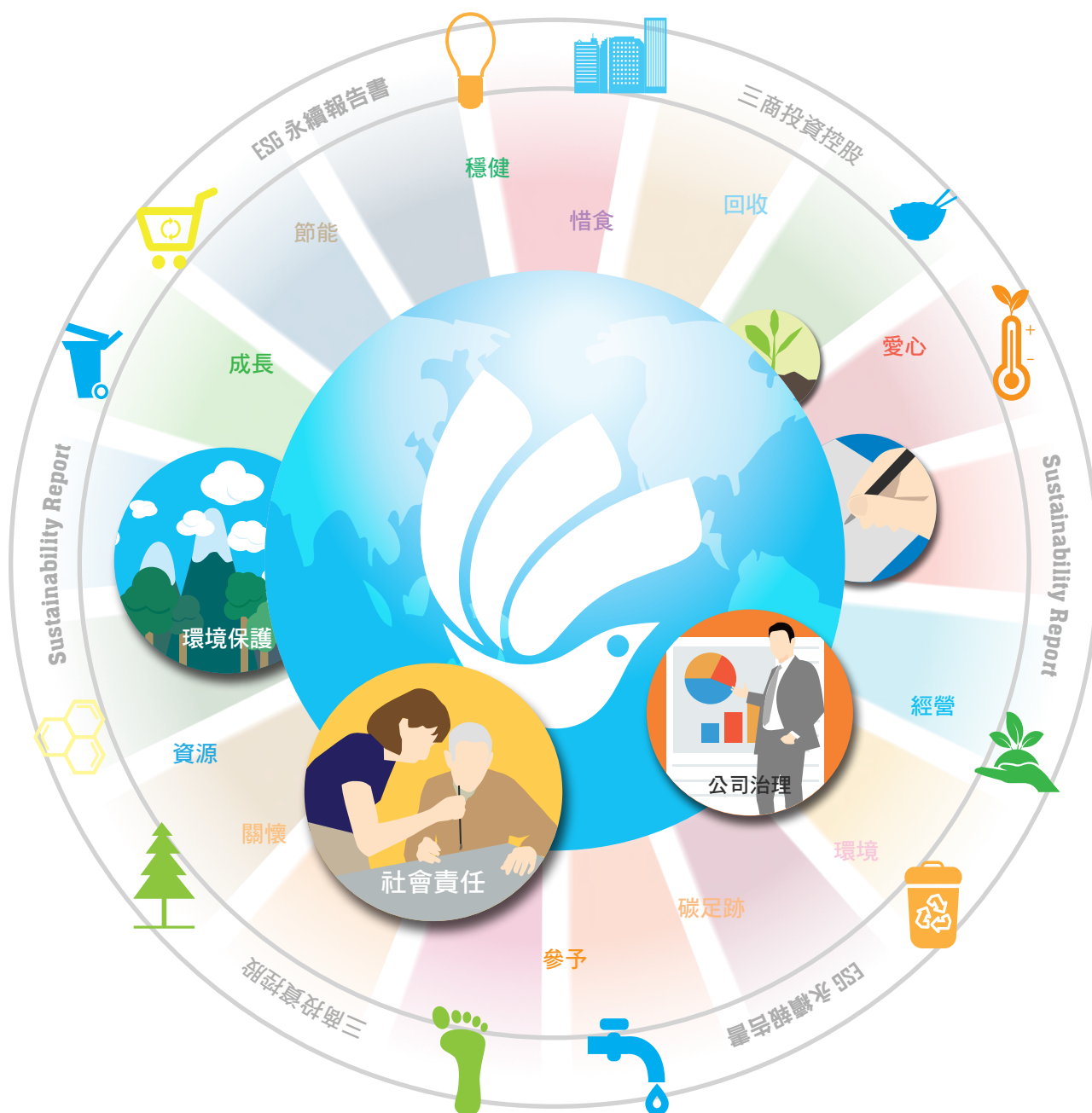


# 2021 ESG永續報告書

## Sustainability Report



2021 ESG

Environmental, Social, and Governance





# 目錄

|            |     |
|------------|-----|
| 關於報告書      | 002 |
| 董事長的話      | 004 |
| 關於三商投控     | 006 |
| 組織規模       | 006 |
| 三商投控經營大事紀  | 007 |
| 最近三年榮耀與肯定  | 008 |
| 永續管理       | 009 |
| 企業永續發展委員會  | 009 |
| 利害關係人溝通與回應 | 011 |
| 重大主題分析     | 013 |

|                    |     |
|--------------------|-----|
| <b>01</b> 第一章 公司治理 | 018 |
| 1.1 治理機制           | 020 |
| 1.2 經營績效           | 023 |
| 1.3 風險管理           | 024 |
| 【特輯】               | 037 |
| 新型冠狀病毒肺炎企業防疫措施     |     |

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| <b>02</b> 第二章 商品與服務品質管理 | 044 |
| 2.1 供應商管理               | 046 |
| 2.2 零售商品品質管理            | 053 |
| 2.3 食品安全與品質管理           | 057 |
| 2.4 消費者服務與溝通            | 071 |



|                    |     |
|--------------------|-----|
| <b>03</b> 第三章 環境保護 | 076 |
| 3.1 能源管理           | 078 |
| 3.2 廢棄物與水資源管理      | 081 |
| 3.3 環保行動愛地球        | 086 |

|                    |     |
|--------------------|-----|
| <b>04</b> 第四章 員工關懷 | 090 |
| 4.1 員工概況           | 092 |
| 4.2 勞雇關係與員工福利      | 095 |
| 4.3 專業的人才培育        | 099 |
| 4.4 職場安全與健康        | 103 |

|                    |     |
|--------------------|-----|
| <b>05</b> 第五章 社會公益 | 112 |
| 5.1 弱勢族群與兒童關懷      | 114 |
| 5.2 體育推廣           | 121 |
| 5.3 學術文化           | 126 |
| 5.4 企業志工           | 128 |

|               |     |
|---------------|-----|
| 附錄一 GRI 內容索引  | 132 |
| 附錄二 金管會要求事項索引 | 135 |
| 附錄三 檢核聲明書     | 136 |



## 01 關於報告書

本報告書為三商投資控股股份有限公司（以下簡稱本公司或三商投控）出版之 2021 年企業永續報告書（Sustainability Report, ESG Report），以下簡稱本報告書。

### 01 編製依據

本報告書依循全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）於 2016 年註所發布的永續性報導準則（GRI Standards），並採用「核心（Core）選項」揭露原則，以及 2018 年版 AA1000 當責性原則（AA1000AP AccountAbility Principles：2018）進行編製。

※ 註：《GRI 403：職業安全衛生》採用 2018 年版本

### 02 報告書期間

本報告書揭露三商投控 2021 年度（2021 年 1 月 1 日至 12 月 31 日）企業永續發展相關內容與數據，包含重大主題、利害關係人、管理方針、執行方案、績效成果等資訊，為提高資訊的完整性及可比較性，部分績效將回溯至過往二年之數據。

自 2016 年起，三商投控以每年一版為原則進行編製與發行企業社會責任報告書（現更名為永續報告書），本報告書為第 6 本永續報告書，前一版發行日期為 2021 年 6 月。

### 03 報告書邊界

本報告書揭露範圍以三商投控旗下相關子公司（主要為「三商行股份有限公司」、「三商餐飲股份有限公司」、「三商家購股份有限公司」）在經濟、環境及社會等永續主題上的執行績效進行揭露，涵蓋邊界包含三商投控總部及上

- 總部地址：104 臺北市中山區建國北路二段 145 號
- 門市地址：請參閱各子公司官方網站

述子公司於台灣所有營運據點。

其他三商投控旗下主要子公司（如「三商美邦人壽保險股份有限公司」、「旭富製藥科技股份有限公司」）的企業永續主題與執行績效，請參閱該公司官方網站之企業永續發展專區。

- 『三商美邦人壽保險股份有限公司』官方網站：[www.mli.com.tw](http://www.mli.com.tw)
- 『旭富製藥科技股份有限公司』官方網站：[www.sci-pharmtech.com.tw](http://www.sci-pharmtech.com.tw)

※ 於報告期間，本公司規模、結構及所有權並無重大改變。

## ⑤ 報告書管理與審查

### 內部審核：

本報告書所揭露之數據與資料，係由各事業部門權責單位提供，再由企業永續發展委員會（以下簡稱 ESG 委員會）的執行委員按照 GRI 等準則要求，彙整三商投控在經濟、環境及社會等永續主題的績效成果所編製而成。各項揭露數據資訊的搜集、量測與計算方法，以符合當地法規要求為主要依據。編製完成的報告書經各事業部門校對確認後，呈送 ESG 委員會審閱通過核定。

### 外部確信：

本報告書經英國標準協會台灣分公司（BSI Taiwan）依循 GRI 永續性報導準則之「核心（Core）選項」揭露原則及 AA1000 當責性原則（2018）第一應用類型中度保證等級進行查證。相關查證範圍、方法與結果請參閱本報告書末頁的檢核聲明書。

### 聯絡資訊

三商投控 ESG 報告書每年定期發行，相關內容可於三商投控官方網站的企業永續發展專區查閱與下載。若對本公司報告書有任何建議與指教，也竭誠歡迎您透過下頁方式與我們聯繫：

#### 三商投資控股股份有限公司 / 企業永續發展委員會

- 總部地址：台北市中山區建國北路二段 145 號
- 聯絡電話：（02）2503-1111 #2503
- 電子郵件：林經理 [jay.lin@mercuries.com.tw](mailto:jay.lin@mercuries.com.tw)

三商投控官方網站  
[www.mercuries.com.tw](http://www.mercuries.com.tw)





## 01 董事長的話

近年，因世界各地受到氣候變遷的影響，遭受旱災、洪禍等天災越來越劇烈，使得人命及財產損失日趨嚴重。為應對氣候危機，2021年聯合國氣候變遷大會（COP26）以守住升溫臨界值攝氏 1.5 度為目標，敦促各政府提出減碳期程與積極措施。且在《格拉斯哥氣候公約》（Glasgow Climate Pact）中提出需要在這十年內大幅減少碳排，並首次將「逐步減少化石燃料」寫入最終文本。

臺灣的地理環境屬於海島地型，因氣候變遷的影響更加嚴重，除了日常能做的隨手關燈、搭乘大眾運輸、少肉多蔬等生活減碳外，三商企業更應以《淨零排放》目標為基礎，積極擬定因應政策，落實氣候行動。

「追求服務熱誠、創新卓越、社會共榮」是三商投控一貫秉持的企業經營理念與核心價值。此外將 E（環境）、S（社會）、G（治理）融入企業經營理念，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，使企業永續發展與企業經營理念與核心價值結合。

### 環境面（E）

三商企業持續導入相關 ISO 國際認證標準，力行節能減碳，落實環保及綠色採購，發揮三商企業的影響力，為守護台灣盡心出力。其中三商美邦人壽透過系統控制環境的衝擊，通過英國標準協會 BSI ISO 14064-1：2018 溫室氣體查驗標準及 ISO 14001 環境管理系統驗證，在內湖總部大樓也取得「綠建築標章」，並已完成設置太陽能光電板節能設備，展現公司支持永續環境之行動力。而三商行股份有限公司（鞋全家福）也導入 ISO 50001 能源管理系統，持續為節能減碳盡一份心力。



## 社會面（S）

企業服務品質提升，建構安全、平等及多元化的勞資關係與環境，長期且積極支持體育賽事及文化的推廣，持續關注兒童、弱勢及老人的公共議題。三商美邦人壽榮獲金管會頒發微型保險競賽「績效卓著獎」及「永續關懷獎」，開辦「經濟弱勢紓困保單借款優惠利率專案」獲頒「紓困績優獎」。

## 治理（G）

秉持穩健財務結構、誠信面對顧客、強化風險管理。專注經營、穩健成長的多角化經營，其中三商美邦人壽獲得證交所公司治理評鑑前 6-20%，並因應金融科技時代對資訊安全及個人資料保護的重視，通過 ISO 27001：2013 資訊管理系統（ISMS）及 BS 10012：2017 個人資料管理制度（PIMS）之驗證。

2021 年全球新冠肺炎疫情持續嚴峻，對三商企業營運上更是重大的挑戰。為穩健企業經營，除加強風險控管、緊急應變外，持續推動策略轉型，以熱誠創新的態度積極克服難關。我們除了參照 TCFD（氣候財務相關揭露框架），進行風險評估及規劃，訂定企業環境政策等規章管理辦法。此外，三商企業也以淨零排放目標為基礎，以氣候變遷之改善作為依據，擬定因應策略，彰顯三商企業積極的正面態度。

展望未來，三商企業擁有強健的基礎，靈活、穩健的多角化經營與投資策略。攜手三商投控內相關企業共創最大價值與經濟效益，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

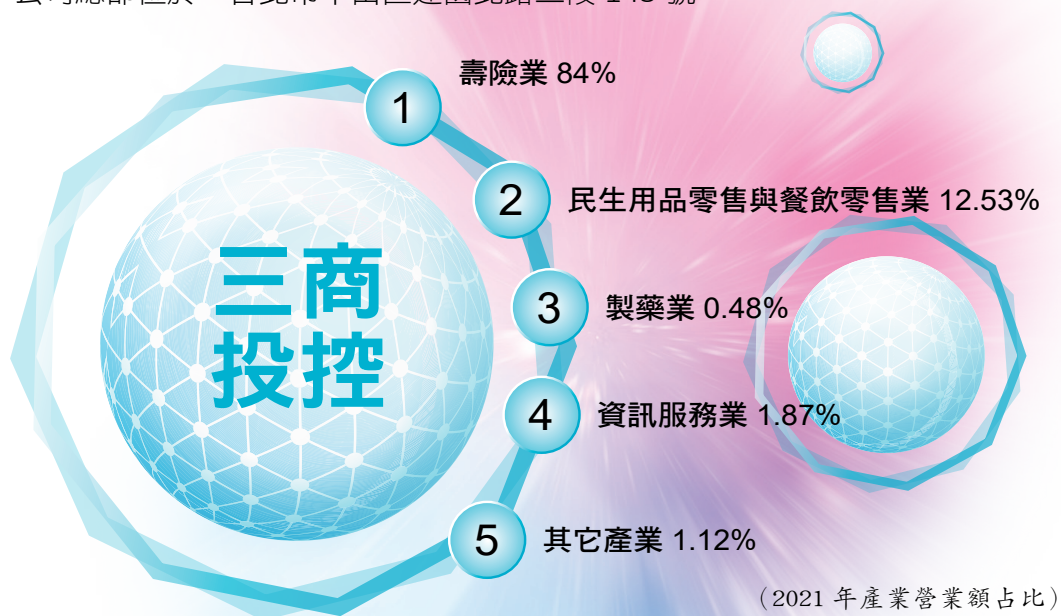


## ① 關於三商投控

### ② 組織規模

「三商投資控股股份有限公司」是由「三商行股份有限公司」於 2015 年 1 月 1 日正式轉型更名的投資控股公司，主要轉投資事業包含壽險業、民生用品零售與餐飲零售業、製藥業、資訊服務業及其他，目前無任何產品及服務在特定市場被禁止。

公司總部位於：台北市中山區建國北路二段 145 號。



| 產業別          | 子公司            | 主要品牌                            | 營運活動地點  |
|--------------|----------------|---------------------------------|---------|
| 壽險業          | 三商美邦人壽保險股份有限公司 |                                 | 台灣      |
| 民生用品零售與餐飲零售業 | 三商行股份有限公司      | 全家福鞋、昂路名鞋館等                     | 台灣      |
|              | 三商餐飲股份有限公司     | 三商巧福、拿坡里、福勝亭、鮮五井、品川蘭、BANCO 等    | 台灣      |
|              | 三商家購股份有限公司     | 美廉社、心樸市集、Yolé、美廉城超、美廉便利架、GO 美廉等 | 台灣      |
| 製藥業          | 旭富製藥科技股份有限公司   |                                 | 台灣      |
| 資訊服務業        | 三商電腦股份有限公司     |                                 | 台灣、中國南京 |

※ 註：以上僅列出三商投控主要子公司，若需查看完整公司架構，請參閱「1.1 治理機制」章節。



## ◎ 三商投控經營大事紀

### 三商投控 經營大事紀

#### 1965~1980

- 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，設址南京東路
- 1976 年成立台灣前五家三商百貨門市，展開連鎖店業務
- 1980 年參與共同發起成立「財團法人中華民國消費者文教基金會」

#### 1991~2000

- 1991 年成立全家福鞋股份有限公司，經營鞋品連鎖事業
- 1992 年成立三商如水股份有限公司（現三商多媒體），經營多媒體事業
- 1993 年成立三商人壽保險股份有限公司
- 1995 年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
- 1997 年拿坡里披薩成立
- 1998 年三商人壽取得 ISO 9002 認證
- 2000 年三商電腦（2427）股票上市

#### 2011~2020

- 2012 年三商美邦人壽（2867）股票上市
- 2012 年與日商住友株式會社合資成立三友藥妝股份有限公司
- 2013 年三商家購舉辦第一屆三商盃公益路跑
- 2015 年原三商行轉型並更名為「三商投資控股股份有限公司」，並另新設 100% 持股之三商行股份有限公司
- 2015 年集團連鎖家數突破 1,000 家
- 2016 年三商家購心樸市集開幕
- 2017 年三商行家購事業部分割併入三商家購股份有限公司
- 2019 年三商行外食事業部分割併入三商餐飲股份有限公司
- 2020 年三商集團已取得三友藥妝股份有限公司 100% 股權

#### 1981~1990

- 1982 年成立外食部，經營中式餐飲連鎖業務
- 1987 年三商大樓啟用，遷址建國北路
- 1987 年舉辦第一屆三商杯職業高爾夫名人邀請賽
- 1988 年三商行（2905）股票上市，資本額 8 億 200 萬元
- 1988 年成立三商福寶股份有限公司
- 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
- 1989 年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

#### 2001~2010

- 2001 年投資旭富製藥科技股份有限公司，於 2004 年旭富（4119）股票上市
- 2001 年與英商 MFI 家具公司結盟，成立三商美福家具連鎖門市
- 2004 年三商集團併購復華投信，擴充金融事業版圖
- 2006 年成立家購事業部統籌規劃「美廉社」連鎖折扣店
- 2006 年「En Route 名鞋館」成立，引進世界知名品牌休閒運動鞋

#### 2021~

- 可轉換公司債 23 億元上櫃掛牌買賣
- 三商行股份有限公司與伯諾股份有限公司各出資 50% 成立三諾股份有限公司
- 三商家購（2945）股票上市，於同年開設達 800 家門市，並持續擴展中



## 最近三年榮耀與肯定

| 獲獎榮耀與相關驗證 |                                                                                                | 公司名稱   |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 產品與服務     | 2021 年鞋全家福門市同仁劉芬、賴秀露榮獲 TCFA <sup>註1</sup> 「2021 服務天使獎」                                         | 三商行    |
|           | 2021 年拿坡里光復店劉靜鈺店長、BANCO 世貿店李品儀店長榮獲 TCFA「2021 傑出店長」                                             | 三商餐飲   |
|           | 2021 年拿坡里永和店徐捷店長榮獲 TCFA「店務心得優異獎」                                                               |        |
|           | 2021 年三商巧福新營二許芳婷店長榮獲 TCFA「面試優異」                                                                |        |
|           | 2021 年福勝亭邱淑滿、鮮五井林明慧榮獲 TCFA「2021 服務天使獎」                                                         |        |
|           | 2020 年臺灣服務業大評鑑銅牌獎                                                                              | 三商家購   |
|           | 2020 年美廉社同仁林汝君獲頒台灣服務業大評鑑「服務尖兵獎」                                                                |        |
| 職場安全      | 2021 年獲頒勞動部職業安全衛生署「全國職場安全健康週參與證明」                                                              | 三商行    |
|           | 總公司及其門市均榮獲國民健康署「健康職場認證」健康促進標章及健康啟動標章至 2022 年                                                   |        |
|           | 2020 年榮獲臺北市政府勞動局「績優健康職場獎」                                                                      |        |
|           | 2019 年榮獲臺北市政府勞動局「勞動安全優良人員獎」                                                                    | 三商餐飲   |
|           | 2021 年導入 ISO 45001 職業安全衛生管理系統，預計於 2022 年取得證書                                                   |        |
|           | 2021 年總公司獲頒社團法人中華民國工業安全衛生協會「無災害工時證明」                                                           |        |
|           | 2021 年獲頒勞動部職業安全衛生署「全國職場安全健康週參與證明」                                                              |        |
| 社會參與      | 2020 年總公司及其門市均榮獲國民健康署「健康職場認證」健康啟動標章至 2023 年                                                    | 三商美邦人壽 |
|           | 2021 年三商美邦人壽獲得教育部體育署「體育推手獎」之贊助類「金質獎」、「長期贊助獎」以及推展類「銅質獎」                                         |        |
|           | 2021 年鞋全家福贊助家扶基金會「打開家門，讓愛住進來」公益活動                                                              | 三商行    |
|           | 2021 年鞋全家福長期配合鄭豐喜文教基金會活動並贊助單腳鞋銀行                                                               |        |
|           | 2021 年鞋全家福與新北市樂心關懷協會合作捐贈弱勢家庭購鞋補助                                                               |        |
|           | 2021 年參與新北市政府廢棄物減量宣導影片拍攝                                                                       | 三商餐飲   |
|           | 2021 年參與台北市政府愛心餐食 2.0 希望好食堂                                                                    |        |
|           | 2021 年參與家扶基金會「用愛包圍」計畫                                                                          |        |
|           | 2021 年榮獲臺北市銀髮職務新創中心「第一屆友善企業」                                                                   |        |
|           | 2021 年榮獲台北市政府「第五屆菁業獎」                                                                          |        |
|           | 2019 年榮獲社團法人台灣食物銀行聯合會頒發感謝狀                                                                     | 三商家購   |
|           | 2021 年獲頒原住民委員會進用原住民族績優機構甲等獎                                                                    |        |
|           | 2021 年獲頒 1111 人力銀行「2021 幸福企業風雲榜民生服務業金獎」                                                        |        |
|           | 2020 年新北市「身心障礙者友善進用獎」                                                                          |        |
|           | 2020 年台北市政府「第四屆菁業獎」                                                                            |        |
| 國際標準      | 2020 年中央廚房通過 FSSC 22000 食品安全管理系統驗證；於 2021 年通過年度續審                                              | 三商餐飲   |
|           | 2020 年中央廚房實驗室通過 ISO 17025 實驗室品質管理系統驗證；2021 年完成年度監督評鑑                                           |        |
|           | 2021 年中央廚房滷煮線 5 項產品（紅燒牛肉湯、蔬果精燉牛肉湯、南洋叻沙雞肉湯、黑胡椒豬柳、咖哩雞肉）通過潔淨標章驗證                                  |        |
|           | 2019 年通過 ISO 50001 能源管理系統驗證                                                                    |        |
|           | 2020 年通過 ISO 50001 轉版驗證；於 2021 年通過年度續審                                                         | 三商行    |
|           | 2020 年三商投控 ESG 報告書通過第三方驗證單位英國標準協會台灣分公司（BSI Taiwan）查證，符合 GRI 準則核心揭露原則及 AA1000 當責性原則第一應用類型中度保證等級 | 三商投控   |

※ 其他三商投控旗下子公司——「三商美邦人壽」及「旭富製藥」的獲獎列表，請參閱該公司網站之企業永續發展專區。

※ 註1：台灣連鎖暨加盟協會（Taiwan Chain Stores and Franchise Association, TCFA）



## ① 永續管理

### ② 企業永續發展委員會

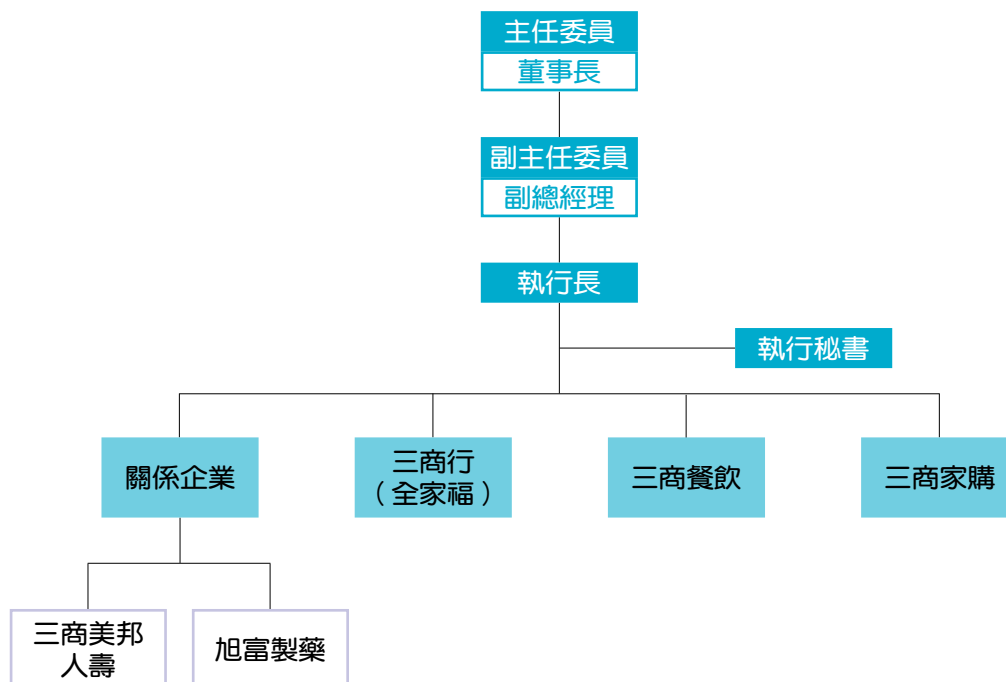
為深化與實踐企業永續發展之願景，落實公司治理、環境、社會政策推動，三商投控於 2016 年 8 月訂定《企業永續發展實務守則》以及設置企業永續發展委員會（以下簡稱 ESG 委員會），以統籌三商投控與旗下相關子公司營運活動所產生之經濟、環境及社會議題，並制定與監督企業永續政策、制度、管理方針及永續活動推動內容。





三商投控 ESG 委員會由董事長擔任主任委員；副總經理擔任副主任委員，負責裁決相關議案，並每年向董事會報告企業永續治理狀況；執行長與執行秘書負責統籌及督導各事業單位 ESG 相關計畫進行及成果資料彙整。

三商投控官方網站也設立了「企業永續發展專區」，以提供投資者與本公司利害關係人一個能即時查詢、回應永續關注主題的管道，並提供歷年永續報告書下載服務。



| 公司治理相關守則 / 辦法 / 規程                                                                                                                                                                            |                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 一、《公司治理實務守則》<br>二、《誠信經營守則》<br>三、《道德行為準則》<br>四、《內部控制制度處理準則》<br>五、《內部稽核實施細則》<br>六、《董事會成員多元化政策》<br>七、《董事會績效評估辦法》<br>八、《審計委員會組織規程》<br>九、《薪資報酬委員會組織規程》<br>十、《資訊安全政策》<br>十一、《內部重大資訊處理暨防範內線交易管理作業程序》 | 相關規章請至<br>三商投控官網查詢<br> |

## ⑤ 利害關係人溝通與回應

### 鑑別利害關係人

本公司經 ESG 委員會與各事業單位討論，並參考同業之利害關係人群體，依循 AA1000 SES 利害關係人議合標準之五大構面：依賴性（Dependency）、責任性（Responsibility）、關注張力（Tension）、影響力（Influence）、多元觀點（Diverse Perspectives），評估利害關係人對本公司營運的影響程度後，鑑別出八大類主要利害關係人，分別為：股東／董事、顧客、員工、供應商、政府、媒體、社區鄰里、公益團體。

### 利害關係人溝通

三商投控重視利害關係人的權益與意見，並且設有公開、直接的溝通管道與系統。除了於三商投控官方網站「利害關係人專區」揭露相關資訊外，利害關係人也能透過紙本或線上問卷對本公司永續議題提出相關建議，藉此蒐集有效的利害關係人回饋，持續檢視及改善三商投控永續策略與績效。





| 利害關係人 | 溝通議題                                                                                                                                                          | 權責部門                                                                                                           | 溝通管道            | 溝通頻率   |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------|
| 股東／董事 | <ul style="list-style-type: none"> <li>公司永續治理</li> <li>經營績效</li> <li>誠信經營</li> <li>風險管理</li> <li>產品服務與創新</li> <li>公益與社會關懷</li> </ul>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>三商投控</li> <li>三商行</li> <li>三商餐飲</li> <li>三商家購</li> <li>相關基金會</li> </ul> | 股東會             | 每年     |
|       |                                                                                                                                                               |                                                                                                                | 董事會／功能性委員會      | 每季及不定期 |
|       |                                                                                                                                                               |                                                                                                                | 公司年報／財報         | 每年     |
|       |                                                                                                                                                               |                                                                                                                | 公司季報            | 每季     |
|       |                                                                                                                                                               |                                                                                                                | 公開資訊觀測站         | 即時     |
| 顧客    | <ul style="list-style-type: none"> <li>商品品質與顧客健康安全</li> <li>顧客關係管理</li> <li>交易與隱私權之保護</li> <li>產品與服務創新</li> </ul>                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>三商行</li> <li>三商餐飲</li> <li>三商家購</li> </ul>                              | 多元媒體行銷          | 不定期    |
|       |                                                                                                                                                               |                                                                                                                | 顧客滿意度調查         | 不定期    |
|       |                                                                                                                                                               |                                                                                                                | 直接溝通（門市）        | 即時     |
|       |                                                                                                                                                               |                                                                                                                | 客服專線／顧客信箱       | 即時     |
| 員工    | <ul style="list-style-type: none"> <li>公司永續治理</li> <li>勞雇關係</li> <li>勞資溝通</li> <li>職業安全與健康</li> <li>人才培育與訓練</li> <li>員工多元化與平等機會</li> <li>勞動實務與人權</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>三商投控</li> <li>三商行</li> <li>三商餐飲</li> <li>三商家購</li> <li>相關基金會</li> </ul> | 勞資委員會／職安衛委員會    | 每季     |
|       |                                                                                                                                                               |                                                                                                                | 內部網站（EIP 網站、郵件） | 不定期    |
|       |                                                                                                                                                               |                                                                                                                | 門市稽核與教育訓練       | 依公司安排  |
|       |                                                                                                                                                               |                                                                                                                | 職醫／職護健康諮詢       | 每月     |
|       |                                                                                                                                                               |                                                                                                                | 職工福利委員會         | 不定期    |
|       |                                                                                                                                                               |                                                                                                                | 員工績效面談          | 不定期    |
| 供應商   | <ul style="list-style-type: none"> <li>供應商管理</li> <li>公司永續治理</li> <li>當地採購</li> <li>商品品質與顧客健康安全</li> </ul>                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>三商行</li> <li>三商餐飲</li> <li>三商家購</li> <li>相關基金會</li> </ul>               | 供應商評鑑           | 每年     |
|       |                                                                                                                                                               |                                                                                                                | 供應商管理平台（SCM）    | 即時     |
|       |                                                                                                                                                               |                                                                                                                | 訪廠、會議、合約        | 不定期    |
|       |                                                                                                                                                               |                                                                                                                | 電話、郵件、書面信函      | 即時     |
| 政府    | <ul style="list-style-type: none"> <li>能源管理</li> <li>廢棄資源與汙水管理</li> <li>環境保護法規遵循</li> <li>勞雇關係</li> <li>職場安全與健康</li> <li>商品品質與顧客健康安全</li> </ul>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>三商投控</li> <li>三商行</li> <li>三商餐飲</li> <li>三商家購</li> </ul>                | 公文往來            | 不定期    |
|       |                                                                                                                                                               |                                                                                                                | 主管機關宣導會議        | 不定期    |
|       |                                                                                                                                                               |                                                                                                                | 法規制定及修訂         | 不定期    |
|       |                                                                                                                                                               |                                                                                                                | 工作場所稽核／安全檢查     | 不定期    |
| 公益團體  | <ul style="list-style-type: none"> <li>公益與社會關懷</li> </ul>                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>三商投控</li> <li>三商行</li> <li>三商餐飲</li> <li>三商家購</li> <li>相關基金會</li> </ul> | 舉辦公益活動及服務       | 不定期    |
|       |                                                                                                                                                               |                                                                                                                | 社會重大事件扶助活動      | 不定期    |
|       |                                                                                                                                                               |                                                                                                                | 活動網站、外部溝通信箱     | 即時     |
| 媒體    | <ul style="list-style-type: none"> <li>公司永續治理</li> <li>經營績效</li> <li>誠信經營</li> <li>公益與社會關懷</li> <li>產品與服務創新</li> <li>環境保護法規遵循</li> <li>商品品質與顧客健康安全</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>三商投控</li> <li>三商行</li> <li>三商餐飲</li> <li>三商家購</li> <li>相關基金會</li> </ul> | 記者會、新聞稿         | 不定期    |
|       |                                                                                                                                                               |                                                                                                                | 公開資訊觀測站         | 即時     |
|       |                                                                                                                                                               |                                                                                                                | 外部溝通信箱、聯絡電話     | 即時     |
| 社區鄰里  | <ul style="list-style-type: none"> <li>公益與社會關懷</li> <li>環境保護法規遵循</li> <li>廢棄資源與汙水管理</li> </ul>                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>三商投控</li> <li>三商行</li> <li>三商餐飲</li> <li>三商家購</li> <li>相關基金會</li> </ul> | 鄉里社區拜訪          | 不定期    |
|       |                                                                                                                                                               |                                                                                                                | 社區公益活動與服務       | 不定期    |
|       |                                                                                                                                                               |                                                                                                                | 外部溝通信箱、聯絡電話     | 即時     |

## ④ 重大主題分析

### 重大主題分析流程

三商投控依循永續性報導準則（GRI Standards）之報導內容四大原則（利害關係人包容性、永續性脈絡、重大性、完整性）及 AA1000 當責性原則（包容性、重大性、回應性、衝擊性），考量國際永續發展趨勢、其他同業之投資控股公司營運特性，作為報告書內容揭露及永續主題判斷原則。

永續重大性主題分析流程包含利害關係人鑑別、永續主題之蒐集、問卷調查分析及重大主題鑑別等步驟。2021 年 ESG 報告書編撰前期，我們蒐集了三商投控八大類利害關係人的意見回饋，共回收 79 份問卷，最後從 20 項永續主題中鑑別出 14 項重大議題，列為本公司優先推動之永續議題，所有步驟與產出及結果皆經過 ESG 委員會討論確認。

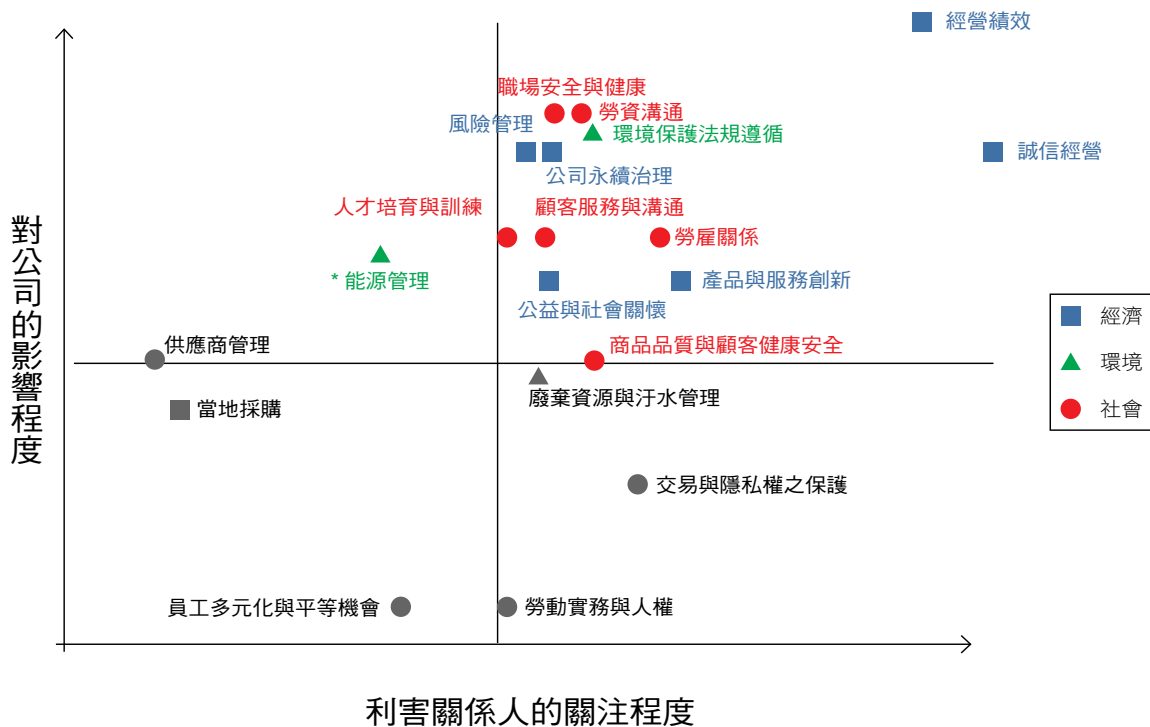


## 主題重大性分析

三商投控 ESG 委員會將各項永續性主題，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，將其數據繪製成矩陣圖，鑑別出重大主題 13 項。另外，由於近年來國際淨零碳排與碳權、碳足跡等議題為目前企業永續發展的趨勢，經本公司高階主管認定「能源管理」主題亦對公司有重大影響，故將其一併納入重大主題揭露，2021 年共計揭露 14 項重大主題。

鑑別出的重大主題中，經濟主題占 43 %；環境主題占 14 %；社會主題占 43 %，各主題之管理方針請參閱相對應章節。2021 年永續性主題與去年相比，因今年的「關注程度」和「影響程度」計分方式加入了『利害關係人加權比例』和『ESG 面向（經濟、環境、社會）加權比例』，故和去年分析的重大主題有較大差異，但準確性提高。其中重大主題增加了誠信經營、風險管理、顧客服務與溝通、勞資溝通、產品與服務創新；而廢棄資源與汙水管理、供應商管理則降到次要重大主題。

關注主題重大性矩陣圖





## 重大主題邊界與價值鏈

| 永續面向 | 重大永續性主題  | 對三商投控的重要性                                                     | 聯合國永續發展目標 (SDGs)                                                                                                                                                        | 對應 GRI 特定主題準則 (2016) | 本報告書對應章節                                          | 利害關係人衝擊涉入程度<br>●直接衝擊；○商業衝擊；▲促成衝擊 |         |    |     |    |      |    |      |
|------|----------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------|---------|----|-----|----|------|----|------|
|      |          |                                                               |                                                                                                                                                                         |                      |                                                   | 員工                               | 股東 / 董事 | 顧客 | 供應商 | 政府 | 公益團體 | 媒體 | 社區鄰里 |
| 經濟   | 公司永續治理   | 落實公司治理政策、保障股東和利害關係人權益，並善盡企業永續責任，達成公司治理、環境保護、社會關懷之目標。          |       |                      | 1.1 治理機制<br>1.3 風險管理                              | ●                                | ●       | ▲  | ▲   | ▲  | ▲    | ▲  | ▲    |
|      | 誠信經營     |                                                               |                                                                                        | 419：社會經濟法規遵循         | 1.1 治理機制<br>1.2 經營績效                              | ●                                | ●       |    |     | ▲  |      | ▲  |      |
|      | 經營績效     | 維持穩定的營運獲利和風險管控是企業經營的基礎，提升經濟績效可以增進公司運作效率、強化競爭力，在面對外在風險時也能即時因應。 |                                                                                        | 201：經濟績效             | 1.2 經營績效                                          | ●                                | ●       | ▲  | ▲   | ▲  | ▲    |    | ▲    |
|      | 風險管理     |                                                               |                                                                                      |                      | 1.3 風險管理                                          | ●                                | ●       | ▲  | ○   | ▲  |      |    |      |
|      | 產品與服務創新  | 在這競爭激烈的以及消費者習慣改變的時代中，唯有「創新」可以免於被時代淘汰，也是企業重要的策略，               |                                                                                                                                                                         |                      | 2.4 消費者服務與溝通                                      | ▲                                | ●       | ▲  | ○   |    |      |    |      |
|      | 公益與社會關懷  | 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。                             |   | 203：間接經濟衝擊           | 5.1 弱勢族群與兒童關懷<br>5.2 體育推廣<br>5.3 學術文化<br>5.4 企業志工 | ●                                | ●       |    |     |    | ●    | ▲  | ●    |
| 環境   | 能源管理*    | 完善的能源管理和氣候變遷策略，以及廢棄物減量與資源化，可降低公司營運成本與風險。                      |                                                                                      | 302：能源               | 3.1 能源管理                                          | ▲                                | ●       | ▲  | ○   | ▲  |      |    |      |
|      | 環境保護法規遵循 | 三商投控以建立 ISO 50001 能源管理系統、執行行動節能方案和資源回收機制，減少總耗能和環境衝擊，善盡企業公民責任。 |                                                                                                                                                                         | 307：有關環境保護的法規遵循      | 3.2 廢棄物與水資源管理                                     | ▲                                | ●       |    | ○   | ▲  |      | ▲  |      |

