統領百貨

# 2024

# 統領百貨
# 永續報告書

TONLIN
DEPARTMENT
STORE

Sustainability
Report



# 目錄


經營者的話 2

編輯方針 3

附錄 76

GRI 內容索引 76

附錄二 80

## 1 利害關係人與重大主題鑑別 5

1-1 永續發展委員會 5

1-2 確認利害關係人 6

1-3 利害關係人溝通管道與關注議題 6

1-4 鑑別重大主題 8

1-5 永續發展目標 12

## 2 誠信治理 15

2-1 公司簡介 16

2-2 經營理念 19

2-3 獲獎榮耀與管理系統 20

2-4 參與外部組織 20

2-5 治理實務 21

2-5-1 董事會 23

2-5-2 功能性委員會 26

2-5-3 內部稽核 29

2-5-4 倫理誠信 30

2-5-5 永續經營與績效管理流程 31

2-6 風險管理 32

## 3 安全百貨 35

3-1 商場安全 35

3-1-1 消防安全 37

3-1-2 保安 38

3-1-3 顧客安全 38

3-1-4 廚房安全 39

3-2 食品安全 40

3-2-1 統領廣場（桃園）每月二次安全衛生檢查流程 42

3-2-2 統領安心商場三部曲 43

3-3 資訊安全 44

3-3-1 資安事件通報程序 45

3-3-2 定期檢視資安弱點 46

3-3-3 2024 年資安管理績效 46

3-3-4 2025 年資安管理強化重點 46

3-4 個人資料保護 47

3-4-1 電子會員資料管理 47

3-4-2 郵寄 DM 名條管理 48

3-4-3 紙本個人資料保管及銷毀 49

3-5 顧客意見處理流程 50

## 4 綠色永續 52

4-1 環境管理政策 52

4-2 室氣體排放與減量 53

4-3 能源管理 54

4-4 法令遵循 56

4-5 供應鏈管理 58

4-5-1 供應商管理與稽核機制 58

4-6 氣候風險 59

4-6-1 氣候風險架構 59

4-6-2 風險鑑別 60

## 5 社會關懷 61

5-1 員工概況 61

5-2 適才適任 66

5-2-1 薪酬福利 66

5-2-2 勞資溝通 70

5-3 幸福共好大事記 71

經營者的話

編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理
3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

# 經營者的話



統領百貨股份有限公司

董事長 蘇建義

2024 年在新冠肺炎（COVID－19）疫苗注射已經普遍，新冠肺炎對生活的影響將越來越小，百貨零售業績已逐步回復。2022 年年初俄國烏克蘭戰爭，在2024 年持續進行、2023 年 10 月以色列與哈瑪斯的戰爭、中國與美國貿易衝突在川普當選後更加擴大、美國課徵關稅可能造成通貨膨脹。2025 年各方預期會緩步降息，經濟將逐步復甦，惟川普政策的不確定性、通貨膨脹、保護主義等影響，對經濟發展不利，但台灣在半導體、AI 供應鏈上保有重要地位，預期仍將小幅成長。

統領百貨經營團隊帶領全體員工共同努力，創新，積極調整營運模式，加速企業成長速度，持續交出亮眼的經營成績，同時也致力在環境（E）、社會（S）、公司治理（G）等面向創建永續標竿，重視在企業經營過程中也替環境、社會與經濟帶來正面效益與影響力，善盡企業社會責任。

創新和改變是企業永續經營的重要基礎，統領百貨 1982 年成立以來，不斷追求百貨本業創新成長，於 2018 年統領百貨桃園店全館改裝完成，更名為統領廣場“Tonlin Plaza”，重新開始營運，商場主力核心店有威秀影城、誠品書店、唐吉軻德、各式主題餐廳，以多元化的生活通路，滿足民眾全方位的消費需求，未來我們持續有計畫商品調整，提高營業額，加強服務以鞏固區域地位。

本公司依誠信經營守則，遵守政府有關法律之規定，避免公司損害。並將致力於節能減碳，為地球環境永續盡一份心力。同時注重商場安全、食品安全及個人資料保護，讓顧客可以安心的在統領百貨消費。而員工為公司最大的資產，統領百貨依循勞工相關法令，維持良好的勞雇關係，為股東與顧客及促進業績做好準備。

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理
3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

# 編輯方針 (2-2～2-5)

統領百貨為追求企業永續經營並提升資訊透明度，發行 2024 年永續報告書（下稱本報告書），我們透過發行本報告書向利害關係人說明在永續經營的目標下，公司持續在建構誠信治理、落實環保、商場安全及食品安全措施以及提升員工薪酬福利等面向所作的措施及績效，統領百貨期盼利害關係人能持續關注我們並給予寶貴建議，讓統領百貨在落實企業永續經營的道路上向前大步邁進。

## ESG 資訊揭露

| 揭露類別 | 涵蓋範圍 |
|---|---|
| 期間 | 2024 年全年，另外為考量揭露資料的完整性，如有部分內容跨及不同年度之營運活動，將另行在本報告書內文中說明 |
| 營運據點 | 台灣（台北總部、桃園統領百貨） |
| 財務數據 | 與統領百貨公開之個體財報數據一致 |
| 員工數據 | 台灣（台北總部、桃園統領百貨） |

## 撰寫依據及資訊確認方式

- 本報告書撰寫架構係依據全球永續性報告協會 Global Reporting Initiative （下稱GRI ）發布之永續性報導準則 2021 年版 GRI Standards 2021 （GRI 準則2021年）撰寫，同時符合「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」之要求，並於本報告書附錄提供 GRI 準則內容索引供利害關係人參照。
- 本報告書揭露之財務數據經過勤業眾信聯合會計師事務所依據國際財務報導準則 International Financial Reporting Standards（IFRS）查核簽證，並以新台幣仟元為計算單位；環保、員工及職安等數據則由權責部門自行統計彙整，並經部門主管確認，以國際通用指標計算方式呈現。
- 由統領百貨永續發展委員會審查確認相關數據以符合本報告誠信透明揭露原則，並於每年 8 月底前呈報董事會核備。

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理
3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

## 發行頻率

統領百貨於 2023 年 9 月第一次發布 2022 年 ESG 報告書，未來統領百貨每年會發佈報告，為提升報告書資訊揭露的透明度及易取得性，完整報告書之電子檔可於統領百貨官網下載。

- 本次發布日期：2025 年 6 月。
- 下次發行日期：2026 年 8 月。

## 意見回饋

關於本報告書內容如果您有任何指教或建議，歡迎與我們聯絡。

統領百貨 發言人 陳文隆 副總

地址：台北市大安區忠孝東路四段 197 號 10 樓之 6

電話：(02)2752-2222 分機：501

Email：stephen_chen@tp.tonlin.com.tw



經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
1-1 永續發展委員會
1-2 確認利害關係人
1-3 利害關係人溝通管道與關注議題
1-4 鑑別重大主題
1-5 永續發展目標
2 誠信治理
3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

# 1 利害關係人與重大主題鑑別

利害關係人與重大主題鑑別流程




## 1-1 永續發展委員會

透過企業社會責任實踐準則，統領百貨董事會成立永續發展委員會，並任命副總經理為 ESG 推動委員會主管。永續發展委員會負責制定可持續發展政策，在公司內部推廣和實施，並逐步將永續管理的理念融入統領百貨的文化中。

針對可持續發展涵蓋環境、社會和公司治理（以下簡稱 ESG）方面的問題，永續發展委員會成立了一個專門小組，收集利害關係人對環境保護、職業安全、供應鏈管理、勞動人權、運營績效和公司治理的關注。為了尊重利害關係人的權益，在公司網站上設立了利害關係人專區，以適當應對重要的永續問題。未來，統領百貨還計畫每年向董事會報告 ESG 實施結果，強化董事會對公司 ESG 實施結果的參與。

永續報告書編製專案小組



經營者的話
編輯方針

1 利害關係人與重大主題鑑別
1-1 永續發展委員會
1-2 確認利害關係人
1-3 利害關係人溝通管道與關注議題
1-4 鑑別重大主題
1-5 永續發展目標

2 誠信治理
3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

## 1-2 確認利害關係人




各部門根據日常業務往來中的利害關係人類型，初步選擇統領百貨影響或受影響的利害關係人群體。然後，根據各利害關係人與統領百貨之間的互動頻率、相互影響程度及對彼此的重要性，召開內部會議，討論和參考同業情況。最後，選擇對統領百貨具有重要意義的七個主要利害關係人，包含股東／投資人、顧客、員工、承攬商、承租廠商（含專櫃）、媒體、政府機關。

## 1-3 利害關係人溝通管道與關注議題（2-29）

由於統領百貨主要利害關係人的身份類別不同，各類別利害關係人關注的問題也存在許多差異。統領百貨各部門透過多管道與利害關係人積極互動，確保關注統領百貨的利害關係人能夠及時瞭解公司經營狀況；同時，統領百貨還可以掌握利害關係人對公司的要求和期望，並及時做出回應，公司每年向董事會報告主要利害關係人溝通情形。

統領百貨各部門蒐集主要利害關係人於例行業務往來過程中提出的關注議題，由永續發展委員會收集彙整，同時參考 GRI 永續性報導準則 2021 年版與同業 ESG 永續報告書，歸納出統領百貨之永續議題，涵蓋經濟、環境與社會等面向，確保統領百貨揭露的永續資訊滿足 GRI 準則要求的完整性與多元性。

經營者的話
編輯方針

1 利害關係人與重大主題鑑別
1-1 永續發展委員會
1-2 確認利害關係人
1-3 利害關係人溝通管道與關注議題
1-4 鑑別重大主題
1-5 永續發展目標

2 誠信治理
3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

| 主要利害關係人 | 對公司的重要性 | 關注議題 | 溝通管道／頻率 |
|---|---|---|---|
| 股東／投資人 | 股東為公司的出資者，保障股東權益，並公平對待所有股東，以及確保股東對公司重大事項享有充分知悉、參與及決定等權利。 | • 法令遵循<br>• 資訊安全與隱私保護<br>• 公司治理<br>• 職業安全<br>• 商場安全<br>• 食品安全<br>• 反貪腐 | • 年度股東大會／每年一次<br>• 法說會／不定期<br>• 公開資訊觀測站與公司網站公布重大訊息／不定期<br>• 公司網站電子郵件信箱、電話／不定期<br>• 聯絡窗口：發言人、代理發言人／不定期 |
| 顧客 | 顧客為公司獲利的主要來源，確保公司的產品品質良好以及維繫與顧客之良好互動，為公司對客戶的最堅實的承諾。 | • 職業安全<br>• 商場安全<br>• 食品安全<br>• 客戶申訴機制<br>• 資訊安全與隱私保護 | • 各營運據點／不定期<br>• 公司網站、對應部門電話／不定期<br>• 聯絡窗口：客服（會員行銷課）、總經理室／不定期 |
| 員工 | 員工為公司營運重要的資產，提供合宜的薪酬福利確保人才留任，同時公司致力於打造讓員工身心健康且多元發展的職場環境。 | • 商場安全<br>• 職業安全<br>• 食品安全<br>• 營運績效<br>• 法令遵循 | • 勞資會議／每季一次<br>• 部門主管溝通／不定期<br>• 員工意見電子郵件信箱、電話／不定期<br>• 聯絡窗口：單位主管／不定期 |
| 承攬商 | 公司的服務項目仰賴眾多供應夥伴穩定的提供人力服務及相關用品。 | • 法令遵循<br>• 營運績效<br>• 客戶申訴機制<br>• 商場安全<br>• 職業安全<br>• 公司治理 | • 供應商評鑑／定期<br>• 聯絡窗口：稽核室／不定期 |
| 承租廠商（含專櫃） | 承租廠商所提供的商品及服務，為本公司主要獲利來源。 | • 職業安全<br>• 食品安全<br>• 法令遵循<br>• 客戶申訴機制<br>• 反貪腐 | • 依簽訂合約管理／定期<br>• 專櫃管理：晨會、廣播、教育訓練、電子郵件信箱及電話／不定期<br>• 聯絡窗口：桃園營業部、台北管理部、財務部／不定期 |
| 媒體 | 媒體的報導及宣傳，影響商譽及利害關係人心中的形象。 | • 食品安全<br>• 職業安全<br>• 商場安全<br>• 公司治理<br>• 資訊安全與隱私保護<br>• 供應商管理 | • 媒體餐敘／不定期<br>• 記者會／不定期.<br>• 電話與信箱回饋／不定期<br>• 聯絡窗口：台北總經理室、桃園企劃處 |
| 政府機關 | 政府機關訂定的法令，為業者經營的規範。 | • 職業安全<br>• 商場安全<br>• 食品安全<br>• 法令遵循<br>• 公司治理 | • 聯絡窗口：發言人信箱、桃園企劃處<br>• 政府機關公文／不定期<br>• 電話及拜訪／不定期<br>• 參加各項法令研討／不定期 |

經營者的話
編輯方針

1 利害關係人與重大主題鑑別
1-1 永續發展委員會
1-2 確認利害關係人
1-3 利害關係人溝通管道與關注議題
1-4 鑑別重大主題
1-5 永續發展目標

2 誠信治理
3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

## 1-4 鑑別重大主題

### 重大主題鑑別流程




| 面向 | 永續議題 |
|---|---|
| 經濟面 | 營運績效、公司治理、法令遵循、客戶申訴機制、反貪腐 |
| 環境面 | 供應商管理、能源、碳排放、廢棄物 |
| 社會面 | 勞雇關係、人才培育、商場安全、食品安全、公益活動參與、職業安全、資訊安全與隱私保護 |

統領百貨 ESG 推動委員會擬定了 16 個永續議題，並要求主要利害關係人填寫線上問卷。共回收 111 份問卷（包括 80 份有效問卷），涵蓋股東／投資人 14 份、顧客 25 份、員工 17 份、承攬商 11 份、承租商 24 份、媒體 13 份、政府機關 7 份。

主要利害關係人對各種永續問題的關注程度進行了評分；同時，將線上問卷傳送給公司主管，填寫每個永續議題對統領百貨的影響得分。共收集了 17 份問卷（包括 14 份有效問卷），將兩份問卷的得分彙整，得到重大主題的矩陣圖。經 ESG 推動委員會討論，在環境、社會和經濟方面得分較高或衝擊程度影響較大的永續問題，被列入今年的重大主題，另自願揭露能源，確認當年度統領百貨應優先揭露環境、社會與經濟面向的 7 項重大主題分別為公司治理、勞雇關係、商場安全、食品安全、公益、資訊安全與隱私保護，並自願揭露主題能源。

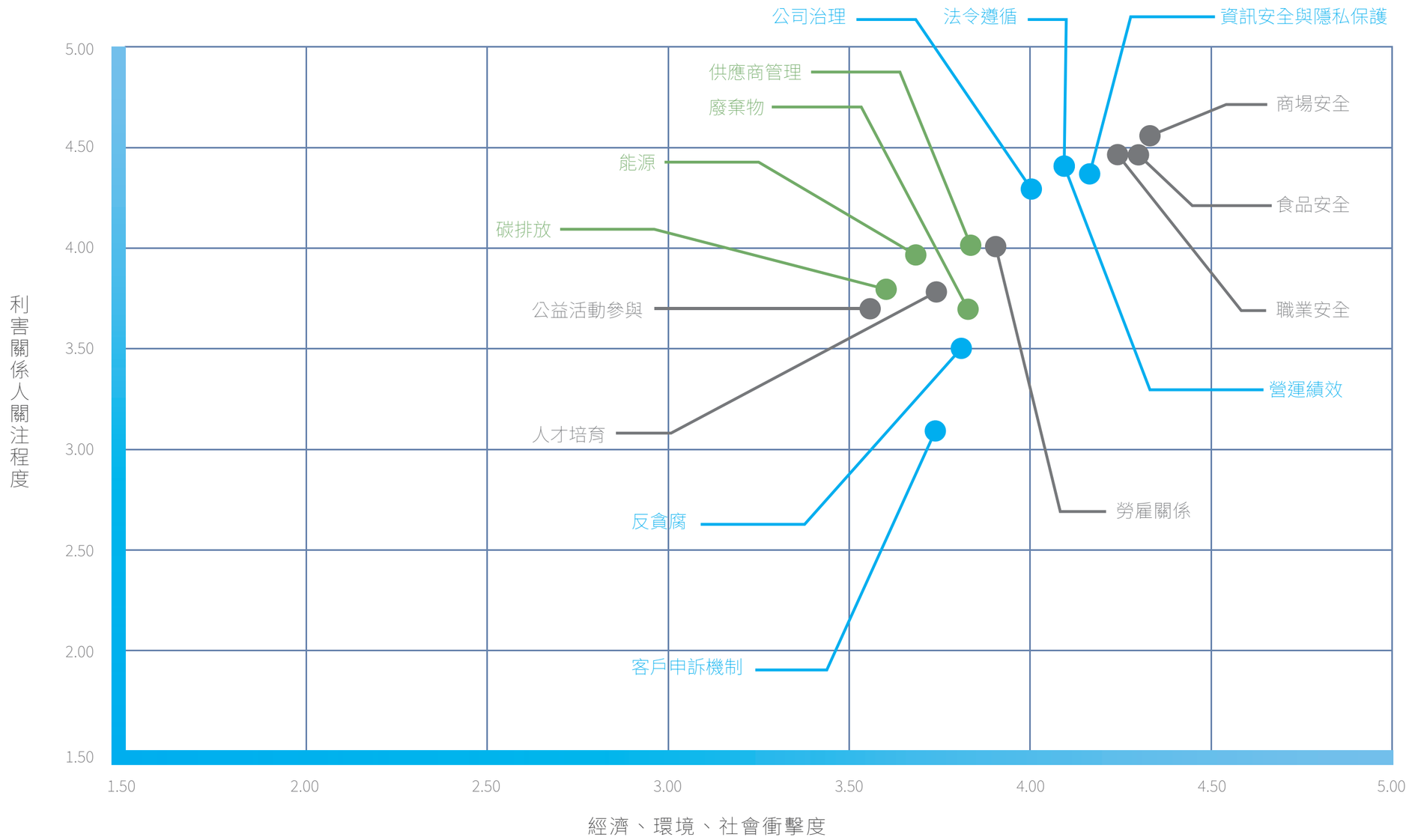
統領百貨將在本報告書說明各重大主題的管理方針及相關揭露項目，同時為兼顧永續報告書資訊的均衡性，補充揭露統領百貨投身公益的成果。

經營者的話
編輯方針

1 利害關係人與重大主題鑑別
1-1 永續發展委員會
1-2 確認利害關係人
1-3 利害關係人溝通管道與關注議題
1-4 鑑別重大主題
1-5 永續發展目標

2 誠信治理
3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

## 重大主題鑑別流程



經營者的話
編輯方針

1 利害關係人與重大主題鑑別
1-1 永續發展委員會
1-2 確認利害關係人
1-3 利害關係人溝通管道與關注議題
1-4 鑑別重大主題
1-5 永續發展目標

2 誠信治理
3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

## 撰寫報告書原則

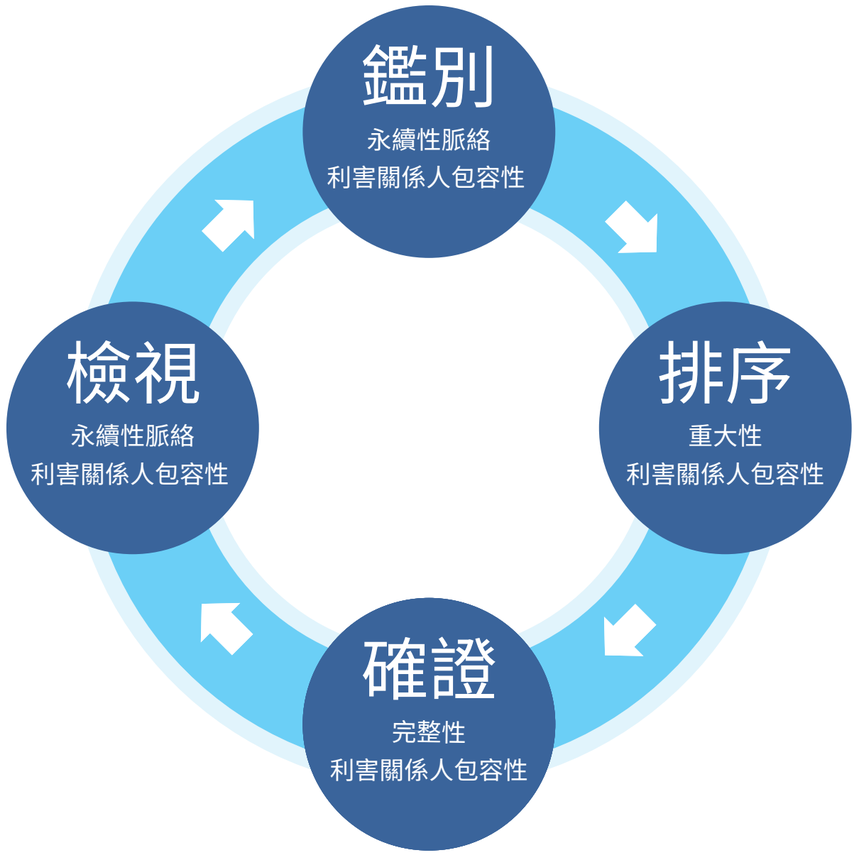


- 準確性
- 清晰性
- 重大性
- 時效性
- 平衡性
- 可比較性
- 永續性脈絡
- 可驗證性



完整的 ESG 報告

## 確定重大主題和邊界



經營者的話
編輯方針

1 利害關係人與重大主題鑑別
1-1 永續發展委員會
1-2 確認利害關係人
1-3 利害關係人溝通管道與關注議題
1-4 鑑別重大主題
1-5 永續發展目標

2 誠信治理
3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

| 面向 | 重大主題 | 對公司的意義 | 內部邊界 | 外部邊界 | | | | | | 對應 GRI 準則 | 報告書揭露 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 公司 | 股東／投資人 | 承攬商 | 顧客 | 承租廠商（含專櫃） | 媒體 | 政府機關 | | |
| 經濟 | 公司治理 | 遵循公司營運的相關法令 | ● | ● | ● | | ● | ● | ● | GRI 2-27 | • 有關環境保護的法令遵循<br>• 社會經濟法令遵循 |
| 環境 | 能源（自願揭露） | 推行能源管理及實施節能措施 | ● | ● | ● | ● | ● | ● | | GRI 302 | • 能源 |
| 社會 | 勞雇關係 | 和諧的勞雇關係有助於留住人才，使員工能安心工作 | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | GRI 402 | • 經濟績效<br>• 市場地位<br>• 勞雇關係<br>• 員工多元化與平等機會<br>• 不歧視<br>• 結社自由與團體協商 |
| 社會 | 商場安全 | 檢視公共設施之安全與衛生並建立檢核與管理機制 | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | GRI 416 | • 顧客健康與安全 |
| 社會 | 食品安全 | 重視食品安全管理，並以最佳價格供應商品 | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | GRI 416 | • 利害關係人溝通<br>• 顧客健康與安全<br>• 行銷與標示 |
| 社會 | 資訊安全與隱私保護 | 妥善管理個人資訊，並建立資安管理流程 | ● | ● | | ● | ● | ● | | GRI 418 | • 客戶隱私 |
| 社會 | 公益 | 關注弱勢兒童、善盡社會責任積極參與地方機關或社福團體發起的活動 | | | ● | ● | ● | ● | | | |

