



POYA  
寶雅



**「募愛心，揪感心」照片上傳活動**

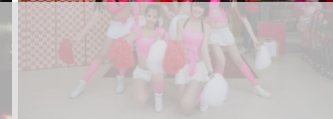
寶雅以「一畚箕一犬，百倍有感」的方式，助養流浪犬，並於全國門市設置募款箱，歡迎有愛心的你一同溫暖大兒~

1名 12名

社團法人台灣動物福利協會  
動物學系 陳靜芳 學號 10301012298  
社會工作系 陳麗娟 學號 1030094488



# Corporate Social Responsibility Report 2014





# 目錄 Contents

---

■ 關於我們的報告書	3	■ 環境	23
■ 經營者的話	4	4.1 溫室氣體盤查	24
■ 關於寶雅	5	4.2 用水及節能減碳方案	26
3.1 公司簡介	05	4.3 統倉物流推動計畫	28
3.2 產業概況	07	■ 社會	29
3.3 營運策略	08	5.1 育才、惜才	30
3.4 財務資訊	10	5.2 供應鏈管理	34
3.5 獲獎榮耀	11	5.3 顧客服務	36
3.6 公司治理	12	5.4 社會參與	39
3.7 利害關係人議合及真實性 考量面鑑別	19	■ GRI 指標索引	40

# 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」(如左圖)，並以一年發行一次為目標，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。

### ■ 報告期間與範疇

本報告書係以2014年(2014年1月1日至2014年12月31日止)寶雅之台灣營運據點與總公司為揭露範疇。由於寶雅深耕台灣，故無海外營運據點或分公司。

### ■ 報告書撰寫依據

本報告書係參照全球報告倡議組織(The Global Reporting Initiative, GRI)所頒布之G4永續性報告指南，並依循「核心選項」之要求撰寫。

### ■ 資訊揭露與計算基礎

本報告書將以中、英文兩種版本發佈，並揭露於本公司網站(<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。

### ■ 聯絡資訊

寶雅國際股份有限公司 財會處 (台南市民族路三段74號)  
電話：06-2411000  
傳真：06-2412805  
E-mail：fin888@poya.com.tw

# 02

## 經營者的話

2014年，全球景氣回升，國際原油價格下跌，雖有助於全球消費者與企業能源支出減少，惟各地區之經濟動能來源由於歷經美國寒害、日本調高消費稅、歐洲的失業與債務違約風險，致各地區經濟成長力道不足且不均，企業仍面臨金融不穩威脅。寶雅透過調整市場定位及提昇服務力，並在全體經營團隊及所有同仁的努力下，得以坐穩美妝雜貨產業龍頭。

近年來，寶雅積極拓展全台版圖，以爭取更高市佔率及能見度，截至2014年12月，全國店數已達109家(2014年店數成長率為25.29%)。同時，寶雅秉持「積極創新、客戶導向、謹守誠信」的企業精神，持續提供顧客優良的服務及舒適的購物環境。在顧客的支持下，寶雅的營收及稅後淨利成長均創下歷史紀錄。

追求企業成長的同時，寶雅亦不忘善盡企業社會責任。2014年，寶雅成立「審計委員會」及「企業社會責任委員會」，以完善公司治理制度，並掌握股東、政府、消費者、員工、供應商、社區及環境等利害關係人關心的議題及趨勢，為所有利害關係人創造更高的價值。

在環境保護方面，寶雅導入最新節能技術，如：電力管理及照明設計，以全面提升能源使用效率。另外，寶雅致力於統倉物流推動計畫，希望精簡貨物運送流程，降低能源消耗與廢氣排放。

在社會參與方面，寶雅希望藉由組織參與，擴大影響力，促進企業與社會的和諧共榮。2014年，寶雅提出「守護百犬計畫」，透過一店守護一犬，百店守護百犬，號召更多民眾一同做愛心，一起幫助流浪狗。

寶雅對企業社會責任的承諾，需仰賴同仁的共同努力。因此，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，並強化勞資溝通管道。

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。這本報告書，涵蓋寶雅在經濟、環境、社會所付出的努力。在此，完整呈現給各位關注寶雅永續發展的朋友們。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。

**董事長 陳建造**

**總經理 陳宗成**

# 03

## 關於寶雅



### 3.1 公司簡介

公司基本資料	
公司名稱	寶雅國際股份有限公司(簡稱「寶雅」)
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9.41億(2014年)
產業別	綜合商品零售
總部地址	台南市民族路三段74號

寶雅發跡於台南，創辦人為董事長陳建造先生。所屬於台灣美妝雜貨商店，陳建造為此業態之先驅，由原先的飾品小批發商開始，憑著努力打拼的創業精神，奠定了日後寶雅的營運雛形。

1993年總經理陳宗成先生加入經營團隊，以擴大高雄百貨精品之市佔率及營運規模為目的，於高雄開出第一家分店。隔年，連鎖體系成形，寶雅建立第一代企業識別系統(CIS)，並於1998年正式採用「寶雅」為商標，完成第二代CIS規劃。

隨著營運版圖延伸及因應市場擴張計畫，寶雅於2000年與「永昌綜合證券股份有限公司」簽定上櫃輔導契約，並於2002年在櫃買中心正式掛牌。這不僅讓寶雅邁入新紀元，而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。



寶雅的客群是介於 15-49 歲的女性。在台灣，女性是家庭主要的採購者，掌握家庭中八成的消費決策權。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。

寶雅的賣場平均約 400 坪，販售高達四萬五千個品項商品。寶雅致力於提供多元化的商品組合，同時優化商品呈列與賣場規劃，藉此予以消費者最方便、最齊全、最專業的購物選擇，同時滿足消費者一次購足的消費期待。



圖 3.1 寶雅品牌價值

寶雅的商品主要分成以下四大類：

- 美妝美材保養品：包含國內知名化妝品、保養品專櫃、醫美專櫃及開架式化妝保養品。



- 生活日用品：包含家庭用品、生活雜貨及洗髮沐浴等商品。



- 流行內衣襪：包含知名內衣專櫃外，尚引進個性化、流行化之內衣襪商品。



- 精緻個人用品：包含食品、文具用品、皮件及流行飾品…等。



### 3.2 產業概況

寶雅為綜合商品零售通路，位於產業下游，所販售的商品來源涵蓋製造商、經銷商或貿易商，為了提供消費者更好的商品品質與優惠價格，並達到降低成本的目的，寶雅逐漸直接轉向貿易商與製造商進貨。零售產業上、中、下游之關聯如圖 3.2 所示。

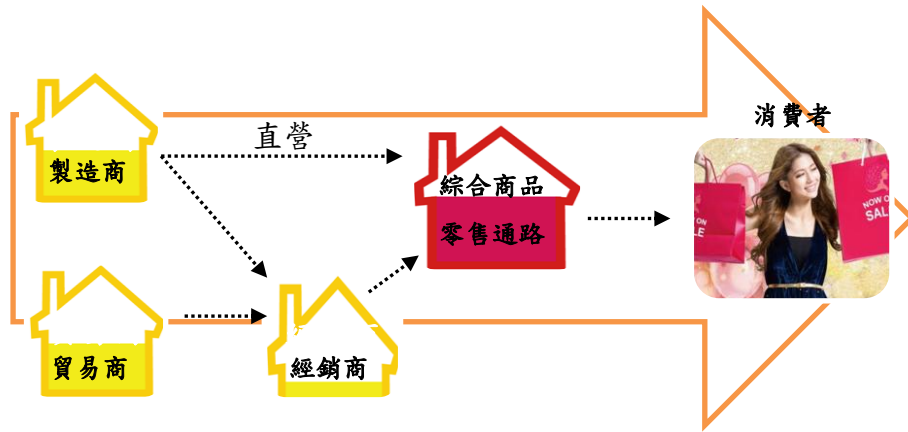


圖 3.2 零售產業

根據經濟部統計處資料，2004 年台灣零售業之營業額為新台幣 2.93 兆元，至 2014 年達 4.01 兆元，年增率為 3.89%。其中綜合商品零售業年成長 5.14%，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、連鎖式便利商店、零售量販店及其他綜合商店，各商店類型之營業佔比請視圖 3.3。

寶雅係採連鎖經營型態銷售美妝雜貨，利基產品是時尚美妝美材保養品及精緻個人用品，因有此兩類產品以及現代舒適的消費空間得以與百貨公司、超級市場、便利商店、量販店區隔開來，成為綜合商品零售業內獨立的一種分類。

基於對誠信經營及健全發展的追求，寶雅於 2014 年訂定「誠信經營守則」，並依循相關競爭規定，以公平透明之方式進行商業活動，在營運期間內並無反競爭、反托拉斯及壟斷等情事。

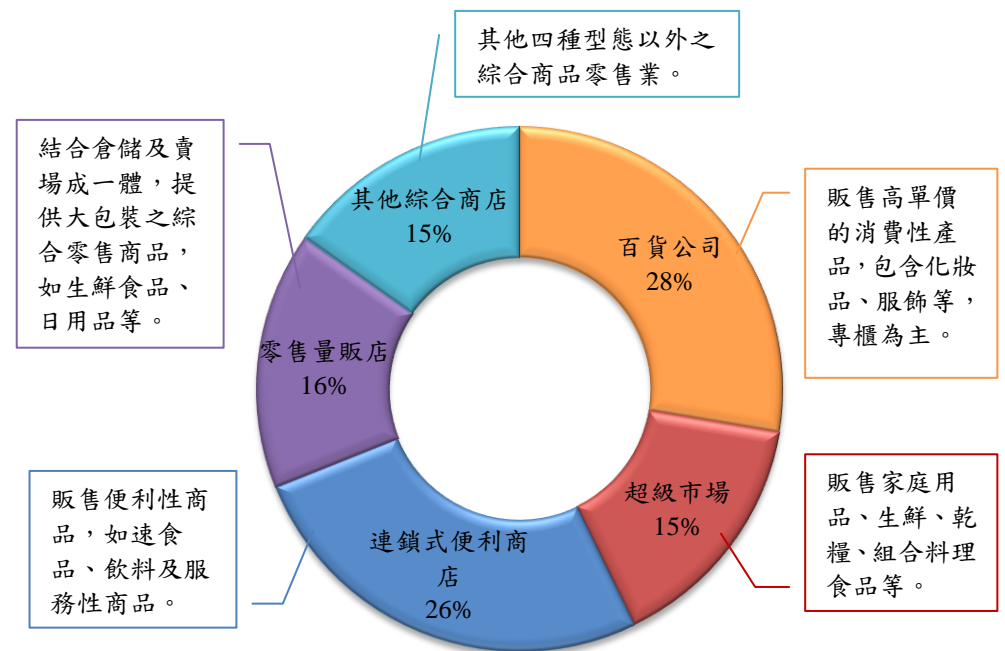


圖 3.3 綜合商品零售業之 2014 年營業佔比

資料來源：經濟部統計處

### 3.3 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：

#### ■ 大型化及連鎖化發展

寶雅深耕台灣市場，自 1997 年，開幕第一家分店，至 2014 年底，寶雅全台已經有 109 個營運據點。透過據點擴張，寶雅欲打破時空限制，致力提供消費者更多選擇、高性價比商品及快速購買服務。

除了熱鬧的大都會區，寶雅亦走進巷弄，將「美麗、流行、精彩」帶入鄉間，更跨海到離島。寶雅於 2014 年 10 月，在澎湖設立第一家離島據點。展望未來，寶雅以 2023 年 400 家店為目標，將營運版圖擴展至全台各地，期望能成為消費者更喜歡的寶雅。

