

2025 永續報告書



目錄

編輯方針	3
董事長的話	5
2024 年永續發展績效	6
附錄一：GRI 永續性報導準則	99
附錄二：SASB 準則揭露索引表	103
附錄三：氣候相關財務揭露 (TCFD) 對照表	104

01 公司簡介	1.1 Our Story 欣欣故事	10
	1.2 服務介紹	13
	1.3 發展沿革	16
	1.4 風險管理	17
	1.5 永續發展	22
	1.6 利害關係人議合及重大性主題	32

02 公司治理	2.1 董事會	40
	2.2 股東權益	45
	2.3 績效評估	47
	2.4 經營績效	48
	2.5 人權維護	50
	2.6 資訊安全	52

03 員工照顧	3.1 和諧勞資關係	57
	3.2 員工結構	58
	3.3 員工留任	60
	3.4 教育訓練	66
	3.5 職業安全	68
	3.6 商場營運管理	71



SHIN SHIN
CO., LTD.

04	環 境 保 護	4.1 綠色商場	74
		4.2 環境與設施設備管理	76
		4.3 節能減碳	78
		4.4 廢水及廢棄物管理	80
		4.5 綠色包裝	82
		4.6 氣候風險	83

05	供應商夥伴	5.1 供應商環保意識	86
		5.2 永續農業推廣與供應鏈合作展望	88

06	顧 客 滿 意	6.1 顧客服務系統	91
		6.2 顧客滿意度調查	93

07	欣 欣 公 益	7.1 欣欣公益	96
----	---------	----------	----



編輯方針

敬讀者

歡迎閱讀欣欣大眾市場股份有限公司（以下簡稱欣欣百貨；本公司；我們）永續報告書。

報告書內容主要揭露欣欣百貨利害關係人所關切各項資訊，明瞭我們於公司治理、財務營運、環境保護、供應鏈管理、員工照顧及社會回饋等面向所作的規劃與執行成果。

報告邊界與範疇

本報告書內容涵蓋欣欣百貨之企業永續管理與績效表現，包含 ESG 承諾、策略、目標、管理方針、關鍵主題、回應及活動績效等資訊。

關於財務數據之揭露，係以個體財務報表之數據呈現。

報告期間

本報告書報告期間為 2025 年度 (2025 年 01 月 01 日至 12 月 31 日)。我們規劃每年定期發布企業之永續報告書。

本次報告書發行	2026 年 08 月
下次報告書發行	預定 2027 年 08 月

報告書撰寫依據

本報告書係依據全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiatives, GRI) 準則撰寫。

欣欣百貨長期以來致力於環境 (Environmental)、社會 (Social) 及公司治理 (Governance) 的推動與提升，本報告書依循 GRI 永續性報告準則 (2021) 最新版，並對應聯合國永續發展目標 (SDGs)，可於官網「永續發展專區」<https://www.shinshinltd.com.tw/> 下載電子版，回應利害關係人對欣欣百貨在永續發展所關注議題，藉由公開化及透明資訊彼此學習成長，期望透過持續努力，朝永續發展邁進。



報告書管理與保證

本報告書相關資料由管理階層審核內容之正確性與完整性，雖未經外部的第三方單位查證，但我們依照公司訂定之「永續報告書編製及申報之管理辦法」編製報告書，並由稽核室每年進行查核，以確保本報告書所有環境、社會含人權及公司治理面向資訊數據的準確性。

本公司定期每年由執行公司治理專案計畫負責重大主題評估，向內部高層及利害關係人發放重大議題問卷，調查各項 ESG 議題對經濟、環境與人群的衝擊，分析出當年的重大主題，並將議題呈報給董事會。

執行公司治理專案計畫各小組負責擬訂各項永續專案方針、風險評估、因應對策等，各小組按季召開會議，檢視風險變化與管理狀況，回報永續專案執行狀況，再由執行公司治理專案計畫彙整資訊呈報給董事會，經核准後發布相關政策。

意見回饋

對於所有關注欣欣百貨的讀者們，我們將會秉持永續發展之承諾，善盡公司治理、環境保護及企業永續責任。

本報告書以中文版本發行，公開於欣欣百貨之網站提供讀者閱覽，如有任何指教或建議，非常歡迎您提供寶貴的意見。聯絡資訊如下：

公司網址	https://www.shinshinltd.com.tw
窗 口	甘經理
信 箱	chikan373@shinshinltd.com.tw
地 址	台北市林森北路 247 號
電 話	02-2521-2211 分機 331



董事長的話

面對全球永續發展趨勢、數位轉型及消費市場快速變化，欣欣百貨秉持「永續經營、創新轉型」的經營理念，以穩健經營為基礎，持續提升企業競爭力，並將環境（Environmental）、社會（Social）及公司治理（Governance）理念融入企業經營，致力創造兼具經濟、環境與社會價值的永續企業。

欣欣百貨始終以顧客需求為核心，持續引進優質品牌，深化「精、巧、美」的品牌定位，穩固既有客群並拓展新客源。我們整合館內專櫃資源，結合數位行銷、電子商城及多元支付服務，提供更便利、多元的購物體驗，同時積極推動異業合作與商圈串聯，提升整體營運效能，攜手合作夥伴共創永續商業價值。

環境永續方面，我們持續推動節能減碳與設備管理，落實水電、空調、消防及電（扶）梯等重要設施的定期檢修與保養，以「顧客安全第一」為最高原則，打造安全、舒適的消費環境。同時，配合「公司治理 3.0 - 永續發展藍圖」，逐步推動溫室氣體盤查及永續人才培育，提升企業低碳管理能力，並持續支持在地農業及綠色供應鏈，實踐環境保護與地方共榮。

在社會面，我們持續提升顧客服務品質，提供多元支付及完善售後服務，並重視員工專業發展，持續辦理資訊應用、銷售時點資訊管理系統（Point of Sale, POS）、內部控制及永續管理等教育訓練，培育具備數位能力與永續思維的人才，打造友善、安全且持續成長的工作環境。

公司治理面，我們秉持誠信經營與資訊透明原則，持續精進內部控制、風險管理及資訊化管理，善用 POS 系統進行營運分析，強化經營效率與決策品質並透過公開資訊揭露及與股東、利害關係人的良好溝通，持續提升企業治理效能。

展望未來，欣欣百貨將持續深化 ESG 管理，推動數位創新及服務升級，攜手員工、顧客、合作夥伴及各利害關係人，共同打造安全、友善且具韌性的永續百貨，持續創造企業價值，實現永續共好的願景。

董事長

李英文



SHIN SHIN
CO., LTD.

2024 年永續發展績效

經濟 面向

2025 年皆符合公司治理、消防安檢、勞動人權等法令，報導期間內無發生任何違反公司治理、環境及社會相關法令的情況發生。

2025 年末發現及未接獲檢舉公司人員涉有不誠信行為。

社會（人群／人權） 面向

2025 年員工福利支出金額計 1,196,125 元整。

2025 配合政府調升基本工資及軍公教人員調薪，調漲員工薪資 3%，以因應通膨及提升生活品質。

2025 年無員工人權歧視事件發生。

環境 面向

依循 ISO 14064-1：2018 完成 2025 年度溫室氣體盤查，強化碳管理基礎。

2025 年溫室氣體排放量較基準年減少 0.54%，持續推動節能減碳措施，朝低碳營運目標穩健邁進。

2025 年網路包材減量行動，網路購物包材使用再利用率高達 99%。



SHIN SHIN
CO., LTD.

公司簡介

- 1.1 Our Story 欣欣故事
- 1.2 服務介紹
- 1.3 發展沿革
- 1.4 風險管理
- 1.5 永續發展
- 1.6 利害關係人議合及重大性主題

01

- 1.1 Our Story
欣欣故事
- 1.2 服務介紹
- 1.3 發展沿革
- 1.4 風險管理
- 1.5 永續發展
- 1.6 利害關係人議合及重大性主題

重大性主題

對應主題	風險管理	
GRI 指標	GRI 201：經濟績效	
政策與承諾	為建立欣欣百貨風險管理標準，確保風險管理的完整性、依風險管理政策，作為本公司風險管理的最高指導原則及營運穩定性。	
衝擊	正面衝擊	負面衝擊
	針對各類風險訂定適當之風險管理政策，確保企業健全經營。	風險控管失當。
行動方案	預防與減緩	依據各項風險的形成原因，欣欣百貨由權責單位進行全面性的風險管理與因應，以確保各項業務在完善的風險管理制度下執行，降低對經濟、環境、社會的衝擊。
	行動措施	每年定期審查管控作業，針對重點營運項目，加強執行風險分析與驗證，透過分析及驗證，將可能產生的損失降至最低。每項執行情形定期會知審計委員會後呈報董事會。
利害關係人議合	每年定期審查管控作業，透過分析及驗證，每項執行情形定期會知審計委員會後呈報董事會。	
評估與追蹤	管理部設立公司治理、推動企業誠信經營及永續發展專案辦公室，審視公司治理各項政策推動所涉及的風險，確保公司風險管理制度完整、有效控制相關風險。	



SHIN SHIN
CO., LTD.

01

- 1.1 Our Story
欣欣故事
- 1.2 服務介紹
- 1.3 發展沿革
- 1.4 風險管理
- 1.5 永續發展
- 1.6 利害關係人議合及重大性主題

對應主題	法規遵循	
GRI 指標	GRI 2-27：法規遵循 / GRI 205: 反貪腐	
政策與承諾	欣欣百貨秉持誠信、守法及透明經營原則，遵循公司治理、勞動、職業安全衛生、環境保護、食品安全、個人資料保護及公平交易等相關法令，並依循《誠信經營守則》、《內部稽核作業實施要則》及《檢舉不誠信及處理程序》等制度，建立完善之法規遵循及誠信經營管理機制，落實依法營運與欣欣百貨治理。	
衝擊	正面衝擊	負面衝擊
	落實法規遵循及誠信經營，有助於降低法遵風險、避免重大裁罰，提升公司治理績效、企業信譽及利害關係人信任。	若未遵循相關法令或發生不誠信行為，可能導致裁罰、訴訟、商譽受損及營運中斷，影響企業永續經營。
行動方案	預防與減緩	欣欣百貨建立法規遵循及誠信經營管理制度，定期辨識與檢視營運相關法規及潛在法遵風險，透過內部控制、內部稽核、風險評估、法遵宣導及教育訓練等機制，預防不誠信行為、利益衝突、內線交易及其他違法情事。同時設置檢舉管道及案件處理程序，確保疑似違規案件能即時調查、改善及追蹤，以降低法遵風險並持續精進管理效能。
	行動措施	持續辦理法規遵循、誠信經營、反貪腐、公司治理、資訊安全及職業安全衛生等教育訓練；定期執行內部稽核及法遵查核，並依查核結果追蹤改善；落實利益衝突迴避、禁止收受不正當利益、防範內線交易及智慧財產保護等管理措施，強化企業誠信文化。
利害關係人議合	透過教育訓練、會議、電子郵件、公告及通訊平台等多元管道，向員工宣導法令更新、誠信經營及反貪腐政策；並與主管機關、合作廠商及其他利害關係人保持良好溝通，確保各項營運活動符合相關法令及誠信經營要求。	
評估與追蹤	- 定期檢視法規修訂及法遵風險，執行年度內部稽核及改善追蹤，檢視教育訓練辦理情形、檢舉案件及法規遵循績效，並持續精進管理制度。 2025 年末發生重大違反法規事件，亦未接獲公司人員涉及不誠信行為之檢舉案件。	



SHIN SHIN
CO., LTD.

01

- 1.1 Our Story 欣欣故事
- 1.2 服務介紹
- 1.3 發展沿革
- 1.4 風險管理
- 1.5 永續發展
- 1.6 利害關係人議合及重大性主題

1.1 Our Story 欣欣故事

半世紀傳承，打造城市生活服務平台

欣欣百貨創立於 1972 年，伴隨臺灣經濟快速發展與都市生活型態轉變，成為臺灣早期具代表性的百貨業者之一，並於 1976 年掛牌上市，見證臺灣零售產業發展的重要歷程。公司位於臺北市中山區林森北路核心商圈，自創立以來以提供民眾舒適、便利的購物環境為核心理念，持續發展百貨零售、餐飲、娛樂及生活服務等多元業務。

創立初期，欣欣百貨即以創新空間設計與多元服務模式引領市場，寬敞動線規劃、舒適購物環境及結合超級市場、娛樂休閒等複合式經營模式，滿足當時家庭採購與休閒娛樂需求，成為許多民眾生活記憶中的重要場所。

秉持服務大眾精神，實踐企業社會責任

公司名稱「欣欣大眾」象徵蓬勃發展與服務大眾之理念，由國軍退除役官兵輔導委員會投資成立，長期配合退輔會推動退除役官兵就業及榮譽照顧政策，優先提供相關就業機會，落實企業社會責任與社會共融價值。

欣欣百貨採官民合資經營模式，結合政府政策使命與民間市場經營能力，在穩健營運基礎上持續提升服務品質，致力打造兼具商業價值與社會責任的生活服務平台。

因應市場變化，推動百貨轉型升級

面對消費型態改變與零售市場快速轉型，欣欣百貨持續調整營運策略，從傳統百貨經營模式逐步朝向「社區型生活百貨」發展，以顧客需求為核心，整合時尚、餐飲、生活服務及特色商品，提供更貼近消費者日常生活的購物體驗。

近年公司推動商場空間優化與品牌升級計畫，包含外觀環境改善、新品牌導入、設備更新及服務流程優化等措施，提升商場品質與顧客體驗，展現欣欣百貨持續創新與永續經營的發展方向。

建構特色服務，創造差異化競爭優勢

欣欣百貨不僅提供一般零售服務，更積極發展具社會價值與地方連結之特色服務模式。透過設立「退輔會農產品專區」及「國軍服裝提領處」，將友善農業產品推廣、公共服務需求與百貨營運結合，使消費者於都市生活圈即可接觸優質農產品及便利服務。

藉由結合農業推廣、生活服務與零售通路，欣欣百貨逐步打造具有「生活服務平台」特色的經營模式，展現與一般百貨不同之市場定位。

永續經營願景

未來，欣欣百貨將持續秉持「誠心、用心、安心」之服務精神，以顧客體驗為核心，深化環境永續、社會共好與公司治理等面向，透過營運創新、綠色消費推動及利害關係人共創，持續打造兼具歷史傳承與未來發展動能的永續生活平台。



SHIN SHIN
CO., LTD.

01

- 1.1 Our Story
欣欣故事
- 1.2 服務介紹
- 1.3 發展沿革
- 1.4 風險管理
- 1.5 永續發展
- 1.6 利害關係人議合及重大性主題

營運目標導向

面對零售市場環境快速變化及消費型態轉型，欣欣百貨持續以顧客需求為核心，結合多年百貨經營經驗與在地品牌特色，透過服務創新、營運優化及永續治理，逐步朝向兼具生活服務、消費體驗與社會價值之現代化百貨經營模式發展。

未來，公司將持續強化核心競爭力，提升顧客滿意度與營運效能，同時融入環境友善與社會責任理念，打造企業、員工、顧客及社會共榮之永續發展方向。營運目標涵蓋服務品質提升、企業價值創造及永續經營三大面向，作為公司長期發展策略之依循。

面向	發展目標
服務目標	以顧客需求為核心，持續提升購物體驗與服務品質，透過創新經營與多元服務，打造便利、舒適及具特色之生活服務平台。
經營目標	透過營運效率提升、品牌優化及市場定位調整，創造穩健獲利能力，提高企業價值並維護股東權益。
永續目標	結合環境友善、社會責任及治理管理，推動永續經營模式，創造企業、消費者與社會多方共好的價值。

前館

位於林森北路，為一獨棟建物，計有地下一樓至地上五樓等六個樓層，產權為公司獨有，佔地約 4,062 坪。

後館

位於新生北路上，為地下三樓至地上十六樓獨棟住商建築物，其中地下二樓、地上一樓（部份）、二樓等樓層，產權屬公司所獨有，佔地約 5,736 坪；其餘樓層為住宅所有。



SHIN SHIN
CO. LTD.

01

- 1.1 Our Story
欣欣故事
- 1.2 服務介紹
- 1.3 發展沿革
- 1.4 風險管理
- 1.5 永續發展
- 1.6 利害關係人議合及重大性主題

公司全名	欣欣大眾市場股份有限公司	
設立日期	中華民國六十四年四月十五日	
總公司地址	台北市中山區林森北路 247 號	
實收資本額	730,432,830 元	
主要營業項目	• 百貨公司業 • 超級市場業 • 飲料店業 • 餐館業 • 其他餐飲業 • 食品什貨、飲料零售業 • 家具、寢具、廚房器具、裝設品批發業 • 家具、寢具、廚房器具、裝設品零售業 • 其它綜合零售業 • 國際貿易業 • 休閒活動場館業 • 電影片映演業 • 停車場經營	
員工人數	25 位	

參與公 (協) 會運作

項次	公協會組織名稱	是否提供贊助	參加身份
1	台北市百貨商業同業公會	是，繳納年會費新台幣壹萬元整	會員
2	台北市中山商圈發展協會	是，繳納常年會費新台幣貳仟元整	會員

SHIN SHIN
CO. LTD.

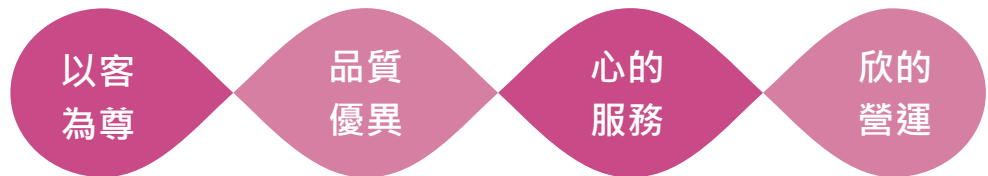
01

- 1.1 Our Story
欣欣故事
- 1.2 服務介紹
- 1.3 發展沿革
- 1.4 風險管理
- 1.5 永續發展
- 1.6 利害關係人議合及重大性主題

1.2 服務介紹

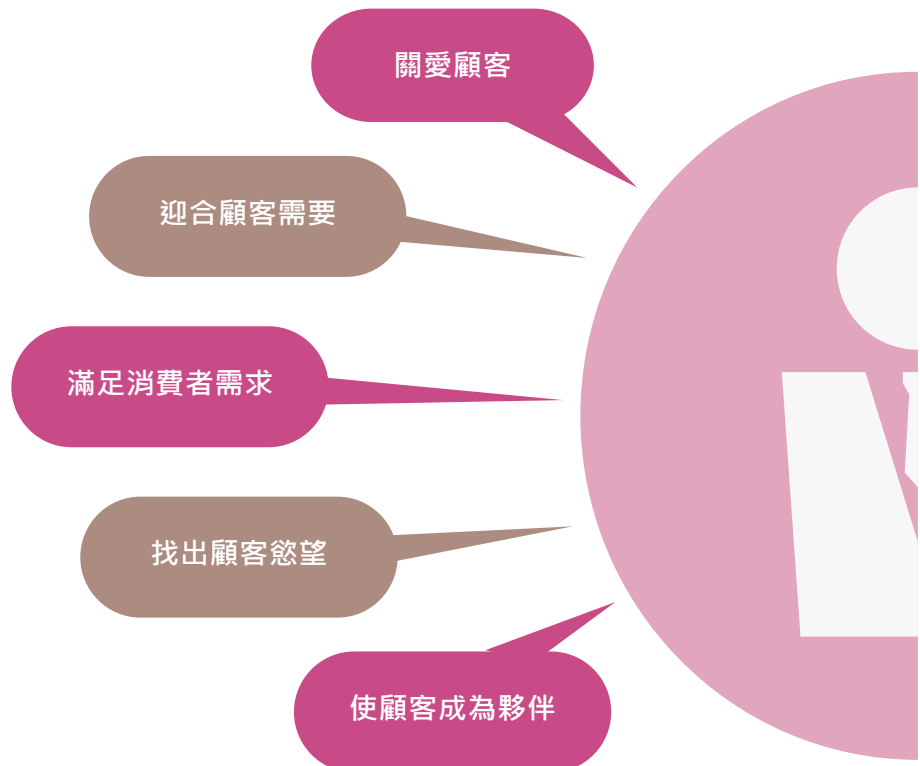
欣欣百貨秉持顧客至上、團隊必勝、追求卓越、永續經營的企業理念，以顧客需求為導向，重視消費者喜好並提供專業諮詢與貼心服務，滿足顧客購物過程中的附加價值與完善售後服務。結合時尚百貨零售新概念，持續創新求變，提升服務品質與營運效率，朝向永續經營的目標邁進。

經營方向



欣欣百貨以「以客為尊、品質優異、心的服務、欣的營運」為經營核心，重視顧客需求、提供優質商品與貼心服務，持續提升營運效率與服務品質，打造安心、舒適的購物環境，邁向永續經營。

經營觀念



欣欣百貨秉持「顧客就是老闆」的經營理念，將顧客需求視為營運發展的重要依據，持續精進商品、服務及消費體驗，提供安全、便利且優質的購物環境，致力提升顧客滿意度與忠誠度，與顧客建立長期互信、共創價值的夥伴關係。



SHIN SHIN
CO., LTD.

01

- 1.1 Our Story
欣欣故事
- 1.2 服務介紹
- 1.3 發展沿革
- 1.4 風險管理
- 1.5 永續發展
- 1.6 利害關係人議合及重大性主題

獨特市場定位

「看的到、買的到」是欣欣百貨長期發展之特色經營理念，透過結合商品販售、在地農業推廣及公共服務，打造有別於傳統百貨以品牌零售為主的差異化營運模式。

- 2021年起，欣欣百貨陸續設立「退輔會農產品專區」及「國軍服裝提領處」兩項特色服務據點，將福壽山、武陵、清境等農場之優質農特產品引進都會商圈，讓消費者無須前往高山產地，即可購買具品質保障、安全及友善環境理念之農產品。
- 同時配合國軍服裝服務政策推動，提供官兵便利之服裝提領服務，透過APP選購後，可選擇配送到府或至指定據點取貨，提升服務便利性與使用體驗。
- 透過農業推廣、公共服務與百貨營運模式之整合，欣欣百貨不僅滿足消費者多元生活需求，更創造企業與地方產業、社會服務連結之價值，形成具生活服務特色及社會影響力的永續經營模式。

獨特市場專區	推廣作為
退輔會農產品專區	推廣福壽山、武陵、清境、台東及彰化農場與玉里榮院日光小榮等單位之優質農特產品與茶葉，提供消費者安全健康的在地農產品。 透過引進具友善耕作與品質認證的產品，讓消費者在都會區即可選購安全、健康的農產品，支持在地農業發展並推廣綠色消費理念。
國軍服裝提領處	配合國軍服裝政策改革，提供官兵透過APP選定服裝並配送到府或至提領點取貨，提升提領便利性。 提供國防部授權廠商設櫃服務，讓官兵可就近領取制服用品，擴大服務據點。 結合農產品專區經營，展現百貨求新求變的經營模式，吸引多元客群。



SHIN SHIN
CO., LTD.

01

- 1.1 Our Story
欣欣故事
- 1.2 服務介紹
- 1.3 發展沿革
- 1.4 風險管理
- 1.5 永續發展
- 1.6 利害關係人議合及重大性主題

提供優惠服務

欣欣百貨配合退輔會推動榮民卡與數位榮福卡政策，提供專屬優惠與會員回饋機制，強化榮民服務並提升購物便利與消費體驗。

VIP

榮民專屬優惠服務

凡於欣欣百貨服務台出示新式榮民卡或數位榮福卡，即可免費申辦欣欣百貨貴賓卡，並享有欣欣秀泰影城優惠票及指定專櫃 95 折等專屬優惠。



會員積點回饋機制

全館消費可累積積點，當日購物每滿 100 元可累積 1 點，累積滿 200 點即可兌換 100 元消費抵用券，提升會員回饋與消費誘因。



榮民會員服務推廣

1 萬 5 千名榮民會員加入，平假日皆可享有退輔會農產品專區及各項專案優惠，持續鼓勵申辦與使用榮福卡，提供更便利與貼心的購物服務。

榮民卡及數位榮福卡係由退輔會推動之榮民服務措施，透過數位化會員識別機制，整合榮民身分認證、優惠服務及生活便利措施。欣欣百貨配合政策推動，提供榮民及榮眷專屬優惠方案，結合會員回饋制度與館內特色服務，提升服務可近性與消費便利性，持續落實照顧榮民及履行企業社會責任之理念。

關鍵競爭力

欣欣百貨憑藉多年百貨經營經驗，結合穩健的資產基礎、差異化服務定位及顧客導向經營模式，建立具市場特色之營運優勢。面對零售產業環境變化與消費需求轉型，公司持續透過品牌優化、服務創新及特色經營，提升營運韌性，打造兼具商業價值與社會效益之永續發展模式。

穩健資產基礎，支撐長期經營

特色服務模式，創造差異化價值

優質品牌布局，提升消費體驗

競爭優勢	發展作為
穩健資產基礎，支撐長期經營	欣欣百貨營運所需土地及主要建物資產皆為自有，具備穩定資產結構，可降低租賃成本波動影響，提升營運彈性與長期經營穩定性。
特色服務模式，創造差異化價值	透過設立「退輔會農產品專區」及「國軍服裝提領處」等特色服務據點，結合農業推廣、公共服務及零售通路功能，形成不同於傳統百貨品牌零售模式之經營特色，提升顧客服務價值。
優質品牌布局，提升消費體驗	持續引進多元品牌、特色餐飲及生活服務，並透過空間優化與服務品質提升，打造舒適便利的購物環境，深化顧客黏著度與品牌認同。



SHIN SHIN
CO. LTD.

