

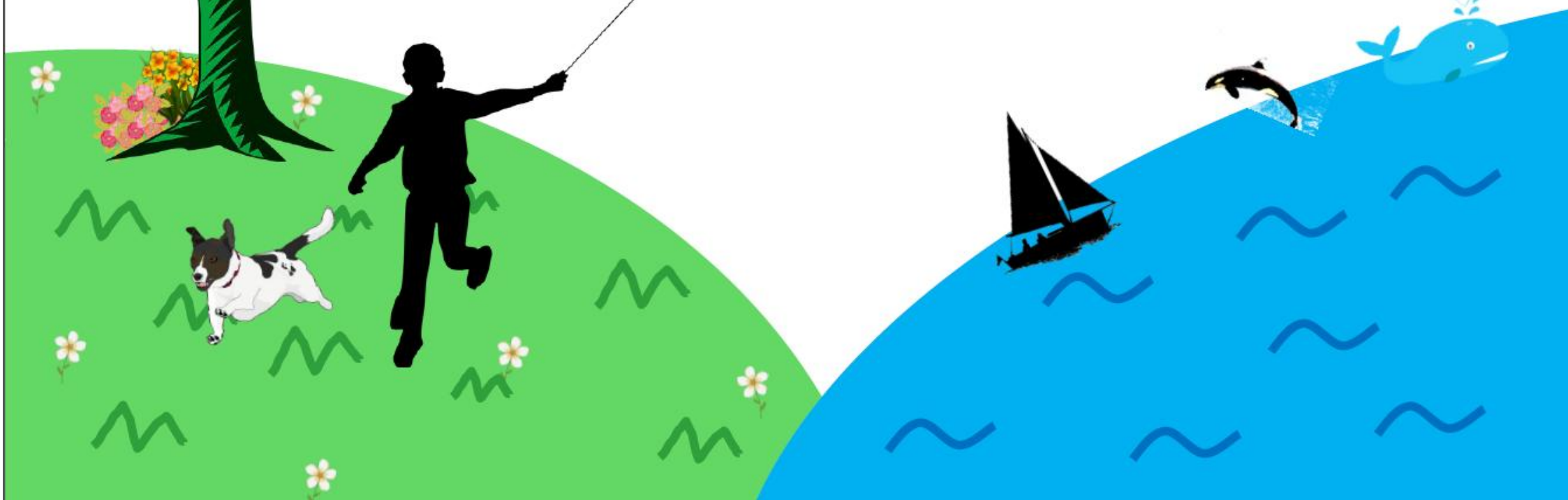


**POYA**  
**2017**

Beautiful Popular Wonderful

**CSR**  
**REPORT**

all in one place



# Table of Contents/目錄

## 01 關於我們的報告書

- 1.1 報告書期間與範疇 04
- 1.2 報告書編撰原則 04
- 1.3 報告書資訊揭露 04
- 1.4 報告書製作單位 04

## 02 啟動寶雅 CSR

- 2.1 經營者的話 05
- 2.2 榮耀寶雅 06

## 03 利害關係人之鑑別與溝通

- 3.1 利害關係人關注議題鑑別過程 08
- 3.2 寶雅之利害關係人與溝通管道 08
- 3.3 實質性議題分析與排序 10
- 3.4 報告書重大考量面與邊界 10

## 04 關於寶雅

- 4.1 公司簡介及產業概況 12
- 4.2 營運策略 14
- 4.3 財務資訊 15
- 4.4 投資人關係管理 16

## 05 環境

- 5.1 溫室氣體盤查 27
- 5.2 用水及節能減碳方案 29
- 5.3 統倉物流推動計劃 32

## 06 社會

- 6.1 員工關懷 36
- 6.2 供應鏈管理 45
- 6.3 顧客服務 48
- 6.4 GRI 指標索引 55



# 01 關於我們的報告書

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

# 02 啟動寶雅 CSR

- 2.1 經營者的話
- 2.2 榮耀寶雅

# 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 2017 年(2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日止)，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

本報告書的內容與架構，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。本報告書於附錄中附上 GRI G4 之對照表以供參閱。

## 1.3 報告書資訊揭露

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。

## 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 <http://www.poya.com.tw/>



英文 <http://www.poya.com.tw/en/>

## 02 啟動寶雅 CSR

### 2.1 經營者的話

2017年全球景氣進入上升循環週期，擺脫成長停滯陰霾，上半年起受惠先進國家經濟領先復甦，帶動全球投資、貿易、工業生產等實體經濟動能，企業與消費重拾信心，金融市場交易熱絡，全球將近75%的經濟體同步加速成長，經濟成長表現優於原先預期。民間消費部分，今年年初因勞動市場一例一休政策調整，衝擊國內物價與就業機會前景，年金改革問題壓抑部分民間消費，下半年國內政策利空出盡，股票市場屢創新高以及公務體系加薪政策利多，民間消費信心才逐漸回穩，但長期低薪環境，一般民眾所得成長遲緩且趨向兩極化分配，國內整體消費趨勢仍偏向悲觀，民眾消費意願保守，行政院主計處對於2017年與2018年的實質民間消費成長率的預估值分別為2.14%及2.07%。

面臨潮流多變的環境，及氣候、人口結構改變帶來的衝擊，寶雅不斷透過市場定位差異化、提升服務力及發展高品質之商品，並致力提升營運績效，在全體經營團隊及所有同仁的努力下，截至2017年底止全國總店數達177家，總營業收入淨額和稅後淨利達到132億元與14億元，分別再創歷史新高記錄。

追求企業成長的同時，寶雅亦落實公司治理。2017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，並選任第二屆提名委員、第三屆薪酬委員，有效提升本公司董事會功能。寶雅亦積極推動「電子投票」，透過提供股東多元化的表決管道，提升股東出席率及參與度，並健全公司經營體質。

在環境保護方面，寶雅持續導入最新節能設備，推動電子化系統，並於2015年規劃新的統倉物流中心，於2017年啟用，以全面提升資源使用效率。

在社會參與方面，2017年，聯合捐贈台南市消防局數位無線電供義消特搜中隊協勤救災使用，期望能當第一線搶救生命之隊員的後盾；贊助亞洲文化協會，期望ACC台灣獎助計劃繼續為台灣藝術家、學者和團體，培養更多有潛力的藝術家登上國際舞台；贊助「2017年台南市寧靜盃國際慢速壘球錦標賽」，為聽障朋友的賽事加油打氣；贊助彰化和美鎮公所「和美元宵踩街樂活動」，與小朋友們一起歡慶元宵節；響應澎湖縣政府所舉辦「2017冬遊澎湖觀光遊客消費券」活動；贊助「第二屆A-LINE巨星挑戰賽」。期望藉由積極參與社會活動提升社會正向文化與價值觀。

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。



寶雅國際 總經理  
陳 宗 成

## 2.2 榮耀寶雅

### 第四屆 公司治理評鑑 前 5%

寶雅重視公司治理，積極掌握外部最新訊息，俾使寶雅之公司治理相關作法與時俱進，並成立薪酬委員會(2011年)，審計委員會(2014年)及提名委員會(2014年)，以健全董事會職能，同時維護股東權益。2014年，寶雅成立企業社會責任委員會，並自發性發佈企業社會責任報告書，以落實企業社會責任。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；截至2017年，寶雅已連續四年榮獲公司治理評鑑前5%之殊榮。

### 2017 天下雜誌服務業評比 第 112 大

秉持「積極創新、客戶導向、謹守誠信」的企業精神，寶雅持續提供顧客優良的服務及舒適的購物環境。2014年，寶雅榮獲天下雜誌兩千大企業調查中，服務業評比第158大，並於2017年進步至第112大。



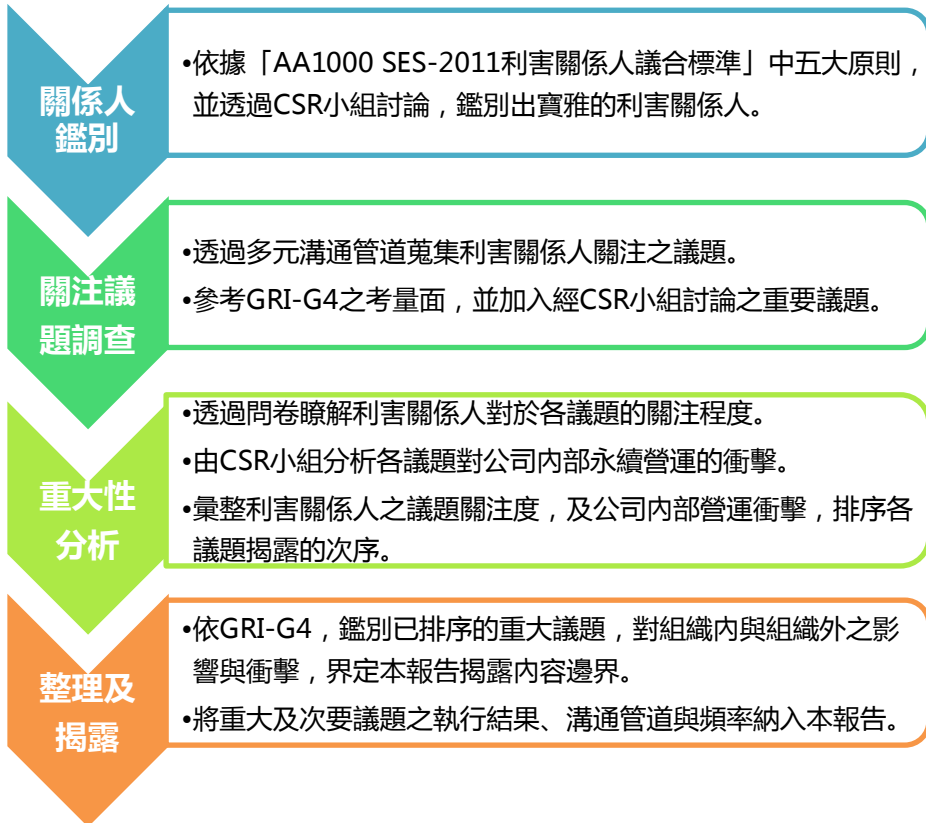
## 03 利害關係人之鑑別與溝通

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

# 03 利害關係人之鑑別與溝通

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。

## 3.1 利害關係人關注議題鑑別過程



## 3.2 寶雅之利害關係人與溝通管道

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：





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，能幫助寶雅聽到各類利害關係人真實的聲音。

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          | <input checked="" type="checkbox"/> 公司營運及財務資訊<br><input checked="" type="checkbox"/> 公司治理<br><input checked="" type="checkbox"/> 社會公益 | <input checked="" type="checkbox"/> 股東權益<br><input checked="" type="checkbox"/> 法令遵循   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪MOPS(依規定公告)</li> <li>▪法說會議(2017年共4次)</li> <li>▪投資人信箱(專人立即回覆)</li> <li>▪股東大會(一年一次)</li> <li>▪投資人網站(至少每月一次)</li> </ul>  |
| 員工           | <input checked="" type="checkbox"/> 薪資與福利<br><input checked="" type="checkbox"/> 人才培育<br><input checked="" type="checkbox"/> 人權平等     |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪營業ABC會議(每月一次)</li> <li>▪內部培訓課程(至少每季一次)</li> <li>▪電子信箱(專人立即回覆)</li> <li>▪內部全員大會(每月一次)</li> <li>▪KPI評核(至少每季一次)</li> <li>▪社群/通訊軟體/Notes/Connections平台(專人立即回覆)</li> </ul> |
| 顧客           | <input checked="" type="checkbox"/> 顧客服務<br><input checked="" type="checkbox"/> 廠商CSR管理<br><input checked="" type="checkbox"/> 人權平等   | <input checked="" type="checkbox"/> 廠商環境審查<br><input checked="" type="checkbox"/> 法令遵循 | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪問卷/市場調查(不定期舉辦)</li> <li>▪官方/社群網站(專人立即回覆)</li> <li>▪免費客服專線(專人立即回覆)</li> <li>▪廣告DM(每月一次)</li> <li>▪電子信箱(專人立即回覆)</li> <li>▪通訊軟體(專人立即回覆)</li> </ul>                       |
| 供應商          | <input checked="" type="checkbox"/> 廠商環境審查<br><input checked="" type="checkbox"/> 廠商CSR管理   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪電子資訊平台(即時更新訊息)</li> <li>▪檢討報告或溝通會議(不定期舉辦)</li> <li>▪不定期訪廠及商品說明會</li> <li>▪稽核管理(不定期舉辦)</li> </ul>  |
| 政府           | <input checked="" type="checkbox"/> 公司治理<br><input checked="" type="checkbox"/> 法令遵循  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪主管機關舉辦座談會(不定期舉辦)</li> <li>▪主管機關政令宣達函文(依規定執行)</li> <li>▪監理機關溝通(依規定執行)</li> </ul>   |
| 社區及<br>非營利組織 | <input checked="" type="checkbox"/> 社會公益<br><input checked="" type="checkbox"/> 氣候變遷與溫室氣體排放   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪社區關懷(不定期舉辦)</li> <li>▪社會公益(不定期舉辦)</li> <li>▪參與鄰近社區活動(不定期舉辦)</li> </ul>  |

