



Global Mall

2023

環球購物中心
永續報告書

Sustainability Report

目錄

► 關於 Global Mall

- 經營者的話 04
- 永續成果展現 06

► 永續發展藍圖

- 永續發展藍圖 07
- 重大主題鑑別與管理 08

► 附錄

- GRI 準則對照 76
- SASB 準則對照 78
- TCFD 建議揭露對照表 80
- 第三方查證聲明 81

1

公司治理

- 1.1 組織概況 16
- 1.2 治理架構 20
- 1.3 風險管理 21
- 1.4 誠信經營與法規遵循 23
- 1.5 資訊安全管理 24
- 1.6 供應商管理 28

2

智慧商場

- 2.1 數位服務 32
- 2.2 安心商場 35

3

友善職場與 人才發展

- 3.1 人才組成 41
- 3.2 人才培育與發展 45
- 3.3 薪酬與福利制度 51
- 3.4 人權承諾 56
- 3.5 職業安全衛生 58

4

永續環境

- 4.1 氣候變遷因應 60
- 4.2 能資源管理 63

5

社區共融與 幸福社會

- 5.1 永續概念商場活動 68
- 5.2 公益參與活動 70
- 5.3 冠德玉山基金會 73

▶ 報告範圍及編撰原則

本報告書為環球購物中心（以下簡稱 Global Mall，本公司或我們）第二本永續報告書，展現本公司投入永續發展的成果，建構日常美好生活對於整體經濟、環境、社會（人群，包含其人權）的影響。

報導邊界

本報告書的資料涵蓋範圍包括 Global Mall 總公司，新北中和、屏東市、南港車站、板橋車站、新左營車站、桃園 A8、林口 A9、桃園 A19 等八個分店及環球健身中心。

涵蓋時間

2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日。

報告書撰寫依循原則

本報告書依據全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 永續性報導準則 (GRI Standards 2021) 進行編制；並參考永續會計準則委員會 SASB (Sustainability Accounting Standards Board) 指標、氣候相關財務揭露 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD) 架構進行揭露。

報告書管理流程

本報告書的資料蒐集工作由各部門代表提交初步資料，經彙整與編製作業，再由各部門主管及專案總窗口確認，最終由董事長審閱後發行。

外部保證

本報告書委由台灣德國萊因技術監護顧問股份有限公司，依照 AccountAbility AA1000 保證標準 v3 進行查證，相關揭露對照及聲明書請見報告書附錄。

報告書發行

上一次報告書已於 2023 年 8 月出版。
本次報告書預計於 2024 年 8 月出版。
下一次報告書預計於 2025 年 8 月出版。

發行管道及聯絡方式

本報告書資訊同步彙整至本公司官方網站 ESG 專區，如果您對於本報告書的內容有任何建議或疑問，歡迎利用下方資訊與我們聯絡。

聯絡人及聯絡資訊

聯絡單位：經營企劃室

Email: gm_esg@twglobalmall.com

聯絡地址：新北市板橋區縣民大道二段 7 號 24 樓 (北 2A)

聯絡電話：02-2969-2989*7789

經營者的話

靈活佈局 多元商場經營模式

Global Mall 自 2005 年於新北中和成立首家購物中心以來，持續秉持「實現家庭日常生活幸福」的初心，年服務數千萬個家庭，我們與在地生活緊密結合的購物商場形象深入每位顧客心中。除此之外，交通是城市發展的重要關鍵，因此軌道型商場更擁有別於購物型商場的獨特生活方式，Global Mall 擁有全台最多的車站型商場，並發展出獨有的車站型商場經營模式。這些年來，我們以穩紮穩打的腳步，持續突破自我、往前邁進，帶動業績及獲利的持續成長，2023 年更創下業績新高。

此刻，即將邁入 20 週年，回首過往、展望未來，我們將在既有的經營基礎上，依循冠德集團的中長期發展，靈活佈局複合式商場經營，實現全方位的幸福生活價值，以創新體驗及低碳營運，為形塑永續淨零城市盡一份力。

科學減碳 實現低碳綠色商場

面對全球氣候變遷的嚴峻狀態及疫情的衝擊，身為地球公民的一份子，積極響應守護地球行動責無旁貸，Global Mall 於 2023 年起啟動溫室氣體盤查，並創百貨先例，於同年度申請並通過 SBTi(科學基礎減量目標) 審查認證，透過梳理價值鏈的碳排放量，設立逐年減碳目標與行動方案，其中包括開發多項數位工具，落實無紙化，全面推動各種商場節能措施與逐年導入節能管理系統，設置回收機鼓勵回收並落實垃圾分類等，以科學減碳、落實管理展現實現綠色低碳商場的決心，在 2030 年前減碳達到基準年的 42% 目標，因此 Global Mall 榮獲天下雜誌「企業減碳溫度計」評選為符合聯合國《巴黎協定》升溫不超過 1.5°C 目標的企業之一。

為擴大減碳影響力，Global Mall 連續三年推動「未來永續小學堂」系列活動，從大型獨家策展、專屬繪本結合闖關課程、設置二手循環紙袋共享站等，年舉辦總計超過 200 場。此外攜手品牌廠商共同向外推展「愛循環」計畫，連續兩年整合商場大型改裝產生的閒置建材，為偏鄉小學與高中打造全新的永續圖書室及在地文史教室交流空間，實際體現建材循環再生，創造幸福的生活空間。

用心服務 以人為本幸福生活

用心服務，以人為本，從顧客視角預先規畫多種貼心的服務與設施，包括打造為寵物友善商場，讓將寵物視為家庭成員之一的顧客，輕鬆自在與寵物共遊；而在重視坪效的商場空間，也增加多元的體驗型設施及交流區，讓親子透過互動，增進家人間的感情，更透過多項親子貼心服務，讓有 Global Mall 的地方就有歡樂。

要能持續打造傳遞幸福與歡樂的商場，每位員工就是最重要的傳遞者，我們也積極打造友善與健康的職場環境，策畫多元的員工福利，並舉辦集團運動會與運動社團，以豐富員工工作與生活，達到身心健康。同時，Global Mall 以商圈為核心向外延伸，除定期回饋在地弱勢團體，與集團共同舉辦多項公益活動，集結員工參與的力量傳遞幸福，與社會共好。

迎接未來 用心打造城區新生活

2023 年，企業經營面臨許多不確定性，包括通膨升息，極端氣候，地緣政治及消費者生活快速變化等，唯有永續的經營理念才能產生韌性的企業，面對下一個 20 年，Global Mall 正走向新紀元，秉持【誠信、服務、創新、永續】的理念，從品牌力、營運力、服務力全面升級，攜手上下游夥伴，以同心圓方式打造永續生活的購物生活平台，提供結合「綠色低碳」與「健康知性」的新生活提案，以人為本，用心服務，開創嶄新的城區生活型態，體現幸福價值。

董事長 馬志綱

永續成果展現



環境保護

- ★ 百貨服務業先例，通過 SBTi 科學基礎減碳目標驗證，目標以 2022 年為基準，達到 2030 年減碳 42%
- ★ 民間企業綠色採購成長 123.94%，榮獲新北市環保局民間企業綠色採購績優
- ★ 長期手提袋循環共享站活動，2023 年會員共捐贈超過 20,000 個二手紙袋，持續循環再利用，年回收成長近 300%
- ★ 愛循環金山高中文史教育基地改造專案，共 40 公噸建材



社會參與 / 幸福職場

- ★ 年舉辦 180 場 + 永續小學堂系列活動，超過上千位親子家庭參與
- ★ 榮獲台灣永續能源研究基金會 TCSA 企業永續報告書銅獎
- ★ 連續三年獲得人力銀行幸福企業金獎



營運治理、創新服務

- ★ 以實際採購行動支持社會創新產品，榮獲「112 年 Buying Power 社會創新產品及服務採購獎勵」之「採購獎參獎」
- ★ 深化會員經營，2023 年會員數超過 120 萬



➤ 永續發展藍圖

永續推動組織

冠德企業集團近年積極發展永續行動，每月定期固定召開集團 ESG 會議；每季舉辦 1~2 場次集團 ESG 論壇，共同討論及研擬集團各家公司永續發展行動方案。Global Mall 於 2022 年正式成立「Global Mall 永續發展委員會」(以下簡稱 ESG 委員會)，由總經理擔任召集人，經營企劃室擔任推動小組，以及 4 大工作小組 (綠色低碳小組、創新服務小組、永續供應鏈小組、員工幸福與社會共融小組) 代表，負責溝通與協調集團及內部各項永續發展事務。



Global Mall 永續發展委員會權責

面向	召集人	永續發展推動小組	環境面代表	社會面代表	治理面代表
負責內容	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 掌握永續發展之方向 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 彙整各項永續資訊、規劃執行永續相關專案 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 協助列控各分店營運造成的環境影響情形，推動節能減碳 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 協助將永續與行銷結合、推行與外部團體之的社會公益專案 ➤ 負責員工關懷照顧、職場健康等推動 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 負責永續供應鏈相關規劃與推動
權責部門	總經理室	經營企劃室	管理處	行銷處、管理處	管理處、商品處

➤ 重大主題鑑別與管理

為辨識 Global Mall 永續發展的重大議題，我們參考 GRI 2021 年新版的重大議題鑑別流程，評估 Global Mall 在環境、經濟、人 / 人權等各項議題的衝擊程度，並依據其實際與潛在的衝擊進行管理。藉由重大主題識別，我們也藉此管理各項營運衝擊，並針對各項衝擊提出指標與目標。

1

利害關係人識別

為了評估 Global Mall 永續發展的重大主題，我們參考 AA1000 SES 利害關係人議合標準，與各部門主管訪談，評估各類別利害關係人的依賴性、責任、關注度、影響力、多元角度後，歸納出 10 類與本公司營運高度相關的利害關係人。分別是關係企業 / 子公司、員工、客戶、顧客、股東、供應商 / 承攬商、政府、媒體、外部組織 (學術機構 / NGO) 以及當地社區。因為 Global Mall 的營運模式與特性，我們的供應商定義較廣，包括商場營運場地提供者 (房東)，以及商場內品牌專門店。

藉由充分了解利害關係人所關心的永續議題並聽取其想法後，讓公司能夠充分調整營運策略，並與各界溝通我們的永續成果，朝向永續發展。Global Mall 透過多元溝通管道跟不同利害關係人溝通並持續獲取改善建議，落實與利害關係人的互動。2023 年各類利害關係人溝通情形如下表：

各類利害關係人關注議題與溝通管道 / 頻率

利害關係人	對公司的意義與重要性	主要關注議題	權責單位	溝通管道或方式		溝通說明
				定期	不定期	
關係企業 / 子公司 	關係企業和子公司是公司擴展市場、分散風險和提升財務表現的關鍵合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 誠信經營 法規遵循 公司治理 財務績效 	<ul style="list-style-type: none"> 稽核室 財務處 管理處 經營企劃室 	<input checked="" type="checkbox"/> 例行會議	<input checked="" type="checkbox"/> 電話 <input checked="" type="checkbox"/> Email	了解集團整體營運發展方向
員工 	營造一個安全、健康、有保障的工作環境可提升員工認同，有助於吸引和留住人才，進一步增強公司的競爭力	<ul style="list-style-type: none"> 員工多元性與包容性 工作者人權 勞雇關係 人才培育與發展 職場安全與健康 	<ul style="list-style-type: none"> 人力資源部 總務部 	<input checked="" type="checkbox"/> 例行會議 <input checked="" type="checkbox"/> 勞資會議 <input checked="" type="checkbox"/> 教育訓練 <input checked="" type="checkbox"/> 申訴信箱 / 專線	<input checked="" type="checkbox"/> Email <input checked="" type="checkbox"/> EIP 公告 <input checked="" type="checkbox"/> 主管溝通 <input checked="" type="checkbox"/> 公司 Teams 群組	員工職能強化 員工健康關懷

利害關係人	對公司的意義與重要性	主要關注議題	權責單位	溝通管道或方式		溝通說明
				定期	不定期	
客戶 (專門店) 	專門店提供多元化的產品和服務，吸引消費者匯集。其提供的服務品質直接 / 間接影響到商場的整體人流和營收績效	<ul style="list-style-type: none"> 顧客關係與服務 永續低碳的消費體驗 商品責任與安全 媒體關注 永續供應鏈 	<ul style="list-style-type: none"> 商品處 建設處 管理處 營業處 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> 開店早會 <input checked="" type="checkbox"/> 檢討會議 <input checked="" type="checkbox"/> 常會 / 交流會 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> 電話 <input checked="" type="checkbox"/> Email <input checked="" type="checkbox"/> 系統公告 	低碳商場營運理念
顧客 (消費者) 	顧客滿意度和忠誠度直接影響到商場的營收、品牌形象和市場競爭力。了解顧客需求、提升購物體驗、提供多樣化的商品和服務，都是環球持續努力的方向	<ul style="list-style-type: none"> 顧客關係與服務 招商與品牌櫃位選擇 低碳消費體驗 商品責任與安全 顧客隱私 數位創新 	<ul style="list-style-type: none"> 商品處 營業課 行銷部 總部 人力資源部 電子商務處 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> 廣告宣傳 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> 即時反應 <input checked="" type="checkbox"/> 客服電話 <input checked="" type="checkbox"/> 意見問卷 <input checked="" type="checkbox"/> 自媒體 	傳遞低碳永續商場及永續教育場理念
股東 	股東對公司的整體財務、策略方向和經營表現有著重大影響，公司需保持透明的財務報告和有效的溝通，以確保股東的信任和支持	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理 財務績效 公司營運策略 風險管理 	<ul style="list-style-type: none"> 稽核室 財務部 管理處 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> 定期召開股東會 <input checked="" type="checkbox"/> 公開資訊觀測站 	-	召開股東會，了解營運發展成果
供應商 / 承攬商 	提供各類商品、設施維護及其他必要支持，是確保商場日常營運和服務品質的關鍵夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 職場安全與健康 廢棄物管理 誠信經營 法規遵循 永續供應鏈 	<ul style="list-style-type: none"> 建設處 管理處 營運分析部 商品處 電子商務處 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> 廠商聯誼會 <input checked="" type="checkbox"/> 協調會 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> 宣傳會議 <input checked="" type="checkbox"/> 電話 <input checked="" type="checkbox"/> Email <input checked="" type="checkbox"/> 後台系統公告 	了解環球永續發展目標方向配合政策遵循
政府 	政策和法規直接影響商場的經營環境，守法合規營運，不僅確保商場能長久經營，亦能建立商場的公共形象和良好商譽	<ul style="list-style-type: none"> 誠信經營 法規遵循 	<ul style="list-style-type: none"> 財務處 管理處 稽核室 經營企劃室 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> 主管機關會議 <input checked="" type="checkbox"/> 現場稽核 <input checked="" type="checkbox"/> 審查會議 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> 座談會 <input checked="" type="checkbox"/> 研討會 	確保營運符合法規

利害關係人	對公司的意義與重要性	主要關注議題	權責單位	溝通管道或方式		溝通說明
				定期	不定期	
媒體 	媒體在商場的公共形象、品牌推廣和危機管理中扮演重要角色。與媒體維持良好互動，有助於提升品牌知名度、正面形象和消費者信任	<ul style="list-style-type: none"> 社區關係 ESG 響應倡議 品牌影響力 財務績效 顧客關係與服務 	<ul style="list-style-type: none"> 行銷處 電子商務處 	<input checked="" type="checkbox"/> 新聞稿 <input checked="" type="checkbox"/> 媒體記者會 <input checked="" type="checkbox"/> 新聞監測	<input checked="" type="checkbox"/> 電話 <input checked="" type="checkbox"/> Email <input checked="" type="checkbox"/> 自媒體 <input checked="" type="checkbox"/> 採訪 <input checked="" type="checkbox"/> 報章雜誌	各式檔期行銷活動宣傳合作
外部組織 (學術機構 / NGO) 	學術機構和非政府組織 (NGO) 提供專業知識、數據支持和社會洞察，幫助我們制訂更完善的環境友善規劃、社會公益活動和創新推動計畫	<ul style="list-style-type: none"> 社區關係 品牌影響力 響應 ESG 倡議 	<ul style="list-style-type: none"> 經營企劃室 行銷處 管理處 建設處 	<input checked="" type="checkbox"/> 定期合作活動	<input checked="" type="checkbox"/> 電話 <input checked="" type="checkbox"/> Email	認同品牌並共同推動 ESG
當地社區 	商場直接影響到營運所在地的經濟發展、交通便利性和周遭居民生活品質，商場的的形象和口碑也仰賴社區居民的支持和認同	<ul style="list-style-type: none"> 社區關係 	<ul style="list-style-type: none"> 行銷處 人力資源部 分店販促課 分店營業課 	<input checked="" type="checkbox"/> 公益活動 <input checked="" type="checkbox"/> 行銷活動	<input checked="" type="checkbox"/> 社群媒體 <input checked="" type="checkbox"/> 新聞稿	辦理公益活動

2 建立永續議題清單

我們參考國際 ESG 趨勢、GRI 準則、SASB 百貨零售業準則，以及市場環境與公司發展策略之後，定義出各項公司營運活動可能對經濟、環境、人 / 人權造成影響的議題。最後共選出 25 項永續議題。

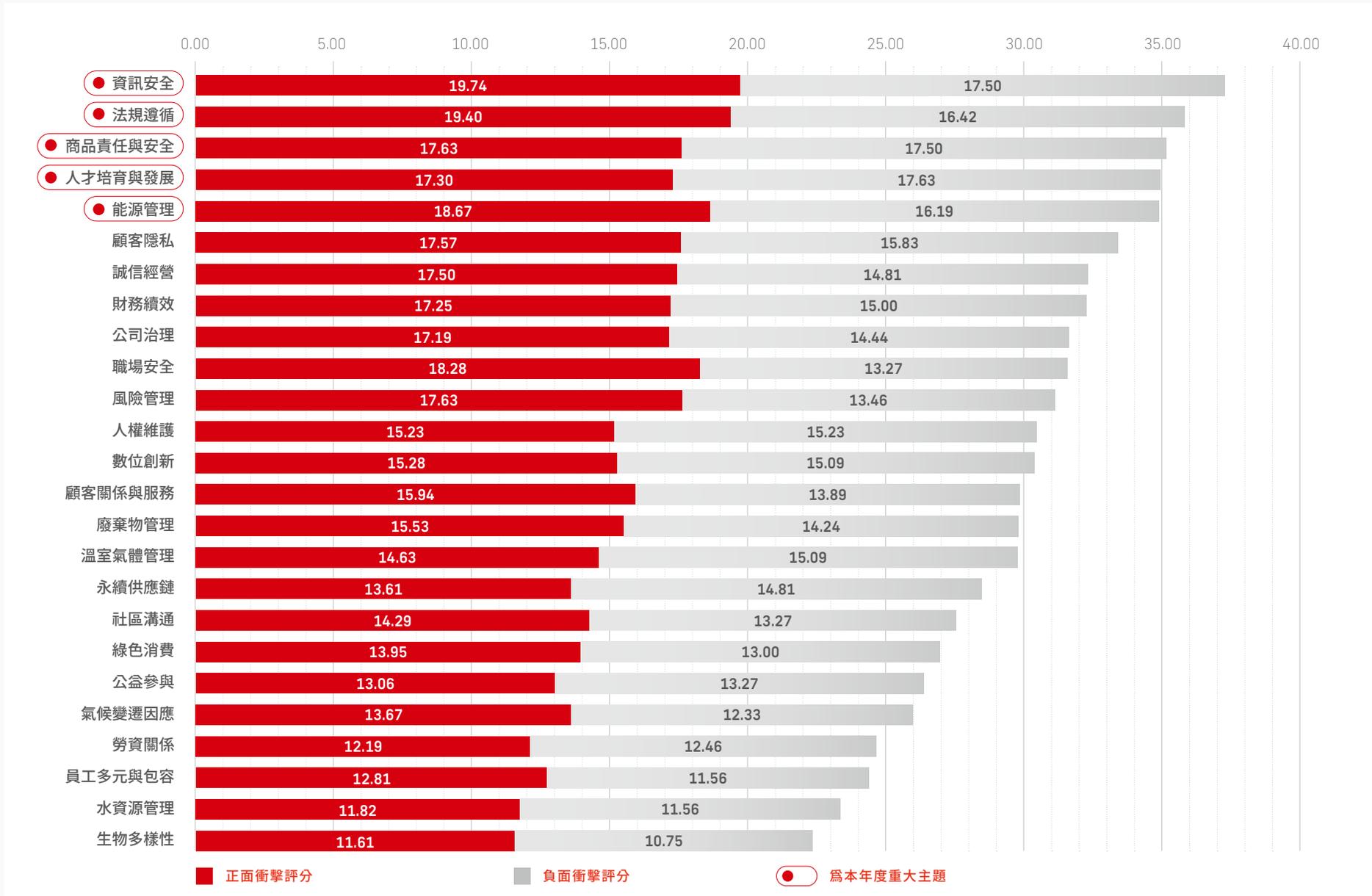
3 評估 Global Mall 營運活動對於經濟、環境，人 / 人權的衝擊程度

ESG 委員會將上述各利害關係人所關注之永續議題整合成「永續議題衝擊影響評估表」，此評估表共 25 項永續議題，每一項議題皆由外部顧問專家根據其議題對環境、經濟、人群 (包含人權) 可能產生之正面、負面、實際已發生、潛在之衝擊做彙整分析，並請 20 位內部高階主管先閱讀並理解各項議題衝擊分析，再針對各項議題正負面衝擊分析考量其「影響程度」和「發生可能性」並給予評級，每項重大議題計分皆需加總正負面衝擊分數，而正負面衝擊分數則由「影響程度」和「發生可能性」兩者相乘加總而成。

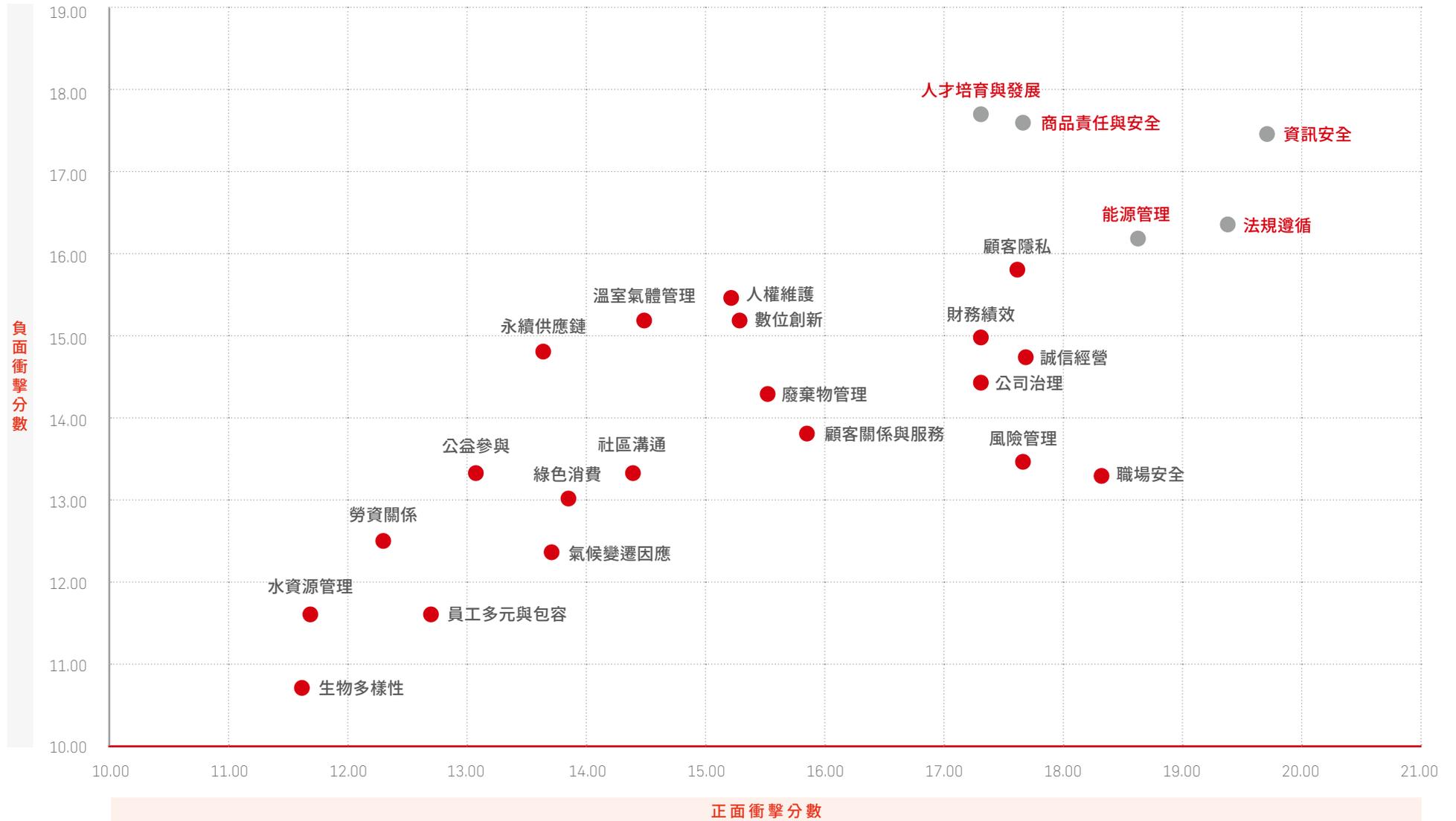
4 決定揭露重大主題事項

最終依衝擊影響程度順序作為重大議題排序基準，經 ESG 委員會各成員與各高階主管最終確認，決定出 2023 年度 5 項重大性議題。Global Mall 將此 5 項重大主題作為本報告書與利害關係人溝通之重大議題，針對各項議題揭露管理方針、年度成效等具體作為，藉以回應各利害關係人需求與期望。

