

1 Sound Operation

穩健經營力

遠東 SOGO 一直是最受消費者信賴的百貨，引領台灣時尚 35 年，與時俱進、友善共好，以永續經營的態度及敏捷創新精神，優化賣場購物體驗，朝「零售標竿企業」願景邁進，在追求營運績效的同時，積極履行企業社會責任，同時締造百貨龍頭與 ESG 領導品牌形象。

對應 SDGs



► 回應永續議題

- 公司治理
- 營運績效
- 法規遵循
- 資訊安全
- 永續選商與消費

► 重要利害關係人

- 股東 / 投資人
- 員工
- 顧客
- 媒體
- 承租廠商 (專櫃)
- 供應商 / 承攬商

淨利、每股盈餘、
股東權益報酬率
連續 5 年成長

EPS 達 1.69 元 年增長 20.7%

稅後盈餘成長

20.5%

首度執行
供應商永續調查

回覆率
86%

SOGO Sustain
好物好選

一站式綠色服務觸及
115 萬
人次

1. 穩健經營力

1.0 策略成果與規劃

遠東 SOGO 自 1987 年 11 月 11 日成立至今，一直都是全台灣最受消費者信賴的百貨品牌，引領著台灣的時尚與流行。剛度過 35 週年的遠東 SOGO，多年來持續以永續經營的態度及創新的精神，與時俱進朝「零售標竿企業」的願景邁進，並同時締造百貨龍頭與百貨 ESG 領導品牌形象。

重大主題	公司治理	營運績效	法規遵循	資訊安全	永續選商與消費	
衝擊說明	遠東 SOGO 評估內部董事與高階主管多元化，並評估商業往來交易對象/供應商之誠信、合法交易行為	遠東 SOGO 的財務經營表現、氣候變遷而產生的財務影響、薪酬福利，以及來自政府的財政補助	遠東 SOGO 因違反環境、社會經濟法律或法規而遭受重大罰款和非金錢的處罰，乃至影響公司聲譽	遠東 SOGO 因應全球性的資訊安全風險的崛起，而針對客戶隱私與資料安全所設立的管理機制與作為	因應顧客永續意識抬頭，強化綠色產品占比與綠色服務，增加公司競爭力與品牌形象	
政策承諾	誠信經營，永續發展	穩健經營，締造市場龍頭地位	遵循環境、經濟、勞動等相關法規的標竿企業	守護顧客資安，打造數位韌性	響應政府推動「淨零綠生活」，積極打造一站式綠色購足平台，攜手利害關係人落實永續消費	
GRI 主題準則	GRI 205 反貪腐	GRI 201 經濟績效	GRI 2-27	GRI 418 客戶隱私	GRI 204 採購實務	
SASB 指標對照	—	營運指標： CG-MR-000.A、 CG-MR-000.B	—	資訊安全： CG-MR-230a.1、 CG-MR-230a.2	—	
管理行動	預防與減緩行動	倡導廉能治理，實施誠信經營	透過功能委員會，進行公司治理內控	改進應對商業環境變化的方法，遵從最新市場監理要求	強化數位韌性，落實日常維運、避免資料外洩	<ul style="list-style-type: none"> 上游：推動永續選商、永續採購 中游：強化同仁與專櫃人員之永續意識，導入綠色服務產品與設備，提高永續服務品質 下游：整合全台各店自媒體平台，進行綠色服務宣導，攜手利害關係人，提高回收比例與資源再使用率
	實際行動方案	透過內控機制及稽核作業評估	於企業永續委員會下成立氣候變遷委員會，評估氣候帶來的風險與商機	透過內控及教育訓練，強化全員法遵認知	藉由資安委員會管控，提升本公司資訊安全	<ul style="list-style-type: none"> 發展 SOGO Sustain 永續選商識別系統 推動綠色餐廳 落實綠色採購、社創採購、以租代買等永續採購原則 提高資源回收比例、導入廚餘處理機

重大主題	公司治理	營運績效	法規遵循	資訊安全	永續選商與消費
成效追蹤	防止舞弊與貪腐事件發生，持續追蹤、要求限期改善	營業總額、稅前/後淨利、每股盈餘（稅後）、股東權益報酬率、EPS	裁罰案數與金額、供應商簽訂永續條款比例	內部稽核與外部稽核	<ul style="list-style-type: none"> • 全台綠色餐廳比例 • 永續採購金額 • 在地採購比例
利害關係人議合	遠東 SOGO 企業永續網站設有「企業廉潔」專區，亦可逕向稽核室舉報	重大檔期績效之新聞發布 定期召開董事會/股東會 內部教育訓練	法令宣導 內部教育訓練 ESG 網站	內部教育訓練	自媒體：粉絲專頁、官網、IG、電子報、DM 等溝通管道 <ul style="list-style-type: none"> • 每半年籌辦 SOGO Sustain 好物好選檔期，推廣永續商品、透過 APP 互動喚起永續意識 • 每月利用自媒體進行永續倡議 • 全台不定期小農 / 社創市集
目標設定	短期 <ul style="list-style-type: none"> • 無重大舉報案件；貪腐與賄賂舉報案件數為 0 • 擬定公司治理相關規範，引導全體員工遵循 • 提升董事會智識，持續參與外部協會並內外進修課程 	<ul style="list-style-type: none"> • 發展各店特色 • 強化電商經營 	<ul style="list-style-type: none"> • 強化內部宣導，符合環境與社會規範外，制定優於法令之依循原則 	<ul style="list-style-type: none"> • 強化資訊安全系統 • 與時俱進修訂內部資安管理辦法 • 推動全員資安教育訓練 • 導入 ISO 27001 資訊安全管理系統 	<ul style="list-style-type: none"> • 持續透過倡議，提高顧客對於 SOGO 永續消費的認知與滿意度 • 透過共創各項永續行動，攜手品牌專櫃轉型 • 提高資源回收比例，並強化循環再利用；各店陸續導入廚餘處理機 • 強化綠色行銷，減少紙本 DM 印製、提高 eDM 發放占比
	中長期 <ul style="list-style-type: none"> • 全員接受反貪腐教育訓練 • 董事與專業經理人薪酬與永續績效連結 	<ul style="list-style-type: none"> • 展店吸客，提高市佔率 • 建立強勢核心業種 • 推動精準行銷，發展 OMO 策略 	<ul style="list-style-type: none"> • 確保無重大違失 	<ul style="list-style-type: none"> • 提升關鍵設施韌性 	<ul style="list-style-type: none"> • 持續提高環保禮贈品採購金額 100~200 萬元 / 年 • 增加產品溯源與透明化的比例



