

2018

企業社會責任報告書



遠東百貨APP



instagram



遠東百貨官網



本報告書採用環保大豆油墨印製

關於本報告書



報告書
下載網頁



永續對遠東百貨的意義

遠東百貨股份有限公司創立於 1967 年，是台灣本土連鎖百貨業中，經營時間最長久且穩健成長的公司。身為國內上市百貨業的標竿，52 年來遠東百貨與時俱進的腳步不曾停歇，出版本報告書旨在與利害關係人溝通遠東百貨如何永續的經營治理，不僅打造創新的標竿商場，提供消費者安心的商品與服務，同時為員工建立幸福的職場，並積極投入公益關懷社會，致力在經濟、環境、社會創造三贏的永續成長模式。

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

報告書期間

報告書每年編製並定期揭露。本報告書揭露 2018 年度（2018 年 1 月 1 日至 12 月 31 日）遠東百貨各項企業社會責任管理方針、重大主題、回應及行動的績效資訊，為提高報告資訊的完整性，部份內容則回溯至以往年度。

報告書週期

遠東百貨企業社會責任報告書以每年定期出版為原則，本報告書為遠東百貨股份有限公司第五本企業社會責任報告書：
首次報告書出版日期：2015 年 8 月。
本次報告書出版日期：2019 年 6 月。
下期報告書出版日期：2020 年 6 月。

報告書邊界

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

遠東百貨	（遠東百貨股份有限公司）
遠企購物中心	（亞東百貨股份有限公司）
愛買量販店	（遠百企業股份有限公司）
city'super	（遠東都會股份有限公司）
遠東 SOGO 百貨	（太平洋崇光百貨股份有限公司）

本報告書財務資訊係經會計師查核後之資訊，倘績效涵蓋邊界不同，將於報告書中特別說明。非財務資訊因遠東 SOGO 百貨自行出具企業社會責任報告書，故遠東 SOGO 百貨之非財務資訊請另行參閱其 2018 年企業永續報告書。

報告書編製綱領及第三方保證

本報告書參照全球報告倡議組織（Global Reporting Initiative, GRI）所發布之永續性報導準則（GRI Standards）進行編撰，並採取核心選項（Core）之揭露原則。在報告書保證部分，本報告書由第三方查驗證單位進行報告書保證，確認符合 GRI Standards 核心選項，及 AA1000 (Account Ability) 第一類中度保證等級（Type 1 Moderate Level）。

聯絡方式

遠東百貨股份有限公司 經營分析組 王明倫
地址：新北市板橋區新站路 16 號 16 樓
電話：(02)7727-8168 分機 8532
E-mail：csr@feds.com.tw
企業社會責任專區：<http://www.feds.com.tw/csr/opinion>

目錄

關於本報告書	01	永續績效亮點	09
董事長的話	04	重要獲獎紀錄及肯定	09
總經理的話	05	永續發展績效	10
遠東百貨永續價值創造	06	重大主題與利害關係人議合	12
永續策略及未來展望	06	利害關係人鑑別與溝通	12
遠東百貨永續價值創造鏈	08	重大主題鑑別	12

附錄	
GRI Standards 索引表	116
查證聲明書	120



第一篇 永續的經營治理 20

- 1.1 前瞻的創新經營 21
- 1.2 穩健的永續治理 27
- 1.3 健全的風險管理 37



第三篇 高效的環保營運 58

- 3.1 節約的綠能智能 59
- 3.2 即時的智慧物管 63
- 3.3 堅持的綠色行動 66



第二篇 創新的標竿商場 42

- 2.1 數位化的遠百 43
- 2.2 專業化的服務 48
- 2.3 優質化的空間 54



第四篇 安心的商品管理 72

- 4.1 嚴選的高品質商品 73
- 4.2 健康的美味餐飲 76
- 4.3 全面的供應鏈管理 80



第五篇 健康的幸福職場 84

- 5.1 優於同業的薪酬福利 85
- 5.2 整合的人才培育 92
- 5.3 體貼的友善職場 97



第六篇 溫暖的社會關懷 102

- 6.1 全球的倡議響應 104
- 6.2 跨國的文化櫥窗 106
- 6.3 在地的公益關懷 107



董事長的話

逆風飛翔 創造未來



新經濟重塑全球商業新樣貌，擁有百年歷史的美國梅西百貨也制定革新計畫，希望能快速行動、降低成本，以更好的回應不斷變化的顧客期望。遠東百貨面對新零售的巨浪，迅速展開變革行動，除了成立 46 個專案組織推動管理創新外，並參考國外零售業設置 Digital Lab 設計智慧型商場，更導入智慧物管 APP 平台將智慧物聯概念應用於商場管理之中，種種與時俱進的創意與革新，讓 52 年歷史的遠東百貨跳脫傳統框架，展現未見的創新與活力，猶如老鷹逆風而上，展翅高飛的壯志，在競爭激烈的百貨市場中敏捷變革，締造出較同業更亮眼的經營成績。

獲行政院國家永續發展獎肯定

遠東百貨以「回饋」作為經營基本價值，在追求企業成長的同時，也運用百貨通路資源及優勢，關注環境保育及社會公益，為這片土地的美好轉變投入正向力量。這一份以永續為目標的付出與堅持，使得遠東百貨榮獲行政院「國家永續發展獎」以及「TCSA 台灣企業永續獎」等近二十座國內外重要獎項肯定。未來，遠東百貨將持續蓄積永續能量，以綠色消費、社會公益和智慧新零售作為邁向永續卓越治理的方向，也為消費者營造永續美好生活。

智慧型百貨 2019 年盛大登場

身為國內上市百貨業標竿，遠東百貨屢屢打造創新的百貨商場，滿足每一世代消費者全方位的消費選擇。面對智慧零售快速發展，遠東百貨推動百貨再升級，打造新型態的智慧型商場，預計 2019 年下半年於台北信義計畫區盛大登場。遠百信義店除了提供重量級的時尚精品以及餐飲娛樂 24 小時全客層服務外，也提高商場內數位營運的應用場景，各項智慧科技的購物體驗近三十項，每一項都是百貨第一的創舉，為顧客建立新的消費旅程，滿足顧客對智慧零售的想像與期待。

綠建築營造永續城市風範

從友善環境的精神出發，遠東百貨很早就開始將綠建築理念融入百貨商場設計之中，以生態 (Ecology)、節能 (Energy Saving)、減廢 (Waste Reduction)、健康 (Health) 四大主軸，打造新式環保節能概念的百貨公司，構築永續與美學概念的百貨空間，讓百貨也能成為城市中的美麗風景。未來二年，遠東百貨旗下綠建築成員將再增加二棟 (遠百信義店、遠百竹北購物中心)，連同遠東百貨企業總部大樓、板橋大遠百、台中大遠百等五棟綠建築，為營造舒適、健康、環保的永續城市而努力。

響應全球環保健康永續倡議

遠東百貨一向對於公益活動不遺餘力，希望透過社會公益創造城市溫暖的溫度。2018 年舉辦 336 場公益活動，關懷對象包括：婦女、兒童、高齡長者、弱勢家庭等，以幾乎一天一場活動的頻率，投入在地公益關懷。而身為地球村的一分子，遠東百貨也不忘善盡企業公民責任，踴躍響應世界地球日、世界海洋日、世界腎臟病日等八項全球性的永續倡議，竭力和全球共同達成永續目標，也呼籲社會大眾重視環境保護與自我健康。

遠東百貨與消費者一起在地生活 52 年，2019 年將開創引領流行時尚與高端生活的智慧型百貨，為消費者提供美好的購物體驗與服務，樹立台灣購物商場新指標，同時也將在經營上不斷推動管理創新變革，持續在經濟成長、環境保護及社會共榮等方面創建標竿，打造經濟、環境、社會三贏的永續成長模式，再造企業永續成長曲線，迎向企業新藍海。

遠東百貨股份有限公司 董事長 徐旭東

總經理的話

創新管理 前瞻轉型



逆風，讓風箏飛得更高！近年來，在零售通路多元競爭以及網路購物快速成長的衝擊之下，傳統實體百貨出現各種經營困難。面對大環境艱困的經營條件，遠東百貨以風箏風行的智慧，迎風而起，逆風而行，將危機化為轉機，以前瞻的眼光與全球的視野，尋找對的策略，透過 46 個跨部門專案組織，召開超過 3,000 場次專案會議，在營運、服務及管理各個面向上，推動創新行動與管理計畫，開創遠東百貨前所未有的經營佳績。

管理大躍進 生產力提升計畫

遠東百貨推動生產力提升計畫，從建立 E 化系統、調整組織人員、增加商場空間三大方向展開行動，我們執行了包括：導入 44 套管理資訊化系統，將部分後勤工作統一調整至總公司執行，減少重複作業，並釋放後勤辦公空間作為商場，相當於一個中型百貨店一整樓層的面積。透過生產力提升計畫將組織人力與物力高度整合後，大幅提升遠東百貨的實質利益，2018 年營業利益率上升到 4.7%，成長超過一成，希望未來三年能達到 5% 的目標。

創造 88 座大安森林公園減碳量

遠東百貨以製造業的思維管理服務業的能源使用效率，制定能源管理 KPI，每週定期追蹤、檢討與改善，提升每一分能源的使用效率。2018 年遠東百貨的能源密集度 EUI 為 329，相較於百貨業平均值 334 還要減少 1.5%，在營業額逐年提升的情況下，展現傑出的能源成效。在電力使用上，遠東百貨已連續七年達到節電目標，累計節省電力 3,568 萬度，減碳效果相當於 88 座大安森林公園一年的吸碳量。

厚植人力資本 打造戰鬥力團隊

遠東百貨深耕台灣，持續展店，為培育公司發展所需人才，遠東百貨執行儲備幹部培訓計畫，重新檢視關鍵職位學習地圖，規劃完整的儲備幹部培育藍圖，設計九大類，超過 50 門訓練課程，打造全新一代百貨營運管理新觀念。與「育才」同步啟動的還有「留才」計畫，我們重新建立績效考核指標體系，打破人人有獎的齊頭式平等，利用末位淘汰機制讓組織人力可以健康的代謝，也確保優秀的員工可以獲得激勵性與競爭性的薪酬待遇。

回饋社會 投入 336 場公益活動

遠東百貨以在地公益平台的角色，舉辦各種公益活動，提升城市中人人與人之間互動的溫度。我印象最深刻的是台南大遠百公益點燈，每年在聖誕節邀請偏鄉學童參加聖誕樹點燈活動，除了贈送每位學童運動鞋、文具之外，還精心安排一整天的活動，帶孩子逛書店、看展覽，學習用餐禮儀等，拓展生活經驗與視野，迄今已有超過 1,600 名學童參加活動。另外，遠百同仁們也自發性組成志工隊，參與環保淨灘、兒童陪伴、獨居長者探視等一日志工服務，身體力行投入公益，用愛串連美好生活。

遠東百貨透過遍布全台的營運據點，深入城市每個角落與消費者一同分享「健康、環保、關懷」的美好生活。面對數位科技時代，遠東百貨將充分運用「科技」與消費者展開對話，發展智慧型購物商場，為消費者建立更加便利且符合需求的消費模式，並提供專屬且獨特的價值與服務，以嶄新的數位服務新體驗為消費者建立全新的數位購物新旅程，迎向智慧零售新生活。

遠東百貨股份有限公司 總經理 徐雪芳

遠東百貨永續價值創造

永續策略及未來展望

		2018 年			未來展望	
對應的重大主題		目標及重點績效		與 SDGS 的連結	中期策略	長期策略
治理  <ul style="list-style-type: none"> 誠信經營 公司治理 經營績效與創新策略 風險管理 法規遵循 資訊安全管理 企業形象 顧客服務與溝通 	<ul style="list-style-type: none"> 誠信經營 公司治理 經營績效與創新策略 風險管理 法規遵循 資訊安全管理 企業形象 顧客服務與溝通 	<p>永續的經營治理，成立46個專案組織推動創新變革，締造卓越的經營績效，營業額及營業利益雙雙創新歷史紀錄，為52年來新高點，營業利益成長11%，更較十年前成長超過2倍，盈餘分配率達90%，亦成為股東良好的中長期投資標的。</p>			<p>持續推動管理創新，打造智慧型商場，以數位蛻變的遠百，滿足消費者數位化的消費體驗，感受數位化購物旅程的便利與樂趣。此外，亦將持續尋找適合的併購標的及投資機會，持續兩岸展店，開發新市場，提高市占率。</p>	<p>打造創新的百貨商場樣貌，滿足每一世代消費者全方位的消費選擇，提供美好的購物體驗與服務，創造顧客專屬的幸福生活，以「經濟、環境、社會三贏」的永續成長模式，成為永續經營的零售領導品牌。</p>
		<p>創新的標竿商場，從「數位營運、數位體驗、數位管理」三個方向著手，打造高端的數位化百貨，為消費者建立數位化的購物新旅程，提供獨特的、貼心的數位消費體驗與創新的數位新服務。</p>				
環境  <ul style="list-style-type: none"> 能源管理 供應鏈管理 綠色產品及服務 商場安全與服務 水與廢棄物管理 	<ul style="list-style-type: none"> 能源管理 供應鏈管理 綠色產品及服務 商場安全與服務 水與廢棄物管理 	<p>高效的環保營運，用製造業的思維檢視服務業的能源使用效率，EUI優於百貨業平均值，並為全台首家建置即時能源績效指標平台的百貨公司，走向科技化節電，以低碳營運為環境創造綠色價值，打造環保的綠色百貨。</p>			<p>持續精進節能減碳行動，導入行動管理平台，走向智慧巡檢，並強化綠色採購，銷售環境友善商品，推行環境友善的服務。</p>	<p>以智慧綠能推動時尚與環保兼具的百貨商場，並以綠建築理念打造永續與美學兼具的百貨空間，營造永續城市典範。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> 商品品質與食品安全 	<p>安心的商品管理，成立商品安全委員會，提供嚴選的高品質商品，持續銷售公平交易有機咖啡，落實責任零售理念，在地採購比例成長56%，致力提供消費者優質的在地好食材並鼓勵在地消費，透過完整的管理機制提供安心安全的商品，讓消費者有滿意的商品體驗。</p>			<p>商品標示邁向零缺失，強化食品安全管控機制，配合政府減塑政策，及早採行因應行動，為消費者構築安心的餐飲網絡。</p>	<p>滿足消費者對於商品的需求與要求，提供高品質的商品及服務，並在消費過程中建立符合環境永續發展的標準與要求。</p>
社會  <ul style="list-style-type: none"> 員工薪資與福利 員工培訓和職涯發展 職場安全與健康 	<ul style="list-style-type: none"> 員工薪資與福利 員工培訓和職涯發展 職場安全與健康 	<p>健康的幸福職場，建立完整的培訓制度並提供優於同業的薪酬福利，基層人員起薪標準高於最低基本工資1.3倍，員工福利金較前一年增加22%，推動健康職場計畫，營造友善職場，全方位打造高績效人才團隊。</p>			<p>善用百貨產業資源，培育內部企業發展及外部產業需求的人才，透過多元的福利措施與激勵性的薪酬，留住關鍵人才。</p>	<p>厚植企業人力資本，打造健康幸福的職場，讓員工可以安心工作，適才適所，發揮所長，與企業共同成長。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> 公益慈善與社會參與 	<p>溫暖的社會關懷，投入336場公益活動回饋社會，活動內容包括：國際活動、弱勢扶助、婦幼關懷、環境保護、在地發展等五大類型，以幾乎一天一場活動的頻率，投入在地公益關懷，攜手社會大眾和遠百一起重視環保、公益、健康，迎向永續美好生活。</p>			<p>以「健康、環保、關懷、科技」為主軸，推動社會公益活動，並鼓勵員工投入社會參與活動，親身實踐公益，用愛服務社會。</p>	<p>串聯資源，讓各營運據點成為所在城市中的公益平台，發揮通路平台的資源及優勢，為社會創造最大公益綜效。</p>

遠東百貨永續價值創造鏈



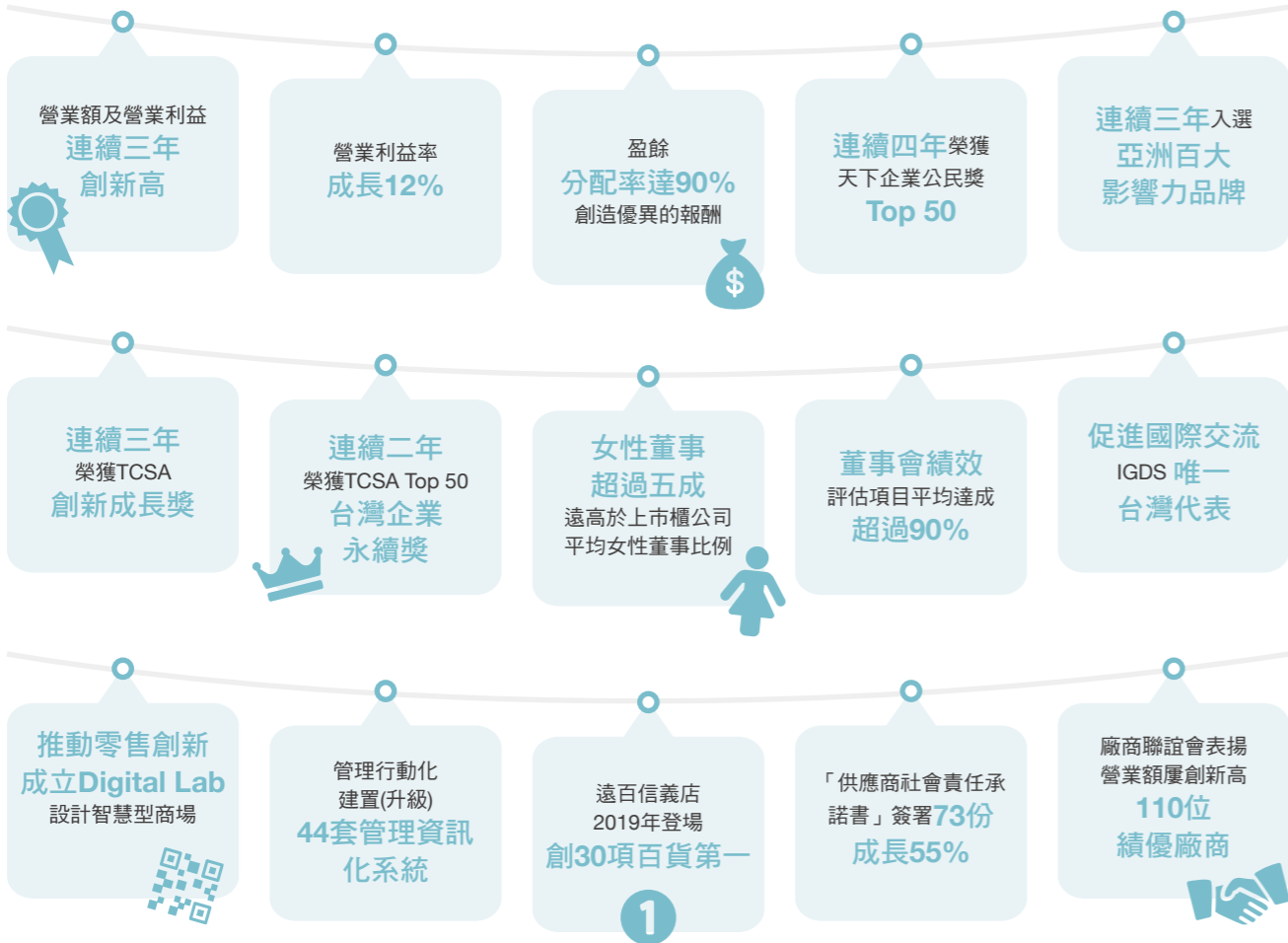
永續績效亮點

重要獲獎紀錄及肯定

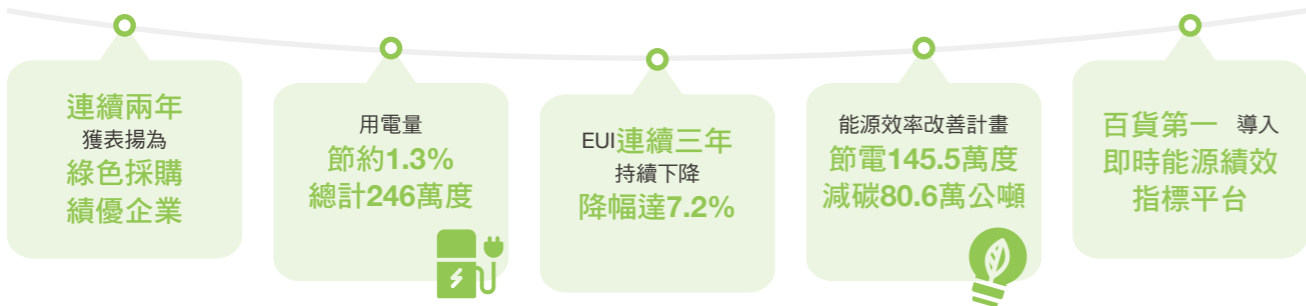


永續發展績效

治理



環境



社會



重大主題與利害關係人議合

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

利害關係人鑑別與溝通

遠東百貨的利害關係人相當廣泛多元，我們參照 AA1000 利害關係人議合標準 (AA1000 Stakeholder Engagement Standard) 篩選出八類重要的利害關係人。考量百貨零售業之產業特性，為充分反映利害關係人關注的議題與面向，遠東百貨每年均檢視外部利害關係人類別是否需調整並進行問卷調查，以確實掌握利害關係人所關注之永續議題，研擬因應策略，透過行動積極回應。



重大主題鑑別

為確認報告書應揭露的內容與合適的報告邊界，遠東百貨參考 AA1000 當責性原則標準 (AA1000 Account Ability Principles Standard) 及全球報告倡議組織 (Global Reporting Initiative, GRI) 準則作為報告書內容揭露及主題的判斷原則。2018 年首度將重大主題矩陣由兩軸調整為三軸，不僅考量各項主題對於營運的重要程度以及對於利害關係人之影響，亦詳加考量遠東百貨在價值鏈上對於該主題產生之經濟、環境及社會衝擊之程度。



一、鑑別

- 列舉共18項主題清單
- 選擇依據包括：
 - 去年鑑別出的重大主題
 - 日常營運狀況
 - 同業關注之永續議題
 - 產業時事及趨勢
- 2018年問卷回收比例以消費者42%為最大宗，其次為員工31%和合作夥伴11%，兼顧內外部利害關係人的代表性



二、排序

- 統計與量化分析鑑別各議題之影響與衝擊程度
- 排序方法：
 - 由各CSR小組代表根據各議題於組織內或組織外的EGS衝擊程度
 - 依據利害關係人之回應、影響及透明程度等作為指標進行整體評量



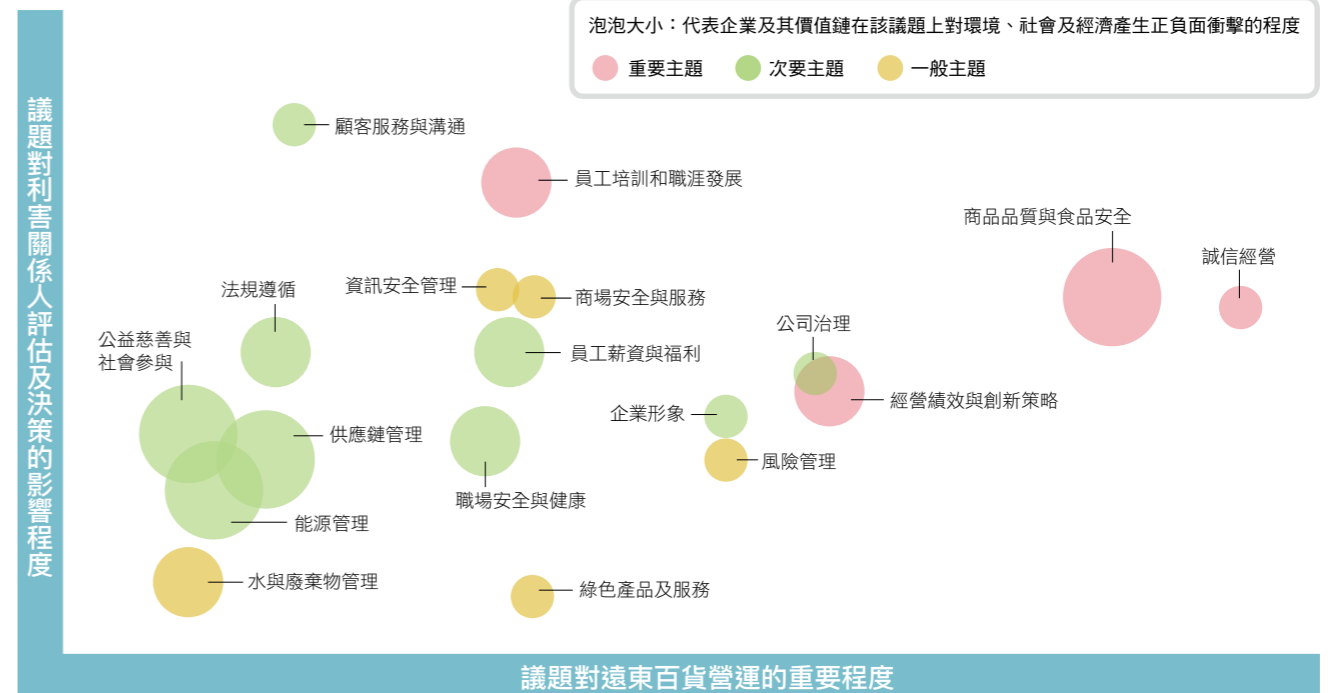
三、檢視

- 依據去年的重大主題，檢視外部利害關係人對於重大主題的關注程度
- 問卷來源：網站問卷、意見信箱、對外發放問卷
- 調查時間：2018年1月至12月
- 調查結果：共回收384份問卷，問卷開放留言欄位，讓填寫者提供意見回饋



四、確認

- 本報告書之重大主題由CSR委員會主任委員及指導委員確認，並提供見解及調整建議
- 報告書揭露的18項主題，經排序可劃分為4項重要主題及8項次要主題，這些議題相關之管理方針與績效將優先揭露並深度說明
- 其他議題亦將以持續關注的形式在報告書中呈現



主題調整說明

2017 年重要主題	2018 年調整後重要主題	調整狀況
公共安全與衛生	 商場安全與服務	文字微調以符合遠東百貨關注面向
個人資訊安全	 資訊安全管理	文字微調以符合遠東百貨關注面向
營運績效	 經營績效與策略	合併重大主題以聚焦遠東百貨關注面向
經營與投資策略		
行銷活動	 顧客服務與溝通	合併重大主題以聚焦遠東百貨關注面向
顧客關係管理		
產品品質與價格	 商品品質與食品安全	合併重大主題以聚焦遠東百貨關注面向
食品安全		
員工薪資與福利	 員工薪資與福利	合併重大主題以聚焦遠東百貨關注面向
尊嚴勞動		
職業安全與衛生	 職場安全與健康	文字微調以符合遠東百貨關注面向
慈善公益	 公益慈善與社會參與	合併重大主題以聚焦遠東百貨關注面向
社區投資		
能源管理	 能源管理	合併重大主題以聚焦遠東百貨關注面向
地區交通規劃		

遠東百貨利害關係人溝通方針

利害關係人	關注主題	溝通策略	溝通頻率	溝通管道	遠百的回應 (對應章節)
 消費者	顧客服務與溝通 員工培訓和職涯發展 資訊安全管理 商品品質與食品安全 商場安全與服務 誠信經營	以消費者的心願而經營，致力提高顧客滿意度。	不定期	電視廣告 活動DM 滿意度問卷	永續的經營治理 創新的標竿商場 健康的幸福職場
			即時	賣場人員當面溝通 客服專線、 意見箱 e-mail 社群媒體	
 員工	顧客服務與溝通 員工薪資與福利 員工培訓和職涯發展 商品品質與食品安全 商場安全與服務 職場安全與健康 經營績效與創新策略 誠信經營 公司治理	建立幸福職場，讓員工安心工作。	不定期	內部網站公告 員工訓練	創新的標竿商場 健康的幸福職場
			定期	知識分享會 部門會議 管理會議 勞資會議 職工福利委員會	
			即時	電話/e-mail 單位主管面對面 員工意見箱	

利害關係人	關注主題	溝通策略	溝通頻率	溝通管道	遠百的回應 (對應章節)
 供應商	供應鏈管理 商品品質與食品安全 資訊安全管理 顧客服務與溝通 商場安全與服務	遴選優質廠商，建立永續供應鏈。	不定期	協調會 宣傳會 採購合約	永續的經營治理 安心的商品管理
			定期	業務溝通	
			即時	電話/e-mail 採購人員窗口	
 專櫃廠商	顧客服務與溝通 商品品質與食品安全 商場安全與服務 供應鏈管理 誠信經營 公司治理 法規遵循	成為最佳夥伴，邁向永續經營。	不定期	拜訪廠商	創新的標竿商場 安心的商品管理
			定期	專櫃人員早會 廠商會議	
			即時	電話/email	
 股東/投資人	顧客服務與溝通 員工培訓和職涯發展 誠信經營 公司治理 經營績效與創新策略	創造優異的獲利，成為良好的投資標的。	定期	股東會 法說會 年報	永續的經營治理 創新的標竿商場 健康的幸福職場
			即時	電話/e-mail	
 政府機關	商場安全與服務 法規遵循 公司治理 職場安全與健康 員工薪資與福利 公益慈善與社會參與 水與廢棄物管理 能源管理	遵循法令規定，積極配合相關政策。	不定期	電話/e-mail 公文 現場稽查 研討會/座談會	永續的經營治理 創新的標竿商場
			定期	財報 政府機關評鑑 消防安全演練	
 媒體	商品品質與食品安全 商場安全與服務 經營績效與創新策略 顧客服務與溝通	用心經營與利害關係人透明溝通的重要管道。	不定期	電話/e-mail 記者會	永續的經營治理 創新的標竿商場
 社區居民	顧客服務與溝通 商品品質與食品安全 商場安全與服務 員工薪資與福利	關懷回饋，創造永續美好生活。	不定期	親自拜訪 客服專線 客服中心	創新的標竿商場 安心的商品管理

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

遠東百貨重大主題排序及衝擊範圍鑑別

重大主題	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		
重要主題	1	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 健康的美味餐飲 4.3 全面的供應鏈管理	38 72	★	★	★	★	★	★	★	
	2	員工培訓和職涯發展	培育員工專業以獲得更好的工作能力，並建立優秀員工發展機制	404 訓練與教育	5.2 整合的人才培育	95	★			★	★	★	★	
	3	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	19 64	★	★	★	★	★	★	★	
	4	誠信經營	遵循自由市場機制，避免商業行為規範違反法律或者客戶誠信原則	102 誠信與倫理：102-16 205 反貪腐	1.3 健全的風險管理	38	★		★	★	★	★	★	
次要主題	5	員工薪資與福利	提供領先同業的薪酬福利，讓員工獲得激勵性與競爭性的待遇	201 經濟績效 202 市場地位 401 勞雇關係 402 勞/資關係 405 員工多元化與平等機會 406 不歧視 407 結社自由與團體協商 409 強迫或強制勞動	1.3 健全的風險管理 5.1 優於同業的薪酬福利 5.2 整合的人才培育 5.3 體貼的友善職場	38 87 95 100	★			★	★	★	★	
	6	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	81	★		★	★	★			
	7	公益慈善與社會參與	公益慈善投入、在地社區共榮發展		6.1 全球的倡議響應 6.2 跨國的文化櫥窗 6.3 在地的公益關懷	107 109 110	★	★		★	★	★	★	★
	8	能源管理	推行能源管理及實施節能措施	302 能源	3.1 節約的綠色智能 3.3 堅持的綠色行動	60 66	★	★	★	★	★	★	★	★
	9	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	100	★	★		★	★	★	★	

重大主題	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		
次要主題	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	38	★	★	★	★	★	★	★	★
	11	顧客服務與溝通	維繫顧客關係並與客戶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	38 54 73 87	★	★	★	★	★	★	★	
	12	公司治理	邁向卓越的公司治理，強化董事會運作、誠信經營、內控制度，反貪腐政策等	102 組織概況： 102-1~8、102-10、 102-12~13 102 治理：102-18	1.2 穩健的永續治理	27	★		★		★	★	★	
一般主題	13	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	54	★	★		★		★	★	★
	14	資訊安全管理	妥善管理個人資訊，並建立資安管理流程	418 客戶隱私	1.3健全的風險管理	38	★	★		★		★	★	
	15	企業形象	傳遞企業品牌價值與形象	102 利害關係人溝通： 102-40、102-42~44 202 市場地位	5.1 優於同業的薪酬福利 6.1 全球的倡議響應 6.2 跨國的文化櫥窗 6.3 在地的公益關懷	87 107 109 110	★	★	★	★	★		★	★
	16	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	38	★		★	★	★	★		
	17	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	64	★			★		★	★	★
	18	綠色產品與服務	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	66 73	★	★	★	★		★	★	

註：●★表示議題會在此範圍產生衝擊。
●對應的 GRI 指標內容詳見附錄 GRI 索引表

第一篇

永續的經營治理

1.1 前瞻的創新經營

1.2 穩健的永續治理

1.3 健全的風險管理



本章節與SDGS的連結



1.1 前瞻的創新經營

與時俱進 打造創新的百貨商場

遠東百貨創立於 1967 年，是台灣本土連鎖百貨業中，經營時間最長久且穩健成長的公司。身為國內上市百貨業的標竿，52 年來遠東百貨與時俱進的腳步不曾停歇，全方位打造創新的百貨商場樣貌，為消費者創造美好的購物體驗與服務。隨著零售通路多元化發展，百貨業進入微利時代，遠東百貨勇於在逆勢中擴充，第五代店遠百信義店將於 2019 年下半年開幕，全新的「智慧型商場」設計與 24 小時全客層的娛樂餐飲服務，再次打造創新的百貨風貌，樹立台灣購物商場新指標，引領百貨業經營格局邁向嶄新的里程碑。

遠東百貨簡介	
成立時間	1967 年
總部地點	新北市板橋區
員工人數	1,334 人
資本額	141.7 億元
總資產	1,037 億元
主要關係企業	遠東 SOGO 百貨 愛買量販店 CitySuper 超市 遠企購物中心
股票代號	2903



持續展店開創新局 第五代店盛大登場

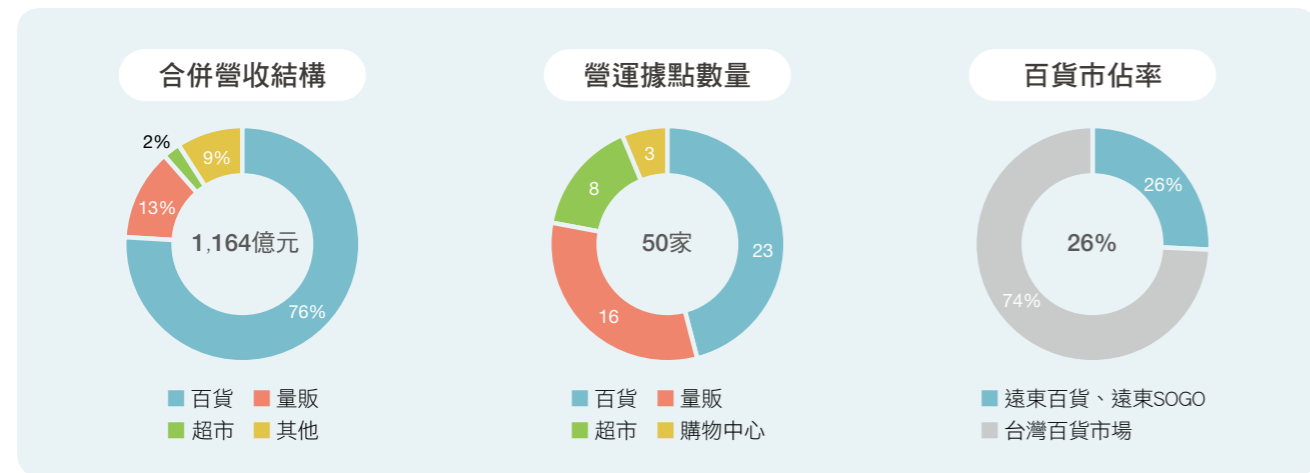
身為全台歷史最悠久的連鎖百貨，遠東百貨一直持續世代轉型，打造創新的百貨商場，提升消費購物體驗，滿足消費需求轉變。近五年來，遠東百貨營業目標的重點，除了強化既有店業績穩定成長之外，也持續開發新市場，擴大市佔規模。第五代店遠百信義店即將於 2019 年下半年盛大開幕，2020 年竹北購物中心也將接力開幕，屆時遠東百貨全台店數將增為 12 家，營業面積大幅成長三成。



