



益航股份有限公司
First Steamship Co., Ltd.

2024

永續報告書

Sustainability 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	14
推行永續發展	21
響應永續發展目標	23
一、治理與誠信	25
1.1 關於益航	25
1.1.1 參與外部組織	27
1.1.2 經營理念	28
1.2 公司治理	30
1.2.1 董事會	31
1.2.2 審計委員會	34
1.2.3 薪資報酬委員會	35
1.2.4 提名委員會	37
1.2.5 公司治理主管	38
1.2.6 內部稽核	39
1.3 倫理誠信	40
1.4 風險管理	45
1.5 法規遵循	53
1.6 經濟績效	56
1.7 資訊安全	63
二、客戶服務	65
2.1 健康與安全責任	65
2.1.1 船舶航行安全管理	65
2.1.2 舒適安全的百貨商場	79
2.1.3 供應商管理	84
2.2 客戶關係管理	86

2.2.1 暢通的溝通管道	87
2.2.2 行銷互動	89
2.2.3 客戶資料保護	94
三、員工照顧及公益關懷	95
3.1 優厚的薪酬福利	95
3.1.1 員工結構	95
3.1.2 薪酬福利	101
3.1.3 退休規劃	104
3.1.4 員工活動	105
3.1.5 人才培育	110
3.1.6 人權保障	120
3.2 職業安全衛生	123
3.2.1 重視航運作業安全、保護海洋環境	126
3.2.2 大洋商業集團員工健康管理	132
3.3 公益參與	135
四、綠色節能永續	138
4.1 能源管理	140
4.2 溫室氣體排放	142
4.3 水與放流水	144
4.4 廢棄物處理	145
附錄一、GRI 內容索引表	147
附錄二、SASB 索引對照表	157
附錄三、上市公司氣候相關資訊	162

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。益航近年設置公司治理主管，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，並由董事會決議通過設置提名委員會，由全體獨立董事擔任，優於現行法規建議成員組成應有過半數獨立董事參與，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，投資方面依照個別上市轉投資事業發展需求提供必要支援，並持續追蹤集團中租賃、地產事業營運狀況；同時因應國際利率走勢趨向及集團資金需求，益航在 2024 年適時調整股債資產配置，期能透過穩健的投資策略布局，以平衡投資風險與績效，進而提升股東長期報酬率。

再者，2024 年散裝貨運市場波動劇烈。年初，由於地緣政治風險升高、燃油成本上升及氣候異常影響運輸路線，使得市場運價一度衝高，波羅的海乾散貨指數 (BDI) 在 3 月達到全年高點。然而，進入下半年後，由於中國經濟成長放緩，鐵礦石及煤炭需求減弱，加上全球製造業疲軟，市場運價迅速下滑，全年累計跌幅超過五成，創下近十年來最差表現。

不同船型的市場表現亦呈現明顯分歧。其中，海岬型船舶受到中國鐵礦石進口需求下降影響最為嚴重，全年租金跌幅達 67%。巴拿馬極限型船舶則因俄烏戰爭與反聖嬰現象影響美洲農產品出口，導致運費下跌約 47%。相較之下，超輕便型與輕便型船舶受惠於區域貿易需求回升，跌幅相對較小，且運力增幅明顯，成為市場中的亮點。

此外，運輸環境亦受到國際減碳政策的衝擊。國際海事組織 (IMO) 自 2023 年起實施的碳排放強度指標 (CII) 要求船舶依燃油消耗效率評等，低於標準者須降速行駛或進行改裝，導致市場上部分老舊船舶退出營運，進一步影響供需平衡。根據預測，未來數年內不合規的散裝船比例將持續攀升，使得市場運力更趨緊縮。

展望 2025 年，市場變數仍多，但部分利多因素或可帶動行情回升。其次，全球減碳法規趨嚴，將進一步抑制老舊船舶的運營效率，市場新增運力成長預

計僅 1.1%。在供給受限的情況下，若需求回暖，運價將有望止跌回升。航運公司也開始積極優化船隊結構，例如汰換老舊船舶、購買較新低齡船，以及調整航線配置，以應對市場變化。

此外，若 2025 年歐洲央行開始降息，可能帶動歐洲製造業回溫，進一步刺激散裝貨物需求。同時，美國聯準會的貨幣政策動向，也將影響全球經濟與貿易流向。值得注意的是，美元匯率波動對航運業影響顯著，若美元持續走強，雖然有助於美元計價的收入增值，但同時也可能提高燃油成本及其他運營支出。

總結來看，2025 年散裝貨運市場仍處於不確定性較高的階段。地緣政治風險、減碳法規、總體經濟政策以及主要貨種需求變化，皆可能影響市場發展。儘管如此，若中國基礎建設需求回溫、新興市場需求成長，加上全球供應鏈逐步恢復，市場仍有機會迎來反彈契機。若能靈活調整營運策略，將有望在挑戰中尋求機會，保持競爭優勢。

另外，對大洋商業集團而言，2024 年全球經濟在經歷疫情後的復甦後，面臨增長放緩的壓力。主要經濟體的貨幣政策陸續進入降息週期，發達國家和發展中國家之間的經濟差距進一步擴大。許多國家在 2023 年面臨的高通脹問題，在 2024 年有所緩解，但美聯儲的貨幣政策仍將對全球經濟產生重大影響。在中國，經濟正處於結構調整和轉型的關鍵期，傳統增長動能和新興增長動能的接續轉換加速演進。到了第四季度，消費者信心總指數為 97.7，同比下降 4.6%，環比上升 2.2%。物價信心、投資信心、購房信心同比變化不大，但經濟發展信心、就業信心、生活信心同比回落，投資信心環比則有顯著回升。在如此複雜多變的外部環境挑戰下，大洋商業集團整體業績未能達到預期水準，但在這艱難時期，我們依然取得了一些成績和進步。

武漢大洋中心於 2024 年 9 月 1 日正式開業，武漢大洋中心位於華中第一商圈—解放大道循禮門核心區域，集購物、娛樂、餐飲、休閒、人文、藝術、創新零售於一體，著力打造年輕人社交娛樂聚會的全新潮流商業地標。在大洋晶典「好逛」、「好買」、「好划算」的基礎上，進一步強化體驗感、新鮮度及年輕力，致力於成為武漢消費市場的全新名片。

此外，2024 年我們對部分門店的部分樓層進行調改，其中對合肥店地下一樓、南二店一樓和三樓，福州二項目及武漢二店進行了調整和改造，實現了業態的優化組合，品牌的提檔升級，著重餐飲業態和體驗業態的招商。期內招商面積達 70,633 平方米，招商占比 20.1%，空鋪率進一步下降，顯著提升了商品力。人們消費習性改變，對體驗的偏好，對純零售的冷淡，故大洋商業集團持續推進百貨購物中心化，加大體驗業態占比。目前大部分門店基本實現了百貨

購物中心化的調整，如福州地下街、泉州店、十堰店及南京一店，少部分正在進行中，這調整能夠發揮公司的優勢，增加消費者體驗購物中心的體驗屬性，大洋商業集團這方面在行業內較為領先。

2024 年，大洋 8 家門店的停車場和店內微商城實現對接，停車更加簡便且可以用積分兌換，提升了會員的便利性和活躍度。集團與美團會員系統打通，方便共用會員權益。同時，有 9 家門店引入了美團充電寶，進一步增強了會員拉新和顧客便利性。

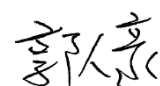
2024 年，大洋商業集團顯著提升了線上活動的頻率和效率，期間大規模開展了多場直播活動。直播 GMV（不含美團）達到 1 億元，其中自播業績為人民幣 8,000 萬元。大洋在微信視頻號、抖音、小紅書短視頻等平臺發佈 8,643 條短視頻，提供如各場合的穿搭等引領時尚宣傳，增加了各平臺和顧客之間的黏性，使洋粉們對大洋商業集團產生興趣和依賴性，反過來促進門店的吸引力和顧客的消費力，如宜昌店、合肥店、武漢一店、武漢二店、十堰店、大洋中心及福二店表現甚佳。在此過程中，湧現出許多表現優異的門店。大洋商業集團線上業績同比增長 16%，線上業績占比提升至 34%。大洋商業集團並持續減少境外的美金借款，由中國持續匯出償還，使境外財務費用下降。

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。2024 年為增進同仁間情誼、回饋同仁日常辛勤工作，福委會依預算安排了員工聚餐活動，邀請同仁共進午餐；並且提供住院生產的新手媽媽同仁限額內採購其所需慰問品。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



關於本報告書

歡迎閱讀益航股份有限公司（下稱益航）發行的永續報告書（下稱本報告書）。益航透過發行本報告書向利害關係人說明 2024 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、保障員工身心健康安全以及參與公益活動等面向所作的努力及成果。益航亦期盼利害關係人能持續給予我們寶貴建議，讓我們能在邁向企業永續發展的目標上持續向進。

● ESG 資訊揭露

揭露類別	涵蓋範圍
期間	2024 年全年，另外為考量揭露資料的完整性，如有部分內容跨及不同年度之營運活動，將另行在本報告書內文中說明。
資訊重編	本報告書無資訊重編情事。
營運據點	台灣：益航及大洋商業集團台北辦公室 中國：大洋商業集團 14 家百貨及購物中心門市
財務績效	合併財務數據
環境、員工與公益績效	台灣：益航及大洋商業集團台北辦公室 中國：大洋商業集團 14 家百貨及購物中心門市
本報告書與合併財報邊界差異	本報告書除揭露益航公司之外，合併財報的子公司當中僅揭露大洋商業集團控股股份有限公司。

● 撰寫依據

本報告書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」（下稱作業辦法）、「永續會計準則理事會（SASB）準則」及作業辦法要求之「氣候專章」，於報告書文末附錄提供GRI內容索引表、SASB索引對照表及上市公司氣候相關資訊供利害關係人參照。

本報告書的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，與合併財報揭露的數據一致，並以新台幣仟元為單位；環境、員工及公益等統計數據則由益航與大洋商業集團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。

益航制訂「永續報告書編製及確信作業程序」，本報告書由益航自行編製完成後，先由內部權責部門初步審查ESG報告書資訊的正確性，再呈ESG永續推動組織確認已完整涵蓋鑑別的重大主題，再透過內部控制制度審查永續報告書揭露的資訊，符合「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」與「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」要求，並且每年安排在董事會報告ESG專案執行概況並安排將ESG報告書提報董事會決議。最後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公司官網下載。

前次發布日期：2024 年 6 月。

本次發布日期：2025 年 6 月。

下次發布日期：2026 年 8 月。

[歷年 ESG 報告書](#)



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

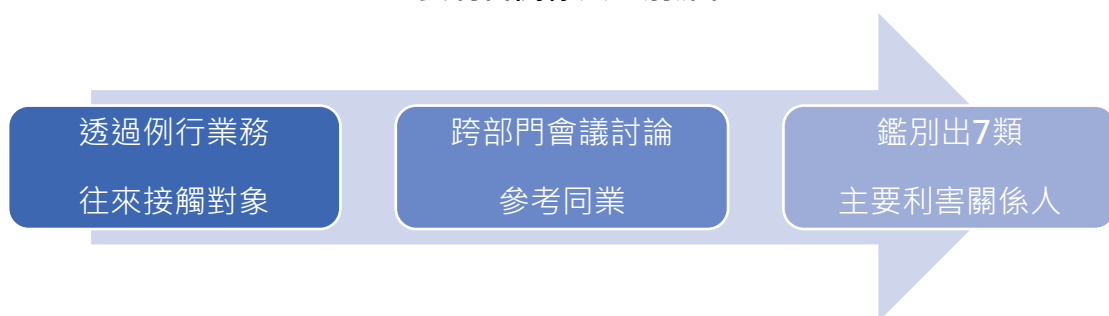
利害關係人議合

重大主題鑑別流程

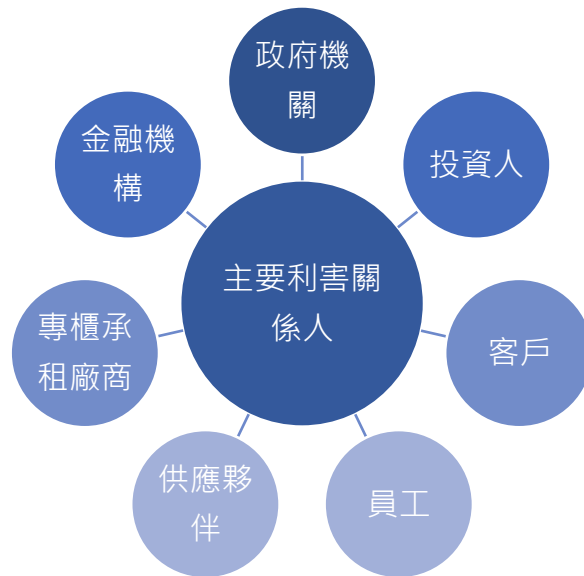


● 鑑別主要利害關係人

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，2024 年主要利害關係人鑑別延續往年的鑑別方式，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 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 類主要利害關係人之後，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公司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 2024 年永續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，2024 年 12 月在第二十二屆第二十二次董事會中報告 2024 年利害關係人溝通情形，讓益航最高治理單位能適時知悉主要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/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：發言人林小姐 (ballylin@firsteam.com.tw) ● 主管機關政策宣導會/不定期 ● 公司官網/不定期 ● 電話、電子郵件/不定期 ● 公文書函/不定期 ● 稽核/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 4.1 氣候相關財務揭露 4.3 溫室氣體排放
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：發言人林小姐 (ballylin@firsteam.com.tw) ● 股東會/每年 1 次 ● 公開資訊觀測站/不定期 ● 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 4.1 氣候相關財務揭露
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	營運績效 航行安全 客戶關係管理	● 海運聯絡窗口：海運事業營運長莊先生 (rogerchuang@firststeam.com.tw)	1.4 風險管理 1.6 經濟績效 1.7 資訊安全

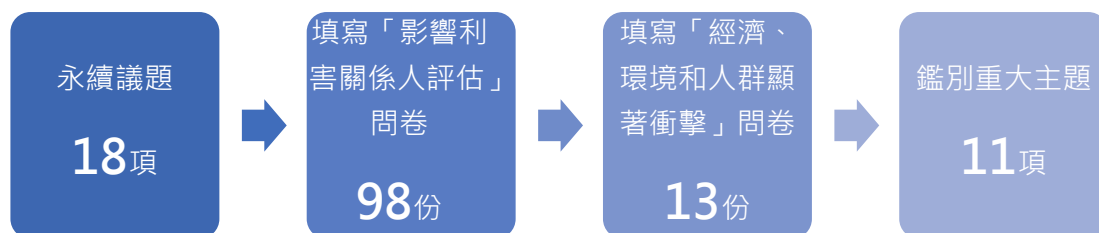
	與安全的品牌形象，以取得客戶的信任。	客戶隱私保護 商品標示與行銷	● 百貨聯絡窗口：大洋商業集團許先生 (jyxu27@gmail.com) ● 網站公眾號/不定期 ● 微博微信/不定期 ● VIP 服務區/不定期 ● 客戶服務中心/不定期 ● 樓層服務台/不定期 ● 網路/不定期 ● 電話/不定期 ● 面談/不定期	2.1.1 船舶航行安全管理 2.1.2 舒適安全的百貨商場 2.2.1 暢通的溝通管道 2.2.3 客戶資料保護 4.1 氣候相關財務揭露
員工	員工為益航營運不可或缺之主力，為提升員工對益航的向心力，益航致力營造員工身心健康且多元發展的職場環境。	營運績效 法規遵循 薪酬福利 勞資溝通 職業安全 人才培育與平等任用	● 益航聯絡窗口：總管理處副總林先生 (fss@firsteam.com.tw) ● 大洋聯絡窗口：各門店 ● 教育訓練/不定期 ● 講座/不定期 ● 公告欄/不定期 ● 電子郵件/不定期 ● 標語/不定期 ● 月刊/每月 ● 勞資會議/每季 ● 福委會/每季	1.3 倫理誠信 1.5 法規遵循 1.6 經濟績效 3.1.2 薪酬福利 3.1.3 退休規劃 3.1.4 員工活動 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：工務部總工程師翟先生 (hlzhai@firsteam.com.tw) ● 面談/不定期 ● 電話/不定期 ● 電子郵件/不定期 ● 書面信函/不定期 ● 供應商審計/不定期 ● 微信/不定期	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：大洋商業集團許先生 (jyxu27@gmail.com) ● 廠商大會/每年 1 次 ● 廠商溝通會/不定期 ● 面談/不定期 ● 電話/不定期 ● 電子郵件/不定期	1.5 法規遵循 1.6 經濟績效 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：發言人林小姐 (ballylin@firsteam.com.tw) ● 公開資訊觀測站/不定期 ● 公司網站/不定期 ● 電話/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 4.1 氣候相關財務揭露

			● 電子郵件/不定期 ● 書面信函/不定期	
--	--	--	--	--

● 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。

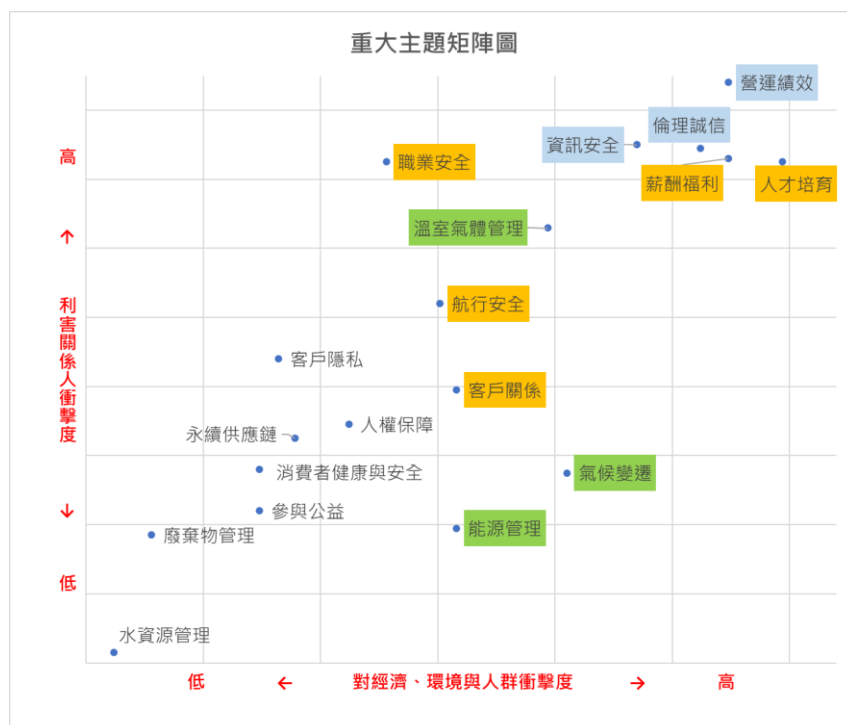
面向	永續議題
環境面	水資源管理、能源管理、溫室氣體管理、廢棄物管理、永續供應鏈、氣候變遷
人群面	航行安全、消費者健康與安全、客戶關係、客戶隱私、薪酬福利、人才培育、職業安全、人權保障、參與公益
經濟面	倫理誠信、營運績效、資訊安全、