年度亮點成果

擬定「道德行為準則」



- 擬定「道德行為準則」，經2022年底董事會通過，引導本公司董事、經理人及全體員工遵循，以提升永續績效

忠孝館超市及銘店區大規模改裝



- 忠孝館超市及銘店區大規模改裝，運用創新思維讓超市35年後華麗轉身，挹注全年業績正向成長

LOCAL概念全新店型



- 高雄店25年來首度大規模改裝，力拚「減收增益」，LOCAL概念全新店型

重新修訂完成「資訊安全暨個資保護管理辦法」



- 重新修訂完成「資訊安全暨個資保護管理辦法」，包含三大項：「資訊安全暨個資保護組織規定」、「資訊安全管理辦法」共41條、「個資保護管理辦法」共10項作業程序

推動全員數位安全教育訓練



- 推動全員數位安全教育訓練，全年度共安排17場次進行資安宣導，合計共887人次與會，占全體同仁人數70%

供應商永續條款優化



- 供應商永續條款優化，於供應商首度簽約/換約/請款時，全面簽訂

永續調查回覆率86%



- 首度執行工程類與庶務類供應商之永續調查，回覆率86%

96%綠色餐廳認證



- 全台96%餐廳通過環保署綠色餐廳認證

綠色採購金額達3,500萬成長44.74%



- 綠色採購金額達3,500萬，成長38%；包含綠色採購、社創採購及以租代買之永續採購達4,498萬，成長44.74%

自媒體觸及逾16萬人次



- 自媒體永續倡議與溝通共66則，觸及逾16萬人次

SOGO Sustain

共推薦650件永續商品，有1.86萬人次參與

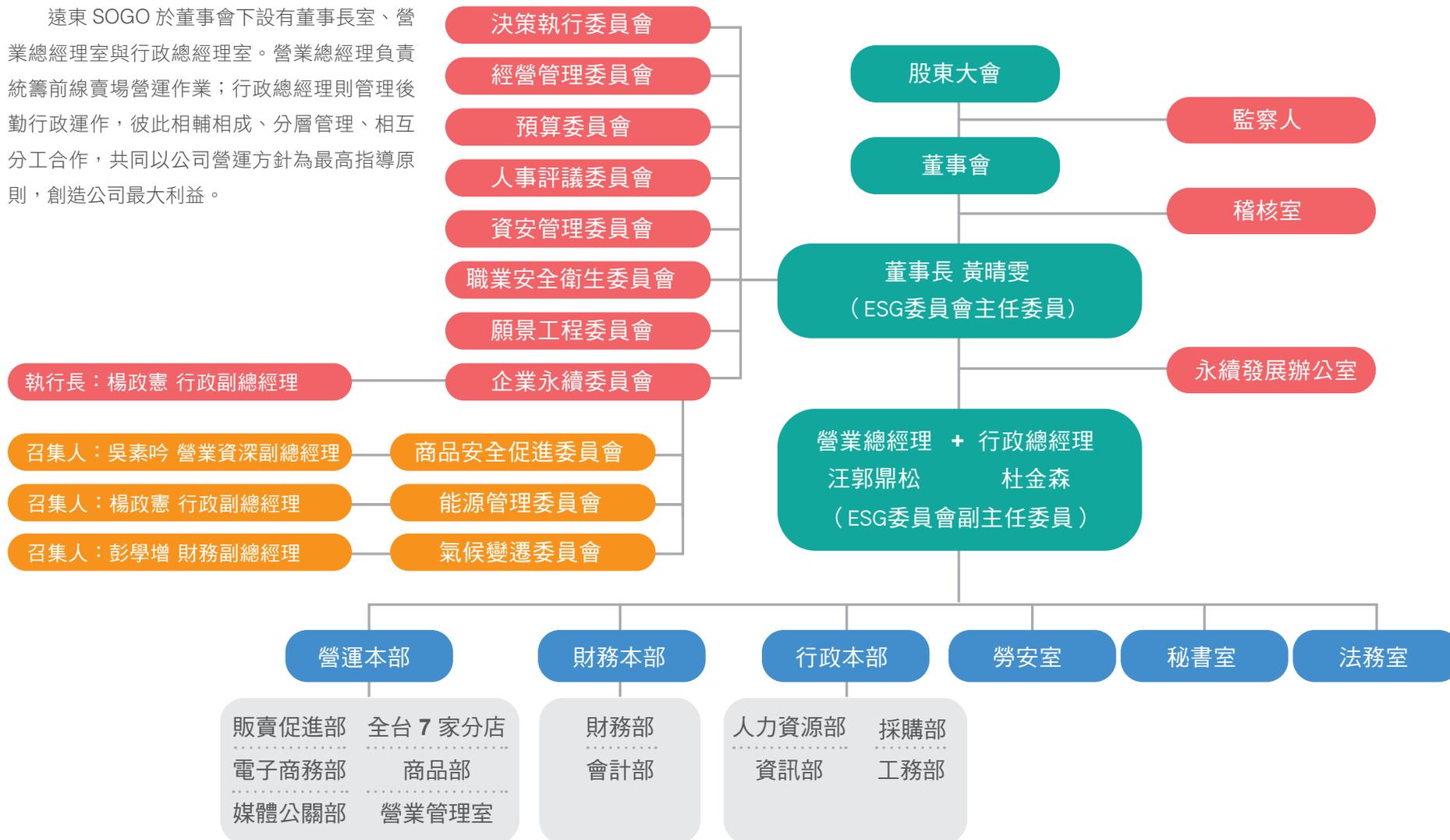


- 舉辦2檔SOGO Sustain，共推薦650件永續商品，DM與電子報合計觸及115萬人；同步舉辦SOGO APP植樹活動，有1.86萬人次參與

1.1 公司治理

1.1.1 組織輪廓

遠東 SOGO 於董事會下設有董事長室、營業總經理室與行政總經理室。營業總經理負責統籌前線賣場營運作業；行政總經理則管理後勤行政運作，彼此相輔相成、分層管理、相互分工合作，共同以公司營運方針為最高指導原則，創造公司最大利益。



1.1.2 董事會

遠東 SOGO 最高治理單位為董事會，設有 5 名董事與 1 名監察人，以具備相關產業之專業與管理經驗作為遴選標準，於股東會進行選任，由董事互選 1 人為董事長。董事會由董事長召集，如有臨時議案則另行召開臨時董事會。2022 年召開董事會 3 次，董事均親自出席，董事出席率 100%，監察人列席率 67%。

董監事任期為三年一任，連選得連任，2020 年 6 月 12 日召開股東常會，改選董事與監事，現任董事成員中有 2 名為女性（40%）。董事長由媒體界素負名望之黃晴雯女士擔任，董事會所有成員均能以其專業學識、洞察力、判斷力與創新力，帶領遠東 SOGO 保有百貨零售業先驅地位。

遠東 SOGO 董事會所扮演的角色	
董事會宗旨	董事會全體成員恪盡職守，導引並協助執行部門穩步向前，追求環境永續、社會共融、公司治理（ESG）的永續發展目標
永續發展之願景	與時俱進、友善共好，為社會大眾提供全方位時尚生活體驗的零售標竿企業
面對 ESG 面向的策略與政策	從「節能減排、永續消費、循環商模」三大永續策略構面攜手承攬商、供應商、消費者等利害關係人共同邁向永續未來
利益衝突之避免	為健全公司治理，2022 年董事會通過訂定〈道德行為準則〉，具體規範防止最高治理單位利益衝突之準則

董事會運作情形			
公司	董事席次 (含獨立董事)	女性董事	
		席次	占比
遠東 SOGO	5	2	40%

2022 董事會運作概況	
開會次數	董事平均出席率 (%)
3	100%

重要決議事項			
類別	決議內容		
	日期屆次	議案內容	決議
普通決議	第 14 屆第 9 次 (111.3.2)	<ul style="list-style-type: none"> 年度財務報表決算案 年度董監酬勞、盈餘分配案 年度營業報告書案 	全體出席董事同意通過
	第 14 屆第 10 次 (111.6.30)	<ul style="list-style-type: none"> 年度股利分派討論案 遠雄巨蛋商場租賃契約簽署案 	全體出席董事同意通過
	第 14 屆第 11 次 (111.12.12)	<ol style="list-style-type: none"> 年度公司預算案 本公司「道德行為準則」訂定 	全體出席董事同意通過

董事長與高階經理人薪酬政策

遠東 SOGO 公司董事及經理人薪酬政策	
對象	績效檢視
董監事	依公司章程第廿七條規定，公司年度如有獲利，應提撥至多 2% 為董事酬勞，實際分派之比率及數額由董事會考量企業永續經營績效評估、公司營運成果、及未來營運風險等因素議定，並報告股東會。遠東 SOGO 2022 年支付董事酬勞合計 3,000 仟元，董事酬金占公司稅後純益比例為 0.21%
經理人 (總經理、副總經理等經理人)	副總經理以上之經理人薪資報酬除依據公司經營績效給付及參考同業水準，並考量績效評估及依未來營運風險關聯因素彈性合理調整
對象	發放項目
董 / 監事	車馬費、獎金等
經理人 (總經理、副總經理等經理人)	<ul style="list-style-type: none"> 固定月薪、各項獎金 (含特別績效獎金、員工酬勞、週年慶獎金、年終獎金)、主管獎勵金，並依本公司「退休辦法」每月提撥退休 (含新、舊制退休金)、福利金等 特殊情形支給主管退職金、資遣費、撫恤金等薪酬
年度總薪酬比率 ¹	年度總薪酬比率之增加百分比 ²
14.90 倍	182%

註：

1. 年度總薪酬比率 = 組織薪酬最高個人之年度總薪酬 / 其他員工年度總薪酬中位數

2. 年度總薪酬報酬變化比率 = 組織薪酬最高個人之年度總薪酬增加百分比 / 其他員工之年度總薪酬中位數增加百分比

3. 員工總薪酬為固定薪酬及變動薪酬

4. 員工年度總薪酬決定方式：前一年 8 月編列新一年度調薪預算 (調幅與總金額)，提報並經董事會同意，當年度執行時，由人事單位依前一年經營績效與預算數提出調薪建議案，經高階主管與董事長討論同意，呈報集團董事長核決後執行。

董事會成員多元化與輪廓

職稱	姓名	性別	年齡			目前兼任本公司及其他公司之職務
			50-65	65-75	75以上	
董事暨遠東集團董事長	徐旭東	男			V	<ul style="list-style-type: none"> 遠東新世紀(股)公司董事長 亞洲水泥(股)公司董事長 東聯化學(股)公司董事長 遠東百貨(股)公司董事長 <ul style="list-style-type: none"> 遠傳電信(股)公司董事長 裕民航運(股)公司董事長 遠東國際商業銀行(股)公司副董事長
董事長	黃晴雯	女	V			<ul style="list-style-type: none"> 英屬維京群島太平洋中國控股有限公司董事長 香港太平洋中國控股有限公司董事長 香格里拉遠東國際大飯店董事 鼎鼎聯合行銷股份有限公司董事 <ul style="list-style-type: none"> 太平洋崇光文教基金會董事長 太平洋崇光社會福利基金會董事長 台中市政府國際事務委員會委員 中華民國百貨零售企業協會常務理事
董事	黃茂德	男		V		<ul style="list-style-type: none"> 徐元智先生紀念基金會董事暨執行長 遠東集團法律顧問 <ul style="list-style-type: none"> 太平洋流通投資公司董事 遠鼎股份有限公司董事
董事	王孝一	男			V	<ul style="list-style-type: none"> 遠東新世紀(股)公司董事 遠東新世紀(股)公司公益事業執行長 遠東國際商業銀行(股)公司執行董事 <ul style="list-style-type: none"> 遠揚建設(股)公司董事長 元智大學董事
董事	井琪	女	V			<ul style="list-style-type: none"> 遠傳電信總經理 Far Eastern Info Service (Holding) Ltd. 董事長暨總經理 全虹企業(股)公司董事長 遠欣(股)公司董事長 旭天能源(股)公司董事長 新世紀資通(股)公司董事暨總經理 <ul style="list-style-type: none"> 德誼數位(股)公司董事長 遠時數位科技(股)公司董事長 遠想原創(股)公司董事長 遠通電收(股)公司董事 鼎鼎聯合行銷(股)公司董事
監察人	王景益	男			V	<ul style="list-style-type: none"> 元智大學董事 上海商業儲蓄銀行文教基金會董事 <ul style="list-style-type: none"> 宋作楠先生教育基金會前董事長及董事 晨暉生物科技股份有限公司獨立董事

更多資訊請參考遠東 SOGO 官方網頁「董事會成員」：<https://esg.sogo.com.tw/4-3.php>

外部組織參與

遠東 SOGO 透過參與外部協會會務，與產官學界交流，以火車頭角色扮演意見領袖，帶領百貨業共同前進，協助國內外及兩岸推動各項事務；同時持續參與「中華民國百貨零售企業協會」及「台北市百貨商業同業公會」，為產業提供建言。

時間 / 年	外部協會	擔任職務	本公司主管
1987	中華民國百貨零售企業協會	常務理事	黃晴雯董事長
		理事	汪郭鼎松總經理
		常務監事	杜金森總經理
1987	台北市百貨商業同業公會	理事	黃正一經理
2014	台中市政府國際事務委員會	委員	黃晴雯董事長
2017	台灣企業永續研訓中心 (CCS)	理事	黃晴雯董事長
2018	台灣女董事協會	理事	黃晴雯董事長
2020	政大世界校友總會	理事	黃晴雯董事長
2022	EP100	會員	遠東 SOGO
2022	R20 區域氣候行動組織	會員	遠東 SOGO

