



益航股份有限公司
First Steamship Co., Ltd.

2019

企業社會責任報告書

Corporate Social Responsibility



目錄

董事長的話.....	2
關於本報告書.....	4
利害關係人議合.....	6
鑑別主要利害關係人.....	6
利害關係人溝通管道與關注議題.....	7
鑑別重大主題及邊界.....	11
企業社會責任推行.....	18
響應永續發展目標.....	20
一、治理與誠信.....	22
1.1 關於益航.....	22
1.1.1 參與外部組織.....	23
1.1.2 經營理念.....	24
1.2 公司治理.....	25
1.2.1 董事會.....	26
1.2.2 審計委員會.....	28
1.2.3 薪資報酬委員會.....	29
1.2.4 內部稽核.....	30
1.3 倫理誠信.....	31
1.4 風險管理.....	33
1.5 法令遵循.....	36
1.6 經濟績效.....	39
二、客戶服務.....	45
2.1 健康與安全責任.....	45
2.1.1 船舶航行安全管理.....	45
2.1.2 舒適安全的百貨商場.....	48
2.2 客戶關係管理.....	51
2.2.1 暢通的溝通管道.....	51
2.2.2 行銷互動.....	52
2.2.3 客戶資料保護.....	54
三、員工照顧及公益關懷.....	55
3.1 優厚的薪酬福利.....	55
3.1.1 員工結構.....	55
3.1.2 薪酬福利.....	59
3.1.3 退休規劃.....	60
3.1.4 員工活動.....	60

3.1.5 人才培育.....	63
3.1.6 員工關懷.....	67
3.2 職業安全衛生.....	69
3.2.1 重視航運作業安全.....	71
3.2.2 大洋百貨員工健康管理.....	73
3.3 公益參與.....	74
3.3.1 關注台灣運動發展.....	74
3.3.2 支持國家生醫產業發展.....	74
3.3.3 慈善捐款.....	75
3.3.4 寵物領養活動.....	75
3.3.5 紅十字會義賣.....	75
四、綠色節能永續.....	76
4.1 節能管理.....	76
4.2 溫室氣體排放.....	77
4.3 廢汙水與廢棄物.....	78
附錄 GRI 準則內容索引.....	81

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。

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，制訂了董事會績效評估辦法並據以執行評估作業；秉持資訊透明化，在公司官網提供治理運作實務；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，我們期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。

其次海運事業目前旗下船舶共九艘，船齡除 Ever Brilliant 於 2019 年 2 月份船齡超過 10 年，其餘 8 艘船齡皆在 10 年以內。經營方式分別 2 條長約、2 條聯合船隊經營以及 5 艘期租方式營運。2019 年國際散裝需求受到鐵礦砂石等產量驟降影響僅略微增加，市場仍呈現供過於求情況。上半年波羅的海乾散貨指數(BDI)於 2 月降至近年新低點；而下半年擺脫巴西礦災影響與穀物旺季報到，BDI 開始逐步走高，9 月來到自 2011 年以來新高點。然而下半年受中美貿易戰影響，穀物運輸旺度不足導致 BDI 均數劇烈下滑。整體來說雖然 2019 年開年比較辛苦且波動劇烈，但全年來看海運仍保住獲利成績。此外我們亦注重船舶的航行安全議題，遵行國際海運安全管理章程，船舶皆建置安全管理系統，有效提升航行安全，益航旗下船舶更榮獲國際船舶評估機構 Rightship 評比為 4 至 5 顆星，顯見船舶安全的管理成效獲得外界肯定。而海運事業秉持環境永續管理精神，積極管理事業廢棄物以減少環境污染，為遵守航行路線上各國的環境法規，我們在船舶上配備符合法規的廢棄物處理設備，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，另外為因應 2020 年 1 月國際海運業全面強制更換低硫油，益航已供給旗下船舶低硫油，並試運轉，提前準備以符合國際規範。

就百貨事業而言，2019 年中國零售行業處於持續轉變階段，我們繼續踐行營造第三生活空間的使命，致力滿足消費者對美好生活的需要，為消費者提供更好的消費體驗、更便利的消費服務。針對千禧一代追求精神、追求稀缺、追求體驗的消費模式，我們順應消費需求，相繼引入網紅品牌，部分門市更開始利用線上直播方式行銷，接著亦持續對門市進行調整，對品牌組合進行優化，陸續提高化妝品、配飾、休閒運動以及餐飲輕食等專櫃店面的經營面積。在商場形象方面，持續對老店進行裝潢，從定位、動線、環境、公共空間做出改變，努力打造適合消費者閒暇活動的空間，然後在營銷層面利用社交理念，打造凝聚人心的都會空間，這些貼近消費市場的行為，不但提高了消費者對我們的滿意度，同時也帶動了商場樓層的營運效率。

而人才是企業永續經營的基石，益航為凝聚員工向心力，於 2019 年舉辦國外員工旅遊，促進同仁間之情誼，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。

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，致力於永續經營之路上精進！

董事長 郭人豪

關於本報告書

歡迎利害關係人閱讀益航股份有限公司（下稱益航、本公司）發行的企業社會責任報告書（下稱 CSR 報告書、本報告書），益航希望透過發行 CSR 報告書對關注益航的利害關係人說明 2019 年在永續經營的目標下，益航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寶貴建議，讓益航能持續善盡企業社會責任。

報告揭露期間與範圍

本報告書資料揭露時間為 2019 年，另為揭露永續資料的完整性，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及轉投資大洋百貨之營業活動為主，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，並與財報揭露的公開數據一致；環境及社會數據則由益航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相關部門主管審核確認，未經過外部第三方機構保證/確信。

發布頻率

這是益航發布的第三本 CSR 報告書，未來每年將持續發布 CSR 報告書，為提升本報告書資訊揭露的透明度及易取得性，我們在官網發布 CSR 報告書之電子檔，完整報告書可於益航官網下載。

前次發布日期：2019 年 6 月。

本次發布日期：2020 年 6 月。

下次發布日期：2021 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

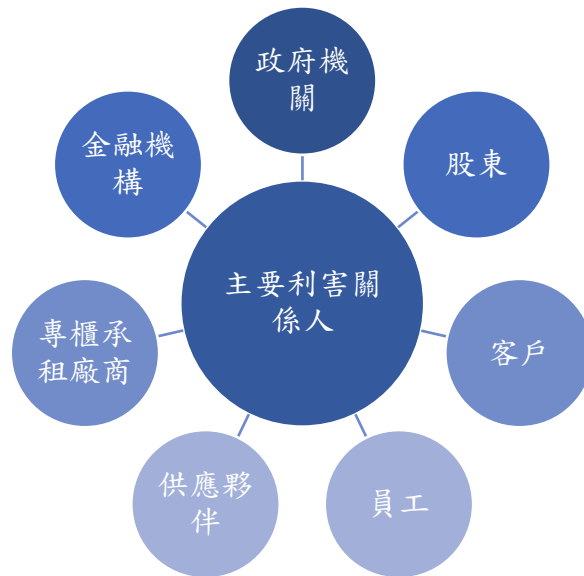


鑑別主要利害關係人

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，2019 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對象類型，作為初步篩選方式，其後根據利害關係人對益航的往來頻率、依賴性、影響性與重要性，再透過跨部門會議討論並參考同業情形，得出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

益航鑑別出七類主要利害關係人群體之後，由於不同利害關係人其所關注的議題亦有所差異，我們希望以開放多元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2016年版的特定主題以及同業CSR報告書，再收斂彙整成CSR關注議題清單，列入本年度的重大主題問卷選項。

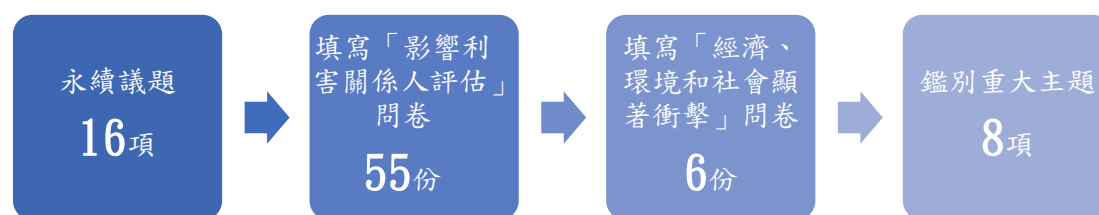
主要利害關係人	主要利害關係人對益航的意義	關注議題	溝通管道	溝通頻率	揭露章節
政府機關	政府機關制訂法令，益航依法執行業務。 政府機關監理與查核益航的各項法規遵循實務。	公司治理 倫理誠信 法規遵循 航行安全 職業安全衛生 客戶健康與安全 客戶隱私保護及交易安全 廢棄物管理 水資源與廢汙水管理	主管機關政策宣導會議 公開資訊觀測站 公司網頁 電話 電子郵件 書面信函 稽核 培訓會/宣傳會	不定期	1.2 公司治理 1.3 倫理誠信 1.5 法令遵循 2.1.1 船舶航行安全管理 2.1.2 舒適安全的百貨商場 2.2.3 客戶資料保護 3.2 職業安全衛生 4.3 廢汙水與廢棄物
股東	股東為益航的出資者，益航應保障股東權益，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。	營運績效 公司治理 倫理誠信 風險管理 法規遵循 航行安全 客戶健康與安全	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 法令遵循 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 客戶隱私保護及交易安全 客戶健康與安全 客戶關係管理	網站公眾號 微博微信 VIP 服務區 客戶服務中心 樓層服務台 網路 電話 面談	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
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 職業安全衛生 人才培育與平等任用	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 法令遵循 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 職業安全衛生	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 職業安全衛生 客戶健康與安全	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 法令遵循 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	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 法令遵循 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 2016 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，初步蒐集他們對益航關注的議題並根據 GRI 永續性報導準則 2016 年版收斂名稱至 16 項永續議題。

面向	永續議題
經濟面	營運績效、法規遵循、航行安全
環境面	供應鏈管理、能源管理、溫室氣體排放、廢棄物管理、水資源與廢汙水管理
社會面	薪酬福利、職業安全衛生、人才培育與平等任用、客戶健康與安全、客戶關係管理、商品標示與行銷溝通、客戶隱私保護及交易安全、關懷公益

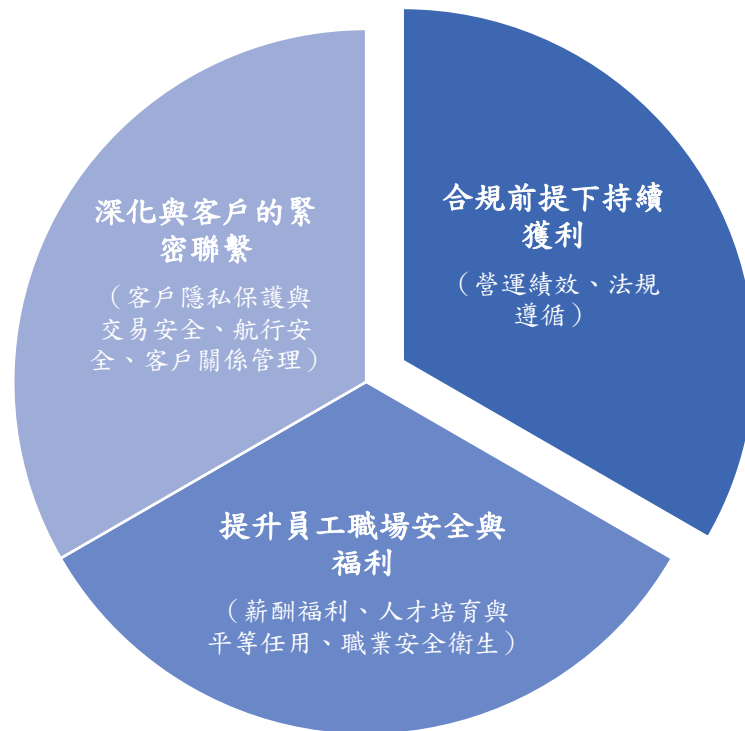
註：永續經營、公司治理、風險管理屬於 GRI 永續性報導準則 2016 年版 (GRI Standards: 2016)

