



益航股份有限公司
First Steamship Co., Ltd.

2017

企業社會責任報告書

Corporate Social Responsibility



目錄

董事長的話.....	3
關於本報告書.....	5
利害關係人經營.....	7
鑑別利害關係人.....	7
利害關係人溝通管道與關注議題.....	8
鑑別重大主題.....	11
企業社會責任推行情形.....	16
一、治理與誠信.....	19
1.1 關於我們.....	19
1.1.1 重要沿革.....	20
1.1.2 參與外部組織.....	21
1.1.3 經營理念.....	21
1.2 公司治理.....	23
1.2.1 董事會.....	24
1.2.2 審計委員會.....	26
1.2.3 薪資報酬委員會.....	26
1.2.4 內部稽核.....	27
1.3 倫理誠信.....	28
1.4 風險管理.....	30
1.5 法令遵循.....	33
1.6 經濟績效.....	34
二、貼心的客戶服務.....	39
2.1 健康與安全責任.....	39
2.1.1 船舶安全管理.....	39
2.1.2 舒適安全的百貨商場.....	41
2.2 客戶資料保護.....	44
三、員工照顧及公益關懷.....	46
3.1 優厚的薪酬福利.....	46
3.1.1 員工結構.....	46
3.1.2 薪酬福利.....	48
3.1.3 員工活動.....	49
3.1.4 退休規劃.....	52
3.2 職業安全衛生.....	53
3.2.1 重視航運作業安全.....	53
3.2.2 大洋百貨員工健康管理.....	55

3.3 公益參與.....	57
3.3.1 清寒學生獎學金.....	58
3.3.2 關懷孩童.....	58
3.3.3 愛心送涼.....	60
3.3.4 關愛動物.....	61
3.3.5 公益捐款.....	61
四、綠色節能永續.....	62
4.1 節能管理.....	62
4.2 溫室氣體排放.....	63
4.3 廢汗水與廢棄物.....	64
附錄 GRI 準則內容索引.....	66

董事長的話

感謝各位利害關係人對益航長久的支持與愛護，這是益航發布的第一本企業社會責任報告書。

近年來，永續經營成為全球關注的重要議題，原本企業屬於營利組織，應當追求獲利最大化以對股東負責，然而近年來各界逐漸凝聚共識認為企業在追求獲利之餘，亦應致力於提昇企業在公司治理、環境保護、員工照顧、公益參與等各面向的績效，善盡自身的社會責任，俾使企業能夠與環境、員工及社會一同創造共存多贏局面。益航面對此一趨勢自然無法置身事外，益航藉由發布企業社會責任報告書讓利害關係人瞭解我們為了邁向永續經營所作的努力！

回顧 2017 年，海運事業為因應近年海運市場低迷的景氣，遂決定調整經營策略，我們於 2017 年出售及拆解老舊船舶 1 艘以降低虧損，並有 3 艘以帶有執行獲利長約方式經營，另外還有 6 艘以期租或加入聯合船隊之聯營營運。隨著 2017 下半年國際經濟成長反轉開始復甦、新造船舶運力供過於求情況趨於緩和以及國際貿易海上運輸量增長等多重因素刺激，國際乾散貨海運景氣逐漸向上回昇，讓海運市場回到正常水平，運費隨之亦由谷底回昇，當年度海運事業營收占集團總營收之 20%，海運事業正積極持續向榮成長。

同時我們堅持環境永續管理的信念，並響應全球氣候變遷問題，實施節能減碳，做到提高能源使用效率、控制溫室氣體排放。其次海運事業亦注重事業廢棄物管理與航行安全，我們遵行航線上各國的環境法規以及國際安全管理章程，每艘船皆配備符合法規的廢棄物處理設備及有效的安全管理系統，減少環境污染外更提升船舶安全。

在百貨事業，面對 2017 年大陸「新零售」概念發酵下，傳統零售業與電商已不再是誰取代誰的問題，而是如何的混合、融合，無論市場如何變化，所有的零售產業都需要更了解消費者的需求，如何給求新求變的消費者提供更好的產品、服務，是零售業不變的核心。現今消費者已經從衝動消費、隨機消費、誘導消費，轉化成理性的個性化消費時代，不再只是享受單純的「購物」或者是基本的衣食住行需求，而是追求更美好的生活體驗，大陸的零售業從量的增長已經入了質的提昇。有鑑於此，我們積極促進多業態、跨行業、聚合式、協同化深度融合，利用資訊技術等大力發展品質、智慧、跨界零售，滿足人民日益增長的各種需要。為提升銷售業績，適應市場變化，老店改造與調整，品牌升級吸引更多客源，拉動全店銷售業績；積極推動戰略，除美團外，積極與互聯網公司、物流公司開展合作，探索新零售發展模式，全面開展“無界時代”新型零售領域合作。再者，在環境因應方面，百貨致力於提升各項能源之利用效率，產生的廢水皆經過污水池處理後排放至污水系統，排放的污水經各地政府監督檢測，並符合國家排放水標準規定。

此外，人才是企業永續經營的基石，為此益航致力營造安全舒適的工作環境，導入E化系統減少員工繁雜的文書作業，提供員工多元的意見溝通管道，同時提供具競爭力的整體薪酬制度與多元的福利措施，主動關懷並照顧員工健康與安全，舉辦各項團體活動凝聚員工向心力，以創造歡樂和諧的工作氛圍，建立身心平衡的友善幸福職場，留下人才與益航一同成長。

益航亦積極參與公益關懷活動，秉持著回饋社會的理念，不僅僅是捐款，我們透過現有之百貨場地，與各公益團體一起舉辦活動，從關懷失怙兒童、鼓勵領養流浪動物及捐助弱勢活動，讓更多人能夠注意到社會上還有很多人需要關懷與照顧。

展望未來，益航會更加策勵自己，在拓展業務同時，不忘負起社會責任，持續強化有關治理誠信、財務健全、綠能環保、員工照顧及公益關懷等諸多面向的能量，致力於永續經營之路上精進！

益航股份有限公司 董事長
郭人豪

關於本報告書

這是益航股份有限公司（下稱益航、本公司或我們）發行的第一本企業社會責任報告書（下稱 CSR 報告書或本報告書），我們希望透過發行 CSR 報告書對關心益航的利害關係人說明 2017 年在企業永續經營的目標下，我們在完善公司治理誠信、追求穩健多元投資、強化航運及大洋之競爭力、提升員工薪酬福利、積極參與公益活動等諸多面向所作的努力及成果，亦期盼各界利害關係人能持續督促益航，讓我們善盡企業公民所應負起的社會責任。

報告揭露期間與範圍

本報告書資料揭露時間自 2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日為止，另為求永續資料揭露的完整性，如有部分內容回溯 2016 年或擴及 2018 年之營運活動，將另行在報告書內文中說明。

本報告書的資料揭露範圍主要為益航以及轉投資公司大洋百貨之營業活動，其中財務數據經過安侯建業聯合會計師事務所依據國際財務報導準則（International Financial Reporting Standards, IFRS）查核簽證，以新台幣為計算單位，並與合併財報揭露的數據一致；至於環境及社會數據則由益航內部權責部門自行統計彙整，並以國際通用的指標計算方式呈現。

撰寫依據及查證

本報告書揭露之資訊係依據全球永續性報告協會(Global Reporting Initiative, 下稱GRI)發布之永續性報導準則2016年版(GRI Standards 2016)之「核心」選項撰寫，同時符合「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」之要求，並於文末之附錄提供GRI準則內容索引供利害關係人參照。

本報告書內容由益航自行編製並經權責部門主管審核確認，未經過外部第三方機構保證/確信。

發行頻率

這是益航出版的第一本 CSR 報告書，未來我們將每年發行一次報告書，同時為提升報告資訊揭露的透明度及可取得性，我們將在官網發行報告書之電子檔，完整報告書可於[益航官網](#)下載。

本次發行日期：2018 年 12 月。

下次發行日期：2019 年 6 月。

意見回饋

關於本報告書內容如果您有任何指教或建議，歡迎與我們聯絡。

益航股份有限公司 總管理處

地址: 台北市復興南路二段 237 號 14 樓

電話: 02-2706-9911 分機 622

e-mail : csr@firsteam.com.tw

利害關係人經營

重大主題鑑別成果



鑑別利害關係人

利害關係人鑑別流程



利害關係人為影響益航或受益航影響的群體，2017 年利害關係人鑑別方式是透過益航內部各權責部門同仁依照例行業務往來所接觸的對象類型，作為初步篩選方式，再透過跨部門會議討論並參考同業情形，得出我們之七類主要利害關係人群體，包含政府機關、股東、客戶、員工、供應夥伴、專櫃承租廠商以及金融機構。



利害關係人溝通管道與關注議題

首先，益航鑑別出七類主要利害關係人群體之後，由於各類利害關係人關注益航的議題各有不同的面向，我們希望藉由多元角度，廣納利害關係人的意見，能夠讓益航在營運過程中，促進與利害關係人之間的互動。

因此，益航根據利害關係人透過日常溝通管道對我們曾經提出或持續關注的建議事項，再召開內部會議收斂彙整成 CSR 關注議題，列入當年度的重大主題問卷選項。

主要利害關係人	主要利害關係人對益航的意義	關注議題	溝通管道	溝通頻率
政府機關	政府機關監理與查核益航各項法規的遵循實務	<p>公司治理</p> <p>倫理誠信</p> <p>職業安全衛生</p> <p>顧客健康與安全</p> <p>隱私保護及交易安全</p>	<p>主管機關政策宣導會議</p> <p>公開資訊觀測站</p> <p>公司網頁</p> <p>電話</p> <p>電子郵件</p> <p>書面信函</p> <p>稽核</p> <p>培訓會/宣傳會</p>	不定期
股東	股東為益航的出資者，保障股東權益，並公平對待所有股東，以及確保股東對益航重大事項享有充分知悉、參與及決定等權利	<p>經濟績效</p> <p>公司治理</p>	<p>股東會</p> <p>公司官網/投資人專區</p>	不定期
客戶	我們給予客戶最貼心的服務品質及最安全的產品，致力打造健康與安全的品牌形象，以取得客戶的信任	<p>客戶隱私</p> <p>顧客健康與安全</p> <p>意見溝通</p>	<p>網站公眾號</p> <p>微博微信</p> <p>VIP 服務區</p> <p>客戶服務中心</p> <p>樓層服務台</p> <p>網路</p> <p>電話</p> <p>面談</p>	不定期
員工	員工為益航營運不可或缺之主力，益航致力營造員工身心健康且多元發展的職場環境。	<p>薪酬福利</p> <p>勞雇關係</p> <p>職業安全衛生</p> <p>訓練與教育</p>	<p>教育訓練</p> <p>講座</p> <p>公告欄</p> <p>電子郵件</p> <p>標語</p> <p>月刊</p> <p>勞資會議</p> <p>福委會</p>	<p>不定期</p> <p>每季</p>

<p>供應夥伴</p>	<p>我們提供的產品與服務，仰賴眾多供應商穩定的提供原物料、零組件。 同時利用自身的影響力，要求供應商不能有汙染環境、違反人權之情事發生。</p>	<p>供應商環境管理 經濟績效 採購政策 節能減碳 職業健康與安全</p>	<p>面談 電話 電子郵件 書面信函 供應商審計 微信</p>	<p>每月 每季 每半年</p>
<p>專櫃承租廠商</p>	<p>專櫃廠商遵循公司的餐飲及食品安全規定，由公司監理與查核確保提供給消費者的產品是安全無虞的。 同時我們重視與專櫃廠商的良好互動，協調專櫃廠商與消費者的關係，切實維護好三方各自的權利義務。</p>	<p>經濟績效 意見溝通 職業安全衛生 顧客健康與安全</p>	<p>固定廠商大會 不定期廠商溝通會 面談 電話 電子郵件</p>	<p>每週 每月 每季 不定期</p>
<p>金融機構</p>	<p>銀行貸與的資金，是益航能持續更新船舶設備，並投資在其他領域，創造更多收益的來源。</p>	<p>公司治理 倫理誠信 營運績效 薪酬福利 勞資關係 永續經營</p>	<p>主管機關政策宣導會議 公開資訊觀測站 公司網頁 電話 電子郵件 書面信函</p>	<p>不定期</p>

鑑別重大主題

重大主題鑑別流程

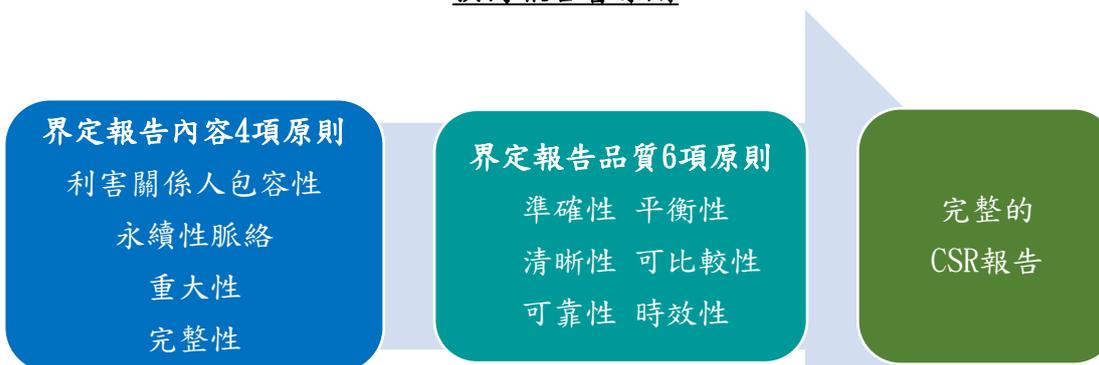


本報告書依循 GRI 準則，進行主要利害關係人關注議題重大性分析。首先益航根據與利害關係人實際之互動經驗，初步蒐集他們的關注事項並根據 GRI 準則收斂名稱至 16 項議題。

再來我們透過發放利害關係人問卷方式，請主要利害關係人填寫關注議題評分，得出「利害關係人對議題的關注程度」分數，再由益航高階主管投票決定「議題對公司營運的衝擊程度」分數，將二者分數交叉分析結果，得出「重大主題矩陣圖」，鑑別出 2017 年益航應優先揭露的 5 項重大主題，分別為經濟績效、勞雇關係、客戶健康與安全、職業安全衛生、個人資料與隱私保護，我們將在本報告書說明各重大主題的管理方針及績效指標。