永續國際倡議組織 EP100、R20

遠東 SOGO 呼應國內外淨零趨勢，積極參與國際倡議組織，2022 年遠東 SOGO 正式成為 EP100 會員，是亞太零售百貨業首例，承諾以 2018 為基準年，於 2028 年提升能源生產力 50.52%；同年亦加入聯合國支持成立之「R20 區域氣候行動組織」，期盼透過交流國際永續趨勢與前瞻觀點，發揮影響力，共同實踐環境責任。




女董事協會，提倡女性賦權

女力崛起帶動「她經濟」，遠東 SOGO 董事長黃晴雯擔任台灣女董事協會理事，定期發表女性治理白皮書並舉辦國際性論壇；推動「女董學院」成立，培育新一代傑出女性領導人。多次在女董協會或女董學院擔任論壇貴賓，傳承治理經驗，推動女性賦權。2022 年擔任女董學院「第二屆女性菁英領導人培訓專案」領導力講座導師。

百貨唯一受「再生能源憑證中心」約訪拍攝

經濟部標準局「再生能源憑證中心」為推廣再生能源憑證、鼓勵國內企業發展潔淨能源，並向國際傳達政府發展再生能源的決心，於 2022 年拍攝影片，為 2022 年 3 月 APEC「跨能源與標準」子論壇前導，遠東 SOGO 是唯一受約訪的企業，也是百貨唯一，演繹企業永續的作為與方向。



1.1.3 內控機制

功能性委員會

遠東 SOGO 為健全公司營運管理，於公司內部設立 8 個委員會，強化公司治理能量。

委員會	成立時間	執掌說明
經營管理委員會	2002 年	<ul style="list-style-type: none"> 針對公司經營方針，釐訂經營目標，以及策畫達成目標所須採取之各項方案 董事長召集，經理級以上主管出席，遠東集團董事長列席參加 每季召開一次會議
預算委員會	2012 年	<ul style="list-style-type: none"> 對公司營運目標進行預算監控，將組織決策目標及資源配置加以量化 負責審查、報告及檢討該季預算與預算執行結果，包含追加預算之執行進度及預計績效目標 每季召開一次會議
資安管理委員會	2012 年	<ul style="list-style-type: none"> 依據遠東 SOGO 營運特性制定之〈個人資料保護管理政策及作業程序〉，作為內外部處理顧客、同仁及專櫃合約內個人資料之依據與準則 修訂最新資安管理作業流程及資訊
職業安全衛生委員會	2012 年	<ul style="list-style-type: none"> 職業安全衛生之最高決策單位，對雇主擬訂之安全衛生政策提出建議，並審議、協調及建議安全衛生相關事項 負責職業安全衛生各項事務與專案之監督、管理與追蹤 由總經理召集，每 3 個月開會一次

委員會	成立時間	執掌說明
人事評議委員會	2014 年	<ul style="list-style-type: none"> 為公司整體組織架構設立與調整 各單位編制及人事規章審議與修訂 理階以上重大獎懲案件審議與調查 年度公司各單位績效考核升等升職額度之評議、資遣案件之審議 其他有關公司重大人事政策及福利政策之研議
決策執行委員會	2014 年	<ul style="list-style-type: none"> 公司營運與策略規劃之最高指導單位 委員包含董事長、總經理及副總經理級以上主管 每月初於會議上針對營運現狀檢討業績損益及討論業務策略，針對未來營業目標或可能面臨之經營問題，提出改善計畫 每 1~2 週召開一次會議
企業永續委員會 (ESG 委員會)	2015 年	<ul style="list-style-type: none"> 推動及監督公司治理、企業承諾、社會參與及環境保護四大構面專案成效 由執行秘書小組每月定期向董事長報告，並負責編製每年度之《企業永續報告書》 委員會下設「商品安全促進委員會」，專責商品安全管理專案之長期推動；「能源管理委員會」，負責管理總公司及各據點之能源使用概況 2020 年因應時勢，由「企業社會責任委員會」更名為「企業永續委員會」，亦要求各部門主管擔任執行秘書小組委員，以利各項 ESG 專案計畫推動 2021 年將企業永續委員會的簡稱「CSR 委員會」更名為「ESG 委員會」使公司各部門都能投入於公司治理、環境永續、社會共融的永續運作。 2022 年於企業永續委員會下成立氣候變遷委員會，以 TCFD 量化衝擊數字，評估氣候帶來的風險與商機（詳永續環境力章節）
願景工程委員會	2020 年	<ul style="list-style-type: none"> 旨在形塑公司願景，透過品牌願景工程的啟動，強化同仁的企業品牌認知

註：遠東 SOGO 非上市櫃公司，因此無相關法令要求成立審計、薪酬委員會，或遴選獨立董事之要求。更多資訊詳見投資人專區：<https://esg.sogo.com.tw/4-3.php>。

稽核機制

董事會下設有獨立之稽核室，稽核主管任免須經董事會同意，另設置專任稽核人員。遠東 SOGO 比照上市櫃公司內控內稽要求，建立風險管理策略及各項風險管理制度，並持續調整優化。稽核室依法令規定及風險評估結果擬定年度稽核計畫，除依稽核計畫執行各項稽核作業外，亦按法規異動及新辨識出的風險，執行專案稽核，以進行全面的風險管理、提高經營績效，進而增進公司整體利益。2022 年度稽核作業執行結果已提報董事會，並持續追蹤後續改善成果。



1.1.4 誠信經營

誠信經營與企業廉潔

基於誠信營運方針，遠東 SOGO 營運過程皆遵循內外部法令規範，且依據最新頒布之法令，新增及修改標準作業程序。各部門對外合約均須透過法務室審核，同時要求全體同仁工作中具備商業倫理與責任，並遵循法令規定。新進同仁到任後，皆須完成工作規範培訓課程，同時不定期對同仁進行法令遵循說明、管理守則、倫理教育與人權之宣導與釋疑等，強化從業道德，期許全體同仁展現人文精神。

遠東 SOGO 企業永續網站設有「企業廉潔」專區，利害關係人可線上舉報任何不當行為。如有道德廉潔相關疑慮，可向稽核室諮詢。舉報事件直接由稽核室調查與處理，2022 年未接獲重大舉報案件，並於 ESG 委員會中報告。為健全公司治理，建立企業誠信經營文化，經董事會通過訂定〈道德行為準則〉，引導本公司董事、經理人及全體員工遵循，以提升永續績效。

誠信經營	內容說明	執行方式	相關連結
反貪腐	董事會責成法務單位研擬〈企業廉潔條款〉，並納入各項相關契約中，作為遠東 SOGO 道德誠信及從業行為之基本原則。2022 年新增訂〈道德行為準則〉明文規定公平交易、防止利益衝突、以不正當手段圖得私利、嚴守業務機密、遵循法規等。		「企業廉潔」專區
反歧視	遠東 SOGO 規劃公平、合理、具競爭性的各項制度，不受性別、年齡、種族、信仰等因素影響，鼓勵多元文化並存，同仁間除學習尊重他人，學習文化衝突管理，更能從差異中獲得更多創意，進而發展出獨有的 SOGO 人文化。	<ul style="list-style-type: none"> • 員工手冊 • eWork APP • 內部會議 • 朝會日報 • 內部信件 • 公告欄 	「員工組成與權益」專區
性別平等	自 2018 年起遠東 SOGO 制訂〈性別平等法〉，後依中央規範及時調整內部辦法。例如：生理假，最近一次修訂於 2020 年公告「性騷擾防治管理辦法」。2022 年 78.7% 員工完成性別平等教育線上課程。		

企業廉潔條款

乙方（供應商）不得為不當之競爭行為，甲方（SOGO 百貨）如認為乙方之促銷行為有妨害他人營業之虞者，得予以制止，乙方如未立即停止，甲方得終止合約。任一方履行本合約約定之義務時，不得直接或間接以任何方式對任何他方之職員、受僱人、代理人、代表人、受任人，或上開人員之關係人提供或試圖提供任何款項或利益（包括但不限於佣金、回扣、或其他有形、無形之利益）以影響該職員、代理人或受託人有關本合約之各項行為，任何一方知悉有人員違反前述約定，應立即告知他方，並提供相關證據、資料，以配合司法或其他有權機關調查。一方如因此而受有損害時，得立即中止或解除雙方間之交易關係，並向他方請求損害賠償。本條所謂「關係人」指任一方職員、代理人或受託人或上開人員之配偶、父母、子女、兄弟姊妹、祖父母及外祖父母、孫子女及外孫子女或其他關係密切之親屬或朋友。

遠東SOGO 企業永續網站 企業廉潔 檢舉專區



第六章 離退與解雇

6. 解雇

- (21) 藉職務之便，有圖利自己或他人行為，情節重大者。
- (22) 未經公司許可而在本公司以外，從事同類之業務，致影響勞動契約之履行者。

節錄自 < 員工手冊 >

法規遵循

遠東 SOGO 透過每日內部朝會日報與線上公布欄等管道，向同仁宣導法令規範；法務室定期至各營業據點，進行法令宣導課程（客訴、個資、賣場安全等），確保各項活動均依相關法令規範進行。

法務室亦不定期評估主要營運活動、商品及服務等專案，針對有違反法令、導致遭受裁罰、受媒體輿論負面評價之虞的重大客訴或法令遵循風險事件進行管理，並建立與其他第二道防線之橫向溝通聯繫機制。