重大主題鑑別排序



重大主題鑑別矩陣圖



重大主題價值鏈衝擊對應

ESG 類別	重大主題	對公司的意義	價值鏈衝擊邊界			對應 SDGs 目標	對應 GRI 準則主題	對應章節內容
			● 直接衝擊	◎ 促成衝擊				
			上游	Global Mall	下游			
Governance	資訊安全	確保資訊安全不僅保障顧客隱私權，還能防止資料洩露和詐騙事件的發生，資訊安全事件會嚴重影響顧客信譽和公司形象，因此必須持續強化資訊安全措施和因應能力		●	◎	12 責任消費與生產 13 氣候行動	GRI 418 客戶隱私	1.5 資訊安全管理
Governance	法規遵循	遵循法規是企業永續經營基礎，合規經營能夠降低法律風險、避免罰款和法律訴訟，同時也有助於維護良好的企業形象和社會大眾信賴度	◎	●	◎	12 責任消費與生產	GRI 205 反貪腐	1.4 誠信經營與法規遵循
Social	商品責任與安全	商場中所提供的商品與服務直接關係到顧客的健康、安全和信任。商品責任與安全不僅有助於提升顧客滿意度和忠誠度，還有助於防止品牌形象受損				-	自訂重大主題	2.2 安心商場
Social	人才培育與發展	協助員工職涯發展、教育訓練和福利保障，有助於提高員工的工作表現和滿意度，亦能減少人員流動、吸引優秀人才加入，進而提升整體營運效率和服務品質	◎	●	◎	4 教育品質	GRI 404 訓練與教育	3.2 人才培育與發展
Environmental	能源管理	商場的日常運營涉及大量空調、照明等能源使用，能源管理的成效直接影響到營運成本和碳排放。透過節能技術、高效設備使用，商場可以顯著降低營運成本，減少環境影響，實踐永續發展		●	◎	-	GRI 305 能源	4.2 能資源管理

重大主題管理方針

政策與承諾	管理作為	目標設定	管理指標	2023 年 目標達成狀況	2024 年 目標設定
議題：資訊安全管理					
善盡資安與隱私保障之責，並建立「資訊安全，人人有責」的觀念	<ul style="list-style-type: none"> 環境安全防護定期維護與保養 定期進行系統個資檔案保護自我檢核 定期進行資安風險評估 改善內部作業流程 引進外部解決方案 	<ul style="list-style-type: none"> 保障員工 / 顧客 / 供應商的資料安全，確保資料不外洩 每年至少辦理一次資訊安全教育訓練 新進員工完成教育訓練達成率 100% 	<ul style="list-style-type: none"> 資安事件 個資檔案保護檢核 外部資安弱點掃描 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> 未發生資安相關重大事件 <input checked="" type="checkbox"/> 資安教育訓練共計 29 次 	<ul style="list-style-type: none"> 保障員工 / 顧客 / 供應商的資料安全，確保資料不外洩 每年至少辦理一次資訊安全教育訓練 新進員工完成教育訓練達成率 100%
議題：商品責任與安全					
承諾確保商品 / 服務符合安全標準，嚴格把關品質，並迅速處理任何商品問題，保障消費者權益	<ul style="list-style-type: none"> 不定期巡檢，進行常態性監控與稽核，確保運作合規 	<ul style="list-style-type: none"> 保證商品皆符合安全標準，減少不合格商品流入市場 確保廠商皆需提供產品責任保險，以保障把關消費者安全 	<ul style="list-style-type: none"> 顧客回饋 環境衛生檢查 專門店保險義務 餐飲人員健康檢查 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> 未發生重大商品召回事件 <input checked="" type="checkbox"/> 契約期間內，各項保險契約影本存查 	<ul style="list-style-type: none"> 持續推動簽署社會責任承諾書 落實確保各項契約及保險符合規範
議題：法規遵循					
嚴格遵循相關法規，確保所有營運活動符合法規要求，並提供員工持續教育，建立法治精神於企業文化之中	<ul style="list-style-type: none"> 法規定期審閱並更新 員工教育與培訓，提高員工法規意識與合規操作能力 風險管理：建立風險管理系統，預測並防範潛在法規違規風險 	<ul style="list-style-type: none"> 持續提升公司內部稽核機制，確保營運活動合法合規 每年至少舉辦一次法規遵循相關課程，提升員工法規意識 	<ul style="list-style-type: none"> 社會責任承諾書回簽率 餐飲衛生管理認家數 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> 推動網購包裝減量 <input checked="" type="checkbox"/> 符合外部抽檢稽核 	<ul style="list-style-type: none"> 優化作業流程，提升內部稽核機制，確保各項活動符合法令及公司政策 每年至少舉辦一次法規遵循相關課程，提升員工法規意識

政策與承諾	管理作為	目標設定	管理指標	2023 年 目標達成狀況	2024 年 目標設定
議題：人才培育與發展					
提供明確職涯發展規劃，讓每位員工發揮所長	<ul style="list-style-type: none"> 參與集團公益活動可列入教育訓練時數 指定同仁需參與年度主題課程 建構公司人才培育與發展機制 MA 儲備幹部計畫 集團 / 分店 / 部門輪調機制 	<ul style="list-style-type: none"> 每人每年受訓時間至少 12 小時以上 	<ul style="list-style-type: none"> 留任率 績效考核 福利制度 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> 年度教育訓練時數平均每人 >12 小時 	<p>【留任率】 目標離職率降低至 25% 以下</p> <p>【績效考核】 績效考核：透過績效考核制度進行內部人才升遷發展</p> <p>【教育訓練】 以內訓為主軸，強化新人基礎職能、提升專業職能及主管管理職能。</p> <ul style="list-style-type: none"> 每人每年受訓時間至少 12 小時以上 每季 3 小時新人向心力課程：優化辦理季新人訓，增強對公司認同度、提升新人任職穩定性。 每月 2 小時建設處專業職能：每月舉辦建設處職能課程，降低分店進撤櫃疏失 高階主管服務提升共識營優化公司形象 外部相關獎項參與
議題：能源管理					
持續積極推動打造綠色低碳商場	<ul style="list-style-type: none"> 遵循 ISO14064-1 或主管機關標準執行溫室氣體盤查 逐步汰換為節能設備 定期會議，內部檢核能源耗用情形 每年申報民間企業綠色採購 	<ul style="list-style-type: none"> 規劃中長期減碳路徑 推動專門店節能 	<ul style="list-style-type: none"> 用電減量目標 溫室氣體減量成果 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> 通過 SBTi 科學基礎減碳目標驗證承諾 <input checked="" type="checkbox"/> 導入全據點溫室氣體盤查 <input checked="" type="checkbox"/> 要求專門店皆需採用節能標章設備 	<ul style="list-style-type: none"> 擬定中長期大型耗能設備改善評估 公區節電 3% 新進駐專門店 100% 採用具節能標章設備

1 公司 治理

1.1 組織概況

組織基本資訊

組織名稱	環球購物中心股份有限公司
總公司位置	新北市板橋區縣民大道二段 7 號 24 樓
董事長	馬志綱
總經理	陳依華
實收資本額 (元)	38 億 1,000 萬元
2023 年員工總數	384 人
分店數	北中南共有 8 家分店

Global Mall 環球購物中心成立於 2005 年，隸屬於冠德企業集團，秉持「誠信、服務、創新、永續」的經營理念，以實現日常生活幸福“Living In Joy”為宗旨，串聯線上線下打造提供生活娛樂購物體驗，更以複合城區經營為方向，從車站、住宅到商圈推動複合性發展，一站滿足消費者所有日常生活所需的方便、安心的服務。

Global Mall 全台共有八個分店，依照類型可分為全客型及車站型商場：

1 全客型商場 (新北中和 / 屏東市)

主打一站式滿足，亦為在地商圈的生活中心；提供購物、聚餐、體驗、娛樂休閒等一站式全方位服務，滿足居民每日常生活需求，從全家大小購物需求、餐廳美食、超市、生活雜貨到體驗活動，成為在地生活中心及區域指標。

2 車站型商場 (南港車站 / 板橋車站 / 新左營車站 / 桃園 A8 / 林口 A9 / 桃園 A19)

為全台發展最多的車站型連鎖商場，主要串聯多鐵共構或機場捷運，以一日生活圈提供美食、購物便利服務為主。

此外，Global Mall 旗下還擁有兩個事業品牌：SPORTS+ 環球健身中心和環球 Online。SPORTS+ 環球健身中心於 2010 年成立，面積約 672 坪，位於新北市板橋車站新板特區，這是 Global Mall 跨足商場經營之外的新事業，提供專業健身服務；2019 年推出環球 Online 線上購物平台，以「樂享生活 有我就購」為宗旨，整合線上和線下資源，滿足顧客的多樣需求。

➤ 分店沿革



願景

與時俱進：以初心的溫暖，打造享樂的生活，持續朝商場升級 / 數位轉型 / 永續智能方向邁進。

核心價值

以服務、創新、效率為核心，創造並滿足所年齡層一站式購足的購物環境

產業價值鏈

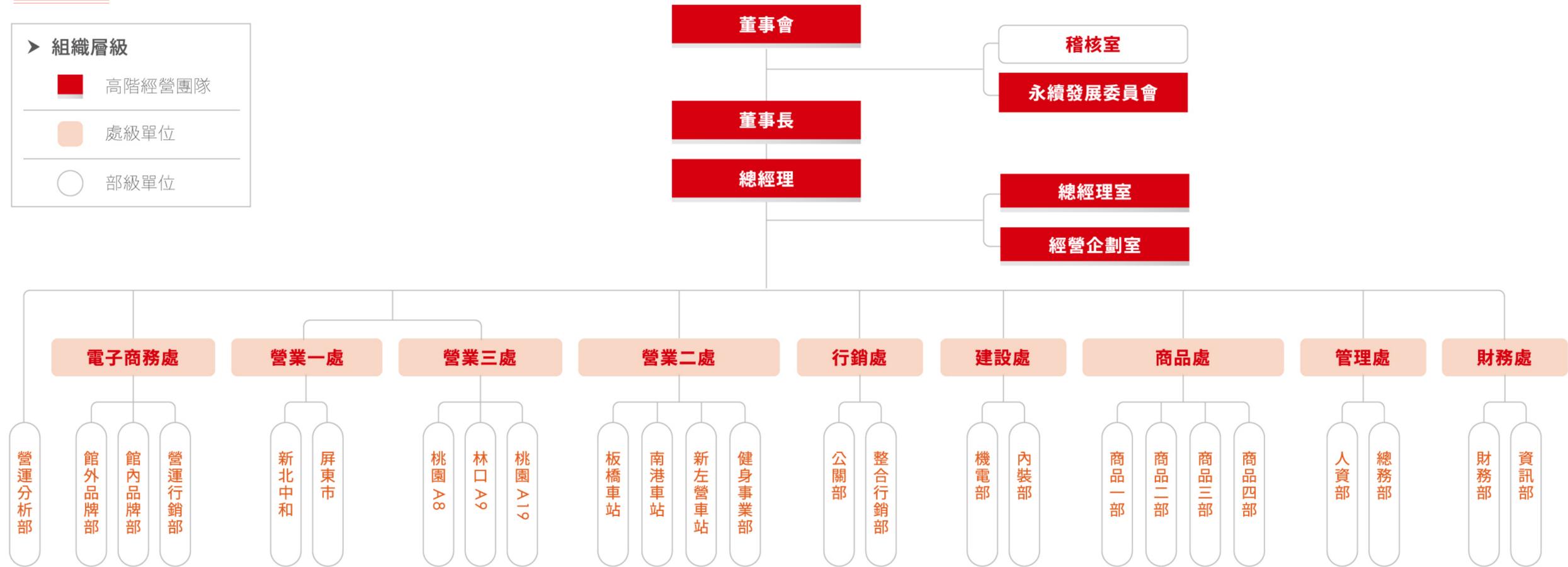
貿易百貨業主要是由貿易公司將國內外商品引進國內市場銷售，而百貨業則是零售市場的核心，透過賣場管道銷售各類商品，從化妝品、服裝、日常用品到生活家電、鍋具、生鮮食品、文具、傢具等。貿易百貨業的供應鏈分為上游、中游和下游三個部分。

在上游，製造商負責生產各類商品，這些商品將供應給下游的零售管道。中游則包括貿易商、代理商和經銷商，他們負責代理和分銷國內外的商品。貿易商提供多樣化的產品選擇，代理商則代表企業銷售產品並賺取佣金，而經銷商擁有商品的所有權，負責銷售並獲取利潤。

下游則是零售管道，這些零售商從批發商、中間商或製造商處購買商品，然後直接銷售給最終消費者。零售商包括連鎖便利店、3C 賣場、百貨公司和直營門市，負責面對消費者並提供直接的銷售服務。這些零售管道是消費者購物的主要途徑，且透過不斷改進的數位工具，如購物 APP 和電子支付，提升消費者的購物體驗。



組織架構



➤ 各部門職掌說明

單位	職掌項目
稽核室	• 內部稽核制度之建立與執行；評估公司作業實施成效及品質管理
永續發展委員會	• 推動公司永續發展政策及 ESG 專案
總經理室	• 協助總經理執行相關行政事務，統整總經理交辦事項
經營企劃室	1. 公司中長期商業規劃 2. 城區商圈經營 (整合集團資源、異業合作) 或特殊專案 3. 開發業務

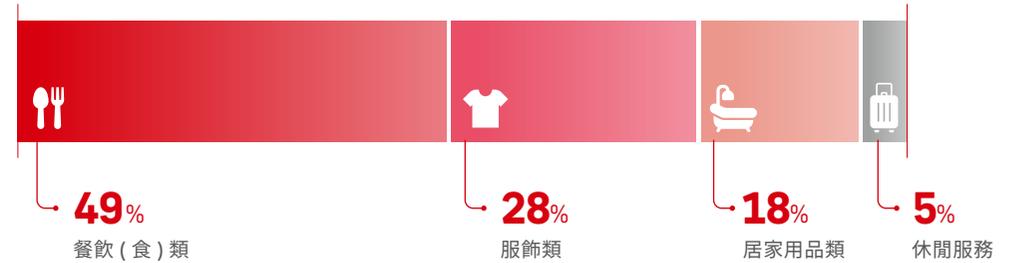
單位	職掌項目
營業一處	• 綜理新北中和、屏東市各項營運績效管理目標達成
營業二處	• 綜理板橋車站、南港車站、新左營車站、環球健身中心各項營運績效管理目標達成
營業三處	• 綜理桃園 A8、林口 A9、桃園 A19 各項營運績效管理目標達成

單位	職掌項目
電子商務處	<ol style="list-style-type: none"> 負責電商商品定位及特色差異化 線上商品銷售業績達成 館內外品牌之商品招商、營運管理、行銷活動、客服、物流等
行銷處	<ol style="list-style-type: none"> 負責市場行銷研究調查，行銷策略規劃及執行 全台行銷企劃及異業結合 媒體宣傳、公關活動事宜 會員分析及深化顧客關係經營
商品處	<ol style="list-style-type: none"> 實體各店商品定位及商品策略規劃 擬訂實體店年度改裝策略 每月商品發展趨勢分析 集團性、新業態、趨勢亮點品牌導入實體店及電商 新展店籌備事宜
建設處	<ol style="list-style-type: none"> 開發案與競標案評估整合 店鋪改裝及新展店之商環境規劃及執行 店鋪機電設備工程規劃執行
管理處	<ol style="list-style-type: none"> 負責人力資源整合達成公司發展策略目標 負責整合整體作業流程優化及效率提升 總務年度採購發包作業、行政管理優化、年度行政稽核計劃及執行 負責公司對外法律事務及合約簽訂前之擬訂及審查
財務處	<ol style="list-style-type: none"> 會計及稅務規劃及執行 資金調撥及取得 營業績效管理 資訊策略規劃與執行 資訊系統開發與導入 資訊安全管理

經營績效

2023 年 Global Mall 營業額較 2022 年成長 18%，主係因疫後消費復甦，人潮與消費力回歸實體店。

主要銷售類型佔比



參與公協會

Global Mall 長期參與各項公協會活動，透過參與外部組織與各領域優秀專家學者交流，促進整體產業的資源整合，綜現永續影響力。以下為我們主要參與的外部倡議組織：

參與的公協會、倡議名稱	擔任職務 / 角色	目的
台灣連鎖暨加盟協會	會員	提升台灣連鎖產業經營品質，推動企業間互相交流與成長
中華民國購物中心協會	會員	促進同業之交流與成長，提昇購物中心之經營管理能力，並整合產業資源，創造價值，以帶動經濟之繁榮發展
台灣軌道經濟發展協會	理監事、會員	以連結軌道運輸與商業活動、城鄉發展為主軸，作為知識共享與產業創新的發展平台，促進國內軌道經濟發展為宗旨，打造軌道經濟新世代

1.2 治理架構

Global Mall 為冠德企業集團旗下子公司。最高治理機構為董事會，董事長為 Global Mall 之最高管理代表；董事會下設有稽核室與永續發展委員會。本公司依據冠德企業集團「董事會議事規範」運作，主要職責在於監督經營績效、防制利益衝突、確保公司遵循各項法令運作。

董監事組成

董事會共有 9 位成員，含 2 名監察人。

Global Mall 最高治理單位為董事會，負責決策、監督，及管理本公司對經濟、環境、人權與社會的衝擊。本屆董監事成員共有 7 名董事，另設有 2 位監事，以完善本公司治理制度及監督能量。

本公司亦注重董事會成員多元的產業經驗以及專業背景與能力，各成員具備實務界所須之管理專長，皆具國際市場觀及領導與決策能力。

董事會原則每季召開一次，如遇緊急事項，得由董事長隨時召集之。2023 年董事會共計召開 5 次董事會議，年度全體董事平均出席率達 100%。董事會議以審核企業經營績效、內部控制為主，同時指派、確認相關事項之權責單位，並於後續會議持續追蹤、監督實際進度與處理情形。

職稱	姓名	性別	年齡 (區間)	任期	所代表法人
董事長	馬志綱	男	41~50 歲	3 年	冠德建設股份有限公司
董事	范錦華	男	51~60 歲	3 年	冠德建設股份有限公司
董事	林敬淵	男	41~50 歲	3 年	冠德建設股份有限公司
董事	陶韻智	男	41~50 歲	3 年	冠德建設股份有限公司
董事	劉玠廷	男	41~50 歲	3 年	冠德建設股份有限公司
董事	李潤之	男	51~60 歲	3 年	冠德建設股份有限公司
董事	黃章榮	男	61 歲以上	3 年	齊魯企業股份有限公司
監察人	陳榮太	男	61 歲以上	3 年	-
監察人	陳國平	男	61 歲以上	3 年	齊揚開發股份有限公司

利益衝突迴避

為避免發生利益衝突情事，於議案涉及董事個人之利害時，會自請迴避並不代理其他董事行使表決權。

董事績效考核

依循集團作業辦法，Global Mall 董事會整體績效評估的衡量項目包括：對公司營運的參與程度、提升董事會決策品質、董事會的組成與結構、董事的選任及持續進修及內部控制。同時，董事成員個人績效評估則著重於：對公司目標與任務的掌握、董事職責的認知、對公司營運的參與程度、內部關係的經營與溝通、董事的專業能力及持續進修，以及內部控制，共同確保董事會和個別董事都能有效履行其職責，並促進公司整體運營的健康發展。2023 年董事績效評估皆為良好。

1.3 風險管理

全球化的影響及世界經濟相互緊密結合，面對 COVID-19 疫情、外部環境轉變、環保議題以及新消費形態電商快速發展，無論對內、對外於百貨零售業皆是面臨非常嚴峻的挑戰。

Global Mall 衡量企業經營風險，藉由內部管理制度、內部作業辦法及各種功能性定期會議，針對不同潛在風險威脅發展因應對策，並以誠信永續方式期望企業持續穩健經營發展。

由各議題負責部門追蹤，稽核室查核，且定期向董事會報告。

► 風險分類與意義

風險類別	定義範疇	因應對策
市場風險	國內外市場需求變化或競爭，有礙企業實現營運目標之風險	<ul style="list-style-type: none"> 外部宣傳費用成本增加，故輔以口碑推薦，建置「好物系統」。由專櫃人員以現場推薦的方式，提供顧客優惠的價格；另外也結合實體店面及虛擬通路的「網購店取」，建立虛實整合的購物新通路 觀察競業平台進行優化： <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> 增加平台活動模組，加強行銷活動推廣 <input checked="" type="checkbox"/> 優化顧客體驗：調整折價券到期通知的內容、不同出貨方式可統一結帳等
外部環境風險	自然災害、氣候變遷、傳染病等外部不可控風險，使來店人流減少，影響公司收益	<ul style="list-style-type: none"> 推動商場內及辦公室各項節能減碳做法，以降低對自然環境的影響程度 搭配線上購物電商平台「環球 Online」，使客人疫情期間也能不受地域及時間限制，下單百貨館內商品 因應疫情，提供美食到店取服務，顧客可「線上訂，分店取，減少等待及與人接觸的時間
法律風險	企業營運過程中，因未符法令致有裁罰、商譽損失，或因與供應商、消費者發生履約爭議之風險	<ul style="list-style-type: none"> 進行法治宣導、教育訓練，加深同仁執行業務時辨識法律風險之能力 推動供應商管理、溝通管道，並訂定「供應商社會責任承諾書」 建立良好的顧客服務與申訴管道，注重消費者權益，致力減少爭議
反貪腐風險	防止利益衝突，避免圖私利之機會	<ul style="list-style-type: none"> 定期向員工宣導 要求簽署「經理人聲明書」，確保其在執行職務時遵守道德行為相關規範準則
投資風險	業主往來及新展店經營狀況	<ul style="list-style-type: none"> 定期報告會議及列控改善
營運風險	分店重大管理事件、營運績效達成狀況	<ul style="list-style-type: none"> 營業績效查核 查核制度及追蹤

風險類別	定義範疇	因應對策
人員風險	人才之選、育、留之問題	<ul style="list-style-type: none"> 人才之選：因應 Global Mall 線上購物平台成立，初期為遴選多位由各分店門市同仁進行規劃，以及招聘各大有平台經驗 / 數位行銷經驗之相關人才進行初始建置及營運，並同步門市實體櫃位及網路招商 育才：借鑒各平台專職人才過往經驗，進行標準作業流程的建置，並擬定出 SOP 規範。同時積極培育內部人才，制定職能計畫，提供員工合適教育訓練與職涯規劃，共創正向發展的職涯體驗 留才：建立升遷機制，以制定公平考核標準、考核員工績效並酌以營業績效及職業發展審核 適當給予員工獎勵
人員風險	企業背景文化差異	<ul style="list-style-type: none"> 鑒於電子商務處招聘人員多數皆具備 EC 電商平台營運操作 / 數位行銷經驗，致使企業化與 EC 通用觀念需多加磨合，初期會進行新進人員的企業文化目標 / 發展 / 沿革 / 背景 / 營運方式的教育訓練，從中取得雙邊平衡，以利線上商城可順利營運 藉由實體營運門市過往經驗及模式，融合 EC 營運操作模式，並進行滾動式調整，既可以符合以往實體百貨經驗，同時可以突破不同於以往 EC 營運流程，創新出環球 online 專屬的 EC 營運模式
供應鏈風險	百貨業品牌商、承攬商眾多，來往間易產生狀況	<ul style="list-style-type: none"> 著重於線上 / 線下之合作供應商的服務維運，協助解決供應商與消費者端的相關消費性衍生問題 (客訴 / 瑕疵 / 退换货 / 商品諮詢等)，並協助館內品牌供應商因此新增環球 online 線上銷售管道 針對於新進合作供應商可能無實體門市經驗，又希冀進駐百貨業種，初步以臨時櫃形式嘗試合作，於過程中加以輔導，互利互惠
資訊安全	為掌握顧客消費旅程，蒐集顧客個資、交易資料做後續數據統計分析是百貨經營的一環，相關資料的傳遞、資料保存亦是資安的重要課題	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 外部 (營運服務、顧客隱私) <ul style="list-style-type: none"> 導入資安產品提升防護等級 檢視顧客個資需申請特別權限 顧客交易資料皆經過加密處理 ▶ 內部 (員工) <ul style="list-style-type: none"> 從內部建立「資訊安全人人有責」的觀念 公司內部資料傳遞時，電子檔案以密碼加密保護文件內容 對新進人員提供資安教育訓練課程：定期實施社交工程演練，強化內部員工的資安相關知識