此外，考量到 CSR 報告揭露的完整性與均衡性，我們對於鑑別後的非重大主題，由公司高階主管額外選定其中 4 項，包含節能減碳、法規遵循、廢汙水與廢棄物以及參與公益活動，選定的議題亦將在本報告書中說明相關內容，期望提供更全面的永續資訊內容，讓利害關係人瞭解我們在企業社會責任執行之成果。

撰寫報告書原則

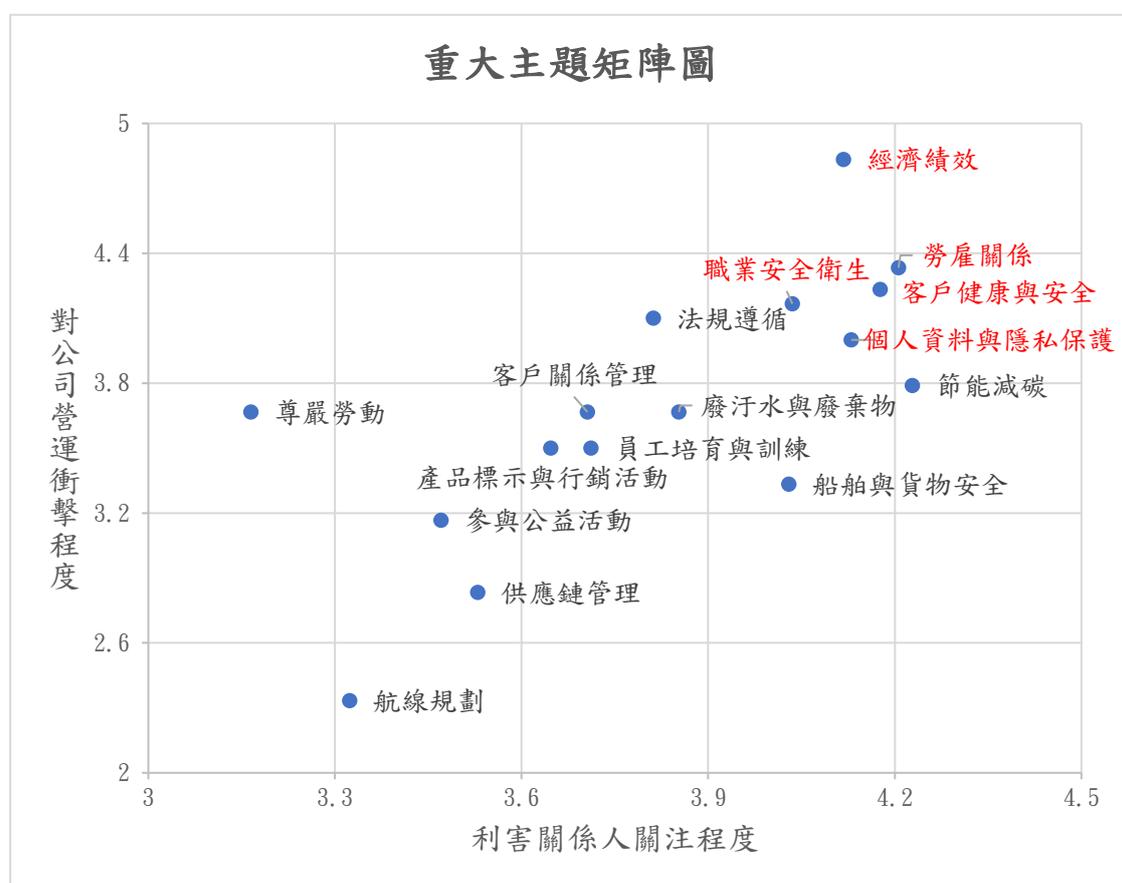


益航依照 GRI 準則，參照界定報告內容之利害關係人包容性原則：我們已鑑別出七類主要利害關係人；根據永續性脈絡原則：揭露我們如何對當地、區域的經濟、環境及社會發展趨勢採取措施來改善或降低破壞程度；根據重大性原則：反映顯著的經濟、環境和社會衝擊以及會實質影響利害關係人的評估和決策；再

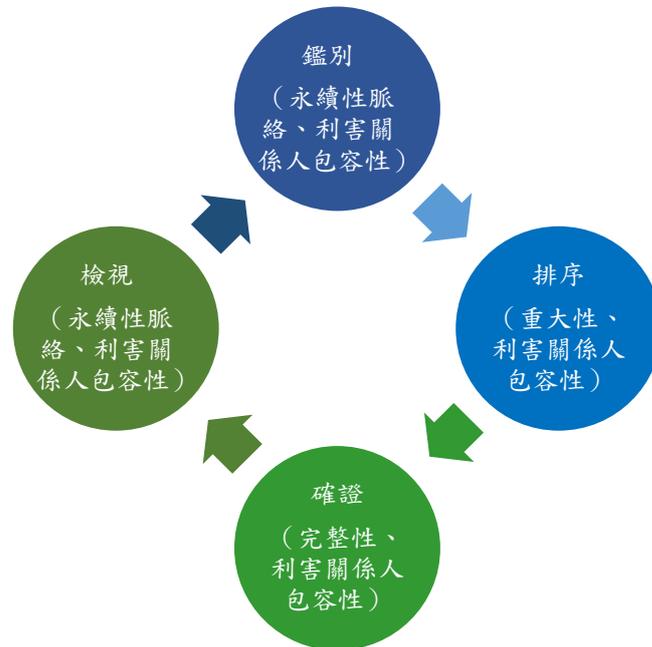
根據完整性原則：本報告書包含之重大主題及其內外部邊界，足以反映益航在經濟、環境及社會的顯著衝擊範圍。

再者，我們根據界定報告品質之準確性原則：報告之資訊充分準確及詳盡，供利害關係人評估益航的 CSR 績效；平衡性原則：報告之資訊反映正、反兩面績效，讓各界對我們的整體績效做出合理的評估；清晰性原則：我們呈現資訊的方式，可讓使用資訊的利害關係人易於理解和取得；可比較性原則：益航以一致的標準來篩選、整理和報告資訊，同時資訊表達的方式，讓利害關係人能分析長期的績效；可靠性原則：我們編製報告書所使用的資訊及流程，是以可供檢視、並建立資訊品質及重大性的方式，予以蒐集、記錄、彙整、分析及揭露；時效性原則：益航及時提供相關資訊以供利害關係人瞭解，藉以提升資訊透明度等共六項原則的精神注入本報告書中。

面向	關注議題
經濟面	經濟績效、法規遵循、航線規劃、船舶與貨物安全
環境面	供應鏈管理、節能減碳、廢汙水與廢棄物
社會面	勞雇關係、職業安全衛生、員工培育與訓練、尊嚴勞動、客戶健康與安全、客戶關係管理、產品標示與行銷活動、個人資料與隱私保護、參與公益活動



確定重大主題和邊界



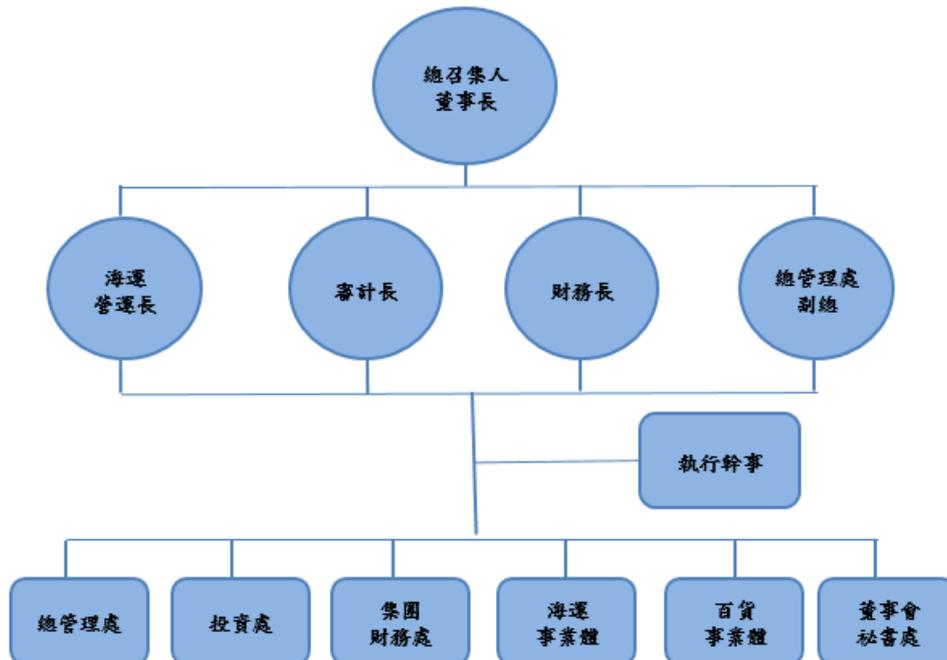
重大主題	對益航的意義	內部邊界		外部邊界						對應 GRI 準則一般揭露/特定主題及指標	報告書揭露章節
		益航	大洋	政府機關	股東	客戶	供應夥伴	專櫃承租廠商	金融機構		
經濟績效	追求最大利潤是益航持續努力的目標,除了能增強股東、內部員工、供應夥伴及客戶對我們的信心,也是創造共榮的多贏局面,邁向永續經營。	●	●		●		●	●	●	經濟績效 201-1 201-3	1.6 經濟績效 3.1.4 退休規劃
勞雇關係	員工是益航持續成長不可或缺的條件,我們致力營造勞資和諧的環境,提供符合法規的勞動條件、薪酬福利以及升遷管道,提高員工對公司的向心力,讓員工適才適任。	●	●							勞雇關係 401-1 401-2	3.1.1 員工結構 3.1.2 薪酬福利
客戶健康與安全	維護客戶的健康與安全是益航的首要工作,我們提供的產品與服務強調無危害人體健康與安全,讓客戶信賴我們。	●	●			●	●	●		顧客健康與安全 416-1 416-2	2.1.1 船舶安全管理 2.1.2 舒適安全的百貨商場
職業安全衛生	享有健康與安全的工作場所是員工的權利,而打造安全無虞的職場環境,是益航對員工的承諾也是義務,為此我們投入資源更新各項工	●	●					●		職業安全衛生 403-3	3.2 職業安全衛生

	作所需的軟硬體設施，以避免職業災害發生以及提倡健康與福利。										
個人資料與隱私保護	客戶的個人資料與隱私向來是益航關注之重點，我們對此採取諸多措施以強化保護，如對員工加強教育訓練、嚴格控管員工的存取權限，確保資料儲存環境安全無虞。讓客戶放心把資料提供給我們。	●	●			●				客戶隱私 418-1	2.2 客戶資料保護

企業社會責任推行情形

目前益航對於各主要利害關係人提出的永續議題，係交由各權責部門主管與高階管理階層討論後形成決策再據以執行，並無以全公司各部門參與的集合會議形式召開。然為讓全體同仁瞭解到益航為善盡企業社會責任的決心，在董事長的帶領下成立企業社會責任推動組織（下稱 CSR 推動組織），由董事長擔任總召集人，其下依不同事業群分設不同小組展開 CSR 推展工作，並同步由董事會通過實施「[益航股份有限公司企業社會責任實務守則](#)」。未來，隨著 CSR 推行的成熟度，益航將研議例行性召開 CSR 會議，由推動組織的各小組成員將其所接觸的主要利害關係人提出的各項關注議題統一帶到會議中討論，藉由集思廣益方式形成更周全的政策與決議，同時亦規劃推動組織定期向董事會報告當年度 CSR 執行成果。

CSR 推動組織





CSR 守則摘要

推動公司治理

1. 董事應盡善良管理人之注意義務，督促公司實踐社會責任，並隨時檢討其實施成效及持續改進，確保落實企業社會責任政策。
2. 董事會於公司履行企業社會責任時，宜充分考量利害關係人之利益並包括下列事項：
 - (1) 提出企業社會責任使命或願景，制定企業社會責任政策、制度或管理方針。
 - (2) 將企業社會責任納入公司之營運活動與發展方向，並核定企業社會責任之具體推動計畫。
 - (3) 確保企業社會責任相關資訊揭露之即時性與正確性。
 - (4) 針對營運活動所產生之經濟、環境及社會議題，應由董事會授權高階管理階層處理，並向董事會報告處理情形。
 - (5) 定期舉辦履行企業社會責任之教育訓練。
3. 本於尊重利害關係人權益，辨識公司之利害關係人，並於公司網站設置專區；透過適當溝通方式，了解利害關係人之合理期望及需求，並妥適回應其所關切之重要企業社會責任議題。

發展永續環境

1. 公司應遵循環境相關法規及相關之國際準則，適切地保護自然環境，且於執行營運活動及內部管理時，應致力於達成環境永續之目標。
2. 公司宜致力於提升各項資源之利用效率，並使用對環境負荷衝擊低之再生物料；宜依產業特性建立合適之環境管理制度。
3. 公司為提升水資源之使用效率，應妥善利用水資源，並訂定相關管理措施。
4. 公司宜採用國內外通用之標準或指引，執行溫室氣體盤查並予以揭露。

維護社會公益

1. 公司應遵守相關法規，及遵循國際人權公約，如性別平等、工作權及禁止歧視等權利。
2. 公司為履行保障人權之責任，應制定相關之管理政策與程序，包含：
 - (1) 提出人權政策或聲明。
 - (2) 涉及人權侵害時，應揭露對所涉利害關係人之處理程序。
 - (3) 應提供有效及適當之申訴機制，確保申訴過程之平等、透明。申訴管道應簡明、便捷與暢通，且對員工之申訴應予以妥適之回應。
3. 應提供員工資訊，使其了解依營運所在地國家之勞動法律及其所享有之權利。
4. 宜提供員工安全與健康之工作環境，包括提供必要之健康與急救設施，並致力於降低對員工安全與健康之危害因子，以預防職業災害；宜對員工定期實施安全與健康教育訓練。
5. 應建立員工定期溝通對話之管道，讓員工對於公司之經營管理活動和決策，有獲得資訊及表達意見之權利。
6. 應依政府法規與產業之相關規範，確保產品與服務品質，並確保產品及服務行銷標示資訊之透明性及安全性，以防止產品或服務損害消費者權益、健康與安全。
7. 宜對其產品與服務提供透明且有效之消費者申訴程序，公平、即時處理消費者之申訴，並應遵守個人資料保護法等相關法規，確實尊重消費者之隱私權，保護消費者提供之個人資料。
8. 公司於商業往來之前，宜評估供應商是否有影響環境與社會之紀錄，避免與企業之社會責任政策牴觸者進行交易。
9. 公司與主要供應商簽訂契約時，其內容宜包含遵守雙方之企業社會責任政策，及供應商如涉及違反政策，且對供應來源社區之環境與社會造成顯著影響時，得隨時終止或解除契約之條款。

