



1. 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36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。



本章節對應之SDGs



全台年營收破紀錄，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

供應鏈管理

成立**供應商減碳聯盟**，輔導供應商建立內部減碳目標

每股盈餘 (EPS) 2.65元

年增長逾 **57%**

〈SOGO Sustain·好物好選〉

推薦逾**677**件永續商品，觸及**123萬**人次

建構完整且完備的資訊安全管理系統

導入並通過**ISO 27001:2013**資訊安全管理系統驗證

反性騷擾

因應Me Too風暴，開設性別友善職場講座，累計**120**位主管受訓



1.0 策略成果與規劃 ▶

遠東SOGO自1987年11月11日成立至今，引領時尚，一直是台灣最受消費者信賴的百貨品牌。剛度過36週年的遠東SOGO，以永續經營態度及創新精神，與時俱進朝「零售標竿企業」願景邁進，同時締造百貨龍頭與ESG領導品牌形象。

 政策承諾	管理行動	2023行動績效追蹤	達成情形	達成說明	短期目標(1-3年)	中長期目標(3年以上)
以ESG三大構面推展締造營運方針，締造百貨龍頭與ESG領導品牌形象。	經營表現	全台年營收破紀錄，百貨唯一雙位數成長。	<div style="border: 1px solid red; border-radius: 50%; padding: 2px; display: inline-block;">達標</div>	營收497億，成長10%	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 北市最大量體購物中心(大巨蛋店)開幕，注入營收動力。 ▶ 為氣候變遷委員會增能，辨識風險、創造商機。 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 各店發展營運特色，搭配電子商務，締造市場龍頭地位。
 組織願景 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。	法規遵循	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 確保無重大違規。 ▶ 建構完整且完備的資訊安全管理系統。 	<div style="border: 1px solid red; border-radius: 50%; padding: 2px; display: inline-block;">達標</div>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 導入並通過ISO 27001:2013資訊安全管理系統驗證。 ▶ 特殊危機事件管理得當。 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ ISO27001:2022轉版並通過驗證。 ▶ 通過TPIPAS(臺灣個人資料保護與管理制度)驗證，取得「資料隱私保護標章dp.mark」。 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 強化內部教育與外部稽核，確保無重大違規。
 重大主題 法規遵循 ▶ 潛在 負面 營運績效 ▶ 潛在 正面 公司治理 ▶ 實際 正面	公司治理	防止舞弊與貪腐事件發生，持續追蹤、要求限期改善。	<div style="border: 1px solid red; border-radius: 50%; padding: 2px; display: inline-block;">達標</div>	無重大舉辦案件；貪腐與賄賂舉報案件為0	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 強化內部反貪腐教育訓練。 ▶ 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"> ▶ 強化內控與內部教育，確保無重大違規。 ▶ 董事與專業經理人薪酬與永續績效連結。
 國際框架與指標 [GRI] 201 經濟績效、205 反貪腐 [SASB]營運指標 (CG-MR-000.A、CG-MR-000.B)						
 定義與衝擊說明 遠東SOGO財務經營表現、氣候變遷而產生的財務影響、薪酬福利，以及包含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、合法交易與處罰等恐影響公司聲譽之行為。						



利害關係人群組	 股東/金融機構	 承租廠商(專櫃)	 員工	 顧客
議合管道	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 重大檔期績效之新聞發布 ▶ 定期召開董事會/股東會 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ ESG網站 ▶ 朝會日報 ▶ 供應商說明會 ▶ 教育訓練 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 法令宣導 ▶ 內部教育訓練 ▶ ESG 網站 ▶ 內部稽查 ▶ 稽核室舉報信箱 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 自媒體: 粉絲專頁、官網、IG、電子報、DM 等溝通管道 ▶ 實體/各店服務台 ▶ 電話/免付費專線 ▶ 網路/線上留言板
溝通方式與成效	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 2023年召開董事會3次, 董事出席率100% ▶ 每年定期召開股東會, 2023年出席股東及股東代理人所代表股份總數佔本公司已發行股份總數81.83% 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 舉辦兩次供應商永續課程, 共22家廠商、36人次與會 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 內部重大舉報案件為0 ▶ 員工滿意度調查近95%認同「Reliable/信賴可靠」為公司的核心價值 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 顧客滿意度調查九成以上認為遠東SOGO「商品與服務的整體印象良好」、是「值得信任的百貨」



1.1 公司治理

1.1.1 組織輪廓 GRI 2-11

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，相輔相成、分層管理，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 GRI 2-9 GRI 2-10 GRI 2-15 GRI 2-16 GRI 2-17 GRI 2-19 GRI 2-21 GRI 2-26 GRI 2-28 GRI 405-1

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為遴選標準，於股東會進行選任，董事互選1人為董事長。由董事長召集董事會，如有臨時議案則另行召開臨時董事會，2023年召開董事會3次，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，2023年6月14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、判斷力及創新力，帶領遠東SOGO保有百貨零售業先驅地位。尤其，黃晴雯董事長因長期深耕永續，帶領台灣第一家引進國際管理經驗的百貨公司轉型創新，締造史上最佳營業成績與最高企業價值，榮獲2023年台灣英僑商會（BCCT）「最佳企業領袖獎」（Business Leader of the Year）肯定，是該獎項設置以來，獲得此殊榮的零售第一人。



• 董事會運作情形



• 2023董事會運作概況

開會次數 3次 董事平均出席率 100%

• 重要決議事項 普通決議

決議內容		
日期屆次	議案內容	決議
第14屆第12次 (2023年2月24日)	· 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15屆第1次 (2023年6月14日)	· 年度股利分派討論案	全體出席董事 同意通過
第15屆第2次 (2023年12月19日)	· 年度公司預算案 · 設立遠東大巨蛋分公司案	全體出席董事 同意通過

