

POYA 寶雅

2021 永續報告書 Sustainability Report



POYA 寶雅

Make life Amazing!

為妳打造 精彩生活

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」, 於 2022 年更名為「永續報告書」, 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。

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。

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 2021 年(2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日止), 部分資訊溯及 2021 年度以前相關績效, 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。

報告書管理與確信

本報告書由各部門主管檢視各章節內容之正確性, 寶雅永續發展管理委員會審定永續報告書, 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。委託資誠聯合會計師事務所(PwC)按照中華民國確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」針對所選定指標執行獨立有限確信 (limited assurance), 確信報告附於本報告書附錄。

本報告書聯絡單位

連絡單位：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

E-mail：fin888@poya.com.tw

官方網站：



(中文)



(English)

目錄 Table of Contents

前言

關於我們的報告書	1
經營者的話	3
防疫關懷	5
對應聯合國永續發展目標 SDGs	7

01 利害關係人之鑑別與重大性評估

1.1 利害關係人關注議題與過程	9
1.2 寶雅之利害關係人與溝通管道	9
1.3 實質性議題分析與排序	11
1.4 報告書重大考量面與邊界	11

02 關於寶雅

2.1 公司簡介及產業概況	13
2.2 營運策略	15
2.3 財務資訊	17
2.4 健全公司治理	18

03 產品

3.1 供應鏈管理	34
3.2 商品管理與顧客服務	38
3.3 客戶關係管理	44

04 育才、惜才

4.1 人力資源概況	48
4.2 職業安全與健康	50
4.3 員工訓練與發展	51
4.4 員工福利與照顧	56

05 環境

5.1 溫室氣體盤查	60
5.2 用水及用電	62
5.3 廢棄物及汙水處理	66
5.4 統倉物流推動計劃	67

06 社會

6.1 社會參與	71
6.2 古蹟翻新	72

附錄

附錄.一 2019~2021 年歷年績效	73
附錄.二 中長期目標及 2021 年達成狀況	75
附錄.三 GRI 準則指標對照表	76
附錄.四 SASB 永續會計準則委員會對照表	88
附錄.五 TCFD 揭露對照表	90
附錄.六 確信項目匯總表	91
附錄.七 會計師有限確信報告	92

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。

2021 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市場走入新紀元。2021 年 5 月下旬疫情爆發，台灣升級三級警戒，民眾外出消費意願下降，影響寶雅營運表現，寶雅加速虛實整合，於 2021 年 1 月推出 POYA PAY，提供多元支付，原訂第三季登場的 POYA BUY 寶雅線上購也因疫情升溫關係，提前至 6/23 推動，創造 OMO 購物體驗。

面臨外部環境不確定性，寶雅除不斷透過市場定位差異化、提升服務力及品類發展計畫，亦因應疫情發展全通路策略，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 2021 年底止全國總店數達 324 家，其中包含寶雅 290 家與寶家 34 家，總營業收入淨額和稅後淨利達到 175 億元與 18 億元。

與此同時，公司致力強化企業社會責任，由永續發展管理委員會(原企業社會責任管理委員會)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，於「公司治理守則」及「董事選任程序」中明訂董事會成員組成應考量多元化及獨立性。本公司董事會成員宜包括但不限於基本條件與價值、專業知識與技能等二大面向之標準，不限制性別、種族及國籍，並就本身運作、營運型態及發展需求以擬訂適當之多元化方針。多元化政策之具體管理目標與 2021 年達成情形概述如下：(1)就基本條件與價值方面，本公司以女性董事占比 20% 以上為目標，目前七席董事（含獨立董事）中已有一席女性董事，女性董事占比為 14%，預計在未來增加女性董事以達成目標。(2)就專業知識與技能方面，為達到公司治理之理想目標，董事會整體應具備營運判斷、會計及財務分析、經營管理、危機處理、領導及決策且具有產業知識及國際市場觀等能力，目前董事會之組成已具備所需之各項專業資格。

獨立性方面，本公司現任董事會由7位董事組成，包含4位董事及3位獨立董事，獨立董事占比為43%；另目前僅有一席董事兼具員工身分。3位獨立董事無涉及「公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法」第三條規範影響獨立性之情事，且與公司無直接或間接利害關係，獨立董事可於執行業務範圍內保持其獨立性。董事陳建造、陳范美津為配偶關係，董事陳宗成為其女婿；未來將依主管機關規定增設一席獨立董事席次。寶雅藉由獨立董事多元背景以及持續完善功能性委員會，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。2021 年，寶雅單店平均用電數為 273,766 度，較 2020 年下降 1.4%。（註：平均用電數 2020 年因加入桃園物流中心數據進行回溯，故與上版報告書有所異動）

在社會參與方面，2021 年，為響應政府推動疫苗施打，贊助「台南市衛生所」商品提貨券，鼓勵民眾盡速施打，為自己注入對抗病毒的強心針，守護自身健康；近兩年，有感於醫療體系存在價值，贊助「台南醫院」購買乳房攝影專車，微薄心意向醫療體系致意，持續關懷弱勢族群，贊助「新北市喜樂關懷協會-小善中秋福袋」、「創世基金會」、「朝日行善會」，同時也贊助「高爾夫球運動振興基金會」；「慢速壘球協會」；「港都會」；「世界華人工商婦女企管協會」，本年度共捐款新台幣 102 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。

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。

寶雅國際 總經理
陳 宗 成

防疫關懷

自 2020 年新冠疫情的爆發及反覆，影響整體大環境正常運作，2021 年 5 月，台灣首度出現群聚感染，致使疫情迅速擴大，並於 2021 年 5 月 19 日全台正式進入第三級警戒，寶雅即刻啟動防疫計畫守護消費者及員工安全。除配合政府實行實名制，並於門市入口處提供酒精消毒，結帳櫃台拉起透明帆布，發放予第一線員工口罩及護目鏡；於總公司，同樣裝設酒精消毒機制、每日量測體溫、要求同仁於上班時間配戴口罩、增加辦公大樓消毒頻率、，各部門視業務狀況採分流上班、暫停非必要之出差及外部拜訪，保護員工健康。除提供安全的工作環境，為鼓勵疫苗施打，寶雅並提供員工疫苗假及補助(前兩劑)，並為員工購買防疫險。

為配合政府啟動防疫新生活，善用多元支付減少接觸，POYA PAY 於 2021 年 1 月上線。原訂第三季登場的 POYA BUY 寶雅線上購也因疫情升溫關係，提前至 6/23 推動，提供消費者線上購物管道。面對疫情嚴峻挑戰，寶雅全力以赴，盼與顧客、員工、供應商一同度過艱難的疫情時期。

寶雅防疫措施分屬三層面：

財務面

1. 啟動降租計畫
2. 確認行銷檔期活動
3. 降低單店庫存

營運面

1. 模擬封城物流配送
以維持配貨穩定性及順暢度
2. 鄰近店商品、人力支援
3. 一經通報啟動消毒標準作業流程

員工關懷

1. 協助同仁清楚掌握防疫資訊
2. 提供口罩予前線當班同仁
3. 於三級警戒時，針對疫情熱區如北北基提供免費篩檢可於上班時間公出篩檢
4. 三級警戒期間，總公司依各部門業務採分流居家上班
5. 提供員工疫苗假及補助，並購買員工防疫險

人資管理處也針對疫情擬定防疫協助方案如下：

項目	內容	說明
員工防疫險	<ul style="list-style-type: none"> ● 確診法定傳染病，定額給付醫療保險金 ● 法定傳染病住院診療，給付住院日額保險金；入住負壓隔離病房或加護病房，加倍給付 ● 被保險人於隔離期間內入住防疫場所之住宿費用、維持基本日常生活必需之膳食費用及生活用品費用等，檢具隔離通知跟費用收據正本 ● 隔離內給付法定傳染病隔離費用保險金 	依保險公司通知公司始生效
自費疫苗施打補助	<ul style="list-style-type: none"> ● 補助金額：每人每劑補助上限 600 元 ● 申請流程： <ol style="list-style-type: none"> 1. 總公司：各部門每月月底彙整施打名冊並檢附收據證明，提供人資管理處 2. 分店：分店每月月底彙整施打名冊並檢附收據證明，提供人資管理處 	補助前兩劑疫苗
疫苗接種假	<ul style="list-style-type: none"> ● 給假天數：每劑施打支薪 2 日(接種當日及次日) ● 假別：疫情接種假 ● 檢附：疫情接種記錄卡 	前兩劑施打時

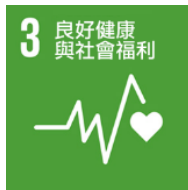


聯合國永續發展目標 SDGs



2 終止飢餓

贊助「新北市喜樂關懷協會-小善中秋福袋」 P.70



3 良好健康
與社會福利

依法辦理勞工保險、就業保險、全民健康保險 P.50

完善退休金制度 P.53

組織福利委員會 P.58



4 良質教育

提供勞工安全訓練 P.50

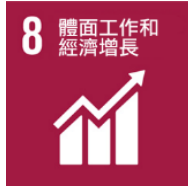
定期的教育訓練課程及線上學習平台 P.51-53



5 性別平等

訂定「性別工作平等及性騷擾防治」處理要點 P.54

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.56



8 體面工作和
經濟增長

2021 年總店數達 324 店 P.17

2021 年稅後淨利為新台幣 18 億元 P.17

晉用超過法定名額之身心障礙員工 P.48



11 永續發展
的市鎮規劃

古蹟翻新，打造全台最美藥妝店 P.72



12 確保永續消費
和生產模式

在地採購 P.34-37

減少包裝 P.35



13 氣候行動

推動節能方案 P.62-64

店鋪全面採用節能燈具 P.63

內部管理及店鋪管理電子化 P.64



16 和平、正義與
健全的司法

建置有效的公司治理架構 P.18-24

要求供應商履行合約時應秉持誠信原則 P.30

利害關係人之鑑別

與重大性評估

01

1.1 利害關係人關注議題與過程

1.2 寶雅之利害關係人與溝通管道

1.3 實質性議題分析與排序

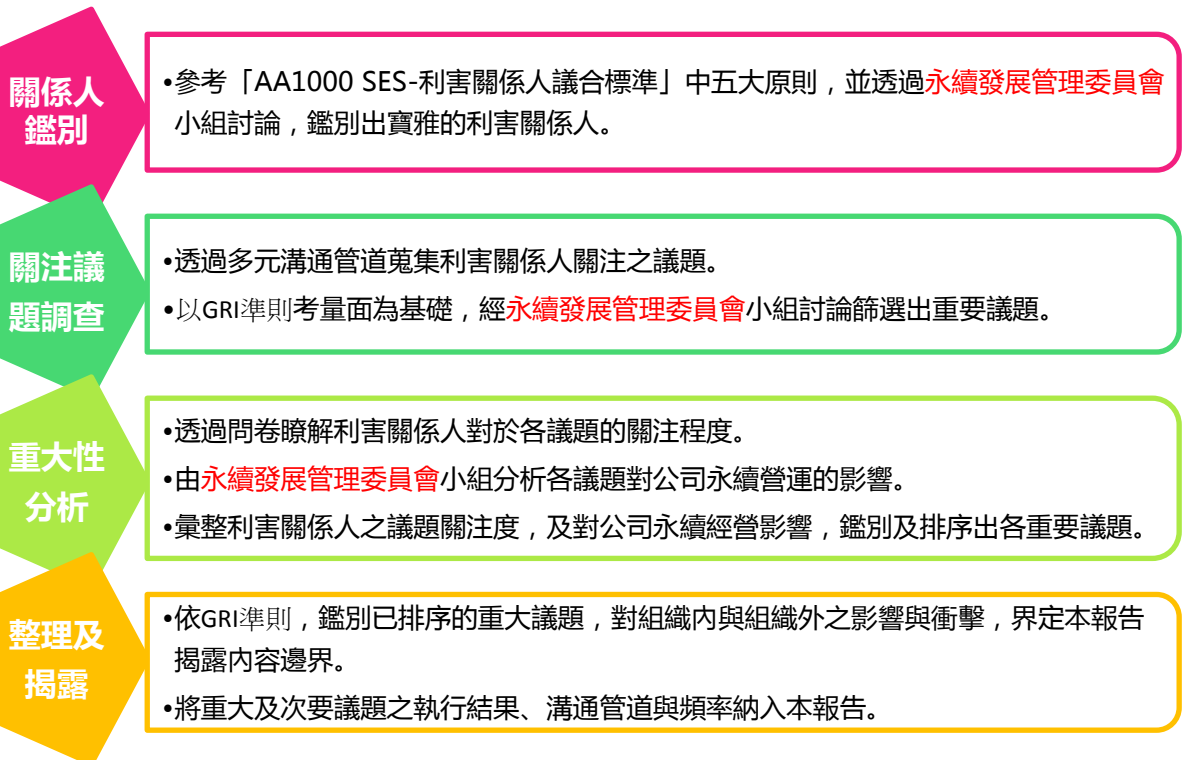
1.4 報告書重大考量面與邊界



01 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，確認重要永續發展相關資訊已被完整揭露於報告書中。