2022 年度遠東 SOGO 違規受罰事件如下，全年罰款總金額新台幣 225,000 元。單一個案皆完成改善，並於內部加強宣導，避免再度發生。

2022 年違規事件

類別	營業據點	法規	違反法規內容	改善辦法
治理面向	忠孝館	建築法	B1 挑高區手扶梯之前領有雜項執照，惟因交接疏漏未於規定時限內申辦雜項使用執照，致該雜項執照失其效力。遭罰新台幣 49,000 元	已委託建築師代辦相關程序，雜項使用執照申請中，預計於 2023 年 Q1 完成。
社會面向	高雄店	勞基法	四例同仁出勤違反勞基法，各被依法規定資本額逾億之公司裁罰最低金額新台幣 2 萬、5 萬、5 萬、5 萬，合計 17 萬元。內容為：休假期間出席公司內部會議、特休到公司處理公務、未確實打卡也無申請加班導致無勤務紀錄、週年慶期間下班至隔日上班打卡時間不符須間隔 11 小時之規定。	人資部門於各場合、週年慶會前會，以及朝會日報、eWork 公告，加強宣導排班注意事項，並請各單位主管留意：休假可請代理人出席會議，勤務間需間隔 11 小時以上、以調班方式避免休假加班。
環境面向	中壢店	廢棄物清理法	2015 年 12 月申報廢棄物清理計劃書時，依當時大樓最大設置總量申報，2016 年新法修定總量超過 100 公噸需設置專責人員，因未設置專責人員而受罰，遭罰新台幣 6,000 元。	然本案環保局來函所指之核准事業廢棄物清理計畫書係於 2016 年做成，至來函日期已逾五年之請求期限，正由公司法務室申請訴願中。且 2020 年 7 月本案向環保局申請水污染防治許可證變更後，已符合廢棄物清理法之標準，無需設置專業技術人員。

1.2 營運成果

1.2.1 關於遠東 SOGO

遠東 SOGO 時尚大世代

遠東 SOGO 在追求營運績效的同時，積極履行企業社會責任，以 ESG（環境、社會、治理）三大構面推展未來營運方針，重塑企業願景。我們的願景是成為「與時俱進、友善共好，為社會大眾提供全方位時尚生活體驗的零售標竿企業」。

遠東 SOGO 致力於提供日系精緻細膩的服務與滿足全客層的商品，目前邁入遠東 SOGO 4.0 世代，以數位整合的幸福時尚為目標，精進數位化服務。

詳見：<https://esg.sogo.com.tw/4-1.php>

遠東 SOGO 基本資料

公司名稱	太平洋崇光百貨股份有限公司
創立時間	1987 年
實收資本額	新台幣 82.8 億元
總部位置	台北市大安區忠孝東路四段 45 號
產品與服務	百貨零售
員工人數	2022 年度為 1,315 人
公司型態	未公開發行
營運據點	台灣（共 7 處營業場所，亦為本公司重要營運據點）

營運據點與各店特色

遠東 SOGO 台灣營運版圖遍及台北、中壢、新竹、高雄等城市，共計 7 家百貨據點，致力於了解在地顧客需求，依據設定之目標客群營造各店的經營特色，以最佳的服務品質，提供令顧客滿意的商品與服務。

開業年份 · 1987

台北店 忠孝館

台北東區流行旗艦 美妝天后宮

美式風格，融合日式美學，呈現忠孝館「簡約又溫暖」的特色針對全客層販售最新時尚商品，數位科技零售體驗，優化顧客消費旅程，是台北東區流行旗艦百貨



2022 年營運概況

- 外牆首度大規模拉皮作業，裝設數位視屏板，強化數位行銷
- 超市及銘店區大規模改裝，運用創新思維華麗轉身，挹注全年業績成長，因應疫後顧客對商品安全與衛生的重視，引進全台首創的 UV-C 推車滅菌艙
- 超市首度引進鮮花販售，提升生活儀式感，也與台灣在地的青農、小農合作，提供消費者 farm to table 的新鮮美味
- 千萬打造 8 間護膚室，提供頂級保養品牌護膚療程，使用者有獨立空間，隱密升級

開業年份 · 1994

台北店 敦化館

低調、奢華的貴婦生活圈

- 低調奢華、深耕在地主顧客，為東區精品時尚發源地
- 高質感的尊榮服務深受主顧客青睞與肯定
- 深化經營高端保養品 / 護膚沙龍空間，擁有首屈一指之優質體驗環境
- 東區百貨最頂級餐廳形象，優雅與美味共享



2022 年營運概況

- 擺脫 COVID-19 陰霾，餐飲恢復生氣，主顧客回籠消費

開業年份 · 1996

高雄店

南台灣貼心、安心且精心的時尚藝術與人文匯聚地

打造「遠東 SOGO 美學殿堂」，支持在地文創發展與藝文表演，定期舉辦相關活動。



2022 年營運概況

- 25 年來首度大規模改裝，強化在地商圈的經營與友善共好，打造深耕鄰里、提供最方便的全方位服務之區域百貨
- 農曆春節前，善盡企業社會責任，關懷社區弱勢，邀請北高雄家扶中心的家長及小朋友，前來享用公益宴，溫暖過新年
- 防患城中城事件，捐贈高雄市政府消防局 1 千只住宅用火災警報器，提供弱勢族群（低收入戶、獨居老人及身心障礙者）及火災高風險戶申請安裝；對一般民眾則舉辦防災小英雄聯盟親子活動，宣導防災防火要領，期以讓居家安全更有保障
- 舉辦當地小農市集與高雄購市集，以實際行動支持當地小農、推廣高雄觀光

開業年份 · 1998

桃園 中壢店

NEW FAMILY • NEW LIFE 百貨

位處南桃園核心地段，引領區域時尚與潮流，配合地方政府推動防疫與市民政策，志工社參與社會公益不遺餘力。



2022 年營運概況

- 新租約談判規劃，持續引進新品牌，打造安心舒適購物殿堂

開業年份 · 2006

台北店 復興館

頂級精品時尚龍頭 全台首家匯集世界五大精品

- 集結世界頂級品牌，全台獨家同時匯集義大利精品 GUCCI 和「法國精品四大天王」LOUIS VUITTON、CARTIER、CHANEL、HERMES，為台灣精品百貨翹楚。
- B3 頂級超市 CitySuper，擁有完整熟食區及中外食品名店禮品，為「東區廚房」



2022 年營運概況

- 營業額創歷史新高（170.96 億），為遠東 SOGO 業績第一大店
- 針對高端客層，與 10 家國際品牌共同演繹永續時尚
- 舉辦台灣百貨最大規模社創展，展現通路力量，推廣永續消費；獲 Buying Power 社會創新產品及服務採購獎勵機制「特別獎」肯定

開業年份 · 2009

天母店

綠色百貨示範店

- 全台首家取得碳標籤的百貨，亦是環保署推行服務型碳標籤納入綠色採購的第一家百貨
- 與台北市政府產發局、北投區農會洽談合作，推廣鄰近區域在地花農地的當季花卉
- 集結各式創意手作市集，促進在地民眾與攤商交流



2022 年營運概況

- 1F 擴大香氛保養區，引進 SABON、JO MALONE；4F 新增高爾夫品牌 HONMA，於櫃內增加試打室，優質品牌進駐帶動人流及業績
- 落實社會責任，展演會館一年舉辦 24 檔藝術美展，邀請學校及社團展出；與社福團體合作募集上萬張發票與弱勢兒童心願禮物；攜手部落客舉辦捐血市集救血荒，募得 935 袋熱血
- 參與天母萬聖節活動，營造商圈共榮

開業年份・2012

新竹店



親子友善、社會共榮的首選百貨

- 百貨結合購物中心打造零售新業態，緊密連結市民生活
- 結合 ESG 議題，年度舉辦 300 場以上親子活動，打造最友善百貨空間
- 開放室內演藝廳優質空間串聯市府志工講座等活動，延伸共榮共享企業形象
- 新竹最齊全之運動品牌購物通路

2022 年營運概況

- 年度營業額近 60 億再創新高，為大新竹區百貨坪效之冠
- 全新打造 5F ThanQ CLUB 遊戲區，每週舉辦會員專屬體驗活動
- 新竹首家建置太陽能板之綠電百貨，3 年發電逾 160 萬度、減碳達 5 座新竹公園吸碳量，獲 TVBS 專題報導
- 1F 女鞋區改裝，打造明亮舒適空間，全館使用 LED 節能照明，省電環保永續

1.2.2 營運績效

2022 年度遠東SOGO 營運績效



2022年度遠東
SOGO營業總額為
新台幣**450.1**億元



稅前/後淨利、每股盈餘
(稅後)、股東權益報酬率
均連續**5**年成長



EPS達**1.69**元
年增長逾**20.7%**



稅後盈餘
成長**20.5%**

公司財務狀況之審查主要透過每日業績報表，由單位主管檢核當日營收狀況，定期追蹤與預估目標之間差異。遠東 SOGO 為遠東百貨轉投資之事業，因此營運績效、獲利目標、股權分布及關係企業之相關重要資訊，皆會與母公司遠東百貨股份有限公司（2903-TW）合併於年報與法人說明會時揭露。

單位為新台幣千元；每股盈餘（稅後）單位為新台幣元

	2019	2020	2021	2022
營業收入（IFRS）總額法	42,861,166	41,841,986	41,199,368	45,013,913
稅前淨利	946,686	1,209,108	1,459,163	1,824,575
稅後淨利	485,212	1,060,261	1,160,502	1,398,046
每股盈餘（稅後）	0.59	1.28	1.40	1.69
股東權益報酬率（%）	4.42	9.36	9.76	11.43
資本額	8,280,000	8,280,000	8,280,000	8,280,000

更多資訊請參考公開資訊觀測站（2903）<http://mops.twse.com.tw/mops/web/t146sb05>

單位為新台幣千元

	2019	2020	2021	2022
營業收入（IFRS）總額法（A）	42,861,166	41,841,986	41,199,368	45,013,913
營運成本（B）	39,081,760	38,317,983	37,685,751	41,078,942
員工薪資與福利 ¹ （C）	1,261,241	1,248,956	1,256,000	1,343,106
支付出資人之款項 ² （D）	165,600	910,800	1,001,880	1,043,280
繳納給政府之費用 ³ （E）	886,572	847,109	826,072	850,119
捐贈（F）	13,916	12,342	13,615	12,578
留存經濟價值（G） =（A-B-C-D-E-F）	1,452,077	504,796	416,050	685,888
政府財務補助總額 ⁴	7,790	197,377	168,424	94,397

