



益航股份有限公司
First Steamship Co., Ltd.

2022

永續報告書

ESG Report



目錄

董事長的話.....	3
關於本報告書.....	6
利害關係人議合.....	8
鑑別主要利害關係人.....	8
利害關係人溝通.....	9
鑑別重大主題及邊界.....	13
推行永續發展.....	18
響應永續發展目標.....	19
一、治理與誠信.....	20
1.1 關於益航.....	20
1.1.1 參與外部組織.....	21
1.1.2 經營理念.....	22
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.....	27
1.2.4 提名委員會.....	28
1.2.5 公司治理主管.....	29
1.2.6 內部稽核.....	30
1.3 倫理誠信.....	31
1.4 風險管理.....	36
1.5 法規遵循.....	41
1.6 經濟績效.....	43
1.7 資訊安全.....	49
二、客戶服務.....	51
2.1 健康與安全責任.....	51
2.1.1 船舶航行安全管理.....	51
2.1.2 舒適安全的百貨商場.....	60
2.1.3 供應商管理.....	63
2.2 客戶關係管理.....	64
2.2.1 暢通的溝通管道.....	65
2.2.2 行銷互動.....	66
2.2.3 客戶資料保護.....	69
三、員工照顧及公益關懷.....	70
3.1 優厚的薪酬福利.....	70

3.1.1 員工結構.....	70
3.1.2 薪酬福利.....	74
3.1.3 退休規劃.....	76
3.1.4 員工活動.....	77
3.1.5 人才培育.....	80
3.1.6 員工關懷.....	87
3.2 職業安全衛生.....	90
3.2.1 重視航運作業安全.....	92
3.2.2 大洋商業集團員工健康管理.....	96
3.3 公益參與.....	98
3.3.1 贊助扶輪心愛與陽光天使慈善園遊會.....	98
3.3.2 防疫捐款.....	99
3.3.3 響應 ESG 綠色金融.....	99
3.3.4 助力殘疾人就業活動.....	100
3.3.5 義賣活動.....	100
3.3.6 勞動節活動.....	101
四、綠色節能永續.....	102
4.1 氣候相關財務揭露.....	102
4.2 能源管理.....	104
4.3 溫室氣體排放.....	106
4.4 水與放流水.....	108
4.5 廢棄物處理.....	110
附錄一、GRI 內容索引.....	112
附錄二、永續會計準則.....	119
附錄三、上市上櫃公司氣候相關資訊.....	123

董事長的話

感謝各界利害關係人對益航長久的支持與愛護，益航藉由發布企業永續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。

首先在公司治理方面，益航追求永續成長及誠信經營，透過強化高階治理架構，提升官網資訊揭露透明度，提供公司治理實務運作的相關資訊，包含董事會績效評估結果、制訂人權政策、提供倫理誠信檢舉管道等等。2021 年 3 月設置公司治理主管由公司財務長兼任，嗣後於 2022 年 5 月改設置為專任公司治理主管，將其職務內容、進修情形及當年度公司治理執行重點揭示在公司官網及年報，俾利投資人清楚瞭解益航公司治理成效，確保公司治理運作除恪遵法規外亦更具效益性；另外搭配有效的審計制度，審計委員會與會計師與內部稽核主管保持良好溝通，並於 2022 年 12 月經董事會決議通過設置提名委員會，由全體獨立董事擔任，優於現行法規規定成員組成應有過半數獨立董事參與，益航提名委員會更具獨立性，我們冀望透過完善的管理機制來提昇營運之績效，達到永續經營的目標。

其次，投資方面除了協作投後管理旗下租賃、地產事業體及依個別發展需求適度參與各項台灣、香港上市櫃轉投資事業之外，有鑒於 2022 年因聯準會升息、俄烏戰爭衝突及新冠疫情反覆等不利因素影響，全球金融市場為此波動加劇，益航於 2022 年適時出售非核心業務的轉投資，收回資金以提升股東長期報酬率。

海運方面目前旗下船舶共有 11 艘，船隊中 Ever Brilliant、Ever Success、Ever Alliance、Ever Reliance、Ever Gallant 於 2022 年後船齡超過 10 年，其餘 6 艘船齡皆在 10 年以內。經營方式分別以 4 條長約、1 條聯合船隊經營以及 6 艘期租方式營運。2022 年全球進入後疫情時代，供應鏈正常化及烏俄戰爭、能源危機、全球通膨等影響下，市場整體需求放緩，由於航運市場新建船舶數不多，運價雖受到影響，但全年仍能維持獲利。2022 年上半年波羅的海乾貨船綜合指數(BDI)於 2 月底烏俄戰爭開打後，約落在 2187 點，5 月中上升至 3369 點，6 月底維持在 2331 點，於此仍為樂觀。惟 2022 下半年起受到全球通膨、升息，以及烏俄戰爭拖延等外在因素影響，運價持續下探。且由於今年春節較早，中國對散裝航運的需求放緩，運價未有明顯回補趨勢，封關時全年平均波羅的海乾貨船綜合指數(BDI)較 2021 年減 34%。

隨著資訊科技快速演進，海運業也逐步朝向無人船發展，根據國際海事組織(IMO)預測 2030 年將正式跨入無人船時代，因此能夠掌握數據、運用數據管理的航運公司將會是未來海運業界中的佼佼者。

益航為持續擴展海運版圖、增進整體營運及管理效益，提前規劃及部署船隊資訊化管理平台，除與中華電信、船舶設計中心、國內知名系統整合公司攜手規劃開發智慧化船隊(舶)管理系統外，並於 2022 年啟動第一階段船隊管理數

位化轉型——建構船隊資訊化文件管理系統及導入 WARTSILA 船隊即時監控系統 (FOS)，透過船舶數據及時收集、分析及管理，大幅改善營運效率、能耗節約達 10%，在面對未來越來越嚴苛的環保法規提前做好準備。

此外透過新安裝衛星通信系統(VSAT)，在大幅提升船岸通訊的同時，結合船舶大數據資料收集、AIoT、機器學習、預測保養、擴增實境(AR)等技術，將船舶航行資訊、機艙設備運行參數等即時收集、監控、分析，在船、岸一體共同圖像平台的作業模式下，未來可大幅減少船員工作負荷 70%、提升船舶能效管理 6%、增進航行安全及經由預測保養等，預期將可大幅降低營運成本。

再者，2022 年受俄烏衝突、疫情反復以及全球融資環境收緊等多重因素影響，世界經濟猶如在泥潭中蹣跚前行，世界銀行在一年之中四次下調全球經濟增長預期，前所未有。2022 年在新冠病毒變異株威脅下大洋營運處境艱難，儘管如此，我們仍在“打造人文、藝術、創新零售新地標；勇當消費、體驗、生活方式引領者”主旨引導下，取得了亮眼成果。其中千樹購物中心受到消費者廣泛歡迎，我們瞄準年輕客群，引進潮流、有前瞻性的知名品牌，還陳列國際一線藝術家的作品，提升購物環境，為顧客創造獨特體驗。在知名線上平台發佈的排行榜，千樹購物中心榮登 2022 年度熱門商場榜首。其次，我們整合會員系統，把企業有限的資源投入到能產生更大價值的顧客身上。在 2022 年該會員系統運轉良好，會員總數達到 70 萬人，新增有效會員 38 萬人。再來，我們循序漸進推動數位化轉型，在疫情後以業務部門主導數位化轉型，以業務需求為出發點，我們在 2022 年建立大洋智慧數據系統，以集中的平台提高管理水準。2022 年上半年上海疫情爆發後，大洋各門店因地制宜推出了多項的應對方法，有針對性的開展影音時裝秀和城市市集，使客流和業績有所提升。此外線上銷售部分，短影音本地生活業績超出預期，在周年慶前的直播和短影音轟炸，在武漢地區獨占鰲頭。未來大洋將繼續組織開展短影音本地生活的行銷活動。零售業作為高度市場化的行業，此消彼長在所難免。大洋將緊貼時代，方能百戰不殆，從激烈的競爭和淘汰中勝出，期許成為永立潮頭的領導者。

人才是企業永續經營的基石，益航為凝聚員工向心力，於 2020 年起持續申請政府小型企業人力提升計畫專案，提供更多元化的課程給各單位同仁外訓進修其專業知識，日常則結合福委會及公司預算編列下午茶，讓同仁在繁忙之餘亦能享受到歡樂和諧的工作氛圍，舒緩工作壓力，提升同仁身心健康。此外，益航提供具有競爭力的薪酬制度與多元的福利措施，主動關懷並照顧同仁健康與安全，建立身心平衡的友善幸福職場，讓同仁與益航一同成長。

最後，我們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，讓更多人注意到社會上還有很多弱勢族群需要關懷照顧。

展望未來，益航會更加策勵自己，在拓展業務同時，不忘企業永續發展，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，致力於永續經營之路上精進！

益航股份有限公司 董事長

郭永

關於本報告書

歡迎閱讀益航股份有限公司（下稱益航）發行的企業永續報告書（下稱 ESG 報告書），益航透過發行 ESG 報告書向利害關係人說明 2022 年在企業永續經營的目標下，我們持續在建構誠信治理、追求穩健多元投資、強化海運及百貨競爭力、提升員工薪酬福利、積極參與公益等各面向所作的作法及成果，益航亦期盼利害關係人能持續給予我們寶貴建議，讓我們能達成企業永續發展的目標。

報告揭露期間與範圍

本報告書資料揭露期間為 2022 年全年，另為揭露資料的完整性，如有部分內容跨及不同年度之營運活動，將另行在報告書內文中說明。

本報告書的資料揭露範圍以益航公司及轉投資之大洋商業集團之營業活動為主，其中財務數據經過會計師依據國際財務報導準則（International Financial Reporting Standards, IFRS）查核簽證，與財報揭露的合併數據一致，以新台幣仟元為單位；環境、員工及公益等數據則由益航與大洋之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

本報告書揭露之架構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2021年版(GRI Standards 2021)，同時遵循「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」、「永續會計準則（SASB）」及「氣候相關財務揭露（TCFD）」之要求，並於文末附錄提供GRI內容索引、永續會計指標及上市上櫃公司氣候相關資訊索引供利害關係人參照。

本報告書由益航自行編製完成，無資訊重編情形，經ESG推動組織內部審查永續報告書之內容，確認已完整涵蓋鑑別出的重大主題，本報告書未經過外部第三方機構保證/確信。

發布頻率

益航每年發布永續報告書，為了提升報告書資訊揭露的透明度及易取得性，完整報告書之電子檔可於益航官網下載。

前次發布日期：2022 年 6 月。

本次發布日期：2023 年 6 月。

下次發布日期：2024 年 6 月。

歷年報告書下載



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 總經理室

地址: 台北市復興南路二段 237 號 14 樓

電話: 02-2706-9911 分機 686

e-mail: csr@firsteam.com.tw

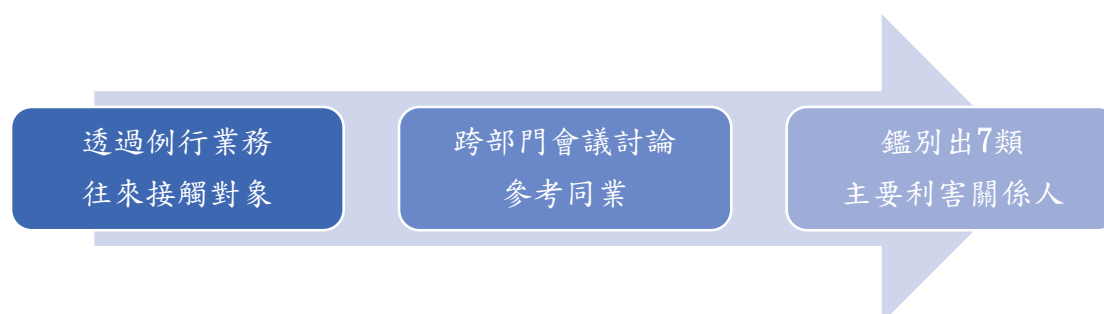
利害關係人議合

重大主題鑑別流程

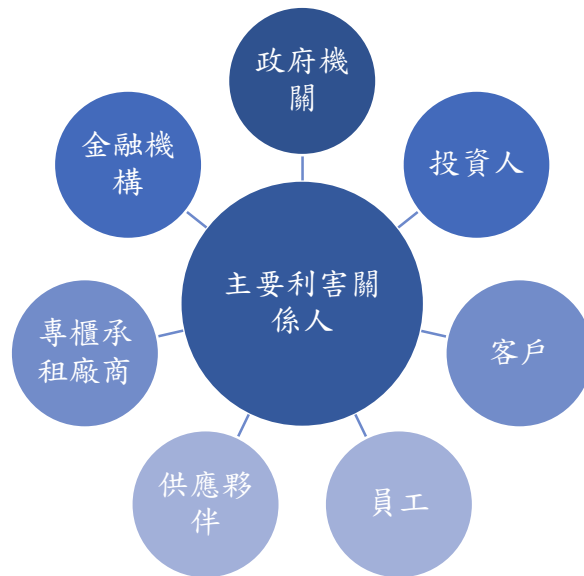


鑑別主要利害關係人

主要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，2022 年利害關係人鑑別延續過往方式，即透過益航內部各部門同仁依照例行往來所接觸的利害關係人類型，作為初步篩選方式，其後根據利害關係人對益航的互動頻率、依賴性、影響性與重要性，並參考同業情形，得出 7 大類主要利害關係人群體，包含政府機關、投資人、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

益航鑑別出 7 大類主要利害關係人群體之後，由於不同利害關係人所關注的議題各有不同，我們希望以開放多元之角度廣納利害關係人的意見，讓益航在營運過程中，深化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，並參考 GRI 永續性報導準則 2021 年版的特定主題以及同業 ESG 報告書，再收斂彙整成 ESG 關注議題清單，列入報告書的永續問卷選項。同時，益航每年至少一次將利害關係人溝通情形向董事會報告，2023 年 1 月在董事會報告 2022 年利害關係人溝通情形，讓益航最高決策單位能即時知悉利害關係人對公司的要求與期望，並適度給予經營團隊意見或建議。

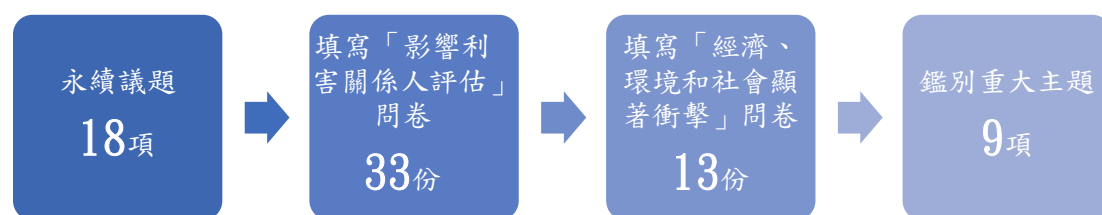
主要利害關係人	對益航的意義	關注議題	溝通管道	溝通頻率	揭露章節
政府機關	政府機關制訂法規，益航依法執行業務。 政府機關監理與查核益航的各項法規遵循實務。	公司治理 倫理誠信 法規遵循 航行安全 職業安全 客戶隱私保護 廢棄物管理 廢污水管理	● 聯絡窗口：發言人 (ballylin@firsteam.com.tw) 主管機關政策宣導會議 公開資訊觀測站 公司網頁 電話 電子郵件 書面信函 稽核 培訓會/宣傳會	不定期	1.2 公司治理 1.3 倫理誠信 1.5 法規遵循 2.1.1 船舶航行安全管理 2.1.2 舒適安全的百貨商場 2.2.3 客戶資料保護 3.2 職業安全衛生 4.3 廢污水與廢棄物
投資人	投資人為益航的出資者，益航應保障投資人權益，並公平對待所有投資人，以及確保投資人對益航重大事項享有充分知悉、參與及決定等權利。	營運績效 公司治理 倫理誠信 風險管理 法規遵循 航行安全	● 聯絡窗口：發言人 (ballylin@firsteam.com.tw) 股東會 公司官網/投資人專區	不定期	1.2 公司治理 1.3 倫理誠信 1.4 風險管理 1.5 法規遵循 1.6 經濟績效 2.1.1 船舶航行安全管理 2.1.2 舒適安全的百貨商場
客戶	益航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。	營運績效 航行安全 客戶關係管理 客戶隱私保護 商品標示與行銷	● 海運聯絡窗口：海運事業營運長 (rogerchuang@firststeam.com.tw) ● 百貨聯絡窗口：大洋百貨專人 (jyxy27@gmail.com) 網站公眾號 微博微信 VIP服務區	不定期	1.6 經濟績效 2.1.1 船舶航行安全管理 2.1.2 舒適安全的百貨商場 2.2.1 暢通的溝通管道 2.2.3 客戶資料保護

			客戶服務中心 樓層服務台 網路 電話 面談		
員工	員工為益航營運不可或缺之主力，為提升員工對益航的向心力，益航致力營造員工身心健康且多元發展的職場環境。	營運績效 法規遵循 薪酬福利 勞資溝通 職業安全 人才培育與平等任用	● 聯絡窗口：總管理處副總 (fss@firsteam.com.tw) 教育訓練 講座 公告欄 電子郵件 標語 月刊 勞資會議 福委會	不定期每季	1.5 法規遵循 1.6 經濟績效 3.1.2 薪酬福利 3.1.5 人才培育 3.1.6 員工關懷 3.2 職業安全衛生
供應夥伴	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。善加利用企業影響力，要求供應商不能有汙染環境、違反人權之情事發生。	營運績效 風險管理 供應鏈管理 職業安全	● 聯絡窗口：工務部總工程師 (hlzhai@firsteam.com.tw) 面談 電話 電子郵件 書面信函 供應商審計 微信	每月 每季 每半年	1.4 風險管理 1.6 經濟績效 2.1 健康與安全責任 3.2 職業安全衛生

專櫃承租廠商	專櫃廠商遵循大洋的餐飲及食品安全規定，由大洋監理與查核確保提供給消費者的產品是安全無虞的。 同時大洋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。	營運績效 法規遵循 供應鏈管理 職業安全 商品標示與行銷	● 聯絡窗口：大洋百貨專人 (jyxu27@gmail.com) 固定廠商大會 不定期廠商溝通會 面談 電話 電子郵件	每週 每月 每季 不定期	1.5 法規遵循 1.6 經濟績效 2.1.1 船舶航行安全管理 2.1.2 舒適安全的百貨商場 3.2 職業安全衛生
金融機構	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。	公司治理 倫理誠信 法規遵循 風險管理 營運績效	● 聯絡窗口：發言人 (ballylin@firsteam.com.tw) 公開資訊觀測站 公司網頁 電話 電子郵件 書面信函	不定期	1.2 公司治理 1.3 倫理誠信 1.4 風險管理 1.5 法規遵循 1.6 經濟績效

鑑別重大主題及邊界

重大主題鑑別流程



本報告書依循 GRI 永續性報導準則 2021 年版，進行主要利害關係人關注議題重大性分析。首先，益航根據與主要利害關係人實際之互動經驗，初步蒐集他們關注益航哪些議題，並根據 GRI 永續性報導準則 2021 年版彙整收斂至 18 項永續議題。

面向	永續議題
環境面	能源管理、溫室氣體管理、水資源管理、廢棄物管理、永續供應鏈
社會面	航行安全、客戶關係、客戶隱私、產品責任/產品安全、商品標示與行銷、薪酬福利、人才培育、職業安全、人權保障、參與公益
經濟面	營運績效、倫理誠信、資訊安全

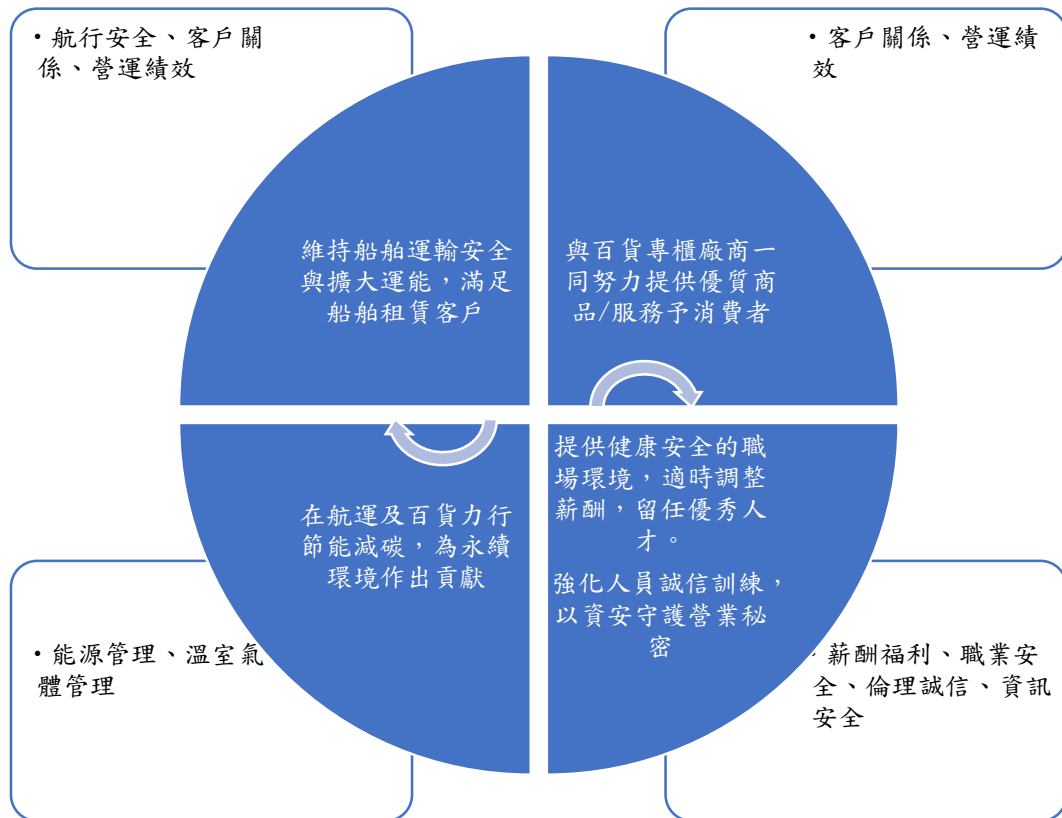
註：公司治理、風險管理、法規遵循屬於 GRI 永續性報導準則 2021 年版（GRI Standards：2021）

必要揭露範疇，故 2022 年雖不在永續議題清單中，本報告書仍會揭露相關內容。

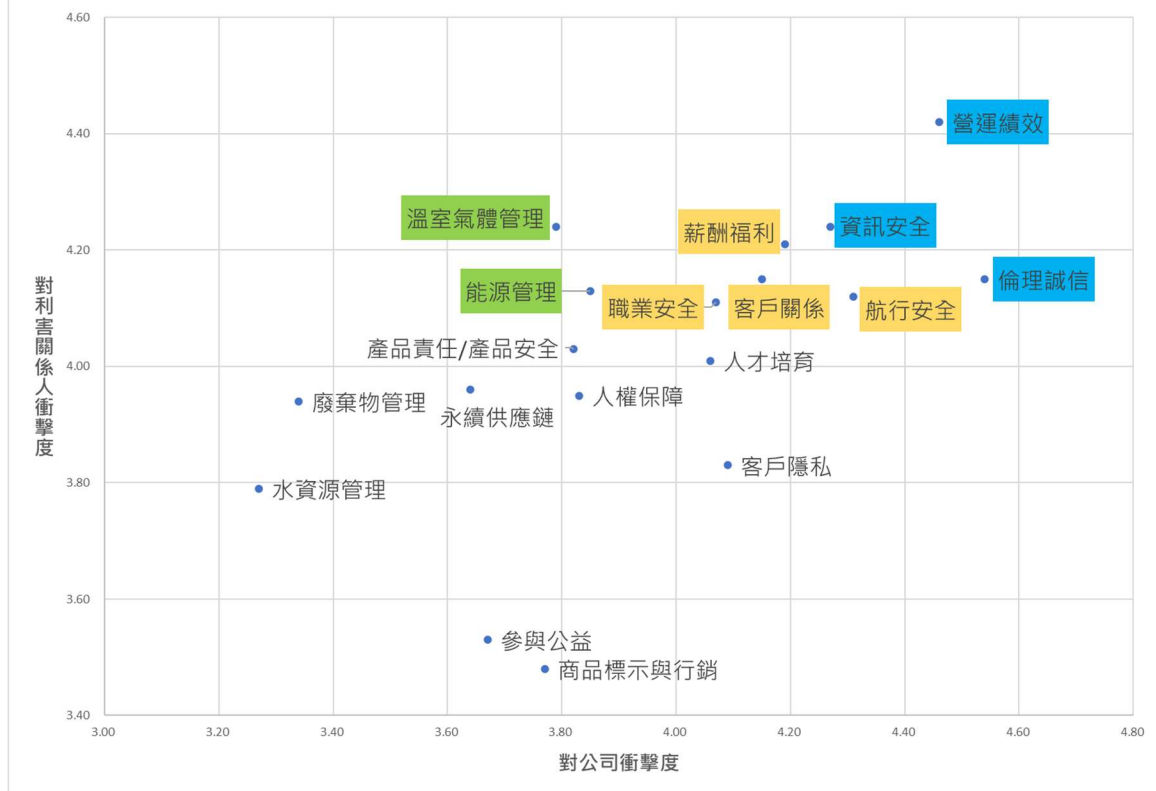
其次，益航透過線上問卷方式，請主要利害關係人填寫影響利害關係人評估問卷，共回收 33 份問卷，涵蓋投資人 12 份、員工 16 份、客戶 1 份、供應夥伴 2 份、金融機構 1 份及其他類別 1 份等，透過回收問卷得出影響利害關係人對各項永續議題的衝擊程度評分；再由益航 13 位主管根據各議題對益航發生經濟、環境和社會顯著衝擊評分，將二者分數彙整得出重大主題矩陣圖，確認 2022 年益航應優先揭露的 9 項重大主題，依序為營運績效、倫理誠信、資訊安全、航行安全、薪酬福利、客戶關係、職業安全、溫室氣體管理、能源管理，我們將在本報告書說明各重大主題的管理方針及績效指標。

