

創新 經營力

CREATIVE OPERATION

遠東 SOGO 成立 30 多年來，持續以永續經營的態度及創新的精神，朝「營運獲利最佳」的願景邁進。在百貨零售業的激烈競爭下，遠東 SOGO 仍透過靈活的營運管理、區域整合、風險管理、領先導入創新科技等策略，優化實體賣場的購物經驗，締造百貨龍頭與百貨 CSR 模範生之品牌形象。

未來發展重點：數位創新

SDGs



9 工業、創新和基礎建設



11 永續城市



16 和平與正義制度



17 強化永續發展全球夥伴關係

回應永續議題

- 營運績效
- 永續發展策略
- 風險管理
- 公司治理與道德行為準則
- 法規遵循
- 交易 / 資訊安全與隱私權保護

重要利害關係人

- 股東 / 投資人
- 同仁
- 顧客
- 媒體
- 承租廠商 (專櫃)

特輯 / P.22

遠東 SOGO 防疫安全網 - 應變能力最快、最完整、最徹底

百貨第一！

連續兩年
榮獲遠見
企業社會責任獎

淨利、
每股盈餘 EPS
連續 4 年
成長

稅後盈餘
成長 120%



特輯 • 遠東 SOGO 防疫安全網 - 應變能力最快、最完整、最徹底

2020 年初，突如其來的一場全球浩劫，為世界帶來空前危機。新型冠狀病毒（下稱 COVID-19）疫情蔓延全球，不僅顛覆人類的認知、翻轉人類的思維，更讓大家習以為常的生活慣性，產生史無前例的質變。零售服務業更是首當其衝，成為「海嘯第一排」的重災區。

然而，在嚴酷的疫情下，遠東 SOGO 始終謹守著三大使命，也是對利害關係人的承諾：

守護每位顧客與同仁的健康

除了最基本、最嚴實的防疫環境外，也持續深耕健康職場。

保障每位同仁的工作權

疫情當前，全球零售業者紛紛採取閉店、裁員、縮短營業時間、減薪…等方式度過眼前難關。但遠東 SOGO 堅持不裁員、不減薪，讓同仁在經濟上無後顧之憂，且薪資福利照舊。

協助利害關係人適應新常態

透過教育訓練與行銷溝通，讓同仁、顧客、供應商儘速調整營運或生活步調，適應新常態。



因此，當台灣第一位確診病例出現後，遠東 SOGO 立即啟動「防疫指揮中心」系統，訂定超過 20 項具體防疫措施指引規範，並啟動自主管理機制，是台灣零售業中反應最迅速的通路。

2020 年遠東 SOGO 防疫指揮中心成員表

職務	成員名單
總指揮	營業本部總經理
召集人	行政本部副總經理 (代理行政本部總經理)
防疫組織	營業本部資深副總經理、 行政本部副總經理、 各店店長、 人力資源部、工務部、勞安室部門主管
防疫事項執行	全台勞安室同仁

遠東 SOGO 的防疫管理由內管理通報機制的建立，到外部措施的落實，獲得近 8 成的消費者一致的認同，對於遠東 SOGO 在整體防疫作為感到安心。措施如下：

1. 「入口管制」：防疫零漏洞，外圍阻隔

- 顧客自進入排隊隊伍起，即預先逐一量測體溫，並要求務必佩戴口罩，提供賣場外圍第一層防護。
- 每一出入口（含停車場入口）皆有配戴「我防疫 您安心」臂章的專人進行體溫量測。同時進行防疫宣導，亦增加英、日文等外文文宣，方便外國顧客閱讀。
- 當顧客無口罩或損壞時，主動提供應急用紙口罩及指引至鄰近購買口罩，以達到零漏洞、全面阻隔之原則。



2. 「店內管控」：政策零誤差，全員參與

- 遠東 SOGO 防疫指揮中心，依百貨業特性量身制訂各項防疫指引，使全台各分店同仁遵循，例：「各等級疫情對應指揮體系啟動機制」、「應變指揮體系作為與分工表」、「防疫消毒措施」、「防疫宣傳」、「入口防疫管制」、「社交距離」、「顧客佩戴口罩」、「週年慶防疫」、「秋冬防疫」、「強化入口管制及店內管控」等具體防疫措施指引規範，以達一致性之嚴格防疫標準。
- 每日追蹤全體同仁健康狀態，防疫電子看板不間斷播出，每半小時進行防疫廣播，以及人潮易聚集時段與區域，由專人手持看板及擴音器等，提醒顧客佩戴口罩。
- 指派專門部門，派員每天密集巡檢各區域各項防疫措施，未落實防疫政策者，列入考核事項。