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 2024 年雖不在永續議題問卷中，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 98 份問卷，涵蓋投資人 39 份、員工 41 份、客戶 4 份、供應夥伴與專櫃承租廠商 9 份、金融機構 4 份及其他類別 1 份等，透過回收問卷得出影響主要利害關係人對各項永續議題的衝擊程度；再由益航 13 位主管根據各議題對益航內外部發生經濟、環境和人群顯著衝擊的程度，透過雙重重大性原則，將二者分數彙整得出重大主題矩陣圖，在經濟、環境與人群三面向優先選出各自排名前 3 名的主題，再經由內部 ESG 會議討論選擇其他 2 項主題，確認 2024 年益航應優先揭露的 11 項重大主題，依序為營運績效、人才培育、薪酬福利、倫理誠信、資訊安全、溫室氣體管理、職業安全、航行安全、氣候變遷、客戶關係及能源管理，我們將在本報告書揭露各重大主題的管理方針及績效指標。

益航根據 11 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，適時調整薪酬結構，留任優秀人才。強

化員工誠信意識，以多元管道培育專業人才，以資安守護營業秘密；因應氣候變遷，力行節能減碳，為永續環境作出貢獻。此外，比較近 2 年鑑別的重大主題，2023 年的 10 項重大主題維持，僅在排序上有所調整之外，另為呼應主要利害關係人對人才培訓的重視，故而新增人才培育為重大主題。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。



排序	2023 年重大主題	2024 年重大主題	比較
1	營運績效	營運績效	-
2	航行安全	人才培育	新增
3	倫理誠信	薪酬福利	↑ 2
4	資訊安全	倫理誠信	↓ 1
5	薪酬福利	資訊安全	↓ 1
6	職業安全	溫室氣體管理	↑ 4
7	氣候變遷	職業安全	↓ 1
8	客戶服務	航行安全	↓ 6
9	能源管理	氣候變遷	↓ 2
10	溫室氣體管理	客戶關係	↓ 2
11	-	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、環境及人群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、環境及人群的顯著衝擊範圍；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 ● 衝擊面向	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、201-3)	● 1.6 ● 3.1.3
人才培育	● 優質的人力資源是公司賴以生存的關鍵，公司以內外部多元管道培育出專業人才。 ● 負面衝擊	●	●			● 404 訓練與教育：2016 (404-1~404-3)	● 3.1.5
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。 ● 負面衝擊	●	●			● 401 勞雇關係：2016 (401-1~401-3)	● 3.1.1 ● 3.1.2

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
溫室氣體管理	● 船舶運行會排放溫室氣體，而當前全球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。 ● 正面衝擊	●	●			● 305 排放：2016 (305-1、305-2、305-4)	● 4.2
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
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	●			●	● 416 顧客健康與安全：2016 (416-1~416-2)	● 2.1.1 ● 2.1.2

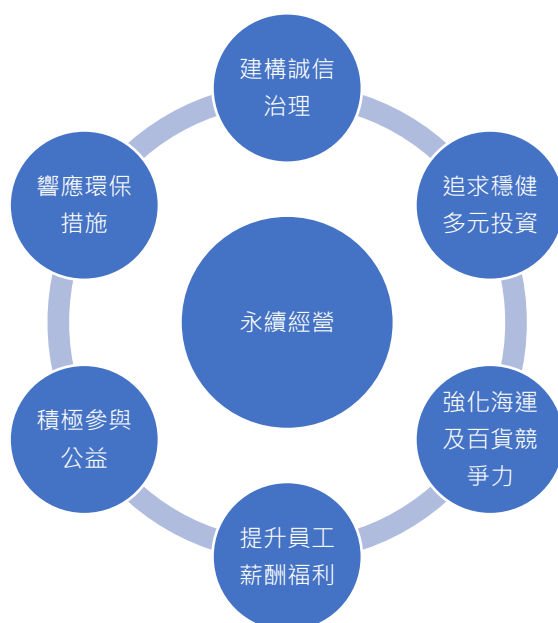
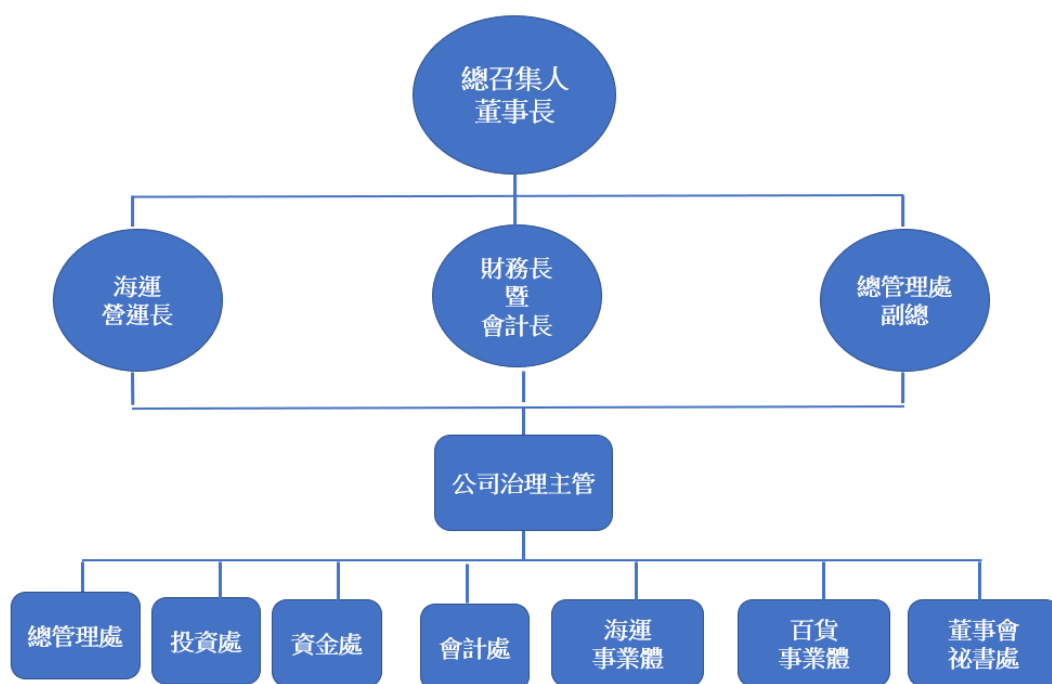
	貨物及員工的安全永遠是益航重視的第一位。 ● 正面衝擊						
氣候變遷	● 近年氣候變遷劇烈，輕則讓公司財務成本支出增加，重則影響到公司存續，公司必須及早因應準備。 ● 負面衝擊	●	●		●	● 201 經濟績效：2016 (201-2)	● 4 首頁
客戶關係	● 穩定的客戶關係是益航能夠營收成長的關鍵，公司透過多元溝通管道與客戶保持順暢的溝通，維繫雙方合作關係。 ● 正面衝擊	●	●		●	● 益航自訂主題 (客戶-1)	● 2.2
能源管理	● 能源與溫室氣體是連貫的課題，公司如果要減少後端的溫室氣體排放，勢必在前頭就應該做好能源相關管控措施。 ● 正面衝擊	●	●			● 302 能源：2016 (302-1、302-3)	● 4.1

● 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，同時公司制訂永續報告書編製及確信之作業程序，並納入內部控制制度，並且每年向董事會報告當年度 ESG 成果，內容包含透過線上問卷鑑別的重大主題以及後續之風險因應、重大主題之目標及執行情形；同時安排下半年將 ESG 報告書提報董事會決議。董事會每年聽取 ESG 委員會的報告，ESG 委員會對董事會提擬永續發展策略，董事會評估 ESG 策略的可行性，亦追蹤 ESG 的執行進度，並在必要時提出建議敦促經營團隊調整，讓董事會實質參與到公司在 ESG 上的實踐。2024 年 ESG 執行成果已於當年度 12 月向董事會報告，益航亦規劃自 2025 年起將永續報告書提報董事會決議後再申報至 ESG 數位平台。

益航集團ESG永續報告小組

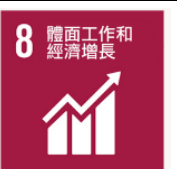


永續發展實務守則



● 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。 ● 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，並實現男女同工同酬。	● 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。
 9 產業創新與基礎建設	9.4 升級基礎設施，改造工商業，使他們可永續發展，提高能源使用效率，大幅採用乾淨又環保的科技與工業製程，所有的國家都應依據他們各自的能力行	● 為降低對環境的衝擊並達到環境永續的效益，並擴大資金運用範圍，結合綠色、社會效益兩大 ESG 特色，參與台銀辦理綠色及永續定期存款美金 100 萬元。

	動	
	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。
	14.1 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 2024 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 81 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十幾間大型百貨公司及購物中心，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 8,247,761 仟元
2024 年 合併營收	新台幣 4,849,992 仟元
員工人數	益航 48 人 大洋商業集團 906 人 (台北辦公室 4 人、大陸 902 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

	中國：14 家百貨及購物中心門市
主要營收佔比	海運 32% 百貨 33% 其他 1%

註：資料統計至 2024 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及購物中心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及購物中心空間之設立，再向產業上游品牌商或其經銷商引進百貨及購物中心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，而中國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
宜昌市西陵區總工會	會員
宜昌市西陵區工商聯	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，提升行政作業程序、強化流程管理、增加維修保養效能，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。

大洋商業集團百貨事業

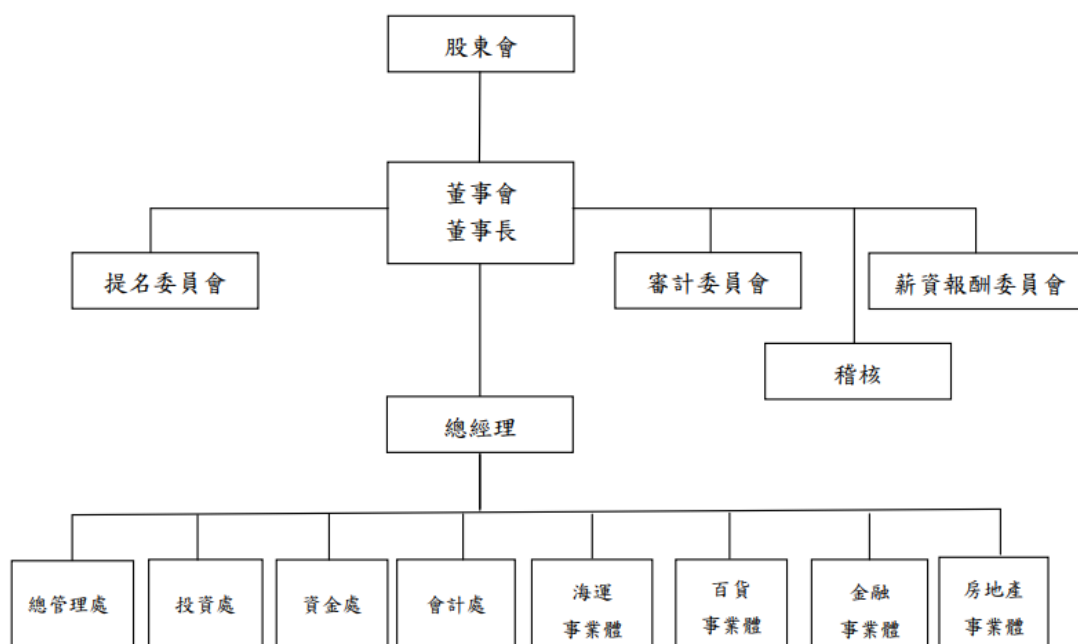
經營方針

- 市場變化迅速、整體經營環境不斷改變，大洋商業集團在2024年提出更新的經營理念「商品力、價格力、心零售，保障賣場吸引力；科技力、全渠道、智能化，刺激顧客消費力」，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。
- 2024年集團要求所有門店，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。集團也把預算作為確定目標的工具，制定2024年全員目標責任制考核指標。

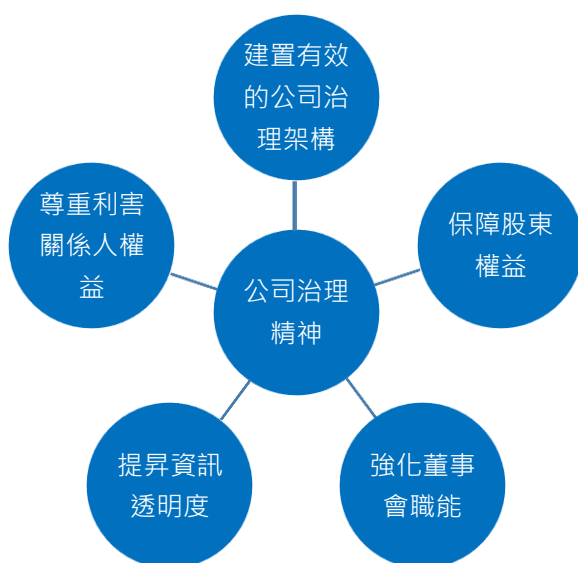
未來發展策略

- 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。2024 年公司治理執行情形已於 2024 年 12 月董事會報告。



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



董事會議事規範



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



董事會定期參與ESG成果

- 每年向董事會報告當年度（或前一年度）永續發展執行情形。
- 每年向董事會報告當年度公司治理與誠信經營推行成果。
- 每年向董事會報告當年度風險管理執行與利害關係人溝通情形。
- 自2025年起ESG報告書公告上傳前先提報董事會決議通過。

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 4 席獨立董事，獨董席次比例 57.14%，董事會至少每季召開 1 次，2024 年共召開 15 次會議。董事成員有 3 位外籍(1 名香港、2 名澳大利亞)、4 位本國籍，董事性別全數為男性，董事成員年齡分布區間有 3 名董事年齡位於 30~50 歲，佔比 42.86%，4 名董事超過 50 歲，佔比 57.14%。此外，益航亦關注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 3 名的目標。

註：董事會多元化與獨立性詳細情形，請參閱 113 年股東會年報 P.25。

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 2023 年董事全面改選，已增設一席獨立董事(3 席董事，4 席獨立董事)，獨立董事席次過半，以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。2024 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，2024 年公司未有相關潛在負面重大事件發生。

最後，益航持續進行董事會繼任計畫，以下列標準建置董事人選資料庫：

- 誠信、負責、創新並具決策力，與益航核心價值相符具備有助於公司經營管理的專業知識與技能。
- 具有與益航所營業務相關的產業經驗。
- 預期該成員之加入，能為公司持續提供一個有效、協同、多元性且符合公司需求的董事會。並設定至少 1 席女性董事，及整體董事會專長面向需包含企業策略、公司治理、會計與稅務、財務金融、法律。益航訂定董事候選人名單之甄選過程皆須符合資格審查與相關規範，以確保當董事席次產生空缺或規劃增加時，能有效地鑑別及選出合適的新任董事人選。
- 由提名委員會負責審查董事候選人資格。
- 益航同時明訂「董事會績效評估辦法」，藉由績效評估之衡量項目，包括公司目標與任務之掌控、職責任之、營運之參與、內部關係經營與溝通、專業職能進修、內部控制及具體意見表述等，以確認董事會運作有效，與評定董事會績效表現，以作為日後遴選董事之參考。

益航在董事會之接班規劃上，亦陸續安排高階經理人進入董事會，使其熟悉董事會運作及集團各單位業務，目前已有 3 位高階管理階層擔任益航之董事，皆具備執行職務所必需之知識、技能與素養。

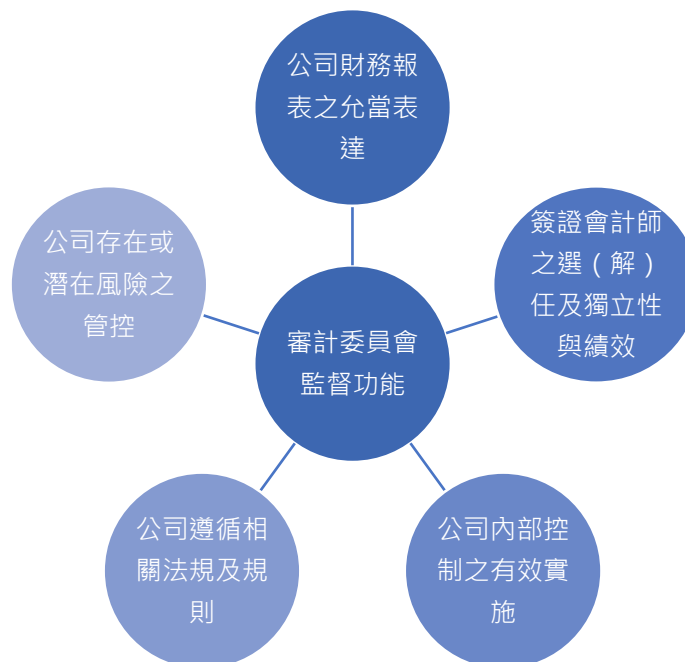
展望未來，益航期許在海運及百貨事業版圖更上層樓，持續追求卓越品質，邁向永續經營！

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，並且益航已於 2023 年董事全面改選增設一席獨立董事，故本屆審計委員會成員為 4 人，2024 年共召開 15 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。2023 年 8 月董事會聘任第五屆薪資報酬委員會委員 4 人，全數由益航獨立董事擔任。薪資報酬委員會之任期及委任與董事會屆期日相同，並由全體委員間互推一人接任召集人及會議主席，2024 年共開會 3 次。

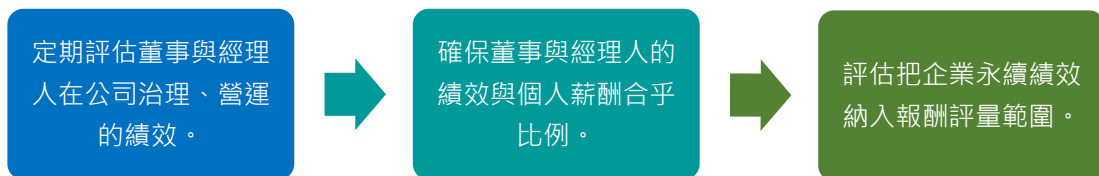
薪酬委員會進行評估時應考量到董事與經理人之績效評估及薪資報酬並參考同業通常水準支給情形，考量與個人表現、公司經營績效、董事會績效評估結果及未來風險的關連合理性，同時確保不致發生有引導董事與經理人為追求薪資報酬而從事逾越公司風險胃納的行為。

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。益航為追求永續經營，重視關鍵人才的長期發展，並且激勵高階經理人，業於 2024 年訂定並揭露公司高階經理人薪酬報酬與 ESG 相關績效評估連結之政策，規劃自 2025 年起將永續發展與董事長及高階經理人的激勵薪酬掛鉤，評估項目如下：

對象	績效指標
董事長	● 財務績效(40%) ● 營運管理(35%) ● 永續發展績效(10%)：倫理誠信(5%)、其他(5%) ● 學習與成長(15%)
高階經理人 (總經理、執行長、副總經理)	● 永續發展績效(10%)：倫理誠信(10%)

此外，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。此外，為配合主管機關要求，益航預計於2025 年股東會通過公司章程修正案，新增基層員工調薪或分派酬勞的明文，可望提升基層員工的薪酬，增加基層員工對公司的向心力。



1.2.4 提名委員會

[提名委員會組織規程](#)



[提名委員會歷年重要決議](#)



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，2023 年 8 月董事會聘任第二屆提名委員會委員 4 人，全數由益航獨立董事擔任。提名委員會之任期及委任與董事會屆期日相同，並由全體委員間互推一人接任召集人及會議主席，每年得視需要隨時召開會議，2024 年共開會 3 次。

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。

當年度提名委員會 討論決議暨報告事項

- 通過擬修正「董事會議事規範」部分條文案。
- 通過擬修正「公司治理實務守則」部分條文案。
- 通過擬修正「審計委員會組織規程」部分條文案。
- 通過擬修正「股東會議事規則」部分條文案。
- 報告2023年11月至2024年10月董事會運作之績效評估與執行結果。