1.1 利害關係人關注議題鑑別過程



1.2 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，透過永續發展管理委員會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，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	<input checked="" type="checkbox"/> 公司營運及財務資訊 <input checked="" type="checkbox"/> 公司治理 <input checked="" type="checkbox"/> 股東權益 <input checked="" type="checkbox"/> 社會公益 <input checked="" type="checkbox"/> 法令遵循	<ul style="list-style-type: none"> ▪MOPS(依規定公告) ▪法說會議(2021年共16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	<input checked="" type="checkbox"/> 薪資與福利 <input checked="" type="checkbox"/> 人才培育 <input checked="" type="checkbox"/> 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/通訊軟體/Notes/Connections平台(專人立即回覆) ▪勞資會議(每季召開一次)
顧客	<input checked="" type="checkbox"/> 顧客服務 <input checked="" type="checkbox"/> 廠商環境審查 <input checked="" type="checkbox"/> 廠商ESG管理 <input checked="" type="checkbox"/> 法令遵循 <input checked="" type="checkbox"/> 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	<input checked="" type="checkbox"/> 廠商環境審查 <input checked="" type="checkbox"/> 廠商ESG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	<input checked="" type="checkbox"/> 公司治理 <input checked="" type="checkbox"/> 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)
銀行	<input checked="" type="checkbox"/> 公司治理 <input checked="" type="checkbox"/> 法令遵循 <input checked="" type="checkbox"/> 公司營運及財務資訊	<ul style="list-style-type: none"> ▪業務拜訪及會議(不定期舉辦)
媒體	<input checked="" type="checkbox"/> 公司治理 <input checked="" type="checkbox"/> 法令遵循 <input checked="" type="checkbox"/> 顧客服務 <input checked="" type="checkbox"/> 廠商環境審查 <input checked="" type="checkbox"/> 廠商ESG管理	<ul style="list-style-type: none"> ▪採訪活動(不定期) ▪新聞稿(每月一次) ▪專責單位專線及EMAIL(即時)
社區及 非營利組織	<input checked="" type="checkbox"/> 社會公益 <input checked="" type="checkbox"/> 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)

1.3 實質性議題分析與排序

圖1.1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永續發展網站或其他溝通管道予以回應。

利害關係人的關注程度

低

對公司永續營運的衝擊程度

公司營運與財務資訊
股東權益
供應商環境審查
顧客服務
公司治理
薪資與福利
人才培育
法令遵循
氣候變遷與溫室氣體排放
社會公益
人權平等
供應商永續發展承諾

圖 1.1 重大實質性議題矩陣圖

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	■	■		■	
	職業安全衛生	■	■		■	
社會面	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	■	■	■	■	■
	顧客健康與安全	■	■	■		
行銷與標示	■	■	■	■		

1.4 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。

關於寶雅

02



2.1 公司簡介及產業概況

2.2 營運策略

2.3 財務資訊

2.4 健全公司治理



02 關於寶雅

2.1 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，持續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。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，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，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，希望提供顧客最佳的消費體驗。藉由寶家開拓更大的市場空間，運用既有經驗與資源，讓寶家成為寶雅第二個成長動能，為寶雅帶來新的氣象。

董事長	陳建造
總經理	陳宗成
成立時間	1997年3月
上櫃時間	2002年9月(股票代號 5904)
資本額	新台幣 10.09 億
員工人數	4,535 人
營運中心	台北市中山區復興南路一段 2 號 3 樓
管理處	台南市中西區民族路三段 74 號
總店數	324 家(寶雅 290 家，寶家 34 家)

(資料更新至 2021 年 12 月 31 日為止)

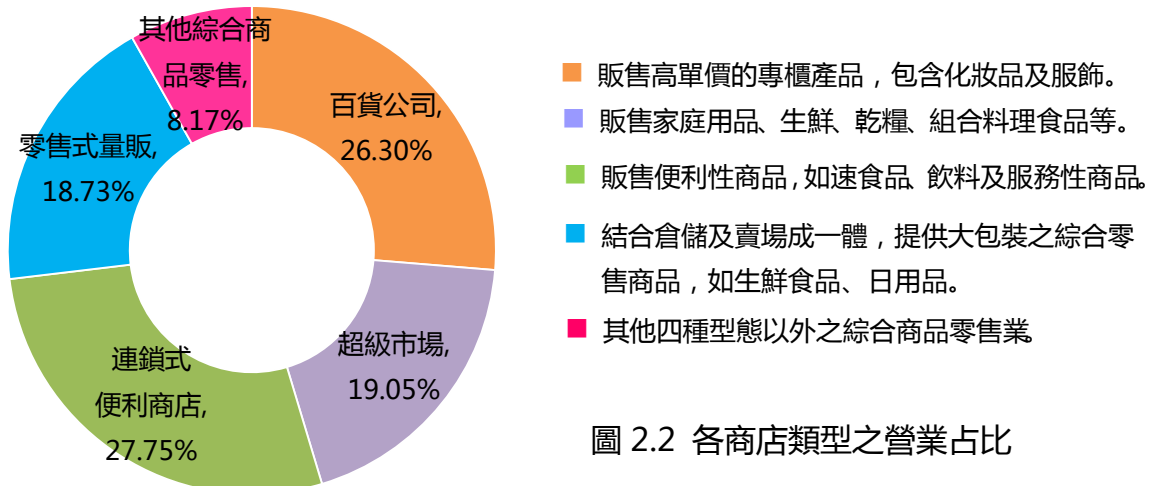


寶雅主要商品

美妝美材保養品	生活日用品	流行內衣襪	精緻個人用品
•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。	•包含家庭用品、生活雜貨及洗髮沐浴等商品。	•包含知名內衣專櫃，及個性化、流行化之內衣襪商品。	•包含食品、文具用品、皮件及流行飾品…等。

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，2021年台灣零售業之營業額為新台幣4.0兆元，年增率為3.3%。其中綜合商品零售業年成長0.8%，綜合商品零售業包含綜合商品批發與零售，其中綜合商品零售業為從事非特定專賣形式銷售多種系列商品之零售店，如超級市場、連鎖便利商店、零售量販業、百貨公司及其他綜合商品零售業。台灣綜合商品零售業年複合增長率(2016-2021年)成長2.3%，2021年綜合商品零售業主要受到疫情影響，超級市場及量販業屬民生必需品，保持8.0%/6.6%成長；百貨公司受到疫情衝擊逛街人流，自金融風暴以來首見衰退-3.2%；其他綜合零售主要受到出入境旅客大幅減少免稅店業績，連續兩年衰退。各商店類型之營業占比請參考圖2.2，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。



2.2 營運策略

受到大環境影響，新冠疫情的爆發及反覆，影響寶雅 2020 年以來的營運。2021 年 5 月，在三級警戒管制影響人流下，寶雅面臨嚴峻考驗，營收罕見衰退，然寶雅持續加強競爭力，加速寶雅數位化腳步，提供消費者更便利的 OMO 消費體驗，並於疫情趨緩後，下半年重展展店規劃。

2021 年 寶雅專注於

數位轉型

寶雅以顧客為核心，整合線上線下會員消費數據及權益。於 2021 年 1 月推出 POYA PAY 支付工具，原定於第三季上線的 POYA BUY 平台，因疫情提前於 6 月底亮相，藉由一連串行銷活動，將客人從線上導入線下，提供線上下單，實體店面到店取貨，或送貨到府/超取服務。

持續展店

不斷深耕台灣，至 2021 年底，全台已有 290 家寶雅。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，藉此壯大寶雅在台灣零售市場之版圖。

發展自有品牌

有鑒於消費者日益提升的養生保健需求，2021 年首度與大江生醫合作推出以圍繞美麗為訴求 I-beauty 保健飲品，並藉由更多不同自有品牌商品，持續豐富的商品組合。



24 小時
美力在線

POYA Buy | 寶雅線上買



9:00 工作要俐落
美麗也不落人後

12:00 即使很忙碌
寵愛自己不讓步

18:00 想隨時隨地
走在變美的路上

20:00 賴在沙發上
一樣也能很時尚

24:00 睡前追追劇
順便追起你的美麗

www.poyabuy.com.tw

寶家專注於

數位發展

寶家主要客群為 26~44 歲的家庭客，與寶雅具互補性，寶家於 8/25 上線電商服務，主打複合式居家產品，並提供雙品牌門市商品互取服務，發揮線上線下整合優勢，提供消費者便利性選擇。

展店計畫

自 2019 年開啟寶家通路以來，每年穩步展店，至 2021 年底全台共有 34 間寶家門市。
 短中長期目標：
 短期：聚焦中北部具消費潛力區域
 中期：持續展店累積知名度
 長期：待具品牌辨識度後，加速展店

品類發展

自寶家發展以來，管理團隊為滿足客戶需求，持續優化產品組合。短期將專注非快銷品 SKU 數提升，調整產品組合；隨著規模擴大，中長期調整增加中高單價商品。

免出門！
一指下訂送上門



24小時
在家隨時買



超狂首 7 日免運 8/25(三) - 8/31(二)

單筆消費 **滿 \$199**

宅配/超取 免運

7-ELEVEN、全家、萊爾富超商皆可取貨

單筆消費 **不限金額**

門市取貨免運

再享 **折價金 \$100** 門市折價金

活動期間於寶家線上買或寶雅線上買，全站消費不限金額，即可至寶家或寶雅門市取貨免運再享門市 \$50 折價金 2 折。

寶家線上買

寶雅線上買

門市取貨服務

雙品牌門市互取 聰明購物最方便！

24小時 隨選隨購 /



寶家線上買
寶雅線上買

可跨品牌門市取貨



寶家/寶雅取貨門市任你選

*優惠期間，門市取貨服務僅限於下列指定門市，POYA 寶家/寶雅門市，詳情請洽各門市或線上服務。

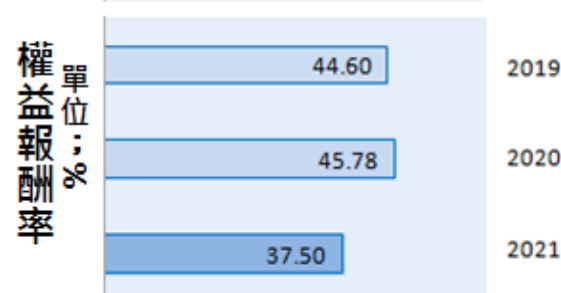
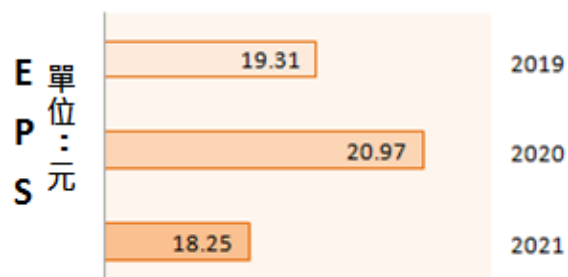
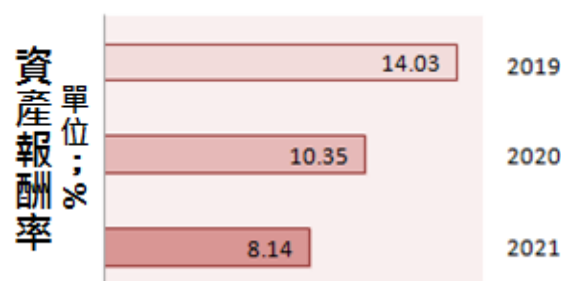
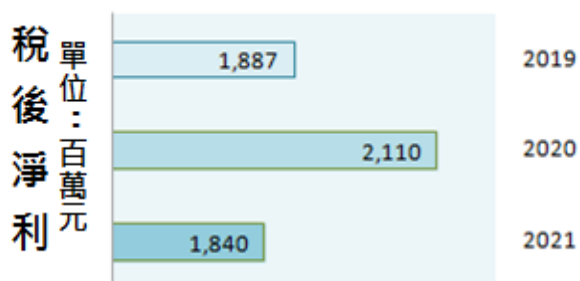
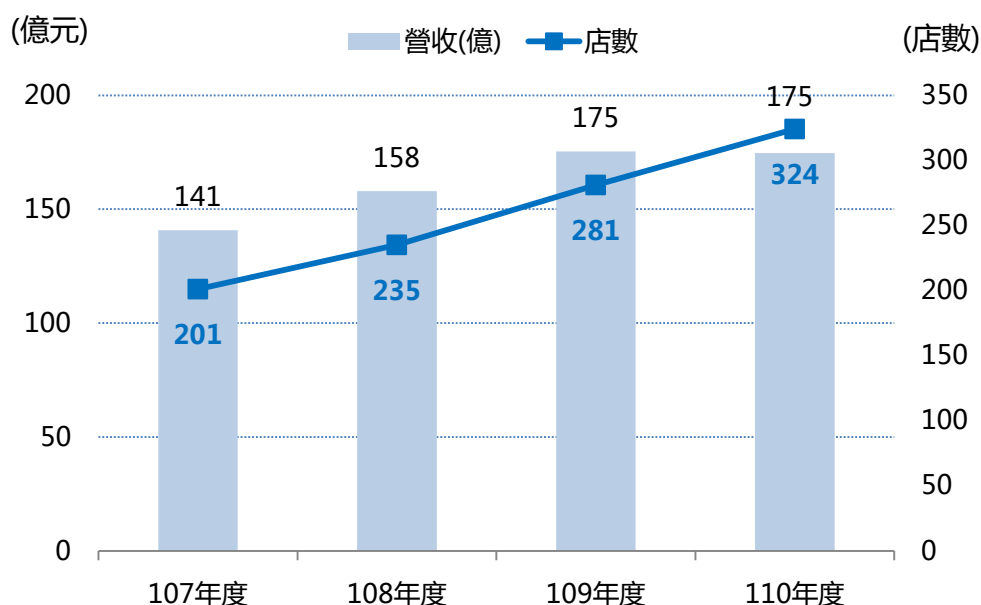
2.3 財務資訊