3. 「環境消毒」：消毒零死角，提高標準

- 本公司持續增加消毒預算，提高消毒頻率及面積，公共空間每 1-2 小時消毒。
- 每週安排專業外部消毒廠商，進行賣場及工作場所全面消毒；店內工作者則依場所屬性，依據公司消毒指引進行更細部消毒。
- 顧客易聚集場所、設施等，專人每日至少三次以 1:50 漂白水消毒，例：電梯間、電扶梯扶把、廁所、兒童遊戲區、育嬰室、超市購物推車、碗盤回收區等，於假日或店內活動人群較多時，則增加消毒頻率。

遠東 SOGO 防疫網



人員與健康

醫護加油，守護每位顧客與同仁的健康



時尚與服務

協助顧客以平常心面對疫情後的新常態



環境與衛生

打造安心的購物環境



教育與預防

寓教於樂，提升防疫知識

人員與健康



醫護加油，守護每位顧客與同仁的健康

- 因應成立 33 周年，連續 33 天邀請各部門與專櫃品牌在疫情嚴峻期為醫護人員加油打氣。
- 攜手供應商與專櫃廠商，捐贈物資與激勵品，組成「疫情指揮中心加油包」向醫護人員致敬，並各店、各專櫃推出醫護人員特別優惠專案，慰勞辛苦的醫護人員。
- 美妝專櫃提供常戴口罩期間肌膚保養對策、口罩底妝教學部分專櫃提供醫護人員免費保養療程。
- 每月安排亞東紀念醫院家庭醫學科專任主治醫師古君揚輪流到台北各店駐診，提供專業的諮詢服務。



環境與衛生



打造安心的購物環境

- 各據點、特定專櫃提供免費清潔液並免費贈送抗菌商品。
- 遠東 SOGO 各據點的現場服務人員均仔細的宣導口罩正確配戴方式，服務客戶時配戴口罩、手套，落實防疫環境政策。
- 顧客接觸頻率較高設施，例：美食街桌面、各專櫃銷售櫃台、鏡面、門把、更衣室、櫃內桌椅等，於顧客每次使用完畢後，則立即進行消毒作業。



✓ 鼓勵非現金支付



✓ 結帳戴手套

時尚與服務



協助顧客以平常心面對疫情後的新常態

- 「虛實融合」(Online Merge Offline, OMO) 策略，讓防疫發展零接觸購物再升級，提供全台防疫商品全台免費配送，助攻於關心與孝心的傳遞，其中電商防疫商品成長 300%、超市防疫商品成長 3 成。
- 打造全台獨有的「美妝快取站」，消費者不用進到店內，就可取貨並進行諮詢服務。
- 推廣「口罩時尚」，讓民眾防疫無罣礙、社交無障礙。



教育與預防



寓教於樂，提升防疫知識

- 為落實安全環境維護教育，透過每日朝會 / 朝報加強衛教宣導，環境消毒要點、強化貼心安全的顧客消毒術、消毒用品貯藏要點、消毒用品安全分裝。
- 對顧客與社會大眾宣導防疫用品 DIY 以及防疫新知與正確防疫觀念。
- 舉辦全台第一以「防疫」為主題的飲食自「煮」競賽，推廣健康飲食，從自身保健做起。(詳 CH5 關懷平台力章節)
- 針對兒童製作防疫 X 環境教育遊戲圖卡，提升兒童的衛教意識。(詳 CH6 永續環境力章節)

1-1 創新經營績效

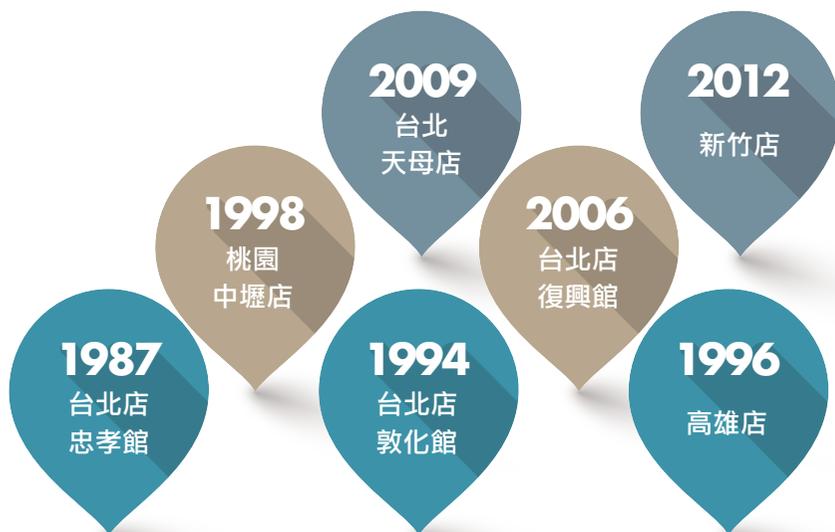
關於遠東 SOGO

遠東 SOGO 時尚大世代

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://www.sogo.com.tw/csr/2-1-1.php>。