益航根據 9 項重大主題歸納出 ESG 推動主軸，分別為：維持船舶運輸安全與擴大運能，滿足船舶租賃客戶；與百貨專櫃廠商一同努力提供優質商品/服務予消費者；提供健康安全的職場環境，適時調整薪酬，留任優秀人才。強化人員誠信訓練，以資安守護營業秘密；在航運及百貨力行節能減碳，為永續環境作出貢獻。此外，比較 2021 年與 2022 年鑑別的 9 項重大主題，除了 7 項主題完全相同，僅在排序上有差異之外，益航重視人員的品德，強調任何作業應以誠信為核心，同時以資安手段防護公司的正常營運，故 2022 年新增倫理誠信及資訊安全等二項主題。最後，為求本報告書內容之完整性，我們亦額外揭露公司

參與公益活動的成果。

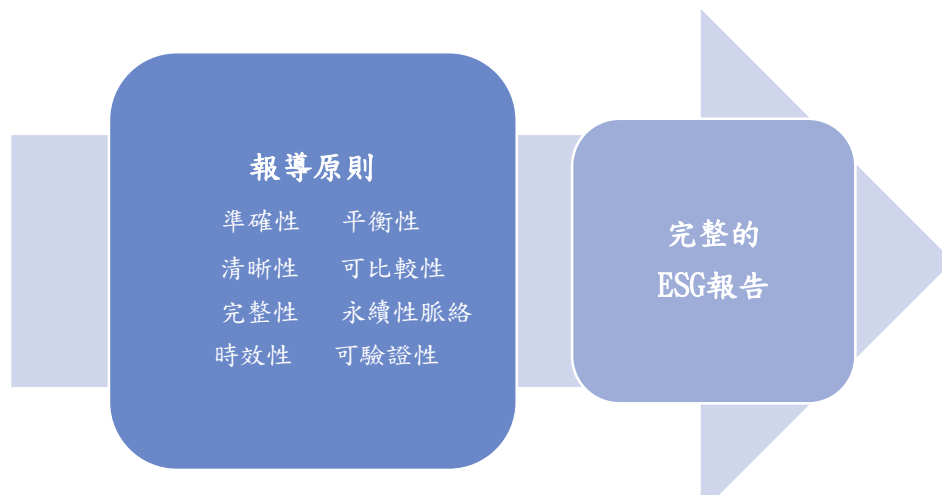


重大主題矩陣圖



排序	2021 年重大主題	2022 年重大主題	比較
1	營運績效	營運績效	-
2	航行安全	倫理誠信	新增
3	客戶關係管理	資訊安全	新增
4	法規遵循	航行安全	↓ 2
5	職業安全	薪酬福利	↑ 1
6	薪酬福利	客戶關係	↓ 3
7	能資源管理	職業安全	↓ 2
8	溫室氣體管理	溫室氣體管理	-
9	廢棄物管理	能源管理	↓ 2

撰寫報告書原則



益航遵循 GRI 準則的報導原則來編制 ESG 報告，根據永續性脈絡原則：透明地揭露公司如何對營運當地、周邊區域的經濟、環境及社會實際情況採取因應措施來改善或降低負面衝擊；根據完整性原則：報告書揭露之資訊應充足反映公司在經濟、環境及社會的顯著衝擊範圍；根據準確性原則：報告書之資訊應充分準確及詳盡，供利害關係人評估公司的 ESG 績效；根據平衡性原則：報告之資訊應公正反映正、反面績效，讓利害關係人對益航的 ESG 績效做出合理的評估；根據清晰性原則：報告書呈現資訊的方式，可讓利害關係人容易理解和容易取得；根據可比較性原則：報告以國際慣用的標準揭露 ESG 資訊，同時資訊揭露的方式，讓利害關係人能分析公司長期的績效；根據時效性原則：公司定期發行 ESG 報告，適時提供 ESG 重要資訊供利害關係人作出正確決策；根據可驗證性原則：公司以可供內外部人員檢視、確保資訊揭露正確的方式彙編 ESG 報告。

重大主題 排序	● 對益航的重要性 ● 正面衝擊/負面衝擊	內部邊界		外部邊界		對應 GRI 準則	報告書揭露章節
		益航	大洋	供應夥伴	客戶		
營運績效	● 追求利潤是益航持續努力的方向，公司營收成長除了能夠回饋利潤給股東及員工外，也能提昇股東及員工對公司的向心力，創造共榮的多贏局面，邁向企業永續經營。 ● 正面衝擊	●	●	●	●	● 201 經濟績效：2016 (201-1、201-2、201-3)	1.6 3.1.3 4.1
倫理誠信	● 企業永續經營首重內部人員的誠信道德，益航將誠信融入企業文化當中，讓同仁從事業務時能以誠信為核心。 ● 正面衝擊	●	●	●	●	● 益航自訂主題 (誠信-1)	1.3
資訊安全	● 益航與客戶的商業機密倚靠資訊安全來守護，為此，公司建置資安機制避免資訊外洩。 ● 正面衝擊	●	●		●	● 益航自訂主題 (資安-1)	1.7
航行安全	● 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，客戶貨物及員工的安全永遠是益航重視的第一位。 ● 正面衝擊	●			●	● 416 顧客健康與安全：2016 (416-1)	2.1.1
薪酬福利	● 員工是益航持續成長不可或缺的條件，益航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，	●	●			● 401 勞雇關係：2016 (401-1、401-2)	3.1.1 3.1.2

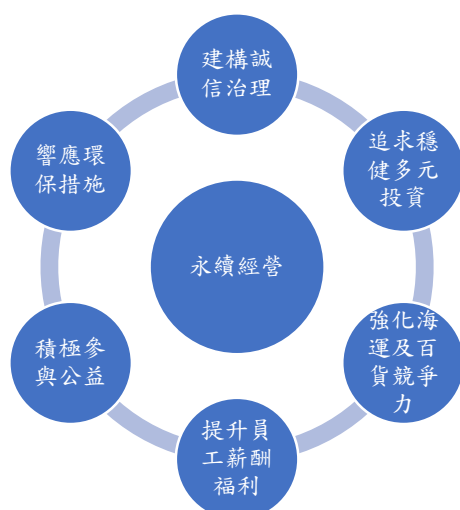
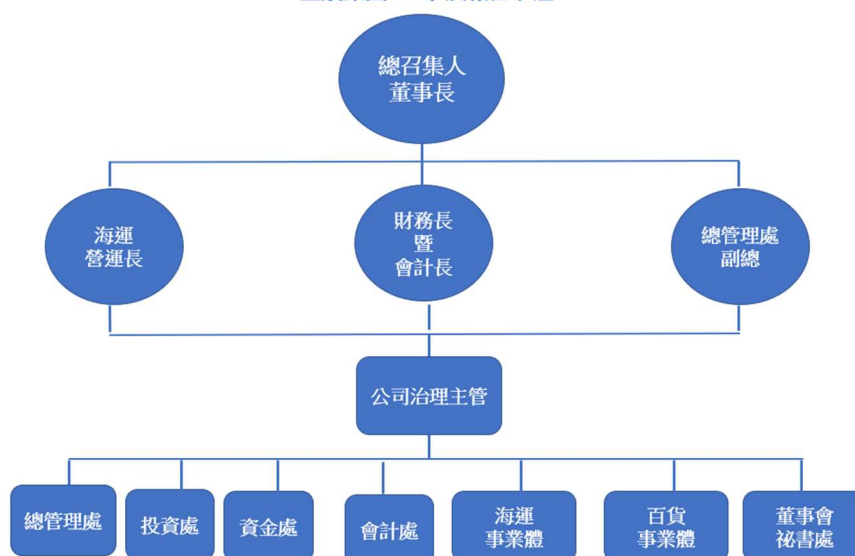
	提高員工對公司的向心力，讓員工適才適任。 ● 正面衝擊						
客戶關係	● 公司提供親切體貼的服務品質，傾聽客戶聲音，從客戶的需求為出發點，持續提升品質管理，以客戶滿意為最大目標。 ● 正面衝擊	●	●		●	● 益航自訂主題（客戶-1）	2.2
職業安全	● 建置安全健康的職場環境，讓員工能安心無虞的工作，是公司對員工不變的承諾。 ● 正面衝擊	●	●			● 403 職業安全衛生：2018（403-1~403-10）	3.2
溫室氣體管理	● 船舶運行在世界各地不免會排放廢氣，而當前全球甚至台灣面臨到嚴重的溫室效應衝擊，益航體認到必須在減少排放溫室氣體/廢氣上有所作為以善盡企業責任。 ● 負面衝擊	●	●			● 305 排放：2016（305-1、305-2、305-4）	4.3
能源管理	● 面臨台灣近年的能源提供困境，益航必須從自身做起，有效減少不必要的能源耗費。 ● 負面衝擊	●	●			● 302 能源：2016（302-1、302-3、302-4）	4.2

推行永續發展

益航對於主要利害關係人提出的永續議題，過往是由各權責部門主管與高階管理階層討論形成決策再展開後續作為；為讓全體同仁瞭解到益航善盡企業永續發展的決心，在董事長的帶領下成立益航永續推動組織（下稱 ESG 永續報告小組），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 ESG 工作，並由董事會通過企業社會責任實務守則（嗣後更名為永續發展實務守則）後執行。

近年隨著 ESG 推行的成熟度，益航亦規劃與跨部門主管會議合併召開，透過推動組織的小組成員將主要利害關係人對益航提出的各項議題集中在會議討論，藉由集思廣益形成更周詳的決策與因應措施，透過 ESG 會議擬定益航 ESG 目標，同時推動組織定期向董事會報告當年度 ESG 執行成果，內容涵蓋 ESG 目標及重大主題後續之風險因應，董事會每年聽取報告，並評估重大主題訂出的政策、目標是否可行，並檢視 ESG 目標達成程度，讓董事會實質參與到公司在 ESG 上的實踐。2022 年 ESG 執行成果已於 2023 年 1 月董事會報告。

益航集團 ESG 永續報告小組



永續發展實務守則



響應永續發展目標

益航將聯合國頒佈的永續發展目標（SDGs）融入公司的營運方針當中，將以往只著重在營收績效的思考模式，轉變為兼顧員工薪酬福利、保障職場安全及減少海運及百貨業排放空污、廢水與廢棄物減量等經營模式，具體來說，益航致力消除職場上的各種歧視，促進性別平等；提供同仁長期穩定的工作，並適時將獲利分享給同仁，讓同仁得以提升經濟生活水準；公司為避免海洋運輸之能源耗費過鉅，推行能源效率管理計畫；同時海運事業為有效減少海洋廢棄物及汙水排放，公司透過每日記錄產生的種類及數量分析，再從源頭管控，以落實減廢減污。

SDGs	細項目標	益航作為
 1 消除貧窮	1.4 確保所有人在經濟資源有公平的權利與取得權。	● 非擔任主管職之員工年薪平均數高於業界平均值；非擔任主管職之員工年薪中位數居業界前段班。 ● 每年投入公益關懷活動，透過捐助或與當地組織合作舉辦宣傳、義賣、籌集捐獻物資等活動，幫助有需求弱勢族群。
 3 健康與福祉	3.d 強化員工應對健康風險的管理能力	● 依照法規定期對同仁進行健康檢查，發現可能潛藏的健康問題，進行後續追蹤治療。
 4 優質教育	4.2 確保未入學的孩童受到高品質的教育與照護。 4.3 確保所有員工都有接受職業教育的機會。	● 提供員工申請育嬰留停假的管道，鼓勵同仁行使權利。 ● 提供良好的職涯規劃，由專職單位管控教育訓練品質，確保員工能得到有計畫性的教育，提升本身職能。
 5 性別平等	5.1 消除對婦女各種形式的歧視。 5.2 消除對婦女各種形式的暴力。	● 建置職場暴力/性騷擾檢舉管道，落實對女性員工的保護。 ● 頒佈人權政策強調禁止歧視或差別待遇。
 8 體面工作和經濟增長	8.5 讓所有員工都有穩定的工作，並實現女男同工同酬。	● 不以性別當作員工績效考核的項目，而是以年資、工作態度及專業能力作為敘薪標準。 ● 頒佈人權政策強調性別平等。
 10 減少國內及國家間不平等	10.2 促進社會經濟融合，無論年齡、性別、身心障礙、國籍、宗教或其他身份地位。 10.3 確保機會平等，減少不平等。	● 不因年齡、性別、國籍而有差別待遇，平等對待員工，促進平等的友善職場。 ● 頒佈人權政策，強調工作機會均等。
 14 保育及維護海洋資源	14.1 預防及大幅減少各式各樣的海洋污染，包括海洋廢棄物。	● 遵守航行路線上各國的環保法規，海運船舶皆配置廢棄物處理設備，減少事業廢棄物降低對海洋環境的污染。

一、治理與誠信

1.1 關於益航

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，海運事業為營運國際乾散貨物運輸業務，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。目前集團至2022年底共計11艘營運船舶，包括5艘Kamsarmax、2艘輕便型及4艘Supramax型船舶，以期約租賃、航次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，全年度海運事業共出海79趟船次，出租船舶租金為公司整體營收增添助力。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。

由於航運業本身容易受到全球經濟狀況影響，為鞏固穩定的獲利來源，公司積極向外尋找潛在的投資機會，而中國零售市場近十年的爆炸性成長吸引了益航的投資興趣，並於2006年5月正式投資中國大陸的大洋商業集團。大洋商業集團係於大陸當地經營百貨零售業務，主要座落在二、三線城市，目前於華東、華中及華南等地區經營數十間大型百貨公司及購物中心，在地區深耕百貨零售市場已久，客戶以一般消費者為主，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等。

基本資料

所處產業	上市貿易百貨業 SASB 產業分類為消費產品/多線、專業零售商及經銷商
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8,347,761仟元
2022年合併營收	新台幣6,326,043仟元
員工人數	台灣：48人（益航43人、大洋台北辦公室5人） 大陸：1,154人（大洋）
主要服務	經營國內外航運及其有關之附屬業務、船舶及其零件批發業、設備及小客車租賃業、商業管理諮詢、百貨零售業及經營國內外投資業務及住宅及大樓開發租售業務
營運據點總數	台灣：1 大陸：14家百貨門市
營收佔比	海運33% 百貨66% 投資1%

註：資料統計至2022年底。

益航簡介



大洋商業集團簡介



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 參與外部組織

益航在台灣的海運事業並無參與外部公協會，而大陸則以大洋商業集團名義參與相關協會組織並擔任會員身份，藉由參與外部組織的方式讓公司得以知悉產業最新發展以適時調整應變。

參與的外部協會	參與身份
南京市商業聯合會	會員
南京百貨商業協會	會員
衡陽市雁峰區工商聯合會	會員
衡陽市雁峰區總工會	會員
衡陽市雁峰區新階層聯誼會	會員

1.1.2 經營理念

益航海運事業

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。

大洋百貨事業

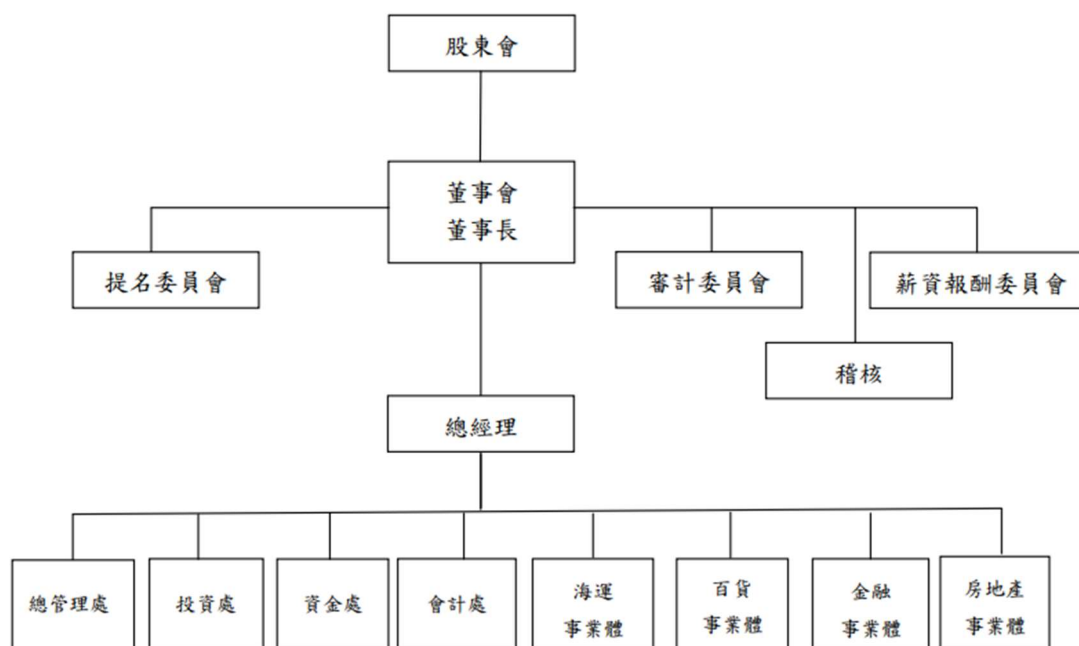
經營方針

- 市場變化迅速、整體經營環境不斷改變，大洋商業集團在2022年基礎上提出更新的經營理念「打造人文、藝術、創新零售新地標，勇當消費、體驗、生活方式引領者」，深化運用線上平台並結合大數據分析，進一步加速品牌更替、業態優化組合、線上與實體門店全面融合、模式創新和銷售方式創新，提高資訊化、標準化的情況下，致力營造符合消費者需求的零售環境，貼近千禧一代的消費者。
- 2023年集團要求達到扭虧為盈，依此要求集團所有門店，要積極填補空櫃。大家要利用資料分析APP每天檢討，將每個樓層分解，每個品牌對比，以預算為中心開展工作。集團也將把預算作為確定目標的工具，制定2023年全員目標責任制考核指標。

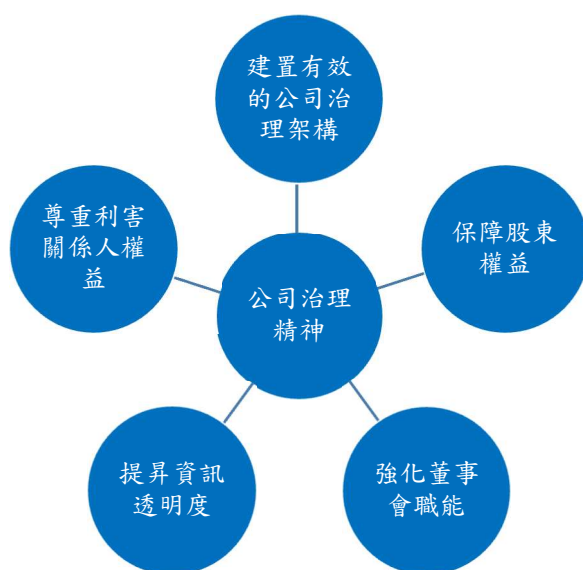
未來發展策略

- 深耕既有市場，維繫消費者對大洋商業集團的忠誠度。
- 調整品牌結構、提昇品牌定位，提供優質的軟硬體服務。
- 持續擴展新市場，增加市場佔有率及品牌影響力。
- 繼續通過擴增品牌及品類豐富度，強化與網紅品牌結盟，增加餐飲類配套服務。
- 嚴選推出與消費者互動強的商品，繼續深化與電商的合作。
- 利用大洋資源及平臺，進行管理輸出、行業投資等新模式，開拓新的利潤增長點。
- 積極培養專業人才，維持集團競爭力。

1.2 公司治理



股東會為益航最高意思機關，定期聽取董事會報告；董事會為公司最高治理機關，董事皆恪盡善良管理人注意義務，擘劃益航的經營政策與檢視財務績效，並確保營運遵守各種法規。董事會為健全監督功能及強化管理機能，設置審計與薪資報酬委員會等功能性委員會，功能性委員會除依法規應獨立行使職權者外，應對董事會負責，並將所提議案交由董事會決議；亦於董事會之下設置獨立之稽核室負責監控內部控制制度運作，以及查核各部門人員業務執行情形；此外，益航已於近年增設公司治理主管及提名委員會，協助董事會健全公司治理運作情形。2022 年公司治理執行情形於 2023 年 1 月董事會進行報告。



公司治理實務守則



1.2.1 董事會

董事簡介



董事會歷年重要決議



處理董事要求之標準作業程序



董事會績效評估辦法



當年度董事會績效評估



公司治理主管執行成果



董事會負責指導公司策略，董事忠實執行業務及盡善良管理人注意義務，以審慎之態度行使職權，對於公司業務之執行與各項治理制度之作業與安排，除依法律或章程規定應由股東會決議之事項外，均應依董事會決議為之。

益航章程載明董事選舉採候選人提名制度，秉持成員多元化、用人唯才等原則，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，董事除具備產業的專業能力外，更具有豐富的實務經歷，嫻熟產業的發展脈動，目前設置 7 席董事，包含 3 席獨立董事，獨董席次比例 43%，董事會至少每季召開 1 次，2022 年共召開 10 次會議。董事成員有 3 位外籍（香港、澳大利亞）、4 位本國籍，董事性別全數為男性，組成結構占比分別為 3 名本國籍獨立董事 43%、3 名員工身分之董事 43%，董事成員年齡分布區間計有 2 名董事年齡位於 41~50 歲、2 名董事位於 51~60 歲、3 名董事位於 61~70 歲。此外，益航亦注重董事會組成之性別平等，預計擬於最近期股東常會，至少增設一名女性董事，未來仍持續致力提升女性董事占比至少 2 名的目標。

註：董事會多元化與獨立性詳細情形，請參閱 111 年股東會年報 P. 29。

益航自 2016 年 6 月郭人豪先生接任總經理以來致力於公司體質的重整與改造，隨後於 2017 年 12 月起接任董事長兼任總經理，並於 2017 年底交出漂亮的成績單，將公司連續虧損的狀況轉虧為盈，為能持續強化與執行集團整合與資源整併，故在現階段仍有其必要性，對於公司營運、經營策略、整體產業動脈、公司營運狀況、風險控管上有高度的掌握度，公司在面臨關鍵時刻可有效提出營運對策與目標調整。再加上董事會 7 席董事中僅有 3 席具有員工身分，故董事會在決策上仍保有客觀性。益航預計最晚於 2023 年董事全面改選之際，倘若董事長與總經理仍為同一人，則會增設一席獨立董事，強化董事會的獨立性並符合法規之規範。

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；其次益航制訂董事會議事規範及獨立董事之職責範疇規則，同時為有效做好風險管理，提高專業人才出任董事的意願，益航為董事投保責任保險，讓董事執行業務時能免除後顧之憂，同時降低並分散董事因錯誤或疏失行為而造成公司及股東重大損害之風險。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、舒適的購物環境列為二大核心理念，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。

其次，為加強董事會運作效率，益航增訂董事會績效評估辦法，評估範圍包括整體董事會、個別董事成員及功能性委員會，每年執行董事會與董事成員的績效評估：董事會整體評估項目涵蓋營運參與度、開會決策品質、董事會組成結構、選任與持續進修以及內部控制等 5 項；而董事成員評估項目亦有公司目標與任務的掌握度、職責認知、營運參與度、內部關係經營與溝通、專業與持續進修及內部控制等 6 項，並視董事會運作狀況與需要考量每三年委由外部專業獨立機構執行評估；董事會績效評估結果得作為未來遴選或提名董事時之參考依據；個別董事績效評估結果得作為訂定其個別薪資報酬之參考依據。2022 年益航整體董事會、各別董事成員及功能性委員會自評結果皆為優等。同時當年度每名董事進修與 ESG 相關課程之時數皆達到 12 小時，合計 84 小時。

益航各部門日常透過例行管道定期與利害關係人展開互動，倘若遇到利害關係人或永續議題對公司可能造成潛在重大負面衝擊之際，將由權責部門展開利害關係人或永續議題在財務狀況、法遵紀錄、環保與勞動權益等諸多面向進行盡職調查，並向董事長報告調查結果；由董事長視具體結果會對公司營運產生重大危害與否而評估在董事會報告，並由董事會對部門提出的盡職報告做出決議並交辦公司權責部門執行，2022 年公司未有相關潛在負面重大事件發生。

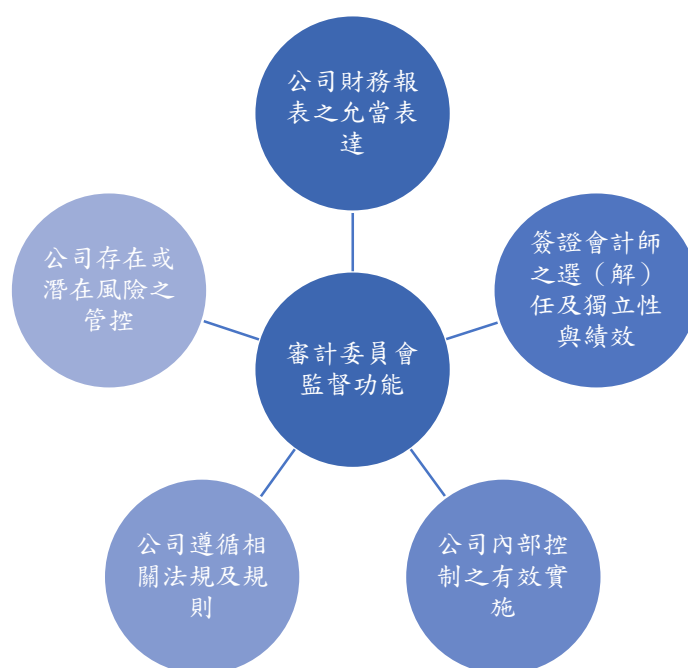
展望未來，益航期許在海運及百貨事業版圖更上層樓，持續追求卓越品質，邁向永續經營！