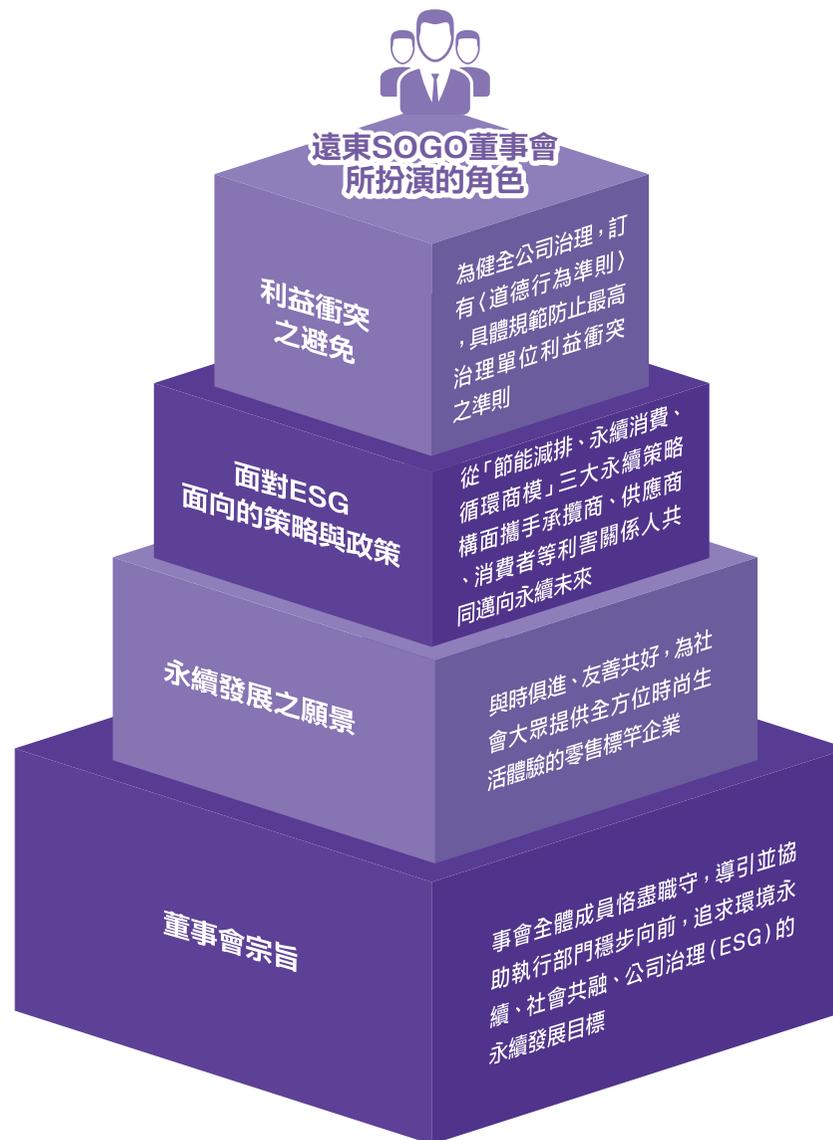
董事長與高階經理人薪酬政策

遠東 SOGO 公司董事及經理人薪酬政策		
對象	績效檢視	發放項目
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 2023年支付董監事酬勞合計30,000仟元，董事酬金占公司稅後純益比例為 1.3%。	車馬費、獎金等。
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，並考量績效評估及未來營運風險關聯因素彈性合理調整。	<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。

薪酬最高之個人/族群

項目/年份	2021	2022	2023
年度總薪酬比率	1,550%	1,947%	1,812%
年度總薪酬比率之增加百分比	-100%	615%	6%

- 備註**
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			✓	<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	✓			<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
董事	王孝一	男			✓	<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 ·遠揚建設(股)公司董事長 <ul style="list-style-type: none"> ·元智大學董事
董事	井琪	女	✓			<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 <ul style="list-style-type: none"> ·新世紀資通(股)公司董事暨總經理 ·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
董事	蔡敏雄	男	✓			<ul style="list-style-type: none"> ·遠東新世紀股份有限公司資深副總經理 ·鼎元國際投資股份有限公司董事長 ·遠鼎投資股份有限公司董事 ·全虹企業股份有限公司董事 <ul style="list-style-type: none"> ·遠鼎股份有限公司董事 ·裕鼎實業股份有限公司董事長 ·上海遠資信息技術有限公司董事長
監察人	王景益	男			✓	<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 ·宋作楠先生教育基金會前董事長及董事

更多資訊請參考遠東SOGO ESG官網「公司治理」→「投資人資訊」

永續智識發展

依照公司產業特性及董事學、經歷背景，協助董事擬定年度進修計畫及安排課程，藉以強化董監專業職能，優化公司治理。董事進修4人，共30小時。

課 程	參與人次	參與成效	議題面向		課 程	參與人次	參與成效
			環境永續	公司治理			
淨零趨勢下的創新與必要行動	1人	時數2小時			產業AI化的今日與明日- Chat GPT衝擊與企業因應	2人	時數共6小時
ESG—公司永續治理	1人	時數2小時			最新公司治理政策法令與常見缺失解析	1人	時數3小時
碳稅與百貨應知的碳商機	1人	時數2小時			建立ESG永續策略 提升競爭力	1人	時數3小時
全球淨零轉型下的挑戰與機會	2人	時數共6小時			如何正確理解公司治理評鑑指標	1人	時數3小時
					「租稅犯罪」之法律責任及案例解析	1人	時數3小時

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	代表意義
1987-迄今	中華民國百貨零售企業協會	常務理事	黃晴雯董事長	配合業務推動、提供建言，引領百貨產業向上提升
		理事	汪郭鼎松總經理	
		常務監事	杜金森總經理	
1987-迄今	台北市百貨商業同業公會	理事	黃正一經理	為產業提供建言
2014-迄今	台中市政府國際事務委員會	委員	黃晴雯董事長	提供建言，打造台中為國際化城市
2017-迄今	台灣企業永續研訓中心(CCS)	理事	黃晴雯董事長	永續經驗交流，打造夥伴關係
2018-迄今	台灣女董事協會	理事	黃晴雯董事長	女性賦權、典範轉移
2022-迄今	國際倡議EP100	會員	遠東 SOGO	創建成功案例，成為亞太零售典範
2022-迄今	R20 區域氣候行動組織	會員	遠東 SOGO	永續經驗交流，打造夥伴關係
2023-迄今	國際倡議TCFD Supporter	會員	遠東 SOGO	堅定氣候治理決心，成為國內零售典範



永續國際倡議組織 EP100、R20、TCFD Supporter

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(全球能源生產力提升倡議)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。

遠東SOGO自2021年起，自主揭露「氣候相關財務揭露」(Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD)，依照「治理」、「策略」、「風險管理」及「指標與目標」等四大核心要素強化內部氣候治理架構。2023年遠東SOGO為國內百貨首家正式簽署成為TCFD的支持者 (Supporter)，加入自願進行氣候相關財務資訊揭露的行列，透過更佳的訊息揭露來防範氣候風險，深化內部氣候治理決心。