營運據點

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。



各店特色

遠東 SOGO 致力了解在地顧客需求，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

- 日系風格，立足東區，引領台北流行。針對全客層販售最新、最流行之時尚商品，是台北東區流行旗艦百貨
- 推動農社企活動，強化社企產品競爭力；自 2018 年舉辦百貨規模最大的「台灣在地小農展」後，廣受好評，之後便常態性舉辦
- 參與台北東區振興活動，致力重現東區繁榮風貌
- 引進米其林餐廳 - 莆田、台灣首家金澤壽司與荷李活茶街
- 5F 增闢 KIDS Studio 兒童區新生活提案、哺集乳室更新
- B2F 美食街逾 10 年來首度改裝，坪數增加 100 坪、座位數增加至 340 席、餐飲品牌擴增為 22 家，其中 14 家為新登場品牌且有 5 家為百貨首發，打造餐酒館風格的新世代美食街

台北店 復興館

五大精品龍頭齊聚 時尚新指標

- 集結世界頂級精品品牌，位居台北精品百貨翹楚地位
- 2020 年全球疫情肆虐，但因台灣疫情控制得宜，反因民眾不能出國消費而受益，精品業績大幅成長 5 成，整體業績排名全台百貨第二
- ◎ Gucci 開幕，使復興館成為全台頂級精品百貨指標
- ◎ 化妝品成長 10%，尤其頂級精品香氛香水，成長 30% 以上；精品逆勢成長 5 成以上



台北店 敦化館

台北東區珠寶盒

- 打造東區百貨頂級餐廳形象
- 深化經營高級保養品護膚體驗沙龍
- ◎ 義大利精品 TOD'S 進駐
- ◎ 吉品養生 X 永齡農場進駐，推動綠色飲食與綠色消費

天母店

環境友善 綠色百貨

- 全台唯一榮獲環保署「碳標籤」、「減碳標籤」認證之環境友善綠色百貨
- 定期與雙北各地農會合作舉辦小農市集；與文創團體合作舉辦手創市集
- 展演會館提供無營利展覽空間
- ◎ 週年慶業績 11 億，創新高



中壢店

NEW FAMILY · NEW LIFE百貨

- 為大桃園地區提供與國際時尚零時差的
最佳購物空間
- 舉辦多項環保、公益活動，提倡生態環
境的保護並推廣愛心公益
- 全客層的商品與服務設計，是屬於全家
人的時尚購物天堂
- ◎ 化妝品年度營業額 11.24 億元，創開店
以來歷史新高
- ◎ 引進大桃園地區獨家品牌 NESPRESSO
- ◎ 引進 POYA 生活館，為全台百貨獨家全
新概念店
- ◎ 積極落實防疫，獲桃園市長鄭文燦肯定



新竹店

社區友善 · 大新竹最好玩商場

- 以百貨結合購物中心打造零售新業
態，與市民生活緊密連結
- 打造最友善百貨空間，積極經營 CSR
議題，引進逾 50 個環保相關品牌，
年度舉辦 200 場以上親子客層活動
- 引進差異化品牌，流行時尚與大都會
同步，獨家品牌占約 5 成之多
- 新竹最齊全之運動品牌購物通路
- ◎ 內衣區改裝，以「繆思女神祕境」營
造品牌形象與神祕色彩
- ◎ 週年慶 12 天業績 17.3 億元，成長
12%，再創新高

高雄店

南台灣時尚百貨

- 滿足商圈顧客需求，打造為「讓顧客
天天想來的百貨公司」
- 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
- ◎ 高雄市勞工局合作舉辦就業媒合活
動，疫情期間協助提升就業率
- ◎ 引進寵物餐廳等服務性功能業種



營運績效

2020 年度遠東 SOGO 營業總額為新台幣 418.4 億元，稅前 / 後淨利、每股盈餘（稅後）、股東權益報酬率均連續 3 年成長；其中 EPS 達 1.28 元、年增長逾 1.17 倍，稅後盈餘成長 119%。公司財務狀況之審查主要是透過每日業績報表，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 之營運績效、獲利目標、股權分布與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）合併於年報及法人說明會時揭露，遠東 SOGO 為遠東百貨轉投資之事業。