01

- 1.1 Our Story
欣欣故事
- 1.2 服務介紹
- 1.3 發展沿革
- 1.4 風險管理
- 1.5 永續發展
- 1.6 利害關係人議合及重大性主題

1.3 發展沿革

本公司係遵奉先總統 蔣公倡辦大眾市場之指示，由行政院國軍退除役官兵輔導委員會與民間共同投資創辦為一民營化公司，除以發展企業與服務社會為目的外，並提供榮民及其子女就業機會，近年來的沿革如下：

- 完成 2025 年度溫室氣體盤查，正式建立企業碳管理制度。
- 編製永續報告書，展現欣欣百貨推動 ESG 永續發展成果。
- 持續精進數位服務及多元支付機制，提升顧客購物便利性。
- 持續深化特色服務據點經營，提供優質商品及多元生活服務。

- 生活工場取得 2024 年空軍軍服獨家供售權，於林森店設立「空軍服裝供售站」，提供官兵軍用品提領服務，並結合館內品牌推出專屬優惠活動。
- 秀泰影城林森店斥資逾億元建置 270 度全景螢幕影廳，正式營運並引進國際級演唱會影音內容，打造沉浸式娛樂體驗，提升商場多元服務與營運效益。

- 寶得利國際股份有限公司(免稅店)於 2023 年 06 月 01 日進駐後館地下一樓開始營業。

- 欣欣百貨成立五十週年，攜手館內專櫃辦理周年慶聯合促銷活動，展現品牌經營成果，提升顧客黏著度與商場整體營運績效。
- 建置「電子商城」專區，拓展自營商品銷售通路，提供消費者多元購物平台；並成為僑胞卡特約商店，透過僑務委員會官方平台推廣專櫃優惠，拓展海內外客群，提升品牌能見度。
- 與農糧署合作辦理假日小農市集，提供林森公園騎樓作為活動場地，支持在地農業及小農展售，活絡商圈經濟，促進地方產業發展與社區共榮。

- 停車場自動辨識系統正式啟動。
- 採自營方式設立「退輔會農產品專區」、為退輔會於都會區首創販售據點、成立「國軍服裝提領處」服務國軍官兵，並配合政府推動全民國防。

- 受新冠肺炎疫情影響，後館地下一樓澎湃公司(免稅店)停業。

2025

2024

2023

2022

2021

2020

1998

1995

2008

2002

2013

2015

2016

2019

2017

- 新生北路四季芳庭大樓地下一樓新長龍公司開始營業。
- 新生北路四季芳庭大樓二樓錦華樓餐廳開始營業。
- 林森北路欣欣大眾百貨大樓改裝重新開幕。
- 北投量販超市(北投分店)租約到期結束營業。

- 新生北路四季芳庭大樓地下一樓澎湃公司開始營業。
- 林森北路百貨大樓一、二樓及地下一樓改裝與招商完成，全館全新開幕，由國內品牌走向國際品牌。
- 新生北路四季芳庭大樓地下一樓新長龍公司因 SARS 案結束營業。
- 地下樓美食街及三、四、五樓電影院改裝重新開幕。

- 頂好惠康超市進階改為 JASONS 超市開始營業。

- 引進大店 UNIQLO 服飾、TGI Fridays 餐廳、SAYBU-YO 日式銅物餐廳，正式進入主題店營運模式。

- 欣欣百貨配合新櫃進駐，完成前館一、二樓商場改裝，以嶄新的複合式賣場，吸引年輕客群到店消費。

- 維持原專櫃與商場規模正常營運。

SHIN SHIN
CO. LTD.

01

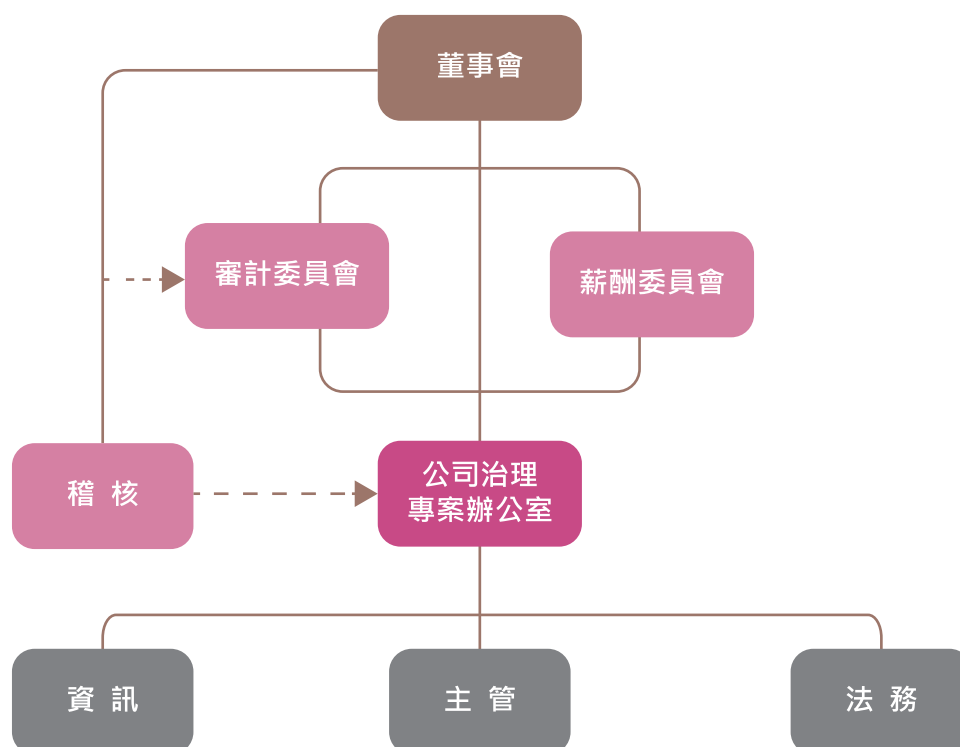
- 1.1 Our Story
欣欣故事
- 1.2 服務介紹
- 1.3 發展沿革
- 1.4 風險管理
- 1.5 永續發展
- 1.6 利害關係人議合及重大性主題

1.4 風險管理

為建立欣欣百貨風險管理標準，確保風險管理的完整性、有效性與合理性，特訂定風險管理政策，作為本公司風險管理的最高指導原則，各類風險管理制度應依據本政策、各類風險的屬性及其對公司營運穩定性與資本安全性的影響程度，分別訂定適當的風險管理制度。

風險管理架構

本公司風險管理整體組織架構包括：董事會、審計委員會、薪資報酬委員會、公司治理主管及專案辦公室、稽核部門、法務（法遵）部門及資訊部門。



01

- 1.1 Our Story
欣欣故事
- 1.2 服務介紹
- 1.3 發展沿革
- 1.4 風險管理
- 1.5 永續發展
- 1.6 利害關係人議合及重大性主題

董事會

為本公司風險管理最高決策單位。

主要職責：包括核定本公司風險管理政策與重要風險管理制度、並督導風險管理制度的執行。

審計委員會

依據本公司「審計委員會組織規定」設立審計委員會，協助董事會執行風險管理職責。

主要職責：包括簽證會計師之選（解）任及獨立性與績效、公司內部控制有效實施、公司遵循相關法令及公司存在或潛在風險之管控。

薪資報酬委員會

依據本公司「薪資報酬委員會組織規定」設立薪資報酬委員會，要求委員會應以善良管理人之注意忠實履行職權。

主要職責：協助董事會執行監督經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構、定期評估檢討並提出修正建議、以監督財務管理及人力風險。

公司治理主管及
專案辦公室

依據本公司「執行公司治理專案計畫」，於管理部設立公司治理、推動欣欣百貨誠信經營及永續發展專案辦公室，由董事長召集，總經理擔任公司治理主管及成立任務編組，將經理及組長等管理階層納入專案小組。

主要職責：審視公司治理各項政策推動所涉及的風險，確保公司風險管理制度完整、有效控制相關風險。

稽核部門

隸屬於董事會，依據公司所訂「內部稽核作業實施要點」、「防範內線交易管控規定」及「檢舉不誠信及處理程序」等規定。

主要職責：為加強內部審核，嚴密控制預算，使財物作經濟有效之運用、嚴格管控內部重大資訊處理及揭露機制、及落實誠信經營防範不法行為，有效監控採購驗收付款管理風險。

法務（法遵）部門

主要職責：為執行法令遵循風險控管，協助評估各項業務、法律文件、契約可能涉及之法律風險、確認各項作業及管理規章均配合相關法規適時更新，及督導各單位法令遵循、主管落實執行相關內部規範之導入、建置與實施，並協助評估各項業務可能涉及之法令遵循風險。

資訊部門

主要職責：為執行資訊安全風險控管，協助避免因資訊資產遭外部蓄意入侵或內部不當使用、洩漏、竄改、破壞等情事，危害相關資訊系統影響正常營運之資訊安全風險。



SHIN SHIN
CO., LTD.

01

- 1.1 Our Story
欣欣故事
- 1.2 服務介紹
- 1.3 發展沿革
- 1.4 風險管理
- 1.5 永續發展
- 1.6 利害關係人議合及重大性主題

公司營運風險

欣欣百貨建立完善的營運風險管理機制，定期辨識、評估及管控各項營運風險，涵蓋工安、法規遵循、商品品質、財務、人力資源、採購及資訊安全等面向。各權責單位依據內部管理制度落實風險管控與持續改善，確保商場安全營運、保障顧客與員工權益，並提升企業經營韌性與永續發展能力。

風險類別	管控內容
工安風險	定期及不定期空調、機電及消防巡檢，要求專櫃臨時裝修通知，掌握工程符合法規確保工安風險，以維護人安物安。
法規遵循風險	每月彙整金管會及證交所法規修正情形及行政函釋，即時掌握法規最新動態，有效管控法遵風險。
商場專櫃商品風險	巡檢商場及陳列之品質安全，確保商場營運安全，提供安心購物環境。
財務管理風險	依法令規範執行各項財務會計作業稽核，以管控財務安全風險。
人力資源風險	勞資互助、福利金及津貼發放符合公平依法行政原則。
採購管理風險	依據公司內部稽核作業實施要點等，針對採購、監驗及履約等程序，綿密稽核督管，以強化內部審核及預算控制，防止不誠信及違法風險。
資訊安全風險	設置資訊室專業單位，管控公司內部及外部網路資安，偵測網路漏洞，以防範資料外洩風險。

運作情形

- (一) 依本公司風險管理政策及相關法規，建立業務組合、業務規模及資本規模的風險管理機制，有效管理其所承擔的各類風險。
- (二) 每年定期審查管控作業，採滾動式管理調整，針對重點營運項目，加強執行風險分析與驗證，透過分析及驗證，將可能產生的損失降至最低。每項執行情形定期知會審計委員會後呈報董事會。
- (三) 2022 年 03 月 17 第十七屆第十五次董事會通過設立公司治理專案辦公室，持續推動企業誠信經營責任、保障股東權益、建立有效管理運作及監督機制使公司得以永續發展。



SHIN SHIN
CO., LTD.

01

- 1.1 Our Story
欣欣故事
- 1.2 服務介紹
- 1.3 發展沿革
- 1.4 風險管理
- 1.5 永續發展
- 1.6 利害關係人議合及重大性主題

風險管控小組執行作為

欣欣百貨為維護營運安全與提升企業韌性，成立風險管控小組，針對消防安全、天然災害、工程施工、資訊安全等重大營運風險，建立預防、應變及改善機制，透過定期檢查、教育訓練及跨部門協作，降低營運中斷風險，確保顧客、員工及商場營運安全。

管理項目	執行作為
消防安全管理	- 定期辦理商場公安檢查，包含防火門、排煙系統、安全門及消防設備測試，確保各項設備維持正常運作。 - 強化餐飲區消防管理，檢查排油煙設備及火源管理，並依風險需求增設滅火設備。 - 針對電動車充電區配置滅火毯及監控設備，落實 24 小時安全監控。 - 發生專櫃施工造成消防警報事件時，立即完成原因確認與改善追蹤，強化施工安全管理。
天然災害應變管理	- 因應地震事件，立即完成建築結構、供水、電力、瓦斯、空調及周邊設施檢查，確認無重大損害。 - 定期執行防颱整備，包括公共區域固定、防水措施、排水清理及備援設備檢查，降低極端氣候造成之營運影響。
工程與職業安全管理	- 針對專櫃裝修工程成立專案督導機制，協助施工廠商辦理相關行政及安全管理事項。 - 由管理單位及稽核單位執行現場巡查，督促施工單位落實勞工安全及施工規範，確保工程安全順利完成。
資訊安全管理	- 建立重要資料備份機制，要求定期將公務資料備援至異地伺服器，降低資料遺失風險。 - 持續更新防毒軟體及病毒碼，強化資訊系統防護能力。 - 落實網路使用規範與權限管理，確保內部網路安全及資訊資產保護。



SHIN SHIN
CO., LTD.

01

- 1.1 Our Story
欣欣故事
- 1.2 服務介紹
- 1.3 發展沿革
- 1.4 風險管理
- 1.5 永續發展
- 1.6 利害關係人議合及重大性主題

欣欣百貨積極推動落實風險管理機制透過「制度建立、教育訓練、演練驗證、持續改善」四大管理機制，落實消防、公共安全及緊急應變管理，定期召開風險管理小組會議，每季由審計委員會提報督導呈董事會報告運作情形持續降低營運風險，保障顧客及員工安全，提升商場營運韌性。

制度建立	建立消防、機電及公共安全管理制度，定期辦理設備巡檢與維護，並落實專櫃裝修管理，確保營運安全及符合法規要求。
教育訓練	定期辦理消防安全、地震防護、AED 急救及緊急應變教育訓練，提升員工及專櫃人員防災意識與應變能力。
演練驗證	透過消防、地震避難及 AED 急救等情境演練，驗證標準作業程序 (SOP) 及自衛消防編組運作成效，強化跨單位應變能力。
持續改善	定期檢討異常事件及潛在風險，追蹤改善措施執行情形，並強化設備檢查及管理機制，持續提升商場安全與營運韌性。

2025 年落實風險管理機制成效

風險管理機制成效	具體內容
完成 2 場 消防安全教育訓練暨防災演練	於 2025 年 05 月 15 日及 10 月 30 日由臺北市政府消防局派員授課，完成消防、地震防護、滅火器操作等實務演練，提升全館自衛消防編組應變能力。
完成 1 場 AED 急救教育訓練	於 2025 年 06 月 05 日由臺北市政府衛生局委託專業團隊授課，公司員工及各專櫃、餐廳、影城等營運單位共同參與，強化公共場所緊急救護能力。
完成 全館瓦斯管線及遮斷閥安全檢查	委由大台北瓦斯公司辦理專業檢測，確認設備運作正常，持續降低公共安全風險。
完成 警鈴觸發事件改善專案	全面檢討消防系統設置、機電維護、專櫃施工管理及緊急應變流程，並持續辦理稽查追蹤，精進消防安全管理機制。

2025 年度欣欣百貨未發生重大消防事故、重大公共安全事件及重大工安事件，將持續維持商場安全營運，提供顧客、專櫃及員工安全、安心的消費與工作環境。



SHIN SHIN
CO., LTD.

01

- 1.1 Our Story
欣欣故事
- 1.2 服務介紹
- 1.3 發展沿革
- 1.4 風險管理
- 1.5 永續發展
- 1.6 利害關係人議合及重大性主題

1.5 永續發展

ESG 管理

欣欣百貨希望朝向永續發展的目標，持續穩健成長和追求利潤外，也承擔著企業社會的責任。

- 我們非常重視利害關係人所關切的重大議題，藉由運用公司的價值及核心能力戮力解決所有面臨的問題。
- 為了企業發展與社會和諧的契合點，達到互惠與雙贏的目的。
- 積極落實企業公民責任，期許欣欣百貨能夠成為實踐企業永續責任典範。

永續發展專案辦公室及執行小組

分組	公司治理小組	環境永續小組	社會參與小組	產品價值小組	客戶關係小組	員工關懷小組
項目	- 治理作為 - 法規遵循 - 誠信經營 - 經營績效 - 資安管理 - 風險管控	- 溫室氣體管理 - 能源管理 - 廢棄物管理 - 水資源管理	- 社會參與 - 公益活動	- 產品創新研發 - 產品品質 - 產品安全	- 客戶關係 - 合夥廠商管理	- 人才吸引留任 - 人才培育績效 - 薪資福利 - 人權溝通 - 職權安全健康
單位	- 管理部 - 企營部 - 會計部 - 資訊室 - 稽核室	- 管理部 - 企營部 - 會計部	- 企營部 - 管理部	- 企營部 - 會計部	- 企營部 - 管理部 - 會計部	- 管理部 - 企營部

由董事長擔任召集人，各功能單位主管為小組成員，為公司內部最高層級的永續發展決策中心，負責共同檢視公司的核心營運能力，訂定中長期的永續發展藍圖，參考全球報告倡議組織 (Global Reporting Initiative, GRI) 特定指標，負責規劃及監督公司治理相關活動進度、向董事會報告，責成人力資源單位協助推動企業社會責任相關事務。

本公司為落實企業誠信經營責任、保障股東權益、建立有效管理運作及監督機制，推動永續發展，成立推動永續發展專案辦公室及執行小組。



SHIN SHIN
CO., LTD.

01

- 1.1 Our Story
欣欣故事
- 1.2 服務介紹
- 1.3 發展沿革
- 1.4 風險管理
- 1.5 永續發展
- 1.6 利害關係人議合及重大性主題

專案辦公室及執行小組

於本公司管理部設立推動公司治理專案辦公室及執行小組，由董事長召集，總經理擔任公司治理主管及成立執行小組，成員及職掌如下：

職稱	姓名	職掌
召集人	董事長	督導公司治理及推動企業誠信經營、永續發展專案全般事宜
主管	總經理	督導公司治理及推動企業誠信經營、永續發展專案全般事宜
組長	管理部經理	綜辦全案執行情形 公司治理法規修訂 永續報告書撰擬 人權保障、誠信經營及防貪政策研擬
組員	企營部經理	提供永續報告書資料
組員	會計部經理	董事薪酬審查制度及審計委員會督管 中英文版「年度財務報告」及縮短財報申報期限
組員	稽核	內部管控及自我評鑑 治理主管課程排定 公司治理評鑑指標上傳 獨立董事及會計師溝通
組員	出納組組長	法人說明會、股東會及董事會開會申報系統及電子投票 公司重大訊息處理程序
組員	秘書	法人說明會、股東會及董事會應遵事項 中英文版「股東會議事手冊」「股東會年報」 董事課程管制
組員	資訊室主任	公司網站資訊建置及上傳



SHIN SHIN
CO., LTD.

01

- 1.1 Our Story
欣欣故事
- 1.2 服務介紹
- 1.3 發展沿革
- 1.4 風險管理
- 1.5 永續發展
- 1.6 利害關係人議合及重大性主題

副總經理林再生擔任公司治理主管，林副總經理已具備公開發行公司從事推動公司治理政策之主管職務經驗達三年以上，依本公司公司治理實務守則治理相關事務，包括：

1. 依法辦理董事會及股東會之會議相關事宜；
2. 製作董事會及股東會議事錄；
3. 協助董事、監察人就任及持續進修；
4. 提供董事、監察人執行業務所需之資料；
5. 協助董事、監察人遵循法令；
6. 其他依公司章程或契約所訂定之事項等。

2025 年公司治理進修情形

課程日期	主辦單位	課程名稱	時數
2025 年 11 月 25 日 - 2025 年 11 月 26 日	財團法人證期會	董事與監察人 (含獨立) 暨公司治理主管實務研習班	12
2025 年 12 月 02 日	財團法人證期會	董監事暨公司治理主管系 列 - 公司治理、公平待客 原則與金融消費者保護	3
2025 年 12 月 02 日	財團法人證期會	董監事暨公司治理主管系 列 - 詐騙手法剖析及洗錢 相關法規案例介紹	3

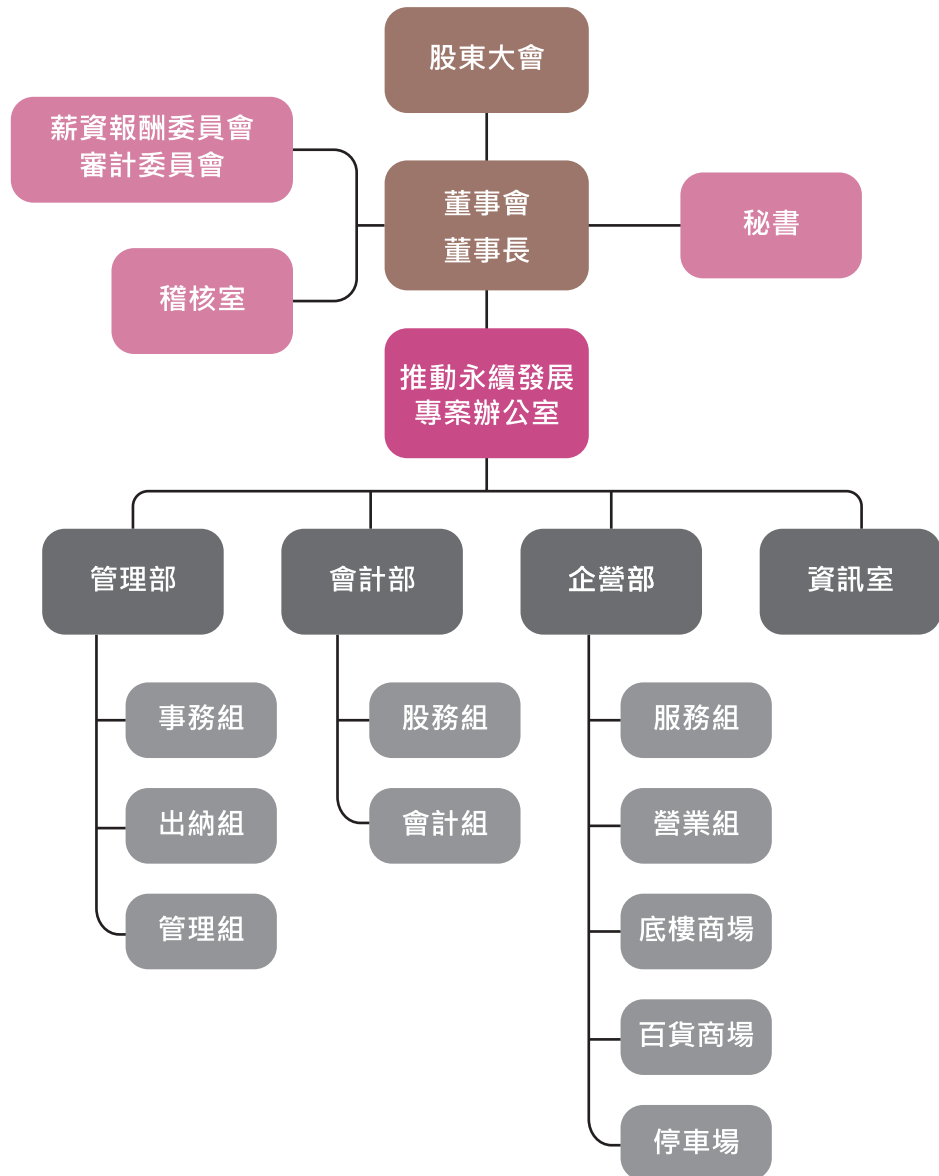
運作情形：配合公司治理專案辦公室、企業誠信經營專案辦公室及風險管理小組召開相關會議，執行管控作為及提報董事會督導。



SHIN SHIN
CO., LTD.

01

- 1.1 Our Story
欣欣故事
- 1.2 服務介紹
- 1.3 發展沿革
- 1.4 風險管理
- 1.5 永續發展
- 1.6 利害關係人議合及重大性主題



本公司定期每年由執行公司治理專案計畫負責重大主題評估，向內部高層及利害關係人發放重大議題問卷，調查各項 ESG 議題對經濟、環境與人群的衝擊，分析出當年的重大主題並呈報給董事會。

執行公司治理專案計畫各小組負責擬訂各項永續專案方針、風險評估、因應對策等，各小組按季召開會議，檢視風險變化與管理狀況，回報永續專案執行狀況，再由執行公司治理專案計畫彙整資訊呈報給董事會，經核准後發布相關政策。



SHIN SHIN
CO. LTD.