必要揭露範疇，故 2019 年雖不在永續議題清單中，本報告書仍會揭露相關內容。

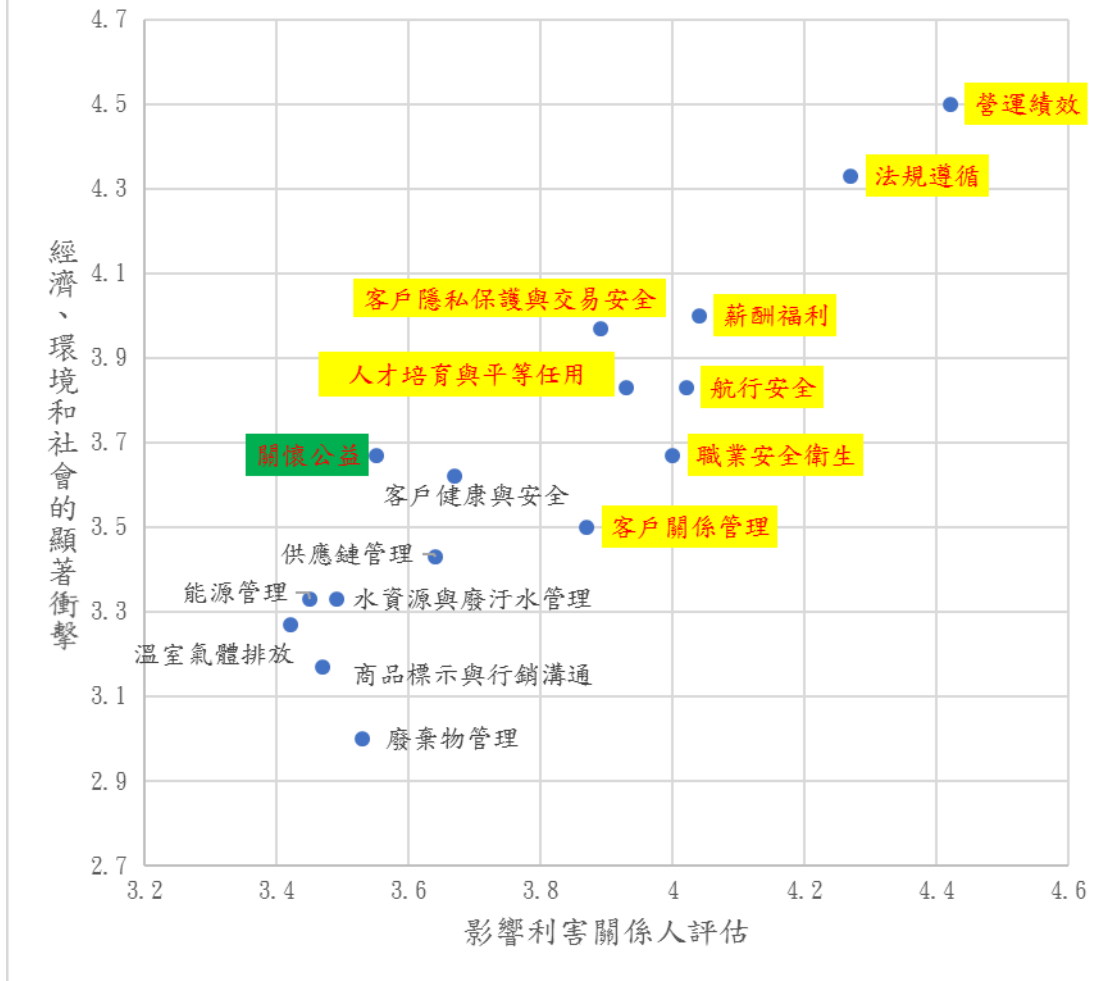
再來益航透過發放利害關係人問卷方式，請主要利害關係人填寫影響利害關係人評估問卷，範圍涵蓋股東 23 份、員工 21 份、客戶 1 份、供應夥伴 1 份、專櫃承租廠商 1 份、金融機構 2 份及其他類別 6 份，透過回收問卷得出利害關係人對各項永續議題的評分，再由益航 6 位協理級以上高階主管根據各議題對益航以及外部利害關係人發生「經濟、環境和社會顯著衝擊」評分，將二者分數交叉分析結果，得出「重大主題矩陣圖」，進而鑑別出 2019 年益航應優先揭露的 8 項重大主題，依序為營運績效、法規遵循、薪酬福利、客戶隱私保護與交易安全、航行安全、人才培育與平等任用、職業安全衛生以及客戶關係管理，我們將在本報告書說明各重大主題的管理方針及績效指標。

益航根據 8 項重大主題的類型彙整成 CSR 三大主軸分別為公司在合規的前提下持續獲利、提升員工職場安全與福利以及深化與客戶的緊密聯繫。比較 2018 年與本年度鑑別的重大主題，營運績效、法規遵循、航行安全、薪酬福利、客戶關係管理及客戶隱私保護與交易安全等 6 項議題維持在重大主題；此外建置公平的升遷管道以及保障員工在安全的職場環境下工作是益航對員工的承諾，並且公

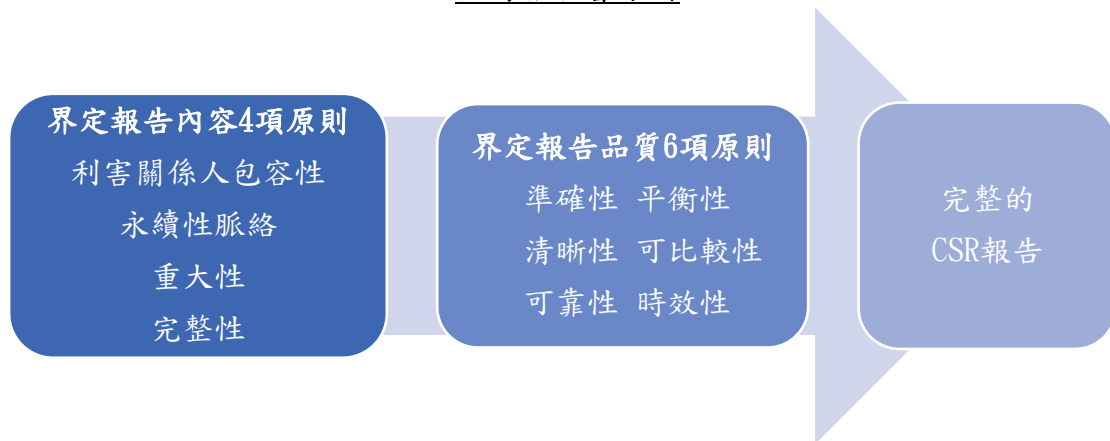
司亦適度安排不同職級的員工接受相關職能訓練，讓員工能發揮所長，適才適所，進而讓公司持續獲利再回饋給員工，因此本年度重大主題新增職業安全衛生以及人才培育與平等任用等 2 項主題。最後，為求本報告書的內容均衡，益航亦補充揭露關懷公益以彰顯我們在社會公益參與的成果。



重大主題矩陣圖



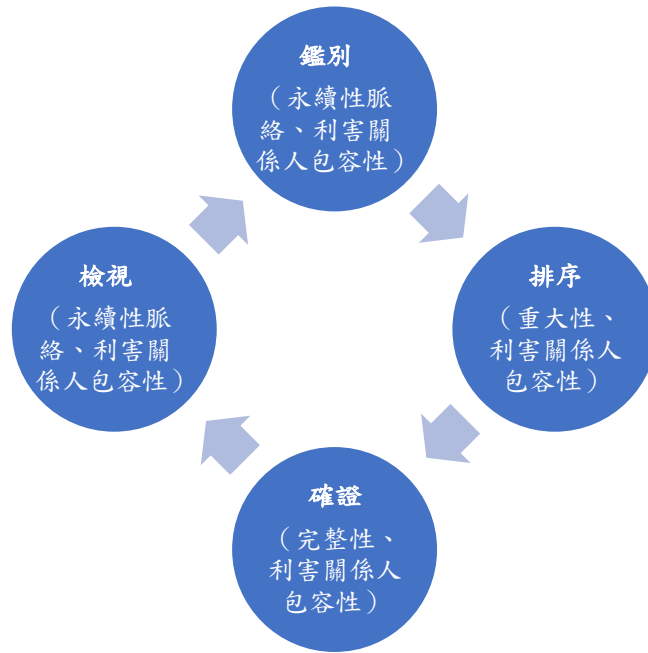
撰寫報告書原則



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：益航初步鑑別七類主要利害關係人；根據永續性脈絡原則：揭露益航如何對當地、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，益航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，讓各界對益航的整體績效做出合理的評估；清晰性原則：益航呈現資訊的方式，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：益航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。

確定重大主題和邊界



重大主題 排序	對益航的重要性	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	供應商	客戶		
營運績效	追求利潤是益航持續努力的目標，公司營收成長除了能夠回饋利潤給股東及員工外，也能提高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。	●	●	●	●	經濟績效 (201-1、201-3)	1.6 經濟績效 3.1.3 退休規劃
法規遵循	守法為企業經營的基本要求，企業如有違法紀錄，恐造成財務直接損失、股東及客戶對益航的信心下滑，嚴重影響企業形象。	●	●			環境法規遵循 (307-1) 社會經濟法規遵循 (419-1)	1.5 法令遵循
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，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
客戶隱私 保護與交 易安全	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。	●	●		●	客戶隱私 (418-1)	2.2.3 客戶資料保護

	讓客戶放心把資料提供給我們。						
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。	●			●	顧客健康與安全 (416-1、416-2)	2.1.1 船舶航行安全管理
人才培育 與平等任用	提供員工依其業務所需進行相關職能訓練，同時益航不因種族、性別、宗教或其他生理原因而對員工差別待遇。	●	●			訓練與教育 (404-1~404-3) 員工多元化與平等機會 (405-1)	3.1.1 員工結構 3.1.5 人才培育
職業安全 衛生	建置安全健康的職場環境，讓員工能安心無虞的工作。	●	●			職業安全衛生 (403-3)	3.2 職業安全衛生
客戶關係 管理	我們提供親切體貼的服務品質，關注客戶聲音，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。	●	●		●	無對應 GRI 指標	2.2 客戶關係管理