CLIMATE GROUP
EP100



REGIONS OF
CLIMATE ACTION

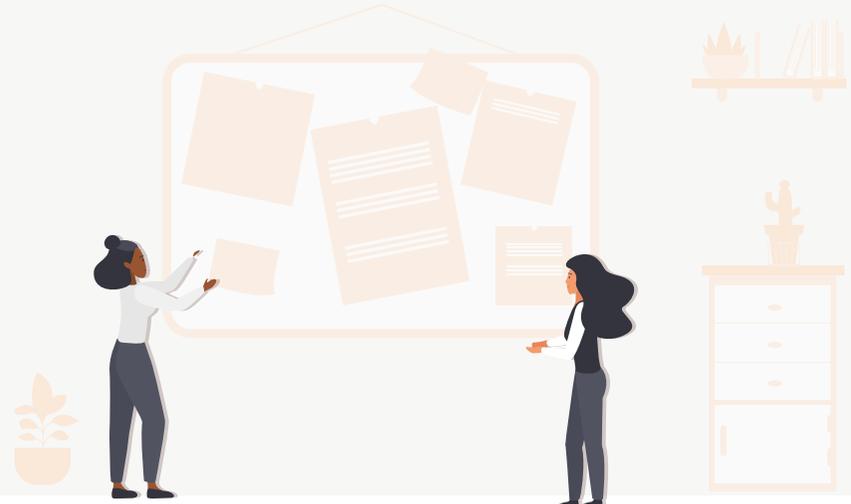


女董事協會，提倡女性賦權

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。自2021年起連續三年擔任女董學院「女性菁英領導人培訓專案」領導力講座導師。



黃晴雯董事長(後排左五)擔任第三屆女董學院講師，協助女性領導人以永續思維規劃企業策略



1.1.3 內控機制 GRI 2-12

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；遠東集團董事長亦與會。 每季召開一次會議。
預算委員會		<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		<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。
人事評議委員會		<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"> 由總公司各部門主管擔任執行秘書小組委員，每月定期召開會議，由永續辦公室定期向董事長報告；每半年召開副總階以上會議。 委員會下設「商品安全委員會」，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；「氣候變遷委員會」，評估氣候帶來的風險與商機。
願景工程委員會	2020 年	<ul style="list-style-type: none"> 形塑公司願景，推動數位轉型，優化顧客與員工體驗，強化對公司的品牌認同。

備註 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。更多資訊請至遠東SOGO ESG官網「公司治理」——「投資人資訊」

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。稽核作業報告每年定期提報董事會；2023年度報告已提報，將持續追蹤後續改善成果。





1.1.4 誠信經營 GRI 2-25 GRI 2-27 GRI 205-1 GRI 205-2 GRI 205-3

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，2023年末接獲重大舉報案件，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。

誠信經營與反貪腐制度						
最高指導原則	誠 信	誠信經營	內容說明	執行方式	執行績效	
行為準則	董事會通過《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。	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 	推動社會共融理念、打造DEI (Diversity, equity and Inclusion) 幸福職場，2023年獲Womany女人迷年度最佳DEI企業銀獎	
管理制度	1. 公司章程 2. 董事會責成法務單位研擬〈企業廉潔條款〉，並納於各項相關契約中，作為遠東SOGO 道德誠信及從業行為之基本原則。 3. 《違反道德行為及誠信經營之檢舉及懲戒辦法》 4. 內部控制制度與作業辦法 5. 集團聯採合約(供應商社會責任承諾書)中明訂〈防賄條款〉，禁止任何形式的賄賂、貪污、勒索、盜竊、濫用權力及不正當的利益		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〉。為打造多元共融職場，遠東SOGO積極扎根基礎意識，全員必修兩性課程。		<ul style="list-style-type: none"> 辦公室與各店張貼性騷擾防治海報，公告通報信箱與電話，以維護當事人隱私進行處理。 當2023年台灣社會發生一連串Me Too事件，遠東SOGO第一時間為關鍵角色賦能，針對主管開設「性別友善職場講座」，培養處理職場性騷擾申訴案件的能力，累計120位(近六成)主管完成性別平等教育課程。 	
宣導方式	<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 		性別平等			
申訴管道	請至遠東SOGO ESG官網「利害關係人專區」→「企業廉潔」					
		相關連結	「員工組成與權益」專區			

企業廉潔條款



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。稽核作業報告每年定期提報董事會；2023年度報告已提報，將持續追蹤後續改善成果。



< 員工手冊 > 節錄：第六章 離退與解雇

第六條、解雇：員工合乎下列各項之一並應依個案事實認定，依法辦理解雇，公司不須預告、不發資遣費。
 第21項：藉職務之便，有圖利自己或他人行為，情節重大者。
 第22項：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。



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。2023年度遠東SOGO違規受罰事件如下，全年罰款總金額新台幣180,000元。單一個案皆完成改善，並於內部加強宣導，避免再度發生。

營業據點	法規	違反法規內容	改善辦法
忠孝館	建築法	現卸貨區原建築使照圖為綠化空間，但作為貨車卸貨區使用	已重新申請綠化空間及法定裝卸停車位設置，並經臺北市府都市發展局核准，於2023年11月13日發放變更使用執照予我司
中壢店	建築法	公共安檢違規罰鍰	已於2023年底改善完畢
中壢店	違反食品衛生管理法	商品逾期罰款	將嚴格執行商品到貨驗收、簽收、入庫、上架、貨架檢查之程序，將自製造日起算超過四分之三有效之商品下架



2023年
違規事件

社會面向



1.2 營運成果

1.2.1 關於遠東SOGO GRI 2-1 GRI 2-6

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。

詳見遠東SOGO ESG官網「永續願景」

公司名稱	太平洋崇光百貨股份有限公司	營運據點 台灣(共7處營業場所，亦為本公司重要營運據點)
創立時間	1987年	 <p>台北忠孝館：台北市忠孝東路4段45號 台北敦化館：台北市敦化南路1段246號 台北復興館：台北市忠孝東路3段300號 天母店：台北市中山北路6段77號 桃園中壢店：桃園市中壢區元化路357號 新竹店：新竹市中央路239號 高雄店：高雄市三多三路217號</p>
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	2023年度為1,305人	
公司型態	未公開發行	

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。

台北店忠孝館

台北東區流行旗艦 美妝天后宮

開業年份 1987

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。



2023年營運概況

- 2023年4月中旬起口罩解封，母親節及年中慶檔期銷售提升。外國觀光客入境人數增加，帶動銷售成長。
- 形象再升級，部分樓面賣場整修，同時調整櫃位、引進新品牌，如TOD'S、KENZO。
- 販促舉辦各式生活體驗活動，增加新客，也提升主顧客的黏著度，如參與台灣燈會、設置兔年藝術裝置打卡；舉辦經典鐵道模型展；親子活動等。
- 超市持續舉辦小農展，提供消費者新鮮美味。
- 向台北市政府爭取、催生「東區廊帶計畫」，忠孝館後方瑠公綠廊帶工程於2023年8月至2024年5月施工，透過停車空間減量、開放空間整體規劃，形塑帶狀綠廊空間，使東區地標遠東SOGO與社區共融。