01

- 1.1 Our Story
欣欣故事
- 1.2 服務介紹
- 1.3 發展沿革
- 1.4 風險管理
- 1.5 永續發展
- 1.6 利害關係人議合及重大性主題

誠信經營

欣欣百貨基於公平、誠實、守信、透明原則從事商業活動，為落實誠信經營政策，加強內部審核，嚴密控制預算並積極防範不誠信行為，依「上市上櫃公司誠信經營守則」、「誠信經營守則」、「內部稽核作業實施要則」、「檢舉不誠信及處理程序」及相關法令辦理，以防範公司員工不誠信經營及貪瀆行為。

誠信行為	內容
禁止提供或收受不正當利益	要求員工禁止收受不合理禮物、款待或其他不正當利益。
利害關係人利益迴避	本公司董事、經理人及其他出席或列席董事會之利害關係人對董事會會議事項，與其自身或其代表之法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係之重要內容，如有害於公司利益之虞時，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。
確守保密責任	人員應確實遵守現行智慧財產相關法規，不得洩露所知悉之公司 2025 年秘密、商標、專利、著作等智慧財產予他人，且不得探詢或蒐集非職務相關之公司 2025 年秘密、商標、專利、著作等智慧財產。
嚴禁員工從事不公平競爭行為	從事 2025 年活動，應依公平交易法及相關競爭法規，不得固定價格、操縱投標、限制產量與配額，或以分配顧客、供應商、營運區域或商業種類等方式，分享或分割市場。
防範內線交易及不作為義務	為防範員工利用所知悉之未公開資訊從事內線交易及洩露予他人，或防止他人利用該未公開資訊從事內線交易，訂定本公司「防範內線交易」及「關係人交易之管理」等內部管控制度，要求參與本公司合併、分割、收購及股份受讓、重要備忘錄、策略聯盟、其他業務合作計畫或重要契約之其他機構或人員，應承諾不洩露其所知悉之本公司商業機密或其他重大資訊予他人，且非經本公司同意不得使用該資訊。 另董事於年度財務報告公告前三十日，和每季財務報告公告前十五日，亦不得交易本公司股票。
適時對外說明誠信經營政策	人員於從事商業行為過程中，除要求員工確依「內部稽核作業實施要則」辦理外，應試時亦同時對外或向交易對象說明公司之誠信經營政策與相關規定，並明確拒絕直接或間接提供、承諾、要求或收受任何形式或名義之不正當利益。
員工涉不誠信行為之處理	本公司鼓勵內部及外部人員檢舉不誠信行為或不當行為，內部人員如有虛報或惡意指控等違法情事，除查有違法行為應移送法辦外，並依情節輕重，以本公司工作規則檢討議處，相關作業規定依本公司所定「欣欣大眾市場股份有限公司檢舉不誠信及處理程序」。 本公司於欣欣百貨網站及內部網站建立並公告內部及外部獨立檢舉信箱，供本公司內部及外部人員使用。



SHIN SHIN
CO. LTD.

01

- 1.1 Our Story
欣欣故事
- 1.2 服務介紹
- 1.3 發展沿革
- 1.4 風險管理
- 1.5 永續發展
- 1.6 利害關係人議合及重大性主題

強化公司治理誠信經營及防止員工貪瀆及內線交，全體員工簽訂「誠信經營守則」。

完成「內部人持股變動申報違反證券交易法規定之常見態樣」宣導資料至公司及董事群組，提供董事及同仁最新資訊參考。

確保董事權益，針對董事責任險承保範圍，要求保險公司承保範圍應包含聘請律師各項費用及修正「事前書面同意」為「事前書面通知」，保險公司均表同意並承諾將會全力為公司董事爭取最大權益，俾董事權益發揮職能強化公司治理。

2025 年末發現及未接獲檢舉公司人員涉有不誠信行為。

檢舉方式	
聯繫單位	欣欣百貨稽核室
聯繫電話	(02)25212211 轉 314 或 413
聯繫信箱	jackie@shinshinltd.com.tw

2025 年誠信經營落實

無任何內線交易情事。

完成「內部人持股變動申報違反證券交易法規定之常見態樣」宣導，總計 30 名員工。

2025 年 04 月完成全體員工簽署誠信經營守則，總計簽署 23 份。

宣導「內線交易法規」宣導資料，計宣導 31 人。

2025 年 10 月 15 日『洩漏 2025 年秘密及工商秘密簡介及員工應盡責任』訓練，強化員工法紀觀念。



SHIN SHIN
CO., LTD.

01

- 1.1 Our Story
欣欣故事
- 1.2 服務介紹
- 1.3 發展沿革
- 1.4 風險管理
- 1.5 永續發展
- 1.6 利害關係人議合及重大性主題

2025 年治理及相關課程一覽表

項次	時間	課程	參加人員	時數
1	2025 年 01 月 03 日	職業安全衛生複訓	王 **	6
2	2025 年 01 月 14 日	消防局安全管理講習	王 **	3
3	2025 年 04 月 08 至 11 日 2025 年 04 月 14 日	乙種職業安全衛生業務主管班	賈 **	35
4	2025 年 05 月 05 日	114 年勞動基準法令研習會	曾 **	6
5	2025 年 05 月 06 日	AED 複訓	王 **	4
6	2025 年 06 月 17 日	永續金融暨氣候變遷高峰論壇	鄒 **	6
7	2025 年 06 月 19 日	114 年第一類投保單位健保達人專業訓	曾 **	6
8	2025 年 06 月 26 至 27 日	中高階主管企業管理暨會派董監事講習	董 **	12
9	2025 年 06 月 26 至 27 日	中高階主管企業管理暨會派董監事講習	劉 **	12
10	2025 年 06 月 26 至 27 日	中高階主管企業管理暨會派董監事講習	總 **	12
11	2025 年 07 月 21 日	企業內部控制與稽核實務	鄒 **	6
12	2025 年 08 月 18 至 19 日	發行人證券商證券交易所會計主管持續進修班	陳 **	12
13	2025 年 10 月 16 日	資安持續稽核與監控：組態安全管理之應用	邱 **	6
14	2025 年 10 月 17 日	ERP 系統控管與查核實務	邱 **	6
15	2025 年 10 月 23 日	114 年職業安全衛生宣導會	曾 **	6
16	2025 年 10 月 23 日	114 年空氣品質法規宣導說明會	賈 **	6
17	2025 年 10 月 31 日	114 年職場性騷擾防治法令宣導會	曾 **	6
18	2025 年 11 月 25 至 26 日	董事與監察人暨公司治理主管實務研習班	林 **	12
19	2025 年 12 月 02 日	詐騙手法及洗錢法規、公司治理與公平待客	林 **	6
20	2025 年 12 月 04 至 05 日	會計主管持續進修	劉 **	12

SHIN SHIN
CO. LTD.

01

- 1.1 Our Story
欣欣故事
- 1.2 服務介紹
- 1.3 發展沿革
- 1.4 風險管理
- 1.5 永續發展
- 1.6 利害關係人議合及重大性主題

申訴機制

欣欣百貨為落實誠信經營政策，積極防範不誠信行為，茲訂定檢舉不誠信及處理程序作為本公司處理檢舉情事、及對檢舉人身份及檢舉內容保密，並承諾保護檢舉人不因檢舉情事而遭不當處置。

申訴處理

檢舉人須以書面具名方式提出，提供具體檢舉對象、內容、事證等，匿名檢舉原則不處理，惟所陳訴之內容認有調查之必要者仍可分案處理，做為內部檢討之參考。

事項	內容
檢舉情事涉及一般員工者	應呈報至總經理，檢舉情事涉及高階主管者應呈報至董事長。
檢舉人之檢舉書應載明左列事項，由檢舉人簽名或蓋章	• 檢舉人姓名、工作單位、聯絡電話。 • 檢舉事實及內容。 • 可取得之相關事證或人證。 • 檢舉日期。
稽核室受理檢舉案件遇有左列情形之一者，得拒絕受理並備查	• 未具真實姓名、工作單位。 • 無具體之事實內容者。 • 同一檢舉事由，業經調查結案後再檢舉者或另經司法程序審判結案者。

調查程序

為確保檢舉案件獲得公平、公正及客觀處理，欣欣百貨建立完善之檢舉案件調查程序，明確規範案件受理、調查、審議及結案流程，並落實利益迴避與保密機制，以保障檢舉人及相關當事人權益，維護誠信經營文化與公司治理效能。所有案件均由權責單位依規定辦理，並依調查結果提出改善或懲處建議，持續強化內部控制及風險管理機制。

單位	調查程序
稽核室	• 接獲檢舉案件後，應於三個工作日內完成初步受理及案件審查，並專案陳報總經理。 • 經確認需進一步調查之案件，由總經理指示相關權責主管成立調查小組，並由相關部門經理擔任召集人。 • 為確保調查公正性，凡與案件具有利害關係或可能影響客觀判斷之人員，均應主動迴避，不得參與案件調查或決策。
調查小組	• 調查小組依據客觀事證進行訪談、資料蒐集及事實查證，並於受理案件後原則上三個月內完成調查報告及改善或懲處建議，提報董事長核定。 • 調查期間所有參與人員均應遵循保密原則，對案件內容、調查程序及相關資料負有保密義務，不得擅自洩露或對外公開。 • 如因故意或重大過失造成案件資訊外流，將依公司工作規則及相關管理規定辦理懲處，以維護檢舉人權益及調查公信力。

為維護檢舉案件之公平性與公信力，所有案件均依公司檢舉制度及調查程序辦理，遵循保密、客觀、公正及利益迴避原則，並依法保障檢舉人及相關當事人之權益。



SHIN SHIN
CO. LTD.

01

- 1.1 Our Story
欣欣故事
- 1.2 服務介紹
- 1.3 發展沿革
- 1.4 風險管理
- 1.5 永續發展
- 1.6 利害關係人議合及重大性主題

法規遵循

欣欣百貨長期關注各項法令規範之修訂及異動，降低系統性法律風險的影響，從「訂立制度、落實管理、教育員工」三個面向，擬定推動企業法規遵循的方向，避免系統性法律風險發生。

針對百貨營運過程中作業、流程、產品以及服務等細節，均制定相關辦法嚴格遵守政府各項法令規範，權責單位落實管理行動透過舉辦教育訓練，提升員工法遵知識，降低公司違反法令的風險及責任，避免造成不必要的財務損失及商譽損失。

宣導法令

為強化主管人員風險管理意識，提升風險預防管理能力，百貨設法務單位推動法令宣導、法遵評估、以及法令異動等各項業務，同時針對與百貨營運相關的法規、行政規則、預告之法令修正草案等，定期「法規新訊」公告予各級主管，讓單位主管得以掌握法規異動及新知，協助管理單位因應法規變動採取行動佈署。

法令風險

欣欣百貨為積極發現法令遵循風險並發揮監控處理功能，建立了完善的法遵風險處理機制，以此強化公司作業流程與內部控制制度運作更徹底落實對法令遵循文化。以下為我們針對各項重大議題的相應處理措施：

法遵類別	設置規範	風險處理
反貪腐與企業誠信	對內設有「工作規則」、及「誠信經營守則」、「公司治理實務守則」、「誠信經營及防範政策」以打造永續經營環境。	依本公司「檢舉不誠信及處理程序」辦理之；本公司對外契約均設置誠信條款，以樹立誠信經營企業文化，並提供本公司檢舉管道。
員工性騷擾防治	設有「性騷擾防治措施、申訴及調查處理要點」以消除工作環境內源自於性別的敵意因素，尊重與維護國際公認之基本人權外反對任何歧視及侵犯人權的行為，並恪遵相關勞動法令，保障員工合法權利。	設有「申訴管道（專用電話、傳真、電子信箱）」與「性騷擾申訴評議委員會」處理性騷擾申訴案件。
個人資料保護	依「個人資料管理辦法」執行所保有個人資料管理與維護。	由處理個資事故之必要部門及人員組成臨時編組之「緊急應變小組」處理之。

01

- 1.1 Our Story
欣欣故事
- 1.2 服務介紹
- 1.3 發展沿革
- 1.4 風險管理
- 1.5 永續發展
- 1.6 利害關係人議合及重大性主題

我們營運活動皆遵循主管機關之法規規定，包含公司治理、勞動條件、職業安全等，以符合各項法令作為營運活動的基礎。利害關係人可透過「公開資訊觀測站」查詢欣欣百貨相關資料。

定期檢視與營運相關法規變化，亦不定期派員參加相關法規會議，透過內部會議、郵件、公告等方式向同仁宣導最新法規訊息和趨勢。

稽核人員定期進行內部稽查，確保如有未完善之處能及時改善或持續追蹤。

2025 年度無重大違反任何社會經濟相關法律與法規之事件，亦未接獲任何主管機關裁處或重大罰鍰通知。

欣欣百貨設有法遵制度與法務部門，定期追蹤適用法規更新並進行內部稽核。

員工、客戶權益維護，持續辦理教育訓練與內部通報制度，降低違規風險。

- 2025 年皆符合公司治理、消防安檢、勞動人權等法令，無發生重大違規事件。
- 2025 年無勞動類、職安類及環境類遵循重大違規事件。

欣欣百貨依據以下標準判定重大違規事件：

1. 事件嚴重性是否對公司營運、財務狀況、聲譽或環境造成重大影響，包含股東重大減資、負面新聞等。
2. 罰款金額是否達到或超過新台幣 20 萬元。



SHIN SHIN
CO., LTD.

01

- 1.1 Our Story
欣欣故事
- 1.2 服務介紹
- 1.3 發展沿革
- 1.4 風險管理
- 1.5 永續發展
- 1.6 利害關係人議合及重大性主題

1.6 利害關係人議合及重大性主題

利害關係人鑑別

我們深知與利害關係人的溝通是企業持續改善與長遠發展的關鍵，本公司定期由永續發展專案辦公室執行小組會進行利害關係人分析，透過多元管道蒐集利相關回覆和建議，將其納入公司營運規劃中。

利害關係人溝通

本公司利害關係人類別包括政府與主管機關、股東、投資人、員工、供應商及客戶，各部門透過平時業務往來、例行調查、訪談分析等方式，與利害關係人進行溝通，且針對利害關係人關注重點給予適切之回應。

利害關係人	關注議題	溝通管道及回應方式 (頻率)
政府單位 主管機關	法規遵循 主管機關溝通	- 不定期參與主管機關之研討會、宣導活動 (不定期)。 - 配合主管機關查核及評鑑 (不定期)。 - 設立聯絡窗口，與主管機關維持良好互動 (不定期)。
股東 投資人	市場形象 經濟績效 投資關係 法規遵循	- 公司網站設有投資人專區及聯絡窗口，提供投資人資訊，包括財務資訊、公司治理制度等，股東可以透過電話或是郵件詢問問題 (不定期)。 - 每年召開股東會，說明公司之營運結果、財報表現及未來發展，主動的與股東、投資人進行雙方溝通 (每年)。 - 每年依規定於股東會中發送年報，並於公司網站及公開資訊觀測站公告 (每年)。
供應商 承包商	評估產品服務 責任 法規遵循	- 本公司與供應商及承包商簽訂誠信條款，維護雙方權益 (不定期)。 - 定期召開供應商與承包會議，以了解環安衛應注意事項與規範細節 (依頻率)。 - 不定期隨機抽檢商場供應商的品質及服務，對於品質好的供應商給予鼓勵，不好的供應商，依合約規定扣款及懲罰，期待供應商能與公司站在同樣的立場，一起成長，一起提供優質服務給客戶 (不定期)。 - 不定期隨機抽檢承包商的服務及履約能力，依約監督及管考承包商履約，堅持以工安及紀律為優先考量，確保人安物安 (不定期)。
客戶	產品責任 法規遵循 客戶安全 市場形象	- 每月派員定期抽訪客戶，針對公司安全檢查服務，進行滿意度調查，以維護客戶權益 (每月)。 - 本公司非常重視客戶的意見，對於每個客戶反應意見，均即時處理，凡有重要意見，均由部門主管親自個案處理，並即時回應客戶問題 (不定期)。 - 不定期派員執行抽查，以確保客戶獲得品質良好之服務 (不定期)。
員工	勞僱關係 法規遵循	- 員工如對公司有意見時，可向主管或人事員反應 (不定期)。 - 定期召開勞資會議，協調勞資關係，創造勞資雙贏願景 (每季)。 - 不定時召開全體員工會議，進行溝通 (不定期)。



SHIN SHIN
CO. LTD.

01

- 1.1 Our Story
欣欣故事
- 1.2 服務介紹
- 1.3 發展沿革
- 1.4 風險管理
- 1.5 永續發展
- 1.6 利害關係人議合及重大性主題

聯絡窗口	類別	聯絡人	電子信箱
股東	管理部林組長	(02)2521-2211#312	hsinmei@shinshinltd.com.tw
董事	秘書室林秘書	(02)5582-6632	recyclelin0822@shinshinltd.com.tw
供應商	企營部方經理	(02)2521-2211#190	sandyfang@shinshinltd.com.tw
客戶	企營部廖主任	(02)2521-2211#193	agneslanny@yahoo.com.tw
承包商	管理部甘經理	(02) 2521-2211#331	chikan373@shinshinltd.com.tw
員工	管理部曾小姐	(02)2521-2211#402	lingling501@shinshinltd.com.t

2025 年重大性分析方法說明

欣欣百貨於 2025 年度持續沿用 2024 年度重大性分析方法，依循 GRI 永續報告準則透過「了解組織脈絡、鑑別實際及潛在衝擊、評估衝擊程度、排定重大主題優先順序及確認資訊揭露」等流程，系統性檢視企業營運對經濟、環境及社會面向所產生之正負面影響。

為確保重大性議題鑑別結果具延續性及可比較性，2025 年度延續 2024 年度之評估架構，持續參考全球永續發展趨勢、國際永續準則與倡議（如 GRI 準則、聯合國永續發展目標（SDGs）、TCFD 氣候相關財務揭露架構及 SASB 產業指標）、同業標竿資訊、公司營運策略及利害關係人關注事項，蒐集並分析永續相關議題。

透過利害關係人溝通管道、問卷調查及內部跨部門討論，評估各議題對利害關係人的影響程度，以及欣欣百貨於經濟、環境及社會面向之實際與潛在衝擊，永續發展相關單位及高階主管共同檢視議題重大性，確認重大主題排序及管理優先順序。

2025 年度重大性分析結果顯示，重大主題鑑別方法與評估機制維持與 2024 年度一致，重大性主題仍依據公司營運特性、利害關係人關注程度及永續發展策略進行確認，確保重大議題之管理方向具穩定性與延續性。同時，公司將持續依循外部環境變化、法規要求及利害關係人期待，定期檢視重大議題之適切性，作為永續策略規劃及資訊揭露之依據。



SHIN SHIN
CO., LTD.

01

- 1.1 Our Story
欣欣故事
- 1.2 服務介紹
- 1.3 發展沿革
- 1.4 風險管理
- 1.5 永續發展
- 1.6 利害關係人議合及重大性主題

重大性評估流程

流程	做法
了解組織脈絡	- 本公司全面評估全球永續趨勢以及卓越營運發展目標，分析治理、經濟、環境、社會等面向議題，透過不同溝通管道蒐集利害關係人關注之重大性議題。 - 透過依賴程度、關注程度、影響力、責任以及多元觀點五大原則建立利害關係人的溝通流程，鑑別出 5 大類須聚焦溝通的主要利害關係人。 蒐集關注議題：藉由各內外管道蒐集關注議題；全球規範與標準（全球風險報告、聯合國永續發展目標 SDGs、TCFD、SASB）；同業及異業標竿、組織年度目標等蒐集永續相關議題，了解對企業的效益，以及需滿足的基本責任，聚焦 19 個關注議題。
鑑別實際及潛在衝擊	- 分析影響利害關係人評估程度：透過線上問卷與利害關係人溝通，了解利害關係人在各個永續議題的關注程度與對其評價和決策的影響。 - 分析欣欣百貨對經濟、環境和社會的衝擊顯著程度：永續發展專案辦公室執行小組高階主管分析欣欣百貨對經濟、環境和社會各項主題顯著衝擊。
評估衝擊程度	- 排序並選出重大性主題：依「對企業發展影響程度」和「對經濟、環境和社會的顯著衝擊」繪製重大關注議題矩陣圖。 - 召開重大性議題決策會議，永續發展專案辦公室執行小組會同高階主管分析各關注議題「經濟、環境和社會的衝擊顯著程度」和「對企業發展影響程度」分析重大性。
排定最顯著衝擊的報導優先順序	- 定義具備重大性判斷值為高的範圍列為重大性主題；欣欣高階主管透過發生可能性及衝擊程度鑑別 10 項關注議題各正面及負面衝擊顯著程度，進行排序並偕同相關單位進行討論，考量公司營運特性及永續發展趨勢以正面衝擊影響程度與負面衝擊影響平均分數相乘達 4.8 分以上，最終連結利害關係人所關切 6 項議題為 2024 年度重大主題以確保利害關係人權益。 - 以價值鏈界定主題：針對選定的 6 個重大性主題，逐一衡量每個重大主題與永續發展目標，以及欣欣百貨對這些影響的參與，以鑑別衝擊影響範圍。 - 高階確認與資訊揭露：由永續發展專案辦公室執行小組與高階主管確認，制定管理系統與流程，收集資訊進行揭露。

01

- 1.1 Our Story
欣欣故事
- 1.2 服務介紹
- 1.3 發展沿革
- 1.4 風險管理
- 1.5 永續發展
- 1.6 利害關係人議合及重大性主題

2025 年度重大主題與 2024 年度比較說明

欣欣百貨 2025 年度重大性分析延續 2024 年度評估方法，依循 GRI Standards 2021 重大主題鑑別流程，綜合考量利害關係人關注事項、公司營運策略、產業發展趨勢及對經濟、環境與社會之實際與潛在衝擊，進行重大主題檢視與確認。

2025 年度重大主題與 2024 年度維持一致，持續聚焦資訊安全與客戶隱私、與消費者關係管理、能源與溫室氣體管理、勞雇關係、法規遵循及風險管理六項重大主題，顯示公司永續管理重點與利害關係人關注方向具一致性與延續性。

2025 年度主要配合 GRI Standards 2021 檢視重大主題對應揭露準則，優化資訊揭露內容，包括「法規遵循」改採 GRI 2-27、「勞雇關係」依揭露內容補充 GRI 404：訓練與教育，使重大主題與管理措施及績效揭露更完整且符合最新準則要求。未來將持續依據營運環境及利害關係人期待，定期檢視重大主題之適切性，持續精進永續管理作為。

重大主題	2024 年度 管理重點	2025 年度 變化與說明	2025 年 對應 GRI
資訊安全與客戶隱私	關注個人資料保護、資訊安全管理及客戶信任維護。	因應數位服務發展及資安風險提升，強化資訊安全管理、權限控管及個人資料保護機制，提升資訊安全韌性與顧客信任。	GRI 418：客戶隱私（維持不變）。
與消費者關係管理	著重顧客服務品質、申訴處理及消費者權益保障。	深化顧客溝通、申訴管理、食品安全及購物環境安全管理，提升顧客體驗與服務品質。	GRI 416：顧客健康與安全（維持不變）。
能源與溫室氣體管理	關注能源使用效率及營運碳排放管理。	因應淨零排放趨勢，持續推動節能措施、能源效率提升及溫室氣體減量管理。	GRI 302：能源。 GRI 305：溫室氣體排放（維持不變）。
勞雇關係	關注員工權益、福利及人才培育。	強化員工照顧、教育訓練、職場安全及友善職場措施，提升人才留任及組織韌性。	GRI 401：勞雇關係。 補充 GRI 404：訓練與教育。
法規遵循	關注營運相關法規符合性及企業誠信經營。	持續強化環境、勞動、食品安全、消費者保護及公司治理等法規遵循管理，降低營運風險。	GRI 2-27：法規遵循、GRI 205：反貪腐；以 GRI 2-27 取代原 GRI 307。
風險管理	著重營運風險、氣候風險及應變能力。	持續精進風險辨識、評估及應變機制，納入氣候變遷、供應鏈及營運持續管理等議題，提升企業韌性。	GRI 201-2：氣候變遷相關財務影響（維持不變）。



SHIN SHIN
CO. LTD.