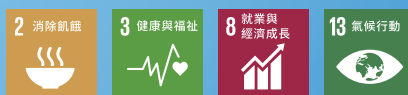


| 永續面向 | 重大永續性主題 | 對三商投控的重要性                                                                                    | 聯合國永續發展目標 (SDGs)                                                                                                                                                        | 對應 GRI 特定主題準則 (2016)      | 本報告書對應章節                                   | 利害關係人衝擊涉入程度<br>●直接衝擊；○商業衝擊；▲促成衝擊 |         |    |     |    |      |    |      |
|------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------|---------|----|-----|----|------|----|------|
|      |         |                                                                                              |                                                                                                                                                                         |                           |                                            | 員工                               | 股東 / 董事 | 顧客 | 供應商 | 政府 | 公益團體 | 媒體 | 社區鄰里 |
| 社會   | 勞雇關係    | 平等僱用之原則與良好的福利制度，可以增進員工向心力。三商投控定期檢視勞動相關法規，適當調整公司政策以維持公司法規守規性。                                 |                                                                                                                                                                         | 401：勞雇關係<br>405：員工多元與平等機會 | 4.1 員工概況<br>4.2 勞雇關係與員工福利                  | ●                                | ●       |    |     | ▲  |      |    |      |
|      | 勞資溝通    | 維持良好的勞資關係能夠創造幸福的職場價值。三商投控定期召開勞資會議及職業安全衛生委員會以進行勞資溝通，並提供完善的申訴機制，提供員工平等發聲的機會。                   |                                                                                                                                                                         | 402：勞 / 資關係               | 4.2 勞雇關係與員工福利                              | ●                                | ●       |    |     | ▲  |      |    |      |
|      | 職場安全與健康 | 員工為公司最重要的資產，給予安全衛生的職場環境及照顧員工健康是公司的基本責任。三商投控定期進行工作場所風險評估與改善，以降低職業災害發生，並積極導入職業安全衛生管理系統，營造友善職場。 |   | 403：職業安全衛生 (2018)         | 4.4 職場安全與健康                                | ●                                | ●       |    | ○   | ▲  |      |    |      |
|      | 人才培育與訓練 | 提升員工專業能力與培育專業人才可以提升公司對外競爭力，三商投控依照業務型態提供多元的教育訓練規劃，加強員工的工作職能與學習熱忱。                             |                                                                                      | 404：訓練與教育                 | 2.3 食品安全與品質管理<br>4.3 專業人才培訓<br>4.4 職場安全與健康 | ●                                | ●       |    |     | ▲  |      |    |      |

| 永續面向 | 重大永續性主題     | 對三商投控的重要性                                                                                                                     | 聯合國永續發展目標 (SDGs)                                                                  | 對應 GRI 特定主題準則 (2016)     | 本報告書對應章節                                   | 利害關係人衝擊涉入程度<br>●直接衝擊；○商業衝擊；▲促成衝擊 |         |    |     |    |      |            |
|------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------|---------|----|-----|----|------|------------|
|      |             |                                                                                                                               |                                                                                   |                          |                                            | 員工                               | 股東 / 董事 | 顧客 | 供應商 | 政府 | 公益團體 | 媒體<br>社區鄰里 |
| 社會   | 商品品質與顧客健康安全 | 提供穩定且良好的產品品質，有助於提升營運績效與顧客滿意度。三商投控以制定商品品質管理流程、問題商品下架流程、食品監測機制、食安溯源追蹤系統等方式，有效管理品質穩定性。並定期檢視商品行銷及標示之合規性，做好良好把關，展現本公司維護顧客健康與安全的決心。 |  | 416：顧客健康與安全<br>417：行銷與標示 | 2.1 供應商管理<br>2.2 零售商品品質管理<br>2.3 食品安全與品質管理 | ▲                                | ●       | ○  | ○   | ▲  |      | ▲          |
|      | 顧客服務與溝通     | 三商投控秉持「品質至上、安全衛生、顧客滿意」為最高原則，妥善管理客戶的意見回饋，改善服務流程與品質，提升顧客的滿意度與黏著度，並發展多元化的行銷與服務、與時俱進。                                             |                                                                                   |                          | 2.4 消費者服務與溝通                               | ▲                                | ●       | ○  |     |    |      |            |

※ 標註 \* 者為自主揭露主題

# 01 第一章 公司治理



1.1 治理機制

1.2 經營績效

1.3 風險管理

【特輯】新型冠狀病毒肺炎企業防疫措施

回應 4 個重大主題

- 公司永續治理
- 經營績效
- 誠信經營
- 風險管理

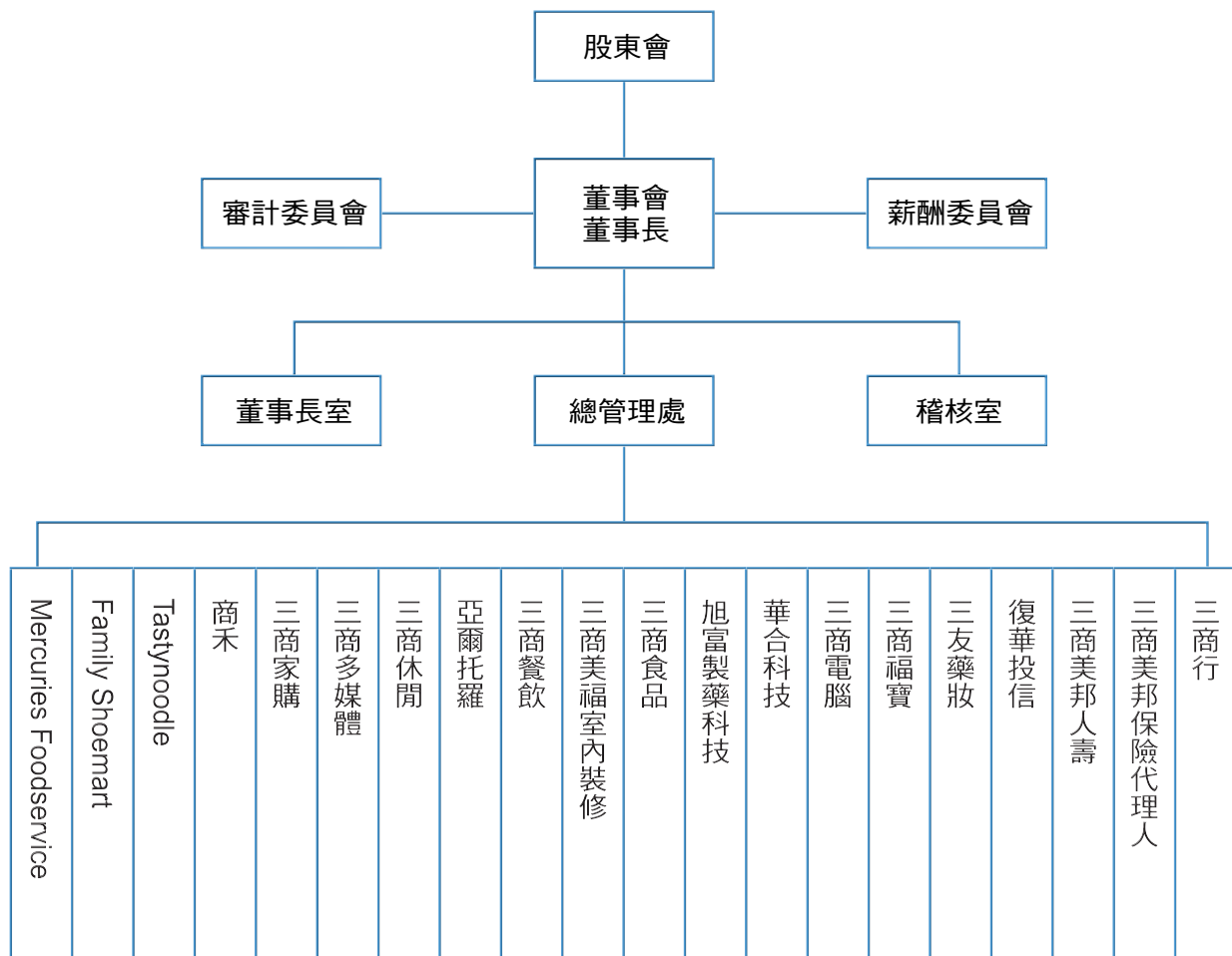
| 管理方針     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 涵蓋之重大主題  | 公司永續治理、經營績效、誠信經營、風險管理                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 重要性與管理目的 | 對三商投控而言，為達到永續經營的目標，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，如此能讓利害關係人隨時獲得即時資訊、建立起良好的溝通，共同追求最佳營運獲利之願景。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 政策       | 誠信服務、正直承諾、熱誠關懷。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 承諾       | 三商投控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"> <li>• 聚焦營運，降低營運成本，強化競爭力。</li> <li>• 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。</li> <li>• 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。</li> <li>• 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。</li> </ul>                                                                                                                                                         |
| 責任與制度    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 遵守公司法、證券交易法等相關法令，以及公司存在或潛在風險之管控。</li> <li>• 設立內部稽核組織和功能性委員會，並訂定相關公司治理規章，如《公司章程》、《審計委員會組織規程》、《道德行為準則》、《誠信經營守則》、《企業永續發展實務守則》等，以維持營運管理和監督。</li> <li>• 依據《董事會自我評鑑或同儕評鑑辦法》進行年度績效評估。</li> </ul>                                                                                                                                                                                      |
| 投入資源     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期召開董事會及股東會，以維護股東權益，並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。</li> <li>• 監督機制： <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 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。</li> <li>→ 薪資報酬委員會：協助董事會執行與檢討公司整體薪酬與福利政策、制度、標準與結構。</li> <li>→ 經營管理委員會：每月召開會議，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。</li> </ul> </li> </ul> |
| 申訴機制     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 利害關係人專區：johnson@mercuries.com.tw。</li> <li>• 設有發言人制度並由專人處理股東建議或糾紛等問題。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 特定的行動    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 三商投控新版官方網站上線，設有投資人專區、公司治理專區、企業永續發展專區、利害關係人專區及歷年永續報告書下載連結，可即時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。</li> <li>• 設置企業永續發展委員會（ESG 委員會）：負責推動與監督 ESG 專案，由三商投控董事長擔任主任委員，副總經理擔任副主任委員，負責裁決相關議案，並定期將議案結論向董事會報告。</li> <li>• 2021 年旗下三商家購股份有限公司股票上市（2945），並於同年開設達 800 家美廉社門市並持續擴展中。</li> <li>• 2021 年旗下三商行股份有限公司與伯諾股份有限公司各出資 50%，成立三諾股份有限公司。</li> </ul>                                           |



## 1.1 治理機制

本公司為投資控股公司，主要轉投資事業包含壽險業、民生用品零售與餐飲零售業、製藥業、資訊服務業及其他，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。

公司治理機制由「董事長室」負責訂立經營策略方針及考核監督經營績效與預算；「總管理處」負責策略規劃、經營管理、公共事務管理規劃及董事長室策略之執行；「稽核室」負責建立與修訂內部控制制度及內部稽核實施細則、規劃並執行公司內部控制制度之查核並追蹤改善成果。三商企業的組織結構如下圖。





## ㊦ 董事會

董事會為三商投控最高治理單位，利害關係人代表為陳翔立董事長，其組成多元化分別來自經營團隊、相關業界之管理者以及具有財務、業務及會計專業背景之專業人士，以不同領域及工作背景，有效協助推動公司治理及強化經營管理、監督與評估經營階層之政策與營運計畫之執行，並負責公司於經濟面、社會面及環境面等整體之營運狀況，以利害關係人之觀點出發，提昇公司治理水準與企業價值。

董事會每季至少召開一次，若有議事需表決則加開臨時會，2021 年董事會共召開 8 次，出席率為 96%（含委託出席），且獨立董事人數達全體董事會成員的 33%。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，任期為 3 年。

董事會成員除具有豐富的誠信和豐富的相關經驗之外，另安排董事進修課程，讓董事持續精進營運與風險管理相關知識，以保持其核心價值與專業優勢與能力，2021 年董事計 9 人參加相關課程，參加時數共計 71 小時，平均每人進修時數 7.9 小時。

| 公司治理名單 |           |     |    |                                 |                |      |    |    |
|--------|-----------|-----|----|---------------------------------|----------------|------|----|----|
| 職稱     | 代表單位      | 姓名  | 性別 | 現任主要職務                          | 2021 年<br>進修時數 | 具備能力 |    |    |
|        |           |     |    |                                 |                | 經濟   | 環境 | 社會 |
| 董事長    | 商林投資（股）公司 | 陳翔立 | 男  | 三商投控董事長兼總經理                     | 9              | ●    |    | ●  |
| 董 事    | 商林投資（股）公司 | 毛明宇 | 男  | 華祺工業（股）公司獨立董事                   | 6              | ●    |    | ●  |
| 董 事    | 商林投資（股）公司 | 鄭義騰 | 男  | 陞達科技（股）公司獨立董事                   | 14             | ●    |    | ●  |
| 董 事    | 商林投資（股）公司 | 陳翔中 | 男  | 三商電腦董事長                         | 6              | ●    |    | ●  |
| 董 事    | 樹人投資（股）公司 | 翁維駿 | 男  | 旭富製藥科技董事長                       | 9              | ●    | ●  | ●  |
| 董 事    | 商林投資（股）公司 | 陳翔玢 | 男  | 三商家購（股）公司、三商餐飲（股）公司、三商行（股）公司董事長 | 6              | ●    |    | ●  |
| 獨立董事   | 自然人       | 李 茂 | 男  | 耀德科技有限公司董事長                     | 9              | ●    |    | ●  |
| 獨立董事   | 自然人       | 陳昌益 | 男  | 日月光投資控股（股）公司董事                  | 6              | ●    |    | ●  |
| 獨立董事   | 自然人       | 杜德成 | 男  | 軒和科技（股）公司董事長                    | 6              | ●    |    | ●  |

※ 本屆董事會任期為 110 年 8 月 13 日至 113 年 8 月 12 日。

※ 本公司董事會成員均為中華民國國籍，年齡和性別皆為 50 歲以上男性，且皆非屬弱勢社會群體。



## ④ 審計委員會

本公司於 2021 年 8 月 13 日改選董事及獨立董事後，由三位獨立董事擔任審計委員會會員，2021 年本委員會共召開 7 次會議，出席率為 100%（含委託出席）。

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。

## ④ 薪資報酬委員會

於 2021 年改選董事及獨立董事後，由董事會重新委任薪酬委員會委員，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，2021 年總共召開 4 次會議，出席率為 100%。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。

## 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，進行展店計劃及店鋪開立之討論；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。

## ④ 外部組織參與

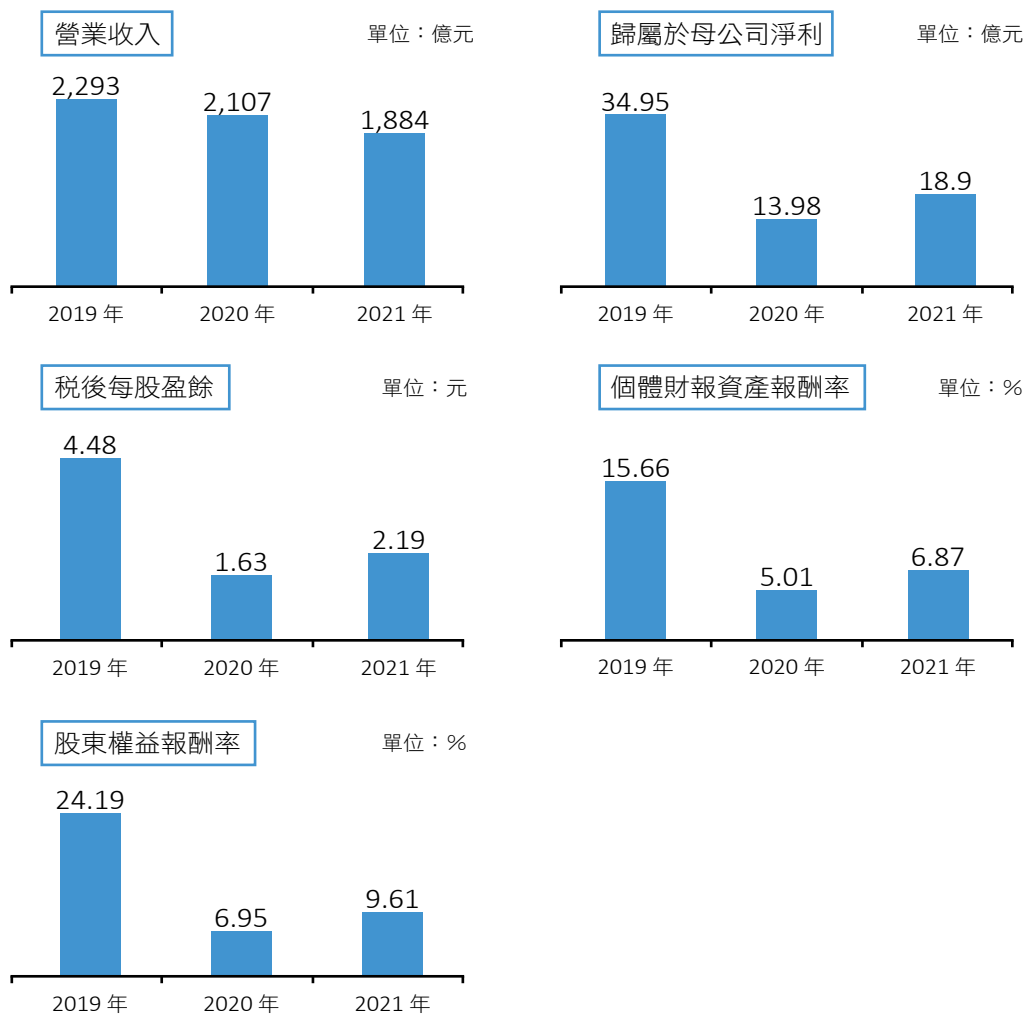
| 外部組織名稱                 | 參與之公司       | 擔任職務  |
|------------------------|-------------|-------|
| 社團法人中華民國刑事偵防協會         | 三商投資控股（股）公司 | 副理事長  |
| 財團法人台灣名人賽高爾夫運動振興基金會    | 三商投資控股（股）公司 | 董事長   |
| 財團法人中華飲食文化基金會          | 三商投資控股（股）公司 | 董事長   |
| 財團法人桃園縣私立三商社會福利慈善事業基金會 | 三商投資控股（股）公司 | 董事長   |
| 中華民國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

## ① 1.2 經營績效

### ② 營收、股東權益等財報資訊

三商投控 2021 年度合併營業收入 1,884 億元，因受到壽險業務衰退影響，較 2020 年衰退約 11%，預算達成率約 102%。獲利方面歸屬於母公司淨利為 18.9 億元，稅後每股盈餘為 2.19 元，個體財報資產報酬率 6.87%、股東權益報酬率 9.61%，實收資本額 91 億元。

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](http://www.mercuries.com.tw)）參閱本公司財務報告。





## ④ 社會與經濟領域之相關法規遵循

2021 年三商投控未發生違反社會與經濟領域之相關法規之情事。

### ④ 1.3 風險管理

對於風險的即時掌握以及回應，是三商投控持續成長和穩定營運的關鍵。我們將本公司與三商企業相關子公司皆納入風險管理範疇中，並由董事會、各階層管理人員及員工共同參與並推動執行。

## ④ 內部稽核制度

本公司設有內部控制制度，訂立《內部稽核實施細則》及《自行評估內部控制制度作業程序》作為稽核執行依據。另參照《公開發行公司建立內部控制制度處理準則》規定之內部控制制度有效性之判斷項目，判斷內部控制制度之設計及執行之有效性。上述準則將內部控制制度判斷項目劃分為五個組成要素：（1）控制環境；（2）風險評估；（3）控制作業；（4）資訊與溝通；（5）監督作業。

本公司 2021 年已採用上述準則之判斷項目，評估內部控制制度之設計及執行的有效性。詳細稽核組織運作及內部控制制度執行狀況可上三商投控官方網站查詢。

1

控制環境

2

風險評估

3

控制作業

4

資訊與溝通

5

監督作業

## ④ 風險類型及管控方式

| 風險類型 | 風險內容                                                                                                                                                                                     | 風險管控方式                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 財務風險 | <ul style="list-style-type: none"> <li>企業在各項財務活動中，由於各種無法預料和控制的因索，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，使企業承受經濟損失或更大收益的可能性。</li> <li>企業的財務活動貫穿於生產經營過程中，籌措資金、長短期投資、分配利潤等都可能產生風險。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>經營管理委員會：負責企業資產風險管理，以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，並遵循政府相關法令以確保公司持續營運及資產之保全。</li> <li>審計委員會：負責監督公司營運皆符合相關法令及規定、管控企業存在或潛在之風險。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 經營風險 | <ul style="list-style-type: none"> <li>商品同質性及替代性高，造成零售業市場競爭激烈，同業間削價競爭，異業間跨業搶占市場，使市場被瓜分利潤下降。</li> <li>物流規模有限，影響公司整體擴張。</li> <li>因新冠肺炎（COVID-19）疫情衝擊，實體零售店面來客數減少，營業額和獲利下降。</li> </ul>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>透過子公司股票上市增加企業曝光度及各利害關係人對公司之瞭解，並利用持續進口各國特色及研發優質產品吸引顧客來店消費，並以改善產品結構、提升產品差異性、加強物流效率和透過各種行銷活動強化會員關係，增加消費者對通路品牌及自有商品品牌的認同感，強化顧客黏著度。</li> <li>面對資產及存貨過於集中之風險，本公司現階段以各類資產保險及存貨保險等降低發生災害時可能造成的損失；針對物流效能不足支應未來展店策略部分，本公司已著手進行擴大物流策略，除透過精準數據分析優化現有物流中心效能外，短期內以物流承租或委外等方式解決旺季時倉儲空間不足問題，而中長期策略仍將以尋覓適當地點自建第二座物流中心為優先，以降低因門市數量或商品品項增加而發生之缺貨風險，進而提升本公司中長期營收及獲利。</li> </ul> |
| 轉型風險 | <ul style="list-style-type: none"> <li>近年網路交易持續發達，造成消費者消費習慣改變，電子商務和外送平台衝擊實體零售業。</li> </ul>                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>實體店面先天受到面積的限制無法提供更多的商品品項數，本公司除改善物流效率，降低缺貨率以抵禦線上業者的挑戰外，未來將持續發展自有網路平台，透過販售本公司門市商品以擴充商品種類，整合線上線下業務，以提高營收及獲利。</li> <li>結合網路與外送平台、開發新產品以提高通路附加價值。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                         |



| 風險類型   | 風險內容                                                                                                                                                                                                                                   | 風險管控方式                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 人力資源風險 | <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>因應勞動法規變動，基本工資及人事成本持續調漲，加上人才招聘及培訓不易，影響新門市之開設。</li> <li>門市經營之固定成本偏高（人事、租金、折舊等），如遭遇不景氣或商圈變化，極易虧損，營業人員流動性高，影響服務品質。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>慎選開店地點，降低營運成本，並加強人員訓練、提高員工福利，以減少人員流動及確保服務品質。</li> <li>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。</li> <li>加強同仁溝通管道與參與機制，提升團體向心力。</li> </ul>                                                 |
| 供應鏈風險  | <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>深化供應商管理機制，以客觀標準進行供應商之評鑑。</li> <li>建置標準化之產品安全管理流程，定期抽查產品。</li> <li>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。</li> </ul>                                                                                        |
| 災害風險   | <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>定期進行環境安全及消防設備稽核。</li> <li>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。</li> </ul>                                                                                   |
| 生物性風險  | <ul style="list-style-type: none"> <li>2019年12月初新型冠狀病毒肺炎（COVID-19）爆發，全球疫情持續延燒，儘管台灣已歷經三級警戒至今感染風險與威脅依舊存在，若是造成企業內大規模傳/感染，將會嚴重影響公司人員健康及營運發展。</li> </ul>                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>組織 Covid-19 防疫小組：由最高管理階層擔任召集人，負責指揮及督導公司防疫政策；另由職安室及總務處部門主管擔任副召集人，負責擬定防疫計畫並推動執行，不定期召開會議，進行疫情控管。</li> <li>要求各事業單位遵循「三商企業因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情持續營運指引」之防疫規範，包含大樓進出人員管制、實聯制、居家/分區辦公及加強作業環境清潔消毒頻率等。</li> </ul> |

## ④ 氣候變遷風險辨識與管理

近年來由於極端氣候影響，全球各地陸續發生急遽的自然災害，例如加州野火、中國洪澇、東非蝗災等，氣候危機已成為企業永續經營的一大風險，三商投控深知落實低碳永續經營的重要性及迫切性，將氣候變遷視為重要議題，藉由將低碳文化融入公司營運活動及投資活動，回應環境衝擊問題，並依循台灣證券交易所《上市公司編製與申報永續報告書作業辦法》第四條第四款第二目，規定旗下企業需針對氣候變遷揭露相關內容，並於 2021 年 ESG 起始會議中討論氣候變遷對企業的衝擊、氣候風險與機會的鑑別、評估及管理與其對應的指標與目標。



三商投控依據 TCFD 氣候相關財務揭露框架，依「治理、策略、風險管理、指標和目標」四大核心要素進行相關的氣候風險分析、訂定公司落實氣候變遷行動的目標，將氣候變遷帶來的危機與轉機納入經營策略中，深化永續氣候治理，達到企業永續發展的能力。目前三商投控旗下各子公司已就政策進行蒐集相關資訊並擬定能源管理計畫，本次報告書主要以資料較完整的三商美邦人壽作揭露。

## 治理

三商美邦人壽建立氣候治理架構，透過董事會、風險管理委員會、首長辦公室及風險管理部、營運單位等由上而下推動，系統性分工職責，確保氣候風險管理之落實。



三商美邦人壽董事會為氣候風險管理制度之最高決策單位，主要負責監督管理企業氣候相關風險、鑑別氣候相關機會及核准氣候風險管理辦法等。董事會轄下設有「風險管理委員會」為風險管理的最高管理階層，每季召開一次會議，除評估風險管理制度運作情形與風險管理報告，亦負責擬定氣候風險管理政策，評估氣候風險管理之執行情況，並向董事會呈報。

三商美邦人壽首長辦公室與風險管理部負責統籌公司日常氣候風險之監控、衡量及評估等執行面之實際事務推動，引導公司投資活動與營運活動之相關部門落實氣候風險管理之業務，並將管理成果定期向風險管理委員會呈報。



## 策略

### 落實低碳投資

在 ESG 風潮席捲全球浪潮下，三商美邦人壽認為金融是經濟永續發展的血液，藉由綠色金融的推動，將資金導引到永續發展。為了落實低碳投資，公司於「投資政策」及「機構投資人盡職治理政策」中規範於投資分析評估流程中納入 ESG 考量因子，投資前透過蒐集投資標的於 Bloomberg 揭露之 ESG 分數及永續報告書或公開資訊，了解其永續的執行情形。投資後透過與企業議合及行使投票權的方式，善盡投資人盡責管理義務。此外，三商美邦人壽積極響應政府「五加二」新創重點產業投資政策，包含生技醫藥、綠能科技及循環經濟等產業，逐年提升永續投資比例，2021 年實現永續投資金額 497.4 億元，藉由低碳投資行動引導經濟邁向永續發展，支持綠能低碳投資相關產業，為環境盡一份力。

### 推動數位金融服務

在全球低碳轉型趨勢下，三商美邦人壽推動多元低碳數位保險服務。在商品設計方面，公司提供電子保單、行動保服、行動理賠等服務，提升保戶便利性 & 核保案件的處理效率，並減少紙本作業落實節能減碳效果。在運營效率方面，公司鼓勵使用電子化公文，不僅透過減少紙張的使用，創造低碳之環境效益，還通過電子化方式提高作業效率，達到節省營運成本之經濟效益。

未來，三商美邦人壽將持續提升低碳數位金融服務之質量及數量，開發如「行動遠距投保服務系統」、「理賠醫起通 2.0」及「電子化理賠給付通知書」等創新服務品項，提升業務工具的便利性與業務處理效率。另外，將電子化公文申請單使用率提升 60%，創造更高環境及經濟效益。

### 提升營運效率

在氣候變遷影響下，平均氣溫越來越高，進而可能增加空調用電需求。三商美邦人壽評估營運場所用電為壽險業主要碳排放源。公司採用節約內部能源使用及提升能源效率方式以降低營運過程對環境之影響，透過定期持續汰換、清洗空調主機及室內機設備，更換節能燈具以提高使用效能，達到降低碳排放量之目的。同時，公司鼓勵以雲端會議取代實體會議，持續增加視訊使用據點之數量，以減少因人員移動或商務出差對環境之衝擊。此外，公司積極取得外部第三方專業機構認證，已連續 5 年取得 BSI 英國標準協會 ISO 14001 環境管理系統、總部大樓取得 ISO 14064-1：2018 溫室氣體盤查認證。

## 風險管理

三商美邦人壽依據 TCFD 分類，針對投融资活動及營運活動分別進行氣候轉型風險及氣候實體風險評估。

### 投融资活動－氣候轉型風險評估

為減緩並調適氣候變遷造成之衝擊，各國政府紛紛宣示淨零願景，並加強碳排放相關的管制力道，包含歐盟之「碳邊境調整機制（Carbon Border Adjustment Mechanism, CBAM）」及我國「氣候變遷因應法」修法，將透過碳關稅或碳費之徵收降低溫室氣體排放，進而可能影響投資對象之成本或營收。三商美邦人壽考量政策與法規因子，對特定產業或投資對象進行風險分析。

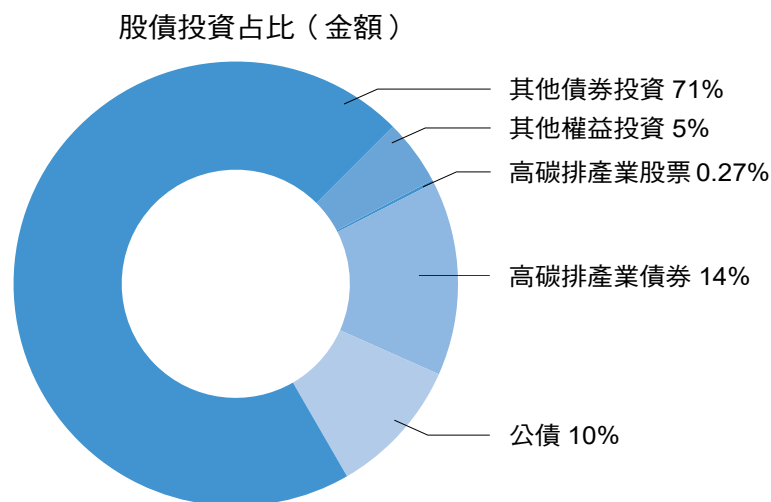
### 高碳排產業曝險

經評估未來若徵收碳費，高碳排產業受影響程度最大，故參考溫管法「第一批應盤查登錄溫室氣體排放量之排放源」及「歐盟碳邊境調整機制（CBAM）首批涵蓋產品項目」定義高碳排產業清單。2021 年 12 月底投資組合對高碳排產業之曝險占比約為 14%，其中對石油及天然氣礦業曝險為主要、其次為電力供應業。

#### ※ 高碳排產業清單

- |         |            |              |              |
|---------|------------|--------------|--------------|
| • 電力供應業 | • 石油及天然氣礦業 | • 積體電路製造業    | • 肥料及氮化合物製造業 |
| • 鋼鐵製造業 | • 水泥製造業    | • 顯示器及終端機製造業 | • 鋁製造業       |

### 高碳排產業有價證券曝險情形

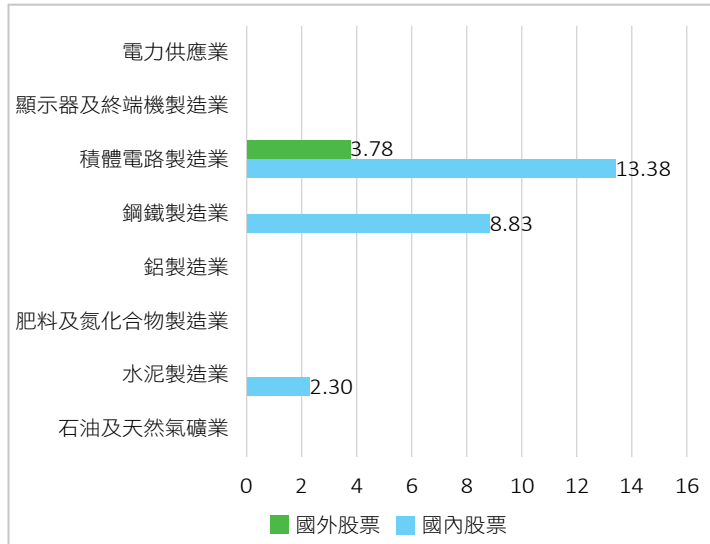


※ 高碳排產業債券投資中約 3.4% 為永續債券



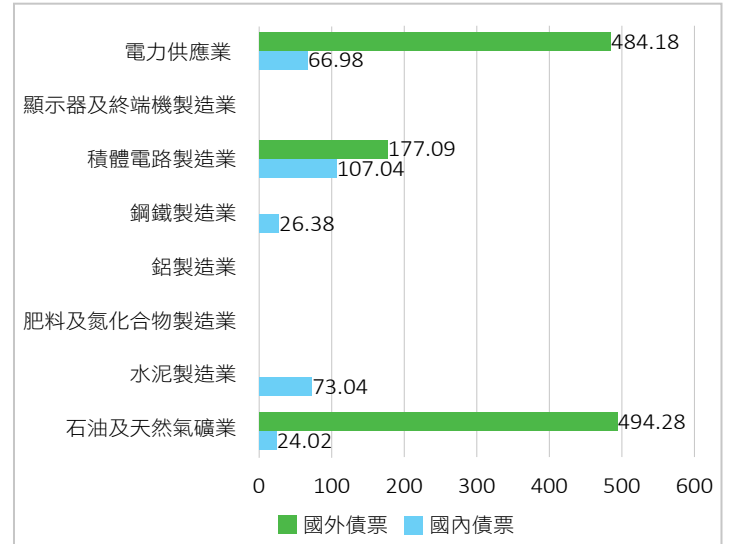
股票

單位：NTD 億元



公司債、金融債、國際債券

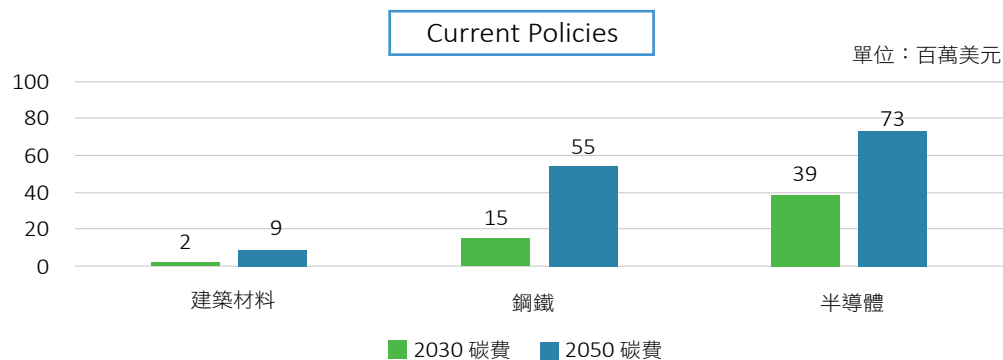
單位：NTD 億元

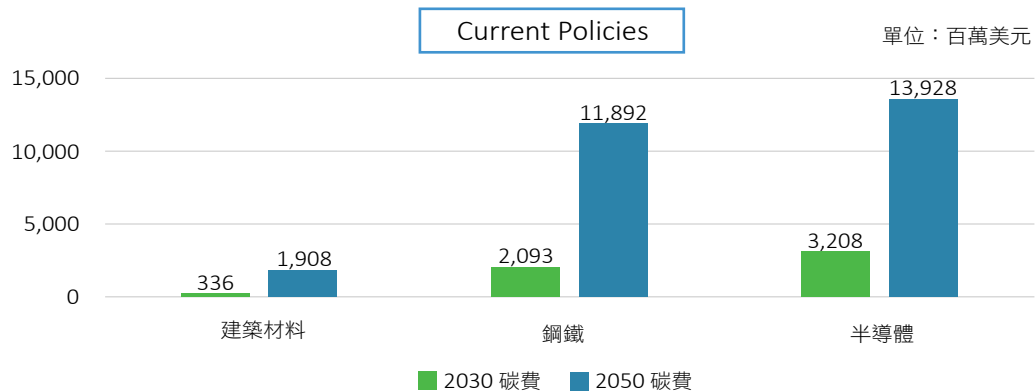


### 有價證券轉型風險情境分析

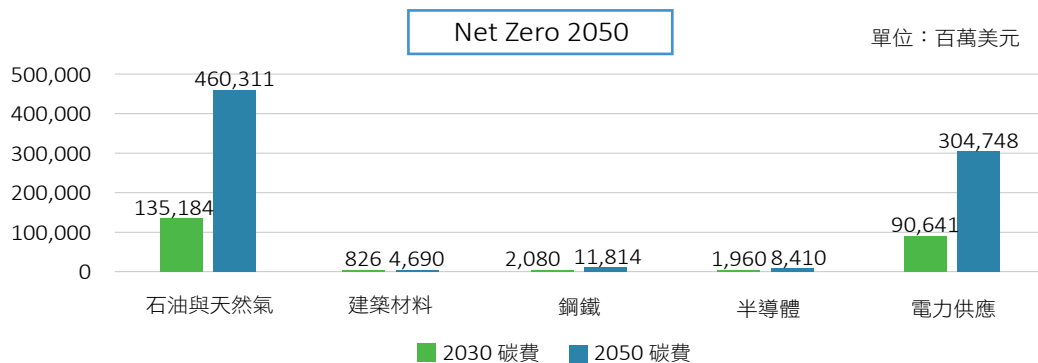
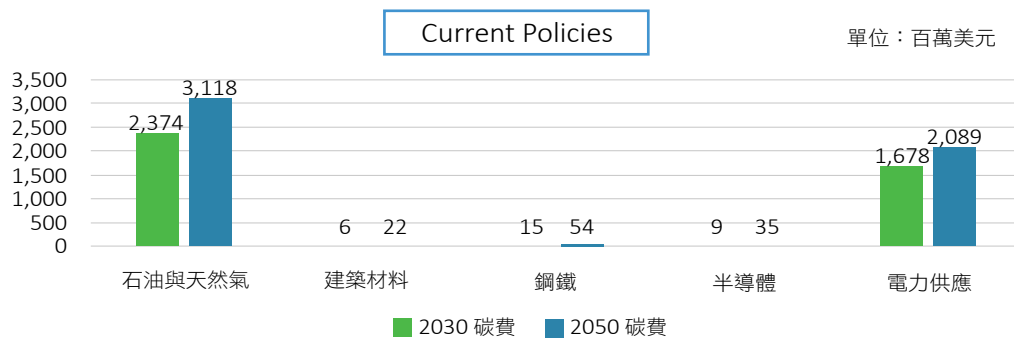
參考由全球各國央行和金融監管機關所成立的綠色金融體系網路 (The Network for Greening the Financial System, NGFS) 發布之氣候情境，對高碳排產業被投資公司進行情境分析，分別評估在有序轉型 (Orderly – Net Zero 2050) 及全球暖化失控 (Hot House World – Current Policies) <sup>註1</sup> 境下因碳費支出所增加的營業成本。三商美邦人壽持有高碳排產業之股票以半導體及鋼鐵產業為主，在有序轉型情境下，2050年屬高碳排產業之標的公司可能共需承擔約 274.28 億美元之碳費<sup>註2</sup>。高碳排產業之債券投資以石油與天然氣及電力供應業為主，在有序轉型情境下預估屬石油與天然氣業之標的公司所需承擔碳費將高達 4,603.11 億美元。