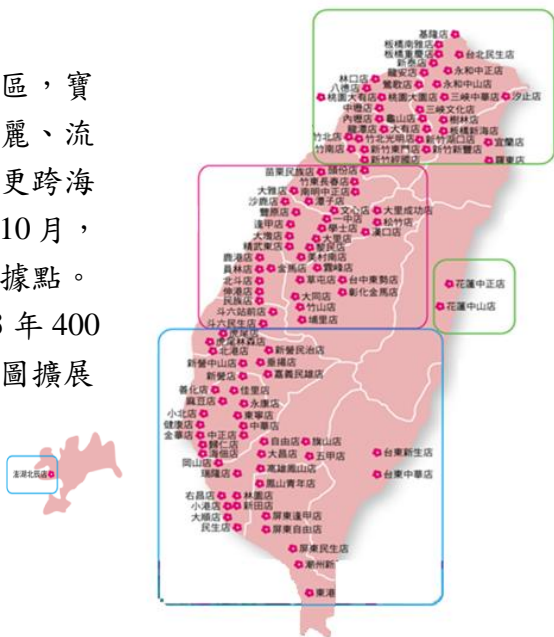


圖 3.4 寶雅據點分布圖

#### ■ 商品優化

為了提供消費者多元化的商品及一次購足的服務，寶雅定期舉辦焦點訪談會議，同時，寶雅以更貼近女性消費者的購物思維來擴大品類發展，並進行商品優化。

跟隨日本腳步，台灣開始邁入少子化年代，同時，在不婚主義盛行下，「一個人的經濟」逐漸變成消費市場的主要趨勢之一。有鑑於此，寶雅開始導入小份量商品，例如：個人電鍋(圖 3.5)、果汁機隨身杯...等。

台灣吹起的路跑及旅遊風潮，亦帶動相關周邊商品的銷售增長，為了降低顧客搜尋成本與購買時間，寶雅積極導入各類路跑及旅遊商品，同時於各分店成立路跑(圖 3.6)及旅遊專區(圖 3.7)。



圖 3.5 個人電鍋



圖 3.6 路跑專區



圖 3.7 旅遊專區



## ■ 店鋪升級

一直以來，寶雅秉持「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。2013年，寶雅開始導入第四代店型(如下圖)，至2014年，80%的分店皆已升級至第四代店。



第四代 CIS，運用豐富色彩組合與圖像設計，明確傳達「美麗、流行、精彩」的品牌印象，並加深消費者對寶雅的認知與信賴。



第四代店增加 30% 的品項數，希望提供消費者一次購足的服務。透過關聯呈列，消費者能夠便利、快速的購物。例如；側掛濕紙巾於衛生棉貨架旁。



第四代店採主動線設計，開放式空間讓消費者能夠一眼望穿賣場，快速搜尋他們需要的商品。

### 3.4 財務資訊

在良好的營運模式下，寶雅能夠提供顧客更多元的選擇，性價比更好的商品，及更舒適的購物體驗；透過積極的展店策略(至 2014 年，寶雅店數為 109 家)，寶雅能夠接觸更多目標客群與市場，進而提升營業收入。2014 年，寶雅的營收成長率為 26.46%。

隨著營業規模擴大，大量採購的效益得以發揮，同時精進的管理能力下，寶雅的營業毛利與稅後淨利都有顯著增加。稅後淨利率由 2013 年的 7.71%，提高至 2014 年的 8.43%。每股盈餘為 8.22 元，較 2013 年增加 2.19 元<sup>1</sup>。

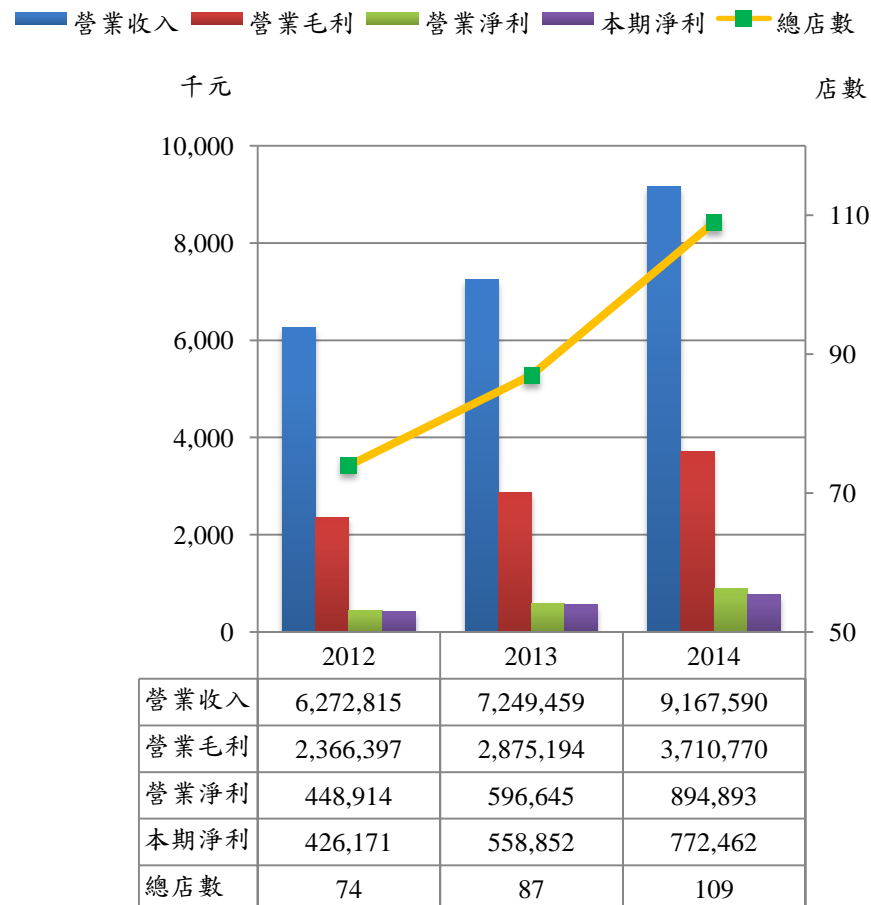
一直以來，寶雅十分重視股東權益，並極大化股東價值。寶雅每年將八成以上的獲利回饋於股東，因此 2014 年股利為 7.50 元，其中 7.40 元為現金股利。

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、公開資訊觀測站及以下網址觀看和下載：

<http://ec.poya.com.tw/POYA/action/getContent.do?myAction=webArchivesOriginalWindow&webArchId=0000000013>

<sup>1</sup> 2013 年的 EPS 以當年度公告的 EPS 為準，為 6.03 元。

### 營運績效



### 3.5 獲獎榮耀

一直以來，寶雅致力於公司治理。為了保障股東權益，以及兼顧利害關係人之利益，寶雅不斷提升資訊透明度，並自發性規劃符合主管機關要求之評鑑指標。2014年，寶雅在資訊揭露與公司治理的評比中均符合評鑑之期許而名列前茅。

名稱	結果	主辦單位
資訊揭露評鑑	A+	臺灣證券交易所 證券櫃檯買賣中心
公司治理評鑑	前5%	臺灣證券交易所 證券櫃檯買賣中心

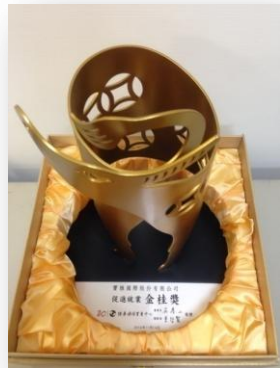


圖 3.8 第二屆金桂獎

寶雅注重在地化發展，不僅深耕台灣市場，並聘用大多數的台籍員工。寶雅認為培養優秀人才的同時，能有效提升顧客價值。2014年，寶雅榮獲證券櫃檯買賣中心舉辦之「第二屆金桂獎—促進就業獎」(圖3.8)。

在經營團隊及全體同仁共同努力下，寶雅深受社會大眾與主管機關的肯定與鼓勵。2014年，寶雅名列富比士雜誌之亞洲200強公司排行榜。在天下雜誌2014年兩千大調查中，榮獲服務業第158大及服務業成長最快前50家公司(圖3.9)。

寶雅將立足於過去的良好基礎上，透過不斷自我挑戰、創新求變，用謙虛踏實的態度一步一腳印地慢慢茁壯，把更好的品質與服務提供給消費者。



圖 3.9 天下雜誌 2014 年兩千大調查-服務業成長最快前 50 家公司  
資料來源:天下雜誌 572 期



### 3.6 公司治理

本公司除依據公司法、證券交易法及其他相關法規外，並參考公司治理實務情形，建置有效的公司治理架構，以保障股東權益、尊重利害關係人、提升資訊透明度及強化董事會職能，並秉持企業誠信經營理念，持續透過有效的公司治理運作，實踐企業永續經營責任與提升公司經營績效。圖3.10為公司組織圖。

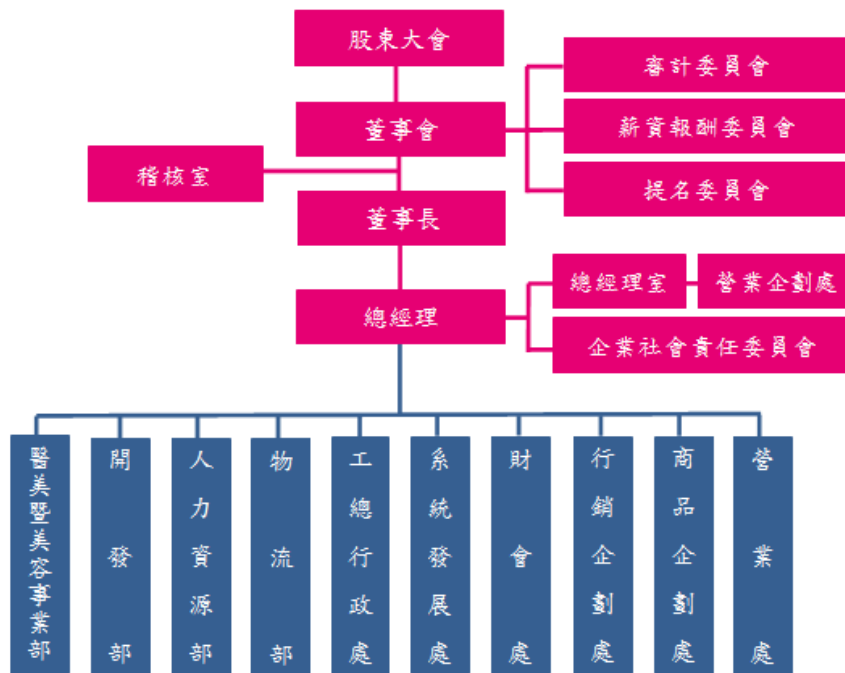


圖 3.10 公司組織圖

本公司董事會、審計委員會、薪資報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」、「薪資報酬委員會組織規程」及「提名委員會組織規程」規定執行之。本公司落實公司治理之方法如下：

-  檢視及維護股東權益
-  檢視董事會職能
-  檢視審計委員會職能
-  檢視提名委員會職能
-  檢視資訊透明度
-  檢視內控稽核制度
-  檢視經營策略
-  利害關係人與社會責任之執行

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/>。

## ■ 董事會

寶雅董事會設有七席董事，其中三席為獨立董事，一席為女性董事，平均年齡為59歲。董事成員背景橫跨資訊、財務、會計、電子零組件製造、建材營造及影音文創等領域，以促進董事會之多元性。

本公司之董事會為公司治理之最高機構，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，為落實公司治理之基本精神，本公司董事長未兼任行政職位，避免因董事長兼任總經理導致缺乏制衡機制，以維護投資股東之權益。

