



2021
永續報告書
Sustainability Report

目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

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，是臺灣連鎖百貨中，經營時間最久且穩定成長的公司。走過半世紀經營，遠東百貨不斷與時俱進，創新成長，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。

透過本報告書，我們與利害關係人溝通遠東百貨六大永續行動：「永續的經營治理」、「創新的標竿商場」、「高效的環保營運」、「安心的商品管理」、「健康的幸福職場」、「溫暖的社會關懷」，共同達成「永續創造美好生活」(Sustain for a Good Life)的願景。

報告書網站閱讀及下載網址：
<https://www.feds.com.tw/CSR/ReportDownload>。



報告書
下載網頁

聯絡我們

如有任何問題，歡迎聯繫：
聯絡人：經營分析組 王明倫
電話：02-7727-8168 ext.8532
信箱：csr@feds.com.tw
地址：新北市新站路 16 號 16 樓
網站：<https://www.feds.com.tw/CSR/Stakeholder/OnlineOpinion>

報告書期間

這是遠東百貨第 8 本報告書，揭露遠東百貨 2021 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，於經濟、環境、社會、治理的永續績效資訊、管理方針、重大主題及回應。為提高資訊的完整性，部分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：2022 年 6 月
下次報告書出版日期：2023 年 6 月

報告書邊界

遠東百貨旗下子公司橫跨百貨、量販、購物中心、頂級超市等不同業態。根據財務重大性、臺灣在地性、以及與永續策略的關聯性，本報告書涵蓋邊界包括下列公司於臺灣所有營運據點：

遠東百貨	http://www.feds.com.tw
遠企購物中心	http://www.themall.com.tw
愛買量販店	http://www.fe-amart.com.tw
city'super 超市	http://www.citysuper.com.tw
遠東 SOGO 百貨	http://www.sogo.com.tw

報告書財務資訊係經會計師查核後的資訊，若績效涵蓋邊界不同，將於報告書特別說明。遠東 SOGO 百貨自行出具企業永續報告書，故其非財務資訊請另行參考其 2021 年企業永續報告書。

編製綱領及保證

▶ 編製準則

本報告書參照全球報告倡議組織 (Global Reporting Initiative, GRI) 發布的永續性報導準則 (GRI Standards) 進行編撰，並採取核心選項 (Core) 揭露原則。

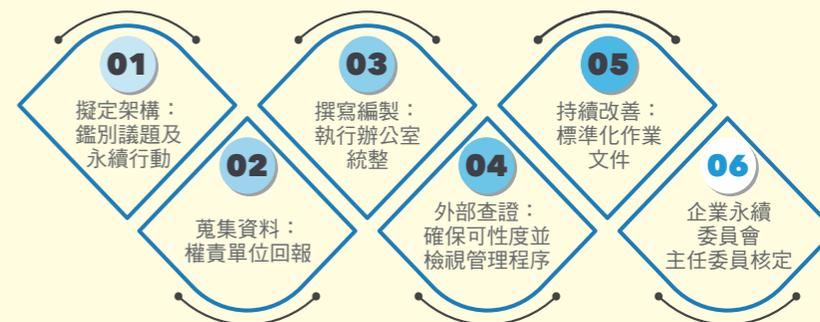
▶ 第三方保證

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。

▶ 數據管理

為使資訊揭露符合完整性、重大性、溝通性，報告書的數據及資料，由公司權責單位主管審核，經企業永續委員會執行辦公室統整及確認後，呈報企業永續委員會主任委員 (總經理) 核定。

▶ 報告書編製流程



外部認證	認證機構
財務數據	勤業眾信聯合會計師事務所
ISO 50001 能源管理系統	德國萊茵 TÜV 集團
ISO 14064-1 溫室氣體管理	德國萊茵 TÜV 集團
ISO 14046 水足跡盤查	德國萊茵 TÜV 集團
ISO 9001 品質管理系統	貝爾國際驗證公司

目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

目錄
Content

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
建立回饋的永續文化	6
永續目標與行動	7
打造永續價值創造鏈	10
永續亮點績效	11
獎項及肯定	13
重大性主題鑑別	15
利害關係人溝通	18

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	30
1.3 健全的風險管理	34

創新的標竿商場 39

2.1 數位化的商場	40
2.2 專業化的服務	44
2.3 優質化的空間	46

高效的環保營運 51

3.1 節約的綠色智能	52
3.2 即時的智慧物管	55
3.3 堅持的綠色行動	58

目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

4 安心的商品管理 62

- 4.1 嚴選的高品質商品 63
- 4.2 安心的美味餐飲 65
- 4.3 全面的供應鏈管理 69

5 健康的幸福職場 75

- 5.1 優於同業的薪酬福利 76
- 5.2 整合的人才培育 80
- 5.3 體貼的友善職場 83

6 溫暖的社會關懷 90

- 6.1 全球的倡議響應 92
- 6.2 跨國的文化樹窗 94
- 6.3 在地的公益關懷 96

附錄

附錄一、子公司社會面向數據	110
附錄二、子公司環境面向數據	114
附錄三、GRI Standards索引表	114
附錄四、永續會計準則(SASB)對照表	117
附錄五、上市上櫃公司永續發展實務守則	118
附錄六、查證聲明書	118

目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

董事長的話

2021 年受到新冠肺炎 (COVID-19) 疫情衝擊，零售業的發展持續充滿變動。遠東百貨經營團隊帶領全體員工同心戮力，開拓創新，積極調整營運模式，加速企業成長速度，持續交出亮眼的經營成績，同時也致力在環境 (Environmental)、社會 (Social)、公司治理 (Governance) 等面向創建永續標竿，重視在企業經營過程中也替環境、社會與經濟帶來正面效益與影響力，善盡企業社會責任。

與時俱進 持續成長

創新和改變是企業永續經營的重要基礎。遠東百貨成立 55 年以來，在追求百貨本業創新成長的同時，也與時俱進擴展經營領域，進行多角化投資，目前旗下有遠東 SOGO 百貨、愛買量販店、city'super 頂級超市等零售品牌，以多元化的生活通路，滿足民眾全方位的消費需求。遠東百貨 2021 年合併營業額新台幣 1,123 億元，未來我們持續有計畫擴大規模，提高市佔率，鞏固產業地位。

重視永續 友善環境

從永續經營作為出發點，透過不斷轉型，創新營運模式，遠東百貨已經發展到第五代店。最新的第五代店 - 遠百竹北店於 2022 年 1 月 14 日試營運，為遠百零售布局再添生力軍。遠百竹北店也是遠東百貨第一個 BOT 案，融合對環保永續的實踐，竹北店榮獲「黃金級」綠建築認證資格，成為高規格環保百貨，藉由 BOT 模式亦締造民間、政府、企業多贏的局面，提升在地民眾生活品質，也促進就業機會及經濟發展。

數位轉型 智慧零售

面對 Z 世代消費族群興起，遠東百貨加強布建商場數位建設，持續運用數位科技，打造全客層智能商場，提供消費者更便利的購物服務與更趣味性的消費體驗。智慧零售帶來的重要價值之一，是透過分析大數據，我們能夠更精準解讀顧客的購物行為以及購物喜好，並據此展開分眾與個人化行銷，提供以顧客為中心的高品質服務，協助提升營運效率，也強化顧客的忠誠度與滿意度。

創新體驗 整合全通路

隨著網路購物蓬勃發展，實體零售的重要性也發生變化，不僅要提供購買商品的服務，更要創新社交和生活方式的體驗，才能滿足消費者越來越高的要求，同時達到與電商通路市場區隔的目標。根據 Harvard Business Review 的報告，73% 的購物者使用全通路發現和購買產品。我們也觀察到大眾的消費軌跡頻繁在網路購物和實體零售之間流動，因此加強整合全通路環境，在線上和線下通路一起服務顧客，建構更完整的顧客體驗。

科技的革新，疫情的衝擊，推動零售業的經營環境快速走入新常態。面對變動不居的環境，企業必須與時俱進，不斷調整，做出改變，才能在瞬息萬變的市場中取得有利的位置，不被環境淘汰，確保企業永續經營。正如生物學家達爾文所言：「最終能生存下來的物種，不是最強也不是最聰明，而是最能適應改變的物種。」



遠東百貨股份有限公司
董事長 徐旭東

目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

總經理的話

儘管受到疫情影響，2021年百貨市場先蹲後跳，整體表現漸入佳境。遠東百貨也在疫情中展現韌性，敏銳洞察環境變化，積極進行預測分析並及早擬定應變措施，再加上長期合作夥伴們的全力支持，使得我們順利克服種種困難，圓滿達成展店任務。與此同時，遠東百貨也持續掌握國內外永續趨勢脈動，不斷精進永續議題的推動成效，為企業永續經營奠定穩健根基。

突破疫情 逆勢展店

歷經5年精心籌備，招商近350個品牌櫃位，融入文化、美學、生活和藝術元素，遠百竹北店於2022年1月14日正式與大家見面。竹北店自試營運以來，不論是客家圓樓造型的建築外觀，還是傳統古厝老街的質樸之美，商場內一景一物，精雕細琢，巧奪天工，迅速造成熱門話題，更成為炙手可熱的打卡新景點。竹北店開幕將有效挹注公司的成長動能，也為遠東百貨的經營格局再度締造新里程碑。

環保領航 永續時尚

邁向環境永續，遠東百貨將「節能減碳」視為首要任務。我們以「環境友善綠服務」與「智能打造綠商場」為主軸方向，推動八項綠色環保行動。現在，遠東百貨創造1元營業額的用電量比5年前減少11%，達成百貨營運與環境保護能夠和諧共存的永續目標。2021年8月，八間分公司組成2支隊伍參加經濟部減碳競賽活動，遠東百貨從眾多比賽隊伍中脫穎而出，減碳成果勇奪第一名及第三名，減碳成效位居服務業之冠。

幸福職場 活力員工

「員工健康，企業才能永續發展」，遠東百貨鼓勵員工成立運動類社團，以培養同仁們定期運動的良好習慣。同時，公司也主動出擊擔任員工健康管理的好夥伴，我們連續三年推動「員工健康UP」促進計畫，透過十大健康行動計劃，關懷員工身心健康，讓每一位員工都能在支持性的環境中安心工作，每天活力百分百。優異的員工健康促進成效，遠東百貨2021年榮獲教育部體育署頒贈「運動企業認證」殊榮。

投入公益 關懷社會

遠東百貨深入全臺各地展店，目前在10個城市有12個營運點，我們善用通路資源，讓各店成為在地的「公益平台」，串聯地方政府、公益團體、專櫃廠商等各界資源，5年來累計已舉辦近2,200場公益活動，以平均1天1場公益活動的頻率，善盡對社會的關懷。每年公司員工也自發性組成志工隊，熱情走入社會，服務人群，3年來，志工服務累計達91場活動，服務時數2,250小時，遠百人身體力行做公益，用愛串連美好生活。

遠東百貨陪伴大家走過55年的歲月，與許多消費者擁有共同的生活記憶，分享精彩的購物時光。面對疫情危機，零售產業變化快速等諸多挑戰，遠東百貨將持續轉型與創新，落實環境保護(E)、社會共融(S)、公司治理(G)等永續行動，並不斷提升創造永續價值的能力，充實永續發展能量，創建百貨永續經營標竿。



遠東百貨股份有限公司
總經理 徐雪芳

目錄 Content

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 創造永續價值
 - 建立回饋的永續文化
 - 永續目標與行動
 - 打造永續價值創造鏈
- 永續亮點績效
- 獎項及肯定
- 重大性主題鑑別
- 利害關係人溝通

- 1 永續的經營治理
- 2 創新的標竿商場
- 3 高效的環保營運
- 4 安心的商品管理
- 5 健康的幸福職場
- 6 溫暖的社會關懷

附錄

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，致力落實環境保護 (E)、社會共融 (S)、公司治理 (G) 等永續行動，為利害關係人及社會持續創造永續價值，奠定企業永續經營的良好基礎，創建百貨永續營運卓越標竿。

建立回饋的永續文化

身為全臺歷史最久、營運據點最廣、最在地化、且最持續轉型的百貨公司，遠東百貨以「回饋」作為企業永續經營的基本價值，積極善用品牌優勢與通路資源，連結聯合國永續發展目標 (SDGs)，落實永續在地化行動，為經濟、環境、社會的永續發展貢獻力量，打造多贏的永續成長模式。



目錄 Content

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 創造永續價值
 - 建立回饋的永續文化
 - 永續目標與行動
 - 打造永續價值創造鏈
- 永續亮點績效
- 獎項及肯定
- 重大性主題鑑別
- 利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

永續目標與行動



永續面向



策略



行動



2021年達成狀況



2025年目標



2030年目標

環境 (E)

高效的環保營運
安心的商品管理

落實節能減碳，推動綠色消費，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。

減少碳排放

減碳 **11,192**公噸，年減 **11%**

減少 **15%**

減少 **30%**

布局綠色能源

完成綠電規劃專案，太陽能發電容量將從**95.8**瓩增至**1,600**瓩

完成**4**座太陽能系統

增加使用**20%**綠能

提高資源回收量

新增**3**個回收項
回收量**937**公噸，成長**3%**

提高**7%**

提高 **10%**

社會 (S)

健康的幸福職場
溫暖的社會關懷

建立幸福職場，培育並留任關鍵人才，同時以在地「公益平台」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 **14.3**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**件健康專案

每年新增 **1**件健康專案

投入社會公益活動

投入 **580**場公益活動

每年投入 **500**場公益活動

每年投入 **500**場公益活動

治理 (G)

永續的經營治理
創新的標竿商場

透過管理與創新，加速企業永續成長，為顧客打造創新的商場，成為永續經營的零售領導品牌。

強化風險管理

導入RAP風險導向稽核管理平台，召開 **14**次系統會議

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 **72**件管理創新專案

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)**91**套E化系統

作業數位化程度達 **98%**

作業數位化程度達 **98%**

精進公司治理

公司治理前 **20%**企業

每年執行 **1**件治理專案

每年執行 **1**件治理專案

註：基準年設定：電力、減碳為2014年，回收、綠能為2018年。

目錄 Content

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 創造永續價值
 - 建立回饋的永續文化
 - 永續目標與行動
 - 打造永續價值創造鏈
- 永續亮點績效
- 獎項及肯定
- 重大性主題鑑別
- 利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

思考全球化 響應聯合國永續發展目標

遠東百貨秉持「思考全球化，行為在地化」(Thinking Globally, Acting Locally)的精神，發揮企業核心能力，回應 6 個聯合國永續發展目標 (SDGs)，採取永續行動，為全球永續發展貢獻力量。



目錄 Content

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

創造永續價值

建立回饋的永續文化

永續目標與行動

打造永續價值創造鏈

永續亮點績效

獎項及肯定

重大性主題鑑別

利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

行為在地化 連結臺灣永續發展目標

遠東百貨從夥伴關係 (Partnership) 出發，依據行政院國家永續發展委員會提出的臺灣永續發展關鍵措施，以六大永續行動，11 個永續議題，落實永續在地化，促進臺灣經濟、環境、社會永續發展。

臺灣永續發展關鍵措施	遠東百貨永續行動	關注的永續議題	2021 年永續成果
 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 職業安全與健康	▲育嬰留停復職率 77% (↑ 24%) ▲主管人均訓練 13.8 小時 (↓ 27%) ▲人員新進率 18% (↑ 27%) ▲零職災、零死亡事故 (達標)
 循環經濟	安心的商品管理	永續供應鏈管理 水與廢棄物管理	▲供應商 CSR 承諾書累計 856 件 (↑ 38%) ▲資源回收 967 公噸 (↑ 3%) ▲廚餘回收 2,548 公噸 (↓ 24%) ▲用水量值優於產業表現 (↑ 31%)
 能源轉型	高效的環保營運	能源與溫室氣體管理 綠色產品及服務	▲太陽能發電 9.5 萬度 (↑ 114%) ▲EUI 效率 290 (↑ 9.4%) ▲設置 355 個共享行動電源 (↑ 37%) ▲投入節能專案 36,941 仟元 (↑ 8%)
 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	▲舉辦農產市集 68 場 (↓ 42%) ▲舉辦環保活動 47 場 (↓ 11%) ▲綠色採購占比 99.3% (↑ 2%) ▲發行 10 期環保電子報 (首度實施)
 智慧城鄉	溫暖的社會關懷	公益慈善與社會參與	▲公益投入 2,750 仟元 (↓ 88%) ▲志工服務累計 2,250 小時 (↑ 49%) ▲關懷偏鄉兒童累計超過 2,400 位 (↑ 7%) ▲扶助弱勢活動 580 場 (↓ 3%)
 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	▲管理數位化系統 91 套 (↑ 8%) ▲推行 72 個管理創新專案 (↑ 29%) ▲電子化表單 109 份 (↑ 47%) ▲提供 12 項多元支付工具 (↑ 9%)



目錄 Content

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

創造永續價值

建立回饋的永續文化

永續目標與行動

打造永續價值創造鏈

永續亮點績效

獎項及肯定

重大性主題鑑別

利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

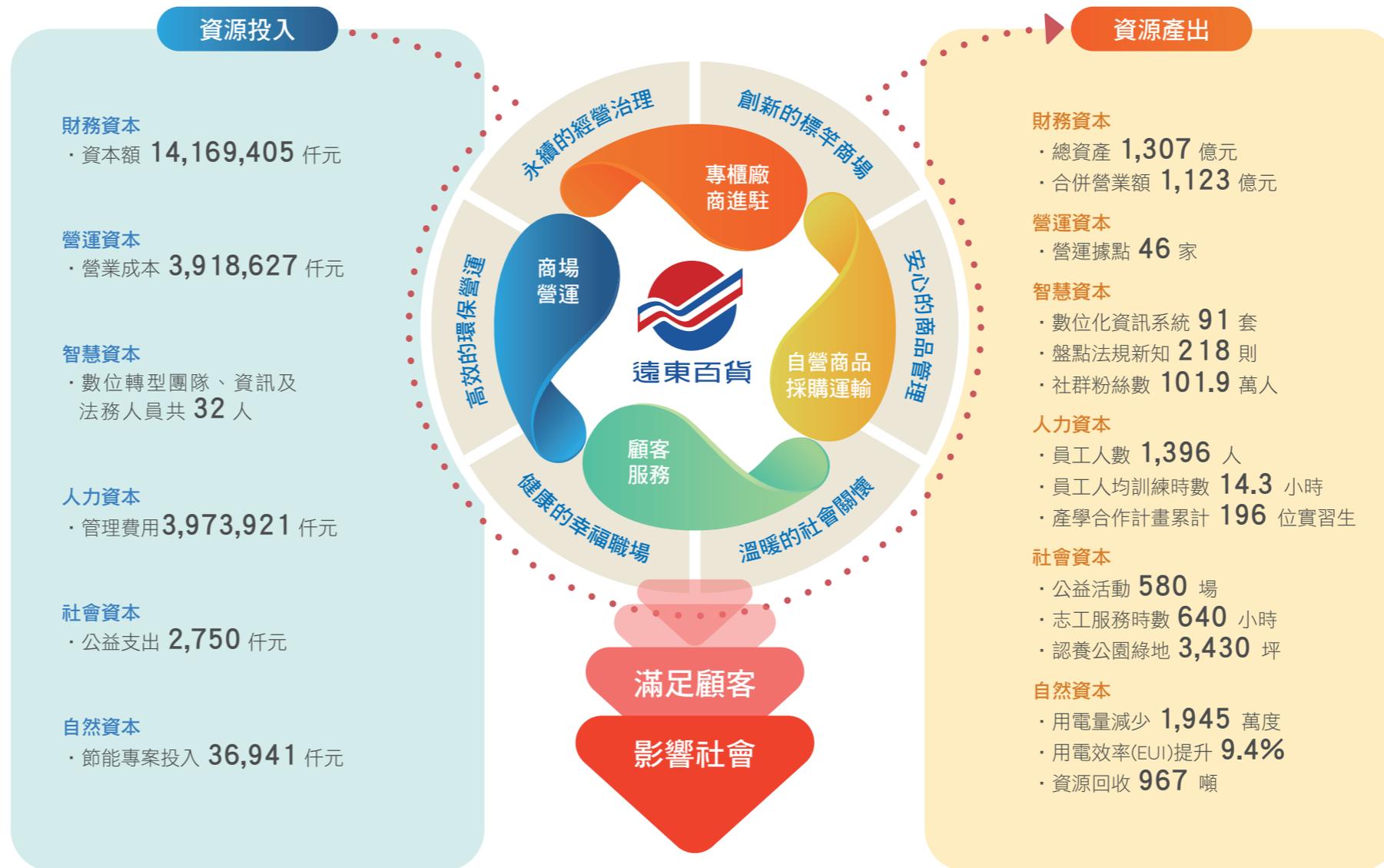
5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

打造永續價值創造鏈

遠東百貨以六大永續行動：「永續的經營治理、創新的標竿商場、高效的環保營運、安心的商品管理、健康的幸福職場、溫暖的社會關懷」，串聯價值鏈上游至下游，滿足每一位消費者，並藉此擴大社會影響力，於每一個環節創造最大的永續價值。



目錄 Content

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 創造永續價值
- 永續亮點績效
- 獎項及肯定
- 重大性主題鑑別
- 利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

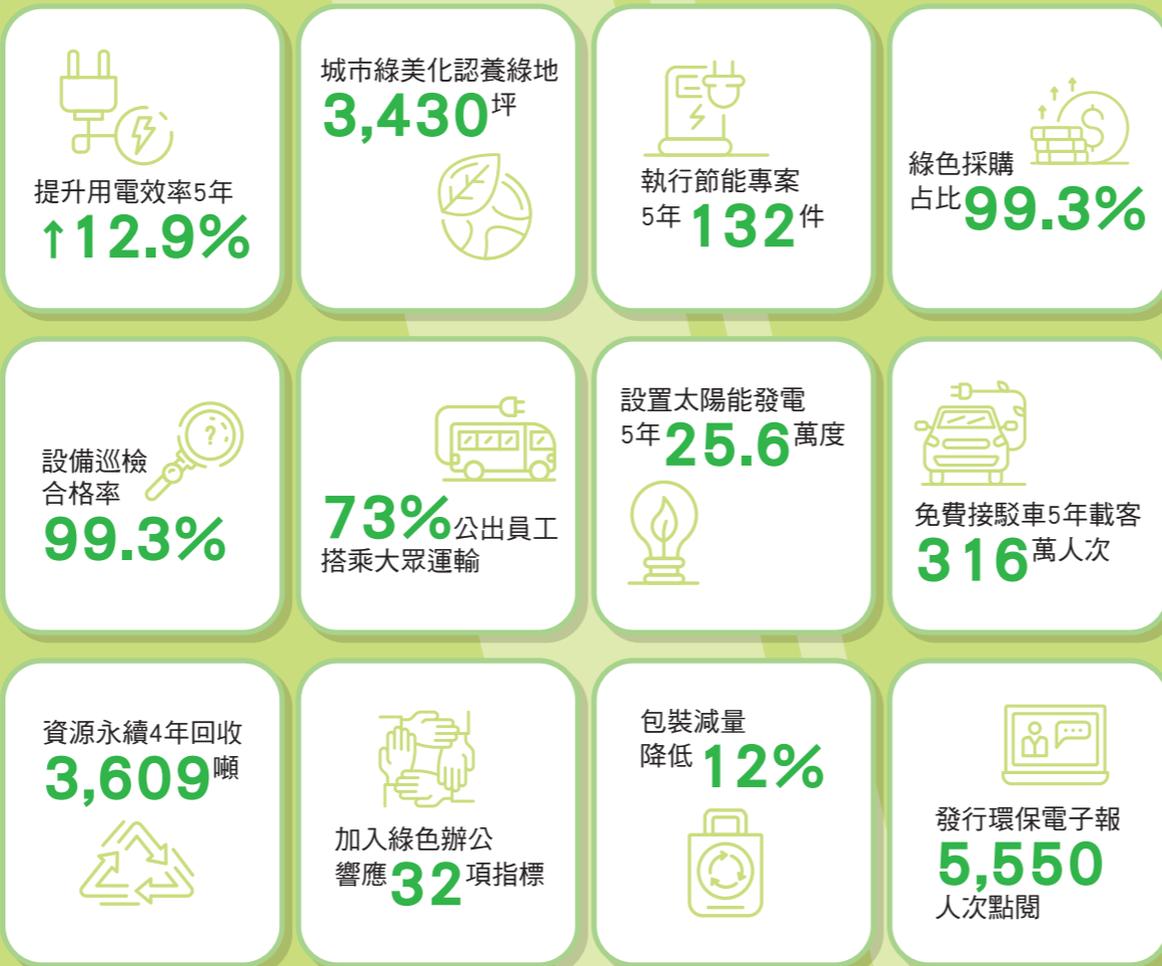
5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

永續亮點績效

環境(E)



社會(S)



目錄 Content

關於本報告書
 董事長的話
 總經理的話
 創造永續價值
 永續亮點績效
 獎項及肯定
 重大性主題鑑別
 利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄



目錄 Content

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 創造永續價值
- 永續亮點績效
- 獎項及肯定
- 重大性主題鑑別
- 利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

獎項及肯定



- 企業永續 **5**
- 綠色環保 **11**
- 環境維護 **3**
- 社會共融 **5**
- 公司治理 **1**
- 營運服務 **2**



目錄 Content

關於本報告書
 董事長的話
 總經理的話
 創造永續價值
 永續亮點績效
 獎項及肯定
 重大性主題鑑別
 利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄



目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

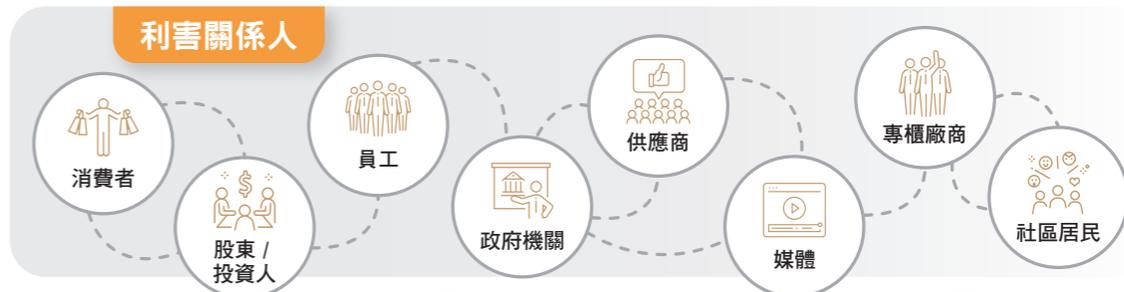
5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

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、以及國內同業關注之議題，作為報告書內容揭露及重大性主題的判斷原則。為符合利害關係人的需求與期待，我們也進行問卷調查，並針對關注度較高的關鍵主題和重要主題，於報告書中優先揭露並深入說明。



鑑別

依據去年鑑別出的重大主題、百貨日常營運狀況、國內外產業時事與發展趨勢等，彙整出8類利害關係人關注的18項主題清單，並調整3項主題清單內容以更符合永續關注面向與發展需求：

- 「能源管理」調整為「能源與溫室氣體管理」
- 「資訊安全管理」調整為「資訊安全與隱私權保護」
- 「供應鏈管理」調整為「永續供應鏈管理」

8類利害關係人
18項主題清單
調整3項主題清單內容

排序

由各利害關係人的回應、影響及透明度等作為指標，進行整體評量。

針對359份利害關係人問卷，分析8類利害關係人關注的議題。

針對16份企業永續委員會內部問卷，評估各議題對公司營運在經濟、環境跟社會層面的衝擊程度。

359份利害關係人問卷
16份企業永續委員會內部問卷

確認

企業永續委員會執行辦公室綜合分析結果，並呈送企業永續委員會同意。

18項主題區分為7項關鍵主題，7項重要主題，這14個議題列為優先揭露重點。

7項關鍵主題
7項重要主題

檢視

企業永續委員會對重大性主題資訊進行最終確認及檢視。

持續與利害關係人溝通，並依此檢視明年度重大性主題矩陣的適當性。



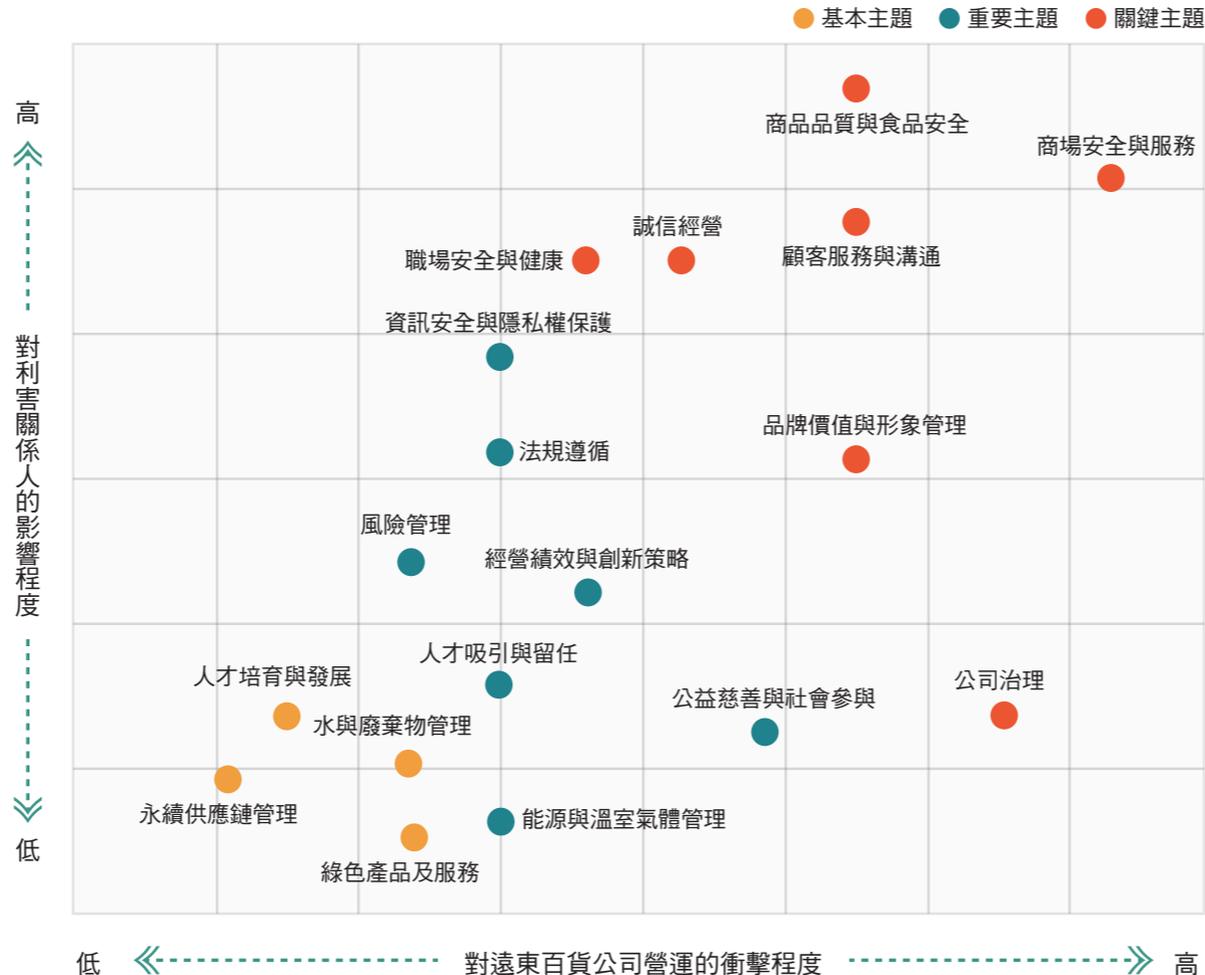
目錄 Content

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 創造永續價值
- 永續亮點績效
- 獎項及肯定
- 重大性主題鑑別
- 利害關係人溝通

- 1** 永續的經營治理
- 2** 創新的標竿商場
- 3** 高效的環保營運
- 4** 安心的商品管理
- 5** 健康的幸福職場
- 6** 溫暖的社會關懷

附錄

重大性主題矩陣圖



重大性主題分類及排序變動

永續的經營治理		
●	公司治理	—
●	法規遵循	—
●	誠信經營	▼3
●	風險管理	▼3
●	經營績效與創新策略	▼3
●	資訊安全與隱私權保護	▲3

創新的標竿商場		
●	顧客服務與溝通	—
●	商場安全與服務	—

高效的環保營運		
●	能源與溫室氣體管理	▲2
●	水與廢棄物管理	▲2

安心的商品管理		
●	綠色產品及服務	—
●	永續供應鏈管理	▼4
●	商品品質與食品安全	▲2

健康的幸福職場		
●	人才吸引與留任	▲2
●	人才培育與發展	▼3
●	職場安全與健康	—

溫暖的社會關懷		
●	公益慈善與社會參與	▲4
●	品牌價值與形象管理	▲1

註：重大性主題的排序，請參閱P20。

目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

重大性主題變動說明

關鍵主題

- 7個關鍵主題，數量較前一年減少1個。
- 「經營績效與創新策略」調整至重要主題，創新與成長已內化為遠東百貨的永續DNA，對公司永續營運的衝擊降低了影響度。
- 「商品品質與食品安全」、「品牌價值與形象管理」的重要性略微提升，遠東百貨將持續打造安心的商品管理，強化品牌價值與形象。
- 「誠信經營」的重要性下降3個名次，利害關係人肯定遠東百貨的誠信治理，我們亦本著誠信經營理念，持續創造永續經營的環境。

重要主題

- 7個重要主題，數量較前一年增加1個。
- 「人才吸引與留任」、「能源與溫室氣體管理」從基本主題躍升為重要主題，符合永續發展趨勢。
- 「資訊安全與隱私保護」、「公益慈善與社會參與」的重要性上升，遠東百貨將引進資安管理工具，保護資訊資產安全無虞；同時也將持續投入社會公益，幫助需要幫助的人。
- 「風險管理」的重要性雖然下降，但仍是重要主題，遠東百貨將持續建立管理機制，極小化風險發生。

基本主題

- 4個基本主題，數量維持不變。
- 「人才培育與發展」從重要主題調整至基本主題，已建立員工訓練藍圖，相對於育才，選才及留才更是強化公司人力資本的關鍵。
- 「永續供應鏈管理」也從重要主題調整至基本主題，遠東百貨透過簽署供應商承諾書，持續精進永續供應鏈管理。
- 「水與廢棄物管理」的重要性上升2個名次，已建立相關管理指標，提升水資源管理績效並降低百貨營運廢棄物產生。

重大新聞事件說明

新聞事件	處理方式	檢討改善
2021年3月30日，遠百信義A13餐飲專櫃人員因操作不慎導致油溫過高，啟動消防機制。	樓面主管2分鐘內立即控制現場狀況，未造成人員損傷。	1. 加強餐飲櫃消防安全訓練。 2. 提高新進人員訓練及實務消防演練頻率。 3. 樓面主管加強巡視現場，發現異常立即啟動通報程序。
2021年7月及11月，遠百信義A13發生電梯故障事件。	事發第一時間啟動SOP通報，30分鐘內恢復電梯正常運作。	1. 優化電梯保養項目。 2. 全面檢視應變處理流程。 3. 加強人員應變教育訓練。
遠東百貨位於雙北市的分公司發生專櫃人員確診或有確診者足跡，導致停業。	接獲通知後，依照地方政府規定，進行全館消毒、全員快篩等防疫管理措施。	1. 加強環境清潔消毒。 2. 落實二次實聯制等顧客進場管理。 3. 加強人員健康管理與防疫教育訓練。

回應產業重要議題

產業議題	重點說明	我們的管理機制
 防疫安全	2021年5月中旬起，疫情升溫，百貨賣場因確診者足跡而停業，必須落實防疫措施，確保商場安全。	設置「防疫應變組織」擬定防疫應變計畫，並遵循政府公告的防疫管理措施建議指引，落實商場防疫安全。
 勞動權益	勞動部修正「違反勞動基準法裁處罰鍰共通性原則」，上市櫃公司未依規定給付加班費，將加重處罰。	因應產業特性，採取變形工時，事先安排班表以適當調配人力，依規定給付加班費，維護員工勞動權益。
 水資源管理	2021年上半年，臺灣遭逢56年來最嚴重的乾旱，影響民生用水，促使水資源議題受到重視。	擬訂應變計畫對外買水，並加強節水力道，持續推動節水措施及評估水回收方案。
 溫室氣體管理	2021年10月，環保署預告「溫室氣體減量及管理法」修正草案，預計將2050淨零排放目標入法。	配合政府政策時程，持續力行節能減碳，並研擬「綠電計畫」，使溫室氣體排放減量獲得有效改善。

目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

利害關係人溝通

一如百貨業的服務精神，遠東百貨參照 AA1000 利害關係人議和標準五大原則，訂立溝通策略並透過多元化方式與利害關係人保持良好溝通，了解利害關係人關注的主題，並依此研擬行動策略，回應利害關係人的要求與期待。



對遠百的重要性

滿足顧客需求的同時，也成為驅動企業成長的力量。

關注主題

商品品質與食品安全
商場安全與服務
顧客服務與溝通
誠信經營

溝通方式與頻率

- 電視廣告/活動DM (不定期)
- 社群媒體/遠百APP (不定期)
- 滿意度問卷 (不定期)
- 客服專線/意見信箱 (即時)

溝通策略

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。

回應章節

永續的經營治理
創新的標竿商場
安心的商品管理

溝通實績

- 社群粉絲互動101.9萬人
- 回覆顧客意見641件



對遠百的重要性

員工是公司重要的資產，也是創造永續競爭力的重要關鍵。

關注主題

職場安全與健康
商品品質與食品安全
顧客服務與溝通

溝通方式與頻率

- 內部公告 (不定期)
- 教育訓練 (不定期)
- 內部會議 (每週/每月)
- 員工意見信箱 (即時)

溝通策略

建立健康的幸福職場，讓員工安心工作，與公司一同成長。

回應章節

創新的標竿商場
安心的商品管理
健康的幸福職場

溝通實績

- 4場勞資會議
- 4場職業安全衛生委員會會議
- 4場職工福利委員會會議



對遠百的重要性

舒適優質的購物環境，有賴供應商的協力與支持。

關注主題

誠信經營
商品品質與食品安全
永續供應鏈管理
顧客服務與溝通

溝通方式與頻率

- 協調會 (不定期)
- 宣傳會 (不定期)
- 電話/email (即時)

溝通策略

選擇優質供應商，透過供應商評鑑制度，建立永續供應鏈。

回應章節

永續的經營治理
安心的商品管理

溝通實績

- 簽署235份供應商CSR承諾書

目錄 Content

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 創造永續價值
- 永續亮點績效
- 獎項及肯定
- 重大性主題鑑別
- 利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄



專櫃廠商

對遠百的重要性

專櫃廠商提供商品與服務，與遠百齊力打造永續時尚百貨。

關注主題

- 商場安全與服務
- 職場安全與健康
- 商品品質與食品安全

溝通方式與頻率

- 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)

溝通策略

營造最佳的夥伴關係，提供優質的商品與服務，滿足顧客消費體驗。

回應章節

- 創新的標竿商場
- 安心的商品管理
- 健康的幸福職場

溝通實績

- 10月8日舉行年度廠商聯誼會，逾百家專櫃廠商出席



股東 / 投資人

對遠百的重要性

股東的支持是遠百永續經營的重要力量。

關注主題

- 商場安全與服務
- 商品品質與食品安全
- 顧客服務與溝通
- 風險管理

溝通方式與頻率

- 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)

溝通策略

創造優異的獲利表現，善盡企業社會責任，邁向永續經營。

回應章節

- 永續的經營治理
- 創新的標竿商場
- 安心的商品管理

溝通實績

- 7月27日舉行年度股東會
- 12月16日參加法說會



政府機關

對遠百的重要性

政府機關制定法令規章，健全零售經營環境。

關注主題

- 能源與溫室氣體管理
- 商品品質與食品安全
- 商場安全與服務
- 資訊安全與隱私權保護

溝通方式與頻率

- 座談會/研討會 (不定期)
- 現場稽查 (不定期)
- 安全檢查 (不定期)
- 電話/email (即時)

溝通策略

遵守法令規範，強化公司治理，確保穩健營運。

回應章節

- 永續的經營治理
- 高效的環保營運
- 安心的商品管理

溝通實績

- 參與公司治理相關評鑑，名列前20%企業
- 發布49則公司重大訊息



媒體

對遠百的重要性

媒體報導影響公司商譽及形象。

關注主題

- 商場安全與服務
- 商品品質與食品安全
- 品牌價值與形象管理

溝通方式與頻率

- 記者會 (不定期)
- 品牌活動 (不定期)
- 電話/email (即時)