面臨外部環境不確定性，寶雅除不斷透過市場定位差異化、提升服務力及品類發展計畫，因應疫情發展全通路策略，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 2021 年底止全國總店數達 324 家，其中包含寶雅 290 家與寶家 34 家，總營業收入淨額和稅後淨利達到 175 億元與 18 億元。

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

總店數及營收



2.4 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 2.1 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；自願每年發佈永續報告書(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。

2021 年寶雅未因違反公司法、證券交易法等法令規範遭處罰鍰。

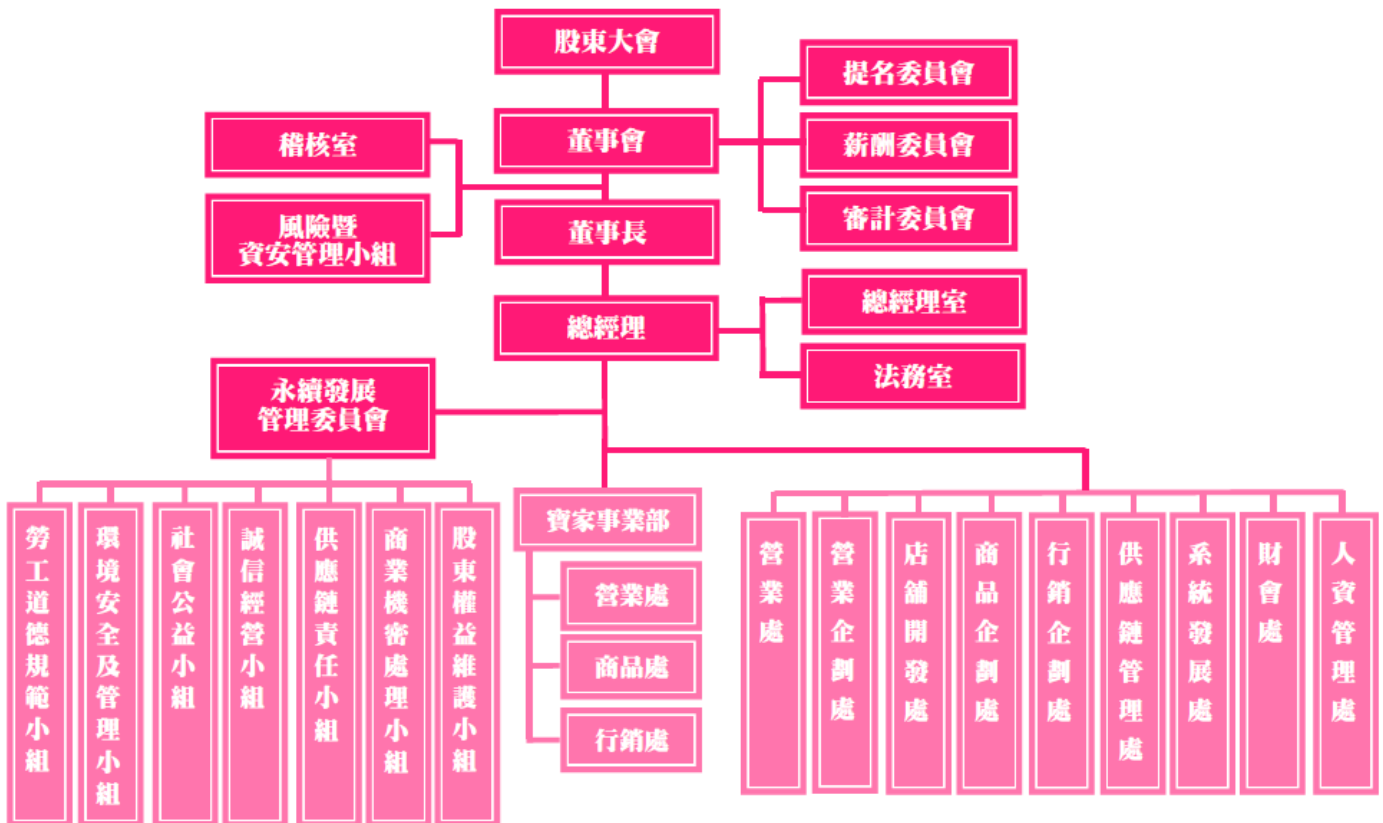


圖 2.1 寶雅組織圖

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

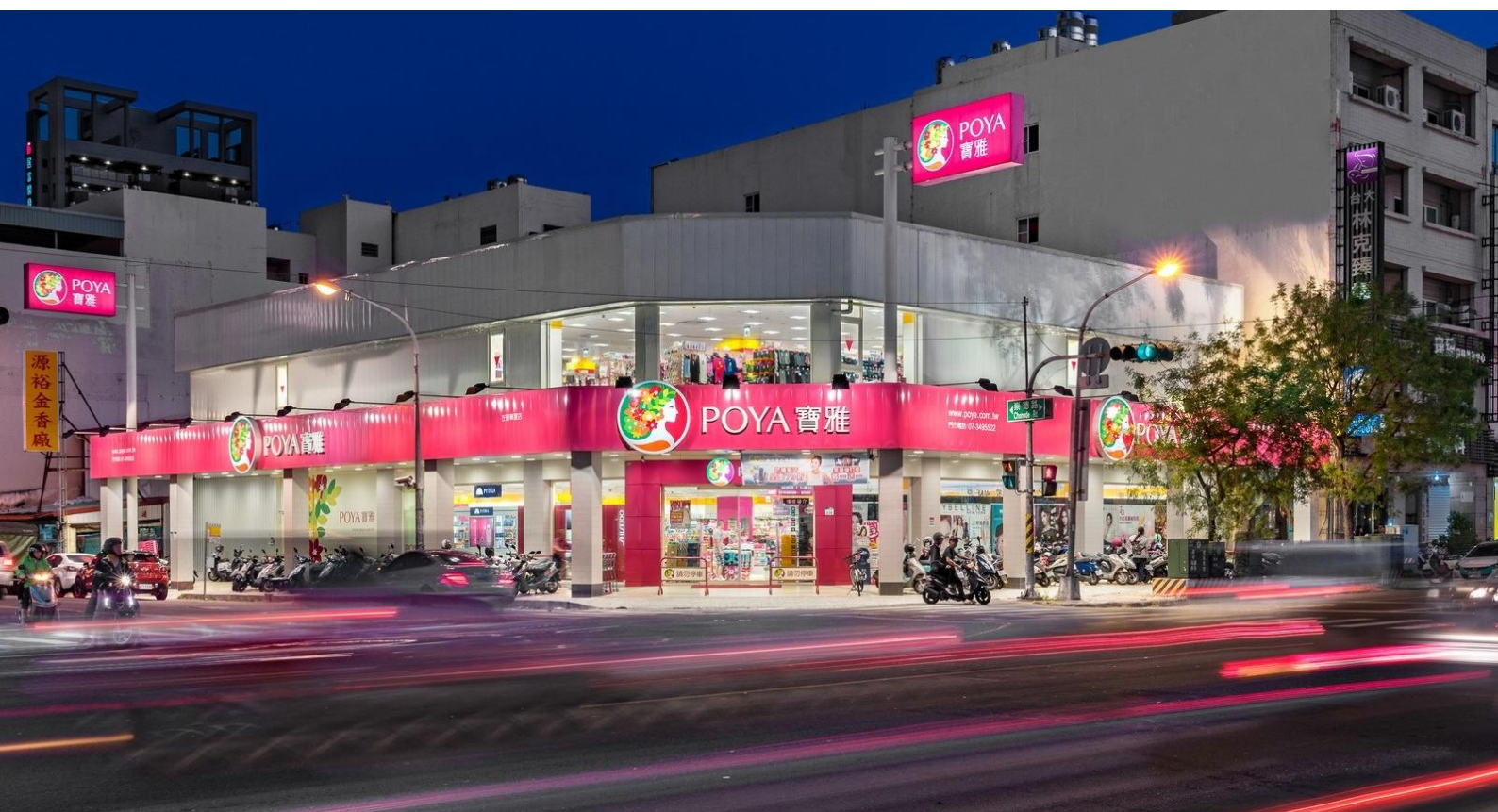
落實企業社會責任

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，召集永續發展管理委員會(原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「公司治理守則」及「董事選任程序」中明訂董事會成員組成應考量多元化及獨立性。本公司董事會成員宜包括但不限於基本條件與價值、專業知識與技能等二大面向之標準，不限制性別、種族及國籍，並就本身運作、營運型態及發展需求以擬訂適當之多元化方針。

本公司董事會成員多元化政策之具體管理目標與 2021 年度達成情形概述如下：

- (1)就基本條件與價值方面，本公司以女性董事占比 20%以上為目標，目前七席董事（含獨立董事）中已有一席女性董事，女性董事占比為 14%，預計在未來增加女性董事以達成目標。
- (2)就專業知識與技能方面，為達到公司治理之理想目標，董事會整體應具備營運判斷、會計及財務分析、經營管理、危機處理、領導及決策且具有產業知識及國際市場觀等能力，目前董事會之組成已具備所需之各項專業資格。

獨立性方面，本公司現任董事會由7位董事組成，包含4位董事及3位獨立董事，獨立董事占比為43%；另目前僅有一席董事兼具員工身分。3位獨立董事無涉及「公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法」第三條規範影響獨立性之情事，且與公司無直接或間接利害關係，獨立董事可於執行業務範圍內保持其獨立性。董事陳建造、陳范美津為配偶關係，董事陳宗成為其女婿；未來將依主管機關規定增設一席獨立董事席次。寶雅藉由獨立董事多元背景以及持續完善功能性委員會，有效強化並完善本公司董事會功能。



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



陳建造 董事長

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



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



吳森認 獨立董事

麗鑫綜合百貨(股)公司董事長
福隆貝悅大飯店(股)公司董事長
月眉國際開發(股)公司董事兼副董事長
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
台灣神隆(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
祥翊製藥(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

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2021年已召開11次董事會，董事平均出席率為100%，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。2021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。2021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2021年之董事酬金分配可參考本公司年報，規劃2022年於股東常會上報告董事領取之酬金，包含酬金政策、個別酬金內容及數額。

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。2021年向旺旺友聯產物保險投保董監事責任險，投保額度為美金500萬，續保起訖日期：自2021年10月01日起至2022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。2021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2022年1月24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。

2021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。本公司預計將董事會及功能性委員會之內部績效評估執行情形及結果揭露於公司網站。



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，至少每季召開 1 次委員會。
- ☑ 2021 年共召開五次，實際出席率 100%，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。
- ☑ 本公司預計將審計委員會成員專業資格與經驗揭露於公司網站。



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。
- ☑ 2021 年共召開五次，此年度獨立董事出席率為 100%。



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。
- ☑ 2021 年共召開一次，此年度董事出席率為 100%

落實企業社會責任

永續發展管理委員會

本公司之永續發展管理委員會(原企業社會責任委員會)，下稱委員會，負責擬定並統籌企業社會責任及永續發展之方向與目標。

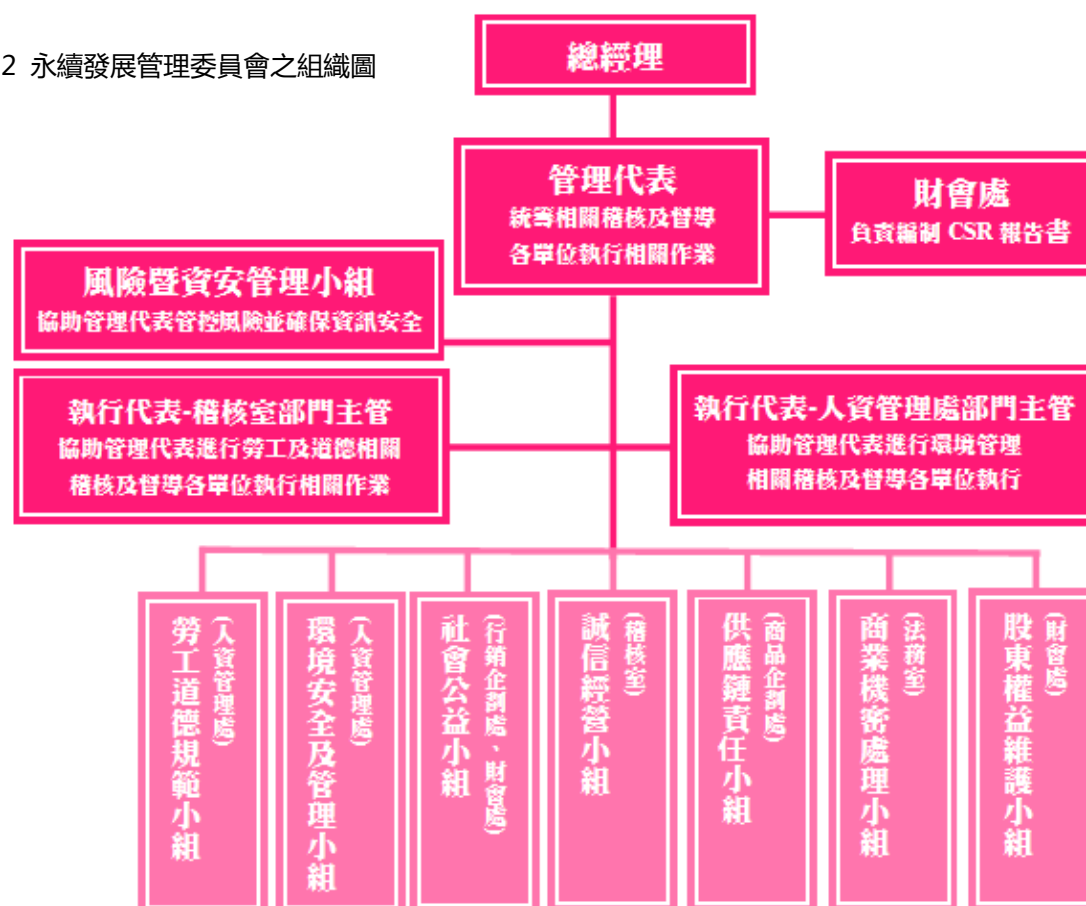
委員會下設有七個功能小組，分別為勞工/道德規範小組、環境安全及管理小組、社會公益小組、誠信經營小組、供應鏈責任小組、商業機密處理小組及股東權益維護小組等。由總經理擔任主任委員，不定期親自進行檢討，檢視年度目標的執行進度。本公司預計將申報及揭露永續發展委員會之組成、職責及運作情形。