2023 年 Global Mall 無重大風險管理缺失發生。

1.4 誠信經營與法規遵循

1 誠信經營

誠信經營乃企業在業務營運中遵守各項道德、法律等政策及管理。

反貪腐、反賄賂，反競爭行爲

本公司對於反貪腐、反賄賂，反競爭行爲之政策明訂於誠信經營相關規定、並定期向員工宣導。

要求經理人簽署「經理人聲明書」

Global Mall 要求所有經理人，都必須簽署「[經理人聲明書](#)」，明文聲明在執行職務時，將遵守誠實信用原則與道德行爲準則，道德行爲準則包括：

1. 防止利益衝突
2. 避免圖私利之機會
3. 保密責任
4. 公平交易
5. 保護並適當使用公司資產
6. 遵循法令規章
7. 鼓勵呈報任何非法或違反道德行爲準則之行爲
8. 懲戒措施

2 法規遵循

Global Mall 重視營運模式中的各項法規內容，例如公司法、零售流通相關法規，誠信經營 / 防治貪腐；環境保護相關法規、勞基法、職業安全衛生等各項法規等。

透過內部控制與管理系統，由稽核部門確保內部管理系統之有效運作，亦會定期評估法律風險並確保合規。法律風險分爲內部及外部。外部法律風險來自於營運時與顧客、供應商的互動關係，內部的法律風險則以治理及誠信經營。Global Mall 總公司及所有據點透過法規風險評估與預防措施及教育訓練，確保皆有遵循各項法規。

教育訓練

我們透過不定期舉行教育訓練，針對公司同仁或有關單位宣導與營運相關之法令，以遵循並督促公司內部有關單位提出或調整相應之作業流程或辦法。

- ▶ 2023 年 Global Mall 全體同仁均接受 1 小時誠信經營守則之教育訓練，完訓率 100%。

2023 年相關說明及改善

違反法規	勞動基準法
違規內容	延長工作時間，未依規定加給工資
罰鍰金額	80,000 元
處理及改善	<p>事件：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公司有完善的加班申請制度，同仁可依據個人作業狀況，於事前提出加班申請，經得主管同意後即可進行加班作業；若爲緊急事態無法事先申請，亦可於緊急事態結束後進行加班補登申請 2. 該事件發生爲未落實表態作業之結果，人員未依據真實情況申請加班，事後亦未進行加班補登及出勤申請，導致計算加班費用時無足額給付。
	<p>處理改善：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 落實人員遵循公司加班申請流程，加班申請須事前提出；同時主管盡加班管理，關注同仁考勤異常及下班前後留置公司的狀況。 2. 加強管理人員上、下班時間，透過考勤系統自動化管理，配合定時出勤異常提醒，讓人員每日進行自我檢視與管理。

1.5 資訊安全管理

Global Mall 在資訊安全和隱私保障方面承諾盡責，並致力於建立「資訊安全，人人有責」的觀念。權責單位包括跨部門資安小組。為了確保資訊安全，我們實施多項管理作為，包括定期維護和保養環境安全防護、進行系統個資檔案保護自我檢核、定期資安風險評估、改善內部作業流程以及引進外部解決方案。

我們設立多項管理指標，如保障員工、顧客和供應商的資料安全，確保資料不外洩；每年至少辦理一次資訊安全教育訓練；新進員工的教育訓練完成率達到 100%。評估機制則包含資訊安全 PDCA 管理架構、社交工程演練、內部稽核，相關外部稽核由第三方公正單位協助執行。

資訊安全管理目標

Global Mall 重視內外部利害關係人的資訊安全，因此制定短、中、長期計畫，逐步改善資安管理，預計 2024 年開始針對會員資訊安全，執行導入 ISO 27001 管理系統。



資訊安全 PDCA 管理架構



資訊安全管理機制三大面向：

- 1 制度規範：**
內部訂定多項資安規範與制度，以規範公司人員資訊安全行為，每年定期檢視相關制度是否符合營運環境變遷，並依需求適時調整
- 2 系統防護：**
為防範各種內 / 外部資安威脅，除採多層式網路架構設計外，更建置各式資安防護系統，以提昇整體資訊環境之安全性。此外，為確保內部同仁之作業行為符合公司制度規範，亦設計作業程序稽核機制和導入資安管理工具，落實人員資訊安全管理措施
- 3 人員訓練：**
實施新進人員資訊安全教育訓練實務課程，並不定期實施資訊安全機會宣導，藉以提升公司同仁資安知識與專業技能

資訊安全防護機制

根據資訊安全政策，Global Mall 採取以下措施保障員工 / 顧客 / 供應商的資料安全：

- ✓ 需申請權限才可檢視顧客個資
- ✓ 顧客交易資料皆經過加密處理
- ✓ 內部資料傳遞皆須以密碼加密保護文件內容
- ✓ 要求新進人員皆須接受資安教育訓練
- ✓ 定期實施社交工程演練，強化內部員工的資安相關知識
- ✓ 資訊安全政策之評估與審查，至少每年一次，以反映管理政策、政府法令、新科技技術及公司業務之最新發展，確保資訊安全管理制度的可行性及有效性

■ 端點防護資安防護 (EDR)，其軟體建置於公司個人主機與其虛擬化系統，落實資安端點防護機制，並結合 SI 資安公司與資訊部一同進行防護警示，主動告警與處置，加強提升個人裝置資訊安全防護，建置合規性系統，系統主動警示其裝置資安風險加速進行對應處置。

■ 每年度主動執行二次「主機弱點掃描」及漏洞增補與評估作業，針對其掃描工具，掃描網路環境中各種網路設備與系統主機，快速辨識並修復弱點，包括軟體漏洞、缺少的修補程式、惡意軟體，以及錯誤設定。藉由弱掃可提早發現系統維運的安全漏洞及時完成修補作業，避免藉由弱點遭受入侵攻擊，以達到降低資安風險的目的。

■ 公司個人資料保護管理：依循個人資料保護保密，逐步在各分店建置資料外洩防護 (Data Loss Prevention)，其重要文件檔案保護機制並加以控管文件及資料存取及紀錄平台，針對的對象主要是網路傳輸過程中發生的資料洩漏行為，則是專門負責對於電子郵件、網頁 (HTTP/HTTPS)、即時通訊 (IM) 與檔案傳輸 (FTP) 等管道傳送出的重要資料，確保企業重要資產及敏感資料的完整性，並符合個資法對企業的規範。2023 年達成率為 90%，預計在 2024 年 Q1 達到 100%。

■ 2021 年 12 月加入台灣電腦網路危機處理暨協調中心 (TWCERT/CC) 提供相關資安情報，且將套用資安設備規則，降低資安風險。

■ 防火牆網路防護建置與現在網域特徵碼帳戶結合，對於使用者用於在應用程式面可有效阻擋及威脅偵測系統防護，以及防範流量異常行為，嚴密管控外部網路與服務，並建置保 IP 比對護 (IP 資料來源 TWCERT/CC)，加強阻擋外部有害封包網路及分析威脅與告警偵偵攻擊，進而提升公司網路環境資安等級。

■ 落實及宣導資安教育訓練其資訊安全課程列為全體員工之必修課程，每年皆需進行課程訓練並要求通過測驗，以強化同仁資訊安全風險及個人管理意識。

資訊安全管理目標

透過資訊安全教育、社交工程教育訓練與演練，內部電子郵件、EIP 公告資訊安全事宜以及提升同仁相關職能。所有新進同仁皆 100% 完成資訊安全教育訓練。

2023 年度資訊安全教育訓練成果

資安宣導類型	資安宣導內容	資安宣導次數	資安宣導時數
新進人員教育訓練	基本概念、威脅趨勢、防護措施、資安意識、企業政策	24	24 小時 (每月 2 次各 1 小時)
不定期資安宣導	不明連結點擊前請三思 勒索病毒預防宣導	3	EIP 公告
針對社交工程演練名單人員，加強資安意識課程	基本概念、威脅趨勢、防護措施、資安意識	2	4 小時

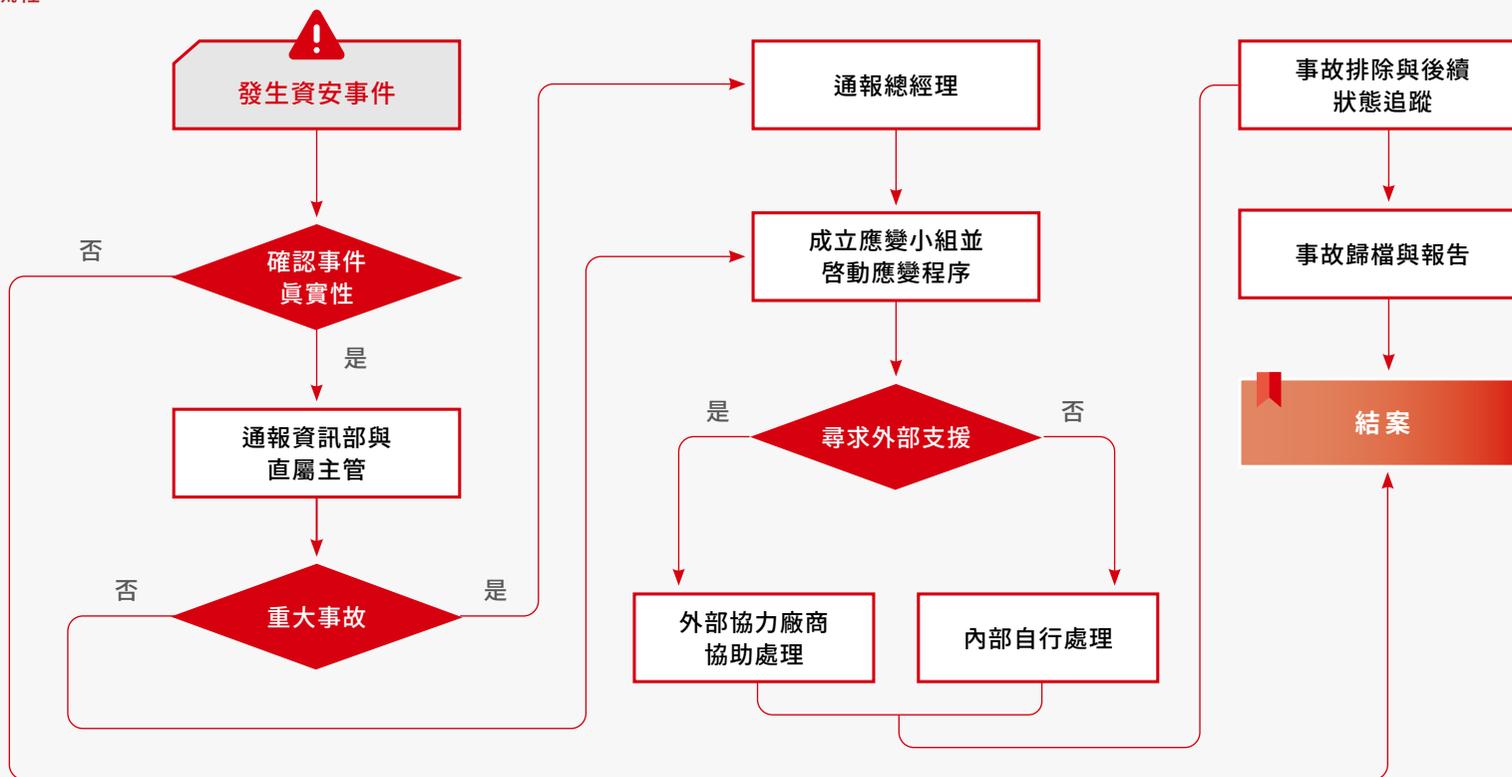
> 2023 年度弱點掃描及社交工程演練統計報告

類型	內容	次數
社交工程演練	每次演練持續 2 週，每位同仁收到不同的模擬釣魚信件，測試員工的資安意識	2
弱點掃描	系統主機、系統平台	2

資訊安全事件處理程序

Global Mall 依循「資安事件通報程序」，規範資安事件處理程度。當資安事件發生時，首先應通報資訊部與直屬主管，在事件被判定為重大事故後，立即成立應變小組、啟動應變程序並呈報總經理，由案關單位成員組成專責小組，第一時間提出對應策略，並由公關部門針對新聞媒體、輿論回饋分析並由法務部門評估法律風險。

> 危機處理流程



在 2023 年，Global Mall 未發生任何個人資料外洩或重大資訊安全事件。此外，我們也未收到任何經證實的侵犯客戶隱私、失竊或遺失客戶資料的投訴。我們持續致力於提升資訊安全措施，確保客戶資料的保密性、完整性及可用性，定期進行系統安全檢查和員工安全培訓，以防範潛在的安全威脅，確保為客戶提供安全可靠的服務。

顧客隱私管理

為確保顧客隱私，Global Mall 依循相關法規，包括「資通安全管理法」、「個人資料保護法」等規範保存顧客資料，相關措施如下：

- 確保公司主機、網路設備及網路通訊安全，有效降低因人為疏失、蓄意或天然災害等導致之資訊資產遭竊、不當使用、洩漏、竄改或破壞等風險，並建立資通安全管理規範。
- 確保公司業務資訊之機密性、完整性與可用性。
 - ▶ 機密性：確保被授權之人員才可使用資訊
 - ▶ 完整性：確保使用之資訊正確無誤、未遭竄改
 - ▶ 可用性：確保被授權之人員能取得所需資訊
- 合法性：確保公司資安管理符合法令與法規要求。
- 督導員工落實資訊安全工作，建立「資訊安全，人人有責」的觀念，進行適當的資訊安全訓練，以提高資訊安全意識
- 環球 APP 會員擁有一個資的掌控權，可自行於 APP 刪除個人會員帳號。

Global Mall APP 資安防護機制

- 遵循工業局推出的「行動應用 App 基本資安規範」，因此每年皆會經過「財團法人全國認證基金會 (TAF)」認可之「行動應用 App 基本資安檢測實驗室」進行 APP 資安檢測。
- 每年皆取得行動應用 App 安全類別 L3：含有交易行為之應用程式檢合格證明。
- Global Mall APP 從 2023 年起，加強資安防護，補強 APP 裝置綁定防護機制，強制會員切換手機時都必須進行會員身份認證。

▶ 其他顧客個資管理項目

項目	管理方式	保管單位
簽帳單	僅有離線交易才會印出實體簽帳單，專櫃於結帳時交由各分店財務處理，簽帳單保管於適當地點，保管期限 18 個月，並於到期後銷毀	財務課
名條	資訊產出的名條檔案相關欄位隱碼顯示並加密保護文件，檔案由各申請單位妥善保管	販促課
紙本訴願資料	相關資料留存 5 年，並於到期後銷毀	服務組
顧客租借單	顧客於商場內租借嬰兒推車等各式用品，留存租借登記資料 1 年，並於到期後銷毀	服務組
員工個資	正職 / 離職同仁個資統一由總部歸檔留存，待年限到期後銷毀	人力資源部

1.6 供應商管理

Global Mall 的供應商分為承租廠商 (專門店) 及承攬商 (維護保養類、物業管理類) 兩大類，為完善提供優質的服務，推動落實管理及查檢，以此提升供應商之效率，為顧客提供更貼心的感受。

供應商類別與管理項目

我們依照供應商的屬性將供應商予以分類，並且制定相應的管理流程，另每日以查核 SOC 的方式，檢核供應商服務品質，配合定期召開主管會議針對缺失或待改進之事項進行檢討，盡力提供優質服務品質給每一位顧客。

供應商類別	管理與稽核項目
承攬商 (物業管理 / 清潔 / 機電)	<ul style="list-style-type: none"> ☑ 每日填寫工作日誌，以記錄執勤當日館內所有狀況及回報事項
承租廠商 (專門店)	<ul style="list-style-type: none"> ☑ 依照營運性質訂有「專門店進櫃暨撤櫃程序」、「請款付款作業辦法」、「專門店租賃及代扣管理作業辦法」 ☑ 透過「餐飲櫃設備清潔管理作業辦法」、每月至少 2 次以上、定期安排消毒 (如經同意由品牌自行消毒，則需另提供消毒報告)

承攬商篩選

在篩選新配合的承攬廠商，Global Mall 透過資料蒐集、面談、評選等方式，篩選出適合我們的之優質廠商，並與內部配合單位共同討論，以選擇合適之供應商。

神秘客稽核

Global Mall 每季皆透過神秘客稽核機制，了解消費者現場的服務體驗，後續召開改善會議，追蹤分析服務品質的不足，制定改善措施，進行後續流程優化。

神秘客稽核 三大目標

- ① 了解服務人員的實際服務品質
- ② 提升服務水準
- ③ 增加顧客滿意度

供應商的 ESG 承諾

為增強供應商的 ESG 作為，2022 年起我們開始請供應商與專門店簽署「供應商社會責任承諾書」，確保供應商將依循 Global Mall 之永續發展理念，致力推動基本人權、環境友善、誠信經營、社會共榮等公司治理目標，**並敦促供應商確保其上游廠商同步遵守本承諾書**，Global Mall 得以在供應商違背承諾時終止或解除契約。2023 年新進供應商簽回比例約 100%。

「供應商社會責任承諾書」涵蓋以下內容：

1 勞工與人權

禁止強迫勞動、禁用童工、工時基準與福利、杜絕職場騷擾及霸凌、禁止任何形式之歧視、女性勞工保護。

2 員工的健康與安全

安全與防護、工傷和職業病、緊急處置、設備防護、公共衛生與食宿、健康與安全資訊、防疫規範。

3 環境友善

環境許可證明、預防污染和節約資源、危害性物質、污水、無害固體廢棄物及噪音、廢氣排放、材料控制、能源消耗及溫室氣體排放。

4 道德規範

誠信經營、資訊公開、智慧財產權及資訊保密隱私。

2023 年 Global Mall 商場合作進駐之供應商皆無環境及社會裁罰事件。

2

智慧商場



Global Mall

從打造日常幸福生活為延伸，主要訴求是將「永續生活日常化」，永續不是口號，而是能貼近消費者的日常，並以「同心圓」的概念推動永續，從商場到串起品牌，擴大到商圈及低碳生活圈，透過永續同心圓串聯內外利害關係人。



Global Mall 致力於成為推動永續生活的先鋒，率先從自身商場開始實踐綠色永續理念。我們以環保、節能、無紙化為核心，推動多項綠色友善措施，積極引導消費者參與綠色行動。

類別	實行項目	作法	2023 年成果
無紙化推動	紙本 DM 減量	<ul style="list-style-type: none"> 僅於主要主要行銷檔期或特殊節慶郵寄紙本 DM，其餘月份全數改 eDM 寄發 提供誘因，鼓勵會員下載 APP 接收優惠資訊 	年減 53.07 萬份紙本 DM，約可減少 634 棵樹木砍伐*
	推動使用電子禮券	<ul style="list-style-type: none"> 不主動發紙本禮券，引導顧客下載 APP 登入會員領取電子禮券 活動憑證 / 兌換券 / 折價券皆採會員 APP 領取 	平均使用率達 79%
	推廣使用電子載具	<ul style="list-style-type: none"> 訓練專櫃同仁，於結帳時主動詢問顧客會員 APP 是否有綁定載具，或是否要刷電子載具。 	平均使用率達 54%
鼓勵回收	設置 ECOCO 智能回收機	<ul style="list-style-type: none"> 2022 年起首創將 ECOCO 智能回收機台導入至商場，為顧客提供回收寶特瓶、PP 飲料杯及電池的服務 2023 年擴增至五家分店，包含新北中和、南港車站、桃園 A19、新左營車站、板橋車站 	5 個智能回收機台共回收超過 30 萬的寶特瓶
源頭減量	以租代買	<ul style="list-style-type: none"> 檔期活動時常需使用的花車、裝飾道具等，採以租賃方式，減少短期需求產生之資源消耗 鼓勵快閃櫃位採用循環再生展架 	循環再利用，減少檔期資源消耗
	禁用一次性塑膠杯	<ul style="list-style-type: none"> 配合政府政策，提前於 2023 年年中完成全面將一次性塑膠杯替換成紙杯 	每年減少上萬個一次性塑膠杯

綠色消費

隨著環保意識的抬頭，綠色消費已成為全球消費趨勢的重要指標。消費者越來越重視產品的環保特性，期望在購物的同時能為地球的永續發展貢獻一份力量。Global Mall 深刻了解綠色消費重要性，近幾年一直努力推行綠色消費，透過導入環保材質及環保設計包裝的商品，我們不僅提供消費者更多元的選擇，也在實際行動中落實環保理念。目前商場內已經有 206 家品牌加入綠色消費行列，涵蓋 3C 產品、服飾配件、生活雜貨及家用家電等多個領域。此外，我們引進或鼓勵餐廳 46 家環保餐廳品牌，滿足消費者的綠色飲食需求。藉由這些轉變，Global Mall 不僅希望能為消費者提供高品質、環保的商品和服務，更期望能夠帶動更永續生活體驗。



零售品牌

加入商品使用環保材質 / 成分、商品採環保設計包裝、販賣環保用具品牌共 206 家。

其中知名品牌包含 3C 類 (APPLE)、服飾配件類 (Roots、Timberland、UNIQLO、adidas Originals、NIKE、new balance、K-SWISS、palladium、HILLTOP、TRAVELER、The North Face、ABC mart)、香氛類 (THE BODY SHOP、L'ERBOLARIO)、快速配鏡類 (JINS)、家用家電類 (MUJI、Nitori、HOLA、全國電子)、生活雜貨類 (DAISO)、藥妝類 (康是美藥粧店) 等

餐飲品牌

統計已加入環保餐廳品牌共 40 家；其中知名集團品牌有瓦城集團 (大心新泰式麵食)、豆府集團 (韓姜熙的小廚房)、大成集團 (勝博殿)、饗賓集團 (開飯川食堂)、全家集團 (大戶屋)、開展集團 (T.G.I.Friday's)、和億集團 (添好運)、王品集團 (聚)、統一集團 (COLD STONE)、米塔集團 (大河屋)、富錦樹集團 (燒肉 like)、連鎖品牌 (春水堂、朱記餡餅粥、YAYOI 彌生軒、丸龜製麵、SUSHIRO、天仁茗茶、米哥烘培坊、LOUISA、DRIP CAFÉ)

特色品牌

SEGAWAY NINEBOT

"Segway-Ninebot 全球擁有超過 1000 項專利，簡化人和物的移動，短距離交通領導品牌，所生產的電動滑板車已經超過 1000 萬台，市佔率高達 49%，全球總騎行里程已超過 7,958,168,888 公里 (可以來回月球 2070 次)，幫地球減少 383,582,654 公斤的碳排放 (等於多種植 21,429,199 棵樹)，滿足多元化和個性化需求！

VIOLET 躍紫綠能

堅持綠色能源，朝向全電動生活概念發展，投入電池研發與新型車款開發，還給人類一個乾淨、舒適的空氣。期望隨著全球淨零轉型為目標，邁入能源轉型的關鍵時代，為 2050 淨零碳排寫下永續篇章。

外部倡議參與

今周刊《自綠生活節》

今周刊響應聯合國「ACT NOW」10大個人氣候行動，已連續兩年舉辦《自綠生活節》，推展個人於生活實踐自綠行動。2023年於9/16及9/17在華山舉辦永續嘉年華活動。

Global Mall 連續兩年合作，2023年擴大，為百貨唯一獲邀出席沙龍講座，分享綠色商場何開創永續新生活，並與麥當勞對談永續日常。同時現場設置環球永續品牌攤位，完整呈現推廣理念與特色，更將永續小學堂活動複製到現場攤位，結合環保互動小遊戲，兩天共計吸引近千位民衆參與。



今周刊「自綠生活節」開幕儀式



Global Mall 出席沙龍講座，
分享綠色商場推展的永續新生活提案



響應今周刊《自綠生活節》，
綠色闖關遊戲吸引上千人潮

協助優化高齡及失智友善環境



交通樞紐中的高齡友善

臺北市南港區南港車站，作為四鐵共構的交通樞紐，設有商場、飯店等設施，交通購物極為便利。然而，對於不熟悉的老者和失智者而言，這裡可能如同迷宮般難以辨識。為了改善這一情況，Global Mall 南港車站店與臺鐵南港站、捷運南港站及國光客運南港轉運站西站合作，共同推動高齡失智友善車站計畫，善盡企業社會責任。



實地模擬與專家回饋

2023年，臺北市南港區健康服務中心特別邀請高齡長者、失智症長者及專家學者至南港車站進行模擬體驗，並回饋相關意見。根據回饋，Global Mall 南港車站店分階段進行環境設施的修正與優化，更新引導指標圖，加大字體，新增樓層標示及距離地標的距離等，讓長者和失智者能更清晰明瞭地辨識方向。

