



I. 報告書

GRI 2-1 GRI 2-2 GRI 2-3 GRI 2-4 GRI 2-5

太平洋崇光百貨股份有限公司（以下簡稱「遠東SOGO」）發行之永續報告書，為連續第10年出版之永續相關資訊。遠東SOGO秉持透明公開、永續共進的精神，參考全球永續性報告協會（Global Report Initiative，簡稱GRI）於2021年全球發佈的通用準則（Universal Standards 2021）進行內容撰寫。每年度出版一次透過報告書經濟、環境、社會之企業永續發展概況向利害關係人溝通，並展現具體績效成果。

編製依據

本報告書同時參照下述國際標準與指南進行編纂：

發布單位	準則框架／法規
聯合國 (The United Nations, UN)	聯合國全球永續發展目標 (UN Sustainable Development Goals, SDGs)
全球永續性標準理事會 (Global Sustainability Standards Board, GSSB)	GRI 2021公布通用準則2021 (Universal Standards 2021)
國際永續準則理事會 (International Sustainability Standards Board, ISSB)	氣候相關財務揭露框架 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD) SASB準則 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB)

報導範疇

本報告書資料涵蓋期間自2023年01月01日至2023年12月31日止，包含管理方針、重大主題、執行方案、績效表現等資訊。揭露邊界以遠東SOGO之台灣營運據點為主體，並涵蓋「太平洋崇光文教基金會」及「太平洋崇光社會福利基金會」於企業社會責任相關作為與績效，包含經濟、社會、環境等面向。報告書所提「當地」為遠東SOGO營業據點所在地，且本公司財務報表中所含之台灣7家營運據點，其相關資訊皆已於本報告書中揭露。

報告書財務數據資料係引用經會計師查證後之資訊，若績效涵蓋邊界不同，將於報告書特別說明。其他非財務數據則由遠東SOGO自行彙整與統計所得。考量比較性，部分績效資訊一併揭露近3-4年之數據。資料計算範疇與基礎改變之情形，於該段落附註說明。

報告書管理流程與發行

- 01 初稿蒐集、內部數據查證** 各權責單位提供資料，並由稽核室進行數據查核
- 02 彙整編製** 永續辦公室彙整，進行整體規劃與編製，再經權責單位主管（各權責單位主管亦擔任本公司企業永續委員會委員）進行審核
- 03 第三方查證** 通過外部單位查證
- 04 發行報告書** 由企業永續委員會（簡稱ESG委員會）審閱確認後，呈報企業永續委員會主任委員（董事長）核定，發行並公布於ESG網站

外部驗證	認證機構
財務數據	勤業眾信聯合會計師事務所
ISO 50001能源管理系統	SGS台灣檢驗科技股份有限公司 (效期至2023年9月)
ISO 14064-1溫室氣體	BSI英國標準協會、SGS台灣檢驗科技股份有限公司
ISO 14067碳足跡	SGS台灣檢驗科技股份有限公司 (效期至2023年6月)
ISO 45001:2018 職業安全衛生管理系統	BSI英國標準協會
ISO 27001:2013 資訊安全管理系統	亞瑞仕國際驗證股份有限公司
MAS標章	數聯資安股份有限公司

首次 出版日期	前一版本 出版日期	現行版本 出版日期	下一版本 出版日期
2015年6月	2022年6月	2024年6月	預定2025年6月

報告書內容保證

為確保資訊揭露的透明度與可信度，本報告書所揭露的相關資訊與數據，本報告書經台灣檢驗科技股份有限公司（SGS）依GRI Standards 2021參照選項（Reference）及AA1000 AS v3第一類型中度保證等級進行查證，相關保證／查證方法與結果請參閱本報告書附錄查證聲明書。

聯絡資訊

感謝您閱讀本報告書。若您對本報告書或遠東SOGO有任何疑問或建議，歡迎透過下列方式與我們聯絡。

📞 / 遠東SOGO永續發展辦公室 徐宛韻

✉ / esg@sogo.com.tw

🗨 / 利害關係人聯絡窗口：

📄 遠東SOGO企業永續報告書下載：

☎ / 02-7713-5555 分機8251

🏠 / 台北市忠孝東路四段45號

請至遠東SOGO ESG官網「聯絡我們」

請至遠東SOGO ESG官網「永續報告書下載」



◎遠東SOGO
企業永續官方網站



II. 關於遠東SOGO

GRI 2-22 GRI 2-23

董事長的話

氣候變遷讓沙漠也淹水！

阿拉伯聯合大公國4月中旬經歷了75年以來最嚴重暴雨，最大城杜拜一日就降下1.5倍的年均降雨量，機場和高速公路等要道都被淹沒。杜拜是去年第28屆聯合國氣候變遷大會的地主國，一般咸認要在化石燃料的生產國討論降低對化石燃料的依賴，格外具挑戰。這場強降雨正好即時反映出，碳排對地球氣候與生態影響的惡與深。