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、人資管理處、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，負責永續發展管理政策、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，今年度更名為永續報告書，以協助利害關係人瞭解本公司企業社會責任運作狀況。

圖 2.2 永續發展管理委員會之組織圖



風險管理

寶雅於 2021 年 7 月新增「風險暨資安管理小組」，由總經理擔任召集人。本小組為跨部門小組，負責審視各業務單位之資訊安全政策之治理、規劃、督導及執行情形，以建構出資訊安全防衛能力及同仁良好的資訊安全意識，並每年定期向董事會報告執行情形。

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	風險管理策略及 2021 年執行狀況
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 財會處	每月定期進行跨部門之策略會議，針對未來策略規劃進行討論、依策略目標設定具體目標並每月檢討策略方向是否需調整。 2021 年度共召開 12 次相關策略會議。
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	1.與金融機構之融資來往，在利率方面除積極爭取協調降低加碼幅度外，仍持續每年償還部份銀行借款，降低借款餘額減輕利息支出。 2.每週定期財會會議，進行有效財務規劃與資金調度。
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	2021 年共召開 11 次董事會，透過董事會商討決策方向、預算、業務績效等，並依照法令規定及配合經營管理需要制訂/修訂相關辦法。
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	1.加強資安訓練與宣導、提升同仁資安觀念。 2.系統設置防火牆及防毒軟體安全措施，資訊處定期檢查測試，建構完成防毒機制。 3.2021年寶雅無「資料遺失」、「資料外洩」、「伺服器遭受攻擊」、「伺服器遭受入侵」等資安事件。 風險改善狀況：2件；威脅、弱點等風險識別狀況：2件。
社會	災害風險	由人資管理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。	人資管理處	依公司年度教育訓練計畫辦理各項訓練，強化各單位應變能力，將因天災對營運的衝擊降到最低。2021 年內訓及外訓共 1,889 人參與，總時數 13,518 小時。寶雅亦針對災害風險制定因應措施，詳可參閱官網「寶雅氣候變遷評估與因應措施」。
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	1.每年定期揭露碳排放量，檢討與去年同期之變化，以及檢視分店用水量及用電量是否有異常情況，並呈報風險管理小組，以建立環保節能具體目標及作法，落實妥善的環境管理。 2.為因應極端氣候造成營運據點停電或淹水，增加設備修繕成本或營運中斷成本，本公司設置緊急應變小組，事先擬定備援計劃與設備採購計畫，確保於災害發生時，能即時啟動應變措施。

新興風險

除以上風險管理架構外，寶雅並鑑別出對於中長期發展具高度衝擊的兩大新興風險如下：

風險	人口老化	傳染病大流行
起因	2020 年，台灣首度出現出生人數低於死亡人數，邁入人口負成長時代，2021 年不僅維持負成長，死亡與出生之間的差距不減反增，人口結構重大改變。	近兩年受到新冠肺炎影響，全球受到相當大的衝擊，消費者的生活型態、購物習慣都起了非常大的變化。
衝擊	人口老化現象，會導致勞動比例下降，未來將影響寶雅人才招聘不易、人事成本上升等問題。 老年人口比例增加，長期下來將造成主客群異動，對於公司產品、服務等都將帶來影響。	主管機關因應疫情發布多項防疫措施，含人流管制、要求賣場定時消毒、員工健康、衛生管理等，使得營運成本增加。其中，居家隔離影響人員出勤調度，進而影響到供貨穩定及物流效率。疫情嚴重期間，消費者減少外出，轉往線上購物，影響實體零售業績。
因應	人才招聘方面，寶雅與多所大專院校進行建教合作，開創多元雇用管道，對於門市也導入 SPACE MANAGEMENT 系統，以利人力做更有效率的配置，減少勞動比例下降衝擊；在品類發展方向，寶雅針對銀髮族與供應商共同討論開發適用產品以滿足老年人口比例持續攀升的現代社會	寶雅嚴格遵循傳染病防治相關法規，在必要時期，後勤採分流居家辦公、線上會議等方式維持營運；門市端導入 POYA PAY 及各項多元電子支付工具，降低接觸風險，持續加強門市消毒作業，同時要求各供應商配合採取防疫措施。 寶雅加快腳步於 2021 年 6 月讓 POYA BUY 寶雅線上購登場亮相，提供消費者更便利的 OMO 消費體驗，未來也將持續不斷優化，更貼近消費者的生活。

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。

資通安全政策

- (1) 資安治理：制定完整管理制度，強化教育訓練、資訊安全基礎架構設計及保護技術。確保資訊之系統可用性、限制權管及存取管理、抵抗外部威脅。
- (2) 法令遵循：建立符合規範機制，定期檢視及修訂相關作業規範以符合資安標準。
- (3) 具體管理措施：

資訊安全管理類型	相關作業
系統可用性	<ol style="list-style-type: none">1. 監控系統、網路可用狀態2. 資料異地備份，確保完整資訊可復原3. 定期演練災害發生，系統還原程序
外部威脅	<ol style="list-style-type: none">1. 偵測病毒與惡性程式攻擊，防範資訊受損2. 電腦主機弱點檢測及更新
權限管理	<ol style="list-style-type: none">1. 人員帳號及權限之設定管理2. 定期檢查盤點帳號及必要業務之使用權限3. 重要機房出入權限管理
存取控管	<ol style="list-style-type: none">1. 管制資訊檔案存取2. 資料存取紀錄3. 檔案加密機制4. 定期進行內、外部稽核，並租用 ISO 27001 資訊安全驗證合格之電信骨幹網路機房，確保伺服器與網路服務之可用度
教育訓練	<ol style="list-style-type: none">1. 提醒宣導：要求員工定期更換系統密碼，以維帳號安全2. 講座宣導：不定期對內部員工實施資訊安全相關的教育訓練課程

寶雅於 2021 年度並無「資料遺失」、「資料外洩」、「伺服器遭受攻擊」及「伺服器遭受入侵」等資通安全事件。

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，自本年度起，新進員工於雇用條件要求受僱人遵守公司定定之誠信經營政策，並簽署誠信廉潔聲明書(內容包括誠信廉潔承諾；2021年新進員工簽署率 100%)。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，2021 年度並未有員工違反道德行為準則之情事。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。新版供應商合約書新增第三條企業社會責任，內容包含勞工、健康、環安、道德及公平等五大規範並遵守食品安全等相關法規，盼供應商與寶雅齊心努力朝永續發展目標邁進。

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。

維護股東權益及平等對待股東

寶雅設置投資人關係小組，作為公司與投資人溝通之直接管道，並舉辦/參與法說會議，說明公司營運情形，確保資訊透明度與準確性。

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/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。2021年度電子投票率為73%，整體投票率達91%。



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. 自 2014 年起，自願每年編製企業社會責任報告書，於 2021 年更名為永續報告書

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. 永續報告書
6. 法說會簡報
7. 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連絡方式
5. 更新股東會相關資訊揭露每月營運情形
6. 定期揭露董監事持股變動情形

法說會

2021 年，寶雅參與外部舉辦之法人說明會共計 16 次；並將法說會時程及會議簡報揭露於官網

產品

03



3.1 供應鏈管理

3.2 商品管理與顧客服務

3.3 客戶關係管理

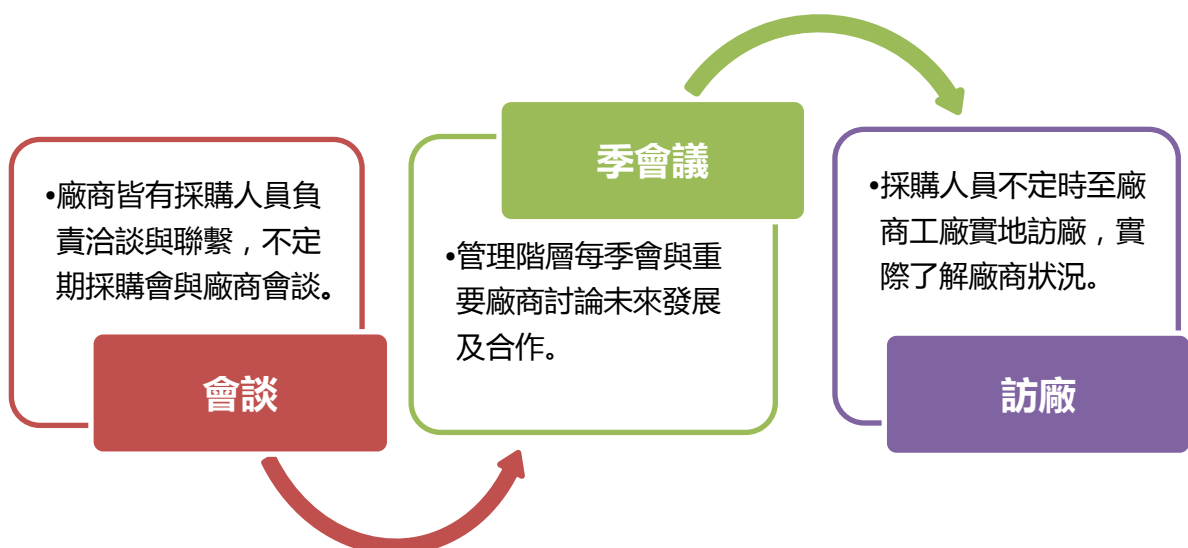




3.1 供應鏈管理

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，每月各店皆有定時檢查及抽檢機制，不合格主因商品過期遭主管機關罰款(共兩件，罰鍰金額分別為6萬及30萬，已於限期內繳納)。事件發生後，加強營業端稽核商品，每月各店長採交錯排法定期執行品質查核，並增加抽檢頻率，每日早值並針對近效期品項稽核，增加把關次數，完善進貨和上下架查核機制。下方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。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。

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。

查核 → 通報 → 下架 → 追蹤



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 3.1 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。



SPACE MANAGEMENT

寶雅於2019年導入SPACE MANAGEMENT系統，可即時掌握各分店陳列貨架之商品業績，再依此數據分析，用以調整商品陳列位置，提高銷售機率，搭配自動訂購系統，全面優化採購流程，提高分店上架精準度。

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.產品配分原料之管制：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。新版供應商合約書新增第三條企業社會責任，內容包含勞工、健康、環安、道德及公平等五大規範並遵守食品安全等相關法規，盼供應商與寶雅齊心努力朝永續發展目標邁進。

3.2 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。

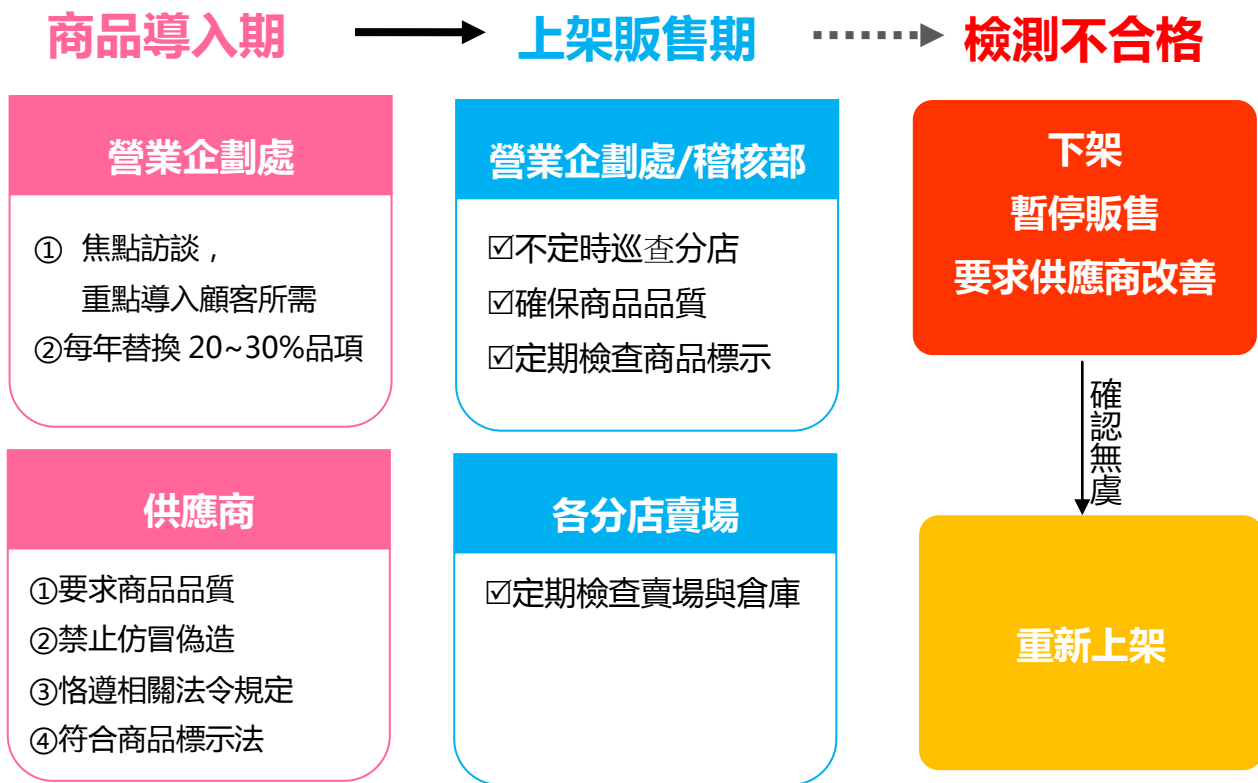
寶雅營業企劃處會定期於分店檢查商品標示，若有疑慮將與供應商確認並要求改善，持續發生問題之廠商將被汰除。