經營者的話
編輯方針

1 利害關係人與重大主題鑑別
1-1 永續發展委員會
1-2 確認利害關係人
1-3 利害關係人溝通管道與關注議題
1-4 鑑別重大主題
1-5 永續發展目標

2 誠信治理
3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

## 1-5 永續發展目標

聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs）是聯合國於 2015 年釋出的一項計畫，提出了 17 個可持續發展目標和 169 個子目標，作為會員國和全球企業在 2030 年前實踐可持續發展政策的指導原則。

統領百貨將可持續發展的目標融入公司的經營策略，拓展了以往注重經濟績效的思維模式，考慮到環境保護和其他法令遵循，改善員工待遇，留住優秀人才，消除各種職場不平等現象，減緩廢水和溫室氣體排放，並邀請供應商共同努力，改善環境和改善工作場所，展望未來，統領百貨可以繼續為可持續發展目標做出更多貢獻，善盡自身的企業社會責任。

| SDGs | 細項目標 | 公司回應 |
| --- | --- | --- |
| 1 消除貧窮 | 1.4 確保所有男女，尤其是貧窮與弱勢族群，在經濟資源都有公平的權利與取得權。 | • 提供超過當地法令的薪酬水準及完備的福利措施，每年參考市場薪酬調查，依據北區百貨同業薪酬調查、經濟的水準、員工個人績效調薪（2024 年 8 月調薪 2%、2023 年 8 月調薪 2%），以維持整體薪酬競爭力，讓員工提升個人與家庭的經濟生活水準。<br>• 根據公司獲利狀況適度調整員工薪資（2024 年 8 月調薪 2%、2023 年 8 月調薪 2%），提高同仁對公司的向心力。 |
| 4 優質教育 | 4.5 消除教育落差，確保弱勢族群有接受各階級教育的管道與職業訓練，包括身心障礙者、原住民以及弱勢孩童。<br>4.7 提倡永續發展教育、永續生活模式、人權、性別平等、和平非暴力。 | • 本公司對員工皆規劃完整的職能訓練，包含新進人員訓練、專業別訓練等，協助同仁透過多元學習方式持續學習成長，並導入企業倫理的信念發展相關課程，培育同仁關鍵能力。<br>• 規劃永續發展、職場性平、勞動人權的課程，鼓勵同仁參與。 |
| 5 性別平等 | 5.1 消除對婦女任何形式的歧視。<br>5.4 透過社會保護政策承認及重視婦女家庭照護。 | • 不以性別作為員工任用及考核升遷的因素。<br>• 提供同仁不分男女皆可申請育嬰留停假別的權利。 |

經營者的話
編輯方針

1 利害關係人與重大主題鑑別
1-1 永續發展委員會
1-2 確認利害關係人
1-3 利害關係人溝通管道與關注議題
1-4 鑑別重大主題
1-5 永續發展目標

2 誠信治理
3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

| SDGs | 細項目標 | 公司回應 |
| --- | --- | --- |
| 6 潔淨飲水與衛生 | 6.3 改善水質，減少污染，消除垃圾傾倒，減少有毒物化學物質與危險材料的釋出，將未經處理的廢水比例減少。<br>6.4 大幅增加產業的水使用效率，確保永續的淡水供應與回收，以解決水荒問題。<br>6.a. 針對水與衛生有關活動與計畫，培養支援包括採水、去鹽、廢水處理、回收以及再使用科技。 | • 2024 年總取水量 145,925 公噸較 2023 年的 144,646 公噸，透過節水措施僅增加用水量 1,279 公噸。<br>• 定期檢測放流水水質，近三年水質結果均符合當地法令放流水規範要求。 |
| 8 體面工作和經濟成長 | 8.4 改善能源使用與生產效率。<br>8.5 實現全面有生產力的就業，讓所有的男女都有一份好工作，包括年輕人與身心障礙者，並實現同工同酬的待遇。<br>8.7 禁用童工、消除受壓迫的勞工。<br>8.8 保護勞工的權益，促進工作環境的安全，尤其是婦女以及實行危險工作的勞工。 | • 2024 年能源密集度為 122.19（GJ／百萬元）與前一年相比減少 4.165%。<br>• 實現男女同工同酬的獎酬條件與平等的晉升機會，及提供員工免於性騷擾之工作與服務環境，採取適當之預防、糾正、懲戒及處理措施，落實友善安全職場。<br>• 根據公司獲利狀況適度調整員工薪資，提高同仁對公司的向心力。<br>• 尊重勞動權益，包含禁用童工及禁止任何形式的職場歧視。<br>• 女性員工依性平法等法令處理，實質保障女性員工。<br>• 落實職業安全衛生管理系統，有效提升員工職場安全，依據職業安全衛生法及公司業務特性，訂定本公司適宜員工執行之工作守則，作為員工實施作業之依據。 |

經營者的話
編輯方針

1 利害關係人與重大主題鑑別
1-1 永續發展委員會
1-2 確認利害關係人
1-3 利害關係人溝通管道與關注議題
1-4 鑑別重大主題
1-5 永續發展目標

2 誠信治理
3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

| SDGs | 細項目標 | 公司回應 |
| --- | --- | --- |
| 10 減少不平等 | 10.2 促進社經政治的融合，無論年齡、性別、身心障礙、宗教、經濟或其他身份地位。<br>10.3 確保機會平等，減少不平等，包括消除歧視的實務作法。 | • 公司的招募、考核及升遷機制，不以員工生理或心理差異當作考量標準。<br>• 設有員工檢舉管道，可通過內部信箱或其他方式充分表達意見，公司亦針對性騷擾防治、誠信廉潔等申訴設有程序規範，並定期宣導相關政策以落實執行。 |
| 12 責任消費及生產 | 12.5 透過預防、減量、回收與再使用大幅減少廢棄物的產生。 | • 不提供塑膠類免洗餐具，如吸管、杯、碗、盤、碟、餐盒及餐盒塑膠內盤，其它回收分類之玻璃瓶、寶特瓶、塑膠罐、鐵罐，交由合法回收廠商，以降低廢棄物的產出。 |
| 13 CLIMATE ACTION | 13.2 年溫室氣體總排放量<br>13.3 加強氣候變化減緩、適應、減少影響和早期預警等方面的教育和宣傳，加強人員和機構在此方面的能力。 | • 因應全球減排趨勢，本公司積極參與推動減排策略。並同時依循法令、客戶及其他相關要求，各級主管落實能源管理政策，營造環保節能之工作環境。 |
| 16 和平正義與健全制度 | 16.6 在所有的階層發展有效的、負責的且透明的制度。<br>16.7 確保各個階層的決策回應民意，是包容的、參與的且具有代表性。 | • 強化公司治理，透過內控確保從業人員符合公司各項規範，並設有獨立檢舉管道及完備的檢舉流程。<br>• 透過利害關係人溝通，瞭解對公司的要求與期望，並定期向董事會報告。 |

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理
2-1 公司簡介
2-2 經營理念
2-3 獲獎榮耀與管理系統
2-4 參與外部組織
2-5 治理實務
2-5-1 董事會
2-5-2 功能性委員會
2-5-3 內部稽核
2-5-4 倫理誠信
2-5-5 永續經營與績效管理流程
2-6 風險管理
3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

# 2 誠信治理

完善的公司治理包含健全的董事會、嚴謹的內控制度以及穩定的財務管控等，除了有助於降低公司的經營風險外，亦可提升公司競爭力以及創造品牌價值；構築以誠信負責的企業文化並恪遵各項法令以落實誠信經營，同時運作良好的公司治理架構可確保公司營運健全發展，保障投資人及其他利害關係人權益。

統領百貨依台灣證券交易法及相關規範，建構公司治理制度，為加強保障股東權益、強化董事會職能、尊重利害關係人權益以及提升資訊透明度，公司設有章程及相關規章及作業辦法如下:

- 公司章程
- 股東會議事規則
- 背書保證作業程序
- 資金貸與他人作業程序
- 取得或處分資產處理程序
- 董事會議事規範
- 董事選舉辦法
- 董事會績效評估辦法
- 道德行為準則
- 檢舉及懲戒辦法
- 內部重大資訊處理作業程序
- 企業社會責任實務守則
- 公司治理實務守則
- 誠信經營作業程序及行為指南
- 審計委員會組織規程
- 薪資報酬委員會組織規程
- 永續發展委員會組織規程

公司並設有稽核單位，依主管機關規定每年擬定稽核計劃並定期向董事會報告。公司禁止董事、經理人及受僱人等內部人，利用市場上無法取得的資訊來獲利。

此外，統領百貨亦秉持正確、及時、公平揭露原則，建立完備之資訊揭露制度，提供各項有關營運、財務、董事會、股東會之資訊於公司網站及公開資訊網路申報系統，以確保股東及時能取得公司相關之最新訊息。

公司治理公開資訊

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理
2-1 公司簡介
2-2 經營理念
2-3 獲獎榮耀與管理系統
2-4 參與外部組織
2-5 治理實務
2-5-1 董事會
2-5-2 功能性委員會
2-5-3 內部稽核
2-5-4 倫理誠信
2-5-5 永續經營與績效管理流程
2-6 風險管理
3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

## 2-1 公司簡介（2-1、2-6、2-9）

統領百貨原創始集團於 1984 年興建完成台北統領大樓，並規劃成立百貨公司，與日本新宿區京王百貨合作，引進國際管理團隊，開創中外攜手的首例，配合台北發展，引領統領商圈的繁榮。

桃園統領百貨於 1995 年開幕，以提升生活品質及誠信經營理念為桃園地區的消費者帶來絕佳的購物環境，在瞬息萬變的消費型態中，統領百貨不斷地創新與突破，提供顧客最領先的訊息，成為吃、喝、玩、樂樣樣行的全方位購物天堂。2018 年以「統領廣場 Tonlin Plaza」全新概念店，重新打造桃園人的驕傲，「美麗、時尚、饗樂、藝文」，以獨家精選、高品質創造獨一無二的休閒娛樂一日生活為出發點，滿足桃園人的消費娛樂新需求。

| | |
|---|---|
| 公司名稱 | 統領百貨股份有限公司 |
| 總部位置 | 台北市大安區忠孝東路四段 197 號 10 樓之 6 |
| 資本額 | 1,754,030 仟元 |
| 2024 年營收 | 497,254 仟元 |
| 員工人數 | 65 人 |
| 營運據點 | 臺灣（台北、桃園） |
| 主要產品/服務 | 租賃業務、百貨營收、營建工程收入、其他營業收入 |
| 產品銷售額 | 租金收入 $280,825 仟元<br>百貨零售收入 $156,494 仟元<br>營建工程收入 $10,673 仟元<br>其他營業收入 $49,262 仟元 |

註：資料統計至2024年底。

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理
2-1 公司簡介
2-2 經營理念
2-3 獲獎榮耀與管理系統
2-4 參與外部組織
2-5 治理實務
2-5-1 董事會
2-5-2 功能性委員會
2-5-3 內部稽核
2-5-4 倫理誠信
2-5-5 永續經營與績效管理流程
2-6 風險管理
3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

## 統領百貨產品類型及應用領域（2-6）

（一）業務範圍：

1. 所營業務之主要內容
   （1） 各種百貨之買賣及進出口業務產品。
   （2） 前各項有關產品之進出口及代理、經銷、投標業務。
   （3） 有關攤位出租業務。
   （4） 超級市場、停車場之經營。
   （5） 委託營造廠商興建國民住宅商業大樓出租出售業務。
   （6） 一般投資業務。

2. 營業比重

| 項　　目 | 金額（仟元） | 百分比（%） |
|---|---|---|
| 租金收入 | 280,825 | 57 |
| 百貨零售收入 | 156,494 | 31 |
| 營建工程收入 | 10,673 | 2 |
| 其他營業收入 | 49,262 | 10 |
| 合 計 | 497,254 | 100 |

3. 公司目前之服務項目
   （1） 百貨商品零售。
   （2） 美食餐飲。
   （3） 大樓出租業務。
   （4） 不動產之興建及銷售
   （5） 一般投資業務。

## 產業鏈關係圖

上游　設櫃廠商：服飾、餐飲、影城、書店等供應商、自營商品供應商（內衣）。

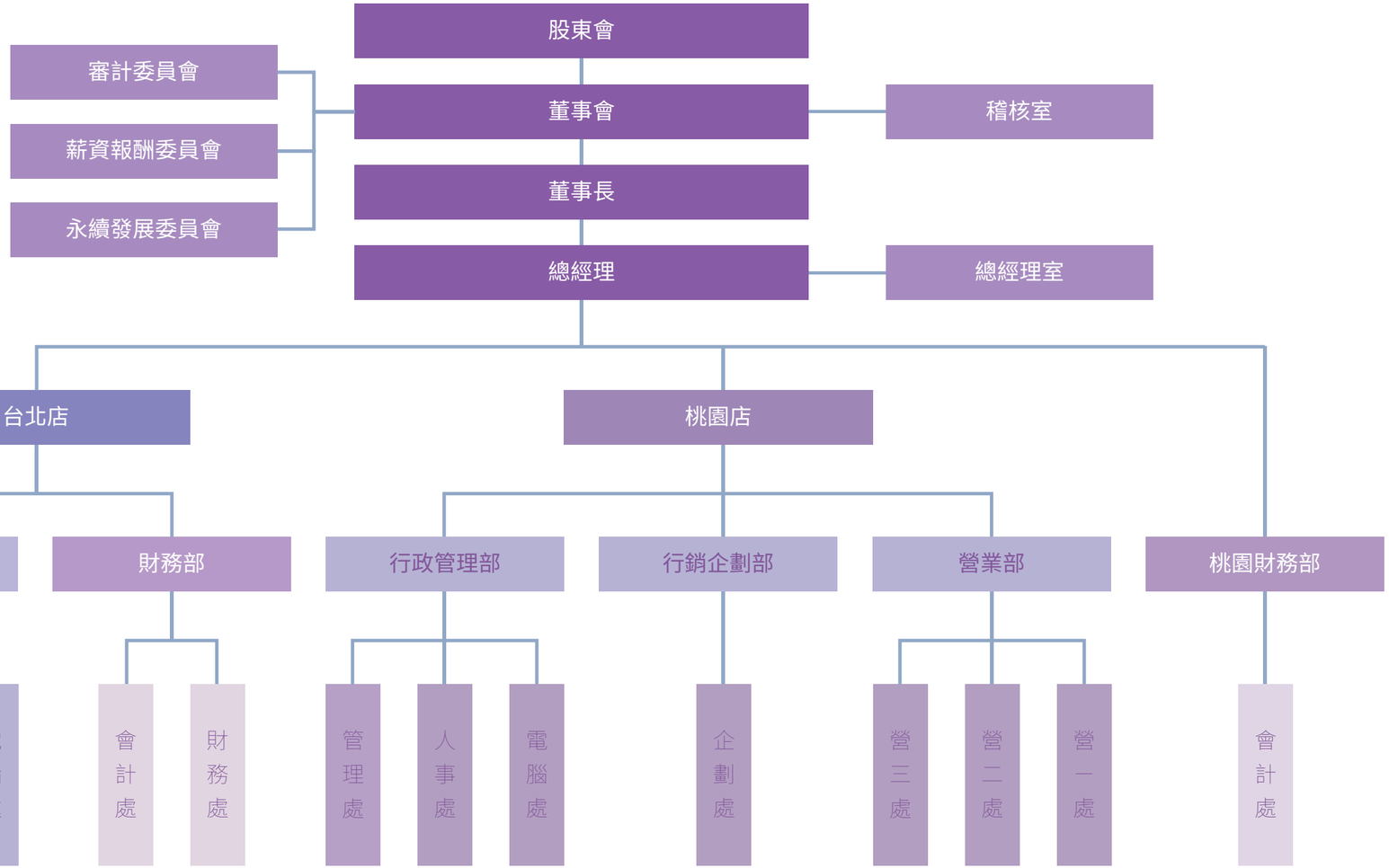
中游　百貨服務業：大型百貨店、大型購物中心、量販店及門市店等。

下游　消費大眾：公司、行號及個人等。

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理
2-1 公司簡介
2-2 經營理念
2-3 獲獎榮耀與管理系統
2-4 參與外部組織
2-5 治理實務
2-5-1 董事會
2-5-2 功能性委員會
2-5-3 內部稽核
2-5-4 倫理誠信
2-5-5 永續經營與績效管理流程
2-6 風險管理
3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

## 組織結構（2-9）

統領百貨股份有限公司組織架構圖

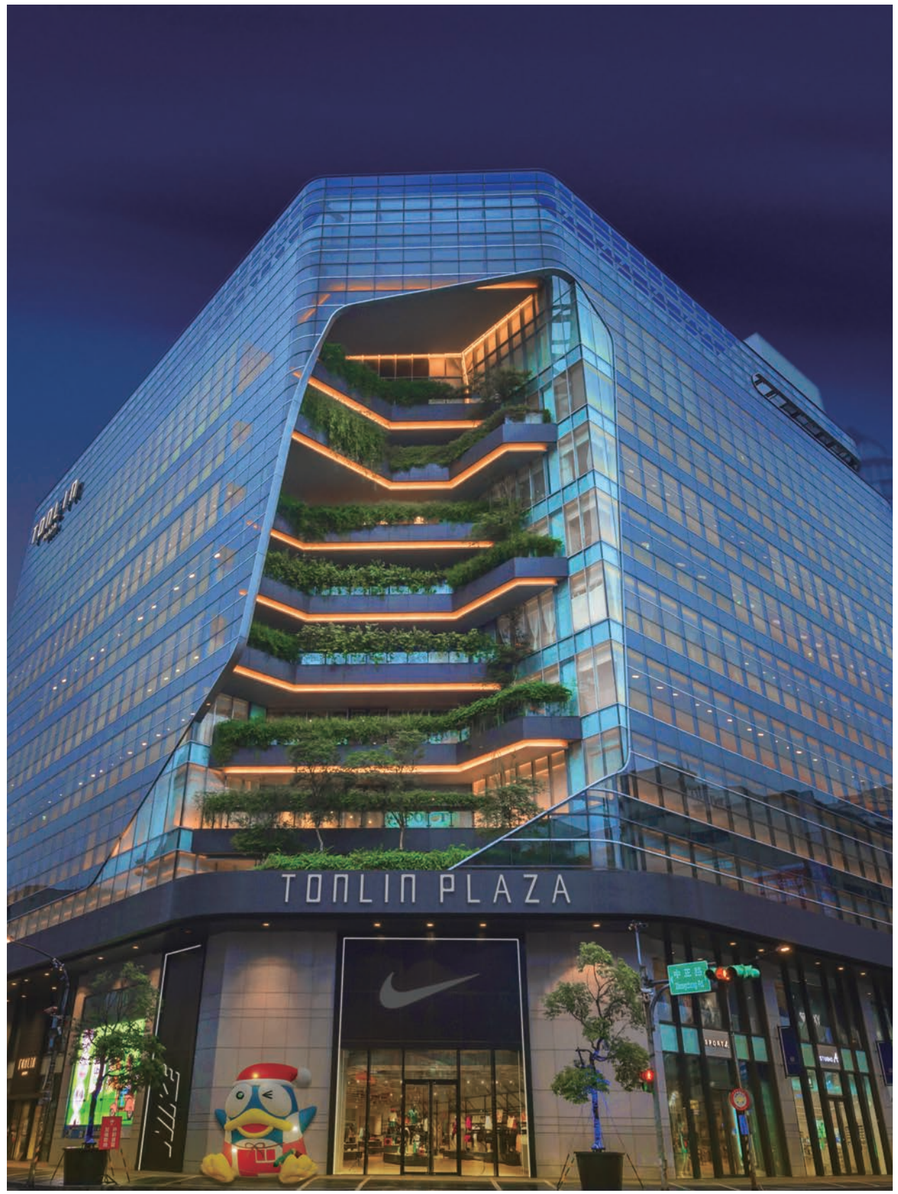


經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別

2 誠信治理
2-1 公司簡介
2-2 經營理念
2-3 獲獎榮耀與管理系統
2-4 參與外部組織
2-5 治理實務
2-5-1 董事會
2-5-2 功能性委員會
2-5-3 內部稽核
2-5-4 倫理誠信
2-5-5 永續經營與績效管理流程
2-6 風險管理

3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

# 2-2 經營理念




## 理念

- 統領百貨依法建構公司治理制度，構築以誠信負責的企業文化並恪遵各項法令以落實誠信經營，同時運作良好的公司治理架構可確保公司營運健全發展，保障投資人及其他利害關係人權益。
- 以提升生活品質及誠信的經營理念為桃園地區的消費者帶來絕佳的購物環境，在瞬息萬變的消費型態中，不斷地創新與突破，提供顧客最領先的訊息，成為吃、喝、玩、樂樣樣行的全方位購物天堂。

## 精神與目標

- 統領百貨始終秉持四大服務精神，期許並勉勵全體同仁以此為宗旨為廣大顧客竭盡服務。

**愛心** 因為心中有愛，讓人產生力量，因此能引起共鳴。

**誠心** 真心誠意對待人，便足以感動對方，彼此產生信賴。

**耐心** 發揮堅忍意志力，微笑傾聽與服務，必能解決問題。

**關心** 主動關懷，親切問候，最能創造令人意想不到的驚喜。

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別

2 誠信治理
2-1 公司簡介
2-2 經營理念
2-3 獲獎榮耀與管理系統
2-4 參與外部組織
2-5 治理實務
2-5-1 董事會
2-5-2 功能性委員會
2-5-3 內部稽核
2-5-4 倫理誠信
2-5-5 永續經營與績效管理流程
2-6 風險管理

3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

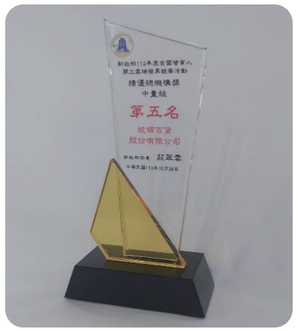
## 2-3 獲獎榮耀與管理系統

統領百貨為桃園在地深耕的百貨公司， 秉持誠實納稅信念，並積極配合政府政策， 使用電子發票與雲端載具，於 2023 年度獲選財政部全國營業人開立雲端發票競賽活動績優總機構獎中量級第五名之績優營業人殊榮，並獲頒表揚。持續積極改善服務品質，除使用電子發票外，並於近年經國稅局輔導，增加使用信用卡載具模式，讓消費者增加使用載具機會，以期達到無紙化，為環保盡一份心力，善盡企業社會責任。










獲獎報導網址　獲獎報導照片

## 2-4 參與外部組織（2-28）

統領百貨除了專注自身產品競爭力之外，亦積極與各界利害關係人溝通，藉由參與產業相關協會之機會，與協會成員間有著良性互動，瞭解產業最新發展趨勢。

中華民國百貨零售企業協會



建築世代會

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別

2 誠信治理
2-1 公司簡介
2-2 經營理念
2-3 獲獎榮耀與管理系統
2-4 參與外部組織
2-5 治理實務
2-5-1 董事會
2-5-2 功能性委員會
2-5-3 內部稽核
2-5-4 倫理誠信
2-5-5 永續經營與績效管理流程
2-6 風險管理

3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

## 2-5 治理實務（2-10）

股東會由全體股東組成，對公司重大事項進行決策，定期聽取董事會報告，為公司最高意思決定機關；董事會為最高治理機關，董事會成員皆恪盡善良管理人之注意義務，擘劃公司的經營政策與檢視財務績效，並確保公司營運遵守各種法令；為完善公司治理運作、強化公司競爭力，董事會設置審計委員會與薪資報酬委員會來健全董事會運作；董事會之下亦設有獨立之稽核室，定期執行稽核業務並向審計委員會與董事會呈報稽核結果。統領百貨依法編製 2024 年永續報告書，並將於 2025 年編製完成後向董事會報告。