01

- 1.1 Our Story
欣欣故事
- 1.2 服務介紹
- 1.3 發展沿革
- 1.4 風險管理
- 1.5 永續發展
- 1.6 利害關係人議合及重大性主題

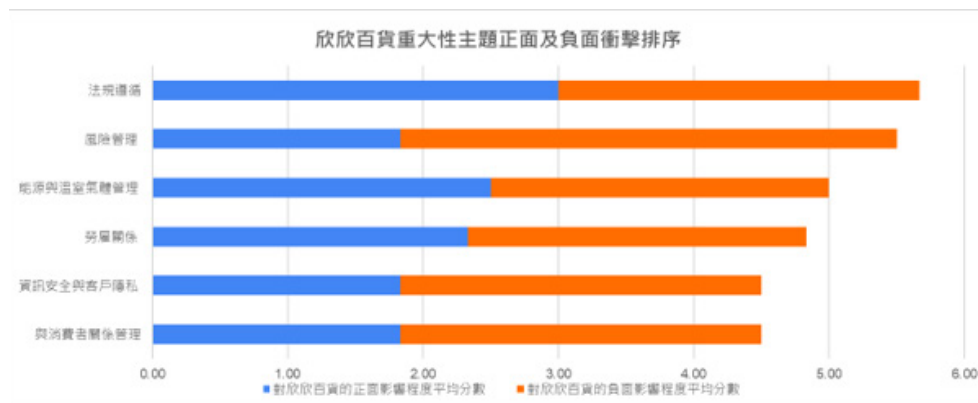
利害關係人重大主題矩陣圖



報告邊界與衝擊評估

以價值鏈的角度檢視欣欣百貨對於永續發展努力，不僅了解在價值鏈上所創造的正面影響以及負面衝擊，同時也使我們能聚焦於最需強化改善的環節。永續發展之關鍵便是把握價值鏈各環節中的機會，擴大正面影響力、減低負面衝擊程度。

將結果選取衝擊程度進行排序，鑑別出 6 項重大性主題，並評估價值鏈的衝擊邊界及涉入程度。



01

- 1.1 Our Story
欣欣故事
- 1.2 服務介紹
- 1.3 發展沿革
- 1.4 風險管理
- 1.5 永續發展
- 1.6 利害關係人議合及重大性主題

SHIN SHIN
CO. LTD.

重大主題	對應 GRI	對欣欣百貨意義	價值鏈衝擊邊界 涉入程度：●直接／○間接（促成或商業關係） 衝擊評估：▲正面衝擊；□負面衝擊					管理措施揭露章節 （補救負面衝擊的）
	對應 SDGI		政府單位 主管機關	股東 投資人	供應商 承包商	客戶	員工	
資訊安全與客戶隱私	GRI 418: 客戶隱私	面對《個資法》須強化資安防護與制度管理，避免罰鍰與法律責任。透過資訊安全與隱私保護，符合法規要求，提升品牌形象。	○	○	●	●	●	2.6 資訊安全
	 		□	□	▲	▲	▲	
與消費者關係管理	GRI 418: 顧客隱私 GRI 416: 顧客健康與安全	良好的顧客關係能夠提升品牌價值、創造長期收入來源，同時也回應社會對企業負責任經營的期待。	○	○	●	●	●	6. 顧客滿意
	 		□	□	▲	▲	▲	
能源與溫室氣體管理	GRI 302: 能源 GRI 305: 溫室氣體排放	能源與溫室氣體管理是永續經營與氣候責任的核心議題。有效的管理措施不僅能降低成本，也能回應氣候變遷下的利害關係人期待。	○	○	●	●	●	4.3 節能減碳
	 		□	□	▲	▲	▲	
勞雇關係	GRI 401: 勞雇關係	勞雇關係是穩定營運與永續發展的根基。百貨產業涉及大量第一線服務人員，包括正職、兼職與外包人員，工作條件、權益保障與溝通協調機制皆為企業責任管理的重要項目。	○	○	●	●	●	3. 員工照顧
	 		□	□	▲	▲	▲	
法規遵循	GRI 205: 反貪腐 GRI 307: 環境法規遵循 GRI 419: 社會經濟合規性	「法規遵循」是企業永續治理與信譽維持的基本原則。百貨公司面對的法規範疇廣泛，涵蓋勞動、稅務、消費者權益、產品安全、個資保護、公共安全、環境管理等，若違規將導致罰鍰、訴訟甚至品牌受損。	●	○	●	●	●	1.5 永續發展
	  		▲	□	▲	▲	▲	
風險管理	GRI 201-2: 氣候變遷相關的財務影響風險與機會	在百貨業，「風險管理」涵蓋營運、財務、法規、供應鏈、氣候變遷及顧客安全等層面，是企業維持穩定營運與永續發展的關鍵機制。風險識別與應變能力不僅可降低潛在損失，更能強化企業韌性，應對多變的市場與社會期待。	○	○	●	●	●	1.4 風險管理
	 		□	□	▲	▲	▲	

公司治理

- 2.1 董事會
- 2.2 股東權益
- 2.3 績效評估
- 2.4 經營績效
- 2.5 人權維護
- 2.6 資訊安全

02

- 2.1 董事會
- 2.2 股東權益
- 2.3 績效評估
- 2.4 經營績效
- 2.5 人權維護
- 2.6 資訊安全

對應主題	資訊安全與客戶隱私風險管理	
GRI 指標	GRI 418: 客戶隱私	
政策與承諾	我們致力於建立資通安全的企業文化，為建立本公司良好之內部重大資訊處理及揭露機制避免資訊不當洩漏，並確保本公司對外界發表資訊一致性與正確性，資安措施不斷進步，與時俱進。	
衝擊	正面衝擊	負面衝擊
	妥善保護公司與其商業夥伴（如專櫃廠商）個人資料（員工與消費者），維護利害相關者權益。	產生資安漏洞或遭受駭客網路攻擊，導致客戶個資或企業機敏資訊外洩，營運中斷，侵害客戶等利害關係人權益。
行動方案	預防與減緩	欣欣百貨設有資安長，全面性就技術、程序、營運、法令遵循、風險控管等不同層面，強化企業資訊安全並建立資安預警與通報機制，降低企業資安風險。
	行動措施	關於員工與顧客個資保護，欣欣百貨檢視個資使用及保存情況，以確保個資被適當保護及管理，以符合《個人資料保護法》規範。
利害關係人議合	為保障客戶個人資料安全與隱私，訂有「客戶資料保密措施」，設立資訊安全組織，負責處理有關資訊安全預防及危機處理最短時間內恢復正常運作，降低事故可能帶來之損害。	
評估與追蹤	- 由資安長負責統籌並執行資訊安全政策，宣導資訊安全訊息，提升同仁資安意識，不定期進行資訊安全檢查，強化資訊安全管理。 - 稽核單位每年依照稽核計畫安排資訊循環相關查核，評估公司資訊作業內部控制之有效性。	

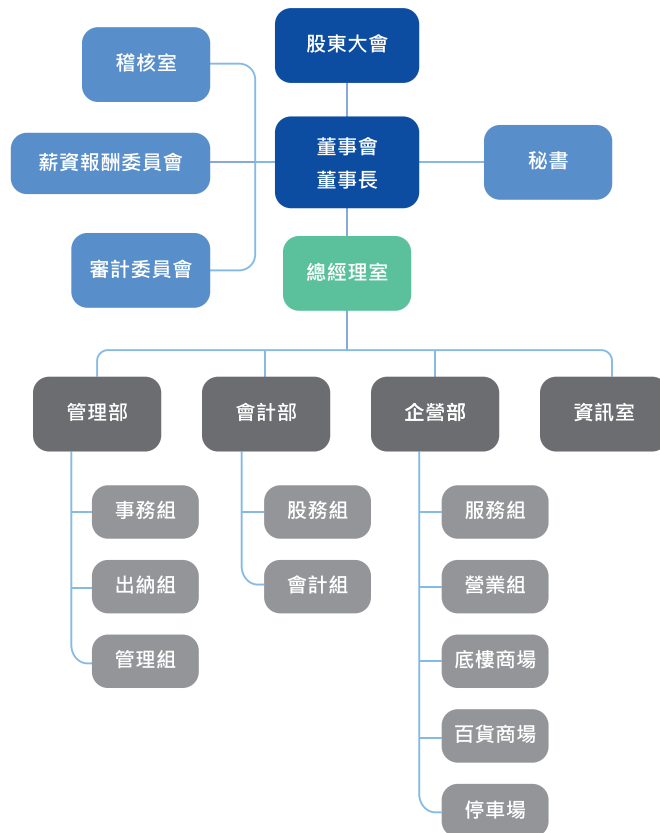


SHIN SHIN
CO., LTD.

02

- 2.1 董事會
- 2.2 股東權益
- 2.3 績效評估
- 2.4 經營績效
- 2.5 人權維護
- 2.6 資訊安全

2.1 董事會 組織系統



各主要部門所營業務

部 門	所營業務
股東大會	重要章則、業務方針審定，決定本公司資本增減，查核董事會及監察人之報告
董事會	股東會決議之執行，一級以上主管聘任與免任，業務發展政策、預算決算、資本增減計畫、盈餘分配方案、公司章程修訂等審議
董事長	承董事會之命，綜理公司全盤業務 最高治理單位的主席
總經理	承董事會議決及董事長之命，綜理公司業務
稽核室	依據公開發行公司建立內部控制制度處理準則、公司章程、內部控制制度、內部稽核實施細則、內部規章、各項作業程序及相關法令之規定，執行上市公司各項作業稽核、財務稽核、營運稽核，出具稽核報告及改善建議
秘書	承董事長、董事會之命，綜理董事會業務
企營部	經營策略研擬、規劃、監督，銷售預測、營運目標訂定與管制及招商等事宜
會計部	掌理公司會計、預算編訂等事宜
管理部	負責一般行政管理、人事、文書、總務、工程、出納、財務調度、資產管理及財務資訊公開等相關業務
資訊室	負責公司資訊安全制度之規劃、監控及執行資訊安全管理作業

02

- 2.1 董事會
- 2.2 股東權益
- 2.3 績效評估
- 2.4 經營績效
- 2.5 人權維護
- 2.6 資訊安全

多元董事會

欣欣大眾市場股份有限公司為國軍退除役官兵輔導委員會（以下簡稱退輔會）投資事業機構，與民資合營事業機構代表，個別推派董事成立本公司董事會，退輔會對於董事遴薦、調整及管理，除依金管會所頒「公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法」等法規，訂定「國軍退除役官兵輔導委員會投資事業機構會派董事及監察人管理要點」等相關政策，辦理董事遴薦、管理及督考。

董事會管理政策

一、專業導向遴薦董事

遴選之董事除應具有良好聲譽，對退輔會任務有深切瞭解，能協助達成投資合作之目標外，並應具備董事應有專業能力。

二、結合多元化專長遴薦董事

董事遴薦應儘量配合業務需要，以專業為導向，並依金管會所頒「公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法」，要求遴選之獨立董事應具有商務、法務、財務、會計等學者或公司業務所需之工作經驗，結合多元化業務專長遴薦董事。

三、要求董事善盡責任

遴薦之董事要求除依公司法有關規定外，應熱忱出席董事會議，參與公司決策，以維公司權益；董事以個人名義持有所代表之公司股權者，應支持公股；要求公司人事業務主管，於每次董事會需提報退伍官兵安置情形，以落實監督安置政策；董事參與公司會商或有所決定之前，應依政策指示，適時向公司提出主張或協調辦理。

四、建立董事與公司雙向溝通管道

遴薦董事責派召集人及聯絡人，於股東會議、董事會議前協調研析會中表達意見之要點，監督公司依法經營嚴密管理，以維公司權益；另與公司間經常保持連繫，瞭解公司運作狀況，於董事會議或股東會議前，先期取得會議資料，協調公司經理人瞭解會中可能討論之問題，協調退輔會各相關專業部門意見，俾提出具體可行建議。

五、公司訪問提高管理功能

會薦董事長應主動協調退輔會業務相關部門，安排支援業務有關人員至公司訪問，使能深入瞭解公司業務狀況，有助公司興革計劃之分析與研判，提高管理功能。

六、強化董事本職學能

每年由退輔會辦理董事講習，講習內容為退輔會重要政策指示、經營策略與公司法、勞基法等相關法令、強化會薦董事責任與注意辦理事項等職能。

七、嚴密董事績效管考

退輔會對會薦董事長及董事兼總經理之績效考核，以經營管理、營運績效、安置狀況為重點，由相關部門提供具體資料，於年度結束後彙提退輔會投資事業人事審議小組評議，嚴密管考董事長等績效。



SHIN SHIN
CO. LTD.

02

- 2.1 董事會
- 2.2 股東權益
- 2.3 績效評估
- 2.4 經營績效
- 2.5 人權維護
- 2.6 資訊安全

董事會多元化方針及落實執行

為執行董事會多元化方針及落實執行，本公司依據退輔會相關政策，訂定本公司董事會派及管理政策，結合商務、法務、財務、會計等學者或公司業務所需之工作經驗等專長遴薦董事、要求董事善盡責任、建立董事與公司雙向溝通管道、公司訪問提高管理功能、強化董事本職學能及嚴密董事績效管考等作為，且敦請董事不定期參加各類受訓講習。

本公司現任董事會由 9 位董事組成，包含 6 位一般董事及 3 位獨立董事，成員具備財金、商務及管理領域之豐富經驗與專業。此外，本公司亦注重董事會成員組成之性別平等，目前 9 位董事，包括 3 位女性董事，女性董事比率達 33.3% (比率目標為 25% 以上)。相關落實情形如下表：

董事姓名		李文英	萬文卓	曾懋銓	孫連勝	許麗鳳	蕭祥玲	潘大綱	盧文民	鄭力翔
多元化核心項目										
基本組成	國籍	中華民國								
	性別	女	男	男	男	女	女	男	男	男
	兼任本公司員工									
	年齡	51~60		●					●	●
		61~70	●	●		●	●	●		
		71~80								
	獨立董事任期年資	3 年以下								
		3~9 年						●	●	●
		9 年以下								
	產業經驗									
專業能力	銀行									
	證券						●			
	保險									
	資產管理	●			●	●		●	●	●
	會計									
專業能力	法律									
	資訊科技									
	風險管理	●	●	●	●			●	●	●



SHIN SHIN
CO. LTD.

02

- 2.1 董事會
- 2.2 股東權益
- 2.3 績效評估
- 2.4 經營績效
- 2.5 人權維護
- 2.6 資訊安全

董事會進修

單位 / 人員	日期	課程名稱	時數
董事長 / 李文英	2025 年 06 月 26 日 - 2025 年 06 月 27 日	「114 年度會薦中高階主管企業管理暨會派董監事講習班」	12
	2025 年 10 月 16 日	『第十五屆臺北公司治理論壇』	6
獨立董事 / 鄭力翔	2025 年 05 月 07 日	【SAP NOW AI Tour Taiwan 「商業 AI · 智取未來」】	3
	2025 年 05 月 16 日	『114 年度防範內線交易宣導會』	3
獨立董事 / 盧文民	2025 年 10 月 21 日	『2025 獨董菁英研訓院 - 獨董大師班』	3

董事會獨立性

本公司現任董事會由 9 位董事組成，包含 3 位獨立董事（占 33%）。

三位獨立董事皆無證券交易法第 26 條之 3 規定第 3 項及第 4 項規定情事，包括董事間具有配偶及二親等以內親屬關係之情形。

2025 年股本結構無重大變化。

利益衝突管理

欣欣大眾市場股份有限公司為國軍退除役官兵輔導委員會（以下簡稱退輔會）投資事業機構，與民資合營事業機構代表，個別推派董事成立本公司董事會，而退輔會對於董事遴薦、調整及管理，除依金管會所頒「公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法」等法規外，並訂定「國軍退除役官兵輔導委員會投資事業機構會派董事及監察人管理要點」等相關政策，辦理董事遴薦、管理及督考。

一、專業導向遴薦董事

遴選之董事除應具有良好聲譽，對退輔會任務有深切瞭解，能協助達成投資合作之目標外並應具備董事應有專業能力。

二、結合多元化專長遴薦董事

董事遴薦應儘量配合業務需要以專業為導向，並依金管會所頒「公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法」，要求遴選之獨立董事應具有商務、法務、財務、會計等學者或公司業務所需之工作經驗，結合多元化專業專長遴薦董事。

三、要求董事善盡責任

遴薦之董事要求除依公司法有關規定外，應熱忱出席董事會議，參與公司決策以維公司權益；董事以個人名義持有所代表之公司股權者，應支持公股；要求公司人事業務主管，於每次董事會需提報退伍官兵安置情形，以落實監督安置政策；董事參與公司會商或有所決定之前，應依政策指示，適時向公司提出主張或協調辦理。



SHIN SHIN
CO. LTD.

02

- 2.1 董事會
- 2.2 股東權益
- 2.3 績效評估
- 2.4 經營績效
- 2.5 人權維護
- 2.6 資訊安全

四、 建立董事與公司雙向溝通管道

遴薦董事責派召集人及聯絡人，於股東會議、董事會議前協調研析會中表達意見之要點，監督公司依法經營嚴密管理，以維公司權益；另與公司間經常保持聯繫瞭解公司運作狀況，於董事會議或股東會議前，先期取得會議資料，協調公司經理人瞭解會中可能討論之問題，協調退輔會各相關專業部門意見，俾提出具體可行建議。

五、 公司訪問提高管理功能

會薦董事長應主動協調退輔會業務相關部門，安排支援業務有關人員至公司訪問使能深入瞭解公司業務狀況，有助公司興革計劃之分析與研判提高管理功能。

六、 強化董事本職學能

每年由退輔會辦理董事講習，講習內容為退輔會重要政策指示、經營策略與公司法、勞基法等相關法令、強化會薦董事責任與注意辦理事項等職能。

七、 嚴密董事績效管考

退輔會對會薦董事長及董事兼總經理之績效考核，以經營管理、營運績效、安置狀況為重點，由相關部門提供具體資料於年度結束後彙提退輔會投資事業人事審議小組評議，嚴密管考董事長等績效。



02

- 2.1 董事會
- 2.2 股東權益
- 2.3 績效評估
- 2.4 經營績效
- 2.5 人權維護
- 2.6 資訊安全

2.2 股東權益

股利政策

- 一、依據公司章程第 26 條。
- 二、公司年度總決算如有盈餘，應先提繳稅款，彌補累積虧損、次提法定盈餘公積百分之十，視需要酌提特別盈餘公積後，其餘額連同以往年度累積未分配盈餘，再由股東會決議分派股東紅利。
- 三、公司於盈餘分配時，股東紅利之發放就累積可分配盈餘中提撥，提撥之數額不低於當年度可分配盈餘之百分之十，得全數以現金發放或部分發放現金、部分轉增資，其現金股利部分不低於當年度股東紅利之百分之十。
- 四、但因公司營運之需求與發展、商場內部調整與裝修、大樓維護、營運場地之擴展等重大資金支出，且公司對外募集取得資金不易時，股東紅利得全數轉增資，由董事會參酌市場景氣變動，公司營運需求及盈餘狀況等擬具分配方案，提請股東會通過之。

董事酬金政策

- 一、依據金管會公司治理評鑑要求，公司應於股東常會報告董事領取之酬金政策。
- 二、董事領取之酬金政策如下：
 - (一) 一般董事：
 - 1. 依本公司公司章程規定，欣欣百貨年度如有獲利，應提撥百分之四為員工酬勞，提撥不高於百分之四（含）為董事酬勞，但公司尚有累積虧損時，應預先保留彌補數額。
 - 2. 年度內董事業務執行費用（含車馬費及出席費）。
 - 3. 董事兼任董事長所領取薪資、職務加給等費用。
 - (二) 獨立董事：
 - 1. 依本公司獨立董事職責範疇規則，獨立董事每月支給新台幣壹萬元固定報酬，而不參與公司之盈餘分派。
 - 2. 年度內獨立董事業務執行費用（含審計委員會及薪酬委員會出席費）。



02

- 2.1 董事會
- 2.2 股東權益
- 2.3 績效評估
- 2.4 經營績效
- 2.5 人權維護
- 2.6 資訊安全

薪酬政策

欣欣百貨董事薪酬包含現金報酬（固定）、董事酬勞（變動）各項津貼等，由薪酬委員會參考同業水準及董事個人績效，作為調整個人薪酬之依據。

本公司高階管理階層薪酬制度由薪酬委員會提請建議予董事會核定。

除固定薪資、退職退休金外，另依各項績效指標達成情形計算績效獎金。

2025 年董事之酬金、董事酬金級距表及發放標準請參考本公司 2025 年報第 11 頁。

索回機制	為確保公司永續及誠信經營，依本公誠心經營守則規定，董事及任何員工如因發生弊端而受懲處時，原核定之薪酬或獎勵應予撤銷，並依相關規定收回已領之獎金。
薪酬與永續績效的連結	本公司亦將 ESG 策略目標納入董事變動薪酬的評量項目之一。為鼓勵並肯定高階管理階層對於永續發展之努力與成果，本公司訂定 ESG 績效獎金制度，針對其個人對 ESG 議題的參與程度及部門 ESG 目標的達成情形計算 ESG 績效獎金。
董事及高階管理階層離職與退休政策	本公司董事與高階管理階層之離職預告期係依照當地政府法規而定，通知天數與離職金計算方式皆與其他員工無異，且除離職金外並不會發放其他款項或實物福利予離職之董事及高階管理階層。



SHIN SHIN
CO., LTD.

02

- 2.1 董事會
- 2.2 股東權益
- 2.3 績效評估
- 2.4 經營績效
- 2.5 人權維護
- 2.6 資訊安全

2.3 績效評估

薪酬委員會

本公司依「股票上市或於證券商 2025 年處所買賣公司薪資報酬委員會設置及行使職權辦法」成立薪資報酬委員會，健全欣欣百貨董事及經理人薪資報酬制度。

本委員會之職能，係以專業客觀之地位，就欣欣百貨董事及經理人之薪資報酬政策及制度予以評估，並定期檢討董事及經理人年度及長期之績效目標與薪資報酬之政策、制度、標準與結構，以及定期評估董事及經理人之績效目標達成情形，以訂定其個別薪資報酬之內容及數額。

薪資報酬委員會

薪資報酬委員會由獨立董事擔任召集人，成員共 3 位（為獨立董事）。本屆薪酬委員會任期為 2025 年 06 月 28 日至 2028 年 06 月 27 日。

2025 年薪酬委員會共舉行了 4 次會議，整體出席率為 100%，負責協助董事會訂定董事及經理人的績效評估與報酬的政策、制度、標準和結構。本公司通過該委員會定期評估並檢討員工、經理人及董事的績效考核、薪資、獎金和酬勞發放方式，並與同業水準進行比較，將建議提交董事會討論。個別成員詳細資料及委員會運作情形請詳股東會年報第 21 頁。

審計委員會

審計委員會由全體獨立董事組成。本屆審計委員會任期為 2025 年 06 月 28 日至 2028 年 06 月 27 日，每季至少召開一次常會。該委員會的運作目的是監督公司財務報表的真實表達、公司內部控制的有效實施、公司法令遵循情況、公司對現存或潛在風險的管控，以及簽證會計師的選任或解任、獨立性與績效等。2025 年，審計委員會共舉行了 4 次會議，整體出席率為 100%，個別成員詳細資料委員會運作情形請詳股東會年報第 17 頁。



SHIN SHIN
CO., LTD.

02

- 2.1 董事會
- 2.2 股東權益
- 2.3 績效評估
- 2.4 經營績效
- 2.5 人權維護
- 2.6 資訊安全

2.4 經營績效

產業概況

欣欣百貨位於臺北市中山區林森公園旁，鄰近晶華酒店商圈及中山區核心商業區，自 1972 年 06 月 28 日開幕營運以來，深耕市場逾 50 年，為臺灣歷史悠久的百貨零售業者之一。面對消費市場快速變遷及零售產業競爭加劇，欣欣百貨持續掌握市場趨勢與消費需求，透過商場升級、品牌優化及服務創新，逐步由傳統百貨轉型為兼具購物、餐飲、休閒與生活服務功能的複合式商場，持續提升市場競爭力與永續經營韌性。

● 推動商場轉型，滿足多元消費需求

欣欣百貨持續調整商場定位，由傳統國際精品零售模式轉型為結合平價時尚、特色餐飲、生活服務及主題專區的複合式生活商場，秉持「同品質、合理價格」的經營理念，提供兼具品質、價格競爭力及多元選擇的商品與服務，透過市場區隔策略滿足不同年齡層及消費族群需求。

● 打造差異化經營特色，提升商場吸引力

商場持續引進女性珠寶精品、流行服飾品牌、特色餐飲、影城及生活服務據點，並結合退輔會農產品專區、國軍服裝提領服務及電子商城等特色服務，打造融合購物、餐飲、休閒、娛樂與生活機能的一站式消費平台，吸引家庭客層、年輕族群及觀光旅客，展現有別於一般百貨商場的差異化競爭優勢。

● 優化商場體驗，提升永續競爭力

持續優化商場空間規劃、櫃位配置及消費動線，導入多元支付方式及數位服務，提升購物便利性與整體消費體驗。同時透過品牌組合優化、特色服務深化及數位化經營策略，強化商場營運效率與市場競爭力，持續朝向兼具創新服務、生活機能與永續發展的社區型生活商場邁進。

經營績效

項目	基本要素	2023 年	2024 年	2025 年
產生之直接經濟價值	營運收入	791,819,004	735,438,092	773,804,665
分配經濟價值	營運成本	679,237,694	620,715,744	662,389,746
	員工薪資與福利	28,151,838	27,812,918	27,796,627
	支付出資人款項	26,334,407	27,103,042	27,257,615
	支付政府款項	12,492,762	12,821,773	11,717,532
	社區投資	4,468,308	4,468,308	4,468,308
存留之經濟價值 (存留之經濟價值係指稅後淨利)		29,619,318	29,889,882	27,748,103

單位：元



SHIN SHIN
CO., LTD.