### 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。

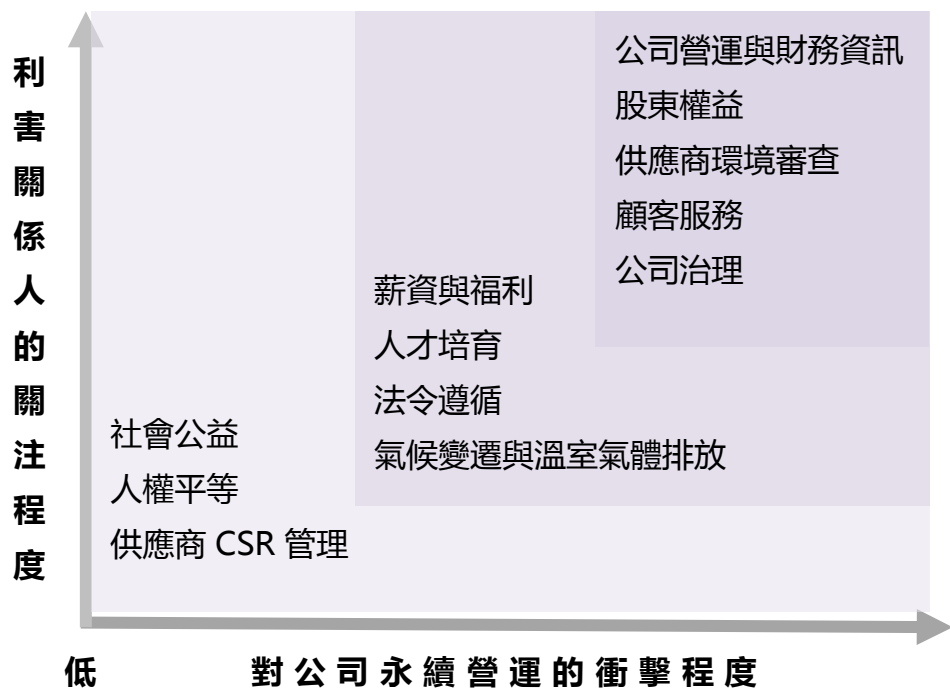


圖 3.1 重大實質性議題矩陣圖

### 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<br>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        | ■     | ■   |       | ■   |    |
|        | 能源使用        | ■     | ■   |       |     | ■  |
| 環境面    | 水資源使用       | ■     | ■   |       |     | ■  |
|        | 氣候變遷與溫室氣體排放 | ■     | ■   |       | ■   | ■  |
|        | 產品及服務       | ■     | ■   | ■     |     |    |
|        | 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  | ■     | ■   |       |     |    |
|        | 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     | ■     | ■   | ■     | ■   |    |
| 社區參與   | ■           | ■     |     |       | ■   |    |

■：具有實質性，且於本次報告揭露。



## 04 關於寶雅

4.1 公司簡介及產業概況

4.2 營運策略

4.3 財務資訊

4.4 投資人關係管理

## 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400坪，販售高達五萬三千種品項商品，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。

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。

#### 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(2017年)   |
| 產業別  | 綜合商品零售            |
| 總部地址 | 台南市民族路三段74號       |

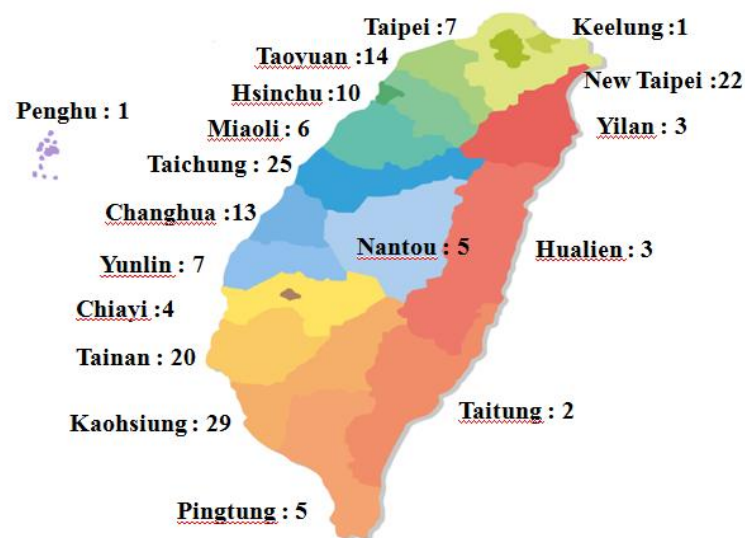


圖 4.1 寶雅全台 177 家據點(截至 2017 年底)

## 寶雅主要商品

### 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，及個性化、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。



## 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，2017 年台灣零售業之營業額為新台幣 4.1 兆元，年增率為 1.2%。其中綜合商品零售業年成長 2.1%，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，各商店類型之營業占比請視圖 4.2。

寶雅利基產品是時尚美妝美材保養品及精緻個人用品，提供一站式的購物服務，讓顧客擁有現代舒適的消費空間。區隔於百貨公司、超級市場、便利商店、量販店，寶雅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 2017 年營運期間內並無反競爭、反托拉斯及壟斷等情事。

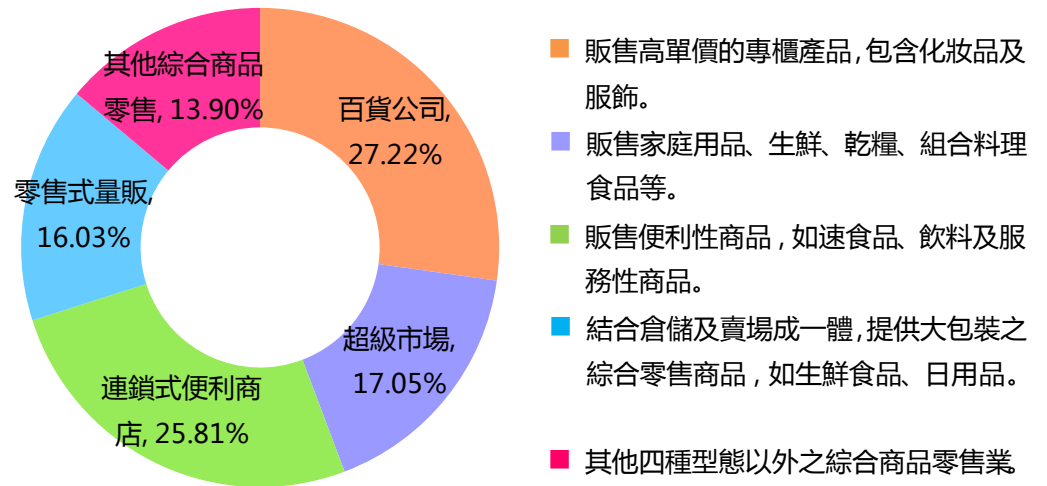


圖 4.2 各商店類型之營業占比

## 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 2017 年底，寶雅全台已有 177 個營運據點。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，於 2014 年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，期望能成為顧客更喜歡的寶雅。

### 商品優化

寶雅定期舉辦焦點訪談會議，以掌握市場脈動，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，進行商品優化。



圖 4.3 商品優化方向

### 店鋪升級

2017 年著手規劃及測試第五代店，強調陳列優化：(1)規劃自由試妝，便利選購彩妝用品的 Make up zone 彩妝區；(2)規劃專業形象的品牌醫美專區；(3)針對市場流行話題、季節性或促銷期商品設置 Hotspots、主題櫃；(4)設置便利顧客搜尋的發光貨架。除了提供消費者更多樣的商品選擇，我們亦致力創造最多元、便利的購物環境，提供顧客更加愉悅的一站式購物體驗。

|   |  |
|---|--|
| <p><b>美麗</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Make up zone</li><li>品牌醫美專區</li></ul>  <p>多樣選擇，提供試用      專業形象</p>        | <p><b>便利</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>發光貨架</li><li>體驗互動式購物</li></ul>  <p>輕易快速搜尋商品      提升購物體驗</p> |
| <p><b>流行</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Hotspots 亮點</li><li>4 呎主題櫃</li></ul>  <p>流行特色、好評推薦商品      主題陳列，便利選購</p> |  |

## 4.3 財務資訊

### 2017 年寶雅做到...



2017 年稅後淨利為新台幣 **14.3 億元**  
(較 2016 年成長 22.20%)



2017 年股東權益報酬率 **42.19%**  
(較 2016 年成長 6.08%)

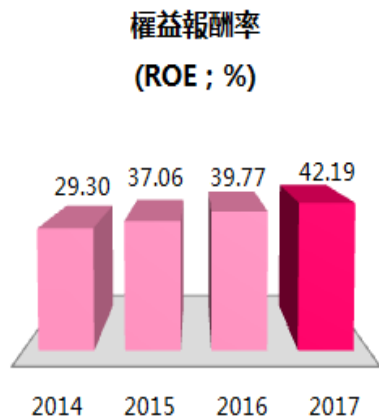
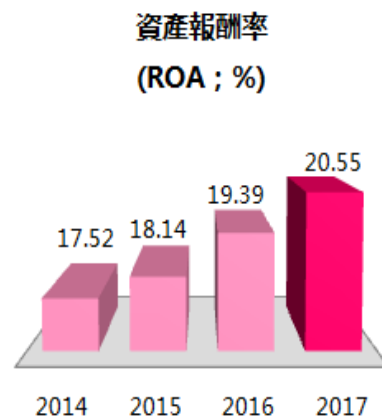
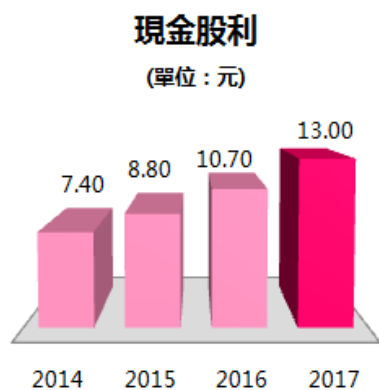
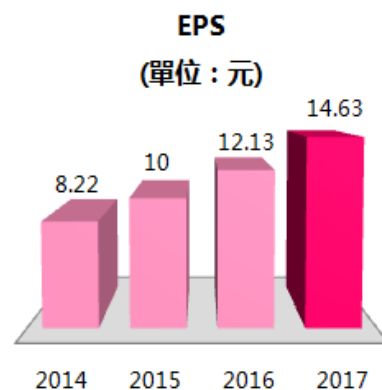
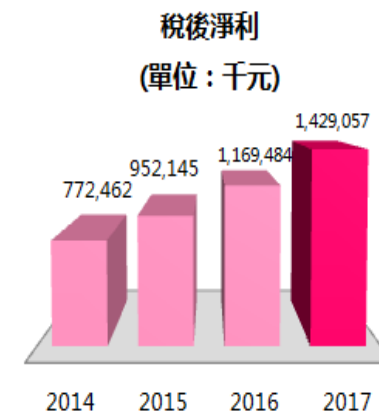
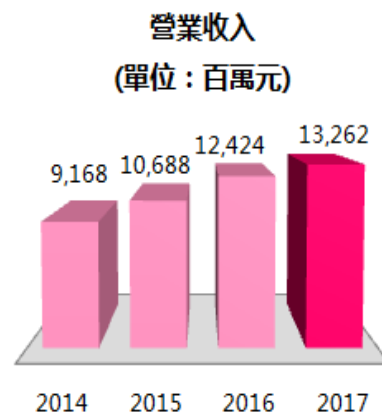