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 3.2 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



自有品牌

寶雅秉持「健康、美麗、保健」的核心價值，於 2021 年與大江生醫合作首度推出自有品牌 iBEAUTY 美妍飲精準升級版，並陸續推出採用 100%台灣優質米及主打健康、非油炸品、無添加化學成分的「POYA Snack 寶雅米餅」、採用 MIT 在地蔬果及獨家研發技術的 POYA Care 機能型酵素等自有品牌。寶雅在堅持創新及追求產品多元化的同時，嚴格把關供應商及原物料，希望讓消費者在追求美麗健康時，能有更安心的選擇，並兼顧環境生態及健康的品牌形象。



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。2019年推出寶家五金百貨，相較傳統五金百貨通路凌亂陳列以及產品單一，寶雅規劃大而明亮購物空間，並保留主幹道設計，搭配簡單明瞭的標示，解決顧客痛點。

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。



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2021年底止全國總店數達324家，其中包含寶雅290家與寶家34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，財會處人員及各單位主管共同參與。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：

龍潭中正店

11/22 客服人員接獲顧客李小姐致電表揚我是你們的忠實顧客，一直以來都有固定消費，先前和門市反映一些事情，近期去發現真的都有改善與進步。我希望貴公司可代為表揚表現好的員工-李先生及朱小姐，也希望店長可以回電給我，讓我知道我的來電表揚真的有傳達到門市。

台南金華店

12/9 客服人員接獲顧客鄭小姐 email 表揚來信反應想致謝 2021/12/09 晚上 7 點多幫我服務的收銀員顏小姐，欲購買小藥盒給長輩，但架上數量只剩兩個，詢問是否能夠訂貨或調貨，該員態度不但親切，也很努力的幫我們查詢其他分店是否有存貨，讓我們倍感溫馨，還請貴公司代為轉達謝意。

忠孝復興店

6/20 客服人員接獲顧客陳小姐email表揚今天傍晚因手上小電扇好像快爆炸，當下我與友人不知如何是好，於是向寶雅門市求助，後來店員拿了螺絲起子借我並協助將電扇的鋰電池取出後，我們才鬆了一口氣，真的非常感謝，謝謝你們的善心，不然如果小電扇爆炸後果不敢想。

台北臨江店

9/23 客服人員接獲顧客朱小姐致電表揚昨日晚上約 9 點多到臨江門市消費，因購買金額較多，收銀員盧小姐非常有耐心跟我解釋如何付款及搭配可以享有較多折扣及紅利點數，很能站在顧客角度著想，後續辦理退貨也非常細心，希望貴公司可以好好讚揚此位員工。



OMO 全通路計劃

電子商務在臺灣發展已超過十年，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年初推出Poya Pay行動支付，提供結帳便利、線上DM、會員累點以及行銷活動推廣等功能，提升消費者體驗；2021年中推出Poya Buy線上購物平台，滿足顧客數位購物需求，並透過線上線下平台串聯，除了宅配和超商取貨之外，也能在全台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OMO策略進一步提升消費者體驗。圖5.4 POYA PAY 及POYA BUY 手機介面



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。

3.3 客戶關係管理

會員制度

顧客為零售業的核心，寶雅重視會員經營，每年會員數穩定成長。2021 年會員總人數達 740 萬，成長約 13.8%。因應 2021 年新一波疫情爆發，寶雅於 2021 年 1 月改版原先的 POYA APP，更新為 POYA PAY APP，達成：1.快速註冊 2.輕鬆綁卡 3.便利儲值 4.一鍵支付，整合不同的數位功能，並可直接連結 POYA BUY 線上購物平台，進入寶雅的線上賣場。APP 下載數從最初 69 萬，同年底提升至 212 萬，綁卡率也從 4.8% 成長到 13.2%。

透過會員資料庫大數據分析，讓寶雅更能精準掌握顧客消費行為，包含購買頻率、購物取向等，為其推出專屬優惠及服務，藉由精準化行銷持續提升顧客忠誠度。此外，也能藉由會員數據分析顧客需求，提升新品上架成功率。藉由即時動態調整，滿足顧客需求。

企業進行數位轉型過程，牽涉到大量客戶個人資料，寶雅謹慎進行個人資料保護及管理。2021 年未有任何侵犯客戶隱私或資料外洩之情事。



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 2021 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。

育才 惜才

04



4.1 人力資源概況

4.2 職業安全與健康

4.3 員工訓練與發展

4.4 員工福利與照顧



04 育才、惜才

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，具體管理與做法包含提供有尊嚴與安全的工作環境、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、設有暢通之申訴管道，並透過教育訓練共同營造友善之工作環境。寶雅亦重視性別平等，2021 年女性員工占總員工數約 77.1%，女性主管占比 74.1%，較 2020 年推升 0.5%。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。



4.1 人力資源概況


截至 2021 年 12 月 31 日，寶雅家族共有 4,535 成員，平均年齡為 29 歲。寶雅女性員工佔比 77.1%，而女性主管佔比 74.1%，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。

2021 年寶雅總共晉用 57 名身心障礙員工，占總員工人數 1.3%，優於法定比例，同時寶雅晉用 84 名原住民員工，占總員工人數 1.9%。

員工結構(2021 年 12 月 31 日在職人數)


全台共 4,535 位寶雅伙伴

① 地區別：




北區	491	1,374
中區	207	850
南區	207	661
高屏區	135	610
合計	1,040	3,495

② 依員工年齡：




<21 歲	91	273
21-30 歲	467	1,812
31-40 歲	340	949
41-50 歲	111	404
>50 歲	31	57

③ 依員工學歷：



國中及以下	14	42
高中/職	194	887
二專/三專/五專	67	249
二技/四技/大學	734	2,271
研究所	31	46

④ 依員工類別：



高階主管	57	83
中階主管	166	160
基層主管	265	1,152
一般員工	552	2,100

*女性主管佔比約 74.1%

(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	76	32	23	24	70	28	14	13
21-30 歲	226	79	57	58	224	67	58	75
31-40 歲	54	19	16	10	58	14	20	17
41-50 歲	12	4	2	5	25	5	1	7
>50 歲	0	0	0	0	0	0	2	1



	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	236	98	76	76	219	72	58	44
21-30 歲	599	300	216	203	577	341	204	199
31-40 歲	150	52	41	43	160	59	48	43
41-50 歲	53	12	11	17	48	9	15	15
>50 歲	8	2	2	1	10	3	2	1

2021年寶雅旗下總店數增加至324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，當年度新進率為63.8%，離職率為62.3%，其中PT佔總離職人數47.0%。新進率及離職率算法為該類別人數除2021年12月31日在職員工人數。下表則為2021年缺勤率計算：

項目	公傷假		病假		事假		生理假		缺勤率
	人數	天數	人數	天數	人數	天數	人數	天數	
女	35	182	1,588	3,271	458	900	951	1,556	0.52%
男	13	22	300	686	137	234	0	0	0.08%
合計	48	204	1,888	3,957	595	1,134	951	1,556	0.60%

註：(1)以2021年底在職人數計

(2)2021 年工作天數為 250 天；總工作天數為 1,133,750 天(總人數*年工作天數)

(3)缺勤率=(公傷假天數+病假天數+事假天數+生理假天數)/總工作天數

4.2 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，寶雅每年定期實施公共安全檢查、勞工安全訓練課程及員工健康檢查，且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。2021年勞工安全訓練上課時數共 1,128 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，為人資管理處負責。透過各項安全衛生管理計畫，2021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。

2021 年工傷統計資料		
總工作日數	1,045,412	
總經歷工時	8,363,136	
總損失工作日數	721	
失能傷害種類 (人數)	總計	52
	死亡	0
	永久全失能	0
	永久部份失能	0
	暫時全失能	52

年份	2021			
	執行職務		上下班車禍	
性別	男	女	男	女
北	3	8	6	11
中	0	0	1	3
南	0	2	1	3
高屏	1	1	3	9
總人數	4	11	11	26

4.3 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 4.1)，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。

2021 年共開課 53 堂！

上課員工數 1,770 人



圖 4.1 E-learning 線上學習平台

寶雅2021年度教育訓練之各項成果如下：

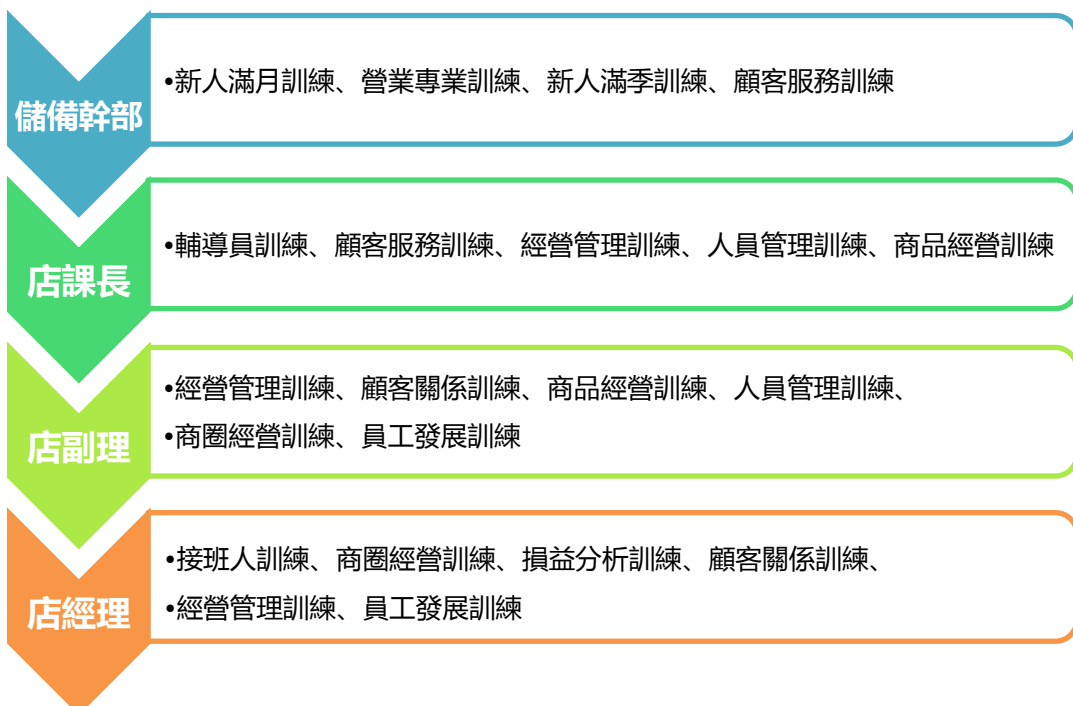
課程名稱	課程時數	開課堂數	上課人數	總上課時數
OJT 考核	7	28	965	6,755
課長評鑑	7	13	521	3,647
店副理評鑑	7	12	284	1,988
合計		53	1,770	12,390

註:2021 年因疫情影響，部分考試改為線上考，故總上課時數較去年減少

課程名稱	班次	上課人數	總人時	總費用(新台幣元)
基層訓練	28	965	6,755	1,043,700
主管評鑑	25	805	5,635	

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 4.2 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 4.3 人力九宮格



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。

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」。

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，2021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。

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

4.4 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晉升及調薪(2021 年度非擔任主管職務之全時員工薪資中位數較 2020 年成長 4%)，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，員工均由公司依法辦理勞工保險、全民健康保險，並依相關法令享有保險給付權利。以完善的退休金制度，透過提撥足額之退休金準備，保障員工權利。

類別	年度	2020	2021	成長率
非擔任主管職之全時員工人數		3,168	3,202	1.1%
非擔任主管職之全時員工薪資平均數(仟元)		477	488	2.3%
非擔任主管職之全時員工薪資中位數(仟元)		409	426	4.2%
*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，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。				

2021 年性別平均薪資

性別	區域	各區平均薪資	性別平均薪資	各區平均薪資	性別平均薪資
女	中	35,673	38,092	79%	79%
	北	40,596		84%	
	南	38,222		73%	
	高	35,576		81%	
男	中	45,084	48,113	100%	100%
	北	48,495		100%	
	南	52,143		100%	
	高	43,903		100%	