溝通策略

用心經營與利害關係人透明溝通的重要管道。

回應章節

- 安心的商品管理
- 溫暖的社會關懷

溝通實績

- 12月22日舉行媒體餐敘
- 邀請媒體參加記者會、品牌日等29場活動



社區居民

對遠百的重要性

敦睦鄰里，關懷在地，善盡企業公民角色。

關注主題

- 商品品質與食品安全
- 誠信經營
- 顧客服務與溝通

溝通方式與頻率

- 親自拜訪 (不定期)
- 電話/email (即時)

溝通策略

關懷與回饋，聆聽與溝通，降低營運過程對周遭居民的影響。

回應章節

- 永續的經營治理
- 創新的標竿商場
- 安心的商品管理

溝通實績

- 14場敦親睦鄰、社區服務活動
- 12月28日接待中原大學環工系所師生參訪團

目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

重大主題排序及衝擊範圍鑑別

重要度	排序	主題	對遠百的意義	揭露項目	對應章節	頁碼	衝擊範圍							
							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	檢視公共設施之安全與衛生並建立檢核與管理機制	416 顧客健康與安全	2.3 優質化的空間	46	●	●		●		●	●	●
關鍵	2	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	34 63 65 69	●	●	●	●	●	●	●	●
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	34 46 63 76	●	●	●	●	●		●	●
關鍵	4	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	76 92 94 96	●	●	●	●	●		●	●
關鍵	5	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：102-16-17 205 反貪腐	1.3 健全的風險管理	34	●		●	●	●	●	●	●
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	83	●	●		●	●	●	●	●
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	30	●		●		●	●	●	●
重要	8	資訊安全與隱私權保護	妥善管理個人資料，並建立資安管理流程	418 客戶隱私	1.3 健全的風險管理	34	●	●		●		●	●	●
重要	9	公益慈善與社會參與	公益慈善投入、在地社區共融發展		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	92 94 96	●	●		●	●	●	●	●

目錄 Content

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

創造永續價值

永續亮點績效

獎項及肯定

重大性主題鑑別

利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

重要度	排序	主題	對遠百的意義	揭露項目	對應章節	頁碼	衝擊範圍							
							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	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	34	●	●	●	●	●	●	●	●
重要	11	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 55	●	●	●	●	●	●	●	●
重要	12	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	34	●		●	●	●	●		
重要	13	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	34 76 80 83	●			●	●	●	●	
重要	14	能源與溫室氣體管理	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	52 58	●	●	●	●	●	●	●	●
基本	15	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	80				●	●	●	●	●
基本	16	水與廢棄物管理	檢視公司耗水量、廢汙水排放量及營運產生的廢棄物量，擬定管理目標和措施	306 廢汙水和廢棄物	3.2 即時的智慧物管	55	●			●	●	●	●	●
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	58 63	●	●	●	●	●	●	●	●
基本	18	永續供應鏈管理	對供應商除品質管控外，亦包括勞動條件、環境保護等永續面向的管理	102 組織概況：102-9-10 204 採購實務 308 供應商環境評估 414 供應商社會評估	4.3 全面的供應鏈管理	69	●		●	●	●			

目錄 Content

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 創造永續價值
- 永續亮點績效
- 獎項及肯定
- 重大性主題鑑別
- 利害關係人溝通

1 永續的經營治理

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

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

永續的經營治理

遠東百貨是臺灣經營時間最久、據點最廣、最在地化也最持續轉型的百貨。54年在地深耕，遠東百貨與時俱進，融合在地文化與國際時尚，持續創新成長，樹立臺灣百貨業永續典範，領航百貨永續發展，共創永續未來。



回應 7 個重大主題

- | | | |
|-------------|----|---|
| 1.1 前瞻的創新經營 | 23 | <ul style="list-style-type: none"> • 誠信經營 • 資訊安全與隱私權保護 |
| 1.2 穩健的永續治理 | 30 | <ul style="list-style-type: none"> • 公司治理 • 品牌價值與形象管理 |
| 1.3 健全的風險管理 | 34 | <ul style="list-style-type: none"> • 風險管理 • 經營績效與創新策略 • 法規遵循 |



治理亮點



連續 6 年獲
TCSA 創新成長領袖獎



提升市佔率
兩岸 46 家店



財務穩健
總資產 1,307 億元



執行 72 件
管理創新專案



打造行動辦公室
100% 上線



連續 3 年揭露
氣候變遷財務風險

目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

1 永續的經營治理

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

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

1.1 前瞻的創新經營

受到 COVID-19 疫情影響，百貨零售業 2021 年遭逢嚴峻的挑戰，遠東百貨乘風破浪，以創新的思維敏捷應變，積極調整營運模式，持續推動創新成長，締造亮眼的經營績效，同時也致力打造經濟、環境與社會多贏的永續成長模式，為百貨 ESG 創建永續標竿。

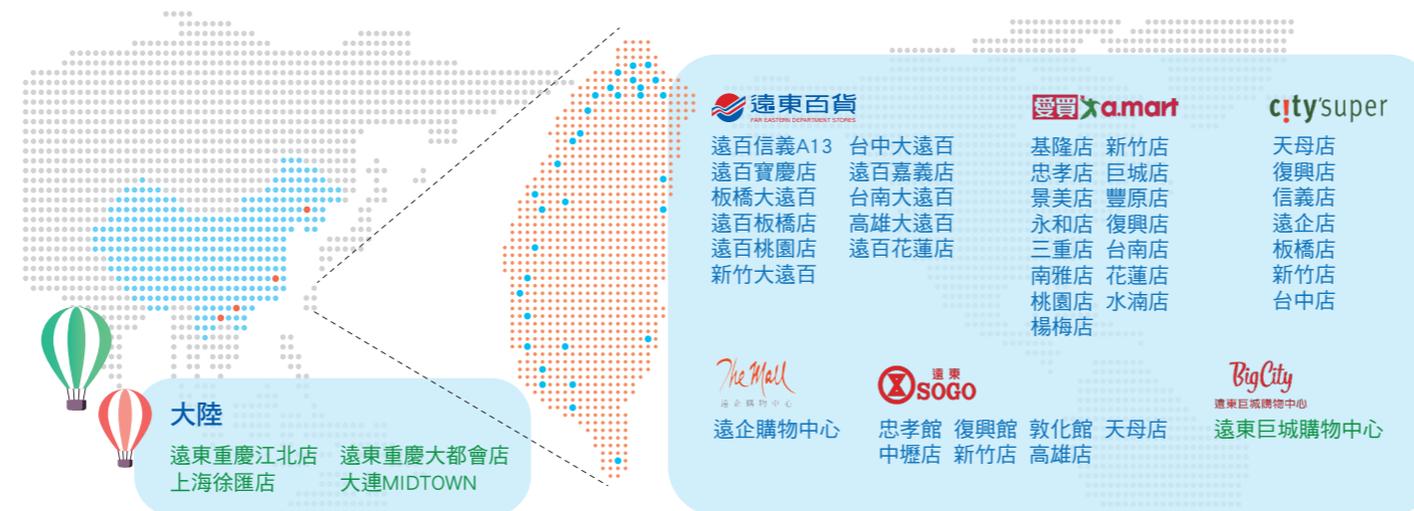
1.1.1 創新及改變 奠基永續經營

創新和改變是遠東百貨永續經營的重要基礎。透過與時俱進的創新及轉型，遠東百貨已經發展到第五代店，每代店的轉型發展都以永續作為出發點，用心在營運流程與產品及服務中注入綠色與創新元素，不間斷的創新力驅動遠東百貨永續成長，更成為百貨第一，連續六年抱回「TCSA 臺灣企業永續獎 - 創新成長領袖獎」的百貨公司。

多角化布局 邁向全方位零售

在地耕耘 54 年的遠東百貨，深耕永續經營，在追求百貨本業創新成長的同時，也多角化拓展零售經營領域。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，滿足民眾全方位零售需求，2021 年橫跨兩岸有 46 家營業據點，營業總額 1,123 億元，資產總額 1,307 億元，股東人數 62,658 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 46 家營運據點

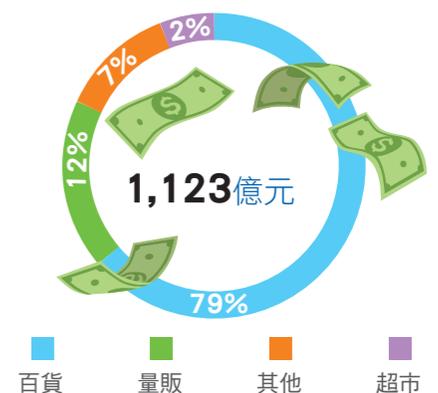


註：藍色為報告書邊界內，綠色為報告書邊界外。

遠東百貨基本資料

創立時間：1967年
資本額：141.69億元
總部位置：新北市板橋區
產品與服務：百貨零售
銷售市場：臺灣與中國大陸
員工人數：1,396人
主要關係企業：
遠東SOGO百貨、愛買量販店
city'super超市、遠企購物中心
股票代號：2903

遠百零售體系合併營業額



目錄 Content

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 創造永續價值
- 永續亮點績效
- 獎項及肯定
- 重大性主題鑑別
- 利害關係人溝通

1 永續的經營治理

- 1.1 前瞻的創新經營
- 1.2 穩健的永續治理
- 1.3 健全的风险管理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

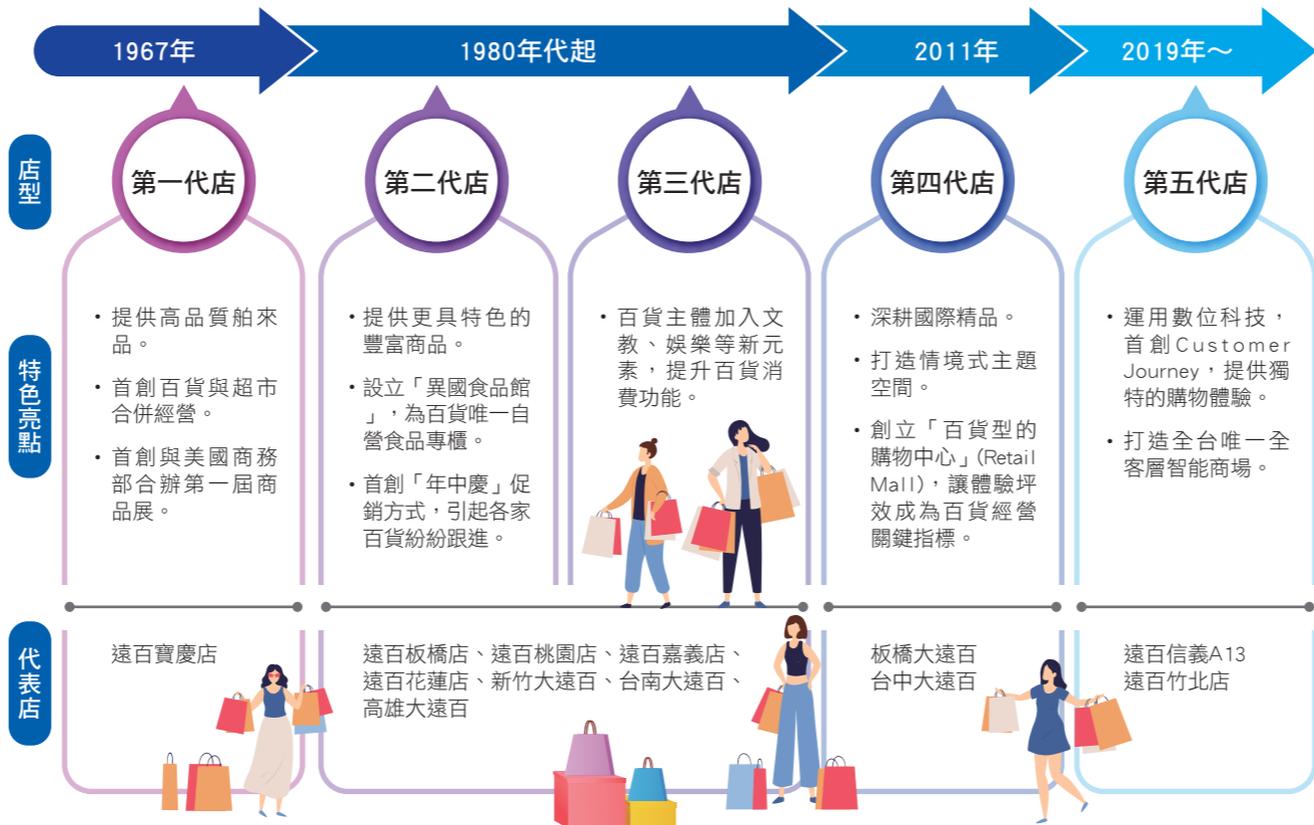
附錄

整合多元化通路 滿足顧客需求

透過與時俱進的創新及轉型，遠東百貨已發展到第五代店，每一代店的轉型發展都從永續經營而進行規劃，並隨著顧客消費行為以及購物喜好的改變，逐步整合實體店與網路購物環境，以多元化的通路滿足顧客全方位的生活需求。

2021 年受到 COVID-19 疫情影響，實體店消費人潮銳減。遠東百貨快速調整資源與策略，積極建立與消費大眾多元化的接觸管道。例如：運用社群媒體直播介紹商品搭配提案，讓民眾在家就能掌握時尚趨勢，加上設置「速利便」快速外帶取貨，與主顧客預約到店或到府交易等貼心服務，透過「線下體驗、線上服務」二大方向，持續滿足顧客需求，讓遠東百貨得以在零售逆風中站穩腳步，繼續朝向創新及成長的營運模式前進。

▶ 店型發展歷程



註：遠百竹北店於 2022 年 1 月開幕。

持續展店 提升市佔率

秉持多角化經營策略，遠東百貨 2021 年持續展店。繼 2020 年 1 月 19 日遠百信義 A13 正式開幕後，遠東百貨繼續前進竹北，要為大新竹地區提供一座大型、多功能的購物中心，遠百竹北店開幕後將成為新竹縣第一座大型購物中心，旗下 city'super 亦一同進駐展店。

在兩岸佈局上，遠東百貨除持續調整營運模式以符合在地消費客群需求外，也陸續評估適合的投資據點以及併購標的，預計 2 年後於重慶開出全新購物中心型百貨商場，持續擴大零售版圖。

▶ 遠百零售體系展店計畫



目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

1 永續的經營治理

- 1.1 前瞻的創新經營
1.2 穩健的永續治理
1.3 健全的风险管理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

數位轉型 擁抱新零售

2021 年零售經營環境朝向更加多元化、數位化、智慧化的發展趨勢，遠東百貨也加速調整腳步，持續推動數位轉型，逐步整合實體零售及網路購物，提供消費者精彩的美好生活。過去 5 年，遠東百貨計畫性的調整管理模式，成功完成「建構無紙化辦公室、整合跨部門系統、制定管理指標 (KPI)、建立企業入口網 (EIP)」四大目標，帶動企業永續競爭力躍升。

為深化數位管理推動進度，管理單位 2021 年成立專案小組檢視各部門尚未 E 化的作業表單，經充分討論各項表單流程與管理目的後，持續將尚未 E 化的作業表單，透過回歸現有管理系統以及開發新管理系統兩種方式進行 E 化，其中藉由開發新系統進行 E 化的表單數量比例為 9%。



1.1.2 乘風破浪 締造經營佳績

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，打破百貨經營的傳統思維，轉而從實質獲利面思考，建立低營運槓桿的新營運模式，同時持續推動各項管理與創新行動，帶動營運績效攀升，也讓遠東百貨在高度競爭的百貨市場中，持續締造經營佳績。

疫情衝擊 仍交出亮眼成績

2021 年 5 月中旬起，COVID-19 疫情升溫，政府宣布進入第三級警戒，民眾減少出門意願，使得百貨公司人潮受到嚴重影響。根據經濟部統計資料，百貨公司名列疫情下受衝擊最大的行業別之一，全年百貨市場業績衰退 3.2%。

這段時間，遠東百貨超前部署，主動出擊，透過遠百 APP、社群媒體與網路購物等管道，與消費大眾進行更全方位的溝通，並著手盤點營運、服務、管理等作業程序，推動各項因應措施，打造安全的購物環境，讓民眾能夠安心採買，維持日常生活。遠東百貨 2021 年業績 469 億元，營業利益 17.4 億元，在疫情衝擊下仍交出獲利成績單。

歷年營業表現

單位：億元

年度	2019	2020	2021
營業額	444	478	469
營業利益	21.3	19.9	17.4
稅前淨利	21.9	22.3	13.9

註：營業表現係指遠東百貨本業，不包含轉投資收入。

財務績效表 (IFRS)

單位：仟元

類別	項目	2019	2020	2021
經營能力	總資產	130,511,105	128,423,769	130,727,311
	總負債	91,607,298	88,635,481	90,892,153
	總股東權益	38,903,807	39,788,288	39,835,158
	營業收入	37,896,062	37,287,949	35,308,464
分配的經濟價值	稅後淨利 (隸屬母公司)	1,781,843	1,939,139	1,208,100
	員工薪資與福利	3,658,429	3,603,031	3,588,512
	分配股東紅利	1,299,152	2,469,435	2,277,127
	支付利息	223,010	208,441	178,847
	繳納政府所得稅	334,652	626,394	562,923
	社區投資	4,950	22,824	2,750
	資產報酬率 (%)	2.14	2.49	1.96
獲利能力	權益報酬率 (%)	5.67	6.46	4.78
	每股盈餘 EPS (元)	1.26	1.38	0.86

註：「分配的經濟價值」所列資訊為遠東百貨、遠東 SOGO、遠企購物中心、city'super、愛買五家公司合併資訊。其中，「員工薪資與福利」所列資訊包含遠東 SOGO 訓練費用，「社區投資」所列資訊僅包含遠東百貨。

目錄 Content

關於本報告書
 董事長的話
 總經理的話
 創造永續價值
 永續亮點績效
 獎項及肯定
 重大性主題鑑別
 利害關係人溝通

1 永續的經營治理

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

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

持續管理創新 躍升競爭力

遠東百貨將創新與差異化的思維融入管理行動，自 2018 年開始執行管理創新行動專案，透過跨部門專案組織的建立與合作，擬訂具體的行動計劃，發揮管理效益，降低營業成本，帶動營業績效提升，2021 年推動 72 個行動專案，專案範圍包括：數位 Workshop、系統 E 化、營運服務、部門管理專案等，讓遠東百貨能夠在變動的經營環境中持續創新成長，維持企業永續競爭力。

管理創新行動專案數



管理創新 1 編製展店 SOP 累積企業智慧

遠東百貨 54 年的長期經營，累積許多專業的產業知識與經驗。為有效保存這些珍貴的智慧資產，管理單位成立專案小組將百貨市場開發與商場興建設計的策略圖、考量點、時程表、作業面等內容，以知識管理的概念進行分類整理。專案小組 2021 年已依據展店期程，完成展店前、後期各類別作業的主綱要內容，後續將進行次綱要內容的分類整理。

管理創新 2 邁向敏捷管理 打造行動辦公室

遠東百貨 2018 年開始規劃行動辦公室 (EIP)，2019 年 10 月全面上線，讓全體員工及專櫃人員可以不受地點限制一起工作，有效提升工作效率。經過一年多的使用，大家已更習慣透過行動辦公室進行溝通與工作。2021 年，我們持續整合 24 套應用系統，電子表單增加至 109 張，並發布 1,230 則公告，讓員工在數位環境中，即時接獲工作資訊，持續提升行動生產力。



管理創新 3 整併作業流程 樓面巡檢更有效率

為提升樓面巡檢效率，管理單位針對工程類、總務類、勞安類的巡檢表單進行整併，以避免重複、多工的情況發生。經管理權責單位實際走訪 5 家分公司，並盤點各類巡檢表單的作業項目後，將現行 60 張巡檢表單依功能整併為 4 張一般表單與 34 張專業表單，表單量減少 37%，其中 32 張表單將採巡檢 APP 方式執行，也讓管理數位化行動再往前邁進。



管理創新 4 布局綠色能源 落實低碳營運

配合政府再生能源政策，遠東百貨提早展開布局，已於 2011 年開幕的台中大遠百以及 2019 年開幕的遠百信義 A13 二家分公司設置太陽能發電系統，發電裝置容量合計為 95.8 瓩。為擴大綠色能源使用，降低溫室氣體排放，遠東百貨 2021 年完成綠電規劃專案，計劃再新增二座太陽能發電設備，若如期於 2023 年完工，屆時遠東百貨太陽能發電裝置容量將達 1,600 瓩，成長 16.7 倍。



管理創新 5 響應綠色宣言 加入綠色辦公行列

為在工作環境中推廣綠色文化，遠東百貨 2021 年 8 月依據環保署發布的綠色辦公措施，分別就「節省能資源」、「源頭減量」、「綠色採購」、「環境綠美化」和「宣導倡議」五大指標，響應 32 項綠色辦公措施，並要求各權責單位發揮持續性管理精神，持續落實及推動辦公綠生活，除了可以讓員工辦公更環保之外，亦可提升工作效率並兼顧員工健康與安全。



目錄 Content

關於本報告書
 董事長的話
 總經理的話
 創造永續價值
 永續亮點績效
 獎項及肯定
 重大性主題鑑別
 利害關係人溝通

1 永續的經營治理

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

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

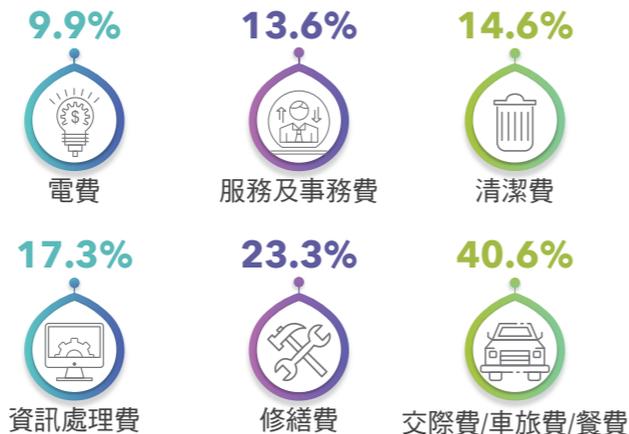
6 溫暖的社會關懷

附錄

管理創新 6 運用數據 KPI 提升營業效益

遠東百貨 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，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、檢討預算達成情形，並透過每月 KPI 數據管理，有效管控營業費用。2021 年因 COVID-19 疫情持續影響，管理單位彈性應變調整預算管控力道，各項費用管控成效顯著，節約成效達 9% 至 41% 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



管理創新 7 穩定現金流 允當比達 225 倍

遠東百貨長期管控營運現金流量允當比率，藉以衡量公司營業活動產生的現金，是否足以應付公司營運成長所需。若比率大於 100%，代表公司擁有穩定的現金流並且可以支付公司長期的營運成長的必要支出，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 5 年來均大於 100%，2021 年達到 225%。

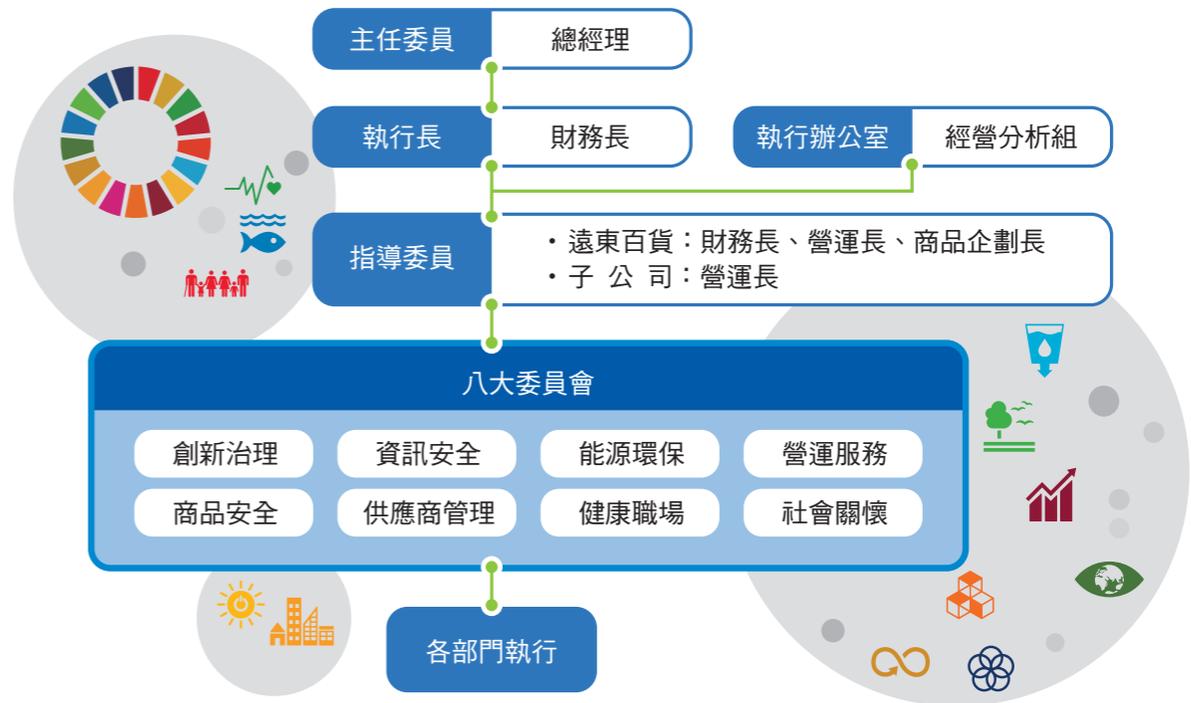
1.1.3 深化永續 DNA 厚植永續能量

遠東百貨以「回饋」作為企業永續經營的基本價值，持續在企業內部深化永續意識，凝聚永續共識。我們定期透過分享會、電子報、教育訓練等活動方式，將永續發展觀念的認知融入到企業文化中，內化為工作 DNA，藉此挹注企業永續能量，提升企業品牌價值，落實永續思維善的循環。

企業永續委員會 驅動永續成長

遠東百貨於 2015 年成立企業社會責任委員會(2022 年更名為企業永續委員會)，擘劃永續願景及策略並追蹤實踐績效，主任委員由總經理擔任，管理本部副總經理暨財務長擔任執行長，執行辦公室負責溝通及統整永續業務，同時負責編製《永續報告書》。

依據《遠東百貨企業社會責任政策》，加強資訊揭露為實踐企業社會責任的重要原則。遠東百貨已出版七本《永續報告書》，內容遵循包容性、實質性、回應性、完整性等原則，公開揭露環境、社會及治理績效，達到與利害關係人有效溝通，同時成為驅動企業成長的力量。



目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

1 永續的經營治理

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

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

定期高階管理會議 落實永續行動

遠東百貨透過定期高階管理會議聚焦永續行動方向，持續提升創造永續價值的能力。經由每月定期管理、營運、行銷等會議，討論營運服務、商場安全、人力管理、能源環保等永續議題，進行持續性管理，確保環境永續(E)、社會公益(S)、公司治理(G)等永續行動被有效落實，為遠東百貨永續營運注入穩定發展的能量。

重點議題	內容說明	執行程度	回應 10 項重大性主題
 防疫管理與因應	因應疫情動態，滾動式修正賣場的營運、服務、人員進出管理等各項防疫措施，並維持疫情應變與通報流程順暢。	100%	商場安全與服務 職業安全與健康 顧客服務與溝通
 水情通報及應變	因應水情吃緊，依據各地限水情況，進行分公司水情嚴峻狀態模擬，並擬訂儲水、購水等應變計畫，確保正常用水。	100%	水與廢棄物管理
 公共安全管理	分公司定期巡查檢視，進行人員演練，確保消防安全等設備定期維護保養並維持正常運轉，以落實公共安全。	100%	商場安全與服務 職業安全與健康 法規遵循 風險管理
 加強現場管理	針對各分公司停車場、安全系統、廢棄物清運、會員資料等業務，進行問題蒐集及改善，優化現場服務管理，降低營運風險。	100%	顧客服務與溝通 商場安全與服務 水與廢棄物管理
 員工管理與培育	修訂人事規章及管理辦法，並讓同仁及各級主管確實瞭解相關規定，同時加強績效管理與員工培訓。	100%	人才培育與發展 人才吸引與留任
 永續 KPI 修訂	運用回歸模型分析管理數據，找出提升工作質量的關鍵變數，並修訂管理 KPI 進行改善，落實永續績效管理。	100%	公司治理 經營績效與創新策略



設計企業永續牆 內化永續 DNA

遠東百貨 2021 年 1 月啟動「企業永續牆」專案，在辦公室公共空間陳列展示聯合國 17 項永續發展目標以及企業永續願景與行動績效，持續落實永續發展內化為企業文化 DNA 行動。二處永續牆設計案於 7 月 26 日完工，透過圍繞工作場所中的永續主題視覺，隨時提醒同仁善用永續思維，落實遠東百貨永續營運。



目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

1 永續的經營治理

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

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

| 永續 UP 專案 提升永續競爭力

遠東百貨自 2018 年起推動「永續 UP 專案」，希望強化員工永續意識，建立共同的永續價值觀與工作文化，將永續內化為工作 DNA，並實際落實到管理及營運流程當中，進而帶動遠東百貨永續成長，也驅動臺灣社會的永續績效。

永續 UP 1 分享國際永續新知

企業永續委員會執行辦公室定期於管理會議中分享國際永續新知，2021 年 9 月 2 日參加「國際企業社會責任及永續峰會」(ICS Summit 2021) 後，與 13 位主管及人員分享峰會主題「邁向包容與韌性的未來」，深入了解碳中和、氣候風險、綠色金融、ESG 策略等永續議題發展趨勢，積極提升永續視野。

永續 UP 2 培養永續種子講師

為提升員工對於國際永續發展趨勢以及標準規範的認識，掌握標竿企業推動企業永續的實務案例，促進遠東百貨永續績效成長。我們鼓勵員工參加企業永續培訓課程，並擔任 TCSA 臺灣企業永續獎 - 企業永續報告獎志工評審員，2021 年累計有 3 人參加永續培訓課程，取得「企業永續管理師證照」，並累計有 108 人投入永續報告書獎評審工作。

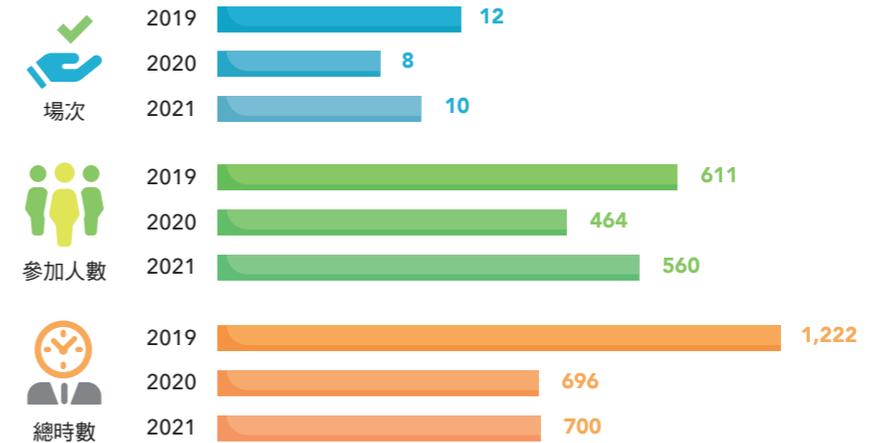
▶ 擔任 TCSA 志工評審員人數



永續 UP 3 定期分享討論交流

為強化跨部門溝通，管理本部等 5 個單位自 2018 年起定期舉辦永續知識分享會，研討企業資產、金融投資、財會法令等主題，迄今已舉辦 35 場，參加人次 1,861 人，累計時數 2,618 小時，並執行「明日之星培育計畫」，2021 年針對分享過程表現優異的 6 個團體小組以及 17 位個別同仁，頒發百貨禮券予以鼓勵。

▶ 永續知識分享會



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 51 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執行成效，並於年度終了依據公司未來發展方向修訂各項管理指標，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良好績效。

▶ ESG 管理指標



目錄 Content

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

創造永續價值

永續亮點績效

獎項及肯定

重大性主題鑑別

利害關係人溝通

1 永續的經營治理

1.1 前瞻的創新經營

1.2 穩健的永續治理

1.3 健全的風險管理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

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，遠東百貨訂立良好的治理架構以落實專業分工及責任運作，重視董事會職能，設置功能性委員會提升治理效率，同時參與國內外協會拓展經營視野並貢獻影響力，積極邁向永續治理，保障股東權益並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，邁向企業永續發展。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，確保公司長期發展與獲利成長。



設置治理主管 積極推動公司治理

遠東百貨自 2019 年起設置「公司治理主管」負責督導及執行公司治理業務，2021 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 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6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49則公司重大訊息並審核內容適法性與正確性。
- 6 安排5場獨立董事與稽核主管及簽證會計師的溝通會議。



強化資訊透明 促進利害關係人溝通

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等管道，與利害關係人保持隨時溝通，亦定期召開股東會，不定期召開法人說明會等，提供投資人表達意見與雙向溝通的機會，提升公司治理品質。關於公司營運資訊的年度財務報告，遠東百貨依規定於會計年度終了後 75 日內公告，亦於公司網站設有「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，提升資訊透明度。

精進治理機制 公司治理名列前 20%

健全的治理機制是公司永續經營的重要基礎，遠東百貨參考金融監督管理委員會發布的「公司治理 3.0- 永續發展藍圖」，針對「強化董事會職能」、「提高資訊透明度」、「強化利害關係人溝通」、「引導盡職治理」及「深化公司永續治理文化」等 5 大方向，制定相對應的具體推動措施，例如：董事會 2021 年通過 48 個重要議案，於 2021 年 6 月完成「董事及重要職員責任保險」續保作業等，持續精進公司治理機制。在 2021 年公司治理評鑑中，遠東百貨為名列 20% 的企業，未來我們將持續洞察環境變化，擬定因應措施，同時遵照主管機關發布的永續發展藍圖，提升治理效能與決策品質，邁向永續治理，落實企業永續經營。

▶ 公司治理相關委員會運作情形

決議事項類別	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	企業永續委員會	人事評議委員會
環境	★					★	
社會	★		★			★	★
治理	★	★	★	★	★	★	★

▶ 董事會通過重要議案數



目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

1 永續的經營治理

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

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

1.2.2 董事組成多元 具備專業知能

遠東百貨 2021 年 7 月進行董事會改選，改選後董事會成員有 7 席，其中 3 席為獨立董事，各董事均具備豐富的產業知識，擁有充足的經營管理及領導決策經驗，2021 年共召開 5 次董事會，與管理階層充分溝通，確保經營方針落實，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，提升公司治理績效，充實企業永續發展能量。

女性董事占比高 符合產業需求

遠東百貨董事會成員的提名與遴選，依公司法第一百九十二條規定，採候選人提名制，並遵守《公司治理守則》、《董事選舉辦法》相關規範，審慎考量成員的多元化背景，具備不同核心能力，能夠有效承擔職責。更多關於董事會成員多元背景資訊請參閱公司網站 (https://www.feds.com.tw/shareholder/shareholder_tw.html)。

遠東百貨重視性別平等並貫徹於董事選任中，女性董事比率目標為 20% 以上，2021 年有 3 位女性董事，席次占比 42.8%，符合公司設定的目標，也遠高於臺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。



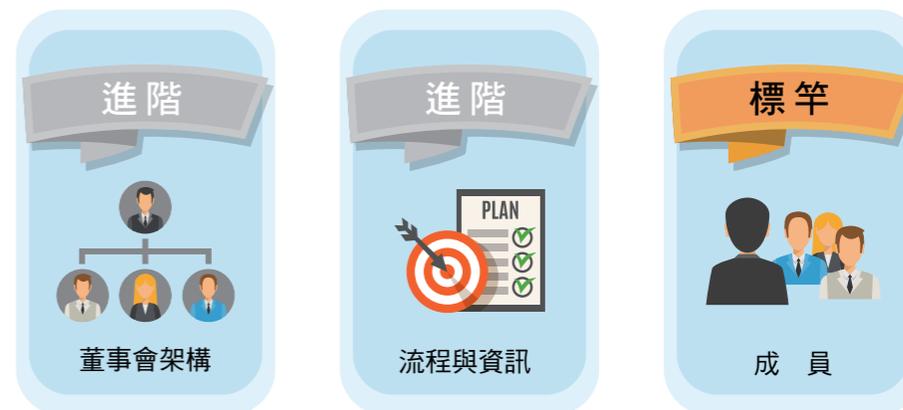
定期績效評估 表現超越標準

遠東百貨訂有《董事會績效評估辦法》以落實公司治理並提升董事會功能，2021 年委託安永企業管理諮詢服務(股)公司執行董事會績效評估，該公司及團隊成員具備獨立性，專業能力及經驗符合外部績效評估要求，以文件查閱、董事自評問卷及實地訪談方式評估，項目涵蓋董事會架構與流程、董事會組成成員、法人與組織架構、角色與權責、行為與文化、董事培訓與發展、風險控制的監督，以及申報、揭露與績效監督等八個項目。



經綜合評估，本次評估結果，遠東百貨在董事會架構 (Structure)、成員 (People) 及流程與資訊 (Process and Information) 各方面的綜合表現程度分別為進階、進階及標竿。評估結果將提報 2022 年第一季董事會報告，日後董事會提名董事時，亦將個別董事績效評估結果作為提名參考。更多關於本次董事績效評估結果資訊請參閱公司網站 (https://www.feds.com.tw/shareholder/shareholder_tw.html)。

董事會績效評估結果



遠東百貨給付董事酬勞依據公司章程第廿七條規定，公司年度如有獲利，應提撥不高於 2.5% 為董事酬勞，實際分派之比率及數額由董事會考量績效評估、公司營運成果、及未來營運風險等因素議定，並報告股東會。遠東百貨 2021 年支付董事酬勞合計 35,252 仟元，董事酬金占公司稅後純益比例為 2.76%，獨立董事為 0.22%。更多關於董事酬金資訊請參閱 2021 年公司年報。

董事經理人進修 提升專業素養

公司治理須與時俱進，遠東百貨規劃各類專業課程，確保公司董事及經理人對於所處產業環境與公司治理相關法令能即時掌握，提升企業永續價值。2021 年全體董事皆完成 6 小時以上進修時數，公司治理主管完成 12 小時進修時數，進修主題涵蓋風險管理、企業永續、公司治理等議題，未來將持續規劃多元化的課程，提升專業素養及治理能力，確保公司永續經營。詳細董事經理人進修情形請參閱 2021 年公司年報。



目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

1 永續的經營治理

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

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

1.2.3 積極參與公協會 發揮影響力

遠東百貨積極參與國內外公協會，藉以拓展經營視野並貢獻影響力，除了唯一代表臺灣加入世界百貨公司聯盟 (IGDS)，每年與國際百貨業定期交流外，更加入「永續發展目標聯盟」(A·SDGs)，運用企業核心能力，落實「永續發展目標 (SDGs)」，並於 5 個協會擔任理監事職務，推動產業繁榮發展，成為臺灣百貨業步向國際化與現代化的重要力量。

攜手產業力量 繁榮產業發展

遠東百貨 2021 年新加入 5 個協會組織，包括：歐洲在臺商務協會 (ECCT)、《天下雜誌》成立的「天下永續會」等，全年總計參與 50 個國內外重要的公協會組織，支出費用 154 萬元，希望透過產業協會組織的力量，加強業界溝通交流、促進企業合作共享，帶動產業繁榮發展，一起提升永續力量。

參與公協會情況



註：擔任理監事職務之協會：中華民國百貨零售企業協會、中華民國購物中心協會、臺灣企業永續研訓中心、中華民國工商協進會、台北市百貨同業工會。

加入 IGDS 提升國際視野

世界百貨公司聯盟 (IGDS) 是全球最大的百貨公司協會，為 43 家來自全球各地的領先百貨公司提供服務，每年舉辦超過 20 場獨家活動，為會員提供獨家的支持，同時讓他們了解零售業的趨勢、發展和創新。遠東百貨於 1988 年成為第一個加入 IGDS 的亞洲百貨，也是長久以來唯一代表臺

灣加入的百貨公司，透過每年參加全球百貨峰會 (GDSS)、世界百貨論壇 (WDSF) 等活動，取得全球零售最新資訊與商場情報，同時也將臺灣百貨業發展與經營模式行銷全球，提高臺灣百貨業的國際化與知名度。2021 年 7 月，IGDS 秘書處宣布第七屆全球百貨峰會預計於 2022 年 6 月在美國西雅圖舉行。



與全球會員共同落實企業社會責任

IGDS 於 2003 年訂立 CSR 行為準則提供成員遵循，遠東百貨與全球 43 個 IGDS 成員共同體認必須有效管理企業營運活動，以平衡所有利益相關者的利益，包括顧客、員工、供應商、社區、政府和環境等，以落實負責任零售原則以及企業社會責任行為準則。詳細的企業社會責任行為準則內容，請參考 IGDS 網站 (<https://www.igds.org/sustainability/csr-for-department-stores>)。