統領百貨重視公司治理，追求永續成長及誠信經營，透過制定持續強化公司治理架構，秉持資訊透明化，搭配有效的內部控制制度，保障利害關係人權益。統領百貨依照公開發行公司建立內部控制制度處理準則，衡酌公司整體之營運活動，設計內部控制制度並確實執行，隨時檢討以因應內外在環境之變遷，確保內控制度之設計及執行持續有效，每年並出具「內部控制聲明書」表示設計及執行均有效；透過完善的管理機制來提升營運之績效，達到永續經營的目標。

為強化公司提供董事行使職務之支援，以提升董事會效能，董事會於 2021 年 05 月決議通過任命副總經理擔任公司治理主管，負責協助董事執行職務、提供所需資料並安排進修事宜、依法辦理董事會及股東會之會議相關事宜，以及協助公司遵循董事會及股東會相關決議與維護投資人關係。2024 年第十一屆公司治理評鑑結果統領百貨位於 81%～100% 級距，顯示統領百貨在公司治理各方面仍有進步的空間，未來公司將致力提昇公司治理整體綜效，強化利害關係人對統領百貨的信賴。

同時，公司之財務報表均委託會計師事務所定期查核簽證，對於法令所要求之各項資訊公開，均能正確及時完成，並由權責人員負責公司資訊之對外揭露，同時建立發言人制度，確保各項重大資訊能及時允當揭露，供股東及利害關係人參考公司財務業務相關資訊。

展望未來，強化董事會運作、提升資訊透明度以及於公司治理架構逐步融入永續治理策略，是統領百貨持續努力的目標。

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別

2 誠信治理
2-1 公司簡介
2-2 經營理念
2-3 獲獎榮耀與管理系統
2-4 參與外部組織
2-5 治理實務
2-5-1 董事會
2-5-2 功能性委員會
2-5-3 內部稽核
2-5-4 倫理誠信
2-5-5 永續經營與績效管理流程
2-6 風險管理

3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

## 2024 年公司治理主管業務執行成果

- 進修與公司治理相關專業課程達 15 小時。
- 依法辦理股東會日期事前登記、法定期限內製作開會通知、議事手冊、議事錄並於修訂章程或董事改選辦理變更登記事務。
- 擬訂董事會議程於七日前通知董事，召集會議並提供會議資料，並於會後二十天內完成董事會議事錄。
- 負責董事會及股東會重要決議之重大訊息發布事宜，確保重訊內容之適法性及正確性，以保障投資人交易資訊對等。
- 提供獨立董事及一般董事進修課程資訊。
- 獨立董事與簽證會計師定期溝通瞭解公司財務業務。
- 評估及投保合宜之董事及經理人責任保險。

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理
2-1 公司簡介
2-2 經營理念
2-3 獲獎榮耀與管理系統
2-4 參與外部組織
2-5 治理實務
2-5-1 董事會
2-5-2 功能性委員會
2-5-3 內部稽核
2-5-4 倫理誠信
2-5-5 永續經營與績效管理流程
2-6 風險管理
3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

## 2-5-1 董事會（2-11～2-18）

董事會制定公司經營策略、對股東及其他利害關係人負責，董事忠實執行業務及盡善良管理人注意義務，以審慎之態度行使職權，對於公司業務之執行與各項治理制度之作業與安排，除依法律或章程規定應由股東會決議事項外，均應由董事會決議為之。統領百貨公司章程載明董事選舉採候選人提名制度，透過定期改選方式，選任董事；同時依據公司治理實務守則規定，董事會成員係依公司經營發展規範及其主要股東持股情形予以選任，且應有超過半數之席次，不得具有配偶或二親等以內的親屬關係。亦宜考量成員多元化方針，包括但不限於基本條件與價值、專業知識與技能兩大面向之標準，並應普遍具備執行職務所必須之知識、技能及素養。

統領百貨董事同時具備產業的專業能力以及豐富的實務經歷，嫻熟產業的發展脈動，董事會現有 10 名董事（含 3 名獨立董事），任期 3 年，依法至少每季召開一次董事會，以審核經營績效、討論重要策略議題與關鍵重大事件，包含 ESG 衝擊、風險和機會等。2024 年共召開 15 次董事會、參加董事相關教育訓練共 66 小時。本公司董事長及總經理非由同一人擔任，總經理為董事成員。

| 職稱 | 姓名 | 選任日期 | 主要學歷 | 目前兼任本公司及其他公司之職務 |
|---|---|---|---|---|
| 董事長 | 蘇建義 | 113.06.24 | 德明商專 會統科 | 忠孝實業－董事長<br>德宏建設－董事長（法人代表） |
| 董 事 | 蘇建興 | 113.06.24 | 哥倫比亞大學 建築碩士 | 德宏建設－董事（法人代表）<br>福陞興業－董事<br>忠孝實業－監察人 |
| 董 事 | 日益投資（股） | 113.06.24 | 台灣大學農藝系實驗統計組碩士 | 日益投資、福生生技、敦元實業、智飛科技、寰宇創新－董事長<br>銓達創新－監察人<br>福陞興業、大員島建設－董事 |
| | 代表人黃重生 | | | |
| 董 事 | 金多利企業（股） | 113.06.24 | 開南高中 | 翁黃琴社會福利基金會－董事長<br>金多利企業、舜翔開發－董事 （法人代表）<br>盛偉、加裕－監察人<br>德宏建設－董事 （法人代表）<br>忠孝實業－董事<br>翁裕美商行－負責人 |
| | 代表人翁俊治 | | | |

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理
2-1 公司簡介
2-2 經營理念
2-3 獲獎榮耀與管理系統
2-4 參與外部組織
2-5 治理實務
2-5-1 董事會
2-5-2 功能性委員會
2-5-3 內部稽核
2-5-4 倫理誠信
2-5-5 永續經營與績效管理流程
2-6 風險管理
3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

| 職稱 | 姓名 | 選任日期 | 主要學歷 | 目前兼任本公司及其他公司之職務 |
|---|---|---|---|---|
| | 代表人翁如宜 | | 墨爾本蒙納許大學文學院碩士 | 統領百貨－財務長、裕宸公司－董事長<br>金多利企業、舜翔開發－董事長（法人代表）<br>本盛餐飲－董事<br>德宏建設－監察人（法人代表）<br>本盛國際－監察人 |
| | 代表人翁華廷 | | 美國南加州大學公共政策與管理碩士 | 金多利企業、舜翔開發－董事（法人代表）<br>翁黃琴基金會、開南大學－董事<br>加裕公司、守富資產管理－董事長<br>德宏建設－副董事長（法人代表）<br>東莞金多利食品－董事長特助 |
| | 代表人翁華利 | | 日本明治大學 經濟學部 | 統領百貨－總經理、盛偉公司－董事長<br>金多利企業、舜翔開發、德宏建設－董事（法人代表）<br>本盛餐飲、本盛國際－董事<br>翁黃琴基金會－董事 |
| 獨立董事 | 陸雨廷 | 113.06.24 | 台北商業大學 企業管理科 | 台灣蜜威特公司－董事長<br>亞伯特公司－董事長<br>新加坡商舜俐（股）公司台灣分公司－負責人 |
| | 楊文慶 | 113.06.24 | 北京大學法學院經濟法學博士 | 正信法律事務所－所長<br>恒豐資產公司、智勤財顧－董事長<br>信東開發建設（股）公司－董事<br>國際票券（股）公司－董事（法人代表）<br>昇貿科技（股）公司－獨立董事 |
| | 詹惟任 | 113.06.24 | 澳洲蒙納許大學 通訊工程碩士 | 彭園湘菜館公司－董事長<br>宏萬股份有限公司－董事<br>墾泰建設公司－董事<br>肯泰建設公司－監察人 |

註：有關統領百貨董事成員主要經（學）歷、兼任職務情形及主要股東名單，請參閱公司官網。

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別

2 誠信治理
2-1 公司簡介
2-2 經營理念
2-3 獲獎榮耀與管理系統
2-4 參與外部組織
2-5 治理實務
2-5-1 董事會
2-5-2 功能性委員會
2-5-3 內部稽核
2-5-4 倫理誠信
2-5-5 永續經營與績效管理流程
2-6 風險管理

3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

為建構良好的董事會運作制度、健全監督功能，同時確保獨立董事執行業務時能保持獨立性，統領百貨董事會通過「董事會議事規範」及「審計委員會組織規程」明定董事及獨立董事的職責範疇以資遵循。董事間亦秉持高度自律的精神落實利益迴避，對於董事會議事與其自身或其代表之法人有利害關係者，除於當次董事會說明其利害關係之重要內容外，如有害於公司利益之虞者，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。同時為了提升董事會決策品質，董事會亦通過「董事會績效評估辦法」，每年針對董事會、個別董事成員之績效進行內部評估，由董事會議事單位以問卷自評方式發放給董事會成員進行自評。董事會績效評估結果得作為未來遴選或提名董事時之參考依據。

**董事會績效評估機制**

- 每年問卷自評

**2024 年績效自評結果**

- 董事會平均 90分

**強化方案**

- 協調董事親自出席董事會
- 安排專業進修課程
- 加強獨立董事與內部稽核主管及會計師之有效溝通
- 提高董事對公司營運之參與程度

統領百貨為有效做好風險管理，提高專業人才出任董事的意願，為董事投保責任保險，保額美金 100 萬元，讓董事執行業務時能免除後顧之憂，同時降低並分散董事因錯誤或疏失行為而造成公司及股東重大損害之風險。

## 進修精進

統領百貨考量董事參與公司營運決策可能面臨的各項法令遵循及治理實務等議題，平日由公司治理主管將相關法令交付與董事做為參考。未來公司治理主管亦將規劃增加董事進修與企業永續經營相關之課程。由董事長擔任主席，領導董事會執行及監督公司各項業務，依市場情勢及競爭狀況制定各項業務計劃及部門間協調整合。統領百貨相信在具備誠信治理及豐沛產業經驗的董事會帶領下，會讓公司營運更加蓬勃，持續在永續經營的道路上大步前進。本公司董事於 2024 年共參與董事相關教育訓練共 66 小時。

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別

2 誠信治理
2-1 公司簡介
2-2 經營理念
2-3 獲獎榮耀與管理系統
2-4 參與外部組織
2-5 治理實務
2-5-1 董事會
2-5-2 功能性委員會
2-5-3 內部稽核
2-5-4 倫理誠信
2-5-5 永續經營與績效管理流程
2-6 風險管理

3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

## 2-5-2 功能性委員會

董事會為健全監督功能及強化管理機能，設置審計委員會、薪資報酬委員會與永續發展委員會，功能性委員會除依法令應獨立行使職權者外，應對董事會負責，並將所提議案交由董事會決議。

### 審計委員會

審計委員會協助董事會監督公司在執行有關會計、稽核、財務報導流程及財務控制上的品質，並將評估結果提交予董事會討論。統領百貨董事會通過《審計委員會組織規程》，於董事會設置審計委員會，由 3 名獨立董事擔任審計委員，其中一人為召集人，且至少一人具備會計或財務專長。審計委員會每季至少召開一次會議，2024 年共召開 9 次審計委員會會議，全體出席率達 88.88%。

內部稽核主管至少每季一次與全體獨立董事進行閉門會議，報告公司內部稽核執行狀況。2024 年，獨立董事與稽核主管共召開 4 次會議；此外，獨立董事亦於同年與會計師召開 4 次會議，會計師除針對財務報告之核閱結果向獨立董事報告外，亦於會議中進行法令宣導與交換意見。

### 2024 年審計委員會會議決議

01. 內部稽核業務報告
02. 簽證會計師查核本公司 2023 年度及核閱 2024 年度第 1、2、3 季財務報告與財務業務狀況進行溝通
03. 2023 年度「內部控制制度有效性考核」及「內部控制制度聲明書」案
04. 本公司 2023 年度個體及合併財務報告案
05. 本公司 2023 年度營業報告案
06. 本公司 2023 年度盈虧撥補案
07. 本公司 2023 年度第 1、2、3 季財務報告案
08. 本公司 2024 年度會計師簽證公費案
09. 本公司簽證會計師之獨立性及適任性評估案
10. 本公司 2024 年度稽核計劃案
11. 本公司《取得或處分資產處理程序》修正案
12. 取得及出售塭仔圳土地案
13. 出售塭仔圳土地案予關係人
14. 子公司德宏建設增資案
15. 訂定本公司《永續資訊管理稽核作業程序》案
16. 訂定《永續資訊管理作業內部控制制度》案

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別

2 誠信治理
2-1 公司簡介
2-2 經營理念
2-3 獲獎榮耀與管理系統
2-4 參與外部組織
2-5 治理實務
2-5-1 董事會
2-5-2 功能性委員會
2-5-3 內部稽核
2-5-4 倫理誠信
2-5-5 永續經營與績效管理流程
2-6 風險管理

3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

## 薪資報酬委員會（2-19～2-20）

統領百貨為健全董事及經理人薪資報酬制度，評估董事與經理人的經營績效與其受領的報酬是否公平合理，遂由董事會通過「薪酬委員會組織規章」，在董事會設置薪酬委員會，委員會成員應有獨立董事至少一人參與，目前 3 名委員皆由獨立董事出任，2024 年共召開 3 次會議，全體出席率達 78%。

薪酬委員會主要職權為訂定並定期檢討董事及經理人之績效與薪酬之制度及標準，以及定期評估董事及經理人之薪資報酬。同時薪酬委員會進行評估時應綜合考量如下原則：公司之薪資報酬符合相關法令並足以吸引優秀人才；董事及經理人之績效評估及薪資報酬，應參考同業通常水準支給情形，並考量個人所投入之時間、所擔負之職責、達成個人目標情形、擔任其他職位表現、公司近年給予同等職位者之薪資報酬，暨由公司短期及長期業務目標之達成、公司財務狀況等評估個人表現與公司經營績效及未來風險之關連合理性；不應引導董事及經理人為追求薪資報酬而從事逾越公司風險胃納之行為；針對董事及高階經理人短期績效發放酬勞之比例及部分變動薪資報酬支付時間，應考量行業特性及公司業務性質予以決定。

實際運作下，薪資報酬委員會恪遵善良管理人的注意義務，忠實履行訂定並定期檢討董事與經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構以及定期評估並訂定董事與經理人之薪資報酬等職權，並將所提建議提交董事會討論。

### 2024 年薪資報酬委員會會議決議

01. 討論本公司薪酬委員會 2024 年之工作計劃案
02. 審查本公司應提交薪酬委員會進行薪酬預審之適用經理人範圍案
03. 審查本公司 2024 年擬實施之各項薪資報酬項目案
04. 檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構案
05. 本公司 2023 年度經理人年終獎金案
06. 董事長、總經理及財務長薪資調整案
07. 本公司 2023 年度員工酬勞及董事酬勞分派案
08. 本公司 2023 年度經理人員工酬勞及董事酬勞分配案

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理
2-1 公司簡介
2-2 經營理念
2-3 獲獎榮耀與管理系統
2-4 參與外部組織
2-5 治理實務
2-5-1 董事會
2-5-2 功能性委員會
2-5-3 內部稽核
2-5-4 倫理誠信
2-5-5 永續經營與績效管理流程
2-6 風險管理
3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

## 永續發展委員會

永續發展委員會之運作應遵循企業永續發展為原則，以指導下列事項之執行方向為主要目的：落實公司治理、發展永續環境、維護社會公益、加強企業永續發展資訊揭露。

永續發展委員會職權：推動及發展企業永續發展相關事項，督導其他經董事會決議之永續發展相關工作事項，永續發展委員會有 3 名委員，由董事長、總經理及公司治理主管組成。2024 年計召開 1 次會議，會議出席率 100%。

永續報告書申報時程應依主管機關規定，於期限內將前一年度永續報告書上傳至公司永續網站與主管機關指定申報系統。

### 2024 年永續發展委員會會議決議

01. 訂定本公司「永續報告書編製流程作業辦法」。
02. 指派 2024 年永續報告書召集人。

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理
2-1 公司簡介
2-2 經營理念
2-3 獲獎榮耀與管理系統
2-4 參與外部組織
2-5 治理實務
2-5-1 董事會
2-5-2 功能性委員會
2-5-3 內部稽核
2-5-4 倫理誠信
2-5-5 永續經營與績效管理流程
2-6 風險管理
3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

## 2-5-3 內部稽核（2-18）

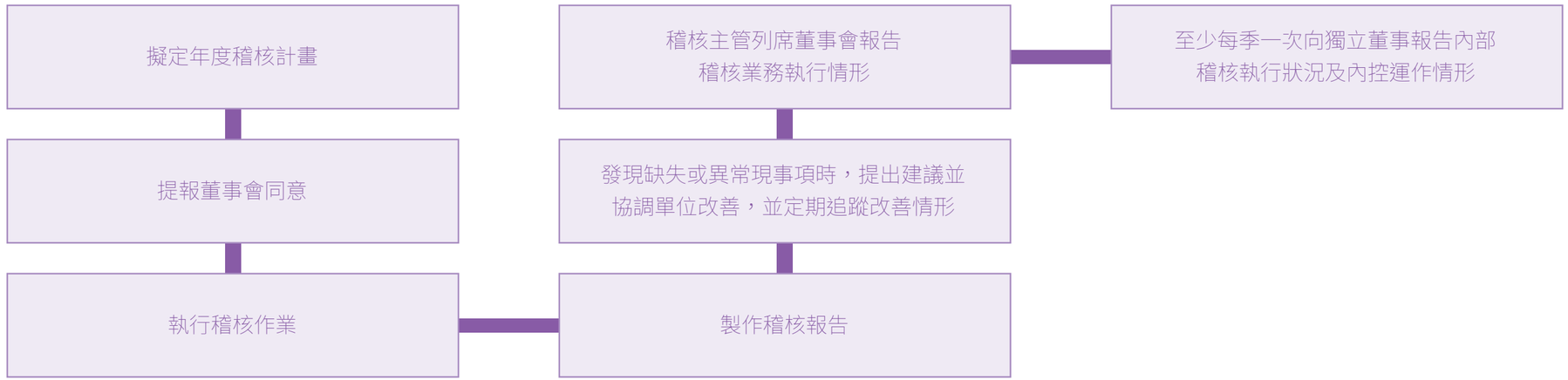
公司內部稽核之目的在於協助董事會及經理人檢查、覆核內部控制制度之缺失，衡量營運之效果及效率，並適時提供改進建議，以確保內部控制制度得以持續有效實施，及作為檢討修正內部控制制度之依據。統領百貨依「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」之規定，考量本身以及子公司整體之營運活動，建立有效之內部控制制度，並隨時檢討改進，來因應公司內外在環境之變遷，確保內控制度之設計及執行能夠持續有效。而為確保稽核人員秉持公正超然立場執行審計工作，統領百貨依法於董事會之下設置獨立單位之稽核室，配置專任稽核人員，依法稽核主管之任免，應經審計委員會同意，並提董事會決議；另外內部稽核人員之任免、考評、薪資報酬由稽核主管簽報董事長核定之。

統領百貨除確實辦理內部控制制度之自行評估作業以外，董事會及管理階層至少每年檢討各部門自行評估結果及稽核室之稽核報告，稽核主管依規定列席董事會報告稽核業務執行情形，並至少每季一次出席審計委員會會議，向獨立董事就公司內部稽核執行狀況及內控運作情形提出報告。

其次，稽核室每年覆核公司各單位及子公司內部控制制度自行評估報告，併同所發現之內部控制缺失及異常事項改善情形，提供董事會及總經理作為評估整體內部控制制度有效性以及出具內部控制制度聲明書之依據；再者，統領百貨為強化稽核人員的專業能力，安排稽核人員持續進修並參加主管機關指定機構所舉辦之內部稽核講習，提升及維持其稽核品質及執行成效，2024 年稽核人員共計受訓 2 人次，合計 24 小時。

統領百貨透過稽核人員持續監控公司各項作業制度之落實，建立良好之治理實務與風險控管機制，創造永續發展之經營環境。2024 年稽核室共執行 100 項稽核作業，稽核符合率達 100%，並無重大不符合項目，所有不符合項目皆於期限內完成改善結案。

稽核流程圖



經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別

2 誠信治理
2-1 公司簡介
2-2 經營理念
2-3 獲獎榮耀與管理系統
2-4 參與外部組織
2-5 治理實務
2-5-1 董事會
2-5-2 功能性委員會
2-5-3 內部稽核
2-5-4 倫理誠信
2-5-5 永續經營與績效管理流程
2-6 風險管理

3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

## 2-5-4 倫理誠信（2-26）

統領百貨以法遵為本，誠信至上構築企業核心價值，本諸正直遵法精神從事業務，為確保誠信經營理念得以在公司內部貫徹，公司向來重視同仁的品德，於新進人員報到階段便由人力資源中心向其宣導公司的誠信內規，要求其簽署「任職承諾書」，培養同仁的誠信意識；同時要求管理階層應以身作則，恪遵誠信原則，於潛移默化中形塑公司整體的誠信文化。

對內而言，統領百貨以總經理室為誠信經營政策推動專責單位，制訂「公司誠信經營作業程序及行為指南」、及「內部重大資訊處理作業程序」等內規，並由董事會決議通過；於公司官網揭露誠信內規供利害關係人查詢，設置對應的聯絡窗口讓利害關係人反映意見，同仁若對公司的誠信內規有疑問時除可自行上官網查詢外，亦可透過電子郵件、電話等多元管道向負責部門諮詢。

同時，統領百貨制訂「檢舉及懲戒辦法」建置多元檢舉管道，利害關係人可透過公司官網利害關係人專區、發言人信箱及稽核信箱提出檢舉，由稽核室指派專責人員展開調查，檢舉人原則上需具名檢舉並提供檢舉事件之相關經過，包含但不限於被檢舉人姓名、事件發生時間、場所、涉案情節等基本內容及證據；惟倘若匿名檢舉人已檢附相關具體事證，稽核室專責人員亦可進行後續調查；如遇專責人員與檢舉人或被檢舉人有利害關係時，或存有可能影響案件處理之關係者，應主動告知並迴避改由其他人員調查，同時調查過程應秉公處理，並嚴予保密，不得暴露檢舉人身份，統領百貨並承諾保護檢舉人不因檢舉情事而遭不當處置。

於商業互動方面，統領百貨同仁執行業務過程中，應向交易對象說明公司之誠信經營政策與相關規定，並明確拒絕直接或間接提供、承諾、要求或收受任何形式或名義之不正當利益；同時應注意避免與涉有不誠信行為之代理商、供應商、客戶或其他商業往來對象從事商業交易，經發現業務往來或合作對象有不誠信行為者，應評估是否將其列為拒絕往來對象，以落實公司之誠信經營政策；最後統領百貨與主要交易對象簽訂契約時，應充分瞭解對方之誠信經營狀況，並將遵守統領百貨之誠信經營政策納入雙方契約條款當中，於契約中儘可能訂立包含但不限於任一方知悉有人員違反他方禁止收受佣金、回扣或其他不正當利益之契約條款時，應立即據實將此等人員之身分、提供、承諾、要求或收受之方式、金額或其他利益告知他方，並提供相關證據且配合他方調查；一方如因此而受有損害時，得向他方請求損害賠償，並得自應給付之契約價款中如數扣除。任何一方於商業活動如涉有不誠信行為之情事，他方保有得隨時無條件終止或解除契約之權利。

為讓倫理誠信觀念更為深植同仁執行業務過程，總經理室未來逐步規劃向在職同仁進行線上誠信訓練；定期安排高階主管利用開會場合向同仁宣達企業誠信文化之重要性；同時該部門應就管理階層查核及評估落實誠信經營所建立之防範措施是否有效運作，並就相關業務流程進行評估遵循情形，每年向董事會報告執行成果；再由稽核室監督查核公司整體誠信落實情形，並視需要向董事會報告。本年年度並無任何檢舉情事。