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），嗣後於 2022 年 5 月聘任公司治理主管（協理職兼任），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，協助安排獨立董事及一般董事課程。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，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，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，若有修訂章程或董事改選事項時，辦理變更登記事務。

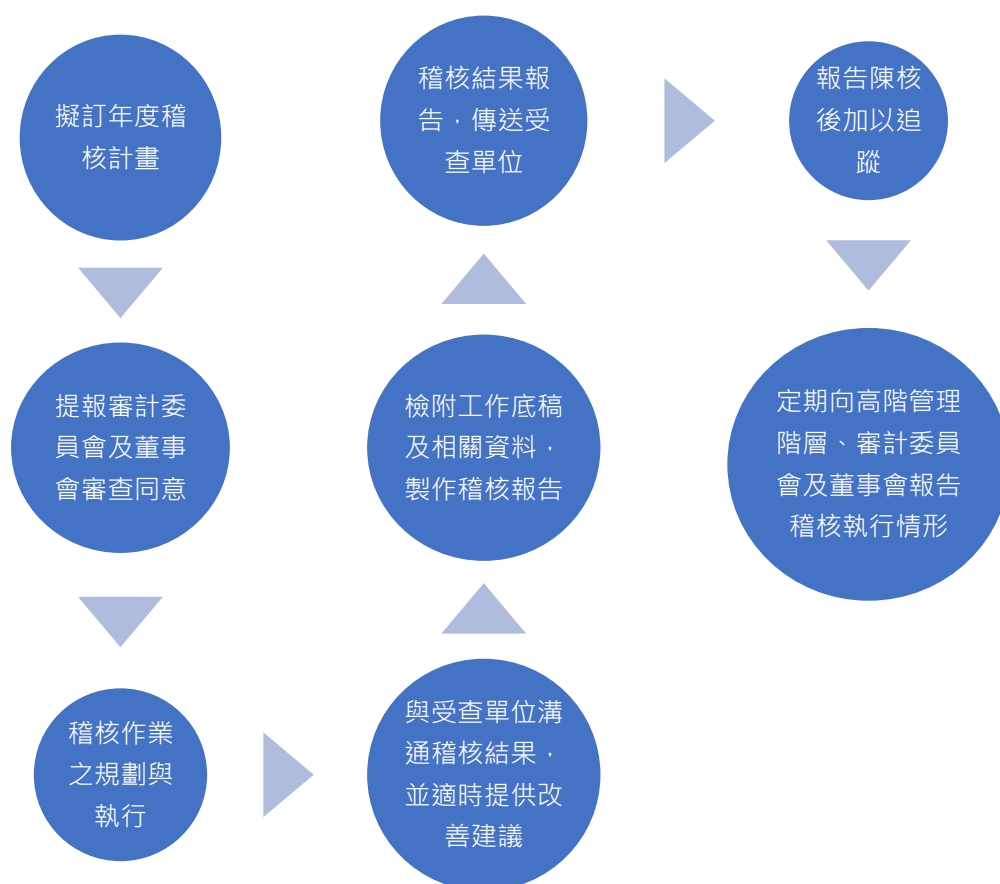
2024 年公司治理主管進修時數達 30 小時，同時益航在 2024 年第十一屆公司治理評鑑上市公司組排名維持 36%~50%區間，公司會持續強化公司治理，不負股東及其他利害關係人期待。

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。
- 統籌集團溫室氣體盤查與查驗作業。
- 統籌集團風險管理作業。
- 每季召開公司治理檢討會議。
- 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。
- 公司治理主管進修時數達30小時。
- 公司治理主管於2024年12月董事會報告2023年與2024年公司治理情形。

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，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，必要時須向獨立董事報告。2024 年稽核範圍涵蓋益航及子公司共執行 668 項稽核作業，稽核符合率達 99.55%，不符合項目皆在期限內完成改善。另外，益航亦遵循「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」及「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」，制訂「永續報告書編製及確信作業程序」，以內控制度審查永續資訊，並規劃於 2025 年底前完成第一次的永續報告書審查作業。



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](#) [防範內線交易辦法](#)



[檢舉信箱：fssaudit@firsteam.com.tw](mailto:fssaudit@firsteam.com.tw)

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。

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。

負責部門/申訴機制

- 負責部門：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。
- 申訴機制：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。

益航在 2024 年誠信經營推行成果如下：

- 參加當年 2 月 22 日證交所線上宣導會「證券交易法第 43-1 條第 1 項大量取得股份申報新制宣導會」，內容包括「證券交易法第 43-1 條第 1 項」大量取得股份申報新制將於同年 5 月 20 日執行新法規定，其相關內容、申報及注意事項。上課時數 2 小時，參與人數 6 人。
- 當年 10 月 17 日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「企業數位轉型如何兼顧智能安全風險共創三贏」總計 3 小時，出席人員 41 人。
- 當年 10 月 17 日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「董事會督導企業應瞭解之法律事項小心誤觸聯合行為的紅線暨防範內線交易」總計 3 小時，出席人員 41 人。
- 當年 10 月 18 日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「從永續治理角度談誠信經營與反貪腐」總計 3 小時，出席人員 41 人。
- 當年 10 月 18 日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「勞動爭議防免及公司治理(含性別平等工作法)」總計 3 小時，出席人員 41 人。

- 參加當年 11 月 22 日證交所舉辦之「113 年度內部人股權交易法律遵循宣導說明會」，內容包括「內線交易簡報」、「內部人股權異動規範與實務」、「大量取得」、「短線交易簡報」，上課時數 3 小時，參與人數 3 人（內部稽核主管、董事會秘書處協理及會計部協理）。
- 參加當年 11 月 26 日證交所舉辦之「上市公司業務宣導說明會」，內容包括「重大訊息及暫停交易」、「公司治理規章修正與相關實務」、「近期法規修正重點」、「年度資訊申報修正重點」、「資通安全宣導」、「指數公司 IR 及議合服務簡介暨破權交易簡介」，上課時數 3 小時，參與人數 1 人（董事會秘書處協理）。
- 當年 12 月 27 日益航自辦員工教育訓練課程「誠信經營作業程序及行為指南、防範內線交易及資訊安全宣導會」，內容包括「防範內線交易之管理」、「內部人股權異動規範與實務」、「大量取得」、「短線交易簡報」、「誠信經營作業程序及行為指南」、「資通安全管理作業及遵循要點」上課時數 1 小時，參與人數 15 人（各部門派員參加）。
- 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。
- 當年 12 月於董事會報告 2024 年推動企業誠信經營之執行成果。

此外，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
2022 年	新進人員 5 位
2023 年	新進人員 7 位
2024 年	新進人員 8 位
截至 2024 年底，益航員工簽署比例達 100%	

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，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，截至 2024 年底應簽署員工 48 人，實際簽署 48 人，簽署比率達 100%。2024 年公司檢舉管道亦未接獲同仁違反誠信道德的受理事情。

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、人權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。2024 年風險管控之執行情形已提報於當年度 10 月召開的審計委員會及董事會。

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 2024 年風險管控之執行情形，於當年度 10 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。

ESG 風險構面	ESG 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： ➢ 地緣政治衝突對散裝貨運市場影響重大，紅海、蘇伊士運河與黑海等重要航道的安全問題，使部分船舶需繞行更長航線，導致運輸成本上升。另方面，海盜與其他武裝組織的活動，使船舶航行安全面臨威脅，增加保險與安保成本。公司與租家協調航線與船舶部署、加強安保措施，並靈活配置保險方案以降低風險。 ➢ 國際海事組織（IMO）推動更嚴格的環保法規，包括碳強度指標（CII）與排放控制區（ECA）擴大範圍，要求老舊船舶減速航行或進行改裝，否則將面臨營運限制。未來船東需應對燃料選擇（如低硫油、LNG 或甲醇燃料）帶來的額外成本，且部分港口對排放未達標的船舶將提高停靠費用或限制進港。公司優化燃油

		使用、新造船，並考慮透過碳交易機制降低合規成本。 ➤ 散裝貨運市場高度依賴大宗商品需求，如鐵礦砂、煤炭、糧食與建材。中國經濟放緩、美國利率政策變動、歐洲製造業疲弱，均可能影響進出口需求，進而壓抑運價。此外，極端氣候影響農作物收成，使糧食運輸市場波動加劇，增加市場不確定性。公司持續關注市場趨勢，靈活調整運力與租船策略，並透過長期合約確保經營穩定。 ● 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 9 月大洋於武漢成立新的購物中心項目-大洋中心，進一步提升大洋在武漢的品牌影響力和市場競爭力。 ➤ 2024 年大洋各門店通過調整規劃，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「商品力、價格力、心零售，保障賣場吸引力；科技力、全渠道、智能化，刺激顧客消費力」為使命，繼續前進。
治理	倫理 誠信	● 全體新進人員到職皆完成簽署誠信廉潔承諾書。 ● 當年度員工參與 2 堂倫理誠信之內外部課程，總受訓 126 小時。 ● 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	● 配合政府法令，參考 ISO 27001:2022 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

	安全	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-<u>資安風險與防護措施</u>。
人群	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。
人群	客戶服務/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、餐廚衛生、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。
人群	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。
人群	人才培育	● 益航： ➢ 針對新人於報到時給予新人訓練，由人事部門安排一般性基礎訓練，了解公司沿革以及所應享之權利；後續至工作部門後，由該部門主管和資深員工就其專業工作、工作範圍及流程等給予詳細講解在職訓練及指導，使其自身應負之職責，完成所交付之任務。 ➢ 針對在職員工，由部門主管對所屬員工，應於每年度考核其工作能力及知識，如認為不足時，應為其安排特別課程加強訓練；或視部門業務之需要，以及國際、國內和海事機構之法規和規章等擬訓練計劃。 ● 大洋商業集團： ➢ 大洋的後備幹部計畫旨在培養優秀大學畢業生，通過後備幹部培養計畫快速成長，為新門店及中層管理崗位輸送人才。
人群	職業安全	● 海運：在船上工作時，安全是首要關注的問題。相關措施包括穿戴適當的安全設備，如安全帽、高可見性衣服、救生衣、手套和安全鞋等，以預防意外。登船前應遵循安全指南，並盡量避免單獨工作。在工作區域，確

		保足夠的照明和防滑措施，以及遠離運動中的機械。此外，應避免接觸石棉和其他有害物質。對於冷藏倉庫和其他封閉空間，需要特別注意，以避免意外發生。 ● 大洋商業集團：大洋對於保障顧客及員工的人身安全極為重視，進行以下措施，包含完善商場安全管理制度諸如遵守消防安全制度，突發事件應急預案等；加強安全巡查諸如每日對商場進行全方位的安全檢查，確保無安全隱患；組織消防培訓和消防演練諸如提高員工和商戶的應急處理能力；加強消防設施的檢查和維護諸如確保消防設施的安全有效。2024 年大洋上海千樹店榮獲普陀區表彰消防工作先進集體。同時對於商場設備進行定期維護保養，確保顧客消費環境的安全性。另外在商場的環境維護上，做好每日清潔商場內外環境，保持整潔有序；設置垃圾分類回收點，減少對環境的汙染；定期消毒消除潛在的衛生隱患；同時綠化養護商場環境，如大洋上海千樹店豐富的綠化環境，已成為商場的一大亮點，吸引眾多顧客打卡拍照。
環境	環境 汙染/ 溫室氣體管理/ 氣候 變遷	● 海運事業： ➢ 環境污染防治：國際海事組織 (IMO) 在 MEPC 82 會議中進一步推動船舶溫室氣體減排政策，確認 2050 年達成淨零排放的目標，並計畫於 2025 年通過 MARPOL 公約修正案。新措施將包含燃料標準規範，要求國際航行船舶逐步降低燃料溫室氣體排放強度，並建立經濟機制，如徵收碳排放費用，以促進低碳技術與燃料的使用。此外，歐盟自 2024 年起將航運納入碳排放交易系統 (ETS)，要求航運公司監測並購買碳配額以覆蓋其排放量。面對這些法規變化，公司將評估船隊升級與技術投資方案，以符合新規，同時兼顧營運效益。 ➢ 氣候變遷防制：極端氣候對全球航運運輸帶來挑戰，可能導致部分大宗商品供應鏈受阻，影響營運規劃。為提升航行安全，公司採取即時氣象監測機制，透過配備氣象導航系統的船舶與岸上指揮團隊協作，掌握天氣變化並調整航行路線，以降低風險並確保貨物準時送達。

		● 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等後引到商場內，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，2024 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。
環境、人群	永續供應鏈	● 海運： ➢ 合作夥伴關係建立：與供應商建立長期的合作夥伴關係，不僅基於成本和效率，也強調共同的可持續發展目標。 ➢ 遵守法規與人權：要求供應商遵守國際環保法規、勞工標準和人權原則，確保供應鏈的道德性和合法性 ➢ 環保原則：通過推行綠色採購和優先選擇實施環保措施的供應商，包括減少溫室氣體排放，還涉及使用可再生能源和低碳產品，以減少海運活動對環境的影響。 ➢ 績效評估：公司定期對供應商的績效進行評估，確保他們能夠持續滿足公司在品質、成本效益、交付時間和服務態度方面的標準和期望。 ● 大洋商業集團：

		➤ 內部討論視供應商的規模、交易金額、產品屬性，評估將永續供應商的條款放入雙方契約中，諸如供應商不得有侵害勞工人權、污染當地環境、侵害勞工職場安全以及違反誠信倫理等情事。
--	--	--

註：有關財務風險詳細內容請參閱益航 113 年股東會年報柒、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

- 由各部门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门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

- 負責部門：各部门主管/內部申訴管道。
- 申訴機制：fssaudit@firsteam.com.tw。

評估結果

- 2024年法規教育訓練時數：董事合計84小時、公司治理主管30小時、一般員工合計799小時。整體法規進修累計時數達913小時較前一年成長29.14%。
- 2024年益航未發生任何重大違法紀錄。

註：重大違法定義為單筆罰鍰超過新台幣十萬元以上者。

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。

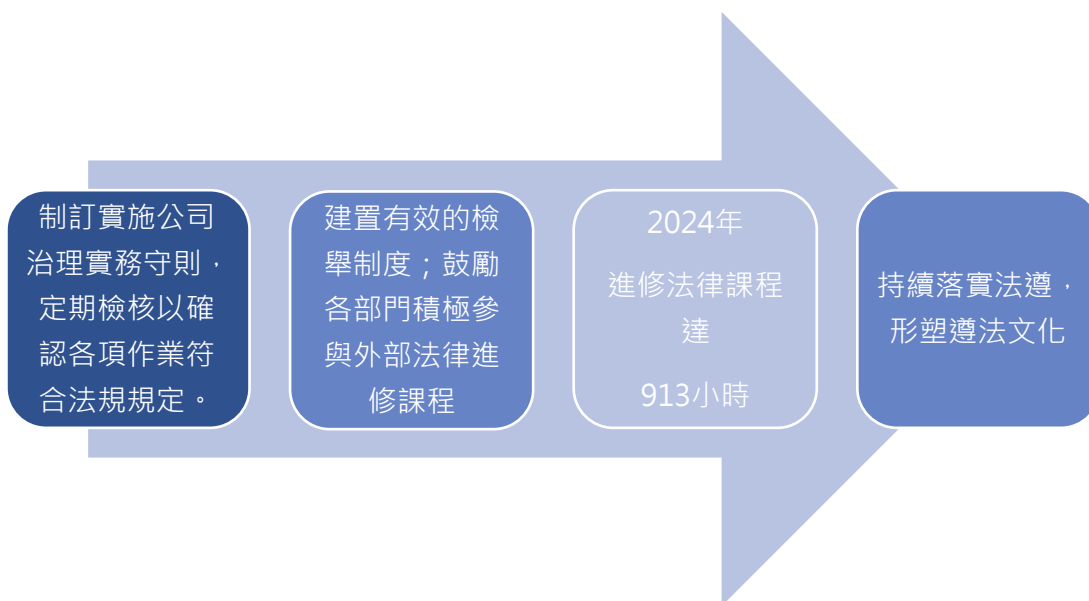
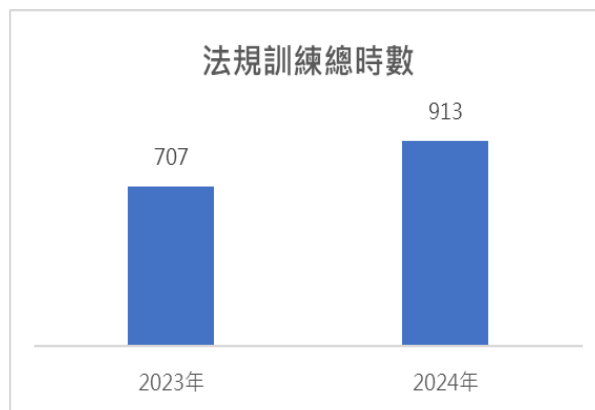
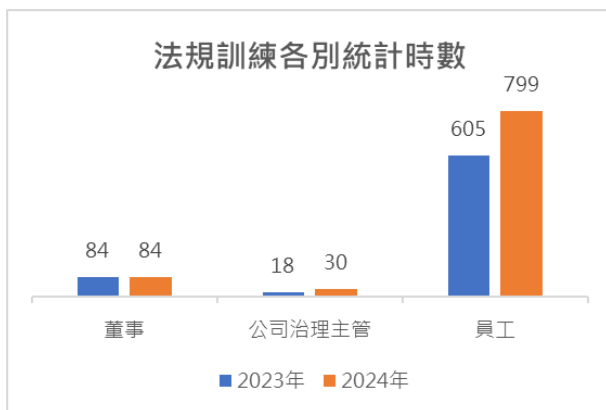
首先益航宣示公司應持續精進法規遵循管理機制，本於廉潔、透明及負責之理念，制定以誠信為基礎之政策，並建立良好之管理與風險控管機制，以創造永續發展之經營環境。為此，益航於 2021 年 3 月起設置公司治理主管（財務長兼任），並於 2022 年 5 月改聘任公司治理主管（協理職兼任），負責向董事會、獨立董事、審計委員會報告公司治理的運作狀況，同時確認股東會及董事會召開符合法律及公司治理守則規範；協助且提醒董事於執行業務或董事會作成決議時應遵守之法規；對於相關法規變動與主管機關之要求，我們有外聘法

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，2024年益航鼓勵各部門同仁積極參與業務執掌相關的法規訓練，包含內部訓練與外部機構舉辦的課程，當年度全公司人員進修與法律相關的累計時數達 913 小時，包含全體董事共計 84 小時、公司治理主管 30 小時、員工合計 799 小時，整體人員進修法律相關課程時數較前一年成長 29.14%；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，公司依照總體經濟情勢及集團資源狀況，分析優化現有投資組合，適時調整投資標的，協助被投資公司強化營運績效，尋求投資風險與報酬率的最佳配置；公司承諾持續強化投資績效與管理資產規模，逐步提升公司長期投資績效，根據經年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，並透過不定期航行模式靈活調度船舶，以提升營運效率。我們擁有符合國際標準的高品質散裝貨船，並透過定期檢修與維護，確保船舶保持高效能運作，不僅降低營運成本，也強化航行安全與市場競爭力。為應對市場變化並維持穩定現金流，公司主要採取期租或長約租船策略，以確保合約期間的預期收益，並持續關注市場動向，適時調整營運策略。秉持專業與負責的經營態度，益航致力於船舶管理與租賃業務，透過經驗豐富的管理團隊執行嚴格的維修與檢查，降低突發事故帶來的額外成本，近年來海運業務收入穩定成長。