02

- 2.1 董事會
- 2.2 股東權益
- 2.3 績效評估
- 2.4 經營績效
- 2.5 人權維護
- 2.6 資訊安全

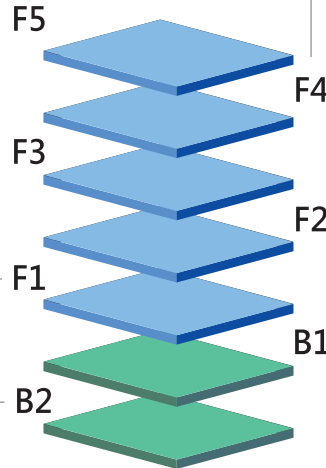
業務內容

(一) 營業範圍：本公司商場共分前館 B1F-5F、後館 B2F-2

本公司前館一樓定位美式授權服飾、配件、鞋包、藥妝及 STAR-BUCKS COFFEE 等國際品牌專櫃。

本公司後館一樓為全聯超市及玩具反斗城旗艦店。

本公司後館(四季芳庭大樓)地下二樓為欣欣百貨收費停車場，共有 101 個車位。



本公司三、四、五樓為欣欣秀泰影城；共有 14 個廳 1503 個座位，具有最先進的數位與 3D 電影設備。

本公司前館二樓定位為主題餐廳；有古拉爵義大利餐廳、涮乃葉網物餐廳、TGIFridays 餐廳等。

本公司後館二樓分為二部份：(1) 鉅星匯國際宴會廳(錦香樓)(2) 欣欣百貨辦公室。

本公司前館地下街 2025 年種類有 Mia Cbon 頂級超市、壽司郎主題餐廳、退輔會農產產品專區、國軍服裝提領處、空軍服裝供售站及大創。

(二) 2025 年營業比重

2025 年 項目 年度	百貨商展		電影院		租金收入		收入總計	
	收入 (仟元)	百分比 (%)	收入 (仟元)	百分比 (%)	收入 (仟元)	百分比 (%)	收入 (仟元)	百分比 (%)
2024 年	588,543	80.03	119,872	16.30	27,023	3.67	735,438	100
2025 年	602,675	78	135,106	17	36,023	5	773,804	100

未來發展計畫

欣欣百貨以複合式商場為市場定位，整合精品百貨、主題餐廳、影城、各國風味美食、休閒購物與娛樂等多元業態，致力提供消費者兼具購物、餐飲、休閒與娛樂之消費場域，滿足多樣化生活需求。

價格策略	本公司採行中價位定價策略，透過與金融機構合作，提供信用卡無息分期等多元支付方案，提升消費可近性與購物便利性，強化顧客消費體驗。
行銷策略	本公司以「顧客導向、目標市場、整合行銷、組織目標」為核心原則，依據年度節令特性、商圈消費需求及顧客輪廓，規劃年度行銷計畫與各檔期推廣活動，結合節慶主題與商品類別，推動公開宣傳及促銷活動，以提升品牌能見度、來客人次與整體營運績效。
目標市場策略	本公司以具有自主消費能力的青年上班族為主力客群，主要目標客群以 20 至 45 歲女性消費者為主，客源涵蓋中山區在地居民、周邊上班族與通勤族，並包含影城觀影人潮、周邊飯店住宿旅客及外籍觀光客等多元族群，藉以穩定商場集客效益拓展消費來源。
市場差異性策略	以中等價位國際精品百貨為基礎，結合主題餐飲與複合式消費場景，與林森北路、南京東路周邊商圈形成業種區隔與互補關係，藉由差異化經營策略回應消費者對品質、便利性及多元體驗之需求，進一步提升市場競爭力與永續經營基礎。

SHIN SHIN
CO. LTD.

02

- 2.1 董事會
- 2.2 股東權益
- 2.3 績效評估
- 2.4 經營績效
- 2.5 人權維護
- 2.6 資訊安全

2.5 人權維護

安心

安家

安眷

欣欣百貨致力於打造員工友善的工作環境，協助員工創造幸福，照護員工三安（安心、安家、安眷）為本公司最終目標。

透過法規研訂及開設相關職能訓練課程，打造一個三安的職場環境，期望讓每一位員工都能在平等、尊重的工作職場，充分發揮才能讓員工創造自我價值與公司一同成長，達到企業、員工及家庭三贏的局面，邁向健康永續的幸福職場。

嚴禁強迫勞動；人性調整班時

為能兼顧顧客服務及員工照護，依照勞動法令規範，訂定員工每日工作時間，如因工作需要或特殊情形必須延長工作時間，應視為加班及限定每月工作總時數。

執行面上

本公司遇有重要活動皆事先調整與安排班表，適度調配人力避免肇生強迫勞動情事，更嚴格禁止以威脅、騷擾或不人道待遇強制員工勞動，落實國際勞工組織禁止強迫勞動精神。

杜絕歧視；符合國際價值

1979（民國 68）年聯合國大會通過「消除對婦女一切形式歧視公約」，確定保障婦女權益已成國際人權主流價值。

執行面上

本公司為落實性別平等，積極杜絕、防範任何歧視、霸凌與性騷擾等事件發生，訂定「性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法」及每年實施相關課程訓練，讓員工了解遭受性騷擾時如何處理申訴，傳達以尊重及公平方式對待所有員工。

共同維護專櫃人員權益

為促進商場共同繁榮及永續經營，維護欣欣商圈整體形象，落實以客為尊、品質優異、心的服務以及欣的營運管理理念，使顧客感受店員的熱情服務。

執行面上

本公司訂定「商場營運管理標準作業程序」，使專櫃員工執行工作有所依循外，與供應商簽約設櫃時亦要求廠商應保障專櫃員工權益，並適時掌握專櫃員工權利及尊嚴，協助設櫃廠商照顧本公司的每一位合作夥伴。

SHIN SHIN
CO., LTD.

02

- 2.1 董事會
- 2.2 股東權益
- 2.3 績效評估
- 2.4 經營績效
- 2.5 人權維護
- 2.6 資訊安全

員工職場保護；身心平衡

為恪守遵循《勞動基準法》，同時參考《國際勞工組織基本公約核心勞動標準》，落實相關人權保護政策。

執行面上

- 承諾員工工作環境安全、員工受到尊重並具有尊嚴，維持營運道德。
- 員工需求為導向，推動健康促進活動，鼓勵員工自主參與落實健康生活，提供員工旅遊補助及團體保險，讓同仁工作無後顧之憂。
- 保障平權與工作機會均等；定期評估相關制度、建立多元暢通溝通管道。

人權政策：對利益相關者的承諾

員工

我們承諾尊重員工的人權。

我們發展就業政策是使國際人權宣言中相關內容在全球統一適用為目標。

我們承諾對員工進行培訓，以使他們意識到、尊重並且保護在工作場所和我們業務所直接影響的當地社區的人權。

商業夥伴與分包商、供應商、客戶、合資企業以及其他合作夥伴

我們力求尊重和促進人權保障。

我們將以適當方式通過積極參與、監督和 制定合同條款來實現這一目標。

地方社區

我們力求尊重人權，透過與受我們業務影響的人進行包容性和開放性的對話，來加深對當地社區盛行的文化、風俗和價值觀的理解。

2025 年無發生歧視事件。



SHIN SHIN
CO. LTD.

02

- 2.1 董事會
- 2.2 股東權益
- 2.3 績效評估
- 2.4 經營績效
- 2.5 人權維護
- 2.6 資訊安全

2.6 資訊安全

資通安全政策

我們致力於建立資通安全的企業文化，為建立本公司良好之內部重大資訊處理及揭露機制，避免資訊不當洩漏並確保本公司對外界發表資訊一致性與正確性，資安措施不斷進步與時俱進。



處理內部重大資訊專責單位

由發言人擔任召集人，並以代理發言人及董事會議事單位為主要成員，其職權如下：

- ✓ 負責擬訂、修訂本作業程序之草案。
- ✓ 負責受理有關內部重大資訊處理作業及與本作業程序有關之諮詢、審議及提供建議。
- ✓ 負責受理有關洩漏內部重大資訊之報告，並擬訂處理對策。
- ✓ 負責擬訂與本作業程序有關之所有文件、檔案及電子紀錄等資料之保存制度。
- ✓ 其他與本作業程序有關之業務。

資通安全執行

資訊單位	- 負責統籌並執行資訊安全政策； - 宣導資訊安全訊息提升同仁資安意識； - 不定期進行資訊安全檢查，強化資訊安全管理。
稽核單位	每年依照稽核計畫安排資訊循環相關查核，評估公司資訊作業內部控制之有效性。

02

- 2.1 董事會
- 2.2 股東權益
- 2.3 績效評估
- 2.4 經營績效
- 2.5 人權維護
- 2.6 資訊安全

內部控管作業



不定期辦理資訊安全及個人資料保護教育訓練及宣導作業，新進人員皆須簽訂保密協定。



- 聘用 / 委任可能接觸機密性或敏感性資訊之人員，進行適當安全評估。
- 人員職務調動或離職時，相存取權限應即時調整。



- 定期評估並更新資訊安全政策，確保其符合相關法令規範。
- 定期執行安全評估，確保若有資通安全事件發生，即時並適當的回應與處理。



- 個人電腦均安裝防毒軟體且定期更新病毒碼，禁止使用未經授權的軟體。
- 使用者登入帳號及密碼有專人管理，要求同仁定期更換系統密碼維護帳號安全；外部連線應有防火牆等安全。



重要資訊系統或設備已建置適當備份或監控機制，定期進行復原及應急防範演練。



保密防火牆管控作業

人員管理面	✓ 本公司董事、獨立董事、經理人及受僱人應以善良管理人之注意及忠實義務，本誠實信用原則執行業務並簽署保密協定。 ✓ 知悉本公司內部重大資訊之董事、獨立董事、經理人及受僱人不得洩露所知悉之內部重大資訊予他人。 ✓ 本公司之董事、獨立董事、經理人及受僱人不得向知悉本公司內部重大資訊之人探詢或蒐集與個人職務不相關之公司未公開內部重大資訊，對於非因執行業務得知本公司未公開之內部重大資訊亦不得向其他人洩露。
傳遞管理面	✓ 內部重大資訊檔案文件以書面傳遞時，建立適當保密機制。 ✓ 以電子郵件或其他電子方式傳送時，以適當的加密或電子簽章等安全技術處理。 ✓ 公司內部重大資訊之檔案文件，建立備份並保存於安全之處所。
運作管理面	本公司應確保前二條所訂防火牆之建立並採取下列措施： 一、採行適當防火牆管控措施並定期測試。 二、加強公司未公開之內部重大資訊檔案文件之保管、保密措施。

02

- 2.1 董事會
- 2.2 股東權益
- 2.3 績效評估
- 2.4 經營績效
- 2.5 人權維護
- 2.6 資訊安全

內部重大資訊揭露

內部重大資訊揭露原則	【資訊揭露應正確、完整且即時】 【資訊之揭露應有依據】 【資訊應公平揭露】
內部重大資訊揭露紀錄	重大訊息評估、陳核及發布作業，以書面作成紀錄，以電子方式評估或陳核者，事後以書面文件歸檔。前開評估紀錄、陳核文件及相關資料至少保存五年。 發布重大訊息應留存相關紀錄： 【評估內容】 【相關人員評估、陳核之日期、時間與簽章】 【發布之重大訊息內容及適用之法規依據】 【其他相關資訊】
重大資訊異常情形報告	欣欣百貨董事、獨立董事、經理人及受僱人如知悉內部重大資訊有洩漏情事，應儘速向專責單位及內部稽核部門報告。 專責單位於接受前項報告後，擬定處理對策必要時並得邀集內部稽核等部門商討處理，處理結果做成紀錄備查，內部稽核亦應本於職責進行查核。

資訊安全強化作為

持續更新電腦病毒碼以防範資訊安全威脅	為防堵駭客入侵及電腦病毒攻擊，公司持續執行公務電腦病毒碼的定期更新工作，確保所有設備維持在最新防護狀態，降低潛在資安風險。
委外專業廠商維運資訊系統並強化資安	持續委外專業部門執行以下各項系統之軟體維護及資安確保作業： • 銷售時點情報系統 (Point of Sale, POS) • 電子郵件服務 • 內部資訊網路 • 公司官方網站 藉由專業技術資源投入，提升資訊系統穩定性與資安防護水準。
強化 POS 系統機房實體隔離措施	已完成「POS 系統機房」的實體隔離強化作業，透過實體環境區隔與安全機制設置，有效提升機房整體安全性，防止未經授權進入及潛在資安事件發生。
建立公務資料雲端備援機制	為保障公司公務資料之安全與持續可用性，已完成建立「雲端存儲」備援機制，可於發生設備故障或災害時即時還原資料，確保資料完整與營運不中斷。
監督委外廠商資訊保管責任落實	針對公司各類委外執行項目（如系統維護、保全、機電、清潔等），持續落實監督廠商對其所知悉公司資訊之保密、保管與合法使用義務，確保資訊不外洩或被濫用。
資訊系統使用者權限管理與稽核作業	持續落實內部資訊安全管控機制，包括： • 定期及不定期內部稽核。 • 使用人員（如 POS、公務郵件等系統）權限審查與管理以確保公司整體資訊安全及會員個資之保護。 • 2025 年無個資外洩事件。

2025 年度欣欣百貨未發生任何資料外洩事件，亦未發生涉及個人識別資訊外洩或未經授權存取之情形，資料外洩次數為 0 件，涉及個人識別資訊外洩比例為 0%，受影響帳戶持有人數為 0 人。

將持續透過資訊安全管理制度、權限控管、資料備援、資安監控及教育訓練等措施，強化資訊安全防護能力，保障營運資訊及顧客、員工等利害關係人之個人資料安全。

SHIN SHIN
CO. LTD.

員工照顧

- 3.1 和諧勞資關係
- 3.2 員工結構
- 3.3 績效評估
- 3.4 員工留任
- 3.5 教育訓練
- 3.6 職業安全

03

- 3.1 和諧勞資關係
- 3.2 員工結構
- 3.3 員工留任
- 3.4 教育訓練
- 3.5 職業安全

對應主題	勞雇關係	
GRI 指標	GRI 401：勞雇關係 GRI 404：訓練與教育	
政策與承諾	欣欣百貨秉持「以人為本」的人才理念，視員工為企業重要夥伴，致力提供安全、健康、平等且友善的工作環境，落實多元平等、薪酬與升遷公平及人才培育制度，並透過完善的教育訓練與溝通機制，持續提升員工專業能力與職涯發展，打造永續共融的職場環境。	
衝擊	正面衝擊	負面衝擊
	建立完善的教育訓練及勞資溝通機制，提升員工專業能力、工作投入度及組織向心力，強化服務品質與企業競爭力。	若缺乏完善的教育訓練、職涯發展及溝通機制，可能影響員工工作表現、降低留任意願，並增加勞資爭議及人才流失風險。
行動方案	預防與減緩	遵循《勞動基準法》、《職業安全衛生法》及相關勞動法規，建立教育訓練制度及人才發展機制，定期辦理新進員工訓練、職能訓練、職業安全衛生、消防安全、個人資料保護、性騷擾防治及主管管理等課程，持續提升員工專業能力及法規遵循意識，並透過勞資溝通及員工意見反映機制，營造友善、安全且具發展性的工作環境。
	行動措施	訂定年度教育訓練計畫，依不同職務規劃專業技能、服務品質、職業安全及法規遵循等課程；透過內、外部教育訓練及數位學習，持續提升員工職能。同時由職工福利委員會推動各項福利措施及員工關懷活動，落實人才留任與照護。
利害關係人議合	依《勞資會議實施辦法》每季召開勞資會議，建立勞資雙向溝通平台，蒐集員工對工作環境、福利制度及教育訓練等意見，作為人力資源政策及人才發展規劃的重要參考。	
評估與追蹤	每年檢視教育訓練執行情形、員工參與率、平均訓練時數及滿意度，並透過勞資會議、員工意見回饋及績效考核等機制，持續追蹤教育訓練成效及勞雇關係管理績效，作為制度持續改善之依據。	

SHIN SHIN
CO., LTD.

03

- 3.1 和諧勞資關係
- 3.2 員工結構
- 3.3 員工留任
- 3.4 教育訓練
- 3.5 職業安全

3.1 和諧勞資關係

欣欣百貨秉持「以人為本」的經營理念，致力打造友善、安全且具包容性的工作環境，以照護員工「安心、安家、安眷」為核心，建構幸福職場。透過完善人力資源制度、員工福利措施、教育訓練及勞資溝通機制，營造平等、尊重、多元共融的工作環境，協助員工發揮專業能力與自我價值，促進工作與生活平衡，實現企業、員工及家庭共榮共好的永續發展目標。

欣欣百貨 員工福利政策

欣欣百貨致力打造友善、安全及幸福的工作環境，以照護員工「安心、安家、安眷」為核心理念，透過完善的福利制度、人才培育、健康照護及勞資溝通機制，營造平等、尊重、多元共融的職場文化，協助員工與企業共同成長，邁向健康永續的幸福職場。

勞資會議；促進勞資和諧

本公司重視員工權益，依照勞動部所頒「勞資會議實施辦法」，由勞方票選出代表，為員工發聲爭取權益，藉由每季定期召開勞資會議，如有必要依照勞工需求亦可臨時加開會議，透過此窗口讓資方代表即董事長了解員工心聲，對於各項疑義進行溝通，藉以相互交流想法與意見，增進勞資關係和諧。

本公司雖未成立工會，無團體協約，但每季定期舉辦勞資會議，具備透明溝通管道且勞資會議之決議適用所有員工。



SHIN SHIN
CO., LTD.

03

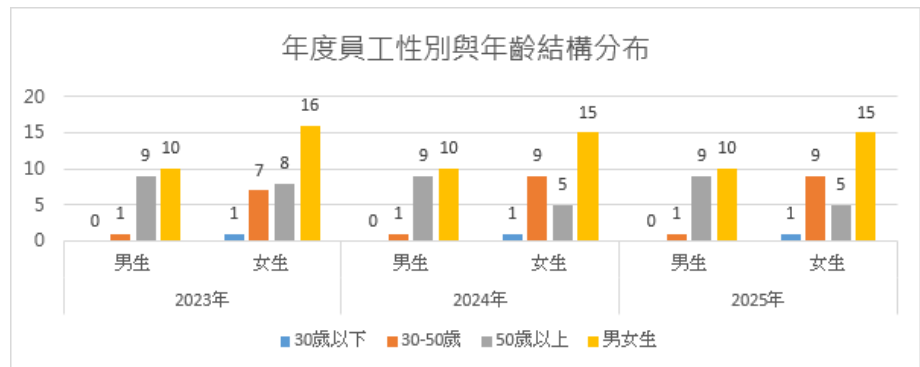
- 3.1 和諧勞資關係
- 3.2 員工結構
- 3.3 員工留任
- 3.4 教育訓練
- 3.5 職業安全

3.2 員工結構

本公司致力於提升員工尊嚴及安全的工作環境，我們落實雇用多樣性、薪酬與升遷機會的公平性，確保員工不會因種族、性別、宗教信仰、年齡、政治傾向及其他受適用法規保護的任何其他狀況而遭受歧視、騷擾或不平等的待遇。

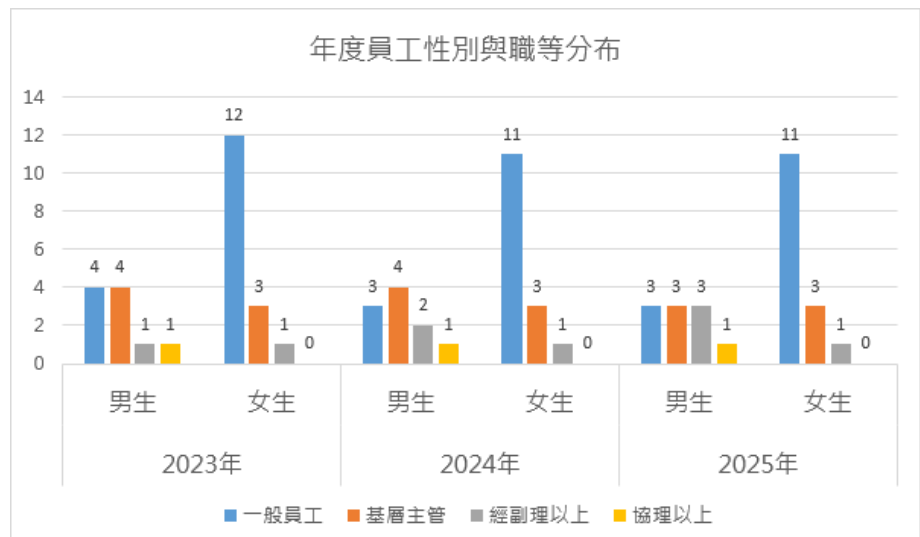
2025 年員工人數 25 人，男性 10 人、女性 15 人；男女員工比例 1 : 1.5，平均年齡 53 歲，平均服務年資 10.2 年。本公司之員工人數與組成無顯著波動。

2023 年至 2025 年員工年齡結構以 50 歲以上員工為主，其次為 30 至 50 歲族群，顯示公司擁有穩定且具豐富實務經驗的人力資源；30 歲以下員工人數則維持穩定，展現持續培育年輕人才及促進世代傳承的成果。性別分布方面，女性員工人數略高於男性，反映公司提供公平且無歧視的就業環境，持續打造多元共融的人才結構。



2023 年至 2025 年員工職等結構維持穩定，以一般員工為主要人力，其次為基層主管，經副理以上及協理以上管理職人數則維持穩定配置，展現公司健全的人才梯隊與組織架構。

性別分布方面，一般員工以女性為主，基層主管男女比例相近，管理階層則以男性居多，反映公司依職務需求及專業能力進行人才任用與晉升，並持續提供公平、多元且無歧視的發展機會。



SHIN SHIN
CO. LTD.

03

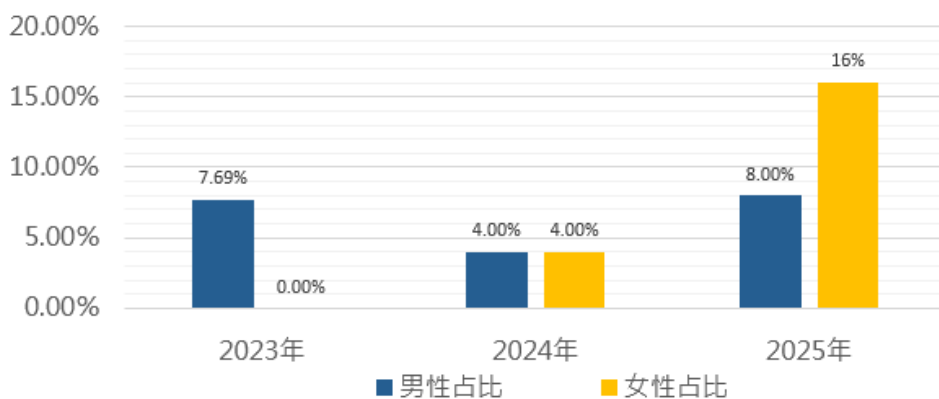
- 3.1 和諧勞資關係
- 3.2 員工結構
- 3.3 員工留任
- 3.4 教育訓練
- 3.5 職業安全

人才招聘

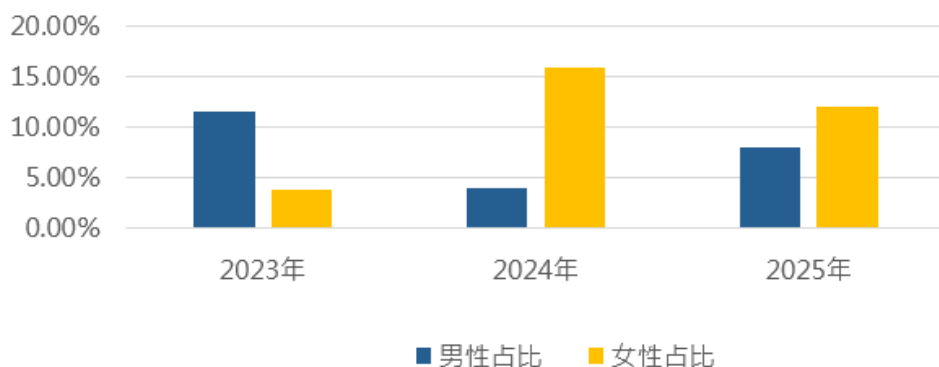
近三年新進與離職人數均維持正常人力流動，公司依營運需求適時補充人力以維持組織穩定運作。

- 2025 年新進 6 人占員工總數 24%。2025 年因應組織營運及業務發展需求，透過網路徵才、各地榮民服務處推薦等多元招募管道延攬人才，其中男性 2 人、女性 4 人，女性新進比例較高；年齡分布以 30 至 50 歲及 50 歲以上人才為主，同時亦延攬 30 歲以下青年人才，展現公司兼顧專業經驗傳承與人才培育的招募策略。公司持續透過完善的薪酬福利、教育訓練及友善職場措施，吸引及留任優秀人才，維持組織人力穩定發展。
- 2025 年離職員工 5 人，占員工總數 20%，離職人員主要集中於 30 至 50 歲及 50 歲以上年齡層，整體離職原因以退休、個人生涯規劃及職涯發展為主，屬正常人力流動。透過完善的教育訓練、職務輪調、績效管理及員工關懷措施，持續提升員工工作滿意度與留任率，並透過人才招聘及經驗傳承機制，確保服務品質與營運穩定。

年度新進員工性別比例



年度離職員工性別比例



SHIN SHIN
CO. LTD.