沒有環境與社會永續，就沒有企業未來！遠東SOGO雖非上市公司，早自2015年就成立「企業社會責任委員會」（現為「企業永續委員會」），至今連續10年自主發行《永續報告書》。去年設立百貨第一個「永續發展辦公室」，透過專責單位跟進跨部門溝通、執行的永續策略與專案。歷年締造無數國內百貨第一的紀錄、積極打造低碳營運，希冀成為百貨零售服務業的綠色典範，攜手利害關係人邁向淨零。2023年遠東SOGO營業收入497億，是百貨唯一雙位數成長；亮麗營收的同時，積極地解決社會與環境問題。



遠東SOGO百貨 董事長

黃晴雯

2024年6月



環境面 E 創四項百貨第一，打造一站式購足綠色消費平台

2023年，遠東SOGO創下四項國內百貨第一紀錄，包括五度獲國家企業環保獎銀級以上、成為TCFD Supporter、整併銷貨明細與信用卡簽單一年省紙長達2座高速公路，及禮券採用FSC森林認證紙材等。

為使顧客走進遠東SOGO即開啟綠色消費旅程，遠東SOGO首創永續選商〈SOGO Sustain·好物好選〉，以7大指標嚴選對環境友善、社會共好的商品；推出百貨第一個綠色電商平台SOGOpus，消費者花最少的時間成本，輕鬆實行淨零綠生活。



社會面 S 倡導DEI，各店發展永續店格，成為影響力基地

遠東SOGO連續3年全體加薪鼓勵同仁，又因女性同仁占多數、賣場每天迎接形形色色的顧客，我們特別講求DEI，除了加強員工的母性照護，去年發布永續宣言與人權政策，在Me Too事件後，第一時間安排所有主管接受性騷擾防制課程。此外，我們是全台第一個通過ISO 45001職業安全管理系統的百貨，也是衛福部認證安心場所，每年舉辦千人回訓計畫，包含專櫃人員，平均每四人就有一人會CPR及AED。

創造營收之餘，遠東SOGO積極解決社會與環境問題，各店深耕永續DNA，發展個別特色，塑造明顯的永續店格，成為在地影響力基地。自2018年起，舉辦小農展累計上百場，打造「百貨小農展第一品牌」，以嚴格的選商輔導機制培力社創企業，為小農搭建與顧客對話的橋樑，也培養出逐年成長的永續客層，內部更跨部門從核心業務尋求解決方案，攜手創造對社創企業友善的生態系。



治理面 G ESG帶動EPS，營業總額、淨利、每股盈餘連續6年成長

疫情期間，每每以業界最快速度量身訂製百貨業防疫指引的遠東SOGO，讓顧客建立起強大的信賴感。為加快數位轉型的腳步，我們於去年通過ISO 27001:2013資訊安全管理系統驗證，讓顧客資料多一層保護。

疫情過後，零售業復甦，遠東SOGO再次創下史上營業收入新高紀錄，稅前/後淨利、每股盈餘（稅後）、股東權益報酬率均連續6年成長，其中EPS達2.65元，年增逾57%。

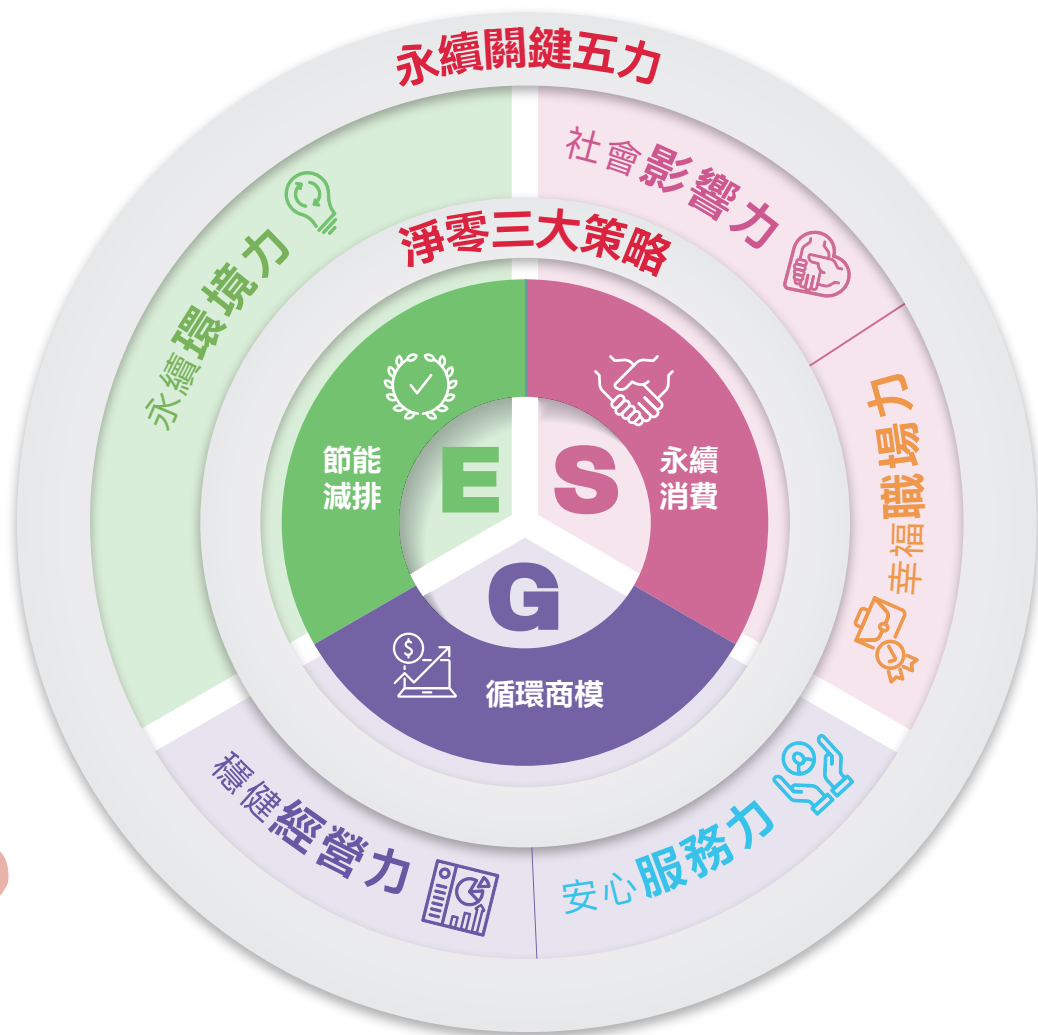
在供應鏈管理上，我們發揮通路影響力，以大帶小，輔導供應商減碳、館內餐廳倡議永續飲食、聯合專櫃品牌於地球日關燈一小時宣示節電決心。「永續模範生」遠東SOGO種種作為走在業界最前面，引領利害關係人一同實踐永續。