海運市場面臨多重經濟挑戰，包括運力供需失衡及全球經濟成長放緩。巴拿馬運河與蘇伊士運河的航行受限可能造成運輸延誤與運力緊縮，短期內推升運價。然而，新船舶的投入可能加劇市場供過於求，進一步加大運價波動。此外，全球對原物料的需求變化及環保法規的推動，也將對海運市場的發展趨勢產生影響。

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

- 完善船舶電子化管理，增加營運績效。
- 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。
- 適應新環保法規，調整運營模式。

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，當前中國消費市場難以在短期內重回暢銷之勢，消費者的習慣仍然停留在被動觸達的階段，線上消費增速仍然幾倍於線下消費增速，消費者從「性價比」到「質價比」的轉變足以體現當下消費市場的低迷。

2025 年，大洋提出了「順勢而為，驅動線上線下兩個輪子；應勢而動，聚焦零售體驗雙向奔赴」的經營主題。要求各門店順應市場趨勢和消費者需求，堅持「線上引流、線下體驗」的方針，為消費者提供全方位的購物服務。通過線上線下雙輪驅動，穩步推進市場拓展。同時，持續創新，優化品牌陣容，積極引入新興業態與品牌，實現零售與體驗的雙向融合目標。

當前，中國消費市場的低迷態勢尚未好轉，消費者更加注重產品的品質與體驗、實用性與價值。這對實體商業提出了更高的要求。為了應對這一挑戰，我們需要調整經營理念，深入研究消費者行為與心理，把握其個性化、多樣化需求，並充分利用大資料與 AI 技術等工具，深耕會員管理，實施精細化管理與精準行銷。同時，線上線下管道應相輔相成，充分發揮人才作用，積極培養專業型人才，推動公司的創新與進步。以下是針對當前局勢的發展策略：

（一）深耕線上線下會員管理

大洋始終秉持「以顧客為中心」的經營理念，多年的經營積累了豐富的會員資源。通過大數據和 AI 技術，分析消費者的購物行為和習慣，進而實施針對性行銷，滿足其個性化、多樣化需求，最終實現精準行銷。

在會員管理方面，通過資料分析深入瞭解會員畫像，並在此基礎上策劃多樣化的會員專屬活動，如每月固定日期的會員日活動、高價值積分兌換熱門商品或服務等。此外，傳統線下宣傳管道已難以滿足當前需求，因此需提前通過線上線下多管道進行活動宣傳，吸引會員積極參與。

大洋無界零售業務部致力於拓展線上銷售管道，擴大線上宣傳範圍，積極與主流線上平臺開展戰略合作，彌補線下銷售的不足。

（二）全力推進招商調改升級

調改升級已成為零售業適應消費變化和應對競爭的必由之路。2025 年，大洋將重點推進千樹一期和二期、武漢大洋中心以及福州二店的招商工作。根據城市的經濟水準、消費習慣和人口結構等因素，精準定位目標品牌。例如，上海消費多元且高端，可引入注重品質與體驗的兒童體驗業態、時尚運動業態等；武漢消費活力高，注重性價比和潮流，可引入高性價比品牌、潮流國貨和網紅餐飲；福州發達商圈則需要有品質保障的品牌及本地特色餐飲。2025 年，我們的目標是將空鋪率降至 10% 以內，為集團的穩定發展提供有力支撐。

（三）精兵簡政，提升效率

精兵簡政是提升效率、降低成本、增強靈活性和服務品質的關鍵措施，有助於業務建設和適應市場需求。2025 年，大洋將進一步優化門店人員編制，嚴格控制冗余成本。同時，細化管理層級職責，全面梳理和優化理級幹部隊伍，實施「能上能下」的考核機制。對於不達標的部門或個人，設定明確的整改期限，全面提升管理效能。

此外，基於 OA 限時審批的成功經驗，我們將定期收集員工對 OA 系統的回饋意見，針對流程繁瑣、審批時間過長等問題進行優化，簡化審批程式，縮短回應時間，提高整體工作效率。

(四) 強化人才培養，完善激勵機制

大洋將進一步強化人才培養，打破常規用人機制，挖掘具有特殊才能和潛力的員工，不拘一格選拔人才。對於表現突出的員工，不受資歷、學歷等限制，給予晉升機會或重要專案參與權，確保人才在合適的崗位上發揮最大價值。

同時，完善人才激勵機制，深化全員目標責任制的實施。該制度實行兩年多來成效顯著。2024 年，儘管受大環境影響，僅有少數門店成功獲得獎金，但這證明了只要達成目標，我們願意給予員工更多回報。2025 年，我們將進一步優化考核體系，將責任具體分配到理級與樓層，加強月度考核。如未達成目標，集團將協助分析問題並制定改進策略；若經過幫扶仍未見起色，將予以淘汰。

中國目前正積極活躍國內金融市場，加大支持股市發展，海外資金已有流入跡象，後續將有可能由此展開對經濟的突破口，提振國內消費。中國各省市已陸續推出相當規模的基建計畫，包含舊城市的改造及基礎設施的興建，以產生新舊動能轉換，對於國內消費市場的回升預計產生相當大的幫助。中國消費市場是否能很快變好，尚難以判斷，但已經出現一些以上有利的跡象，這些都會刺激國內消費市場。

「前途是光明的，道路是曲折的」儘管零售市場面臨困境，但我們堅信當前的困難是暫時的。大洋應順勢而為，順應市場趨勢和消費者需求，持續提升自身業務能力，積極調整和升級，優化資源配置。以消費者為中心，提升服務品質，集中力量攻堅克難，必將迎來新的發展機遇。

百貨事業競爭優勢

絕佳地理位置

- 大洋門店大多選在二、三線城市人潮旺盛、商業氛圍成熟的商圈，部分門店可直接連通捷運地下通道，良好的地理位置可以為門店帶來大量的客流，對公司營運至關重要。

體驗業態配套豐富

- 隨著消費者需求的不斷變化，大洋各門店持續進行調改升級，不斷引入新業態。當前體驗業態面積基本達到集團總營業面積的一半，商場逐漸成為消費者的第三生活空間，成為消費社交娛樂的場所，讓他們可以在購物的同時享受與家人、朋友相聚的時光。

多年累積之高品質品牌形象及客戶群

- 大洋在南京新街口、武漢江漢路步行街等著名商圈經營20多年，近年來面對疫情仍然逆勢擴張，於2021年在上海蘇州河畔開出大洋千樹，2024年武漢大洋中心正式開業。大洋品牌已深獲消費信賴，長期建立的品牌信譽和形象吸引並維繫了眾多優質會員。

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！

負責部門/申訴機制

- 負責部門：投資部、海運、大洋百貨
- 申訴機制：官網/利害關係人專區
(https://www.firsteam.com.tw/investors_info.html)

當年度營運表現

- 投資：因應全球主要央行升息週期接近尾聲以及未來景氣前景展望，益航適時調整股債資產配置，透過穩健投資策略布局平衡波動風險與投資績效，期能提升股東長期報酬率。
- 海運：全年海運共出海81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3,234,915仟元，稅前淨利(447,575)仟元，稅後淨利(511,891)仟元，EPS(2.62)元。

單位：新台幣仟元

收入



營運成本



員工薪資與福利



支付出資人的款項

(銀行貸款、股東股利)



支付政府的款項

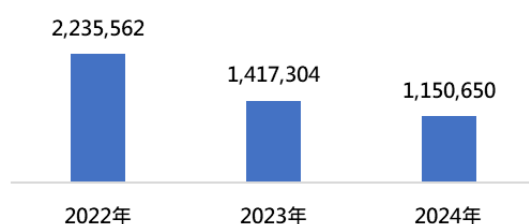
(稅款、罰鍰)



社區投資



留存的經濟價值



1.7 資訊安全

政策	● 配合政府法令，參考 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。
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 /申訴機制	● 負責部門：資訊部 ➢ 專責主管：總管理處副總 ➢ 專責人員：1 位理級主管、1 位資深資訊工程師 ● 申訴機制：部門分機。
當年度資 安訓練	● 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。 ● 資通安全理級主管參與 ISO 27001 訓練全期共 16 小時，研習期滿並通過考試取得 ISO 27001 證書。 ● 10 月聘請中華治理協會講師開課「企業數位轉型如何兼顧智能安全風險共創三贏」，訓練 3 小時，41 人參與。 ● 12 月各部門派員參加「資訊安全種子教育訓練宣導會」，訓練 1 小時，15 人參與。
當年度資 安會議	● 於 1 月、6 月、9 月及 12 月共召開 5 次資安會議，由總管理處副總主持會議，資訊部理級主管及資深工程師提報資安執行內容。

益航以資安專責主管帶領資安專責人員進行資安風險評估，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，益航分別擬定資安策略並提出管理作為進行後續管控。當年度益航未有因發生重大資安事件造成公司營運中斷或財務損失之情事。

資安	● 數位資訊安全風險
風險	● 一般資料保護規範
風險	● 每季定期更新韌體，以強化各項防護，替換老舊軟體來建立完

回應	整資訊系統安全防護網，包含防火牆、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。 ➤ 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。 ➤ 內部官網宣達資安意識不隨便開啟來路不明的 E-Mail 或下載來路不明的檔案。 ➤ 每日將備分結果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。 ➤ 每位在職員工簽署業務保密協議，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，截至 2024 年底在職員工 48 人，簽署比率達 100%。
	● 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。 ➤ 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。 ➤ 資訊部舉辦資通安全宣導教育訓練，以宣達資通安全的重要性及應遵循事項。 ➤ 資訊部隨時提供資通安全之實事案例給全體同仁知悉，作為防範違反資通安全之示警，以提高資通安全之素養。 ➤ 資訊部規劃於 2025 年導入社交工程演練，預計每年執行執行三次演練，提高人員資通安全之意識。違反資通警示人員，將接受資通安全宣導教育訓練。 ➤ 資訊部亦規劃於 2025 年導入軟體政策白名單，減少潛在因人員疏忽，導致誤用含有漏洞威脅及軟體版權相關程式。

二、客戶服務

益航注重客戶關係管理，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	● 負責部門：安全管理處(Safety Management)、工程處(Engineering) ● 申訴機制：FSSA@firsteam.com.tw
評估機制	● 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。 ● 最近一次為 2023 年經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。

航行安全政策

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，建立安全防護措施。

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%

- 2024年總共81航次，安全到達率100%。

遵守國際安全規範

- 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。

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。

自由降落下水式救生艇演習



急救演習



船上油污應急計畫



船上消防演練

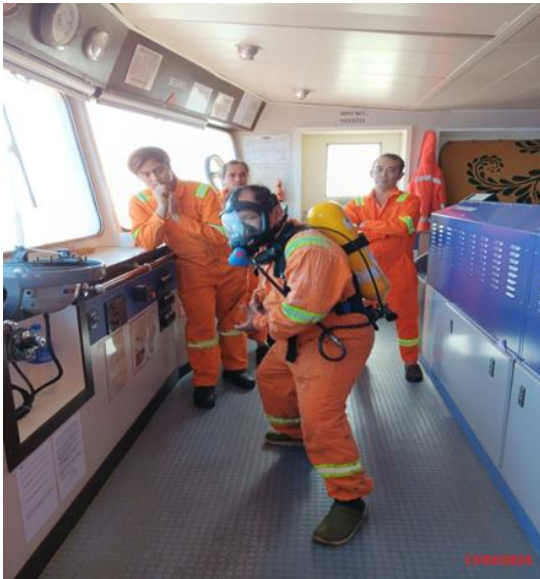




電力系統故障演練



在船訓練



- **船舶維護**

截至 2024 年底益航船隊有 11 艘船投入營運，每二至三年進船塢維護檢測，平時不定時進行船上保養作業，包含 5 艘 Kamsarmax、2 艘輕便型及 4 艘 Supramax 型船舶。船舶亦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

- 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)。
- 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。

● 電子化表單系統建置

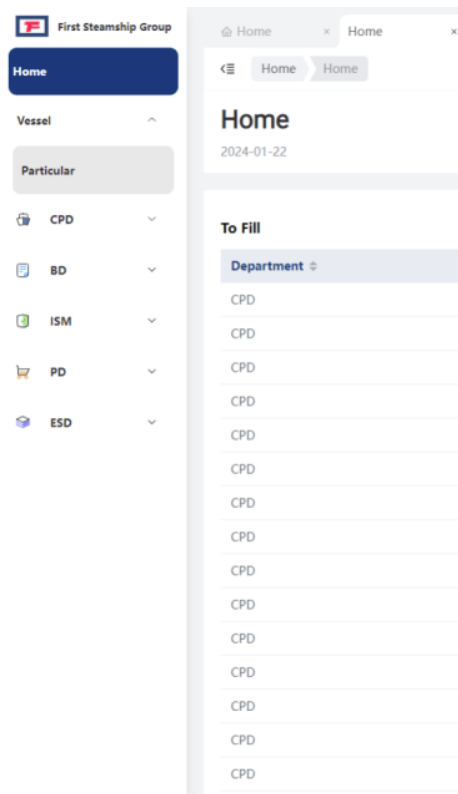
數位船舶管理是一種旨在管理船舶、船員和艦隊運營的數位資訊系統。借助這一系統，公司能夠更有效率和生產力地進行管理、控制和監督。

電子化表單六大益處：

1. 減少報告時間。
2. 減少重複工作。
3. 大幅減少紙張消耗。
4. 降低人為錯誤的可能性。
5. 對所有任務有清晰的視野，無需追蹤發送或接收的電子郵件。
6. 完善商業智慧，防止數據孤島現象。

功能簡介:

➤ 納入所有部門表單



The screenshot displays a web-based digital form system for the First Steamship Group. The interface is divided into a left sidebar and a main content area. The sidebar, titled 'First Steamship Group', contains a 'Home' button and a 'Vessel' section with a 'Particular' dropdown menu. Below this, there are several menu items: 'CPD', 'BD', 'ISM', 'PD', and 'ESD', each accompanied by a small icon and a downward arrow. The main content area shows a 'Home' page with the date '2024-01-22'. Under the heading 'To Fill', there is a 'Department' dropdown menu currently set to 'CPD'. Below this, there is a list of 15 empty input fields, each preceded by a 'CPD' label, suggesting a form for recording data across multiple departments or vessels.

➤ 系統內搜尋表單

AE Major Spare Parts List

Search filters: Date (select a start date, select an end date), Keyword (Please enter the keyword), Vessel (EVER GRAND). Buttons: Add, Search, Reset.

	Vessel	Voyage Number	Port	Date	Remark	Is Submit	Current	Actions
☐	MEDI AERO	76	-	2024-01-15	AT SEA TO LANSHAN CHINA	true	System Admin	
☐	MEDI AERO	76	-	2024-01-15	AT SEA TO LANSHAN CHINA	true	System Admin	
☐	MEDI AERO	76	-	2024-01-15	AT SEA TO LANSHAN CHINA	true	System Admin	
☐	EVER GRAND	0708	Mariveles, Luzon	2023-12-31	-	true	Field	

➤ 方便辨識表單流程狀態

No.	vessel	Position	Date	Series No.	Is Submit	Status	Actions
☐ 1	EVER GALLANT	Ocean C	2023-06-17	GA-MSM-03	true	Completed	
☐ 2	EVER GALLANT	Ocean A	2023-06-14	GA-MSM-01	-	In progress	
☐ 3	EVER GALLANT	Ocean D	2023-06-14	GA-MSM-04	-	Rejected	
☐ 4	EVER GALLANT	Ocean B	2023-07-06	GA-MSM-02	true	Pending	

➤ 設定負責人員及簽核流程

Form Setting

Assignee Setting

Who to fill: Crew Rank, Second Engineer

Notification Setting

When to fill: Filling Start Date (2023-09-30), Repeat Type (Repeat), Repeat Frequency (Monthly)

When to notify: Notify Start from (1 Week ago), Notification Frequency (Weekly)

Approval Setting

Step 1: System Administrator, Department Staff, Joseph Chen (josephchen@firststeam.com.tw)

