

TAIWAN  
DUTY FREE



2024 Sustainability Report.

NOW



BETTER  
FUTURE

采盟股份有限公司

Passenger

All members



2024  
TASA MENG  
永續報告書





數十年來采盟文教基金會始終一路相伴，持續支持陽光社會福利基金會，陪伴燒傷與顏損朋友及其家庭走過難關，幫助他們逐步回歸日常生活。同時，更以實際行動力挺「臉部平權」，攜手推動一個更友善、更平等的社會。

本報告書的封面與七個章節插圖，皆由一群燒傷及顏損孩子共同創作。他們透過畫筆描繪心中的力量與希望，誠摯邀請您走進「小陽光」的魔法世界——一個滿溢愛與勇氣的地方。

Copyright © 2024  
財團法人陽光社會福利基金會 .All rights reserved



誠摯感謝您參閱采盟股份有限公司（以下簡稱「本公司」、「采盟」或「我們」）2024 年度永續報告書。本報告書為本公司第三次發行之企業永續報告書，我們承諾於環境保護、社會責任和企業治理（ESG）方面做出實質的努力和改進，秉持著社會永續共進、透明公開的原則，努力推動企業永續發展和社會責任。我們也衷心歡迎所有利害關係人的回饋與建議，以協助采盟持續改善和進步。



## | 報告期間與發行週期

### • 報告期間 •

本報告書主要揭露期間為 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。

### • 資訊回溯與前瞻 •

為符合全球永續性報告協會（GRI）永續性報導準則（GRI Standards）的八大報導原則，部分內容資訊可能回溯至 2022 年或揭露至 2025 年 6 月。

### • 發行週期 •

○ 前一次報告書（2023 年度）發行時間：

**2024 年 10 月**

○ 本報告書（2024 年度）發行時間：

**2025 年 08 月**

○ 下一年度報告書（2025 年度）預計發行時間：

**2026 年 07 月**

## | 報告範疇與邊界

### • 報告書揭露範圍 •

本報告書的揭露範圍主要涵蓋以下營運據點：

#### 1. 臺北總公司

臺北市松山區復興北路 57 號 3 樓之 1、3 樓之 2、3 樓之 3、3 樓之 7、5 樓之 2、8 樓

#### 2. 桃園國際機場第二航廈 D 區免稅商店

桃園市大園區航站南路 9 號

#### 3. 桃園保稅倉庫

桃園市蘆竹區厚生路 2 號 4 樓、6 號 4 樓

4. 部分揭露資訊，如公司整體概況及人力資源數據，其範疇涵蓋采盟股份有限公司全體，可能超出上述主要營運據點。

### • 資料邊界 •

采盟在本報告書中，揭露對其營運具有重大影響的相關實體之重大主題與管理方針。同時，我們審慎考量並納入外部利害關係人（例如客戶、投資人、社區居民、政府機關、供應商、員工和媒體等）可能受到的影響，將其視為報告的外部邊界。

## | 資訊重編說明

若本報告書中特定數據或資訊因計算方法更新、範疇調整或其他因素而進行重編，我們將在相關章節或數據旁清楚註明重編的原因與差異，以確保資訊的透明度與可比較性。

## 報告書品質與確信

### | 編撰依循準則

本報告書的架構與內容編撰，主要依循以下國際公認的標準與指南：

- **全球永續性報告協會 (GRI)** •

GRI 通用準則 (GRI Universal Standards) 2021 年版。

- **AA1000AS v3** •

當責性原則：重大性、包容性、回應性及衝擊性四大原則。

- **聯合國 (UN)** •

永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs) 。

- **金融穩定委員會 (FSB)** •

氣候相關財務揭露建議 (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD) 。

- **永續發展會計準則委員會 (SASB)** •

SASB (Sustainability Accounting Standards Board) 準則。

### | 公司重大變化說明

本公司於 2024 年度，在組織規模、公司結構、所有權或供應鏈方面，並無發生顯著之重大變化。

### | 外部獨立確信

○ 為確保報告書資訊的可靠性與可信度，本報告書已通過獨立第三方驗證機構 BSI 英國標準協會，依據 AA1000 保證標準 V3 (AA1000AS v3) 第一應用類型 (Type1) 中度保證等級進行查證，並取得查證聲明書。

○ 采盟公司與英國標準協會為各自獨立之法人，本次合作僅限於報告書查證關係，無任何財務或其他商業關係。詳細的 BSI 保證聲明書內容，請參閱本報告書附錄。

### | 聯絡資訊

采盟誠摯期盼各界先進與利害關係人能給予我們持續的指導與鼓勵。我們將虛心傾聽您的寶貴回饋，並將其視為鞭策我們不斷進步的動力，堅守企業永續發展的承諾。

若您對本報告書內容或采盟的永續發展實踐有任何建議或疑問，歡迎透過以下方式與我們聯繫：

- **地址**：臺北市松山區復興北路 57 號 3 樓之 1
- **企業永續信箱**：service@tasameng.com.tw
- **聯絡人**：林啓聖 先生
- **聯絡電話**：02-8773-8800#676



關於本報告書	02
董事長的話	06
ESG 永續績效亮點	07

## CHAP 01.

### 永續發展願景、使命與 ESG 經營策略：采盟，與美好台灣並肩前行

1.1 點亮國門·傳遞台灣溫度－采盟的永續初心	10	1.5 利害關係人溝通管道與成效	21
1.2 采盟永續價值鏈：六大資本的投入與價值創造	14	1.6 重大主題鑑別：聚焦核心·回應期待	24
1.3 ESG 永續委員會組織架構：驅動永續·全員參與	16	1.7 重大主題對采盟之衝擊說明	27
1.4 利害關係人鑑別與溝通：攜手共進·永續同行	19	1.8 攜手共進：采盟對聯合國永續發展目標的貢獻	31

## CHAP 02.

### 公司治理：領航國門的誠信基石

2.1 市場展望與說明：領航新常態·擘劃永續未來	35	2.5 內部控制與內部稽核：精實營運的守護者	46
2.2 董事會架構與理念：多元專業領航·動態環境中的穩定羅盤	39	2.6 法令遵循：國門內的合規典範	46
2.3 誠信經營與反貪腐：擦亮國門的廉潔招牌	41	2.7 攜手產業共進·驅動永續未來：公協會協作與經驗共享	47
2.4 穩健前行：全方位風險管理與永續韌性	43	2.8 「2024 年 11 月機場迎接活動事件」之說明與改進	47

## CHAP 03.

### 顧客服務：以人為本，締造溫暖心體驗

3.1 溫暖的顧客關懷：超越期待的服務旅程	51	3.4 采盟全方位行動 APP：指尖上的溫暖相伴·共繪永續旅程	56
3.2 創新體驗與空間營造：臺灣意象的魅力展演	53	3.5 守護數位資產與顧客信任：穩固的資訊安全與隱私管理	58
3.3 機場的驚喜邂逅：采盟快閃店的魅力魔法	55	3.6 以永續之愛·共創心動旅程	59

## CHAP 04.

### 環境管理：守護地球，采盟的永續承諾與行動

4.1 氣候變遷應對：接軌國際，系統化管理風險與機會	62
4.2 溫室氣體盤查與能源管理：精準量化，驅動實質減碳，領航業界	66
4.3 綠色轉型：多管齊下，實踐環境友善營運	69

## CHAP 05.

### 攜手永續夥伴，共築韌性綠色供應鏈

5.1 嚴謹治理，奠定永續基石：供應商評選與管理	75
5.2 安心的承諾：為您堅守品質與安全	77
5.3 擁抱綠色浪潮：擴大永續產品與循環經濟實踐	78

## CHAP 06.

### 與你同行，共築幸福 - 承諾溫暖每個采盟人

6.1 采盟的大家庭：員工與力量	84
6.2 尊重與包容：打造一個充滿愛的職場	85
6.3 攜手成長，共繪藍圖：人才的吸引、留任與璀璨發展	86
6.4 人才賦能與共融成長：采盟的教育訓練藍圖	88

## CHAP 07.

### 共融、關懷與永續價值 - 以愛之名，點亮溫暖

7.1 深化社區關懷，實踐共融價值 - 播灑希望，溫暖每個角落	104
7.2 啟動員工關懷力，共築友善社會 - 志工精神，點燃企業熱情	105

4.4 廢棄物管理：源頭減量，循環再生，共築綠色價值鏈	71
-----------------------------	----

4.5 未來展望：堅定不移，共創永續未來	72
----------------------	----

5.4 深耕在地，履行社會責任：公平包容的價值鏈	79
--------------------------	----

5.5 強化供應鏈韌性：敏捷應對風險與挑戰	80
-----------------------	----

5.6 透明協作，持續精進：邁向永續未來	80
----------------------	----

6.5 共享成果，幸福同行：優渥的薪酬、貼心的福利與溫暖的激勵	92
---------------------------------	----

6.6 工作績效考核，創造公平與激勵的發展機會	95
-------------------------	----

6.7 安心的港灣，健康的守護 - 職業安全與健康促進的承諾	96
--------------------------------	----

6.8 心聲的聆聽，信任的橋樑 - 開放暢通的溝通之道	100
-----------------------------	-----

7.3 支持在地發展，推廣台灣文化 - 紮根土地，綻放國際	106
-------------------------------	-----

7.4 提升旅客體驗，傳遞人文關懷 - 國門大使，溫暖每段旅程	110
---------------------------------	-----

附件一、人力資源統計資訊	113
--------------	-----

GRI 準則 2021 指標對照表	114
-------------------	-----

董事長  
古素琴



面對極端氣候變遷以及消費者期望轉變的挑戰，采盟串聯利害關係人共創永續價值鏈，將永續發展原則與執行方針融入日常，透過緊密合作延伸至每一個價值鏈參與者。

### 強化客戶服務

2024 年導入 ISO 10002:2018 客戶申訴處理管理系統並通過第三方驗證，致力優化申訴案件處理流程，透過矯正與預防機制，降低同類型案件再發性的風險，確保問題獲得徹底解決。另因應數位化時代，采盟深知個人資料安全的重要性，為了讓顧客更加安心使用采盟所提供的服務，我們導入 PIMS 個人資訊管理系統，並恪遵國際標準調整數據安全措施與作業流程，對於蒐集、處理與利用顧客的個人資料負起保障的責任。讓每位顧客都能公平地獲得尊重與理解，打造兼顧效率與溫度的友善環境。

### 擴大永續供應鏈

采盟支持在地採購，減少環境負擔，實現經濟和環境的雙贏，並跳脫「供給端導向」的採購模式，非被動式挑選在市場上的既有選擇，透過「需求」提

供供應商明確方向，持續創新產品在功能面與環境面的表現，帶動產業以更少的資源提供更優質、更低環境衝擊的產品。

采盟積極發揮通路影響力，與供應商及消費者共享資源、共同參與，讓永續理念落實為日常可行的商業模式，讓 ESG 行動與顧客更貼近。

### 深耕基層創造未來新價值

采盟將公益活動聚焦於基層民眾的實際需求，例如弱勢家庭、長者與孩童等。攜手有共同善念的公益志業夥伴將愛心延伸至資源匱乏的社會基層或鄉村，提供教育、醫療、生活物資等協助與支持，改善他們的生存困境。我們也鼓勵同仁投入各項公益活動，培養正向公民意識，落實回饋社會的理念，讓「永續」變得可見，讓「改變」就能發生。

企業的長遠發展，不僅僅只是公司獲利，同時更要為全體利害關係人創造共享價值，采盟期許凝結大家的使命目標，共同齊心合作一起為永續做出改變，一起加速讓台灣邁向永續未來。



## 環境 (E)

引領業界，  
溫室氣體盤查與減排先鋒

- ▶ 率先完成台灣免稅零售業最廣泛營運範疇（總公司、機場 D 區、保稅倉）之 ISO 14064-1:2018 組織溫室氣體盤查外部查證。

營運減碳與循環經濟，  
成果斐然

- ▶ 透過綠色商店設計（書店年減 1.38 噸 CO<sub>2</sub>e、高效烘手機年減 1.49 噸 CO<sub>2</sub>e）
- ▶ 餐飲減塑（內用非一次性餐具、逾 3 成外帶杯採 Jolly Cup）
- ▶ 綠色物流（年用 4.8 萬次循環箱、回收 184.53 噸包材），展現卓越成效。
- ▶ 員工交通車每天使用達 1,000 人次以上，成功減少約 50% 油耗。

深化綠色供應鏈，  
共創永續價值

- ▶ 在地採購金額躍升至新臺幣 9 億元（年增 62.45%），其中食品類新供應商高達 44% 符合環境與社會標準。
- ▶ 榮獲經濟部「113 年 Buying Power 社會創新產品及服務採購獎勵案」首獎，社創產品採購逾千萬元，並積極推廣 MIT 微笑標章產品。





社 會 (S)

**打造幸福職場，  
擁抱多元共融**

- 女性員工佔比 74%，女性晉升管理職比例高達 55%。
- ▶ 2024 年基層員工月薪高於法規 16%。
- 2024 年積極聘用 244 位弱勢及中高齡夥伴，實踐 DEI 精神。
- 員工訓練總時數達 10,974 小時。

**顧客至上，  
信賴服務再升級**

- 客戶滿意度高達 99.17%，客訴率維持萬分之三以下極低水準。
- ▶ 領先國內免稅零售業界，導入並通過 ISO 10002 客戶申訴處理管理系統認證。
- 采盟 APP 會員數突破 40 萬人，且 2022 至 2024 年無任何資訊安全外洩事件。

**深耕社區，  
共譜和諧樂章**

- 年度成功執行 16 場公益行動，溫暖關懷逾 5,000 位民眾。
- ▶ 攜手紙風車劇團於馬祖四鄉巡迴演出，嘉惠逾 1,300 位在地鄉親。
- 桃園機場藝文展演空間年度服務旅客高達 800 萬人次。
- 長期與桃園市教育局合作清寒獎助學金，年度支持達 45 名學子。



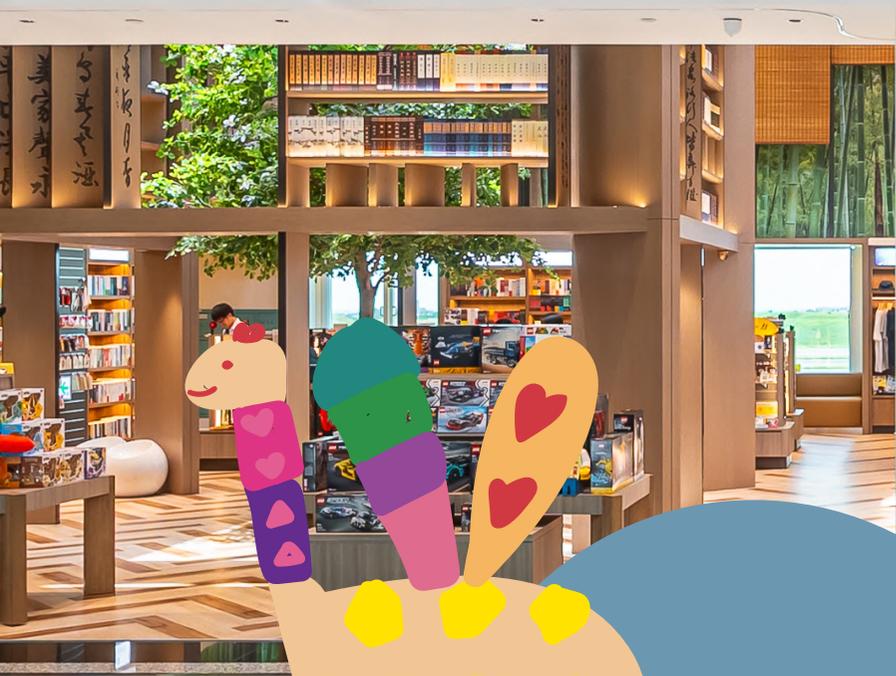
治 理 (G)

**董事會多元專業，  
高效運作典範**

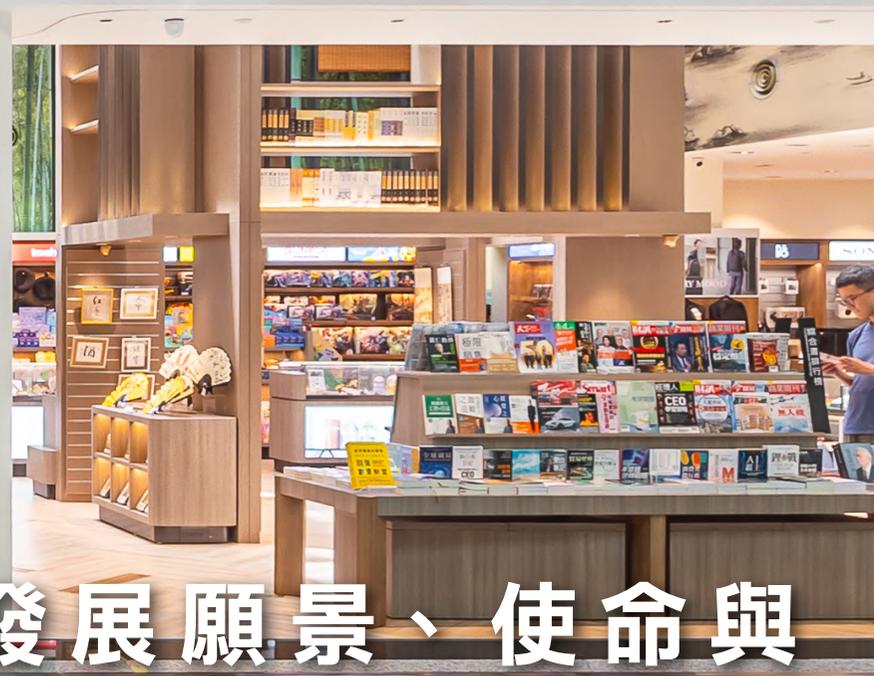
- ▶ 董事會女性成員 (含監察人) 佔比高達 67%，展現性別多元性。

**堅守誠信經營，  
強化風險控管韌性**

- 近三年無任何重大誠信經營或貪腐相關違規事件。
- ▶ 年度資訊安全相關投入逾新臺幣 785 萬元，內部稽核高達 159 場次，並透過 12 次勞資會議暢通溝通，確保企業穩健永續發展。



iTravel



永續發展願景、使命與  
ESG 經營策略：  
采盟，與美好台灣並肩前行

CH1.



## 1.1 點亮國門，傳遞台灣溫度 - 采盟的永續初心

自 1982 年采盟股份有限公司 (TASA MENG) 揚帆啟航的那一刻起，我們不僅是一家提供卓越商品與服務的企業，更承載著一份無形的使命——在台灣的門戶，向世界展現這片土地的熱情、美好與無限可能。從百貨零售的精耕細作，到成為國際機場免稅事業的領航者，采盟的足跡遍佈台灣各大重要場域，每一次與旅客的相遇，都是傳遞台灣溫度的珍貴時刻。我們深信，企業的成长應與環境健康、社會共榮以及透明治理緊密相連。這份信念，正是采盟永續發展的初心與不懈追求。

### 采盟的永續願景： 成為亞太地區機場零售與永續實踐的標竿企業

采盟展望未來，不僅滿足於商業上的成功，更矢志成為亞太地區機場零售產業中，永續發展實踐的領航與典範，期望透過不斷創新與精進，將采盟打造成為：



#### 旅客首選的優質體驗提供者

提供超越期待的商品、服務與購物環境，讓每一位造訪采盟的旅客，都能感受到便捷、愉悅與尊榮。



#### 品牌信賴的卓越合作夥伴

與全球品牌及在地優質夥伴攜手，共創價值，共同成長，打造互利共榮的永續生態圈。



#### 員工引以為傲的幸福企業

營造安全、健康、多元包容且能充分發揮潛能的工作環境，讓每一位采盟人都能在此實現自我價值，共享企業發展成果。



#### 社會敬重的責任公民典範

積極回饋社會，關懷在地社區，推動文化傳承，以實際行動展現企業的社會責任與擔當。



#### 環境友善的綠色營運先鋒

將環境保護理念深植於營運的每一個環節，強化節能減碳，推廣永續商品，為守護地球家園貢獻心力。

### 我們的永續使命：以誠信為本，透過卓越服務與創新經營，創造永續價值，豐富每一段旅程

采盟的使命，是實現願景的行動指南。我們堅守以下核心價值與承諾：

#### 誠信正直，行穩致遠

以最高的道德標準要求自己，堅守誠信經營的底線，贏得所有利害關係人的長久信賴。

#### 卓越服務，顧客至上

始終將顧客的需求放在首位，精益求精，不斷提升服務品質，創造超越期待的消費體驗。

#### 創新經營，引領風尚

勇於突破，積極引進新觀念、新科技、新模式，保持企業的活力與市場競爭力，引領機場零售的發展趨勢。

#### 創造價值，共享成果

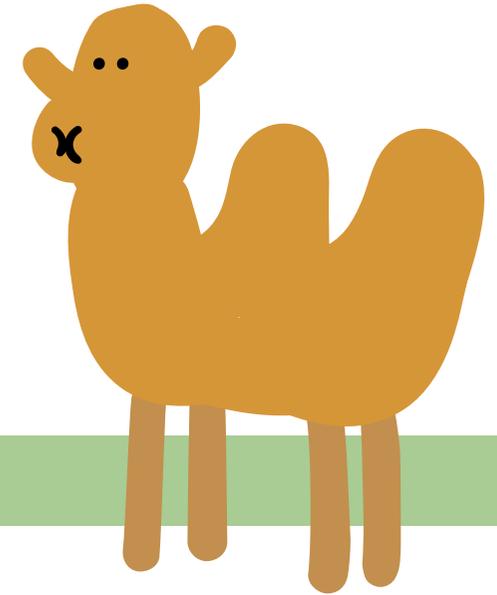
為股東、員工、顧客、合作夥伴及社會創造實質且持久的價值，實現多方共贏。

#### 豐富旅程，傳遞美好

讓采盟不僅是購物的場所，更是旅程中一段美好的記憶點，為旅客的出行增添色彩與愉悅。

### 采盟的 ESG 經營策略：融合永續 DNA，驅動企業成長

為實現永續願景與使命，采盟將 ESG ( 環境保護、社會責任、  
公司治理 ) 理念全面融入企業的經營策略與日常運作之中，  
視其為企業永續發展的核心驅動力：



## ESG 面向



### 環境保護 (E)

## 策略主軸

### 守護綠色地球，共築永續國門

#### 綠色營運，節能減碳

持續推動節能降耗措施，優化能源使用效率。導入並執行 ISO 14064-1 溫室氣體盤查管理系統，系統性地盤查、量化並管理營運過程中的碳足跡，設定具體減量目標。逐步導入再生能源，打造低碳環保的機場零售環境。

#### 氣候行動，韌性發展

依循氣候相關財務揭露 ( TCFD ) 框架，鑑別、評估並管理公司面臨的氣候變遷相關風險 ( 包含實體風險與轉型風險 ) 與機會，將氣候因素納入營運決策與策略規劃，提升企業對氣候變遷的調適能力與韌性。

#### 永續商品，引領消費

積極引進具有推廣環保標章、採用永續材料及可循環包裝的商品，鼓勵消費者做出對環境更友善的選擇。

#### 循環經濟，資源再生

探索並實踐廢棄物減量、資源回收再利用的模式，提升資源使用效率，減少對環境的負擔。

#### 攜手夥伴，共建綠色供應鏈

將永續理念延伸至供應商管理，鼓勵並協同品牌夥伴共同推動綠色生產與環境保護。



ESG 面向

策略主軸

具體行動方向

關懷人文溫度，共創和諧社會



社會責任 (S)

員工福祉，幸福職場

視員工為最珍貴的資產，提供安全健康的工作環境，完善薪酬福利與職涯發展制度，創建多元包容、平等尊重的企業文化，提升員工滿意度與歸屬感。

顧客為本，優質體驗

堅守服務品質，保障消費者權益，嚴格保護客戶隱私，提供便捷、安心、愉悅的購物體驗。

社區共榮，在地關懷

積極參與並支持機場周邊社區及離島地區的公益活動、文化傳承與地方創生項目，以實際行動回饋社會，促進地方發展。

文化推廣，台灣之光

利用國門的獨特平台，積極推廣台灣在地文化、特色產品與藝術創作，讓世界看見台灣的美好。



ESG 面向

策略主軸

具體行動方向

### 透明廉潔高效，奠定永續基石



公司治理 (G)

健全治理，誠信為本

建立並持續優化透明、獨立、高效的董事會運作機制，嚴格遵守法律法規與商業道德，落實【公司治理守則】與【誠信經營守則】，杜絕一切形式的貪腐與不當行為。

風險管理，穩健營運

建立完善的風險管理體系，提升企業應對內外部挑戰的韌性，確保企業長期穩定發展。

資訊透明，溝通順暢

秉持公開透明原則，及時、準確地向所有利害關係人揭露企業重要資訊，建立暢通的溝通管道，積極回應各方關切。

持續學習，追求卓越

鼓勵各級員工及董事會成員持續學習與進修，掌握產業趨勢、永續發展議題與治理最佳實踐，不斷提升企業整體營運效能與治理水平。

采盟相信，透過堅定實踐永續發展的願景與使命，並將 ESG 理念深度融入企業經營的每一個環節，不僅能夠應對時代的挑戰，更能抓住發展的機遇，與所有利害關係人攜手並肩前行，共同開創一個更繁榮、更公平、更永續的美好未來。

## 1.2 采盟永續價值鏈：六大資本的投入與價值創造

采盟透過對六大資本的策略性投入與有效運用，驅動永續價值鏈的運作，創造對經濟、社會及環境的正面影響與長期價值。

資本類別	主要投入	核心活動 / 運營	主要產出 / 成果
 <b>財務資本</b>	實收資本額 (2024 年：新臺幣 26 億元)； 穩健的營運現金流； 完善的會計、內控及稽核制度	桃園國際機場第二航廈 D 區綜合免稅商店 ROT 案的穩健經營； 審慎的財務規劃與風險管理； 持續的獲利能力與價值創造	ROT 案履約績效達 90 分以上； 持續為股東創造價值； 為企業永續發展提供穩固的財務支持
 <b>營運資本</b>	基礎設施 (機場門市、倉儲物流)； 供應鏈網絡； 在地採購策略	擴大綠色供應鏈，推動循環經濟； 積極進行在地採購 (2024 年達 9 億元)； 支持社會創新企業 (採購逾 1 千萬元產品)； 成為 MIT 微笑協力店	提升供應鏈的永續性與韌性； 促進在地經濟發展與就業； 支持社會企業成長，擴大社會影響力； 提升 MIT 產品的能見度與市場機會
 <b>智慧資本</b>	資訊科技系統； 品牌合作關係； 顧客數據資料庫； 創新研發投入	全方位 APP 的持續優化與建置； 多元異業合作 (旅遊延伸服務)； 顧客關係管理與會員經營	APP 會員人數突破 40 萬人； 提供顧客更安全、便利、貼心的數位體驗； 拓展服務範疇，提升顧客黏著度； 透過數據分析優化營運決策

資本類別

主要投入

核心活動 / 運營

主要產出 / 成果



人力資本

員工薪酬福利（優於法規）；  
教育訓練資源投入；  
DEI 多元共融職場政策

人才培育與發展計畫（2024 年平均每位員工受訓 10.5 小時）；  
提供具競爭力的薪酬與晉升機會；  
營造安全、健康、平等的工作環境；  
促進性別平等（女性加薪人次佔 70%、女管理職晉升比 55%）

2024 年員工人數達 1,044 人；  
提升員工專業素養與技能；  
增強員工滿意度、敬業度與留任率；  
打造高效且具向心力的團隊；  
彰顯企業對多元共融的承諾

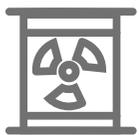


社會資本

志工服務時數與資源投入；  
公益活動贊助；  
與社區組織的合作關係；  
機場藝文展覽空間

舉辦及參與公益活動（2024 年 16 場、294 位志工、服務逾 5,000 人）；  
推動敦親睦鄰計畫；  
長期於機場設置藝文展覽、推廣在地美學藝術

提升企業社會形象與聲譽；  
增強員工的社會責任感與企業認同；  
促進社區發展與福祉；  
為旅客提供免費的藝文饗宴（2024 年逾 800 萬旅客觀展）



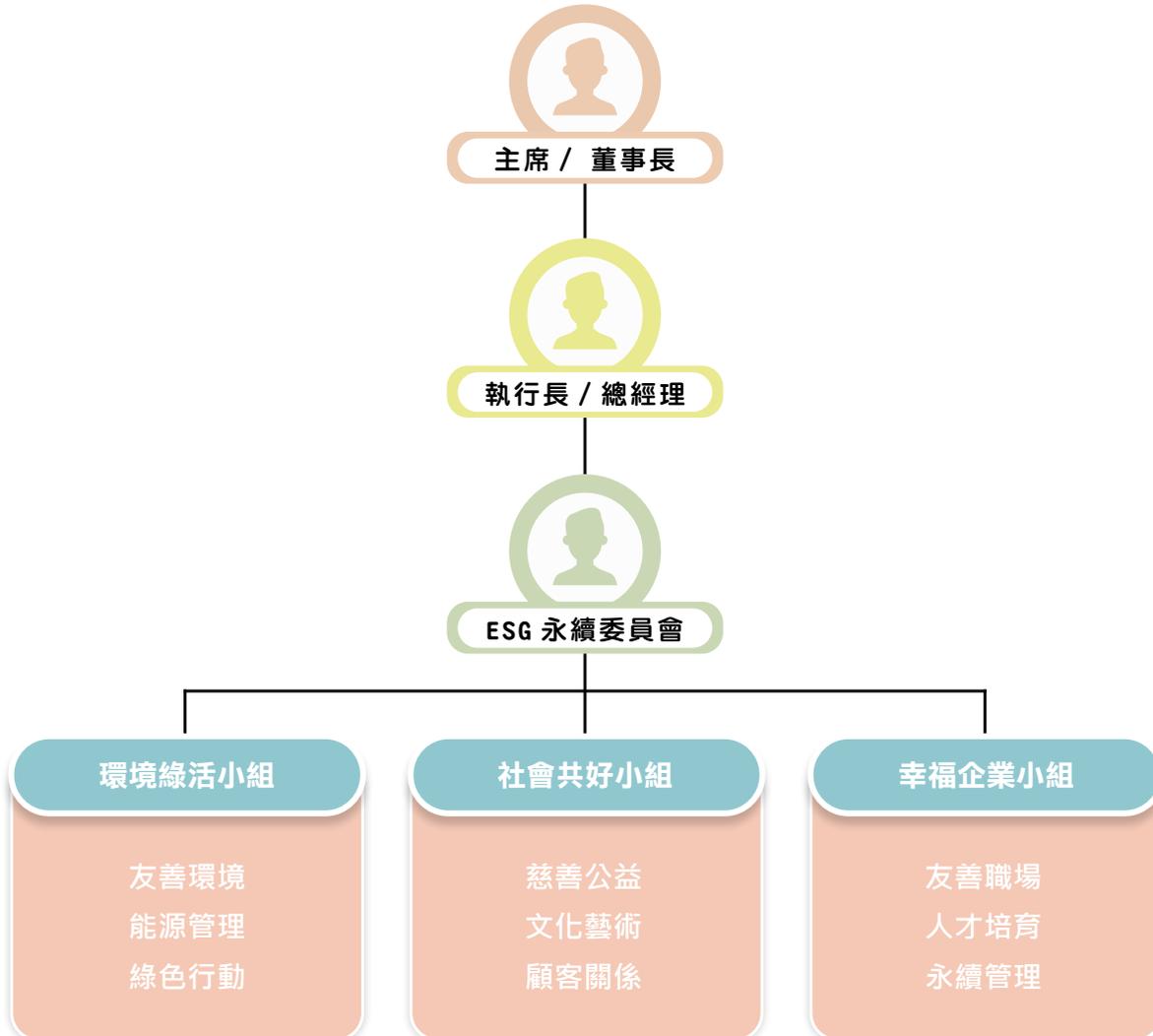
自然資本

能源（電力、燃油等）；  
原物料（商品、包材等）；  
因應氣候變遷管理

實施「運作策略調整」與「能效監督量測」；  
提供內用環保餐具、推動包裝減量；  
優化書店燈具設計（年減 1.3848 噸 CO<sub>2</sub>e）；  
廁所節能措施（節電、節紙、節水）；  
廢棄物分類回收（2024 年回收 184.53 噸）；  
提供員工免費低碳通勤交通車（每日逾千人次使用）