單位：新台幣仟元，每股盈餘（稅後）單位為新台幣元

	2018年	2019年	2020年
營業收入 (IFRS) 總額法	43,344,369	42,861,166	41,841,986
銷貨收入	42,847,338	42,320,804	41,300,951
其他	497,031	540,362	541,035
營運成本	35,778,506	35,446,032	34,885,037
銷貨成本	35,594,107	35,259,898	34,698,642
其他	184,399	186,134	186,395
營業費用	5,283,313	5,151,764	4,935,099
員工福利	1,307,569	1,261,241	1,248,956
廣告費用	247,158	258,008	419,589
其他	3,728,586	3,632,515	3,266,554
營業利益	2,282,550	2,263,370	2,021,850
營業外收支 (淨額)	(1,452,862)	(1,316,684)	(812,742)
稅前淨利	829,688	946,686	1,209,108
稅後淨利	428,934	485,212	1,060,261
每股盈餘 (稅後)	0.52	0.59	1.28
股東權益報酬率 (%)	3.95	4.42	9.36
資本額	8,280,000	8,280,000	8,280,000

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

遠東 SOGO 販售的商品琳琅滿目，2020 年仍以化妝品、精品、女性服飾及用品為主要營業額來源，占總營業額 53.3%；餐飲、家電與超市食品之業績，也皆維持穩定。商品力穩固，是許多國際品牌進入台灣市場的首選，也反映在化妝品與精品銷售業績占比連年成長。

遠東 SOGO 販售之商品類別



疫情加速數位化進程

環視疫情衝擊、消費市場購物習慣與消費模式的轉變，突顯數位轉型的重要，百貨業者對於消費者輪廓的掌握度更顯關鍵。遠東 SOGO 將危機視為數位化商機，先是充分展現集團綜效，藉由店內消費綁定 HappyGO 會員的優勢，透過客戶關係管理 (Customer Relationship Management, CRM) 數據分析，清楚掌握顧客的消費旅程。

APP 升級

遠東 SOGO 在 2020 的 9 月，完成 APP 全面升級，加入「E-MENU 美食快易點」新功能，讓顧客逛街之餘可透過 APP 先點餐、結帳，APP 通知幾分鐘後到店取餐、用餐，讓顧客點餐更有效率。截至 2020 年底，遠東 SOGO APP 已有 60 萬會員。

除了以更便利、環保的方式與顧客互動，更著眼於銀髮族群數位能力的提升，遠東 SOGO 端出專屬的來店禮，並且透過專櫃人員一步一步教學，加速銀髮族群數位步伐。

電子化支付

遠東 SOGO 過去曾是支付寶在台第一家合作的百貨公司，為行動支付服務開創新頁。目前已開放支援 12 種電子化支付，在服務流程中，讓顧客習慣節能減碳的購物模式。

遠東 SOGO 是國內第一家推出電子禮券的百貨公司，因應消費者以手機為主的生活、消費型態，顧客除了可以從遠東 SOGO APP 獲取各項服務資訊，更可透過遠東 SOGO APP 使用 / 轉贈電子禮券，減少傳統禮券造成的環境成本。

地方共好：翻轉東區商圈 推動地方創生

台北東區商圈近年在城市軸線的移轉、消費型態轉為 M 型化、以及商圈發展缺乏創新定位與活化主題下，人潮減少，再加上長期以來租金居高不下，一般零售業難以維繫生存。因此，商圈空屋率逐漸增加，大型品牌街邊店紛紛退租，商圈榮景不再，氣氛陷入低迷。

身為台北東區原住民的遠東 SOGO，在 2017 年歡度 30 歲生日時，以企業的社會責任為出發，希望以百貨業領頭羊的角色，帶動台北東區商圈共榮、共好。因此，遠東 SOGO 由 2017 年起規劃「快樂東區·幸福商圈」活動，重建東區商圈魅力，並連續舉辦兩年。接著遠東 SOGO 與地方有志人士努力奔走，終獲台北市政府支持，於 2019 年成立「台北市東區商圈發展協會」，藉由盤點商圈內「地、產、人」的特色資源，以「創意、創新、創業、創生」的策略規劃，打造東區商圈特色！

遠東 SOGO 主動提供行銷協助與軟硬體資源，作為地區引領社區發展的發起者，希望讓商圈與社區一起動起來，進而在商圈品牌重新洗牌後，重新打造商圈特色與個性，重塑東區商圈的樣貌，引動區域發展。

遠東 SOGO 已連續兩年將年度最大盛事 -- 週年慶，擴大規劃成台北「東區週年慶」，將遠東 SOGO 週年慶人潮與消費動能導流至周遭商圈，為東區注入活水，每年為商圈帶來約 160 萬人潮，帶動周邊店家業績成長。2020 年以來，數間大型零售店鋪陸續進駐東區，重振商圈信心。

遠東 SOGO 除了實際提供經費資源、參與活動、支應能源費用之外，以 30 多年的零售經營 know-how 提供商圈店家經營者商業建議，是無法以金錢衡量的挹注。

