

三商投資控股股份有限公司

2018年企業社會責任報告書

2018 Corporate Social Responsibility Report



Contents

目錄

1 About the report	1 關於報告書	04	5 Environmental protection	5 環境保護	54
	1.1 編撰原則	06		5.1 能源管理	56
	1.2 聯絡方式	07		5.2 污染管理制度	59
	1.3 永續主題管理	08		5.3 資源性廢棄物	61
2 Corporate governance	2 公司治理	14	6 Employee care	6 員工關懷	62
	2.1 公司概况	16		6.1 員工概況	64
	2.2 經營績效	20		6.2 員工權益	68
	2.3 委員會	21		6.3 專業的人才培訓	70
3 Product safety	2.4 風險管理	24		6.4 職場安全與健康	75
	3 產品安全	26	7 Social welfare	7 社會公益	82
	3.1 產品供應鏈管理	28		7.1 弱勢族群與兒童關懷	84
	3.2 產品安全管理	30		7.2 體育推廣	90
	3.3 產品安全與消費者關係	32		7.3 學術文化	96
4 Food safety	4 食品安全	34		7.4 企業志工	99
	4.1 食安委員會	36			
	4.2 原物料管理	37			
	4.3 食品安全衛生教育訓練規劃	45			
	4.4 物流管理	47			
	4.5 食品供應商管理	48			
	4.6 門市管理	51			
	4.7 食品安全與消費者關係	53			
				附件一 GRI STDs 指標索引	101
				附件二 檢核聲明書	104



董事長的話

三商企業以「追求服務至上、創新卓越、社會共榮」的經營理念，積極善盡企業社會責任，以國際標準 GRI Standards 與國際永續發展趨勢接軌。並持續關注各利害關係人的期望，使永續發展與企業核心結合成為企業社會責任的基礎；經濟面，秉持誠信踏實的態度經營，追求穩健而持續成長；社會面，提升企業服務品質，打造安全、平等及多元的工作環境，持續投入體育及文化的推廣，關注兒童、弱勢及老人的議題，為社會共好而努力；環境面，積極導入 ISO 國際認證標準，持續降低人均能源使用量及人均溫室氣體排放，發揮企業的影響力，為守護地球，盡心出力。

主要相關企業 _ 三商美邦人壽 經營壽險事業 26 年，深知股東、保戶與員工的期待，以秉持誠信的態度，穩健經營為前提，創造穩定利潤，持續開發符合市場需求的壽險商品，創造與利害關係人共贏共好，邁向永續經營。社會面持續投入體育推廣兒童健康議題，推動保障弱勢及人口老化需求的微型保險與小額終老保險；積極響應政府「公司治理藍圖」，簽署機構投資人盡職治理守則、強化風控法遵以及重視公平待客原則等政策推動；環保面則延續導入 ISO 14001 及 ISO 14064-1 等國際標準，減少營運造成環境衝擊。展望未來，三商美邦人壽仍將秉持「一句承諾 一生的朋友」服務精神，專注於壽險本業經營，以「優化財務結構、深化客戶體驗、強化法遵風管」三大策略重點擬訂具體執行計畫；強化資金運用控管，追求財務穩健發展；建立以客戶為中心的服務，持續朝向「最能創造價值的專業壽險公司」企業願景邁進。



CSR

另一相關企業 _ 旭富製藥科技股份有限公司 如今已發展成為中間體及原料藥的專業製造公司，未來目標是成為國際性最高品質的原料藥製造公司，及具有特定利基市場的原料藥全球領導者。旭富製藥以「人才」、「團隊合作」、「誠信正直」作為公司核心價值。經濟面，持續擴大長期投資，推動軟硬體升級以提升公司的財務、工程設計、採購、生產銷售和人力資源管理的效率等；社會面，打造安全、尊重平等及多元的工作環境；環境面，明確制定節能減碳目標，自 2015 年起每年固定認購 6 萬度綠電。並自 2017 年起將鍋爐燃燒用的燃料油重油，全面更改為低污染燃料天然氣，大幅降低二氧化碳排放。在用水面，連續三年較前一年度的每單位用水量所產出的產值持續下降。將環保管理思維置入營運作業的核心，以獲得永續發展。

展望未來，三商企業持續以穩健的經營投資策略，發揮最大經濟效益。攜手利害關係人共創最大價值，邁向企業永續發展與落實企業社會責任願景。

三商投控董事長

陳翔立



1 關於報告書

About the report





1.1 編撰原則

1.1.1 揭露依據

本報告書依循全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）由全球永續性標準委員會（Global sustainability standard board, GSSB）於 2016 年^{註 1}所發布之 GRI 永續性報導準則（GRI Sustainability Reporting Standards, GRI Standards）；核心選項（Core）進行編製。

註 1：403 職業安全衛生採用 2018 年版

1.1.2 揭露範圍與時間

本報告書為三商投資控股股份有限公司（以下簡稱三商投控）第 3 年發行企業社會責任（Corporate Social Responsibility, CSR）報告書，以每年發行 1 次為目標，前一版報告書發行日期為 2018 年 6 月。

本報告書內容與數據係以 2018 年（2018 年 1 月 1 日至 12 月 31 日）資料為主，揭露範圍為三商投資控股旗下主要子公司，分別為三商行股份有限公司、拿帕里股份有限公司^{註 2}在經濟、社會、環境等永續主題之執行績效。為考量資訊之可比性，部分績效將揭露近三年（2016 年～ 2018 年）之數據。

- 報告績效呈現則以台灣地區為主，於報告期間本公司規模、架構或所有權並無重大改變。
- 其他三商投控旗下子公司，三商美邦人壽及旭富製藥的企業永續主題績效，請參閱該公司網站之企業社會責任專區。
- 三商美邦網站：www.mli.com.tw
- 旭富製藥網站：www.sci-pharmtech.com.tw

註 2：2019 年 1 月 1 日更名為三商餐飲股份有限公司

1.1.3 報告書審查

本報告書所揭露之數據與資料，係由各權責部門彙整提供，按 GRI 準則要求，整理本公司在經濟、環境及社會等主題的績效。各項揭露數據資訊的收集、量測與計算方法，以符合當地法規要求為主要依據。彙整完整後送呈 CSR 委員會審閱核定。

本報告書經英國標準協會台灣分公司（BSI Taiwan）依循 GRI Standards 核心選項檢核，相關保證 / 檢核方法與結果請參閱本報告書檢核聲明。

1.2 聯絡方式

本報告書將每年定期持續發行，並將相關內容放置於三商投控官方網站 / 利害關係人專區供下載瀏覽。

若您對本報告書內容有任何建議，歡迎與我們連絡，連絡方式如下。

電話：02-2503-1111
電子信箱：jay.lin@mercuries.com.tw
地址：台北市中山區建國北路二段 145 號
公司網站：www.mercuries.com.tw



1.3 永續主題管理

1.3.1 永續主題管理流程

三商投控依循 GRI 準則永續性脈絡、重大性、完整性及利害關係人包容性，並考量投資控股之營運特性，進行永續主題之蒐集、鑑別及排序管理流程，所有步驟與產出結果均經 CSR 委員會討論確認。

經 CSR 委員會討論後辨識出八個利害關係人，分別為：顧客、員工、供應商及承攬商、股東、政府機關、公益團體、媒體及社區鄰里。由 CSR 委員會依照公司營運型態，並參考國內同業之永續主題、聯合國發展目標（SDGs），彙整永續主題清單，共 23 個永續主題。經由高階主管評估各項主題對經濟、環境及社會之關注程度，由 CSR 委員會評估各項主題對公司之影響程度，將其數據繪製成矩陣圖，確立 2018 年重大主題，自 23 項主題中鑑別出 13 項重大關注主題。

1.3.2 利害關係人鑑別與溝通

三商投控重視與利害關係人的溝通，並將關係人關注之主題做為每一項決定的重要參考，依照利害關係人不同之需求，由各權責部門建立溝通管道與利害關係人溝通。



利害關係人	永續關注主題	權責部門	溝通管道	溝通頻率
顧客	<ul style="list-style-type: none"> 商品行銷及標示（品質與安全） 顧客關係管理 顧客健康與安全 	<ul style="list-style-type: none"> 外食事業部 全家福事業部 	<ul style="list-style-type: none"> 門市 多元行銷工具 多元消費者服務 	<ul style="list-style-type: none"> 即時 不定期
員工	<ul style="list-style-type: none"> 職場安全與衛生 經濟績效 勞雇關係（薪酬制度與福利） 教育訓練 員工多元化與平等機會 	<ul style="list-style-type: none"> 企業服務部 外食事業部 全家福事業部 職業安全與衛生管理室 	職安衛門市稽核	每月
			勞資委員會、職業安全衛生委員會	每季
			經營管理委員會	每月
			證交所公開資訊觀測站	即時
			教育訓練	每月
			公司內部網站、會議、面談、郵件	即時
供應商 / 承攬商	<ul style="list-style-type: none"> 職場安全與衛生 商品行銷及標示（品質與安全） 供應商管理 公司治理 	<ul style="list-style-type: none"> 外食事業部 全家福事業部 店鋪發展事業部 	拜訪、會談、合約	<ul style="list-style-type: none"> 即時 不定期
			供應商管理平台（SCM）	
			評鑑、訪廠	每年
股東	<ul style="list-style-type: none"> 經濟績效 商品行銷及標示（品質與安全） 公司治理 間接經濟衝擊（社會關懷） 	<ul style="list-style-type: none"> 企業服務部 外食事業部 全家福事業部 相關基金會 	公司網站、證交所公開資訊觀測站	即時
			股東會、年報、季報	每年、每季
政府機關	<ul style="list-style-type: none"> 廢棄資源與有害物管理 能源管理 勞資關係 法規遵循（環境保護法規） 	<ul style="list-style-type: none"> 企業服務部 外食事業部 全家福事業部 職業安全與衛生管理室 	公文、參與主管機關宣導會議	不定期
			法規查核	每季
			勞資會議	每季
公益團體	間接經濟衝擊（社會關懷）	<ul style="list-style-type: none"> 企業服務部 外食事業部 全家福事業部 相關基金會 	<ul style="list-style-type: none"> 舉辦及推動社會公益活動 活動網站、電子信箱 參與社會重大事件扶助活動 	不定期
媒體	<ul style="list-style-type: none"> 經濟績效 法規遵循（環境保護法規） 顧客健康與安全 	<ul style="list-style-type: none"> 企業服務部 外食事業部 全家福事業部 	<ul style="list-style-type: none"> 新聞稿 窗口聯繫溝通 記者會 	不定期
社區鄰里	<ul style="list-style-type: none"> 間接經濟衝擊（社會關懷） 廢棄資源與有害物管理 	<ul style="list-style-type: none"> 企業服務部 外食事業部 全家福事業部 職業安全與衛生管理室 相關基金會 	<ul style="list-style-type: none"> 新聞稿 窗口聯繫溝通 記者會 	不定期

註：2018 年由原本 7 類利害關係人調整為 8 類，以達到鑑別利害關係人之包容性。



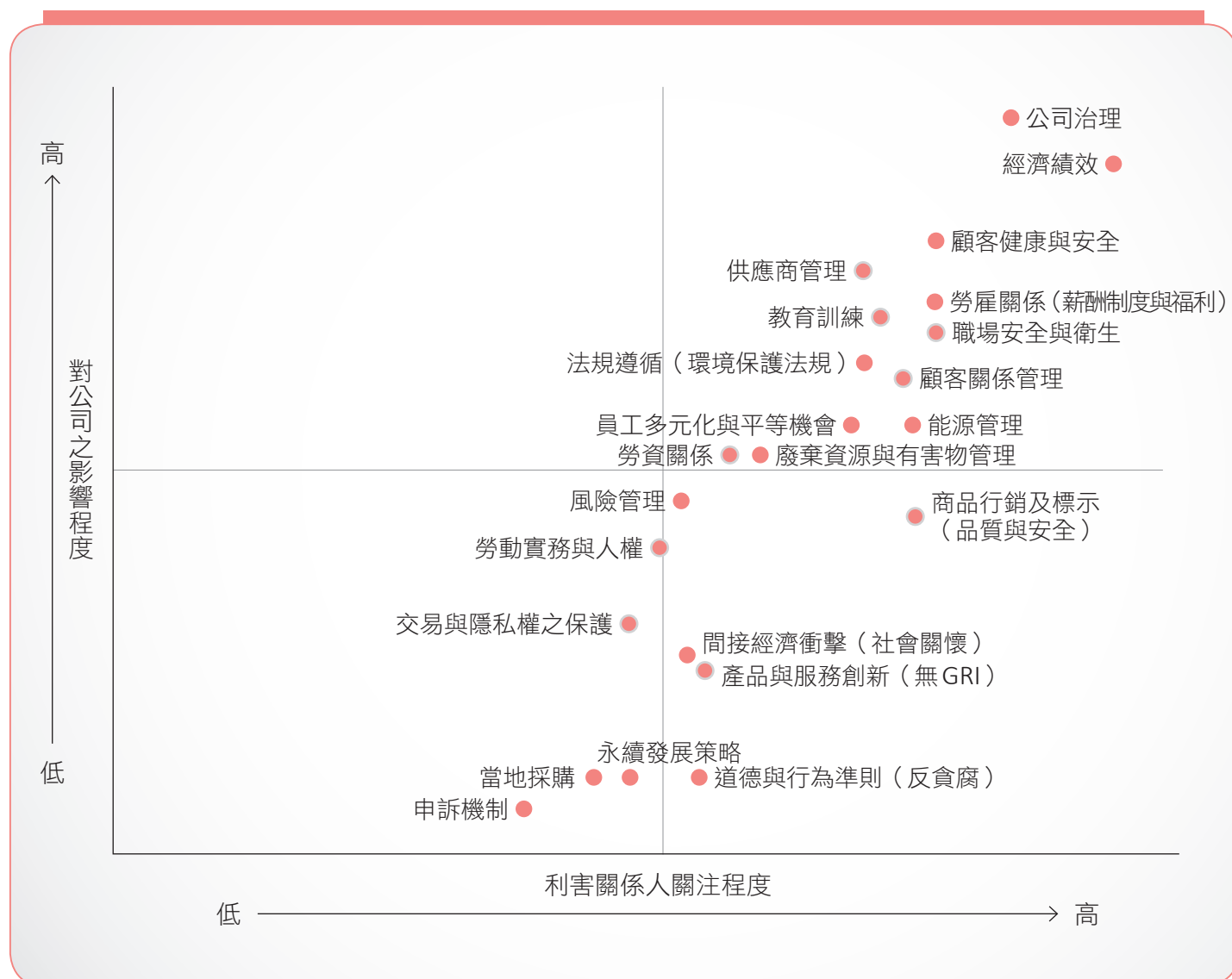
1.3.3 重大關鍵主題分析

三商投控 CSR 委員會將各項關注主題，對公司的經濟、環境及社會所產生之影響程度及利害關係人關心程度進行評分，繪製成矩陣圖，本報告書揭露 13 項重大主題，亦針對其他主題做部分補充揭露。

三商投控關注之 13 項重大主題，也與聯合國永續發展目標相呼應，將目標與實際運作交互結合。關注主題中經濟主題占 15%；環境主題占 23%；社會主題占 62%，完整之管理方針請參閱相對應章節。2018 年關注主題與去年無重大改變。



關注主題重大性分析圖





1.3.4 主題邊界

GRI 準則	重大關注主題	對三商投控的意義	重點管理方針	價值鏈		
				三商投控	顧客	供應商
201：經濟績效 	公司治理 經濟績效	公司治理及經濟績效的提升，可以增進公司行政效率順暢、增加公司及股東們的獲益。	1. 定期召開董事會及股東會。 2. 每月召開經營管理委員會。 3. 依據「董事會自我評鑑或同儕評鑑辦法」進行年度績效評估。	◎		◎
203：間接經濟績效 	社會關懷 *	以「取之於社會，用之於社會」的初衷，善盡企業公民的責任，回饋社會。	弱勢族群與兒童關懷、體育推廣、發展學術文化、推動社區服務。	◎	◎	
302：能源 	能源管理	建立能源管理系統、推動節能行動方案、汰換耗能設備、進行資源回收機制。不僅可降低營運成本且可盡到愛護地球善盡企業公民責任。	建置與持續推動 ISO 50001 能源管理系統。	◎		
306：廢污水和廢棄物 	廢棄資源與有害物管理	遵守廢棄物清理法、一般廢棄物回收清除處理辦法、水污染防治法等相關法規。	持續更新廢（污）水處理設備，目標以高效率的處理方法，降低環境的負擔。	◎		◎
307：有關環境保護的法規遵循 	法規遵循 （環境保護法規）		遵守廢棄物清理法、一般廢棄物回收清除處理辦法、水污染防治法等相關法規。	◎		
401：勞雇關係 	勞雇關係 （薪酬制度與福利）	平等雇用之原則，良好的福利制度，可以增進員工向心力。即時法規檢視適當調整公司政策以避免違反法規。	1. 薪酬委員會定期檢視員工薪資水準；員工福利委員會提供良好的福利制度。 2. 訂定人事招募及晉用流程、考勤作業，薪資發放作業、離職、留停、退休作業等制度。	◎		
402：勞資關係 	勞資關係	員工為最重要的資產，以打造幸福企業為使命，讓員工有友善的工作環境，進而增加工作效率。	定期召開勞資會議，強化勞資雙方溝通。提供多元溝通管道，建立雙方良好的互動關係。	◎		
403：職業安全衛生 	職場安全與衛生	進行工作場所風險評估以降低職業災害發生。遵循職業安全衛生管理系統，營造友善職場。	將職業安全衛生教育訓練依照各事業單位工作內容進行課程分級培訓。定期安排職場安全與健康外部及內部講座。	◎		◎
404：訓練與教育 	教育訓練	依照業務型態提供多元的教育訓練規劃，增加員工對工作之了解與熱忱。	為因應市場快速變化，各公司依照業務型態提供多元化的教育訓練規劃，赴國外參訪參賽，提升員工素質。	◎		

GRI 準則	重大關注主題	對三商投控的意義	重點管理方針	價值鏈		
				三商投控	顧客	供應商
202：市場地位  	員工多元化與平等機會	員工多元化（不同之性別、年齡、國籍、種族等）可提供公司營運人力需求與國際化。	平等聘用為原則，提供全職與計時選擇，讓不同族群的人都有就業機會，促進包容且永續的經濟成長。	◎		
405：員工多元化與平等機會  				◎		
416：顧客健康與安全	顧客健康與安全	制定商品品質管理流程、食品監測機制、食安溯源追蹤系統等。以示公司維護顧客健康與安全的決心。	1. 2018 年度中央廚房大園廠共計自主執行 2,096 樣次檢驗，抽樣點 / 品項包括 192 項次，合格率为 100%。 2. 依法規要求，所使用之原料均 100% 進行追蹤追溯，共計食材 282 項，非食材 120 項均進行追蹤追溯管理。	◎	◎	◎
417：行銷與標示  	商品行銷及標示 * （品質與安全）	定期檢視商品行銷及標示之合法性，有效管理原物料生產履歷及標示，以避免違反法規並對顧客負責。	1. 全家福事業部針對商品標示生產地、製造日期、材質等進行抽查檢驗機制：2018 年主要抽查男鞋鞋款，抽查比率約 20%。 2. 中央廚房於 2018 年針對新食材進行查核，共計查核 23 項原物料品質規格書，皆符合查核重點，達成率 100%。	◎	◎	◎
	供應商管理	建立供應商評選標準，確保商品品質優異與穩定性。	1. 全家福鞋事業部共評鑑 101 間供應商，較 2017 年評鑑率增加 23%。 2. 新供應商實地訪視評估、固定配合之供應商定期進行評鑑。外食事業部共評鑑 50 家（94%）供應商，均為 A 或 B 等級。	◎		◎
	顧客關係管理	秉持「品質至上」、「安全衛生」、「顧客滿意」為最高原則，因此會妥善管理顧客的意見回饋，改善服務流程與品質，不斷提升顧客滿意度。	1. 透過網路意見回饋，以及顧客 0800 服務專線，供顧客即時回饋意見，並追蹤後續結果，改善服務品質，以創造最大顧客滿意度為目標。 2. 開發全家福會員 APP，門市引進電子支付，提供多元消費方式。	◎	◎	

註：標註 * 者為自願揭露主題



2 公司治理

Corporate governance

管理方針

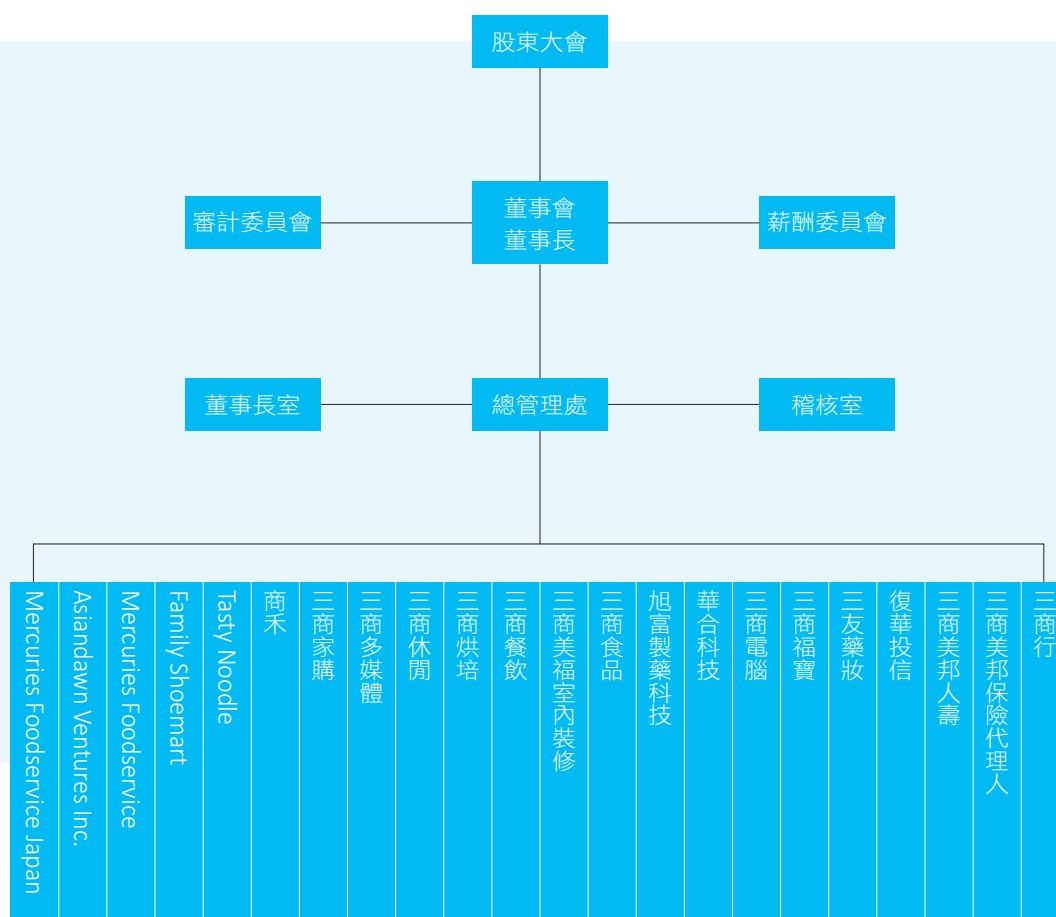
重大關注主題	公司治理、經濟績效
重要性與管理目的	<ul style="list-style-type: none"> 為達到永續經營的目標，對三商投控而言，維持完善及透明的公司治理組織並揭露各項重要財務資訊是重要的，這樣能讓利害關係人隨時獲得資訊，建立起良好的溝通，共同追求最佳營運獲利之願景。 三商投控於公司網站設置企業社會責任、投資人專區、利害關係人專區，向利害關係人揭露各項財務資訊、股東會資訊及公司治理等重要規章。
政策	誠信服務・正直承諾・熱誠關懷
承諾	積極優化各種轉投資事業，未來繼續朝多角化、多市場之經營模式努力，期能達到專業分工及規模經濟以持續提升營運績效，邁向永續的經濟成長。
目標與標的	<ul style="list-style-type: none"> 聚焦營運，降低營運成本，強化競爭力。 運用各事業體營運經驗並將觸角延伸至海內外合作夥伴，審慎評估投資策略，期能整合佈局進而擴展事業版圖，提升公司價值。 持續強化商品及服務，做好市場區隔，提高品牌認同度及產品銷售，加強服務人員專業能力與親和力，創造優質消費環境。 持續更新資訊系統，縮減作業流程，強化銷售數據分析以降低營運成本，強化通路發展。
責任與制度	<ul style="list-style-type: none"> 遵守公司法、證券交易法等相關法令。 訂定公司章程、內部稽核組織、審計委員會組織規程、道德行為準則、誠信經營守則、企業社會責任實務守則。
投入資源	<ul style="list-style-type: none"> 定期召開董事會及股東會，維護股東權益，安排董監事參加公司治理相關進修課程，確保董事之專業性、獨立性及多元性。 經營管理委員會：負責企業資產風險管理，評估中長期投資效益、財務運作及調度、建立避險機制、來達成財務報導之可靠性，遵循政府相關法令，以確保公司持續營運及資產之保全。 審計委員會：監督公司財務報表之允當表達，簽證會計師之選（解）任及獨立性與績效，公司內部控制之有效實施，公司遵循相關法令及規則，公司存在或潛在風險之管控。
申訴機制	利害關係人專區：johnson@mercuries.com.tw
特定的行動	<ul style="list-style-type: none"> 每月召開經營管理委員會，針對營收、費用和淨利與上期、去年同期及預算比較分析，並與同業比較營運概況。 設有發言人制度並由專人處理股東建議或糾紛等問題，並依「股東會議事規則」辦理股東會相關事宜。 依據「董事會自我評鑑或同儕評鑑辦法」進行年度績效評估。