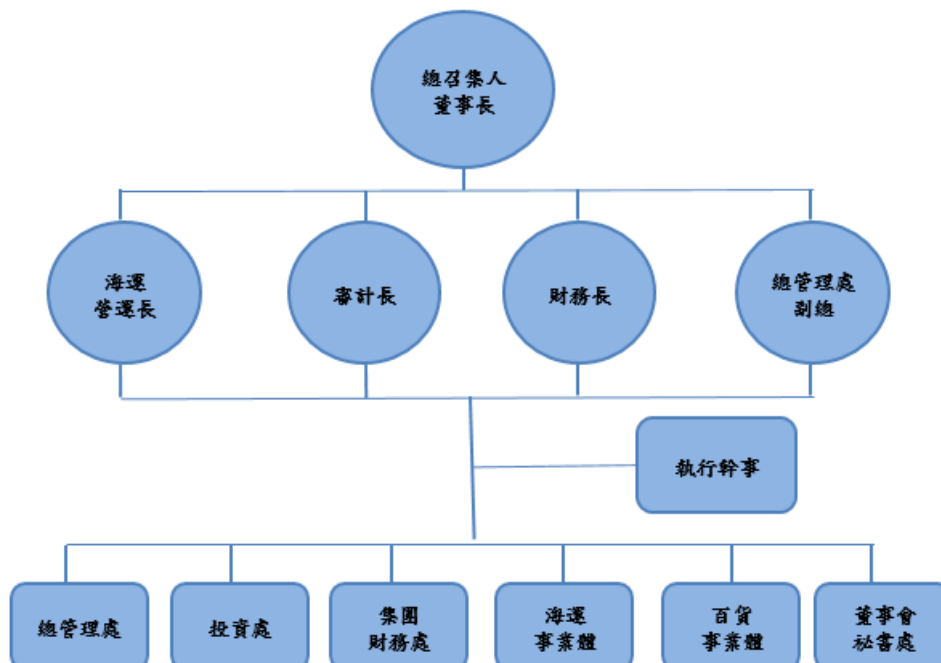
企業社會責任推行

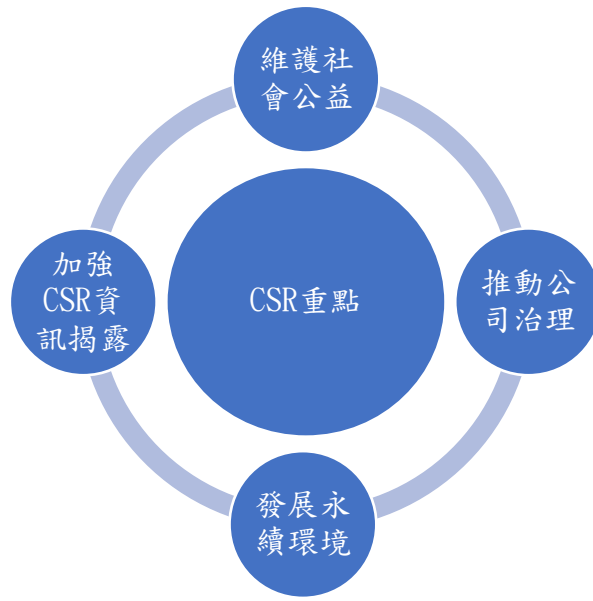
企業社會責任實務守則



益航對於主要利害關係人提出的永續議題，目前是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，而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，並由董事會通過後實施企業社會責任實務守則。未來，隨著 CSR 推行的成熟度，益航擬研議與跨部門主管會議合併召開，透過推動組織的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集中在會議中討論，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









響應永續發展目標

聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs) 是聯合國在 2015 年發布的一項計畫，提出 17 項永續發展目標及 169 個細項目標，作為 2030 年以前各會員國以及全球企業實踐永續發展的指導原則。

益航將永續發展目標融入公司的營運方針當中，將以往只著重在營收績效的經營模式，改變成兼顧員工薪酬福利、保障職場工作安全及減少海運排放廢棄物等思考模式，我們致力消除職場上的各種歧視，促進性別平等；為員工提供一份穩定的工作，並適時將獲利分享給員工，讓員工得以滿足經濟生活，間接帶動消費市場的活絡；為避免海洋運輸之能源耗費，益航推行能源效率管理計畫；為有效減少海洋廢棄物及汙水排放，益航透過每日記錄產生的種類及數量分析，再從源頭管控，以落實減廢減汙。

SDGs 目標	細項目標	益航響應
 <p>5 性別平等</p>	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。	公司建置職場暴力或性騷擾檢舉管道，落實對女性員工的保護。
 <p>8 體面工作和經濟增長</p>	8.5 讓所有員工都有穩定的工作，並實現女男同工同酬。	公司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。
 <p>10 減少國內及國家間不平等</p>	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。	公司不因年齡、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。
 <p>14 保育及維護海洋資源</p>	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。	為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。

2019 年益航集團在眾多企業之間脫穎而出，以集團名義獲得亞太企業獎 (Asia Pacific Enterprise Awards, APEA) 頒發「2019 亞太企業精神獎 - 卓越企業獎」，APEA 以「促進包容」(Promoting Inclusive Economic Development Through Sustainable Entrepreneurship) 為主題，希望提升可持續性的企業家精神來促進包容性的經濟發展，益航自我期許將企業社會責任的理念深化在企業文化之中，關注利害關係人並滿足其所需，讓公司得以永續經營。

2019 APEA 卓越企業獎



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、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，2019年海運共出海68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。

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。目前百貨事業共有15家門市，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
2019年合併營收	新台幣8,132,005仟元
員工人數	台灣：48人 大陸：1,559人
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 大陸：15(註)

註：資料統計至2019年底。

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，而大陸則以大洋百貨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
宜昌市西陵區工會	第六屆經費審查委員會委員
衡陽市雁峰區工商聯合會	代表
南京市商業聯合會	會員
南京百貨商業協會	會員

1.1.2 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

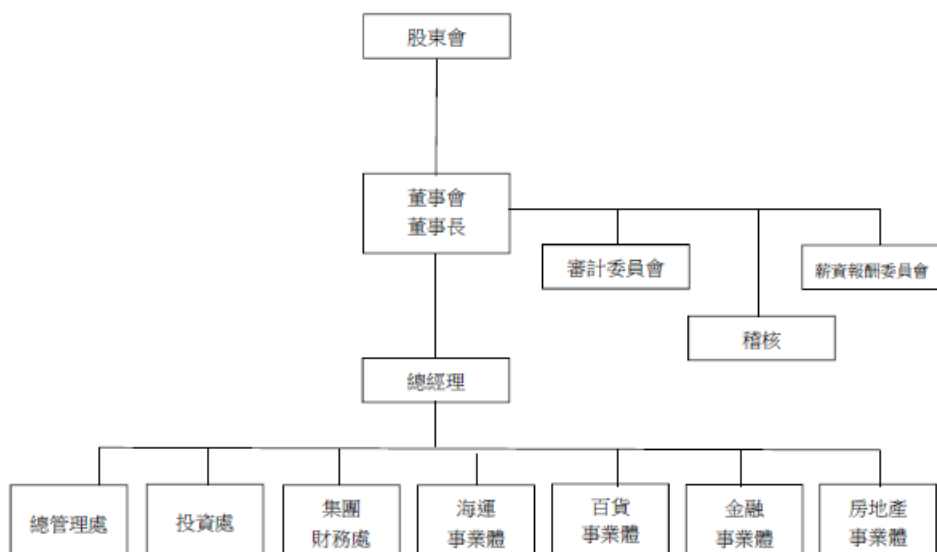
經營方針

- 深化運用網際網路並結合大數據分析，進一步加速品牌更替、業態優化組合、網路與實體門市的全面融合、模式創新和銷售方式創新，提高資訊化、標準化的情況下，致力營造迎合消費者需求的零售環境，貼近千禧世代的消費者。

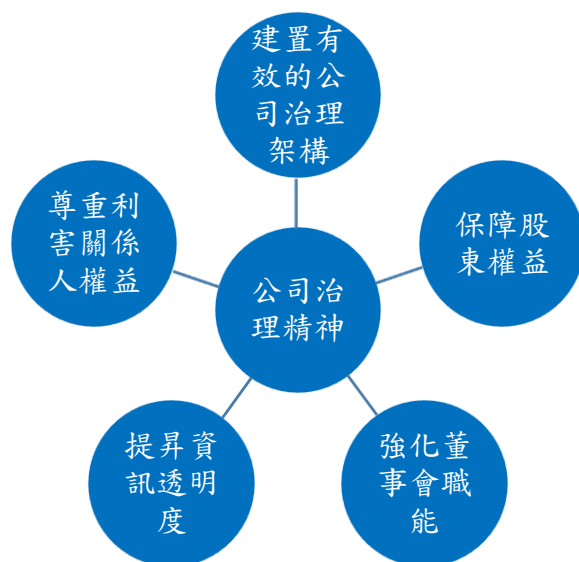
未來發展策略

- 2020年隨著市場變異迅速、整體經營環境改變，集團在2019年基礎上再提出更新的經營理念：年輕化心態，滿足洋粉品質消費體驗需求；數據化思維，實現人貨場技無界融合布局。
- 集團繼續通過擴增品牌豐富度，強化與網紅品牌結盟，增加餐飲服務配套，嚴選推出與消費者互動強的商品，深化與電商的合作。

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令。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；此外董事會下亦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。



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



董事會績效評估辦法



2019 年董事會績效評估結果



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，以用人唯才為原則，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，至少每季召開 1 次會議，2019 年共召開 15 次會議，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。

再者益航為提升董事會職能，考量董事在公司經營可能面臨的各項法令遵循、治理實務等議題的因應能力，積極鼓勵董事進修相關專業課程，未來亦視整體進修狀況規劃安排董事進修與企業社會責任相關之課程。

最後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。

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

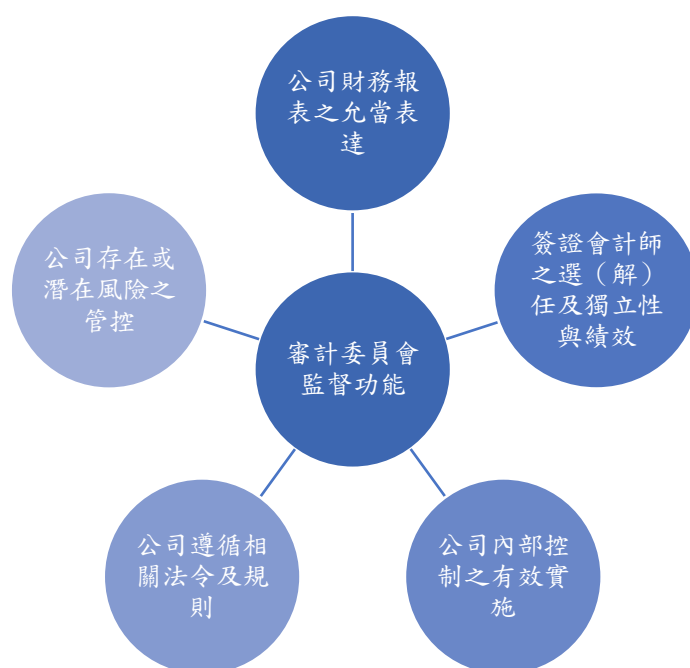
審計委員會組織規程



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，2019 年共召開 15 次會議，同時審計委員會定期與會計師、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、內控查核及內部稽核執行狀況。



1.2.3 薪資報酬委員會

薪酬委員會組織規程



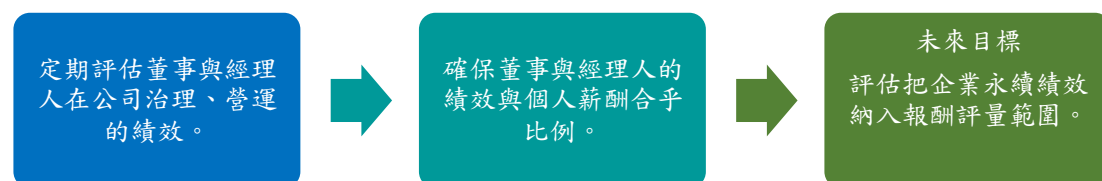
薪酬委員會歷年重要決議



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，2019年共開會2次。

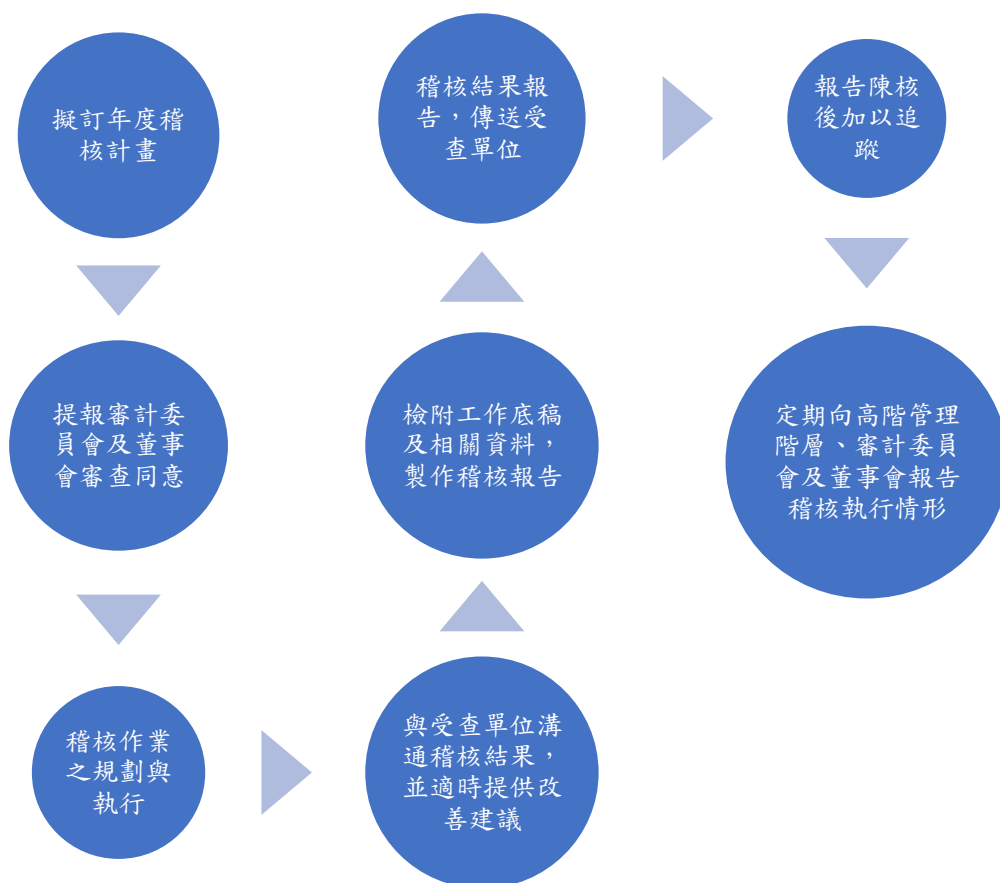
薪酬委員會進行評估時應考量到董事與經理人之績效評估及薪資報酬並參考同業通常水準支給情形，考量與個人表現、公司經營績效、董事會績效評估結果及未來風險的關連合理性，同時確保不致發生有引導董事與經理人為追求薪資報酬而從事逾越公司風險胃納的行為。