寶雅女性員工佔比約 77.1%，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。

2021 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。

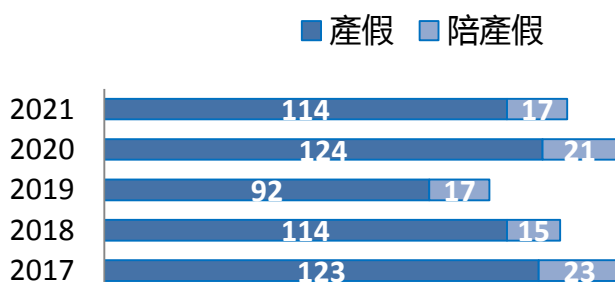
截至 2021 年年底，育嬰留停員工復職率為 60%，部分員工仍處於留停階段，尚未達復職時間。2021 年並無員工因家庭關係，或個人生涯規劃，而期滿離職之情事。



當年度符合育嬰假申請資格員工數	17	114
當年度實際育嬰假申請員工數	4	64
申請率	24%	56%
請育嬰假者於當年度預計復職員工數	1	67
當年度實際復職員工數	1	40
復職率	100%	60%

註：復職率=(育嬰假後實際復職的員工總數/育嬰假後應該復職的員工總數)*100

2017-2021年產假及陪產假人數



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，提供包含聚餐津貼、員工健康檢查、三節及生日福利金、婚喪及住院津貼等相關福利。

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。



註：2020.2021 年尾牙因疫情改為津貼交由各部門自行舉辦

環境

05



5.1

溫室氣體盤查

5.2

用水及用電

5.3

廢棄物及汙水處理

5.4

統倉物流推動計畫



05 環境

IPCC(聯合國政府間氣候變遷專門委員會)於2022年2月發布最新氣候報告，報告指出人類活動引起的氣候變遷現象，已在世界各地造成負面衝擊與不可逆的環境危機。

全球暖化將使得氣候風險增加，身為地球村的一份子，寶雅藉由管理能源，確實掌控溫室氣體排放現況，擬定相關計畫，期減少溫室氣體排放，善盡企業責任，減少對環境衝擊。

5.1 溫室氣體盤查

2012年寶雅開始進行溫室氣體盤查，並於2014年之後的永續報告書(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2021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

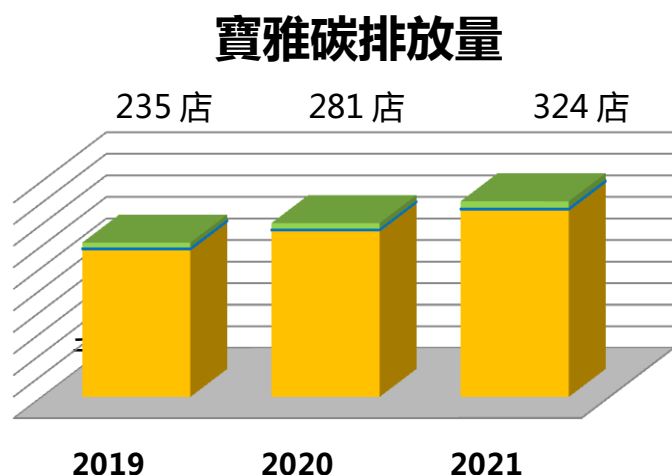
- ② 依據 ISO14064-1 標準進行盤查
- ② 盤查範圍包含：台北及台南總公司、南北物流、截至2021年底之324家分店

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，2021 年增加至 324 家，總碳排放量隨分店數增加至 45,369 公噸，平均每間分店數碳排放量約 140 公噸，單店平均碳排放相較 2020 年下降 2.4%。寶雅碳排放目標為每年較去年節能減碳 3%。



*單店碳排放資料涵蓋率為 98%



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 6.0.4 版與 IPCC2019 年第六次會議最新 GWP 值，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，是依最近期(109 年)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(公噸)及佔比(%)			附註說明
	2019	2020	2021	
■ 逸散性溫室氣體排放源	1,301 3.63%	1,481 3.67%	1,673 3.69%	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	275 0.77%	214 0.53%	268 0.59%	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	34,209 95.60%	38,616 95.80%	43,428 95.72%	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	35,785	40,311	45,369	

5.2 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。

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。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，使用後污水均由下水道排放至河川及海洋。

2021 年，寶雅平均單店用水量 ↓6.7% !

下表為 2019~2021 年用水量(單位為度數)：



年度	總用水量	平均用水量
2021	192,518	721
2020	217,137	773
2019	192,646	820

*總用水量為寶雅總部、各分店及物流之用水量總額，不包含 mall 店。

*平均用水量為總用水量除以各年度有使用度數之分店數。

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 324 家分店中，93% 的冷氣機型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 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

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，2021 年，寶雅單店平均用電數為 267,006 度，較 2020 年下降 2.5%，較 2019 年下降 5.4%。(註：平均用電數 2020 年因加入桃園物流中心數據進行回溯，故與上版報告書有所異動)

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 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 分店隨
手關燈之標語



圖 5.5 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

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。實雅於 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。2019 年節省用紙量相當於 3,979 棵樹，2020 年節省紙量相當於 2,381 棵樹，2021 年節省紙量高達

...3,693 棵樹



為提升寶雅於氣候變遷議題的治理成效，我們參考聯合國金融穩定理事會 (Financial Stability Board) 提出的氣候相關財務揭露建議書 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD)，將其所建議之揭露與管理框架納入考量，整體性評估與考量氣候變遷議題對公司所帶來的影響，進而擬定未來短中長期的管理策略。

短中長期氣候議題相關風險

時程	風險	潛在影響	財務影響	管理策略
短期	颱風及致災性暴雨	極端天氣事件發生，可能影響來客及營收，加深同仁上下班安全疑慮，更有甚者，恐導致營運設備受損；如遇道路中斷，可能影響產品運輸	1.設備受損而維修將導致資產減損、營運成本增加。 2.來客減少或因運輸而導致缺貨，進而影響營收，減少獲利	1.規劃天災產物保險，降低災損對財務之影響 2.為因應極端氣候造成營運據點停電或淹水，增加設備修繕成本或營運中斷成本，本公司設置緊急應變小組，事先擬定備援計劃與設備採購計畫，確保於災害發生時，能即時啟動應變措施。
中期	平均氣溫上升	分店需耗用更多能源維持相同空調溫度。持續炎熱無明顯季節更迭可能影響季節品銷售	1.空調用電量增加使得營運成本上升 2.季節品銷售變化影響營收結構	1.逐步汰舊換新導入新型變頻冷氣，增加節能效率 2.採用 LED 節能省電燈具並定期分批更換年限到期之耗能燈管，可有效降低室內溫度，維持冷氣製冷效率
中期	法規規範	隨著政府相關法規規範政策越趨嚴格，雖公司已自願進行溫室氣體盤查，也將逐步進行查證相關作業，預期未來將面對更多政策法規，屆時需就執行上所遇挑戰進行討論	倘如無法即時因應法規，導致違規罰款，將造成商譽受損及費用增加	1.持續關注國內外相關法規外，以提早因應 2.公司自我要求以符合未來氣候變遷議題趨勢
長期	地緣政治	若氣候變遷造成供需失衡，可能演變為爭奪資源的政治風險，國內外政經趨勢及區域安全的不確定性恐影響公司營運	國內外政經動盪將使人心不安，消費行為轉趨保守以及供應鏈缺貨影響營收	1.積極累積值得信賴的品牌形象，培養會員忠誠度 2.建立熟客系統，化被動為主動，拉近與消費者的距離 3.與在地供應商密切合作，即時掌握貨品動向

短中長期氣候議題相關機會

時程	機會	潛在影響	管理策略
短中期	開發新品	消費者環保意識抬頭，體認到每一筆消費等同於對未來生活環境的形塑，價格不再是首要考量，所選購產品對地球是否友善，成為重點	為因應氣候變遷，持續與供應商合作開發環境友善產品，並減少包裝設計，以降低碳排放，提升產品競爭力
中長期	逐步汰換硬體設備	硬體設備一旦超過建議使用年限後，耗電量會急遽增加，使得營運成本上升，也會導致溫室氣體排放量增加，造成環境衝擊	1.近年寶雅積極推動節能減碳，並於2017年陸續於分店導入LED照明，未來也將定期分批更換年限到期之耗能燈管，並逐步汰舊換新導入新型變頻冷氣，提升能源效率，節省營業成本 2.搭配台電智慧電表更換進度，做好分店用電管理

5.3 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。

物流廢紙箱回收量	2020	2021
紙箱總重(公噸)	2,070	2,128
寶雅總營收(百萬元)	17,538	17,469
每百萬營收	118	122
紙箱回收重量(公斤)		

*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	2020	2021
水費(仟元)	3,075	2,831
總費用(仟元)	4,922,568	5,340,180
佔比	0.06%	0.05%

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

5.4 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。因此寶雅配合營運，逐步規劃統倉物流建立，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。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。

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 5.6)，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計畫，每年發電量可達200萬度以上，2021年減少碳排放量1,250公噸，相當於3.2座大安森林公園的減碳功效，同時也可降低物流中心溫度。

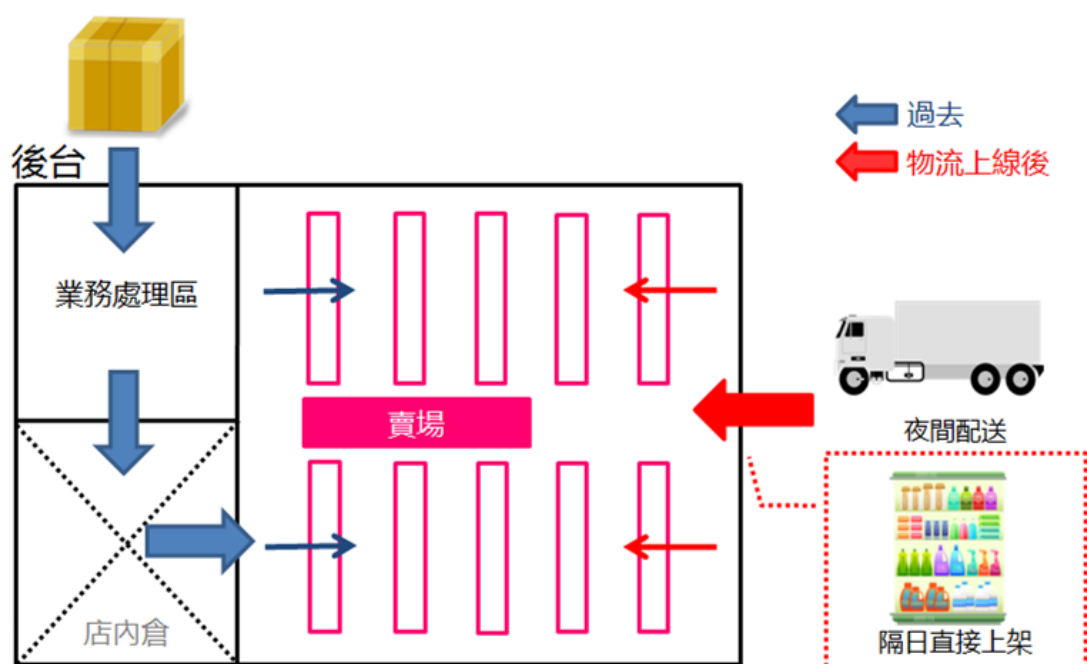
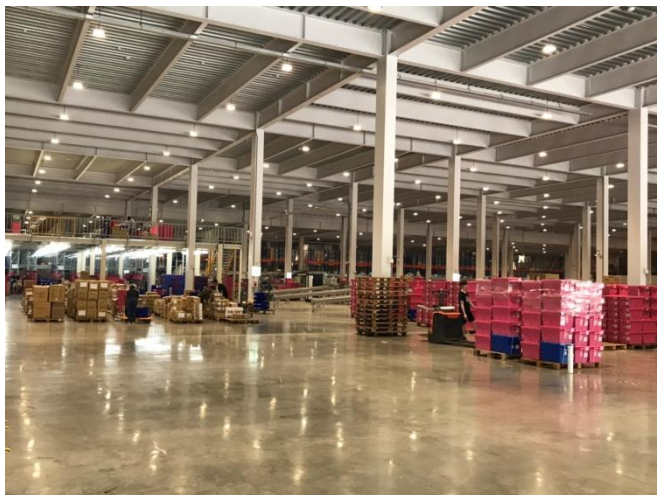


圖 5.6 「夜間到店，隔日上架」模式

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。

◆ 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	2019	2020	2021
統倉入倉率	94%	94%	94%
紙箱回收(公噸)	1,856	2,070	2,128
年度	2019	2020	2021
高雄物流中心太陽能發電量(度)	2,011,908	2,232,565	2,520,837
相當於減少之碳排放量(公噸)	998	1,107	1,250