台北店敦化館

低調、奢華的貴婦生活圈

開業年份 1994

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。



2023年營運概況

- 2023業績表現持穩，餐飲績效持續成長。
- 強化各種型態之體驗活動，鞏固忠誠顧客。
- 與復興館合作串流，力圖增加新客。



高雄店

時尚藝術與人文匯聚地

開業年份 1996

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

2023年營運概況

26年來深耕鄰里、強化與在地商圈的友善共好，提供顧客緊密的感情聯繫、在地化的區域連結，呼應SDG 4優質教育、SDG 1消除貧窮、SDG 11永續城鄉、SDG 12責任消費、SDG 13氣候行動、SDG 15陸域生態舉辦各式公益活動，打造南台灣公益基地，如舉辦行動圖書館、黑熊保育活動、防災宣導、小農市集、親子二手市集等。



桃園中壢店

NEW FAMILY · NEW LIFE百貨

開業年份 1998

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政政策

2023年營運概況

- 打造數位服務、流行體驗、社區共好
- 超市轉型新樣貌，提供更優質購物環境
- 賣場改裝增加餐廳，讓用餐選擇更多元
- 志工社持續參與志工及社會公益活動



天母店

綠色百貨示範店

開業年份 2009

- 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的交流

2023年營運概況

- 強化全台第一綠色百貨之綠色影響力：2023年3月進行全館綠色教育，並向700個品牌及上市櫃公司倡議綠色採購；強化館內SOGO Sustain商品陳列，一年推出2檔專刊，介紹館內綠色設施及永續商品。
- 化通路為社會影響力基地，與台北市政府警消單位、各局處與護理師公會舉辦體驗活動及相關宣導；深耕在地，與天母主場球團-味全龍，合作活動優惠、見面會；強化商圈互動，參與天母萬聖節遊行及護理人員優惠與服務。



台北店復興館

頂級精品時尚龍頭

開業年份 2006

- 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」

2023年營運概況

- 2023年營業實績達189.12億（未稅），創開店新高！
- 啟動歷年來最大規模改裝：擴增精品賣場/升級女裝賣場，改裝成效顯著。為邁向年度200億大店做萬全準備。



新竹店

親子友善、社會共榮的首選百貨

開業年份 2012

- 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，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

2023年營運概況

- 與新竹市政府衛生局結合推廣「助你好孕」之凍卵活動及「健康HAPPY GO」專案。
- 將藝術置入活動中，首度與台灣藝術家林凱恩老師合作舉辦全台獨家大怪獸展，運用在地資源達到低碳布展之效益。
- 優質教育向下扎根，推廣培養孩童閱讀興趣及語言能力，與信誼基金會攜手舉辦親子圖畫書互動特展。並與樂高合作，將THANQ CLUB打造為樂高樂園，激發孩童無限創意。



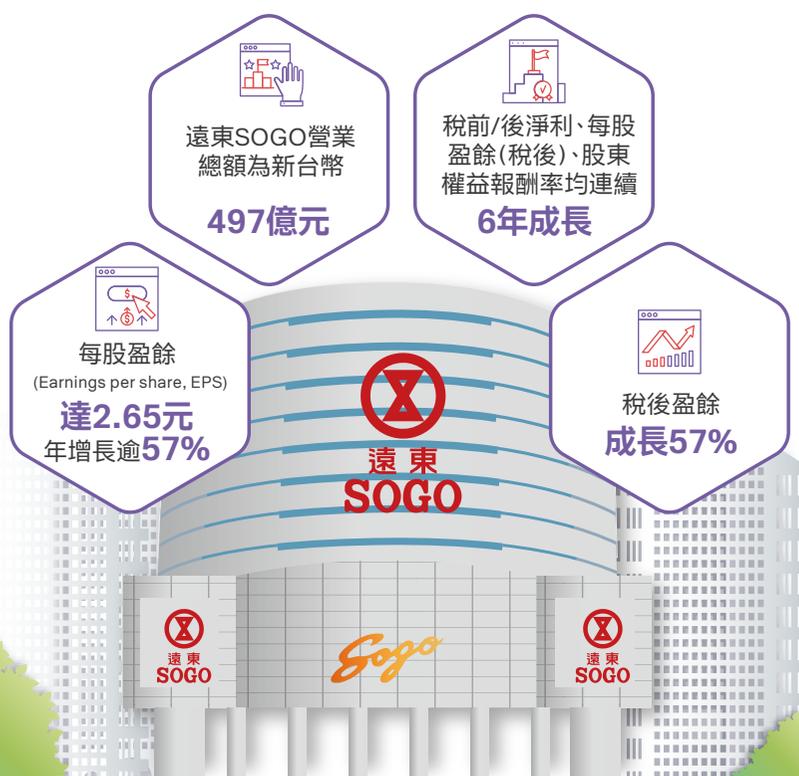


1.2.2 營運績效

GRI 201-1 GRI 201-4

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。

2023年度遠東SOGO營運績效



遠東SOGO歷年財務資訊

單位為新台幣千元；每股盈餘(稅後)單位為新台幣元

	2021	2022	2023
營業收入(IFRS)總額法	41,199,368	45,013,913	49,661,966
稅前淨利	1,459,163	1,824,575	2,914,351
稅後淨利	1,160,502	1,398,046	2,193,039
每股盈餘(稅後)	1.40	1.69	2.65
股東權益報酬率(%)	9.76	11.43	16.82
資本額	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>