Step 2: ESD Vessel Owner

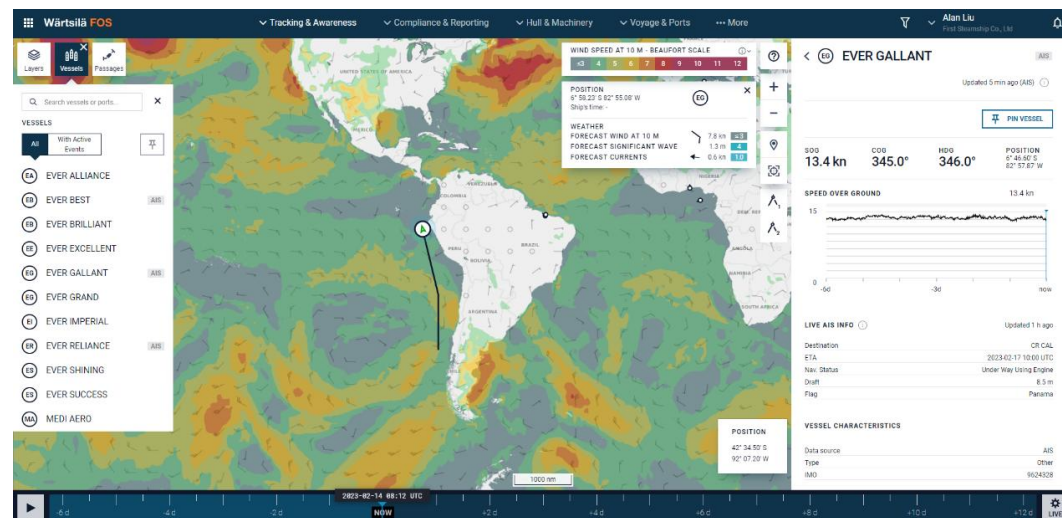
● 自動化系統設備

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：

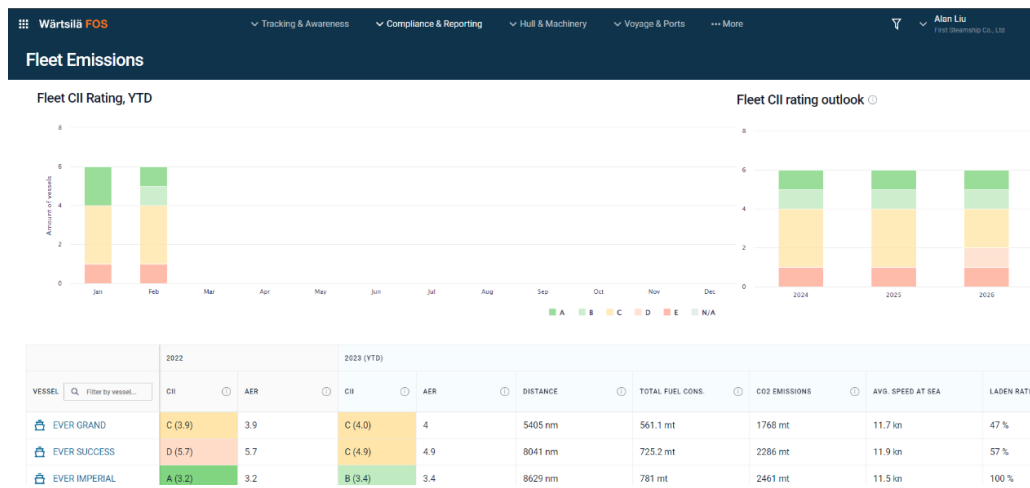
➤ 航行實時狀態



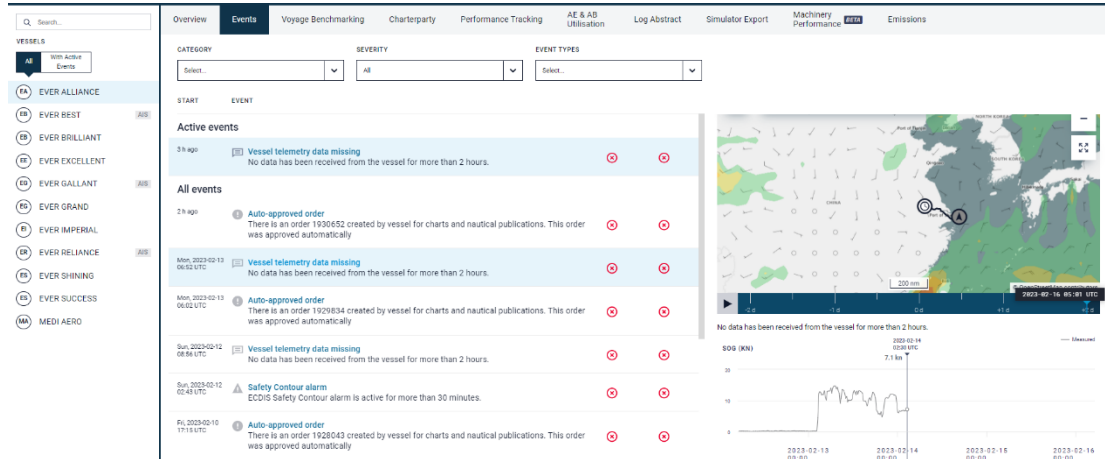
➤ 岸邊港口實時狀況



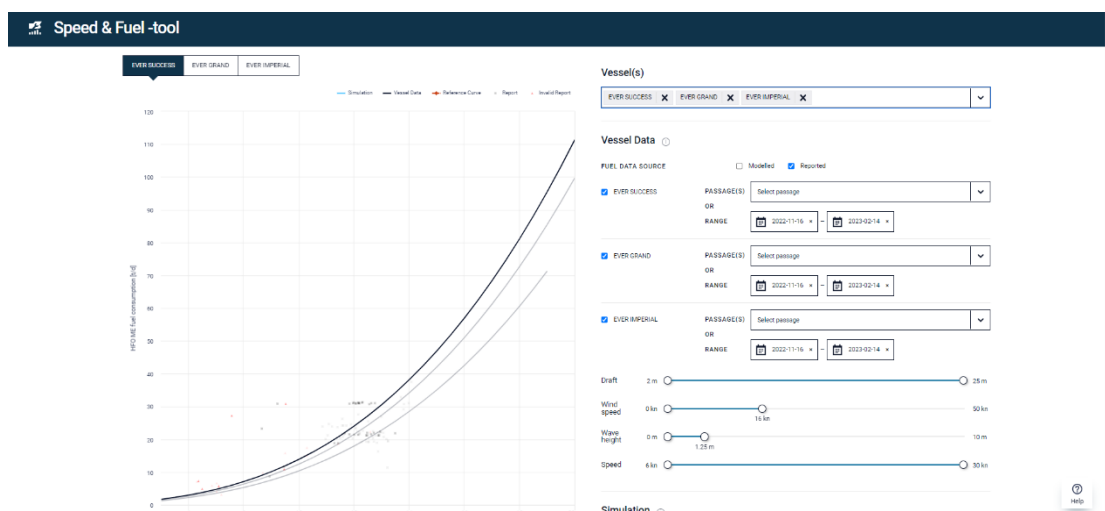
➤ 排放量監測及 CII 計算



➤ 船舶動態資訊及異常警示



➤ 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。

- 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。
- 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。
- 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%。 • 2024 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。2024 年在集團消防安全工作方面，各店合計消防培訓 285 次、消防演練 32 次、消防安全隱患檢查 278 次及政府部門消防檢查 158 次。

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。

消防巡檢與演練



2024年大洋晶典上海千树店荣获
普陀区消防工作先进集体



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

大洋商業集團為了消費者的健康，嚴格把關餐飲的質量，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、無污染，劑量符合標準。

後廚管理

地面無食物殘渣及汙物、油污及灰塵。

食材必須新鮮，按品種分筐整齊擺放在儲物架上。

廚房用具需清洗乾淨，存放在固定位置。

人員管理

後場人員必須制服上崗，佩戴口罩帽子，不得披頭散髮，留長指甲、不穿拖鞋。

所有人員均須持證上崗（健康證），且證照齊全有效。

2.1.3 供應商管理

益航關注供應商在永續發展的作為，遂參照責任商業聯盟（Responsible Business Alliance，簡稱 RBA）行為準則精神制訂益航供應商管理政策，要求供應商應維護工作環境的健康安全、保障員工人權、公司營運應符合環保、勞動等法規，並遵守誠信廉潔，同時採行相關的管理系統。

供應商管理

- 要求第一階的供應商應遵守RBA行為準則。
- 第一階供應商應簽署聲明書，承諾遵守誠信原則與維持供貨品質。
- 第一階供應商應填寫「ESG供應商自評表」，作為後續益航實地查核之依據。
- 每年一次查核第一階供應商(有持續交易紀錄)，以ESG自評表查核供應商是否符合RBA行為準則。
- 每年一次與第一階供應商開會討論益航稽核結果，並進行RBA行為準則之教育訓練。

當年度管理成果

- 針對第一階供應商發出5份ESG自評表，回收5份，回收率達100%。
- 第一階供應商ESG自評表，其自評結果、實際稽查結果皆為優等，平均成績達90分以上，符合益航對供應商的要求。
- 2025年2月執行2024年度稽查作業。

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範，以確保達到合約執行之目的。

管理作為	● 要求專櫃商戶注重環境保護，提升自身產品質量，按照相關法律法規合法經營，注重人權、誠信、安全經營，鼓勵專櫃商戶勇於承擔社會責任，並且不斷地改善及建立符合現代消費者觀念的零售場所，提供親切的服務質量。
負責部門/申訴機制	● 負責部門：無界零售業務部 ● 申訴機制 ➢ 集團總部客服電話 (021-60127800-151/152) ➢ 官網投訴與建議郵箱：service@grandocean.com.cn
評估機制	● 公司收到投訴後，評估情節輕重及後續改善情形作為專櫃商未來續約與否的因素之一。 ● 外部微信小程序商城客戶評價。

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。
- 近年大洋商業集團編制全新的《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:2024年各店總投訴量為34條
- 微信小程序商城客戶至今累計評價為4.6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。

2024 年集團圍繞數位化升級、會員權益拓展兩大方向，進一步完善客戶關係管理體系，推動服務精細化、生態多元化，為消費者創造更高效、更溫暖、更具可持續性的購物體驗。在會員權益優化方面，要求各門店設置每月固定的會員日。在會員日當天，會員可享受諸如專屬折扣、優先購買、額外積分等豐富多樣的權益，極大地增強了會員的購物獲得感和歸屬感。同時，集團在微信小程序會員系統中持續完善精準行銷模型，通過對會員消費資料的深度挖掘和

分析，實現了更為精準的行銷活動推送。此外，集團積極拓展與外部平臺的合作。與美團點評達成合作，成功打通會員系統，並在美團點評平臺上線會員專屬優惠券，有效擴大了會員權益的覆蓋範圍，吸引了更多潛在消費者關注和加入會員體系。同時，在門店鋪設美團移動充電寶，並對接會員和積分系統，會員可使用積分兌換免費充電時長。這一舉措不僅為顧客在購物過程中解決了手機電量不足的困擾，還進一步豐富了會員權益的形式，提升了會員在商場內的消費體驗。通過以上一系列舉措，大洋在客戶關係管理方面不斷創新突破，持續提升消費者的購物體驗，在維護現有顧客忠誠度的同時，成功吸引了更多新用戶的關注和加入，為集團的可持續發展奠定了堅實基礎。

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，2024 年各店總投訴量為 34 條，目前客訴分為服務、商品及設施問題三類，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

- 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。

電話/線上投訴

- 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。

外部轉告知客訴

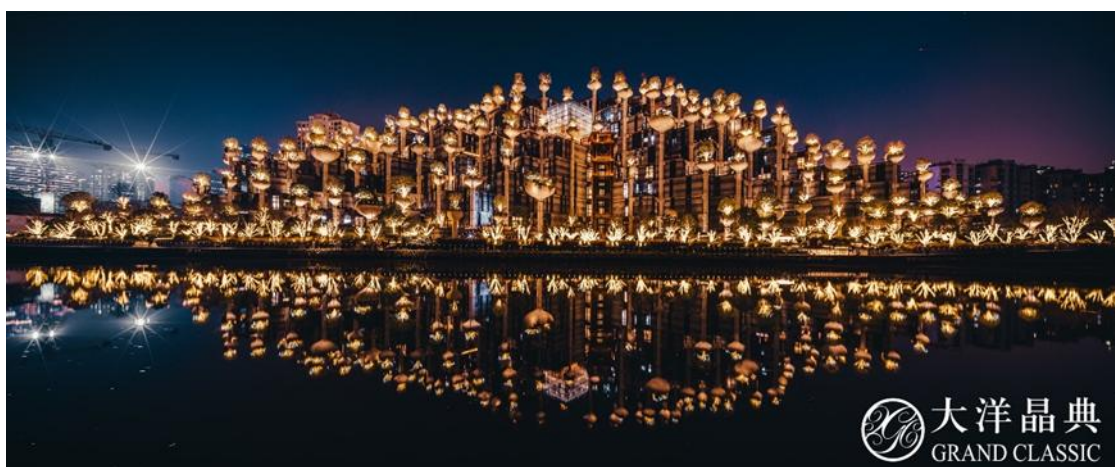
- 消費者管理協會等協力廠商投訴平臺會將客戶投訴的內容反映給大洋百貨客服處理，客戶若無異議，客服會登記處理結果，並通知消費者管理協會等協力廠商，以記錄處理結果並聯繫客戶核實處理情況。

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及破格任用，特別是歷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 日上海大洋千樹店盛大開業，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。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。2024 年 9 月 1 日武漢大洋中心盛大開幕，該店將為集團創造新的業績增長點，通過提供高品質的購物體驗和多樣化的商品服務，武漢大洋中心將成為吸引顧客的新地標，從而增強集團在武漢的市場影響力和競爭優勢。

上海大洋千樹店



武漢大洋中心



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。



大洋福州一店福氣東至鬧元宵

大洋福州一店現場猜燈謎、花燈DIY、糖畫及手寫書籤，還有精彩的漢服表演，感受著傳統文化帶來的樂趣，更多地瞭解傳統文化知識。

新春特別活動

大洋武漢光谷店非遺拓印、手寫的春聯、非遺糖畫、冰糖葫蘆，初五一祥獅獻瑞，迎春納福，一系列濃厚的新春氛圍只為洋粉營造。元宵節花燈製作活動，「有龍燈的新春，童年的記憶」。



檯球賽

十堰大洋攜手金冠喬氏檯球俱樂部舉行了俱樂部第一屆會員排名賽。

「我在宜昌過端午」主題互動活動
宜昌大洋與市區聯合開展「我在宜昌過端午」主題互動活動，宜昌大洋作為分會場之一，在館內設置沉浸式端午美陳打卡點，吸引無數洋粉前來打卡。



2025 年工作主題

**順勢而為 驅動線上線下兩個輪子；
應勢而動 聚焦零售體驗双向奔赴。**

大洋在 2024 年已經取得一定的成績，如精兵簡政、提升線上業績占比、增加客流量...等基本完成。為了確保大洋能夠更進一步，2025 年將落實新的工作主題。

道德經講「人法地、地法天、天法道、道法自然」，這其中的「自然」放在當下的商業環境裡，就是市場趨勢、行業動態這些大環境因素。順應它們我們才能像順風行船一般，揚帆啟航，事半功倍；反之則可能事倍功半，甚至被時代的浪潮所淹沒。看看行業裡的標竿企業，胖東來之所以那麼火，是因為它重組了供應鏈，將員工與消費者緊密團結在一起，構建利益共享的命運共同體。通過優化成本，提高產品質量，並公開價格成本，贏得了消費者的認可和輿論的讚美，這便是借勢發展的典型案例。

消費市場持續低迷，消費降級趨勢明顯，消費者的行為變的更加謹慎，除了必要的餐飲消費，外出購物的意願大幅降低。在這樣的大環境下，如果我們不重視線上業務，不借助線上平台的力量觸達顧客，就會在市場競爭中越來越被動，甚至被擠出市場。但需要明確的是，線上業務並不只是簡單的商品銷售，同樣要注意消費者體驗，根據顧客需求不斷優化。與此同時我們絕不能否定線下門店的價值，線下的獨特魅力在於能給消費者帶來實在的五官感受，滿足他們的社交需求，我們不但不能放棄線下，反而要進一步加強。線上線下是驅動我們企業發展的兩個重要輪子，缺一不可，只有雙輪驅動，才能讓我們在市場的道路上穩步前行。

至於「應勢而動」這關鍵就在於實實在在的行動，在當下競爭激烈的零售市場環境中，我們的現場管理能力，招商運營能力以及社交活動能力，都需要主動去提升。對於那些不太熟悉的品牌，我們要主動去接觸了解，和他們建立良好的合作關係；如果還不夠了解顧客需求，那就積極主動去聯繫顧客，傾聽他們的聲音；要是和政府部門的關係不夠緊密，那就趕緊加強溝通與交流。對於企劃人員，原來依賴廣告公司，這在一定程度上限制了我們的自主性與創新

能力。當下要學會自己策劃，如果發現自身知識儲備不夠，要主動請教其他部門或門店的同事，集思廣益才能想出好辦法。

各門店首先要順應線上趨勢，加大對主流平台的投入，借助美團和抖音平台，覆蓋更廣泛的消費群體。優化線上平台的界面設計，讓消費者能更好的了解商品。利用大數據分析消費者的購買行為，偏好和瀏覽紀錄，實現精準營銷。其次是鞏固線下優勢，加強門店的裝修設計，營造舒適，時尚的購物氛圍，定期舉辦各類主題活動，提升消費者的購物樂趣和參與感。最後是促進線上線下融合，實現數據互通，建立統一的會員體系和數據平台，將線上線下的會員數據，消費數據，庫存數據等進行整合分析。總之，市場變化瞬息萬變，我們必須只爭朝夕，積極行動起來，抓住每一個發展的機會。

「零售體驗雙向奔赴」並不是說線下就只注重體驗而忽略了零售本身，恰恰相反，零售業態更需要在體驗上下足功夫。美陳、燈光、店鋪動線、結算過程、售後服務以及停車便利性等，這些看似瑣碎的細節，其實都是構成零售體驗的重要部分。我們做零售體驗，不是為了體驗而體驗，而是要將體驗毫無痕跡地融入到零售的每一個環節，每一個細節之中。

我們要堅定不移的推進百貨購物中心化科技力，這是我們企業發展的必經之路。近年來，我們可以看到，那些百貨購物中心化做得好的門店，經營狀況都有明顯的好轉。像泉州店、福一店、地下街和十堰店等門店，在面對複雜多變的市場環境時，受到的衝擊相對較小；而那些仍停留在傳統純百貨模式的門店，受到的打擊則更大。這充分證明，純百貨的經營模式已經逐漸跟不上時代的步伐，沒有太大的發展出路了。雖然在推進百貨購物中心化的過程中，短期內可能會面臨收入下降的問題，但大洋要用豐富多樣的體驗來吸引客流。只要客流上來了，就能夠反哺零售業務實現業績的逐步提升。百貨購物中心化是一項需要長期堅持的戰略，我們必須不斷的推陳出新，為顧客帶來新的體驗。

零售也需要體驗(南一店 UR 開業時裝秀)

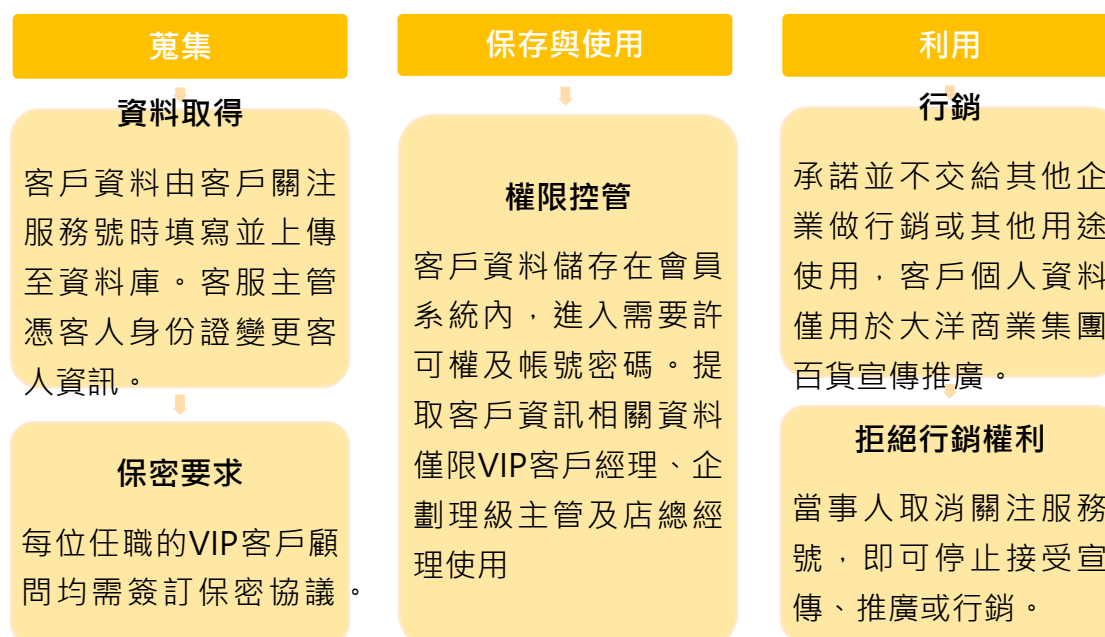


2.2.3 客戶資料保護

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，2024 年末發生客戶個人資料外洩及相關申訴事件。

個人資料保護措施



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

益航行政人員 48 人及大洋商業集團員工 906 人(含台北辦公室員工與臨時員工)。2024 年益航女性員工佔比為 54.17%，經理級以上之女性主管占比為 43.75%。

益航人員結構

依性別、年齡				2022 年		2023 年		2024 年	
				人數	人數	人數	百分比	人數	百分比
公司治理 成員		性別	男	7	100%	7	1000%	7	100%
			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%	3	42.86%	3	42.86%
			≥50 歲	5	71.43%	4	57.14%	4	57.14%
員工	海運 人員	性別	男	8	18.60%	12	24.49%	9	18.75%
			女	7	16.28%	8	16.33%	11	22.92%
		年齡	≤30 歲	3	6.98%	5	10.20%	6	12.50%
			30~50 歲	8	18.60%	11	22.45%	10	20.83%
			≥50 歲	4	9.30%	4	8.16%	4	8.33%
		性別	男	12	27.91%	13	26.53%	13	27.08%

	一般 員工		女	16	37.21%	16	32.65%	15	31.25%
		年齡	≤30 歲	8	18.60%	7	14.29%	5	10.42%
			30~50 歲	13	30.23%	13	26.53%	14	29.17%
			≥50 歲	7	16.28%	9	18.37%	9	18.75%