遠東 SOGO 的存在，牽起公私部門的合作，讓社區營造有正向發展。以在地身分發聲，共構都市發展計畫，打造東區廊帶計畫與都市遊憩空間。

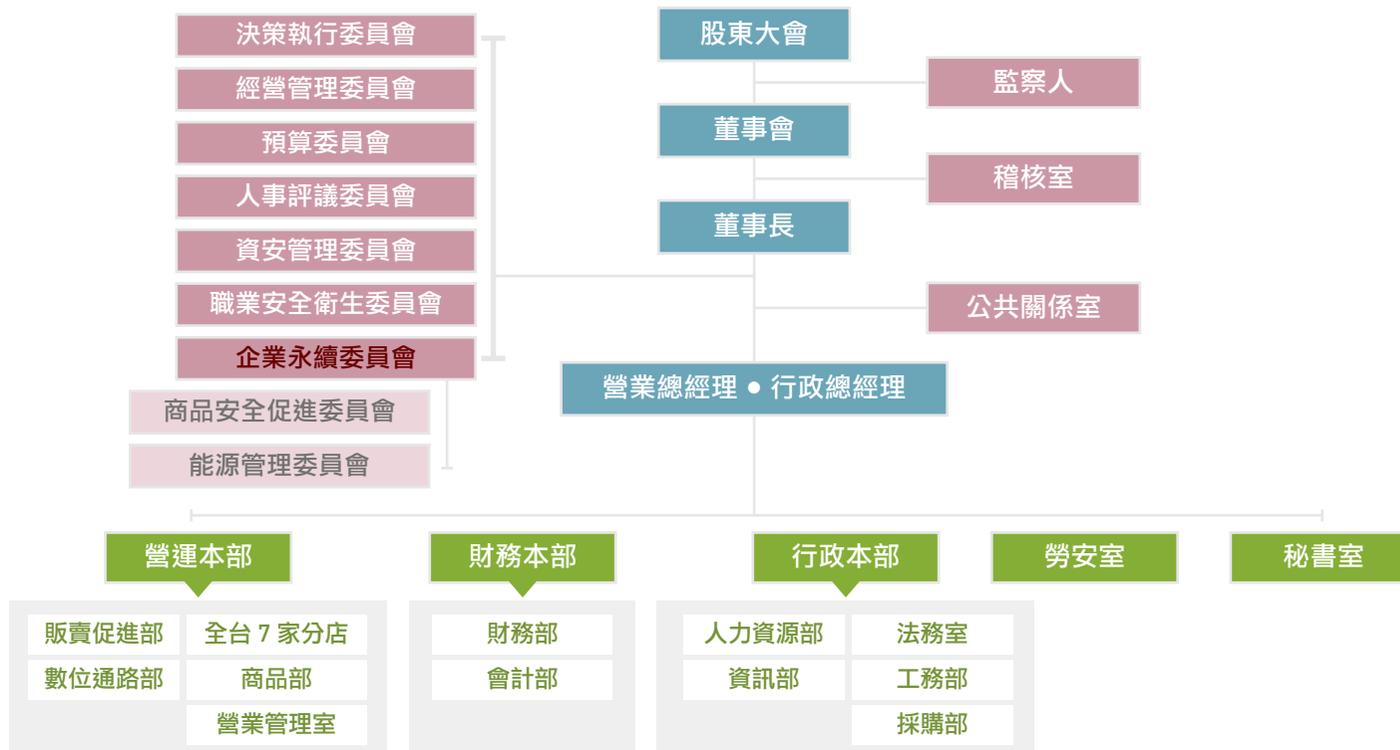


1-2 公司治理與永續管理

治理機制

組織架構

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。



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。2020 年召開董事會 4 次（日期 3/9、6/12、9/22、12/18），董事均親自出席，董事出席率 100%，監察人列席率 100%。

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，目前遠東 SOGO 董事為徐旭東、黃晴雯、黃茂德、王孝一、井琪，監察人為王景益，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。