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。

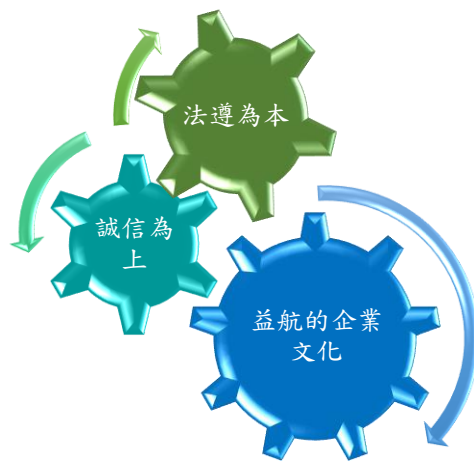


1.2.4 內部稽核

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。2019年稽核範圍涵蓋益航及子公司共執行631項稽核作業，稽核符合率達99.5%，所有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



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，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；此外透過對全體同仁宣導誠信內規使其清楚知悉公司規範，在潛移默化中形塑公司的誠信倫理文化。

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，益航制訂員工誠信承諾書，要求員工應確實遵守公司制訂的倫理誠信內規，2019年起新進人員簽署率達100%，2020年再將範圍擴大到全體在職同仁均需簽署承諾書。

此外為確保誠信道德的內涵得以在公司內部有效落實，益航規劃並建置具體的申訴及檢舉管道，提供利害關係人反應意見或檢舉公司同仁有違反誠信內規或其他公司內規之行為，益航設有專責人員負責受理申訴及檢舉案件，從受理、調查過程、調查結果及相關文件均應製作紀錄保存，此外對申訴人或檢舉人身份及申訴、檢舉內容予以保密，保護其不因申訴或檢舉情事而遭公司不當處置，並設有檢舉人獎勵措施。2019年益航接獲有關違反誠信道德的申訴或檢舉紀錄為零。

再者，益航希望未來能在各事業群皆能有效落實倫理誠信精神，是而海運事業亦將評估向租船客戶宣導公司的倫理誠信內規，希望利害關係人與益航有商業往來時簽署相關的誠信承諾書，一同提升產業在誠信治理的重視。

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。

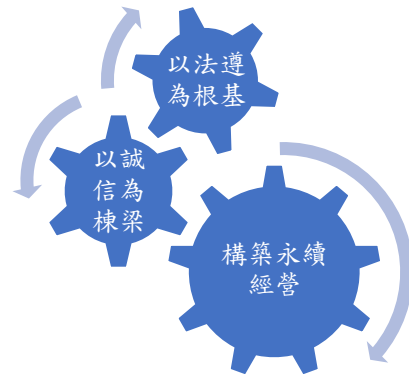
註：有關財務風險詳細內容請參閱益航108年年報柒、財務狀況及財務績效之檢討分析與風險事項。

風險項目說明	公司因應措施
營運風險	<p>1. 海運事業：</p> <p>(1) 面臨投資建造或購買現成船舶、船員素質及流動率不穩定、船舶軟硬體設備更新、汰換、維修及原物料中斷等風險。</p> <p>益航配置優秀業務經理人員和思緒縝密的營運團隊，及時掌握船舶、海員、原物料之動態、表現、供給，做出適時應對以有效降低風險。</p> <p>(2) BDI(波羅的海貿易海運交易所乾散貨運價指數)2019年波動劇烈，難以預估未來動態，營運上需謹慎保守。另外海運事業向來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；市場表現不明朗，注意客戶貨源、貨種是否屬實，避免日後貨損糾紛，進而影響租金損失。</p> <p>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。</p> <p>(3) 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。</p> <p>2. 百貨事業：</p> <p>(1) 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，而後在2019年積極參與籌備上海天安千樹購物中心，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。</p>

	<p>(2) 2020 年集團各門市將繼續通過調整規劃、增加品類組合與豐富度、與網紅品牌相結盟、增加餐飲服務配套、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加大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渠道。</p>
<p>法規遵循</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公司治理：遵循誠信治法法規，制定內部控制稽核管理辦法及提高董事會運作機制；透過教育訓練讓人員熟悉法規，同時落實檢舉制度。 2. 海運：遵守國際規範對散裝船運的要求，除船舶每月定期操演外也會將最新法規、通函發送給海事人員於船舶上研讀。此外船舶泊靠港時亦派遣岸上工程師、安全管理人員上船稽查，確保落實相關規範。 3. 百貨：針對新進同仁進行教育訓練，同時各部門不定期舉行內部訓練，讓同仁知悉營運據點所在地的環保、勞動法規，進而遵守落實。
<p>環境污染/ 氣候變遷風險</p>	<p>海運事業：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 環境污染：因應國際海事組織（IMO）下屬海上環境保護委員會所通過之決議，即全球船用燃料 0.5%硫含量上限將於 2020 年 1 月 1 日生效。海運事業已於 2019 年底將旗下所屬船舶更換低硫油並運行，惟此類油品成本較高，其與事業體利潤間的平衡是未來關注的重點。此外根據 IMO 公布的 EEDI 指標來建造綠色船舶並執行能源效率管理計畫（SEEMP）；針對航程中停靠港口所需特殊文件事前準備，並適時更新船舶資料、證書等以符合港口國規定；船舶廢棄物處理方式、種類、數量每日記錄，船上按時進行加油訓練，並於加油前後回報公司。 2. 氣候變遷：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。 <p>百貨事業：</p> <p>未來期許以綠色採購與提倡綠色消費等方式建構綠色營運文化，並加強內部環境管理，諸如研議規劃自動控溫系統，減少不必要的能源耗費；引進環保再生衛生紙與無毒材料塑膠袋來降低環境污染；落實廢棄物分類管理，減少對環境的負面衝擊；採購時優先考量具有環保標章及相關認證之商品。我們希望以最低的污染來造就最大的營收。</p>

船舶航行安全	<p>海運事業：</p> <p>面對海上航行可能發生的各種安全風險，如天氣驟變、海盜劫持、海上碰撞、漏油及船員職業傷害。</p> <p>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。</p>
產品安全	<p>百貨事業：</p> <p>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工作是大洋百貨對消費者向來不變的承諾。</p> <p>目前針對自營品牌，大洋百貨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以確保消費者健康。</p>
勞動風險	<p>益航適時關注勞動法令修正動態並調整內部人員管理措施，以降低違法風險；此外公司人員流動率低，並無勞動力短缺之風險。</p>

1.5 法令遵循



遵守法令能使股東、員工、客戶與其他利害關係人信任益航，我們亦將法令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令遵循管理機制，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，益航董事會通過公司治理實務守則，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；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令變動趨勢，並於公司內部部門會議時向其他業務同仁宣導內容，2019年參與外部機構舉辦的法律進修時數累計達220小時；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。

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精神並善盡企業社會責任，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社會責任政策相抵觸者進行交易；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社會責任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。



2019年違法事由	罰款 (單位：新台幣元)	改善措施
2019年5月大洋百貨董事會通過由子公司湘潭大洋百貨有限公司出售不動產予大洋百貨集團有限公司乙案，遲至同年6月始公告申報，違反證券交易法第165條之1準用第36條之1規定。	證交所 50,000 證期局 240,000	後續公告已按規定如期申報
2018年3月、6月、10月代子公司公告資金貸與及背書保證之資訊內容不完整，違反「對有價證券上市公司重大訊息之查證暨處理程序」第4條第1項第20款、第22款及第23款規定之情事。	證交所 50,000	後續公告已按規定確實申報
2019年6月未於事實發生日二日內代子公司公告申報資金貸與相關資訊，違反「對有價證券上市公司重大訊息之查證暨處理程序」第15條規定。	證交所 30,000	後續公告已按規定如期申報

離職人員涉入內線交易之澄清

- 事實：本公司前財務長因個人內線交易之不法行為被台北地檢署偵查終結並提起公訴後，集團子公司益鑫公司隨即遭投保中心提起損害賠償訴訟。
- 結果：目前已依法執行，仍待台北地方法院退還保證金便可結案；另業已針對前財務長提起民事訴訟請求返還該筆金額並獲勝訴判決確定。

依證交所要求進行專案審查之說明

- 事實：因本公司於2019年2月辦理募資，臺灣證券交易所（下稱證交所）依據「對上市公司財務業務平時及例外管理處理程序」，要求本公司及特定子公司之內部控制制度應由非簽證會計師進行特定範圍之專案審查。
- 結果：
 - （1）審查完成後由非簽證會計師出具內部控制制度審查報告，會計師依照「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」之內部控制有效性判斷項目判斷，本公司及特定子公司之特定範圍內與外部財務報導及保障資產安全有關之內部控制制度，於2018年12月31日之設計及執行，在所有重大方面可維持有效性。
 - （2）經會計師查核後發現有部分缺失，故會計師出具內部控制建議書作為缺失改善之參考依據，而公司管理階層提出改善計畫，經會計師及證交所審核同意後作為公司日後追蹤改善之依據。
 - （3）目前本公司及特定子公司依照改善計畫持續進行改善作業，定期將改善結果送交益航董事會及函報證交所。

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，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，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；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，益航船隊預計新增船舶，加強船隊因應海運市場的需求與競爭力。此外為因應市場變化不確定的因素，益航船隊以穩健的動力，降低營運成本，淘汰老舊船舶，提升經營效率，並在適當時機購買符合未來法規要求的新型船舶，並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，提升海運市場的競爭力。

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。

再者就百貨事業而言，以年輕化思維滿足消費者的體驗需求；利用數據資料分析並研擬滿足消費者需求、推送商品快速、打造舒適消費環境、利用網路與實體門市互相搭配等策略，開拓更加廣闊的消費市場。

此外我們改變傳統思維，拓寬經營思路。各家門市要根據自身實際情況制定符合自己的工作策略，深刻領會新零售的內涵，在新視覺、新認識、新場景，以服務、品牌、體驗、場景及無界主導經營。

大洋百貨各門市在選址時偏好人潮旺盛、商業氛圍成熟的商圈，以目前經營的門市為例，有 9 家門市位於已開通捷運站之出口，其中有 5 家門市更直接連通捷運地下通道，特別是武漢中山店、武漢籠陽店各自成為兩條地鐵線的轉運站，此外亦有 10 家門市位於匯集人流及金流、交通方便的主流商圈，至於 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。此外透過改革創新，完成了多家門市的調整品牌升級；在招商方面則以業績為主線、市場為主導，選對目標客群，以千禧世代為未來更重要的客源，引進大量的國際一線化妝品，符合市場的需求，提升了客流的加持，有效保持業績的穩定。