註：1. 含本公司員工非常態性薪資，以及其他員工福利

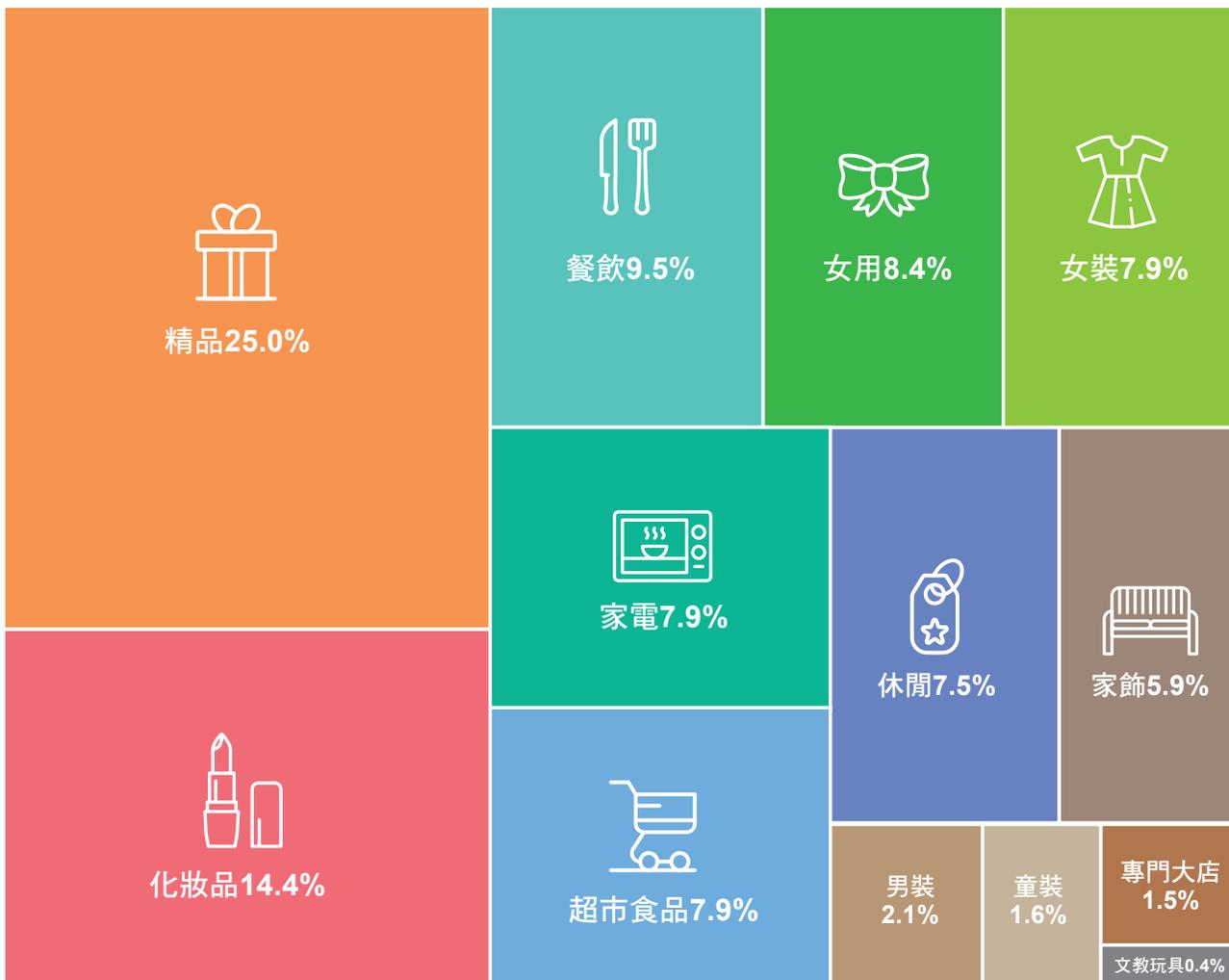
2. 發放股利之總額

3. 含稅費與罰金

4. 含節能專案補助、肺炎補助（含肺炎紓困補助、肺炎租金補助、肺炎減免補助）、電費減收方案、產業創新條例抵減等。2020~2023 年皆有肺炎相關補助金，其中 2020~2021 兩年金額較高。

商品類別與營業額占比

遠東 SOGO 販售的商品琳瑯滿目，2022 年以精品、化妝品與餐飲為主要營業額來源，占總營業額 48.9%。在國門不開，內需消費市場熱絡的狀況下，餐飲業績較 2021 年成長 22.3%；精品則成長 18.4%；文教玩具則屬落後指標，下滑 4.5%。



1.2.3 數位發展

環視近年疫情衝擊、消費市場購物習慣與消費模式的大幅轉變，一再突顯組織數位轉型的重要。為此遠東 SOGO 將危機視為數位化商機，自「優化數位治理」與「深化數位體驗」2 大策略面向出發，並透過客戶關係管理 (Customer Relationship Management, CRM) 工具進行數據分析，在兼顧利害關係人數位隱私、提升購物品質與掌握消費旅程間取得平衡。

自遠東 SOGO APP 於 2020 年問世後，積極建立 OMO 策略，並推展即時、高品質、永續性的購物服務。截至 2022 年底，會員人數成長至超過 116 萬，較 2021 年成長 28.03%。



2 大策略面向

內

優化
數位治理

藉由數位轉型擬定未來治理方針及市場策略

【即時數位溝通、推動精準行銷】

- 建立顧客數據平台 (CDP)，發展數據貼標，以至少 80 種標籤深入挖掘資料，洞察客戶行為、喜好，將顧客分群、分眾達到精準行銷以貼近消費者需求，同時節省員工 90% 的操作時間
- 供應商情報平台：整合品牌供應商資訊作為招商與危機 / 輿情處理資料庫

【強化系統韌性】

- 將資訊安全列入全員必修課
- 取得 SOGO APP 行動應用基本資安標章認證
- 強化資安、預防駭客，定期進行系統弱點掃描與災備演練，所有個資加密處理，申請資安標章認證

2022年成效

- 1.70% 同仁接受資訊安全 / 個資法課程
- 2.SOGO APP 行動應用獲基本資安標章認證 (Mobile Application Basic Security, 簡稱 MAS 標章)

外

深化
數位體驗

在人人皆有行動裝置的時代，打造愉快的數位體驗環境，優化顧客旅程

【購物體驗升級】

- 遠東 SOGO 於 2020 年全面升級 APP 與 POS 機，改變以往手持發票兌換優惠的限制，以 APP 便能進行 HAPPY GO 會員集點、停車折抵、電子折價券 / 抵用券 / 來店禮等電子禮物之兌換。
- 因應手機隨身的消費型態，強化 SOGO APP 分眾行銷，提高 APP 數位贈獎活動數量與數位抵用券之兌換金額，也做到節能減碳。

【電子化支付】

- 為台灣第一家推出電子禮券的百貨公司，遠東 SOGO APP 透過電子禮券發放、鼓勵轉贈與使用以減少傳統禮券造成的環境成本。
- SOGO 支援 12 種電子化支付方式，簡化顧客付款流程，SOGO APP 支援其中 4 種。

2022年成效

- 數位抵用券兌換金額年增 3.5%，共兌換出 13 億 4,314 萬等值抵用券
- APP 數位贈獎活動數量年增 18.7%，全年共舉辦 3,340 個數位贈獎活動

