

POYA 寶雅

2020 CSR Report
企業社會責任報告書





01 關於我們的報告書

- 1.1 報告書期間與範疇 03
- 1.2 報告書編撰原則 03
- 1.3 報告書資訊揭露及管理 03
- 1.4 報告書製作單位 03

02 啟動寶雅 CSR

- 2.1 經營者的話 04
- 2.2 榮耀寶雅 05
- 2.3 對應聯合國永續發展目標 SDGs 06

03 利害關係人之鑑別與重大性評估

- 3.1 利害關係人關注議題鑑別過程 07
- 3.2 寶雅之利害關係人與溝通管道 07
- 3.3 實質性議題分析與排序 09
- 3.4 報告書重大考量面與邊界 09

04 關於寶雅

- 4.1 公司簡介及產業概況 10
- 4.2 營運策略 13
- 4.3 財務資訊 14
- 4.4 健全公司治理 15

05 產品

- 5.1 供應鏈管理 26
- 5.2 商品管理與顧客服務 29

06 育才、惜才

- 6.1 人力資源概況 37
- 6.2 職業安全與健康 39
- 6.3 員工訓練與發展 40
- 6.4 員工福利與照顧 44

07 環境

- 7.1 溫室氣體盤查 47
- 7.2 用水及節能減碳方案 49
- 7.3 廢棄物及汙水處理 52
- 7.4 統倉物流推動計劃 53

08 社會

- 8.1 社會參與 55

附錄

- 附錄一、2018~2020 年歷年績效 57
- 附錄二、2020 年 KPI 及中長期目標 59
- 附錄三、GRI standard 指標對照表 60
- 附錄四、SASB 永續會計準則委員會對照表 68

01 關於我們的報告書

寶雅國際股份有限公司（以下簡稱「寶雅」）於 2014 年，首次發行「企業社會責任報告書」，並以一年發行一次為目標，揭露公司在環境面 (E)、社會面 (S)、治理面 (G) 三大面向之資訊，希望藉此向利害關係人公開呈現本公司於社會責任之政策、措施及成果，以及持續落實永續發展之決心。

1.1 報告書期間與範疇

本報告是以揭露永續發展績效及回應各重要利害關係人關切議題，並透過重大性分析，進行主要議題之回應。本報告書涵蓋期間主要為 2020 年 (2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日止)，報導範圍與會計師簽證後之個別財報範圍一致 (涵蓋個別財報之所有營收)，並以寶雅之台灣營運據點與總公司為揭露範疇。寶雅深耕台灣，並無海外營運據點或分公司。

1.2 報告書編撰原則

本報告書係依循全球永續性報告書協會 (Global Report Initiative, GRI) 所公布的 GRI 準則架構所撰寫，並以核心選項 (Standard Core) 揭露原則編製而成。本報告書於附錄中附上對照表以供參閱。

1.3 報告書資訊揭露及管理

本報告書每年定期向董事會報告企業社會責任年度執行成果，以中、英文兩種版本，揭露於本公司網站 (<http://www.poya.com.tw/>) 及公開資訊觀測站。本報告書所揭露之數據，皆來自於自行統計及調查後之結果，財務數據為經會計師認證後公開發表之資訊。

1.4 報告書製作單位

如有任何建議或疑問，歡迎您聯絡我們，聯絡資訊如下，
寶雅國際股份有限公司 財務會計處
地址：台南市中西區民族路三段 74 號
電話：+886-6-2411000 傳真：+886-6-2412805
E-mail：fin888@poya.com.tw

官方網站：



(中文)



(English)

02 啟動寶雅

2.1 經營者的話

寶雅從 1997 年成立至今，已超過 20 個年頭。寶雅始終秉持顧客至上的精神，持續透過賣場優化、豐富高性價比商品組合、及全通路策略來提高顧客滿意度，同時也透過內部訓練機制提升品牌服務力，使得寶雅能更貼近顧客生活各個層面。近幾年，寶雅加速展店，並創立新品牌 - 寶家，除了追求本業的發展，同時致力於為股東、員工及社會創造價值，隨著市占率不斷的擴大，更體認自身於企業社會責任之責無旁貸。

2020 年寶雅持續展店並深入社區，進一步縮短與顧客間的距離，加深與顧客間的連結，即時滿足顧客生活所需。新通路品牌寶家，除了持續擴大規模，並持續產品優化，以 Home Center 市場定位帶領台灣五金百貨市場走入新紀元。2020 年受到疫情影響，造成消費者消費習慣改變，寶雅亦調整腳步，加速虛實整合，預計於 2021 年推出全新數位平台，創造 OMO 購物體驗。

儘管 2020 年受新冠肺炎疫情影響，寶雅仍透過展店及市場定位差異化，締造佳績，截至 2020 年底止，全國總店數達 281 家，其中包含寶雅 260 家與寶家 21 家，總營業收入淨額和稅後淨利達到 175 億元與 21 億元，分別再創歷史新高記錄。

與此同時，公司致力強化企業社會責任，由企業責任發展委員會推動 ESG，藉此將永續治理深入公司文化和決策，寶雅將核心理念分為五大主軸：公司治理、產品、員工、環境、社會，在此報告書響應聯合國永續發展目標 SDGs 並一一說明。

寶雅持續落實公司治理，2020 年股東會依相關內部辦法進行董事及獨立董事全面改選案，由新選任之全體獨立董事擔任審計委員，並選任第三屆提名委員、第四屆薪酬委員，藉由獨立董事多元背景以及功能性委員會，有效強化並完善本公司董事會功能。

面對當前環境及氣候變遷問題，寶雅持續導入最新節能設備及推動電子化系統，包括 2017 年全面換置 LED 燈管，2017 及 2019 年相繼成立高雄、桃園物流中心，並於高雄物流中心加裝太陽能板，以發揮節能省碳之效。在積極推動節能方案下，寶雅單店平均用電數逐年改善。2020 年，寶雅單店平均用電數為 274,563 度，較 2019 年下降 3.7%。

在社會參與方面，2020 年，贊助「荒野協會 2020 國際淨灘活動」以支持環境保護活動；贊助澎湖科技大學「守護海洋公益」活動，推出會員限定的「點亮龜途」，以及「購買海洋環境友善系列商品點 5 倍數送」，希望藉此鼓勵消費者選購對海洋環境友善商品；贊助「台南熱蘭遮失智協會」；贊助「高爾夫球運動振興基金會」

；贊助「2020 年億載會高球隊隊費」；贊助「2020 寧靜盃慢速壘球錦標賽」；本年度共捐款新台幣 79 萬元。期望藉由積極參與社會活動，為台灣社會貢獻一己之力，以行動感謝消費者的支持與愛護。

員工為企業最大資產，企業永續經營的關鍵，寶雅提供同仁安全舒適的工作環境，建立公平、完善的薪資福利制度，重視人才培育、發展與訓練，並完善勞資溝通管道。



寶雅國際 總經理
陳宗成

展望未來，寶雅將持續朝「成為顧客更喜歡的寶雅」的目標邁進，並落實環境、社會與公司治理等永續精神。我們深愛台灣，亦珍惜地球有限資源，希望對環境及社會的貢獻能發起拋磚引玉之效，也邀請大家一起與我們攜手同行。

2.2 榮耀寶雅

2020 天下雜誌服務業評比 **第 99 大**

2020 工商時報台灣服務業大評鑑 **銀牌獎**

2019 天下雜誌服務業評比 **第 112 大**

2019 連續 6 年公司治理 **前 5 %**

2018 天下雜誌服務業評比 **第 121 大**

2.3 聯合國永續發展目標 SDGs



- ☀ 2020 年
寶家 X 伊甸基金會
認捐愛心粽活動 P.55-56



- ☀ 在地採購 P. 26-29
- ☀ 減少包裝 P.27



- ☀ 依法辦理勞工保險、
就業保險、
全民健康保險 P. 39
- ☀ 完善退休金制度 P.42
- ☀ 組織福利委員會 P.46



- ☀ 推動節能方案 P.47-51
- ☀ 店鋪全面採用節能燈
具 P. 50
- ☀ 內部管理及店鋪管理
電子化 P.51



- ☀ 提供勞工安全訓練 P.39
- ☀ 定期的教育訓練課程及
線上學習平台 P.40-42



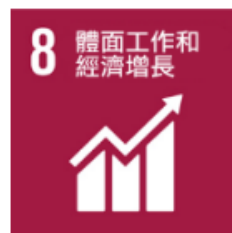
- ☀ 贊助澎湖科技大學「守護
海洋公益」活動 P. 55-56
- ☀ 推出會員限定的「點亮龜
途」P.55-56
- ☀ 購買海洋環境友善系列商
品點數 5 倍送 P.55-56



- ☀ 訂定「性別工作平等及性
騷擾防治」處理要點 P.43
- ☀ 不分性別強調能力給薪，
同工同酬且優於政府最低
薪資規定 P.44



- ☀ 建置有效的公司治理架構
P. 15-25
- ☀ 要求供應商履行合約時應
秉持誠信原則 P.26-29



- ☀ 2020 年總店數達 281 店
P.10
- ☀ 2020 年稅後淨利為新台
幣 21.1 億元 P. 14
- ☀ 晉用超過法定名額之身心
障礙員工 P.37

03 利害關係人之鑑別與重大性評估

寶雅重視利害關係人的聲音，透過多重溝通管道及主動揭露資訊，了解並鑑別其所關注的議題，評估重大議題對組織內外的考量邊界，確認重要 CSR 資訊已被完整揭露於報告書中。

3.1 利害關係人關注議題鑑別過程

關係人鑑別	<ul style="list-style-type: none"> • 參考「AA1000 SES 利害關係人議合標準」中五大原則，並透過 CSR 小組討論，鑑別出寶雅的利害關係人。
關注議題調查	<ul style="list-style-type: none"> • 透過多元溝通管道蒐集利害關係人關注之議題。 • 以 GRI 準則考量面為基礎，經 CSR 小組討論篩選出重要議題。
重大性分析	<ul style="list-style-type: none"> • 透過問卷瞭解利害關係人對於各議題的關注程度。 • 由 CSR 小組分析各議題對公司永續營運的影響。 • 彙整利害關係人之議題關注度，及對公司永續經營影響，鑑別及排序出各重要議題。
整理及揭露	<ul style="list-style-type: none"> • 依 GRI 準則，鑑別已排序的重大議題，對組織內與組織外之影響與衝擊，界定本報告揭露內容邊界。 • 將重大及次要議題之執行結果、溝通管道與頻率納入本報告。

3.2 寶雅之利害關係人與溝通管道

寶雅參考「AA1000 SES 利害關係人議合標準 (Stakeholder Engagement Standards, SES)」中五大原則：依賴性、責任、影響力、多元觀點、及關注程度做為標準，透過 CSR 小組成員討論鑑別出以下利害關係人族群，分別如右：



寶雅在官網已設置利害關係人專區 (https://www.poya.com.tw/en/financial_reports.html)，亦設置客服信箱及專線，透過多元化的溝通管道，了解利害關係人需求及對本公司期許。下表為寶雅利害關係人之關注議題及溝通管道：

關係人	關注議題	溝通管道及溝通頻率
投資人	<ul style="list-style-type: none"> ☺ 公司營運及財務資訊 ☺ 公司治理 ☺ 股東權益 ☺ 社會公益 ☺ 法令遵循 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ MOPS(依規定公告) ◆ 法說會議 (2020年共17次) ◆ 投資人信箱 (專人立即回覆) ◆ 股東大會 (一年一次) ◆ 投資人網站 (至少每月一次)
員工	<ul style="list-style-type: none"> ☺ 薪資與福利 ☺ 人才培育 ☺ 人權平等 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 營業ABC會議 (每月一次) ◆ 內部全員大會 (每月一次) ◆ 內部培訓課程 (至少每季一次) ◆ KPI評核 (至少每季一次) ◆ 電子信箱 (專人立即回覆) ◆ 社群/Connections/Notes/通訊軟體平台 (專人立即回覆) ◆ 勞資會議 (每季召開一次)
顧客	<ul style="list-style-type: none"> ☺ 顧客服務 ☺ 廠商環境審查 ☺ 廠商CSR管理 ☺ 法令遵循 ☺ 人權平等 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 問卷/市場調查 (不定期舉辦) ◆ 廣告DM (每月一次) ◆ 官方/社群網站 (專人立即回覆) ◆ 電子信箱 (專人立即回覆) ◆ 免費客服專線 (專人立即回覆) ◆ 通訊軟體 (專人立即回覆)
供應商	<ul style="list-style-type: none"> ☺ 廠商環境審查 ☺ 廠商CSR管理 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 電子資訊平台 (即時更新訊息) ◆ 不定期訪廠及商品說明會 ◆ 檢討報告或溝通會議 (不定期舉辦) ◆ 稽核管理 (不定期舉辦)
政府	<ul style="list-style-type: none"> ☺ 公司治理 ☺ 法令遵循 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 主管機關舉辦座談會 (不定期舉辦) ◆ 監理機關溝通 (依規定執行) ◆ 主管機關政令宣達函文 (依規定執行)
社區及非營利組織	<ul style="list-style-type: none"> ☺ 社會公益 ☺ 氣候變遷與溫室氣體排放 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 社區關懷 (不定期舉辦) ◆ 社會公益 (不定期舉辦) ◆ 參與鄰近社區活動 (不定期舉辦)

3.3 實質性議題分析與排序

圖 3.1 為重大實質性議題矩陣圖，經由不同利害關係人對各議題之關注程度、詢問頻率、對公司是否具實質性及對公司影響程度高低，排序出需優先於報告書內回應的重要關切議題。本報告將針對各重大實質性考量面，於後面章節做詳細說明，以呼應排序出的重要關切議題。其他如與重要議題相關但關注程度與衝擊程度較低的議題，則會簡略涵蓋於內文，部份議題將透過本公司 CSR 網站或其他溝通管道予以回應。

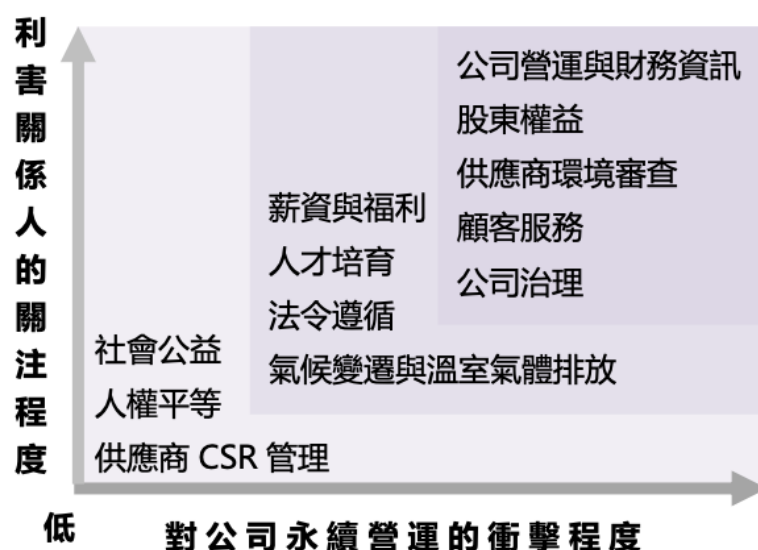


圖 3.1 重大實質性議題矩陣圖

3.4 報告書重大考量面與邊界

本報告書涵蓋之實質性組織內邊界為寶雅總公司及分公司，組織外邊界包含顧客、供應商及鄰近社區。藉由判定各考量面是否對組織內外產生衝擊，以鑑別出實質性考量面及邊界。

類別	考量面	組織內邊界		組織外邊界		
		總公司	分公司	顧客	供應商	社區
經濟面	經濟績效	■	■			
	市場地位	■	■	■		■
	採購實務	■	■		■	
	反貪腐	■	■		■	
	反競爭行為	■	■	■		
環境面	能源使用	■	■			■
	水資源使用	■	■			■
	溫室氣體排放	■	■		■	■
	勞雇關係	■	■		■	
社會面	職業安全衛生	■	■		■	
	訓練與教育	■	■			
	員工多元化與平等機會	■	■			
	不歧視	■	■	■	■	■
	童工	■	■		■	
	強迫或強制勞動	■	■			
	人權評估	■	■	■	■	■
	顧客安全與健康	■	■	■		
	行銷與標示	■	■	■	■	

04 關於寶雅

4.1 公司簡介及產業概況

寶雅發跡於台南，創辦人為董事長陳建造先生。所屬台灣美妝雜貨產業，係採連鎖經營型態銷售美妝雜貨，秉持「服務第一，客戶至上」的理念，不斷進行店鋪升級，以提供顧客更舒適的購物環境。寶雅亦致力於提供多元化的商品組合，賣場平均約 342 坪，販售高達六萬種品項商品，同時優化商品陳列與賣場規劃，藉此予以消費者最方便、最齊全、最專業的購物選擇，滿足消費者一次購足的消費期待。