職稱	姓名	性別	主要經（學）歷	目前兼任本公司及其他公司之職務
董事暨遠東集團董事長	徐旭東	男	<ul style="list-style-type: none"> •美國聖母大學碩士 •美國哥倫比亞大學經濟研究所 •交通大學管理學名譽博士 	<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 •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"> •政治大學新聞系 •美國加州州立大學聖地牙哥分校影視傳播碩士 	<ul style="list-style-type: none"> •太平洋崇光百貨（股）公司董事長 •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 •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	<ul style="list-style-type: none"> •中興大學法學碩士 	<ul style="list-style-type: none"> •太平洋崇光百貨(股)公司董事 •徐元智先生紀念基金會董事暨執行長 •遠東集團法律顧問 •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	<ul style="list-style-type: none"> •中興大學工商管理系 •台灣大學管理研究學分班 	<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 •元智大學董事
董事	井琪	女	<ul style="list-style-type: none"> •美國普渡大學管理資訊系統博士 •遠傳電信公司首席轉型長 •美國AT&T技術發展部門副總裁 •美國AT&T技術開發助理副總裁 •美國AT&T PMOSS規劃、工程和開發總監 •美國AT&T區域經理,ATT全球網•路控制中心 •亞利桑那州立大學商學院決策與信息系統助理教授 	<p>遠傳電信總經理 Far Eastern Info Service (Holding) 董事長暨總經理 全虹企業公司董事長 新世紀資通公司董事暨總經理 遠時數位科技公司董事長 德誼數位科技公司董事長</p>
監察人	王景益	男	<ul style="list-style-type: none"> •中國國際商業銀行行員 •勤業會計師事務所前所長 •國立成功大學商學院商學士 •美國伊利諾大學商學院會計碩士 •美國哈佛大學商學院高級管理研究班 	<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 •法鼓山人文基金會董事 •盟立自動化(股)公司獨立董事 •永生生技(股)公司獨立董事

更多資訊 • 董事會成員 <https://www.SOGO.com.tw/csr/3-2-1.php>

內控監督單位

遠東 SOGO 為健全公司營運管理，於公司內部設立 7 個委員會，強化公司治理能量。

01 決策執行 委員會

- 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

02 經營管理 委員會

- 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

03 預算 委員會

- 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
- 負責審查預算及預算執行結果
- 報告及檢討該季預算執行結果、追加預算之執行進度及預計績效目標
- 每季召開一次會議

註：遠東 SOGO 非上市上櫃公司，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。

04

企業永續 委員會 (簡稱「CSR 委員會」)

- 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的成效
- 由執行秘書小組每月定期向董事長報告，並負責編製《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」，負責管理能源管總公司及各據點
- 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

05

人事評議 委員會

- 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

06

資安管理 委員會

- 依據遠東 SOGO 制定之個人資料保護管理政策及作業程序，作為處理顧客、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

07

職業 安全衛生 委員會

- 職業安全衛生最高決策單位，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

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。2020 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。

永續 DNA

CSR 委員會

遠東 SOGO CSR 委員會負責推動及監督 CSR 計畫。CSR 委員會視議題召開討論會議，由行政副總經理擔任執行長主持會議，各部門主管皆須與會，由執行秘書小組工作報告，各部門專案報告，針對 CSR 議題進行跨部門討論與資源整合。CSR 委員會下另設「CSR 執行秘書小組」，負責 CSR 策略推展與各項專案推動與追蹤，以及統籌《企業永續報告書》之編製。

CSR 推動機制

從 2007 年開啟 NEW LIFE 工程，到 2015 年訂立為「遠東 SOGO CSR 元年」，都是遠東 SOGO 導入 CSR 精神的重要里程碑。CSR 專案經 CSR 委員會執行秘書小組開會討論後提報董事會，經董事會同意後執行專案。各項專案執行前會在遠東 SOGO 每周召開之決策執行會議中，由董事長凝聚高階管理階層之共識；再進入每月召開之店長會議，由一級主管進行專案討論，後續於每月經理級以上主管會議進行宣導與溝通，達成最後專案內容確認。2020 年，CSR 委員會執行秘書小組，於 3/9 召開之董事會中，進行 CSR 執行策略與成果報告。

永續意識

Step.1 植入 每一天

「CSR 訊息分享」專欄每天與同仁分享 CSR 相關新聞、案例學習或最新政策等，將企業永續之精神融入企業文化與同仁工作態度中；同時也將相關資訊張貼於遠東 SOGO CSR Facebook 粉絲團，讓同仁與顧客都可以一同了解遠東 SOGO CSR 最新成果與發展趨勢。

Step.2 創新 每一季

為了讓 CSR 觀念深植於遠東 SOGO 全台各據點同仁心中，遠東 SOGO 每季舉辦 CSR 教育訓練課程，由外部講師或 CSR 執行秘書小組分享國內外 CSR 最新資訊以及實務操作手法，課程中以工作坊形式進行分組討論，引導各功能部門主管將其職責與 CSR 各面向結合，並從中獲得回饋建議與創新提案，評估未來可行性與推動方式。

Step.3 激勵 每一年

自 2015 年開始每年舉辦「遠東 SOGO CSR 最佳貢獻獎」徵選，報名專案須具備遠東 SOGO NEW LIFE 精神—Caring 關懷、Sustainability 永續、Reliability 信賴，以作為全公司同仁效法學習之楷模。由 CSR 委員會成員擔任評審團，遴選出優勝 3 名、佳作 2 名，必要時得頒發特別獎。得獎者由遠東集團徐旭東董事長於春酒晚會中親自頒獎（註），自本年度起獎金由 3,000 元提高到最高 10,000 元，以獎勵在 ESG 面向表現優異之同仁。