2.1 公司概況

2.1.1 公司組織架構規模

「三商行股份有限公司」於 2015 年 1 月 1 日正式轉型為投資控股公司，並更名為「三商投資控股股份有限公司」，主要轉投資事業從事民生用品零售、餐飲零售、壽險、製藥業及其他，並無任何產品及服務在特定市場被禁止。總部位於臺北市中山區建國北路二段 145 號。

未來將以垂直整合及多角化經營模式擴展公司業務並協助各子公司進行資源整合，期能達到規模經濟以持續提升營運績效。



註：三商行於 2019 年 1 月 1 日將外食事業部（三商巧福、福勝亭、品川蘭、鮮五井、BANCO）所有營業分割讓與拿帕里（拿帕里於同一天更名為三商餐飲股份有限公司）。

2.1.2 公司簡介

本公司成立於 1965 年，主要公司成長歷程如下：

1965 年	• 翁肇喜、陳河東、郭仲熙以合夥組織創立三商行，以出口手工藝品為主要業務，設址南京西路
1975 年	• 成立國內部，發行郵購目錄，推展郵購業務
1976 年	• 成立前五家三商百貨門市，展開連鎖店業務 • 投資成立三商匯茂事務機器股份有限公司
1979 年	• 成立三商福寶股份有限公司
1980 年	• 三商匯茂更名為三商電腦股份有限公司 • 參與共同發起成立「財團法人中華民國消費者文教基金會」
1981 年	• 設置美國芝加哥辦事處
1982 年	• 設立保稅倉庫 • 成立外食部，經營中式餐飲連鎖業務
1983 年	• 外食部成立三商速簡餐廳，設立前四家直營店
1984 年	• 三商速簡餐廳更名為七七巧福
1986 年	• 七七巧福更名為三商巧福 • 企業經營體制由董事長制改採總裁制，首任總裁為陳河東先生
1987 年	• 三商大樓啟用，遷址建國北路 • 舉辦第一屆三商杯職業高爾夫名人邀請賽
1988 年	• 成立三商多媒體，經營媒體事業 • 三商行股票上市，資本額增至 8 億 200 萬元
1989 年	• 三商巧福於大園建立中央廚房，以標準化品質生產食材供應全省門市 • 舉辦第一屆三商杯慢速壘球賽 • 中國飲食文化圖書館正式開館 • 舉辦第一屆中國飲食文化學術研討會 • 三商巧福第 50 家店成立 • 舉辦第一屆三商巧福杯路跑賽
1990 年	• 採行週休二日制度 • 成立食品事業部，經營酒類商品之代理進口與銷售
1991 年	• 成立全家福股份有限公司，經營「全家福鞋品量販店」連鎖事業，並加入單腳鞋銀行 • 董事長翁肇喜先生出任第一屆中華民國連鎖店協會理事長
1992 年	• 三商電腦和美國昇陽電腦簽約合作，成為昇陽工作站在台的總經銷 • 三商電腦週邊系統部與美國 DATA GENERAL 電腦公司簽約，代理磁碟陣列系統產品
1993 年	• 全家福第 50 家店開幕 • 成立三商人壽保險股份有限公司
1994 年	• 三商企業機構總營業額突破百億元 • 三商巧福突破 100 家店



1995 年	<ul style="list-style-type: none"> • 總裁陳河東先生出任第一任中華民國慢速壘球協會理事長，並舉辦第一屆三商杯全國慢速壘球錦標賽 • 舉辦第一屆餐飲管理學術研討會
1996 年	<ul style="list-style-type: none"> • 三商百貨與中國信託商業銀行發行認同卡 • 三商人壽與玉山銀行發行認同卡 • 拿坡里披薩成立
1998 年	<ul style="list-style-type: none"> • 百貨南崁倉庫改建自動化倉儲物流中心完工啟用 • 全家福鞋業推出 VIP 卡 • 三商人壽取得「ISO 9002 認證」、購置台南營業單位辦公室、開辦 ATM 轉帳繳交續期保費業務
1999 年	<ul style="list-style-type: none"> • 拿坡里披薩推出義式炸雞 • 三商電腦股票掛牌上櫃
2000 年	<ul style="list-style-type: none"> • 三商人壽開辦「快速理賠」櫃檯，20 分鐘內完成理賠 • 三商電腦股票上市
2001 年	<ul style="list-style-type: none"> • 三商人壽與美國 MassMutual 金融集團策略聯盟，更名為三商美邦人壽 • 投資旭富化學股份有限公司 • 與英商 MFI 家具公司結盟，成立三商美福家具，為第五個連鎖體系
2002 年	<ul style="list-style-type: none"> • 合併關係企業全家福鞋業 • 食品事業部代理銷售日本「黃櫻清酒」 • 三商美邦人壽推出第一張投資型保單「世紀理財變額萬能終身壽險」 • 旭富製藥科技於興櫃掛牌 • 拿坡里披薩推出「拿坡里重乳酪蛋糕」 • 三商美邦人壽高雄自建大樓啟用、開辦便利商店繳保費服務
2003 年	<ul style="list-style-type: none"> • 三商電腦「南京神州數碼三商信息系統設備有限公司」設立，正式量產自有品牌的自動櫃員機，並設立「南京三商電腦軟件開發有限公司」，專營軟件代工業務 • 食品事業部代理銷售 Asahi 啤酒
2004 年	<ul style="list-style-type: none"> • 旭富製藥科技股票上市 • 三商美邦人壽舉辦第一屆小太空人計畫 • 陳翔立先生出任三商企業第三任董事長 • 三商集團併購「復華投信」，擴充金融事業版圖
2005 年	<ul style="list-style-type: none"> • 陳水扁總統頒發「台灣慢壘之父」獎座，表揚陳河東先生對慢壘之貢獻，由陳翔立董事長代表接受 • 三商行成立美悅兒事業部，引進西班牙第一品牌 Mayoral 童裝 • 與日本和民集團合資，成立三商和民，共同經營「和民居食屋」 • 三商美邦人壽推出全國第一張萬能壽險保單「世紀領航萬能終身壽險」
2006 年	<ul style="list-style-type: none"> • 三商行正式取回三商美福經營所有權，英文商標改為 MH • 三商企業與安信信用卡合作發行「三商企業聯名卡」 • 「En Route 名鞋館」成立，引進世界知名品牌休閒運動鞋 • 外食事業部成立「福勝亭日式豬排連鎖專賣店」 • 成立三商家購，統籌規劃「美廉社」連鎖折扣店

2008 年	<ul style="list-style-type: none"> 與日商朝日啤酒株式會社合資成立「三商朝日股份有限公司」 於南京成立「南京旭富醫藥科技有限公司」
2010 年	<ul style="list-style-type: none"> 買回 Mass Mutual 持有三商美邦人壽保險股份有限公司股份，持股由 27.5% 增至 55.4%
2011 年	<ul style="list-style-type: none"> 合併關係企業「三商家購股份有限公司」 成立新連鎖體系「鮮五井」，經營丼飯專賣店
2012 年	<ul style="list-style-type: none"> 三商美邦人壽股票上市 與日商住友株式會社合資成立「三友藥妝股份有限公司」，經營「Tomod's」藥妝店
2013 年	<ul style="list-style-type: none"> 與日商 Monteur Holdings Co., Ltd. 合資成立「三商夢甜屋股份有限公司」。經營「Monteur 夢甜屋」甜點餐廳
2014 年	<ul style="list-style-type: none"> 成立新連鎖體系「三商大美折扣超市」，經營複合式折扣超市 成立新連鎖體系「品川蘭」，經營精緻牛肉麵、麵食餐廳 於日本成立「Mercuries FoodService Japan, Ltd.」，經營「三商巧福」台灣牛肉麵
2015 年	<ul style="list-style-type: none"> 轉型為投資控股公司，並將投資以外營業分割轉讓予百分之百持股之新設子公司（三商行股份有限公司）
2016 年	<ul style="list-style-type: none"> 連鎖家數突破 1,000 家
2017 年	<ul style="list-style-type: none"> 買回日商朝日啤酒株式會社持有三商朝日股份有限公司股份，持股由 50% 增至 100%，並將中文名稱改為「三商酒販股份有限公司」 三商行股份有限公司家購事業部分割轉讓予關係企業「三商家購股份有限公司」 三商巧福達 155 家 全家福鞋業達 186 家 拿坡里達 93 家 三商美福達 19 家 En Route 達 46 家 福勝亭達 47 家 美廉社達 617 家 鮮五井達 21 家 Tomod's 達 35 家 三商大美折扣超市 4 家 夢甜屋 3 家 Banco 1 家 品川蘭 6 家 心樸市集 1 家 富饒 4 家 日本巧福 2 家
2018 年	<ul style="list-style-type: none"> 盈餘轉增資 6 億 1,237 萬元，註銷員工限制權利新股 16 萬元，資本額增至 82 億 6,683 萬元 本公司以每股 109.1 元處分子公司「三商家購（股）公司」股票 6,810 仟股，成交總價款 7.43 億元 「三商酒販（股）公司」更名為「三商食品（股）公司」 「三商夢甜屋（股）公司」完成解散登記 子公司「商日有限公司」於日本成立「株式會社日本三商食品」



2.2 經營績效

2.2.1 營收、股東權益等財報資訊

三商投控 2018 年度合併營業收入 2,252 億元，較 2017 年衰退約 5.7%，預算達成率約 103%，獲利方面，歸屬於母公司淨利為 3.32 億元，稅後每股盈餘為 0.43 元，個體財報資產報酬率 1.78%、股東權益報酬率 2.39%。

為顯示經營績效狀況，最近三年度合併營業收入、營業純益及稅前純益如下，營收逐年持續平穩，詳細財務績效請於公開資訊觀測站或本公司官網（www.mercuries.com.tw）參閱本公司財務報告。

項 目	2016 年度	2017 年度	2018 年度
收入合計	205,368,649	238,955,722	225,193,699
支出合計	(201,597,924)	(235,131,062)	(225,521,922)
繼續營業單位稅前淨利	3,770,725	3,824,660	(328,223)
所得稅（費用）利益	(153,981)	(427,664)	814,524
繼續營業單位本期淨利	3,616,744	3,396,996	486,301
歸屬於母公司淨利	2,049,513	1,640,955	332,019
歸屬於非控制權利淨利	1,567,231	1,756,041	154,282

單位：新台幣仟元

Revenue

2.3 委員會

2.3.1 董事會

董事會為三商投控最高治理單位，每年至少召開六次，若有議事需表決，則加開臨時會。2018 年董事會共召開 11 次，出席率為 88%（含委託出席），且獨立董事人數達全體董事會成員的 33%，董事會平均年齡均在 50 歲以上。董事採候選人提名制度，並依公司法相關規定辦理之，獨立董事與非獨立董事一併進行選舉，分別計算當選名額。董事之選舉採用記名累積投票法，由所得選舉票代表選舉權較多者當選。

三商控投於 2018 年 6 月 22 日改選董監事，改選後有 6 位董事，3 位獨立董事，同時不設置監察人，同一天由 3 位獨立董事成立「審計委員會」。

公司治理名單 (2018 年 6 月 22 日改選)				
職稱	代表單位	姓名	性別	現任主要職務
董事長	商林投資（股）公司	陳翔立	男	三商投控總經理
董 事	商林投資（股）公司	毛明宇	男	華祺工業（股）公司獨立董事
董 事	商林投資（股）公司	鄭義騰	男	香港金點資本管理有限公司執行董事
董 事	商林投資（股）公司	陳翔中	男	三商電腦董事長
董 事	樹人投資（股）公司	翁維駿	男	旭富製藥科技董事長
董 事	自然人	方成義	男	旺宏電子（股）公司董事 財團法人德成文化藝術基金會董事長
獨立董事	自然人	李 茂	男	中華民國關稅協會理事
獨立董事	自然人	陳昌益	男	日月光投資控股（股）公司董事
獨立董事	自然人	杜德成	男	軒和科技（股）公司董事長



2.3.2 審計委員會

本公司於 2018 年 6 月 22 日改選董事及獨立董事後，不設置監察人，而由三位獨立董事成立審計委員會。委員會之運作，主要目的是監督：（1）公司財務報表之允當表達，（2）簽證會計師之選（解）任及獨立性與績效，（3）公司內部控制之有效實施，（4）公司遵循相關法令及規則，（5）公司存在或潛在風險之管控。

2018 年本委員會共召開四次會議，出席率為 100%（含委託出席）。

2.3.3 薪資報酬委員會

於 2012 年成立薪酬委員會，委員人數 3 位，目前由 3 位獨立董事組成。每年至少召開 2 次會議，主要職責為以專業客觀的態度，協助董事會執行與評估公司整體薪酬與福利政策、制度、標準與結構；訂定並定期檢討董事及經理人的績效評估與其薪資報酬。

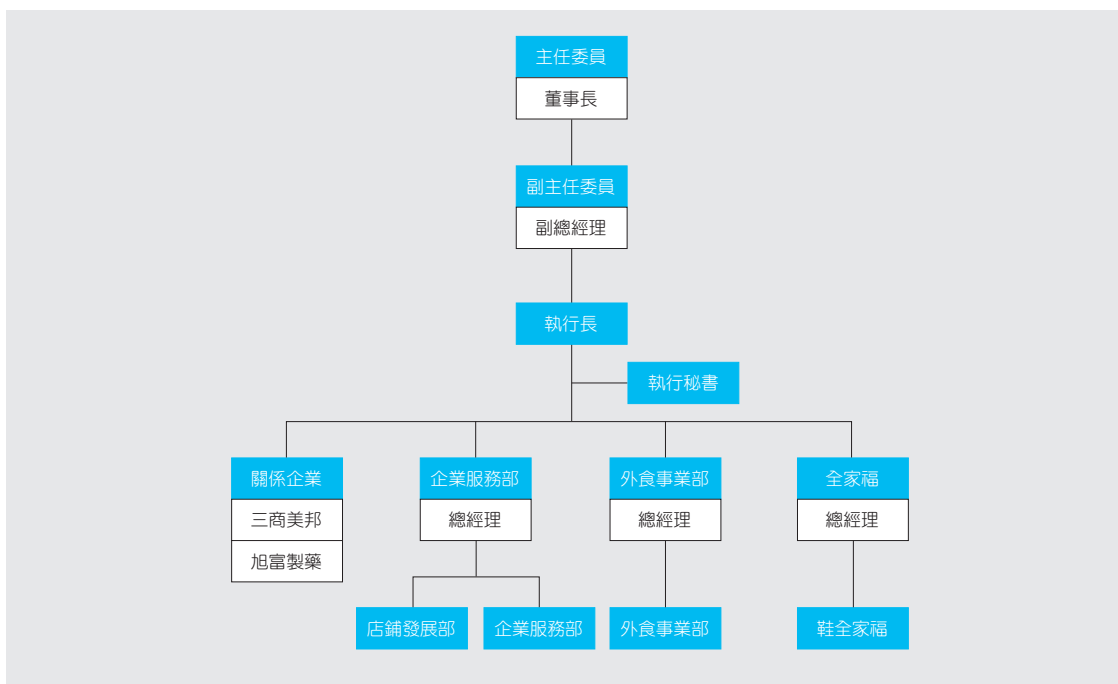
2.3.4 經營管理委員會

經營管理委員會每月召開 1 次，委員成員為各事業單位及品牌最高負責人，主要職責為因應零售型業態成長，為了增進公司利益，進行展店計畫及店鋪開立之討論；每月營收、費用和淨利與上期、去年同期及預算比較分析，並針對同業狀況進行說明，同時審核年度預算。



2.3.5 CSR 委員會

三商投控 CSR 委員會負責推動及監督 CSR 專案，三商投控董事長擔任主任委員，副主任委員由副總經理擔任，負責裁決相關議案，並定期將議案結論向董事會報告。執行長負責推展 CSR 相關業務規劃及追蹤各部門專案執行進度。三商投控於官方網站設立企業社會責任專區，提供利害關係人一個溝通管道，能即時反應相關事項，由 CSR 委員會迅速掌握與處理。



2.3.6 外部組織參與

組織名稱	公司名稱	擔任職務
社團法人中華民國刑事偵防協會	三商投資控股股份有限公司	理事長
財團法人台灣名人賽高爾夫運動振興基金會	三商投資控股股份有限公司	董事長
財團法人中華飲食文化基金會	三商投資控股股份有限公司	董事長
財團法人桃園縣私立三商社會福利慈善事業基金會	三商投資控股股份有限公司	董事長
中華民國慢速壘球協會	三商投資控股股份有限公司	理事
台灣連鎖暨加盟協會	三商投資控股股份有限公司	名譽理事長
台灣連鎖暨加盟協會	三商餐飲股份有限公司	常務理事
台灣連鎖暨加盟協會	三商行股份有限公司	理事



2.4 風險管理

2.4.1 風險類型及管控方式

風險類型	外部環境	管控風險方式
財務風險	<ul style="list-style-type: none"> 企業在各項財務活動中，由於各種難以預料和無法控制的因素，使企業在一定時期、一定範圍內所獲取的最終財務成果與預期的經營目標發生偏差，從而形成的使企業蒙受經濟損失或更大收益的可能性。 企業的財務活動貫穿於生產經營的整個過程中，籌措資金、長短期投資、分配利潤等都可能產生風險。 	<ul style="list-style-type: none"> 經營管理委員會：負責企業資產風險管理，評估中長期投資效益、財務運作及調度、建立避險機制、來達成財務報導之可靠性，遵循政府相關法令，以確保公司持續營運及資產之保全。 審計委員會：監督公司遵循相關法令及規則，公司存在或潛在風險之管控。
經營風險		<ul style="list-style-type: none"> 董事長室：負責經營決策之規劃，來達成營運效果及效率，以期降低策略風險；負責法律風險管理，遵循政府監理政策，並處理相關契約及訴訟爭議，以降低法律風險。
人員風險	<ul style="list-style-type: none"> 由於服務相關產業人力需求增加，優秀人才選擇機會較多，餐飲業及零售業競爭激烈，工作型態忙碌且壓力大，因此優秀人才留才不易。 	<ul style="list-style-type: none"> 建立系統性的教育訓練，培育制度及提供多元教育訓練機制，讓同仁落實學以致用，增加工作的成就感。 加強同仁溝通管道與參與機制，提升團體向心力。
供應鏈風險	<ul style="list-style-type: none"> 顧客對於產品安全議題重視程度日益增加，法規亦逐漸加強產品標示之管理。 	<ul style="list-style-type: none"> 深化供應商管理機制，以客觀標準進行供應商之評鑑。 建置標準化之產品安全管理流程，定期抽查產品。 建置標準化之問題產品處理流程，即時通報及處理問題產品。
災害風險	<ul style="list-style-type: none"> 極端氣候地影響，常造成不可預知的災害，因此國內外日益重視環境保護及能源管理。 	<ul style="list-style-type: none"> 由緊急應變小組依據緊急應變計畫依照災害風險分級管理。 定期進行環境安全及消防設備稽核。 推動節約能源自主管理，替換節能設備，將節約能源觀念加入新進員工教育訓練。

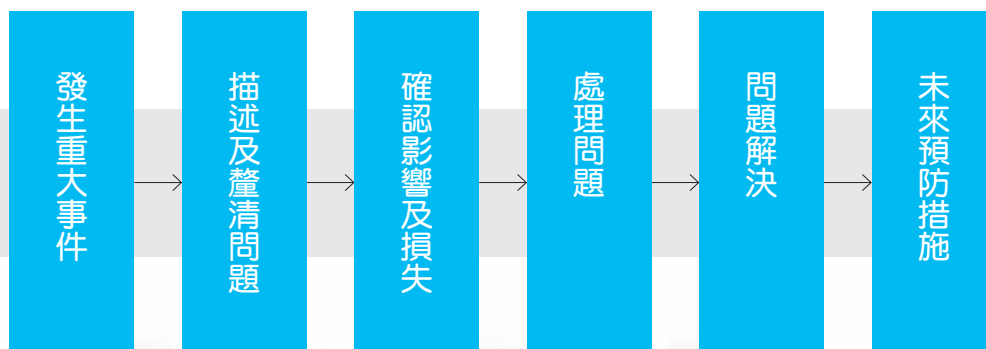
2.4.2 危機事件處理流程

針對危機事件處理，我們主要的方向為重視事實、迅速調查、妥善處理、做好善後工作及再造公司形象。

危機處理的三個原則為：

- (1) 立即調查情況，制定相關計畫，以利快速掌握問題之原因。
- (2) 迅速反應，積極主動進行溝通，有效管理訊息。
- (3) 做好善後工作，儘快挽回公司聲譽。

危機事件處理流程：





3 產品安全

Product safety

管理方針

重大關注主題	供應商管理、商品行銷及標示、顧客健康與安全、顧客關係管理、產品與服務創新
重要性與管理目的	為達到永續管理的目標，在經營面要提供消費者物美價廉的產品，也需要維護顧客的舒適度，提供最好的服務品質，在環境面也要透過供應商管理，確保產品從製造過程至運送過程中，禁止使用任何危害環境及人體之材質，在這兩方面雙管齊下，達到企業永續經營。
政策	秉持長期發展、共存共榮的理念，積極輔導供應商進行流程標準化、作業電腦化等，以提高供應商產能及商品良率。
承諾	「物美價廉、滿足全家大小足下穿著之需求」為宗旨。
目標與標的	<ul style="list-style-type: none"> • 每年進行供應商評鑑。 • 持續進行產品稽核制度。 • 各項產品均符合商品標示法，確保顧客穿的舒適與安全。
責任與制度	<ul style="list-style-type: none"> • 新品交貨前皆須附上「品質保證書」、「確認樣品單」及「成品檢查表」等相關文件。 • 遵守商品標示法。 • 供應商評鑑管理。 • 產品安全管理流程。 • 問題商品下架機制。
投入資源	<ul style="list-style-type: none"> • 辦理 52 場供應商交流會議。 • 開發全家福會員 APP。 • 門市引進電子支付，提供多元消費方式。
申訴機制	<ul style="list-style-type: none"> • 客服專線：0800-068-333 • 顧客信箱：service@familyshoes.com.tw
特定的行動	<ul style="list-style-type: none"> • 2018 年度共評鑑 101 間供應商，較 2017 年評鑑率增加 23%。 • 2018 年主要抽查男鞋鞋款，約有 250 款，抽查檢驗 50 件數，其抽查比率約 20%。