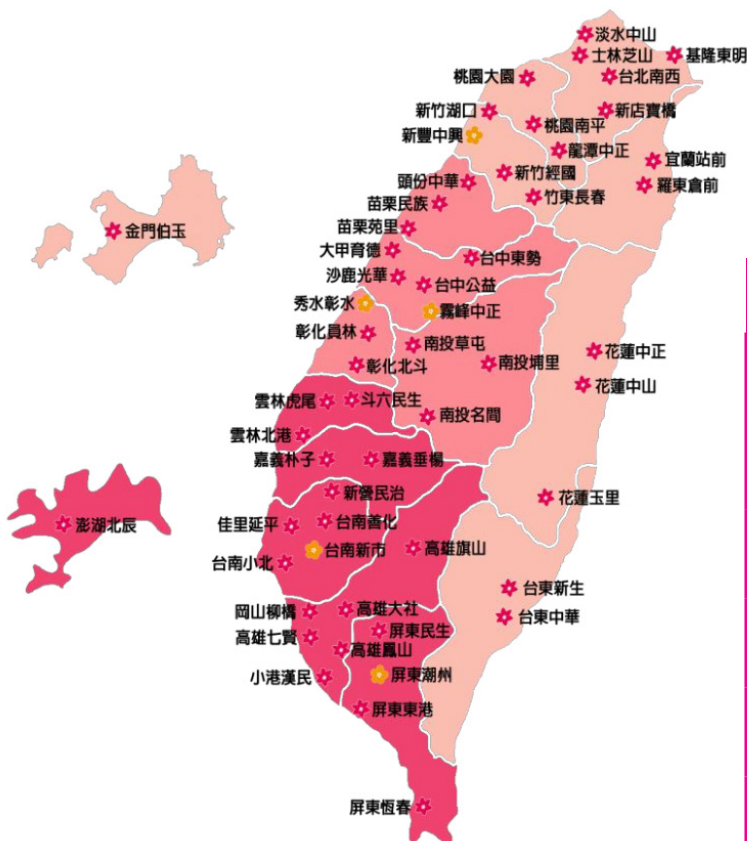
寶雅的客群是介於 15-49 歲的女性。為滿足女性消費者的購物需求，寶雅提供平價且高性價比的商品，並以更貼近女性消費者的購物思維來擴大品類發展。



POYA 寶雅

隨著營運版圖延伸及因應市場擴張計畫，寶雅亦成為全國第一家以『美妝雜貨專門店』股票上櫃之大型零售通路商。

圖 4.1 寶雅全台 281 家據點
(截至 2020 年底，
寶雅 260 家，寶家 21 家)



寶雅小檔案

董事長	陳建造
成立日期	1997 年 3 月
上櫃日期	2002 年 9 月 (股票代號 5904)
資本額	新台幣 9.76 億 (2020 年)
產業別	綜合商品零售業
總部地址	台南市中西區 民族路三段 74 號

寶雅主要商品



寶雅的產業概況

寶雅為綜合商品零售通路，根據經濟部統計處資料，2020 年台灣零售業之營業額為新台幣 3.9 兆元，年增率為 0.2%。其中綜合商品零售業年成長 1.5%，優於台灣整體零售業表現。綜合商品零售業的商店類型包含百貨公司、超級市場、便利商店、零售式量販店及其他綜合商品零售業，各商店類型之營業占比請視圖 4.2，寶雅屬其它綜合商品零售分類。

由於寶雅獨特市場定位，以時尚美妝美材保養品及精緻個人用品為利基產品，打造現代舒適的消費空間，提供顧客便利的一站式購物服務。結合寶雅規模擴張策略，公司於其它綜合商品零售業分類中的市占率逐年提升。

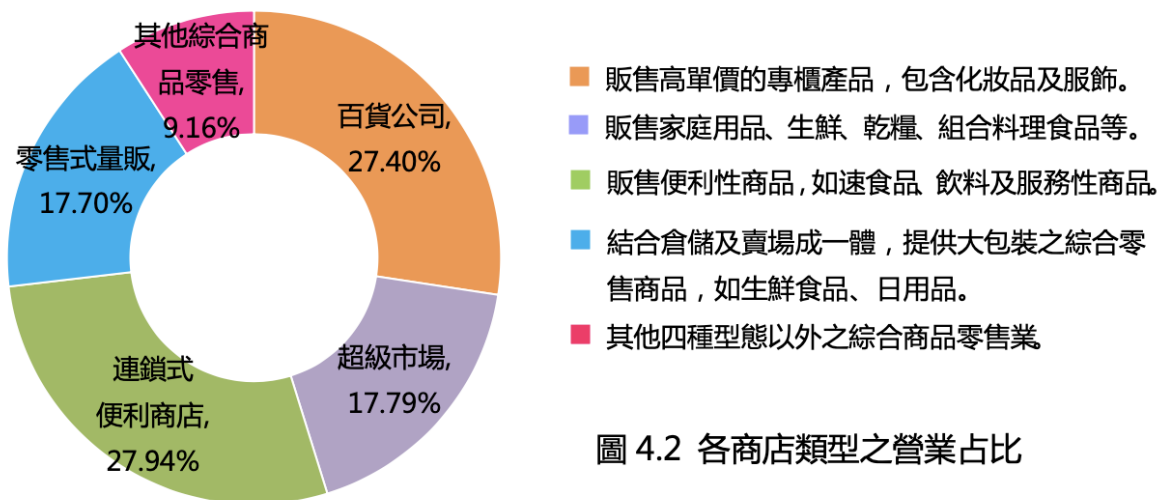


圖 4.2 各商店類型之營業占比

寶家 POYA HOME 五金百貨

寶雅於 2019 年新增五金百貨通路「寶家」，以「平價、簡易、便利」為核心理念，希望提供顧客最佳的消費體驗，寶家截至 2020 年底有 21 家分店。

POYA HOME 寶家，透過舒適的購物環境、齊全的商品選擇以及友善的服務平台，為顧客解決生活上遇到的一切大小問題。商品涵蓋國內外專業五金、修繕配件、居家用品、生活良品、個人護理、各國休閒食品飲料等多元品類。

寶雅藉由寶家開拓更大的市場空間，運用既有的經驗與資源，讓寶家成為寶雅第二個成長動能，並為寶雅帶來新的氣象。

寶家主要商品

五金百貨

- 專業五金：水料、燈具、油漆、螺絲、扳手等
- 家用五金：鍋碗瓢盆、衛浴週邊用具等
- 雜貨五金：收納桌椅、櫥櫃、祭祀用品、園藝工具等商品

食品

- 傳統零嘴
- 日韓小點
- 菸酒冰品飲料
- 速食泡麵
- 冷凍食品
- 各式調味料

量販(個人用品)

- 臉部保養
- 身體保養
- 保養工具
- 醫療保健用品
- 洗髮沐浴

質販(居家用品)

- 內衣褲襪
- 流行髮飾
- 文具
- 運動用品
- 3C週邊商品
- 寢具毛巾



寶家的產業概況

台灣五金市場如同早年尚未整合的雜貨店，區域小品牌林立，市場分散。根據調查，台灣五金市場連鎖比例低，全台約有 1300 家大大小小的五金百貨，瓜分年營業額上看 800 億的市場。傳統五金百貨定位以低端發展為主，產品同質性高，加以大部分賣場空間未完善規劃，無法提供消費者逛遊樂趣。由於規模不足，傳統五金百貨大多依賴供應商體系，形成商品品質、價格參差不齊狀態。寶雅將其視為機會點，認為五金百貨市場大有可為，於 2019 年中正式以「寶家五金百貨」切入此市場，同時設下 7 年 100 店目標，以快速展店搶攻市占並提升規模優勢，期許未來成為該領域之領導者，提供消費者更優質的購物環境，帶領五金百貨走向下一個里程碑。

4.2 營運策略

為追求企業永續成長，同時滿足消費者多元化需求，寶雅擬定以下三項營運策略：

連鎖化發展

深耕台灣市場，至 2020 年底，寶雅全台已有 281 個營運據點，包含 260 家寶雅、21 家寶家。隨著台灣近來購物中心快速發展，以及更為成熟的展店策略，寶雅將以更小店型進入更小鄉鎮，因此我們將整體目標由 400 店上調至 500 店；而寶家期許藉由持續擴大五金百貨通路規模及完善供應鏈策略，藉此壯大寶雅集團在台灣零售市場之版圖。

商品優化及店舖升級

寶雅定期舉辦焦點訪談會議，以掌握市場脈動，以更貼近消費者的思維與供應商進行品類發展及商品優化。寶雅陸續於 2017、2018 年推出五代店及六代店，五代店強調陳列優化，其中包含 (1) 試妝區 (2) 品牌醫美區 (3) Hotspots、主題櫃；六代店為之後發展的小型店做前哨準備，縮窄貨架，以利於小店維持多元商品陳列。近兩年不斷持續優化調整，配合不同地緣發展如學區店、社區店、商圈店等，帶給顧客更好的體驗。

行銷改革

寶雅過往行銷主要以 DM 為主，順應時代潮流的改變，於 2019 年首次推出集點換購活動，透過各媒體報導及部落客推薦，帶來很大的迴響，2020 年除了持續集點換購活動，春節福袋初登場，引發排隊熱潮，隨著媒體聲量高漲，讓更多人看見寶雅。未來寶雅在行銷上將會持續做數位轉型，帶動實體店面來客。

精彩福袋・好運全開

1/25 初一開賣 每款每店限量 100 份

每袋價值 \$800-\$2,000 以上

每袋價值 \$600 以上

POYA 開運美妍 \$199

POYA 迎春日曆 \$199

POYA 食米運轉 \$99

(多款人氣商品混搭，福袋內容依實際為主)

注意事項：
1. 福袋內容物數量以實際包裝為準，數量有限，售完即止。
2. 福袋內容物數量以實際包裝為準，數量有限，售完即止。
3. 福袋內容物數量以實際包裝為準，數量有限，售完即止。
4. 福袋內容物數量以實際包裝為準，數量有限，售完即止。
5. 福袋內容物數量以實際包裝為準，數量有限，售完即止。
6. 福袋內容物數量以實際包裝為準，數量有限，售完即止。
7. 福袋內容物數量以實際包裝為準，數量有限，售完即止。
8. 福袋內容物數量以實際包裝為準，數量有限，售完即止。
9. 福袋內容物數量以實際包裝為準，數量有限，售完即止。
10. 福袋內容物數量以實際包裝為準，數量有限，售完即止。

編貨商品請!

4.3 財務資訊

2020 年寶雅做到...



2020 年稅後淨利為新台幣 **21.1 億元**
(較 2019 年成長 11.84%)



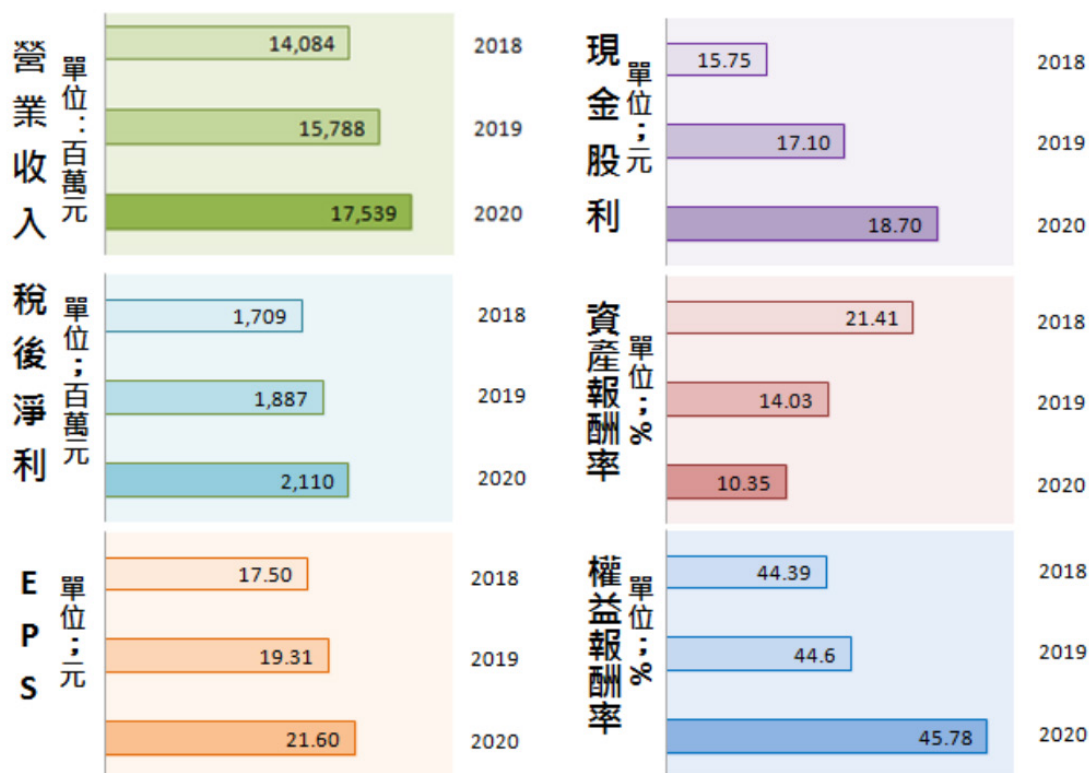
2020 年股東權益報酬率 **45.78%**
(較 2019 年成長 2.65%)



2020 年總店數達 **281 店**(含寶家 21 家)
(較 2019 年增加 46 家)

寶雅持續朝著「成為顧客更喜歡的寶雅」之目標邁進，並透過積極的展店策略、持續優化商品，店鋪升級以及數位行銷，來提升寶雅的品牌價值。在經營團隊及全體同仁的努力下，2020 年度的營業收入及稅後淨利達到 175 億及 21 億，分別再創歷史新高紀錄。

詳細的營運概況、股東年報與財務報告書，可前往寶雅公司官網、公開資訊觀測站查詢下載。



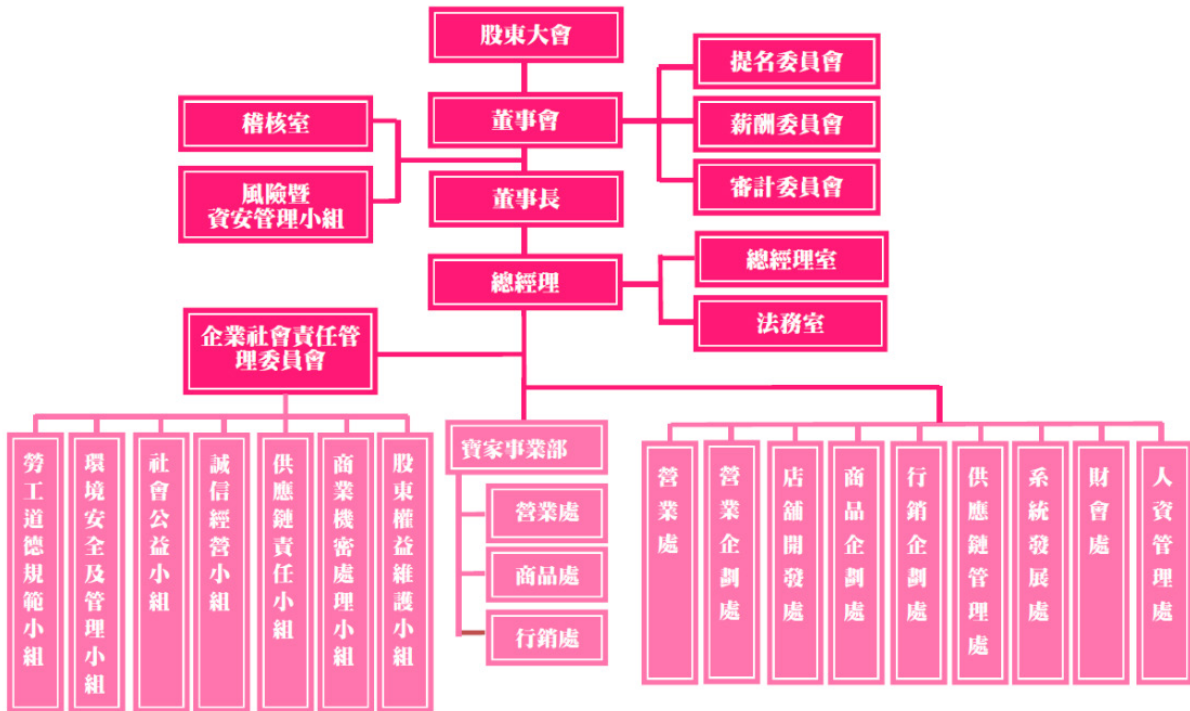
4.4 健全公司治理

健全的公司治理為企業穩定發展的基石。寶雅建構健全且嚴謹的公司治理架構，確保企業永續經營。(圖 4.3 為寶雅組織圖)

自 2014 年起，寶雅積極健全公司治理制度，包括自願設置獨立董事、審計委員會及提名委員會，強化董事會結構與運作；自願每年發佈企業社會責任報告書，並予以揭露；主動於股東會推行電子投票並採取逐案票決，透過多元化的表決管道，提升股東出席率行使表決並參與公司決策；除配合主管機關規定，訂定各項守則外，亦配合主管機關函令修訂相關辦法。透過建置有效的公司治理架構、保持透明揭露以及責任運作的方式落實公司治理，以維護股東權益。