1.2.2 審計委員會

審計委員會組織規程 審計委員會運作情形 審委會歷年重要決議



審計委員會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，並將評估結果提交予董事會討論。益航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，其中一人為召集人，且至少一人應具備會計或財務專長，至少每季應召開 1 次會議，2022 年共召開 10 次會議，同時獨立董事定期與會計師、內部稽核主管進行溝通，藉此充分掌握公司財務狀況、海內外子公司財務及整體運作情形、內控內稽執行情形及法令最新動態。



1.2.3 薪資報酬委員會

薪酬委員會組織規程



薪酬委員會運作情形



薪酬委員會歷年重要決議

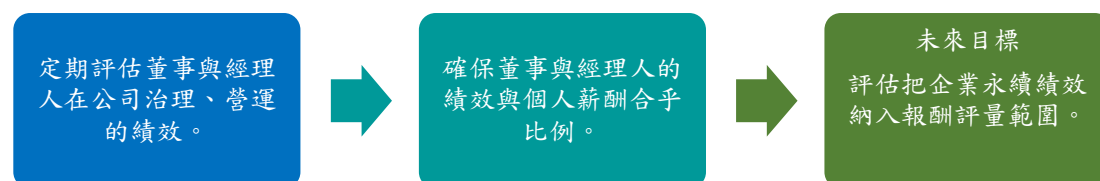


益航為健全董事及經理人薪資報酬制度，評估董事與經理人的經營績效與其受領的報酬是否公平合理，遂由董事會通過薪資報酬委員會組織規程，在董事會下設薪資報酬委員會（下稱薪酬委員會），由全體獨立董事擔任薪酬委員，每年至少召開 2 次會議，2022 年共開會 4 次。

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、董事會績效評估結果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。目前益航尚未將公司的 ESG 目標與績效與董事會、經理人的個人薪酬連結，惟公司會持續關注此議題，待 ESG 推行成熟後再行研議。

益航公司章程規定年度如有獲利，應提撥不低於百分之一為員工酬勞及不高於百分之三為董事酬勞，但公司尚有累積虧損時，應預先保留彌補數額。員工酬勞得以股票或現金為之，給付對象得包括符合董事會所定條件之控制及從屬公司員工；董事酬勞僅得以現金發放。員工酬勞及董事酬勞之分派應由董事會決議行之，並報告股東會。



1.2.4 提名委員會

提名委員會組織規程



提名委員會運作情形



益航於2022年12月經董事會決議增設提名委員會，提名委員會成員3人，全數由益航獨立董事擔任，第一屆提名委員會任期與委任之董事會屆期日相同，並由全體委員間互推一人接任召集人及會議主席，提名委員會得視需要隨時召開會議。

提名委員會權責

審議/處理項目

- 提名益航董事候選人，並審查董事候選人資格。
- 建構董事會所屬各功能性委員會之組織架構，並審議各功能性委員會組織規程之訂定及修正。
- 審議益航董事會運作相關規章之訂定及修正。
- 審議益航之公司治理實務守則。
- 其他董事會指示本委員會辦理之事項。

2023年3月提名委員會

預計討論決議事項

- 擬修正「審計委員會組織規程」部分條文案。
- 擬修正「薪資報酬委員會組織規程」部分條文案。
- 擬修正「董事會議事規範」部分條文案。
- 擬修正「公司治理實務守則」部分條文案。
- 擬修正「永續發展實務守則」部分條文案。

1.2.5 公司治理主管

益航於 2021 年 3 月設置公司治理主管（財務長兼任），並於 2022 年 5 月改設置為專任公司治理主管（協理），一方面協助獨立董事及一般董事執行職務、提供所需資料並安排董事進修，包含提供董事所需之公司資訊，維持董事和各業務主管溝通、交流順暢；安排獨立董事與內部稽核主管或簽證會計師之溝通會議；依照益航公司產業特性及董事學、經歷背景，協助獨立董事及一般董事及安排課程。二方面協助董事會及股東會議事程序及決議法遵事宜，包括向董事會、獨立董事、審計委員會報告公司治理運作狀況，確認股東會及董事會召開是否符合相關法律及公司治理守則規範；協助、提醒董事於執行業務或董事會作成決議時應遵守之法規；會後負責檢覈董事會重要決議之重大訊息發布事宜，確保重訊內容之適法性及正確性。另外負責擬訂董事會議程，並於七日前通知董事、提供會議資料，議題如需利益迴避予以事前提醒，並於會後二十日內完成董事會議事錄；依法辦理股東會日期事前登記、法定期限內製作開會通知、議事手冊、議事錄並於修訂章程或董事改選辦理變更登記事務。

2022 年公司治理主管進修時數達到 18 小時，同時益航 2022 年度第九屆公司治理評鑑上市公司組評比維持在 36~50%區間，公司會持續精進公司治理，不負股東及其他利害關係人期待。

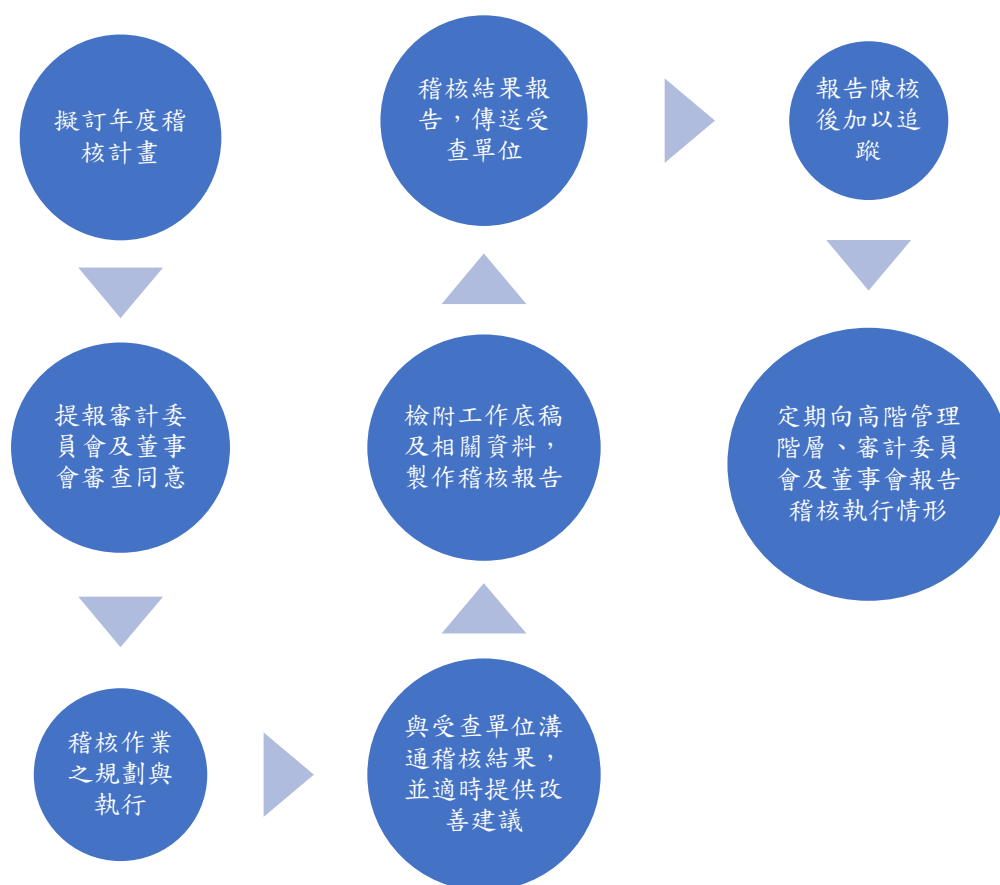
當年度公司治理主管執行成果

- 依法辦理董事會及股東會之會議相關事宜。
- 製作董事會及股東會議事錄。
- 提供董事會成員公司治理相關法令規章，並定期更新；提供董事執行業務所需之資料並提醒應遵循的法令。
- 安排董事會成員進修ESG相關課程。
- 評估並購買集團董監事責任保險。
- 定期安排獨立董事與會計師或內部稽核主管舉行溝通會議。
- 安排全體董事進修ESG課程，每名董事進修課程12小時，合計84小時。
- 公司治理主管完成法令要求的進修課程18小時。
- 公司治理主管於2023年1月董事會報告2021、2022年公司治理情形及2023年公司治理評鑑指標相關訊息。

進修日期		主辦單位	課程名稱	進修時數	當年度進修總時數
起	迄				
111/08/12	111/08/12	社團法人中華公司治理協會	董事會應考量之ESG相關法律議題	3	18
111/08/12	111/08/12	社團法人中華公司治理協會	淨零排放、碳中和與企業法規遵循	3	
111/10/20	111/10/20	社團法人中華公司治理協會	談誠信經營、公司治理與企業社會責任三大守則及實務案例	3	
111/10/20	111/10/20	社團法人中華公司治理協會	營業秘密保護與競業禁止	3	
111/10/21	111/10/21	社團法人中華公司治理協會	資訊安全治理的趨勢與挑戰	3	
111/10/21	111/10/21	社團法人中華公司治理協會	內線交易、內部人股權變動之規範與公司治理經營之道	3	

1.2.6 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規及內部控制制度，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。2022 年稽核範圍涵蓋益航及子公司共執行 689 項稽核作業，稽核符合率達 99.56%，不符合項目皆在期限內完成改善。



1.3 倫理誠信

誠信經營守則



道德行為準則



誠信經營作業程序與行為指南



首先，益航以法遵為本，誠信為上當作核心理念，本諸正直、合法來從事業務活動，為確保誠信經營得以落實，董事會決議通過實施「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」等相關誠信規章，要求公司全體人員從上至下於執行業務時應恪遵誠實信用原則；

專責單位與檢舉信箱

- 專責單位：董事會秘書處，配置相當資源及由適任人員擔任，負責推動公司內部的誠信經營。
- 倫理誠信檢舉信箱：fssaudit@firsteam.com.tw

工作計畫與執掌

- 協助將誠信道德價值融入公司的經營策略當中，並配合法令擬訂誠信經營之防弊措施。
- 定期分析及評估公司營業範圍內的不誠信行為風險，並據以訂定防範不誠信行為方案，以及訂定業務相關標準作業程序及行為指南。
- 規劃公司內部組織、編制與職掌，對營業範圍內較高不誠信行為風險之營業活動，建置監督制衡機制。
- 對內規劃倫理誠信的宣導訓練。
- 規劃檢舉制度，包含公告受理信箱及後續調查程序。
- 協助董事會及管理階層查核及評估落實誠信經營所建立之防範措施是否有效運作，並定期就相關業務流程進行評估遵循情形，並作成報告。
- 製作及妥善保存誠信經營政策及其遵循聲明、落實承諾暨執行情形等相關文件化資訊。

2022年誠信推行成果

- 當年度未接獲任何違反倫理誠信的檢舉紀錄。
- 宣導防範內線交易須知內容，包括但不限於董事、內部人，不得於年度財務報告公告前三十日，和每季財務報告公告前十五日之封閉期間交易股票，並在公司網站提供相關規章(公司治理實務守則、防範內線交易之管理作業辦法等)供參。
- 遇有法令更新時，將最新動態轉知給有關部門人員知悉。
- 參加安侯建業聯合會計師事務所舉辦「淨零轉型的碳管理策略及ESG揭露趨勢講座」，上課時數3小時，參與人數2人(財務部協理與董事會秘書處協理)。
- 參加證交所線上宣導會「111年度內部人股權交易法律遵循宣導說明會」，內容包括「內線交易法規與防範實務」、「內部人股權異動規範與申報實務說明」、「大量取得股份申報應注意事項與短線交易規範疑義解析」、「內部人短線交易規範與疑義解析」，上課時數3小時，參與人數 2人(內部稽核主管與董事會秘書處協理)。
- 聘請中華治理協會講師至公司對董事及員工做教育訓練，課程內容「談誠信經營、公司治理與企業社會責任三大守則及實務案例」總計3小時，出席人員25人。
- 聘請中華治理協會講師至公司對董事及員工做教育訓練，課程內容「營業秘密保護與競業禁止」總計3小時，出席人員25人。
- 聘請中華治理協會講師至公司對董事及員工做教育訓練，課程內容「資訊安全治理的趨勢與挑戰」總計3小時，出席人員27人。
- 聘請中華治理協會講師至公司對董事及員工做教育訓練，課程內容「內線交易、內部人股權變動之規範與公司治理經營之道」總計3小時，出席人員25人。
- 參加證交所宣導會「111年度上市公司業務宣導會」，內容包括「公司治理規章修正及相關實務」、「111年度資訊申報修正重點」、「近期法規修正重點」、「重大訊息及暫停交易」，上課時數3小時，參與人數6人(含實體及WebPro線上上課)。
- 參加證交所線上宣導會「111年度防範內線交易宣導會」，內容包括「內線交易法規解析」、「內線交易監理與實務常見疑義」、「內部控制與內線交易防範暨常見缺失」，上課時數3小時，參與人數2人(內部稽核主管與董事會秘書處協理)。
- 鼓勵及安排公司董事、經理人及同仁至外部進修相關課程，充分落實傳達企業誠信經營之重要性。
- 落實員工對倫理誠信的深耕，公司從新進員工的教育訓練做起。
- 建置檢舉制度並設置連絡窗口及收文信箱。
- 於2023年1月董事會中報告公司2022年推動企業誠信經營之執行成果。

為了將誠信道德精神融入公司同仁日常執行業務之中，益航制訂誠信廉潔承諾書，要求員工應確實遵守公司制訂的倫理誠信內規，同時承諾不得藉由職務之便向公司交易對象之員工或其他關係人要求、期約、收受任何形式之不正當利益，亦不得於任職期間或離職後從事任何損害公司利益之行為。自 2019 年開始要求新進人員簽署廉潔承諾書；2020 年起再將廉潔承諾書簽署範圍擴及到全體在職同仁，目前所有同仁皆已完成簽署廉潔承諾書。



年度	誠信廉潔承諾書簽署統計
2020 年	在職人員 40 位、新進人員 3 位
2021 年	新進人員 7 位
2022 年	新進人員 5 位
截至 2022 年底，益航新進人員與在職人員簽署比例達 100%	

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。

此外，為確保誠信道德原則在公司內部有效落實，益航已建置倫理誠信檢舉管道，提供利害關係人檢舉公司同仁有違反誠信或其他內規之行為，同時公司設有專責人員負責受理檢舉案件，從受理、調查的過程、調查結果及相關文件均製作紀錄保存，此外對檢舉人身份及申訴、檢舉內容予以保密，保障其不因檢舉而遭公司不當對待，並設有檢舉人獎勵措施，2022 年檢舉管道未接獲同仁違反誠信道德的紀錄。

1.4 風險管理

風險管理準則



益航面對企業經營的各項不確定風險，除制訂「風險管理準則」作為公司風險管理之最高指導原則之外，每年透過重大性原則以線上問卷方式鑑別出與公司營運相關的環境、社會與經濟面向的重大主題，針對重大主題可能對公司潛在造成的負面衝擊提出因應策略，並且規劃每年至少一次向董事會報告 ESG 風險因應，讓董事會能進一步監督公司實際或潛在風險之控管情形。

權責	● 風險管理為各單位之職責，由單位各自評估特定風險來源，加以辨識、監控、報告、及資訊揭露，每月提報管理月報，予以確認及管理。 ➢ 總管理處：環安衛作業風險管控、法律遵循。 ➢ 投資處：投資及信用風險管控。 ➢ 資金處：資金融通暨匯率之金融風險控管。 ➢ 會計處：應收帳款帳齡逾期管控及稅務風險評估。 ➢ 海運事業體：營運績效及航行安全風險評估。 ➢ 百貨事業體：營運績效風險管控。 ➢ 房地產事業體：營運績效風險管控。
召開會議	● 權責單位每月固定召開檢討會議，並得視需要隨時召開之。
報告流程	● 會計處針對各權責單位所提供的資料編制管理月報，提供給董事長、總經理及財務長作為管理決策參考。 ● 風險權責單位綜理 2022 年風險管控之執行情形，於 2022 年 12 月提報審計委員會與董事會，評估內容經討論後無異議照案通過。

風險構面	風險議題	益航因應措施
治理	營運績效	● 公司治理：每年至少一次向董事會報告公司治理執行情形，內容包括但不限於提報公司治理評鑑指標與執行結果、推動企業誠信經營暨防範內線交易、法律遵循、風險評估、與利害關係人溝通執行情形等。 ● 投資：益航會根據市場狀況及公司發展方針，開發各項投資專案，適度分散投資類別以減少過度集中風險，並因應市場動態即時調整投資部位，管控風險在公司可接受範圍內，掌握商機同時亦能提升股東投資報酬率。 ● 海運： ➢ 俄烏戰爭：因俄烏戰爭爆發導致部分港口、航線關閉，大幅影響該區及鄰近區域的營運。而後續因戰爭延宕造成能源危機、糧食危機、通貨膨脹等，使消費者需求減少，間接造成運價下跌影響收益。益航係以出租船收取租金的經營方式，較為簡單保守，可避免短期的營業虧損。 ➢ BDI(波羅的海貿易海運交易所乾散貨運價指數) 去年波動劇烈，且下半年走勢疲弱，營運上發展空間有限。海運事業充分掌握租傭船市場，以期提升公司租金收益；並對客戶的營運狀況充分掌握，避免客戶突發的財務原因導致租約被迫中斷，損失公司利益。海運事業會持續密切關注國際動態、市場資訊、客戶在交易市場上的信譽程度及對特定貨物採取預防性的勘測，以期穩定的租金收益，另外對合約租期保有彈性規劃好因應未來市場的變化。 ➢ 船舶配置的現代通訊設備隨著科技進步，除汰舊換新外也需注意電腦中毒風險。電腦中毒除可能導致資料遺失、營運成本增加亦可能對航行安全造成影響。海運事業除教導海事人員資安知識並限制使用流量，也會於發生中毒時派資安人員立即處理，做好事前預防與事後修復工作讓海運事業的資安獲得保障。 ● 大洋商業集團： ➢ 集團除了大洋晶典、大洋百貨兩種模式的百貨，於2018年開設了十堰摩登購物中心、嘉瑞興地下商業街兩個新模式的商場，而後於2021年12月22日上海天安千樹購物中心盛大開業，代表集團在大陸零售市場版圖的重大突破，營運方式進一步擴大，未來將打造更加多元化、多類型的商場空間。 ➢ 2023年大洋各門店將繼續通過調整規劃，諸如增加品類組合與豐富度、增加體驗式消費的元素、與網紅品牌相結盟、增加餐飲類配套服務、與消費者互動強之商品、發展管理模式、增加管理顧問費用收入以

		及與各大電商合作等方式來發展網路銷售模式，從而完善更多元豐富的銷售管道。大洋將以「做強零售部類，營造一站式嗨購天地；做精體驗業態，呈現多維度消費空間」為使命，繼續前進。
治理	倫理誠信	● 全體新進人員到職皆簽署誠信廉潔承諾書。 ● 當年度開設倫理誠信課程，總參與 20 人次、總受訓 60 小數。 ● 建置完整檢舉管道，當年度未受理任何有關檢舉案件。 ● 公司官網上傳誠信內規供利害關係人查詢。
治理	資訊安全	● 配合政府法令，依照 ISO 27001 資訊安全管理系統架構，衡酌公司之需求，建立 PDCA 管理循環，強化資通訊安全管理，並確保公司資訊資產之機密性、完整性及可用性符合法規要求及公司需求，避免遭受內、外部的人為蓄意或天災意外之威脅。 ● 具體內容請參閱：益航官網/永續經營專區/資通安全-資安風險與防護措施。
社會	航行安全	● 面對海上航行可能發生的各種安全風險，諸如天氣驟變、海盜劫持、海上碰撞、漏油、疾病及船員職業傷害，海運事業針對個別風險規劃相對應保險，透過安排船體險（Hull）、戰爭兵險（War Risk）及船東互保協會（P&I）等規避及移轉營運風險，並依業務需求規劃其他保險；建置船體、軟硬體設備、操作方式等安全監督系統，消除工作安全危害。
社會	薪酬福利/人才留任	● 提供具有市場競爭力的薪酬條件吸引優秀人才加入，公司若有獲利會分享給同仁。 ● 適時關注勞動法規修正動態並調整內部人員管理措施，以降低違法風險；此外人員流動率低，並無勞動力短缺之風險。
社會	客戶關係/產品責任	● 海運：近年隨著 BDI 指數起伏，不僅影響海運市場也考驗公司的經營策略是否正確，海運事業在嚴峻的市場篩選出良率高的客戶進而保持平行順暢的溝通管道達到長期配合穩定的合作關係。另外，海運事業為預防貨物運送期間可能發生的貨損而投保相關責任保險，也針對特定港口進行損防措施安排裝貨檢驗，保障客戶財產，降低客戶求償，提升貨物安全送達以維護客戶長久之良好關係。 ● 大洋商業集團： ➢ 面對消費者日趨重視的食品及化妝品安全，由於涉及人體直接食用或塗抹於身體等健康議題，對廠商提供的產品作好安全把關是大洋商業集團對消費者向來不變的承諾。 ➢ 目前針對自營品牌，大洋商業集團已要求廠商提供第三方機構針對產品檢驗合格的報告，未來會視實施成效及廠商配合度評估分階段要求更多廠商配合；同時，我們已就食品衛生、餐具衛生、環境衛生、個

		人衛生、櫃長（店長）崗位職責、領班崗位職責、廚師長工作職責、服務員工作職責等事項對餐廳廚房衛生管理制度進行了細化，並要求全體員工包括新進同仁和臨時人員在就職前須取得健康證明，以確保消費者健康。 ➤ 各門店借助位置優勢，打造差異化經營，設立休閒空間加強消費體驗，滿足顧客需求，吸引顧客到店消費，強化貴賓服務提高消費者忠誠度；在平日、週末及節假日為顧客打造多檔促銷活動，如換購、滿減等活動，獲得消費者喜愛，開展親子活動，多家庭消費；開創異業聯盟活動，吸引更多元的來客，創造出雙贏的市場利益；及時處理消費者客訴並妥善解決；貴賓廳由專人提供服務，若有需要樓層管理人員也會配合；特殊情形可依供應商契約約定的客訴基金先行賠付。
社會	職業安全	● 海運：2022 年進入後疫情時代，各國皆放寬防疫規定以促進國內經濟成長。對船東來說，營運上仍需擔心染疫影響船員健康，但各國防疫強度不如以往，是否可能造成船員防疫懈怠尚需觀察。海運事業制定防疫準則要求船上人員遵守，並請船長加強督導執行，如人員出入管制並配戴口罩，若出現感染者或疑似發燒病例須立刻隔離並通知代理及公司等等。 ● 大洋商業集團：新冠疫情期間做好管控措施，諸如成立疫情防控小組，負責疫情防控工作；做好防疫物資的準備，包括口罩、消毒水、手套、洗手液、體溫計等等；設置防疫宣傳標語，公佈疫情防疫措施；保持百貨商場通風；打開門窗，定時換氣；每天量測體溫、正確配戴口罩、在門口檢查健康碼；做好商場細部環境消毒殺菌，如手扶梯、電梯、大門把手、各座椅、收銀台等；保持社交安全距離，員工分流用餐、減少人群聚集；適時與政府部門、社區保持密切聯繫、確保資訊流通。後疫情時代則對以上控管進行彈性調整，以符合政府規定為原則。
環境	環境污染/ 氣候變遷	● 海運事業： ➤ 環境污染防治：因應國際海事組織（IMO）MEPC 79 線上會議，進一步討論定於 2023 年修訂的 IMO 溫室氣體戰略以及未來的技術和市場措施。到目前為止，國際海事組織制定了船舶溫室氣體排放水準減少初步戰略，以及能源效率指標（EEXI）及碳強度指標（CII）等規定將於 2023 開始生效。對此，公司將關注後續發展，針對所屬船隊是否進行相應汰換或設備更新，將於不影響公司運營績效的雙贏前提下來做規劃。 ➤ 氣候變遷防制：全球氣候異常容易造成部分季節性產品生產旺度不足，隨之而來造成經營模式受到影響，我們將持續關注市場情勢。此外船舶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。 ● 大洋商業集團： ➤ 空污與溫室氣體防制：採用空調製冷系統和新風相結合的方式進行通風，室外空氣經過空氣過濾器後引到商場內，確保室內空氣品質；商場內提供餐飲的廚房都設置油煙淨化器處理後排到室外，符合當地法規要求；商場裝修採用符合法律要求的裝修材料與工藝；不使用污染環境和不易回收的包裝材料；商場設施皆符合溫室氣體排放的法規。 ➤ 節能：將商場照明燈具從原先的電子燈具、T5 燈具逐步汰換成 LED 燈具；商場用電量以空調用電占 3~4 成左右，2022 年各門店根據天氣及商場溫度情況適時調整空調開啟時間，持續減少空調用電；廁所採用感應式水龍頭進行節水管控；加強節能宣導，全員參與節能行動，減少不必要的用電耗費。 ➤ 廢棄物處理：商場先將廢棄物進行分類管理；可回收的垃圾放置在指定位置，由合法清潔公司清運；餐廚垃圾裝袋放在密閉垃圾桶，交環保部門當天清運；2022 年為管控新冠肺炎疫情，將使用過的口罩、手套等醫療廢棄物設置專門的存放處，交由專業公司回收進行無害化處理。
--	--	--

註：有關財務風險詳細內容請參閱益航 111 年年報柒、財務狀況及財務績效之檢討分析與風險事項。

1.5 法規遵循

管理作為

- 由各部門視需要安排與自身業務相關的法規訓練，包含邀請專家學者到公司內部進行培訓或是權責部門指派同仁到外部機構受訓，再由受訓同仁擔任內部培訓講師進行人員教育訓練。
- 透過年度稽核確認各部門人員執行業務時符合法規及公司內部規章。