電子支付工具

	<p>* </p>		

電子禮券

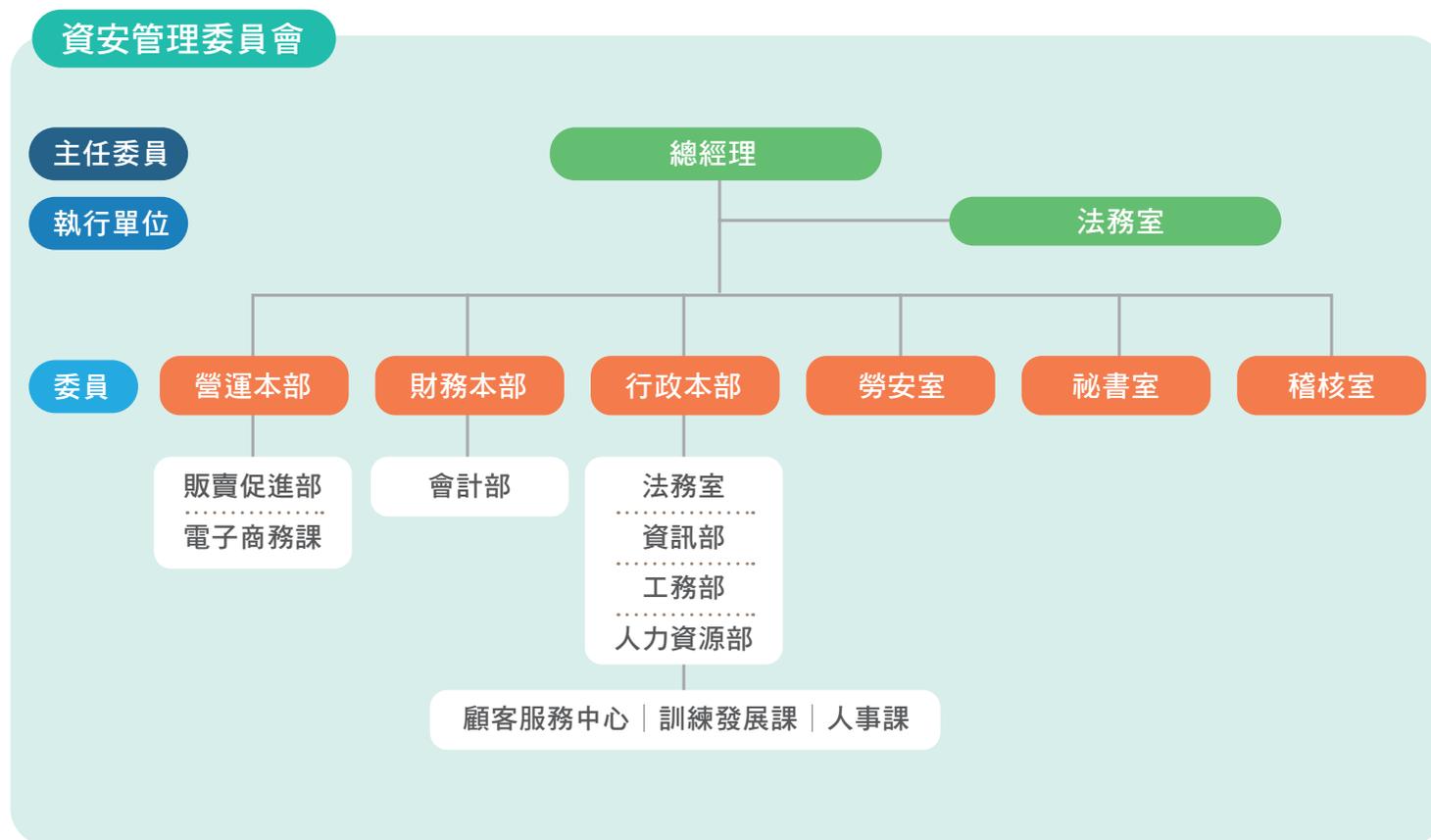
*		電子禮商券
*		即享券
*		贈獎抵用券

註：* 為 SOGO APP 特別支援。

1.3 資安防護

1.3.1 資安管理委員會

鑑於百貨業接觸之個人資料數相當龐大，遠東 SOGO 恪遵法律規範，保護顧客與同仁個人資料及其財產隱私之安全。本公司轄下設有「資安管理委員會」，由總經理擔任主任委員，掌握個資的相關業務單位擔任委員。



資安管理委員會不定期盤點各部門使用個資狀況，所有個資均加密處理，嚴格管控與稽核權限，並對資訊系統定期進行系統弱點掃描與災備演練；已陸續完成個人資料盤點、個人資料蒐集程序建立、專櫃合約個資條款修訂、全台同仁個資教育訓練、檔期行銷方式變更等處理程序。為求慎重，遠東 SOGO 成立〈資安事件通報系統〉，發生或發現個資問題的單位，有義務通報資安管理委員會，由法務室統籌執行處理。

遠東 SOGO 資安委員會於 2022 年 4 月修訂完成「資訊安全暨個資保護管理辦法」，包含三大項：「資訊安全暨個資保護組織規定」、「資訊安全管理辦法」共 41 條、「個資保護管理辦法」共 10 項作業程序。

2 大策略面向



外
打造安心購物環境

行動方案	2022年成效
<ul style="list-style-type: none"> 一櫃一機，顧客在櫃位即可完成結帳程序，節省時間，亦免除卡片離開視線造成洩漏隱私之虞 會員卡電子化，與遠東SOGO APP串連，優化消費者使用體驗，也減少實體卡片遺失的資安疑慮 強化雲端安全防護 顧客如有個資之疑慮或要求，可透過客訴管道處理 	<p>遠東 SOGO 各雲端系統均使用 AWS 雲端安全防護機制保護</p>



內
奠定經營治理基石

行動方案	2022年成效
<ul style="list-style-type: none"> 制定〈個人資料保護管理政策〉，如有個資相關疑慮，或有個資外洩之虞的事件發生，由對應權責部門及資安管理委員會處理 派員取得「TPIPAS 個人資料管理師」證書，全面提升資訊安全管理能力 強化資安檢測、導入資訊安全管理系統，推動全員資訊安全課程 	<ul style="list-style-type: none"> 派員參與「台灣個人資料保護與管理制度規範」(Taiwan Personal Information Protection and Administration System, TPIPAS) 管理師培訓，考試合格，取得「TPIPAS 個人資料管理師」證書 全年度 21 場次資安宣導，合計 887 人次與會，佔全體人數 70% (2023 年將持續推動，設定全員參與 KPI 達九成) SOGO APP 經外部稽核，取得 MAS 標章

1.3.2 資安風險管理

為了促使本公司資訊安全管理制度能貫徹執行、有效運作、監督管理、依 P.D.C.A 循環流程管理持續改善，維護公司重要資訊系統的機密性、完整性與可用性。



為強化人員認知、避免資料外洩、落實日常維運，遠東 SOGO 透過資安稽核找出可能的風險，並確切定義資安稽核所欲達成之稽核目標。

半年一次稽核室資安內稽	外部稽核
<p>1. 2022 年初，稽核室針對本公司 55 項資訊系統抽樣，針對使用單位及管理維護單位，包含總公司資訊部（資訊開發課 / 網站維護課）、人力資源部、數位通路部、財務部（禮券課），進行資訊安全管理作業查核，目的在確證資訊系統及相關軟硬體之運用、保存及維護是否允當，並於 2022 年 2 月發出查核報告。稽核過程確有發現需注意及改進部分，已於稽核過程中請相關單位及人員改進。</p> <p>2. 下半年，查核資訊部系統開發及程式修改控制作業需求。稽核過程確有發現需注意及改進部分，已於稽核過程中請相關單位及人員改進。</p>	<p>3. SOGO APP 委由「數聯資安」於 2021 年 12 月至 2022 年 1 月進行「行動應用 App 基本資安檢測」初測，於 2022 年 2 月至 3 月複測通過，iOS 及 Andorid 系統均取得「行動應用 App 基本資安標章認證」（MAS 標章 L3），認證到期日為 2023 年 5 月。</p> <p>4. 委由會計師事務所每兩年一次執行電腦審計及資訊安全查核，上次外稽時間：2021 年 3 月，外稽單位：勤業眾信聯合會計師事務所。</p>
短期目標：導入 ISO 27001 資訊安全管理驗證	

1.3.3 個資保護

遠東 SOGO 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，該平台已取得 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，嚴格加密與保管所有顧客資料。

遠東 SOGO 僅留存會員編號對照檔，公司無法以任何方式取得會員資料或鑑別會員身分，並依據遠東 SOGO 訂定之「個資保護管理辦法」，建立顧客個

人資料之蒐集、處理、利用及檔案安全維護作業之相關流程，控管卡片申辦過程中對顧客資料之保護。2022 年並無發生客戶隱私或遺失客戶資料之投訴案件。

遠東 SOGO 每年委託「鼎鼎聯合行銷」以 Happy GO 卡友為對象，進行顧客滿意度調查，確認受訪者意願後才開始執行調查，受訪者意見將受保護，不會單獨呈現個人意見及資料。

重點個資管理

項目	管理方式	保管單位
簽帳單	各專櫃每日閉店前交給出納，簽帳單保管於倉庫或金庫，保管期限 1 年，年限到期後銷毀	出納課
活動參加者名單	活動後銷毀	販賣促進部
兌換贈品接觸之個資	活動後銷毀	販賣促進部
同仁個資	1. 在職同仁個資系統，設定查閱權限 2. 離職同仁個資，依法規封存資料，保存 5 年後銷毀	人力資源部
顧客調貨資料	保存 1 年後銷毀	營業各部
訴願資料	1. 店內紙本訴願資料，結案後保留 1 週即銷毀 2. 電子訴願個資由系統表單建檔，待案件結束後資料封存，並設定查閱權限	顧客服務課
顧客租借服務	租借填寫資料，當日歸還後銷毀	顧客服務課
拾獲物表單	保留 2 年後銷毀	顧客服務課

1.4 風險控管

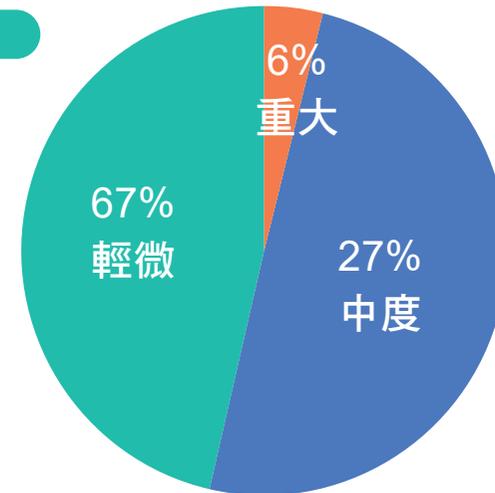
1.4.1 風險管理

在全球化影響下，世界各地的經貿問題緊密關聯，且近年來全球氣候變遷與商品安全議題備受關注；物聯網時代來臨，電商興起，新消費模式崛起，外部環境風險與劇烈變化，對百貨零售業而言是很大的挑戰，COVID-19 更改變了零售業的樣貌。

遠東 SOGO 衡量企業經營風險，藉由建立內控機制、誠信經營，確實預防與適時處置各類風險帶來之威脅與機會，積極發展對策。同時透過各功能性委員會定期召開會議，確保相關風險管理策略之有效性。遠東 SOGO 並依金融監督管理委員會訂頒之「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」辦理內部控制制度之評估，本公司 2022 年度內部查核結果如下，內控無重大缺失，缺失以文件流程不當、未遵循管理辦法為大宗占 57%。

2022 年查核發現

內控影響程度



2022 年內部控制缺失彙總

單位：查核缺失數量

項次	內控循環	內控規劃缺陷	報表記載不實	影響財務 / 商譽	文件 / 流程不當	未遵循管理辦法	安全性不足	自動化不足	合計
1	銷售及收款	14	5	9	17	11	12	-	67
2	採購及付款	1	-	5	6	32	9	-	54
3	薪工	-	-	-	8	-	-	2	10
4	資訊安全	-	-	-	1	-	-	-	1
5	固定資產	-	-	-	-	-	-	-	-
6	投資活動	-	-	-	-	-	-	-	-
7	法規遵循	-	-	-	-	-	-	-	-
合計		15	5	14	32	43	21	2	132

遠東 SOGO 以「決策執行委員會」為最高決策單位，委員會組成涵蓋營業、販促、行政與財務等部門主管，定期針對公司營運釐訂方針，視需要成立專案，定期追蹤成果。並由稽核室進行公司內外外部各類風險的評估，相關風險掌控如下：