2020 年第六屆遠東 SOGO「CSR 最佳貢獻獎」報名組數共 26 組，較去年成長 73%，獲獎專案涵蓋創新營運、餐飲安全、綠色環保、健康安全等面向，顯見同仁充分將 CSR 精神落實於日常工作中。

Step.4 檢核 每一同仁

遠東 SOGO 在 2016 年首度針對全體同仁實施「CSR 認知程度問卷調查」，藉由調查過程了解 CSR 工程推動成效及擴散 CSR 精神，並作為公司擬訂永續經營策略之參考資料。

註：因時逢 COVID-19 疫情緊張，春酒晚會取消，故 2020 年第六屆遠東 SOGO CSR 最佳貢獻獎未公開頒獎，改由各店逕行頒獎。

外部組織參與

遠東 SOGO 透過參與外部協會會務，與產官學各界交流溝通，以火車頭角色扮演意見領袖，帶領百貨業共同前進，推動國內外及兩岸協助推動各項事物。此外，遠東 SOGO 也積極參與國內外 CSR 相關盛事，2020 年共計獲得 24 項國內/外 CSR 相關獎項與 1 項評選/驗證，為歷年新高，並獲邀至政府機關、民間機構以及企業分享推動企業永續的經驗。

遠東 SOGO 持續參與的協會有「中華民國百貨零售企業協會」及「台北市百貨商業同業公會」，皆擔任理事。遠東 SOGO 在 2017 年正式加入台灣企業永續研訓中心 (CCS)，亦擔任理事，期許與 CCS 各績優會員企業一同發揮企業影響力，推廣企業永續理念，打造優良的供應鏈及消費環境，善盡企業社會責任，創造百貨業與國內社會發展的多贏局面，帶動國內企業標竿學習風潮，與所有會員企業共同攜手邁向永續發展。



遠東 SOGO 百貨楊政憲副總經理 (前排左五)
參加 CCS 永續長沙龍

1-3 誠信經營與企業廉潔

基於誠信的營運方針，遠東 SOGO 的營運過程皆遵循內外部法令規範，且依據最新頒布之法令，新增及修改內部標準作業程序。各部門對外合約均須透過法務室審核，同時要求全體同仁在工作中應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。

反貪腐

遠東 SOGO 往來廠商眾多，為規範同仁與廠商合乎企業誠信之往來關係，由董事會責成法務單位研擬〈企業廉潔條款〉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。針對同仁，遠東 SOGO 於《員工手冊》制定道德規範，新進人員教育訓練時，會針對工作規範明確宣導，及說明獎勵事項與相關違規懲戒項目，例如不得怠忽職守、私自攜出公司之金錢或商品、以不正當手段圖得私利等。

反貪腐是同仁在工作上的最基本要求，除新進人員工作規則培訓課程外，採購部亦特別不定時利用部內例行會議，重申採購人員廉潔之重要性及必要性。若有採購弊案相關新聞時，採購部主管亦會透過機會教育，提醒與強化採購同仁廉潔要求。

遠東 SOGO CSR 網站設有「企業廉潔」專區 (<https://www.sogo.com.tw/csr/8-5.php>)，利害關係人可透過線上舉報系統，檢舉任何不當行為。如有道德廉潔相關疑慮，可向稽核室提出諮詢；舉報事件直接交由稽核室進行調查與處理，2020 年舉報貪腐事件為 0 件。

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，向所有同仁宣導法令規範；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。2020 年度遠東 SOGO 違規受罰事件如下，全年罰款總金額 90,000 元，罰款金額已連續 2 年遞減。單一個案皆已完成改善，並於內部加強宣導，避免再度發生。

2020 年受罰事件（按區域排序）

據點	類別	違反法規內容	改善辦法
台北店 忠孝館	職業安全衛生管理法	臺北市勞動檢查處至遠東 SOGO 忠孝館執行勞動檢查，於變電室內發現無合格繫材之合梯，有安全風險，罰鍰 30,000 元。	此一事件前，已要求全館檢查不合格之合梯，事件發生後，強化管理措施，嚴格禁止使用不合格合梯，遠東 SOGO 亦於 2020 年通過 ISO 45001 職業安全衛生管理系統驗證，建立各項管理機制，強化承攬管理，未來将更加落實執行。
中壢店	食品安全衛生管理法	桃園市衛生局派員稽查遠東 SOGO 中壢店超市時，發現架上有逾效期 1 日的點心，罰鍰 60,000 元。	針對商品效期檢查，原先已有上架、驗貨、每月例行檢查日，但仍有疏漏，此事件後商品檢查日，由原本固定人員負責檢查，增加人力改為全員共同檢查，多重確認。