負責部門/申訴機制

- 各部門主管/內部申訴管道。
- 倫理誠信檢舉信箱：fssaudit@firsteam.com.tw。

評估結果

- 2022年法規教育訓練時數：董事合計84小時、公司治理主管18小時、一般員工合計317小時。
- 2022年益航無發生任何違法紀錄。

遵守法規能使股東、員工、客戶與其他利害關係人信任益航，我們亦將法規遵循視為對公司同仁的基本要求，時刻提醒公司同仁在執行業務的過程中應以守法為優先要務，進而形塑公司的法遵文化；此外益航亦以此標準要求我們的供應夥伴共同遵守。

首先益航宣示公司應持續精進法規遵循管理機制，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，益航於2021年3月設置公司治理主管（財務長兼任），並於2022年5月改設置專任公司治理主管（協理），負責向董事會、獨立董事、審計委員會報告公司治理的運作狀況，同時確認股東會及董事會召開符合法律及公司治理守則規範；協助且提醒董事於執行業務或董事會作成決議時應遵守之法規；對於相關法規變動與主管機關之要求，我們有外聘法律顧問適時提供專業諮詢之外，內部已建立收文系統，準確掌握最新法規動態，即時傳遞溝通配合主管機關之要求，適時修訂相關內規；指派相關部門同仁進修外部機構舉辦的法律課程，透過外部受訓方式，讓參與進修之同仁能適時知悉法規變動趨勢，並於公司內部部門會議時向其他業務同仁宣導內容，2022年受到新冠肺炎疫情衝擊，益航為避免人員參加教育訓練恐有不慎染疫的風險，故減少報名外部機構舉辦的訓練課程，當年度法律進修時數累計419小時，包含全體董事共計84小時、公司治理主管18小時、員工合計317小時，全體人員進修法律相關課程時數較前一年大幅成長97.64%；同時藉由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規規定；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，設置法規遵循人員

或由其母公司負責辦理法規遵循事宜。

其次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。

再者我們在維持正常營運及追求股東利益最大化的同時，亦關注環保永續及勞動人權等法遵議題，為了擴大自身影響力，促使供應夥伴一同響應法遵並落實企業永續經營，針對辦公室行政庶務採購部分，我們於商業往來之前會評估供應夥伴是否曾有重大影響當地環保與勞動人權之違法紀錄，並注意避免與公司的企業永續發展政策相牴觸者進行交易；我們亦考量採購行為可能對供應商當地之環境與社會產生顯著的負面衝擊，研議規劃日後若向新供應商採購或面對既有供應商換約時將要求供應商應簽立聲明書，由供應商聲明應遵守雙方的企業永續發展政策以及供應商如涉及違反同時對供應商當地之環境與社會造成顯著破壞時，益航得隨時終止或解除契約之條款；另針對百貨事業，我們目前已將誠信經營條款放入與專櫃廠商的合約中，並有明文規範倘若遇有廠商違反我們的誠信條款時，公司有權解除雙方之合約並據以求償相關損失。

最後，為完善公司的法遵環境，益航有著內部稽核、檢舉信箱及官網聯絡人專區等各種管道讓利害關係人得以適時將公司同仁有違法行為之意見表達給公司知悉。



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。

益航就不同的事業體有相對應的管理機制：首先在投資方面，公司規劃新增有利投資標的，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；公司承諾持續強化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，根據長期累積之投資開發及業務發展經驗與能力，開發投資專案，同時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，期能提升股東投資報酬率。

其次就海運方面，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；為符合市場變動的彈性及穩定現金流動，益航主要的租賃契約多為期租或長約的定期租船組合，可於契約期間得到較好的預期利潤，我們也密切觀察散乾貨航運市場走勢並以此根據進行適當調整。益航以認真負責的態度從事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。

面對海運市場的前景，2023 年新造船數量沒有明顯上升，以及因環保法規使船舶降速運行等供給面因素，在因疫情造成塞港的狀況減少，通貨膨脹、能源危機等不利環境下，於供需基本面運價仍有獲利空間。

因應市場未來變化不確定的因素，益航船隊持續以穩健的動力，提升經營效率，在市場上尋求信譽良好的客戶，簽訂穩定獲利的合約，以增強船隊運力，提升海運事業的競爭力。

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11艘，船型為Kamsarmax、Supramax及輕便型，船齡為6至11年，未來新造船舶投入營運後將擴大服務範圍，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、物料與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。
- 汰換陸籍船員轉尋他國，以利降低運營成本提高公司海運績效。

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。
- 發展智慧型船舶，以電子的方式調和船上、岸上以及船岸之間海事資訊收集、監控、分析，在船、岸一體共同圖像平台的作業模式下，強化航行與相關服務，提升海上安全、保安與海洋環境之保護。

另外，就百貨事業而言，隨著新冠疫情的衝擊會逐漸過去，而中國巨大的內需市場，龐大的人口總量，千禧一代等各個“消費世代”的多元化需求，以及中國人高儲蓄的優良傳統，決定了 2023 年供需兩端將出現一定程度的反彈。2023 年有望進入經濟啟動年，零售企業將迎來新的春天。大洋也需要超越多年來內容定式和資源邊界，加快自身的變革之路。公司工作將圍繞「做強零售部類，營造一站式嗨購天地；做精體驗業態，呈現多維度消費空間」來組織安排，積極開展下列工作：(1)招商業務：著重去調研、去洽談，打造多元化的消費場景，呈現多維度的消費空間。多維度想要表達不同類型的消費，例如健康型消費、發展型消費、文娛類消費和情緒類消費，特別是情緒類消費，大危機後的心理更需要情感的支撐和溫暖，宣洩情緒、釋放壓力、擺脫孤獨、減緩焦慮將成為重要的創新消費主題。多維度另外想表達時空的多維度。首先是虛實結合的空間，商場不僅有線下消費場景，還有直播間等線上消費空間；其次是互相融合的消費空間，比如書店裡不僅可以閱讀、休憩，還有付費的閱讀空間、咖啡沙龍等小場景；再來是動態的消費空間，比如利用幾百平方米根據季節變化靈活佈局一些模組化的快閃店等。(2)用馬拉松的態度繼續數位化轉型：數位化轉型這一目標本身就是動態。對快速變化的環境，誰都無法制定一個完美的戰略，按部就班的執行。這是一個與時俱進、變革創新、持續推進的動態過程。因此大洋委託專業廠商量身打造新型線上平台，預計將在 2023 年 7 月上線後將能滿足當前大洋對新型線上商城的需求，包括多層次的管理架構、租賃商戶的分賬，靈活的會員機制，豐富的促銷和互動行銷手段等。(3)統籌安排企劃管理：過去各門店企劃水準參差不齊，在集團重大檔期活動缺乏統一的品牌形象和活動進度。集團將成立企劃部門，統一安排企劃活動，讓不同門店的行銷活動共同創造統一的品牌形象，在不同的地方，用同一個聲音說話；不斷提高行銷活動策劃水準，突破過往的內容定式，加快自身的變革之路。(4)向高新企業發展：占領數據百貨制高點一直是大洋的願景，2023 年集團擬將京選公司註冊到上海自貿區，積極獲取自己的軟體著作權、專利等智慧財產權，讓公司向數位化公司轉型。按照上海高新技術企業要求進行籌畫，通過 2 至 3 年時間，成為高新技術企業。此後大洋各門店是集團的業務中心和銷售中心，而京選公司將是集團的技術中心和利潤中心。

此外我們迄今累積了多年的百貨經驗，在不斷提升服務品質之效益下，近年來已深獲消費者信賴，建立了良好的品牌形象及基本客群，關鍵原因在於我們以符合消費者需求為出發點來銷售產品，並提供親切體貼的服務品質以滿足消費者要求。我們在此競爭優勢下將持續提升品質管理，同時不斷改善並建立符合消費者需求的零售場所以吸引更多的年輕顧客，以奠定長期經營的管理機制，大洋商業將持續以本身在零售事業的強項，緊貼時代，做大做強百貨事業。

百貨事業競爭優勢

絕佳地理位置

- 大洋門店大多選在人潮旺盛、商業氛圍成熟的商圈，以目前經營的14家門店為例，有9家門店便直接連通捷運地下通道，此外亦有10家門店位於匯集人流及金流、交通方便的主流商圈。2018年開業的十堰、福州東街口地下街項目亦位在城市中心的商業區；隨後2021年12月22日開業的千樹項目位於上海蘇州河河畔，周邊具備藝術園區、成熟住宅、軌道交通樞紐等顯著優勢。

具備經驗豐富的百貨經營人才

- 各部門總監及各店店長在百貨及零售行業的行銷企劃、招商調改、拓店選擇等經營管理上均有豐富的從業經驗，近年更在店長人選和理級職位上大力啟用年輕幹部，特別是從重點院校選拔的後備幹部，經過公司培養後已逐漸在各門店及無界零售業務部擔任重要職位。未來大洋將進一步加強人才開發、人才培育，儲備和任用更多優秀的零售經營人才，以提升門店經營管理水準。

多年累積之高品質品牌形象及客戶群

- 百貨事業迄今已累積了20年的豐富經驗，在不斷提升服務品質之效益下，近年來已深獲消費者信賴，建立了良好的品牌形象及基本客群，關鍵原因在於我們以符合消費者需求為出發點來銷售產品，並提供親切體貼的服務品質以滿足消費者要求。我們在此競爭優勢下將持續提升品質管理，同時不斷改善並建立符合消費者需求的零售場所以吸引更多的年輕顧客，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

- 持續提升軟硬體；提升教育培訓內容，落實消費者服務，將心比心，為消費者提供貼心的消費場所，營造一個讓客戶感受有溫度的購物環境。
- 開創消費新思維，拓展網路銷售，充實各項服務內容，積極改善營業環境及提高服務品質，提升VIP 的忠誠度。
- 在社群平台中持續推廣電子媒體營銷，並持續探索新興網路互動服務，拓展各種行動支付機制，加深消費者黏著度。
- 聚焦在主要業務，逐步落實傳統百貨之升級改革，專注提升消費者服務，完善內部控管，確保經營效益。
- 擴大電子臨櫃結帳系統與電子發票開立，提供消費者更多元與更便利的結帳方式，以科技取代人工對帳，短期可減少人力成本，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

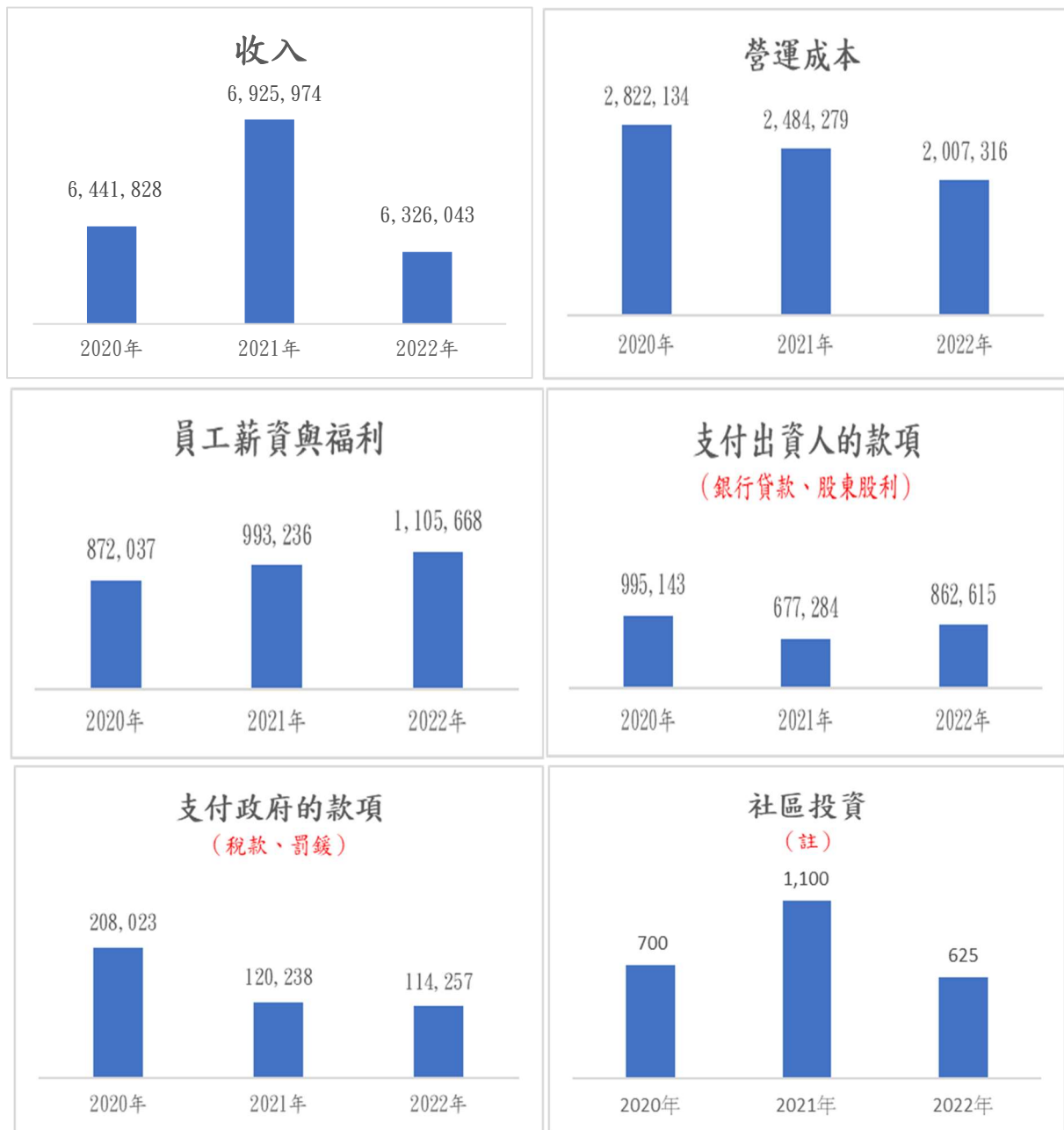
- 深耕既有市場，維繫消費者對大洋商業集團的忠誠度。
- 調整品牌結構、提昇品牌定位，提供優質的軟硬體服務。
- 持續擴展新市場，增加市場占有率及品牌影響力。
- 增加電子商務範疇，推行網路與實體門店消費高度融合、服務業異業整合等方向；提供簡單、方便、精緻化的購物體驗。
- 利用大洋資源及平臺，進行管理輸出、行業投資，開拓新的利潤增長點。
- 積極培養專業人才，維持集團競爭力。

未來面對全球景氣的變化及市場波動，我們將會審慎因應，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，並繼續拓展百貨業務，我們深信良好策略經營的多元化事業，就是公司獲利、進步、成長的動力！

當年度營運表現

- 投資：因應全球金融市場因美國聯準會升息、俄烏戰事及疫情反覆等波動加劇，經濟發展不確定性增加，益航於2022年適時出售非核心業務的轉投資，收回資金以提升股東報酬率。
- 海運：全年海運共出海79趟船次，出租船舶租金為公司整體營收增添助力。
- 大洋：全年營業收入4,150,142千元，稅前淨利(613,815)千元，稅後淨利(832,847)千元，EPS(4.26)元。

單位：新台幣仟元



註：社區投資是指實際支出的款項，而非承諾支付的款項；包含向慈善組織、非政府組織、研究單位（與組織自身的商業研發無關）的捐贈/支援社區基礎設施的資金，如：休閒設施/社會活動的直接成本，包括藝術和教育活動。

1.7 資訊安全

資安政策

- 配合政府法令，依照ISO 27001：2013資訊安全管理系統架構，衡酌公司之需求，建立PDCA管理循環，強化資通訊安全管理，並確保公司資訊資產之機密性、完整性及可用性符合法規要求及公司需求，避免遭受內、外部的人為蓄意或天災意外之威脅。

資安目標

- 建立資通安全縱深，強化資訊聯防。
- 深耕資通安全意識，提升安全預警。

負責部門&投入資安 人力資源

- 負責部門：資訊部
- 專責主管：副總
- 專責人員：1位理級主管、1位資深資訊工程師

益航由資安專責主管帶領資安團隊進行資安風險評估，流程略如下：首先檢視益航整體資安現況，根據利害關係人過往曾經對公司提出的資安議題、同業關注議題及最新資安發展趨勢，初步篩選出對益航而言具有密切關連性的資安議題，再依照機密性、完整性及可用性分別評估發生機率與衝擊程度，最後列出二項重大資安風險議題，分別為數位資訊安全風險及一般資料保護規範，益航擬定資安策略並提出管理作為進行管控，2022 年資安專責主管參與外部專業機構培訓 16 小時，取得 ISO 27001 主任稽核員證書，強化益航在應對資安風險的能力，當年度未因發生重大資安事件造成公司財務損失。

資安管理

- 採買最新、最具防護力的軟硬體設備，以強化各項防護更新，替換老舊設備來建立完整資訊系統安全防護網，包含防火牆加強版、機房、網路設備、網路連線及個人資訊設備管理，以落實資料保護。
- 加強人員資安意識的教育訓練，為提高員工資通安全意識，適時透過各種管道進行資安相關訊息公告宣導。

日常管理措施

- 每日寄發防火牆報告，查閱前日資安事故日誌，針對警告事件檢視其狀態與分析。
- 公司內部網路宣達資安意識，提醒同仁不隨便打開來路不明的email或下載來路不明的檔案。
- 每日備分系統，郵寄至資安專責人員，查閱相關進度。
- 防火牆系統設置，進行每月備分。
- 每日定時監控機房狀態，如 溫控、燈號檢視、穩定供電、人員進出管制等等。
- 每日監控網路連線狀態、郵件收發狀態是否正常運作。
- 每位員工皆簽署業務保密協議，不得擅自攜出公司業務資料及不得上非法網站及不得安裝非公司所屬之軟體或外接硬體設備，益航人員簽署業務保密協議比率達100%。
- 資訊部人員須參與外部所舉辦之相關訓練活動或研討會，吸取資通安全防護機制及最新資通安全攻擊型態，資通安全防護能量。如：主管機關舉辦之資安宣導會、外部專業機構資安管理課程等等。
- 當年度開設「資訊安全內部宣導會」，參與人次16人，課程1小時。
- 當年度聘請中華治理協會講師開課「資訊安全治理的趨勢與挑戰」，參與人次27人，課程3小時。
- 資訊部門隨時提供資通安全之新聞案例給全體同仁知悉，作為防範違反資通安全之示警，提高人員資通安全之素養。

二、客戶服務

我們注重客戶關係管理，關心客戶的實際需求，了解產品與服務都是客戶最在意的重點，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商業集團的商場空間，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 船舶航行安全管理

管理作為

- 確保公司及所有船舶都能符合國際安全管理規則並取得相應證書
- 定期在船上進行船舶安全方面的訓練、演習、演練，並回傳訓練紀錄及照片
- 確保船上設施都有妥善保養處於安全使用的狀態
- 維持船岸溝通無礙能及時介入航行時遭遇的任何狀況

負責部門/申訴機制

- 安全管理處(Safety Management)
- 工程處(Engineering)
- 申訴機制:FSSA@firsteam.com.tw

評估機制

1. 符合國際安全管理章程(ISM)，每艘船皆取得船舶安全管理證書(SMC)，各船舶亦維持在船舶保安全管理證書(ISSC)有效期內。
2. 2022年日本驗船協會派員查核通過後核發符合文件(Document of compliance, DOC)。

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，為了使顧客放心使用我們的船舶，船員安心工作，貨物能平安送達，益航非常重視航行的安全管理。

政策

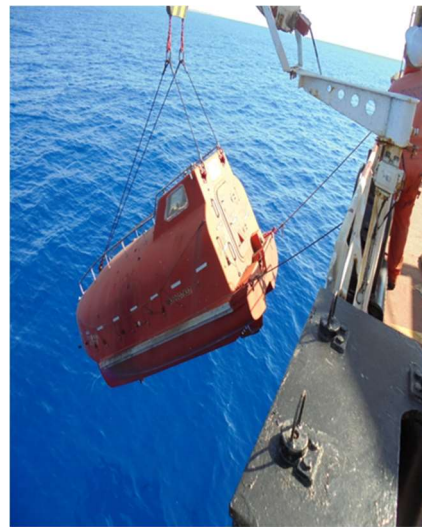
確保人命財產安全	維護船舶安全營運	建立緊急應變處理流程
• 提供船舶安全操作與船員安全的工作環境 • 持續增進在岸與在船人員之安全管理的技能，包括有關安全與環保的應急準備	• 對所有確知的危險性工作，建立安全防護措施	• 檢視船舶安全評估，制定並執行演練船上應急計畫

安全管理之目標在確保海上航行安全，預防人員受傷或死亡、避免造成自然環境之損害以及避免財產損失，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。

目標

安全到達率100%	遵守國際安全規範	完整的教育訓練
• 2022年總共79航次，安全到達率100%	• 符合國際安全管理規則並取得安全管理證書SMC、國際船舶保全證書ISSC	• 船員依據教育訓練程序書完成訓練率100% • 每月船上應急計畫演練

自由降落下水式救生艇演習



急救演習



船上油污染應急計畫



船上廚房消防演練



導航系統故障演練



船舶靠港新人訓練



新冠肺炎防疫措施

因應 2022 年後疫情時代，各國港口皆有放寬進出港規定，但船員仍面臨被新冠肺炎感染的風險。因此，益航要求船員仍須執行相關防疫措施，並請船長加強督導執行，以避免傳染疾病威脅航運安全。

- 船員上船前皆須配合自主管理規定並實施快篩/PCR 檢測，結果均為陰性後方可上船。
- 提供防疫物品與快篩試劑，並同時要求船員皆須打滿加強劑，確保船員的健康。
- 若有船員確診需先隔離 7 天，觀察病情，如無大礙且快篩陰性後才可解除隔離
- 船長應督導落實公司防疫準則，監測體溫及病徵，自我的防護及增強免疫力，環境消毒及清潔更重要。
- 停靠前請聯繫代理，瞭解當局目前對於船舶作業有無特殊要求，並通告全體船員配合執行。

船舶維護

截至 2022 年底益航船隊仍有 11 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 5 艘 KAMSARMAX、4 艘 SUPRAMAX 及 2 艘 HANDY。船舶定期接受日本船級協會(NK)檢查，並獲得船級協會核發的安全符合證書。

遵守國際海運公約

依船籍國政府通函或海事法之規定，隨時更新船上所有強制性的國際公約規章、法規等書籍。並確實執行國際安全管理章程(ISM Code)之規定，提高船上環境安全性，建立安全的工作環境，各種事件、事故事件確實記錄並保存相關資料，船舶安全更符合國際安全管理規則並取得安全管理證書(SMC)、國際船舶保全證書(ISSC)，而公司由日本驗船協會派員查核通過後核發符合文件(DOC)。

船舶航運安全小知識：

1. 國際安全管理規章 (ISM Code) 是一套針對航運公司及其在船上和岸上的員工的指導方針，以確保船舶和公司按照國際海上人命安全公約 (SOLAS) 的指導方針運營，即安全永不妥協，並且存在防止污染含意。根據納入 SOLAS 第 IX 章的 ISM Code，只有在確保公司擁有安全管理體系 (SMS) 和所有船舶後，才能向公司簽發符合文件 (DOC) 並為其船舶簽發安全管理證書 (SMC)。
2. 為了防範船舶、船員及乘客安全受到威脅，要求每艘船舶必須建立保全計劃，並由 ISSC 驗證船舶是否符合 SOLAS 第 XI-2 章和 2003 年國際船舶和港口設施規則 (ISPS) 規定的國際義務，符合者發給國際船舶保全證書(ISSC)。

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船所發現之缺失，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。

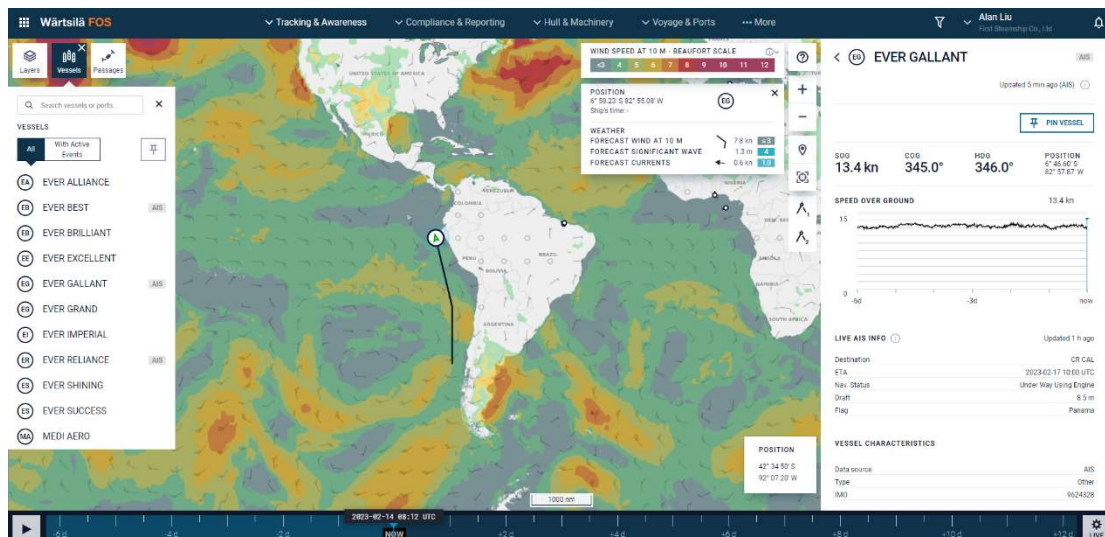
自動化系統設備

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。

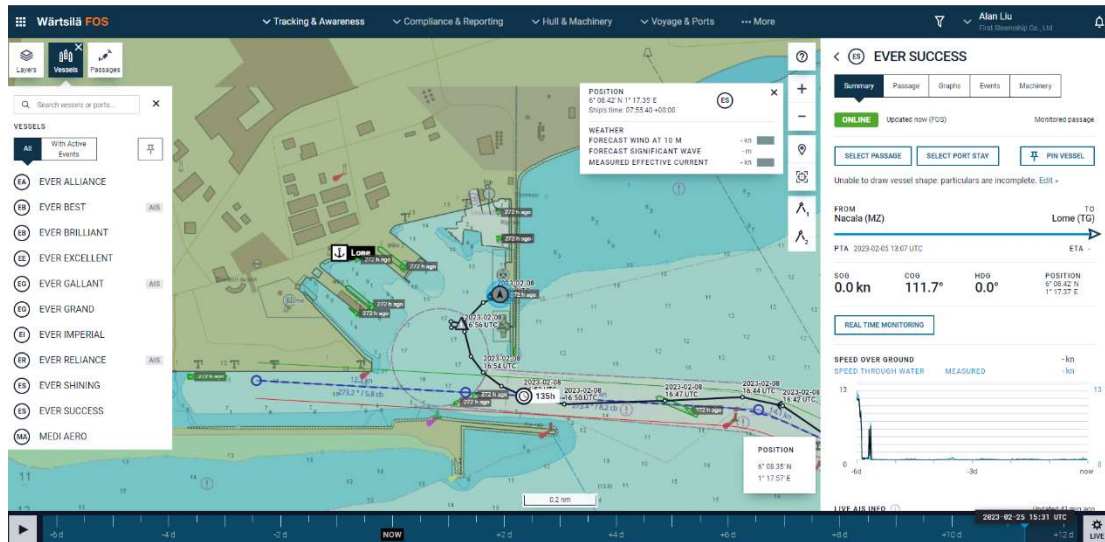
船員可藉由 Wartsila FOS 系統自動帶入兩港間天氣、危險等因素完成航線規劃，並持續更新航線上所需圖標指示，亦可手動自行校正航線。