環球購物中心 南港車站店

改善前



改善後

對比色並加註彩色圖示、樓層位置及距離



2.1 數位服務

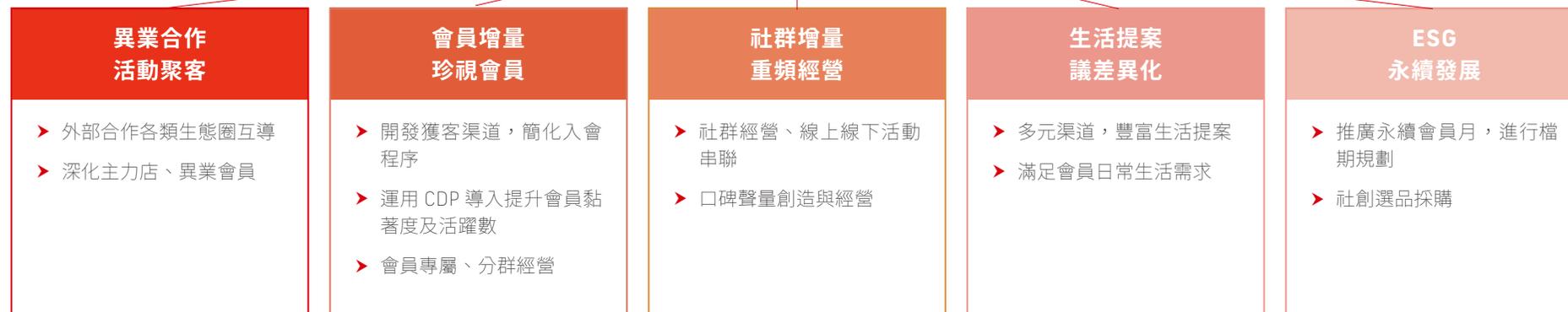
會員經濟新時代：精準客製化服務創造差異化

前三年受到 Covid-19 疫情的影響，百貨業的消費習慣和模式發生了顯著變化。內部分析顯示，過去三年會員消費業績的增長幅度是整體業績增長的兩倍。尤其在疫情期間，會員消費業績和客單價逆勢上升，遠超過非會員，凸顯出會員經濟的重要性。

為此，Global Mall 積極打造會員生態圈，將其列為長期經營的重要課題。我們持續透過客製化互動來進行會員分眾經營，針對不同消費範疇的會員提供精準內容和獨特優惠。同時，我們持續升級和深化服務，如每月的會員日線上線下雙重優惠、每季每週二點數放大贈，讓會員感受差異化，提升會員的心佔率。



會員經營五大策略



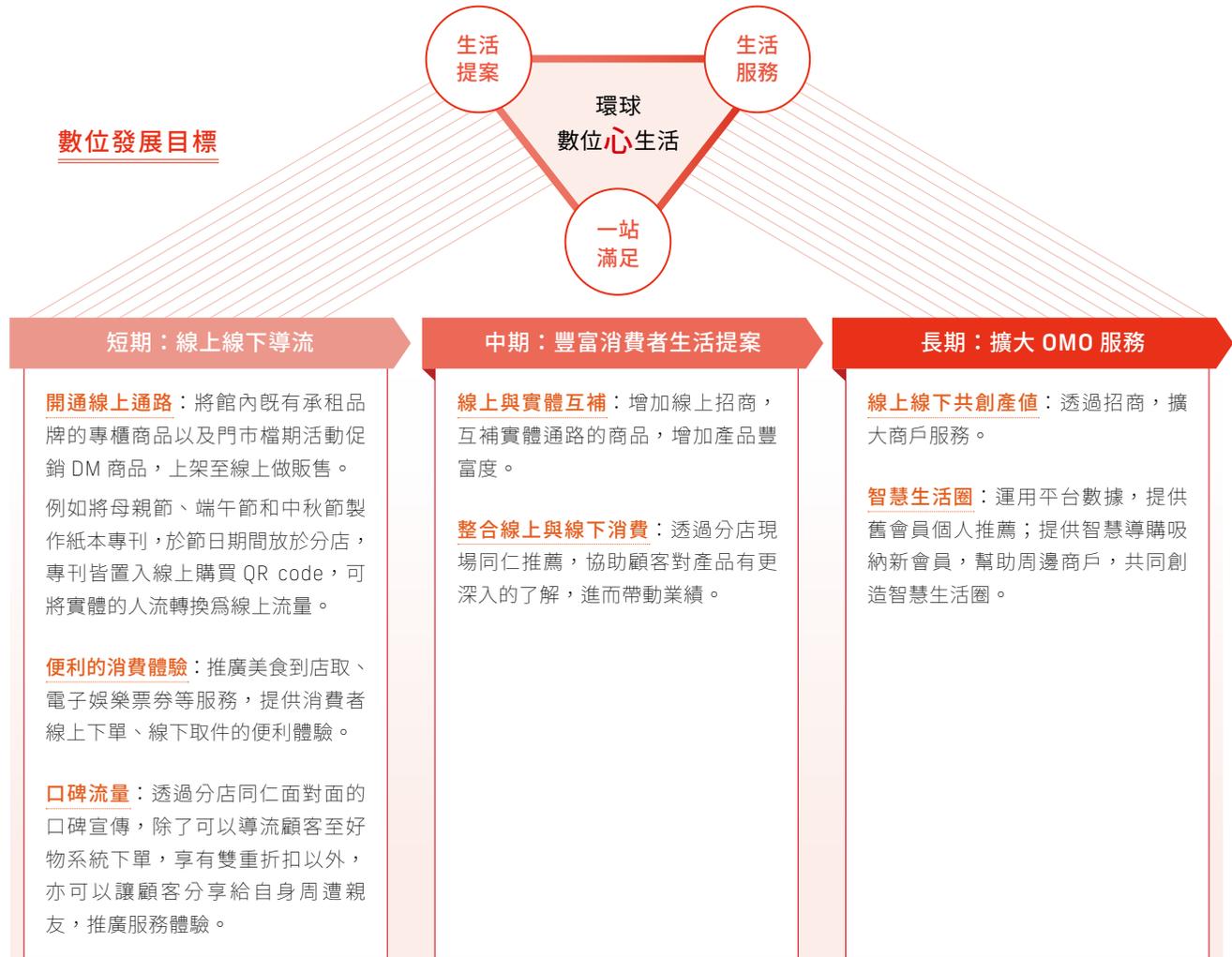
全通路無縫購物體驗：抓住消費新趨勢

在疫情期間，購物中心的數位轉型步伐加快，Global Mall 優化發展 APP、線上購物、社群和直播等服務，隨著數位化趨勢的發展，消費者逐漸習慣於虛實之間無縫銜接的購物體驗。無論從哪個渠道接觸，消費者都能輕鬆展開購物流程，因此，OMO 模式 (Online merge Offline) 已成為零售業的主流。這種全通路、全面接觸的方式，讓顧客擁有個人化的購物體驗，成為開拓新局的關鍵。

為因應數位趨勢，Global Mall 積極投入發展線上購物平台「環球 Online」。自 2019 年中設立、2021 年改版以來，線上購物業績年成長超過十倍。此外，我們持續積極拓展線上線下的串聯服務，推出美食到店取服務，讓消費者可以線上下單、車站分店快取，並提供入店 DM 明星商品線上立即購等便捷服務。截至 2023 年底，到店自取比例占總體訂單約 50%。



數位發展目標



★
2023 年
主要進展與成果

★
持續導入 CDP 顧客經營專案，
優化數位會員整合

★
透過線上線下整合會員旅程，
Online 業績成長 **91.8%**

最多元便捷的支付方式

Global Mall 共提供 16 種多元支付方式，為百貨最多。根據統計使用各項多元支付的占比逐年升高，2023 年交易筆數成長約 1.5%。

▶ 多元支付種類

1	Apple Pay
2	Samsung pay
3	Google Pay
4	Line Pay
5	台灣 Pay
6	街口支付
7	玉山 Wallet
8	拍錢包
9	全支付
10	橘子支付
11	UnionPay 銀聯
12	iPASS 一卡通
13	悠遊付
14	悠遊卡

無紙化會員服務

▶ **GMpay 電子支付**：可同步綁定信用卡、會員、發票載具、停車資訊。消費時出示付款條碼供銷售人員掃描，即可一次完成支付、累點、停車折抵與發票載具。創造無發票、無停車券兌換的便利體驗。

- 電子錢包可綁定多張信用卡
- 支援付款安全鎖密碼設定
- 掃描結帳後，可查詢交易紀錄



▶ **APP 會員點數、電子券回饋**：消費時出示會員 QR Code 供服務人員掃描，即可累積會員點數，還能兌換會員獨享電子券。

- 出示會員 QR Code 享回饋權益
- 累積會員點數，可折抵消費金額
- 回饋電子禮券、贈品優惠、銀行禮券

▶ 打造便利預約服務

- 環球提供全方位的便利預約服務，包含進商場時的「車位預約」、享美食的「餐廳預約」與「美食快取」預約、休閒活動的「館內活動報名」。顧客可預先於 APP 兌換相關點數與禮品，並在現場享有服務。

▶ 打造兒童友善服務

- **iKids 車位預約服務**：為有幼小兒童的家長提供車位預約服務，家長可以透過 APP 事先預定車位，於指定時間內進場停車，避免等待排隊的麻煩。
- **iKids 兒童安全手環**：家長可至服務台免費借用 iKids 兒童安全手環，並綁定至家長 APP。若兒童超出安全距離範圍內或接近商場出口，家長的 APP 可收到連續警示通知，確保兒童安全。



▶ 打造饗食服務

- **APP 餐廳訂候位服務**：顧客可以透過 APP 預定餐廳座位，避免久候，並清楚了解親子友善設施，帶兒童輕鬆享受美食時光。
- **APP 美食快取服務**：環球在高鐵站點提供美食便利服務，顧客可透過 APP 進行餐點指定時段快取預定，經過站點時即可取餐。



2.2 安心職場

2.2.1 食品安全

食品安全是消費者健康的重要保障，也是商場經營的基石之一。在現代社會，隨著消費者對食品安全意識的提升，購物中心的食品衛生管理成爲企業社會責任的一部分。Global Mall 深知食品安全對於顧客的重要性，因此我們採取了一系列嚴格的措施來確保進駐餐廳的食品衛生安全，並提供安全、健康的飲食環境。

食品衛生安全與進駐餐廳管理要求

自主清潔檢查表項目

項目	檢查項目	頻率	說明
環境衛生	垃圾桶、廚餘桶、清洗槽、工作檯(架)、截油溝、蓋、排煙罩、地板、通風口	每日	保持清潔乾淨
食材管理	食材	每日	塑膠(紙)袋包裝食材、調味料(瓶)需加蓋或密封保存
衛生器具	抹布、切菜板、餐具等	每日	以清潔劑確實清洗乾淨，泡在漂白水裡或風乾
用電安全	用電安全、電力設備	每日	檢查電磁爐、電鍋等用電設備插頭開關是否拔除
其他	瓦斯	每日	確認關閉

1 例行性檢查

- 每月進行夜間衛生稽核
- 每月進行水質檢驗

2 進駐餐飲專門店管理

- 每月消毒兩次，並提交消毒單據
- 投保產品責任險，並提交保險影本
- 每日填寫並提交餐飲專門店自主清潔檢查表
- 張貼肉品原產地、重組肉、基因改造食品標示於顯眼處
- 保留所有食材供應商、原產地、出貨資料收據
- 配合政府規範：禁用一次性塑膠餐具、禁用 PLA 材質
- 餐飲人員需定期參加衛生安全講習課程，每年度提交餐飲人員健康檢查資料
- 每年度輔導餐飲專門店申請餐飲衛生管理分級評核，並取得通過標章
- 鼓勵餐飲專門店申請取得「環保餐廳」認證

例行檢查機制

項目	執行要點
稽核檢查	<ul style="list-style-type: none"> 不定期進行餐飲櫃位衛生稽核 每日餐飲專門店清潔檢查
清潔落實	<ul style="list-style-type: none"> 餐飲用具、抹布等確實清潔及定期更換 垃圾桶加蓋，並定期清潔消毒 每月病媒消毒防鼠 每月固定清潔消毒，並要求繳交清消單據作為憑證
明文公告	<ul style="list-style-type: none"> 要求投保產品責任險 落實張貼肉品原產地、重組肉、基因改造食品標示等食品標示於櫃上顯眼處 配合政府規範禁用一次性塑膠杯及 PLA 材質餐具 保留所有食材供應商、原產地、出貨資料收據憑證
保養維護	<ul style="list-style-type: none"> 定期清潔排油煙管/罩，以防止火災 定期疏通排水管，以防止堵塞 水洗機定期保養，確保洗滌效果
從業人員健康	<ul style="list-style-type: none"> 要求餐飲人員定期進行健康檢查

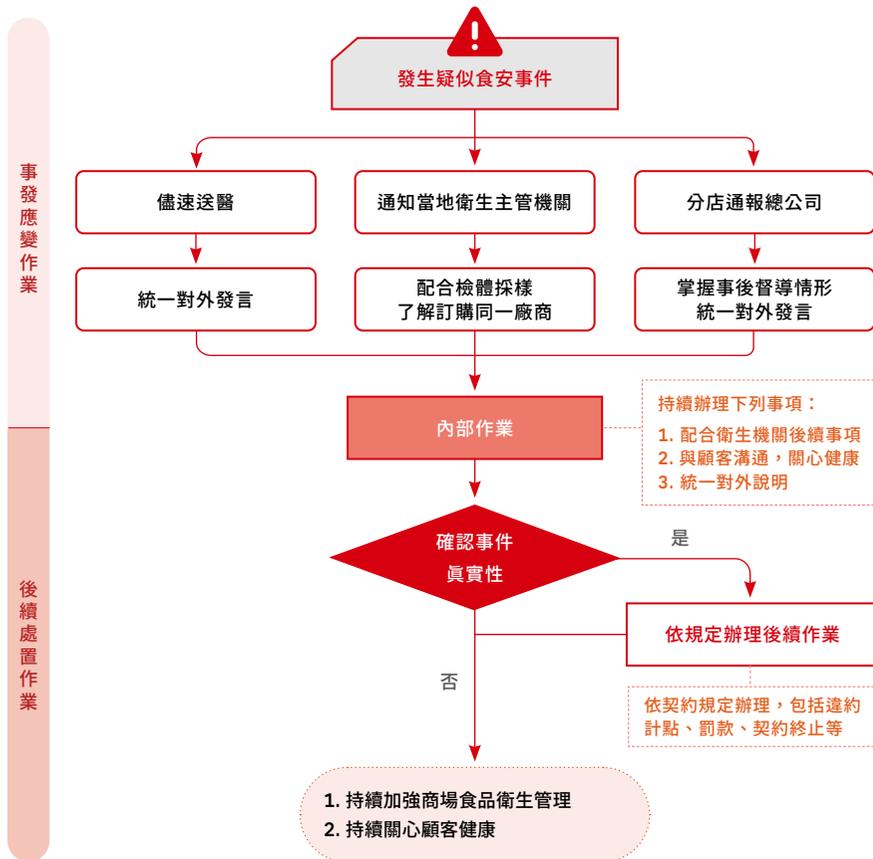
Global Mall 從招商到餐飲清潔、人員健康皆會層層把關，以確保提供顧客安全衛生的環境。

- 於餐廳進駐前，會對其進行調查，進行 SOP 相關細項審核
- 針對餐飲專賣店定期進行餐飲衛生稽查，包含現場環境衛生、食材儲放方式及消防安全等
- 餐飲專門店人員健檢資料造冊
- 每月進行至少兩次大規模清潔消毒作業
- 定期盤點專門店保險符合要求

➤ 食品安全事件處理機制



➤ 食安事件處理流程



2.2.2 環境安全

商場的安全對我們而言至關重要，將直接關係到顧客的健康和滿意度，進而影響商場的商譽和長期發展。Global Mall 致力於七大安心購物商場行動計畫，打造顧客更優質且安心購物環境，保障顧客安全及舒適環境。

■ 建築物公共安全檢查



為了確保建築物的安全性和穩定性，我們定期進行全面的公共安全檢查。這些檢查包括對建築結構、消防設施和應急出口的詳細檢查和測試，確保所有設施均符合安全標準，為顧客和員工提供一個安全的環境。

■ SGS 飲用水檢測



為了保障顧客的健康，我們定期進行 SGS 飲用水檢測。這些檢測確保商場內提供的飲用水符合國際安全標準，防止水質污染，為顧客和員工提供安全的飲水環境。

■ 停電防火防災實地演練



我們定期進行停電、防火和防災實地演練，模擬各種緊急情況，提高員工和顧客的應對能力。這些演練期望確保在緊急情況下，所有人都能迅速、安全地撤離並獲得及時救援，最大限度地減少潛在風險。

■ 空氣品質管理檢測



我們對商場內的空氣品質進行嚴格管理和定期檢測，確保室內空氣清新、無污染。我們使用高效的空氣淨化系統，並定期檢測空氣中的有害物質濃度，確保空氣品質達到健康標準。

■ 消防安全檢查



消防安全是確保商場顧客安全的首要任務之一。我們定期檢查和維護消防設施，包括滅火器、煙霧探測器和消防通道，確保所有設備在緊急情況下能夠正常運作，且依法定期進行消防演練，確保員工熟悉緊急程序。

■ 安心場所認證



我們獲得「安心場所認證」，這是對我們在環境、安全和衛生管理方面的高度認可。此認證證明我們的場所符合嚴格的安全和衛生標準，讓顧客能夠更加放心地在商場內購物和娛樂。除各項定期的環境及設備衛生安全檢查外，高階主管亦不定期巡檢分店，並確實檢討及改善。

■ 商場清潔管理



我們採取高標準的清潔管理措施，保持商場內外的環境整潔，包含日常清潔、高頻率接觸區域的消毒，確保衛生環境符合健康標準，為顧客提供一個乾淨、舒適的購物環境。

主要設備定期維養及檢查項目如下

項目	管理方式	保管單位
衛生安全維護設施	各樓層 AED 日常巡檢	每日
	賣場廁所清潔、設施巡檢	每日
	賣場公共區域消毒、設備查核	每日
	接駁車設備、內部清潔	每日
	醫護室 / 哺乳室清潔巡檢	每日
	哺乳室設備檢查	每日
公共安全設施	消防安全設備自主檢查	每日
	賣場高壓機房設備檢查	每日
	空調機房安全巡檢	每日
	設備機房安全巡檢	每日
	賣場給 / 排水狀況巡檢	每月
	櫃位瓦斯設備檢查	每月
	室內空氣品質檢測	每年 / 每兩年
其他設備	建築物公安安全檢查簽證及申報	每年
	飲用水設備保養	每季
	電梯設備	每週

餐飲設備管理標準



餐飲設備保養

- (1) 每季進行水洗機保養
- (2) 每半年進行排水管疏通
- (3) 每半年進行排油煙管 / 餐飲專門店油煙罩清潔

閉館後定期檢查

- (1) 每日：餐飲專門店依「餐飲專門店自主清潔檢查表」進行自主檢查
- (2) 每周：分店營業處營業課依「餐飲專門店自主清潔檢查表」進行複查
- (3) 每月：分店管理處依「餐飲專門店清潔檢查表」進行月抽查
- (4) 餐飲專門店未符合規定者，分店營業處及管理處依相關規定開立餐飲專門店罰單

空氣品質管理



室內空氣品質公告場所定期檢測結果

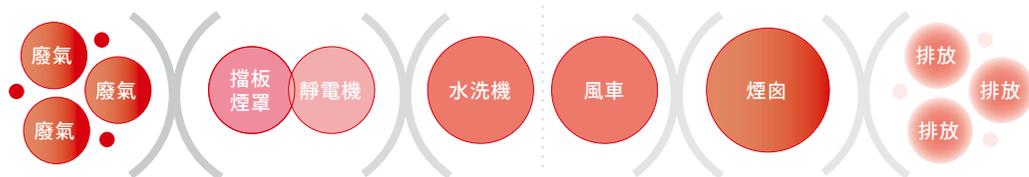
公告場所編號	210 03 04 0007	檢驗測定結果	
公告場所名稱	環球購物中心股份有限公司桃園分公司-Global Mall桃園A19	採樣點1	<ul style="list-style-type: none"> CO₂= 500 ppm (合格) CO= 0.8 ppm (合格) HCHO=<0.02 ppm (合格) PM₁₀= 8 μg/m³ (合格)
管制室內空氣污染項目	1.二氧化碳(CO ₂)；2.一氧化碳(CO)；3.甲醛(HCHO)；4.粒徑小於等於十微米(μm)之懸浮微粒(PM ₁₀)	採樣點2	<ul style="list-style-type: none"> CO₂= 531 ppm (合格) CO= ND ppm (合格) HCHO=<0.02 ppm (合格) PM₁₀= 4 μg/m³ (合格)
室內空氣污染採樣點	採樣點1：3F展示區-17 採樣點2：2F展示區-31		
定期檢測日期	中華民國111年05月25日至 中華民國111年05月26日止		
檢驗測定機構	昇洋環境科技股份有限公司	(若無，請劃斜角線)	

廢氣處理

Global Mall 依《空氣污染防治法》和餐飲業油煙空氣污染物管制相關規範，制定本公司「餐飲櫃設備清潔管理作業辦法」，確保各分店餐廳排煙對環境的影響降到最低，維持館內員工與顧客的健康。

> 餐飲廢氣處理的流程圖

油煙廢氣 > 氣罩 > 前處理裝置 - 擋板煙罩 + 靜電機 > 管末處理設備 - 水洗機 > 風車 > 煙囪 > 排放



消費者受傷處理

由於購物中心內的繁忙人流和多樣化的設施，意外事故不可避免地會發生。顧客受傷的情況可能包括輕微的擦傷、扭傷，甚至更嚴重的骨折或頭部受傷。這些事故不僅對顧客的健康造成影響，還可能對購物中心的聲譽和經營帶來不利影響。為了避免顧客受傷情況變得嚴重，Global Mall 採取了一系列預防和應急措施。這些措施包括定期檢查和維護設施、加強員工培訓、完善的應急處理程序以及設立急救站等。透過這些措施，Global Mall 致力於提供一個安全、舒適的購物環境，確保每一位顧客在享受購物樂趣的同時，也能夠感受到全面的安全保障。

> 消費者商場受傷處理程序

通報

- 接獲相關單位事件通知，由警衛室轉知服務課、總務課及營業課值班人員，現場協助處理

處理

- 先由服務課同仁協助傷勢初步處理
- 由總務課及營業課從旁協助，視嚴重程度決定是否通報 119

關懷

- 處理單位拍照存查，紀錄來賓聯繫方式，並進行後續關懷

追蹤改善

- 後續針對每一事故案件進行分析，區分事故案件類型，並進行預防性提醒及防範，以減少顧客事故案件發生

設置 AED 及專業培訓

爲了提高應急處理能力，確保顧客在突發心臟停頓等緊急情況下能夠及時獲得救助，我們遵循衛生福利部公布的「應置有自動體外心臟電擊去顫器之公共場所」規範，全面設置自動體外心臟電擊去顫器（AED），並對相關人員進行專業培訓，以確保在關鍵時刻能夠迅速、有效地提供救援。

根據衛生福利部公布之「應置有自動體外心臟電擊去顫器之公共場所」規範，各分店皆設 AED，以避免顧客於商場臨時突發狀況。各分店皆設有 AED 管理員，所有管理員皆接受並完成心肺復甦術及 AED 相關訓練，且固定每二年接受複訓一次。新北中和總建置三台 AED 自動體外心臟去顫器，分別於 B2、2F、4F 放置，館內員工高達 90% 皆已取得 AED 證照。

據點	AED 數量	據點	AED 數量
新北中和	3	新左營車站	1
屏東	2	桃園 A8	1
板橋車站	3	桃園 A19	1
南港車站	1		

貼心服務 友善空間

在現代社會中，購物中心不僅是購物的場所，更是人們休閒娛樂的重要場所。因此，提供貼心服務和友善空間，讓每一位顧客都能享受舒適、安全和愉快的購物體驗，是我們始終追求的目標。爲此，我們不斷完善各項友善措施，從環境設施到人性化服務，全方位提升顧客的滿意度和安全感，努力營造一個讓人安心、愉快的購物環境。

類別	項目	說明
全齡友善	輪椅租借	<ul style="list-style-type: none"> 各分店提供輪椅推車租借，提供有需求的顧客使用，全館 10 台輪椅推車
	失智友善標誌	<ul style="list-style-type: none"> 2023 年南港車站店配合臺北市南港區健康服務中心更新引導指標圖、新增樓層標示與離重要地標距離等
	優良公廁	<ul style="list-style-type: none"> 每年獲頒優良金質公廁
	全齡友善電梯	<ul style="list-style-type: none"> 中和店試辦 2 台全齡友善電梯
親子友善	哺乳育嬰室	<ul style="list-style-type: none"> 每家分店皆提供舒適的哺乳育嬰室，讓父母在逛街的同時，仍有舒適哺乳空間滿足需求
	親子車位預約	<ul style="list-style-type: none"> 推出親子車位預約服務，讓有幼小孩童的家庭顧客，免排隊等候車位
	專屬婦幼車位	<ul style="list-style-type: none"> 新北中和：23 格 屏東市：5 格 桃園 A8：12 格 林口 A9：2 格 桃園 A19：13 格
	iKids 兒童安全手環	<ul style="list-style-type: none"> 家長可至服務台免費借用 iKids 兒童安全手環，綁定家長 APP。若兒童已遠離家長安全距離範圍 3.6.9 米 或已靠近商場出入口，則家長 APP 可收到連續警示通知，確保兒童安全。
	友善寵物用餐區	<ul style="list-style-type: none"> 中和 3 樓戶外美食街提供寵物用餐區，讓毛孩與家人們可以共同享用美食不受限
	兒童廁所 / 親子友善廁所	<ul style="list-style-type: none"> 桃園 A8：B1 設有兒童專屬廁所 桃園 A19 設有專屬親子友善廁所
	推車租借	<ul style="list-style-type: none"> 除一般嬰兒推車租借，更推出造型推車租借服務，全台娃娃車租借服務共 100 台嬰兒車及 50 台造型推車