2017 年總店數達 **177 店**  
(較 2016 年增加 20 家)

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、持續優化商品及店鋪升級來提升寶雅的品牌價值。在經營團隊及全體同仁的努力下，2017 年度的營業收入及稅後淨利達到 133 億及 14.3 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、公開資訊觀測站及以下網址觀看和下載：

[http://www.poya.com.tw/en/financial\\_reports\\_ch.html](http://www.poya.com.tw/en/financial_reports_ch.html)



## 4.4 投資人關係管理

投資人關係管理是企業永續經營的基石，近年來，寶雅遵循公司治理的精神進行許多制度與措施的變革及修正，包括實施電子投票制度、股東會議案採逐案表決，架設英文網站並設置投資人專區、重大訊息同步採中英文公告等。寶雅秉持企業誠信經營理念，致力於提升投資人關係，重視股東、投資人及相關利害關係人的意見，並將經營成果分享予全體股東。

投資人關係管理包括以下面向，分別做詳細說明：

- 1 維護股東權益及平等對待股東
- 2 提升資訊透明度
- 3 健全的公司治理
- 4 強化董事會結構與運作
- 5 落實企業社會責任

## 維護股東權益及平等對待股東

### a. 設置投資人/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/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/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。2017年度電子投票率為68%，整體投票率達88%。



## 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)
- ⑥提供董事會決議事項、公司重要內部規定

### --法說會--

2017 年，寶雅參與外部舉辦之法人說明會共計 4 次；並將法說會時程及會議簡報揭露於官網

## 健全的公司治理

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。

自 2014 年起，寶雅積極健全公司治理制度，除配合主管機關規定、訂定各項守則外，亦自願設置獨立董事、審計委員會及提名委員會；自願每年發佈企業社會責任報告書，並予以揭露；自願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，提升股東出席率並參與公司決策及行使表決；自願訂定董事會績效評估辦法並於官網公布評估結果。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。

2017 年，寶雅連續第四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。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，把最好的寶雅提供給消費者。



第一屆公司治理評鑑前 5%



第二屆公司治理評鑑前 5%



2014 年名列富比士雜誌之亞洲 200 強



第十二屆資訊揭露評鑑 A+



2014 年榮獲天下雜誌服務業第 158 大



第三屆公司治理評鑑前 5%



2014 年天下雜誌兩千大調查-服務業成長最快前 50 家公司



第四屆公司治理評鑑前 5%



2014 年榮獲證券櫃檯買賣中心舉辦之「第二屆金桂獎-促進就業獎」



2017 年榮獲天下雜誌服務業第 112 大

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 4.4 為寶雅組織圖。

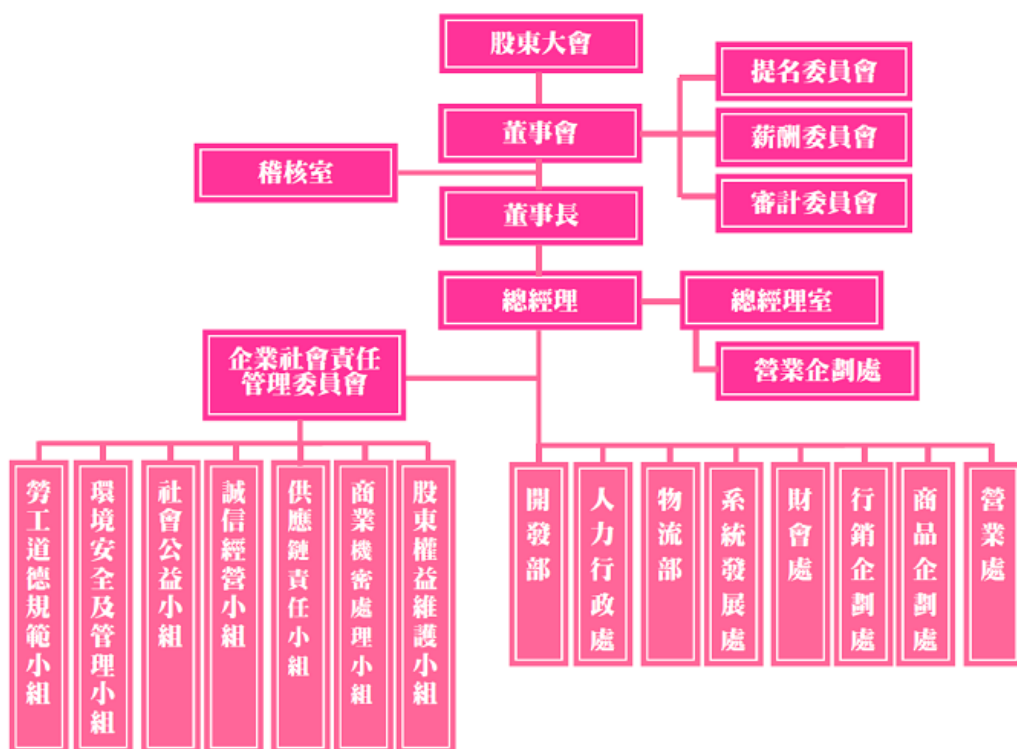


圖 4.4 寶雅組織圖

本公司於董事會下，設置審計委員會、薪資報酬委員會及提名委員會；並由總經理擔任主任委員，召集企業社會責任委員會，以落實公司治理，其方法如下：

-  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.poyaya.com.tw/>。

## 強化董事會結構與運作

寶雅於 2017 年股東會進行董事改選，任期為三年。同時，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，並設置審計委員會取代監察人。

董事會共七席董事，其中一席為女性董事。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，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。董事會成員具備多元性，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可參詳官網之投資人專區所公佈之年報：

<http://www.poya.com.tw/>

**陳建造**

董事長

多慶投資(股)董事長  
寶亞投資(股)董事  
真慶投資(股)董事長

**陳范美津**

副董事長

寶亞投資(股)董事長  
多慶投資(股)董事  
真慶投資(股)監察人

**陳宗成**

董事兼總經理

真慶投資(股)董事

**陳明賢**

董事

精華光學(股)董事長  
精華光學(股)大中華區業務部副總經理  
Shine Optical Holding Groups Inc.董事  
Shine Optical (Samoa) Holding Groups, Inc.董事  
香港精華光學有限公司董事

**林財源**

獨立董事

堤維西交通工業  
薪酬會委員

**劉致宏**

獨立董事

建興聯合會計師事務所所長  
新揚科技(股)執行董事  
松揚電子材料(昆山)有限公司董事長  
柏文健康事業(股)獨立董事  
柏文健康事業(股)薪酬委員  
中華電視股份有限公司監察人  
建興資訊(股)董事長  
建聯投資(股)董事長  
順來企管顧問(股)董事  
長春生醫(股)董事  
煌輝生技(股)董事

**鍾俊榮**

獨立董事

三發地產(股)董事長兼總經理  
晶悅國際大飯店(股)董事  
金革國際唱片(股)董事長  
城新投資(股)董事長  
長邑投資(股)董事長  
智邑投資(股)董事

## 董事長未兼任行政職位

本公司之董事會為公司治理之最高機構，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，每次董事會皆有至少一席獨立董事親自出席；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，以強化管理機能及公司治理。

## 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。2017 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，進修情況可參詳寶雅官網投資人專區所公佈之年報。

## 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。2017 年董事會完整議事錄可於寶雅官網下載參閱。

## 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 2017 年之董事酬金分配可參詳寶雅官網投資人專區所公佈之年報。

## 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形，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。2017 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 2017 年 10 月 01 日起至 2018 年 10 月 01 日止。

## 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。

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。

## 董事會績效評估辦法

為落實公司治理並提升本公司董事會功能，建立績效目標以加強董事會運作效率，寶雅 2015 年爰依「上市上櫃公司治理實務守則」之相關規定訂定董事會績效評估辦法，於每年年度結束進行自我評量及同儕評鑑。2017 年度董事會績效評估結果屬有效運作。

### 董事會整體評鑑項目


- ✓ 內部控制
- ✓ 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

### 董事成員績效評估項目

- ✓ 內部控制
- ✓ 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
- ✓ 董事之專業及持續進修

## 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。


☑2017年共召開六次，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。

☑2017年共召開三次，三位獨立董事均全數親自出席參與。



### 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，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。

## 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)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。圖 4.7 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。