而百貨的管理階層及各門市主管在百貨業及零售業皆有嫺熟的產業經驗，使得我們在開店選址及行銷策略上相較同業更具競爭優勢；我們重視團隊的年輕化、專業化及高學歷化，亦持續完善幹部考核制度和人才競聘制度，形成有利於優秀人才湧現的選用機制，促進提高幹部梯隊整體素質，繼續保持並不斷完善業務技能培訓，來保證人員整體綜合素質的穩定提升。

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，達到企業永續經營之目標。

百貨事業競爭優勢

絕佳地理位置

- 大洋百貨各門市在選址時偏好人潮旺盛、商業氛圍成熟的商圈，以目前經營的門市為例，有9家門市位於已開通捷運站之出口，其中有5家門市更直接連通捷運地下通道，特別是武漢中山店、武漢籠陽店各自成為兩條地鐵線的轉運站，此外亦有10家門市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。

具備經驗豐富的百貨經營人才

- 管理階層及各門市主管在百貨業及零售業皆有嫺熟的產業經驗，使得我們在開店選址及行銷策略上相較同業更具競爭優勢；集團亦通過多次的業務主管競聘、儲備幹部社會招聘、資深講師培訓、業界交流等方式，不斷強化零售業務團隊及人才的培養。
- 我們也十分重視團隊的年輕化、專業化，高學歷化。

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多年的豐富經驗，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

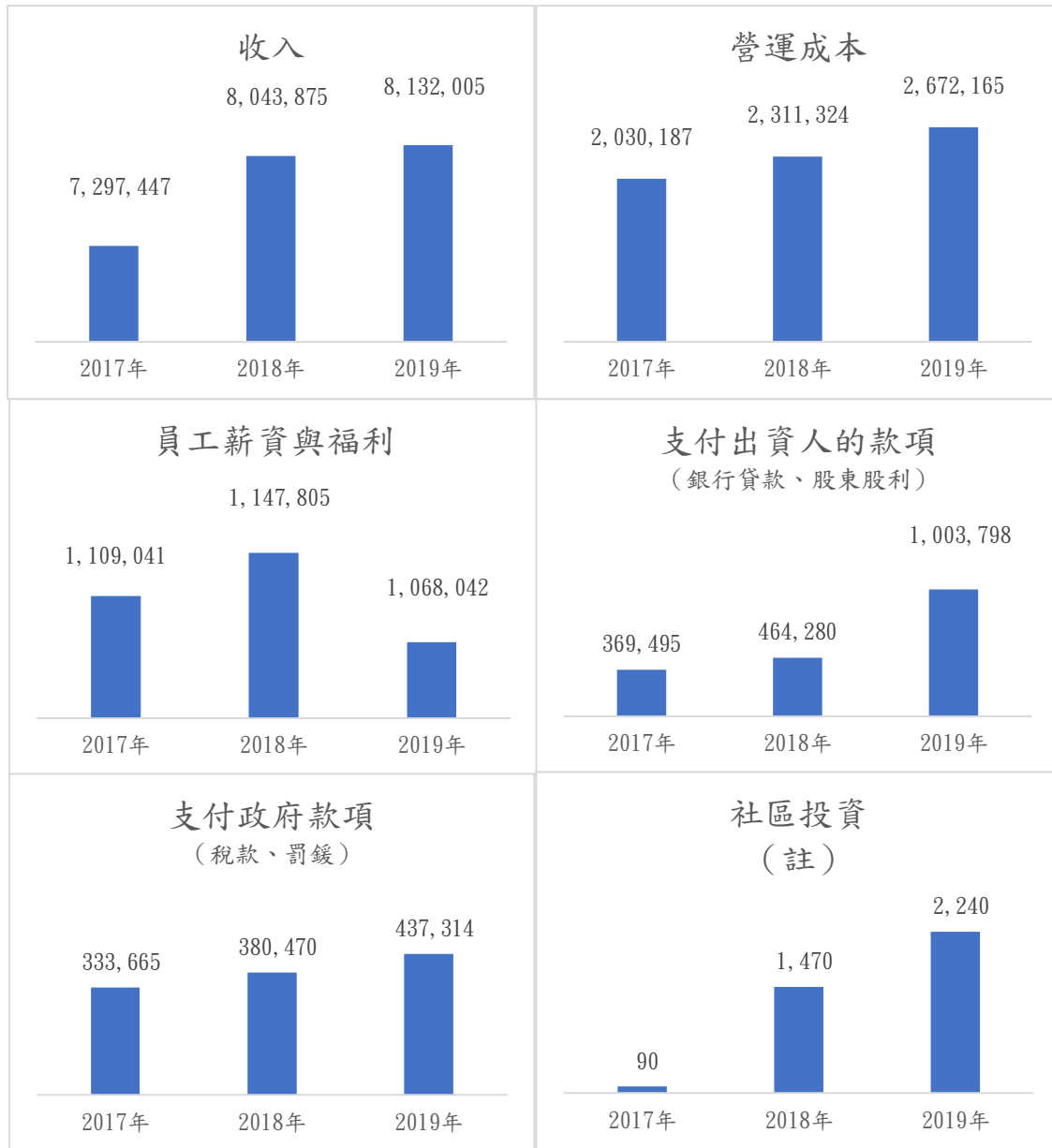
- 持續提升軟硬體；提升教育培訓內容，落實消費者服務，將心比心，為消費者提供貼心的消費場所，營造一個讓客戶感受有溫度的購物環境。
- 開創消費新思維，拓展網路銷售，充實各項服務內容，積極改善營業環境及提高服務品質，提升VIP 的忠誠度。
- 在社群平台中持續推廣電子媒體營銷，並持續探索新興網路互動服務，拓展各種行動支付機制，加深消費者黏著度。
- 聚焦在主要業務，逐步落實傳統百貨之升級改革，專注提升消費者服務，完善內部控管，確保經營效益。
- 擴大電子臨櫃結帳系統與電子發票開立，提供消費者更多元與更便利的結帳方式，以科技取代人工對帳，短期可減少人力成本，吸引顧客，長期優勢可提升營運績效更降低營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

長期計畫

- 深耕既有市場，維繫消費者對大洋百貨的忠誠度。
- 持續擴展新市場，增加市場占有率及品牌影響力。
- 增加電子商務範疇，推行網路與實體門市消費高度融合、服務業異業整合等方向；提供簡單、方便、精緻化的購物體驗。
- 調整品牌結構、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。

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！

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。

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 船舶航行安全管理

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

- 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

維護船舶安全營運

- 對所有確知的危險性工作，建立安全防护措施

建立緊急應變處理流程

- 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%

- 2019年總共68航次，安全到達率100%

遵守國際安全規範

- 符合國際安全管理章程(ISM)並取得安全管理證書(SMC)
- 保全制度符合ISPS標準

完整的教育訓練

- 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

船舶維護

截至 2019 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。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，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。

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

大洋百貨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
<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 每日在當地消防安全網上登錄申報率100%• 2019年大陸政府現場稽核無違反消防安檢規定及食品規範違規事件發生	<ul style="list-style-type: none">• 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

- 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。

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

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，劑量符合標準。

後廚管理

地面無食物殘渣及汗物、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 客戶關係管理

大洋百貨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，以吸引更多的顧客，建置完善的客戶管理機制，達到企業永續經營之目標。

2.2.1 暢通的溝通管道

百貨事業競爭激烈的現在，大洋百貨以客為本，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，2019年各店總投訴量為264條，均已完成改善。

客訴OA流程



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百貨改善的誠意。

客戶申訴管道

現場投訴	電話投訴	外部轉告知客訴
<ul style="list-style-type: none">• 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。	<ul style="list-style-type: none">• 客戶致電客服投訴熱線，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。	<ul style="list-style-type: none">• 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

大洋百貨的銷售、營銷策略、展店選擇以及經營管理上皆有豐富之經驗，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。還在2019年起積極參與籌備上海天安千樹購物中心專案，標誌著集團在國內零售市場地域板塊上的重大突破，未來將打造更多多元化多類型的商業零售空間。

順應千禧一代追求精神、追求珍稀、追求體驗的消費行為，相繼引入了喜茶、樂樂茶、夾機占等網紅品牌，部分門店開始利用抖音等品牌開展直播帶貨。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。

在大洋百貨各實體店面，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。



卡姿蘭美妝直播間

特邀花椒主播少女欣與卡姿蘭資深美妝師來到武漢龍陽大洋周年親美妝直播間，分享美妝小技巧及直播間專享特惠價，直播線上觀看人數2萬+

龍陽大洋 10周年生日慶

『造夢十年』活動，元祖蛋糕與武漢龍陽大洋一起嗨翻全宇宙





國慶日

新街口大洋聯合夾機占在國慶期間針對當紅流量明星肖戰生日當天舉辦粉絲應援會，邀請南京肖戰粉絲後援團約 100 人到店參加活動

中秋節親子瀘溪河月餅DIY

聯合異業品牌瀘溪河辦月餅DIY親子互動活動，在瀘溪河專業麵點師的教授下小朋友完成各式各樣的可愛月餅，好玩又好吃



為因應近年網絡及客戶消費習慣的變化，大洋百貨也將持續推廣電子商務營銷，並持續進行新互聯網行銷服務，包括完善各種電子付款機制，增加電子商務之業務範疇，推行線上線下消費融合、服務業異業整合等服務內容。用大數據來分析客戶消費行為，針對主要客群和忠實客群及時推送所需的服務訊息，增加門店微信公眾號的關注度及粉絲量。並提升店內的網路軟硬體服務，用最新技術以幫助我們更好地滿足消費者的需求以及他們對便捷性、選擇和購物體驗的期望。

2020年大洋百貨將繼續通過調改增加品類組合，增加品牌豐富度及餐飲生活服務配套，並與市場活躍的網紅品牌、國潮品牌配合，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。加大與各電商合作模式，同時加大線上線下的高度融合，以消費者體驗為中心形態、大數據為前提，對於使用者的認知無限趨近於用戶的內心需求。經營者根據使用者（人）的需求，推送產品（貨），並為用戶打造消費的場景（場），同時通過線上線下的模式（技）。零售經營理念是與時俱進的。

2.2.3 客戶資料保護

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，2019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



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，大洋百貨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 42 人及大洋百貨員工 1,557 人(其中並含有臨時員工 10 人)，另有外聘工作者海勤船員 185 人三大部分組成。

益航員工結構

依性別、年齡			2017 年		2018 年		2019 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	8	100.00%	8	100.00%	8	100.00%	
		女	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	
	年齡	≤30 歲的員工	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	
		30~50 歲的員工	2	25.00%	2	25.00%	2	25.00%	
≥50 歲的員工		6	75.00%	6	75.00%	6	75.00%		
員工	海運 人員	性別	男	6	15.00%	6	14.29%	7	16.67%
			女	7	17.50%	7	16.67%	8	19.05%
		年齡	≤30 歲的員工	4	10.00%	4	9.52%	4	9.52%
			30~50 歲的員工	7	17.50%	5	11.90%	7	16.67%
	≥50 歲的員工		2	5.00%	4	9.52%	4	9.52%	
	一般 員工	性別	男	16	40.00%	17	40.48%	15	35.71%
			女	11	27.50%	12	28.57%	12	28.57%
		年齡	≤30 歲的員工	5	12.50%	8	19.05%	7	16.67%
30~50 歲的員工			14	35.00%	15	35.71%	14	33.33%	

			≥50歲的員工	8	20.00%	6	14.29%	6	14.29%
--	--	--	---------	---	--------	---	--------	---	--------