遠東百貨各代店型發展歷程



除了持續創新商場的经营型態，遠東百貨也進行多角化的投資，旗下零售版圖涵蓋百貨公司、頂級超市、量販店、及購物中心等業態，成為兩岸最獨特且完整的大型零售集團。2018年在兩岸共有50個營運據點，合併營收達1,164億元，持續為股東權益創造高績效的報酬。



遠百零售體系主要營運據點



- 大陸**
 - ① 遠東百貨 重慶江北店
 - ② 遠東百貨 重慶大都會店
 - ③ 遠東百貨 成都驛馬市店
 - ④ 遠東百貨 成都天府店
 - ⑤ 太平洋百貨 上海徐匯店
 - ⑥ 太平洋百貨 上海不夜城店
- 遠東百貨**
 - ① 遠百寶慶店
 - ② 板橋大遠百 (Mega City)
 - ③ 遠百板橋店
 - ④ 遠百桃園店
 - ⑤ 新竹大遠百
 - ⑥ 台中大遠百 (Top City)
 - ⑦ 遠百嘉義店
 - ⑧ 台南大遠百
 - ⑨ 高雄大遠百
 - ⑩ 遠百花蓮店
- 愛買**
 - ① 基隆店
 - ② 忠孝店
 - ③ 景美店
 - ④ 永和店
 - ⑤ 三重店
 - ⑥ 南雅店
 - ⑦ 桃園店
 - ⑧ 楊梅店
 - ⑨ 新竹店
 - ⑩ 巨城店
 - ⑪ 永福店
 - ⑫ 豐原店
 - ⑬ 復興店
 - ⑭ 中港店
 - ⑮ 台南店
 - ⑯ 花蓮店
- city'super**
 - ① 天母店
 - ② 復興店
 - ③ 遠企店
 - ④ 板橋店
 - ⑤ 台茂店
 - ⑥ 新竹店
 - ⑦ 台中店
 - ⑧ Log on
- 遠東巨城購物中心**
 - ① Big City
- 亞東百貨**
 - ① 遠企購物中心
- 遠東SOGO百貨**
 - ① 台北-忠孝館
 - ② 台北-復興館
 - ③ 台北-敦化館
 - ④ 台北-天母館
 - ⑤ 桃園-中壢店
 - ⑥ 新竹-站前店
 - ⑦ 新竹-Big City店
 - ⑧ 高雄店

逆風高飛 經營績效創新紀錄

執行 46 個行動專案 推動管理創新

消費市場快速變動是百貨零售業的競爭核心也是營運基礎，遠東百貨將創新與市場差異化的思維融入經營理念，執行 46 個行動專案，積極推動各項管理及創新行動，除了帶動業績持續攀升成長外，管理行動的變革成效也大幅降低營業成本，讓遠東百貨在高度競爭的百貨市場中，逆風飛翔，締造出相較於同業亮眼的經營績效，營業額及營業利益雙雙自 2015 年起逐年創新高，2018 年營業利益更突破 20 億元，成長超過一成，金額更創下公司成立以來的新紀錄，營業額 442.84 億元，也較前一年成長 4.9 億元，顯示遠東百貨在地營運，敏捷轉型成功的穩健佳績。



財務績效表 (國際財務報導準則)

單位：千元

項目	2016 年	2017 年	2018 年	
經營能力	總資產	106,195,610	105,708,451	103,746,341
	總負債	69,752,808	68,850,273	66,055,951
	總股東權益	36,442,802	36,858,178	37,690,390
	營業收入	43,496,489	41,166,982	39,242,551
	稅後淨利 (歸屬母公司業主)	1,134,252	1,535,986	1,318,150
分配的經濟價值	員工薪資與福利	3,927,825	3,814,858	3,729,211
	分配股東紅利	1,447,258	1,772,980	1,577,000
	支付利息	345,672	302,609	278,753
	繳納政府所得稅	207,114	673,673	549,618
獲利能力	社區投資	11,947	6,374	12,920
	資產報酬率 (%)	1.74	2.09	1.91
	權益報酬率 (%)	4.08	5.03	4.42
每股盈餘 EPS (元)	0.81	1.09	0.94	

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、愛買五家公司所合併數字。
● 員工薪資與福利所列資訊包含遠東 SOGO 訓練費用。
● 社區投資僅列母公司遠東百貨資訊。

創新行動 1

突破高營運槓桿 建立新營運模式

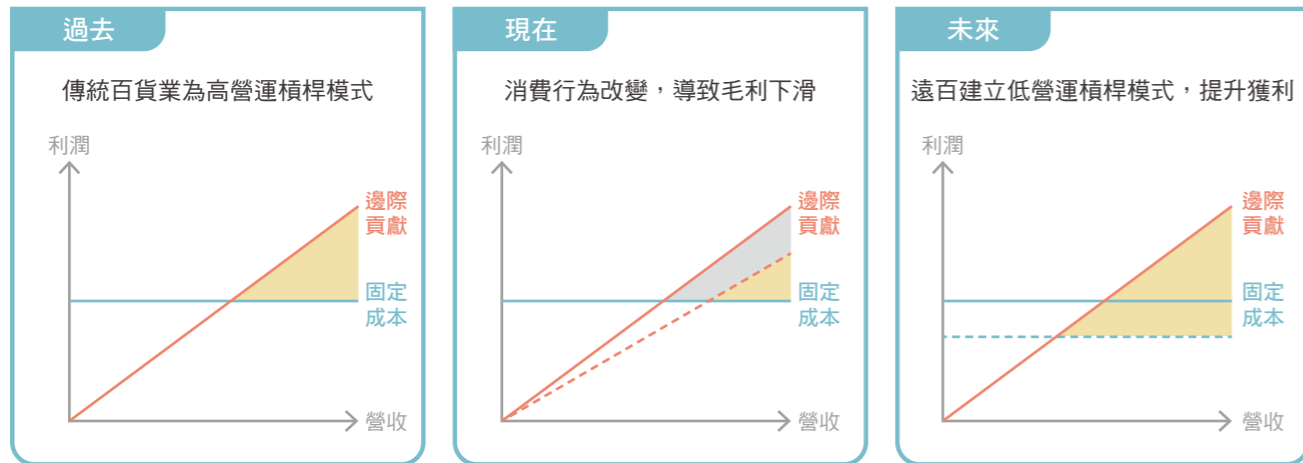
百貨業屬於高營運槓桿的產業，透過刺激營收快速成長，可以帶動營業利益快速增加。因此傳統百貨業的經營以提高營收為首要目標。然而，隨著線上購物蓬勃發展，以及快時尚、餐飲等低毛利業種受到消費者青睞，百貨產業的獲利結構受到挑戰，整體毛利率逐年下降。

面對傳統高營運槓桿的經營模式受到挑戰，遠東百貨打破「業績成長即可帶動毛利及營業利益成長」的傳統思維，轉而從實質獲利面思考，透過各項管理創新行動，達到提高「人的生產效率」與「物的使用效率」的積極目的。除了藉由 KPI 管理與工作盤點，了解人與物的運作效率是否合理，並針對需要改善的部分建置或升級 44 套管理資訊化系統，建立低營運槓桿的 New Business Model，並為未來零售大數據分析做好充分的基礎準備。

透過資訊系統化整合人力與物力



百貨業 Business Model 分析



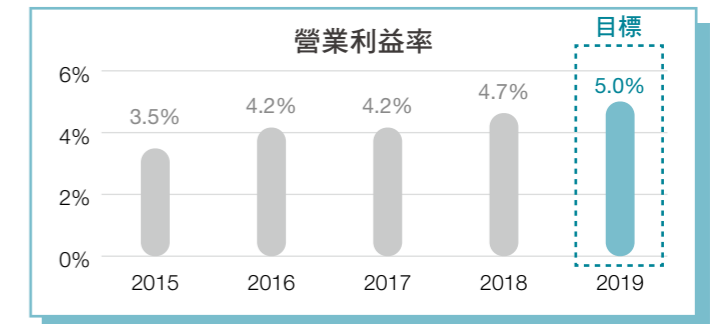
建立 44 套資訊管理化系統



創新行動 2

管理大躍進 生產力提升計畫

面對百貨產業轉型等重大變化，遠東百貨相較同業快速進行變革，展現靈活的應變力與執行力。2015 年起，管理本部開始啟動「生產力提升專案」計畫，從建立 E 化系統、調整組織人員、增加商場空間等三大面向展開管理行動，將創新的管理思維融入各項管理行動計畫中，帶動組織結構優化、人員生產力成長、與資源運作效率提升等管理創新效益，也讓遠東百貨的營業利益從 2015 年的 3.5% 提升至 2018 年的 4.7%，成長 34%，希望未來三年能達到 5%。



生產力提升專案 (2015 年 ~2018 年)

方向 1 提升管理資訊化系統
建置或升級 44 套管理資訊化系統，解決 Location 問題，讓人力可以互相支援，提升人員生產力。

方向 2 調整組織及人力結構
• 調整後勤人力，統一作業。
• 調整工作流程，減少不必要的重複性作業。
• 設立區域性物管中心，將人力集中整合運用。

方向 3 釋放後勤辦公室空間
推動行動辦公室，釋放後勤辦公室空間做為商場使用，增加物的使用效率。

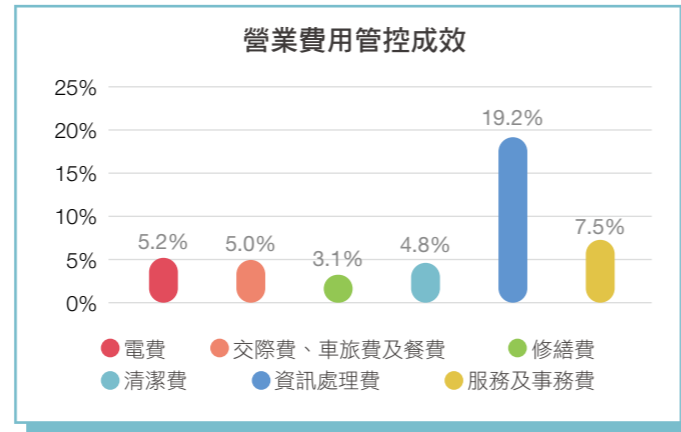
績效
經過上述調整，遠東百貨在分公司的生產力上產生了幾個重要的績效：

- 成效 1** 40% 前勤營業人力比例提高 40%
- 成效 2** 5% 人員生產力成長 5%
- 成效 3** 9.3 倍 釋放出的後勤空間面積增加 9.3 倍

創新行動 3

活用數據 KPI 管控費用見成效

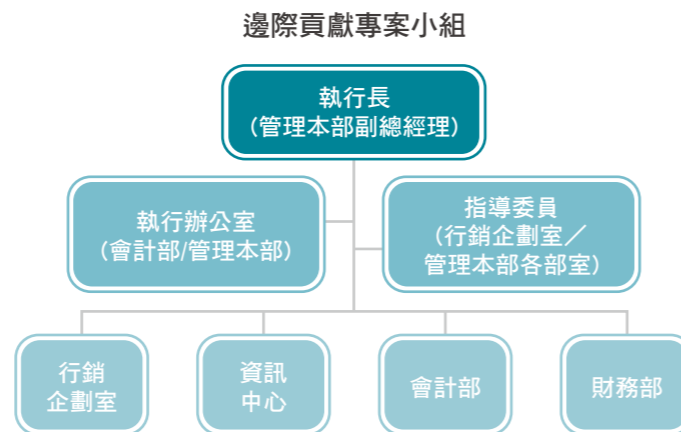
為降低固定成本，提升營業效益，遠東百貨於 2015 年成立預算管理委員會，針對各項營業費用設立目標預算管理方案，管理範圍包括：修繕費、清潔費、資訊處理費、電費、交際費、車旅費、餐費等七大類別，由會計部每月追蹤各部室及分公司預算達成情形，檢討超支原因，並將「修繕費達成率、服務費管控成效、事務費管控成效」列入 KPI。透過每月 KPI 數據管理，使得營業費用獲得有效控管。2018 年各項費用管控成效範圍介於 3% 至 20% 之間，包括：修繕費節約率為 3.1%，資訊處理費節約率為 19.2%。未來，遠東百貨將持續推動目標預算管理，並以推升營業利率達 5% 為執行目標。



創新行動 4

建立 BI 費用模型 找出精準行銷關鍵

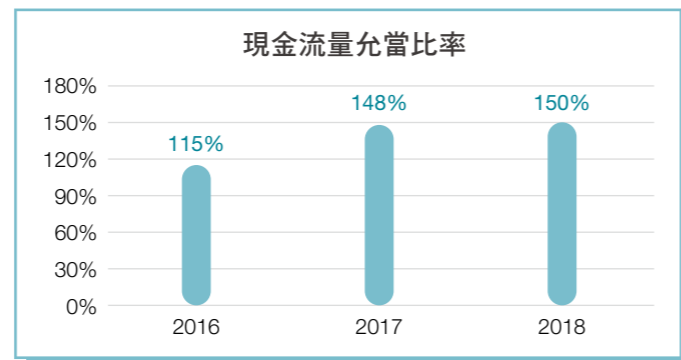
2018 年起，遠東百貨成立「邊際貢獻專案小組」，每月定期召開會議討論各項商品業種行銷費用的邊際貢獻率，並依貢獻度建立行銷費用模型，作為向顧客投遞精準行銷的評量工具，評量結果同時也可以使用於調整行銷資源投入比重，以及設定廠商合約抽成的參考數據。2018 年「邊際貢獻專案小組」完成百貨抵用券的貢獻率分析，透過抵用券投報效益分析模型，將抵用券透過系統區分為贈出及兌回部別資訊，分別評估抵用券贈出與兌回對銷售的貢獻度。未來，規劃在 2019 年完成抵用券細項資料的導入，並建立投報分析模型，中期目標為依模型推導行銷策略，長期目標則為依行銷資源調整商品組合及獲利結構。



創新行動 5

穩定現金流量 允當比超過 1.5 倍

充沛的營運現金流量是企業穩健擴張及成長的重要基礎。為能夠穩定的為公司的利害關係人創造更高的經濟價值，遠東百貨長期管控營運現金流量允當比率，利用現金流量允當比率衡量公司營業活動所產生之現金，是否足以應付公司的營運成長及支付現金股利之所需，若比率大於 100%，代表公司營業活動所產生之現金足以應付公司長期之業務成長及支付股利所需，可減少仰賴對外募集資金，降低企業資金成本。近五年遠東百貨現金流量允當比率逐年提升，2018 年已達 150% 以上。



1.2 穩健的永續治理

董事成員專業且多元化

公司治理評鑑名列前茅

遠東百貨具備良好的治理架構，訂有《公司治理守則》，作為治理架構的依據，並且保持透明揭露以及責任運作的方式落實公司治理，以維護股東權益。

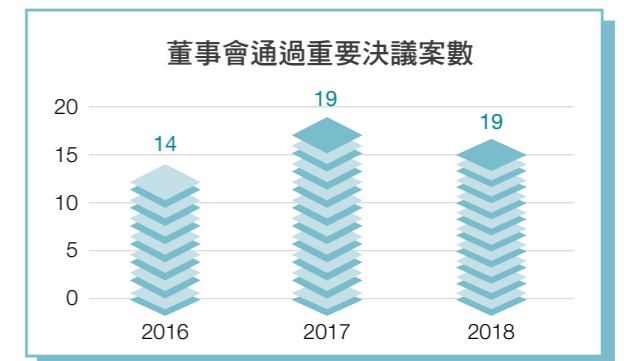


公司治理相關委員會決議事項類別表

委員會	經濟	環境	社會
薪資報酬委員會	★	★	★
審計委員會	★		
市場開發委員會	★		
預算委員會	★		
企業社會責任委員會	★	★	★

專業治理 重視股東權益

2018 年 6 月，遠東百貨進行董事會改選，改選後董事會成員有 9 席，其中 3 席為獨立董事，各董事均具備執行職務所必須之知識、技能及素養，透過每季定期召開董事會，提升公司運作資訊的透明度並保障股東權益。董事會透過執行及監督公司業務，能夠充分與管理階層對話及溝通，依據管理階層提出之問題與策略，適時給予確切指導及追蹤，使經營方針能夠確實予以落實調整。2018 年通過包含稽核計畫、營運報告、財務報告等共計 19 項重要決議事項。相關董事會重要決議事項請參考公司網站：https://www.feds.com.tw/shareholder/shareholder_tw.html。



董事會主要成員

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

註：●詳細董監事持股資料、進修情形以及兼任職務情形請參閱 2018 年報。

● 30-50 歲 ● 50 歲以上

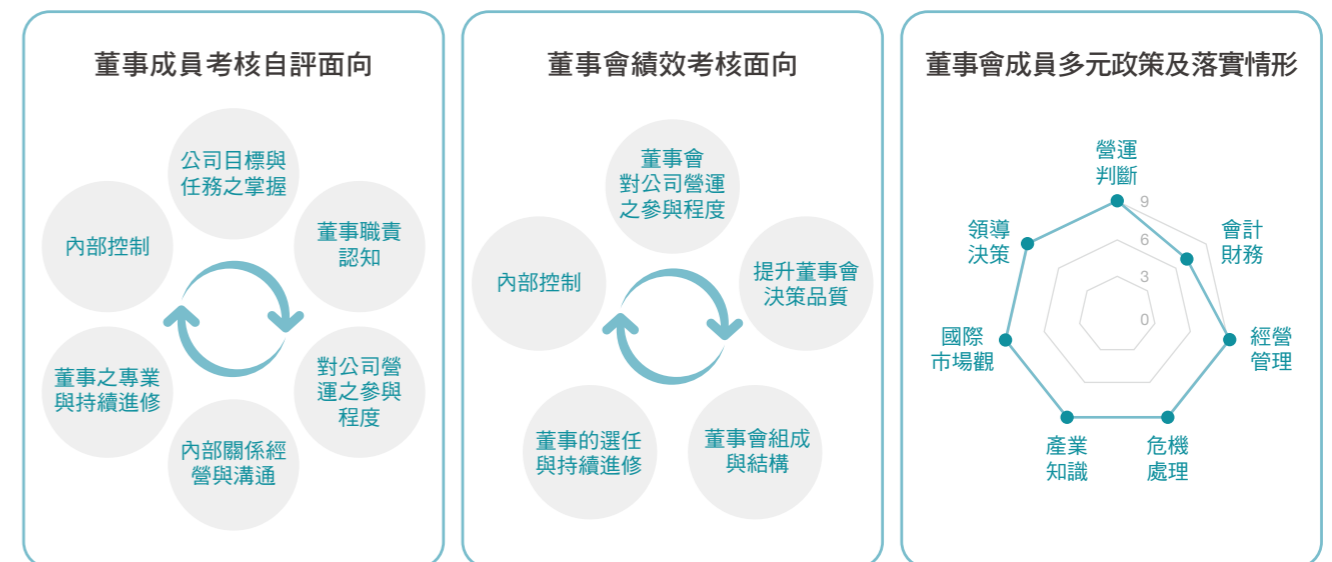
董事會績效評估為超越標準

為加強董事會運作效率，建立績效目標，遠東百貨訂有《董事會績效評估辦法》每年定期執行評量，確認董事成員具備多元背景及適任性。2018 年 11 月，由董事成員及董事會議事單位分別以問卷方式評估，本次評估董事會成員全員均參與，評估結果分為超越標準、符合標準、及仍可加強三個等級。由於各評估項目平均達成超過 90%，故評定為超越標準。董事成員均能認知職責、熟悉公司運作及環境，有效提升董事會決策品質，顯示本公司董事會運作績效良好。

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



董事會績效評估辦法



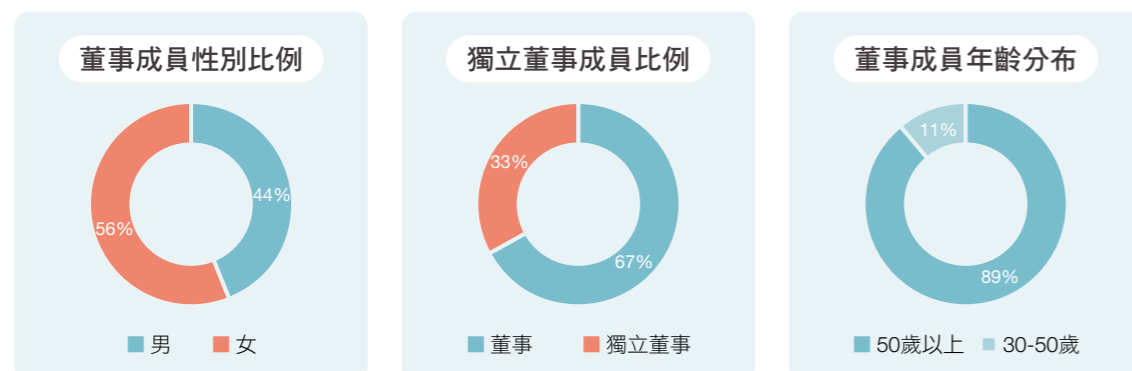
女性董事席次過半 符合產業需求

遠東百貨注重性別平等，並貫徹於董事選任中，目前有五席女性董事，席次超過五成，遠高於台灣上市櫃公司平均女性董事比例，在以女性消費者為主的百貨業中，更能夠做出貼近顧客需求的零售決策，並提高董事會對於 ESG(環境、社會、治理) 議題的關注。

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



董事選舉辦法



建立以回饋為價值的永續文化

遠東百貨以「回饋」作為經營企業的根本價值，52 年來不斷創新求變，維持高度成長力，積極為台灣經濟、環境、社會永續發展而努力，打造經濟、環境、社會三贏的永續成長模式。





回饋股東 創造高報酬的股東權益

去年整體百貨市場買氣低迷，遠東百貨在經營團隊與全體員工的努力之下，透過靈活的營運策略以及管理創新行動，持續締造亮眼的經營績效，除了營業額持續成長，營業利益更創新紀錄突破二十億元，較前一年成長 11%，稅前淨利為 16.3 億元。由於整體營運績效佳，遠東百貨近三年平均盈餘分配率為 89%，2018 年盈餘分配率更高達 90%，成為股東良好的投資標的，並創造優異的投資報酬。關於管理創新行動的詳細內容，請參閱本報告書《前瞻的創新經營》章節 P24~P26。



回饋顧客 打造智慧型購物商場

遠東百貨以體貼的心思打點每一個購物環節，為顧客提供全客層、高品質、有溫度的購物空間及服務，並持續與時俱進轉型，打造創新的百貨樣貌，提升消費者購物體驗，滿足消費者需求轉變。隨著數位科技發展，遠東百貨也積極善用新科技，邁向智慧新零售，引入數位創新服務，提高數位營運的應用場景，建立新的數位消費旅程，打造智慧型購物商場，讓顧客感受智慧科技消費的嶄新體驗。更多關於智慧型商場的資訊，請參閱本報告書《創新的標竿商場》章節 P43~P45。



回饋員工 建立完整培訓制度並提升薪酬福利

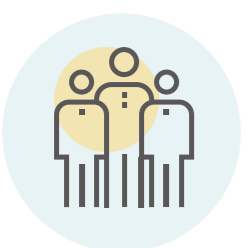
遠東百貨 52 年的成長歷程中，一路有全體員工的努力付出，才能成就今日的遠東百貨。我們提供健康、平等、快樂的工作環境，並給予員工應有的工作權益，以及具市場競爭性的薪酬福利，回饋員工對公司的付出，與公司一同成長。遠東百貨設置『職工福利委員會』，妥善規劃各項員工福利措施，員工除享有年終獎金、員工紅利、週年慶獎金等薪酬獎勵之外，另享有員工購物優惠、三節節金、生育、結婚、生日、喪葬、員工旅遊、住院慰問、子女入學等多元化的福利措施。2018 年遠東百貨新進人員薪資水準是國家基本工資 1.3 倍，我們提供穩定且優渥的薪酬，吸引優秀人才加入遠百大家庭。更多關於遠東百貨提供的培訓制度與薪酬待遇內容，請參閱本報告書《健康的幸福職場》章節。



回饋社會 投入 336 場公益活動

遠東百貨有 10 間分公司，是全台營運據點分布最廣的連鎖百貨。遠東百貨從產業供應鏈的角度，將上游（專櫃廠商）和下游（消費者）組成一個三角形的公益平台，善用通路的優勢和力量，串聯地方政府、公益社團等單位資源，在重要的年節時刻，以「弱勢家庭、偏鄉兒童、獨居長者」作為公益活動主要關懷對象，贈送生活物資及需求資源，提升他們的生活品質，也向他們傳遞溫暖的關心和祝福，提升城市中人際互動的溫度，用愛溫暖整座城市。

以台南大遠百已連續十一年舉辦的聖誕公益點燈活動為例，每年均邀請台南市的偏鄉學童參加聖誕樹點燈活動，除了贈送每位學童運動鞋、文具之外，還精心安排一整天的活動，帶孩子逛書店、看展覽，拓展生活的經驗與視野，迄今已有超過 1,600 名學童參加活動。更多關於公益活動的資訊，請參閱本報告書《溫暖的社會關懷》章節。



回饋同業 領導同業促進溝通交流

遠東百貨參加四十個國內外與百貨零售相關的公協會組織，並於六個協會組織中擔任理事等職務，投入相當的人物力資源，積極為百貨產業的繁榮、進步與發展，貢獻心力。特別是遠東百貨徐雪芳總經理自 2016 年 1 月起，擔任中華民國百貨零售協會理事長一職，除了帶領協會成為百貨零售業意見資訊交流的平台，也為政府的產業政策提供專業的建議，讓百貨業在良好的政策環境支持下得以更加成長壯大。更多關於同業回饋的內容，請參閱本報告書《參與公協會發揮產業影響力》章節 P34~P36。

定期高階管理會議 持續深化永續 DNA

2018 年遠東百貨企業社會責任委員會推動『永續 UP 行動』，希望強化內部員工對於永續意識的認知，建立共同的永續價值觀及工作文化，將環保、服務和公益等價值逐步內化成企業 DNA，提升遠百創造永續價值的能力，並以綠色消費、公益和智慧新零售為顧客提供永續美好生活，驅動遠東百貨永續成長，也帶動台灣社會的永續績效，領航百貨業邁入永續發展新時代。

企業社會責任委員會

遠東百貨企業社會責任委員會成立於 2015 年，成員涵蓋愛買、city' super 及遠企購物中心三家子公司，主任委員由遠東百貨總經理擔任，管理本部副總經理暨財務長擔任執行長，負責統領委員會運作及監督專案進度。

為了讓企業社會責任的實踐能夠落實到日常營運之中，2018 年遠東百貨企業社會責任委員會重新調整組織架構，成立八個功能性委員會，分別針對公司治理、資訊安全、環境保護、商場營運、商品品質、供應商管理、員工激勵與社會公益等議題進行管理。委員會運作由委員會成員共同鑑別經濟、環境及社會的風險，並據此擘劃相關策略及目標。企業社會責任委員會執行長每月依不同功能議題主持討論會議，由各功能性委員會負責報告工作內容，再由執行長向主任委員彙報各項專案執行進度及成果。執行辦公室除了負責統整專案執行績效，也負責跨部門 CSR 事項協調溝通及資源整合，並編製企業社會責任報告書。

除企業社會責任委員會之外，遠東百貨定期於每週管理本部會議以及每月管理副店會議中，針對用電密集度、資源節約、人資管理、費用擷節等項目進行檢討與 KPI 管控，確保相關數據和資訊的正確性，提供企業社會責任委員會檢視執行目標與管理資訊時的有效性。

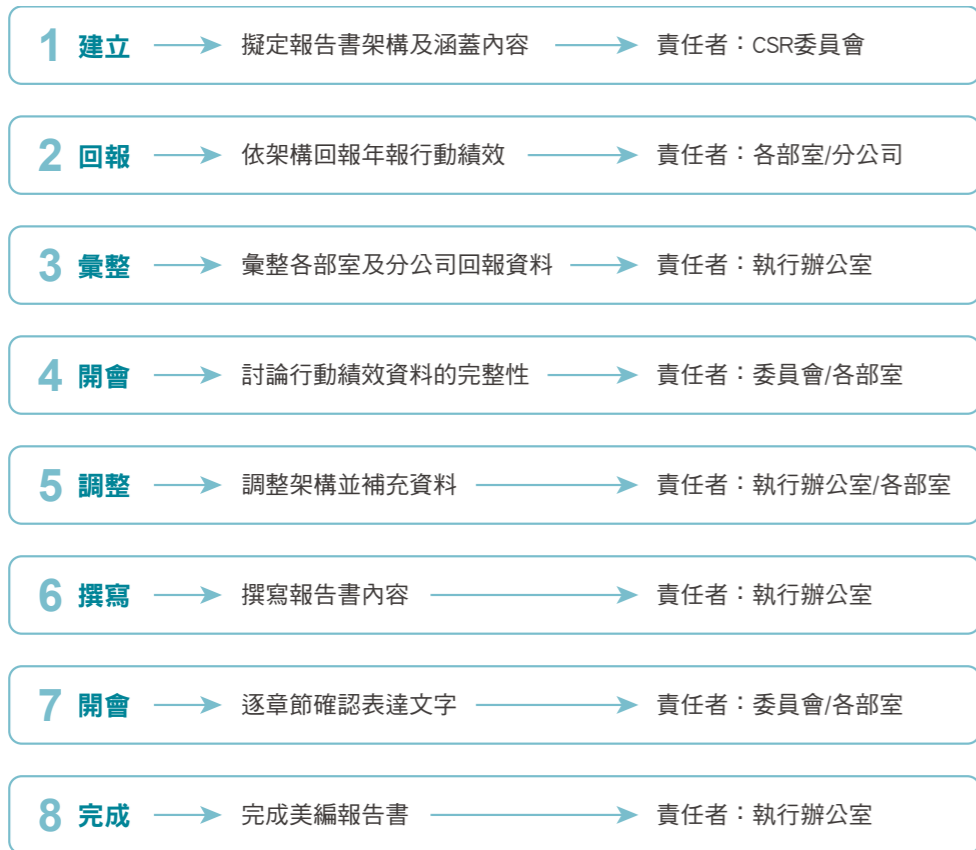
企業社會責任委員會藉由編製及確認企業社會責任報告書，公開揭露環境、社會及治理績效，報告書內容於編製過程中經過層層的檢視與把關，確保內容之正確性與完整性，達到與利害關係人之有效溝通。依據《遠東百貨企業社會責任政策》，加強企業社會責任資訊揭露為遠東百貨實踐企業社會責任的重要原則。為使資訊揭露符合完整性、重大性、溝通性三大原則，報告書編製流程從企業社會責任委員會召開編輯會議開始，各部室專責人員依業務運作回報永續績效，執行辦公室負責統籌及編製。



遠東百貨企業社會責任政策



企業社會責任報告書編製流程



提升創造永續價值的能力

永續UP 1

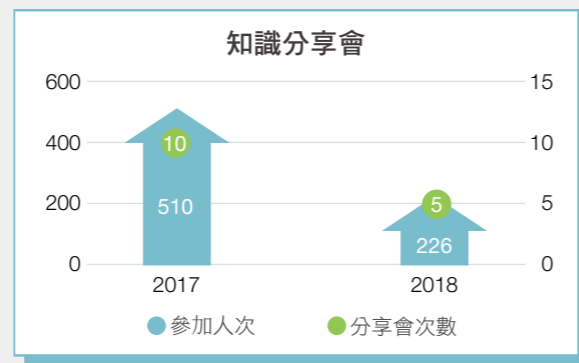
分享永續趨勢認知

CSR 執行辦公室每月定期於管理會議中，分享國內外永續發展趨勢及實例，包括：介紹日本「AEON 百貨 2050 店鋪零碳排」行動、台達電建築能源管理系統等，除了根植企業內部各部室主管永續發展意識外，亦希望能夠見賢思齊，將他山之石內化成為推動部門永續績效的能量。

永續UP 2

定期跨部門討論交流

為強化跨部門 CSR 溝通交流，培養共同的工作語言，公司從事財務、會計及法務等領域同仁，自 2017 年起，每月定期舉辦知識分享會，將財會法專業領域上，於工作上可能觸及的面向，包括法令、財經及會計等議題，依內容訂定主題後，輪流進行分組報告、提問及討論。



永續UP 3

培養永續種子講師

2018 年，遠東百貨外送同仁進修永續專業發展課程計 12 人次，訓練時數總計 176 小時，並有 4 位同仁通過考核測試取得「TCSA 台灣企業永續獎志工評審員」資格並擔任年度獎項志工評審員，另有 1 位同仁完成國立臺北大學商學院與財團法人台灣永續能源研究基金會共同主辦之「企業永續管理師」證照課程。由於學員普遍對於參訓課程反應良好，2019 年遠東百貨將邀請永續領域專業師資直接前進公司內部開設「企業永續菁英培訓班」，為企業注入更多永續發展的能源，並培育更多推動永續管理的專業人員。

永續UP 4

推行永續管理 KPI

為鼓勵同仁將遠東百貨的 CSR 價值落實至實際的工作面向中，2018 年底，CSR 執行辦公室開始研擬相關考核方案，希望逐步於 ESG 各面向建立管理績效指標，並每月定期追蹤各分公司執行情況，針對未達標部分各分公司須提出原因說明及改善方案，希望透過永續績效管理，建立內部永續績效持續改善的正向循環，並帶動遠東百貨永續營運的良好成效。



國家級獎項榮耀 永續績效備受肯定

徐旭東董事長獲頒 企業永續傑出人物獎

遠東集團徐旭東董事長榮獲有台灣企業永續奧斯卡之稱的 TCSA 台灣企業永續獎頒贈「企業永續傑出人物獎」，肯定他以永續經營作為企業發展願景，帶領遠東集團創造優異的永續治理績效。徐旭東董事長在陳建仁副總統手中接獲獎座後表示，期許遠東集團成為永續企業典範，引領台灣在經濟成長、環境永續及社會共融等各方面創建標竿，創新升級，轉型再造，打造永續成長曲線，更將提升永續價值鏈，成為引領台灣社會的向上力量。



遠東百貨勇奪 國家永續發展獎

在地耕耘 52 年，已將環保、服務、公益內化成 DNA 的遠東百貨，以打造「經濟、環境、社會三贏」的永續成長模式獲得青睞，經過初選（書面審查）、複選（實地訪察）及決選（評選委員開會嚴選）三階段嚴格挑戰，受到國家最高行政機關行政院之肯定，獲頒 2018 年國家永續發展獎。