遠東SOGO歷年收支統計

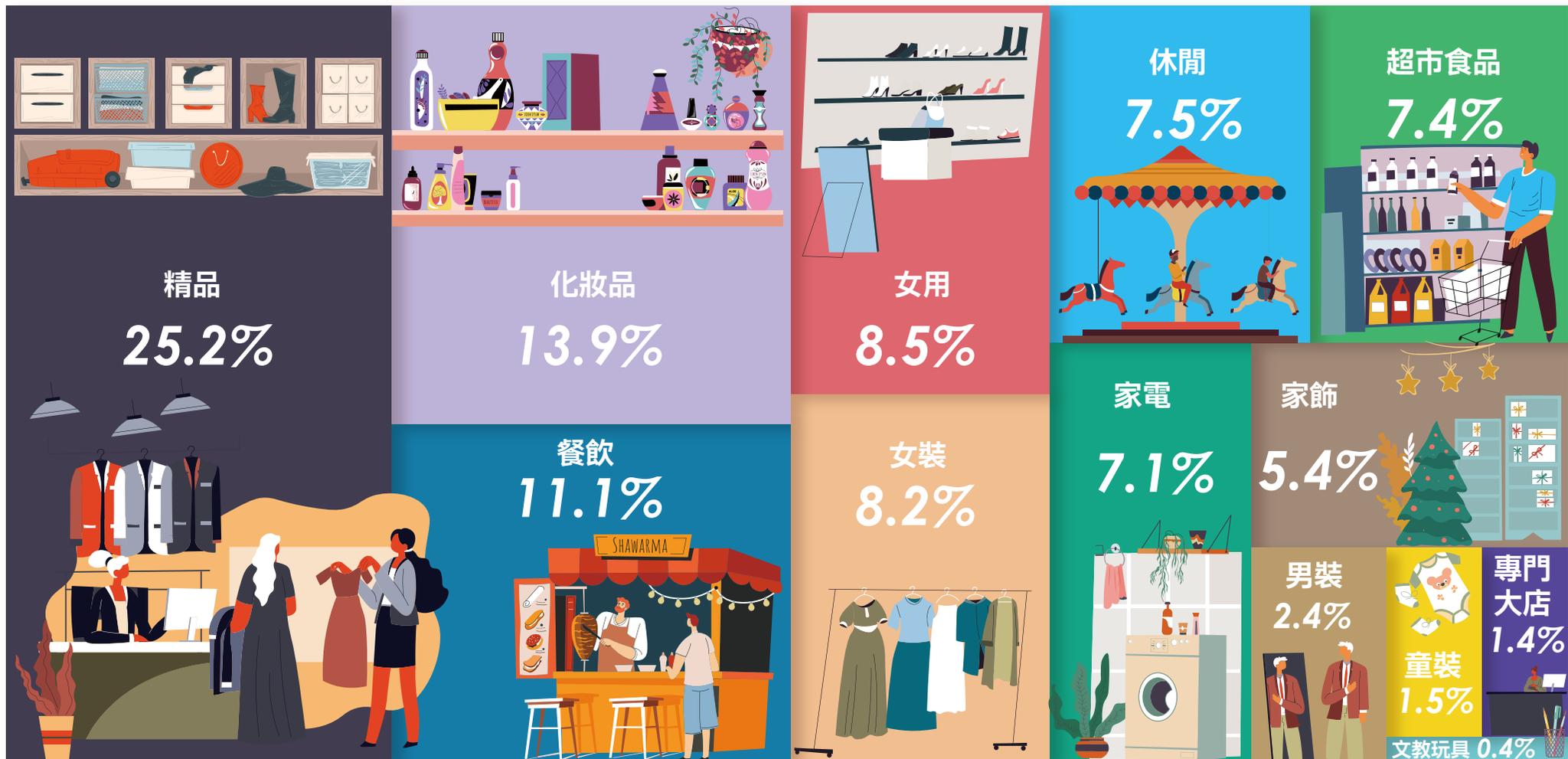
單位為新台幣千元

	2021	2022	2023
營業收入(IFRS)總額法(A)	41,199,368	45,013,913	49,661,966
營運成本(B)	37,685,751	41,078,942	44,893,775
員工薪資與福利(C)	1,256,000	1,343,106	1,507,295
支付出資人之款項(D)	1,001,880	1,043,280	1,904,400
繳納給政府之費用(E)	826,072	850,119	951,030
捐贈(F)	13,615	12,578	16,573
留存經濟價值(G) = (A-B-C-D-E-F)	416,050	685,888	388,893
政府財務補助總額	168,424	94,397	17,280

- 備註
1. 員工薪資與福利：含本公司員工非常態性薪資，以及其他員工福利。
 2. 支付出資人之款項：發放股利之總額。
 3. 繳納給政府之費用：含稅費與罰金。
 4. 政府財務補助總額：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。2020~2022年皆有肺炎相關補助金，其中2021年金額較高。2023年主要為節能專案補助金，占96%。

商品類別與營業額占比

遠東SOGO販售的商品琳琅滿目，2023年以精品、餐飲、化妝品為主要營業額來源，占總營業額50.2%。走出疫情陰霾，內需消費市場熱絡，較2022年成長幅度最高的前三類為餐飲成長近27%、男裝成長23%、女裝成長14.6%；家電則屬落後指標，因疫情趨緩，清淨機銷售下滑，且消費可支配預算由內轉外下滑0.67%。





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年改版上線後，積極建立虛實融合行銷策略 (Online-merge-offline, OMO)，並推展即時、高品質、永續性的購物服務。截至 2023年底，會員人數成長至超過138.5萬，較2022年成長19%。

2大策略面向



【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】

- 導入ISO 27001資訊安全管理。
- 取得SOGO APP行動應用基本資安標章認證。
- 將資訊安全列入全員必修課。
- 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。

2023年成效

- 遠東SOGO於2023年5月開啟ISO 27001資訊安全管理制度導入，歷時半年，經第三方機構亞瑞仕國際驗證股份有限公司驗證通過。
- 通過「數聯資安」通過MAS標章L3複測。
- 共舉辦7場次資安教育與宣導，共174人次參與。

【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；透過雲端運算，支援顧客以SOGO APP一鍵試算、一鍵兌換。
- 持續深化顧客數據平台，透過篩選主題設定、AI貼標、自媒體發送，蒐集顧客行為，為顧客數據平台產生正向回饋，強化SOGO APP分眾行銷。

【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11種行動支付方式，簡化顧客付款流程，SOGO APP支援其中4種。

2023年成效

利用雲端服務強大的計算能力和彈性，有效控管數據資料，處理週年慶期間龐大來客量的各式需求，如兌換來店禮、滿額禮品、銀行來店禮品等，助攻台北店週年慶12天120億業績。



2024年目標

- ISO 27001:2022轉版。
- 通過TPIPAS(臺灣個人資料保護與管理制度)驗證，取得「資料隱私保護標章dp.mark」。
- Office 365 全方位數位轉型，創建行動辦公，提升團隊協作彈性與效率。
- 導入BPM商業流程管理系統，提升行政效率；業務流程自動化，自動產生報告和監測，減少人為錯誤。