03

- 3.1 和諧勞資關係
- 3.2 員工結構
- 3.3 員工留任
- 3.4 教育訓練
- 3.5 職業安全

3.3 員工留任

設置福委會；保障員工福利

本公司為照顧員工各項福利，依據職工福利金條例，訂定本公司「職工福利委員會組織章程」，設立「福利委員會」負責員工各種福利事項及改善員工生活，藉以提高工作情緒，培養專業精神，促進以公司為家之意念；另訂定「職工福利委員會福利金作業辦法」，使員工福利法制化，在結婚、子女教育、喪葬、重大災害、醫療及退休(含資遣)等補助得以保障，落實員工照顧政策。

2025 年員工福利支出金額計 1,196,125 元整。

項目	說明	金額
結婚補助	結婚得檢附結婚證明文件影本，於事實發生日起一個月內提出申請；結婚當事人男女雙方為本公司現任職工者，僅得由一方申請。	6,000 元
子女教育補助	經教育部採認之國內外各級學校，於每學期開學後一個月內，憑戶口名簿或子女身分證影印本，在學證明書(學生證影印本或繳費單)申請之。	● 國小、國中 1,000 元 ● 高中(高職) 2,000 元 ● 大專(含以上) 4,000 元 ● 五年專科，一至三年級比照高中辦理，四、五年比照大專。
喪葬補助	職工於任職中死亡，檢附證明文件核予職工眷屬喪葬補助，於事實發生日起一個月內提出申請。	10,000 元
	職工配偶、職工本人父母、職工子女死亡，檢附證明文件，核予喪葬補助，於事實發生日起一個月內提出申請。	5,000 元
醫療補助	職工配偶或親屬(父母、子女)因病住院，可憑醫院收據申請補助，唯非因病住院如健康檢查、整容瘦身等不予補助，每年以一次為限。	自付費用三分之一，最高不超過 5,000 元。
生育補助	職工或配偶生育得檢附出生證明文件影本，於事實發生日起三個月內提出申請；夫妻均為公司職工，僅可一方申請。	6,000 元
其他福利	退休(含資遣)補助、重大災害補助、三節獎金、生日禮金、員工在職期間進修補助。	

訂定解聘程序；保障工作權

工作權的內涵在人人應有機會憑其自由選擇和接受的工作，以求謀生的權利，其中解聘(雇)必須有正當與合法之理由，遇有不公正或違法解雇的情況，員工均有權訴諸法律或其他救濟；本公司為符合前開工作權內涵，茲訂定員工解聘(任)之條件，使員工有充分的認知，且嚴定解聘(任)程序及救濟，以實踐國際公約對員工就業中的保障。



SHIN SHIN
CO. LTD.

03

- 3.1 和諧勞資關係
- 3.2 員工結構
- 3.3 員工留任
- 3.4 教育訓練
- 3.5 職業安全

營運變化預告期

勞雇雙方終止契約預告期間，按「勞動基準法」辦理。

預告期	工作年資
10 日前	連續工作 3 個月以上 1 年未滿者
20 日前	連續工作 1 年以上 3 年未滿者
30 日前	連續工作 3 年以上者

強調績效與報酬相輔相成

- 本公司為使員工績效能適時反映在報酬上，訂定「獎金發放辦法」及「員工酬勞分配計算準則」等作法。
- 對於員工年度內對公司所作貢獻，依分配酬勞外，並依實際在職天數，從優計發及將獎金區分績效獎金及超盈餘獎金，保證員工努力工作達成公司年度盈餘目標，即可分配績效獎金。
- 如 2025 年目標超逾 10% 以上有功人員或費用目標節省達 5% 以上有功人員，亦將績效獎金提列 20% 作為額外獎金發放，以鼓勵員工積極爭取業績，將績效充分反映在報酬上，增進工作效率提昇工作士氣。

薪資與獎金制度

方式	制度 / 措施 / 作為
薪調作為	參考軍公教人員薪資待遇調整，2025 年全面調升員工薪酬待遇 4%，強化企業福利制度。
升等晉級機制	針對員工過去一年之工作績效予以公平、公正、客觀考評，以激勵士氣、留用人才，按當年度考績評等及區間工作表現，優良員工核予晉級。
獎金制度	年度獎金係指端午、中秋、年終獎金及績效獎金等四種，係為激勵員工士氣，加強工作情緒以提升經營績效，達永續經營目標。各項獎金之核發依當年度預算盈餘目標達成比率為基準。

非擔任主管職務之全時員工薪資資訊揭露	2023 年	2024 年	2025 年
非擔任主管職務之全時員工人數 (人)	23	21	22
非擔任主管職務之全時員工薪資總額 (仟元)	17,689	166,40	18062
非擔任主管職務之全時員工「薪資平均數」(仟元)	769	792	821
非擔任主管職務之全時員工「薪資中位數」(仟元)	707	705	744

薪酬資訊揭露

欣欣百貨薪酬最高個人之年度總薪酬與組織其他員工（不包括該薪酬最高個人）年度總薪酬之中位數的比率為 1：1.84。

2025 年薪酬最高個人年度總薪酬增加之百分比與組織其他員工（不包括該薪酬最高個人）平均年度總薪酬增加百分比之中位數的比率為 1：4.93。



SHIN SHIN
CO. LTD.

03

- 3.1 和諧勞資關係
- 3.2 員工結構
- 3.3 員工留任
- 3.4 教育訓練
- 3.5 職業安全

績效評核制度

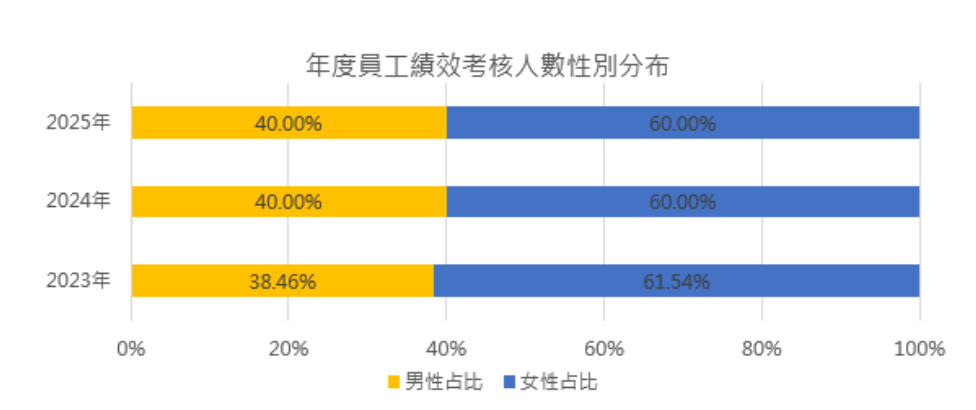
方式	制度 / 措施 / 作為
新進考核	試用期 3 個月，期滿通過考核符合正式員工資格，辦理任用。
年度考核	年度內針對在職員工就平時工作、操行、學識、才能等表現，嚴密考核，詳實紀錄具體事實，以為人事運用準據。

定期績效考核

欣欣百貨每年定期辦理員工績效考核，考核對象涵蓋全體正式員工，透過公平、公正及公開的考核制度，作為薪酬調整、績效獎勵、教育訓練及職涯發展的重要依據。

2023 年至 2025 年績效考核涵蓋率皆維持 100%，顯示公司已建立完善且制度化之績效管理機制。2025 年共計完成 25 名員工績效考核，其中男性 10 人（40%）、女性 15 人（60%），考核比例與員工性別結構一致，近三年皆維持相同分布，顯示公司績效考核制度不因性別而有所差異，落實公平及一致性的管理原則。

欣欣百貨透過定期績效面談與考核結果回饋，協助員工了解自身工作表現及未來發展方向，依據考核結果規劃教育訓練、人才培育、晉升及薪酬調整，提升員工專業能力與組織整體績效。秉持公平、公正及多元共融的人才管理理念，提供男女員工平等的發展機會，支持員工與企業共同成長，強化組織永續競爭力。



03

- 3.1 和諧勞資關係
- 3.2 員工結構
- 3.3 員工留任
- 3.4 教育訓練
- 3.5 職業安全

建立員工退休制度

本公司依勞基法等相關規定訂定員工退休作法，在自請退休之年齡及條件上，強調未年滿 65 歲及心智喪失或身體殘廢不堪勝任者，均不得強制其退休；對於員工退休金給與標準，本公司依照勞動基準法規定，於「工作規則」內訂定年資合併計算方式及基數算法，按月提撥勞工退休準備金專戶存儲，並成立勞工退休準備金監督委員會監督，提醒員工自領退休金之權利，自退休之次月起，5 年內可向本公司請求，以保障員工權益。

勞工退休制度

依「勞動基準法」規定，訂有確定給付之退休辦法，按月就薪資總額 15% 提撥退休基金，以「勞工退休準備金監督委員會」之名義專戶儲存於臺灣銀行。每年委任精算師出具勞工退休準備金精算報告，專戶餘額不足者依法補足差額確保勞工權益。

依「勞工退休金條例」訂定之員工退休計畫，係屬確定提撥計畫。前述公司依員工每月薪資提撥 6% 至員工退休金帳戶，另員工可依意願提繳 6% 以內之退休金至個人專戶，退休時向勞動部勞工保險局請領。

近三年欣欣百貨退休人數維持穩定，退休情形主要反映員工屆齡退休，未因退休造成關鍵人力缺口或影響營運穩定。

- 2023 年共有 1 名男性員工退休，占員工總數 3.85%，退休人員皆為 50 歲以上員工。
- 2024 年共有 3 名女性員工退休，占員工總數 12%，均屬 50 歲以上員工，符合高齡員工屆齡退休情形。
- 2025 年無員工退休，顯示年度人力結構維持穩定。

欣欣百貨重視人力資源永續發展，針對即將退休之資深員工，透過工作交接、經驗傳承及教育訓練等方式，確保核心知識與專業技能有效延續，降低退休對營運之影響。配合營運需求持續推動人才招募與培育，維持合理的人力結構，兼顧世代傳承與組織發展，支持企業永續經營。



03

- 3.1 和諧勞資關係
- 3.2 員工結構
- 3.3 員工留任
- 3.4 教育訓練
- 3.5 職業安全

全方位育兒措施

欣欣百貨致力提供員工生活與工作平衡作為，使勞工安心效率工作，提升企業生產力，提供結婚、生育、育兒等人生各階段給予實際協助與照顧。

婚假	自結婚日前後 1 個月內得請婚假，可分開請，因公或特殊事由可報請權責主管核准延後。 近三年計 1 人申請。
產假	給予 8 週有薪產假。2025 年 3 人申請。
產檢假、陪產檢及陪產假	給予 7 日有薪假。2025 年計 3 人申請。
哺（集）乳室	公司於 B1 設置哺（集）乳室，由專人負責維護及清潔；同仁可於出勤時間哺乳，哺乳時間計入工作時間。
育嬰留職停薪	為滿足同仁照顧陪伴子女成長需求，於子女滿 3 歲前，依「性別工作平等法」規定得申請育嬰留職停薪，並提供產後同仁復職協助，視需求給予合宜工作安排。2025 年計 3 人申請。

員工滿意度

欣欣百貨視員工為企業永續發展的重要資產，為瞭解員工對工作環境、管理制度及職涯發展之感受，於 2025 年度辦理員工滿意度調查，調查結果作為人力資源管理、制度優化及永續經營的重要參考依據，並持續透過員工意見回饋，提升組織效能與員工向心力。

2025 年度調查對象為全體員工，公司員工共 25 人，回收有效問卷 22 份，回收率達 88%，具高度代表性，可充分反映員工對各項管理制度之意見，作為後續改善與永續資訊揭露之參考。

構面	調查結果與分析
工作內容與環境	- 員工普遍認同公司對工作職責與角色定位之安排，並肯定工作時間及休假制度的規劃，顯示公司已建立相對穩定的工作制度。 - 惟部分員工反映工作量分配及人力配置仍有優化空間，未來將持續檢視工作流程與職務分工，以提升工作效率及工作負荷平衡。
管理與溝通機制	- 員工對主管目標溝通及尊重員工意見等面向給予正向回饋，顯示主管與同仁間已建立良好互動基礎。 - 將持續強化跨部門溝通協作，並提升公司經營方向及重要資訊傳遞之透明度，增進員工對組織發展方向之理解與參與。
薪資與福利制度	- 員工對公司福利措施整體持肯定態度，顯示現行福利制度已具一定支持效果。 - 針對薪酬制度、市場競爭力及獎勵機制公平性等議題，公司將持續檢視相關制度設計，提升薪酬福利制度之合理性與激勵效果，強化員工認同及留任意願。
職涯發展	- 員工認同公司提供教育訓練與學習機會，顯示人才培育措施已發揮一定成效。 - 將持續完善職能培育、職涯發展及內部晉升機制，協助員工建立長期發展方向，提升人才培育與組織穩定性。
整體滿意度	- 整體調查結果顯示，員工對公司工作環境、管理制度及組織文化維持正向認同，並具持續留任與共同發展意願。 - 將持續透過員工意見回饋機制，優化工作體驗與雇主品牌形象，打造更具支持性及發展性的友善職場環境。

03

- 3.1 和諧勞資關係
- 3.2 員工結構
- 3.3 員工留任
- 3.4 教育訓練
- 3.5 職業安全

員工意見回饋與改善方向

本次調查結果顯示，員工普遍肯定公司團隊合作氛圍及同仁間互助文化，並提出下列建議，作為後續持續改善的重要方向：

- 持續檢討薪資及獎勵制度，提升公平性、透明度及市場競爭力。
- 優化工作流程及權責分工，強化跨部門溝通與協作效率。
- 持續改善辦公環境及公共設施，提升工作環境品質。
- 強化公司經營策略及重大決策資訊之溝通，增進員工參與及認同。

後續改善措施

改善面向	改善措施
薪酬與獎勵制度	定期檢視薪酬制度與市場競爭力，持續優化獎勵機制，提升制度公平性及員工激勵效果。
工作流程與溝通	持續優化工作流程及權責分工，強化跨部門協作及管理溝通，提升組織運作效率與資訊透明度。
人才發展與工作環境	持續改善辦公環境及相關設施，規劃多元教育訓練與職涯發展機制，支持員工專業成長與長期發展。

欣欣百貨將持續透過員工滿意度調查、勞資溝通及多元意見回饋機制，定期檢視各項人力資源政策與管理措施，並依調查結果持續優化薪酬福利、人才培育、職涯發展及工作環境，打造安全、友善且具發展性的職場文化，提升員工向心力與組織韌性，作為推動企業永續經營與創造共享價值的重要基礎。



SHIN SHIN
CO., LTD.

03

- 3.1 和諧勞資關係
- 3.2 員工結構
- 3.3 員工留任
- 3.4 教育訓練
- 3.5 職業安全

3.4 教育訓練

投資人才等於投資企業未來，員工成長才會帶動企業成長，企業持續提供相關課程給予不同職級與部門的員工，透過課程強化員工職場競爭力，以及與時俱進的工作能力。

欣欣百貨職能訓練政策：

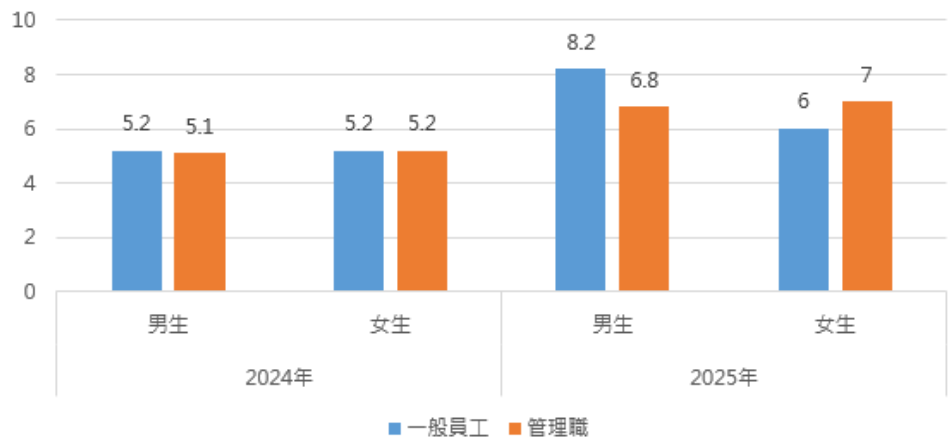
- (一) 本公司為促進員工專業技能及勞工安全，年度內辦理消防講習及演練上下半年各一次。
- (二) 針對專業員工如董事、高階經理人、公司治理主管及會計、稽核、法務、人事等安排員工參加各項專業訓練課程。
- (三) 工安方面，要求消防管理人每年定期實施授課，接受專業課程協助公司維護工安。
- (四) 辦理各項講座，邀請專業講師實施授課，提伸員工專業觀念，強化本質學能。

年度教育訓練

2025 年度本公司持續推動多元教育訓練，依員工類別及性別分析平均受訓時數。一般員工平均受訓時數方面，男性員工由 2024 年的 5.2 小時提升至 2025 年的 8.2 小時，女性員工由 5.2 小時提升至 6.0 小時，顯示公司持續強化基層員工專業技能與職能培育。

管理職平均受訓時數方面，男性主管由 2024 年的 5.1 小時提升至 2025 年的 6.8 小時，女性主管則由 5.2 小時提升至 7.0 小時，反映公司重視管理人才培育，持續投入領導能力、管理職能及組織發展相關訓練。

員工平均受訓時數分析



整體而言，2025 年度各類員工平均受訓時數均較 2024 年度提升，其中一般員工提升幅度較為明顯，顯示公司透過系統化教育訓練及職能發展機制，持續提升員工專業能力，促進人才成長並支持企業永續發展。



SHIN SHIN
CO. LTD.

03

- 3.1 和諧勞資關係
- 3.2 員工結構
- 3.3 員工留任
- 3.4 教育訓練
- 3.5 職業安全

人才培育與轉型精進措施

欣欣百貨重視人才培育與組織能力提升，因應零售產業環境變化、消費模式轉型及數位科技發展趨勢，持續規劃多元學習與交流活動，協助員工掌握產業趨勢、品牌發展方向、商品創新及數位應用能力。

2025 年度透過外部專業講座、標竿案例分享及參訪交流等方式，拓展員工跨領域視野，培養創新思維與轉型能力，作為公司推動在地特色發展、商品策略優化及數位轉型之重要基礎。透過員工交流活動強化團隊互動與組織凝聚力，提升員工參與感及企業永續發展動能。

培訓主題	辦理時間	培訓內容與效益
多元培訓強化轉型思維	2025 年 06 月 03 日	辦理「欣欣百貨由『老百貨』走向『國民生活平台』數位選物市集轉型」專題講座，協助同仁了解公司發展定位、市場趨勢及產業變化，培養轉型思維，作為未來營運創新與策略規劃參考。
文創策略啟發品牌發展方向	2025 年 07 月 08 日	辦理「文創策略」專題演講，分享大稻埕商圈發展經驗，啟發公司結合地方文化、商圈特色及生活場域，探索品牌差異化發展方向，提升市場競爭力。
產品開發經驗促進商機探索	2025 年 09 月 02 日	辦理「產品開發策略」專題演講，透過商品開發經驗分享，協助員工掌握市場需求變化與產品創新方向，提升商品企劃及商機開拓能力。
參訪交流拓展產業視野	2025 年 09 月 30 日	辦理華山文創園區參訪及員工交流活動，透過實地觀察文創產業發展模式，拓展員工視野，深化對文化創意與商業應用結合之理解，同時增進團隊互動與凝聚力。
數位培訓提升創新應用能力	2025 年 09 月 26 日、 10 月 01 日及 10 月 08 日	辦理「企業數位轉型訓練」，包含「OpenAI ChatGPT 實作」等課程，協助員工提升數位工具應用能力，強化工作效率與創新應用能力，支持企業數位轉型發展。



SHIN SHIN
CO., LTD.

03

- 3.1 和諧勞資關係
- 3.2 員工結構
- 3.3 員工留任
- 3.4 教育訓練
- 3.5 職業安全

3.5 職業安全

欣欣百貨重視員工職場安全與健康，透過制度化教育訓練及實務演練，持續提升員工安全意識、危害辨識能力及緊急應變能力。因應百貨營運特性，賣場涉及大量顧客活動、公共設施管理及日常營運服務，除依法落實職業安全衛生教育訓練外，亦透過消防、防災及自衛消防編組訓練，強化第一線人員面對突發事件之處理能力，降低事故發生風險，打造安全安心之工作與消費環境。

欣欣百貨工安職場政策

欣欣百貨重視員工安全與專業能力發展，秉持「預防為先、安全至上、持續精進」之理念，透過制度化教育訓練及專業能力培育，提升員工職場安全意識、專業技能及應變能力，營造安全、健康且具學習成長機會之工作環境。

為落實職業安全衛生管理及強化員工防災應變能力，將持續推動：

✓ 強化消防安全與應變能力

每年度辦理消防安全講習及演練，上、下半年各至少一次，透過防災教育、避難演練及消防設備操作訓練，提升員工面對緊急事件之應變能力，降低事故發生風險。

✓ 推動專業職能培育與持續進修

依據不同職務需求，安排董事、高階經理人、公司治理主管及會計、稽核、法務、人資等專業人員參與相關訓練課程，強化公司治理、法規遵循及專業管理能力，支持企業永續經營。

✓ 落實工安管理與專業訓練

由消防管理人員定期接受相關專業課程訓練，並依公司營運需求辦理安全衛生教育宣導，協助公司持續完善消防安全及職業安全管理機制。

✓ 多元學習提升員工安全與專業素養

透過邀請外部專業講師辦理各類主題講座，強化員工對產業趨勢、專業知識及安全管理觀念之理解，提升員工本質能力與組織整體競爭力。

透過上述職業安全衛生與人才培育措施，欣欣百貨持續建立安全學習文化，提升員工專業素養與組織韌性，落實企業對員工健康、安全及永續發展之承諾。



SHIN SHIN
CO., LTD.

03

- 3.1 和諧勞資關係
- 3.2 員工結構
- 3.3 員工留任
- 3.4 教育訓練
- 3.5 職業安全

2025 年度職業安全衛生教育訓練

欣欣百貨重視員工職場安全與健康，秉持「預防為先、安全管理、持續改善」之理念，依據職業安全衛生相關法規及營運需求，持續推動安全教育訓練與專業能力培育。透過專責人員訓練、消防安全講習、法令宣導及管理能力提升等措施，強化員工對工作環境潛在風險之辨識能力及緊急應變能力，落實職業安全衛生管理責任。

2025 年度依不同職務需求安排相關人員參與職業安全衛生及勞動法令課程，內容涵蓋職業安全衛生管理、消防安全、勞動法規及安全衛生宣導等面向，藉由外部專業課程與持續教育，提升安全管理人員專業知能，強化公司職安衛管理制度之執行效能。

2025 年度，欣欣百貨持續推動年度安全教育訓練、職業安全衛生專業課程、自衛消防編組應變能力驗證及消防防災講習等多元培訓措施，透過「教育訓練」與「實務演練」雙軌方式，提升員工安全素養及應變能力，落實預防為先之職業安全管理理念。

推動員工職場知能

訓練類別	訓練內容
年度員工安全教育訓練	為落實職業安全衛生教育訓練政策，強化員工於日常營運及特殊期間之安全防護觀念，定期辦理年度安全教育訓練，包含防災應變、安全作業注意事項及事故預防措施等內容，提升全體同仁對突發事件之應變能力與安全意識。
派員參與職業安全衛生專業課程訓練	依據營運管理需求，派員參加臺北市政府及相關單位辦理之職業安全衛生課程，透過專業知識培訓，提升專責人員於安全管理、危害預防及職場健康維護等面向之能力，強化公司職業安全衛生管理效能。
辦理自衛消防編組應變能力驗證	依據內政部「自衛消防編組應變能力驗證要點」，定期辦理自衛消防編組應變能力驗證，透過模擬火災情境，檢視各編組人員之通報、初期滅火、避難引導及應變協調能力，並藉由實際演練驗證應變效率，強化員工防災知能及自主防護能力。
年度消防與防災訓練講習	為提升員工防災避難及初期應變能力，公司辦理年度消防與防災訓練，邀請臺北市消防局進行專業指導，透過防災避難觀念宣導及消防器材操作訓練，包含滅火器、室內消防栓等實務演練，使員工熟悉緊急應變流程，提升事故發生時之處置能力。

委外職安課程

項次	日期	課程名稱	參加人員	時數
1	2025 年 01 月 03 日	職業安全衛生複訓	王專員	6
2	2025 年 01 月 14 日	消防局安全管理講習	王專員	3
3	2025 年 04 月 08 日至 2025 年 04 月 14 日	乙種職業安全衛生業務主管班	賈專員	35
4	2025 年 04 月 08 日至 2025 年 04 月 11 日	職業安全衛生業務主管訓練	賈專員	24
5	2025 年 05 月 05 日	114 年勞動基準法令研習會	曾專員	6
6	2025 年 10 月 23 日	114 年職業安全衛生宣導會	曾專員	6



SHIN SHIN
CO. LTD.