杜拜降下天氣數據以來最大的降雨，身為企業，我們不能再以天災解讀所有的極端天氣事件。身為企業，我們應該做些什麼！遠東SOGO百貨始終相信，良善是我們最好的投資！我們將持續把共好的理念，向社會、利害關係人輻射。

ESG特輯

遠東SOGO呼應聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs），同時考量百貨業的經營型態，以「永續關鍵五力」為永續發展主軸，包含：「穩健經營力」、「永續環境力」、「安心服務力」、「幸福職場力」及「社會影響力」，作為日常管理永續議題的依循依據。為回應全球消費者與資本市場對ESG議題的高度關注和期待，遠東SOGO多年致力於推動並整合永續發展策略與營運核心，以達亞洲第一綠色百貨之目標。2021年在企業永續委員會的帶領下，本公司重新聚焦、擘劃2030永續發展策略藍圖，鎖定「節能減排」、「永續消費」、「循環商模」為「淨零三大策略」，攜手上中下游利害關係人，如品牌夥伴、供應商、同仁與消費者開展多項治理、環境與社會行動方案，邁向永續共榮幸福城市之願景。

遠東SOGO永續發展路徑圖





永續關鍵五力	重點績效	呼應SDGs	淨零三大策略	重點績效
 穩健經營力	以永續經營的態度及敏捷創新精神，優化賣場購物體驗，締造百貨領導品牌形象。 ● 營業收入497億，是百貨唯一雙位數成長，稅前/後淨利、每股盈餘（稅後）、股東權益報酬率均連續6年成長。 ● 每股盈餘（EPS）2.65元，年增長逾57%。 ● 建構完整且完備的資訊安全管理系統，導入並通過 ISO27001:2013資訊安全管理驗證。	 	 循環商模	● 強化供應商永續韌性，供應商全面簽訂永續條款。 ● 推動永續選商，以「SOGO Sustain 好物好選」識別系統，全年推薦677件嚴選商品。 ● 串連供應商組成減碳聯盟，輔導供應商建立內部減碳目標。 ● 落實綠色採購、社創採購、以租代買等永續採購原則，庶務類百分之百在地採購，綠色採購總額3,670萬元；其他永續採購新台幣1,870萬元，成長88%，永續採購合計5,540萬，年增23%。
 安心服務力	嚴格把關產品安全，強化消費者信任，打造百貨界「食安管理」典範。 ● 全台各店美食街餐飲櫃位及餐廳97%通過GHP認證，其中93%為優級。 ● 消費者滿意度90.7%。 ● 獲臺灣服務業大評鑑銀牌。	   		