降低營運對環境的衝擊；  
減少溫室氣體排放；  
節約自然資源使用；  
提升廢棄物回收再利用效率；  
鼓勵員工採取低碳生活方式

### 1.3 ESG 永續委員會組織架構：驅動永續，全員參與



采盟有效整合資源、系統性地推動企業永續發展目標，自 2016 年即成立「CSR 企業永續經營工作小組」，為更精準地回應全球永續趨勢與利害關係人的期待，於 2023 年正式更名為「ESG 永續委員會」。此委員會作為公司推動永續發展的核心引擎，將 ESG 理念融入企業營運的各個層面。

#### 一、委員會組織層級與職責

##### • 最高指導層級：董事會

○ ESG 永續委員會在董事會的監督與指導下運作，確保永續發展策略與公司整體營運方針一致，並對董事會負責。

##### • 核心領導層：ESG 永續委員會

##### ○ 主席

由董事長古素琴女士擔任，負責統籌委員會整體運作方向，確保永續發展目標與公司願景相符。

##### ○ 執行長

由總經理周招霖先生擔任，負責督導各項永續行動方案的推展與落實，協調跨部門資源。

## ○ 核心職責

### 1. 策略制定

檢視攸關公司營運的重大 ESG 議題，訂定中長期永續發展方向、策略藍圖與具體目標，並將采盟核心優勢與聯合國永續發展目標 (SDGs) 緊密鏈接。

### 2. 資源整合與協調

負責跨部門溝通、資源整合、預算分配，確保各項 ESG 行動方案得以順利執行。

### 3. 績效追蹤與報告

定期追蹤各項 ESG 行動方案的執行進度與成效，並向董事會及相關利害關係人報告。

### 4. 原則遵循

遵循國際 ESG 指導原則，全面落實公司治理、環境保護、社會責任及加強資訊揭露等相關議題。

## 二、委員會組成與運作模式

### • 跨部門成員組成

- 委員會成員由公司內部各關鍵部門推派代表兼職組成，確保永續理念能滲透至各業務單位。涵蓋部門包括：總經理室、稽核室、人力資源部、會計部、財務部、事業管理部、總務部、營業部、公共服務部、商品部、物流部、倉儲部、資訊部等，透過跨部門的組成有利於整合多元觀點，推動全公司共同參與。

### • 專責規劃小組

- 為更聚焦地推動特定領域的永續工作，委員會下設三大專責規劃小組：



#### 環境綠活小組 (E)

專注於環境保護相關議題，如節能減碳、廢棄物管理、綠色採購、氣候變遷應對等。



#### 社會共好小組 (S)

專注於社會責任相關議題，如社區參與、公益活動、供應鏈永續、顧客關係、文化推廣等。



#### 幸福企業小組 (S/G)

專注於員工福祉、多元共融、職業安全健康、人才發展、公司治理與誠信經營等。

## ○ 小組職責

各小組負責在其專責領域內，進行永續議題的評估、具體行動方案的規劃、執行推動及成效追蹤。

會議與溝通機制

定期會議

ESG 永續委員會每季度召開一次正式會議，由主席與執行長主持，各部門代表及專責小組匯報工作進度，共同討論關鍵永續議題，制定行動計劃。

日常溝通與反饋

各部門代表在日常業務運作中，持續與內外部利害關係人（如員工、顧客、供應商、社區等）進行溝通，收集反饋資訊，並將這些資訊帶回委員會及各專責小組，作為調整與優化永續行動的依據。

跨部門協調

透過定期會議及日常溝通，促進各部門間在 ESG 相關工作上的協調與合作，確保資源有效利用，目標一致達成。

每季

- ◆ ESG 永續委員會召開季度會議，追蹤目標達成情形
- ◆ 定期檢視重大議題目標之訂立與執行成效
- ◆ 協調各部門之永續營運執行

每年

- ◆ 向 ESG 永續委員會及董事會呈報上年度 ESG 執行成果與 ESG 實際成效
- ◆ 訂立年度公司永續發展目標與改善計畫

三、核心目標：  
創造共享價值，實踐永續發展

采盟 ESG 永續委員會的最終目標，是透過系統性的組織運作與全員的積極參與，有效管控與利害關係人相關的各項永續議題，落實高階管理層對永續發展的鄭重承諾。在追求經濟效益的同時，平衡環境保護與社會責任，為所有利害關係人創造共享價值，堅定地實踐企業的永續發展之道。



## 1.4 利害關係人鑑別與溝通：攜手共進，永續同行

為有效履行社會責任並推動永續進程，我們秉持開放、透明的態度，建立了多元化的溝通管道，高度重視與各利害關係人的互動與合作。采盟深入傾聽並理解利害關係人的需求與期望，並以積極、真誠的態度進行溝通與回應。

### 一、重要利害關係人鑑別流程與原則

為確保永續報告書能聚焦於對本公司及利害關係人最具實質影響的議題，采盟依循全球報告倡議組織 ( GRI ) 準則中的重大主題鑑別流程，系統性地識別本公司在永續發展道路上應揭露的各項永續主題，以及可能面臨的潛在風險和管理機會。



#### 鑑別執行單位

利害關係人的鑑別工作由本公司「ESG 永續委員會」負責主導。該委員會由公司內部不同部門的代表組成，確保鑑別過程能涵蓋多元的業務視角與專業知識。



#### 鑑別方法與標準

##### 〔初步盤點〕

ESG 永續委員會小組成員逐一列出對其業務運營具有重大影響或存在密切接觸的潛在利害關係人群體。這些群體包括但不限於：員工、投資人、客戶、供應商 / 承攬商、社區居民、政府機關 ( 如桃園國際機場股份有限公司 )、非營利組織、產業界代表、業務合作夥伴以及媒體等。

##### 〔依循國際標準評估〕

依據 AA1000 利害關係人議合標準中的五大核心原則—責任、影響力、依賴性、多元觀點和張力—對初步盤點出的利害關係人進行系統性評估，以判斷其與采盟的關係密切程度及重要性。



#### 鑑別結果確認與核准

ESG 永續委員會針對上述評估結果進行了深入的討論與分析，最終確立了本公司於 2024 年度對營運最具影響力的七大類重大利害關係人，並已正式向董事會進行報告。

## 二、重大利害關係人及其對采盟的意義

下表列示了采盟所鑑別出的七大類重大利害關係人，以及他們對本公司永續發展的重要性與意義：



員工

- ◆ 是企業永續發展的核心動能與最珍貴資產，提供完善的薪酬福利、健全的培訓制度及安全健康的工作環境。
- ◆ 激發員工潛力，共同創造卓越的營運成果，實現企業與員工的共同成長。



顧客

- ◆ 用心傾聽來自全球及台灣顧客的聲音，努力滿足其多元化需求。
- ◆ 發展長期互信的夥伴關係，持續提供最優質的商品品質與卓越的服務體驗。



供應商 / 承攬商

- ◆ 是實踐永續發展、打造負責任供應鏈不可或缺的重要夥伴。
- ◆ 與供應商及承攬商攜手合作，共同推動綠色採購與永續營運，實現產業鏈的永續未來。



媒體

- ◆ 企業資訊傳播與形象塑造的重要橋樑，采盟保持良好、透明的溝通管道，向公眾及各利害關係人傳遞完整、準確的公司資訊與品牌形象，增進理解與信任。



股東 / 投資人

- ◆ 以創造股東最大化且永續的利益為營運宗旨。
- ◆ 堅持透明揭露營運與財務資訊，妥善運用資金，創造穩健的財務回報與正向的價值循環。



政府 / 主管機關  
(如桃園國際機場)

- ◆ 嚴格遵循地方政府法規及桃園國際機場股份有限公司等主管機關之規範。
- ◆ 保持良好暢通的溝通管道，積極配合政策推動，支持地方就業機會，共同提升國門形象。



社區 / 非營利組織

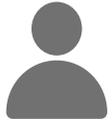
- ◆ 擴大企業永續影響力、實現社會共好的關鍵合作夥伴。
- ◆ 建立長期穩定的合作關係，共同深入研究並解決環境與社會議題，攜手創造更美好的社區。

采盟將持續透過多元且有效的溝通機制，與上述重大利害關係人保持緊密互動，將其寶貴意見納入公司決策與永續發展策略之中，共同為實現永續目標而努力。

## 1.5 利害關係人溝通管道與成效

由 ESG 永續委員會小組成員透過內部溝通協調與管理階層評估整合，針對不同類型之利害關係所關注議題與關心程度進行矩陣分析，藉此瞭解各項議題對企業營運的衝擊程度。

### 2024 年主要利害關係人溝通管道與關注議題

利害關係人	溝通管道與頻率	重大主題	2024 年度溝通重點與績效
 員工	每季	勞資會議	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 多元管道與員工保持暢通溝通，設有勞資會議，年度召開 12 次會議。</li> <li>■ 全體員工平均接受教育訓練時數為 10.5 小時，績效考核覆蓋率達 89%。</li> <li>■ 提供友善的職場環境，年度離職率為 13.13%，育嬰留停員工的平均留任率為 90%。</li> <li>■ 采盟重視並實踐多元共融 (DEI) 原則，並積極聘用弱勢及中高齡員工，共聘用 244 人。</li> <li>■ 公司內部建立良好的人員尊重文化，近年並未發生任何人權抱怨申訴事件。</li> <li>■ 將公益視為企業 DNA，人人皆志工。共有 294 位同仁參與志工服務，服務對象超過 5,000 人次。</li> </ul>
	每年	績效考評	
 顧客	不定期	職工福利委員會 職業安全衛生委員會	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 人才發展與培育</li> <li>■ 勞資關係</li> <li>■ 職場健康與安全</li> <li>■ 公司治理與永續發展</li> </ul>
	不定期	多元化教育訓練及課程	
	常設性	員工內部電子郵件、多元化溝通管道、性騷擾申訴專線	
	常設性	業務會議、客服中心、各部門聯絡窗口、采盟官網、顧客意見反饋機制	
	不定期	客戶滿意度調查	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 持續優化服務流程與體驗，2024 年度客戶滿意度調查達 99.17%。</li> <li>■ 年度客訴率低於萬分之三。</li> <li>■ 為提升服務品質與處理效率，導入 ISO 10002:2018 客戶申訴處理管理系統。</li> <li>■ 采盟高度重視顧客隱私與資訊安全，導入個人資訊管理系統 (PIMS)，未發生任何資料外洩事件。</li> <li>■ 透過設置智慧科技廁所、自然採光書店、藝文展演空間、公益鋼琴等創新場域設計，提升旅客候機體驗並推廣台灣文化。</li> </ul>

利害關係人

溝通管道與頻率

重大主題

2024 年度溝通重點與績效



供應商 / 承攬商



定期  
不定期

供應商評核  
合約溝通  
廠商面訪

- 永續供應鏈管理
- 氣候變遷與能源管理
- 公司治理與永續發展

- 對供應商進行評鑑與稽核，以確保商品品質並推動永續合作。共執行了 6 家實地稽核及 22 家書面稽核。
- 積極擴大綠色永續採購，年度 ESG 篩選的新供應商總數為 8 家，佔新增供應商的 34.8%。
- 支持在地與社會創新採購，正式成為經濟部產業發展署授權之 MIT 微笑協力店。



政府 / 主管機關  
(如桃園國際機場)



不定期  
不定期  
不定期

專線、電子信箱及會議  
桃機會議 / 公文函 / 法規說明會  
座談 / 研討會

- 人才發展與培育
- 勞資關係
- 職場健康與安全
- 公司治理與永續發展
- 氣候變遷與能源管理

- 定期向主管機關揭露公司的營運資訊，以確保透明度並讓利害關係人獲取相關資訊。
- 持續推動環境、職業安全衛生管理系統，以確保符合環保與職安衛規範。
- 依據 ISO 14064-1 完成溫室氣體盤查，並通過外部查證，展現對氣候行動的具體實踐。
- 將 TCFD 氣候相關財務揭露建議納入公司治理與策略考量，董事會成員亦參與相關進修。
- 積極配合桃園國際機場公司及政府單位各項倡議與活動。



投資人 (股東)



每年  
每年  
定期  
不定期

發行年度財務報告  
股東會  
董事會  
公司官網公開資訊

- 公司治理與永續發展

- 年度召開 2 次董事會議。
- 年度營運成果呈正向收益。
- 公司官網已同步更新重要訊息。
- 官網 <https://dutyfree.tasameng.com.tw/>。

利害關係人

溝通管道與頻率

重大主題

2024 年度溝通重點與績效



社區 / 非營利組織



不定期

社區活動與關懷 / 活動  
 舉辦 / 志工服務 / 社區  
 里民經營

■ 社會公益參與

- 持續投入社會參與公益相關活動，關懷在地社區弱勢團體。
- 共執行 16 場公益行動，關懷對象超過 5,000 人次。
- 長期支持希望基金會、喜憨兒基金會等六家公益夥伴。



媒體



不定期

專線 / 電子信箱及社群  
 網站 / 雜誌報導

■ 商品品質與安全  
 ■ 公司治理與永續發展  
 ■ 社會公益參與

- 積極與媒體互動溝通，呈現 ESG 落實績效。
- 建立多元的溝通管道，透明公開對外傳遞公司訊息。



## 1.6 重大主題鑑別：聚焦核心，回應期待

為精準掌握並回應各方利害關係人對采盟永續發展的關注，同時確保企業資源能有效投入於最具實質影響力的永續議題，依循全球報告倡議組織 (GRI) 標準及 AA1000 當責性原則 (包容性、重大性、回應性及衝擊性原則)，建立四階段重大性主題鑑別流程，評估各項永續議題對利害關係人的關注程度，以及對采盟營運的衝擊程度。

應用「雙重重大性 (Double Materiality)」原則，不僅考量議題對公司自身財務績效的影響 (由外向內)，也同時評估公司營運對外部經濟、環境和人群的衝擊 (由內向外)。在鑑別過程中，除了常規的利害關係人互動外，特別針對與采盟合作密切或在永續領域具備專業知識的關鍵利害關係人進行了深度訪談與內部討論，以更全面地理解采盟對這些

利害關係人的實際影響及他們的期望。采盟承諾透明公開正面與負面的相關資訊，為所有利害關係人提供最佳的決策基礎。

### 采盟重大性主題鑑別流程詳述如下

流程階段	步驟	核心任務與方法	主要產出 / 說明
 第一階段 鑑別	<b>步驟一：</b> <b>鑑別利害關係人</b>	依循 GRI Standards (2021) 並參考 AA1000SES 利害關係人議合標準，根據「依賴性、責任、影響力、多元觀點、張力」五大原則，經由 ESG 永續委員會討論並諮詢內外部專家意見，將對采盟具有重要性的利害關係人進行分類與識別。	鑑別出七大類重大利害關係人： 1. 員工 2. 顧客 3. 供應商 / 承攬商 4. 股東 / 投資人 5. 政府 / 主管機關 6. 社區 / 非營利組織 7. 媒體。
	<b>步驟二：</b> <b>蒐集與鑑別潛在永續主題</b>	透過 ESG 永續委員會的內部討論，廣泛蒐集潛在的永續議題。參考來源包括：內外部利害關係人的意見回饋、國際 ESG 規範 / 標準 (如 GRI Standards、聯合國永續發展目標 SDGs、TCFD 氣候相關財務揭露、SASB 行業準則等)、全球永續發展趨勢、同業標竿企業的永續報告書，以及采盟自身的經營目標與策略。	初步彙整出 18 項潛在永續議題清單。這些議題涵蓋了公司治理、經濟、環境與社會等多元面向，構成後續評估的基礎。

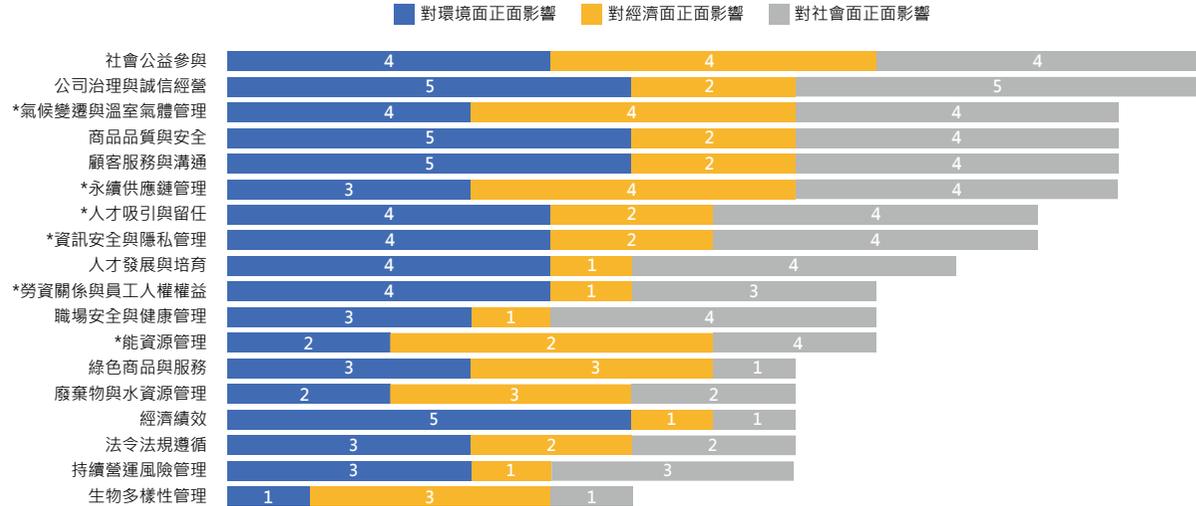
流程階段	步 驟	核心任務與方法	主要產出 / 說明
 第二階段 排 序	<p><b>步驟三：</b>                      調查利害關係人                      關注度</p> <p><b>步驟四：</b>                      進行雙重重大性                      評估</p>	<p>為深入瞭解不同類型利害關係人對於已鑑別出的潛在永續主題的關注程度，於 2024 年 12 月至 2025 年 3 月期間，針對七大類主要利害關係人（員工、客戶、供應商/承攬商、投資人（股東）、政府/主管機關/機場公司、社區/非營利組織、媒體等）進行了系統性的調查與訪談。</p> <p>在完成利害關係人關注度調查後，ESG 永續委員會召開 ESG 議題正 / 負面衝擊分析會議。由各部門主管依據 GRI 永續性報導準則的四項原則（包容性、重大性、永續性、完整性），評估每一個潛在永續主題對於采盟營運的衝擊影響程度（由外向內）。同時，參考同業現況和內外部專家意見，並採用雙重重大性評估方法，進一步分析這些主題對外部經濟、環境和人群所造成的衝擊（由內向外），綜合比對出與采盟營運業務及 ESG 趨勢最為相關的議題。</p>	<p>蒐集並量化各利害關係人對 18 項永續主題的關注程度數據，確保利害關係人的聲音能直接納入重大性評估過程。</p> <p>評估永續各主題其對采盟營運的衝擊程度以及對外部環境社會的影響程度進行排序，形成重大性議題矩陣的基礎。</p>
 第三階段 確 認	<p><b>步驟五：</b>                      討論審查並確認                      重大性主題</p>	<p>針對前述關注度高且經雙重重大性評估後排序靠前的永續議題（原 18 項，經評估後聚焦），ESG 永續委員會進行綜合討論，深入考量這些議題對本公司營運及企業永續發展的整體衝擊影響。此階段亦評估了各重大性主題在采盟價值鏈中的衝擊邊界以及公司的相關涉入程度。</p>	<p>最終確認出 10 項對采盟具有顯著衝擊的重大性主題。</p> <p>經提報董事會決議核可後，將正式列為本公司永續營運發展的重要目標，並作為本年度永續報告書揭露的重點。</p>
 第四階段 審 查	<p><b>步驟六：</b>                      定期檢視與持續                      改進</p>	<p>為確保重大性議題鑑別的時效性與有效性，並促進持續改進，未來將每年重新檢視和調整相關的管理方案和目標。</p> <p>特別是針對已確認的重大主題，將進行定期的審查，並持續強化與利害關係人的溝通管道和頻率，積極蒐集相關意見回饋。</p>	<p>建立持續優化的回饋循環機制。透過定期審查，確保公司的永續策略能與時俱進，並不斷提升永續報告書的揭露範圍與品質，更有效地回應利害關係人的期望。</p>

## 重大主題列表與類別

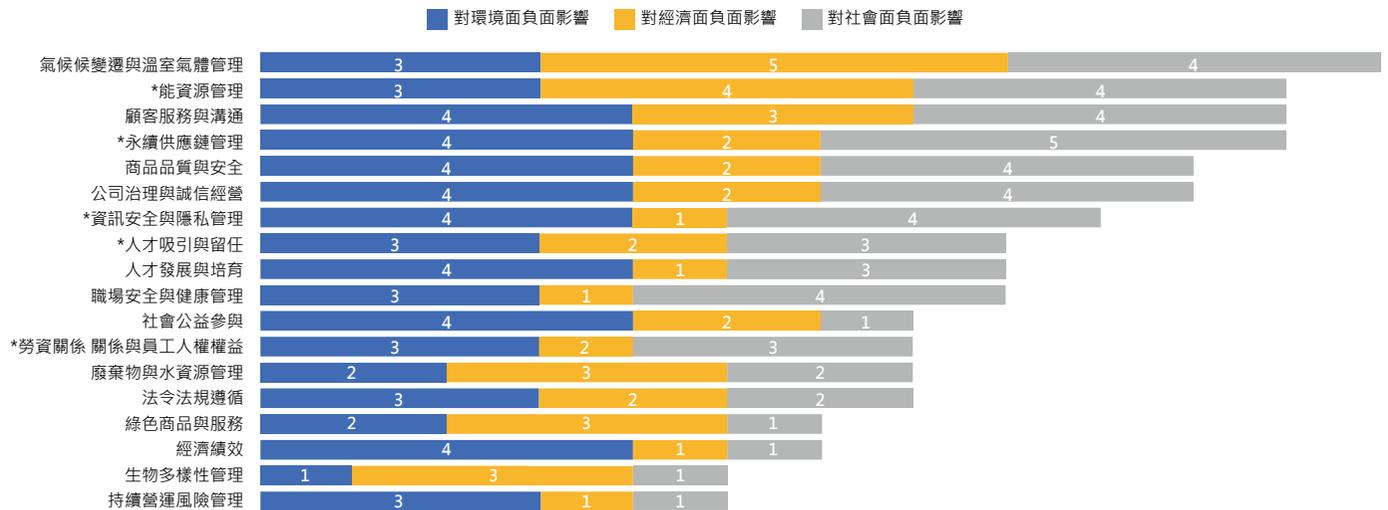
類別	重大主題
經濟	顧客服務與溝通
環境	氣候變遷與能源管理
公司治理與經濟	商品品質與安全
環境 / 社會 / 經濟	永續供應鏈管理
社會	人才發展與培育
公司治理與經濟	公司治理與誠信經營
公司治理與經濟	資訊安全與隱私管理
社會	勞資關係
社會	職場健康與安全
社會	社會公益參與

※ 本年度重大主題與 2023 年度報告書相較，將營運績效與創新策略刪除，並調整部分主題的重大性排序

## 采盟公司 重大主題之正面影響程度



## 采盟公司 重大主題之負面衝擊程度



## 1.7 重大主題對采盟之衝擊說明

關於重大主題之對應 GRI 主題、管理方針與內外部衝擊邊界說明詳如下表：

重大主題	實際 / 潛在 正面 / 負面衝擊	適用之 GRI 特定主題	回應章節	衝擊邊界與程度						
				內部			外部			
				采盟	投資人	客戶	供應商	社區 / 非營利組織	政府 / 主管機關 (桃機公司)	媒體
顧客服務 與溝通	<p>◆ <b>正面 / 實際衝擊</b> 提供多樣化商品與優質服務，提升顧客滿意度與忠誠度，創造愉悅購物體驗，增強品牌好感度。</p>	自訂重大主題	Chap 2	★	★	★	▲	▲		
	<p>■ <b>負面 / 潛在衝擊</b> 產品或服務不符預期，可能引發顧客抱怨，影響品牌聲譽。</p>									
氣候變遷 與能源管理	<p>◆ <b>正面 / 實際衝擊</b> 積極應對環境惡化與法規要求，落實環境管理，降低營運風險。推動溫室氣體盤查與減量，強化綠色營運，提升企業形象。依循 TCFD 框架，將氣候風險納入決策，降低營運中斷風險，把握綠色轉型機會。</p>	GRI 302 能源 GRI 305 排放	Chap 4	★		●	●	●	●	▲
	<p>■ <b>負面 / 潛在衝擊</b> 極端氣候事件頻率增加，可能對機場設施、供應鏈及人員安全造成損害，導致營運中斷。</p>									

重大主題	實際 / 潛在 正面 / 負面衝擊	適用之 GRI 特定主題	回應章節	衝擊邊界與程度						
				內部			外部			
				采 盟	投資人	客 戶	供應商	社區 / 非營利組織	政府 / 主管機關 (桃機公司)	媒 體
商品品質 與安全	<p>◆ <b>正面 / 實際衝擊</b> 與信譽良好品牌合作，確保商品高品質與價格競爭力，提升顧客信任。嚴格供應商管理，提供安全可靠的購物環境。</p>	GRI 416 顧客健康與安全	Chap 3 Chap 5	▲		▲	▲			
	<p>■ <b>負面 / 潛在衝擊</b> 免稅品庫存管理不當可能導致即期品，影響商品品質與顧客觀感。</p>									
永續供應鏈 管理	<p>◆ <b>正面 / 實際衝擊</b> 取得 ESG 永續認證，提升企業形象，增強顧客與投資者認同，響應全球永續發展目標 (SDGs)，如推動環保標章、碳中和產品。</p>	自訂重大主題	Chap 5	★			★			
	<p>■ <b>負面 / 潛在衝擊</b> 推動供應鏈永續轉型，可能增加產品初期成本，影響短期利潤。供應商配合永續轉型的意願與能力不足，可能導致永續目標推動受阻。</p>									
公司治理 與永續發展	<p>◆ <b>正面 / 實際衝擊</b> 強化公司治理，依循 ESG 原則制定前瞻策略，提升營運穩定與透明度。落實誠信經營於所有流程，確保合法合規運營。設定明確的短中長期永續目標，展現企業永續發展的決心與願景。</p>	自訂重大主題	Chap 2	★	★	●	●	●	●	▲
	<p>■ <b>負面 / 潛在衝擊</b> 公司治理若不健全，可能導致風險管理失當，損害公司運作與股東權益。</p>									

重大主題	實際 / 潛在 正面 / 負面衝擊	適用之 GRI 特定主題	回應章節	衝擊邊界與程度						
				內部			外部			
				采盟	投資人	客戶	供應商	社區 / 非營利組織	政府 / 主管機關 (桃機公司)	媒體
人才發展 與培育	<p>◆ 正面 / 實際衝擊</p> <p>培育專業人才，提升員工服務專業度與整體素質，強化企業競爭力。關懷員工多元需求，完善培育發展機制，提升員工向心力與企業營運效益。</p>	<p>GRI 404 教育與訓練</p> <p>GRI 405 員工多元化與平等機會</p>	Chap 6	★						
	<p>■ 負面 / 潛在衝擊</p> <p>核心人才流失，可能導致服務缺口，影響營運穩定性。</p>									
勞資關係	<p>◆ 正面 / 實際衝擊</p> <p>推動多元共融職場，完善薪酬福利，重視員工公平待遇，提升滿意度與忠誠度，降低離職率。促進勞資和諧，暢通溝通管道，減少勞資糾紛，維護公司聲譽，吸引優秀人才。落實法規遵循，保障員工權益，激發員工積極性，增強企業競爭力。關懷員工及眷屬身心健康，提升員工認同感。</p>	<p>GRI 401 勞雇關係</p> <p>GRI 402 勞資關係</p>	Chap 6	★	●					●
	<p>■ 負面 / 潛在衝擊</p> <p>公司聲譽若受損，將難以吸引及留任優秀人才。勞資關係不佳，影響員工工作效率與團隊氛圍。</p>									
資訊安全 與隱私管理	<p>◆ 正面 / 實際衝擊</p> <p>強化資訊安全，降低個資外洩風險，提升商業信譽與市場競爭力。增進社會對數位經濟的信任，促進創新發展。</p>	<p>GRI 418 客戶隱私</p>	Chap 3	★	●	★	★			●
	<p>■ 負面 / 潛在衝擊</p> <p>強化資安與隱私保護措施，可能增加企業營運成本與管理負擔。</p>									

重大主題	實際 / 潛在 正面 / 負面衝擊	適用之 GRI 特定主題	回應章節	衝擊邊界與程度						
				內部			外部			
				采 盟	投資人	客 戶	供應商	社區 / 非營利組織	政府 / 主管機關 (桃機公司)	媒 體
職場健康 與安全	<p>◆ 正面 / 實際衝擊</p> <p>重視員工健康，降低病假率、離職率及工傷意外，提升員工認同感與企業形象。依據職安衛管理系統，提供安全工作環境，守護員工健康與安全。</p>	GRI 403 職業安全衛生	Chap 6	★	★				●	▲
	<p>■ 負面 / 潛在衝擊</p> <p>若未能有效管理職場健康安全，可能導致軟硬體營運費用增加。</p>									
社會公益參與	<p>◆ 正面 / 實際衝擊</p> <p>積極參與社會公益，展現企業社會責任，提升企業形象與品牌價值。透過捐贈、志願服務等支持永續發展，對社會產生正面影響。公益行動增強消費者對品牌的信任與忠誠度，提升品牌好感度。</p>	自訂重大主題	Chap 7	★	●	●	●			▲
	<p>■ 負面 / 潛在衝擊</p> <p>公益項目若缺乏透明度與有效監督，可能導致執行不力，未能達成預期社會效益。若未能有效平衡商業營運與公益投入，可能影響公司營運效率與盈利能力。</p>									

註：重大主題對采盟之衝擊程度說明★代表直接衝擊●代表促成衝擊▲代表商業關係

## 1.8 攜手共進：采盟對聯合國永續發展目標的貢獻

采盟深信企業的永續發展與全球的共同福祉緊密相連，積極將聯合國永續發展目標 ( Sustainable Development Goals,SDGs ) 融入日常營運與策略規劃中，視其為指引創造共享價值的羅盤。透過於環境保護、社會責任與公司治理各個層面的不懈努力，為一個更美好、更永續的未來貢獻力量。

**以人為本，點亮幸福微光** 采盟始終將「人」置於發展的核心，關懷員工的身心健康與職涯發展，打造一個平等包容的職場，並將這份關懷延伸至所服務的旅客與社區。

3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING



### 3.6 減少道路傷害和死亡

#### 3.D 完善全球健康風險預警系統

- 職場安全網滴水不漏 - 依據職業安全衛生管理系統，定期危害辨識與健康檢查 ( 98% 參與率 )，並提供外骨骼輔助衣等防護措施，2024 年職災死亡人數為零。
- 健康意識全面提升 - 舉辦 1,050 人次參與的健康宣導活動，聚焦代謝症候群防治。

4 QUALITY EDUCATION



### 4.5 消除教育中的一切歧視

- 賦能員工，成就未來 - 年度訓練總時數達 10,974 小時，平均每人 10.5 小時，涵蓋專業職能與碳管理等；培育內部講師，提升組織知識傳承。
- 播撒希望，教育扎根 - 攜手健行科大主辦全國餐旅技能賽；設立清寒獎助學金助 4.5 名學子；與紙風車劇團將藝術帶入馬祖偏鄉，逾 1,300 人同樂。

5 GENDER EQUALITY



### 5.5 確保充分參與領導和決策

- 女子綻放，職場共融，女性晉升管理職佔 55%。
- 實施男女同工同酬，基層月薪優於法規；272 位女性員工獲加薪。
- 友善家庭，安心育兒：提供優於法規的育嬰留停福利，設置認證哺 ( 集 ) 乳室。
- 機場女廁提供免費衛生棉。

8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH



### 8.3 推動政策支持創造就業和企業成長

#### 8.5 充分就業和同工同酬的工作

#### 8.8 保護勞工權利和促進安全的工作環境

- 穩定就業，共創繁榮 - 提供逾千個就業機會；晉用弱勢及中高齡員工；基層薪資優於法定標準。
- 在地深耕，活絡經濟 - 在地採購金額達 9 億元；成為「MIT 微笑協力店」；榮獲「Buying Power 社會創新產品及服務採購獎勵案首獎」；成功輔導「小柒咖啡」、「木匠的家」等地方創生品牌。

10 REDUCED INEQUALITIES



### 10.2 促進普遍的社會、經濟和政治包容

- 多元包容，機會均等 - 遵循平等反歧視原則，依法招募並提供身心障礙者 ( 8 位 ) 與原住民 ( 12 位 ) 友善工作環境。
- 設施友善，關懷無礙 - 機場設置人工造口廁所、穆斯林淨下設施等。
- 公益行動，傳遞溫暖 - 294 位志工投入 16 場公益活動，關懷逾 5,492 名弱勢群體；設立清寒獎助學金。

## 綠色營運，守護美麗家園

面對日益嚴峻的環境挑戰，采盟積極推動綠色轉型，從能源使用、廢棄物管理到供應鏈合作，全方位實踐環境永續的承諾。

7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY



### 7.3 能源效率提高一倍

- 節能先行，擁抱綠電 - 推動辦公室與商場節能設施更換；新建書店引入自然光設計。
- 低碳通勤，員工響應 - 提供免費員工交通車。
- 智慧廁所採用熱泵節能；公共廁所全面使用烘手機。

11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES



### 11.A 強化國家和地區發展規劃

- 文化地標，藝術共賞 - 機場藝文展演空間服務逾 800 萬人次旅客；舉辦揮毫、彩繪鋼琴等活動，推廣在地文化。
- 社區共好，攜手同行 - 在地採購達 9 億元；「舊鞋救命」募集 7,419 件物資送暖非洲；參與植樹綠化；輔導地方創生專案。

12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION



### 12.6 鼓勵公司採用永續做法和永續報告

- 綠色採購，引領風潮 - 強化供應商永續標準篩選（食品類新供應商 44% 符合，整體 34.8%）；優先引進 Longchamp 再生尼龍包、BCorp 認證品牌 (Elemis, Cabeau)、FSC/PEFC 與 Vegan and Cruelty-free 認證產品等數十個永續品牌。
- 源頭減量，循環利用 - 餐飲內用提供環保餐具；2024 年回收 184.53 公噸紙箱與膠膜；循環物流箱使用 48,411 次；推廣電子發票。

13 CLIMATE ACTION



### 13.B 促進建立機制，提高規劃和管理能力

- 積極應對，邁向淨零 - 依循 TCFD 框架評估氣候風險。
- 減碳承諾 - 2050 年淨零碳排，2030 年範疇一、二排放減 30%。
- 綠色行動 - 推動節能、低碳通勤、植樹造林、響應「地球一小時」。
- 成立溫室氣體管理小組，完成 2024 年盤查，並通過外部查證。

## 透明治理，構築信任

專注於提升營運透明度，強化風險管理，並與各方夥伴建立互信互利的合作關係。

9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE



### 9.B 支持國內科技發展和產業多元化

- 數位轉型，優化體驗 - 持續優化行動 APP，會員突破 40 萬人，深化客戶體驗。
- 資安防護，滴水不漏 - 擁有國際標準資安架構，完成核心設備備援演練；無資安外洩與客戶隱私外部投訴事件。
- 導入 ISO 9001 品質管理、ISO 10002 客戶申訴處理及 PIMS 個資管理系統。

16 PEACE AND JUSTICE STRONG INSTITUTIONS



### 16.6 建立有效、負責和透明的制度

- 誠信為本，治理透明 - 董事會監督營運與法令遵循；訂有誠信經營守則，近三年無貪腐事件。
- 溝通順暢，權益保障 - 建立多元申訴管道，近年無人權抱怨事件。
- 建立風險管理制度；重視法規遵循。

17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS



### 17.17 鼓勵有效的夥伴關係

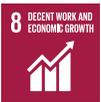
- 攜手各界，共創價值 - 與政府機關（桃園機場公司、桃園/連江縣政府）、非營利組織（希望基金會、喜憨兒基金會、慈林生態復育協會、紙風車劇團、木匠的家）、供應商、學術機構（開南大學、元智大學、健行科大、宜蘭大學）及國際同業（日本關西機場免稅店）建立廣泛合作。
- 藝術跨界，激盪火花 - 2024 年與 YAMAHA、藝術家合作「Global LovePiano Project」。

采盟深知，永續發展是一段持續精進的旅程。我們將繼續以 SDGs 為指引，不斷探索與創新，攜手所有利害關係人，為實現一個更公平、更繁榮、更永續的世界而努力。



CH2.