2019 年，寶雅連續第六年獲得公司治理評鑑前 5% 企業之肯定，顯見寶雅在公司治理上的優良績效。2020 年寶雅未因違反公司法、證券交易法等法令規範遭處罰鍰。

圖 4.3 寶雅組織圖



本公司之公司治理政策及執行情形、公司章程、董事會議事規範、董事選任程序、審計委員會、薪資報酬委員會及提名委員會之組織規程、公司治理實務守則、誠信經營守則、誠信經營作業程序及行為指南、企業社會責任實務守則及道德行為準則等相關規範，均可至本公司官方網站查詢：
<http://www.poya.com.tw/>。

1

健全的公司治理與法規遵循

2

強化董事會結構與運作

3

落實企業社會責任

4

維護股東權益及平等對待股東

5

提升資訊透明度

強化董事會結構與運作

董事會為公司最高治理單位，為強化公司財務資訊揭露、經理人績效及穩定性、以及企業永續發展，董事會轄下成立審計委員會、薪酬委員會、提名委員會，並由總經理擔任主任委員，召集企業社會責任管理委員會，透過由上而下的管理與監督，落實公司治理。

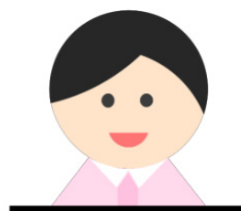
寶雅於 2020 年股東會進行董事改選，採候選人提名制，任期為三年，設董事七人(含獨立董事)，為確保董事會的獨立性並兼具利害關係人觀點，選任了三位獨立董事。寶雅之董事會成員具備豐富之多元性：董事會成員平均年齡 63 歲，其中一席為女性董事，女性董事佔全體董事 14%。董事之專業背景橫跨資訊、財務、會計、電子零組件 製造及建材營造等多元面相，並均具備執行業務所需之金融產業決策能力、產業知識、風險管理、管理能力等專業，可提升寶雅在經營決策品質，並達到公司治理之理想目標。



董事會成員目前兼任本公司及其他公司之職務如圖，董事會成員相關背景資料及落實多元化情形可參考下圖或本公司官網及年報。



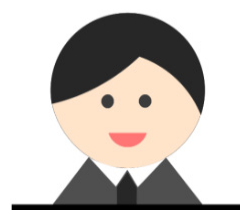
陳建造 董事長
多慶投資(股) 董事長
真慶投資(股) 董事長
高恆投資(股) 董事長
寶亞投資(股) 監察人



陳范美津 副董事長
寶亞投資(股) 董事長



陳宗成 董事兼總經理
快桅投資(股) 董事長



吳霖懿 獨立董事
麗鑫綜合百貨(股) 公司董事長兼總經理
福隆貝悅大飯店(股) 公司董事長
月眉國際開發(股) 公司董事兼總經理
鵬程建設(股) 公司董事長兼總經理
麗寶百貨廣場(股) 公司董事長



李明憲 獨立董事
國立成功大學兼任副教授
志成合署會計師事務所副所長
智冠科技(股) 公司獨立董事
智崴資訊科技(股) 公司獨立董事
萬潤科技(股) 公司獨立董事
金圓統一證券(廈門)有限公司獨立董事



劉致宏 獨立董事
新揚科技(股) 公司董事長
迅得機械(股) 公司獨立董事
建興資訊(股) 公司董事長
建聯投資(股) 公司董事
順來企管顧問(股) 公司董事



陳明賢 董事
精華光學股份有限公司董事長兼大中華區業務部副總經理
Shine Optical Holding Groups Inc. 法人董事代表人
Shine Optical (Samoa) Holding Groups, Inc. 法人董事代表人
香港精華光學有限公司董事
三鼎生物科技(股) 公司董事

* 註：此資料為一〇九年度年報資料，最新資訊請參閱公開資訊觀測站。

董事長未兼任行政職位

為落實公司治理之基本精神，強化董事會職能，本公司對於董事長與總經理之職權均有明確劃分，分別由不同人擔任之。

董事會運作情形

本公司每季至少召開一次董事會，遇有緊急情事時則隨時召集之，相關會議紀錄皆依規定辦理保存。董事會的召開讓董事更了解公司營運現況，依據管理階層提出之問題與策略，適時給予確切指導及追蹤，使經營方針能夠確實予以落實調整，強化管理機能及公司治理。本公司於 2020 年已召開 13 次董事會，董事平均出席率為 93%，董事會重要決議事項可參考本公司年報。

董事會進修

為使董事於任內能持續增進新知，寶雅每年定期安排董事進修，進修內容包括公司治理、企業社會責任、相關法規等課程。2020 年全體董事皆符合「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」續任董事進修時數 (6 小時) 之要求，進修情況可參考本公司年報。

董事會成員利益迴避

為善盡監督之責，當董事會運作時遇有董事發生利益衝突而必須迴避時，依本公司「董事會議事規範」第 15 條：『董事對於會議事項，與其自身或其代表之法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係之重要內容，如有害於公司利益之虞時，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。』規定執行之。本公司依規範確實遵守執行，我們會將涉及利害關係之董事姓名、利害關係重要內容之說明、其應迴避理由及迴避情形記載於董事會議事錄。2020 年董事會利益迴避情形可參考本公司年報。

董事酬勞

利潤的分配是交由董事會依照前一年度的公司盈餘，提交股東會決議。同時，薪資報酬委員會依據公司經營結果來衡量董事會的管理績效，因此，董事會成員的酬勞與公司績效具有密切關聯。公司章程訂定以當年度獲利狀況 (即稅前利益扣除分派員工及董事酬勞前之利益) 扣除累積虧損後，如尚有餘額應提撥不高於 6% 為董事酬勞。本公司 2020 年之董事酬金分配可參考本公司年報。

董事會責任險購買

本公司董事秉持誠信經營原則，無訴訟事件或違法行為之情事，並每年為董事購買「董監事責任保險」，定期檢討保單內容，以求續保條件之完備。2020 年向富邦產物保險續保董監事責任險，投保額度為美金 500 萬，續保起訖日期：自 2020 年 10 月 01 日起至 2021 年 10 月 01 日止。

董事會績效評估及結果

本公司已訂定「董事會績效評估辦法」，並依相關規定辦理績效評估，於次一年度第一季結束前完成進行自我評量及同儕評鑑。評估採用內部問卷方式進行，並將評估問卷與其結果揭露於公司官網投資人專區及提報董事會，並針對可加強處提出改善建議。2020 年度董事會成員、董事會、審計委員會及薪資報酬委員會之績效評估案，業於 2021 年 1 月 25 日審議完竣，績效評估結果為「整體董事會績效尚屬有效運作」。

董事會整體評鑑之衡量項目，涵括面向：

對公司營運之參與程度 / 提升董事會決策品質 / 董事會組成與結構 / 董事的選任及持續進修 / 內部控制

董事成員績效評估之衡量項目，涵括面向：

公司目標與任務之掌握 / 董事職責認知 / 對公司營運之參與程度 / 內部關係經營與溝通 / 董事的選任及持續進修 / 內部控制

功能性委員會績效評估之衡量項目，涵括面向：

對公司營運之參與程度 / 功能性委員會職責認知 / 提升功能性委員會決策品質 / 功能性委員會組成及成員選任 / 內部控制

內部稽核

本公司內部稽核為獨立單位，隸屬於董事會；除在董事會例行報告外，於必要時也立即向審計委員會、董事長及總經理報告，以落實公司治理之精神。

稽核室依法令規定及風險評估結果擬定年度稽核計畫，除依稽核計畫執行各項稽核作業外，亦按法規異動及新辨識出的風險，執行專案稽核，以進行全面的風險管理、提高經營績效，進而增進公司整體利益。

2020 年度稽核作業執行結果已提報董事會，查核結果並未發現內部控制缺失及異常事項，僅針對作業流程提出建議事項，以做為各部門提升管理品質之參考。

功能性委員會

董事會下設立審計委員會、薪酬委員會及提名委員會三個功能性委員會，藉以協助董事會履行其監督職責。本公司董事會、審計委員會、薪酬委員會及提名委員會，其運作分別係依「董事會議事規範」、「審計委員會組織規程」、「薪酬委員會組織規程」、及「提名委員會組織規程」規定執行之。審計委員會與薪酬委員會由三位獨立董事組成，各委員會之組織章程皆經董事會核准，且定期向董事會報告其活動與決議。

審計 委員會

◎協助董事會執行監督職責及負責公司法、證交法及其他法令所賦予之任務。本委員會係由三位獨立董事組成，其中有二位財務專家。委員會依本公司審計委員會組織規程運作，並定期每季召開。

◎2020年共召開七次，平均實際出席率82%(第二屆75%，第三屆89%)，獨立董事與公司內部稽核人員、簽證會計師溝通情況均良好。

薪酬 委員會

◎以強化公司治理與風險管理為目的，協助定期檢討本公司董事及經理人之薪資報酬，本委員會的職責為確保公司之薪資報酬安排符合相關法令並足以吸引優秀人才。本委員會係由三位獨立董事組成，依本公司薪資報酬委員會組織規程運作。

◎2020年共召開六次，分別於第三屆召開四次、第四屆召開兩次，此年度獨立董事出席率為89%。

提名 委員會

◎為健全本公司董事會功能及強化管理機制，覓尋、審核及提名董事候選人、建構及發展董事會及各委員會之組織架構，每年進行一次董事會、各功能性委員會及各董事之績效評估，並評估獨立董事之獨立性。本委員會係由三位獨立董事及二位董事組成，依本公司提名委員會組織規程運作。

◎2020年共召開兩次，此年度董事出席率為90%。



落實企業社會責任

企業社會責任委員會

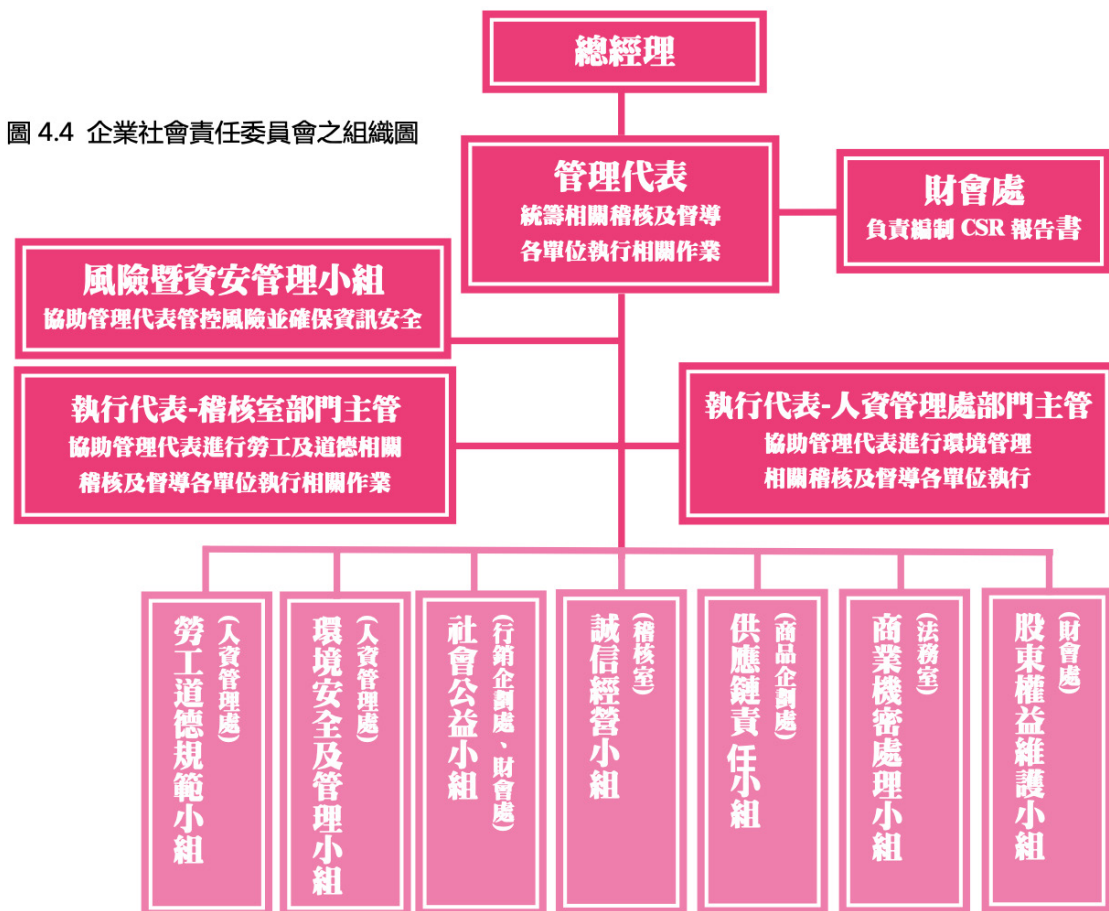
本公司之企業社會責任委員會（下稱責任委員會）負責擬定並統籌企業社會責任及永續發展之方向與目標。

責任委員會下設有七個功能小組，分別為勞工 / 道德規範小組、環境安全及管理小組、社會公益小組、誠信經營小組、供應鏈責任小組、商業機密處理小組及股東權益維護小組等。由總經理擔任主任委員，不定期親自進行檢討，檢視年度目標的執行進度。圖 4.4 為企業社會責任委員會之組織圖。

責任委員會之組織說明如下：

- ◆ 主任委員：總經理
- ◆ 核心委員：財會處、稽核室、人資行政處、行銷企劃處、商品企劃處等部門主管
- ◆ 功能小組幹事：相關部門二 / 三級主管

本公司已設定財會處為專（兼）職單位，負責企業社會責任政策、制度、具體推動計畫之提出及執行，並定期透過主任委員向董事會報告處理情形；自 2014 年起，寶雅自願每年編製企業社會責任書以協助利害關係人瞭解本公司企業社會責任運作狀況。



風險管理

寶雅於企業社會責任管理委員會下設立「風險暨資安管理小組」為執行風險管理之權責單位，負責協調相關部門進行風險辨識、評估、管制及監督。每年定期向企業社會責任管理委員會提出報告，並適時反應風險管理執行情形，提出必要之改善建議。

我們將風險分為四大面向：經濟、社會、環境和其他風險。各部門納入風險管理範疇中，透過清楚分類各項風險、訂定管理方針並設置相應的權責單位，進而辨識、衡量、回應、監控風險。主要的各項風險類型與權責單位如下表：

面向	風險類型	風險管理執行說明	權責單位
經濟	策略及營運風險	各部門制定營運和風險評估計畫，於每月策略會議追蹤營運績效，並依據市場競爭和消費趨勢變化，適時調整營運方向，以符合營運目標。	營業企劃處 行銷企劃處
經濟	財務風險	由財會處依據法令及市場變化，訂定各項策略、程序與指標，定期分析風險變化狀況並採取適當的因應措施，以降低公司整體潛在風險。	財會處 稽核室
經濟	市場風險	各事業單位依據功能執掌，針對重要政策、法令及科技變動，進行評估分析，並據此採取適當因應措施，以降低潛在經營風險。	董事會 總經理室
社會	資安風險	由資訊處依據法令、政策及科技之變化，制定資訊安全與危機處理程序。降低資訊系統因當機、資料損毀或遭入侵等，對公司營運產生的資訊處影響。並定期分析評估風險變化狀況並採取適當的因應措施，以降低潛在風險。	資訊處
社會	災害風險	由人資行政處依照法令訂定各項程序和指標，包含應變管理辦法及教育訓練制度等，降低因天災對營運的衝擊。	人資行政處
環境	氣候風險	由各部門依據其功能與氣候變遷相關的風險項目，並提出因應措施。氣候風險項目包括：相關法規之過度性風險，及增加極端天氣事件等物理性風險。請詳見第7章「環境」之說明。	各事業單位

稽核室透過風險評估及法令規範，擬定年度稽核計畫與自行檢查程序及方法，藉由稽核計畫及自行檢查作業之執行，不斷對以上各項潛在之風險進行控管，並定期將結果上呈董事會。

風險管理流程

本公司風險管理流程分為五個階段：風險辨識、風險衡量、風險監控、風險報告與風險回應。



各階段控管說明如下：

- 一、風險辨識：由風險暨資安管理小組與各相關部門，透過風險管理會議，辨識與營運相關活動之潛在風險
- 二、風險衡量：各相關部門依職掌內容評估各項風險因子後，應訂定適當之曝險衡量方法，俾作為風險管理的依據。
 1. 風險之衡量包括風險之分析與評估，係透過對風險事件發生之可能性及一旦發生時，其負面衝擊程度之分析等，以評估風險對公司之影響，作為後續擬訂風險控管之優先順序及回應措施選擇之參考依據。
 2. 對於可量化的風險，應採取嚴謹的統計分析方法與技術進行分析管理。
 3. 對其他目前較難量化的風險，則透過文字的描述表達風險發生的可能性及其影響程度。
- 三、風險監控：各部門主管對於職掌範圍及管理流程所面對之各項風險管理之執行情形，應隨時監督管控，並適時採取必要之措施。
- 四、風險報告：為充分紀錄風險管理程序及其執行結果，風險暨資安管理小組應至少一年一次向董事會報告風險狀況以供管理參考。
- 五、風險回應：對於所面臨風險應採取以下適當之因應措施：
 1. 風險迴避：採取措施迴避可能引起風險之各種活動。
 2. 風險降低：採取措施以降低風險發生後之衝擊及（或）其發生之可能性。
 3. 風險分攤：採取移轉之方式，將風險之一部或全部由他人承擔。例如保險。
 4. 風險承擔：不採取任何措施改變風險發生之可能性及其衝擊。