透過百貨協會 領導同業交流

遠東百貨徐雪芳總經理自 2016 年 1 月擔任中華民國百貨零售企業協會 (以下簡稱百貨協會) 理事長職務以來，舉辦活動超過 100 場，帶領百貨協會成為同業意見交流平台，並發揮產業智庫角色，提供政府適當的百貨零售政策建議，為提升百貨創新與附加價值而努力。2021 年，百貨協會有團體會員 6 家，團體代表 26 人，個人會員 64 人，辦理「政府部門交流、國際零售會議、零售獎項選拔、專家學者演講」四大類活動計 14 場。

百貨協會活動統計



目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

1 永續的經營治理

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

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄



搭建對話平台 守護會員權益

中華民國百貨零售企業協會於 2021 年 12 月 22 日召開第八屆第二次會員大會，理事長同時也是遠東百貨總經理徐雪芳表示，今年疫情相較於 2020 年更嚴峻，幸好大家一起堅守崗位，一起渡過這段艱辛的時期，10 月份開始發行的「振興 5 倍券」也發揮效益，讓零售業的業績正面提升。這段時間，協會擔任與政府對話的橋樑，全力溝通有關防疫、振興等各項工作，謝謝各位會員、企業一路支持相挺。

會員大會中，同步進行百貨優良從業人員表揚，這幾年，透過選拔優良從業人員的事蹟，也讓大家看到百貨從業人員努力在服務專業的提升跟創新。本次頒發 2020 年「最佳優良從業人員」獎項，共有 11 位百貨優良從業人員獲得表揚。



理事長給會員的一封信

親愛的會員，

年初，我們辛勤耕耘，創造了消費榮景，惟自 5 月中以來，疫情進入第三級警戒，百貨零售業也遭受前所未有的衝擊，值此艱困的時刻，盼大家同舟共濟，更盼疫情盡快趨緩，帶動消費復甦，再創商業高峰。

一如百貨業服務的精神，這段時間，協會竭盡全力，搭建溝通平台，與政府進行對話，協助產業向政府反映紓困需求與意見，讓政府能夠了解所有會員企業正在遭遇的困境，與此同時，協會也已陸續轉發政府紓困方案相關資訊，希望協助會員企業了解政府紓困專案內容，順利取得各項補助。

此時此刻，疫情好轉的時程尚未明朗，更需要大家攜手同心，齊力抗疫，才能迎來復甦的希望曙光，協會也會繼續擔任產業發展的守護者，扮演與政府溝通的角色，為各位會員爭取權益，更感謝會員企業一直以來的支持。

日後，有任何問題及需要幫忙的地方，歡迎隨時與秘書處聯絡，我們會全力協助。

最後，

敬祝大家平安健康

中華民國百貨零售企業協會

理事長

110 年 6 月 17 日

目錄 Content

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 創造永續價值
- 永續亮點績效
- 獎項及肯定
- 重大性主題鑑別
- 利害關係人溝通

1 永續的經營治理

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

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

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，設有功能性委員會及權責部門，並制定管理規範加以管控，稽核室亦依據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，2021年達成0貪腐、0重大申訴、0重大違規、0個資洩漏的績效。

1.3.1 誠信經營 降低風險

遠東百貨本於誠信經營的理念，制定《誠信經營守則》、《道德行為準則》、《誠信經營作業程序及行為指南》、《違反道德行為及誠信經營之檢舉及懲戒辦法》等規章，作為全體員工依循的行為標準，以強化公司治理與誠信經營。同時於每年內控自評作業中，落實預警機制，要求各單位評估業務行為是否符合公司要求的誠信與道德價值標準，將貪腐風險降到最低，2021年並無鑑別出重大貪腐風險。



▶ 落實誠信經營

- 溝通途徑**
 - 審計委員會：受理股東、投資人等利害關係人的檢舉。
 - 稽核主管：受理供應商、承攬商等人的檢舉。
 - 人力資源部：受理內部員工的檢舉。
- 宣傳管道**
 - 公司網站、電子公告、內部會議
 - 新進訓練、集團出版刊物
- 訓練考核**
 - 主管應隨時考評所屬人員誠信行為，並作為年度考績依據。
 - 誠信經營內外部教育訓練2021年計426小時，221人次。
- 內控自評**
 - 列為重要自評問卷項目，計21項控制點，提請董事會成員、高階主管、主管及員工自我評估。
 - 遠百零售體系2021年參與誠信與道德自評問卷計853人次。
- 處理制度**
 - 受理單位應釐清具體事證，認為有不誠信行為之虞者，依程序呈報處理。
 - 以保密方式處理案件，由獨立管道查證，全力保護檢舉人。
 - 經查證屬實，責成相關單位檢討程序，提出改善措施，杜絕再次發生。

1.3.2 系統及非系統風險管理與因應

遠東百貨對於各項風險類型依據「系統性風險」及「非系統性風險」的形成原因，由權責單位或設置跨部門功能性組織進行全面性的風險管理與因應。為確保各項業務在完善的風險管理制度下執行，降低對經濟、社會環境的衝擊，我們定期分析、評估各項業務活動和執行風險，採取預防措施以防止風險發生，極小化風險產生的影響，並預防再次發生。

▶ 風險管理機制



目錄 Content

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 創造永續價值
- 永續亮點績效
- 獎項及肯定
- 重大性主題鑑別
- 利害關係人溝通

1 永續的經營治理

- 1.1 前瞻的創新經營
- 1.2 穩健的永續治理
- 1.3 健全的风险管理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

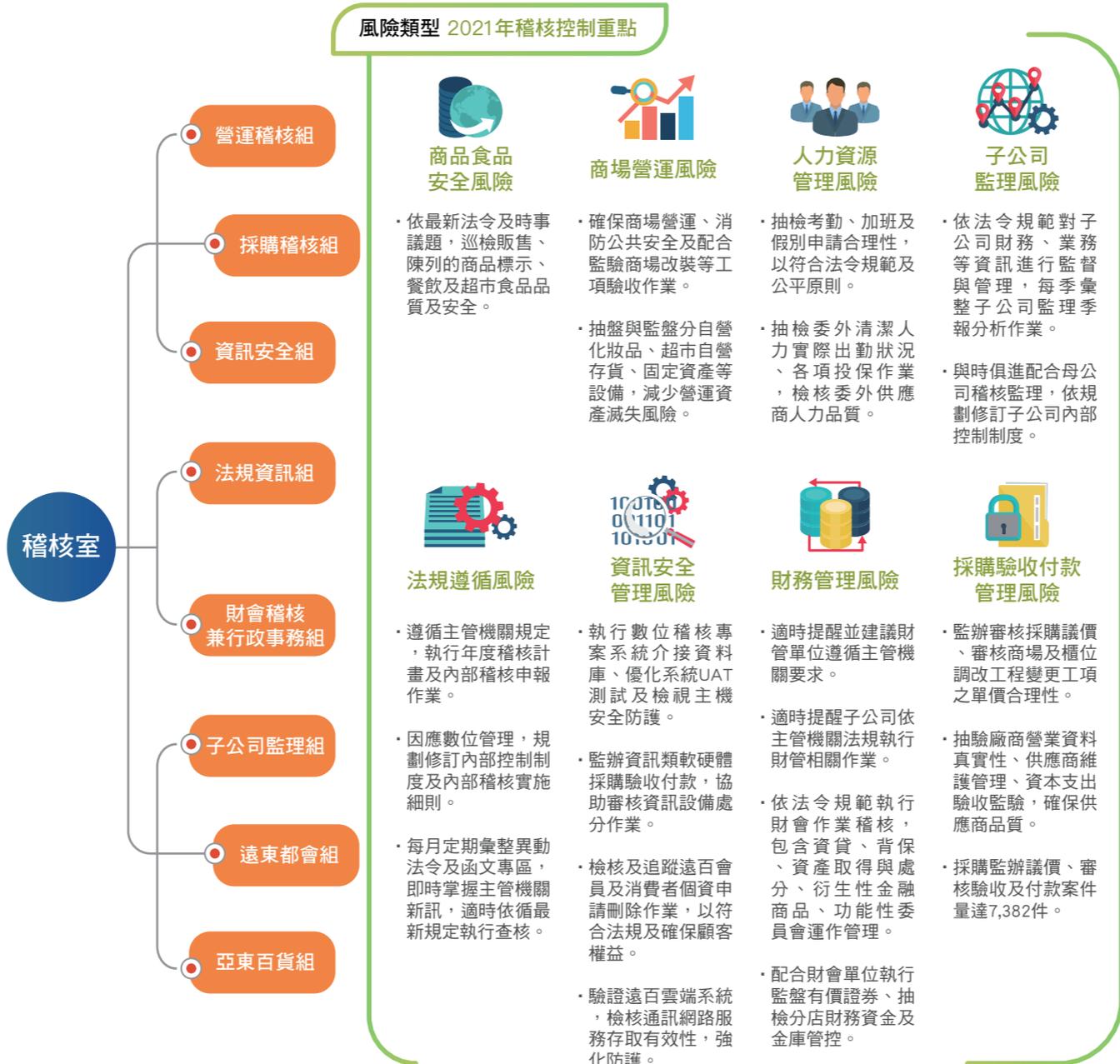
4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

稽核組織專業運作 強化風險管理



金融風險管理小組 監控資本市場變化

2021 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，每週定期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，以減低財務上面臨的系統性風險衝擊。

為防範財務管理面臨的非系統性風險，遠東百貨明訂管理機制，涉及資金貸與他人、背書保證以及取得處分資產等作業，必須遵循經董事會及股東會通過的「作業辦法」辦理。同時也透過「資金調度系統」將簽核流程數位化，提升財會作業效率，並降低人為作業疏失之可能性，以達到風險控管的積極目的。

法律風險控管小組 落實零罰款零違規

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

一旦發生違反法規事件，遠東百貨以積極的態度處理並完成改善，避免相關情事再次發生。2021 年無發生重大違規，亦無發生任何非金錢性的罰則違規事件。

目錄 Content

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

創造永續價值

永續亮點績效

獎項及肯定

重大性主題鑑別

利害關係人溝通

1 永續的經營治理

1.1 前瞻的創新經營

1.2 穩健的永續治理

1.3 健全的風險管理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

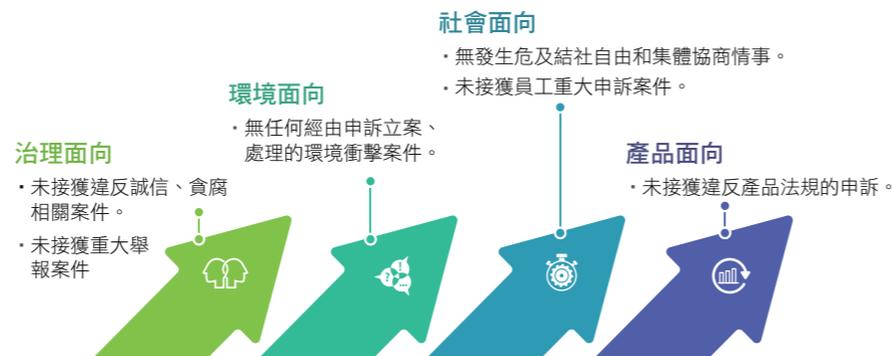
4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

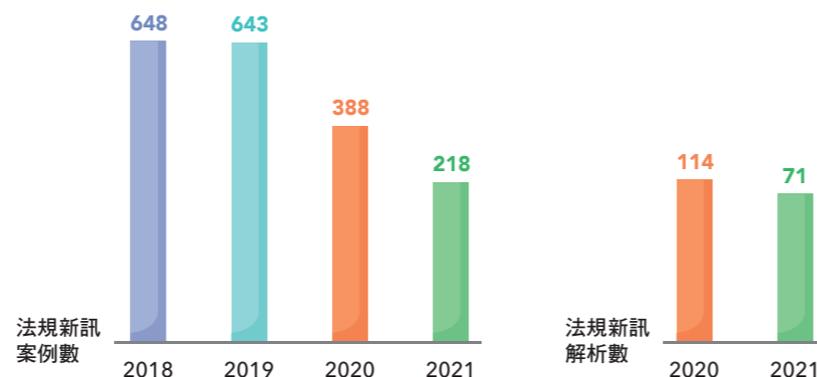
附錄

申訴機制管理統計



為強化主管人員風險管理意識，提升風險預防管理能力，遠東百貨設有法務單位推動法令宣導、法遵評估、以及法令異動等業務，同時針對與公司營運相關的法規、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，每週將「法規新訊」公告中與公司營運、管理相關部分，提供進一步的訂定及修正概要說明，讓單位主管得以掌握法規異動及新知，並於管理例行會議中分享重點法規，同時協助管理單位因應法規變動採取行動佈署。2021 年 7 月於各分公司舉行「合約導讀」、「保養維護合約」、「廣宣活動合約」線上教育訓練，提升員工基礎法律知識，參與課程人數達 893 人，並於課程結束後，提供線上教材供查閱。

法規新訊推動情況



註：法規新訊解析自 2020 年開始推動。

資訊安全委員會 辨識營業秘密風險來源

遠東百貨重視資訊安全管理制度，於企業資訊安全及個人資料管理上，皆制定嚴格內部流程與規範。面對全球數據洩漏及資安事件頻傳，為審慎保護企業資訊安全，遠東百貨設立資訊安全管理委員會，由管理本部副總經理擔任主席帶領法務、資訊、及管理單位，採用國際標準組織訂定之持續改善 P-D-C-A 循環流程管理模式，並從外部引進資安公司的量測工具進行驗證，落實企業資訊安全管理。

資訊中心訂有資訊安全相關設備網路設備 AD 管理、系統帳號生命週期與權限帳號管理、資料存取紀錄與異地備份、網路通訊安全（防毒 /email）等管理辦法，並進行個資盤點與個資去識別化，維護資訊安全政策。資訊中心也透過每年內部稽核單位與外部會計師查核，確保資安規章及作業程序的適當性及有效性。為強化資訊安全，我們透過宣導教育來降低組織內部人為的資安風險，資訊安全宣導內容主要包括：防毒、資料備份、使用合法軟體、以及電子郵件使用規定等。在內部資安規章的有效落實及宣導教育的執行下，2021 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。

個資管理委員會 維護個人資料管理

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

針對顧客「快樂購聯合集點卡」之個人資料，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《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，並遵循臺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 年訂定個人資料保護管理政策。並且，為強化遠東百貨會員的個人資料管理，2020 年將會員資料刪除流程改以系統進行管控，2021 年 1、2 月對分公司顧服人員舉辦系統教育訓練，同時更新操作手冊，以利現場人員落實個人資料保護規範。

目錄 Content

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 創造永續價值
- 永續亮點績效
- 獎項及肯定
- 重大性主題鑑別
- 利害關係人溝通

1 永續的經營治理

- 1.1 前瞻的創新經營
- 1.2 穩健的永續治理
- 1.3 健全的风险管理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

揭露氣候變遷財務風險 邁向低碳零售

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，並精進既有的管理行動，同時也找出更貼近未來實際狀況的解決方案，進而擬定目標，回應氣候風險與機會帶來的財務影響，邁向永續經營。



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	2021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"> 開發綠色能源，於屋頂裝置太陽能發電 	<ul style="list-style-type: none"> 持續推動節能減碳專案 進行溫室氣體盤查、水足跡排查 執行綠電計畫，建置太陽能發電系統 追蹤用水情況，提升用水效率 數位轉型，推動E化，減少用紙 提高廢棄物管理成效 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"> 評估資源替代與多元性 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 	



目錄 Content

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 創造永續價值
- 永續亮點績效
- 獎項及肯定
- 重大性主題鑑別
- 利害關係人溝通

1 永續的經營治理

- 1.1 前瞻的創新經營
- 1.2 穩健的永續治理
- 1.3 健全的风险管理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

稽核雲端平台 數位稽核創新

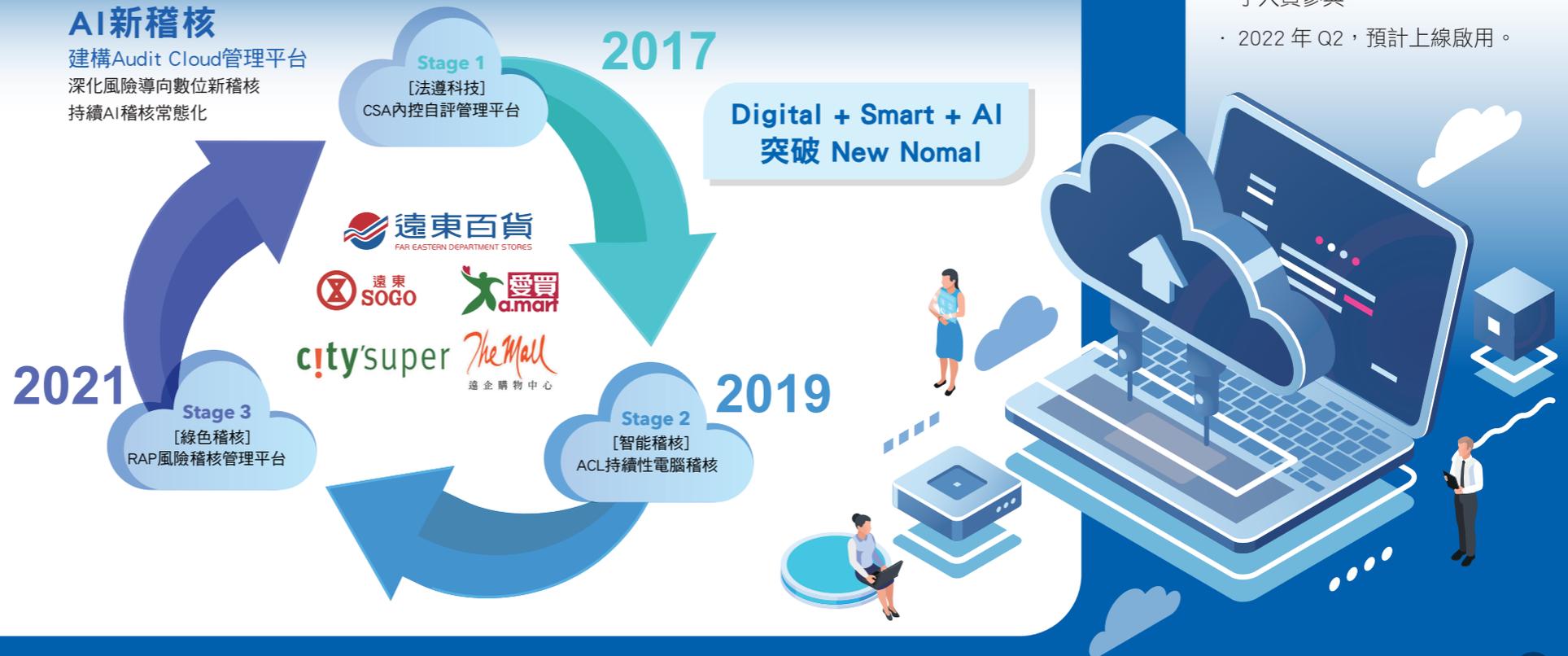
遠東百貨稽核室 2017 年成立數位稽核小組 (DAT、Digital Auditor Team)，並於當年度導入及整合百貨零售集團母子公司雲端線上內控自評系統 CSA，2019 年至 2020 年建置自動化智能數位稽核分析系統 ACL，2021 年持續推動數位稽核創新專案，開發稽核系統元件總數計 121 件、稽核程式共計 406 支、AI 排程查核總數 17,920 次。

持續性稽核 優化 ACL 數據分析系統

2021 年 ACL 數據分析系統進揭介接 BPM 請採驗付等系統資料，將 7 大主要系統開發稽核元件，以自動化智能模式運用於稽核計畫項目，透過 ODBC 自動化篩選異常數據，達到稽核立即檢核，省時有效率、省工及持續性稽核。

持續新稽核 建置風險導向稽核管理平台

DAT 不斷思考數位稽核重點以引領 AI 稽核，經由創新提案，2021 年新增導入 RAP 風險導向稽核管理平台 (RAP、Risk based-on Audit Platform)，並規劃串接既有 CSA、ACL 系統，進而整合遠百零售體系母子公司稽核雲，深化風險管理。



稽核 RAP 專案建置

- 2021 年 6 月，正式啟動 RAP 系統會議。
- 2021 年 8 月至 2022 年 1 月，執行系統單元、迴歸、整合測試，計 14 次系統會議、294 人天。
- 2021 年 12 月，辦理稽核室全員 RAP 系統教育訓練，計 21 人天。
- 2022 年 1 月，舉辦專案系統導入說明會，計 8 場次、192 名種子人員參與。
- 2022 年 Q2，預計上線啟用。

目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

2.1 數位化的商場
2.2 專業化的服務
2.3 優質化的空間

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

創新的標竿商場

面對科技革新與消費習慣改變，遠東百貨領先同業打造創新的標竿商場，加速數位轉型，運用科技為顧客建立新的購物旅程與消費體驗，提供優質的購物環境以及貼心的專業服務，與消費者一起迎向永續時尚美好生活。

2



回應 4 個重大主題

2.1 數位化的商場 40

2.2 專業化的服務 44

2.3 優質化的空間 46

- 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



3 良好
健康與福祉



9 產業、創新
和基礎建設



11 可持續
城市和社區



12 負責任
消費和生產

商場亮點



打造
臺灣 **首座**
智慧商場



提供 **12** 種
多元支付工具



遠百信義A13
取得 **3** 項專利權



雲端發票
開立率成長 **21%**



連續 **14** 年通過
ISO 服務品質認證



各店 **100%**
安心場所認證

目錄 Content

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 創造永續價值
- 永續亮點績效
- 獎項及肯定
- 重大性主題鑑別
- 利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

- 2.1 數位化的商場
- 2.2 專業化的服務
- 2.3 優質化的空間

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

2.1 數位化的商場

面對 Z 世代消費族群的興起，遠東百貨積極運用數位科技，邁向數位轉型，打造全客層的智能商場，提供更輕鬆便利的支付方式，更符合顧客需求的消費體驗。透過專屬的 APP、社群平台等多元化管道，整合線上線下服務，帶領消費者走向智慧零售美好生活。

2.1.1 擁抱數位轉型 打造智能商場

數位科技快速發展，消費者的習慣與喜好也有所改變。遠東百貨掌握消費趨勢變化，在購物流程與服務中加強應用數位科技，提供消費者便利、有趣、有溫度的消費體驗，藉此與網路購物環境有所區隔並建立差異化，強化實體零售的優勢及利基。

遠東百貨從第五代店遠百信義 A13 開始轉型，重視結合數位科技和五感體驗，打造全客層智能商場，2022 年開幕的竹北店亦以智能商場的特色及規格，善用數位看板、遠百 APP 等數位工具與顧客緊密互動，提供精彩豐富的購物體驗。

▶ 數位轉型方向



好客新美學 永續時尚創新呈現

歷經五年籌備，遠東百貨最新第五代店 - 遠百竹北店於 2022 年 1 月試營運，結合在地文化與國際時尚、導入永續綠建築的巧思設計、遠東百貨秉持數位營運的發展方向，持續運用數位科技的新技術，打造遠百竹北店為全客層智能商場，提供顧客獨特的消費旅程及數位體驗。融合流行風貌，展現玩味創意，經典時尚，獨家品味。好客生活新美學，歡迎光臨遠百竹北店！



數位營運 聚焦個人化行銷

隨著消費者喜好快速轉變與分眾消費需求的崛起，遠東百貨 2021 年加強分析消費資料，結合不同的數位工具，精準解讀遠百會員的消費喜好，並進行分眾與個人化行銷。我們依照會員購買的商品類型與消費紀錄，分析其購物行為與真實需求，描繪出不同族群的消費輪廓，同時善用 CRM 會員中心的「標籤」功能與旅程設計，在規劃活動時，針對潛力目標族群提供消費誘因，透過 APP 推播、EDM 或 SMS 簡訊，為其推薦最符合需求的商品。

▶ 4R 聚焦個人化行銷：



目錄 Content

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

創造永續價值

永續亮點績效

獎項及肯定

重大性主題鑑別

利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

- 2.1 數位化的商場
- 2.2 專業化的服務
- 2.3 優質化的空間

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

數位體驗 便利的購物新旅程

為迎戰網路購物對實體零售帶來的衝擊，遠東百貨也根據消費者在網路世界中，瀏覽、點擊、購物的軌跡，設計出百貨業首創、結合消費者購物邏輯的 Customer Journey（消費者旅程），並透過大數據分析與應用，發展出線下實體的數位體驗。

我們藉由數位科技，勾勒出消費者進店前、中、後的消費軌跡與實際需求，透過百貨的硬體設施與軟體服務，解決消費者在消費旅程中可能遭遇的各項問題，並從大眾、分眾到個人化，設計出五大數位體驗。



「Retail mall」策略定位 滿足消費樂趣

隨著顧客對潮流的敏感度越來越高，對商場的要求也越來越多。遠東百貨加速重塑實體店鋪的樣貌，導入數位科技，並堅守「Retail mall」的策略定位，不但保有百貨公司業種齊全、商品多樣、服務細膩的優勢，更強調特色化的空間設計，提高體驗坪效，再搭配 POS、APP、CRM 三大數位工具，掌握顧客不同的消費需求，達到 4R 行銷目標，讓專屬的個人化服務，帶給闔家大小不同的體驗與樂趣。



數位管理 建立行動辦公室

為使百貨商場的前、後勤管理更有效率，遠東百貨致力推動 E 化，打造行動辦公室，讓全體員工以及專櫃人員可以不受時間、地點限制一起工作。2021 年，我們進一步建置與升級完成 91 個營運服務、存銷合約、財管帳務、人事管理等功能的數位化管理系統，數量較前一年增加 7 個，有效提升員工的工作效率與設備的運作效能，也讓百貨商場的人、事、物管理走向行動化。

建置數位化管理系統



目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

2.1 數位化的商場
2.2 專業化的服務
2.3 優質化的空間

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

2.1.2 遠百 APP 全新升級

遠東百貨 2021 年 9 月底，推出遠百 APP 3.0 版，以「更常用、用更深」為核心概念，全新升級遠百 APP。新版的遠百 APP 啟動了新會員分級制度，同時增加遊戲賺點、每日簽到、商品兌換等新功能，還可以查詢消費紀錄、各式電子券、HAPPY GO 點數、以及全臺遠百各分公司活動資訊等，讓消費者使用起來更容易，並提供更便利的數位服務，以提高遠百 APP 的使用黏著度與顧客導店率。



遠百APP升級 5大新亮點



全新會員制
升級金級會員享專屬優惠。



HG兌換專區
把點數變成喜歡的形狀。



解鎖遊戲任務
簽到得點超EASY。



餐廳訂位系統
線上訂候位一指搞定。



全新視覺導入
行事曆隨選隨查更方便。

全新會員分級制度

新會員資格分級	訪客	銀級會員	金級會員	VVIP & VIP
舊會員資格狀態對應	未註冊遠百會員之消費者	註冊遠百會員成功尚未綁定HAPPYGO產生虛擬卡號者	註冊遠百會員成功且已綁定HAPPYGO產生虛擬卡號者	VVIP & VIP會員權益照舊
會員條碼(含個人載具)、電子抵用券與消費明細	✗	✓	✓	✓
HAPPYGO累點、HG PAY使用	✗	✗	✓	✓
遊戲任務得點+點數兌換商品 new	✗	✗	✓	✓
DM / 活動行事查詢 new	✓	✓	✓	✓
停車位查詢	✓	✓	✓	✓
停車費用折抵	✗	✓	✓	✓
APP線上停車繳費 new	✗	✗	✓	✓
餐廳訂後位 new	✓	✓	✓	✓

靈活運用數位工具 吸引新客群

覺察到消費者對於各項 APP、線上購物、行動支付等的使用頻率與接受度愈來愈高，遠東百貨也靈活運用數位工具，持續與消費大眾對話溝通，透過社群媒體平台，由樓面主管與專櫃人員直播介紹熱門商品、話題潮流走向，甚至提供防疫秘訣，並同步結合線上購物優惠，讓民眾在家就能輕鬆下單購物，成功吸引不少習慣使用數位工具的新客群。



目錄 Content

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

創造永續價值

永續亮點績效

獎項及肯定

重大性主題鑑別

利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

2.1 數位化的商場

2.2 專業化的服務

2.3 優質化的空間

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

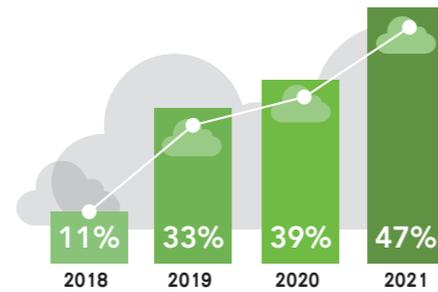
6 溫暖的社會關懷

附錄

2.1.3 推動雲端發票 提升數位服務

遠東百貨響應政府雲端發票政策，全臺 11 店總動員，自 2018 年 10 月開始推動「發票 e 起來」專案，引導消費者結帳時使用手機條碼、信用卡等載具儲存發票，培養「節能減碳」、「綠色環保」的消費習慣。經歷三年多的時間，遠東百貨開立的雲端發票累計逾 2,759 萬張，開立率從 11%，提升到 47%，成長幅度表現優異，同時也超越財政部訂立使用率達 38% 的年度目標。

▶ 雲端發票開立率



▶ 2021 年雲端發票環保效益



註：1. 挽救的樹木參考營建署資料，以每噸紙漿砍伐 24 棵樹木（平均高度 12 尺、直徑 15 至 20 公分）計算。

2. 排碳量參考產品碳足跡資訊網，每張 A4 紙排碳量 6.8 克。

2.1.4 擴大行動支付 搭建智慧消費

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。臺灣 2021 年電子支付使用人數已突破 1,500 萬大關，作為國內大型百貨第三方支付的先驅，我們致力提供消費者便利的購物服務，2021 年持續建構更完善的支付環境，提供 12 大類多元化支付工具，並繼遠百信義 A13 後，也在板橋大遠百與台中大遠百等二間大型店導入新型 POS 機，優化結帳流程，提高收銀效率，讓消費者購物付款更輕鬆便利。

遠東百貨 12 大行動支付工具



EC Pay
威界科技



Apple Pay

LINE Pay

G Pay



Edensred



SAMSUNG pay



支付宝 ALIPAY



豐富體驗 零售生態圈

相較於臺灣其他百貨公司，遠東百貨擁有遠東集團多元業態的豐沛資源，在合作策略的規劃上也更具彈性。以超市為例，由 city'super 超市引進豐富多元的進口熱賣商品，讓消費者享受零距離、零時差的異國美食；餐飲方面，與遠東飯店合作，銷售精緻餐點與應景禮品；支付方面，攜手遠鑫電子票證與鼎鼎聯合行銷，推動電子錢包 Happy Cash 與行動支付 HAPPY GO Pay，提供便利的支付方式；金融服務方面，和遠東商銀緊密配合，在各檔期祭出「滿千送百」最高回饋率，提升刷卡率及客單價，創造互惠多贏的集團零售綜效。



禮商券系統 服務更便利

遠東百貨為大型企業客戶打造專屬的「禮商券訂購系統」，不僅提升企業客戶購買禮商券的便利性，透過系統自動化對帳亦降低人工作業成本，也使遠東百貨品牌能見度提升。在 COVID-19 疫情嚴重期間，「禮商券訂購系統」降低了人與人之間接觸的風險，也讓遠東百貨對企業客戶的服務不因此中斷。

目錄 Content

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 創造永續價值
- 永續亮點績效
- 獎項及肯定
- 重大性主題鑑別
- 利害關係人溝通

- 1 永續的經營治理**
- 2 創新的標竿商場**
 - 2.1 數位化的商場
 - 2.2 專業化的服務
 - 2.3 優質化的空間
- 3 高效的環保營運**
- 4 安心的商品管理**
- 5 健康的幸福職場**
- 6 溫暖的社會關懷**

附錄

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，同時建立良好的服務流程與設計，以提供高品質、有溫度的專業服務。隨著數位科技創新發展，我們也強化社群平台溝通，用心聆聽顧客意見，把握每一次創造美好服務的機會。

2.2.1 通過 ISO 驗證 確保服務品質

遠東百貨 2007 年由寶慶店率先導入品質管理系統，取得 ISO 9001 驗證，並陸續延伸導入至其他分公司，希望透過建立品質管理系統，維護良好的顧客服務品質，確保顧客滿意度，以維繫與顧客間長期的信任關係。

2021 年遠東百貨 5 家分公司持續順利通過貝爾國際驗證公司 ISO 9001 : 2015 換證稽核，稽核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。

▶ 通過 ISO 品質管理系統驗證



2.2.2 紮實專業訓練 創造優質服務

完美的服務來自紮實的訓練。遠東百貨規劃標準化的訓練流程，對第一線服務人員進行現場教育訓練。在專業訓練下，每一位服務人員均遵守服務信條，以守時、儀容、整潔作為服務基本要件，用親切、專業、熱情的態度接待每一位顧客。

新進服務人員報到當天，我們安排公司文化介紹、考勤規範、保險福利、職業安全等基礎課程，並由單位主管與資深同仁解說工作業務，使新進同仁快速上手。客服人員初期著重認識賣場、顧客服務作業規範、服務禮儀等基礎訓練，完成基礎訓練後，再經由資深同仁的經驗傳承以及後續專業課程，了解贈品與禮商券兌換流程、廣播訓練、顧客應對接待與系統優化功能操作等工作事項，確保服務品質。

除了上述課程，遠東百貨也不定期舉辦健康講座、季節流行資訊等發展課程，幫助員工持續充實自我。遠東百貨 2021 年顧服人員共 194 位，總訓練人次 2,356 人，總訓練時數 2,294 小時。

▶ 顧服人員訓練

<h4>新進訓練</h4> <ul style="list-style-type: none"> 企業文化 考勤規範 保險福利 職業安全 	<h4>專業技能</h4> <ul style="list-style-type: none"> 認識賣場 服務禮儀 顧客抱怨處理 贈品兌換作業 收銀機等系統操作
<h4>自我發展</h4> <ul style="list-style-type: none"> 壓力紓解 健康管理 流行資訊 外部進修 	<h4>經驗傳承</h4> <ul style="list-style-type: none"> 客訴處理心得 客服作業規範 從心出發的服務理念

目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

2.1 數位化的商場
2.2 專業化的服務
2.3 優質化的空間

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

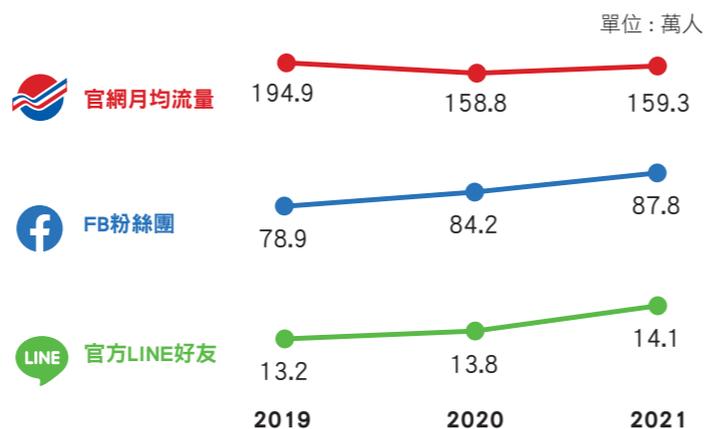
2.2.3 強化數位行銷 貼近顧客生活

2021 年 COVID-19 疫情持續蔓延，全臺更首次進入長達 2 個月的三級警戒。當居家上班、無法外食與低度進出公共場所成為民眾的生活狀態，遠東百貨強化與生活議題的連結，強調與社會大眾「共感共存」。2021 年我們持續增加社群行銷力道，將重點聚焦在內容經營、新媒體溝通、創意導購與 APP 生活化，運用遠百 APP、LINE、Facebook 等社群平台強化與顧客生活的連結。

在內容經營上，我們延續 2020 年的做法，降低純商業的溝通模式，改從消費者角度出發，創造精彩生活話題，也與知名 APP「美圖秀秀」合作開發時下流行的 Instagram 動態濾鏡，透過新媒體溝通打入年輕市場。此外，我們將百貨商品上架遠百 Online 銷售，藉由直播、訊息推播等方式進行創意導購，讓消費者在三級警戒下仍能享受優質的服務。

隨著遠百 APP 3.0 上線，我們以「更常用、用更深」為核心概念，建立全新的會員制度、點數兌換、遊戲任務等功能，深化會員黏著度與情感、習慣的連結，讓遠百 APP 更貼近民眾生活，截至 2021 年底，遠百 APP 已有近 62 萬名會員。

▶ 社群媒體粉絲數



遠百速便利 方便又安心

遠東百貨在全臺各分公司 1F 廣場設置「遠百速便利」專區，民眾只要透過遠百 Online、臉書等管道，或直接致電專櫃人員預約商品，就能在「速便利」專區快速結帳、取貨。我們也提供免下車的貼心服務，由專人親自將商品送至民眾車輛，滿足顧客對便利的需求，所有服務都在徹底清消後進行，提供安全又舒適的環境，讓消費者放心購物有保障。速便利專區推出後，服務到更多民眾，以端午連續假期三天為例，遠東百貨全臺各店利用「速便利」取貨專區服務的比例提升三倍以上。

2.2.4 用心聆聽聲音 快速回應需求

作為百貨零售標竿企業，遠東百貨明白顧客是我們最好的老師，每個意見與反饋都將使我們更加進步，讓我們的服務、商品與管理等面向做得更面面俱到。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》等規範，讓顧客意見都能迅速且有效獲得解決。我們也透過多元管道用心傾聽顧客的聲音，針對各個建議進行檢討與改進，持續為提供顧客最優質的服務而努力。

▶ 顧客意見反應管道



▶ 顧客意見處理程序



目錄 Content

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 創造永續價值
- 永續亮點績效
- 獎項及肯定
- 重大性主題鑑別
- 利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

- 2.1 數位化的商場
- 2.2 專業化的服務
- 2.3 優質化的空間

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

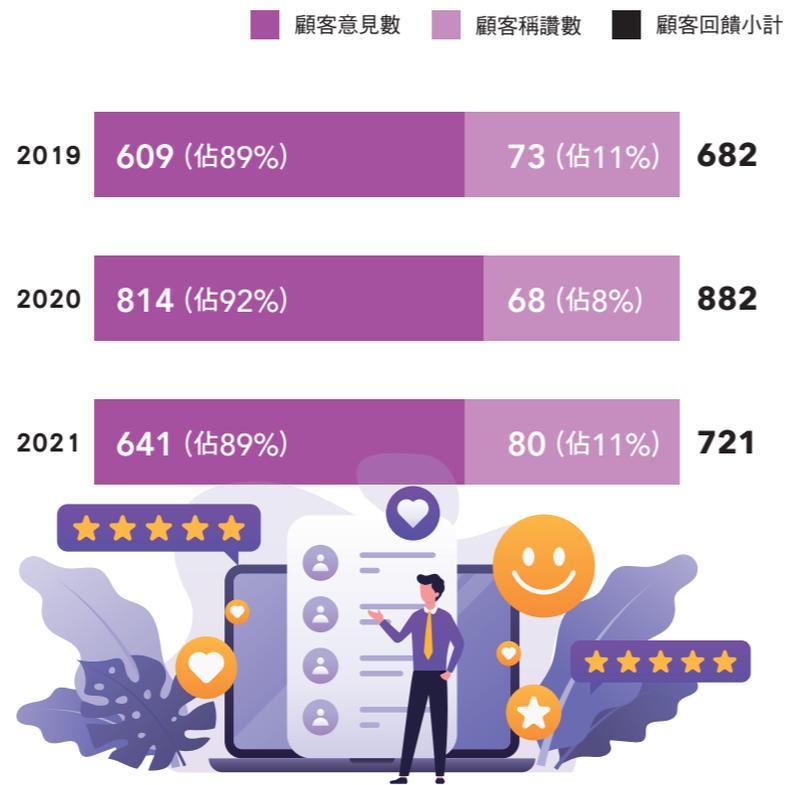
6 溫暖的社會關懷

附錄

遠東百貨 2021 年接獲顧客意見回饋 email 共 641 件，其中有 80 件為稱讚類（占 11%），數量較前一年度成長 18%，顧客意見回饋總數量較前一年度減少 173 件，除了顯示顧客對於遠東百貨的服務滿意度提升之外，可能也與疫情升至第三級警戒，餐飲取消內用服務導致人流減少有關，而顧客意見回饋的內容主要集中在專櫃人員教育訓練不足。

面對顧客反應的意見，我們均依照顧客意見處理程序妥善處理，並針對事件進行檢討與改善作業，避免問題再度發生。關於服務問題，我們將加強專櫃人員教育訓練，強化人員的工作嫻熟度，並會要求廠商將評估後仍不適任的專櫃人員進行人員調整，確保服務品質提升。