行動支付工具



電子禮券



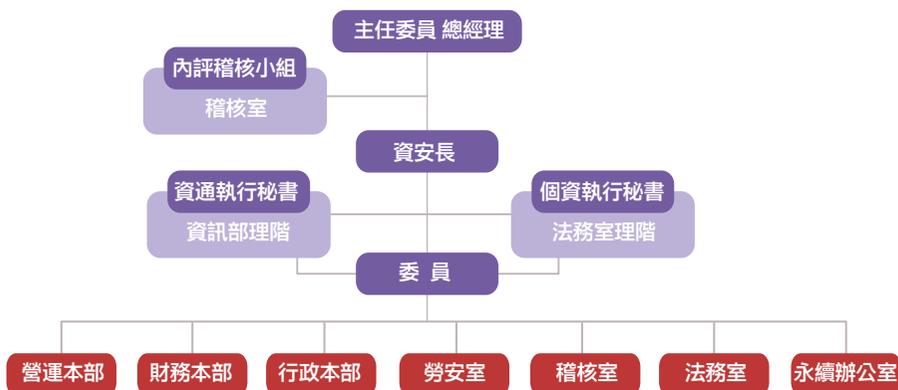
1.3 資安防護

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。2023年資安委員會架構變更，設置資通訊組與個資保護組，並設置資安長一職，由本公司資訊部協理葉為立兼任，負責制定資安策略、評估資安風險、應變資安事件等。2023年5月導入ISO27001資訊安全管理系統，提升管理效率、建構完整且完備的資訊安全管理系統，確保資訊資產的安全、降低資料外洩的可能。



2大策略面向

行動方案

- 導入ISO27001資訊安全管理系統。
- 推動資訊系統雲端化，提高數據資料安全性、系統乘載流量，使用AWS雲端安全防護機制保護，對資訊系統定期進行系統弱點掃描與災備演練。

2023年成效

- 導入並通過ISO27001資訊安全管理系統驗證。
- 資訊系統上雲，強化資安韌性，讓SOGO APP安然度過尖峰時刻每秒鐘1,500個請求的情況，為遠東SOGO助攻週年慶商機。
- VPN導入MFA認證機制、各店防火牆更換；每半年進行AWS Well Architected，檢視雲端架構是否符合卓越營運、高安全性、高可靠性、高系統使用效率、成本最佳化與永續經營等六大指標。

內

奠定經營
治理基石



外

打造安心
購物環境



行動方案

- 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)」管理師課程培訓，並考試合格。
- 強化資安檢測、導入資訊安全管理系統，2022年起推動全員資訊安全課程，合計共887人次與會，占全體員工人數70%。

2023年成效

- 取得「TPIPAS個人資料管理師」證書，2023年由1人增為2人，全面提升資訊安全管理能力。
- 2023年將資安課程鎖定在職務工作與個資相關的部門及新進同仁，共舉辦7場次資安教育與宣導，共174人次參與。



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
執行內容	<ul style="list-style-type: none"> 2023年上半年，稽核室訪談總公司資訊應用課、資訊開發課及資訊管理課，並取得各項系統之資料查詢權限，覆核系統內存有之個資種類及內容，評估內控是否適當，於6月發出查核報告。 下半年，稽核室檢視請採購單、驗收付款單及相關附件，覆核其流程之允當性，並取得資訊留存之驗收工作紀錄，確證採購驗收付款之正確性，於11月發出查核報告。 	<ul style="list-style-type: none"> 通過MAS標章L3 SOGO APP iOS及Android系統於2022年取得「行動應用App基本資安標章認證」(Mobile Application Security, MAS 標章L3)，認證到期，進行複測。 會計師事務所審計及資安查核 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，以評估公司資訊作業內部控制之有效性。
執行成果	<ul style="list-style-type: none"> 稽核過程中發現需改善項目，已於稽核過程中與相關人員討論並促請研究改進。 	<ul style="list-style-type: none"> 2023年12月通過「數聯資安」通過MAS標章L3複測。 2023年2月執行電腦審計及資訊安全查核，外稽單位：勤業眾信聯合會計師事務所。



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資訊安全管理系統（Information Security Management System, 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。2023年無發生重大客戶隱私或遺失客戶資料或個資外洩事件，然接獲一起疑似個資外流舉報，已報案偵查中，因無法確認行為人身份，於2024年簽結。

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给出納，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

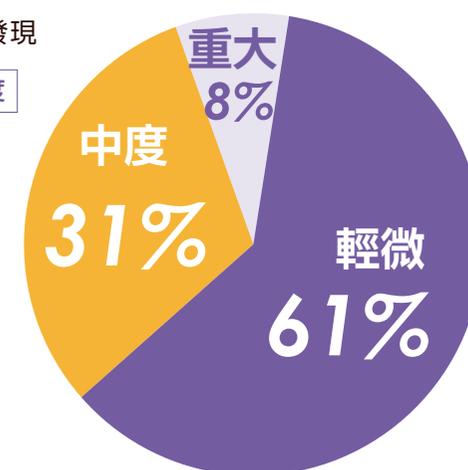
1.4.1 風險管理

在全球化影響下，世界各地的經貿問題緊密關聯，輔以近年地緣政治詭譎、氣候變遷帶來嚴峻考驗、戰爭動盪、資安危機四伏等外部環境風險與劇烈變化，對百貨零售業帶來消費市場變動的巨大挑戰。

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2023年度內部查核，共提出129項稽核建議事項，依內控影響程度來區分，將近6成的缺失是比較輕微的，較重大的缺失有10項（8%），主要為文件或流程的不當。

2022年查核發現

內控影響程度

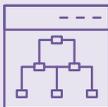


2023年內部控制缺失彙總

單位：查核缺失數量

項次	內控循環	內控規劃缺陷	報表紀載不實	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	6	2	16	30	5	1	-	60
2	採購及付款	2	3	5	26	17	2	-	55
3	薪工	-	-	-	5	-	5	-	10
4	資訊安全	1	-	-	1	-	-	-	2
5	固定資產	-	-	-	2	-	-	-	2
6	投資活動	-	-	-	-	-	-	-	-
7	法規遵循	-	-	-	-	-	-	-	-
	合計	9	5	21	64	22	8	-	129

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部各類風險的評估，2023年內部風險掌控如下：

風險類型	外部環境與風險	因應對策
 營運風險	百貨以餐飲聚客、提供高品質商品著稱，若發生商品安全或食安事件，將危害顧客生命及健康，同時損害公司商譽，造成經濟損失。	<ul style="list-style-type: none"> 落實化妝品/餐飲商品/衛生自主安全檢查。 稽核年度檢核餐飲專櫃食品安全衛生管理。 盤查自營商品是否有逾期、包裝受損或標示不符之情形。 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。
 人力資源風險	數位贈獎活動大增，嚴防作業弊端，避免公司損失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"> 檢核贈獎系統兌換資料正確性。 透過每年進行員工滿意度調查，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。 抽查員工薪資核發正確性。
 供應鏈風險	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。	<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。
	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。	<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。



風險類型	外部環境與風險	因應對策
 <p>資訊安全風險</p>	<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。 • 檢核資訊安全有效性及系統維護驗收允當性。
 <p>環境災害風險</p>	<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。
 <p>法規遵循風險</p>	<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。