加強 CSR 資訊揭露

1. 應依相關法規及上市上櫃公司治理實務守則辦理資訊公開，並應充分揭露具攸關性及可靠性之企業社會責任相關資訊，以提升資訊透明度。
2. 編製企業社會責任報告書應採用國際上廣泛認可之準則或指引，以揭露推動企業社會責任情形，並宜取得第三方確信或保證，以提高資訊可靠性。

一、治理與誠信

1.1 關於我們

益航於1965年在台灣證券交易所上市，為台灣第一家公開上市的航運公司。海運事業營運業務為國際乾散貨物運輸，營運範圍涵蓋全世界各安全港口，為客戶提供不定期散裝貨載運輸及船舶租賃業務，主要運輸貨物為大宗散裝物資，如穀物、礦砂，煤炭，肥料等原物料。目前公司集團共計9艘營運船舶，包括3艘Kamsarmax、2艘輕便型及4艘Supramax型船舶，以期約租賃、航次租賃或、光船租賃或聯營租賃之方式，不定期航行於全世界之適航港口，提供穩定、安全、經濟之運輸服務。益航海運事業服務的宗旨為即時滿足顧客的需求提供卓越的成效，藉由船隻高效能作業，讓客戶得以放心進行銷售決策而不必擔心貨物運輸風險。

益航轉投資公司大洋百貨係於大陸經營百貨零售業務，主要營業商品為服飾、珠寶、化妝品、鞋類、運動用品、家用品等，另有餐飲、美容美髮、兒童遊樂等服務項目。目前公司集團共有17家營業店，主要銷售地區為大陸二、三線城市，銷售客戶則以一般消費者為主。主要營收來源分為三大類別，包括專櫃聯營收入、專櫃直營收入與租金、其他收入及管理顧問費等。

基本資料

總部所在位置	台北市復興南路二段237號14樓
資本額	新台幣6,308,832仟元
2017年營收	新台幣7,297,447仟元
員工人數	2071人 ^{註1}
主要服務	船舶租金、百貨零售
營運據點總數	台灣：1 大陸：17 ^{註2}

註1：人數包含益航及大洋百貨的正職員工。

註2：資料統計至2018年9月30日。

海運上中下游之關連性



國際散裝海運屬於運輸服務業，主要提供散裝貨物之運輸服務，不同於一般製造業，無類似一般產品之產製過程及主要原料之供應，故無明顯上、中、下游之關係。

百貨上中下游之關連性



百貨事業主要服務為租賃商業房產並開設百貨樓面空間以提供品牌業者及終端消費者之交易空間。我們與房地產、物業公司合作並完成百貨空間之設立，再向產業上游品牌商或其經銷商引進百貨櫃位銷售商品給終端消費者。

1.1.1 重要沿革

年度	重要沿革
1963	因應政府建立大型商務航運船舶及擴大國際貿易的政策，益航創立，登記資本額為新台幣 2,000,000 元。
1965	益航通過申請，在台灣證券交易所上市，成為台灣第一間公開上市的航運公司。實收資本增加為新台幣 50,000,000 元。
1980	益航初次購入巴拿馬極限型船舶。 益航與大陸的造船公司簽立合約建造載重噸 66,000mt 的散乾貨運送船以擴張業務，開始經營巴拿馬極限型的船舶服務。
1997	遵守 ISM 國際安全管理章程，益航的安全管理系統受到 B.V. 與 C.R. 船級協會核可，益航為第一間取得“D.O.C.”認證的散乾貨航運公司。
2006	益航取得經濟部投資委員會核可投資大洋集團，擁有其 50% 的股權，正式進入大陸零售產業。
2011	益航設立第一屆薪資報酬委員會
2012	益航的轉投資公司-大洋百貨在台灣證交所掛牌上市。
2013	益航投資設立「友成融資租賃有限公司」，正式進軍大陸融資租賃市場。
2015	益航投資設立「薪昇暘開發股份有限公司」，持股 55%。
2016	益航購買香港嘉詠證券後更名為萬基證券有限公司，持股 100%。
2017	設置審計委員會取代監察人。

1.1.2 參與外部組織

益航在台灣的海運事業並無參與公協會，而大陸則以大洋百貨名義參與公協會組織，並擔任會員身份，藉由積極參與外部組織的方式來擴大我們的影響力。

參與的外部協會	參與身份	參與的委員會/推動的專案
南京百貨商業協會	會員	無
福州市鼓樓區東街街道工商聯	副會長	《關於振興福州市東街口商圈發展的建議》
衡陽市雁峰區工商聯合會	代表	無
蘇州市百貨協會	會員	無

1.1.3 經營理念

海運事業

經營方針

- 執行船舶電子化管理，提升維修保養效能，降低營業成本支出，以提高營運效率。
- 加強船員及岸上管理人員的專業技能訓練，提升船舶安全管理，降低營運風險。
- 密切觀察海運市場走勢，審慎評估在適當時機租賃、購入船舶，降低船隊平均船齡，並增加營運船隊。

未來發展策略

- 擴展散裝貨輪營運業務，包括自有船舶及租賃船舶。
- 參與國內外貨載開標業務，穩定增加船舶運輸貨量。
- 採期租以長約鎖定獲利租金或加入知名的聯營團隊藉以營運優勢承攬貨載，以獲取較高的運價。

百貨事業

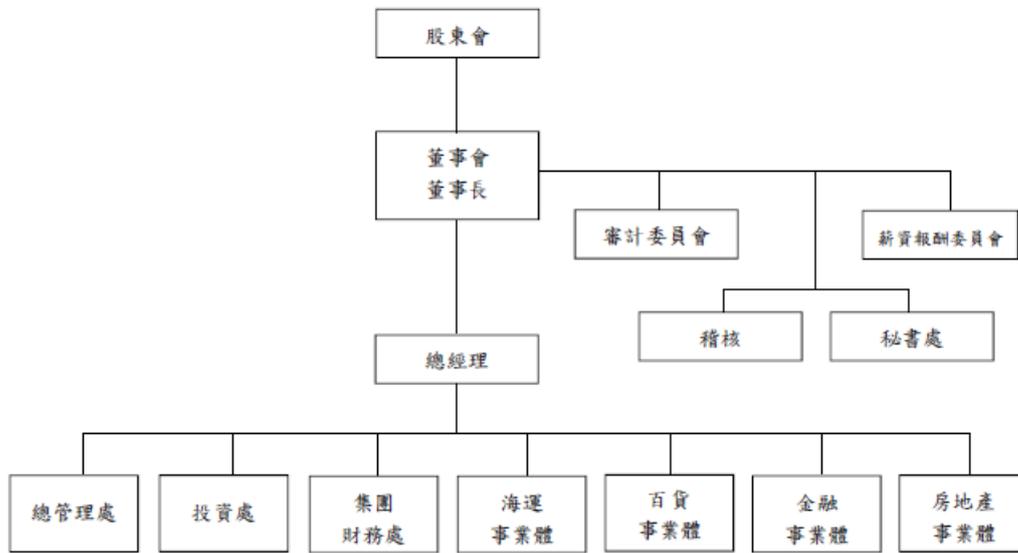
經營方針

- 將開拓無界零售市場；牢記使命，營造「第三生活空間」為主軸，深化改革，拓展全管道、發展新業態、優化供應鏈，形成全面的創新轉型模式。
- 回歸零售本質，緊緊圍繞以消費者需求為核心，以商品和服務為主要內容，主動適應消費升級需要、主動把握技術進步機會。
- 運用互聯網思維，加快業態創新、模式創新和組織形式創新，進一步提高資訊化、標準化、集約化水準。更著力營造創新轉型環境，努力構建集團發展新格局。而這個目標不單單是2018年的目標，更是中長遠規劃的目標。

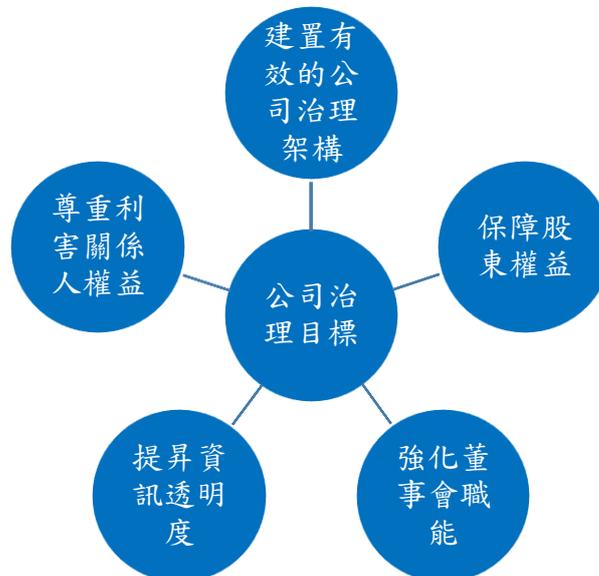
未來發展策略

- 當前有三種不同定位之發展模式，分別為大洋晶典、大洋百貨及大洋天地：大洋晶典主要進攻高端精品市場、大洋百貨於流行時尚百貨發展，而大洋天地目標放在居家休閒百貨；並按照當地市場消費需求提供在地化服務。
- 增加品類組合，增加品牌豐富度；增加餐飲生活服務配套；增加與顧客互動性強之商品；發展管理店模式，增加管理顧問費收入。
- 擬加大與各電商合作模式，推動與京東的全方位合作，包括加快與京東金融的合作，推動大洋供應鏈金融系統上線，並繼續推進“京東之家”佈局，開設武漢、福州、蘇州、衡陽「京東之家」，與「京東母嬰」簽署戰略合作及合資協定，優選幾家門店作為「京東母嬰」項目的落地實踐。與京東自營簽署戰略合作協定，爭取年內開設「京東商城大洋會員旗艦店」；還有與「京東無人超市」簽署落地協定，以及「京東積分商城」落地協議等。

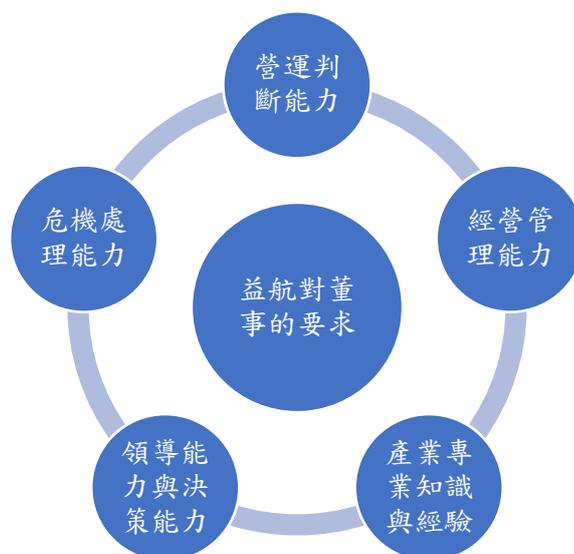
1.2 公司治理



註：截至 2018 年 5 月 23 日之最新資料。



1.2.1 董事會



首先，益航對董事會成員的核心要求為誠信正直，將誠信列為選任董事的必要條件，並且依公司章程設置 7 席董事，包含 3 席獨立董事，透過定期改選方式，選出符合公司營運需求的傑出人士擔任，董事除具備補教業的專業能力外，更具有豐富的實務經歷，嫻熟產業的發展脈動。

再者，董事會在擘劃經營方針的過程中，將海運事業需即時滿足客戶需求並提供卓越的成效以及百貨事業堅持服務至上，以務實創新精神為消費者營造獨具特色、舒適的購物環境為二大核心宗旨，再由各部門同仁據此規劃各項工作目標，隨即展開相關業務執行，上下一心齊力達成目標。

此外，董事亦秉持高度自律的精神做到利益迴避，對董事會所列議案，與其自身有利害關係者，自我要求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。

未來，益航期許在海運及百貨事業版圖更上層樓，持續追求卓越品質，邁向永續經營！

職稱	姓名	主要經（學）歷	備註
董事長	郭人豪	天然集團董事、財務長 Private Equity Management Group Vice president PWC Translation Services Merrill Lynch Research Assistant Pace University NY MBA Finance & Accounting 美國註冊會計師	恆華投資股份有限公司

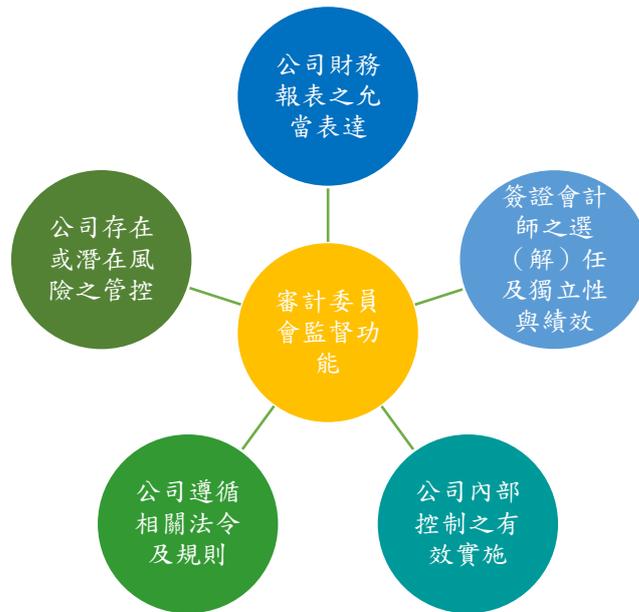
董事	黃清海	上海聯合水泥有限公司董事、財務總監、副董事長、總經理 文化中國傳播集團有限公司執行董事、董事總經理 聯合水泥控股有限公司董事總經理 法國高等商學院管理諮詢顧問學程 中國註冊會計師	恆華投資股份有限公司
董事	邱為德	Allied Group Head of Internal Audit Rising Peak Group Company Chief Financial Officer, and Company Secretary Canton Property Investments Chief Financial Officer, and Company Secretary Macquarie University, Sydney, Australia	迅東投資股份有限公司
董事	莊仟萬	益航(股)公司副總經理 基隆海事學校	迅東投資股份有限公司
獨立董事	趙增平	Texas A&M University Master of Science in Finance	
獨立董事	龔信愷	新凱聯合會計師事務所合夥會計師暨所長 廣臻聯合會計師事務所合夥會計師 美國帝芬大學 MBA	
獨立董事	黃滿生	高雄銀行總經理 全新光電科技(股)公司獨立董事	