公司則可完成對船隊的成本、燃料、性能、航行狀況等等的全面監控，達成全方位的質與量的提升，相關部分功能附圖如下：

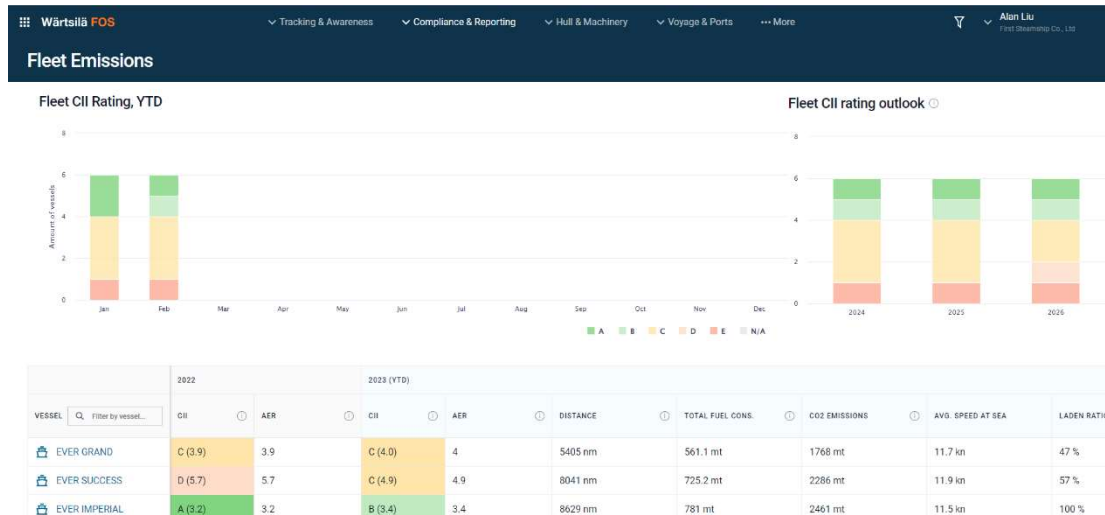
1. 航行實時狀態



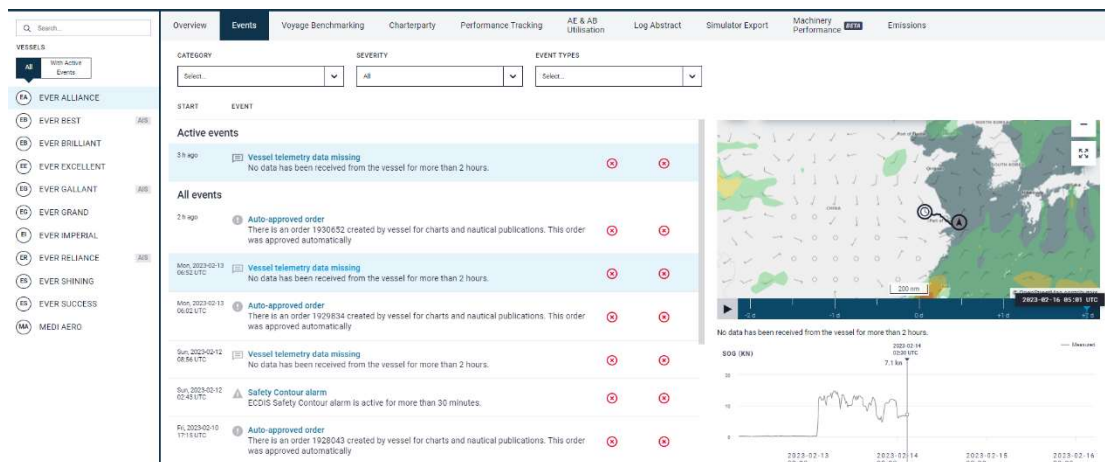
2. 岸邊港口實時狀況



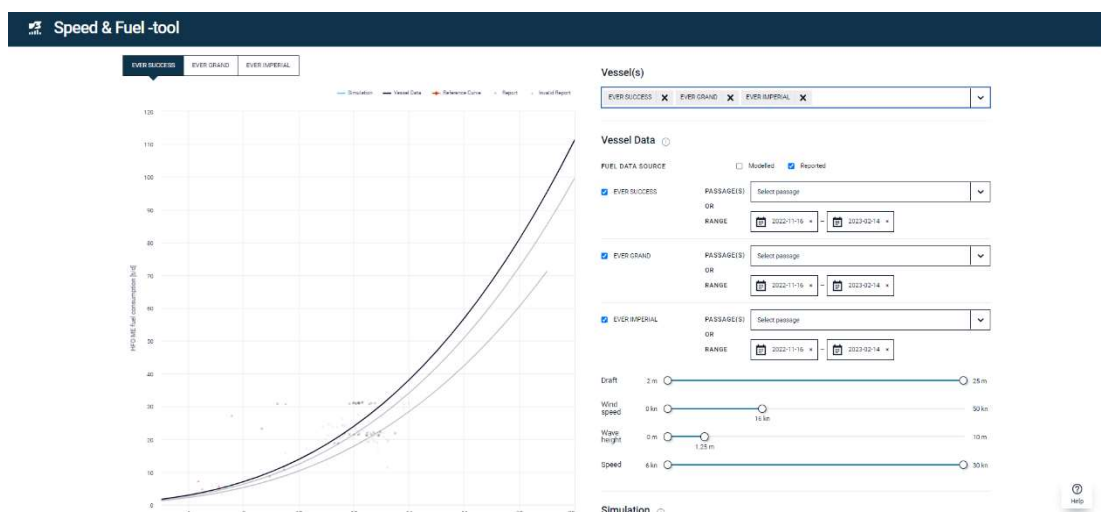
3. 排放量監測及 CII 計算



4. 船舶動態資訊及異常警示



5. 速度與碳排關係曲線



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。

緊急應變

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。

如遇突發海事事件依據公司程序，召集相關人員舉行會議，組成應變小組，應變小組成員應在指揮下，將意外事件的處理優先於一般工作之執行。船長應立即回報給公司、船籍國、船東護保協會、保險公司，並提出檢討改進做法，以防事件再次發生。

極端氣候逃生逃難因應

公司針對極端氣候因應與逃生規範已納入程序書中，包含惡劣天候、濃霧、冰區等環境狀態，當發生時應由當值船員立即報告船長，後依事件情況指示大副作適切任務編組，並將事件始末及處理過程通報公司。平時船員亦須針對救生設備進行保養，相關操作流程以及急救措施進行相關演習/演練，以備不時之需。

1. 如預期遭遇暴風雨時，應事先將水密門、人孔蓋、通風筒等閉緊，另需綑綁會移動的物料、配件、工具。
2. 如遭遇濃霧時，除應加派瞭望人員外，避碰雷達、側身儀、霧笛等應備

妥並開啟使用，如有必要亦須減速航行。

3. 在冰區航行時應隨時接收流冰通告，做必要之瞭望及避讓。

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

大洋商業集團對於提供的服務及產品皆承諾做好管理與檢測，我們關注百貨商場的消防安全，每天派員檢視巡查，以預防災害發生可能性；更重視餐飲健康安全，為確保客戶的健康與安全，每日派員依相關規範進行巡視檢測，以符合法規要求。

目標

零失火	符合法規要求	完整的制度
• 每日消防安全設施檢查，零失火事件 • 每半年全體員工參與消防演習	• 每日在當地消防安全網上登錄申報率100% • 2022年當地政府現場稽核無違反消防安全檢及食品安全規範	• 所有分店100%遵循「營運巡檢流程」 • 權責人員100%每日依「餐飲管理巡檢規範」進行巡視檢測

消防安全

大洋商業集團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，大洋商業集團所有分店 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

- 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。

營運中

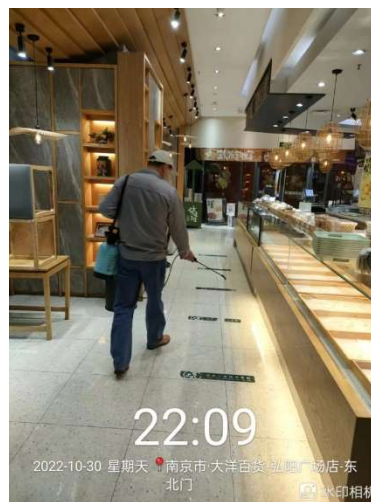
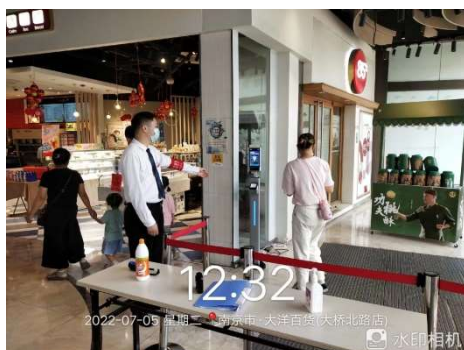
- 各樓層責任人員對營業員進行抽查。
- 特業負責人員巡檢餐飲專櫃在營業中的秩序。
- 巡檢所轄樓層的賣場清潔工作。
- 完成重點消防隱患區域的巡檢記錄。

閉店後

- 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。

新冠肺炎防控措施

2021 年以來新冠肺炎病毒(COVID-19)呈多點爆發，局部反彈趨勢，形勢不明的疫情使得實體經濟受到嚴重的打擊，顧客出門消費意願顯著降低，實體百貨零售面臨嚴峻的考驗，為保障顧客健康，大洋各門店均完善疫情防控工作機制，成立以店長為組長的疫情領導小組，要求員工戴口罩量體溫、切實消毒、保持通風及通報隔離等措施。在開業前、營運中檢查疫情防控落實情況，並建立應急預案。



開業前

- 在員工通道口測量員工體溫、驗健康碼並要求配套口罩入場。
- 保潔人員對各種設施及房間消毒。
- 客梯按鍵貼上保鮮膜。

營運中

- 對顧客入場測溫、查驗健康碼。
- 對直梯、電梯等設施每2小時迴圈消毒。
- 空調新風運行，各樓層窗戶開啟。
- 館內廣播宣傳疫情防控常識。

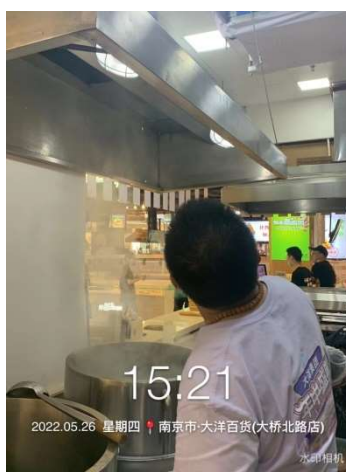
應急預案

- 發現體溫異常者，通知安保限制其移動，安排隔離並報防疫指揮部。
- 廣播通知所在樓層人員疏散，下降捲簾門等進行空間隔離。
- 登記密切接觸者，對活動空間消毒。

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。

除日常巡檢外，更會在節慶前加大安檢力度，查看廚房設施設備是否完好，消防通道無堆物，以消滅安全隱患。並確認廚房衛生符合衛生標準規範及後廚食材儲備充足，以提供客戶良好的服務。



餐飲管理巡檢規範重點



2.1.3 供應商管理

大洋在實際經營活動中各類廠商或供應商，皆有簽訂合同，對供應商管理政策方面，均要求供應商在職業安全衛生或勞動人權等議題遵循相關法規，以確保達到合約執行之目的。

供應商種類	政策及管理制度	目標及績效
自營廠商	簽訂《經銷合同》	100%皆已簽約
聯營廠商	簽訂《聯營合同》	100%皆已簽約
租賃廠商	簽訂《租賃合同》	100%皆已簽約
資材、工程供應商	簽訂《採購合同》、《工程承包合同》	100%皆已簽約

2.2 客戶關係管理

管理作為

- 大洋商業集團以「顧客至上、創新服務」為宗旨，提供時尚、品味及舒適安全之購物環境，並不斷創新營運模式，從實體店面到線上購物、多樣化的活動及異業合作模式、導入新品牌及服務方式等，讓客戶有全新的購物體驗。並提供暢通的溝通管道，聆聽客戶的聲音，不斷精進改善服務方式，以維護良好的客戶關係。
- 近年大洋百貨更編制了全新的《會員章程》，將原本各門店獨立的會員制度整合為集團統一的會員制度。

負責部門/申訴機制

- 無界零售業務部：微信小程序商城
- 集團總部客服電話：021-60127800-151/152
- 官網投訴與建議電子郵箱：service@grandocean.com.cn
- 各店都有服務櫃台

評估機制

- 客訴OA流程:2022年各店總投訴量為26條
- 微信小程序商城客戶至今累計評價為4.7分(滿分為5分)

大洋商業集團累積多年的百貨經營經驗，持續不斷提升服務品質及拓展互動管道，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。

我們以客為尊，從客戶的需求為出發點，持續提升品質管理，不斷地改善及建立符合現代消費者觀念的零售場所，並提供親切體貼的服務品質，關注客戶聲音，滿足客戶要求，以吸引更多的客戶，建置完善的客戶管理機制，達到企業永續經營之目標。

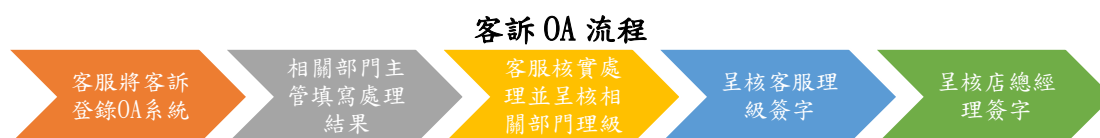
在百貨行業通過客戶的數據分析消費習慣並不困難，但相較傳統客戶資訊還依靠各門店的收銀系統蒐集，因為系統的割裂和地區的限制，構建出來的數據資訊，不僅門店間的會員資訊無法共享，線上會員的資訊也很難應用到線下，造成無法迅速知悉客戶需求、提供貼心的服務。

因此，大洋商業集團在吸收同業經驗的基礎上，進行百貨數位轉型，於2021年7月1日將原本各門店獨立的會員制度，整合為集團統一的會員制度，構建了一個以客戶為中心，融合全渠道、全平台，可提升購物體驗的會員系統。會員系統統一後，消費者在多個門店的消費數據整合到一張卡上，可隨心所欲地在不同門店享受會員權益。此外，相較於以往更加注重吸引新的會員制度，修改後的現行《會員章程》更關注提升老會員的價值，以更好地服務忠誠會員。

2022 年 4 月 20 日，各店參加集團業務提升培訓，以線上的方式開展專業課程《VIP 客戶維護案例分享》，福州二店企劃經理在線講授，從客戶數據採集、客戶信息細分及多渠道維護等方式分享了寶貴經驗。2022 年 4 月及 11 月，各店組織店內員工參與總部人力資源部舉辦關於 2022 年新版《服務技巧》線上培訓課程，分析探討對客服的禁忌及技巧，課程結合知識講解和視頻教學，為提供顧客優質服務打下更堅實的基礎。

2.2.1 暢通的溝通管道

百貨事業競爭激烈的現在，大洋商業集團以客為本，並透過多元化的管道了解及聆聽客戶聲音，以隨時調整改善我們的服務品質及產品內容，並擁有完善「客訴 OA 流程」處理流程，2022 年各店總投訴量為 26 條，目前客訴分為服務、商品及設施問題三類，均已完成改善。



透過內外部客戶申訴管道，了解客戶實際的需求，並由客服部門專責處理回覆，現場投訴及電話投訴訂定三天內回覆期限，不漏掉任何一位客戶的意見，妥善且快速的處理，讓客戶能感受到大洋商業集團改善的誠意。

客戶申訴管道

現場投訴	電話/線上投訴	外部轉告知客訴
客戶至客服處反應情況，由相應部門主管協調現場處理，如現場無法協調完成，客服會建議客戶填寫《大洋百貨顧客意見處理表》，並在三個工作日內給予回覆，處理後客戶若無異議，客服會登記處理結果。	- 客戶致電客服熱線或線上投訴(官網客訴或電子郵件)，客服人員記錄客戶投訴的內容，最遲三個工作日給予回覆，處理後客戶若無異議，客服會登記處理結果。 - 客戶透過線上小程序投訴，並客服人員即時給予回覆。	消費者管理協會等協力廠商投訴平臺會將客戶投訴的內容反映給大洋百貨客服處理，客戶若無異議，客服會登記處理結果，並通知消費者管理協會等協力廠商，以記錄處理結果並聯繫客戶核實處理情況。

2.2.2 行銷互動

大洋商業集團的銷售、營銷策略、展店選擇以及經營管理上皆有豐富之經驗，近幾年注重於栽培及啟用年輕管理幹部，在總店人員及理級崗位進一步年輕化，特別是這兩年透過重點院校選拔的後備幹部，經過公司悉心培養，已能獨立在公司擔當重要職責。

為方便客戶，各店在選址時偏好人潮旺盛、商業氛圍成熟的商圈。在 2018 年分別開設了十堰摩登購物中心、嘉瑞興地下商業街這兩個新模式的商業專案。2021 年 12 月 22 日大洋晶典天安千樹盛大開業，標誌著集團在國內零售市場地域板塊上的重大突破，集團正式進軍一級城市上海，定位將打造為中高端消費生活型態，目標是成為未來中國新潮小資消費群的打卡目的地，招商方向以強訂製、稀缺概念店，以及全國首店、網紅店、標新立異的新商業品牌、人氣品牌為主力。此外並規劃劇場、大師藝術展、博物館、創新書店，力爭成為各類創新品牌的匯集地。

大洋晶典天安千樹



順應千禧一代追求精神、追求珍稀、追求體驗的消費行為，相繼引入了眾多亞洲首店及中國首店及網紅品牌等。此外持續對門店業態進行調整，對品牌組合進行優化，提高了化妝品、配飾、休閒運動以及餐飲輕食等部類的經營面積。

在大洋各實體店面，除針對品牌組合進行優化外，還不定期在各種節日與各大品牌聯合舉辦活動，規劃符合消費需求及各種專題活動，營造活動氛圍，增加客戶參與度及體驗性，以加深與客戶互動，以提升客戶的黏著度。



大洋南京一店春季化妝品節

大洋南京一店春季化妝品節，推出年度最優惠活動，現場顧客消費情緒高漲，人聲鼎沸。

國慶日

合肥大洋-國慶日，大洋&藍塔親子烘焙DIY一起享受美好時光。



藝術節

宜昌大洋-愛在西陵藝術閃，聯合店內教培機構舉辦大型藝術長廊，以西陵區標誌性建築為範本，繪畫特色人文景觀。

迪士尼主題展

大洋晶典天安千樹與周大福共同展出《活出公主力》主題展，明星張儷現身，現場火爆。



2023 年使命

做強零售部類，營造一站式嗨購天地；
做精體驗業態，呈現多維度消費空間。

2022 年 12 月國內迎來了防疫政策的關鍵性調整，經過疫情的全國性爆發和感染達到高峰後，人們的社交活動開始逐步恢復正常，我們判斷 2023 年將會是經濟啟動年，零售企業會迎來新的春天。大洋也需要超越多年來的固定行銷策略及既有招商品牌，加快自身的變革之路。

首先消費者愈加尋求更簡化的購物流程。消費者對消費品種類的需求是由少到多，但過程卻要刪繁就簡，消費最好一站式搞定。不僅要有餐飲、娛樂等體驗業態，零售部類也不可或缺。其次，消費者的體驗感是實體門店的破局之道。門店要通過塑造場景和營造氛圍來刺激顧客消費，在消費者購物過程中不斷注入新鮮元素來保持他們的新鮮感。

2023 年需要著重去調研、去研究、去洽談，打造多元化的消費場景，呈現多維度的消費空間。多維度首先表達的是不同類型的消費，例如健康型消費、發展型消費、文娛類消費和情緒類消費，特別是情緒類消費，大危機後的心理更需要情感的支撐和溫暖，宣洩情緒、釋放壓力、擺脫孤獨、減緩焦慮將成為重要的創新消費主題。

多維度另外想表達的是時空的多維度。首先是虛實結合的空間，商場不僅有線下消費場景，還有直播間等線上消費空間；其次是互相融合的消費空間，比如書店裡不僅可以閱讀、休憩，還有付費的閱讀空間、咖啡沙龍等小場景；第三是動態的消費空間，比如利用幾百平方米面積，根據季節變化靈活佈局一些模組化的快閃店等。

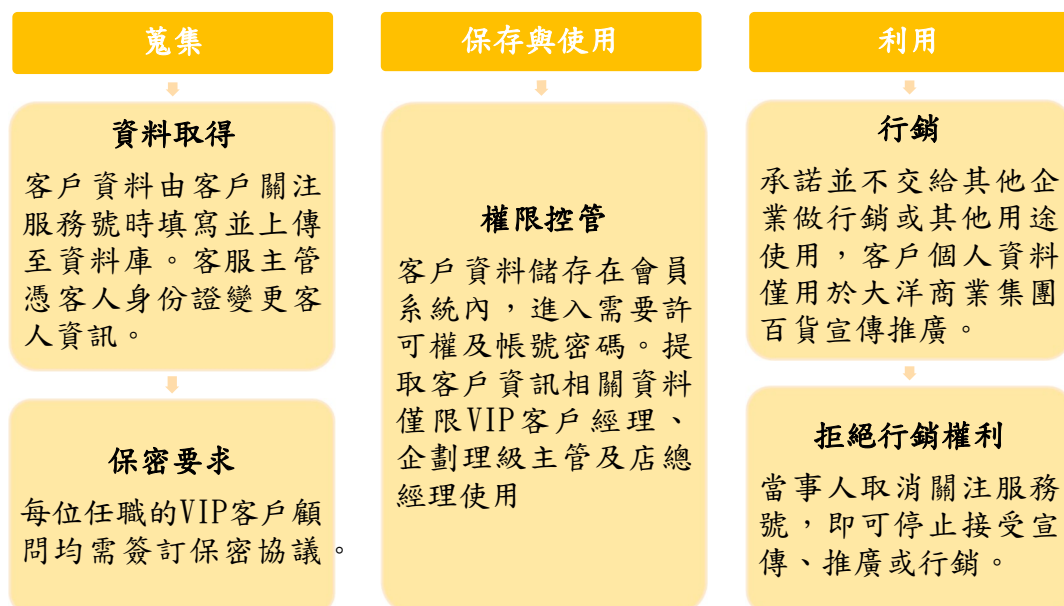
我們相信多維度複合化的消費場景在 2023 年會成為再聚人氣的磁石，大洋不會被動等待報復性消費的到來，我們將主動出擊，以先聲奪人的改變撬動顧客的消費熱情！

2.2.3 客戶資料保護

在百貨實體營運部份，大洋商業集團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，大洋商業集團正在逐步完善客戶的個人信息及保護措施，近年已透過微信小程序將大洋商業集團所有客戶資料進行雲端化管理，並進行分級權限管理，僅授權專人能取得客戶資料，資料取得皆會留存紀錄，並定期稽核各分店執行狀況，以避免客戶資料外洩。

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，2022 年未發生個人資料外洩客戶申訴事件。

個人資料保護具體措施



三、員工照顧及公益關懷

人才是企業永續經營的基石，公司提供具競爭力的整體薪酬制度與多元的福利措施，完善的人才培育機制，並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，大洋商業集團門店還與各公益團體一起舉辦活動，從關懷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

員工及工作者結構由益航行政人員 43 人及大洋商業集團員工 1,159 人(含臨時員工)，另有外聘工作者海勤船員 214 人等三大部分組成。2022 年女性員工佔比為 53.49%，女性主管佔比為 46.67%。

益航員工結構

依性別、年齡			2020 年		2021 年		2022 年		
			人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	
公司治理成員	性別	男	7	100.00%	7	100.00%	7	100.00%	
		女	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	
	年齡	≤30 歲	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	
		30~50 歲	2	28.57%	2	28.57%	2	28.57%	
		≥50 歲	5	71.43%	5	71.43%	5	71.43%	
員工	海運人員	性別	男	8	18.60%	7	15.91%	8	18.60%
			女	7	16.28%	7	15.91%	7	16.28%
		年齡	≤30 歲	5	11.63%	3	6.82%	3	6.98%
			30~50 歲	6	13.95%	7	15.91%	8	18.60%
			≥50 歲	4	9.31%	4	9.09%	4	9.30%
	一般員工	性別	男	16	37.21%	15	34.09%	12	27.91%
			女	12	27.91%	15	34.09%	16	37.21%
		年齡	≤30 歲	7	16.28%	8	18.18%	8	18.60%