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。

2023年特殊危機事件

事件名稱	內容概要	處理方式	事件結果
 <p>2023年6月 SOGO 國泰聯名卡分家</p>	<p>國泰世華銀行與SOGO百貨共同發行的SOGO聯名卡超過20年、擁有60萬名卡友。然此卡與國泰的合約為前任經營者時代簽訂，並未載明合約效期，遠東SOGO認為與運作常理相違，並於2023年6月根據仲裁結果行使合約終止權，持卡者相關優惠將終止。</p> <p>依法院仲裁，國泰需於2個月前通知所有卡友。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 事先掌握國泰欲對外公佈的時間及概要內容。 2. 在國泰記者會前，內部擬定對外回應說法。 3. 國泰記者會當天同步監看，記者會結束隨即發布我方新聞稿對外說明。 	<p>媒體報導為兼顧我方說法之平衡報導，讓外界充分瞭解實際狀況，維持公司形象。</p>
 <p>2023年6月 女童於天母店 廁間區域遭男子性騷</p>	<p>天母店七樓獨自上廁所的一對姊妹(妹妹)於廁所入口處，遭非員工、亦非供應商/承租商的陌生男子拉住非禮，幸姐姐大聲尖叫嚇跑男子。</p> <p>受害者家人持百貨監視器報警提告，該男已被台北市警察局士林分局查緝到案，全案朝性騷擾防治法偵辦中。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 第一時間安撫顧客、調閱監視器畫面，保全警備依嫌犯特徵尋找嫌疑人、陪同顧客至警察局報案。 2. 後續強化樓面維護，提高廁所巡查頻率；加強5樓至8樓等高樓層廁所巡邏；提供嫌疑犯照片予各樓面同仁熟記，發現時回報並監控。 	<ul style="list-style-type: none"> • 天母店與轄區警方充分合作，在最短時間將嫌犯逮捕到案，並將訊息向媒體說明，降低外界對百貨安全疑慮。 • 天母店與轄區警方進行安全防範措施之合作及宣導，透過各式媒體宣傳，宣示安全防護的決心。



1.5 供應鏈管理 GRI 2-6

百貨賣場臨立，身為國內第一家引進國際管理經驗的百貨公司，遠東SOGO以卓越的招商能力攜手具品牌口碑的承租廠商，結合供應商、承攬商，透過專業的賣場管理與供應鏈輔導，為顧客精緻體驗、安心商品，並型塑與時俱進、友善共好的新時尚生活典範。2023年供應價值鏈無顯著變化。



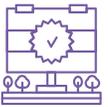
遠東SOGO從2016年制訂供應商條款後，不斷透過供應鏈管理、永續選商，提高品牌專櫃與供應商的永續作為。並將工程及庶務類供應商依承攬金額分類，優先輔導與SOGO交易金額高的商業夥伴，含一級500萬以上，及二級250萬至500萬之供應商。

供應鏈資訊統計

級別	分類	工程			庶務					合計	百分比
		工程類	勞務服務類	設計類	贈品類	資訊類	庶務用品類	美工宣傳類	勞務服務類		
一級	500萬以上	9	3	2	3	2	5	3	2	29	31%
二級	300-500萬	2	2	0	2	4	0	3	0	13	14%
三級	100-300萬	4	2	0	2	5	3	13	1	30	32%
四級	50-100萬	2	0	0	6	1	4	8	0	21	23%
家數		17	7	2	13	12	12	27	3	93	100%

備註：篩選條件：年度交易次數3次(含)以上、年度交易額合計50萬以上。
 皆為國內廠商。

供應鏈管理策略

面 向	目 的	2023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。	庶務類百分之百在地採購。	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 啟動淨零聯盟 </div> <p>➔ 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。</p>
 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"> 連續6年舉辦全台最大規模小農展(忠孝館)。 連續2年舉辦全台最大規模社創展(復興館)。 全台各店以SOGO Sustain好物好選，攜手櫃位推薦逾677件永續商品，觸及123萬人次。 SOGO Sustain出貨件數佔綠色電商SOGOplus 10.5%。 	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 推動循環商模 </div> <p>➔ 導入並通過ISO 20400永續採購指南，將永續準則納入採購流程、供應鏈管理。</p>
 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"> 尊重人權、為保障利害關係人之基本人權，頒佈人權政策。 成立供應商減碳聯盟，以為期三年的供應鏈管理計畫(問卷調查、陪伴諮詢/課程輔導、成果發表)，循序漸進，輔導供應商建立內部的環保政策。 	<p>➔ 啟動承租專櫃 ESG調查，分級輔導。</p>

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SDG 12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供應鏈大事紀

年份	2015	2016	2017	2018	2019	2021	2022	2023			
供應鏈管理	<ul style="list-style-type: none"> 制訂「供應商廉潔條款」，要求供應商正派經營。 供應商簽署〈企業社會責任條款〉與〈供應商企業社會責任承諾事項〉。 	<ul style="list-style-type: none"> 與供應商合約中，全面簽訂「企業社會責任承諾書」與「供應商廉潔條款」，強化供應鏈管理。 	<ul style="list-style-type: none"> 制訂永續條款，以9條細則，強化供應商對社會和環境永續作為之認知。 進行供應商永續調查，強化供應商韌性。 	<ul style="list-style-type: none"> 成立供應商減碳聯盟，輔導供應商建立內部減碳目標。 	永續選商	<ul style="list-style-type: none"> 開啟SOGO CSR元年，成立百貨第一個CSR網站及商品安全專區。 	<ul style="list-style-type: none"> 推動SOGO新食器時代，與餐飲專櫃攜手，打造國內第一家「全面禁用美耐皿及一次性餐具」的百貨。 	<ul style="list-style-type: none"> 開始連續舉辦全台最大規模小農展，從產地到貨架，推動食農教育與永續消費。 	<ul style="list-style-type: none"> 推動〈SOGO Sustain 好物好選〉永續選商識別系統。 推動餐飲專櫃申請環保署綠色餐廳認證。 	<ul style="list-style-type: none"> 開始連續舉辦全台最大規模社創展，向高端客層傳遞永續時尚的理念。 	<ul style="list-style-type: none"> 百貨第一個綠色電商SOGOplus開台，24小時扶植在地良品。



遠東SOGO強化供應商韌性之輔導計畫

發展「SOGO Sustain」永續選商識別，攜手品牌專櫃推廣永續商品

遠東SOGO於2021年11月正式推出〈SOGO Sustain·好物好選〉永續選商識別系統，攜手專櫃、嚴選符合環境保護、試圖解決社會問題的永續性商品，現場陳設及紙本DM/eDM等向顧客宣傳，建構一次性永續消費平台，讓顧客「每次消費都能簡單做出好選擇」。