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，並藉由董事會的召開讓董事更了解公司營運現況，以強化管理機能及加強公司治理。寶雅董事會於2014年共召開13次會議，董事平均出席率為91.98%。

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。董監酬勞的上限均遵守公司章程之規定，不超過可分配盈餘的6%。2014年度全體董事薪酬占公司可分配盈餘0.61%(加計兼任總經理酬金)。

董事會成員目前兼任本公司及其他公司之職務狀況如下：

姓名	職稱	性別	經歷
陳建造	董事長	男	多慶投資(股)公司董事長 寶亞投資(股)公司董事 真慶投資(股)公司監察人
陳范美津	副董事長	女	寶亞投資(股)公司董事長 多慶投資(股)公司董事 真慶投資(股)公司董事
陳宗成	董事	男	寶亞投資(股)之監察人 多慶投資(股)之監察人 真慶投資(股)之董事 晶悅國際飯店(股)監察人
陳明賢	董事	男	精華光學(股)公司董事長兼副總經理 精華光學(股)公司大中華區業務部副總經理 Shine Optical Holding Groups Inc. 董事 美國 Optical Connection Inc. 董事 Shine Optical (Samoa) Holding Groups, Inc. 董事 香港精華光學有限公司董事

姓名	職稱	性別	經歷
林財源	獨立 董事	男	<p>長榮大學經營管理研究所榮譽講座教授            國立成功大學會計系副教授            國立中山大學企業管理系教授            國立中山大學總務長            國立中山大學夜間部主任及副校長            長榮大學副校長            廣州中山大學管理學院客座教授            淡江大學管理學系暨會計系教授            建準電機工業(股)公司執行副總經理            大陸廣東商亮燈飾有限公司總經理            台灣中小企業銀行獨立董事            建準電機、堤維西交通工業薪酬委員會召集人            崇信會計師事務所執業會計師 (民 61-77 年)</p>
鍾俊榮	獨立 董事	男	<p>三發地產(股)公司董事長兼總經理            桃園大飯店(股)公司法人董事代表人            金革國際唱片(股)公司董事長兼任總經理            城新投資(股)公司董事長            長邑投資有限公司董事長            智邑投資(股)公司董事            順發電腦(股)公司薪酬委員會召集人            堃霖冷凍機械(股)公司薪酬委員會委員            名發建設開發有限公司總經理</p>

姓名	職稱	性別	經歷
劉致宏	獨立 董事	男	<p>新揚科技(股)公司董事            松揚電子材料(昆山)有限公司董事長            新應材(股)公司獨立董事            寶雅國際(股)公司獨立董事            柏文健康事業(股)公司獨立董事            廣運機械工程(股)公司監察人            建興資訊(股)公司董事長            建聯投資(股)公司董事長            順來企管顧問(股)公司董事</p>

董事會成員相關背景資料可參詳本公司官網之投資人專區上公佈的年報：<http://www.poya.com.tw/>。

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。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。



## ■ 功能性委員會

### 審計委員會

#### 功能

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。本委員會係由全體三位獨立董事組成，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，一年至少召開四次。

#### 2014年成效

共召開四次，獨立董事與公司內部稽核人員、簽證會計師均有良好之溝通管道，三位獨立董事均全數親自出席參與。

### 薪資報酬委員會

#### 功能

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。本委員會係由全體三位獨立董事組成，依本公司審計委員會組織規程運作，每年至少召開二次會議。

#### 2014年成效

共召開三次，分別於一月、二月及七月各召開一次，三位獨立董事均全數親自出席參與。

### 提名委員會

#### 功能

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，進行董事會、各委員會及各董事之績效評估，並評估獨立董事之獨立性。本委員會係由全體三位獨立董事及二位董事組成，依本公司審計委員會組織規程運作。

#### 2014年成效

2014年10月成立本委員會，並訂定「董事提名委員會組織規程」業經董事會通過施行。

### 個人資料保護推行小組

#### 功能

2013年5月成立，共十一位成員，總經理擔任管理代表，稽核主管為內評代表。以保護客戶隱私權、降低公司財務損失與商譽損失風險為目的，秉持企業整體風險控管之精神，規劃與建構全面性個人資料保護管理機制，個資小組委員制定「個人資料檔案安全維護計畫」，作為蒐集、處理、利用個人資料與建立、實施資訊資產安全防護指引。

#### 2014年成效

稽核室依相關法令稽核四個項目，均未發現異常情事。

## ■ 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)為寶雅內部負責企業社會責任之最高階組織，負責擬定並統籌本公司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。由主任委員不定期親自進行檢討，檢視年度目標的執行進度。企業社會責任委員會之組織圖請視圖3.11。

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、工總行政處、人力資源部、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

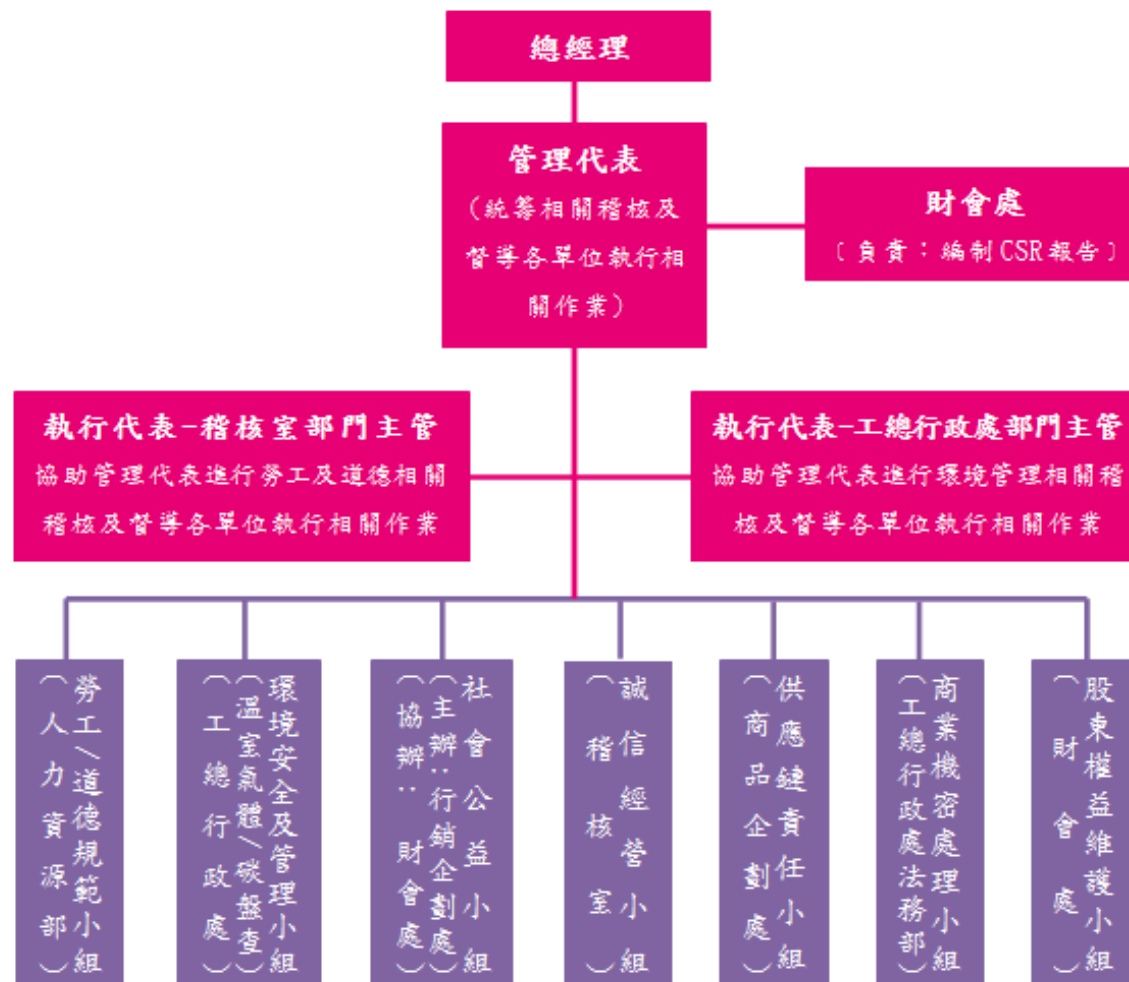


圖 3.11 企業社會責任委員會組織圖

## ■ 風險管理

本公司重大營運決策皆經適當權責部門評估及分析後，再依董事會決議執行。寶雅自1997成立，能歷經18年的市場考驗，全憑對各項法令的審慎遵循、完善的風險管理策略與危機處理措施。

寶雅評估公司各項營運，將風險分為「財務風險」、「市場風險」、「策略及營運風險」、「災害風險」等四大面向，並針對各種不同風險，規劃其管理方法及危機因應步驟，以期將企業經營之不確定性降至最低。

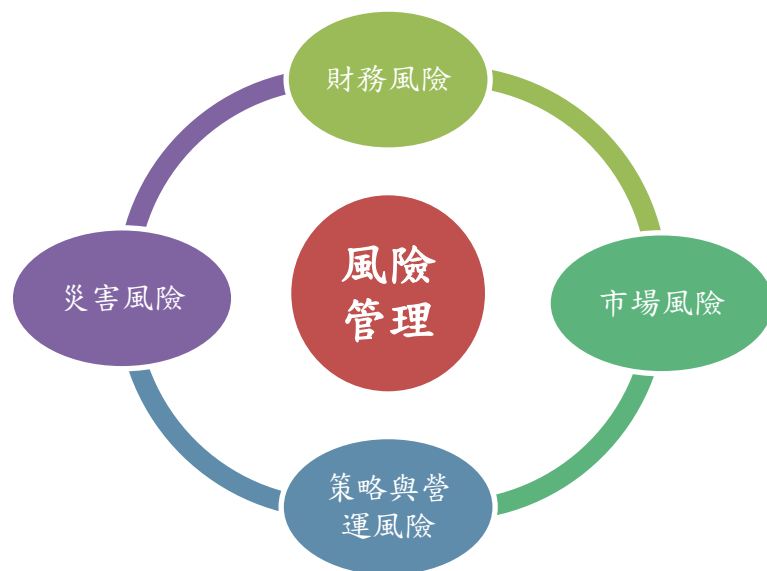


圖 3.12 四大風險及風險管理

上述風險之負責單位及風險管理方式如下：

財務風險	<ul style="list-style-type: none"><li>負責單位：財會處、稽核室</li><li>控管方式：<ol style="list-style-type: none"><li>訂定各項策略並執行</li><li>風險評估查核模式</li></ol></li></ul>
市場風險	<ul style="list-style-type: none"><li>負責單位：董事會、總經理室</li><li>控管方式：<ol style="list-style-type: none"><li>訂定各項策略並執行</li><li>針對可能發生之市場風險危機進行管控及處理</li></ol></li></ul>
策略與營運風險	<ul style="list-style-type: none"><li>負責單位：營業企劃處、行銷企劃處</li><li>控管方式：策略營運之事前風險評估及事後績效追蹤</li></ul>
災害風險	<ul style="list-style-type: none"><li>負責單位：工總行政單位</li><li>控管方式：訂定應變措施管理辦法及規劃教育訓練制度</li></ul>



## ■ 內部稽核

本公司透過隸屬於董事會的稽核室來進行獨立、客觀地評估寶雅公司的內部控制制度之完備性、有效性及落實性，並適時提供改善建議，以合理地確保內部控制制度能持續有效實施。

稽核室會進行年度查核、專案查核、內部控制自行評估作業及專案諮詢服務，並提出內部稽核報告及工作底稿，以適時提供董事會與高階管理階層改善建議，確保內部控制制度得以持續有效實施，同時協助管理階層履行其責任。