			30~50 歲	15	34.88%	15	34.09%	13	30.23%
			≥50 歲	6	13.95%	7	15.91%	7	16.28%

註：員工總數含臨時員工。

大洋商業集團正職（全職）女性員工人數較多，原因為百貨零售行業特性較多為女性員工。

大洋商業集團員工結構

依性別、年齡			2020 年		2021 年		2022 年		
			人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	
公司治理成員	性別	男	5	71.43%	5	71.43%	5	71.43%	
		女	2	28.57%	2	28.57%	2	28.57%	
	年齡	≤30 歲	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	
		30~50 歲	4	57.14%	4	57.14%	4	57.14%	
		≥50 歲	3	42.86%	3	42.86%	3	42.86%	
員工	主管階級	性別	男	77	5.41%	75	5.59%	72	6.21%
			女	92	6.46%	84	6.27%	78	6.73%
		年齡	≤30 歲	2	0.14%	3	0.14%	6	0.52%
			30~50 歲	142	9.97%	132	9.97%	112	9.66%
			≥50 歲	25	1.76%	24	1.79%	32	2.76%
	一般員工	性別	男	538	37.78%	506	37.73%	436	37.62%
			女	717	50.35%	676	50.41%	573	49.44%
		年齡	≤30 歲	325	22.82%	296	22.07%	221	19.07%
			30~50 歲	862	60.53%	810	60.40%	731	63.07%
			≥50 歲	68	4.78%	76	5.67%	93	8.02%

註 1：主管階級：部門理級主管。

註 2：2022 年員工總數 1,159 人，含臨時員工，但不含 7 名公司治理成員。

員工統計		人數					
		2020 年		2021 年		2022 年	
員工總數		1,467		1,385		1,202	
勞雇合約		正職員工	臨時員工	正職員工	臨時員工	正職員工	臨時員工
性別	男	635	4	596	4	524	1
	女	824	4	781	4	672	5
地區	台灣	48	2	50	1	47	1
	大陸	1,411	6	1,327	7	1,149	5
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	50	0	51	0	48	0
	大陸	1,411	6	1,327	7	1149	5

註 1：台灣指益航及大洋商業集團台北辦公室；大陸指大洋商業集團大陸商場。

註 2：台灣地區正職員工定義為勞雇契約為不定期契約類型；臨時員工定義為勞雇契約為定期契約類型。

註 3：大陸地區正職員工定義為簽訂勞動合同，依法繳納社會保險人員；臨時員工定義為簽訂勞務合同，無需繳納社會保險人員。

非員工之 工作者統計		人數					
		2020 年		2021 年		2022 年	
工作者總數		674		673		651	
契約類型		承攬契約	委任契約	承攬契約	委任契約	承攬契約	委任契約
性別	男	178	183	173	200	163	214
	女	312	1	299	1	273	1
地區	台灣	0	1	0	1	0	1
	大陸	490	172	472	139	436	0
	其他	0	11	0	61	0	214
工作類型		勞務服務	海勤船員	勞務服務	海勤船員	勞務服務	海勤船員

性別	男	178	183	173	200	164	214
	女	313	0	300	0	273	0
地區	台灣	1	0	1	0	1	0
	大陸	490	172	472	139	436	0
	其他	0	11	0	61	0	214

註 1：非員工之工作者指工作者與公司之間未有勞雇關係。

註 2：勞務服務定義為清潔及保全人員；海勤船員定義為使船舶穩定航行，維持船隻運作及裝載貨物之人員，2020 年 183 人、2021 年 200 人、2022 年 214 人。

為因應人員流失，公司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，期望每一位新進的員工都能安心且放心的在公司追求職涯成就，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		2020 年		2021 年		2022 年	
		總數	比例	總數	比例	總數	比例
員工總數(人)		1,467		1,385		1,202	
新進員工		263	17.93%	343	24.77%	165	13.73%
依年齡層	≤30 歲	203	13.84%	237	17.11%	114	9.48%
	30~50 歲	55	3.75%	99	7.15%	51	4.24%
	≥50 歲	5	0.34%	7	0.51%	0	0%
依性別	男	87	5.93%	119	8.60%	56	4.66%
	女	176	12.00%	224	16.17%	109	9.07%
依地區	台灣	4	0.27%	11	0.80%	6	0.50%
	大陸	259	17.66%	332	23.97%	159	13.23%
離職員工		357	24.34%	423	30.54%	346	28.79%
依年齡層	≤30 歲	235	16.02%	243	17.54%	156	12.98%
	30~50 歲	115	7.84%	172	12.42%	182	15.14%
	≥50 歲	7	0.48%	8	0.58%	8	0.67%
依性別	男	121	8.25%	147	10.61%	116	9.65%
	女	236	16.09%	276	19.93%	230	19.13%
依地區	台灣	2	0.14%	8	0.58%	7	0.58%
	大陸	355	24.20%	415	29.96%	339	28.20%

3.1.2 薪酬福利

薪酬政策

- 依職能公平、公正之薪酬標準
- 透明及定期的績效考核獎金制度
- 福利單位保障之的員工福利
- 法定足額提撥之退休金保障

管理作為

- 為達成符合法定要求福利及公平透明薪酬制度政策，益航及大洋除提供保障性及激勵性相結合的薪酬體系外，優質福利更能讓員工安心工作，優厚獎金亦能鼓勵員工不斷自我提升。
- 1、依職能公平、公正之薪酬標準
- 2、透明及定期的績效考核獎金制度
- 3、專責工會或福利單位保障之的員工福利
- 4、法定足額提撥之退休金保障

負責部門/申訴機制

- 益航:人事處/申訴窗口(官網):總管理處 林睿達 副總郵箱：fss@firsteam.com.tw 電話：(02)2706-9911
- 大洋:申訴窗口-各店人事部

評估機制

- 益航
 - 1. 每年內部稽核查核人事處皆依規定程序執行
 - 2. 2022年績效考核參與率100%
 - 3. 每年皆經精算師進行查核確認已依法提撥退休金
- 大洋
 - 1. 2022年績效季度考核在職(全職)員工參與率100%
 - 2. 工會一年舉辦一次職工代表大會
 - 3. 社保部門定期進行審計確認已依法足額提繳基本養老保險基金

益航提供具有市場競爭力的薪酬制度，同時實踐職場多元化與平等原則，不分男女均有公平升遷機會，薪資給付符合當地勞動法律，高於最低基本工資標準，員工薪酬包含本薪及各項津貼，員工會依據職務、學經歷背景及相關年資，提供相對應之報酬，不會因性別、宗教等個人生理或心理因素而有差異，公司將營運利潤依照員工績效表現分享給員工，公司章程明訂年度如有獲利，應提撥不低於 1% 為員工酬勞，每年依照員工績效給予優厚的獎金，激勵員工不斷提高職場績效，讓員工能夠竭盡所能地發揮所長，讓員工與公司共同成長並共享利潤。

此外，益航亦提供優質的福利更能讓員工安心工作，規劃每月下午茶、公益志工活動，尾牙聚餐及抽獎活動等等。

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 158 天、哺乳時間
生日/結婚/葬補助	生日祝賀金、生育慰問禮品、婚喪慰問金	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	依法由國家勞動和社會保障部門發放退休金
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

註：台灣指益航及大洋商業集團台北辦公室；大陸指大洋商業集團大陸商場。

3.1.3 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，我們依各地法規規定來辦理員工退休事宜。

在台灣地區，益航於 1987 年即依當時法規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，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% 提撥退休金至勞保局個人專戶並保留舊制年資，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，大洋商業集團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。

2022 年大洋商業集團員工退休儀式



3.1.4 員工活動

益航設有職工福利委員會，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。大洋商業集團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。

歲末抽獎活動

益航每年度舉辦歲末聯歡晚會及各項員工聚餐活動，以慰勞各位同仁一年的辛勞。



大洋商業集團各分店每年都會舉辦趣味團體活動及節慶活動，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商業集團品牌的歸屬感和認同感。

喜迎中秋：大洋百貨南二店員工與粉絲們一起做月餅、品月餅，喜迎中秋，共度佳節。



員工戶外拓展活動：為豐富員工文化生活，增強團隊協作精神，在 4 月春暖花開的季節，大洋百貨福州二店組織員工進行戶外拓展活動，在領略大自然美麗景色的同時，提高了團隊向心力。團隊必將上下一心，眾志成城，力爭以更好的精神面貌達成第二季指標，勇創業績新高。



趣味活動：2022 年 5 月 9 日~24 日，大洋南京一店組織員工開展”本草綱目”毽子操線上票選活動，為年中慶宣傳造勢的同時幫助大洋抖音平台和微信公眾號吸引粉絲。



喜迎端午：大洋合肥店開展”粽想端午”包粽子活動，感受傳統節日氛圍，提高員工工作幸福度。



3月8日女神節：大洋武漢三店為感謝全體女性員工的辛勤付出，進一步增強團隊凝聚力，貼心為女性同仁們準備了一份小禮物，發放禮物的現場熱鬧非凡，歡聲笑語不絕於耳。



3.1.5 人才培育

員工為公司重要基石，益航長期重視人才培育與多元化發展，維持員工的專業知識與技能，承諾不因宗教、性別、種族、年齡、婚姻等差異而有不同待遇，嚴格遵守相關法規之規範，包含勞動法規、兩性平等法、就業服務法等，以維持競爭力與激發人才未來的發展性，並達成公司永續經營的目的。

益航

益航員工進公司皆由人資單位安排新進人員訓練，並後續由各部門依其需求進行專業訓練規劃，每年度更由人資單位進行訓練統計與調查，確保員工都能得到良好的培育與多元化發展，與益航攜手並進共同成長。

新進員工由人資單位安排一般性基礎訓練

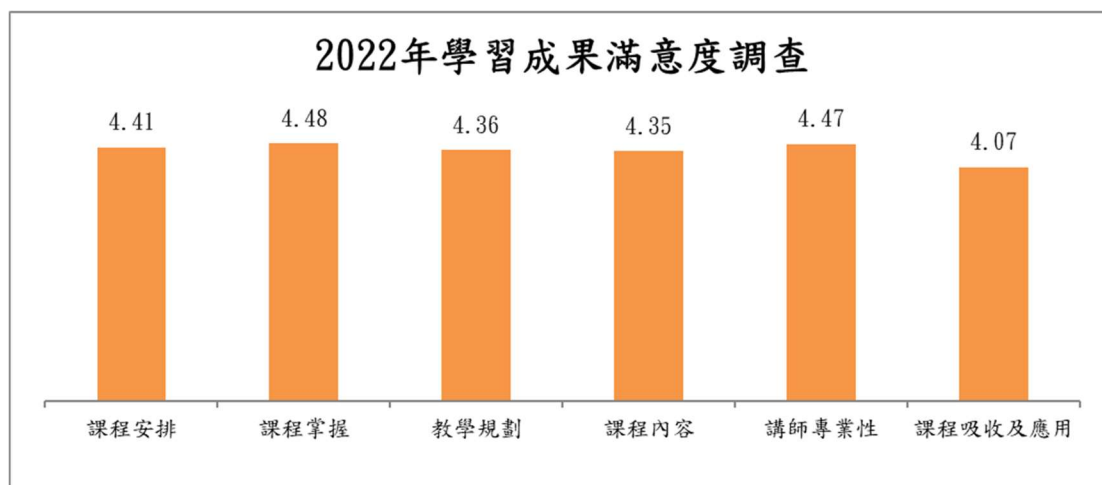
分發至工作部門由主管就其專業工作、工作範圍及流程等給予詳細講解及指導

主管和資深員工給予在職訓練和指導，視情況需要派員外訓授課

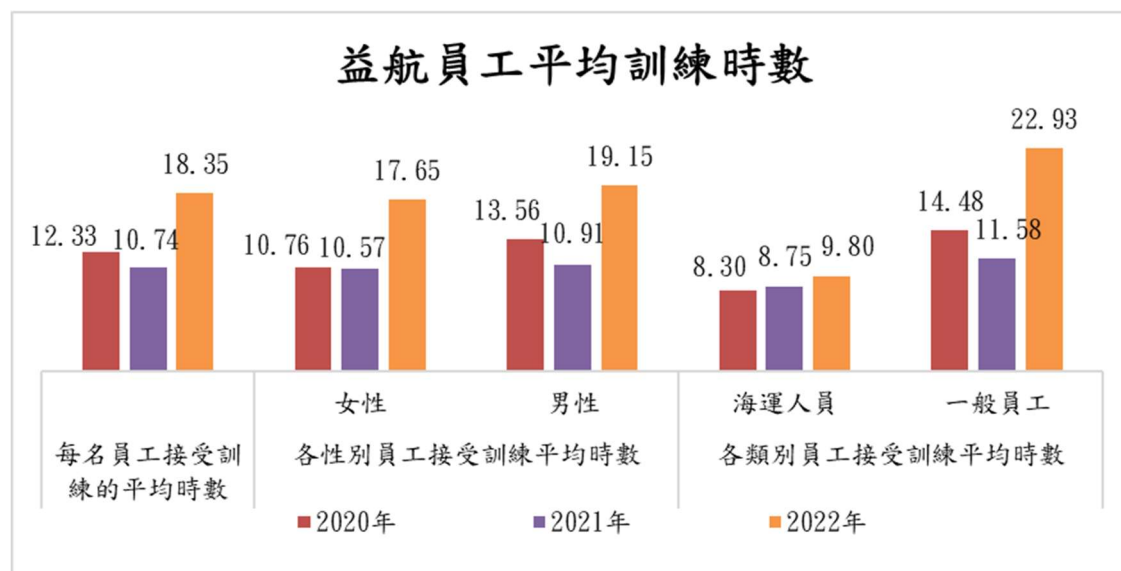
人資單位負責建立學習紀錄及相關資訊統計

2020年起參與政府小型企業人力提升計畫專案，提供更多元化的課程

為更有規劃培養高素質人才，2020年起益航參與「政府小型企業人力提升計畫專案」，辦理在職員工進修訓練，藉由專業師資課程提升人員競爭力，2022年計畫專案受訓共47人次，受訓總時數為361小時，人員學習成果滿意度都在4分以上，顯示不論是授課老師還是課程內容都符合員工進修需求。



2022 年益航每名員工受訓平均時數為 18.35 小時，人均時數較前一年大幅成長 70.86%，益航持續努力提供員工多元進修的資源與管道，並積極參與政府計畫，提供更多元化的課程供員工選擇，益航相信職涯道路清晰穩定，亦有助於人才的留育。



註 1：海運人員範圍包含船員人事處、安全管理處、海運會計處、營業部、採購部跟工務部人員；一般員工範圍為海運人員以外之其餘部門人員。

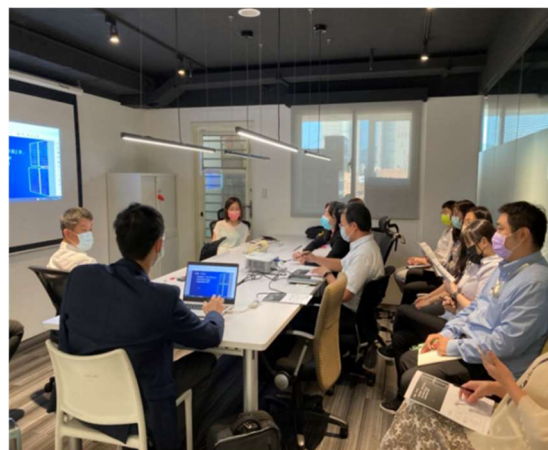
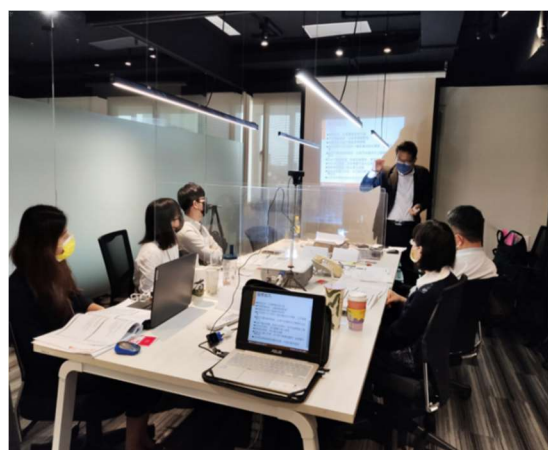
註 2：每名員工接受訓練的平均時數=員工接受訓練的總時數/員工總數。

每名女性員工接受訓練的平均時數=女性員工接受訓練的總時數/女性員工總數。

每名男性員工接受訓練的平均時數=男性員工接受訓練的總時數/男性員工總數。

每個類別的員工接受訓練的平均時數=每個類別的員工接受訓練的總時數/該類別的員工總數。

益航員工訓練



人資單位並定期進行員工考核，分為試用期考核和年度績效考核兩種，作為員工晉升、調薪、獎金發放等政策參考依據，但單位主管主要核心導向仍以平日的日常溝通協調與適時的反饋及共同目標討論及職涯發展結合教育訓練為主要方向。

定期績效及職涯發展檢視的員工

2022 年檢視的員工		檢視人數	總人數	百分比
性別	男	20	20	100%
	女	23	23	100%
類別	海運人員	15	15	100%
	一般員工	28	28	100%

註1：海運人員範圍包含船員人事處、安全管理處、海運會計處、營業部、採購部跟工務部人員；一般員工範圍為海運人員以外之其餘部門人員。

註2：排除最高階主管，僅就員工進行績效考核。

大洋

大洋為百貨零售服務行業，為提供高品質服務，我們嚴格關注員工的培養，透過大量各種專項培養員工的素質及服務品質，增強員工對本職工作的能力與對企業文化的瞭解。

並制定《培訓管理政策》作為各級人員培訓實施與管理的依據，每年撥出固定費用用於提升員工知識技能，由教育培訓專責部門及專業人員於培訓執行期間嚴格管理監督參訓員工勤務、參訓紀律、參訓配合程度，以保證培訓效果，並每年根據需求微調課程類別，以確保達到最佳之教育訓練成果。

除了基礎性的培訓課程外，大洋還增設了商務談判技巧類及營運類培訓，各門店也舉辦團體活動，增加員工歸屬感和認同感。

教育訓練

禮儀培訓

- 必不可少的培訓課程，為打造標準的服務儀態，培養員工具備良好的應對禮節，以更加優質的職業形象、充沛的熱情服務顧客。

專項提升

- 在工作中遇到全新的模組通過專業老師來答疑解惑，如商務談判及溝通技巧、市場調查的內容及目的、VIP客戶維護案例分享等，有針對性的著重學習，解決困惑，不斷學習，更好的投入新環境中。

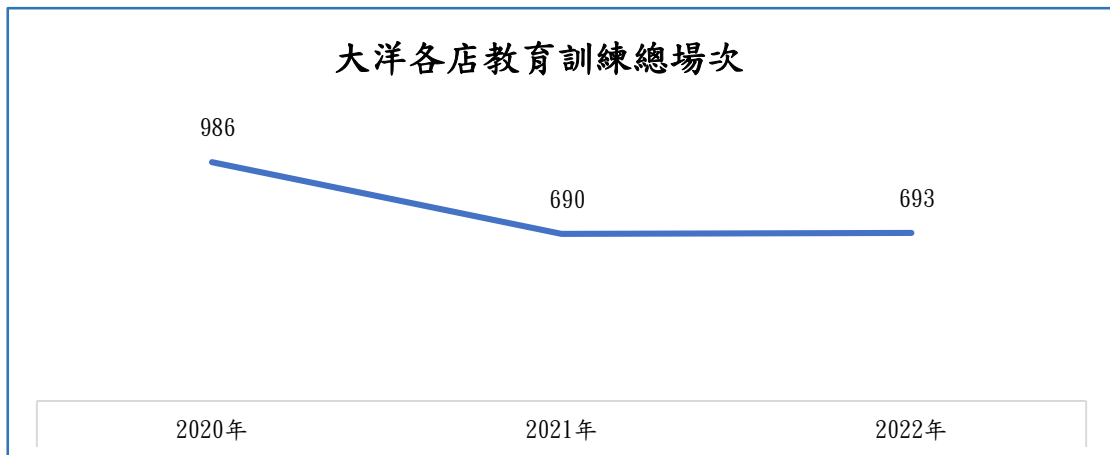
精彩交流

- 由各大知名品牌廠商、外界知名人士、政府部門對員工進行消防安全、商務接待、線上宣傳及行銷活動培訓等專業培訓，同時交流心得，持續學習，學以致用。

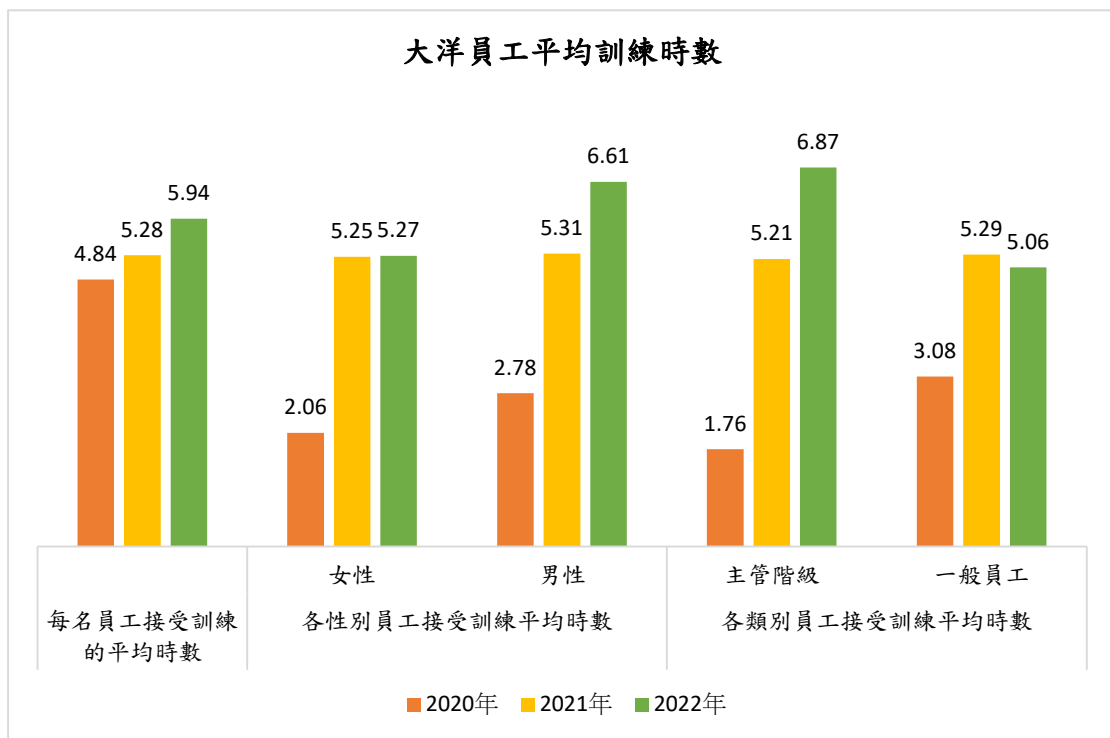
2022年除了常規內部培訓外，由總部教培單位主導組織業務技能提升培訓，採用線上線下相結合的方式，統一標準教材，利用多元化對員工進行專業性培訓，同時輔以戶外拓展活動等提升員工團隊合作能力，培養優質的管理運營團隊。

各門店教育訓練2022年線上線下課程總計為693場次，每名員工接受訓練的平均時數為5.94小時，因部分培訓課程改線上方式，參與率有了較大提升，故培訓時數較2021年明顯增加。

大洋各店教育訓練總場次



大洋員工平均訓練時數



註1：主管階級定義為課室一二級(含)以上主管。

註2：自2021年起將線上課程時數加入統計。

福州二店

大洋福州二店特邀總部人力資源部為商品營業課員工開展《商務接待及拜訪禮儀》培訓課程，通過課程提升員工的禮儀水準，在日後的接待及拜訪過程中展現自我的內在素質及修養，樹立企業良好形象。



南京一店

大洋南京一店特邀總部人力資源部開展《美學在商業中的運用》線上培訓課程。課程圍繞商業美學的應用與發展、時代商業美學趨勢以及美學的嫁接法則等方面展開。通過對各個品牌的美學挖掘，瞭解顧客對產品的消費模式，將美學運用到日常的運營工作中。



為實現員工績效提升及職業發展，大洋針對新進員工有進行試用期考核；一般員工及管理階層皆有季度考核及年終考核。透過有效的績效管理，能確保員工達到預期的成長，並達成公司的營業目標，實現員工與公司雙贏的目的。

定期績效及職涯發展檢視的員工

2022年檢視的員工		檢視人數	總人數	百分比
性別	男	510	510	100%
	女	644	644	100%
類別	主管階級	152	152	100%
	一般員工	1,002	1,002	100%

註1：主管階級:高層主管及理級主管。

註2：大洋總人數1,159人，排除5位臨時人員不進行考核，實際檢視人數為1,154人。

為規範員工服務禮儀，提升整體服務品質，各店開展更“逆勢成長專櫃表彰”、“優秀專櫃評選”、“服務之星評選”等活動，給予員工正面肯定，並鼓勵員工持續提升服務態度，提供優質的服務，帶給客戶絕佳購物體驗，提升客戶滿意度。

南京二店

店內舉行 2022 年第三季度優秀專櫃頒獎典禮：展現品位，誠信至上；服務品質，顧客至上，助力大洋集團 21 周年慶，我們準備好了，就等你來。



3.1.6 員工關懷

我們重視員工之聲音，每季召開勞資會議與福委會會議調查了解員工實際需求列入管理規劃，益航官網並有員工申訴信箱，由總管理處副總了解員工需求並進行督促改進，作為公司政策規劃參考、提升員工滿意度及營造和諧的工作氛圍，並設置性騷擾申訴信箱等多元化的意見反映管道。

為保障勞工人權及提供健康安全的工作環境，並遵循《聯合國全球盟約》、《聯合國世界人權宣言》及《國際勞工組織工作基本原則與權利》等國際公約基本精神，益航於 2020 年 5 月制定人權政策，並放置於官網，宣示杜絕侵犯人權行為，並確保公平而有尊嚴的工作，也期許提供員工健康與安全的工作環境，營造快樂的工作氣氛。