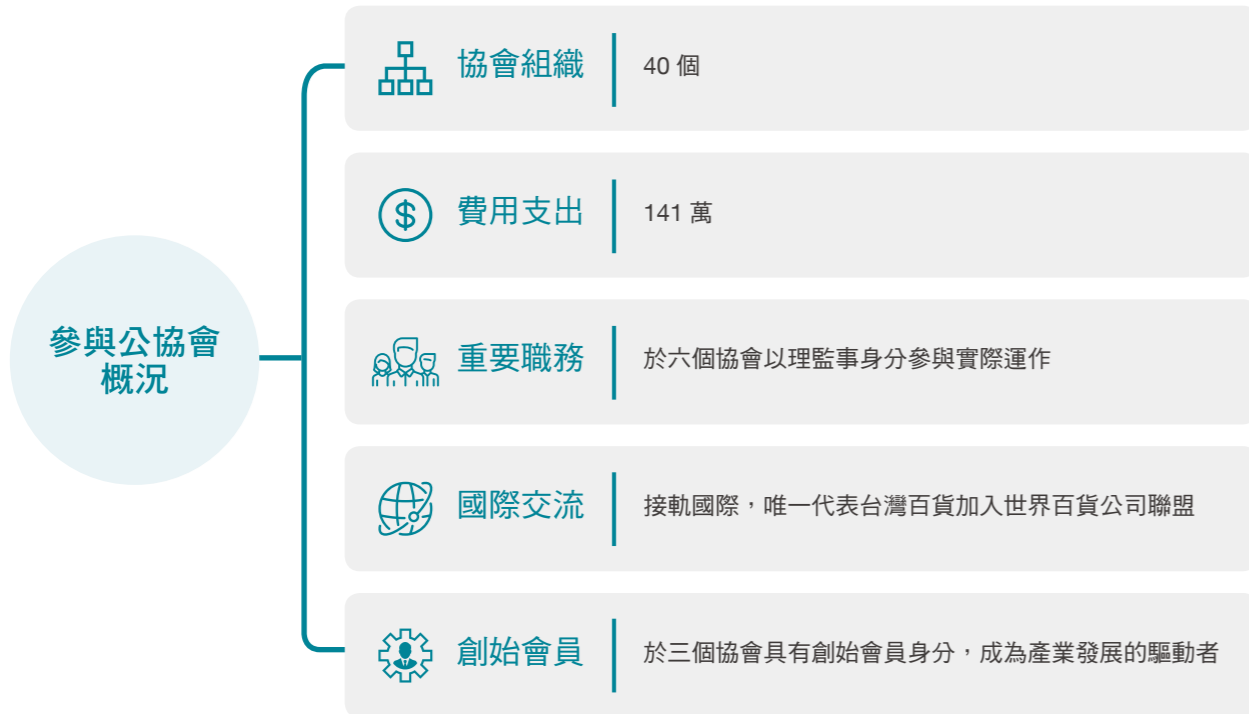
台灣企業永續獎 遠東百貨囊括四大獎

遠東百貨以「回饋」作為企業永續經營的基本價值，秉持創新求變精神，走過半世紀始終堅持「取之於社會，用之於社會」。2018 年第 11 屆「TCSA 台灣企業永續獎」評選結果揭曉，成效斐然，勇奪 Top 50 台灣永續企業獎以及創新成長獎等 4 大獎項，永續成果深獲肯定。



參與公協會 發揮產業影響力

身為台灣歷史最久，唯一上市的連鎖百貨公司，遠東百貨積極加入國內外百貨零售組織以及其他相關公協會，攜手同業繁榮產業經濟發展，發揮產業影響力，為台灣百貨步向國際化及現代化貢獻力量。



註：• 擔任理監事職務之協會為：中華民國百貨零售企業協會、中華民國購物中心協會、台灣企業永續研訓中心、中華民國工商協進會、台北市百貨同業工會、世界百貨公司聯盟。
• 具有創始會員身分之協會為：中華民國百貨零售協會、中華民國購物中心協會、台灣企業永續研訓中心。
• 世界百貨公司聯盟會員橫跨五大洲，目前有 41 家會員企業，總營業額超過 750 億美元。

加入 IGDS 提升台灣百貨業國際知名度

為提升台灣百貨經營的國際視野，汲取國外百貨業成功經驗，接軌全球百貨現代化的營運，遠東百貨於 1988 年加入「世界百貨公司聯盟」(Intercontinental Group of Department Stores, IGDS)，是亞洲第一個加入的會員代表，也是長久以來唯一代表臺灣的百貨公司。透過 IGDS，台灣百貨業找到一個很好的管道與國際接軌，透過每年舉辦的參訪活動，遠東百貨除了將國際同業以及品牌廠商帶進台灣，建立區域性的夥伴關係與策略合作之外，也將台灣百貨發展以及經營方向行銷國際，讓全球百貨業者更加認識台灣百貨產業現況，提高台灣百貨業的國際化與知名度。

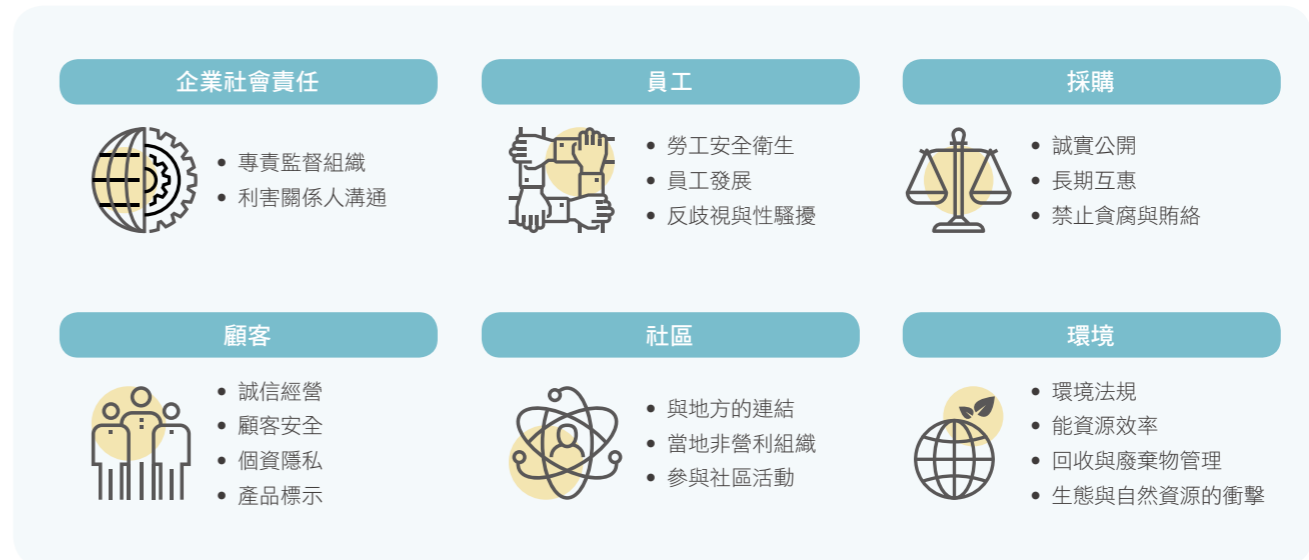


IGDS第七十屆年會活動及全球百貨高峰會

2018 年 5 月，遠東百貨參與 IGDS 於倫敦舉辦的第七十屆年會活動及全球百貨高峰會，與來自 43 個國家、全球 371 位百貨企業領導人共同研討全球精品消費的趨勢及思維，用心消費 (The Importance of Mindful Consumption) 的重要性，並探討百貨公司及品牌間的伙伴關係，以及「重新定義奢華的力量」(The Power of Luxury Redefined) 這個議題對於百貨業與品牌的意義。



世界百貨公司聯盟企業社會責任行為守則重點



打造智慧型商場 推動百貨創新發展

百貨商場傳遞著時尚潮流及社會脈動，遠東百貨秉持求新求變的精神，不斷創新經營模式，為台灣百貨業步向現代化奠定紮實的基礎。遠東百貨輝煌的成長歷史中，不僅首創超市與百貨合併營業經營的新模式，也是台灣第一家規劃滿額贈、滿額抽獎、「年中慶」促銷、與舉辦「國際商品展」的百貨公司。2011 年開幕的新世代店（板橋大遠百、台中大遠百）更成功開創「百貨型購物中心」的商場型態，帶動台灣百貨業蛻變及提升，即將於 2019 年開幕的第五代店（遠百信義店），以「智慧型商場」為方向，結合數位科技與智慧零售，打造全新型態的智慧型百貨，樹立台灣購物商場新指標，再度為百貨產業的創新發展扮演重要推手。

透過百貨協會 領導同業溝通交流

遠東百貨徐雪芳總經理自 2016 年 1 月起，擔任中華民國百貨零售企業協會理事長一職，除了帶領協會成為百貨零售業意見資訊交流的平台，並發揮產業合作的力量，攜手同業投入公益活動，為提升台灣百貨零售產業的服務創新與附加價值而努力，期待對社會經濟發展貢獻專業的影響力。目前協會共有團體會員 7 人，個人會員 63 人，2018 年共辦理 17 場國內外產官學交流及參訪活動。

中華民國百貨零售企業協會活動統計



遠東百貨獲頒『零售創新卓越獎』

中華民國百貨零售協會於 2018 年首度舉辦『零售創新卓越獎』選拔，旨在鼓勵百貨零售業在現今競爭的大環境中不斷創新、追求卓越，共有遠東百貨、漢神名店百貨、台北金融大樓、遠東 SOGO 百貨、遠東巨城購物中心等九件作品參賽。經過學者、業界人士、媒體代表組成的評審團評選結果，遠東百貨以「遠百能源管理計畫 -- 以製造業的管理思維提升服務業能源使用效率」拿下首屆『零售創新卓越獎』。遠東百貨花蓮店仲丹瑤小姐同時獲頒優良從業人員獎。



召開百貨零售企業協會第七屆第三次年度大會

中華民國百貨零售企業協會於 2018 年 3 月 14 日假遠東百貨企業總部大樓十七樓舉辦年度會員大會，擔任理事長的遠東百貨徐雪芳總經理特別引用《追求卓越》這本書的作者 Tom Peters 所言，「一流的品質、合理的價格、良好的服務」，是參與競爭的基本條件。對百貨零售業來說，要提升競爭力，除了品質、價格、服務三個要素外，還要加上創新，才可以因應大環境的重重挑戰。目前大數據、物聯網、人工智慧等日新月異的科技已日漸深入影響人們的日常生活，百貨人更應該積極發揮創新能力，借助新科技的力量在品質、服務等各方面做出差異化，才能帶給顧客完美的體驗，開創出百貨業另一番不同的新格局。



1.3 健全的風險管理

誠信經營降低風險

遠東百貨本於廉潔、正直、負責、透明的經營理念，制定以誠信為基礎之政策，並建立良好的公司治理與風險控管機制，以創造永續發展的經營環境。遠東百貨制定《公司治理守則》、《誠信經營守則》、《道德行為準則》作為全體員工行為依循的標準，《誠信經營守則》明確規範公司應遵守公司法、證券交易法、商業會計法、政治獻金法、貪汙治罪條例、政府採購法、公職人員利益衝突迴避法、上市相關規章或其他商業行為有關法令，以作為落實誠信經營之基本前題。《道德行為準則》除了說明員工在企業經營行為上，應遵循道德規範並秉持誠信原則外，也鼓勵呈報任何非法或違反道德行為準則之行為，並有保密保護之機制。遠東百貨亦於每年的內控自評作業中，請各單位及所有營運據點評估行為是否符合公司要求之誠信與道德價值標準以及貪腐之風險，2018 年並無鑑別出重大貪腐風險。



誠信經營守則



道德行為準則

誠信經營與道德行為政策執行情況

適用對象

本公司、子公司、及直接或間接捐助基金累計超過百分之五十之集團企業與組織

溝通途徑

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

宣導管道

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

教育訓練

2018 年有 124 人次接受反貪腐教育訓練

定期檢核

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

系統及非系統風險管理與因應

在百貨業的經營活動中，遠東百貨建立適當的風險管理機制，確保公司在有效的風險管理制度下，積極從事各項業務發展，降低對消費者和社會造成之衝擊。我們透過定期分析及評估各項業務活動和工作執行之風險，採取措施預防風險發生，制定措施極小化風險的影響，並防止其再次發生。

各類型風險由組織內部權責單位訂定管理規章進行第一線的防範管理，透過一致的遵循標準，使公司各階層在從事各項業務時，能夠辨識、衡量、監視及控制各項風險。其中，事前防範為遠東百貨在風險管理方面所特別重視之要項，讓被辨識出之風險能即時反應至稽核室及各單位，降低風險發生之頻率及影響。稽核室也會定期執行各項稽核作業與專案，確保各單位風險管理制度有效運作，並定期向董事會報告年度稽核計畫及四季稽核報告。關於 2018 年獨立董事與內部稽核主管於董事會及審計委員會之溝通重點，請參閱公司網站：https://www.feds.com.tw/shareholder/shareholder_tw.html。

稽核室強化內控與風險管理關注重點

 <h4>食品安全風險</h4> <ul style="list-style-type: none"> 巡檢超市、餐飲專櫃販售商品品質 	 <h4>商場營運風險</h4> <ul style="list-style-type: none"> 確保商場設施及消防管理作業均符合公共安全等規範 	 <h4>人力資源風險</h4> <ul style="list-style-type: none"> 專櫃人員派駐等各項管理
 <h4>財務管理風險</h4> <ul style="list-style-type: none"> 適時提醒並建議權責單位遵循主管機關要求 依法令規範執行財會循環作業稽核，包含資貸、背保及資產取得與處分等 	 <h4>法規遵循風險</h4> <ul style="list-style-type: none"> 適時提醒建議權責單位及法務組進行法規宣導及教育訓練 執行內稽申報作業，並依函示配合修訂內控制度暨實施細則 	 <h4>個資管理風險</h4> <ul style="list-style-type: none"> 針對所發行之會員卡，驗證其適法性及資料保護有效性，保障消費者個資安全 檢核電子票證作業，強化個資防護管控

遠東百貨對於風險管理的範疇不僅限於組織內部靜態的管理制度，也關注外部環境的動態變化對於經營企業的影響，對於各項風險類型分別探究其共通性之系統性風險，以及特定狀況下可能發生之非系統性風險，以進行全面的風險管理與因應。關於食品安全風險、商場營運風險及人力資源風險的管理與因應，請參閱本報告書《創新的標竿商場》、《安心的商品管理》及《健康的幸福職場》章節，本章節主要說明財務管理風險、法規遵循風險及個資管理風險。

金融風險管理小組 每週監控資本及貨幣市場變化

財務管理面臨的系統性風險，主要是由政治、經濟或社會等環境因素所造成，如兩岸關係、景氣波動、通貨膨脹等，整體市場均會受其影響無法避免。遠東百貨致力減低財務上面臨系統性風險之衝擊，主要表現在營收、獲利的成長及營運現金流量的提升，利用現金流量允當比率來衡量營運活動所產生之現金，現金流量允當比率若大於 100%，代表公司營運活動所產生之現金，足以支持營運成長及配發股利所需，減少仰賴對外募集資金，近五年本公司現金流量允當比率逐年提升，2018 年已達 150% 以上，承受風險之能力亦相對提升。

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

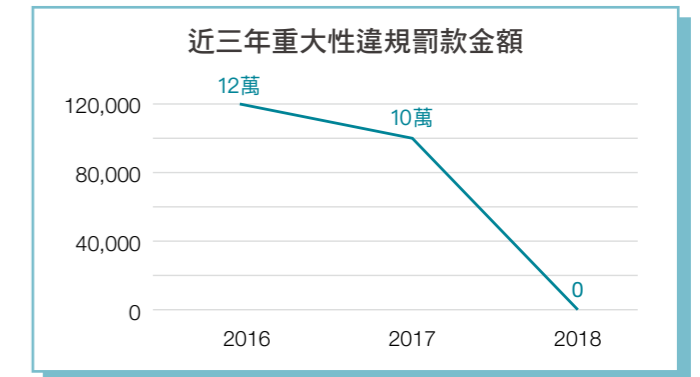
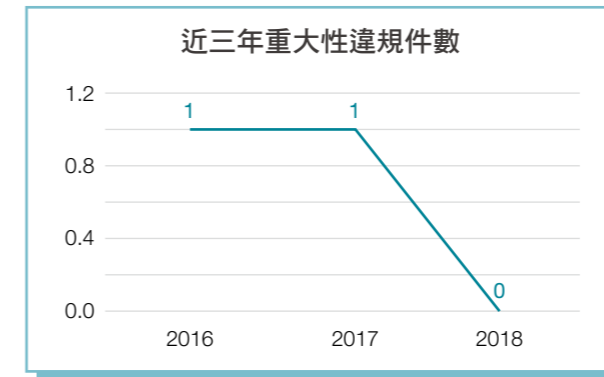
財務管理風險訂立之相關作業辦法



法律風險控管小組 推動及執行法規遵循計畫

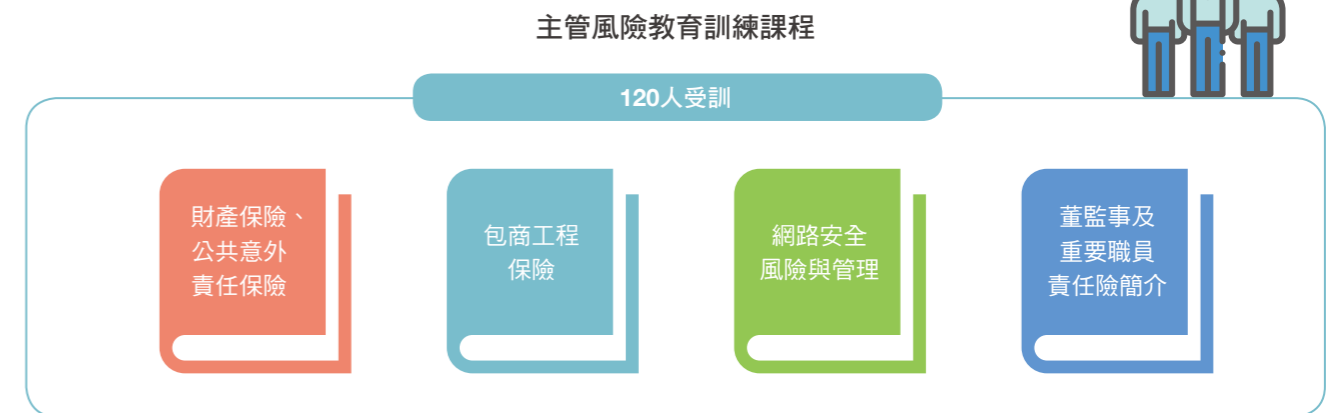
遠東百貨長期關注各項法令修訂及異動，降低系統性法律風險的影響，並從制度、管理、人員三個面向，擬定推動企業法規遵循之方向，避免系統性法律風險發生。針對百貨營運過程中的作業、流程、產品及服務等各個細節，遠東百貨均制定相關管理規章嚴格遵守各項法令規範，降低公司違反法令的風險及責任，避免造成不必要的財務損失及商譽損失。2018 年 11 月，遠東百貨亦完成公文系統建置，未來可藉由公文系統蒐集非金錢制裁性質的事件並進行管理。

不論是公司治理、環境、社會及產品等面向的法規違反事件，遠東百貨皆採取積極的態度立即處理並完成改善，致力提升公司內部治理的成效。2018 年遠東百貨重大性違規件數已降為零，我們將持續努力保持成果。



註：• 重大性違規係指罰款超過 10 萬元以上之事件。

為強化主管人員風險管理意識，提升對風險預防管理的能力。2018 年遠東百貨舉辦四場風險教育訓練課程，介紹百貨商場營運可能面臨的資安、網路、財產、採購等風險，總公司及分公司管理部門主管共計 120 位人員參加。



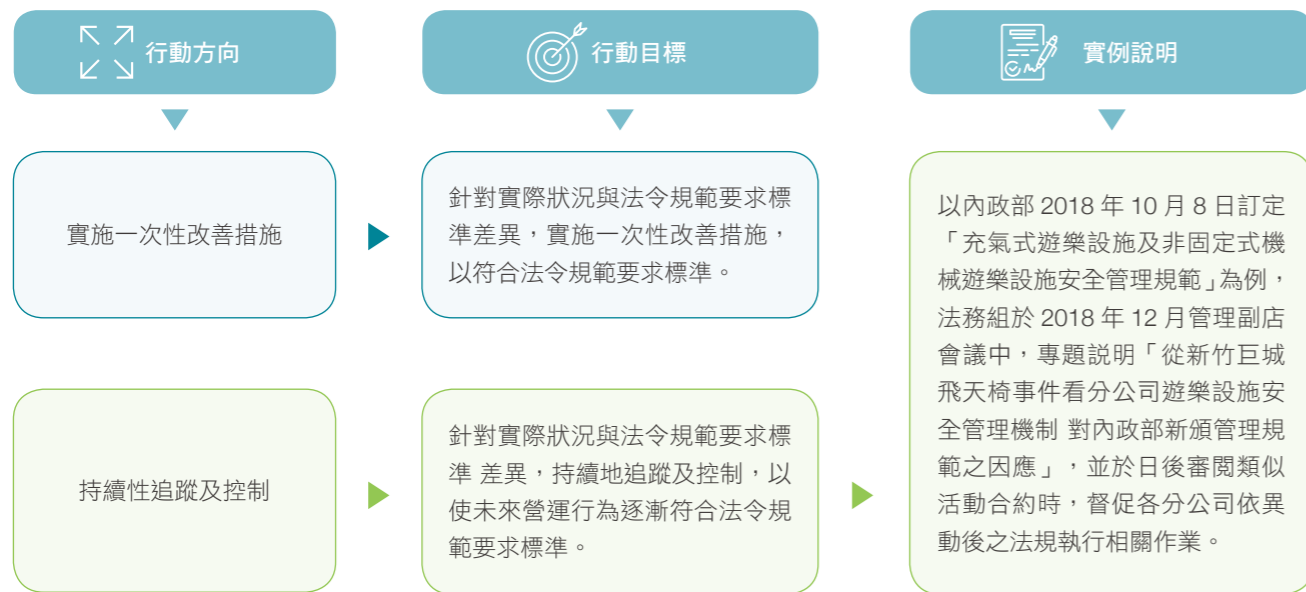
為完善法規遵循的管理制度，遠東百貨設法務專責單位執行各項法規宣導、法遵評估、以及法令異動管理等各項業務，並自 2015 年 5 月起，針對總統公告、立法院三讀通過之法律，及行政院公報所載，與遠東百貨營運相關之法規、行政規則、預告之法令修正草案等，每週以電子郵件發布「法規新訊」予各級主管人員，提供各單位主管於單位內進行法遵教育訓練及宣導，讓全體員工隨時掌握法規異動及新知。

向員工宣導法規新訊案例數

合計：648 件

1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
83	10	30	39	85	83	32	26	40	47	57	116

因應法令規範異動之具體做法

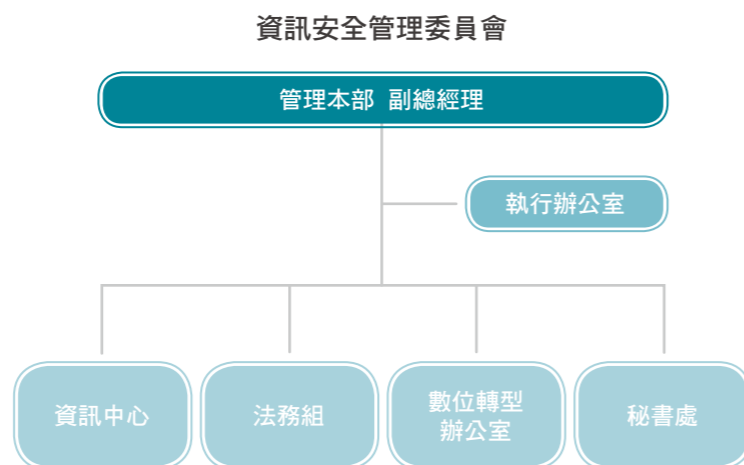


申訴機制管理統計

案件類別	申訴事件	結果說明
公司治理法規遵循	0	未有接獲誠信反貪腐相關案件、稽核室 2018 年末接獲重大舉報案件
環境法規遵循	0	無任何經由正式申訴機制立案、處理和解決的環境衝擊案件
社會法規遵循	0	無發生嚴重危及其結社自由和集體協商情事與重大的員工申訴事件
產品法規遵循	0	未接獲違反產品法規的申訴

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，管理本部副總經理帶領法務、資訊、及管理單位，成立資訊安全管理委員會，除了採用國際標準組織所訂定之持續改善 P-D-C-A 循環流程管理模式（計畫 Plan、執行 Do、檢核 Check、行動 Action）外，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。2018 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。



2018 年資訊安全管理委員會辨識出六項外部資訊安全風險來源，以及七項內部資訊安全風險來源，並將於 2019 年針對辨識出的各項風險威脅來源建立適當的控管機制與因應措施。



個資管理委員會 建置及維護個人資料管理

遠東百貨個資管理委員會依照《個人資料保護法》之相關法令，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。

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，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。快樂購卡紅利積點平台已取得 ISO 27001 (ISMS) 認證，並遵循台灣個人資料保護管理規範 (TPIPAS)，取得資料隱私保護標章 (Data Privacy Protection Mark, DP Mark) 授證，所有顧客資料皆於快樂購卡紅利積點平台進行嚴格加密與保管。

此外，為確實遵循《個人資料保護法》規定，遠東百貨訂立「快樂購聯合集點卡管理辦法」，針對顧客個人資料之蒐集、處理、利用及檔案安全維護作業建立相關流程，以有效控管卡片申辦過程中對於顧客資料之保護。

快樂購聯合集點卡顧客個資處理流程

- 蒐集資料**
 - 辦卡前：客服人員主動告知蒐集之目的，並取得顧客同意
 - 辦卡後：相關申請文件及卡片由經辦人員隨時上鎖管理
- 資料管理**
 - 顧客資料放入專用信封袋且加貼封條
 - 透過鼎鼎聯合行銷客服系統進行嚴密保全，並設有密碼控管，每三個月強制更新密碼，依職稱開放查核權限
- 資料應用**
 - 個人資料使用或行銷均遵循顧客同意意願進行
- 異動與查詢**
 - 需持卡人攜帶身分證正本親臨客服，待確認身份後方可查詢或變更
- 補換卡**
 - 持卡人攜帶身分證正本親臨客服中心辦理，補換卡文件資料每日上鎖管理、定期封箱並於每年進行銷毀



第二篇

創新的標竿商場

2.1 數位化的遠百

2.2 專業化的服務

2.3 優質化的空間



本章節與SDGS的連結

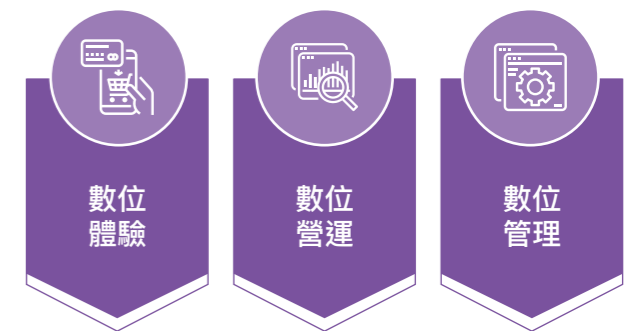


2.1 數位化的遠百

數位蛻變的遠百 迎戰新零售

數位科技的進步以及智慧型手機的普及，導致消費者的購物行為產生很大的轉變。為了滿足新世代消費者對於科技生活而衍生出的消費需求，遠東百貨以「零售科技化」為方向，積極推動轉型，朝數位化發展進化，一方面在「營運面」發展智慧零售，打造「智慧型商場」，建立新的購物旅程，為消費者提供專屬且獨特的價值及服務，另一方面在「管理面」導入數位資訊系統，建立行動辦公室，以管理數位化加速人員、流程、觀念轉型改造，全方面提高組織效率與獲利能力。

數位蛻變的遠百



成立 Digital Lab 設計智慧型商場

遠東百貨每年定期參加 IGDS(世界百貨公司聯盟)等國際交流活動，經常觀摩全球百貨業的創新服務與作法，在參考歐美百貨零售市場的轉型經驗及發展現況後，於 2018 年成立 Digital Lab，希望能運用各種嶄新的數位科技，發展出符合台灣消費者行為特性的購物新體驗，為消費者建立新的購物旅程，滿足消費者的購物喜好及需求。

Digital Lab 成員由公司營運、商品及管理等多數十個部門的 14 位優秀新生代人才組成，年齡平均 32 歲，召開數千場次會議集思廣益，打造遠百智慧型商場。

14 位優秀新生代

年齡平均 32 歲



全球實體百貨首度創舉：遠百打造智慧型商場，聚焦個人化行銷

遠百透過科技更認識消費者

在智慧型商場的 customer journey 中，透過數位科技收集顧客消費數據與辨識顧客消費輪廓，讓遠百了解每個顧客不同的需求，並給每個顧客專屬的行銷資訊與購物服務。



遠百智慧型商場三大核心系統

透過三大核心系統功能的建置與提升，遠百蒐集與分析消費者數據以便更了解顧客。

1. 提升 POS 機



收集更詳細的顧客消費資料，了解顧客購物習性（喜好品牌、商品種類...等等）。

2. 設計新版 APP



收集遠百會員使用體驗，喜好的服務與活動訊息。

3. 首次導入 CRM 系統串接並分析消費輪廓



CRM 彙整所有消費資訊，並運用 AI 預測每位顧客消費喜好與習性。

個人化行銷 = 在對的時間 + 用對的方式 + 給對的人 + 對的資訊與服務

在 CRM 系統的 AI 運算分析後，遠百更了解消費者，並針對消費者在 Line、Facebook、APP... 等不同偏好的資訊接收方式，透過自動化推播，在適當的時候提供消費者想要的資訊、服務與商品優惠。



遠百信義店登場 創三十項百貨第一

身為台灣歷史最久、分布最廣的連鎖百貨公司，遠東百貨向來以精準的眼光，充分掌握時尚脈動，不斷提升百貨商場的價值及功能，滿足消費者一站式購物需求，成為國人體驗生活潮流與精緻品味的最佳推手，為消費者構築幸福購物的美好時光。繼 2011 年，遠東百貨第四代店台中大遠百、板橋大遠百風光盛大開幕並成功引領市場消費潮流之後，歷經八年的籌備時間，遠東百貨再度為台灣百貨市場打造創新的指標性購物商場，跳脫傳統零售窠臼，以全新的「智慧型商場」與消費者見面，並規劃於 2019 年下半年重量登場。

遠百信義店是遠東百貨的第五代店，地點位於台北市百貨一級戰區的信義計畫區，從開始規劃之初就鎖定以「智慧型商場」為方向，為消費者「建立數位化的消費旅程」，從消費者踏入百貨公司開始，就能立即感受到個人化專屬的科技購物體驗，各項貼心、便利、趣味的創新服務近三十項，每一項都是百貨第一的創舉，開幕後勢必掀起市場話題焦點，成為全台百貨購物商場新指標。

面對智慧零售新時代，遠東百貨致力提供創新的購物體驗，緊密連結產品、服務與顧客，帶領顧客走向智慧科技購物的美好生活。

擴大行動支付 開創行動消費

綠色購物與科技智能是遠東百貨對於未來美好生活的承諾，作為國內大型百貨業第三方支付的先驅，2018 年遠東百貨持續為顧客提供更多元化的行動支付工具，讓消費者購物付款更便利，開創行動消費新生活。

遠東百貨目前主要行動支付工具包括：Apple Pay、Google Pay、Samsung Pay 等，2018 年再擴大導入 LINE Pay 以及電子抵用，同時響應政府「行動支付結合雲端發票」政策，利用電子序號禮券以及電子載具減少消費過程中所需之紙張，建構無現金及無紙化購物環境，不僅增加購物便利性，更減少環境消耗。

十大主要行動支付導入進程

2014年	2015年	2016年
有錢卡 Happy Cash 有錢卡	歐付寶 歐付寶	friDay 錢包 friDay 錢包
2017年		
Apple Pay G Pay SAMSUNG pay	支付宝 ALIPAY Ticket Xpress edenred	Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay 支付寶、即享券
2018年		
LINE Pay Line pay 電子抵用券		



遠東百貨子公司也紛紛佈局科技零售領域，加強大數據、人工智慧的運用，以數位科技一步步引入數位創新服務，站穩智慧零售的經營腳步，邁向數位零售大未來。

愛買以行動支付助力業績成長 AI大數據奠基未來服務

行動支付趨勢來襲，出門不帶現金已漸漸成為生活習慣，愛買也順應這股熱潮，從 2015 年起，積極與臺灣行動支付公司合作，搶先推出 17 大銀行 13 家金融機構的手機支付優惠活動，引領通路提供民眾便利的購物服務；這兩年更陸續與 friDay 錢包、Apple Pay、Samsung Pay、Android Pay 等支付業者合作，提供購物優惠。以 2018 年農曆年節為例，愛買與 friDay 錢包共同推出行動支付採買年貨優惠，交易人數成功突破 2,000 人、客單價飆升四成、每用戶於年貨檔期貢獻金額更超過 3,000 元以上，單一檔期即創造出上千萬業績，表現相當亮眼。

此外，人工智慧 (AI) 的應用，加速了智慧零售的實現，愛買實體賣場未來也將評估利用 AI 技術，結合每位消費者的購買習慣、購買商品等大數據資料，開發各項分眾化服務，例如：提供「客製化線上回覆」、「線上購買提醒」等功能，讓消費者透過數位工具，獲得最直接、迅速、準確的回應。愛買從線上購物到 AI 布局，一步步引入創新數位服務，為消費者持續創造新奇、便利的購物體驗。

city'super 迎向數位轉型挑戰，善用科技提供精準服務

為了迎向數位轉型的挑戰，city'super 導入遠東集團的電子錢包 friDay Wallet、Happy Cash 等行動支付工具，提供消費者更多元的付款選擇。而為了深耕忠實顧客的黏著度，city'super 亦導入全球首屈一指的 salesforce CRM 系統，以加強數據運用，有效與會員溝通；更運用 Happy Go 的會員大數據分析，深度了解顧客的需求，調整商品結構與最佳定價策略，提供精準服務，創造顧客最大價值。



推動電子發票 結帳更便利

響應政府「行動支付結合雲端發票」政策，遠東百貨與財政部國稅局攜手合作，於全台十店設置雲端發票宣導服務站，透過活動競賽拿禮方式，向民眾推廣購物消費以載具儲存雲端發票，培養「節能減紙」綠色消費習慣，推廣環保智慧新生活概念。

2018 年 10 月起，遠東百貨全台十店一同展開「雲端發票 e 起來」專案，收銀人員於結帳時以「發票存載具，增加中獎率」的貼心標語親切提醒顧客將發票儲存於載具，短短一個月，各店雲端發票開立比率平均成長 15%，到 12 月底，全台十店電子發票開立率平均達到 11%，其中單店最高者達到 18%。2019 年我們將持續提升雲端發票比率，全年以各店平均達到 35% 以上為目標，加強對消費者提供雲端發票服務。

雲端發票四大載具



雲端發票四大成效

省力

相對於低成本發票
節省 6 秒時間



省時

不需更換發票紙，
提升結帳效率



省空間

e 化帳務，
資訊雲端儲存



省能源

減少列印發票，
節能減碳



2.2 專業化的服務

成立客服改造小組 邁向傑出服務

服務一直是百貨業的核心精神。身為上市百貨業的標竿，遠東百貨秉持「以消費者的心願而經營」的理念，不斷求新求變，把握每一次服務機會，以體貼專業的態度，用心創造感動服務，符合消費者的需求與期待。

2018年，遠東百貨成立客服改造小組，由人力資源部、資訊中心、法務組、行銷企劃室及各分公司顧客服務處等領域之專業團隊共同組成，透過定期且密集地會議及實務分享討論，打造出遠東百貨專屬之顧客服務核心價值。



提升軟硬體設施 制定作業標準流程

客服改造小組以遠東百貨既有的顧客服務 ISO 作業流程為基礎，輔以全新導入的顧客關係管理系統 (CRM)，再加上小組成員們共同討論出關於遠東百貨專屬的顧客服務核心價值，利用這三方資訊進行整合性規劃，制定出符合時勢潮流與顧客需求之客服標準作業流程。

調整客服組織架構 提升客服人員地位與福利

客服改造小組針對現行顧客服務單位之組織架構進行調整建議，透過組織調整不僅能夠完善部門和職位體系，更能有效地營造客服單位執行工作時，所需要的內部環境和管理保障，從而使客服單位的效率能夠最大化。客服組織架構進行調整後，同時也將提升客服人員福利，並建立透明化之升遷制度，藉以留住優秀客服人員，為公司創造出更多服務口碑，達到雙贏局面。