社會

06



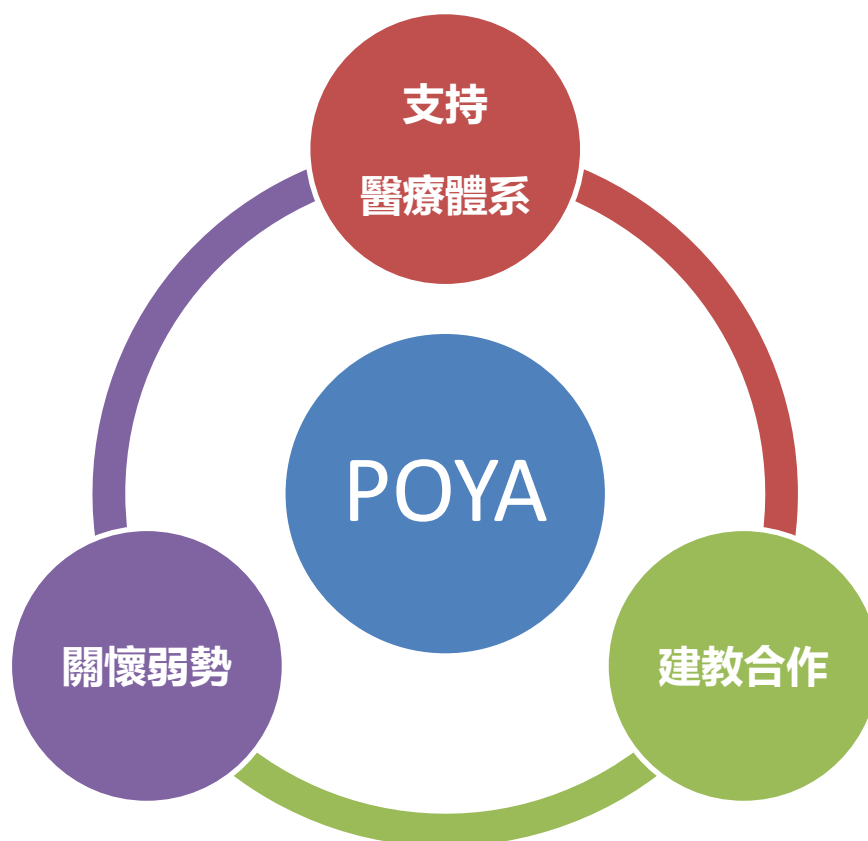
6.1 社會參與

6.2 古蹟翻新



06 社會

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290家寶雅與34家寶家，發揮品牌影響力。今年為響應政府推動疫苗施打，贊助「台南市衛生所」商品提貨券，鼓勵民眾盡速施打，為自己注入對抗病毒的強心針，守護自身健康；近兩年，有感於醫療體系存在價值，贊助「台南醫院」購買乳房攝影專車，微薄心意向醫療體系致意，同時持續關懷弱勢族群及重視建教合作，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。



6.1 社會參與

支持醫療體系

贊助「台南市衛生所」商品提貨券

根據國外經驗統計，施打新冠疫苗能有效降低確診後重症機率，為響應政府呼籲國人施打疫苗，增加疫苗覆蓋率，保護自己及家人，減輕醫療體系負荷，贊助「台南市衛生所」商品提貨券，鼓勵民眾盡速施打。

贊助「台南醫院」購買乳房攝影專車

疫情肆虐之際，反而會讓大家對於其他的健康威脅掉以輕心，乳癌為台灣婦女發生率第一高的癌症，而乳房攝影專車不但能顧及隱私，車內還有低輻射劑量設計與降低疼痛自動壓迫裝置的乳房攝影檢查儀器，以減輕進行乳房攝影時的不適感，相較於傳統檢查機器，會大大的降低婦女受檢時的疼痛和恐懼感。台南醫院於乳房攝影的判讀，乳癌的根除手術，重建手術及後續的治療均有相當豐富的經驗與成效，搭配「乳房攝影專車」，更能將癌症篩檢觀念帶到台南市的每一個角落！贊助購買此專車鼓勵 45~69 歲婦女每兩年接受一次定期檢查，同時，也在此以微薄心意向醫療體系致意，感恩他們為民眾的付出，默默守護國人的健康。

關懷弱勢

贊助「新北市喜樂關懷協會-小善中秋福袋」

新北市喜樂關懷協會主要服務對象為兒童、青少年及其家庭，服務內容有課後陪讀、生命教育、品格教育、遊戲治療、音樂治療、小團體輔導、得勝課程(自殺防治、問題處理、兩性教育)等。孩子為未來的主人翁，培養正確觀念，建立其健全人格，讓善念在小孩的心中發芽生根，期待社會更加溫馨和樂。

小善福袋由此單位發起，因為看見疫情使得有一些家庭，收入驟減，但又因某些原因無法領到政府或其他社福單位的補助，生活上有困難。疫情下的小善共益，顧名思義，把每個人小小的善意凝聚在一起，給予上述需要幫助，甚至可以說是被社會所遺忘的這群人，不論實質的物資幫助，亦或是心靈上的溫暖，讓她們知道自己並不孤單，有人支持著她們。寶雅為響應此活動捐贈物資包括醬油、潔牙用品、水果盒及口罩等，盼能及時補足基本生活需求。

疫情下的
小善共益



贊助「創世基金會」、「朝日行善會」協助關懷弱勢團體

建教合作

與大專院校合作

於 2021 年間分別與 30 間大專院校合作，媒合共計 105 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，同時也贊助「高爾夫球運動振興基金會」；「慢速壘球協會」；「港都會」；「世界華人工商婦女企管協會」，本年度共捐款新台幣 102 萬元，期望借由積極參與社會活動提升正向文化與價值觀，為台灣社會貢獻一己之力。

6.2 古蹟翻新



2020 年寶雅首度嘗試古蹟翻新，成功打造出懷舊風格揉合現代感消費體驗的台中中區新地標-寶雅台中中正店

當年度寶雅租下位於台中市台灣大道、市府路口的華南銀行舊址。其建於 1952 年，寶雅承租後，為保留建築原貌，以不傷害建築的方式洗刷外觀，並捨棄粉色招牌，改以暖黃色調呈現，讓招牌與建築保有一致性，恢復早期風貌，晚間點燈後更顯復古，被稱為「全台最美藥妝店」。

附錄一、2019~2021 年歷年績效

產品面				
項目	子項目	2019	2020	2021
優質服務評核	A+B 級店	86%	88%	85%
	C 級店	14%	12%	15%
員工面				
項目	子項目	2019	2020	2021
女性主管佔比		-	73.6%	74.1%
員工年齡分布	<21 歲	-	405	364
	21-30 歲	-	2,340	2,279
	31-40 歲	-	1,226	1,289
	41-50 歲	-	444	515
	>50 歲	-	80	88
員工學歷分布	國中及以下	-	54	56
	高中/職	-	1,085	1,081
	二專/三專/五專	-	320	316
	二技/四技/大學	-	2,976	3,005
	研究所	-	60	77
員工訓練總人時	基層訓練	-	8,155	6,755
	主管評鑑	-	8,617	5,635
非主管職之員工薪酬	全時員工人數	2,696	3,168	3,202
	全時員工薪資平均數(千元)	465	477	488
	全時員工薪資中位數(千元)	406	409	426
育嬰留停員工復職率		-	44%	60%
員工失能傷害	失能傷害頻率	5.77	5.54	6.22
	失能傷害嚴重率	38.22	52.87	86.21
	總和傷害指數	0.47	0.54	0.73
	工傷死亡人數	0	0	0

環境面				
項目	子項目	2019	2020	2021
環境	平均單店碳排放量(公噸)	152.3	143.5	140.0
	用水度數(度/每間店)	820	773	721
	用電度數(度/每間店)	293,487	277,708	273,766
	用紙量(約當顆樹)	3,979	2,381	3,693
廢棄物	回收重量(公斤/每百萬營收)	118	118	122
汙水	水費佔總費用比例	0.07%	0.06%	0.05%

社會面	
2021 年 總計 102 萬	贊助「台南醫院」購買乳房攝影車
	贊助「台南市衛生所」商品提貨券
	贊助「新北市喜樂關懷協會-小善中秋福袋」
	贊助「創世基金會」
	贊助「朝日行善會」
	贊助「港都會」
	贊助「世界華人工商婦女企管協會」
	贊助「高爾夫球運動振興基金會」
	贊助「慢速壘球協會」
	與 30 間大專院校進行建教合作交流，媒合共計 105 人進入門市實習
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，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

附錄二、中長期目標及2021達成狀況

	KPI 中長期目標	2021
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	V
	每季董事會至少舉辦 1 次	V
	每月月會宣導誠信經營原則	V
	未有違反主管機關規定裁罰事件	V
員工	0 件重大職安事件	V
	教育訓練至少 70 堂/10,000 小時	V
	女性主管佔比超過 50%	V
商品管理	自有商品無違反產品或服務的資訊標示規範與行	V
與顧客服務	銷傳播規範	
	未有任何侵犯客戶隱私之情事	V
環境	碳排放量單店減少 3%	
	用水度數單店節省 5%	V
	總用紙量節省 500 棵樹	V
	DM 印製量減少 15%	V

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	02 關於寶雅-公司簡介及產業概況	p.13-14
	102-2 活動、品牌、產品與服務	02 關於寶雅-公司簡介及產業概況	p.13-14
	102-3 總部位置	02 關於寶雅-公司簡介及產業概況	p.13-14
	102-4 營運據點	02 關於寶雅-營運策略	p.15-16
	102-5 所有權與法律形式	02 關於寶雅-健全公司治理	p.18-32
	102-6 提供服務的市場	02 關於寶雅-公司簡介及產業概況	p.13-14
		02 關於寶雅-營運策略	p.15-16
	102-7 組織規模	02 關於寶雅-公司簡介及產業概況	p.13-14
		02 關於寶雅-營運策略	p.15-16
02 關於寶雅-財務資訊		p.17	
102-8 員工與其他工作者的資訊	04 育才、惜才-人力資源概況	p.48-49	
	04 育才、惜才-人力資源概況	p.48-49	
102-9 供應鏈	03 產品-供應鏈管理	p.34-37	

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼
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	02 關於寶雅-營運策略	p.15-16
		02 關於寶雅-健全公司治理	p.18-32
		03 產品-商品管理與顧客服務	p.38-43
		03 產品-供應鏈管理	p.34-37
102-12	外部倡議	本報導期間無外部倡議	
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	經營者的話	p.3-4
102-15	關鍵衝擊、風險及機會	02-關於寶雅-風險管理	p.26-28
102-16	價值、原則、標準及行為規範	02 關於寶雅-公司簡介及產業概況	p.13-14
		02 關於寶雅-健全公司治理	p.18-32
		03 產品-供應鏈管理	p.34-37
		03 產品-商品管理與顧客服務	p.38-43
		04 育才、惜才-人力資源概況	p.48-49
		04 育才、惜才-員工訓練與發展	p.51-55

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼
102-17	倫理相關之建議與關切事項的機制	04 育才、惜才-職業安全與健康	p.50
		04 育才、惜才-員工訓練與發展	p.51-55
102-18	治理結構	02 關於寶雅-健全公司治理	p.18-32
102-19	授予權責	02 關於寶雅-健全公司治理	p.18-32
102-20	高階管理階層對經濟、環境和社會主題之責任	02 關於寶雅-健全公司治理	p.18-32
102-21	與利害關係人諮商經濟、環境和社會主題	01 利害關係人之鑑別與重大性評估	p.8-11
102-22	最高治理單位與其委員會的組成	02 關於寶雅-健全公司治理	p.18-32
102-23	最高治理單位的主席	02 關於寶雅-健全公司治理	p.18-32
102-24	最高治理單位的提名與遴選	02 關於寶雅-健全公司治理	p.18-32
102-26	最高治理單位在設立宗旨、價值觀及策略的角色	02 關於寶雅-健全公司治理	p.18-32
102-27	最高治理單位的群體智識	02 關於寶雅-健全公司治理	p.18-32

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼
102-28	最高治理單位的績效評估	02 關於寶雅-健全公司治理	p.18-32
102-31	經濟、環境和社會主題的檢視	01 利害關係人之鑑別與重大性評估	p.8-11
102-37	利害關係人的參與	01 利害關係人之鑑別與重大性評估	p.8-11
102-40	利害關係人團體	01 利害關係人之鑑別與重大性評估	p.8-11
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	01 利害關係人之鑑別與重大性評估	p.8-11
102-43	與利害關係人溝通的方針	01 利害關係人之鑑別與重大性評估	p.8-11
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	01 利害關係人之鑑別與重大性評估	p.8-11
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	01 利害關係人之鑑別與重大性評估	p.8-11

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼
102-47	重大主題表列	01 利害關係人之鑑別與重大性評估	p.8-11
102-48	資訊重編	05 環境-用電度數	p.63
102-49	報導改變	*無相關之情事	
102-50	報導期間	關於我們的報告書	p.1
102-51	上一次報告書的日期	關於我們的報告書	p.1
102-52	報導週期	關於我們的報告書	p.1
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於我們的報告書	p.1
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	關於我們的報告書	p.1
102-55	GRI 內容索引	附錄三-GRI 指標索引	p.76-87
102-56	外部保證/確信	附錄七-會計師有限確信報告	p.92

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼
重大主題	103-1 解釋重大主題與其邊界	01利害關係人之鑑別與重大性評估	p.8-11

經濟面

經濟 績效	103-2 管理方針及其要素	股東年報	p.76-83	
	103-3 管理方針的評估	股東年報	p.76-83	
	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	02 關於寶雅-財務資訊 股東年報	p.17 p.108-173	
	201-3 定義福利計劃義務與其他退休計畫	04 育才、惜才-員工福利與照顧	p.56-58	
市場 地位	103-2 管理方針及其要素	04 育才、惜才-員工訓練與發展	p.56-58	
	103-3 管理方針的評估	04 育才、惜才-員工訓練與發展	p.56-58	
	202-2 雇用當地居民為高階管理階層的比例	04 育才、惜才-人力資源概況	p.48-49	
實 務	採購	103-2 管理方針及其要素	03 產品-供應鏈管理	p.34-37