公司治理：  
領航國門的誠信基石

重大主題	管理策略與行動方向	2024 年度目標	2024 執行成果 (摘要)	是否達成	中長期目標	權責單位
公司治 理與永 續發展	<ul style="list-style-type: none"> <li>確保董事會獨立性與專業性，強化監督職能</li> <li>完善內部控制與稽核制度，防範舞弊與不當行為</li> <li>定期檢視與更新 ESG 永續策略與目標</li> <li>透明揭露公司治理與永續發展資訊。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續撰寫企業永續報告書</li> <li>每半年召開 ESG 永續委員會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>發布 2023 年度 ESG 報告書</li> <li>2024 年召開 2 次董事會，董事全員出席</li> <li>董事參與 ESG 相關進修</li> <li>董事會成員背景多元</li> <li>近三年無重大誠信貪腐事件</li> </ul>	達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續撰寫企業永續報告書</li> <li>持續投入聯合國 SDGs 相關目標，建立永續企業公司治理文化</li> </ul>	董事會 事業管理部 稽核室
對應 SDGS	 <p><b>SDG 8 就業與經濟成長</b> o 8.3：推動政策支持創造就業和企業成長。</p>  <p><b>SDG 16 制度的正義與和平</b> o 16.5：大幅度減少貪污賄賂 o 16.6：建立有效、負責和透明的制度 o 16.7：確保做出反應靈敏、包容各方、具有代表性的決策</p>					

采盟深耕台灣旅遊零售產業逾四十載，自 1982 年成立以來，不僅是百貨零售與進出口貿易的佼佼者，更肩負著作為「國門形象代表」的重要使命。在桃園國際機場、高雄國際機場乃至馬祖南竿機場等人潮匯聚、國際矚目的焦點場域，卓越的公司治理是贏得旅客信賴、品牌夥伴肯定及機場永續發展的根基。因此，采盟傾力打造一個透明、高效、負責且能靈活應對免稅零售市場多變挑戰的治理架構，矢志成為台灣免稅產業的治理典範。

公司名稱	采盟股份有限公司
公司性質	百貨零售業、進出口貿易
負責人	古素琴
營運據點	台灣地區
成立時間	西元 1982 年
員工人數	1,044 人 (2024/12/31)
實收資本額	新臺幣 26 億元



## 2.1 市場展望與說明領航新常態，擘劃永續未來

采盟始終懷抱著服務台灣觀光產業的熱忱，從批發零售與國際品牌代理的基石，逐步拓展至引領國門風尚的機場免稅事業。時至今日，采盟已成功建立批發、百貨零售及機場免稅三大堅實的業務支柱，旗下代理的眾多國際品牌直營門店，遍佈台灣各大指標性百貨公司、購物中心，更在桃園國際機場、高雄國際機場以及獨具離島風情的馬祖南竿機場，為往來旅客打造無與倫比的購物體驗。

回顧 1999 年，采盟勇於承擔，進駐當時的中正國際航空站第二航廈管制區乙區（2006 年更名為桃園國際機場第二航廈 D 區），肩負起規劃、建立、經營與管理所有免稅店鋪及商業服務設施的重任。在這超過 11,868 平方米的出入境核心區域，采盟憑藉卓越的經營實力與前瞻的服務理念，不僅連年榮獲桃園國際機場股份有限公司評鑑考核的優等佳績，更勇奪行政院頒發的金擘獎特優獎第一名的至高榮耀。采盟的努力，亦是台灣機場服務品質躍升國際的關鍵推手，助力桃園國際機場在 ACI 國際機場服務評比中，勇奪「運量級距」及「亞太區運量級距」雙料冠軍，並在 Skytrax 世界機場評比中，讓台灣的機場服務人員以「世界最佳」及「亞洲最佳」的雙重桂冠，閃耀國際舞台。

此外，為響應離島觀光發展與活絡地方經濟，采盟自 2010 年起，將國際級的服務標準與精緻的零售體驗引入馬祖南竿機場，並積極推廣在地特色產業，也承擔起觀光署南竿遊客中澳港商店與公共服務的整體規劃運營，



深受觀光署、民航局及連江縣政府等主管機關的肯定。不僅如此，采盟積極拓展市場版圖的腳步未曾停歇，2015年，在高雄國際機場出入境管制區成功規劃設立免稅菸酒商店，正式將免稅事業的服務觸角延伸至熱情的南台灣。

采盟始終以推廣台灣之美、弘揚在地文化、展現特色產品為己任。憑藉在國內零售百貨業數十年積累的深厚底蘊與卓越口碑，積極參與並深化機場免稅店的營運管理。透過不斷延攬業界菁英，構築綿密的銷售網絡，並打造完善細膩的顧客服務機制，采盟期盼為每一位踏上台灣土地或即將遠行的國內外旅客，提供最高品質的商品選擇與最貼心溫暖的優質服務，贏得消費者的全然信賴與最大滿意。同時，持續引進國際頂尖品牌，追求多元化經營策略，以具體行動彰顯采盟永續經營的堅定目標。

## 永續價值鏈管理

身為台灣國門服務的第一線，采盟將永續理念貫徹於整體價值鏈。我們的價值鏈串聯了從品牌供應商、物流夥伴，到內部員工與終端旅客的完整生態系，並在各環節中辨識 ESG 風險與機會，攜手所有利害關係人打造責任共享的永續未來。

## 上游：攜手供應夥伴，建構韌性供應鏈

價值鏈上游涵蓋品牌供應商、物流承攬商、在地小農與文創品牌等重要夥伴。我們視其為共榮共好的夥伴，致力於打造一個透明、公正且具韌性的供應體系。

### 》責任採購

要求品牌供應商遵守《供應商行為準則》，確保勞工人權，並優先與具備永續認證的品牌合作。

### 》在地共榮

積極與在地小農、文創業者合作，支持地方創生，促進在地經濟發展。

### 》綠色物流

與物流承攬商共同優化運輸路線與倉儲管理，降低供應鏈的碳足跡。

## 核心營運：為員工與環境，實踐永續承諾

采盟自身作為價值鏈的核心，專注於全體員工的福祉，並持續優化各機場營運據點的永續績效，為顧客創造優質的綠色消費體驗。

### 》綠色營運

對營運場域負責，全面導入節能設備與環保建材，並落實廢棄物管理，打造低碳門市。

### 》人才資本

珍視每一位員工，建構平等共融的幸福職場，提供完整的職涯發展，並投入社會公益，善盡企業公民責任。

## 》誠信治理

對公司本身與利害關係人負責，恪守法規，落實公司治理與顧客個資保護，確保營運穩健透明。

## 下游：向旅客與社會，延伸正面影響力

我們的價值鏈最終延伸至每一位出入境旅客，並擴及賴以成長的機場公司及社會大眾，期許能將永續的影響力，從服務的終點擴散出去。

### 》對旅客的責任

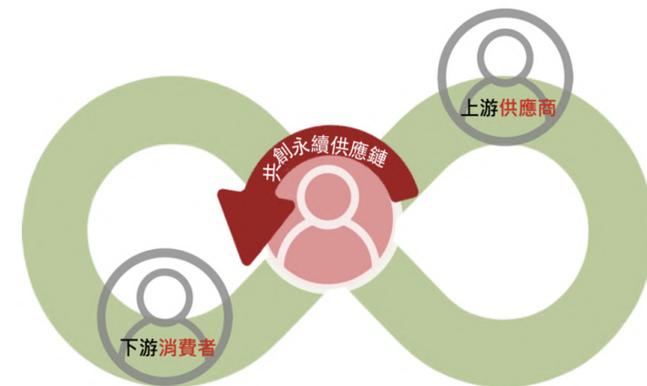
向旅客傳遞商品的永續故事，倡導綠色消費，並透過暢通的回饋管道，保障其消費權益。

### 》與社區共榮

積極與機場公司合作，共同提升國門形象，並透過公益活動回饋在地社區。

### 》對社會的溝通

定期向包含主管機關、投資人與社會大眾在內的所有利害關係人，透明揭露 ESG 作為與績效，建立長期信賴。



## 2024 年市場概況與采盟的應對

進入 2024 年，全球旅遊零售市場在歷經疫情的深度調整後，正逐步邁向復甦的新常態，市場格局已悄然轉變：

### 市場動態與競爭格局分析

面 向	趨勢 / 挑戰	具體描述與影響
消費趨勢的 轉變與挑戰	理性消費與價值導向	相較疫情前，旅客消費更趨理性，對產品的價值、獨特性及體驗感要求更高。企業需更著重提供差異化的商品組合與增值服務。
	數位化與個性化需求	Z 世代與千禧世代成為消費主力，高度依賴數位工具，追求個性化與即時購物體驗。線上預訂、線下付款提貨、個性化推薦等成為免稅零售發展趨勢。
	健康與永續意識抬頭	消費者對健康、安全及永續產品關注度提升，對品牌 ESG 表現更重視。此趨勢對免稅品類選擇（尤其美妝保養、食品）產生深遠影響。
	區域旅遊與短程航線復甦	亞太區域內旅遊及短程航線復甦較快，帶動相關機場免稅業務增長。但也面臨周邊國家免稅市場（如韓國、日本等鄰近機場）的激烈競爭。
同業與其他零售業 的競爭態勢	全球免稅巨頭的策略調整	國際免稅巨頭加速數位轉型，強化會員經營，並積極拓展新興市場與旅遊零售新場景（如市區免稅店、郵輪免稅等）。
	電商平台的跨境衝擊	大型電商平台憑藉價格優勢、便捷物流及廣泛商品選擇，持續對傳統免稅零售構成挑戰。免稅業者需強化實體店體驗優勢，並發展自身電商渠道，實現線上線下融合。
	品牌直營趨勢	越來越多國際品牌強化直接面對消費者的銷售模式。對依賴品牌授權的免稅零售商帶來壓力，促使須思考如何提升自身作為品牌重要展示與體驗窗口的價值。

在全球旅遊零售市場這片機遇與挑戰並存的浪潮中，采盟深刻體認到，唯有洞察先機、敏捷應變，方能在激烈的競爭中屹立不搖，並持續引領市場風向。面對消費習慣的結構性轉變、數位化浪潮的席捲、同業與跨界競爭者的多方夾擊，以及消費者對永續價值日益增長的期待，采盟選擇主動出擊，將挑戰視為轉型升級的契機。以積極的決心與高度的靈活度，整合內外資源，從宏觀的策略佈局到細微的日常營運，皆進行著深刻的革新與優化。這不僅是為了鞏固現有的市場領導地位，更是為了在未來不可預測的市場變局中，能夠迅速捕捉新興機會，開創更廣闊的發展空間，確保采盟始終站在行業的前沿，為旅客持續創造卓越價值。

為此，采盟的核心應對策略與未來發展藍圖，聚焦於核心業務的精進與拓展，將 ESG 永續治理的理念融入其中，共同擘劃采盟的永續未來。

### 01 敏銳洞察與 市場深耕

持續投入資源進行深入的市場調查，精準掌握全球旅客流量變化、各國消費者的細微偏好差異、價格敏感度以及競爭對手的動態。透過更精準的數據分析，制定更具前瞻性與針對性的營運策略，並保持組織的敏捷性，快速調整商品結構與服務模式，引進更多獨家、限量及具話題性的商品，滿足商務、休閒、轉機等不同客群的多元需求。

### 02 品牌力提升 與在地共榮

一方面，采盟將持續深化與全球頂尖品牌的策略夥伴關係，共同策劃獨家商品與行銷活動，引入更多高端、獨特且多元化的商品，提升采盟免稅店的國際吸引力與能見度。另一方面，更積極地發掘並推廣台灣本土的優質品牌與文創產品，讓采盟不僅是國際精品的櫥窗，更是展現台灣軟實力與在地魅力的重要平台，實現國際視野與在地關懷的完美融合。

### 03 數位賦能 與服務創新

在既有的官方網站及 APP 預訂功能基礎上，持續強化數位賦能，探索運用人工智能、大數據分析等新興科技，優化旅客的購物流程。提供便捷的出行前預先訂購、機場提貨服務，以及更個性化、富有樂趣的免稅商品預訂與互動體驗，滿足新一代旅客對科技感、效率與創新體驗的追求。

### 04 全渠道零售 與無縫體驗

加速整合線下實體店鋪的獨特體驗價值與線上平台的便捷高效，打造無縫接軌的全渠道零售旅程。充分利用機場的特殊場域，規劃主題性、互動式的購物空間，舉辦品牌快閃及文化體驗活動，將免稅店打造成旅客旅程中值得期待的一站。無論旅客身在何處，都能透過采盟的多元渠道輕鬆獲取商品資訊、完成預訂，並在機場享受愉悅的提貨與購物服務，從而擴大銷售網絡與客戶觸及面。

### 05 聚焦高端與 利基市場拓展

在鞏固主流品類（如香化、菸酒）優勢的同時，采盟將更積極地拓展高端腕錶珠寶、潮流精品、設計師品牌，以及富含台灣文化底蘊的特色文創伴手禮等利基市場，滿足特定客群的精緻化、個性化需求，並有效提升客單價與整體營收貢獻。

透過在核心業務上的不斷創新與精進，並將永續發展的理念貫穿其中，不僅能為旅客創造更美好的旅程記憶，更能為社會、環境及所有利害關係人帶來長遠的價值，穩步邁向基業長青的永續未來。

## 2.2 董事會架構與理念：多元專業領航，動態環境中的穩定羅盤

在機場此一高度公開與國際化的場域，采盟的治理理念植根於《公司法》及相關法規，並透過內部的【公司治理守則】具體實踐。我們追求的不僅是法規的遵循，更是企業文化中誠信正直的內化。面對全球旅客的多元期待與免稅市場的瞬息萬變，治理架構如同一座穩定的羅盤，指引著董事會與經營團隊，在追求卓越營運績效的同時，堅守對所有利害關係人的承諾，確保企業永續前行。

### 2.2.1 董事會組成與職責

董事會肩負著擘劃公司發展藍圖、監督經營績效、確保資訊透明及法令遵循的重任。采盟公司設董事五人組織董事會，由股東會就有行為能力之人中選任之，任期三年，連選得連任。

董事會由董事組織之，由 2/3 以上之董事之出席及出席董事過半數之同意互推董事長一人，董事長對外代表采盟公司。

截至 2024 年底，董事會由 5 席董事及 1 席監察人組成，結構如下：

職稱	姓名	性別	年齡	任期	產業經歷	多元核心項目				
						經營管理	領導決策	產業知識	法律遵循	財務會計
董事長	古素琴	女	60 歲以上		<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 30 年以上百貨零售營運管理</li> <li>◎ 15 年以上免稅商店規劃經營</li> <li>◎ 領導企業獲得行政院「金擘獎」特優獎殊榮</li> <li>◎ 榮獲交通部觀光局「2017 優良觀光產業之年度熱心觀光人士獎」</li> </ul>	V	V	V		V
董事	周招霖	男	60 歲以上		<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ LaneCrawford 連卡佛百貨公司高層管理</li> <li>◎ 印尼 PlazaBali 等免稅店高層管理</li> </ul>	V	V	V		
董事	陳 歆	女	60 歲以上	2022.12.16   2025.12.15	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 台灣客奇股份有限公司董事長</li> <li>◎ 采盟股份有限公司桃園分公司總經理</li> <li>◎ 采盟集團精品事業部總經理</li> <li>◎ CELINE、COACH、a.testoni、borsalini、grosse、Dior、Longchamp、Redwall、Moschino 等品牌專業經理人及高層管理</li> </ul>	V	V	V		
董事	蔡坤宏	男	60 歲以上		財團法人采盟文教基金會董事	V		V		
董事	李貞儀	女	60 歲以上		騰翔投資股份有限公司監事				V	V
監察人	劉月珠	女	60 歲以上		騰翔投資股份有限公司董事長					V

董事會成員背景多元，專業能力橫跨領導決策、經營管理、百貨零售、免稅產業洞察、品牌行銷、法律遵循及財務會計等關鍵領域。特別值得一提的是，女性成員（含監察人）占比高達 67%，不僅彰顯了采盟對性別平權的重視，更為董事會注入多元視角，這對於理解與滿足來自全球各地、不同文化背景旅客的需求至關重要。如此專業且多元的組成，使董事會能更精準地掌握免稅市場脈動，從國際品牌引進、創新服務設計到財務健全策略，均能做出前瞻且周延的決策。

### 2.2.2 董事會運作

2024 年采盟共召開 2 次董事會，所有董事及監察人均全勤出席，充分展現其對公司事務的高度投入與重視。每一次會議都是策略思辨與經驗交流的平台，確保公司在競爭激烈的免稅市場中穩健前行，並持續提升旅客在采盟的購物體驗。

### 2.2.3 董事專業進修：與時俱進，接軌國際

為確保董事會的決策品質能與國際趨勢及產業發展

同步，積極鼓勵並安排董事參與專業進修。2024 年董事成員的進修時數從 4 小時至 8 小時不等，課程內容緊扣 ESG 永續發展、機場營運新知、循環經濟策略及數位轉型等前沿議題，強化對機場永續挑戰的認知，更為采盟在提升服務效能、實踐綠色營運等方面，提供了寶貴的策略指引。

課程名稱	課程時數 (小時)
◎ 推動 ESG 策略於機場營運課程	4
◎ 循環經濟策略發展教育訓練	4
◎ 機場夥伴溫室氣體管理種子人員培育工作坊	4
◎ 桃園機場永續發展研討會	4
◎ 2024 桃園機場論壇	8

### 2.2.4 董事會績效評估： 精益求精，追求卓越

自 2022 年起每年依據「董事會績效評估辦法」進行嚴謹的自我檢視並於每三年由外部專業獨立機構或外部專家學者團隊執行評估一次。2024 年度的評估結果顯示，董事成員在公司營運參與、決策品

質提升、組織結構優化及內部控制強化等面向，平均得分高達 4.8 分（滿分 5 分），運作狀況優良。這不僅肯定了董事會的辛勤付出，更驅動我們持續優化治理機制。

展望未來，為使治理機制與國際標竿接軌，已規劃將 ESG 指標納入董事會績效評估項目中，以應對機場零售環境的動態挑戰。

董事會績效評估衡量指標包括以下五個方面：

**01** 對公司營運的參與程度

**02** 提升董事會決策品質

**03** 董事會的組成和結構

**04** 董事的選任和持續進修

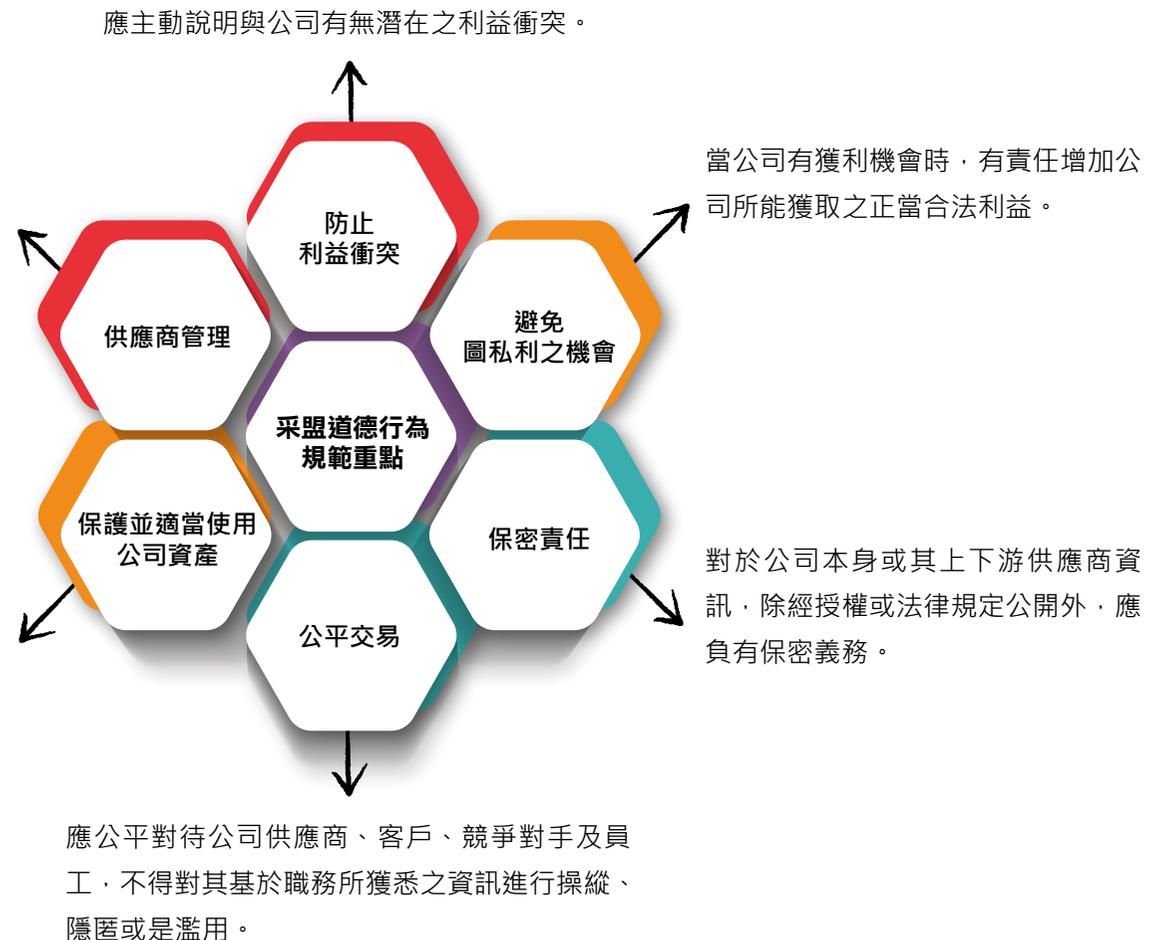
**05** 內部控制

## 2.3 誠信經營與反貪腐：擦亮國門的廉潔招牌

誠信是采盟屹立於競爭激烈的免稅市場近半世紀的核心價值，公司訂有周全的【誠信經營守則】與【道德行為守則】，對任何形式的賄賂、舞弊及不正當利益輸送，均採取「零容忍」的堅定立場。

供應商與承攬商之「供應合約書」與「工程合約書」中包含倫理準則，確保交易過程之透明與誠信。

有責任保護公司資產，並確保其能有效合法地使用於公務上。



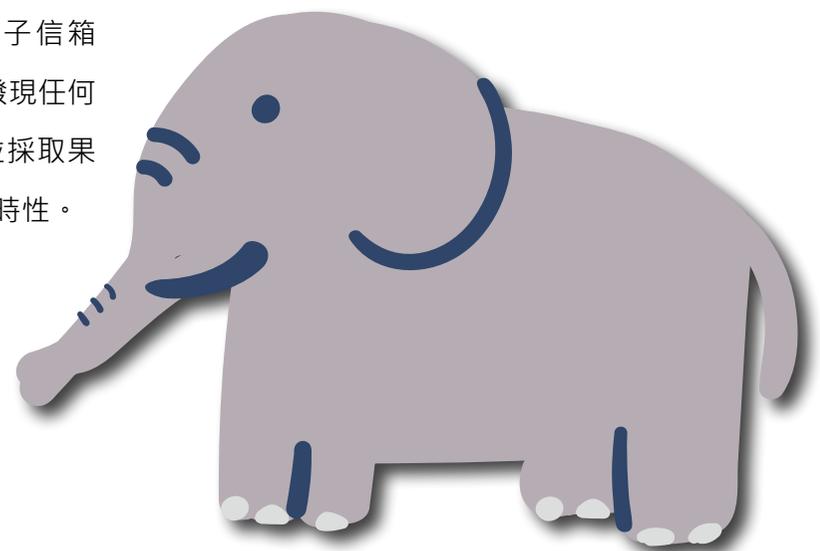
董事會定期審視並強化誠信經營政策，由高階管理層以身作則帶領全體員工，依據誠信經營守則及道德行為準則，將透明與負責的理念融入日常營運的每個細節。

股東利益衝突之管理與防範：為保障全體股東之權益，采盟建立嚴謹的利益衝突防範機制。依據本公司【董事會議事規範】，董事對於可能與自身或其代表法人有潛在利益衝突之議案，負有主動說明的義務。在該議案進行討論與表決時，該名董事必須離席迴避，不得參與討論及表決，以確保所有決策均基於公司的最大利益，有效避免及減緩因個人立場影響公司治理公正性的風險。

道德行為準則，不僅涵蓋利益衝突迴避、商業機密保護、公平交易原則，更延伸至對供應鏈夥伴的道德要求。2024 年透過多元化的教育訓練平台，確保每一位采盟人，尤其是站在第一線服務國際旅客的員工，都深刻理解並能踐行誠信的重要性。新進員工的入職培訓，更是將此列為首要課題。

透明溝通與即時應對：我們建立了暢通的內部及外部檢舉管道，包含專屬電子信箱 [service@tasameng.com.tw](mailto:service@tasameng.com.tw)。一旦發現任何疑似不誠信行為，將立即啟動調查並採取果斷措施，確保溝通的透明與回應的及時性。

憑藉嚴謹的內部監控與全員的共同努力，采盟近三年來（截至本報告發布日）未發生任何重大誠信經營或貪腐相關違規事件，贏得了旅客、數百個國際品牌夥伴及機場管理當局的廣泛信任。



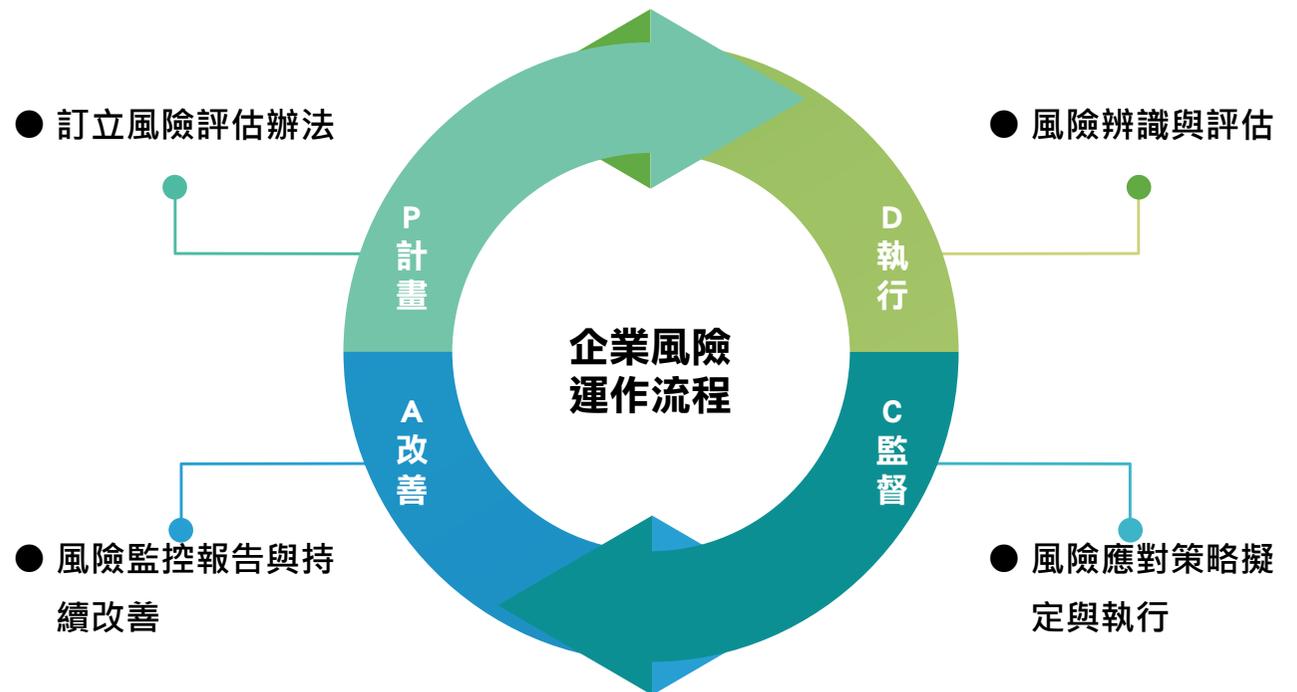
## 2.4 穩健前行：全方位風險管理與永續韌性

在快速變遷的全球環境中，有效的風險管理是企業永續經營與創造長期價值的基石。采盟在追求業務成長的同時，必須對潛在的各類型風險保持高度警覺，並建立健全的風險管理機制，以確保營運的穩定性、財務的穩健性，並積極回應環境、社會與治理（ESG）的挑戰與契機。全體部門將風險管理融入日常營運與決策流程，透過系統性的風險辨識、評估、應對與監控，提升企業的整體韌性，為所有利害關係人創造永續價值。