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理
2-1 公司簡介
2-2 經營理念
2-3 獲獎榮耀與管理系統
2-4 參與外部組織
2-5 治理實務
2-5-1 董事會
2-5-2 功能性委員會
2-5-3 內部稽核
2-5-4 倫理誠信
2-5-5 永續經營與績效管理流程
2-6 風險管理
3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

| 誠信經營作業程序及作為指南計畫 | 檢舉及懲戒辦法 |
| --- | --- |
| 參考公司網站 - 關係企業及股東相關 - 公司治理 - 章程及相關作業<br>https://stortonlinwebdisks01.blob.core.windows.net/tlcdn/Image/Upload/20220415/6378561160579415141240819.pdf | 參考公司網站 - 關係企業及股東相關 - 公司治理 - 章程及相關作業<br>https://stortonlinwebdisks01.blob.core.windows.net/tlcdn/Image/Upload/20201229/6374485062432337618268891.pdf |

## 2-5-5 永續經營與績效管理流程

董事會為本公司最高治理單位，除依照法令章程及股東會決議執行業務外，本公司之策略計畫、年度財務報告及季度財務報告、內部控制制度之有效性評估、會計師之委（解）任、經理人之任免等均須經董事會通過。 董事會透過一年內多次定期及不定期召開的會議，就與公司治理相關之經濟、環境及社會議題授權董事長分層處理或直接委派予相關單位，由副總經理負責領導 ESG 推動委員會負責推動 ESG 及供應鏈管理議題，並視議題之重大性定期及不 定期向董事長或董事會進行報告，並將相關決議列入會議紀錄，由董事會議事單位進行追蹤後並提報下次之董事會。

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理
2-1 公司簡介
2-2 經營理念
2-3 獲獎榮耀與管理系統
2-4 參與外部組織
2-5 治理實務
2-5-1 董事會
2-5-2 功能性委員會
2-5-3 內部稽核
2-5-4 倫理誠信
2-5-5 永續經營與績效管理流程
2-6 風險管理
3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

## 2-6 風險管理（2-12）

統領百貨風險管理架構是以各權責部門為核心，展開相關風險評鑑作業，以風險發生機率及對統領百貨衝擊程度評估，再針對特定高風險項目進行風險回應，確保公司達到永續經營之目的。

### 統領百貨風險管理架構

| 風險項目 | 權責部門 | 風險業務事項 |
|---|---|---|
| 策略風險 | 董事會 | • 訂定公司未來營運政策。 |
| 營運及市場風險 | 營業部<br>各有關部門 | • 依據公司策略，執行專櫃的調整及企劃活動，並致力於服務提升、節省開支，以增加公司獲利。 |
| 財務與流動性風險 | 財務部 | • 利率及銀行額度管理與關係維護等事項。 |
| 客戶信用風險 | 營業部、財務部 | • 對未按時繳交租金做管理，對業績不佳廠商的包底不足做管理。 |
| 法律風險 | 各部門 | • 審核合約、洽律師意見以減少企業之法律風險，保障公司有形及無形資產。 |
| 環安衛風險 | 營業部、管理部 | • 針對銷售場所可能造成的安全衛生危害與特定風險因子，以環安衛政策為核心，落實安全衛生管理並提昇管理績效。 |

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理
2-1 公司簡介
2-2 經營理念
2-3 獲獎榮耀與管理系統
2-4 參與外部組織
2-5 治理實務
2-5-1 董事會
2-5-2 功能性委員會
2-5-3 內部稽核
2-5-4 倫理誠信
2-5-5 永續經營與績效管理流程
2-6 風險管理
3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

| 風險類別 | 風險說明 | 風險管理策略 |
|---|---|---|
| 永續環境 | 溫室氣體排放量持續增加 | • 每年檢討能源使用率，評估資源替代與多元性方針並持續推動節能減碳專案並配合政府節能減碳政策，每年減少 1% 的碳排放量<br>• 汰換耗能設備優先採購節能設計之設備<br>• 推動再生及潔淨能源的使用 |
| | 廢水排放量持續增加 | • 定期檢查各專櫃之供水設備是否正常、及調降自來水供水壓力，減少廢水排放<br>• 採購節能設計高效能之冰水主機、變頻式油煙水洗機及各類變頻式節能馬達來提升水資源的使用 |
| | 缺水、缺電 | 缺水：調降自來水供水壓力，定期檢查各設備及各專櫃之給水設備是否正常<br>缺電：持續規劃節能措施減少用電量，降低碳排放<br>• 汰換老舊電梯、扶梯，並調整運作模式來降低能源使用<br>• 老舊設備汰換如空調系統、油煙水洗系統，提升能源的使用效率<br>• 照明部份汰換老舊 T5、T8 燈具，全面改為節能 LED 燈具<br>• 依功能區域不同如茶水間、戶外及走廊，評估規劃裝設感應式照明設備 |
| | 違反環保法令 | 1. 定期每兩週進行衛生與現場安全環境項目檢測<br>2. 委由合格廠商實施<br>• 每年 1 次清洗排水管及排油煙風管<br>• 每年 4 次油煙水洗設備清洗保養<br>• 每年 2 次污廢水儲槽清潔及清運至公立投肥場投放<br>• 每年 2 次委由合格廠商檢測水質後向環保單位申報<br>• 垃圾清運、資源回收由合法廠商清運，每月定期申報<br>• 廚餘回收由合法廠商清運，每月定期申報<br>• 室內空氣品質依環保局規定實施，環保局每年不定期抽檢，每年定期申報<br>3. 2022~2024 環保局每年稽核皆合格，未違反環保法令內、外等相關規定 |
| | 颱風 | 1. 成立防颱應變小組。<br>2. 發佈颱風應變措施便函。<br>3. 各樓關閉對外門窗，並檢查是否有損壞。<br>4. 防水閘門架設完成。<br>5. 清潔組檢查各樓陽台及頂樓排水孔是否阻塞。<br>6. 車道截水溝清理以防阻塞。<br>7. 夜間防災中心及保全，隨時掌控颱風帶來的災害，立即回報及處理。 |

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理
2-1 公司簡介
2-2 經營理念
2-3 獲獎榮耀與管理系統
2-4 參與外部組織
2-5 治理實務
2-5-1 董事會
2-5-2 功能性委員會
2-5-3 內部稽核
2-5-4 倫理誠信
2-5-5 永續經營與績效管理流程
2-6 風險管理
3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

| 風險類別 | 風險說明 | 風險管理策略 |
| --- | --- | --- |
| 員工照顧 | 發生職災 | 1. 2022 年至 2024 年無發生職災事件<br>2. 制訂【突發事件通報及處理 SOP 流程】 |
| 營運績效 | 市場競爭力不足 | 1. 鞏固顧客，強化統領會員及聯名卡友活動，進行顧客管理及分析，了解顧客需求以達顧客滿意為核心。<br>2. 提高會員及卡友來店頻率，積極開發新卡友，加強異業結合，提供新穎的消費體驗。<br>3. 加強商品力，以領先其他競爭同業，引進獨家品牌、話題商品、稀有商品，強化 市場區隔，建構差異化。<br>4. 規劃有趣、感動、節日儀式感、充滿活動力的賣場，融入顧客生活圈，提高優質生活儀式感。<br>5. 構思具效果的銷售策略及戰術，策劃成為商圈新地標及商圈 NO.1。 |
| | 資安事件 | 1. 每年執行安全性檢測及資通安全健診<br>2. 強化公司同仁資安危機意識及資安處理人員應變能力，以期能事先防範及第一時間有效偵測並阻絕擴散<br>3. 公司每年度定期宣導資安政策，並培訓同仁參與資安教育訓練 |
| | 顧客意見 | ▪ 傾聽顧客意見流程<br>1. 用心傾聽顧客情緒，適時安撫顧客的心情<br>2. 深入了解並詢問顧客需求，是甚麼事情讓顧客受到影響<br>3. 詳細記錄顧客反應之原由及事情發生過程，並轉知相關單位處理<br>4. 客服人員記錄存檔<br>▪ 處理顧客意見流程<br>1. 接受顧客意見<br>2. 確認問題，轉知相關單位處理<br>3. 上報最高主管<br>4. 處理問題與回覆顧客並存檔 |

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理
3 安全百貨
3-1 商場安全
3-1-1 消防安全
3-1-2 保安
3-1-3 顧客安全
3-1-4 廚房安全
3-2 食品安全
3-2-1 統領廣場（桃園）每月二次安全衛生檢查流程
3-2-2 統領安心商場三部曲
3-3 資訊安全
3-3-1 資安事件通報程序
3-3-2 定期檢視資安弱點
3-3-3 2024 年資安管理績效
3-3-4 2025 年資安管理強化重點
3-4 個人資料保護
3-4-1 電子會員資料管理
3-4-2 郵寄 DM 名條管理
3-4-3 紙本個人資料保管及銷毀
3-5 顧客意見處理流程
4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

# 3 安全百貨

## 3-1 商場安全（416-1～416-2）

| | |
|---|---|
| 重大主題 | 商場安全。 |
| 對公司的意義 | 落實商場安全管理，提供顧客安全舒適的購物環境。 |
| 政策 | 訂定安全相關計畫，依法執行，以維護良好的商場安全措施。 |
| 承諾 | 統領廣場注重商場安全，落實管理並定期確認管理制度有效性，成為安全優良的企業。 |
| 短期目標 | 1. 定期實施消防演練（通常每周一次）。<br>2. 加強保全勤前教育。<br>3. 人員使用電梯／電扶梯及賣場安全 0 意外事件。<br>4. 定期清潔以確保賣場及廁間乾爽。 |
| 中長期目標 | 1. 強化全體員工安全觀念認知目標，學習消防知識。<br>2. 避免發生火災。 |
| 1. 當年度投入資源（經費、人力、執行專案）<br>2. 具體成果 | 1. 消防演練 50 次。<br>2. 保全每日賣場巡邏 7 次以確保商場安全。<br>3. 電梯／電扶梯保養每月 2 次。<br>4. 餐飲排油煙主幹管年度清潔及專櫃支管清潔半年一次。 |
| 負責部門／申訴機制 | 統領廣場管理處：03-336-2626；服務台 |
| 評估機制／成果 | 1. 消防局稽核次數：2 次／2024年。<br>2. 2022~2024 年皆未違反安全相關法令。 |

統領廣場注重商場安全，除依法落實安全管理，針對商場危害較高的消防安全；雇用專業保全，定期巡檢，以打造更安全、舒適的購物環境，讓顧客安心購物，成為安全優良的企業。2022~2024 年皆無違反安全相關法令，針對賣場安全相關安全衝擊風險 100% 已進行鑑別及導入防治措施。

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理
3 安全百貨
3-1 商場安全
3-1-1 消防安全
3-1-2 保安
3-1-3 顧客安全
3-1-4 廚房安全
3-2 食品安全
3-2-1 統領廣場（桃園）每月二次安全衛生檢查流程
3-2-2 統領安心商場三部曲
3-3 資訊安全
3-3-1 資安事件通報程序
3-3-2 定期檢視資安弱點
3-3-3 2024 年資安管理績效
3-3-4 2025 年資安管理強化重點
3-4 個人資料保護
3-4-1 電子會員資料管理
3-4-2 郵寄 DM 名條管理
3-4-3 紙本個人資料保管及銷毀
3-5 顧客意見處理流程
4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

## 安全相關風險及防治

| 安全事項 | 權責單位 | 風險問題 | 2024 年防治措施 |
|---|---|---|---|
| 消防 | 工務 | 火災 | 每年二次自衛消防編組演練暨地區隊編組提報，每週消防演練（宣導）、每月查核防火設備、雙週檢查餐飲清潔安全衛生、裝潢防火材質要求。 |
| 裝潢 | 工務課、營業部 | 施作人員安全防護安全不完備造成人員受傷、影響建築物結構 | 依法令制定有“裝修管理規範”，施工現場專人每天巡檢拍照。皆請廠商簽署“施工申請規範”。 |
| 電梯/電扶梯 | 工務課 | 夾傷意外、電梯墜落 | 每月由合格廠商進行保養。 |
| 專櫃用電安全 | 工務課、營業部 | 漏電、過載短路 | 專櫃進駐前審核用電量以避免過載，並接地線以避免漏電，雙週檢查餐飲清潔及安全衛生。 |
| 地板止滑 | 總務課、營業部 | 地板濕滑造成人員跌傷 | 1. 不定時巡查廁所地板清潔，洗手台位置地面放置止滑墊，並於地板濕滑時放置警告標誌。<br>2. 各樓層梯廳設置警示立牌擺放區，賣場飲料打翻，增設警示立牌提醒，並依照 SOP 緊急處理，以避免人員滑倒。 |
| 空氣品質 | 工務課 | 品質不合格造成健康危害 | 1. 空調設備每月委由合格廠商保養及更換濾網。<br>2. 雙週餐飲清潔安全衛生檢查抽查濾網設備。 |
| 保安 | 總務課、營業部 | 人員鬧事、偷竊造成財物損失 | 合格廠商派駐專業之警衛人員，每天不定時 7 次巡邏檢查。 |
| 商品安全 | 管理處、營業部 | 偷竊 | 1. 針對非營業時間影城顧客動線限制重新規劃及實施。<br>2. 專櫃員工進入賣場時間重新調整規定。<br>3. 專櫃員工門禁管制，進出統領需出示門禁卡，並確實進行刷卡始可進出。 |
| 顧客安全 | 管理處、營業部 | 受傷 | 1. 賣場壓條及部份高度落差處貼警示貼紙。<br>2. 針對賣場危險狀況產生，如飲料打翻、手扶梯停駛...員工應對 SOP 重新擬定及確實執行。<br>3. 增加各樓面危險狀況立牌放置方便隨時使用。 |
| 廚房安全 | 管理處、營業部 | 火災 | 1. 餐飲排油煙主幹管每二年清潔。<br>2. 餐飲專櫃排油煙支管每半年清潔一次，煙罩每日清潔。<br>3. 營業三處協同管理處派員雙週及隨機檢查滅火器使用期限。 |

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理

3 安全百貨
3-1 商場安全
3-1-1 消防安全
3-1-2 保安
3-1-3 顧客安全
3-1-4 廚房安全
3-2 食品安全
3-2-1 統領廣場（桃園）每月二次安全衛生檢查流程
3-2-2 統領安心商場三部曲
3-3 資訊安全
3-3-1 資安事件通報程序
3-3-2 定期檢視資安弱點
3-3-3 2024 年資安管理績效
3-3-4 2025 年資安管理強化重點
3-4 個人資料保護
3-4-1 電子會員資料管理
3-4-2 郵寄 DM 名條管理
3-4-3 紙本個人資料保管及銷毀
3-5 顧客意見處理流程

4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

## 3-1-1 消防安全

就建築的特性訂定消防防護計畫，落實防火管理制度，依據消防計畫實施自衛消防編組演練，並結合消防安全設備及防火避難設施，建立維護良好的商場安全措施。每週進行消防演練，以維護顧客、員工及公司 的財產安全，2024 年消防演練次數達 50 次。

工務課亦定期落實消防安全檢查，確保消防設備安全可正常使用，2024 年消防檢查 0 缺失。

### 市政府消防局消防驗證暨組合訓練

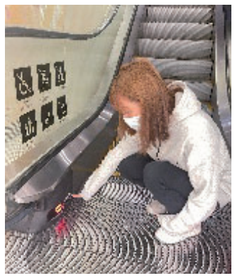




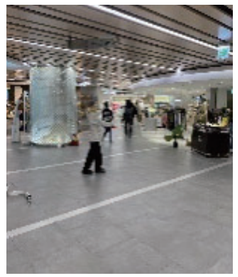


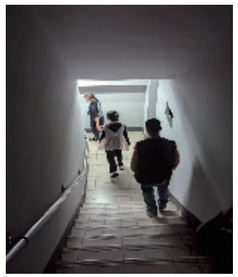

統領廣場期許全體員工能夠認真學習，並掌握全方位的加強安全觀念，對於消防演練的認知目標要求，使全體員工能以最有效的方式學習消防安全知識。每年執行實際防災教育演練，讓全體員工依消防編組，熟練救火技能、疏散逃生技能，提昇全體員工的防災應變能力，為鑑別火災發生的危害，評估其風險並予以訓練及管理，篩選合格防火管理人，透過訓練及訂定消防防護計畫及編組，以降低火災發生的風險。


















經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理

3 安全百貨
3-1 商場安全
3-1-1 消防安全
3-1-2 保安
3-1-3 顧客安全
3-1-4 廚房安全
3-2 食品安全
3-2-1 統領廣場（桃園）每月二次安全衛生檢查流程
3-2-2 統領安心商場三部曲
3-3 資訊安全
3-3-1 資安事件通報程序
3-3-2 定期檢視資安弱點
3-3-3 2024 年資安管理績效
3-3-4 2025 年資安管理強化重點
3-4 個人資料保護
3-4-1 電子會員資料管理
3-4-2 郵寄 DM 名條管理
3-4-3 紙本個人資料保管及銷毀
3-5 顧客意見處理流程

4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

## 3-1-2 保安

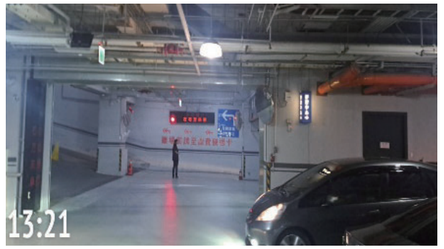
為了保護賣場安全，統領廣場委由專業之合格保全公司進行管理，每天日間、夜間皆有專業保全執行安管及賣場不定期巡邏，以確保顧客 的安全。並針對商場制定突發事件通報及處理（SOP）流程，事件發生時可以在第一時間有專業人員到場處理。

並且落實保全勤務訓練、加強哨點巡邏，管理單位巡查或清點保全人員名單、勤務紀錄，對賣場突發事件處理加強教育訓練，以提昇保全應有的常識及應變能力，也藉由管理單位 的不定期抽查，確保現場保全管理確實到位。










## 3-1-3 顧客安全

為提供顧客安全的購物環境，統領廣場針對賣場危險狀況，制定員工應對流程，每週晨會對專櫃人員進行宣導，事發時發現者應立即啟動 SOP 流程，第一時間現場引導顧客 並通報相關單位，負責人員於 2 分鐘內到達現場處理，事後針對事件進行立案檢討及改善，以避免再次發生。

另外在環境方面：

（1）賣場內的各個壓條及高度落差處貼警示貼紙，以此提醒顧客 行走時注意地面高低差避免跌倒；

（2）每樓層設置警示立牌擺放區，如遇地面濕滑或食物打翻等危險突發狀況，人員可立即放於現場阻擋，以避免顧客 不慎滑倒陷入危險。







經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理

3 安全百貨
3-1 商場安全
3-1-1 消防安全
3-1-2 保安
3-1-3 顧客安全
3-1-4 廚房安全
3-2 食品安全
3-2-1 統領廣場（桃園）每月二次安全衛生檢查流程
3-2-2 統領安心商場三部曲
3-3 資訊安全
3-3-1 資安事件通報程序
3-3-2 定期檢視資安弱點
3-3-3 2024 年資安管理績效
3-3-4 2025 年資安管理強化重點
3-4 個人資料保護
3-4-1 電子會員資料管理
3-4-2 郵寄 DM 名條管理
3-4-3 紙本個人資料保管及銷毀
3-5 顧客意見處理流程

4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

## 3-1-4 廚房安全

專櫃廚房排油煙設備長期使用會積累大量油脂和污垢，易引起油脂堵塞和火災等相關安全問題，統領廣場為確保用餐環境安全，預防火災發生的風險，每年安排餐飲排油煙主幹管清潔一次，同時要求餐飲專櫃每半年安排排油煙支管清潔一次，而排油煙罩需每日清潔，以防止油汙積累的安全隱患。







經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理

3 安全百貨
3-1 商場安全
3-1-1 消防安全
3-1-2 保安
3-1-3 顧客安全
3-1-4 廚房安全
3-2 食品安全
3-2-1 統領廣場（桃園）每月二次安全衛生檢查流程
3-2-2 統領安心商場三部曲
3-3 資訊安全
3-3-1 資安事件通報程序
3-3-2 定期檢視資安弱點
3-3-3 2024 年資安管理績效
3-3-4 2025 年資安管理強化重點
3-4 個人資料保護
3-4-1 電子會員資料管理
3-4-2 郵寄 DM 名條管理
3-4-3 紙本個人資料保管及銷毀
3-5 顧客意見處理流程

4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

## 3-2 食品安全（416-1～416-2）

| | |
|---|---|
| 重大主題 | 食品安全。 |
| 對公司的意義 | 透過管理機制，提供安心美味之高品質餐飲，讓顧客安心好食。 |
| 政策 | 透過明文規範、自主管理、定期檢查，安心三部曲。 |
| 承諾 | 做好食品與餐飲環境安全的第一線把關，讓顧客安心好食。 |
| 短期目標 | 1. 針對用餐環境、食材管理與廚房衛生，每年依實際狀況修訂明文規定與相關行為規範。<br>2. 每年無食安問題發生。 |
| 中長期目標 | 1. 落實自主管理與現場人員觀念養成。<br>2. 執行定期檢核，強化食安品質。<br>3. 符合食安相關法令規範。 |
| 1. 當年度投入資源（經費、人力、執行專案）<br>2. 具體成果 | 1. 定期每兩週進行廚房環境衛生與現場安全環境項目檢測，總計執行 24 次，現場缺失項目皆於限期內改善完成。<br>2. 宣導現場人員基本概念與食安的重要性，調整餐飲人員自我本身對於食安觀念的敏銳度與重要性。 |
| 負責部門／申訴機制 | 營三處（餐飲負責單位）／商場顧客服務台。 |
| 評估機制／成果 | 桃園市政府衛生局、桃園市政府食品安全聯合稽查小組...等相關單位，不定期檢查零缺失。 |

餐飲業種為統領百貨商場依賴度極高之業種，引進各國美食進駐，因其集客效應所帶來之大量來客數連帶購物消費，更必須透過食安管理與維持餐飲環境，讓顧客 食在安心，贏得消費者 的信心與信賴，打造出專屬的 “安心商場” 。

由統領廣場管理處根據「安全衛生檢查程序」及「統領廣場餐飲櫃位安全清潔檢查記錄表」，密集式每月二次進行安全衛生檢查，針對廚房衛生、餐飲設備、現場安全環境等，檢核是否有符合統領廣場的安全衛生管理規範執行或需要改善的區域與項目，2024 年內部稽查執行 24 次，現場缺失項目，承租廠商於限期內皆已 100% 改善完成。

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理

3 安全百貨
3-1 商場安全
3-1-1 消防安全
3-1-2 保安
3-1-3 顧客安全
3-1-4 廚房安全
3-2 食品安全
3-2-1 統領廣場（桃園）每月二次安全衛生檢查流程
3-2-2 統領安心商場三部曲
3-3 資訊安全
3-3-1 資安事件通報程序
3-3-2 定期檢視資安弱點
3-3-3 2024 年資安管理績效
3-3-4 2025 年資安管理強化重點
3-4 個人資料保護
3-4-1 電子會員資料管理
3-4-2 郵寄 DM 名條管理
3-4-3 紙本個人資料保管及銷毀
3-5 顧客意見處理流程