永續關鍵五力	重點績效	呼應SDGs	淨零三大策略	重點績效
 幸福 職場力	以接軌國際的職安衛環境提供安全工作場域，規劃優於業界水準的選用育留及薪酬福利，創造幸福職場。 ● 月薪平均48,309元，超前同業7.85%。 ● 強化DEI，頒布永續宣言、人權政策。 ● 獎勵員工實踐永續行動，ESG最佳貢獻獎暨創新提案獎總獎金提升1.5倍。 ● 提供優於法令的福利，2023年起育嬰縮短工時由無薪假改為八成薪。 ● 員工教育訓練經費年成長128%。 ● 台北所有店點導入ISO 45001職業安全衛生管理系統，其餘各店因地制宜設計管理系統。	 3 良好健康與福祉  4 優質教育  5 性別平等  8 尊嚴就業與經濟發展	 永續消費	● 強化員工永續意識：2023年員工永續認知調查，參與率87.5%，52%獲滿分， ● 倡議永續消費，攜手利害關係人產生友善地球的消費意識與行動： 1. 投入近1,129萬元，舉辦94場永續共創活動，超過9萬人次參與，27萬人次受益。 2. 台北及天母店各舉辦2檔SOGO Sustain，觸及123萬人次。 3. 全年舉辦11場小農相關市集；忠孝館好時好物小農展累計消費筆數逾9萬筆，業績成長32.4%，客單價年年增加。 4. 自媒體永續倡議11則，觸及逾16萬人次。 5. 全台95%餐廳通過環境部環保餐廳認證。 6. 2015年起領先全台百貨發行電子禮券，9年累計省紙量可疊出10座玉山高。 7. 全台百貨首家整併銷貨明細與信用卡簽單內容，一年累計節省熱感紙長度達2座中山高速公路。
 社會 影響力	以「關懷 (Caring)」、「永續 (Sustainability)」、「信賴 (Reliability)」三大共好面向打造永續生態系。 ● 以全台各據點作為影響力基地，攜手517個外部夥伴，發起529場社會參與活動，投入資源價值超過5,000萬元，受益人次超過370萬。 ● 「SO GOOD好小孩少年楷模徵選暨表揚活動」11年發出383萬獎學金、獎助313位少年楷模，長年提升兒童福利、倡議DEI，攜手利害關係人打造公益生態系，帶動社會善循環。	 10 減少不平等  11 永續城市與社區  17 夥伴關係		



永續關鍵五力	重點績效	呼應SDGs 	淨零三大策略	重點績效
 永續 環境力	執行節能、創能各項措施，以打造一站式購足之綠色消費平台、亞洲綠色百貨標竿為目標。 ● 每度電創造營收為497.02元，較2022年成長達10.94%，與2018年基準年相較，提高39.29%，再創新高。 ● 為國內百貨第一個TCFD Supporter，完成氣候風險與財務連結之評估分析，完整揭露項目自4項提高至7項。 ● 單位樓地板面積用水量8.93，較2023年經濟部水利署用水指標建議值優異10%。	7 可負擔的潔淨能源  12 負責任的消費與生產  13 氣候行動 	 節能減排	● 新竹店二期太陽能板啟用，單店綠能占比達5.7%；新竹店三年發電量達188萬度、減碳量931公噸。 ● 忠孝、復興、天母、中壢、新竹店完成ISO 14064-1:2018溫室氣體盤查。 ● 淨零目標：2024年簽署SBT承諾、2028年新竹店單店碳中和、2040年全台碳中和、響應政府2050年淨零政策。





榮耀與肯定





IIA國際創新獎



HR Asia亞洲最佳企業雇主獎



第五屆國家企業環保獎銀級獎



112年Buying Power貳獎

TCSA台灣企業永續獎
百大永續典範企業獎

1 國際倡議

1. **國內百貨首家** TCFD Supporter

3 認證

1. 臺北市環保局室內空氣品質認證場所金級(復興館)
2. 臺北市環保局室內空氣品質認證場所金級(天母店)
3. 臺北市消防安全自主管理優良場所(天母店)

10. TSAA台灣永續行動獎社會共融SDG 10銀級
11. TSAA台灣永續行動獎社會共融SDG 8銀級
12. GCSA全球企業永續獎永續單項績效社會共榮相關
13. TCSA台灣企業永續獎永續單項績效職場福祉領袖獎
14. TCSA台灣企業永續獎永續單項績效社會共融領袖獎

3 認證

1. 運動企業認證
2. 安心場所認證
3. 健康職場認證

1 國內倡議

1. 2023康健健康企業許諾

2023遠見ESG企業永續獎
傑出方案公益推動組楷模獎

DBTA年度最佳DEI企業銀獎

TSAA台灣永續行動獎
環境永續SDG 12特優

TCSA台灣企業永續獎永續報告白金級



第六屆網路口碑之星策略卓越獎



永續發展策略藍圖與價值創造





遠東SOGO願景工程

因應新常態 啟動願景工程

為了描繪未來的樣貌，勾勒前瞻策略，2020年我們啟動「願景工程」，以ESG三大構面推展未來營運方針，重塑企業願景：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，同時發展出公司使命：為所有人提供幸福（Our Mission is to Bring Happiness to All.）及四個核心價值：「信賴可靠Reliable」、「啟發創意Inspire」、「永續長遠Sustain」、「追求卓越Excellence」，四個字首組合成：R.I.S.E，象徵SOGO以正向復甦的能量迎向新常態。



III. 永續SOGO ▶ GRI 2-13 GRI 2-14 GRI 2-29 ESG委員會推動架構

遠東SOGO自2007年啟動「NEW LIFE工程」，藉由「關懷分享、永續家園、優質生活、文化創新」四大精神推動永續，將2015年定調為「CSR元年」，設立委員會以開展、監督相關管理政策與行動。2020年呼應國際永續趨勢，「CSR委員會」更名為「企業永續委員會」（簡稱ESG委員會），並訂定2020年為遠東SOGO「永續元年」。