### 風險治理架構與方法

采盟建立了由上而下的風險管理架構，確保風險管理策略與企業整體目標一致，定期對各類潛在風險進行盤點與評估，並根據風險的性質與可能影響，制定相應的因應策略，風險管理方法涵蓋財務、營運、供應商、人力資源、法律遵循、資訊安全、災害應變以及新興風險等多元面向。

### 企業風險運作流程



## 各類型風險列表與因應對策

風險類型	風險項目	風險說明	采盟因應策略
財務風險	市場波動風險 (匯率 / 利率 / 商品價格)	全球金融市場劇烈變化可能對公司財務造成影響。	密切關注利率變化趨勢，視市場狀況及負債部位採取避險措施，降低不利影響。
	財務績效與結構風險	如何強化公司財務穩健度，確保營運資金充裕。	調整品牌櫃位與商品結構；嚴格控管重大投資項目，保持適當自有資金比率，確保財務結構穩健。
營運風險	市場競爭與消費趨勢轉變	旅客需求快速變動，同業競爭激烈，環保節能需求提升，網路購物興起改變消費習慣。	提供差異化服務提升競爭力；強化經營與服務績效，鞏固市場地位；強化網路預訂與自媒體，整合虛實通路；確保服務完整、品質優良及顧客高滿意度。
	鄰近國家機場競爭 與品牌知名度	亞洲主要機場擴張可能分散人流；國際知名度有可能影響顧客信賴。	積極參與社會公益活動，提升企業正面形象與國際知名度。
供應商管理 風險	消費喜好改變與庫存管理	消費趨勢改變致商品銷售風險；庫存流動率影響成本。	與全球數百家頂尖品牌建立了長期穩固的合作關係。透過嚴謹的供應商篩選、定期的品質稽核及開放的溝通平台，確保商品來源的可靠性與品質的卓越性。
	商品品質掌握	供應商品種類繁多，可能無法完全掌握所有品質狀況。	建立嚴謹供應商稽核機制，特定品類（如食品）要求自主送檢。
人力資源風險	人才招聘與流失	人力市場競爭激烈致招募困難；優秀人才流失影響公司發展。	定期審視人力供需，透過多元管道招募人才； 每年執行薪資調查，確保薪酬福利競爭力； 提供完善教育訓練與員工關懷，營造良好工作環境。
	專業管理人員能力	專業管理人員能力不足影響營運效率與服務品質。	提供良好員工福利；推動完整教育訓練計畫，積極培養專業服務與管理人才。
	工時與成本壓力	早晚班排班困難；基本薪資調整增加人力成本。	提供良好員工福利；因應疫情後人力需求，強化人力調配彈性及完善本職學能訓練。

風險類型	風險項目	風險說明	采盟因應策略
食品安全風險	原物料與環境衛生	餐飲與食品製造業原物料安全及現場環境衛生風險。	建立嚴格供應商稽核機制並實施自主送檢；依據食品衛生管理系統進行管理，降低餐廳食安風險。
法律遵循與資訊風險	法規變動風險	公司營運、勞工、職安、環保等相關法規變動帶來合規風險。	法務單位定期鑑別法規變動並制定因應辦法；持續對員工進行相關教育訓練。
	資訊安全與個人資料隱私風險	資訊系統需求增加，資安與個資保護成重大風險，需預防資料外洩與網路攻擊。	積極導入資訊安全管理系統及個人資料管理系統，嚴密保護旅客的消費數據與公司的營運資訊。同時持續優化線上預訂平台與會員服務系統，透過科技提升旅客的購物便利性與個性化體驗。
緊急意外與天災風險	機場突發狀況與自然災害	機場可能面臨極端氣候（水災、風災）、地震等不可抗力及其他突發意外，可能造成人員傷害或營運中斷。	機場作為重要的交通樞紐，針對機場可能發生的特殊狀況（如航班大規模延誤、公共衛生事件、設施故障等），制定了周詳的應變計畫，並定期進行演練。於機場門市配置 AED 等急救設備，並培訓員工應急處理能力，確保在突發狀況下能迅速反應，最大限度降低對旅客服務與營運秩序的衝擊。
新興風險	流行性傳染病風險	全球流行病對公司營運、供應鏈及員工健康構成嚴重威脅，衝擊全球經濟。	成立防疫應變中心，由專責小組全面指揮防疫決策與管理，確保員工健康與公司持續運營。
	氣候變遷風險	全球暖化、極端氣候對環境、社會經濟及企業營運造成損害與安全威脅。	依循 TCFD 架構評估氣候變遷實體與轉型風險，透過財務揭露強化溝通與應對；定期盤點溫室氣體排放，實施盤查與減量措施；定期進行緊急應變與防災演練，強化應對極端氣候事件能力。
	能源短缺風險	能源短缺可能導致營運中斷或成本上升。	優先選用環保標章或節能產品；積極汰換老舊耗能設備，提升能源效率。

## 2.5 內部控制與內部稽核：精實營運的守護者

為確保機場免稅店龐大而複雜的營運體系（涵蓋商品採購、庫存管理、銷售作業、品牌合約遵循等）能順暢、高效且合規運作，采盟建立了嚴謹的內部控制與內部稽核制度。

**獨立稽核，全面覆蓋**

設立獨立的稽核室，直接對董事會負責。稽核範圍涵蓋所有營運環節與管理功能，從風險辨識、流程效率到資訊安全，無一遺漏。

**計畫執行與，動態調整**

稽核工作依據年度計畫執行，同時針對營運變化或潛在風險，機動啟動專案稽核。2024 年度稽核場次總計高達 159 場，充分展現了對內部控制的重視程度。

**持續改進，提升效能**

每一次稽核不僅是問題的發現，更是流程優化與效能提升的契機。稽核結果與改善建議將直接回饋至相關部門，並由稽核室追蹤其落實成效。

## 2.6 法令遵循：國門內的合規典範

機場為涉及海關、檢疫、飛航安全、商品檢驗等多重且複雜法規的特殊場域，法令遵循是采盟營運的生命線。

**法令監測與即時應對**

本公司稽核室與各業務相關單位，時刻關注政府最新法令動態，並由專責團隊評估其對公司營運的影響，迅速制定應對措施並落實於各部門的教育訓練與作業流程中。

**全員法遵意識培養**

定期舉辦多元化的法規遵循教育訓練與業務宣導，確保每一位員工，尤其是直接面對海關查驗與旅客詢問的同仁，都具備正確的法遵知識與應對能力。

**零重大違法的卓越紀錄**

憑藉滴水不漏的法遵管理，截至本報告發布為止，采盟近三年間無任何違法之重大案件，充分證明了公司在複雜法規環境下的卓越治理能力。

卓越的公司治理是企業永續發展的引擎，更是在競爭激烈的全球免稅市場中脫穎而出、贏得旅客與夥伴長久信賴的關鍵。未來公司將持續精進治理實務，以誠信為本，以創新為翼，為所有利害關係人創造最大價值，續寫國門服務的嶄新篇章。

### ▶ 備註說明

#### 重大事件定義機制

本公司將「重大事件」定義為對公司營運、財務狀況、品牌聲譽、利害關係人權益或永續發展目標產生重大影響的事件，包含但不限於以下類型：

**環境面** 違反環保法規等。

**社會面** 重大職業安全事故、勞資仲裁爭議、人權侵害、社會責任爭議等。

**治理面** 財務舞弊、內部控制失效、法規重大違規、資料外洩等。

## 2.7 攜手產業共進，驅動永續未來：公協會協作與經驗共享

作為國內百貨零售產業的一員，采盟不僅專注於自身的卓越營運，更積極投身於推動整體產業的健康發展與永續未來。為此，采盟積極參與相關的公會、協會及學術組織，活躍於各項產業事務與組織運作之中，珍視與產業夥伴間的溝通與交流，將其視為相互學習、共同提升的寶貴機會。透過這些平台，采盟樂於分享自身在營運管理、顧客服務、永續實踐等方面的經驗與成果。

期望藉由這樣的經驗共享與成果回饋，不僅能為社會及業主帶來實質的價值，更能激發產業內的創新思維，促進更廣泛的合作，共同應對挑戰、把握機遇，攜手引領國內百貨零售產業邁向更具韌性、更負責任、更永續的發展新里程。

## 2.8 「2024 年 11 月機場迎接活動事件」之說明與改進

采盟 2024 年共發生 1 件重大關鍵事件，已向董事會報告。本公司於 2024 年 11 月，同仁於桃園國際機場參與迎接中華隊活動時，因部分行為偏離原規劃，引發社會關注乙事，致上誠摯歉意。采盟對此事件高度重視並深刻反省。

**★ 事件概要與責任** - 活動當日，因現場氣氛熱烈，部分同仁未能恪守原活動流程與機場禮儀，發生了未經充分溝通允許的拍攝及手持布條等行為，違反機場管制區規定，造成社會觀感不佳。本公司坦承疏失，已配合主管機關處理並繳納相關違約金，承擔應負責任。

**★ 檢討與改進措施** - 為杜絕類似情事，本公司已立即採取並將持續落實以下改進措施：

### 1. 強化活動審批與報備機制

未來所有於機場內進行之活動，均需於活動前至少兩週向主管機關及公司內部提報詳細計畫，並取得正式書面同意方可執行。未經同意，嚴格禁止於非商業區進行商業行為或宣傳活動。

### 2. 落實員工教育訓練

將機場管制區規範及公共場域行為準則納入常態性員工培訓，加強法規宣導，建立正確職業認知，杜絕問題再發生。

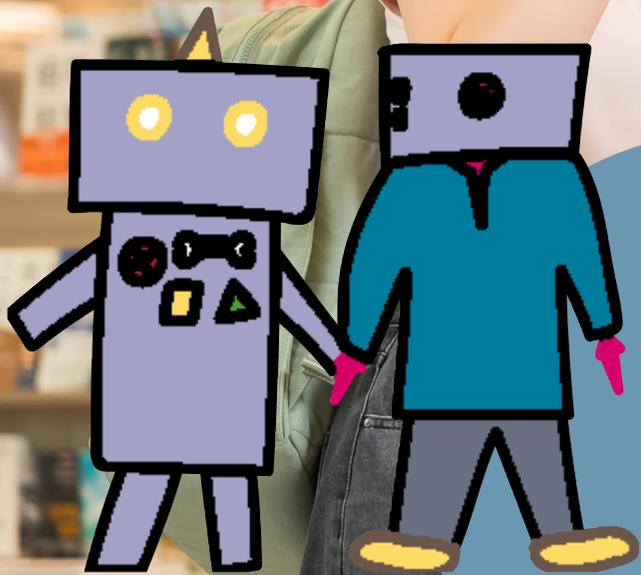
### 3. 嚴守機場規範與內部紀律

重申並嚴格要求所有同仁恪守桃園機場管制區相關規定及公司內部活動執行紀律。

采盟將以此次事件為鏡，深刻記取教訓，並以更嚴謹的態度、更完善的制度、更扎實的行動，來回應社會的期待，承諾將持續提升公司治理，強化內部管理，確保未來所有營運活動均能在合法合規的基礎上，為社會帶來正面的價值。懇請社會各界繼續給予我們監督與指正。

### 采盟參與之公協會列表

公協會機構名稱	會員資格
中華民國關稅協會	會員
中華民國國際航空警察之友協會	常務理事
桃園市國際機場產業發展協會	理事長
台北市百貨商業同業公會	榮譽理事長
台北市進出口商業同業公會	會員
台北市鐘錶商同業公會	會員
台北市西藥商業同業公會	會員
臺北市藥師公會	會員
桃園市藥師公會	會員
高雄國際機場航聯會	會員
連江縣商業會	會員



CH3.

顧客服務：  
以人為本，締造暖心體驗

重大主題	管理策略與行動方向	2024 年度目標	2024 執行成果 (摘要)	是否達成	中長期目標	權責單位
顧客服務與 溝通	提供多樣化、高品質商品與服務；優化實體與數位購物體驗，提升便捷性與效率；建立暢通有效的顧客溝通與申訴處理機制；持續創新服務內容，超越顧客期望。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 導入ISO 10002 客戶申訴處理管理系統並通過第三方驗證</li> <li>• 客戶滿意度達 98% 以上</li> <li>• 客訴率萬分之五以下</li> <li>• 持續投入優化 APP 建置</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 客戶滿意度達 99.17%</li> <li>• 客訴率低於萬分之三 (0.3‰)</li> <li>• 采盟 APP 會員突破 40 萬人</li> <li>• 導入 ISO 10002 客戶申訴管理系統並通過驗證</li> </ul>	達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 持續提升顧客滿意度與忠誠度，成為旅客心中首選的機場零售品牌。</li> <li>• 深化數位服務創新，打造全通路無縫接軌的個人化購物體驗。</li> <li>• 建立更為主動與預測性的顧客服務模式，掌握顧客需求並提供超乎預期的解決方案。</li> <li>• 成為機場服務品質的標竿，持續引領行業服務標準。</li> </ul>	商品部 公共服務部
對應 SDGS	 <p><b>SDG 8 就業與經濟成長</b> o 8.2：透過多元化、技術升級和創新，實現更高水準的經濟生產力。</p>  <p><b>SDG 12 責任消費與生產</b> o 12.8：確保世界各國人民都能取得永續發展及自然和諧生活模式的有關資訊與認知。</p>  <p><b>SDG 16 和平正義及健全制度</b> o 16.6：建立有效、負責和透明的制度。</p>					

重大主題	管理策略與行動方向	2024 年度目標	2024 執行成果 (摘要)	是否達成	中長期目標	權責單位
資訊安全與隱私管理	建置並持續完善資訊安全管理系統；定期進行資安風險評估與演練；強化員工資安意識與技能培訓；遵循個資保護法規，保障資料隱私。	<ul style="list-style-type: none"> <li>無資料外洩事件</li> <li>員工資安教育訓練 0.5 小時 / 年以上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>近三年無資料外洩事件；無侵犯客戶隱私投訴</li> <li>完成年度資訊安全及個資保護教育訓練</li> <li>資安花費約 785 萬元</li> <li>導入個人資料管理系統；執行風險降低措施。</li> </ul>	達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>推動外部 ISO 27001 資訊安全系統的三方認證</li> <li>定期執行資安演練，持續建立員工資訊安全及個資保護意識</li> </ul>	資訊部
對應 SDGS	 <b>SDG 9 永續工業與基礎建設</b> ○ 9.1：發展永續、有彈性和包容性的基礎設施  <b>SDG 16 制度的正義與和平</b> ○ 16.10：確保公眾獲得資訊和保護基本自由					
商品品質與安全	嚴格供應商篩選與管理機制；確保商品標示清晰、合規；建立完善的商品檢驗與品質把關流程；建立對商品品質疑慮的快速反應與處理機制。	<ul style="list-style-type: none"> <li>無任何重大產品異常事件</li> <li>全體銷售人員皆完成商品專業訓練</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2024 年度無重大產品異常事件</li> <li>實行進貨自主檢驗及瑕疵率檢視</li> <li>每月機場巡店抽查</li> <li>有效處理品質疑慮客訴及媒體報導事件</li> </ul>	達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化商品銷售人員之產品專業度，讓顧客可以充分瞭解產品資訊。</li> </ul>	商品部營業部
對應 SDGS	 <b>SDG 3 健康與福祉</b> ○ 3.9：減少有害化學物質和污染造成的疾病和死亡  <b>SDG 12 責任消費與生產</b> ○ 12.1：實施永續消費與生產十年計畫架構					

在采盟，「以人為本」不僅是一句口號，更是深植於企業 DNA 的核心價值。作為旅客進出國門的第一線，我們深知肩負的使命不僅是提供商品與服務，更是傳遞臺灣的熱情與關懷。

采盟致力於將每一次接觸都轉化為美好的記憶，讓旅客在繁忙的旅途中，也能感受到如家般的溫暖、舒心與安心。這份承諾，貫穿於采盟對服務品質的極致追求、對永續價值的堅定實踐，以及對在地文化的情感連結。

### 3.1 溫暖的顧客關懷： 超越期待的服務旅程

卓越的服務源於真誠的關懷與細膩的洞察。采盟努力打造一個讓旅客感到被尊重、被理解、被珍視的服務環境。而旅客的肯定是我們前進的最大動力，2024 年度，我們的客戶滿意度達到了 99.17% 的高水準，這份榮耀屬於每一位用心服務的采盟同仁。同時，客訴率亦持續保持在萬分之二（0.17‰）以下的極低水準，這不僅是對我們服務品質的印證，更是珍視每一位旅客意見，積極改進的成果。

## 業界標竿，卓越服務新里程：采盟榮膺 SGS 頒發之 ISO 10002 客戶申訴處理系統認證，樹立服務典範

在追求卓越顧客服務的道路上，采盟股份有限公司再次寫下輝煌篇章！

2024 年采盟不僅成功導入並通過 SGS 嚴謹的 ISO 10002:2018 客戶申訴處理管理系統認證，更以領先之姿，成為國內免稅零售業界首家獲得此項國際級認證的企業。這不僅是對采盟長期專注於提升顧客滿意度與處理客訴專業性的至高肯定，更為業界樹立了全新的服務標竿，彰顯了采盟在「以人為本」核心價值下的堅定承諾與卓越實踐。

ISO 10002 是一套國際公認的客戶申訴處理指南，旨在協助組織建立一套有效、透明且以顧客為中心的申訴處理流程。采盟了解每一次顧客的意見，無論是讚揚或是建議，都是驅動不斷進步的珍貴動力，此次率先取得 SGS 的 ISO 10002 認證，展現了采盟的遠見卓識與對服務品質的極致追求。



代表著采盟：

#### 傾聽的承諾，更上層樓

以更系統化、標準化的流程，確保每一位顧客的聲音都能被鄭重對待，申訴都能得到公平、公正且即時的處理。這不僅提升了客訴處理的效率與透明度，更強化了顧客對采盟的信任感。

#### 專業的態度，精益求精

透過導入國際標準，服務團隊在客訴應對、問題分析、解決方案提供等方面的專業能力持續精進，將每一次挑戰轉化為提升服務品質、深化顧客關係的契機。

#### 業界的先驅，引領風潮

作為業界第一家獲得此項殊榮的企業，采盟不僅為自身設定了更高的服務標準，也期盼能拋磚引玉，帶動整體產業更加重視顧客意見處理的專業性與系統性，共同提升台灣服務業的國際競爭力。

這份榮耀，屬於每一位辛勤付出的采盟同仁，更歸功於每一位給予我們寶貴意見的顧客。

采盟將持續秉持 ISO 10002 的精神，不斷優化顧客服務體驗，以更真誠的態度、更專業的服務，回饋廣大顧客的信賴與支持，讓每一次在采盟的相遇，都成為一段溫暖而美好的旅程記憶。采盟將繼續在顧客服務的道路上，勇於創新，追求卓越，成為顧客心中最值得信賴的夥伴。



## ● 無所不在的貼心守護

於桃園機場第二航廈 D 區設置多處「服務據點」，隨時準備為旅客提供清晰的指引與協助。每日更安排客服人員進行至少 4 次以上的全場域的「走動式旅客服務」團隊，並搭配 24 小時保安人員的嚴密巡檢，如同親切的家人，主動穿梭於航廈各處，敏銳察覺可能需要幫助的旅客。2024 年度提供的引導、諮詢服務次數為 57 萬人次，讓無論是初來乍到對方向感到迷茫的旅客，或是對購物資訊有所疑問，甚至是突發的緊急情況，他們總能及時伸出援手，送上一份溫暖的關懷或一個關鍵的指引。從郵件寄送、母嬰照護、無障礙手推車，到遺失物的協尋、精美的禮品包裝，乃至即時的匯率與航班動態查詢，每一項便民服務都承載著采盟對旅客無微不至的關懷。

## ● 培育「國門大使」的搖籃

優秀的員工是傳遞溫暖服務的核心。我們視每一位同仁為「國門大使」，投入大量資源於系統性的「教育訓練」。透過新進職前訓練、專業技能培訓、商品知識深化，以及獨特的「內部講師」制度和「國門大使養成制度」，不僅提升員工的專業素養，更著重培養其同理心與服務熱忱，讓他們能自信、專業且充滿熱情地代表采盟，代表臺灣國門為每一位旅客提供卓越的服務。

### ● 國門大使傑出事蹟 1：停車場的暖心守護

夜幕低垂，采盟公共服務部主管正結束一天辛勞，途經桃園機場 P4 停車場，敏銳地察覺一位旅客意外跌倒。她沒有絲毫猶豫，立即趨前關懷，並迅速通報機場營運控制中心。在等待醫療團隊的過程中，同仁全程陪伴在旁，溫柔安撫受傷旅客的焦慮，並在救護人員抵達後，冷靜清晰地引導救治工作。直到確認旅客得到妥善照料，事件圓滿落幕才默默離開。這份超越職責的熱心與專業的應對，不僅及時控制了傷情，更為驚魂未定的旅客帶來了安心與慰藉，桃園機場公司特此發函表彰其義舉，彰顯了國門守護者的溫暖本色。

### ● 國門大使傑出事蹟 2：珠寶光芒下的真誠款待

榮獲機場最佳服務獎的采盟銷售同仁游美專，以「你的小事，是我們的大事」為座右銘，將真誠融入每一次服務。當一對夫婦蒞臨珠寶店，她不僅提供專業精闢的產品解說，更用心營造輕鬆愉悅的氛圍，甚至主動為他們拍攝下選購的甜蜜瞬間。這份細膩的關懷讓顧客深受感動，返國後特地致電表達感謝，並熱切期盼再次光臨。女士顧客在游美專的推薦下所選購的珠寶在派對上大放異彩，成為全場焦點，喜悅之情溢於言表。游美專用誠摯與貼心，將單純的購物昇華為旅途中一段閃耀的美好回憶，溫暖了每位旅客的心。

服務楷模

一起加入吧！



## 3.2 創新體驗與空間營造：臺灣意象的魅力展演

我們將機場的候機空間，從單純的過渡場所，轉變為充滿探索樂趣與文化體驗的魅力場域，讓旅客的等候時光也能成為旅程中的美好篇章。

### ● 「印象臺灣」的沉浸式巡禮

以「印象臺灣」為設計主軸，巧妙地將台灣的自然風光、人文風情、生態多樣性與前瞻科技融入各個主題區域。從 D1 區令人心曠神怡的「海岸風情」，到 D9 區充滿生命力的「原民薈萃」，旅客彷彿進行了一場微縮的環島之旅，深刻感受台灣獨特的島嶼魅力。

### ● 科技與人文的交織

#### 智慧節能的綠色實踐

2024 年竣工的「iTravel 航空補給站」3C 書店，不僅設計新穎，更融入永續巧思，透過局部屋頂引入自然光，預計每年可大幅減少約 1.3848 噸的 CO<sub>2</sub>e 排放量。空間採用綠建材的書店休憩空間與藝文展演空間，能有效幫助旅客減緩登機前的焦慮與壓力。

#### 藝文馨香的休憩角落

「桃花源圖書館」提供了一方靜謐的閱讀天地，更透過「免費揮毫拓印體驗區」讓旅客感受東方書畫藝術的雅趣。「藝文展演空間」則定期展出張炳煌大師等名家大作，D5 候機室增設數位 e 筆體驗，以 Pad 結合 AI 提供旅客創新的書寫體驗，讓藝術的芬芳瀰漫於旅途之中。采盟以藝文滋養國門，讓國際看見台灣在地文化之美，2024 年服務的旅客達到 800 萬人次。





提供免費衛生棉服務

TOTO 智慧科技廁所

### 友善共融的貼心設施 - 體察未說出口的需求

- ◎ 采盟始終努力「體察旅客沒說出口的需求」，將服務的細膩與巧思，體現在機場的每一處設施之中。
- ◎ 在桃園國際機場第二航廈，精心打造了兼顧通用設計、隱私保護與使用安全性的 TOTO 智慧科技廁所。其中，更包含了全台機場首座為造口人士設計的人工造口廁所，以及巧妙融入阿里山壯麗景致設計所設置的穆斯林友善廁所，打造一方舒適潔淨的天地。
- ◎ 我們更積極響應倡議，並率先在女性旅客使用頻率較高的公共廁所，設置「提供免費衛生棉服務」的貼心舉措，以實際行動落實性別平權意識，展現企業的細膩考量。



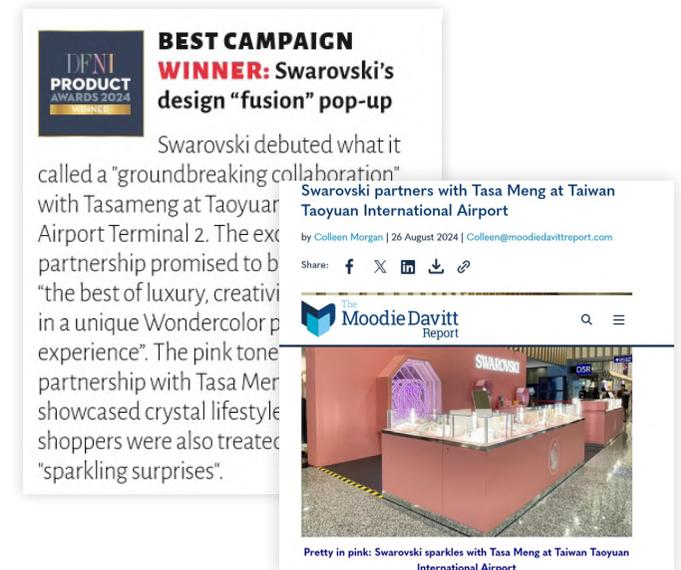
這場充滿創意的快閃店合作，其卓越的整體表現不僅贏得了消費者的青睞，更受到了國際免稅零售業權威媒體《Moodie Davitt Report》的專題報導，並榮獲了 DFNI Frontier Awards「最佳機場行銷活動」( Best Airport Marketing Campaign ) 的殊榮。這份來自國際的肯定，不僅是對采盟創新行銷能力的認可，更是我們持續為旅客打造驚喜、提升購物體驗的最佳動力。

未來，我們將繼續以敏銳的市場洞察和無限的創意，為旅客帶來更多充滿驚喜的「POP-UPSTORE」，讓機場的每一刻都充滿期待與新發現。

### 3.3 機場的驚喜邂逅：采盟快閃店的魅力魔法

在川流不息的機場中，每一次轉角都可能遇見意想不到的驚喜，將免稅購物體驗從單純的交易昇華為一場充滿探索樂趣的旅程。其中，「POP-UPSTORE」(快閃店)便是我們點亮旅客行囊、製造話題的秘密武器。透過精心策劃的短期主題櫃點，迅速引進迎合市場潮流的趨勢品牌，更能在有限的時間內，高效地製造話題性、增加品牌曝光度，並極大化地強化與消費者的互動體驗，進而有效帶動業績的顯著提升。

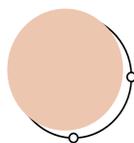
一個耀眼的例證，便是采盟與奧地利經典水晶品牌施華洛世奇 (Swarovski) 的精彩合作。為拓展更多元的客群，並呼應施華洛世奇全球品牌轉型的「流行奢華 (Pop Luxury)」新風貌，我們攜手在桃園機場打造了一系列令人耳目一新的快閃店活動。將品牌繽紛多彩、更具親和力的嶄新產品線完美呈現，更在空間設計上巧思獨運：夏季以簡潔俐落的陳設搭配活力四射的粉色系，營造輕快時尚感，秋冬則轉換為溫潤沉穩的藍色調，透過堆疊設計提升視覺的立體感與奢華氛圍。



### 3.4 采盟全方位行動 APP：指尖上的溫暖相伴，共繪永續旅程

在數位科技生活的今天，科技的價值不僅在於效率，更在於人與人間的連結，以及對地球的呵護。自 2020 年底，「采盟全方位行動 APP」上線以來，我們用心灌溉這個數位平台，期望它成為您旅途中的得力助手，更是傳遞采盟關懷與永續理念的溫暖信使。持續秉持「以顧客為中心」的初心，透過 APP 加速數位轉型，為旅客打造「安全、便利且充滿貼心關懷的數位體驗」，並藉由無紙 e 化的消費體驗，與客戶一同邁向淨零排放的 ESG 願景。

采盟 APP，如同一位細心的旅伴，透過多元人性化的設計，為旅客的旅程增添色彩，也為地球減輕負擔：



#### 旅途規劃，一站式溫馨加值

完美的旅程始於精心規劃。采盟 APP 貼心整合多元夥伴服務，打造「一站式滿足會員需求」及「零斷點旅遊規劃服務體驗」，讓行前準備化為輕鬆點擊：

##### 暢遊全球不斷線

遠傳電信漫遊申請。

##### 機場接送無煩惱

LINEGO 乘車優惠。

##### 安心出遊多保障

臺灣人壽旅平險快速投保。

2024/08/31 前  
采盟 APP 會員禮遇

投保/抽 百貨量販禮券 10,000 元

滿額再送/ Line points 50 點 (限量)

不限金額 投保送/ 采盟 180 元 商品抵用券 (限量)

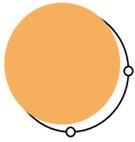
★本活動服務係由采盟免稅店提供，非屬保險契約權利義務之一部分，台灣人壽與采盟免稅店間無代理或類似關係。

LINE GO | 7M 采盟 APP

采盟會員禮遇免費領取

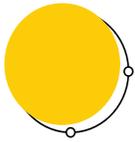
LINE TAXI \$30 乘車優惠券  
LINE GO 桃園機場即時接機 95 折無上限 2 張

2024.2.29 前 APP 限定，優惠序號有限送完為止



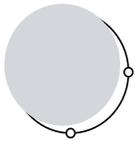
### 虛實整合，心動體驗零距離

采盟 APP 將線上精彩帶到線下，例如結合樂天信用卡合作線上好康，同時於機場舉辦啦啦隊女孩線下見面會。透過虛實整合，直接感受品牌溫度，提升參與樂趣。



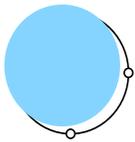
### 懂您心意，個人化貼心推播

結合分眾行銷與店內定位，在顧客需要時推播感興趣的資訊或服務提醒，為購物體驗增添驚喜與便利。



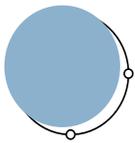
### 便捷高效，獎勵回饋暖心坎

消費回饋，即時入袋，點數回饋速度提升至 1 分鐘內，喜悅無需等待。此外，依消費與支付方式自動提供加碼福利點數，不同會員等級更有專屬點數翻倍或優惠券驚喜。



### 跨越國界，友善體驗無隔閡

全球下載暢行無阻，APP 已於全球 31 國的 Apple Store 及 Google Play 上架。註冊頁面能智慧辨識手機系統語系，自動切換，消除隔閡，讓每位國際友人感受采盟的友善與貼心。



### 重要資訊，即時掌握安心行

串接交通部運輸資料流通平台 ( TDX )，提供桃園機場精準航班異動通知，讓旅客隨時掌握動態，從容應對，旅途更安心。

采盟 APP 會員人數已於 2024 年順利突破 40 萬人，這是對采盟最大的肯定。展望未來，采盟將持續以溫暖初心，運用數位科技，為旅客打造更貼心、便捷、個人化且具永續意識的服務體驗。我們將繼續聆聽各方心聲，優化 APP 細節，探索創新可能，為每次旅客的旅程中，共繪美好回憶，也為共同地球，編織更永續的未來。