稽核室每年會依前一年度風險評估結果擬定次年度稽核計劃，再運用風險評估查核模式確實執行稽核，同時協助公司內部各單位及關係企業檢視風險項目、制度規劃及流程設計，以降低營運管理風險，進而增加組織價值。

## ■ 反貪污、反貪瀆

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。

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，2014年度並未有員工違反道德行為準則之情事。



### 3.7 利害關係人議合及真實性考量面鑑別

利害關係人溝通與關鍵性議題辨識，是落實企業社會責任的核心工作。為了聽見各類利害關係人的聲音，寶雅提供多重溝通管道及主動揭露資訊，藉以與利害關係人保持良好對話與溝通。

#### ■ 寶雅之利害關係人

寶雅依據「AA1000 SES-2011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、張力及關注做為標準，透過CSR小組成員討論鑑別出以下利害關係人族群，分別如下：



#### ■ 議題鑑別、溝通及審查

寶雅期能透過這本報告書與利害關係人進行有效溝通，為確認報告書中所揭露的資訊符合利害關係人所關切的議題，提供利害關係人對於永續資訊的需求，除導入實質性分析方法外，2014年更加參考GRI-G4將鑑別考量面之範圍與邊界納入，我們的實質性分析流程說明如下：



■ 實質性議題分析與排序

圖3.13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，於各自章節做更詳細的說明，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

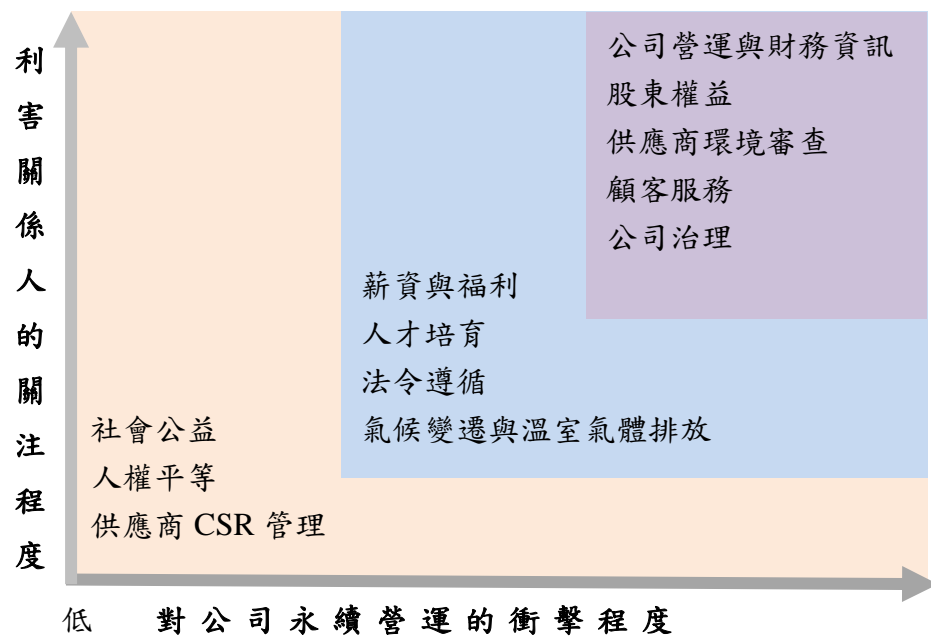


圖 3.13 重大實質性議題矩陣圖

誠信是寶雅一直以來的經營原則，而維持多元化的溝通管道，能幫助公司聽到各類利害關係人真實的聲音，我們的主要溝通管理如下表。

關係人	溝通管道	關注議題	議題回應
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 營業 ABC 會議</li> <li>• 每月全員大會</li> <li>• 內部培訓課程</li> <li>• 電子信箱</li> <li>• 社群/通訊軟體</li> <li>• EIP 平台</li> <li>• Notes 平台</li> <li>• Connections 平台</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 薪資與福利</li> <li>• 人才培育</li> <li>• 人權平等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 每年進行員工 KPI 績效考核</li> <li>• 每月舉辦全員大會及營業 ABC 會議，於會議上回覆員工所關切的議題</li> </ul>
顧客	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 不定期問卷</li> <li>• 官方/社群網站</li> <li>• 免費客服專線</li> <li>• 廣告 DM</li> <li>• 通訊軟體</li> <li>• 電子信箱</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 顧客服務</li> <li>• 供應商環境審查</li> <li>• 供應商 CSR 管理</li> <li>• 法令遵循</li> <li>• 人權平等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 不定期進行市場調查，訪問顧客對寶雅的看法</li> <li>• 提供社群網站及免費服務專線，供消費者反應問題</li> </ul>



關係人	溝通管道	關注議題	議題回應
供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 電子資訊平台</li> <li>• 不定期檢討報告或溝通會議</li> <li>• 不定期訪廠及商品說明會</li> <li>• 稽核管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 供應商環境審查</li> <li>• 供應商 CSR 管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 不定期揭露最新資訊於電子資訊平台，回應供應商關切議題</li> <li>• 不定期舉辦檢討報告或溝通會議，以回覆供應商所關切議題</li> </ul>
投資人	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 年度股東大會</li> <li>• 不定期法說會</li> <li>• 投資人網站</li> <li>• 投資人信箱</li> <li>• 依主管機關規定公告重大訊息、財報及年報</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公司營運與財務資訊</li> <li>• 股東權益</li> <li>• 公司治理</li> <li>• 法令遵循</li> <li>• 社會公益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 每年召開股東會及不定期參加證券商或主管機關舉辦之法說會，以回覆投資人所關切議題</li> <li>• 即時揭露最新財務資訊於投資人專區網站</li> </ul>

關係人	溝通管道	關注議題	議題回應
政府機關	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 主管機關不定期舉辦座談會</li> <li>• 主管機關政令宣達函文</li> <li>• 監理機關之溝通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公司治理</li> <li>• 法令遵循</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 主管機關所關切的議題，寶雅利用不同管道做即時並據實回覆</li> </ul>
鄰近社區或公益組織	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 社區關懷</li> <li>• 社會公益</li> <li>• 不定期參與鄰近社區活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 社會公益</li> <li>• 氣候變遷與溫室氣體排放</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 鄰近社區及非營利組織所關切的議題，寶雅利用不同管道做即時並據實回覆</li> </ul>



■ 報告書重大考量面與邊界

完成重要關切議題之排序後，本報告將針對各重大實質性考量面，於各自章節做詳細說明，以呼應排序出的重要關切議題。

此份企業社會責任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，以鑑別出本報告書之實質性考量面及邊界。

下表為實質性與邊界關係表，說明各個實質性方面所涵蓋到的邊界，相關考量面之管理方法則標註於GRI指標索引，於各實質性指標中說明。

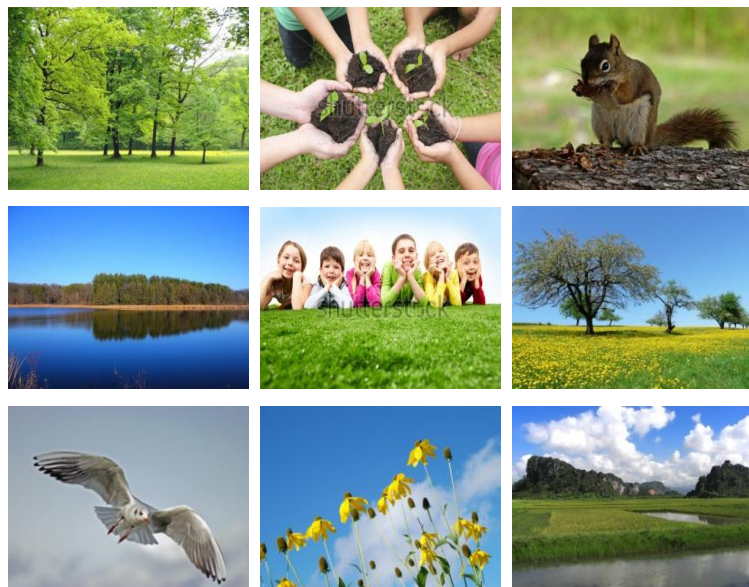
類別	考量面	組織內邊界		組織外邊界		
		總公司	分公司	顧客	供應商	社區
經濟面	經濟績效	■	■			
	市場形象	■	■	■		■
	採購實務	■	■		■	
環境面	原物料	■	■		■	
	能源使用	■	■			■
	水資源使用	■	■			■

環境面	氣候變遷與溫室氣體排放	■	■		■	■
	產品及服務	■	■	■		
	法規遵循	■	■			
	交通運輸	■	■	■		
社會面	勞雇關係	■	■			
	職業健康與安全	■	■			
	訓練與教育	■	■			
	員工多元化與平等機會	■	■			
	女男同酬	■	■			
	勞工實務問題申訴機制	■	■			
	投資	■	■			
	不歧視	■	■	■	■	■
	童工	■	■	■		
	強迫與強制勞動	■	■			
	反貪腐	■	■			
	反競爭行為	■	■	■		
	顧客的健康與安全	■	■	■		
	產品及服務標示	■	■	■	■	
	行銷溝通	■	■	■		
顧客隱私	■	■	■			
社區參與	■	■			■	

■：具有實質性，且於本次報告揭露。

# 04

## 環境



聯合國政府氣候變遷問題小組（IPCC）指出，全球氣溫持續上升將會導致冰層融化、海平面上升、動植物滅絕、缺糧、樹木大量枯死等嚴重後果。同時，全球暖化所造成的極端氣候，亦讓缺水、乾旱等問題浮出檯面。在2015年世界經濟論壇（World Economic Forum, WEF）發表的『全球風險報告』中，水資源危機被列為全球風險影響力第一名。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，寶雅對於環境保護責無旁貸。

每年持續減少用水量及溫室氣體排放量是寶雅對企業社會責任的目標與承諾。一直以來，寶雅致力於用水觀念之宣導，並尋找更多適合寶雅節約用水的方法，完善水資源的管理。2014年，各分店的平均用水度數減少7.08%。

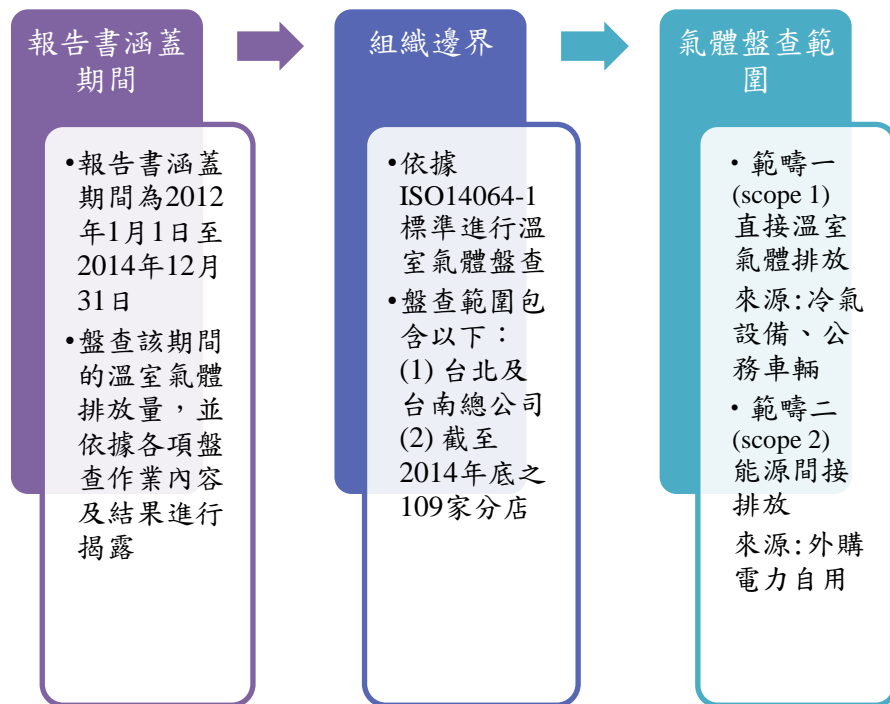
在溫室氣體方面，透過定期的溫室氣體盤查，寶雅能夠有效控管因使用冷氣、公務車及外購電力所產生的溫室氣體排放，並進一步擬定節能減碳行動。2014年，寶雅單店電力節省率為7.04%，同時單店溫室氣體排放下降約8.69%。