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼
	103-3 管理方針的評估	03 產品-供應鏈管理	p.34-37
	204-1 來自當地供應商的採購支出比例	03 產品-供應鏈管理	p.34-37
反貪腐	103-2 管理方針及其要素	02 關於寶雅-健全公司治理	p.18-32
	103-3 管理方針的評估	02 關於寶雅-健全公司治理	p.18-32
	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	02 關於寶雅-健全公司治理	p.18-32
	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	02 關於寶雅-健全公司治理	p.18-32
反競爭行為	103-2 管理方針及其要素	02 關於寶雅-公司簡介及產業概況	p.13-14
	103-3 管理方針的評估	02 關於寶雅-公司簡介及產業概況	p.13-14
	206-1 反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	02 關於寶雅-公司簡介及產業概況	p.13-14

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼
	<u>環境面</u>		
能源與溫室氣體	103-2 管理方針及其要素	05 環境	p.59-68
	103-3 管理方針的評估	05 環境	p.59-58
	302-4 減少能源消耗	05 環境	p.59-68
	302-5 降低產品和服務的能源需求	05 環境	p.59-68
	303-1 依來源劃分的取水量	05 環境-用水及用電	p.62-65
		05 環境-廢棄物及汙水處理	p.66
	303-2 因取水而受顯著影響的水源	05 環境-用水及用電	p.62-65
		05 環境-廢棄物及汙水處理	p.66
	303-3 回收及再利用的水	05 環境-用水及用電	p.62-65
		05 環境-廢棄物及汙水處理	p.66
305-1 直接(範疇一)溫室氣體排放	05 環境-溫室氣體盤查	p.60-61	
305-2 能源間接(範疇二)溫室氣體排放	05 環境-溫室氣體盤查	p.60-61	

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼
	305-5 溫室氣體排放減量	05 環境-溫室氣體盤查	p.60-61
社會面			
勞 雇 關 係	103-1 解釋重大主題與其邊界	04 育才、惜才	p.47-58
	103-2 管理方針及其要素	04 育才、惜才	p.47-58
	103-3 管理方針的評估	04 育才、惜才	p.47-58
	401-1 新進員工和離職員工	04 育才、惜才-人力資源概況	p.48-49
	401-2 提供給全職員工(不包含臨時或兼職員工)的福利	04 育才、惜才-員工福利與照顧	p.56-58
	401-3 育嬰假	04 育才、惜才-員工福利與照顧	p.56-58
生 職 業 安 全 衛	103-2 管理方針及其要素	04 育才、惜才-職業安全與健康	p.50
	103-3 管理方針的評估	04 育才、惜才-職業安全與健康	p.50

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼
	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 2021 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 52 件，失能傷害頻率為 6.22；失能傷害嚴重率為 86.21；總和傷害指數為 0.73。	04 育才、惜才-職業安全與健康	p.50
訓練與教育	103-2 管理方針及其要素	04 育才、惜才-員工訓練與發展	p.51-55
	103-3 管理方針的評估	04 育才、惜才-員工訓練與發展	p.51-55
	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	04 育才、惜才-員工訓練與發展	p.51-55
機會 員工多元化與平等	103-2 管理方針及其要素	04 育才、惜才-員工訓練與發展	p.51-55
	103-3 管理方針的評估	04 育才、惜才-員工訓練與發展	p.51-55
	405-1 治理單位與員工的多元化	02 關於寶雅-健全公司治理 04 育才、惜才-人力資源概況	p.18-32 p.48-49
不歧視	103-2 管理方針及其要素	04 育才、惜才	p.47-58
	103-3 管理方針的評估	04 育才、惜才	p.47-58

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼
童工	406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動	04 育才、惜才	p.47-58
	103-2 管理方針及其要素	04 育才、惜才	p.47-58
	103-3 管理方針的評估	04 育才、惜才	p.47-58
	408-1 營運據點和供應商使用童工之重大風險	04 育才、惜才	p.47-58
強迫或強制勞動	103-2 管理方針及其要素	04 育才、惜才	p.47-58
	103-3 管理方針的評估	04 育才、惜才	p.47-58
	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	04 育才、惜才	p.47-58
人權評估	103-2 管理方針及其要素	04 育才、惜才	p.47-58
	103-3 管理方針的評估	04 育才、惜才	p.47-58
	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	04 育才、惜才	p.47-58

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼
顧客健康與安全	103-2 管理方針及其要素	03 產品-商品管理與顧客服務	p.38-43
	103-3 管理方針的評估	03 產品-商品管理與顧客服務	p.38-43
	416-1 評估產品和服務類別對健康和安全的影響	03 產品-商品管理與顧客服務	p.38-43
	416-2 違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	03 產品-商品管理與顧客服務	p.38-43
行銷與標示	103-2 管理方針及其要素	03 產品-商品管理與顧客服務	p.38-43
	103-3 管理方針的評估	03 產品-商品管理與顧客服務	p.38-43
	417-1 產品和服務資訊與標示的要求	03 產品-商品管理與顧客服務	p.38-43
	417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	03 產品-商品管理與顧客服務	p.38-43
	417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	03 產品-商品管理與顧客服務	p.38-43
	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	03 產品-客戶關係管理	p.44-45

附錄四、 SASB 永續會計準則委員會對照表

揭露主題	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)	2021年：287,140.6	05 環境 p.59-68
	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	05 環境 p.59-68
	CG-MR-130a.1	再生能源百分比	本公司並無使用再生能源	05 環境 p.59-68
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	2019-2021年：零	

揭露主題	揭露代碼	揭露指標	對照揭露	對應章節															
	CG-MR-230a.2	2. 涉及個人資訊(PII)洩漏的百分比%	2019-2021年：零																
	CG-MR-230a.2	3. 受影響的顧客數量	2019-2021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	2021年：零																
	CG-MR-310a.2	店內員工自願離職率	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>自願離職率</td> <td>67.7%</td> <td>67.7%</td> <td>61.9%</td> </tr> <tr> <td>非自願離職率</td> <td>0.2%</td> <td>0.5%</td> <td>0.4%</td> </tr> </tbody> </table>		2019	2020	2021	自願離職率	67.7%	67.7%	61.9%	非自願離職率	0.2%	0.5%	0.4%				
		2019	2020	2021															
	自願離職率	67.7%	67.7%	61.9%															
非自願離職率	0.2%	0.5%	0.4%																
CG-MR-310a.2	店內員工非自願離職率	註： 1.計算方式改以其離職人數/2021年12月31日在職人數)，2019及2020年度重新計算，故與上版報告書有所異動 2.當年度離職率62.3%，其中PT佔總離職人數47.0%																	
容 職 場 多 元 包	CG-MR-330a.1	各性別占全體員工的百分比	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2021</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>1.3%</td> <td>3.7%</td> <td>5.8%</td> <td>12.2%</td> </tr> <tr> <td>女</td> <td>1.8%</td> <td>3.5%</td> <td>25.4%</td> <td>46.3%</td> </tr> </tbody> </table>	2021	高階主管	中階主管	基層主管	一般員工	男	1.3%	3.7%	5.8%	12.2%	女	1.8%	3.5%	25.4%	46.3%	p.48-49
	2021	高階主管	中階主管	基層主管	一般員工														
男	1.3%	3.7%	5.8%	12.2%															
女	1.8%	3.5%	25.4%	46.3%															
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.48-49																
營運指標	CG-MR-000.a	營運據點數量	02 關於寶雅-公司簡介及產業概況	p.13-14															
	CG-MR-000.a	配送中心數量	05 環境-統倉物流推動計畫	p.67-68															

揭露主題	揭露代碼	揭露指標	對照揭露	對應章節
	CG-MR-000.b	營運據點總面積	2021年：102,768.6 坪	
	CG-MR-000.b	配送中心總面積	05 環境-統倉物流推動計畫	p.67-68

附錄五、TCFD揭露對照表

面向	TCFD 建議揭露項目	本報告對應章節	頁碼
治理	董事會如何監督氣候相關議題	2.4 健全公司治理-風險管理	26
	管理階層如何評估與管理氣候相關議題		
策略	公司辨認出的短中長期氣候相關風險與機會	5.2 用水與用電	65
	氣候相關議題對公司的商業模式、策略與財務規劃的衝擊		
	情境分析		
風險 管理	氣候相關風險的鑑別和評估流程	2.4 健全公司治理-風險管理流程	26-28
	氣候相關風險的管理流程		
	整體風險管理制度之整合		
指標 與目 標	公司用以評估合管理氣候相關風險的指標與目標	5.1 溫室氣體盤查	60-61
	溫室氣體排放和相關風險	5.2 用水與用電	65
	氣候相關風險與機會所使用目標及落實目標的表現	附錄二、中長期目標及 2021 達成狀況	75

附錄六、確信項目彙總表

編號	確信標的資訊	頁碼	適用基準	作業辦法
1	營業單位定期依循標準作業程序(SOP)評核	42.53.73	參照「標準作業程序(SOP)」所定義之評核內容，全年度所有營業單位受評核之家數及佔全年度所有門市數之百分比	第一款第一目
2	違反環境、經濟或社會法規暨針對門市販售之食用商品受食品安全衛生管理法及其子法所規範之情形	35	2021 年度各營業單位因違反各項環境、經濟或社會法規暨「食品安全衛生管理法」暨子法，主管機關來函處以罰鍰之件數與金額	第一款第二目
3	2021 年非擔任主管職務員工平均薪資與中位數	56	依財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心「對有價證券上櫃公司資訊申報作業辦法」與相關問答集及有關法令之規定	公司自願確信項目
4	2021 年員工新進率、離職率及缺勤率	49.89	員工新進率、離職率係依公司人資系統所示之 2021 年度新進人員及離職人員名冊，並以截至 2021 年 12 月 31 日全體人員清冊，計算該年度新進及離職人員占比。 員工缺勤率則係依下列公式計算：(公傷假天數+病假天數+事假天數+生理假天數)/總工作天數	公司自願確信項目
5	2021 年育嬰假留職停薪人員復職率	57	以公司所示之截至 2021 年 12 月 31 日申請留職停薪人員名單，及於結束育嬰假後復職人員數，復職率依 GRI 所示宜用之公式計算： $\frac{\text{育嬰假後實際復職的員工總數}}{\text{育嬰假後應該復職的員工總數}} \times 100$	公司自願確信項目
6	員工總受訓時數	51	2021 年度符合寶雅教育訓練辦法完成之教育訓練時數總和	公司自願確信項目
7	男女員工薪資比例	56	係指將男性年薪作為 100 的基準下計算比率	公司自願確信項目
8	用水度數	62	2021 年度寶雅總部及各分店(不含 MALL 店)之用水量總額	公司自願確信項目
9	廢棄物處理	66	2021 年度物流廢紙箱回收量	公司自願確信項目
10	碳排放量	61	2021 年度碳排放量總和(包含逸散性溫室氣體排放源、運輸移動式燃燒源及外購電力)	公司自願確信項目



會計師有限確信報告

(110)資會綜字第 21020462 號

寶雅國際股份有限公司 公鑒：

本事務所受寶雅國際股份有限公司（以下稱「貴公司」）之委任，對 貴公司選定 2021 年度永續報告書所報導之績效指標執行確信程序。本會計師業已確信竣事，並依據結果出具有限確信報告。

確信標的資訊與適用基準

有關 貴公司選定 2021 年度永續報告書所報導之績效指標（以下稱「確信標的資訊」）及其適用基準詳列於 貴公司 2021 年度永續報告書第 91 頁之「確信項目彙總表」。前述確信標的資訊之報導範圍業於永續報告書第 1 頁之「報告書期間與範疇」段落述明。

管理階層之責任

貴公司管理階層之責任係依照適當基準編製永續報告書所報導之績效指標，且維持與績效指標編製有關之必要內部控制，以確保績效指標未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

會計師之責任

本會計師係依照確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，對確信標的資訊執行確信工作，以發現前述資訊在所有重大方面是否有未依適用基準編製而須作修正之情事，並出具有限確信報告。

本會計師依照上述準則所執行之有限確信工作，包括辨認確信標的資訊可能發生重大不實表達之領域，以及針對前述領域設計及執执行程序。因有限確信案件取得之確信程度明顯低於合理確信案件取得者，就有限確信案件所執执行程序之性質及時間與適用於合理確信案件者不同，其範圍亦較小。

本會計師係依據所辨認之風險領域及重大性以決定實際執行確信工作之範圍，並依據本委任案件之特定情況設計及執行下列確信程序：

- 對參與編製確信標的資訊之相關人員進行訪談，以瞭解編製前述資訊之流程，以及攸關之內部控制，以辨認重大不實表達之領域。
- 基於對上述事項之瞭解及所辨認之領域，對確信標的資訊選取樣本進行包括查詢、觀察、檢查及重新執行等測試，以取得有限確信之證據。



資誠

此報告不對 2021 年度永續報告書整體及其相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。

會計師之獨立性及品質管制規範

本會計師及本事務所已遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及盡專業上應有之注意、保密及專業態度。

本事務所適用審計準則公報第四十六號「會計師事務所之品質管制」，因此維持完備之品質管制制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。

先天限制

本案諸多確信項目涉及非財務資訊，相較於財務資訊之確信受有更多先天性之限制。對於資料之相關性、重大性及正確性等之質性解釋，則更取決於個別之假設與判斷。

有限確信結論

依據所執行之程序與所獲取之證據，本會計師並未發現確信標的資訊在所有重大方面有未依適用基準編製而須作修正之情事。

其它事項

貴公司網站之維護係 貴公司管理階層之責任，對於確信報告於 貴公司網站公告後任何確信標的資訊或適用基準之變更，本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

資誠聯合會計師事務所

會計師 林姿妤



中華民國 111 年 7 月 29 日