誠信經營

寶雅本著誠信經營之理念，制定了相關「誠信經營守則」、「道德行為準則」及「誠信經營作業程序及行為指南」等落實企業社會責任之政策，供董事、經理人及公司全體同仁遵循，以提升企業由上至下之行為素養及從業道德。

寶雅對內每月於全員大會進行誠信經營月訓導讀，宣導其觀念及政策。對外與供應商合作部分，本公司要求供應商履行合約時秉持誠信原則，不得違反公序良俗方式。如有違反法律規定，違反食安相關法令政策，且對環境與社會有顯著影響或損害時，本公司有權終止或解除該契約。此外，供應商合約書內明定商業賄賂條款，我們堅決反對任何形式貪腐與賄賂，為避免圖利特定人士，於道德行為準則中明確規範不得藉由第三人提供、承諾、要求或收受任何不正當利益，並指定稽核室為專責監督單位，進行相關作業及執行監督。針對違反道德行為準則之個案，公司依個案情節進行懲處並公告之，2020 年度並未有員工違反道德行為準則之情事。

若外部利害關係人有發現任何違反誠信經營之情事發生，本公司提供免費客服專線、電子信箱、facebook 社群網站及投資人服務連絡窗口，使得各利害關係人可即時向管理階層反應並提出意見。當公司接受到訊息後，會將其傳送至對應之專責單位，並要求專責單位在指定時間內回報進度並做內部檢討。

提升資訊透明度

外部投資人需仰賴公司內部之資訊提供，以進行投資決策及評估，故資訊揭露可說是公司治理機制之重要一環。公司資訊透明度愈高，外部治理機制愈得以落實，而公司透明度的提昇也可以增加公司價值、降低籌資成本。

自 2014 年開始，寶雅積極提升資訊透明度，除遵循現行法規要求進行資訊揭露外，亦規畫自願性揭露指標。以下為寶雅各項資訊之揭露方式：

☀自願性揭露

- ① 於年報中，自願揭露個別董事之酬金
- ② 於股東會，自願推動電子投票制度
- ③ 自 2014 年起，自願每年編製企業社會責任報告書

☀中英文訊息

- ① 各項重大訊息
- ② 董事會決議事項
- ③ 公司重要內部規定
- ④ 財務報表
- ⑤ 企業社會責任報告書
- ⑥ 法說會簡報
- ⑦ 股東年報、開會通知書、議事手冊

☀資訊透明

- ① 建立中英文官方網站
- ② 提供財務公告時程
- ③ 更新最新版之年報及財報
- ④ 提供股務代理機構資訊 / 投資人服務信箱 / 發言人及代理發言人聯絡方式
- ⑤ 更新股東會相關資訊
(股東年報、開會通知書、議事手冊)

☀法人說明會

2020 年，寶雅參與外部舉辦之法人說明會共計 17 次；並將法說會時程及會議簡報揭露於官網

維護股東權益及平等對待股東

a. 設置投資人及公司治理專區



寶雅於中文及英文官方網站，皆設置投資人及公司治理專區，提供即時查詢之服務。該專區亦提供財報／年報、各項規章及董事會／股東會決議等訊息，以確保投資人進行決策前，能充分了解公司營運方針及概況。

b. 建立發言人制度及 IR 窗口

寶雅除委由股務代理機構（華南永昌綜合證券股份有限公司）代為處理相關業務外，並依發言人管理辦法設置發言人及代理發言人。透過發言人執行資訊之發佈、處理股東建議或糾紛，並遵循公司治理相關守則確保股東權益。此外，寶雅亦設置投資人聯絡窗口，以詳細答覆個人股東問題。



c. 推動電子投票

為維護股東權益，與股東充分溝通，寶雅針對股東常會之各項承認案及討論案，皆採逐案票決之方式。2015年起，寶雅自願採用電子投票，以期提高股東自決精神，健全公司經營體質。2020年度電子投票率為78%，整體投票率達91%。

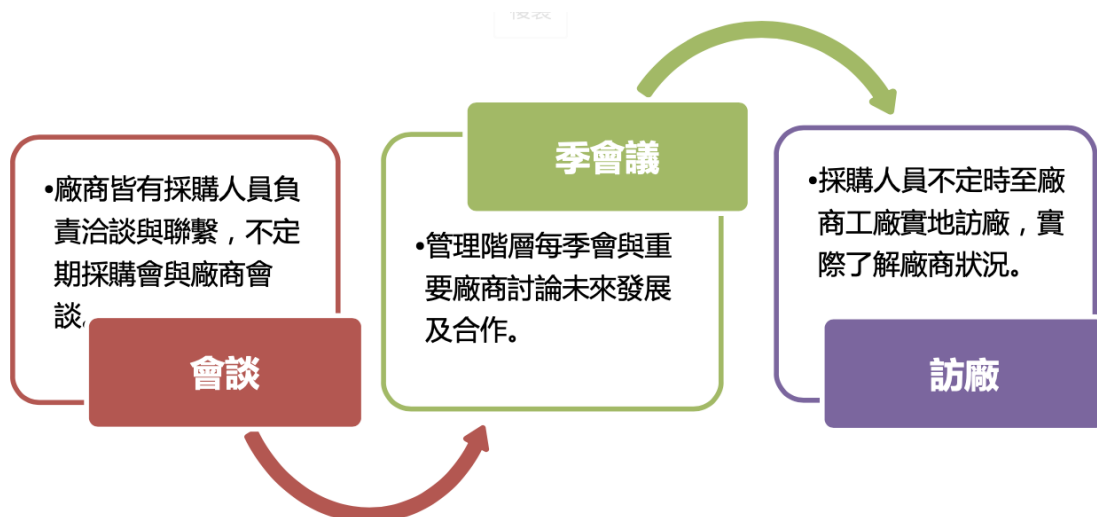
05 產品



5.1 供應鏈管理

寶雅商品來源均和國內廠商採購，並無直接進口商品，故無匯率風險。合作中的供應商超過 400 家，涵蓋國內外大廠與中小企業等。單一供應商進貨佔比均低於 5%，無集中進貨風險。並與策略供應商共同開發新商品以因應消費者和市場需求改變。

寶雅提供六萬多項產品，提供顧客多元化選擇。並於 2017 年導入自動化物流中心，提升庫存效率和營運效率。兼顧消費者多元選擇以及合理庫存水位控管。同時建構競爭壁壘，與對手產生差異化。



產品安全及食品安全

寶雅有六萬項商品，具有完善進貨和上下架查核機制並逐年強化流程。2016 年曾發生販售過期品事件，寶雅汲取教訓進而強化異常品稽核流程，後續無相同事件發生。圖 5.1 為寶雅每月執行品質查核之流程圖。每日商品上架時，人員會逐一檢查商品標示及品質，區域經理和稽核單位也會定期到各分店檢查及隨機抽查商品。若商品有任何疑慮，會先將疑慮商品下架，直到確保商品品質無虞，才能再次上架。

進貨品質控管方面，寶雅制定完善供應商管理流程，與供應商簽訂「供應商合約書」之前，會進行資料審核並訪廠，以了解供應商之生產環境、流程及營運概況。寶雅會要求所有供應商遵守相關法令，如商品標示法，並透過採購部門之檢驗和稽核機制，確保商品符合法令。近年隨著環保意識興起，寶雅也鼓勵供應商進行第三方認證或減少包裝。

2020 年無因食安問題遭主管機關罰款情事；經本公司自行查核之違反公司標準作業程序之事件皆已由相關單位調查詳情、經改善處理完成，並無造成重大損害或後續影響之情事，亦未銷售任何禁止或爭議性產品。

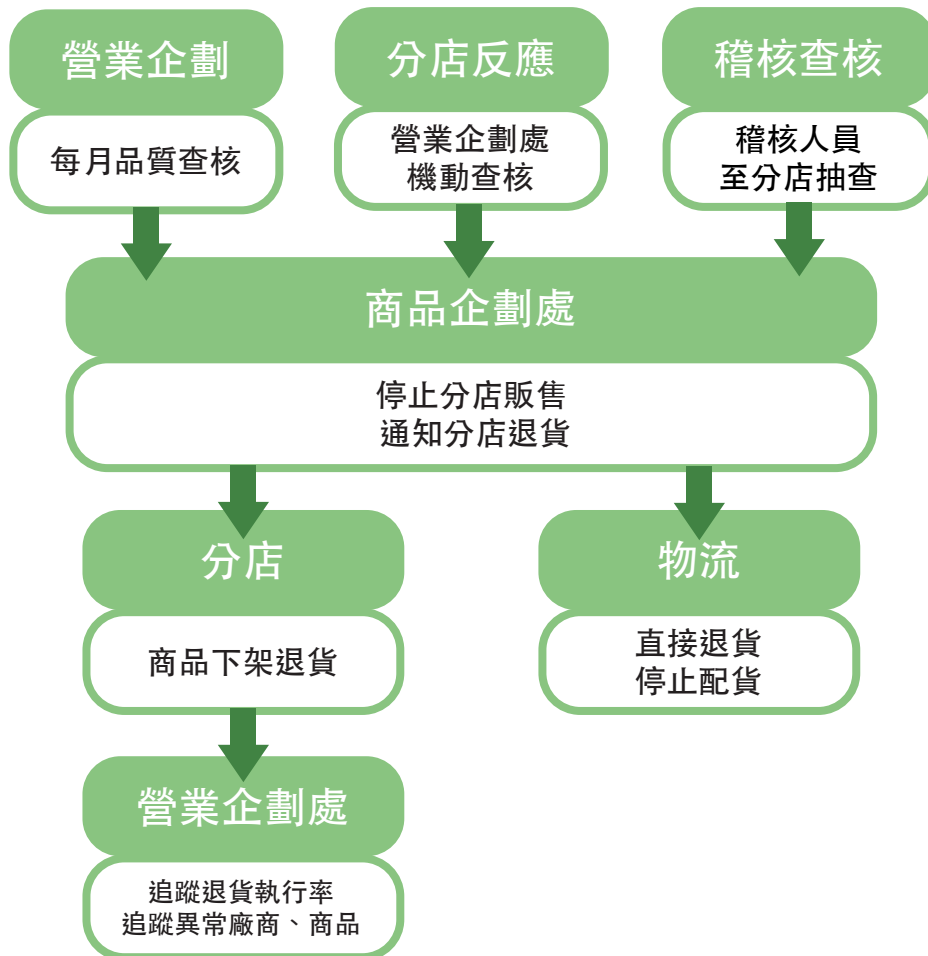


圖 5.1 寶雅每月執行品質查核之流程圖

供應商協同合作

寶雅藉由銷售數據分析及顧客焦點訪談，掌握市場趨勢，與供應合作進行自有商品或獨家商品開發及生產。為增加供應商開發意願，寶雅與供應商約定進貨數量保證，並將市場反應回饋給供應商以優化商品開發。在良好的供應商協同合作下，消費者能購得想要的商品，供應商能獲得更高的商品銷售，寶雅亦能提高業績與顧客滿意度，如此創造寶雅、顧客及供應商三贏的局面。



圖 5.2 供應商協同合作模式

精準訂購

寶雅致力於訂購精準化，以減少「大量訂購，大量退貨」對供應商帶來之負面影響及營運風險。寶雅內部建置自動訂購系統，該系統根據分店實際銷售量建議訂購量，並由分店各產品部門人員依據不同報表檢視該訂購量是否具合理性。最後，店經理會依據檢核之報表審查訂單以求精準訂購。



供應商企業社會責任規範

寶雅屬於個人美妝生活用品專賣店，包含國內外美妝保養品、開架及醫美保健品牌、各式帽襪、內著服飾、百搭配件、生活良品、居家美學、各國休閒食品飲料、繽紛飾品、品牌專櫃等多元品類，提供多達六萬多項的優良嚴選商品。寶雅秉持一貫地服務熱誠，提供顧客最專業便利的購物體驗、豐富精彩的購物環境以及滿足顧客一次購足所需用品的期待。但在追求賣場的商品豐富陳列之餘，寶雅仍不忘善盡社會責任之責，亦會導入包括下列訴求之產品：

1. 健康無染、無漂、無泡化學劑系列衛浴織品：在規劃商品採購時，會依供應商生產程序是否符合要求，尋找合格廠商。
2. 產品配方原料之管制：本公司 OEM 製造之自有品牌保養品，在製造過程中不得隨意更換配方原料，也不得隨意添加對人體有害之化學溶劑。
3. 在地採購：儘量採用台灣當地有特色地區的商品，如寶雅多係向台灣襪子的故鄉 - 彰化社頭地區的工廠進行採購。
4. 主要供應商包括 P&G 寶僑、巴黎萊雅、嬌生及耐斯等係致力於推行企業社會責任之企業，例如：P&G 寶僑致力將其環境保護政策貫穿每一個專案，把永續發展的原則落實到日常工作中；嬌生一直以來即採用嚴格周密的安全保證程序，以確保其所製造的所有嬰兒和個人護理產品的安全與品質；耐斯企業符合 ISO-9001、14001 雙認證，符合環境管理系統標準。

寶雅均要求供應商履行合約時應秉持誠信原則，不得違反公序良俗。詳細之供應商企業社會責任規範可參閱本公司官網。寶雅進一步推動供應商管理政策，要求供應商在環保、職業安全衛生或勞動人權等議題遵循相關規範，落實供應商企業社會責任，如有違反法律規定、違反食安相關法令政策，且對供應來源社區之環境與社會有顯著影響或損害時，本公司有權終止或解除該契約，如因此造成寶雅損害或商譽受損時，寶雅亦會進一步求償。

5.2 商品管理與顧客服務

寶雅始終以「成為顧客更喜歡的寶雅」目標邁進。我們重視商品品質與安全及消費者的購物所需，致力提供最舒適、安全、方便的購物環境及優質安心的產品。面對虛實整合趨勢，寶雅亦推動電子商務，滿足顧客多元化的需求。

商品品質與安全

為了解顧客需求，並讓顧客滿意，寶雅針對具代表性之顧客群，定期舉辦焦點訪談及隨同購物，以即時更新消費者需求。每年，寶雅替換近 20~30% 品項，商品政策強調引進「安全性、高品質、更符合消費者之產品」。

寶雅在供應商契約書中，明文要求供應商應確保商品品質，禁止商品仿冒、偽造等等之情事，恪遵相關法令規定。同時，寶雅定期檢查賣場與倉庫，將即期、破損、品質瑕疵、商品標示不全... 等問題商品下架，總公司營業企劃及稽核部門皆會不定時巡查分店。若商品有任何問題或疑慮，必須先下架且暫停販售，待確認商品安全無虞後，才可上架。

商品標示

寶雅嚴格要求供應商所提供之商品，必須符合商品標示法，使消費者能夠瞭解商品並能正確使用以確保安全。針對進口商品，寶雅要求附上中文標示及與原文標示內容一致之說明書；若該進口商品或服務於原產地有警告標示，亦應附上。