ESG委員會由董事長擔任主任委員、總經理擔任副主任委員、行政副總經理擔任執行長，組織包括營運本部（營業與販促）、財務本部、會計本部、行政本部。其中，ESG相關政策由ESG委員會制定，並由人資、販促、商品、營業、工務、勞安、會計、財務、稽核、永續發展等部門及各分店共同執行，依照利害關係人不同屬性，推出對內、對外適宜管理政策。ESG執行秘書小組針對議題進行跨部門討論與資源整合，推展永續策略、追蹤各項專案進程與編製《企業永續報告書》。透過此跨部門執行與溝通平台，加速推進永續發展腳步。



ESG專案經ESG委員會執行秘書小組開會討論後，提報董事會或高階主管會議，經同意後執行。各項專案執行前會在每周決策會議中，由董事長凝聚高階管理階層共識，再進入每月店長會議，由一級主管進行專案討論，後續每月由經理級以上主管會議宣導與溝通，達成內容確認。為提高永續專案跨部門溝通綜效，遠東SOGO於2023年3月設立永續推動專責單位——永續發展辦公室，創全台百貨先例。



永續議題管理流程

永續議題與利害關係人之鑑別與管理，是推展ESG的核心基礎。遠東SOGO於每年編製企業永續報告書時，皆透過ESG執行秘書小組參考全球永續性報導標準與框架，參照百貨零售業之產業特性，依據AA1000:2018當責性原則之「包容性、重大性、回應性、衝擊性」，以及利害關係人包容性進行鑑別、分析、排序等管理流程。

了解組織永續脈絡

Step1 利害關係人鑑別

8類利害關係人

遠東SOGO參考AA 1000利害關係人參與標準 (Stakeholder Engagement Standards) 的五大原則：依賴性、責任性、影響力、多元觀點及關注力，審視營運商業活動與永續脈絡，依據核心小組討論，經高階主管確認後，鑑別出8類利害關係人。

Step2 組織衝擊因子蒐集

51個衝擊因子

參考GRI 準則、SASB、TCFD、ISO 26000社會責任指引國際標準、國際評比產業議題、聯合國SDGs及國內、外產業議題、全球性趨勢議題及媒體報導等，鑑別影響項目以及對企業產生的正負影響，整理出51個影響項目。

辨別實際與潛在衝擊

Step3 將組織衝擊因子整合為永續議題

21個永續議題

經顧問團隊給予整合建議，將影響項目依主題整合為永續議題，並由ESG核心小組成員與外部顧問討論後，整合為21個年度永續議題以進行後續鑑別。

Step4 重大主題分析與排序

1,451份問卷
高層19份
利害關係人1,432份

藉由線上問卷針對內、外部利害關係人進行調查，並透過各機能組與營業處協助發放，了解利害關係人對各項永續議題的關注程度。後依「利害關係人關注程度」及「對公司營運衝擊程度」，進行高、中、低強度分析，鑑別其重要性。