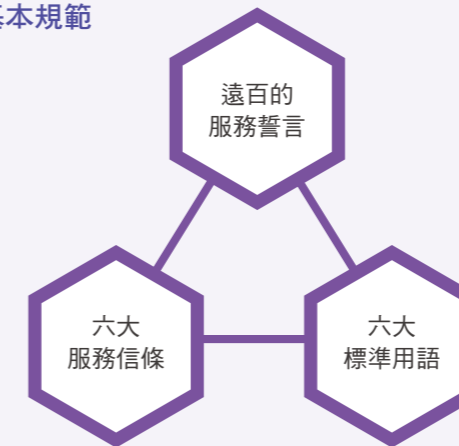
訂定客服 KPI 指標 聆聽顧客真實的聲音

為了持續提昇顧客服務滿意度，客服改造小組亦制定各種面向的服務 KPI，期能有效地量化服務品質，真實地聽到每位顧客的聲音，成功地達成客服改造計畫之目標。

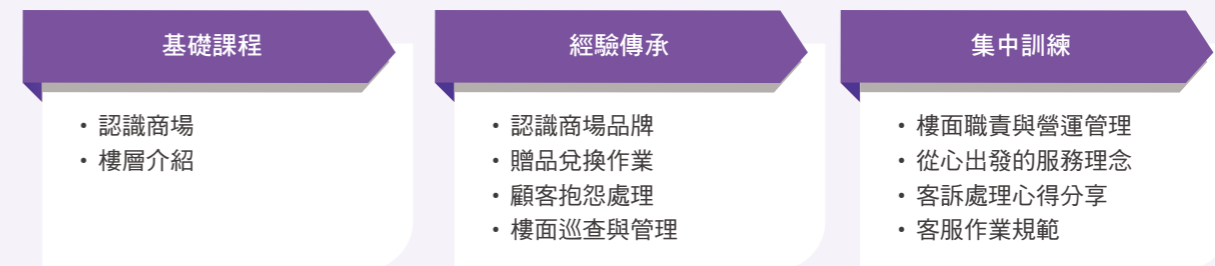
紮實的專業訓練 創造貼心感動服務

完美的服務來自紮實的訓練。遠東百貨全體服務同仁及專櫃人員皆須遵守六大服務信條，並以守時、儀容、整潔作為服務的基本條件。遠東百貨第一線服務人員皆接受一對一的現場教育訓練，以親切、專業、熱情的態度，接待每一位顧客。新進同仁於報到後，會有主管與資深同仁協助教導，讓新進同仁能快速進入狀況。為了能提供貼心的顧客服務，在訓練初期會著重於認識賣場、樓層介紹等基礎課程；熟悉賣場後，將透過資深同仁的經驗傳承，協助認識賣場品牌、贈品兌換作業、顧客抱怨處理等工作事項，同時學習樓面巡查與管理實務。公司每年亦針對新進樓面主管與顧客服務人員開設三天的新生集中訓練課程，課程包含樓面職責與營運管理、從心出發的服務理念、客訴處理心得分享、客服作業規範等系列課程，由營業與服務單位主管授課，加強同仁了解公司對服務品質的要求，期望新進同仁展現出一致的服務品質。

顧客服務基本規範



顧客服務基本訓練



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

遠東百貨貼心全客層服務



購物諮詢服務

- DM 索取
- 購物及活動諮詢
- 停車折抵兌換
- 急救箱提供
- 顧客意見處理
- 尋人播音



- 嬰兒車、輪椅租借
- HAPPY GO 點數查詢 / 補登
- 遺失物、拾獲物處理
- 禮券 / 商品券販售
- 換開發票



寵物友善商場 台南大遠百推出寵物推車租借服務

遠東百貨營造寵物友善商場，毛小孩的爸媽只要遵守「不落地」原則，將毛小孩放在袋子、提籠或推車中，在不妨礙其他顧客的前提下，都可以一同進入百貨商場逛街。

2018年3月，台南大遠百貼心的為毛小孩的主人提供更多元、更舒適的服務，推出「寵物購物推車」租借服務，在不離開百貨公司的狀況下，租借當日不限時數，租借一次只要十塊錢，用來支付推車內寵物尿布墊的費用，不過礙於推車大小，推車只適用於中小型犬，但要在百貨營業時間內歸還，至於衛生方面也不用擔心，歸還時，客服人員會馬上做清潔消毒殺菌及黏毛動作，確保推車內的衛生，讓下一位毛小孩能安心使用。

持續通過ISO 9001認證 建構完整服務體系

自2007年開始，遠東百貨由遠百寶慶店開始導入取得品質管理系統 ISO 9001 認證，透過建立品質管理系統，維護優良產品及服務品質，確保客戶滿意的關鍵要素，以維繫遠百與顧客間的長期信任關係。2018年執行 ISO9001:2015 換證複評，順利通過貝爾國際驗證公司之複評驗證。現行取得認證分店為遠百寶慶店、遠百板橋店、新竹大遠百、台南大遠百及高雄大遠百五家分公司。

持續通過ISO 10002 客訴管理驗證 確保顧客滿意

city'super 於2016年通過 SGS 公司「ISO10002 客訴管理」國際驗證，成為亞洲地區第一家獲此驗證的超市品牌，透過系統化、一致性的管理機制，持續改善顧客訴願，確保顧客滿意。

city'super 劉朝雄營運長表示，「city'super 非常重視每一位顧客的需求與意見，我們希望提供給顧客最完整、貼心的服務，全體員工秉持由心出發的理念，在不同的細節上，做到以客為先的高品質服務。」

2018年，city'super 持續通過 ISO 10002 客訴管理認證，積極透過多元的申訴與意見回饋管道，用心聆聽顧客需求，讓服務不是單純的名詞，也不是單純的賣東西，而是取得顧客在銷售全過程、全時段的認同。



榮獲「工商時報服務大評鑑」金牌與服務尖兵獎

city'super 以消費者需求為出發點，將超市結合體驗，傳遞飲食文化及生活品味，希望讓環境、商品、服務的流程更有溫度及深度，團隊內部也不斷思考如何帶領員工與顧客建立良好的互動，並經常推廣服務競賽或獎勵活動，鼓勵員工展現最熱忱的一面，讓顧客感受有溫度的服務，追求五星級服務。在大家的努力下，city'super 於2018年第四度蟬聯工商時報台灣服務業大評鑑連鎖超市-金牌與服務尖兵雙重獎項。未來，city'super 將持續秉持以客為先、勇於創新的核心精神，深化獨特品牌定位，創造更好的顧客價值。



善用社群平台溝通 拉近與顧客的距離

社群媒體蓬勃發展已成為訊息散佈、影響話題的一股趨勢。面對愈來愈龐大的社群使用者，遠東百貨也逐步加強社群平台的運用，透過線上 DM、社群廣告、媒體名人推薦等活潑有趣的方式，吸引消費大眾的目光。

目前台灣消費者最常使用的兩大社群是 Line 及 Facebook，遠東百貨特別鎖定這兩大社群平台，搭配官方 APP，作為與消費者進行社群溝通的主要工具，每日透過活潑有趣的影片以及生活化的貼文，與消費者自然互動，並傳遞個人化的商品優惠及活動訊息，創造高強度的顧客黏著度，帶動實體店來客數增加，充分擁抱粉絲經濟效益。

遠東百貨行銷部門每年均擬定 KPI，針對 KPI 目標舉辦各種活動吸引顧客加入粉絲團。每個百貨重要檔期也都於實體店有規劃特別的活動來串連粉絲團，主要以異業結合方式或品牌資源的協助來進行，以虛實整合為目標，將線上粉絲帶入實體，強化 O2O 全通路購物模式。

2019年，遠東百貨規劃從兩方面提升社群經營效益，一方面利用網路名人的高人氣，與網路紅人合作，運用超高的網路聲量來增加品牌話題性與討論度，並結合趣味影音、圖像的表達方式，加深粉絲印象；另一方面則結合精準行銷的手法，強化粉絲團大數據的搜集與應用，在數位服務個人化的方向下，明確掌握粉絲的消費習慣與喜好，依粉絲需求增加商品活動曝光頻率，傳遞準確的消費資訊。

遠東百貨社群媒體粉絲數



第四度榮獲服務第壹大獎肯定

遠東百貨第四度榮獲服務第壹大獎肯定

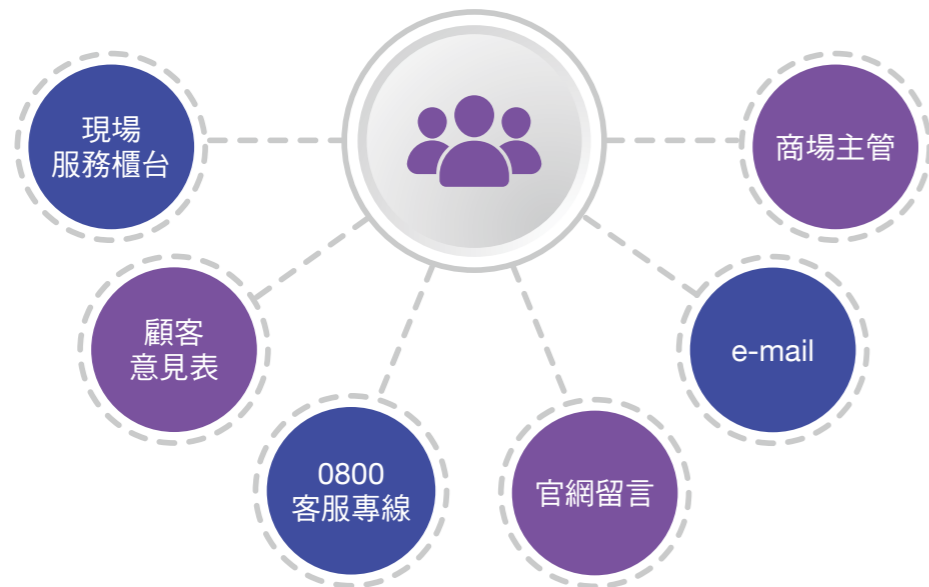
以「消費者心願而經營」為宗旨的遠東百貨，不斷提升在公司治理、科技創新及貼心服務上的表現，成效深受外界肯定，2018年在《壹週刊》第十五屆服務第壹大獎「百貨公司 & 購物中心」類獲得第二名。未來遠東百貨將持續提升顧客服務品質，讓顧客享受愉悅、驚喜又溫馨的購物體驗。



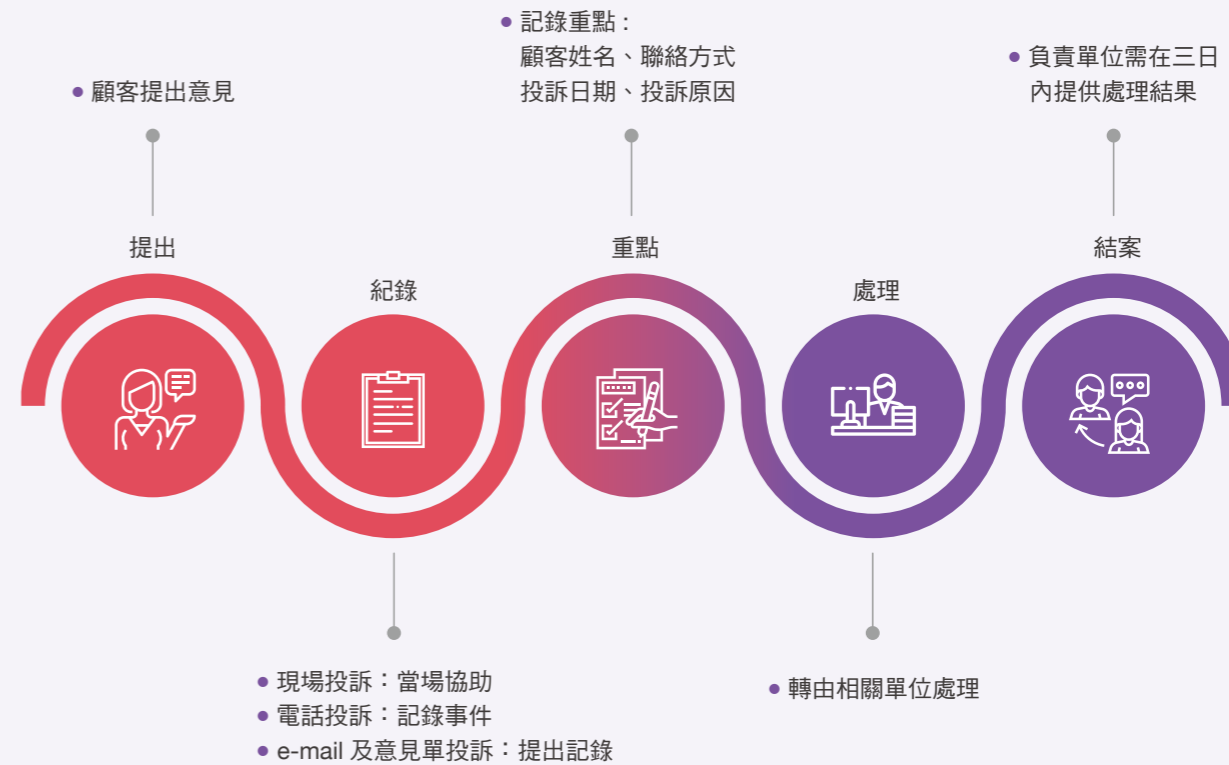
作為百貨零售標竿企業，遠東百貨明白顧客是我們最好的導師，顧客的意見是我們最佳的改進方向。遠東百貨訂有「顧客意見處理程序」、「現場顧客意見處理辦法」，使顧客對於公司不論是在產品或是服務上有任何問題時，都能夠迅速且有效獲得解決，提升顧客對公司的滿意度。因此我們透過多種溝通管道，用心傾聽顧客的聲音，針對顧客所提出的意見檢討改進，朝著提供顧客最滿意的服務為目標而努力。

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

遠東百貨顧客意見反應管道



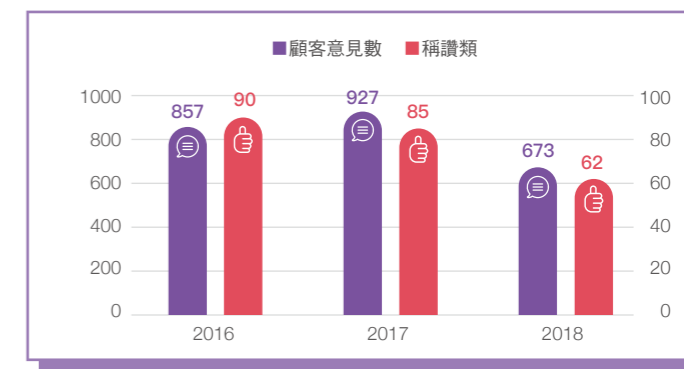
顧客意見處理程序



顧客意見反應類別



2018年遠東百貨接獲顧客意見反應 email 共計 735 件，其中有 62 件屬於稱讚類，稱讚類信件佔總意見數約 8%。進一步分析顧客意見反應，2018 年顧客意見數較前一年明顯減少 277 件，減幅達 27%，主要因為遠東百貨非常重視每一位顧客的聲音，對於顧客投訴意見均遵照內部 SOP 程序妥善處理，並在事件處理完畢後找出問題點進行改善，避免事件重複發生。對於服務態度類別的投訴，我們會立即安排人員進行教育訓練，對於評估後確認為不適任的專櫃人員則會要求廠商進行人員調整。



2.3 優質化的空間

成立智慧物管 APP 小組 將商場管理走向智慧化

遠東百貨每天容納眾多來往顧客，週末假日更是聚集大量人潮，我們時刻關心顧客的健康與安全，所以多年來我們不斷提升商場購物環境及安全設施改善，為每一位顧客打造舒適自在的購物空間。隨著智慧科技的發展應用日漸普及，遠東百貨成立「智慧物管 APP 小組」，將智慧物聯應用的概念導入百貨商場的資產及設備管理當中，推動百貨商場管理走向智慧化、行動化，為顧客打造安全、舒適、優質的百貨購物空間。更多關於智慧物管 APP 的內容，請參閱《高效的環保營運》章節。

便利的設施 提供全家庭、全年齡舒適的購物環境

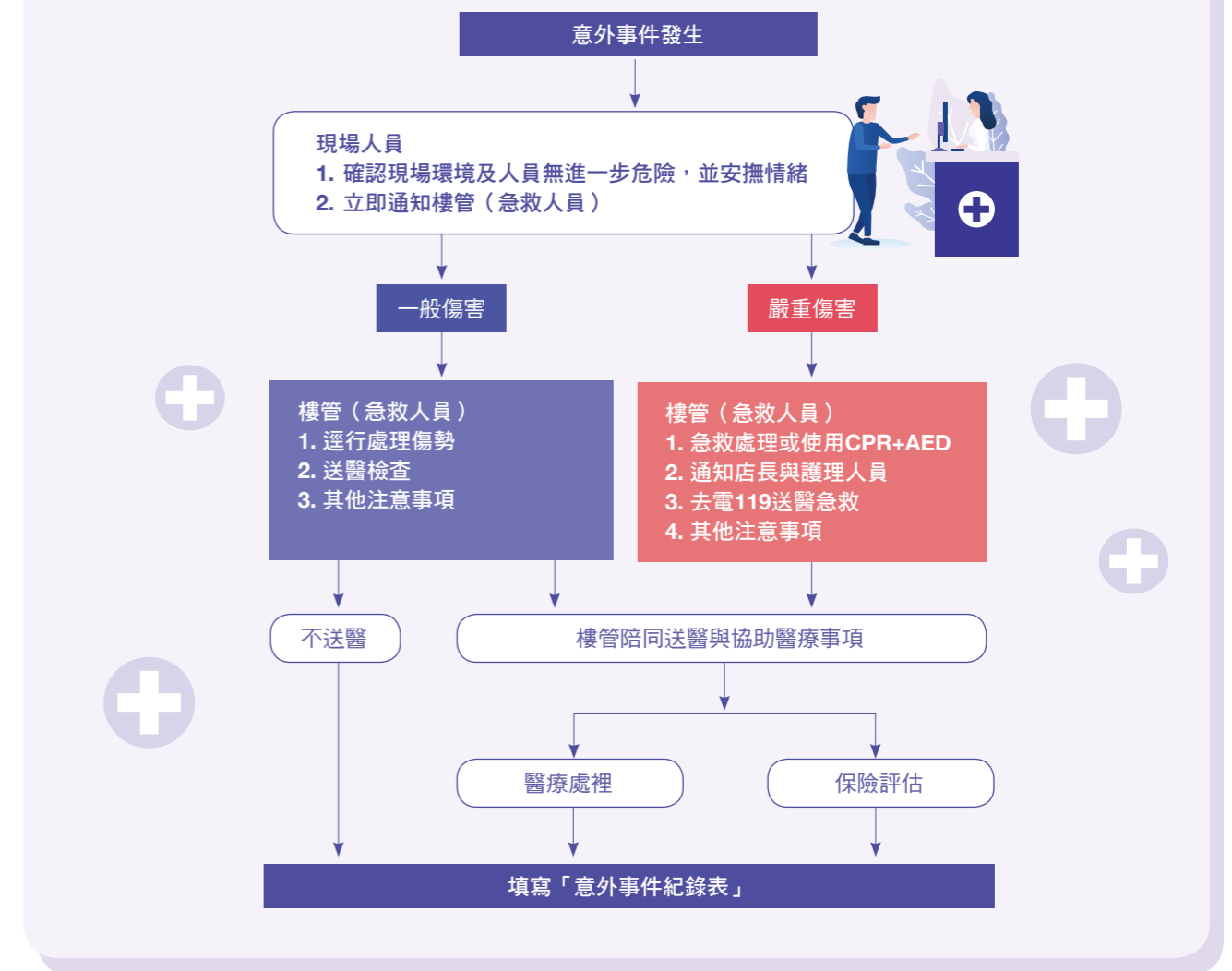
考量到遠東百貨的顧客來自全客層，為了照顧不同族群的需求，在商場設施、動線與服務上做了許多細心的規劃，提供每位顧客舒適便利的購物環境。我們在百貨及賣場內設有服務台及服務人員，隨時提供協助並解決顧客的問題。此外我們也設有無障礙設施，細心關懷婦女、嬰幼兒、銀髮族以及單車族，致力提供全家庭、全年齡的購物環境。



為能及時掌握及處理顧客於商場發生之緊急意外事件，進而化解或降低意外事件可能產生之危機，並建立檢討改善制度，避免損害重複發生，遠東百貨於 2018 年 3 月訂定「營業場所意外事件處理作業標準」，作為顧客於遠百營業場所發生意外事件的處理原則。除了訂有事件處理 SOP，我們也派員定時巡視現場，持續改善商場環境，並適時進行廣播溫馨提醒顧客注意自身安全，避免意外事件發生。

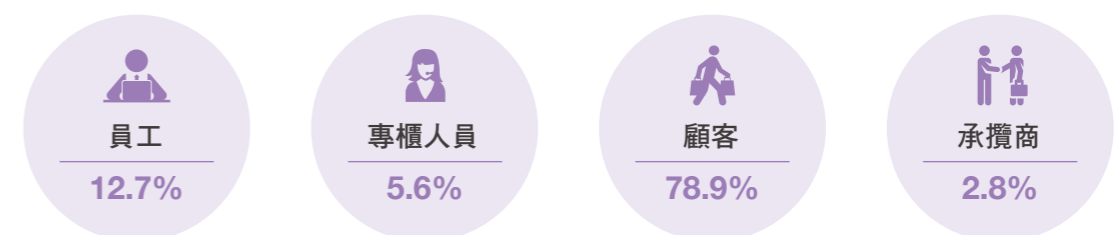
儘管已建置完整的意外事件處理程序，遠東百貨對於顧客的安全維護始終未敢鬆懈，因為我們深知「預防重於急救」，商場安全必須著手於日常營運的細節，才能真正給予顧客安心的消費環境。

遠東百貨營業場所意外事件處理作業標準



2018 年，遠東百貨各分公司發生的意外事件中，以顧客發生的意外事件比例最高為 78.9%，其次為自營員工佔 12.7% (不含交通意外事件) 與專櫃人員佔 5.6%。顧客意外事件地點大多發生於搭乘手扶梯、上下階梯、以及於專櫃內選購商品之際，針對前述意外事件及發生地點，遠東百貨立即檢討改善方式並於現場增加警示提醒標語，也會透過商場廣播提醒顧客注意安全，尤其是搭乘手扶梯及上下階梯。

營業場所意外事件發生統計



育兒友善空間 育嬰室通過評鑑認證

遠東百貨用心營造一個有利媽媽們持續哺(集)乳的親善環境,使有哺(集)乳需求的顧客可以安心購物、員工可以開心工作。遠東百貨各分店均設有哺(集)乳室,環境及服務設施亦獲得各縣市辦理哺(集)乳室評鑑之認證肯定。

板橋大遠百 特優 哺(集)乳室認證

新竹大遠百 特優 親善哺(集)乳室認證

遠百寶慶店 優良 哺(集)乳室認證

遠百嘉義店 優良 哺(集)乳室認證

遠企購物中心 優良 哺(集)乳室認證

分公司未獲哺(集)乳室認證補充說明:
 • 縣市政府未舉辦評鑑: 台南大遠百
 • 評鑑期間適逢樓層改裝: 遠百桃園店
 • 未來規劃參賽: 高雄大遠百、遠百花蓮店、遠百板橋店、台中大遠百

設置147個婦幼優先車位 營造友善購物環境

為了讓孕婦以及與小朋友同行的婦女有友善及便利的停車空間,遠東百貨各營運據點早已自主設置婦幼優先友善車位,2018年因應交通部停車位設置管理辦法異動,各分公司於靠近停車場的電梯、人行出入口或管理室等便捷及安全處所增設更多婦幼友善優先車位,並設置清楚的方向指引、識別標示及車格塗漆等,總計完成147個停車位設置。



全台十店取得 AED 安心場所認證

遠東百貨於適當地點裝設符合衛福部規定之自動體外心臟電擊去顫器(Automated External Defibrillator, AED)並定期維護,板橋大遠百更於2014年即成為新北市首家通過「AED安心場所」認證的大型百貨公司。2018年,遠東百貨全台十間分公司均取得AED安心場所認證,每位AED管理員皆依法完成訓練,定期參加AED及心肺復甦術(Cardiopulmonary Resuscitation, CPR)課程。遠東百貨急救人員2018年依法規定須設置37人,實際設置85人,遠遠超越法令標準,足見我們力求維護顧客健康安全的用心。

AED設施與急救人員數量

	2016年	2017年	2018年
AED 設施	17	17	17
急救人員	76	76	85



遠東百貨持續完善安全衛生的硬體設施並加強管理,致力為顧客打造零風險的購物環境。為維護商場公共安全,各營業據點均設置經中央消防主管機關認定之消防安全設備,符合消防法及各類場所消防安全設備設置標準,並制定相關管理辦法;我們同時也在各營業據點定期辦理消防安全評估與消防演練,使每位人員熟悉緊急應變處置,保障商場安全。

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

遠東百貨商場定期檢查主要項目

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

商場安全巡檢核 問題改善零缺失

2018年6-8月,遠東百貨總務部針對分公司清潔、保全、停車管理、以及倉庫管理等四項商場管理作業執行專案巡檢核,總計查核包含:派駐人力、環境維護、用品盤存、監控設備、及消防保全任務等九大項指標,查核結果發現的主要缺失事項為:分公司清潔人員的服裝儀容不符合規定標準。針對發現缺失之分公司,除立即敦促請其改善之外,並於二週後再度進行巡檢複核,分公司已全數完成改善,達成零缺失目標。

消防安全定期檢查 實地演練安全無虞

遠東百貨各營業據點2018年均完成年度消防設備安全檢查、演練與教育訓練(上下年度各一次)及建物公共安全查核,並經申報後復檢合格。遠百板橋店上半年度更配合新北市政府消防局舉辦「春節強化場所編組暨火災搶救演練」,現場分為7項情境操作,包括:「災害發生之通報及初期作為」、「火災發生及啟動自衛消防編組機制」、「避難引導演練」、「安全防護演練」、「滅火搶救演練」、「緊急救護演練」、及「搶救佈署演練」。藉由本次示範演練,除了提升員工面對火災初期應變與防災技能,更強化商場防火管理及消防人員災害搶救之應變能力,提供消費者安全無虞的百貨購物場所,讓民眾安心過好年。

定期執行環境檢測 保障環境及用水安全

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

時間	2018年Q1	2018年Q2	2018年Q3	2018年Q4
水質檢測點數	105	106	105	109

第三篇

高效的環保營運

3.1 節約的綠能智能

3.2 即時的智慧物管

3.3 堅持的綠色行動



本章節與SDGS的連結



3.1 節約的綠能智能

成立節約能源小組 推動綠色智能

節能減碳與綠色智能是遠東百貨對環境永續不變的承諾。我們以工程部為核心，成立能源節約小組，訂立 KPI 管理指標，並展開各項節約能源方案，透過定期追蹤、檢討與改善，提升每一分能源的使用效率，推動節約能源達成目標。而因應智慧科技的迅速發展，能源節約小組也導入最新科技提升能源管理基礎建置，走向智慧化管理，為營造綠色永續百貨而努力，也為全球暖化與氣候變遷善盡一己之力。

以製造業的思維管理服務業的能源效率

遠東百貨屬於非生產性質行業之能源大型用戶，每天長時間營運需求，使得照明、空調成為商場主要耗能設施，也成為遠東百貨在節約能源管理上的主要課題。遠東百貨推行室內空調維持 26 度的措施，並以製造業的思維管理服務業的能源使用效率，透過軟體管理與硬體維護，希望將每一分能源盡到最大的使用效率。經過能源節約小組的努力，遠東百貨節能成效卓著，用電量維持逐年下降的趨勢，近三年累計節電量為 1,336 萬度，2018 年總用電量為 19,053 萬度，較 2017 年用電量減少 1.3%。此外，遠東百貨於台中大遠百設置太陽能發電系統，表達遠東百貨對推動再生能源的具體支持。



用電量

單位：萬度

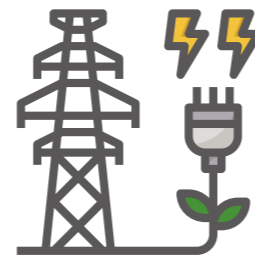
	2016年	2017年	2018年
遠東百貨	19,812	19,299	19,053

註：●遠東百貨用電量由電表統計所得，不包含太陽能系統發電量及總公司用電度數。

單位：萬度

	2016年	2017年	2018年
city'super	735	822	808
愛買	10,331	9,295	8,892
遠企購物中心	634	632	630

註：●愛買用電量由電表統計所得，city'super 及遠企購物中心用電量依營運面積分配。
●city'super 與愛買用電量不含總公司用電度數。



二氧化碳排放量

單位：公噸

	2016年	2017年	2018年
遠東百貨	105,004	106,916	105,554

單位：公噸

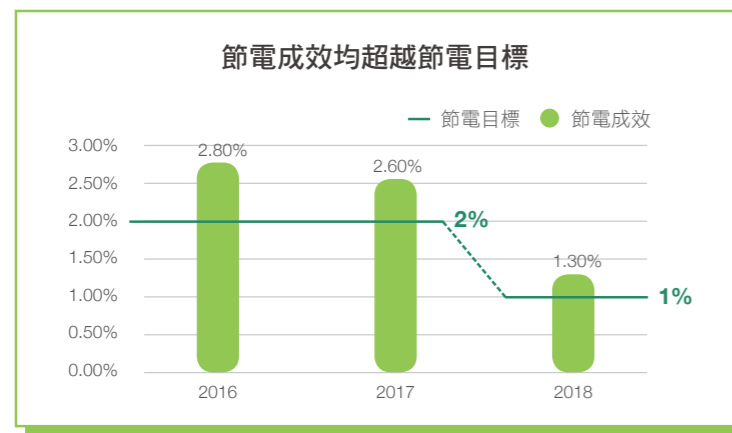
	2016年	2017年	2018年
city'super	407	455	448
愛買	5,723	5,149	4,926
遠企購物中心	351	350	349

註：●遠東百貨尚未針對溫室氣體排放進行相關查證，目前以用電量試算二氧化碳排放量。
●2017年電力排放係數上升，導致排碳量並未因用電量下降而減少。
●電力排放係數參照能源局公告，2018年係數尚未公布，故使用前一年係數 0.554 公斤 CO₂e 計算。



導入 ISO 50001 能源管理系統 科技化節電

2017年，遠東百貨企業總部大樓與板橋大遠百率先導入 ISO 50001 能源管理系統，並取得第三方驗證。遠東百貨依 ISO 管理系統各項條文精神落實能源管理，並推導展開至各分公司，設立節約能源措施，且執行結果符合 2018 年度節電目標。2018年，ISO50001 能源管理系統持續通過審查認證，遠東百貨亦參考查證建議事項執行改善，藉由建立良好的管理系統，進行系統化監控、改善並優化能源使用，持續提升能源效率，持續降低碳排放。



節約能源措施



室內溫度維持 26 度以上



汰換傳統高耗能燈泡 改用新式節能燈具



訂立各分公司耗電強度指標， 並按月追蹤執行成效



定期檢視冰水 主機運轉效率



依溫度狀況機動 調整空調溫度



依天氣變化機動 調整照明亮度

2018年遠東百貨能源效率改善計畫

計畫名稱	執行期間	目標	計畫內容	年度預估成效		
				節電量	節費量	減碳量
● 停車場 照明更新	●	提高能源 使用效率	停車場將現有 T5-28W 雙管燈換為感應式 LED 燈及 T5 LED 燈，更新 658 盞燈具。	56,321 度	16.84 萬	29.79 公噸
● 停車場 照明更新	●	提高能源 使用效率	根據現場量測結果分析，將效率低的主機改為備機，並採用效率較佳之冰水主機運轉供應。改善後百貨區平均效率從 0.71kW/RT 提升至 0.67kW/RT，影城區則改以效率 0.77kW/RT 機種為主要運轉設備。	403,844 度	120.7 萬	213.6 公噸
○ 調整冷卻 水塔運轉 模式	○	提高能源 使用效率	透過增設數位電表掌握用電量，加裝超音波流量計掌握實際流量，以及納入圖控系統等方式，分析不同運轉速度、溫度下水塔能源使用效率，將風扇運轉模式改以 30Hz 定頻，並搭配外氣濕球溫度進行控制，可有效提升能源使用效率。	100,079 度	29.9 萬	52.9 公噸
總成效				560,244 度	167.44 萬	296.18 公噸

●執行期間為 2018 年 10 月~ 12 月

○執行期間為 2018 年 10 月~ 2019 年 6 月

建置即時能源績效指標平台 百貨第一

遠東百貨於 2018 年持續精進能源管理系統，並選定板橋大遠百作為示範指標店，成功建置『即時能源績效指標平台』，成為全台第一家導入此系統的百貨公司。2019 年 3 月 6 日，經濟部能源局『108 年度服務業能源管理系統示範推廣輔導計畫』更選定板橋大遠百作為服務業示範對象，舉行「服務業即時能源績效指標平台示範輔導觀摩會」，精彩的案例分享吸引 62 位服務業能源管理工程菁英報名參加。會中，板橋大遠百以實際導入經驗，向與會者介紹『即時能源績效指標平台』建置流程及管理應用方向，並安排現場實地參訪，以分組方式帶領各小組參觀停車場照明節能改善、公共區域照明節能改善、以及冰水主機與冷卻水塔運轉效率指標改善等三大執行計畫內容，並詳細解說實際成效。最後在所有與會者收穫滿載的喜悅心情中結束活動。



節能成效佳 EUI 效率優於百貨業平均值

遠東百貨以單位面積年耗電量密度 (Electricity Use Intensity, EUI) 作為節約能源管理 KPI，並設定 EUI 的使用效率必須較百貨業平均值為低的目標。訂立 EUI 目標後，能源節約小組每週追蹤與控制，使得遠東百貨的 EUI 自 2015 年 354.7 一路降至 2018 年 329，降幅達 7.2%，成效卓越。由實際的 EUI 表現數字可以觀察出，遠東百貨不僅用電密度低於百貨業平均值，且在營業額逐年增加的情況下，對於能源依賴程度卻逐年降低，可見遠東百貨在業績提升的同時，也積極強化能源使用效率，為實踐節約能源而努力。

能源密集度 單位：Kwh/m²·year

	2016 年	2017 年	2018 年
能源密集度	344	333	329
較前一年差異 (%)	-3%	-3.2%	-1.3%

註：●各分店以使用執照面積作為分母計算能源密度平均值，不包括停車場。

能源密集度與百貨產業平均值比較 單位：Kwh/m²·year

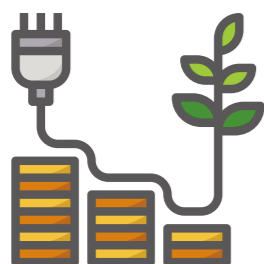
	2016 年	2017 年	2018 年
遠東百貨能源密集度	344	333	329
百貨產業平均值	368.1	349	334.1
與產業平均值差異 (%)	-6.5%	-4.6%	-1.5%