寶雅營業企劃處會定期於分店檢查商品標示，若有疑慮將與供應商確認並要求改善，持續發生問題之廠商將被汰除。

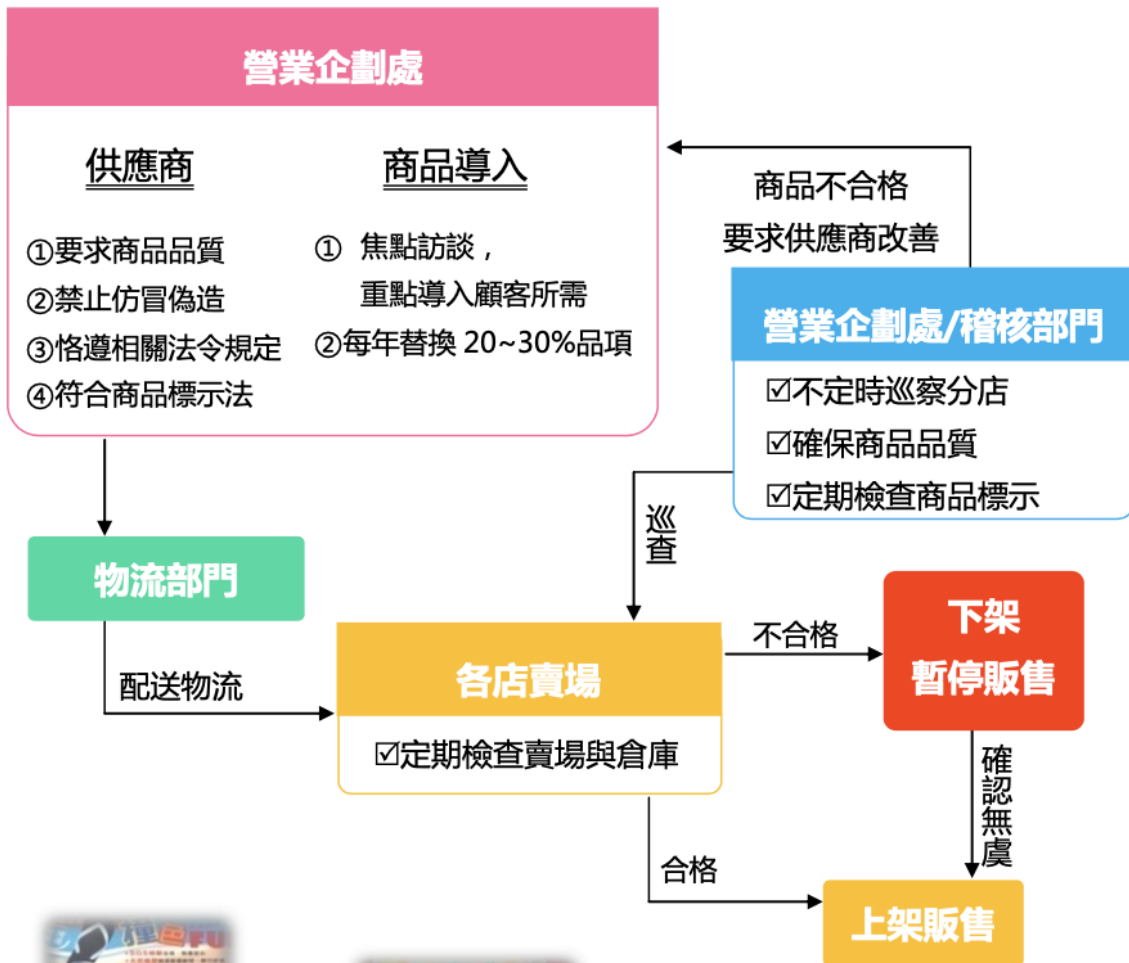
在賣場中，商品皆有標示售價，每月分店皆會依特價商品之售價，定期維護更換標示卡片，讓消費者能清楚知道商品之售價，保障消費者權益。



圖 5.3 寶雅之焦點訪談及隨同購物調查



商品品質安全之管理流程



撞色橡膠人字拖
經 SGS 檢驗合格,
無毒安心之商品



果甘系列-水果乾
為新鮮原料製作,
無人工添加零食



不鏽鋼保溫瓶
304 材質，能耐
酸鹼，具安全性



**環境海洋友善
防曬油商品**



店鋪營造及賣場安全

寶雅始終秉持「服務第一，客戶至上」的理念，致力提供顧客完善服務，2017年推出第五代店型，增設自由試妝區、彩妝區及品牌醫美專區。2018年推出第六代店型，藉由客製化窄貨架，於相同坪數擺放更多品項，滿足顧客一站式購足的需求。近兩年不斷持續優化調整，配合不同地緣發展如學區店、社區店、商圈店等，帶給顧客更好的體驗。

店鋪工程部門會定期檢查、巡視並維護分店設備，以確保賣場安全。每年不斷提升賣場購物環境及安全設施改善，讓顧客擁有更優質的購物體驗。

第五代店：



設置 Makeup Zone

規劃自由試妝，
便利選購彩妝用品的彩妝區



品牌醫美專區

規劃專業形象品牌醫美專區

第六代店：



縮窄貨架

縮窄貨架設計，擺放更多品項

一站購足

提供多達六萬種商品，多樣化的商品，
滿足顧客一站購足的需求

寶雅賣場安全預防措施：

- ☑於賣場安全中，為因應所有可能產生之風險，寶雅提前準備並預防危險之發生；除了對分店人員加強宣導公共安全及消防安全觀念外，寶雅也為顧客投保公共意外險。若顧客於任一寶雅分店中發生意外，分店人員會陪同就醫，並申請理賠，以保障顧客之人身安全。
- ☑店鋪工程部門定期巡視維護分店設備，若有分店設備損壞，店鋪工程部門人員將立即進行維修。



為避免貨架中電線脫落、破損，於貨架內層中有保護電線之溝槽。



壁面貨架強化架構，防止貨架因地震搖晃而崩塌。



分店配置滅火器、消防栓、防煙垂壁、排煙機、逃生口、分店配置圖等設施。

分店經營查核制度

截至 2020 年底止全國總店數達 281 家，其中包含寶雅 260 家與寶家 21 家，為確保各分店保持穩定的服務品質，寶雅建立了完整的分店經營查核制度，以期有效控管各分店缺失。針對待改善分店，寶雅將會加強人員教育訓練，優化及調整作業流程、提升寶雅整體服務品質及親切專業形象。

Step 1

服務品質稽核

寶雅定期以神秘客方式來檢視服務人員對產品瞭解之程度、相關諮詢服務之提供、產品售後服務及與顧客良好的互動關係等是否符合標準並確實落實。

Step 2

標準作業程序 (SOP) 評核

每月定期針對各分店進行 SOP 評核。SOP 評核內容包括基本面向、陳列面、政策面以及庫存面四大面向，並根據各面向執行狀況以及落實程度，予以評分與分級。

Step 3

分店 KPI 會議

為每月單店績效檢視會議，由總經理主導，營企處及財會處人員共同參與。透過損益分析及單店營運報告，以確認單店問題及改善方向。



Step 4

單店經營輔導制度

針對 C 級分店，寶雅將安排改善經理進行單店輔導，並於每月分店 KPI 會議中追蹤執行成果。輔導事項將持續到單店經營已明顯改善且評核成績符合標準為止。透過輔導制度，能夠有效提升店長之訂購技巧、商圈經營、分店損益分析能力，並將營運經驗予以分享及傳承，以豐富寶雅知識庫。



完善的分店經營查核制度，能有效控管分店品質，同時培育更優秀的店長及分店人員，以下為顧客回饋小分享：

永和中山店

2/3 客服人員接獲顧客鄭小姐 email 表揚

只是想跟樂華夜市附近的寶雅服務人員們說聲謝謝，謝謝你們願意將目前有的口罩都拿出來銷售，並且安撫等候多時的客戶，也耐心解釋目前口罩狀況；雖遇到不理性的客戶，主管也立馬出現解釋，辛苦了，真的很謝謝你們。

新莊建國店

2/1 客服人員接獲顧客陳先生 email 表揚

我於今天到貴公司新莊建國店購物，不慎將手機掉在該店，該店的收銀小姐聯絡本人去領回，因高興致謝時忘了問姓氏，故請貴公司代顧客的我再轉達謝意，也謝謝貴公司有服務良好的員工。

台南金華店

4/6 客服人員接獲顧客梁先生 email 表揚

某晚我在這邊遺失物品，隔天早上詢問他們，整體的店員們互相交接配合得很好，到了晚上收到通知，晚班店員有幫我留著，請我去拿，感謝你們。

潮州新生店

8/17 客服人員接獲顧客林小姐 APP 表揚

潮州的寶雅收銀服務人員介紹的面膜好好用！而且我有買很多東西，提不出去也會幫忙，很讚！



電子商務計劃

電子商務在台灣發展已超過十年，近兩年因疫情加速發展並改變消費者支付和消費習慣。寶雅自 2020 年開始規劃三年 OMO 虛實整合計畫，將結合線上線下門市以提供消費者更便利的購物體驗。

2021 年我們改版 POYA APP 並增設數位行動支付功能 POYA PAY，除消費者能快速獲得行銷活動、線上 DM 等訊息外，亦提供結帳介面並累積點數。於 2021 年六月推出 POYA BUY 寶雅線上買，除了宅配和超商取貨之外，未來尚能在全台 300 多家寶雅和寶家門市取貨，立基於實體通路優勢，以全通路策略進一步提升消費者體驗。



圖 5.4 POYA PAY 及 POYA BUY 手機介面

顧客個人資料保護管理政策

為保護消費者個人資料，設立以下顧客個人資料保護管理政策，透過嚴謹之技術及程序管理，充分保障資訊安全。經查寶雅 2020 年無資訊外洩之情事。

寶雅為配合政府「個人資料保護法」(下稱「個資法」)的實施，寶雅謹將顧客個人資料的使用維護事項聲明如下：

◆顧客個人資料之蒐集、處理及利用

(1) 寶雅基於契約或類似契約履行事項、行政管理、資訊提供、統計調查及分析，及其他合於寶雅營業活動所需之特定目的內，蒐集顧客個人資料(資料類別請參照法務部公布「個人資料保護法之個人資料類別」代號 C001、C003、C011、C021、C038 等(包括姓名、身份證字號、出生日期、性別、婚姻狀況、聯絡方式、職業等之個人資料))。

(2) 寶雅就顧客個人資料僅在上開特定目的內，於台灣地區(包括澎湖、金門及馬祖等地區)，供寶雅及協力廠商以合法合理方式利用，並以完成上開特定目的或執行業務所必須之期間為個人資料利用期間。

(3) 顧客得選擇是否提供上開個人資料予寶雅；然而，當顧客提供之個人資料未臻完備時，將可能影響前述特定目的之遂行，亦影響顧客後續相關權益。並同意以電子文件作為表示個人資料保護法令或其他法令所規定書面同意之方法。

◆顧客個人資料之當事人權利顧客得透過網路或電話(於寶雅客服信箱反應或洽服務專線 0800-033-168)，或親洽全省各門市進行個人資料查詢閱覽、製給複製本，並補充或更正，或請求寶雅停止蒐集、處理、利用或刪除顧客個人資料，或停止寄發資料或資訊。

◆個人資料保護政策 寶雅將盡力以合理合法之技術及保護程序，保障顧客個人資料。同時，寶雅分別就組織管理、環境管理及作業管理上作周全管理，營造充分保障個資安全的服務環境，以杜絕個人資料外流的疑慮：

(1) 組織管理：寶雅內部設立個資保護小組，並建立個資風險評估及管理機制與個資檔案安全維護計畫，規劃個資蒐集處理及利用程序及業務終止後之個資處理方法，設置緊急應變程序及當事人行使權利之聯絡窗口，且落實員工個資教育訓練以及相關獎懲制度，以有效執行個人資料保護管理政策。

(2) 環境管理：依據作業內容性質，實施必要之門禁管理。就個資的儲存媒體妥善保管並建置相應的防災設備。

(3) 作業管理：界定個人資料之範圍，定期清查公司個資檔案並建立清冊，於作業電腦相關設備上設定認證機制、紀錄機制及警示機制，並定期測試前揭機制的有效性及穩定性，同時對外妥善監督受託機關，並將個資保護列為稽核項目。對於任何可能侵害顧客權益的措施，寶雅於知悉後必立即改進，並隨時歡迎指正。

06 育才、惜才

寶雅除了重視市場競爭力及企業的營運表現外，亦不遺餘力地投入社會責任，以維護其他利害關係人的權益。員工是寶雅重要的資產，擁有優秀的員工是寶雅迅速成長的重要因素。寶雅透過完善人力資源制度，提供員工合理且公平的薪資福利，舒適且安全的工作環境，透明的升遷管道，及定期的教育訓練，以把握與培育人才，與寶雅共同成長。

此外，寶雅重視人權的維護，自願遵循國際人權標準，禁用童工、禁止強迫勞動、協助員工維持身心健康及工作生活平衡等。寶雅亦重視性別平等，2020 年女性員工占總員工數約 76.7%，女性主管占比 73.6%，顯示寶雅提供工作環境及人才運用上重視性別平等，寶雅並提供生理假、家庭照顧假、哺乳時間等福利，以期提供女性員工一個友善的工作環境。

6.1 人力資源概況

截至 2020 年 12 月 31 日，寶雅家族共有 4,495 成員，平均年齡為 29 歲。寶雅女性員工佔比 76.7%，而女性主管佔比 73.6%，均顯示寶雅在提供工作環境及人才運用上重視性別平等。寶雅雇用員工不因種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、性傾向、婚姻、容貌、五官、年齡、身心障礙或以往工會會員身分而予以歧視，亦積極雇用已婚及因家庭離開職場之二度就業女性員工。

2020 年寶雅總共晉用 57 名身心障礙員工，占總員工人數 1.27%，優於法定比例，同時寶雅晉用 72 名原住民員工，占總員工人數 1.6%。

員工結構 (2020 年 12 月 31 日在職人數)

全台共 4,495 位寶雅伙伴



① 地區別：



北區	499	1,343
中區	183	872
南區	182	629
高屏區	182	605
合計	1,046	3,449

② 依員工年齡：



<21 歲	91	314
21-30 歲	495	1,845
31-40 歲	327	899
41-50 歲	106	338
>50 歲	27	53

③ 依員工學歷：



國中及以下	16	38
高中/職	186	899
二專/三專/五專	74	246
二技/四技/大學	742	2,234
研究所	28	32

④ 依員工類別：



高階主管	63	74
中階主管	160	132
基層主管	213	1011
一般員工	610	2,232

* 女性主管佔比約 73.6%
(此占比為女性主管人數 / 主管職總人數)

⑤ 依新進/離職員工：



	新進員工				離職員工			
	北區	中區	南區	高屏區	北區	中區	南區	高屏區
<21 歲	65	20	11	16	71	24	11	15
21-30 歲	271	78	75	70	233	96	83	59
31-40 歲	89	24	13	22	75	26	11	17
41-50 歲	23	4	1	4	19	3	1	1
>50 歲	0	0	0	0	0	1	1	0



	新進員工				離職員工			
	北區	中區	南區	高屏區	北區	中區	南區	高屏區
<21 歲	200	89	56	46	191	104	53	42
21-30 歲	712	376	196	202	631	369	196	226
31-40 歲	179	61	31	45	154	68	38	53
41-50 歲	55	15	6	8	47	18	7	9
>50 歲	9	0	0	1	9	0	0	1

2020年寶雅店數增加至281家，為了支應新開店及未來展店，寶雅對於人力需求日益提高。在人才招聘部分，寶雅秉持公平、公開、公正且有效率之招募，依據專業能力與經驗遴選優秀適任之人才。另一方面，為了提高顧客價值與提供顧客更完善的服務，寶雅期待員工能具備工作熱忱，並與寶雅共同努力成長。然而，快速變動與高度競爭的工作環境，導致人力部分流動，上表為依地區、性別、年齡區分之新進及離職人數。

6.2 職業安全與健康

完善的工作環境

寶雅致力於改善員工辦公環境，2018年台北總公司為求提供員工更舒適的環境及工作場所，進行搬遷。嶄新的辦公室、茶水間及會議室增加便利性、機動性，同時也提升了工作氛圍。為提供分店人員便利的工作休息空間，於分店設置微波爐。寶雅亦早於政府規定自發性設置具隱密與安全之哺乳室，並提供冰箱、沙發等設備，增加環境功能性及便利性，使產後重返職場的同仁能同時兼顧家庭與工作。

寶雅正職員工均依法辦理勞工保險、就業保險、全民健康保險，並依相關法令享有保險給付權利。對於員工生育、傷病、殘廢、老年、死亡等之給付，亦由本公司依「勞工保險條例」、「就業保險法」及「全民健康保險法」，由本公司辦理轉請勞保局及健保局給付。

工作環境安全是公司責任的一部分，因此除了對分店及總公司舉行消防安檢、維護各項設施之完善與安全外，寶雅亦會派專業檢修人員至全省分店的幹部宿舍查驗其公共區域、家電安全、熱水器設備與防火設備，以維護宿舍衛生安全。

為了宣導職務安全觀念，寶雅針對店舖工程部的相關人員，每年定期提供勞工安全訓練課程，讓員工能夠重視自身安全，並降低意外之發生。2020年勞工安全訓練上課時數共1,290小時。

本公司依職業安全衛生有關法令，辦理安全衛生工作，防止職業災害發生，保障員工安全與健康；寶雅針對每一分店進行改裝新建時，至少會投保兩千萬以上之工程相關責任險，現場會有工地主任進行監工和安全管理，若有意外發生，會由工地主任陪同就醫，並申請理賠。此外，施工期間(約兩個月)，場地皆使用防護欄，防止民眾進入。事故統計記錄和報告負責單位，為人資行政處負責。透過各項安全衛生管理計畫，2020年寶雅無發生因公司設施、政策或工程導致外部或在職員工死亡之重大職災，同期也無員工發生職業病的案例。

2020年工傷統計資料		
總工作日數	1,151,340	
總經歷工時	9,210,720	
總損失工作日數	487	
失能傷害種類 (人數)	總計	51
	死亡	0
	永久全失能	0
	永久部份失能	0
	暫時全失能	51

年份	2020			
	上班期間		上下班車禍	
傷病類別	男	女	男	女
性別				
北	3	5	4	6
中	0	1	0	6
南	2	2	1	5
高屏	1	5	2	8
總人數	6	13	7	25

6.3 員工訓練與發展

寶雅十分重視人才的養成及培訓，藉由定期的教育訓練課程及線上學習平台（如圖 6.1），提供員工即時性的訓練與交流學習，進以提升員工的能力。課程類別請參照下表。

為因應寶雅中長期發展計畫之快速展店人才培訓需求，規劃完整、標準化的培訓機制，以師徒制的方式學習，並建立內部講師傳承制度，提供完善的學習環境與平台，協助內部同仁於短期內完成受訓並展現實質成效於工作上，順利獲得晉升機會，達到雙贏的成果。