### ※2021 年高碳排產業投資預估碳費支出－股票





※2021 年高碳排產業投資預估碳費支出－債券



※ 註 1：有序轉型（Orderly－Net Zero 2050）情境為設定 2050 年達到淨零排放，各國採取積極的氣候政策將全球升溫控制在 1.5°C 內，而全球暖化失控（Hot House World）－Current Policies 情境為各國未實行新氣候政策，溫室氣體排放量持續增加。

※ 註 2：各地區碳價（美元）係參考 NGFS Scenario Explorer 發佈之情境參數，Integrated Assessment Model 為 REMIND-MAGPIE 2.1-4.2。

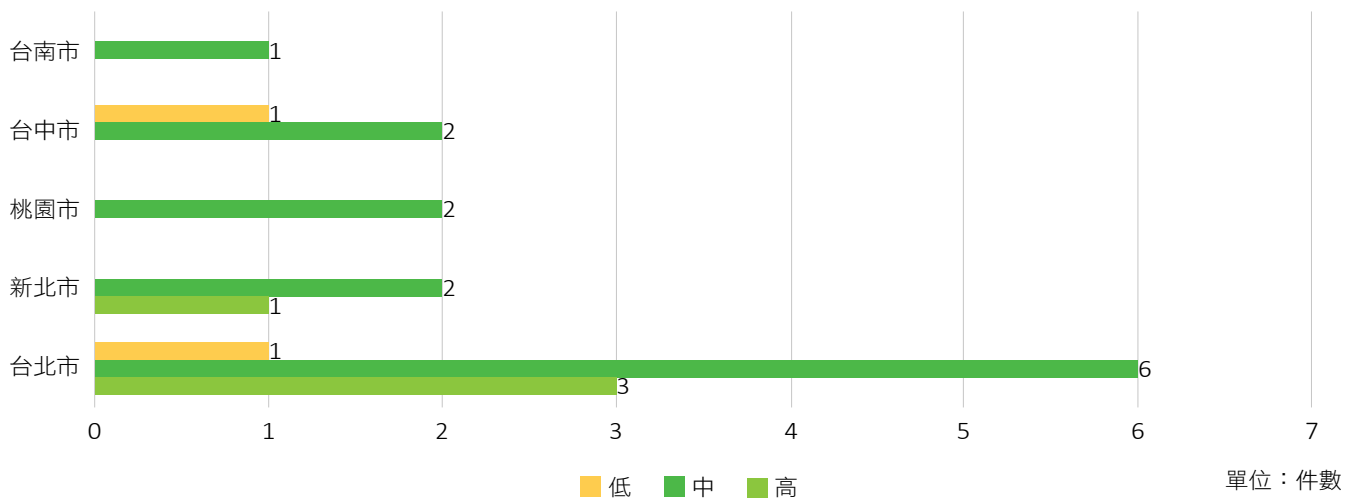


### 投融资活動－氣候實體風險評估

依據聯合國政府間氣候變遷專門委員會（Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC）發布之「衝擊、調適與脆弱度」報告，人為所致的氣候變遷，造成更頻繁且更高強度的極端事件，如極端降雨等，將對自然及人類帶來廣泛的負面衝擊，並可能造成無法逆轉的衝擊。三商美邦人壽考量極端氣候因子，對不動產分布進行風險分析。

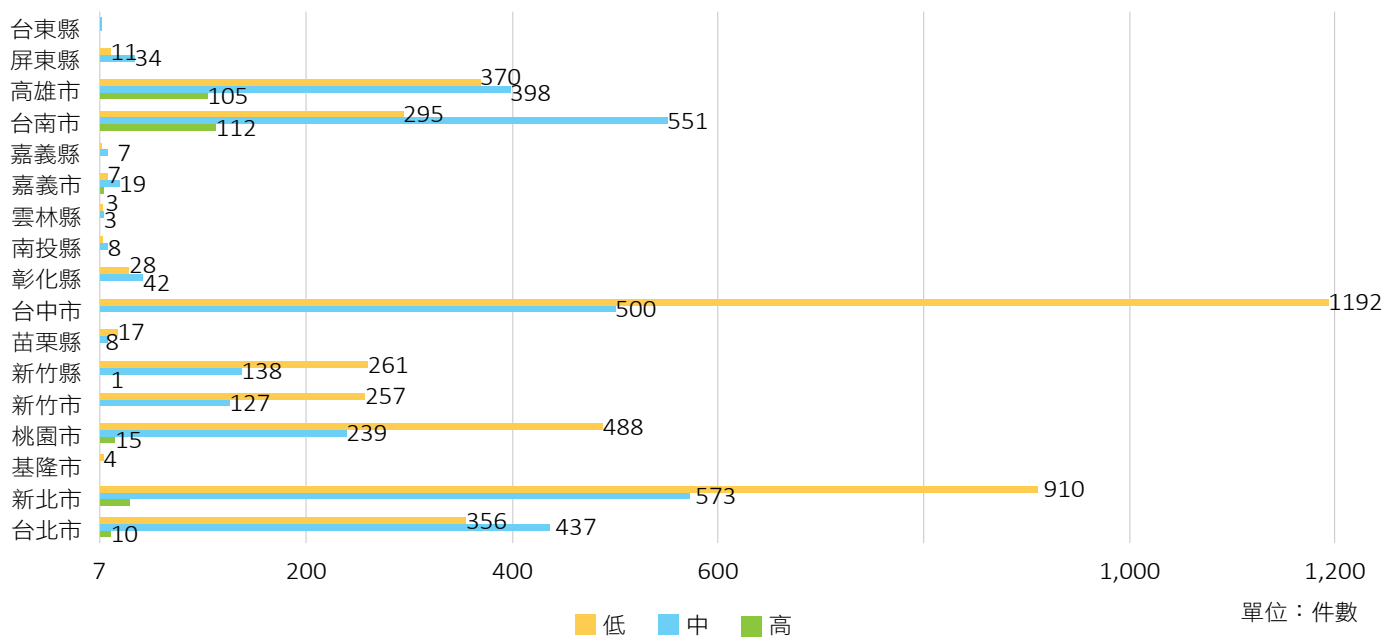
為鑑別三商美邦人壽投資性不動產及房貸暴露於淹水高風險區域之情形，參考國家災害防救科技中心（NCDR）之「全台災害風險圖」未來推估的淹水災害風險，並綜合評估標的物樓層及屋齡，評估不動產之曝險情形。截至 2021 年底持有的投資性不動產中，僅有 4 件為高氣候風險案件。房貸案件，約 55% 案件評估為低氣候風險案件，約 41% 為中氣候風險案件，僅約 4% 屬高氣候風險案件。

#### ※2021 年投資性不動產曝險情形





※2021 年房貸分布曝險情形



三商美邦人壽將氣候風險納入投融資評估、決策政策及流程，於投資及放貸前評估氣候風險資訊，並於投資及放貸後持續監控曝險情形。

#### 營運活動－轉型風險評估

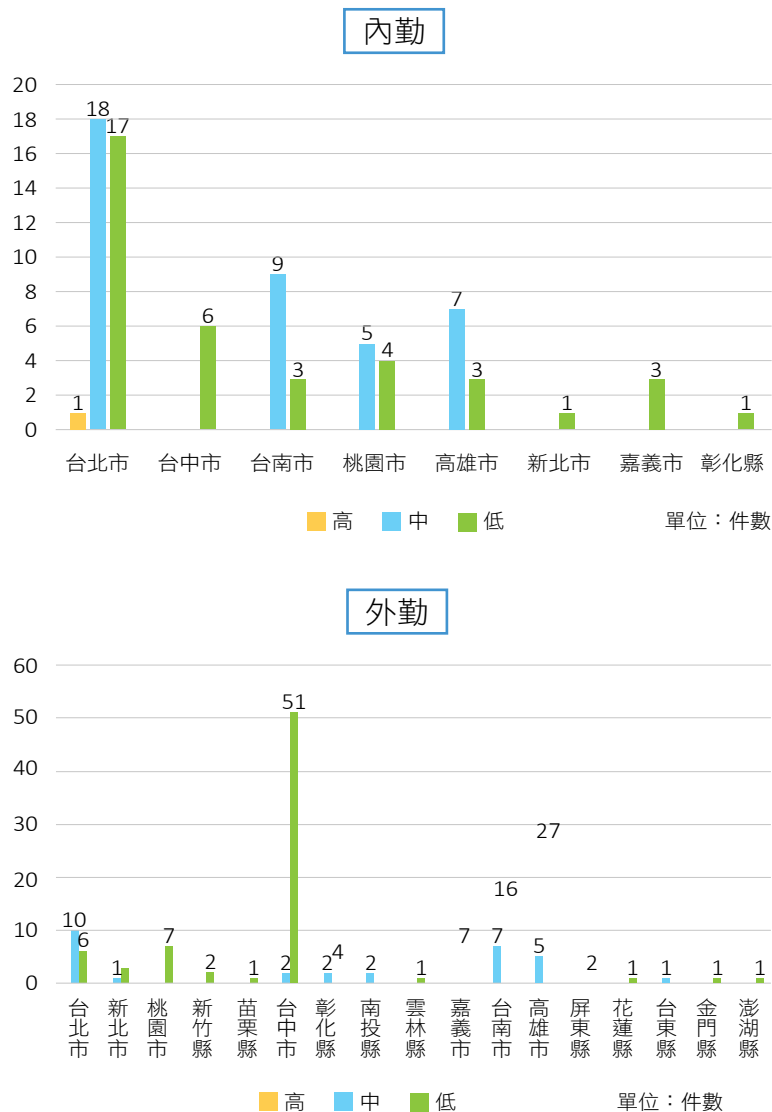
三商美邦人壽盤點各個營運據點用電量，並導入情境分析評估未來可能因碳費徵收所受到之財務衝擊。經評估，因本公司屬金融保險業，主要碳排來源為辦公大樓電力使用，暫評估無明顯增加的營運成本。

後續將持續採用 ISO 14064-1 盤查營運據點碳排放量，並推動節能減碳等措施，確保營運皆能符合主管機關法規要求。

### 營運活動－實體風險評估

三商美邦人壽參考國家災害防救科技中心（NCDR）之「全台災害風險圖」未來推估的淹水災害風險，並綜合評估標的物樓層及屋齡，評估營運據點之曝險情形。經評估，由於營運據點多屬辦公大樓，整體受到氣候災害之衝擊較小，僅 1 處屬於高風險區域。

#### ※ 營運據點分布曝險情形



三商美邦人壽將因應極端氣候等天災造成之營運中斷，制定持續營運計畫，提升系統復原時效；並定期評估天然災害對營運之影響，並依照評估結果加以改善，來降低因極端天氣事件造成之風險。

## 指標與目標

| 2021 目標與策略                                                                                                  | 2021 達成狀況                                                                                                                                                                                                  | 2022 目標                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>持續降低營運溫室氣體排放量</li> <li>持續取得 ISO 14064-1：2018 溫室氣體盤查系統盤查認證</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>2016 至 2021 降低總碳排放量 40.78%</li> <li>連續 5 年取得 ISO 14001 環境管理系統、ISO 14064-1：2018 溫室氣體盤查認證</li> </ul>                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>至 2024 年減少總碳排放量達 10%</li> <li>擴大 ISO 14064-1 溫室氣體盤查範圍至台北、台中、台南、高雄分公司</li> </ul>                                                                                                                                           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>採用數位工具，推動低碳保險服務</li> </ul>                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>推動電子保單、行動投保、行動保服、行動理賠、線上交易申請等數位服務，共計減少 544.2 萬張紙</li> <li>推動理賠聯盟鏈，可節省 9.8 萬張紙</li> <li>共製作 81 張商品 DM 均以電子檔方式提供，減少 81 萬張紙</li> <li>每季電子化公文申請單使用份數達 135 份數</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>持續推動電子保單、行動投保、行動保服、行動理賠、線上交易申請等數位服務，共計可減少 612 萬張紙以上</li> <li>開發行動遠距投保服務，節省紙本保單與相關要保文件約 3.5 萬張紙</li> <li>開發「理賠醫起通 2.0」，節省紙本理賠相關文件，預計省紙量達 2.5 萬張</li> <li>推動理賠給付通知書寄送電子化，預期省紙量達 19 萬張</li> <li>電子化公文申請單使用率提升 60%</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>聚焦綠能科技及環保循環經濟投資</li> <li>投資綠建築</li> </ul>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>永續投資金額達 497.4 億元</li> <li>綠色債券、社會責任債券及可持續發展債券投資淨增加達 22.5 億元</li> <li>投資購入具銀級綠建築認證之內湖大樓</li> </ul>                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>將投資標的對氣候環境之影響納入投資研究評估中，投資決策充分考量投資標的 ESG 分數及績效</li> <li>持續規劃增加綠能產業鏈相關公司、永續發展債券等投資</li> </ul>                                                                                                                               |





## 其他相關子公司氣候相關財務揭露

| 三商投控 依循 TCFD 框架進行氣候相關財務揭露（三商行 / 三商餐飲 / 三商家購） |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 治理                                           | 董事會         | 三商投控董事會為企業風險管理之最高單位，以遵循法令、推動並落實風險管理為目標。2021 年起三商投控將氣候變遷影響公司營運相關重要議題，納入企業風險管理範疇，每年由企業永續發展委員會向董事會報告推動成效並加以監督。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                              | 企業永續發展委員會   | 企業氣候變遷相關風險管理單位，每年召開二次會議，由董事長擔任永續發展委員會主任委員、副總經理擔任副主任委員，委員會主要負責訂定氣候相關目標與計畫據以執行，並定期報告董事會執行成果。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                              | 經營管理委員會     | 委員為各事業單位及品牌最高負責人，每月召開一次會議，並於會議中對其氣候變遷影響營運相關風險與機會進行說明及討論。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 策略                                           | 鑑別氣候相關風險與機會 | <p>辨識氣候變遷相關議題涵蓋之公司產品與服務、供應鏈、研發、投資、營運等面向衝擊，鑑別出公司短中長期氣候相關風險與機會。</p> <p>【風險鑑別】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>短期：[實體風險] 颱風、洪水等極端天氣事件可能導致門市營運暫停、設備毀損產值減損、維修設備導致營運成本增加、原物料供應中斷、成本上升等風險。</li> <li>中期：             <ol style="list-style-type: none"> <li>[實體風險] 平均氣溫上升，影響製冷設備運作效率及食品原物料生產週期與品質改變，影響市場供應不穩定，天氣炎熱也可能導致消費者行為改變。</li> <li>[轉型風險] 隨著政府對氣候議題的管控趨趨嚴格，預期未來公司將面臨更多減碳相關政策與法規，若未能及時因應政策推行，將導致違規罰款以及品牌價值下降等風險。</li> </ol> </li> <li>長期：[轉型風險] 市場需求改變，為轉型綠色經濟，公司需因應節能設備採購、老舊設備維護、轉型人力等需求，加上未來將推動碳稅制度，若未能及早規劃相關減碳目標與方法，將導致營運成本增加。</li> </ul> <p>【機會鑑別】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>短期：建置能源管理系統、執行節能減碳行動計畫、逐步汰換耗能設備、提高資源性廢棄物回收、氣候變遷調適與氣候保險方案的開發、多元化經營、回應消費者環保意識提高的期望。</li> <li>中期：改良高效率的運輸方式與配銷流程、提高在地採購比例、推行自動化作業、轉向高能源與資源利用效率的建築或硬體設備。</li> <li>長期：推動公司節能減碳及溫室氣體減量策略、開發低碳產品與服務創新、發展循環經濟、建立新市場夥伴或產學合作關係，發展長期節能措施。並持續投入三商集團植樹造林等減碳計畫，以達成碳中和與累積破權。</li> </ul> |
|                                              | 評估潛在財務衝擊    | 依上述氣候相關風險與機會之發生機率與影響程度，評估其對公司帶來的潛在營運與財務上之衝擊。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                              | 導入 TCFD     | 三商投控參考 TCFD 框架之氣候相關財務資訊揭露四大核心要素「治理、策略、風險管理、指標與目標」與「氣候相關風險、機會和財務影響評估架構」，制定三商企業氣候相關風險管理流程、鑑別氣候風險與機會並制定節能減碳目標。另定期於企業永續發展委員會上報告，相關政策由高階管理階層確認後執行。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 風險管理                                         | 氣候相關風險管理流程  | <p>Step1. 公司各部門依據自身業務範圍，辨識可能對公司營運有重大衝擊之氣候風險及機會。</p> <p>Step2. 公司各部門根據所辨識之重大氣候風險及機會進行營運與財務衝擊評估，並提出因應營運策略與目標。</p> <p>Step3. 企業永續發展委員會負責確認各事業部門營運、財務、策略及法規符合性等氣候相關風險管理機制之完整性，並依相關程序及風險管理辦法監督各部門風險管理執行情形，定期呈報董事會，並揭露於企業永續報告書中。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                              | 氣候策略設定目標    | <ul style="list-style-type: none"> <li>降低碳排放量：未來三年（至 2024 年）減少總碳排 3%</li> <li>降低總用電量：未來三年（至 2024 年）減少總用電量 3%</li> <li>降低廢棄物量：未來三年（至 2024 年）減少總廢棄物量 3%</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 指標與標的                                        | 氣候策略評估指標    | <p>用於評估氣候相關風險與機會所使用的指標包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>碳排放量（單位：公噸 CO2e）</li> <li>辦公大樓：能源總消耗量（單位：度）</li> <li>門市：電力耗用強度（單位：年度用電度數 / 千元營業額）</li> <li>廢棄物總產生量（單位：公噸）</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                              | 溫室氣體排放揭露    | <ul style="list-style-type: none"> <li>範疇一（直接溫室氣體排放）：公務車（燃料）、製冷器 / 冰箱（HFCs）等</li> <li>範疇二（間接溫室氣體排放）：向台電購買的電力</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |



## ⑤【特輯】新型冠狀病毒肺炎企業防疫措施

2019 年 12 月初新型冠狀病毒肺炎（以下簡稱 COVID-19）流行病爆發，全球疫情持續延燒至今，對於國內產業、全球經濟與人民的生活型態皆影響甚鉅。台灣於 2021 年歷經了逾二個月的疫情三級警戒，儘管已解除警戒至今，感染風險與威脅依舊存在。

三商投控於疫情初期立即成立防疫應變單位，負責掌握疫情變化、執行公司防疫政策、統籌防疫物資與安排環境清消等工作，並制定《三商企業因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情持續營運指引》，訂定居家／分流辦公規範、嚴謹追蹤員工健康狀況，做好疫病通報等應變工作，以避免企業內部因大規模傳染而影響公司營運發展。

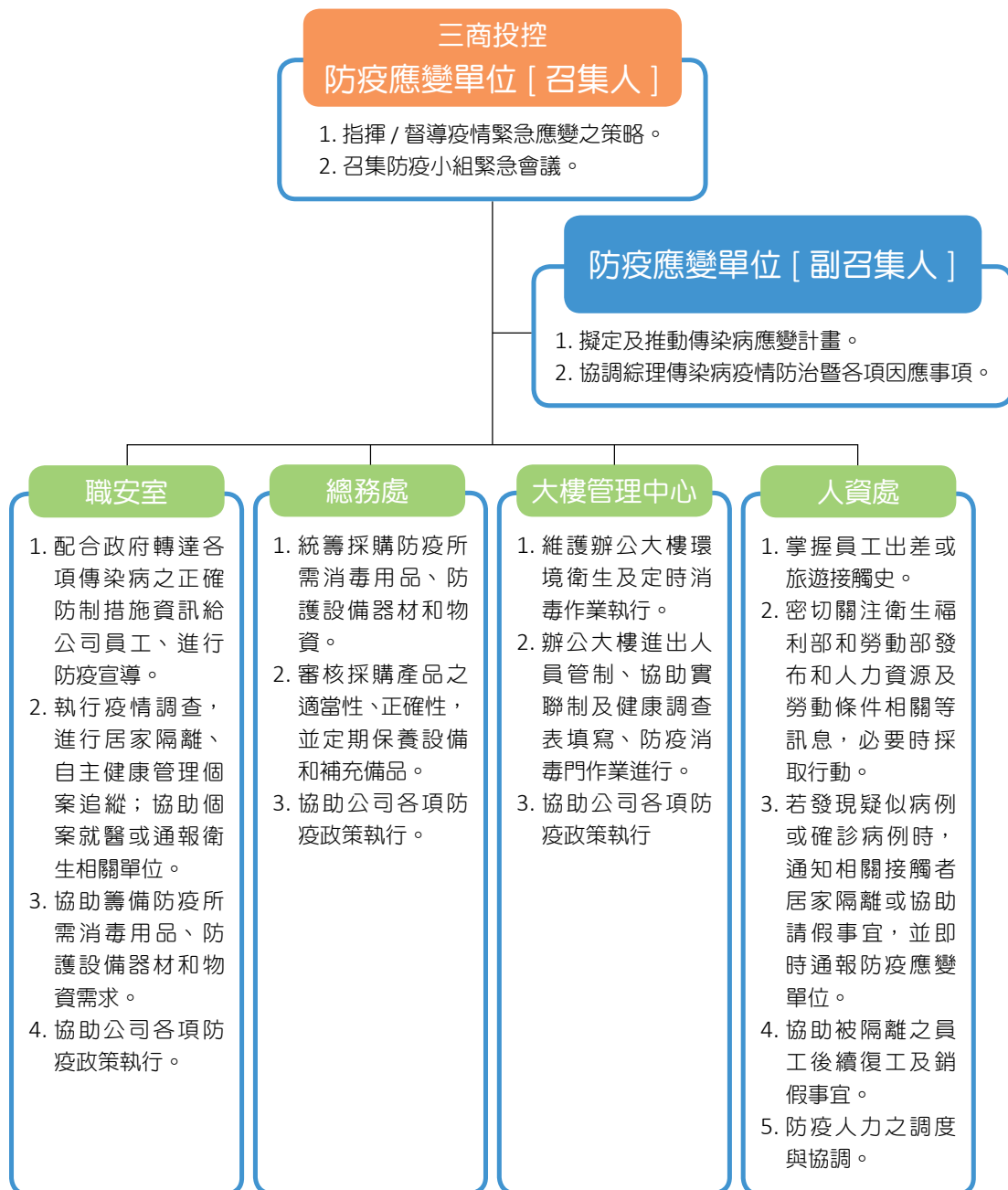
2021 年三商投控自主購置一台深紫外線（Far UVC）防疫消毒門於總部大樓門口，提供進出人員可以先於門口消毒淨化全身再進入大樓，以降低工作場所或媒介物間接傳染的風險。另外設置「健康聲明書」線上表單，嚴格執行員工每日健康調查，若有通報疑似上呼吸道不適或到過政府公告之確診者足跡者，由職安室護理師協助關心狀況，並將異常名單列冊追蹤 14 日，以確保公司員工健康安全。





## 防疫應變單位

防疫應變單位由總經理擔任召集人，負責指揮及督導疫情緊急應變之策略和召開防疫小組緊急會議；由職安室經理和總務處經理擔任副召集人，主要負責擬定及推動傳染病應變計畫。防疫應變單位相關組織及權責如下圖。



## 企業因應疫情風險持續營運策略

| 營運面向   | 風險及衝擊                                                                                                                                                              | 因應策略                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 人力資源面  | <ul style="list-style-type: none"> <li>若公司出現疑似案例或確診個案，也會間接影響相關接觸員工無法正常上班出勤；更甚可能因群聚感染使大量員工被迫隔離，導致公司人力受限嚴重不足。</li> </ul>                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>落實工作場所進出人員實聯制、體溫監測、足跡及健康調查，並持續追蹤異常個案狀況。</li> <li>執行居家或分區辦公計畫，使用職務代理人制度。</li> <li>針對受疫情衝擊而暫停相關業務之員工，規劃辦理員工培訓或在職訓練，使其增進專業職能。</li> <li>鼓勵並協助安排第一線門市人員、區督導及需執行查核巡店業務的同仁施打 COVID-19 疫苗。旗下子公司三商家購替員工投保疫苗險，保障員工健康且間接鼓勵員工接種疫苗，除了提升全民接種疫苗比例，也善盡企業責任。</li> <li>隨時備有醫療用口罩提供有需求的員工使用。</li> </ul>                                     |
| 資訊面    | <ul style="list-style-type: none"> <li>因應三級警戒，本公司員工須配合防疫政策執行居家／分流辦公模式，可能導致同仁無法即時在資訊硬體設備或資訊技術上達到需求，導致業務推行延宕。</li> <li>執行居家辦公若未做好資訊安全防護，可能導致公司機密資訊外洩問題</li> </ul>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>及時採購資訊軟硬體設備以因應居家辦公需求。</li> <li>加強資訊安全機密性與防護機制。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 供應鏈面   | <ul style="list-style-type: none"> <li>因疫情導致供應商人力不足、存貨備料短缺、原物料和零件斷料等風險，使本公司上下游廠商出貨或交貨延遲，造成供應困難。</li> <li>物流受阻影響出貨或資金積壓。</li> </ul>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>平時針對可長期囤備之原物料做一定量的備存，確保營運不受到影響。</li> <li>積極確保供應商原物料及貨源供應穩定、物流通路流通，以維持穩定的持續營運。</li> <li>隨時關注門市端運營狀況、支援前線，彈性調派物流中心商品配送，穩定貨況。</li> </ul>                                                                                                                                                                                    |
| 顧客與服務面 | <ul style="list-style-type: none"> <li>若發生本公司員工確診或有確診者到過本公司門市，可能導致營運門市必須封閉消毒，無法營運。</li> <li>消費方式與需求改變，顧客減少外出購物及外出用餐。</li> <li>門市減少與顧客的直接接觸，無法有效維持既有顧客群。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>落實執行門市每日環境清潔消毒、實聯制、體溫監測、門市內人數管控等防疫措施。若遇衛生局通知有確診者到店，當日立即安排閉店清消作業。</li> <li>善用政府相關紓困措施或資源，維持基本營運。</li> <li>門市設置防護結帳隔離區，確保作業人員與顧客之間有更高強度的安全隔離措施。</li> <li>善用數位工具、社交平台或視訊會議等方式維持客戶信賴關係，並提升電商購物平台效能，導入 OMO（Online Merge Offline）數位化；餐飲門市則與外送平台合作，數位化導入線上接單量能。</li> <li>旗下三商餐飲中央廚房研發即時料理包，讓顧客可以避免外食買回家享用，同時增加門市銷售額。</li> </ul> |





## 防疫措施—總部大樓

### 1

#### 進出人員管制

- 要求進入大樓的人員完成實聯制掃碼以及填寫「三商企業健康調查表」作為疫情調查依據。
- 進入總部大樓人員需於大廳測量體溫、酒精消毒手部後經過消毒門淨化完畢才可進入大樓。
- 於大樓門口明顯處張貼防疫公告及訪客規定，三級警戒期間禁止外送員、快遞員及訪客進入大樓。
- 於一樓大廳設置臨時接待區，減少訪客進出員工辦公的場所。



#### 三商企業 健康調查 3/2

我們已經收到您回覆的表單。

Google 並未認可或建立這項內容。檢舉濫用情形·服務條款·隱私權政策

Google 表單

### 2

#### 工作場所管理

- 加強公共區域定時清潔消毒頻率（每 30 分鐘一次），包含經常接觸的物品表面，如：電梯按鈕、廁所及安全門的把手、洗手台、茶水間、公共設備 / 電器按鈕或開關等
- 三級警戒時期，開啟陽台門保持室內空氣流通。



### 3

#### 員工健康照護

- 訂定員工健康監測計畫並確實執行。針對有發燒或急性呼吸道症狀，以及與確診者足跡重疊的員工，主動關心及追蹤其健康狀況，並鼓勵員工在家休息和自主健康管理。
- 於工作場所張貼公告或以郵件向員工宣導相關防疫知識，如：遵守咳嗽禮節、保持手部衛生等。
- 建立員工上班及出差彈性措施、擬定居家（分區）辦公計畫，必要時予以實施。



### 4

#### 防疫物資整備

- 於大樓大廳設置紅外線體溫測量儀、紫外線消毒門、消毒酒精。
- 每層樓的電梯口皆備置 75% 酒精。
- 職安室備有醫療級口罩與紅外線額溫槍。

## 防疫措施—營運門市

### 1

#### 進出人員管制

- 進入門市前需掃描實聯制 QRcode。
- 員工和顧客進入門市前需測量體溫及消毒手部後才可進入。



### 2

#### 工作場所管理

- 門市入口處備置 75% 酒精。
- 門市定時清潔消毒。
- 結帳安全距離保持疾管署規範的 1.5 公尺 + 1 步安全距離。
- 美廉社於疫情三級警戒期間，縮短營業時間 2 小時，並於收銀台增設約 100 公分高透明塑膠布，強化防疫阻隔。



### 3

#### 員工健康照護

- 訂定並執行員工健康監測計畫，針對有發燒 / 急性呼吸道症狀或與確診者足跡重疊的員工，主動關心及追蹤其健康狀況，並鼓勵員工在家休息和自主健康管理。
- 於工作場所張貼公告或以郵件向員工宣導相關防疫知識，如：遵守咳嗽禮節、保持手部衛生等。
- 建立員工上班及出差彈性措施。

### 4

#### 防疫物資整備

- 備置 75% 酒精、醫療級口罩與紅外線額溫槍等。







## 防疫措施—三商餐飲中央廚房

# 1

### 進出人員管制

- 進入廠區前需掃描實聯制 QRcode。
- 員工和供應商人員進入廠區前需測量體溫及消毒手部後才可進入。



# 2

### 工作場所管理

- 公共使用空間每四小時消毒水擦拭一次。



# 3

### 員工健康照護

- 訂定並執行員工健康監測計畫，針對有發燒 / 急性呼吸道症狀或與確診者足跡重疊的員工，主動關心及追蹤其健康狀況，並鼓勵員工在家休息和自主健康管理。
- 於工作場所張貼公告或以郵件向員工宣導相關防疫知識，如：遵守咳嗽禮節、保持手部衛生等。
- 建立員工上班及出差彈性措施。

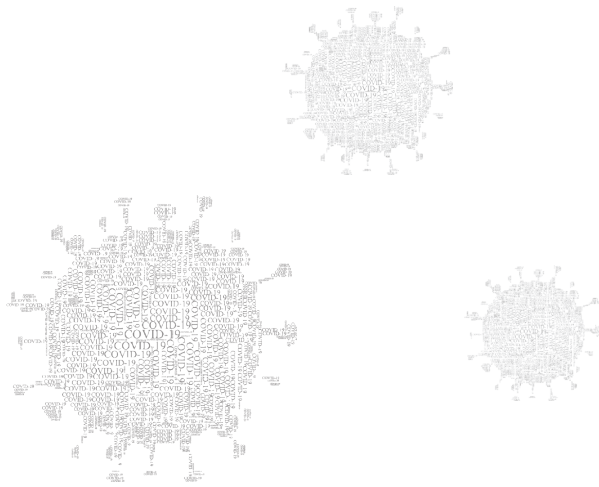


# 4

### 防疫物資整備

- 備置 75% 酒精、醫療級口罩與紅外線額溫槍等。





# 02 第二章

## 商品與服務品質管理



2 消除飢餓



12 責任消費與生產



- 2.1 供應商管理
- 2.2 零售商品品質管理
- 2.3 食品安全與品質管理
- 2.4 消費者服務與溝通

回應 4 個重大主題

- 商品品質與顧客健康安全
- 產品與服務創新
- 顧客與服務溝通
- 人才培育與訓練

## 管理方針

| 涵蓋之重大主題  | 商品品質與顧客健康安全、產品與服務創新、顧客與服務溝通、人才培育與訓練                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 重要性與管理目的 | 提供穩定且良好的產品品質是企業的根本責任，優良的產品與服務有助於提升公司形象與營運績效，也能提升顧客滿意度和品牌黏著度，達到永續治理目標。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 政策       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 旗下三商行以提供「物美價廉、滿足全家大小足下穿著之需求」為宗旨，並透過嚴格的供應商管理，提供顧客健康舒適且對環境有善的鞋品。</li> <li>• 旗下三商家購秉持著提供給顧客「物美價廉」、「安全、安心、健康」的商品為宗旨，強化品質管控與品保把關。</li> <li>• 旗下三商餐飲以「食的安全」為宗旨，並視「品質至上、安全衛生、顧客滿意」為最高原則，以強化原物料源頭管理與加強製程衛生管控為主要策略。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 承諾       | 三商投控以提供消費者物美價廉的產品為目標，利用制定商品品質管理流程、問題商品下架流程、食品監測機制、食安溯源追蹤系統等方式，有效管理品質穩定性，並定期檢視商品行銷及標示之合規性，做好嚴格把關，展現本公司維護顧客健康與安全的決心。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 目標與標的    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 每年進行供應商評鑑和溝通會議，落實供應商管理，嚴格品管。</li> <li>• 恪守各項法律規範，例如：《商品標示法》、《食品安全衛生管理法》、食品良好衛生規範準則（GHP）等，目標為每年零違法事項、零食安事件發生，以確保顧客用得健康、安全。</li> <li>• 透過產品風險管理，強化商品稽核制度、食安監測機制與食品追蹤溯源系統；並每月嚴格執行門市商品／食品安全衛生稽核，確保顧客使用的商品／食品及用餐環境衛生無虞。</li> <li>• 制定完善的教育訓練計畫，依照作業人員專業需求安排相關課程，提高本公司員工的服務品質與安全衛生素養。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                   |
| 責任與制度    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 依循政府法規《商品標示法》、《食品安全衛生法》、《食品良好作業規範準則》等規範進行產品管理；並另外導入「FSSC 22000 &amp; ISO 22000：2018 &amp; HACCP 食品安全管理系統」、「台灣優良食品驗證制度」加強本公司產品安全與優良性。</li> <li>• 依據本公司「供應商評鑑管理制度」、「商品品質管理流程」、「問題商品下架機制」、「商品檢驗機制」、「食品監測機制」、「食安溯源追蹤系統」、「門市食品安全衛生管理程序」等規範，做好商品品質全面性把關，若有不符合規定者將立即改善或將供應商剔除合作名單。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                       |
| 投入資源     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 開發旗下品牌電子會員 APP：鞋全家福 APP、三商 i 美食卡 APP、美廉城超 APP。</li> <li>• 旗下門市引進各式行動電子支付，提供多元化消費方式。</li> <li>• 旗下子公司供應商管理共評鑑 586 間供應商，進行了 5,148 場供應商交流會議。</li> <li>• 旗下零售業子公司商品抽驗共抽查 903,189 樣次，皆達到年度抽查目標率。</li> <li>• 旗下三商餐飲中央廚房大園廠針對原物料執行自主檢測共 473 樣次、自主衛生監控執行 2,006 樣次、委外第三方公正單位檢測共 144 樣次，合格率皆為 100%。</li> <li>• 旗下三商餐飲中央廚房每年執行食安教育訓練，2021 年每人平均受訓時數為 14.2 小時。</li> <li>• 旗下三商餐飲中央廚房品管實驗室汰舊換新低溫培養箱、數位式游標卡尺、探針溫度計、電子式溫濕度計、遠紅外線溫度計、糖度計及電子磅秤等設備。</li> <li>• 旗下子公司共執行 17,553 家次門市環境衛生及食品安全稽核輔導改善。</li> </ul> |
| 申訴機制     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 【三商行】客服專線：0800-068-333（鞋全家福）；顧客信箱：service@familyshoes.com.tw（鞋全家福）。</li> <li>• 【三商餐飲】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@mfb.com.tw（三商巧福）、napoli0800@mfb.com.tw（拿坡里）、t0800@mfb.com.tw（福勝亭）、donmono@mfb.com.tw（鮮五井）。</li> <li>• 【三商家購】客服專線：0800-42-6666；顧客信箱：web-service@simplemart.com.tw</li> </ul>                                                                                                                                    |
| 特定的行動    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 旗下三商餐飲中央廚房大園廠於 2019 年取得「ISO 22000：2018 與 FSSC 22000 食品安全管理系統認證」及「HACCP 危害分析重要管制點認證」，並於 2021 年 06 月通過年度定期追蹤查驗。</li> <li>• 旗下三商餐飲中央廚房麵廠於 2021 年 3 月和 11 月通過「台灣優良食品（TQF）驗證方案」二次追蹤查驗合格。</li> <li>• 旗下三商餐飲於 2021 年完成中央廚房煮滷生產線 5 樣產品（紅燒牛肉湯、蔬果精燉牛肉湯、南洋叻沙雞肉湯、黑胡椒豬柳、咖哩雞肉）潔淨標章產品驗證並取得證書，驗證有效日期至 2022 年 12 月 31 日。</li> <li>• 旗下三商餐飲中央廚房品管實驗室 2021 年 11 月通過 TAF 認可之「台美檢驗（SuperLab）能力試驗」微生物檢驗能力測試，以及 ISO/IEC 17025 實驗室品質管理系統認證年度監評作業。</li> </ul>                                                         |





本章節是以三商投控旗下綜合商品／鞋類零售業以及餐飲業相關主要子公司：三商行股份有限公司（鞋全家福連鎖鞋店）、三商家購股份有限公司（美廉社連鎖便利商店）與三商餐飲股份有限公司為主要揭露範疇。

## ㊦ 2.1 供應商管理

三商投控秉持著品質管理從源頭做起的思維模式，透過旗下子公司各自訂定適用於其產業的供應商管理與評鑑制度，確保供應商在製造與提供產品的服務過程中皆遵守法規規範，並符合職場健康安全、環境保護、勞工人權與道德要求等社會面向的期望。

三商投控也以長期發展、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。另外，與供應商建立長期、緊密的業務關係，也有助於對雙方整合資源和競爭優勢共同開拓市場，故旗下子公司每年固定舉辦多場供應商會議進行良性交流，期許能同心協力、創新產品與服務，帶給顧客良好的商品與服務體驗。

## ㊦ 零售業供應商管理

### 零售業供應商遴選標準

三商投控旗下綜合商品與鞋類零售業子公司皆訂有一套供應商管理標準，經評估合格之供應商才能列入本公司配合名單內，除了品質與生產能力指標的評估要求之外，另也將供應商在環境保護、職場安全健康、勞動人權等永續面相之作為納入評估標準。







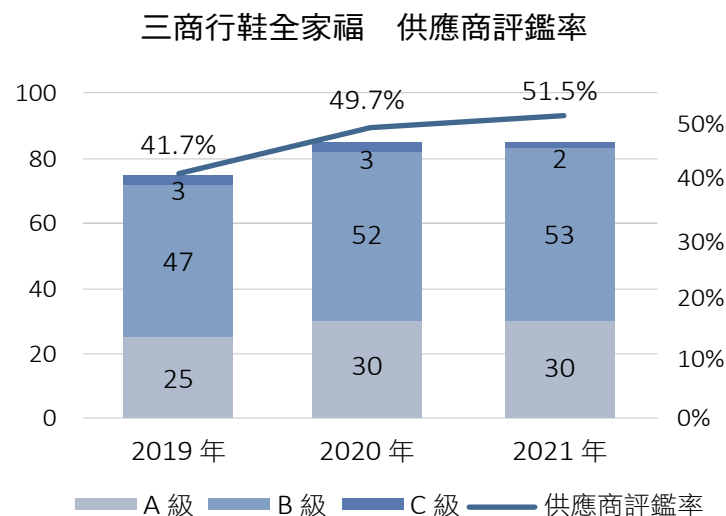
## 零售業供應商評鑑

三商投控旗下子公司每年對登錄合格且持續交易之供應商，依照供應商管理標準進行評比。由於各子公司販售內容不同、供應商評鑑管理制度略有差異，以下將分別說明執行方式與成果。