註：有關董事會重要決議事項，請參閱[益航官網公司治理專區](#)。

1.2.2 審計委員會

審計委員會目的在協助董事會監督公司在執行有關會計、稽核、財務報導流程及財務控制上的品質和誠信度，訂定、修正及考核內部控制制度，並將評估結果提交建議予董事會討論。益航於2017年由董事會通過「[審計委員會組織規程](#)」後，在董事會之下設置審計委員會，由全體獨立董事擔任審計委員。

註：有關審計委員會運作情形，請參閱[益航106年年報28頁](#)。



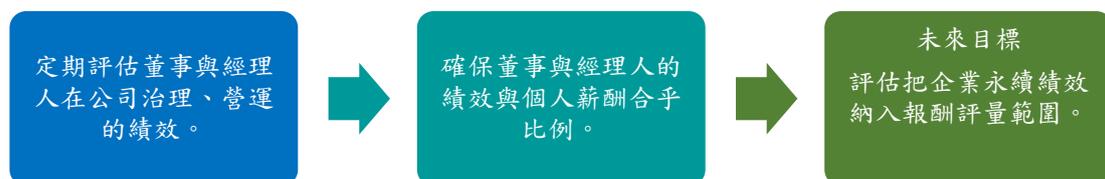
1.2.3 薪資報酬委員會

益航為健全董事及經理人薪資報酬制度，評估董事與經理人的經營績效與其受領的報酬是否公平合理，遂由董事會通過「[薪資報酬委員會組織規程](#)」，在董事會下設薪資報酬委員會（下稱薪酬委員會），薪酬委員計有3人。

薪酬委員會進行評估時應考量到董事與經理人之績效評估及薪資報酬並參考同業通常水準支給情形，考量與個人表現、公司經營績效及未來風險的關連合理性，同時確保不致發生有引導董事與經理人為追求薪資報酬而從事逾越公司風險胃納的行為。

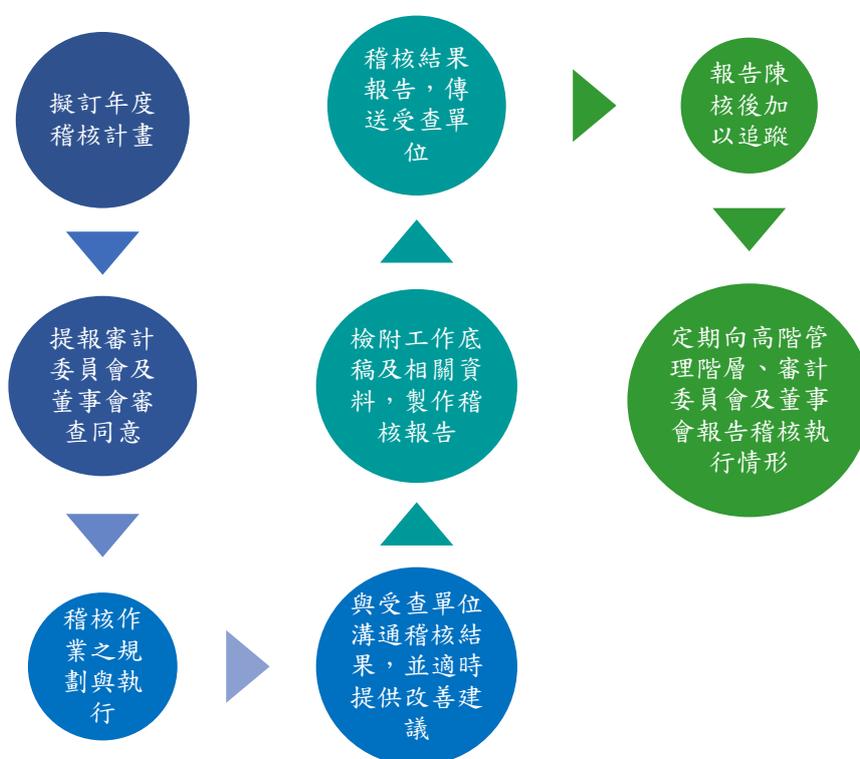
再者，薪酬委員會秉持著恪遵善良管理人的注意義務，忠實履行訂定並定期檢討董事與經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構以及定期評估並訂定董事與經理人之薪資報酬等職權，並將所提建議提交董事會討論。

註：有關薪酬委員會運作情形，請參閱[益航106年年報41頁](#)。

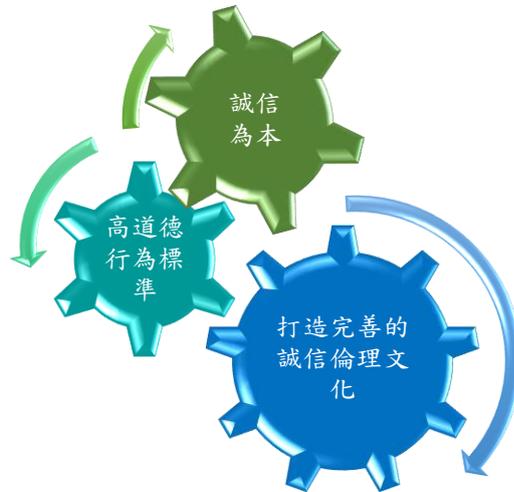


1.2.4 內部稽核

益航為求落實內部控制，在董事會之下設置獨立的稽核處，稽核人員本著獨立、客觀、超然之立場，依據稽核計畫執行相關工作，確認公司內部各項作業符合法令及內部控制制度，另視情況執行專案稽核並及時提供董事會瞭解營運潛藏的風險，其次協助董事會與高階管理階層進行獨立、客觀的評估內部控制制度的完備性、有效性及落實性，適時提供改善建議，以合理的確保內部控制制度能持續實施，再者提供相關調查、評估或諮詢服務，以協助董事會履行其公司治理的責任；同時透過強化稽核人員的專業能力，以提昇及維持其稽核品質及執行效果。稽核人員除在董事會例行會議報告外，並於必要時向獨立董事報告。2017年共執行稽核 535 項，稽核符合率 99.25%。



1.3 倫理誠信



首先，益航以誠信立基，本諸正直、合法來從事業務活動，為確保誠信經營得以落實，目前已由董事會通過後實施「[誠信經營守則](#)」與「[道德行為準則](#)」等相關誠信內規，要求公司高階管理階層於執行業務時應以身作則，恪遵誠實信用原則；此外，我們預計透過定期對全體同仁宣導，讓全公司由上到下貫徹誠信精神，將誠信精神融入我們各項業務執行當中。

誠信經營守則重點 規範對象：全體同仁

- 嚴禁公司同仁在商業過程中有提供、承諾、要求或收受任何不正當利益，或做出其他違反誠信、不法或違背受託義務等不誠信行為，以求獲得或維持利益。
- 嚴禁利益衝突，並建置檢舉制度。
- 本於廉潔、透明及負責之經營理念，制定以誠信為基礎之政策，並建立良好之公司治理與風險控管機制，以創造永續發展之經營環境。
- 應於規章及對外文件中明示誠信經營之政策，以及董事會與管理階層積極落實誠信經營政策之承諾，並於內部管理及商業活動中確實執行。
- 於商業往來之前，應考量交易對象之合法性及是否涉有不誠信行為，避免與涉有不誠信行為者進行交易；簽訂之契約，其內容應包含遵守誠信經營政策及交易相對人如涉有不誠信行為時，得隨時終止或解除契約之條款。
- 恪遵各項法規以落實誠信經營。

道德行為準則重點 規範對象：管理階層

- 嚴禁管理階層透過使用公司財產、資訊或藉由職務之便而圖私利或與公司競爭。
- 嚴禁個人利益與公司利益產生利益衝突。
- 對於公司或客戶之資訊，應負有保密義務。
- 應公平對待本公司進（銷）貨客戶、競爭對手及員工，不得透過操縱、隱匿、濫用其基於職務所獲悉之資訊、對重要事項做不實陳述或其他不公平之交易方式而獲取不當利益。
- 應尊重多元化社會，公平任用員工，培育職業生涯能力發展之機會，不得有任何形式之歧視。
- 應提供員工安全與健康之工作環境，不得有任何性騷擾或其他暴力、威脅恐嚇之行為。
- 應加強宣導道德觀念，並鼓勵員工於懷疑或發現有違反法令規章或道德行為準則之行為時，向權責人員呈報。
- 違反道德行為準則之情形時，公司應依據相關懲戒措施處理，受懲處人員，對於公司之處分，若有異議時，可以書面詳敘理由提出申訴。

為確保誠信與道德的內涵得以在公司內部有效落實，我們規劃並建置具體的檢舉制度，提供內、外部利害關係人反應意見，並由專責人員負責受理檢舉案件，從受理、調查過程、調查結果及相關文件均應製作紀錄保存，此外對檢舉人身份及檢舉內容予以保密，保護其不因檢舉情事而遭不當處置，並設有檢舉人獎勵措施。2017年益航並未接獲有關違反誠信道德的檢舉件數。

1.4 風險管理

針對公司營運面對的各項不確定風險，益航由管理階層不定期討論因應，形成決策後交由業務權責部門負責執行，並隨時檢討成效。

風險項目說明		公司因應措施
財務 風險	利率 變動	主要為長、短期借款，但目前利率水準仍低，利率風險也低，且大部分借款按期攤還本金，即使利率回升，預估幅度很小，因此利率變動之風險，對公司並無顯著之影響。
	匯率 變動	<ol style="list-style-type: none"> 海運：經營散裝船舶貨運業務，主要之營業收支及資本支出大多以美元計價，因此對於匯率變動之風險，並無顯著之影響。 百貨：以人民幣為功能性貨幣之子公司為降低借款成本選擇美金或歐元借款，借款幣別與營運產生之現金流量之幣別不同，但經考量美金借款降低借款成本所減少之現金流出應可抵消美金借款產生之匯率風險，因此並未採取避險策略。
	通貨 膨脹	<ol style="list-style-type: none"> 海運：經營散裝船舶貨運業務皆以計時、航次、光船或聯營方式出租，通貨膨脹或通貨緊縮對公司之營運及獲利無重大影響。 百貨：通貨膨脹雖對消費者造成影響，惟近年大陸經濟持續成長，居民之所得水準亦大幅上升，因而對大洋百貨公司所提供之流行百貨商品產生更高之消費需求與消費能力，公司隨時因應消費變化調整百貨商品組合，因此並未因通貨膨脹而產生重大影響，且公司隨時掌控全球政經變化及產品市場價格之波動、保持與供應商及顧客良好之互動關係，同時機動調整採購與營銷策略等方式，有效因應通貨膨脹之衝擊，使公司不致產生重大之影響。
營運風險		<ol style="list-style-type: none"> 海運：囿於全球經濟與金融市場成長有限，海上運輸貿易量緩慢成長；同時船噸運力過剩，現貨市場競爭激烈，運價上升之機率受到限制；加上散裝航運業之運價走勢，隨著區域性經濟循環之影響，有可能產生運價過度波動。 為因應市場諸多不確定因素，公司船隊以穩健的動力，降低營運成本，淘汰老舊船舶，提升經營效率；並且在適當時機購買附有長期盈利合約、租家信譽良

	<p>好的新型船舶，以增強船隊運力，提升營運市場的競爭力。</p> <p>2. 百貨：</p> <p>(1) 隨著大陸勞工基本工資調漲，使得營運成本增加。針對於大陸基本工資之調漲，公司一方面致力於員工教育訓練工作、加強人力開發與人才培育，以快速提升人才競爭力與人力資源之運用效率，進而降低營業活動中之人力需求；另一方面，陸續引進各項電子系統，導入多管道支付模式、達到櫃上付款，並已著手整合前後台開立發票、確保帳務準確性及時效性；透過投資新科技，不但可以提供客戶更優良的服務，提升帳務準確性，同時還能有效的減少後台人力支出。</p> <p>(2) 同業擴展分店，購物中心的發展，百貨零售業競爭激烈。公司除提升各店競爭能力，亦會持續加強顧客服務，增強顧客滿意度外，並因應消費者之消費行為變化，不斷地調整商業模式、重新定位改裝、加強異業策略合作，以明淨良好的賣場規劃、更精確的市場區隔及品牌行銷策略，與其他同業形成市場區隔效果，以確保市場佔有率。</p> <p>(3) 網絡及消費者習慣的變化，逐步侵蝕到傳統消費通路市場。公司透過網路營銷（透過微信、微博等與電商合作）方式，加大公司在網絡之能見度，擴大網絡新興消費族群認同感。並增加VIP 客戶資訊蒐集及利用，分析、判斷消費者購物習慣與偏好，進行一對一精準行銷，有助提升消費者體驗、拉抬忠誠度。</p>
法規遵循	<ol style="list-style-type: none"> 1. 遵循法規，制定內部控制稽核管理辦法及提高董事會運作機制。 2. 對人員施以法規訓練，同時落實檢舉機制。
環境污染與氣候變遷	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公司為了降低溫室效應，使用高成本低硫燃油以及高效率柴油機，減少硫氧化物及氮氧化物的排放量，並根據國際海事組織公布的新船能效設計指數來建造綠色船舶並執行能源效率管理計畫。 2. 各國推出相關政策及限制，提高營運成本風險。公司針對航程中停靠港口所需特殊文件事前準備，並

	<p>適時更新船舶資料、證書等以符合港口國規定。</p> <p>3. 針對船上廢棄物處理及加油風險，公司對於船舶廢棄物採取每日記錄其處理方式、種類、數量；同時船上按時進行加油訓練，並於加油前後回報公司。</p>
船舶航行	<p>面對海上航行可能發生的各種安全風險，如海盜劫持、海上碰撞、漏油及船員職業傷害等，公司針對個別風險規劃相對應保險，透過安排船體險、戰爭兵險及船東互保協會等規避及移轉營運風險，並依業務需求規劃其他保險；並建置船體、軟硬體設備、操作方式等安全監督系統，以消除工作安全危害。</p>