本章節「產品安全」所揭露之內容及說明事項，是以三商投控旗下 - 三商行股份有限公司全家福事業部（鞋品連鎖事業）為主要範疇。

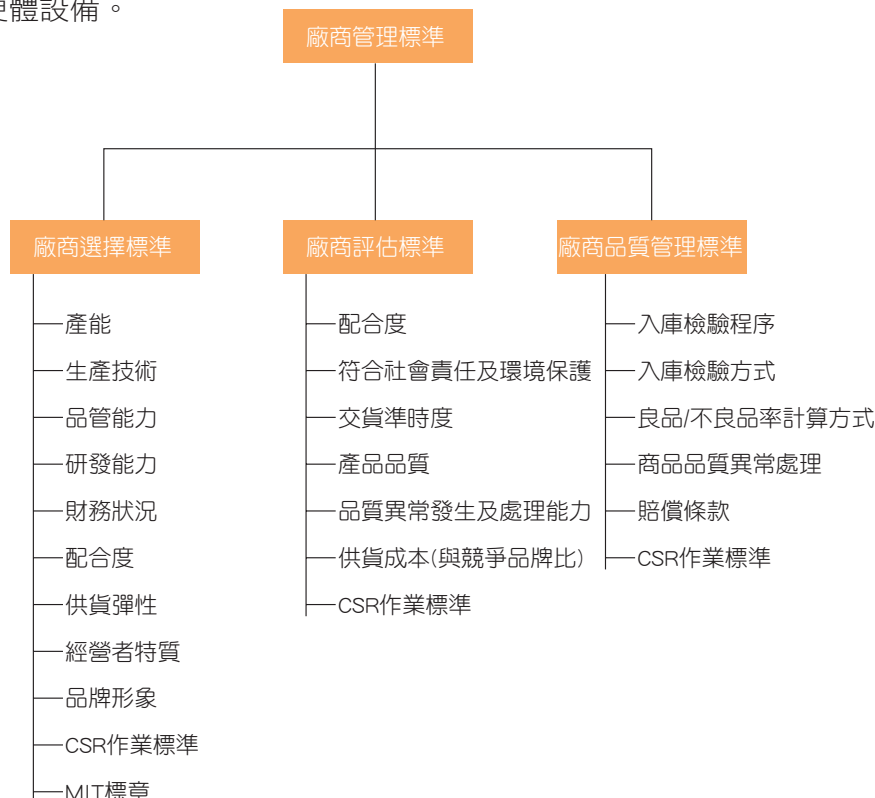
三商行股份有限公司全家福事業部（鞋品連鎖事業）合作之供應商涵蓋國際知名運動 & 休閒名牌分公司與代理商等 176 家廠商大都配合多年，全家福事業部秉持長期發展、共存共榮的理念，積極輔導供應商進行流程標準化、作業電腦化等，以提高供應商產能及商品良率。

3.1 產品供應鏈管理

3.1.1 供應鏈管理流程與稽核

全家福事業部擬定一套廠商管理標準，經評估合格後才會列入本公司配合之供應商名單。再者，針對供應商有無影響環境與社會的評估重點如下：

1. 供應商是否領有合格營運之相關證照。
2. 供應商使用的物料是否符合政府規定之法規及本公司的要求。
3. 供應商生產過程中可能產生的各式污染物，是否具備處理能力及相關處理的軟硬體設備。



登錄合格且持續交易之供應商，依照廠商管理標準進行評比，其評分比重及分級為：

A 級 95 分以上	B 級 94 ~ 85 分	C 級 84 ~ 60 分	D 級 60 分以下
列為優良供應商	列為合格供應商	減少交易，輔導改善之供應商	不建議合作

2018 年度共評鑑 101 間供應商，較 2017 年評鑑率增加 23%，評比 A 級優良廠商有 33 家（佔供應商比 33%），B 級合格供應商有 57 家（佔供應商比 56%），評比 C 級以下之廠商有 11 家，評核結果為 C 級的廠商，先減少交易，待廠商進行內部檢討後，並提出改善報告後，才會再合作。

C 級廠商	處理結果
2 家	因廠商無法達成我們的規定，已終止合作。
4 家	廠商增加人力在製程、品管上，並親自廠商廠房進行檢驗，已陸續恢復合作。
5 家	廠商更換配合的上游廠商，改善頗多後，已陸續恢復合作。

全家福事業部供應商契約書中，供應商應確保來料及商品品質，禁止侵害他人智慧財產權等之情事，恪遵相關法令規定，並應配合公司在環境、人權、產品責任皆有達到企業永續與經營之使命，達到公司、供應商共同致力提升企業社會責任的目的。若供應商違反企業社會責任政策，且對社會及環境有顯著影響時，本公司可隨時終止與廠商的配合。

為了與供應商進行有效溝通，2018 年共舉辦多場供應商會議與供應商做良性交流（如下），同時亦會不定期揭露最新資訊於供應商管理平台（SCM）上，以回應供應商之需求。在使用電子採購系統下，能降低供應商作業流程，以達到快速、精準的供應商管理目標。

組別	會議次數	商討內容項目及績效
男鞋	16	商品成本及定價策略調整，以更符合市場接受性。
女鞋	20	因應休閒市場需求，新品牌引進，提供消費者多樣化選擇。
運動鞋	8	運動人口不斷向上提升，引進更多元化商品。
童鞋	8	因應少子化，與廠商研究開發高單有質的商品，以滿足父母對小孩的疼愛。



3.2 產品安全管理

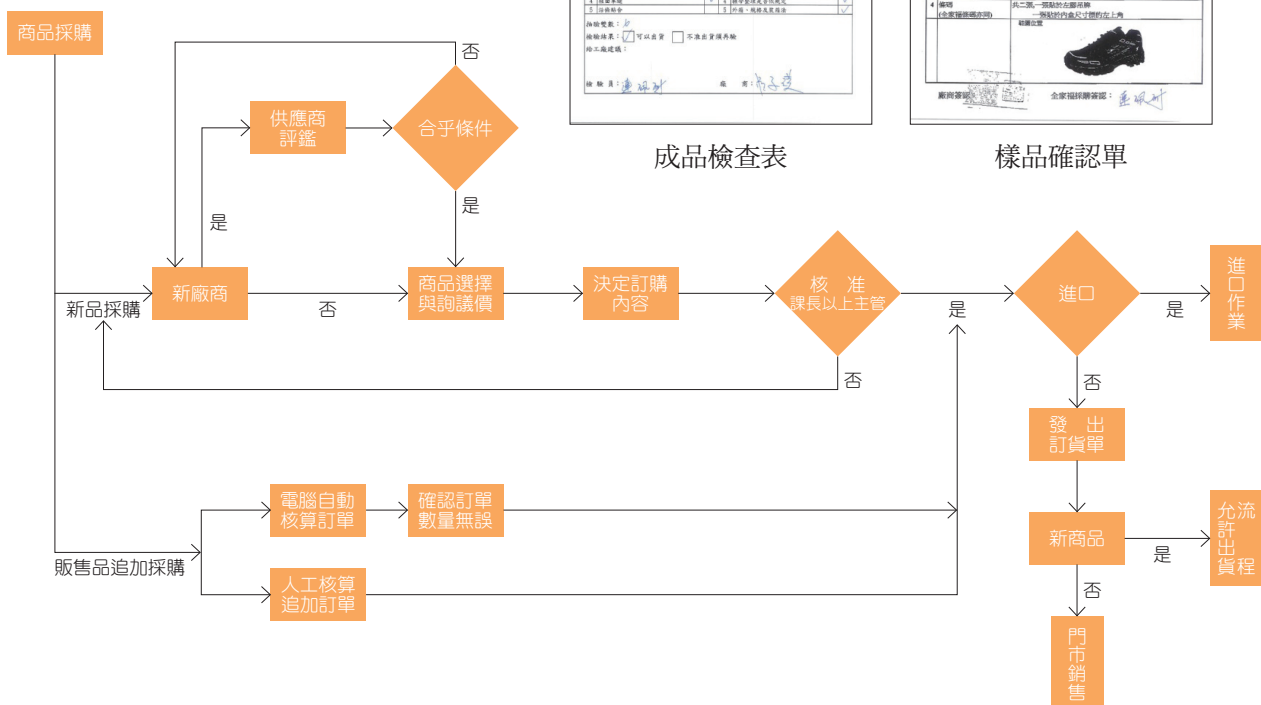
3.2.1 產品安全管理流程

全家福事業部「物美價廉、滿足全家大小足下穿著之需求」為宗旨。

全家福事業部商品品質控管流程如下：

1. 為有效管理商品品質、降低商品不良率、減少消費者之抱怨，新品交貨前皆須附上「品質保證書」、「確認樣品單」及「成品檢查表」等相關文件。
2. 商品標示：商品皆須遵守政府訂定之「商品標示法」，讓消費者能清楚知道商品之相關訊息，保障消費者權益。
3. 不良品處理辦法：經認定為商品品質不良者，一律辦理退貨。
4. 販售的部分鞋類商品及襪子經供應廠商自主送檢，通過材質檢驗及其他材質合格檢驗。

全家福事業部商品採購流程如下：



3.2.2 商品檢驗 / 標示檢查

全家福事業部除廠商出貨時執行商品抽查檢驗作業，商品採購人員會不定時至工廠 / 供應商 / 門市抽查檢視商品驗貨作業，而門市點收商品時，門市人員除點收商品數量，亦會就商品抽查檢視，所有商品皆標示生產地、製造日期、材質等。2018 年主要抽查男鞋鞋款，約有 250 款，依照公司抽查檢驗流程，共抽查檢驗 50 件數，其抽查比率約 20%。以嚴格要求供應商應確保來料及商品品質，禁止侵害他人智慧財產權等之情事，恪遵相關法令規定。2018 年未發生違反產品與服務之資訊與標示規定事件。

所有商品皆標示生產地、製造日期、材質等。以嚴格要求供應商應確保來料及商品品質，禁止侵害他人智慧財產權等之情事，恪遵相關法令規定。「物美價廉、滿足全家大小足下穿著之需求」為宗旨。

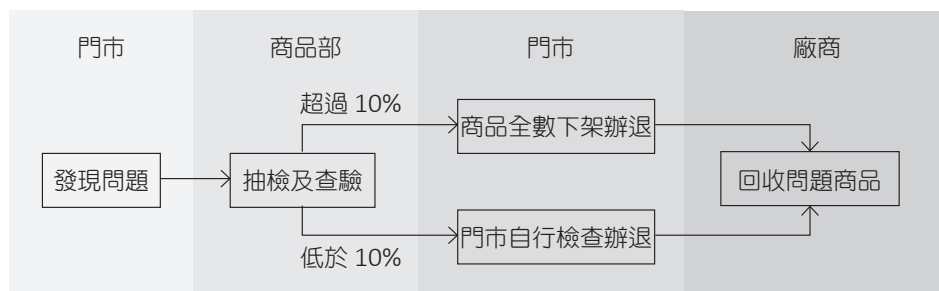
2018 年抽查檢驗作業			
	工廠	供應商	門市
生產地	2	4	7
製造日期	3	5	9
材質	7	7	6
總件數	12	16	22

單位：件數

3.2.3 問題商品下架流程或機制

商品有任何問題或疑慮，必先下架且停止販售，以確保顧客之安全。2018 年曾發生女拖鞋因品質不良，公告全門市將此女鞋全面下架，整批裝箱退廠^{註 1}；男鞋因商品標示未符合規定，公告門市辦理退廠相關事宜^{註 2}。全家福事業部對於商品品質嚴格把關，即時防範問題商品販售風險。

商品產生問題之通報流程：



註 1：廠商自主性發現貨號 251818-0、9 因內襯布未貼好，造成鞋面邊緣易斷裂，門市全數辦理退廠。

註 2：商品上市後，門市人員品檢後反應，貨號 122418-3 未正確標示製造日期及商品尺寸於吊卡上，商品先行下架，後續廠商補上正確標示之吊卡後，於門市重新上架銷售。



3.3 產品安全與消費者關係

3.3.1 顧客申訴管道

全家福事業部秉持者「物美價廉、滿足全家大小足下穿著之需求」的宗旨，希望每一位顧客穿的安心也穿的美麗，因此不定期會提供顧客意見調查表，統計分析顧客意見分析。

2018 年全家福事業部經由 0800 消費者服務專線及官網信箱共處理了 2,078 件顧客服務，類別分為：消費者反應產品問題 228 件；鞋子材質安全問題 16 件；服務不滿意 48 件；服務很滿意 6 件；消費者申訴 512 件；門市資訊詢問 568 件；門市促銷活動訊息 282 件；會員訊息 226 件；其他 192 件。

2018 年電商部（以雅虎商城為例）在顧客滿意度表現上。185 筆的買家評價中，我們讓 78% 的買家感到非常滿意。有將近 9 成的買家感到滿意，在商品品質、出貨速度、服務品質這三個評比項目就佔了 69%，這也是我們未來可以努力求進步的方向。有約 3% 的買家感到不滿意（低於 7 分，且大多是正面評價但給低分），怎麼讓買家給賣家正面評價又願意給高分或者給低分又願意指出我們做不好的地方這是我們需要用心去關注改善的。

未來努力方向：（1）提供多樣化商品與促銷活動，讓買家能有多樣選擇並感到物超所值，買的開心，用的放心。（2）強化物流收、送貨流程，專人處理買家訂單，讓買家能夠快速取得所訂購的商品。（3）指定專人客服、快速解決買家提問問題，持續優化服務品質。（4）上架商品定期庫存量控管，避免產生訂單缺貨的問題，實在做生意。

雅虎商城開店時間是 2015 年 12 月 25 日。由於 2017 年賣家評分筆數未達 100 筆，僅約 2018 年評分筆數的 5 成左右。原因是新開幕店買家尚在摸索與認識賣家當中，因此較不願意對賣家做出評價，所以我們不與 2017 年做比較。

3.3.2 數位行銷

全家福鞋事業部於 2018 年會員總數達到 124 萬人，為了配合時代的變化及科技的進步，並提供給消費者更多元及優質的服務，於 2017 年全家福會員 APP 正式上線，迄今共有 49.9 萬人次下載使用，另外，在鞋全家福粉絲團 108 年按讚粉絲數為 55,796 人；昂路粉絲團 108 年按讚粉絲數為 20,458 人，全家福鞋事業部將不斷透過不同的網路行銷方式，隨時提供給顧客最新的資訊，也預期將在行銷文宣方面朝無紙化邁進。

由於當今消費者的消費習慣改變，為了更符合顧客的消費需求，門市也引進電子化支付工具：歐付寶、橘子支、Apple pay、Samsung pay，滿足不同族群的需求。





4 食品安全

Food safety

管理方針

重大關注主題	供應商管理、商品行銷及標示、顧客健康與安全、顧客關係管理
重要性與管理目的	近年來食安事件層出不窮，每每都造成消費者對食品業者失去信任，對於食品產業更是造成難以估算的傷害與衝擊，因此更深刻體認到強化食品安全機制得重要性，「食的安全」更是消費者所關心的話題，我們堅持將心比心把安全傳遞給顧客，從食材溯源管理開始做起，除了嚴謹的管理機制，亦擴大稽核及檢驗，落實對食安把關的承諾。
政策	以「原物料源頭管理」、「製程衛生管控」為主要食品安全政策。
承諾	秉持「品質至上」、「安全衛生」、「顧客滿意」為最高原則，是我們對消費者的承諾。
目標與標的	<ul style="list-style-type: none"> • 透過食品風險管理，強化食安監測機制。 • 持續強化食品追蹤追溯系統，做好原物料源頭管理。 • 各項產品均符合食品安全衛生法令，確保無食安事件發生。 • 門市人員瞭解正確的操作方法，確實執行衛生自主管理。 • 每月均訂期至門市進行食品安全衛生稽核，確保食材、餐飲及用餐環境衛生無虞。
責任與制度	<ul style="list-style-type: none"> • 遵守食品安全衛生法、商品標示法、食品良好作業規範等相關法規，食品業者登錄平台。 • ISO 22000 & HACCP 食品安全衛生管理系統、台灣優良食品驗證制度、食品業者衛生安全管理系統驗證（107年9月到期^註）。 • 供應商評鑑管理、供應商、商品、原物料相關資料進行追蹤追溯管理。 • 門市食品安全衛生管理程序。
投入資源	<ul style="list-style-type: none"> • 食品實驗室增購電位差鹽度自動滴定儀，確保產品品質穩定度。 • 中央廚房大園廠共計自主執行 2,096 樣次檢驗，抽樣點 / 品項包括 192 項次，合格率为 100%。 • 通過 TAF 認可之台美檢驗科技進行微生物檢驗能力試驗。
申訴機制	<ul style="list-style-type: none"> • 客服專線：0800-003-375（三商巧福）、0800-07-6666（拿坡里）、0800-822-922（福勝亭）、0800-555-750（鮮五井） • 顧客信箱：m4015@mercuries.com.tw（三商巧福） napoli0800@mercuries.com.tw（拿坡里） t0800@mercuries.com.tw（福勝亭） donmono@mercuries.com.tw（鮮五井）
特定的行動	<ul style="list-style-type: none"> • 新供應商實地訪視評估、固定配合之供應商定期進行評鑑。原物料 / 產品自主檢驗及委外檢驗，雙重把關，加倍安心。 • 定期進行門市環境衛生及食品安全稽核和輔導改善 • 規劃導入 FSSC 22000 驗證，成為全球食品安全倡議（Global Food Safety Initiative）認可的管理機制。 • 規劃導入 ISO 17025 實驗室認證，建立品質管理系統程序及技術能力。

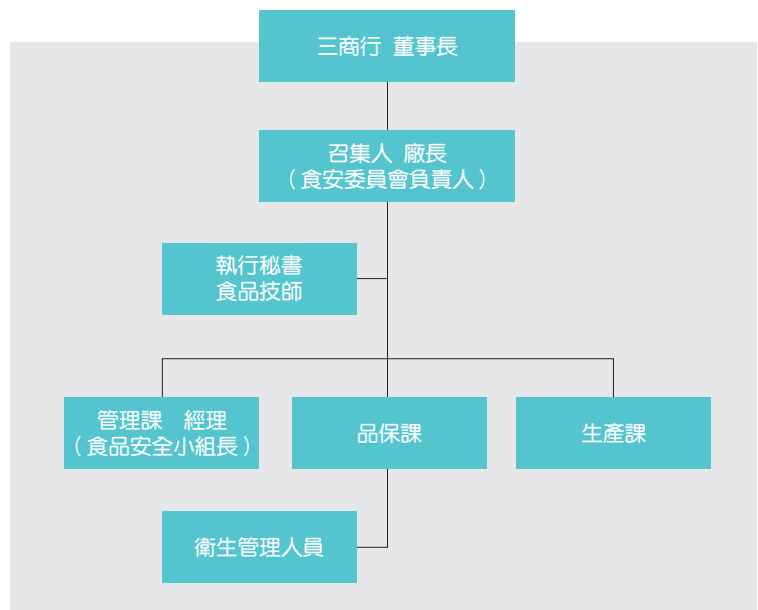
註：由於目前中央廚房現況並無在食藥署公告之「應取得衛生安全管理系統驗證之食品業者」業別規範內，在考量未來將先以導入 FSSC 22000 為主，故先暫緩後續驗證。



4.1 食安委員會

我們成立食安委員（組織圖如下）會檢視及整合食品安全與品質管理，於董事長的帶領下由廠長做為召集人，集合食品技師、管理、生產、品管等相關單位委員，每月定期召開一次內部會議，除了例行廠務運作檢視外，更針對負責之食品安全及品質相關事項進行檢討。

每年召開一次管理審查，針對內外部稽核活動結果分析、法規法令變更、FSMS持續改善及更新等，進行檢視食品安全及品質管理相關事項予以檢討及議決。



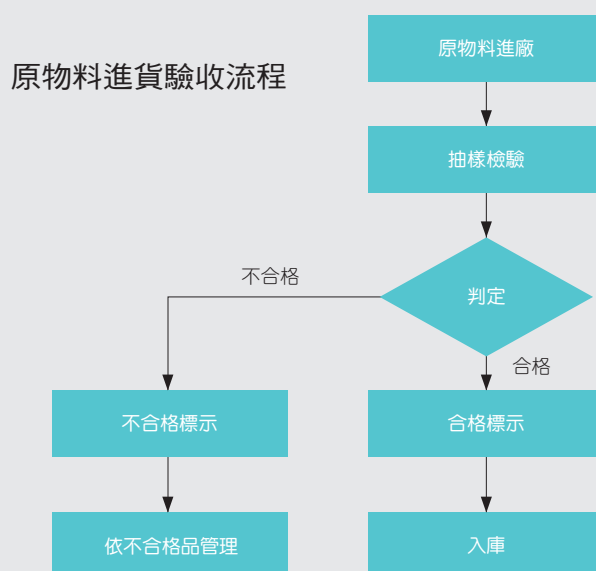
2018 年度參與衛生機構舉辦之教育訓練

課程名稱	參與人數	講習時數 (小時)	核備之機關名稱及 核備文號
2018 年食品製造業者實施一級品管宣導說明會	3	4	北市衛食藥字第 1073760700 號
認識食品添加物及安全使用	2	2	桃衛食管字 107002825 號
食品業者登錄	2	1	桃衛食管字 107002825 號
食品中毒與防範	2	1	桃衛食管字 107002825 號
食品稽查實務與常見衛生環境缺失	2	2	桃衛食管字 107002825 號
新制食品標示	2	2	桃衛食管字 107002825 號
過敏源管理實務	1	4	衛食藥字第 1070006466 號
食品工廠追溯追蹤管理系統實務班	1	14	衛食藥字第 1070006466 號

4.2 原物料管理

為確保外食事業部所使用之原料、物料及食品添加物等，均符合法規之衛生標準，進廠進行抽樣、檢驗、紀錄、標示等要求。

食品安全採源頭管理開始做起，因多次的食安事件發生以供應鏈出問題居多，因此在與供應商的互信基礎上，我們也重新檢視供應鏈品質，建立防偽摻假鑑別流程，並與內部相關部門合作，確保原物料安全與穩定供應。



4.2.1 食安監測機制

目前已取得 HACCP（危害分析重要管制點）、ISO 22000（食品安全管理系統）及麵廠 TQF（台灣優良食品發展協會）等各項驗證，2018 年 HACCP 及 ISO 22000 於 5 月完成複評合格；TQF 也於 1 月、7 月完成追蹤查驗合格，確保系統持續有效的運作！

我們也因應 ISO 22000 驗證系統改版，主動提升驗證系統於 2018 年 8 月起開始導入 FSSC 22000（Food Safety System Certification）驗證，FSSC 22000 係以 ISO 22000 為基礎，具更高規格要求，並為全球食品安全倡議（Global Food Safety Initiative）認可的管理機制，我們計畫於二年完成驗證廠區，以更高規格與國際接軌。



HACCP 驗證證書



ISO 22000 驗證證書



TQF 驗證證書

為有效提升並持續改善原物料及產品之衛生、安全與品質，每年依據 HACCP 及 ISO 22000 食品安全管理系統規範，落實對從業人員、機械設備、作業環境等衛生管理持續監控，並針對各項原物料及成品制訂檢驗計畫，搭配第三方公正檢驗單位，從源頭管理到製造加工過程進行雙重把關，就是為了提供安全無虞之商品，讓消費者食在安心。

自主檢測：針對各類別原料肉不同部位進行動物用藥殘留快篩檢測，2018 年對 14 個品項類別共採 420 抽樣數，均 100% 合格。由於原料部位及進貨頻率增加，較 2017 年提高 44% 抽樣數。

類別	部位	抽樣數	合格數	合格率(%)
雞肉	三節翅	72	72	100%
	腿排(去骨/帶骨)	132	132	100%
	棒腿	59	59	100%
	腿肉丁	17	17	100%
	里肌肉	22	22	100%
牛肉	牛腹條	12	12	100%
	肩條肉	38	38	100%
	牛腱肉	7	7	100%
	帶骨牛小排	1	1	100%
	牛肉絲	2	2	100%
豬肉	大排	53	53	100%
	豬肉絲	3	3	100%
	豬絞肉	1	1	100%
	三枚肉	1	1	100%
總送檢數		420	420	100%

第三方公正單位檢測：中央廚房大園廠針對以下 24 種品項、61 種成品及水塔水質，依照監測計畫規定之採樣週期，共採取 103 個抽樣數，檢驗結果均為 100% 合格。