大洋商業集團一直尊重并支持國際公認之人權規範與原則，遵守公司所在地法規規範，並制定保障員工權益相關制度，使員工及合作夥伴都能透過大洋的管理降低人權風險及影響。

人權政策執行狀況

人權政策	管理制度	2022 年績效及目標
禁止不法歧視且確保工作機會均等	● 益航: 官網設置員工申訴管道、性騷擾防治制度及申訴信箱，以確保員工人權。 ● 大洋: 提供申訴、員工關懷及晉升制度，以確保員工人權。	● 益航: 員工零申訴為目標；性騷擾防治申訴次數 0 件；官網員工申訴次數亦為 0 件。 ● 大洋: 全員職業人權保護，並為員工提供平等的職業發展機會；累計員工關懷活動場次 30 場。
提供健康與安全的工作環境	● 益航: 舉行職業安全、保健講座及消防安全衛生教育訓練，更每年定期舉行全員健康檢查，確保員工健康安全。 ● 大洋: 每年的健康檢查確保員工以最佳狀態投入工作，同時體現公司的關懷。	● 益航: 目標為確保員工有舒適的工作環境及身心健康安全；無發生職業健康安全事故；每二年法定健康檢查比例為 100%；隔年自願參加率 95.3%。 ● 大洋: 目標為提供全員健康體檢，工作環境定期安全檢查，以確保員工工作環境優良，身體條件健康；無發生職業健康安全

		事故；每年參加健康檢查比例為 100%。
協助同仁維持身心健康及工作生活平衡	● 益航:提供下午茶，關懷員工生活。 ● 大洋:每年舉辦團體活動，維護員工身心健康。	● 益航:公司及福利委員會全年共提供 13 次下午茶。同時公司政策鼓勵同仁準時下班，讓工作與個人生活品質取得平衡。 ● 大洋:定期舉辦團體活動，以樂活工作為目標；累計舉辦各類團體活動場次 11 場。
營造樂於溝通的環境，尊重同仁集會結社自由	● 益航:每季勞資會議，蒐集員工意見並進行討論，另設有職工福利委員會，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。透過勞資會議同仁可反應及建議公司可加強之工作環境改善及福利政策。 ● 大洋:透過工會溝通了解員工需求及期望，各項政策制度經員工代表大會共同商討研究制定，保護員工合法權益。	● 益航:目標為維持每季一次勞資會議，確保員工擁有良好的溝通管道，以達共存共榮的勞資關係；全年共舉辦 4 次勞資會議，員工於勞資會議或個別反應狀況，公司均有作回應處置。 ● 大洋:自由的集會結社與暢通的溝通管道是我們的目標；工會參與率達 96%。

大洋商業集團

大洋商業集團大陸商場依法在各百貨分店成立工會(大洋商業集團總部尚未達成成立工會條件)，已有 96%員工參與工會，每季也召開勞資會議，透過工會及會議進行員工意見溝通，以創造勞資和諧之環境。

每天的《朝會日報》和每半個月一期的《集團半月刊》為員工提供及時有效的內部資訊，包含當日值班人員資訊、各類通知、店內新聞、新櫃、新品及企劃活動等資訊，讓員工能即時了解公司動態，增加參與感。



3.2 職業安全衛生

管理作為

- 依法令規定要求進行職業安全衛生管理機制。

負責部門/申訴機制

- 行政部/設有專門之申訴專線、投訴信箱。

評估機制

- 定期進行環境場所審視危害。
- 委外承攬廠商進行機電、消防設備定期保養維護

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，期望有效減少工作疾病與傷害出現，給員工安全健康的工作環境。

益航非常重視每位同仁的健康狀況與安全工作環境，因此制定「四零」目標。根據統計發生職業安全災害有 80%以上原因皆為人為之不安全行為所造成，因此防止職災發生的第一步:提升同仁職業安全衛生認知，不定期舉辦安全衛生教育訓練，並要求每一位同仁都要參與，藉而降低意外發生機率；2022 年益航無發生員工職災、申訴、職業病、感染紀錄。

職業安全衛生「四零」目標

零事故

- 加強辦公室安全性，並提供舒適工作環境。

零疾病

- 全體員工參與健康檢查。

零申訴

- 設立申訴信箱及專線。

零感染

- 做好防疫措施，加強環境消毒，體溫管控。

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，為防止職業災害、保障全體安全與健康，我們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，由職業安全衛生主管負責管理回應。此外透過定期舉行勞資會議，同仁可適時反映意見希望公司可提升之職場環境及福利政策。



職業健康與安全具體措施

健康檢查

- 每二年定期全員健康檢查一次，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。
- 非全員定期健康檢查之年份，公司將補助同仁健康檢查費用，同仁可以自由意願決定參加與否。

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。

辦公環境改善

- 辦公室於碎紙機及裁紙機上方都有貼警示標語，請同仁注意使用安全。
- 辦公室於有水的地板上有放置止滑墊及墊高地板。
- 加裝投射燈，並採購桌上型可調亮度的檯燈供數位同仁使用。
- 部分座位因頂樓馬達噪音干擾，於辦公區上方加隔音天花板，並協助同仁座位更換。

3.2.1 重視航運作業安全、保護海洋環境

益航主業為經營船舶出租，截至 2022 年底船隊計有 11 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，並制定政策、方針、目標來對於供應商之有效管理。

對於供應商、船員及原物料採購之職安與環保管理

政策

- 為落實公司四大政策「確保人命財產安全、提供人身財產安保措施、維護船舶安全營運、保護海洋環境不被污染」，公司所指定的供應商均經選擇信用可靠，且與公司關係良久之商家。對其提供之船員、物料、配件之品質、價格和服務熱誠等，均隨時由相關部門給予評估。

管理方針

- 供應商對物料或配件之報價再由工程物料處承辦人給予比價，以評估其報價、交貨期長短，及考慮船上是否急需使用後決定合適的供應商。
- 由船員人事處主管審核船員資料表或登記表，並面談檢視其經驗、資歷、性格和健康情況。外籍船員未經面談者，除審核其資歷、證明及體檢表外，應儘可能向其以往服務之船公司詢問工作態度及能力。
- 船長、輪機長分別由船員人事主管和工務部主管人員安排面試，以決定僱用人選。二副、二管輪及以下各級船員由船員人事主管決定雇用。船長、輪機長、大副、大管輪必會相關部門主管人員審核，簽報總經理核准後，方得雇用。
- 由船員外派公司安排於上船前進行培訓。

短期目標

- 船上人員、岸上承辦員與供應商之間能達到更有效的溝通，期能降低退換貨率。

中期目標

- 持續尋找適當的供應商，能提供適當的產品質量須符合各項安全標準，專業的技術能力確保各項設備的正常運作，以期降低設備故障率。

長期目標

- 與供應商共同控制海洋環境污染及減少碳排放量。

針對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。

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)、船舶警報系統裝設求救設備及2022年新增FOS系統，用以隨時監控船舶狀況。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。

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、Covid-19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。

船舶

- 制定作業程序，提供船舶營運之安全操作准則及安全工作環境。
- 評估所有對所屬船舶，人員以及環境界定為危險事項，經由危險工作檢查表、在船訓練與定期召開安全會議對所有被視為危險事項訂定適當的安全防護措施。
- 藉由訓練，不斷提昇在岸及在船人員之安全管理技能，包含安全及環境保護有關的應急措施。

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。

承攬商管理作法

- 依船籍國政府通函或海事法之規定，提供船上所有強制性的國際公約規章、法規等書籍並隨時更新。
- 持續查證與特定船舶型態及航區有關之所有強制性的規定、條例、企業章程及指導原則與國際和船籍國法規等。

此外若遇突發海事事務應依據益航程序，召集所有相關人員舉行會議，並執行整合後的處理行動以應付意外事件，公司應變小組的成員應在指揮下，將處理意外事件的緊急工作優先於一般工作之執行。

事件發生後，船長應將相關的事件經過情形回報給公司、船籍國、船東護保協會及保險公司知悉，並提出檢討改進做法，以防事件再次發生。

緊急演練救援照片



3.2.2 大洋商業集團員工健康管理

大洋商業集團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。我們在 2017 年實施安全衛生講座來提升同仁工作上之危害認知；2018 年進行火災緊急應變、減重講座提升同仁緊急應變能力、反應；2019 年還邀請康寧醫護宣導部進行【健康生活概念促進活動－建立預防醫學保健】講座提升同仁健康管理之觀念，2020 年至 2022 年針對新冠疫情，每天進行商場消毒保持商場清潔、保持商場通風、商場入口測量體溫、要求員工與顧客戴口罩、保持安全距離等措施，有效抑制病毒的傳播。

遇到火災、地震等緊急處理狀況

- 宣導不要慌亂及推擠，由逃生口或階梯至戶外。
- 負責指揮疏散行動。
- 隨時提醒，注意掉落物、玻璃碎片等。
- 如在電梯裡，當感覺到搖晃時，應即壓停各樓層，看其停在哪一層後，隨即離開。如電梯門不開，應即按緊急開關，呼叫幫忙。

百貨商場新冠病毒疫情管理措施

- 成立疫情防疫控制小組。
- 口罩、消毒水、手套、洗手液、測溫計等防疫物資準備。
- 設置防疫宣傳標語，公告疫情防疫措施。
- 保持商場通風，定時排氣。
- 進場進行體溫量測、要求戴口罩、檢查檢康碼。
- 商場定期環境消毒。
- 保持人員距離、員工用餐分時段、減少群聚情況。
- 與主管機關、社區等利害關係者保持密切溝通及配合。



開業前

- 在員工通道口測量體溫、查驗健康碼，並要求配戴口罩入場。
- 清潔人員對各種設施及房間消毒。
- 客梯按鍵貼上保護膜。

營運中

- 對顧客入測量體溫、查驗健康碼。
- 手扶梯、電梯每兩小時進行設備消毒。
- 館內廣播宣傳疫情防控知識。

應急預案

- 發現體溫異常者，通知安保限制其移動，安排隔離並通報防疫指揮部。
- 廣播通知所在樓層人員疏散，下降捲簾們進行空間隔離。
- 登記密切接觸者，對環境消毒。



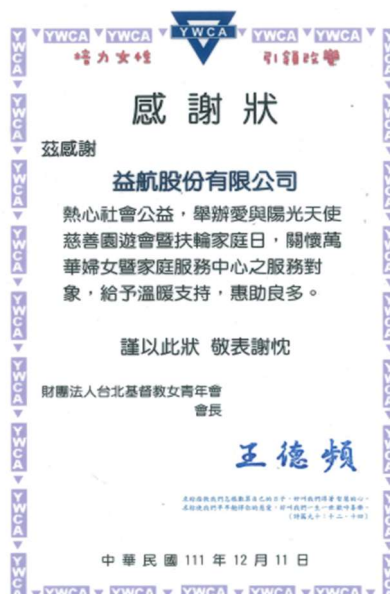
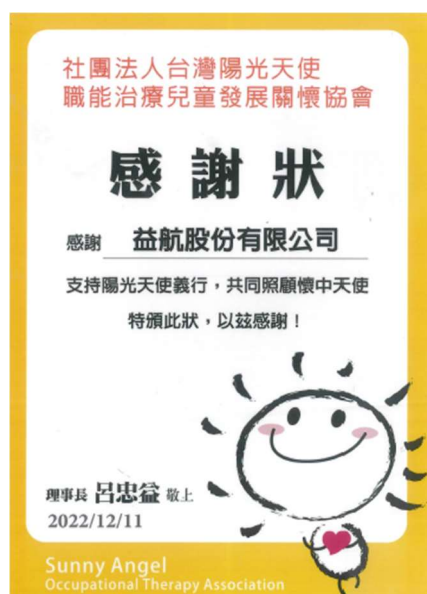
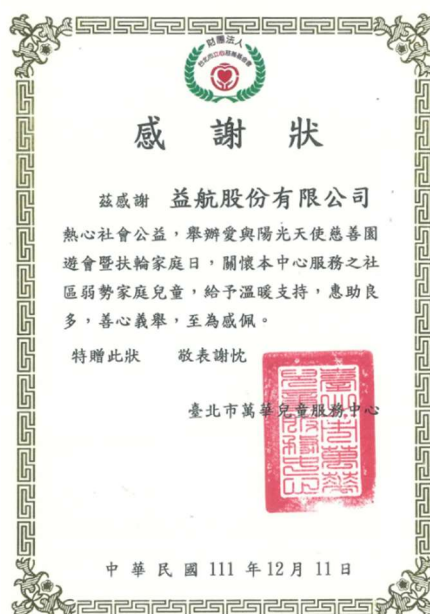
此外我們鼓勵員工多運動，舉辦各種員工趣味運動會，員工可以平衡日常工作與生活，有助於身心健康的維持，增加工作效率，並促進員工融合與團隊合作默契培養。

3.3 公益參與

益航本著回饋社會理念，積極參與公益活動，大洋商業集團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，將社會責任放在肩上，積極開展、參與各類社會公益活動，並鼓勵員工一同參與公益活動，為弘揚公益文化盡綿薄之力，並期望將回饋社會的理念成為公司的文化，我們相信一點一滴的回饋能讓社會越來越美好。

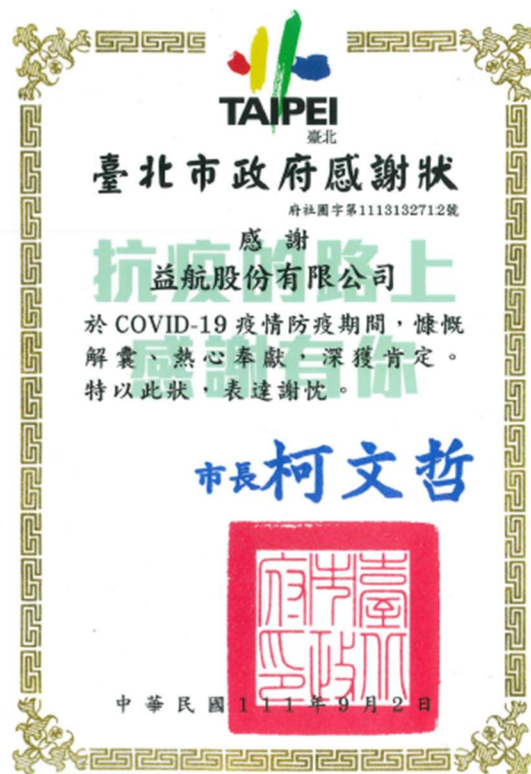
3.3.1 贊助扶輪心愛與陽光天使慈善園遊會

贊助扶輪心愛與陽光天使慈善園遊會所有活動餐盒外，當天並由主管帶領同仁一起加入志工行列，以實際行動響應公益，落實企業社會責任。



3.3.2 防疫捐款

2022 年新冠疫情持續升溫，除了第一線抗疫人員物資短缺，弱勢團體及長照機構等亦陷入困難，因此台北市政府啟動線上災害捐款專戶，聚集來自各界之愛心捐款，專款專用於急迫性物資缺乏或急需救助之人，益航亦響應號召捐款新台幣 50 萬元，齊心抗疫，一起守護家園。



3.3.3 響應 ESG 綠色金融

2021 年起，各大銀行為響應金管會呼籲，金融業透過資金力量引導產業淨零轉型，開始推出綠色存款商品。跟一般存款不同，綠色存款向存戶承諾「專款專用」，會把錢投入再生能源、能源科技、污染防治等相關放款。益航響應 ESG 綠色金融，於 2022 年參與凱基銀行發行之綠色存款 USD2,000,000。

**凱基銀行**
KGI BANK

106478
臺北市大安區復興南路2段237號
14樓
益航股份有限公司 鈞啟
分行代碼：007 結東分行
000000001008229

2022 年 07 月 綜合月結單
第 1 頁 / 共 3 頁
對帳單期間：2022/07/01 - 2022/07/31
帳單問題請洽客服專線：0280239088

本對帳單係本行唯一官方版本
您可掃描QRcode登入網路銀行
查詢資產負債總覽。



外幣存款

■活期/定期存款

存款種類	帳號	存單編號	幣別	帳戶金額	定存起始日	定存到期日	定存年利率	備註
有摺活期_USD美元	600910****9927		USD	2,000,772.99				綠色存款
無摺活期_備償USD美	600910****1203		USD	0.00				
元								
合計		有效筆數：2筆						

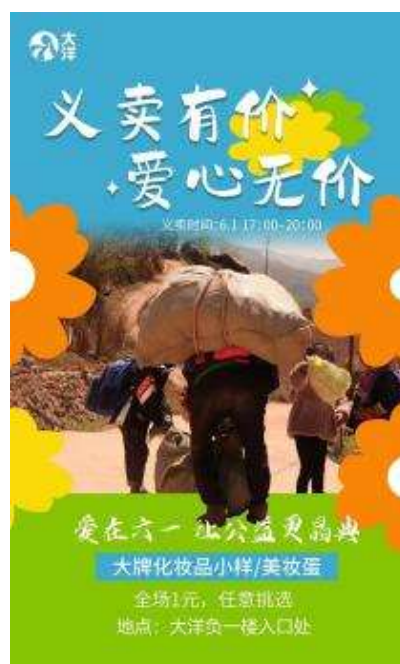
3.3.4 助力殘疾人就業活動

積小善，成大愛，大洋南京二店助力江北新區太陽花殘疾人就業創業協會開啟 2022 年九九公益日。身殘志堅自築夢，助殘義賣暖人心，讓我們一起彙聚點滴之力，與愛同行，為殘障人士提供多元化就業管道，改善生活條件，大愛無疆，讓更多有愛的人加入我們。



3.3.5 義賣活動

大洋南京一店在負一樓開展“放飛愛心·書送希望”一元美妝義賣活動，所的善款為山區孩子購置書籍和文具，點亮山區孩子的“詩和遠方”。



3.3.6 勞動節活動

大洋武漢龍陽店在五一勞動節之際，店內為防疫志願者、環境衛生工人及每位城市英雄守護者精心準備了飲料、麵包、餅乾、濕紙巾、消毒凝膠等精美禮品。致敬每一個為生活努力的人，感謝戰役中每個勞動者的努力和堅守，感謝他們的每一份付出。



四、綠色節能永續

4.1 氣候相關財務揭露

近年為因應全球氣候變遷，國際日益嚴峻的碳管理規範及低碳消費意識提升，各國政府、企業皆開始重視環境永續管理，益航響應政府推動環保、節能政策，也因此是益航對抗氣候變遷的重要行動目標之一，定期檢視公司對抗氣候變遷方針，並採用 TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) 架構鑑別氣候風險與機會，依鑑別結果建立衡量指標進行目標管理，以便降低氣候風險對營運所造成的財務影響。

益航因應環保意識興起，期望提升環境保護及社會價值等績效，並可藉由綠色管理、節能計畫融入企業經營當中，達到環境永續發展效果，因此期許未來之目標。



治理	關於氣候變遷相關議題，透過 ESG 小組召開會議進行討論及管理
策略	與氣候相關的風險與機會如下： 1. 轉型風險： a. 低碳經濟的趨勢導致公司營運成本增加及供應鏈的綠色管理嚴謹度增加 2. 實體風險： a. 未來全球氣候溫度持續上升，導致營運場所用電成本增加。 b. 限電、限水問題，導致顧客的不滿意度增加。 3. 機會：藉由綠色建築、節能減碳規劃，達成永續經營。
風險管理	● 致力提升能源、紙張及水與其他資源的利用效率，使用對環境負荷衝擊低的再生物料，同時妥善維護資產使用，落實低碳辦公室。 ● 實踐責任投資與綠色採購，亦優先採購具有環保節能標章產品及可重覆使用之用品及節能設備。 ● 依循國內外環保法規規範，提供優質的商品、服務與活動。 ● 對公司員工及供應商分享環保知識與經驗，深化永續發展認知，攜手各界合作夥伴共同維護環境永續。 ● 取得 CII 證書，繼續依據 SEEMP 做好船隊油耗管理，以符合 2023 年 CII 正式執行後的評定等級至少維持在 C 等級

	益航及大洋商業集團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。 大洋商業集大陸商場節能措施: 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，各店根據天氣情況適時調整空調開啟時間，持續減少空調系統用電。 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。 4. 推廣綠色建築、提高建築物能源效益和加強實行低碳生活能降低用電和發電需求
指標與目標	● 降低能源及溫室氣體排放之強度 ● 推動新商場之綠建築設計專案

4.2 能源管理

負責部門/申訴機制

- 益航及大洋商業集團台北辦公室由行政部負責/異常發生時聯繫負責單位
- 大洋商業集團大陸商場由總管理處負責/內部會議進行討論

評估機制

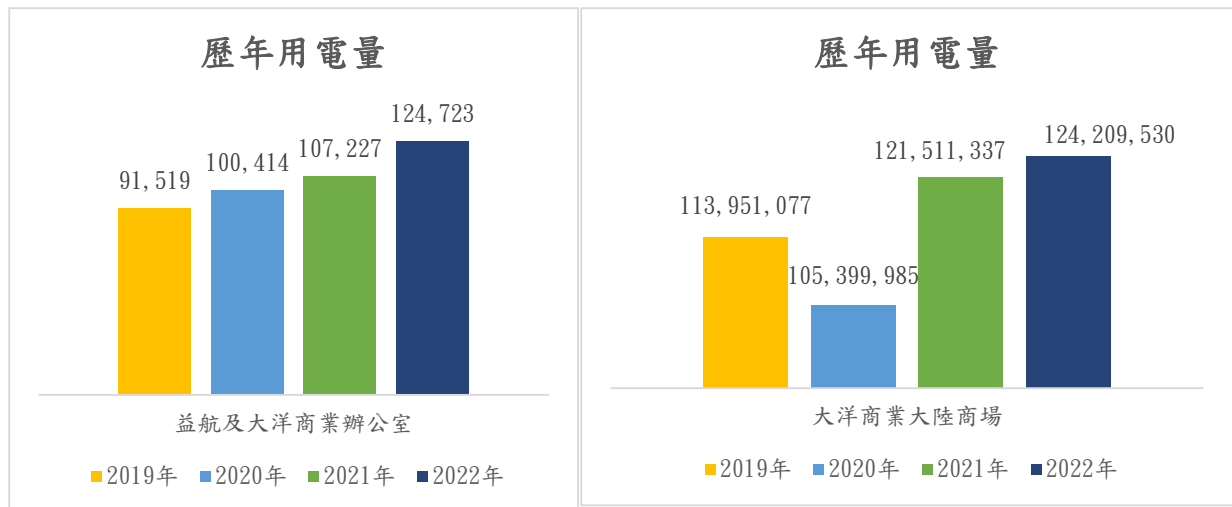
- 當設備故障時連絡行政部，請維修廠商修理。
- 當能源使用狀況異常時討論異常原因。
- 目前依據電力排放量作為溫室氣體盤查數據。

執行面

- 我們有感於氣候變遷對於人類生活的劇烈衝擊，因此除了在企業內部帶動綠色文化，從營運根本面思考，回應環境衝擊的問題，也正視地球暖化對生態影響以及環境保護的重要性，推動節能減碳等實際環保活動。

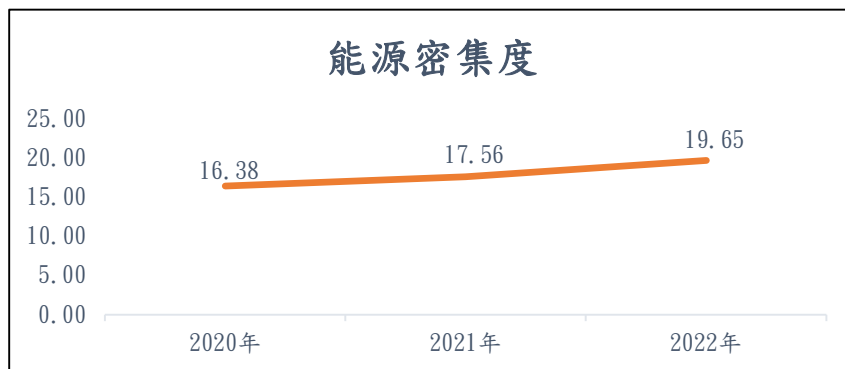
益航雖於營運過程中不易造成環境負荷，但我們仍努力減少在服務過程中可能對環境產生的衝擊與影響，基於關心國人健康風險管理的本質，我們也相信健康的身體奠基於健康的環境之上，唯有正視氣候環境所帶來的影響，才能達到企業永續的目標。

單位：度



2022 年用電統計因疫情影響關係，而影響 2022 年營收降低，但對於商場日常的用電量依舊仍維持基本用電狀況，此為能源密集度逐漸升高之主要原因。

單位：度/新台幣千元



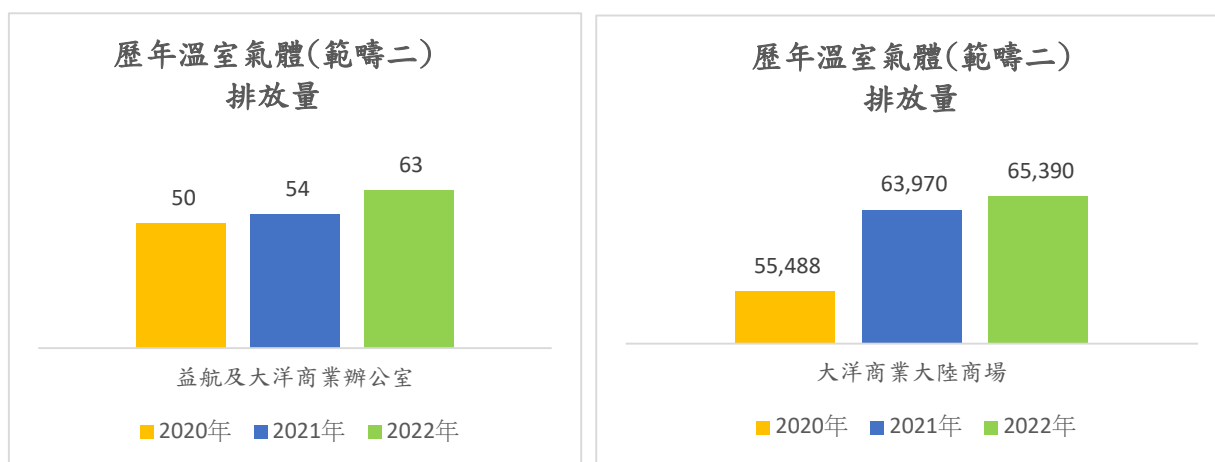
4.3 溫室氣體排放

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。

目前因應國際海事組織海洋環境保護委員會日前通過《國際防止船舶造成污染公約》相關修正案，制定了新的強制性全球航運業減少溫室氣體排放措施，確保達到此前制定的船舶溫室氣體減排目標。公司本於符合國際規範及環境保育的精神，將會持續觀察相關措施，並提早配合實施船舶設備更新，以達到減碳放目的。