2.2.3 商品安全管理

商場商品 / 服務管理機制

為確保消費者權益以及健康安全，在與專門店品牌商簽訂合約時，透過合約明訂以下條款，作為商品安全控管之依據：

- 品牌商需確保所售出之商品或服務絕非仿冒品，且絕無侵害他人智慧財產權（包括但不限於商標法、專利法、著作權法）或其他違反法令之情事，如有違反規定，Global Mall 有停售商品或終止合約之權利
- 所出售之商品、服務或營業場所內如有瑕疵、危害人體健康或任何消費爭議等情事，除應無條件更換無瑕疵之商品或退還價金予消費者外，並應以熱誠且積極之態度解決消費爭議
- 除基本意外險義務外，食品銷售廠商需加保一定金額之食品衛生安全之責任險

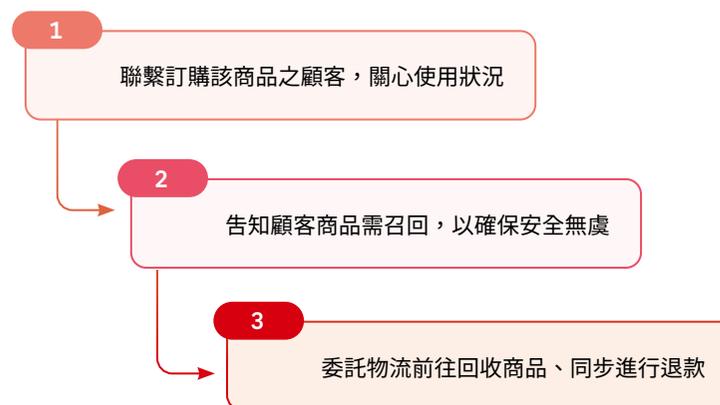
電商商品管理機制在與供應商簽立合約後，供應商須提供相關保險及商品資訊，供電商同仁進行商品上架資訊檢核，確保商品符合基本規範及頁面資訊詳細後，商品才會正式於專門店上架販售。



商品下架流程

在抽查或收到顧客反映商品有問題後，我們會先與顧客、供應商同步溝通了解商品情況，並且聯繫確認商品保存條件、出貨品質檢驗等相關事項。為保障顧客權益，被反應有問題的商品，會先由環球自行下架，並通知供應商回收檢驗，後續再評估是否重新上架。

商品由電商處自行下架調查後，確認需要召回者，會透過以下流程保障顧客權益：



2023 年線上販售無商品被召回，實體分店及環球 Online 皆無發生違反健康安全 / 標示等法規之事件。若發生相關產品或服務違規事件內部將啟動調查。

3

友善職場與人才發展



Global Mall 重視職場勞動權益，提供優於業界的薪資與福利，並設計完善的人才培訓計畫和儲備幹部機制，培養多元專業各類人才。Global Mall 亦秉持母公司冠德集團在其《企業社會責任實務守則》中的相關承諾，遵循國際公約，確保員工的平等權利與工作權利，履行保障人權的責任。2023 年 Global Mall 連續三年獲得人力銀行幸福企業金獎，未來將持續營造幸福友善的工作職場環境。

3.1 人才組成

截至 2023 年底，Global Mall 總公司與 8 個分店共有 384 名員工，包含 378 永久聘僱員工，以及 6 名短期臨時員工，其中男性同仁 172 人（45%）、女性同仁 212 人（55%），員工人數與 2022 年相比無明顯波動。Global Mall 秉持多元開放的原則，以開放包容的態度歡迎優秀人才的加入，不因性別、年齡、種族（國籍）、宗教、婚姻狀況、政黨等因素而有差別待遇。

員工結構

Global Mall 為台灣在地購物中心，目前未有海外市場。

總員工數		永久聘僱員工		全職員工	
男	女	男	女	男	女
172	212	169	209	135	201
合計 384		合計 378		合計 336	
臨時員工		無時數保證的員工		兼職員工	
男	女	男	女	男	女
3	3	0	0	34	8
合計 6		合計 0		合計 42	

註：臨時員工為總公司實習生；兼職員工為分店工讀生

➤ 非員工的工作者

類別	服務範圍 (工作類型)	數量	契約條件
外包商	清潔人員 機電人員 保全人員 資訊人員	204	簽訂定期契約

➤ 依員工職務類型統計

管理職級員工

截至 2023/12/31

年齡	性別	人數	比例
30 歲以下	男	0	0%
	女	0	0%
	小計	0	0%
30-50 歲	男	12	3.1%
	女	13	3.4%
	小計	25	6.5%
50 歲以上	男	7	1.8%
	女	8	2.1%
	小計	15	3.9%

一般員工

截至 2023/12/31

年齡	性別	人數	比例
30 歲以下	男	47	12.2%
	女	106	27.6%
	小計	153	39.8%
30-50 歲	男	74	19.3%
	女	104	27.1%
	小計	178	46.4%
50 歲以上	男	6	1.6%
	女	7	1.8%
	小計	13	3.4%

多元聘僱

Global Mall 持續以多元包容的開放心態加強招募，且符合法規要求。

	男	女
身心障礙人士 聘用	1	1
	合計 2	
外籍人員 聘用	0	1
	合計 1	

註：「管理職級」為經理級以上
比例計算 = 該類別人數 / 2023 年底全體同仁數

人才招募與留才

Global Mall 深知人才對於企業發展的重要性，因此我們致力打造一個充滿活力與創新的工作環境，以吸引更多具備創新思維且充滿熱忱的人才加入我們的團隊。

Global Mall 與大專院校有著緊密的合作關係，推出實習計畫，為學生提供寶貴的實務經驗，讓同學在學習期間便能深入了解我們的營運模式，培養未來的專業人才。Global Mall 亦積極參與大型就業徵才活動，並與各大人力資源平台合作，廣泛宣傳我們的職缺和企業文化。此外，為了鼓勵同仁積極推薦優秀人才，我們也設立推薦獎金制度。員工推薦成功的新進員工不僅能夠迅速融入公司文化，還能夠激發整體團隊的向心力與凝聚力。

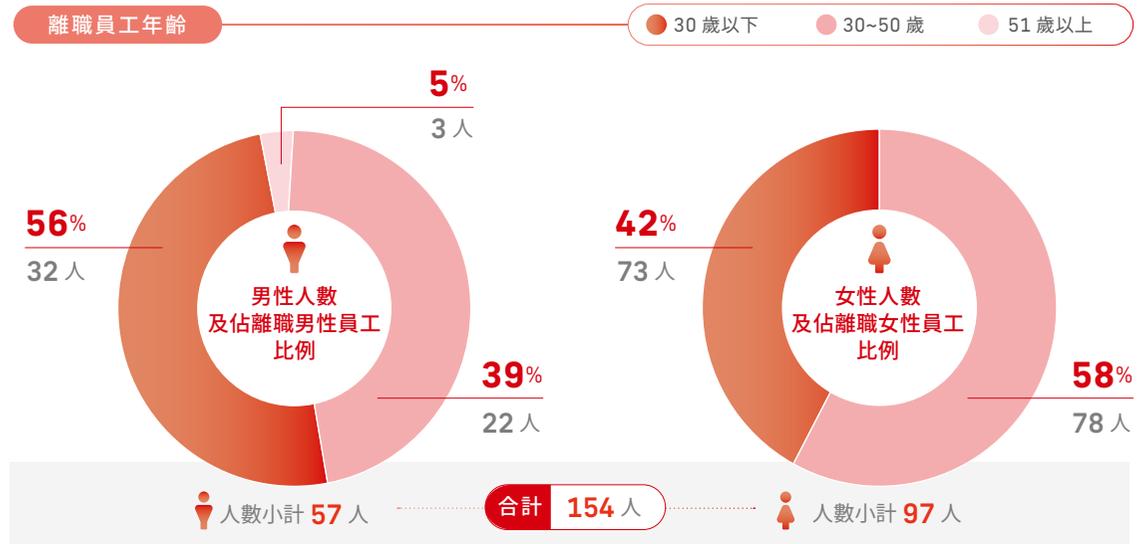
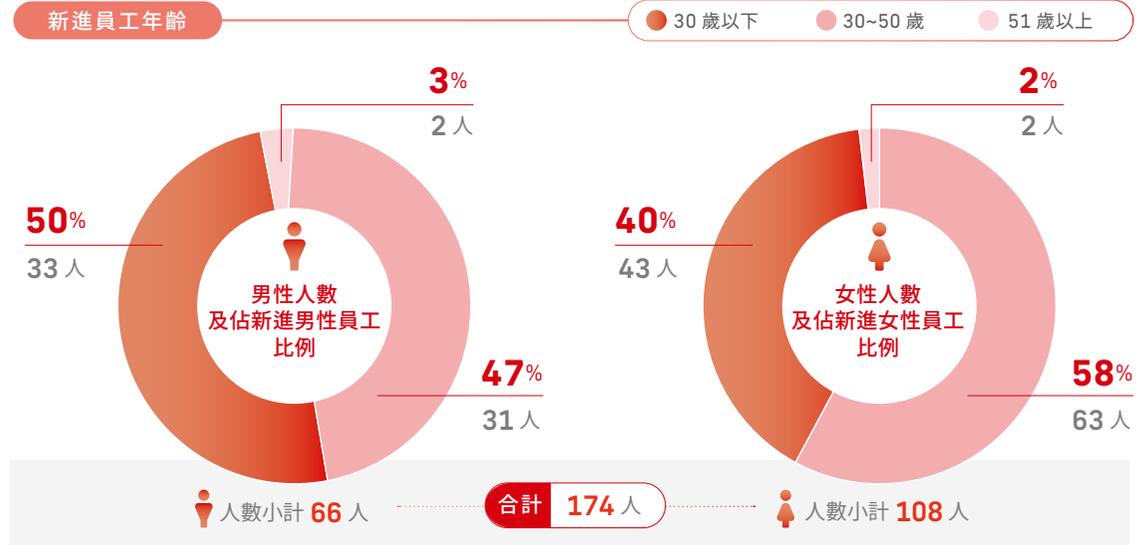
在 Global Mall，我們同樣非常重視員工的意見與感受，並且理解員工的穩定性對於公司永續發展之重要程度。因此，當員工表達離職意向時，我們會採取多種措施進行慰留。

首先，我們會安排一對一的面談，由直屬主管或人力資源部門負責，深入了解員工離職的原因，並尋求可能的解決方案。如果問題涉及工作環境或職位調整，我們會根據實際情況進行改善或提供其他職位選擇，以滿足員工的需求。

其次，我們會提供適當的獎勵和激勵措施，例如薪資調整、額外福利或職業發展機會，藉此提高員工的工作滿意度和歸屬感。此外，亦透過建立定期的溝通機制，由員工提供意見反饋，及時了解員工的想法和需求，並積極採取措施進行改進，從根本上減少員工離職的可能性。

2023 年 Global Mall 聘用 174 位新進員工，新進員工率達 45%，離職員工人數為 154 人，離職率為 28.4%，非自願離職率為 0.2%。

依年齡與性別員工占比



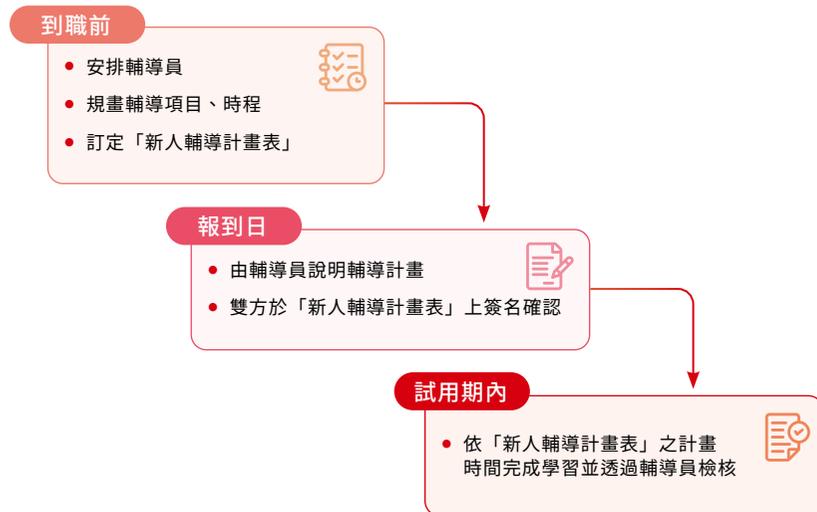
註：離職率計算：報導年度的離職總人數 / (年初人數 + 報導年度新進總人數)

輔導員制度

為協助新人於試用期間能快速融入環境，Global Mall 為新人(不含約聘、工讀生)建立輔導員制度，協助新進同仁熟悉且認同公司文化、政策與工作流程。輔導員的職責包含：

- 1 協助新人了解公司文化、制度與流程規範
- 2 適時輔導新人在身心健康、生活作息等方面，提供必要的關懷
- 3 協助新人職場融合與工作經驗分享
- 4 新人報到前規劃輔導項目及時程，訂定「新人輔導計畫表」，並於報到當日向新人說明輔導內容
- 5 每月填寫「新人輔導計畫表」，提供輔導期間新人業務執行及工作態度予用人主管，做為試用考核評核參考

➤ 新人輔導流程



產學合作計畫

Global Mall 自 2019 年與大專院校推行產學合作，讓學生可以提早認識百貨服務業職場，提供包含營業部門、電商部門等各項職務，2023 年共有 7 位實習生加入，透過產業實際學習，持續成長！

➤ 合作學校

1. 德明科技大學
2. 致理科技大學
3. 龍華科技大學
4. 醒吾科技大學
5. 亞東科技大學

台灣人才永續行動聯盟



人才永續一直是 Global Mall 重視的目標，為了打造更加多元、平等、共融的職場，我們響應加入「2024 TALENT in Taiwan, 台灣人才永續行動聯盟」，將持續以行動支持，和 400 多家聯盟夥伴推動倡議，要為每一位工作人創造更好的未來。

Global Mall 承諾在以下 **五大指標** 持續努力：

- 1 — 意義與價值
- 2 — 多元與包容
- 3 — 獎勵與激勵
- 4 — 身心與健康
- 5 — 培育與成長

員工溝通

為促進工作環境的和諧，Global Mall 每季皆定期舉行勞資會議，若有特定議題需討論將不定期召開會議進行溝通，透過信任的溝通管道交流意見與想法，使勞資雙方在各項管理措施上達成共識。2023 年，我們總共舉行四次勞資會議，主要討論的議題涵蓋勞動條件、福利方案及會議運作等方面。

主要三種溝通管道：

- 勞資會議
- 內部專線：(02)2969-2989 分機 7730
- 電子郵件：hr_global@twglobalmall.com

重大營運變化預告期：依法每季舉辦「勞資會議」，若因重大營運變化影響員工權益或改變職務條件等事件，需中止與部分員工之僱用關係時，將依《勞動基準法》之規定提前預告。



3.2 人才培育與發展

Global Mall 深知人才是企業發展的核心，致力於為員工提供全方位的培訓與發展機會，打造一個充滿活力與創新的工作環境。為實現這一目標，我們設計一系列完善的教育訓練課程，並透過政策與多樣管理措施，確保員工能夠在公司內部持續成長，發揮所長。

政策與承諾

Global Mall 始終承諾為員工提供明確的職涯發展規劃，協助每位員工在公司內部發揮其所長。我們的職涯規劃包括個人目標設定、發展路徑規劃及相對應的培訓計畫，期望協助員工實現自我價值與職業理想。

教育訓練課程

1 新人訓練

針對新進員工設計的新人訓練，課程內容除協助他們加速融入工作環境，了解公司文化及營運模式，使其能夠快速適應並加深對公司信賴感。新人訓練涵蓋公司歷史、企業文化、內部規章制度以及基本職能培訓，確保新員工在初期即能夠有效完成工作職責。

2 專業職能訓練

為提升員工在各自職位上的專業技能，我們提供多樣化的專業職能訓練課程。這些課程根據不同部門和職責量身定制，涵蓋從基礎知識到高階技能的全面培訓，讓員工能夠在專業領域內不斷精進，提升工作效率與品質。

3 年度主題課程

根據公司年度重點議題設計的主題課程，期望能有效提升整體員工素質，增強團隊的綜合競爭力。這些課程設計都以當前法規要求、市場趨勢等主題展開，幫助員工抓住產業發展動態，保持專業上的前瞻性。

4 滿意度調查

訓練課程結束後，皆會進行員工滿意度調查，以持續改進課程品質。透過收集員工的反饋意見，我們能夠針對培訓過程中的不足之處進行調整和優化，確保每一位參訓員工都能獲得最佳的學習體驗。

管理作為

為確保教育訓練的有效性，我們實施一系列具體的管理作為：

1	<p>每位員工每年受訓時間至少 12 小時以上</p> <p>我們要求每位員工每年至少參加 12 小時的培訓課程，員工吸取各類新知，以保證專業度能持續成長。</p>
2	<p>公益活動計入教育訓練時數</p> <p>我們鼓勵員工積極參與集團公益活動，這些活動不僅有助於提升社會責任感，還能計入年度教育訓練時數，激勵員工全面發展。</p>
3	<p>新進員工需完成指定的專業職能課程</p> <p>新進員工需在到職三個月內，必須完成公司指定的專業職能課程，確保其具備執行工作所需的基本能力。</p>
4	<p>指定人員需參與年度主題課程</p> <p>根據職務需求，我們指定部分員工需參與年度主題課程，提升其在特定領域的專業知識和技能，為公司未來發展高階儲備人才。</p>
5	<p>建構公司人才培育與發展機制</p> <p>我們致力於構建完善的人才培育與發展機制，包括 MA 儲備幹部計畫，為公司培養未來的管理人才。</p>
6	<p>提供集團、分店、部門輪調培育機會</p> <p>為了增強員工專業技職能和跨部門合作能力，我們提供集團、分店及部門間的輪調培育機會，使員工能夠在不同的工作環境中獲得多樣化的經驗和成長。</p>

管理指標

為有效評估和提升教育訓練的品質，Global Mall 係制訂一系列管理指標：

1	<p>教育訓練管理辦法</p> <p>制定詳細的教育訓練管理辦法，規範培訓的內容、流程及評估標準。</p>
2	<p>人才推薦獎勵辦法</p> <p>設立人才推薦獎勵辦法，鼓勵現有員工推薦優秀人才，並對成功推薦者給予獎勵。</p>
3	<p>員工獎酬機制</p> <p>建立完善的員工獎酬機制，根據員工的工作表現和培訓成果，提供相應的獎金和獎勵。</p>
4	<p>年度調薪及升遷機制</p> <p>根據員工的績效表現和培訓進展，制定年度調薪及升遷計劃，激勵員工不斷追求卓越。</p>

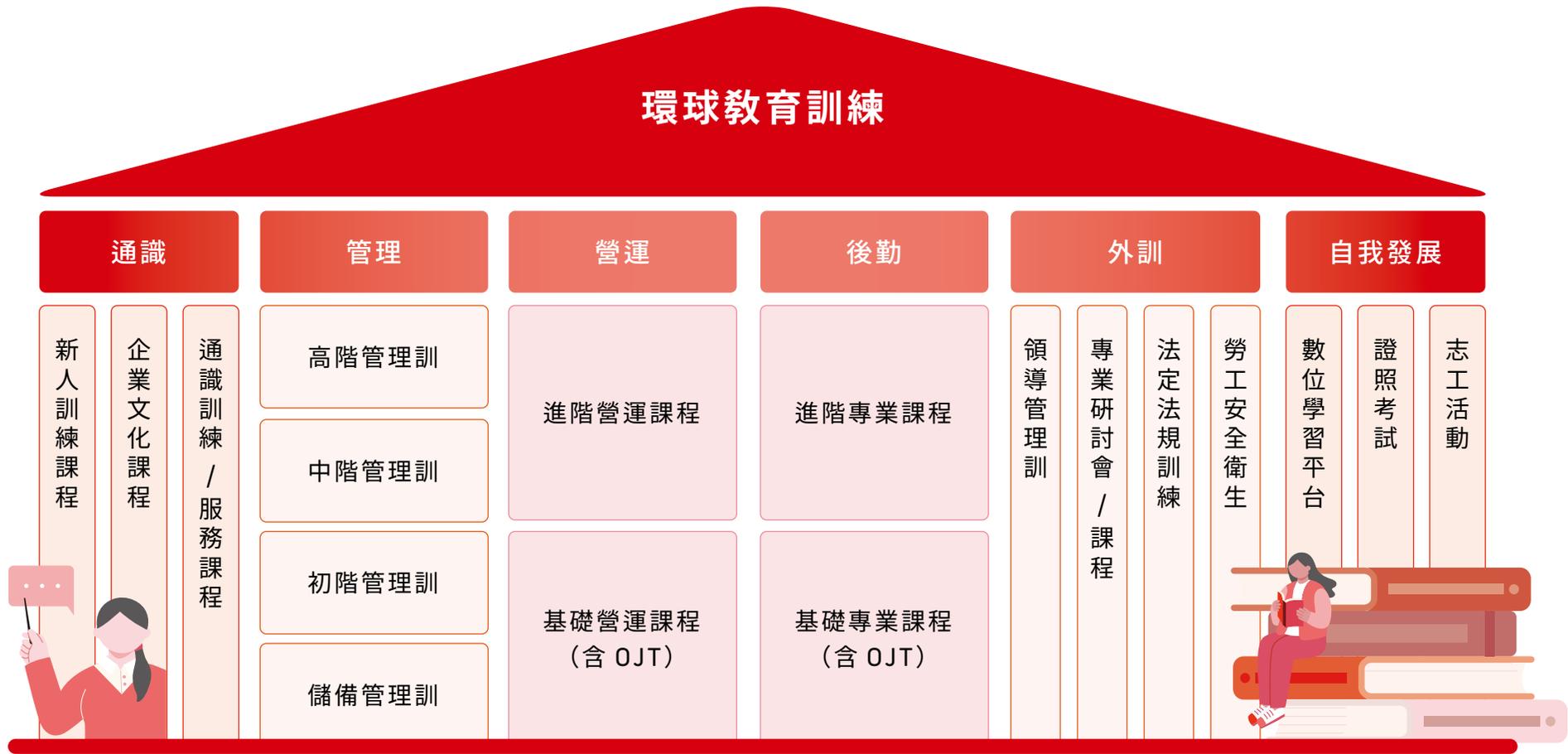
評估機制

我們透過以下評估機制來確保培訓計劃的有效性：

1	<p>新人期滿考核</p> <p>對新進員工進行期滿考核，評估其在試用期間的表現和學習成果，確保其具備正式上崗的能力。</p>
2	<p>績效考核管理辦法</p> <p>制定績效考核管理辦法，定期評估員工的工作表現和培訓效果，作為調薪和升遷的重要依據。</p>
3	<p>員工留任率</p> <p>透過分析員工留任率，評估培訓計劃對員工滿意度和忠誠度的影響，進一步改進和優化培訓措施。</p>

透過以上措施，Global Mall 致力於不斷提升員工的專業能力和工作滿意度，為公司未來的發展灌注持續的動力。我們相信，只有不斷培育和發展人才，才能夠在激烈的市場競爭中立於不敗之地，實現公司長遠目標。

人才發展訓練藍圖



教育訓練課程

課程類型 課程內容

外部
訓練

管理類 中高階管理職能、共通職能

專業類 數據行銷、客戶服務 & 客訴因應、服務優化、問題分析與解決、資策會講座、EAP& 核心職能 (集團)

營業類 營業新人訓練、販促新人訓練、營業基礎與顧客服務

內部
訓練

招商類 合約管理與系統操作、招商實務

管理類 財務作業規畫、公文寫作入門、總務作業管理

建設類 圖審流程與機電圖審查

2023 年 Global Mall 教育訓練之課程時數為 132 小時，平均出席率 97%，員工對於課程之滿意度平均 93 分 (不含例行新人訓)。

▶ 年度接受教育訓練的平均時數

項目	男性主管	男性非主管	女性主管	女性非主管
人數	19	127	21	217
總時數 (小時)	233.5	1,201.7	282.95	2,257.4
平均時數 / 人	12.3	9.5	13.5	10.4

○ 績效考核制度

Global Mall 以審慎的態度進行年度績效評核，這不僅是員工晉升的重要依據，同時影響薪資調整、獎金發放及升遷決定。我們期望透過全面完善考核制度，來了解員工在工作上的表現，並激勵員工發揮潛能，持續提升工作能力。

○ 績效目標設定

Global Mall 每年會為全體員工制定「年度績效目標」，這不僅有助於了解員工的工作狀況，還能激勵員工在達成既定目標的過程中，不斷提升自己的專業能力和工作效率。透過設定明確的績效目標，我們期望員工在日常工作中不斷進步，實現個人和公司的共同成長。