評估衝擊顯著性

Step5 主題影響性評估

11項重大主題

透過GRI 3重大性分析精神，衡量高、中度議題的財務影響及發生可能性，並參考外部顧問與專家學者之建議後，將重大主題對照GRI主題準則，鑑別出11項重大主題。

顯著影響主題揭露報導

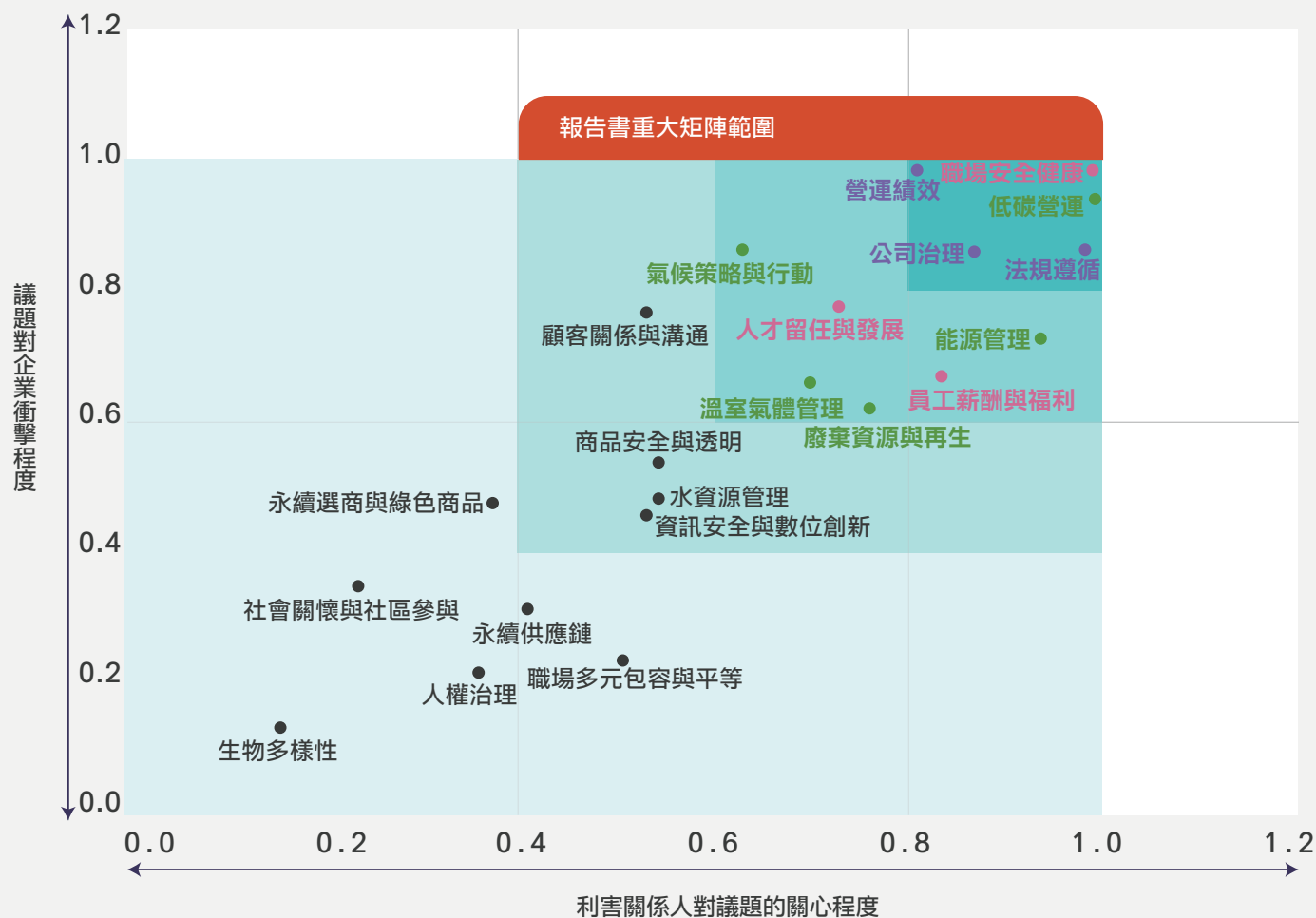
Step6 議題回應與揭露

11項重大主題

經本公司評估後，以11項重大主題作為本報告揭露重點，擬定議題管理方針。未來持續檢視各項永續議題重要程度，回應利害關係人期待，確保報告書揭露內容透明、合理與平衡。



永續議題矩陣



高/中度重大主題即發生可能性		
 環境永續 E	● 低碳營運	高
	● 廢棄資源與再生	高
	● 能源管理	高
	● 氣候策略與行動	高
	● 溫室氣體管理	高
 社會共融 S	● 職場安全健康	高
	● 員工薪酬與福利	中
	● 人才留任與發展	中
 公司治理 G	● 法規遵循	高
	● 營運績效	高
	● 公司治理	高



永續議題變動說明

議題名稱	2023年重要性	2022年重要性	調整方式	變動/新增原因	對應頁碼
法規遵循	高度	中度		考量新法規的不確定性及可能的市場變化，例如臺灣政府2050淨零排放路徑於再生能源使用比例的要求等，遠東SOGO提升對於法規遵循的關注。	1.2 營運成果 p.35
廢棄資源與再生	中度	低度		呼應遠東SOGO淨零三大策略中的循環商模，強化對於廢棄資源與再生的關注，於永續環境力精益求精。	2.5 廢棄物管理 p.88
能源管理	中度	高度		遠東SOGO加入國際倡議EP100，一直致力優化能源管理，且已有實際成效，例如建置太陽能發電廠，故重要性略微降低，但仍為今年度重大主題。	2.3 能源管理 p.83
員工薪酬與福利	中度	高度		遠東SOGO長期落實良好的員工薪酬制度，並推展創新、多樣化員工福利，參與度積極，故議題關注度略為下降，但仍為今年度重大主題。	4.2 薪酬福利 p.111

遠東SOGO價值鏈與永續議題關係

回應章節	重大主題	GRI主題準則	財務衝擊程度			價值鏈衝擊範圍 ○ 造成 / △ 促成 / ✓ 直接相關								永續發展目標 (SDGs)	
			高	中	低	上游			營運		下游				
						政府 機構	承租廠商 (櫃位)	供應商/ 承攬商	股東/ 金融機構	員工	顧客	社會(社區 與媒體)	非營利與 非政府組織		
 穩健 經營力	法規遵循	GRI 2			✓	○	✓	✓	○	○	△	✓	✓		
	營運績效	GRI 201 經濟績效			✓	○	△	✓	○	○	✓	✓	✓		
	公司治理	GRI 2 GRI 205 反貪腐			✓	✓	✓	✓	○	✓	✓	✓	✓		
 永續 環境力	低碳營運*	產業議題			✓	✓	△	△	✓	△	✓	✓	✓		
	廢棄資源 與再生	GRI 306 廢棄物			✓	✓	✓	✓	✓	△	✓	✓	✓		
	能源管理	GRI 302 能源管理			✓	✓	✓	✓	✓	△	✓	✓	✓		