2020 年共開課 84 堂！

**上課員工數 2,396 人
較去年成長 56%。**



圖 6.1 E-learning 線上學習平台

寶雅 2020 年度教育訓練之各項成果如下：

課程名稱	課程時數	開課堂數	男	女	總上課時數
OJT 考核	7	36	310	855	8,155
課長評鑑	7	28	230	590	5,740
店副理評鑑	7	20	138	273	2,877
合計		84	678	1,718	16,772

課程名稱	班次	男	女	總人時	總費用 (元)
基層訓練	36	310	855	8,155	1,873,200
主管評鑑	48	368	863	8,617	

完善培訓系統及升遷制度

員工透過完整的升遷規劃、標準化的培訓機制，在完成受訓後，展現實質成效於工作上，經評鑑就有機會獲得晉升的機會。圖 6.2 為寶雅之培訓系統及升遷制度。



績效管理制度

寶雅建立完善的績效評估制度，透過目標制定讓員工與公司的目標一致，並讓員工能夠依循該制度檢視自己的目標達成率。

寶雅不以學歷或資歷作為升遷依據，寶雅重視員工的能力，強調「能力給薪」，根據員工的能力給予相對應的薪資報酬。各部門主管對所屬員工每年考核二次，不同的職務訂定不同的考核制度；員工針對本期工作事項、各部門 KPI 事項、下期工作目標進行員工自評，考核結果作為升遷、獎金及加薪之依據，並透過績效目標設定及績效考核面談，發掘其才能、適任傾向，進而落實公司目標。



圖 6.3 九個 KPI 等級評核項目：

(財會處 KPI 範例)

- ① 解決問題及改善能力
- ② 專案提出及執行
- ③ 財務預測及分析
- ④ 日常作業完成度
- ⑤ 工作態度

退休制度

寶雅有完善的退休金制度，透過提撥足額之退休金準備，能讓員工未來無後顧之憂。本公司適用舊制員工根據勞動基準法之相關規定訂立勞工退休辦法，由公司委請精算師精算後，每月按薪資總額之 2% 提列勞工退休準備金，並專戶儲存於台灣銀行 (原中央信託局)，退休金之給付計算方式悉依據勞工退休辦法之規定給付。選擇新制及適用新制員工，依勞工退休金條例規定，每月退休金之給付計算方式依工資之 6% 提撥至個人退休金帳戶中。

寶雅公司人權政策

寶雅公司恪守台灣及各營運據點所在地法規，支持並自願遵循《聯合國世界人權宣言》、《國際勞工組織基本公約的核心勞動標準》、《聯合國全球契約》及《聯合國企業和人權指導原則》等國際公認之人權標準，有尊嚴的對待及尊重現職同仁、契約及計時人員、實習生等，加強提升內部同仁與利害關係人的人權意識。

人權政策

- 提供員工有尊嚴及安全的工作環境
- 杜絕不法歧視以確保工作機會均等
- 禁用童工
- 禁止強迫勞動
- 協助員工維持身心健康及工作生活平衡
- 定期檢視及評估相關制度及作為
- 保持獨立申訴機制暢通，以提升關注
- 努力避免與他人共同侵犯人權
- 建立完善的客戶個人資料保護管理制度，維護客戶的隱私與權益

員工關係管理

員工溝通

寶雅遵循各項勞動法令之規定致力於員工待遇、福利及工作環境的提升，並積極建立與員工間暢通的雙向溝通管道；包含日常口頭反應、每月召開全員大會及營業 ABC 會議、透過電子平台及內部網絡，如 EIP、Notes 與 Connections 平台與員工進行有效的雙向溝通，除讓員工了解公司經營管理活動和決策外，員工意見也皆能得到充分的重視與改善。

平等工作權

寶雅積極推動健康、平等的兩性工作環境。為保護員工免於性騷擾，本公司致力改善就業場所設施、鼓勵員工參加性騷擾防治之教育講習並於工作規則中訂定「性別工作平等及性騷擾防治」處理要點，以防治性騷擾事件之發生、保護被害人權益。於要點中提供員工受理性騷擾申訴之管道，並指定專人負責協調與處理。

申訴機制

寶雅設有員工意見信箱、0800 免付費電話及「員工申訴處理制度」，博採員工之建議，建立制度化的溝通與申訴管道，並對員工的疑惑與期望，做合理適切的答覆與處理。員工意見申訴方式如下：

- 一、員工如以口頭申訴，應由各部門受理人員作成紀錄，立即呈報處理。
 - 二、員工如有權益受損，或有其他意見時，得以申訴表或其他書面直接依本公司申訴辦法循行政系統，提出申訴事項，各單位主管應立即查明處理，或呈報處理，並將結果或處理情形函覆申訴人。
- 為追求公司誠信經營發展，寶雅鼓勵員工舉報違法違規情事，並於人事規章中規定進行匿名檢舉以保護檢舉人，亦於道德行為準則中明訂保密方式；相關單位接獲舉發後即進行證據收集及深入調查，並以保密方式處理呈報案件。

人權保護

寶雅對於員工一視同仁，不因性別、年齡、種族、膚色、宗教、黨派、殘障等情況歧視員工，保障員工「人人有權享受平等保護，不受任何歧視」。2020 年，寶雅未有任何歧視事件。

寶雅的營運活動及投資協議內容皆遵循各國法規辦理，故並未另載人權條款於合約書中。

寶雅重視人權保護，並要求所有人權相關之議題皆遵循法令要求。

寶雅不雇用童工，2020 年報告期間，寶雅並未有任何使用童工之情事。

寶雅雇用員工前皆確保提供服務之人力及整體雇用條件皆屬自願性，故並無強迫及強制勞動之事件。

寶雅提供員工符合、甚至優於當地法令之最低限度工資與福利及提供員工有薪特別假、女性員工生理假及男性員工陪產假、不強迫員工之工時超過當地法令規定，並遵守加班工資要求或必要補償。當寶雅有勞基法第十一條情事時，預先與員工進行聘僱溝通，工作三個月以上一年未滿者，於十日前預告之；繼續工作一年以上三年未滿者，於二十日前預告之；而繼續工作三年以上者，於三十日前預告之。

6.4 員工福利與照顧

薪酬制度

寶雅在薪酬制度上，講求公平性，不因年齡、種族或性別而有所不同，各位同仁皆是同工同酬且優於政府最低基本薪資規定。然而，寶雅強調「能力給薪」文化，依據每位員工的專業知識、擔任職位及工作職責等客觀條件敘薪，並透過定期的綜合考績予以薪資調整。

除依個人績效提供營業績效獎金，讓表現優秀的同仁能獲得更好的激勵外，寶雅更以入股分紅方式與同仁共享經營成果，共創具競爭力的獎酬制度。另外，寶雅亦建立完善的退休金制度，透過提撥足額之退休金準備，保障員工權利。

類別	年度	2019	2020	成長率
非擔任主管職之全時員工人數		2,696	3,168	17.5%
非擔任主管職之全時員工薪資平均數 (仟元)		465	477	2.6%
非擔任主管職之全時員工薪資中位數 (仟元)		406	409	0.7%

* 備註

1. 公司屬零售業直營型態 (非加盟) 的自助型賣場，有 90% 人力屬第一線服務人員 (含 33% 計時人員)。且因大規模展店，晉用高比例新人及職場新鮮人予以培訓，影響平均薪資。
2. 公司每年依員工績效考核結果予以晉升、調薪。
3. 皆優於最低薪資水準。



寶雅女性員工佔比約 77%，為保障員工權益，寶雅提供「生理假」、「家庭照顧假」、「產假」、「陪產假」、「哺乳時間」及「留職停薪辦法」等。總公司亦設有兼具便利性、隱密性與安全性之哺乳室，供女性員工使用。

生理假

女性員工因生理日致工作有困難者，每月得請生理假一日，全年請假日數未逾三日，不併入病假計算。生理假為半薪假，不視為缺勤，故不影響全勤獎金及考績。

家庭照顧假

寶雅員工於其家庭成員預防接種、發生嚴重之疾病或其他重大事故須親自照顧時，得請家庭照顧假，全年以七日為限，其請假日數併入事假計算。家庭照顧假不視為缺勤，故不影響全勤獎金及考績。

2020 年育嬰留停員工佔比及回職率

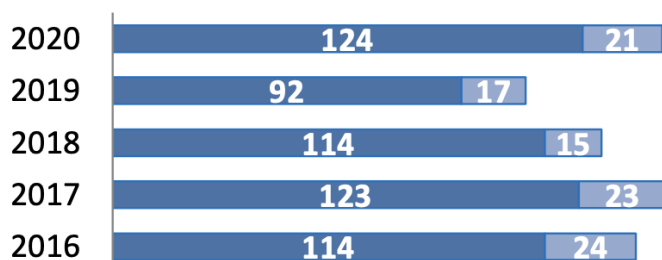
寶雅配合政府推動育嬰留職停薪制度，並提供且保障期滿復職員工恢復原職。若員工因家庭照顧需要，得請家庭照顧假或提出轉調需求，則主動協助員工復職後轉任至適當職缺。

截至 2020 年年底，育嬰留停員工回職率為 44%，部分員工仍處於留停階段，尚未達復職時間。少數員工因家庭關係，或個人生涯規劃，而期滿離職。

		
享有育嬰假員工數	21	124
實際使用育嬰假員工數	2	68
休完育嬰假後復職員工數	1	30
復職率	50%	44%

2016-2020年產假及陪產假人數

■ 產假 ■ 陪產假



福委會

寶雅依據職工福利金條例之規定，組織福利委員會，以辦理員工福利事項，並依公司營運狀況確實提撥員工福利金至福委會。近年來寶雅營收表現亮眼，福利金提撥金額也隨之成長，福委會將考量社會經濟狀況，每年檢視及調整各項福利制度及補助規劃。

07 環境

在 2020 年世界經濟論壇 (World Economic Forum, WEF) 發表的『全球風險報告』中，前十大風險中前五項皆屬於環境風險，包含『極端天氣』、『氣候變遷減緩與調適措施失敗』、『天然災害』、『生物多樣性損失與生態系統毀滅』，以及『人為環境災害』。其中，極端天氣已連續四年在風險發生可能性列為首位，更被視為最大風險。面對全球暖化、氣候變遷及水資源匱乏，身為地球村的一份子，寶雅重視能源使用與環境衝擊，確實掌控管理溫室氣體排放現況，擬定相關計畫，期減少溫室氣體排放，善盡企業責任。

7.1 溫室氣體盤查

2012 年寶雅開始進行溫室氣體盤查，並於 2014 年之後的企業社會責任報告書，持續揭露溫室氣體盤查結果，透過定期的溫室氣體盤查，寶雅有效控管因使用冷氣、公務車及外購電力所產生的溫室氣體排放，並進一步擬定節能減碳行動。下圖為此次溫室氣體盤查之相關資料。



報告書涵蓋期間

- ① 2015 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日
- ② 盤查該期間的溫室氣體排放量，並依各項盤查作業內容及結果進行揭露

組織邊界

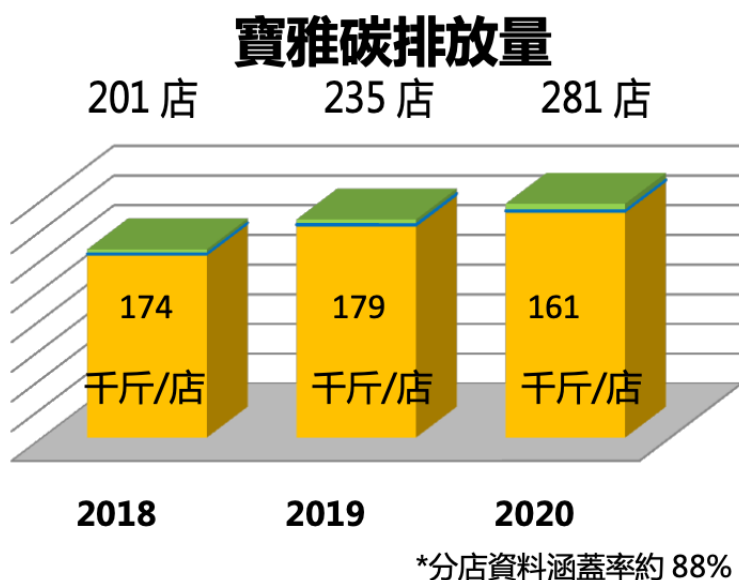
- ① 依據 ISO14064-1 標準進行盤查
- ② 盤查範圍包含：台北及台南總公司、南北物流、截至 2020 年底之 281 家分店

氣體盤查範圍

- ① 範疇一(scope 1)直接溫室氣體排放，來源：冷氣設備、公務車輛
- ② 範疇二(scope 2)能源間接排放，來源：外購電力自用

分店碳排放量

寶雅分店數，2020 年增加至 281 家，總碳排放量隨分店數增加至 39,363 千斤，平均每間分店數碳排放量約 161 千斤，單店平均碳排放相較 2019 年下降 10%。寶雅 2021 年碳排放目標設定為較去年度減少 3%，長期目標為每年較前年度節能減碳 2%。



溫室氣體盤查方法：

- ① 冷媒逸散採排放係數法
依溫室氣體排放係數管理表 6.0.1 版，排放因子選用住宅及商業建築冷氣機，計算冷媒逸散。
- ② 依固定源與移動源(燃料)CO₂ 排放係數之車用汽油計算燃油使用。
- ③ 電力使用，是依當年度外購電力排放係數計算碳排放。

類別碳排放量

以類別區分，寶雅碳排放主要來自：

- ① 逸散性溫室氣體排放，主要為使用冷氣設備所產生的碳排放量隨店數增加。
- ② 運輸移動式燃燒源排放，主要為展店需求、分店改裝活動及定期的巡店計畫。
- ③ 外購電力，主要為分店營運使用電力轉換後之碳排放量。

具體數據如下圖所示。

類別	碳排放量 (千斤) 及占比 (%)			附註說明
	2018	2019	2020	
逸散性溫室氣體排放源	654 2.07%	743 2.02%	1,100 2.79%	屬範疇一，為使用冷氣設備，所導致冷媒逸散
運輸移動式燃燒源	189 0.60%	275 0.75%	214 0.54%	屬範疇一，為汽油使用於公務車輛，所導致溫室氣體排放
外購電力	30,837 97.34%	35,695 97.23%	38,049 96.66%	屬範疇二，為外購電力自用，所導致間接性溫室氣體排放
碳排放合計	31,681	36,713	39,363	

7.2 用水與用電

一直以來，寶雅對於環境保護相當重視，不僅加強宣導用水、用電觀念，並透過流程改善、設備更新、電子平台導入...等方式，來擬定合適的用水、節能及節紙方案。珍惜與愛護水資源是寶雅重要的責任之一，水資源的管理措施與主要內容如下：

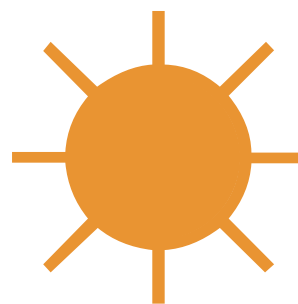
用水及節能方案

寶雅為一零售通路公司，水源主要來自台灣自來水公司，僅位於花蓮與高雄兩個營業據點有使用地下水。用水目的為一般生活用水。總部及各分店之用水僅供員工及部分消費者使用，對水源並未有顯著影響，使用後汗水均由下水道排放至河川及海洋。

2020年，寶雅平均單店用水量 ↓5.7% !