▶ 顧客回饋數統計



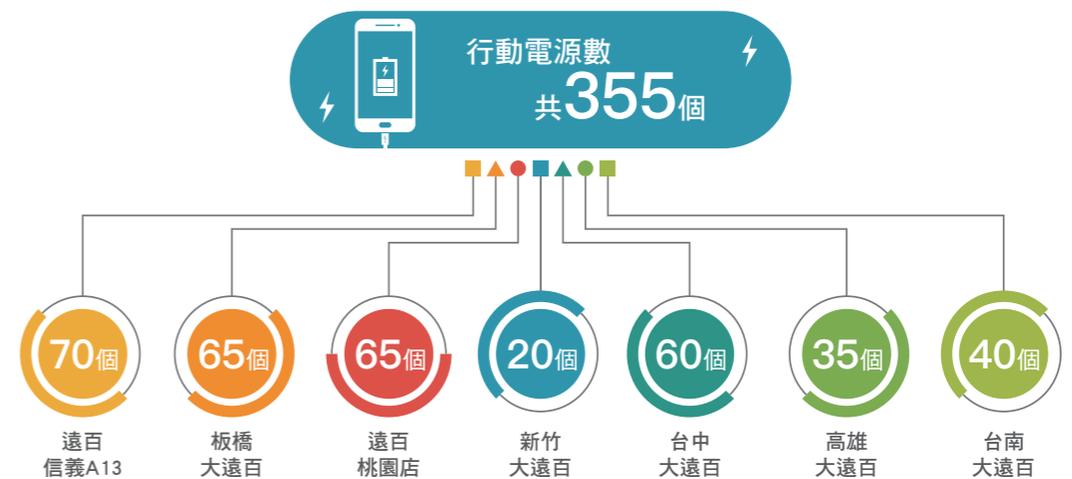
2.3 優質化的空間

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巧思。我們從「安全、便利、健康、環保」四大理念出發，打造「舒適、友善、整潔、明亮」的購物環境，2021 年落實持續性管理，針對商場安全持續推動六大提升行動，營造更優質的商場空間，讓消費者可以在遠東百貨安心購物。

2.3.1 便利的設施 營造舒適環境

遠東百貨考量我們的顧客來自全客層，為了照顧不同客群的需求，我們在商場設施、動線安排、服務設計三大面向做足規劃，用心關懷顧客所需。針對婦女、嬰幼兒、銀髮族等可能需要的個別需求，我們提供嬰兒車、輪椅租借服務，並設有無障礙設施、婦幼優先車位等，致力營造全家庭、全年齡都能安心購物的舒適環境。各分公司詳細的服務設施，請見官網 (<https://www.feds.com.tw>) 說明。

在 3C 產品不離手的現代，民眾對行動電源的使用需求大增，因此我們於 7 間分公司（含館內大型專櫃）提供「共享行動電源」租借服務，行動電源數量較前一年度成長 37%，讓顧客在商場內可以輕鬆逛街，不必擔心身邊的行動裝置沒電可用，更能透過以租借代替購買的便利體驗，降低資源浪費與環境污染，為環境永續盡一份心力。



目錄 Content

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 創造永續價值
- 永續亮點績效
- 獎項及肯定
- 重大性主題鑑別
- 利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

- 2.1 數位化的商場
- 2.2 專業化的服務
- 2.3 優質化的空間

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

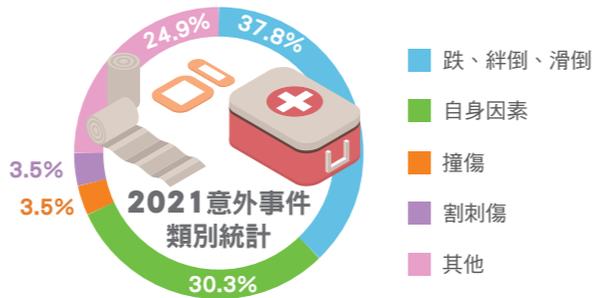
2.3.2 預防意外事件 提高商場安全

遠東百貨重視商場空間安全，為即時掌握商場發生的意外事件，我們於 2018 年 3 月訂定《營業場所意外事件處理作業標準》，並於 2019 年 11 月建置「意外事件線上通報系統」，使通報管道單一化，也讓相關單位可以即時了解事件狀況並提供協助。除了訂有完整的意外事件處理標準，我們也建立檢討改善制度，請樓面主管於樓面巡視時，多加留意賣場環境及顧客是否有不安全行為，適時給予提醒，以預防意外事件發生，亦要留意顧客及專櫃人員是否身體不適，並於早會時向專櫃人員加強宣導相關安全注意事項。

各分公司 2021 年意外事件發生的對象以顧客比例最高（占 73.1%），其次為承攬廠商（占 14.9%）。我們仔細分析各個意外事件發生的原因，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。

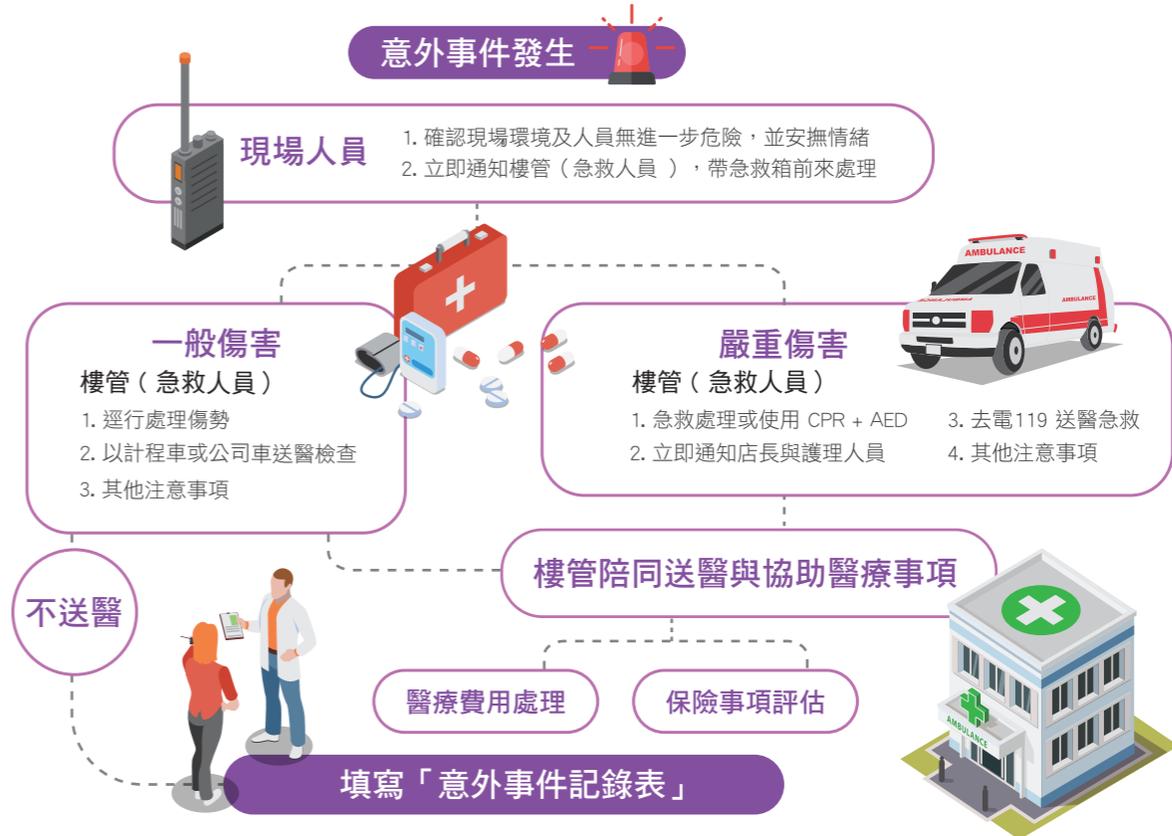
意外事件對象統計

年度	2019	2020	2021
顧客	75.4%	73.1%	73.1%
承攬廠商	3.9%	4.7%	14.9%
專櫃人員	13.2%	15.6%	9.5%
員工	7.5%	6.6%	2.5%



註：自身因素主要為身體不適等；其他則包含：夾傷、燙傷、受驚嚇等。

意外事件作業標準流程



意外事件改善對策

對象	主要意外類別	改善對策
顧客	跌倒、滑倒、撞傷	▶ 樓管巡視時留意樓面狀況
		▶ 廣播提醒顧客注意安全
		▶ 增加清潔人員巡視地板、廁間頻率
承攬廠商	割傷、跌倒	▶ 提醒作業時配戴手套，留意作業環境 ▶ 宣導勿行走時使用手機
專櫃人員	滑倒、跌落	▶ 提醒地面保持清潔，提供防滑鞋供人員穿著 ▶ 宣導使用合格之合梯，遵守作業安全
員工	割傷、夾傷	▶ 加強宣導作業時應配戴手套 ▶ 提醒留意作業環境

目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

2.1 數位化的商場
2.2 專業化的服務
2.3 優質化的空間

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

2.3.3 多元友善空間 親子友善購物

遠東百貨長期營造友善的購物空間與環境，從走道動線、空間陳設到服務設施，滿足員工及顧客的需求，我們於商場內提供完善的軟硬體設施以及周全的環境衛生，讓消費者可以在遠東百貨安心購物。

▶ 友善服務與設施

優質育嬰室

遠東百貨全臺11店均設有育嬰室（哺乳室），且其位置標示、內部設施與配備、以及環境管理維護等措施更獲得各縣市政府辦理育嬰室（哺乳室）評鑑之認證肯定，2021年，包括遠百寶慶店、新竹大遠百與遠百嘉義店的育嬰室認證被獲評為「優良」等級。

優質如廁環境

遠東百貨致力於商場內打造整潔乾淨的如廁環境，2021年全臺11店參與環保署「優質公廁推動計畫」，均獲評為特優級。其中，板橋大遠百榮獲新北市政府頒發「公廁金質獎」，同時獲得「公廁金質輔導獎」肯定。

設置友善電梯

遠東百貨考量孕婦、年長者、推嬰兒車的家長們需要友善的行動空間，特別將商場內的部分電梯規劃為「友善電梯」，設置明顯的標示與提醒，請大家在使用時能禮讓給有需要的民眾優先搭乘。

獲選友善店家

遠百寶慶店鄰近臺北市觀光勝地西門町商圈，提供造訪的國內外遊客、消費者多元化的友善服務，包含：無障礙友善、友善廁所、英日韓文友善等，讓每位到訪的顧客都能享受賓至如歸的溫暖，因此連續7年榮獲臺北市商業處獲評為「友善店家」。

婦幼優先車位

為讓孕婦、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鄰近停車場的電梯、人行出入口等便捷及安全處所，總共設置147個婦幼優先友善車位，並劃設清楚的識別標誌等，讓孕婦、與幼兒同行的家長在友善引導下可快速停車。

失智友善商店

遠百花蓮店響應國健署推動「失智友善社區計畫」於2020年通過培訓課程並加入失智友善組織的行列，與社區鄰里一同搭建保護網，主動協助並關懷失智長者，降低其走失風險。2021年花蓮店持續響應該計畫，努力朝著失智友善的願景邁進。

2.3.4 全臺 11 店取得 AED 安心場所認證

遠東百貨總公司與全臺 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 年成為新北市首獲「AED 安心場所」認證的大型百貨公司。2021 年遠東百貨共 20 位 AED 管理員依法完成訓練，參與 AED 及心肺復甦術（簡稱 CPR）課程，熟悉機器操作及急救措施。此外，遠東百貨 2021 年依法須設置 43 名急救人員，實際設置 80 名，遠高於法令規定標準，足見我們堅持守護顧客安全的用心。

▶ AED 設施與急救人員數量

據點	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	9	5
遠百信義 A13	2	1	3	3	0
遠百寶慶店	1	1	3	4	1
板橋大遠百	3	1	6	7	1
遠百板橋店	2	6	3	3	0
遠百桃園店	1	1	2	16	14
新竹大遠百	1	1	4	4	0
台中大遠百	4	1	8	13	5
遠百嘉義店	1	2	1	2	1
台南大遠百	2	2	3	6	3
高雄大遠百	1	1	4	7	3
遠百花蓮店	1	1	2	6	4
合計	20	20	43	80	37



以顧客為尊 獲選「優良商號」

臺北市商業會鼓勵企業營造優良商業環境，深化企業社會責任，每年皆舉辦「優良商號及服務優良從業人員選拔」活動。遠百信義 A13 與寶慶店因致力提供優質服務，且符合推動性別友善措施、推動公平貿易等 5 項評選指標，雙雙獲選「優良商號」，成為促進台北市永續發展的重要夥伴。

目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

- 2.1 數位化的商場
- 2.2 專業化的服務
- 2.3 優質化的空間

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

6 大安心行動 確保商場安全

遠東百貨重視維護營業場所的公共安全，為每一位顧客打造舒適自在的購物空間。2021年，我們持續落實追蹤管理，從「消防安全」、「設備檢測」與「環境維護」3大面向，展開6大安心商場行動計畫，確保商場內購物環境安全零死角，保障顧客的安全與健康。

消防安全

1. 落實消防安全檢查

我們於商場內設置滅火、警報、避難逃生、消防搶救等必要設備，並配合《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，將意外事件發生的風險降至最低，保障商場安全。

2. 實地演練防災教育

全臺11店依法均設有「防火管理人」，負責統籌與規劃消防相關工作事項。各分公司每季或每半年舉辦防災教育訓練，透過每年2次以上的演練，提升全員防災應變力。其中，台中大遠百與台中消防局於12月9日聯合模擬演練，增加搶救火警的熟稔度。

設備檢測

1. 提供安全飲水環境

依據《飲用水連續供水固定設備使用及管理維護辦法》，每月定期執行飲水機維護工作，並且每季檢測飲用水水質，2021年依序檢測123個、123個、122個、122個水質檢測點，檢測結果均符合法令規定。

2. 確保公共設施安全

各分店依公司內部訂立的《自動檢查計畫》，除了每日進行商場檢查與樓面巡檢，也制定相關檢查管理機制，確保電梯、手扶梯等商場內公共設施均安全無虞，我們也定期委託廠商進行檢測維修，透過周延的安全防護機制，降低意外事件發生。

環境維護

1. 定期監測空氣品質

依據《勞工作業環境監測實施辦法》，我們委託外部合格的監測機構，每半年執行環境二氧化碳濃度等監測，2021年監測結果100%合格。為更積極維護商場內空氣品質，我們也以遠百信義A13作為示範店，於商場內建置「室內空氣品質即時顯示板」，即時監測館內空氣狀況，替顧客健康把關。

2. 提升商場清潔管理

為落實館內外各項清潔、消毒作業，針對樓面地板及壁面、出入口玻璃、顧客休息區等區域，特別建立巡檢表單以加強清潔管理，提升商場環境明亮整潔，2021年各分公司平均每日執行清潔人次合計589人，全年清潔人次總計達21.2萬人。

目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

2.1 數位化的商場
2.2 專業化的服務
2.3 優質化的空間

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄



防疫不鬆懈 疫情下安心購物

2021年，新冠疫情持續影響民眾生活，消費者也更加重視購物環境的安全與衛生，為了提供安心的購物環境，遠東百貨啟動高規格防疫措施，配合政府防疫政策，全面升級各項防疫管理，從人員健康、商場安全、顧客服務三大面向做好把關，維持百貨安全營運，用心守護全民健康。



商場安全



顧客服務

人員健康

- ✓ 建立自主健康管理機制，每日回報。
- ✓ 透過晨會布達防疫政策，強化教育訓練。
- ✓ 第一線服務人員全面配戴口罩，降低風險。
- ✓ 實施居家、分流上班，減少群聚。
- ✓ 提供疫苗獎勵金，鼓勵施打疫苗。
- ✓ 定期發放口罩，計逾45.7萬個。

- ✓ 入館、專櫃雙重實名制，做好足跡管理。
- ✓ 出入口設置體溫測量儀、酒精洗手液。
- ✓ 全館與公共區域定時全面消毒。
- ✓ 三級警戒期間控管人流，落實「一人一坪」安全距離。
- ✓ 適時進行防疫廣播，宣導防疫注意事項。

- ✓ 設置「速利便」取貨專區，在空氣流通處完成購物。
- ✓ 提供主顧客預約館外交易服務，降低染疫風險。
- ✓ 設有「抗疫商品專區」，防疫商品快速拎著走。
- ✓ 專櫃人員直播介紹商品，細緻服務不間斷。
- ✓ 遠百Online上架百貨商品，在家輕鬆購物。



目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

3.1 節約的綠色智能
3.2 即時的智慧物管
3.3 堅持的綠色行動

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

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，落實低碳環保精神。我們致力在百貨經營和環境永續之間創造多贏關係，構築永續與時尚兼具的百貨，為全球暖化與氣候變遷善盡力量。

回應 4 個重大主題

- | | | |
|-------------|----|-------------|
| 3.1 節約的綠色智能 | 52 | • 法規遵循 |
| 3.2 即時的智慧物管 | 55 | • 能源與溫室氣體管理 |
| 3.3 堅持的綠色行動 | 58 | • 綠色產品及服務 |
| | | • 水與廢棄物管理 |



3



環保亮點

5 座百貨綠建築

1元營業額用電
較5年前 **↓11%**

經濟部減碳競賽
服務業 **第一名**

用水量值
優於產業 **31%**

連續 5 年獲頒
綠色採購績優企業

2023年綠電容量
成長 **16.7** 倍

目錄 Content

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 創造永續價值
- 永續亮點績效
- 獎項及肯定
- 重大性主題鑑別
- 利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

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

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

環境永續計畫及目標

隨著綠色環保與生態環境議題日漸受到利害關係人重視，遠東百貨從「環境友善綠服務」以及「智能打造綠商場」發出，檢視百貨營運可能造成的環境衝擊，並執行 8 大綠色計畫，以實際行動為社會及環境創造綠色價值，為顧客構築永續時尚的百貨商場，成為環保百貨的佼佼者，Lead a Green Life！

▶ 檢視環境衝擊並研擬對策

活動	商場營運	服務及商品	廢棄物管理	商品運送	辦公室活動
考量面向	<ul style="list-style-type: none"> 用電量、用水量 餐飲油煙排放 汙水處理 	<ul style="list-style-type: none"> 紙袋及包裝耗材 餐飲專櫃使用餐具有等 	<ul style="list-style-type: none"> 廢棄物 廢油 廚餘 	<ul style="list-style-type: none"> 車輛耗油 溫室氣體排放 	<ul style="list-style-type: none"> 民生垃圾 用電量、用水量 使用紙張

環境衝擊

能源消耗、資源使用、空氣汙染
汙水、廢油、廚餘、廢棄物

因應對策

- 綠色能源：完成綠色能源規劃，2025年前完成4座太陽能發電系統，太陽能裝置容量達1,600瓩。
- 綠色消費：秉持「3R，3E」精神，持續攜手顧客推動7項綠色消費，透過產品和服務，創造綠色價值。
- 綠色採購：支持綠色採購，針對20個採購品項要求資格供應商需提供環保標章。
- 綠色運輸：減少差旅碳足跡，員工公出優先搭乘大眾運輸，目標搭乘率為70%。
- 綠色物流：盤點物流規範，制定各分公司要有1家以上的綠色物流合作廠商。
- 綠地維護：每年定期投入經費認養商場周邊行道樹與綠地，認養面積達3,430坪。
- 綠建築：將綠建築列入展店規劃，遠百竹北店取得黃金級綠建築認證資格。
- 綠色智能：提升商場科技力，運用APP進行無紙化行動管理，完成設備及物管功能上線使用。

3.1 節約的綠色智能

邁向環境永續目標，遠東百貨將「節能減碳」視為首要任務。自 2015 年起，能源管理團隊便推行各項節能規劃與管理行動，在營運流程中落實「節能減碳」，並訂立能源管理指標，每月追蹤執行成效。現在，遠東百貨創造一元營業額的用電量比 5 年前減少 11%，減碳量超過 25,000 噸，減碳效果相當約 65 座大安森林公園年吸碳量。

3.1.1 以製造業的思維管理服務業的能源效率

百貨商場長時間的營運需求，使得能源管理成為遠東百貨的重要課題。我們訂有《能源政策》，同時以「製造業的思維管理服務業的能源效率」，訂立關鍵績效指標 (KPI)，每月定期檢討、改善達成狀況，持續精進能源效率與管理績效。工程部 2021 年 12 月針對空調設備修繕次數與設備管理新增 2 項 KPI，希望藉此提高設備信賴度。結合既有完整的管理行動，遠東百貨從「軟體管理、硬體維護」雙管齊下，達成公司節電目標。



目錄 Content

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 創造永續價值
- 永續亮點績效
- 獎項及肯定
- 重大性主題鑑別
- 利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

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

4 安心的商品管理

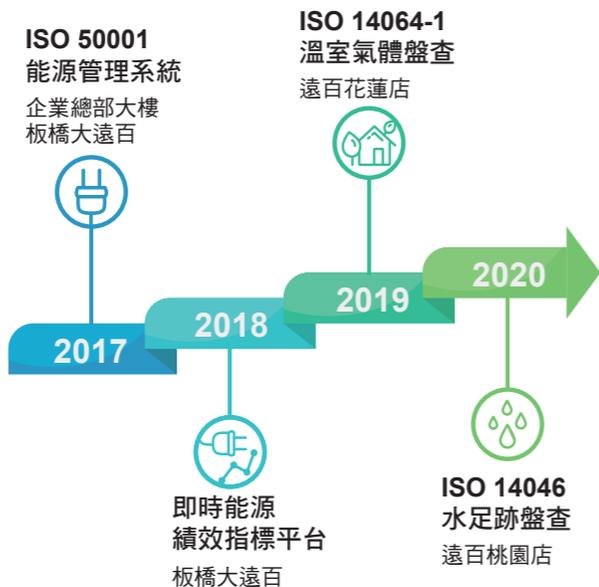
5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

因應氣候變遷挑戰，遠東百貨也經由導入管理工具來降低能源耗用和能源消費成本。自 2017 年起，已陸續導入 ISO 50001 能源管理系統、即時能源績效指標平台、ISO 14064-1 溫室氣體盤查、以及 ISO 14046 水足跡盤查，2021 年並持續通過各項續評與驗證。每項管理工具，我們選擇一間分公司作為導入示範店，其餘分公司再比照標準流程，以擴散學習模式，透過系統化管理過程，持續優化能源使用，展開更有效的節能行動。

▶ 環境管理專案導入時程



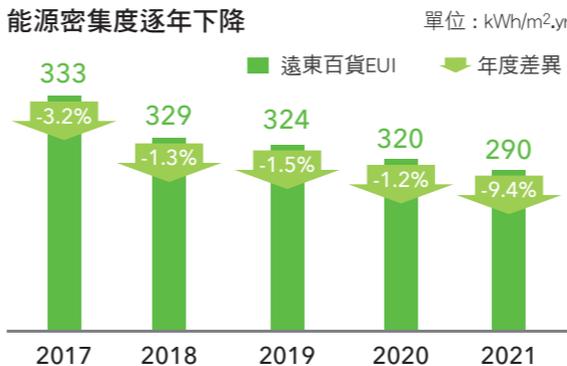
為進一步提升能源效率，工程部 2021 年持續推動「空調主機 / 系統汰換優化計畫」，盤點全台分公司空調主機設備，針對運轉風險高、使用逾 20 年的主機，編列預算逐步汰換，評估後預計更新 10 台主機。2021 年進行遠百嘉義店以及台南大遠百空調主機汰換，汰換後，嘉義店空調系統效率提升 41%，台南大遠百提升 44%。

3.1.2 能源效率指標表現卓越

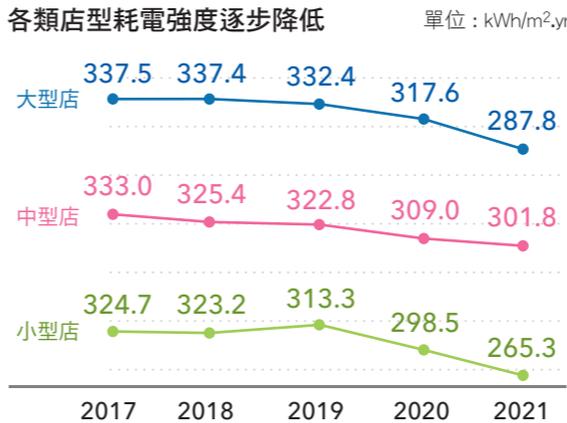
單位面積年耗電強度 (EUI) 是遠東百貨重要的能源管理指標之一。我們參考百貨業 EUI 平均值作為管理目標，並由能源節約小組每週追蹤與管控。由實際 EUI 表現數字可以觀察出，在營業額逐年增加的情況下，遠東百貨卻逐年降低對能源的依賴度，EUI 自 2017 年 333 降至 2021 年 290，降幅達 12.9%。遠東百貨 11 間分公司中有 6 間分公司設有大型影城，營業時間比其他百貨同業還長，用電效率卻能夠優於百貨業平均表現，突顯遠東百貨優異的節能績效。

如何確實管理各分公司 EUI 表現，我們依據營業額、營業面積、專櫃業種等因素，將各分公司分類為大型店、中型店、小型店三種類型，各類店型互相比較能源基線與能源績效指標，並邀請表現優異的分公司分享節能作法，同時加強落實節能燈具汰換計畫，發揮持續改善精神，優化能源使用效率。

▶ 能源密集度逐年下降

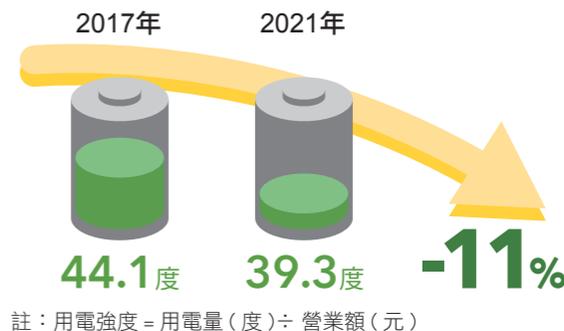


▶ 各類店型耗電強度逐步降低



註：能源密集度計算面積不包括停車場。

▶ 用電強度 5 年降低 11%



▶ 2021 年 LED 燈具汰換進度



目錄 Content

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 創造永續價值
- 永續亮點績效
- 獎項及肯定
- 重大性主題鑑別
- 利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

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

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

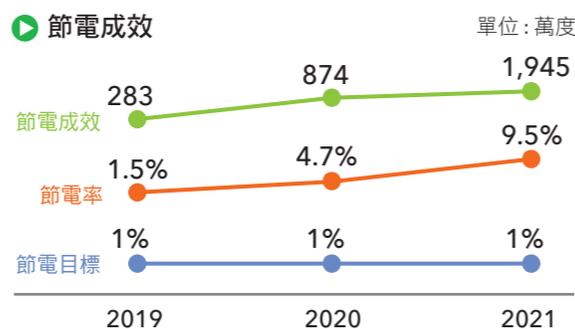
6 溫暖的社會關懷

附錄

3.1.3 百貨業節能減碳模範生

2021年5月17日起，因應疫情升溫，遠東百貨各分公司每日營業時間縮短3小時，並於7月27日全面恢復正常。配合防疫期間營業時間以及來店人潮的變動，遠東百貨持續落實節能減碳，投入3,694萬元，推行27件大型節約能源專案，2021年全臺11店用電量為18,442萬度，較前一年度減少1,945萬度，用電量減少9.5%。

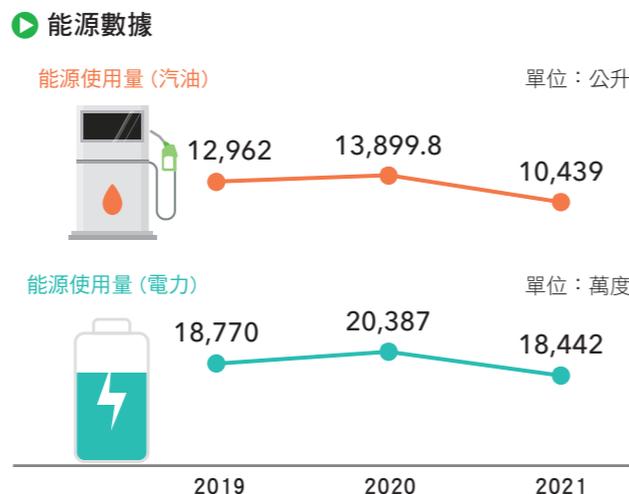
2021年8月，遠東百貨參加經濟部「商業服務業*夏月揪4來減碳」競賽活動，由8間分公司組成2支隊伍參賽，競賽成績依節省電力、節省非電力（油或氣）、以及採取其他減碳措施所累計的總減碳量進行排序，遠東百貨從眾多競賽隊伍中脫穎而出，減碳成果勇奪第一名及第三名，減碳效益位居服務業之冠。



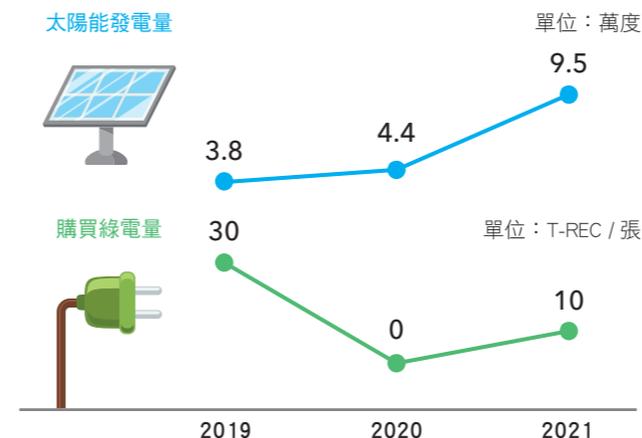
註：2021年數據新增遠百信義A13。

節能專案5年累計132件

項目	2017	2018	2019	2020	2021
節能專案數	24	19	35	27	27
投入金額 (仟元)	7,078	4,218	6,057	34,199	36,941
節約能源量 (度)	1,791,580	1,455,459	2,155,100	2,022,393	3,140,111

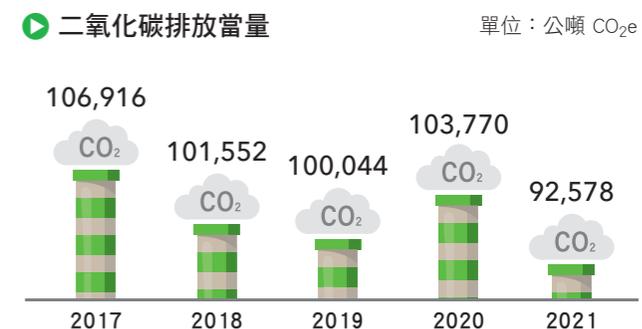


註：2020年起用電量統計新增遠百信義A13。



註：太陽能發電量統計自台中大遠百，2021年新增遠百信義A13。

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2019年導入ISO 14064-1:2018碳排放盤查，經由標準化過程鑑別公司內部能源耗用及碳排放量，以進一步管控大宗耗能及碳排項目。2021年進行第二次溫室氣體盤查，盤查結果：直接溫室氣體排放量（範疇一）為164.72公噸CO₂e/年；間接能源（範疇二）及其他間接（範疇三）溫室氣體排放量為5,851.00公噸CO₂e/年；合計溫室氣體排放總量為6,015.72公噸CO₂e/年，較前一年度盤查結果減少148.6公噸CO₂e/年。



註：排碳量以能源局公告之電力排碳係數計算，2021年係數尚未公布，故以2020年係數0.502公斤CO₂e/度計算。



- 1. 範疇一排放包含「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。
- 2. 範疇二、三排放以用電、用水為主。
- 3. 本次盤查依據營運控制權法。

目錄 Content

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

創造永續價值

永續亮點績效

獎項及肯定

重大性主題鑑別

利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

3.1 節約的綠色智能

3.2 即時的智慧物管

3.3 堅持的綠色行動

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

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，遠東百貨扮演百貨科技領頭羊，成立專案小組有計畫地提升零售科技力，降低以人力為主的傳統經營模式，以科技力提升商場環境管理效率，推動百貨營運走向行動化、智慧化。

3.2.1 管理 APP 小組 推動行動化管理

遠東百貨於 2018 年成立「智慧物管 APP 小組」，將大數據概念導入百貨商場資產及設備管理中，希望透過管理 APP 平台的設置，提供更即時、更完整的管理數據，同時也減少各項設備及資產巡檢作業的時間，推升商場數位化建設，為智慧零售佈建基礎。

2020 年管理 APP 已成功上線「巡檢 APP」、「物管 APP」兩個類別，協助提升管理效益，發揮異常狀況提醒，人員值勤到位等管理功能。2021 年，我們尋求擴充管理 APP 功能的機會，於管理會議中討論各部門擴大使用 APP 進行分公司業務管理的可行性，以藉此進一步提升管理效率，邁向全方位行動化管理。

▶ 管理 APP 推動時程



3.2.2 巡檢 APP 落實人員到位檢查

巡檢 APP 於 2020 年上線後，工程部針對重點機電設備設計制式表單，將點檢項目、週期等作業內容予以統一，並透過 APP 將各項紀錄雲端化，協助進行大數據分析，及時反應設備的異常狀況，以適時提醒管理者進場處理，達到預防管理的效果。同時，由於巡檢點建立在設備現場，管理人員必須親自到現場才能讀取表單，有效解決以往可能發生巡檢不到位、檢查不準時、記錄不正確等缺點，以自動化管理取代人工作業，亦能有效降低人為疏失的風險。

導入前 ❌

紀錄查詢不便

數據分析困難

使用大量紙張

巡檢不到位、不準時

異常誤判機率高

主管審核不容易

內容不完整，格式不一致

導入後 ○

紀錄雲端化

大數據分析

無紙化

人員到位、時程管理

異常提醒、定期發送異常通知

主管審核容易

設計統一的制式表單



目錄 Content

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

創造永續價值

永續亮點績效

獎項及肯定

重大性主題鑑別

利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

3.1 節約的綠色智能

3.2 即時的智慧物管

3.3 堅持的綠色行動

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

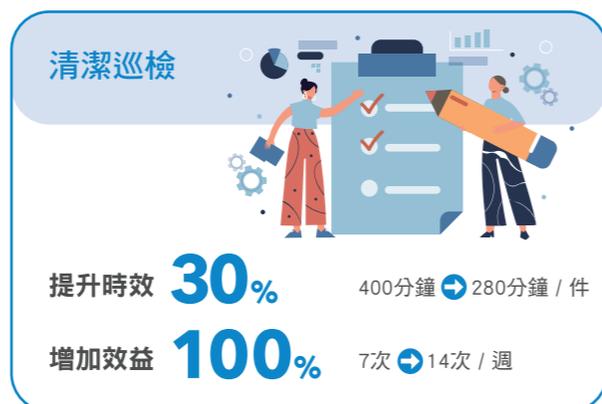
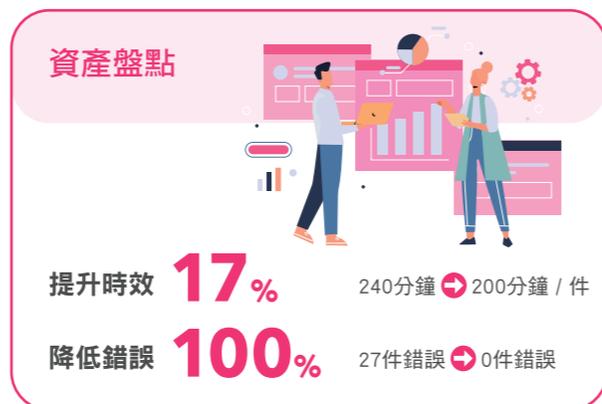
附錄

3.2.3 物管 APP 加速物業管理效率

百貨業各項物業管理，具有高度人力密集與高工時的作業性質。近年來囿於人力成本持續上漲，願意從事第一線清潔/保全工作的人力日漸減少，使得百貨業的物業管理也愈加困難。因此，總務部進行物管 APP 開發，藉以及時掌控各項業務執行情況，降低人力需求，並提升工作效能。

物管 APP 包含「資產管理」、「公務車管理」、「人力管理」及「清潔巡檢」等四大項目，並依實際業務需求設計各項作業流程及報表產出等，同時亦預設模組擴充功能，為日後物業管理的作業調整，保留適當彈性。導入物管 APP 後，經由系統自動紀錄及產出報表，加上後台有即時資訊可供查詢，有效避免管理上的缺漏及盲點，大幅提升管理效率。

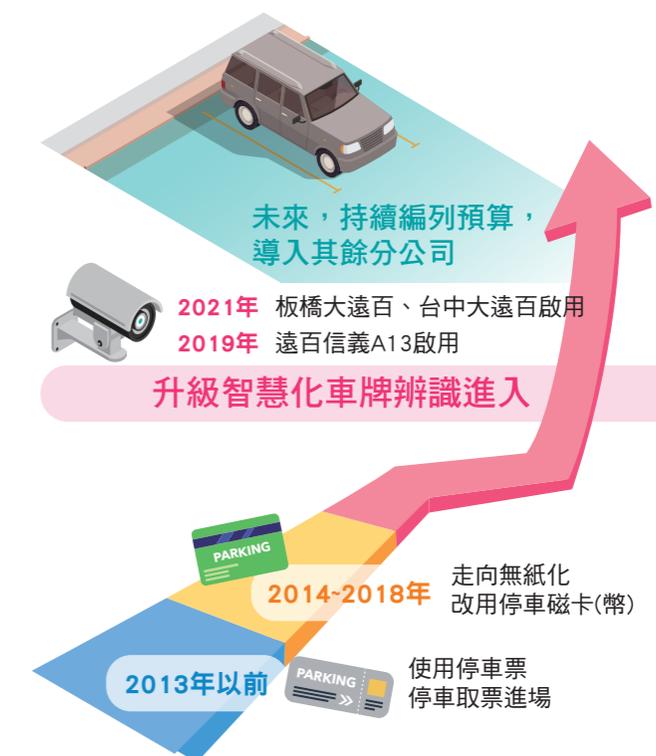
▶ 物管 APP 導入效益



3.2.4 停管智慧化 車輛進出更便利

遠東百貨自 2013 年起，以 1 年 1 家分公司的速度，陸續升級各分公司停管系統，將停車時一次性使用的紙卡改為可重複使用的停車磁卡(幣)，走向無紙化方向，並於 2018 年全數更換完成。2019 年，遠百最新第五代店 - 遠百信義 A13 推出全新智能停車服務，使用車牌辨識直接入場，減少停等時間，更能夠有效降低行車的碳排放量。2020 年，總務部啟動「智能停管升級」專案，比照遠百信義 A13 規格，在板橋大遠百、台中大遠百二間大型店導入智能停車系統，並於 2021 年完成啟用。未來，亦將逐步評估導入其它中、小型店的可行性。

▶ 停管系統升級智慧化



目錄 Content

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 創造永續價值
- 永續亮點績效
- 獎項及肯定
- 重大性主題鑑別
- 利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

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

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

3.2.5 強化分類管理 降低環境污染

綠色營運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、廢食用油」視為商場廢棄物管理的重點。同時也配合政府政策推動減塑，包括：限用塑膠袋、塑膠吸管、一次性餐具等，以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，透過強化垃圾分類管理，達到廢棄物減量的目的。此外，所有的商場廢棄物清運、廢油煙排放、以及廢(污)水處理均符合環保法令規定。

隨著百貨公司內餐飲業種的佔比持續升高，產生的廢棄物也隨之增加。為有效控制廢棄物成長量，遠東百貨自 2018 年起即參考地方政府對民生垃圾的管理手法，訂立分公司資源回收管理指標，藉以強化落實資源永續與零廢棄趨勢，2021 年資源回收量達 967 公噸，成長 3%。

資源回收量

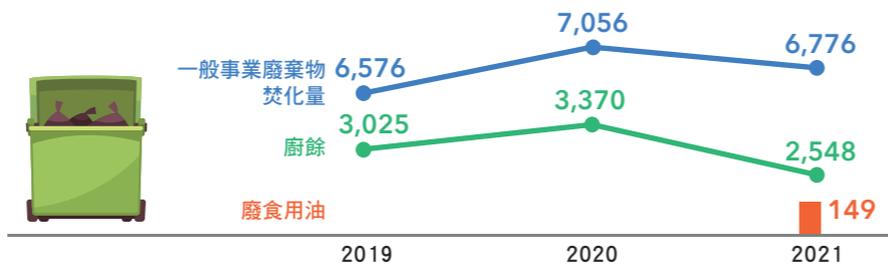
單位：公噸



註：2020 年以前僅統計紙類回收量，2021 年起新增鐵鋁罐、寶特瓶項目。

廢棄物統計

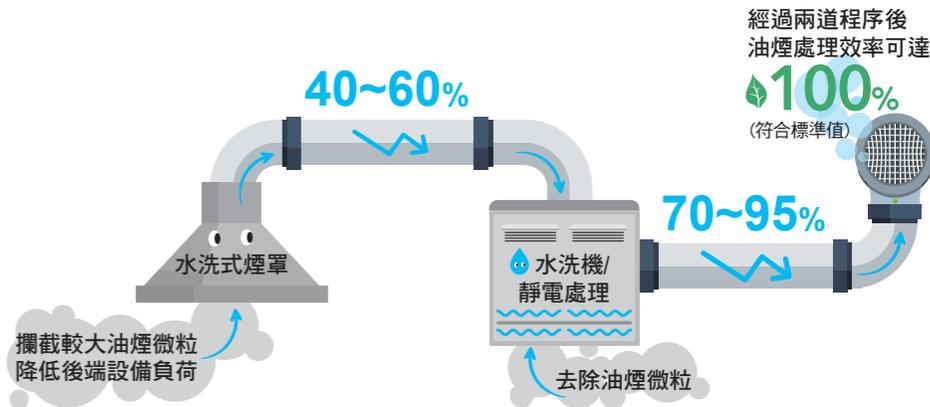
單位：公噸



註：廢食用油 2021 年開始統計。

為避免餐飲油煙廢氣汙染空氣品質，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。經過兩道程序處理後，油煙處理效率可達 100%，並使排放氣體符合排放標準值。