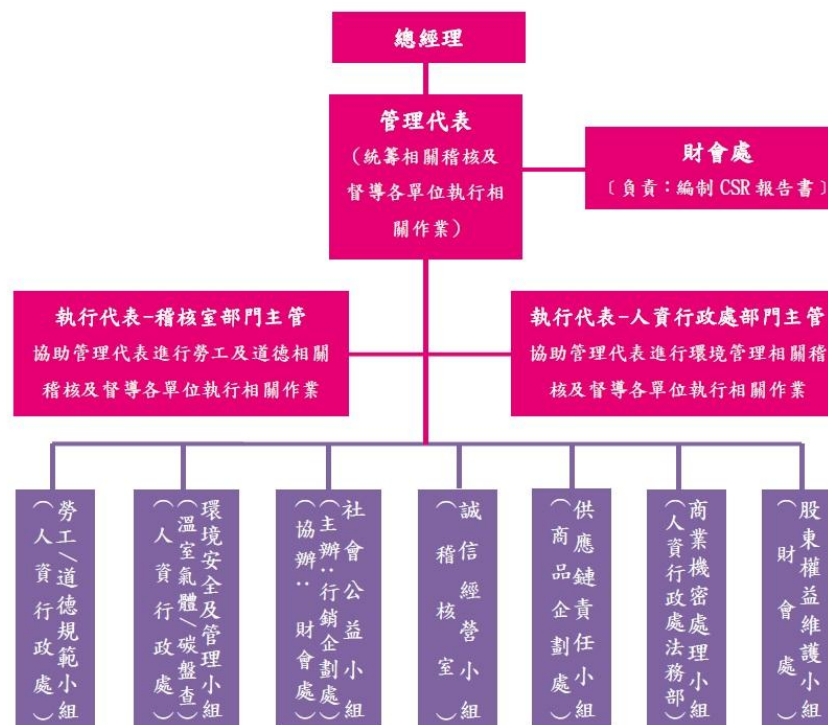


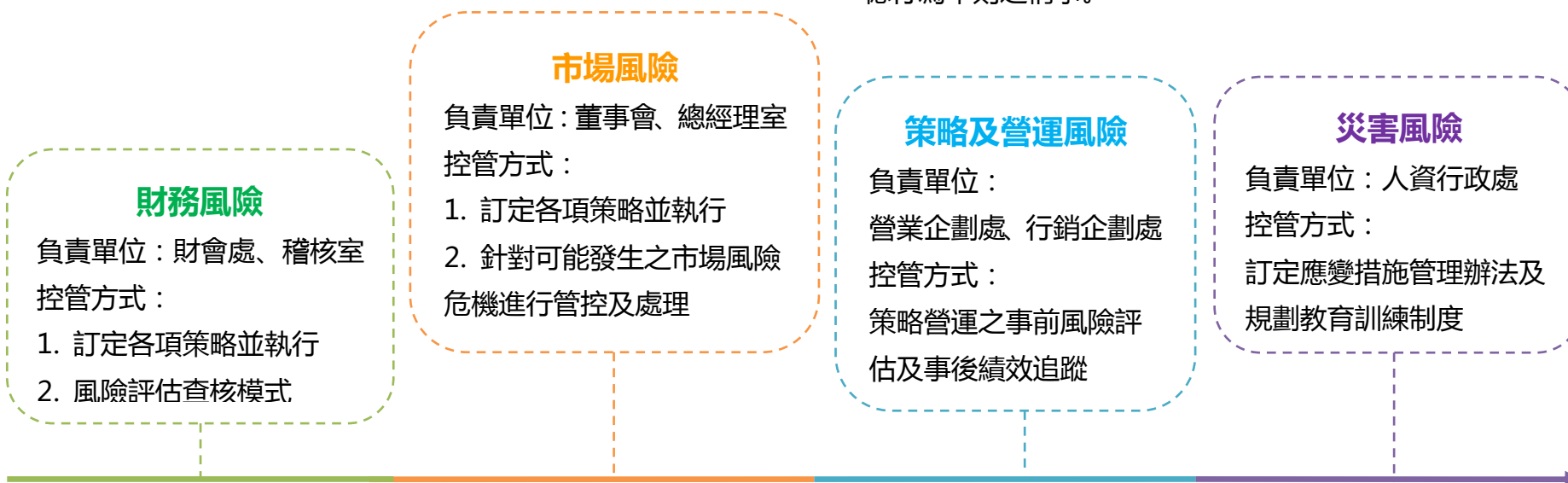
圖 4.7 企業社會責任委員會之組織圖



## 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 20 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，訂定負責單位並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。



## 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，2017 年度並未有員工違反道德行為準則之情事。



## 05 環境

5.1 溫室氣體盤查

5.2 用水及節能減碳方案

5.3 統倉物流推動計劃

## 05 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2017年世界經濟論壇 (World Economic Forum, WEF) 發表的『全球風險報告』中指出，未來10年對全球發展具有重大影響的三大趨勢分別為經濟不平等、社會兩極分化以及環境風險日益加劇。而在環境風險中，極端氣象事件、自然災害、人為環境災害、水危機以及未能調整和減緩氣候變化等氣候變化是我們需重視的議題。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。

### 5.1 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。2012年寶雅開始進行溫室氣體盤查，並於2014年寶雅企業社會責任報告書中，首次揭露2012年及2013年之溫室氣體盤查結果。

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。右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2017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  
截至 2017 年底之 177 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

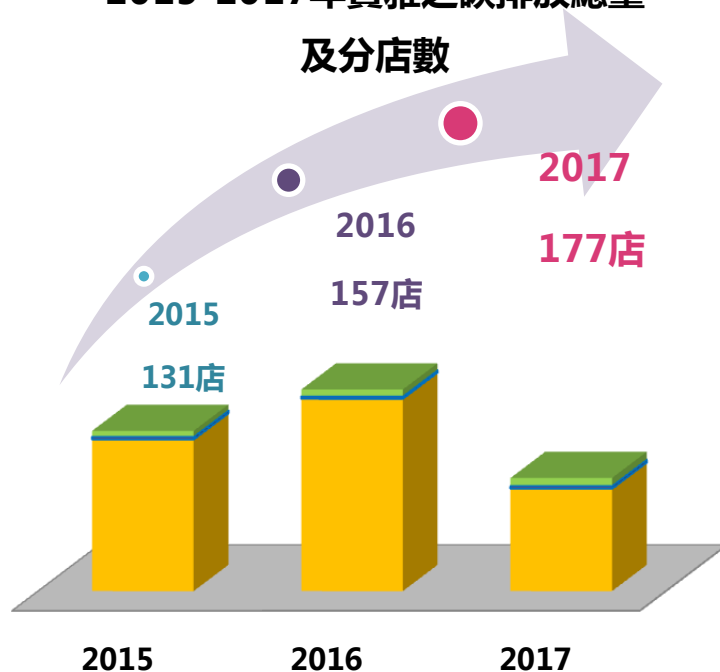
### 溫室氣體盤查方法：

(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)CO<sub>2</sub> 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。

### 2015-2017年寶雅之碳排放總量及分店數



寶雅的分店數,2017年增加至177家。隨著分店數擴增,使用冷氣設備所產生的碳排放量亦隨之增加。至於外購電力因2017全面進行照明系統更換,從傳統燈管換成LED設備,節能減碳效果顯著。

另一方面,有鑑於展店需求、分店改裝活動及定期的巡店計畫,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為0.55%,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。在導入變頻冷氣,及推動各項節能方案下(詳細說明請視5.2用水及節能減碳方案),寶雅的單店平均碳排放是逐漸下降的,請參照左表之單店平均碳排放指標。

| 類別             | 碳排放量(千斤)及佔比(%)   |                  |                  | 附註說明                      |
|----------------|------------------|------------------|------------------|---------------------------|
|                | 2015             | 2016             | 2017             |                           |
| 逸散性溫室氣體排放源     | 449<br>1.06%     | 526<br>1.17%     | 599<br>1.55%     | 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       | 202<br>0.48%     | 168<br>0.37%     | 211<br>0.55%     | 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           | 41,415<br>97.71% | 44,484<br>98.46% | 37,706<br>97.90% | 屬範疇二,為外購電力自用,所導致間接性溫室氣體排放 |
| <b>單店平均碳排放</b> | <b>316</b>       | <b>283</b>       | <b>213</b>       |                           |

## 5.2 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、節能及節紙方案。

### 用水方案

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，使用後汙水均由下水道排放至河川及海洋。

**2017 年，寶雅平均用水量↓16.2%！**



下表為 2016~2017 年用水量(單位為度數)：

| 年度   | 總用水量    | 平均用水量 |
|------|---------|-------|
| 2017 | 169,188 | 1,235 |
| 2016 | 182,783 | 1,474 |

\*總用水量為寶雅總部及各分店之用水量總額。

\*平均用水量為總用水量除上各年度有使用度數之分店。

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：

### 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 5.1)。並於 2014 年在新開分店中全面採用。目前 177 家分店中，57%的分店是以變頻冷氣完全取代舊型的水塔式冷氣，其佔比較去年增加 9%。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 5.1

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 5.2)，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 5.2

總公司推行省水裝置及標語

## 節能減碳方案

寶雅在日常營業中持續推動能源管理，定期執行溫室氣體盤查並配合政府政策積極推動各項節能減碳方案以達到節能目標，節能目標包含：(1) 2016 年起每年較去年節能減碳 2%；(2) 2021 年碳排放量較 2016 年節省 10%。2017 年，寶雅單店平均用電數為 384,523 度，較 2016 年下降 28.07%。在積極推動節能方案下，自 2012 年開始，寶雅單店平均用電數逐年改善。

2017 年是寶雅節能成果較為豐收的一年，透過 LED 照明設備全面性的導入，經統計可減少約 11,565 噸碳排放量，相當於近 30 座大安森林公園的碳排放量，成果相當顯著。此外，台南地區十四間門市的節能成效亦成功申請為台南市政府節能獎勵對象。

寶雅的節能方案包括：

### ○ 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 5.3)

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 5.4 及圖 5.5)

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

- 空調維持 26~28 度 (每升一度可達 6%的節能。)
- 總公司各樓皆裝窗簾阻絕日光照射，降低空調耗能。
- 縮減賣場閒置空間，減少冷氣及電力使用。
- 增加變頻冷氣之使用，變頻冷氣可省電約 30~35%
- 定時清潔冷氣濾網，維持冷氣運作效率。

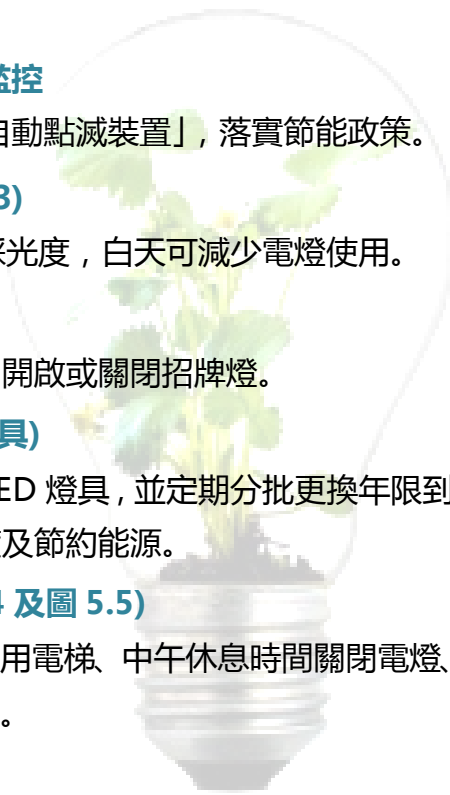


圖 5.3 高雄三多店  
二樓透視設計

圖 5.4 總公司宣導  
走樓梯標語



圖 5.5 分店隨手  
關燈之標語

## 節紙方案

除了降低溫室氣體排放，擬定節能減碳方案外，寶雅更推行節紙政策愛地球！其政策如下：

### 內部管理 E 化

- 稅報、傳票電子化
- 薪資明細電子化
- 三節禮券改以虛擬福利金發放

### 店務管理 E 化

- 彈性 DM 印刷策略
- 減少實體插卡
- 信用卡紙本簽單改以電子簽名

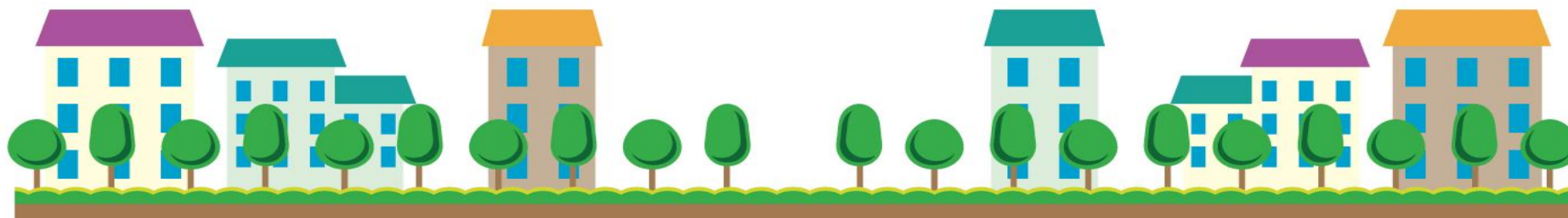


## 2017 年共救樹木約

...1,884 棵

### 【說明】

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



### 5.3 統倉物流推動計劃

高雄物流中心於 2017 年 7 月正式上線；位於桃園之物流中心是委由外包廠商負責，隨著寶雅的分店數快速增加，規模日益壯大，外包廠商受限於資源有限，無法與寶雅同步成長，於 8 月結束合作，轉為自主運作，藉以提升效率。歷經過去幾年的努力，統倉物流已達一定水準，在高雄物流中心上線前，已於小南倉試營運長達半年，硬體設備配套及作業流程已有一定水準，正式營運，效益符合預期。2016 年統倉率 64%，2017 年南北兩倉同時運作，於當年底，統倉入倉率提升至 75%。

流程管理上，寶雅於 2015 年訂定供應商進貨規範，明訂交貨時間、進貨須知、進貨商品規範及商品裝箱疊板規範等，完成物流管理政策。

透過物流中心進行集中式收貨與配貨，並降低能源消耗、廢氣及碳排放。在物流系統穩定運作下，寶雅能採取「夜間到店，隔日上架」模式。

從廠商端進貨之商品，可於物流中心統一卸貨及驗收，且物流系統得以支持分店進行小量訂購，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(圖 5.6)。