下表為 2018~2020 年用水量（單位為度數）：

年度	總用水量	平均用水量
2020	217,137	773
2019	192,646	820
2018	170,304	847



* 總用水量為寶雅總部及各分店之用水量總額。

變頻冷氣取代水塔式冷氣

2013年，寶雅開始導入新型的變頻冷氣（如圖 7.1）。並於 2014 年在新開分店中全面採用。目前 281 家分店中，77% 的分店是以變頻冷氣完全取代舊型的水塔式冷氣。透過淘汰換新的方式，導入變頻冷氣，逐漸降低水塔式冷氣之使用。



圖 7.1 分店導入新型變頻冷氣

省水裝置使用、檢視及修復

寶雅的部分分店有提供顧客化妝室服務，為了推行節水行動，寶雅於部分分店及總公司廁所張貼提醒小語（如圖 7.2），採購具省水標章之衛浴設備，並設立省水裝置，例如：省水水龍頭。

店鋪工程部門會定期派人檢視各分店及總公司的給水與排水設備，一旦發現任何異常或損壞，會立即予以修復，以減少漏水時所造成的水資源浪費。



圖 7.2
總公司推行
省水裝置及標語

用電及節能減碳方案

寶雅於自 2012 年開始調整分店用電辦法，針對招牌、分店營業用電與冷氣用電等等積極推動節能減碳，並於 2017 上半年陸續於分店導入 LED 照明，在持續推廣節能減碳措施下，2020 年，寶雅單店平均用電數為 254,044 度，較 2019 年下降 10%，較 2018 年下降 12%，較 2017 年下降 34%。

用電節能方案

- ☺ **分店導入感應式電能監控**
分店倉庫裝設「照明自動點滅裝置」，落實節能政策。
- ☺ **二樓透視設計 (如圖 7.3)**
採大片透明玻璃，高採光度，白天可減少電燈使用。
- ☺ **招牌感光控制器**
依照光線明暗度，自動開啟或關閉招牌燈。
- ☺ **採用 LED 燈具 (節能燈具)**
總公司及各分店採用 LED 燈具，並定期分批更換年限到期之耗能燈管，維持有效亮度及節約能源。
- ☺ **宣導節能理念 (如圖 7.4 及圖 7.5)**
鼓勵樓層四樓以下不使用電梯、中午休息時間 關閉電燈、出入倉庫隨手關燈及風扇等。
- ☺ **維護冷房設備**
 - A. 空調維持 26~28 度 (每升一度可達 6% 的節能)。
 - B. 總公司各樓皆裝窗簾阻絕日光照射，降低空調耗能。
 - C. 縮減賣場閒置空間，減少冷氣及電力使用。
 - D. 增加變頻冷氣之使用，變頻冷氣可省電約 30~35%。
 - E. 定時清潔冷氣濾網，維持冷氣運作效率。



圖 7.3
高雄三多店二樓透視設計



圖 7.4 分店隨手
關燈標語



圖 7.5 總公司宣導
走樓梯標語



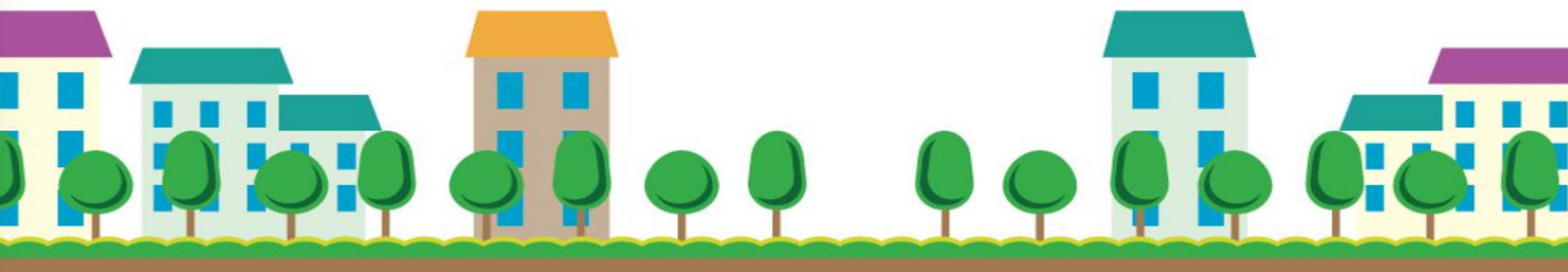
參考環境品質文教基金會，
一棵樹等同於減紙箱數 * 0.6，
每箱約為 5,000 張紙

節紙方案

除了降低溫室氣體排放，擬定節能減碳方案外，寶雅更推行節能政策。透過科技的進步，得以在寶雅逐漸成長茁壯之期，同步降低對地球的負擔。

於 2017 年，經由內部管理及店鋪管理電子化，減少非必要紙本輸出，總公司如稅報、傳票、薪資明細電子化，三節禮券改以虛擬福利金發放，分店則減少實體插卡，以及信用卡紙本簽單改以電子簽名等等。寶雅於 2019 年中進行 APP 升級改版，使其功能使用上，更加人性化，並增加其趣味性，藉此吸引會員下載並使用，力求建立其消費習慣，大力推廣 E-DM，逐步減少紙本 DM 的印刷。2018 年節省用紙量相當於 3,990 棵樹，2019 年節省紙量相當於 3,979 棵樹，2020 年節省紙量高達

... 2,381 棵樹



7.3 廢棄物與汙水管理

廢棄物

寶雅屬於零售販賣事業，主要出售商品給予一般民眾，廢棄物來源主要為分店、物流與總公司，總公司廢棄物主要為紙類與同仁生活廢棄物，總公司設置回收處供同仁進行廢棄物分類回收，該廢棄物主要交由資源回收業者處理，其餘交由清潔隊處理；分店廢棄物主要交由資源回收業者處理；物流事業主要廢棄物為進貨之紙箱，該進貨之紙箱於拆封後級集中回收，一併變賣給資源回收業者處理，因此廢棄物並未列為本公司重大性議題，處理方式皆按照各地政府規定。

雖然廢棄物管理並非本公司重大性議題，但寶雅仍致力於減少服務過程中所產生的廢棄物，以發揮企業對社會及環境之正面影響。

廢紙箱回收量	2019	2020
紙箱總重（公噸）	1,856	2,070
寶雅總營收（百萬元）	15,787	17,538
每百萬營收 紙箱回收重量（公斤）	118	118

* 寶雅營收增加，但進貨包裝之紙箱量相對維持一定比例

汙水

汙水部分，主要為洗手間、洗手台使用水，該汙水主要經由水管排往下水道處理，上述汙水對寶雅不具重大性。

汙水費用佔總費用	2019	2020
水費（仟元）	3,176	3,075
總費用（仟元）	4,395,061	4,922,568
佔比	0.07%	0.06%

廢棄物與汙水管理

1. 向同仁、客人宣導節省不必要之用水與包裝等
2. 宣導垃圾減量、自備餐具等
3. 落實垃圾分類與資源回收

7.4 統倉物流推動計劃

未導入物流中心前，供應商需依各分店訂單檢貨，透過貨運車隊或是自行運送至寶雅各門市。隨著寶雅的分店數逐漸擴加，許多中小型供應商出現人力吃緊，運送產能不足等問題。供應商原需運送多次至分店，藉由統倉物流計劃便可降低為1次統一運輸至物流中心。統倉物流計劃能降低供應商營運難度、人力及運送成本，同時使其配合寶雅未來展店，一同成長。

高雄物流中心於2017年7月正式上線；桃園物流中心亦如期於2019年1月上線，南北兩倉，分別可支應200家店的配送，作為寶雅展店最有力後盾。近年導入自主管理物流系統後，透過持續不斷的流程改善，作業效率年年提升。

公司於2019年中推出寶家，由於品項規格與寶雅主要產品差異大，為此於桃園物流中心旁增設寶家物流倉，於2019年底完工，目前可支應90店，未來將隨寶家發展逐步擴張。

透過物流中心進行集中式收貨與配貨，取代廠商自行配送到店，有效降低能源消耗、廢氣及碳排放。從廠商端進貨之商品，於物流中心統一卸貨及驗收，並將其衍生之包裝紙箱妥善處理，回收率將近100%，且物流系統得以支持分店進行小量訂購，採取「夜間到店，隔日上架」模式(圖7.6)，減少店內庫存，使分店員工可省去繁瑣流程，專注於店內陳列、服務顧客，提升店內購物品質，帶給顧客更大的效益。另外，為響應政府推動之再生能源，於高雄物流中心投入太陽能種電計畫，每年發電量可達200萬度以上，每年平均減少碳排放量1,048公噸，相當於2.7座大安森林公園的減碳功效，同時也可降低物流中心溫度。

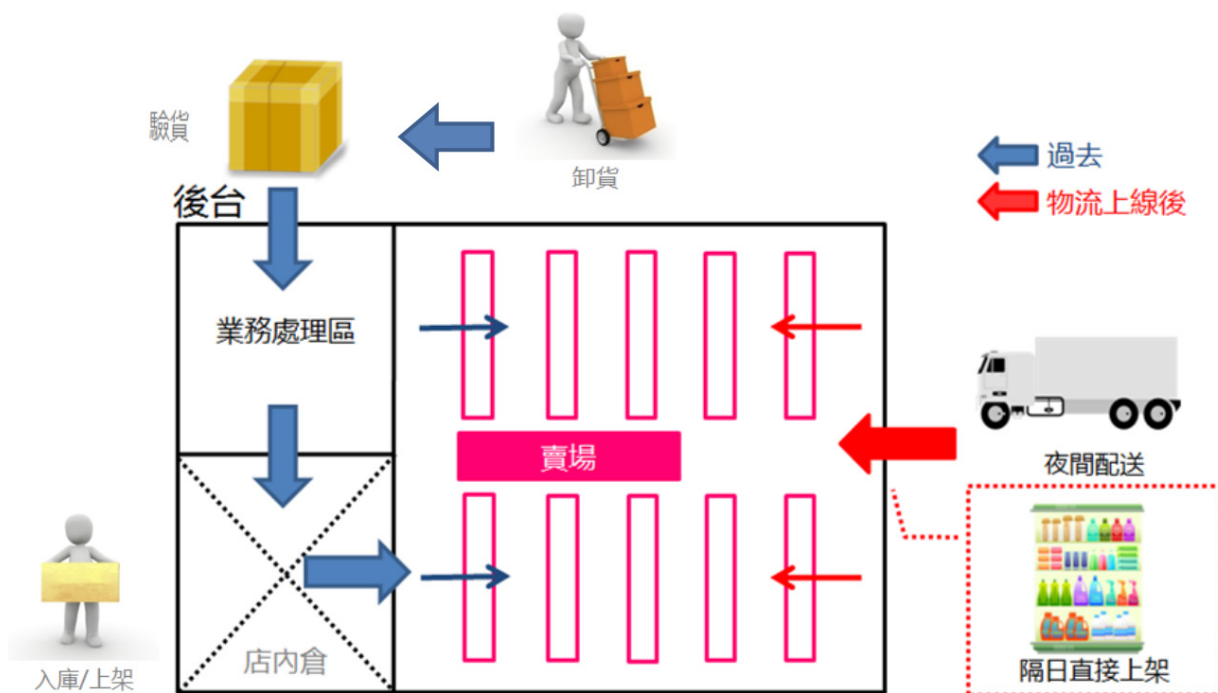


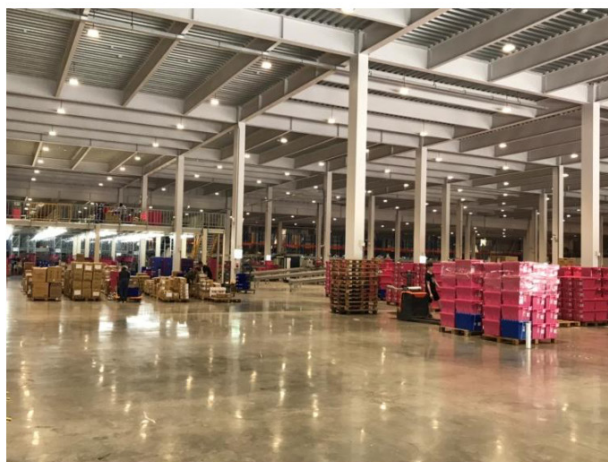
圖 7.6 「夜間到店，隔日上架」模式

物流系統穩定運作下，可簡化分店作業流程，店鋪員工可減少卸貨、驗收、入倉、出倉、整理倉庫等工作，且貨物得以夜間配送，於隔日由店鋪員工直接上架。

★ 桃園物流中心（寶雅 & 寶家）

☺ 支應店數：寶雅 200 店 & 寶家 90 店

☺ 總坪數：10,800 坪



★ 高雄物流中心

☺ 支應店數：200 家

☺ 總坪數：7,200 坪



年度	2018	2019	2020
統倉入倉率	90%	94%	94%
紙箱回收（公噸）	1,509	1,856	2,070
年度	2018	2019	2020
高雄物流中心太陽能發電量（度）	2,097,586	2,011,908	2,232,565
相當於減少之碳排放量（公噸）	1,040	998	1,107

08 社會

身為社會一員，寶雅不僅提供消費者優質的商品及完善的服務，更期許為台灣、為社會貢獻一己之力，以行動感謝消費者的支持與愛護。串連 260 家寶雅與 21 家寶家，發揮品牌影響力，積極宣導環境保育觀念、關懷弱勢族群以及重視建教合作，呼籲顧客與寶雅牽手一起做公益，建立共好、共享的幸福生活圈。



8.1 社會參與

環境保育

贊助荒野協會 2020 國際淨灘活動

環境保護已成為現代人最為關注的議題之一，此協會之淨灘活動，除了盡量移除危險因子外，同時記錄相關數據，藉由大家的力量建立全台海灘安全分級表，藉以降低民眾在沙灘受傷的風險，並希望喚起眾人對沙灘安全的重視，提供公部門參考並督促改善。

贊助澎湖科技大學「守護海洋公益」活動

推出會員限定的「點亮龜途」，以及「購買海洋環境友善系列商品點 5 倍數送」活動。近年隨著人類社會的加速發展，嚴重衝擊海龜生存空間。過去，綠蠵龜們會千里迢迢至台灣繁衍後代，但因為過度捕撈、海洋廢棄物、氣候變遷等因素，導致棲地遭受破壞，現在台灣本島已經很少能看到海龜上岸產卵的景象。寶雅和國立澎湖科技大學海洋遊憩系合作，是希望為環境永續善盡心力，喚起民眾對海洋生態、環境保育等議題的關注，在日常生活中實踐減塑習慣，以及減少購買含有危害海洋環境成份的商品。

關懷弱勢

贊助台南熱蘭遮失智協會；贊助「2020 寧靜盃慢速壘球錦標賽」

建教合作

與大專院校合作

於 2020 年間分別與 19 間大專院校合作，媒合共計 149 人進入門市實習，提供學生就業準備的職業教育平台。

除上述活動外，也與其他企業合力做公益，於端午期間與伊甸共同舉辦認捐愛心粽；贊助「高爾夫球運動振興基金會」；贊助「109 年億載會高球隊隊費」，本年度共捐款新台幣 79 萬元。



寶家 POYA HOME 五金百貨
伊甸社會福利基金會

粽香飄香 端午認捐 暖心理想

點亮希望，捐贈愛心粽
期待您也能一同參與！

粽子預購 請洽服務台

- ◆ 捐贈期間 即日起-06/10(三)
- ◆ 受贈單位 伊甸社會福利基金會
- ◆ 受贈地點 台南市東區林森路二段500號A棟5樓

*認捐端午商品將於06/19(五)寄送至伊甸社會福利基金會
*捐贈物資證明將於寶家官方粉絲專頁另行公佈



點亮龜途
TAKE ACTION! SAVE THE OCEAN

APP點點捐，讓海洋更美一點

您捐300點 寶雅再捐1元

10/15(四)–11/10(二)

至APP紅利兌換專區，選擇欲捐贈的寶雅點數，即可與寶雅、國立澎湖科技大學海洋遊憩系，共同響應海洋棲地保育行動！

捐贈 300點 美好的開始

捐贈 600點 友善的延續

捐贈 1500點 愛海再接力

捐贈 9000點 救援行動家

POYA 寶雅 守護海洋 即刻行動 捐贈 300點 美好的開始

下載APP QR

注意事項：1.本活動募集點數之金額將全數捐贈予國立澎湖科技大學海洋遊憩系為海洋環境保護、海龜生態保育用途。2.點數經捐贈將無法取消退點。3.本公司保有活動最終解釋、修改、停止之權利。4.活動詳情請見寶雅官網及APP查詢。

01 POYA

附錄

附錄一、2018~2020 年歷年績效

產品面				
項目	子項目	2018	2019	2020
優質服務評核	A + B 級店	92%	86%	88%
	C 級店	8%	14%	12%
員工面				
項目	子項目	2018	2019	2020
歧視相關之員工申訴案件數量 (件)		-	-	0
女性主管佔比	(此占比為女性主管人數 / 主管職總人數)	-	-	73.6%
員工年齡分布	< 21 歲	-	-	405
	21-30 歲	-	-	2,340
	31-40 歲	-	-	1,226
	41-50 歲	-	-	444
	> 50 歲	-	-	80
員工學歷分布	國中及以下	-	-	54
	高中 / 職	-	-	1,085
	二專 / 三專 / 五專	-	-	320
	二技 / 四技 / 大學	-	-	2,976
	研究所	-	-	60
員工訓練總人時	基層訓練	-	-	8,155
	主管評鑑	-	-	8,617
非主管職之員工薪酬	全時員工人數	-	2,696	3,168
	全時員工薪資平均數 (仟元)	-	465	477
	全時員工薪資中位數 (仟元)	-	406	409
育嬰留停員工復職率		-	-	44%
員工失能傷害	失能傷害頻率 (人次 / 每百萬工時)	-	5.77	5.54
	失能傷害嚴重率 (日數 / 每百萬工時)	-	38.22	52.87
	總和傷害指數	-	0.47	0.54
	工傷死亡人數	0	0	0
環境面				
項目	子項目	2018	2019	2020
環境	平均單店碳排放量 (千斤)	174	179	161
	用水度數 (度 / 每間店)	847	820	773
	用電度數 (度 / 每間店)	287,837	264,627	254,044
	用紙量 (約當顆樹)	3,990	3,979	2,381
廢棄物	回收重量 (公斤 / 每百萬營收)	107	118	118
汙水	水費佔總費用比例	0.08%	0.07%	0.06%