## 3.5 守護數位資產與顧客信任：穩固的資訊安全與隱私管理

在數位浪潮席捲全球的今日，資訊安全與客戶隱私保護是顧客在乎的重要議題。采盟了解保護敏感資料，確保其機密性、完整性與可用性，不僅是法律遵循，更是贏取信任的關鍵。為此，我們建立了全面的資訊安全管理系統 ( ISMS ) 與個人資料管理系統 ( PIMS ) ，在營運各環節落實嚴謹的資安與隱私保護措施。

### 健全的治理架構：由上而下的堅定承諾

采盟將資訊安全與隱私管理視為企業治理的戰略核心。總經理親自擔任此管理系統的最高負責人，並設立資訊安全管理委員會及個人資料管理執行小組，專責相關政策的制定、實施與監督。每年由總經理主持，定期召開管理審查會議，個人資料管理相關會議更邀請董事會成員參與聽取報告，確保管理目標與企業永續發展策略緊密結合，並持續優化。內部稽核亦將資安與個資保護納入常規範疇，確保措施落實。

### 多層次縱深防禦：構築堅實數位防線

面對複雜的資安威脅，采盟採取多層次、縱深化的防禦策略，主動識別、評估並有效管理風險。

#### 技術堡壘的鞏固

部署防火牆、防毒軟體等核心防禦設備，並依據風險處理表，持續進行系統弱點掃描、漏洞修補、病毒碼更新、備份異常修復及檔案定期清理。每日監控核心系統與網路狀態，確保運作穩定。

#### 資源的投入

2024 年度資安相關投入資源超過新台幣 785 萬，確保採用最新技術與工具應對挑戰。

### 敏捷應變與通報：守護信任的快速反應

建立了清晰高效的資安事件應變程序。一旦發生個人資料疑似遭竊取、洩漏等事件，將立即啟動應變機制，迅速通報並成立應變小組，控制事態，防止損害擴大。查明情況後，將遵循法規以適當方式通知當事人，並採取一切必要措施降低衝擊。

### 全員賦能：打造資安文化第一道防線

#### 持續的教育薰陶

定期對所有員工進行機密資料保護宣導及訓練，列為必修。內容涵蓋網路安全、郵件安全、敏感資料保護、存取權限及行動裝置安全。新進同仁亦需完成線上資安教育訓練與評量。

#### 專業團隊深化培訓與全員鞏固

個人資料管理執行小組成員每年至少參加 1 小時專業教育訓練；2024 年舉辦 11 場個人資料管理系統教育訓練，涵蓋全體員工，規範全體員工參與個資法規測驗與個資事件應變演練，檢驗並優化應變流程。

#### 實戰化的模擬演練

定期進行內部釣魚郵件演練，提升員工警覺性。

### 卓越績效與持續精進：承諾與成果

透過系統性管理與全員努力，采盟在資安與隱私保護方面取得具體成效：

#### 資訊外洩零容忍

2022年至2024年期間，持續保持未曾發生任何資訊外洩事件。

#### 外部信任的彰顯

2023年至2024年期間，未曾接獲任何關於侵犯客戶隱私權或遺失客戶資料的外部正式申訴或投訴。

#### 法規遵循的典範

近三年間，未曾發生任何因違反資安法規而遭主管機關裁罰的重大案件。

### 展望未來：邁向更高標準的資安治理

#### 追求國際標準認可

計畫積極推動並於2025年取得外部ISO 27001資訊安全管理系統國際認證，持續提升資安治理。

#### 深化全員資安文化

持續建立並鞏固員工資安與隱私保護意識，透過多元培訓與常態化演練，應對不斷演變的威脅。

#### 量化管理與持續改善

遵守個資保護法規，建立有效量測指標，每年進行績效量測評估，未達標立即改善。

采盟將持續投入，精進技術，強化管理，為顧客提供安全、便利且值得信賴的服務體驗，以穩固的資訊安全與隱私管理，提供所有利害關係人最堅實的承諾。



## 3.6 以永續之愛，共創心動旅程

采盟的顧客服務，是一段永無止境的旅程。采盟始終秉持「以人為本」的初心，將旅客的微笑與信賴視為我們前進的最大動力。

未來，采盟將持續傾聽旅客的聲音，不斷創新服務模式，深化永續實踐，攜手所有旅客、合作夥伴與在地社群，共同編織更多溫暖、安心且充滿感動的旅程記憶，為臺灣的門戶形象增添更多亮麗的色彩，也為我們共同的地球家園，貢獻一份永續的美好。



# CH4.

環境管理：守護地球，  
采盟的永續承諾與行動

重大主題	管理策略與行動方向	2024 年度目標	2024 執行成果 (摘要)	是否達成	中長期目標	權責單位
氣候變遷與 能源管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>依循 TCFD 框架進行氣候風險與機會評估</li> <li>執行溫室氣體盤查 (ISO 14064-1)</li> <li>設定減碳目標；推動節能措施，提升能源使用效率</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2024 年度執行 ISO 14064-1 溫室氣體盤查與取得查證聲明書</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>執行 ISO 14064-1 溫室氣體盤查與取得查證聲明書</li> <li>2024 年使用循環物流箱 4.8 萬次，回收 184.53 噸紙箱膠膜；書店減碳 1.38 噸 CO<sub>2</sub>e</li> <li>低碳交通車使用每日逾千人次，員工使用率約達 5 成以上</li> </ul>	達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>評估氣候變遷對公司的機會與風險，納入營運決策</li> <li>積極推動綠色採購與環保節能措施</li> <li>逐年更換節能設備，減少溫室氣體排放，減緩氣候變遷衝擊</li> <li>降低碳排 (2030 年減 30%、2050 年淨零)</li> </ul>	環境保護組 風險管理委員會
對應 SDGS	 <b>SDG 7 可負擔的永續能源</b> o 7.3：能源效率提高一倍。  <b>SDG 11 永續城鄉</b> o 11.6：減少都市對環境的影響。  <b>SDG 12 責任消費與生產</b> o 12.2：自然資源的永續管理和利用。  <b>SDG 13 氣候行動</b> o 13.2：將氣候變遷措施納入政策和規劃。					

面對全球氣候變遷的嚴峻挑戰，采盟肩負的環境責任無比重大，堅信「環境保護」不僅是對孕育萬物地球的虔敬回饋，更是采盟邁向永續成長、實現基業長青的核心基石。

因此，我們以最嚴肅且積極的態度，將環境永續理念融入企業經營理念，透過一系列前瞻策略與務實行動，展現對守護美麗家園的堅定承諾，確保企業營運與全球永續發展目標攜手並進。

## 4.1 氣候變遷應對：接軌國際，系統化管理風險與機會

氣候變遷及其引發的環境風險，是這個時代最深刻的挑戰。采盟的產業特性，在店面與物流倉庫運營中需消耗相當的能源與資源，這可能伴隨著溫室氣體的排放。為了響應全球控制升溫於 2°C 以內的共同目標，采盟自 2023 年起，積極依循「氣候相關財務揭露框架 (TCFD)」指引，系統性地辨識、評估並管理氣候變遷對營運可能帶來的重大風險與轉型契機，並設定清晰的永續管理指標與目標，為公司與社會創造長遠價值。

### 董事會引領， 全員參與的氣候行動

采盟踐行永續發展的願景與使命，執行有效的氣候治理是應對挑戰的基石。為此，公司於 2023 年底正式成立「溫室氣體管理執行小組」，該小組在「風險管理委員會」的核心運作指導下，由高階管理層及各關鍵部門代表共同組成。依循 TCFD 的嚴謹

南，全面識別和盤點公司營運中潛在的氣候變遷風險、可能的轉型機會及其潛在的財務影響。透過在治理、策略、風險管理、指標與目標這四大範疇下的清晰揭露，制定了周詳的風險管理策略，作為應對氣候變遷的具體行動藍圖。

董事會在此過程中扮演著關鍵的領導與監督角色，與高階管理團隊共同肩負制定應對氣候變遷執行方案、設定短中長期目標的重責。建立定期檢討與匯報機制，確保各項執行成果能夠被有效追蹤與評估，從而堅定地朝向既定的氣候治理與管理目標邁進。透過董事會的積極監督、策略的靈活調整、風險管理的持續強化，以及指標與目標的明確設定等具體行動，系統性地將氣候變遷議題深度融入企業的日常決策與營運流程之中，並向所有利害關係人展現采盟推動氣候行動的堅定決心與公開透明的態度。

### 前瞻佈局， 強化氣候韌性與永續發展

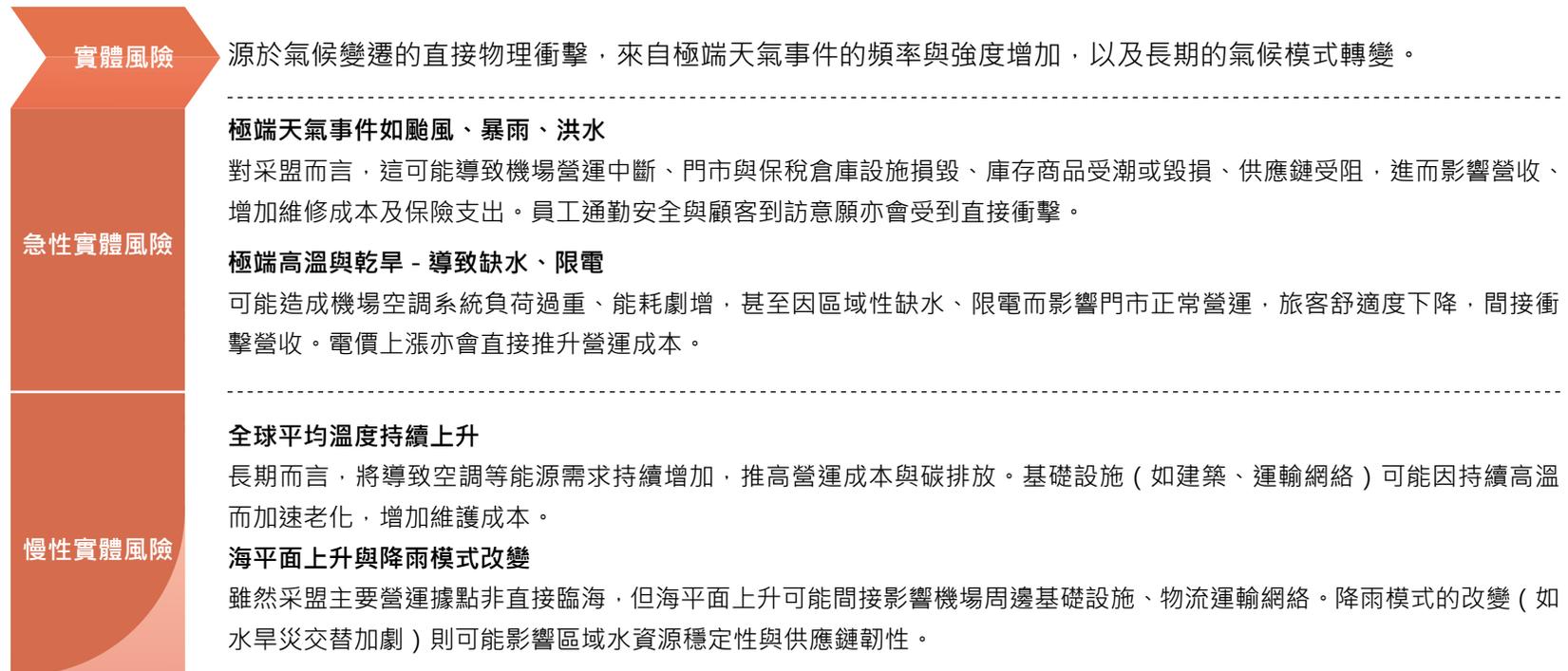
透過嚴謹的情境分析，深入鑑別公司在短、中、長期可能面臨的氣候相關風險與發展機會。不僅分析產業特性下的氣候風險，評估其潛在財務衝擊，更積極規劃強化企業韌性的應對措施。遵循政府指導方針，針對潛在的氣候緊急狀況，制定周詳的應變計畫，定期演練與滾動修正，確保企業在變局中的應變能力與持續營運。

### 深化意識，整合氣候風險 於日常營運

采盟各部門不僅恪守董事會核准的風險管理政策，更建立了內部「氣候行動機制」，將環境管理融入日常，強化各單位對氣候風險與機會的辨識能力，提升全體同仁的氣候變遷意識，並建立了一套涵蓋辨識、衡量、監控及報告的風險評估程序，以有效管理氣候相關的高風險議題。

## 采盟面臨之氣候變遷風險鑑別

依據 TCFD 框架，將氣候相關風險分為「實體風險」與「轉型風險」兩大類別，並結合營運特性進行了深入評估：



轉型風險

源於向低碳經濟轉型過程中的挑戰，來自政策法規、技術發展、市場偏好及社會預期的轉變。

政策與法規  
風險

**碳定價機制 - 碳稅、碳費、總量管制與交易**

國際及國內日益嚴格的碳排放管制，將直接增加企業的碳成本，若未能有效減排，將面臨財務壓力。

**環保法規更新與強制揭露**

更嚴格的環保標準（如再生能源使用佔比、廢棄物管理）及氣候相關資訊的強制揭露要求，若未能及時合規，可能面臨罰款或聲譽損害。

技術風險

**低碳技術的投入與汰換**

採用新興節能設備、綠色能源技術或低碳材料，初期可能需要較高的資本支出。若技術選擇不當或更新速度不及，可能錯失競爭優勢風險。

市場風險

**消費者偏好轉變**

越來越多消費者傾向選擇具環保意識的品牌與低碳產品 / 服務。若采盟未能展現積極的環保作為或提供符合期待的綠色商品，可能面臨客源流失。

**供應鏈與合作夥伴要求**

品牌客戶、機場公司或供應鏈上下游夥伴，可能提出更高的減碳要求。若無法滿足，可能影響合作關係。

名譽風險

**利害關係人期望**

投資人、員工、社區及非政府組織對企業 ESG 表現的關注度日益提升。若在氣候行動上表現不佳，或未能透明揭露相關資訊，可能損害企業聲譽與品牌形象，影響投資人信心與人才吸引力。

氣候變遷機會

資源效率  
開發綠色服務  
強化品牌形象

於營運策略中

- ◎ 推動節能專案，優化能源使用，建置即時監控與最佳化能源使用機制。
- ◎ 提高店面營運作業流程的能源耗用量，在環保與客戶服務兼顧的情況下，建置綠色免稅店的優質購物環境。
- ◎ 評估擴大導入再生能源，減少碳排放。
- ◎ 領先同業執行全公司溫室氣體管理，建立業界標竿。

## 指標與目標： 量化驅動，邁向淨零的堅定步伐

風險管理委員會依循公司環境政策與氣候風險評估結果，每年制定並檢討具體的氣候行動指標與計畫。唯有設定清晰且具挑戰性的目標，才能有效驅動企業轉型。公司定期於永續報告書中，透明揭露溫室氣體排放數據（包含範疇一、範疇二，並逐步擴大範疇三的盤查範圍與精度），並矢志降低排放密度。展望未來，為積極響應全球氣候行動及《巴黎協定》目標，采盟已設定以下短、中、長期階段性減量目標。這些目標不僅是我們對環境的鄭重承諾，更是內部管理與資源分配的重要依據，引導我們在能源使用、營運效率及碳排放管理上持續精進：

溫室氣體排放（降低碳排）	
短期（2024 年度）	完成首次經外部查證之溫室氣體盤查（範疇一、二），並建立範疇三（目前主要為員工通勤）排放數據基線。此舉旨在精準掌握自身碳足跡，為後續科學化減量奠定堅實基礎。
中期（至 2030 年）	數據透明化：全面且持續揭露範疇一、二、三的年度排放數據，並追蹤減量進度。 實質減量：範疇一與範疇二的溫室氣體排放總量，相較於 2023 基準年排放量，實現減少 30% 的積極目標。此目標的達成將依賴於能源效率提升、服務流程的優化及再生能源導入等多重策略。
長期（至 2050 年）	達成企業營運範疇的淨零碳排放。此長期願景驅動公司不斷探索創新減碳技術與商業模式，並積極參與價值鏈的減碳協作。
能源效率（能效提升）	
中期（至 2030 年）	能源使用效率（以每百萬新台幣營收所消耗之能源量，即能源密集度，或其他合適指標衡量）相較於 2023 基準年提升 20%。達成此目標的途徑包括汰換高耗能設備、導入智慧能源管理系統、優化場域照明與空調使用等。
長期（至 2050 年）	在 2030 年的基礎上，能源使用效率再提升 20%，將持續尋求技術突破與管理精進。

采盟將持續監測這些關鍵績效指標（KPIs）的達成進度，並建立年度檢討機制。根據外部環境的變遷（如政策法規更新、新技術發展）以及公司自身發展策略的調整，我們將對上述目標進行滾動式修正與優化，確保氣候行動始終與全球永續發展的脈動同頻，並展現采盟對環境保護的堅定決心與持續改善的投入。

## 4.2 溫室氣體盤查與能源管理：精準量化，驅動實質減碳，領航業界

面對全球氣候行動的迫切需求，唯有精準量化自身的溫室氣體排放與能源耗用狀況，才能制定有效的減碳策略，為地球的永續未來貢獻實質力量，不僅將此視為企業責任，更將其化為提升營運效率、強化競爭優勢的契機。

### 業界創舉：榮獲 AFNOR ISO 14064-1 外部查證，樹立免稅零售業永續標竿

在推動溫室氣體管理的道路上，采盟追求卓越，力求與國際最高標準接軌。繼 2023 年底成立「溫室氣體盤查小組」，並依據 ISO 14064-1 及國內外相關盤查指引，建立嚴謹的年度溫室氣體盤查制度後，采盟股份有限公司已於 2024 年，成功通過國際知名的獨立第三方驗證機構——法國標準協會 (AFNOR Group) 的 ISO 14064-1:2018 溫室氣體盤查管理系統之 2023 年度溫室氣體排放報告書查證！

此次查證範圍全面涵蓋了采盟的核心營運據點，包括臺北總公司、桃園國際機場 D 區免稅商店以及保稅物流倉庫。這一成就，不僅代表采盟的溫室氣體盤查數據與管理流程，均符合國際公認的嚴格標準，具備高度的準確性與可信度，更讓采盟成為台灣免稅零售產業中，首家完成如此廣泛營運範圍並取得此項國際級查證的企業，為業界樹立了全新的永續典範！

這份榮耀，是對采盟團隊長期以來在環境管理上努力不懈的肯定，更是我們對所有利害關係人透明、負責承諾的具體展現。

### 系統化盤查，精準掌握碳足跡

公司「溫室氣體盤查小組」由跨部門同仁與外部顧問組成，負責統籌規劃與執行年度盤查作業。透過蒐集、分析來自各營運據點的活動數據，包括能源使用 (電力、天然氣)、冷媒逸散、交通運輸 (公務車、員工通勤) 等，並依循溫室氣體盤查議定書的規範，將這些數據轉化為標準化的二氧化碳當量 (CO<sub>2</sub>e)。

透過系統化的盤查，得以清晰辨識主要的排放來源，例如電力使用是目前最大的碳排放源。讓我們能夠更精準地制定減量目標，將資源投入到最具減碳效益的領域，例如推動節能設備汰換、優化能源使用效率、以及積極導入再生能源。

## 2024 年度溫室氣體排放績效

總排  
放量

**4,380.5768** 公噸 CO<sub>2</sub>e

### ● 類別一（直接排放）

**100.8491** 公噸 CO<sub>2</sub>e

較 2023 年度降低 0.28%

### ● 類別二（間接排放）

**2,127.8187** 公噸 CO<sub>2</sub>e

### ● 類別三與類別四

- ▶ 其他間接排放：目前主要盤查員工通勤、購買商品服務、能源採購

**2,151.9090** 公噸 CO<sub>2</sub>e

排放源	2023 年度		2024 年度		年度差異 (Y2024-Y2023)
	排放量 (公噸 CO <sub>2</sub> e/年)		排放量 (公噸 CO <sub>2</sub> e/年)		
<b>類別一</b>					
固定	49.2357		49.097		-0.28%
移動	27.4882		26.7306		-2.76%
逸散	41.9501		25.0215		-40.35%
總計	118.674		100.8491		-15.02%
<b>類別二</b>					
外購電力	台電電力	1,999.6956	2,127.8187	6.41%	
<b>類別三</b>					
員工通勤	員工上下班通勤	1,071.4507	666.6742	-37.78%	
<b>類別四</b>					
組織購買原料與 服務產生溫室氣體排放	採購紙張 團體膳食服務	265.3045	1,028.0329	287.49%	
能源採購之間接排放	電力 / 汽油 / 柴油	400.8986	457.2019	14.04%	
總計	666.203		1,485.2348	122.94%	
<b>類別一至類別四合計統計</b>					
總計	3,856.0233		4,380.5768	13.60%	

## 能源管理：提升效率，降低能耗

### 2024 年度能源耗用統計

總能源  
耗用

**17,150,511.48** 百萬焦耳

(含電力 16,160,649.48 百萬焦耳與天然氣 989,862 百萬焦耳)

公司持續推動各項節能措施，從日常營運中的隨手關燈、空調溫度控制，到策略性的設備升級與智慧管理系統的導入。例如，逐步汰換老舊照明為 LED 節能燈具，引進高效率空調設備，並在新建或改裝的店面中，優先考量節能設計與綠色建材的應用。

## 未來展望： 持續精進，邁向低碳未來

取得 ISO 14064-1 查證，對采盟而言，是一個重要的里程碑，但絕非終點。這份認可將激勵我們以更高的標準、更積極的作為，深化溫室氣體管理與能源效率提升工作，計畫未來更進一步方向與目標。

采盟堅信，透過精準的量化管理、持續的改善行動，以及與所有利害關係人的攜手合作，不僅能在溫室氣體減量上取得實質進展，更能引領免稅零售產業邁向更永續的未來，成為業界的先行者感到驕傲，並將這份責任化為前進的動力，為守護地球家園而努力不懈。

### 01

#### 持續年度盤查與查證

確保數據的持續準確與透明，並追蹤減量成效。

### 02

#### 深化類別三至類別六盤查

在現有員工通勤的基礎上，逐步擴大對價值鏈上下游其他間接排放（如採購商品與服務的碳足跡等）的盤查範圍與精度。

### 03

#### 科學基礎減量目標 (SBTi)

積極評估並設定符合科學基礎減量目標倡議 (SBTi) 的減碳路徑，確保我們的努力與全球控制升溫 1.5°C 的目標一致。

### 04

#### 推動內部碳定價

評估內部碳定價機制的可行性，將碳成本納入投資決策與營運管理，驅動更深層次的低碳轉型。

## 備註說明

### 1. 基準年

為因應公司永續發展策略，因將「範疇四」增加改變盤查範圍，因此，溫室氣體盤查的基準年由 2023 年改為 2024 年。

### 2. 組織邊界

採營運控制權法，營運據點涵蓋台北總公司 / 桃園機場 D 區免稅店 / 物流保稅倉庫。

### 3. 盤查氣體

CO<sub>2</sub>、CH<sub>4</sub>、N<sub>2</sub>O、HFCs、PFCs、SF<sub>6</sub>、NF<sub>3</sub> 等七大類溫室氣體。

### 4. GWP 值

全球暖化潛勢值依據 IPCC 第六次評估報告 (AR6) 計算。

### 5. 本公司 2024 年度溫室氣體盤查，已於 2025 年 5 月通過英國標準協會 (BSI) 的外部查證。

## 4.3 綠色轉型：多管齊下，實踐環境友善營運

真正的環境關懷，始於日常營運的每一個細節，積極尋求創新的綠色解決方案，從源頭減少對環境的衝擊，打造一個更潔淨、更綠色的商業生態。



更多智慧廁所介紹



### 便捷綠色通勤： 關懷員工，友善地球

為體恤員工通勤辛勞並響應節能減碳，采盟貼心提供員工交通車服務。八條路線每日服務近千人次，桃園機場員工使用率達 50% 以上，相較於員工各自駕車，成功減少了約 50% 的油料消耗，大幅降低通勤產生的溫室氣體排放。

#### ▶ 備註說明

依據台灣環境部「產品碳足跡資訊網」公告數據，選擇搭乘市區公車（每人每公里排放 0.0575 公斤 CO<sub>2</sub>e），相較於自行駕駛小客車（每人每公里排放 0.115 公斤 CO<sub>2</sub>e），每趟通勤的個人碳足跡可大幅減少 50%。

### 綠色設施與空間： 打造低碳永續場域

采盟積極推動場域建置綠建築計畫，將節能減碳理念融入實體空間。

2024 年 8 月嶄新竣工的 iTravel 航空補給站 3C 書店，巧妙運用屋頂自然光設計，有效降低日間照明能耗，預計每年可減少 1.3848 噸 CO<sub>2</sub>e 排放。

全新落成的 TOTO 智慧廁所，引進熱泵系統、電解水除菌馬桶、光觸媒淨化地板等尖端節能科技，顯著減少電力、紙張與水資源的消耗。

公共廁所全面配置高效烘手機，提升使用率，有效降低擦手紙巾的浪費，預計每年度可減少耗用紙張所產生之 1.478 噸 CO<sub>2</sub>e 溫室氣體排放與減少廢棄物的產生。

#### ▶ 備註說明

1. 預計每年照明減少設置 24 盞燈具，預計每日可減少 8 小時使用量，用電度數 2,845 度，減少能源消耗 10,242 百萬焦耳
2. 預計每年減少使用擦手紙共計約 2,000 包之擦手紙，依據台灣環境部「產品碳足跡資訊網」公告數據，每包環保抽取式擦手紙巾碳足跡 0.739 公斤 CO<sub>2</sub>e，共計約減少 1.478 公噸排放。

## 綠色營運日常：細微處見真章

餐飲服務全面推行減塑，內用餐點均提供可重複使用的環保餐具；外帶杯則選用可自然分解材質，並透過自動封膜機減少杯蓋使用。

優化運輸作業流程，優先採用節能運輸工具與採用循環物流箱運輸，規劃最佳配送路線，提升貨物裝載率。2024 年度共計使用了 48,411 箱次之循環物流箱，減少紙類包材的使用。

積極推廣電子發票與數位行銷，力求紙張使用的最小化。

內部節電文化深植人心：透過持續宣導，鼓勵同仁「多走路少搭電梯」、「辦公室午休關燈一小時」、「隨手關閉電源」、「冷氣設定 26-28°C 搭配電扇」、「影印紙雙面用」等具體節能措施，將環保意識化為日常行動。

## 綠色採購： 攜手夥伴，共築綠色供應鏈

采盟致力於擴大綠色採購範疇，優先與具環保認證的供應商合作，採購使用環保包裝與再生材料的營運耗材，並在倉儲與門市逐步汰換為節能設備，亦積極擴大在地採購，支持社會創新產品及「一鄉鎮一特色」產品。

## 環保行動與意識提升： 人人都是環保尖兵

采盟人不僅在工作中實踐環保，更將這份熱忱延伸至工作之外，公司鼓勵並支持員工自發參與植樹造林（如響應桃園市政府生態城市造林計畫）、淨山、淨道、淨灘（如響應「世界地球日」）等公益活動。

也積極每年參與「Earth Hour 地球一小時」全球關燈行動，同步關閉營業場所不必要的電力。

透過親身實踐，環保意識在每一位采盟人心生根發芽，茁壯成長。

## 4.4 廢棄物管理：源頭減量，循環再生，共築綠色價值鏈

廢棄物管理不僅是法規遵循的基本要求，更是邁向循環經濟的核心理念。透過系統化的管理與持續的改善，最大限度地減少營運過程中對環境的負擔，並積極推動資源的回收與再利用，與所有利害關係人共同守護珍貴的地球資源。

### 2024 年廢棄物管理績效： 精細分類，責任處理

2024 年度，采盟在廢棄物管理上持續投入，力求從源頭減量，並對產生的廢棄物進行精細化分類與責任化處理。根據統計，本年度各營運據點產生的主要廢棄物總量為 197.72 公噸，並針對不同類型的廢棄物，採取最適切且符合環保法規的處理方式：

#### ● 總公司生活廢棄物：統一管理，合規清運

總公司辦公大樓，年度生活廢棄物產生量為 11.7 公噸。此部分廢棄物納入辦公大樓的統一清運管理系統，由專業合格的廢棄物處理公司進行集中清運與妥善處理，確保符合環保規範。

備註

總公司所在辦公大樓每月廢棄物總清運量為 15.6 噸，采盟辦公區域約占 1/16

#### ● 保稅倉儲物流中心：

##### 細緻分類，最大化資源回收

保稅倉儲物流中心作為商品流轉的核心，是廢棄物產生與管理的重點區域。我們在此實施了嚴格的分類制度，最大化可回收物的回收率：



紙類廢棄物  
(桃園機場物流紙箱、一般紙箱、文件)

桃園機場物流 **紙箱** 為最大宗

年度產生量高達 **151.45** 公噸

一般紙箱產生量為 **21.96** 公噸

辦公文件廢棄量為 **8.36** 公噸

這些紙類廢棄物，均以細心收集與分類，其中一般紙箱與文件合計 30.32 公噸，在破碎後進行水銷處理，確保資源有效回收再製漿。桃園機場物流紙箱作為重要的可回收資源，亦循回收管道處理。

#### ● PE 透明膠膜：破碎處理，尋求再利用

用於商品固定的 PE 透明膠膜，年度產生量為 2.76 公噸。中心將其收集後進行破碎處理，積極尋求其再利用的可能性，減少塑膠廢棄物對環境的影響。

#### ● 海關監管貨物：依法焚毀，安全合規

部分特殊貨物（如海關監管下需銷毀的商品）年度產生量為 1.49 公噸。針對此類廢棄物，需嚴格遵守海關法規及環保要求，委由具備專業資質的廠商，以焚化爐進行焚毀處理，確保其安全、合法地銷毀。

### 資源回收與再利用成果顯著

在 2024 年，透過細緻的分類與管理，保稅倉儲物流中心成功將 33.08 公噸的無害廢棄物（主要為紙類及 PE 膠膜）實現了再利用。這些物資均委由合格的專業廠商進行外運處理，進入再生循環體系，體現了采盟對循環經濟的承諾。目前於營運過程中並無產生需特殊處理的有害廢棄物。

## 4.5 未來展望：堅定不移，共創永續未來

環境保護是一場沒有終點的馬拉松，采盟將以更堅定的步伐、更創新的思維，持續深化環保承諾。不斷檢視並優化各項環保措施，探索更前沿的綠色科技與解決方案，並加強與員工、顧客、供應商、機場公司及社區的溝通與協作。

展望未來，采盟不僅要成為業界的環保標竿，更期盼能啟發更多夥伴，共同投身於這場守護地球的偉大志業。我們堅信，透過持續不懈的努力與社會各界的攜手並進，定能有效應對氣候變遷的挑戰，為我們及後代子孫，留下一個更潔淨、更健康、更永續的美好家園。





花蓮禮好

支持在地伴手禮  
買後一起用行動再出  
Buying local specialties  
Cheer Up Hualien



花蓮禮好

支持在地伴手禮  
買後一起用行動再出  
Buying local specialties  
Cheer Up Hualien



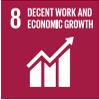
花蓮禮好

支持在地伴手禮  
買後一起用行動再出  
Buying local specialties  
Cheer Up Hualien



CH5.