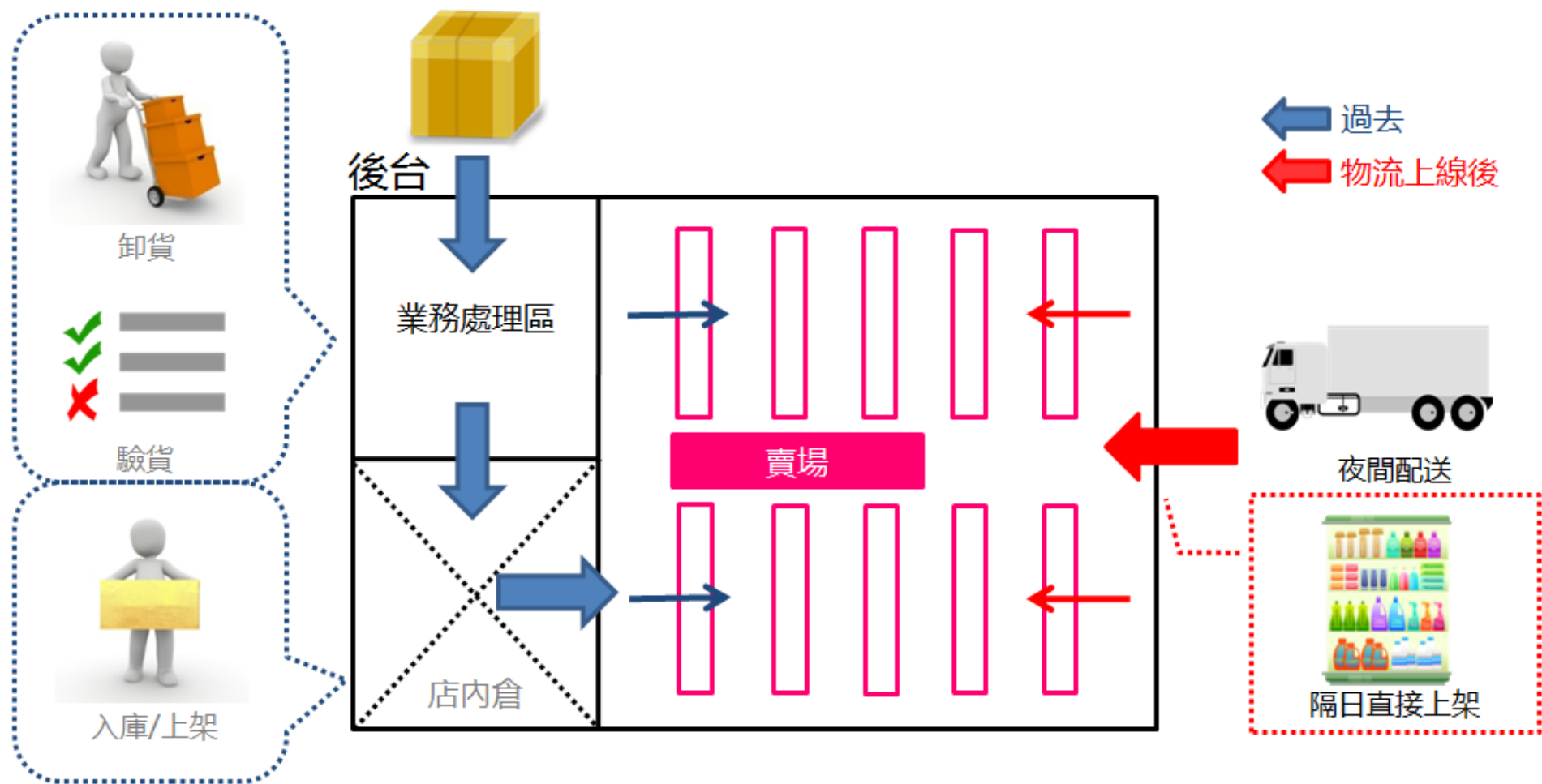


圖 5.6 「夜間到店，隔日上架」模式

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。



## 06 社會

6.1 員工關懷

6.2 供應鏈管理

6.3 顧客服務

6.4 GRI 指標索引

## 06 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。

此外，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！

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。2017年，聯合捐贈台南市消防局數位無線電供養消防特搜中隊協勤救災使用，期望能當第一線搶救生命之隊員的後盾；贊助亞洲文化協會，期望ACC台灣獎助計劃繼續為台灣藝術家、學者和團體，培養更多有潛力的藝術家登上國際舞台；贊助「2017年台南市寧靜盃國際慢速壘球錦標賽」，為聽障朋友的賽事加油打氣；贊助彰化和美鎮公所「和美元宵踩街樂活動」，與小朋友們一起歡慶元宵節；響應澎湖縣政府所舉辦「2017冬遊澎湖觀光遊客消費券」活動；贊助「第二屆A-LINE巨星挑戰賽」。期望藉由積極參與社會活動提升社會正向文化與價值觀。

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。

## 6.1 員工關懷

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，讓單調的工作增添色彩，並在工作的同時提升生活流行的敏感度。

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。截至 2017 年 12 月 31 日，寶雅家族共有 4,462 員，平均年齡為 28 歲。其中 1.3% 的員工是具有身障身分的；另外，也晉用 58 名原住民員工，提供包容多元文化的職場環境。

### 員工結構(2017 年 12 月 31 日在職人數)

全台共 **4,462** 位寶雅伙伴



#### ①依地區別：

|     | 男   | 女     |
|-----|-----|-------|
| 北區  | 345 | 1,137 |
| 中區  | 225 | 937   |
| 南區  | 183 | 686   |
| 高屏區 | 173 | 776   |
| 合計  | 926 | 3,536 |

#### ②依員工年齡：

|         | 男   | 女     |
|---------|-----|-------|
| <20 歲   | 125 | 514   |
| 21-30 歲 | 426 | 1,908 |
| 31-40 歲 | 279 | 852   |
| 41-50 歲 | 81  | 225   |
| >50 歲   | 15  | 37    |

#### ③依員工學歷：

|          | 男   | 女     |
|----------|-----|-------|
| 國中及以下    | 11  | 30    |
| 高中/職     | 161 | 945   |
| 二專/三專/五專 | 62  | 226   |
| 二技/四技/大學 | 677 | 2,312 |
| 研究所      | 15  | 23    |

#### ④依員工類別：

|      | 男   | 女     |
|------|-----|-------|
| 高階主管 | 28  | 16    |
| 中階主管 | 140 | 59    |
| 基層主管 | 254 | 977   |
| 一般員工 | 504 | 2,484 |

⑤ 依新進/離職員工：



| 新進員工    | 北區  | 中區  | 南區 | 高屏區 |
|---------|-----|-----|----|-----|
| <20 歲   | 56  | 25  | 19 | 21  |
| 21-30 歲 | 212 | 121 | 86 | 102 |
| 31-40 歲 | 61  | 15  | 12 | 24  |
| 41-50 歲 | 13  | 1   | 4  | 12  |
| >50 歲   | 0   | 2   | 0  | 0   |

| 離職員工    | 北區  | 中區  | 南區  | 高屏區 |
|---------|-----|-----|-----|-----|
| <20 歲   | 69  | 31  | 21  | 26  |
| 21-30 歲 | 228 | 120 | 106 | 108 |
| 31-40 歲 | 64  | 21  | 13  | 19  |
| 41-50 歲 | 7   | 0   | 3   | 9   |
| >50 歲   | 0   | 2   | 0   | 0   |



| 新進員工    | 北區  | 中區  | 南區  | 高屏區 |
|---------|-----|-----|-----|-----|
| <20 歲   | 239 | 113 | 114 | 89  |
| 21-30 歲 | 638 | 472 | 290 | 315 |
| 31-40 歲 | 141 | 70  | 43  | 82  |
| 41-50 歲 | 41  | 10  | 7   | 14  |
| >50 歲   | 7   | 0   | 4   | 2   |

| 離職員工    | 北區  | 中區  | 南區  | 高屏區 |
|---------|-----|-----|-----|-----|
| <20 歲   | 283 | 128 | 115 | 88  |
| 21-30 歲 | 549 | 432 | 311 | 296 |
| 31-40 歲 | 118 | 63  | 51  | 62  |
| 41-50 歲 | 42  | 4   | 11  | 14  |
| >50 歲   | 4   | 1   | 5   | 2   |

2017年寶雅店數增加至177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。在人才招募部分，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。

## 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，讓員工未來無後顧之憂。

## 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。



寶雅女性員工佔比約79.2%，為了保障女性員工權益，使之兼顧工作、健康及家庭，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

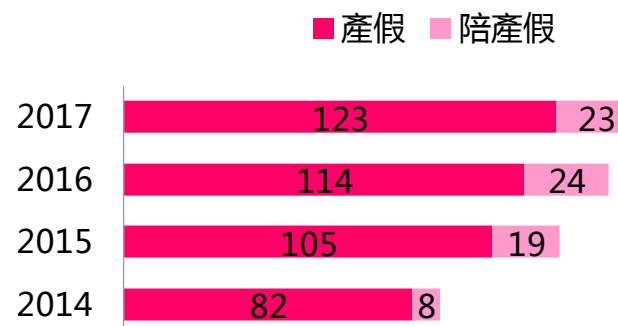
女性員工因生理日致工作有困難者，每月得請生理假一日，全年請假日數未逾三日，不併入病假計算。生理假為半薪假，不視為缺勤，故不影響全勤獎金及考績。

### 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。



### 2014-2017年產假及陪產假人數



### 2017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。

2017年申請育嬰留停之員工佔比為54%，截至2017年年底，育嬰留停員工之回職率達61%，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。

## 完善的工作環境

寶雅致力於改善員工辦公環境，2015年進行了辦公室、茶水間及會議室整修，提供舒適廣敞的工作空間。2016年則於分店設置微波爐，以提供分店人員便利的工作休息空間。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。

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。2017年勞工安全訓練課程共28人參加，上課時數共228小時。

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。在員工安全與保護政策下，2017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。

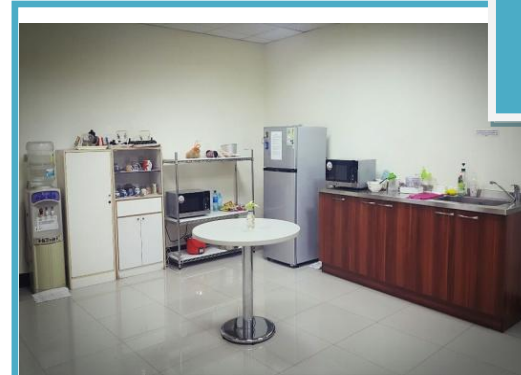


例行消防安檢

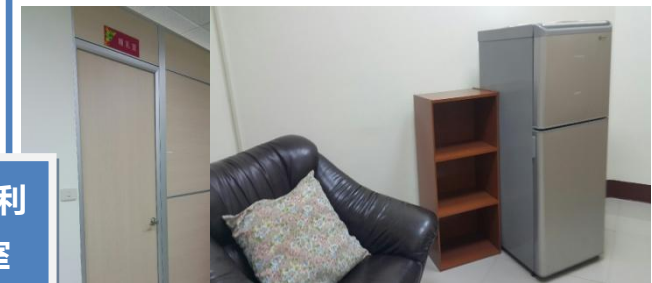
於分店休息空間設置微波爐



寬闊且舒適的茶水間



功能性且便利性的哺乳室





## 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。



圖 6.1 E-learning 線上學習平台

寶雅106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 | 上課人數  | 總上課時數  |
|--------|------|------|-------|--------|
| OJT 考核 | 7    | 25   | 597   | 4,179  |
| 課長評鑑   | 7    | 26   | 666   | 4,662  |
| 店副理評鑑  | 7    | 24   | 327   | 2,289  |
| 合計     |      | 75   | 1,590 | 11,130 |

| 課程名稱 | 班次 | 總人數 | 總人時   | 總費用(新台幣元) |
|------|----|-----|-------|-----------|
| 基層訓練 | 25 | 597 | 4,179 | 1,301,300 |
| 主管評鑑 | 50 | 993 | 6,951 |           |