社會面	
2020 年 總計 79 萬	贊助「荒野協會 2020 國際淨灘活動」
	贊助澎湖科技大學「守護海洋公益」活動
	推出會員限定的「點亮龜途」
	推出「購買海洋環境友善系列商品點 5 倍數送」
	贊助「台南熱蘭遮失智協會」
	贊助「高爾夫球運動振興基金會」
	贊助「109 年億載會高球隊隊費」
	贊助「2020 寧靜盃慢速壘球錦標賽」
	寶家於端午期間與伊甸共同舉辦認捐愛心粽
	與 37 間大專院校進行建教合作交流，媒合共計 149 人進入門市實習
2019 年 總計 92 萬	持續贊助「台南市義勇消防隊」
	贊助「亞洲文化協會基金會」
	贊助「2019 年台南市寧靜盃國際慢速壘球錦標賽」
	贊助「高爾夫球振興基金會」
	參與荒野保護協會所舉辦之荒野台南海洋倡議活動 -2019 不只「撿」更要「減」- 台南場
	捐贈財團法人國際單親兒童文教基金會
	贊助順發 3C 舉辦公益路跑
	於寶雅學士店舉辦「把愛傳出去，為石虎撐起一把保護傘」公益捐贈儀式，捐贈給台灣石虎保育協會
與 19 間大專院校進行建教合作交流，媒合共計 97 人進入門市實習	
2018 年 總計 34 萬	贊助「台南市義勇消防隊」
	贊助「亞洲文化協會基金會」
	贊助「2018 年台南市寧靜盃國際慢速壘球錦標賽」
	贊助「熱蘭遮失智協會」
	贊助「高爾夫球振興基金會」
	參與荒野保護協會所舉辦之「2018 愛海無懼 - 擺脫海洋塑命淨灘行動 - 台南場」

附錄二、2020 年 KPI 及中長期目標

KPI 中長期目標

公司 治理	公司治理評鑑維持前 5% 排名
	獲利維持正成長
	每年公開法說會至少舉辦 4 次
	每季董事會至少舉辦 1 次
	每月月會宣導誠信經營原則
	未有違反主管機關規定裁罰事件
員工	0 件重大職安事件
	教育訓練至少 70 堂 /10,000 小時
	女性主管佔比超過 50%
商品管理 與顧客服務	自有商品無違反產品或服務的資訊標示規範 與行銷傳播規範
	未有任何侵犯顧客隱私之情事
環境	碳排放量單店減少 3%
	用水度數單店節省 5%
	總用紙量節省 500 棵樹
	DM 印製量減少 15%

附錄三、 GRI Standards 索引表

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼
2016 一般揭露	102-1 組織名稱	04 關於寶雅 - 公司簡介及產業概況	p.10-13
	102-2 活動、品牌、產品與服務	04 關於寶雅 - 公司簡介及產業概況	p.10-13
	102-3 總部位置	04 關於寶雅 - 公司簡介及產業概況	p.10-13
	102-4 營運據點	04 關於寶雅 - 營運策略	p.13
	102-5 所有權與法律形式	04 關於寶雅 - 健全公司治理	p.15-25
	102-6 提供服務的市場	04 關於寶雅 - 公司簡介及產業概況 04 關於寶雅 - 營運策略	p.10-13 p.13
	102-7 組織規模	04 關於寶雅 - 公司簡介及產業概況 04 關於寶雅 - 營運策略 04 關於寶雅 - 財務資訊 06 育才、惜才 - 人力資源概況	p.10-13 p.13 p.14 p.37-39
	102-8 員工與其他工作者的資訊	06 育才、惜才 - 人力資源概況	p.37-39
	102-9 供應鏈	05 產品 - 供應鏈管理	p.26-29
	102-10 組織與其供應鏈的重大改變	* 寶雅組織、供應鏈並無重大改變	
	102-11 預警原則或方針	04 關於寶雅 - 營運策略 04 關於寶雅 - 健全公司治理 05 產品 - 商品管理與顧客服務 05 產品 - 供應鏈管理	p.13 p.15-25 p.29-36 p.26-29
	102-12 外部倡議	02 啟動寶雅 CSR- 榮耀寶雅 07 環境 - 溫室氣體盤查 06 育才、惜才	p.5 p.47-48 p.37-46

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼
2016 一般揭露	102-13 公協會的會員資格	* 寶雅為「連鎖加盟協會」及「台南億載會」之一員	
	102-14 決策者的聲明	02 啟動寶雅 CSR- 經營者的話	p.4-5
	102-15 關鍵衝擊、風險及機會	04- 關於寶雅 - 風險管理	p.22-23
	102-16 價值、原則、標準及行為規範	04 關於寶雅 - 公司簡介及產業概況 04 關於寶雅 - 健全公司治理 05 產品 - 供應鏈管理 05 產品 - 商品管理與顧客服務 06 育才、惜才 - 人力資源概況 06 育才、惜才 - 員工訓練與發展	p.10-13 p.15-25 p.26-29 p.29-36 p.37-39 p.40-43
	102-17 倫理相關之建議與關切事項的機制	06 育才、惜才 - 職業安全與健康 06 育才、惜才 - 員工訓練與發展	p.39 p.40-43
	102-18 治理結構	04 關於寶雅 - 健全公司治理	p.15-25
	102-19 授予權責	04 關於寶雅 - 健全公司治理	p.15-25
	102-20 高階管理階層對經濟、環境和社會主題之責任	04 關於寶雅 - 健全公司治理	p.15-25
	102-21 與利害關係人諮商經濟、環境和社會主題	03 利害關係人之鑑別與重大性評估	p.7-9
	102-22 最高治理單位與其委員會的組成	04 關於寶雅 - 健全公司治理	p.15-25
	102-23 最高治理單位的主席	04 關於寶雅 - 健全公司治理	p.15-25
	102-24 最高治理單位的提名與遴選	04 關於寶雅 - 健全公司治理	p.15-25

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼
2016 一般揭露	102-26 最高治理單位在設立宗旨、價值觀及策略的角色	04 關於寶雅 - 健全公司治理	p.15-25
	102-27 最高治理單位的群體智識	04 關於寶雅 - 健全公司治理	p.15-25
	102-28 最高治理單位的績效評估	04 關於寶雅 - 健全公司治理	p.15-25
	102-31 經濟、環境和社會主題的檢視	03 利害關係人之鑑別與重大性評估	p.7-9
	102-37 利害關係人的參與	03 利害關係人之鑑別與重大性評估	p.7-9
	102-40 利害關係人團體	03 利害關係人之鑑別與重大性評估	p.7-9
	102-41 團體協約	公司未與工會簽訂團體協約	
	102-42 鑑別與選擇利害關係人	03 利害關係人之鑑別與重大性評估	p.7-9
	102-43 與利害關係人溝通的方針	03 利害關係人之鑑別與重大性評估	p.7-9
	102-44 提出之關鍵主題與關注事項	03 利害關係人之鑑別與重大性評估	p.7-9
	102-45 合併財務報表中所包含的實體	股東年報 (所有在組織合併財務報表或等同文件中的實體皆包含在此報告書中)	
	102-46 界定報告書內容與主題邊界	03 利害關係人之鑑別與重大性評估	p.7-9
	102-47 重大主題表列	03 利害關係人之鑑別與重大性評估	p.7-9
	102-48 資訊重編	* 無相關之情事	
102-49 報導改變	* 無相關之情事		

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼
2016 一般揭露	102-50 報導期間	01 關於我們的報告書	p.3
	102-51 上一次報告書的日期	01 關於我們的報告書	p.3
	102-52 報導週期	01 關於我們的報告書	p.3
	102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人	01 關於我們的報告書	p.3
	102-54 依循 GRI 準則報導的宣告	01 關於我們的報告書	p.3
	102-55 GRI 內容索引	附錄三 -GRI 指標索引	p.60-67
	102-56 外部保證 / 確信	* 無相關之情事	
重大主題	103-1 解釋重大主題與其邊界	03 利害關係人之鑑別與重大性評估	p.7-9
經濟面			
經濟績效	103-2 管理方針及其要素	股東年報	p.58-65
	103-3 管理方針的評估	股東年報	p.58-65
	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	04 關於寶雅 - 財務資訊 股東年報	p.14 p.94-156
	201-3 定義福利計劃義務與其他退休計畫	06 育才、惜才 - 員工福利與照顧	p.44-46
市場地位	103-2 管理方針及其要素	06 育才、惜才 - 員工訓練與發展	p.40-43
	103-3 管理方針的評估	06 育才、惜才 - 員工訓練與發展	p.40-43

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼
市場地位	202-2 雇用當地居民為高階管理階層的比例	06 育才、惜才 - 人力資源概況	p.37-39
採購實務	103-2 管理方針及其要素	05 產品 - 供應鏈管理	p.26-29
	103-3 管理方針的評估	05 產品 - 供應鏈管理	p.26-29
	204-1 來自當地供應商的採購支出比例	05 產品 - 供應鏈管理	p.26-29
反貪腐	103-2 管理方針及其要素	04 關於寶雅 - 健全公司治理	p.15-25
	103-3 管理方針的評估	04 關於寶雅 - 健全公司治理	p.15-25
	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	04 關於寶雅 - 健全公司治理	p.15-25
	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	04 關於寶雅 - 健全公司治理	p.15-25
反競爭行為	103-2 管理方針及其要素	04 關於寶雅 - 公司簡介及產業概況	p.10-13
	103-3 管理方針的評估	04 關於寶雅 - 公司簡介及產業概況	p.10-13
	206-1 反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	04 關於寶雅 - 公司簡介及產業概況	p.10-13
環境面			
能源與 溫室氣體	103-2 管理方針及其要素	07 環境	p.47-54
	103-3 管理方針的評估	07 環境	p.47-54
	302-4 減少能源消耗	07 環境	p.47-54

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼
能源與 溫室氣體	302-5 降低產品和服務的能源需求	07 環境	p.47-54
	303-1 依來源劃分的取水量	07 環境 - 用水及節能減碳方案 07 環境 - 廢棄物及汙水處理	p.49-51 p.52
	303-2 因取水而受顯著影響的水源	07 環境 - 用水及節能減碳方案 07 環境 - 廢棄物及汙水處理	p.49-51 p.52
	303-3 回收及再利用的水	07 環境 - 用水及節能減碳方案 07 環境 - 廢棄物及汙水處理	p.49-51 p.52
	305-1 直接 (範疇一) 溫室氣體排放	07 環境 - 溫室氣體盤查	p.47-48
	305-2 能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	07 環境 - 溫室氣體盤查	p.47-48
	305-5 溫室氣體排放減量	07 環境 - 溫室氣體盤查	p.47-48
社會面			
勞雇關係	103-2 管理方針及其要素	06 育才、惜才	p.37-46
	103-3 管理方針的評估	06 育才、惜才	p.37-46
	401-1 新進員工和離職員工	06 育才、惜才 - 人力資源概況	p.37-39
	401-3 育嬰假	06 育才、惜才 - 員工福利與照顧	p.44-46
	402-1 關於營運變化的最短預告期	06 育才、惜才 - 員工福利與照顧	p.44-46
職業 安全衛生	103-2 管理方針及其要素	06 育才、惜才 - 職業安全與健康	p.39
	103-3 管理方針的評估	06 育才、惜才 - 職業安全與健康	p.39

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼
職業安全衛生	403-2 傷害類別，傷害、職業病、損工日數、缺勤等比率，以及因公死亡件數：依 2020 年申報於南區職業安全衛生中心的「職業災害概況」資料統計，工傷事件計有 51 件，失能傷害頻率為 5.54；失能傷害嚴重率為 52.87；總和傷害指數為 0.54。	06 育才、惜才 - 職業安全與健康	p.39
訓練與教育	103-2 管理方針及其要素	06 育才、惜才 - 員工訓練與發展	p.40-43
	103-3 管理方針的評估	06 育才、惜才 - 員工訓練與發展	p.40-43
	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	06 育才、惜才 - 員工訓練與發展	p.40-43
員工多元化與平等機會	103-2 管理方針及其要素	06 育才、惜才 - 員工訓練與發展	p.40-43
	103-3 管理方針的評估	06 育才、惜才 - 員工訓練與發展	p.40-43
	405-1 治理單位與員工的多元化	04 關於寶雅 - 健全公司治理 06 育才、惜才 - 人力資源概況	p.15-25 p.37-39
不歧視	103-2 管理方針及其要素	06 育才、惜才	p.37-46
	103-3 管理方針的評估	06 育才、惜才	p.37-46
	406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動	06 育才、惜才	p.37-46
童工	103-2 管理方針及其要素	06 育才、惜才	p.37-46
	103-3 管理方針的評估	06 育才、惜才	p.37-46
	408-1 營運據點和供應商使用童工之重大風險	06 育才、惜才	p.37-46

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼
強迫或 強制勞動	103-2 管理方針及其要素	06 育才、惜才	p.37-46
	103-3 管理方針的評估	06 育才、惜才	p.37-46
	409-1 具強迫與強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	06 育才、惜才	p.37-46
人權評估	103-2 管理方針及其要素	06 育才、惜才	p.37-46
	103-3 管理方針的評估	06 育才、惜才	p.37-46
	412-3 載有人權條款或已進行人權審查的重要投資協議及合約	06 育才、惜才	p.37-46
顧客健康 與安全	103-2 管理方針及其要素	05 產品 - 商品管理與顧客服務	p.29-36
	103-3 管理方針的評估	05 產品 - 商品管理與顧客服務	p.29-36
	416-1 評估產品和服務類別對健康和安全的影響	05 產品 - 商品管理與顧客服務	p.29-36
	416-2 違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	05 產品 - 商品管理與顧客服務	p.29-36
行銷與標示	103-2 管理方針及其要素	05 產品 - 商品管理與顧客服務	p.29-36
	103-3 管理方針的評估	05 產品 - 商品管理與顧客服務	p.29-36
	417-1 產品和服務資訊與標示的要求	05 產品 - 商品管理與顧客服務	p.29-36
	417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	05 產品 - 商品管理與顧客服務	p.29-36
	417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	05 產品 - 商品管理與顧客服務	p.29-36
	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	05 產品 - 商品管理與顧客服務	p.29-36

附錄四、SASB 永續會計準則委員會對照表

揭漏主題	揭露代碼	揭露指標	對照揭露	對應章節														
能源管理	CG-MR-130a.1	能源總消耗 (GJ)	2020 年 :256,991.2	07 環境 p.47-54														
	CG-MR-130a.1	來自電網的電力使用百分比	電力來源 100% 來自電網供應	07 環境 p.47-54														
	CG-MR-130a.1	再生能源百分比	本公司並無使用再生能源	07 環境 p.47-54														
數據安全	CG-MR-230a.1	具體描述數據風險鑑別的方式	* 由「個資保護小組」完成個人資料盤點、個人資料蒐集程序建立、檔期行銷方式變更等處理程序 * 建立《資安事件通報系統》，發生或發現個資問題的單位，有義務通報風險暨資安管理小組，由其統籌執行處理															
	CG-MR-230a.2	1. 數據洩漏數量	2018-2020 年：零															
	CG-MR-230a.2	2. 涉及個人資訊 (PII) 洩漏的百分比 %	2018-2020 年：零															
	CG-MR-230a.2	3. 受影響的顧客數量	2018-2020 年：零															
勞動條件	CG-MR-310a.1	店內員工領取當地最低工資占全體員工的百分比	2020 年：零															
	CG-MR-310a.2	店內員工自願離職率	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>自願離職率</td> <td>5.64%</td> <td>5.64%</td> <td>5.65%</td> </tr> <tr> <td>非自願離職率</td> <td>0.01%</td> <td>0.02%</td> <td>0.04%</td> </tr> </tbody> </table>			2018	2019	2020	自願離職率	5.64%	5.64%	5.65%	非自願離職率	0.01%	0.02%	0.04%		
		2018	2019	2020														
自願離職率	5.64%	5.64%	5.65%															
非自願離職率	0.01%	0.02%	0.04%															
CG-MR-310a.2	店內員工非自願離職率	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2020</th> <th>高階主管</th> <th>中階主管</th> <th>基層主管</th> <th>一般員工</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>男</td> <td>1.4%</td> <td>3.6%</td> <td>4.7%</td> <td>13.6%</td> </tr> <tr> <td>女</td> <td>1.6%</td> <td>2.9%</td> <td>22.5%</td> <td>49.7%</td> </tr> </tbody> </table>		2020	高階主管	中階主管	基層主管	一般員工	男	1.4%	3.6%	4.7%	13.6%	女	1.6%	2.9%	22.5%	49.7%
2020	高階主管	中階主管	基層主管	一般員工														
男	1.4%	3.6%	4.7%	13.6%														
女	1.6%	2.9%	22.5%	49.7%														
職場多元包容	CG-MR-330a.1	各性別占全體員工的百分比	p.37-38															
	CG-MR-330a.1	各種族 / 族群占全體員工的百分比	為保障就業機會平等，本公司並無登記員工種族，故無相關資料 p.37-38															

揭漏主題	揭露代碼	揭露指標	對照揭露	對應章節
營運指標	CG-MR-000.a	營運據點數量	04 關於寶雅 - 公司簡介及產業概況	p.10-13
	CG-MR-000.a	配送中心數量	07 環境 - 統倉物流推動計畫	p.53-54
	CG-MR-000.b	營運據點總面積	2020 年 :93,914 坪	
	CG-MR-000.b	配送中心總面積	07 環境 - 統倉物流推動計畫	p.53-54