### 三商行（鞋全家福）

三商行鞋全家福事業部將鞋類供應商評鑑結果分為四個等級：A 級（95 分以上）列為優良廠商、B 級（94 - 85 分以上）為合格供應商、C 級（84 - 60 分）廠商將減少交易並協助輔導改善、D 級（小於 60 分）將不建議合作。

每年將依據不同產品需求，訂定基本目標評鑑率 40%。2021 年鞋全家福合作供應商有 165 家，共評鑑 85 家供應商（評鑑率 51.5%），較去年評鑑率上升 1.8%。其中評比 A 級優良廠商 30 家（占比 35.3%）；B 級合格供應商 53 家（占比 62.4%）；評比 C 級廠商 2 家（占比 2.3%）；無 D 級供應商，其中 C 級以下供應商因商品未達公司要求已終止合作。



※ 由統計圖表可見，自 2019 年至 2021 年藉由供應商評鑑機制可提升供應商遴選品質。

### 三商家購（美廉社）

三商家購除了替顧客精選物美價廉的商品之外，也透過嚴選優良製造商推出自有商品。除了提供合格廠商基本資料外，亦建立商品技術規格書，並設置具備國際 ISO 9001 及 ISO 22000 的主導稽核員予以執行。三商家購於市售自有品牌商品的供應商合約中規定，供應商生產工廠需符合美廉社稽核條款，並將上

架後的合作供應商分為 A 至 E 五個等級作稽核管理，每年乙次訪廠，稽核頻率依照不同等級進行調整：A 級供應商 3 年一次；B 級供應商 2 年一次；C 級廠商每年一次；D 級供應商給予 6 個月限期改善；E 級供應商則評估複查或不採用。2021 年美廉社合作供應商有 426 家，共評鑑 426 家（評鑑率 100%）。其中評比 A 級優良廠商 407 家（占比 95.5%）；B 級合格供應商 19 家（占比 4.5%）；無 C 級以下供應商。

※ 2021 年起加入統計三商家購營運管理內容，故尚無前兩年統計數據。

## 零售業供應商溝通

為了與供應商進行有效溝通，三商投控旗下子公司於 2021 年共進行了 5,148 場供應商交流會議（三商行 36 場；三商家購 5,112 場），除了定期與供應商進行良性交流外，亦透過供應商管理平台（Supply Chain Management, SCM）不定期公告最新資訊於平台上，以即時回應供應商需求並達到利害關係人有效溝通。另外，在導入電子採購系統下，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      |
|---------------|-----|-------|----------------|
| 三商行<br>（鞋全家福） | 男鞋  | 10    | 商品開發、備貨及議價     |
|               | 女鞋  | 10    | 商品開發、驗貨及品質提升   |
|               | 運動鞋 | 8     | 品牌預算、商品企劃及活動贊助 |
|               | 童鞋  | 8     | 新卡通引進、開發適合孩童鞋款 |
| 三商家購<br>（美廉社） | 商品部 | 5,112 | 新品開發、節慶促銷、異業合作 |

## Ⓣ 食品供應商管理

食品安全從源頭把關做起，守護消費者「食的安全」首要工作就是建立供應鏈的標準模式。三商投控堅持選擇合格之供應商，並每年對既有之供應商與新開發供應商及進行評鑑與實地稽核。透過食品供應商管理制度建立嚴密的食安防護網，穩定供應進料之品質，為消費者食的安全做好把關。



## 食品供應商遴選標準

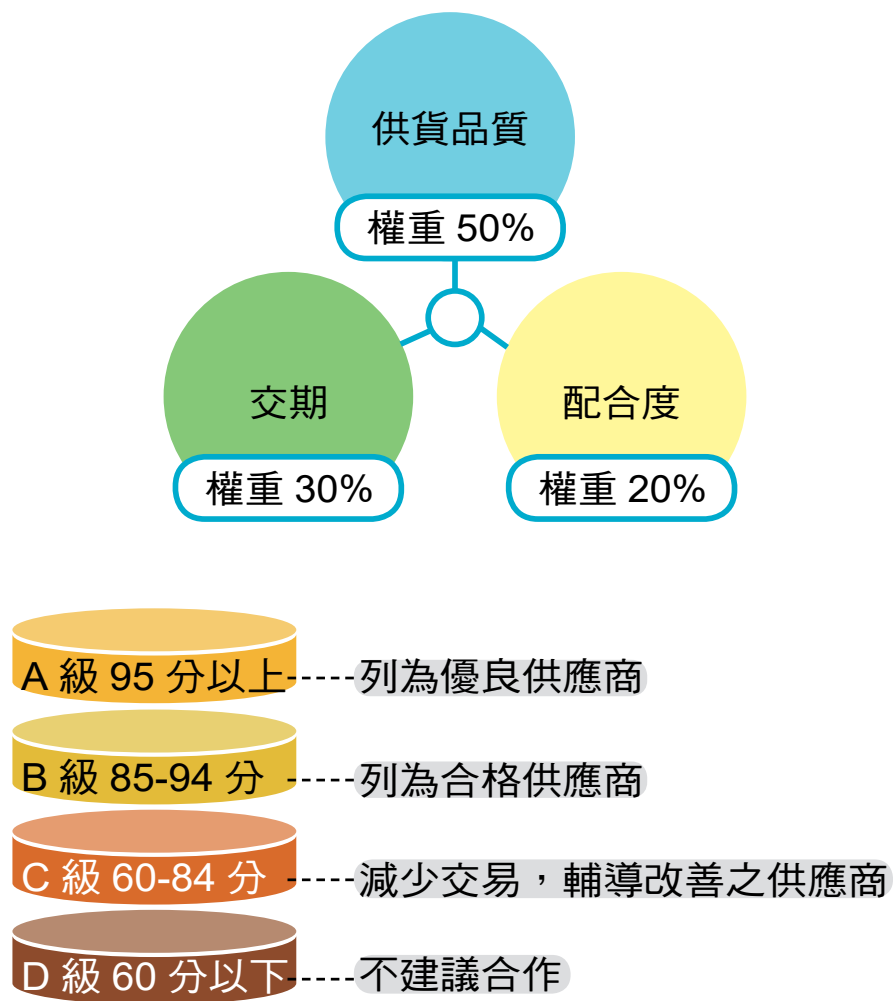
本公司遴選食品供應商基本條件需為合法登記之公司（代理商／進口商）或工廠，並優先採用經系統認證之食材或供應商（如：CAS 台灣優良農產品、TAP 農產品產銷履歷、TQF 台灣優良食品驗證、ISO 22000 & HACCP 食品安全管理系統等），共同為食品安全做把關。

2021 年旗下子公司三商餐飲共與 75 家供應商合作（分別為國內 70 家且皆取得食品業者登錄字號；國外 5 家皆取得國際系統認證），其中國內至少取得一種系統認證之供應商共 42 家（占國內供應商 60%），採購符合國際認可之產品責任標準者共 48 家（占整體採購 64%）。另有 27 家食材供應商及 1 家包裝膠帶等非食品級之耗材供應商尚未取得系統認證（占整體採購 37%），未取得系統認證者多為中盤商或經銷商，公司為考量降低成本和庫存而選擇直接與中盤商購置，目前這些供應商也正積極導入建置食品安全系統中。

| 國內供應商<br>(單位：家數) | 食品業者<br>登錄字號 | ISO<br>22000<br> | ISO<br>9001<br> | HACCP<br> | CAS<br> | TQF<br> |
|------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 食材供應商 (59 家)     | 59           | 31                                                                                                  | 1                                                                                                  | 32                                                                                            | 0                                                                                            | 5                                                                                            |
| 包耗材供應商 (2 家)     | 2            | 0                                                                                                   | 1                                                                                                  | 0                                                                                             | 0                                                                                            | 0                                                                                            |
| 農畜產品供應商 (9 家)    | 9            | 7                                                                                                   | 2                                                                                                  | 9                                                                                             | 9                                                                                            | 0                                                                                            |
| 總計 (共 70 家)      | 70           | 38                                                                                                  | 4                                                                                                  | 41                                                                                            | 9                                                                                            | 5                                                                                            |
| 通過系統驗證比率         | 100%         | 54%                                                                                                 | 6%                                                                                                 | 59%                                                                                           | 13%                                                                                          | 7%                                                                                           |
| 國外供應商<br>(單位：家數) |              | ISO<br>22000<br> |                                                                                                    | HACCP<br> | CAS<br> | TQF<br> |
| 食材供應商 (3 家)      |              | 1                                                                                                   |                                                                                                    | 2                                                                                             | 0                                                                                            | 1                                                                                            |
| 農畜產品供應商 (2 家)    |              | 0                                                                                                   |                                                                                                    | 2                                                                                             | 1                                                                                            | 0                                                                                            |
| 總計 (共 5 家)       |              | 1                                                                                                   |                                                                                                    | 4                                                                                             | 1                                                                                            | 1                                                                                            |
| 通過系統驗證比率         |              | 20%                                                                                                 |                                                                                                    | 80%                                                                                           | 20%                                                                                          | 20%                                                                                          |

## 食品供應商評鑑

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（權重 50%）、交期（權重 30%）、配合度（權重 20%）三項進行評比，其評分共分為四級，如下圖所示。

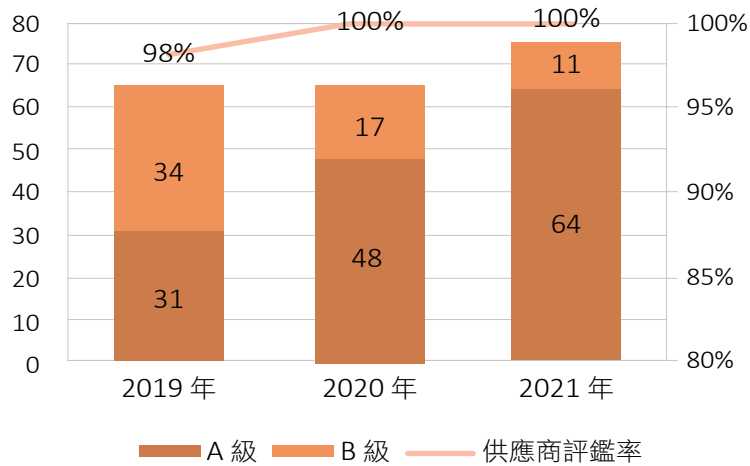


2021 年度三商餐飲總共對 75 家食品供應商進行評鑑，評比結果 A 級優良廠商共 64 家（占比 85%），B 級合格供應商共 11 家（占比 15%），無評比 C 級以下之廠商。2021 年實地造訪食材廠商共 2 家，由於新冠肺炎疫情影響，實地訪場次數較去年減少。



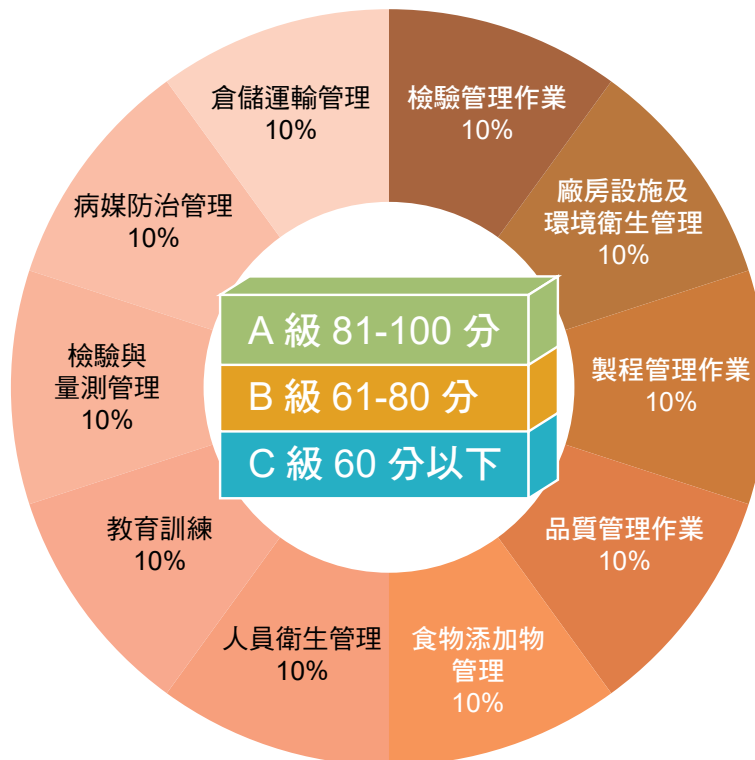
※ 由統計圖表可見，自2019年至2021年藉由供應商評鑑機制可有效提升供應商遴選品質。

三商餐飲 食品供應商評鑑



## 新食品供應商實地稽核

新開發的供應商或新原料交易前，會先依據供應商工廠各項認證及產品檢驗報告，例如：是否取得食品良好作業規範（Good Hygiene Practices, GHP）、是否符合國內相關法規規範等標的來評核等級，並進行實地廠商工廠視察，評鑑項目如下表。2021 年因 COVID-19 疫情因素未進行新廠商訪廠作業。







## 來自當地採購比例

三商投控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，透過支持當地（此指國內）供應商作為確保供應、支持穩定當地經濟以及維護社區關係的一種策略。

旗下子公司三商餐飲除了牛肉、起司、洋菇、鮪魚罐、固炸油等食材使用進口商品之外，其餘食材原物料均向國內供應商進行採購（占總採購預算比例95%），以促進當地的經濟與就業，發展良性的供應鏈。

## ④ 2.2 零售商品品質管理

三商投控對於零售業商品品質管控策略如下：

1. 為有效管理商品品質、降低商品不良率、減少消費者抱怨情事發生，要求供應商新品交貨前皆須附上品質保證書、確認樣品單、成品檢查表及合格廠商、合格檢測等相關文件。
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內容與相關訊息，保障消費者權益。
3. 不良品處理辦法：經程序認定為商品品質不良者，一律即時下架辦理退貨或報廢。
4. 秉持嚴謹監控商品的態度，定期執行商品抽查檢驗作業，確保能持續供應穩定的商品品質，並無違反政府相關法規；對於進口商品的品質亦經過嚴格把關，除了政府邊境查驗、專業報關行簽審，亦須經內部嚴格的商品審核合格後，方可入境。

## ④ 商品抽驗與標示檢查

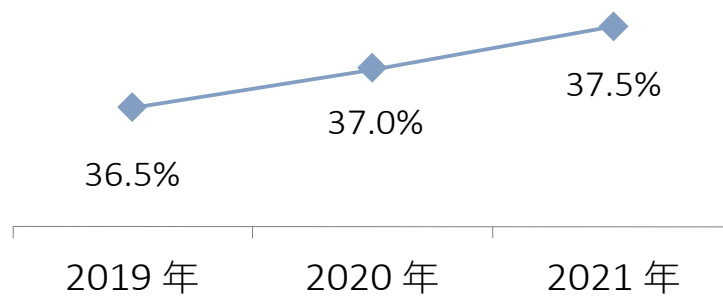
旗下子公司三商行與三商家購在商品抽驗管理階段，除了供應商出貨時會執行商品抽查檢驗作業，商品採購人員或品保人員亦會不定時至工廠、供應商和門市抽查進行商品抽驗作業；而門市端則由安管稽查人員查驗商品外包裝是否標示生產地、製造日期與成分等《商品標示法》必要揭露之資訊，以確保消費者權益。由於旗下子公司販售商品不盡相同，抽驗項目也略有差異，故以下分別說明實施商品抽驗結果。



### 三商行鞋全家福

2021 年各部門主要商品共 2,800 件，依照公司抽查檢驗流程，共抽查檢驗 1,050 件數（抽查比率約 37.5%），分別為生產工廠查驗有 180 件、供應商查驗有 250 件、門市查驗有 620 件。

三商行鞋全家福 商品抽查比率



| 抽驗項目 | 工廠  | 供應商 | 門市  |
|------|-----|-----|-----|
| 生產地  | 40  | 60  | 140 |
| 製造日期 | 50  | 90  | 280 |
| 材質   | 90  | 100 | 200 |
| 總件數  | 180 | 250 | 620 |

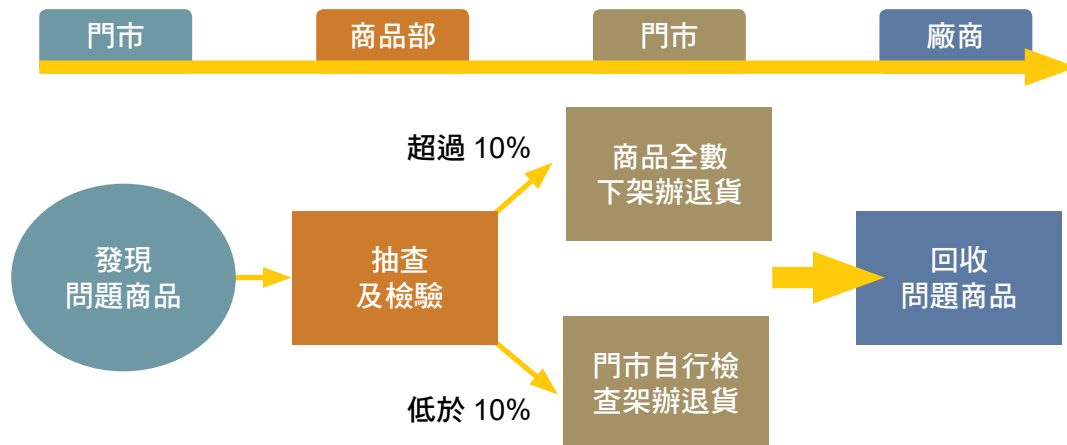
### 三商家購美廉社

2021 年三商家購共抽查商品數 902,139 件。分別為供應商查驗共 119 件、門市查驗共 49,020 件（蔬果商品 29,400 件；非蔬果商品 19,620 件）及過期商品共查驗 853,000 件。

| 抽驗項目               | 供應商 | 門市      |
|--------------------|-----|---------|
| 生產地、製造日期、<br>外包與標示 | 119 | 49,020  |
| 過期商品               | 0   | 853,000 |
| 總件數                | 119 | 902,020 |

※2021 年起加入統計三商家購營運管理內容，故尚無前兩年統計數據。

## ⊕ 問題商品下架流程與機制



問題商品通報流程圖（以三商行鞋全家福為例）

為維護消費者健康與安全，三商投控針對任何有問題或疑慮的商品，經嚴謹的抽查檢驗確認後，一律優先下架並停止販售。旗下子公司三商家購也針對運送或寄送過程因碰撞導致毀損的商品建立無償回收、退費或換貨機制，並由客服中心協助消費者做個案處理，確保消費者權益。

另外三商投控各子公司也藉由建立完善的內外部「問題商品與服務」申訴管道，讓消費者除了至門市詢問外，也可以利用客服專線或信箱提出訴求，我們秉持著對商品品質嚴格把關的承諾，即時防範問題商品販售風險。

| 時間         | 問題商品狀況                    | 問題商品處理方式                                   |
|------------|---------------------------|--------------------------------------------|
| 2021 年 7 月 | 鞋全家福門市人員反應某男款皮製鞋面有脫皮情況發生。 | 經採購人員至門市抽驗後，於 7 月 5 日發通告通知販售門市立即下架並辦理退廠作業。 |
| 2021 年 8 月 | 鞋全家福門市人員反應某款女休閒鞋鞋墊有過短情形   | 經採購人員至門市檢驗後，於 9 月 2 日發通告通知販售門市將瑕疵鞋款辦理退廠作業。 |



## ④ 門市查核機制

三商投控旗下子公司於商品進貨前落實源頭管理，商品進入門市後則以控管賣場環境衛生安全、遵循門市作業操作規範為主要管理策略。各子公司皆依各別產業特性建立門市商品品質、法規遵循、環境衛生與服務等面向的稽核制度，透過稽核員每月定期至門市查核評比機制，加以監督和控管門市商品與服務的品質。

### 三商行（鞋全家福）

三商行稽核人員由六區主任擔任，2021年共稽核183間門市（占總門市100%），共5,490家次，每月稽核率為100%。區主任針對門市各項作業內容進行稽核後提出缺失改善、並要求門市提交改善計畫，限期改善。

### 三商家購（美廉社）

三商家購稽核人員由總部稽核人員擔任，採取分項計分，滿分為100分。2021年三商家購美廉社共稽核790間門市，共執行8,530家次。有遭到扣分的門市，皆於當次稽查後立即改善。

## ④ 產品與服務之資訊與標示及健康和 safety 相關法規遵循

三商投控旗下子公司販售之商品皆有標示生產地、製造日期、成分與材質等必要資訊，並將「商品是否遵循《商品標示法》、《食品安全衛生管理法》及政府相關法令規定」列為新供應商的篩選標準，要求供應商須簽署協議書，保證其商品成分、製造、標示及廣告皆符合法規要求，並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，恪遵相關法令規定。

另外旗下子公司三商家購也將商品標示（包含條碼、日期標示、中文標示等）列為物流中心進貨驗收的必要項目，且依循《包裝內控設計管理制度》，對自有品牌商品的標示資訊進行把關，確保商品從製造、運輸乃至販賣都有清楚的標示資訊可以依循。

2021年三商投控旗下零售業子公司皆未發生違反產品與服務之資訊與標示或健康和 safety 相關法規之情事。

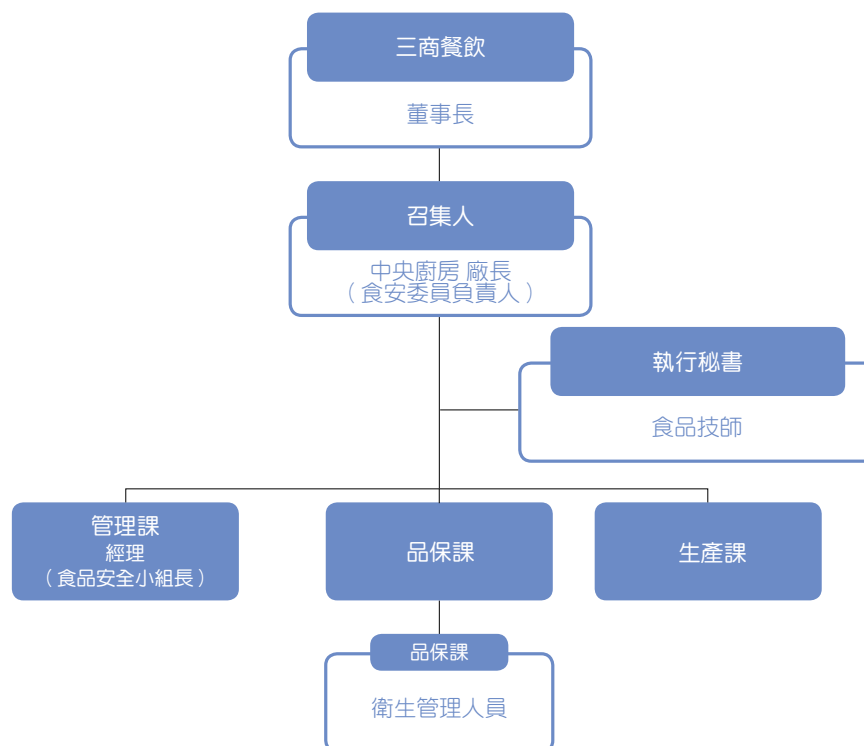
## ② 2.3 食品安全與品質管理

三商投控以「食的安全」為宗旨，並視「品質至上、安全衛生、顧客滿意」為最高原則，以強化原物料的源頭管理與加強製程的衛生管控為主要策略。此章節以三商投控旗下主要餐飲業子公司「三商餐飲股份有限公司」的食品安全與品質管理內容做揭露。

### ④ 食品安全委員會

三商餐飲成立了「食品安全委員會」，在董事長的帶領下由中央廚房廠長做為召集人，集合食品技師、管理、生產、品管等相關單位委員，檢視及整合食品安全與品質管理，定期每月召開內部會議，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。

食品安全委員會每年召開一次管理審查會議（2021 年度於 2 月 25 日召開），會議內容針對內外部稽核活動結果分析、法令規章變更、食品安全管理系統（FSSC 22000）持續改善及更新等議程，進行檢視三商餐飲食品安全與品質管理相關事項予以檢討及議決。



【食品安全委員會組織圖】



## 食品安全委員會工作權責

| 食品安全委員會 |      | 工作權責                                                                                                                                                                                                       |
|---------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 委員會職稱   | 公司職稱 |                                                                                                                                                                                                            |
| 召集人     | 廠長   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 主持食安小組會議</li> <li>• 食品安全管制系統相關文件或紀錄之審查及簽署</li> <li>• 負責食品安全管制系統實施之溝通及鑑別所需資源</li> <li>• 監督食品安全管制系統的實施</li> <li>• 主導確認程序之制定</li> <li>• 提供所需資源</li> </ul>            |
| 執行秘書    | 食品技師 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 食品安全管制系統之規劃及執行</li> <li>• 食品追溯或追蹤系統之規劃及執行</li> <li>• 食安事件緊急應變措施之規劃及執行</li> <li>• 食品衛生安全之風險評估與管控</li> <li>• 國內外食品相關法規之研析</li> </ul>                                |
| 委員      | 管理課  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 監督內部稽核及驗效相關作業</li> <li>• 協助食品安全管制系統實施之溝通及鑑別所需資源</li> <li>• 規劃與督導員工教育訓練及執行</li> </ul>                                                                              |
| 委員      | 品保課  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 食品良好衛生規範之執行與監督</li> <li>• 食品安全管制系統之擬訂、執行與監督</li> <li>• 食品衛生管理及員工教育訓練工作</li> <li>• 實驗室品質保證之建立及管控</li> <li>• 檢驗工作、儀器校正及管理</li> </ul>                                |
| 委員      | 生產課  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 彙整產品品項與產品描述資料</li> <li>• 確認產品加工流程圖與加工條件</li> <li>• 監督重要管制點（Critical Control Point, CCP）之執行，包含管制界線、監測、矯正、確認</li> <li>• 協助驗效措施</li> <li>• 食品安全管制系統之執行及維持</li> </ul> |



## ④ 食品安全管理系統

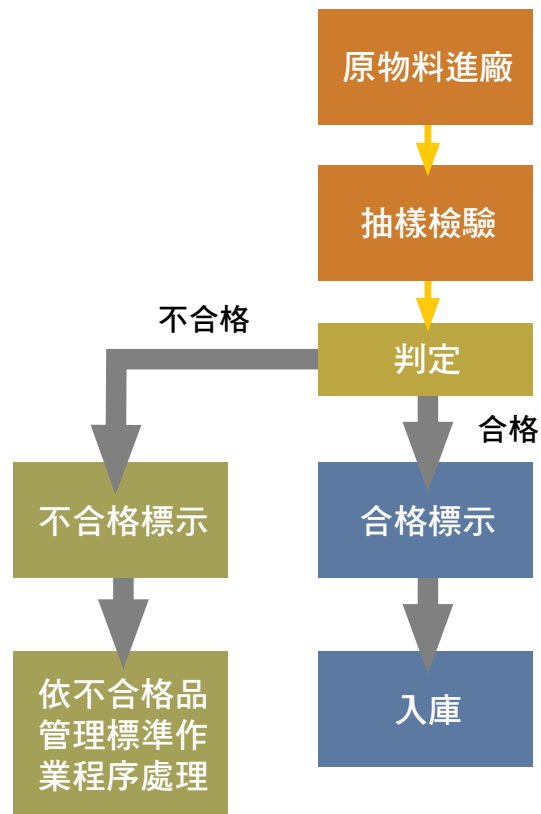
三商餐飲中央廚房大園廠已於 2019 年 7 月完成並取得「ISO 22000：2018 與 FSSC 22000 食品安全管理系統認證」及「HACCP 危害分析重要管制點（Hazard Analysis Critical Control Point）認證」，並於 2020 年 8 月和 2021 年 6 月完成追蹤查驗合格。另外，中央廚房大園廠的麵廠也於 2021 年 11 月通過續審「台灣優良食品（TQF）驗證方案」並取得驗證證書。本公司將持續檢視食品安全管理系統有效性及運作狀況以確保食安管理有效運作。

| 項目   | FSSC 22000                                                                          | ISO 22000：2018                                                                       |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 證書   |   |   |
| 取得日期 | 2019.07.20                                                                          | 2019.07.20                                                                           |
| 有效日期 | 2022.07.20                                                                          | 2022.07.20                                                                           |
| 項目   | HACCP                                                                               | TQF 驗證方案                                                                             |
| 證書   |  |  |
| 取得日期 | 2019.07.20                                                                          | 2021.11.30                                                                           |
| 有效日期 | 2022.07.20                                                                          | 2022.09.08                                                                           |

## ④ 食品原物料管理流程

三商投控以「食的安全」為宗旨，認為食品安全管理應從源頭開始做起，三商餐飲藉由食品原物料源頭管理流程，確保餐飲門市所使用之食材原料、物料及食品添加物等，均符合政府食品安全與衛生相關法規之標準，並要求原物料進廠時進行抽樣、檢驗、紀錄、標示等作業。

因傳統供應鏈是建立在與供應商互信的基礎上，然而多次食安事件發生原因多出自於供應鏈，使本公司重新檢視供應鏈品質，以建立防偽摻假鑑別流程並與內部相關部門合作，確保原物料安全且穩定的供應。



【原物料進貨驗收流程圖】

## ④ 食品安全監測機制

食品安全監測機制係在符合食品安全相關法規規範下，執行風險評估及危害分析與管制。三商餐飲每年依據 HACCP 及 ISO / FSSC 22000 食品安全管理系統規範，於原物料來源、製造、儲藏、銷售等各項重要管制環節，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。旗下子公司三商餐飲每年也加入第三方公正檢驗單位進行確效，並納入產品品質自主管理項目之基本要求。

三商投控帶領旗下子公司從源頭管理到製造加工過程重重把關、善盡管理之責，皆是為了提供安全美味的產品，讓消費者「食在安心」。

## 原物料監控方法

### 自主檢測

三商餐飲中央廚房大園廠每年針對各類別原料肉不同部位進行「動物用藥殘留」快篩檢測。2021 年總共對 20 個品項的原物料（占總品項 25%）採取 473 個抽樣數，合格率皆為 100%。2021 年因提高國產肉品抽檢次數，總抽樣數相較去年增加 24%，但總檢驗品項較去年減少 1 項，主要因受到 COVID-19 疫情影響，國際進口肉品的進貨頻率降低導致。

| 原物料監控 | 抽樣類別 | 品項數 | 抽樣數 | 合格率（%） |
|-------|------|-----|-----|--------|
| 自主檢測  | 雞肉類  | 6   | 271 | 100%   |
|       | 牛肉類  | 9   | 90  | 100%   |
|       | 豬肉類  | 5   | 112 | 100%   |
|       | 總計   | 20  | 473 | 100%   |

| 快篩檢驗試劑報告                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                             |            |    |      |                            |  |                                                                                                             |  |                            |  |                                                                                                             |  |                         |  |                                                                                                             |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |       |    |      |                              |  |                                                                                                             |  |                                  |  |                                                                                                             |  |                               |  |                                                                                                             |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |       |    |      |                            |  |                                                                                                             |  |                            |  |                                                                                                             |  |                         |  |                                                                                                             |  |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----|------|----------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|----|------|------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|----|------|----------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 合格報告                             | <p>三商餐飲股份有限公司<br/>快篩檢驗試劑報告</p> <p>Q-3-05.01 V.2</p> <p>樣品名稱：大排<br/>廠商名稱：奇星<br/>產地：台灣</p> <p>進貨日期：2021/12/1<br/>批號：211201<br/>檢驗日期：2021/12/2<br/>報告日期：2021/12/2</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>檢驗項目</th><th>快篩片結果</th><th>判定</th><th>照片留檔</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>鹽酸克倫特羅<br/>Clenbuterol (CB)</td><td></td><td>陰性<br/><input checked="" type="checkbox"/> 陰性<br/><input type="checkbox"/> 陽性<br/><input type="checkbox"/> 不合格</td><td></td></tr> <tr> <td>萊克多巴胺<br/>Ractopamine (RAC)</td><td></td><td>陰性<br/><input checked="" type="checkbox"/> 陰性<br/><input type="checkbox"/> 陽性<br/><input type="checkbox"/> 不合格</td><td></td></tr> <tr> <td>沙丁胺醇<br/>Salbutamol (SB)</td><td></td><td>陰性<br/><input checked="" type="checkbox"/> 陰性<br/><input type="checkbox"/> 陽性<br/><input type="checkbox"/> 不合格</td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>1. 表示方式：陰性為呈現兩條紅線；陽性為僅在“C”的位置有紅線。<br/>2. 判定：陰性“合格”；陽性“不合格”<br/>3. 敏感度：①鹽酸克倫特羅 3ppb ②萊克多巴胺 3ppb ③沙丁胺醇 5ppb</p> <p>廠長：黃俊傑 主管：林俊宏 檢驗員：黃世傑</p> | 檢驗項目                                                                                                        | 快篩片結果      | 判定 | 照片留檔 | 鹽酸克倫特羅<br>Clenbuterol (CB) |  | 陰性<br><input checked="" type="checkbox"/> 陰性<br><input type="checkbox"/> 陽性<br><input type="checkbox"/> 不合格 |  | 萊克多巴胺<br>Ractopamine (RAC) |  | 陰性<br><input checked="" type="checkbox"/> 陰性<br><input type="checkbox"/> 陽性<br><input type="checkbox"/> 不合格 |  | 沙丁胺醇<br>Salbutamol (SB) |  | 陰性<br><input checked="" type="checkbox"/> 陰性<br><input type="checkbox"/> 陽性<br><input type="checkbox"/> 不合格 |  | <p>三商餐飲股份有限公司<br/>快篩檢驗試劑報告</p> <p>Q-3-05.01 V.2</p> <p>樣品名稱：牛腱心(SHIFT)<br/>廠商名稱：三商餐飲股份有限公司<br/>產地：美國</p> <p>進貨日期：2021/11/25<br/>批號：211125<br/>檢驗日期：2021/12/10<br/>報告日期：2021/12/10</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>檢驗項目</th><th>快篩片結果</th><th>判定</th><th>照片留檔</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>氯霉素<br/>Chloramphenicol (CAP)</td><td></td><td>陰性<br/><input checked="" type="checkbox"/> 陰性<br/><input type="checkbox"/> 陽性<br/><input type="checkbox"/> 不合格</td><td></td></tr> <tr> <td>磺胺二甲噁啉<br/>Sulfadimethoxine (SDM)</td><td></td><td>陰性<br/><input checked="" type="checkbox"/> 陰性<br/><input type="checkbox"/> 陽性<br/><input type="checkbox"/> 不合格</td><td></td></tr> <tr> <td>磺胺二甲噁啉<br/>Sulfathiazine (SMT)</td><td></td><td>陰性<br/><input checked="" type="checkbox"/> 陰性<br/><input type="checkbox"/> 陽性<br/><input type="checkbox"/> 不合格</td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>1. 表示方式：陰性為呈現兩條紅線；陽性為僅在“C”的位置有紅線。<br/>2. 判定：陰性“合格”；陽性“不合格”<br/>3. 敏感度：①氯霉素 3.3ppb ②磺胺二甲噁啉 1ppm ③磺胺二甲噁啉 1ppm</p> <p>廠長：黃俊傑 主管：林俊宏 檢驗員：黃世傑</p> | 檢驗項目 | 快篩片結果 | 判定 | 照片留檔 | 氯霉素<br>Chloramphenicol (CAP) |  | 陰性<br><input checked="" type="checkbox"/> 陰性<br><input type="checkbox"/> 陽性<br><input type="checkbox"/> 不合格 |  | 磺胺二甲噁啉<br>Sulfadimethoxine (SDM) |  | 陰性<br><input checked="" type="checkbox"/> 陰性<br><input type="checkbox"/> 陽性<br><input type="checkbox"/> 不合格 |  | 磺胺二甲噁啉<br>Sulfathiazine (SMT) |  | 陰性<br><input checked="" type="checkbox"/> 陰性<br><input type="checkbox"/> 陽性<br><input type="checkbox"/> 不合格 |  | <p>三商餐飲股份有限公司<br/>快篩檢驗試劑報告</p> <p>Q-3-05.01 V.2</p> <p>樣品名稱：豬絞肉<br/>廠商名稱：天日<br/>產地：台灣</p> <p>進貨日期：2021/12/6<br/>批號：211206<br/>檢驗日期：2021/12/13<br/>報告日期：2021/12/13</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>檢驗項目</th><th>快篩片結果</th><th>判定</th><th>照片留檔</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>鹽酸克倫特羅<br/>Clenbuterol (CB)</td><td></td><td>陰性<br/><input checked="" type="checkbox"/> 陰性<br/><input type="checkbox"/> 陽性<br/><input type="checkbox"/> 不合格</td><td></td></tr> <tr> <td>萊克多巴胺<br/>Ractopamine (RAC)</td><td></td><td>陰性<br/><input checked="" type="checkbox"/> 陰性<br/><input type="checkbox"/> 陽性<br/><input type="checkbox"/> 不合格</td><td></td></tr> <tr> <td>沙丁胺醇<br/>Salbutamol (SB)</td><td></td><td>陰性<br/><input checked="" type="checkbox"/> 陰性<br/><input type="checkbox"/> 陽性<br/><input type="checkbox"/> 不合格</td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>1. 表示方式：陰性為呈現兩條紅線；陽性為僅在“C”的位置有紅線。<br/>2. 判定：陰性“合格”；陽性“不合格”<br/>3. 敏感度：①鹽酸克倫特羅 3ppb ②萊克多巴胺 3ppb ③沙丁胺醇 5ppb</p> <p>廠長：黃俊傑 主管：林俊宏 檢驗員：黃世傑</p> | 檢驗項目 | 快篩片結果 | 判定 | 照片留檔 | 鹽酸克倫特羅<br>Clenbuterol (CB) |  | 陰性<br><input checked="" type="checkbox"/> 陰性<br><input type="checkbox"/> 陽性<br><input type="checkbox"/> 不合格 |  | 萊克多巴胺<br>Ractopamine (RAC) |  | 陰性<br><input checked="" type="checkbox"/> 陰性<br><input type="checkbox"/> 陽性<br><input type="checkbox"/> 不合格 |  | 沙丁胺醇<br>Salbutamol (SB) |  | 陰性<br><input checked="" type="checkbox"/> 陰性<br><input type="checkbox"/> 陽性<br><input type="checkbox"/> 不合格 |  |
| 檢驗項目                             | 快篩片結果                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 判定                                                                                                          | 照片留檔       |    |      |                            |  |                                                                                                             |  |                            |  |                                                                                                             |  |                         |  |                                                                                                             |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |       |    |      |                              |  |                                                                                                             |  |                                  |  |                                                                                                             |  |                               |  |                                                                                                             |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |       |    |      |                            |  |                                                                                                             |  |                            |  |                                                                                                             |  |                         |  |                                                                                                             |  |
| 鹽酸克倫特羅<br>Clenbuterol (CB)       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 陰性<br><input checked="" type="checkbox"/> 陰性<br><input type="checkbox"/> 陽性<br><input type="checkbox"/> 不合格 |            |    |      |                            |  |                                                                                                             |  |                            |  |                                                                                                             |  |                         |  |                                                                                                             |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |       |    |      |                              |  |                                                                                                             |  |                                  |  |                                                                                                             |  |                               |  |                                                                                                             |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |       |    |      |                            |  |                                                                                                             |  |                            |  |                                                                                                             |  |                         |  |                                                                                                             |  |
| 萊克多巴胺<br>Ractopamine (RAC)       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 陰性<br><input checked="" type="checkbox"/> 陰性<br><input type="checkbox"/> 陽性<br><input type="checkbox"/> 不合格 |            |    |      |                            |  |                                                                                                             |  |                            |  |                                                                                                             |  |                         |  |                                                                                                             |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |       |    |      |                              |  |                                                                                                             |  |                                  |  |                                                                                                             |  |                               |  |                                                                                                             |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |       |    |      |                            |  |                                                                                                             |  |                            |  |                                                                                                             |  |                         |  |                                                                                                             |  |
| 沙丁胺醇<br>Salbutamol (SB)          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 陰性<br><input checked="" type="checkbox"/> 陰性<br><input type="checkbox"/> 陽性<br><input type="checkbox"/> 不合格 |            |    |      |                            |  |                                                                                                             |  |                            |  |                                                                                                             |  |                         |  |                                                                                                             |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |       |    |      |                              |  |                                                                                                             |  |                                  |  |                                                                                                             |  |                               |  |                                                                                                             |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |       |    |      |                            |  |                                                                                                             |  |                            |  |                                                                                                             |  |                         |  |                                                                                                             |  |
| 檢驗項目                             | 快篩片結果                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 判定                                                                                                          | 照片留檔       |    |      |                            |  |                                                                                                             |  |                            |  |                                                                                                             |  |                         |  |                                                                                                             |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |       |    |      |                              |  |                                                                                                             |  |                                  |  |                                                                                                             |  |                               |  |                                                                                                             |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |       |    |      |                            |  |                                                                                                             |  |                            |  |                                                                                                             |  |                         |  |                                                                                                             |  |
| 氯霉素<br>Chloramphenicol (CAP)     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 陰性<br><input checked="" type="checkbox"/> 陰性<br><input type="checkbox"/> 陽性<br><input type="checkbox"/> 不合格 |            |    |      |                            |  |                                                                                                             |  |                            |  |                                                                                                             |  |                         |  |                                                                                                             |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |       |    |      |                              |  |                                                                                                             |  |                                  |  |                                                                                                             |  |                               |  |                                                                                                             |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |       |    |      |                            |  |                                                                                                             |  |                            |  |                                                                                                             |  |                         |  |                                                                                                             |  |
| 磺胺二甲噁啉<br>Sulfadimethoxine (SDM) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 陰性<br><input checked="" type="checkbox"/> 陰性<br><input type="checkbox"/> 陽性<br><input type="checkbox"/> 不合格 |            |    |      |                            |  |                                                                                                             |  |                            |  |                                                                                                             |  |                         |  |                                                                                                             |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |       |    |      |                              |  |                                                                                                             |  |                                  |  |                                                                                                             |  |                               |  |                                                                                                             |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |       |    |      |                            |  |                                                                                                             |  |                            |  |                                                                                                             |  |                         |  |                                                                                                             |  |
| 磺胺二甲噁啉<br>Sulfathiazine (SMT)    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 陰性<br><input checked="" type="checkbox"/> 陰性<br><input type="checkbox"/> 陽性<br><input type="checkbox"/> 不合格 |            |    |      |                            |  |                                                                                                             |  |                            |  |                                                                                                             |  |                         |  |                                                                                                             |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |       |    |      |                              |  |                                                                                                             |  |                                  |  |                                                                                                             |  |                               |  |                                                                                                             |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |       |    |      |                            |  |                                                                                                             |  |                            |  |                                                                                                             |  |                         |  |                                                                                                             |  |
| 檢驗項目                             | 快篩片結果                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 判定                                                                                                          | 照片留檔       |    |      |                            |  |                                                                                                             |  |                            |  |                                                                                                             |  |                         |  |                                                                                                             |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |       |    |      |                              |  |                                                                                                             |  |                                  |  |                                                                                                             |  |                               |  |                                                                                                             |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |       |    |      |                            |  |                                                                                                             |  |                            |  |                                                                                                             |  |                         |  |                                                                                                             |  |
| 鹽酸克倫特羅<br>Clenbuterol (CB)       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 陰性<br><input checked="" type="checkbox"/> 陰性<br><input type="checkbox"/> 陽性<br><input type="checkbox"/> 不合格 |            |    |      |                            |  |                                                                                                             |  |                            |  |                                                                                                             |  |                         |  |                                                                                                             |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |       |    |      |                              |  |                                                                                                             |  |                                  |  |                                                                                                             |  |                               |  |                                                                                                             |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |       |    |      |                            |  |                                                                                                             |  |                            |  |                                                                                                             |  |                         |  |                                                                                                             |  |
| 萊克多巴胺<br>Ractopamine (RAC)       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 陰性<br><input checked="" type="checkbox"/> 陰性<br><input type="checkbox"/> 陽性<br><input type="checkbox"/> 不合格 |            |    |      |                            |  |                                                                                                             |  |                            |  |                                                                                                             |  |                         |  |                                                                                                             |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |       |    |      |                              |  |                                                                                                             |  |                                  |  |                                                                                                             |  |                               |  |                                                                                                             |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |       |    |      |                            |  |                                                                                                             |  |                            |  |                                                                                                             |  |                         |  |                                                                                                             |  |
| 沙丁胺醇<br>Salbutamol (SB)          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 陰性<br><input checked="" type="checkbox"/> 陰性<br><input type="checkbox"/> 陽性<br><input type="checkbox"/> 不合格 |            |    |      |                            |  |                                                                                                             |  |                            |  |                                                                                                             |  |                         |  |                                                                                                             |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |       |    |      |                              |  |                                                                                                             |  |                                  |  |                                                                                                             |  |                               |  |                                                                                                             |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |       |    |      |                            |  |                                                                                                             |  |                            |  |                                                                                                             |  |                         |  |                                                                                                             |  |
| 品項名稱                             | 大排                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 牛腱心                                                                                                         | 豬絞肉        |    |      |                            |  |                                                                                                             |  |                            |  |                                                                                                             |  |                         |  |                                                                                                             |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |       |    |      |                              |  |                                                                                                             |  |                                  |  |                                                                                                             |  |                               |  |                                                                                                             |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |       |    |      |                            |  |                                                                                                             |  |                            |  |                                                                                                             |  |                         |  |                                                                                                             |  |
| 檢驗項目                             | 動物用藥殘留檢驗                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 動物用藥殘留檢驗                                                                                                    | 動物用藥殘留檢驗   |    |      |                            |  |                                                                                                             |  |                            |  |                                                                                                             |  |                         |  |                                                                                                             |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |       |    |      |                              |  |                                                                                                             |  |                                  |  |                                                                                                             |  |                               |  |                                                                                                             |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |       |    |      |                            |  |                                                                                                             |  |                            |  |                                                                                                             |  |                         |  |                                                                                                             |  |
| 檢驗日期                             | 2021.12.02                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 2021.12.10                                                                                                  | 2021.12.13 |    |      |                            |  |                                                                                                             |  |                            |  |                                                                                                             |  |                         |  |                                                                                                             |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |       |    |      |                              |  |                                                                                                             |  |                                  |  |                                                                                                             |  |                               |  |                                                                                                             |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |       |    |      |                            |  |                                                                                                             |  |                            |  |                                                                                                             |  |                         |  |                                                                                                             |  |