2017 年共開課 75 堂！

上課員工數 1,590 人

上課時數 11,130 小時。

## 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，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，經評鑑就有機會獲得晉升的機會。圖 6.2 為寶雅之培訓系統及升遷制度。在完善的培訓系統下，寶雅能創造優質服務。

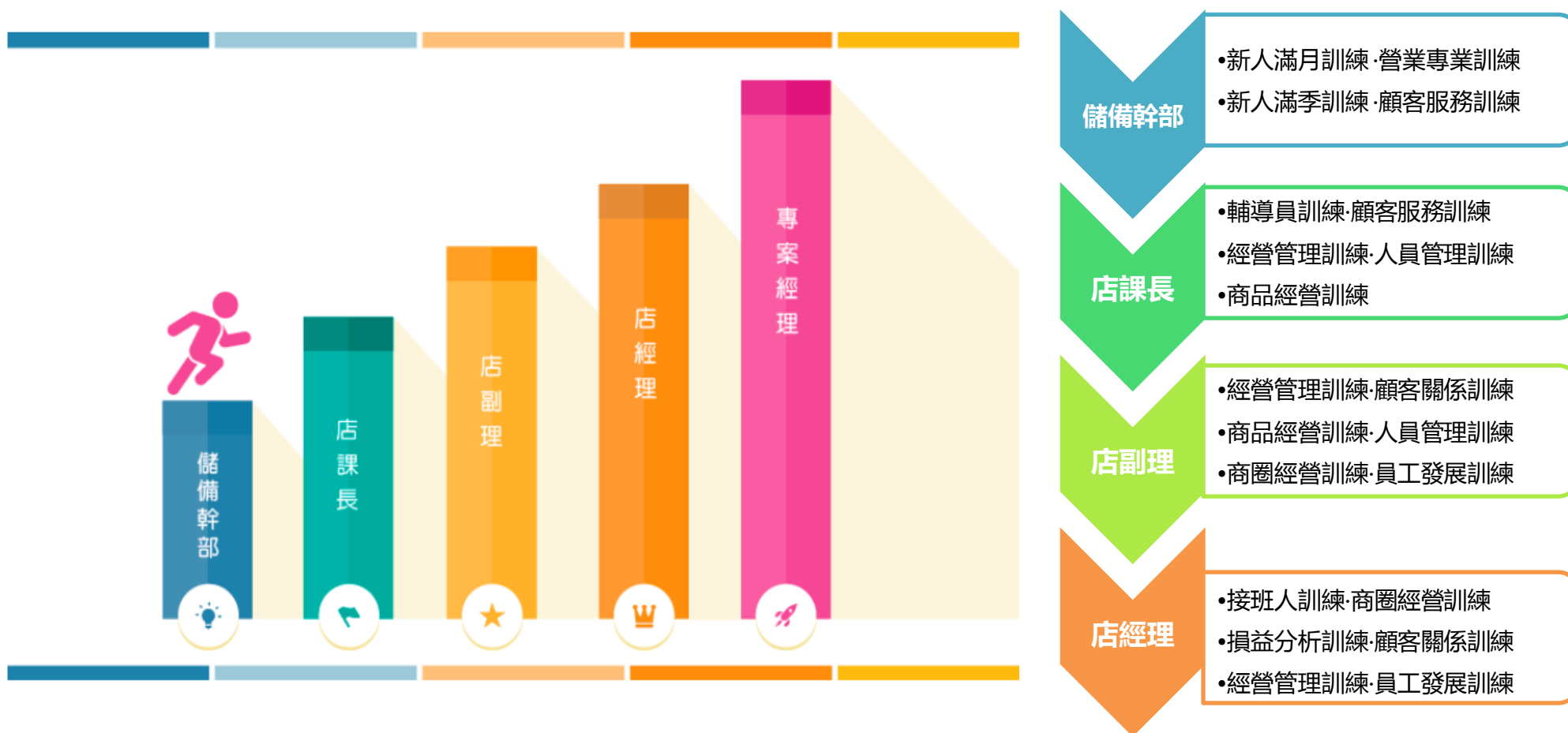


圖 6.2 寶雅之培訓系統及升遷制度

## 績效管理制度

寶雅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，提供員工公平且合理的薪資報酬。

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。

## 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。

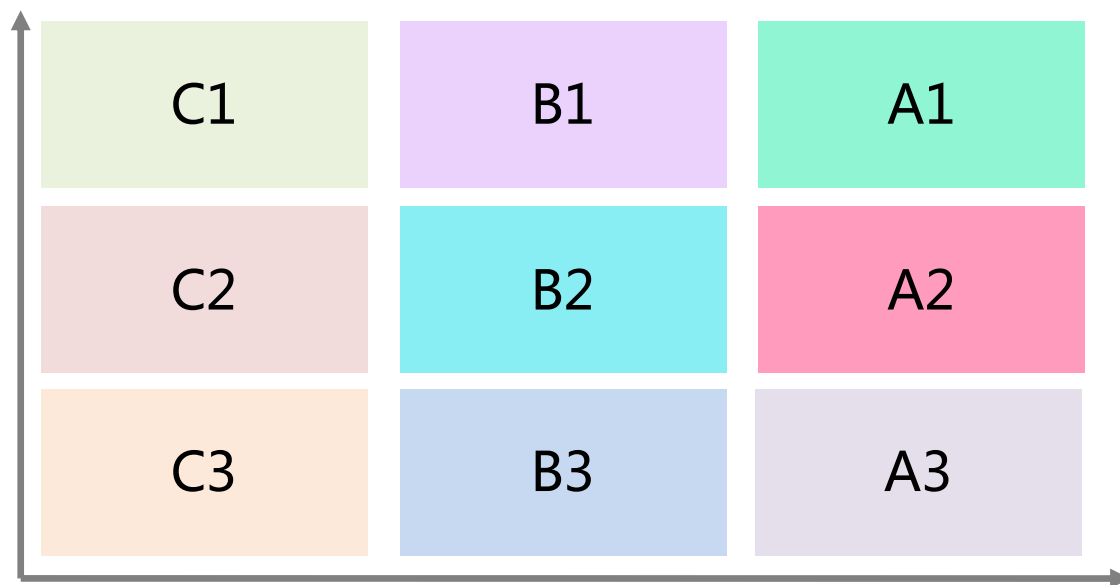


圖 6.3 九個 KPI 等級

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

## 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；包含平日口頭反應、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。

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。

### 平等工作權

### 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。

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」。2017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，2017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。

### 人權保護



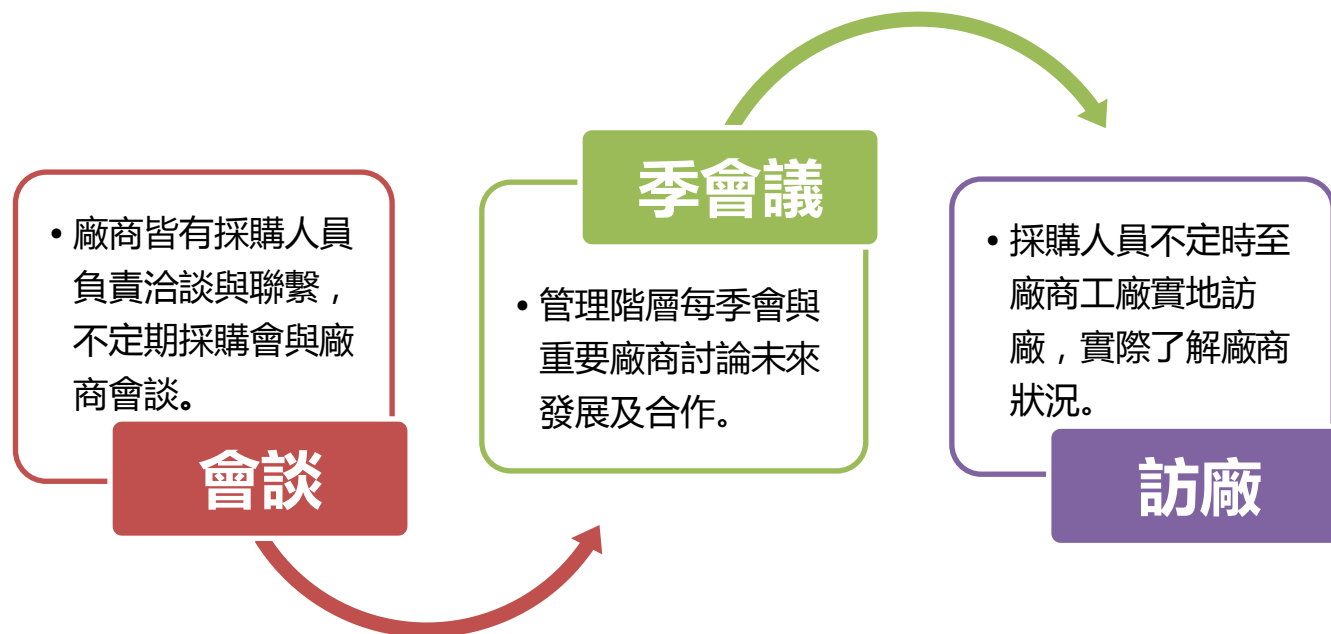
## 6.2 供應鏈管理

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超過400家各種類型的廠商，包含國際企業、國內大廠、台灣中小企業，透過眾多供應商採購各式各樣之商品，提供顧客多選擇的品項，以期符合消費者需求。

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。



### 供應商管理



## 食安及產品安全

遵循寶雅之供應商管理流程，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。

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。

2016年，寶雅曾發生販售過期品事件，由於商品數眾多，在商品檢查效期上較具挑戰性，商品於上架前或每月皆有定時檢查商品品質之機制，但執行力仍有落差，事件發生後，我們加強了營業企劃及稽核室稽核商品，一旦有異常商品，隨即通知所有分店，確認該商品在店內之品質。在這事件後，寶雅更重視商品品質及效期，將其列為營業檢查的要件之一。

寶雅每日上架商品時，分店人員再次檢查商品標示及品質，營業同仁會至分店徹底檢查及稽核單位也會隨機抽查分店商品，若商品有任何疑慮，寶雅會優先考量消費者，將疑慮商品下架，直到供應商確保商品品質無虞，才能再次上架，寶雅用心請消費者放心。