4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

## 安全相關風險及防治

| 安全事項 | 權責單位 | 風險問題 | 2024 年防治措施 |
|---|---|---|---|
| 食材安全 | 營業部 | 食材不安全來源及<br>食材不新鮮 | 1. 營業部不定時檢查食材安全。<br>2. 營業部針對當下新聞議題，請廠商提供食材來源以確認安全性（例如蘇丹紅、米酵菌酸、辛香料農藥超標…） |
| 用餐環境 | 總務課、營業部 | 環境髒亂、孳生病菌 | 營業部協同管理處派員雙週及隨機檢查：<br>1. 用餐區空調濾網及桌面地面乾淨度。<br>2. 每月餐廳統一指定 2 天進行消毒。 |
| 廚房安全衛生 | 總務課、營業部 | 人員受傷、病媒孳生 | 1. 營業部協同管理處派員雙週檢查：<br>• 滅火器使用期限。<br>• 設備鰭片清潔度。<br>• 排油煙罩清潔。<br>• 截油槽清潔。<br>• 買油及廢油定時回收紀錄單。<br>• 內外場天花板及陳列定期清潔。<br>• 冷氣送風設備定期清潔，設備集水盤清潔每半年一次。<br>2. 統領年度至少一次進行水管主幹管及支管水刀清洗保養。 |
| 水質 | 總務課、營業部 | 水質污染 | 1. 統領半年清洗水塔、定期水質檢驗。<br>2. 飲水機濾心依品牌 2~3 個月定期更換並提供證明。 |
| 餐飲從業人員衛生健康管理 | 營業部、管理部 | 流感、法定傳染疾病、病毒傳播感染之風險 | 1. 餐飲從業人員作業時需依規範進行手部清潔，配戴口罩、手套，營業部要求各餐廳廠商配合，不定時檢查。<br>2. 餐飲從業人員身體若有不適，需立即請假就醫休息，於康復前不得於櫃上服務。<br>3. 餐飲從業人員每年須依主管機關規範進行人員體檢，並提供體檢相關證明。 |

統領廣場設有飲水機供顧客使用，為確保飲用水安全，飲水機依照品牌每 2～3 個月定期保養及更換濾心，每年 3、9 月實施清洗水塔並檢測水質，使顧客能安心飲用。

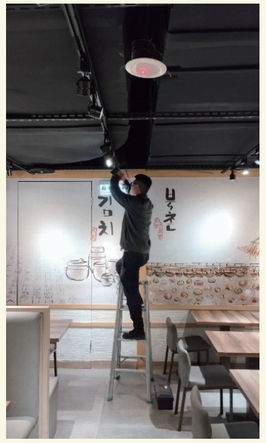
經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理

3 安全百貨
3-1 商場安全
3-1-1 消防安全
3-1-2 保安
3-1-3 顧客安全
3-1-4 廚房安全
3-2 食品安全
3-2-1 統領廣場（桃園）每月二次安全衛生檢查流程
3-2-2 統領安心商場三部曲
3-3 資訊安全
3-3-1 資安事件通報程序
3-3-2 定期檢視資安弱點
3-3-3 2024 年資安管理績效
3-3-4 2025 年資安管理強化重點
3-4 個人資料保護
3-4-1 電子會員資料管理
3-4-2 郵寄 DM 名條管理
3-4-3 紙本個人資料保管及銷毀
3-5 顧客意見處理流程

4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

## 3-2-1 統領廣場（桃園）每月二次安全衛生檢查流程

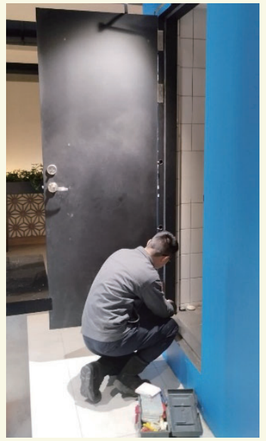
### （1）每月二次安全衛生檢查



▶ 檢查照明電源是否正常

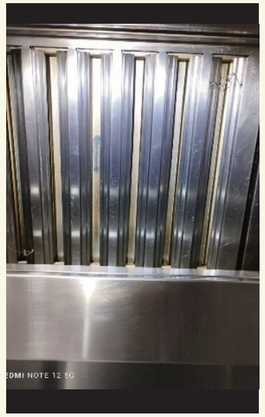


▶ 檢查專櫃廚房防火門



▶ 確認防火門可正常使用

### （2） 統領廣場 5F 清潔檢查－排油煙罩油垢未清



▶ 改善前



▶ 改善後



▶ 改善前




▶ 改善後

### （3） 統領廣場 5F 清潔檢查－空調濾網未清理



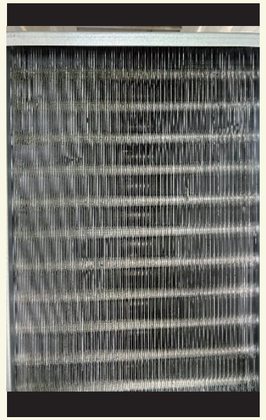
▶ 改善前



▶ 改善後



▶ 改善前



▶ 改善後

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理

3 安全百貨
3-1 商場安全
3-1-1 消防安全
3-1-2 保安
3-1-3 顧客安全
3-1-4 廚房安全
3-2 食品安全
3-2-1 統領廣場（桃園）每月二次安全衛生檢查流程
3-2-2 統領安心商場三部曲
3-3 資訊安全
3-3-1 資安事件通報程序
3-3-2 定期檢視資安弱點
3-3-3 2024 年資安管理績效
3-3-4 2025 年資安管理強化重點
3-4 個人資料保護
3-4-1 電子會員資料管理
3-4-2 郵寄 DM 名條管理
3-4-3 紙本個人資料保管及銷毀
3-5 顧客意見處理流程

4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

## 3-2-2 統領安心商場三部曲

### 1. 規範餐飲廠商

| | |
|---|---|
| 用餐環境 | 禁用美耐皿餐具、每月進行大型消毒、確實清洗餐具、限制一次性餐具使用等。 |
| 食材管理 | 每季檢測承租廠商飲用水質、冷藏（凍）櫃保持清潔與溫控、食材符合溯源管理與衛生安全規範等。 |
| 廚房安全衛生 | 餐飲人員定期健康檢測、工作中不可有汙染食品行為、人員保持清潔與整潔工作服等。 |
| 營運廢棄物處理 | 要求各專櫃依照主管機關規範，確實進行垃圾、回收物、廚餘分類，永續發展減少垃圾量。 |

### 2. 落實自主管理

每日規範各專櫃回傳截油槽之清洗照，依照政府食安法令規範標準，不定時抽查餐飲及廚房安全作業，若發現有疑慮之食材、油品或作業缺失，立即禁用並執行改善。

### 3. 定期執行查核與改善

由統領檢核單位每月二次進行安全衛生檢查，針對廚房衛生、設備運作與現場環境安全等，進行完整檢視，以強化自主管理與確保食安品質。

| | |
|---|---|
| 2024 年環境安全相關政府稽核說明 | 12 月建管處聯合稽查針對環境安全稽查，統領廣場完全符合桃園市府規範之安心商場。 |
| 2024 年食品安全相關政府稽核說明 | 2024 年皆無違反食品安全相關法令；桃園市政府衛生局、桃園市政府食品安全聯合稽查小組...等相關單位，不定期檢查零缺失。<br>針對食品安全相關安全衝擊風險 100% 已進行鑑別及導入防治措施。透過嚴謹明文規範與落實定期查核，統領廣場協同全部餐飲廠商，一同打造讓顧客 放心、高水準、高品質的餐飲環境，成為消費者 眼中之 “安心商場” 。 |

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理

3 安全百貨
3-1 商場安全
3-1-1 消防安全
3-1-2 保安
3-1-3 顧客安全
3-1-4 廚房安全
3-2 食品安全
3-2-1 統領廣場（桃園）每月二次安全衛生檢查流程
3-2-2 統領安心商場三部曲
3-3 資訊安全
3-3-1 資安事件通報程序
3-3-2 定期檢視資安弱點
3-3-3 2024 年資安管理績效
3-3-4 2025 年資安管理強化重點
3-4 個人資料保護
3-4-1 電子會員資料管理
3-4-2 郵寄 DM 名條管理
3-4-3 紙本個人資料保管及銷毀
3-5 顧客意見處理流程

4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

## 3-3 資訊安全（3-3）

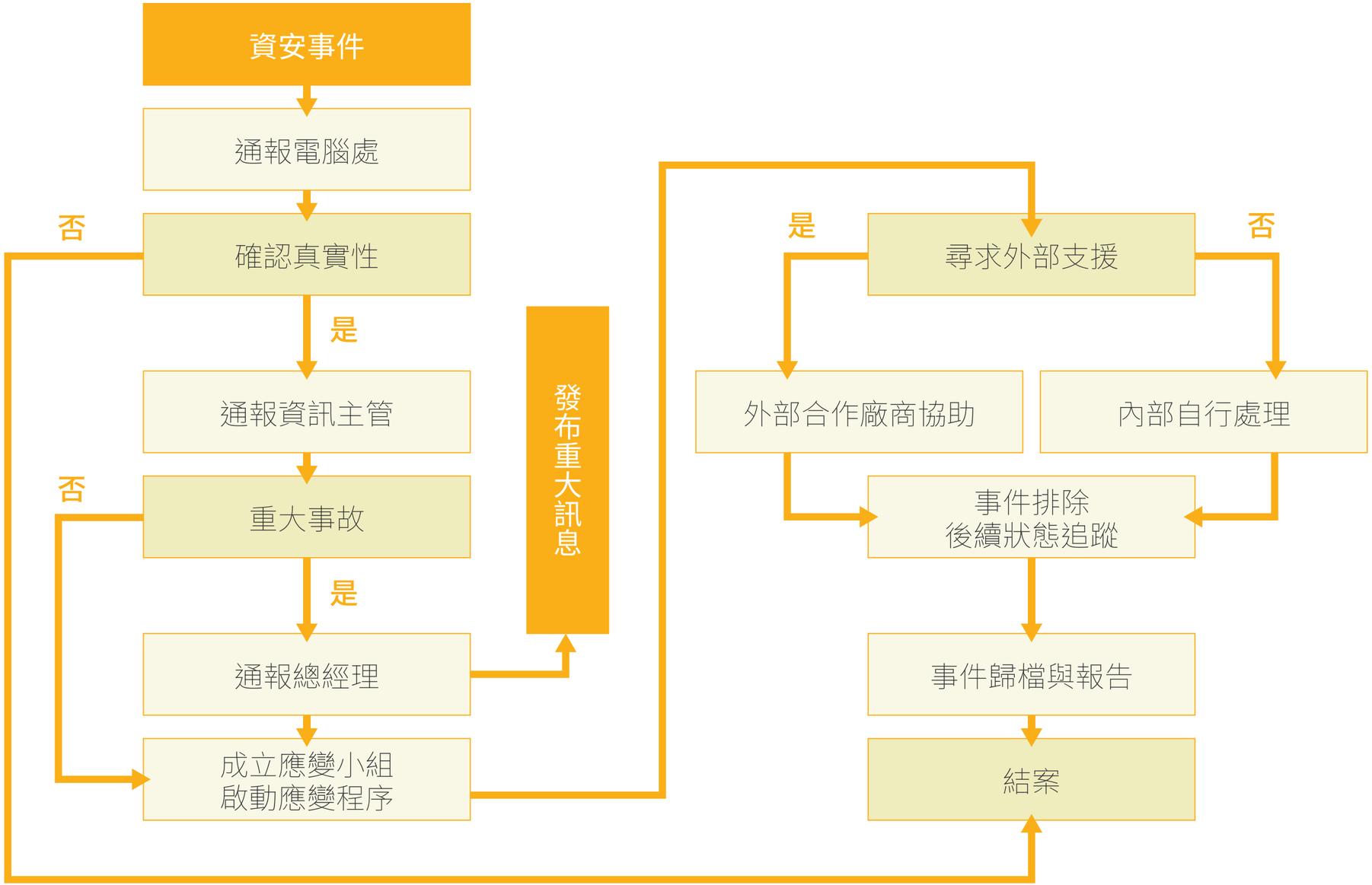
| | |
|---|---|
| 重大主題 | 資訊安全。 |
| 對公司的意義 | 1. 保護顧客個人資訊。<br>2. 落實員工資訊安全管理及機密資訊保護。<br>3. 確保顧客、公司、員工及全體股東的利益，維持公司競爭力。 |
| 政策 | 依照上市上櫃公司資通安全管控指引、ISO27001 政策施行。 |
| 承諾 | 1. 降低資訊安全事件及營運活動中斷的風險，並保護重要營運過程不受重大資訊系統失效或災害影響。<br>2. 依據營運衝擊分析與風險評估，訂定持續營運計畫，包含緊急應變、系統復原、資訊業務回復相關作業。<br>3. 每年亦定期執行持續營運計畫演練。 |
| 短期目標 | 1. 零重大資安事件。<br>2. 對外網站弱點掃描。<br>3. 內部、核心主機滲透測試。<br>4. 資安人員安排資安課程。 |
| 中長期目標 | 1. 零重大資安事件。<br>2. 資安人員認證課程每年 40 小時。 |
| 1. 當年度投入資源（經費、人力、執行專案）<br>2. 具體成果 | 1. 執行資安建置專案，投入年度資訊預算費用 72 萬以上（2024）。<br>2.1 執行雲端備份機制。<br>2.2 落實端點偵測防護。<br>2.3 全面使用多因子驗證。 |
| 負責部門／申訴機制 | 電腦處。 |
| 評估機制／成果 | 透過會計師每年外部稽核、資訊團隊查核與內部稽核／2024 年未發生具影響性之資安事件。 |

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理

3 安全百貨
3-1 商場安全
3-1-1 消防安全
3-1-2 保安
3-1-3 顧客安全
3-1-4 廚房安全
3-2 食品安全
3-2-1 統領廣場（桃園）每月二次安全衛生檢查流程
3-2-2 統領安心商場三部曲
3-3 資訊安全
3-3-1 資安事件通報程序
3-3-2 定期檢視資安弱點
3-3-3 2024 年資安管理績效
3-3-4 2025 年資安管理強化重點
3-4 個人資料保護
3-4-1 電子會員資料管理
3-4-2 郵寄 DM 名條管理
3-4-3 紙本個人資料保管及銷毀
3-5 顧客意見處理流程

4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

## 3-3-1 資安事件通報程序



經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理

3 安全百貨
3-1 商場安全
3-1-1 消防安全
3-1-2 保安
3-1-3 顧客安全
3-1-4 廚房安全
3-2 食品安全
3-2-1 統領廣場（桃園）每月二次安全衛生檢查流程
3-2-2 統領安心商場三部曲
3-3 資訊安全
3-3-1 資安事件通報程序
3-3-2 定期檢視資安弱點
3-3-3 2024 年資安管理績效
3-3-4 2025 年資安管理強化重點
3-4 個人資料保護
3-4-1 電子會員資料管理
3-4-2 郵寄 DM 名條管理
3-4-3 紙本個人資料保管及銷毀
3-5 顧客意見處理流程

4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

## 3-3-2 定期檢視資安弱點

1. 為加深統領百貨所有系統與資訊安全的強度與廣度，仍需委由公正客觀的第三方機構徹底檢視。
2. 因此統領百貨亦委託資訊安全顧問公司，執行弱點掃描、滲透測試等工作，全面評估資訊系統弱點所在，以及整體的資安風險等級。
3. 藉由第三方單位的掃描報告，提供給統領百貨更明確的弱點修正建議，並進行複次掃描以確保重大弱點皆已完全修正。

## 3-3-3 2024 年資安管理績效

2024 年統領百貨之相關資安要求接有效達成。

具影響性
資訊安全事件
0%

社交工程演練
通過率
87.9%

資訊安全
教育訓練
3次 資安法令宣導
1次 資安訓練課程

## 3-3-4 2025 年資安管理強化重點

- 強化網路防火牆與網路控管，透過網路架構微分割防止惡意軟體橫向跨區擴散。
- 導入軌跡系統，防止個人資料外洩。
- 升級端點管理機制，管理、保護與部署企業資源與應用程式。
- 定期執行資安演練，持續優化機制。
- 強化雲端備份，提供可迅速重新建置的復原解決方案。
- 持續進行社交工程演練服務，以提供之單位人員電子郵件帳戶為基礎，進行員工社交工程警覺性測試，輔以後端回報的統計系統，對照單位之資安政策與規範，檢測出使用者對電子郵件社交工程的警覺程度，以及資安防護的知識水準，檢測結束後提供完整演練報告，並可協助安排資安宣導或提出進一步的處理建議措施，完備人員資訊安全之正確作業方式與整體防護觀念。

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理

3 安全百貨
3-1 商場安全
3-1-1 消防安全
3-1-2 保安
3-1-3 顧客安全
3-1-4 廚房安全
3-2 食品安全
3-2-1 統領廣場（桃園）每月二次安全衛生檢查流程
3-2-2 統領安心商場三部曲
3-3 資訊安全
3-3-1 資安事件通報程序
3-3-2 定期檢視資安弱點
3-3-3 2024 年資安管理績效
3-3-4 2025 年資安管理強化重點
3-4 個人資料保護
3-4-1 電子會員資料管理
3-4-2 郵寄 DM 名條管理
3-4-3 紙本個人資料保管及銷毀
3-5 顧客意見處理流程

4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

## 3-4 個人資料保護（418-1）

| | |
|---|---|
| 重大主題 | 個人資料保護。 |
| 對公司的意義 | 保護顧客資料隱私是本公司重大的承諾與責任。 |
| 政策 | 在個人資料保護法及相關法令之規定下，依本公司隱私權保護政策，取得顧客的個人資料蒐集、處理及運用。 |
| 承諾 | 嚴守顧客資料的機密，堅守誠信的經營原則。 |
| 短期目標 | 1. 2025~2027 年無個人資料外洩。<br>2. 配合個資法訂定。 |
| 中長期目標 | 2028~2032 年讓顧客能夠在無個人資料外洩疑慮，放心地享受會員系統相關服務與安心購物。 |
| 1. 當年度投入資源（經費、人力、執行專案）<br>2. 具體成果 | 1. 嚴格實施個資管理權限控管。<br>2. 無發生個人資料外洩事件。 |
| 負責部門／申訴機制 | 副總經理、店長／客服信箱 : service@ty.tonlin.com.tw |
| 評估機制／成果 | 透過外部稽核與資訊團隊查核／0 件個人資料外洩問題 |

嚴守顧客資料的機密，堅守誠信的經營原則，是統領百貨對顧客個人資料保護的承諾，並確實保證全部的個人資料被適當的保護及管理，以符合《個人資料保護法》與讓顧客在安全無疑慮下安心加入會員享受優惠權益。

### 3-4-1 電子會員資料管理

統領百貨基於服務忠誠顧客，透過會員系統來進行個人資料 的蒐集以對顧客 作行銷活動 的推動與客製化 的服務，這也是統領百貨對顧客服務 的承諾與責任。針對顧客「統領會員 APP」之個人資料，主要透過手機 APP 於線上填寫申請註冊，導入會員資料系統，個人資料以電子化進行管理為主。

會員資料系統委由專業系統廠商管理雲端系統，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，並於合約條款載明保密義務規定，以有效控管顧客 資料、消費紀錄與點數累積。系統廠商並通過 ISO 27001 資訊安全管理系統驗證，在嚴密 的系統中保護，所有顧客 資料皆於系統平台進行嚴格加密與保管。對於新入員工強化宣導以及權限管控與保密要求。

統領百貨
官網隱私權政策

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理

3 安全百貨
3-1 商場安全
3-1-1 消防安全
3-1-2 保安
3-1-3 顧客安全
3-1-4 廚房安全
3-2 食品安全
3-2-1 統領廣場（桃園）每月二次安全衛生檢查流程
3-2-2 統領安心商場三部曲
3-3 資訊安全
3-3-1 資安事件通報程序
3-3-2 定期檢視資安弱點
3-3-3 2024 年資安管理績效
3-3-4 2025 年資安管理強化重點
3-4 個人資料保護
3-4-1 電子會員資料管理
3-4-2 郵寄 DM 名條管理
3-4-3 紙本個人資料保管及銷毀
3-5 顧客意見處理流程

4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

## 3-4-2 郵寄 DM 名條管理

企劃單位為促進銷售業績所舉辦之各項回饋活動，主要含郵寄 DM 之顧客 名條申請內容，加密顧客 名條至通過 ISO 27001 資訊安全管理系統驗證廠商，完成包膜、貼名條後送交郵局寄送。

| 廠商個人資料管理 | |
|---|---|
| 1. 名條相關防護措施 | 相關整理與列印名條電腦皆無連接網路，採切斷實體連線方式阻隔，嚴密安全。 |
| 2. 上傳雲端網站防護措施 | 外網路使用中華電信資安艦隊設備，採實體防火牆設備，雲端部分內建使用 Antivirus 防毒軟體。 |
| 3. 檔案加密 | 依 ISO 證書規定每個月中會將上月名條檔案清除銷毀，並留下銷毀記錄。 |

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理

3 安全百貨
3-1 商場安全
3-1-1 消防安全
3-1-2 保安
3-1-3 顧客安全
3-1-4 廚房安全
3-2 食品安全
3-2-1 統領廣場（桃園）每月二次安全衛生檢查流程
3-2-2 統領安心商場三部曲
3-3 資訊安全
3-3-1 資安事件通報程序
3-3-2 定期檢視資安弱點
3-3-3 2024 年資安管理績效
3-3-4 2025 年資安管理強化重點
3-4 個人資料保護
3-4-1 電子會員資料管理
3-4-2 郵寄 DM 名條管理
3-4-3 紙本個人資料保管及銷毀
3-5 顧客意見處理流程

4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

## 3-4-3 紙本個人資料保管及銷毀

顧客於服務台申辦會員實體卡時需填寫統領廣場會員卡申請書，其上已有完整蒐集、處理及利用個人資料之告知條款，經顧客同意並確認無誤簽名後，服務台會收回放置抽屜並上鎖，當會員卡申請書最後會整理裝箱搬運至倉庫保存，六個月後進行銷毀。外籍旅客退稅明細申請表，依規定保存5年後方可銷毀。

當顧客進行娃娃車輪椅租借、會員卡申請書、拾獲物接收等資料簽收時，亦會填寫紙本個人資料，會員中心負責保存六個月後，以碎紙機銷毀，大宗的話由公司統一時間，委由專業廠商派車銷毀，以確保資料不外流。




| 項　　目 | 管理方式 | 負責單位 |
|---|---|---|
| 活動參加者名單 | 活動後銷毀。 | 創意行銷課 |
| 兌換贈品之個資 | 活動後銷毀。 | 創意行銷課 |
| 會員卡申請書 | 保存六個月後銷毀。 | 創意行銷課、會員行銷課 |
| 顧客意見資料 | 1. 店內紙本訴願資料，結案後保留六個月後即銷毀。<br>2. 電子顧客意見個資由 EXCEL 表單建檔，待結案後保留六個月後即銷毀。 | 創意行銷課、會員行銷課 |
| 顧客租借服務 | 保存六個月後銷毀。 | 會員行銷課 |
| 遺失物登記表、拾獲物登記表 | 保存六個月後銷毀。 | 會員行銷課 |
| 嬰兒車及輪椅登記租借表 | 保存六個月後銷毀。 | 會員行銷課 |
| 外籍旅客退稅明細申請表 | 依規定保存 5 年後銷毀。 | 會員行銷課 |

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理

3 安全百貨
3-1 商場安全
3-1-1 消防安全
3-1-2 保安
3-1-3 顧客安全
3-1-4 廚房安全
3-2 食品安全
3-2-1 統領廣場（桃園）每月二次安全衛生檢查流程
3-2-2 統領安心商場三部曲
3-3 資訊安全
3-3-1 資安事件通報程序
3-3-2 定期檢視資安弱點
3-3-3 2024 年資安管理績效
3-3-4 2025 年資安管理強化重點
3-4 個人資料保護
3-4-1 電子會員資料管理
3-4-2 郵寄 DM 名條管理
3-4-3 紙本個人資料保管及銷毀
3-5 顧客意見處理流程