註：●百貨產業平均值資料引用自經濟部統計資料。

子公司能源密集度 單位：Kwh/m²·year

	2016 年	2017 年	2018 年
city'super	585	570	546
愛買	363	349	366.6
遠企購物中心	340	346	328

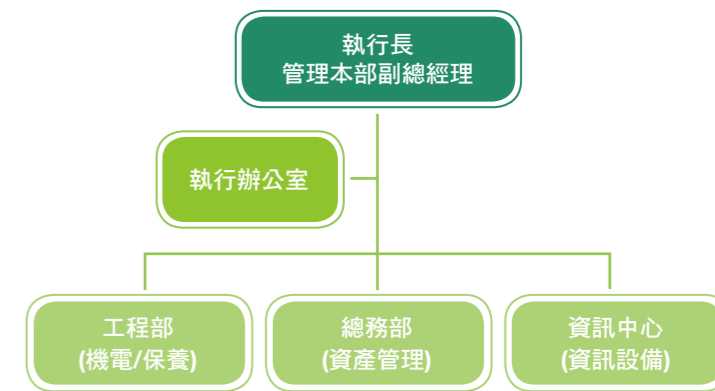
註：●各分店以使用執照面積作為分母計算能源密集度，並不包括停車場。



3.2 即時的智慧物管

成立智慧物管 APP 小組 推動智慧巡檢

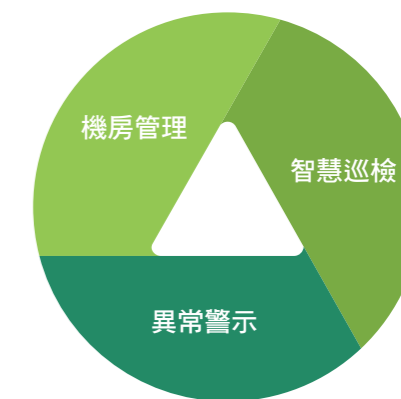
隨著雲端、物聯網、大數據等科技的發展應用日漸普及，遠東百貨由工程部、總務部、資訊中心等部門組成「智慧物管 APP 小組」，並尋找外部擁有豐富行動商務經驗及開發技術的專業團隊進行合作，將智慧物聯應用的概念導入百貨商場的資產及設備管理當中，希望透過數位智能 APP 平台的設置，提供管理部門更即時、智慧化、數位化的管理資訊，同時也縮減各項資產盤點及設備巡檢花費的人力及時間，有效提升人與物的管理效率，推動百貨商場管理向智慧行動進化。



保養行動化 提高設備信賴度

智慧物管 APP 平台包括「設備維護」及「資產管理」兩大類別，在「設備維護 APP」部分，智慧物管 APP 小組已於 2018 年完成巡檢功能需求討論，進入下一階段巡檢細項需求評估作業。「設備維護 App」分為機房管理、智慧巡檢、異常警示三大主要功能，在機房管理部分，所有的施工申請、管理、驗收等流程全部在 APP 平台上作業，各項進度一目了然，有效提高作業效率與管理效益；智慧巡檢功能則可以落實設備巡檢、保養行動化的目標，巡檢人員只需帶著 iPad 即可隨時記錄狀況，並將資料通報負責單位，減少管理人力的耗費並可提高設備信賴度；運作中的各項設備如有異常狀況，更可以透過 APP 平台及時通知提醒，達到優化設備管理妥善率之目的。透過管理平台大數據化，「設備維護 App」計畫產出多樣化報表，包括：趨勢分析表、巡檢執行統計表、巡檢基準統計表、到位巡檢工時表等，提供管理人員分析及運用。

設備維護 APP 主要功能



設備維護 APP 管理報表



盤點行動化 提升資產管理效率

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

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



強化分類管理 廢棄零成長達標

減少資源消耗及污染是遠東百貨對環境管理的目標，我們從商場日常營運管理出發，將影響力擴散到整個社會。百貨商場日常營運所產生的民生垃圾、廚餘與廢油，為遠東百貨廢棄物處理的重點。遠東百貨在辦公場所及營運商場均落實分類制度，垃圾清運、廢食用油回收、廚餘清運均符合環保署相關法規。近三年在來客數與營業額均逐年增加的情況下，遠東百貨焚化廢棄物總量均維持為 5,916 公噸，達成「廢棄物零成長」的目標。

近年百貨商場業態結構改變，大型餐飲美食專櫃進駐，使得廢棄物持續增加。遠東百貨為有效控制廢棄物成長量，參考各縣市地方政府對於民生垃圾的管理手法，規劃提升資源回收比重，透過加強廢棄物分類，增加資源回收量，達到降低廢棄物總量的目標。2018 年遠東百貨紙類資源回收總噸數為 774 噸，回收率為 11.5%，2019 年規劃將紙類資源回收率提高至 16.8%，回收率成長 46%，回收總噸數增加為 1,351 噸，並已於 2018 年 12 月公告各分公司執行，將逐月檢視回收執行成效。



一般事業廢棄物焚化量

單位：公噸

	2016 年	2017 年	2018 年
焚化量	5,916	5,916	5,916

註：●統計數字為與廢棄物清理廠商的合約處理量。

資源回收噸數

	大型店	中型店	小型店
2018 年資源回收噸數	429.6	228	116.4
2019 年資源回收目標噸數	552	540	259
資源回收目標成長率	28%	136%	122%

註：●店型定義為依營業額及營業面積綜合考量。



3.3 堅持的綠色行動

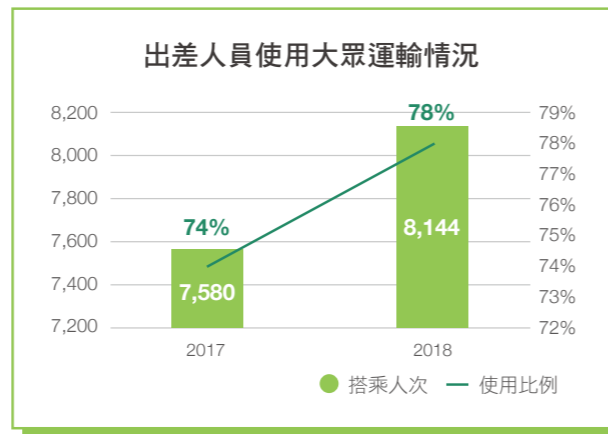
成立綠色行動辦公室 提升百貨營運的綠色價值

遠東百貨體認到氣候變遷對於環境、社會以及遠百本身可能造成的風險，因此支持綠色消費，維護城市綠地風貌，積極透過提供的產品和服務，為社會創造綠色價值，打造時尚與環保兼具的百貨商場。徐雪芳總經理已多次在內部管理會議中對同仁提及「Retail is Detail」（百貨營運要從小細節著手），因此我們成立「綠色行動辦公室」，負責從百貨營運的細節中導入綠色元素，落實環境永續的理念，也藉此向民眾推廣環保教育。

提升綠色價值行動 1：支持綠色運輸 推廣節能減碳

鼓勵員工搭乘大眾運輸 減碳加倍快

遠東百貨據點遍布全台，秉持減緩交通壅塞及降低碳排放的理念，我們向員工宣導使用大眾運輸執行公務的觀念，並鼓勵員工搭乘公務車一同外出開會或參加活動。2018 年遠東百貨出差人員共有 78% 使用大眾運輸工具，較前一年成長 4%，人次也增加 564 人，來到 8,144 人次。此外，遠東百貨更透過視訊會議，減少交通可能產生的碳排放，2018 年單是管理本部各單位的會議就有 258 次以視訊方式進行，員工面試更有 36 次以視訊形式代替面對面，減少產生運輸碳足跡。



升級停車管理系統 智慧又環保

遠東百貨大力推行電子票券與付款，實施停車磁卡與電子票卡結帳等措施降低資源浪費。自 2013 年起，全台各分公司陸續將停車場更換為磁卡系統，大幅減少停車票用紙量，並於 2018 年全數完成更換，為維護綠色環境貢獻心力。而為降低自駕車量的碳足跡，2017 年遠東百貨各分公司（遠百寶慶店、遠百嘉義店與遠百花蓮店除外）進一步導入智能停車進出系統，藉由車牌辨識功能，減少停等時間，降低車輛排碳量，提升交通流暢度。

遠東百貨全面升級完成停車管理系統後，預估帶來的環境效益包括：每年可以減少 438.7 萬張停車票券用紙量，堆疊起來的高度相當於 19 棟 101 大樓的高度，減少的用紙量相當於少砍了 4,856 棵樹，車輛因減少停等怠速而降低的二氧化碳排放量約 10,816 公斤。

升級停車管理系統的環保效益



減少 **438.7** 萬張
停車票券



少砍 **4,856** 棵樹



減碳 **10,816** 公斤

升級停車管理系統進程

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

註：●遠百寶慶店因商場建築大樓本身條件限制，無法執行更換；遠百嘉義店則無停車場，故不列入執行計畫。

提供顧客接駁車運輸 節能愛地球

遠東百貨關心顧客與鄰里，於遠百板橋店、板橋大遠百、新竹大遠百均設有接駁交通車，平日達 116 班次/日，假日可達 174 班次/日，途經捷運站、火車站及當地主要交通路線。2018 年接駁車載客總人次約 117 萬人，較前一年增加 13 萬人次，成長 12.5%。透過提供顧客綠色接駁運輸，遠東百貨大幅減輕民眾在購物過程中因交通運輸而產生的環境衝擊，同時也舒緩附近車潮，為週邊社區鄰里提供更加環保、便利且舒適的樂活環境。



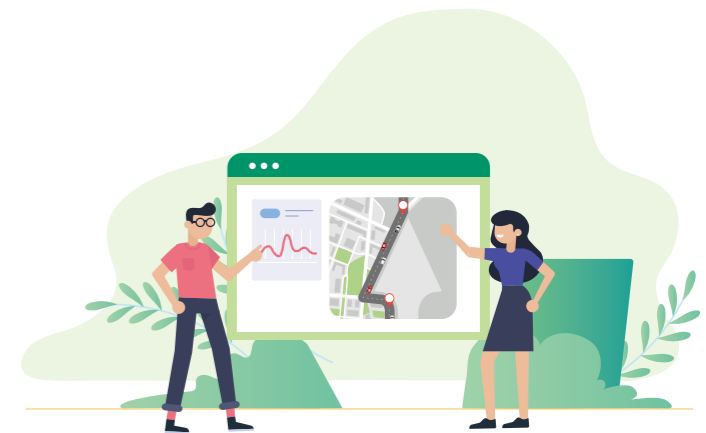
接駁車搭乘人次統計

單位：萬人

	2017 年	2018 年	成長人次	成長比例
板橋大遠百	49.5	62.5	13	26%
遠百板橋店	8.4	7.1	-1.3	-15%
新竹大遠百	46.1	47.4	1.3	2.8%
合計	104	117	13	12.5%

活動車潮預先管理 疏運有效率

遠東百貨各分公司於週年慶活動期間，會吸引龐大人潮，造成交通壅塞。為了緩解交通壅塞，我們與管轄警局及交通局溝通、協調，制訂可有效疏運並實施的交通維持計畫，將活動期間交通影響降至最低。例如：台中大遠百於週年慶期間除了增加特約停車場數量，增開停車場接駁專車之外，也提高館內停車時數至六小時，並配合交通局及警察局增派義交人員疏導交通，共同降低對當地社區的交通衝擊。



提升綠色價值行動 2：打造綠色地標 邁向永續城市

友善環境 百貨總部綠建築

遠東百貨以打造綠建築商場展現友善環境的決心，致力成為全台綠色百貨標竿。遠東百貨企業總部大樓、板橋大遠百、以及台中大遠百均以兼顧生態 (Ecology)、節能 (Energy Saving)、減廢 (Waste Reduction) 及健康 (Health) 的綠建築四大主軸理念進行規劃，讓環保精神融入每一個空間細節裡，企業總部大樓更榮獲內政部營建署綠建築標章銀級肯定。

低碳營運 時尚環保綠商場

遠東百貨新世代店均為環保節能的新式百貨，以台中大遠百為例，商場空調是遠東百貨第一套儲冰節能空調系統，利用夜間離峰時段操作儲冰空調系統，避開尖峰時間的用電負荷，有效降低碳排放量，並設置太陽能發電系統以及雨水回收系統，以低碳營運為目標，降低商場營運對環境的衝擊。



註：● 太陽能發電量統計自台中大遠百。



2017 年開工動土的遠百竹北購物中心，以及即將於 2019 年下半年開幕的遠百信義店，也都採用綠建築的改念進行設計，寬敞舒適的空間規劃包含空中花園、休閒露臺等，正式營運後將為遠東百貨綠建築成績再添一筆。



認養綠地 維護城市綠風貌

為敦睦鄰里、提供優質市容及提高公共設施之維護效能，遠東百貨每年投入經費長期認養商場周邊之行道樹與綠地共 769 坪，台中大遠百與高雄大遠百認養路樹與植栽綠地，台南大遠百則認養廣二廣場公園，認養之行道樹與綠地平時由遠東百貨派員清掃維護，並視植物生長狀況進行修剪，為周邊鄰里提供更舒適的環境，也為都市景觀綠化盡一份心力。

認養綠帶範圍

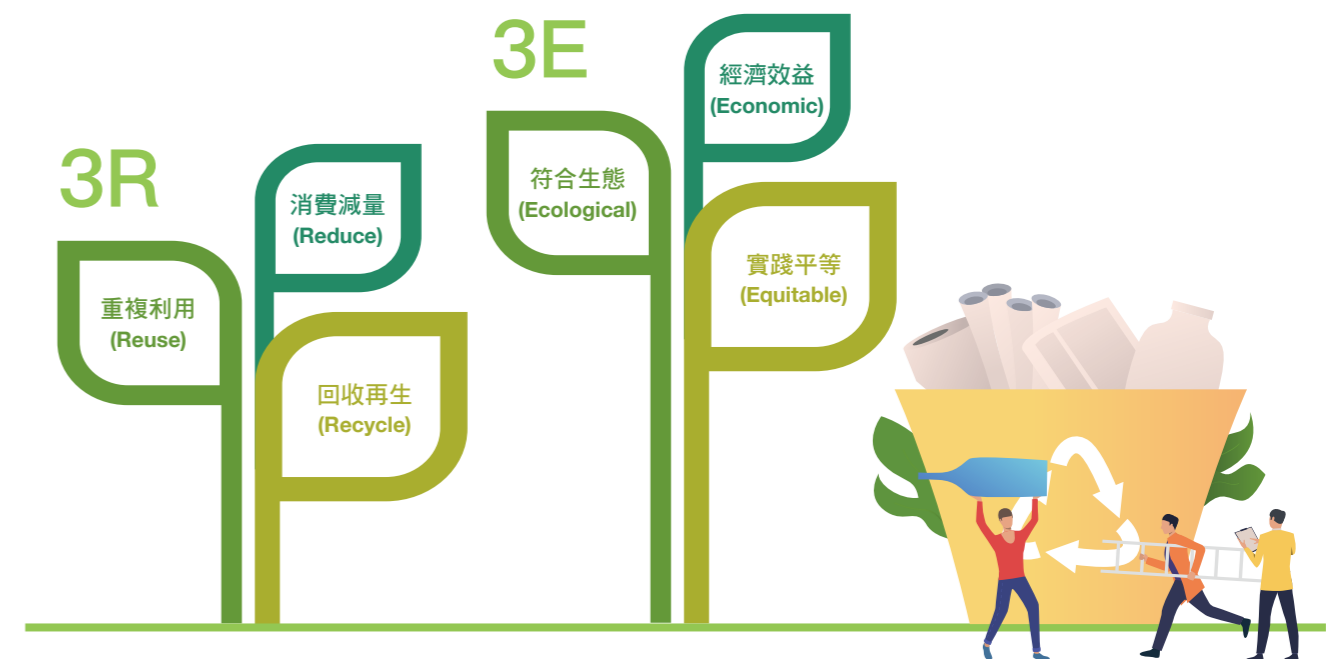
營運據點	認養區域	面積	養護經費
台中大遠百	台灣大道側及市政北七路側人行道空間	348 坪	約 400,000 元
新竹大遠百	廣二廣場	401 坪	約 60,000 元
新竹大遠百	新光路 24 巷至新光路之 L 型公有人行道	20 坪	約 120,000 元

註：● 養護經費以清潔人員投入之養護工時估算。

營運據點	認養區域	面積	養護經費
遠企購物中心	與關係企業共同認養敦化南路綠帶	1,663 坪	723,340 元

提升綠色價值行動 3：透過產品及服務 推動綠色消費

遠東百貨希望透過產品和服務，推動綠色消費，為社會創造綠色價值。我們努力於百貨商場的消費過程中實踐「三 R，三 E」的原則，包括：消費減量 (Reduce)、重複利用 (Reuse)、回收再生 (Recycle)、經濟效益 (Economic)、符合生態 (Ecological)、實踐平等 (Equitable) 等六項原則，攜手消費者一起降低消費行為對環境與生態造成的影響，提升資源的永續利用，用消費力改變世界。



購物紙袋經 FSC 驗證通過 不污染環境

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



母親節檔期贈送 1 萬份『環保購物袋』 落實環保生活

塑膠垃圾的泛濫已成全球性的環境問題，被認為其危害的嚴重程度不亞於氣候變遷。2018 年 1 月 1 日起，政府擴大限塑政策上路，同時環保署表示 2030 年將全面禁用吸管、飲料杯、購物袋、免洗餐具等四種一次性塑膠製品。因此，2018 年遠東百貨採購來店禮以「實踐·綠消費」為主軸，於母親節檔期以設計時尚美觀的『折疊購物袋』10,000 份贈送給消費者，相當於減少了 10,000 個一次性塑膠袋。



紙本廣宣印刷量減少 9.5% 降低紙張消耗

遠東百貨充分運用數位時代蓬勃發展的社群媒體平台、遠百 APP、以及官網 EDM 等數位管道，向消費者傳遞重要檔期行銷活動與商品優惠資訊，逐步降低傳統 DM 廣宣品的印刷量，將環境永續的精神從實體店延伸至線上通路。2018 年紙本廣宣印刷量較 2017 年降低 9.5%，未來計畫持續降低廣宣品印刷量，提高數位行銷比重，並發揮精準行銷的效果。



自營人員制服符合環保標章認證 愛護環境生態

自 2016 年起，遠東百貨自營人員制服逐步採用符合環保標章認證 Oeko-Tex Standard 100 的布料製作，確保制服不含過量有害物質，在生產過程，實際穿著及廢棄處理時，不會汙染環境並保護人體健康，累計至 2018 年已製發超過 2,400 件環保制服。



包裝耗材減少 10.8% 降低環境廢棄

包裝精緻的商品令人賞心悅目，但被丟棄後的包裝廢棄物卻可能造成環境的沉重負擔。遠東百貨從綠色包裝的理念出發，盡力減少商品包裝耗材的使用，並選擇具有可回收、再利用的包裝材料，降低對環境的影響。2018 年延續原有政策，自營專櫃的原裝進口商品上架以不進行二次包裝為原則，年節禮盒採用紙盒減少過度包裝，同時依商品大小置入適用的購物紙袋，使用不浪費。2018 年每筆交易的包裝費用較 2017 年減少 10.8%，包裝耗材已連續二年年均減量使用，顯見我們友善環境，節約資源的用心。



設置環保袋 / 紙袋回收箱 鼓勵資源再利用

台南大遠百自 2016 年起持續響應台南環保局推出的「袋袋相傳」活動，於百貨商場內設置環保袋、手提紙袋回收專區，獲得民眾熱烈響應，除有效減少民眾家裡紙袋的囤積，讓紙袋得已重覆使用外，也降低新紙袋的需求量。



設置舊書回收箱 推廣閱讀共享

自 2015 年起，板橋大遠百及遠百寶慶店分別與新北市圖書館及台北市環保局延慧書庫合作，設置充滿趣味、創意又溫馨的「募書箱」，歡迎民眾在逛街購物時，也可以將家中不再閱讀的好書放在「募書箱」，活化書籍流通，推廣閱讀共享，讓好書遇見新的知音，極大化閱讀資源分享的效益，讓每本書跟著旅人旅行趣！



第四篇

安心的商品管理

4.1 嚴選的高品質商品

4.2 健康的美味餐飲

4.3 全面的供應鏈管理



4.1 嚴選的高品質商品

商品安全委員會 提供安心商品

遠東百貨銷售的各類商品主要可分為十三大類，每一類別的商品於專櫃上架銷售前均依照經濟部標準檢驗局規範，執行商品檢驗，確保商品符合安全標準要求後才上架，保障顧客消費權益。其中針對約 3 成風險較高的商品類別，如餐飲、食品、化妝品等具有期限且對於消費者健康有直接影響的商品，我們內部均主動加強管理。商品本部、營運本部、管理本部各單位亦透過每月營運會議，了解各分公司商品安全狀況，商品安全委員會亦隨時管控、掌握商品最新資訊，若遇到有疑慮的商品，均以最迅速的反應速度處理，降低對顧客的傷害及衝擊，讓顧客安心消費。

十三大類商品



World Gourmet 百貨唯一自營食品櫃

遠東百貨時刻用心把關商品管理的每個環節，傾全力為顧客打造時尚、精緻且安心的美好生活體驗。1995 年，遠東百貨開始設立自營食品專櫃「異國美食館」(World Gourmet)，成為台灣連鎖百貨中唯一設立自營食品專櫃的百貨公司。

二十多年來，「異國美食館」販售之商品皆由專責的商品開發人員親自把關挑選世界各地頂尖食材，從橄欖油、咖啡、茶飲、餅乾、到穀類麥片等，每一項都是國外歷史悠久的頂級專業品牌，讓消費者不必出國就可以享受世界各地異國特色美食商品。所有「異國美食館」販售之進口商品皆依據「衛生福利部食品安全衛生管理法」進行查驗，經認證合格後才上架販售，上架商品也不做二次加工包裝，確保品質從出產地到銷售地均能保持一致性，降低變質風險，不辜負消費者對遠東百貨的信任。

引進公平交易咖啡 落實責任零售

除了品質保證的國外頂級美食商品外，遠東百貨從 2016 年起開始推動「責任零售」(Responsible Retail) 的理念，引進具有「公平交易咖啡」標誌及「歐盟有機農產品認證」標章的咖啡上架販售，從土壤、咖啡樹、烘焙到運送等過程均須符合標準，才能通過產品認證的嚴格審核流程，讓消費者可以喝到安心高品質的咖啡，同時也保護開發中國家咖啡小農的利潤，提供「保證收購價格」改善他們的生活條件，不被跨國咖啡企業與中間商等少數者剝削，並鼓勵環境保護。2018 年遠東百貨「異國美食館」自營商品包括 MOKAFLO 與 CORSINI 公平交易有機咖啡，以及多款具 ICEA 有機認證的 IRIS 義大利麵。遠東百貨發揮通路力量，落實企業社會責任，邀請消費者一起用消費力改變世界。

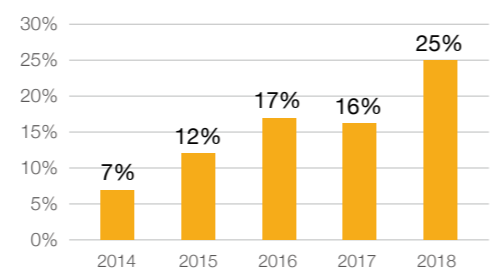
本章節與SDGS的連結



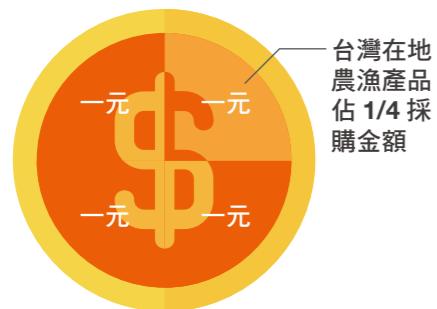
提高在地採購比例 挖掘優質好食材

在提供顧客頂尖的進口商品之餘，遠東百貨亦持續挖掘台灣在地好食材，支持在地優質農漁特產，推廣食物低里程概念。自營食品專櫃國內商品採購比例逐年攀升，2014 年僅佔 7%，到 2018 年已提升達 25%，相當於每四元的採購金額中就有一元使用於採購台灣在地農漁產品。2018 年遠東百貨「異國美食館」銷售商品項共計 566 項，其中屬於當年度新引進的商品項有 48 項，新商品引進率為 9%，引進的新商品中，屬於國外通路者計 21 項，佔新商品總數 44%，來自國內通路計 27 項，佔新商品總數 56%，包括台灣茶葉、手路麵線、XO 干貝醬、頂級台灣黑芝麻油等多項優質在地食材。遠東百貨持續發掘台灣在地特色商品，以實際行動展現重視在地發展的支持與用心。

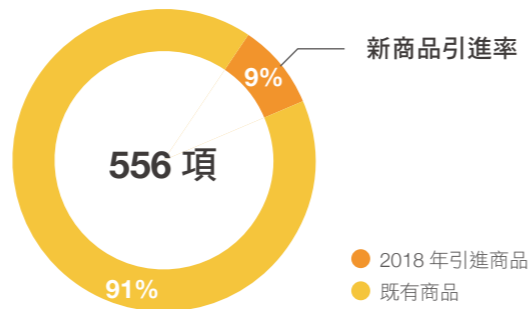
自營商品專櫃國內採購比例逐年提高



採購金額



商品數量



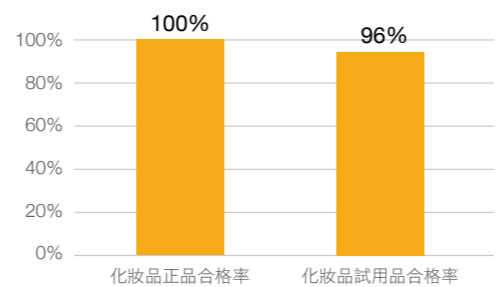
推動商品正確標示 合格率百分百

遠東百貨對於商場內銷售的商品均積極推動商品正確標示，給予消費者實在、可靠的產品資訊，避免因為商品標示不清而產生誤會，造成消費糾紛，保障消費者權益，也維持遠東百貨優良的企業經營商譽，並藉此建立良好的商業規範。

遠東百貨依據各項商品特性制定內部規範進行管理，商場內所銷售的產品與服務皆遵守主管機關之相關商品標示及規定，廠商於提供商品時即需符合相關法規，我們也進行定期的稽核與不定期的抽查，確保商品標示符合要求。

遠東百貨稽核室於 2018 年針對自營化妝品管理作業執行查核，目的為確認各分公司自營化妝品管理情形是否良好，避免過期或品質不佳導致消費者權益受損，並維護公司存貨資產與商譽。經抽核全台 9 家分公司自營化妝品「正貨」計 900 個，查核當下其商品標示未有異常情形；另抽核自營化妝品「試用品」計 900 個，其商品標示，例如：未標示出產批號、製造日期、到期日期之缺失率約計 4%。稽核單位人員至分公司專櫃實地機動抽查，發現商品標示缺失除了要求權責單位進行改善外，針對標示不清、屆期及已逾期商品，也會通報權責單位進行督導改善，並持續追蹤至完全改善為止。

商品標示管理作業查核結果

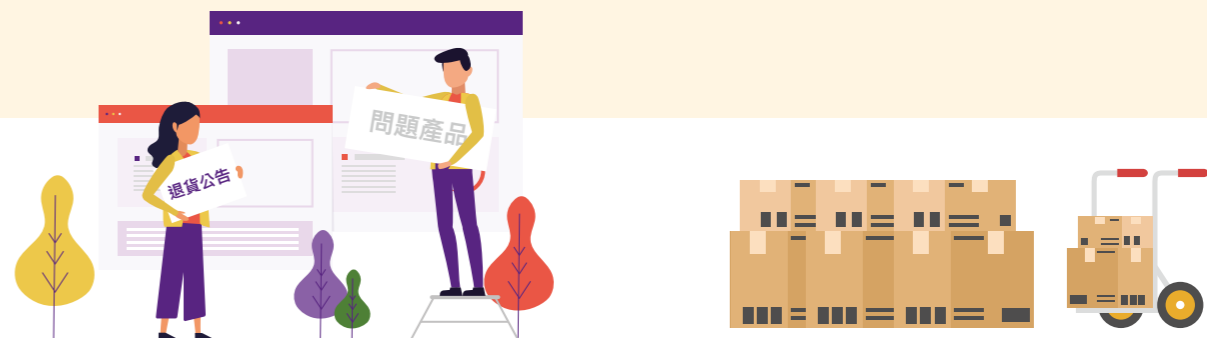


對於商品標示管理，遠東百貨持續朝於製造端源頭即做好標示管理的方向前進，包括化妝品正品及試用品之出產批號、製造日期、到期日期標示等，均須與廠商做好溝通協調，才能有效溯源管理，減少販賣端無謂的消費糾紛，達到廠商、消費者、公司三贏效果。除此之外，稽核單位也會針對缺失之作業細節，增強宣導樓面主管每日執行抽核，與專櫃廠商協力達到確實改善之目標。2019 年遠東百貨將持續對商品標示作業進行查核，往商品「零缺失標示」的目標前進。

爭議商品處理流程



問題商品或上架疏失之處理流程



4.2 專業化的服務

食安管理委員會 確保食安機制

近年來，百貨業吹起餐飲風，各家百貨公司紛紛提高餐飲櫃位比重，將美食餐飲視為提升商場集客力的有效利器。隨著社會上重大食安事件頻傳，食安成為民眾關心的民生問題，遠東百貨也勇於負起責任，為消費者做好食品與餐飲安全的第一線的把關，提供健康美味的高品質餐飲，讓消費者吃得安心。在食安管理委員會的努力下，遠東百貨在餐飲方面的業績表現逐年提高，顯示消費者對於我們餐飲安全的信任。

根據環保署 2018 年 6 月 8 日預告之「一次用塑膠吸管限制使用對象、實施方式及實施日期」草案，自 2019 年 7 月 1 日起，包含公部門、公私立學校、連鎖速食店、百貨公司及購物中心等 4 大場所共 8,000 家業者，不得提供一次用塑膠吸管供內用餐飲消費者使用，食安管理委員會已就此異動，提早通知廠商研擬因應措施，尋找可重複使用的環保吸管。



遠百年節伴手禮 食安擺第一

百貨公司的餐飲樓層一直是消費者與家人好友開心用餐，分享美食，相聚在一起享受歡樂時光的好去處。遠東百貨長期用心經營餐飲專櫃商品力，引進特色美食、異國料理及主題餐廳，建立百貨餐飲市場流行指標，引領時尚新潮流。隨著愈來愈多消費者喜歡到百貨公司吃東西順便買東西，我們也逐漸調整餐飲櫃位分布的樓層區域，增加輕食櫃在商場樓層的分布區域，讓消費者在商場中逛累了，想休息的時候，很快就可以在同樓層或鄰近樓層找到可以坐下來休息的空間。

為提供給消費者良好的餐飲品質，遠東百貨於專櫃合約書中要求餐飲專櫃廠商應保證所銷售之食品成分及品質安全無虞，其商品製造之各項原料亦通過衛生福利部食品藥物管理署核可，符合國家標準及相關食品安全衛生規範，共同協力餐飲專櫃廠商一同提供安全美味的餐飲品質。



遠百年節伴手禮 高品質食安擺第一

遠東百貨 2018 年春節禮品專輯，徐雪芳總經理為讓消費者嚐到高品質好物，不僅親自參與選品，更強調「食安」擺第一，讓消費者送禮送到心坎裡。2018 年春節禮品專輯，遠東百貨以「迎春納 food」為主題，為消費者精心張羅豐盛的料理與伴手禮，集結適合家人好友團聚的美食佳餚，讓消費大眾在農曆春節家人歡聚的美好時刻，能有多樣化的高品質商品選擇。



引進餐飲獨家櫃位 美食零距離

2018 年，遠東百貨各分公司陸續引進百貨獨家餐飲櫃位或首度進駐的餐飲新櫃，為消費者提供多元化的餐飲選擇，享用美食零距離。遠百寶慶店進駐全台首家「寶慶蔬坊玉波堂」，以蔬食自助餐型態呈現，每日提供 50 道蔬食料理，以生機、無毒、健康為取向，推廣健康環保蔬食、讓消費者吃得健康又安心；遠百板橋店也引進全台百貨首家 Elitfun 茶品沙龍，由經驗豐富的製茶、焙茶師，挑選世界各國的原種茶樹，攜手琢磨出香氣、口感都具最佳品味的茶飲，讓消費者感受飲品界的時尚與經典，享受喝的精品，豐富品味食尚生活；板橋大遠百則首度引進 Aires Bistro 艾利斯餐酒館，由旅居阿根廷 30 年的華僑老闆帶領優秀的廚師團隊嚴選食材，呈現拉丁美洲風味餐點，南美洲餐飲特色也成了新北板橋特區商圍獨有文化。

三道管理機制 把關食安健康

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



管理機制 1：訂立明確規範 確實遵守執行

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



餐飲專櫃熟食全面禁用美耐皿

美耐皿餐具遇熱容易釋出有毒物質，為提供消費者安全的餐飲品質，遠東百貨走在政府法規前線，早在 2015 年之前，就要求所有美食街及主題餐廳的餐飲專櫃廠商不得以美耐皿餐具盛裝熱食提供予消費者使用，並改用瓷製、不銹鋼等安全餐具，共 198 間餐廳配合全面替換美耐皿。



遠東百貨對餐飲廠商之要求與規範

用餐環境	食材管理	廚房安全衛生
<ul style="list-style-type: none"> 禁用美耐皿餐具。 食材、器皿不得直接接觸地面。 打烊前確實清洗餐具。 碗盤缺角破損即刻汰換更新。 桌椅損壞應立即處理。 每月進行大型消毒。 每月定期清洗排油煙罩。 	<ul style="list-style-type: none"> 各項食材符合食品安全衛生規範。 妥善置放食物之成品、半成品及食材。 調味料、食物加蓋儲放。 冷藏(凍)櫃保持清潔，冷藏(凍)生熟食有效區隔。 油炸用油每日測定。 確保合格食品及添加物使用期限標示清楚。 用水及冰塊需符合飲用水水質標準。 	<ul style="list-style-type: none"> 餐飲工作人員接受必要的專業訓練。 注意餐飲設備使用安全並定期檢查維護。 工作人員健康狀況良好，無污染食品之病徵。 廚房設備器具需保持清潔，無病媒孳生情形。 供膳人員穿戴整潔工作服，保持手部清潔。 工作中不得有可能污染食品行為。 排煙管路定期清洗。

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

廠商自主管理

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

管理機制 3：定期執行查核 持續提升改善

遠東百貨致力提供優質食品衛生，依據《食品良好衛生規範準則》、《飲用水水質標準》與《飲用水設備維護管理辦法》，每月定期檢查各分公司餐飲櫃位有關食材存放、現場環境、供膳人員體檢報告、飲用水檢測（大腸桿菌與總菌數）、冰箱溫度記錄及危險物品管制（如瓦斯罐）等項目是否符合法令規定要項，並做為改善記錄與提醒餐飲從業人員注意事項，以高品質食安為執行目標。



稽核室食安檢核作業執行成果

查核對象	查核櫃數	查核成果	改善作法
餐飲專櫃	288	<ul style="list-style-type: none"> 上半年抽核缺失主要為「食品或食品添加物(調味料)未標示有效期限或未能辨識」 下半年抽核缺失主要為「油炸用食用油未落實檢測或已變質未進行更換」 下半年投保產品責任險缺失率為 2% 	<ul style="list-style-type: none"> 缺失事項均要求餐飲專櫃完成改善
超市及食品專櫃	171	<ul style="list-style-type: none"> 針對商品是否逾期、失真空、包裝不良等情形進行檢核 櫃數缺失率較前一年減少 2% 	<ul style="list-style-type: none"> 缺失事項均要求超市及食品專櫃完成改善