2014年，寶雅拓展22家新據點，使分店數增加至109家，每年送貨次數高達470萬次。為了降低貨物配送所產生之溫室氣體排放，寶雅積極發展統倉物流系統。透過集中收貨與配貨，寶雅能夠降低60%的貨物運送次數。



## 4.1 溫室氣體盤查

寶雅非能源密集性產業，不會面臨因溫室氣體減量造成的立即性影響；然而，寶雅了解全球暖化是世界最嚴重的環境衝擊之一，我們支持減緩氣候變遷策略。除每年定期進行溫室氣體盤查外，更擬定用水、節能減碳行動及統倉物流計畫。以下為溫室氣體盤查資料：



盤查期間從2012年開始，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；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；電力使用依當年度外購電力排放係數計算。寶雅的碳排放來源主要為外購電力，下表為2012-2014碳排放數據。

2012 年					
範疇	類別	對應設備種類	設施/活動	CO2e(kg)	CO2e(占比)
1	逸散性溫室氣體排放源	冷氣設備	冷媒逸散	306,968	1.06%
1	運輸移動式燃燒源	公務車輛	汽油使用	912	0.00%
2	外購電力	外購電力自用	電力使用	28,740,607	98.94%
2013 年					
範疇	類別	對應設備種類	設施/活動	CO2e(kg)	CO2e(占比)
1	逸散性溫室氣體排放源	冷氣設備	冷媒逸散	361,095	1.11%
1	運輸移動式燃燒源	公務車輛	汽油使用	1,909	0.01%
2	外購電力	外購電力自用	電力使用	32,170,075	98.88%
2014 年					
範疇	類別	對應設備種類	設施/活動	CO2e(kg)	CO2e(占比)
1	逸散性溫室氣體排放源	冷氣設備	冷媒逸散	382,775	1.03%
1	運輸移動式燃燒源	公務車輛	汽油使用	141,395	0.38%
2	外購電力	外購電力自用	電力使用	36,693,601	98.59%

寶雅的分店數，自2012年的74家，增加至2014年的109家。隨著分店數擴增，因使用冷氣設備及外購電力所產生的碳排放量亦隨之增加。2013年，碳排放量成長率為12%；2014年，碳排放成長率為14%。(請視圖4.1)

在導入變頻冷氣及推動各項節能方案下，寶雅的單店平均碳排放是逐漸減少的。(請視圖4.2)

有鑑於展店需求、分店改裝活動及定期的巡店計畫，2014年之公務車數量及使用頻率提高，造成「運輸移動式燃燒源」之碳排放量增加。然而，該類別之碳排放占比低於0.5%，並非是營運下主要的碳排放來源。

寶雅長久以來一直關注環境議題及環境責任，並以身為全球公民的一份子，致力於掌控及減少營運可能對自然環境所造成的影響。

圖4.1 各年分店數及碳排放量

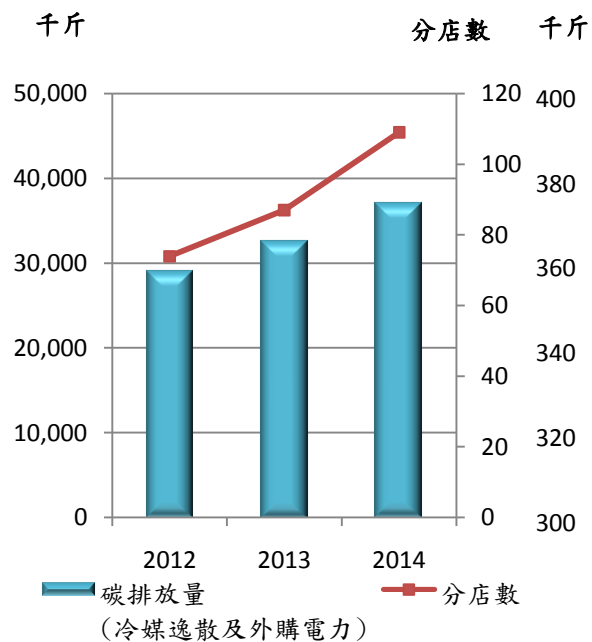
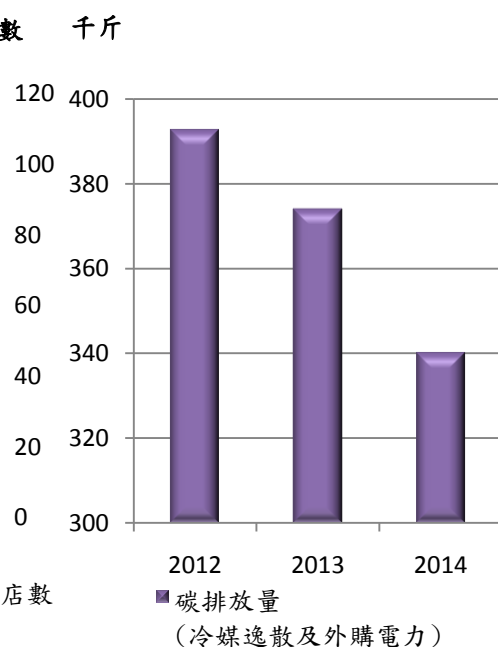


圖4.2 單店平均碳排放量



## 4.2 用水及節能減碳方案

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，來擬定合適的用水及節能方案。

### ■ 用水方案

2014年，寶雅的用水總量為177,122度。水源主要是來自於台灣自來水公司，僅位於花蓮與高雄兩個營運據點有使用地下水。寶雅為一零售通路公司，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，使用後汙水均由下水道排放至河川及海洋。

珍惜與愛護水資源是寶雅重要的責任之一，水資源的管理措施包括：

#### (a) 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。並於2014年在新開分店中全面採用。目前，109家分店中，33%的分店是以變頻冷氣完全取代舊型的水塔式冷氣。另外，約1%的分店是同時使用變頻冷氣與水塔式冷氣。針對使用水塔式冷氣的分店，寶雅將透過汰舊換新的方式，導入變頻冷氣，逐漸降低水塔式冷氣之使用。

#### (b) 廁所省水裝置

寶雅的部分分店是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，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。

#### (c) 定期檢視與修復

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。

2014年，寶雅的節水活動略見成效，總公司及單店的平均用水度數共減少約7.08%。未來，寶雅將持續推動節水方案，以期達到節約用水及愛護水資源之目標。





## ■ 節能方案

2014年，寶雅單店平均用電數為646,139度，較2013年下降7.04%。在積極推動節能方案下，自2012年開始，寶雅單店平均用電數皆有6~7%的改善幅度。節能方案包括：

### (a) 宣導節能理念

針對公司同仁、分店員工宣導節能減碳理念，如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、使用環保餐具、會議無紙化等。

### (b) 導入電子發票

寶雅為台南地區第一家響應電子發票政策之企業，並經財政部核定為使用電子發票績優營業人。

### (c) 導入 IBM Connection

導入E化平台，可加速跨部門、跨門市溝通效率，讓扁平化組織可以完善運作，同時能有效減少紙張耗用。



### (d) 維護冷房設備

1. 每日定時檢查賣場溫度，控制室內溫度於26~28°C，減少能源消耗。
2. 定期清潔冷氣濾網，並維持冷氣機房整潔，以增加冷房效率。
3. 定期保養及檢測設備，提高設備運轉效率。



### (e) 店鋪節能行動

1. 分店改裝及新開分店，逐步採用變頻冷氣及LED燈具。
2. 透過縮減賣場的閒置空間及倉庫分區管理，減少冷氣及電力的使用，達到空間充分利用不浪費與節能效果。
3. 招牌感光控制器可偵測天空亮度，天黑時會自動開啟，於關店及天空放晴時自動斷電，可避免能源浪費。
4. 二樓透視設計，可增加採光度，減少電燈使用。



圖 4.3 高雄三多店

### 4.3 統倉物流計畫

導入統倉物流前，傳統的送貨流程是由分店向廠商訂貨，再由廠商出貨，配送至各分店(圖4.4)。隨著寶雅的分店數快速增加，2014年，寶雅拓展22家新據點，使分店數增加至109家，以每週配貨兩次的頻率下，每年送貨次數高達470萬次。

為了有效降低供應商送貨次數，提升貨物運送效率，同時，降低因運送所導致的廢氣排放，寶雅於2011年開始推動統倉物流計畫，並精簡送貨流程。廠商收到各分店之訂貨單後，將直接出貨至統倉物流中心，再由統倉物流中心配送至各分店(圖4.5)。

歷經2011~2012年的努力，統倉物流效益逐漸發揮。2014年，統倉入倉率提昇至64%，相較於2013年，提高27%。

透過物流中心進行集中式收貨與配貨，寶雅能夠降低60%的貨物運送次數，並降低能源消耗量、廢氣及碳排放量。

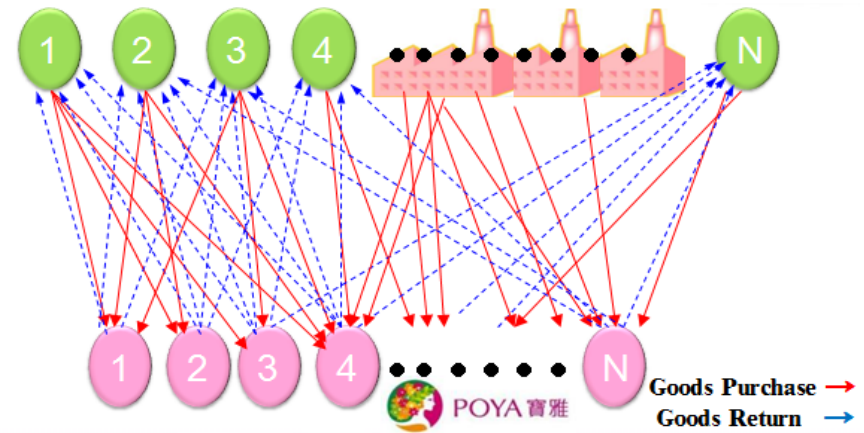


圖 4.4 傳統送貨流程

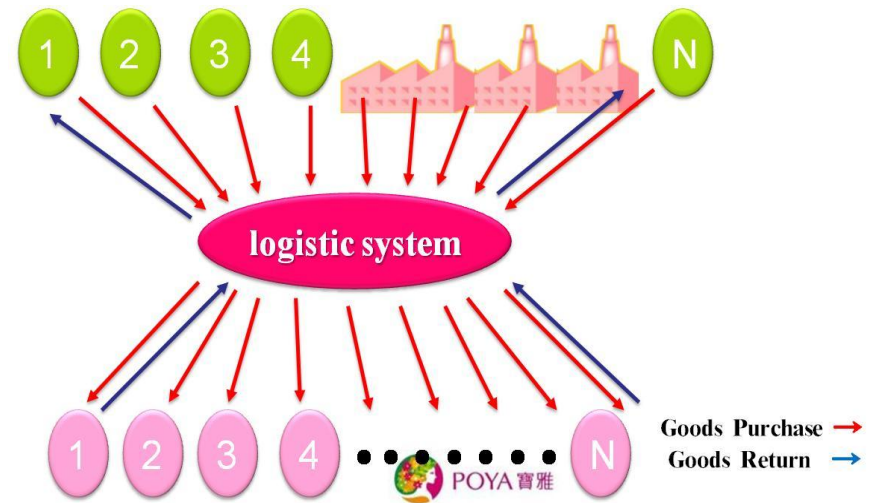


圖 4.5 統倉物流計畫

# 05

## 社會



寶雅除了重視市場競爭力及企業的財務表現外，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。

寶雅認為員工是企業重要的資產之一，因此透過完善的人力資源制度，寶雅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。寶雅亦遵循人權的相關規定，並致力於防止歧視、童工、強制勞動等情事發生。