### 自主衛生監控

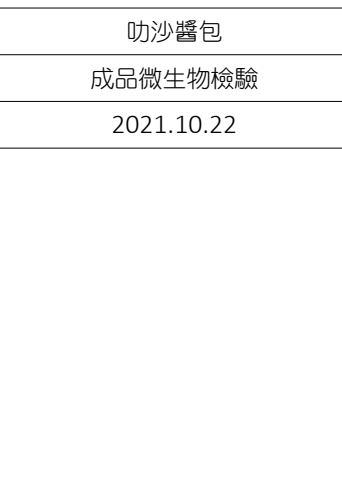
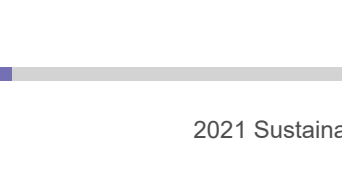
三商餐飲中央廚房大園廠每月針對五項自主衛生監控類別（成品、水質及冰塊、廠區環境菌落、機械設備塗抹、從業人員手部塗抹）進行自主衛生檢驗。2021 年總共自主檢驗了 139 個抽樣點／品項，共計 2,006 樣次，合格率皆為 100%。2021 年總抽樣品項較去年增加 7%，總抽樣數減少 12%。

| 原物料監控  | 抽樣類別       | 抽樣點／品項 | 抽樣數   | 合格率（%） |
|--------|------------|--------|-------|--------|
| 自主衛生監控 | 成品         | 54     | 985   | 100%   |
|        | 水質及冰塊      | 6      | 67    | 100%   |
|        | 廠區環境落菌     | 30     | 360   | 100%   |
|        | 機械設備塗抹     | 29     | 352   | 100%   |
|        | 從業人員手部衛生塗抹 | 20     | 242   | 100%   |
|        | 總計         | 139    | 2,006 | 100%   |

### 第三方公正單位檢測

三商餐飲中央廚房大園廠於 2021 年總共針對 10 種原物料品項（占總原物料品項 28%）、80 種成品（占總成品品項 90%）以及 5 次飲水機／水塔水質進行第三方公正單位檢測。依照監測計畫規定之採樣週期，2021 年共採取 144 個抽樣數，較去年增加 8%，檢驗結果均 100% 合格。

| 原物料監控     | 類別      | 品項      | 檢驗項目                                 | 抽樣數 | 合格率（%） |
|-----------|---------|---------|--------------------------------------|-----|--------|
| 第三方公正單位檢測 | 肉類原料    | 雞肉      | 動物用藥殘留                               | 9   | 100%   |
|           |         | 牛肉      |                                      | 24  | 100%   |
|           |         | 豬肉      |                                      | 9   | 100%   |
|           | 乾酪原料    | 乾酪      | 沙門氏桿菌、金黃色葡萄球菌、乳品中單核球增多性李斯特菌、三聚氰胺及防腐劑 | 2   | 100%   |
|           | 藥材／香料原料 | 中藥材     | 重金屬、農藥殘留量                            | 1   | 100%   |
|           |         | 香草原料    |                                      | 2   | 100%   |
|           | 麵粉原料    | 麵粉      | 真菌毒素、漂白劑                             | 3   | 100%   |
|           | 進櫃原料    | 鮭魚罐     | 甲基汞、重金屬                              | 1   | 100%   |
|           |         | 鳳梨罐     | 甜味劑、重金屬                              | 1   | 100%   |
|           |         | 洋菇罐     | 漂白劑、重金屬                              | 1   | 100%   |
|           | 成品品質    | 麵條      | 微生物、漂白劑、防腐劑                          | 6   | 100%   |
|           |         | 成品（90%） | 微生物                                  | 80  | 100%   |
|           | 水質      | 飲水機／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）   | 5   | 100%   |
|           | 總計      |         |                                      | 144 | 100%   |

| 委外送檢報告 |                                                                                     |                                                                                      |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 證書     |    |    |
|        | 品項名稱                                                                                | 巧福細麵                                                                                 |
|        | 檢驗項目                                                                                | 微生物、漂白劑、防腐劑檢驗                                                                        |
| 證書     |  |  |
|        | 品項名稱                                                                                | 叻沙醬包                                                                                 |
|        | 檢驗項目                                                                                | 成品微生物檢驗                                                                              |
| 證書     |  |  |
|        | 品項名稱                                                                                | 叻沙醬包                                                                                 |
|        | 檢驗項目                                                                                | 成品微生物檢驗                                                                              |
| 證書     |  |  |
|        | 品項名稱                                                                                | 叻沙醬包                                                                                 |
|        | 檢驗項目                                                                                | 成品微生物檢驗                                                                              |





另外，三商餐飲於 2021 年 8 月完成更新中央廚房煮滷生產線共五樣產品（紅燒牛肉湯、蔬果精燉牛肉湯、南洋叻沙雞肉湯、黑胡椒豬柳、咖哩雞肉）的潔淨標章產品驗證並取得證書，驗證有效日期至 2022 年 12 月 31 日。

| 項目   | 潔淨標章驗證證書   |
|------|------------|
| 證書   |            |
| 取得日期 | 2020.11.24 |
| 有效日期 | 2021.12.31 |
| 項目   | 潔淨標章驗證證書   |
| 證書   |            |
| 取得日期 | 2021.08.13 |
| 有效日期 | 2022.12.31 |



## 強化自主檢驗能力

自主檢驗項目包含一般化學性、物理性及微生物等分析，三商餐飲品管課檢驗人員於 2021 年 11 月參加 TAF 認可符合 ISO/IEC 17043 之「台美檢驗（SuperLab）能力試驗」進行微生物能力試驗，總生菌數（AOAC 990.12）、大腸桿菌群（AOAC 991.14）、大腸桿菌（AOAC 991.14）均通過測試。透過每年固定參與認可實驗室舉辦之能力試驗，藉以測試及了解檢驗人員之檢驗能力，以確保食材及最終成品品質均安全無虞。

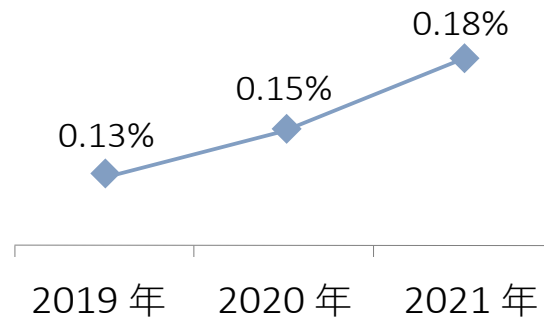
為強化品管課自主檢驗能力，三商餐飲於 2020 年 12 月 23 日取得 ISO/IEC 17025 實驗室品質管理系統認證，依系統規範落實執行品質管理程序及提升技術能力、軟體文件執行效能及設備汰舊換新等改善。2021 年 11 月 25 日完成年度監評作業，確保認證系統、人員能力及檢驗與量測儀器之合規性，並於同年汰舊換新實驗室低溫培養箱、數位式游標卡尺、探針溫度計、電子式溫濕度計、遠紅外線溫度計、糖度計及電子磅秤等設備，以確保檢驗與量測儀器設備之品質與合規性。

2021 年三商餐飲實驗室產生之費用<sup>註 1</sup> 約占年度食品營業收入淨額 0.18%，相較去年上升 0.2%。

| 項目   | SuperLab 能力試驗通過證書                                                                   | ISO 17025 實驗室認證                                                                      |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 證書   |  |  |
| 取得日期 | 2021.12.20                                                                          | 2020.12.23                                                                           |
| 有效日期 | （每年固定參與試驗）                                                                          | 2023.12.22                                                                           |



## 實驗室產生之費用占年度食品營業淨額比率



| 檢測項目    | 檢測內容   |                                          |
|---------|--------|------------------------------------------|
| 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、沙門氏桿菌、腸桿菌科、金黃色葡萄球菌 |
|         | 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、綠膿桿菌、糞便性鏈球菌              |
|         | 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                        |
|         | 抗生素殘留  | 氯黴素、磺胺二甲氧嘧啶及磺胺二甲嘧啶                       |
| 人員及設備塗抹 | 微生物檢測  | 總生菌數、大腸桿菌、大腸桿菌群                          |
| 廠區落菌    | 微生物檢測  | 黴菌、酵母菌                                   |

※ 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。



## ④ 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，可藉由公司內部 ERP 系統提供供應商、商品、原物料相關資料，以及進銷貨、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 351 項，非食材 125 項，其中 100% 的食材與 98% 的非食材皆進行追蹤溯源管理（其餘 2% 的非食材為套籃袋）。

三商餐飲透過系統化管理，減少人工紙本作業，強化食品供應商原物料品質及溯源機制。

| 項目            | 加強重點                                                                                                                                                      | 2021 年度執行情形                                                     |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| 商品品質規格書查驗內容   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 供應商清冊新增食品業者登錄字號欄位</li> <li>• 提供進口原料輸入許可證及食品添加物許可證字號</li> <li>• 食材複合配方原料供應商應展開揭露</li> <li>• 原物料配方過敏原標示</li> </ul> | 針對食材標示進行查核，共計查核 135 項（占比 38.5%），原物料品質規格書及包裝標示皆符合查核重點，達成率 100%。  |
| 國外進口原料之安全文件蒐集 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 產地證明文件（輸入許可證、檢疫證明及報關單）</li> <li>• 輻射檢驗證明（特定地區、特定食品須有公布或證明）</li> </ul>                                            | 查核 135 項（占比 38.5%）的食材中，共 2 項為國外進口食材，完成審核原料相關產地證明共 2 項，達成率 100%。 |
| 食材原料監測計畫      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 加工肉類產品之動物用藥殘留、抗生素檢驗標的</li> <li>• 麵粉原料真菌毒素檢驗標的</li> </ul>                                                         | 原料強制檢驗項目中，委外檢測共計 42 件，合格率 100%。                                 |
|               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 一般食品衛生規格標準：總生菌數、大腸桿菌群、大腸桿菌、仙人掌桿菌、沙門氏菌、腸桿菌科、金黃色葡萄球菌</li> </ul>                                                    | 針對生產之成品執行自主衛生抽檢，共計 985 次，合格率 100%。                              |
|               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> </ul>                                            | 定期取得常態性供應商提供的自主檢驗報告，截至年底共取得 84 份報告。                             |

## ④ 食品安全衛生教育訓練

三商餐飲對中央廚房所有工作人員，依據其工作需求提供適當的內外部「食品安全衛生教育訓練課程」，以強化員工專業知能、提升員工安全衛生素質，進而達到食安品質政策目標。

2021 年中央廚房執行各項食品安全教育訓練總計 1,952 小時，每人平均受訓時數為 14.2 小時，因 COVID-19 疫情影響，較去年平均受訓時數減少 12%。



| 依員工類別統計（單位：小時） |                              | 內部教育訓練 | 外部教育訓練 |
|----------------|------------------------------|--------|--------|
| 管理職            | 人數                           | 27     | 27     |
|                | 總訓練時數                        | 410    | 34     |
|                | 平均訓練時數                       | 15.2   | 1.3    |
| 一般職員           | 人數                           | 110    | 110    |
|                | 總訓練時數                        | 1,488  | 20     |
|                | 平均訓練時數                       | 13.5   | 0.2    |
| 依員工性別統計（單位：小時） |                              | 內部教育訓練 | 外部教育訓練 |
| 女性員工           | 人數                           | 49     | 49     |
|                | 總訓練時數                        | 682    | 46     |
|                | 平均訓練時數                       | 13.9   | 0.9    |
| 男性員工           | 人數                           | 88     | 88     |
|                | 總訓練時數                        | 1,216  | 8      |
|                | 平均訓練時數                       | 13.8   | 0.1    |
| 教育訓練類別         | 課程內容                         | 上課時數   |        |
| 內部教育訓練         | FSSC 22000：2018 食品安全管理系統條文訓練 | 4      |        |
|                | 食品衛生安全介紹                     | 2      |        |
|                | 食品過敏源管理                      | 2      |        |
|                | 食品防禦管理                       | 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      |        |
| 外部衛生講習         | 110 年食品標示新制                  | 2      |        |
|                | 食品安全監測計畫及強制性檢驗（一級品管）課程講習班    | 4      |        |
|                | 食品安全衛生管理相關法規及本市食品安全管理自治條例基礎班 | 4      |        |
|                | 食品良好衛生規範準則講習班                | 4      |        |
|                | 食品中毒防治及緊急應變措施課程講習班           | 4      |        |
|                | 食品輸入、物流業講習                   | 4      |        |
|                | 餐飲業食品安全管制系統程序書製作實務訓練班        | 4      |        |
|                | 原料採購驗收管理及產品回收銷毀課程講習班         | 4      |        |



## ㊦ 餐飲門市查核機制（QSC）

為貫徹從食品衛生從原料到餐桌（消費者）的理念，三商餐飲除了在食品安全上做嚴格的控管之外，也建立門市食品品質管理（Quality）、服務品質（Service）與環境衛生（Cleanliness）三方面的稽核機制（QSC）。稽核小組成員由三商餐飲總部稽核人員組成，評分結果共分為 A+、A、B、C、D 共五個等級。

2021 年因疫情關係 6 至 7 月暫停稽核訪店業務，年度共稽核 3,533 家次門市（相較去年下降 11%），每月平均稽核率為 96%。評核結果為 A+、A 的門市共 1,416 家次（占 40%）；評核為 C、D 級的門市尚需持續改善食材過期及變質等狀況，並要求其提交改善計畫。三商餐飲副總經理也會親自對需要改善的門市進行訪視、查看現場狀況並會談店長，善盡監督的責任。

| 評核等級 | 評核結果（家次） | 百分比%  |
|------|----------|-------|
| A+   | 60       | 1.7%  |
| A    | 1,356    | 38.4% |
| B    | 2,053    | 58.1% |
| C    | 57       | 1.6%  |
| D    | 7        | 0.2%  |
| 總計   | 3,533    | 100%  |



【2021 三商餐飲門市代表領取 QSC 評定得獎照】



## ⑤ 食品健康安全與產品標示之相關法規遵循

三商餐飲中央廚房生產之產品，包括原物料來源、內容成份、產品標示、產品行銷等皆依照相關法規要求執行與管理；非自製產品亦透過與供應商溝通協調、檢驗、稽核機制等方式確保法令規章的符合性。2021 年 1 月及 5 月衛生局執行例行豬肉產地標示及產品抽檢等查核作業時，共發生 2 件餐飲門市不合法規要求之情事，門市當下立即回覆說明並儘速於期限內完成改善，後續也以加強人員教育訓練及改善行政管理方式避免相關事件再發生。



| 產品          | 不合法規事由                              | 改善辦法                                                                                                                          |
|-------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 福勝亭<br>厚切豬排 | 廠商更換豬肉產地未通知，導致門市張貼告示與產品包裝標示不符，涉標示不實 | <ul style="list-style-type: none"> <li>已到案說明將統計庫存標示不符之產品退回，並提供相關產地來源、原料檢驗報告等資料</li> <li>內部加強查核進貨標示和門市張貼告示之一致性</li> </ul>      |
| 福勝亭<br>高麗菜絲 | 例行性產品抽檢大腸桿菌群超出標準                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>轉達廠商知悉改善：加強生菜清洗流程、配送運輸</li> <li>加強門市儲存溫度及備餐等衛生管控，避免交叉污染之疑慮，後隨機抽檢以及衛生局複查皆已合格</li> </ul> |



## ② 2.4 消費者服務與溝通

三商投控以保障消費者的權益為首要責任，除了為商品品質嚴加把關、嚴守法規且有清楚完整的商品標示之外，本公司也利用各式管道蒐集顧客意見回饋，透過消費者意見與申訴事件的即時處理、創新且便利的消費模式、消費者個人資料嚴密保護等作為，積極回應消費者的需求與溝通。

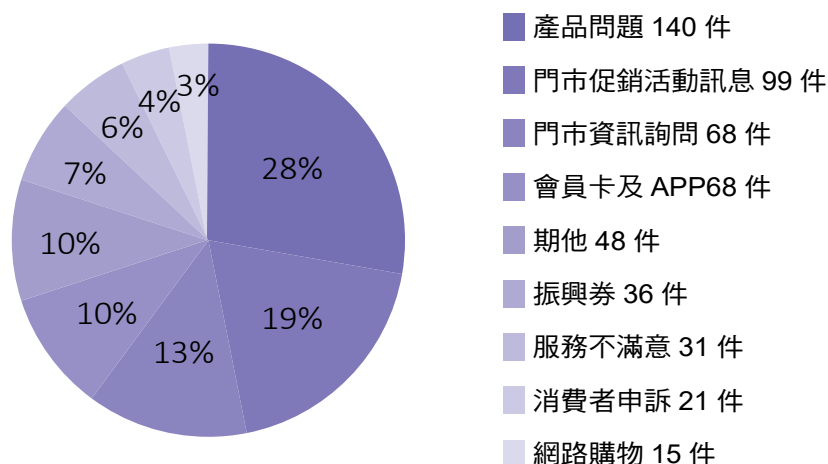
三商投控旗下子公司的產品與服務和消費者日常生活緊密相依，如何讓消費者能「買得安心」，是我們給予消費者和在地社區最重要而長遠的承諾。

### ④ 消費者申訴管道

#### 三商行（鞋全家福）

三商行鞋全家福秉持者「物美價廉、滿足全家大小足下穿著之需求」之宗旨，希望每一位顧客穿的安心也穿的美麗，因此不定期會請顧客填寫意見調查表，以統計分析顧客意見後加以改善。2021 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 511 件顧客服務（意見類別詳如附表），100% 的案件皆已收集相關資訊並回覆後結案。

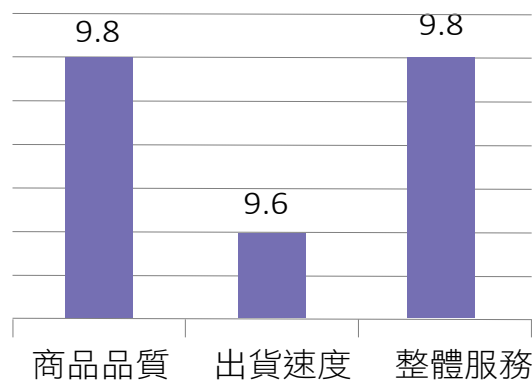
鞋全家福消費者專線及信箱  
申訴案件類別





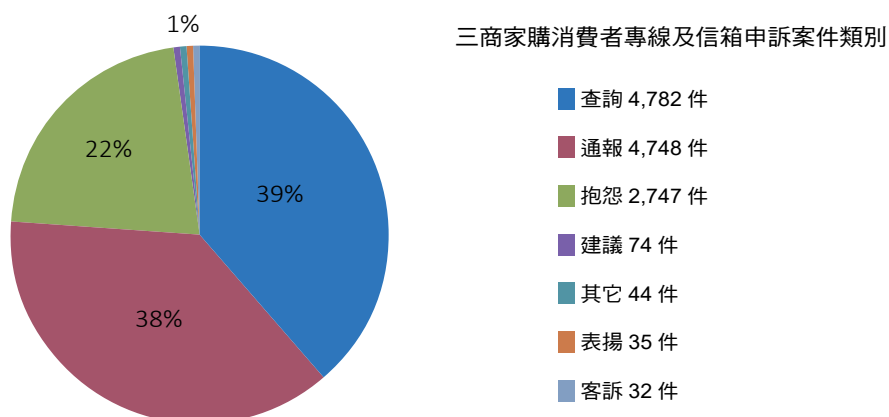
另外，電商部也透過平台系統或服務專線為顧客服務，以鞋全家福在 Yahoo! 超級商城為例，2021 年顧客透過電商平台系統給予評價共 683 筆，各別項目評分如下（滿分為 10 星）：商品品質（9.8 星）、出貨速度（9.6 星）、整體服務（9.8 星），出貨天數平均為 2.8 天，回信速度平均為 1.6 天。

### Yahoo! 超級商城 - 消費者評價



### 三商家購（美廉社）

三商家購美廉社設立內外部反應產品及服務問題的申訴管道，消費者可藉由客服專線與客服信箱，提出訴求及意見，給予消費者滿意的答覆後始得銷案。針對運送或寄送過程碰撞可能導致裂痕或破損的贈品或消費者的其他疑慮，則建立無償回收、退費或換貨機制，由客服中心協助消費者做個案處理，確保消費者權益。



## 三商餐飲

三商餐飲 2021 年 0800 消費者服務專線共處理了約 353,441 件顧客服務，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，其中關於客訴問題約有 108 件，客訴主要類別：服務流程類、產品製作品質類、促銷活動說明類，其問題均以客服流程妥善處理並回覆消費者後結案歸檔。

## ④ 創新且便利的消費模式

### 電子會員制度與數位行銷



#### 鞋全家福 APP

配合時代的變化及科技的進步，並提供消費者更多元及優質的服務，旗下子公司三商行鞋全家福的官方會員 APP 於 2017 年正式上線，截至 2021 年底共有 126 萬人次下載使用，總會員數已達到 210 萬人。

鞋全家福行銷方式也朝向無紙化邁進，「鞋全家福 APP」上線後每年大幅減少廣告 DM 的印製份數，2021 年度鞋全家福廣告 DM 總共印製 386 萬份，較去年減少印製 101 萬份（約減少 21%），除了能節省行銷成本之外，也同時為地球環保盡一份心力。此外，全家福事業部也利用網路社群軟體建立品牌粉絲團，隨時公告相關行銷及活動資訊並即時回應消費者問題，2021 年鞋全家福粉絲人數達 78,069 人；昂路粉絲人數達 23,227 人。



#### 三商 i 美食卡 APP

三商餐飲自 2012 年發行實體紅利集點卡「三商 i 美食卡」，透過會員消費點數累兌與不定期釋出的會員活動，與顧客維繫了良好的互動



三商 i 美食卡 APP 合作品牌



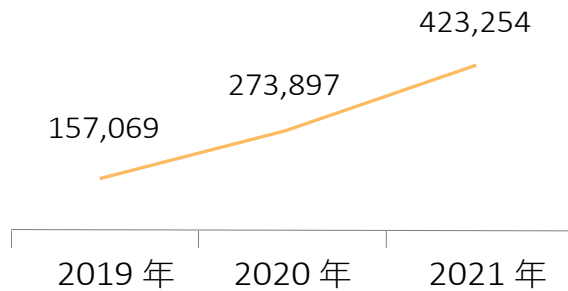
關係。順應顧客消費模式改變，自 2019 年起三商餐飲正式推出「三商 i 美食卡 APP」服務，停止過往的實體卡片註冊，而是將會員服務轉化成 APP 型態，不但能更有效整合旗下品牌的會員經營，也解決會員以往容易忘記帶卡片出門的困擾，除了打造與會員溝通的專屬共用平台外，也更加符合現代出門人手一機的時代趨勢。



開啟「三商 i 美食卡 APP」即可接收三商餐飲各品牌近期的活動內容，另外也串連線上訂餐系統並可同時完成點數累點，再加上不定期推出的餐點優惠券提供給會員專屬折扣，藉此改變顧客消費習慣與刺激跨品牌流通的消費機會。

自 2019 年推出「三商 i 美食卡 APP」至 2021 年底總計 APP 會員數 423,254 人，2021 年新增會員數較 2020 年增加約 54.5%。三商餐飲會員數位化之餘，更希望滿足會員需求以期達到連鎖餐飲的服務目標。

### 三商 i 美食卡 APP 會員數



## 開創新興消費型態

### 電子化支付（以三商行鞋全家福為例）

由於當今消費者的消費習慣改變，為了符合顧客的消費需求，自 2016 年起，鞋全家福行銷部陸續引進「歐付寶」、「橘子支付」、「Apple pay」、「Samsung pay」、「Line pay」、「台灣 pay」等多元化的行動支付工具，2021 年 3 月再新增「街口支付」行動支付工具，滿足更多不同客群的需求。

統計至 2021 年底，行動支付使用合計金額達 1 億 2,028 萬元新台幣，相較去年合計金額 5,468 萬元新台幣成長了 120%，未來仍會持續引進其他行動支付工具，以便利消費者的使用需求。

### 虛實結合擴大美廉社生活圈「OFFICE Mart 美廉便利架」

國人在電子商務上的消費金額持續攀升，智慧手機儼然已成為日常生活必需品，三商家購以既有的零售通路優勢，結合手機 APP 電子商務的消費便利特點，於 2019 年推動智能零售的新品牌「OFFICE Mart 美廉便利架」。

透過辦公場域的空間，設立隨選隨買的商品貨架，簡易的 APP 掃描付款，讓忙碌的上班族群可透過片刻小憩擁有自己的小確幸。美廉便利架不僅能夠依照企業的需求提供客製化 APP，也能透過大數據管理消費者偏好分析，有效整合線上貨架商品維護線下顧客服務。



## ④ 資訊安全管理／客戶隱私

為了確保消費者的個資被完善的保護，三商投控除了將「個資風險管理」整合於企業整體風險管理及稽核機制中，定期執行個資盤點、風險分析、制度內評、通報修訂、資料銷毀、教育訓練等工作，並要求總部和門市端同仁們皆需完成個資線上必修課程。對內訂定各部門個資保護管理通報，對外則於簽署之合約加註個資保護條款，以確保所有營運單位、供應商及顧客均符合公司個資保護政策。同時，也訂定內評計畫及外部驗證制度，協助各部門針對內評或稽核不符合事項訂定矯正預防措施及改善措施，並存有紀錄；針對人員違反公司個資保護管理規則，亦訂定相當的懲處辦法。





# 03 第三章 環境保護



6 淨水與衛生



7 可負擔能源



12 責任消費與生產

## 3.1 能源管理

## 3.2 廢棄物與水資源管理

## 3.3 環保行動愛地球

### 回應 2 個重大主題

- 能源管理
- 環境保護法規遵循



| 管理方針     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 涵蓋之重大主題  | 能源管理、環境保護法規遵循                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 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       | 遵循環保法規，發展永續環境。                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 承諾       | <ul style="list-style-type: none"> <li>致力於綠色供應鏈管理、綠色採購，有效做好環境保護工作。</li> <li>力行能源績效改善、減廢及污染預防，以降低對環境衝擊。</li> <li>所有服務過程與活動均符合法規要求。</li> <li>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。</li> </ul>                                                                                                                            |
| 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"> <li>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》等相關環境保護法規。</li> <li>輔助旗下子公司推動能源管理系統，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。</li> </ul>                                                                                                                                       |
| 投入資源     | <ul style="list-style-type: none"> <li>三商行總部與鞋全家福幸福門市完成 ISO 50001：2018 能源管理系統轉版，共舉辦 7 場能源轉版教育訓練，總訓練時數 79.5 小時。</li> <li>三商投控建北大樓汰換老舊設備，新購 250 RT（冷凍噸）冰水主機設備。</li> <li>三商餐飲與三商家購之門市進行老舊設備汰換等節能行動，包含變頻冷氣替換、提高綠建材使用率、使用 LED 節能照明燈具、燈具減量及節能設備加裝等。</li> <li>三商餐飲中央廚房近年持續更新廢水處理設備，目標以高效率的處理方法，降低環境的負擔。</li> </ul> |
| 申訴機制     | <ul style="list-style-type: none"> <li>企業永續發展信箱：jay.lin@mercuries.com.tw。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                        |
| 特定的行動    | <ul style="list-style-type: none"> <li>旗下三商行與鞋全家福幸福門市於 2021 年 10 月 1 日完成 ISO 50001：2018 年度續審。</li> <li>三商餐飲與食物銀行合作，參加「希望好食堂」活動，將剩食轉化為「盛食」，提供有需要民眾取用，並同時減少食物浪費。</li> <li>三商餐飲參與與新北市政府「惜食減廢」宣導影片拍攝。</li> <li>三商家購近年與食物銀行合作，以打折或捐贈方式，增加「食」的循環，並開設美廉社友善回饋店。</li> </ul>                                          |



## 3.1 能源管理

### ISO 50001 能源管理系統

旗下三商行股份有限公司於 2017 年由總經理擔任主任委員，帶領能源管理委員會執行能源系統相關運作，率先導入 ISO 50001 能源管理系統。為因應新版 ISO 50001：2018 能源管理系統，三商行於 2020 年初啟動內部轉版輔導計畫，共舉辦 7 場轉版教育訓練，總訓練時數為 79.5 小時。2020 年三商行總部與鞋全家福幸福門市完成系統轉版，並經英國標準協會太平洋有限公司台灣分公司（BSI Taiwan）審查通過取得 ISO 50001：2018 管理系統驗證，後續也藉由每年第三方驗證單位查驗來維持證書有效性，三商行於 2021 年於 10 月 1 日通過年度審查作業。

繼三商行節能系統績效有成，三商餐飲與三商家購也預期於 2022 年導入 ISO 50001 能源管理系統，未來目標除了針對旗下子公司總部及示範門市之外，也預期將能源管理系統逐漸推廣至所有門市，透過評估重大能源設備運轉效率進行設備保養汰舊及每年確實執行能源行動方案，達到節能減碳，環境永續之目標。

| ISO 50001：2018 能源管理系統 |            |
|-----------------------|------------|
|                       |            |
| 取得日期                  | 2020.11.10 |
| 有效日期                  | 2023.11.09 |

## ㊦ 節能行動方案

為能預先採取適當的管理措施，旗下子公司三商行依循 ISO 50001 能源管理系統評估流程，鑑別出 8 項內外部議題並進行風險與機會的評估，將改善可行性和影響較大的機會列為今年度的能源行動方案。由於其他三商企業子公司的總部大多位於同一棟大樓（建北大樓），故也共同配合執行建北大樓的能源行動方案，並後續追蹤執行情形及有效性，

三商總部建北大樓為提升設備供電效能於 2021 年初進行老舊冰水主機汰換，以新的冰水主機整年度共使用五個月份計算，預估可節省年度 8.33% 用電量。2021 年建北大樓實際用電量為 1,611,100 度，以 2020 年度用電量為基線做比較，較去年減少 183,000 度，節電 10.2%，高於預估節電比例。另外，其餘子公司也針對節能設備採購、老舊設備汰換、積極採用綠色建材等節能方案進行逐步改善。2021 年度三商企業節能成果如下表：

| 公司別  |      | 行動方案                                                                                        | 計畫成果與減少耗能                                                                                                                                                                                             |
|------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 三商投控 | 總公司  | 2021 年建北大樓汰換老舊冰水主機                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>2021 年總用電量為 1,611,100 度（5,799,960 百萬焦耳），用電量較去年減少 183,000 度（658,800 百萬焦耳），電力密集度為 115 度（414 百萬焦耳）／平方公尺，較去年下降 10.2%。</li> </ul>                                   |
| 三商行  | 總公司  | 2021 年建北大樓汰換老舊冰水主機                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>2021 年總用電量為 107,790 度（388,044 百萬焦耳），用電量較去年增加 2,700 度（9,720 百萬焦耳），電力密集度為 38 度（136.8 百萬焦耳）／平方公尺，較去年下降 2.6%。</li> </ul>                                           |
|      | 幸福門市 | 預計於 2022 年汰換門市舊式 T8 燈具                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>2021 年鞋全家福幸福門市總用電量為 147,760 度（531,936 百萬焦耳），用電量較去年增加 1,160 度（4,176 百萬焦耳）。</li> <li>銷售密集度為 5.51 度（19.8 百萬焦耳）／千元營業額，較去年增加 17.8%，主要因疫情影響，營業額較去年減少因素導致。</li> </ul> |
| 三商餐飲 | 總公司  | 2021 年建北大樓汰換老舊冰水主機                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>2021 年總耗電量為 80,235 度（288,846 百萬焦耳），用電量較去年減少 5,470 度（19,692 百萬焦耳），電力密集度為 35 度（126 百萬焦耳）／平方公尺，較去年下降 6.4%。</li> </ul>                                             |
|      | 全門市  | <ul style="list-style-type: none"> <li>節能設備採購</li> <li>室內裝修選用綠建材</li> <li>使用節能燈具</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>2021 年度餐飲門市裝設變頻式冷氣機共 26 台。</li> <li>門市室內裝修許可工程，綠建材使用率均達 60% 以上。</li> <li>餐飲門市（三商巧福、拿坡里、福勝亭、Banco 及品川蘭等品牌）之客席區均採用節能 LED 燈具。</li> </ul>                          |



| 公司別  |      | 行動方案                                                                                                                                                                       | 計畫成果與減少耗能                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | 中央廚房 | <ul style="list-style-type: none"> <li>汰換舊式燈具為LED燈</li> <li>物流中心夜間冷藏儲冰系統使用變頻機組</li> </ul>                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>【生產中心】2021年總用電量為2,857,800度（10,288,080百萬焦耳），因舊廠拆除導致能源負載減少，總用電量較去年減少1,331,908度（4,794,869百萬焦耳），約下降31.8%；電力密集度為430度（1,548百萬焦耳）／平方公尺。</li> <li>【物流中心】2021年總用電量為5,700,000度（20,520,000百萬焦耳），電力密集度為482度（1,735.2百萬焦耳）／平方公尺。主要因2020年物流中心新建低溫冷藏冷凍壓縮機設備，並於同年12月開始試機，故用電度數較去年上升20.3倍。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 三商家購 | 全門市  | <ul style="list-style-type: none"> <li>節能設備採購、老舊設備汰換</li> <li>增加門市燈具間距、招牌規格及燈具排數變更減少</li> <li>裝設循環風扇、生飲等級淨水器、配製蔬果開放櫃保溫夜簾等</li> <li>門市行政管制：門市溫度不超過26度、提前30分鐘關閉空調</li> </ul> | <p>三商家購採取之節能行動方案一年約可節電6,269,672度（22,570,819百萬焦耳），詳細內容如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>汰換變頻式冷氣機計151台、四門冷藏冰箱68台、三門冷藏冰箱、五呎冷凍立櫃89台，一年可節電11,242度（40,471百萬焦耳），約可降低5,643公斤二氧化碳排放。</li> <li>臥式冰櫃汰換專案執行完成164台，一年可節電229,433度（825,959百萬焦耳），約可降低115,175公斤二氧化碳排放。</li> <li>新設或改裝門市加大燈具間距，評估單店約可減少19%燈具數量，一年可節電516,380度（1,858,968百萬焦耳），約可降低259,223公斤二氧化碳排放。</li> <li>招牌規格及燈具排數變更減少，每座約可降低33%燈管數，一年節電43,942度（158,191百萬焦耳），約降低22,059公斤二氧化碳排放。</li> <li>門市已採購並安裝循環風扇總計75台，一年節電53,535度（192,726百萬焦耳），約可降低26,875公斤二氧化碳排放量。</li> <li>全國設有冰溫櫃之門市總計47台，均已全數採用玻璃滑門冰溫櫃，一年可節電85,775度（308,790百萬焦耳），約可降低43,059公斤二氧化碳排放。</li> <li>裝設生飲等級淨水器總計123套，約可降低11,793公斤二氧化碳排放量。</li> <li>規範室內溫度量測平均值不低於攝氏26度，一年可節電2,044,000度（7,358,400百萬焦耳），約可降低1,026,088公斤的二氧化碳排放。</li> <li>門市空調系統於打烊前30分鐘關閉，一年可節電3,036,800度（10,932,480百萬焦耳），約可降低1,524,474公斤的二氧化碳排放。</li> <li>配製蔬果開放櫃保溫夜簾，降低冷度逸散情形以節省設備用電，一年可節電248,565度（894,834百萬焦耳），約可降低124,780公斤的二氧化碳排放。</li> </ul> |