肉類原料動物用藥殘留檢測				
類別	部位	抽樣數	合格數	合格率（%）
雞肉	腿肉丁	1	1	100%
	里肌肉	1	1	100%
	土雞	2	2	100%
	去骨腿排	1	1	100%
	T7 骨腿	2	2	100%
	雞軟骨	1	1	100%
牛肉	牛腱	2	2	100%
	牛腹肉	2	2	100%
	肩條肉	2	2	100%
	牛肚	2	2	100%
	牛筋	2	2	100%
	牛肉絲	1	1	100%
	牛肩胛肉	1	1	100%
	無骨牛小排	1	1	100%
豬肉	大排	2	2	100%
	豬絞肉	1	1	100%
	豬肉絲	1	1	100%
	三枚肉	1	1	100%

乾酪原料三聚氰胺及防腐劑檢測				
類別	品項	抽樣數	合格數	合格率（%）
乾酪	盟佐起士	1	1	100%
	切達起士	1	1	100%

原料重金屬、農藥殘留檢測				
類別	檢驗項目	抽樣數	合格數	合格率（%）
中藥材	農藥殘留	1	1	100%
香草原料	農藥殘留	1	1	100%
牛骨	重金屬	1	1	100%



麵粉原料監測				
類別	檢驗項目	抽樣數	合格數	合格率（%）
麵粉	真菌毒素、漂白劑	2	2	100%

2018 年度成品品質監測				
類別	檢驗項目	抽樣數	合格數	合格率（%）
麵條	微生物、漂白劑、防腐劑	7	7	100%
成品 (全品項)	微生物	60	60	100%

2018 年度水質監測				
類別	檢驗項目	抽樣數	合格數	合格率（%）
水質 (水塔)	大腸桿菌群、綠膿桿菌、糞便性鏈球菌、重金屬殘留（汞、鉛、鎘、砷、銅）	1	1	100%

2018 年度 TQF 品質監測				
類別	檢驗項目	抽樣數	合格數	合格率（%）
麵條	大腸桿菌群、仙人掌桿菌、己二烯酸	2	2	100%

自主衛生監控：中央廚房大園廠每月會針對成品、水質及冰塊檢測、廠區內進行環境菌落、機械塗抹及人員手部塗抹進行自主執行檢驗，2018 年度中央廚房大園廠共計自主執行 2,096 樣次檢驗，抽樣點 / 品項包括 192 項次，合格率为 100%。

成品		水質、冰塊		環境落菌		機械設備塗抹		從業人員手部衛生塗抹	
件數	合格率%	件數	合格率 %	件數	合格率 %	件數	合格率 %	件數	合格率 %
1314	100%	64	100%	302	100%	351	100%	243	100%

自主檢驗報告 - 原料動物用藥殘留

三商行股份有限公司
快篩檢驗試劑報告

品名名稱：克羅
廠商名稱：三商行股份有限公司
產地：美國

送貨日期：2018/12/27
批號：181227
檢驗日期：2018/12/28
報告日期：2018/12/28

檢驗項目	檢驗結果	判定	照片留底
慶龍克羅特羅 (CLO)	■陰性 □陽性	■合格 □不合格	
克羅多巴諾 (CLO)	■陰性 □陽性	■合格 □不合格	
沙丁那羅 (SNT)	■陰性 □陽性	■合格 □不合格	

1. 表示方式：陰性為直視為合格，陽性為上字呈現一條紅線（表示“V”的直視為合格）
2. 判定：（陰性）合格，（陽性）不合格
3. 判定：（陰性）合格，（陽性）不合格
4. 判定：（陰性）合格，（陽性）不合格

品名名稱：克羅
廠商名稱：三商行股份有限公司
產地：美國

送貨日期：2018/12/27
批號：181227
檢驗日期：2018/12/28
報告日期：2018/12/28

三商行股份有限公司
快篩檢驗試劑報告

品名名稱：克羅
廠商名稱：三商行股份有限公司
產地：美國

送貨日期：2018/12/27
批號：181227
檢驗日期：2018/12/28
報告日期：2018/12/28

檢驗項目	檢驗結果	判定	照片留底
克羅 (CLO)	■陰性 □陽性	■合格 □不合格	
克羅多巴諾 (CLO)	■陰性 □陽性	■合格 □不合格	
克羅多巴諾 (CLO)	■陰性 □陽性	■合格 □不合格	

1. 表示方式：陰性為直視為合格，陽性為上字呈現一條紅線（表示“V”的直視為合格）
2. 判定：（陰性）合格，（陽性）不合格
3. 判定：（陰性）合格，（陽性）不合格
4. 判定：（陰性）合格，（陽性）不合格

品名名稱：克羅
廠商名稱：三商行股份有限公司
產地：美國

送貨日期：2018/12/27
批號：181227
檢驗日期：2018/12/28
報告日期：2018/12/28

委外送檢報

SGS
食品實驗室-台北
FOOD LAB-TAIPEI
測試報告
Test Report

品名名稱：麵條
廠商名稱：三商行股份有限公司
產地：美國

送貨日期：2018/12/27
批號：181227
檢驗日期：2018/12/28
報告日期：2018/12/28

檢驗項目	檢驗結果	判定	照片留底
麵條 (CLO)	■陰性 □陽性	■合格 □不合格	
麵條 (CLO)	■陰性 □陽性	■合格 □不合格	
麵條 (CLO)	■陰性 □陽性	■合格 □不合格	

1. 表示方式：陰性為直視為合格，陽性為上字呈現一條紅線（表示“V”的直視為合格）
2. 判定：（陰性）合格，（陽性）不合格
3. 判定：（陰性）合格，（陽性）不合格
4. 判定：（陰性）合格，（陽性）不合格

品名名稱：麵條
廠商名稱：三商行股份有限公司
產地：美國

送貨日期：2018/12/27
批號：181227
檢驗日期：2018/12/28
報告日期：2018/12/28

麵條 - 微生物、漂白劑及防腐劑檢驗報告

SGS
食品實驗室-台北
FOOD LAB-TAIPEI
測試報告
Test Report

品名名稱：麵條
廠商名稱：三商行股份有限公司
產地：美國

送貨日期：2018/12/27
批號：181227
檢驗日期：2018/12/28
報告日期：2018/12/28

檢驗項目	檢驗結果	判定	照片留底
麵條 (CLO)	■陰性 □陽性	■合格 □不合格	
麵條 (CLO)	■陰性 □陽性	■合格 □不合格	
麵條 (CLO)	■陰性 □陽性	■合格 □不合格	

1. 表示方式：陰性為直視為合格，陽性為上字呈現一條紅線（表示“V”的直視為合格）
2. 判定：（陰性）合格，（陽性）不合格
3. 判定：（陰性）合格，（陽性）不合格
4. 判定：（陰性）合格，（陽性）不合格

品名名稱：麵條
廠商名稱：三商行股份有限公司
產地：美國

送貨日期：2018/12/27
批號：181227
檢驗日期：2018/12/28
報告日期：2018/12/28

成品檢驗報告

SGS
食品實驗室-台北
FOOD LAB-TAIPEI
測試報告
Test Report

品名名稱：牛肉原料
廠商名稱：三商行股份有限公司
產地：美國

送貨日期：2018/12/27
批號：181227
檢驗日期：2018/12/28
報告日期：2018/12/28

檢驗項目	檢驗結果	判定	照片留底
牛肉原料 (CLO)	■陰性 □陽性	■合格 □不合格	
牛肉原料 (CLO)	■陰性 □陽性	■合格 □不合格	
牛肉原料 (CLO)	■陰性 □陽性	■合格 □不合格	

1. 表示方式：陰性為直視為合格，陽性為上字呈現一條紅線（表示“V”的直視為合格）
2. 判定：（陰性）合格，（陽性）不合格
3. 判定：（陰性）合格，（陽性）不合格
4. 判定：（陰性）合格，（陽性）不合格

品名名稱：牛肉原料
廠商名稱：三商行股份有限公司
產地：美國

送貨日期：2018/12/27
批號：181227
檢驗日期：2018/12/28
報告日期：2018/12/28

牛肉原料 - 動物用藥殘留報告

SGS
食品實驗室-台北
FOOD LAB-TAIPEI
測試報告
Test Report

品名名稱：乳酪絲
廠商名稱：三商行股份有限公司
產地：美國

送貨日期：2018/12/27
批號：181227
檢驗日期：2018/12/28
報告日期：2018/12/28

檢驗項目	檢驗結果	判定	照片留底
乳酪絲 (CLO)	■陰性 □陽性	■合格 □不合格	
乳酪絲 (CLO)	■陰性 □陽性	■合格 □不合格	
乳酪絲 (CLO)	■陰性 □陽性	■合格 □不合格	

1. 表示方式：陰性為直視為合格，陽性為上字呈現一條紅線（表示“V”的直視為合格）
2. 判定：（陰性）合格，（陽性）不合格
3. 判定：（陰性）合格，（陽性）不合格
4. 判定：（陰性）合格，（陽性）不合格

品名名稱：乳酪絲
廠商名稱：三商行股份有限公司
產地：美國

送貨日期：2018/12/27
批號：181227
檢驗日期：2018/12/28
報告日期：2018/12/28

乳酪絲 - 三聚氰胺、防腐劑檢驗報告



針對主原料及成品執行廠內自主檢驗分析，檢驗項目包含一般化學性、物理性及微生物等分析項目，以確保原料及最終產品品質均安全無虞。物性分析方面也增購一台電位差鹽度自動滴定儀，確保產品品質穩定度。

於 2018 年參加經 TAF 認可之台美檢驗科技進行微生物檢驗能力試驗，藉此證實並展現品質安全實驗室的檢驗能力。

為強化食安自主檢驗能力，於 8 月也導入 ISO 17025 實驗室認證，建立品質管理系統程序及技術能力，以符合 ISO 17025 規範要求，預計 2019 年取得財團法人全國認證基金會（TAF）認可之國際 ISO 17025 實驗室認證。

2018 年度實驗室產生之費用^{註 1} 約占年度食品營業收入淨額 0.11%。

檢測項目：產品、水質、動物用藥及抗生素殘留、人員及設備塗抹、廠區落菌

檢測細項：產品 - 微生物檢測（總生菌數、大腸桿菌群、大腸桿菌、仙人掌桿菌）

物性檢測（糖度、鹽度、水分）

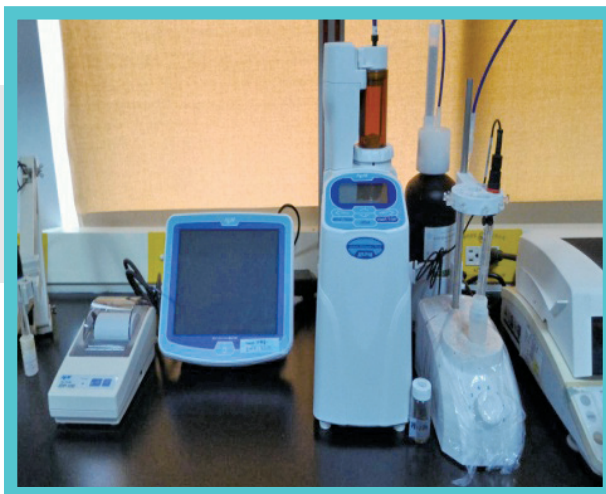
水質 - 微生物檢測（總生菌數、大腸桿菌群、大腸桿菌）

物性檢測（pH 值、有效餘氯）

肉品動物用藥殘留 - 萊特多巴胺、鹽酸克倫特羅及沙丁胺醇

肉品抗生素殘留 - 氯黴素、磺胺二甲氧嘧啶及磺胺二甲嘧啶

註 1：實驗室相關支出費用包括：委外檢驗費用、實驗室藥品耗材費用、儀器設備雜項購置及校正費用、人員薪資、能力試驗、外部教育訓練及文具修繕等雜項費用等。



電位差鹽度自動滴定儀



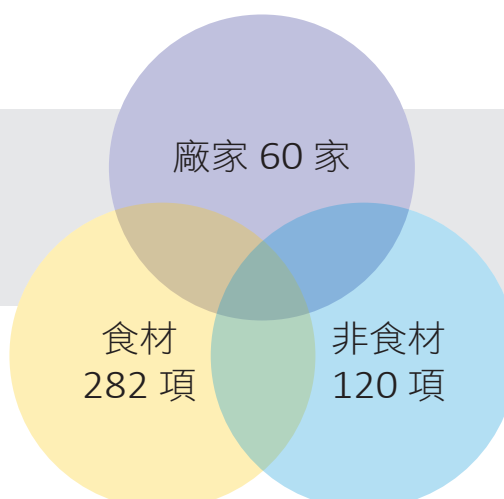
能力試驗通過證書

4.2.2 食安溯源追蹤

為能讓生產的產品從原料進廠、生產到交貨的各個階段完成有效的追溯，可藉由內部 ERP 系統提供供應商、商品、原物料相關資料及進銷貨、溯源管理、訂貨驗收管理、生產履歷登錄與上傳公有雲等功能，符合政府食品法規管理規範，所使用之原料，共計食材 282 項，非食材 120 項，100% 的食材及 97% 的非食材（3% 為外包裝袋 / 箱）進行追蹤追溯管理，透過系統化管理，減少人工紙本作業，強化外食事業部供應商原物料品質及溯源機制。

項目	加強重點	執行情形
商品品質規格書查驗內容	<ul style="list-style-type: none"> • 供應商清冊新增食品業者登錄字號欄位。 • 提供進口原料輸入許可證及食品添加物許可證字號。 • 食材複合配方原料供應商應展開揭露。 • 原物料配方過敏原標示。 	2018 年針對新食材進行查核，共計查核 23 項原物料品質規格書，皆符合查核重點，達成率 100%。
國外進口原料之安全文件蒐集	<ul style="list-style-type: none"> • 產地證明文件（輸入許可證、檢疫證明及報關單）。 • 輻射檢驗證明（特定地區、特定食品）（須有公布或證明） 	2018 年查核 23 項新食材中，7 項為國外進口食材，完成審核原料相關產地證明共 7 項，達成率 100%。
食材原料監測計畫	<ul style="list-style-type: none"> • 加工肉類產品之動物用藥殘留、抗生素檢驗標的。 • 麵粉原料真菌毒素檢驗標的。 	2018 年原料強制檢驗項目，委外檢測共計 28 件，合格件數 28 件，合格率 100%。
	<ul style="list-style-type: none"> • 一般食品衛生規格標準：總生菌數、大腸桿菌群、大腸桿菌。 	2018 年生產成品，執行自主衛生抽檢共計 1,314 次，合格率 100%。
	<ul style="list-style-type: none"> • 實施強制檢驗自主管理，要求水產品、乳品、肉品加工、食用油脂、食品添加物及麵粉等相關廠商自主檢測，並定期提供自主檢驗報告。 	定期取得常態性供應商提供的自主檢驗報告，截至年底供取得 85 份報告。

2018 年食安溯源系統登錄數



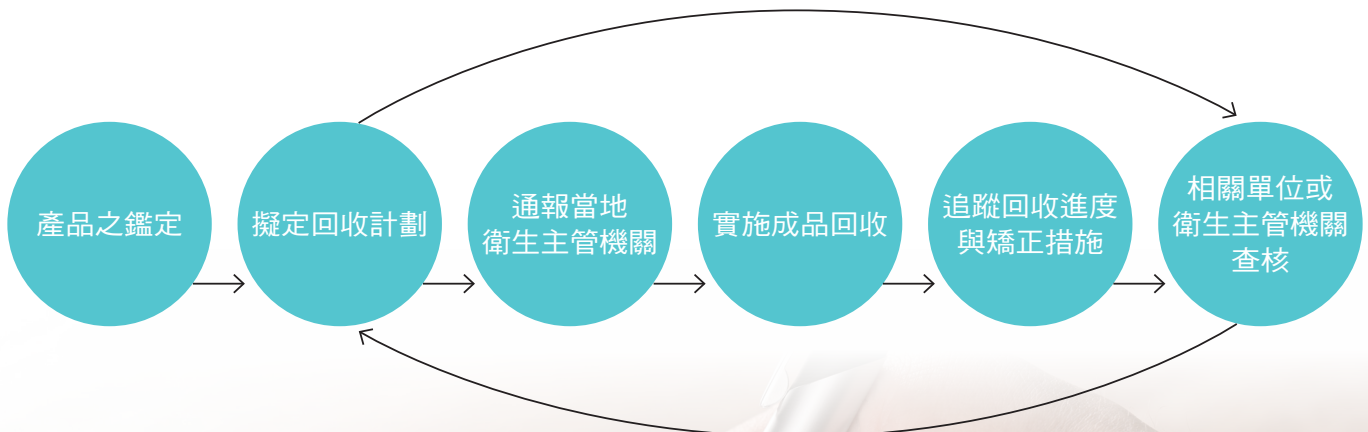


4.2.3 危機處理

當發生食品安全之危機時，由「食安委員會」負責主導召開緊急會議，協調及指揮各相關部門及人員，調查原因及研擬因應措施，將發生的食品安全問題及可能導致之風險進行彙報，有效且快速處理突發的狀況，妥善處理食品安全危機。為確保此危機處理之有效性，固定每年會進行「模擬演練」一次。

另外，為避免因應存在食品安全疑慮或品質問題之不良品，會有危及消費者健康與公司信譽之損害，能迅速回收本公司不良產品，防止危害範圍持續擴大，亦每年依據「成品回收及處理標準作業程序」進行產品回收之模擬一次。

成品回收及處理流程圖如下：



4.3 食品安全衛生教育訓練規劃

對外食事業部中央廚房所有工作人員，依據其工作需求，提供適當內部及外部的訓練課程，以強化員工能力，提升員工素質，進而達成品質政策之要求。2018 年中央廚房執行各項教育訓練總計為 2,251.5 小時，每人平均受訓時數為 19.6 小時。

管理職		內部教育訓練		外部教育訓練	
	性別	男	女	男	女
	人數	16	9	16	9
	總訓練時數	343	202.5	45	32
	平均時數	21.4	22.5	2.8	3.6
一般職員		內部教育訓練		外部教育訓練	
	性別	男	女	男	女
	人數	63	27	63	27
	總訓練時數	1027	478	68	56
	平均時數	16.3	17.7	1.1	2.1





2018 年度共參與 20 場內外部教育訓練課程，115 個時數

	課程名稱	上課時數
內部教育訓練	ISO 22000 / HACCP 規範介紹	4
	勞工安全衛生	3
	消防安全介紹及演練	2
	急救訓練	2
	食品衛生安全介紹	2
	員工個人衛生觀念	2
	環境衛生清潔規範	2
	食物中毒介紹及預防	4
	清潔消毒作業	2
	5S 觀念介紹	2
外部教育訓練	衛生講習	4
	壓力容器操作人員	35
	壓力容器操作人員複訓	3
	堆高機操作人員	18
	堆高機操作人員複訓	3
	職業安全衛生業務主管複訓	12
	固定式起重機操作人員複訓	3
	從事吊掛作業人員複訓	3
	防火管理人員複訓	6
	急救人員複訓	3

4.4 物流管理

建立符合食品良好衛生規範之運輸標準，在供、需、倉儲等不同部之間轉運都能確保食品之安全。

我們北、中、南三處物流倉庫，皆有定時溫度計錄及溫度異常警報系統，為掌控配送運輸品質及時間，依照不同溫層之物流配送路線，採用少點多車之原則，縮短物流配送時間，並定時監控物流車溫度紀錄器及 GPS 定位系統，確實達到配送品質及溫度管控。





4.5 食品供應商管理

食品安全從源頭把關做起，我們堅持選擇合格之供應商，每年都會對新開發供應商及既有供應商進行評鑑，透過供應商評鑑制度把關生產者，建立嚴謹的食安防護網，進而穩定供應進料之品質。

4.5.1 供應商遴選

要守護消費者的食的安全，首要工作就是建立供應鏈的標準模式，唯有理念相近且具有正確食品安全觀念的供應商，透過嚴謹的供應商評鑑和稽核制度，來確保我們所使用的原料及生產的商品安全無虞。

供應商遴選需為合法登記之公司（代理商 / 進口商）或工廠，並優先採用經系統認證之食材或供應商（CAS 台灣優良農產品、TAP 農產品產銷履歷、TQF 台灣優良食品驗證、ISO 22000 & HACCP 食品安全管理系統等），共同為食品安全做把關。2018 年與 63 家供應商合作（含國外已通過系統驗證之 3 家供應商），其中有一種系統認證之國內供應商為 53 家，採購符合國際認可之產品責任標準者占整體採購之 84%，另有 6 家食品（材）供應商尚未有系統認證，1 家包裝膠帶等非食品等級之耗材供應尚未有系統認證，目前這 7 家供應商均已在建置食品安全系統。

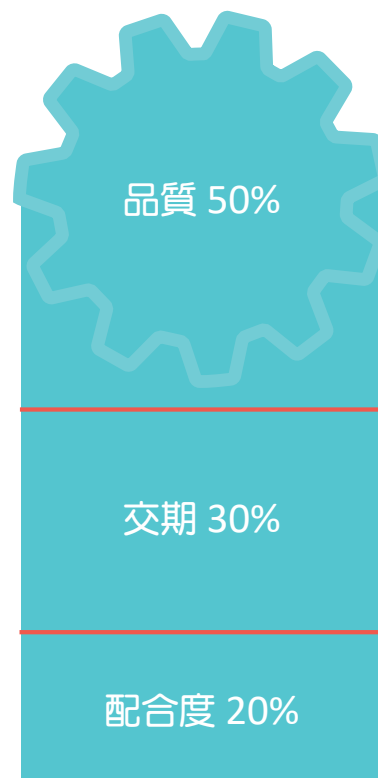
已符合驗證系統之國內供應商統計（供應商驗證系統有重複）

	食品業者 登錄字號	ISO 22000	FSSC 22000	ISO 9001	HACCP	CAS	TQF
食材供應商 (51 家)	48	35	3	2	38		4
包耗材供應商 (2 家)	2			1	1		
農畜產供應品 (10 家)	10	5			5	10	

4.5.2 現有供應商評鑑

登錄合格且持續交易之供應商，每季定期對供應商供貨「品質」、「交期」、「配合度」三項進行評比，其評分比重及分級為：

A 級 95 分以上	列為優良供應商
B 級 94 ～ 85 分	列為合格供應商
C 級 84 ～ 60 分	減少交易，輔導改善之供應商
D 級 60 分以下	不建議合作



2018 年度共評鑑 58 間供應商，評比 A 級優良廠商有 26 家（佔供應商比 45%），B 級合格供應商有 32 家（佔供應商比 55%），無評比 C 級以下之廠商。

2015 年～ 2018 年供應商評鑑結果，經由評鑑流程逐步提升供應商品質：

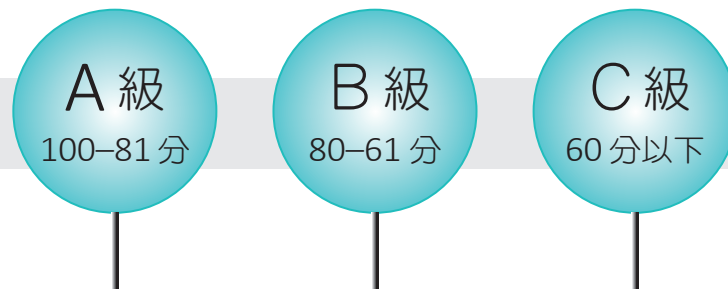
	A 級優良廠商 家數（占比）	B 級合格廠商 家數（占比）	C 級廠商 家數（占比）
2015 年		35（80%）	9（20%）
2016 年		46（100%）	
2017 年	12（24%）	38（76%）	
2018 年	26（45%）	32（55%）	



4.5.3 新供應商實地稽核

新開發的供應商或新原料交易前，會依據食品良好作業規範（GHP）進行實地廠商工廠視察，評鑑的項目包括（1）驗證管理作業（10%）、（2）廠房設施及環境衛生管理（10%）、（3）製程管理作業（10%）、（4）品質管理作業（10%）、（5）食品添加物管理（10%）、（6）人員衛生管理（10%）、（7）教育訓練（10%）、（8）檢驗與量測管理（10%）、（9）病媒防治管理（10%）及（10）倉儲運輸管理（10%），評比結果若為 C 級（評分為以下），則不列入合作供應商。

針對以上十項進行實地稽核評分，其評比結果分為三級：



2018 年度實際訪查評鑑 14 家廠商，評鑑為 A 級廠商 6 家，B 級廠商 8 家，列入往來供應商清冊，訪廠 14 家皆為食材廠商。

4.5.4 來自當地供應商的採購項目比例

外食事業部為響應聯合國永續發展目標「責任消費與生產」，確保永續的消費與生產模式，因此，除了 6 種肉類原料國內無法提供足夠的產量，需向國外採購之外，其餘 95% 所使用的食材原物料均向國內廠商採購，促進當地的經濟與就業，發展良性的供應鏈。