○ 績效評核範圍

每年定期根據「績效考核作業辦法」，對全體員工進行工作績效評估。評核對象包含所有員工，但未滿三個月的新進人員、實習生以及留職停薪的員工不在評核範圍內。

○ 考核標準制定

Global Mall 的績效評核標準會根據不同的職級和部門來制定，確保考核標準的合理性和針對性。我們會考量各個工作崗位所需的能力、工作指標及應具備的技能，設立符合各職級與職務的評估標準。這些工作指標涵蓋員工年度貢獻度、工作目標達成度與整體能力提升等方面。我們相信，透過這樣的標準設定，能夠更全面地評估員工的實際表現，並確保他們的績效符合公司預期的目標和方向。

○ 績效考核實施

在實施績效考核過程中，我們會特別關注各項指標的衡量，並確保評估過程的公平性。Global Mall 強調，績效評估絕不因性別、年齡或其他非工作成就因素而有任何差異或不公平現象。我們堅信只有在公平公正的評估基礎上，才能真正有效激勵員工，提升他們的工作動力和滿意度。

○ 績效考核結果應用

2023 年，我們已完成所有應執行年度考核的人員評估，並將評估結果作為薪資調整、獎金發放及升遷決定的重要依據。



年度創新獎

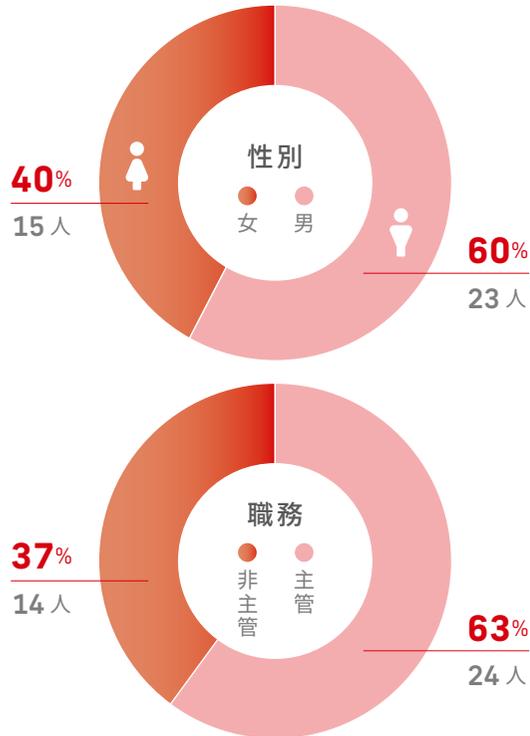
員工持續的創新是公司成長的重要動能，為鼓勵員工持續投入更多創新思維及方法，並吸引關鍵人才育留，每年皆會頒發獎牌表揚優秀專業人才，提升員工向心力。



資深員工獎

為感謝同仁的長期付出，與公司共同成長茁壯，每年尾牙活動時皆頒贈資深員工獎座(5年以上)，2023年共有15位同仁獲獎。

2023 年接受職涯發展檢視之比例



2023 年績效考核統計

項目	員工總數	接受檢視人數	佔比
男性	主管職	17	89%
	非主管職	109	86%
	小計	126	86%
女性	主管職	21	100%
	非主管職	161	74%
	小計	182	76%
小計	主管職	38	95%
	非主管職	270	78%
	小計	308	80%

註：1. 人數計算基礎為 2023 年 12 月 31 日在職員工
2. 年度未服務滿六個月員工不參加當年度考績評核

MA 儲備幹部計畫

面臨市場競爭環境的變化，Global Mall 透過多元管道與培訓計畫，積極儲備人才資源，針對大專院校進行 MA 儲備幹部計畫，為公司培訓儲備分店之基層主管。該計畫針對應屆畢業生和 30 歲以下的年輕人，期望能為公司注入新觀點，突破現有框架，讓 Global Mall 的經營理念激盪出新火花，為公司儲備優秀的營業及行銷人才。此計畫至 2023 年已培育出 11 位優秀幹部（晉升課長 3 位、晉升高專 2 位、專員 6 位）。

1 核心職能訓練

課程：MA 新人訓

項目
產業發展趨勢及前景、百貨零售的魅力所在
公司發展目標、組織介紹、人資制度 & 系統、部門介紹
資訊安全教育訓練
MA 培訓計畫說明、應具備的心態及態度
交流茶會（MA 自我介紹、主管致詞勉勵）
新人訓課後測驗、心得回饋及 QA 時間

2 專業職能訓練

課程：1 營業基礎

項目
分公司簡介、經營方針
賣場行動基準、防災安全知識、安全及突發事件管理、開閉店流程
POS 機操作教學、環境介紹、公共設施操作及位置

課程：2 營業現場工作重點

項目
晨會流程及注意事項、服儀宣導、禮儀訓練、銷售演練
開閉店流程、現場巡檢及管理要點、客訴處理要點、客戶服務
廠商洽談記錄表
賣場管理、商品陳列、專櫃人員管理
廣播稿、條件表、竣工審團、進撤櫃

課程：3 系統教學 I

業績系統 - 業績查詢
營業系統 - 合約用印、專門店罰單、資訊需求申請單
環球 online 訂單管理、系統操作、提品

課程：4 系統教學 II

合約系統 - 合約前置作業、上呈
ERP 系統 - 合約建立流程、代扣、請款作業

課程：5 行銷策略

商場定位、客群、品牌及鄰近同業競爭市場差異化
全館業種分佈及專門店位置
各業種主力及熱銷商品、業績報表解讀、業績分析
選品及檔期促銷活動

3.3 薪酬與福利制度

薪酬政策

致力於打造一個全面的薪酬福利體系，以確保每位員工都能在工作中感受到被尊重和支持，無論是高階主管還是基層員工，都應得到公平對待。Global Mall 的薪酬福利政策涵蓋薪資及各項津貼，亦包括考量員工在職涯發展和工作滿意度等多方面的需求。

薪酬政策的設計與實施

在薪資政策方面，Global Mall 不僅為員工提供穩定的工作環境和合理的薪酬報酬，同時制定詳細的「薪資作業程序」和「晉升調薪作業程序」，以確保薪酬政策的透明性和公正性。我們定期執行調薪計畫和晉升計畫，透過這些措施不僅激勵員工提升工作績效，也保持公司薪酬體系的競爭力，持續確保公司的永續經營。

薪酬競爭力

為確保薪酬體系的競爭力，Global Mall 定期進行市場調查，了解行業內其他企業的薪酬水平，並根據市場變化進行調整。我們希望透過具有競爭力的薪酬吸引和留住優秀人才，保持公司的市場領先地位。

晉升與調薪機制

我們制定系統化的晉升與調薪機制，確保每位員工都有機會在公司內部得到公平的發展。每年依據員工的工作表現、貢獻度和專業成長進行評估，並根據評估結果進行適當的薪資調整和職位晉升。

2023 年 Global Mall 調薪 (含晉升) 人數占比達 40%。

> 2023 年新資統計



註：參考臺灣證券交易所編訂發布之「非擔任主管職務之全時員工」，係指企業全體受雇員工（或常雇員工）扣除擔任主管職務者（經理人）、海外分公司員工、部分工時員工、及符合排除豁免統計人員後之全時員工人數（含台籍、外籍員工）

> 2023 年基本薪資比率



> 依性別揭露不同職級薪酬比率



註：依 2023 年各職級薪資總額 / 群組人數計算平均薪資，基本薪資係以 2023 年底在職同仁月薪（經常性薪資）計算；另考量因新進、離職而未滿一年的同仁，可能因獎金發放因素造成比率計算結果之偏差，因此計算「基本薪資 + 獎金」時排除未滿一年之同仁

> 年度總薪酬比率

- 組織中薪酬最高個人之年度總薪酬與組織其他員工年度總薪酬之中位數的比率為 4.56:1
- 組織中薪酬最高個人年度總薪酬增加之百分比，與組織其他員工平均年度總薪酬增加百分比之中位數的比為 0.01:1

員工福利

Global Mall 相當重視員工的工作與生活平衡，提供多樣化的福利制度，讓員工能夠在職場和生活中獲得全方位的支持。我們的福利項目涵蓋基本保障、禮金和津貼、健康檢查、運動健身、餐會活動、完善訓練、樂活生活、優惠活動及多元升遷等，期望透過這些措施，營造一個健康、快樂且充滿活力的工作環境，讓每位員工都能感受到公司的關懷與支持。



福利項目



基本保障

勞保、健保、陪產檢及陪產假、育嬰假、生理假、特別休假、產假、產檢假、家庭照顧假；員工體檢、勞退提撥金、職災保險

餐會活動

舉辦尾牙、慶生會、聖誕節交換禮物等各項活動

完善訓練

專業及管理職能訓練、多元化學習包括讀書會、共識營、講座等

禮金和津貼

結婚禮金、生育津貼、傷病慰問、年終獎金、端午及中秋獎金、生日禮金等

樂活生活

生日假、旅遊補助，使員工在工作與生活上平衡

健康檢查

員工健康檢查補助、餐飲櫃位同仁健檢，守護員工身體健康

優惠活動

每月員購活動、冠德建設購屋優惠

運動健身

運動會、環球健身中心器材使用、員工專屬運動課程

多元升遷

公開透明暢通的升遷管道，多元職涯發展

註：相關福利項目主要適用對象為 Global Mall 正職員工

員工關係活動

感謝活動



參與人數
全體員工

活動內容

公司提供聖誕感謝卡及金莎巧克力，開放同仁向人資索取聖誕感謝卡，不限張數，寫上感謝及祝福字句，交由人資於活動當日協助轉達感謝卡及巧克力。共寄出約 1,600 張感謝卡。



感謝活動

耶誕交換禮物



參與人數
全體員工

活動內容

1. 準備約市價 500 元左右的禮品，提倡 ESG，以二手全新商品或環保相關商品為優先，響應垃圾減量，禮品皆不額外包裝。
2. 總公司人數約 120 人，區分 6 組，透過趣味競賽決定禮物挑選順序優先權。
3. 現場提供下午茶點及環境布置，營造佳節氛圍。

運動會



參與人數
143

活動內容

各類表演，球類競賽 + 趣味競賽。



TGB 社會籃球



參與人數
9

活動內容

TGB 籃球聯盟板橋區賽事

為鼓勵公司內部養成運動風氣、培養規律運動習慣，以提升健康企業形象，實現關懷員工之企業社會責任，健身中心同仁將代表公司參加 TGB 籃球聯盟板橋區 2023 年第四季賽事。

羽球社團



參與人數
23

活動內容

正式成立羽球社團。



部門聚餐



參與人數
270

活動內容

各單位部門聚餐。



101 登高



參與人數
6

活動內容

召集員工參與 101 垂直馬拉松。



結婚 / 生育津貼

因應少子化社會趨勢，為鼓勵員工找到合適的另一半共組家庭，並鼓勵女性員工安心生產，提供相關禮券津貼如下：



育嬰留停

為讓所有員工都能在工作和家庭生活中取得平衡。Global Mall 依據相關法規訂定「育嬰留職停薪辦法」，以保障所有員工的權益。由於百貨服務業的特性，Global Mall 的員工中女性占多數，也因此我們特別制定相應的福利措施，確保女性員工在職場上能獲得應有的保障和支持。我們依據《性別工作平等法》和《勞動基準法》，提供包括家庭照顧假、生育津貼在內的多項福利措施，並針對懷孕員工進行職務調整，以減輕她們的工作負擔。

2023 年 Global Mall 享有育嬰留停資格人數共計 11 人，實際申請育嬰留停 11 人，預定復職人數為 6 人，實際復職 6 人，留任率 67%。

項目	性別	2022	2023
符合育嬰假申請資格人數	男	2	1
	女	4	10
	總數	6	11
實際申請資格人數	男	2	1
	女	4	9
	總數	6	10
應復職人數	男	2	1
	女	4	6
	總數	6	10
實際復職人數	男	2	1
	女	4	3
	總數	6	4
復職率	男	100%	100%
	女	100%	50%
	總數	100%	66.67%
當年度復職滿一年人數	男	0	0
	女	0	4
	總數	0	4
留任率	男	0%	0%
	女	0%	100%
	總數	0%	66.67%

註：1. 人數計算基礎為 2023 年 12 月 31 日在職員工
2. 年度未服務滿六個月員工不參加當年度考績評核

健康促進

員工健走

Global Mall 深知員工的健康是企業成功的基石，因此我們積極推動各種健康活動，鼓勵員工在工作之餘保持身心健康。為提升員工的體能與健康狀態，我們每季度舉辦健走活動，並邀請全體同仁共同參與。

2023 年環球夥伴們總共累積健走成果：



新生活挑戰賽

集團導入線上新生活減碳挑戰賽是一種創新的方式，透過更有趣的形式，建立一個分享的平台，來推動環保意識和行動，有助於減少同仁於工作及日常中有意識地節約資源，減少碳足跡。

特殊節慶 - 綠色中秋節

有鑑於中秋烤肉活動經常為準備食材產生大量一次性垃圾，且歡聚時刻容易大魚大肉，2023 年中秋節，我們邀請同仁在歡度佳節同時，也力行健康飲食及友善環境。

推薦幾種方式健康環保過佳節：以瓦斯爐或電烤盤取代木炭，減少碳排放、減少高油脂飲食、不使用一次性免洗餐具、避免高鈉調味料、做好垃圾及廚餘分類、減少飲用含糖飲料及減少加工品攝取等。



退休制度

為保障員工基本權利，Global Mall 依勞動基準法規定，按月提撥每月工資 6% 勞工退休金至個人專戶。依照員工其退休金適用給付標準 (含工作年資及年齡等)，依其當時應適用之法令規定計算；員工任職於關係企業公司，年資合併計算，員工退休時按任職於各企業公司之年資比例支付退休金。

目前 Global Mall 針對即將退休員工預計以個案方式處理，協助後續退休規劃。未來將依照需求規劃過度協助方案。

3.4 人權承諾

Global Mall 遵循冠德企業集團在人權保障的理念，並致力於在人權承諾方面的落實。根據集團《企業社會責任實務守則》第 18 條的規定，本公司需遵守相關法規，並且依循國際人權公約，保障性別平等、工作權及禁止歧視等權利。為履行保障人權的責任，我們亦制定相關的管理政策與程序，具體措施包括：

發布企業人權政策或聲明

Global Mall 公開發表企業人權政策，明確承諾尊重和保障每位員工的人權，這些政策涵蓋性別平等、工作權和反歧視等方面，確保所有員工在公平、公正的環境中工作。

評估公司營運活動及內部管理對人權的影響

我們定期進行評估，以確保公司在營運過程中不會對員工的人權造成任何不利影響。這些評估涵蓋公司各個層面的運營活動和內部管理，確保每個環節都符合人權標準。我們根據評估結果訂定相應的處理程序，盡可能減少發生違反人權事件之可能性。

檢討企業人權政策或聲明的實效

我們定期檢討和審視企業人權政策，以確保能夠有效保護員工的人權。這些檢討過程不僅包括內部審查，也會廣泛蒐集員工的意見和建議，確保政策能夠實際落地並產生效果。

揭露涉及人權侵害的處理程序

當出現涉及人權侵害的情況時，我們會立即啟動相應的處理程序，並公開揭露處理過程，確保所涉利害關係人能夠得到公平的對待和處理。

Global Mall 勞動人權與員工福利保障政策

Global Mall 一向遵循國際公認的勞動人權標準，包括結社自由、集體協商權、關懷弱勢族群、禁止使用童工、消除各種形式的強迫勞動以及消除僱傭與就業歧視。我們確認在人力資源運用政策中，不存在基於性別、種族、社階級、年齡、婚姻與家庭狀況等因素的差別待遇，從而落實在就業、雇用條件、薪酬、福利、訓練、考評與升遷機會的平等及公允。

主要措施

相關員工福利保障，由人力資源部門擔任人權與員工權益相關事宜的權責單位，並採取以下具體措施來保障員工的福利與人權：

提供健康的工作環境

每年為員工辦理健康檢查

優於政府政策提供有薪疫苗假

獲得安心賣場認證，推動員工取得 AED 及急救證照

杜絕不法歧視，確保工作機會均等

推動並落實平等機會，杜絕因種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、性傾向、年齡、婚姻、懷孕、容貌、五官、身心障礙等因素的歧視，確保每位員工均享有公平的工作機會

禁用童工

僅聘用年滿 18 歲的應徵者，堅決杜絕使用童工

提供健康的工作環境

嚴格遵循勞動法令，不強迫或脅迫員工進行勞務行為

明確規定加班需求需事先獲得員工同意，並提供加班費或補休

維持員工身心健康及工作生活平衡

推動各項公益活動和企業運動會，促進員工身心健康和團隊凝聚力

性別平等與性騷擾防治

制定並公告內部作業辦法，推動性別平等

設立性騷擾防治申訴機制，提供相關事件的處理流程，確保員工在安全、尊重的環境中工作

Global Mall 致力於創造安全、尊重的工作環境，並堅持保障所有員工及求職者的權益。我們透過一系列的措施和政策，積極防治性騷擾，並提供完善的申訴和處理機制，以確保每一位成員都能在公平、公正的環境中工作。我們將繼續優化這些措施，確保其在實踐中發揮最大效能，實現員工與公司的共同成長與發展。每位員工的權益都應得到尊重和保障，這是我們一貫堅持的信念，也是我們不斷努力的方向。

女性保護與性騷擾防治

為提供同仁 (包含受僱者、派遣勞工、技術生及實習生) 及求職者或受服務人員免於性騷擾之工作及服務環境，並採取適當之預防、糾正、懲戒及處理措施，以維護當事人權益及隱私，我們依照依法訂定公司之《性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法》，明確定義性騷擾範圍、設置性騷擾申訴處理委員會、申訴及救濟機制、評議程序、保密責任及輔導或醫療轉介服務等。

針對性騷擾事件之申訴，我們設置專線電話、傳真、電子信箱，並將相關資訊於工作場所顯著處公開揭示。員工於工作場所遇有性騷擾時，可透過以上管道申訴，同時透過集會公告等各種傳遞訊息方式，加強宣導有關性騷擾防治措施及申訴管道；並定期實施防治性騷擾之教育訓練，於在職訓練中，合理規劃性別平權及性騷擾防治相關課程，並將相關資訊於工作場所顯著之處公開揭示。

完善的申訴與處理機制

Global Mall 為同仁 (包含受僱者、派遣勞工、技術人員及實習生) 設置專屬申訴電話、傳真與電子信箱，申訴範圍包含勞基法、職業安全衛生法、勞動檢查法、就業服務法等各項法令相關內容。明定所有參與申訴審理過程之人員均應保密，違反時依本公司懲獎辦法議處，且為維護申訴人權益，不因申訴事件受不當處置。

- 權責單位：人力資源部
- 專線電話：(02)2969-2989 #7730
- 專線傳真：(02)2969-3279
- 申訴電子信箱：hr_global@twglobalmall.com

人權相關教育訓練

冠德集團組織文化與核心職能



受訓人次

156



課程時數

0.25



總計受訓時數

39

個人資料保護法



受訓人次

359



課程時數

1



總計受訓時數

359

3.5 職業安全衛生

職場安全是保障員工健康和福祉的基本要求，更是企業永續發展的重要基石。雖然我們尚未運行 ISO 45001 職業安全管理體系，但我們始終致力於透過一系列嚴謹的措施和政策，來確保員工在安全的環境中工作。

職業安全的重要性

職業安全是企業穩定運營和長期發展的關鍵。對於 Global Mall 而言，提供安全的工作環境不僅能保護員工的身心健康，還能提高工作效率，減少工傷事故的發生，從而降低企業運營風險。我們深知，只有當員工感到安全和健康時，才能全心全意地投入工作，為公司創造更多的價值。



強化職業安全的措施

職業安全是企業穩定運營和長期發展的關鍵。對於 Global Mall 而言，提供安全的工作環境不僅能保護員工的身心健康，還能提高工作效率，減少工傷事故的發生，從而降低企業運營風險。我們深知，只有當員工感到安全和健康時，才能全心全意地投入工作，為公司創造更多的價值。

建立完善的的安全管理制度

Global Mall 制定相關的職業安全管理機制，涵蓋各項安全規範、緊急處置流程。我們確保每位員工在入職時都能了解基本的工作安全知識和緊急應變處理方法。此外，我們定期檢討和更新安全管理制度，根據最新的法規要求和實際情況進行調整，確保其時效性和適用性。

定期安全檢查與風險評估

Global Mall 制定相關的職業安全管理機制，涵蓋各項安全規。我們定期進行安全檢查和風險評估，識別和消除潛在的安全隱患。這些檢查涵蓋所有工作場所和設施，包括電梯、消防設備、逃生通道等關鍵設施。我們建立了詳細的檢查記錄，並根據檢查結果立即採取相應的改進措施，確保每一個工作環境都符合安全標準。

安全培訓與教育

Global Mall 重視對員工的安全培訓和教育。我們不定期舉辦各類安全講座和培訓課程，涵蓋火災應急處理、急救知識、設備安全操作等多方面內容。我們鼓勵員工積極參與這些培訓，不斷提升他們的安全意識和緊急應變能力。

訓練類別	訓練人數	訓練時數	總訓練時數
健康管理訓練 - 職場壓力源分析及紓壓實務	129	1	129
健康管理訓練 - 增肌減脂、健康減重擊遠離代謝症候群	116	1	116

建立緊急應變機制

為應對各類突發事件，Global Mall 建立了完善的應急響應機制。我們制定了詳細的緊急方案，涵蓋火災、地震等各類災害的應急處理措施。我們設立了緊急應變小組，負責在突發事件中指揮和協調各項緊急行動，確保事件能夠迅速、有效地得到控制和處理。我們定期進行緊急演練，檢驗緊急方案的可行性和有效性，並根據演練結果進行改善。此外針對各項天然 / 作業異常的災害作業及緊急處理程序，為落實預防並保障人員安全，減輕災害損失，訂有「天然 / 異常災害管理作業辦法」。

› 火災、消防申報作業程序



定期消防演練

除基本定期檢查防火避難設施及設備檢查，每年度皆依照消防法定期辦理自衛消防演習訓練，設有專責任務編組單位，每半年定期舉辦疏散演練，以確保種子同仁具備災害應變能力。

健康檢查與福利

除安全措施，我們還注重員工的身體健康。我們為員工提供定期的健康檢查，及時了解他們的健康狀況，並根據檢查結果提供相應的健康指導和建議。

員工參與與溝通

我們鼓勵員工積極參與職業安全管理相關課程，並設立多種溝通渠道，讓員工可以隨時反映安全問題和建議。我們也會定期舉辦勞資會議，聽取員工對職業安全的意見和建議，並根據這些反饋進行改進。

2023 年 Global Mall 全體員工均無發生法定重大職業災害，且無人因公死亡或罹患職業病。

4

永續環境

4.1 氣候變遷因應

在全球積極呼籲淨零目標下，我們了解到氣候變遷對企業運營具有關鍵性的影響，因此我們採用由國際金融穩定委員會（Financial Stability Board, FSB）公布的氣候相關財務揭露建議（Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD）的架構與工具，來全面鑑別和管理氣候相關的風險與機會。這些措施不僅幫助我們評估可能的財務衝擊，還能據此制定相應的對策，並設定短期、中期和長期的目標，以確保企業的永續發展。Global Mall 承諾每年根據 TCFD 的要求，公開揭露氣候相關風險管理和財務影響的詳細資訊。我們的揭露內容包括風險與機會的鑑別結果、財務衝擊評估、管理策略以及目標實踐情況。

治理結構

在治理結構方面，Global Mall 董事會是整體氣候治理的最高決策單位。我們依照永續發展委員會的組織架構進行內部議和與管理。由於氣候變遷議題涉及層面廣泛，永續發展委員會由各功能單位代表參與，這些代表來自不同部門，負責評估和因應氣候相關的風險與機會。

永續發展委員會定期召開會議，討論氣候變遷相關法規政策及資訊，並制定相應的策略和行動計畫。我們強調跨部門合作，確保各部門都能夠了解和參與氣候變遷應對的過程，從而提升整體的應對能力和反應速度。

策略

Global Mall 採用 TCFD 框架，找出實際與潛在的氣候相關風險及機會。我們根據分店所在營運據點的氣候情境，進行情境假設，以推估可能出現的衝擊範圍與財務影響。我們進一步進行相關財務評估與應對策略，以確保營運持續而不受中斷，從而實現企業的永續經營。

實體風險

包括極端天氣事件（如颱風、暴雨、缺水等）對營運設施和員工的影響。為此，我們加強設施的防災設計和預防措施，並制定緊急應變計畫。

轉型風險

包括政策變動、技術變革和市場需求變化等。我們密切關注政府政策和市場動向，及時調整策略以適應新環境。



風險管理

在風險管理方面，Global Mall 依照風險發生的可能性及衝擊性進行風險鑑別，並針對鑑別出的風險與機會，並使用財務角度評估衝擊程度，包括直接和間接的經濟損失。我們評估極端天氣事件對營運設施的破壞、政策變動對營運成本的增加，以及市場需求變化對銷售的影響。針對風險較高的項目，進行長期持續追蹤管理，並密切關注主管機關的政策方向，以確保對營運可能產生的影響。