圖6.4為寶雅每月執行品質查核之流程圖。

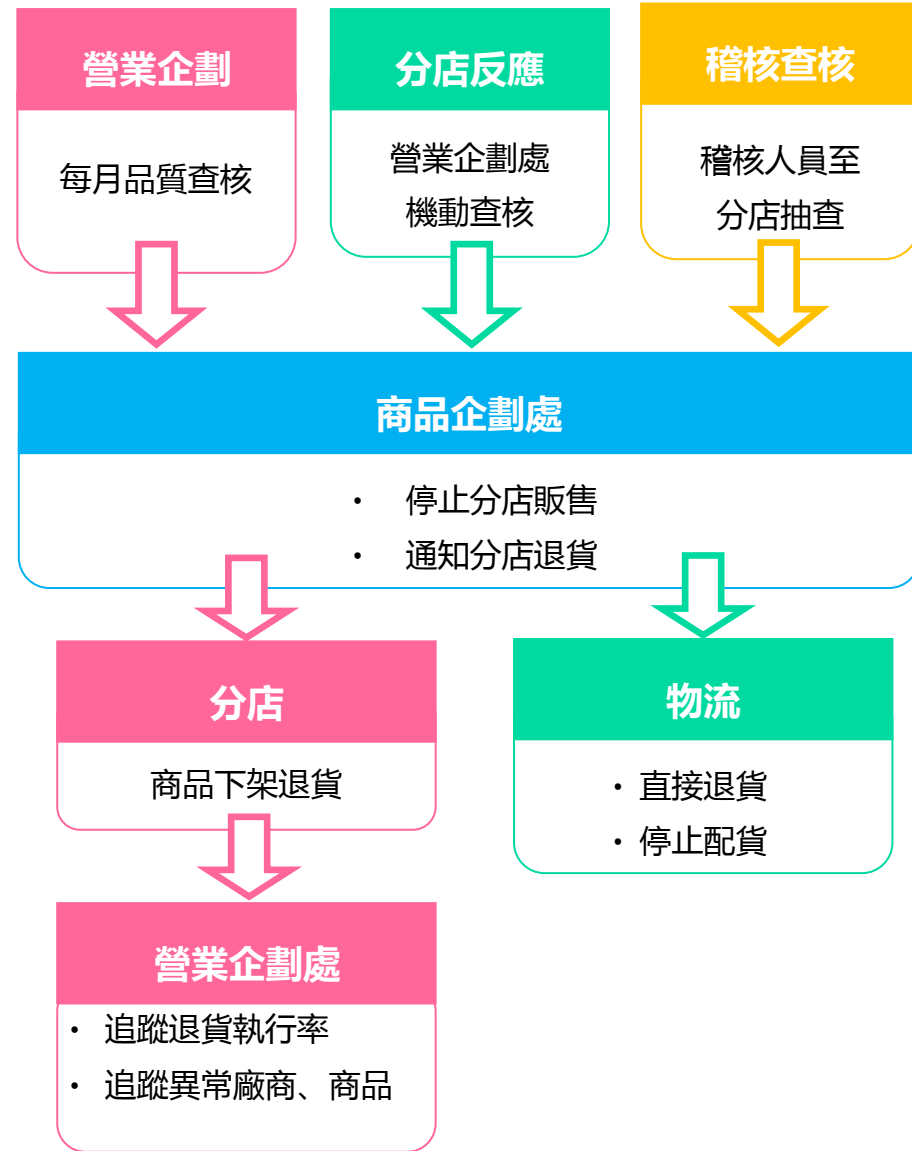


圖 6.4 寶雅每月執行品質查核之流程圖

## 供應商協同合作

根據賣場銷售數字及顧客焦點訪談，寶雅能夠掌握市場趨勢，開發商機。一旦確認商品具有市場潛在需求，寶雅將協同相關供應商進行商品的開發及生產。

為了增加供應商開發意願，寶雅會與供應商約定一定數量的進貨保證，另一方面，寶雅亦會將商品意見回饋由顧客傳遞予供應商，以協助商品開發。

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6.5為供應商協同合作模式。



圖 6.5 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，該系統會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。



## 統倉物流計劃

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，至2017年為177店，許多中小型供應商出現人力吃緊，運送產能不足等問題。

2011年寶雅開始啟動統倉物流計劃，原本供應商需運送177次至分店，便可降低為1次運輸至物流中心。統倉物流計劃能降低供應商營運難度、人力及運送成本，同時配合寶雅未來展店，一同成長。

## 6.3 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，並予以落實。每年，寶雅替換將近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。



圖 6.6 寶雅之焦點訪談及隨同購物調查



### 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。

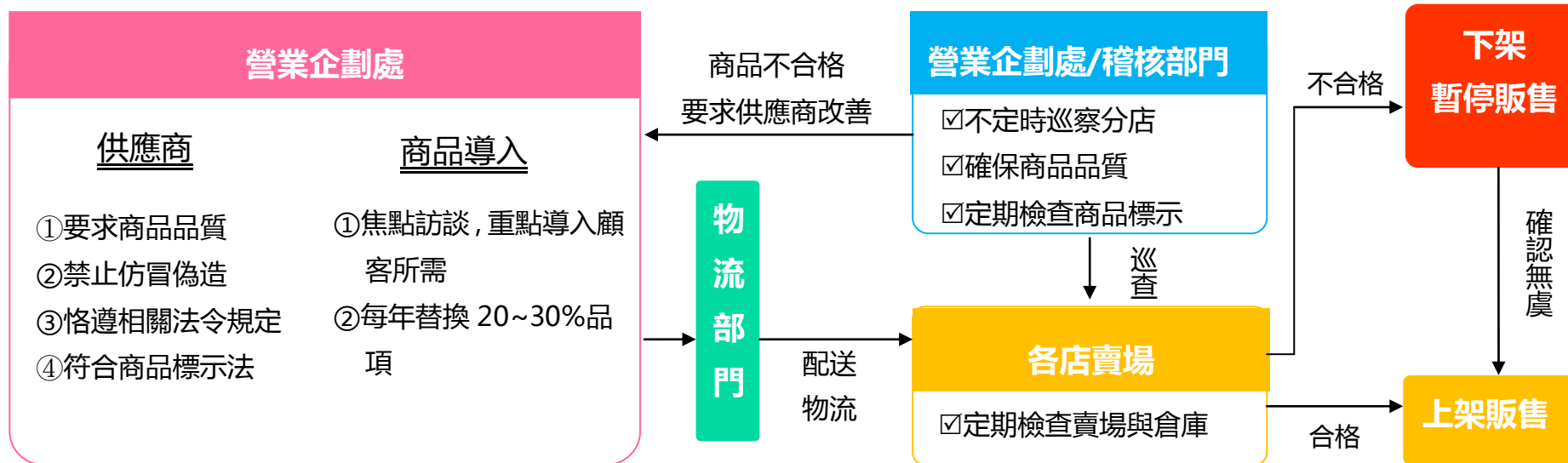
寶雅營業企劃處會定期於分店檢查商品標示，若有疑慮將與供應商確認並要求改善，持續發生問題之廠商將被汰除。

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。





## 寶雅對於商品品質安全的管理流程



**撞色橡膠人字拖**  
為經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



**KEYTOSS 環境商品**  
為無毒無臭, 樂活環保商品



**不鏽鋼保溫瓶**  
304 材質, 能耐  
酸鹼, 具安全性

## 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年寶雅推出第五代店型，讓顧客享受更明亮、更舒適的購物環境。同時我們時刻關心顧客的健康與安全，為了帶給顧客更安全的購物環境，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。寶雅至今仍持續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：



#### 主動線設計

一眼望穿的開放式賣場，讓消費者能更快速、更方便購物。

#### 一站購足

店內增加20%的品項數，提供五萬三千種商品，多樣化的商品，滿足顧客一站購足的需求。



#### 體驗互動式購物

分店皆展示模特兒，並開放觸摸、試用、試戴及試聞，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。此外賣場亦增設影音設備，透過影片展示及達人說明，提供互動式購物。



#### 功能性賣場

寶雅皆提供手推車及電梯服務；部分賣場，亦設立化妝室及免費/特約停車場，讓消費者能夠舒適、自在地購物，享受購物樂趣。

### 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2017年底，寶雅總店數為177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、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。

### 台北林森店

8/4 客服人員接獲顧客胡小姐 email 表揚

您好,我媽媽上星期有到貴公司消費,覺得店裡的人員很熱心,會主動詢問是否需要幫忙,發現我媽媽不太會說國語還會用台語交談,並熱心的帶位還會親切的聊天,完全沒有不耐煩的感覺,感謝這家店長把員工教育的這麼好,也謝謝這位先生讓我媽媽能開心的購物!

### 三峽文化

10/27 客服人員接獲顧客陳小姐來電表揚

我要表揚文化路的林店長，昨天我要幫我女兒買襪子，因店裡剩下的量不夠，我就問說那可不可以幫我調貨?她就很願意的幫我問，她說可能我騎車去會比較快，但是我說我沒有騎車..店長就很樂意的騎車幫我去拿，她還騎到鶯歌拿三雙 又騎到黃昏市場再去拿兩雙!!真的值得表揚，我原本早上要去跟她道謝，但是她沒班!!想說先打來客服表揚!!我下午就要出國了!!

### 文心山西

10/31 客服人員接獲顧客鄭小姐 email 表揚

我於 2017/10/30 結帳時，結帳人員賴小姐仔細看了我的購買商品後，發現我有買蜜妮卸妝棉及洗面乳，賴小姐貼心問我:您要不要以加購方式購買妮維雅的卸妝棉呢?很好用，而且可以放久，我自己有用!這讓我覺得貼心!我在寶雅消費從未有過這樣的服務以及詢問，我毫不思索的拿了三包。謝謝寶雅貴公司將第一線的服務人員教育訓練的如此好!懂得如何幫客人算划算價格(哈哈)!請貴公司好好給與該名員工鼓勵!公司的鼓勵與肯定!

### 高雄鼎山店

9/8 客服人員接獲顧客柯小姐 email 表揚

本人在 9/5 前往貴公司分店想購買 Holika 眼線筆，但去了好多家門市都缺貨，最後到了貴公司高雄鼎山店，眼線筆仍缺貨，但該分店呂小姐態度良好，還主動幫我聯絡了至少三家以上其他分店調貨，然後在二天後通知我取貨，如此努力幫忙客戶解決問題的員工，真令客戶感動，真的感謝貴公司有那麼美好的員工。祝福貴公司蓬勃發展。

## 電子商務計劃

智慧型手機及行動裝置普及後，網路購物蓬勃發展。網路購物的魅力在於不受時間地點限制，只要一機在手，馬上就能透過瀏覽、比價，選擇自己想要的商品購入結帳。對於忙碌的現代人而言，取代原先必須親自到實體店面採買，轉向虛擬購物空間，無非是省時又便利的選擇。有鑑於此，為提供更多元化的購物方式，寶雅於2014年開始著手規劃進軍YAHOO超級商城(圖6.7)，而後並陸續發展FB及Instagram粉絲團(圖6.8)及寶雅APP平台(圖6.9)，寶雅APP平台於2017年底累計下載次數達95萬人次。



圖 6.7 YAHOO 超級商城寶雅店鋪

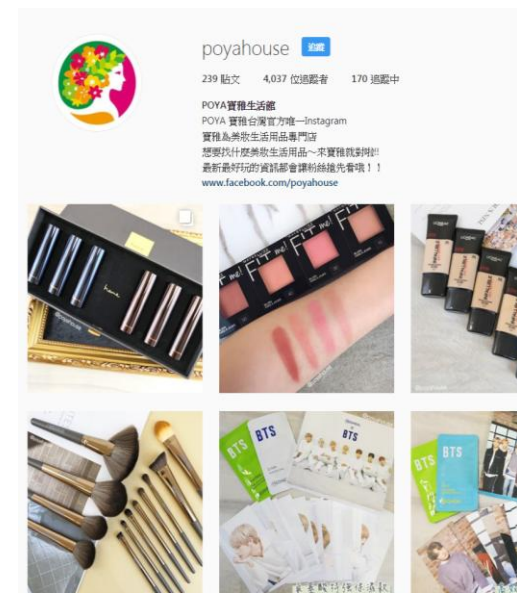


圖 6.8 寶雅 FB 及 Instagram 粉絲團

- ☑ 運用 FB 及 Instagram 社群，將寶雅特色商品經由人氣部落客、模特兒示範使用，增加話題性，引起粉絲團熱烈討論。
- ☑ 由專業小編操作優惠活動、話題品、市場流行資訊等，與粉絲零距離互動，提供最親切的服務。



圖6.9 APP溝通平台

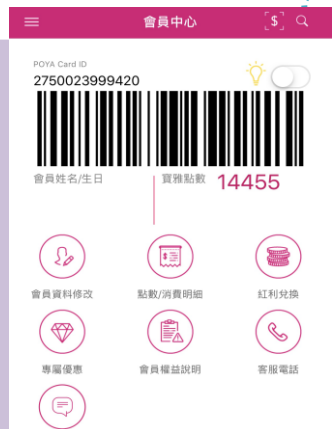
消費者可隨時瀏覽寶雅APP，即時獲得行銷活動、線上DM等訊息。APP可直接連至YAHOO超級商城的寶雅店鋪，提供消費者網路購物平台。消費者亦能登入FB粉絲團，取得更多商品資訊，與小編互動。