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從業人員。

大洋商業集團員工結構

依性別、年齡				2022 年		2023 年		2024 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%	6	85.71%	6	85.71%	
		女	2	28.57%	1	14.29%	1	14.29%	
	年齡	≤30 歲	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	
		30~50 歲	4	57.14%	1	14.29%	1	14.29%	
		≥50 歲	3	42.86%	6	85.71%	6	85.71%	
員工	主管 階級	性別	男	72	6.21%	70	6.73%	186	20.53%
			女	78	6.73%	79	7.60%	275	30.35%
		年齡	≤30 歲	6	0.52%	8	0.77%	36	3.97%
			30~50 歲	112	9.66%	113	10.87%	366	40.40%
			≥50 歲	32	2.76%	28	2.69%	59	6.51%
	一般 員工	性別	男	436	37.62%	385	37.02%	212	23.40%
			女	573	49.44%	506	48.65%	233	25.72%
		年齡	≤30 歲	221	19.07%	187	17.98%	81	8.94%
			30~50 歲	731	63.07%	615	59.13%	304	33.56%
			≥50 歲	93	8.02%	89	8.56%	60	6.62%

註：1.主管階級為部門理級以上（含）主管。

2.2024 年員工總數 906 人，包含台北辦公室及臨時員工在內，但不含 7 名公司治理成員，

以下大洋商業集團員工統計各表亦同。

益航員工勞雇類型統計

員工統計		人數	
		2024 年	
員工總數		48	
勞雇合約		正職	臨時
性別	男	20	2
	女	26	0
地區	台灣	46	2
	大陸	0	0
勞雇類型		全職 (一般員工)	兼職 (計時人員)
地區	台灣	48	0
	大陸	0	0

註：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。

大洋商業集團員工勞雇類型統計

員工統計		人數	
		2024 年	
員工總數		906	
勞雇合約		正職	臨時
性別	男	399	2
	女	502	3
地區	台灣	6	0
	大陸	895	5
勞雇類型		全職 (一般員工)	兼職 (計時人員)
地區	台灣	6	0
	大陸	895	5

註：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。

益航位於台北市大安區，公司適當聘用在地優質的人力資源，避免人口外移並促進社區繁榮發展、增進社區認同。

聘用公司營運地所在人力比率		2024 年	
		總數	比率
當年度員工總數		48	100.00%
依縣市	台北市	23	47.92%
	其他	25	52.08%
依社區	台北市大安區	5	10.42%
	其他	43	89.58%

益航海運與船員工會簽約，每趟船次會預先提出需用船員需求，由工會派遣船員上船服務，派遣船員有 224 人。

益航非員工之工作者統計

非員工之工作者統計		人數
		2024 年
工作者總數		224
契約類型		派遣契約
性別	男	224
	女	0
地區	台灣	0
	其他	224
工作類型		海勤船員
性別	男	224
	女	0
地區	台灣	0
	其他	224

註：1.非員工之工作者指工作者與公司之間未有勞雇關係，但為公司提供勞務者。

2.海勤船員定義為維持船隻運作及裝載貨物之人員。

大洋商業集團非員工之工作者統計

非員工之 工作者統計		人數
		2024 年
工作者總數		403
契約類型		承攬契約
性別	男	124
	女	279
地區	台灣	0
	大陸	403
工作類型		勞務服務
性別	男	124
	女	279
地區	台灣	0
	大陸	403

註：勞務服務人員在大洋商業集團為清潔及保全人員。

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。

2024 年新進員工與離職 員工統計		益航		大洋商業集團	
		總數	比率	總數	比率
員工總數(人)		48	-	906	-
新進員工		8	16.67%	100	11.04%
依年齡層	≤30 歲	8	16.67%	65	7.18%
	30~50 歲	0	0	34	3.75%
	≥50 歲	0	0	1	0.11%
依性別	男	3	6.25%	26	2.87%
	女	5	10.42%	74	8.17%
依地區	台灣	8	16.67%	0	0.00%
	大陸	0	-	100	11.04%

離職員工		10	20.83%	241	26.60%
依年齡層	≤30 歲	7	14.58%	96	10.60%
	30~50 歲	3	6.25%	133	14.68%
	≥50 歲	0	0	12	1.32%
依性別	男	6	12.50%	84	9.27%
	女	4	8.33%	157	17.33%
依地區	台灣	10	20.83%	0	0.00%
	大陸	0	0	241	26.60%

註：計算方式為（新進人員或離職人員）/當年底員工總數*100°

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。
- 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
- 專責工會或福利單位保障之員工福利
- 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
每年內部稽核查核人事處皆依規定程序執行。
除最高主管之外，其他員工接受績效考核比率達100%。
每年皆經精算師進行查核確認已依法提撥退休金。
- 大洋
2024年績效季度考核在職(全職)員工參與率100%。
工會一年舉辦一次職工代表大會。
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。2024 年益航未有員工請育嬰留職停薪情形。

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。

單位：人/新台幣仟元

非主管職務之全時員工	人數	年薪平均數	年薪中位數
2023 年	37	939	862
2024 年	35	918	831
與前一年差異	-2	-21	-31

員工福利項目	全職員工	
	台灣 (益航+大洋台灣員工)	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 (65 歲以上每年一次)	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：台灣包含益航及大洋商業集團台北辦公室；大陸專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。

退休金制度	舊制	新制
適用法源	勞動基準法	勞工退休金條例
如何提撥	按員工每月薪資 13%提撥，以公司名義存入台灣銀行(原中央信託局)之專戶。	依員工投保等級提撥 6%至勞工保險局個人專戶。
提撥金額	勞工退休準備金累積金額新台幣 15,099 仟元	2024 年已提撥新台幣 2,433 仟元

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。

● 歲末尾牙

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。



● 員工聚餐



- 慶生活動



- 聖誕節交換禮物



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。

- **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，大洋合肥店在 2024 年 4 月開展戶外拓展活動，加強各部門溝通合作，提升員工凝聚力。



- **趣味活動：**南京一店舉辦了極具生活趣味的特色沙龍——點心 DIY 活動。UU 酥點烘焙師現場教學，不僅讓大家在放鬆的氛圍中享受烘焙的樂趣，品嚐各種美食，還加強了員工之間的交流互動，豐富了大家的精神文化生活。



- **喜迎端午：**大洋宜昌店開展「艾香端午 祈福安康」為主題的端午門掛DIY 活動，旨在通過親手製作端午節門掛，讓大家更深入地瞭解和體驗中國傳統文化的魅力，共同度過一個充滿儀式感的端午節，以此來增進公司文化氛圍，提升凝聚力。



- **喜迎中秋：**大洋合肥店開展「鬧元宵」手工 DIY 團健活動，感受傳統節日氛圍，提高員工工作幸福度。



- **3月8日女神節**：大洋南京一店組織開展「女神節歡慶會」。將最美的禮贊獻給大洋的「半邊天」，向店內的全體女性員工送上三八節最誠摯的節日祝福。



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。

員工培育政策	● 提昇員工素質與績效，增進工作技能及專業知識，達成與公司共同成長的目的。
管理作為	● 新進人員訓練 ➢ 新進人員由人事部門安排一般性基礎訓練，了解公司沿革以及在公司工作所應享之權利。 ➢ 新進員工分發至工作部門後，由該部門主管就其專業工作、工作範圍及流程等給予詳細講解及指導。試用期間，該部門之主管和職員應給予在職訓練和指導，以使能掌握其自身應負之職責，完成所交付之任務。 ● 員工在職訓練 ➢ 各部門主管，視公司業務之需要，以及國際、國內和海事機構之法規和規章等擬訂訓練計劃，呈總經理或董事長核可後，由各部門按計劃執行。 ➢ 部門主管對所屬員工，應於每年度考核其工作能力及知識，如認為不足時，應為其安排特別課程加強訓練。
負責部門/ 申訴機制	● 益航 ➢ 負責部門：人事處 ➢ 申訴機制：林副總郵箱 (fss@firsteam.com.tw); 電話：(02)2706-9911 ● 大洋 ➢ 負責與申訴窗口：各店人事部
評估機制	● 新進人員訓練：試用期滿前，部門主管應提出「試用期滿考核表」。 ● 員工在職訓練：部門主管對所屬員工，應於每年度考核其工作能力及知識。

- 益航

益航員工進公司皆由人資部門安排新進人員訓練，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

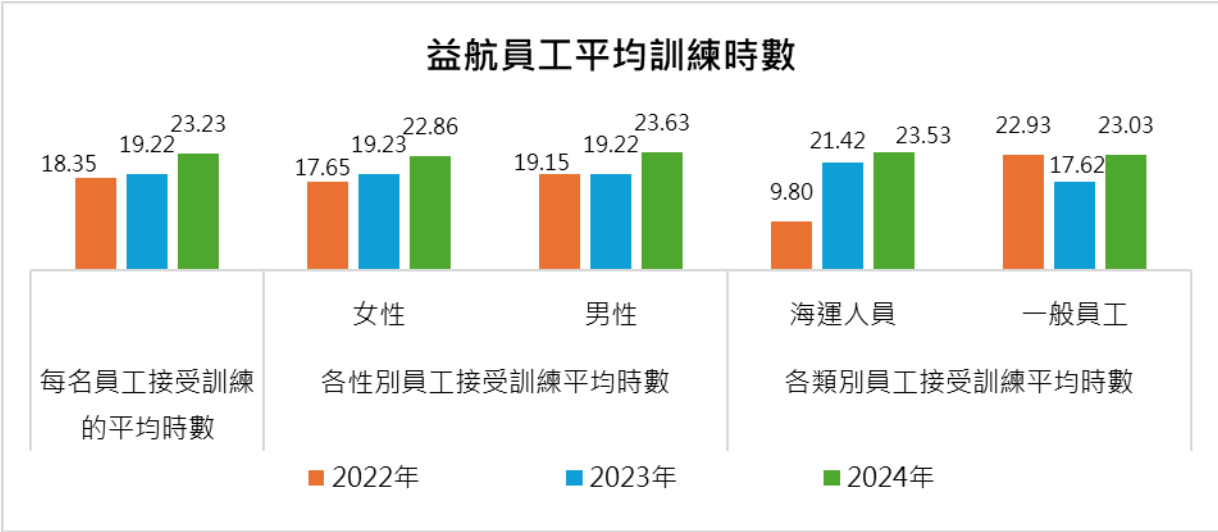
人資單位負責建立學習紀錄及相關資訊統計

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，2024年計畫專案受訓共27人次，受訓總時數為200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。

2024年益航員工受訓平均時數為23.23小時，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。

此外，益航在高階經理人之接班規劃方面，鼓勵並協助經理人報名在職進修的專業課程，目前有一名經理人就讀國立政治大學法學院碩士在職專班，透過培訓專業經理人的法務專業，降低公司業務執行可能觸法之風險。再透過職務輪調方式，使經理人熟悉公司各部門運作及集團不同單位的業務，益航目前有5位協理，分別來自財務、業務、投資、公司治理四大領域，屬於公司儲備高階經理人之接班人。



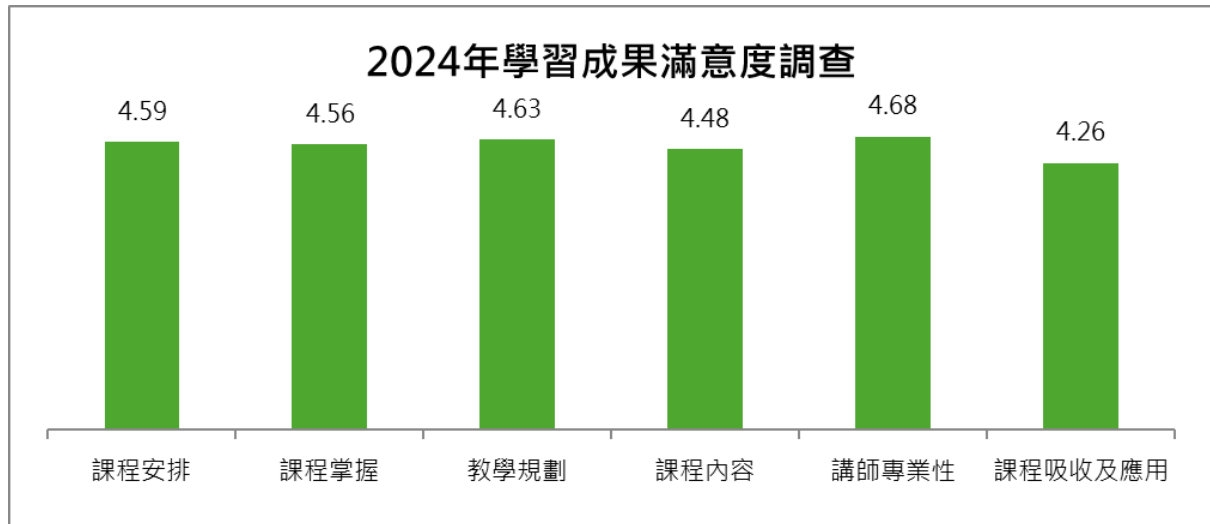
註：1.海運人員範圍包含船員人事處、安全管理處、海運會計處、營業部、採購部跟工務部人員；一般員工範圍為海運人員以外之其餘部門人員。

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。

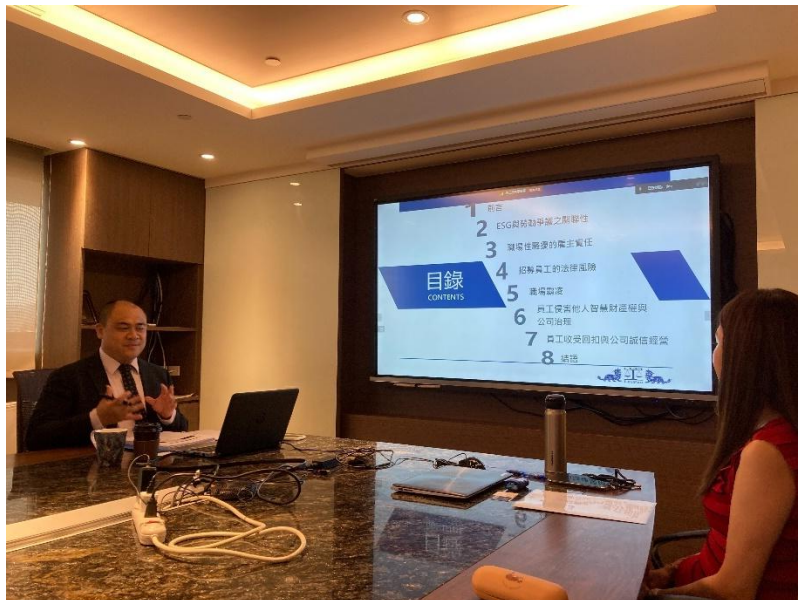
每名女性員工接受訓練的平均時數=女性員工接受訓練的總時數/女性員工總數。

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。



益航員工內訓



人資單位定期進行員工考核，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

2024 年檢視的員工		檢視人數	總人數	百分比
性別	男	21	22	95.45%
	女	26	26	100%
類別	海運人員	20	20	100%
	一般員工	27	28	96.43%

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。

2. 績效考核排除董事長兼任總經理，其餘員工考核率達 100%。

● 大洋商業集團

大洋身為百貨零售服務業，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。

我們制定《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。

大洋教育訓練

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。

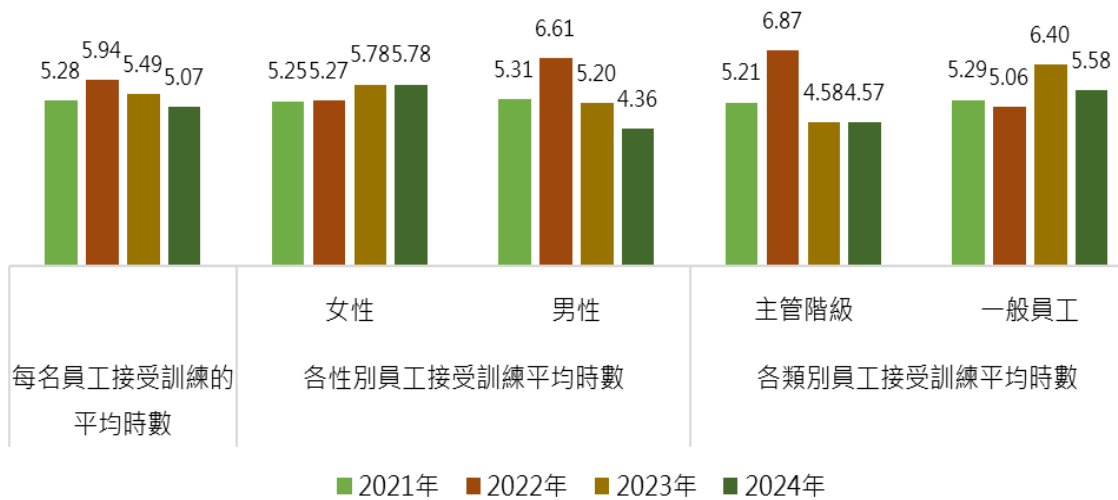
2024年除了常規內部培訓外，由總部教育培訓單位主導組織業務技能提升培訓，採用線上線下相結合的方式，統一標準教材，利用多元化對員工進行專業性培訓，同時設置片區培訓員制度，及時有效保證培訓的執行及效果。

各門店教育訓練2024年線上線下課程總計為356場次，每名員工接受訓練的平均時數為5.07小時。

大洋各門店教育訓練總場次



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。

2.自 2021 年起將線上課程時數加入統計。

➤ 宜昌店

大洋宜昌店特邀集團總部講師到店為員工開展業務提升課程培訓，從時間管理的認知與提升到墨博小程序的專業操作，兩位講師帶來了豐沛知識的課程講解，有效提升了店內同仁的各項業務知識技能及管理能力。



➤ 南京一店

南京一店邀請華東片區培訓員為店內自營員工開展「客訴處理技巧提升及應急事件處理」和「日常禮儀規範」線下培訓課程。課程圍繞服務禮儀、客訴產生的原因、處理方法及流程等方面展開，理論知識與實際案例相結合，幫助員工進一步掌握日常的服務禮儀規範，有效提升員工解決客訴的能力，做好對客服務工作。



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。

大洋定期績效及職涯發展檢視的員工

2024年檢視的員工		檢視人數	總人數	百分比
性別	男	285	285	100%
	女	378	378	100%
類別	主管階級	299	299	100%
	一般員工	364	364	100%

註：1.主管階級:高層主管及理級主管。

2.大洋員工總數 906人，實際檢視人數為 663人，另有5位臨時人員不列入考核。

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。

➤ 合肥店

大洋合肥店頒發周年慶優秀樓層及專櫃頒獎儀式，表彰優秀，激勵共同成長。



➤ 宜昌店

大洋宜昌店在農曆新年到來之際，店內進行年度優秀專櫃評選頒獎，旨在鼓勵先進，以卓越的工作意識為顧客提供更優質的服務



3.1.6 人權保障

益航重視員工之聲音，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，益航早在 2020 年 5 月即制定人權政策，並放置於公司官網，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。益航近年未有大量解雇員工或大規模調整員工職務或工作地點之情形，同時透過每季召開的勞資會議，勞資雙方溝通順暢和諧，公司未另外與員工簽署團體協約，同時當年度未有發生人權侵害事件。