攜手永續夥伴，  
共築韌性綠色供應鏈

重大主題	管理策略與行動方向	2024 年度目標	2024 執行成果 (摘要)	是否達成	中長期目標	權責單位
<b>永續 供應鏈管理</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期進行供應商 ESG 績效評估與稽核</li> <li>推動綠色採購，優先選擇具環保認證或永續理念的供應商</li> <li>支持在地與社會創新企業。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>供應商稽核家數 20 場次以上</li> <li>供應商合格率 95% 以上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>總供應商家數 344 家；實地稽核 6 家，書面稽核 28 家；新增供應商 23 家，其中 8 家經環境社會標準篩選 (佔比 34.8%)</li> <li>建立供應商評鑑機制</li> <li>將供應商風險納入管理</li> </ul>	<p>達成</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立具備氣候韌性與環境調適能力的供應鏈</li> <li>實現供應鏈資源循環與廢棄物最小化</li> <li>深化供應商夥伴關係與責任共擔</li> <li>引領產業永續與創新</li> </ul>	<p>商品部</p>
<b>對應 SDGS</b>	 <p><b>SDG 8 就業與經濟成長</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o 8.7：結束現代奴役、販賣和童工。</li> <li>o 8.8：保護勞工權利和促進安全的工作環境。</li> </ul>  <p><b>SDG 12 責任消費與生產</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o 12.6：鼓勵公司採用永續做法和永續報告。</li> <li>o 12.7：促進永續的公共採購做法。</li> </ul>  <p><b>SDG 17 永續發展夥伴關係</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o 17.17：鼓勵有效的夥伴關係。</li> </ul>					

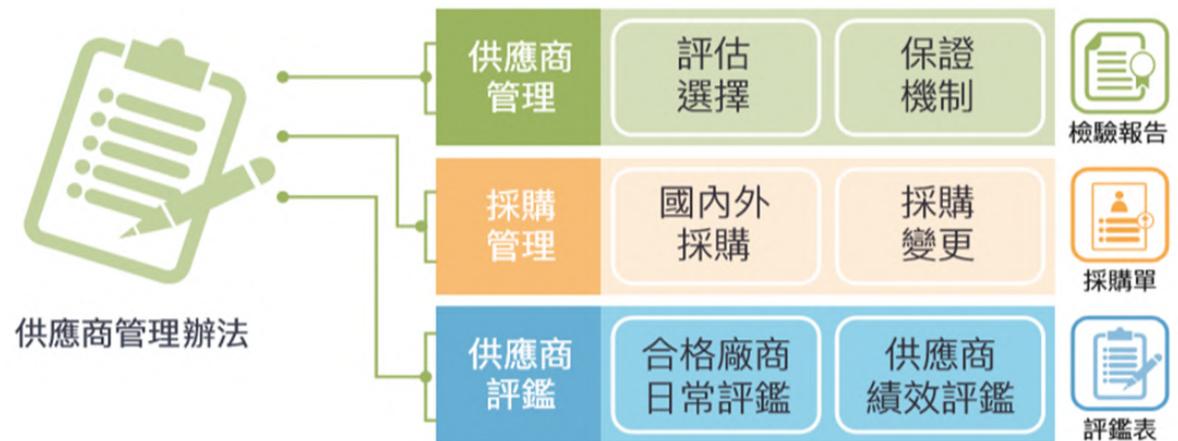
供應鏈管理不僅是確保營運效率與卓越品質的關鍵，更是實踐環境、社會與公司治理 (ESG) 理念的核心場域。采盟作為國家門戶免稅零售營運商的責任與影響力，將永續發展原則深度融入供應鏈，視所有供應商與承攬商為不可或缺的永續夥伴，攜手合作，共同打造一個具備韌性、充滿綠意且負責任的永續價值鏈。

采盟跳脫傳統的「供給端導向」採購模式，轉而透過明確的「需求」導向，積極引導供應商夥伴在產品功能與環境表現上持續創新。目標是以更少的資源，提供更優質、對環境衝擊更低的產品與服務，進而帶動整個產業鏈向綠色轉型，積極發揮通路的力量，與供應商及消費者共享資源、共同參與，讓永續理念不再是遙不可及的口號，而是落實為日常可行的商業模式，讓 ESG 行動與每一位顧客更貼近，共創永續價值。

## 5.1 嚴謹治理，奠定永續基石：供應商評選與管理

穩健的供應商管理是永續供應鏈的基石。采盟建立了全面且嚴謹的供應商管理辦法，透過定期的供應商評鑑，從產品品質、交貨時效、成本競爭力及 ESG 表現等多個維度進行全方位評估。評估方式涵

蓋實地廠訪與書面查核，確保所有合作夥伴均符合采盟的高標準。近三年所合作之供應商及產品，未有重大環境或社會負面衝擊。



**供應商遴選**

合法檢驗報告  
國內廠商登記證明  
完整商品標示

**供應商評鑑**

違法即刻下架退貨  
(3個月內不得複驗進貨)

**採購**

遴選資格符合  
且通過檢驗者  
方可配合下單採購

**驗收/進貨**

規格/效期/標示/  
內容正確性

**退回/銷毀**

未符合標準退回  
給廠商或偕同  
稽核海關銷毀處理

**供應鏈評核績效**

2024 年度合作之國內外供應商共計 344 家，其中 1/3 為台灣本地供應商。為積極回應消費者對食品安全的重視，並落實供應鏈的監督管理，依據公司內部公司能量與產品銷售額，由採購單位選定 6 家台灣食品供應商進行實地稽核。其餘台灣 100 餘家供應商，亦每季進行良率、交期與售後服務等面向執行評鑑。2024 年度供應商評鑑通過率達 100%，展現對於供應商管理的充分落實。

**永續篩選的注入**

2024 年，我們將永續理念化為實際採購行動，在新增的 23 家供應商中，有近 35% ( 8 家 ) 為社會創新組織、OTOP 廠商與 B 型企業等多元夥伴。透過嚴謹的審核流程，確保供應鏈的每一步都符合永續精神，杜絕潛在的負面衝擊，具體實踐了采盟的永續承諾。

**動態管理與未來承諾**

采盟採行供應商動態管理機制。我們根據年度考核結果，與表現優異的供應商建立更穩固的長期合作關係；對於有待提升的夥伴，亦會提供具體的改進建議，期盼與整體供應鏈共同成長。

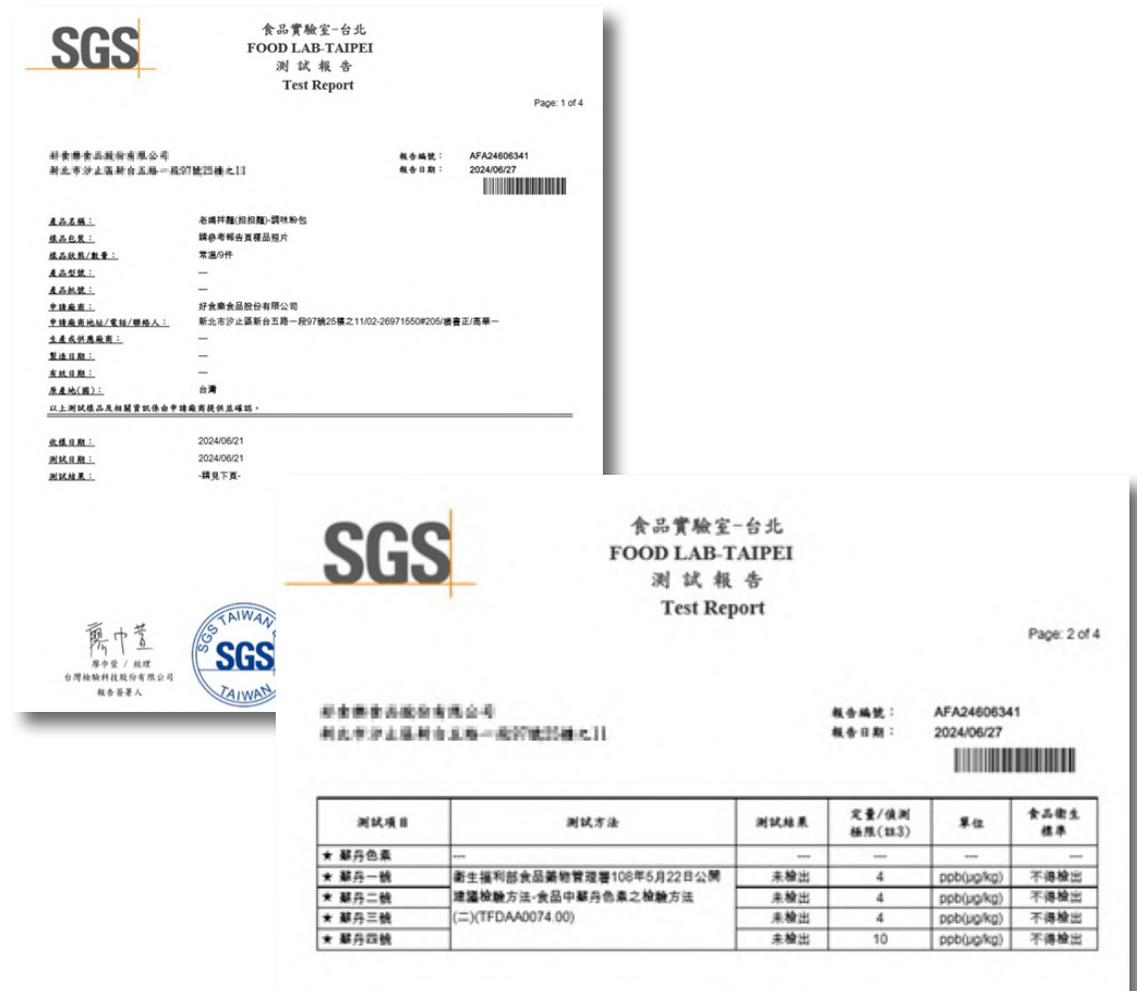
展望未來，為進一步深化供應鏈的社會責任，采盟已規劃將「供應商人權承諾條款」納入標準合約中。此條款將明確要求供應商夥伴尊重並維護國際公認的人權標準，涵蓋禁止強迫勞動、杜絕童工、保障員工結社自由與提供安全健康的工作環境等面向，相信透過將人權議題融入商業合作的基礎，能更有效地提升整體供應鏈的韌性與永續績效。

## 5.2 安心的承諾：為您堅守品質與安全

采盟始終將商品品質與法規遵循置於首位，嚴格遵守《野生動物保育法》、《食品安全衛生管理法》、《商品標示法》等相關法令法規。

我們對所有產品進行系統性的合規管理，特別是與消費者健康息息相關的食品及化妝品，不僅要求供應商提供 SGS 或其他第三方公正單位的檢驗報告，更建立了內部評估機制。截至本報告書發布日，所有在售的台灣本地產品與化妝品，皆已 100% 完成法規符合性評估，確保其成分、標示與廣告宣稱均符合主管機關要求，從源頭為顧客的安心嚴格把關。

面對潛在的食安疑慮事件（如：蘇丹紅事件），采盟秉持「預防性下架」的最高原則保護消費者。待供應商提出充分的安全證明並經內部確認無虞後，相關商品方可重新上架。同時，公司亦設有完善的爭議商品處理機制，主動與廠商確認問題癥結，並積極協助顧客處理，展現負責任的企業態度。



## 5.3 擁抱綠色浪潮：擴大永續產品與循環經濟實踐

采盟積極響應全球環境永續目標，擴大綠色供應鏈的合作夥伴，將循環經濟的理念融入日常營運。

### 引領永續消費風尚

優先選擇引進具有環保認證、採用永續材料或環保包裝的商品，為消費者提供更多綠色選擇。例如：

- o 大量引進使用回收帆布或再生尼龍 ( Econyl® ) 的 Longchamp LePliage Green 系列及 LePliage Energy 系列。
- o 堅持引進非衝突鑽石商品，支持責任採礦。
- o 推廣使用生物基或回收材料製成的產品，如 IWC 的 MiraTex 錶帶、Ferragamo 的再生棉鞋履、Coach 的再生農業棉質包款。
- o 選擇使用回收材料且可完全回收的 Cabeau Evolution Earth 系列頸枕及犀牛盾單一材料手機殼。
- o 引進採用 FSC/PEFC 認證木材或木屑製成的文具，如 Faber-Castell 及 STAEDTLER。
- o 積極與 BCorp 認證品牌合作，如高端護膚品牌 Elemis、蘇格蘭威士忌酒廠 Bruichladdich 及旅行用品品牌 Cabeau。
- o 支持永續農業，如 Lindt 的永續可可計畫、Les Chocolats de PAULINE 的公平貿易可可與蔗糖。
- o 響應理性飲酒，引進 Tanqueray 0.0 Gin 無酒精琴酒。
- o 鼓勵包裝減量，如 Johnnie Walker 黑牌系列移除紙盒外包裝。
- o 支持海洋保育，如 Talisker Parley 聯名限量商品使用回收材料瓶身並捐助基金。
- o 與台灣在地綠色供應商如阿原 YUAN ( BCorp、綠色保育 ) 深度合作。



## 5.4 深耕在地，履行社會責任：公平包容的價值鏈

采盟打造一個公平、包容且具備社會意識的供應鏈。嚴格要求所有供應商遵循商業倫理準則，確保交易過程的透明與誠信，並將反貪腐政策延伸至供應商夥伴，如供應商涉及不誠信行為，公司將保留解除或終止合約的權利。

### 擴大在地採購，帶動地方共榮

采盟優先採購在地商品，不僅能有效減少運輸過程中的環境負擔，更能直接促進地方經濟發展與就業機會。2024 年度，采盟的在地採購金額高達 9 億元，較前一年度的 5.54 億元有高達 62.45% 的顯著增長。

### 支持社會創新與在地特色

積極與 OTOP 廠商及社會創新組織合作。



- 2024 年 4 月，采盟正式成為經濟部產業發展署授權的「MIT 微笑協力店」，肩負起推廣台灣製造優質產品的使命。
- 在社會創新產品採購方面，2024 年度採購金額已超過 1,000 萬元，並因此榮獲經濟部中小及新創企業署頒發「113 年 Buying Power 社會創新產品及服務採購獎勵案首獎及多元響應獎」。
- 積極扶植如馬祖青創品牌「小柒咖啡」進入機場通路，並主動與「桃園市木



匠的家關懷協會」合作開發再生布藝作品，賦予廢棄資源新生。

- 在 2024 年花蓮大地震後，采盟迅速於 OTOP 專區規劃「花蓮禮好」主題陳列並引進商品，攜手廣大消費者，以實際行動支持花蓮經濟的振興。
- 結合台灣茶葉品牌茶席展演、手沖阿里山高山咖啡品飲等動態活動，提高旅客參與度，進一步深化顧客行銷體驗。

## 5.5 強化供應鏈韌性： 敏捷應對風險與挑戰

面對全球供應鏈的動態變化與不確定性，需要提升供應鏈的韌性與風險應對能力。我們識別的風險包括供應商品質波動、消費者偏好轉變、庫存管理挑戰以及斷貨或成本上漲等採購危機。

### 多元化應對策略

- 加強品質稽核，對商品進行進貨自主檢驗，並透過瑕疵率監控品質。
- 遵循 ISO 9001 流程優化庫存與效期管理，實施先進先出原則並運用數據分析。
- 避免過度依賴單一供應商，與多個優質供應商建立合作關係以分散風險。
- 針對關鍵商品建立安全庫存及每月控量制度。
- 當品項供貨異常時，立即啟動通報機制，與營業部門同步資訊，並為顧客提供替代品項方案。
- 定期分析全球成本趨勢，進行價格預估與策略彈性調整，並與廠商協商應對成本波動。
- 積極尋找替代商品以避免服務性商品缺貨。
- 對於品質疑慮客訴，主動與廠商確認原因及處理辦法，全力協助顧客退換貨。例如，針對行動電源自燃等個案，立即反映給品牌廠商，由品牌商直接聯繫顧客致歉並協助退款。

## 5.6 透明協作，持續精進： 邁向永續未來

采盟堅信，永續供應鏈的基石在於透明溝通與持續精進。透過健全的管理系統和流程，確保與供應商合作的透明度與合規性，並定期蒐集各方反饋以優化管理策略。並將 ESG 理念深度融入供應鏈評估與日常管理，提升整體供應鏈的永續表現。如面對商品品質爭議時，采盟鄭重承諾將秉持公開透明、不推卸責任、不延遲處理的原則。

對采盟而言，永續供應鏈管理早已超越單純的商品流通，它是一個整合 ESG 核心理念、攜手所有夥伴共創永續價值的開放平台。憑藉對品質的堅定不移、對環境的深切友善、對社會責任的積極履行以及對在地經濟的鼎力支持，采盟正構建一個更具韌性、更加透明、更負責任的供應鏈生態系統。我們將不懈努力，將永續的種子從企業內部播撒至價值鏈的每一個角落，最終與廣大消費者攜手，共享永續發展的甜美果實，共創一個更美好的綠色未來。



CH6.

與你同行，共築幸福  
承諾溫暖每個采盟人

重大主題	管理策略與行動方向	2024 年度目標	2024 執行成果 (摘要)	是否達成	中長期目標	權責單位
人才發展與培育	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供具競爭力的薪酬福利與公平的晉升機會</li> <li>建立系統性的員工培訓與發展體系。</li> <li>推動 DEI (多元、平等、共融) 文化</li> <li>暢通員工溝通與意見反饋管道。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工年度平均訓練時數每人 8 小時以上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工總訓練時數 10,974 小時，平均每人 10.5 小時</li> <li>內部講師培訓 6 名合格；國門大使檢定 167 人參與，合格率 95.8%</li> </ul>	達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>打造卓越雇主品牌與人才吸引力</li> <li>構建系統化、個性化的人才培育系統</li> <li>營造多元共融、賦能創新的組織氛圍</li> <li>培養面向未來的永續人才</li> </ul>	人力資源單位
對應 SDGS	<b>SDG 4 優質教育</b> ○ 4.4：新增擁有相關財務成功技能的人數 ○ 4.7：永續發展與全球公民教育 <b>SDG8 就業與經濟成長</b> ○ 8.5：充分就業和同工同酬的工作					
職場健康與安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>落實職業安全衛生管理系統；</li> <li>定期進行職場危害辨識與風險評估；</li> <li>提供必要的安全防護設備與培訓；</li> <li>推動員工健康促進活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>無重大工作意外或職業病案例</li> <li>健康檢查參與率 95% 以上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2024 年可記錄職業傷害 10 人，交通事故 22 人，傷害比率 1.58%；</li> <li>無死亡或職業病案例；職安衛委員會召開 4 次；</li> <li>健康檢查參與率 98%；</li> <li>健康宣導活動 1,050 人次</li> </ul>	達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>實現零傷害與卓越安全績效</li> <li>構建全員參與的積極安全文化</li> <li>促進員工整體身心健康與福祉</li> </ul>	總務部職安 職業安全衛生委員會
對應 SDGS	<b>SDG 3 健康與福祉</b> ○ 3.d：完善全球健康風險預警系統 <b>SDG 8 就業與經濟成長</b> ○ 8.8：保護勞工權利和促進安全的工作環境					

重大主題	管理策略與行動方向	2024 年度目標	2024 執行成果 (摘要)	是否達成	中長期目標	權責單位
勞資關係	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 遵循勞動法規，保障員工基本權益</li> <li>• 建立多元暢通的勞資溝通管道 (如勞資會議)；提供公平合理的薪酬福利與申訴機制</li> <li>• 推動職場性別平等與反騷擾政策</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 訂立公司「工作規則」勞資會議每三個月至少舉行一次。</li> <li>• 定期舉辦勞動法令宣導會議場次</li> <li>• 舉辦各項員工福利活動</li> <li>• 每季進行法規鑑別，確保符合法令要求100%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 近三年無重大員工申訴</li> <li>• 育嬰留停復職率 74% · 留任率 90%</li> <li>• 2024 年基層員工月薪高於法規 16%</li> <li>• 晉用弱勢及中高齡員工 244 人</li> <li>• 無違反勞動法規</li> </ul>	達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 深化夥伴關係與互信基礎</li> <li>• 保障員工權益與提升福祉</li> <li>• 塑造積極正向的勞資關係氛圍</li> </ul>	人力資源單位
對應 SDGS	<div style="display: flex; flex-direction: column; gap: 10px;"> <div>  <p><b>SDG 5 性別平等</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 5.1：終結所有對婦女和女童的各種形式歧視</li> <li>○ 5.5：確保婦女充分、有效地參與各級政治、經濟和公共生活的決策，並享有平等的領導機會</li> </ul> </div> <div>  <p><b>SDG 8 就業與經濟成長</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 8.5：充分就業和同工同酬的工作</li> <li>○ 8.8：保護勞工權利和促進安全的工作環境</li> </ul> </div> <div>  <p><b>SDG 10 減少不平等</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 10.3：確保機會平等和消除歧視</li> </ul> </div> </div>					

## 每一位采盟人， 都是我們最珍視的家人

企業的靈魂與溫度，源自於每一位辛勤付出的員工。員工不僅是企業版圖上不可或缺的關鍵角色，更是我們心中最珍視的家人。打造「幸福職場」，對采盟而言，從來不是一句冰冷的口號，而是融入日常運營的溫暖核心，是對每一位員工最深切的承諾。

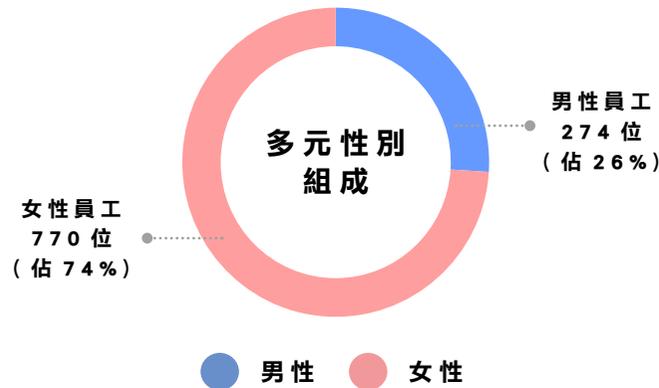
我們致力於創造一個充滿支持、包容多元、安全無虞，並且能激勵個人潛能與專業茁壯的環境。透過周全細緻的員工照顧政策、豐富多元的培育計畫、公平透明的發展機會，以及對身心健康的無微不至的關懷，期盼成為一個讓所有同仁都能安心工作、樂於學習、綻放自我價值的第二個家，攜手為企業的永續前行與社會的共融美好，譜寫動人篇章。

## 6.1 采盟的大家庭：員工與力量

截至 2024 年底，采盟這個充滿活力的大家庭，共有 1,044 位員工並肩同行。為因應機場旅運人次的顯著回升，以及年內於桃園機場新增四間營運店面的業務擴展，團隊規模增加了近百位新成員，為公司的成長注入了新的動能。

### 多元的性別組成

共同展現采盟的多元與包容



### 穩定的聘僱結構

本公司員工總數為 1,044 人。其中，永久聘僱員工為 1,043 人 (包含全職員工 1,034 人，兼職顧問 5 位與兼職員工 4 位)；另有 1 位為臨時員工。

### 機場的幕後英雄

在機場內，還有 70 位 (男性 10 位，女性 60 位) 來自承包商的員工，全數均為外包環保清潔人員，默默為旅客提供不可或缺的服務。

### 經驗與活力的交織

#### ● 平均年資

男性員工 10.01 年，女性員工 10.00 年，這份長情的陪伴，是采盟最珍貴的資產。

#### ● 平均年齡

男性員工 39.73 歲，女性員工 38.91 歲，展現了成熟穩健與充沛活力的完美融合。

### 知識與熱忱的匯聚

● 公司內，31 至 50 歲的員工構成團隊的中堅力量 (76%)，30 歲以下的年輕員工 (16%) 注入創新思維，51 歲以上的資深員工 (9%) 傳承寶貴經驗。

● 90% 以上的員工年齡在 50 歲以下，平均年齡低於 40 歲，讓采盟這支隊伍充滿著對工作的熱情、無限的活力與勇於創新的精神。

### 專業分工，攜手並進

管理職員工 (組長級以上) 169 位 (男性 61 位，女性 108 位)，佔總體的 16%；非管理職員工 875 位 (男性 213 位，女性 662 位)，佔總體的 84%。每一份力量都至關重要。

備註：本章節員工數據統計範圍涵蓋全公司，包含馬祖機場與高雄機場等所有營運據點。

## 6.2 尊重與包容：打造一個充滿愛的職場

采盟堅信，每一位員工都應享有尊嚴與平等的對待，並提供一個充滿愛與關懷的工作環境，嚴格遵守台灣勞動法規，堅決杜絕任何形式的歧視與不公。

### 人權的堅定守護

采盟以「多元 (Diversity)、平等 (Equity)、共融 (Inclusion)」為基石，用心打造溫馨如家的職場氛圍，珍視每一位員工的人權，在招募、任用、薪酬、晉升、培訓及退休等各個環節，始終恪守平等、反歧視及多元包容的原則，絕不因種族、階級、宗教、黨派、性別、年齡、婚姻、外貌或身體狀況等因素而有任何差別對待。多年來，采盟內部已孕育出相互尊重的良好文化，未曾發生任何人權相關的申訴事件，這是我們引以為傲的成果。



#### 溫暖擁抱，機會均等－ 支持弱勢與中高齡員工

友善職場的實踐需要具體的行動，積極支持弱勢及中高齡勞工的就業權利。截至 2024 年底，公司共聘用了 244 位弱勢及中高齡員工，其中包括 8 位身心障礙員工、12 位原住民員工以及 224 位中高齡 (45-65 歲) 員工。我們秉持「適才適所」的理念，為員工提供暢通的求職管道與公平的工作機會，並細心考量其個別需求，安排合適的職務與必要的支持。

#### 性別友善，安心職場－ 杜絕騷擾，暢通溝通

采盟積極營造性別平等的工作環境，大力宣導性騷擾防治的相關政策。透過持續的教育訓練，強化同仁對此議題嚴重性的認知。公司亦制定「工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒規範」，明確禁止任何形式的性騷擾行為，更貼心設置了專線電話與匿名信箱，提供暢通無礙的溝通與申訴管道。02-7707-9746；bonny@tasameng.com.tw

### 人權政策的落地生根

- 公司不僅制定了涵蓋自由結社、禁止強迫勞動等面向的社會責任規範與承諾，更建立了完善的檢舉申訴機制。透過每季的法規鑑別與內部稽核，持續檢視並優化潛在的風險點。藉由全體員工的培訓，確保每位員工都了解公司最新的政策，確保工作權益得到充分保障。若不幸發生任何可能影響人權的負面事件，采盟承諾將立即啟動內外部合作機制，採取迅速有效的補救措施，並進行最積極的處理與後續改善，以杜絕類似事件的再次發生。

### 綻放女性力量，共繪領導藍圖 - 女性賦權與多元發展

采盟了解女性同仁所具備的細膩、關懷與堅韌特質，是團隊中不可或缺的寶貴財富，更是卓越管理風格的重要組成。我們積極鼓勵並創造機會，讓優秀的女性員工能夠不斷向上提升，充分發揮其專業才能，成為引領同儕共同成長的榜樣與力量。

在 2024 年，我們欣見女性同仁在管理職的晉升中表現亮眼，女性晉升至管理職的比例高達 55%。這不僅是對她們能力的肯定，更是采盟打造性別平等、機會均等發展環境的具體實踐，讓每一份潛能都能盡情綻放。

## 6.3 攜手成長，共繪藍圖： 人才的吸引、留任與璀璨發展

人才是企業最核心的競爭力與最寶貴的資產。面對瞬息萬變的市場環境與日益增長的服務需求，擁有一支高素質、高敬業度且認同企業價值觀的人才隊伍，是實現永續發展目標的基石。因此，采盟建立一套完整且具前瞻性的人才管理系統，從人才的吸引、培育、激勵到留任，都貫徹「以人為本」的理念，努力營造一個多元包容、友善互助且充滿活力的工作環境。期望透過持續的努力，不僅吸引業界精英的加入，更能讓每一位采盟人都能在這裡找到歸屬感，實現自我價值，與公司共同成長。

### 打造理想職場： 全面的人才吸引與留任策略



完善的薪酬福利與  
公平的績效管理



重視員工職涯發展與  
工作生活平衡



強化雇主品牌形象，  
吸引多元人才

## 在地深耕與人才引進： 回應市場需求，強化服務能量

隨著疫情後機場旅客人數的顯著回升，采盟面臨著人力需求的快速增長。為迅速且有效地應對這一挑戰，特別重視招聘桃園在地員工，積極吸引優秀的在地人才加入服務團隊。目前，桃園機場免稅店聘用的桃園在地員工數達 619 人，佔該區域員工總數的比例高達 75% 以上。此舉不僅強化了公司的服務團隊與服務能量，提升了顧客體驗，也為地方創造了更多就業機會，實踐企業的在地關懷。

## 人才流動概況與分析：持續優化，提升留任

采盟密切關注人才的流動狀況，並將其視為檢視與優化人才管理策略的重要依據。

### 2024 年度新進與離職統計

- 全年共有 132 人離職，離職率為 13.13%。其中，男性員工離職 42 人，女性員工離職 90 人，主要離職原因分析為自主離職與留職停薪不復職。
- 全年共有 209 人加入采盟，新進率為 20.79%。其中，男性新進員工 55 人，女性新進員工 154 人。

年度	新進率	離職率
2024 年	20.79%	13.13%
2023 年	15.97%	12.82%
2022 年	5.8%	18.60%

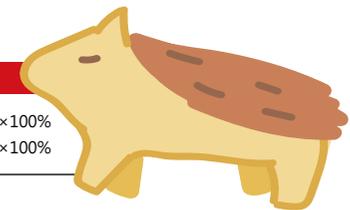
註 平均新進率 =  $[(\text{新進人數} / (\text{正職員工期初人數} + \text{期末人數}) / 2)] \times 100\%$   
平均離職率 =  $[(\text{離職人數} / (\text{正職員工期初人數} + \text{期末人數}) / 2)] \times 100\%$

### 2024 年度新進與離職員工結構分析

樣態	新進員工		離職員工		
	人數(人)	比例(%)	人數(人)	比例(%)	
性別	男性	55	26%	42	32%
	女性	154	74%	90	68%
年齡	30 歲以下	120	58%	56	42%
	31-50 歲	82	39%	67	51%
	51 歲以上	7	3%	9	7%
總和	209	-	132	-	

註 (計算方式)

- 新進員工比例 (%) =  $(\text{該類別新進人數} / \text{新進總人數 } 209 \text{ 人}) \times 100\%$
- 離職員工比例 (%) =  $(\text{該類別離職人數} / \text{離職總人數 } 132 \text{ 人}) \times 100\%$



采盟致力於建立一個有始有終的友善職場，這份承諾同樣體現在員工的離退管理上。對於屆齡退休的同仁，我們提供完整的退休金權益說明與行政協助。對於因故需終止勞雇關係的員工，我們嚴格遵循勞動法規，提供包含資遣費、有薪謀職假在內的法定支持，並主動開立服務證明書與非自願離職證明，以具體行動協助員工平穩過渡，順利銜接下一階段的職涯或申請政府相關補助，善盡企業的社會責任。

## 6.4 人才賦能與共融成長：采盟的教育訓練藍圖

每一位采盟員工都是企業最寶貴的資產，更是推動公司持續成長與創新的核心動力。在快速變遷的市場環境與日益提升的顧客期望下，唯有不斷投資於人才的培育與發展，才能打造一支具備專業素養、服務熱忱與永續思維的卓越團隊。因此，采盟致力於構建一個全面、系統且與時俱進的教育訓練體系，不僅著眼於提升員工的職能技能，更期望塑造共同的價值觀。

### 6.4.1 系統化的教育訓練架構：從入職到精進的全方位賦能

采盟的教育訓練系統，是基於公司整體發展策略與各部門職能需求精心設計而成，旨在為不同發展階段、不同工作崗位的員工提供針對性的學習資源與發展路徑。

#### 新進人員啟航計畫： 奠定堅實基礎，融入采盟文化

##### ● 核心目標

協助新進員工快速了解公司文化、熟悉工作環境、掌握基本規章制度與服務理念，奠定堅實基礎。

##### ● 培訓內容

包括企業文化與價值觀、公司組織架構與規章制度、服務禮儀與顧客應對、職業安全衛生、資訊安全與個資保護、基礎商品知識等。

##### ● 實施方式

結合線上課程、實體授課、部門導師輔導、實地參訪等多元方式。

#### 在職專業技能深化： 精益求精，提升核心職能

##### ● 核心目標

針對不同崗位員工的專業需求，提供持續性的技能提升與知識更新，確保員工具備卓越的執行能力。

##### ● 培訓內容

涵蓋各類商品的專業知識（如美妝、精品、菸酒、台灣特色產品等）、銷售技巧與顧客溝通、庫存管理與陳列美學、外語溝通能力（如英文、日文、韓文等）、危機處理與客訴應對、團隊合作與執行效率等。實施方式：透過內部專業課程、外部講師授課、OJT（在職訓練）、案例研討、角色扮演、專業認證輔導等。