風險類型	外部環境與風險	因應對策
 營運 風險	發生不可抗力之天災或其他災害，以致營運中斷之虞	<ul style="list-style-type: none"> 訂定危機事件處理辦法，有效針對危機事件進行系統性與分級化管理 加強人員教育訓練與日常演練，強化應變能力 落實庫存管理，並定期與供應商、承租廠商（專櫃）檢視供貨流程，確保供應鏈不中斷 透過線上通路持續保持顧客購買管道暢通 實體賣場改變交易方式 測試各項緊急通話設備是否保持暢通
	零售業面臨電子商務與無店面通路消費模式快速崛起，消費者購物行為急速轉變；各大百貨公司展店佈局空間漸趨飽和，成百家爭鳴新競爭時代	<ul style="list-style-type: none"> 以大數據分析消費者購物行為，並強化顧客消費偏好與習性之掌握 整合性推動樓層調整與商品配置，同時提升服務品質與購物體驗 結合實體店面及虛擬通路之優點，建立虛擬整合的購物新通路，並發展網購店取 以五感體驗與消費者互動，讓逛賣場轉化為「玩體驗」
	百貨公司有在賣場創造特色及吸引之商業空間之需求，但時間及預算掌控不佳，則增加營運成本	<ul style="list-style-type: none"> 各店改裝工程採購驗收管理 抽盤各單位固定資產，減少營運資產減失風險
	數位贈獎活動大增，嚴防作業弊端，避免公司損失	<ul style="list-style-type: none"> 檢核贈獎系統兌換資料正確性
 財務 風險	全球經濟緩步成長，中長期趨於保守，受大環境景氣及競爭加劇影響，營收成長受限之現狀，營運過程中之開源節流是能否獲利之關鍵因素	<ul style="list-style-type: none"> 加強專案控管，追蹤專案需如期完成 妥善控管資本支出與成本，減少不必要之浪費 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
 人力資源 風險	百貨業工作忙碌且壓力大，優秀人才留才不易，易造成專業能力斷層	<ul style="list-style-type: none"> 透過每年進行同仁工作滿意度調查，進行留任意願、工作表現、工作需求重視度等分析 首重育才與留才，提升同仁向心力，落實同仁教育訓練機制 優化同仁權益與福利，加強同仁溝通管道與參與機制 打造幸福企業場域，提供同仁健康生活指引 抽查員工考勤、加班及假別申請合理性，以符合法令及公平原則 比照上市櫃公司制訂道德行為準則，引導董監事、經理人及員工行為符合道德標準，強化公司治理

風險類型	外部環境與風險	因應對策
 供應鏈 風險	<p>商品安全議題漸受政府與顧客重視，法規亦多有規範，然遠東 SOGO 做為台灣百貨業的營運與永續領導者，將受到更嚴厲的檢視</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 嚴格落實供應鏈管理機制，強化與外部評核之結合，以客觀標準進行供應鏈管理 • 盤查自營商品是否有逾期、包裝受損或標示不符之情形 • 執行採購議價、驗收之會辦及簽核，確保作業符合規定，並提供消費者安心購物環境及優質禮贈品
	<p>全年營收額可觀，與專櫃廠商及供應商之間的往來易產生弊端</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 建立貪腐舞弊防治與舉報機制 • 定期對同仁進行宣導，以避免發生錯誤行為
 資訊安全風險	<p>資訊多元化應用時代，零售業從行銷、購物、結帳等各階段，均有涉及顧客個人隱私與交易資料安全之虞，須加以控管</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 建構完整資訊安全管理機制，強化個人資料保護 • 加強購物交易支付流程之控管，保護顧客個人之交易資訊 • 強化同仁與專櫃廠商的認知教育，並善盡提醒、示警之責 • 檢核系統開發及程式修改允當性
	<p>數位轉型時期，線上活動增加，透過即時軟體或雲端協作應用維持日常業務蔚為主流，人員使用的軟體或系統恐危及公司機密與顧客個資</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 工作用各式電腦設備安裝可靠的防毒軟體，並隨時更新，防止病毒或惡意程式入侵 • 定期舉辦資安與數位防衛相關教育訓練與宣導 • 系統強化垃圾信件與病毒防堵 • 建構數位同理心，針對有數位使用需求的同仁給予積極協助 • 盤查各單位涉及之個資，查證其適法性及資料保護有效性，強化個資防護
 環境災害風險	<p>全球日益重視環境保護與能資源管理，主管機關可能將零售業之能資源耗用與溫室氣體排放納管，或透過提高使用成本的手段進行控管</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 深化能源管理系統，提升能源使用效率 • 持續自主推動環境自動化控制系統，節省能資源使用 • 積極爭取政府補助，替換節能設備 • 進行氣候風險連結財務衝擊之量化評估 • 檢核各店溫室氣體盤查作業
 法規遵循風險	<p>若不確實遵循法規，將致法令主管或監理機關懲罰，影響營收及公司信譽</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 執行年度稽核計畫作業 • 依法令規範執行資金貸與、背書保證、資產取得與處分及子公司監理作業
 疫情風險	<p>因應新冠疫情，國內與國際採行各種限制措施，疫情的傳染力與不確定性可能影響營運，造成營收下滑</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 當台灣第一位確診病例出現，遠東 SOGO 立即啟動「防疫指揮中心」系統，制訂防疫指引規範 • 積極配合疾管署規範訂定防疫指引，即時採取對應措施

1.4.2 危機事件處理

遠東 SOGO 遵循〈遠東集團危機事件處理辦法〉，設置總值星 1 名，由公司協理階以上 1 位主管輪值，接受每日 1~2 位正副值班長緊急通報，平日統籌掌握公司危機事件動態，遇有天然災害、能源短缺、工安事故、環保或抗爭事故、勞資爭議、犯罪案件、法定傳染疫情、營運中斷或其他重大危機事件發生時，30 分鐘內向集團通報，並登錄於線上危機通報系統，定期回報後續發展。

在危機事件發生時，遠東 SOGO 即啟動應變指揮體系，成立指揮中心，由總經理擔任總指揮、呈報董事長，運籌帷幄，在最短時間內動員足夠之人力物資處理，防止事件危及營運或公司形象。

2022 年特殊危機事件

日本和風節特展廠商確診

忠孝館原訂於 2022 年三月底至四月初舉辦為期 12 天「日本和風節特展」，第一時間得知參展廠商染疫後，立即請其居家隔離，並請該專櫃翌日起撤展，將連假期間接觸人員降至最低，並於接獲衛生局通知後，立即要求接觸者進行快篩，並通報北市衛生局針對快篩陽性者做 PCR 確認，也依北市衛生局指導，活動會館消毒靜置 3 天，參展廠商相關人員進行匡列及居家隔離。除了防疫規範及營業時間依照政府規定辦理，遠東 SOGO 更自主拉高防疫規格，主動全館閉店清消一天。

樓管詐領優惠券，已解雇並提告、無個資外洩或消費者受害

2020 年 4 月至 2021 年 11 月，一名樓管專員趁周年慶及各大檔期舉辦滿額贈活動，利用發票與贈獎系統的時間差，竄改發票內碼，上傳到後台虛增不實消費紀錄，詐領近 390 萬的商品及抵用券。本公司資訊部發現大量異常假消費即展開調查，已解雇並提告該名樓管。該案無任何一筆個資外洩、亦無消費者受害。

年初，週刊王不實報導裁員 200 人

周刊王 (CTWANT) 未向本公司查證，憑空杜撰指本公司將「由南往北裁員 200 餘人」之不實報導，本公司除採取法律行動捍衛自身權利，也發出新聞稿以正視聽。

當時，高雄店正進行業務轉型，部分樓層調整經營模式，依勞基法規定程序，精簡 28 名員工，資遣條件優於勞基法。類似人力精簡於零售業界不乏先例，周刊王罔顧查證的新聞原則，採用不實資訊誤導閱聽眾，已明顯違法。

而後，高雄店斥資新台幣 2 億元大規模改裝，於 10 月底正式開幕，將高雄店改裝成過去 SOGO 沒有、但三多商圈需要的店型。改裝花費兩年多時間，最大突破是營業面積精簡二分之一，把百貨樓層集中到七層樓內，提升精緻服務，其他生活機能移到 8 樓以上，改為出租使用，力拚「減收增益」。

事件摘要	媒體不實報導遠東 SOGO 全台裁員 200 人。實為高雄店業務轉型，依勞基法規定程序，精簡 28 名員工，資遣條件優於勞基法相關規定。
遠東 SOGO 因應	採取法律行動捍衛自身權利，並發出新聞稿以正視聽
優化方式	加強內部溝通，推動員工關懷措施

1.5 供應鏈管理

為構築安心且值得信任的購物環境，遠東 SOGO 進行在地採購，並要求簽署「永續條款」，進行供應鏈管理。

遠東 SOGO 自 2017 年推動新食器時代，全面禁用一次性與美耐皿餐具，開啟百貨永續飲食風潮，爾後與專櫃和供應商陸續推動環保與食安活動，包括無痕飲食、全面禁用塑膠吸管，領先全台百貨零售業，不主動且不免費提供一次性餐具。為呼應 SDG12 責任消費與生產，自 2021 年推出〈SOGO Sustain·好物好選〉永續選商識別系統，輔導專櫃因應永續消費趨勢，於 2022 年制訂全套永續條款、進行供應商永續調查，期待強化供應鏈韌性，攜手邁向永續轉型之路。

遠東 SOGO 為國內第一個舉辦大規模小農展及社創展之百貨，為小農及社企搭起進軍百貨的最後一哩路時，有著嚴格的輔導機制：先透過接觸與選商，對於有實力、能開市集的社創或農社企進行半年以上的溝通與輔導；最後上架，藉由百貨的行銷與自媒體資源協助活動曝光；活動結束後，進行效益評估，提供營業額、消費筆數、及顧客回饋給合作單位。我們期許以本身的通路專業，培力（empower）對社會與環境友善之品牌與社企，也透過生態系之打造，強化本身通路之永續影響力。