1.5 法令遵循

首先，法令遵循為公司經營的根基，遵守法令能使股東、員工、客戶與其他利害關係人信任我們，創造整體多贏共榮局面；假使公司發生違法事件，輕則罰款侵蝕公司獲利，重則傷害公司辛苦建立的信譽與影響股東、客戶信心，根基一旦不穩恐會動搖公司整體的營運，因此益航將法令遵循視為對公司同仁的基本要求，提醒同仁在執行業務的過程中應以守法為優先，進而形塑遵法的企業文化；此外，益航亦以此標準要求我們的供應夥伴共同遵守。

其次，益航由管理階層宣示公司應持續精進法令遵循管理機制與鞏固企業的法遵文化，本於廉潔、透明及負責之理念，制定以誠信為基礎之政策，並建立良好之管理與風險控管機制，以創造永續發展之經營環境。為此，益航制訂「[公司治理實務守則](#)」由董事會通過後實施，對於相關法令變動與主管機關之要求，我們有外聘法律顧問隨時提供專業諮詢之外，內部已建立收文系統，準確掌握最新法令動態，即時傳遞溝通配合主管機關之要求，適時修訂相關內規；並透過定期之規章辦法檢核，確認各項作業及管理規章均已符合最新法令規定；而子公司依員工編制、管理架構、法律風險程度及持股比例等各項因素綜合考量，設置法令遵循人員或由其母公司負責辦理法令遵循事宜。

再者，益航於規章及對外文件中明示誠信經營政策，以及董事會與管理階層積極落實誠信經營政策之承諾，並於內部管理及商業活動中確實執行；此外海運事業亦遵行國際安全管理章程，每艘船皆配備有效的安全管理系統，藉由以上種種措施強化法遵管理及提升整體風險因應能力。

最後，為完善益航的法遵環境，我們建置完整的檢舉制度，讓利害關係人能適時反映意見；同時鼓勵管理階層不定期進修法遵相關課程，並規劃未來對全體同仁進行相關法令教育訓練。

制訂實施「[公司治理實務守則](#)」，定期檢核以確認各項作業符合法令規定。

建置有效的檢舉制度；鼓勵管理階層進修法遵課程；規劃對全體同仁進行法令訓練

2017年
無違法裁罰紀錄

1.6 經濟績效

公司的經濟績效決定了內部資源應如何有效配置，同時也是影響公司各項短中長期目標能否落實以及永續經營的關鍵，經濟表現良好不啻能為公司帶來獲利、保障股東權益、增進員工福祉、創造社會共榮價值，故向來是益航的利害關係人關注的重大議題。

益航分就不同事業有其相應的管理機制：在投資面向，我們持續新增各項有利投資標的，分析優化現有投資組合，協助被投資公司強化營運績效，以逐步提升投資報酬率；承諾將持續提升投資績效與管理資產規模，未來希望逐步提升公司長期投資績效，因此益航根據長期累積之投資開發及業務發展經驗與能力，開發各項投資專案，並因應投資需求適當籌資及增加信用規模，擴大資產管理規模，掌握市場及趨勢變遷的商機，提升股東投資報酬率，因此益航的投資營收波動起伏不大。

其次，就百貨而言，經營管理人員之養成與培訓以及人才素質的提升，是未來提升競爭力之必要條件。隨著百貨產業競爭加劇，快速提升人才競爭力即成為百貨零售業成功的關鍵因素，我們將加強人才培育與人力開發，透過教育訓練機制，提供系統化及專業化之服務品質培育課程，以提升員工學習及人才培訓之效益。未來將朝向E化培訓系統之目標前進，藉由數位學習擴散快速的優勢，提供員工彈性且即時的教育訓練，並加速培養人員的專業知識及創新能力，以因應產業快速變化的發展趨勢，進一步提升企業競爭力。

再者，在海運方面，益航屬於國際散裝海運服務業，航線遍及全球主要港口，以不定期方式航行於各港口之間，同時擁有符合國際標準、高品質的散乾貨船舶，高效率的船舶不僅能夠減少營運成本，也能提昇營運安全及船舶競爭力，我們亦定期檢查船隻以維持船隻高效能營運能力；在航運景氣佳的情況下，為穩定現金流動及取得最有力的利率，益航主要的租賃契約為一到兩年的定期租船組合，近年來，我們密切觀察散乾貨航運市場走勢並隨時根據利率市場情形進行調整，為了因應目前全球情勢，益航開始簽訂短期租傭契約，目的為求簽約租傭契約期間得到較好的費率；此外，益航以一貫的認真態度執行船舶營運及租賃工作，身為名聲優良的散乾貨船舶經營業者，我們致力於預防任何長期重大災害發生，經驗成熟的管理團隊會定期檢查與維修船隊，避免損害發生時不必要的成本支出，近年來我們的海運營收維持穩定增加。

益航未來面對全球景氣的變化及市場波動，將會審慎地因應，加強營運成本的管控，減少不必要的開支。船舶營運將依最有利的模式操作，繼續拓展百貨業務，我們深信良好策略經營的多元化事業，就是益航獲利、進步、成長的動力！

海運事業競爭優勢

專業化之經營團隊

- 經營團隊具有完整之航運業學經歷背景，在航業界服務多年，累積豐富之經驗及海運專業技術，能有效判斷市場脈動，穩健經營散裝貨運業務，且營運成本降低，有助提升公司集團船隊在市場之競爭力。

船隊皆為市場主流船型

- 船隊目前擁有營運船舶9艘，船型為Kamsarmax、Supramax及輕便型，船齡約為5年，可經營不同市場多種不同貨載及港口需求。

船舶營運成本低

- 船舶之維修保養、船員與物料、配件等都由公司團隊自行管理，部分地區也有長期配合之供應商，因此營運成本亦比市場均價低。

海運事業長短期發展計畫

短期計畫

- 執行船舶電子化管理，提升維修保養效能，降低營業成本支出，以提高營運效率。
- 加強船員及岸上管理人員之專業技能訓練，提升船舶安全管理，降低營運風險。
- 密切觀察海運市場走勢，審慎評估在適當時機租賃、購入船舶，降低船隊平均船齡，並增加營運船隊。

長期計畫

- 擴展散裝貨輪營運業務，包括自有船舶及租賃船舶。
- 增加船舶管理業務，穩定提升營運收入。
- 建立有效率之船舶管理系統，降低營運成本。

百貨事業競爭優勢

絕佳地理位置

• 百貨在選址時偏好人潮旺盛的商圈，以經營中的16間店為例，目前有8間店位於已開通捷運站出口處。在建工程尚有1處（武漢光谷店第二條地鐵）；已經完工福州東街口店、福州大洋晶典店直接連通捷運地下通道，福州大洋天地離地鐵出入口步行5分鐘；武漢中山店、武漢龍陽店各自成為兩條地鐵線轉運站；蘇州店地鐵通也完成通車。連同已通車的南京新街口店、重慶店，未來將有10間百貨店面位於匯集人流及金流、交通方便的主流商圈。

具備經驗豐富的百貨經營人才

• 主要經營階層及各店店總們在百貨業及零售業界皆有十~二十餘年之從業經驗，在百貨業的銷售、營銷策略、展店選擇以及經營管理上皆有豐富之經驗，使得我們在開店選點及行銷策略上相較於同業更具競爭優勢，而優秀的經營人才更可提升該集團之服務品質，提供消費者更舒適的購物環境。而此人才上的競爭優勢，在現今百貨賣場林立之環境現狀中，是其他百貨業者無法一蹴可及的。

多年累積之高品質品牌形象及客戶群

• 我們累積多年的百貨經營經驗，在不斷提升服務品質之效益下，近年來已深獲消費者信賴，建立了良好品牌形象及基本客戶群。其關鍵原因主要在於大洋百貨對銷售產品的內容及產品，皆以符合消費者的需求為出發點，並提供親切體貼的服務品質，滿足顧客要求。在此競爭優勢下，我們將持續提升品質管理，以奠定長期經營的管理機制，達到企業永續經營之目標。

百貨事業長短期發展計畫

短期計畫

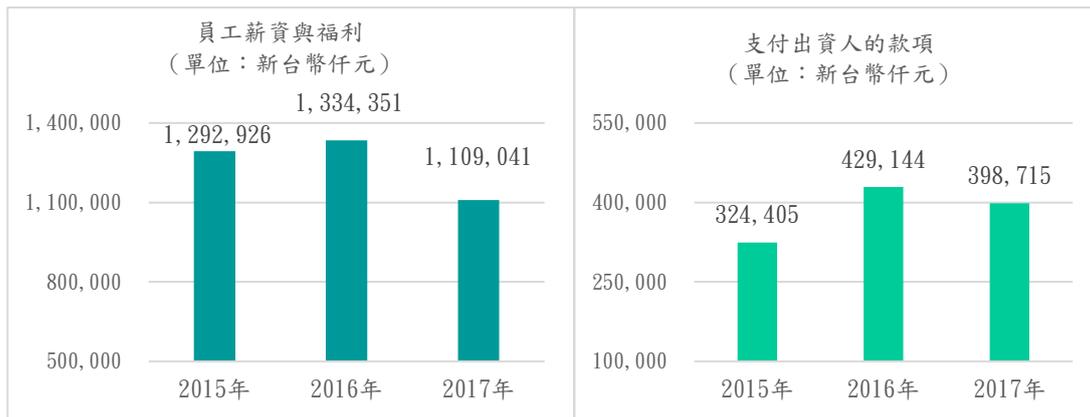
- 持續提升我們的軟體及硬體；提升教育培訓內容，落實客戶服務，將心比心，為客戶提供貼心的消費環境，營造一個讓客戶感受有溫度的消費環境。
- 開創消費新思路，充實服務內容，積極改善營業環境及提高服務品質，提升VIP 客戶忠誠度。
- 在已建立的微博及微信等粉絲團中持續推廣電子傳媒營銷，並持續探索新互聯網互動服務，拓展各種電子付款機制，加深顧客黏著度。
- 降低非主營業務，經營反璞歸真，逐步落實傳統百貨之升級改革，專注提升客戶服務，完善內部控管，確保經營效益。
- 擴大電子終端臨櫃結帳系統與電子發票開立，提供客戶多元化與便利的結算方式，以新科技取代人工對帳，短期可減少人力支出，吸引顧客，長期優勢可提升營運績效更降低營運費用。

長期計畫

- 深耕現有市場，提升顧客忠誠度。
- 持續擴展新市場，增加市場占有率及品牌影響力。
- 增加電子業務範疇，推行線上線下消費互動、服務業異業整合等服務內容；提供簡單、方便、精緻化的購物體驗。
- 調整品牌結構、不斷提昇品牌定位，提供優質的軟硬體服務。
- 積極培養專業人才，維持集團競爭力。

近3年經濟績效





二、貼心的客戶服務

我們關心客戶的實際需求，了解產品與服務都是客戶最關注的重點，從產品與服務的健康安全管理到客戶隱私保護，而我們不遺餘力打造完善的管理制度，並教育員工從心出發，給予客戶最貼心的服務品質及最安全的產品，致力打造健康與安全的品牌形象，以取得客戶的信任。

2.1 健康與安全責任

客戶健康與安全一直是我們關注的重點，不論是海運的船舶出租還是大洋百貨的商場空間，我們對於提供的服務及產品皆承諾做好管理與檢測，從基礎細節嚴格把關以確保客戶的健康與安全，並將相關管理措施詳述於本報告書中，讓客戶能安心使用我們提供的服務及產品是我們的責任。

2.1.1 船舶安全管理

益航的船舶主要以計時或聯營方式出租以運送國際乾散貨，出租對象為信用度高且公司規模大的船東或貨主，為確保客戶貨物運送安全，益航制定安全管理政策，建立健全的安全文化，要求所有在役船舶 100% 遵循國際海運安全相關公約並定期進行船員專業技能訓練，提升船員的安全意識，減少人為因素問題，另外，船舶設備亦進行老舊汰換，針對服役的船舶定期檢測維護，並配有導航、警報安全系統及求救裝配設備，行經危險海域時僱用國際武裝保全，以增加航行安全，客戶貨物及員工的安全永遠是益航重視的第一位。

船舶老舊汰換及維護

2017 年經評估後出售及拆解老舊船舶計 1 艘，截至 2017 年底益航船隊仍有 9 艘船營運中，每二至三年進船塢維護檢測，平時會不定時進行船上保養作業，包括 3 艘 KAMSARMAX、4 艘 SUPRAMAX 及 2 艘 HANDY。

遵守國際海運公約

確實執行國際安全管理章程(SOLAS ISM Code)之規定，提高船上環境安全性，建立安全的工作環境，海難事件即時於 Sea Safety 系統中備案，且確實記錄並保存相關資料，船舶安全更符合國際安全管理章程(ISM)並取得安全管理證書(SMC)，而日本驗船協會派員查核通過後核發 DOC。

專業的教育訓練

加強行前教育訓練並依據教育訓練程序書完成訓練，船員必須依據職務進行專業技術教育訓練，以確保了解操作規範與安全管理制度及相關公約。

員工作業規範

為實施安全管理制度，參照相關法規、國際規章和議定書之規定撰寫程序書作成記錄，並儘可能製作計劃表及執行指南。船長應將發現有關安全作業不符合缺點作成紀錄及將每半年稽核的結果、意外事故做調查與原因探討，並每年6月及12月底填報 Management Review Report，其中包括對於公司安全管理制度之建議事項，將副本呈送公司安全管理代表做檢討改進之用。而港口國當局檢查船舶所發現之缺失，應參照" 矯正行動之執行" 程序書，立刻予以改善修正及時追蹤，並檢查其結果。

降低氣候風險

船上皆配有氣象導航系統，經驗豐富的船長搭配岸上人員隨時監測氣候資訊回報，兩方互相配合將風險降至最低。

自動化系統設備

每艘船舶皆有全球定位系統(GPS)、自動識別系統(Automatic Identification System, AIS)以及船舶警報系統(Ship Security Alert System, SSAS)，增加航行安全以及船上環境安全。