#### 管理與領導力發展： 培育卓越領航者

##### ● 核心目標

針對不同層級的管理人員，系統性地提升其領導力、管理技能與策略思維，為公司培養優秀的管理梯隊。

##### ● 培訓內容

包括目標設定與績效管理、團隊建立與激勵、溝通協調與衝突管理、問題分析與決策制定、策略規劃與變革管理、財務知識與成本控制等。

##### ● 實施方式

採用工作坊、領導力發展計畫、儲備幹部培訓、高階主管論壇、外部標竿學習等。



### 「國門大使養成制度」： 打造采盟服務金字招牌

#### ● 核心目標

將每一位采盟員工視為代表台灣形象的「國門大使」，透過嚴謹的檢定與持續的培訓，塑造專業、親切、具國際視野的服務團隊。

#### ● 實施方式

設立初級、中級、高級等多層級檢定制度，考核內容涵蓋商品知識、服務禮儀、外語能力、應變能力等多方面。通過檢定的員工將獲得相應的資格認證與激勵。2024年，國門大使各項檢定共有167位員工參與，合格率高達95.8%，其中19位同仁取得了高級檢定資格，充分展現了對服務品質的極致追求。

### 內部講師培育計畫： 傳承智慧，共創學習型組織

#### ● 核心目標

發掘並培育公司內部的專業人才成為內部講師，有效傳承專業知識、工作經驗與企業文化，營造全員學習、共同成長的組織氛圍。

#### ● 實施方式

建立內部講師遴選、培訓、認證與激勵機制。

### 6.4.2 學習的翅膀，夢想的舞台 - 員工的學習與成長

投資員工的成長，就是投資企業的未來。

#### 2024 年度的學習足跡

全體員工的總訓練時數高達10,974小時，平均每位員工接受了10.5小時的專業滋養。其中，管理職員工平均接受8.1小時/人的訓練，非管理職員工則為11小時/人。男女員工受訓時數的差異，主要反映了不同崗位的訓練需求。較多女性員工擔任精品、化妝品與香水產品的銷售服務，所需要的產品、銷售與顧客應對等培訓內容更為廣泛，因此訓練時數較男性員工多。

2024 年度教育訓練平均時數統計

類別	男			女			小計		
	員工人數	訓練時數 (hrs)	平均時數	員工人數	訓練時數 (hrs)	平均時數	總員工人數	總訓練時數 (hrs)	總平均時數
管理職	61	444	7.3	108	928	8.6	169	1,372	8.1
非管理職	213	1,941	9.1	662	7,661	11.6	875	9,602	11.0
合計	274	2,385	8.7	770	8,589	11.2	1,044	10,974	10.5



### 多元豐富的課程饗宴

訓練課程涵蓋通識素養 (如 PIMS 個人資料管理、CHMS 客戶申訴處理)、新進員工的啟航引導、以及各類專業職能的深化 (如溫室氣體盤查、ISO 9001 品質管理、團隊協作、銷售技巧、產品專業、內部講師養成等)。

### 量身打造的培育計畫

#### ● 綠色先鋒 - 碳管理專才的搖籃

為響應永續發展積極培育碳管理專業人才，2024 年溫室氣體盤查小組已成功取得 ISO 14064-1 主導查證員證照，引領采盟邁向綠色未來。

#### ● 品味生活的引路人 - 酒類專業團隊的養成

悉心培訓國際認證的品飲鑑賞講師、侍酒師以及餐食與情境搭配的專業人員，提升顧客的品酒體驗。

#### ● 經驗的火炬，知識的傳承 - 內部講師的培育

鼓勵優秀的員工成為知識的傳承者。透過嚴謹的遴選、精心的培育與公正的考核，2024 年間，共有 6 位員工參與了專業講師培訓班順利結業，成為采盟內部知識傳播的核心力量。

### 播灑希望的種子 - 培育未來產業人才

#### ● 桃園青年職涯探索之旅

與桃園市政府青年事務局攜手，帶領開南大學企業與管理學系的 40 位同學，一同體驗免稅產業的多元面貌，透過永續發展介紹、實務分享及現場導覽等豐富活動，點燃他們對未來的憧憬。

#### ● 元智大學管理學院的企業敲門磚

積極參與企業參訪活動，讓元智大學的學子們能近距離感受職場氛圍，建立正確的職涯觀念，為他們的求職之路做好充分準備。

### 扎實的基礎，安心的防護 - 強制性與重點訓練

定期舉辦資訊安全教育訓練，確保所有新進員工都能掌握基本防護知識。PIMS 個資管理小組成員每年更需接受至少 1 小時的深度培訓。同時，也積極宣導性別平等及性騷擾防治政策，並針對反貪腐等重要議題進行全員溝通與培訓。

### 📍 放眼國際，拓展視野 - 跨國的學習交流

采盟與日本關西機場直營免稅店保持著長期的員工交流計畫，藉此開拓員工的國際視野，提升服務品質。疫情過後，此計畫已重新啟動，2024 年下旬，周總經理親自帶隊前往日本進行學習交流，並熱切期待 2025 年邀請日方員工來台參訪，共促雙方成長。

### 6.4.3 未來展望： 打造持續學習的賦能型組織

展望未來，采盟將持續以「職能」為培育核心，以「提升管理及經營績效」和「改善工作成效」為導向，不斷優化教育訓練制度與流程：

#### 📍 深化管理與專業培訓

持續強化各層級管理人員的管理訓練，以及各專業領域人員的技能培訓，打造堅實的人才團隊。

#### 📍 優化「國門大使養成制度」

不斷完善檢定內容與培訓課程，培育更多具備國際水準的服務菁英。

#### 📍 營造學習型組織文化

鼓勵知識分享、經驗傳承與持續學習，讓每一位采盟人都能在不斷變化的環境中保持競爭力，與公司共同成長。

#### 📍 融合永續發展理念

將 ESG 及永續發展相關議題更廣泛地融入各類培訓課程中，提升全體員工的永續素養，共同為實現企業的永續發展目標貢獻力量。



▲ 采盟免稅店營業幹部 (右二 / 右三) 與關西機場免稅店員工進行實務交流

## 6.5 共享成果，幸福同行：優渥的薪酬、貼心的福利與溫暖的激勵

員工的辛勤付出值得最豐厚的回報。采盟提供優於業界水平的薪酬福利，營造一個充滿關懷與激勵的工作氛圍。

### 有溫度的薪酬，公平的肯定

#### 安心的起點 - 優渥的基層薪資

為基層員工提供的每月標準薪資達 32,000 元以上，不僅高於台灣法定最低薪資約 16%，更展現了對基層貢獻的重視。

#### 同工同酬，性別無礙

在采盟，無論是基層、主管、行銷或一般職員，男女員工的基本薪資比率均為 1:1，堅決奉行同工同酬的公平原則。

#### 共享成長，薪酬提升

2024 年，共有 272 位女性員工及 115 位男性員工獲得加薪，女性員工的加薪人次佔總體的 70%，體現了對女性貢獻的肯定。

#### 合理的薪酬結構，透明的晉升管道

透過制定公平合理且具市場競爭力的薪酬政策，綜合考量職務內容、年度績效及個人能力等因素。每年會根據公司營運狀況及市場水平，擬定年度調薪計畫。

#### 安心退休，溫馨守護

為員工建立了周全的退休金制度，除了依法提撥勞工退休準備金，更配合勞退新制，為選擇新制的同仁按月提撥 6% 薪資至勞保局個人帳戶，讓員工們的退休生活多一份安心與保障。

### 媽媽的微笑，采盟的呵護 - 全方位的母性員工支持

我們深切關懷女性員工的身心健康與家庭需求，特別打造了「采盟媽媽好放心福利」系列措施，包含：溫馨的彌月禮金 3,600 元/每人、實質的員工托育補助與特約廠商優惠、安心的給薪產檢假、產假與陪產假、符合國際認證的優良哺(集)乳室、每月定期的臨場醫師服務(特別優先關懷懷孕及產後一年內的女性同仁)，以及駐站護理師的專業呵護。

## 貼心托育，幸福共好

采盟的女性同仁約佔員工總數的 74%，平衡工作與家庭照顧是許多同仁重要的議題。為符合《性別工作平等法》之規範並積極打造更為友善的職場環境，采盟特別透過問卷調查的方式，細心審視公司同仁在「未滿 12 歲子女人數」、「托育方式」、「托育地點」以及「實際需求方向」等多個面向的現況與期望。調查結果為公司規劃托育支持方向的重要依據。

采盟積極支持員工育兒需求，2024 年有 66 位員工申請育嬰留停，復職率達 74%，且復職滿一年員工留任率高達 90%，展現了企業對育兒員工的友善與支持。



### 2024 育嬰留停與復職統計

	男性	女性	合計
2024 年度符合申請育嬰留職停薪人數	11	74	85
2024 年育嬰留停人數	4	62	66
2024 年育嬰留停原應復職人數 (A)	4	39	43
2024 年育嬰留停原應復職且復職人數 (B)	3	29	32
2023 年育嬰留停復職人數 (C)	4	44	48
2023 年育嬰留停復職人數且在職滿一年 (D)	4	39	43
復職率 = (B)/(A)	75%	74%	74%
留任率 = (D)/(C)	100%	89%	90%

註 1. 復職率 = (2024 年實際復職的人數 / 2024 年應復職的人數) x 100  
2. 留任率 = (2023 年復職後十二個月仍在職的員工總數 / 2023 年實際復職人數) x 100

## 多元福利，關懷備至 打造幸福的每一天

### 歲末的感恩回饋 - 年終犒賞

農曆春節前，為每位到職滿三個月以上的在職員工準備了價值 11,500 元的商品禮券及 5,000 元的尾牙代金，感謝大家一年來的辛勞。

### 周全的保障，健康的守護 - 保險與健檢規劃

為每位員工依法投保勞健保，並額外提供團體綜合保險（涵蓋職災、壽險、防癌、意外、住院醫療及旅行平安險等）並透過與特約醫院的合作，定期舉辦健康檢查、健康講座及心理諮詢，全方位照護員工的身心。

### 雪中送炭，溫暖相伴 - 急難救助與眷顧

對於面臨家庭經濟困境或遭受天災的同仁，會主動關懷並提供實質的援助，陪伴他們度過難關。

### 同仁的貼心管家 - 職工福利委員會

職福會精心規劃執行各項貼近同仁需求的福利，如三節禮金、婚喪喜慶的祝福與慰問、旅遊補助、百貨禮券、歡樂聚餐等，讓關懷無所不在。

### 無微不至的生活照料

從機場設立員工餐廳的營養把關、提供多條員工通勤交通車，提供貼心的食衣住行安排與購物優惠、舒適的員工休息室與宿舍，到獎助學金的設立與親屬實習機會的提供，以及完善的托育措施和哺乳室的設置，采盟用心照顧員工生活的方方面面。

### 透明制度保障員工權益

依法提供新舊制並行的完整退休金制度，讓同仁退休後的生活享有保障；並依照勞基法規定資遣或解僱員工。

### 更彈性的工作，更愉悅的心情

自 2024 年 10 月起推行彈性工時制度，並於同年 9 月起增設榮譽假制度，優良服務人員獎勵除 1,500 元集團悠遊卡外，另加給 1 日榮譽假。同時也提供部門活動餐費，讓工作與生活更加平衡。

## 點亮卓越，喝采鼓勵 - 員工的激勵與表揚

采盟的每一位員工，都是傳遞溫暖與專業的國門大使。他們用真誠的微笑、細膩的關懷以及臨危不亂的應對，為往來旅客創造了無數感動的瞬間。以下是近期幾位榮獲表揚的優良服務人員的動人故事，他們的事蹟正是采盟服務精神的最佳體現。

采盟積極推動內部表揚制度，各部門主管每月會根據顧客的回饋與工作績效，推選出「優良服務人員」，並在全公司月會上，由董事長與總經理親自頒發獎狀予以表揚，其光榮事蹟也將張貼於後勤休息區，激勵所有員工。

這些溫馨的故事，只是采盟眾多優秀員工服務日常的縮影。他們用行動證明，每一次真誠的付出，都能點亮他人的旅程，也讓采盟的服務因為充滿人情味而更加閃耀。



### ● 優良服務人員 公共服務部 **李葦庭**

葦庭值勤時遇到兩位旅客神情緊張地表示走錯登機門，其中一位旅客的航班即將起飛，葦庭臨危不亂，迅速確認航班資訊並引導旅客前往正確的登機門。更令人感動的是，由於旅客行動不便且行動電源誤放托運行李無法使用，葦庭主動調派愛心接駁車並協助溝通取出行動電源解決問題，並一路耐心安撫。旅客順利登機後，特地向其長官表達感謝。葦庭以其流利的日語及沉穩的應對，讓旅客在焦急時刻感受到了安心與溫暖，展現了國門大使負責任與緊急應變的專業風範。

### ● 優良服務人員 營業一部 **李訓君**

一位旅客在店門口不慎跌倒且有吐血情況，剛下班的訓君見狀，立即協同 EMT 制服的急救人員上前關懷。在過程中，他不僅協助安撫旅客，更主動引導救護車輛，考量到行走道上可能有其他旅客，他立刻吹哨提醒、清空通道，在醫護人員抵達現場後協助將旅客送上輪椅，確保其得到妥善救治。訓君面對突發狀況，見義勇為且臨危不亂，充分體現了采盟人關懷旅客、視客如親的服務精神。

### ● 優良服務人員 營業一部 **紀雅淳**

在采盟服務已逾 12 年的雅淳，始終以飽滿的熱情與親切的態度迎接每一位旅客，她不僅能敏銳察覺顧客的需求，更能以其專業素養提供超乎期待的服務。一對來自新加坡的夫婦雖對台灣鳳梨酥品牌商品不甚熟悉，雅淳耐心解說采盟自有品牌「鳳凰來儀」及「花開富貴」等商品的特色與優惠後，顧客深刻感受到她的專業與親切，即便僅是短暫停留，雅淳的熱忱服務也讓他們留下了深刻印象，並承諾下次來台必定再次光臨。雅淳的服務，完美詮釋了以客為尊的服務態度。

### ● 優良服務人員 保安公共服務部 **蕭金城**

金城發現店櫃遺失價值不菲的太陽眼鏡時，立即通報並調閱監控錄像，迅速鎖定嫌疑人特徵。與行進方向後，金城果斷前往，並在該旅客登機前成功尋回遺失物。蕭金城的機警與負責，不僅為旅客避免了損失，更彰顯了采盟保安人員守護旅客財產安全的專業與承諾，是同仁們學習的楷模。

## 6.6 工作績效考核，創造公平與激勵的發展機會

采盟建立了嚴謹而透明的績效考核制度，不僅是評估工作表現的工具，更是促進員工成長、實現公平溝通的橋樑。

### ● 透明的考核機制，公正的發展機會

公司每年進行兩次績效考核（年中與年末），考核對象為所有通過試用期的正式員工。考核指標涵蓋年度關鍵任務的達成、日常工作表現與態度、以及即時的回饋意見等，採用多元的評核方式，包含自我評估與主管評估，確保考核的客觀與全面。考核結果將作為員工未來發展、薪資調整、職務輪調及晉升的重要參考依據。

### ● 績效管理的正向循環

透過完善的績效管理制度已帶來顯著的成效，不僅提升了員工的工作績效與效率，更促進了主管與部屬間的有效溝通，從而提升了整體的工作滿意度。

### ● 員工績效考核數據資訊

員工接受績效考核數據	女性	男性	全公司總計
高階主管	2	0	2
中階主管（理級、課級）	48	26	74
基層主管（組長級）	58	35	93
一般人員	662	213	875
接受績效考核的人數	672	259	931
該類別的員工總人數	770	274	1,044
該類別的員工接受績效考核的百分比	87%	95%	89%
<b>備註</b>	未接受績效考核者，主要為該考核期間尚在試用期之新進同仁，以及因育嬰或傷病等原因申請長期留職停薪的員工。		

## 6.7 安心的港灣，健康的守護 - 職業安全與健康促進的承諾

采盟將員工的安全與健康視為企業營運的重中之重，自 2018 年起便依據台灣職業安全衛生管理系統指引嚴格執行職業安全管理系統。



### 全方位的職業安全管理

我們制定詳盡的「安全衛生工作守則」，並透過持續的勞工安全衛生教育訓練，將安全意識深植於每位同仁心中。遵循「消防法」規定，積極參與並配合辦公大樓、機場及保稅倉庫每年兩次的消防演練，並為所有場域投保公共意外險，將潛在風險降至最低。

為落實全面性的安全守護，職業安全衛生管理系統涵蓋了所有營運據點的 100% 全體員工以及所有進入我們場域作業的非員工工作者。所有受系統覆蓋的工作者及其作業場所，均 100% 納入年度內部稽核計畫，確保我們的管理機制持續有效。

公司設置「職業安全衛生委員會」，由 17 位委員組成（其中勞工代表達 9 位，超過法定比例），每年定期召開 4 次以上會議，審議職業安全衛生訓練、健康管理、職業病預防等重要事項，並提出具體改善建議。委員會亦會審議職業災害的異常情況，並決議透過教育訓練及宣導防禦駕駛觀念，以降低通勤災害的發生。

### 滴水不漏的風險管控

公司訂有完善的《危害鑑別與風險評估作業程序》，確保風險管控的系統化與一致性。

#### ● 多元的鑑別管道

透過工作安全分析、定期現場巡檢、員工意見回饋及主管走動式管理等多重管道，主動發掘潛在危害。

#### ● 風險等級判定

針對鑑別出的危害，依據其「可能性」與「嚴重性」進行風險等級評估，將風險區分為高、中、低等級，並依此訂定對應的控制措施。

#### ● 動態的審查機制

此評估系統每年審視、每三年全面重審。任何新增或變更的作業活動、設備或流程，均必須在執行前完成危害鑑別與風險評估，確保變更管理的嚴謹性。

## 風險鑑別流程圖

### 01 危害鑑別與風險評估

步驟一：盤點作業

步驟二：評估風險

### 02 風險控制與執行

步驟三：風險判定

步驟四：擬定控制計畫

步驟五：計畫審核與執行

### 03 成效檢討與持續改善

步驟六：定期檢討

步驟七：管理審查，持續優化

## 精準的事故調查與經驗回饋

任何事故的發生，都是檢視管理漏洞的寶貴機會。

### ● 根本原因分析

依據「非歸責性」的調查原則，成立跨部門調查小組，目標在於找出事故發生的根本原因，而非追究個人責任。

### ● 矯正與預防措施

調查結論將形成具體的矯正與預防措施，並設定完成時限與權責單位，確保改善方案確實落實。

### ● 教育訓練優化

調查報告與改善案例將成為內部教育訓練的重要教材，並通報至所有相關單位，避免同樣的錯誤在不同地方重演，將每一次的教訓轉化為組織共同的資產。

## 賦予同仁工作安全自主權：退避權政策

● 第一線的同仁是自身安全的最佳守護者。因此，我們明確賦予所有同仁在面含「立即性危險」之虞時，行使「退避權」的權力。

● 同仁可立即停止作業並退至安全區域，同時向直屬主管報告。公司承諾，任何基於善意行使此權利的同仁，絕不會受到任何形式的不利處分。主管將立即評估並處理風險，在危害被確認排除、恢復安全之前，作業將維持停止，確保同仁安全。

## 貼心的安全防護措施

針對倉儲搬運工作可能造成的身體負擔，除了傳統的護腰裝備，更引進了先進的外骨骼搬運輔助衣，最多能減少高達35%的腰椎肌肉負擔。同時也為物流倉儲的員工們量身訂製了更舒適透氣排汗的工作服，以降低夏季高溫作業的熱傷害風險。對於不慎滑倒受傷的同仁，不僅提供醫療協助，更貼心建議在值勤諮詢服務台增加緩衝墊，減緩長時間站立的不適。



## 健康的環境，空氣品質的守護

遵循《勞工作業環境監測實施辦法》，每年定期檢測辦公室與營業場所的二氧化碳濃度，確保空氣品質符合標準，守護員工與顧客的呼吸健康。

## 溫暖的關懷，健康的促進 - 健康守護行動

- 提供的臨場醫師服務頻率優於法規要求，2024年共有 792 位員工參與了優於法規的定期健康檢查，參與率高達 98%。
- 舉辦多場勞工健康宣導活動，總計有 1,050 人次參與，涵蓋了 98% 的員工。透過健康檢查，了解到員工主要的健康議題多與代謝症候群相關，積極透過健康宣導提升大家的健康意識，宣導後的知識測驗答題正確率高達 93.8%。
- 全方位的健康專案計畫**  
與外部專業醫療機構攜手，全面推行員工健康專案。建立包含母性健康保護、異常工作負荷預防、人因性危害預防、職場暴力預防等四大面向的職場健康保護計畫。對於健檢結果有重大異常的員

工，將會進行分級管理，由專業醫護人員定期以關懷的角度提醒返診追蹤。

### 專職護理師的貼身守護

公司聘用專職護理師，負責執行員工的健康保護與促進工作，會依時程分批約談輪班同仁、中高齡員工、以及懷孕和產後一年內的女性同仁，提供優先的健康諮詢服務，並鼓勵所有員工積極利用公司提供的資源，進行面對面的健康及心理諮詢。

## 安全知識的普及，預防意識的提升 - 職業安全衛生訓練

### 內部員工賦能：從知識到意識

為強化預防意外的第一道防線，依照法規為員工提供全面的職業安全衛生訓練，內容涵蓋緊急應變、人因工程危害預防及場域危害鑑別等。2024 年，相關訓練總計辦理 1,050 人次，有效將安全知識內化為員工的預防意識。

## 合作夥伴管理

對於所有承攬商，我們建立嚴謹的管理機制，將安全管理規範列於合約中，從源頭確保其符合采盟的安全標準：

### 合約規範

將「安全衛生條款」納入所有承攬合約，明確要求合作夥伴遵守法規與場域安全規定。

### 入場把關

實施強制性「入場前安全衛生講習」，確保承攬商人員熟悉場域風險與工作規範後，方可入場作業。

### 稽核管理

合約授權進行不定期稽核，並要求違規者立即改善或停工，直至安全疑慮排除，以落實管理機制。

透明的數據，持續的改善 -  
職業傷害與職業病統計

職業傷害與職業病數據 (截至 2024/12/31)			員 工
2024 年度總工作時數 (小時)			2,029,808
受傷人數	女 性		28
	男 性		10
受傷類別	1. 執行職務或在工作場所受傷	(1) 嚴重的職業傷害	0
		(2) 可記錄之職業傷害	16
	2. 洽公或上下班途中交通事故	(1) 嚴重的職業傷害	0
		(2) 可記錄之職業傷害	22
可記錄之職業傷害比率 (%) 備註 1			1.58
因職業傷害而造成的死亡人數	女 性		0
	男 性		0
罹患職業病人數	女 性		0
	男 性		0
職業病類別	(1) 工作相關疾病 (請說明)		0
	(2) 可記錄之職業病		0
因職業病而造成的死亡人數	女 性		0
	男 性		0

備註 1. 可記錄的職業傷害比率 = [可記錄的職業傷害數 (含執行職務或在工作場所受傷) \* 200,000] / 工作小時。

## 6.8 心聲的聆聽，信任的橋樑 - 開放暢通的溝通之道

坦誠而開放的溝通是建立互信、促進和諧的基石，打造多元的溝通平台，讓每一位員工的聲音都能被聽見、被重視。公司雖未成立員工工會與參加相關勞工協會，但我們將勞資會議視為最重要的雙向溝通橋樑，相關協商由勞資雙方代表在此進行平等的對話與協商，確保勞資關係的和諧與共榮。

### 勞資同心，共商未來 - 勞資會議的實踐

每季定期召開勞資會議，確保勞工權益並促進勞工參與公司決策，2024 年度共計舉行 12 次，共有 386 人次的參與。勞資會議由勞資雙方各派 5 名代表組成，共同商議公司政策，員工可以在會議上對公司政策提出寶貴建議與改善方向。

### 集思廣益，運籌帷幄 - 管理會議的運作

管理階層定期舉行管理會議，共同討論公司營運策略及員工相關的重要事項。

### 暢所欲言，關懷無間 - 員工意見與申訴管道

建立透明且保密的申訴機制，確保員工的意見與問題能獲得妥善處理。

#### 申訴管道

員工可透過公司公共空間設立的實體意見與申訴信箱，或利用官方網站的外部檢舉管道（可選擇匿名或署名）提出。

#### 處理流程

為確保每項申訴都能獲得公正、嚴謹且即時的回應，內部訂定標準化處理流程。由權責單位統一受理後，將依事件性質展開調查，並在保護申訴人身份的原則下，與相關單位協調，提出具體解決方案。處理進度與結果將會回覆給當事人，並將所有案件建檔追蹤，確保問題獲得根本解決。



申訴處理流程圖

## 透明公開，資訊同步 - 員工溝通會議與內部公告

采盟內部建立開放的溝通文化。對於任何組織調整或營運變動，公司都會第一時間在內部網站上公告相關訊息，確保所有員工都能及時獲取最新資訊。

## 審慎應對，保障權益 - 重大營運變化的預告

若公司面臨重大營運變化，將嚴格遵循《勞動基準法》第 16 條的規定，向主管機關及勞資會議的勞方代表發出解僱計畫書，並公開揭示相關內容，在 2024 年度的報告期間內，采盟並未發生任何重大營運變化。

## 因為有你，采盟更美好 - 攜手前行，共譜永續樂章

每一位員工的幸福與成長，是采盟永續發展最堅實的基石，感激每一位員工的辛勤付出與無私奉獻。我們承諾，將與每一位采盟人攜手同心，溫暖同行，共同譜寫充滿愛與希望的永續發展樂章，讓采盟因為有你，而更加璀璨美好！

展望未來，采盟將持續聆聽員工的心聲，不斷優化各項照顧措施，打造一個讓所有員工都能感受到被尊重、被珍視、被關懷，並能在此充分發揮潛能、實現自我價值的卓越企業。





財團法人采盟文教基金會  
TASA MENG EDUCATION FOUNDATION

支票號碼 TA5006054  
帳號 00820063422  
中華民國 113 年 12 月 14 日

憑票支付 臺灣桃園國際機場愛心小舖

新 臺 幣 \$3,600,000.00  
NEW TAIWAN DOLLARS

支 票  
此致  
兆豐國際商業銀行 台北復興分行 台照  
To: Mega International Commercial Bank Taipei Fuzhou Branch  
付款地: 台北市中山區南京東路三段一九八號  
No.198, Sec.3, Nan-King E. Rd., Taipei City 10488, Taiwan  
科目(錯): 支票存款 付款行代號: 01-017-0088

財團法人 采盟文教基金會  
經制票理

發票人簽章 AUTHORIZED SIGNATURE

5006054 10170088 020063422



CH7.

共榮、關懷與永續價值 -  
以愛知名、點亮溫暖

重大主題	管理策略與行動方向	2024 年度目標	2024 執行成果 ( 摘要 )	是否達成	中長期目標	權責單位
社會公益 參與	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立公益參與策略與長效機制</li> <li>• 鼓勵員工參與志願服務活動</li> <li>• 支持教育、文化、環保等多元領域的公益項目</li> <li>• 與非營利組織建立長期合作夥伴關係</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2024 年舉辦 15 場以上之公益活動</li> <li>• 2024 年將服務延伸至偏鄉與離島</li> <li>• 輔導 1 家以上之地方創生品牌。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2024 年舉辦公益活動 16 場，參與志工 294 人，服務對象逾 5,000 人</li> <li>• 連續 13 年捐助多家基金會</li> <li>• 攜手紙風車巡演馬祖</li> <li>• 設立清寒獎助學金；舊鞋救命物資募集</li> <li>• 機場藝文展覽服務逾 800 萬旅客</li> <li>• 輔導 2 家地方創生品牌</li> </ul>	達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 聚焦核心議題，深化公益影響力</li> <li>• 建立多元化、策略性的公益合作夥伴網絡，共同放大社會效益</li> <li>• 激發全員參與，塑造公益文化</li> <li>• 創新公益模式，回應社會變遷</li> </ul>	管理部
對應 SDGS	 <p><b>SDG 3 健康與福祉</b> o 3.8：實現全民健康覆蓋。</p>  <p><b>SDG 4 優質教育</b> 4.1：免費中小學教育。 o 4.5：消除教育中的一切歧視</p>  <p><b>SDG 11 永續城鄉</b> o 11.4：保護世界文化和自然遺產。</p>  <p><b>SDG 17 永續發展夥伴關係</b> o 17.17：鼓勵有效的夥伴關係。</p>					

## 公益，采盟的內在基因 - 行動的溫度，責任的深度

采盟深信企業的茁壯，源自於對社會的深情回饋。公益，不僅是企業責任的彰顯，更是融入我們血脈的內在基因 (DNA)，是衡量成功的核心指標之一。我們致力於將「愛與關懷」的企業精神，從理念化為每一位同仁的自發行動，鼓勵大家成為熱忱的「志工」，將個人的微光匯聚成照亮社會的暖陽。透過一次次堅實的行動，踐行企業社會責任的莊嚴承諾，期盼與所有利害關係人攜手，共創一個更包容、更溫暖、更和諧的美好家園。

## 7.1 深化社區關懷，實踐共融價值 - 播灑希望，溫暖每個角落

采盟的公益藍圖，細膩地聚焦於基層民眾最真切的渴望與需求，將關懷的目光投向弱勢家庭的堅韌、長者的安養、孩童的成長，以及身心障礙朋友的尊嚴，期盼成為社會的溫柔後盾，讓關懷的觸角延伸至每一個被遺忘的角落。

### 堅實的夥伴，長情的守護 - 愛心小舖的十年耕耘

自 2012 年起，采盟便與希望基金會、喜憨兒基金會、陽光基金會、台灣黑熊保育協會、臺灣防盲基金會及乳癌防治基金會等六大公益組織，攜手同行，締結了堅實而長遠的合作夥伴關係。國門機場作為人潮匯聚的樞紐，擁有獨特的平台潛力，采盟於此設立別具意義的「愛心小舖」協助販售公益夥伴的周邊商品，主動打開一扇面向國際旅客的櫥窗，讓每一份用心製作的產品都能被看見、被欣賞，進而匯聚來自各方的支持與暖流。

### 多元公益行動，綻放生命影響力 - 愛的 N 種樣貌

采盟的愛，從不拘泥於形式，而是化為多元的行動，深入社會各個層面，十餘載春風化雨般的默默耕耘，挹注了超過數千萬元的善款，這份投入不僅實質強化了偏鄉地區亟需的照顧資源，更以堅定的行動支持台灣黑熊保育等重要守護計畫：



將暖心的餐食，親手送達偏鄉小學，為孩子們的成長注入能量。



與基金會並肩前進東部層疊的山區國小，悉心執行學童護眼計畫，守護他們清澈的雙眸。



深入資源相對匱乏的偏鄉，推動乳癌篩檢與健康講座，將健康的種子播撒遠方。



攜手走入校園，溫柔而堅定地宣導臉平權，期盼建立一個充滿尊重與同理心的社會。



共同與協會舉辦生動的保育宣導講座，喚起大眾對這片土地珍稀生命的愛護與責任。

## 7.2 啟動員工關懷力，共築友善社會 - 志工精神，點燃企業熱情



企業的溫度來自於每一位同仁的熱情。采盟不僅投入資金，更鼓勵同仁們捲起袖子，親身參與志願服務的行列。堅信這份持續的公益參與，如同一條溫暖的紐帶，不僅能增強員工對企業大家庭的認同感與向心力，更能向社會傳遞源源不絕的積極與良善力量，讓愛如漣漪般擴散。

### 員工志工的熱血足跡

2024年，采盟大家庭中共有294位熱血同仁，響應號召，光榮地加入志工的行列。他們無私奉獻的服務時數，溫暖了超過5,492人次的生命，服務的足跡遍及弱勢兒童的照顧、長者的溫馨陪伴、身心障礙朋友的日常協助等多個社會群體，讓愛心在各個角落開花結果。