4.5.5 食品安全與產品標示之法規遵循

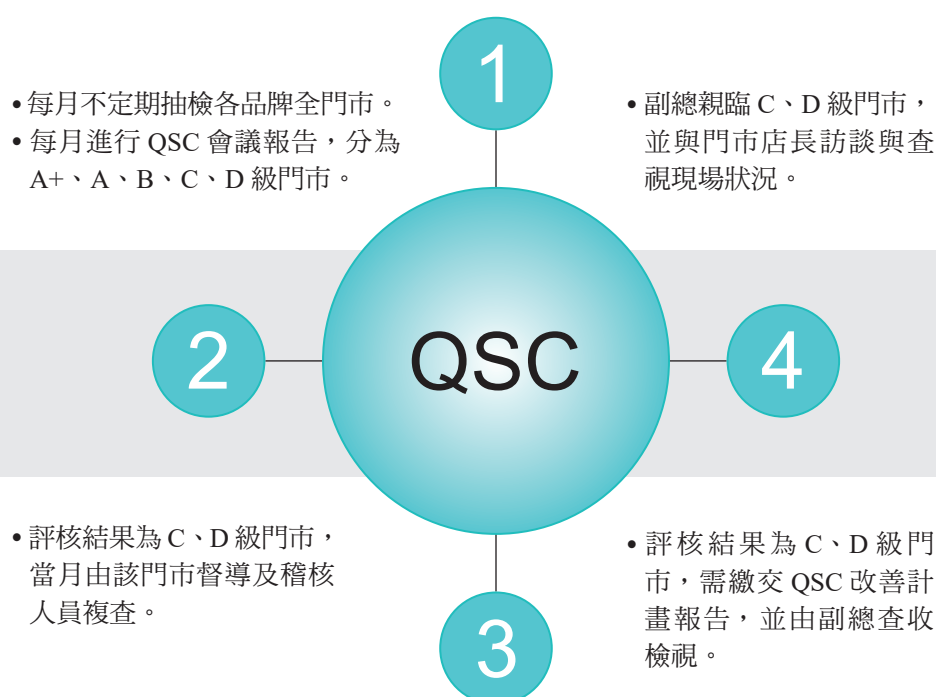
2018 年在食品安全與產品標示並無重大違規事件，僅於 12 月份發生一起由於未能向民眾正確說明湯底成份，因此發生民眾認為成份疑義與宣稱不符事件。

產品	事由	改善辦法
三商巧福 牛肉麵湯底	民眾向衛生局反映三商巧福門市販售之牛肉麵食品，成份疑義涉宣稱不實。	高雄市衛生局接獲客訴說牛肉湯底標示不符，案件轉回桃園市衛生局審理，提供牛肉湯底成份表、產品檢驗報告，門市 DM 及牛湯產品外包裝標示等資訊參考，經桃園市衛生局到廠確認產品標示及資料等符合規範，並無標示不符之事實。

4.6 門市管理

4.6.1 門市衛生查核機制

為貫徹從食品衛生從原料到餐桌（消費者）的理念，三商行股份有限公司外食事業部除了在食品安全上做嚴格的控管之外，也建立門市食品衛生管理及環境衛生與服務稽核機制（QSC），稽核小組成員每月會抽檢各品牌全門市，進行 A+、A、B、C、D 共五級評比，依照各個品牌提供不同之獎勵制度，評核為 C、D 級門市需提供 QSC 改善計畫提交副總，並由副總親自與該門市店長進行訪談與視查現場狀況。





4.6.2 綠色循環商店評鑑

新北市環保局自 100 年起推動綠色循環商店評鑑，分別就其源頭減量、惜食作為、資源回收、周邊環境整潔、環保觀念宣傳、節能等面向進行全面性地評鑑，並將盛裝原料或半成品的容器，以可重複使用為主，並讓多餘食材、格外品等變成可分享、可捐贈、可再創造價值的資源。

2018 年三商行外食部也積極地參與了此項活動，並榮獲殊榮，福勝亭樹林店、鮮五井汐止店、鮮五井新莊店獲得「綠色循環商店評鑑」五星級獎；福勝亭環球店、福勝亭三崇愛買店、鮮五井中和永安店、鮮五井佳瑪店、鮮五井新店店獲得「綠色循環商店評鑑」四星級獎。



2018 年三商行外食部有九間門市參加，共有八家得獎。期許 2019 年能全數得獎，並獲得星級以外的獎項。

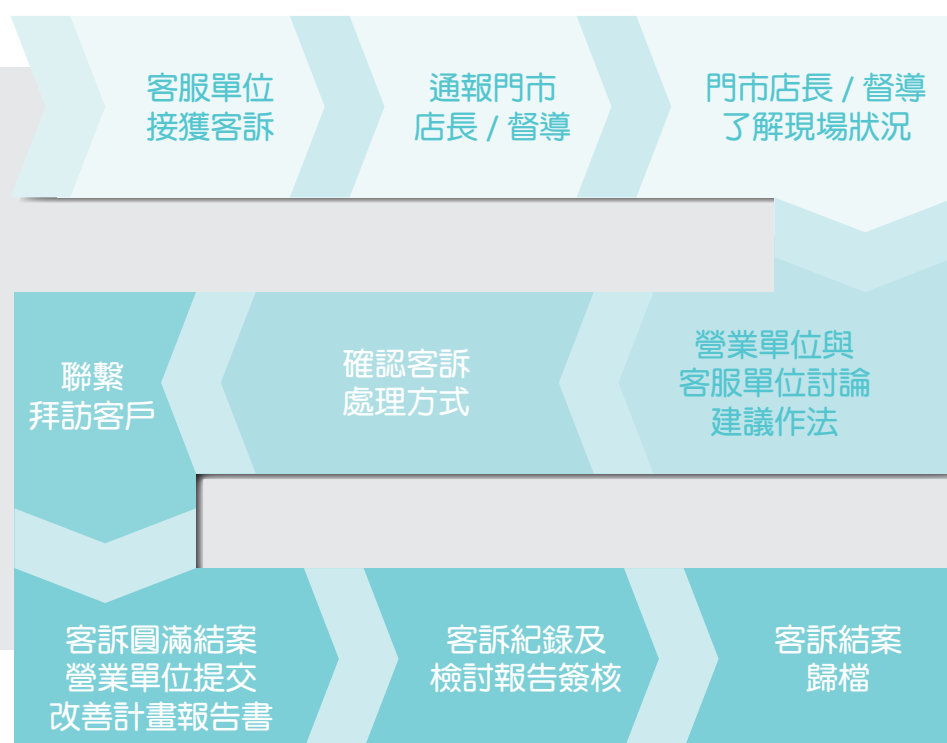
4.7 食品安全與消費者關係

4.7.1 顧客滿意度及申訴管道調查

目前我們透過網路意見回饋，以及顧客 0800 服務專線，供顧客即時回饋意見，並追蹤後續結果，並改善服務品質，以創造最大顧客滿意度為目標。目前正規劃全面顧客意見回饋網路化，智慧型手機盛行的現在，由手機掃瞄即可反應問題及收集訊息，不僅可降低資源浪費更可更有效率的處理顧客問題。

2018 年顧客 0800 服務專線共服務了約 164,583 通服務電話，服務項目概括消費者詢問門市行銷優惠、門市地址電話、產品建議等等。關於客訴問題約有 625 通，客服單位均以客服流程處理並結案歸檔；以達到滿足消費者需求為目的，改善及加強公司相關事項為輔。

顧客服務流程



A close-up photograph of a mossy rock with a large white number 5 overlaid on it. The moss is green and textured, and the rock is dark and rough. The background is blurred, showing some light spots.

5 環境保護

Environmental protection

管理方針

重大關注主題	能源管理、廢棄資源與有害物管理、 法規遵循（環境保護法規）
重要性與管理目的	地球氣溫逐漸升高，暖化現象日益嚴重，為保護地球的永續未來，政府已於 2015 年宣示自主減碳承諾，身為地球村的一員，三商投控配合政府政策，提升用水與用電的使用效率，訂定自主節能減碳辦法，讓每一位員工都能為保護地球盡一份心力。
政策	遵循節能規定・發展永續環境。
承諾	<ul style="list-style-type: none"> • 提供相關資源，達成節約能源目標。 • 致力於綠色供應鏈管理、綠色採購，有效做好環境保護工作。 • 力行能源績效改善、減廢及污染預防，以降低對環境衝擊。 • 所有服務過程與活動均符合法規要求。 • 完善能源管理系統文件及向組織內所有階層建立良好溝通。
目標與標的	推動各項節能改善措施，預防企業營運對自然環境產生之影響、降低環境衝擊，以期達到企業與自然的能源共生。
責任與制度	<ul style="list-style-type: none"> • 遵守能源管理法、廢棄物清理法、一般廢棄物回收清除處理辦法、水污染防治法等相關法規。 • 推動能源管理系統，明定本公司各部門人員之管理職責，由能源管理委員會確認能管系統之運作績效。
投入資源	<ul style="list-style-type: none"> • 建置 ISO 50001 能源管理系統。 • 辦理 3 場能源管理系統教育訓練，培訓能源種子。 • 近年持續更新廢（污）水處理設備，目標以高效率的處理方法，降低環境的負擔。 • 全家福事業部旗下 224 間門市之鹵素投射燈改為 LED 投射效能燈，節省 4,139 度（14,900 百萬焦耳）。
申訴機制	企業社會責任信箱：jay.lin@mercuries.com.tw
特定的行動	<ul style="list-style-type: none"> • 訂定節能省電自主管理辦法。 • 將能源管理政策及節能措施加入新進員工教育訓練當中，讓員工將節能觀念融入工作職場當中。

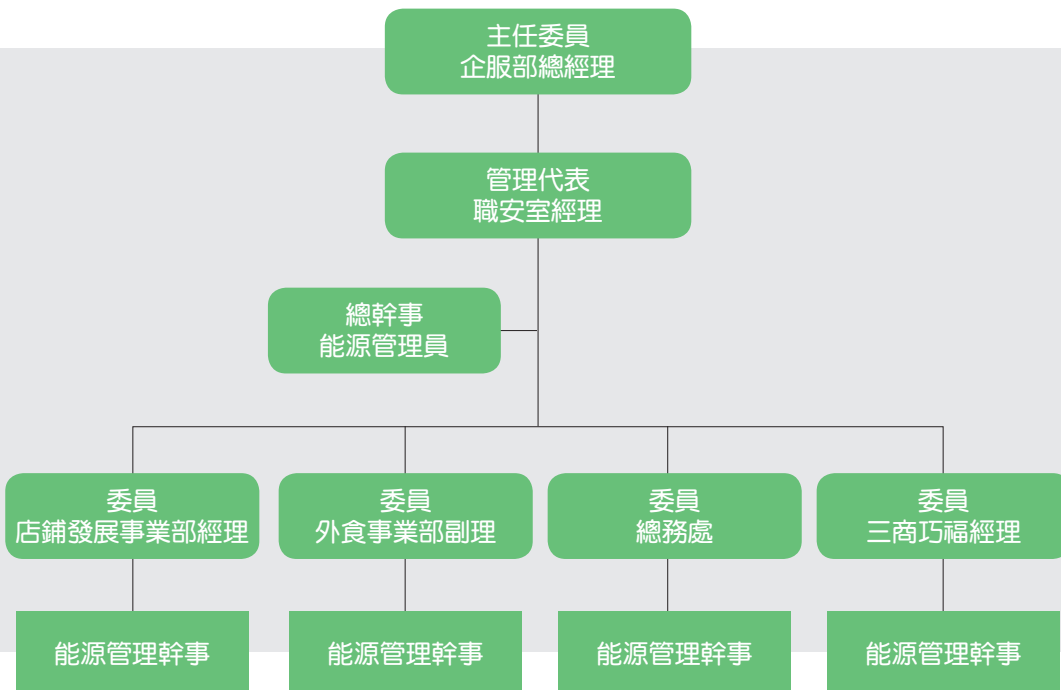


5.1 能源管理

5.1.1 能源管理系統

在 2017 年，三商行股份有限公司導入 ISO 50001 能源管理系統（總公司及三商巧福伊通門市示範店），公司承諾持續提升各項資源之利用效率，提供相關資源，達成節約能源目標，致力於綠色供應鏈管理、綠色採購，有效做好環境保護工作，力行能源績效改善、減廢及污染預防，以降低對環境衝擊，並且所有服務過程與活動均符合法規要求。2017 年 11 月經英國標準協會太平洋有限公司台灣分公司（BSI）審查通過，取得 ISO 50001 管理系統認證，為確保能源 ISO 50001 能源管理系統持續改善且有效執行，於 2018 年 9 月通過複評。未來預期將此管理系統推廣至其他事業體系，透過評估重要耗能設備運轉效率進行汰換保養作業，達到節能減碳，環境永續之目標。

能源管理委員會



組織分工	工作職掌
主任委員	核准及發布能源政策與能源管理手冊。審查能源管理目標、標的及行動計畫之推進狀況及達成情形。
管理代表	訂定重大能源使用設備評估基準。核定重大能源使用設備，討論改善能源績效之優先順序，檢討能源管理系統運作情形。核准能源管理目標、標的及行動計畫。
委員	決議重大能源使用設備評估基準，並決定改善能源績效之優先順序。確認該單位之能源管理目標、標的及行動計畫。

為了確實落實公司政策，提升員工對於節能的正確觀念，2018 年公司將能源管理的政策及措施加入新進員工教育訓練當中，讓員工將節能觀念融入工作職場當中，另外也辦理三場能源管理系統教育訓練，為培訓公司內更多的能源種子，將管理系統落實到工作環境當中。



為秉持著有效利用能源，不浪費電力的精神，三商行總公司五層樓於 2018 年 6 月推動節能行動方案，請大樓管理中心協助配合，提早一小時關閉送風機開關，依經驗推估其減少耗能： $65 \text{ 台} \times 0.6\text{KW} \times 249 \text{ 小時} / \text{年} \times 0.5 \text{ (設備負載率)} = 4,855\text{KWH} / \text{年}$ ，減少 17,478 百萬焦耳，電力密度減少 13.2%，達到年度目標節電率 1%。三商投控所在大樓之樓層，因配合三商行總公司實施「提早一小時關閉送風機開關」節能行動方案，2018 年電力總度數為 1,994,800 度（7,181,280 百萬焦耳），用電度數較 2017 年減少 589,680 百萬焦耳，電力密度較 2017 年減少 7.6%。

2018 年伊通門市電力總度數為 131,640 度（473,904 百萬焦耳），電力強度為 10 度 / 千元營業額，由於來客數較 2017 年增加 11%，因此在電力的部分，2018 年增加 59,184 百萬焦耳，用電效率降低 4%。



5.1.2 全家福事業部節能減碳行動方案

自 2012 年起全家福事業部配合政府實施企業節能活動方面便不遺餘力，旗下 224 間門市每年固定於 3 ～ 5 月請廠商至各店以藥水清洗管路、水塔、冷氣主機，延長機器壽命、增加冷房效率，減少能源消耗。招牌燈開啟、關閉，依夏季時間、冬季時間皆已裝設定時器分別調整設定。2014 年已榮獲經濟部「自願性節能」節能企業績效卓越獎。2016 年起陸續更換使用超過 15 ～ 20 年以上之冷氣主機，並且響應環保汰換使用 R410A 環保冷媒機種之冷氣，2017 年已更新 50 台環保冷媒機種。2018 年亦持續更新老舊、不堪使用或維修費用過高之機器。

在照明節能部分，2017 年起門市全面更換 LED 投射燈、吸頂 LED 燈，減少能源消耗，總用電量（契約用電馬力數）亦隨之調降 5,820 度（20,952 百萬焦耳）。另外也配合能源法規要求，門市之鹵素投射燈改為 LED 投射效能燈，一整年約省下 $40 \text{ 組} \times 42\text{W} \times 224 \text{ 間門市} \times 11\text{hr} = 4,139 \text{ 度}$ （14,900 百萬焦耳），未來預計每年排定 3 ～ 5 家門市施作大改裝修、小改裝修，更換節能燈具及所有配線，減少能源消耗。

2018 年台電高雄地區分所通知全家福六家門市因節電效能顯著，建議調降契約用電馬力數，持續進行節能作業。

2018 年底配合三商行能源管理 ISO 50001 的相關作業，規劃遴選部分門市參與能源管理作業，建立完整能源作業管理系統，未來積極拓展其他門市與區域。



5.2 污染管理制度

5.2.1 外食事業部中央廚房大園廠廢棄物處理

廢棄物的減量及資源回收再利用，一直是我們友善環境的目標，透過完善的廢棄物管理系統，使得廢棄物管理程序更加的落實，資源回收再利用的效率也可以更進一步的提升。而在這樣嚴謹的管控下，近年沒有相關的重大污染事件的產生。我們也將持續的追求創新、高效率的處理方法，以降低環境的負擔。

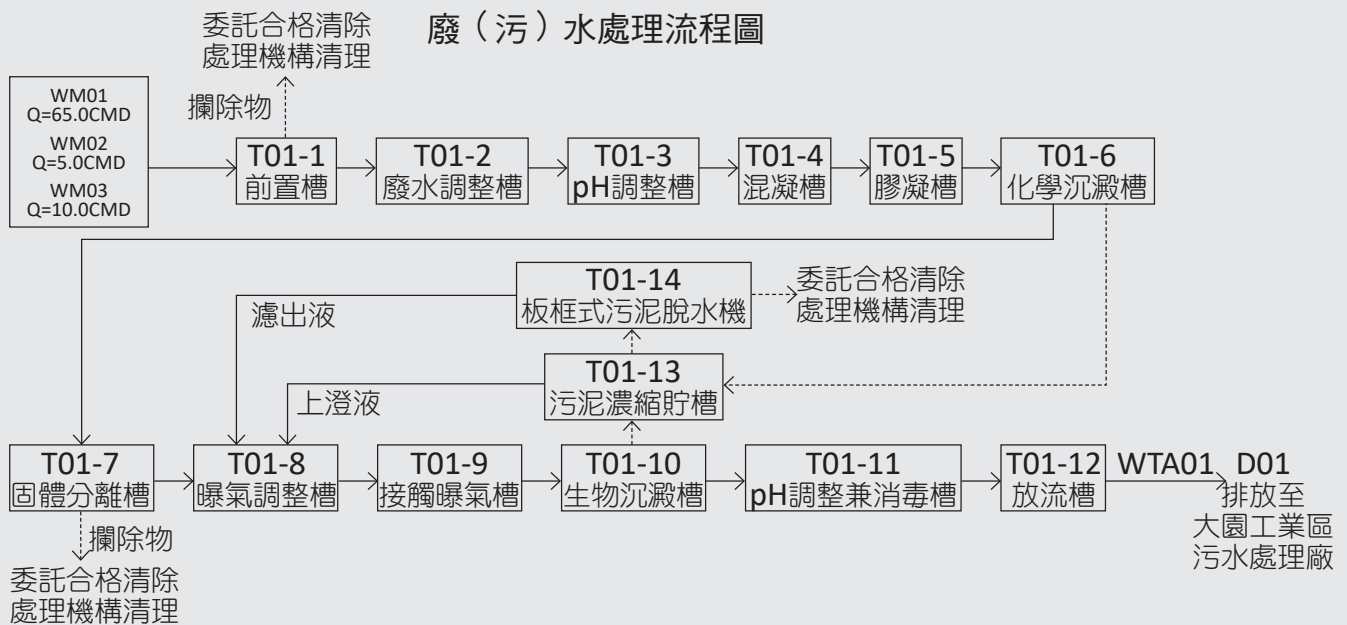
目前我們對於廢棄物分為一般廢棄物及資源回收品兩類：一般廢棄物主要以焚化方式處理，資源回收物則由合法的廠商定期清運回收，於 2018 年廢棄物清運量為 267.5 公噸，可以資源回收再利用為 191 公噸，約占 71%，後續會持續朝友善環境的目標邁進。

廢棄物清運紀錄			
項目	2016 年產出量	2017 年產出量	2018 年產出量
一般事業廢棄物	36.0 公噸	48.0 公噸	76.5 公噸
有機污泥	24.2 公噸	129.1 公噸	42.3 公噸
廢食用油	2.2 公噸	1.9 公噸	1.5 公噸
鋁箔包	0.0 公噸	0.3 公噸	0.2 公噸
廢鐵罐	7.5 公噸	5.8 公噸	13.6 公噸
廢塑膠瓶	10.4 公噸	8.3 公噸	7.1 公噸
廢玻璃瓶	3.6 公噸	2.4 公噸	4.2 公噸
廢紙類	111.8 公噸	111.8 公噸	122.1 公噸



5.2.2 外食事業部中央廚房大園廠廢（污）水處理

為確保公司所排放的廢水水質能符合法規標準，並降低環境負荷，我們近年持續更新廢（污）水處理設備。我們也將持續的追求創新、高效率的處理方法，以降低環境的負擔。



廢（污）水處理量、平均濃度及污泥清運量				
項目	2016 年清運量	2017 年清運量	2018 年清運量	納管標準
處理水量	27,097 公噸	25,656 公噸	21,672 公噸	150 公噸 / 天
放流水平均 COD 值	422.8 mg/L	359.6 mg/L	243.1 mg/L	480 mg/L
放流水平均 SS 值	88.5 mg/L	79.5 mg/L	87.4mg/L	240 mg/L
清運污泥量	24.2 公噸	129.1 公噸	42.3 公噸	無

5.2.3 外食事業部門市廢棄物處理

為避免造成環境污染及有效將廢棄物進行分類及回收，在門市設有回收設施及標示，以利後續回收處理。並依環保署規定「一般廢棄物回收清除處理辦法」之公告，填具「事業廢棄物清理計畫書」，將資料提交各地所屬環保局；同時由環保主管機關核准之處理廠商簽定廢棄物清運合約及廢食用油合約書，廠商依約每月到店進行回收，其廠商清運廢棄物的清除處理、運輸方法等，皆符合政府相關法令，以確保廢棄物流向。

2018 年三商行外食事業部門市廢油量共約 45,552 公噸。

門市廢油桶盛滿時→通知廢油廠方進行回收→雙方簽確廢油數量並開立單據→以網路方式申報廢棄物之產出等等

生活垃圾、廚餘→分類袋裝→政府核准之環保廠商進行清除處理

5.2.4 環境保護的法規遵循

三商行外食事業部於 2018 年未有因違反環境保護相關法規之裁處。

拿帕里股份有限公司豐原博愛分公司於 2018/2/24、2018/3/13、2018/9/20 違反廢棄物清理法第 27 條第 2 款、第 3 款共裁罰 7,200 元；該門市當日已進行廢棄物清潔處理，後續將定期檢視及清理。同時，也要求各門市加強廢棄物管理及加強內部稽核，以達到共同維護環境為目的。

5.3 資源性廢棄物

5.3.1 全家福事業部紙類回收自主管理

全家福事業部長期自發性搭配物流及貨運運輸系統，力行門市紙箱回收機制。當廠商進貨至物流中心後，物流中心利用廠商之紙箱包裝出貨至門市。門市人員收到商品後會回收可堪用的紙箱，固定約一個星期會將紙箱寄回物流中心重複使用。依據物流中心提供回收率相關數據，回收的紙箱堪用次數：4～6 次；2018 年回收率：達 60%。