稽核室食安檢核項目



愛買全面落實食安管理 讓消費者食在安全

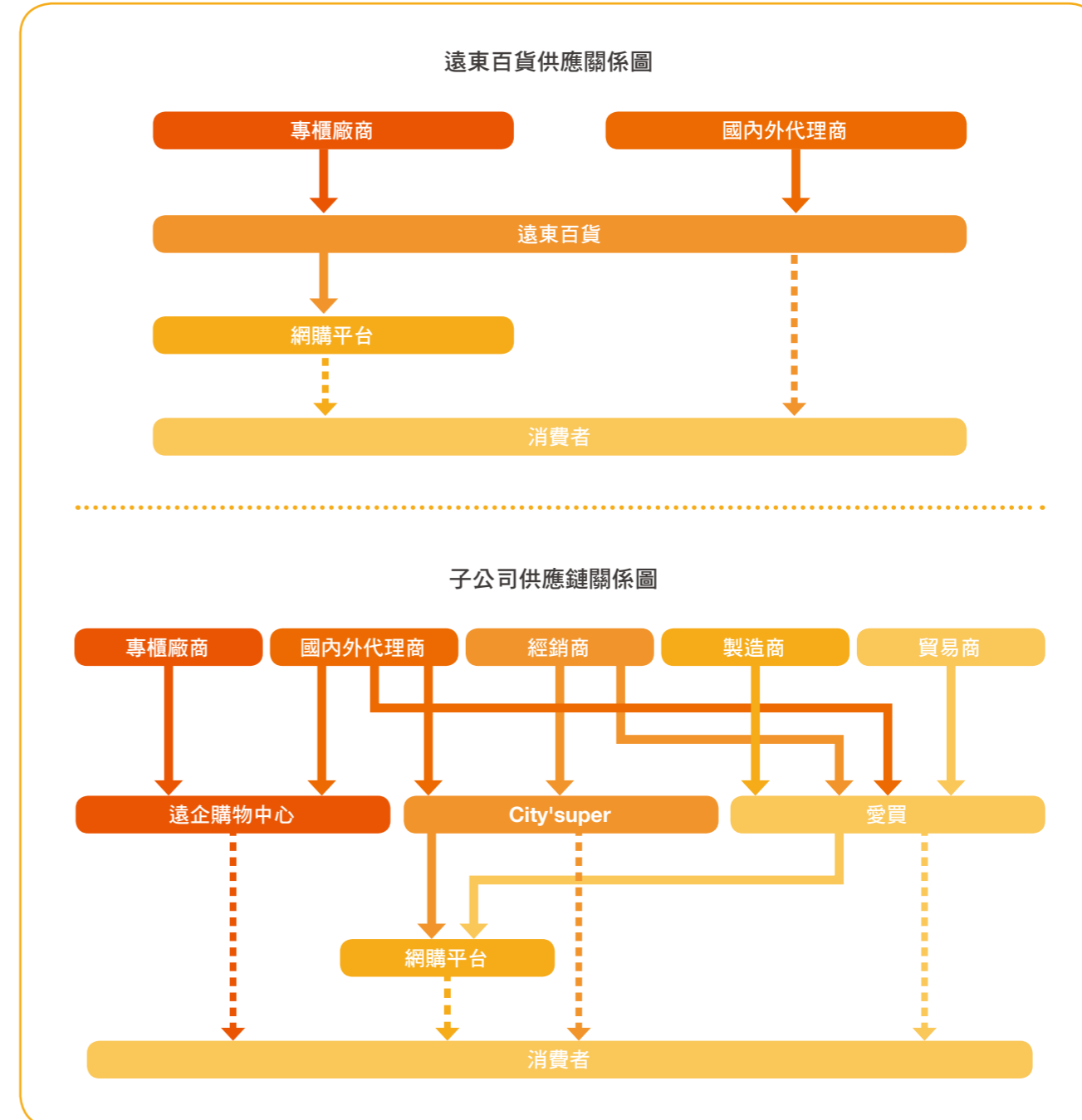
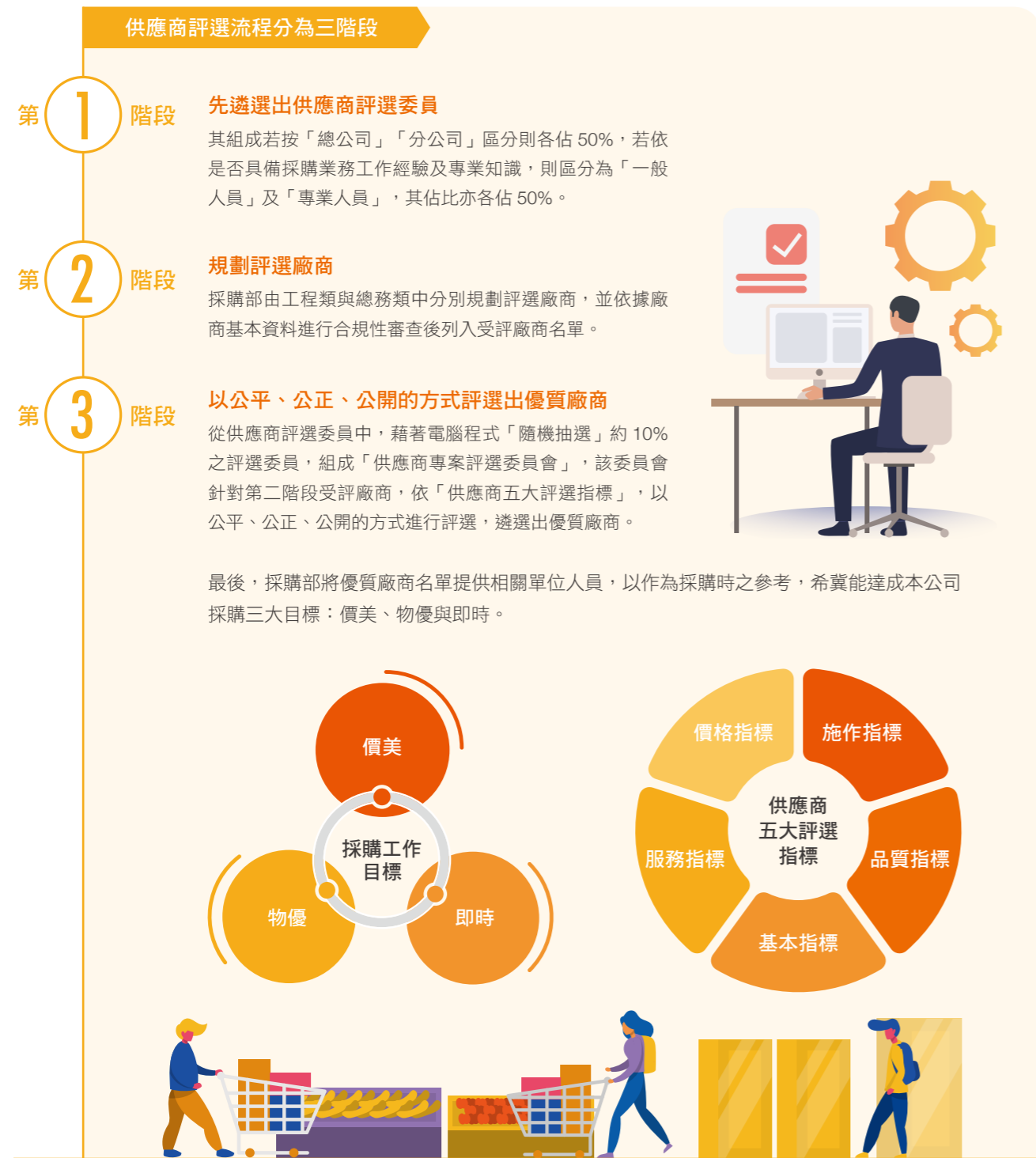
隨著消費趨勢與飲食習慣改變，消費者對於對食品安全的期許亦越來越高。愛買為了全面管理食品安全，提供消費者安心食材的選購，落實源頭管理，強化自主管理系統，包括落實一級品管自主監測、食品安全監測計畫、追溯追蹤及導入第三方公正單位審查。愛買亦同時深化各級主管對於品質安全之維繫及遵守職責心，並由上到下佈達，共同監督食安，堅持要讓消費者買的新鮮、吃的安心。



4.3 全面的供應鏈管理

供應商管理委員會 評選優質供應商

遠東百貨採購部於 2018 年開始研擬供應商評選制度，規劃先遴選出供應商評選委員，再由前述評選委員隨機抽選組成「供應商專案評選委員會」，該委員會對採購部所規劃評選廠商，以公平、公正、公開的方式評選出優質供應商給採購部建立廠商資料庫。

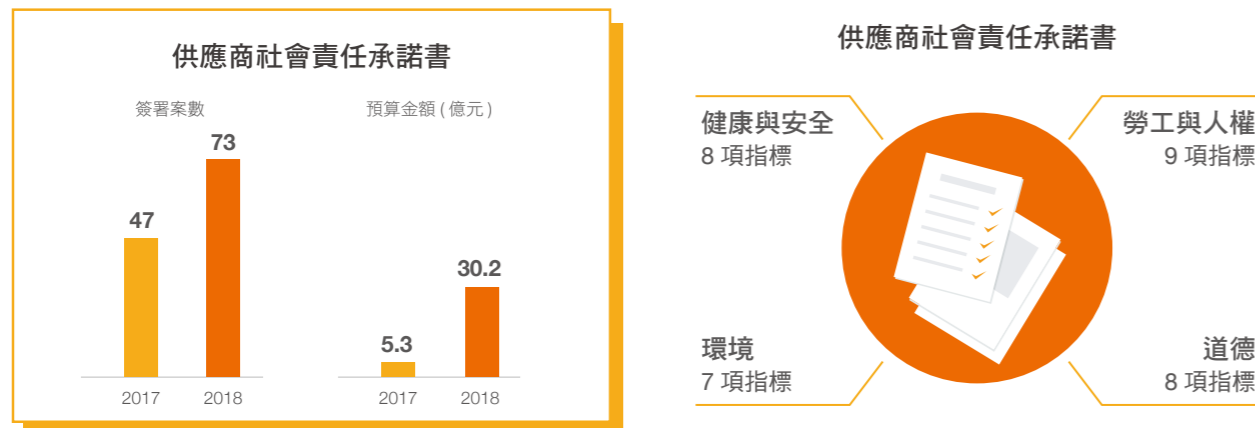


取得供應商社會責任承諾書 73 件

遠東百貨於 2016 年 9 月成立採購部，為確保供應商落實遠東百貨的要求與規範，攜手供應鏈邁向永續發展，並於 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，於訂約時皆需簽署《供應商社會責任承諾書》，與遠東百貨共同做出勞工與人權、健康與安全、環境、道德等四大類，共計 32 項指標的永續承諾。

遠東百貨以《供應商社會責任承諾書》作為供應商篩選條件之一，並透過管理資訊系統整合「請、採、驗、付」四個採購階段流程，藉由電子化達到即時、協力、有效之採購管理，若供應商未能履行承諾將依約處置（如停權、中止合約等）。2019 年將持續落實簽署《供應商社會責任承諾書》，並規劃要求擴展至採購金額低於百萬之合作供應商也要簽署，共同建立永續性的供應鏈管理。

遠東百貨 2018 年有效取得廠商簽署之「供應商社會責任承諾書」計有 73 案，主要為工程類廠商，預算金額約新台幣 30.2 億元。2018 年新增供應商 11 家，其中有 8 家簽署承諾書，佔 72.7%。為確保供應商符合遠東百貨的要求規範，採購部每年定期抽驗與拜訪重要承攬商、供應商及其施工與製造現場，一旦發現違反規範之缺失，將會與供應商共同研討適合之解決方案且著手改善缺失並依合約處置。2018 年採購部偕同稽核單位至遠百嘉義店會勘首次承攬遠百嘉義店保養類之供應商實績，確保供應廠商之施作及服務品質符合規範。



推動工程保險 降低工安意外

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

為進一步降低工程承攬案件的意外風險，採購部於 2018 年 12 月完成「工程保險參考標準」，要求機電、空調、消防、裝修四大類別的工程承攬廠商於請購核准、採購辦理採發後，必須按招標文件的「工程保險參考標準」辦理工程保險，被保險人範圍包括遠東百貨、承攬商及其主次承攬商，保險期間為預訂開工日起一年，保險範圍包括：營造 (安裝) 工程損失險、第三人意外責任險、雇主意外責任險等。而為因應突發工程案件，採購部亦訂定緊急工程案保險因應方案，由各地分店就既有的突發搶修工項，建立合格供應商名單當作備援清單。



修訂承攬人規章 增進現場安全管理

百貨商場經常進行樓面改裝，無論於日間裝修或是夜間材料搬運、廢棄物處理時，都會產生噪音與粉塵汙染，影響附近居民。因此，遠東百貨訂有《承攬人管理規章》、《拆除/裝修作業安衛巡視要點》及《裝修作業工地自主管理施行計畫》進行管理，盡可能降低對周遭環境、安全及衛生的影響。2018 年遠東百貨勞工安全部進一步修訂相關內容，強化承攬作業的環安衛管理措施，包括：規定承攬廠商進場前需繳交工作人員名冊及用火、加班等申請表單；如有共同作業之承攬商，亦需參加協議組織會議，討論安全衛生管理事宜；每日進場時，需先看過危害因素告知單後才准予進場，特殊作業 (如吊掛或缺氧施作) 應先提出申請，待警衛室收到施工申請單後，才准進入施工場所。遠東百貨制訂完整的管理規章，要求每一個合作廠商與承攬商謹守法令及合約規範，確保承攬過程中的安全細節。

承攬作業的環安衛管理措施強化

規定承攬廠商進場前需繳交工作人員名冊及用火、加班等申請表單	共同作業之承攬商，亦需參加協議組織會議，討論安全衛生管理事宜
每日進場時，需先看過危害因素告知單後才准予進場	特殊作業應先提出申請，待警衛室收到施工申請單後，才准進入施工場所

裝修作業自動檢查表類別

作業前管理	危害物管理
工地現場	美食街管理
切割、焊接作業	物料儲存
高處作業	倉庫管理
油漆作業	機房管理
動火作業	公共設施
電器作業	衛生管理
粉塵作業	承攬管理

遠百創新 攜手廠商贏向未來

2018 年 10 月 19 日，遠東百貨舉行「廠商聯誼會」，以「遠百創新 贏向未來」為主題，邀請 500 位廠商主管齊聚一堂，遠東集團徐東董事長在會中發表演說，提到面對競爭環境與消費者行為及消費期待的改變，零售業者該如何調整腳步，迎向市場並再創榮景。同時以美國傳統零售業龍頭 Macy's 與全球電子商務龍頭 Amazon 的轉型之路為例，解析其中求新求變的關鍵因素，也分析了中美貿易戰對全球經濟的影響。未來，遠百將追求 3E 目標：Edited 精簡、Elevated 時尚、Exclusive 唯一，以期在新店布局中創造更受消費者喜愛的零售商場。

「廠商聯誼會」的重頭戲之一是表揚年度營業額創新高的績優廠商，並由徐東董事長、徐雪芳總經理親自頒發獎座給 110 個績優廠商，感謝與遠百一同打拚的歷程，也期待未來的合作更加緊密，創造消費者、品牌、通路多贏局面。

活動最後在林彰豐營運長、劉志成企劃長、湯治亞財務長領軍十一位店長高呼「遠百創新、精益求精、業績滿載、贏向未來」中，將氣氛帶到最高潮。未來，遠百將持續保持旺盛活力因應產業與生活方式求新求變，寫下遠東百貨永續經營的新頁。



第五篇 健康的幸福職場

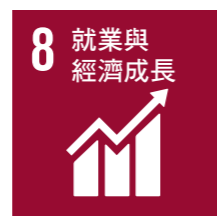
5.1 優於同業的薪酬福利

5.2 整合的人才培育

5.3 體貼的友善職場



本章節與SDGS的連結



5.1 優於同業的薪酬福利

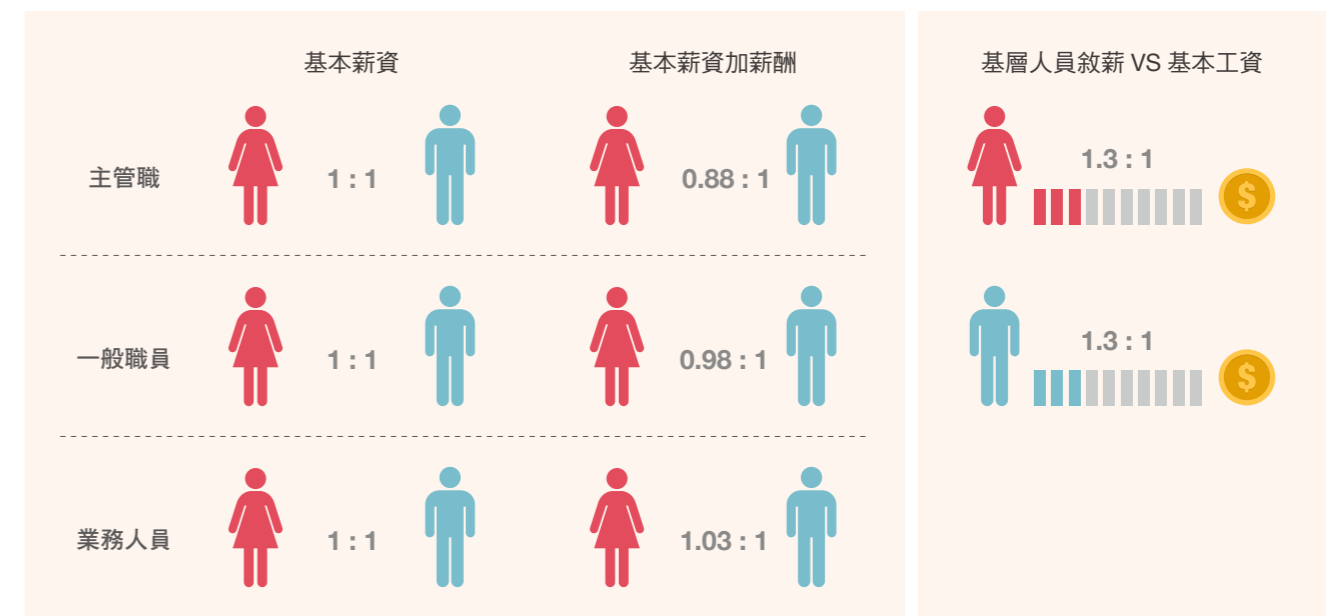
人力資源部 定期調查市場薪酬

遠東百貨人力資源部定期調查市場薪酬水平，藉以制訂具公平性、競爭性、激勵性的薪酬福利，作為人才留任的重要工具。遠東百貨的薪酬制度包括經濟性的固定薪資、變動獎金、員工福利，以及非經濟性的工作環境、職務輪調、人才培訓計畫等，透過全方位的薪酬制度設計，吸引並留任組織內優秀的、關鍵的人才，激勵員工工作士氣，打造出企業的核心競爭力，為遠東百貨的未來發展奠定堅實的基礎。

打破齊頭式平等 提供競爭性的待遇

優秀的人力是企業成功的根基，遠東百貨每年定期調整員工薪酬，提供內部同仁穩定且具市場競爭性的報酬，讓同仁可以安心工作，也吸引優秀人才加入遠東百貨大家庭。遠東百貨的薪酬標準不分性別、種族、年齡，而是按照學經歷、工作與能力表現、所任職務及專長技能等條件核定，我們積極獎勵工作表現優秀的員工，打破齊頭式平等，營造適才適所的工作環境。遠東百貨基層人員起薪標準高於勞動部規定最低基本薪資 1.3 倍，打破服務業低起薪的刻板印象，以實際行動展現我們愛才、留才之心。

遠東百貨薪資結構（性別比例）

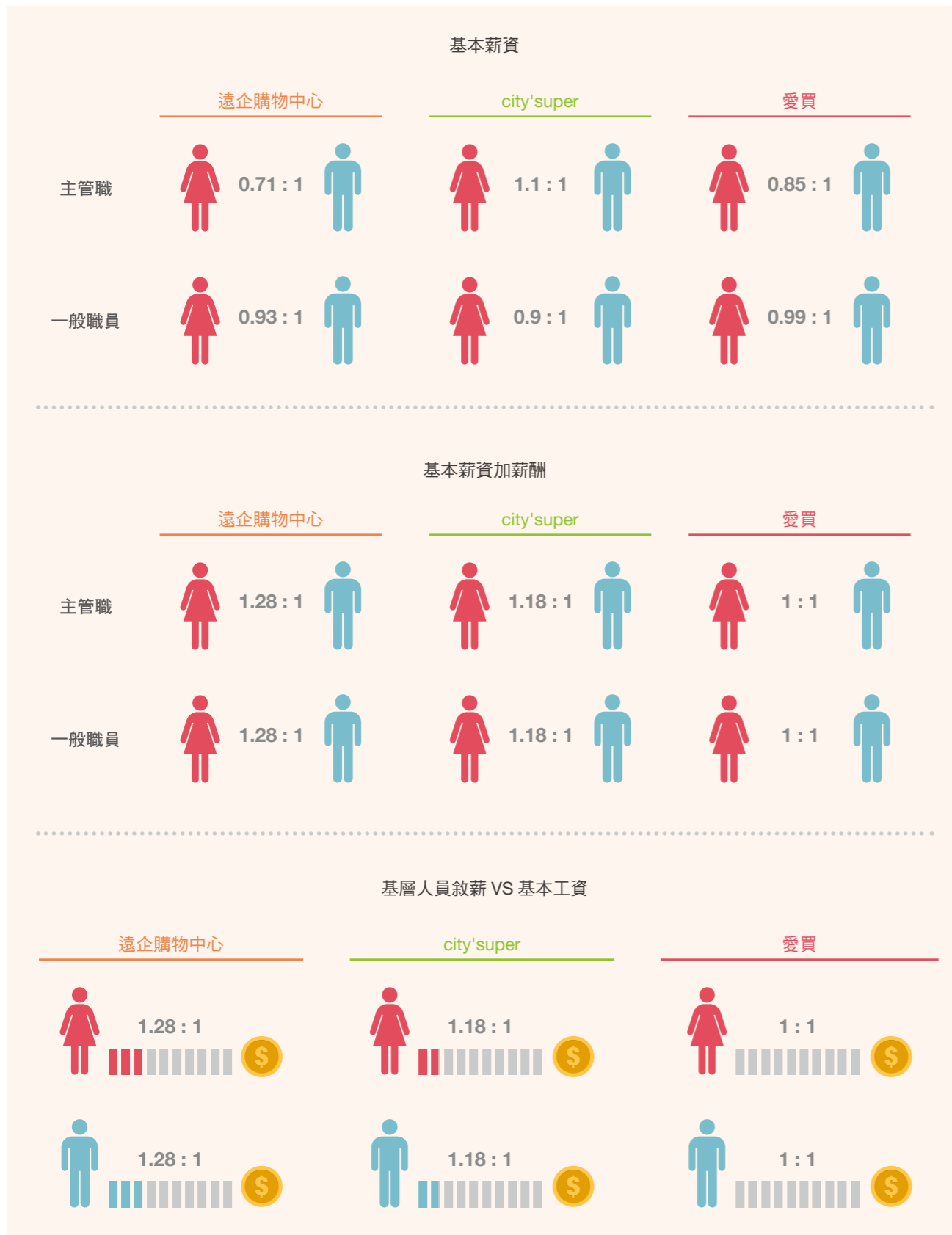


非主管全時員工人數及薪資

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



遠東百貨子公司薪資結構 (性別比例)



註：
 • 主管職為擔任管理職位或者同等主管職級的員工，業務人員為負責銷售、客服、收銀工作的同仁，其餘人員為一般職員。
 • 基層人員敘薪 vs 基本工資 vs 計算公式為：(平均基層人員薪資 - 基本薪資) / 基本薪資之百分比，2018年基本薪資為22,000元，薪資數據來自行政院主計總處與勞動部。

福利多元 讓員工 Work Happy

遠東百貨提供給同仁最貼心的照顧，並設有許多優於法令規定的多元福利措施，讓公司成為同仁最務實穩定的靠山，提供員工身心健康與生活平衡的環境。隨著公司業績與獲利情況逐年成長，遠東百貨以實際行動回饋給與公司一同努力打拼的員工，2018年員工年度福利金較前一年度增加22%，同時新增週年慶激勵金，以獎勵同仁於週年慶時全力以赴的優異表現。

福利內容

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

定期健康檢查 重視每位員工的健康

遠東百貨關懷照顧我們的員工，除依法辦理勞工保險、全民健康保險外，亦提供員工全額補助的團體保險，讓員工獲得更多生活上的保障。為使員工擁有良好的健康及體能狀態，我們提供優於法令的員工年度健康檢查，讓同仁能透過定期檢查追蹤身體健康，做好自己的健康管理，才能在工作上盡情發揮。遠東百貨也為同仁提供多元的健康照護保險，包含住院醫療險以及癌症醫療險，當遭遇意外事故需要住院或醫療時，可以減少同仁醫療花費的負擔。



退休準備金監督委員會 清楚透明的退休規劃

遠東百貨從員工進入公司開始，一路陪伴，到事業顛峰，到離開工作崗位的職涯歷程，都有公司的支持與協助。遠東百貨訂有「員工退休辦法」，確保所有的員工退休後的生活能得到保障。符合舊制退休金確定給付制的同仁，公司每月按薪資2~6%提撥退休準備金，交由勞工退休準備金監督委員會管理，並以該委員會名義存入銀行帳戶，退休金之支付則根據服務年資及退休前六個月之平均工資計算。對於符合新制確定提撥制的員工，公司依月投保金額的6%按月提繳至勞保局之個人勞工退休金專戶，並每年委任顧問公司進行舊制退休準備金精算，確保遠東百貨所有員工退休金權利，讓組織的人力代謝以及同仁的職涯安排都更有彈性。因退休或終止勞雇關係而結束職涯之員工，遠東百貨透過會議針對員工關心的事務進行了解與討論，創造勞資互利雙贏的環境。詳細退休金福利計畫資訊可參考2018年報「退職後福利計畫內容」(<http://www.feds.com.tw/shareholder.aspx>)。

年度員工旅遊 增進溫暖的團隊氣氛

為幫助員工紓解日常生活緊張的壓力並提升部門員工的工作士氣，遠東百貨每年舉辦員工旅遊活動，讓工作中充滿歡愉的氣氛，此外也透過舉辦休閒與慶生活動，減輕工作壓力，讓員工身心放鬆的同時，營造更溫暖的團隊氣氛與工作環境。



員工旅遊放鬆身心，營造溫暖的團隊氣氛

為協助同仁抒發生活壓力，促進同仁間情感交流，打造更溫暖和諧的工作環境與團隊精神。2018年遠東百貨員工秋季旅遊前往日月潭及九族文化村，近百名同仁攜帶眷屬共襄盛舉此次活動，為平日工作中，增添更多交流互動之樂趣。



週年慶誓師大會 凝聚員工共識

每年週年慶是百貨業最忙碌的活動檔期，對於辛苦貢獻的同仁，遠東百貨除了在薪酬上設計激勵獎金之外，也規劃激勵大會，替同仁加油打氣，全力衝刺週年慶的業績挑戰。2018年新增週年慶激勵金，以獎勵同仁衝刺週年慶業績。



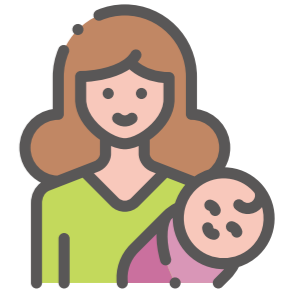
高雄大遠百用健康與愛心為週年慶暖身

高雄大遠百於2018年9月29日參與高雄市政府勞工局主辦之「2018年高雄港灣健走趣」，除了號召同仁走出戶外，迎向健康之外，更為週年慶暖身誓師，希望同仁以最佳的體能狀態迎接繁忙的週年慶檔期；10月18日，高雄大遠百員工再度組成一日行動志工團，至安得烈食物銀行協助整理愛心物資，將食物分類，檢整各項物資，完成「膳糧食物包」的包裝作業，配送至需要的家庭，身體力行投入公益，幫助弱勢家庭孩童。



子女托育服務 讓員工安心工作

我們瞭解育有子女的員工除需要負擔托兒費用之外，更關心其子女是否受到妥善完整的照顧。為讓員工安心工作，遠東百貨與安全可靠的文教企業合作，讓員工子女交由公司所配合之文教企業托育，並享有註冊費折抵的優惠。此外，我們也打造優質的育嬰友善環境，在百貨商場空間設置育嬰室，讓員工與顧客皆能感受到遠東百貨關懷母親與嬰兒的友善心意。



由於百貨零售業的產業特性，許多第一線的業務同仁皆是女性，因此我們積極鼓勵女性員工結婚生育後能夠持續其職涯發展。2018年申請育嬰假人數為42人，申請人全數為女性員工，復職率約為71%，留任率約為66%，顯示遠東百貨對員工的照顧，以及積極鼓勵員工育兒的成效。

遠東百貨及子公司育嬰留停狀況

	性別	符合申請資格人數	實際申請人數	申請率	應復職人數	實際復職人數	復職率	上一年度復職人數	復職滿一年人數	留任率
遠東百貨	♂	57	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
	♀	180	42	23%	24	17	71%	32	21	66%
	合計	237	42	18%	24	17	71%	32	21	66%
遠企購物中心	♂	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
	♀	1	1	100%	1	0	0%	0	0	0%
city'super	♂	6	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
	♀	12	7	58%	6	4	67%	5	3	60%
愛買	♂	14	2	14%	5	0	0%	4	2	50%
	♀	15	10	67%	12	8	67%	5	5	100%
	合計	29	12	41%	17	8	47%	9	7	78%

註：●符合資格人數區間：由人事系統拉出自2015年1月1日後具新生子女之員工，資料來源為員工申請之產假、陪產假、勞健保申請與生育補助等事項。

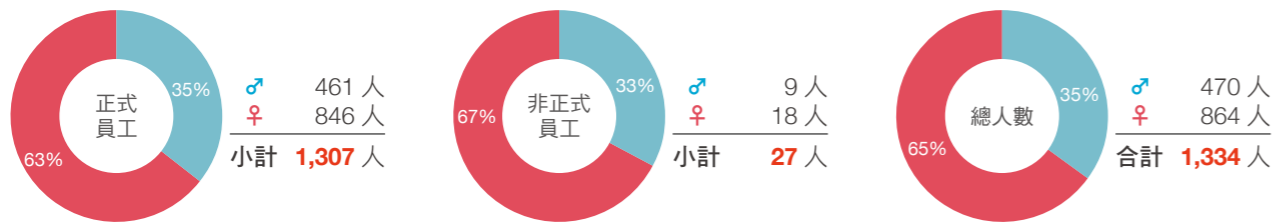
健康的人力結構 迎接零售新挑戰

截至2018年底，遠東百貨員工總數為1,334名，其中包含正式員工1,307名，另有短期約聘員工27名，約聘員工所享有之教育訓練、福利、勞動權利等同於正式員工。遠東百貨各重要營運據點，雇用台灣籍高階管理階層比例為100%，優於同業的薪資福利以及完整的人才培訓制度，使得遠東百貨擁有健康的人力結構，2018年離職率較2017年下降23%，顯示人員穩定性提高，對公司認同感提升。



遠東百貨及子公司人力結構

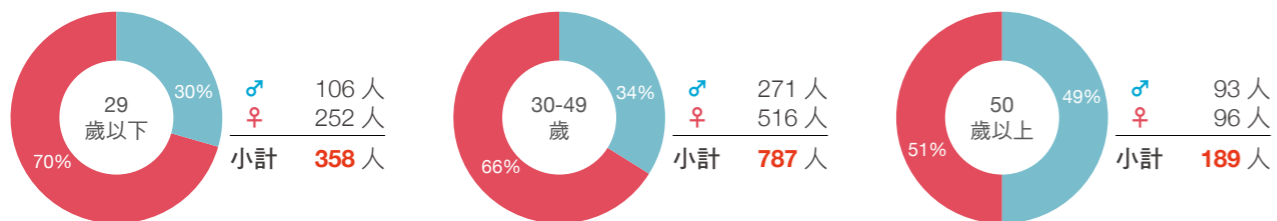
遠東百貨員工勞雇合約



子公司	正式員工			非正式員工			總人數		
	男	女	小計	男	女	小計	男	女	合計
遠企購物中心	9	25	34	0	2	2	9	27	36
city'super	113	310	423	15	37	52	128	347	475
愛買	821	728	1,549	352	387	739	1,173	1,115	2,288

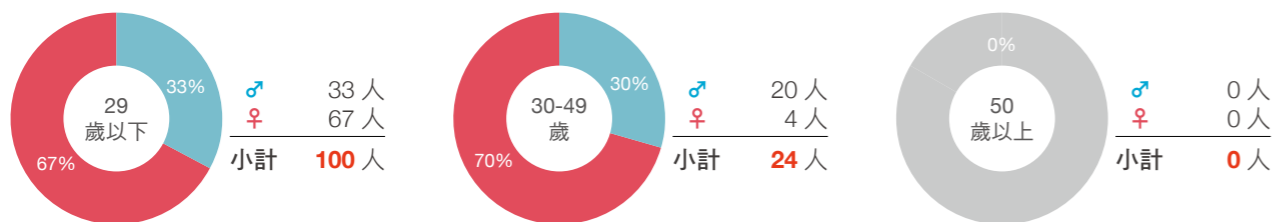
註：●勞雇合約資訊以2018年12月31日當天在職員工計算。
 ●正式員工內包含非定期合約及一年一聘之員工。
 ●非正式員工包含臨時性、季節性短期約聘人員、產學合作、實習生及其他短期合約之員工。

遠東百貨員工年齡結構



子公司	29歲以下		30-49歲		50歲以上	
	男	女	男	女	男	女
遠企購物中心	2	8	6	11	1	6
city'super	28	109	75	183	25	55
愛買	461	297	558	564	154	254

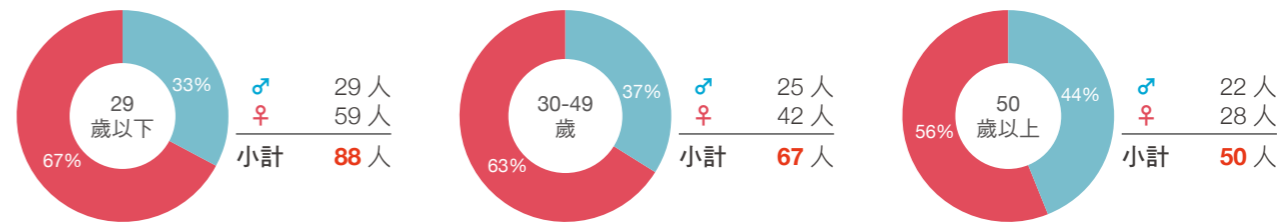
遠東百貨新進員工性別及年齡分布



子公司	29歲以下			30-49歲			50歲以上		
	男	女	小計	男	女	小計	男	女	小計
遠企購物中心	0	4	4	0	2	2	0	0	0
city'super	9	35	44	8	33	41	1	5	6
愛買	109	52	161	85	53	138	11	7	18

註：●新進員工定義為2018年新進且12月31日還在職之員工。

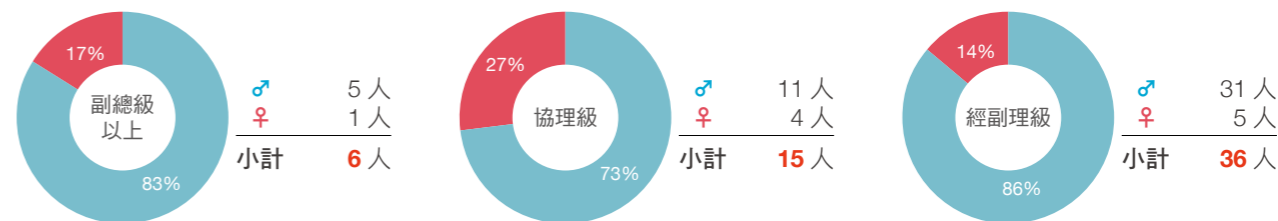
遠東百貨離職員工性別及年齡分布



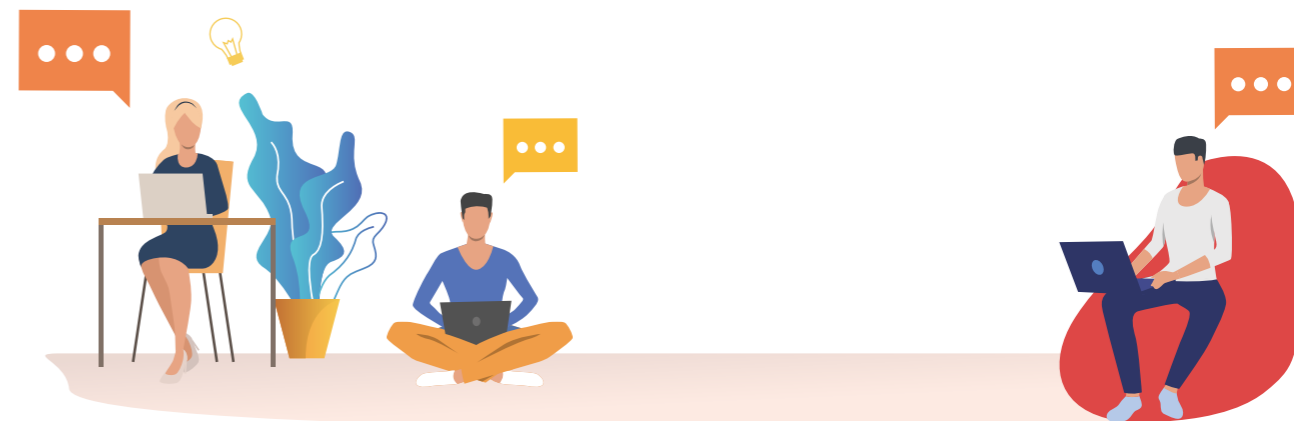
子公司	29歲以下			30-49歲			50歲以上			合計
	男	女	小計	男	女	小計	男	女	小計	
遠企購物中心	0	3	3	2	3	5	0	0	0	8
city'super	19	70	89	30	75	105	3	12	15	209
愛買	92	34	126	91	54	145	9	5	14	285