完善的保全措施

保全制度符合 ISPS 標準，經過高危險風險區域之船舶，為保護船員安全以及貨物安全，僱用國際武裝保全，更有完善的保安設施，每艘船舶皆配有求救裝配，提供船員保障。

緊急演練計畫

根據國際船舶暨港口設施安全規則(ISPS)標準，檢視船舶安全評估，制定並執行「船上保安計畫」每個月演練船上應急計畫回報岸上，針對航行時發生突發狀況，以及模擬遇海盜襲擊時的情況進行演練，提升船員危機意識。

保險賠償

船隊每年承保 P&I(防護與補償險)，裝卸及航行若遇到貨物損壞、貨量短缺需賠償時，益航會立即進行調查，以保護船東自身權利；另外也承保 H&M(船體險)，當遇到船體碰撞賠償事件，保險公司會出面釐清事因，以分攤船東賠償責任，減輕損失。若經戰區、海盜高風險區，超過航行區域限制範圍，益航選擇額外加保，降低損失風險。

2.1.2 舒適安全的百貨商場

消防安全

大洋百貨秉持著最好的服務必須最用心管理理念，堅持提供客戶安全的購物空間，特別注重百貨商場的消防安全設施規劃，所有分店保衛清潔課主管需要每日在當地消防安全網上登錄，報備店內每日消防安全設施檢查情況，為客戶提供安全保障，每半年全體員工參與消防演習，加強客戶疏散指引教育，並實際操作滅火器等設備，提升員工安全防範意識，以預防為主、防消結合，做好火災（點）源的預控，達到零失火的目標，確保客戶健康與安全。

為了確保各店營運現場管控的品質，大洋百貨所有分店 100% 遵循「營運巡檢流程」，由門店總經理主導負責，業務理級負責監督、跟蹤巡檢，各樓層主管在開業前、營運中、閉店後分三個階段全面進行巡場檢查制度，針對人員管理、賣場秩序、設備設施、商品管理、專櫃情況及清潔工作作為巡檢各項工作內容，以快速發現問題與當場解決，呈現給客戶永遠是最好、最安全、最健康舒適的購物環境，讓客戶體會尊榮級的消費體驗。

巡檢工作重點

開業前	營運中	閉店後
<ul style="list-style-type: none">• 檢查人員到齊狀況。• 巡檢館內外設備設施。• 特業負責人員至各特業區域及專櫃進行設備設施及後場區域的巡檢。• 完成專櫃內外的衛生打掃。	<ul style="list-style-type: none">• 各樓層責任人員對營業員進行抽查。• 特業負責人員巡檢餐飲專櫃在營業中的秩序。• 巡檢所轄樓層的賣場清潔工作。• 完成重點消防隱患區域的巡檢記錄。	<ul style="list-style-type: none">• 特業負責人員及工程人員巡檢餐飲專櫃在閉店後收尾工作。• 各專櫃督促完成閉店基礎衛生打掃。• 完成重點消防隱患區域的巡檢記錄。



餐飲健康

更嚴格把關餐飲質量問題，對每個進駐商場提供餐飲、食品、食材的廠商，從進駐前審核合法資格、產品標示落實確認，到進駐後食材新鮮及後廚清潔問題，每日權責人員依「餐飲管理巡檢規範」進行巡視檢測，主管每日按開店前、用餐時、閉店後不定時檢查，以確保客戶的健康與安全。2017年經大陸政府單位派員至現場抽查稽核，皆符合法規要求，並無違反消防安檢規定及食品規範違規事件發生。

餐飲管理巡檢規範(節錄)

餐飲專櫃形象

餐具桌椅及等候區清潔，應保持無雜物、無灰塵、無污漬、無破損。座椅擺放整齊，擺放位置必須符合消防安全規定。

設備管理

廢棄物暫存垃圾桶保持內外部清潔。

後廚通道應保持乾淨暢通，禁止堆放垃圾。

自動滅火裝置滅火藥劑無色、無味、無毒、無污染，劑量符合標準。

後廚管理

地面無食物殘渣及汙物、油污及灰塵。

食材必須新鮮，按品種分筐整齊擺放在儲物架上。

廚房用具需清洗乾淨，存放在固定位置。

人員管理

後場人員必須制服上崗，佩戴口罩、帽子，不得披頭散髮、留長指甲、不穿拖鞋。

所有人員均須持證上崗（健康證），且證照齊全有效。





2.2 客戶資料保護

2017年在大陸「新零售」概念的發酵下，傳統零售業與電商開始思考如何混合、融合，但無論市場如何變化，了解消費者的需求、提供更好的產品服務和體驗，是大洋百貨不變的初心，因此，2018年大洋百貨將以「不忘初心，開拓無界零售市場，牢記使命，營造第三生活空間」為主軸，利用直播平臺、移動APP透過人工智慧技術，蒐集客戶購物紀錄及需求變化趨勢，從商品到會員的數位化轉型，運用大數據分析，並以「智慧商城」作為戰略目標，先後與美團、騰訊、京東、微盟等一流互聯網企業合作，利用移動互聯網技術改善客戶的購物體驗。



在百貨實體營運部份，大洋百貨重視客流計量和會員體系的建立，為了提供更貼心的服務，我們蒐集、積累和分析了大量客戶相關資訊，根據客戶的消費習慣提供更深入的定制化服務，以提高客戶回頭率與忠誠度，因此，大洋百貨正在逐步完善客戶的個人信息及保護措施，並定期稽核各分店執行狀況，以避免發生客戶隱私外洩問題，如有個人資料外洩事件，客戶皆可向客戶服務中心進行申訴，客戶服務人員將問題反映給高階主管後，公司內部將組成處理小組進行問題檢討，由上至下的改善公司外洩問題，我們承諾將以最快的速度處理，並將處理結果通知申訴之客戶，2017年個人資料外洩客戶申訴事件為零。

個人資料保護具體措施

蒐集

權限控管

客戶資料由客服主管負責錄入客戶系統；提取客戶資訊相關的僅限企劃、VIP客戶經理。

保密要求

每位入職VIP的客戶顧問均需簽訂保密協議。

保存與銷毀

保存

個人資料紙本下班前會上鎖櫃子或房間內；電子檔儲存在客戶系統內，進出需要權限及帳號密碼。

銷毀

個人資料紙本會用碎紙機銷毀，嚴禁回收再使用；不再使用之電子檔案馬上刪除。

利用

行銷

承諾並不交給其他企業做行銷或其他用途使用，僅利用個人資料於大洋百貨宣傳、推廣。

拒絕行銷權利

當事人表示拒絕接受宣傳、推廣或行銷時，立即停止利用其個人資料利用。

三、員工照顧及公益關懷

人才是企業永續經營的基石，益航提供具競爭力的整體薪酬制度與多元的福利措施，主動關懷並照顧員工健康與安全，舉辦各項團體活動凝聚員工向心力，以創造歡樂和諧的工作氛圍，建立身心平衡的友善幸福職場，留下人才與公司一同成長。

我們也積極參與公益關懷活動，秉持著回饋社會的理念，不僅僅是捐款，透過現有之場地，在大洋百貨與各公益團體一起舉辦活動，從關懷失怙兒童、鼓勵領養流浪動物及捐助弱勢活動，讓更多人能夠注意到社會上還有很多人需要關懷與照顧。

3.1 優厚的薪酬福利

益航推崇同工同酬理念，並承諾不會因性別、宗教等原因而有差異待遇，會根據公司收益、同行薪資水準及員工的績效調整薪資及獎金，我們相信完善且透明的薪酬福利制度讓員工更為信賴公司。

3.1.1 員工結構

益航員工及工作者結構由正職(全職)員工益航行政人員 38 人、大洋百貨員工 2,022 人及外聘工作者海勤船員 193 人三大部分組成，並有臨時(定期)員工 11 人，其中正職(全職)女性員工人數較多原因為百貨零售行業特性較為女性員工，而 2017 年因 CPOS(收銀系統)上線精減收銀人員、集團弱勢店組織架構調整以及咸寧、銅陵店閉店，致使集團員工人數有明顯減少。

員工分析		人數					
		2015		2016		2017	
員工總數		2,798		2,415		2,071	
勞雇合約		正職員工 (不定期)	臨時員工 (定期)	正職員工 (不定期)	臨時員工 (定期)	正職員工 (不定期)	臨時員工 (定期)
性別	男	1,011	3	906	3	819	4
	女	1,775	9	1,497	9	1,241	7
地區	台灣	37	1	42	1	38	2
	大陸	2,749	11	2,361	11	2,022	9
勞雇類型		全職員工 (一般員工)	兼職員工 (計時人員)	全職員工 (一般員工)	兼職員工 (計時人員)	全職員工 (一般員工)	兼職員工 (計時人員)
地區	台灣	36	2	43	0	40	0
	大陸	2,760	0	2,372	0	2,031	0

註：台灣指益航及大洋百貨台北辦公室；大陸指大洋百貨大陸商場。

外聘工作者海勤船員主要工作內容為使船舶穩定航行，維持船隻運作及裝載貨物，2015 年有 220 人、2016 年有 215 人、2017 年有 193 人，2017 年益航船隊為因應國際乾散貨海運市場低迷不景氣，出售及拆解老舊船舶計 1 艘，故船員人數因此而減少。

為因應人員流失，益航透過多元徵才管道招募不同領域的專業人才，以提高企業競爭力，並承諾合法的工作保障，以合理的薪酬獎金制度、健康安全的工作環境、各項保險及退休規劃吸引人才，期望每一位新進的益航員工都能安心且放心的在益航追求職涯成就，近年來新進與離職員工比率並未有太大變動，顯示企業經營穩定。

員工新進與 離職分析		2015 年		2016 年		2017 年	
		總數	比例	總數	比例	總數	比例
員工總數(人)		2,798		2,415		2,071	
新進員工		763	27.27%	649	26.87%	557	26.90%
依年齡 層	≤30 歲	543	19.41%	462	19.13%	428	20.67%
	31~49 歲	218	7.79%	182	7.54%	126	6.08%
	≥50 歲	2	0.07%	5	0.21%	3	0.14%
依性別	男	242	8.65%	244	10.10%	212	10.24%
	女	521	18.62%	405	16.77%	345	16.66%
依地區	台灣	5	0.18%	12	0.50%	9	0.43%
	大陸	758	27.09%	637	26.38%	548	26.46%
離職員工		929	33.20%	882	36.52%	764	36.89%
依年齡 層	≤30 歲	651	23.27%	544	22.53%	422	20.38%
	31~49 歲	272	9.72%	330	13.66%	318	15.35%
	≥50 歲	6	0.21%	8	0.33%	24	1.16%
依性別	男	367	13.12%	287	11.88%	253	12.22%
	女	562	20.09%	595	24.64%	511	24.67%
依地區	台灣	8	0.29%	7	0.29%	12	0.58%
	大陸	921	32.92%	875	36.23%	752	36.31%

3.1.2 薪酬福利

益航提供具有市場競爭力的薪酬福利，員工薪酬包含本薪及各項津貼，新進員工會依據職務、學經歷背景及相關年資，提供相對應報酬，不會因性別、宗教等原因而有差異，本公司薪資政策符合當地勞動法律規定，高於最低基本工資標準，並提供員工應享有之法定福利。

每年依照員工績效給予優厚的獎金，激勵員工不斷提高績效水準，讓員工能夠竭盡所能地發揮所長，我們主張員工與公司共同成長並共享利潤，2017 年公司再依年資/職級給予員工相應股票購買額度，以實現對員工的股權激勵。

員工福利項目	全職員工	
	台灣	大陸
團體意外險、勞健保	團體險、勞健保。	五險一金--養老保險、醫療保險、失業保險、生育保險、工傷保險及住房公積金、人身意外險(管理幹部及特殊工種人員)。
特別休假	法定假日及特別休假、婚假、喪假有薪假期。	法定假日及國定年休假、婚假、喪假等有薪假期。
產假、育嬰假	產假、陪產假、育嬰假。	女性法定產假 128 天、哺乳時間。
生日/結婚/葬補助	生日祝賀金、生育祝賀金、婚喪補助金、慰問金。	生日蛋糕券一張、喪葬慰唁金。
依法退休制度(勞退)	依法提撥退休金	依法提撥養老金
節令獎金	開工紅包、端午節及中秋節年節禮金。	春節、中秋節節令獎金。
年終獎金	年終獎金	年終獎金
定期健檢	二年一次健康體檢	一年一次健康體檢
員工補助	員工教育補助、教育訓練補助。	員工外訓拓展及教育訓練費用
員工持股	依年資給予相應股票購買額度，以實現對員工股權激勵。	理級以上幹部按職務級別給予相應股票購買額度，以實現對中層幹部股權激勵。

註：台灣指益航及大洋百貨台北辦公室；大陸指大洋百貨大陸商場。

3.1.3 員工活動

我們重視員工之聲音，益航及大洋百貨台北辦公室每季召開勞資會議了解員工實際需求，大洋百貨大陸商場依法在各百貨分店成立工會(大洋集團總部尚未達成建立工會條件)，已有 96.7%員工參與工會，透過工會進行員工意見溝通，以創造勞資和諧之環境。

益航及大洋百貨台北辦公室設立職工福利委員會，每年由營業額提撥福利金辦理福利事項，並定期召開會議討論員工各項福利事宜，專職舉辦各項員工團體活動，提升員工的幸福感。大洋百貨大陸商場由人資單位及工會負責，每年提撥一定的福利金額，舉辦各項員工團體活動，鼓勵員工參與團體活動，增加員工凝聚力。

歲末聯歡晚會

益航每年度舉辦歲末聯歡晚會及各項員工聚餐活動，高階主管出席同歡同樂，為獎勵員工一年的辛勞，除了各項表演還有各種紅包獎金可以拿。



大洋百貨各分店每年都會舉辦趣味團體活動，包含戶外拓展、員工生日會、廣播操大賽、廚藝大比拼、夏日冰棒節等活動，讓平時無交集的專櫃營業員和自營員工一同參與，增加員工及專櫃廠商對大洋百貨品牌的歸屬感和認同感。