隱私權保護

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，遠東 SOGO 設有「資安管理委員會」，由總經理擔任主任委員，另邀集掌握個資的相關業務單位擔任委員。資安管理委員會預計 2021 年派員參與「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，並至少 1 人取得「TPIPAS 個人資料管理師」證書，全面提升資訊安全管理能力。

資安管理委員會



「資安管理委員會」管理個資，不定期盤點各部門使用個資狀況，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。

〈個人資料保護管理政策〉為遠東 SOGO 處理顧客與同仁資料之依據，經資安管理委員會核定後發布。同仁與廠商如有個資相關疑慮，或有個資外洩之虞的事件發生，由各對應權責部門及資安管理委員會處理。顧客如有個資方面之疑慮或要求，可透過客訴管道處理，此外，全台各據點多採一櫃一機的結帳方式，顧客在櫃位即可完成結帳程序，除了節省時間，亦可免除卡片離開視線造成洩漏隱私之虞。2020 年無發生個資外洩等相關情事。

更多資訊 個人資料保護管理政策 <https://www.SOGO.com.tw/home/terms>

遠東 SOGO 每年委託「鼎鼎聯合行銷」以 HappyGO 卡友為對象，進行顧客滿意度調查。該公司已取得「ISO 27001 資訊安全管理系統 (ISMS)」認證，並遵循「台灣個人資料保護與管理制度規範 (TPIPAS)」，所有快樂購卡友資料，皆受快樂購之會員資料主機進行嚴格之加密與保管，並且於顧客滿意度調查執行階段，亦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
▶ 防疫實名制個資	於公司雲端資料庫，保存28天後刪除	資訊部

六大風險控管

在全球化的影響下，世界各地的經濟貿易問題緊密關聯，且近年來包含全球的氣候變遷問題，與商品安全議題都十分受到大眾關注；物聯網時代來臨，電商興起，各種新的消費模式快速崛起，外部環境的風險與劇烈變化，對百貨零售業而言是很大的挑戰；COVID-19 更改變了全球零售業的樣貌。

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所帶來之威脅與機會，藉此積極發展因應對策，

針對不同潛在風險類型制訂因應策略。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，期望遠東 SOGO 能穩健經營與永續發展。

目前遠東 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定方針，視實際需要成立專案，定期追蹤執行成果。

風險類型	外部環境與風險	因應對策
 <p>經營風險</p>	<p>發生不可抗力之天災或其他災害，以致營運中斷之虞</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 訂定危機事件處理辦法，有效針對危機事件做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
	<p>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</p>	<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」
 <p>財務風險</p>	<p>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</p>	<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



人員
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

- 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，對症下藥
- 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



供應鏈
風險

食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

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

- 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
- 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

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

數位轉型時期，線上活動模式增加，且透過即時軟體或雲端協作應用來維持日常業務已蔚為主流，人員使用的軟體或系統恐危及公司機密與顧客個資

- 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
- 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



環境災害
風險

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

- 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

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 +2 主管輪值，平日統籌掌握公司有關危機事件動態，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，於 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，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。2020 年當台灣出現確診首例後，遠東 SOGO 立即啟動「防疫指揮中心」系統，以啟動自主管理機制，隨時應變。

2020 年 COVID-19 疫情期間，若遠東 SOGO 經衛生單位通知，出現確診者足跡，則立即啟動主管群組危機通報機制，並於官網、社群媒體上公告暫停營業時間，待完成清消隔日才會重新營業。

1-4 未來計畫

遠東 SOGO 透過營運管理、區域整合、風險管理、科技創新，締造營運與永續雙贏；未來將以推動零售全通路為目標，致力發展核心業種、強化體驗行銷、翻轉數位創新、打造戰略團隊、促進在地商圈共榮。

短期

2021-2022

● 強化體驗行銷

販售夢想與快樂時光的百貨公司，要讓消費者藉由「沈浸」、「體驗」來增加品牌黏著度。

● 強化資訊安全系統

- ✓ 資安管理委員會納入管理資訊安全議題。
- ✓ 通過 ISO 27001 認證
- ✓ 落實內部系統帳號密碼實名制，強制定期更新密碼。

中長期

● 顧客數位體驗精進

- ✓ 持續強化 / 擴充 SOGO APP 的功能與使用體驗
- ✓ CRM (Customer Relationship Management, 顧客關係管理) 系統強化

● 建立強勢核心業種

每個營業據點都要找出超越競品的「核心業種」，為消費者創造「非來不可的理由」，並與顧客互相建立信任關係。

● 促進在地商圈共榮

以強勢通路優勢結合商圈特性，帶動地方發展。

● 打造戰略團隊

建立人才梯隊、鼓勵創新文化、打造敏捷組織、傾聽顧客聲音，以因應一日數變的未來。