註：●離職員工為2018年間離職的所有員工數，包含2018年新進未滿一年之員工。

遠東百貨高階主管性別分布



子公司	副總級以上			協理級			經副理級		
	男	女	總數	男	女	總數	男	女	總數
遠企購物中心	1	0	1	0	0	0	1	0	1
city'super	0	0	0	1	1	2	16	11	27
愛買	1	0	1	10	0	10	124	46	170



5.2 整合的人才培育

儲備幹部人才計畫 系統性培育人才

遠東百貨架構全面性的訓練體系，並發展不同類型的核心領域課程，包括基礎訓練、專業核心訓練、發展訓練以及其他特色訓練課程，員工也可以依業務需要申請外部進修課程。此外，由於專櫃廠商是百貨公司的合作夥伴，其員工素質也是百貨公司提升競爭優勢的關鍵基礎，因此我們也協助執行專櫃服務人員訓練，讓組織內外的同仁都能在工作上獲得支持以及合適的發展，提供給顧客更優質更貼心的服務。

儲備幹部人才計畫

為培育公司發展所需人才，遠東百貨規劃儲備幹部訓練計畫，希望透過完整的課程培訓、職務輪調與考核方式，充實儲備幹部的經營管理能力與技能，打造具戰鬥力的優秀團隊。



動機

1. 建立標準化百貨營運管理課程：

因應消費趨勢及百貨賣場行銷模式轉變，重新檢視人員學習地圖，界定出九大類課程，再依職務、職級規劃超過 50 門課程，打造全新一代百貨營運管理課程。

2. 持續培育百貨零售管理專才：

藉由標準化課程傳授百貨經營管理知識，將所學落實至賣場實務管理，精益求精，以培育百貨營運管理專才為目標，為公司擴展儲備優秀人才。

3. 提供發揮長才的晉升管道：

透過人員遴選、課程培訓、成果驗收等方式篩選出優異人選，再結合商場管理實務歷練與專案管理成效，可使表現卓越人員有良好舞台發揮，同時提供優先派任重要職務與晉升機會。

4. 樹立良好企業品牌形象：

提供標準化百貨專業課程，吸引優異者發揮長才、展現能力，齊力為公司創造佳績，樹立良好企業品牌形象。



作法

1. 人員遴選

由各單位依職級遴選優秀並具培養潛力之人選，再依個人營業達成、業績成長等績效表現、語言能力等評核項目，擇優列入培訓之儲備幹部對象。

2. 培訓課程

培訓課程區分為財務、會計、資訊、物管、道德誠信、法令與勞動管理等課程以及商場營運、品牌管理、活動行銷等專業課程，合計超過 50 門課程。

3. 結訓與派任

儲備對象完成指定課程訓練，通過測驗、實習歷練或專案活動後，可優先取得派任重要職務與晉升機會。



效益

1. 加強並落實各職級人員對百貨營運管理的知識

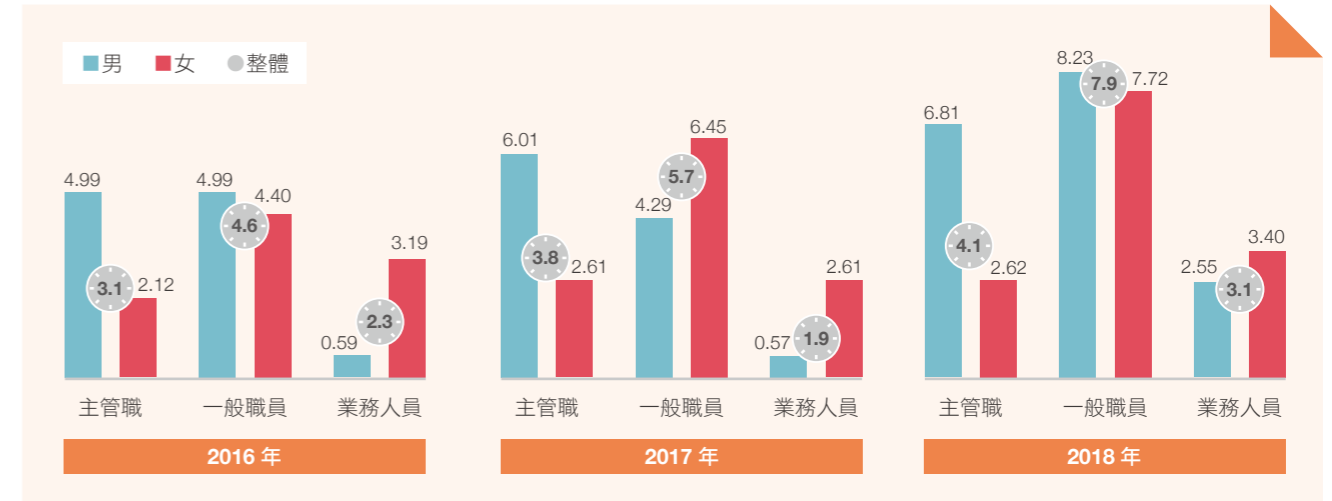
2. 優異者可持續不斷增進經營管理技能

3. 持續培育優秀人才，提供公開、公正晉升管道

4. 提供良好環境讓優秀人才展現長才，吸引更多優秀人員加入團隊



員工受訓時數



遠東百貨訓練體系

員工訓練

基礎員工訓練

透過基礎教育訓練讓員工瞭解企業的核心價值、經營理念、社會責任及員工權利，協助新進同仁快速融入遠東百貨大家庭。基礎訓練課程依據聘僱新進員工的頻率，每半年或每年舉辦一次，且教材內容會視實際情況與工作需求不斷更新。

專業核心訓練

依據不同業務性質所需，發展多元的專業核心訓練，例如：電腦技能、勞動法讀書會、DM 與商品陳列、商業圖表製作等。讓員工可以活用所學於工作當中，更有效率地處理事情，也幫助員工快速於工作領域中獨當一面。

發展訓練

透過發展訓練，例如：領導統御與部屬培育、談判與協商等課程，提升員工持續發展能力，增進職場工作能力，同時藉由在課程中與來自各單位的人才互相交流經驗，拓展視野並精練知識。

專櫃人員訓練

新進專櫃員工基礎訓練

透過每月舉辦新進專櫃人員訓練，讓專櫃人員瞭解企業核心的服務價值、服務禮儀、客訴處理、賣場規範、考勤規範、勞工安全教育訓練與基礎收銀技巧，協助專櫃人員瞭解公司文化與規範。

核心能力訓練

依據專櫃人員業務性質，為其發展收銀機操作訓練，其中包含一櫃一機、臨櫃教學、收銀錯帳、禮券說明教學等，讓專櫃人員可以將所學應用於賣場中。



推動線上學習 E-Learning

遠東百貨將標準化、制式化的工作流程，如：收銀流程、公司規章、賣場服務禮儀等，透過多媒體影音教材，以文字、圖片、影像、聲音等方式加以整合，放置於遠東百貨數位學習網上供全台各分公司同仁學習觀看，可減少訓練往返的時間，讓同仁能隨時隨地複習知識內容。2019 年將持續增加各類型數位學習教材，利用實體課程與數位課程的相輔相成，增加員工的職場技能與提升員工的競爭力。



提昇國際視野 促進職涯發展

為培植主管能力，提升國際視野，汲取國際百貨業經營經驗，遠東百貨於 2018 年 11~12 月間，陸續派出 51 人次參訪中國上海、蘇州與杭州地區，藉以了解大型購物中心規劃、百貨商場經營以及商圈變化趨勢等，同時作為未來展店規畫新商場的參考。



財會法知識分享會

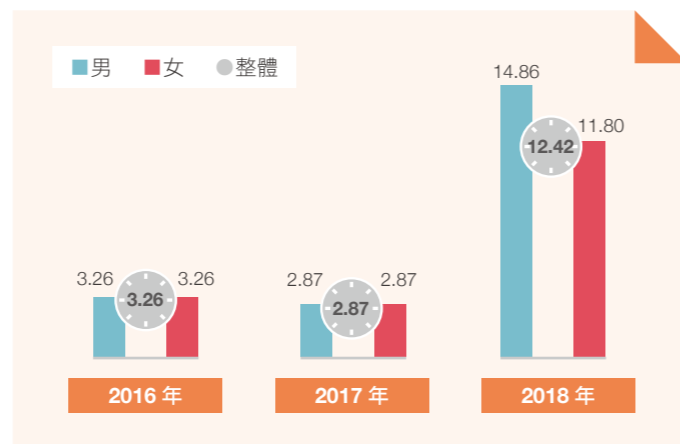
自 2017 年以來已舉辦 15 場次、參與同仁總計 766 位，由從事財務、會計及法務等領域同仁，藉由每次一小時的分組報告，以透過腦力激盪式的討論，增進同仁對於工作上可能觸及的面向，包括法令、財經及會計等法令及財會議題的認知的深度及廣度，提升工作判斷力，並增進思考邏輯與表達力。

專櫃人員教育訓練

遠東百貨除了少部分自營商品之外，大部分的產品與服務皆由專櫃廠商提供。專櫃廠商的產品與服務品質牽動著顧客對於遠百的評價與喜好，因此專櫃廠商的挑選與管理，是營運上的關鍵任務。專櫃人員為百貨賣場的第一線重要人員，不僅應符合專櫃品牌形象，更需達到在服務品質的高度要求。因此，遠東百貨的專櫃員工皆比照正式員工接受新進基礎訓練、核心能力訓練、基本服務禮儀訓練等，以精進服務品質，進而提升顧客滿意度。

2018 年遠東百貨針對專櫃人員辦理的課程數目、開課頻率與參加教育訓練的人數均較往年增加，除了例行性辦理的勞工安全教育訓練、人事考勤服儀等訓練課程外，配合遠東百貨提供多元化的行動支付工具，增加顧客消費的便利性，亦大規模辦理收銀機操作訓練（一櫃一機、臨櫃教學、收銀錯帳等）、各類禮券說明教學、Line Pay、電子載具、贈品系統、即享券、遠百 APP 等訓練課程，將 2018 年專櫃人員每人平均受訓時數推升至 12.4 小時，較前一年度增加 9.5 小時，大幅成長約 3.3 倍。

專櫃人員受訓時數



專櫃人員代訓情況

	遠東百貨			遠企購物中心		
	2016 年	2017 年	2018 年	2016 年	2017 年	2018 年
專櫃人員受訓總時數	32,215	26,594	143,304	720.5	206	143
專櫃人員人數	9,873	9,276	11,542	272	370	373
平均每人受訓時數	3.26	2.87	12.4	2.65	0.7	0.38

績效評核制度 全面拔擢優秀員工

遠東百貨設有績效考核與晉升制度，從新進人員到定期年度考核皆有全面性的評估與激勵措施，並提供同仁發揮的舞台以及明確的績效目標。遠東百貨亦提供員工公開透明的晉升或轉調管道，員工任職期間由各級主管就其學識、操守、工作能力及績效隨時加以考評，並因應工作職務、公司業務發展需求，及透過員工工作意願調查，適時安排專業訓練及職務輪調，以增廣員工歷練並晉升適任職務。員工轉調工作均依據主管機關法令函釋之調動五原則辦理，保障員工合法權益。相關規範於新進員工到任時安排訓練課程外，亦於工作規則中明訂，並公開揭露於公司內部網站，供員工自行查閱。



績效考核制度執行時間

		遠東百貨	遠企購物中心	city'super	愛買
新進人員考核	滿三個月	V	V	V	V
	一年	V	V		
績效考核	每月	V	V		
	每季	V			
	每年	V	V	V	V



遠東百貨及子公司績效考核員工占比



員工類別	遠東百貨		
	男	女	整體
主管職	100%	100%	100%
一般職員	100%	100%	100%
業務人員	100%	100%	100%

員工類別	遠企購物中心			city'ssuper			愛買		
	男	女	整體	男	女	整體	男	女	整體
主管職	100%	100%	100%	89%	83%	87%	100%	100%	100%
一般職員	100%	100%	100%	83%	76%	78%	20.6%	22%	21.4%
業務人員	100%	100%	100%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.

註：●愛買績效考核數字來自於員工考核後並實質調高薪資人數比例。
●n.a. 表示無此類別員工

產學合作計畫 共同培育產業需求人才



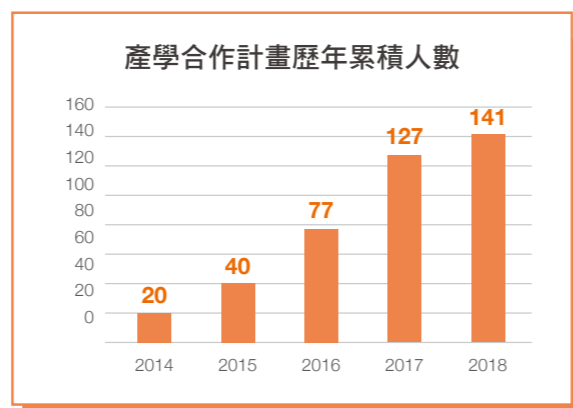
「善用百貨產業資源，培育企業及產業需求的服務及設計人才」是遠東百貨企業社會責任社會面策略之一，因此，遠東百貨自 2014 年開始推動產學合作計畫，希望創造「學生、學校、企業」皆受惠的三贏效果。

遠東百貨透過遠東集團產學儲備人才培訓計畫，與元智大學、亞東技術學院之間進行產學合作，協助校內優秀學生於寒暑假進行實務歷練，並培育未來遠東百貨所需之人才，藉由學校與關係企業資源整合，發揮集團綜效。遠東百貨以 24 小時的職能化系列課程，內容包含樓面職責與營運管理、顧客服務等，並同時以 OJT (On the Job Training) 方式培訓實習生，可透過主管現場講解同時學習並親身實踐，在互動中更可共同討論工作流程是否完善。

遠東百貨亦與豫章工商合作辦理「就業導向課程專班合作計畫」，以實務技能學習為核心，增進學生實務技能及就業能力，協助學生認識職場與百貨產業，提高就業意願及就業比

率，及早規劃未來職涯發展。透過協助高三在校畢業班學生提前進入職場實習體驗，提供其在百貨賣場的實務工作經驗。

自 2014 年開始執行產學合作計畫迄今，累計已有 141 位學生參加產學實習體驗。2018 年遠東百貨聘用 14 位學生進入遠東百貨各分公司實習，職務包含營業單位與顧客服務類別。透過實習機會，遠東百貨協助學生了解職場實務，增加未來求職優勢，解決百貨產業人才培育需求，也為培育新一代百貨零售人才而努力。經由一系列的實習、培訓與考核，目前已有學生在畢業後進入遠東百貨擔任正職，未來遠東百貨將持續推動產學合作，滿足百貨產業人才培育需求。



5.3 體貼的友善職場

推動健康職場計畫 邁向幸福企業

員工一天有三分之一的時間待在公司，建立健康的職場，幫員工創造幸福，讓員工可以安心工作是遠東百貨致力達成的目標。遠東百貨設有「職業安全衛生委員會」，偕同「職工福利委員會」、人力資源部及勞工安全部等單位共同合作，推動健康職場促進計畫，希望加強員工自我健康管理的能力，擁有健康的身心與體適能狀態，進而提高對公司的向心力與認同度，有更佳的工作士氣與表現。

平等尊重的工作環境 保障員工勞動權利

遠東百貨努力營造一個平等、尊重的支持性環境，依照「勞動基準法」、「性別工作平等法」、「職業安全衛生法」等相關法令規範，制定並落實管理政策，認真傾聽員工的意見與聲音，確保內部雙向溝通管道暢通，建立良好的工作條件與工作環境，讓員工在健康、正向、愉悅的工作氣氛中，提升工作效率與生產力，達到企業與員工皆獲利的雙贏局面，創造穩定和諧的勞資關係。



勞資會議促進勞資和諧

遠東百貨重視勞工人權，每位員工的勞動條件皆符合政府法規，並享有法定福利，部分員工福利政策，例如產假，甚至優於勞動法令規定。我們亦積極配合國家勞動政策，各重要營運據點每季舉辦勞資會議，並不定期針對特定議題召開溝通會議，藉以相互交流想法與意見，增進勞資關係和諧。若遭遇重大營運變化且影響擴及員工，遠東百貨將遵循勞動基準法規定之預告期，最終於十日告知員工相關資訊，保障員工權利。

遠東百貨訂有「員工社團管理辦法」，鼓勵員工成立樂活、健康及聯誼服務型社團，於 2015 年由職工福利委員會公告實施迄今，據此保障全體員工結社自由和集體協商之自由。

杜絕歧視讓員工安心工作

遠東百貨積極杜絕、防範任何歧視、霸凌與性騷擾等事件發生，讓每一位員工都能在工作崗位安心工作，並依法訂有「性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法」，尊重與公平對待所有員工。如有性騷擾相關申訴發生，由專責單位受理申訴意見，並進行後續追蹤處理。針對性騷擾防治議題，遠東百貨於內部網站以及 HR Portal 公開揭示「性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法」，並於茶水間等公共空間顯著處張貼公告，亦於新進人員職前訓練中加強說明及介紹，以提升全體員工的性別平權意識，2018 年未舉辦性騷擾防治課程，未來將規劃辦理。



適度工時調配不強迫勞動

為了提供顧客便利與優質的服務，遠東百貨的營業時間除特殊情況外需全年無休，但並不因此犧牲同仁的工作權益。依照勞動法令規範，遠東百貨採行變形工時，遇有重要檔期活動皆事先調整與安排班表，適度調配人力，未有強迫勞動之情事，更嚴格禁止以威脅、騷擾或不人道待遇強制員工勞動。惟遇節慶檔期活動期間，工作業務量難免增加，我們均會核發加班費或給予有薪補休，並於每月排班時數中適當調整，使員工獲得適時休息。

遠東百貨重視員工出勤安全，遵循政府「天然災害停止上班及上課作業辦法」規定，如遇颱風等天然災害，各營運據點會考量行政院人事行政總處的停班停課公告，視風雨狀況決定是否營業，若有營業則視同假日加班。

共同維護專櫃人員權益

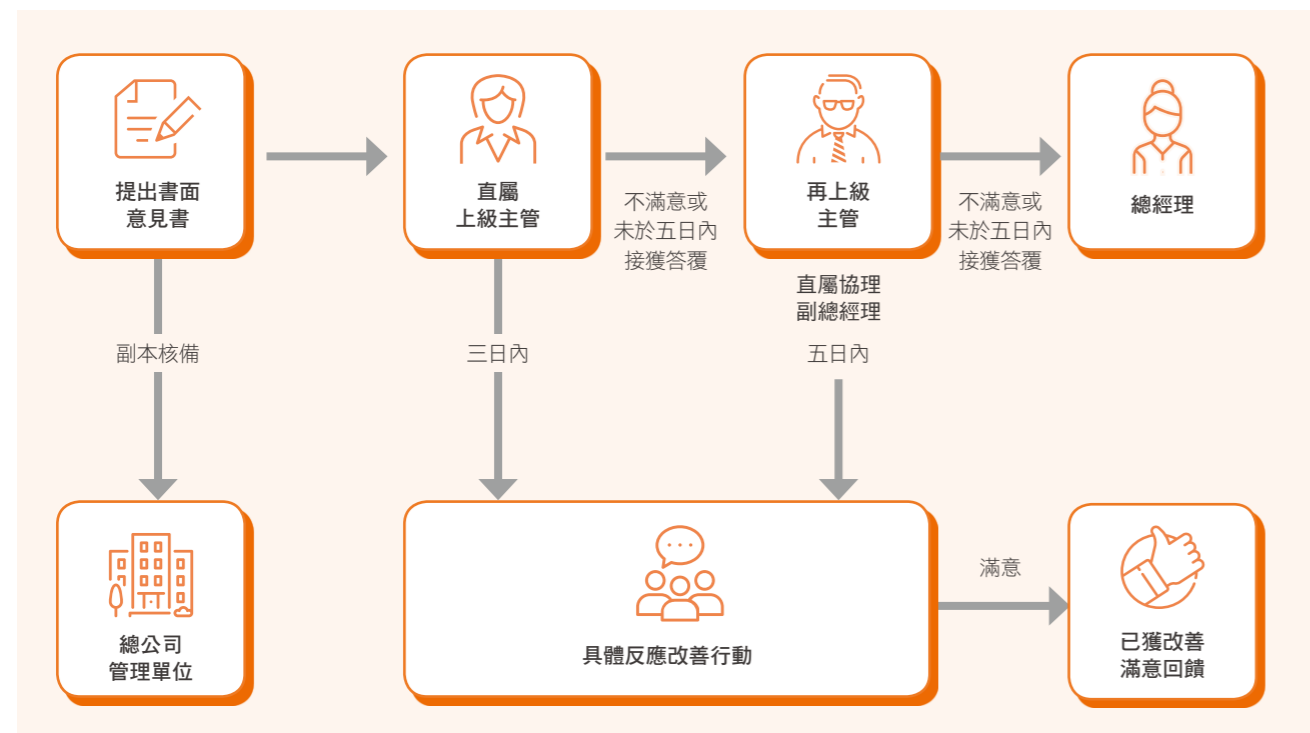
百貨專櫃的員工由各專櫃品牌公司直接聘僱，雖然不屬於遠東百貨的員工，但長期與我們並肩作戰，共同提供高品質的產品與服務給顧客，因此亦屬於遠百大家庭的一份子。我們於簽訂廠商專櫃合約時要求廠商應依法履行保障其員工勞動人權及權利之責任，也透過溝通管道瞭解專櫃員工的需求，若有發生任何違反勞動權利情事，分公司會向專櫃廠商反應，請廠商維護專櫃員工的勞動權利及尊嚴。



多元管道溝通無礙 認真傾聽員工聲音

遠東百貨積極和員工對話，除了從管理體制和內部會議與員工溝通之外，也透過建立員工申訴機制來蒐集與回饋員工意見，自1990年起即訂有「員工意見處理辦法」，相關員工意見申訴機制在新進員工訓練時皆會詳加說明，員工申訴之最高層級為總經理。員工申訴管道並不侷限於內部員工申訴機制，對於員工經由外部管道所提出之申訴，我們亦積極面對，妥善處理。

員工意見處理辦法流程圖



榮獲健康職場認證 促進員工身心健康

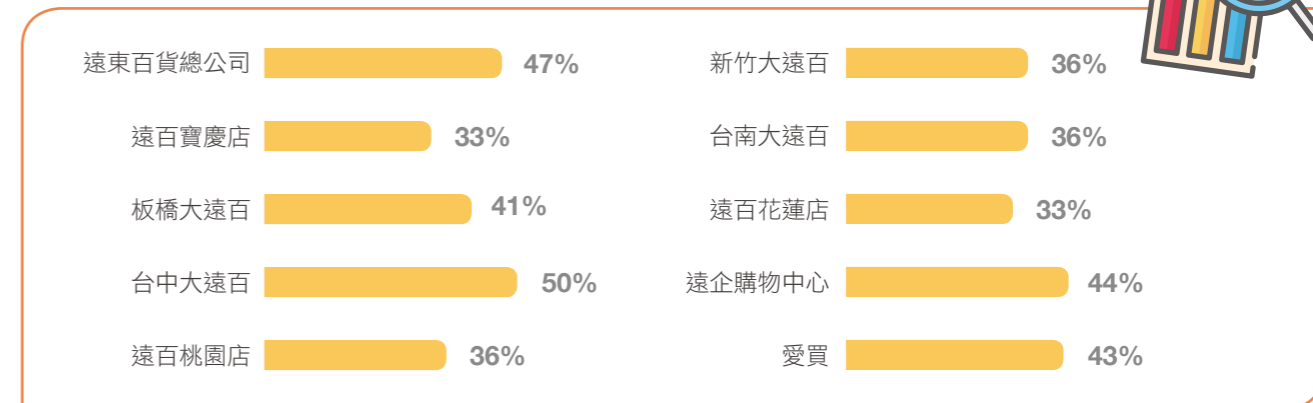
遠東百貨為確保員工安全與健康，訂有《職業安全衛生政策》，並依據《職業安全衛生法》第23條規定，設置「職業安全衛生委員會」作為最高決策與管理單位，並訂定《職業安全衛生委員會章程》說明委員會設置的組織及職責。遠東百貨「職業安全衛生委員會」主任委員為總經理，委員組成包括：各部室主管、職業安全衛生管理人員(兼任執行秘書)、醫護(急救)人員、以及勞工代表等，任期2年，每季召開一次會議，負責審議、協調及建議職業安全衛生相關事項。2018年7月，勞工安全部完成『第六屆職業安全衛生委員會』勞工代表委員改選，由勞工投票推選出五名勞工代表委員，勞工代表委員佔「職業安全衛生委員會」全體人數47%，已超過法定三分之一以上規定。



遠東百貨職業安全衛生政策



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。

遠東百貨員工健康與安全指標

	性別	遠東百貨
工傷率 (IR)	♂	2.745
	♀	0.736
	總數	1.438
缺勤率 (AR)	♂	0.5344%
	♀	0.5282%
	總數	0.5304%
誤工率 (LDR)	♂	35.23
	♀	12.76
	總數	20.61



遠東百貨子公司員工健康與安全指標

	性別	遠企購物中心	愛買	city'super
工傷率 (IR)	♂	0	4.51	333.16
	♀	0	3.72	125.22
	總數	0	4.15	252.88
缺勤率 (AR)	♂	0.087%	0.378%	0.469%
	♀	0.154%	0.310%	0.442%
	總數	0.137%	0.347%	0.449%
誤工率 (LDR)	♂	0	80.95	41.64
	♀	0	26.91	15.65
	總數	0	56.06	31.61

註：● GRI 工傷引致損失工時比率 (IR)=(工傷事故總計 / 工作總時數) × 200,000 · 200,000 乃指按照每年 50 個星期，每星期 40 個工時計，每 100 名僱員的比率。工傷類型包含上下班交通事故及於工作場所的意外摔傷、撞傷或是操作不當導致的割傷與壓傷等。

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

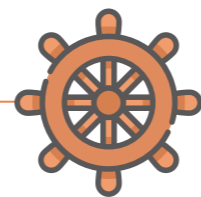
● GRI 誤工率 (LDR)=(誤工天數 / 工作總時數) × 200,000* (* 指按照每年 50 個星期，每星期 40 個工時計，每 100 名僱員的比率。誤工天數為因員工因工傷或職業病等造成無法工作的天數)

● 2018 年並無沒有任何職業病或因工死亡事件發生，因此 GRI 職業病引致損失工時比率 (ODR) 及因工傷亡的員工數為 0。



榮獲健康職場認證啟動標章

遠東百貨總公司以及全台 10 家分公司全數榮獲當地縣市政府衛生局頒發「健康職場認證 - 健康啟動標章」。



榮獲健康職場認證促進標章

遠東百貨 7 家分公司榮獲當地縣市政府衛生局頒發「健康職場認證 - 健康促進標章」，尚未獲獎之分公司將陸續推行申請。



職場零職災 無災害工時紀錄獎狀

遠東百貨總公司及 9 家分公司獲頒「無災害工時紀錄獎狀」，累計無災害工時共計 2,846 萬小時。



健康職場用心守護 安全保障無疑慮

臨場醫師服務

2018 年 7 月 1 日起，每年四次邀請亞東紀念醫院專科醫師與專業護理師一同到場執行每次兩小時的臨場醫師服務。



健康安全宣導

藉由日常飲食、疾病、生活健康等新聞，傳送衛教資訊及健康維護宣導等郵件，協助同仁做好自我健康管理，2018 年計提供 17 次健康衛教宣導。



環境安全檢測

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



職業病防治

實施各項職業病危害評估計畫，經分析比對後，對於高風險同仁之部門，建議主管及人事單位進行工作上的調整與分配，以降低職業災害發生。



在地耕耘 52 年的遠東百貨，以回饋作為經營的基本價值，在追求企業穩健成長的同時，也不忘投入公益活動，創造城市的溫度，溫暖社會。2018 年，遠東百貨共舉辦 336 場公益活動，包括：國際活動、婦幼關懷、弱勢扶助、環境保護、在地發展、其他活動等六大類型，以幾乎平均一天一場活動的頻率，串聯各界資源，用愛服務，迎向美好生活。

第六篇

溫暖的社會關懷

6.1 全球的倡議響應

6.2 跨國的文化櫥窗

6.3 在地的公益關懷



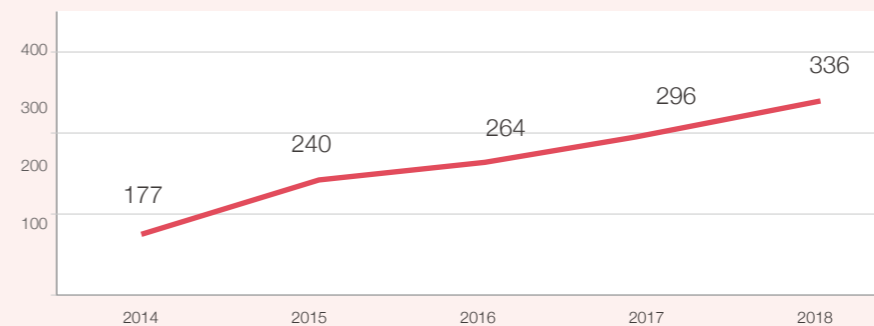
本章節與SDGS的連結



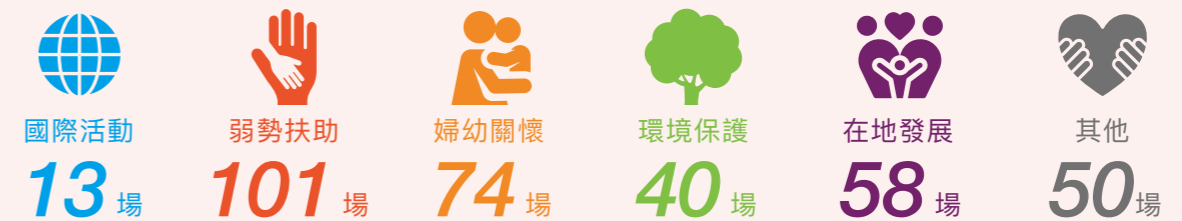
2018年度公益合作主要對象



近五年社會公益活動場次



2018年社會公益活動主要類型

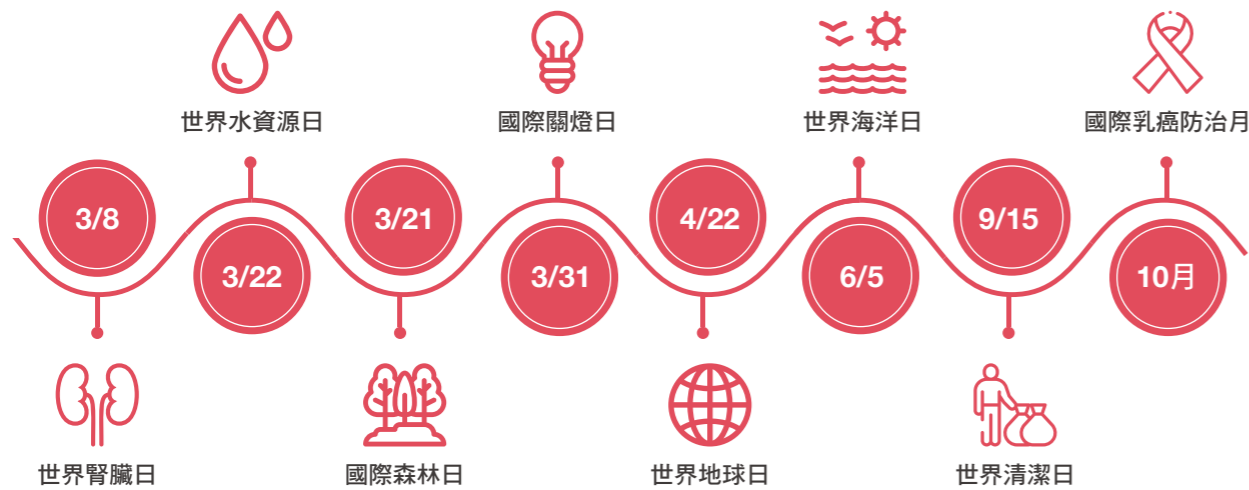


6.1 全球的倡議響應

2015年聯合國永續發展大會(Rio+20)通過「2030年永續發展議程」,希望引導全球共同達成17項永續發展目標,進一步落實Agenda 21計畫,透過國際合作共同讓環境與社會更美好。遠東百貨作為地球村的一份子亦積極響應,發揮企業公民的力量,竭力與全球共同達成永續目標。



2018年,遠東百貨各分公司共同響應了八項國際性的永續倡議活動,向社會大眾推廣珍惜水資源、環保愛地球、關燈減碳、健康齊步走等理念,共同為地球的永續發聲,也透過活動呼籲社會大眾與遠東百貨一起重視環境保護、健康樂活、公益關懷等議題,共同迎向永續美好生活。



世界腎臟日 健康齊步走

每年三月的第二個星期四是世界腎臟日(World Kidney Day),腎臟疾病是目前全球死亡率中排名第十一的疾病。台南大遠百於2018年3月17日加入由台南市政府衛生局主辦的世界腎臟病日系列活動,希望喚起大家對腎臟病的關注,落實日常自我照護,培養運動的好習慣,鼓勵民眾透過日常健康生活,保健腎臟健康。



世界水資源日 珍惜水資源

聯合國大會訂定每年3月22日為「世界水資源日」(World Water Day),2018年主題為Nature for Water,呼籲民眾減少人為汙染,多運用大自然生態涵養水源,以減輕氣候變遷的影響,改善人類健康和生計,戰勝水資源危機。為響應聯合國水資源倡議行動,2018年3月17日在世界水資源日前夕,新竹大遠百與台灣世界展望會共同舉辦活動,透過設置闖關遊戲,宣導全民節約用水、珍惜水資源,並邀請民眾一同支持水資源方案及資助兒童計畫,關懷嚴重乾旱、缺乏乾淨水源的貧困兒童及社區。



國際森林日 種樹護森林

為提醒人民森林和樹木對地球上生命的重要性,聯合國大會於2013年宣布3月21日為國際森林日。花蓮林區管理處於2018年3月舉辦種植蜜源植物活動,並免費贈送民眾桂花、茶花等苗木。遠百花蓮店熱情響應花蓮林區管理處國際森林日活動,除了提供場地免費兌換植栽,鼓勵民眾美化環境家園外,更舉辦說故事、電池回收等活動,推廣環保生活,愛護環境的觀念。