身為綜合商品零售通路，寶雅介於供應商與消費者中間。寶雅的使命是「了解顧客需求，並讓顧客滿意」，透過有效且即時供應商管理，寶雅能夠掌握商品品質，並要求廠商遵循商品標示法。在長期發展下，寶雅期待能與供應商共存共榮，一同為消費者創造更高價值！

在社會參與方面，2014年，寶雅透過行銷部門，推出「守護百犬計畫」，透過一店守護一犬，百店守護百犬，來助養流浪狗，同時拋磚引玉，喚起消費者正視流浪狗問題！身為社會的一份子，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。



2014 年度員工結構表

### 5.1 育才、惜才

寶雅為女性商店，專賣時尚美妝、個人用品與生活雜貨，希望帶給顧客「美麗、流行、精彩」的品牌價值。因此，身為寶雅的一份子，我們將生活融入工作，讓單調無趣的工作增添色彩，並在工作的同時提升生活流行的敏感度。

截至2014年12月31日，寶雅家族共有3,404位成員，若包含物流的合作夥伴，則共約有3,500人。在學歷分布上，寶雅大部分員工都是擁有大專學歷以上的。另外，管理人員占比約7%，主要雇用台灣當地人才。而非管理人員約占93%，其中分別有1%的員工是具有身障身分的。

隨著店數增加，寶雅對於人力的需求日益提高。右表為2014年度員工概況，各區皆有新進員工，主要區間為30歲以內，其中區女性新進比率較高，而男性新進比率則是北區較高。

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，2014年度離職人數中，女性員工的離職比率高於男性員工，主要為30歲以內離職人數最高，其中女性中北區最高，男性則是北區，南區離職人數較低。

2014 年度		女生				
人員別	年齡區域	中區	北區	南區	高屏區	新進/ 離職%
在職	30 歲以下	578	476	401	376	
	30-50 歲	177	156	227	165	
	50 歲以上	3	7	14	1	
新進	30 歲以下	611	622	459	429	9.65%
	30-50 歲	90	101	84	61	3.86%
	50 歲以上	0	3	0	0	1.00%
離職	30 歲以下	424	529	277	308	7.00%
	30-50 歲	92	126	82	61	4.15%
	50 歲以上	1	1	1	0	1.00%
2014 年度		男生				
在職	30 歲以下	141	170	106	115	
	30-50 歲	56	87	90	49	
	50 歲以上	1	1	6	1	
新進	30 歲以下	158	239	145	160	11.00%
	30-50 歲	26	40	34	45	4.28%
	50 歲以上	0	1	1	0	1.85%
離職	30 歲以下	111	223	105	105	8.52%
	30-50 歲	28	50	26	39	4.23%
	50 歲以上	0	1	2	0	2.78%

## ■ 員工薪資與福利

寶雅在薪酬制度上，講求公平性，並不因年齡、種族或性別有所不同，各位同仁皆是同工同酬。然而，寶雅強調「能力給薪」，透過定期的綜合考績予以薪資調整，以激勵員工。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。

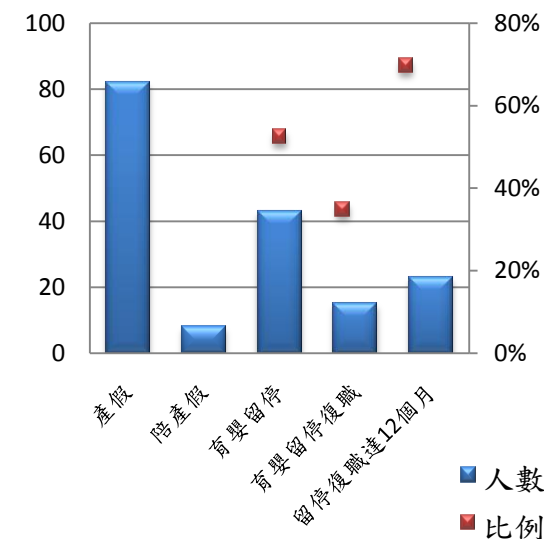
寶雅除設置福委會外，亦提供優於勞基法的福利回饋給寶雅員工，例如：生日與主要節慶時給與禮券；實施員工入股與分紅計畫，讓員工更有工作動力，一同為寶雅的未來努力。各項員工福利如下：



此外，寶雅亦致力於提供員工一個穩定保障的工作環境，除了產假、陪產假外，員工可視個人情況申請育嬰留停。2014年，育嬰留停比例即達52.44%，使用育嬰留停以女性員工為主。

其中留停員工中，回職人數占約34.88%，部分員工是仍處於留停階段。前年留停復職達12個月之留任率為69.70%，僅部分員工因家庭關係，或個人生涯規劃，而轉換跑道。(請視圖5.1)

圖5.1 2014年度育嬰假人數



## ■ 員工安全與保護

工作環境之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。(請視圖5.2台南總公司消防安全檢查)



圖 5.2 台南總公司消防安全檢查

為了宣導職務安全觀念，寶雅針對工總行政處的相關人員，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。(請視圖5.3)

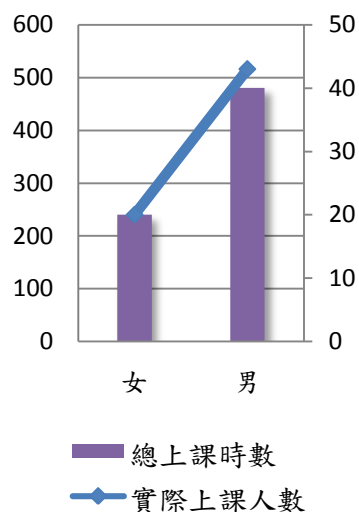
寶雅針對每一分店進行改裝新建時，至少會投保2,000萬以上之工程相關責任險，現場會有工地主任進行監工和安全管理，若有意外發生，會由工地主任陪同就醫，並申請理賠。此外，施工期間(約兩個月)，場地皆使用防護欄，防止民眾進入。

事故統計記錄和報告負責單位，為工總行政處負責。在員工安全與保護政策下，2014年寶雅尚未有因公司設施、政策或工程導致外部或在職人員傷亡。

#### ■ 員工發展與訓練

寶雅十分重視人才的養成及培訓，除了定期的訓練課程外，寶雅另外購買線上學習平台(E-Learning)，以提供員工完整且即時性的學習與訓練。

圖5.3 勞工安全類訓練



另一方面，寶雅亦建立公平公開公正的績效評估制度，使員工能在達成公司營運目標之前提下，亦能重視自我學習，以提升工作能力，完成個人生涯規劃。寶雅強調「能力給薪」，亦即重視員工的實力，而非以學歷或資歷做為升遷標準。圖5.4為員工訓練概況。

因此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，並依公司政策不接受廠商或外部人員之利誘，展現實質成效於工作上，經評鑑就有機會順利獲得晉升的機會。圖5.5為各類型之教育訓練概況。2014年，寶雅即投入將近166萬的費用在員工訓練與評鑑上。

圖5.4 員工訓練概況

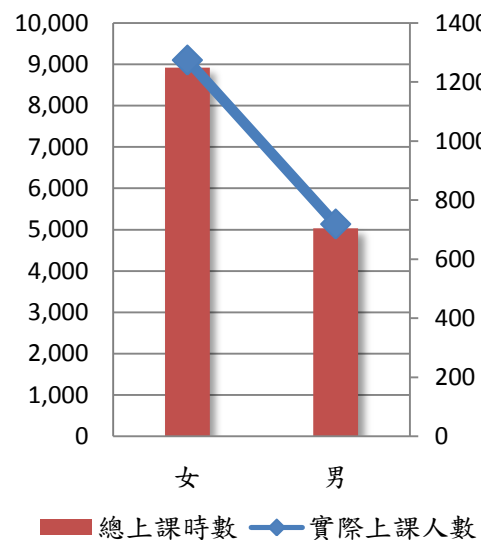
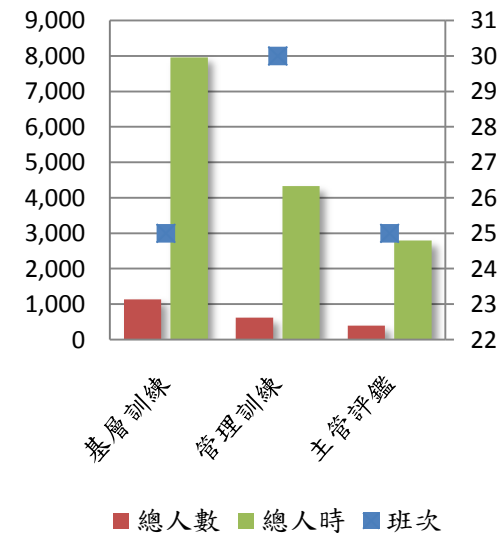


圖5.5 各類型教育訓練概況



## ■ 員工申訴機制

寶雅提供員工完善的溝通及申訴管道，每個月公司內部會舉辦全員大會及營業ABC會議，同時透過電子平台及內部網絡，如EIP、Note與Connections平台，寶雅能與員工進行有效的雙向溝通。

為了保障員工權益，寶雅亦建立正式的申訴機制，若員工對於組織、制度或政策有任何想法，皆可透過電子信箱及0800免付費電話，提出想法。

## ■ 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，寶雅保障員工「人人有權享受平等保護，不受任何歧視」。2014年報告期間，寶雅並未有任何歧視事件發生。

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，2014年報告期間，寶雅並未有任何使用童工之情事。

寶雅並無強迫及強制勞動之事件，寶雅確保用於提供服務之人力及整體的雇用條件皆屬自願性。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。寶雅提供員工有薪假，不強迫員工之工時超過當地法令規定，並遵守加班工資的要求或必要的補償。



圖 5.6 台中松竹店大合照



## 5.2 供應鏈管理

寶雅為土生土長的台灣企業，採購來源皆來自於國內廠商，因無向外進口，故無匯率風險。目前合作供應商數目約為400家，類型包括：(1) 跨國企業，如寶僑、聯合利華、花王...等；(2) 從事日韓、東南亞進口之貿易商；(3) 台灣本土廠商統一及義美...等；(4) 座落於台灣各地鄉鎮的中小企業，如社頭的襪子工廠。

寶雅的供應商眾多，最大供應商佔比低於5%。秉持長期發展、共存共榮的理念，寶雅對於供應商的汰換頻率不高，通常是為了因應消費者需求改變，所進行的商品汰舊換新及供應商更換。每年供應商汰換比率小於10%。