排油煙罩系統處理效率



處理商場內產生的廢(污)水，遠東百貨各分公司均設有大型截油槽，經攔渣、截油，並添加除油垢、除臭藥劑……等妥善的處理程序後，才納管排放至縣市地下水道系統。非納管排放的廢(污)水，除依據上述處理程序外，也會另外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。

廢(污)水防治費用投入

種類	防治措施	投入成本	防治成效
餐廳廢水 生活污水	定期清洗截油槽及清運污泥	246 萬	100% 符合排放標準
	定期水質處理投藥	340 萬	
	定期實施水質檢測	100% 合格	

目錄 Content

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

創造永續價值

永續亮點績效

獎項及肯定

重大性主題鑑別

利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

3.1 節約的綠色智能

3.2 即時的智慧物管

3.3 堅持的綠色行動

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

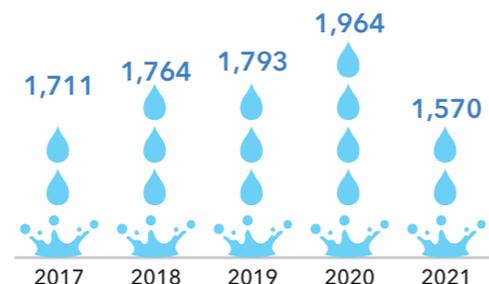
3.2.6 管理水資源 提升節水績效

臺灣用水長期以農業用水居冠，百貨業為民生用水，非屬於超級用水大戶。遠東百貨總公司及分公司主要水源來自當地水庫，因應氣候變遷可能導致的缺水危機，遠東百貨推行節水管理，於 2019 年訂立水資源管理指標，從 2020 年開始每月追蹤管理分公司用水成效。除了在各分公司推動裝設省水設備、調整散熱水塔電導度以降低空調水塔用水量、進行管線漏水檢測等節水措施之外，遠東百貨亦於板橋大遠百、台中大遠百、遠百信義 A13 等 3 間分公司，設置雨水回收系統，設備容量為 2,135 公秉。透過管理行動與設備升級，遠東百貨有效率地落實節約用水，提升節水績效。

2021 年全臺各分公司總用水量為 1,570 千公秉，其中超過 90% 用水量使用於空調冷卻用水、餐廚用水、與衛廁用水。考量餐飲用水有食安的功能性需求，我們將節水重點放在空調冷卻用水以及衛廁用水 2 大項目。2020 年，遠東百貨以遠百桃園店為示範店導入 ISO 14046 水足跡認證，2021 年完成首次水足跡盤查，希望透過分析水資源用途與數據，提升分公司節水管理表現。

各分公司用水量

單位：千公秉



用水效率優於產業表現

優異

31%

6.75
遠東百貨
用水量值9.84
百貨業
用水量值

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 2021 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」表現優異

2021 年 3 月，遠百花蓮店、高雄大遠百雙雙榮獲經濟部頒發「落實節水輔導改善」獎，表彰其推動「節水改善專案」，達成優異的實質節水改善成效。遠百花蓮店投入 22 萬元，進行冷卻水塔水質調控，用水度數下降 18.3%；高雄大遠百更換舊的水塔散熱片，用水比例減少 33%。

3.3 堅持的綠色行動

遠東百貨從企業核心能力出發，將環保精神融入企業營運流程以及相關支援活動，透過產品及服務為社會創造綠色價值，打造永續時尚綠色百貨。2021 年我們持續聚焦「綠色運輸、綠建築、綠色採購、綠地維護、綠色消費」五大綠色環保行動，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 綠色運輸 減碳加倍快

遠東百貨 2021 年持續落實 5 大綠色運輸行動，降低購物過程中因交通產生的環境衝擊，同時推廣使用低污染、省能源的運輸工具，全方位響應綠色運輸，有效促進節能減碳。

超過 70% 員工搭乘大眾運輸

遠東百貨為連鎖型百貨，營運據點遍布全台，我們鼓勵員工因公搭乘大眾運輸，有效落實節能減碳。自 2017 年開始推動迄今，已有超過 3.6 萬人次的出差員工搭乘大眾運輸。2021 年員工出差人次為 8,927 人，使用大眾運輸者占 73%，另外亦透過 181 場視訊面試，減少運輸碳足跡。

提供 10 萬人次接駁車運輸

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，減輕顧客在購物過程中因交通產生的碳足跡，提供周邊鄰里舒適、樂活的環境。接駁車行駛站請參官網公告 (<https://www.feds.com.tw/>)，2021 年受疫情影響，接駁車曾停駛 5 個月，全年載客總人次 10.8 萬人。

綠色運輸數據

年度	2019	2020	2021
出差搭乘大眾運輸人次	7,824	6,605	6,517
出差搭乘大眾運輸比率	75%	72%	73%
視訊面試次數	47	66	181
接駁車搭乘人次 (單位：萬人)	60.3	23.9	10.8

目錄 Content

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

創造永續價值

永續亮點績效

獎項及肯定

重大性主題鑑別

利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

3.1 節約的綠色智能

3.2 即時的智慧物管

3.3 堅持的綠色行動

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

| 設置 29 個電動車充電站

來店消費顧客中，不乏以電動汽車作為代步工具。根據研究，電動車可以減少排放溫室氣體和懸浮微粒，達到降低空污、減緩全球暖化的目的。遠東百貨於全台 8 家分公司設有 29 個電動車充電站，與消費者一起響應政府綠色交通政策，打造永續低碳生活。

▶ 2021 年充電站地點及數量



| 汰換老舊公務車輛

遠東百貨總公司及各分公司計有 18 台公務車，平均使用年限達 10 年。老舊車輛空氣汙染物排放量較高，為響應政府老舊車輛汰換政策，並降低老舊車輛的行駛風險，2021 年汰換 2 輛公務車為新型環保車輛，每輛車平均油耗效能提升 3.1km/L，未來預計分階段汰換 10 年以上公務車，支持綠色交通，降低空污。

| 預先管理活動車潮

遠東百貨各分公司於週年慶期間會吸引大量人潮，為疏導交通壅塞情況，我們與當地交通局、管轄警局、以及周邊業者於活動開始前即開會溝通，評估交通衝擊影響，並制定交通維持計畫，包括：車輛進離場動線規劃、替代臨時停車場設置計畫、停車場接駁車、以及交通維持人力配置等。透過計畫性管理措施，維護道路交通順暢，將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

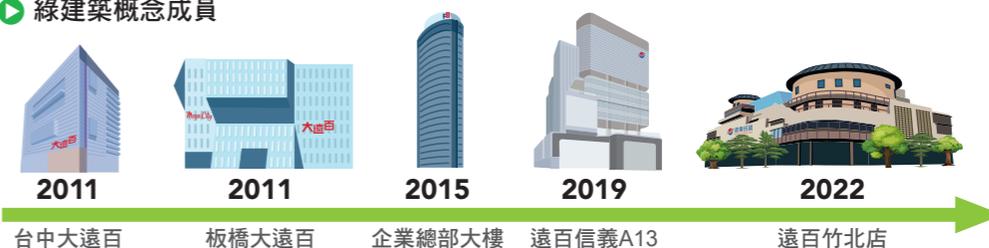


3.3.2 綠建築 百貨新地標

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、節能、減廢、健康」四大主軸，打造新式環保的百貨商場，讓百貨不只是百貨，也能成為城市中的美麗地標。自 2011 年起，遠東百貨新開幕的店均規劃為環保節能綠色百貨，以低碳營運為目標，降低商場營運對環境的衝擊。

遠東百貨目前旗下有 5 座以綠建築為概念打造的百貨及大樓，企業總部大樓獲得「銀級」綠建築標章，成為臺灣最綠的百貨企業總部，2021 年完工的遠百竹北店更取得「黃金級」綠建築認證資格。

▶ 綠建築概念成員



3.3.3 綠色採購 行動愛地球

遠東百貨支持綠色採購，優先選擇低汙染、省能源，對環境有益的綠色產品，以實際行動打造環保的百貨公司。遠東百貨已連續 5 年榮獲新北市政府頒發「綠色採購績優企業」，2021 年綠色採購項目成長 53%，綠色採購占比 99.3%，成長 1.04 倍。



推動綠色辦公 支持綠色採購

遠東百貨 2021 年 8 月依據「節省能資源」、「源頭減量」、「綠色採購」、「環境綠美化」和「宣導倡議」五大指標，推動 32 項綠色辦公措施。其中，「綠色採購」主要有二項推動內容：

- 辦公區域每年皆有 10 項以上產品為綠色採購。
- 各單位舉辦會議、活動及用餐，優先選擇綠色場域、綠色餐廳。



目錄 Content

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

創造永續價值

永續亮點績效

獎項及肯定

重大性主題鑑別

利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

3.1 節約的綠色智能

3.2 即時的智慧物管

3.3 堅持的綠色行動

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

3.3.4 綠地維護 城市綠美化

為響應城市綠美化，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樹與公園綠地，定時派員綠化、美化及清潔環境，2021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

遠百信義A13
松仁路人行道

377坪

企業總部大樓
中山路一段
與新站路人行道

219坪

高雄大遠百
新光路24巷至
新光路L型人行道

20坪

板橋大遠百
漢生東路人行道

402坪

遠企購物中心
與關係企業共同認養
敦化南路行道樹

1,663坪

台中大遠百
台灣大道側及
市政北七路人行道

348坪

台南大遠百
廣二廣場公園

401坪



3,430坪

3.3.5 綠色消費 環保綠生活

遠東百貨2021年持續在消費過程中推動「三R, 三E」，包括：消費減量、重複利用、回收再生、經濟效益、符合生態、實踐平等六大原則，希望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。我們展開以下7大服務行動：

1 實踐責任零售

2016年起，遠東百貨異國食品館(World Gourmet)引進獲歐盟有機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」三大原則，實踐責任零售。由於政府法令於2020年異動，歐盟國家未與臺灣簽訂雙邊有機同等性相互承認條約，故遠東百貨2020年改為進口國際雨林認證咖啡，2021年銷售量113公斤。



2 舉辦農產市集

「縮短食物里程，減少食物碳足跡」是對環境友善的消費方式之一。遠東百貨發揮通路力量，善用在全臺10個城市，11個營運據點的通路資源，推廣在地生產，鼓勵在地消費，協助行銷各地優質農漁產品，讓消費者得以就近採購。2021年共舉辦68場小農市集與物產展，集結676家攤位，銷售商品項達3,153個。

3 推動包裝減量

從綠色包裝的理念出發，遠東百貨盡力減少包裝耗材使用，已經連續5年達到包裝減量的目標。2021年商品包裝耗材費用減少12%，我們持續降低環境廢棄物產生，展現愛護環境，節約資源的用心。



4 使用環保紙袋

購物紙袋是百貨公司消耗量最大的紙製品，響應國際環保趨勢，遠東百貨購物紙袋的紙漿原料皆經FSC驗證通過，符合歐盟環保法令，且採用成本較高的環保油墨印刷。

5 執行印刷減量

遠東百貨逐步降低廣告品印刷量，強化數位行銷方式，向顧客傳遞活動資訊，減少紙張消耗，2021年各分公司印刷量減少38%，已連續四年達成減量目標。



6 製發環保制服

為保護員工健康，減少製造衣服過程中可能產生的汙染，遠東百貨2016年起逐步將自營人員制服改為採用符合環保標章認證的布料製作，2021年累計已製發2,918件環保制服。



7 鼓勵回收利用

2014年起，遠百寶慶店、板橋大遠百、台南大遠百3間分公司響應當地政府推廣的環保活動，於商場內設置回收箱，鼓勵民眾購物逛街時，可以將紙袋、環保袋、舊書帶到遠東百貨，投入回收箱，極大化資源分享及使用效益。

目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

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

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄



環保一起來 5大員工環保活動

遠東百貨 2021 年加強員工環保教育推廣力道，推行「5 大員工環保活動」，希望集合員工的力量，共同努力減少資源浪費，以實際行動將環保融入生活，在生活實現環保，逐步養成綠色生活好習慣。



環保集點 APP

2021 年 1 月，推廣小組輪流至各單位向同仁說明下載方式，鼓勵員工透過環保集點 APP，將環保行動有價化，成為環保的綠色消費者。歷經 3 個月時間，計有 1,295 位員工完成下載，下載率 94%，超越原定 75% 的下載目標。



綠色辦公室

為打造綠色辦公環境，2021 年 7 月，遠東百貨加入環保署的綠色夥伴，響應 32 項綠色辦公措施，內容涵蓋「節省能資源」、「源頭減量」、「綠色採購」、「環境綠美化」和「宣導倡議」共 5 大面向，讓員工辦公更環保。



綠色宣言

為深化辦公室環保效益，2021 年 3 月的管理會議通過 6 項辦公室環保宣言，倡導「雙面列印少用紙」、「少搭電梯多步行」等行動，鼓勵同仁從日常辦公行動著手，一起環保愛地球。



環保倡議

鼓勵員工響應世界水資源日、國際無車日、世界素食日等 6 項國際環保倡議，於內部網站專文介紹 6 項環保倡議的精神，並邀請同仁於活動當日實踐 2 至 3 項環保行動，2021 年共分享 17 項環保行動，瀏覽人次達 2,222 人。



環保電子報

我們創造汲取環保新知的平台，將環保署、能源局等發布的環保資訊改寫為生活化電子報，每月寄發給同仁，帮助大家快速掌握最新環保議題，截至 2021 年底，已寄發 10 期電子報，累計 3,328 人點閱。



目錄 Content

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 創造永續價值
- 永續亮點績效
- 獎項及肯定
- 重大性主題鑑別
- 利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

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

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

安心的商品管理

遠東百貨用心嚴選優良商品及美味餐飲，並重視品質及安全，讓消費者安心消費，更透過供應鏈管理和供應商評鑑制度，攜手供應商共同重視健康安全、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。



回應 3 個重大主題

- 4.1 嚴選的高品質商品 63
- 4.2 安心的美味餐飲 65
- 4.3 全面的供應鏈管理 69

- 永續供應鏈管理
- 商品品質與食品安全
- 商場安全與服務



商品亮點

連續 6 年銷售
環境友善咖啡

檢核試用品標示
845 項

自營食品
在地採購率 ↑ 15%

供應商承諾書
簽署率 100%

巡檢商品安全衛生
2,200 品項

採購案線上評鑑
7,647 件

目錄 Content

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

創造永續價值

永續亮點績效

獎項及肯定

重大性主題鑑別

利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

4.1 嚴選的高品質商品

4.2 安心的美味餐飲

4.3 全面的供應鏈管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

4.1 嚴選的高品質商品

為了讓消費者能夠安心消費，遠東百貨遵循法令規範檢驗、標示及管理所銷售的商品，並制定內部管理辦法定期盤點，落實商品管理的嚴謹度並確保販售商品的高品質。遠東百貨是全臺百貨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，實踐「責任零售」理念，與消費者一起用消費力改變世界。

4.1.1 商品安全委員會 提供安心商品

遠東百貨設有「商品安全委員會」，負責管理商品安全及推動相關專案，降低營運風險。遠東百貨銷售的商品主要分為十三大類，各類商品於專櫃上架銷售前均遵照政府法令規範執行檢驗，確保商品符合安全標準，保障消費者權益。其中針對具有保存期限且對於消費者健康有直接影響的商品，例如：餐飲、食品、化妝品等，會在專櫃合約中約束廠商遵循政府法規，我們也制定管理辦法並執行抽檢查核。

▶ 遠東百貨十三大類商品



對於商品標示管理，遠東百貨持續要求源頭管理，從製造端即做好標示管理，包括化妝品正品、試用品的出產批號、製造日期、到期日期標示等，均要求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。此外，若於稽核時發現缺失，均會即刻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。

遠東百貨2020年制訂「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，2021年於分公司執行每季自營化妝品抽查盤點及每半年自營商品全品項盤點，共動員約1,425人次，商品耗損率低於0.01%，透過定期盤點確認商品狀態以提供顧客優質的產品，降低客訴外溢成本，亦有利於維護精準存貨，同時協助商品部門制定最佳備貨策略。遠東百貨2022年將持續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」以及「精準庫存」的目標前進。

▶ 商品適用的法規及管理方法

商品類別	適用的政府法規	遠東百貨管理方法
化妝品、試用品	化妝品衛生安全管理法	1 專櫃合約 於專櫃合約內要求廠商須符合政府法規
藥品及醫療器材	藥事法 醫療器材管理法	
一般商品	商品標示法	2 管理辦法 於內部制定相關規範及管理文件
包裝食品	食品安全衛生管理法 包裝食品營養標示應遵行事項	
糧食	糧食管理法	3 抽檢查核 相關單位定期及不定期抽檢、稽核
菸品及酒	菸害防制法 菸酒管理法	

目錄 Content

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 創造永續價值
- 永續亮點績效
- 獎項及肯定
- 重大性主題鑑別
- 利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

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

5 健康的幸福職場

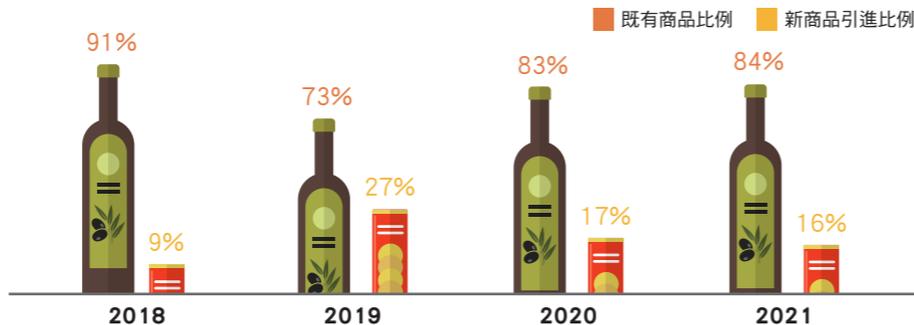
6 溫暖的社會關懷

附錄

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)，26年來，商品開發團隊親自把關挑選世界各地頂尖食材，包含橄欖油、咖啡、餅乾、穀類麥片等，每一項商品均為歷史悠久的外國頂級品牌，讓消費者在國內即可享受高品質的異國特色食品。遠東百貨 2021 年「異國食品館」銷售商品項共計 450 項，包含當年度新引進商品 72 項，新商品引進率為 16%。

商品結構



異國食品館販售的進口商品皆依據食品安全衛生管理法進行查驗合格後才上架銷售，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。2021年引進品質優良的法國 Mariage Freres 風味茶五款新品以及義大利品牌 Mantova 多款噴霧系列油品與摩德納 PGI 陳年香醋，以及西班牙漆桶馬鈴薯片。其中，Mantova 噴霧系列油品因適合氣炸鍋使用，簡單健康的料理方式受到消費者喜愛，推動橄欖油銷售上升逾 14%，2021 年共售出超過 65,000 瓶。

4.1.3 引進環境友善商品 落實責任零售

遠東百貨自 2016 年推動責任零售 (Responsible Retail) 的理念，除了引進品質保證的國外頂級食品，也開始販售歐盟有機農產品及公平交易咖啡，其中，公平交易咖啡 4 年累積銷售量達 833 公斤。但自 2020 起，因配合政府法令修正，暫停進口歐洲有機農產品，遠東百貨改為進口通過國際雨林聯盟認證的 BRISTOT 雨林咖啡，雨林咖啡種植區域符合「環境保護、社會公平、經濟可行性」三大要素，能夠

保護自然環境與動物棲息地，2021 年銷售 113 公斤，遠東百貨希望藉由引進環境友善商品，持續發揮通路力量，讓消費者透過購買也能保護生態永續。

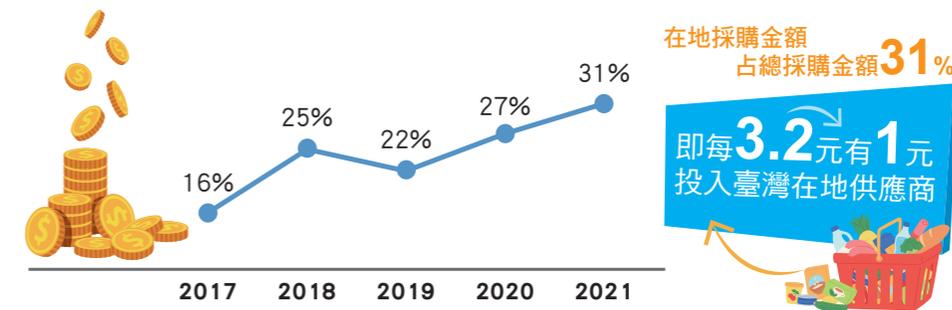
歷年咖啡交易量



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，在地採購可簡化進口作業程序，在地供應商也更了解臺灣消費需求，能挑選出更適切的優質商品。遠東百貨自營食品專櫃向國內供應商採購商品的比例逐年攀升，2015 年僅佔 12%，到 2021 年佔比已達 31%，較前一年度成長 15%，相當於每 3.2 元的採購金額中就有 1 元使用於向臺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臺灣供應商採購好食品的用心，同時增加臺灣在地就業機會。遠東百貨 2022 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。

歷年自營食品專櫃國內採購比例



目錄 Content

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

創造永續價值

永續亮點績效

獎項及肯定

重大性主題鑑別

利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

4.1 嚴選的高品質商品

4.2 安心的美味餐飲

4.3 全面的供應鏈管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

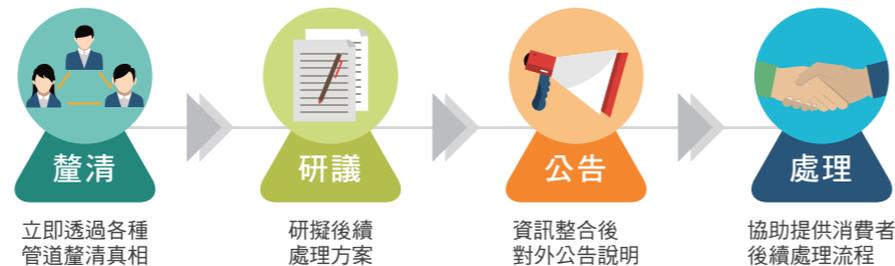
附錄

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。2021 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

餐飲是近年來百貨成長最迅速的業種，遠東百貨引進各國美食和網紅創意餐飲進駐，希望利用餐飲的集客效應帶動購物消費，同時，透過食安管理委員會為消費者把關每一步的食品安全，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，贏得消費者的信心與信賴，打造出新世代「良食商機」。

2021 年衛福部食品標示共有 3 項新規定，包含：加強現場調製飲品的標示訊息的揭露、含有豬肉及其可食部位的食品業者應依規定標示其原料原產地、農畜禽散裝食品應有原產地標示。對此，遠東百貨早在 2020 年便超前部署，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，並於各餐飲櫃位進行全面標示，2021 年更持續回應消費者的重視，強化查核賣場食品資訊的揭露。

4.2.2 三道管理機制 把關食安健康

進新餐廳成為百貨集客吸引消費的新利器，遠東百貨近年也引進多種類跨國餐飲，根據 2021 年重大性議題分析，食品安全名列第二名，足見消費者對於遠東百貨餐飲安全的重視。在引進多種類異國餐飲的同時，遠東百貨更重視食品安全議題，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，構築安心的餐飲網絡。



目錄 Content

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

創造永續價值

永續亮點績效

獎項及肯定

重大性主題鑑別

利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

4.1 嚴選的高品質商品

4.2 安心的美味餐飲

4.3 全面的供應鏈管理

5 健康的幸福職場

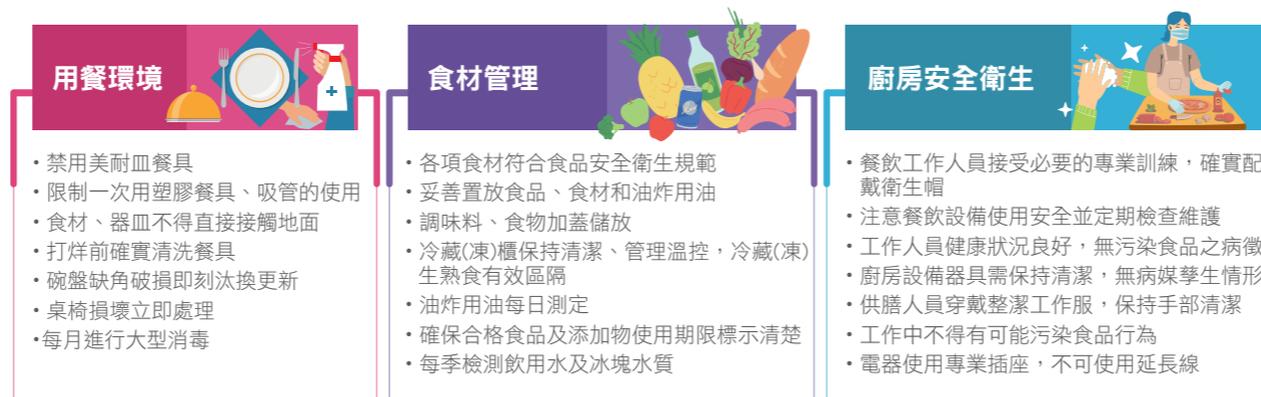
6 溫暖的社會關懷

附錄

管理機制 1 訂立明確規範 確實遵守執行

為替消費者健康把關，遠東百貨於餐飲專櫃合約中訂立嚴謹的管理規範，針對「用餐環境」、「食材安全」、「廚房管理」等餐飲安全面向，要求廠商確實遵守相關規範，包括：每日打烊前應確實清洗餐具、油炸用油每日測定、食材和調味品均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空間。

▶ 遠東百貨對餐飲廠商之要求與規範



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，要求全臺 11 家分公司的超市、食品專櫃廠商及樓面主管遵循，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之相關標準，預防性地定期抽查餐飲及廚房安全衛生作業，若發現有疑慮之食材、油品、或作業缺失，將立即禁用並執行改善。

▶ 廠商自主管理規範



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，除了依據《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》外，各單位亦依據公司訂定之食品安全流程並遵循內控作業，每月定期檢查。超市餐飲部門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；自營進口商品部分，則遵照《食品及相關產品輸入查驗辦法》辦理輸入查驗、依照《食品安全衛生管理法》標示詳盡中文標示，以及依據衛福部食藥署公告訂定食品安全監測計劃，對於納入規範業別之產品確實送驗，以強化自主管理與確保食安品質。

▶ 餐飲櫃位定期檢查項目

冰箱
溫度記錄



飲用水檢測
(大腸桿菌與線菌數)



現場環境、
供膳人員體檢報告



食材存放



危險物品管制
(如瓦斯罐)



目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

4.1 嚴選的高品質商品
4.2 安心的美味餐飲
4.3 全面的供應鏈管理

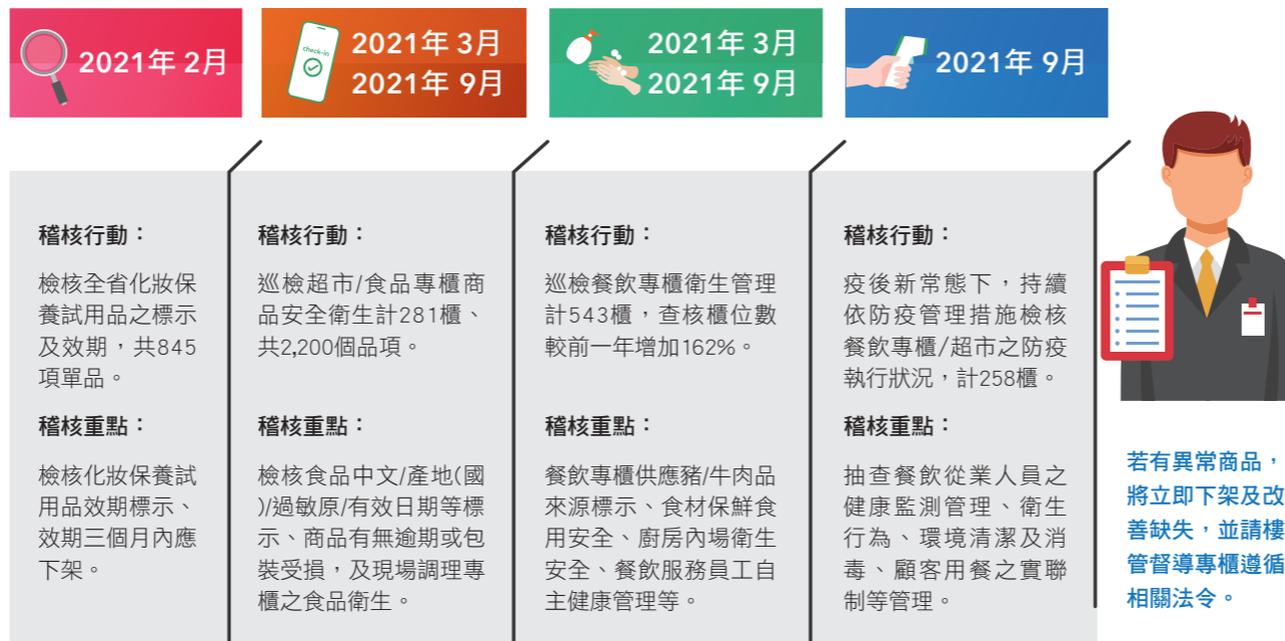
5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

COVID-19 疫後新常態 持續維護安心賣場

後疫情時代下，提供顧客安心的百貨商場環境更顯重要，因此遠東百貨稽核室強化 4 大查核面向，包含：防疫執行狀況、商品標示、豬牛肉來源標示、與化妝品有效期限和標示，透過不定期查核保障顧客權益。稽核室 2021 年完成 543 個餐飲櫃位衛生管理查核，查核量較前一年度增加 1.6 倍，各項查核執行成果如下表。



4.2.3 引進特色餐飲服務 安心美食零距離

根據媒體報導，美食餐飲櫃位是消費者在百貨公司停留最久的地方。遠東百貨用心經營餐飲專櫃商品力，觀察消費者喜好和飲食趨勢，適時調整餐飲櫃位，引進特色美食、異國料理及熱門打卡餐廳，建立百貨餐飲市場的流行指標，充分發揮餐飲業種「停留經濟」的效益，提升商場集客力。

為確保餐飲品質與食品安全，遠東百貨於專櫃合約書中要求餐飲專櫃廠商應保證食品的成分合規和品質安全，且各項原料也必須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，確保無任何違法情事。此外，我們也要求餐飲烹調從業人員持有的中餐烹調技術士證及廚師證書比例需符合法令規定。透過嚴謹的規範和查核，遠東百貨協力餐飲廠商一同提供令消費者安心、放心的高品質餐飲。

高品質異國商品
滿足疫情間過節需求

受疫情影響，出國旅遊受限，促使民眾對於異國美食的需求激增。為讓消費者在情人節、耶誕節等節日時也能與親友共享異國佳節的濃厚氛圍，遠東百貨徐雪芳總經理親自率領專業團隊，精心挑選超過百款禮盒，包含：精緻餐飲、美味甜品、嚴選茶品等，希望用高品質的商品豐富消費者的生活。



目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

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

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

★ 愛買推廣「永續食物」概念 疫情間推出代客料理服務

愛買響應防疫新生活運動，設置「防疫在家煮專區」和「代客料理消費體驗」，促使「永續食物」生鮮相關商品銷量成長。2021年愛買推出超過100款「永續食物」生活概念商品優惠，將友善畜養/耕作、提升動物福利等友善食材於賣場販售，促進環境永續發展。

此外，為讓民眾於防疫期間也能安心採買，愛買於賣場陳列當季最夯食材，並提供貼心的「代客料理」服務，其中，板橋南雅店、桃園店等5間分店更打造「代客料理」量販餐廳，提供牛排、海鮮等「現買、現煮、現食」的優質服務。



★ 防疫新生活運動 提供美味速利便服務

為因應三級警戒期間顧客不得進入餐廳用餐的防疫政策，遠東百貨推出「美味速利便」服務，提供百元美食套餐和連假特惠商品，消費者可透過臉書連結、外送平台等管道預約商品，並於1樓專區外帶、外送到府，或享有免下車取貨的優質服務，讓消費者在疫情期間仍可享用安心的美味餐點。

此外，為方便民眾防疫期間在家也能安心煮炊，city'super 推出5款防疫蔬菜箱、米箱，用便利服務點亮防疫新生活。



★ 顛覆傳統吐司形象 麵包DIY 創新體驗

為提供更有特色的商品與服務，2021年板橋大遠百引進新北首間寄本 Sakimoto Bakery 高級生吐司專門店，開幕旋即掀起生吐司風潮，該店使用級別較高的奶油、麵粉製作，並採低溫長時間發酵，更搭配進口農產品特製限定口味，細緻風味顛覆消費者對吐司的想像。此外，遠百信義A13也開設「吳寶春自己做」首間實體體驗店，提供免備料、免器具設備的便利服務，讓無烘焙基礎的消費者也能做出獲得國際大獎的「寶春式風味麵包」，藉由豐富體驗提升消費者的忠誠度和滿意度。



目錄 Content

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

創造永續價值

永續亮點績效

獎項及肯定

重大性主題鑑別

利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

4.1 嚴選的高品質商品

4.2 安心的美味餐飲

4.3 全面的供應鏈管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

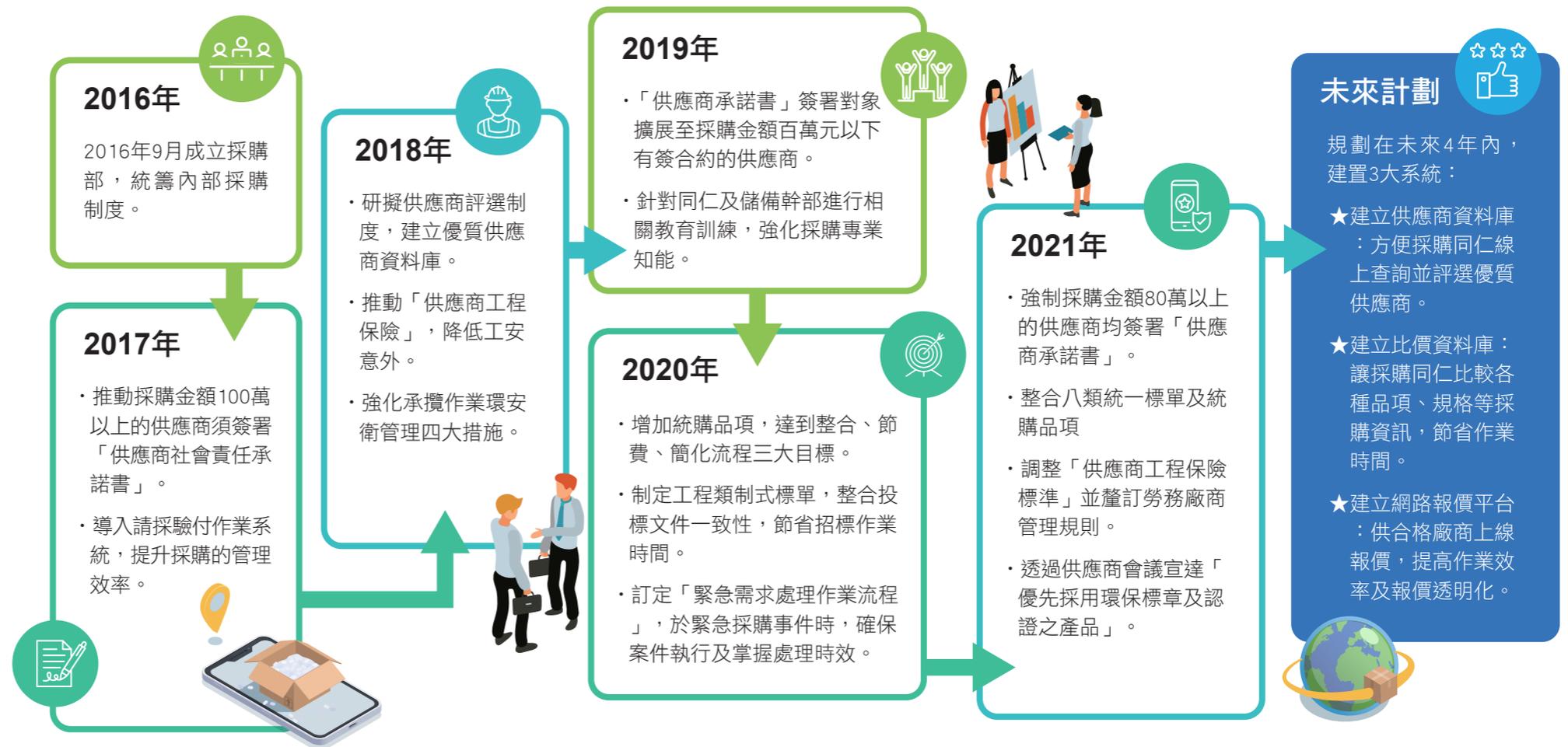
附錄

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外，還有協助營運的工程、事務、資訊、廣宣、勞務等五大類供應商，遠東百貨透過供應商管理與評鑑制度，確保供應商不只符合法令規定，並且和遠東百貨共同重視健康安全、勞工人權、環境保護與道德要求等永續議題。為強化企業永續供應鏈，遠東百貨每年舉行廠商聯誼會，與廠商分享當年度績效與未來成長願景，同時表揚績效優異的專櫃廠商，希望藉由創新產品與優化服務，帶給顧客絕佳的購物體驗，轉型百貨產業的營運模式。

4.3.1 供應商管理委員會 評選優質供應商

▶ 供應鏈管理推動歷程



目錄 Content

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 創造永續價值
- 永續亮點績效
- 獎項及肯定
- 重大性主題鑑別
- 利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

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

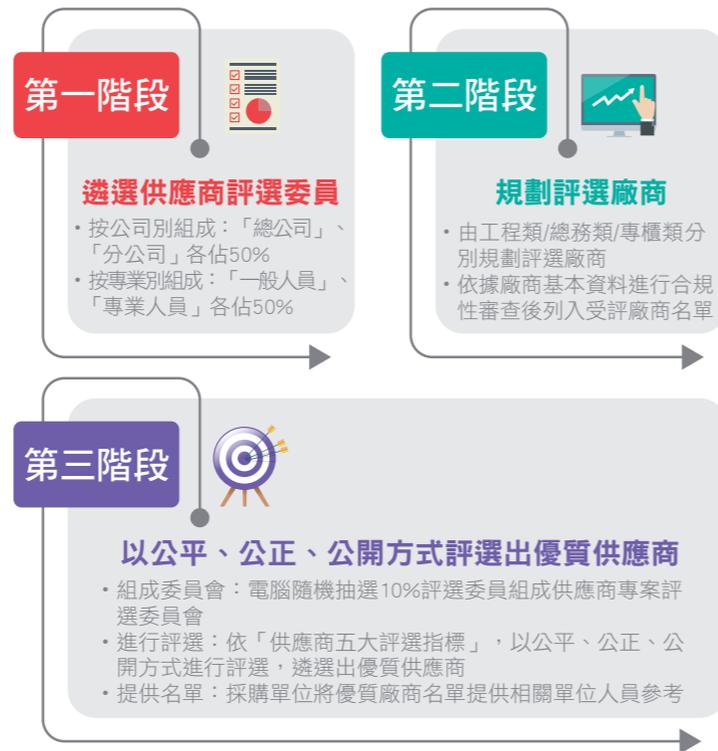
5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

遠東百貨採購部 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。2021 年為了提高供應商管理的效率及效果，採購部整合統購項目共計 1,364 項及八類採購統一標單提供給各分公司使用，且透過管理會議與各分公司管理主管共同釐訂針對勞務廠商的管理規則。

▶ 供應商評選流程



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，優先選擇與當地供應商合作，2021 年當地供應商家數及採購金額皆占整體採購規模九成以上，往來供應商皆遵守環境永續與勞動法規且品質符合標準，同時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，並要求供應商簽署社會責任承諾書，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。2021 年新供應商依據此原則篩選比例達 100%，且評選皆無特殊缺失。