※ 電力換算以1度（kWh）＝3.6百萬焦耳計算。

※ 電力密集度＝總用電量（度）／總面積（平方公尺）；

銷售密集度＝總用電量（度）／千元營業額。

※ 使用經濟部能源局所發布之109年電力排碳係數：0.502公斤CO<sub>2</sub>e／度為計算標準。

※ 以上數據三商投控建北大樓總用電量之計算，包含三商行總公司、三商餐飲總公司用電量。

## ① 3.2 廢棄物與水資源管理

### ② 廢棄物管理

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。

目前三商投控旗下子公司將門市廢棄物管理分為「一般事業廢棄物」及「可回收廢棄物」兩個大類，一般廢棄物主要以焚化方式處理，可回收廢棄物則由合法的廠商定期清運回收，之後也會持續朝友善環境的目標邁進。

### 門市廢棄物管理

#### 三商行門市廢棄物管理

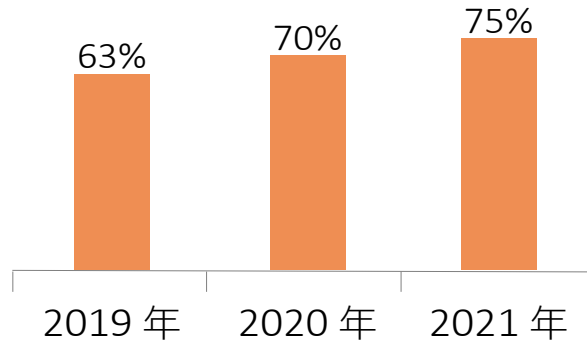
2021 年三商行鞋全家福門市廢棄物清運總量為 23.76 公噸，一般事業廢棄物為 12.96 公噸，可回收廢棄物為 10.8 公噸（可回收廢棄物約占 45.5%）。

三商行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，物流中心會直接利用廠商之紙箱包裝出貨至門市，門市人員收到商品後會將可堪用的紙箱回收留存，固定每週將紙箱寄回物流中心重複使用。依據物流中心提供標準紙箱回收率相關數據，回收的紙箱可重複使用次數約 4 至 6 次，2021 年鞋全家福標準紙箱回收使用率達 75%，共 10.8 公噸。

| 廢棄物清運紀錄（單位：公噸） |           |
|----------------|-----------|
| 項目             | 2021 年產出量 |
| 一般事業廢棄物        | 12.96     |
| 可回收廢棄物（紙類）     | 10.8      |
| 總量             | 23.76     |



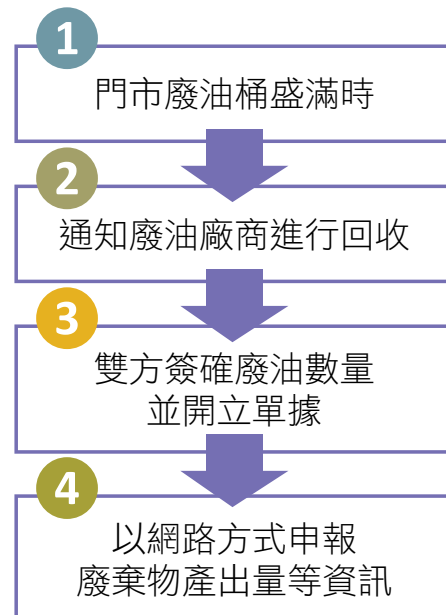
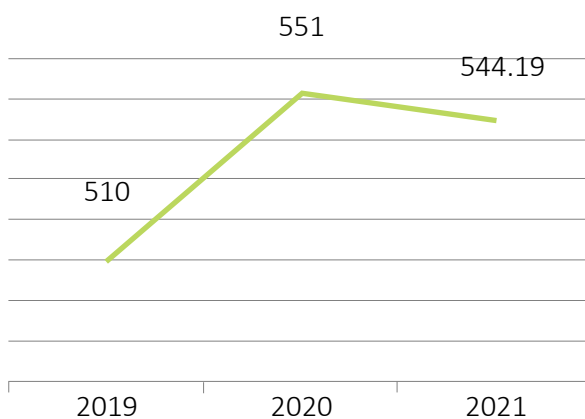
## 鞋全家福紙箱回收使用率



## 三商餐飲門市廢油管理

為避免造成環境污染及有效進行廢棄物分類與回收，三商餐飲在門市餐廳設有回收設施及標示，以利後續回收處理，並依環保署《一般廢棄物回收清除處理辦法》之內容，填具「事業廢棄物清理計畫書」，將資料提交各地所屬環保局；同時三商餐飲與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，廠商每月依約到店進行回收，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。2021 年三商餐飲門市廢油量共約 544.19 公噸，較去年下降 1.2%。

三商餐飲門市廢油量（公噸）





### 三商家購門市廢棄物管理

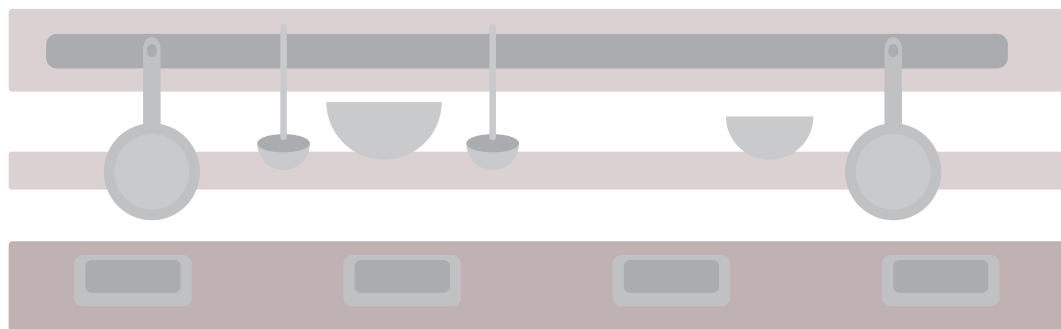
三商家購美廉社門市展店家數持續成長，於 2021 年已達 800 間門市，除了宣導持續垃圾減量之外，針對資源性廢棄物也會進行回收管理。物流部每年回收近 300 噸的紙箱，並落實作業流程：（1）壓制→（2）疊板→（3）放置固定區域→（4）清運。

### 中央廚房廢棄物管理

2021 年中央廚房廢棄物清運總量約為 343.4 公噸，一般事業廢棄物為 135.2 公噸；有機污泥 60.7 公噸；可回收廢棄物約為 147.5 公噸。其中資源回收廢紙類會先使用壓紙機壓成紙磚；塑膠瓶、玻璃瓶、鐵鋁罐、鐵桶、膠膜則是分類好後裝入太空包，再由合法廠商進行定期清運回收。2021 年中央廚房可回收廢棄物皆 100% 進行回收。

中央廚房的廚餘及報廢食材由合格的清運業者負責清運後，送到合法的畜牧場（養豬業者）處理，2021 年中央廚房產生的廚餘總量為 18.74 公噸。

| 中央廚房 廢棄物清運紀錄（單位：公噸） |      |        |        |         |
|---------------------|------|--------|--------|---------|
| 項目                  |      | 2019 年 | 2020 年 | 2021 年  |
| 一般事業廢棄物             |      | 89.37  | 106.5  | 135.2   |
| 有機污泥                |      | 60.18  | 35.7   | 60.7    |
| 可回收廢棄物              | 廢食用油 | 1.7    | 1.4    | 1.5     |
|                     | 鋁箔包  | 0.585  | 1.0    | 1.145   |
|                     | 廢鐵罐  | 5.3    | 6.6    | 7.23    |
|                     | 廢塑膠瓶 | 5.355  | 11.8   | 11.175  |
|                     | 廢玻璃瓶 | 3.6    | 7.3    | 4.2     |
|                     | 廢紙類  | 119.24 | 104.1  | 122.215 |
| 廢棄物總量               |      | 285.33 | 274.4  | 343.365 |





## ⑤ 水資源管理

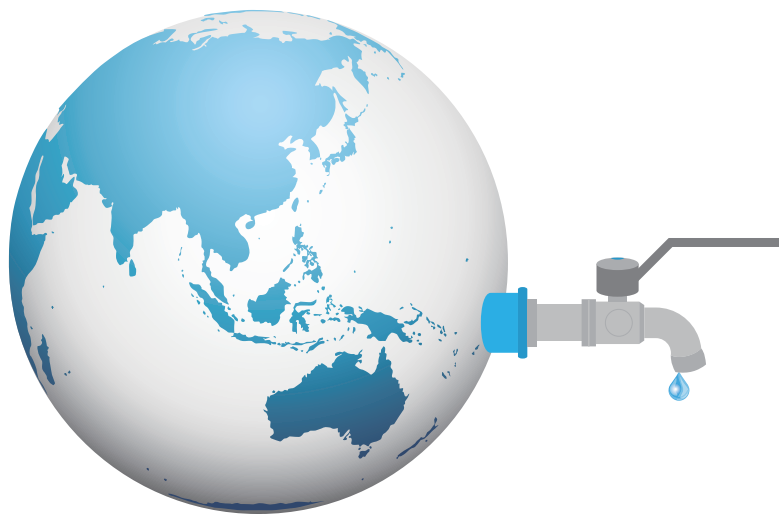
### 三商餐飲中央廚房廢水處理與汙泥清運

三商餐飲中央廚房大園廠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水處理設備，並持續追求創新、高效率的處理方法，以降低環境的負擔。

#### 2021 年中央廚房廢水處理量、平均濃度及汙泥清運量

| 項目                | 納管標準       | 2019 年 | 2020 年 | 2021 年 |
|-------------------|------------|--------|--------|--------|
| 處理水量（公噸）          | 150 公噸 / 天 | 23,916 | 28,026 | 24,888 |
| 放流水平均 COD 值（mg/L） | 480        | 284.2  | 296.2  | 220.8  |
| 放流水平均 SS 值（mg/L）  | 240        | 98.5   | 128.2  | 96.25  |
| 清運汙泥量（公噸）         | 無          | 60.18  | 35.71  | 60.7   |

※2020 年的清運汙泥量較其他年分差異大，主要因載運廠商 2020 年清運額度不足，故將約 40 公噸汙泥延至 2021 年載運處理。



## ④ 環境保護相關法規遵循

三商投控恪守各項環境保護法規要求，2021 年旗下各子公司並無發生嚴重違反環境保護相關法規<sup>註 1</sup> 裁罰事件，但仍有部分未盡周全之事宜，2021 年共計 6 件小額零星人為疏失事件，總計罰款金額 16,800 元新台幣，並皆已完成改善措施。後續各權責部門也針對不合法規事件深究其原因與檢討、提出改善對策，以避免類似事件再次發生。

| 發生日期       | 公司門市              | 環保單位 | 違反法條                         | 違規內容                                     | 後續處理方式                               | 罰款金額       |
|------------|-------------------|------|------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------|------------|
| 2021/02/02 | 三商餐飲福勝亭<br>科技大樓店  | 臺北市  | 《廢棄物清理法》<br>第 12 條第 1 項      | 一般廢棄物：廚<br>餘未依規定放置                       | 已提醒承包廠商確實清運垃<br>圾，該筆罰款由廠商支付          | NT\$ 1,200 |
| 2021/02/05 | 三商餐飲股彰化<br>中正一分公司 | 彰化縣  | 《廢棄物清理法》<br>第 31 條第 1 項第 1 款 | 事業廢棄物：未<br>提送廢清書審查<br>核准                 | 已完成廢棄物清理計畫書                          | NT\$ 6,000 |
| 2021/02/09 | 三商餐飲彰化二<br>林門市部   | 彰化縣  | 《廢棄物清理法》<br>第 31 條第 1 項第 1 款 | 事業廢棄物：未<br>提送廢清書審查<br>核准                 | 已完成廢棄物清理計畫書                          | NT\$ 6,000 |
| 2021/03/02 | 三商家購美廉社<br>永和安樂二店 | 新北市  | 《廢棄物清理法》<br>第 27 條第 2 款      | 事業廢棄物：營<br>業用電動咖啡機<br>之咖啡牛奶未妥<br>善處理流入水溝 | 立即現場改善，後續也請相<br>關人員加強檢查管線流向與<br>環境清潔 | NT\$ 1,200 |
| 2021/08/30 | 三商餐飲股份有<br>限公司    | 臺北市  |                              | 事業廢棄物 - 餐<br>飲業菜渣、油脂<br>或廚餘污染水溝          | 已加裝油脂分離器                             | NT\$ 1,200 |
| 2021/10/29 | 三商餐飲縣府分<br>公司     | 桃園市  | 《廢棄物清理法》<br>第 27 條第 1 款      | 一般廢棄物：在<br>指定清除區域內<br>棄置垃圾包致污<br>染環境     | 已更換另外一家廠商，也請<br>門市垃圾分小包裝             | NT\$ 1,200 |

※ 註 1：參考經濟部《違反環境保護勞工或食品安全衛生相關法律且情節重大認定要點》，本公司「嚴重違反環境保護相關法規」之定義為符合下列之一者：(1) 經命歇業、撤銷或廢止公司、商業、有限合夥、工廠之登記或食品業者登錄者；(2) 遭主管機關處一個月以上全廠停工或全營業場所停業處分，或命其部分停工停業達三個月以上者；(3) 於同一年度因違反同一主管機關環保相關法規，單次或累計被處新臺幣三百萬以上罰鍰者。

## ① 3.3 環保行動愛地球

### ② 三商餐飲與「社團法人台灣食物銀行聯合會」合作

三商餐飲自 106 年起與食物銀行合作，將剩食（即期食品或醜蔬果）透過回收分類之處理程序，轉化為「盛食」提供有需求民眾取用，以減少食物的浪費，同時達到節能減碳之環保目標，且店內有完整的紀錄加以控管。



◀三商餐飲將剩餘食材捐贈給食物銀行，左至右分別為慈馨食物銀行葉理事長、台灣食物銀行聯合會陳常務理事、三商餐飲簡經理及台北市忠勤里方里長。

### ③ 三商餐飲參與新北市「惜食減廢」宣導影片拍攝





三商餐飲從 2020 年參與新北市政府的「惜食減廢計畫」，當中「惜食捐贈」的計畫在餐飲業中是為數較少企業在做的事情，因此 2021 年新北市政府環境保護局特別邀請三商餐飲共同參與拍攝「廢棄物相關減量宣導影片」。在新北市廢棄物減量宣導影片拍攝中，主管機關特別利用三商餐飲惜食捐贈此項善舉向大眾宣導「食物取之於大地，食物資源素來不患寡而患不均」，透過食物捐贈，希望將食物被恰當分配珍惜取用。

另外延續去年惜食減廢計畫，針對內用未食用完的餐點，我們會貼心詢問客人是否需要將餐點打包，秉持「吃多少、點多少；吃不完、打包走」的精神，讓惜食成為一種生活的選擇，並且針對賣相不佳、即期品等原因無法販售給客人、但不影響健康和美味的商品，我們會將它轉化成為員工的餐點，讓食物充沛的被運用，不浪費食物。廚餘收集桶則採用瀝水設備，大幅減少每日廚餘產量。

## ⑤ 三商家購與食物銀行合作，增加「食」循環

三商家購美廉社持續關注環境保護議題，為弭除因退貨造成的食物浪費，於 2018 年 11 月投入惜食計畫，在台北市中正區及萬華區共 10 家門市與中正區忠勤里里長方荷生先生共同合作，拓點至台北市以外其他行政區，並規畫進行全台串聯。自 2018 年 11 月到 2021 年 12 月止，捐物金額約 35 萬元，總重量已突破 3,500 公斤。





由於美廉社店面小貨架數精簡，商品上架陳列空間不足，為了精選最優質、符合時宜的商品給消費者，經過時程的迭代，不論是市場反應不佳商品或原先陳列商品、甚至是熱賣商品，因策略調整而下架，商品價值耗損殆盡面臨報廢。為此美廉社展開友善回饋計劃，將原先每年 50 萬件報廢轉成二折至三折價不等的折扣回饋給消費者，預計每年可減少浪費近 40 萬件商品。

## ⑤ 三商家購美廉社友善回饋店

2019 年 7 月三商家購美廉社正式於新北市土城區、新竹縣芎林鄉二地開設「友善回饋店」專門店，讓季節性商品或待下架商品集中進入友善回饋店，以最低約三折促銷價格販售。每個月平均可匯集 3 萬件商品集中到友善回饋店，民眾也反應熱烈，成功帶動門市近 2 成的業績，估計每年可減少將近 40 萬件待報廢的商品。美廉社友善回饋店，讓資源共享，環境共好，期盼消費者攜手維護環境不浪費。





## ⑤ 三商家購減塑政策

塑膠垃圾是僅次於氣候變遷的全球災難，全世界已有超過 60 個國家宣佈禁用塑膠袋等限塑政策，除了塑膠袋之外，塑膠餐具、塑膠吸管等一次用塑膠製品，也成為許多國家和企業淘汰的重點目標。

自 2020 年開始，三商家購規劃公司減塑政策，主要針對零售業長期使用之塑膠容器<sup>註 1</sup>，以完全不含 PET、PS、PVC、PE 或 PP 等材質之替代容器取代。在 2021 年減塑成果報告中，包裝雞蛋、糕點麵包及蔬果（共 3 類）之產品容器實際使用數量為 1,892,000 個，其中使用替代容器數量為 1,731,158 個，使用替代容器之比率為 91.5%，減少塑膠重量約為 36,340 公斤。

另外，配合政府減塑政策施行，三商家購美廉社也推動門市減塑政策，只要符合來門市自備購物袋、購買散蛋自備購物袋、購買現磨咖啡自備環保杯、持美廉社購物平台專屬紙袋到門市回收，皆可享環保折扣 2 元優惠；此外也配合環保政策，讓民眾可拿玻璃瓶至美廉社門市回收，每年約可整理一千萬瓶。總部辦公室部分也落實紙類及咖啡杯架、杯套回收自主管理。本公司在環保行動不遺餘力，目的替地球盡一份心力，落實企業永續發展。



※ 註 1：指定容器範圍：（1）用於盛裝蛋類產品；（2）用於盛裝蔬果類生鮮食品之托盤及包裝盒；（3）賣場內烘焙糕點麵包販售專區中，用於盛裝糕、餅、糰、糬、派、酥、麵包、蛋塔、泡芙等產品之托盤及包裝盒；（4）用於盛裝餐飲食品之杯、碗、盤、碟等一次用容器。

# 04 第四章 員工關懷



3 健康與福祉



4 教育品質



5 性別平等



8 就業與經濟成長



10 減少不平等

## 4.1 員工概況

## 4.2 勞雇關係與員工福利

## 4.3 專業的人才培育

## 4.4 職場安全與健康

### 回應 4 個重大主題

- 勞雇關係
- 勞資溝通
- 職場安全與健康
- 人才培育與訓練

## 管理方針

| 涵蓋之重大主題  | 勞雇關係、勞資溝通、職場安全與健康、人才培育與訓練                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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，讓員工享有愉快且安全友善的工作環境，進而增加工作效率。另外，各子公司皆提供多元的勞資溝通管道以及完善的教育訓練，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"> <li>定期召開勞資會議及職安衛委員會，並利用多元溝通管道（如：公司內部網站、例行性會議、董事長信箱等），強化勞資雙方的溝通。</li> <li>為因應市場快速變化，各子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。</li> <li>以平等為聘用原則，提供全職與計時人員職缺選擇，讓不同年齡層與族群的人都有就業機會，促進包容且永續的經濟成長。</li> <li>維護職場安全與衛生、積極促進員工健康，提供一個安全舒適的工作環境，並致力降低職災發生率。</li> </ul>                                                                                                                                                                                            |
| 責任與制度    | <ul style="list-style-type: none"> <li>遵守《勞動基準法》及《職業安全衛生法》等相關勞動法令。</li> <li>薪酬委員會：定期檢視員工薪資水準。</li> <li>職工福利委員會：提供良好的員工福利制度。</li> <li>人力資源室：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；每年定期規劃與執行員工教育訓練計畫。</li> <li>職業安全衛生管理室：訂定年度職業安全衛生管理計畫、執行職安衛教育訓練、健康促進宣導與講座、安排職醫與職護臨場服務、職災分析及預防、作業環境監測等作業事項。</li> </ul>                                                                                                                                                                                     |
| 投入資源     | <ul style="list-style-type: none"> <li>旗下子公司每年依法定期舉辦員工健康檢查與供膳健康檢查，2021 年共完成 2,681 人次健檢，投入約 158 萬元；另依法安排職業醫師與護理師臨場服務，共辦理 76 場，服務人次共 316 人。</li> <li>旗下子公司年度總共辦理 10,560 人次的人才教育訓練，每人平均受訓時數為 7.3 小時。</li> <li>旗下子公司年度總共舉辦 72 場職安衛內部教育訓練，共 2,347 人次參與；共 201 人次接受外部教育訓練，總投入費用為 422,380 元。</li> <li>依照公司在職進修補助辦法提供同仁在職進修機會與學費補助，旗下三商行鞋全家福 2021 年共有 5 位門市同仁申請。</li> <li>2021 年 10 月 28 日旗下三商餐飲舉辦三商杯運動會，提高公司內的運動風氣。</li> <li>旗下子公司每年定期舉辦員工國內外旅遊，2021 年因疫情影響取消員工旅遊，彈性調整為發放旅遊獎勵金等方式以茲鼓勵。</li> </ul> |
| 申訴機制     | <ul style="list-style-type: none"> <li>人力資源室信箱：3080@mercuries.com.tw。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 特定的行動    | <ul style="list-style-type: none"> <li>2021 年旗下三商餐飲率先導入 ISO 45001 職業安全衛生管理系統，預計於 2022 年取得證書。</li> <li>2021 年旗下三商行與三商餐飲取得「全國職場安全健康週參與證明」，並持續維護及申請「無災害工時紀錄證明」。</li> <li>2021 年 10 月 28 日旗下三商餐飲舉辦三商杯運動會，提高公司內的運動風氣。</li> <li>旗下各子公司辦理內外部教育訓練，增加員工專業知識。</li> <li>旗下三商餐飲榮獲 2021 年「臺北市政府企業菁業獎」、「臺北市銀髮職務新創中心第一屆友善企業獎」。</li> <li>旗下三商餐飲品牌店長榮獲 TCFA 連鎖業奧斯卡「2021 傑出店長」共 2 名；「店務心得優異獎」共 1 名；「面試優異」共 1 名。</li> <li>2021 年旗下三商行與三商餐飲共有 4 名同仁榮獲 TCFA 連鎖業奧斯卡「2021 服務天使獎」的殊榮。</li> </ul>                  |



## ④ 4.1 員工概況

本節員工概況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、三商餐飲股份有限公司及三商家購股份有限公司為主要揭露範疇。

### ⊕ 人力組成

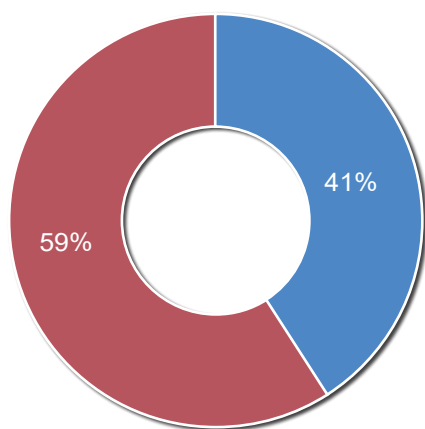
截至報導期間結束 2021 年 12 月 31 日止，員工人數合計為 9,304 人（男性 3,773 人；女性 5,531 人）。國籍統計方面，其中有 79 人為外籍員工（占比 0.8%）；管理職<sup>註1</sup>以上之員工 100% 為中華民國國籍，且從未僱用未滿 16 歲之員工與童工<sup>註2</sup>從事工作。

人力組成方面以女性員工居多，占總人數 59%；年齡別以 30 歲以下員工居多，占總人數 58%。近三年本公司人力組成穩定，性別與年齡別組成皆無明顯變化。

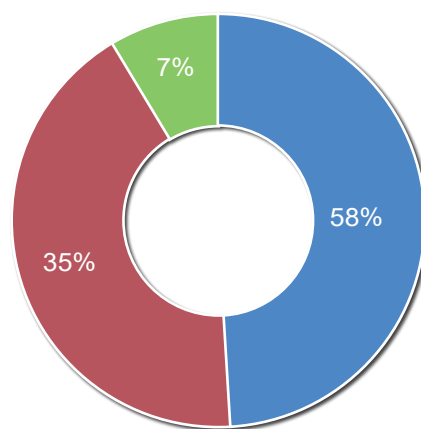
※ 註1：本章節「管理職」定義：總部管理職為經理職級以上；門市管理職為副店長職級以上。

※ 註2：依《勞動基準法》定義，十五歲以上未滿十六歲之受僱從事工作者，為童工。

| 年齡        | 男性    | 女性    | 占比    |
|-----------|-------|-------|-------|
| ≤ 30 歲    | 2,597 | 2,811 | 58%   |
| 31 ~ 50 歲 | 1,014 | 2,233 | 35%   |
| ≥ 51 歲    | 162   | 487   | 7%    |
| 總計        | 3,773 | 5,531 | 9,304 |
| 占比        | 41%   | 59%   | 100%  |



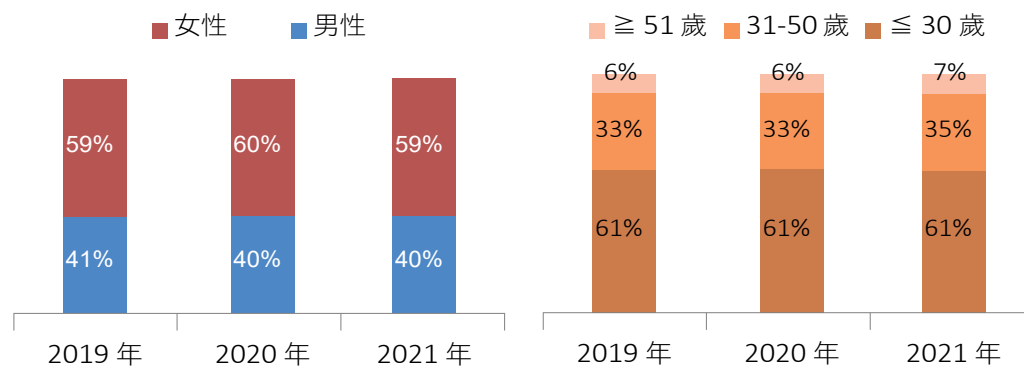
■ 男性 ■ 女性



■ ≤ 30 歲 ■ 31-50 歲 ■ ≥ 51 歲

| 國籍      | 男性    | 女性    | 總計    | 占比    |
|---------|-------|-------|-------|-------|
| 台灣      | 3,725 | 5,500 | 9,225 | 99.2% |
| 中國／港澳   | 4     | 21    | 25    | 0.2%  |
| 東南亞（新馬） | 42    | 10    | 52    | 0.6%  |
| 東北亞（日本） | 2     | 0     | 2     | 0.02% |

※ 三商家購的重要工作者包括加盟主與其員工，但因其加盟變動頻繁、流動性高致統計困難，故加盟員工暫不納入統計。

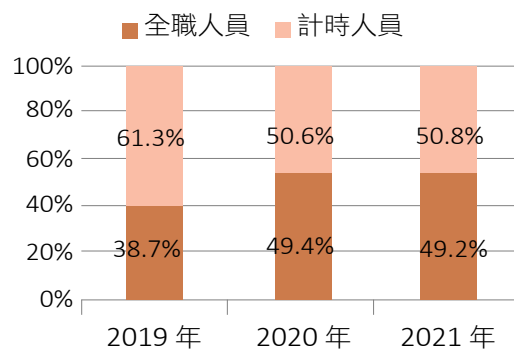


## ⑤ 員工類型分佈

### 依勞雇類型區分

由於三商投控旗下產業特性為餐飲連鎖及百貨零售業，提供全職人員與計時人員之勞雇類型選擇，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。2021年全職人員與計時人員比例為49%（4,580人）：51%（4,724人）。

| 勞雇類型 | 2019.12.31 |       | 2020.12.31 |       | 2021.12.31 |       |
|------|------------|-------|------------|-------|------------|-------|
|      | 男性         | 女性    | 男性         | 女性    | 男性         | 女性    |
| 全職人員 | 1,888      | 2,734 | 1,634      | 2,940 | 1,655      | 2,925 |
| 計時人員 | 3,534      | 3,782 | 2,110      | 2,577 | 2,118      | 2,606 |







## 依勞雇合約及員工類別區分

| 不定期契約員工 |         | 2019.12.31 |       | 2020.12.31 |       | 2021.12.31 |       |
|---------|---------|------------|-------|------------|-------|------------|-------|
| 員工類別    | 年齡      | 男性         | 女性    | 男性         | 女性    | 男性         | 女性    |
| 總部人員    | ≤ 30 歲  | 93         | 92    | 84         | 119   | 75         | 102   |
|         | 31-50 歲 | 220        | 295   | 229        | 313   | 217        | 312   |
|         | ≥ 51 歲  | 61         | 46    | 66         | 53    | 77         | 70    |
| 門市管理職   | ≤ 30 歲  | 95         | 197   | 104        | 196   | 111        | 163   |
|         | 31-50 歲 | 265        | 478   | 262        | 501   | 268        | 515   |
|         | ≥ 51 歲  | 14         | 49    | 15         | 53    | 21         | 66    |
| 門市全職人員  | ≤ 30 歲  | 535        | 852   | 592        | 875   | 540        | 805   |
|         | 31-50 歲 | 263        | 698   | 259        | 722   | 309        | 748   |
|         | ≥ 51 歲  | 21         | 111   | 24         | 109   | 37         | 144   |
| 門市計時人員  | ≤ 30 歲  | 1,880      | 1,721 | 1,889      | 1,830 | 1,871      | 1,741 |
|         | 31-50 歲 | 175        | 547   | 196        | 576   | 220        | 658   |
|         | ≥ 51 歲  | 22         | 171   | 24         | 170   | 27         | 207   |
| 總計人數    |         | 3,644      | 5,257 | 3,744      | 5,517 | 3,773      | 5,531 |

※ 2019 年至 2021 年均未雇用定期契約員工。

※ 三商餐飲中央廚房員工計算於總部人員類別。

## ⊗ 人員流動

### 新進人員比率

2021 年全職員工總新進人員比率為 44%（男性占 18%；女性占 26%）

| 離職人員    | 全職員工   |     |        |     |        |     | 計時員工   |       |        |       |        |       |
|---------|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|         | 2019 年 |     | 2020 年 |     | 2021 年 |     | 2019 年 |       | 2020 年 |       | 2021 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  | 656    | 797 | 573    | 701 | 524    | 676 | 3,675  | 3,268 | 3,475  | 3,105 | 3,080  | 2,748 |
| 31~50 歲 | 280    | 503 | 252    | 504 | 268    | 469 | 261    | 590   | 299    | 564   | 259    | 619   |
| ≥ 51 歲  | 23     | 53  | 26     | 30  | 28     | 58  | 10     | 97    | 20     | 110   | 17     | 117   |
| 新進率     | 51%    | 49% | 52%    | 42% | 50%    | 41% | 112%   | 105%  | 180%   | 147%  | 158%   | 134%  |

※ 由於計時員工異動較為頻繁，故目前僅統計全職員工之總新進率。

※ 新進率（%）= 當年度該類別（勞雇類型、性別）新進人數 ÷ 當年度該類別（勞雇類型、性別）年底員工總人數。

※ 總新進率（%）= 當年度總新進人數 ÷ 當年度年底員工總人數。



## 離職人員比率

2021 年全職員工總離職人員比率為 47.4%（男性占 19.9%；女性占 27.5%）

| 離職人員    | 全職員工   |     |        |     |        |     | 計時員工   |       |        |       |        |       |
|---------|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|         | 2019 年 |     | 2020 年 |     | 2021 年 |     | 2019 年 |       | 2020 年 |       | 2021 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  | 612    | 749 | 583    | 687 | 556    | 708 | 3,479  | 3,004 | 3,338  | 2,891 | 2,996  | 2,713 |
| 31~50 歲 | 349    | 523 | 272    | 486 | 320    | 495 | 264    | 342   | 284    | 524   | 243    | 561   |
| ≥ 51 歲  | 36     | 60  | 26     | 45  | 35     | 58  | 5      | 104   | 21     | 122   | 19     | 104   |
| 離職率     | 53%    | 49% | 54%    | 41% | 55%    | 43% | 106%   | 91%   | 173%   | 137%  | 154%   | 130%  |

※ 由於計時員工異動較為頻繁，故目前僅統計全職員工之總離職率。

※ 離職率（%）= 當年度該類別（勞雇類型、性別）離職人數 ÷ 當年度該類別（勞雇類型、性別）年底員工總人數。

※ 總離職率（%）= 當年度總離職人數 ÷ 當年度年底員工總人數。

## ④ 4.2 勞雇關係與員工福利

### ⑤ 薪資結構

三商投控提供員工具競爭力及彈性的薪資制度，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》、《性別工作平等法》、《職業安全衛生法》等相關法規聘僱員工；同時為維持公平性，僱用員工時敘薪標準以職位、專業能力、年資與經驗為依據，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。



## 非擔任主管職之員工薪資

| 非擔任主管職務 <sup>註2</sup> 之全時員工薪酬資訊（單位：新台幣仟元） |                     |         |         |
|-------------------------------------------|---------------------|---------|---------|
| 總公司                                       | 項目                  | 2020 年  | 2021 年  |
| 三商投控與重要子公司 <sup>註1</sup>                  | 非擔任主管職務之全時員工人數      | 1,522 人 | 1,607 人 |
|                                           | 非擔任主管職務之全時員工薪資「平均數」 | 883     | 874     |
|                                           | 非擔任主管職務之全時員工薪資「中位數」 | 771     | 742     |
| 各別子公司                                     | 項目                  | 2020 年  | 2021 年  |
| 三商行                                       | 非擔任主管職務之全時員工人數      | 921 人   | 949 人   |
|                                           | 非擔任主管職務之全時員工薪資「平均數」 | 455     | 449     |
|                                           | 非擔任主管職務之全時員工薪資「中位數」 | 374     | 370     |
| 三商餐飲                                      | 非擔任主管職務之全時員工人數      | 492 人   | 473 人   |
|                                           | 非擔任主管職務之全時員工薪資「平均數」 | 417     | 408     |
|                                           | 非擔任主管職務之全時員工薪資「中位數」 | 388     | 381     |
| 三商家購                                      | 非擔任主管職務之全時員工人數      | -       | 2,314   |
|                                           | 非擔任主管職務之全時員工薪資「平均數」 | -       | 413     |
|                                           | 非擔任主管職務之全時員工薪資「中位數」 | -       | 346     |

※ 註1：重要子公司揭露範圍：依照「會計師查核簽證財務報告規則」為三商投控及其子公司三商美邦人壽全職員工（不定期契約人員）。

※ 註2：所稱「非擔任主管職務」者係排除經理人（依據主管機關相關函令規定之經理人解釋）。

## ⑤ 勞資溝通

三商投控旗下子公司每季定期舉辦勞資會議，由勞資雙方協商權益事項，並於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、推動成立職工福利委員會等議題。

為保障同仁權益，本公司也建置內部多元溝通管道，如：公司內部網站、員工服務電話、各部門公佈欄、例行性會議、總經理信箱等方式，強化勞資雙方溝通。若公司在營運上遇到困難或發生需終止勞動契約之情事時，將遵循《勞動基準法》規定之最短預告期<sup>註1</sup>通知同仁相關資訊，以保障同仁權益。

※ 註1：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。



## ⊕ 員工福利

| 正職員工福利                                                                                                        |                                                                                                                                                                     |                                                                                                         |                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| 獎金                                                                                                            | 福利補助                                                                                                                                                                | 職工福利委員會                                                                                                 | 教育訓練                                                                         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>員工分紅</li> <li>年終獎金</li> <li>績效獎金及各項目標達成獎金</li> </ul>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>定期健康檢查</li> <li>定期員工聚餐</li> <li>依勞退新舊制提撥退休金</li> <li>年度旅遊補助金</li> <li>婚喪喜慶、生育等補助</li> <li>外縣市員工休憩室</li> <li>優惠員工餐</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>年度員工旅遊補助</li> <li>年節禮品及尾牙晚會</li> <li>團體保險（意外傷害／意外醫療險）</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>員工教育訓練</li> <li>員工相關業務證照取得</li> </ul> |
| 兼職員工福利                                                                                                        |                                                                                                                                                                     |                                                                                                         |                                                                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>團體保險（意外傷害／意外醫療險）</li> <li>門市及公司舉辦之不定期聚餐及康樂活動</li> <li>優惠員工餐</li> </ul> |                                                                                                                                                                     |                                                                                                         |                                                                              |

※ 員工福利內容可能因不同旗下子公司治理政策有些許差異，詳細內容請參閱該公司官方網站。

### 員工旅遊

為獎勵達到營業績效之員工，三商投控旗下各子公司每年皆定期舉辦員工國內外旅遊，並依照各公司規定提供員工旅遊補助金額，國外旅遊也歡迎同仁攜眷參加。惟因 2021 年受到 Covid-19 疫情爆發影響，為考量同仁的健康與安全，各子公司今年暫時取消員工旅遊，彈性調整為發放旅遊獎勵金等方式以茲鼓勵。



### 三商盃運動會

旗下三商家餐飲於 2021 年 10 月 28 日舉辦三商盃運動會，主管帶領全國門市同仁一同參與，讓同仁們於繁忙的業務中可以動一動身體。藉由辦理運動會，提醒同仁平日規律運動的重要，並透過競賽運動方式，增進員工的向心力及對公司的認同感。

### 員工社團補助金

旗下三商家購為提倡休閒活動、調劑身心、增進同事情誼，輔導社團積極推動各項活動。社團類別共有五類，分別為：（1）運動類：如登山、球類、游泳等；（2）娛樂類：如攝影、樂器、歌唱、橋藝、茶藝等；（3）學術類：如讀書會、書法、寫作、電腦等；（4）藝術類：如舞蹈、繪畫、插花等；（5）服務類：如老人服務、幼兒服務等。惟因 2021 年受到 Covid-19 疫情爆發影響，暫時停止員工社團活動。