整合風險管理流程

我們將氣候風險納入企業整體風險管理流程，確保其在日常營運和決策中得到充分考量。這包括定期執行風險評估，並針對高風險、高機會狀況制定應對措施。

強化內部監控

設立內部監控機制，監督氣候風險管理措施的執行情況，並根據最新的市場趨勢和政策變動，及時調整管理策略。

指標與目標

為更有效地管理風險和推動氣候行動，Global Mall 採用了科學基礎減量目標倡議（Science Based Targets initiative, SBTi）來設定具體的指標與目標。這一方法幫助我們將企業的減碳承諾與全球氣候科學標準相對應，確保我們的行動具有科學依據和可行性。

具體目標與指標

2023 年 Global Mall 成為首家通過 SBTi 科學基礎減碳目標驗證承諾審核的百貨業，以 2022 年為基準年，預計 2030 年為目標年減碳 42%。



減碳目標

2024

- 全據點完成溫室氣體盤查
- 公區節電 3%

2030

- 採用 10% 再生能源
- 以 2022 年為基準，減碳 42%

通過採用 SBTi 的減碳目標框架，Global Mall 能夠設定具有科學依據的減碳目標，不僅提升我們在氣候行動中的透明度和可信度，也確保我們的減量目標與國際標準一致。我們相信，透過這些具體的指標與目標，我們將能夠在應對氣候變遷的同時，實現企業的永續發展，為員工、客戶和整個社會創造更多的價值。

氣候相關風險與機會的鑑別

在氣候相關風險部分，我們鑑別出前幾項風險與潛在財務影響如下：

類型 轉型風險

氣候相關風險	潛在財務影響
法規不確定性	未來環保相關法規變動不確定性，將會增加商場營運成本以應對新法規。為因應法規變動，需調整營運流程和增加設備來符合要求，員工也需進行額外培訓以適應新規範等。
消費者改變偏好	受到氣候變遷影響，近年來夏季愈發炎熱，冬季周期變短，從商品銷售的角度來看，直接影響到季節性服裝的銷售，例如冬季羽絨衣的銷量明顯下滑，夏季涼感服裝較過去更受歡迎。此外，隨著消費者環保意識提升，消費選擇趨向環保優良廠商與產品，非低碳產品將逐漸被替換淘汰。

類型 實體風險

氣候相關風險	潛在財務影響
立即性： 極端天氣事件增加，強度變強	<ul style="list-style-type: none"> 商場淹水和設施損壞，影響營業時間 顧客流量減少，導致銷售下滑 供應鏈中斷，影響商品供應 員工上下班受影響，造成人力安排、服務品質和安全危害
長期性： 平均氣溫上升	<ul style="list-style-type: none"> 冷氣需求增加，導致能源成本上升 炎熱天氣降低客流量，特別是夏季高溫時段 商品儲存和展示環境設備需加強，如增加冷藏設備

TCFD 機會矩陣

➤ 氣候相關機會

類型 轉型機會

氣候相關風險	潛在財務影響
資源效率提升	因應 2050 淨零目標，政府鼓勵企業積極減碳，推出相關減免或補助專案活動，百貨公司可以通過節能方案獲取碳權。這不僅有助於公司達成其環保目標，還能將獲得的碳權轉化為經濟利益。例如，企業可將多餘的碳權出售或用於抵消自身未來的碳排放，開拓新的收入來源和商業機會。
市場改變： 積極開發與回應利害關係人 (如專門店、消費者等) 對於永續產品的需求，探詢新市場的商業及夥伴關係	<ul style="list-style-type: none"> 消費者對環保和永續產品的需求日益增加。百貨業可以透過積極引入和推廣永續產品來吸引這部分市場。提供有機食品、環保服飾、可再生能源產品等，能夠滿足消費者的需求，增強品牌形象。 積極探索新市場並與具備相同永續理念的企業建立合作，可以開拓更多商業機會。例如，與環保品牌合作，推出聯名產品，或在百貨公司內設立專門的永續產品區，提升顧客的購物體驗和滿意度。 面對市場趨勢的改變，百貨業可以開發創新產品和服務。的購物袋、推行無包裝購物等。



4.2 能資源管理

Global Mall 致力於打造綠色低碳商場，積極推動環保措施，以確保企業的永續發展。我們的政策與承諾包括多方面的具體措施和目標，這些措施由專門的權責單位負責執行和管理，並透過一系列的管理作為和管理指標來確保實現。以下是我們的具體行動計劃和目標：

政策與承諾

積極打造綠色低碳商場：Global Mall 致力於減少碳足跡，推動各項節能減碳措施，提升能源使用效率，並透過商場綠色採購等途徑實現環境永續目標。

管理作為

遵循 ISO 14064-1

2018 執行溫室氣體盤查：每年完成溫室氣體盤查，並依據結果制訂減碳措施。

定期會議檢核能源耗用情形

定期召開會議，檢討能源使用狀況，尋找進一步節能的機會。

逐步汰換為節能設備

替換高耗能設備為高效節能設備，如高效空調系統。

申報民間企業綠色採購

推動綠色採購，選用環保產品，並申請相關認證以證明我們的承諾。

能源耗用

Global Mall 主要的能源耗用來自於商場營運的電力及天然氣使用，包含公共區域及專門店，2023 年消耗能源共計 325,460.0548 千兆焦耳。

	據點	2023 年
電力使用 (千度)	環球購物中心	36304.4362
	專門店	33604.8729
天然氣 (KM3)		1,963.5262
千兆焦耳		325,460.0548

註：1 度電 (kWh) = 3.6 兆焦耳 (MJ)

溫室氣體管理

Global Mall 自 2023 年起開始進行溫室氣體盤查，2024 年已完成所有營運據點的溫室氣體盤查及外部查證，將以此基準規劃長期減碳目標。根據盤查結果，主要排放來自於外購電力使用，以及提供租賃之專門店間接使用的排放。

> 溫室氣體排放量統計

類別	涵蓋項目	2022 年排放量	2023 年排放量
直接排放	<ul style="list-style-type: none"> 固定燃燒 移動燃燒 直接逸散 	1,172.2219	1,377.3354
能源間接排放	<ul style="list-style-type: none"> 輸入電力之間接排放 	11,551.8671	17,934.3915
運輸之間接排放	<ul style="list-style-type: none"> 員工通勤、商務差旅 	1,537.5789	1,919.4143
組織使用產品之間接排放	<ul style="list-style-type: none"> 使用燃料及電力之上游排放 營運廢棄物焚化處理產生之排放 接駁車服務之排放 	2,899.1819	4,867.5793
與使用組織產品有關之間接溫室氣體排放	<ul style="list-style-type: none"> 下游租賃資產之排放 	15,375.0943	26,462.3120
總排放量 (公噸 /CO ₂ e)		32,535.944	52,561.0325

註：1. 採營運控制權法。2022 年盤查範疇為總公司、新北中和、板橋、桃園 A8 及林口 A9；2023 年範疇為總公司與八家分店
2. 各類溫室氣體之全球暖化潛勢 (GWP) 係選用 IPCC 第六次評估報告之估值
3. 轉換係數的來源為環保署公告之溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版
4. 經濟部能源局提供年度電力排碳係數，2021 年採 0.502 計算，2022 年採 0.509 計，2023 年排放量採 0.494 計算 (單位：公斤 CO₂e/度)

節能減碳行動

Global Mall 透過各項節能措施和管理策略，致力於降低不必要的能源浪費。我們從照明、空調、電梯運行和冷藏設備等多個方面著手，確保在節能的同時，維持高效的營運和優質的顧客服務。這些措施不僅有助於減少碳排放，還能降低營運成本，提升整體的永續發展能力。我們將持續優化這些措施，推動綠色低碳的商場發展，為環境保護和企業永續發展貢獻力量。



更換照明設備

已逐步汰換傳統燈具 / 燈泡，採用 LED 等高效照明設備



更換感應式燈具

將後場、員休室及辦公室部分區域改為改感應式燈具，減少忘記關閉造成的能源浪費



冷氣外溢控制

1. 保持大門常閉，減少冷氣外洩
2. 視人潮時段調整，停止自動門，以開啓側門取代



外氣交換

依照氣候適時採用外氣交換，減少冰水主機負載，可達到節能及室內空氣品質提升等效益



電梯分層停靠

部分分店有 2 台以上的電梯，於非假日離峰時段，視人潮 / 車潮調整運轉台數



冷藏設備陳列標示

專門店冷藏 / 冷凍櫃外放置食品說明標示 (名稱 / 保存期限)，以減少為拿取物品而長時間開啓冰箱

綠色能源 - 太陽能發電

屏東地區擁有豐富的日照資源，自 2019 年起，Global Mall 在全客型的屏東店設置面積達 2200 平方公尺的太陽能板，作為太陽能租賃場域，將生產的電力躉售給台灣電力公司，不僅有助於減少碳排放，亦產生多重經濟和環境效益。

在 2023 年，屏東店的太陽能板總發電量達 25.6 萬度 (256,000 kWh)。根據能源局最新公布的電力排碳係數 0.494 公斤 CO₂/度換算，相當於減少約 126.7 噸的二氧化碳排放，相當於 0.33 座大安森林公園每年的碳吸收量。

4.2.1 水資源管理

Global Mall 所有分店均位於都會區，所有分店取水來源皆為自來水，主要以商場營運使用的生活耗水，以及冷卻水塔用水為主。因應未來極端氣候可能造成的缺水風險，目前已積極推動各店公共區域更換使用省水標章設備，且規劃新進櫃亦須符合相關規範，以達到有效水資源管理的目標。所有放流水皆符合 100% 放流標準，2023 年 Global Mall 無收到任何環保法規之裁罰。

2023 年 Global Mall 整體用水量 323.08 百萬公升，較去年 2022 年 315.91 增加 2.3%。主要原因係因隨著疫情的穩定控制，百貨公司的人流量有大幅度的回升。

➤ 各分店取水來源

營運據點	取水來源	取水種類	放流區域
新北中和	新店溪、翡翠水庫	自來水	公共下水道系統
屏東市	深井	自來水	公共下水道系統
板橋車站	三峽河抽水站及鳶山堰、石門水庫	自來水	公共下水道系統
南港車站	翡翠水庫	自來水	公共下水道系統
新左營車站	南化水庫、阿公店水庫	自來水	公共下水道系統
桃園 A8	石門水庫	自來水	公共下水道系統
林口 A9	石門水庫	自來水	公共下水道系統
桃園 A19	石門水庫	自來水	公共下水道系統
環球健身中心	三峽河抽水站及鳶山堰、石門水庫	自來水	公共下水道系統

廢水處理流程

廢(污)水處理是防止水污染的重要過程，Global Mall 之廢水，主要來自主題餐廳及美食街小吃產生之廢(污)水。為了有效處理商場內產生的廢(污)水。各分店均設有大型截油槽，經過攔渣、截油、添加除油垢與除臭藥劑等多重處理程序後，將廢水納管排放至縣市地下水道系統。

4.2.2 廢棄物管理

Global Mall 從百貨日常營運出發，透過分店和辦公空間落實垃圾分類與資源回收，致力減少資源消耗及降低環境污染。

我們提供的服務以百貨零售和餐飲為主，產生的廢棄物依環保法規規定，皆屬一般事業廢棄物，無產生有害廢棄物。各分店皆依法交由環保主管機關登記核可之專業廢棄物處理廠商清運，送交焚化爐以焚燒處理。

> 2023 年各分店廢棄物統計

單位：噸

分店	廢棄物類別		廚餘	小計
	一般垃圾	資源回收		
新北中和	1,407	236.32	210	1,853.32
屏東市	161	55.92	48.06	264.98
板橋車站	619.34	43.11	委由畜牧業者回收	662.45
南港車站	229	37	委由畜牧業者回收	266
新左營車站	227	無統計	14.3	241.3
桃園 A8	223	26	143.94	392.94
林口 A9	122	無統計	228	350
桃園 A19	340	無統計	委由畜牧業者回收	340
總計	3,328.34	398.35	644.3	4,330.99

註：1. 資源回收種類包括：紙類、玻璃、塑膠、寶特瓶、金鐵類 (金屬、鋁罐、鐵罐)
 2. 新北中和回收項目另含餐飲廢油
 3. 無統計係指由車站或大樓收集處理，故無額外數據

Global Mall x ECOCO



自 2021 年起，Global Mall 於新北中和、南港車站、桃園 A19 等分店，設立 ECOCO 機台，為顧客提供回收寶特瓶、PP 飲料杯及電池的服務，顧客可透過回收換取不同品牌店家之優惠回饋，後續亦將結合 GM APP 推廣行銷優惠活動，做環保的同時亦可帶動館內消費！

收集到的資源回收物會由 ECOCO 運至技術廠商，經處理後再製成新的商品，以達到循環的最大效益。

設立據點

Global Mall 新北中和

機台種類：收瓶機、電池機

Global Mall 南港車站

機台種類：收瓶機

Global Mall 桃園 A19

機台種類：收瓶機

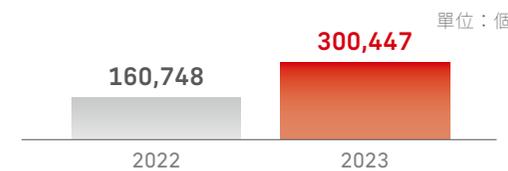
Global Mall 板橋車站

機台種類：收瓶機

Global Mall 新左營車站

機台種類：收瓶機

寶特瓶回收成果



ECOCO 點數活動

2023 年永續會員月檔期結合 ECOCO 點數抵消費活動，攜手顧客推廣回收活動，且可以加碼獲得環球點數。



其他商場減廢推動

全面替換成 FSC 認證材質

印有 Global Mall 品牌 Logo 的購物提袋，全面改採具 FSC 認證之提袋。



成果 / 進度

✓ 100% 完成

以租代買

商場檔期活動時常需使用的花車、裝飾道具。以及商場的防滑地墊，皆採以租賃方式，減少短期需求產生之資源消耗。

成果 / 進度

長期執行

禁用一次性塑膠杯

配合政府政策，逐步將餐飲使用的一次性塑膠杯替換成紙杯。

成果 / 進度

✓ 100% 完成

4.2.3 綠色辦公室

因應內部積極推動永續發展，並響應全民綠生活 - 綠色辦公行動，以降低營運過程中的環境影響。我們採取一系列具體措施，期望提升辦公室的環保效能，並推動員工對綠色辦公室的認識與實踐。



推展項目

影印機租賃代替購買

影印機租賃不僅可以降低初始購置成本，還能確保設備更新維護的便利性，減少廢舊設備對環境的負擔。

鼓勵文件數位化

鼓勵員工進行文件數位化管理，減少紙張使用，從源頭降低紙張消耗，並促進無紙化辦公的實現。

使用再生紙

在辦公室全面使用再生紙，減少對原生木材的需求，降低製紙過程中的能源消耗和碳排放。

非重要文件黑白印刷

為進一步減少影印資源的浪費，要求同仁非重要文件皆以黑白印刷，減少彩色墨水的使用。

綠化牆面及 SDGs icon 布置

在辦公室內部設置綠化牆面，並結合聯合國永續發展目標 (SDGs) 的標誌進行布置，讓員工在日常工作中加深對 SDGs 各項目標的認識。

設置文具共用區

設立文具共用區，供員工共同使用文具，減少重複購買的浪費。個人必要的文具則可通過申請進行採購，以控制消耗。

感應式燈具

在茶水間和洗手間安裝感應式燈具，有效降低因燈光長時間開啓造成的能源浪費。

辦公室植栽綠化

辦公室內部進行植栽綠化，不僅美化環境，還有助於提升空氣品質。並依節慶進行裝飾更換，如聖誕節時以聖誕紅美化辦公空間。

分區採切拉式開關

採用分區切拉式開關，讓先行下班的同仁可以提前關閉所屬區域的電源，避免不必要的耗電。

無紙化消費

為減少不必要的紙張印製，Global Mall 持續推動各項無紙化政策，包含優化 APP 功能、設置智能導覽機，提供顧客、非主要檔期減少紙本 DM 印製、以 APP 取代各類紙本禮券 / 兌換券、鼓勵使用電子載具等，減少消費額外產生的環境負擔。2023 年底推動減少消費明細印製，估計一年可減少 3 千萬張明細。



新北中和店榮獲 112 年電子發票績優營業人表揚

綠色採購

Global Mall 2023 年綠色總採購金額相較 2022 年成長 123.94%，榮獲 112 年新北市環保局綠色消費表揚，併獲榮獲「111 年 Buying Power 社會創新產品及服務採購獎勵」之「採購獎參獎」。未來我們將持續提高綠色採購比例，選擇對環境相較友善的產品，朝更低碳的商場邁進。

綠色採購主要項目包含：

- 1 公務車租賃
- 2 辦公室設備租賃
- 3 辦公室用品採購
- 4 環境友善衛生用品
- 5 影印機租賃
- 6 影印紙採購
- 7 資訊設備採購



5

社區共融與幸福社會

為擴大社會共融的影響力，除與集團共同舉辦及參與的專案外，Global Mall 希望能攜手顧客、供應商一起響應參與。以常態性的永續教育為基礎，延伸拓展至將商場的閒置建材，打造偏鄉教育空間成為地方文史教室，創建共生共好的循環生態。

5.1 永續概念商場活動

Global Mall 致力於打造永續教育體驗商場，持續推廣綠色環保理念。2022 年推出的「未來永續小學堂」專屬親子永續課程深受歡迎，2023 年持續與玩轉學校合作，推出全新型態的「未來永續小學堂」，以低碳生活行動方案為主題，新增三大互動型態，規劃「永續系列互動繪本」系列主題，透過繪本形式呈現，並結合商場闖關尋寶集卡活動，讓小朋友在探索中實踐環保行動，同時打造獨家「趣味翻翻樂」策展和「手提袋循環共享站 2.0」，將永續概念向外擴散、向下深植。

永續小學堂 feat. 玩轉學校

為讓小朋友從故事中學學習永續概念，Global Mall「未來永續小學堂」推出專屬的永續小學堂課程，規劃系列主題以繪本形式呈現，結合闖關尋寶集卡遊戲。第一季繪本情境以「葉精靈的奇幻購物旅程」為主題，透過生態小精靈角色如葉精靈和碳精靈，帶領小朋友認識在購物及生活中如何實踐環保。從情境故事延伸，提供每個小朋友任務清單，讓他們在商場中完成尋寶集卡，並鼓勵小朋友實踐環保行動，例如購物自帶環保袋和買飲料自帶杯子，透過遊戲化、高互動的方式開啓孩子們的永續探索旅程。

更多 iKids 活動



趣味翻翻樂策展

為讓更多小朋友參與，Global Mall 在全台八店設置「趣味翻翻樂」獨家互動策展，透過淺顯易懂的環保問題，如分享用不到的和把飯菜吃光，讓小朋友主動發掘答案，找出葉精靈，趣味中獲得環保知識。這種互動策展不僅增進小朋友對環保的理解，還鼓勵他們在日常生活中實踐綠色行動。



手提袋循環共享站 2.0

Global Mall 從玩轉學校活動開始，發展手提袋循環再利用，進一步於 2023 年延伸為「手提袋循環共享站 2.0」；每月 17 日固定為「一起愛地球，環保袋著走」活動，由會員響應紙袋捐贈，並以點數回饋，提供所有有需求的顧客自行取用，鼓勵重複再利用，減少一次性資源浪費，進一步促進資源的循環利用，減少對環境的負擔，讓更多人參與到永續行動。



金山文史教育基地的創新改造

Global Mall 秉持永續發展理念，推動商場閒置建材的循環再生，致力於活化地方在地文史。Global Mall 與文化大學建築系合作啟動「愛循環」計畫，將商場及專櫃的改裝建材重新利用，透過創新的設計理念，這些建材在金山高中的教室中被賦予新生命，打造出多功能的教育空間。

創意設計融入山巒意象，打造永續教育空間

此次計畫透過與學校的合作，將商場年度大型改裝換櫃所盤點出的可再利用材料資源進行再利用。Global Mall 結合文化大學建築系的實構築課程，由建築系學生進駐金山高中，親手參與設計與實際施作的過程，將閒置建材重新賦予生命。

這次的設計理念以金山在地文史保存為出發點，思考金山獨特地形的轉化，從金山的海岸線延伸至山巒、島嶼與海峽，打造出一個獨具特色的文史教育基地。改造過程中，教室成為活化在地文史的新基地，讓學生在參與設計和施作的過程中，將建築圖面的想像化為實際成果。

此外，該基地還結合陽明山藝術季與天母水道祭，並在教室內辦理攝影展，展示學生眼中的金山，讓大眾得以欣賞這片土地的美麗與歷史。這一系列的活動，不僅讓商場建材得以再生，更促進在地文史的保存與傳承，為教育與文化創新注入新的活力。

社區共好：教育與地方的相互支持

金山高中表示，透過教室空間的改造，不僅為高中教育增添色彩，更能讓學生了解在地文化與自然環境。這次改造計畫也讓學生認識到永續理念的重要性，教室本身成為最真實的教材，啟發學生用創意解決社會與環境問題。

將金山文史教育基地中的展品帶回商場展出，讓更多人認識金山的美麗與文化。金山文史教育基地不僅是地方文化與教育的展示平台，更是社區共創的中心，將永續理念融入日常生活，擴散其社會影響力。



建材現場確認



學生實作設計



改造完成



教室開幕活動

傳遞美好共享精神 推「玩具永續分享箱」

聖誕節是分享歡樂的時刻，而玩具更承載著無數大人小孩的童年美好回憶，但根據統計，90% 以上玩具平均使用壽命僅不到半年，最終會被丟棄成爲垃圾，汙染環境。Global Mall 於 2021 年聖誕節以「永續，共享」概念，攜手台灣玩具圖書館，並邀請擅長運用循環材料的設計師，將「環抱 GREEN 耶誕童樂園」作爲主題，在全台環球八家分店種下「環抱玩具低碳聖誕樹」：運用近千個二手玩具，賦予玩具新生命，也透過聖誕樹將歡樂團聚與環保概念結合，傳達出共同爲社會與永續付出的心意。

Global Mall 持續發揮永續教育體驗場的力量，延伸已連續舉辦兩年的二手玩具分享活動，2023 年推動「玩具永續分享箱」，和社會新創團隊 - 玩具圖書館合作美好聖誕節，舉辦玩具永續系列活動，包含募集二手玩具、玩具醫生、捐贈玩具等系列活動，以擴大傳遞玩具零廢棄的概念，爲聖誕佳節更添不同意義。



Global Mall 持續發揮永續教育體驗場的力量，延伸已連續舉辦兩年的二手玩具分享活動，2023 年推動「玩具永續分享箱」，和社會新創團隊 - 玩具圖書館合作美好聖誕節，舉辦玩具永續系列活動，包含募集二手玩具、玩具醫生、捐贈玩具等系列活動，以擴大傳遞玩具零廢棄的概念，爲聖誕佳節更添不同意義。

5.2 公益參與活動

2023 年 Global Mall 參與冠德企業集團多項公益活動，包括安德烈食物銀行、行健村插秧與聖誕節愛心捐物等專案。

雖然前期受到疫情影響，許多原先規畫之活動被迫停辦，但我們仍然積極辦理工公益相關活動，包括社區關愛與服務暨弱勢團體、兒福關懷等活動。集結員工力量投入公益，將溫暖傳遞給更多的人。



圓夢計畫

Global Mall 每年迎接溫馨團聚的聖誕節，皆邀請集團夥伴參與圓夢計畫公益活動，透過實際行動幫助伊甸社會福利基金會、安得烈慈善協會及義光育幼院的院生。這項活動以透過小小的禮物傳遞關懷與祝福，共同分享節慶的喜悅。



多年來，Global Mall 持續推動圓夢計畫，收集並實現孩子們的願望，這些願望通常非常單純，從文具、書籍、水壺等生活用品到玩具、樂園門票及零食等資源。簡單的禮物爲孩子們帶來巨大的幸福感，讓他們在愛的環境中安心成長。

契作認養計畫 - 行健村

響應聯合國 SDGs 永續發展目標「保育和促進陸域生態系統永續利用」，Global Mall 所屬的冠德企業集團長期契作認養宜蘭「行健村」有機稻田，推動無毒、無農藥、無化肥的有機農法種植稻米。自 2020 年起，冠德企業集團啓動契作認養計畫，每年收成的 2,400 公斤無毒健康米，捐贈給包括義光育幼院和安得烈食物銀行等公益團體，讓孩童食得健康安心，並作爲企業贈禮推廣。

食農教育活動

2023 年冠德企業集團迎來第三屆「行健有機米插秧」體驗活動，期望藉由推動食農教育，深植永續意識。此次活動號召冠德建設、根基營造及 Global Mall 共百名員工及眷屬參與，創下歷年新高，同時也邀請義光育幼院師生一同參與，透過實際行動體會有機稻米的栽種過程，培養對食物和環境共生的珍惜之情。參加者頂著烈日，捲起褲管，光著腳踩進土裡，彎腰將秧苗插入水田，親身體驗耕耘稻作的樂趣與辛勞，進一步了解食農教育和生態環境的重要性。