回應章節	重大主題	GRI主題準則	財務衝擊程度			價值鏈衝擊範圍 ○ 造成 / △ 促成 / ✓ 直接相關								永續發展目標 (SDGs)	
			高	中	低	上游			營運		下游				
						政府 機構	承租廠商 (櫃位)	供應商/ 承攬商	股東/ 金融機構	員工	顧客	社會(社區 與媒體)	非營利與 非政府組織		
 永續 環境力	氣候策略 與行動	GRI 201 經濟績效 GRI 305 排放			✓	✓	✓	✓	✓	△	✓	✓	✓	  	
	溫室 氣體管理				✓	✓	✓	✓	✓	△	✓	✓	✓	 	
 幸福 職場力	職場 安全健康	GRI 403 職業健康與安全			✓	✓	○	✓	✓	○	✓	✓	✓		
	員工薪酬 與福利	GRI 401 勞雇關係 GRI 404 訓練與教育 GRI 405 員工多元化 與平等機會			✓	✓	○	✓	✓	○	✓	✓	✓		
	人才留任 與發展				✓	✓	✓	✓	✓	○	✓	✓	✓	  	

備註 1. 永續議題「*」代表無法對應 GRI Standards 指標，屬公司重視議題。

2. 涉入程度：造成 (○)：說明組織因其自身的活動所造成衝擊

促成 (△)：說明組織的活動致使、促進或誘使另一個實體造成的衝擊

直接關係 (✓)：一個組織沒有造成或促成負面衝擊，可能因其商業關係（營運、產品或服務）而產生負面衝擊。

3. 參考遠東 SOGO 進行氣候相關財務揭露 (TCFD) 之情境分析與財務衝擊之級距：

高：使遠東 SOGO 平均營業額減少 60% 以上

中：使遠東 SOGO 平均營業額減少 20%-60%

低：使遠東 SOGO 平均營業額減少 20% 以下



利害關係人議合

利害關係人鑑別方法與成果

Phase 1

鑑別



初步盤點利害關係人族群

透過國際趨勢、同業概況、過往利害關係人變動情況，重新梳理遠東SOGO利害關係人群組與定義。共定義出8類利害關係人。

➤ 定義8類利害關係人

高階主管問卷

[對象] 遠東SOGO高階經營管理職

透過問卷發放，了解經營管理層級之主管對遠東SOGO既有與新增的利害關係人議合狀況、深入了解回饋類別中重要的溝通對象。整體回收份數21份。

➤ 回收21份問卷

單位回饋

聚焦 訪談會議

[對象] ESG委員會

參考AA1000利害關係人議合標準(AA1000 Stakeholder Engagement Standard, SES)透過依賴程度、關注程度、影響力、責任以及多元觀點五大原則，進行核心小組與顧問聚焦討論會議，進行利害關係人重要程度評估，收斂最終利害關係人類別、定義、範疇輪廓。共確立出8類利害關係人。

➤ 確立8類利害關係人

Phase 2

排序 與回應



重要性排序與關注議題回應

透過分析了解高層對8類關鍵利害關係人的重要性排序，並確立當責部門，依據利害關係人所關注的重點議題，完善且深化溝通策略。

8類 利害關係人



顧客



員工



股東/金融機構



承租廠商(專櫃)



供應商與承攬商



政府機構



非營利與
非政府組織



社會
(社區與媒體)



顧客

對遠東SOGO的重要性		權責部門	關注議題	回應章節
遠東SOGO評估市場脈動，引進各類品牌與櫃位，惟有顧客到店的消費與支持，才是評核遠東SOGO是否真實確實掌握消費潮流的關鍵。		- 營運部 - 人力資源部 - 永續發展辦公室	法規遵循 公司治理	穩健經營力
溝通管道與頻率		議合成效	低碳營運	永續環境力
【定期】 每年：顧客滿意度調查	【不定期】 數位行銷工具、顧客意見卡、免付費專線、線上留言板	368件顧客意見 1,068人參與滿意度調查 4.1萬人次瀏覽永續官網 - 臉書ESG粉專發布106則貼文，觸及30,283人次	職場安全健康 員工薪酬與福利	幸福職場力



員工

對遠東SOGO的重要性		權責部門	關注議題	回應章節
面對消費趨勢的改變，以及通路與品牌的多元化，所有遠東SOGO同仁皆以創新思維在各自工作崗位上積極求變，爭取顧客認同，追求最佳經營績效。		- 人力資源部 - 勞安室 - 職工福利委員會	法規遵循 低碳營運	穩健經營力 永續環境力
溝通管道與頻率		議合成效	職場安全健康 員工薪酬與福利	幸福職場力
【定期】 每年：同仁滿意度調查、同仁ESG認知調查 每季：勞資會議 每日：朝會日報	【不定期】 內部系統公告、同仁意見箱、制度修改說明會	1,214人參與滿意度調查 1,139人參與永續認知調查 16場勞資會議	135人次接受EAPs協助 49場EAPs講座，共3,600人次參與 384人次參加永續教育訓練	