**APP 會員專屬優惠**  
針對每位會員每期更新不同的專屬優惠，只要在結帳時出示 APP 頁面即可以優惠價購買。

**APP 虛擬會員卡**

集點好方便！  
只要出示手機頁面，再也不會發生結帳時，東找西找卻找不到會員卡的窘境！



**任務迷**  
只要解任務就可以累積點數，任務像是刷指定商品條碼、購買指定商品、掃描消費發票等，集滿點數就可以兌換“迷好禮”，讓會員到店有如尋寶一樣，增加購物的樂趣。

## 6.4 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 啟動寶雅 CSR-經營者的話   | P5-6                           |
| <b>組織概況</b>  |                                    |   |                                |
| G4-3         | 組織名稱                               | 04 關於寶雅-公司簡介及產業概況   | P12-13                         |
| G4-4         | 主要品牌、產品與服務                         | 04 關於寶雅-公司簡介及產業概況   | P12-13                         |
| G4-5         | 組織總部位置                             | 04 關於寶雅-公司簡介及產業概況   | P12-13                         |
| 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 | 04 關於寶雅-營運策略  | P14                            |
| G4-7         | 所有權的性質與法律形式                        | 04 關於寶雅-公司簡介及產業概況   | P12-13                         |
| 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)      | 04 關於寶雅-公司簡介及產業概況<br>04 關於寶雅-營運策略                               | P12-13<br>P14                  |
| G4-9         | 組織規模(資本額、營運據點總數、銷售額、員工總數)          | 04 關於寶雅-公司簡介及產業概況<br>04 關於寶雅-營運策略<br>04 關於寶雅-財務資訊<br>06 社會-員工關懷 | P12-13<br>P14<br>P16<br>P36-44 |

| GRI 指標 | 說明   | 報告章節   | 頁數                                |
|--------|--|--|-----------------------------------|
| G4-10  | 員工人數(揭露 d 按地區與性別劃分之員工人數)   | 06 社會-員工關懷   | P36-44                            |
| 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   | 06 社會-供應鏈管理  | P45-47                            |
| 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<br>(營運規劃中的風險管理方法, 或開發及推出新產品的方法)                              | 04 關於寶雅-營運策略<br>04 關於寶雅-投資人關係管理<br>06 社會-供應鏈管理<br>06 社會-顧客服務 | P14<br>P16-25<br>P45-47<br>P48-54 |
| 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  | 02 啟動寶雅 CSR-榮耀寶雅<br>05 環境-溫室氣體盤查<br>06 社會-員工關懷               | P6<br>P27-28<br>P36-44            |
| 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/<br>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<br>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<br>*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。 | P88-144<br>- |
| G4-18           | a. 說明界定報告內容和考量面邊界流程<br>b. 說明組織如何依循「界定報告內容的原則」                      |   |              |
| 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  | 03 利害關係人之鑑別與溝通                          | P8-10        |
| 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  | *無重新陳述之情事。                              |              |
| 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 利害關係人之鑑別與溝通                          | P8-10        |
| 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>本報告書基資料</b> |   |                               |              |
| G4-28          | 報告期間  | 01 關於我們的報告書                   | P4           |
| 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<br>b. 針對所擇選項的 GRI 內容索引<br>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<br>06 社會-GRI 指標索引 | P4<br>P55-65 |
| G4-33          | a. 組織為報告尋求外部保證/確信的政策與現行作法<br>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<br>c. 組織與保證/確信雙方之間的關係<br>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  | 04 關於寶雅-投資人關係管理               | P16-25       |
| G4-38          | 以獨立董事、性別及治理機構的各成員其他重要職位為分類，說明最高治理機構及委員會的組成  | 04 關於寶雅-投資人關係管理               | P16-25       |

| GRI 指標       | 說明  | 報告章節  | 頁數   |
|--------------|---|---|--|
| <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                       | 04 關於寶雅-公司簡介及產業概況<br>04 關於寶雅-投資人關係管理<br>06 社會-員工關懷<br>06 社會-供應鏈管理<br>05 社會-顧客服務 | P12-13<br>P16-25<br>P36-44<br>P45-47<br>P48-54 |
| G4-58        | 舉報有違倫理或不合法行為及組織誠信相關問題的內、外部機制，如透過直屬管理向上報告、舉報機制或是專線 | 06 社會-員工關懷  | P36-44   |

**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             |
|-------------|-----------------|----------------------|----------------|
| <b>經濟</b>   |                 |                      |                |
| <b>經營績效</b> |                 |                      |                |
| G4-DMA      | 管理方針揭露          | 股東年報                 | P53-65         |
| G4-EC1      | 組織所產生及分配的直接經濟價值 | 04 關於寶雅-財務資訊<br>股東年報 | P15<br>P88-144 |
| G4-EC3      | 組織確定福利計畫義務的涵蓋範圍 | 06 社會-員工關懷           | P36-44         |

| 市場形象   |                          |                                   |                  |
|--------|--------------------------|-----------------------------------|------------------|
| GRI 指標 | 說明                       | 報告章節                              | 頁數               |
| G4-DMA | 管理方針揭露                   | 06 社會-員工關懷                        | P36-44           |
| 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 | 06 社會-員工關懷                        | P36-44           |
| 採購實務   |                          |                                   |                  |
| G4-DMA | 管理方針揭露                   | 06 社會-供應鏈管理                       | P45-47           |
| G4-EC9 | 於重要營運據點，採購支出來自於當地供應商之比例  | 06 社會-供應鏈管理                       | P45-47           |
| 環境     |                          |                                   |                  |
| 能源     |                          |                                   |                  |
| G4-DMA | 管理方針揭露                   | 05 環境                             | P27-33           |
| G4-EN6 | 減少能源的消耗                  | 05 環境-溫室氣體盤查                      | P27-28           |
| G4-EN7 | 降低產品和服務的能源需求             | 05 環境-用水及節能減碳方案<br>05 環境-統倉物流推動計劃 | P29-31<br>P32-33 |
| 水      |                          |                                   |                  |
| G4-DMA | 管理方針揭露                   | 05 環境                             | P27-33           |
| G4-EN8 | 依來源劃分的總取水量               | 05 環境-用水及節能減碳方案                   | P29-31           |
| G4-EN9 | 因取水而受顯著影響的水源             | 05 環境-用水及節能減碳方案                   | P29-31           |

| G4-EN10 | 水資源回收及再利用的百分比與總量                   | 05 環境-用水及節能減碳方案                                   | P29-31                     |
|---------|------------------------------------|---|----------------------------|
| GRI 指標  | 說明                                 | 報告章節  | 頁數                         |
| 排放      |                                    |   |                            |
| G4-DMA  | 管理方針揭露                             | 05 環境   | P27-33                     |
| G4-EN15 | 直接溫室氣體排放(範疇一)                      | 05 環境-溫室氣體盤查                                      | P27-28                     |
| G4-EN16 | 能源間接溫室氣體排放量(範疇二)                   | 05 環境-溫室氣體盤查                                      | P27-28                     |
| G4-EN19 | 減少溫室氣體的排放量                         | 05 環境-溫室氣體盤查<br>05 環境-用水及節能減碳方案<br>05 環境-統倉物流推動計劃 | P27-28<br>P29-31<br>P32-33 |
| 產品和服務   |                                    |   |                            |
| G4-DMA  | 管理方針揭露                             | 05 環境   | P27-33                     |
| G4-EN27 | 降低產品和服務對環境衝擊的程度                    | 05 環境-用水及節能減碳方案<br>05 環境-統倉物流推動計劃                 | P29-31<br>P32-33           |
| 交通運輸    |                                    |   |                            |
| G4-DMA  | 管理方針揭露                             | 05 環境   | P27-33                     |
| 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 | 05 環境-統倉物流推動計劃                                    | P32-33                     |

| 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  | 06 社會      | P35-54 |
| 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                     | 06 社會-員工關懷 | P36-44 |
| 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            | 06 社會-員工關懷 | P36-44 |
| G4-LA3               | 按性別劃分, 育嬰假後復職和留任的比例                           | 06 社會-員工關懷 | P36-44 |
| <b>職業健康與安全</b>       |   |            |        |
| G4-DMA               | 管理方針揭露  | 06 社會      | P35-54 |
| GRI 指標               | 說明  | 報告章節       | 頁數     |
| 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 | 06 社會-員工關懷 | P36-44 |
| <b>訓練與教育</b>         |   |            |        |
| G4-DMA               | 管理方針揭露  | 06 社會      | P35-54 |

|        |                            |            |        |
|--------|----------------------------|------------|--------|
| 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 | 06 社會-員工關懷 | P36-44 |
|--------|----------------------------|------------|--------|

| GRI 指標            | 說明                                      | 報告章節                          | 頁數               |
|-------------------|---|-------------------------------|------------------|
| <b>員工多元化與平等機會</b> |   |                               |                  |
| G4-DMA            | 管理方針揭露                                  | 06 社會                         | P35-54           |
| 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 | 04 關於寶雅-投資人關係管理<br>06 社會-員工關懷 | P16-25<br>P36-44 |
| <b>社會: 人權</b>     |   |                               |                  |
| <b>投資</b>         |   |                               |                  |
| G4-DMA            | 管理方針揭露                                  | 06 社會                         | P35-54           |
| 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         | 06 社會-員工關懷                    | P36-44           |
| <b>不歧視</b>        |   |                               |                  |
| G4-DMA            | 管理方針揭露                                  | 06 社會                         | P35-54           |
| G4-HR3            | 歧視事件的總數，以及組織採取的改善行動                     | 06 社會-員工關懷                    | P36-44           |
| <b>童工</b>         |   |                               |                  |
| G4-DMA            | 管理方針揭露                                  | 06 社會                         | P35-54           |

|        |  |            |        |
|--------|--|------------|--------|
| 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 | 06 社會-員工關懷 | P36-44 |
|--------|--|------------|--------|

| GRI 指標         | 說明  | 報告章節              | 頁數     |
|----------------|---|-------------------|--------|
| <b>強迫與強制勞動</b> |   |                   |        |
| G4-DMA         | 管理方針揭露  | 06 社會             | P35-54 |
| 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 | 06 社會-員工關懷        | P36-44 |
| <b>社會: 社會</b>  |   |                   |        |
| <b>反貪污</b>     |   |                   |        |
| G4-DMA         | 管理方針揭露  | 04 關於寶雅-投資人關係管理   | P16-25 |
| G4-SO4         | 反貪腐政策和程序的溝通及訓練                                    | 04 關於寶雅-投資人關係管理   | P16-25 |
| G4-SO5         | 已確認的貪腐事件及採取的行動                                    | 04 關於寶雅-投資人關係管理   | P16-25 |
| <b>反競爭行為</b>   |   |                   |        |
| G4-DMA         | 管理方針揭露  | 04 關於寶雅-公司簡介及產業概況 | P12-13 |
| 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                     | 04 關於寶雅-公司簡介及產業概況 | P12-13 |



**社會: 產品責任**

**顧客的安全與健康**

|                |   |             |           |
|----------------|---|-------------|-----------|
| G4-DMA         | 管理方針揭露  | 06 社會       | P35-54    |
| <b>GRI 指標</b>  | <b>說明</b>   | <b>報告章節</b> | <b>頁數</b> |
| 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                   | 06 社會-顧客服務  | P48-54    |
| <b>產品及服務標示</b> |   |             |           |
| G4-DMA         | 管理方針揭露  | 06 社會       | P35-54    |
| 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 | 06 社會-顧客服務  | P48-54    |