註：員工總數含臨時員工。

大洋百貨正職(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。

大洋百貨員工結構

依性別、年齡			2017年		2018年		2019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	11	78.57%	10	76.92%	11	78.57%	
		女	3	21.43%	3	23.08%	3	21.43%	
	年齡	≤30歲的員工	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	
		30~50歲的員工	7	50.00%	7	53.85%	8	57.14%	
≥50歲的員工		7	50.00%	6	46.15%	6	42.86%		
員工	主管階級	性別	男	69	3.42%	73	4.19%	65	4.17%
			女	93	4.61%	94	5.40%	88	5.65%
		年齡	≤30歲的員工	9	0.45%	3	0.17%	2	0.13%
	30~50歲的員工		145	7.19%	148	8.50%	132	8.48%	
	≥50歲的員工		8	0.40%	16	0.92%	19	1.22%	
	一般員工	性別	男	778	38.57%	663	38.06%	595	38.21%
			女	1,077	53.40%	912	52.35%	809	51.96%
		年齡	≤30歲的員工	549	27.22%	468	26.87%	405	26.01%
			30~50歲的員工	1,245	61.73%	1,059	60.79%	949	60.95%
≥50歲的員工	61		3.02%	48	2.76%	50	3.21%		

註1：主管階級：課室一二級(含)以上主管。

註2：2019年員工總數1,557人，含臨時員工，但不含14名公司治理成員。

大洋百貨因移動收銀系統在各店全面上線，從而使收銀人數進一步精減：集團各店組織架構調整，對一些課室予以合併減少冗員，達到人盡其用、提升工作效率和強化職能的作用，以及惠州、蘇州、湘潭店閉店，是致使集團員工人數有明顯減少原因。目前仍不斷有效合理的核定各店人員編制數，使各店員工人數控制在一定的範圍之內。

員工分析	人數		
	2017	2018	2019
員工總數	2,071	1,797	1,599

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	819	4	707	5	674	8
	女	1,241	7	1,083	2	915	2
地區	台灣	38	2	46	2	46	2
	大陸	2,022	9	1,744	5	1,543	8
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	40	0	48	0	48	0
	大陸	2,031	0	1,749	0	1,551	0

註1：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。

註2：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，2017年193人、2018年186人、2019年185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		2017年		2018年		2019年	
		總數	比例	總數	比例	總數	比例
員工總數(人)		2,071		1,797		1,599	
新進員工		557	26.90%	266	14.80%	299	18.70%
依年齡 層	≤30歲	428	20.67%	201	11.19%	232	14.51%
	30~50歲	126	6.08%	62	3.45%	65	4.07%
	≥50歲	3	0.14%	3	0.17%	2	0.13%
依性別	男	212	10.24%	115	6.40%	129	8.07%
	女	345	16.66%	151	8.40%	170	10.63%
依地區	台灣	9	0.43%	13	0.72%	2	0.13%

	中國	548	26.46%	253	14.08%	297	18.57%
離職員工		764	36.89%	574	31.94%	483	30.21%
依年齡層	≤30 歲	422	20.38%	319	17.75%	303	18.95%
	30~50 歲	318	15.35%	237	13.19%	172	10.76%
	≥50 歲	24	1.16%	18	1.00%	8	0.50%
依性別	男	253	12.22%	205	11.41%	188	11.76%
	女	511	24.67%	369	20.53%	295	18.45%
依地區	台灣	12	0.58%	11	0.61%	2	0.13%
	中國	752	36.31%	563	31.33%	481	30.08%

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。

益航非擔任主管員工薪資平均數、中位數

年度		2018	2019	
項目		數值	數值	差異 (絕對值)
非擔任主管職務之全時(全職)員工人數(人)		32	33	1
非擔任主管職務之全時(全職)員工薪資(仟元/年薪)	平均數	873	887	14
	中位數	-	841	-

註：依「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」於本年度報告書始揭露2019年非擔任主管職務之全時(全職)員工薪資(仟元/年薪)中位數與前一年度之差異說明。

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，2019年大洋百貨繼續提供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。

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：台灣指益航及大洋百貨台北辦公室；大陸指大洋百貨大陸商場。

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。



3.1.4 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，下圖為十堰大洋摩登購物中心的員工們進行戶外團建活動，彰顯大洋人是一支有活力、有創意、敢於拼搏的團隊，並通過互動活動，增進同事間的友誼和情感，工作中能夠更加團結互助。



員工生日會生日

每月為員工舉辦生日會，邀請生日員工一起參加生日會，讓員工感受到與公司一起成長的溫暖。包含美味點心、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。



微景觀活動

福州一店在舉辦了 DIY 活動，員工們快樂的地手作屬於自己的 DIY 香氛蠟片。

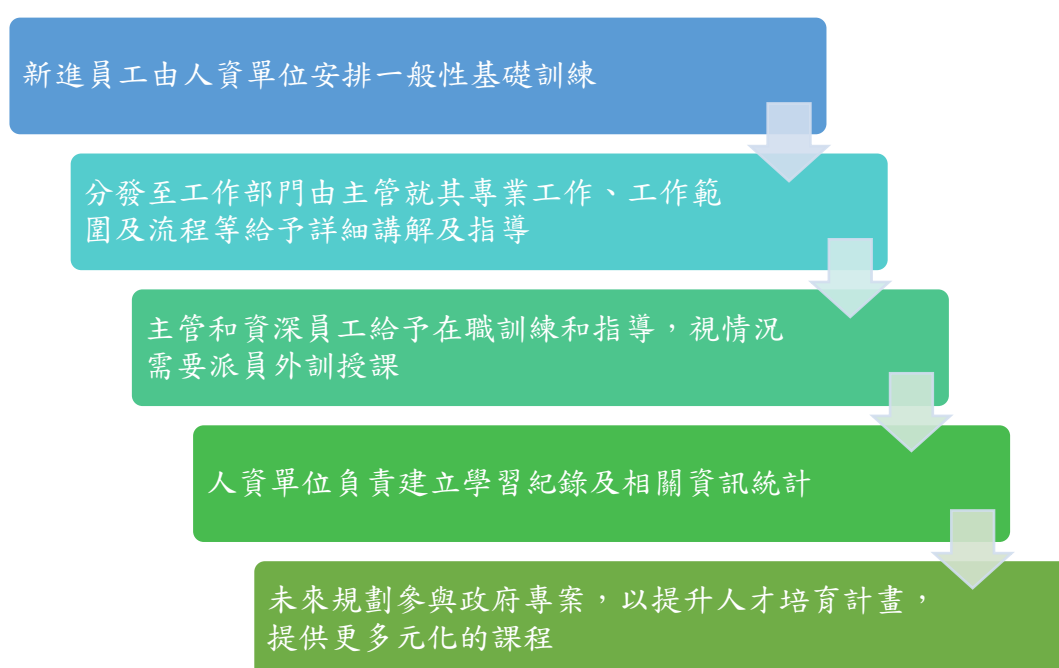


3.1.5 人才培育

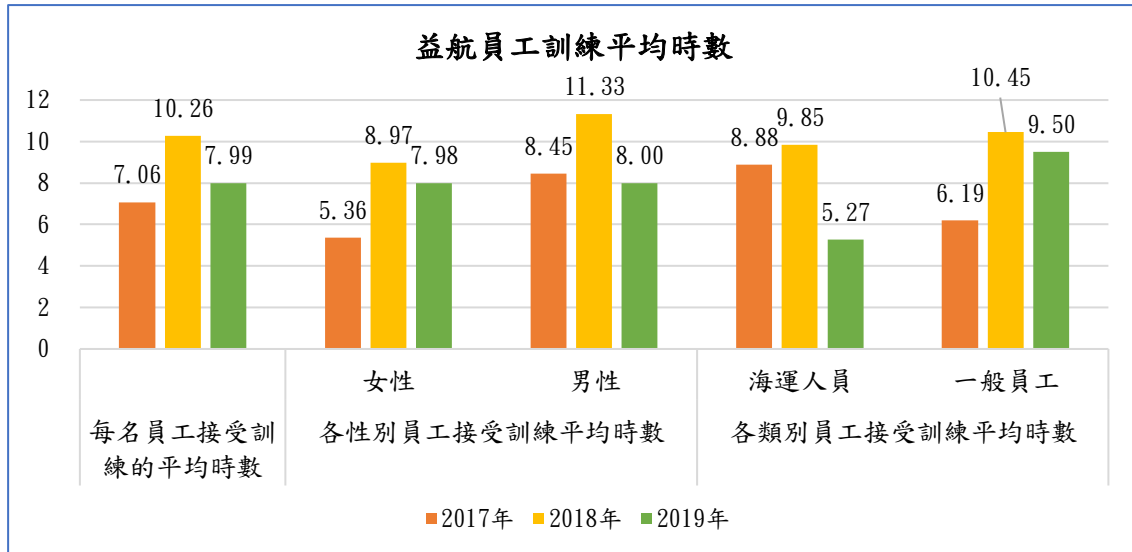
員工為公司重要基石，益航長期重視人才培育與多元化發展，維持員工的專業知識與技能，承諾不因宗教、性別、種族、年齡、婚姻等差異而有不同待遇，嚴格遵守相關法規之規範，包含勞動法令、兩性平等法、就業服務法等，以維持競爭力與激發人才未來的發展性，並達成公司永續經營的目的。

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。



2019年每名員工受訓平均時數為7.99小時，未來規劃參與政府人才培育計畫，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。



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。

益航定期績效及職涯發展檢視的員工百分比

2019年檢視的員工		檢視人數	總人數	百分比
性別	男	21	22	95%
	女	20	20	100%
類別	海運人員	15	15	100%
	一般員工	26	27	96%

註：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，大洋還增設了提升類培訓、銷售技巧類培訓及管理類培訓，各門店也舉辦團體活動，增加員工歸屬感和認同感。

教育訓練類型

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

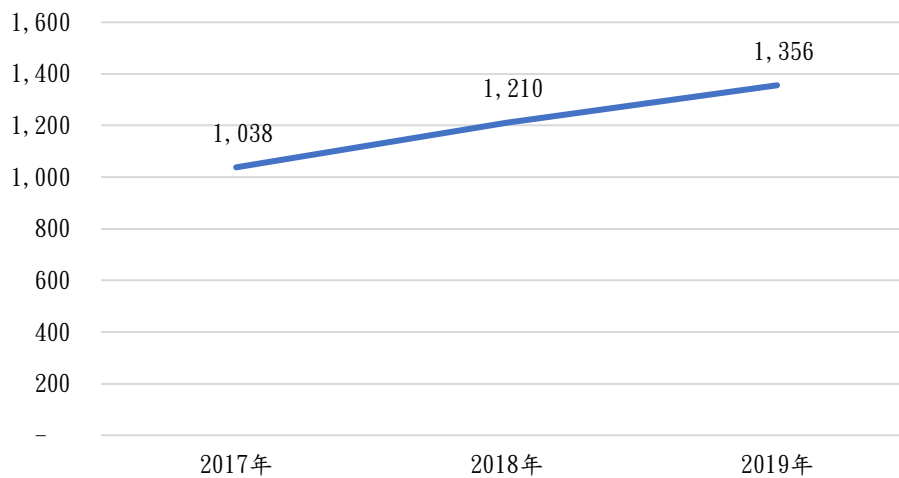
- 在工作中遇到全新的模組通過專業老師來答疑解惑，如公文寫作規範、KPI與營運管理關係培訓，有針對性的著重學習，解決困惑，不斷學習，更好的投入新環境中。