▶ 供應商評選面向與數量

項目	健康與安全	勞工與人權	環境	道德
被篩選供應商總數	146	146	146	146
鑑別出具有（或可能有）負面衝擊之供應商數量	0	0	0	0
已改善供應商數量	0	0	0	0
終止合作供應商數量	0	0	0	0

▶ 採購工作目標



▶ 供應商評鑑四大項目



目錄 Content

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 創造永續價值
- 永續亮點績效
- 獎項及肯定
- 重大性主題鑑別
- 利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

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

5 健康的幸福職場

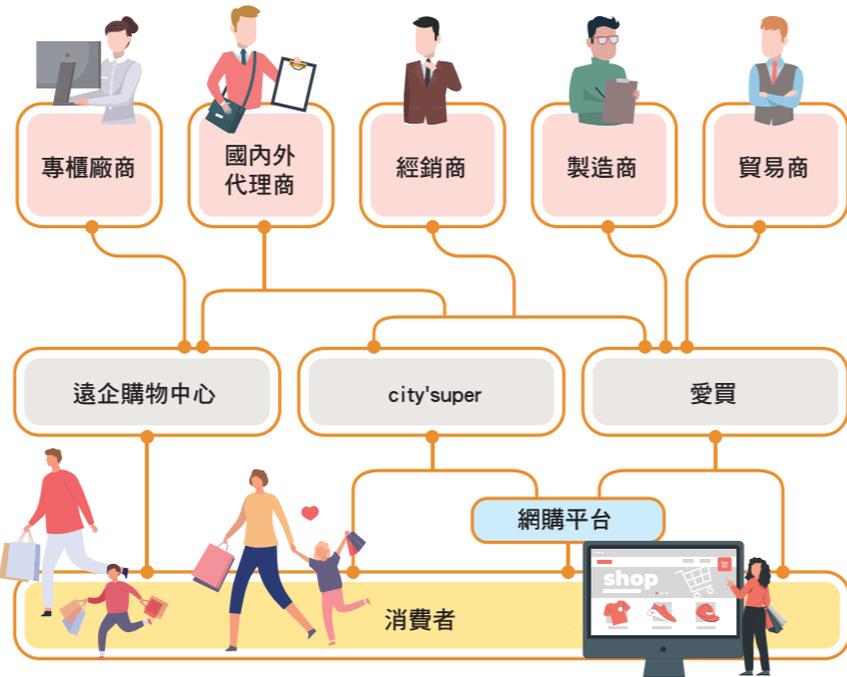
6 溫暖的社會關懷

附錄

▶ 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 235 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 年擴展至採購金額低於百萬且有簽合約的供應商簽署《供應商社會責任承諾書》，且將「綠色環保與社會責任」指標列入供應商評鑑的項目之一，以建立永續性的供應鏈管理。

遠東百貨 2021 年有效取得廠商簽署《供應商社會責任承諾書》計 235 案，共 146 家供應商，包含 3 家新供應商，總採購金額達到 20.6 億元，較去年增加約 1.2 倍，佔年度總採購金額 97.43%。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改善缺失並依合約處置。採購部於 2021 年 2 月會同集團聯合採購中心、資訊部門同仁洽 POS 設備供應商進行評估作業，經評估無重大風險，方進一步持續採購相關設備。

目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

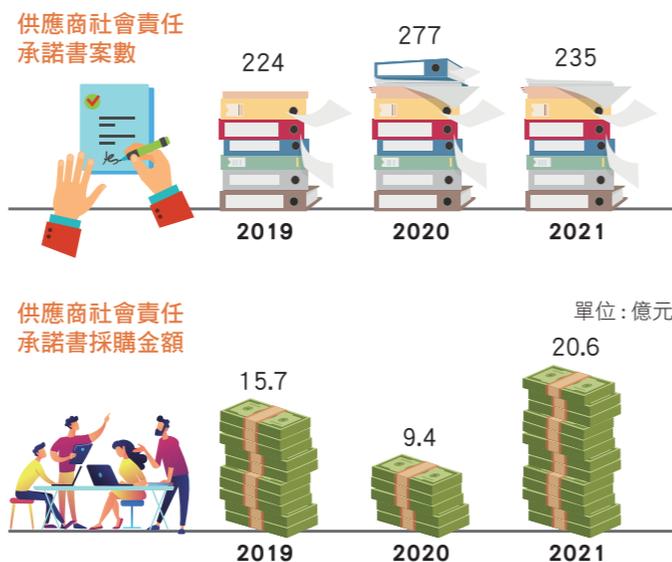
4 安心的商品管理

4.1 嚴選的高品質商品
4.2 安心的美味餐飲
4.3 全面的供應鏈管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄



響應綠色採購 推動辦公室環保產品

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，2021年推動辦公室環保商品，採購8項辦公室用品，累積金額近1,300萬元，更首度透過圖說會議向供應商宣達並於圖說紀錄納入制式文字「本案優先採用具環保標章及認證之產品」，成功要求電腦、衛生紙、紙袋和事務機之供應商提供具有環保標章的商品，共累計20枚環保標章。



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年始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。

2021年供應商評鑑系統全面落實電子化，線上評鑑系統不只提高資訊使用及存放的便利性，同時讓同仁可以office anywhere，提升供應商管理作業效率。2021年共有7,647件採購案件接受線上評鑑，99%供應商評鑑等級為良好以上，且透過線上評鑑的即時性，今年度立即掌握1件工程案驗收評鑑「待改善」，採購單位即時會同稽核、物管及供應商至施工現場，針對工項及溝通落差部分，確認施工作業無誤，惟供應商溝通不夠即時，供應商也表達願積極調整，後續會持續透過線上系統持續觀察。

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，針對可能具職安風險的工作類型，如：洗水塔、洗樓外窗戶、清洗節油槽、機電類與高樓層或高度較高的施工，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。2021年工程採購案共339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。



目錄 Content

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

創造永續價值

永續亮點績效

獎項及肯定

重大性主題鑑別

利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

4.1 嚴選的高品質商品

4.2 安心的美味餐飲

4.3 全面的供應鏈管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

4.3.4 督促承攬人遵守環安衛規範 增進作業安全

遠東百貨承攬人類別為：一般承攬、工程承攬、運輸承攬，並訂有《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。

依據《承攬人管理規章》規定，為維護樓面施工安全，任何工程皆須事前線上填寫「施工進場申請單」並經核准後才能進場動工，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年更進一步要求承攬商工作人員須閱讀「危害因素告知單」後簽名才可換證入場施工，「危害因素告知單」上記載承攬商於作業時可能發生的16種危害類別，並說明潛藏的危害因素及應採取的安全防護措施，藉由書面確認程序，明確告知所有承攬商及其人員應該具備的安全行為。

為了確保工作環境與人員安全，針對工作場所內所屬之各種機械、設備訂定各項檢查標準，遠東百貨訂定《自動檢查計畫》，實施定期檢查、重點檢查及作業檢點，以達到「無災害工時紀錄」為最高理想目標。2021年1月，依據勞動部「職業安全衛生管理辦法」修正後之規定，檢視並調整《自動檢查計畫》，包含機械設備、危險性作業及急救相關器材物品等進行「定期檢查」及「作業檢點」共計14項類型表單，提升安全衛生管理成效，簡化作業者的檢查工作，達到精簡且務實的管理成效。

▶ 自動檢查計畫類別與頻率

機械		設備		急救物品	
項目	頻率	項目	頻率	項目	頻率
一般車輛	每三個月	高壓電氣設備	每年	AED 檢查	每月
高空工作車	每年 / 每月	低壓電氣設備	每年	急救藥品器材	每六個月
升降機	每年 / 每月	小型鍋爐	每年		
吊籠	每月	局部排氣裝置等	每年		

註：升降機、吊籠每年除檢查外，亦將進行保養等作業。



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，會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，2021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1,046人，總訓練時數計355小時，藉由教育訓練，培育維持保全人員的專業技能並確保商場及消費者安全。



遠百 2021 順勢迎風 攜手廠商節節高升

遠東百貨年度廠商聯誼會於2021年10月8日在香格里拉臺北遠東飯店登場，並首度採取B1、二、三樓同步視訊，以符合防疫措施。此次聯誼會以「2021順勢迎風 節節高升」為主題，凝聚廠商與合作夥伴的力量，期待能在同心協力中順勢迎風、節節高升。

2021年依然籠罩在COVID-19的陰霾下，除全球經濟與生活型態面臨巨大的改變，地緣政治、世界巨頭的競逐與經濟秩序也急遽變化，讓產業供應鏈受到極大的衝擊，也為貼近民生前沿的零售業帶來莫大挑戰。

零售產業的發展持續變動，面對這些變動，徐旭東董事長認為我們可以選擇忽視，也可以掌握機會做出改變。最後以美國作家Gail Sheehy一段話”If we don't change, we don't grow. If we don't grow, we aren't really living.”共勉，希望遠東百貨和專櫃廠商均能積極掌握變動的契機，獲得佳績。



目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

4.1 嚴選的高品質商品
4.2 安心的美味餐飲
4.3 全面的供應鏈管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄



綠色採購 實踐綠色消費

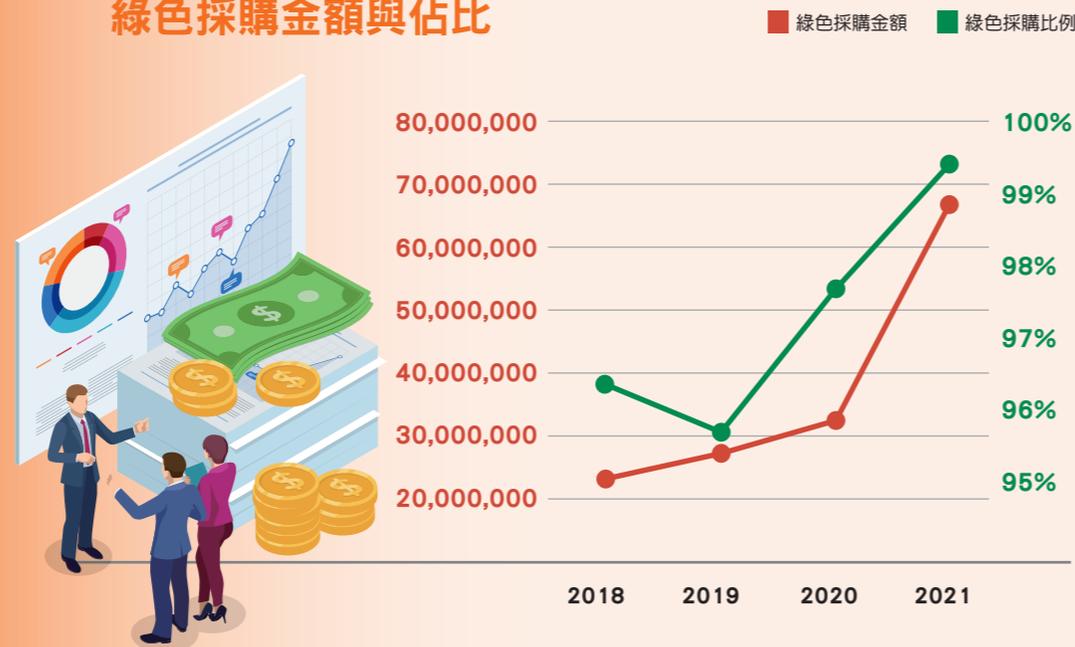
綠色採購是落實綠色消費的最佳工具之一，透過選擇低污染、符合人體健康以及符合環境保護精神的綠色產品，從企業內部營運的改變減少對環境的負擔，達到環境友善的永續目的。

遠東百貨推動永續生活理念，以 Sustain for a Good Life 為願景，自 2018 年啟動綠色採購，以選購低耗能、無毒性和具有環保標章的綠色產品為第一優先，採購項目數量從 2018 年的 3 品項提高到 2021 年達到 15 大類 18 品項，2021 年綠色採購比例達 99.3%，採購金額較前一年增加約 3,442 萬元，成長 104%。

未來，我們將持續落實綠色採購，以實際行動創造綠色價值，促進綠色商機，邁向環境永續目標。



綠色採購金額與佔比



綠色採購 15 大類



目錄 Content

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 創造永續價值
- 永續亮點績效
- 獎項及肯定
- 重大性主題鑑別
- 利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

- 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

6 溫暖的社會關懷

附錄

健康的幸福職場

遠東百貨致力打造友善的職場環境，提供優於同業的薪酬福利，設計完整的培訓藍圖、職務歷練機制以及績效考核制度，維持健康的人力結構，同時也吸引並留任優秀的人才與公司一同成長，邁向健康共融的永續職場。

回應 4 個重大主題

- | | | |
|---------------|----|-----------|
| 5.1 優於同業的薪酬福利 | 76 | · 人才吸引與留任 |
| 5.2 整合的人才培育 | 80 | · 人才培育與發展 |
| 5.3 體貼的友善職場 | 83 | · 職場安全與健康 |
| | | · 法規遵循 |



5



幸福亮點

員工福利金
5年 **↑33%**

員工平均月薪
高於零售業 **1.31** 倍

安全職場
無災害工時 **↑16%**

性平課程
訓練時數 **↑56%**

育嬰假
申請率 **↑83%**

連續 **3** 年推動
員工健康計畫

目錄 Content

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

創造永續價值

永續亮點績效

獎項及肯定

重大性主題鑑別

利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

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

6 溫暖的社會關懷

附錄

5.1 優於同業的薪酬福利

遠東百貨提供優渥的薪酬福利，以招募具潛力的百貨零售人才，並留任組織內優秀的關鍵人才，為智慧零售布局儲備完整的人才梯隊。隨著公司業績不斷成長，我們已連續 5 年調升員工福利金，累計增加幅度達 33%，同時加強舉辦員工社團活動，增進溫暖的工作氣氛，提升員工的幸福感，邁向員工心中理想的幸福職場。

5.1.1 人力資源部 定期調查市場薪酬

遠東百貨人力資源部定期與百貨同業交流，調查市場薪酬水平，另外也透過報章雜誌等報導，掌握最新薪酬動態與留才資訊，制定具市場競爭力的薪酬福利內容。遠東百貨的薪酬制度主要涵蓋經濟性的固定薪資、變動獎金、員工福利，與非經濟性的工作環境、職務輪調、人才培育計畫等六大面向，且新進人員起薪標準高於法令規定的最低基本工資，我們以全方位的薪酬制度，激勵員工工作士氣，吸引並留任組織內的優秀關鍵人才，打造企業核心競爭力。

▶ 全方位薪酬制度



5.1.2 打破齊頭式平等 提供競爭性的待遇

遠東百貨落實公平、公正的雇用原則，敘薪標準無性別、年齡、種族等分別，而是依學經歷、工作表現、所任職務及專長技能等條件核定。因應瞬息萬變的產業環境，我們以留才為目標規劃薪酬，打破齊頭式平等，積極獎勵表現優異的員工，且利用末位淘汰制度幫助組織人力健康的代謝，建立適才適所的工作環境。遠東百貨各職級基本薪資女男比皆為 1:1，2021 年基層人員起薪標準高於勞動部規定最低基本工資 1.19 倍，員工每月平均薪資高於零售業 1.31 倍，打破服務業低薪的刻板印象。

遠東百貨基層人員起薪標準與國家基本工資比

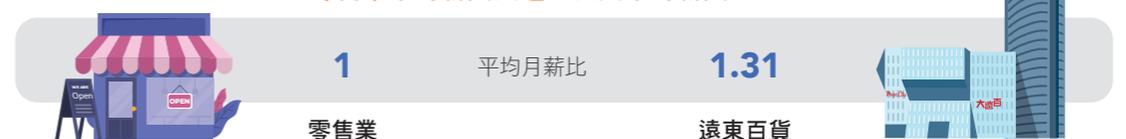


遠東百貨各職級平均薪資比



註：平均薪資 = 基本薪資 + 薪酬

零售業平均薪資與遠東百貨平均薪資比



註：產業平均薪資資料來源為行政院主計總處。

▶ 非主管全時員工人數及薪資統計

項目	2019	2020	2021
非主管職之全時員工人數	1,265	1,301	1,270
非主管全時員工薪資平均數 (千元/人)	713	715	700
非主管全時員工薪資中位數 (千元/人)	659	669	653

目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

- 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

6 溫暖的社會關懷

附錄

5.1.3 福利豐富多元 讓員工 work happy

遠東百貨設有優於法令的多元化福利措施，職工福利委員會定期開會討論福利計畫，提供工作福利、家庭照顧等五大類別，多達 26 項的福利內容。2021 年，我們善用身處百貨產業的豐沛資源，與專櫃廠商合作提供 749 次員工購物優惠，數量較前一年成長 51%，以實際行動回饋一同打拼的員工，未來將持續規劃更豐富的福利專案，驅動更美好的幸福職場。

▶ 遠東百貨員工福利內容

工作福利

勞工保險	端午禮金
全民健康保險	中秋禮金
團體保險	尾牙禮金
定期健康檢查	生日禮金
公傷慰問金	週年慶激勵金
重大疾病慰問金	員工制服
春節利市金	

購物優惠

員工購物優惠
專櫃優惠券
關係企業商品折扣

休閒與個人發展

員工旅遊
社團活動
進修補助

家庭照顧

結婚禮金
喪葬津貼
員工托育協助
子女入學津貼補助
生育津貼

退休福利

勞工退休金提撥
退休紀念品致贈



▶ 定期健康檢查 重視每位員工健康

遠東百貨照顧員工健康，提供勞工保險、全民健康保險，並全額補助團體保險，使員工獲得多重保障。為讓員工維持良好的身心健康，我們定期安排優於法令規定的員工健康檢查，並提供住院醫療險、癌症醫療險等保險內容，減少員工遭逢事故所需擔負的醫療花費。2021 年全民健康保險投保人數包括員工 1,389 人，眷屬 1,005 人，公司支付 3,350 萬元，團體保險投保員工共 1,413 人，公司全年投入 211 萬元。

▶ 清楚透明的退休規劃 保障退休福利

作為員工穩健的靠山，遠東百貨訂有《員工退休辦法》，確保員工退休生活受到保障。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，退休金依年資與退休前六個月的平均工資計算；符合新制確定提撥制的同仁，公司依月投保金額的 6%，按月提繳至勞保局的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，保障員工退休金權利。詳細退休金福利計畫請參考 2021 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、服務型等多元化社團，透過社團活動增進交流，凝聚對公司的認同感，同時培養休閒興趣，緩解工作壓力，營造健康、溫暖的職場環境。2020 年，我們修訂《員工社團管理辦法》，降低成立社團人數門檻，並將社團補助金提高 20%，鼓勵員工踴躍組成社團。截至 2021 年底，員工已成立瑜珈社、有氧社、羽球社等社團，興趣相投的員工一起參加社團活動，增進彼此間的情感也促進團隊合作的默契。

為提升員工揪團運動風氣，勞工安全部自 2020 年 10 月開始推動「有氧健康操」活動，邀請同仁每週一早上於多功能室一起伸展筋骨，放鬆肌肉，以 15 分鐘的暖身健康操，開啟全新一週的精神能量。儘管受疫情影響，2021 年 5 月至 11 月暫停活動，但全年仍舉辦 16 場，共 149 人熱情參與。



樂活社團 活力百分百

自 2020 年起，遠東百貨陸續成立樂活、運動型的員工社團，聘請專業老師帶領同仁練習身體律動與有氧健身，我們提供運動場地，讓員工下班後可直接開啟運動模式，達到規律運動的健康效果，2021 年員工社團共有 35 位成員，舉辦 25 場活動，合計 250 人次參與。



目錄 Content

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

創造永續價值

永續亮點績效

獎項及肯定

重大性主題鑑別

利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

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

6 溫暖的社會關懷

附錄

子女托育服務 讓員工安心工作

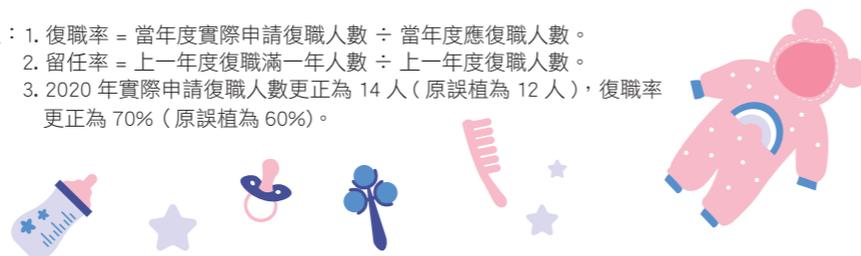
遠東百貨據點遍布全台，為讓各地員工能無後顧之憂的工作，我們與 7 家優質可信賴的連鎖文教機構合作，他們提供全台 233 個分校據點，讓員工可以就近選擇方便的托育服務，並享有註冊費折扣等 11 項優惠，職工福利委員會每年亦提供子女入學補助，建立完善的員工子女照護措施。

由於百貨第一線從業人員以女性占多數，我們協助減輕照顧子女的壓力，也鼓勵女性員工結婚生育後重返工作崗位，使個人職涯發展不受限。近 3 年累計有 80 位女性員工申請育嬰假，2021 年女性員工育嬰留停申請率較前一年度長 1 倍，留任率 71%，也較前一年度成長 6%。

近 3 年育嬰留停統計

項目	2019		2020		2021	
	男	女	男	女	男	女
符合申請資格人數	69	168	66	131	61	104
實際申請人數	0	23	1	22	2	35
申請率(%)	0	14	2	17	3	34
當年度應復職人數	0	23	1	20	1	12
實際申請復職人數	0	12	1	14	1	9
復職率(%)	-	52	100	70	100	75
上一年度復職人數	0	17	0	12	1	14
上一年度復職滿一年人數	0	12	0	8	1	10
留任率(%)	-	71	-	67	100	71

註：1. 復職率 = 當年度實際申請復職人數 ÷ 當年度應復職人數。
2. 留任率 = 上一年度復職滿一年人數 ÷ 上一年度復職人數。
3. 2020 年實際申請復職人數更正為 14 人（原誤植為 12 人），復職率更正為 70%（原誤植為 60%）。



體貼育兒 母性健康保護計畫

遠東百貨從「關懷母職，體貼育兒」的精神出發，建立完善的母性健康保護計畫，讓女性員工在孕期安心待產、產後放心育兒，用心守護女性員工的健康福祉。



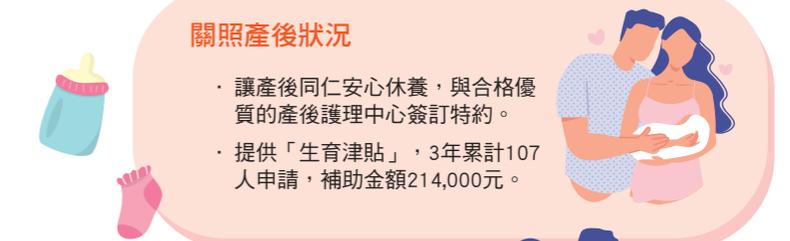
關懷母職 體貼育兒

關懷孕期健康

- 藉由定期問卷評估工作環境是否會帶來負擔。
- 透過 30 場健康諮詢講座、25 則健康訊息，解答育兒相關資訊。

關照產後狀況

- 讓產後同仁安心休養，與合格優質的產後護理中心簽訂特約。
- 提供「生育津貼」，3 年累計 107 人申請，補助金額 214,000 元。



給予育兒支持

- 提供育嬰必需品，發送「暖心媽媽包」。
- 請醫師評估同仁復工狀態，讓同仁放心回歸職場。
- 提供「子女入學津貼」，3 年累計 304 人申請，補助金額 459,500 元。



目錄 Content

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

創造永續價值

永續亮點績效

獎項及肯定

重大性主題鑑別

利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

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

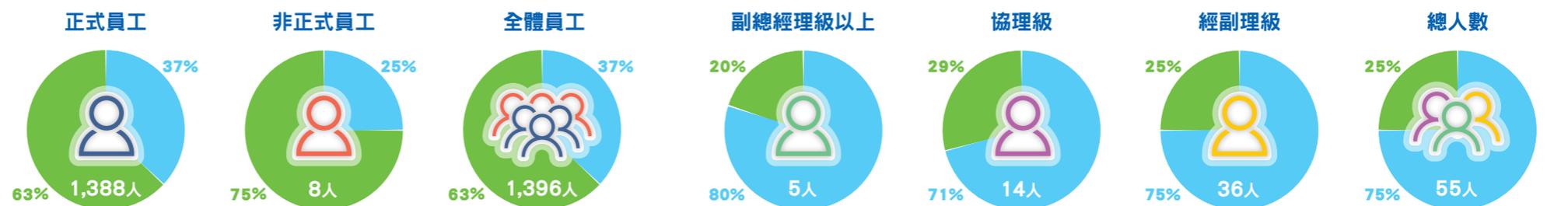
6 溫暖的社會關懷

附錄

5.1.4 健康的人力結構 迎向零售新挑戰

截至 2021 年底，遠東百貨有 1,396 名員工，包含 1,388 名正式員工，以及 8 名短期約聘員工，約聘員工享有與正式員工相同的教育訓練、福利與勞動權利。遠東百貨各重要營運據點雇用臺灣籍高階管理階層比例為 100%，優於同業的薪資福利與完整的人才培訓，使遠東百貨擁有健康的人力結構。2021 年新進員工 251 名，新進率 18%，較前一年度成長 29%，顯示隨著公司業務發展需求，我們持續招募優秀人才。

▶ 遠東百貨人力結構



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

年齡	性別	員工年齡分布						新進員工性別及年齡						離職員工性別及年齡					
		2019		2020		2021		2019		2020		2021		2019		2020		2021	
		人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例
29 歲以下	男	133	30%	108	30%	121	32%	63	15%	46	13%	84	22%	25	6%	25	7%	54	14%
	女	303	70%	249	70%	257	68%	140	32%	115	32%	119	32%	73	17%	72	20%	83	22%
	全體	436	100%	357	100%	378	100%	203	47%	161	45%	203	54%	98	23%	97	27%	137	36%
30-49 歲	男	274	35%	281	36%	284	37%	25	3%	17	2%	20	3%	18	2%	3	1%	24	3%
	女	517	65%	495	64%	490	63%	22	3%	13	2%	28	4%	38	5%	5	1%	46	6%
	全體	791	100%	776	100%	774	100%	47	6%	30	4%	48	7%	56	7%	8	2%	70	9%
50 歲以上	男	102	48%	103	46%	113	46%	1	1%	1	1%	0	0%	12	6%	1	1%	4	2%
	女	110	52%	121	54%	131	54%	0	0%	1	1%	0	0%	5	2%	0	0%	4	2%
	全體	212	100%	224	100%	244	100%	1	1%	2	2%	0	0%	17	8%	1	1%	8	4%
全體員工	男	509	35%	492	36%	518	37%	89	6%	64	5%	104	7%	55	4%	29	2%	82	6%
	女	930	65%	865	64%	878	63%	162	11%	129	10%	147	11%	116	8%	77	6%	133	10%
	全體	1,439	100%	1,357	100%	1,396	100%	251	17%	193	15%	251	18%	171	12%	106	8%	215	16%

註：新進、離職員工比例 = 新進、離職員工人數 ÷ 該年齡層員工總人數。

目錄 Content

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

創造永續價值

永續亮點績效

獎項及肯定

重大性主題鑑別

利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

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

6 溫暖的社會關懷

附錄

5.2 整合的人才培育

遠東百貨規劃全方位、優質、多元的人才培育系統，為公司永續經營奠定良好基礎。人才培訓藍圖從產學合作的實習生招募計畫做起，在職員工則依職級與職能提供專業訓練。此外，專櫃人員作為遠東百貨重要的合作夥伴，我們為其設計專屬的基礎訓練與核心能力訓練課程，精進服務品質，為顧客創造更優質的購物體驗。

5.2.1 儲備幹部人才計畫 系統性培育人才

自 2018 年起，遠東百貨開始有系統的規劃儲備幹部人才計畫，透過公平的選拔過程以及完整的課程培訓，提升儲備人才的專業能力與管理技巧，為公司長遠的發展打造優秀的人才團隊。

儲備管理副店培訓專案

為培育百貨管理專才，遠東百貨推動「儲備管理副店培訓專案」，藉由完整培訓使學員深入了解分公司後勤管理業務範圍及運作，提升個人專業職能及管理業務能力。我們依學員職能所需規劃「基本概念」與「專業知識」課程，並邀請現任管理副店長分享實戰經驗，使所學和實務融會貫通，提升實戰力。2021 年受疫情影響，暫停舉辦實體訓練課程，我們也改安排員工參與經濟部「零售業人才加值培訓課程」，引進外部線上課程資源，讓人才培訓不間斷。

零售人才加值培訓
疫情期間持續進修

經濟部 2021 年舉辦「零售業人才加值培訓課程」，提供受疫情影響的零售與餐飲業人才培訓課程，協助相關人員在疫情期間持續進修，提升專業職能，待市場復甦後更快掌握趨勢動向。遠東百貨參與「後疫情時代商業趨勢」、「Google Ads 廣告投放行銷策略」等 13 門課程，合計 88 人次參訓，訓練總時數 548 小時。

13
門課程88
人次參訓訓練總時數
548 小時

目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

- 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

6 溫暖的社會關懷

附錄

員工教育訓練與發展

遠東百貨依不同專業需求為員工規劃完整課程，使員工職能全面提升，2021年員工訓練總時數為 19,998 小時，受訓總人次 16,985 人，人均受訓 14.3 小時。遠東百貨訓練藍圖對象以新進人員、專業人員、各管理階層為主軸，規劃公司基礎訓練、事業核心訓練、自我發展訓練等 3 大類課程，2021 年投入教育訓練金額超過 73 萬，透過實體與線上課程不斷精進員工的專業與知能，攜手員工與公司一同穩健成長。

▶ 員工訓練時數

單位：小時

類別	2019			2020			2021		
	男	女	整體	男	女	整體	男	女	整體
主管職	12.4	12.6	12.5	18.5	19.6	19.0	13.8	13.9	13.8
一般職員	22.2	15.0	16.7	16.2	14.6	15.3	14.5	14.3	14.4
業務人員	2.4	3.8	3.5	10.6	8.8	8.9	9.7	7.3	7.4

▶ 員工訓練藍圖

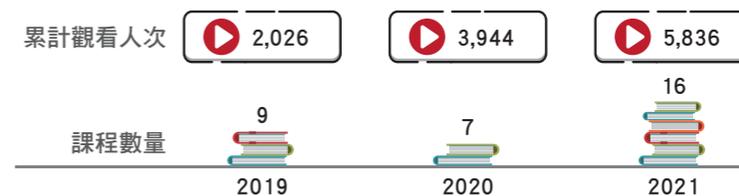


★ 新店開幕 員工特別訓練

因應遠百竹北店開幕，遠東百貨規劃開幕特別訓練，涵蓋「業務實習」、「通識課程」與「事業核心」3 大教育訓練課程，加速員工步入工作軌道。我們安排員工至竹北店實習，由資深同仁帶領解說現場各項工作內容，總公司各單位相關業務主管也針對樓面安全、招商管理、系統操作等課程進行授課，並依不同職務需求安排服務禮儀、賣場管理、收銀操作等專業核心訓練，2021 年通識課程與專業核心共開授 41 堂課程，合計 1,134 人次受訓，訓練總時數達 1,732 小時。

★ 數位學習 推動 E-Learning

迎向數位學習趨勢，遠東百貨於員工入口網站 EIP 設置線上學習網，有效降低員工受訓往返的通勤時間，解決員工分布各地不易集中訓練的問題，帶動 Any Time, Any Where 的學習氛圍。2021 年我們提供行銷廣告、數位影音、法律實務等 16 門課程，累計 5,836 人次瀏覽。



★ 強化勞安訓練 召開線上職安大會

2021 年 12 月受疫情影響，年度職安大會採視訊方式召開，共 24 位勞安主管及人員參與。會中針對員工健康促進、安全衛生事項與各階段防疫措施等主題進行討論，與會人員互動熱絡，激盪彼此想法，精進公司各項勞安措施。本次大會也特別宣導鼓勵員工成立社團，推廣運動活動，並提醒要重視活動安全性評估，保障員工安全與健康。

目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

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

6 溫暖的社會關懷

附錄

專櫃人員教育訓練

遠東百貨 2021 年進行專櫃人員教育訓練，課程包含：勞工安全、人事考勤、服裝儀容、收銀機操作、贈品系統、電子載具等內容，並特別加強介紹近期興起的各式行動支付工具，以提升結帳流程的順暢度。另外，因應餐飲櫃位數增加，2021 年特別邀請消防單位拍攝教學影片，針對餐飲專櫃人員提供相關訓練，以提升消防應變能力，確保商場安全。2021 年專櫃人員教育訓練總時數達 14,485 小時。

▶ 專櫃人員平均訓練時數

項目	2019	2020	2021
受訓總時數	39,096	17,326	14,485
專櫃人員數	11,214	14,098	13,047
平均訓練時數	3.5	1.2	1.1

註：近 2 年因新冠疫情，減少辦理訓練。

▶ 專櫃人員 3 大核心訓練



新進基礎訓練

各分公司不定期提供公司文化、考勤、安全衛生、賣場服務規範等訓練，幫助新進專櫃人員快速融入環境。



專業能力訓練

配合公司多元化服務，提供各類禮商券、支付工具、收銀機與遠百APP操作等多種訓練，強化駐點期間的專業技能。



自我提升訓練

舉辦健康知識、季節流行、壓力紓解等工作專業以外的講座，使專櫃人員獲得多元化發展。

5.2.2 績效評核制度 全面拔擢優秀員工

遠東百貨設有績效考核與晉升制度，從新進人員到年度定期考核皆有明確的績效目標，以及全面性的評估與激勵措施。我們也建立公開透明的晉升或轉調管道，員工任職期間由各級主管依個人學識、操守、工作能力及績效隨時加以考評，並因應公司業務發展需求與意願調查，適時安排專業訓練及職務輪調，增加員工歷練並晉升適任職務。2021 年總分公司合計調動人數為 276 人，調動率為 21%。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，相關規範皆於新進員工到任時安排訓練課程說明，亦於工作規則中明訂，並公開揭露於公司內部網站供員工查閱，保障員工權益。

▶ 近 3 年績效考核員工比例

100%
執行績效考核



▶ 績效考核頻率



新進人員考核
✓ 滿六個月 ✓ 一年



員工績效考核
✓ 每月 ✓ 每季 ✓ 每年



增廣視野 鼓勵員工對外交流

遠東百貨鼓勵員工參與外部競賽，達到增進多元視野以及和業界相互交流的效果，2021 年我們制定並實施「基層員工外部獲獎提案獎勵措施」，針對參與外部獎項具獲獎貢獻的同仁，依獲獎事蹟與表現予以獎勵，表彰同仁努力的榮耀成果，2021 年共 23 名同仁獲得獎勵。

目錄 Content

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

創造永續價值

永續亮點績效

獎項及肯定

重大性主題鑑別

利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

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

6 溫暖的社會關懷

附錄

5.2.3 產學合作計畫 培訓產業需求人才

遠東百貨以「善用百貨產業資源，孕育業界所需人才」作為人才培育策略之一，2014年起，透過遠東集團「產學儲備人才培訓計畫」，協助元智大學、亞東科技大學的優秀學生進行實務歷練，運用校方與關係企業之間的資源整合，發掘人才進入公司服務，擴大人才培育綜效。另外，遠東百貨也和豫章工商合辦「就業導向課程專班合作計畫」，以實務技能教學強化學生實戰經驗與就業能力，截至2021年底，產學合作計畫累計招募196位實習生。

為幫助實習生深入認識百貨產業，遠東百貨規劃24小時的職能化系列課程，包含：營運管理、樓面職責、顧客服務等，並以OJT (On the Job Training) 方式進行培訓，透過主管現場解說、同儕互動等增進職能訓練，提升未來求職優勢。2021年遠東百貨聘用8位學生進入分公司擔任營業單位、顧客服務等實習工作，並有3位實習生通過考核，於畢業後進入公司任職。未來我們將持續推動產學合作，滿足產業人才需求，為培育新一代百貨零售人才而努力。

▶ 近5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

勞動部推動「青年就業旗艦計畫」，鼓勵企業僱用職場新鮮人，提供做中學的「工作崗位訓練」，並依計畫進行3至9個月的新人訓練。遠東百貨2021年持續響應該政策，由資深員工擔任訓練導師，透過就業旗艦計畫招募的新進人員共計46位，含總公司11位，分公司35位，較前一年度增加24位。



招募潛力新血 前進校園徵才

為吸引具潛力的青年學子加入團隊，遠東百貨定期辦理校園徵才活動，2021年與臺灣大學合作舉辦線上博覽會，同時至中華大學、明新科技大學、亞東科技大學等舉辦4場徵才活動，現場提供職務介紹、職涯諮詢，也針對應屆畢業生辦理小型說明會，吸引數百名同學到攤位諮詢，期間共獲得141份履歷。

5.3 體貼的友善職場

建立友善職場，讓員工在工作與生活中取得平衡，是遠東百貨致力達成的目標。2021年，我們持續從「溫暖、健康、幸福」三大方向出發，推動「員工健康UP」計畫，執行10大健康促進行動，關懷同仁健康福祉，3年累計投入逾132萬元於員工健康活動，讓員工在支持性的氛圍中安心工作，健康活力每一天。

5.3.1 推動健康職場計畫 邁向幸福企業

「員工健康，企業才能永續發展」，遠東百貨積極打造健康、安全的幸福職場，連續3年推動「員工健康UP」計畫，透過10大健康行動方案關懷員工身心健康，讓每位遠百人都能在溫暖、和諧的環境中 Work Hard & Work Happy！

2021年因COVID-19疫情未歇，部分健康活動於5月至11月間暫停辦理，儘管活動數量減少，經問卷調查，仍有85%的員工對年度健康促進活動十分滿意，且82%的員工認為活動有助於提升身心健康，足見遠東百貨推行健康職場的優秀成果。



目錄 Content

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

創造永續價值

永續亮點績效

獎項及肯定

重大性主題鑑別

利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

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

6 溫暖的社會關懷

附錄

▶ 員工健康 UP 計畫 10 大行動

於勞工安全部布置溫馨小站，提供急救箱、體脂計、酒精等12項物品，2021年增加紓壓、保暖與防雨用品供員工取用。



員工關懷小站

依「勞工健康保護計畫」進行員工健康調查，發放237份問卷，回收率94.9%，並追蹤44位高風險員工後續狀況，提供健康諮詢服務。



員工健康調查

於茶水間設置數位看板，宣導健康飲食、環境安全、COVID-19防疫重點等27則健康資訊，提醒員工注意健康保護。



溫馨提醒健康

為充實員工健康知識，透過EIP系統不定期發送防疫資訊、慢性病預防、生活保健等92則訊息，訊息量成長74%。



熱門健康訊息

鼓勵員工「健康飲食、健康瘦」，已連續2年舉辦瘦身挑戰，2021年計22位員工參與活動，搭配營養師專業指導，總計減重54.5公斤。



健康享瘦作戰

推行「健康99集點卡」活動，參與9場健康活動可獲1張抽獎券，2021年全體員工累計1,447點，相當161張抽獎券，年底抽出20名員工獲獎。



健康集點活動

因應季節性流感報到，為方便員工接種並提升免疫力，與當地衛生單位合作，提供83位符合公費及自費員工施打疫苗。



施打流感疫苗

為有效預防職業病、追蹤員工健康，特約合格醫護人員定期至公司提供臨場醫師諮詢服務，2021年辦理47場，共257位員工參與。



臨場醫師諮詢

提供優於法令規定頻率的員工健康檢查計畫，2021年與亞東醫院合作，為524位員工健康管理把關，重視每位員工健康。



員工健康管理

2021年舉辦8場健康講座，邀請專業講師到場解說口腔保健、疾病預防、常見意外處理等多元主題，共130名員工參與。



員工健康講座

4 大防疫措施
守護遠百人健康

2021年 COVID-19 疫情持續升溫，為確保員工健康與家庭安全，我們啟動 4 大防疫行動，5 月起實施「居家上班」（Work from home）機制，減少員工於通勤、室內群聚所伴隨的染疫風險，也鼓勵員工盡早施打疫苗，提供「疫苗接種假」與「施打疫苗獎勵金」，並定期發送口罩，全力促進員工防護力。截至年底，我們已提供員工 457,150 個口罩，發放 186.9 萬疫苗施打獎勵金，全體員工第一劑覆蓋率達 93%，第二劑覆蓋率達 83%，守護員工健康安全。

提供口罩

457,150 個

第一劑
覆蓋率 93%

第二劑
覆蓋率 83%

發放疫苗
獎勵金

186.9 萬元

目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

- 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

6 溫暖的社會關懷

附錄

5.3.2 平等尊重的工作環境 保障員工勞動權利

遠東百貨積極打造平等、尊重的職場環境，依據《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，使員工在正向、和諧的氛圍中安心工作，提升對公司的向心力及認同感，同時增進工作效率與生產力，與我們一同邁向永續共融的幸福職場。