自2022年起，遠東SOGO台北三館設定一年兩個SOGO Sustain檔期，分別落在母親節前的四月、及週年慶前的十月，對外集中資源向顧客行銷永續好物，對內使遠東SOGO的承租商、供應商與同仁進一步認識永續選品概念，正式「讓永續走入百貨營運日常」。外店每期DM規劃1~2頁的SOGO Sustain選物推薦，擴大永續選商的影响力。2023年天母店推出SOGO Sustain檔期，結合店內「國內第一綠色百貨」特色，攜手品牌專櫃推廣永續商品。



遠東
SOGO



搭建最後一哩路，輔導社創企業成功進軍百貨賣場

遠東SOGO為國內第一個舉辦大規模小農展與社創展之百貨，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；上架期間，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。



輔導餐飲專櫃及員工餐廳供應商，申請環保署「綠色餐廳」認證

遠東SOGO從2017年開始推動SOGO新食器時代，與餐飲專櫃攜手，是國內第一家「全面禁用美耐皿及一次性餐具」的百貨。爾後更有一系列新食器時代活動，無論是推動「無痕飲食」、全面禁用塑膠吸管，領先全台百貨零售業，不主動、不免費提供「一次性餐具」，皆是和供應商和專櫃品牌推動的環保與食安活動。



2021年遠東SOGO將觸角深入百貨人氣餐廳，輔導餐廳通過環保署「綠色餐廳」認證，響應「源頭減量、使用在地食材、進行惜食點餐」三大要點。截至2021年底，台北三館(忠孝、復興、敦化)已全數通過認證；2022、2023年，全台各店除新進餐飲專櫃外，輕食店及餐飲專櫃(餐廳)皆通過綠色餐廳認證，2023年下半年配合環境部政策，轉為「環保餐廳」。

擴大永續選商SOGO Sustain社會影響力

依據國際影響力框架Business for Social Good (B4SG) 建置模版，第一階段設定天母店為統計標的，量化投入、產出與影響力，定期追蹤，優化專案。總計2023年天母店兩檔SOGO Sustain(4月、11月)動員近三成員工、號召84家品牌、觸及49萬人次，創下6.8億元業績，並有3,300人次實際參與APP永續倡議互動遊戲。

未來將擴大分析至台北店全年度永續選商產品，持續議合利害關係人，擴大〈SOGO Sustain·好物好選〉社會影響力，形塑新綠色消費文化。





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〉，以9條細則，包含勞動人權、環境永續、對懷孕與哺乳期婦女的照顧等，強化供應商在社會和環境面向的永續作為，並於供應商首度簽約/換約/請款時，全面簽訂。如果有違反導致影響遠東SOGO商譽或權益時，我方可以解除契約，以這樣的條文對廠商產生約束力。承租廠商與供應商簽署率近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。

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	首次建檔供應商
管理部門	各營業據點相關單位/商品部	採購部	採購部	財務部
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	採購金額新台幣100萬元以上，並經集團聯採者，需簽訂「供應商社會責任承諾書」	供應商首次建檔需填寫供應商資料表，其中包含詳閱永續條款並同意簽署
2023年已完成合約數	3,081份	180份	190份	534份
涵蓋率	99.8%	100%	100%	100%

永續條款、供應商社會責任承諾書請至遠東SOGO ESG官網「利害關係人專區」——「供應商永續條款」

供應商驗收

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。

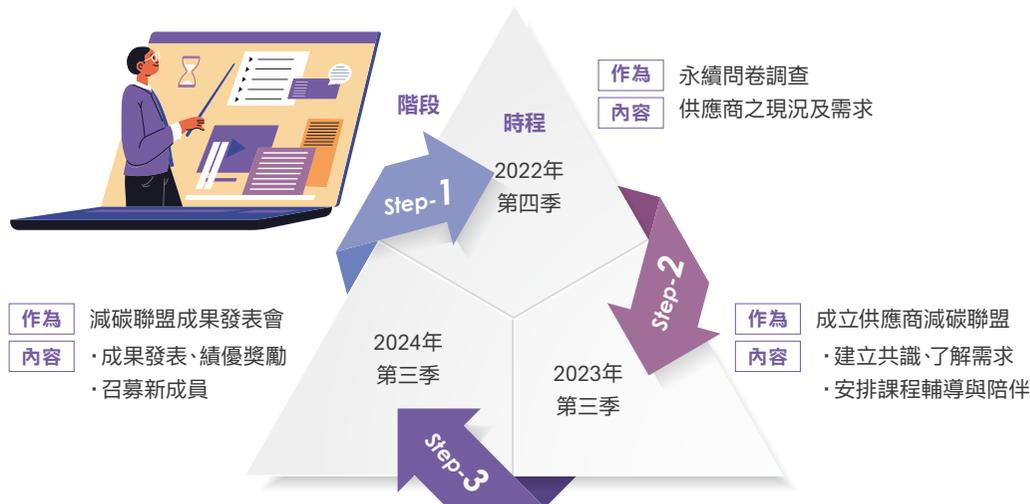
	採購工務類	庶務類
驗收單位	各店工務主責，通知與會單位參與驗收	各店總務主責，通知與會單位參與驗收
稽核參與驗收	採購金額大於新台幣 50 萬，稽核將參與驗收	
規格不符處置	若廠商未能如期、如約交貨或履行合約，由採購召開「供應商品質會議」進行違約賠償請求	

循環商模，強化供應商韌性

2022年10月，遠東SOGO首度針對採購金額逾新台幣10萬之工程類及庶務類之供應商發出永續自評表，調查供應商之永續相關作為，並進行永續風險鑑別，回覆率86.9%（採購金額10萬以上總家數229家，回覆199家）。供應商永續風險調查及鑑別兩年一次，預計下次執行為2024年。

並將供應商依承攬金額分類，優先輔導與SOGO交易金額高的商業夥伴一級（500萬以上）、二級（300萬-500萬）及與公司願景理念相符者，以為期三年的供應鏈管理計畫（問卷調查、陪伴諮詢、成果發表）循序漸進，輔導供應商建立內部的環保政策。

遠東SOGO供應商三年輔導計畫



遠東SOGO將導入並通過ISO 20400 永續採購指南，將永續準則納入採購流程、供應鏈管理，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，將持續進行永續輔導，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。





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	
 <p>百貨及超市</p>	<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 標籤管理辦法 銷售及收款流程 存貨管理流程 	<ul style="list-style-type: none"> 成品回收及處理標準作業流程 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）
 <p>餐飲專櫃</p>	<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) 輔導餐飲櫃位申請食品良好衛生規範(GHP)驗證 	<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
 <p>供應商 (庶務類、工程類)</p>	<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 	

更多資訊請至遠東SOGO ESG官網「穩健經營力」 —> 「供應鏈管理」