戶外拓展

每年一次的戶外拓展，參加人員為各店所有自營員工，總人數達到 100 人以上，通過戶外的互動活動，增進同事間的友誼和情感，工作中能夠更加團結互助。



員工生日會

每月為員工舉辦生日會，每期 15 到 20 人參加，包含趣味小遊戲、抽獎活動、互贈禮物等方式進行，讓員工在工作之餘感受公司的貼心關懷。



3.1.4 退休規劃

益航關心員工的現在與未來，有計畫的員工退休方案有助於增加員工的向心力，安定且穩健的退休金制度，是員工退休後的依賴，我們依各地法令規定來辦理員工退休事宜。

在台灣地區，益航於 1987 年即依當時法令提撥員工退休準備金於中央信託局成立勞工退休基金帳戶，以備員工退休使用，並成立「勞工退休準備金監督委員會」監督退休金之運用，勞工代表由員工票選擔任，監督退休基金是否足夠以及公司是否依法辦理員工退休事宜。勞工退休金舊制時期，每年由顧問公司進行退休金精算報告，實際提撥率 13% 提撥至台灣銀行專戶。2005 年 7 月勞動部開辦勞工退休金新制，本公司依法徵詢員工意見轉換新制，包含後續新進員工，均依全薪 6% 提撥退休金至個人帳戶並保留舊制年資，至退休時依法給予退休金，退休金制度涵蓋員工比例為 100%。

在大陸地區，大洋百貨感恩員工為公司的付出，為每位退休員工舉辦退休儀式，並且公司每月皆有依法繳納社會保險，因而符合養老金領取條件之員工，統一依法由勞動保障行政部門按月撥款。

3.2 職業安全衛生

工作場所健康與安全為每位員工重視與關注的議題，益航體認安全的工作環境才能使員工安於工作，我們制定安全衛生管理計劃，承諾遵守各營運據點國家之職業健康與安全相關法規要求，推廣普及安衛觀念以預防職業傷害出現，並建立完善的管理制度，每年持續檢討改善，期望有效減少工作及並與傷害出現，給員工安全健康的工作環境。

3.2.1 重視航運作業安全

益航主業為經營船舶出租，截至 2017 年底，益航船隊計有 9 艘船舶，由船東或貨主租賃船舶運輸國際乾散貨，故員工及外聘海勤船員工作地點分為台灣地區行政辦公室及航行在海上的船舶，我們各有不同之職業健康安全規範，以因應不同的工作環境安全。

台北辦公室

台北辦公室為室內一般行政作業，無高風險工作，近三年工作場所內並無發生職業災害狀況發生，為防止職業災害、保障全體安全與健康，本公司特別制定勞工安全衛生管理計畫，確保各辦公場所之安全運作，達到零工傷之目標，並設有申訴信箱，由職業安全衛生主管負責管理回應。

職業健康與安全具體措施

健康檢查

- 每二年定期健康檢查一次，經評估，總部皆為辦公室內為一般行政作業，無高風險工作，因此無特殊健檢項目。

教育訓練

- 不定期內部舉辦職安教育訓練，並邀請外部機構進行職安教育訓練及健康講座。

警告標示

- 辦公室易滑倒區域，皆鋪設防滑地墊；危險機檯使用，如切紙機及碎紙機皆貼上警告標語。

海上船舶安全

益航船隊計有 9 艘船舶，截至 2017 年底共有外聘船員 193 人在海上船舶工作，船上作業較高風險者為甲板部分之高空作業、裝卸作業以及機艙部分之高溫作業、機械操作運轉維修作業，為提高船上環境安全性，建立安全的工作環境，本公司依據海事勞工公約(MLC)及國際安全管理章程(ISM Code)規範要求員工依

公司規範進作業操作，並加強員工教育訓練，定期安排人員巡視檢查，以避免人為疏失造成之工傷事件，而針對已發生之職安事件，由安全管理部督導職業災害之調查處理，交由各管部門分析發生原因後擬定改進措施後執行。



職業健康與安全具體措施

健康檢查

- 上船前皆有勞工健康檢查並施打黃熱病疫苗，在船上實施健康管理。

教育訓練

- 為使船岸同仁熟悉工作環境，提升安全管理，依規定每年定期辦理ISM Code 教育訓練及消防安全訓練課程。
- 落實船員風險評估，上船前觀察船員現場之身、心狀態，加強行前教育訓練，並依據教育訓練程序書完成訓練，以確保海上人員了解安全管理制度及相關公約。

操作規範及稽查

- 船員皆配有鋼頭安全工作靴及安全盔，保護船員免於職業傷害，船上危險作業嚴格要求遵守安全規範，並以圖文回報公司操作過程。
- 各部門辦理勞工安全衛生稽核及管理，並定期對安全衛生設施之巡視及檢查。

職災應變計畫

- 釐訂職業災害防止計畫、緊急應變計畫，並指導有關部門實施。

急救設備

- 船舶安全符合ISM, SMC 規範，保全制度符合ISPS 標準，更有完善的保安設施，每艘船舶皆配有求救裝配，提供船員保障。
- 突發疾病或受傷船上會準備醫療設備可以緊急處理，但情況嚴重者會依船員要求安排回國或直接到港口當地就醫。

為因應風險多變的海上氣候，每艘船皆配有氣象導航系統，益航制訂職業災害防止計畫、緊急應變計畫，每個月針對航行時發生突發狀況演練船上應急計畫，並回報岸上安全管理部。



每艘船舶皆有全球定位系統(GPS)、自動識別系統(Automatic Identification System, AIS)以及船舶警報系統裝設求救設備，船舶安全符合國際安全管理章程(ISM)有取得安全管理證書(SMC)，並由日本驗船協會派員查核後核發(DOC)。另外保全制度符合國際船舶與港口設施保全章程(ISPS)標準，更有完善的保安設施，每艘船舶皆配有求救裝配，提供船員保障提升船員的安全意識，確保海上人命安全。

3.2.2 大洋百貨員工健康管理

大洋百貨為益航轉投資之百貨零售事業，在大陸地區包含大洋晶典、大洋百貨及大洋天地，2017年總共有17分店，員工總人數多達2,022人，為此大洋百貨集團總部人力資源部門根據危險源辨識評價的結果，負責制定職業安全健康管理方案、目標及修改補充相關規範，而由各分店行政人事部門依據現況制定具體實施措施，每年由集團總部對職業安全健康實施情況進行檢查，針對執行成果進行評議或提出改進事項，並報總經理批准，以落實職業健康與安全管理，保證零工傷目標的達成。



職業健康與安全具體措施

健康檢查

- 每年一次的員工健康體檢，同時由健康管理中心提供專業的健康諮詢和健康講座，降低員工患疾風險。

教育訓練

- 新入職的員工均參加由店內教培及保衛課提供的商場安全管理及消防安全培訓。
- 要求人員熟悉並遵守安全操作手冊，包含工務人員操作手冊、保潔人員操作手冊、樓管人員操作手冊、顧服人員操作手冊等。
- 採用新技術、新工藝、新設備、新材料前，對作業人員的安全生產教育培訓。

緊急演練

- 每半年一次的消防演習，由全店所有員工參加，並實際操作滅火器等設備，提升員工安全防範意識。

3.3 公益參與

益航本著回饋社會理念，積極參與公益活動，除捐助清寒學子獎學金，大洋百貨大陸商場也與各種公益機構合作，出人出力出資贊助各種活動，從關懷孩童捐款義賣到推行動物領養，並鼓勵員工一同參與公益活動，期望將回饋社會的理念成為公司文化的一環，我們相信一點一滴的回饋能讓社會越來越美好。

2017 年公益捐贈統計

活動名稱	實際支出公益金額、物資或人力統計
益航海運	
國立臺灣海洋大學清寒獎助學金	新台幣 90,000 元
大洋百貨	
關愛福建山區兒童	人民幣 20,000 元，含小熊玩偶 10 只，舉辦攝影展一場、講座一場，提供人力 2 人
為環衛工人送清涼	人民幣 5,000 元，每種物資 52 份（一共 7 種），提供人力 50 人
為環衛工人、快遞工作人員送清涼	共計 20 天，每天 1 人配合配送，人力 20 人。活動共計金額人民幣 710 元，其餘物資由可口可樂公司提供（含冰箱、飲料）
關愛動物活動	人民幣 2,000 元，教培課提供桌椅，人力 5 人
百企聯百村州市鼓樓區慈善總會捐款	人民幣 50,000 元
與愛同行義賣	人民幣 500 元
捐贈書包	人民幣 2,500 元
關愛聾啞兒童，溫暖無聲世界	人民幣 1,120 元

3.3.1 清寒學生獎學金

益航為嘉勉國立臺灣海洋大學的莘莘學子，贊助設立清寒獎助學金，每年度上、下每學期合計 18 萬，每人每學期 3 萬元，2017 年實際支出新台幣 9 萬元，藉以鼓勵學業優良且家境清寒之學生。



3.3.2 關懷孩童

孩童是國家未來的主人公，應該能無憂無慮的快樂成長，但是在偏遠地區或因家庭因素部分而缺少生活物資甚至失學，我們希望能幫助這些小朋友，2017 年大洋百貨透過捐款、義賣或者物資上的捐贈，幫助需要的孩童，孩童臉上的笑容是我們源源不斷舉辦公益活動的動力。

2017 年大洋晶典形象大使小熊晶晶與騰訊一起關愛福建山區兒童，由兩位員工一同幫忙舉辦攝影展及講座，並捐助人民幣 20,000 元、可愛的小熊玩偶 10 只及提供學童需要的學習用品。



位於南京的江北大洋百貨，於 2017 年 12 月 24 日舉辦「為公益發聲，點亮聖誕樹」活動，當場捐贈 50 份書包給中國聽力發展醫學基金會，讓學童有結實耐用的書包可以用。



2017 年 12 月 28 日「關愛聾啞兒童，溫暖無聲世界」，位於南京江北的大洋百貨派員赴南京市社會兒童福利院慰問，關心兒童平時生活。



3.3.3 愛心送涼

炎炎夏日仍有不少環衛工人及快遞人員在豔陽下工作，他們的辛苦我們看在眼裡，為了鼓勵這些辛勤又努力的人們，大洋百貨在南京店及泉州店出資購買冰箱與飲料，在大洋百貨設置「大洋酷暑補給站」，通力合作給辛苦的環衛工人及快遞人員送涼飲，讓他們感受到來自社會的善心與關懷。



除此之外，我們鼓勵小朋友參與公益活動，特別於2017年6月24日，位於南京江北的大洋百貨組織「與愛同行，為愛出發」愛心義賣活動，由小朋友進行義賣，所得善款全部捐給南京市浦口區泰山街道環衛工人。



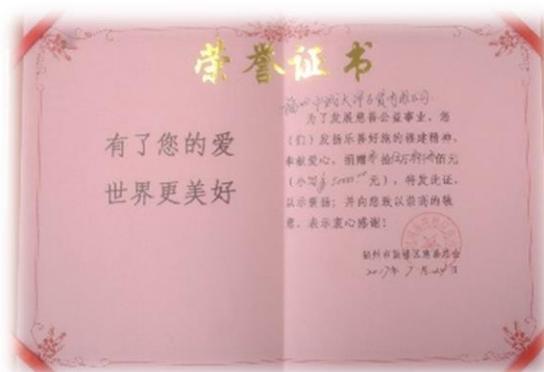
3.3.4 關愛動物

由大洋百貨武漢光谷店發起的「領養代替購買，用愛終止流浪」的關愛動物活動，提供人員及課桌椅工具，一同宣導寵物領養代替購買的重要性，期望減少街頭的流浪動物，我們的用心得到了顧客和社會各界的讚賞。



3.3.5 公益捐款

2017年7月，為回應福州市鼓樓區政府關於與甘肅省定西市岷縣對口協作社會幫扶工作的號召，開展百企聯百村捐資助學、醫療救助、社會公益等方面的幫扶工作，大洋百貨福州東街店向福州市鼓樓區慈善總會捐款人民幣50,000元。



四、綠色節能永續

4.1 節能管理

益航堅持環境永續管理的信念，並響應全球氣候變遷問題，實施節能減碳，做到提高能源使用效率、控制溫室氣體排放。

面對國際日益嚴峻的碳管理規範及低碳消費意識提升，2018 年益航期許台北辦公室裝潢全面採用變頻式分離式空調，捨棄原本冷卻水循環式空調，並全面採用 LED 省電燈泡，以達到節省電能使用消耗的目的。目前節能減碳之執行如下：

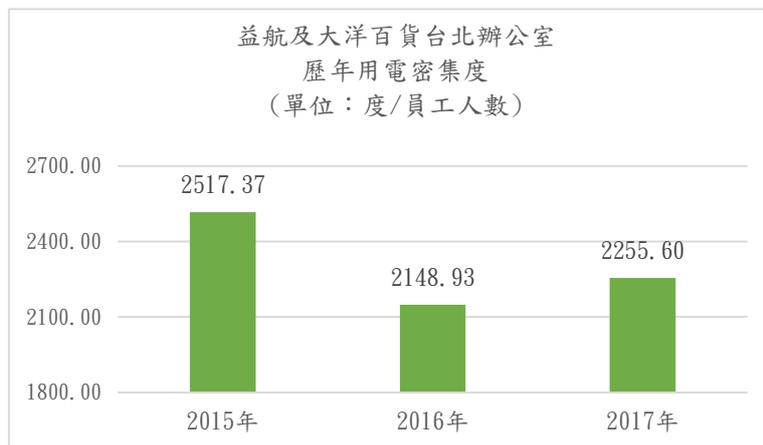
益航及大洋百貨台北辦公室節能措施

1. 要求辦公室中午休息時間關燈，下班後隨手關燈及冷氣。
2. 加強節能宣導，全員參與節能行動，減少不必要的用電浪費。

大洋百貨大陸商場節能措施

1. 商場燈具節能改造，將原先的電子式燈具、T5 燈具逐步採用 LED 燈具。
2. 空調設備節能改造。在商場用電中，空調用電占比達 30-40% 左右，大洋百貨有 5 家店中央空調主機採用磁懸浮空調，經實際測量，同樣制冷量情況下可節能 30% 左右。
3. 加強節能宣導，全員參與節能行動，減少不必要的用電浪費。

2016 年大洋百貨部分商場中央空調逐漸汰換成磁懸浮空調，以及燈具逐步採用 LED 燈具之方案，使得 2016 年較 2015 年節電 3.81%，因節能改造持續進行使得 2017 年較 2016 年節電 4.24%，節能效果成彰。



註：能源密集度計算，2015 年每位員工平均使用 2517.37 度、2016 年每位員工平均使用 2148.93 度、2017 年每位員工平均使用 2255.60 度。