勞資會議促進勞資和諧

遠東百貨重視勞工人權，員工勞動條件均符合法規並享有法定福利，部分員工福利政策更優於法令規定，如：產假、福利金提撥等。為促進職場關係和諧，我們每季皆舉辦勞資會議，並不定期針對特定議題召開溝通會議，藉此相互交流想法意見，透過互信的溝通管道，使勞資雙方可於各項管理措施獲得共識。若遇重大營運變化，遠東百貨遵循勞動基準法規定的預告期，最短於 10 日前告知，以保障員工權利，2021 年末發生相關情事。職工福利委員會亦訂有「員工社團管理辦法」，鼓勵員工成立健康、服務型等多元社團，據此保障員工結社與集體協商之自由。

杜絕歧視讓員工安心工作

遠東百貨杜絕與防範任何歧視、霸凌與性騷擾等事件發生，我們訂有《性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法》，並於新進人員訓練時特別說明，同時公告於內部網站及張貼於茶水間等公共空間顯著處，落實性騷擾防治議題的宣導，讓每位員工皆能放心工作。2021 年 4 月，我們邀請新北市政府勞工局與桃園市政府勞動局至分公司辦理「防治性騷擾」及「職場平權宣導會」課程，共 64 名員工參與。此外，我們也針對 251 名新進人員進行性別平等教育訓練，促進性別平等意識。2021 年性別平等課程共 315 人次參與，訓練時數 162.2 小時，成長 56%。如有性騷擾相關申訴，將由總公司人力資源部、分公司業務管理室等專責單位受理，並成立性騷擾申訴評議委員會進行後續追蹤處理。

適時修訂管理辦法 創造更幸福的職場



適度工時調配不強迫勞動

為提供便利的購物服務，遠東百貨除特殊情況外需全年無休，但並未因此犧牲同仁工作權益。我們依勞動法令規範採行變形工時，於重要檔期活動均事先調整與安排班表，適度調配人力，且未發生強迫勞動的情事，更嚴禁以威脅、不人道等方式強制員工勞動。若活動期間業務量較大，我們也會核發加班費或給予有薪補休，並適當調整每月排班時數，讓員工適度休息。我們適當的調配工時的作為，讓員工可以適當休息，也讓 2021 年公司整體缺勤率下降 44%。

遠東百貨也重視員工出勤安全，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，將考量行政院人事行政總處的停班停課公告與同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，若有營業視同假日加班，保障員工權益。

共同維護專櫃人員權益

百貨專櫃人員由各專櫃品牌公司直接聘僱，雖然不屬於遠東百貨員工，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，因此我們依廠商專櫃合約要求專櫃廠商應依法保障專櫃人員的勞動人權，也透過溝通管道了解專櫃人員需求。若發生違反勞動權利情事時，分公司會向專櫃廠商反應，請廠商維護其員工權利，用心照顧每一位合作夥伴。

目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

- 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

6 溫暖的社會關懷

附錄

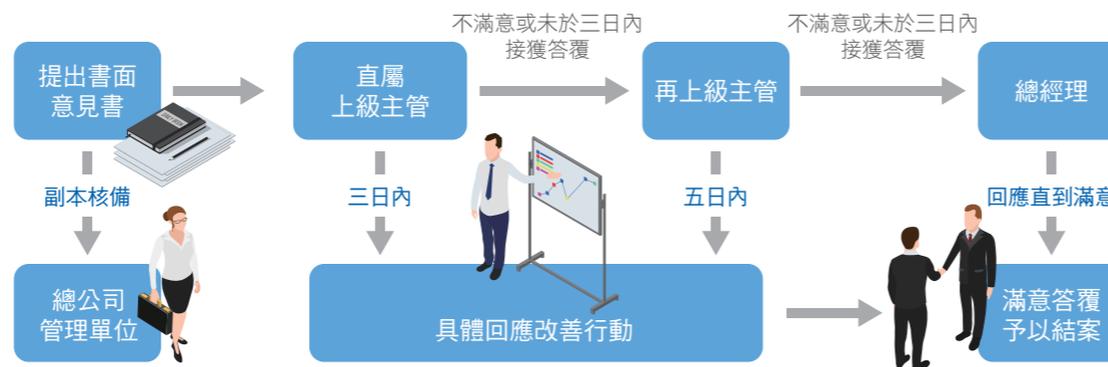
5.3.3 多元管道溝通無礙 認真傾聽員工聲音

遠東百貨透過管理機制和內部會議與員工積極對話，並訂有《員工意見處理辦法》，建立員工申訴機制，並於新進員工訓練時詳加說明。員工意見申訴最高負責人為總經理，員工不論是透過內部申訴機制，或經由外部管道提出意見，我們皆會適切回應及處理。2019年EIP系統正式上線，透過總經理的話、活動看板、問卷調查等公告，建立更完善的溝通平台，2021年共發放169份調查問卷，深入了解員工心聲。

▶ 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

遠東百貨訂有《職業安全衛生政策》，並依《職業安全衛生法》第23條規定，設置「職業安全衛生委員會」作為公司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，委員組成包含部室主管、醫護（急救）人員及勞工代表等，委員任期為二年，每季召開一次會議，負責審議、協調與建議公司職業安全衛生相關事項。本屆委員中有8名勞工代表，佔「職業安全衛生委員會」全體人數42%，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月至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



註：人數規模超過300人以上之單位依法設有職業安全衛生委員會。

目錄 Content

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 創造永續價值
- 永續亮點績效
- 獎項及肯定
- 重大性主題鑑別
- 利害關係人溝通

- 1 永續的經營治理**
- 2 創新的標竿商場**
- 3 高效的環保營運**
- 4 安心的商品管理**
- 5 健康的幸福職場**
 - 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
- 6 溫暖的社會關懷**

附錄

▶ 職業安全衛生訓練



新進員工教育訓練

課程內容包含：職業安全衛生政策及概念、自動檢查、緊急應變、消防及急救常識等。



一般員工教育訓練

每3年由勞工安全部安排3小時訓練課程，透過專業教材增進員工安全衛生知識。



施工人員教育訓練

承攬商於進場前3日需完成申請，確保施工人員完成教育訓練，並簽署施工常見危害因素告知單。



外部證照訓練

訓練內容涵蓋：急救人員、缺氧作業主管、防火管理人及AED管理員等訓練，提升緊急應變能力。

▶ 提升環安管理 創造零工傷的安全環境

遠東百貨每年定期辦理危害辨識及風險評估作業，就環境與作業中可能衍生的危害問題，進行風險評估，由職業安全衛生管理師進行初步危害界定，會同職護與臨場醫師協助，共同討論及辦理風險評估作業。透過現場環境評估、員工量表填寫與健康檢查結果分析，進行危害分級管理，對於中高風險族群，優先安排追蹤與管理，確保員工在安全且健康的環境下工作。

遠東百貨透過加強環安衛管理，維持工作場所安全。若發生工傷事故，分公司會即時通報總公司勞工安全部，職安人員亦會調查事故，分析災害原因，研擬改善措施，並做預防宣導，以防止意外事件再度發生，同時也會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，共同推行職業安全與健康服務，全臺分公司更持續達成「零工傷、無災害」的目標。2022年預計規劃導入ISO 45001職業衛生安全管理系統。

▶ 職場勞動安全獲三重認證肯定



註：遠東百貨總公司因與所在大樓企業用戶共用 AED 設備，故未個別獲得安心場所認證。

▶ 員工健康與安全指標

項目	2019			2020			2021		
	男	女	總計	男	女	總計	男	女	總計
職業傷害死亡人數(人)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
職業傷害死亡率(%)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
可記錄之職業傷害人數(人)	2	3	5	0	0	0	1	0	1
可記錄之職業傷害率(%)	0.39	0.32	0.35	0	0	0	0.19	0	0.07

- 註：1. 工作總時數 = 8 小時 × 人數 × 工作天數。2021 年工作總時數為 2,775,616 小時。
- 2. 職業傷害死亡率 = (職業傷害死亡人數 ÷ 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)
- 3. 可記錄之職業傷害率 = (可記錄之職業傷害人數 ÷ 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)
- 4. 可記錄職業傷害 = 工作場所意外摔傷、撞傷或操作不當導致的割傷與壓傷等，不包含上下班交通事故。
- 5. 嚴重的職業傷害 = 因職業傷害而失能超過 6 個月，2021 年遠東百貨嚴重的職業傷害人數為 0。
- 6. 2021 年無職業病事件發生。



目錄 Content

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

創造永續價值

永續亮點績效

獎項及肯定

重大性主題鑑別

利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

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

6 溫暖的社會關懷

附錄



榮獲「健康職場入選獎」

遠東百貨致力打造幸福職場，用心照顧員工健康，2021年國民健康署舉辦「全國績優健康職場與優良推動人員」表揚大會，台中大遠百、台南大遠百因不遺餘力推動職場健康促進活動，積極提升員工健康意識，首度參賽即自73家企業脫穎而出，獲頒「健康職場入選獎」。



摘「全國職業安全衛生優良單位及人員」雙獎殊榮

為鼓勵企業重視職場安全與健康，勞動部每年辦理「推行職業安全衛生優良單位及人員」選拔活動，台南大遠百因職業安全衛生管理有成，提供安全無虞的工作環境，更給予員工完善的照顧，卓越表現深受肯定，獲頒「優良單位」與「優良人員」雙獎殊榮。



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，2021年總公司及全臺11家分公司獲頒「無災害工時記錄獎狀」，累計無災害工時超過2,992萬小時，零災害總工時成長16%。



無災害工時紀錄

 總公司 累計時數 5,942,056	 遠百信義A13 累計時數 600,888	 遠百寶慶店 累計時數 3,225,690	 遠百板橋店 累計時數 3,657,296
 板橋大遠百 累計時數 1,809,312	 遠百桃園店 累計時數 3,897,007	 新竹大遠百 累計時數 4,206,164	 台中大遠百 累計時數 954,435
 遠百嘉義店 累計時數 1,659,853	 台南大遠百 累計時數 1,665,219	 高雄大遠百 累計時數 1,180,667	 遠百花蓮店 累計時數 1,126,006

註：上述統計範圍僅遠東百貨總公司涵蓋承攬人員，其餘皆為正式員工。

目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

- 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

6 溫暖的社會關懷

附錄



健康運動在遠百 精神抖擻奔未來

健康的員工是企业的重要資產，在徐雪芳總經理的支持與帶領下，遠東百貨鼓勵員工成立瑜珈、有氧、登山等運動社團，培養定期運動的好習慣，有效提升員工運動風氣，讓企業成為員工健康管理的好夥伴，也讓員工在支持性的環境中，每天活力百分百，健康笑開懷。



註：照片由遠見雜誌提供



主管帶頭鼓勵運動

上班前，主管帶領員工「一起動起來」，每週透過簡單的暖身操，伸展筋骨，為工作注入滿滿活力。



提供場地方便運動

成立瑜珈、有氧等運動社團，員工下班後可直接開啟運動模式，紓解工作壓力，天天都是美好的運動天，2年累計有731人次使用。



友誼賽事增進默契

各分公司不定期舉辦球類友誼賽等活動，讓志同道合的員工齊聚一堂，享受運動過程中的樂趣，也培養出絕佳的團隊情感和默契。



親近自然紓解壓力

不定期舉辦健走登山活動，鼓勵員工親近大自然，放鬆心情，紓解壓力，讓工作生活達到平衡，也鼓勵員工參與「天天7,000步、快樂健康走」活動，只要每天步行7,000步，就能至HAPPY GO APP參與抽獎。



揪團運動強健體魄

健康生活動起來！鼓勵員工組團參加路跑等運動活動，在賽事中互相加油打氣，一同鍛鍊身體，也跑出元氣滿分的健康生活。



目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

- 1 永續的經營治理
- 2 創新的標竿商場
- 3 高效的環保營運
- 4 安心的商品管理
- 5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

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

附錄

溫暖的社會關懷

秉持「取之於社會，用之於社會」的精神，遠東百貨善用遍布全臺的通路優勢和力量，讓各營運據點成為在地的「公益平台」，串聯各界資源，關懷社會各個群體，並鼓勵員工投入社會參與，擴大公益綜效，善盡企業對社會的承諾與關懷。

回應 **2** 個重大主題

- 6.1 全球的倡議響應 92
 - 品牌價值與形象管理
 - 公益慈善和社會參與
- 6.2 跨國的文化櫥窗 94
- 6.3 在地的公益關懷 96



6



關懷亮點

公益投入
2,750 仟元

舉辦 **580** 場
公益活動

連續 **13** 年舉辦
聖誕公益點燈

關懷偏鄉兒童累計超過
2,400 位

公益捐血
3年累計 **144** 場

志工服務
3年累計 **1,396** 人次

目錄 Content

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 創造永續價值
- 永續亮點績效
- 獎項及肯定
- 重大性主題鑑別
- 利害關係人溝通

- 1** 永續的經營治理
- 2** 創新的標竿商場
- 3** 高效的環保營運
- 4** 安心的商品管理
- 5** 健康的幸福職場

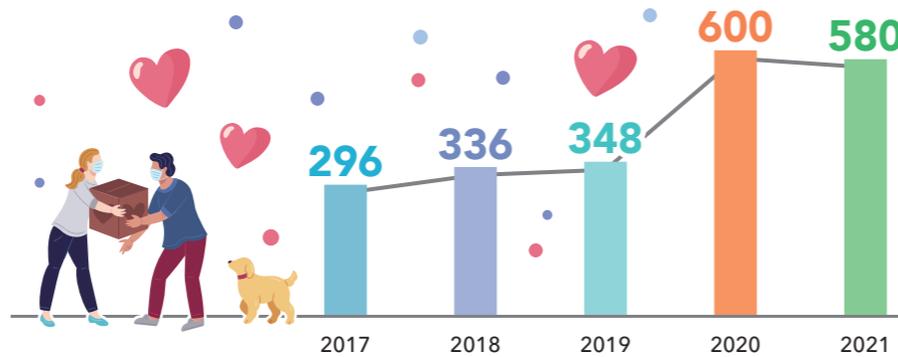
6 溫暖的社會關懷

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

附錄

遠東百貨秉持「取之於社會，用之於社會」的精神，推動公益超過 50 年，以義賣、捐款、捐物資等 6 大方式，投入社會公益。2021 年公益支出 2,750 仟元，舉辦 580 場公益活動，收到 118 張來自社會各界的感謝狀，5 年來更已累計舉辦 2,160 場活動，以平均一天一場公益活動的頻率，發揮公益綜效，串聯各界資源，用心搭起溫暖的橋梁，將愛傳遞到社會各個角落。

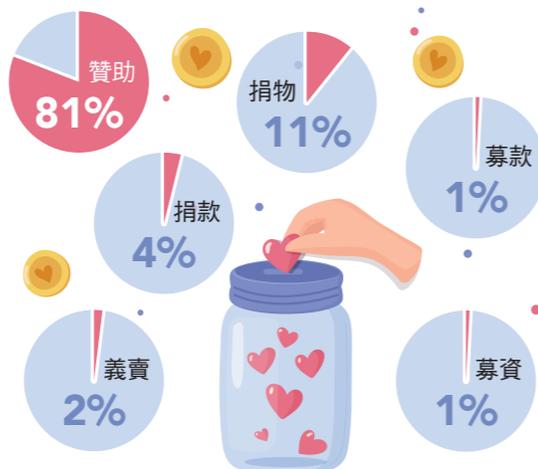
近 5 年公益活動場次



公益活動類型



公益投入方式比例



2021 年公益活動前五大合作對象



近 3 年感謝狀數量



註：遠東百貨與創世基金會、華山基金會、伊甸基金會合作次數相同。

目錄 Content

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

創造永續價值

永續亮點績效

獎項及肯定

重大性主題鑑別

利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

6.1 全球的倡議響應

6.2 跨國的文化櫥窗

6.3 在地的公益關懷

附錄

6.1 全球的倡議響應

聯合國永續發展大會（Rio+20）於 2015 年通過「2030 年永續發展議程」，呼籲全球共同達成 17 項永續發展目標，透過國際合作進一步落實 Agenda 21 計畫。遠東百貨作為地球村的一份子亦積極發揮影響力，2021 年各分公司共響應 8 項國際永續倡議活動，邀請民眾一同關注環境永續、兒童人權等多元議題，為地球環境、弱勢群體發聲，我們持續發揮企業公民力量，攜手大眾邁向永續共融的願景。

3/8 國際婦女節 關懷婦女健康

聯合國將每年 3 月 8 日訂為「國際婦女節」，紀念婦女在各領域的重要貢獻及成就，並倡導兩性平等、維護女性權益等觀念。新竹大遠百連續 2 年響應國際婦女節，邀請竹韻舞團用特色熱舞歡度節日，綻放女子力風采，現場也提供 45 歲以上的婦女免費健檢服務，守護婦女健康。



3/21 國際森林日 植樹護地球

為促進地球環境生態平衡，新竹大遠百、台南大遠百 2 店響應聯合國「國際森林日」，攜手林務局、農業局舉辦「愛心贈苗」活動，提供杜鵑、金絲桃、三角楓等 1,700 株在地原生樹苗供索取，幫助民眾打造綠意盎然的環境，延續原生物種的獨特風貌。



3/27 國際關燈日 關燈一小時

遠東百貨長期響應世界自然基金會（WWF）發起「地球一小時」關燈活動，邀請民眾一同改善氣候變遷問題，給予地球喘息的空間。根據統計，2021 年關燈活動節電數創新高達 12.5 萬度，約減少 63.6 噸二氧化碳排放量，相當於種植逾 5,784 棵樹木。



目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

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

附錄

4/22 世界地球日 孕育環保幼苗

2021 年適逢「世界地球日」51 週年，遠東百貨 7 店舉辦：捐發票換樹苗、舊書換點數等系列活動，邀請民眾用實際行動修復我們的地球。遠百嘉義店更將環境教育融入「寶寶爬爬樂」活動，讓愛護地球的觀念小做起，也讓每位參賽者都能從玩樂中學習。



11/20 國際兒童人權日 點亮希望未來

聯合國於 1989 年通過「兒童權利公約」，呼籲各國注重與保障兒童權利，台中大遠百 7 度舉辦「兒童人權日繪畫展」，與世界展望會一起倡導兒童權益，為期 19 天的展覽串聯國內外兒童作品，邀請民眾齊心捍衛兒童權益，為全球弱勢兒童發聲。



4/23 國際閱讀日 探索書中驚喜

聯合國將 4 月 23 日訂為「世界閱讀日」，藉此提升閱讀風氣，讓書香氣息瀰漫各個角落。遠百桃園店攜手桃園市環保局舉辦「嘟嘟說故事列車」，邀請專業老師用趣味方式演繹環保教育繪本，讓 15 位孩童感受閱讀的迷人之處。



12/3 國際身障日 讓愛相髓

每年 12 月 3 日為「國際身心障礙者日」，為給予身心障礙者更多關懷與支持，遠百嘉義店連續 3 年響應該活動，2021 年與當地脊髓損傷者協會合辦為期 27 日的油畫聯展，現場展示逾 10 名學員的畫作供民眾欣賞及認購，希望各界一同關注身障朋友的相關議題。



6/8 世界海洋日 生生不息

根據聯合國統計，海洋可吸收近 30% 人類所製造的碳排放量，在全球暖化中扮演重要角色。為使大眾正視海洋污染問題，遠百信義 A13 透過影片於社群平台上介紹活動緣起，並邀請民眾上傳自己所拍攝的海洋照片，展現守護海洋的決心，一同創造共存共生的永續環境。



目錄 Content

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 創造永續價值
- 永續亮點績效
- 獎項及肯定
- 重大性主題鑑別
- 利害關係人溝通

- 1 永續的經營治理
- 2 創新的標竿商場
- 3 高效的環保營運
- 4 安心的商品管理
- 5 健康的幸福職場

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

附錄

6.2 跨國的文化櫥窗

遠東百貨是促進國際文化交流的百貨領頭羊，1973 年便與美國商務部合辦首屆美國商品展，成為全臺首間引進國際展的百貨公司。我們每年皆定期舉辦國際展覽，引介異國文化元素，展售各地美食，致力成為國人體驗異國特色物產的文化櫥窗。

2021 年遠東百貨規劃日本、韓國、泰國、美國、加拿大、捷克等 6 大特色物產展，蒐羅令人垂涎的道地美食，搭配異國風情的文化活動，滿足民眾因疫情無法出國的渴望，我們也舉辦臺灣各地物產展，讓國內外消費者更深入了解在地優質物產。為了提供安心的服務，部分物產展同步至官網進行，民眾在家也能輕鬆悠遊在多國文化之間，充分體驗線上線下的精彩服務。

▶ 2021 年遠東百貨文化物產展



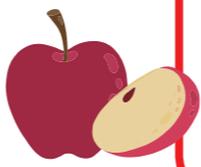
活動場次
89



舉辦天數
逾**589**天



集結攤位
逾**358**個



泰國美食物產展 匯聚南洋文化風情

近來民眾對東南亞文化的關注度越來越高，因此高雄大遠與泰國貿易經濟辦事處 (TTEO)、泰國觀光局等單位合作，推出為期 13 日的「泰想念」美食物產展，現場展售超過 30 種萬件泡麵，以及泰國知名蜜豆奶、酸子糖果、魚味粉條等，帶給民眾濃厚的泰式美食體驗。



日本青森弘前物產展 好「蘋」不間斷

遠東百貨「日本青森弘前市蘋果嘉年華」邁入第 10 年！2021 年與弘前市政府再度合作，將日本獨特祭典「睡魔大遊行」、逾百項道地美食帶到顧客眼前，並巡迴全臺各店展售。我們除了挑選 7 款夢幻蘋果新鮮直送，更獨家引進香甜蘋果乾、蘋果汁等 29 項全新商品，53 天的活動集結逾 50 個日式攤位，並搭配日本旅遊講座、Tomoie Kimono 浴衣體驗、劍道交流等精彩活動，讓民眾享受原汁原味的日本文化。



臺灣在地物產展 推廣在地特色文化

遠東百貨支持臺灣在地的新鮮優質農產，2021 年舉辦 51 場縣市特色物產展，推廣新北貢寮鮑、臺南水果乾、嘉義新港黑豆、彰化肉品等多元物產，全年活動共舉辦 288 天，讓顧客輕鬆品嚐各地新鮮直送的豐饒美味，同時促進各縣市文化交流。



目錄 Content

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 創造永續價值
- 永續亮點績效
- 獎項及肯定
- 重大性主題鑑別
- 利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

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

附錄

加拿大美食物產展 體驗濃厚「楓」味



遠東百貨與 city'super 攜手加拿大駐臺北貿易辦事處 (CTOT)，共同推出年度最盛大的加拿大美食物產展，為期 18 天的精彩盛宴集結超過 200 款精選商品，從鮮美龍蝦、多汁櫻桃等頂級生鮮，到輕甜楓糖漿、楓葉餅乾、冰酒茶等特色零食飲品，應有盡有的獨家商品讓消費者一秒就到「加」，品嚐當地特有的物產文化。



韓國文物展 韓流魅力盡在遠百

遠東百貨連續 9 年舉辦「韓流魅力 盡在遠百」韓國文物產展，2021 年持續與韓國農水產食品流通公社 (aT) 合作，並於 8 月起巡迴各店展售。其中，台中大遠百特別打造韓流專屬地鐵站與特色列車，民眾可在不同列車選購時下最夯的優質商品，透過趣味豐富的購物體驗回味韓國當地的精采文化。



捷克文物展 欣賞細琢工藝

已有百年歷史的「摩瑟水晶」是捷克著名的特色文物，2021 年遠東百貨與專櫃廠商合辦「戀戀摩瑟情」水晶特展，於台中大遠百、新竹大遠百 2 店展開為期 12 天的巡迴展，活動展出近 100 件總市值超過上億的藝術精品，民眾可一探捷克當地的文化特色，感受摩瑟水晶璀璨奪目的耀眼風采。

美國文化週 美式潮流一次擁有

為讓民眾零時差體驗美國道地文化，高雄大遠百攜手數十個美系專櫃品牌，推出 14 天的「美國週」活動，現場匯聚美式暢銷商品，包含精選美食、保養品與服飾等多項類別，全方位滿足消費者對美式商品的喜好，讓民眾免出國也能近距離體驗濃厚的美式文化。



目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

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

附錄

6.3 在地的公益關懷

遠東百貨長期深耕社會公益，50 多年來，透過分布全臺的通路優勢，讓各營運據點成為所在城市的公益平台，持續關懷婦幼、偏鄉孩童、高齡長者、弱勢群體等對象。遠東百貨員工亦自發性組成志工隊，每年定期投入探視長者、陪伴幼童、協助身障朋友等一日志工服務，用心關懷社會，讓愛成為驅動美好社會的力量。

6.3.1 關懷社會族群 給予支持邁向幸福

作為全臺營運據點分布最廣的連鎖百貨公司，遠東百貨善用自身影響力及號召力，邀請消費大眾關注社會公共議題，同時運用館內外空間舉辦公益活動，匯聚各界資源，希望牽引出更多愛心，將溫暖的力量傳遞到需要的人手中。



關心婦幼 用心陪伴

根據聯合國統計，全球超過 9 億名婦女生活在貧窮線下，且在全球氣候變遷中，婦幼更是首當其衝的對象。為了改善弱勢婦女及兒童的處境，遠東百貨長期響應義賣、捐款等關懷婦幼公益活動，並定期與幫助弱勢婦幼脫困的公益團體合作，藉此打破她們面臨的困境，邁向幸福美好生活。

遠百傳馨意 互助分享愛

遠百信義 A13 愛的串連！2021 年與勵馨社會福利基金會合作，於母親節週末舉辦康乃馨義賣活動，邀請民眾一同關懷弱勢婦幼，陪伴她們找回安穩與自信。



愛在五月 送暖單親

遠東百貨長期關心婦女處境，提供資源協助。為讓單親媽媽們感受到滿滿的溫暖，高雄大遠百串聯「鳳梨嘉年華」挺農活動，與專櫃廠商共同致贈 120 盒鳳梨酥禮盒給高雄市社會局所關懷的單親家庭。

結伴護媽咪 節檢顧健康

高雄大遠百連續 9 年邀請高雄市苓雅衛生所乳房篩檢車與 X 光車到場，倡導預防勝於治療的觀念，替媽咪們的健康把關，現場超過 100 位民眾熱情參與。



五月享溫情 體驗全家福

受限經濟因素，許多弱勢婦幼無法擁有拍攝全家福的機會。為一圓他們的心願，遠百花蓮店於母親節前夕，邀請專業攝影團隊進駐館內，為近 20 組家扶孩童與家長完成人生首次的全家福拍攝，讓他們留下一段難得的美好回憶。



連續 8 年 愛買募集萬個愛心年菜

愛買連續 8 年與全臺社福團體合辦愛心年菜認購活動，陪伴弱勢群體溫馨過好年。2021 年愛買 4 度與勵馨基金會合作，32 天內募集 2,041 份年菜，讓 20,000 名弱勢婦幼在歲末年節也能享用溫暖又美味的年夜飯。過去 8 年，活動已募集 10,086 份愛心年菜，傳遞滿滿的社會溫情。

目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

- 1 永續的經營治理
- 2 創新的標竿商場
- 3 高效的環保營運
- 4 安心的商品管理
- 5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

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

附錄

I 盡心關懷 傳愛偏鄉

遠東百貨明白許多偏鄉弱勢家庭受限於經濟條件、社會環境等因素，生活時常面臨挑戰，連基本的溫飽都可能成為問題。為了使他們獲得妥善的照顧，遠東百貨經常性地舉辦愛心募資、募款等公益活動，提供弱勢家庭所需的協助，改善他們的生活品質，迎向更美好的明天。

 聖誕公益點燈 與偏鄉孩童分享愛

每年聖誕節前夕，台南大遠百都會邀請偏鄉孩童一同歡度佳節，13年來，已超過 2,400 名學童參與活動。2021 年遠東百貨與臺南市 9 所偏鄉國小、150 位孩童一同展開探索旅程，包含走訪臺南市美術館、千層蛋糕 DIY 體驗及享用聖誕大餐等，晚上則有溫馨的聖誕樹點燈儀式，由徐旭東董事長親自贈送運動鞋給孩童，鼓勵他們奔向更好的未來。我們攜手逾 50 個單位準備 360 雙運動鞋，同時送出文具組、水杯提袋等 11 種耶誕禮物，希望透過全方位的活動規劃，讓偏鄉孩童感受到溫暖的祝福，滿載而歸。



結合公益與活動 倍增愛心關懷

高雄大遠百舉辦「泰國美食物產展」不忘結合公益，攜手泰國貿易經濟辦事處 (TTEO)、泰國觀光局等合作夥伴，一同落實對偏鄉家庭的關懷。活動開幕當天，共同捐贈一批愛心物資給安得烈慈善協會，由協會重新分配並轉贈給需要的家庭，讓愛綿延不斷。



寓教於樂 暖心陪伴

社會上，許多偏鄉孩童因照顧者忙於工作，無法獲得完善的照顧，因此台南大遠百與光華高中合作，於 12 月規劃 3 場 DIY 體驗活動，包含：甜點製作、毛球編織吊飾等，透過一系列豐富的體驗活動，陪伴偏鄉孩童度過充實的假日時光。



公益慶生會 豐富生活體驗

台南大遠百滿 25 歲了！為了將這份喜悅分享到偏鄉，台南大遠百特別與長榮女中餐飲科師生合作，邀請偏鄉幼兒園的小朋友一起製作可愛的杯子蛋糕，希望藉由這項趣味體驗，提升孩子們的滿足感。



偏鄉送暖 點亮希望

為讓弱勢家庭也能安心過冬，高雄大遠百與 116 個民間團體攜手合作，贊助場地供社福團體舉辦活動，並讓 2,872 戶位於偏鄉的弱勢家庭收到這份溫暖。遠百板橋店也與伊甸基金會 3 度合作，協助偏鄉孩童營養食堂的募款計畫，讓更多學童安心溫飽，在關愛中成長。



目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

- 1 永續的經營治理
- 2 創新的標竿商場
- 3 高效的環保營運
- 4 安心的商品管理
- 5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

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

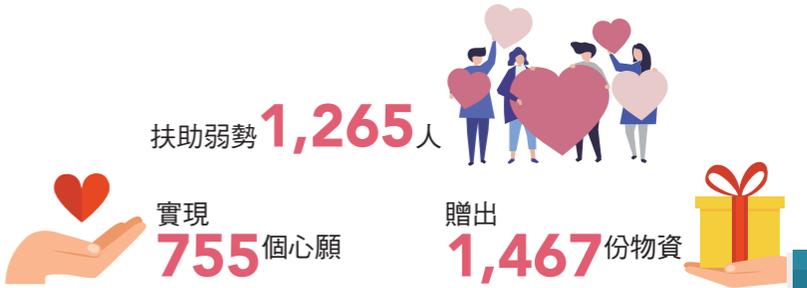
附錄

弱勢扶助 邁向幸福

疫情不只衝擊各行各業，同樣對弱勢群體造成很大的影響，許多社福團體面臨物資短缺、無法到外進行公益活動等問題，使弱勢群體的生活旋即陷入困頓。遠東百貨聽見他們的需求與心聲，持續捐贈物資及捐款，也提供場地與線上資源協助社福團體舉辦相關活動，用心陪伴，攜手前行。

愛的耶誕 照顧弱勢孩童

每年聖誕節前夕，遠東百貨皆會推出心願認養、捐款計畫等一系列公益活動，為弱勢孩童送上最溫暖的祝福。2021 年遠東百貨 6 間分店舉辦相關活動，其中，遠百花蓮店連續 8 年舉辦「星願禮物認養」活動，邀請 500 位家扶中心的孩童寫下心願，並在各界熱情響應下認養完畢，迄今已完成 3,000 位孩童的小小心願；板橋大遠百舉辦「扶輪傳愛」歡樂饗宴，規劃精彩體驗活動、遊樂設施供 360 名孩子免費遊玩，許給孩子們一個快樂的佳節時光；遠百桃園店與衛福部北區兒童之家合辦「聖誕圓夢百分百」，讓民眾們於圓夢心願牆上挑選心願卡，扮起孩子專屬的聖誕老人，實現 130 位孩童的聖誕心願；新竹大遠百將佳節檔期的遊樂設施收入 50,000 元，全數捐贈新竹市社會處，為弱勢孩童的生活盡一份心力。



目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

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

附錄

兒少關懷 暖心共食贈餐券

當我們「童」在一起享受美食！遠百嘉義店於兒童節前夕，攜手嘉義市政府社會處、專櫃廠商舉辦「公益餐會」，邀請嘉義市小樹學堂的孩童一同到店用餐，用美味的精緻餐點溫暖孩子們的心。同時更不忘媒合社福單位，將 200 張餐券捐贈給有需要的弱勢家庭，用心關懷需要幫助的人。



舉辦特展 讓愛進駐

遠東百貨串聯家扶基金會，於遠百信義 A13、台中大遠百舉辦「家的力量」特展，藉由實體小木屋的展覽形式，讓民眾從視覺、聽覺等體驗互動中，看見過去 40 年家扶基金會的寄養服務成果，邀請民眾一同關注兒童照護議題，其中，中場的活動逾 80 人熱情參與。



發揮通路力量 支持身障朋友

在就業議題上，身障朋友往往面臨較大的挑戰，為了給予他們最大的支持，遠東百貨與新北市身心障礙者庇護工場合作，發揮線上線下的通路力量，不僅提供場地舉辦實體公益市集，更嚴選庇護工場的精緻禮品組合上架至遠百 Online 販售，我們將愛心化作實際行動，讓身障朋友們的努力被社會看見。

協助身障朋友 媒合工作機會

高雄大遠百再度與高雄市政府勞工局合作，舉辦「成果展暨大型徵才」活動，現場除了讓身障朋友展現努力的成果，更集結近 60 個攤位，希望用實際行動幫助他們找到適合的工作機會。

互動體驗 了解弱勢議題

板橋大遠百與伊甸基金會合辦「2021 愛孩童幸福節」親子互動展，為期 8 天的活動結合繪本主題，打造情境式的親子互動體驗，透過趣味遊戲任務關卡，帶給家長與學童煥然一新的感官體驗，同時呈現慢飛天使等弱勢群體所面臨的困境與挑戰，呼籲大眾覺察隱藏在身邊需要幫助的人，為他們付出關愛。



目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

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

附錄

I 關懷長者 世代共好

臺灣正面臨邁入超高齡化社會的挑戰，為了讓長者擁有健康的身心、良好的生活品質，遠東百貨每年皆與社福團體、專櫃廠商等共同舉辦多元樂齡活動，鼓勵長者走出戶外，時常與人交流互動，讓生活更舒心、有活力，同時提供長者所需的關懷與協助，希望用溫暖的力量，許給長者一個更好的未來。



愛在重陽 照護長者需求

為給予長者更完善的照顧，台南大遠百攜手專櫃廠商等 7 個單位，於重陽節共同捐贈價值 250 萬的醫療用品及防疫物資，包含：800 台血壓機、血糖機等 4 種機器、1,144 個醫療口罩、411 箱復健褲與看護墊等，提供臺南市老人福利機構，讓機構資源不虞匱乏，保障長者生活。



樂齡起步走 健康百分百

為鼓勵長者多走出戶外，增進身心健康，高雄大遠百與中華郵政攜手合辦「中華郵政樂齡運動」活動，邀請 65 歲以上的長者與家人一同逛百貨公司，同時欣賞電影名片、體驗 i 郵箱服務，藉此創造長者們互相交流的機會。活動當天共 42 名長者參與，每個人都帶著滿足的心情度過充實的一天。

佳節送暖 扶老關懷

關懷長輩計畫即刻啟動！高雄大遠百於過年期間，從異國食品館 FE21' World Gourmet 精心挑選適合長輩食用的年菜，將 40 個年節禮盒致贈給當地長者，表達對長輩的無限關懷。台南大遠百也於中秋節前夕，透過社會局捐贈 55 盒月餅禮盒給獨居長輩，希望用美味的餐點溫暖長者們的心。



實現心願 鼓勵長者追夢

許多長者因早期忙於務農工作，無法從事心中的夢想職業，遠百花蓮店聽見長輩們的心聲，與育田基金會合辦「走出你的願望」長者成果展，讓 37 位長者身穿幼時夢想的職業制服，在舞台上帶來熱情自信的精彩表演，藉此鼓勵長者們持續追逐夢想，享受人生下半場。

鼓勵捐發票 支持長者生活

遠百桃園店長期關注高齡社會議題，自 1 月起舉辦「捐發票，愛長者」、「咖啡傳愛—小小咖啡師體驗營」等系列公益活動，邀請民眾一同關懷長者，給予他們無限支持。在民眾熱情的響應下，我們募集數千張愛心發票、體驗營所得達 11,100 元，並全數捐贈華山基金會，為高齡長者照護盡一份心力。



目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

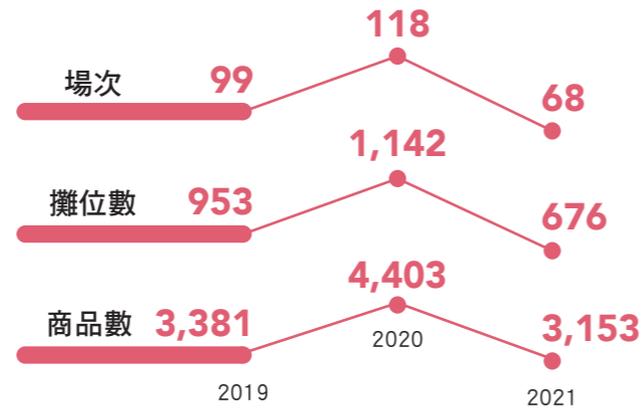
6.1 全球的倡議響應
6.2 跨國的文化櫥窗
6.3 在地的公益關懷

附錄

6.3.2 支持在地農業 臺灣好農盡匯遠百

遠東百貨長期支持臺灣農業，透過全臺通路資源行銷在地優質農產，14年來，我們舉辦逾 1,380 場農產市集與特色物產展，累計創造超過 10.2 億元的銷售金額與商機。遇上農作物盛產時，我們也會立刻啟動「農產公益」行銷計畫，向農民採買當季作物當作顧客來店禮，希望在幫助小農解決產銷問題的同時，也傳遞在地生產與消費的理念，促進臺灣農業永續發展。

近 3 年遠東百貨農產市集



農村再生嘉年華 點亮農業經濟

高雄大遠百再度與高雄市政府農業局等 4 個單位聯合舉辦「農村再生嘉年華」，邀集 40 個南臺灣農村再生社區攤位，展現農村獨特魅力。現場展售各式文創商品、農漁牧產品，更蒐羅阿蓮崙港動力玩具鴨、寶來天然洛神花果醬等 DIY 體驗，讓民眾感受在地的特色文化。



逗陣挺小農 採購萬顆鳳梨

遠東百貨長期關懷在地小農，為解決臺灣鳳梨產銷問題，自 3 月起，全臺 11 店總動員，陸續開辦「愛鳳梨嘉年華」活動，現場蒐羅香甜果乾、特色鳳梨麵包等眾多商品，並示範如何讓鳳梨入菜，刺激顧客消費。同時我們也採購近 10,000 份新鮮鳳梨作為來店禮，與消費者分享香甜多汁的鳳梨，用實際行動力挺臺灣小農。



目錄 Content

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 創造永續價值
- 永續亮點績效
- 獎項及肯定
- 重大性主題鑑別
- 利害關係人溝通

- 1** 永續的經營治理
- 2** 創新的標竿商場
- 3** 高效的環保營運
- 4** 安心的商品管理
- 5** 健康的幸福職場
- 6** 溫暖的社會關懷

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

附錄



為農找通路 解決產銷問題

受到疫情影響，新竹尖石鄉盛產的水蜜桃面臨無法直接賣給消費者的窘境，因此新竹大遠百特別邀請果農到 1 樓廣場販售，並透過臉書、LINE 等管道大力宣傳，短短兩天就賣出近 3,000 顆水蜜桃。此外，新竹大遠百也發起愛心認購活動，期間募得的 1,200 顆水蜜桃全數捐給 3 個社福團體，讓挺農行動更有意義。



發揮通路力量 推廣雲林良品

為讓各地消費者皆能品嚐雲林當地的優質農產，遠東百貨與雲林縣政府合作，運用自營專櫃異國食品館 FE21' World Gourmet 的通路力量，於中秋節檔期期間，全臺 11 間店點推出「雲林良品」專區，現場嚴選 28 家廠商、26 種商品組合，包含：烤肉禮盒、文旦禮盒等，用最道地的新鮮貨擄獲顧客的心。