遵循寶雅之供應商管理流程(圖5.7)，與供應商簽訂「供應商合約書」之前，寶雅會對供應商資料進行審核，並由採購部門進行訪廠，以了解供應商之生產環境、生產流程及營運概況，同時確保產品品質。圖5.8為「最乾淨的毛巾，台灣儂儂」廠房照片。



圖 5.7 供應商管理流程圖



圖 5.8 「最乾淨的毛巾，台灣儂儂」廠房照片  
資料來源：<http://www.non-no.com.tw/SalePage/Index/1638597>

供應商契約書中，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，其中強調供應商需遵守商品標示法，使消費者能瞭解商品並正確使用以保證商品安全，寶雅同時也於分店定期實施商品查核，再次檢查商品標示及品質，寶雅用心讓消費者放心。

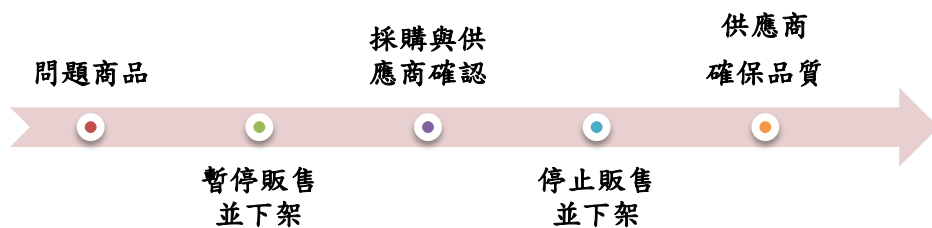


圖 5.9 問題品管理流程圖

若商品有任何問題或疑慮，寶雅會優先考量消費者，將問題或疑慮商品快速下架，且暫停販售，以保障消費者權益(請視圖5.9)。待採購部門與供應商確認，若商品品質無誤，則將由供應商出具聲明(請視圖5.10);若商品確實有問題，則寶雅將停止該商品販售，同時依照合約內容(請視圖5.10)，進行後續處理。

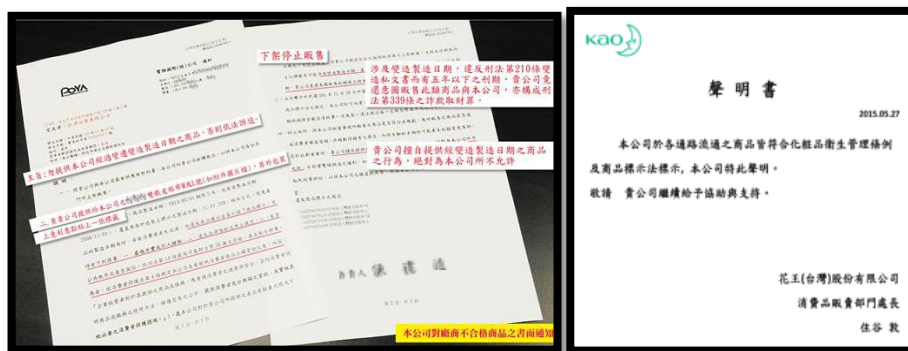


圖 5.10 採購合約及廠商聲明書

為了與供應商進行有效溝通，寶雅會不定期舉辦廠商檢討會談或溝通會議，同時不定期揭露最新資訊於電子資訊平台上(圖5.11)，以回應供應商之需求。在使用電子採購系統下，寶雅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。

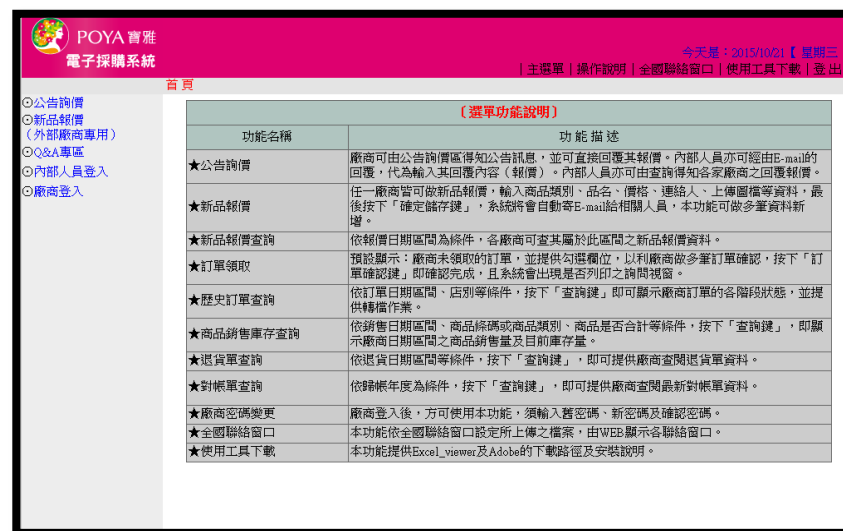


圖 5.11 寶雅電子採購系統

### 5.3 顧客服務

#### ■ 商品品質及安全

寶雅以「了解顧客需求，並讓顧客滿意」為宗旨，定期舉辦焦點訪談及隨同購物，透過與消費者面對面接觸，寶雅可以直接了解顧客需求及想法，並予以落實。隨著顧客對於健康觀念的重視，寶雅持續引進更安全、更高品質、更符合消費者之產品：如304不鏽鋼之產品(圖5.12)、無添加的果乾(圖5.13)、環保材質的拖鞋(圖5.14)……等。

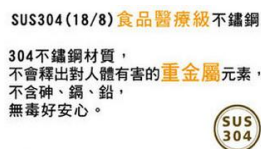


圖 5.12  
304 不鏽鋼產品



圖 5.13  
無添加的果乾



圖 5.14  
環保材質拖鞋

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。若商品有任何問題或疑慮，必先下架且暫停販售，待確認商品安全無慮後，才可上架。

寶雅嚴格要求供應商所提供之商品，必需符合商品標示法，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說明書，且中文標示及說明書的內容，須與外國原文標示及說明書的內容一致；若該進口的商品或服務在原產地有警告標示者，亦應附上警告標示。寶雅將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。

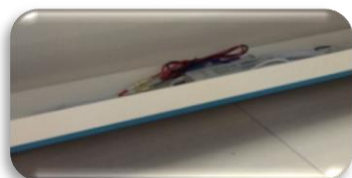
在賣場中，商品皆有標示售價，每月分店皆會依特價商品之售價，定期維護更換標示卡片，讓消費者能清楚知道到商品之售價，保障消費者權益。

以下為寶雅之五大商品控管方法，以確保商品品質及安全：

商品導入	• 透過焦點訪談，導入更多消費者需要之商品。
供應商管理	• 規範供應商之商品品質需符合要求及法令。
商品管理	• 定期檢查賣場與倉庫，確保商品品質。
問題品下架	• 任何問題或疑慮商品，必先下架且停止販售，待確認商品品質才可上架。
商品標示	• 要求供應商符合商品標示法。 • 清楚標示商品售價，以保障消費者權益。

■ 賣場安全及保障

寶雅的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。一旦分店人員發現設備有所損壞，亦立即通知店鋪工程部門人員進行維修。於賣場安全中，為因應可能產生之風險，寶雅皆提前準備預防危險之發生，以下為各種預防措施。



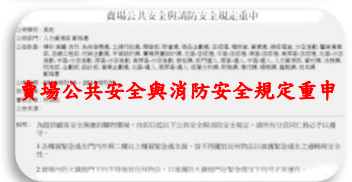
• 為避免貨架中電線脫落、破損，於貨架內層中有保護電線之溝巢



• 壁面貨架強化架構



• 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



• 針對分店人員，加強宣導公共安全及消防安全

寶雅皆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。

■ 顧客隱私保護

為確保營運所需之個人相關資料能獲得妥善保護，寶雅於2013年訂定個人資料檔案維護計畫(圖5.15)，並由稽核室負責維護。根據該維護計畫，分店所填之資料或顧客相關之表單，均須妥善保管於分店金庫中，不得任意翻閱，並定期銷毀相關個資資料，以維護顧客資料之安全。

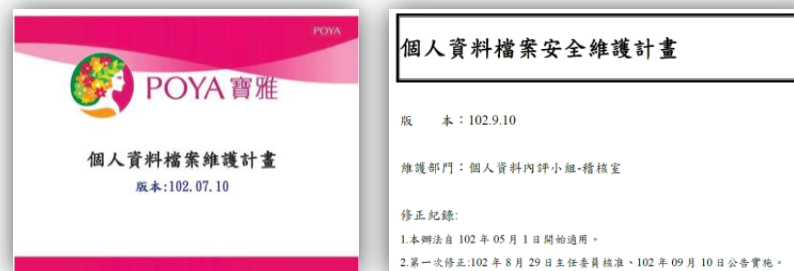


圖 5.15 個人資料檔案維護計畫



## ■ 其他顧客服務

一直以來，寶雅秉持「服務第一，顧客至上」的理念，提供顧客完善服務。在第四代店型下，寶雅提供顧客更明亮、更舒適的購物空間；同時，導入主動線設計(圖5.16)，讓消費者能更快速、更方便購物。



圖 5.16 明亮購物空間及主動線設計

為了提供體驗式購物，寶雅於各分店設立模特兒(圖5.17)，並開放觸摸(圖5.18)、試用(圖5.19)、試戴及試聞，讓顧客能於體驗過程中，了解商品特色，並檢視商品是否符合自己需求。

寶雅的賣場，皆提供手推車(圖5.20)及電梯服務(圖5.21)；部分賣場，亦設立化妝室(圖5.22)及免費/特約停車場(圖5.23)，讓消費者能夠舒適、自在地購物，並且享受購物樂趣。



圖 5.17 模特兒展示



圖 5.18 觸摸體驗



圖 5.19 提供試用品



圖 5.20 提供手推車



圖 5.21 電梯服務



圖 5.22 化妝室服務



圖 5.23 免費/特約停車場

## 5.4 社會參與

身為社會的一份子，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。

社會參與活動主要是由企業社會責任小組提案及籌備，經由經營團隊與董事會通過後，方能執行。2014年，寶雅透過行銷部門，推出「守護百犬計畫」，透過一店守護一犬，百店守護百犬，來助養流浪狗，同時拋磚引玉，喚起消費者正視流浪狗問題！

聖誕月，寶雅亦推出「百犬愛心耶誕卡」(圖5.24)，凡是消費者選購任一張百犬愛心耶誕卡，寶雅即捐9塊給「社團法人台灣同伴動物扶助協會」及「社團法人台灣愛狗人協會」。圖5.25百犬愛心耶誕卡展示區，感謝民眾熱心參與。



圖 5.24 百犬愛心耶誕卡



圖 5.25 百犬愛心耶誕卡展



圖 5.26  
小茉莉

寶雅的每家分店皆會認養一隻流浪狗，故2014年，寶雅共認養112隻流浪狗(包括台南及台北總部)。圖5.26為高雄鳳山店的店狗「小茉莉」。每個月，分店會捐助台幣500元，來助養店狗。



圖 5.27  
募款箱

分店擺設募款箱(圖5.27)，寶雅廣邀民眾一同做愛心，為流浪狗盡份心力！「募愛心，揪感心」，民眾捐款後，上傳與募款箱之合照，即可參加抽獎活動，抱走Hollo Kitty電鍋及雨傘！