親近土地，感受豐收喜悅

7 月底正值稻米收割季節，加上適逢暑假，Global Mall 與冠德建設、根基營造的員工和家屬，再度踴躍參與割稻體驗活動，共計超過百人。同時，邀請義光育幼院 10 名師生參加，讓他們親近土地，共享稻米收割的豐收喜悅，度過意義非凡的暑假永續教育營。



活動中，參加者們首先聆聽農夫講解剖稻技巧，並進行收割祈福儀式，以感謝土地的豐收賜予。接著，大家頂著豔陽、捲起褲腳下田，手拿鐮刀，熱情投入稻米收割體驗。這一過程不僅讓參加者們感受到農耕的辛勞，也體驗到「豐收」的成就感。

親子同樂與生態教育

除插秧與收割體驗，更安排適合員工親子家庭的互動活動，包括農友解說栽培過程、趣味插秧接力賽和碳化稻穀 DIY 手作。參加者在辛勞插秧後，享用豐盛的農村餐，深刻體會到從產地到餐桌的辛勤。同時，活動還包括生態遊程，參觀張美阿嬤農場，參與蔥油餅手作活動、與動物互動，讓小朋友學習食農教育和生態保育知識。參加同仁及眷屬在專業解說員的指導下，了解有機作物的生長環境與特性，親手製作並品嚐新鮮的蔥油餅，並與小鹿、水豚等動物親密互動，增添活動的樂趣與意義。



活動意義與影響

Global Mall 員工在活動後表示，這樣的一日體驗讓他們更珍惜環境共生的重要性，並在未來的工作和生活中更積極地實踐永續理念。參加者紛紛表示，透過這樣的活動，能讓小朋友從小對永續概念有更深刻的理解和感受，並計劃在日常生活中實踐更多低碳行為，如支持小農產品、自帶環保餐具、搭乘大眾交通工具等，為環境永續共好盡一份心力。



聖誕愛心捐物與分店愛心送暖活動

2023 年冠德企業集團擴大舉辦聖誕愛心捐物活動，邀請集團同仁，針對義光育幼院、安得烈慈善協會以及伊甸社會福利基金會院生的心願規劃聖誕禮物，進行愛心認購圓夢計畫，期望讓集團同仁的愛心傳遞給更多的孩子們。



➤ 2023 年歲末社區關懷活動

店別	活動名稱	關懷對象	活動內容
新北中和	Global Mall 愛心送暖公益活動	大同育幼院	流體熊 DIY 聖誕卡片手指畫印 耶誕餐盒
屏東市	「板橋我家」繪畫比賽 得獎作品展覽及義賣	創世基金會板橋分院	得獎作品展覽及義賣 板橋贊助 100 份餐點給得獎人員
板橋車站	愛心送暖 聖誕同樂	中華文化社會福利事業基金會 台北兒童福利中心	邀請社會局委託安置於台北兒童福利中心的兒童、青少年們至館內歡度聖誕節，共同享用美好的下午茶時光及卡丁車同樂活動
南港車站	Global Mall 傳遞耶誕 溫暖幸福	社團法人 中華兒童與家庭促進協會	FB 公告物資捐贈活動 邀請消費者及員工認購
新左營車站	Global Mall 愛心送暖公益活動	樂活育幼院	愛心送暖，實現你的小小心願 (聖誕禮物認購活動)
桃園 A8 林口 A9	Global Mall 愛心送暖公益活動	財團法人 心路社會福利基金會	陪伴及協助大朋友課程順利進行，以互動敲玩樂器留下美好回憶
桃園 A19	Global Mall 愛心送暖公益活動	財團法人屏東縣 竹葉身心障礙關懷協會	送聖誕暖心物資 DIY 聖誕帽頭飾



5.3 冠德玉山基金會

冠德企業集團成立已逾 40 年，一直專注於從事「生活」相關領域，並期許成為營建業的「專業職人」，為客戶傳遞幸福生活價值。

冠德企業集團為善盡企業社會責任，2014 年正式設立「冠德玉山教育基金會」，基金會銜「推動閱讀、建築教育」的本業使命，期透過擘築書香森林、倡導人文美學，發現人之真、事之善、物之美，進而擁抱幸福生活。

冠德玉山教育基金會未來發展目標：

- 倡導社會閱讀風氣以活化創新思維
- 關懷弱勢偏鄉教育環境，提供資源與設施，拉近城鄉差距
- 推廣多媒體平台，增加民衆獲取教育資源管道，強化大眾終身學習意願
- 集合衆人之力，串聯各界資源，透過跨領域合作加乘影響力



冠德玉山教育
基金會網站
專案成果



1 《居心誌》線上誌及年刊發行

《居心誌》線上誌



《居心誌》粉絲專頁



《居心誌》No.21 線上閱讀



基金會自 2015 年起以《居心誌》為名，持續發行關照生活、建築、設計、品味等各個面向的刊物，透過紙本，與讀者一同閱讀生活，並開啓關於家的各種想像，於 2019 年轉型數位化，成立線上誌，與社會大眾分享生活思潮的想像、追求與細節。

《居心誌》以「品味經典，重返美好」為 2023 年度主軸，即便仍有未知的難關橫在尚不清晰的遠方，但經典回歸的力量，將成為我們最有力的倚仗。2023 年除邀請銘傳大學設計學院副院長李芝瑜從建築與人文觀察出發，撰寫專欄文章，也與作家葉怡蘭合作，從生活、飲食、旅遊為出發，精選轉載合乎當令時節的內容文章。

此外，呼應網站年度主題，透過專訪不同領域的特色人物，為讀者帶來全新視角，2023 年專訪人物包括建築師張瑪龍與陳玉霖、冠軍麵包師陳耀訓、建築師林彥穎與陳彥伶，以及專業經理人沈方正；《居心誌》No.21 年刊於 2023 年 11 月發行，集結收錄網站精彩內容，並細數冠德企業集團 2023 年的精采榮耀，傳遞永續理念與關懷公益的正向能量，公益贈閱 3,000 冊，也於基金會官網上傳電子書，供社會大眾線上瀏覽。

2023 年《居心誌》舉辦兩場城市走讀活動，5 月邀請文史工作者水瓶子 (簡肇成) 領隊，在河邊水圳舊址與巷弄街道之間，尋訪曾在城區間筆耕不輟的文學家及歷史人物們的生活蹤跡；11 月邀請烹飪名師程安琪領路，為讀者進行別開生面的南門市場導覽活動，帶逛大江南北好滋味，兩場走讀活動共計 42 人參與；此外，持續以多元話題深耕網絡，強化社群與讀者之間的交流互動，**網站年度瀏覽次數超過 26 萬，較 2022 年成長 32%；Facebook 粉絲專頁追蹤人數累積 5.96 萬，較 2022 年成長 20%。**

2 Better Life 閱讀計畫

基金會與 boven 雜誌圖書館自 2018 年開始合作，在冠德企業大樓一樓閱讀區定期舉辦主題書展，依據每期主題，租借相關中外文書籍雜誌約 50 本，供企業同仁免費借閱，讓同仁在工作之餘，藉由閱讀放鬆身心，以豐富多元的內容，激發員工的創意思維與生活靈感。

2023 年以「hygge」的生活概念為主軸，呼籲大家在平凡日常中享受慢活的平靜，書展策劃主題包括「北歐風格的生活美學」、「北歐家具經典設計」、「北歐式的飲食生活」、「顛覆想像的北歐建築」，以及「出發吧！享受一趟大自然的療癒之旅」，約 200 位企業同仁受惠。配合書展主題，4 月邀請 Retro Studio Taipei 主理人 Jacky 擔任講師，於 boven 雜誌圖書館舉辦實體講座，邀請企業同仁、冠德社區住戶及社會大眾報名參加，該場活動參與人數共計 20 位。



Better Life 閱讀計畫 - 主題書展



Better Life 閱讀計畫 - 講座活動

3 冠德 Book Date 計畫

為緬懷冠德企業集團創辦人馬玉山，秉承其「知識就是力量」的信仰，並貫徹基金會「推動閱讀、建築教育」的核心理念，持續以實際行動，進一步體現創辦人重視青年學子閱讀教育以及關懷台灣永續發展的理念，不間斷地與優質的非營利公益單位，展開跨平台合作，將更多資源送到弱勢偏鄉孩子手中。

「冠德 Book Date」計畫期盼每年以不同型式的活動推廣閱讀，2023 年融合閱讀、旅行與公益，於 8 月 1 日至 8 月 30 日舉辦旅行書展、閱讀沙龍、旅讀分享、公益募書四大主題活動，邀請大家踏上探索自由和智慧的旅程。

旅行書展

由「出版界第一說書人」、「型男老總」林福益精選 30 本旅行好書，於台北明星西點咖啡館、台中宅樂咖啡、高雄書店喫茶一二三亭，以及城邦讀書花園網路書店，同步舉辦串連實體與線上的主題書展。

閱讀沙龍

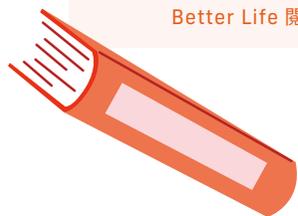
邀請作家邱一新、李桐豪與葉怡蘭，分別於高雄書店喫茶一二三亭、台中宅樂咖啡、台北明星西點咖啡館舉辦實體講座。

旅讀分享

邀請讀者於基金會粉絲專頁分享最想帶讀物去何處旅行，就有機會獲得旅遊基金及旅行好禮。

公益募書

攜手書寶二手書店，於冠德企業大樓、Global Mall 八家分店、11 個冠德社區，以及台北明星西點咖啡館、台中宅樂咖啡、高雄書店喫茶一二三亭，共計 23 個據點設置公益募書箱，邀請企業同仁、社區住戶與社會大眾共同響應。



2023 年「冠德 Book Date」計畫成果豐碩，在社群效益上，基金會粉絲專頁相關貼文觸及人數達 8.7 萬人；北中南三場閱讀沙龍共計 106 位參與，線上舉辦的旅讀分享活動共計 205 位參與；公益募書共募得二手書籍 7,232 冊，較 2022 年成長 1.61 倍，轉換成購書點數 38,472 點，贈予專案合作學校供教師自由選購適合孩子們閱讀的書籍，期盼結合知識循環與慈善公益，散播永續閱讀的種子。



冠德 Book Date- 活動主視覺



旅行書展



冠德企業大樓設置公益募書箱



民眾參與公益募書



葉怡蘭閱讀沙龍



邱一新閱讀沙龍



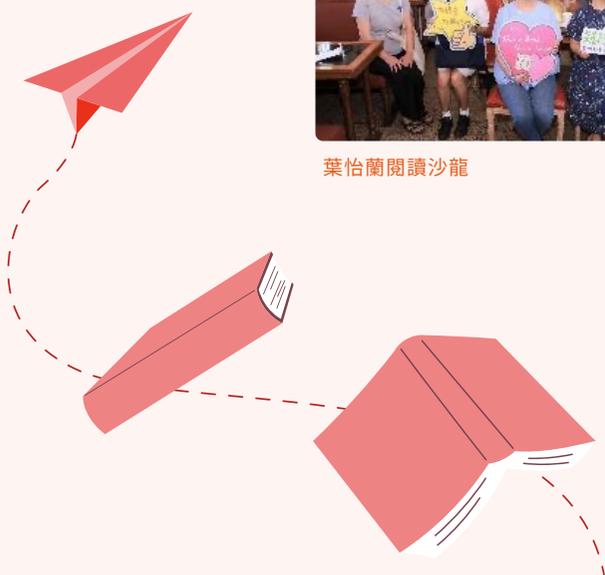
李桐豪閱讀沙龍



冠德 Book Date-Global Mall 共襄盛舉參與公益募書



冠德 Book Date-書寶二手書店感謝狀



附錄

GRI 準則對照

使用聲明	環球購物中心已依循 GRI 準則報導 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日期間的内容。
使用的 GRI	GRI 1：基礎 2021
適用的 GRI 行業準則	無

揭露項目	章節	頁碼
GRI 2：一般揭露 2021		
2-1 組織詳細資訊	1.1 組織概況	16
2-2 組織永續報導中包含的實體	關於 Global Mall	3
2-3 報導期間、頻率及聯絡人	關於 Global Mall	3
2-4 資訊重編	本年度無資訊重編	
2-5 外部保證 / 確信	關於 Global Mall	3
2-6 活動、價值鏈和其他商業關係	1.1 組織概況	16
	1.6 永續供應鏈	28
2-7 員工	3.1 人才組成	41
2-8 非員工的工作者	3.1 人才組成	41
2-9 治理結構及組成	1.2 治理架構	20
2-10 最高治理單位的提名與遴選	1.2 治理架構	20
2-11 最高治理單位的主席	1.2 治理架構	20
2-12 最高治理單位於監督衝擊管理的角色	永續發展藍圖	7
2-13 衝擊管理的負責人	永續發展藍圖	7
2-14 最高治理單位於永續報導的角色	永續發展藍圖	7
2-15 利益衝突	1.2 治理架構	20
2-16 溝通關鍵重大事件	重大主題鑑別與管理	8

揭露項目	章節	頁碼
2-17 最高治理單位的群體智識	1.2 治理架構	20
2-18 最高治理單位的績效評估	1.2 治理架構	20
2-19 薪酬政策	3.3 薪酬與福利制度	51
2-20 薪酬決定流程	3.3 薪酬與福利制度	51
2-21 年度總薪酬比率	3.3 薪酬與福利制度	51
2-22 永續發展策略的聲明	經營者的話	4
2-23 政策承諾	1.4 誠信經營與法規遵循	23
	1.6 供應商管理	28
	3.4 人權承諾	56
2-24 納入政策承諾	1.4 誠信經營與法規遵循	23
	1.6 供應商管理	28
	3.4 人權承諾	56
2-25 補救負面衝擊的程序	3.4 人權承諾	56
2-26 尋求建議和提出疑慮的機制	3.4 人權承諾	56
2-27 法規遵循	1.4 誠信經營與法規遵循	23
2-28 公協會的會員資格	1.4 誠信經營與法規遵循	16
2-29 利害關係人議合方針	重大主題鑑別與管理	8
2-30 團體協約	無團體協約	

自訂重大主題

重大主題	對應 GRI 準則與揭露內容	章節	頁碼
法規遵循	3-3 重大主題管理	重大主題鑑別與管理	14

重大議題	章節	頁碼	
GRI 3：重大議題 2021	3-1 決定重大議題的流程	重大主題鑑別與管理	8
	3-2 重大議題列表	重大主題鑑別與管理	13
1. 能源管理			
GRI 3：重大議題 2021	3-3 重大議題管理	重大主題鑑別與管理	14
302 能源	302-1 組織內部的能源消耗量	4.2 能資源管理	63
	302-4 減少能源消耗	4.2 能資源管理	63
305 排放	305-1 直接 (範疇一) 溫室氣體排放	4.2 能資源管理	63
	305-2 能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	4.2 能資源管理	63
	305-3 其它間接 (範疇三) 溫室氣體排放	4.2 能資源管理	63
	305-5 溫室氣體排放減量	4.2 能資源管理	63
2. 資訊安全			
GRI 3：重大議題 2021	3-3 重大議題管理	重大主題鑑別與管理	14
418 客戶隱私	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	1.5 資訊安全管理	24
3. 商品責任與安全			
GRI 3：重大議題 2021	3-3 重大議題管理	重大主題鑑別與管理	14

重大議題	章節	頁碼	
416 顧客健康與安全	416-1 評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	2.2.3 商品安全管理	40
	416-2 違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	2.2.3 商品安全管理	40
417 行銷與標示	417-1 產品和服務資訊與標示的要求	2.2.3 商品安全管理	40
	417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	2.2.3 商品安全管理	40
	417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	2.2.3 商品安全管理	40
4. 人才培育與發展			
GRI 3：重大議題 2021	3-3 重大議題管理	重大主題鑑別與管理	14
401 勞雇關係	401-1 新進員工和離職員工	3.1 人才組成	41
	401-2 提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	3.3 薪酬與福利制度	51
404 訓練與教育	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	3.2 人才培育與發展	45
	404-2 提升員工職能及過渡協助方案	3.2 人才培育與發展	45
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	3.2 人才培育與發展	45
405 員工多元化與平等機會	405-1 治理單位與員工的多元化	3.1 人才組成	41

SASB 準則對照

多產品線專業零售商與經銷商 (Multiline and Specialty Retailers & Distributors)

議題	資料類別	單位	指標編號	內容	揭露內容
能源管理	量化指標	吉焦 (GJ), 百分比 (%)	CG-MR-130a.1	1. 能源總消耗 (GJ) 2. 總用電量百分比% 3. 再生能源百分比%	4.2 能資源管理
	討論與分析	質化說明	CG-MR-230a.1	具體描述數據風險鑑別的方式	1.5 資訊安全管理
數據安全	量化指標	百分比 (%)	CG-MR-230a.2	1. 數據洩露的數量 2. 涉及個人資訊 (Personally Identifiable Information, PII) 洩露的百分比% 3. 受影響的顧客數量	1.5 資訊安全管理
	討論與分析	質化說明	CG-MR-230a.1	具體描述數據風險鑑別的方式	1.5 資訊安全管理
勞動條件	量化指標	金額 百分比 (%)	CG-MR-310a.1	1. 每小時平均工資 (新台幣：元) 2. 店內員工領取當地最低工資占全體員工的百分比%	3.3 薪酬與福利制度
	量化指標	比率	CG-MR-310a.2	1. 店內員工自願離職率 2. 店內員工非自願離職率	3.1 人才組成
	量化指標	金額	CG-MR-310a.3	因訴訟引起的金錢損失總額 (新台幣：元)	0

議題	資料類別	單位	指標編號	內容	揭露內容
職場多元	量化指標	百分比 (%)	CG-MR-330a.1	各性別占全體員工的百分比%、各種族/族群占全體員工的百分比%	3.1 人才組成
	量化指標	金額	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
產品來源、包裝與行銷	量化指標	金額	CG-MR-410a.1	獲得第三方認證環境 / 社會永續認證的產品收入 (新台幣元)	N/A
	量化指標	量化說明	CG-MR-410a.2	評估衡量產品中的化學相關的風險或危害的說明	N/A
	量化指標	量化說明	CG-MR-410a.3	討論如何減少包裝對環境的影響	4.2.2 廢棄物管理
營運指標	量化指標	數量	CG-MR-000.A	1. 營運據點數量 2. 配送中心數量	1.1 組織概況 無配送中心
	量化指標	平方公尺 (m ²)	CG-MR-000.B	1. 營運據點總面積 (單位:平方公尺 m ²) 2. 配送中心總面積 (單位:平方公尺 m ²)	1.1 組織概況 無配送中心

TCFD 建議揭露對照表

面向	TCFD 建議揭露項目	對應章節	頁碼
治理	描述董事會對氣候相關風險與機會的監督情況。	4.1 氣候變遷因應	60
	描述管理階層在評估和管理氣候相關風險與機會的角色。	4.1 氣候變遷因應	60
策略	描述組織所鑑別的短、中、長期氣候相關風險與機會。	4.1 氣候變遷因應	60
	描述組織在業務、策略和財務規劃上與氣候相關風險與機會的衝擊。	4.1 氣候變遷因應	60
	描述組織在策略上的韌性，並考慮不同氣候相關情境（包括 2°C 或更嚴苛的情境）。	尚未執行情境分析	
風險管理	描述組織在氣候相關風險的鑑別和評估流程。	4.1 氣候變遷因應	60
	描述組織在氣候相關風險的管理流程。	4.1 氣候變遷因應	60
	描述氣候相關風險的鑑別、評估和管理流程如何整合在組織的整體風險管理制度。	4.1 氣候變遷因應	60
指標和目標	揭露組織依循策略和風險管理流程進行評估氣候相關風險與機會所使用的指標。	4.1 氣候變遷因應	60
	揭露範疇 1、範疇 2 和範疇 3（如適用）溫室氣體排放和相關風險。	4.1 氣候變遷因應	60
	描述組織在管理氣候相關風險與機會所使用的目標，以及落實該目標的表現。	4.1 氣候變遷因應	60

第三方查證聲明



獨立保證聲明

環球購物中心股份有限公司 2023 年永續報告書

簡介:

台灣德國萊因技術監護顧問股份有限公司，是德國萊因 TÜV 集團成員之一（以下簡稱“台灣德國萊因”或“我們”），受環球購物中心股份有限公司（以下簡稱“環球購物中心”）管理方委託對其 2023 年永續報告書（以下簡稱“報告”）進行外部保證。本次查證合約中規定的所有保證內容完全取決於環球購物中心，我們的任務是對環球購物中心 2023 年永續報告書作出一個公正和充分的判斷。

本保證聲明的預期讀者是關注環球購物中心在 2023 年度（從 2023 年 1 月到 2023 年 12 月）整個永續發展績效及影響其業務活動的有關的利害關係人。

德國萊因 TÜV 集團是一家世界性的服務供應商，在超過 65 個國家提供企業社會責任和永續發展服務，並擁有在企業永續發展查證、環境、社會責任和利害關係人溝通等領域的資深專家。此次查證過程中，我們查證團隊完全保持公正和獨立，並不參與報告內容的準備。

查證標準:

本次外部保證是根據是 AccountAbility AA1000 保證標準 v3 以及相關標準 AA1000 當責性原則（2018），AA1000 利害關係人議和標準（2015），包容性、重大性、回應性和衝擊性原則，全球報告倡議（GRI）通用準則 2021 的應用標準。

查證範圍和類型:

我們的查證涵蓋下列內容:

- 依據 GRI 通用準則 2021，社會、環境和經濟分類績效指標及相應的管理方法揭露，以及預定義的報告邊界；環球購物中心在 2023 年報告中所揭露的永續發展績效。
- SASB Standards, Multiline and Specialty Retailers & Distributors Sustainability Accounting Standard.
- 根據查證標準對報告中揭露的資訊進行評估。
- 遵循 AA1000 保證標準 v3 第一類型以及中度保證的要求。

侷限性:

查證活動僅限於環球購物中心總公司（位於台灣新北市）的現場參觀，但並沒有進行與外部利害關係人的訪談。我們沒有發現任何可能限制查證活動的重大情況。此次查證是根據環球購物中心提供的數據和資訊而展開的，並假設它們是完整的和真實的。因財務數據與環球購物中心公司年報一致，且由另一家獨立的第三方機構驗證，所以我們沒有驗證報告的財務數據。

查證方法:

台灣德國萊因從技術層面分析了環球購物中心的報告內容，並針對環球購物中心永續發展績效的資訊和數據，從源頭到資訊揭露的整個過程進行了評估。我們的判斷是基於客觀評審報告的資訊，並依據保證標準定義的原則，包容性、重大性、回應性和衝擊性原則，以及報告提供的數據的完整性。

查證過程中使用的分析方法、訪談安排以及數據驗證方法都是通過隨機抽樣來完成。通過這些方法，我們驗證了報告中涉及的數據和內容的準確性和真實的環球購物中心企業永續策略；我們的工作包含與超過 10 位環球購物中心代表的訪談，訪談的對象涵蓋了高階管理層和相關員工。所有數據經由原始證據（可驗證的數據庫）而得來，因此我們認為以查證報告為目的的方法應該是適當的。

查證是由我們在企業社會責任、環境、社會和利害關係人溝通領域具有豐富經驗的專家所組成的綜合團隊進行的。我們的觀點是我們在做了充份和大量的基礎工作並基於合約內容而得出的結論。

對 AA1000 原則的遵守:

包容性：環球購物中心已持續尋求利害關係人的參與，識別並了解利害關係人，且能利用溝通機制來識別重大性議題，達成具有責任的回應。

重大性：環球購物中心已實施重大性議題識別流程，議題的識別基於利害關係人的需求和關注重點、公司內部政策考量、股東會議、調查問卷、以及對永續發展內容的理解和溝通。永續資訊揭露使利害關係人得以對環球購物中心之管理績效進行判斷。

回應性：環球購物中心已實施環安衛、品質、企業永續等政策，2023 年報告揭露了公司相關管理系統，以及利害關係人參與，並已就永續發展相關重大性議題，對其利害關係人做出了回應。

衝擊性：環球購物中心已識別並以有效之量測及揭露方式公正展現其衝擊。環球購物中心已建立監督、量測、評估和管理衝擊之流程，在組織內實現更有效之決策和管理。

查證結論:

在查證過程中，沒有任何實例和資訊與下述聲明抵觸:

- 環球購物中心 2023 年永續報告書符合 AA1000 保證標準 v3 第一類型和中度保證的要求以及全球報告倡議（GRI）通用準則 2021 的相關要求。
- 報告的內容包括聲明與主張均源自環球購物中心提供的書面證明文件和內部紀錄，充分反映了環球購物中心所取得的成績以及其面對的挑戰。
- 在報告中我們發現的績效數據是以系統和專業方式收集、儲存和分析，是環球購物中心永續管理運行的真實反映。
- 針對任何第三方依據此份保證聲明來對環球購物中心做出的評論和相關決定，台灣德國萊因將不承擔任何責任。

Vito Lin



Vito C. C. Lin 技術經理

台灣德國萊因技術監護顧問股份有限公司

Taipei, July 12, 2024



Living in joy