兩公約宣導

First Steamship Group

人權兩公約宣導

- 宣導一 - 母性保護措施：
 - 依《經濟社會文化權利國際公約》，經濟社會文化權利之享受，男女平等，禁止性別歧視，確保男女平等之工作機會和待遇。生育不應成為就業障礙和失去工作的理由。
 - 女性同仁分娩前後期間享社會保障福利之休假，不該因生育而受歧視，為保障其有效的工作權利，禁止以懷孕或產後為理由予以不利之處分，以及以婚姻狀況為理由予以歧視。
 - 男、女性同仁依其身分請休帶薪(陪)產假皆不應喪失原有工作、年資且不得拒絕或視為缺勤而對其產生不利之處分。
 - 同仁有相關請休假需求者，請於人資系統送假單，如有其他疑問，請洽詢人事處。

First Steamship Group

人權兩公約宣導

- 宣導二 - 打工族也有勞工退休金：
 - 依《經濟社會文化權利國際公約》，人人有權享受社會保障，包括社會保險，社會保障制度涵蓋兼職工。
 - 人員的社會保障計畫是建立在職業活動的基礎上，依據工作時間、繳納保費、薪資收入或者其他適當辦法按比例確定兼職人員有關的福利，如：特休假時數。
依勞工退休金條例規定，應以對應的月投保工資投保6%勞工退休金到兼職人員退休金專戶。
 - 如員工欲了解個人退休金專戶內累計金額，能以行動電話認證、自然人憑證、或以「健保卡號+設籍戶口名簿戶號」上勞保局網站、赴勞保局臨櫃查詢。
 - 公司依法提撥6%退休金，如同仁另想申請勞退自提或其他疑問，請洽詢人事處。

防制性騷擾宣導

First Steamship Group

禁止性騷擾及性侵害公開揭示

- 任何人不得對他人性騷擾或性侵害。
- 性騷擾他人者，依法得處新臺幣1萬元以上10萬元以下罰鍰；
利用權勢性騷擾他人者，依法得處新臺幣6萬元以上、60萬元以下罰鍰；
縱使被騷擾或性侵害他人隱私部位，被害人可提出刑事告訴，
最高可處2年以下有期徒刑、拘役或併科新臺幣10萬元以下罰金。
性侵害他人者，依刑法規定最高可處死刑、無期徒刑或10年以上有期徒刑。
- 性騷擾或性侵害他人，除負有法律上之刑事與民事責任外，
本單位亦將依內部規定懲處。
- 遇到性騷擾事件，請撥打110或113保護專線求助。
- 發現性騷擾或性侵害事件，請本單位立即協助處理者。



禁止性騷擾
No Sexual Harassment

大洋商業集團一直尊重並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。

人權保障執行情形

人權政策	管理制度	2024 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：目標為員工零申訴；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 32 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，依法定期舉行員工健康檢查，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(優於法定)健康檢查比例為 100%；隔年自願參加率 95.3%。(65 歲以上每年一次) ● 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 15 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 21 場。
營造樂於溝通的環境，	● 益航：每季勞資會議，蒐集員工意見並進行討	● 益航：目標為維持每季一次勞資會議，確保員工擁有良

尊重同仁集 會結社自由	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。	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 94%。
------------------------	--	--

● 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 94%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》和每半月一期《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。大洋近年未有大量解雇員工或大規模調整員工職務或工作地點之情形，同時透過每季召開的勞資會議，勞資雙方溝通順暢和諧，公司亦未另外與員工簽署團體協約。



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；2024 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(65歲以上每年一次)，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

益航有經營船舶出租業務，截至 2024 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

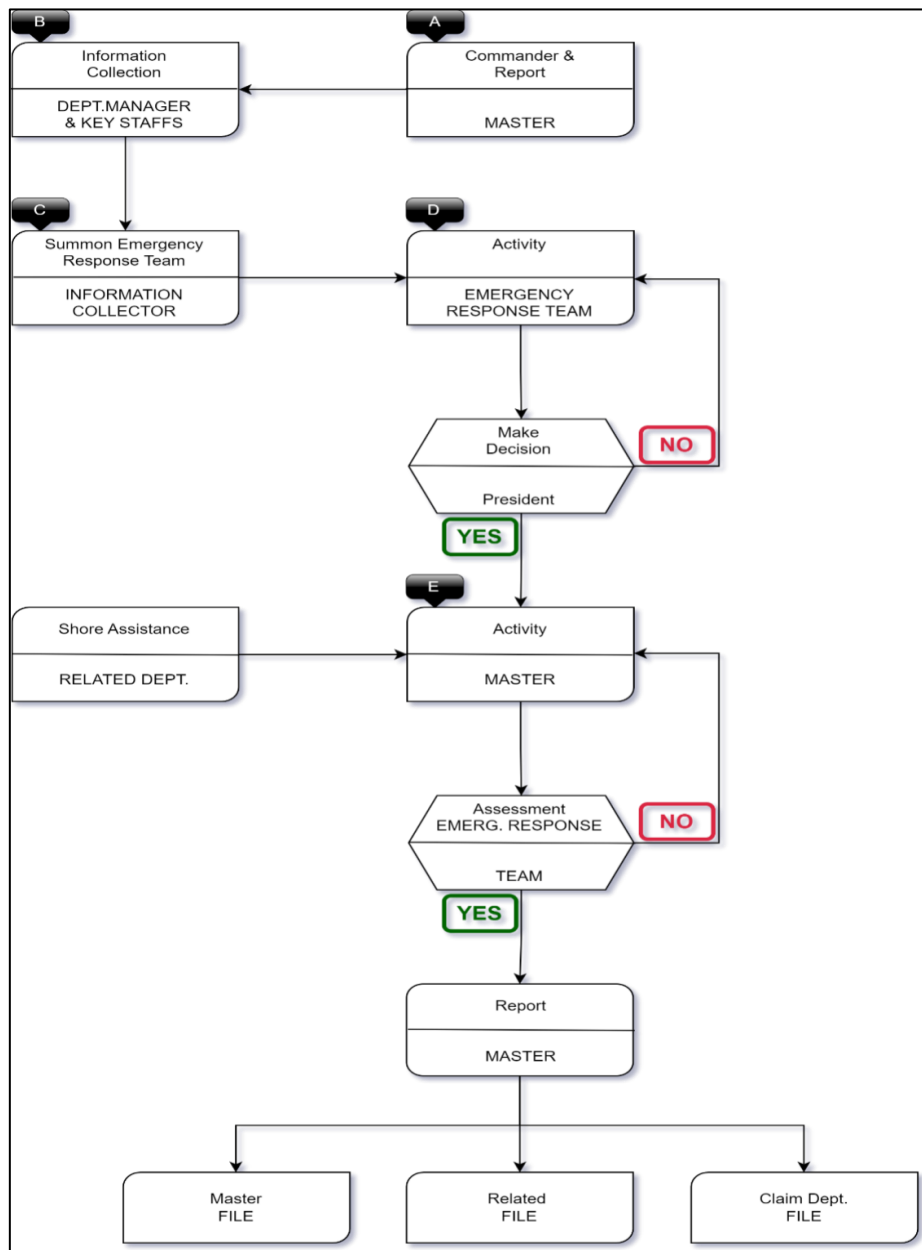
- 與供應商共同控制海洋環境污染及減少碳排放。

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。

緊急事故處理流程



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帽，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規等。

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。2024 年針對同行業發生之食物中毒事件，我們加強衛生管理的稽核，以確保顧客健康安全保障，持續跟進有關職業安全衛生方面的最新情況，對於員工的職業安全保持高度關注，從物質、宣傳、檢查、監督等方面保障員工的職業安全，達成零工傷的目標。

食品衛生管理機制

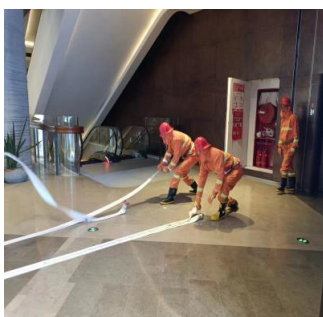
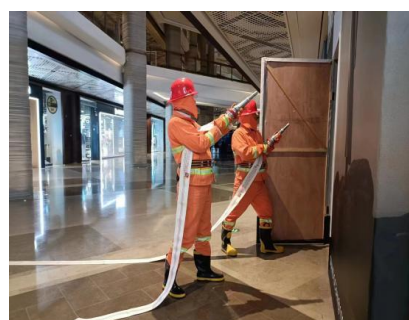
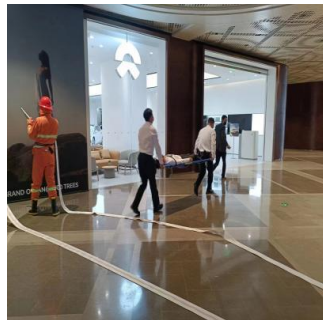
- 確保所有食品原料來自於合法且合格的供應商，並符合衛生標準，定期檢查供應商的衛生許可證和檢驗報告。
- 食材應按類別妥善分類存放，冷藏、冷凍設備定期檢查，保持在適當溫度範圍內，並避免交叉污染。食材處理過程中，員工應佩戴手套並保持手部清潔。
- 定期對所有餐飲區域的員工進行食品衛生與安全培訓，包括洗手規範、食材處理方法、清潔消毒等基本衛生管理知識。
- 建立定期清潔和消毒的標準作業程序，對廚房設備、餐具、工作台面等區域進行日常清潔和定期消毒，防止細菌滋生。
- 對食品進行有效的庫存管理，設立先進先出 (FIFO) 原則，定期檢查食品保質期，過期食品應立即丟棄，不得再次使用。

防墜落措施

- 防墜網設置：在百貨高樓層的窗戶或其他可能發生物品掉落的地方設置防墜網，以防止商品、物品、人員從高處掉落，保護顧客和員工的安全。
- 滑倒防範措施：在樓層、走廊、浴室等地點設置防滑墊，並定期檢查地面是否有濕滑或異物，防止顧客和員工滑倒受傷。

遇到火災、地震等緊急處理狀況

- 制定消防、地震等突發狀況的應急預案。
- 對於員工開展各種安全培訓。
- 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。



大洋鼓勵員工從事運動，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。

- **益航參與公益活動項目**

- **照顧弱勢學子，提供獎助學金**

益航為鼓勵家境弱勢學子專心向學以及獎勵學生赴海外頂尖大學或國際企業進行短期研修與實習，自 2023 年至 2027 年為期 5 年，每年均贈臺灣大學新台幣 200 萬元，其中 150 萬元作為臺大清寒希望獎助學金，50 萬元作為海外研習計畫獎學金。



- **贊助傑出體育選手為國爭光**

益航積極參與傑出體育選手贊助計畫，透過財團法人宏道運動發展基金會贊助桌球選手林昀儒先生新台幣 50 萬元。

- **參與綠色及永續定期存款**

益航參與台銀綠色及永續存款專案，積極投入美金 100 萬元，為環境永續及社會效益盡一份心力。

- 大洋參與公益活動項目

- 愛心義診活動

大洋宜昌店聯合市三甲醫院開展愛心義診活動，專家坐診為洋粉們把脈解答健康疑問、科普傳統中醫養生好方法。本次活動共設置了 12 個檔口，邀請了 28 名專家醫生為 1500 餘名諮詢者提供了義診服務。



- 慈善超市義賣活動

2024 年 9 月上旬，愛在「益」起，與「善」同行——普陀區 2024 年「上海慈善周」主題活動暨靠譜慈善公益巡迴展在上海大洋千樹店拉開帷幕，上海大洋千樹和上海長壽慈善超市以及其他社會組織一起以公益市集的形式，展示和推廣慈善專案，吸引公眾的注意，激發大家的慈善熱情，以實際行動充分踐行公益慈善理念。公益集市深受居民群眾們的喜愛，慈善超市義賣的商品吸引居民們踴躍購買，大家不僅以優惠的價格買到自己心儀物品，還能幫助他人，奉獻一份愛心，這次義賣活動的所得款將全部用於社區弱勢群體的幫扶和救助。



➤ 「書香換花香，綠意暖人」活動

2024 年 4 月 20 日，一場溫暖而富有意義的公益活動在泉州大洋與三樓星晟聯禾的聯合組織下熱烈開展。「書香換花香，綠意暖人」，這場別出心裁的活動吸引了眾多愛心人士紛至遡來。活動現場，大家積極回應，紛紛將家中閒置的書籍整理出來，投入到知識傳遞的暖流之中。令人欣喜的是，僅僅在當日，就成功實現了 180 個多肉盆栽與 270 本書籍的交換，一本本承載著智慧的書籍彙聚成冊，即將奔赴困難學生的手中，為他們點亮求知的燈塔；而作為回饋的 180 盆多肉盆栽，也為參與者們帶去了生機盎然的綠意，讓生活多了一抹清新。通過這樣的交換形式，既促進了知識跨越山海，精準送達渴望學習的孩子身邊，又讓閒置資源煥發新生，實現了完美的再利用，在社區內掀起了一股公益與環保同行的熱潮。



四、綠色節能永續

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 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。



註: 2024 年為減量量化指標之基準年。

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： ● 轉型風險： ➢ 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。 ● 實體風險： ➢ 未來全球氣候溫度持續上升，導致營運場所用電成本增加。 ➢ 限電、限水問題，導致顧客的不滿意度增加。 ● 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 2024 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： ➢ 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。 ● 大洋商業集大陸商場節能措施： ➢ 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，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。 ➢ 加強節能宣導，全員參與節能行動，減少不必要的用電浪費。 ➢ 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。

4.1 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

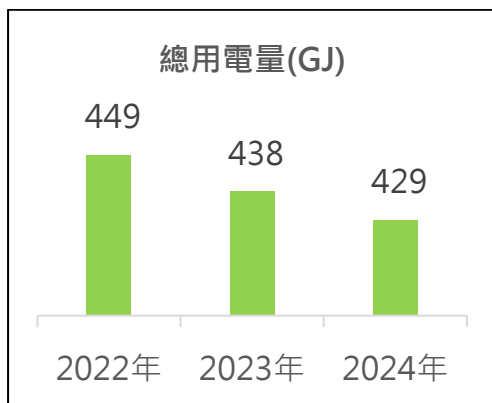
- 當設備故障時連絡行政部，請維修廠商修理。
- 當能源使用狀況異常時討論異常原因。
- 目前依據電力排放量作為溫室氣體盤查數據。

執行面

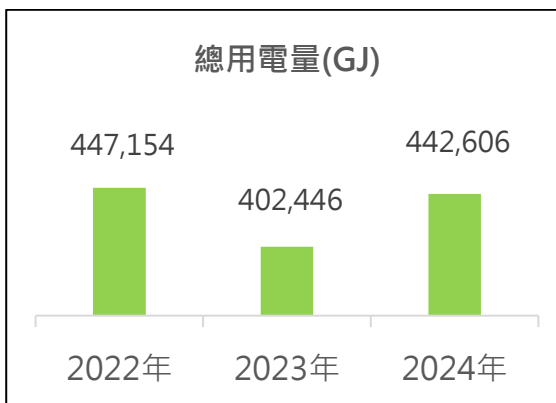
- 我們有感於氣候變遷對於人類生活的劇烈衝擊，因此除了在企業內部帶動綠色文化，從營運根本面思考，回應環境衝擊的問題，也正視地球暖化對生態影響以及環境保護的重要性，推動節能減碳等實際環保活動。

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。

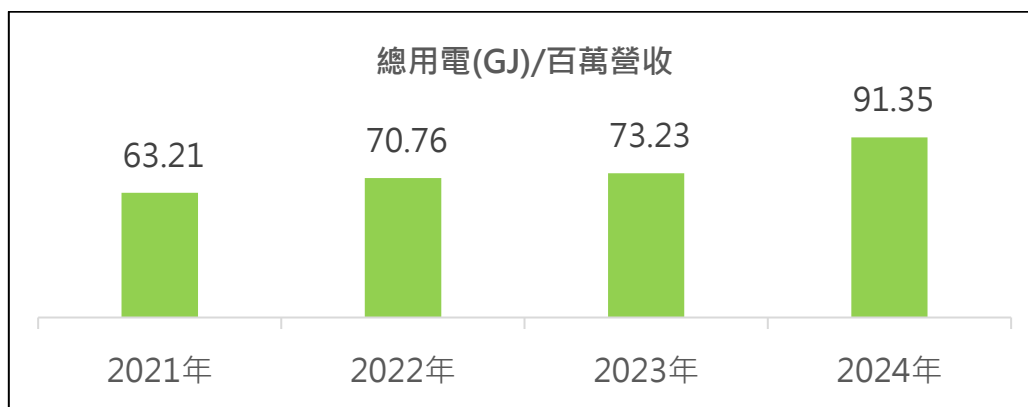
益航及大洋商業集團台北辦公室



大洋商業集團大陸商場



益航及大洋商業集團合計能源密集度



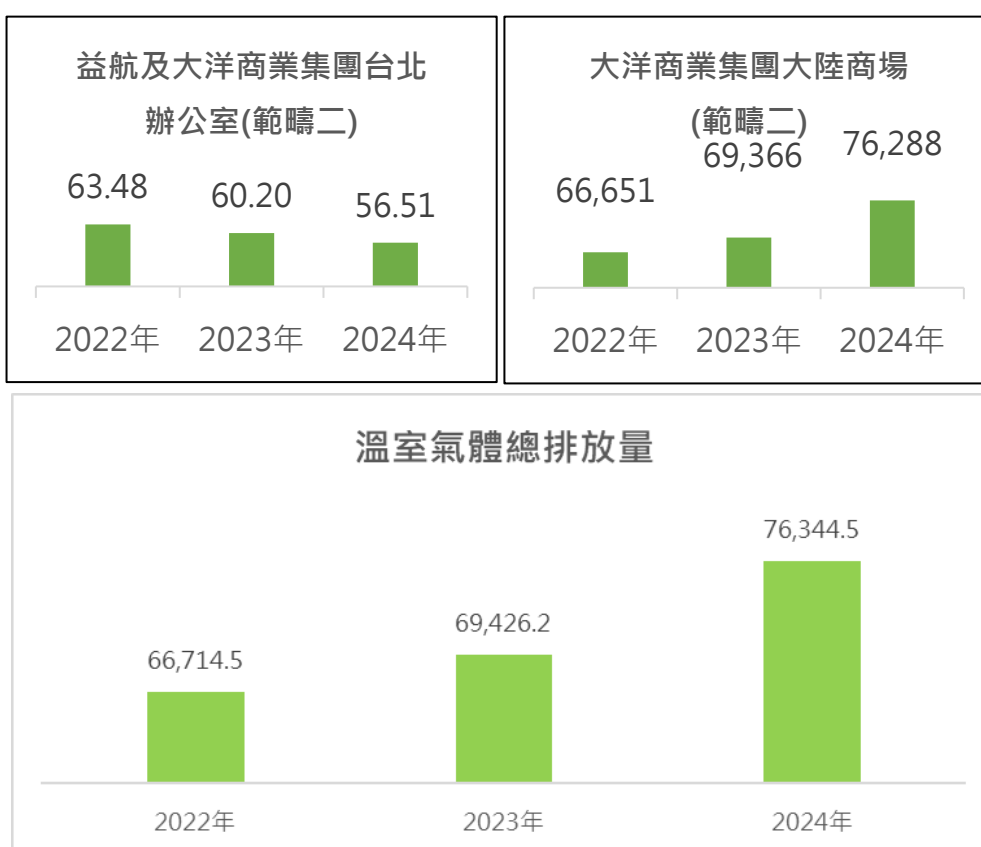
4.2 溫室氣體排放

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。

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。

2024 年用電統計範圍為 15 間商場，大洋商業集團大陸商場 2024 年因武漢大洋中心試營運及 2024 年 9 月開幕，且 2024 年各店來店人數較 2023 年提升，故用電量增加，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。益航及大洋商業辦公室 2024 年已完成自主性盤查，範疇一為 19.7703 公噸 CO₂e。