圖 5.28 屏東自由店員工及店狗-土魠

寶雅鼓勵員工，工作之餘，可以身體力行。圖5.28為屏東自由店員工，到收容所探視店狗—土魠。圖5.29為台中沙鹿店員工，與店狗—Yama互動之照片。



圖 5.29 台中沙鹿店員工及店狗-Yama

# 05

## GRI 指標索引

### ■ 一般標準揭露

GRI 指標	說明	報告章節	頁數
<b>策略與分析</b>			
G4-1	組織最高決策者對其組織與策略的永續性之相關聲明	02 經營者的話	P4
<b>組織概況</b>			
G4-3	組織名稱	03 關於寶雅-公司簡介	P5-6
G4-4	主要品牌、產品與服務	03 關於寶雅-公司簡介	P5-6
G4-5	組織總部位置	03 關於寶雅-公司簡介	P5-6
G4-6	組織在多少個國家營運、在哪些國家有主要業務與報告所述之永續性主題相關	03 關於寶雅-營運策略	P8-9
G4-7	所有權的性質與法律形式	03 關於寶雅-公司簡介	P5-6
G4-8	機構所服務的市場(包括地區、服務的行業、客戶/受益者類型)	03 關於寶雅-公司簡介 03 關於寶雅-產業概況 03 關於寶雅-營運策略	P5-6 P7 P8-9



GRI 指標	說明	報告章節	頁數
G4-9	組織規模(資本額、營運據點總數、銷售額、員工總數)	03 關於寶雅-公司簡介 03 關於寶雅-營運策略 03 關於寶雅-財務資訊 05 社會-育才、惜才	P5-6 P8-9 P10 P30-33
G4-10	員工人數(揭露 d 按地區與性別劃分之員工人數)	05 社會-育才、惜才	P30-33
G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例	*在台灣，寶雅一般員工可透過福委會和員工申訴機制反應工作上相關問題。目前，寶雅並無設立工會和員工協商機制。	
G4-12	描述組織的供應鏈情況	05 社會-供應鏈管理	P34-35
G4-13	報告期間內、組織規模、架構、所有權或供應鏈的重大改變	*寶雅組織規模、架構、所有權或供應鏈並無重大改變。	
G4-14	組織是否有因應之預警方針或原則 (營運規劃中的風險管理方法，或開發及推出新產品的方法)	03 關於寶雅-營運策略 03 關於寶雅-公司治理 05 社會-供應鏈管理 05 社會-顧客服務	P8-9 P12-18 P34-35 P36-38
G4-15	組織參與或支持的外界發起的經濟、環境、社會公約、原則或其他倡議	03 關於寶雅-獲獎榮耀 04 環境-溫室氣體盤查 05 社會-育才、惜才	P11 P23-25 P29-33
G4-16	列出所加入的協會(如行業協會)和國家或國際性倡議機構，且：在協會占有席位/參與專案或委員會/提供除了常規會費的大額資助/視會員資格具策略意義	*寶雅為「連鎖加盟協會」及「台南億載會」之一員。	



GRI 指標	說明	報告章節	頁數
<b>鑑別重大性與邊界</b>			
G4-17	a. 列出組織合併財務報表或等同文件中所包含的所有實體 b. 說明是否有在組織合併財務報表或等同文件中的實體未包含在此報告書中	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。	P89-149 -
G4-18	a. 說明界定報告內容和考量面邊界流程 b. 說明組織如何依循「界定報告內容的原則」	03 關於寶雅-利害關係人議合及真實性考量面鑑別	P19-22
G4-19	列出在界定報告內容的過程中確定的所有重大考量面		
G4-20	針對每個重大考量面，說明組織內部在考量面上的邊界		
G4-21	針對每個重大考量面，說明組織外部在考量面上的邊界		
G4-22	說明重新陳述前期報告所載資訊的影響，及重新陳述原因		
G4-23	說明範圍、方面邊界與此前報告期間的重大變動	*無重大變動之情事。	
G4-24	組織進行議合的利害關係人群體	03 關於寶雅-利害相關人議合及真實性考量面鑑別	P19-22
G4-25	利害關係人之鑑別		
G4-26	與利害關係人議合的方式，包括依照不同利害關係人群體及形式的議合頻率，並說明任何的議合程序是否特別為編制此報告而進行		
G4-27	經由利害關係人議合所提出之關鍵議題與關注事項，以及組織如何回應這些議題與事項		

GRI 指標	說明	報告章節	頁數
<b>報告書基本資料</b>			
G4-28	報告期間	01 關於我們的報告書	P3
G4-29	上一份報告日期		
G4-30	報告周期		
G4-31	提供可回答報告或內容相關問題的聯絡資訊		
G4-32	a. 組織選擇的「依循」選項 b. 針對所擇選項的 GRI 內容索引 c. 如報告書經外部保證/確信，請引述外部保證/確信報告	01 關於我們的報告書 06 GRI 指標索引	P3 P40-51
G4-33	a. 組織為報告尋求外部保證/確信的政策與現行作法 b. 如果未在永續報告書中附帶保證/確信報告，則須說明已提供的任何外部保證/確信的根據及範圍 c. 組織與保證/確信雙方之間的關係 d. 最高治理機構與管理階層是否參與尋求永續報告書外部認證的程序	*無相關之情事。	
<b>治理</b>			
G4-34	組織的治理架構，包括最高治理機構下的各個委員會，說明負責經濟、環境、社會影響決策的委員會	03 關於寶雅-公司治理	P12-18
<b>倫理與誠信</b>			
G4-56	組織的價值、原則、標準和行為規範，如行為準則或倫理守則	03 關於寶雅-產業概況 03 關於寶雅-公司治理 05 社會-育才、惜才 05 社會-供應鏈管理 05 社會-顧客服務	P7 P12-18 P30-33 P34-35 P36-38

■ 特定標準揭露(分為經濟、環境及社會三大類別)

GRI 指標	說明	報告章節	頁數
<u>經濟</u>			
經營績效			
G4-DMA	管理方針揭露	股東年報	P52-69
G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	03 關於寶雅-財務資訊 股東年報	P10 P89-145
G4-EC3	組織確定福利計畫義務的涵蓋範圍	05 社會-育才、惜才	P30-33
市場形象			
G4-DMA	管理方針揭露	05 社會-育才、惜才	P29-33
G4-EC6	在重要營運據點，雇用當地居民為高階管理階層的比例	05 社會-育才、惜才	P30-33
採購實務			
G4-DMA	管理方針揭露	05 社會-供應鏈管理	P34-35
G4-EC9	於重要營運據點，採購支出來自於當地供應商之比例	05 社會-供應鏈管理	P34-35
<u>環境</u>			
能源			
G4-DMA	管理方針揭露	04 環境	P23-28
G4-EN6	減少能源的消耗	04 環境-用水及節能減碳方案	P26-27
G4-EN7	降低產品和服務的能源需求	04 環境-統倉物流推動計劃	P28

GRI 指標	說明	報告章節	頁數
<b>水</b>			
G4-DMA	管理方針揭露	04 環境	P23-28
G4-EN8	依來源劃分的總取水量	04 環境-用水及節能減碳方案	P26-27
G4-EN9	因取水而受顯著影響的水源	04 環境-用水及節能減碳方案	P26-27
G4-EN10	水資源回收及再利用的百分比與總量	04 環境-用水及節能減碳方案	P26-27
<b>排放</b>			
G4-DMA	管理方針揭露	04 環境	P23-28
G4-EN15	直接溫室氣體排放(範疇一)	04 環境-溫室氣體盤查	P24-25
G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量(範疇二)	04 環境-溫室氣體盤查	P24-25
G4-EN19	減少溫室氣體的排放量	04 環境-溫室氣體盤查 04 環境-用水及節能減碳方案 04 環境-統倉物流推動計劃	P24-25 P26-27 P28
<b>產品和服務</b>			
G4-DMA	管理方針揭露	04 環境	P23-28
G4-EN27	降低產品和服務對環境衝擊的程度	04 環境-用水及節能減碳方案 04 環境-統倉物流推動計劃	P26-27 P28
<b>交通運輸</b>			
G4-DMA	管理方針揭露	04 環境	P23-28
G4-EN30	為組織營運而運輸產品、其他商品、原料以及員工交通所產生的顯著環境衝擊	04 環境-統倉物流推動計劃	P28



GRI 指標	說明	報告章節	頁數
<b>社會：勞工實務與尊嚴勞動</b>			
<b>勞雇關係</b>			
G4-DMA	管理方針揭露	05 社會	P29-39
G4-LA1	按年齡、性別及地區劃分新進員工和離職員工總數及比例	05 社會-惜才、育才	P30-33
G4-LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工(不包括臨時與兼職員工)的福利	05 社會-惜才、育才	P30-33
G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	05 社會-惜才、育才	P30-33
<b>職業健康與安全</b>			
G4-DMA	管理方針揭露	05 社會	P29-39
G4-LA6	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷頻率、職業病、損失日數比例及缺勤率，以及因公死亡事故總數	05 社會-惜才、育才	P30-33
<b>訓練與教育</b>			
G4-DMA	管理方針揭露	05 社會	P29-39
G4-LA9	按性別與員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數	05 社會-惜才、育才	P30-33
<b>員工多元化與平等機會</b>			
G4-DMA	管理方針揭露	05 社會	P29-39
G4-LA12	按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分，公司治理組織成員和各類員工的組成	03 關於寶雅-公司治理 05 社會-惜才、育才	P12-18 P30-33

GRI 指標	說明	報告章節	頁數
<b>社會：人權</b>			
<b>投資</b>			
G4-DMA	管理方針揭露	05 社會	P29-39
G4-HR1	載有人權條款或已進行人權篩選的重要投資協定及合約的總數與百分比	05 社會-惜才、育才	P30-33
<b>不歧視</b>			
G4-DMA	管理方針揭露	05 社會	P29-39
G4-HR3	歧視事件的總數，以及組織採取的改善行動	05 社會-惜才、育才	P30-33
<b>童工</b>			
G4-DMA	管理方針揭露	05 社會	P29-39
G4-HR5	已發現具有嚴重使用童工風險的營運據點及供應商，及採取有助於杜絕使用童工的行動	05 社會-惜才、育才	P30-33
<b>強迫與強制勞動</b>			
G4-DMA	管理方針揭露	05 社會	P29-39
G4-HR6	已發現具有嚴重強迫或強制勞動事件風險的營運據點及供應商，及有助於減少任何形式的強迫或強制勞動的行動	05 社會-惜才、育才	P30-33

GRI 指標	說明	報告章節	頁數
<b>社會：社會</b>			
<b>反貪污</b>			
G4-DMA	管理方針揭露	03 關於寶雅-公司治理	P12-18
G4-SO4	反貪腐政策和程序的溝通及訓練	03 關於寶雅-公司治理	P12-18
G4-SO5	已確認的貪腐事件及採取的行動	03 關於寶雅-公司治理	P12-18
<b>反競爭行為</b>			
G4-DMA	管理方針揭露	03 關於寶雅-產業概況	P7
G4-SO7	涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律訴訟之總數及其結果	03 關於寶雅-產業概況	P7
<b>社會：產品責任</b>			
<b>顧客的安全與健康</b>			
G4-DMA	管理方針揭露	05 社會	P29-39
G4-PR1	為改善健康和 safety 而進行衝擊評估的主要產品和服務類別比例	05 社會-顧客服務	P36-38
<b>產品及服務標示</b>			
G4-DMA	管理方針揭露	05 社會	P29-39
G4-PR3	依組織資訊與標示程序所劃分的產品與服務資訊種類，以及需要符合此種資訊規定的重要產品及服務類別的百分比	05 社會-顧客服務	P36-38
<b>社會：社會參與</b>			
-	社會參與活動成果	05 社會-社會參與	P39