★ 全臺規模最大 小農伴手禮專區

挺農行動一起來！2021 年 city' super 首次與農糧署、遠傳 friDay 購物合作，串聯線上線下通路資源，共同推廣在地優質農產加工品，在復興店設置全臺超市規模最大的「小農伴手禮專區」，9 天活動展售近 50 項優質產品，包含：香甜果乾、有機茶葉、仙草料理包等多元品項，與顧客分享臺灣豐饒的美味農產。

規模 **全臺超市第一**

9 天活動

近 **50** 項優質農產品

目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

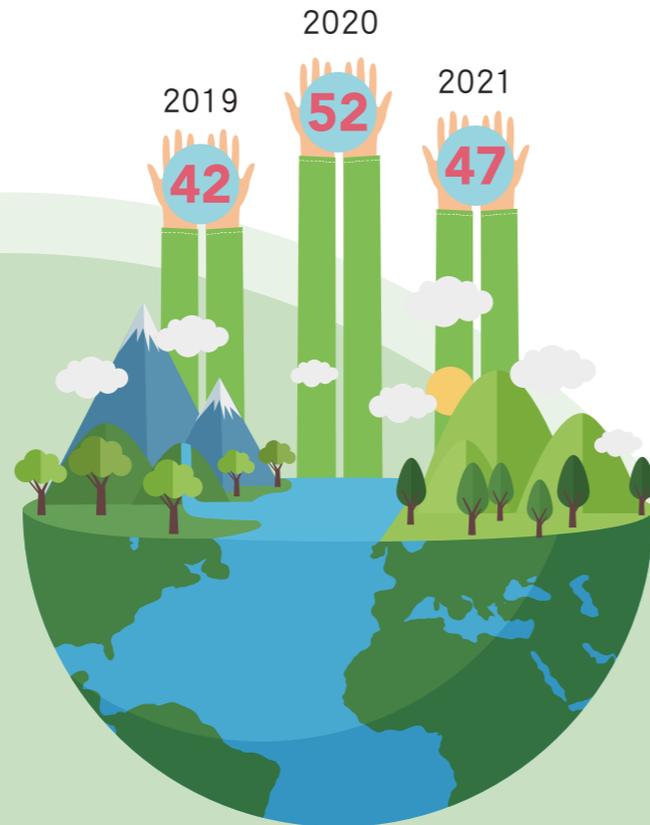
6.1 全球的倡議響應
6.2 跨國的文化櫥窗
6.3 在地的公益關懷

附錄

6.3.3 環保愛地球 善盡綠色公民責任

遠東百貨致力倡導環保理念，善盡綠色公民責任，我們每年定期舉辦環保活動，透過自身影響力及號召力，鼓勵消費者一同身體力行做環保，並不時贈送 HAPPY GO 環保點數、環保禮品等，擴大活動效益。2021 年遠東百貨舉辦 47 場環保活動，包含：空瓶回收、推廣雲端發票等，為環境永續而努力。

近 3 年環保活動數



空瓶回收 提倡永續行動

遠東百貨舉辦 4 場化妝品牌正貨空瓶回收活動，鼓勵消費者愛美之餘也要做環保，為期 83 天的活動，民眾只要帶著空瓶到店回收，就能獲得 HAPPY GO 點數、環保日用品等。其中，高雄大遠百連續 11 年與高雄市環保局合辦空瓶回收活動，並貼心備有 500 瓶環保洗碗精，邀請大家為友善地球盡一份心力，迄今已成功回收逾 10 萬個空瓶。



電動車體驗 啟動綠色生活

為減少傳統機車產生的碳排量，新竹大遠百與 GOGORO 合作，於 4 月 11 日起搭設為期 2 天的 GOGORO 試乘體驗區，向民眾宣導電動車對環境的益處，兩天活動共計 600 人參與。



推廣雲端發票 減碳加倍快

遠東百貨致力推廣消費者使用載具，2021 年 4 間分店舉辦 12 場宣導活動，希望改變民眾的消費習慣，實踐發票無紙化的永續願景。其中，遠百桃園店與北區國稅局合辦 6 場宣導活動，期間民眾熱烈響應，並捐出 3,736 張雲端發票做公益，讓減碳行動也充滿愛心。



目錄 Content

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 創造永續價值
- 永續亮點績效
- 獎項及肯定
- 重大性主題鑑別
- 利害關係人溝通

- 1 永續的經營治理**
- 2 創新的標竿商場**
- 3 高效的環保營運**
- 4 安心的商品管理**
- 5 健康的幸福職場**
- 6 溫暖的社會關懷**
 - 6.1 全球的倡議響應
 - 6.2 跨國的文化櫥窗
 - 6.3 在地的公益關懷

附錄



舊書回收 延續舊書價值

遠百寶慶店為鼓勵民眾一同延續舊書生命，藉此減少紙張消耗，於4月15日起推出為期27天的「舊書回收換點數」活動，民眾只要攜帶一本舊書至遠東百貨，即回饋10點HAPPY GO點數，用簡單行動實踐環保精神。



玩具復活節 資源再利用

玩具復活列車起跑！2021年板橋大遠百與新北市玩具銀行、臺灣玩具圖書館協會合作，於兒童節前夕舉辦已開辦6年的「玩具復活節」，運用全國各地回收而來的二手玩具，打造精彩又有趣的闖關活動，並向大眾宣導減少資源浪費的環保概念。活動受到各界熱情迴響，現場逾千名大小朋友一同玩樂。



響應環保集點 促進綠色消費

遠東百貨積極響應環保署推廣的「環保集點APP」，為讓更多人加入環保集點的行列，高雄大遠百結合9月26日「回收換好禮」活動，安排工作人員於現場向消費者解說集點規則，並協助民眾加入環保集點APP，藉此促進綠色消費行動，創造永續美好生活。



愛買響應綠能公益



愛買串聯 ChargeSmith 共同響應世界無車日，9月22日當天電動車車主只要在南雅店、水滸店使用充電樁並於賣場消費，愛買就捐出30元給台灣綠能公益發展協會，用來購買太陽能板，將綠能所獲得的收益回饋給弱勢團體，以實際行動支持「綠能公益100+」倡議活動。

目錄 Content

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 創造永續價值
- 永續亮點績效
- 獎項及肯定
- 重大性主題鑑別
- 利害關係人溝通

- 1 永續的經營治理
- 2 創新的標竿商場
- 3 高效的環保營運
- 4 安心的商品管理
- 5 健康的幸福職場

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

附錄

6.3.4 健康樂捐血 溫暖助社會

遠東百貨長期舉辦捐血活動，各分公司利用連續假日或特殊節日等人潮眾多之際，與各地捐血中心合辦各式主題的捐血活動，搭配小農蔬果、口罩等贈品邀請民眾一同挽袖捐血，近 3 年已舉辦 144 場活動，號召 28,148 人次響應，募集超過 716 萬 CC 的熱血。此外，遠東百貨也舉辦多元健康促進活動，包含：舞蹈大賽、寶寶爬行等，運用自身影響力打造活力滿滿的健康社會。



近 3 年捐血活動成果



不老園遊會 健康動一動

高雄大遠百於母親節前夕，攜手 6 個社福團體舉辦「傳神媽咪 不老公益園遊會」，現場規劃不老神射手、黏球九宮格、趣味套圈圈等 15 項健康促進活動，希望藉由簡單的趣味體驗，帶動全民運動風氣，也讓媽咪們快樂動起來，活動當天超過 5,000 位民眾到場同遊。



遠百街舞大賽 舞力全開

街舞已正式列入 2024 年巴黎奧運的比賽項目，為了接軌國際街舞運動熱潮，新竹大遠百與新竹市體育會、地方知名街舞教室等單位合作，舉辦首屆「遠百盃 喜 i 街舞大賽」。活動匯聚各年齡層的舞者到場勁舞，參賽者們透過不同的舞風展現自信魅力風采，推廣街舞文化的運動精神。



目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

6.1 全球的倡議響應
6.2 跨國的文化櫥窗
6.3 在地的公益關懷

附錄

健康促進課程 守護里民健康

遠百寶慶店長期關注在地社區發展，為幫助社區鄰里達到「多運動、健康瘦」的目標，2021年與臺北和平婦幼院區攜手合作，提供店內4樓的多元空間，自四月起推出為期半年「健康促進課程」，期間舉辦有氧舞蹈、健康體操等系列課程，邀請專業教練帶領民眾活絡筋骨，甩開體脂肪，落實規律運動的健康生活。



兒童運動競賽 健康動起來

作為在地社區的一份子，遠東百貨每年定期舉辦大型兒童運動競賽，包含：寶寶爬行、親子律動、直排輪等健康活動，2021年遠東百貨5間分店共舉行25場，其中，遠百花蓮店已連續11年每季舉辦相關活動，陪伴超過5,000位孩童一同感受運動的無限樂趣，幫助小朋友養成從小運動的好習慣。



遠企好鄰 照看居民健康

作為在地居民的好鄰居，遠企購物中心致力推廣健康促進活動，2021年特別邀請到臺北市政府社區心理衛生中心的專業諮商師到場，透過簡單的趣味遊戲互動，幫助民眾了解基本的身心健康知識，自信活力每一天。



全臺百貨獨家 新現代運動會

遠百信義 A13 攜手經濟部工業局，舉辦全臺百貨獨家科技運動跨界「新現代五項運動會」，提供顧客免費體驗 VR 射擊、划船等運動項目，並串聯體育大學學生參訪觀摩。我們結合產官學，並打造全新顧客體驗，活動期間突破 23,000 人次參與。



目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

6.1 全球的倡議響應
6.2 跨國的文化櫥窗
6.3 在地的公益關懷

附錄

6.3.5 提供百貨空間 打造藝文平台

遠東百貨秉持深耕在地的精神，時常與當地學校、政府機關、社會機構合辦多元藝文活動，包含國際文化交流、地方特色、藝文展演等 3 大類型，我們提供館內外商場空間，打造出時尚與藝術文化兼具的交流平台，期許自己成為與國際接軌的重要櫥窗，營造社區獨有的人文氣息。



連續 10 年 贊助新北歡樂耶誕城

全臺年度重頭戲「新北歡樂耶誕城」於 12 月 3 日登場，遠東百貨作為在地社區的一份子，連續 10 年贊助活動，為民眾創造美好的耶誕時光。2021 年新北耶誕城以樂高 (LEGO) 為主題，現場設有璀璨耶誕樹、7 大絕美光廊、12 件樂高作品等 31 座大型裝置藝術，以及高達 14 米「樂高耶誕老人」在路口揮手迎賓，期間更搭配聞名全球的 3D 光雕秀，用趣味巧思陪伴民眾走過疫情下的低迷氛圍。為期 31 天的活動吸引超過 400 萬人次造訪，主場的耶誕樹更成為亞洲唯一獲外國媒體評選為 2021 年「全球最令人驚豔的 8 棵耶誕樹」。



贊助活動 鼓勵發揮所長

遠東百貨鼓勵在地設計人才發揮潛能，用好的設計創造美好生活。2021 年由臺北市政府產業發展局主辦的「臺北設計獎」，遠東百貨共贊助 20 萬元，期盼從競賽中發掘更多優秀的設計師，提升在地競爭力。



支持人才 提供場地展覽

高雄大遠百與高雄市政府青年局合作，提供館內空間展示「2021 高雄時尚大賞」11 件獲獎作品。為期 31 天的活動，民眾進店就能看見擺放在 1 樓手扶梯上的設計作品，彷彿親臨時尚服裝秀現場，我們用實際行動支持在地優秀人才，也發揮創意將商場打造成時尚伸展台，帶給民眾氣勢磅礴的精采體驗。

打造平台 增進社會溝通

為鼓勵身心障礙朋友多方嘗試藝術創作，發掘自己的無限潛能，遠百桃園店與臺灣樂作創益協會合作，於 11 月舉辦為期 24 天的「不要怕，你可以靠近一點」身障樂兒指尖畫展，藉由 20 幅畫作拉近身障朋友與大眾的距離，讓大家看到 17 位身障樂兒的堅強意志，感受到生命的不凡，同時可深入認識身障朋友們的相關議題。



文化影像展 促進國際交流

遠東百貨長期重視國際文化交流，2021 年為慶祝花蓮市與韓國蔚山廣域市締盟姊妹市 40 週年，遠百花蓮店特別將 1 樓打造成藝文長廊，展出兩市的「文化交流影像展」，希望透過 11 天的藝文活動，增進兩市情誼，讓國際交流再添一樁美談。

目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

6.1 全球的倡議響應
6.2 跨國的文化櫥窗
6.3 在地的公益關懷

附錄

6.3.6 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，以實際行動投入弱勢扶助、陪伴兒童、探視長者、身障關懷、環保響應等社會公益活動，近3年各分公司共舉辦91場志工活動，員工參加總人次達1,396人，志工活動總時數2,250小時，遠百人用愛服務，只為創造更美好的生活。

▶ 近3年遠東百貨各分公司志工活動



註：近2年因疫情影響，減少活動舉辦次數。

弱勢扶助

遠百一日志工出動！高雄大遠百25位同仁前進安得烈慈善協會，負責分裝、打包100箱「膳糧食物箱」，並配送給有需要的弱勢家庭，用心關懷，讓愛延續。



探視長者

台中大遠百「讓愛遠行」系列公益活動邁入第4年，2021年8位同仁來到由老五老基金會輔導的「OLD YES 照顧咖啡館」，與樂齡年長者相互交流，同時體驗杯套手作DIY課程，共同留下美好的回憶。

身障關懷

台中大遠百與天使心家族社福基金會合作，於1月27日舉辦戶外教學活動，帶領學員們到綠園道走走，一同玩尋寶遊戲，透過簡單的活動規劃傳遞溫暖，給予他們最真摯的陪伴。

響應環保

板橋大遠百50位同仁響應「2021新北市春季聯合淨灘活動」，與千人共同維護海洋生態，3小時的活動共清除1,500公斤的海洋廢棄物，為自然環境盡一份心力。



陪伴孩童

聖誕傳愛，幸福列車正式啟航！為讓育幼院孩童有個難忘的聖誕節，遠百寶慶店10位同仁與自然手作工作室合作，一同前往華興育幼院，陪伴孩子們製作迷你聖誕樹，用愛點綴溫暖的耶誕時光。



鄰里服務

高雄大遠百連續4年進行「太陽寶寶出任務」社區環境打掃服務，由太陽寶寶帶領31位同仁前進社區，協助清掃人行道與公園綠地，和睦鄰里、在地深耕，成為在地居民的好鄰居。



目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

- 1 永續的經營治理
- 2 創新的標竿商場
- 3 高效的環保營運
- 4 安心的商品管理
- 5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

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

附錄



用愛抗疫 攜手同行

2021年，新冠疫情反覆無常，抗疫之路更顯不易。面對這項艱困的挑戰，遠東百貨以5大方式投入抗疫行動，用愛搭起互助的橋樑，與全民一同挺過難關。

力挺醫護
捐贈愛心物資

為感謝醫護人員堅守前線用心防疫，遠東百貨連續2年捐贈愛心物資至各地醫院，2021年板橋大遠百、遠百板橋店、新竹大遠百等5店，於6月起至亞東醫院、臺大醫院等分送3,110個愛心便當與50箱速食麵，力挺防疫天使。

捐贈物資
支援防疫前線

遠東百貨投入超過76萬元，購買10,000個防護面罩、5,000個N95口罩與乾糧飲水各200箱，捐贈給臺北市、新北市、桃園市等5個地方政府使用，讓防疫人員、弱勢團體等都能獲得最即時的援助。

公益贈書
傳遞正向能量

為讓社會大眾、青年學子看見抗疫中第一線醫護人員的思維與作為，遠東百貨響應遠見·天下文化事業群發起的「公益募書計畫」，捐贈《疫無反顧：亞東醫院做對的事》書籍，藉此傳遞溫暖正能量。

口罩畫展
結合愛心義賣

台南大遠百與新象畫會合作舉辦「揮灑心象防藝新美學」聯展，現場展示61件以大型口罩為畫布的藝術作品，促進防疫新生活下的藝文交流。展覽也不忘結合公益義賣，獲得款項全數捐贈高雄岡山空軍醫院。

提供場地
設置疫苗快打站

遠東百貨配合政府防疫政策，提供6間分店的商場空間，設置為期41天的疫苗快打站，民眾不必線上預約也能直接到店施打疫苗。我們與廠商合作贈送口罩、優惠券、日本農產等3,573份精美贈品，力拼全民疫苗覆蓋率，用心守護國人健康。



目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

附錄一、子公司社會面向數據
附錄二、子公司環境面向數據
附錄三、GRI Standards索引表
附錄四、永續會計準則(SASB)對照表
附錄五、上市上櫃公司永續發展實務守則
附錄六、查證聲明書

附錄

附錄一：子公司社會面向數據

員工人力結構

▶ 員工勞雇合約

類別	性別	遠企購物中心						city'super						愛買					
		2019		2020		2021		2019		2020		2021		2019		2020		2021	
		人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例
正式員工	男	7	25%	9	30%	8	30%	102	29%	92	27%	89	26%	786	52%	788	52%	770	52%
	女	21	75%	23	70%	19	70%	254	71%	249	73%	257	74%	715	48%	720	48%	702	48%
	合計	28	100%	32	100%	27	100%	356	100%	341	100%	346	100%	1,501	100%	1,508	100%	1,472	100%
非正式員工	男	0	0%	0	0%	0	0%	12	24%	17	25%	18	27%	375	51%	357	50%	330	48%
	女	0	0%	2	100%	2	100%	37	76%	50	75%	48	73%	363	49%	358	50%	351	52%
	合計	0	0%	2	100%	2	100%	49	100%	67	100%	66	100%	738	100%	715	100%	681	100%
全體員工	男	7	25%	9	28%	8	28%	114	28%	109	27%	107	26%	1,161	52%	1,145	52%	1,100	51%
	女	21	75%	25	72%	21	72%	291	72%	299	73%	305	74%	1,078	48%	1,078	48%	1,053	49%
	合計	28	100%	34	100%	29	100%	405	100%	408	100%	412	100%	2,239	100%	2,223	100%	2,153	100%

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

年齡	性別	遠企購物中心						city'super						愛買					
		2019		2020		2021		2019		2020		2021		2019		2020		2021	
		人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例
29歲以下	男	1	17%	2	25%	1	17%	16	24%	13	23%	10	22%	471	65%	419	62%	114	57%
	女	5	83%	6	75%	5	83%	47	76%	44	77%	36	78%	250	35%	253	38%	91	43%
	合計	6	100%	8	100%	6	100%	63	100%	57	100%	46	100%	721	100%	672	100%	205	100%
30-49歲	男	5	33%	7	39%	7	44%	56	26%	55	26%	54	25%	522	48%	531	50%	453	53%
	女	10	67%	11	61%	9	56%	156	74%	155	74%	160	75%	559	52%	540	50%	394	47%
	合計	15	100%	18	100%	16	100%	212	100%	210	100%	214	100%	1,081	100%	1,071	100%	847	100%
50歲以上	男	1	14%	0	0%	0	0	30	37%	24	32%	25	29%	168	38%	195	41%	203	48%
	女	6	86%	6	100%	5	100%	51	63%	50	68%	61	71%	269	62%	285	59%	217	52%
	合計	7	100%	6	100%	5	100%	81	100%	74	100%	86	100%	437	100%	480	100%	420	100%
全體員工	男	7	25%	9	28%	8	30%	102	28%	92	27%	89	26%	1,161	52%	1,145	52%	770	52%
	女	21	75%	23	72%	19	70%	254	72%	249	73%	257	74%	1,078	48%	1,078	48%	702	48%
	合計	28	100%	32	100%	27	100%	356	100%	341	100%	346	100%	2,239	100%	2,223	100%	1,472	100%

註：遠企購物中心、city'super 上述統計僅包含正式員工。

目錄 Content

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

創造永續價值

永續亮點績效

獎項及肯定

重大性主題鑑別

利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

附錄一、子公司社會面向數據

附錄二、子公司環境面向數據

附錄三、GRI Standards索引表

附錄四、永續會計準則(SASB)對照表

附錄五、上市上櫃公司永續發展實務守則

附錄六、查證聲明書

▶ 新進員工性別及年齡

年齡	性別	遠企購物中心						city'super						愛買					
		2019		2020		2021		2019		2020		2021		2019		2020		2021	
		人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例
29歲以下	男	0	0%	1	13%	1	17%	11	18%	7	12%	7	15%	88	12%	34	5%	47	23%
	女	2	33%	3	38%	1	17%	26	41%	17	30%	23	50%	45	6%	34	5%	29	14%
	合計	2	33%	4	50%	2	33%	37	59%	24	42%	30	65%	133	19%	68	10%	76	37%
30-49歲	男	1	7%	3	17%	1	6%	7	3%	3	1%	9	4%	52	5%	41	4%	51	6%
	女	2	13%	0	0%	0	0%	25	12%	17	8%	29	14%	47	4%	30	3%	43	5%
	合計	3	20%	3	17%	1	6%	32	15%	20	10%	38	18%	99	9%	71	7%	94	11%
50歲以上	男	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	13	3%	7	1%	5	1%
	女	0	0%	0	0%	0	0%	6	7%	1	1%	6	7%	10	3%	6	2%	17	4%
	合計	0	0%	0	0%	0	0%	7	9%	1	1%	6	7%	23	5%	13	3%	22	5%
全體員工	男	2	7%	4	13%	2	7%	19	5%	10	3%	16	5%	153	7%	82	4%	103	7%
	女	3	11%	3	9%	1	4%	57	16%	35	10%	58	17%	102	5%	70	3%	89	6%
	合計	5	18%	7	22%	3	11%	76	21%	45	13%	74	21%	255	11%	152	7%	192	13%

註：新進員工比例 = 新進員工人數 ÷ 該年齡層員工總人數。

▶ 離職員工性別及年齡

年齡	性別	遠企購物中心						city'super						愛買					
		2019		2020		2021		2019		2020		2021		2019		2020		2021	
		人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例
29歲以下	男	0	0%	0	0%	2	33%	10	16%	6	11%	12	26%	71	10%	63	9%	52	25%
	女	1	17%	2	25%	2	33%	45	71%	25	44%	62	135%	35	5%	39	6%	26	13%
	合計	1	17%	2	25%	4	67%	55	87%	31	55%	74	161%	106	15%	102	15%	78	38%
30-49歲	男	3	19%	2	11%	1	6%	18	9%	10	5%	12	6%	76	7%	51	5%	50	6%
	女	3	19%	0	0%	1	6%	59	28%	36	17%	30	14%	59	6%	54	5%	57	7%
	合計	6	38%	2	11%	2	13%	77	36%	46	22%	42	20%	135	13%	105	10%	107	13%
50歲以上	男	1	20%	0	0%	0	0%	3	4%	8	11%	4	5%	31	7%	11	2%	14	3%
	女	0	0%	1	17%	0	0%	12	15%	14	19%	5	6%	13	3%	10	2%	21	5%
	合計	1	20%	1	17%	0	0%	15	19%	22	30%	9	11%	44	10%	21	4%	35	8%
全體員工	男	4	14%	2	6%	3	11%	31	9%	24	7%	28	8%	178	8%	125	6%	116	8%
	女	4	14%	3	9%	3	11%	116	33%	75	22%	97	28%	107	5%	103	5%	104	7%
	合計	8	29%	5	16%	6	22%	147	41%	99	29%	125	36%	285	13%	228	10%	220	15%

註：離職員工比例 = 離職員工人數 ÷ 該年齡層員工總人數。

目錄 Content

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

創造永續價值

永續亮點績效

獎項及肯定

重大性主題鑑別

利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

附錄一、子公司社會面向數據

附錄二、子公司環境面向數據

附錄三、GRI Standards索引表

附錄四、永續會計準則(SASB)對照表

附錄五、上市上櫃公司永續發展實務守則

附錄六、查證聲明書

▶ 經副理級以上主管人數及性別

類別	性別	遠企購物中心						city'super						愛買					
		2019		2020		2021		2019		2020		2021		2019		2020		2021	
		人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例
副總經理級以上	男	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	1	100%	1	100%	1	100%	1	100%	1	100%
	女	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	合計	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	1	100%	1	100%	1	100%	1	100%	1	100%
協理級	男	0	0%	0	0%	0	0%	3	75%	3	75%	3	75%	10	100%	9	82%	9	90%
	女	0	0%	0	0%	0	0%	1	25%	1	25%	1	25%	0	0%	2	18%	1	10%
	合計	0	0%	0	0%	0	0%	4	100%	4	100%	4	100%	10	100%	11	100%	10	100%
經副理級	男	1	50%	0	0%	0	0%	15	63%	8	53%	14	64%	115	72%	118	71%	111	71%
	女	1	50%	1	100%	1	100%	9	37%	7	47%	8	36%	45	28%	48	29%	46	29%
	合計	2	100%	1	100%	1	100%	24	100%	15	100%	22	100%	160	100%	166	100%	157	100%
總數	男	1	50%	0	0%	0	0%	19	66%	12	60%	18	67%	126	74%	128	72%	121	72%
	女	1	50%	1	100%	1	100%	10	34%	8	40%	9	33%	45	26%	50	28%	47	28%
	合計	2	100%	1	100%	1	100%	29	100%	20	100%	27	100%	171	100%	178	100%	168	100%

員工薪資結構

▶ 各職級基本薪資比較

類別	遠企購物中心				city'super				愛買			
	2020		2021		2020		2021		2020		2021	
	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男
主管職	1.21	1	1.24	1	0.76	1	0.77	1	0.89	1	0.88	1
一般職員	1.01	1	1.07	1	1.05	1	1.05	1	0.98	1	1.01	1

註：主管職為擔任管理職位或者同等主管職級的員工，其餘人員為一般職員。

▶ 各職級平均薪資比較

類別	遠企購物中心						city'super						愛買					
	2019		2020		2021		2019		2020		2021		2019		2020		2021	
	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男
主管職	1.04	1	1.21	1	1.24	1	0.79	1	0.75	1	0.77	1	0.86	1	0.89	1	0.88	1
一般職員	0.98	1	1.01	1	1.07	1	0.99	1	1.05	1	1.05	1	0.99	1	0.98	1	1.01	1

註：平均薪資 = 基本薪資 + 薪酬

目錄 Content

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

創造永續價值

永續亮點績效

獎項及肯定

重大性主題鑑別

利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

附錄一、子公司社會面向數據

附錄二、子公司環境面向數據

附錄三、GRI Standards索引表

附錄四、永續會計準則(SASB)對照表

附錄五、上市上櫃公司永續發展實務守則

附錄六、查證聲明書

▶ 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					
2019		2020		2021		2019		2020		2021		2019		2020		2021	
女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男
1.22	1.22	1.19	1.19	1.18	1.18	1.13	1.13	1.09	1.09	1.08	1.08	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

項目	遠企購物中心						city'super						愛買					
	2019		2020		2021		2019		2020		2021		2019		2020		2021	
	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男
符合申請資格人數	0	0	0	0	0	0	5	22	5	28	11	39	12	10	6	5	8	12
實際申請人數	0	0	0	0	0	0	0	8	0	6	0	5	2	5	2	4	3	7
申請率 (%)	0	0	0	0	0	0	0	36	0	21	0	13	17	50	33	80	38	58
應復職人數	0	0	0	0	0	0	0	4	0	6	0	4	3	3	3	5	2	3
實際申請復職人數	0	0	0	0	0	0	0	4	0	5	0	2	2	3	1	4	2	2
復職率 (%)	0	0	0	0	0	0	0	100	0	83	0	50	67	100	33	80	100	67
上一年度復職人數	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	0	5	0	8	2	2	1	4
上一年度復職滿一人數	0	0	0	0	0	0	0	2	0	4	0	3	0	6	2	1	1	3
留任率 (%)	0	0	0	0	0	0	0	50	0	100	0	60	0	67	100	50	100	75

註：※ 復職率 = 當度實際申請復職人數 ÷ 當度應復職人數。

※ 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

項目	遠企購物中心									city'super									愛買								
	2019			2020			2021			2019			2020			2021			2019			2020			2021		
	男	女	總計	男	女	總計	男	女	總計	男	女	總計	男	女	總計	男	女	總計	男	女	總計	男	女	總計			
職業傷害死亡人數 (人)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
職業傷害死亡率 (%)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
可記錄之職業傷害人數 (人)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	1	1	2	1	2	3	15	9	24	12	18	30			
可記錄之職業傷害率 (%)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.87	0.34	0.49	0.92	0.33	0.49	1.13	0.78	0.87	1.53	1.09	1.33	1.23	2.22	1.68			

註：1. 工作總時數 = 8 小時 × 人數 × 工作天數。2021 年遠企購物中心、city'super、愛買工作總時數依序為 53,568 小時、686,464 小時、3,385,397 小時。

2. 職業傷害死亡率 = (職業傷害死亡人數 ÷ 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)

3. 可記錄之職業傷害率 = (可記錄之職業傷害人數 ÷ 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)

4. 可記錄職業傷害 = 工作場所意外摔傷、撞傷或操作不當導致的割傷與壓傷等，不包含上下班交通事故。

5. 嚴重的職業傷害 = 因職業傷害而失能超過 6 個月，2021 年子公司嚴重的職業傷害人數為 0。

6. 2021 年子公司無職業病事件發生。

目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

附錄一、子公司社會面向數據
附錄二、子公司環境面向數據
附錄三、GRI Standards索引表
附錄四、永續會計準則(SASB)對照表
附錄五、上市上櫃公司永續發展實務守則
附錄六、查證聲明書

附錄二：子公司環境面向數據

單位：萬度、公噸、kWh/ m² · yr

項目	遠企購物中心			city'super			愛買		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
用電量	628	631	555	758	757	734	7,954	8,087	7,915
二氧化碳排放當量	3,197	3,212	2,786	3,858	3,853	3,686	40,486	41,163	39,732
能源密集度	307	293	267	532	536	520	381	348	341

註：排碳量以能源局公告之電力排碳係數計算，2021年係數尚未公布，故以2020年係數0.502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	76
102-9	供應鏈	4.3	69
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	1.1、4.3	23、69
102-11	預警原則或方針	1.3	34
102-12	外部倡議	1.2	30
102-13	公協會的會員資格	1.2	30
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	15、18、34
3. 倫理與誠信			
102-16	價值、原則、標準及行為規範	1.3	34
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、30、34

揭露項目		參考章節	頁碼
4. 治理			
102-18	治理結構	1.2	30
102-19	授予權責★	1.2	30
102-20	高階管理階層對經濟、環境和社會主題之責任★	1.2	30
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	15、18、23
102-22	最高治理單位與其委員會的組成★	1.2	30
102-23	最高治理單位的主席★	1.2	30
102-24	最高治理單位的提名與遴選★	1.2	30
102-25	利益衝突★	請參閱本公司2021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	30
102-27	最高治理單位的群體智識★	1.2	30
102-28	最高治理單位的績效評估★	1.2	30
102-30	風險管理流程的有效性★	1.3	34
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	30
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	15、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	15、18

目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

附錄一、子公司社會面向數據
附錄二、子公司環境面向數據
附錄三、GRI Standards索引表
附錄四、永續會計準則(SASB)對照表
附錄五、上市上櫃公司永續發展實務守則
附錄六、查證聲明書

揭露項目	參考章節	頁碼
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	15、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	15、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、15、18
102-47 重大主題表列	重大性主題鑑別、利害關係人溝通	15、18
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	15、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	114
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	15、18

GRI 200 經濟系列 (特定主題標準)

★：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 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	34、52
201-3 定義福利計劃義務與其他退休計畫	5.1	76
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	15、18、76、83
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	76
202-2 雇用當地居民為高階管理階層的比例	5.1	76

揭露項目	參考章節	頁碼
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	63、69
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	15、18、34
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	34
205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	1.3	34
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)

★：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 302：能源 2016		
302-1 組織內部的能源消耗量	3.1	52
302-3 能源密集度	3.1	52
302-4 減少能源消耗量	3.1	52
302-5 降低產品和服務的能源需求	3.1	52
GRI 303：水與放流水 2018		
303-1 共享水資源之相互影響	3.2	55
303-2 與排水相關衝擊的管理	3.2	55
GRI 305：排放 2016		
305-2 能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	3.1	52
305-5 溫室氣體排放減量	3.1	52
305-6 破壞臭氧層物質 (ODS) 的排放	不適用	
GRI 306：廢汙水和廢棄物 2016		
306-1 依水質及排放目的地所劃分的排放量	3.2	55
306-2 按類別及處置方法劃分的廢棄物	3.2	55
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體	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	34
103-3 管理方針的評估		
307-1 違反環保法規★	1.3	34
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	69
308-2 供應鏈對環境的負面衝擊，以及所採取的行動	4.3	69

目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

附錄一、子公司社會面向數據
附錄二、子公司環境面向數據
附錄三、GRI Standards索引表
附錄四、永續會計準則(SASB)對照表
附錄五、上市上櫃公司永續發展實務守則
附錄六、查證聲明書

GRI 400 社會系列 (特定主題揭露)

★：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 401：勞雇關係 2016		
401-1 新進員工和離職員工	5.1、5.3	76、83
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	76、83
401-3 育嬰假	5.1、5.3	76、83
GRI 402：勞 / 資關係 2016		
402-1 關於營運變化的最短預告期	5.3	83
GRI 403：職業安全衛生 2018		
103-2 管理方針及其要素	5.3	83
103-3 管理方針的評估		
403-1 職業安全衛生管理系統	5.3	83
403-2 危害辨識、風險評估、及事故調查	5.3	83
403-3 職業健康服務	5.3	83
403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	5.3	83
403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練	5.3	83
403-6 工作者健康促進	5.3	83
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	69、83
403-8 職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	5.3	83
403-9 職業傷害	5.3	83
403-10 職業病	5.3	83
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	80
404-2 提升員工職能及過渡協助方案	5.2	80
404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	5.2	80
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	30
405-2 女性對男性基本薪資加薪酬的比率	5.1	76
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	83

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	83
GRI 408：童工 2016		
408-1 營運據點和供應商使用童工之重大風險	4.3	69
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	83
GRI 410：保全實務 2016		
410-1 保全人員接受人權政策或程序訓練	4.3	69
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	58
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	69
414-2 供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	4.3	69
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	15、18、34、63
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	46、63
416-2 違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件★	1.3	34
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	15、18、34、63
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	63
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	34
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	34
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	15、18、34
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	34

目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

附錄一、子公司社會面向數據
附錄二、子公司環境面向數據
附錄三、GRI Standards索引表
附錄四、永續會計準則(SASB)對照表
附錄五、上市上櫃公司永續發展實務守則
附錄六、查證聲明書

附錄四：永續會計準則 (SASB) 對照表

揭露主題：能源管理					
指標代號	揭露指標	對照揭露			參考章節
CG-MR-130a.1		2019	2020	2021	3.1
	(1) 能源總消耗 (GJ)	675,720	733,932	663,912	
	(2) 總用電量百分比%	100%	100%	100%	
	(3) 再生能源百分比%	0.02%	0.02%	0.05%	
揭露主題：資訊安全					
指標代號	揭露指標	對照揭露			參考章節
CG-MR-230a.1	描述鑑別和解決資訊安全風險的方法	關於管理資訊安全風險相關內容，詳見「1.3.2」內容			1.3
CG-MR-230a.2		2019	2020	2021	1.3
	(1) 資訊洩露的數量	0	0	0	
	(2) 涉及個人資訊 (Personally Identifiable Information (PII) 洩露的百分比%	0	0	0	
	(3) 受影響的顧客數量	0	0	0	
揭露主題：勞工實踐					
指標代號	揭露指標	對照揭露			參考章節
CG-MR-310a.1		2019	2020	2021	5.1
	(1) 每小時平均工資 (新台幣：元)	248	248	243	
CG-MR-310a.2	(2) 店內員工領取當地最低工資占全體員工的百分比%	0%	0%	0%	5.1
	(1) 店內員工自願離職率%	12%	8%	15%	
CG-MR-310a.2	(2) 店內員工非自願離職率%	0.1%	0.1%	0.1%	5.1
	(1) 店內員工自願離職率%	12%	8%	15%	
CG-MR-310a.3	因勞動法規引起的訴訟金錢損失總額 (新台幣：元)	0	0	0	1.3、5.1

揭露主題：職場多元與包容						
指標代號	揭露指標	對照揭露			參考章節	
CG-MR-330a.1	各性別占全體員工百分比%	男性	35%	36%	37%	5.1、5.3
		女性	65%	64%	63%	
	各種族/族群占全體員工百分比%	原住民	遠東百貨落實公平公正的雇用原則，保障員工就業平等權利，不因種族/族群身分而有不同。			
		新住民	遠東百貨落實公平公正的雇用原則，保障員工就業平等權利，不因種族/族群身分而有不同。			
CG-MR-330a.2	與就業歧視相關法律訴訟所造成的總金額損失 (新台幣：元)	0	0	0		
揭露主題：商品採購與包裝行銷						
指標代號	揭露指標	對照揭露			參考章節	
CG-MR-410a.2	評估衡量產品中的化學相關的風險或危害的說明	關於商品安全相關內容，詳見「4.1.1」、「4.1.5」內容			4.1	
CG-MR-410a.3	討論如何減少包裝對環境的影響	關於綠色包裝相關內容，詳見「3.3.5」內容			3.3	
揭露主題：營運指標						
指標代號	揭露指標	對照揭露			參考章節	
CG-MR-000.A		2019	2020	2021	1.1	
	(1) 營運據點數量	11	11	11		
CG-MR-000.B	(2) 配送中心數量	0	0	0	1.1	
	(1) 營運據點總面積 (單位：m ²)	846,620	846,620	846,620		
CG-MR-000.B	(2) 配送中心總面積 (單位：m ²)	0	0	0	1.1	
	(1) 營運據點總面積 (單位：m ²)	846,620	846,620	846,620		

目錄 Content

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
創造永續價值
永續亮點績效
獎項及肯定
重大性主題鑑別
利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

附錄一、子公司社會面向數據
附錄二、子公司環境面向數據
附錄三、GRI Standards索引表
附錄四、永續會計準則(SASB)對照表
附錄五、上市上櫃公司永續發展實務守則
附錄六、查證聲明書

附錄五：上市上櫃公司永續發展實務守則

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 落實公司治理	規範落實公司治理 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 加強企業永續發展資訊揭露	規範加強企業永續發展資訊揭露 創造永續價值、6.1、6.2、6.3
第六章 附則	規範修正永續發展制度 重大性主題鑑別、利害關係人溝通

附錄六：查證聲明書

SGS

ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE FAR EASTERN DEPARTMENT STORES LTD.'S SUSTAINABILITY REPORT FOR 2021
NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE

SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by Far Eastern Department Stores LTD. (hereinafter referred to as FEDS) to conduct an independent assurance of the Sustainability Report for 2021 (hereinafter referred to as the Sustainability 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 verification (2022/03/03~2022/04/29). 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 Sustainability Report of 2021 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 and Level of Assurance	
A.	SGS ESG & SRA Assurance Protocols (based on GRI Principles and guidance in AA1000)
B.	AA1000ASv3 Type 1 Moderate Level (AA1000AP Evaluation only)

目錄 Content

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

創造永續價值

永續亮點績效

獎項及肯定

重大性主題鑑別

利害關係人溝通

1 永續的經營治理

2 創新的標竿商場

3 高效的環保營運

4 安心的商品管理

5 健康的幸福職場

6 溫暖的社會關懷

附錄

附錄一、子公司社會面向數據

附錄二、子公司環境面向數據

附錄三、GRI Standards索引表

附錄四、永續會計準則(SASB)對照表

附錄五、上市上櫃公司永續發展實務守則

附錄六、查證聲明書

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, Sustainability 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, Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) and SASB related disclosures 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 organization, its subsidiaries and stakeholders.

The assurance team was assembled based on their knowledge, experience and qualifications for this assignment, and comprised auditors registered with ISO 26000, ISO 20121, ISO 50001, SA8000, 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 organization 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, sustainability experts, and other stakeholders are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns. For future reporting, it is encouraged to develop formal strategies for ongoing engagement and communication with stakeholders.

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 Sustainability Report of 2021, is adequately in line with the GRI Standards in accordance with Core Option. The material topics and their boundaries within and outside of the organization are properly defined in accordance with GRI's Reporting Principles for Defining Report Content. Disclosures of identified material topics and boundaries, and stakeholder engagement, GRI 102-40 to GRI 102-47, are correctly located in content index and report. For future reporting, it is recommended to have more descriptions of topic disclosure requirements for important topics, when important topic and key topic are confirmed material topic. For GRI 403 disclosure, the organization is expected to be responsible for all of branch store workers' occupational health and safety since their workplaces are controlled by the FEDS. It is encouraged to compile all of branch store workers' occupational health and safety performance in future reporting.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.



David Huang
Senior Director
Taipei, Taiwan
24 May, 2022
WWW.SGS.COM



AA1000
Licensed Report
000-8/V3-DF7OR



遠東百貨APP



遠百線上購物



遠東百貨官網



本報告書使用環保大豆油墨印製