股東/ 金融機構

對遠東SOGO的重要性		權責部門	關注議題	回應章節
認同ESG理念，投入各項資源，支持遠東SOGO推動企業永續的各項活動，成為百貨業的典範。		- 秘書室 - 財務部 - 會計部	法規遵循	穩健經營力
溝通管道與頻率		議合成效	低碳營運	永續環境力
【定期】	【不定期】	3次董事會 1次股東會	溫室氣體管理	
每年：股東會、母公司年報 每季：董事會	公開資訊觀測站		職場安全健康	幸福職場力
			人才留任與發展	



承租廠商 (專櫃)

對遠東SOGO的重要性		權責部門	關注議題	回應章節
遠東SOGO身為百貨業的領導品牌，除了所有同仁的共同努力，也有賴櫃位夥伴的服務，承租廠商的支持與配合，才能讓客戶獲得消費與服務的最佳體驗。		- 營運部 - 販賣促進部 - 工務部	營運績效	穩健經營力
溝通管道與頻率		議合成效	低碳營運	永續環境力
【定期】	【不定期】	- 台北和天母店各2檔SOGO Sustain，推薦677件永續商品 3,081家承租廠商簽署永續條款，涵蓋率99.8% - 每日朝會日報布達訊息 - 逾600家品牌與供應商參與世界地球日關燈倡議	職場安全健康	
每年：合約簽訂/換約 每季：廠商聯誼會 每日：朝會日報	電話、Email、書面信函、說明與協調會（招商說明會、檔期協調會、樓層改裝施工說明會、品牌成果發表會）		員工薪酬與福利	幸福職場力



供應商與承攬商

對遠東SOGO的重要性		權責部門	關注議題	回應章節
提供遠東SOGO賣場最具競爭力產品與設施的背後推手，與遠東SOGO共同打造豐富商品與舒適的環境。		- 營運部 - 行政部 - 工務部 - 採購部	營運績效	穩健經營力
溝通管道與頻率		議合成效	低碳營運	永續環境力
【定期】	【不定期】	- 供應商簽署永續條款涵蓋率近100% - 串連供應商組成減碳聯盟，輔導供應商建立內部減碳目標 - 永續採購金額成長88%	職場安全健康	幸福職場力
每年：合約簽訂/換約	電話、Email、書面信函、現場會勘、各式會議(品質改進會議、永續倡議說明會等)		員工薪酬與福利	



政府機構

對遠東SOGO的重要性		權責部門	關注議題	回應章節
政府機構對遠東SOGO至關重要，其制定法規、監管運作、提供基礎設施和影響投資方向。與政府建立良好關係，遵守法規，有助於企業穩定經營。		- 營運部 - 工務部 - 財務部	法規遵循	穩健經營力
溝通管道與頻率		議合成效	能源管理	永續環境力
【定期】	【不定期】	- 連續5年國家企業環保獎 - 連續7年臺北市環保局綠色採購績優單位 - 加入成為環境部「永續時尚聯盟」會員 - 認養新北市頂寮沙灘為專屬淨灘地段	氣候策略與行動	
每年：母公司遠東百貨於公開資訊觀測站申報財務性報表等相關事項資料	以電話、email、公文及召開會議等方式，進行雙向溝通；參與主管機關舉辦之座談會、研討會、公聽會及評鑑機制等；遵循主管機關法令規範，並配合主管機關之監理與查核及積極支持政府政策		職場安全健康	幸福職場力



非營利與 非政府組織

對遠東SOGO的重要性		權責部門	關注議題	回應章節
遠東SOGO持續攜手非營利與非政府組織，積極向利害關係人溝通公益議題，對外發揮影響力，啟動社會向善的力量；對內提升同仁對各項永續公益計畫的認知度與熟悉度，進而積極參與，發生實質影響。		- 營運部 - 法務室 - 永續發展辦公室	法規遵循	穩健經營力
溝通管道與頻率		議合成效	能源管理	永續環境力
【定期】	【不定期】	4.1萬人次瀏覽永續官網 - 臉書ESG粉專發布106則貼文，觸及30,283人次	氣候策略與行動	
每年：四月世界地球日倡議、歲末社會關懷活動	電話、email、ESG官網、自媒體、活動合作、永續倡議		職場安全健康	幸福職場力



社會 (社區與媒體)

對遠東SOGO的重要性		權責部門	關注議題	回應章節
落實企業社會責任於整體社會環境，將能有助於提升正面社會影響力，並攜手利害關係人一同打造共榮家園。		- 工務部 - 媒體公關部 - 法務室 - 數位行銷課 - 電子商務部 - 永續發展辦公室	營運績效	穩健經營力
溝通管道與頻率		議合成效	低碳營運	永續環境力
【定期】	【不定期】	全台各店積極扮演永續影響力基地的角色，舉辦各式活動，以「關懷 (Caring)」、「永續 (Sustainability)」、「信賴 (Reliability)」等三大主軸實踐社會參與，攜手517個外部單位、發起529場社會參與活動，370萬人次受益。	職場安全健康	
「臺北市東區商圈發展協會」理監事會議及會員大會	電話、Email、書信、自媒體、各式會議、實地場勘、活動合作		員工薪酬與福利	幸福職場力