03

- 3.1 和諧勞資關係
- 3.2 員工結構
- 3.3 員工留任
- 3.4 教育訓練
- 3.5 職業安全

職業安全衛生教育訓練成效

2025 年度共完成 6 項職業安全衛生相關訓練，累計訓練時數 80 小時，涵蓋消防安全、職業安全衛生管理、勞動法令及安全衛生宣導等主題。透過持續培訓，強化安全管理相關人員之專業能力，並提升公司對職場危害預防、事故應變及法規遵循之管理能力。

職業安全衛生管理成果

欣欣百貨除辦理專業訓練外，亦持續推動日常安全管理措施，包括消防設備檢查、防災演練、安全宣導及營運環境巡檢等，透過定期檢視與改善機制，降低作業環境潛在風險，維護員工、承攬商及顧客之安全，2025 年度職業安全衛生管理成果如下：

- 持續辦理消防安全教育訓練及應變演練，提升員工面對突發事件之處置能力。
- 依營運需求安排相關人員取得職業安全衛生管理及消防安全相關訓練資格，強化安全管理專業能力。
- 定期進行營運場所安全巡檢，針對可能危害因素進行預防管理與改善。
- 持續透過教育宣導提升員工安全意識，建立自主安全管理文化。

2025 年度未發生重大職業安全衛生事故，亦無重大職業傷害事件發生，公司持續透過教育訓練、風險辨識及預防改善措施，維護安全健康之工作環境。

安全第一



03

- 3.1 和諧勞資關係
- 3.2 員工結構
- 3.3 員工留任
- 3.4 教育訓練
- 3.5 職業安全

3.6 商場營運管理

停車場安全管理

欣欣百貨持續強化停車場安全管理，透過充電設施維護、消防設備配置、智慧監控及定期安全檢查等措施，降低營運風險，提供顧客更安全、安心的停車與充電環境，兼顧低碳運輸發展與公共安全。

項目	管理措施
充電樁設置與管理	- 配合政府推動低碳運輸政策，於停車場設置電動車充電樁，提供顧客便利、安全的充電服務。 - 定期檢視充電設備運作情形及維護保養，確保設備安全與使用品質。
火災預防與應變	- 持續關注國內外電動車充電安全案例及消防管理趨勢，參考消防機關建議，強化充電區域風險管理。 - 每座充電樁均配置專用滅火毯，採 1：1 配置原則，提升初期火災應變能力，降低事故風險。
監控與消防合規	- 充電車位設置專用監視設備，全天候監控充電區域使用狀況，提升停車場安全管理效能。 - 定期配合消防主管機關辦理消防安全檢查及設備維護，持續符合相關消防法規及安全管理要求，確保充電設施安全運作。

商場與辦公區消防安全管理

為維護顧客、員工及利害關係人安全，欣欣百貨持續推動商場及辦公區消防安全管理，從設備維護、用電安全、防災應變及法規遵循等面向落實預防管理，降低營運風險，提升商場安全韌性，打造安全友善之營運環境。

項目	管理措施
防火安全管理	- 定期檢查商場及辦公區老舊線路、用電設備及餐飲區廚房設施，降低火災風險。 - 於人潮密集區域增設乾粉滅火器，提升初期滅火能力。 - 高負載用電區域加裝漏電斷路保護裝置，強化用電安全管理。
消防設施維護保養	定期辦理消防及機電設備維護保養計畫，包括延長線、電梯、排油煙設備、消防設備、瓦斯設備、室內空氣品質檢測及高壓電力設備等確保維持正常運作。
公共安全巡檢與應變管理	- 春節等重要節慶前，執行公共安全及消防設施自主巡檢，包含門禁系統、防火門、排煙系統等功能測試與維護。 - 配合主管機關辦理公共安全及消防檢查，持續符合相關法規要求，落實商場公共安全管理。



SHIN SHIN
CO., LTD.

環境保護

- 4.1 綠色商場
- 4.2 環境與設施設備管理
- 4.3 節能減碳
- 4.4 廢水及廢棄物管理
- 4.5 綠色包裝
- 4.6 氣候風險

04

- 4.1 綠色商場
- 4.2 環境衛生
- 4.3 節能減碳
- 4.4 廢水及廢棄物管理
- 4.5 綠色包裝
- 4.6 氣候風險

對應主題	能源與溫室氣體管理	
GRI 指標	GRI 302: 能源 GRI 305: 溫室氣體排放	
政策與承諾	期望透過實際行動，降低營運活動對地球造成的負面影響，對地球善盡一份責任，減緩全球暖化的趨勢。	
衝擊	正面衝擊	負面衝擊
	投入資源導入減碳措施，達到節能減碳目標。	未能有效降低碳排放，碳排放高而被徵收碳費。
行動方案	預防與減緩	欣欣百貨訂有「用水用電及廢棄物政策」及「溫氣體盤查期程規劃」等規範，以推動節能專案，在 2025 年額成長的情況下，逐漸降低對能源的依賴度。
	行動措施	依據「用水用電及廢棄物政策」及「溫氣體盤查期程規劃」等規範，定期推動節能專案，透過每年定期的溫室氣體盤查掌握溫室氣體排放量，根據盤查結果擬定溫室氣體減量策略及方案。
利害關係人議合	每年依循 ISO 14064-1 盤查結果，定期追蹤排放熱點，滾動式檢討及調整管理行動，同時建立環管資訊系統、落實環保文化，對外揭露碳盤查及能源管理資訊。	
評估與追蹤	依據「用水用電及廢棄物政策」及「溫氣體盤查期程規劃」等規範，定期推動節能專案，降低對能源的依賴度。	



SHIN SHIN
CO., LTD.

04

- 4.1 綠色商場
- 4.2 環境衛生
- 4.3 節能減碳
- 4.4 廢水及廢棄物管理
- 4.5 綠色包裝
- 4.6 氣候風險

考量綠色環保與生態環境等議題為國人及國際所重視，身為百貨業的我們更應以維護環境重視健康為出發，從百貨日常營運的細節中做起，執行用水用電減量減碳、廢棄物清運回收等提升綠色價值的環保行動，積極引進無毒農產品打造綠色商場，推廣落實低碳營運的環保精神，期待以實際行動為社會創造綠色價值，為消費者構築永續與時尚兼備的百貨商場。

4.1 綠色商場

欣欣百貨致力打造綠色商場，推廣環保意識與支持在地農業，於 2021 年設立全台唯一「退輔會農產品專區」，銷售多元友善耕作農特產品皆具 TAF 與產銷履歷認證，讓消費者安心選購。

攜手嘉義梅山農會導入高山茶與特色農產，拓展在地產品行銷通路，實踐永續農業理念。同時與優質小農辦理假日小農市集，活絡商圈、促進買氣，建構具健康、環保與地方連結的綠色商場環境。



推動友善農業合作，支持在地永續消費

欣欣百貨積極發揮百貨通路平台角色，透過引進具永續理念及地方特色之農產品，串聯政府單位、地方農業組織及在地生產者，協助優質農產品拓展銷售通路，同時推廣安全、友善環境之消費選擇，落實企業支持在地產業發展與社會共好的承諾。



建立退輔會農產品專區，推廣友善農業商品

欣欣百貨於 2021 年設立全台首創「退輔會農產品專區」，引進清境、武陵、福壽山等農場之優質農產品，販售具臺灣優良農產品 (CAS)、產銷履歷及相關品質驗證之友善耕作商品。透過專區展示與銷售，提升消費者對安全農業及環境友善產品之認識，支持永續農業發展，實踐綠色商場理念。



攜手地方農會合作，拓展在地農產銷售通路

自 2022 年起，欣欣百貨與嘉義梅山鄉農會展開合作，將高山茶、咖啡等具地方特色之農產品導入百貨銷售通路，協助在地農產品牌曝光與市場推廣。透過百貨平台資源整合，建立消費者與地方農業連結，促進小農經濟發展，展現企業支持地方創生與永續消費之實際行動。

04

- 4.1 綠色商場
- 4.2 環境衛生
- 4.3 節能減碳
- 4.4 廢水及廢棄物管理
- 4.5 綠色包裝
- 4.6 氣候風險

綠色營運與環境友善推動

欣欣百貨積極響應政府推動 ESG 企業永續發展方向，將環境友善理念融入日常營運管理，透過低碳股東溝通、綠色採購、環保消費推廣及友善農業支持等多元方案，降低環境影響並促進永續發展。

推動機制	管理作為
一、推動低碳股東溝通機制	欣欣百貨導入視訊輔助股東會平台，榮獲金管會表揚「落實導入視訊輔助股東會平台」績優企業。透過視訊參與機制，降低股東交通往返需求，減少能源消耗與碳排放，提升股東溝通效率，落實低碳營運理念。
二、落實綠色採購與永續包裝管理	配合政府推動綠色消費政策，鼓勵消費者自備環保袋，商品包裝管理導入永續採購原則，選用符合 FSC（森林管理委員會）永續森林驗證之紙材供應商製作百貨紙袋，紙袋印製 FSC 標誌及專屬編號，確保原料來源符合責任森林管理要求。
三、推廣友善農業與永續農產品	支持退輔會農場推動自然農法生產之農特產品，於自營專區整合五大農場特色產品，提供消費者便利選購管道，推廣環境友善農業理念，促進農業永續發展。
四、打造在地永續消費平台	持續辦理「欣欣假日小農市集」，邀請在地小農展售具產銷履歷之農產品，透過商場平台連結生產者與消費者，推動在地採購及友善消費模式，建立農業、環境與社區共榮的永續生活型態。

欣欣百貨透過低碳營運、綠色採購及永續消費推廣等措施，逐步深化環境友善理念，建立結合商場服務、地方產業及消費者參與之永續發展模式，落實企業環境責任。



SHIN SHIN
CO. LTD.

04

- 4.1 綠色商場
- 4.2 環境衛生
- 4.3 節能減碳
- 4.4 廢水及廢棄物管理
- 4.5 綠色包裝
- 4.6 氣候風險

4.2 環境與設施設備管理

守護顧客安全與營運穩定

欣欣百貨重視商場環境品質與設施設備安全管理，秉持「人安、物安、事安」之管理理念，透過定期巡檢、預防保養及風險管理機制，確保各項設備穩定運作，提供顧客、員工及合作夥伴安全舒適的消費與工作環境。

人安

物安

事安

推動機制	管理作為
設備預防維護管理	- 每月執行防火門安全檢查、高低壓供電設備巡檢、空調主機運轉監控、冷卻水塔維護保養、電梯及電扶梯例行檢查，以及消防發電機試運轉等作業，落實設備預防維護管理。 - 定期辦理地板晶化、防滑處理及環境病媒防治作業，維持商場公共區域整潔與安全。
餐飲專櫃火災預防管理	強化餐飲區域安全要求，不定期通知專櫃業者落實排油煙機及風管清潔、滅火設備檢查、火源管理及排風設備延時運轉降溫等措施，降低油垢累積及設備高溫造成之風險，提升餐飲營運安全。

欣欣百貨透過設備預防維護、環境安全管理及餐飲風險管控措施，持續降低營運風險，維護商場安全品質，落實顧客健康與安全保障之承諾。

能源與瓦斯安全檢測

透過定期檢測、設備維護及異常追蹤管理，確保餐飲專櫃燃氣設備安全穩定運作，降低能源使用相關風險，維護商場營運安全。

推動機制	管理作為
設備預防維護管理	- 每月執行防火門安全檢查、高低壓供電設備巡檢、空調主機運轉監控、冷卻水塔維護保養、電梯及電扶梯例行檢查，以及消防發電機試運轉等作業，落實設備預防維護管理。 - 定期辦理地板晶化、防滑處理及環境病媒防治作業，維持商場公共區域整潔與安全。
餐飲專櫃火災預防管理	強化餐飲區域安全要求，不定期通知專櫃業者落實排油煙機及風管清潔、滅火設備檢查、火源管理及排風設備延時運轉降溫等措施，降低油垢累積及設備高溫造成之風險，提升餐飲營運安全。
提升能源設施安全	2025 年配合大台北瓦斯公司完成 2 次瓦斯管線及計量表安全檢測，檢測結果均符合安全要求，確保燃氣設備穩定運作。

2025 年度持續落實能源設備及燃氣系統安全管理，透過定期檢查、預防保養及外部專業檢測機制，確保商場能源設施安全可靠，支持營運持續與顧客安全保障。

SHIN SHIN
CO., LTD.

04

- 4.1 綠色商場
- 4.2 環境衛生
- 4.3 節能減碳
- 4.4 廢水及廢棄物管理
- 4.5 綠色包裝
- 4.6 氣候風險

食品安全管理制度與強化作為

欣欣百貨重視餐飲服務品質及食品安全管理，要求所有餐飲專櫃依據設櫃合約落實食品衛生管理，透過設備安全管理、食品衛生管理及環境品質維護等多面向措施，欣欣百貨持續降低營運風險，打造安全、健康及永續的商場環境。

推動機制	管理作為
專櫃資格管理	- 定期提供員工健康檢查報告及食材產品責任保險資料，確保餐飲服務符合安全管理要求。 2025 年已完成各餐飲專櫃健康檢查文件及產品責任保險資料彙整與確認，強化餐飲供應鏈管理。
日常環境衛生管理	- 完成水質抽檢由每年兩次提升至每季一次 - 病媒防治管理範圍，確保環境品質。 - 落實廚餘及廢油每日回收作業，設置專人負責查核與紀錄，確保廢棄物妥善分類、清運及管理。 - 餐飲專櫃每日執行作業環境、人員衛生及設備清潔檢查，完成相關紀錄備查。

2025 年度欣欣百貨持續強化餐飲專櫃食品安全與環境衛生管理機制，完成餐飲專櫃健康檢查文件及產品責任保險資料彙整，完成率達 100%，確保餐飲服務符合安全管理要求。同時，提升水質抽驗頻率至每季 1 次，透過定期檢測強化預防性管理。館內餐飲專櫃持續落實每日衛生檢查、設備清潔及廢棄物分類管理，全年未發生重大食品安全事件，持續維護消費者安心、安全之購物環境。



SHIN SHIN
CO., LTD.

04

- 4.1 綠色商場
- 4.2 環境衛生
- 4.3 節能減碳
- 4.4 廢水及廢棄物管理
- 4.5 綠色包裝
- 4.6 氣候風險

4.3 節能減碳

隨著本公司營運的穩健成長，2025 年據點及投入教學人力逐漸增加，我們以謹慎的態度提升各類能源使用效率、控制溫室氣體排放，有效降低人均能源消耗強度，避免油、電使用量增加。

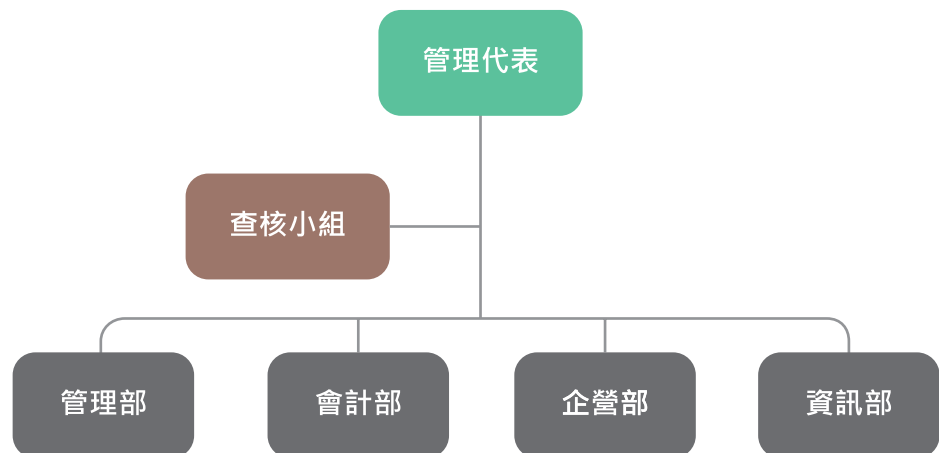
能源管理

具體減碳措施

- 持續要求各營運場所重視節能作為，全員參與節能環境教育訓練至少 1 小時。
- 持續推動更新汰換各場所耗能設備（如更新冷氣系統設備等），加強管制能源使用時間，加強主管巡視督導節能作為。
- 向所有員工宣導下班實行「關電腦、關電燈、關冷氣、關事務機、關延長線電源」檢查、辦公室空調常態訂定 26 度等，以達企業與環境的永續發展。

溫室氣體管理

欣欣百貨為使溫室氣體管理系統能夠有效運作，成立溫室氣體盤查組織架構如下圖所示。



欣欣大眾市場股份有限公司溫室氣體盤查架構圖

04

- 4.1 綠色商場
- 4.2 環境衛生
- 4.3 節能減碳
- 4.4 廢水及廢棄物管理
- 4.5 綠色包裝
- 4.6 氣候風險

2025 年溫室氣體量及排放強度

項目	2025 年	單位
範疇一：直接溫室氣體排放	14.0131	tCO ₂ e
範疇二：能源間接溫室氣體排放	664.3788	tCO ₂ e
(範疇一 + 範疇二) 排放量	678.3919	tCO ₂ e
範疇三：原料服務間接排放源	194.3908	tCO ₂ e
總排放量 = 範疇一 + 範疇二 + 範疇三	872.783	tCO ₂ e
個體營業額	773.8050	百萬元
溫室氣體排放強度 總排放量 (範疇一 + 範疇二) / 個體營業額	0.877	tCO ₂ e / 百萬元

欣欣百貨著重於能源使用方面的永續管理，確保能夠維持公司的環境永續發展。

2025 年組織溫室氣體盤查，總計使用電力 1,401,643 度、汽油 3,159.5640 公升以及柴油 15 公升，總計能源消耗量為 4,904.2883GJ (其中電力使用 1,350,498 度、相當於 4,861.7928GJ，佔比 97.99%)。

2025 年能源活動數據		能源轉換 (GJ)
用電量 (度)	1,401,643	5,045.9148
汽油用量 (L)	3,159.5640	103.1820
柴油用量 (L)	15	0.5275
能源總消耗量 (GJ)		5,149.6243
個體營業額 (百萬元)		773.8050
能源密集度 (GJ / 百萬元) (能源總消耗量 / 個體營業額)		6.65

資訊來源：電力使用量係以加總各據點每月電費單所列數據；汽油及柴油係加總用油量。依據經濟部能源局《能源產品單位熱值表》：汽油 1 L=7,800 kcal；柴油 1 L=8,400 kcal；電力 1 度 =0.0036 GJ；1kcal=0.000041868GJ

溫室氣體減量策略與方案

除了透過每年定期的溫室氣體盤查以掌握溫室氣體排放量外，本公司亦根據盤查結果積極擬定溫室氣體減量策略及方案，2025 年執行減量行動如下：

- 提倡節能及提案改善活動，減少公司能源耗用。
- 本公司期望透過實際行動，降低營運活動對地球造成的負面影響，對地球善盡一份責任，減緩全球暖化的趨勢。



SHIN SHIN
CO. LTD.

04

- 4.1 綠色商場
- 4.2 環境衛生
- 4.3 節能減碳
- 4.4 廢水及廢棄物管理
- 4.5 綠色包裝
- 4.6 氣候風險

4.4 廢水及廢棄物管理

環保政策

為善盡環境保護，於遂行業務營運及內部管理時，致力達成環境永續之目標，遵循政府相關法規，針對公司商場及各部業管項目及各項設施，推動可行之節能措施，要求並鼓勵所屬員工以實際行動參與，落實節能減碳、有效提升公司各項資源再利用之效益達到淨零排放目標。

用水管理

欣欣百貨用水資源主要來自同仁日常生活使用，無涉及生產製程及工業廢污水產生。為善盡企業節水責任與環境保護目標，全面於營運場域裝設節能型水龍頭與節水閥，由警衛與清潔人員定期巡檢各樓層水源開關，預防漏水與浪費。

推動機制	管理作為			
節水措施	- 加強宣導節約用水，隨手關閉水龍頭。 - 宣導同仁洗手沖水時，每次沖溼和洗淨間暫時關閉水源。 - 調整水龍頭出水量，安裝節水閥。 - 下班時候由警衛人員巡查水源開關。 - 值班人員協助檢查夜間水源是否緊閉，以免流失浪費。 - 各部室發現漏水情形，立即通知專責單位以利儘速修復。			
年度用水	年度	用水度數 (度)	碳排放 (公斤)	碳係數
	2024 年	16,325	889.235	0.0543
	2025 年	15,783	809.668	0.0513

透過持續推動節水與監控措施，即使用水量略增，仍有效降低總碳排放量，展現用水管理與碳控雙重成效。

04

- 4.1 綠色商場
- 4.2 環境衛生
- 4.3 節能減碳
- 4.4 廢水及廢棄物管理
- 4.5 綠色包裝
- 4.6 氣候風險

廢棄物管理

欣欣百貨 2025 年項目以百貨交易買賣為主，產生廢棄物皆屬一般事業廢棄物並依環保法規落實廢棄物分類與處理。

商場日常營運廢棄物為一般性垃圾、廚餘與廢食用油，成為公司廢棄物處理之重點。

場域	廢棄物類別
辦公場域及營運商場	廢棄物為一般性垃圾，依屬性分類為可回收及不可回收交由核可專業廢棄物處理廠（場）分別進行清除、處理（焚化）。
美食餐廳	廚餘與廢食用油委由經核可之廠（場）回收及再利用，欣欣百貨負責控管產出廢棄物之清除、處理、再利用流程，監督委外清除、處理、再利用廠（場）依法處理廢棄物。

欣欣百貨嚴格監督清運與再利用流程，確保合法合規，致力於減少廢棄物對環境之衝擊，推動資源循環與綠色營運。

廢棄物類及處理方式		
廢棄物種類 (最終處理方式)	年度	
	2024 年	2025 年
一般廢棄物 (焚化) (公噸)	113.96	113.66
廚餘 (再利用) (公噸)	11.04	10.92

廢棄物管制措施

欣欣百貨秉持資源循環及源頭減量理念，持續推動廢棄物管理，從源頭減量、分類回收、合規清運及資源再利用等面向落實管理，降低營運活動對環境的影響，提升資源使用效率。

推動機制	管理作為
垃圾分類與合規清運	落實商場及辦公區垃圾分類與資源回收制度，並委託合格廢棄物清除處理機構辦理文件銷毀及廢棄物清運。
資產循環再利用	汰換之電腦設備、辦公家具及其他資產優先採捐贈、回收或轉售，延長資源使用壽命。
源頭減量與減塑行動	持續宣導減少一次性用品使用，鼓勵自備環保餐具、環保杯及容器，落實減塑措施。
綠色採購與永續消費	節慶贈禮及採購作業優先選用環保、可回收、低包裝及再生材料產品，降低包裝廢棄物。
無紙化與數位管理	推動電子簽核、電子文件及數位化管理，降低紙張使用量，提升資源使用效率。

欣欣百貨將持續透過源頭減量、資源循環及綠色採購等管理措施，深化廢棄物減量及循環經濟理念，攜手員工、廠商及消費者共同落實環境永續，朝向低碳、低廢棄的永續商場邁進。



SHIN SHIN
CO. LTD.