2022 年用電統計範圍為 15 間商場，其中福州三店於 2020 年 4 月終止營業，相比 2019 年減少一間商場，近年因大洋商業集團持續進行汰換節能燈具及空調設備之改善措施，因此可看出有大幅度減少溫室氣體之排放。

單位：公噸 CO₂e

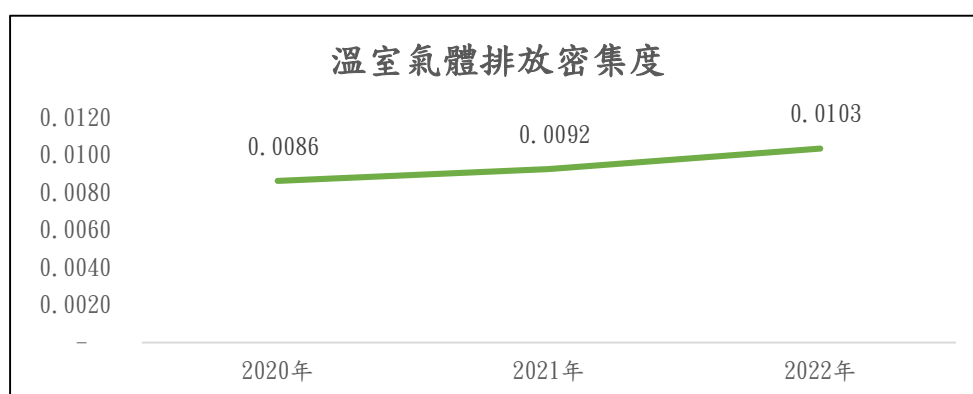


註 1：2022 年益航商業辦公室盤查類別一的排放量為 0.5008 公噸 CO₂e。

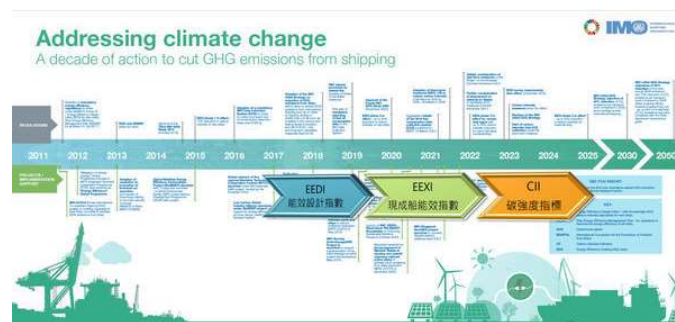
註 2：依照經濟部能源局公告 CO₂ 電力排放係數為 2023 年 0.509 公噸 CO₂e/千度、2021、2022 年 0.502 公噸 CO₂e/千度，至於 2022 年由於尚未公告數值，因此計算沿用 2021 年排放係數。

大洋商業大陸商場電力係數 LowCarbonPoewr 官網公布中華人民共和國發電的平均碳排放為 0.526 公噸 CO₂e/千度。

單位：公噸 CO₂e/新台幣千元



因應氣候變遷，新增了現成船能源效率指數(Energy Efficiency Existing Ship Index, EEXI)及碳強度指標(Carbonintensity Indicator, CII)。EEXI 就船舶設計效能，給予綠色節能要求。在完成一定運輸量為前提，將燃料作為最有效率的運用。而不符合預期標準，又造成污染的船舶，將受到限制或調整。為提升船舶能源效率及降低海運溫室氣體排放，IMO 訂定現成船能源效率指數(EEXI)。每艘現成船之 EEXI 達成值(attained EEXI)應小於等於其 EEXI 要求值(required EEXI)才算符合，否則應以降速、限制功率或其他增進船舶能源效率之措施來達成。



4.4 水與放流水

益航及大洋百貨台北辦公室水資源管理措施

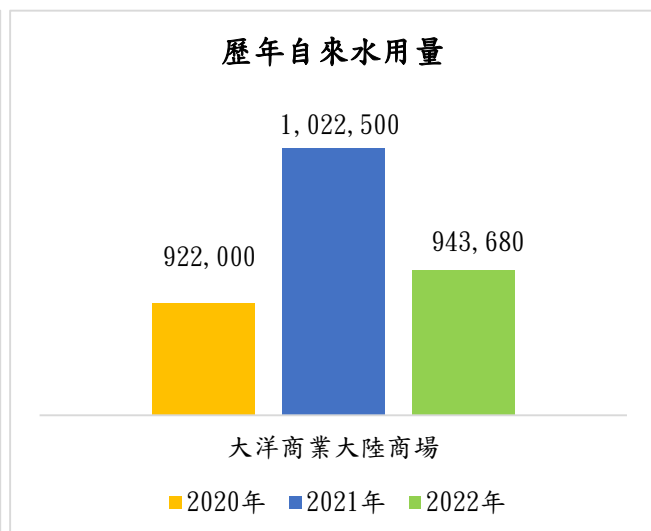
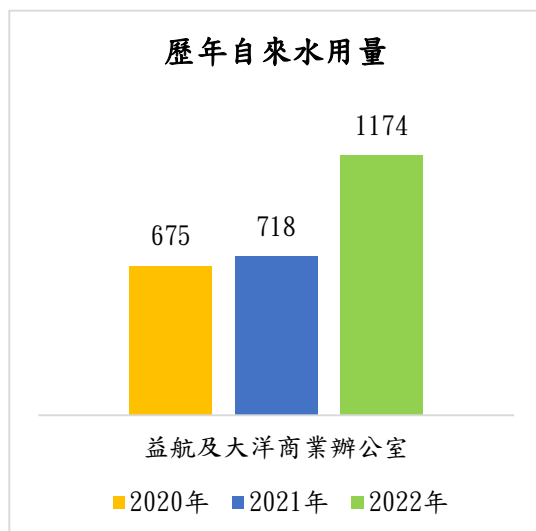
- 益航水資源管理原則是推廣節約用水以及降低用水量，為了達成此目標，執行策略是從日常節水措施做起，在有效的水資源管理平台上做好製程省水，以達到大幅降低水資源消耗的目的。2019年水龍頭改為感應式，2022年持續監測用水狀況。

大洋百貨大陸商場水資源管理措施

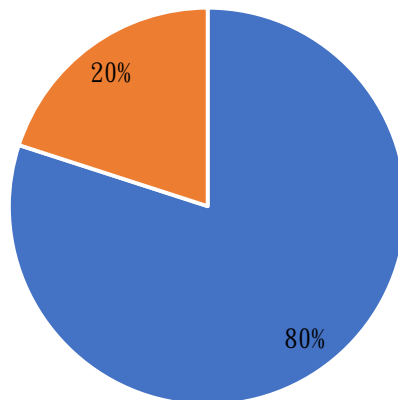
- 對環境之污染，預防勝於事後之處理，大洋百貨致力於提升各項資源之利用效率，生活廢水量約每年自來水用水量的80%，主要通過隔油池、污水池處理后排放至污水系統，排放的污水經各地政府機構監督檢測，並符合國家排放水標準規定。
- 通過加強現場管理，減少用水浪費。
- 部分水資源回收再利用。
- 採用節水設備，以達到減量使用。

2022 年益航及大洋商業辦公室因管線問題導致漏水，因此較前年的用水量較高 61%，已於年底完成修繕。

單位：度



2022年大洋百貨 自來水用途



■ 80%廢污水排放 ■ 20%飲用水與再利用水

註：2022 年用水範圍包括所有商場及兩間行政辦公室。

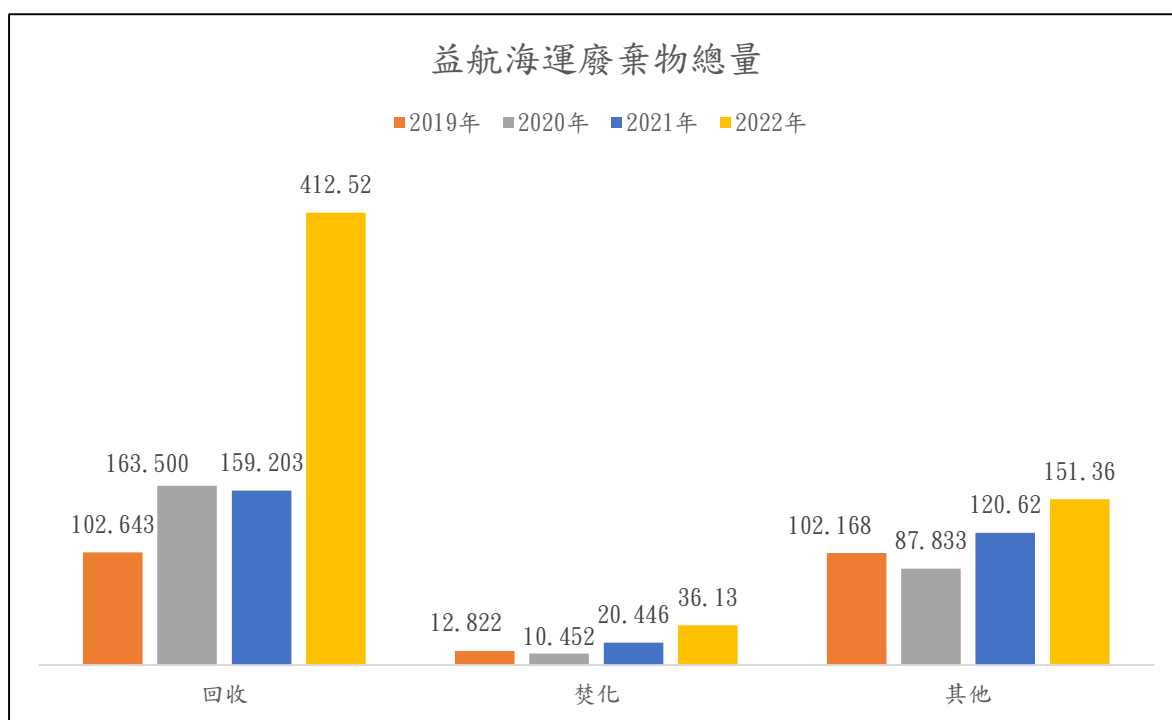
4.5 廢棄物處理

管理作為	
• 進行垃圾分類，創造美好生活。	
負責部門/申訴機制	
• 營業部及安管部負責/設有專線及信箱。	
評估機制	
• 委外合格清運、清除處理廠商。 • 廢棄物巡查機制。	

益航海運秉持保護海洋環境不被污染原則，進行廢棄物之管控措施，以免費造成海洋垃圾，益航海運 9 艘船舶上所產生之垃圾總類及回收處理方式：

- A. Plastics 塑膠
- B. Food wastes 食品廢棄物
- C. Domestic wastes 生活廢棄物
- D. Cooking oil 食用油
- E. Incinerator ashes 焚燒爐灰渣
- F. Operational wastes 作業廢棄物
- G. Animal carcasses 動物屍體
- H. Fishing gear 漁具
- I. E-waste 電子廢棄物
- J. Cargo residues (non-HME) 貨物殘餘（對海洋環境無影響）
- K. Cargo residues (HME) 貨物殘餘（對海洋環境有影響）

單位：立方公尺(M³)



註：統計 9 艘船舶之垃圾數量，11 類皆為無害事業廢棄物。

附錄一、GRI 內容索引

★為重大主題

使用聲明	益航已依循 GRI 準則報導 2022 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期間的内容				
使用的 GRI 1	GRI 1：基礎 2021				
適用的 GRI 行業準則	目前無適用 GRI 行業準則				
主題	揭露項目	項目說明	章節	頁碼	省略理由/必要解釋
GRI 2：一般揭露 2021					
組織及報導實務	2-1	組織詳細資訊	1.1 關於益航	20	
	2-2	組織永續報導中包含的實體	關於本報告書/報告揭露期間與範圍	6	
	2-3	報告期間、頻率及聯絡人	關於本報告書/意見回饋	6	
	2-4	資訊重編	關於本報告書/撰寫依據及查證	6	
	2-5	外部保證/確信	關於本報告書/撰寫依據及查證	6	
活動與工作者	2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	1.1 關於益航	20	
	2-7	員工	3.1.1 員工結構	70	
	2-8	非員工的工作者	3.1.1 員工結構	70	
治理	2-9	治理結構及組成	1.2.1 董事會	24	
	2-10	最高治理單位的提名與遴選	1.2.1 董事會	24	
	2-11	最高治理單位的主席	1.2.1 董事會	24	
	2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	利害關係人議合 / 利害關係人溝通 1.2.1 董事會	9 24	

	2-13	衝擊管理的負責人	利害關係人議合/推行永續發展	18	
	2-14	最高治理單位於永續報導的角色	利害關係人議合/推行永續發展	18	
	2-15	利益衝突	1. 2. 1 董事會	24	
	2-16	溝通關鍵重大事件	利害關係人議合 /利害關係人溝通 1. 2. 1 董事會	9 24	
	2-17	最高治理單位的群體智識	1. 2. 1 董事會	24	
	2-18	最高治理單位的績效評估	1. 2. 1 董事會	24	
	2-19	薪酬政策	1. 2. 3 薪資報酬委員會	27	
	2-20	薪酬決定流程	1. 2. 3 薪資報酬委員會	27	
	2-21	年度總薪酬比例	—	—	保密規定/薪酬為公司保密範圍
策略、政策與實務	2-22	永續發展策略的聲明	董事長的話	3	
	2-23	政策承諾	2. 1. 3 供應商管理 3. 1. 6 員工關懷	63 87	
	2-24	納入政策承諾	2. 1. 3 供應商管理 3. 1. 6 員工關懷	63 87	
	2-25	補救負面衝擊的程序	—	—	不適用/當年度未發生
	2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	利害關係人議合 /利害關係人溝通	9	

	2-27	法規遵循	1.5 法規遵循	41	
	2-28	公協會的會員資格	1.1.1 參與外部組織	21	
利害關係人議合	2-29	利害關係人議合方針	利害關係人議合 / 利害關係人溝通	9	
	2-30	團體協約	3.1.6 員工關懷	87	
GRI 3：重大主題 2021					
重大主題	3-1	決定重大主題的流程	利害關係人議合 / 鑑別重大主題及邊界	13	
	3-2	重大主題列表	利害關係人議合 / 鑑別重大主題及邊界	13	
經濟面					
★經濟績效					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.4 風險管理 1.6 經濟績效	36 43	
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	43	
	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	4.1 氣候相關財務揭露	102	
	201-3	定義福利計劃義務与其它退休計畫	3.1.3 退休規劃	76	
★倫理誠信					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.3 倫理誠信 1.4 風險管理	31 36	

自訂主題	誠信-1	當年度受理人員違反誠信之檢舉紀錄	1.3 倫理誠信	31	
★資訊安全					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.4 風險管理 1.7 資訊安全	36 49	
自訂主題	資安-1	當年度發生資安事件之紀錄	1.7 資訊安全	49	
環境面					
★能源					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.4 風險管理 4.2 能源管理	36 104	
GRI 302：能源 2016	302-1	組織內部的能源消耗量	4.2 能源管理	104	
	302-2	組織外部的能源消耗量	—	—	不適用
	302-3	能源密集度	4.2 能源管理	104	
	302-4	減少能源消耗	4.2 能源管理	104	
	302-5	降低產品和服務的能源需求	—	—	不適用
水與放流水					
GRI 303：水與放流水 2018	303-3	取水量	4.4 水與放流水	108	
★排放					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.4 風險管理 4.3 溫室氣體排放	36 106	

GRI 305：排放 2016	305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	4.3 溫室氣體排放	106	
	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	4.3 溫室氣體排放	106	
	305-3	其它間接（範疇三）溫室氣體排放	—	—	不適用
	305-4	溫室氣體排放密集度	4.3 溫室氣體排放	106	
	305-5	溫室氣體排放減量	—	—	不適用
	305-6	破壞臭氧層物質的排放	—	—	不適用/當年度未發生
	305-7	氮氧化物（NO _x ）、硫氧化物（SO _x ），及其它重大的氣體排放	—	—	不適用/當年度未發生
廢棄物					
GRI 306：廢棄物 2020	306-3	廢棄物的產生	4.5 廢棄物處理	110	
社會面					
★勞雇關係					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.4 風險管理 3.1.2 薪酬福利	36 74	
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	70	
	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	74	
勞/資關係					

GRI 402：勞/資溝通 2016	402-1	關於營運變化的最短預告期	3.1.6 員工關懷	87	
★職業安全衛生					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.4 風險管理 3.2 職業安全衛生	36 90	
GRI 403：職業安全衛生 2018 管理方針	403-1	職業安全衛生管理系統	3.2 職業安全衛生	90	
	403-2	危害辨識、風險評估、及事故調查	3.2 職業安全衛生	90	
	403-3	職業健康服務	3.2 職業安全衛生	90	
	403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	3.2 職業安全衛生	90	
	403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	3.2 職業安全衛生	90	
	403-6	工作者健康促進	3.2 職業安全衛生	90	
	403-7	預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	3.2 職業安全衛生	90	
GRI 403：職業安全衛生 2018	403-8	職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	3.2 職業安全衛生	90	
	403-9	職業傷害	3.2 職業安全衛生	90	
	403-10	職業病	3.2 職業安全衛生	90	
訓練與教育					
GRI 404：訓練與教育 2016	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	3.1.5 人才培育	80	
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	3.1.5 人才培育	80	

	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	3.1.5 人才培育	80	
員工多元化與平等機會					
GRI 405：員工多元化與平等機會 2016	405-1	治理單位與員工的多元化	3.1.1 員工結構	70	
★顧客健康與安全					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.4 風險管理 2.1.1 船舶航行安全管理 2.1.2 舒適安全的百貨商場	36 51 60	
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 船舶航行安全管理 2.1.2 舒適安全的百貨商場	51 60	
客戶隱私					
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	2.2.3 客戶資料保護	69	
★客戶關係					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.4 風險管理 2.2 客戶關係管理	36 64	
自訂主題	客戶-1	當年度客戶滿意度調查	2.2 客戶關係管理	64	

附錄二、永續會計準則

SASB 適用行業準則： 1. 消費產品/多線、專業零售商及經銷商、2. 運輸/海運。

1. 永續會計準則（消費產品/多線、專業零售商及經銷商）

主題	編號	會計指標與說明	描述	單位
零售業者之能源管理	CG-MR-130a.1	(1)能源消耗總量 (2)外購電力百分比 (3)可再生能源百分比	(1)447603.31 (2)100% (3)0%	(GJ)，%
數據安全	CG-MR-230a.1	如何辨識和解決數據安全之風險方式，並進行描述	防止未經授權使用公司資料與系統，架設防火牆，定期掃描作業系統和檔案，伺服器帳號密碼定期更換，定期覆蓋網路 System Log，追蹤異常狀況	文字說明
	CG-MR-230a.2	(1)數據洩漏的數量 (2)涉及個人身份信息百分比 (3)受影響的客戶數量	(1)0 (2)0% (3)0	數字，%
勞動實踐	CG-MR-310a.1	(1)平均小時工資 (2)賺取最低工資的店內員工的百分比，按地區區分	(1)新台幣 264 元/時 (2)0.17%，中國	貨幣，%
	CG-MR-310a.2	(1)店內員工自願 (2)分自願離職率	(1)100% (2)0%	%
	CG-MR-310a3	違反勞動法相關的法律訴訟而造成的金錢損失總額	0	申報幣種

勞工多樣性及包容	CG-MR-330a.1	(1)管理層 (2)所有其他員工的性別和種族/民族代表比例	(1)管理層 性別：男性 48% ，女性 52% / 種族：馬來西亞 0.7% ， 漢族 99.3% (2)其他員工 性別：男性 43% 女性 57% / 漢族 100%	%
	CG-MR-330a.2	就業歧視相關的法律訴訟而造成的金錢損失總額	0	申報幣種
產品採購、包裝、銷售	CG-MR-410a.1	經第三方環境/社會可持續性標準認證的產品收入	不適用於本公司服務型態。	申報幣種
	CG-MR-410a.2	討論評估及如何管理於產品中之化學品相關的風險及危害的流程	不適用於本公司服務型態。	文字說明
	CG-MR-410a.3	減少包裝對環境影響的策略討論	不適用於本公司服務型態。	文字說明

2. 永續會計準則（運輸/海運）

主題	編號	會計指標與說明	描述	單位
溫室氣體排放	TR-MT-110a. 1	全球範疇一排放總量	172290.53	公噸 CO2e
	TR-MT-110a. 2	討論管理範疇一排放、減排目標的長期或短期戰略或計畫，即針對目標的績效分析	配合國際法規 方法:遵守 EEXI、CII，使用 FOS 監控強化船舶能效管理 目標:2030 年前，現有和新建船舶的碳排放量 (GHG)，需以 2008 年為基期減少 40%。IMO 的目標是到 2050 年前減少 70%	說明
	TR-MT-110a. 3	(1)能源消耗總量 (2)重油百分比 (3)可再生能源百分比	(1)1601.08 (2)100% (3)0%	(GJ)，%
	TR-MT-110a. 4	新船平均能效設計指數(EEDI)	共四艘新船: EVER SHINING: 3.28 EVER EXCELLENT: 3.27 EVER IMPERIAL:3.54 MEDI AERO: 4.08	每噸海裡 CO2e
空氣品質	TR-MT-120a. 1	以下污染物的空氣物染排放:(1)NO _x (不含 N ₂ O)、(2)SO _x 、顆粒物(PM10)	N/A	公噸
生態的影響	TR-MT-160a. 1	海洋保護區或受保護狀態區域的航運時間	0 天	天數
	TR-MT-160a. 2	實施壓載水(1)交換和(2)處理的船隊百分比	100%	%
	TR-MT-160a. 3	(1)數量和(2)洩漏和釋放到環境中的總量	0，無發生洩漏。	立方米
員工健康安全	TR-MT-320a. 1	誤工事故率(LTIR)	0%	%

商業道德	TR-MT-510a. 1	在透明度排名最低的 20 個國家/地區的港口停靠次數國際清廉指數	Jose Terminal, Venezuela 1 次	數字
	TR-MT-510a. 2	由於與賄賂或腐敗相關的法律訴訟而造成的金錢損失總額	0，無發生。	申報幣種
事故&安全管理	TR-MT-540a. 1	海上傷亡人數，歸類為非常嚴重的百分比	0%	數字%
	TR-MT-540a. 2	類別條件術或建議	0	數字
	TR-MT-540a. 3	港口國控制(1)缺陷和(2)滯留的數量	(1)3 項 NC、 6 項 OB (2)72 def/ 2 detained	數字

附錄三、上市上櫃公司氣候相關資訊

依據上市公司編製與申報永續報告書作業辦法附表二揭露

1 氣候變遷對公司造成之風險與機會及公司採取之相關因應措施

項目	報告書揭露章節
1. 敘明董事會與管理階層對於氣候相關風險與機會之監督及治理	4.1 氣候相關財務揭露
2. 敘明所辨識之氣候風險與機會如何影響企業之業務、策略及財務(短期、中期、長期)	4.1 氣候相關財務揭露
3. 敘明極端氣候事件及轉型行動對財務之影響	4.1 氣候相關財務揭露
4. 敘明氣候風險之辨識、評估及管理流程如何整合於整體風險管理制度	4.1 氣候相關財務揭露
5. 若使用情境分析評估面對氣候變遷風險之韌性，應說明所使用之情境、參數、假設、分析因子及主要財務影響。	4.1 氣候相關財務揭露
6. 若有因應管理氣候相關風險之轉型計畫，說明該計畫內容，及用於辨識及管理實體風險及轉型風險之指標與目標。	4.1 氣候相關財務揭露
7. 若使用內部碳定價作為規劃工具，應說明價格制定基礎。	當年度尚未規劃使用碳定價。
8. 若有設定氣候相關目標，應說明所涵蓋之活動、溫室氣體排放範疇、規劃期程，每年達成進度等資訊；若使用碳抵換或再生能源憑證(RECs)以達成相關目標，應說明所抵換之減碳額度來源及數量或再生能源憑證(RECs)數量。	4.1 氣候相關財務揭露
9. 溫室氣體盤查及確信情形	當年度尚未執行溫室氣體盤查及確信。

本公司基本資料 ☐ 資本額 100 億元以上公司、鋼鐵業、水泥業 ☒ 資本額 50 億元以上未達 100 億元之公司 ☐ 資本額未達 50 億元之公司	依上市櫃公司永續發展路徑圖規定至少應揭露 ☐ 母公司個體盤查 ☐ 合併財務報告子公司盤查 ☐ 母公司個體確信 ☐ 合併財務報告子公司確信
--	--

依上市櫃公司永續發展路徑圖規定，益航預計 2025 年進行個體公司溫室氣體盤查，2026 年進行合併報表子公司溫室氣體盤查。2027 年完成個體公司查證，2028 年完成合併報表子公司查證。

範疇一	總排放量 (公噸 CO2e)	密集度 (公噸 CO2e/千元)(註 2)	確信機構	確信情形說明(註 3)
母公司				
子公司				
...(註 1)				
合計				
範疇二	總排放量 (公噸 CO2e)	密集度 (公噸 CO2e/千元)(註 2)	確信機構	確信情形說明(註 3)
母公司				
子公司				
...(註 1)				
合計				
範疇三(得自願揭露)				



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