6 員工關懷

Employee care

管理方針

重大關注主題	勞雇關係（薪酬制度與福利）、勞資關係、職場安全與衛生、教育訓練、員工多元化與平等機會
重要性與管理目的	三商投控將員工視為最重要的資產，以打造幸福企業為使命讓員工與顧客都能享有愉快而友善的環境，進而增加工作效率。三商投控提供完整的教育訓練及各種溝通管道，並且重視職場安全與健康，達到永續經營目標。
政策	平等聘用・唯才適用。
承諾	遵守勞資及勞動相關法令，提供良好的福利制度，打造工作與生活平衡的幸福企業。
目標與標的	<ul style="list-style-type: none"> 定期召開勞資會議，利用多元溝通管道（如：公司內部網站、例行性會議等），強化勞資雙方的溝通。 為因應市場快速變化，各公司依照業務型態提供多元化的教育訓練規劃，培育更多管理人才，提高員工素質。 以平等為聘用原則，提供全職與計時選擇，讓不同族群的人都有就業機會，促進包容且永續的經濟成長。
責任與制度	<ul style="list-style-type: none"> 遵守勞動基準法及職業安全衛生等相關法令。 薪酬委員會定期檢視員工薪資水準；員工福利委員會提供良好的福利制度；每年定期規劃員工教育訓練作業；訂定人事招募及晉用流程、考勤作業、薪資發放作業、離職、留停、退休作業等制度。
投入資源	<ul style="list-style-type: none"> 每年辦理員工健康檢查。 舉辦 336 場員工教育訓練（包括：職安教育訓練、營運方針與策略、專業知識、產品製作及顧客需求等），每人平均受訓時數為 15.9 小時。 員工國內外旅遊補助。
申訴機制	人資信箱：3080@mercuries.com.tw
特定的行動	<ul style="list-style-type: none"> 辦理外部教育訓練，增加員工專業知識。 赴義大利參加比賽及參訪學習，培訓專業人才。 公告職場暴力預防聲明，訂定申訴管道及流程。

本章節「員工關懷」所揭露之內容及說明事項，員工概況是以三商投控旗下 - 三商行股份有限公司及拿帕里股份有限公司為主要揭露範疇。

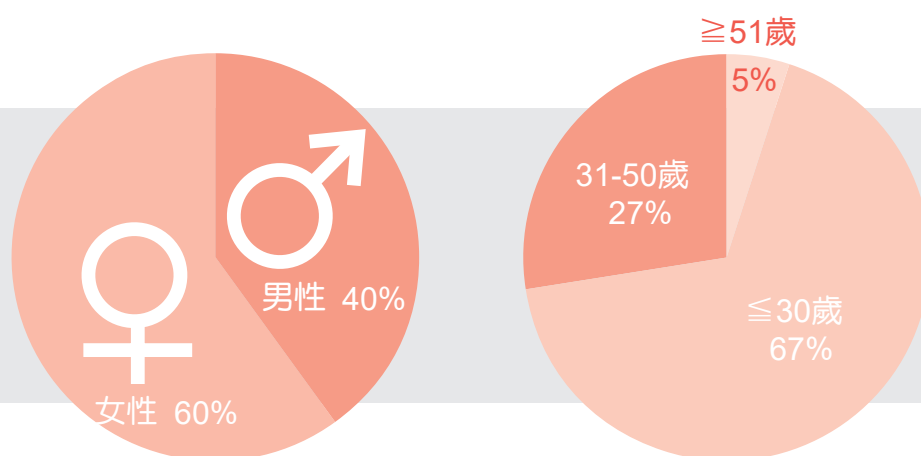
6.1 員工概況

本公司關懷員工，將員工視為家人，以打造幸福企業為使命，並期許讓員工與顧客都能享有愉快而友善的環境。

6.1.1 人力組成

截至 2018 年 12 月 31 日止，三商行股份有限公司及拿帕里股份有限公司人數合計為 5,332 人，其中 58 人為外籍員工，從未聘用童工。在國籍統計方面，經理管理職以上國籍均為中華民國。人力組成方面，以女性員工居多，占全公司人數 66%；近三年人力組成穩定，性別與年齡組成類別較無明顯變化。

國籍	男性	女性	合計
台灣	2,105	3,169	5,274
大陸（含港澳）	1	13	14
東南亞（星、馬）	39	5	44
總計	2,145	3,187	5,332



員工類型分佈 - 勞動契約區分

		2016/12/31		2017/12/31 ^{註1}		2018/12/31	
不定期契約	年齡	男性	女性	男性	女性	男性	女性
總部	≤ 30 歲	84	90	36	37	34	37
	31 ~ 50 歲	244	264	115	125	109	118
	≥ 51 歲	36	38	22	23	31	30
門市管理職	≤ 30 歲	110	208	57	128	55	114
	31 ~ 50 歲	221	442	114	246	117	248
	≥ 51 歲	14	27	9	18	10	21
門市全職人員	≤ 30 歲	521	1123	245	643	226	612
	31 ~ 50 歲	298	656	108	348	108	373
	≥ 51 歲	24	55	17	49	18	61
門市計時人員	≤ 30 歲	1383	1616	1103	1264	1127	1198
	31 ~ 50 歲	214	275	142	190	167	207
	≥ 51 歲	40	65	32	64	44	77

註1：2017 年三商行股份有限公司家購事業部分割轉讓予關係企業「三商家購股份有限公司」，故 2017 年員工人數統計未納入家購事業部員工人數。

		2016/12/31		2017/12/31		2018/12/31	
定期契約	年齡	男性	女性	男性	女性	男性	女性
門市管理職	≤ 30 歲	0	0	1	1	0	1
	31 ~ 50 歲	0	1	0	0	0	0
	≥ 51 歲	0	0	0	0	0	0
門市全職人員	≤ 30 歲	26	24	24	30	23	25
	31 ~ 50 歲	0	0	0	0	0	0
	≥ 51 歲	0	0	0	0	0	0
門市計時人員	≤ 30 歲	31	40	30	35	75	66
	31 ~ 50 歲	0	0	0	0	0	0
	≥ 51 歲	0	0	0	0	0	0



員工類型分佈 - 勞雇類型區分

由於產業特性為餐飲連鎖及百貨零售業，在勞雇類型提供全職與計時選擇，讓學生族群、二度就業者或計時婦女可依照自己的時間及生活規劃，自主選擇工作時段。2018 年全職與計時人員比例為 44%（2,359 人）：56%（2,973 人）。

勞雇類型	男性	女性
全職人員	731	1628
計時人員	1414	1559

6.1.2 員工新進及離職狀況

新進人員比率^{註 1}

全職：男：46.9%；女：36.5%

	新進全職員工						新進計時員工					
	2016 年		2017 年 ^{註 2}		2018 年		2016 年		2017 年 ^{註 2}		2018 年	
年齡	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性
≤ 30 歲	911	1119	362	537	314	454	3317	2967	2774	2443	2599	2191
31 ~ 50 歲	381	609	45	163	28	129	197	492	164	290	141	298
≥ 51 歲	30	48	5	26	1	12	17	86	11	81	7	87

註 1：正職新進人員比率：2018 年度新進正職人數 / 2018 年 12 月 31 日正職在職人數，由於計時員工異動較為頻繁，固目前僅統計全職員工之新進比率。

註 2：2017 年三商行股份有限公司家購事業部分割轉讓予關係企業「三商家購股份有限公司」，故 2017 年員工人數統計未納入家購事業部員工人數。

離職人員比率^{註 3}：

全職：男：39.3%；女：31.3%

	離職全職員工						離職計時員工					
	2016 年		2017 年 ^{註 4}		2018 年		2016 年		2017 年 ^{註 4}		2018 年	
年齡	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性
≤ 30 歲	606	810	259	437	247	361	3161	2751	2577	2369	2454	2096
31 ~ 50 歲	327	503	46	163	39	138	175	442	156	258	135	272
≥ 51 歲	25	42	6	19	1	10	11	82	10	76	5	73

註 3：正職離職人員比率：2018 年度正職離職人數 / 2018 年 12 月 31 日正職在職人數，由於計時員工異動較為頻繁，固目前僅統計全職員工之離職比率。

註 4：2017 年 7 月三商行股份有限公司家購事業部分割轉讓予關係企業「三商家購股份有限公司」，故 2017 年員工人數統計未納入家購事業部員工人數。

6.1.3 育嬰假後復職和留任比例^{註 1}

年份	2016 年 ^{註 2}		2017 年		2018 年	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性
可申請育嬰留停之員工	3	18	4	192	5	104
實際申請育嬰留停之員工	1	96	0	77	1	42
2018 年預定該復職之員工	-	-	-	-	-	66
實際育嬰留停復職之員工	0	44	0	31	0	19
前一年育嬰假復職之員工 12 個月後仍在職	0	52	0	29	0	24
復職率 ^{註 4}	-	46%	-	40%	-	29%
留存率 ^{註 4}	-	96%	-	81% ^{註 3}	-	77%

註 1：育嬰留停人數包括三商行股份有限公司及拿帕里股份有限公司。

註 2：由於 2016 年請假系統尚未電子化，故無法蒐集有效數據。

註 3：2016 年實際育嬰留停復職之員工，扣除 2017 年 7 月分割轉移之家購事業部：男性：0 人；女性 36 人。

註 4：復職率：育嬰假後實際復職的員工總數 / 育嬰假後應該復職的員工總數 × 100。

留存率：休完育嬰假復職後十二個月仍在職的員工總數 / 上個報導期間內休完育嬰假後復職的員工總數 × 100。

6.1.4 非擔任主管職之員工薪資

三商投資控股公司依照「會計師查核簽證財務報告規則」所訂之本國「重要子公司」揭露非擔任主管職之員工薪資「平均數」。

項目	2018 年
非擔任主管職務之全時員工人數	1,551 (人)
非擔任主管職務之全時員工薪資「平均數」	824 (仟元 / 人)





6.2 員工權益

本公司提供員工具競爭性及彈性的薪資制度，人資處定期進行同業間的敘薪制度資訊蒐集，並遵循勞動基準法及相關法令為辦理。同時為了公平性的維持，對同仁敘薪之標準皆依職位、年資與專業能力等工作相關項目進行判斷，確保同工同酬並避免性別、年齡或其他條件上之歧視與差異。

在薪資調整方面，則依據每季度考核標準實施彈性調整，鼓勵同仁設定工作目標。追求成就突破，績效也可同步反映在薪資成長中。

6.2.1 員工福利

正職員工之福利	
獎金	<ul style="list-style-type: none"> • 員工分紅 • 年終獎金 • 績效獎金及各項目標達成獎金
福利補助	<ul style="list-style-type: none"> • 員工定期健康檢查 • 定期員工聚餐 • 年度旅遊補助金 • 婚喪喜慶、生育等補助 • 外縣市員工宿舍 • 優惠員工餐
職工福利委員會	<ul style="list-style-type: none"> • 年度員工旅遊補助 • 年節禮品及尾牙晚會 • 團體保險（意外傷害 / 意外醫療險）
教育訓練	<ul style="list-style-type: none"> • 員工教育訓練 • 員工相關業務證照取得
兼職員工之福利	
<ol style="list-style-type: none"> 1. 團體保險（意外傷害 / 意外醫療險） 2. 優惠員工餐 3. 門市及公司辦理之不定期聚餐及康樂活動 	

6.2.2 員工旅遊

三商行股份有限公司外食事業部為獎勵達到營業績效之員工，每年定期舉辦員工國外旅遊，補助金額約 30,000 ~ 32,000 元 / 人。國外旅遊皆歡迎同仁攜眷參加。

2018 年員工旅遊：日本福岡 5 日、越南下龍灣與陸龍灣 5 日、大陸山東與威海 5 日。



6.2.3 勞資溝通

三商行股份有限公司每季定期舉辦勞資會議，由勞資雙方協商權益事項，三商行股份有限公司勞資委員會共 12 人，勞方代表占 6 位；拿帕里股份有限公司勞資委員會共 10 人，勞方代表占 5 位。會議中報告公司營運動態、內部教育訓練活動、勞動條件修正、員工健檢及健康照護、工作內容建議調整等議題。

三商行股份有限公司透過公司內部網站、各部門公佈欄、例行性會議等多元溝通管道，強化勞資雙方溝通，以建立良好的勞資互動關係。若營運上遇到困難，發生需終止勞動契約之情事，公司將遵循勞動基準法規定之最短預告期告知同仁相關資訊，保障同仁權益。



註：勞基法規定之最短預告期：

- (一) 繼續工作三個月以上一年未滿者，於十日前預告之。
- (二) 繼續工作一年以上三年未滿者，於二十日前預告之。
- (三) 繼續工作三年以上，於三十日前預告之。





6.3 專業的人才培訓

6.3.1 三商行股份有限公司外食事業部 - 多元及系統化教育訓練

外食事業部致力於餐飲服務的品質提升，我們需要積極進取、志同道合的夥伴來加入，一起成就。因此在人才培養上，透過專業訓練、觀念及態度的培養來提升同仁的能力與知識，如此才足以面對各種挑戰。公司對每一位夥伴提供完整的教育訓練，依照不同工作崗位與職級，規劃所需的訓練內容來協助每位夥伴了解公司的營運方針與策略、專業知識、產品製作及銷售流程、顧客需求等。

我們的員工教育訓練主要以職級需求為分類的課程，並依組織發展各職級訓練項目，包括內部講師訓練、管理訓練及專業能力外訓。員工的教育訓練亦採用終生職涯學習的概念。透過一系列的職能學習，讓員工在晉升時，可以獲得符合該職位所需的各項核心職能。

另規劃線上學習平台，使學習環境兼具多元與彈性化，提昇訓練效益及工作能力。2018 年總共辦理 117 場教育訓練，共參與 3,058 人次，每人平均受訓時數為 9 小時。

性別	男性		女性	
員工類別	總人數	平均受訓時數 (小時 / 人)	總人數	平均受訓時數 (小時 / 人)
管理職 (初任店長以上)	142	32	232	32
一般員工	290	20	434	20
計時員工	1353	3	1313	3
總部人員	9	2	54	2
總計	1794	8.1	2033	9.9

外部培訓課程		
上課日	課程主題	時數
3月6日	招募流程設計與技巧實務	6
5月24日	工時休假規範及加班排班實務解析	6
7月13日	企業主管優質的溝通及綜合面試實務	6
8月24日	優質主管的承上啟下與高績效管理	7
9月26日	關鍵人才的到離職管理	6

6.3.2 年度傑出店長 選拔競賽

外食事業部每年均積極鼓勵店長經由台灣連鎖暨加盟協會 TCFA 舉辦的「全國商店優良店長表揚暨傑出店長選拔」，以促進同業與異業間的交流與互動，達到相互學習、相互激勵的目的，實現「同行不是冤家、異業可以為師」的精神。

透過外部競賽的培訓，提升參選店長專業知識、書面撰寫及口語表達能力等等，以提升門市經營品質與強化服務業競爭力，也助於提高企業形象。





參選傑出店長內部訓練 - 訓練項目	
第一階段培訓	口試模擬：訓練口語表達，增加臨場機智反應。
第二階段培訓	創意發想：指導員協助參選員發揮想像力及創意，利用過往的實務經驗以創新的方式呈現，打動人心。
第三階段培訓	神秘訪客：提升參選員之專業能力，著重於顧客管理、食品安全、行銷策略及客戶抱怨之專業知識。
第四階段培訓	情境模擬：面試技巧、演練及最後調整。

2018 年三商行外食事業部三商巧福與拿帕里分別有一位榮幸獲得連鎖業奧斯卡「2018 傑出店長」，這些得獎的店長會繼續堅守自己的崗位，繼續在專業知識上日益精進，並且將所學習的與其他同仁交流並將此精神傳承下去。



6.3.3 赴義大利參加比賽得獎及參訪學習

三商行外食事業部旗下品牌 -BANCO 窯烤披薩，為了讓顧客不僅可以吃的安心，也可以吃最正統美味的義大利披薩，邀請 STG（正宗傳統拿波里披薩保證）世界冠軍牧島昭成的傳授正統拿波里披薩技術指導，並於 2018 年遠赴義大利參與世界披薩大賽，為取得義大利拿波里在地的專業認證的最高榮譽。



世界披薩大賽為 APN（拿波里披薩職人協會）主辦，2018 年共有 1,047,000 人次參加，世界披薩大賽為期 4 天，前三天為個人賽，第四天為國際組賽事，今年個人賽有 600 名選手參加，STG 組項目分別獲得第 60 名（台灣第一名）及第 77 名（台灣第三名）；國際組則有 8 個國家參賽（中國、台灣、韓國、義大利、俄羅斯、葡萄牙、日本、阿根廷），台灣獲得第 4 名。三商行外食事業部為提供顧客更好的餐飲品質，將不斷精進技術與產品創新，鞏固品牌的競爭優勢。



6.3.4 三商行股份有限公司全家福事業部 - 多元及系統化教育訓練

全家福事業部重視員工的教育訓練，針對不同的職階之管理與行銷能力規劃相關的課程，特別聘請外部講師增加課程的豐富程度，2018 年共舉辦 249 場教育訓練，課程包含門市三職級管理職能的培訓 182 堂、外部講師專題課程 8 堂、廠商品牌專題 45 堂、職安培訓課程 14 堂；藉以提升門市服務品質、活化思考，提升五力；及一般職能培訓，如行銷創造價值、提昇溝通與顧客體驗服務等課程。

全家福事業部另提供同仁在職進修機會，依照公司在職進修補助辦法提供學費補助，鼓勵門市同仁充實自己的專業技能。2018 年共有 10 位門市同仁分別於台北商業大學、德明科大、正修科大持續進修中。

全家福事業部為總部同仁提供相關培訓課程，主要為年度店長擴大會議，提供總部主管年度營業目標宣示與願景擘畫的重點會議，增加總部同仁與所有門市店長凝聚感恩的互動機會，共計有總部同仁 57 位，門市店長同仁 229 位，共 286 位參與。

另一種為個人進修專業學習課程，透過申請參與專業學習課程與講座，2018 年共有 2 位同仁，共計有 16 小時學習時數。



性別	男性		女性	
員工類別	總人數	平均受訓時數 ^註 (小時 / 人)	總人數	平均受訓時數 ^註 (小時 / 人)
店長級	48	58	170	58
副店長級	18	78	83	78
一般接待員	75	34	543	34
總部人員	28	11	34	11

註：全家福事業部員工的教育訓練注重男女平等，包含總部與門市各職級人員，男女同仁一律參與共同培訓，期能培養共同願景理念、企業文化、責任感、價值觀及服務精神的勤奮共同體；所以男女同仁平均受訓時數皆為相同。

6.3.5 三商行股份有限公司全家福事業部 - 人才培育 - 大專院校建教合作培訓

全家福事業部長期與多所大專院校配合，提供莘莘學子到企業實習機會，取得相關實習學分；2018 年合計配合 14 所大專院校，18 個科系，共 36 位學子到全家福各相關門市進行短期兩個月，長期一年的學習歷程。



6.4 職場安全與健康

三商行股份有限公司及拿帕里股份有限公司致力打造安全與健康無虞的工作職場，定期檢討與改善工作環境，積極防止職業災害發生。為了解及推動各事業部門的職安衛相關業務，每三個月定期與各部門職安窗口召開窗口會議，報告與了解各部門職安衛執行業務時所遇到的情況及提供可改善之措施。

三商行股份有限公司職業安全衛生最高決策單位為「職業安全衛生委員會」，委員共 12 人，主任委員為董事長，委員包含職業安全衛生管理人員、各事業部門之主管以及勞工代表 6 位。委員任期為 2 年，委員會每 3 個月會開會一次，職安室定期於會議上報告職安衛推動進度及研擬職安衛改善措施。

拿帕里股份有限公司職業安全衛生最高決策單位為「職業安全衛生委員會」，委員共 10 人，主任委員為董事長，委員包含職業安全衛生管理人員、各部門主管以及勞工代表 5 位。委員任期為 2 年，委員會每 3 個月會開會一次，職安室定期於會議上報告職安衛推動進度及研擬職安衛改善措施。

三商行股份有限公司及拿帕里股份有限公司設置有一級單位職業安全衛生管理室，負責職業安全衛生各項事務與專案之推動、管理與追蹤。從 2014 年起參與勞動部職業安全衛生署舉辦之「全國職場安全健康週計畫」，及從 2016 年起參與「無災害工時記錄」活動，逐步推動職場安全文化深入每一位員工的作業環境中，於 2018 年分別獲得無災害工時證明。





6.4.1 職場安全風險管理

為符合旗下有不同的作業型態，職安室與各部門依照其作業特性進行風險評估作業，篩選出風險程度較高之作業步驟，提出相關改善方案；職安室也定期與各部門主管召開窗口會議，針對法規修正提出對應方案討論及落實度查核。

職安室每年訂定全台灣各區門市稽核計畫及稽核重點，門市訪查時利用職安衛稽核表進行查核，每月將查核結果提供至各部門主管，進行改善追蹤。為配合勞工健康保護規則的急救藥品及器材條文修正，2018 年稽核重點為急救箱設置與更新檢點表；門市訪查部分，2018 年共訪查 166 間門市，訪查率為 40%。



為加強中央廚房同仁之緊急應變能力，訂定中央廚房危害預防與緊急應變計畫，2018 年辦理緊急應變演練，模擬發生地震導致蒸氣管破裂蒸氣外洩，引起爐煮區偵煙器發報發生火災，依緊急應變組別分配，關閉能源並進行逃生演練。演練前提供應變相關教育訓練，確認緊急通報流程及自衛編組成員與職責，要求演練時需於 3 分鐘之內完成通報作業並疏散同仁至指定安全區。



6.4.2 職場健康照護

職安室除了致力於推動職場安全外，在職場健康方面也不遺餘力的打造一個健康的工作環境，本公司設有專責勞工健康服務護理人員及臨場職業病專科醫師，提供職場健康照護服務，2018 年度職業病專科醫師臨場健康服務共 84 次，醫師依照擬定之年度四大計畫協助執行，運用計畫相關風險評估表篩選出高危險個案之員工，安排時間與廠醫面對面訪談或是電話訪談，依據相關報告及工作適性提供勞工職務調整之建議；員工若有身體不適或有健康諮詢之需求，可預約廠醫安排訪談，落實初級疾病預防及衛生指導。



醫護室傷病及症狀服務次數共計 13 次，大部分員工諮詢原因為跌倒碰撞導致手腳擦傷（10 次），其次為辦公室作業手部割傷（3 次），由護理人員協助傷口清潔及消毒，正確給予員工傷口衛教，並追蹤員工傷口之復原狀況。



每年定期評選勞動部認可之醫院合作，安排同仁進行健康檢查，項目包含健康檢查及供膳項目。健檢結果由護理師統計分析，依據健檢結果規劃健康促進等課程，若有異常情形發生，可透過面談、電話及郵件等方式與臨場醫師進行訪談。

常見健檢異常項目為膽固醇超標（41.3%）、BMI 過重（32.2%）、尿液潛血（24.7%），依健檢管理複檢異常計 31 人次，並依據健檢結果規劃健康促進等課程，若有異常情形發生，可透過面談、電話及郵件等方式與臨場醫師進行訪談。

每年健康檢查會同步實施異常工作過度負荷評量問卷調查，合併健檢報告，分為 0～2 級，針對 2 級同仁安排與醫師進行面談並持續追蹤。2018 年度有 2 位同仁工作負荷等級為第 2 級建議諮詢，均已安排醫師進行電話訪談，提供所需之職場健康指導並做成紀錄，由護理師持續追蹤。



6.4.3 執行職務遭受不法侵害預防

為保障所有員工在執行職務過程中，免於遭受身體或精神不法侵害，本公司訂定職場暴力預防計畫，並由董事長簽署禁止職場暴力通知公告於公司內部網站。另外也根據不同作業型態進行職場暴力風險評估，為降低發生職場暴力之機率，職安室也與各部門進行門市作業場所適性配工與工作設計進行盤查檢點。

2018 年度將職場暴力預防列入新進人員教育訓練課程當中，幫助同仁理解職場暴力之定義及諮詢申訴管道。另外也持續辦理職場暴力預防講座，同仁們參與此次教育訓練課程後有 95% 以上的同仁同意有增進對職場暴力的知識。



6.4.4 職業傷病統計

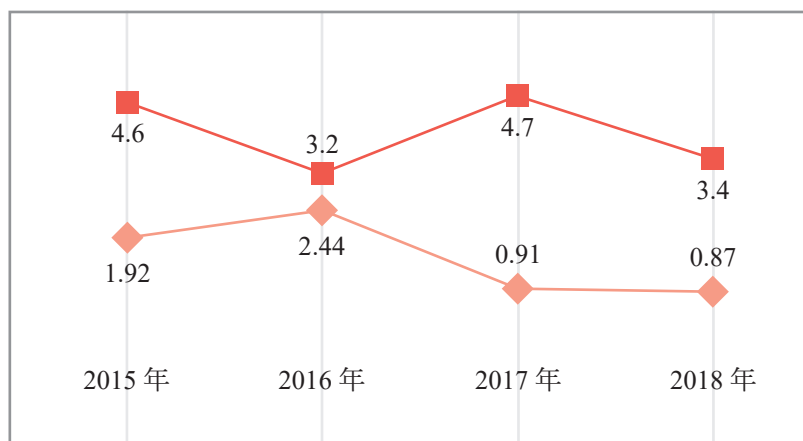
本公司制定一套職業傷病通報流程，確保職業傷病確實通報，由職安室定期統計調查，針對不同作業型態經常發生之職業傷害，分析其發生原因及提出改善措施實施。