4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

## 3-5 顧客意見處理流程

「顧客至上，以客為尊」是服務業追求至高服務精神，提供予顧客表達意見的平台，除了可以第一手瞭解顧客直接的問題，還可即時了解與時修正提供更好服務，進而提升更優質的服務。顧客遇到問題時會直接表達意見，等於提供了企業再次服務的機會，因此當接到「顧客意見」時更要正面積極的去瞭解問題、解決問題與優化服務。

而客服人員除加強對於「顧客意見」受理的技巧外，更要把握機會實事求是地去應對，用誠懇與耐心的態度去對待，才可建立與顧客滿意信任的橋樑，維持顧客對公司的忠誠度。

統領百貨桃園店於 6 樓設有服務台，當接獲電話或現場「顧客意見」，客服人員會依顧客意見類型與單位做分類，迅速轉達相關單位處理並追蹤。

### 受理顧客意見 4 要點

1. 用心傾聽顧客意見，適時安撫顧客的心情。
2. 深入了解並詢問顧客需求，是甚麼原因讓顧客受到影響。
3. 詳細記錄顧客反應之原由及事情發生過程，並轉知相關單位處理。
4. 客服人員記錄存檔。

### 處理顧客意見流程

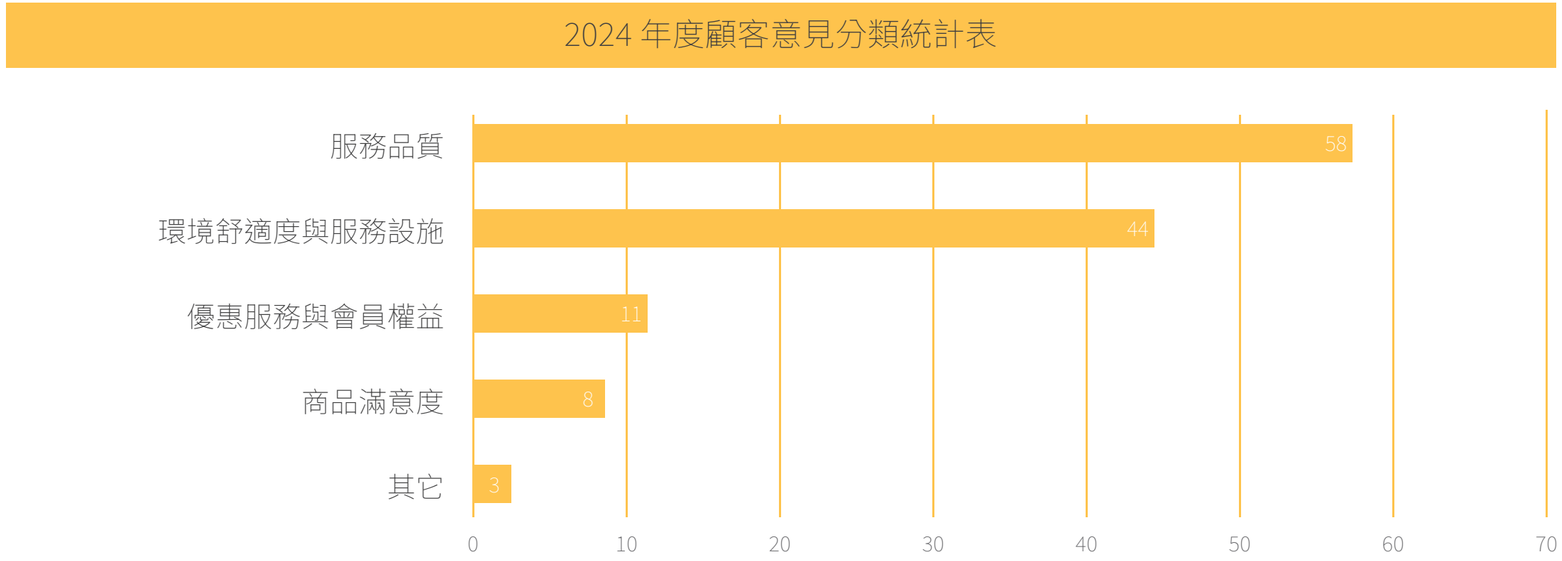
傾聽接受顧客意見 → 確認問題轉知相關單位處理 → 上報最高主管 → 處理問題與回覆顧客並存檔

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理

3 安全百貨
3-1 商場安全
3-1-1 消防安全
3-1-2 保安
3-1-3 顧客安全
3-1-4 廚房安全
3-2 食品安全
3-2-1 統領廣場（桃園）每月二次安全衛生檢查流程
3-2-2 統領安心商場三部曲
3-3 資訊安全
3-3-1 資安事件通報程序
3-3-2 定期檢視資安弱點
3-3-3 2024 年資安管理績效
3-3-4 2025 年資安管理強化重點
3-4 個人資料保護
3-4-1 電子會員資料管理
3-4-2 郵寄 DM 名條管理
3-4-3 紙本個人資料保管及銷毀
3-5 顧客意見處理流程

4 綠色永續
5 社會關懷
附錄

## 2024 年度顧客意見分類統計表




2024 年「顧客意見」事件總計 124 件，其中有服務品質（含專櫃、清潔、保全）58 件、環境舒適度與服務設施（含停車場）44 件、優惠服務與會員權益 11 件、商品滿意度 8 件、其它 3 件，已 100% 解決結案。針對商場安全、食品安全、個人資料外洩等項目並未有相關「顧客意見」事件。

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理
3 安全百貨
4 綠色永續
4-1 環境管理政策
4-2 溫室氣體排放與減量
4-3 能源管理
4-4 法令遵循
4-5 供應鏈管理
4-5-1 供應商管理與稽核機制
4-6 氣候風險
4-6-1 氣候風險架構
4-6-2 風險鑑別
5 社會關懷
附錄

# 4 綠色永續

## 4-1 環境管理政策

統領百貨一直以來都秉持著環境友善，永續發展的方式在經營公司，統領百貨更重視安全衛生管理，定期巡檢環境，以保障顧客及工作者享有安全的購物環境。不管是在能源、水資源管理以及廢棄物等皆有相對應的管控措施，也盡可能降低對環境的負面衝擊。

| | |
|---|---|
| 重大主題 | 能源管理。 |
| 對公司的意義 | 基於環境友善及綠色營運之企業永續發展政策，持續針對能源管理、溫室氣體排放管理等節能減碳面向進行監督或改善減量作為，落實並致力降低營運活動產生的環境衝擊。 |
| 政策／承諾 | 因應全球減排趨勢，本公司積極參與推動減排策略。並同時依循法令、客戶及其他相關要求，各級主管落實能源管理政策，營造環保節能之工作環境。 |
| 短期目標 | 1. 調整空調系統使主機降載。<br>2. 調節電梯運輸的離峰時間。<br>3. 評估調降契約容量。<br>4. 2027 年相較 2024 年碳排放量降低 3%。 |
| 中長期目標 | 1. 升降設備升級成較節能設備。<br>2. 空調系統升級成較節能系統。<br>3. 更換老舊照明設備。<br>4. 全公司電器設備汰換成較節能設備。<br>5. 檢討能源使用方案計畫，檢討各項能源活動之碳排數據，提出改善能源方案。<br>6. 2032 年相較 2024 年碳排放量降低 8%。<br>7. 2032 年起逐年檢討降低碳排放量空間。 |
| 具體作為 | 1. 持續規劃節能措施減少用電量，降低碳排放。<br>2. 汰換老舊電梯、扶梯，並調整運作模式來降低能源使用。<br>3. 老舊設備汰換如空調系統、油煙水洗系統，提升能源的使用效率。<br>4. 依功能區域不同如茶水間、戶外及走廊，評估規劃裝設感應式照明設備。 |
| 負責部門 | 能源管理人。 |
| 評估機制 | 由能源管理人制定電力設備安全管理計畫，並追蹤減碳目標達成率。 |

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理
3 安全百貨
4 綠色永續
4-1 環境管理政策
4-2 溫室氣體排放與減量
4-3 能源管理
4-4 法令遵循
4-5 供應鏈管理
4-5-1 供應商管理與稽核機制
4-6 氣候風險
4-6-1 氣候風險架構
4-6-2 風險鑑別
5 社會關懷
附錄

## 4-2 溫室氣體排放與減量

統領百貨為因應減碳趨勢，自 2021 年檢視溫室氣體排放量，以範疇二之溫室氣體排放量比較，2021 年排放量為 7,351 噸 CO2e，2024 年排放量為 8,005 噸 CO2e，相較 2021 年雖增加，但年營收成長，整體排放密集度下降 12.49%，減碳已有成效。

| 統領百貨公司 — 溫室氣體排放量彙總表 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 盤查年度 | 2022 | | 2023 | | 2024 | |
| 盤查邊界 1 | 臺北店 | 桃園店 | 臺北店 | 桃園店 | 臺北店 | 桃園店 |
| 範疇二（噸 CO2e）2 | 2,138 | 5,950 | 2,218 | 6,146 | 2,231 | 5,774 |
| 總排放量（噸 CO2e） | 8,088 | | 8,364 | | 8,005 | |
| 年營收（千元）3 | 224,084 | 195,029 | 229,767 | 242,696 | 231,307 | 255,274 |
| 年總營收（千元）3 | 419,113 | | 472,463 | | 486,581 | |
| 排放密集度（噸 CO2e / 千元）4 | 0.0193 | | 0.0177 | | 0.0165 | |
| 排放密集度相較前一年比 | 2.66% | | -8.29% | | -7.05% | |
| 排放密集度相較 2021 基準年比 | 2.66% | | -5.85% | | -12.49% | |

註：
1. 溫室氣體盤查邊界以營運控制法，設定於 2 店營運據點。
2. 範疇二，指來自於使用電力之能源利用所產生之間接排放。統領百貨範疇二之主要排放源為 2 店營運據點之用電。
3. 年營收、年總營收不含營建收入。
4. 排放密集度 = 總排放量（公噸 CO2e）／年營收（千元）。

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理
3 安全百貨
4 綠色永續
4-1 環境管理政策
4-2 溫室氣體排放與減量
4-3 能源管理
4-4 法令遵循
4-5 供應鏈管理
4-5-1 供應商管理與稽核機制
4-6 氣候風險
4-6-1 氣候風險架構
4-6-2 風險鑑別
5 社會關懷
附錄

## 4-3 能源管理（3-3、302-1～302-5）

統領百貨之能源耗用來自於外購電力，而百貨業最大的用電設備為空調系統、載客設施（手扶梯、電梯）、營運用電（專櫃、餐廳照明設備），統領百貨根據這些不同面向著手進行能源管理，備有緊急發電機，在停電時可立即啟動備援電力，提供賣場空間內約 30% 之照明電力，以及電梯與樓梯間照明設備，使顧客 在停電時間內行動安全無虞，以最低的能源消耗提供消費者 舒適服務體驗。

節能政策除將照明燈具更換成高效能之 LED 燈具，載客設施調整為單、雙數樓層控管，並調高冰水主機之出水溫度，及配合政府政策將樓面空調溫度設定符合政府規定之溫度，在 2024 年來客數較 2023 成長 16% 趨勢下，2024 年總用電量 58,968 GJ，較 2023 年降低 -2.1%，於 2024 年每度用電創造營收為 29.71 元／度，較 2023 年提高 5.19%，以 2021 年為基準年相較，2024 年用電強度提高 10.97%，將持續推動節能減碳專案。

統領百貨公司 — 能源使用量彙總表

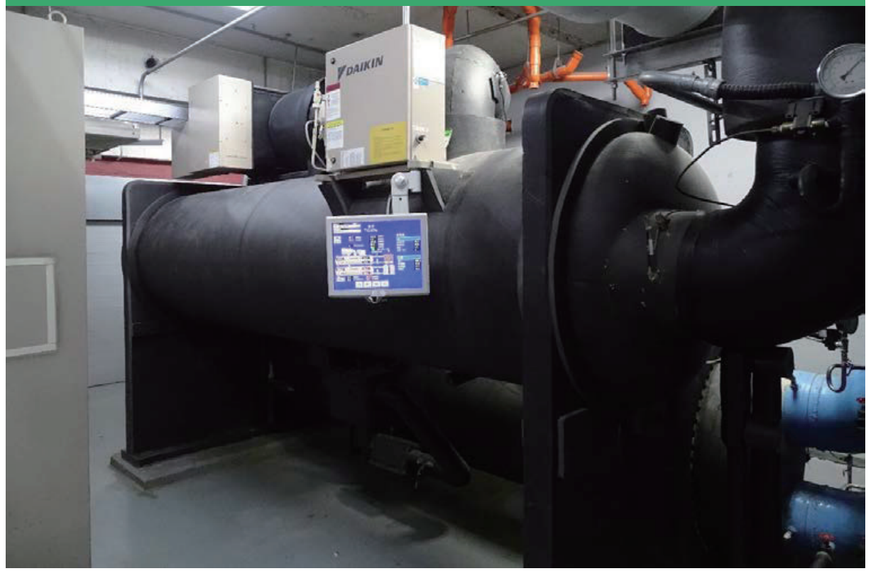
| 年度 | 2022 | | 2023 | | 2024 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 項次 | 臺北店 | 桃園店 | 臺北店 | 桃園店 | 臺北店 | 桃園店 |
| 消耗電量（千度） | 4,319 | 11,781 | 4,481 | 12,252 | 4,704 | 11,676 |
| 總消耗電量（千度） | 16,100 | | 16,733 | | 16,380 | |
| 能源消耗（GJ） | 15,548 | 42,411 | 16,132 | 44,107 | 16,934 | 42,034 |
| 總能源消耗（GJ） | 57,959 | | 60,239 | | 59,454 | |
| 年營收（千元） | 224,084 | 195,029 | 229,767 | 242,696 | 231,307 | 255,274 |
| 年總營收（千元） | 419,113 | | 472,463 | | 486,581 | |
| 能源密集度（單位：GJ/百萬元） | 138.29 | | 127.50 | | 122.19 | |
| 每度用電所創造營收（營收／度電，單位：元） | 26.03 | | 28.24 | | 29.71 | |
| 每度用電所創造營收成長比（單位：%） | -2.76% | | 8.49% | | 5.19% | |
| 每度用電所創造營收成長比相較 2021 基準年成長比 （單位：%） | -2.76% | | 5.49% | | 10.97% | |

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理
3 安全百貨

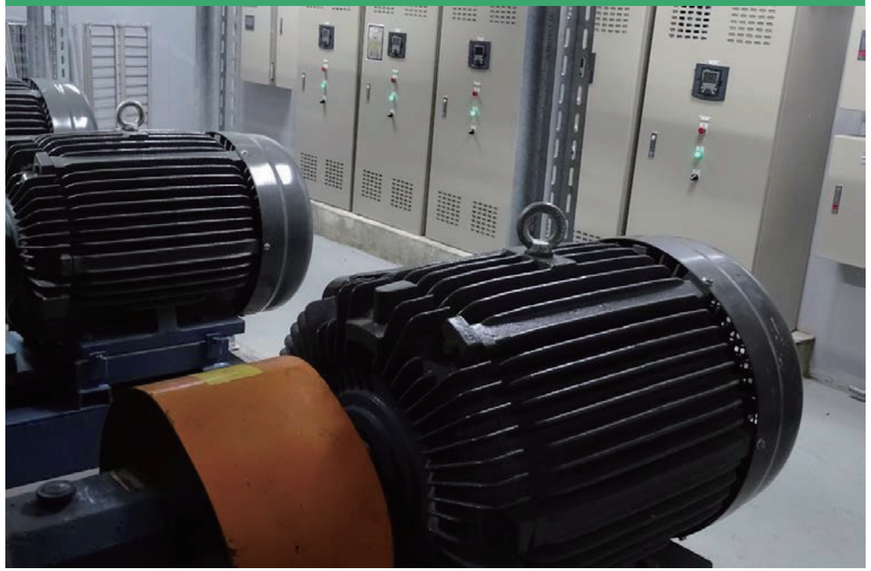
4 綠色永續
4-1 環境管理政策
4-2 溫室氣體排放與減量
4-3 能源管理
4-4 法令遵循
4-5 供應鏈管理
4-5-1 供應商管理與稽核機制
4-6 氣候風險
4-6-1 氣候風險架構
4-6-2 風險鑑別

5 社會關懷
附錄

## 高效能冰水主機




## 變頻式節能馬達



經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理
3 安全百貨
4 綠色永續
4-1 環境管理政策
4-2 溫室氣體排放與減量
4-3 能源管理
4-4 法令遵循
4-5 供應鏈管理
4-5-1 供應商管理與稽核機制
4-6 氣候風險
4-6-1 氣候風險架構
4-6-2 風險鑑別
5 社會關懷
附錄

## 4-4 法令遵循（2-27）

法令遵循為企業經營之根本，為強化各部門法令規章之概念及落實所屬相關法令規章之遵循，以降低本公司之經營風險，本公司除了在新進同仁報到時即向人員對其宣導誠信內規及簽署服務約定書及聲明承諾書之外，由於法令種類浩繁，各部門適時透過與政府機關互動或是媒體報導得知相關法令修正動態，再各自對部門同仁進行內部宣導或外部訓練，確保公司營運符合各項法令。整體法遵實務而言，近3年並無發生涉及公司治理、證券交易、環境保護、勞動人權、職業安全、洩漏客戶個資、行銷商標與產品責任等重大違法紀錄。

| | |
|---|---|
| 重大主題 | 法令遵循。 |
| 對公司的意義 | 法令遵循是企業責任的根本。唯有落實法規遵循，才能使企業穩健成長與永續經營。 |
| 政策/承諾 | 遵循法令是企業永續發展的根基，由各部門追蹤相關法規。避免統領百貨違反法令。 |
| 目標 | 確實依照相關法令規定，履行企業應盡義務，以維持零違反法令為目標。 |
| 具體作為 | 1. 各部門定期法令更新。<br>2. 安排新進同仁法令遵循教育訓練。<br>3. 法令更新時會委派相關人員回訓。<br>4. 稽核人員每年定期進修。<br>5. 公司治理主管每年定期進修。<br>6. 會計主管每年定期進修。 |
| 負責部門 | 公司官網設置顧客意見管道。 |
| 評估機制 | 內部稽核評估。 |

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理
3 安全百貨
4 綠色永續
4-1 環境管理政策
4-2 溫室氣體排放與減量
4-3 能源管理
4-4 法令遵循
4-5 供應鏈管理
4-5-1 供應商管理與稽核機制
4-6 氣候風險
4-6-1 氣候風險架構
4-6-2 風險鑑別
5 社會關懷
附錄

・公司治理

本公司設置功能性委員會監督公司財務運作狀況及公司內控制度，通過「公司治理實務守則」及「董事會績效評估辦法」，促使董事會能積極參與公司重要議案決策。設置公司治理主管，協助董事會運作並提供專業意見，強化董事會職能。持續依循公司治理評鑑及公司治理實務守則，致力提升公司同仁之法遵意識。

・人員管理

制訂同仁執行業務應遵循的指引，不論其職位、職級均應遵守「誠信經營作業程序及行為指南」、「道德行為準則」，內容包含保密條款、內線交易之禁止及利益衝突之迴避、饋贈或收受禮物與商場禮儀、檢舉、保護與豁免等，以獲得大眾信任、提升企業形象，確保公司永續經營與發展；為預防及避免公司違反公平競爭行為等法令而遭受處罰特訂定相關行為守則，作為公司管理階層及所屬人員從事商業行為時之行為準則，降低面臨違法風險。以誠信、公平的原則參與產業競爭，營造遵守法令的企業文化，建立值得信任與尊敬的公司聲譽。

・人員培訓

提升同仁從業道德與法令遵循認知，本公司根據法令及公司規定，由律師團隊、總經理室及稽核室合作，諸如同仁因業務職掌不同而給予相應法律諮詢，或透過公司內部網頁提供法令遵循指引，使同仁能隨時接觸取得法令認知。

・環境與職安

本公司制訂相關監督量測辦法，確保公司均應符合環保、職安法令要求，並有效執行環境及職安管理及發現可能的潛在問題，適時採取管控措施，避免造成公司損害。

・其他

本公司整體法遵實務而言，近 3 年並無發生涉及公司治理、證券交易、環境保護、勞動人權、職業安全、洩漏客戶個資、行銷商標與產品責任等重大違法紀錄。

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理
3 安全百貨
4 綠色永續
4-1 環境管理政策
4-2 溫室氣體排放與減量
4-3 能源管理
4-4 法令遵循
4-5 供應鏈管理
4-5-1 供應商管理與稽核機制
4-6 氣候風險
4-6-1 氣候風險架構
4-6-2 風險鑑別
5 社會關懷
附錄

## 4-5 供應鏈管理（308-1、308-2）

統領百貨主要的合作廠商分為兩大類 一、承租廠商、二、供應商兩類，承租廠商為百貨專櫃及餐飲專櫃，供應商則為採購工務類與庶務類的廠商。統領百貨規範所有廠商皆須遵守合約內之企業社會責任條款，並確保商品安全、勞動權益、環保與永續等規範。此外，統領百貨稽核室也會定期針對供應商進行稽核，作業方式包含書面審查。

統領百貨在與供應商及承租廠商的制式合約中，全面訂定規範〈誠信承諾聲明書〉，期盼能夠與廠商共同攜手，創造更加永續的環境。

### 4-5-1 供應商管理與稽核機制

統領百貨的廠商類型多元，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。

| 合作廠商類別 | 承租廠商百貨專櫃、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 | 採購課 | 採購課 |
| 簽署條約 | 首次合作於基本條款合約內簽署〈誠信承諾聲明書〉，定期換約則於商業條款合約內簽〈誠信承諾聲明書〉 | 簽署〈誠信承諾聲明書〉 | 簽署〈誠信承諾聲明書〉 |
| 2024 年已完成合約數 | 90（桃園）<br>26（台北） | 12（桃園）<br>4（台北） | 6（桃園）<br>4（台北） |

**百貨**

自營商品採購管理辦法
- 自營商品訂購作業
- 自營驗收作業
- 自營退、換貨作業
- 自營請款作業
- 自營（內衣）請採換貨流程表

商品存貨管理
- 存貨實地盤點
- 商品成本之計算
- 自營商品管理
- 一般物料倉庫管理
- 商品存貨管理辦法
- 商品存貨盤點辦法

**餐飲專櫃**

環境與衛生檢查
- 每日專櫃自主檢查
- 每月 1~2 次專櫃檢查

相關檢查
- 專櫃截油槽、排油煙罩、天花板、空調出風口及迴風濾網、冰箱、冷凍櫃濾網
- 濾水器濾心（2～6個月）更換，提供更新紀錄

**供應商**
**庶務類**
**工程類**

依請購採購驗收付款作業管理辦法令範作業
- 雜項購置請購、採購、驗收、請款作業

維護、勞務等合約簽訂作業
- 合約簽訂程序

請購、採購、驗收流程補充說明

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理
3 安全百貨

4 綠色永續
4-1 環境管理政策
4-2 溫室氣體排放與減量
4-3 能源管理
4-4 法令遵循
4-5 供應鏈管理
4-5-1 供應商管理與稽核機制
4-6 氣候風險
4-6-1 氣候風險架構
4-6-2 風險鑑別