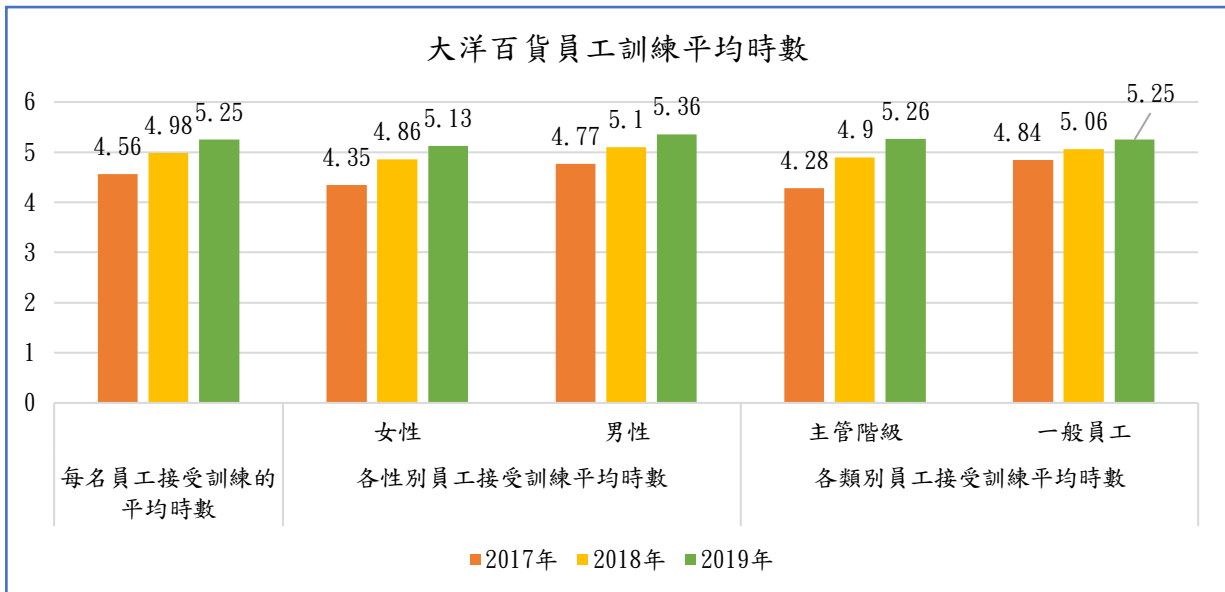
精彩交流

- 由各大知名品牌廠商、外界知名人士、政府部門對員工進行銷售技能、急救知識、商戶經營知識等專業培訓，同時交流心得，持續學習，學以致用。

各門店教育訓練總場次每年逐年增加，2019年更高達1,356次，每名員工接受訓練的平均時數為5.25小時，顯示大洋百貨對於員工培育的持續投入。

集團各店教育訓練總場次





註：主管階級定義為課室一二級(含)以上主管。

為實現員工績效提升及職業發展，大洋針對一般員工進行試用期考核、月度考核、年終考核；對管理階層進行半年度考核、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。

大洋百貨定期績效及職涯發展檢視的員工百分比

2019年檢視的員工		檢視人數	總人數	百分比
性別	男	654	654	100%
	女	895	895	100%
類別	主管階級	153	153	100%
	一般員工	1396	1396	100%

註1：主管階級定義為課室一二級(含)以上主管。

註2：大洋總人數1,557人，排除8位臨時人員不進行考核，實際檢視人數為1,549人。

為規範員工服務禮儀，提升整體服務品質，各店開展更“星級營業員評選”、“優秀專櫃評選”、“服務之星評選”、“大洋三好生”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。



3.1.6 員工關懷

益航

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。

大洋百貨

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 97%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。



愛心倡議

大洋百貨也關心員工生活，南京一店為生病員工發起愛心倡議，籌措愛心捐款人民幣 26,972 元，提供員工醫療及平日生活所需費用，並祝願其早日康復。



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「零事故」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，每年提供同仁免費的安全衛生教育訓練，並要求每一位同仁都要參與，藉而降低意外發生機率。統計 2017 至 2019 近 3 年益航皆無發生員工職災紀錄。

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，並設有申訴信箱，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。

辦公環境改善

- 洗手間原有的排風扇風量不足，加裝洗手間的排風扇。
- 玻璃因陽光照紙產生熱量及反光，加裝隔熱紙。
- 空調出風口風量太強，請廠商進行相關風量調整。
- 燈光不足，加裝投射燈，並採購桌上型可調亮度的檯燈供同仁使用。
- 同仁建議洗手間有壁掛及置物檯，公司採納建議採購裝置。
- 同仁反應該座位因頂樓馬達噪音干擾，辦公區上方加隔音天花板，並協助同仁座位更換。
- 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。

2019年2月健康檢查



辦公環境警示標語

碎紙機操作應防捲夾！

辦公室碎紙機為辦公室常用之設備，進紙入口中央處內部設有極敏感之極限開關 (limit switch, 又稱微動開關micro switch) 紙張送入時觸及極限開關，即可自動將紙張導入並切碎，進紙入口處多設計在10mm以下，以防操作人員手指進入遭捲夾受傷，105年6月北都某女中發生女學生於教室整理物品時，長髮不慎卷入進紙口觸及微動開關，碎紙機自動啟動後將長髮捲入之受傷案件。106年2月某辦公室發生人員下班時關閉牆上空調按鈕，身上所戴識別證繩帶套入進紙口，觸及微動開關，發生識別證捲碎之虛驚事故，臺北市勞動檢查處在此呼籲，辦公室人員操作碎紙機時應注意操作安全，以防發生捲夾事故。

- 服裝為寬鬆長衣袖或穿戴長圍巾、絲巾者，使用時應注意安全。
- 留有長髮之人員，使用碎紙機時應防範長髮捲入。
- 維修碎紙機前應關閉電源或拔起插頭，以保安全。

準備 將本機器置放於平坦穩固之桌面上並移除周邊無關的物品，使操作者有足夠空間作業，此時把手為上鎖狀態無法作動。注意：請勿以站姿操作，因站姿易用力過當使刀片與刀盤用力碰撞，而使刀片及刀盤壽命快速減少。

解除上鎖狀態 請參考右圖解鎖動作：(1)將安全鎖拉環向外拉起。(2)旋轉90度後放開，將拉環靠抵於安全鎖外端面即可解鎖，此時把手可開啟且刀片跟著上下作動，然後將把手向上提至朝上之位置。

決定裁切位置 將欲裁切之紙張置於刀片下方，並往固定座(把手方向)靠齊，將把手朝往下壓當刀片向下接近紙張時，左右移動紙張調整至適當位置。危險：絕對不要將手放在刀片下方，以免受傷。

裁切 將紙張移動到欲裁切位置後，將把手向下壓使刀片向下裁切至底部即完成裁切動作，再將把手向上提至朝上之位置，將裁切後之紙張移開並重複動作至全部工作完成。

安全鎖上鎖 工作完成後或是中途暫停作業時務必收刀並將把手上鎖以策安全。首先將把手下壓到底使刀片移動至底部如圖1的收刀位置，再參考右圖之上鎖動作：(1)將安全鎖拉環旋轉90度使(2)安全鎖闖入至上鎖狀態，上下移動把手確認是否確實上鎖。

3.2.1 重視航運作業安全

益航主業為經營船舶出租，截至 2019 年底船隊計有 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。

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)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。

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。

船舶

- 制定作業程序，提供船舶營運之安全操作準則及安全工作環境。
- 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令等。

此外若遇突發海事事件應依據益航程序，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。

3.2.2 大洋百貨員工健康管理

大洋百貨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。

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，注意掉下物、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。



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，關懷在地災害捐助花蓮地震賑災，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聘顧弱勢，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的文化，我們相信一點一滴的回饋能讓社會越來越美好。

2019 年公益捐贈統計

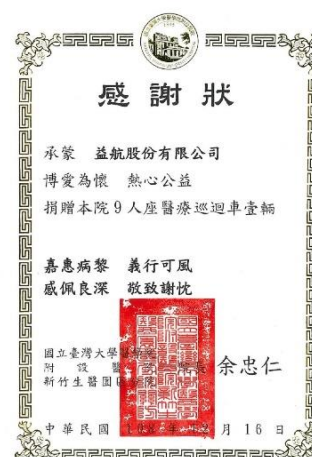
活動名稱	實際支出公益金額、物資或人力統計
益航海運	
捐醫療巡迴車(放感謝狀)	一輛
贊助奧運選手	新台幣 72 萬元
大洋百貨	
南京一店為員工發起愛心倡議	籌措人民幣 26,972 元
福州市鼓樓區慈善捐款	人民幣 2 萬元

3.3.1 關注台灣運動發展

益航關注台灣運動的發展，捐款給中華奧林匹克委員會，推展全民運動、發揚奧林匹克精神，贊助奧運選手訓練相關費用，並期勉各位運動選手能為台灣贏得榮譽，2019 年總贊助新台幣 72 萬元。

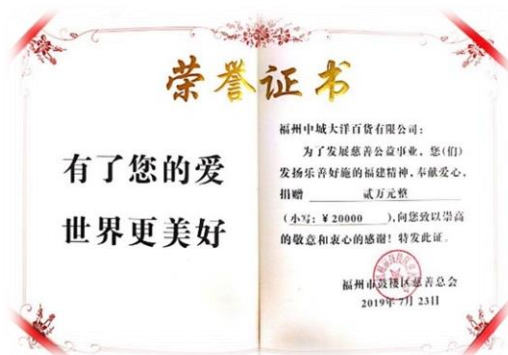
3.3.2 支持國家生醫產業發展

臺大醫院新竹生醫園區分院於 2019 年 12 月 16 日開幕，旨在提供新竹地區所需之急重症醫療服務，益航於當日捐贈九人座醫療巡迴車壹輛，讓醫療服務可以深入偏鄉地區，響應政府「全民健康保險山地離島地區醫療給付效益提昇計畫」，減少路途遙遠導致就醫不便問題，為新竹鄉親盡棉薄之力。



3.3.3 慈善捐款

大洋百貨關注民生困苦，福州中城大洋百貨身為福州市鼓樓區一份子，樂於回報社會，並積極參與扶貧慈善事業，故捐贈善款人民幣2萬元，展現企業社會責任，也得到當地政府的認可和表彰。



3.3.4 寵物領養活動

2019年11月宜昌大洋組織愛心公益寵物領養活動，以愛之名，希望民眾支持領養代替購買，給流浪動物一個溫暖的家。



3.3.5 紅十字會義賣

福州二店2019年5月免費提供場地，供紅十字會舉辦義賣活動，所得善款捐給多胞胎之困難家庭使用，提供弱勢家庭生活所需。



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年益航台北辦公室裝潢從3月到8月期間未使用此樓層，因此相較其他年在水、電使用量上低許多，但2019年辦公室用電、水員工人數增加，相對應2019年用電比較，人均用電量而言是減少，此外2018年8月後辦公室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。

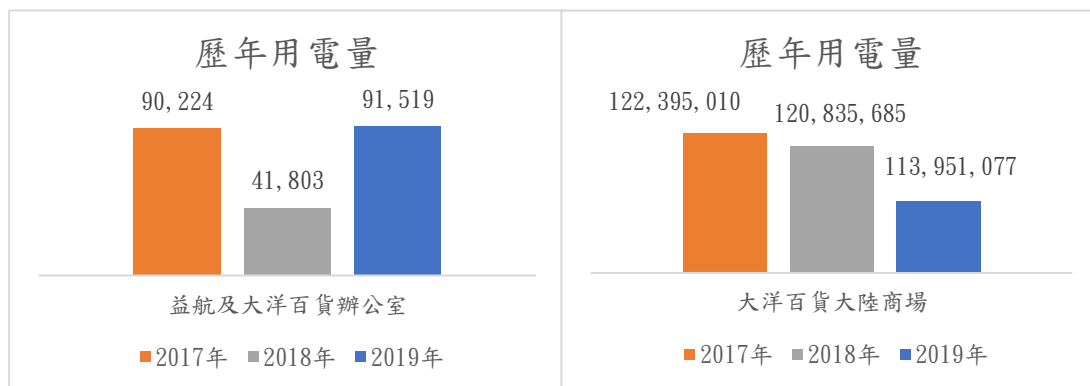
益航及大洋百貨台北辦公室節能措施

- 要求辦公室中午休息時間關燈，下班後隨手關燈及冷氣。
- 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

- 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。
- 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，2019年宜昌店中央空調進行變頻技術節能改造，繼續降低空調能耗。
- 加強節能宣導，全員參與節能行動，減少不必要的用電浪費。
- 由於2019年部分門市終止營業致用電都相應減少，因此全年度大洋百貨在用電方面比2018年減少5.7%。