國際關燈日 關燈一小時

為呼籲大眾正視地球暖化等氣候變遷問題,2018年3月24日晚間8:30至9:30,遠東百貨全台十店齊聲響應國際關燈日Earth Hour地球一小時活動,關閉館外招牌燈與非必要的營業用燈,與世界一起關燈一小時,節能減碳守護台灣這片美麗的土地。根據台電統計,當日關燈一小時活動全台灣總計減少10萬度電,等同減少5.27萬公斤碳排放量。



世界地球日 環保愛地球

為響應一年一度的世界地球日(World Earth Day),遠百寶慶店將四月份訂為環保月,除了舉辦舊書回收、環保市集活動,更邀請綠色和平基金會自2018年4月17日起,連續21天於館內舉辦「由你減塑 海洋沒塑」攝影展,帶領民眾深刻了解塑膠垃圾對海洋生態及生物的危害,並於Facebook社群平台同步舉辦互動活動,上傳參觀展覽照片一張並留言如何愛護海洋,即可至一樓服務台兌換環保購物袋一個。



世界海洋日 無塑的海洋

高雄大遠百攜手高雄市政府海洋局響應「2018世界海洋日」(World Oceans Day),6月9日於高雄旗津舉辦「愛海進行式淨灘」活動,號召同仁熱情參與淨灘,擔任海洋一日志工,以實際行動守護海洋環境。世界海洋日今年的主題是「plastic pollution prevention」無塑海洋,高雄大遠百員工繼去年秋季淨灘活動後,即積極號召同仁走向戶外,今年持續響應無塑海洋淨灘活動,為維護海洋生態盡一份心力。



世界清潔日 垃圾不落地

世界清潔日(Clean up the World Weekend)是全球最重要的環境保護活動之一,每年全世界有超過125個國家,4,000萬人參加這個活動。新竹大遠百於2018年9月5日響應新竹市政府於南寮漁港環保運動公園舉辦的世界環境清潔日活動,更出動吉祥物太陽寶寶炒熱話題氣氛,與1,500人,19個團體共同參與淨灘,共計清出5公噸廢棄物及0.8公噸資源物。為呼籲民眾踴躍加入淨灘行列,新竹大遠百於現場贈送每位淨灘者一份200元購物金。



國際乳癌防治月 關心婦女健康

粉紅絲帶是國際乳腺癌防治標誌,為讓大眾對乳癌防治有正確的認識,2018年10月,板橋大遠百及與遠百板橋店二店連線,攜手華歌爾、SKECHERS專櫃廠商舉辦免費乳癌健檢活動,並鼓勵大眾運動健走做公益。國民健康署也於遠百板橋店召開「翻轉健康由你做主」乳癌防治記者會暨宣導活動,鼓勵女性民眾進行乳房X光攝影檢查,以實際行動響應乳癌防治月。



6.2 跨國的文化櫥窗

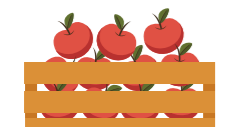
遠東百貨長期拓展商品及服務的時尚品味與文化深度，期許自己成為引介各國文化進入台灣的橋樑，致力於促進在地文化與國際文化交流，連結國與國、城與城、人與人之間最美好的相遇。1973年，遠東百貨首創百貨業先例，與美國商務部合辦第一屆美國商品推廣展覽，成為全台第一家引進國際展的百貨公司，之後每年遠東百貨固定舉辦國際展，合作對象遍及五大洲，拓展民眾的視野，成為國人體驗世界文化的櫥窗。2018年，遠東百貨舉辦日本、韓國、美國、加拿大等四大主題國際商品展，均受到消費者熱烈喜愛，讓民眾不必出國就可以感受零距離、零時差的異國美食物產及文化。



韓流魅力盡在遠百
公益捐贈同步啟動



2018年8月，為讓消費者不用搭飛機出國就能感受道地的韓流魅力，遠東百貨全台11店輪流接力推出韓國物產展，展出道地韓國特色物產、人氣代購商品、時下熱賣零食泡麵及美味熟食等一次全到，滿足民眾體驗道地韓國美食風味。於板橋大遠百、新竹大遠百、台中大遠百舉行的開幕儀式中，更同步啟動公益捐贈，進行跨國公益串聯，韓國農水產食品流通公社捐贈韓國零食餅乾等物資一批予家扶中心，讓孩子們有機會一嚐韓國的美食特色及文化，遠東百貨善心不落人後也共襄盛舉捐贈文具一批，共同幫助家扶孩子們快樂成長。



日本弘前物產展
蘋果甜蜜蜜迎客



2018年11月，一年一度日本青森縣「弘前市文化物產嘉年華」在遠東百貨各分公司熱鬧登場。今年主打「蘋果祭」，向來有「蘋果之城」美譽的日本青森弘前市，蘋果產量與質量都是日本第一，更因其得天獨厚的環境與豐富的文化樣貌，躍升日本代表性的觀光城。於台中大遠百舉行的開幕活動，以弘前城著名的睡魔祭典遊行及傳統舞蹈表演開場，將原汁原味的弘前風格呈現給消費者。為響應遠東百貨回饋社會的公益理念，台中大遠百更同步捐贈一批美味的弘前蘋果給台中市沐風關懷協會的小朋友品嚐。



美國商品展
暢銷商品一次到位



滿足民眾對美國文化的好奇，拉近雙方的距離，遠東百貨與美國在台協會合作推出「Fantastic USA Weeks 2018 夢幻美國週」，先在板橋大遠百、台中大遠百活力登場，緊接著再由 city'super 接棒登場。於板橋大遠百的美國展匯集美式風格暢銷商品，包含肉品、乳製品、零食、飲品、保養品與服飾等類別，其中食品部分的商品項較往年增加30%，希望滿足消費者對美式商品的喜好。看準暑假旅遊旺季，遠東百貨也順勢推出「美國來回機票雙重送」抽獎活動，迎接漫威大片熱潮以及搶搭世足盛會掀起的觀賽熱潮，推出世足賽轉播，吸引民眾到百貨吃美食、吹冷氣熱血看世足，一路熱到暑假。



加拿大美食節
經典食材獨家首賣



加拿大遼闊的國土、四季分明的氣候，以及三面臨海的地理位置，讓加拿大的食物特產海陸通吃，再加上來自當地原住民、英國、法國等地的文化根源，造就出多元、豐富的飲食習慣。2018年10月19日，板橋大遠百 city'super 隆重推出2018加拿大美食節，現場展售200多款加拿大經典食材，逾五成是獨家首賣，加上早在加拿大漫延的 Super Food 飲食文化，舉凡藜麥、亞麻籽、奇亞籽等穀麥、堅果、加拿大野米都是今年主推重點，為顧客打造一個截然不同的加拿大美食饗宴。

6.3 在地的公益關懷

關懷婦幼 用心陪伴邁向幸福

藉由通路優勢，遠東百貨積極投入社會公益，結合百貨零售本業的行銷資源，利用百貨空間舉辦藝文及公益活動，關懷深受逆境所困的弱勢婦女及兒童，邀請民眾正視兒童受暴等議題，並以實際行動響應義賣活動，支持協助弱勢婦幼脫困的公益團體，積極透過各種活動發揮社會影響力，期待用愛串連社會大眾，攜手與弱勢婦幼走出困境，邁向幸福。



兒童關懷

「終止兒童受暴 彩繪幸福未來」畫展

2018年5月15日至24日，板橋大遠百邀請台灣世界展望會及馬克、Duncan、爽爽貓三位插畫家合作，透過EVAC兒童創作繪畫活動，邀請國內兒童透過繪畫為世界上的受暴兒童發聲，藉由最真摯的響應，讓大眾正視兒童受暴的議題，幫助他們找回快樂童年與對未來的夢想。



寶貝潛能中心 孩童享用麵食

2018年1月23日，遠百桃園店邀請寶貝潛能發展中心孩童們，體驗揉麵團並享用Q勁麵食館美味手工麵，Q勁麵食館也將與民眾一同募集到的45,763元，全數捐贈給寶貝潛能發展中心。



助燒傷顏損孩子 義賣創作

若許願可以實現，燒傷顏損孩子最希望的是「痛痛飛走吧」！陽光孩子用心描繪他們的快樂時光，要帶大家看見痛痛飛走的時光有多美。遠百寶慶店與陽光基金會合作，於2018年11月5日至12月3日期間於八樓義賣小陽光桌曆、明信片、杯墊等義賣品，邀請顧客用行動幫助燒傷及顏損孩子，凡參與愛心捐款的民眾，遠東百貨加贈HAPPY GO點數10點。



婦女關懷

鋼鐵媽咪 健康瑜珈班

溫馨母親節，2018年5月13日，板橋大遠百與勵馨基金會合作，特別邀請鋼鐵C女孩帶來C式運動公益課程，捐款300元即可全程參加，鼓勵民眾揪媽咪一起到板橋大遠百享受全身的伸展紓壓瑜珈，放鬆身心，身體健康就是最棒的母親節禮物。



婦女關懷

扭蛋機助單親媽
賣手作品

2018年4月30日至5月13日，遠百桃園店與桃園市政府社會局合作，於三樓休憩區放置六台公益扭蛋機，扭蛋機內擺放單親、弱勢媽媽親手製作的手工藝品，民眾可以用零錢投幣，購買受助婦女親手創作的手作商品，藉此幫助弱勢婦女補貼家計，總共資助婦女 6,500 元。



遠百投入方式

- 義賣
- 捐款
- 贊助
- 募款
- 募資
- 捐物

「攜手反暴 幸福創造」
愛心市集

2018年5月6日，遠百花蓮店與勵馨基金會一起攜手關懷受暴婦女與目睹暴力兒童，舉辦「攜手反暴，幸福創造」守護婦幼愛心市集，以實際行動幫助受暴婦女，在脫離暴力環境前的生活與心理重建基金，讓受暴婦幼走出幽暗，陪伴他們找回安穩與自信。



遠百投入方式

- 義賣
- 捐款
- 贊助
- 募款
- 募資
- 捐物



連續十一年聖誕公益點燈 與偏鄉兒童一起開心過節

自 2008 年起，每年聖誕節前夕，台南大遠百都會舉辦聖誕公益點燈活動，邀請偏鄉學童一起開心過節，迄今已有超過 1,600 位學童參加活動，點亮 1,600 盞溫暖的希望燈火。2018 年邀請台南市東山、白河區 8 所偏鄉國小 150 位學童一起來參加活動，並且幫小朋友安排一整天的精彩的行程，早上前往台南市空軍基地看飛機、中午在香格里拉臺南遠東飯店享用五星級自助餐、下午參觀台南大遠百 6 樓活動中心恐龍展，晚上再參加孩子們最期待的聖誕點燈活動。遠東集團徐旭東董事長並親自贈送 150 雙運動鞋給孩童，遠東百貨徐雪芳總經理也送上安妮兔炫彩碗，孩子們另外還收到購物袋、恐龍餅乾、文昌筆及收納包等多樣小禮物，讓小朋友們開心滿載而歸。



助弱扶老 主動關懷給予支持

遠東百貨長期秉持「取之於社會，用之於社會」的精神，盡其所能為這片土地盡一份心力。遠東百貨瞭解很多弱勢家庭因缺乏生活能力或因環境因素，而無法得到應有的照顧，遭受社會的漠視或承受生活的壓力，連基本的溫飽都可能成為大問題。因此，遠東百貨經常性地舉辦愛心募資募款活動，提供弱勢家庭生活所需物資，改善他們的生活，給予關懷支持，讓他們有信心邁向未來的生活。



弱勢家庭關懷

「愛在畫中」
巡迴畫展

「愛在畫中」身心障礙者巡迴畫展活動，今年屆滿 21 週年，自開辦以來廣受喜愛藝術創作的身心障礙朋友熱烈響應，遠百板橋店身為長期巡迴展覽場地之一，2018 年 1 月 4 日至 2 月 28 日，再度展出身心障礙朋友彩繪出的內心繽紛世界，民眾可以用愛感受熱情，也藉此呼籲多重視、體諒周遭身體行動不便的人。



遠百投入方式

- 義賣
- 捐款
- 贊助
- 募款
- 募資
- 捐物

心的祝福
認購年節禮盒

2018 年 1 月 5 日 2 月 5 日，遠百寶慶店舉辦心的祝福認購年節禮盒活動，邀請社會大眾認購溫馨年節禮盒捐贈「創世基金會」，為鼓勵大家的愛心行動，凡認購乙份年節禮盒者，遠百寶慶店加贈「妖怪星球限定 2018 桌曆乙本」。



遠百投入方式

- 義賣
- 捐款
- 贊助
- 募款
- 募資
- 捐物

流行皮包
愛心公益義賣

2018 年 7 月 20 日至 7 月 22 日，台中大遠百聯合包豪氏舉辦愛心公益義賣活動，一同為失親兒基金會弱勢兒童募款，台中大遠百不僅提供場地還全力協助活動相關事項，最終募得義賣金額約 23 萬。



遠百投入方式

- 義賣
- 捐款
- 贊助
- 募款
- 募資
- 捐物

助學希望工程
愛心義賣

2018 年 8 月 10 至 11 日及 17 至 18 日四天，遠東百貨與嘉義家扶中心合作舉辦助學希望工程義賣活動，盼能募集民眾愛心，籌募助學金，作為嘉義地區弱勢家庭就學子女之用，家扶中心也號召受扶助的大專生一起協助義賣活動，為自己的助學金盡一份心力，期盼各界人士能伸出援手，讓弱勢家庭學子能夠安心求學、穩定生活。



遠百投入方式

- 義賣
- 捐款
- 贊助
- 募款
- 募資
- 捐物

獨居長者關懷

公益捐款

遠百寶慶店於過年期間推出「愛的串連」金犬過年緞印紅包袋活動，凡持 HAPPY GO 卡加單筆消費滿 1,000 元發票或捐 50 元給弘道老人福利基金會，即可體驗「緞印紅包袋二個乙組」，限量 80 組，邀請民眾以實際捐款幫助需要幫助的長輩。



遠百投入方式

- 義賣
- 捐款
- 贊助
- 募款
- 募資
- 捐物

獨居長者關懷

冬日暖心募暖被

2018年2月9日，遠百板橋店辦理冬日暖心募集暖被，捐贈「弘道老人基金會」，讓獨居長輩溫暖過冬。



遠百投入方式



公益拍賣會

2018年12月20日，遠百花蓮店與華山基金會花蓮區於耶誕節前夕共同舉辦公益拍賣會，遠東百貨聯合各個專櫃，一櫃捐贈一品項，作為義賣活動的商品，拍賣所得全數捐助華山基金會第16屆「愛老人 愛團圓」送年菜活動，盼望替社會盡一份心力，使社會上更多獨居老人問題消弭。



關懷農業 台灣好農盡匯遠百

百貨商場、超市與量販店是重要的民生消費地點，遠東百貨紮根全台各地並與中央及地方政府以及在地社區緊密連結，透過不遺餘力地推廣台灣在地優質農產品與文化，表達對台灣在地好農的具體支持，並間接促進在地農業發展。遠東百貨希望發揮遍布全台的通路力量，成為優質農產品的行銷通路，與顧客分享台灣美味的農產品，協助農民生計，並吸引更多認同遠東百貨關心農業的在地居民前來消費，達到在地繁榮與遠百品牌認同提升的雙贏局面。



農業關懷

農產公益

因應台灣各地農產過剩情形頻傳，遠東百貨由總公司於2018年12月6日採購500箱嘉義縣青花菜、高麗菜，當作耶誕節檔期最另類的來店禮，透過全台遠東百貨的通路力量，讓好的農產傳遞到台灣每個角落，與顧客分享台灣美味的農產品，協助農民生計並愛惜農產。



遠百投入方式



共好市集

台南大遠百於2018年9月14日至9月15日二天，在地下二樓美食街獨家舉行「共好市集」，特別邀請到農委會神農獎、農村好物獎得主等八家來自高雄、屏東與台南的優質農企業與農場單位，推出近五十款中秋應景農產品與加工品，讓消費者過一個有食安品質的中秋節。



農業關懷

百糧盛宴

國內首創的「百糧盛宴」行銷優質國產雜糧活動，2018年10月27日在臺南大遠百熱鬧展開，邀請農糧署李退之副主委現場品嚐多道雜糧料理，希望推廣提高國人對國產雜糧接受度，這次特銷會集結了從嘉義以南到屏東4縣市的精選雜糧作，跟消費者做最近距離的接觸。



遠百投入方式



米糧精品市集

2018年4月21日至4月22日，高雄大遠百邀集20攤臺灣在地特色米麥小農，讓消費者對在地特色烘焙產品認同，帶動精緻化食品與原料產地連結。



食物捐贈計畫

2013年聯合國將世界環境日主題訂為「Think Eat Save」；歐盟也將2014年訂為「歐洲反對食品浪費年」，決議到2020年前達成減少50%食物浪費的目標。

city'super為響應惜食的精神，與台灣食物銀行聯合會進行合作，根據city'super期望幫助的對象，由食物銀行聯合會提供13家受贈單位建議名單，city'super並篩選出第一家試行捐贈的店面，於2018年9月21日開始進行捐贈。city'super於開始捐贈前三個月，逐月檢討捐贈流程及成效並進行調整及擴散至其他分店，未來也將在官網揭露年度捐贈成果及社會影響力資訊。



愛護地球 善盡綠色公民責任

遠東百貨為善盡身為綠色公民的責任，除響應世界地球日、國際關燈日、世界海洋日等國際性的環保倡議外，全台各地分公司亦積極推廣並參與環境保護相關活動，為環境保育盡一份心。遠東百貨結合政府與大學，共同邀請當地社區與消費者一起植樹，同時鼓勵學生舉辦綠市集，吸引民眾以消費支持環保。而針對全球關注的海洋廢棄物問題，遠東百貨不僅由同仁親自前往淨灘，更在各地分公司舉辦各式展覽，期待消費者能藉由藝術對海洋廢棄物議題有更深的認識。



環境關懷

再現台灣原生綠
一起植樹愛地球

2018年3月24日，林務局花蓮林區管理處、慈濟大學行銷與流通管理系、花蓮縣農會及遠東百貨花蓮店共同舉辦「再現台灣原生綠·一起植樹愛地球」捐發票換樹苗活動，發放近千株樹苗，並由慈濟大學流通管理系學生規畫「綠·市集」，現場人潮踴躍反應熱烈。



遠百投入方式



愛護舊書
愛護地球

2018年4月16日至22日，遠百寶慶店舉辦愛護舊書、愛護地球的活動，鼓勵民眾踴躍捐贈舊書，將用不到的書轉留給其他有需要的有緣愛書人，凡捐5本書以上，遠百寶慶店加贈HAPPY GO 10點，限量200份。



「海漂」環保
推廣活動

2018年2月10日至2月11日，高雄大遠百與高雄市南家扶中心合辦海漂藝術展，展出由海洋廢棄物所創作的藝術品，藉由作品提醒民眾若人類所製造的塑膠垃圾若沒有妥善處理，將使垃圾流入海洋中，破壞海洋的生態。



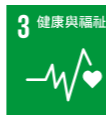
化妝品空瓶回收

2018年3月15日至27日，遠百桃園店舉辦「回收利用 空瓶變點數」活動，民眾持化妝品品牌正貨空瓶回收，每1個化妝品空瓶可獲HAPPY GO點數3點，活動結束總計回收超過900個化妝品空瓶。



倡導樂齡 踴躍捲袖響應捐血

受益於醫藥發達與科技進步，人類得以延年益壽，退休後的生活怎麼安排更顯重要。遠東百貨鼓勵消費者以樂代老，放下生活中各式煩惱，擁抱快快活活、安安樂樂的生活，健健康康長命百歲。此外，遠東百貨亦長年響應「捐血一袋救人一命」的活動，2018年10月，宜蘭發生普悠瑪列車事故，遠東百貨更即時反應社會需求，在台灣最需要的時候，登高一呼，廣邀內部員工及熱血民眾響應，為台灣注入一記強心針。



倡導樂齡

伯大尼
好齡感生活節

2018年5月5日，新竹大遠百針對60歲以上銀髮族，推動健康活動，鼓勵長輩終身學習，預防失智失能臥床，進而成為志工。



遠百投入方式



倡導樂齡

「時光正好愛情不老」
攝影展

2018年7月9日至9月2日，遠百寶慶店與弘道老人不老夢想125號合作，透過公益攝影展，讓16對80歲以上的老夫老妻完成拍攝婚紗的夢想，讓更多人看見一生一世的不老愛情。



遠百投入方式



長輩「心內話」
貼布畫敘說

遠百花蓮店於2018年1月8日展出平均高齡75歲的阿公阿嬤貼布畫作品100幅，現場近40名長者熱情出席，許伍妹、邱美華、游楊苟阿嬤上台介紹作品，拼貼出自己的舊時回憶，無論是牽著牛犁田的畫面、紡織場的工作時光，以及第一次參加相親的情景等，回憶舊時光同時也讓阿公阿嬤充滿更多能量。



響應捐血

登高一呼
四同鄉社團
共同捐血

2018年1月13日，遠百花蓮店在農曆新春前夕，與花蓮縣同鄉公益總會邀請花蓮縣水上摩托車協會、花蓮縣四方聯誼會、花蓮水陸運動競技協會、花蓮美琴之友會共同舉辦愛心捐血活動，共募得213袋，5萬3,250cc捐血量。



遠百投入方式



捐熱血送咖啡

2018年6月9日，桃園大遠百與新竹(桃園苗)捐血中心合作舉辦捐血活動，邀請桃園香鑽同濟會成員共襄盛舉，凡捐血即可獲得大戶屋咖啡免費兌換券1張(限量300張)，當日共捐出100袋熱血。



熱心熱血做公益

每年一月份為寒冷的冬天，亦為心血管疾病好發的季節。板橋大遠百於2018年1月28日邀請台北捐血中心舉辦捐血公益活動，協助常因中風或心血管疾病需要開刀之病患以此生命的延續。

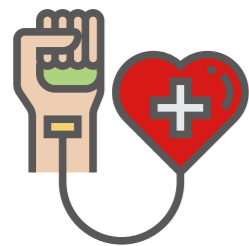




普悠瑪列車事故 全台遠百同仁踴躍挽袖捐血

2018年10月21日傍晚，台鐵普悠瑪6432次列車在宜蘭蘇澳新馬車站發生翻覆意外，造成上百位乘客傷亡，同一時間台灣血液基金會發布聲明指出，宜蘭捐血站平常血液庫存量已吃緊，呼籲民眾踴躍捐血救急。遠東百貨徐雪芳總經理得知缺血的訊息，立即呼籲同仁加入捐血行列。

10月22日早上9點，新北市政府衛生局有兩輛捐血車就定位，總經理馬上號召總公司、板橋大遠百、板橋中山店同仁踴躍挽袖，響應新北市政府衛生局「祈福 集氣 捐熱血」活動，共數百位同仁加入響應，從上午九點到下午五點半依序拿出證件排隊登記捐血；遠百寶慶店同仁也愛心不落人後，前往西門町峨嵋號捐血車捐血；同時，台中大遠百同仁也一同作伙捐血做公益，以實際行動幫助傷病患，讓愛一直延續不間斷。



遠東百貨員工一日志工服務

關懷兒童

瑞北國小全校59名學童七成是布農族；除了低年級學童外，有一半以上的學生都擁有足球夢，喜歡足球、熱愛足球，國內比賽中也踢出好成績。瑞北國小女足於2018年7月將參加廣西兩岸足球交流，遠百花蓮店店長率領同仁們，帶著成套球衣、後揹包以及端午肉粽，和孩子們在端午節前夕聚聚，為這群愛踢球的孩子加油打氣。

遠百桃園店於10月23日週年慶前夕特別前往寶貝潛能發展中心，由店長帶領10位同仁一起協助寶貝們進行公益餵食服務，協助發展遲緩的孩童用餐。透過老師細心的指導和寶貝們相處的技巧，每個小朋友都敞開心胸和同仁互動也把飯吃完，度過一個溫馨又愉快的中餐時光。



探視長者

遠百桃園店於2月8日歲末酬賓檔期號召民眾一同認助華山基金會關懷的老人，共募得11,100元公益年菜金，在過年前夕帶著民眾的愛心圍爐禮盒直接送至長輩手中，由於年前一波波低溫，老人易好發心血管疾病，也在送禮時幫長輩量血壓把關健康，提前讓他們感受溫暖。

「寶慶蔬坊玉波堂」全台首家店進駐遠百寶慶店，除了推廣蔬食料理外，也響應公益，開幕前特別捐贈100份健康蔬食餐盒予弘道老人福利基金會，6月14日當天由遠百寶慶店和玉波堂同仁將100份蔬食餐盒親自送到臺北市南港區的獨居長者手中。夥伴們也和可愛的爺爺奶奶關懷問安，長輩們還一一排隊跟寶慶太陽寶寶小旋風合照，期盼長輩們能感受到送餐帶來的暖暖心意。



陪伴弱勢

高雄大遠百員工於10月18日至安德烈食物銀行整理愛心物資、將食物分類，檢整各項物資後，完成「膳食糧食包」的包裝作業，親自投身服務，用雙手幫助弱勢家庭孩童，渡過快樂且飽足的溫暖冬季。

中秋節前夕，新竹大遠百員工到喜憨兒竹北包裝工廠，協助完成一萬顆月餅包裝，體驗喜憨兒平時的工作生活，並一起將愛心於佳節前夕獻給有需要的團體。

由新竹大遠百發起禦寒衣物募集活動，攜手與世界展望會、六角國際、Land Rover車隊共同合作，成功募集到26條棉被、27條圍巾，以及\$30,636愛心款項，於12月15日一起上尖石鄉泰崗部落提供物資及募款給在地居民，還有與小朋友們共同跳舞唱歌。



響應環保

在週年慶前夕，台南大遠百參與台南市舉辦的秋季淨灘活動，到海邊頂著烈日彎腰撿拾垃圾，在大家齊心協力下，2小時的淨灘活動共清除2.2公噸垃圾，讓海岸線回復清爽乾淨的面貌，也用行動實踐愛護地球環境的用心。



附錄

GRI Standards 索引表

GRI 102：2016 一般揭露

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼	備註
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 前瞻的創新經營	21	
	102-3 總部位置	1.1 前瞻的創新經營	21	
	102-4 營運據點	1.1 前瞻的創新經營	21	
	102-5 所有權與法律形式	1.1 前瞻的創新經營	21	
	102-6 提供服務的市場	1.1 前瞻的創新經營	21	
	102-7 組織規模	1.1 前瞻的創新經營	21	
		1.1 前瞻的創新經營	21	
	102-8 員工與其他工作者的資訊	5.1 優於同業的薪酬福利	85	
	102-9 供應鏈	4.3 全面的供應鏈管理	80	
	102-10 組織與其供應鏈的重大改變	4.3 全面的供應鏈管理	80	
	102-11 預警原則或方針	1.3 健全的風險管理	37	
	102-12 外部倡議	1.2 穩健的永續治理	27	
102-13 公協會的會員資格	1.2 穩健的永續治理	27		
策略	102-14 決策者的聲明	董事長的話	4	
		總經理的話	5	
	102-15 關鍵衝擊、風險及機會	利害關係人鑑別與溝通	12	
1.3 健全的風險管理		37		
誠信與倫理	102-16 價值、原則、標準及行為規範	1.3 健全的風險管理	37	
治理	102-18 治理結構	1.2 穩健的永續治理	27	
		1.2 穩健的永續治理	27	
	102-19 授予權責	1.2 穩健的永續治理	27	
		1.2 穩健的永續治理	27	
	102-20 高階管理階層對經濟、環境和社會主題之責任	1.2 穩健的永續治理	27	
	102-22 最高治理單位與其委員會的組成	1.2 穩健的永續治理	27	
	102-23 最高治理單位的主席	1.2 穩健的永續治理	27	
	102-24 最高治理單位的提名與遴選	1.2 穩健的永續治理	27	
	102-26 最高治理單位在設立宗旨、價值觀及策略的角色	1.2 穩健的永續治理	27	
	102-27 最高治理單位的群體智識	1.2 穩健的永續治理	27	董事進修情形，請參閱遠東百貨2018年報P28~P29
102-28 最高治理單位的績效評估	1.2 穩健的永續治理	27		

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼	備註
利害關係人溝通	102-40 利害關係人團體	利害關係人鑑別與溝通	12	
	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	利害關係人鑑別與溝通	12	
	102-43 與利害關係人溝通的方針	利害關係人鑑別與溝通	12	
	102-44 提出之關鍵主題與關注事項	利害關係人鑑別與溝通	12	
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	1	
	102-47 重大主題表列	重大主題鑑別	12	
	102-48 資訊重編	關於本報告書	1	
	102-49 報導改變	關於本報告書	1	
	102-50 報導期間	關於本報告書	1	
	102-51 上一次報告書的日期	關於本報告書	1	
	102-52 報導週期	關於本報告書	1	
	102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告書	1	
	102-54 依循GRI準則報導的宣告	關於本報告書	1	
	102-55 GRI內容索引	GRI standards指標索引表	116	
	102-56 外部保證/確信	關於本報告書	1	

GRI 103：2016 管理方針

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼	備註
管理方針	103-1 解釋重大主題及其邊界	重大主題鑑別	12	
	103-2 管理方針及其要素	重大主題鑑別	12	
	103-3 管理方針的評估	重大主題鑑別	12	

GRI 200：經濟系列

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼	備註
GRI 201: 經濟績效 2016	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	1.1 前瞻的創新經營	21	
	201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	3.3 堅持的綠色行動	66	
		5.1 優於同業的薪酬福利	85	
GRI 202: 市場地位 2016	202-1 不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	5.1 優於同業的薪酬福利	85	
	202-2 雇用當地居民為高階管理階層的比例	5.1 優於同業的薪酬福利	85	
GRI 204: 採購實務 2016	204-1 來自當地供應商的採購支出比例	4.1 嚴選的高品質商品	73	
		4.3 全面的供應鏈管理	80	
GRI 205: 反貪腐 2016	205-1 已進行反貪腐風險評估的營運據點	1.3 健全的風險管理	37	
	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	1.3 健全的風險管理	37	

GRI 300：環境系列

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼	備註
GRI 302: 能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	3.1 節約的綠能智能	59	
	302-3 能源密集度	3.1 節約的綠能智能	59	
	302-4 減少能源消耗	3.1 節約的綠能智能	59	
	302-5 降低產品和服務的能源需求	3.1 節約的綠能智能	59	
GRI 305: 排放 2016	305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放	3.1 節約的綠能智能	59	
	305-5 溫室氣體排放減量	3.1 節約的綠能智能	59	
GRI 307: 有關環境保護的法規遵循 2016	307-1 違反環保法規	1.3 健全的風險管理	37	
GRI 308: 供應商環境評估 2016	308-1 採用環境標準篩選新供應商	4.3 全面的供應鏈管理	80	
	308-2 供應鏈對環境的負面衝擊，以及所採取的行動	4.3 全面的供應鏈管理	80	

GRI 400：社會系列

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼	備註
GRI 401: 勞雇關係 2016	401-1 新進員工和離職員工	5.1 優於同業的薪酬福利	85	
	401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	5.1 優於同業的薪酬福利	85	
	401-3 育嬰假	5.3 體貼的友善職場	97	
GRI 402: 勞/資關係 2016	402-1 關於營運變化的最短預告期	5.3 體貼的友善職場	97	
GRI 403: 職業安全衛生 2016	403-1 由勞資共同組成正式的安全衛生委員會中的工作者代表	5.3 體貼的友善職場	97	
	403-2 傷害類別，傷害、職業病、損工日數、缺勤等比率，以及因公死亡件數	5.3 體貼的友善職場	97	
GRI 404: 訓練與教育 2016	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	5.2 整合的人才培育	92	
	404-2 提升員工職能及過渡協助方案	5.2 整合的人才培育	92	
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	5.2 整合的人才培育 5.2 整合的人才培育	92 92	
GRI 405: 員工多元化與平等機會 2016	405-1 治理單位與員工的多元化	5.1 優於同業的薪酬福利	85	
	405-2 女性對男性基本薪資加薪酬的比率	5.1 優於同業的薪酬福利	85	
GRI 406: 不歧視 2016	406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動	5.3 體貼的友善職場	97	
GRI 407: 結社自由與團體協商 2016	407-1 可能面臨結社自由及團體協商風險的營運據點或供應商	5.3 體貼的友善職場	97	

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼	備註
GRI 409: 強迫或強制勞動 2016	409-1 具強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	5.3 體貼的友善職場	97	
GRI 413: 當地社區 2016	413-1 經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	3.3 堅持的綠色行動	66	
GRI 414: 供應商社會評估 2016	414-1 使用社會標準篩選之新供應商	4.3 全面的供應鏈管理	80	
	414-2 供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	4.3 全面的供應鏈管理	80	
GRI 416: 顧客健康與安全 2016	416-1 評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	4.1 嚴選的高品質商品	73	
		2.3 優質化的空間	54	
	416-2 違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	1.3 健全的風險管理	37	
GRI 417: 行銷與標示 2016	417-1 產品和服務資訊與標示的要求	4.1 嚴選的高品質商品	73	
	417-2 未遵循產品予服務之資訊與標示法規的事件	1.3 健全的風險管理	37	
	417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	1.3 健全的風險管理	37	
GRI 418: 客戶隱私 2016	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	1.3 健全的風險管理	37	
GRI 419: 社會經濟法規遵循 2016	419-1 違反社會與經濟領域之法律和規定	1.3 健全的風險管理	37	



ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE FAR EASTERN DEPARTMENT STORES' CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT FOR 2018

NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION

SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by FAR EASTERN DEPARTMENT STORE (hereinafter referred to as FEDS) to conduct an independent assurance of the Corporate Social Responsibility Report for 2018 (hereinafter referred to as CSR Report). The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology, included the sampled text, and data in accompanying tables, contained in this report.

The information in the FEDS' CSR Report of 2018 and its presentation are the responsibility of the management of FEDS. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in FEDS' CSR Report of 2018.

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

The SGS protocols are based upon internationally recognized guidance, including the Principles contained within the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) 101: Foundation 2016 for accuracy and reliability and the guidance on levels of assurance contained within the AA1000 series of standards and guidance for Assurance Providers.

This report has been assured using our protocols for:

- AA1000 Assurance Standard (2008) Type 1 evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2008) at a moderate level of scrutiny; and
- evaluation of the report against the requirements of Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (100, 200, 300 and 400 series) claimed in the GRI content index as material and in accordance with.

The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant employees, superintendents, CSR committee members and the senior management in Taiwan; documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant. Financial data drawn directly from independently audited financial accounts has not been checked back to source as part of this assurance process.

STATEMENT OF INDEPENDENCE AND COMPETENCE

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

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

VERIFICATION/ ASSURANCE OPINION

On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the information and data contained within FEDS CSR Report of 2018 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of FEDS sustainability activities in 01/01/2018 to 12/31/2018.

The assurance team is of the opinion that the Report can be used by the Reporting Organisation's Stakeholders. We believe that the organisation has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting. In our opinion, the contents of the report meet the requirements of GRI Standards in accordance with Core Option and AA1000 Assurance Standard (2008) Type 1, Moderate level assurance.

AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES (2008) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

Inclusivity

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

Materiality

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

Responsiveness

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

GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING STANDARDS CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The report, FEDS' CSR Report of 2018, is adequately in line with the GRI Standards in accordance with Core Option. The material topics and their boundaries within and outside of the organization are properly defined in accordance with GRI's Reporting Principles for Defining Report Content. Disclosures of identified material topics and boundaries, and stakeholder engagement, GRI 102-40 to GRI 102-47, are correctly located in content index and report. For future reporting, it is recommended to have more descriptions of the expected timeline for achieving each goal and target in order to monitor the progress of the performance (103-2 & 103-3).

The disclosure of communication and training about anti-corruption policies and procedures (GRI 205-2) is encouraged to present in next report. Moreover, developing a unified data collection procedure for each subsidiary and branch such as online tool is suggested to maximize the efficiency and reliability.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.

David Huang
Senior Director
Taipei, Taiwan
24 May, 2019
WWW.SGS.COM



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-8



永續的經營治理



高效的環保營運



健康的幸福職場



創新的標竿商場



安心的商品管理



溫暖的社會關懷