2018 年公傷件數共 13 件，於工作場所發生之職業傷害共 2 件（燙傷 1 件；跌 / 滑倒 1 件），外送作業發生交通事故共 3 件，另外 8 件為上下班交通事故。除了持續宣導作業場所安全之外，也加強員工的道路安全 / 防禦駕駛觀念教育訓練，並於職安委員會會議及門市稽核時宣導。

< 歷年失能傷害統計 >

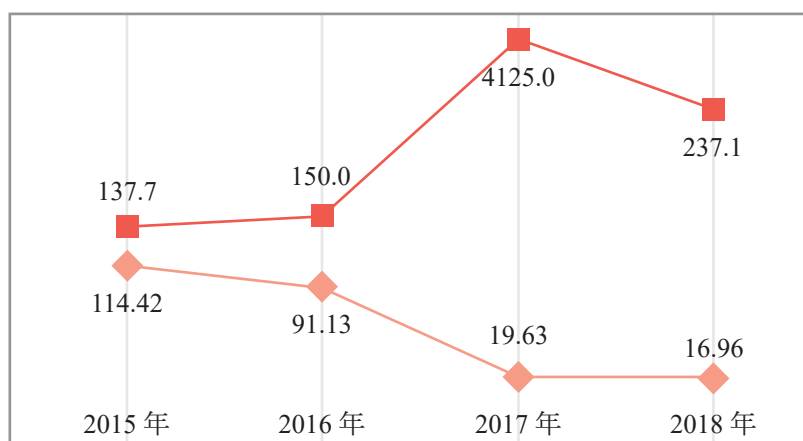
■ 拿帕里－失能傷害頻率 (FR)

◆ 三商行－失能傷害頻率 (FR)



■ 拿帕里－失能傷害嚴重率 (SR)

◆ 三商行－失能傷害嚴重率 (SR)



註：交通事故（拿帕里）：2017 年上班途中發生車禍，造成員工死亡。

註：上述統計中，FR 與 SR 是依據勞動部職業安全衛生署規範之職業安全指標（以百萬工時為基準計算）

$$FR = (\text{公傷件數} / \text{總工時}) \times 1,000,000$$

$$SR = (\text{公傷損失天數} / \text{總工時}) \times 1,000,000$$



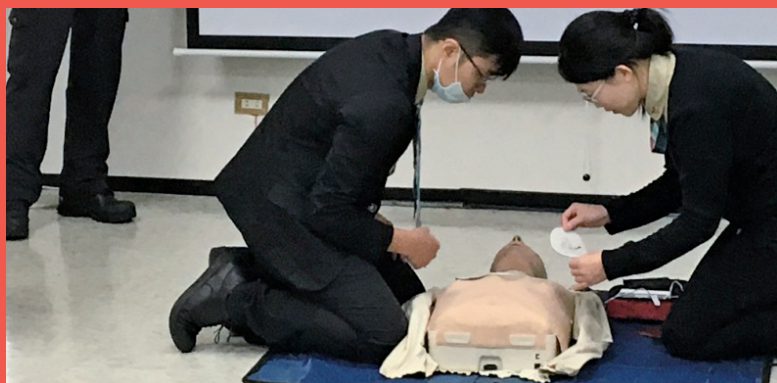
6.4.5 職場安全與健康教育訓練

在職場安全衛生教育訓練方面，職安室透過「職安衛 E-training」系統，有效管理及統計各部門同仁接受教育訓練時間、時數及課程，並可確實落實同仁每三年三小時一般安全衛生教育訓練。

職安室每年均會依照職安衛年度目標，安排內部安全衛生教育訓練，將職場安全與健康的觀念推動於員工職場中，2018 年於共辦理 6 場職場安全與健康促進講座，同仁對於課程均有 90% 以上的滿意度。

在職安衛證照管理方面，每年定期確認門市證照持有率及回訓率，安排丙種業務主管與急救人員依照法定之要求進行回訓，2018 年共辦理 1 場急救初訓、6 場丙業回訓及 3 場急救回訓，共 455 位同仁派訓參加課程。

辦理日期	講座名稱	參與人數	辦理成果
08/22	宣導預防職場暴力	62	讓同仁明白如遇到職場暴力的情形，其申訴及處理的方式，進而保護同仁工作場所的心理衛生。
10/25	職場舒壓與穴道養生	15	由護理師教導頸部、眼部及手部的穴道按摩，舒緩因長時間使用電腦造成眼部的不適感。
10/25	道路安全講習	34	透過案例宣導防禦駕駛的觀念，降低同仁交通意外事故的發生。
11/07	急救技巧解說及 CPR+AED 操作	24	藉由參加課程，了解急救訓練技巧，並讓同仁實際參與正確施作方法，有助於工作場所作緊急處理措施。
11/15	骨質疏鬆的成因與解決之道	32	幫助員工吸收更多關於骨質疏鬆的正確知識，增強自我健康意識，及協助家屬一起預防與保健。
11/23	急救技巧解說及 CPR+AED 操作	22	增進店長急救技能，透過實際操練，增進同仁對心肺復甦術及自動體外心臟去顫器 AED 使用之熟悉度，進而達到緊急救護之效果。





7 社會公益

Social welfare

管理方針

重大關注主題	間接經濟衝擊
重要性與管理目的	三商投控旗下公司所經營之事業均與民生用品有關，以「取之於社會，用之於社會」的初衷，關注公共議題，關懷弱勢族群，積極辦理與參與公益活動，善盡企業公民的責任，回饋社會。
政策	取之於社會・用之於社會。
承諾	關心環境與社會議題・攜手打造永續價值鏈。
目標與標的	弱勢族群與兒童關懷、體育推廣、發展學術文化、推動社區服務。
責任與制度	<ul style="list-style-type: none"> 三商投控在提升經濟績效的同時，還要承擔員工、社會和環境的社會責任。 由各公司及基金會規劃年度社會公益參與之活動。
投入資源	<ul style="list-style-type: none"> 與社服機構長期合作，每年舉辦義煮活動。 與「鄭豐喜文教基金會」長期合作，贊助單腳鞋銀行。 成立財團法人中華飲食文化基金會，以研究、傳承中華飲食文化為宗旨。 臺灣名人賽高爾夫運動振興基金會，每年舉辦台灣名人賽暨三商杯高爾夫邀請賽。
申訴機制	企業社會責任信箱：jay.lin@mercuries.com.tw
特定的行動	<ul style="list-style-type: none"> 三商巧福牛肉麵義煮活動：共服務約 1,600 人次，共投入約 18 萬元。 每年定期舉辦台灣名人賽暨三商杯高爾夫邀請賽，使國內職業選手增加國外職業高手競技舞台。 支持中華民國慢速壘球協會辦理各項盃賽，及贊助中華民國樂樂棒球推廣協會，讓更多小朋友能一起運動。 每年舉辦三商企業盃公益路跑，讓男女老幼皆能追求健康、快樂的生活。 每年提供頒發博碩士論文獎助學金，鼓勵國內外博士、碩士班研究生對中國飲食文化從事深入且有系統研究，撰寫出版具學術研究水準與價值之論文。 每年補助台灣廚師海外參賽費用，鼓勵台灣年輕廚師透過參與國際賽事，培養專業知識技能、增進國際視野，並提升台灣飲食文化之素質與涵養。



7.1 弱勢族群與兒童關懷

三商投控自成立以來善盡企業公民的責任，以公益志業回饋社會，長年投入各項社會公益贊助及推廣。此外，亦積極贊助各項文化學術研討與發展、參與各類公益關懷活動，針對重大贊助或捐贈公益專案依內部相關管理辦法經過董事會投票決議後執行。以「弱勢族群與兒童關懷」、「體育推廣」、「學術文化」、「其他公益活動」四個面向落實社會公益，強化對社會各角落的關懷，期能達到「取之於社會，用之於社會」的初衷；另號召同仁組成「企業志工」實際參與社會公益活動。

7.1.1 友善餐廳 / 義煮

三商行股份有限公司外食事業部自 2008 年開始起至今連續 11 年時間內對偏遠鄉區（東至花蓮、南至屏東、北至宜蘭，甚至連最高的阿里山）國小進行兒童關懷與牛肉麵義煮。

每月一至三場義煮，累積至今超過 200 場次，碗數更是以「萬碗」來累積。希望藉由這些關懷活動讓大朋友們、小朋友們可以吃的健康與開心，並且帶動社會溫暖氣氛，2018 年義煮團隊的足跡踏遍台灣各縣市，到不同縣市的育幼院（例如：睦祥育幼院）、啟智教養院（例如：大安馨安啟智家園）等 20 家社福機構，共服務約 1,600 人次，共投入約 18 萬元。



三商義煮活動一覽表	
日期	單位
2018 年 01 月 18 日	私立慈愛殘障教養院
2018 年 01 月 06 日	台灣國際兒童村
2018 年 02 月 24 日	聖道兒童之家
2018 年 03 月 23 日	十方啟能中心
2018 年 03 月 24 日	睦祥育幼院
2018 年 04 月 24 日	幼安教養院
2018 年 04 月 15 日	紅十字會育幼院
2018 年 05 月 23 日	榮光育幼院
2018 年 06 月 11 日	慈幼之家
2018 年 07 月 03 日	天主教福利會附設私立約納家園
2018 年 07 月 18 日	大安馨安啟智家園
2018 年 08 月 16 日	伯大尼兒少家園
2018 年 09 月 14 日	樹林基督教芥菜種會愛心育幼院
2018 年 09 月 27 日	德水園
2018 年 10 月 06 日	體惠育幼院
2018 年 10 月 21 日	潮州天主教少年城
2018 年 11 月 17 日	石門區老門社區
2018 年 12 月 02 日	新竹仁愛兒童之家
2018 年 11 月 11 日	台中光音育幼院
2018 年 12 月 04 日	康寧護理之家

7.1.2 單腳鞋銀行

三商行股份有限公司全家福事業部關懷足障朋友，長期配合「鄭豐喜文教基金會」20 餘年相關活動並贊助單腳鞋銀行，落實「鞋子可以一隻一隻單獨販售」創舉，照顧足障消費者，凡是「鄭豐喜文教基金會」會員，可至全家福事業部所屬門市購買單隻腳鞋品，或左右腳不同尺碼鞋品，既提供足障消費者便利的購鞋方式，也服務廣大的足障朋友福利。



單腳鞋銀行自於 1991 年成立以來，已為 3,196 人次會員服務，2018 年免費提供 1,078 隻單腳鞋供單腳鞋會員免費申請宅配服務。全家福事業部會持續長期關懷足障朋友，秉持著愛物惜物的用心，一步一腳印，感心公益服務。

7.1.3 花蓮縣震災捐助

三商企業集團基於人道關懷，積極參與花蓮縣政府震災捐助，由旗下三商美邦人壽、三商行、三商家購等事業體共同捐出新台幣 800 萬元，予花蓮縣社會救助金專戶，希望透過資源的挹注，幫助花蓮地區震災災民度過難關，及早重建家園。

7.1.4 三商行 全漢企業「擁抱幸福 E 計劃」公益活動

三商行及全家福配合全漢企業「畢業典禮布鞋認養 擁抱幸福 E 計劃」公益活動協助清寒學子獲得嶄新鞋品，開展人生新的樂章。

7.1.5 新北市政府民政局「幸福滿屋-實物銀行」公益活動

新北市政府自 100 年推動「幸福滿屋，實物銀行」方案，結合各區公所、社會福利服務中心及新希望關懷中心、民間社會福利服務單位，共計於本市 29 個區設立 50 處分行，辦理民間資源整合及福利服務輸送工作，匯集各界社會善心人士及企業團體的捐助，將各方愛心有效率的分送到弱勢家庭的手上，構築起幸福的資源共享平台。



鞋全家福沈國政總經理參加 2018 年「鄭豐喜獎助學金」頒獎典禮並頒獎給得獎同學。



三商行股份有限公司全家福事業部協助實物銀行相關作業盡速將物資分送到弱勢家庭手中，實物銀行服務對象為經社工員評估有需要之高風險及弱勢家庭、其他有關懷及急難需求個案，由社工員評估後為其連結定期性生活日用品、節令性及特殊需求物資，使弱勢家庭獲得妥適資源。

7.1.6 彰化家扶中心「童心鞋力」公益活動

彰化家扶員林區扶幼委員會主委羅金珠發起了「童心鞋力」募新鞋活動，發願每年募 800 雙鞋給家扶的孩子穿，2018 年 2 月 1 日在全家福舉行贈鞋活動。

7.1.7 推動微型保險

我們以壽險業對風險管理的專長出發，致力於為提升弱勢族群風險管理意識，在意外事故發生時，使保險能及時守護弱勢族群，以降低對家庭經濟造成的負擔，三商美邦自 2014 年起極力推動微型保險業務，積極與高中職、大專院校、兒福聯盟及犯罪被害人保護協會等學校與社福團體合作，提供符合投保資格者一年期微型傷害保險保障，以捐贈保險費方式提供一年期微型傷害保險保障，每人保額上限 50 萬元，2018 年合作之單位包括新北市教育局所屬高中職學校與 13 所大專院校以及 2 家社福機構，投保人數 9,928 名，年保費超過 300 萬元。截至 2018 年年底，大專院校受惠學生累計超過 2 萬 2 千人，除了





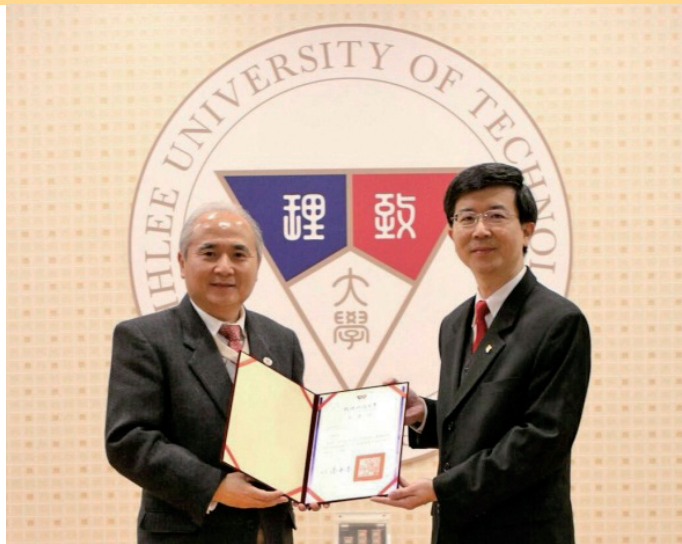
照顧大專院校莘莘學子，高中職學校超過 2 萬 3 千人以及社福團體近 2 千 400 人，累積承保人數已超過 4 萬 8 千人，總捐贈保險費累計超過 1,300 萬元，並獲金管會頒發「微型保險業務績優獎」。

7.1.8 同心守護球球兒 - 高衝突家庭協助計畫

2018 年美福同仁三次前往現代婦女基金會協助年度報告刊物寄送的前置作業，幫忙貼黏標籤、裝箱，讓刊物能順利送到捐款人手中，另外，於三商美福所購買的每一坪超耐磨木地板，我們便同步捐助壹佰元守護基金，協助支持現代婦女基金會，呵護更多珍貴的幼苗，讓我們一同攜手伴孩子，感受家的溫度，安心成長茁壯。2018 年共捐贈 134,950 元。

7.1.9 支持智能發展

信望愛智能發展中心，開辦成人照顧服務，本著「需求在哪裡，服務就在哪裡」的精神，勇於開辦新的服務，讓心智障礙者及家長依據實際需要，就近在社區選擇適合的服務型態，因應豐原地區家長對心智障礙成人服務的殷殷期盼，三商美福為支持信望愛提供更多元的學習訓練服務，2018 年捐贈置物櫃 2 座、工作櫃 2 座、醫藥櫃 2 座、個人書桌 24 座，其總金額共 278,901 元。



三商美邦人壽副總經理高志強（右）接受致理科大校長尚世昌博士（左）頒贈微型保險感謝狀。



7.1.10 支持身心障礙職業訓練

鴻佳啟能庇護中心地處台南市南區，是台灣第一家提供心智障礙者庇護性就業的殘障庇護工場，從民國 72 年成立以來，提供社會上許多身心障礙者職業訓練及就業支持服務，使其獲得一技之長並減輕家庭負擔。為了讓中心能更順利的照顧這些大孩子的需要，2018 年三商美福捐贈個人衣櫃 15 座，其總金額共 305,315 元。



7.1.11 捍衛兒童居家安全

以捍衛兒童安全為服務理念的靖娟兒童安全文教基金會，於今年陸續在各區開辦擬真的居家安全示範館，因大家認為最安全的家，卻是小朋友最常受傷的地方，現場不但有逼真的居家情境，還有仔細又有趣的防護技巧教學、安全體驗遊戲。

此次因應中壢五權親子館館內配置，三商美福提供各個區域所需之電器櫃 1 座、置物櫃 1 座及收納櫃等物件，期待我們的小小協助能讓館內運作更加便利與順暢，讓孩子們能在從參與體驗館的活動中，快樂的學習居家安全的觀念，盼望每個小朋友都能平安開心的成長。





7.2 體育推廣

三商投資控股長期致力各項體育活動推廣，今年三商美邦榮獲教育部體育署舉辦之「2018 年度體育推手獎」之贊助類「金質獎」、「長期贊助獎」及推展類「銅質獎」等三大獎項，三商投控亦獲得體育推手獎贊助類「金質獎」的殊榮。三商美邦已連續 10 年榮獲體育推手獎肯定，在積極提升企業競爭力的同時，亦將持續推廣各項促進國人健康發展之運動，善盡企業社會責任，成為守護民眾健康的最強後盾！

三商投控積極贊助並推動各項賽事，如：贊助台灣名人賽暨三商杯高爾夫球邀請賽，使國內職業選手增加國外職業高手競技舞台；支持中華民國慢速壘球協會辦理各項盃賽，惠及喜好慢壘運動之全國民眾，及贊助中華民國樂樂棒球推廣協會，讓更多小朋友能一起運動，進而養成習慣擁有健康的身體，並推動三商企業盃公益路跑，讓男女老幼皆能追求健康、快樂的生活。



三商投控為提升國內高球選手的競爭力，每年皆投入巨資辦理台灣名人賽，期許國內職業選手有更多的舞台發展，並因表現優異而獲得參加國外賽事資格。讓台灣高爾夫文化得以發揚光大，培育出更多的明日之星和人才。

三商美邦人壽總經理張鎮坤（右）接受行政院院長賴清德（左）頒贈獎盃。

7.2.1 台灣名人賽暨三商杯高爾夫邀請賽

三商杯台灣名人賽從 1987 年創立至今已屆第 32 屆，是國內唯一由單一企業連續舉辦超過 30 年的男子高球賽，也是每年臺灣職業男子高球賽最頂尖的高球界盛事。為此，三商投控集團為了感謝老淡水球場與淡水鎮民們這麼多年來的大力支持與鼎力相助，於比賽期間提供三商巧福牛肉麵與鮮五井牛肉井飯的餐券義賣，2018 年共賣出 7,298 碗，獲得捐款 288,120 元，義賣所得慈善捐款全數捐給淡水區的「淡水文化基金會」。



另外，為推廣高爾夫球比賽，特地舉辦了三商高爾夫運動觀光大健走活動，藉由運動觀光的概念，沿途經過淡水河岸及淡水老街，把淡水風光盡收眼底。也讓民眾能走進高爾夫球場，親身體驗與了解高爾夫運動。





7.2.2 推廣慢速壘球運動

連續 14 年主辦陳河東先生紀念盃全國慢速壘球錦標賽

公司長期關注國人健康，支持體育活動發展，已連續 14 年由三商美邦人壽及中華民國慢速壘球協會共同主辦「陳河東先生紀念盃全國慢速壘球錦標賽」，除感念陳河東先生對台灣慢壘運動的付出，也勉勵後進球員繼續發揚無私無我的慢壘精神。2018 年錦標賽共有 10 個競賽組別，131 支隊伍報名參賽，共 3,409 位選手與賽。此外，為提倡運動風氣向下扎根，競賽亦包含適合國小學童參與的 Teeball 樂樂棒球組，其中更有韓國的隊伍來台參賽，顯現此賽事規模及名氣逐年提升。

公司為積極鼓勵員工參與各項體育運動，三商美邦人壽內外勤員工組成「三商美邦明星慢壘隊」，於 2018 年「第十四屆陳河東先生紀念盃全國慢速壘球錦標賽」，榮獲邀請 A 組冠軍佳績。



連續 16 年贊助總統盃全國慢速壘球錦標賽

「總統盃全國慢速壘球錦標賽」自 2003 年開辦以來，16 年來累計超過 20,000 支隊伍、60 萬人次參加，為全國慢速壘球規模最大的比賽，同時為台灣單一運動賽事參賽人數第一的比賽。每年均吸引來自全台各地共超過 1,000 支隊伍參賽，其中贏得各組冠軍的球隊更可獲得進入總統府接受總統接見並與總統合照的殊榮。2018 年總計 1,188 隊參賽，共 35,640 位選手與賽。足見慢速壘球深受政府的重視及國人的喜愛。



三商美邦人壽董事長陳翔玠（左）接受總統蔡英文（右）頒獎。

7.2.3 三樂小子養成計畫

為了針對具有體位管理需求的學童，提供完整學習課程，實際改善學童的健康體況，進而提升兒童健康風險管理意識，三商美邦人壽自 2014 年起以樂食、樂動、樂活「三樂好習慣」為主軸發起「三樂小子養成計畫」，串聯產官學三方力量為孩子建立健康新生活，並陪伴台灣家庭讓台灣未來希望的種子長得更好、學得更快、飛得更高。

三樂小子養成計畫已邁入第 5 年，以學校教育與家庭教育雙管齊下之方式，透過「三樂小子校園健康俱樂部」、「三樂親子講座」等兩大活動，迄 2018 年止，全台已有 44 所校園加入「三樂小子校園健康俱樂部」，13,433 位學童參與，並舉辦了 36 場「三樂親子講座」，3,891 位親子與會。此外，2018 年我們為了使三樂小子養成計畫更全方位發展，更新增辦理「校園三樂種子教師研習」，培育了 72 位三樂校園種子教師，堅持守護孩童快樂學習、健康成長是我們不變的承諾。



三商美邦人壽志工帶領偏鄉孩童體驗樂樂棒球運動，並培養孩童建立運動的習慣。



7.2.4 兒童運動推廣與關懷

三商美邦人壽盃 Teeball 全國樂樂棒球錦標賽

培養孩童建立運動興趣並提升兒童健康風險管理意識是我們多年來持續努力的目標，自 2010 年起深耕全台各地小學，主辦「三商美邦人壽盃 Teeball 全國樂樂棒球錦標賽」，倡導運動習慣向下扎根，提供孩童多元發揮的舞台，鼓勵孩子勇於挑戰自我、建立強健體格與自信心，讓孩童從 Teeball 樂樂棒這項簡單又安全的運動，啟發孩童對棒球的興趣。活動投入 9 年來累計 640 支隊伍、近 8,000 人次參賽，我們更全額贊助全國冠軍隊伍出國參賽，拓展孩童的國際視野、增進國際交流，為國家栽培更多體壇的明日之星。



7.2.5 小太空人探索夏令營

為使孩童能健康快樂成長，我們連續舉辦七屆「太空人探索夏令營」，與家扶中心合作，贊助家扶中心扶助的國小高年級學童，夏令營中透過體驗、展示、講座、實際觀測等活動，讓學童接觸自然、科學、天文教育，並對神秘的外太空產生興趣，進而激發學童學習的欲望。滿足三樂教育中「樂活」的一環，協助孩童全方位健康成長。



7.2.6 公益路跑賽

三商盃公益路跑邁入第 30 屆，三商企業致力於推動運動、公益與環保的精神，讓每屆的三商路跑越來越精彩！2018 三商盃公益路跑又邁向另一個 10 年的開端，今年主題為「I LOVE _____」，希望大家能把愛說出來，此次活動約近有 6,000 位跑友前來共襄盛舉，期許下個十年希望能培育更多陪跑者，共同打造更環保、永續及公益的跑步活動。