供應鏈管理策略

面向	目的	2022 年成效	未來目標
落實 在地採購	遠東 SOGO 身為通路業者，發揮通路力量，以本地採購鼓勵消費者採購在地特產品，鼓勵在地產業發展，並落實減碳供應鏈	<ul style="list-style-type: none"> 遠東 SOGO 的重要營運據點皆位於台灣，2022 年庶務類之採購 100% 向台灣當地廠商進行在地採購 	<ul style="list-style-type: none"> 啟動淨零聯盟 → 全台各店餐廳通過環保署綠色餐廳認證，達成率 100%
深化 永續選商	輔導專櫃推出永續商品，達成競爭者的產品服務差異化	<ul style="list-style-type: none"> 呼應 SDG12 責任消費與生產，持續強化專櫃對 SOGO Sustain 永續商品的推薦。全年推薦 650 個嚴選商品，DM 與電子報合計觸及 115 萬人 與政府、社創團隊、小農等，全年舉辦 29 場市集；忠孝館小農展年消費逾 4.8 萬筆，業績成長 32.4%，平均客單價成長 21% 	<ul style="list-style-type: none"> → 偕同供應鏈與承租廠商進行「一櫃一綠色行動」實踐循環經濟 推動循環商模 → 制訂供應商人權管理政策，促進供應鏈 ESG 面向符合永續管理規範
強化 供應商韌性	降低負面衝擊，進行供應商永續管理	<ul style="list-style-type: none"> 制訂全套永續條款，要求供應商全面簽署 進行永續供應鏈調查，發出調查問卷，鑑別供應商之重要性與衝擊度 	<ul style="list-style-type: none"> → 啟動供應商 ESG 調查，分級輔導

供應鏈管理推動歷程



1.5.1 供應商規範

遠東 SOGO 合作廠商主要有承租廠商與供應商兩類，為確保合作廠商符合永續精神，2016 年起，遠東 SOGO 率百貨業之先，要求簽署〈企業社會責任條款〉與〈供應商企業社會責任承諾事項〉；2019 年起，進一步提升規格，在供應商、承租廠商的制式合約中，全面簽訂規範〈企業社會責任條款〉；2022 年優化為〈永續條款〉，承租廠商與供應商簽署率達 100%，其餘採購金額較低者，請款時須於供應商資料表勾選同意遠東 SOGO 永續條款；2023 年起，敦促與遠東 SOGO 往來銀行於授信或保證合約中納入相關永續條款。

更多資訊請見「供應鏈管理」專區：<https://esg.sogo.com.tw/4-8-1.php>

永續條款簽署對象

合作廠商類別	承租廠商 (含百貨專櫃、超市、餐飲專櫃)	庶務類 供應商	工程類 供應商
管理部門	各營業據點相關單位 / 商品部	採購部	採購部
簽署情況	於首次合約或定期換約時簽署	採購金額新台幣 50 萬元以上，需簽署合約	採購金額新台幣 100 萬元以上，需簽署合約
2022 年已完成合約數	2,667 份	194 份	50 份
涵蓋率	100%	100%	100%

更多資訊請見「供應鏈管理」專區：<https://esg.sogo.com.tw/4-8-1.php>

遠東 SOGO 規範所有廠商皆須遵守合約內之永續條款，確保商品安全、勞動權益、環保與永續等規範，並有完善驗收流程，要求供應商履約。此外，遠東 SOGO 稽核室定期針對供應商進行稽核，作業方式包含書面審查，或實際至工廠視察。

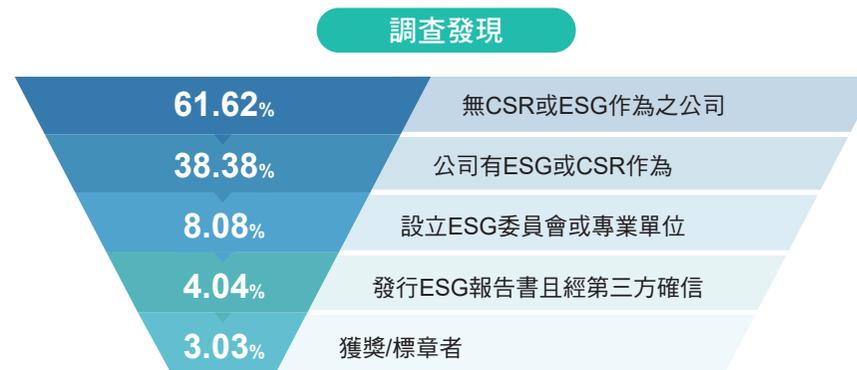
供應商驗收

	採購工務類	庶務類
驗收單位	各店工務主責， 通知與會單位參與驗收	各店總務主責， 通知與會單位參與驗收
稽核參與驗收	採購金額大於新台幣 50 萬，稽核將參與驗收	
規格不符處置	若廠商未能如期、如約交貨或履行合約，由採購召開「供應商品質會議」進行違約賠償請求	

更多資訊請見「供應鏈管理」專區：<https://esg.sogo.com.tw/4-8-1.php>

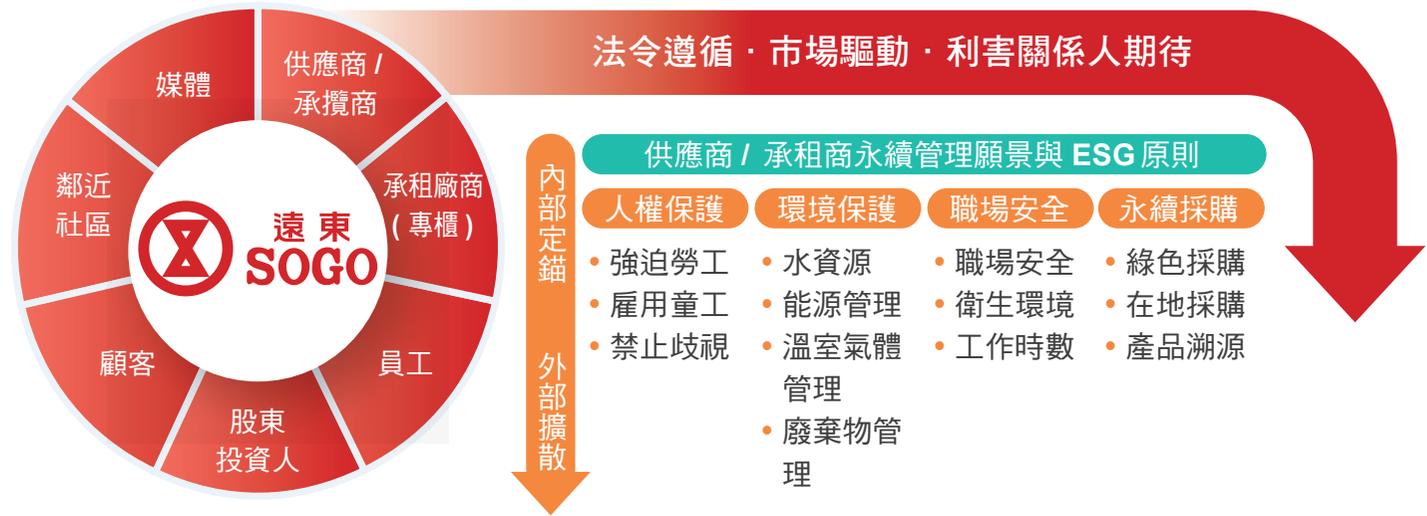
循環商模，強化供應商韌性

2022 年 10 月，本公司針對 230 家供應商（含工程類 98 家、庶務類 132 家）進行永續作為調查，回收 198 份問卷（回收率 86%）。



依據調查成果，遠東 SOGO 的確能作為供應商之永續楷模，將持續強化供應鏈管理政策，輔導、串聯上下游價值鏈推動淨零聯盟，邁向永續轉型。對於承攬商與供應商，未來將進行永續輔導，確保人權保護、環境保護、職場安全與永續採購上皆符合 ESG 原則。

循環商模 Center of Circular ecosystem · 全面強化 - 供應鏈管理政策



1.5.2 管理與稽核

遠東 SOGO 的廠商類型多元，根據不同廠商屬性設計管理機制，落實現場管理與檢查，確保提供顧客的商品安全無虞；另針對高風險廠商不定期實地勘查。此外，遠東 SOGO 遴選新任廠商亦相當謹慎，透過資料蒐集、面談、評分等方式，篩選出優質廠商，並由稽核積分高者獲得合作機會。而使用單位需針對供應商填寫「評鑑表」，且以此做為供應商評核之一。合格廠商將晉升為來年供應商；輔導後仍不合格的廠商，則不予任用。

類型	管理與稽核機制		
百貨及超市	<ul style="list-style-type: none"> 進撤櫃作業流程 自營商品採購管理辦法 商品採購及付款流程 請採驗付作業流程 	<ul style="list-style-type: none"> 標籤管理辦法 銷售及收款流程 存貨管理流程 成品回收及處理標準作業流程 	<ul style="list-style-type: none"> 化妝品退換貨處理辦法 商品價格標籤檢查 即期品檢查 化妝品許可檢查 來店禮贈品檢驗 (可參考「安心服務力」章節)
餐飲專櫃	<p>環境與衛生檢查：</p> <ul style="list-style-type: none"> 每日專櫃自主檢核 每週遠東 SOGO 餐飲課檢核 每月評比，頒發〈優良獎〉 	<p>相關檢測：</p> <ul style="list-style-type: none"> 專櫃冰塊檢驗 飲用水檢驗 外帶年菜器皿檢驗 	
供應商 (庶務類、工程類)	<ul style="list-style-type: none"> 依請購採購驗收付款作業管理辦法規範作業 依需要舉行供應商品質改進會議 為發揮集團綜效之採購案，由遠東集團聯合採購中心辦理者，統一要求供應商於採購合約書中簽署，除獨立性及成本分析等考量外，也包括遵守勞動基準法、政府相關法令及職業道德等 強化年度綠色商品採購金額占比，作為內部供應商採購依循 		

更多資訊請見「供應鏈管理」專區：<https://esg.sogo.com.tw/4-8-1.php>