## ④ 育嬰留停

| 育嬰假後復職和留任比例           | 2019 年 |     | 2020 年 |     | 2021 年 |     |
|-----------------------|--------|-----|--------|-----|--------|-----|
| 項目                    | 男性     | 女性  | 男性     | 女性  | 男性     | 女性  |
| 當年度具申請育嬰假資格人數         | 19     | 128 | 16     | 133 | 29     | 156 |
| 當年度實際申請育嬰假人數          | 2      | 67  | 3      | 63  | 3      | 71  |
| 育嬰假申請率（%）             | 11%    | 52% | 19%    | 47% | 10%    | 46% |
| 當年度預定應復職之人數           | 1      | 55  | 4      | 60  | 1      | 72  |
| 當年度實際復職之人數            | 0      | 20  | 4      | 47  | 1      | 36  |
| 復職率（%） <sup>註 1</sup> | 0%     | 36% | 100%   | 78% | 100%   | 50% |
| 上年度實際復職人數             | 0      | 25  | 0      | 20  | 4      | 47  |
| 上年度復職後持續工作滿一年人數       | 0      | 13  | 0      | 17  | 3      | 30  |
| 留任率（%） <sup>註 2</sup> | n/a    | 52% | n/a    | 85% | 75%    | 64% |

※ 註 1：復職率 = (育嬰留停實際復職的員工人數) ÷ (育嬰留停預定應復職的員工人數) × 100%

※ 註 2：留任率 = (上年度育嬰留停復職員工持續工作滿一年之人數) ÷ (上年度育嬰留停實際復職員工人數) × 100%

## ④ 4.3 專業的人才培育

三商投控旗下子公司其產業特性為分別為百貨零售業與餐飲服務業，人才培育部分由子公司各自針對營業特性提供不同的教育訓練。百貨零售業較著重於門市服務品質、活化思考及行銷創造價值等訓練；餐飲服務則較著重於食品安全、產品製作、銷售流程等訓練。三商投控希望透過目標明確且完整的教育訓練與職能培訓，提供專業且優質的服務品質。

### ⑤ 職能教育訓練

#### 三商行（鞋全家福）

三商行鞋全家福的人才培訓課程包含：門市三職級管理職能培訓、客訴內容檢討改善、廠商品牌專題等，藉以提升門市服務品質、活化思考，提升五力；另外還有一般職能培訓，如行銷創造價值、提昇溝通與顧客體驗服務等課程。

全家福事業部另有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。2021 年共有 5 位門市同仁分別於國立台灣師範大學、國立台灣科技大學、國立台北科技大學、德明財經科技大學持續進修中。

#### 三商餐飲

三商餐飲致力於餐飲服務的品質提升，因此非常重視員工的專業訓練培養上，公司對針對每一位夥伴，依照不同工作崗位與職級，規劃所需的訓練內容，提供完整的教育訓練。教育訓練課程主要以職級需求分類，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。

#### 三商家購（美廉社）

三商家購從訓練發展模式定義出各職務的相關職能，內部推展各項在職訓練、工作輔導、工作調動、講座以及線上學習等，同時透過公司資源的整合與應用，提供全方位且多元化的學習環境，以達到留才與育才的主要目的。

| 員工訓練職別及性別統計 |       |        |       |        |
|-------------|-------|--------|-------|--------|
| 員工類別        | 男性    |        | 女性    |        |
|             | 訓練人次  | 平均受訓時數 | 訓練人次  | 平均受訓時數 |
| 管理職         | 1,210 | 9.4    | 2,031 | 10.7   |
| 非管理職員工      | 1,530 | 9.8    | 2,636 | 9.9    |
| 計時員工        | 1,538 | 3.1    | 1,615 | 3.1    |
| 總計          | 4,278 | 7.3    | 6,282 | 8.4    |





## ㊤ 人才培育

### 三商行全家福事業部「三區主任評鑑」與「店長競爭力評鑑」

三商行全家福事業部每年進行區主任評鑑，分為上、下半年二階段進行，透過區團隊作戰，凝聚群體共識，激發營業區主任良性競爭、盡承上啟下之責，以提升管理效能及獎勵表揚年度卓越區主任。另外，鞋全家福事業部每年也會進行店長競爭力評鑑，今年度舉辦於 2021 年 11 月 30 日，藉由店長優良的服務態度，擢升為全體同仁學習模範，並透過競賽促使店長積極塑造活力團隊，提供優質幸福服務。以上評鑑優良的區主任及店長皆由總經理頒發評鑑獎狀及獎金以茲鼓勵。





### 三商行全家福事業部「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。2021 年合計配合 8 所大專院校 10 個科系，共 60 位學子到鞋全家福門市進行短期實習體驗，為期一年的專業實習，並根據《高級中等學校建教合作實施及建教生權益保障法》辦理，保護建教生基本權益、津貼、職業安全、工時等相關規定，並未使用未滿 16 歲之建教生。

為了培訓更多人才，全家福事業部也積極參與各大專院校舉辦之創新產品與服務發表會，進入到校園內與大專學子進行面對面的企業簡介說明，以「培育服務業管理人才」為目標，讓學生將在學校所學習的知識於未來能與企業實務結合，共同培育更多服務業管理人才。



## ④ 企業人才獲獎殊榮

### 三商餐飲榮獲「臺北市政府企業菁業獎」

三商餐飲於 2021 年 11 月 30 日榮獲臺北市政府企業菁業獎，該獎項評比項目列舉包括提供多元職缺及教育訓練、特定對象及高齡者就業服務、學校合作職場體驗實習等共計 14 項指標，由北市就服處評比後再送至所在地機關協助查詢勞動法規執行情形，確定得獎名單；評選過程縝密確實，得獎者實屬為標竿企業。三商餐飲非常榮幸能獲得此獎項，期盼未來能持續善盡企業責任與永續發展。



照片出處：臺北市政府教育服務處

## 三商餐飲榮獲「臺北市銀髮職務新創中心第一屆友善企業獎」

三商餐飲於 2021 年 11 月 30 日榮獲臺北市銀髮職務新創中心第一屆友善企業獎，本公司多年來與勞動局合作舉辦就業博覽會，而隨著台灣的少子女化、老年化，勞動市場已經悄悄的在轉變，青銀共事已經成為未來趨勢。三商餐飲受邀於台北市勞動局一同配合《中高齡及高齡者就業促進法》，將職務重新重製及拆解，量身打造適合中高齡勞工的職缺；透過與政府合作共同「點燃」中高齡勞動，積極推廣健康勞動就業政策。

## TCFA 年度傑出店長選拔競賽

三商投控每年均積極鼓勵旗下門市店長參加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。

2021 年三商投控旗下子公司共有 2 人榮獲「2021 傑出店長」的殊榮，包含三商餐飲拿坡里光復店劉靜鈺店長，以及 BANCO 世貿店李品儀店長；另外，三商餐飲拿坡里徐捷店長榮獲「店務心得優異獎」、三商巧福許芳婷店長榮獲「面試優異」。未來三商投控與旗下子公司也將繼續堅守自己的崗位，傳承傑出、創造典範。



## TCFA 2021 服務天使獎

三商投控每年均積極鼓勵旗下門市店員參加台灣連鎖暨加盟協會 TCFA 舉辦的「服務天使獎」選拔，彰顯優質基層人才的重要價值。在疫情衝擊下，防疫安全更為重要，在第一線提供最佳服務的人員每天兢兢業業，熱心貢獻的服務態度值得被嘉許。





2021 年三商投控旗下子公司共有 4 人榮獲「2021 服務天使獎」的殊榮，包含三商餐飲福勝亭門市的邱淑滿、鮮五井門市的林明慧；三商行鞋全家福門市的劉芬和賴秀露。未來本公司仍會帶領員工繼續堅守自己的崗位，累積品牌服務價值的力量。

## ④ 4.4 職場安全與健康

員工為三商投控最大的資產，我們重視員工的權利與意見，尤其是員工的安全與健康。本公司與旗下子公司皆致力打造安全與健康無虞的工作職場，且依法建置職業安全衛生管理系統和相關制度與文件，定期檢討與改善工作環境，積極防止職業災害發生。

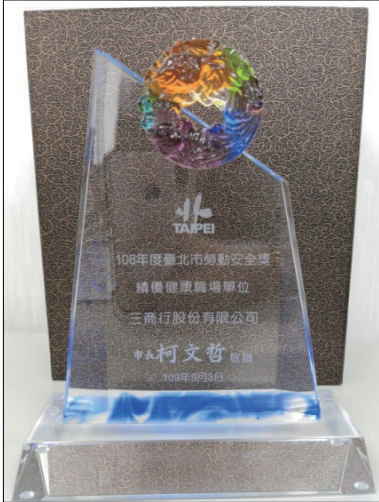
### ⑤ 職業安全衛生管理系統

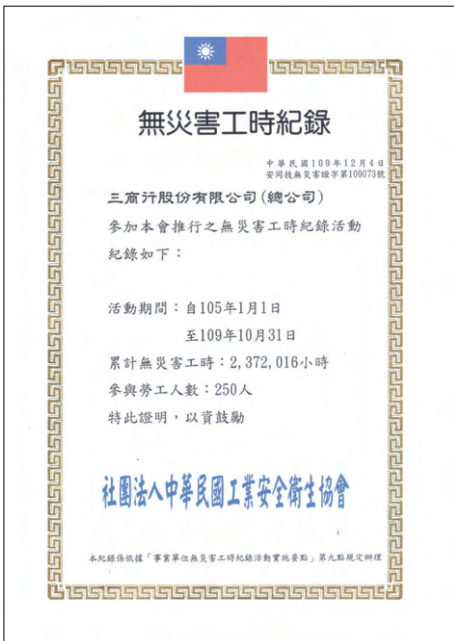
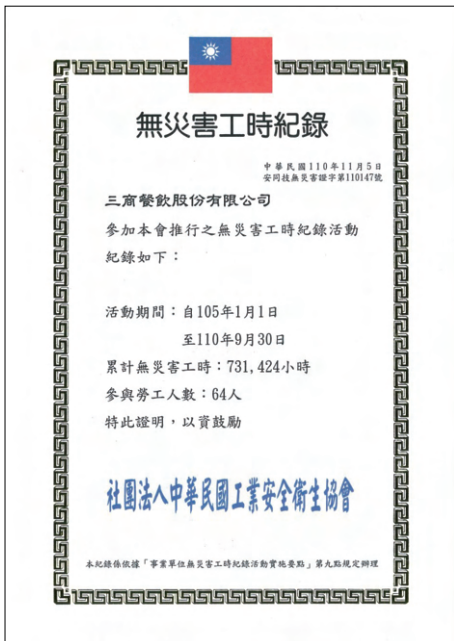
三商投控旗下各子公司內部均設置職業安全衛生最高決策單位「職業安全衛生委員會」（以下簡稱安委會），委員包含總經理、職業安全衛生管理人員、各事業部門主管以及勞工代表（依法占委員人數三分之一以上）。安委會每季召開一次，由職安室於會議上報告職安衛相關業務執行狀況及進度，審議各項職安衛管理計畫與提案，與各部門共同研擬職安衛改善措施。工作者涵蓋各公司管制下執行工作活動之相關人員，包含總公司員工、門市員工、大樓管理員、供應商與承攬商等。

在取得國際管理系統認證部分，三商投控旗下各子公司目前也積極導入 ISO 45001 職業安全衛生管理系統以及第三方獨立驗證機構驗證。2021 年 5 月開始由旗下三商餐飲率先導入 ISO 45001 職業安全衛生管理系統，預計將於 2022 年取得證書，驗證範圍涵蓋三商餐飲總公司及三商巧福信陽門市。



## ④ 職場安全健康績效與獎項

| 職業安全衛生促進相關獎項                                                                      |                                                                                    |                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |
| 三商行股份有限公司                                                                         | 三商行股份有限公司                                                                          | 三商餐飲股份有限公司                                                                           |
| 2019 年績優健康職場單位獎                                                                   | 2021 年全國職場安全健康週參與證明                                                                | 2021 年全國職場安全健康週參與證明                                                                  |

| 中華民國工業安全衛生協會「無災害工時紀錄證明」                                                             |                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |
| 三商行股份有限公司                                                                           | 三商餐飲股份有限公司                                                                           |

## ㊦ 職場安全風險鑑別與管理

為因應三商投控旗下子公司不同產業的作業型態，各子公司職業安全衛生室與部門根據《危害鑑別及風險與機會評估作業程序書》針對其作業特性進行風險評估分級管制，評估範圍包括各部門工作職掌內容、使用設備及非員工但其工作場所受本公司所管控之工作者所可能面臨之危害類型，並篩選出風險程度較高之作業內容，提出相關改善方案並每年定期更新，或是當有重大事故發生、職業安全衛生政策或法令有重大修訂、工作者或工作流程改變等時機與各部門主管召開窗口會議，重新評估危害風險，並針對重大修訂提出對應方案討論及落實制度查核。

當工作場所有立即發生危險之虞時，本公司雇主或工作場所負責人將命令停止作業，並使勞工退避至安全場所；另外若勞工執行職務發現有立即發生危險之虞時，也得在不危及其他工作者安全情形下，自行停止作業及退避至安全場所，且本公司不得對前項勞工予以解僱、調職、不給付停止作業期間工資或其他不利之處分，以保障勞工的自主退避權。

### 職安衛門市稽核

各子公司職安室藉由門市稽核來評估確認職業安全衛生管理系統和門市自動檢查的有效性，職安室每年依照過往稽核執行狀況與需求，訂定全台灣各區門市稽核計畫及設定目標稽核率，並由職業安全衛生人員實際到店執行稽核；訪查時以職安衛稽核表項目作為查核標準，並視情況進行現場輔導。後續職安室會統整當月門市稽核結果再提供給各部門主管進行追蹤及改善。

2021 年雖然因 COVID-19 疫情影響導致各子公司無法達到原定目標稽核率，每個月仍委託區主任或區督導協助定期審視及回報門市一般安全衛生項目，以確保員工能在安全的職場環境下工作。

| 公司名稱  | 三商行 | 三商餐飲  | 三商家購  |
|-------|-----|-------|-------|
| 目標稽核率 | 63% | 75%   | 100%  |
| 實際稽核率 | 33% | 76.1% | 90.9% |

## ⑤ 職業傷病統計

三商投控旗下子公司各訂有完整的職業傷病通報流程，以確保公司內部若發生職業災（傷）害皆能確實通報。藉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，分析其發生原因並提出改善方法予以實施。三商投控以保護公司員工職場上的安全、每年降低職災發生率為管理目標。

職災預防績效的評估為能與勞動部職業安全衛生署發布之「108-110 年度各行業總合傷害指數平均值」作比較，以下將三商投控旗下子公司依行業別分為「零售業」（包含三商行、三商家購）與「餐飲業」（三商餐飲）進行職業傷病統計的揭露。

※2021 年皆未發生「非員工但其工作或工作場所受公司所管控之工作者」相關的職災案件。

### 職災統計

| 2021 年職災統計數據 <sup>註 1</sup>                    | 零售業          | 餐飲業         |
|------------------------------------------------|--------------|-------------|
| 總經歷工時（A）                                       | 10,022,912 時 | 5,709,937 時 |
| 職業傷害死亡人數／比率 <sup>註 2</sup>                     | 0 人／ 0%      | 0 人／ 0%     |
| 嚴重職業傷害人次數／比率 <sup>註 3</sup>                    | 0 人／ 0%      | 0 人／ 0%     |
| 職業傷害損失人次（B）                                    | 12 人次        | 13 人次       |
| 職業傷害損失日數（C）                                    | 259 天        | 475 天       |
| 失能傷害頻率 FR = $(B \times 10^6 \div A)$           | 1.19         | 2.27        |
| 失能傷害嚴重率 SR = $(C \times 10^6 \div A)$          | 25           | 83          |
| 總合傷害指數 FSI = $(\sqrt{FR \times SR} \div 1000)$ | 0.17         | 0.43        |
| 病假天數 D                                         | 3,559.8 天    | 1,095 天     |
| 缺勤天數（C + D）                                    | 3,819 天      | 1,570 天     |
| 缺勤率 <sup>註 4</sup>                             | 0.31%        | 0.14%       |

※ 註 1：以上統計排除上下班通勤所發生的職傷事件。

※ 註 2：職業傷害死亡比率＝職業傷害死亡人數 ÷ 總經歷工時 × 1,000,000。

※ 註 3：嚴重職業傷害比率＝嚴重的職業傷害數（排除死亡人數）÷ 總經歷工時 × 1,000,000  
（嚴重職業傷害：職業傷害而導致死亡、或導致工作者無法、難以於六個月內恢復至受傷前健康狀態的傷害。）

※ 註 4：缺勤率＝該年度總缺勤天數 ÷  $\Sigma$ （每月總人數 × 每月工作日數）。

※ 參考勞動部職業安全衛生署發布之「108 年度至 110 年度相同行業別（零售業）」平均失能傷害頻率（FR）=2.59；平均失能傷害嚴重率（SR）=67；總合傷害指數（FSI）=0.42。三商投控旗下零售業子公司職災統計之平均綜合傷害指數皆低於同行業別之平均。

※ 參考勞動部職業安全衛生署發布之「108 年度至 110 年度相同行業別（餐飲業）」平均失能傷害頻率（FR）=3.57；平均失能傷害嚴重率（SR）=60；總合傷害指數=0.46。三商投控旗下餐飲業子公司的 SR 略高於同行業別之平均。



## 職災類型分析與改善措施

| 災害類型      | 2021 年發生人次 | 評估改善措施                                                                                                             |
|-----------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 墜落、滾落     | 4          | <ul style="list-style-type: none"> <li>於樓梯梯面增貼止滑條，並於樓梯間張貼警語</li> <li>盤查各門市合梯安全性</li> <li>加強教育訓練正確攀高取貨方式</li> </ul> |
| 跌倒、滑倒     | 5          | <ul style="list-style-type: none"> <li>隨時保持地板乾燥或置放地滑警示牌</li> <li>確實要求作業人員穿著防滑鞋</li> </ul>                          |
| 物體飛落      | 2          | <ul style="list-style-type: none"> <li>加強宣導正確拿取高處物品的作業流程，攀高應使用標準合梯。</li> <li>高處應避免放置較重的貨品，或應設置圍欄、用綁繩固定。</li> </ul> |
| 被撞        | 2          | <ul style="list-style-type: none"> <li>建議增設反光鏡、蜂鳴器</li> </ul>                                                      |
| 夾傷        | 1          | <ul style="list-style-type: none"> <li>加強員工教育訓練，落實清潔機械設備 SOP</li> </ul>                                            |
| 切割傷       | 2          | <ul style="list-style-type: none"> <li>加強作業前危害告知</li> </ul>                                                        |
| 燙傷        | 3          | <ul style="list-style-type: none"> <li>於高溫設備旁張貼高溫警語</li> <li>加強教育訓練及作業前危害告知，並於作業場所配置合格急救箱</li> </ul>               |
| 不當動作      | 2          | <ul style="list-style-type: none"> <li>宣導搬運貨物時應利用輔助工具，並使用正確提重姿勢搬運</li> </ul>                                       |
| 非上下班車禍    | 4          | <ul style="list-style-type: none"> <li>不定期舉辦道安講習，加強員工教育訓練</li> </ul>                                               |
| 上下班車禍（職傷） | 52         | <ul style="list-style-type: none"> <li>不定期舉辦道安講習，加強員工教育訓練</li> </ul>                                               |

## ㊦ 職場安全健康教育訓練

### 內部教育訓練

三商投控旗下子公司職安室每年會依照職業傷病統計、虛驚事故或職安衛年度目標，規劃安全衛生教育訓練，將職場安全與健康的觀念推行至員工職場中。2021 年總共辦理 72 場職場安全與健康促進講座，共 2,345 人次參與。

另外，針對非員工但其工作場所受本公司所管控之工作者，則根據《承攬商管理辦法》要求外包商或承攬商與公司簽約時，需檢附入場勞工的職業安全衛生教育訓練證明、合格職業安全衛生管理人員或是特殊作業操作人員等法定要求證照；並在進入本公司作業前進行危害告知，與其說明工作場所環境或作業潛在危害因素，藉以達到職業安全衛生教育訓練效益。



| 課程名稱         | 場次 | 人次    |
|--------------|----|-------|
| 一般安全衛生教育訓練   | 49 | 1,086 |
| 督導安全衛生宣導會議   | 2  | 32    |
| 門市店長安全衛生宣導會議 | 1  | 374   |
| 火災預防與應變      | 12 | 676   |
| 職場健康促進課程     | 8  | 177   |

| 職場健康促進課程列表 |                       |      |           |
|------------|-----------------------|------|-----------|
| 辦理日期       | 講座名稱                  | 參與人數 | 辦理單位      |
| 2021.04.21 | 健康與衛生及四大計畫宣導          | 30   | 三商行職安室    |
| 2021.05.04 | 道路安全宣導課程              | 20   | 高雄市政府交通局  |
| 2021.05.11 | 道路安全宣導課程              | 20   | 台中市政府交通局  |
| 2021.10.07 | 面對職場正能量「紓壓芳療課程」       | 30   | 中山區健康服務中心 |
| 2021.10.21 | 健康與衛生及四大計畫宣導          | 32   | 三商行職安室    |
| 2021.11.05 | 心肺復甦術加自動體外心臟電擊去顫器訓練課程 | 23   | 紅十字會      |
| 2021.11.17 | 職場暴力預防「敏感度訓練」         | 9    | 中崙諮商中心    |
| 2021.11.26 | 職場暴力／霸凌預防宣導課程         | 15   | 台中市勞動部    |



▲ 健康與衛生及四大計畫宣導（左）；面對職場正能量「紓壓芳療課程」（中）；心肺復甦術加自動體外心臟電擊去顫器訓練課程（右）

## 外部教育訓練

在職安衛證照管理方面，各子公司每年皆會依照《職業安全衛生管理辦法》、《勞工健康保護規則》及《職業安全衛生教育訓練規則》等相關職安衛法規規範，重新審視門市法定職安衛人員、急救人員或中央廚房相關機械操作人員配置之合規性，並依照需求安排受訓與定期回訓。

2021 年三商相關企業門市人員共有 58 位同仁接受丙級業務主管初訓，96 位同仁接受丙級業務主管回訓；急救人員訓練部分，共指派了 20 位同仁接受急救人員初訓，10 位同仁接受急救人員回訓；三商餐飲中央廚房人員共 2 位同仁參加急救人員初訓，15 位同仁參加急救及其他相關操作人員回訓。2021 年外部教育訓練費用總計投入了 422,380 元。

## 門市人員

| 門市人員外部教育訓練 |      | 總計 |
|------------|------|----|
| 丙種業務主管     | 初訓人數 | 58 |
|            | 回訓人數 | 96 |
| 急救人員       | 初訓人數 | 20 |
|            | 回訓人數 | 10 |

## 三商餐飲中央廚房人員

| 中央廚房外部教育訓練 | 初訓人數 | 回訓人數 |
|------------|------|------|
| 壓力容器操作人員   | 0    | 1    |
| 堆高機操作人員    | 0    | 4    |
| 職業安全衛生業務主管 | 0    | 3    |
| 固定式起重機操作人員 | 0    | 1    |
| 從事吊掛作業人員   | 0    | 1    |
| 防火管理人員     | 0    | 2    |
| 急救人員       | 2    | 3    |

## 緊急應變教育訓練

三商投控旗下子公司定期進行緊急應變演練，藉由與消防局共同舉辦火災演習及消防設備演練教育訓練達到火災預防目的、獲得正確的逃生的觀念，進而保障公司與個人生命財產安全。



▲ 三商餐飲中央廚房於 2021.12.21 舉辦緊急應變消防教育訓練



▲ 三商餐飲總部大樓於 2021.10.26 舉辦緊急應變演練



▲ 三商家購於 2021 年舉行消防疏散演練，使員工了解逃生路線及出口



## ⑤ 職場健康照護

三商投控旗下子公司皆設有專責勞工健康服務護理人員及特約臨場職業病專科醫師，提供職場健康照護服務。醫師依照公司擬定之四大計畫協助執行，運用相關風險評估表篩選出健康高風險個案之員工，安排時間與職業病專科醫師面對面會談或是電話訪談，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健康諮詢之需求，也可預約安排醫師訪談，落實初級疾病預防及衛生指導。

醫護室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交流。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 至 2 級，並針對 2 級同仁安排與醫師進行面談並持續追蹤。

針對外包或承攬商人員，則根據《承攬商管理辦法》要求廠商在派遣人員進場前，應確認勞工已完成健康檢查（包含特殊作業健檢）並投保相關勞健保或加入工會，以及確認作業人員身體無不適狀態。另外，本公司與各子公司也依法設置專責勞工健康服務護理人員、醫務室、哺乳室等健康照護設施，以確保非員工但其工作場所受本公司所管控之工作者也受到相關職場健康照護。





| 項目             | 三商行                                                                                                                                                                                                                                                   | 三商餐飲                                                                                                                                                                                                | 三商家購                                                                                                                  |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 醫師臨場服務         | 1 次 / 月，共計 12 次。<br>共計 21 人次 (2 次面談; 19 次電話)                                                                                                                                                                                                          | 5 次 / 月，共計 60 次，共計 280 人次<br>(23 次面談; 257 次電話及信件)                                                                                                                                                   | 1 次 / 季，共 4 次共計 15 人次<br>(面談 15 人次)                                                                                   |
| 醫護室諮詢與服務       | 本年度共計 693 人次 (1 次面談;<br>692 次電話)，諮詢類別分別為：<br>健康檢查報告異常及需後續追蹤者、過負荷評估調查風險等級達建議等級以上者、母性健康評估者 (針對孕期中、產後員工)、新冠肺炎自主健康監測者。                                                                                                                                    | 共計 49 人次，諮詢類別分別為：意外割傷刺傷，跌倒擦傷，身體不適頭暈、喘等情形、受傷後併發腳掌部位蜂窩性組織炎等，均協助評估傷口及消毒換藥，給予衛教資訊，持續後續關心。                                                                                                               | 共 36 人次，諮詢類別分別為：藥品諮詢、肌肉骨骼痠痛、三高、新冠肺炎諮詢、傷口初步處理、協助就醫，並傳達與導正衛教的正確觀念。                                                      |
| 健檢異常追蹤與管理措施    | <ul style="list-style-type: none"> <li>異常類別為：血壓過高、血脂過高、血糖過高、BMI 過高。</li> <li>健檢分級：屬第二級共計 3 位，收到複檢通知單者共計 3 位。</li> <li>後續追蹤管理情形：護理師告知單位主管須注意同仁的上班狀況，並於每月醫師臨場諮詢時提出，協助醫師聯絡當事者、給予相關醫學指導，複檢通知單回收後分為「須追蹤」和「不須追蹤」。經評估後仍須追蹤者，護理師會每 3 個月持續追蹤同仁健康狀況。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>異常類別為：血壓過高，血脂過高，血糖過高，BMI 過高、血色素過低、白血球過高、肝功能過高等。</li> <li>健檢分級：屬第四級共 13 人，第三級共 50 人。</li> <li>後續追蹤管理情形：安排健檢異常之同仁 (第三級及第四級) 進行醫師諮詢服務，給予相關醫學指導及衛教資訊。</li> </ul> | 異常者位，異常類別為：貧血、肝功能、腎功能、X 光、三酸甘油酯、血糖、膽固醇，收到電話通知 14 人。<br>後續追蹤管理情形：建議先安排員工諮詢公司的職業病專科醫師或門診追複檢，聽取醫師建議後執行改善，並給予相關醫學指導及衛教資訊。 |
| 過度負荷調查         | <ul style="list-style-type: none"> <li>於同仁健康檢查時執行心血管與過負荷風險判定，共 3 人異常。</li> <li>後續追蹤管理情形：安排醫師進行過負荷諮詢，若醫師建議心理諮商者，護理師依照同仁所屬區域，協助掛號轉介心理諮商服務，並於半年後追蹤同仁過負荷狀況。安排臨場醫師進行過負荷複評及衛教指導，2 位列自主健康管理；1 位拒絕接受複評及諮詢。</li> </ul>                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>第 2 級以上共 38 人。</li> <li>說明後續追蹤管理情形：安排醫師進行過負荷諮詢，給予衛教指導並填寫指導紀錄表，並由護理師追蹤關心，如有需要可另安排諮商中心進行諮商協助。</li> </ul>                                                       | 第 2 級以上共 3 人。<br>先由護理師每月篩選加班名單，若發現超時工作，即當面提醒，故此人皆沒有連續兩個月超時加班。                                                         |
| 母性健康保護計畫       | 本年度評估 8 位妊娠中母性員工，皆為第一級管理。針對評估結果，醫師給予妊娠同仁工作上建議事項，例如勿久站、勿搬重物等注意事項。                                                                                                                                                                                      | 本年度母性保護期間之員工共 48 人，其中 35 位完成健康自評及環境評估，皆為第一級管理，其餘 11 位仍在育嬰留停中，尚未復職，另 2 位因特殊情形婉拒諮詢。安排醫師進行諮詢，關心同仁於妊娠期間及產後狀況，提醒勿久站、勿搬重物等注意事項。                                                                           | 評估人母性員工 37 人，評估結果皆為一級管理，並向其宣導適當、正確的衛教知識和注意事項，例如：提醒員工儘量勿搬重物，或是感覺身體不適時，應先休息緩和等。                                         |
| 預防重複性作業促發肌肉骨骼疾 | 肌肉骨骼疼痛達 3 分者共 0 人。                                                                                                                                                                                                                                    | 本年度人因評估 3 分以上疑似重複性肌肉骨骼不適者共 15 人，安排醫師進行諮詢，關心同仁給予適合的諮詢及相關衛教資料。                                                                                                                                        | 根據肌肉骨骼症狀調查表，辨識出重複性肌肉骨骼重度不適者有 28 人，主要以電話予以衛教宣導，並持續關懷追蹤。                                                                |
| 年度健康檢查         | 總公司與門市每年皆依法執行勞工體格及健康檢查，2021 年健檢率：100%                                                                                                                                                                                                                 | 總金額：約 123 萬元<br>人數：共 1,831 人，健檢率 100%                                                                                                                                                               | 總金額：約 35 萬元<br>人數：共 847 人，健檢率 81%                                                                                     |



# 05 第五章 社會公益



5.1 弱勢族群與兒童關懷

5.2 體育推廣

5.3 學術文化

5.4 企業志工

回應 1 個重大主題

• 公益與社會關懷

| 管理方針     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 涵蓋之重大主題  | 公益與社會關懷                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 重要性與管理目的 | 三商投控旗下公司所經營之事業大多與民生用品有關，我們抱持著「取之於社會，用之於社會」的初衷，持續關注公共議題、關懷弱勢族群，並積極辦理與參與公益活動，善盡企業公民責任、回饋社會。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 政策       | 取之於社會，用之於社會。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 承諾       | 持續關心環境與社會議題，攜手打造永續價值鏈。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 目標與標的    | 每年皆針對「弱勢族群與兒童關懷」、「體育推廣」、「發展學術文化」、「推動企業志工」四個面向舉辦相關公益活動。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 責任與制度    | 由旗下各子公司及相關基金會規劃與贊助年度社會公益參與之活動。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 投入資源     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 旗下三商餐飲與社服機構長期合作，長年舉辦友善餐廳義煮活動，2021 年共服務約 430 人次，投入約 4 萬元。</li> <li>• 旗下三商餐飲與家扶基金會合作『用愛包圍計畫』，加碼捐出 100 盒三商巧福牛肉麵即食包；三商行則參與『打開家門，讓愛住進來』，活動期間協助發放了 17,900 份活動 DM。</li> <li>• 旗下三商行鞋全家福長期與「鄭豐喜文教基金會」合作，贊助單腳鞋銀行，2021 年免費提供 615 隻單腳鞋讓會員申請宅配服務。另外還與「新北市樂心關懷協會」及「彰化家扶中心」合作發送鞋品兌換券給弱勢家庭孩子。</li> <li>• 旗下三商美邦人壽長年連續舉辦「三樂小子養成計畫」改善學童體況，2021 年共 31 位同仁擔任志工，志工服務總時數 93 小時。</li> <li>• 三商投控長期支持體育推廣，長年主辦「台灣名人賽暨三商杯高爾夫邀請賽」、「陳河東先生紀念盃國際慢速壘球錦標賽」、「三商美邦人壽盃 Teeball 全國樂樂棒球錦標賽」、「三商盃公益路跑」等體育活動不遺餘力，並贊助多項公益運動會。</li> <li>• 三商家購舉辦第 32 屆「三商盃公益路跑」，並捐款 32 萬元給台中惠民盲校及中華視障路跑運動協會。</li> <li>• 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，並出版相關學術期刊、舉辦特展與講座，2021 年提供碩博士論文獎學金共 19 萬元。</li> </ul> |
| 申訴機制     | 企業永續發展信箱：jay.lin@mercuries.com.tw。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 特定的行動    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2021 年旗下三商餐飲參與臺北愛心餐食 2.0「希望好食堂」餐食兌換網，以企業關懷力量給予需要幫助的弱勢族群一頓飽食的溫暖。</li> <li>• 2021 年旗下三商美邦人壽已連續 13 年榮獲教育部體育署「體育推手獎」金質獎，充分展現三商企業為國內體育的重要推手；2021 年更以推動「HBL 高中籃球聯賽」賽事獲得贊助類「長期贊助獎」，並以實際行動支持「三商美邦人壽盃 Teeball 全國樂樂棒球錦標賽」獲得推展類「銅質獎」的肯定。</li> <li>• 2021 年旗下三商家購舉辦第 32 屆「三商盃公益路跑」，以「愛」為題，支持全民運動、提倡健康路跑為目的，吸引超過 3 千名跑者同歡。</li> <li>• 中華飲食文化基金會為推廣圖書館館藏及資源利用，於 2021 與陽明交通大學圖書館合作「台味覺醒・療癒饗宴」書展、並與陽明交通大學學生餐廳舉辦「常民佐料：解鎖沙茶本事」烹飪示範講座。另外圖書館 2021 年至 2023 年與國家發展委員會檔案管理局合作「想食・饗時—臺灣飲食檔案特展」。</li> </ul>                                                                                                                                                                     |

三商投控自成立以來長年參與社會公益，包含支持弱勢族群、號召公司員工組成「企業志工」實際參與社會公益活動；此外，本公司亦積極贊助推廣體育活動以及各項文化與學術研討發展，善盡企業永續責任，相關重大贊助或捐贈公益專案皆依內部相關管理辦法辦理，並經董事會投票後決議執行。

本章節以「弱勢族群與兒童關懷」、「體育推廣」、「學術文化」、「企業志工」四個面向展現三商投控落實社會公益之成果，未來我們也將持續延續社會公益的廣度和深度，保持著「取之於社會，用之於社會」的初衷，以公益志業回饋社會，為社會盡一份心力。

## ① 5.1 弱勢族群與兒童關懷

### ㊤ 三商餐飲友善餐廳義煮活動

三商餐飲自 2008 年開始至今已連續 13 年對偏遠鄉區（東至花蓮、南至屏東、北至宜蘭，最高至阿里山）的國小進行兒童關懷與牛肉麵義煮。2021 年品牌義煮團隊分別至 4 個縣市，總共 4 家社福機構進行義煮，總共服務約 430 人次，共投入約 4 萬元。





## ㊤ 三商餐飲參與「臺北愛心餐食網—希望好食堂」

2021 年因新冠疫情衝擊使許多弱勢家庭狀況更陷困境，臺北市社福中心接獲的脆弱家庭通報案在今年 6 月跟去年同期相比就增加了 187%；市民急難救助金的申請，也從疫情爆發前（1 月至 5 月）每月平均 245 案增至 6 月的 39,638 案。

受到臺北市政府邀約，三商餐飲發揮一己之力與其他同業品牌攜手推出愛心餐食 2.0 的「希望好食堂」餐食兌換網。藉由召集連鎖餐廳通路一同建立臺北愛心餐食網、強化社區力量，協助需要幫助的弱勢族群進行餐食兌換。三商餐飲目前於臺北市 12 個行政區設置共 49 家門市，每個月提供近 450 份的餐食兌換，以企業關懷力量給予需要幫助的弱勢族群一頓飽食的溫暖。



## ㊤ 三商餐飲參與「家扶基金會—用愛包圍計畫」

在疫情期間根據家扶基金會公布之「疫情下的兒少照顧問卷調查」，發現學校停課居家期間逾五成家長認為與孩子衝突增加，逾五成家長表示容易產生負面情緒也易引起家庭暴力的產生。三商餐飲於 2021 年 7 月召集悠遊卡公司一同支持家扶基金會「用愛包圍」計畫，共同舉辦「你嗶卡·我加菜·悠遊送愛」活動，以「在疫情期間持悠遊卡消費不僅能減少接觸，保護自己也保護別人，同時還能夠幫助孩童遠離受虐陰影」的理念，希望促進民眾一起關注兒童保護議題，活動捐款也將協助家扶繼續投入兒少心裡創傷復原服務。



三商餐飲在疫情期間關懷弱勢孩子成長需求，加碼捐出 100 盒三商巧福牛肉麵即食包，讓孩子待在家吃得健康與安心，另外在「你嗶卡·我加菜·悠遊送愛」的相對捐活動，總消費筆數為 15,322 筆，悠遊卡公司提撥捐款總金額為 76,610 元，三商餐飲希望透過門市的力量宣導兒童保護的觀念，成為每位孩子的「兒保好鄰居」！

## ㊦ 鞋全家福參與「家扶基金會—『打開家門，讓愛住進來』」

三商行鞋全家福贊助家扶基金會於 2021 年舉辦的「打開家門，讓愛住進來」寄養家庭招募活動。鞋全家福門市為協助增加活動曝光度，自 2 月 1 日起至 12 月 31 日於門市門口張貼活動海報，並主動發放寄養家庭招募傳單給顧客，活動期間總共發出了 17,900 份活動 DM。



## ㊦ 鞋全家福連續 30 年與單腳鞋銀行合作

三商行全家福事業部為關懷足障朋友，長期配合『鄭豐喜文教基金會』30 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。自 1991 年單腳鞋銀行成立以來，三商行全家福





事業部已為 6,086 人次會員服務，2021 年也免費提供 615 隻單腳鞋讓會員申請宅配服務，未來也將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。



## ⑤ 鞋全家福與「新北市樂心關懷協會」合作捐贈鞋品兌換券

為幫助弱勢家庭孩童開學所需，三商行鞋全家福與『新北市樂心關懷協會』合作捐贈新北市、花蓮、台東的弱勢家庭鞋品兌換券（新北市共 780 張；台東、花蓮各 250 張），提供弱勢家庭購鞋補助，讓學童可以挑選自己喜愛且品質更好的鞋子，有自信地跨步上學。







## ㊟ 鞋全家福與「彰化家扶中心」童心鞋力發送家扶兒新鞋過好年

「2021 無窮世代～心無限愛跨越」彰化家扶中心「童心鞋力」新鞋發送活動持續與三商行鞋全家福公益合作，於 2021 年發送 1200 元的兌換券 810 張，讓家扶兒可至彰化縣 13 家鞋全家福門市親自挑選喜歡的鞋款，找到最適合自己的鞋子迎接新學期，讓足下新鞋跟著自己昂首挺立，勇敢面對逆境挑戰！





## ⑤ 三商美福「盈滿溫情的支持傳遞 X 公益平台文化基金會」

公益平台文化基金會於 2009 年成立，關注偏鄉的各項議題，更致力於花東的永續發展，從教育、觀光、藝術文化、人才培育等面向，不停挹注可改善的資源，他們以純淨良善的心扶植珍貴的在地文化，努力建構更優質的未來生活藍圖。

2021 年 1 月三商美福前往公益平台文化基金會位於北區的辦公室，由於基金會內部處理的資料數量不斷累積，人力與空間的需求也逐年增加，為協助基金會的工作環境妥善運用，使業務推廣更加順暢，三商美福捐贈了 2 座系統收納櫃，自然的羅浮木花色及溫潤的木紋融入於辦公室中，增添了空間裡溫和的細緻感，加上收納櫃的容量十分充裕、分類明快取件更省心，相信能協助基金會整齊收納為數頗豐的文件資料。三商美福很榮幸能盡綿薄之力協助基金會，也盼望未來還有更多機會服務社會，讓善意不停流轉。