單位：公噸 CO₂e

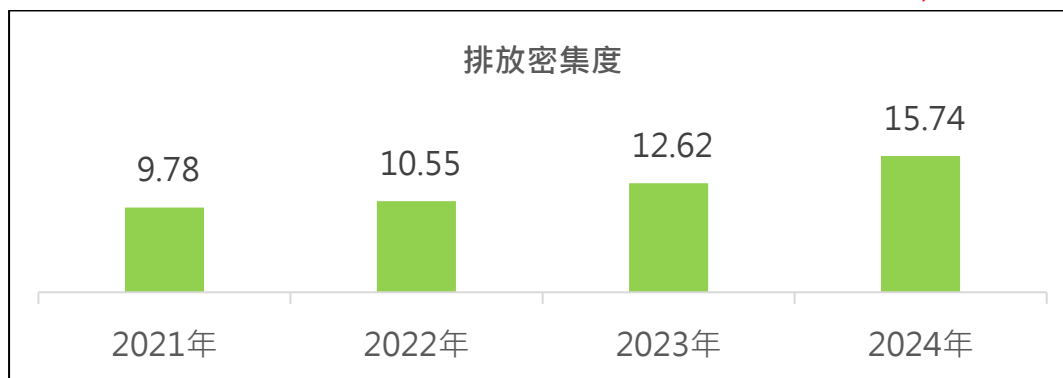


註：依照經濟部能源局公告電力碳排係數為 2022 年 0.509 公噸 CO₂e/千度、2023 年 0.494 公噸 CO₂e/千度、2024 年 0.474 公噸 CO₂e/千度。

註：大洋商業大陸商場電力係數中華人民共和國生態環境部公布的全國電網平均排放因子

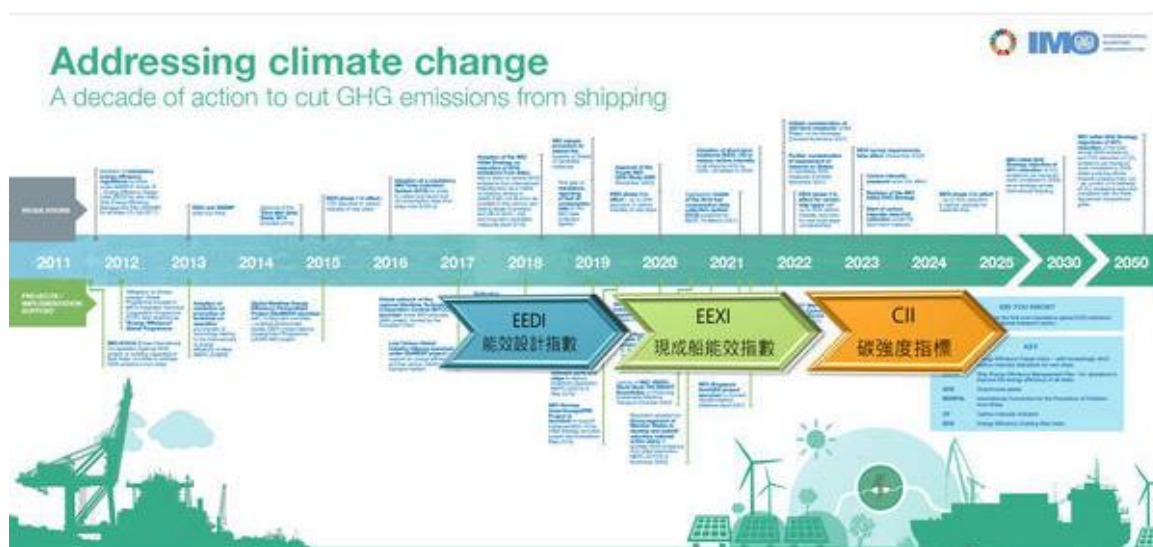
(2022 年)碳排放為 0.5366 公噸 CO₂e/千度、全國電網平均排放因子(2023 年)碳排放為 0.6205 公噸 CO₂e/千度，因 2024 年尚未公告，所以沿用 2023 年排放因子。

單位：公噸 CO₂e/百萬營收



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(Carbon intensity 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。



4.3 水與放流水

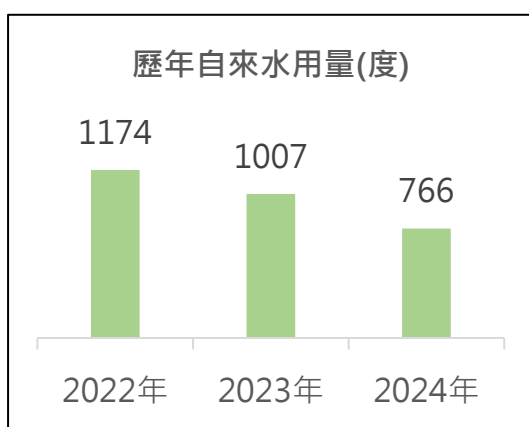
益航及大洋商業集團台北辦公室水資源管理措施

- 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，2024年持續監測用水狀況。

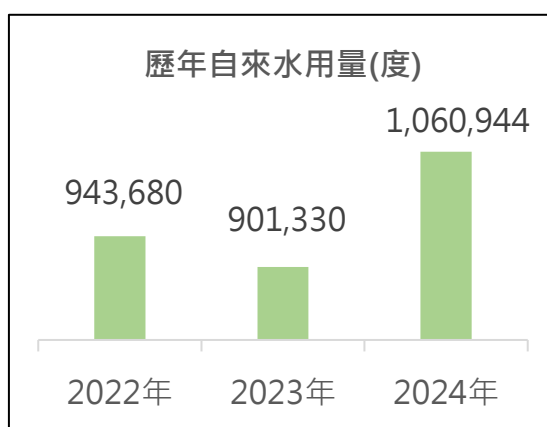
大洋商業集團大陸商場水資源管理措施

- 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。

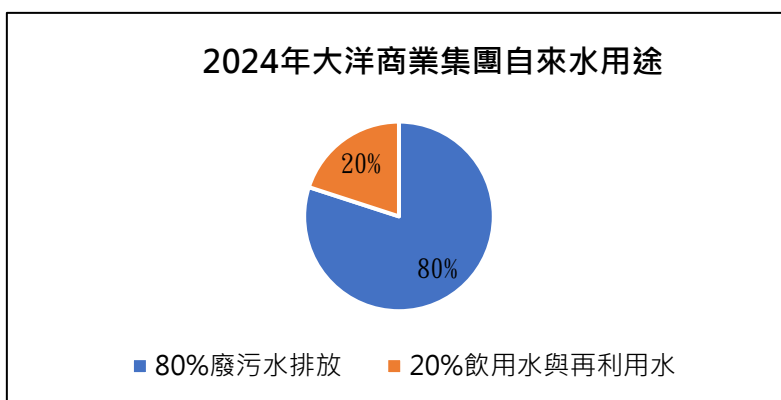
益航及大洋商業集團台北辦公室



大洋商業集團大陸商場



2024年大洋商業集團自來水用途



註：2024年用水範圍包括所有商場及兩間行政辦公室。

4.4 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 11 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

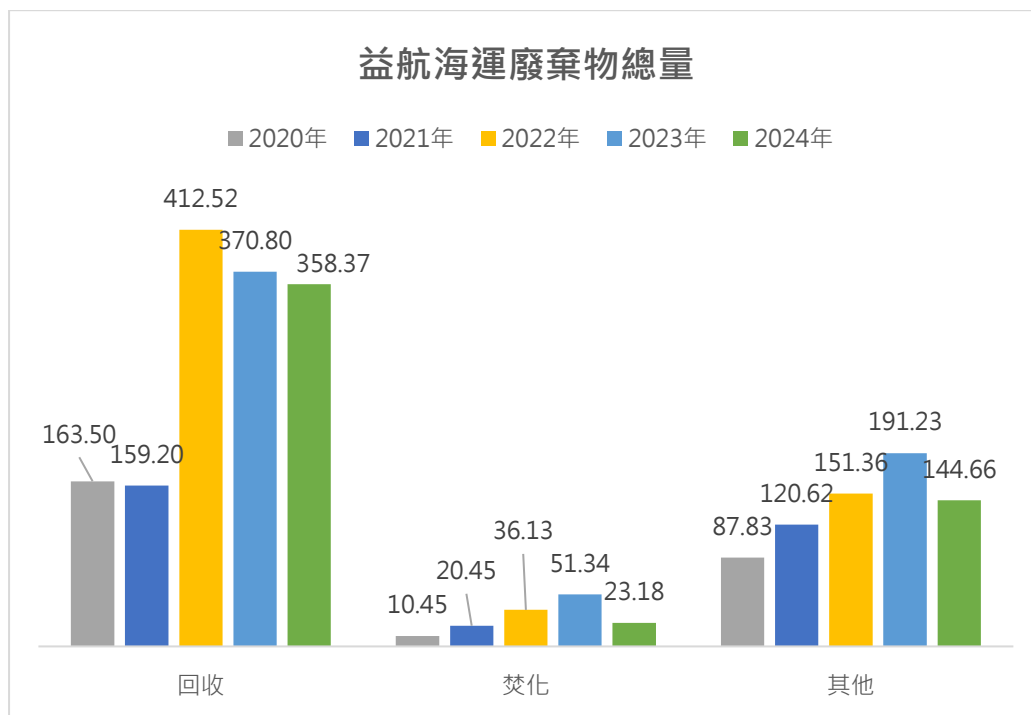
H. Fishing gear 漁具

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：益航海運以立方公尺統計船舶廢棄物，為求揭露單位之一致性，益航以 1：1 換算成公噸來統計 11 艘船舶之垃圾數量，11 類廢棄物皆屬於無害事業廢棄物。

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 2024 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	不適用				
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	25	
	2-2	組織永續報導中包含的實體	關於本報告書/ESG 資訊揭露	6	
	2-3	報告期間、頻率及聯絡人	關於本報告書/ ESG 資訊揭露、發布 頻率、意見回饋	6 7	
	2-4	資訊重編	關於本報告書/ESG 資訊揭露	6	
	2-5	外部保證/確信	關於本報告書/撰寫依據	7	
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	25	
	2-7	員工	3.1.1 員工結構	97	
	2-8	非員工的工作者	3.1.1 員工結構	98	
治理	2-9	治理結構及組成	1.2.1 董事會	31	
	2-10	最高治理單位的提名與遴選	1.2.1 董事會	31	

	2-11	最高治理單位的主席	1.2.1 董事會	31	
	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	10 32	
	2-13	衝擊管理的負責人	利害關係人議合/推行永續發展	21	
	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	21	
	2-15	利益衝突	1.2.1 董事會	32	
	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	10 32	
	2-17	最高治理單位的群體智識	1.2.1 董事會	32	
	2-18	最高治理單位的績效評估	1.2.1 董事會	32	
	2-19	薪酬政策	1.2.3 薪資報酬委員會	35	
	2-20	薪酬決定流程	1.2.3 薪資報酬委員會	35	
	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 人權保障	84 120	

	2-24	納入政策承諾	2.1.3 供應商管理 3.1.6 人權保障	84 120	
	2-25	補救負面衝擊的程序	利害關係人議合 /利害關係人溝通 1.2.1 董事會	10 32	
	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	10	
	2-27	法規遵循	1.5 法規遵循	53	
	2-28	公協會的會員資格	1.1.1 參與外部組織	27	
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	10	
	2-30	團體協約	-	-	不適用/公司未與員工簽署團協，而是透過每季召開的勞資會議進行順暢溝通，勞資關係和諧。
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	14	
	3-2	重大主題列表	利害關係人議合 /鑑別重大主題及邊界	16	

經濟面					
★經濟績效、氣候變遷					
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	45 56	
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	62	
	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	四、綠色節能永續	138	
	201-3	定義福利計劃義務与其它退休計畫	3.1.3 退休規劃	104	
★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	40 45	
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	44	
★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	45 63	
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	63	

★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	45	
			2.2 客戶關係管理	86	
自訂主題	客戶-1	當年度客戶投訴處理	2.2 客戶關係管理	86	
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	45	
			4.1 能源管理	140	
GRI 302：能源 2016	302-1	組織內部的能源消耗量	4.1 能源管理	141	
	302-2	組織外部的能源消耗量	-	-	資料取得不完整/目前尚未建立資料蒐集機制。
	302-3	能源密集度	4.1 能源管理	141	
	302-4	減少能源消耗	-	-	資料取得不完整/目前尚未建立資料蒐集機制。
	302-5	降低產品和服務的能源需求	-	-	資料取得不完整/目前尚未建立資料蒐集機制。

水與放流水					
GRI 303：水與放流水 2018	303-3	取水量	4.3 水與放流水	144	
★排放					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.4 風險管理 4.2 溫室氣體排放	45 142	
GRI 305：排放 2016	305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	4.2 溫室氣體排放	142	
	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	4.2 溫室氣體排放	142	
	305-3	其它間接（範疇三）溫室氣體排放	-	-	資料取得不完整/目前尚未建立資料蒐集機制。
	305-4	溫室氣體排放密集度	4.3 溫室氣體排放	143	
	305-5	溫室氣體排放減量	-	-	資料取得不完整/目前尚未建立資料蒐集機制。
	305-6	破壞臭氧層物質的排放	-	-	不適用/公司未排放該物質。

	305-7	氮氧化物 (NOx)、硫氧化物 (SOx) , 及其它重大的氣體排放	-	-	不適用/公司未排放該物質。
廢棄物					
GRI 306 : 廢棄物 2020	306-3	廢棄物的產生	4.4 廢棄物處理	146	
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	45 101	
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	99	
	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	102	
	401-3	育嬰假	3.1.2 薪酬福利	102	
	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	102	
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 人權保障	120	
★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	45 123	
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	123	
	403-2	危害辨識、風險評估、及事故調查	3.2 職業安全衛生	128	
	403-3	職業健康服務	3.2 職業安全衛生	129	
	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	129	
	403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	3.2 職業安全衛生	129	
	403-6	工作者健康促進	3.2 職業安全衛生	129	
	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	129	
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	123	
	403-9	職業傷害	3.2 職業安全衛生	123	

	403-10	職業病	3.2 職業安全衛生	123	
★訓練與教育					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.4 風險管理 3.1.5 人才培育	45 110	
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	112	
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	3.1.5 人才培育	111	
	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	114	
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	95	
★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	45 65 79	
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	65 79	

	416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	1.5 法規遵循	53	
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	94	

附錄二、SASB 索引對照表

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. SASB 索引對照表（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) 442,606GJ (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)涉及個人身分信息百分比 (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 203 元 / 時 (2)0.48%,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，無發生。	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 56%，女性 44%；種族：亞裔 100%，非亞裔 0%。 (2)其他員工性別：男性 48%，女性 52%；種族：亞裔 100%，非亞裔 0%。	%
	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，無發生。	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	大洋商業集團業務型態不適用，故不揭露。	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	大洋商業集團業務型態不適用，故不揭露。	文字說明
	CG-MR-410a.3	減少包裝對環境影響的策略討論	大洋商業集團業務型態不適用，故不揭露。	文字說明

活動指標

數量(1)各零售據點(2)各配送中心	CG-MR-000.A	(1)14 個據點 (2)N/A
總面積(1)零售空間(2)配送中心	CG-MR-000.B	(1)659,944 平方米(m ²) (2)N/A

2. SASB 索引對照表 (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	益航海運自有船隻租賃給客戶使用，故不適用此標準。	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 2030 年國際航線船舶碳強度須降低至少 40%(與 2008 年數值相比)，2050 年的溫室氣體(GHG)減排目標，須達到溫室氣體淨零排放(Net-zero GHG emissions)，並設定了對應的階段性目標(2030 年 GHG 至少減 20%、2040 年 GHG 至少減 70%)。另一方面，2030 年前國際航線船舶所使用的能源占比，須至少有 5%來自零(或接近零)溫室氣體排放的技術或燃料。	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	益航海運自有船隻租賃給客戶使用，故不適用此標準。	(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)	不適用。	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	345 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。	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	0 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	3 項 NC。	數字
	TR-MT-540a.3	港口國控制(1)缺陷和(2)滯留的數量	(1) 78 def。 (2) 1 detained。	數字

活動指標

船上員工人數	TR-MR-000.A	224
船舶總航行距離	TR-MR-000.B	628,216.2 海哩
營業天數	TR-MR-000.C	3,924 天
載重噸數	TR-MR-000.D	388.306 千載重噸
船隻數量	TR-MR-000.E	11
船舶靠港次數	TR-MR-000.F	158
20 英尺當量(TEU)容量	TR-MR-000.G	N/A，益航海運船隻非屬貨櫃船隻。

附錄三、上市公司氣候相關資訊

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	四、綠色節能永續
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)	四、綠色節能永續
3. 敘明極端氣候事件及轉型行動對財務之影響	四、綠色節能永續
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	四、綠色節能永續
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。	尚未使用情境分析相關工具
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。	四、綠色節能永續
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內部碳定價。
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。	四、綠色節能永續
9. 溫室氣體盤查及確信情形	四、綠色節能永續

	當年度已執行溫室氣體盤查，但尚未進行確信。
--	-----------------------

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
--	---

益航為資本額 50 億元以上未達 100 億元之上市公司，依上市櫃公司永續發展路徑圖規劃，益航 2025 年完成個體公司 2024 年溫室氣體盤查，2026 年完成合併報表子公司溫室氣體盤查。2027 年完成個體公司確信，2028 年完成合併報表子公司確信。

1-1 最近二年度公司溫室氣體盤查及確信情形

1-1-1 溫室氣體盤查資訊

敘明溫室氣體最近兩年度之排放量(公噸CO₂e)、密集度(公噸CO₂e/百萬元)及資料涵蓋範圍。

2023年資料涵蓋範圍：範疇一僅包含益航與大洋商業集團台北辦公室；範疇二包含益航與大洋商業集團台北辦公室及大洋商業集團大陸商場。

2023年溫室氣體排放量: 69,426(公噸CO₂e)

2023年排放密集度:12.62(公噸CO₂e/百萬元)

2024年資料涵蓋範圍：範疇一僅包含益航與大洋商業集團台北辦公室；範疇二包含益航與大洋商業集團台北辦公室及大洋商業集團大陸商場。

2024年溫室氣體排放量: 76,344(公噸CO₂e)

2024年排放密集度:15.74(公噸CO₂e/百萬元)

1-1-2溫室氣體確信資訊

敘明最近兩年度確信情形說明，包括確信範圍、確信機構、確信準則及確信意見。

益航揭露溫室氣體總排放量中，2023年為69,426公噸 CO₂e、2024年為76,344公噸 CO₂e (佔總排放量之 100%)，尚未經確信機構採 ISAE3410/ISO 14064-3 準則確信，益航預計2027年完成個體公司確信。

1-2 溫室氣體減量目標、策略及具體行動計畫

- 短期目標：2024 年完成益航個體公司溫室氣體自主盤查。
- 中期目標：2026 年完成合併財報子公司溫室氣體自主盤查，並以 2025 年為基準年。
2027 年完成益航個體公司確信，2028 年完成合併報表子公司確信。
2030 年預計溫室氣體減量 15%。
- 長期目標：2040 年預計溫室氣體減量 30%。
2050 年預計溫室氣體減量 50%，且達成碳中和。



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