5 社會關懷
附錄

## 4-6 氣候風險（TCFD）

統領百貨關注全球氣候變遷之趨勢與國際應變方向，參考到氣候相關財務揭露專案小組（Task Force on Climate-Related Financial Disclosures，TCFD）所公佈之《氣候相關財務揭露建議書》，在企業重要報告中揭露氣候變遷資訊與其所帶來的風險與機會，氣候風險也直接或間接影響到企業的營運與消費者的消費行為。

統領百貨瞭解若不積極進行能源相關管理，可能面臨支出成本增高，以及衝擊環境等負面影響。在順應國際趨勢下，統領百貨也規劃於 2025 年進行溫室氣體排放盤查，預計於 2026 年完成盤查（子公司於 2027 年完成盤查），進行節能減碳相關管理，以期降低成本風險，提供客戶 環保節能之服務，提高統領百貨於永續議題上之競爭力及韌性。

### 4-6-1 氣候風險架構

| | |
|---|---|
| 治理 | 本公司為實踐企業社會責任，由永續發展委員會負責統籌氣候變相關議題，並於每年召開氣候風險會議，再由主任委員向高階管理階層報告管理系統的執行績效及所需的改進建議。並每年第二季董事會呈報當年度推行成果與下一年度的工作計畫，並聽取董事會意見予以修正。納入氣候變遷風險相關議題及其管理目標。 |
| 策略 | 氣候相關風險與機會之短、長期區間定義，設定「1－3 年」為短期、「4－10 年」為長期並據此進行氣候風險與機會評估。氣候風險類型包含轉型風險與實體風險兩大類別，其再區分為政策與法令、技術、市場之轉型風險及立即性和長期性之實體風險。機會則區分為資源效率、能源來源、產品與服務、市場以及組織韌性，共五大類別。 |
| 風險管理 | 1. 統領百貨鑑別出因氣候變遷因素可能造成公司營運轉型及實體風險與潛在可能機會。<br>2. 依據各單位提供之三項風險因素進行討論，後選定高風險與機會，連結短、長期關鍵氣候風險指標，透過量化或質化的方式進行財務衝擊評估，再訂定相關因應策略及設定關鍵氣候目標。 |

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理
3 安全百貨

4 綠色永續
4-1 環境管理政策
4-2 溫室氣體排放與減量
4-3 能源管理
4-4 法令遵循
4-5 供應鏈管理
4-5-1 供應商管理與稽核機制
4-6 氣候風險
4-6-1 氣候風險架構
4-6-2 風險鑑別

5 社會關懷
附錄

## 4-6-2 風險鑑別

| 類型 | 議題 | 氣候相關風險 | 潛在財務風險 | 風險對策 |
|---|---|---|---|---|
| 轉型風險 | 政策和法令 | 徵收碳稅及新增法令 | 法令罰鍰導致營運成本增加 | • 了解法令後，聘請專家協助改善<br>• 每季提供法令異動資訊，讓全體員工隨時掌握法令變動。 |
| | 市場 | 消費者行為變化 | 消費者偏好改變導致營收下降 | 掌握市場趨勢及客戶需求依市場趨勢進行招商。 |
| 實體風險 | 立即性 | 颱風、洪水發生機率增加 | 無法正常營業 | • 訂定各項緊急應變標準作業程序。<br>• 加強防洪（閘門），防颱設備，透過保險降低損失。 |
| | 長期性 | 缺水、缺電發生機率增加 | 無法正常營業 | • 制定防災機制及通報機制，成立危機處理小組。<br>• 持續投入防災設備與系統保養。 |
| | | 平均氣溫上升 | 營運成本增加 | 增進空調功能，調高空調溫度。 |
| 機會 | 資源效率 | 節能減碳 | 降低營運成本 | 使用節省燈具及器材（如冰水主機、調高空調溫度。） |
| | | 減少耗水量 | 降低營運成本 | 循環節水閥。 |

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理
3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷
5-1 員工概況
5-2 適才適任
5-2-1 薪酬福利
5-2-2 勞資溝通
5-3 幸福共好大事記
附錄

# 5 社會關懷

統領百貨高度重視員工的勞動權益，營造幸福、安全的工作環境，為同仁提供友善、平等的就業機會，打造相互尊重的工作氛圍；提供具有市場競爭力的薪資水準，增加同仁對公司的凝聚力，減少人員頻繁流動，使公司穩步發展；員工與管理層的互動良好，同仁可在勞資會議中暢所欲言，發表意見，公司亦善意回應取得勞資共識。

秉承取之於社會，用之於社會的原則，統領百貨除了屢創佳績外，還積極維護與地方政府和社會組織的良好關係，持續投入公益活動，關愛弱勢群體，履行社會責任。

## 5-1 員工概況（2-7～2-8、401-1、405-1）

統領百貨對員工一視同仁，通過各種積極措施，杜絕任何可能導致職場不對等的工作條件，保障員工的勞動權益。特別是統領百貨屬於零售行業，員工均為不定期契約制（即正職員工），公司以具有競爭力的薪酬水準，吸引優秀人才加入公司一同打拼，並確保長期穩定的工作型態，讓員工安心投入工作，為同仁的經濟生活提供保障。

因屬於百貨行業，員工以女性居多：

男性員工佔 35%，女性員工佔 65%。

男性主管佔 38%，女性主管佔 62%。

員工主要可分為前勤人員與後勤人員，前勤人員由於百貨業行業性質緣故，以女性居多；後勤人員則主要從事設備維修與業務工作，以男性為主。

| 統計／年度 | | 2022年 | | 2023年 | | 2024 年 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 員工總數 | | 69 | | 68 | | 65 | |
| 勞雇合約（註 1） | | 不定期 | 定期 | 不定期 | 定期 | 不定期 | 定期 |
| 性別 | 男 | 29 | 0 | 26 | 0 | 23 | 0 |
| | 女 | 40 | 0 | 42 | 0 | 42 | 0 |
| 地區 | 台北 | 18 | 0 | 18 | 0 | 18 | 0 |
| | 桃園 | 51 | 0 | 50 | 0 | 47 | 0 |
| 勞雇合約（註 2） | | 全職 | 兼職 | 全職 | 兼職 | 全職 | 兼職 |
| 性別 | 男 | 29 | 0 | 26 | 0 | 23 | 0 |
| | 女 | 40 | 0 | 42 | 0 | 42 | 0 |
| 地區 | 台北 | 18 | 0 | 18 | 0 | 18 | 0 |
| | 桃園 | 51 | 0 | 50 | 0 | 47 | 0 |

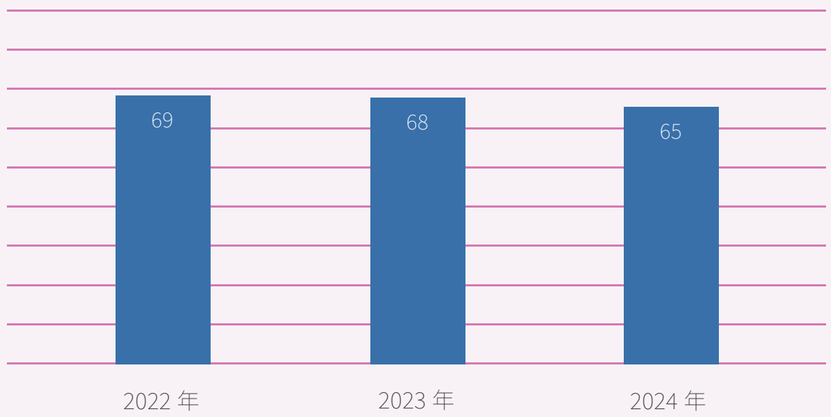
註1：勞雇合約分為不定期契約員工（正職）與定期契約員工（專案人員） 。
註2：勞雇類型分為全職員工（一週工時達法定工時上限）及兼職員工（一週工時未達法定工時上限，僅為部分工時人員，如工讀生）。
註3：本公司未聘僱無時數保證的員工。

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理
3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷
5-1 員工概況
5-2 適才適任
5-2-1 薪酬福利
5-2-2 勞資溝通
5-3 幸福共好大事記
附錄

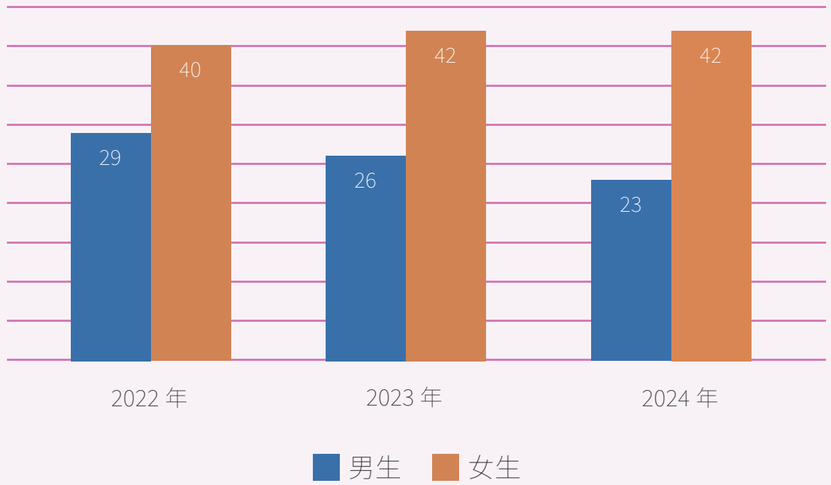
| 統計／年度 | | 2022 年 | 2023 年 | 2024 年 |
|---|---|---|---|---|
| 非員工之工作者總數 | | 24 | 24 | 24 |
| 契約類型 | | 承攬 | 承攬 | 承攬 |
| 性別 | 男 | 18 | 16 | 20 |
| | 女 | 6 | 8 | 6 |
| 地區 | 台北 | 8 | 8 | 8 |
| | 桃園 | 16 | 16 | 18 |
| 工作類型 | | 勞務服務 | 勞務服務 | 勞務服務 |
| 性別 | 男 | 18 | 16 | 20 |
| | 女 | 6 | 8 | 6 |
| 地區 | 台灣 | 24 | 24 | 26 |
| | 海外 | 0 | 0 | 0 |

註 1：本公司的非員工之工作者包含保全、清潔、機電、工務、清潔工作者，係屬外包給承攬商執行。

## 員工總數




## 員工性別總數



經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理
3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷
5-1 員工概況
5-2 適才適任
5-2-1 薪酬福利
5-2-2 勞資溝通
5-3 幸福共好大事記
附錄

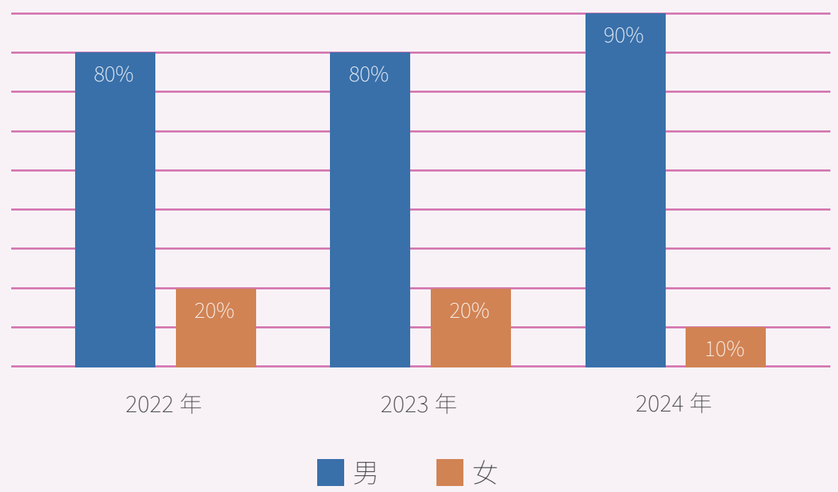
至於年齡分布而言，近年不論是前勤人員或後勤人員，未滿50歲的員工合計約佔54%，代表統領百貨現階段以中壯年員工為主幹，由資深經驗的主管帶領年輕有衝勁成員一起努力，人力結構穩定。

| 多元化統計／年度 | | | | 2022 年 | | 2023 年 | | 2024 年 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 人數 | 百分比 | 人數 | 百分比 | 人數 | 百分比 |
| 董事 | | 性別 | 男 | 8 | 80% | 8 | 80% | 9 | 90% |
| | | | 女 | 2 | 20% | 2 | 20% | 1 | 10% |
| | | 年齡 | 未滿 50 | 2 | 20% | 1 | 10% | 2 | 20% |
| | | | 50 - 60 | 2 | 20% | 3 | 30% | 2 | 20% |
| | | | 60 以上 | 6 | 60% | 6 | 60% | 6 | 60% |
| | | 學歷 | 研究所 | 5 | 50% | 5 | 50% | 5 | 50% |
| | | | 大專院校 | 4 | 40% | 4 | 40% | 4 | 40% |
| | | | 其他 | 1 | 10% | 1 | 10% | 1 | 10% |
| 員工 | 前勤 | 性別 | 男 | 7 | 10% | 7 | 10% | 6 | 9% |
| | | | 女 | 11 | 16% | 13 | 19% | 13 | 20% |
| | | 年齡 | 未滿 30 | 8 | 12% | 11 | 16% | 10 | 15% |
| | | | 30 以上 未滿 50 | 7 | 10% | 6 | 9% | 5 | 8% |
| | | | 50 以上 | 3 | 4% | 3 | 4% | 4 | 6% |
| | | 學歷 | 研究所 | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | | | 大專院校 | 17 | 25% | 19 | 28% | 18 | 28% |
| | | | 其他 | 1 | 2% | 1 | 1% | 1 | 1% |
| | 後勤 | 性別 | 男 | 22 | 32% | 19 | 28% | 17 | 26% |
| | | | 女 | 29 | 42% | 29 | 43% | 29 | 45% |
| | | 年齡 | 未滿 30 | 2 | 3% | 3 | 4% | 2 | 3% |
| | | | 30 以上 未滿 50 | 25 | 36% | 17 | 25% | 14 | 22% |
| | | | 50 以上 | 24 | 35% | 28 | 42% | 30 | 46% |
| | | 學歷 | 研究所 | 3 | 4% | 3 | 4% | 3 | 5% |
| | | | 大專院校 | 34 | 49% | 31 | 46% | 27 | 41% |
| | | | 其他 | 14 | 20% | 14 | 21% | 16 | 25% |

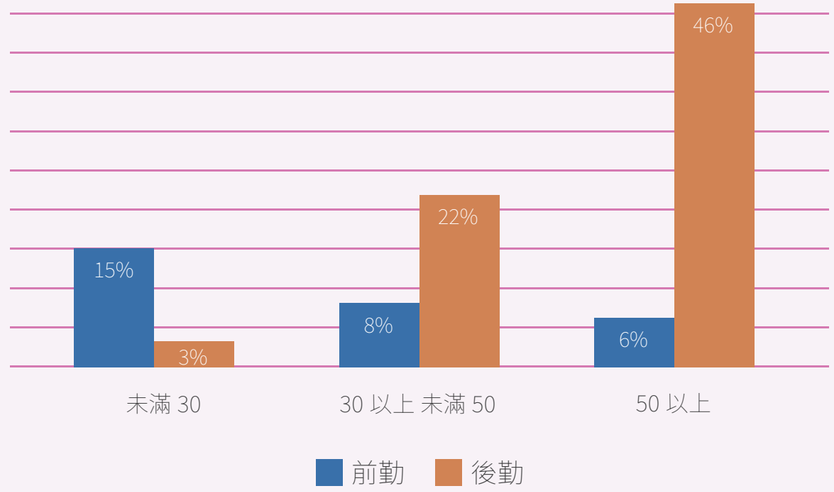
註 1：算式－女性 or 男性董事百分比 ＝（當年底 女性 or 男性董事人數／當年底 董事人數）＊100%，以此類推。

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理
3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷
5-1 員工概況
5-2 適才適任
5-2-1 薪酬福利
5-2-2 勞資溝通
5-3 幸福共好大事記
附錄

## 董事性別比例




## 2024 年員工年齡比例




新進人員因百貨零售的特性，從業人員平均以偏女性居多，年齡以 30 歲以下年輕族群占多數；中高階主管因經歷較資深，故偏中高年齡。離職人員因公司營業及企劃單位屬業務行銷性質，年齡層偏低，平均年資 1 至 2 年即轉職，其他中高年齡者變動原因多數屬於屆齡退休。

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理
3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷
5-1 員工概況
5-2 適才適任
5-2-1 薪酬福利
5-2-2 勞資溝通
5-3 幸福共好大事記
附錄

| 員工新進與離職統計／年度 | | 2022 年 | | 2023 年 | | 2024 年 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 總數 | 比例（註） | 總數 | 比例（註） | 總數 | 比例（註） |
| 新進員工 | | | | | | | |
| 性別 | 男 | 11 | 38% | 14 | 54% | 12 | 52% |
| | 女 | 1 | 3% | 17 | 40% | 16 | 38% |
| 年齡 | 未滿 30 | 4 | 40% | 18 | 129% | 15 | 125% |
| | 30 以上 未滿 50 | 6 | 19% | 10 | 43% | 6 | 32% |
| | 50 以上 | 2 | 7% | 3 | 10% | 7 | 21% |
| 學歷 | 研究所 | 0 | 0% | 1 | 33% | 1 | 33% |
| | 大專院校 | 12 | 24% | 28 | 56% | 23 | 51% |
| | 其他 | 0 | 0% | 2 | 13% | 4 | 24% |
| 地區 | 台北 | 0 | 0% | 4 | 22% | 1 | 2% |
| | 桃園 | 12 | 24% | 27 | 54% | 27 | 42% |
| 離職員工 | | | | | | | |
| 性別 | 男 | 6 | 21% | 21 | 81% | 12 | 52% |
| | 女 | 10 | 25% | 14 | 33% | 18 | 43% |
| 年齡 | 未滿 30 | 7 | 70% | 13 | 93% | 18 | 150% |
| | 30 以上 未滿 50 | 5 | 16% | 14 | 61% | 8 | 42% |
| | 50 以上 | 4 | 15% | 8 | 26% | 4 | 12% |
| 學歷 | 研究所 | 0 | 0% | 1 | 33% | 1 | 33% |
| | 大專院校 | 15 | 29% | 33 | 66% | 27 | 60% |
| | 其他 | 1 | 7% | 1 | 7% | 2 | 12% |
| 地區 | 台北 | 0 | 0% | 4 | 22% | 1 | 2% |
| | 桃園 | 16 | 31% | 31 | 62% | 29 | 45% |

註：新進率＝（當年度該特定類別之新進員工總數 ／ 當年底該特定類別之員工總數）＊100%。
離職率＝（當年度該特定類別之離職員工總數 ／ 當年底該特定類別之員工總數）＊100%。

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理
3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷
5-1 員工概況
5-2 適才適任
5-2-1 薪酬福利
5-2-2 勞資溝通
5-3 幸福共好大事記
附錄

## 5-2 適才適任

可靠的人力資源是統領百貨永續經營的關鍵，在招納人才方面，公司秉承對員工一視同仁的理念，制定透明的考核制度和獎懲體系，營造公平競爭的良好氛圍，使得員工願意投入更多心力在工作表現。同時，鼓勵同仁對公司有更多的向心力，積極參與公司事務的管理；另外，在晉升管道方面，當公司的晉升資訊透明公開時，表現好的員工將有晉升的機會，有利於為員工營造學習氛圍，公司也可以繼續培養更多優秀的人才。

統領百貨亦維護和諧勞資關係，提供多元化、不間斷的管道，與同仁保持雙向溝通，讓同仁能及時反映意見公司也善意回應，勞資雙方保持著融洽互信的關係。

### 5-2-1 薪酬福利（401-2、401-3、201-3）

統領百貨根據公司年度考核和盈利情況並參酌同業及上市公司的薪資標準制定合理薪酬政策，並為同仁提供超過當地法令的薪酬水準；明訂激勵獎金制度，如每月績效達成獎金、週年慶活動目標達成獎金及年終獎金，為確保同仁的表現在個人薪酬中適當呈現，所有員工定期接受績效考核，將經營績效與員工薪酬適時連結，並根據考核結果加速重點人才拔擢晉升，讓同仁的職業發展提供充足的機會。

統領百貨的薪酬評估主要根據個人的工作年資、學經歷和專業能力，不以性別或年齡作為薪酬差異化評估方式，讓員工為公司貢獻一己之力時，不需要為個人經濟生活操心，同時有向心力和對公司的歸屬感。此外，為提高員工的工作效率，為同仁提供各項福利措施和舒適的辦公環境，通過不定期舉辦的各類員工福利活動，不僅可以減輕員工的工作負擔，還可以增進同事之間的良性互動。

| 員工福利項目 | |
|---|---|
| 勞工保險 | 員工旅遊 |
| 全民健康保險 | 生日禮金 |
| 團體意外險 | 子女教育獎助學金 |
| 定期健康檢查 | 進修及健身補助金 |
| 員工制服 | 端節禮金 |
| 開工紅包 | 中秋禮金 |
| 月績效達成獎金 | 尾牙節償金 |
| 週年慶達成獎金 | 住院慰問金 |
| 年終獎金 | 生育津貼 |
| 特約廠商員工優惠 | 喪葬補助津貼 |
| 員工認股／盈餘分紅 | 重大急難救助金 |
| 勞工退休金提撥 | 哺乳室 |

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理
3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷
5-1 員工概況
5-2 適才適任
5-2-1 薪酬福利
5-2-2 勞資溝通
5-3 幸福共好大事記
附錄

・定期健康檢查 重視員工健康

統領百貨給予員工充足的照顧，提供勞工保險、全民健康保險，團體意外險，並每年定期安排優於法令規定的員工健康檢查，讓員工保持良好的健康狀況 。

・透明退休規劃 保障退休福利

統領百貨退休金制度分為確定福利計畫（舊制退休金）與確定提撥計畫（新制退休金）。

### 確定福利計畫（舊制退休金）

- 統領百貨公司之退休制度完全依照勞基法之規定，服務滿十五年以上且年齡達五十五歲以上、服務滿二十五年以上或服務滿十年以上且年齡達六十歲以上者得自請退休，退休金之給與依勞基法之規定按員工服務年資，每滿一年給予二個基數；超過十五年之服務年資，每滿一年給予一個基數，但最高總數為四十五個基數。統領百貨公司業已成立監督委員會及提撥專戶存儲。公司每月按薪資 2% 提撥退休準備金，由勞工退休準備金監督委員會負責管理，並以該委員會名義存入銀行帳戶，退休金依年資與退休前六個月平均工資計算，截至 2024 年底專戶餘額為新台幣貳仟柒佰萬貳拾玖萬元，已足額提撥。

### 確定提撥計畫（新制退休金）

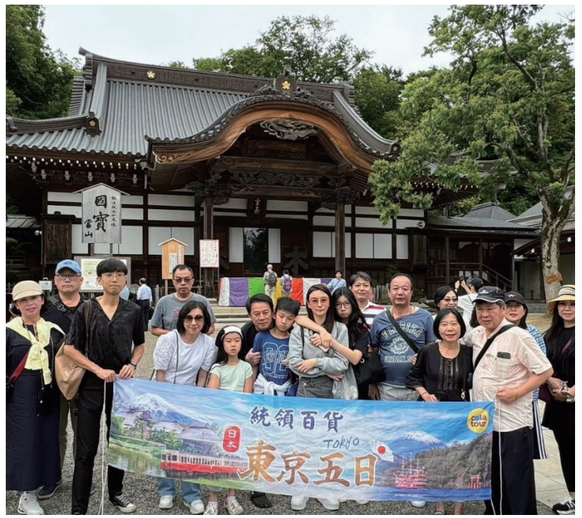
- 統領百貨公司自 2005 年 7 月 1 日起依勞工退休金條例之規定，公司按月以不低於每月工資百分之六提撥退休金，儲存於勞工退休金專戶。