## ⑤ 三商美邦人壽推動「微型保單」

三商美邦人壽自 2014 年起極力推動微型保險業務，積極與大專院校、兒福聯盟、犯罪被害人保護協會、南投縣政府等學校、社福團體與地方政府合作，以捐贈保險費方式提供經濟弱勢族群及大學專院校免繳學雜費學生一年期微型傷害保險，每人保額上限可達 50 萬元，協助減輕因遭遇突發意外事故對家庭所造成的經濟衝擊。自 2014 年迄今，累計捐贈保費 25,154,112 元，受惠被保險人超過 94,000 人次，其中 2021 年受惠被保險人為 15,918 人；連續 8 年獲金管會表揚，2021 年獲頒微型保險業務「績效卓越獎」及「永續關懷獎」。2022 年將持續微型保險保費捐贈，以善盡企業永續發展責任。



合併微型保險保費捐贈及銘傳大學深耕計畫募款贊助，2021 年共捐款 4,059,118 元。其中「深耕計畫」係配合教育部政策，贊助該校強化弱勢學生助學與輔導機制，使學生能夠安心學習，不需再為學費、生活費而擔心，可以全心專注於學業，且能藉由教育翻轉自己的未來。



## ⑤ 三商美邦人壽連續 8 年舉辦「三樂小子養成計畫」

三商美邦人壽連續 8 年舉辦以「樂食、樂活、樂動」為主軸的「三樂小子養成計畫」持續以學校教育與家庭教育雙管齊下的方式，實際改善學童的體況。

2021 年新增「我愛三樂·夢想繪成真」繪畫比賽，鼓勵孩童透過三樂生活，實現自己的夢想！雖受新冠肺炎疫情影響，導致下半年校園活動暫停，2021 年仍有 6 所國小 216 位學童參與三樂小子校園健康俱樂部，約八成學童達成體況改善之成效；辦理 4 場樂樂棒球入校活動，354 位學童參與；舉辦 3 場三樂健康講座，71 位教師／親子參與；本活動共 31 位同仁擔任志工，志工服務總時數 93 小時。





## ⑤ 5.2 體育推廣

聚焦國人「健康風險」面向，三商投控透過長期的體育活動推廣，希望促進國人運動風氣發展、培養強健體魄，並提升健康風險管理意識。

旗下子公司三商美邦人壽長期支持國內體壇發展，推動多項運動賽事超過 10 年以上，推廣運動風氣不遺餘力，2021 年投入金額達 2,805 萬元，受惠人數超過 9.2 萬人。期望能透過參與運動賽事，建立健康風險意識，帶動全民運動風氣。截至 2021 年，三商美邦人壽已連續 13 年榮獲「體育推手獎」的金質獎，再次展現三商投控為國內體育的重要推手，2021 年更以推動「HBL 高中籃球聯賽」賽事獲得贊助類「長期贊助獎」，並以實際行動支持「三商美邦人壽盃 Teeball 全國樂樂棒球錦標賽」獲得推展類「銅質獎」的肯定。其中「亞特盃心智障礙運動會」以保險保障守護身心障礙學童，讓學童透過參與體育運動的機會，訓練學習力增強體能及自信心，進而更能融入社會之中。

### ⑤ 第 35 屆「台灣名人賽暨三商杯高爾夫邀請賽」

三商投控秉持社會公益積極推展高爾夫球體育活動，以提倡國民動態休閒生活，提升人民生活品質，厚植國家運動競爭力，近年來培育出多位優秀選手，如：潘政琮、曾雅妮、盧曉晴等人均揚名國際，為國爭光。目前全臺高爾夫運動人數已增至百萬人但選手的數量卻未增加，有感於此，為振興臺灣高爾夫球，三商投控近年來持續大力贊助財團法人臺灣名人賽高爾夫運動振興基金會。

由三商企業主辦的「台灣名人賽暨三商杯高爾夫邀請賽」從 1987 年創立至今已第 35 屆，是台灣唯一由單一企業連續舉辦 30 年以上的職業男子高球賽事，更為台灣第一個被納入亞洲高爾夫巡迴賽的國際級賽事，2021 年共吸引 95 位國內職業及業餘的好手前來競技。







透過舉辦各項賽事、訓練及贊助選手，提供國內外職業選手一個競爭的舞臺之外，三商投控也期望能讓台灣高爾夫文化得以紮實深根，培育出更多的明日之星，並拓展國民外交，提升國際形象。

## ⑤ 第 17 屆「陳河東先生紀念盃國際慢速壘球錦標賽」

三商美邦人壽已連續 17 年主辦「陳河東先生紀念盃全國慢速壘球錦標賽」，除紀念集團創辦人台灣慢壘之父陳河東先生，亦希望培養大眾終身運動習慣。三商美邦人壽同仁每年都會組隊「三商美邦人壽明星慢壘隊」積極參賽，在第 17 屆賽事中榮獲邀請組季軍，充分展現身為運動企業的活力。

在賽事組別的規畫上也兼顧各年齡層及族群的需求，包含適合國小學童參與的樂樂壘球組、男女混合組及 50 歲以上參與的長青、長壽組等，使慢壘運動成為全民都能參與的運動。2021 年雖受新冠肺炎疫情影響，無法有國際球隊參與，現場賽事仍精采萬分，總有 101 支球隊，超過 2,465 位選手報名與賽，各隊選手精銳盡出，為賽事注入滿滿熱血。



## ㊦ 第 12 屆「三商美邦人壽盃 Teeball 全國樂樂棒球錦標賽」

三商美邦人壽長期在兒童發展議題上挹注資源與人力，自 2010 年起主辦「三商美邦人壽 Teeball 全國樂樂棒球錦標賽」促進台灣的體育運動向下扎根，提供孩童多元發揮的舞台，鼓勵孩子勇於挑戰自我，發展自信心，更在建立孩童對棒球運動興趣的同時，也提升兒童健康風險管理意識。

2021 年共有 107 隊參賽，總計 1,605 位小選手報名參加，報名狀況一如既往地踴躍，也體現小選手們對 Teeball 樂樂棒球的熱愛不因疫情而削減。累計至 2021 年參加隊伍達 934 隊，超過 14,000 人參與。





## ⑤ 贊助第 19 屆「總統盃全國慢速壘球錦標賽」

「總統盃全國慢速壘球錦標賽」舉辦 19 年來，累計超過 22,000 支隊伍、68 萬人次參加，為全國慢速壘球規模最大的比賽，也是台灣單一運動賽事參賽人數第一的比賽。主要由中華民國慢速壘球協會主辦，三商投控與三商美邦人壽協辦，每年均吸引來自全台各地超過 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。

## ⑤ 贊助亞特盃心智障礙運動會

三商美邦人壽已持續贊助「亞特盃心智障礙運動會」超過 20 年，我們相信「有愛可以無礙」。希望能藉由實際行動幫助身障孩童開創自我、找回自信。除了提供保險保障，我們也號召同仁擔任現場志工，鼓勵並陪伴學童們完成運動賽事。

## ⑤ 三商家購第 32 屆「三商盃公益路跑」

三商家購 2021 年舉辦了第 32 屆「三商公益純粹路跑」，以「愛」為題，以支持全民運動、提倡健康路跑為目的，積極號召全體內外勤同仁一同響應公益活動、參與路跑，並於現場設攤與民眾同樂，共吸引超過 3 千名跑者同歡。三商家購更與社團法人中華視障路跑運動協會合作，發動「愛心視障陪跑團」，只要願意成為視障陪跑員，即可免費參賽。

32<sup>nd</sup> 三商公益   
**純粹路跑**  
**# 愛一起跑**

2021.01.17  
SUN. AM7:00  
大佳河濱公園  
21K • 10K • 3K

SIMPLE RUN  
SIMPLE RUN



#  
SIMPLE  
RUN

同時，三商家購更加碼捐出了新台幣 32 萬元給台中惠民盲校及中華視障路跑運動協會，用行動做公益，散播正能量。為鼓勵更多路跑愛好者參與公益，現場還設計了一面捐贈跑衣的愛心姓名牆，用來感謝願意資助的跑友們，也希望能夠藉此引起更多迴響，號召更多跑友一起響應，把愛傳出去。





## ⑤ 5.3 學術文化

### ⑤ 連續 30 年提供博碩士論文獎助學金

中華飲食文化基金會成立於 1989 年（民國 78 年），是一個以研究、傳承中華飲食文化為宗旨的民間財團法人。董事長翁肇喜先生蒐集流落世界各地的中華飲食古籍，經過兩年的籌備後正式開放，爾後並成立基金會。務期以中華飲食文化中的天文、地理、歷史、文學、藝術、考古、文物、傳說、禮儀、習俗、美學、哲學、生活科學、生活文化、烹飪技巧等有密切關係之層面作為探討、研究之對象，使中華飲食文化能有系統的一脈傳承。

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 21 人，共 252 萬元；碩士 54 人，共 378 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。

2021 年共有 13 件論文申請，博士論文通過 1 件、碩士論文通過 1 件。獲獎的博士論文為美國布朗大學歷史學系蔡曉林的《The Sweetened Empire: The Making of Western-style Confectionery in Modern Japan and Taiwan》，獎學金 12 萬元；獲獎的碩士論文為國立高雄餐旅大學飲食文化暨餐飲創新研究所陳彥廷的《Oriented towards the Taiwan Wei（台灣味）：The Role of Food in the Construction of a Modern Diasporic Taiwanese-ness》，獎學金 7 萬元。

### ⑤ 《中國飲食文化》學術期刊創刊至今 16 年

《中國飲食文化》學術期刊於 2005 年創刊，固定每年 4 月、10 月出刊。2020 年科技部「臺灣人文及社會科學期刊評比暨核心期刊收錄」評比，入選人文學核心期刊（THCI）與社會科學核心期刊（TSSCI），並獲國家圖書館「110 年臺灣學術資源影響力」期刊即時傳播獎。《中國飲食文化》2021 年出版之 17 卷 1 期主題為《香料改變世界》；17 卷 2 期主題為《早餐飲食行為的社會文化分析》。



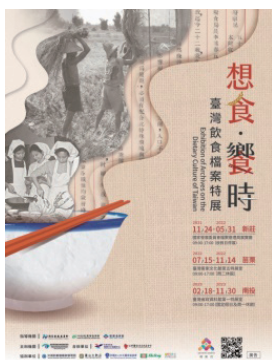
## ㊤ 中華飲食文化圖書館迄今成立 32 年

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 2021 年底，館藏圖書共 30,238 冊、期刊 75 種、視聽資料 2,450 種、國內外菜單 3,261 份，特藏包括飲食古籍、國宴菜單等。

為推廣圖書館館藏及資源利用，2021 與陽明交通大學圖書館合作「台味覺醒・療癒饗宴」書展，提供飲食文化相關書籍 65 冊及 4 份菜單借展，並於 12 月 8 日在陽明交通大學學生餐廳舉辦「常民佐料：解鎖沙茶本事」烹飪示範講座，邀請陳俊銘主廚現場製作沙茶醬，從沙茶製作到品嚐經驗，更深一步了解沙茶。



另外圖書館 2021 年至 2023 年與國家發展委員會檔案管理局合作「想食・饗時—臺灣飲食檔案特展」，提供陳水扁、馬英九及蔡英文總統的國宴菜單及多張數位圖像借展，分別於新莊、苗栗及南投三地特展。



## ⑤ 三商美邦人壽推廣金融保險教育

身為保險業者，三商美邦人壽長期致力於金融保險教育，並培養校園菁英，連續 8 年贊助政大風險與保險研究中心投入保險學術發展、連續 4 年贊助政大金融科技產學合作聯盟支持金融科技创新，亦連續 9 年與現代保險教育事務基金會合作，捐贈現代保險健康理財雜誌，2021 年亦贊助大型金融論壇，如國際接軌 IFRS17 線上研討會、國際保險市場報告導讀線上研討會、2022 經濟發展論壇，推廣金融相關知識。

### 提供校園實習

三商美邦人壽藉由提供大學生實習專案，與保險、財務金融等相關科系合作，進行學術與實務交流，降低學用落差，促進學生與實務工作銜接，進一步為公司保留人才，公司與合作學校為義守大學財務金融學系、長榮大學觀光與餐飲管理學系、朝陽科技大學保險金融管理系、國立高雄科技大學風險管理與保險系、銘傳大學風險管理與保險學系、逢甲大學合作經濟暨社會事業經營學系、財務金融學系等 16 間大學、20 個科系合作，提供學生共計 128 位，進入公司實習，先行了解保險公司的運作。

## ⑤ 5.4 企業志工

### ⑤ 三商美福「陪伴老寶貝迎向愛的無限可能 X 臺中耆福綜合式長照機構」

「臺中市私立耆福綜合長照機構」是伊甸基金會於 108 年在臺中成立的第一家綜合式長照機構，主要服務包含社區型日間照顧服務、居家身體照顧服務與家





事服務、社區喘息服務等。伊甸秉持著將心比心的出發點，希望其服務使用者都能擁有「生活的持續性、自己決定的尊嚴、活用保存的能力」，透過各項活動的安排，延緩其退化的程度，並減輕家屬照顧的負荷。

2021 年 4 月三商美福總部人員偕同臺中環中門市、文心門市、中清門市的同仁們，一起來到臺中市私立耆福綜合長照機構進行志工服務。志工們陪伴機構內可愛的長者們進行遊戲互動、創意手作、與協助午間餐食服務等，共度了愉快且充實的時光，而看到爺爺奶奶們純真開心的笑容，便是志工們最有價值的甜美收穫。三商美福的送愛活動將不停持續著，我們保持著回饋的熱忱、盼能為社會注入更多暖流，讓有需要的人能夠獲得實質的幫助。

## ⑤ 三商家購「海光走讀」與淨海淨灘活動

秉持「環境永續、在地創生」的理念，三商家購攜手台東東管處成功海洋環境教室與在地新港潛水小學校合作辦理「海光走讀」與淨海淨灘活動。於 2021 年在台東新港潛水小學校展開系列性活動，包含規劃潛水課程，讓學生了解東台灣生態魚種環境、深化海洋保育觀念、先從減少不必要產生的垃圾開始，以及規劃系列海洋議題課程，包含潛水教練淨海、民眾沙灘淨灘、海廢檢測與協助培養潛水人員。期望透過系列活動喚起大眾對海洋生態的關懷之情，將守護環境永續視為己任。





### ㊟ 三商家購觀音草潔沙丘淨灘活動

三商家購謝仲平副總經理於 2021 年 4 月 22 日率隊帶領 34 位三商家購同仁至觀音草潔沙丘淨灘，共回收了一般垃圾 33.3 公斤、寶特瓶 22.2 公斤、廢玻璃類 16.4 公斤。



### ㊟ 三商美邦人壽社區志工活動

三商美邦人壽的志工強調從「人」的關懷出發，透過舉辦及媒合各類公益活動以幫助弱勢長輩及兒少，於 2020 年首度規劃「業務同仁自辦志工活動費用補助」，公司以提供資源鼓勵內外勤同仁加入志工行列，關注更多需要被協助的弱勢族群，以實踐企業永續。



2021 年雖因 COVID-19 新冠肺炎疫情肆虐，仍有 345 人次擔任志工，服務時數超過 1,991 小時，藉由捐血活動、關懷陪伴弱勢孩童及長輩，讓溫暖傳遞到社會更多角落。



### 【捐血活動】

由三商美邦人壽與台灣血液基金會合作，每年每季固定舉辦捐血活動。2021 年全省共 17 場次，參與人數 257 人，全年度累計 4,639 袋血袋。

### 【關懷長輩志工】

由三商美邦人壽 1708 通訊處共 28 位同仁於母親節前夕前往大寮區後庄社區發展協會，陪伴長輩、手作花束，開心共度一個特別的母親節。



### 【照顧弱勢志工】

2021 年舉辦 6 場照顧弱勢志工服務，共 37 位同仁參與創世基金會、華山基金會及亞特盃等活動。其中，三商美邦人壽已持續贊助「亞特盃心智障礙運動會」超過 20 年，我們相信「有愛可以無礙」，希望能藉由實際行動幫助身障孩童開創自我、找回自信。除了提供保險保障，我們也號召同仁擔任現場志工，鼓勵身心障礙學童展現運動潛能，挑戰自我。







## 附錄一 GRI 內容索引

※ 標註\*者非 GRI 永續性報導準則「核心 (Core) 選項」之揭露項目。

| 揭露項目              |                       | 對應章節                           | 頁碼                 |
|-------------------|-----------------------|--------------------------------|--------------------|
| GRI 100 通用準則      |                       |                                |                    |
| GRI 102：一般揭露 2016 |                       |                                |                    |
| 1. 組織概況           |                       |                                |                    |
| 102-1             | 組織名稱                  | 關於三商投控                         | 6                  |
| 102-2             | 活動、品牌、產品與服務           | 關於三商投控                         | 6                  |
| 102-3             | 總部位置                  | 關於三商投控                         | 6                  |
| 102-4             | 營運活動地點                | 關於三商投控                         | 6                  |
| 102-5             | 所有權與法律形式              | 關於三商投控<br>1.1 治理機制             | 6<br>20            |
| 102-6             | 提供服務的市場               | 關於三商投控                         | 6                  |
| 102-7             | 組織規模                  | 關於三商投控<br>1.2 經營績效<br>4.1 員工概況 | 6-7<br>23<br>92-93 |
| 102-8             | 員工與其他工作者的資訊           | 4.1 員工概況                       | 93-95              |
| 102-9             | 供應鏈                   | 2.1 供應商管理                      | 46-53              |
| 102-10            | 組織與其供應鏈的重大改變          | 關於報告書                          | 2-3                |
| 102-11            | 預警原則或方針               | 1.3 風險管理                       | 24-42              |
| 102-12            | 外部倡議                  | (本公司目前未簽署外部倡議)                 | -                  |
| 102-13            | 公協會的會員資格              | 1.1 治理機制                       | 22                 |
| 2. 策略             |                       |                                |                    |
| 102-14            | 決策者的聲明                | 董事長的話                          | 4-5                |
| 102-15*           | 關鍵衝擊、風險及機會            | 1.3 風險管理                       | 24-42              |
| 3. 倫理與誠信          |                       |                                |                    |
| 102-16            | 價值、原則、標準及行為規範         | 永續管理                           | 9-10               |
| 4. 治理             |                       |                                |                    |
| 102-18            | 治理結構                  | 永續管理<br>1.1 治理機制               | 9-10<br>20-22      |
| 102-19*           | 委任權責                  | 永續管理                           | 9-10               |
| 102-20*           | 高階管理階層對經濟、環境和社會主題之責任  | 永續管理                           | 9-10               |
| 102-22*           | 最高治理單位與其委員會的組成        | 1.1 治理機制                       | 21-22              |
| 102-24*           | 最高治理單位的提名與遴選          | 1.1 治理機制                       | 21                 |
| 102-26*           | 最高治理單位在設立宗旨、價值觀及策略的角色 | 永續管理                           | 9-10               |
| 102-27*           | 最高治理單位的群體智識           | 1.1 治理機制                       | 21                 |
| 102-31*           | 經濟、環境和社會主題的檢視         | 永續管理                           | 10                 |
| 102-32*           | 最高治理單位於永續性報導的角色       | 關於報告書<br>永續管理                  | 3<br>9-10          |
| 102-36*           | 薪酬決定的流程               | 1.1 治理機制                       | 22                 |
| 5. 利害關係人溝通        |                       |                                |                    |
| 102-40            | 利害關係人群體列表             | 永續管理                           | 11-12              |
| 102-41            | 團體協約                  | (本公司目前無成立工會)                   | -                  |
| 102-42            | 鑑別與選擇利害關係人            | 永續管理                           | 11                 |
| 102-43            | 與利害關係人溝通的方針           | 永續管理                           | 11-12              |
| 102-44            | 提出之關鍵主題與關注事項          | 永續管理                           | 11-12              |

| 揭露項目                            |                      | 對應章節               | 頁碼      |
|---------------------------------|----------------------|--------------------|---------|
| <b>6. 報導實務</b>                  |                      |                    |         |
| 102-45                          | 合併財務報表中所包含的實體        | 關於三商投控<br>1.1 治理機制 | 6<br>20 |
| 102-46                          | 界定報告書內容與主題邊界         | 永續管理               | 13-14   |
| 102-47                          | 重大主題表列               | 永續管理               | 15-17   |
| 102-48                          | 資訊重編                 | ( 先前報告書內容無須重編 )    | -       |
| 102-49                          | 報導改變                 | 永續管理               | 14      |
| 102-50                          | 報導期間                 | 關於報告書              | 2       |
| 102-51                          | 上一次報告書的日期            | 關於報告書              | 2       |
| 102-52                          | 報導週期                 | 關於報告書              | 2       |
| 102-53                          | 可回答報告書相關問題的聯絡人       | 關於報告書              | 3       |
| 102-54                          | 依循 GRI 準則報導的宣告       | 關於報告書              | 3       |
| 102-55                          | GRI 內容索引             | GRI 內容索引           | 132-134 |
| 102-56                          | 外部保證／確信              | 檢核聲明書              | 136-139 |
| <b>GRI 103：管理方針 2016</b>        |                      |                    |         |
| 103-1                           | 解釋重大主題及其邊界           | 永續管理               | 15-17   |
| 103-3                           | 管理方針的評估              | 1.3 風險管理           | 24-26   |
| <b>GRI 200 特定主題準則：經濟</b>        |                      |                    |         |
| <b>GRI 201：經濟績效 2016</b>        |                      |                    |         |
| 103-2                           | 管理方針及其要素             | 第一章 公司治理 - 管理方針    | 19      |
| 201-1                           | 組織所產生及分配的直接經濟價值      | 1.2 經營績效           | 23      |
| 201-2                           | 氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會 | 1.3 風險管理           | 26-36   |
| <b>GRI 202：市場地位 2016</b>        |                      |                    |         |
| 103-2                           | 管理方針及其要素             | 第四章 員工關懷 - 管理方針    | 91      |
| 202-2                           | 雇用當地居民為高階管理階層的比例     | 4.1 員工概況           | 92      |
| <b>GRI 203：間接經濟衝擊 2016</b>      |                      |                    |         |
| 103-2                           | 管理方針及其要素             | 第五章 社會公益 - 管理方針    | 113     |
| 203-1                           | 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊   | 第五章 社會公益           | 114-131 |
| <b>GRI 300 特定主題準則：環境</b>        |                      |                    |         |
| <b>GRI 302：能源 2016</b>          |                      |                    |         |
| 103-2                           | 管理方針及其要素             | 第三章 環境保護 - 管理方針    | 77      |
| 302-1                           | 組織內部的能源消耗量           | 3.1 能源管理           | 79-80   |
| 302-3                           | 能源密集度                | 3.1 能源管理           | 79-80   |
| 302-4                           | 減少能源消耗               | 3.1 能源管理           | 79-80   |
| <b>GRI 307：有關環境保護的法規遵循 2016</b> |                      |                    |         |
| 103-2                           | 管理方針及其要素             | 第三章 環境保護 - 管理方針    | 77      |
| 307-1                           | 違反環保法規               | 3.2 廢棄物與水資源管理      | 85      |



| 揭露項目                    |                           | 對應章節                                        | 頁碼                     |
|-------------------------|---------------------------|---------------------------------------------|------------------------|
| GRI 400 特定主題準則：社會       |                           |                                             |                        |
| GRI 401：勞雇關係 2016       |                           |                                             |                        |
| 103-2                   | 管理方針及其要素                  | 第四章 員工關懷 - 管理方針                             | 91                     |
| 401-1                   | 新進員工和離職員工                 | 4.1 員工概況                                    | 94-95                  |
| 401-2                   | 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利    | 4.2 勞雇關係與員工福利                               | 97-98                  |
| 401-3                   | 育嬰假                       | 4.2 勞雇關係與員工福利                               | 98                     |
| GRI 402：勞 / 資關係 2016    |                           |                                             |                        |
| 103-2                   | 管理方針及其要素                  | 第四章 員工關懷 - 管理方針                             | 91                     |
| 402-1                   | 關於營運變化的最短預告期              | 4.2 勞雇關係與員工福利                               | 96                     |
| GRI 403：職業安全衛生 2018     |                           |                                             |                        |
| 103-2                   | 管理方針及其要素                  | 第四章 員工關懷 - 管理方針                             | 91                     |
| 403- 1                  | 職業安全衛生管理系統                | 4.4 職場安全與健康                                 | 103                    |
| 403-2                   | 危害辨識、風險評估、及事故調查           | 4.4 職場安全與健康                                 | 105-107                |
| 403-3                   | 職業健康服務                    | 4.4 職場安全與健康                                 | 110-111                |
| 403-4                   | 有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通      | 4.4 職場安全與健康                                 | 103                    |
| 403-5                   | 有關職業安全衛生之工作者訓練            | 4.4 職場安全與健康                                 | 107-109                |
| 403-6                   | 工作者健康促進                   | 【特輯】新型冠狀病毒肺炎企業防疫措施<br>4.4 職場安全與健康           | 37-42<br>107-111       |
| 403-7                   | 預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊 | 2.1 供應商管理                                   | 46-53                  |
| 403-9                   | 職業傷害                      | 4.4 職場安全與健康                                 | 105-107                |
| GRI 404：訓練與教育 2016      |                           |                                             |                        |
| 103-2                   | 管理方針及其要素                  | 第二章 商品與服務品質管理 - 管理方針 第四章 員工關懷 - 管理方針        | 45<br>91               |
| 404-1                   | 每名員工每年接受訓練的平均時數           | 2.3 食品安全與品質管理<br>4.3 專業的人才培育<br>4.4 職場安全與健康 | 67-68<br>99<br>107-109 |
| GRI 405：員工多元化與平等機會 2016 |                           |                                             |                        |
| 103-2                   | 管理方針及其要素                  | 第四章 員工關懷 - 管理方針                             | 91                     |
| 405-1                   | 治理單位與員工的多元化               | 1.1 治理機制<br>4.1 員工概況                        | 21<br>92-94            |
| GRI 416：顧客健康與安全 2016    |                           |                                             |                        |
| 103-2                   | 管理方針及其要素                  | 第二章 商品與服務品質管理 - 管理方針                        | 45                     |
| 416-1                   | 評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊        | 2.3 食品安全與品質管理                               | 60-64, 67              |
| 416-2                   | 違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件      | 2.2 零售商品品質管理<br>2.3 食品安全與品質管理               | 56<br>70               |
| GRI 417：行銷與標示 2016      |                           |                                             |                        |
| 103-2                   | 管理方針及其要素                  | 第二章 商品與服務品質管理 - 管理方針                        | 45                     |
| 417-2                   | 未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件     | 2.2 零售商品品質管理<br>2.3 食品安全與品質管理               | 56<br>70               |
| GRI 419：社會經濟法規遵循 2016   |                           |                                             |                        |
| 103-2                   | 管理方針及其要素                  | 第一章 公司治理 - 管理方針                             | 19                     |
| 417-2                   | 未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件     | 1.2 經營績效                                    | 24                     |

## 附錄二 金管會要求事項索引

| 臺灣證券交易所《上市公司編製與申報永續報告書作業辦法》第四條第一款揭露項目對照表 |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |               |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 條目                                       | 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。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>2021 年依照食品監測計畫實施自主檢測，共對 20 個品項（占總品項 25%）原物料採取 473 個抽樣數，檢測結果 100% 合格。</li> <li>2021 年自主衛生監控檢測：成品抽查 985 件、水質及冰塊檢測 67 件、廠區環境菌落檢測 360 件、機械設備塗抹 352 件、人員手部塗抹 242 件，檢測結果 100% 合格。</li> <li>2021 年第三方檢驗單位檢測 10 種原物料品項（占總原物料品項 28%）、80 種成品（占總成品品項 90%）及 5 次飲水機／水塔水質檢測，共 144 個抽樣數，檢測結果 100% 合格。</li> <li>建立餐飲門市查核機制（QSC），稽核小組每月會抽檢各品牌門市，進行 A+、A、B、C、D 五個級別評比，2021 年評核結果為 A+、A 的門市共 1,416 家次（占 40%）。</li> </ul> | 2.3 食品安全與品質管理 |
| 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。                            | 2021 共發生 2 件餐飲門市未遵循產品與服務之健康與安全法規及產品與服務之資訊與標示法規之事件（詳盡內容請參閱報告書相關章節）。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 2.3 食品安全與品質管理 |
| 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。                                      | 食品供應商遴選優先採用經系統認證之食材或供應商，2021 年三商餐飲中央廚房合作廠商共 75 家，採購符合國際認可之產品責任標準者共 48 家（占整體採購 64%）。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 2.1 供應商管理     |
| 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。                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>三商餐飲中央廚房大園廠於 2019 年取得「ISO 22000：2018 / FSSC 22000 食品安全管理系統認證」及「HACCP 危害分析重要管制點認證」第三方獨立驗證單位查驗合格，並於 2021 年 6 月通過年度續審。</li> <li>三商餐飲中央廚房大園廠的麵廠於 2021 年 11 月通過「台灣優良食品（TQF）驗證方案」第三方獨立驗證單位續審合格。</li> <li>2021 年三商餐飲中央廚房滷煮線（紅燒牛肉湯、蔬果精燉牛肉湯、南洋叻沙雞肉湯、黑胡椒豬柳、咖哩雞肉）5 項產品通過潔淨標準驗證</li> </ul>                                                                                                                        | 2.3 食品安全與品質管理 |
| 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。                                               | 三商餐飲 2021 年度共評鑑 75 間供應商（評鑑率 100%），評比 A 級優良廠商共 64 家（占比 85%），B 級合格供應商共 11 家（占比 15%），無評比 C 級以下之廠商。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 2.1 供應商管理     |
| 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。                                  | 三商餐飲符合政府食品法規管理規範所使用之原料，共計食材 351 項，非食材 125 項，其中 100% 的食材與 98% 的非食材皆進行追蹤溯源管理（其餘 2% 的非食材為套籃袋）。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 2.3 食品安全與品質管理 |
| 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。                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>三商餐飲 2020 年取得 ISO/IEC 17025 實驗室品質管理系統認證，於 2021 年 11 月完成年度監評作業。</li> <li>三商餐飲品管課檢驗人員於 2021 年 11 月參加 TAF 認可符合 ISO/IEC 17043 之「台美檢驗（SuperLab）能力試驗」進行微生物能力試驗，總生菌數（AOAC 990.12）、大腸桿菌群（AOAC 991.14）、大腸桿菌（AOAC 991.14）均通過測試。</li> <li>2021 年三商餐飲實驗室產生之費用註 1 約占年度食品營業收入淨額 0.18%。（詳盡內容請參閱報告書相關章節）</li> </ul>                                                                                                   | 2.3 食品安全與品質管理 |

| 臺灣證券交易所《上市公司編製與申報永續報告書作業辦法》第四條第四款揭露項目對照表 |                                                                       |                  |               |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|
| 第四款第一目                                   | 企業非擔任主管職務之全時員工人數、非擔任主管職務之全時員工薪資平均數及中位數，及前三者與前一年度之差異。                  | （詳盡內容請參閱報告書相關章節） | 4.2 勞雇關係與員工福利 |
| 第四款第二目                                   | 企業對氣候相關風險與機會之治理情況、實際及潛在與氣候相關之衝擊、如何鑑別、評估與管理氣候相關風險及用於評估與管理氣候相關議題之指標與目標。 | （詳盡內容請參閱報告書相關章節） | 1.3 風險管理      |



## 附錄三 檢核聲明書



## 獨立保證意見聲明書



## 三商投資控股股份有限公司 2021 年永續報告書

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)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對三商投資控股股份有限公司 2021 年永續報告書進行評估和查證外，與三商投控並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書之目的，僅作為對三商投資控股股份有限公司 2021 年永續報告書所界定範圍內的相關事項進行保證之結論，而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證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。

本獨立保證意見聲明書係英國標準協會審查三商投控提供之相關資訊所作成之結論，因此審查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且準確的。

對於這份獨立保證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。

## 查證範圍

三商投控與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 本查證作業範疇與三商投資控股股份有限公司 2021 年永續報告書揭露之報告範疇一致。
2. 依照 AA1000 保證標準 V3 的第 1 應用類型評估三商投控遵循 AA1000 當責性原則(2018)的本質和程度，不包括對於報告書揭露的資訊/數據之可信賴度的查證。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

## 意見聲明

我們總結三商投資控股股份有限公司 2021 年永續報告書內容，對於三商投控之相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。基於保證範圍限制事項、三商投控所提供資訊與數據以及抽樣之測試，此報告書並無重大之不實陳述。我們相信有關三商投控 2021 年的環境、社會及治理等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露之績效資訊展現了三商投控對識別利害關係人的努力。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準 V3 查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要之訊息資料及說明。我們認為就三商投控所提供之足夠證據，表明其依循 AA1000 保證標準 V3 的報告方法與自我聲明符合 GRI 永續性報導準則核心選項係屬公允的。

## 查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體的議題相關於三商投控政策進行訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與管理者討論有關利害關係人參與的方式，然而，我們並無直接接觸外部利害關係人
- 訪談 6 與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工
- 審查有關組織的關鍵性發展
- 審查內部稽核的發現
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 當責性原則(2018)中有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則之流程管理進行審查

## 結論

針對 AA1000 當責性原則(2018)之包容性、重大性、回應性及衝擊性與 GRI 永續性報導準則的詳細審查結果如下：

### 包容性

2021 年報告書反映出三商投控已持續尋求利害關係人的參與，並建立重大永續主題，以發展及達成對永續具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露環境、社會和治理的訊息，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之包容性議題。

### 重大性

三商投控公布對組織及其利害關係人之評估、決策、行動和績效會產生實質性影響與衝擊之重大主題。永續性資訊揭露使利害關係人得以對公司之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之重大性議題。

### 回應性

三商投控執行來自利害關係人的期待與看法之回應。三商投控已發展相關道德政策，作為提供進一步回應利害關係人的機會，並能對利害關係人所關切之議題作出及時性回應。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了三商投控之回應性議題。

### 衝擊性

三商投控已鑑別並以平衡和有效之量測及揭露方式公正展現其衝擊。三商投控已經建立監督、量測、評估和管理衝擊之流程，從而在組織內實現更有效之決策和結果管理。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了三商投控之衝擊性議題。

### GRI 永續性報導準則

三商投控提供有關依循 GRI 永續性報導準則之自我宣告，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。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 GRI 永續性報導準則的永續發展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，此自我宣告涵蓋了三商投控的永續性主題。

### 保證等級

依據 AA1000 保證標準 V3 我們審查本聲明書為中度保證等級，如同本聲明書中所描述之範圍與方法。

### 責任

這份永續報告書所屬責任，如同責任信中所宣稱，為三商投控負責人所有。我們的責任為基於所描述之範圍與方法，提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

### 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。本查證團隊係由具專業背景，且接受過如 AA1000AS、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。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。

For and on behalf of BSI:



Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan



AA1000  
Licensed Report  
000-4/V3-L2RII

...making excellence a habit.™

Statement No: SRA-TW-2021075

2022-05-25

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Ni-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

A Member of the BSI Group of Companies.





## INDEPENDENT ASSURANCE OPINION STATEMENT

### Mercuries & Associates, Holding LTD. 2021 Sustainability 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 assessment and verification of the sustainability statements contained in this report.

This independent assurance opinion statement has been prepared for the stakeholders of MERCURIES only for the purposes of assuring its statements relating to its sustainability, more particularly described in the Scope below. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this independent assurance opinion 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 assurance opinion statement may be read.

This independent assurance opinion 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 and accurate.

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

#### Scope

The scope of engagement agreed upon with MERCURIES includes the followings:

1. The assurance scope is consistent with the description of Mercuries & Associates, Holding LTD. 2021 Sustainability Report.
2. The evaluation of the nature and extent of the MERCURIES's adherence to AA1000 AccountAbility Principles (2018) in this report as conducted in accordance with type 1 of AA1000AS v3 sustainability assurance engagement and therefore, the information/data disclosed in the report is not verified through the verification process.

This statement was prepared in English and translated into Chinese for reference only.

#### Opinion Statement

We conclude that the Mercuries & Associates, Holding LTD. 2021 Sustainability Report provides a fair view of the MERCURIES sustainability programmes and performances during 2021. The sustainability report subject to assurance is free from material misstatement based upon testing within the limitations of the scope of the assurance, the information and data provided by the MERCURIES and the sample taken. We believe that the performance information of Environment, Social and Governance (ESG) are fairly represented. The sustainability performance information disclosed in the report demonstrate MERCURIES's efforts recognized by its stakeholders.

Our work was carried out by a team of sustainability report assurers in accordance with the AA1000AS v3. We planned and performed this part of our work to obtain the necessary information and explanations we considered to provide sufficient evidence that MERCURIES's description of their approach to AA1000AS v3 and their self-declaration in accordance with GRI Standards: Core option were fairly stated.

#### Methodology

Our work was designed to gather evidence on which to base our conclusion. We undertook the following activities:

- a review of issues raised by external parties that could be relevant to MERCURIES's policies to provide a check on the appropriateness of statements made in the report.
- discussion with managers on approach to stakeholder engagement. However, we had no direct contact with external stakeholders.
- 6 interviews with staffs involved in sustainability management, report preparation and provision of report information were carried out.
- review of key organizational developments.
- review of the findings of internal audits.
- review of supporting evidence for claims made in the reports.
- an assessment of the organization's reporting and management processes concerning this reporting against the principles of Inclusivity, Materiality, Responsiveness and Impact as described in the AA1000AP (2018).

## Conclusions

A detailed review against the Inclusivity, Materiality, Responsiveness and Impact of AA1000AP (2018) and GRI Standards is set out below:

### Inclusivity

This report has reflected a fact that MERCURIES has continually sought the engagement of its stakeholders and established material sustainability topics, 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 the information of Environment, Social and Governance (ESG) in this report, so that appropriate planning and target-setting can be supported. In our professional opinion the report covers the MERCURIES's inclusivity issues.

### Materiality

MERCURIES publishes material topics that will substantively influence and impact the assessments, decisions, actions and performance of MERCURIES and its stakeholders. The sustainability information disclosed enables its stakeholders to make informed judgements about the MERCURIES's management and performance. In our professional opinion the report covers the MERCURIES's material issues.

### Responsiveness

MERCURIES has implemented the practice to respond to the expectations and perceptions of its stakeholders. An Ethical Policy for MERCURIES is developed and continually provides the opportunity to further enhance MERCURIES's responsiveness to stakeholder concerns. Topics that stakeholder concern about have been responded timely. In our professional opinion the report covers the MERCURIES's responsiveness issues.

### Impact

MERCURIES has identified and fairly represented impacts that were measured and disclosed in probably balanced and effective way. MERCURIES has established processes to monitor, measure, evaluate and manage impacts that lead to more effective decision-making and results-based management within the organization. In our professional opinion the report covers the MERCURIES's impact issues.

### 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 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 sustainability topics.

### Assurance level

The moderate level assurance provided is in accordance with AA1000AS v3 in our review, as defined by the scope and methodology described in this statement.

### Responsibility

The sustainability report is the responsibility of the MERCURIES's chairman as declared in his responsibility letter. Our responsibility is to provide an independent assurance opinion statement to stakeholders giving our professional opinion based on the scope and methodology described.

### Competency and Independence

The assurance team was composed of Lead auditors experienced in relevant sectors, and trained in a range of sustainability, environmental and social standards including AA1000AS, ISO 14001, ISO 45001, ISO 14064 and ISO 9001. BSI is a leading global standards and assessment body founded in 1901. The assurance 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



AA1000  
Licensed Report  
000-4/V3-L2RII

...making excellence a habit.™

Statement No: SRA-TW-2021075

2022-05-25

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.







# ESG 2021



三商投資控股股份有限公司  
Mercuries & Associates, Holding LTD.

網站：[www.mercuries.com.tw](http://www.mercuries.com.tw)

地址：台北市中山區建國北路二段145號

電話：02-2503-1111