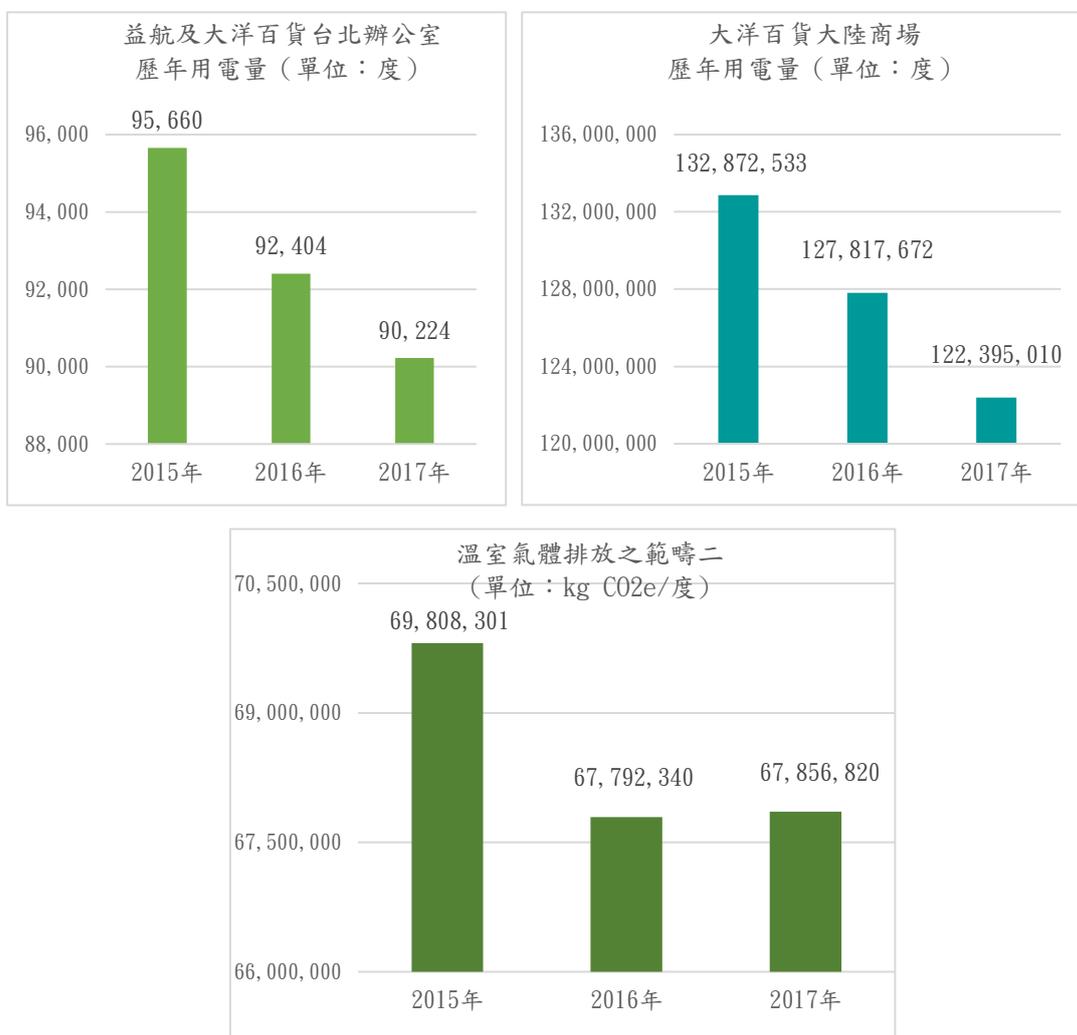
4.2 溫室氣體排放

益航及大洋百貨台北辦公室：

溫室氣體造成氣候異常是全球共同面臨的重要環境問題，益航依據總用電度數自主進行溫室氣體排放量換算概估，以便瞭解現況趨勢並提早因應。

大洋百貨大陸商場：

由 2015 年總用電為 132,968,193 度、2016 年總用電 127,910,076 度、2017 年總用電 122,485,234 度，用電範圍包括 15 家商場及 2 間辦公室，由下列圖表中 2016 年因大洋百貨有汰換節能之燈具及空調設備，因此有大幅度之減少溫室氣體之排放。2017 年溫室氣體排放係數較 2016 年略高，導致總用電度數雖比前年較低，但在溫室氣體排放之範疇二圖表顯示就略比 2016 年高。



註：依照能源局之公告之最新 CO2 電力排放係數 2015 年 0.525 kg CO₂e/度、2016 年 0.530 kg CO₂e/度、2017 年 0.554 kg CO₂e/度。

4.3 廢汙水與廢棄物

益航及大洋百貨台北辦公室水資源管理：

益航的水資源管理原則是推廣節約用水以及降低用水量，為了達成此目標，執行策略是從日常節水措施做起，在有效的水資源管理平台上做好製程省水與回收再利用，達到大幅降低水資源消耗的目的。

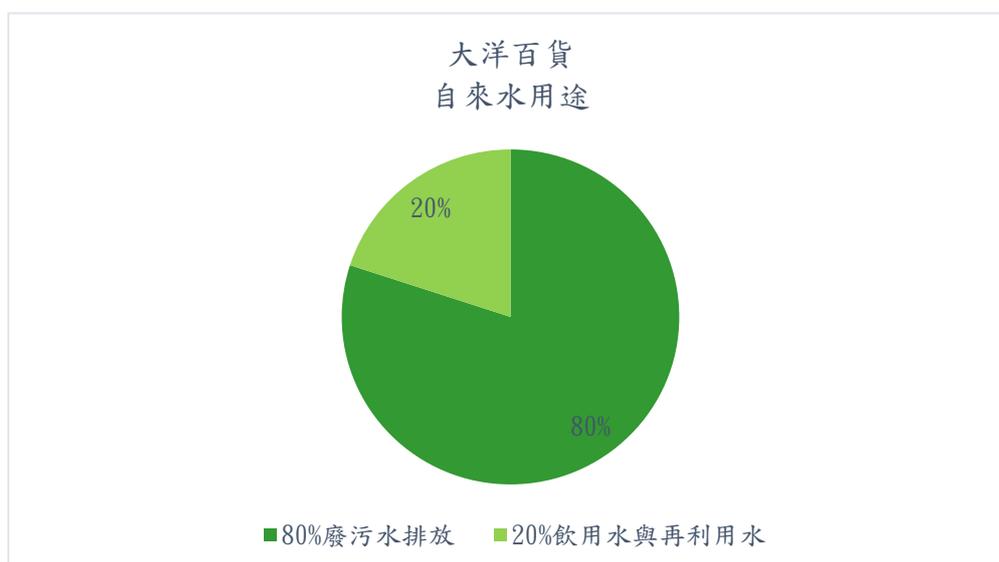
大洋百貨大陸商場水資源管理：

對環境之汙染，預防勝於事後之處理，大洋百貨致力於提升各項資源之利用效率，生活廢水量約每年自來水用水量的 80%，主要通過隔油池、汙水池處理后排放至汙水系統，排放的汙水經各地政府機構監督檢測，並符合國家排放水標準規定。水資源管理措施有：1. 通過加強現場管理，減少用水浪費；2. 部分水資源回收再利用；3. 採用節水設備，以達到減量使用。

益航自來水用水量統計（單位：度）			
年度	台灣	大陸	合計
2015	1,052	2,390,666	2,391,718
2016	865	2,320,575	2,321,440
2017	854	2,250,495	2,251,349

註 1：台灣包含益航及大洋百貨台北辦公室；大陸包含大洋百貨商場。

註 2：用水範圍包括 15 家商場及 2 間辦公室。



益航海運統計 2017 年 9 艘船上所產生之垃圾總類及回收處理方式：

1. Plastics 塑膠
2. Food wastes 食品廢棄物
3. Domestic wastes 生活廢棄物

4. Cooking oil 食用油
5. Incinerator ashes 焚燒爐灰渣
6. Operational wastes 作業廢棄物
7. Animal carcasses 動物屍體
8. Fishing gear 漁具
9. E-waste 電子廢棄物
10. Cargo residues (non-HME) 貨物殘餘 (對海洋環境無害)
11. Cargo residues (HME) 貨物殘餘 (對海洋環境有害)



註：統計9艘船之垃圾數量，11類皆為無害事業廢棄物。

附錄 GRI 準則內容索引

*代表重大主題，本報告書乃益航自行編製，未經過外部機構保證/確信。

主題	揭露項目	項目說明	章節	頁碼	備註
GRI 102：一般揭露 2016					
組織概況	102-1	組織名稱	1.1 關於我們	19	
	102-2	活動、品牌、產品與服務	1.1 關於我們	19	
	102-3	總部位置	1.1 關於我們	19	
	102-4	營運活動地點	1.1 關於我們	19	
	102-5	所有權與法律形式	1.1 關於我們	19	
	102-6	提供服務的市場	1.1 關於我們	19	
	102-7	組織規模	1.1 關於我們	19	
	102-8	員工與其他工作者的資訊	3.1.1 員工結構	46	
	102-9	供應鏈	1.1 關於我們	20	
	102-10	組織與其供應鏈的重大改變	-	-	組織與供應鏈無重大改變
	102-11	預警原則或方針	1.4 風險管理	30	
	102-12	外部倡議	-	-	益航無參與外部倡議
	102-13	公協會的會員資格	1.1.2 參與外部組織	21	
策略	102-14	決策者的聲明	董事長的話	3	

倫理與誠信	102-16	價值、原則、標準及行為規範	1.3 倫理誠信	28	
治理	102-18	治理結構	1.2.1 董事會	24	
	102-19	委任權責	企業社會責任推行情形	16	
	102-20	管理階層負責經濟、環境和社會主題	企業社會責任推行情形	16	
	102-21	與利害關係人諮商經濟、環境和社會主題	企業社會責任推行情形	16	
	102-36	薪酬決定的流程	1.2.3 薪資報酬委員會	26	
利害關係人 溝通	102-40	利害關係人團體	鑑別利害關係人	7	
	102-41	團體協約	3.1.3 員工活動	49	台灣地區無成立工會； 海勤船員非益航員工， 而屬外聘之人員
	102-42	鑑別與選擇利害關係人	鑑別利害關係人	7	
	102-43	與利害關係人溝通的方針	利害關係人溝通管道與關注議題	8	
	102-44	提出之關鍵主題與關注事項	利害關係人溝通管道與關注議題	8	
報導實務	102-45	合併財務報表中所包含的實體	關於本報告書	5	
	102-46	界定報告書內容與主題邊界	鑑別重大主題	11	
	102-47	重大主題表列	鑑別重大主題	14	
	102-48	資訊重編	-	-	益航第一年揭露資訊， 無資訊重編

	102-49	報導改變	-	-	益航第一年揭露資訊， 無報導改變
	102-50	報導期間	關於本報告書	5	
	102-51	上一次報告書的日期	-	-	益航第一本報告書
	102-52	報導週期	關於本報告書	5	
	102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告書	6	
	102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	關於本報告書	5	
	102-55	GRI 內容索引	附錄 GRI 準則內容索引	67	
	102-56	外部保證 / 確信	-	-	本報告書未經外部保證/ 確信
經濟面					
*經濟績效					
GRI 103： 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	鑑別重大主題	14	
	103-2	管理方針及其要素	1.6 經濟績效	34	
	103-3	管理方針的評估	1.6 經濟績效	34	
GRI 201： 經濟績效 2016	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	1.6 經濟績效	37	
	201-3	定義福利計劃義務與其它退休計畫	3.1.4 退休規劃	52	
環境面					
能源					

GRI 302 : 能源 2016	302-1	組織內部的能源消耗量	4.2 溫室氣體排放	63	
	302-3	能源密集度	4.1 節能管理	62	
	302-4	減少能源消耗	4.1 節能管理	62	
水					
GRI 303 : 水 2016	303-1	依來源劃分的取水量	4.3 廢汗水與廢棄物	64	
排放					
GRI 305 : 排放 2016	305-2	能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	4.2 溫室氣體排放	63	
廢汗水和廢棄物					
GRI 306 : 廢汗水與廢棄物 2016	306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物	4.3 廢汗水與廢棄物	64	
有關環境保護的法規遵循					
GRI 307 : 有關環境保護的法規遵循 2016	307-1	違反環保法規	1.5 法令遵循	33	
社會面					
*勞雇關係					

GRI 103 : 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	鑑別重大主題	14	
	103-2	管理方針及其要素	三、員工照顧及公益關懷 3.1 優厚的薪酬福利	46	
	103-3	管理方針的評估	三、員工照顧及公益關懷 3.1 優厚的薪酬福利	46	
GRI 401 : 勞雇關係 2016	401-1	新進員工和離職員工	3.1.1 員工結構	46	
	401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	3.1.2 薪酬福利	48	
* 職業安全衛生					
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	鑑別重大主題	14	
	103-2	管理方針及其要素	三、員工照顧及公益關懷 3.2 職業安全衛生	53	
	103-3	管理方針的評估	三、員工照顧及公益關懷 3.2 職業安全衛生	53	
GRI 403 : 職業安全衛生 2016	403-3	與其職業有關之疾病高發生率與高風險的工作者	3.2 職業安全衛生	53	
*顧客健康與安全					
GRI 103 :	103-1	解釋重大主題及其邊界	鑑別重大主題	14	

管理方針 2016	103-2	管理方針及其要素	二、貼心的客戶服務 2.1 健康與安全責任	39	
	103-3	管理方針的評估	二、貼心的客戶服務 2.1 健康與安全責任	39	
GRI 416 : 顧客健康與 安全 2016	416-1	評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	2.1.1 船舶安全管理 2.1.2 舒適安全的百貨商場	39 40	
	416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	2.1.2 舒適安全的百貨商場	40	
*客戶隱私					
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	鑑別重大主題	14	
	103-2	管理方針及其要素	二、貼心的客戶服務 2.2 客戶資料保護	44	
	103-3	管理方針的評估	二、貼心的客戶服務 2.2 客戶資料保護	44	
GRI 418 : 客戶隱私 2016	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	2.2 客戶資料保護	44	
社會經濟法規遵循					
GRI 419 : 社會經濟法	419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	1.5 法令遵循	33	

規遵循 2016					
公益活動參與					
無對應 GRI 主題	無對應揭露 項目	無	三、員工照顧及公益關懷 3.3 公益參與	57	



益航股份有限公司
First Steamship Co., Ltd.

地址：台北市復興南路二段237號14樓

電話：(02)2706-9911

傳真：(02)2706-9922

網址：www.firsteam.com.tw