2024 日本東京員工旅遊

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理
3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷
5-1 員工概況
5-2 適才適任
5-2-1 薪酬福利
5-2-2 勞資溝通
5-3 幸福共好大事記
附錄







2024 日本東京員工旅遊









2024 年公司尾牙（2025 年舉辦）

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理
3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷
5-1 員工概況
5-2 適才適任
5-2-1 薪酬福利
5-2-2 勞資溝通
5-3 幸福共好大事記
附錄




2024 年公司尾牙（2025 年舉辦）

| | |
|---|---|
| 性騷擾防治 | 為杜絕、防範任何歧視、霸凌與性騷擾等事件發生，訂有「統領百貨工作場所性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法」，如有性騷擾相關事件發生，可依循有關辦法進行申訴，由專責單位受理申訴意見，高階主管參與組成調查小組進行公平公正調查，並進行後續追蹤處理。 |
| 彈性工時 | 百貨採行四週變形工時制，為提供顧客優質的服務，遇到節慶活動會事先調整，在一定範圍內由員工自行選擇調配時間，不因此犧牲同仁的工作權益，且未有強迫勞動之情形。若有節慶活動，員工可自行選擇加班費或給予有薪補休，讓員工能適度得到休息時間。 |
| 專櫃管理 | 統領百貨亦關注各專櫃工作人員之勞動權益，與進駐廠商簽訂廠商設立合約時，要求廠商應依法提供員工勞動條件規範，若有違反勞動權利情事，統領百貨會請專櫃廠商依法改進，以保障專櫃員工的勞動權益及尊嚴。 |

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理
3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷
5-1 員工概況
5-2 適才適任
5-2-1 薪酬福利
5-2-2 勞資溝通
5-3 幸福共好大事記
附錄

## 5-2-2 勞資溝通

| | |
|---|---|
| 重大主題 | 勞雇關係。 |
| 對公司的意義 | 和諧的勞雇關係有助於留住人才，使員工能安心工作。 |
| 政策／承諾 | 重視員工聲音，定期關懷員工，使員工能充分表達意見。 |
| 短期目標 | 1. 依法每季舉辦勞資會議。<br>2. 婚喪喜慶等大事，公司會進行關懷慰問。<br>3. 隨時關注是否有員工透過申訴管道進行申訴。 |
| 中長期目標 | 1. 建置公開暢通的溝通管道，員工能順利表達意見。<br>2. 員工反應意見皆依法確實處理，促進勞資關係和諧。 |
| 1. 當年度投入資源（經費、人力、執行專案）<br>2. 具體成果 | 1. 新進員工 100% 已進行權益說明及申訴管道宣導說明。<br>2. 勞資會議舉辦 4 次，業務協調會議 51 次。 |
| 負責部門／申訴機制 | 稽核室／信箱：ty_aud@ty.tonlin.com.tw。 |
| 評估機制／成果 | 1. 2024 年無違反勞動法規事件。<br>2. 勞動檢查 1 次，要求→更新員工安全衛生教育訓練課程內容及異動職業安全管理員線上申報。 |

統領百貨致力推動主管階層與員工公開透明的雙向溝通，營造高度參與的工作環境，提供多元暢通的溝通管道，能夠以員工需求為出發點建構友善職場，有助於促進勞資合作，並讓員工瞭解公司的文化、營運規畫、業務概況，統領百貨恪遵法令，設有人事處專責員工掌理人事行政管理，均依台灣勞動法令執行。

每三個月舉辦一次勞資會議，資方代表包含副總、人事處長及勞工代表，會議主要討論勞動條件相關事項並協調勞資關係，透過雙方定期平等溝通，員工得以向上表達意見，向公司爭取權益，保障員工薪資福利等。

關於投訴舉報管道，員工可通過內部信箱或其他方式充分表達意見，公司亦針對性騷擾防治、誠信廉潔等申訴設有程序規範，並定期宣導相關政策以落實執行。近年統領百貨 勞資關係和諧，2024 年未發生勞資爭議情事。

| 溝通管道 | 說明 | 負責單位 | 2024 年次數 |
|---|---|---|---|
| 勞資會議 | 員工意見及法規變動討論與宣導 | 人事處 | 4 次 |
| 公開 mail | 員工申訴、性騷擾防治、反貪腐 | 稽核室 | 0 件 |
| 協調會議 | 業務協調 | 店主管 | 51 次 |
| 福委會議 | 員工福利規劃及預算執行討論 | 職工福利委員 | 2 次 |

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理
3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷
5-1 員工概況
5-2 適才適任
5-2-1 薪酬福利
5-2-2 勞資溝通
5-3 幸福共好大事記
附錄

# 5-3 幸福共好大事記

2024 年是統領廣場充滿愛與豐收的幸福年，除了持續深耕地方、關注弱勢兒童舉辦愛心公益活動，並善盡社會責任積極參與地方機關或社福團體發起的活動，讓每一件善事都變成美好的大事。

## 鼓勵小選手追夢資助少棒隊，2024 威廉波特少棒賽龜山國小奪銀凱旋歸國

在威廉波特世界少棒錦標賽出賽前夕，為龜山少棒隊一場特別活動來鼓勵小選手，聯手翁黃琴基金會、桃園統領威秀影城、默爾 pasta & pizza 餐廳於 5/23 一同規劃餐會以及安排觀賞電影，還特別邀請神秘嘉賓學長選手林凱鈞選手一同前來與小朋友同樂，其中活動過程是分享在球場上心得以及來參加活動的感想，訴說著「練習雖然辛苦，但打棒球真的很開心，感謝大家給的祝福卡片也謝謝統領贊助我們出國比賽與今天所有活動用心的安排」。最後龜山國小榮獲威廉波特世界賽亞軍凱旋歸國！









新聞稿連結

## 盛夏好馨情　愛在統領莫凡彼公益活動 溫暖勵馨基金會小朋友的心

熱情的夏日特別企劃「盛夏好馨情 愛在統領莫凡彼」活動，於 7/5（五）邀請了「勵馨基金會」小朋友前來參與莫凡彼溫馨餐會與「小小披薩主廚體驗營」活動，小朋友總共 21 位含家長總共約 32 位，其中活動主要傳達 4 大主軸，「衛生、體驗、傳遞、分享」，莫凡彼店長細心的講解及教導，豐富滿足小朋友在暑期能有美好趣味的回憶。









新聞稿連結

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理
3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷
5-1 員工概況
5-2 適才適任
5-2-1 薪酬福利
5-2-2 勞資溝通
5-3 幸福共好大事記
附錄

## 與聯新國際醫院攜手英雄聯盟支持反毒一起對毒品說不

與聯新國際醫院攜手於年輕人最活躍的暑假期間，分別舉辦兩場活動：7/13（六）聯新國際醫院結合鬼滅之刃團光刀遊行 & 8/24（六）藥魔鬼怪速速退散－民俗反毒特展快閃。

反毒特展的主要宣導遠離毒品、驅毒避凶以及了解毒品，特展中可以看到被濫用的毒品及吸入性物質化成各種藥魔鬼怪，以警示民眾藥物濫用與染毒的可怕後果。現場會有多位超級英雄來到現場，歡迎大小朋友們一起來支持反獨對毒品說不。











## 第二屆　守護心願，耶誕圓夢計畫　認養心願溫暖孩子心

社會上弱勢家庭比例逐年攀升，面臨物資和教育資源匱乏狀況，為給予弱勢孩童更多溫暖力量，桃園統領廣場每年皆會舉辦多場公益活動，以善盡企業責任，於耶誕節即將到臨前，特別規劃 11/19（二）～12/9（一）邀請「翁黃琴基金會」及館內品牌「Nike、CONVERSE、plain－me、norns、樂玩多、bb・q CHICKEN、幸運之星遊樂場、旅禾烘焙」共同舉辦「第二屆－守護心願耶誕圓夢計畫」，透過愛的關懷，點燃更多孩子們心中的光。







新聞稿連結

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理
3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷
5-1 員工概況
5-2 適才適任
5-2-1 薪酬福利
5-2-2 勞資溝通
5-3 幸福共好大事記
附錄

## 邀請北區兒童之家 參與耶誕公益餐會與守護心願耶誕送禮活動

12/11 的耶誕公益餐會在 8F「bb.q CHICKEN」韓國最大連鎖炸雞品牌，有著道地的韓式炸雞、人氣韓食及韓式洋食一外酥內軟啾哇嘿呦小鬆餅，不用飛韓國也能吃一口一秒感受到韓國的風味美食，幸運之星遊樂場也特別贈送文具小禮物及旅禾烘焙麵包點心盒，讓孩子們回程時滿載而歸。









新聞稿連結

## 邀請國際兒童村 參與耶誕公益餐會與守護心願耶誕送禮活動

去年國際兒童村小朋友也有參與耶誕圓夢計畫，今年12/15(五)延續去年的溫暖再度邀請孩子們來到現場，並將聖誕禮物親手交給孩子們，現場氣氛溫馨熱絡，有的孩子們雖然害羞，但拿到禮物激動的眼神非常的開心，訴說著每次來都感受統領哥哥姐姐們都非常熱情，享受餐點、收到禮物還有熱情招待，實質與內心都滿載而歸超開心。








新聞稿連結

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理
3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷
5-1 員工概況
5-2 適才適任
5-2-1 薪酬福利
5-2-2 勞資溝通
5-3 幸福共好大事記
附錄

## 12/21 耶誕活動－迦南教會報佳音

統領廣場與迦南教會長期有著良好敦親睦鄰互動關係，每每舉辦活動傳福音現場圍深受眾人喜愛，也為統領廣場散播幸福歡樂散播愛，於12/21 迦南教會報佳音將聖誕的祝福化作美妙音符，在這溫暖的聖誕節感受滿滿溫馨。





## 12/22 耶誕活動－希望之帆報佳音

首次邀請希望之帆教會來聖誕節前夕熱鬧報佳音，此教會活動豐富年輕人居多，現場有薩克斯風、歌唱與舞蹈表演，在一樓廣場外及各樓層輪番登場，將聖誕的祝福化作動人旋律與曼妙的舞蹈。





經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理
3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷
5-1 員工概況
5-2 適才適任
5-2-1 薪酬福利
5-2-2 勞資溝通
5-3 幸福共好大事記
附錄

## 打造統領廣場永續綠動力的購物商場

打造綠色賣場，將循環減碳概落實在生活中化為消費者的實際體驗，以務實的計畫用行動愛護地球，為社會及環境帶開創更美好與永續綠動力的未來。

【雲端 e 消費－好禮抽不完】

減少顧客使用紙本發票次數，使用載具儲存雲端，用具體行動環保愛地球。

【綠色飲食有好禮　點數十倍送給你】

大部份植物性食物，碳排放都比動物性食物低 10 至 50 倍，多吃菜少吃肉，能減緩氣候變遷幫地球降溫，也有助於維護海洋與森林的生物多樣性。

【衣櫃斷捨離　舊衣我幫你】

衣服後續經過篩選，挑出狀況良好的舊衣物再使用，舊衣舊包包透過館內品牌商回收再利用，達到永續利用的環保行動。

【綠色消費　點數回饋】

鼓勵使用節能標章產品，提升省電效益並減少二氧化碳避免溫室效應。

【大眾節能減碳　綠色出行】

外出時多使用大眾交通工具、走路或騎腳踏車，健康節能又減碳，減少空氣污染。



經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理
3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷
附錄
GRI 內容索引
附錄 二

# 附錄

## GRI 內容索引表 ★為重大主題

| | |
|---|---|
| 使用聲明 | 統領百貨已依循 GRI 準則報導 2024 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期間的內容 |
| 使用的 GRI 1 | GRI 1：基礎 2021 |
| 適用的 GRI 行業準則 | 不適用 |

| 主題 | 揭露項目 | 項目說明 | 章節 | 頁碼 | 省略理由／必要解釋 | GRI 行業準則中的揭露項目參考編號 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| GRI 2： 一般揭露 2021 | | | | | | |
| 組織及報導實務 | 2-1 | 組織詳細資訊 | 2-1 公司簡介 | 16 | | |
| | 2-2 | 組織永續報導中包含的實體 | 編輯方針 | 3 | | |
| | 2-3 | 報告期間、頻率及聯絡人 | 編輯方針 | 4 | | |
| | 2-4 | 資訊重編 | - | - | 不適用／無外部保證 | |
| | 2-5 | 外部保證／確信 | - | - | 不適用／無外部保證 | |
| 活動與工作者 | 2-6 | 活動、價值鏈和其他商業關係 | 2-1 公司簡介／產業鏈關係圖 | 16、17 | | |
| | 2-7 | 員工 | 5-1 員工概況 | 61 | | |
| | 2-8 | 非員工的工作者 | 5-1 員工概況 | 62 | | |
| 治理 | 2-9 | 治理結構及組成 | 2-1 公司簡介／組織結構 | 16、18 | | |
| | 2-10 | 最高治理單位的提名與遴選 | 2-5 治理實務 | 22 | | |
| | 2-11 | 最高治理單位的主席 | 2-5-1 董事會 | 24 | | |
| | 2-12 | 最高治理單位於監督衝擊管理的角色 | 2-5-1 董事會 | 24 | | |
| | 2-13 | 衝擊管理的負責人 | 2-5-1 董事會 | 24 | | |
| | 2-14 | 最高治理單位於永續報導的角色 | 2-5-1 董事會 | 24 | | |
| | 2-15 | 利益衝突 | 2-5-1 董事會 | 26 | | |
| | 2-16 | 溝通關鍵重大事件 | 2-5-1 董事會 | 24 | | |
| | 2-17 | 最高治理單位的群體智識 | 2-5-1 董事會／進修精進 | 26 | | |
| | 2-18 | 最高治理單位的績效評估 | 2-5-1 董事會 | 26 | | |

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理
3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷

附錄
GRI 內容索引
附錄 二

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2-19 | 薪酬政策 | 2-5-2 功能性委員會／薪資報酬委員會 | 27、28 | | |
| | 2-20 | 薪酬決定流程 | 2-5-2 功能性委員會／薪資報酬委員會 | 27、28 | | |
| | 2-21 | 年度總薪酬比例 | - | - | 保密規定／此為本公司保密項目，故不揭露 | |
| 策略、政策與實務 | 2-22 | 永續發展策略的聲明 | 經營者的話 | 2 | | |
| | 2-23 | 政策承諾 | 4-3 能源管理<br>4-4 法令遵循 | 52 | | |
| | 2-24 | 納入政策承諾 | 4-1 環境管理政策 | 52、53 | | |
| | 2-25 | 補救負面衝擊的程序 | 2-5-4 倫理誠信<br>3-5 顧客意見申訴流程 | 30、50 | | |
| | 2-26 | 尋求建議和提出疑慮的機制 | 2-5-4 倫理誠信 | 30 | | |
| | 2-27 | 法令遵循 | 4-4 法令遵循 | 56 | | |
| | 2-28 | 公協會的會員資格 | 2-4 參與外部組織 | 21 | | |
| 利害關係人議合 | 2-29 | 利害關係人議合方針 | 1-3 利害關係人溝通管道與關注議題 | 6 | | |
| | 2-30 | 團體協約 | - | - | 不適用／無相關情事 | |

| 主題 | 揭露項目 | 項目說明 | 章節 | 頁碼 | 省略理由／必要解釋 | GRI 行業準則中的揭露項目參考編號 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| GRI 3：重大主題 2021 | | | | | | |
| 重大主題 | 3-1 | 決定重大主題的流程 | 1-4 鑑別重大主題 | 8 | | |
| | 3-2 | 重大主題列表 | 1-4 鑑別重大主題 | 11 | | |

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理
3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷

附錄
GRI 內容索引
附錄 二

| 主題 | 揭露項目 | 項目說明 | 章節 | 頁碼 | 省略理由／必要解釋 | GRI 行業準則中的揭露項目參考編號 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 經濟面 | | | | | | |
| 經濟績效 | | | | | | |
| GRI 201：經濟績效 2016 | 201-3 | 確定給付制義務與其它退休計畫 | 5-2-1 薪酬福利 | 66 | | |
| 法令遵循★ | | | | | | |
| GRI 3：重大主題 2021 | 3-3 | 重大主題管理 | 4-4 法令遵循 | 56 | | |
| 資訊安全與隱私保護★ | | | | | | |
| GRI 3：重大主題 2021 | 3-3 | 重大主題管理 | 3-3 資訊安全 | 44 | | |

| 主題 | 揭露項目 | 項目說明 | 章節 | 頁碼 | 省略理由／必要解釋 | GRI 行業準則中的揭露項目參考編號 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 環境面 | | | | | | |
| 能源★ | | | | | | |
| GRI 3：重大主題 2021 | 3-3 | 重大主題管理 | 4-3 能源管理 | 54 | | |
| GRI 302：能源 2016 | 302-1 | 組織內部的能源消耗量 | 4-3 能源管理 | 54 | | |
| | 302-2 | 組織外部的能源消耗量 | 4-3 能源管理 | - | 不適用／目前尚未統計相關數據。 | |
| | 302-3 | 能源密集度 | 4-3 能源管理 | 52 | | |
| | 302-4 | 減少能源消耗 | 4-3 能源管理 | 54 | | |
| | 302-5 | 降低產品和服務的能源需求 | 4-3 能源管理 | 54 | | |
| 排放 | | | | | | |
| GRI 305：排放 2016 | 305-2 | 能源間接（範疇二）用電能源間接排放 | 4-2 溫室氣體排放 | 53 | | |
| | 305-4 | 溫室氣體排放密集度 | 4-2 溫室氣體排放 | 53 | | |
| 供應商環境評估 | | | | | | |
| GRI 308：供應商環境評估 2016 | 308-1 | 採用環境標準篩選新供應商 | 4-5 供應鏈管理 | 58 | | |
| | 308-2 | 供應鏈對環境的負面衝擊，以及所採取的行動 | 4-5 供應鏈管理 | 58 | | |

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理
3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷

附錄
GRI 內容索引
附錄 二

| 主題 | 揭露項目 | 項目說明 | 章節 | 頁碼 | 省略理由／必要解釋 | GRI 行業準則中的揭露項目參考編號 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 社會面 | | | | | | |
| 勞雇關係 | | | | | | |
| GRI 401 : 勞雇關係 2016 | 401-1 | 新進員工和離職員工 | 5-1 員工概況 | 65、61 | | |
| | 401-2 | 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利 | 5-2-1 薪酬福利 | 66 | | |
| | 401-3 | 育嬰假 | - | - | 不適用／目前尚未統計相關數據。 | |
| 勞／資關係★ | | | | | | |
| GRI 3：重大主題 2021 | 3-3 | 重大主題管理 | 5-2-2 勞資溝通 | 70 | | |
| GRI 402：勞／資關係 2016 | 402-1 | 關於營運變化的最短預告期 | 5-2-2 勞資溝通 | 70 | | |
| 員工多元化與平等機會 | | | | | | |
| 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 員工概況 | 61 | | |
| 供應商社會評估 | | | | | | |
| GRI 414：供應商社會評估 2016 | 414-1 | 新供應商使用社會準則篩選 | 4-5 供應鏈管理 | 58 | | |
| | 414-2 | 供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動 | 4-5 供應鏈管理 | 58 | | |
| 顧客健康與安全★ | | | | | | |
| GRI 3：重大主題 2021 | 3-3 | 重大主題管理 | 3-1 商場安全<br>3-2 食品安全 | 35、40 | | |
| 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 | 3-1 商場安全<br>3-2 食品安全 | 35、40 | | |
| | 416-2 | 違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件 | 3-1 商場安全<br>3-2 食品安全 | 35、40 | | |
| 客戶隱私★ | | | | | | |
| GRI 3：重大主題 2021 | 3-3 | 重大主題管理 | 3-4 個人資料保護 | 47 | | |
| 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 | 3-4 個人資料保護 | 47 | | |

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理
3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷

附錄
GRI 內容索引
附錄 二

# 附錄二

## 多線專業零售商及經銷商 SASB 會計準則

| 主題 | 指標代號 | 揭露指標 | 性質 | 統領回應 | 章節對照 |
|---|---|---|---|---|---|
| 能源管理 | CG-MR-130a.1 | （1）能源總耗量（GJ） | 量化 | （1）2024 年能源消耗量:<br>台北店：17,420（GJ）<br>桃園店：40,034（GJ） | 4-3 能源管理 |
| | | （2）總用電量百分比 | | （2）100% | |
| | | （3）再生能源百分比 | | （3）未能有綠能採用，故無數據提供 | |
| 數據安全 | CG-MR-230a.1 | 具體描述數據風險鑑別的方式 | 討論與分析 | 由電腦處討論規劃個人資料盤點、個人資料蒐集程序建立、專櫃合約個資條款、檔期行銷方式變更等處理程序。 | 3-3 資訊安全 |
| | CG-MR-230a.2 | （1）數據洩漏的數量<br>（2）涉及個人資訊洩漏的百分比<br>（3）受影響的顧客數量 | 量化 | 本年度皆無相關情事發生 | |
| 勞動條件 | CG-MR-310a.1 | （1）每小時平均工資 | 量化 | （1）2024 年 208 元 | |
| | | （2）店內員工領取當地最低薪資佔全體員工的百分比 | | （2）2024 年員工薪酬皆高於基本工資 | |
| | CG-MR-310a.2 | （1）店內員工自願離職率 | 量化 | （1）自願離職率：29.45% | |
| | | （2）店內員工非自願離職率 | | （2）非自願離職率：4.65% | |
| | CG-MR-310a.3 | 因訴訟造成的財損 | 量化 | 本年度皆無相關情事發生 | |
| 職場多元性 | CG-MR-330a.1 | 各性別佔全體員工的百分比 | 量化 | 性別比率：男 35% 女 65% | 5-1 員工概況 |
| | CG-MR-330a.2 | 與就業歧視相關的法律訴訟所造成的財損 | 量化 | 本年度皆無相關情事發生 | |
| 產品來源、包裝與行銷 | CG-MR-410a.1 | 獲得第三方認證環境／社會永續認證的產品收入 | 量化 | 統領百貨本身並無生產產品，故無此數據提供 | |
| | CG-MR-410a.2 | 評估衡量產品中的化學相關的風險或危害的說明 | 量化 | 統領百貨本身並無生產產品，故無此數據提供 | |
| | CG-MR-410a.3 | 如何減少包裝、印刷品對環境的影響 | 討論與分析 | 最小化企業發展對環境產生的影響，本公司<br>（1）作客製化非必要性的包裝材料、禮盒、包裝紙、塑膠袋，並不主動提供紙袋<br>（2）使用環保標章的次料垃圾袋，落實環保再生原則<br>（3）打照綠色賣場，會員卡數位化<br>（4）發行 EDM，減少紙本 DM 印製，為地球永續盡一分心力 | |

經營者的話
編輯方針
1 利害關係人與重大主題鑑別
2 誠信治理
3 安全百貨
4 綠色永續
5 社會關懷

附錄
GRI 內容索引
附錄 二

## 活動指標

| 指標代號 | 揭露指標 | 性質 | 統領回應 | 章節對照 |
|---|---|---|---|---|
| CG-MR-000.A | （1）營運據點數量 | 量化 | （1）統領百貨營運據點共 2 處 | 2-1 公司簡介 |
| | （2）配送中心數量 | | （2）統領百貨無設置配送中心 | |
| CG-MR-000.B | （1）營運據點總面積 | 量化 | （1）桃園店：42,294.07㎡<br>台北店：15,476.93 ㎡ | |
| | （2）配送中心總面積 | | （2）統領百貨無設置配送中心 | |






統領百貨

統領百貨
TONLIN DEPARTMENT STORE