三商盃公益路跑一直以來致力於推動運動與公益議題，並持續關注視障族群不遺餘力，今年與台中惠明盲校公益合作，捐贈 20 萬作為推廣教育基金。





7.3 學術文化

7.3.1 博碩士論文獎助學金

為鼓勵國內外博士、碩士班研究生對中國飲食文化從事深入且有系統研究，撰寫出版具學術研究水準與價值之論文，中華飲食文化基金會從 1991 年開始每年頒發博碩士論文獎助學金，至今共提供獎學金博士 18 人，216 萬元；碩士 51 人，357 萬元。獎助之研究領域包括中國飲食文學、歷史、人類學、考古、社會學、食品營養、餐飲管理類、生活應用科學、中國食品科技史等。

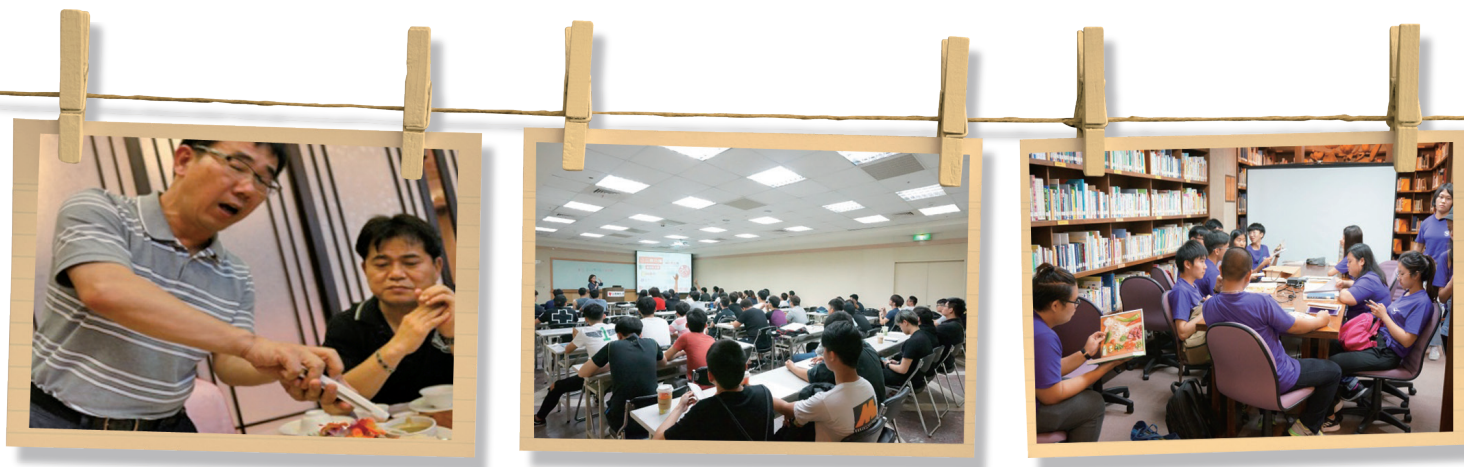
2018 年共有 10 件論文申請，碩士論文通過 2 件：國立台灣大學地理與環境資源研究所研究生趙于萱之論文〈異地生根台灣味-台灣水耕蔬菜在泰國的技術移轉與市場形塑〉、實踐大學餐飲創新產業研究所研究生蕭慧琦之論文〈以 AISAS 模式探討 Instagram 餐飲決策行為〉，各獲得獎學金 7 萬元。

7.3.2 台灣廚師海外參賽獎補助

為鼓勵台灣年輕廚師透過參與國際賽事，培養專業知識技能、增進國際視野，並提升台灣飲食文化之素質與涵養。中華飲食文化基金會從 2011 年開始，補助台灣廚師海外參賽費用，至今共有共 24 人獲得 48 萬元參賽補助。

2018 年共有 16 件申請，佛光大學健康與創意素食產業學系教師吳仕文、大同技術學院烘焙管理系教師林菓禹、西門意舍酒店吃吧副主廚溫永智、弘光科技大學餐旅管理系洪權宏獲得參賽補助。





7.3.3 參與 2018 年臺灣團餐特色餐廳複檢暨輔導計畫

交通部觀光局近年致力於台灣團餐特色美食之發掘與推廣，提供觀光客優質與具備在地飲食文化特色之團餐餐廳，從 2013 年至今每年舉辦台灣團餐特色餐廳之評選及複檢。

2018 年中華飲食文化基金會受交通部觀光局委託，複檢全台 120 家團餐餐廳，以確保、維持團餐餐廳之品質及食安、衛生水準，總計 112 家餐廳通過。

7.3.4 中華飲食文化圖書館

中華飲食文化圖書館成立於 1989 年，典藏飲食相關圖書、資料，開放社會大眾閱覽使用。統計至 2018 年底，館藏圖書共 28,602 冊、期刊 82 種、視聽資料 2,440 種、國內外菜單 2,717 份，特藏包括飲食古籍、國宴菜單等。為推廣圖書館豐富的館藏及資源，2017 年起主動前往國內外餐飲科系介紹推廣中華飲食文化基金會暨圖書館；2018 年除一般讀者，亦有包括文化大學、台北醫學大學、和平高中等 6 所學校師生參訪，充分利用館藏資源。



7.3.5 「廚師進化論－米其林星級主廚的修煉之路」論壇

台北米其林指南出版是 2018 年台灣餐飲界盛事之一，為提升台灣餐飲業品質、鼓勵有志於餐飲業之學子及社會人士，2018 年 12 月邀請兩位台北米其林餐廳主廚 RAW 黃以倫以及 Tairroir 何順凱對談，分享他們的努力歷程，以及從 COOK 到 CHEF 的秘訣與經驗，論壇共吸引近 200 位聽眾參與。



《中國飲食文化》學術期刊

《中國飲食文化》學術期刊於 2005 年創刊，固定每年年 4 月、10 月出刊，2018 年出版 14 卷 1 期主題為〈The Culture and History of Jiangnan Cuisine〉；14 卷 2 期〈Sauce Culture〉。



7.4 企業志工

7.4.1 社區關懷與服務

三商行股份有限公司外食事業部每年店長邀請門市同仁、好友、客戶，並邀請附近社區、鄰里長、學校師生等民眾一起為該店社區等進行清掃活動，2018 年共舉辦 12 場清掃活動，共投入 840 人力，為愛地球盡一份心力。



時間	單位	清掃點名稱	參加人數	垃圾	
				可回收	不可回收
2018 年 09 月 01 日	三商巧福	烏來國民中小學	90 人	1 袋	7 袋
2018 年 08 月 14 日	三商巧福	嘉義宣信公園	68 人	1 袋	5 袋
2018 年 09 月 01 日	三商巧福	西門商圈徒步區	62 人	2 袋	3 袋
2018 年 09 月 02 日	福勝亭	台南公園	68 人	1 袋	1 袋
2018 年 08 月 26 日	福勝亭	基隆大武崙沙灘	63 人	1 袋	3 袋
2018 年 08 月 20 日	鮮五井	台中市南區文心南路與樹德一巷	70 人	1 袋	4 袋
2018 年 09 月 06 日	拿坡里	榮星花園公園	64 人	2 袋	5 袋
2018 年 09 月 02 日	拿坡里	員林市圓林園公園	64 人	2 袋	3 袋
2018 年 08 月 20 日	拿坡里	崇德路與太原路口 - 綠園道	91 人	1 袋	3 袋
2018 年 08 月 22 日	拿坡里	榮星花園公園	64 人		7 袋
2018 年 09 月 03 日	拿坡里	原生植物園 都市森林浴場	72 人	1 袋	3 袋
2018 年 08 月 18 日	拿坡里	榮星花園公園	64 人	4 袋	1 袋





7.4.2 兒童二手物資募集

截至 2018 年起我們連續發起三屆「兒童二手物資募集」活動，與遍布全台關懷弱勢孩童的社福團體合作，事先調查弱勢孩童需求，再號召全台同仁上網認捐物資，確保資源有效運用，不僅延長了物品使用的生命週期，也傳承了愛的價值。2018 年我們募集超過 10,000 件物資，協助全台 35 個社福單位募集所需物資。我們相信美好的改變源自於堅持的信念，如同三商美邦人壽秉持著「一句承諾 一生的朋友」的品牌精神，對於兒童關懷議題持續性挹注資源，今天我們溫暖了孩童的心，未來這些孩童將帶領我們走向更溫暖的社會。



受贈孩童接收到三商美邦同仁捐贈物資，開心合影。

GRI 102：一般揭露			
編號	揭露項目	對應章節	頁碼
組織概況			
102-1	組織名稱	1.1 編撰原則	6
102-2	活動、品牌、產品與服務	2.1 公司概況	16
102-3	總部位置	2.1 公司概況	16
102-4	營運據點	2.1 公司概況	16
102-5	所有權與法律形式	1.1 編撰原則	6
102-6	提供服務的市場	2.1 公司概況	16
102-7	組織規模	2.1 公司概況	16
		2.2 經營績效	20
		6.1 員工概況	64
102-8	員工與其他工作者的資訊	6.1 員工概況	64
102-9	供應鏈	3.1 產品供應鏈管理	28
		4.5 食品供應商管理	48
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	1.1 編撰原則	6
102-11	預警原則或方針	2.4 風險管理	24
102-12	外部倡議	目前未簽署外部倡議	
102-13	公協會的會員資格	2.3.6 外部組織參與	23
策略			
102-14	決策者的聲明	董事長的話	2
倫理與誠信			
102-16	價值、原則、標準及行為規範	2.4 風險管理	24
治理			
102-18	治理結構	2.3 委員會	21
102-22	最高治理單位與其委員會的組成	2.3 委員會	21
利害關係人溝通			
102-40	利害關係人群體列表	1.3 永續主題管理	8
102-41	團體協約	本公司目前尚未成立工會	
102-42	鑑別與選擇利害關係人	1.3 永續主題管理	8
102-43	與利害關係人溝通的方針	1.3 永續主題管理	8
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	1.3 永續主題管理	8
報導實務			
102-45	合併財務報表中所包含的實體	1.1 編撰原則	6
		2.1.1 公司組織架構規模	16
102-46	界定報告書內容與主題邊界	1.3 永續主題管理	8
102-47	重大主題表列	1.3 永續主題管理	8
102-48	資訊重編	無	
102-49	報導改變	1.3 永續主題管理	8
102-50	報導期間	1.1 編撰原則	6
102-51	上一次報告書的日期	1.1 編撰原則	6
102-52	報導週期	1.1 編撰原則	6
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	1.1 編撰原則	6
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	1.1 編撰原則	6
102-55	GRI 內容索引	GRI STDs 指標索引	101
102-56	外部保證 / 確信	檢核聲明書	104
GRI 200 特定重大主題揭露 – 經濟			
編號	揭露項目	對應章節	頁碼
201 經濟績效			
201-MA	管理方針及其要素	2 公司治理管理方針	15
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	2.2 經營績效	20
202 市場地位			
202-MA	管理方針及其要素	6 員工關懷管理方針	63
202-2	僱用當地居民為高階管理階層的比例	6.1 員工概況	64
203 間接經濟衝擊			
203-MA	管理方針及其要素	7 社會公益管理方針	83
203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	7 社會公益	84



GRI 300 特定重大主題揭露 - 環境			
編號	揭露項目	對應章節	頁碼
302 能源			
302-MA	管理方針及其要素	5 環境保護管理方針	55
302-1	組織內部的能源消耗量	5.1 能源管理	56
302-4	減少能源消耗	5.1 能源管理	56
306 廢污水和廢棄物			
306-MA	管理方針及其要素	5 環境保護管理方針	55
306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物	5.2 污染管理制度	59
		5.3 資源性廢棄物	61
307 有關環境保護的法規遵循			
307-MA	管理方針及其要素	5 環境保護管理方針	55
307-1	違反環保法規	5.2 污染管理制度	59
GRI 400 特定重大主題揭露 - 社會			
編號	揭露項目	對應章節	頁碼
401 勞雇關係			
401-MA	管理方針及其要素	6 員工關懷管理方針	63
401-1	新進員工和離職員工	6.1 員工概況	64
401-2	提供給全職員工（不包含臨時或計時員工）的福利	6.2 員工權益	68
401-3	育嬰假	6.1 員工概況	64
402 勞資關係			
402-MA	管理方針及其要素	6 員工關懷管理方針	63
402-1	關於營運變化的最短預告期	6.2 員工權益	68
403 職業安全衛生 *2018 版			
403-MA	管理方針及其要素	6 員工關懷管理方針	63
403-3	職業健康服務	6.4 職場安全與健康	75
403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	6.4 職場安全與健康	75
404 訓練與教育			
404-MA	管理方針及其要素	6 員工關懷管理方針	63
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	4.3 食品安全衛生教育訓練規劃	45
		6.3 專業的人才培訓	70
405 員工多元化與平等機會			
405-MA	管理方針及其要素	6 員工關懷管理方針	63
405-1	治理單位和員工的多元化	6.1 員工概況	64
416 顧客健康與安全			
416-MA	管理方針及其要素	3 產品安全管理方針	27
		4 食品安全管理方針	35
416-1	評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	3.2 產品安全管理	30
		4.2 原物料管理	37
		4.6 門市管理	51
417 行銷與標示			
417-MA	管理方針及其要素	3 產品安全管理方針	27
		4 食品安全管理方針	35
417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	3.2 產品安全管理	30
		4.2 原物料管理	37
		4.6 門市管理	51

依「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」第四條第一項（以下簡稱作業辦法）揭露項目對照表			
作業辦法		回應內容	回應章節
第一款 第一目	為改善食品衛生、安全與品質，而針對其從業人員、作業場所、設施衛生管理及其品保制度等方面進行之評估與改進及所影響之主要產品與服務類別與百分比。	<p>1. 依照食品監測計畫實施自主檢測及第三方檢測單位進行檢驗，其檢測結果均 100% 合格。</p> <p>2. 2018 年自主管理檢測：原物料抽查：420 次、成品抽查 1314 件、水質及冰塊檢測 64 件、廠區內進行環境菌落 302 件、機械塗抹 351 件及人員手部塗抹 243 件。第三方檢驗單位檢測 24 種品項、61 種成品及水塔水質，共 103 個抽樣數。</p> <p>3. 建立門市食品衛生管理及環境衛生與服務稽核機制（QSC），稽核小組成員每月會抽檢各品牌門市，進行 A+、A、B、C、D 共五級評比。</p>	CH4 食品安全
第一款 第二目	違反有關產品與服務之健康與安全法規及未遵循產品與服務之資訊與標示法規之事件類別與次數。	<p>2018 年在食品安全與產品標示並無重大違規事件，僅於 12 月份發生一起由於未能向民眾正確說明湯底成份，因此發生民眾認為成份疑義與宣稱不符事件。已到衛生局說明，並提供牛肉湯底成份表、產品檢驗報告，門市 DM 及牛湯產品外包裝標示等資訊參考，經桃園市衛生局到廠確認產品標示及資料等符合規範，並無標示不符之事實。</p>	CH4 食品安全
第一款 第三目	採購符合國際認可之產品責任標準者占整體採購之百分比，並依標準區分。	<p>供應商遴選優先採用經系統認證之食材或供應商，2018 年中央廚房合作廠商有 89% 均有系統認證，其採購金額占總金額的 84%。</p>	CH4 食品安全
第一款 第四目	經獨立第三方驗證符合國際認證之食品安全管理系統標準之廠房所生產產品之百分比。	<p>三商行外食事業部中央廚房大園廠通過 ISO 22000：2005 及 HACCP 國際認證，及麵廠 TQF（台灣優良食品發展協會）驗證。</p>	CH4 食品安全
第一款 第五目	對供應商進行稽核之家數及百分比、稽核項目及結果。	<p>訂定供應商評鑑標準，2018 年度共評鑑 58 間供應商，評比 A 級優良廠商有 26 家（佔供應商比 45%），B 級合格供應商有 32 家（佔供應商比 55%），無評比 C 級以下之廠商。</p>	CH4 食品安全
第一款 第六目	依法規要求或自願進行產品追溯與追蹤管理之情形及相關產品占所有產品之百分比。	<p>依法規要求，所使用之原料均 100% 進行追蹤追溯，共計食材 282 項，非食材 120 項均進行追蹤追溯管理。</p>	CH4 食品安全
第一款 第七目	依法規要求或自願設置食品安全實驗室之情形、測試項目、測試結果、相關支出及其占營業收入淨額之百分比。	<p>1. 為強化食安自主檢驗能力，於 2018 年 8 月導入 ISO 17025 實驗室認證，建立品質管理系統程序及技術能力。</p> <p>2. 2018 年度實驗室產生之費用約占年度食品營業收入淨額 0.11%。</p> <p>3. 檢測項目：產品、水質、動物用藥及抗生素殘留、人員及設備塗抹、廠區落菌檢測結果均 100% 合格。</p>	CH4 食品安全

獨立檢核意見聲明書

三商投資控股股份有限公司 2018 年企業社會責任報告書

英國標準協會與三商投資控股股份有限公司(簡稱三商投控)為相互獨立的組織，英國標準協會除了針對三商投資控股股份有限公司 2018 年企業社會責任報告書進行檢核外，與三商投控並無任何財務上的關係。

本獨立檢核意見聲明書的目的，僅作為對下列有關三商投控 2018 年企業社會責任報告書所界定範圍內的相關事項進行檢核之結論，而不作為其他之用途。除對檢核項目提出獨立檢核意見聲明書外，對於其他目的之使用，或閱讀此獨立檢核意見聲明書的任何人，英國標準協會並不負有或承擔任何有關法律或其他之責任。

本獨立檢核意見聲明書係基於三商投控提供予英國標準協會之相關資訊檢核所作成之結論，因此檢核範圍乃基於並侷限在這些提供的資訊內容之內，英國標準協會認為這些資訊內容都是完整的。

對於這份獨立檢核意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問，將由三商投控一併回覆。

檢核範圍

三商投資控股股份有限公司與英國標準協會協議的檢核範圍，係依據 GRI 永續性報導準則檢核三商投資控股股份有限公司 2018 年企業社會責任報告書其內容遵循 GRI 永續性報導準則核心選項的程度，對於報告書揭露的原始數據不屬於本次檢核範圍。

意見聲明

我們總結三商投資控股股份有限公司 2018 年企業社會責任報告書內容，對於三商投控的相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。

我們的工作是由一組具有 GRI 永續性報導準則檢核能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要的訊息資料及說明。我們認為就三商投控所提供的足夠證據，表明其依循 GRI 永續性報導準則的報告書方法和他們的自我聲明符合 GRI 永續性報導準則核心選項係屬公允的。

GRI 永續性報導準則

三商投控提供有關符合 GRI 永續性報導準則的自我宣告，與相當於“核心選項”(每個涵蓋特定主題 GRI 準則之重大主題，至少一個特定主題的揭露項目依循其全部的報導要求)的相關資料。基於檢核結果，我們確認報告書中參照 GRI 永續性報導準則的社會責任與永續發展的相關揭露項目已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋三商投控的社會責任與永續性主題。

重大性

三商投控公布永續經營相關資訊使利害關係人得以對組織的管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了三商投控的重大主題。

利害關係人包容性

本年度報告書反映出三商投控已尋求利害關係人的參與，以發展及達成對企業永續具有責任且策略性的回應。此系統正被發展以產生必要的資訊。報告書中已公正地報導與揭露經濟、社會和環境的資訊，足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了三商投控的包容性主題。

永續性

此份報告書已展現三商投控在永續性之廣大脈絡中的績效。

完整性

三商投控於本報告書中涵蓋績效揭露項目與所定義之報告書範圍足以反映相關顯著之經濟、環境及社會衝擊，並且使相關的利害關係人能審查組織於報告書期間的績效。這份報告書涵蓋了三商投控的完整性。

責任

這份企業永續報告書所屬責任，為三商投控負責人所有。我們的責任為基於所描述的範圍，提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的檢核意見聲明書。

能力與獨立性

英國標準協會於 1901 年成立，為全球標準與驗證的領導者。本檢核團隊係由具專業背景，且接受過如 AA1000AS、GRI Standards、ISO 14001、ISO 45001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有主導稽核員資格之成員組成。本檢核係依據 BSI 公平交易準則執行。

For and on behalf of BSI:



Peter Pu
Managing Director BSI Taiwan
2019-06-04



Taiwan Headquarters: 5th Floor, No. 39, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.



GRI CHECK INDEPENDENT OPINION STATEMENT

Mercuries & Associates Holding, Ltd. 2018 Corporate Social Responsibility Report

The British Standards Institution is independent to Mercuries & Associates Holding, Ltd. (hereafter referred to as MERCURIES in this statement) and has no financial interest in the operation of MERCURIES other than for the GRI Check of this report.

This statement has been prepared for MERCURIES only for the purposes of GRI Standards Check relating to its corporate social responsibility (CSR), more particularly described in the Scope below. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used, or to any person by whom the independent opinion statement may be read.

This statement is prepared on the basis of review by the British Standards Institution of information presented to it by MERCURIES. The review does not extend beyond such information and is solely based on it. In performing such review, the British Standards Institution has assumed that all such information is complete.

Any queries that may arise by virtue of this independent opinion statement or matters relating to it should be addressed to MERCURIES only.

Scope

The scope of engagement agreed upon with Mercuries & Associates Holding, Ltd. includes the check of the extent of Mercuries & Associates Holding, Ltd. 2018 Corporate Social Responsibility Report is adherence to GRI Standards: Core option is conducted in accordance with GRI Standards, however, the data disclosed in the report is not verified through the GRI Check process.

Opinion Statement

We conclude that Mercuries & Associates Holding, Ltd. 2018 Corporate Social Responsibility Report Review provides a fair view of the MERCURIES CSR programmes and performances during 2018 year.

A team of CSR report assurers in accordance with GRI Standards carried out our work. We planned and performed this part of our work to obtain the necessary information and explanations. We conclude that MERCURIES provided sufficient evidence to satisfy the description of their approach and their self-declaration of in accordance with GRI Standards: Core option was fairly stated.

GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards)

MERCURIES provided us with their self-declaration of in accordance with GRI Standards: Core option (For each material topic covered by a topic-specific GRI Standard, comply with all reporting requirements for at least one topic-specific disclosure). Based on our review, we confirm that social responsibility and sustainable development disclosures with reference to GRI Standards' disclosures are reported, partially reported or omitted. In our professional opinion the self-declaration covers the MERCURIES's social and sustainability topics.

Materiality

The MERCURIES publishes information completely with materiality analysis that enables its stakeholders to make informed judgments about the MERCURIES's management and performance. In our professional opinion the report covers the MERCURIES's material topics.

Stakeholder Inclusivity

In this report, it reflects that MERCURIES has made a commitment to its stakeholders, as the participation of stakeholders has been conducted in developing and achieving an accountable and strategic response to sustainability. There are fair reporting and disclosures for economic, social and environmental information in this report, so that appropriate planning and target-setting can be supported. In our professional opinion the report covers the MERCURIES's inclusivity topics.

Sustainability context

The report presents the MERCURIES's performance in the wider context of sustainability.

Completeness

Coverage of the material topics and their boundaries should be sufficient to reflect significant economic, environmental and social impacts and enable stakeholders to assess the reporting MERCURIES's performance in the reporting period; in our professional opinion the report covers the MERCURIES's Completeness.

Responsibility

The CSR report is the responsibility of the MERCURIES's Chairman. Our responsibility is to provide an independent opinion statement to stakeholders giving our professional opinion based on the scope described.

Competency and Independence

BSI is a leading global standards and assessment body founded in 1901. The GRI Check team was composed of Lead Auditors experienced in relevant sectors, and trained in a range of sustainability, environmental and social standards including AA1000AS, GRI Standards, ISO 14001, ISO 45001, ISO 14064 and ISO 9001. The GRI Check is carried out in line with the BSI Fair Trading Code of Practice.

For and on behalf of BSI:



Peter Pu
Managing Director BSI Taiwan
 2019-06-04



Taiwan Headquarters: 5th Floor, No. 39, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

三商與您

共創未來！





三商投資控股股份有限公司
Mercuries & Associates, Holding LTD.
地址：台北市中山區建國北路二段145號
電話：02-2503-1111