### 跨界合作的暖心典範： 「舊鞋救命活動」

采盟的志工精神，更延伸至跨組織的合作。我們攜手機場的夥伴、供應商以及親切的社區鄰里，於桃園國際機場、采盟總公司與高雄航空站三地，同步發起為期三天的「舊鞋救命活動」。這場愛心總動員，集結超過百位內部志工的熱情參與，大家同心協力整理了7,419件充滿祝福的物資，順利運往伯利恆倉庫。采盟承擔海運費用，讓這份來自台灣的溫暖，得以直送非洲大陸，透過沙蚤衛教計畫，讓一雙鞋子不只是救命，更能跨海傳遞衛教知識，為遠方的生命帶去希望。



## 7.3 支持在地發展，推廣台灣文化 - 紮根土地，綻放國際

作為深耕台灣的企業，采盟積極響應在地共榮的理念，透過多元且創新的方式，支持台灣本土產業的蓬勃發展，並傾力推廣獨具魅力的台灣文化，善用身為國家門戶營運者的獨特優勢，讓世界看見台灣的美好與軟實力。

### 以行動守護家園，植樹傳承綠意

飲水思源，采盟免稅店在春意盎然、萬物復甦的植樹節，與慈林生態復育協會及台北市陽明里的熱心居民們攜手，向公園管理所申請認養農地。大家齊心協力剷除影響生態的野生菅芒草，親手種下一株株符合陽明山地域生長的臺灣原生種牛樟樹成年樹苗。這些牛樟樹不僅存活率高、生長快速，成年後平均一年更能为地球減少 12 公斤的碳排放。采盟將這份種樹的志業視為傳承，以「綠色接力」的方式，期盼從一棵樹到一片蓊鬱的樹林，具體實踐企業對永續發展的堅定理念。

### 培力在地微光，共創永續價值

采盟相信，賦予力量是最好的支持，透過培力計畫成功輔導充滿活力的馬祖青創品牌「小柒咖啡」，以及專注於環保與關懷的「桃園市木匠的家關懷協會」之再生布藝作品順利進入市場。創造永續競爭力，更實質支持弱勢家庭的經濟自立。

### 讓世界看見台灣 藝文推廣的多元篇章

身為國家門戶的營運者，采盟肩負著推廣台灣藝術與文化的使命，將機場轉化為一座流動的藝術殿堂與文化櫥窗：



許多中外旅客上前欣賞名家手筆，書法家們也將書寫好的春聯分送給旅客，讓旅客們提前感受濃厚的年味。（記者朱沛雄攝）

### 傳統文化的馨香，節慶的溫暖傳遞

- 農曆春節前夕，機場翰墨飄香。特別邀請由墨秀書會古理事長所帶領的 20 多位書法名家，於台灣好廣場舉辦大型揮毫活動。書法家們現場即興揮灑，書寫一幅幅充滿吉祥祝福的春聯，喜氣洋洋的氛圍吸引了超過 1,300 名旅客駐足欣賞。現場更貼心設置「揮毫體驗區」，讓來自世界各地的旅客拿起毛筆，親身體驗中華文化的博大精深，共同傳遞節慶的溫馨與喜悅。

- 農曆年間，采盟同仁巧扮親切的財神爺，在航廈內遊街，分送象徵福氣與財富的糖果，沿途旅客們爭相合影，希望能沾染一份好運與喜氣。
- 元宵佳節，攜手桃園國立體育大學競技舞龍隊，將一條長達 18 公尺的雄偉巨龍舞進登機長廊。鑼鼓喧天、龍騰虎躍之間，分送精美提燈，與旅客們一同分享元宵迎新送舊的歡樂喜悅與震撼人心的動感魅力。

這些活動不僅是節慶的展演，更是台灣人情味與文化底蘊的真摯傳遞。





### 藝術扎根偏鄉，點亮童心夢想 - 紙風車的魔法飛行

「馬祖的孩子接觸藝術的距離，遠比想像的還要遙遠。」懷抱著這樣的信念，采盟積極串聯紙風車兒童劇團與連江縣政府，發揮企業的良善責任力量。三方同心協力，自2023年起便開始籌備「紙風車368鄉鎮市區兒童藝術工程-馬祖站演出」。歷經重重努力，即便在2024年5月底面臨颱風來襲的嚴峻考驗，團隊依然不畏風雨，毅然前進馬祖，完成了南竿、北竿、莒光、東引四鄉的巡迴演出。這場盛大的親子戲劇表演，為超過1,300名馬祖在地的鄉親與孩子們，帶來前所未有的藝術饗宴，幫助偏鄉兒童踏上珍貴的藝術第一哩路。透過生動的現場表演，期盼為孩子們心中播下藝術的種子，啟迪他們無限的想像力與創造力，更在成長的道路上，培養面對挑戰的勇氣與跨越困境的堅韌能力。此次演出獲得了媒體的熱烈迴響與大力支持，相關演出報導共計28則，讓這份愛與藝術的力量傳播得更遠。

### 用音樂與世界交流 - Global LovePiano 的動人樂章

- 采盟攜手國際樂器大廠 YAMAHA 及台灣知名塗鴉藝術家 AhdiaOne，共同打造彩繪街頭鋼琴——「Global LovePiano」。這架充滿藝術氣息的公益鋼琴被精心安置在桃園機場第二航廈出境大廳 D 區的 101 景觀展覽區，無償提供給所有旅客自由彈奏。鋼琴上鮮明跳躍的色彩與流暢的線條，吸引著形色匆匆的旅人停下腳步，親近、觸摸，並鼓勵他們自在地享受音樂，彈奏心中的旋律。希望藉此傳遞音樂想像力的豐富多元與不受限制的自由理念，營造一個輕鬆愉悅的彈奏氛圍，讓鋼琴化為連結世界的音樂橋樑，使旅人們在機場中覓得一隅心靈的綠洲，用音符消弭隔閡，以藝術觸動人心。

### 機場化身藝廊， 人文氣息的流動饗宴

- 我們也積極將機場空間轉化為藝文展演的平台，例如邀請享譽國際的書法大師張炳煌老師展出其精湛的書畫作品，並巧妙結合數位科技，提供旅客耳目一新的互動體驗。2024 年，采盟在機場舉辦的藝文展覽，服務的旅客高達 800 萬人次。此外也積極配合政府政令及國際活動，行銷台灣的多元面貌。

### 教育播種未來， 獎助學金的溫暖扶持

- 「孩子或許無法選擇成長環境，但努力讀書就有扭轉困境的機會。」教育是改變未來的關鍵，我們長期與桃園市政府教育局攜手合作，設立「清寒優秀獎助學金」專戶，確保每一分善款都能妥善運用，發揮最大的效益。在成績達標的學子中，優先錄取低收入戶、中低收入戶、清寒家庭及身心障礙的學生，協助更多面臨生活困境的學子能夠無後顧之憂地安心向學，點亮求學之路。2024 年間，這份獎助學金共支持了 45 名中小學的學子，讓他們在求學路上感受到社會的溫暖。



## 7.4 提升旅客體驗，傳遞人文關懷 - 國門大使，溫暖每段旅程

采盟的服務，不僅止於商品的銷售，更致力於提供超越期待的人性化體驗，讓每一位踏入國門的旅客，都能感受到如家一般的溫暖與無微不至的關懷。

### 「Team Taiwan 挺台灣」為國爭光加油喝采 - 讓世界看見台灣的驕傲

采盟國門大使，由衷重視並熱情支持每一位在各個領域為國爭光的選手、藝術團隊與工作人員。我們堅信，每一位代表台灣站上國際舞台的「台灣之光」，無論最終成果如何，其背後所付出的辛勤努力與無數汗水，都值得給予最崇高的敬意、認同與鼓勵。因此，在這些隊伍或個人出發前，采盟總是在取得其領導團隊的同意後，積極籌備溫馨而隆重的歡送與祝福活動：

#### 用音樂感動世界，為榮耀喝采

由台師大校友與學生組成的「師友合唱團」代表台灣，出發前往紐西蘭參加世界合唱大賽前夕，采盟便主動協調並提供機場內的合適場域，讓悠揚的歌聲在國門迴盪，更積極邀約媒體共同見證並報導這一時刻，希望透過更廣泛的傳播力量，讓這份屬於台灣的榮耀與喜悅，能夠與每一位國人一同分享。

#### 為帕奧選手點亮征途，集氣應援

為國出征的帕拉林匹克運動會（帕奧）選手們，在機場出境查驗台出口處，精心製作並架設巨型的加油 LED 屏幕。醒目的「一起為帕奧選手加油！」標語與選手們的身影交相輝映，以最直接、最熱烈的方式為選手們集氣應援，讓他們在踏上國際賽場的征途前，能深刻感受到來自家鄉最溫暖的鼓舞與最堅定的支持。

#### 奧運健兒的暖心後盾， 「台灣 NO.1 加油袋」傳遞祝福

同樣的熱情與支持也毫不保留地延伸至 2024 年巴黎奧運台灣代表隊選手。我們特別為每一位選手準備了充滿心意的「台灣 NO.1 茄芷袋」承載著采盟全體同仁的深深祝福。在選手們出發當日，同仁們以最直接的應援行動為選手們加油打氣，預祝每一位台灣健兒都能旗開得勝！

這份來自國門的溫暖支持與真摯祝福，希望能成為他們在國際舞台上奮力拚搏時，最堅實、最安心的後盾，也讓世界看見台灣人民的團結與熱情。

## 以愛為名，關懷永續

每一次的社會參與，每一次的關懷行動，都是采盟對「愛與關懷」核心價值的生動實踐，也是與社會之間連結的深化。我們堅信，企業的力量，可以如同溫暖的陽光，成為推動社會進步、改善人們生活品質的重要動力。

展望未來，采盟將持續在公益的道路上堅定前行，每一步都堅定而溫暖。透過更多元、更深入的實際行動，忠實履行企業的社會責任，與所有員工、夥伴以及所服務的每一個人，共同編織一個更加包容、更加溫暖、更加和諧的社會，堅守采盟對企業永續發展的承諾。





# 附錄



## 附件一、人力資源統計資訊

### 人力資源統計資訊

#### 員工勞雇類型分類

揭露項目	男性	女性	總數
員工人數 (人數 / 全時等量法)	274	770	1044
永久聘僱員工人數 (人數 / 全時等量法)	274	769	1043
臨時員工人數 (人數 / 全時等量法)	0	1	1
無時數保證的員工人數 (人數 / 全時等量法)	0	0	0
全職員工人數 (人數 / 全時等量法)	273	761	1034
兼職員工人數 (人數 / 全時等量法)	1	9	10

#### 員工按年齡區分

主要分類	次要分類	男性		女性		小計	
		人數(人)	比例(%)	人數(人)	比例(%)	人數(人)	比例(%)
年 齡	30 歲以下	48	18%	118	15%	166	16%
	31~50 歲	195	71%	594	77%	789	76%
	51 歲以上	31	11%	58	8%	89	9%
小 計		274	100%	770	100%	1,044	100%

#### 員工管理職與非管理職之比例

主要分類	次要分類	男性		女性		小計	
		人數(人)	比例(%)	人數(人)	比例(%)	人數(人)	比例(%)
員工類別	管 理 職	61	22%	108	14%	169	16%
	非管理職	213	78%	662	86%	875	84%
小 計		274	100%	770	100%	1,044	100%

註 管理職為組長級 (含) 以上人員

#### 按員工學歷分類比例

次要分類	男性		女性		小計	
	人數(人)	比例(%)	人數(人)	比例(%)	人數(人)	比例(%)
研究所以上	11	4%	17	2%	28	3%
大學 / 大專	207	76%	597	78%	804	77%
高中職 (含以下)	56	20%	156	20%	212	20%
小 計	274	100%	770	100%	1,044	100%

## GRI 準則 2021 指標對照表

使用聲明：采盟股份有限公司依循 GRI 準則報導 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期間的內容。

- GRI 使用版本：GRI1:Foundation2021
- GRI 行業準則應用：無

GRI 指標			對應章節		省略理由
GRI2 一般揭露 2021	GRI 2-1	組織詳細資訊	Chap2.1	√	
	GRI 2-2	組織永續報導中包含的實體	關於報告書	√	
	GRI 2-3	報導期間、頻率與聯絡人	關於報告書	√	
	GRI 2-4	資訊重編	關於報告書	√	
	GRI 2-5	外部保證 / 確信	關於報告書	√	
	GRI 2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	Chap2.1	√	無顯著變化
	GRI 2-7	員工	Chap6.1 · 附件 1	√	
	GRI 2-8	非員工的工作者	Chap6.2	√	
	GRI 2-9	治理結構及組成	Chap2.2、1.3	√	
	GRI 2-10	最高治理單位的提名與遴選	Chap2.2	√	
	GRI 2-11	最高治理單位的主席	Chap2.2	√	
	GRI 2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	Chap2.2、1.3	√	
	GRI 2-13	衝擊管理的負責人	Chap2.2、1.3	√	
	GRI 2-14	最高治理單位於永續報導的角色	Chap1.3	√	
	GRI 2-15	利益衝突	Chap2.3、2.8	√	
	GRI 2-16	溝通關鍵重大事件	Chap2.8	√	

GRI 指標			對應章節		省略理由
GRI2 一般揭露 2021	GRI 2-17	最高治理單位的群體智識	Chap2.2.3	√	
	GRI 2-18	最高治理單位的績效評估	Chap2.2.4	√	
	GRI 2-19	薪酬政策	省略理由：董事會年度薪酬為公司機密資訊		
	GRI 2-20	薪酬決定流程	省略理由：董事會年度薪酬為公司機密資訊		
	GRI 2-21	年度總薪酬比率	省略理由：董事會年度薪酬為公司機密資訊		
	GRI 2-22	永續發展策略的聲明	董事長的話 /Chap1.1	√	
	GRI 2-23	政策承諾	Chap1.1、5.1、6.2	√	
	GRI 2-24	納入政策承諾	Chap6.2	√	
	GRI 2-25	補救負面衝擊的程序	Chap2.3、6.2、6.8	√	
	GRI 2-26	尋求建議合提出疑慮的機制	Chap2.3、6.2、6.8	√	
	GRI 2-27	法規遵循	Chap2.6	√	
	GRI 2-28	公協會的會員資格	Chap2.7	√	
	GRI 2-29	利害關係人議合方針	Chap1.4、1.5、6.8	√	
	GRI 2-30	團體協約	皆無簽署團體協約		
GRI3 重大主題揭露 2021	GRI 3-1	決定重大主題的流程	Chap1.4、1.5	√	
	GRI 3-2	重大主題列表	Chap1.5	√	
	GRI 3-3	重大主題管理	各章節	√	
<b>顧客服務與溝通</b>					
GRI3 重大主題 2021	GRI 3-3	重大主題管理	Chap3	√	
<b>資訊安全與隱私管理</b>					

GRI 指標			對應章節		省略理由
GRI13 重大主題 2021	GRI 3-3	重大主題管理	Chap3	√	
GRI 418-01 隱私管理	GRI 418-1	GRI-418-01 隱私管理	Chap3.5	√	
<b>商品品質與安全</b>					
GRI13 重大主題 2021	GRI 3-3	重大主題管理	Chap5	√	
GRI 416:2016 顧客的健康與安全	GRI 416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	Chap5.2	√	2024 年度未發生任何產品與服務違法事件
<b>永續供應鏈管理</b>					
GRI13 重大主題 2021	GRI 3-3	重大主題管理	Chap5	√	
<b>人才發展與培育</b>					
GRI13 重大主題 2021	GRI 3-3	重大主題管理	Chap6	√	
GRI 404:2016 訓練與教育	GRI 404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	Chap6.4	√	
	GRI 404-2	提升員工職能及過渡協助方案	Chap6.3	√	
	GRI 404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	Chap6.6	√	
GRI 405:2016 員工多元化與平等機會	GRI 405-1	治理單位與員工的多元化	Chap2.2、6.2、附件 1	√	
<b>公司治理與永續發展</b>					
GRI13 重大主題 2021	GRI 3-3	重大主題管理	Chap2	√	
<b>氣候變遷與能源管理</b>					
GRI13 重大主題 2021	GRI 3-3	重大主題管理	Chap4	√	

GRI 指標			對應章節		省略理由
GRI 302:2016 能源	GRI-302-1	組織內部的能源消耗量	Chap4.1	√	
	GRI-302-4	減少能源的消耗	Chap4.3	√	
GRI 305:2016 排放	GRI-305-1	能源直接溫室氣體排放量 ( 範疇一 )	Chap4.2	√	
	GRI-305-2	能源間接溫室氣體排放量 ( 範疇二 )	Chap4.2	√	
	GRI-305-3	其他間接溫室氣體排放量 ( 範疇三 )	Chap4.2	√	
	GRI-305-5	減少溫室氣體的排放量	Chap4.1/4.3	√	
<b>勞資關係</b>					
GRI3 重大主題 2021	GRI3-3	重大主題管理	Chap6	√	
GRI 401:2016 勞雇關係	GRI-401-1	新進員工和離職員工	Chap6.2	√	
	GRI-401-2	提供給全職員工 ( 不包含臨時或兼職員工 ) 的福利	Chap6.4	√	
	GRI-401-3	育嬰假	Chap6.5	√	
GRI 402:2016 勞 / 資關係	GRI-402-1	關於營運變化的最短預告期	Chap6.8	√	
<b>員工健康與安全</b>					
GRI3 重大主題 2021	GRI3-3	重大主題管理	Chap6	√	
GRI 403:2018 職業安全衛生	GRI-403-1	職業安全衛生管理系統	Chap6.7	√	涵蓋全體
	GRI-403-2	危害辨識、風險評估、及事故調查	Chap6.7	√	
	GRI-403-3	職業健康服務	Chap6.7	√	
	GRI-403-4	有關職業安全衛生之工作者參與諮商與溝通	Chap6.7	√	
	GRI-403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	Chap6.7	√	

GRI 指標			對應章節		省略理由
GRI 403:2018 職業安全衛生	GRI-403-6	工作者健康促進	Chap6.7	√	
	GRI-403-7	預防和建清與業務關係直接關聯之職業安全衛生的衝擊	Chap6.7	√	
	GRI-403-8	職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	Chap6.7	√	涵蓋全體
	GRI-403-10	職業病	Chap6.7	√	無員工職業病發生
<b>社會公益參與</b>					
GRI3 重大主題 2021	GRI3-3	重大主題管理	Chap7	√	

## 永續性披露主題和會計指標 -SASB 指標對照表

多產品線專業零售商與經銷商 (SASB\_MultilineandSpecialtyRetailers&Distributors)

使用版本：2023-12

SASB 準則項目	指標編號	內容描述	對照揭露資訊 (2024 年度)	備註說明
能源管理	CG-MR-130a.1	(1) 能源總消耗 ( GJ )	17,150.51148GJ	
		(2) 總用電量百分比%	100%	
		(3) 再生能源百分比%	無	
資訊安全	CG-MR-230a.1	描述鑑別和解決資訊安全風險的方法	制定「個人資料保護法」、「個人資料保護法施行細則」以及「綜合商品零售業個人資料檔案安全維護管理辦法」	3.4 守護數位資產與顧客信任：穩固的資訊安全與隱私管理
	CG-MR-230a.2	(1) 資訊洩露的數量	無	無發生任何資訊安全事件
		(2) 涉及個人資料 ( PersonallyIdentifiableInformation ( PII ) ) 洩露的百分比%	無	
(3) 受影響的顧客數量	無			
勞工實踐	CG-MR-310a.1	(1) 員工領取當地最低工資占全體員工的百分比%	全體均高於政府最低薪資	
	CG-MR-310a.2	(1) 員工自願離職率	13.13%	
		(2) 員工非自願離職率	0	
CG-MR-310a.3	因勞動法規引起的訴訟金錢損失總額 ( 新台幣：元 )	無		
職場多元包容	CG-MR-330a.1	(1) 各性別占全體員工的比例 (%)	男性 :26.25% 女性 :73.75%	
		(2) 各種族 / 族群占全體員工的比例	原住民 :1%	
	CG-MR-330a.2	與就業歧視相關的法律訴訟所造成的總金額損失 ( 新台幣：元 )	0	未發生任何事件

SASB 準則項目	指標編號	內容描述	對照揭露資訊 (2024 年度)	備註說明
產品採購、包裝行銷	CG-MR-410a.1	獲得協力廠商認證環境 / 社會永續認證的產品收入	不適用	
	CG-MR-410a.24.2	評估衡量產品中的化學相關的風險或危害的說明	無化學相關之風險或危害	
	CG-MR-410a.3	討論如何減少包裝對環境的影響	第四章·攜手永續夥伴·共築韌性綠色供應鏈	
營運指標	CG-MR-000.A	(1) 營運據點數量	桃園機場免稅店	
		(2) 物流中心數量	蘆竹保稅物流倉	
	CG-MR-000.B	(1) 營運據點總面積	桃園機場 10,777.45m <sup>2</sup>	
		(2) 物流中心總面積	物流倉庫 6,706m <sup>2</sup>	



獨立保證意見聲明書

采盟股份有限公司 2024 年度永續報告書

英國標準協會與采盟股份有限公司(以下簡稱「采盟」)為推廣採盟公司、英國標準協會於對采盟股份有限公司 2024 年度永續報告書進行評估和保證後，將保證意見作何種上的關係。

本獨立保證意見聲明書之目的，僅作為對采盟股份有限公司 2024 年度永續報告書中不確定範圍的相關事項進行澄清之輔助，而不作為其他之用途。本報告書事實與數據均來自採盟公司之披露，或採盟公司之聲明。本報告書並不保證其內容之準確性或完整性。

本獨立保證意見聲明書旨在提供採盟公司之相關資訊之輔助，因此本報告書僅作為採盟公司之參考。本報告書並不保證其內容之準確性或完整性。

對於這份獨立保證意見聲明書內容或相關事項之任何疑問，請向采盟公司查詢。

查驗範圍

- 英國標準協會與采盟公司協議的查驗範圍包括：
1. 本報告書中與採盟公司 2024 年度永續報告書相關之報告範疇一致。
  2. 依照 AA1000 保證標準 V3 的 1 項原則評估採盟公司 2024 年度永續報告書中與採盟公司 2024 年度永續報告書相關之報告範疇。
- 本報告書並不保證其內容之準確性或完整性。

意見聲明

我們相信采盟股份有限公司 2024 年度永續報告書內容，對於採盟公司相關進行永續發展提供了一種公平的觀點。基於採盟公司所披露的資料，採盟公司所披露的資料與採盟公司之聲明一致。我們相信採盟公司所披露的資料，以及其管理系統與採盟公司之聲明一致。

我們的作業包括：採盟公司 2024 年度永續報告書 V3 聲明之實際執行，以及採盟公司所披露的資料，以及採盟公司所披露的資料。我們相信採盟公司所披露的資料，以及其管理系統與採盟公司之聲明一致。

- 查驗方法
- 為了收集與採盟公司相關的證據，我們執行了以下工作：
- 對採盟公司所披露的資料進行評估和保證，以確認本報告書中聲明之準確性。
  - 與採盟公司有關採盟公司人員參與的方式，例如，我們與採盟公司有關採盟公司人員參與的方式。
  - 對採盟公司 10 位相關性管理、報告編纂及資訊技術有關人員：
  - 審查與採盟公司有關的資料。
  - 審查採盟公司所披露的資料。
  - 對採盟公司與採盟公司 AA1000 保證標準(2018)中關於採盟公司、重大性、回應性及與採盟公司之流程管理進行審查。

結論

針對 AA1000 保證標準(2018)之採盟公司、重大性、回應性及與採盟公司之永續性相關事項的詳細結果如下：

採盟公司

2024 年報告書及採盟公司聲明與採盟公司之聲明一致。採盟公司之聲明與採盟公司之聲明一致。採盟公司之聲明與採盟公司之聲明一致。

重大性

採盟公司對採盟公司之聲明與採盟公司之聲明一致。採盟公司之聲明與採盟公司之聲明一致。採盟公司之聲明與採盟公司之聲明一致。

回應性

採盟公司對採盟公司之聲明與採盟公司之聲明一致。採盟公司之聲明與採盟公司之聲明一致。採盟公司之聲明與採盟公司之聲明一致。

影響性

採盟公司對採盟公司之聲明與採盟公司之聲明一致。採盟公司之聲明與採盟公司之聲明一致。採盟公司之聲明與採盟公司之聲明一致。

GRI 永續性標準

採盟公司對採盟公司之聲明與採盟公司之聲明一致。採盟公司之聲明與採盟公司之聲明一致。採盟公司之聲明與採盟公司之聲明一致。

保證等級

採盟公司對採盟公司之聲明與採盟公司之聲明一致。採盟公司之聲明與採盟公司之聲明一致。採盟公司之聲明與採盟公司之聲明一致。

責任

採盟公司對採盟公司之聲明與採盟公司之聲明一致。採盟公司之聲明與採盟公司之聲明一致。採盟公司之聲明與採盟公司之聲明一致。

採盟公司

採盟公司對採盟公司之聲明與採盟公司之聲明一致。採盟公司之聲明與採盟公司之聲明一致。採盟公司之聲明與採盟公司之聲明一致。

採盟公司

採盟公司對採盟公司之聲明與採盟公司之聲明一致。採盟公司之聲明與採盟公司之聲明一致。採盟公司之聲明與採盟公司之聲明一致。

採盟公司

採盟公司對採盟公司之聲明與採盟公司之聲明一致。採盟公司之聲明與採盟公司之聲明一致。採盟公司之聲明與採盟公司之聲明一致。

採盟公司

採盟公司對採盟公司之聲明與採盟公司之聲明一致。採盟公司之聲明與採盟公司之聲明一致。採盟公司之聲明與採盟公司之聲明一致。

採盟公司

採盟公司對採盟公司之聲明與採盟公司之聲明一致。採盟公司之聲明與採盟公司之聲明一致。採盟公司之聲明與採盟公司之聲明一致。

採盟公司

採盟公司對採盟公司之聲明與採盟公司之聲明一致。採盟公司之聲明與採盟公司之聲明一致。採盟公司之聲明與採盟公司之聲明一致。



INDEPENDENT ASSURANCE OPINION STATEMENT

Tasa Meng Corporation 2024 Sustainability Report

The British Standards Institution is independent to Tasa Meng Corporation (hereafter referred to as Tasa Meng in this statement) and has no financial interest in the operation of Tasa Meng other than for the assessment and verification of the sustainability statements contained in this report.

This independent assurance opinion statement has been prepared for the stakeholders of Tasa Meng only for the purpose of assuring its statements relating to the sustainability report, more particularly described in the Scope below. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this independent assurance opinion statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used, or by any person by whom the independent assurance opinion statement may be used.

This independent assurance opinion statement is prepared on the basis of review by the British Standards Institution of information presented to it by Tasa Meng. The review does not extend beyond such information and is solely based on it. In performing such review, the British Standards Institution has assumed that all such information is complete and accurate.

Any queries that may arise by virtue of this independent assurance opinion statement or matters relating to it should be addressed to Tasa Meng only.

Scope

- The scope of engagement agreed upon with Tasa Meng includes the following:
1. The assurance scope is consistent with the description of Tasa Meng 2024 Sustainability Report.
  2. The evaluation of the nature and extent of the Tasa Meng's adherence to AA1000 AccountAbility Principles (2018) in this report is conducted in accordance with type 1 of AA1000AS v3 sustainability assurance engagement and therefore, the information disclosed in the report is not verified through the verification process.

This statement was prepared in English and translated into Chinese for reference only.

Opinion Statement

We conclude that the Tasa Meng 2024 Sustainability Report provides a fair view of the Tasa Meng sustainability performance and performance during 2024. The sustainability report subject to assurance is free from material misstatement based upon testing within the limitations of the scope of the assurance, the information and data provided by the Tasa Meng and the sample taken. We believe that the performance information of Environment, Social and Governance (ESG) are fairly represented. The sustainability performance information disclosed in the report demonstrates Tasa Meng's efforts recognized by its stakeholder.

Our work was carried out by a team of sustainability report assessors in accordance with the AA1000AS v3. We planned and performed this part of our work to obtain the necessary information and explanations we considered to provide sufficient evidence that Tasa Meng's description of their approach to AA1000AS v3 and their self-declaration in accordance with GRI Standards were fairly stated.

Methodology

- Our work was designed to gather evidence on which to base our conclusion. We undertook the following activities:
- a review of issues raised by external parties that could be relevant to Tasa Meng's policies to provide a check on the appropriateness of statements made in the report.
  - discussion with management on approach to stakeholder engagement. However, we had no direct contact with external stakeholders.
  - 10 interviews with staff involved in sustainability management, report preparation and provision of report information were carried out.
  - review of key organizational alignments.
  - review of the findings of internal audits.
  - review of supporting evidence for claims made in the reports.
  - an assessment of the organization's reporting and management processes concerning this reporting against the principles of Inclusivity, Materiality, Responsiveness, and impact as described in the AA1000AP (2018).

Conclusions

A detailed review against the Inclusivity, Materiality, Responsiveness, and Impact of AA1000AP (2018) and GRI Standards is set out below.

Inclusivity

This report has reflected a fact that Tasa Meng has sought the engagement of its stakeholders and established material sustainability topics, as the participation of stakeholders has been conducted in developing and achieving an accountable and strategic response to sustainability. There are fair reporting and disclosures for the information of Environment, Social and Governance (ESG) in this report, so that appropriate planning and target-setting can be supported. In our professional opinion the report covers the Tasa Meng's inclusivity issues.

Materiality

Tasa Meng publishes material topics that will substantively influence and impact the assessments, decisions, actions and performance of Tasa Meng and its stakeholders. The sustainability information disclosed enables its stakeholders to make informed judgments about the Tasa Meng's management and performance. In our professional opinion the report covers the Tasa Meng's material issues.

Responsiveness

Tasa Meng has implemented the practice to respond to the expectations and perceptions of its stakeholders. An Ethical Policy for Tasa Meng is developed and continually provides the opportunity to further enhance Tasa Meng's responsiveness to stakeholder concerns. Topics that stakeholder concern about have been responded timely. In our professional opinion the report covers the Tasa Meng's responsiveness issues.

Impact

Tasa Meng has identified and fairly represented impacts that were measured and disclosed in probably balanced and effective way. Tasa Meng has established processes to monitor, measure, evaluate, and manage impacts that lead to more effective decision-making and results-based management within the organization. In our professional opinion the report covers the Tasa Meng's impact issues.

GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards)

Tasa Meng provided us with their self-declaration of in accordance with GRI Standards 2021 (For each material topic covered in the applicable GRI Sector Standard and relevant GRI Topic Standard, comply with all reporting requirements for disclosures). Based on our review, we confirm that sustainable development disclosures with reference to GRI Standards' disclosures are reported, partially reported, or omitted. In our professional opinion the self-declaration covers the Tasa Meng's sustainability topics. However, the future report will be improved by the following areas:

- The organization currently cites "confidentiality constraints" as the reason for omitting disclosure of GRI 2:21 Annual total compensation ratio. It is encouraged to align with the disclosure requirements in the future to enhance the transparency of the organization's sustainability reporting.

Assurance level

The moderate level assurance provided is in accordance with AA1000AS v3 in our review, as defined by the scope and methodology described in this statement.

Responsibility

The responsibility report is the responsibility of the Tasa Meng's chairman as declared in his responsibility letter. Our responsibility is to provide an independent assurance opinion statement to stakeholders giving our professional opinion based on the scope and methodology described.

Competency and Independence

The assurance team was composed of auditors experienced in relevant sectors, and trained in a range of sustainability, environmental and social standards including AA1000AS, ISO 14001, ISO 45001, ISO 14004 and ISO 9001. BSI is a leading global standards and assessment body founded in 1901. The assurance is carried out in line with the BSI Fair Trading Code of Practice.

For and on behalf of BSI:

Joe Hsieh, Managing Director Northeast Asia, APAC Assurance

AA1000 Licensed Report 000-4V3-JVKYY

Statement No: SRA-TW-819439

2025-08-18

Tasme Headquarter: 3rd Floor, No. 37, 5th Rd., No. 3th Dst., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

For and on behalf of BSI:

Joe Hsieh, Managing Director Northeast Asia, APAC Assurance



...making excellence a habit.

For and on behalf of BSI:

Joe Hsieh, Managing Director Northeast Asia, APAC Assurance



...making excellence a habit.



**700** 采盟股份有限公司  
TASA MENG CORPORATION

TEL : 02-8773 8800  
ADD : 3F-1.2.7, NO.87, Fuxing N. Rd.,  
Songshan Dist., Taipei City 105, Taiwan