單位：度

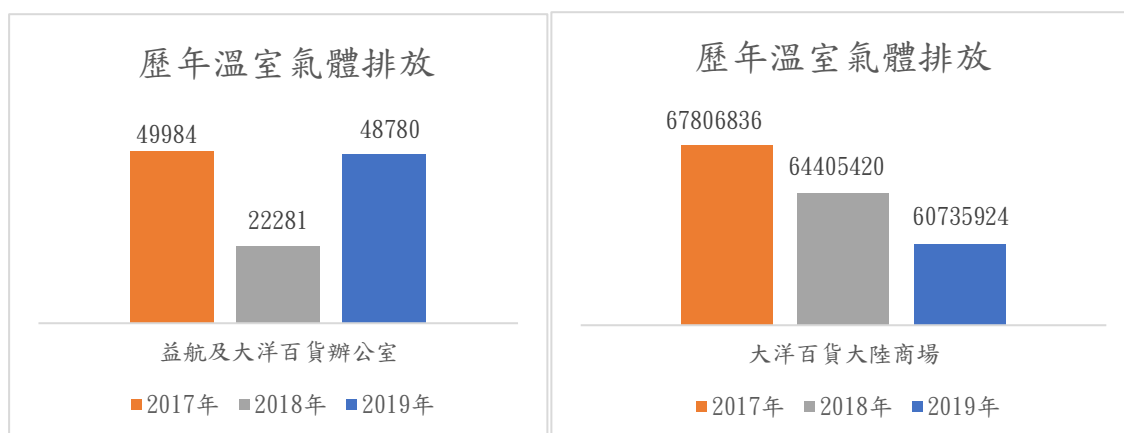


4.2 溫室氣體排放

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。

2019 年用電範圍為 15 間商場，相對比 2018 年減少兩間，近年因大洋百貨有汰換節能之燈具及空調設備，因此可看出有大幅度減少溫室氣體之排放。

單位：kg CO₂e/度



註：依照經濟部能源局公告 CO₂ 電力排放係數為 2017 年 0.554 kg CO₂e/度、2018 年 0.533 kg CO₂e/度，至於 2019 年由於尚未公告數值，因此 2019 年計算沿用 2018 年排放係數。

4.3 廢污水與廢棄物

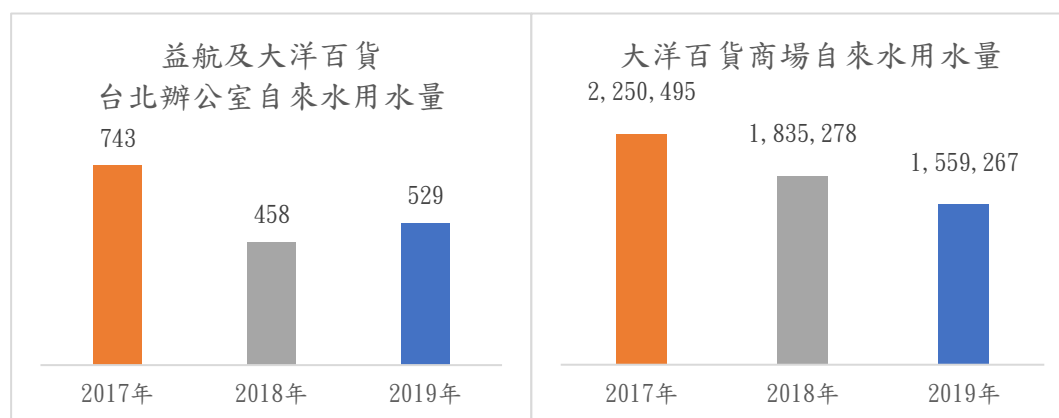
益航及大洋百貨台北辦公室水資源管理措施

- 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，水量相對應減少23.6%的使用量。

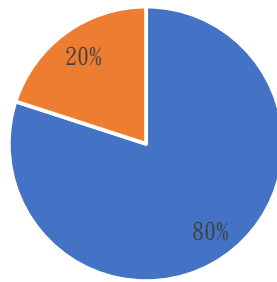
大洋百貨大陸商場水資源管理措施

- 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。

單位：度



2019年大洋百貨 自來水用途



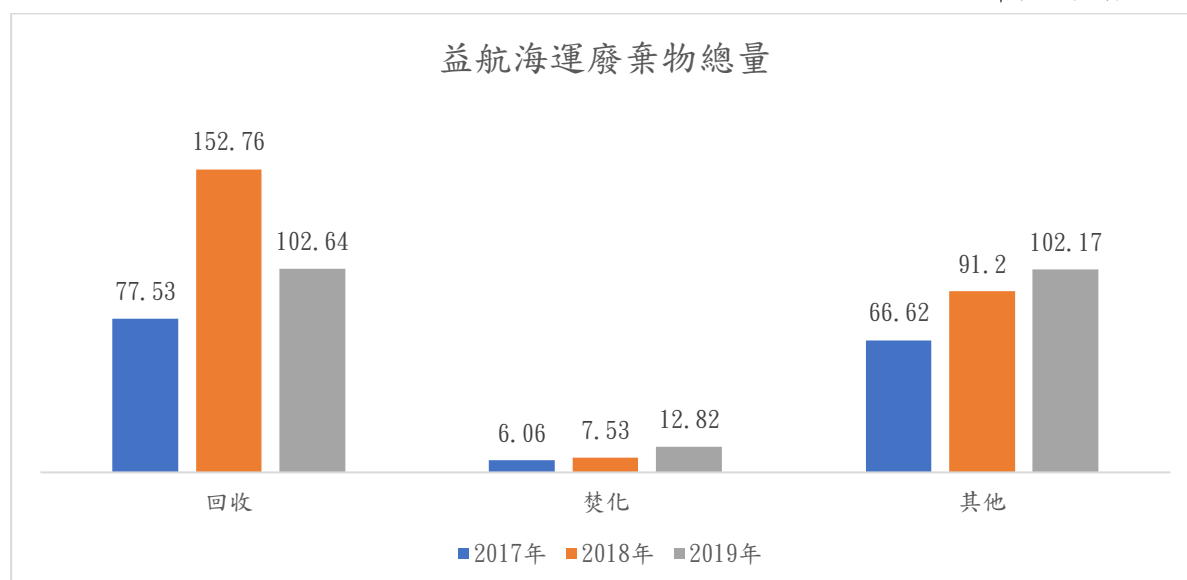
■ 80%廢污水排放 ■ 20%飲用水與再利用水

註：2019年用水範圍包括15家門市及兩間辦公室。

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：公噸



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 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	關於本報告書	4	
	102-2	活動、品牌、產品與服務	1.1 關於益航	22	
	102-3	總部位置	1.1 關於益航	22	
	102-4	營運活動地點	1.1 關於益航	22	
	102-5	所有權與法律形式	1.1 關於益航	22	
	102-6	提供服務的市場	1.1 關於益航	22	
	102-7	組織規模	1.1 關於益航	22	
	102-8	員工與其他工作者的資訊	3.1.1 員工結構	55	
	102-9	供應鏈	1.1 關於益航	23	
	102-10	組織與其供應鏈的重大改變	-	-	益航與供應鏈無重大改變
	102-11	預警原則或方針	1.4 風險管理	33	
	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	1.1.1 參與外部組織	23	
策略	102-14	決策者的聲明	董事長的話	2	

倫理與誠信	102-16	價值、原則、標準及行為規範	1.3 倫理誠信	31	
治理	102-18	治理結構	1.2.1 董事會	26	
	102-19	委任權責	利害關係人議合- 企業社會責任推行	18	
	102-20	管理階層負責經濟、環境和社會主題	利害關係人議合- 企業社會責任推行	18	
	102-21	與利害關係人諮商經濟、環境和社會主題	利害關係人議合- 企業社會責任推行	18	
	102-36	薪酬決定的流程	1.2.3 薪資報酬委員會	29	
利害關係人 溝通	102-40	利害關係人團體	利害關係人議合- 鑑別主要利害關係人	6	
	102-41	團體協約	3.1.6 員工關懷	67	台灣地區無成立工會；大陸地區有工會但未簽訂團體協約
	102-42	鑑別與選擇利害關係人	利害關係人議合- 鑑別主要利害關係人	6	
	102-43	與利害關係人溝通的方針	利害關係人議合- 利害關係人溝通管道與關注議題	7	
	102-44	提出之關鍵主題與關注事項	利害關係人議合- 利害關係人溝通管道與關注議題	7	

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	4	
	102-46	界定報告書內容與主題邊界	利害關係人議合- 鑑別重大主題及邊界	11	
	102-47	重大主題表列	利害關係人議合- 鑑別重大主題及邊界	16	
	102-48	資訊重編	-	-	無資訊重編
	102-49	報導改變	-	-	無報導改變
	102-50	報導期間	關於本報告書	4	
	102-51	上一次報告書的日期	關於本報告書	4	
	102-52	報導週期	關於本報告書	4	
	102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告書	5	
	102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	關於本報告書	4	
	102-55	GRI 內容索引	附錄 GRI 準則內容索引	81	
	102-56	外部保證 / 確信	-	-	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	利害關係人議合- 鑑別重大主題及邊界	16	
	103-2	管理方針及其要素	1.6 經濟績效	39	
	103-3	管理方針的評估	1.6 經濟績效	39	

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	44	
	201-3	定義福利計劃義務與其它退休計畫	3.1.3 退休規劃	60	
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	77	
	302-3	能源密集度	4.1 節能管理	76	
	302-4	減少能源消耗	4.1 節能管理	76	
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	78	
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	77	
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	78	
★有關環境保護的法規遵循					
GRI 103 : 管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	利害關係人議合- 鑑別重大主題及邊界	16	

2016	103-2	管理方針及其要素	1.5 法令遵循	36	
	103-3	管理方針的評估	1.5 法令遵循	36	
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	36	
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	利害關係人議合- 鑑別重大主題及邊界	16	
	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	55	
	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	55	
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	55	
	401-2	提供給全職員工的福利	3.1.2 薪酬福利	59	
證交所要求	薪資	應揭露企業非擔任主管職務之全時員工人數、非擔任主管職務之全時員工薪資平均數及中位數，及前三者與前一年度之差異	3.1.2 薪酬福利	59	
★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	利害關係人議合- 鑑別重大主題及邊界	16	
	103-2	管理方針及其要素	3.2 職業安全衛生	69	
	103-3	管理方針的評估	3.2 職業安全衛生	69	
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	69	
★訓練與教育					
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	利害關係人議合- 鑑別重大主題及邊界	16	
	103-2	管理方針及其要素	3.1.5 人才培育	63	
	103-3	管理方針的評估	3.1.5 人才培育	63	
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	64	
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	3.1.5 人才培育	64	
	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	64	
★員工多元化與平等機會					
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	利害關係人議合- 鑑別重大主題及邊界	16	
	103-2	管理方針及其要素	3.1 優厚的薪酬福利	55	
	103-3	管理方針的評估	3.1 優厚的薪酬福利	55	

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	55	
★顧客健康與安全					
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	利害關係人議合- 鑑別重大主題及邊界	16	
	103-2	管理方針及其要素	2.1 健康與安全責任	45	
	103-3	管理方針的評估	2.1 健康與安全責任	45	
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	45 48	
	416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	2.1.1 船舶航行安全管理 2.1.2 舒適安全的百貨商場	45 48	
★客戶隱私					
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	利害關係人議合- 鑑別重大主題及邊界	16	
	103-2	管理方針及其要素	2.2.3 客戶資料保護	54	
	103-3	管理方針的評估	2.2.3 客戶資料保護	54	
GRI 418 :	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	54	

客戶隱私 2016					
★社會經濟法規遵循					
GRI 103： 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	利害關係人議合- 鑑別重大主題及邊界	16	
	103-2	管理方針及其要素	1.5 法令遵循	36	
	103-3	管理方針的評估	1.5 法令遵循	36	
GRI 419： 社會經濟法 規遵循 2016	419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	1.5 法令遵循	36	



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