04

- 4.1 綠色商場
- 4.2 環境衛生
- 4.3 節能減碳
- 4.4 廢水及廢棄物管理
- 4.5 綠色包裝
- 4.6 氣候風險

4.5 綠色包裝

欣欣百貨致力於推動綠色包裝與資源循環管理，降低營運過程中包材使用對環境造成之影響。公司從源頭減量、永續材料採用及包裝循環再利用等面向著手，導入 FSC (Forest Stewardship Council，森林管理委員會) 認證紙袋、大豆油墨印刷及回收紙箱再利用等措施，減少一次性資源消耗，提升包裝材料使用效率。同時，依循環署相關規範完成包裝減量申報作業，確保包材管理具備追溯性與環境效益，落實綠色消費與循環經濟理念。

減量方案	減量行動
永續包裝與綠色採購	- 配合企業永續發展及綠色採購政策，2025 年全面導入 FSC 森林管理委員會認證紙袋，確保紙材來源符合永續森林管理原則，降低森林資源耗損並提升供應鏈透明度。 - 紙袋印刷全面採用大豆油墨，相較傳統石化油墨具較佳環境友善性，有助於後續紙類回收處理，降低印刷過程對環境之影響。
循環包裝與包材減量	- 持續推動網路購物包材減量措施，依環境部資源循環署相關規定完成年度包裝減量成果申報，定期檢視包材使用情形並持續改善。 - 自營專區出貨優先使用回收再利用紙箱，延長包裝材料使用週期，降低新品紙箱使用需求。2025 年網路購物包材再利用率達 99%，有效提升資源循環效益並減少廢棄物產生。

2025 年度欣欣百貨持續推動綠色包裝管理，完成 FSC 認證紙袋導入及大豆油墨印刷應用，提升包裝材料之環境友善性；同時透過回收紙箱再利用及包材減量措施，降低一次性包裝資源消耗。網路購物包材再利用率達 99%，並依規完成包裝減量成果申報，展現公司落實綠色採購、資源循環及永續消費之具體行動。



SHIN SHIN
CO., LTD.

04

- 4.1 綠色商場
- 4.2 環境衛生
- 4.3 節能減碳
- 4.4 廢水及廢棄物管理
- 4.5 綠色包裝
- 4.6 氣候風險

4.6 氣候風險

欣欣百貨運用氣候相關財務揭露建議書 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD) 架構討論及建立衡量指標與目標管理。每年由董事長帶領永續發展專案辦公室執行小組完成氣候變遷風險評估，並向董事會報告結果與因應措施，以及相關目標達成情況。

核心架構

欣欣百貨關注全球永續議題及各產業之發展趨勢，降低企業營運對環境衝擊中發掘新的產業機會，與社會大眾攜手永續環境發展。

依循 TCFD 公布之氣候相關財務揭露建議書之核心架構：治理、策略、風險管理、指標與目標四大範疇揭露氣候相關資訊，公開揭露氣候變遷對財務衝擊與未來的因應策略。

核心架構	作為	具體措施
治理	董事會監督氣候風險之責永續發展專案辦公室執行小組為評估與管理之作用。	為使董事會了解有關氣候相關議題，每年由永續發展專案辦公室執行小組總經理帶領 ESG 永續推動小組完成氣候變遷風險評估，並向董事會報告結果與因應措施，以及相關目標達成情況。
策略	- 對營運、策略與財務重大衝擊，制定氣候風險與機會短、中、長期目標。 - 氣候變遷情境納入考量。	「永續發展專案辦公室執行小組」為欣欣百貨內部負責氣候相關議題之最高管理組織，由總經理擔任小組召集人，各單位主管負責相關的運作，各小組成員涵蓋公司所有營運單位之部門代表，專責確認企業永續議題之管理準則與執行，評估和或管理氣候相關之議題，並管理審查關鍵績效指標。
風險管理	- 鑑別和評估氣候風險與機會流程。 - 納入整體風險管理。	根據氣候變遷影響的範圍和狀況，依據實體與轉型風險的發生率和嚴重程度的可能性對其進行評分並根據得分將其劃分為不同的象限。發生頻率高和嚴重性高之項目需要進行風險緩解計劃分析，並每六個月更新一次以確保其有效性。
指標和目標	- 揭露排放量。 - 描述風險與機會目標及表現績效。	制定短中長期的減碳目標，並定期管理各範疇的溫室氣體排放量。詳細資訊請參閱「4.3 節能減碳」章節。



SHIN SHIN
CO., LTD.

04

- 4.1 綠色商場
- 4.2 環境衛生
- 4.3 節能減碳
- 4.4 廢水及廢棄物管理
- 4.5 綠色包裝
- 4.6 氣候風險

風險與機會鑑別

永續發展專案辦公室執行小組為「氣候風險」管理最高組織，將氣候變遷相關議題納入目標與績效管理範疇；由永續發展專案辦公室執行小組每年年底提出次年年度執行計畫，每半年追蹤各項計畫之執行成果，定期向董事會報告；小組負責辨識盤點氣候變遷風險與機會並進行鑑別與管理，強化企業韌性與掌握市場機會。

針對影響較大的風險因子之策略與管理措施如下：

針對氣候變遷機會之策略與管理措施

類型	機會因子	財務影響	因應措施
氣候變遷機會	能源效率提升	降低能源使用成本。	定期檢視營運據點之能源管理現況、節能專案執行。
	提升企業正面形象	提升品牌價值與市場競爭力，增加客戶及投資人信任，帶動營收成長機會。	持續推動節能減碳措施、揭露能源管理績效，強化永續經營成果與利害關係人溝通。

氣候變遷風險	財務影響	因應措施
颱風（立即性）	- 財物損失 - 營收下降	於颱風來臨時，隨時掌握員工應上班或停班的規定及警報的訊息傳達。
洪水水災（立即性）	營業受到影響	配合各縣市政府之相關因應措施。
平均溫度上升（慢性）	營運成本增加	持續評估並汰換低效耗能設備。
能源與溫室氣體法規	營運成本增加	持續推行減廢和回收計畫，降低對環境衝擊。
溫室氣體排放成本增加	減碳設備設置、營運成本增加	導入 ISO14064-1：2018 進行溫室氣體，推動可行之節能措施，落實節能減碳、有效提升公司各項資源再利用之效益。
公司形象	商譽損害	增加正面曝光塑造 ESG 企業形象。

供應商夥伴

- 5.1 供應商環保意識
- 5.2 永續農業推廣與供應鏈合作展望

05

- 5.1 供應商環保意識
5.2 永續農業推廣與
供應鏈合作展望

欣欣百貨重視供應鏈環境責任，積極與具永續理念之供應商合作，將友善環境、生態保育及綠色生產概念納入商品選擇與通路推廣。透過引進退輔會所屬農場及地方特色農產品，支持友善耕作、有機農業、產銷履歷及低碳生產等永續作法，推動綠色消費與責任採購。

合作農場透過環境管理、生產安全控管及產品驗證機制，降低農業生產對環境之影響，確保產品品質與消費安全。

欣欣百貨藉由百貨通路平台協助優質農產品推廣，串聯產地、生產者與消費者，促進地方農業發展，實踐永續供應鏈與企業社會責任。

5.1 供應商環保意識

福壽山農場 - 高山生態農業與永續經營

依據高山地區獨特氣候條件，試種溫帶果樹與茶葉等農作物，逐步開創出具有台灣特色的高山農業模式。自 1991 年起，配合政府國土復育政策，轉型發展觀光旅遊事業，導入生態保育與休閒旅遊融合的理念，經營高山生態農場。

環境友善管理	環境管理方面，所有農場開發與經營過程均落實相關環保規範，包含： ● 廢棄物處理 ● 水污染防治與排放許可 ● 空氣與水質等環境監測
產品安全保證	以環保原則導入農業管理，在農產品栽種管理上強調環保友善與生態共存，具體措施包括： ● 優先採用有機肥料與天然資材 ● 採用物理性防治技術，降低化學藥劑使用 ● 落實農藥殘留檢測與水質監控 透過上述實作，確保高山果品與茶葉不僅符合市場品質要求，更從生產端就保障消費者食用安全，落實從「農場到餐桌」的安全控管責任。
應對措施	取得法規認證與專業輔導資源，為提升農場管理的合規性與透明度，持續推動產品相關驗證制度建置與第三方合作機制，主要包括： ● 配合政府環境政策，依規定取得各項環保合格證明與許可 ● 委託學術機構與公正單位進行土壤、水質與產品安全檢測 ● 規劃申辦或取得產銷履歷、友善耕作等標章認證 藉由合作機制與驗證措施提升產品可信度，提升與地方社區、政府機關共同建立永續農業治理平台。

武陵農場 - 自然優勢條件

位於海拔 1,750 至 2,200 公尺之武陵谷地，地處高山環境，日夜溫差大，終年雲霧繚繞，為高品質茶葉生產提供得天獨厚的自然條件。

高山茶園自然優勢條件	茶園灌溉水源取自純淨無污染的雪山溪與七家灣溪，確保水質清澈無雜質，有助於茶樹健壯生長，奠定永續栽培基礎。
精選高山茶品	因地理與環境優勢成為臺灣高山茶中的極品，深受國內外市場肯定。
融合自然農法與環保理念	海拔約 2,000 公尺無污染高山區域種植杭菊，採用自然農法進行無農藥耕作，以雪山溪清澈水源灌溉展現推動地方特色農業與環境共生的永續精神。



SHIN SHIN
CO. LTD.

05

- 5.1 供應商環保意識
5.2 永續農業推廣與
供應鏈合作展望

清境農場 - 特北歐風情之自然景觀

清境農場海拔 1750 公尺，年均溫約 15-23°C（每年 5 至 9 月），環境清幽，被譽為「霧上桃源」，展現獨特北歐風情之自然景觀。

有機農業發展	致力於發展有機農業，專注種植奇異果等高經濟價值水果，通過有機農產品驗證，展現友善環境的農業實踐。
高山無毒茶	運用自然生態管理方式，培育無毒茶葉達四年之久。春季製茶工序細緻，茶湯帶有高山特有香氣與渾厚滋味。經農藥殘留檢測，376 項農藥皆為零檢出（ND），符合食品安全與永續生產標準。

彰化農場 - 推動綠能產業政策

持續推動綠能政策	藉由不斷擴展再生能源應用，落實節能減碳目標，以實際行動守護地球環境，邁向永續經營之願景。
----------	--

台東農場 - 推廣永續農業與環境保護理念

早期以安置榮民從事農墾為主，現為國軍退除役官兵安置基金單位，以土地活化管理、觀光事業、及生產農產品為主要發展項目。

土地活化管理	引入民間能量提升土地效益 - 農場以土地活化為重要發展策略，透過土地委託經營方式，引入民間業者參與農業生產與經營，不僅有效活化閒置資源，更促進農場與地方產業連結與互利。 - 此種經營模式發揮民間創新與彈性優勢，加速土地利用效率提升，並拓展觀光與農業整合發展潛能。
發展觀光休閒事業	融合農業與體驗經濟 - 積極拓展觀光事業，結合農業生產場域與自然資源，規劃導覽體驗、農事參與、環境教育等活動，吸引旅客深入體驗花東農業文化。 - 帶動在地觀光收益，更強化社區互動與文化傳承，展現綠色旅遊與永續經營的實踐成效。
推廣綠色農產品	以純淨環境孕育健康選擇 坐落於環境清新、污染程度低花東地區，憑藉優質自然條件，專注發展香味濃郁且健康導向的農產品。 主力產品包含欣欣香米（池上米）、花園香米（有機米）、茶樹精油與香茅精油，皆為無毒、低碳且友善環境之產品。提供消費者綠色健康選擇，推廣永續農業與環境保護理念。



SHIN SHIN
CO. LTD.

05

- 5.1 供應商環保意識
- 5.2 永續農業推廣與
供應鏈合作展望

5.2 永續農業推廣與供應鏈合作展望

欣欣百貨未來將持續深化與優質農業供應商之合作，擴大綠色農產品推廣範圍，透過多元通路與創新行銷模式，提升永續商品能見度，促進綠色消費理念普及。

擴大合作通路，推動綠色農產品發展

持續拓展與農會體系及地方農業組織之合作機會，精選具特色、差異化及環境友善理念之農產品進駐銷售據點，提升產品市場曝光度，傳遞節能減碳、友善環境及從產地到餐桌之永續價值。

- ✔ 持續引進清境、武陵、福壽山、台東等農場之特色農產品，推廣高山茶、水果、米食及友善耕作商品。
- ✔ 擴大與農會及地方產業合作，增加特色農產品於百貨專區、主題展售及企業採購之曝光機會。
- ✔ 優先選用具環境友善、生產履歷或品質驗證之商品，提升消費者對綠色產品之信任與認同。

創新行銷模式，深化綠色消費意識

持續優化農產品行銷策略，透過實體展售、企業採購合作及多元推廣活動，擴大消費者接觸機會。未來將結合企業客戶及多元銷售場域推廣特色農產品，提升品牌認知與市場影響力，鼓勵消費者支持環境友善農業，共同落實永續生活。

- ✔ 辦理農產品主題展售活動，結合節慶促銷及產地故事介紹，提升消費者對產品來源及永續價值之認識。
- ✔ 推動企業採購合作，將特色農產品導入企業送禮、員工福利及永續採購項目，擴大綠色消費市場。
- ✔ 結合數位行銷與品牌故事傳遞，提升農產品品牌辨識度，推廣環境友善農業理念，促進消費者參與永續生活實踐。

顧客滿意

- 6.1 顧客服務系統
- 6.2 顧客滿意度調查

06

6.1 顧客服務系統

6.2 顧客滿意度調查

SHIN SHIN
CO. LTD.

對應主題	與消費者關係管理	
GRI 指標	GRI 416：顧客健康與安全	
政策與承諾	欣欣百貨秉持「顧客至上、真心誠意」之服務理念，致力提供安全、安心及優質之消費環境。公司重視顧客健康與安全管理，透過食品安全管理、環境衛生維護、公共安全管理及顧客服務回饋機制，降低消費風險並提升顧客體驗。 依循相關法規要求，建立餐飲專櫃食品衛生管理、產品責任保險、從業人員健康管理、顧客意外事件通報及客訴處理等制度，透過日常督導、教育宣導與持續改善機制，保障顧客權益並強化服務品質。	
衝擊	正面衝擊	負面衝擊
	- 建立完善顧客健康與安全管理制度，提升顧客信任及品牌形象。 - 落實食品衛生及公共安全管理，提供安心消費環境。 - 透過顧客意見回饋及改善機制，持續提升服務品質。	- 食品安全管理不足、環境衛生缺失或公共安全事件，可能造成顧客健康風險及企業信任受損。 - 未能即時處理顧客申訴或意外事件，可能影響顧客權益及品牌聲譽。
行動方案	預防與減緩	食品安全管理 - 欣欣百貨依循食品安全相關法規，要求餐飲專櫃落實產品責任保險、從業人員健康管理及食品衛生作業規範，透過日常宣導、樓管巡查及年度食安稽核，強化食品安全管理。 2025 年度成效：餐飲專櫃食品安全稽核覆蓋率及健康檢查報告繳交率均達 100%，全年未發生重大食品安全事件。 環境衛生與風險管理 - 建立水質檢測、病媒防治及廚餘管理機制，透過定期檢查與預防措施，降低環境衛生風險，維護安全消費環境。 2025 年度成效：水質抽驗合格率及病媒防治涵蓋率均達 100%。 顧客服務與安全管理 - 建立多元顧客意見回饋及申訴處理機制，並建置顧客意外事件通報流程，透過教育訓練與持續改善，提升服務品質及事故應變能力，保障顧客消費權益。
	管理措施	食品安全與衛生管理 - 依循食品安全相關法規，要求餐飲專櫃落實產品責任保險、健康檢查及食品衛生管理。 - 透過日常宣導、樓管巡查及年度食安稽核，確保餐飲作業符合衛生要求。 環境衛生與風險管理 - 建立水質檢測、病媒防治及廚餘管理機制，定期執行檢查與改善，降低環境衛生風險。 顧客服務與安全管理 - 建立顧客意見回饋、申訴處理及意外事件通報機制，透過教育訓練與追蹤改善，提升顧客服務品質及安全管理能力。
	利害關係人議合	- 透過服務台、客服信箱及社群平台蒐集顧客意見，了解消費者需求與服務期待。 - 客訴案件完成調查與處理後，由相關單位主動向顧客說明處理結果，建立透明且有效之溝通機制。 - 透過顧客回饋及案件分析結果，作為服務流程改善與管理制度優化之依據。
評估與追蹤	顧客服務組定期彙整顧客申訴案件，於月度會議向總經理報告案件處理情形、改善措施及追蹤結果。 針對食品安全、環境衛生及顧客安全管理措施，持續檢視執行情形，透過 PDCA 循環機制推動改善。 2025 年度未發生重大食品安全事件、重大顧客安全事故或重大消費爭議案件，持續維持安全、安心之消費環境。	

06

6.1 顧客服務系統

6.2 顧客滿意度調查

6.1 顧客服務系統

顧客健康與安全

欣欣百貨致力於保障顧客食品安全，依政府規定督導各餐飲專櫃完成食品責任險投保及人員體檢，落實衛生自主管理與紀錄全面建構顧客安心消費環境，實踐顧客健康與安全管理責任。

食品安全管理機制

管理措施	管理作法
食品安全管理制度	- 秉持保障消費者健康與食品安全之責任，依循《食品安全衛生管理法》、《食品業者投保產品責任保險規定》及《臺北市公共飲食場所衛生管理自治條例》等相關法規，要求館內餐飲專櫃落實食品安全管理。 - 依據設櫃契約規範，所有餐飲專櫃須定期提供從業人員健康檢查證明，並完成產品責任保險投保，以降低食品安全風險，保障消費者權益。
餐飲專櫃食品安全稽核	- 建立餐飲專櫃食品安全巡查及稽核機制，透過每日朝會宣導、樓管例行巡查及年度食安稽核，確保 100% 餐飲專櫃納入管理範圍。 - 稽核內容涵蓋從業人員衛生管理、食品保存、製備流程、環境清潔、設備衛生及法規符合性等項目，督促專櫃持續精進食品安全管理品質。

2025 年度完成 100% 餐飲專櫃食品安全稽核；全年未發生重大食品安全事件，持續維持良好食品安全管理績效。

日常督導與教育宣導

管理措施	管理作法
日常督導與教育宣導 從業人員健康管理	- 為強化食品安全管理執行力，每日召開餐飲專櫃朝會，向全體餐飲專櫃人員宣導食品安全政策、食品衛生作業規範及注意事項，提升第一線人員食品安全意識與法規遵循能力。 - 指派樓管人員實施不定期巡查與稽核，針對人員衛生、作業流程、環境整潔及設備管理等項目進行查核，督促餐飲專櫃持續落實食品安全管理要求。
從業人員健康管理	- 依據食品安全相關法規及設櫃契約規範，要求餐飲從業人員定期完成健康檢查，2025 年度健康檢查報告繳交率達 100%，並建立電子化管理機制，落實資格追蹤與查核。 - 持續辦理食品安全教育訓練及衛生宣導，2025 年度每月辦理教育訓練及回訓共 4 場次，累計參與逾 240 人次，確保全體餐飲專櫃從業人員具備食品安全知識與衛生管理能力。

2025 年度餐飲從業人員健康檢查報告繳交率達 100%，全年持續辦理食品安全教育訓練與衛生宣導，未發生因從業人員健康管理缺失所衍生之重大食品安全事件，持續提升館內食品安全管理水準。

SHIN SHIN
CO. LTD.

06

6.1 顧客服務系統

6.2 顧客滿意度調查

環境衛生與預防管理

管理措施	管理作法
環境衛生與預防管理	食品安全風險管理 持續強化館內環境衛生管理，建立預防性管理機制，涵蓋水質安全、病媒防治及廚餘管理等重點項目，確保餐飲環境符合衛生管理要求。 水質安全管理 定期提高水質抽樣檢驗頻率，委託第三方合格檢驗機構進行檢測分析，確保用水品質符合相關衛生標準。 病媒防治管理 定期執行病媒防治作業，涵蓋餐飲廚房、倉儲空間、垃圾集中區及公共區域，並針對高風險區域加強巡檢及消毒頻率。 廚餘分類管理 要求各餐飲專櫃每日完成廚餘分類、清運及回收作業，由專責人員督導執行情形並留存管理紀錄，以降低環境污染及病媒孳生風險。
環境衛生管理成效	2025 年度水質抽驗合格率达 100%，檢驗報告均由合格第三方檢驗機構出具，並留存管理紀錄備查。 2025 年度病媒防治作業涵蓋率达 100%，並針對下水道、垃圾集中區及其他高風險區域加強防治及巡檢頻率，持續維持館內環境衛生品質。

2025 年度水質抽驗合格率达 100%，病媒防治作業涵蓋率 100%，全年未發生重大食品污染、病媒孳生或環境衛生管理缺失所導致之食品安全事件，持續透過預防性管理機制維護館內食品衛生與消費者健康安全。

SHIN SHIN
CO., LTD.

06

6.1 顧客服務系統

6.2 顧客滿意度調查

6.2 顧客滿意度調查

欣欣百貨重視顧客回饋與服務品質，設置服務台、官網客服信箱及 FB 訊息三大申訴管道，提供即時溝通平台及優化服務品質，展現對顧客安全與滿意度的高度承諾。

多元顧客溝通與申訴機制

管理措施	管理作法
多元顧客溝通與申訴機制	- 建立多元顧客意見反映及申訴管道，包括服務台、官方網站客服信箱及 Facebook 官方粉絲專頁等，提供消費者便利且即時的溝通平台。 - 透過多元溝通管道蒐集顧客建議、諮詢及申訴事項，作為持續精進服務品質與顧客體驗的重要依據。
顧客意見處理與回應機制	- 顧客服務單位接獲顧客意見或申訴，依案件性質轉交相關權責單位辦理，啟動內部調查、協調及改善程序。 - 值班主管統籌案件追蹤，於 24 小時內主動回覆案件處理進度，3 日內完成案件處理為原則；如遇特殊案件，持續向顧客說明處理進度，確保溝通透明且回應即時。

2025 年度顧客申訴案件均依公司標準作業程序辦理，24 小時內完成案件回覆，並持續追蹤改善情形，全年未發生重大消費爭議事件，致力提升顧客滿意度與服務品質。

多元顧客溝通與申訴機制

管理措施	管理作法
客訴分析與持續改善機制	- 每月由服務組組長彙整顧客申訴案件，包含已結案及處理中的案件，分析案件類型、發生原因及改善情形，作為服務品質精進之依據。 - 每週於主管會議向總經理報告客訴處理情形及改善進度，透過跨部門檢討與追蹤機制，持續優化服務流程及提升管理效能。
服務品質精進管理	- 針對客訴案件進行原因分析及改善措施追蹤，建立標準化改善流程，避免相同事件再次發生。 - 定期檢視顧客回饋趨勢，將分析結果納入服務流程優化及教育訓練規劃，持續提升顧客滿意度與服務品質。

2025 年度顧客申訴案件均依公司標準作業程序完成受理、追蹤及改善，透過定期案件分析及跨部門檢討機制，持續優化服務流程，全年未發生重大消費爭議事件。



SHIN SHIN
CO., LTD.

06

6.1 顧客服務系統

6.2 顧客滿意度調查

顧客意外事件通報處理

欣欣百貨重視顧客與員工安全，建立完善的意外事件通報與應變管理機制，訂定「意外事件通報流程及處理原則」，明確規範事故通報、緊急應變、事件紀錄及後續追蹤程序，確保各項事即時處理並妥善改善。

透過跨部門協作、事故調查及持續改善機制，定期檢視商場公共設施與高風險區域，落實「預防傷病意外事故」管理制度，持續提升商場安全管理效能，提供顧客安心、安全的購物環境。

管理措施	2025 年管理作法
事故通報與緊急應變機制	- 依建置「意外事件通報流程與處理原則」，明確規範專櫃同仁、值班主任、樓管及服務台等第一線人員於事故發生時之通報、應變及處理程序。 - 上班時段由值班主任統籌事故通報與應變；非上班時段則由樓管或服務台先行通報值班主任，必要時逐級呈報管理部經理及總經理，確保全天候事故處理與應變機制有效運作。
事故紀錄與追蹤管理	- 建立「意外事件處理回報單」，完整記錄事故發生時間、事件經過、現場處置及改善措施，並同步通報企營部、管理部、稽核室及總經理等相關單位。 - 管理部依程序協助辦理保險理賠及後續查驗作業，企營部與管理部共同執行顧客關懷及後續追蹤，提升事故處理透明度與責任管理。
安全預防與風險改善	- 建立「預防傷病意外事故」管理制度，定期檢視賣場高風險區域、公共設施及安全設備，依事故案例進行檢討改善，降低事故發生風險。 - 透過跨部門合作、即時應變及持續改善機制，打造安全、安心的購物環境，保障顧客、承攬商及員工之安全與健康。

2025 年度未發生重大意外事故事件。持續落實事故通報、事件追蹤及風險改善機制，定期檢視賣場安全管理措施，提升事故預防及緊急應變能力。



07

欣欣公益

07

7.1 欣欣公益

7.1 欣欣公益

欣欣百貨秉持「誠心、用心、安心」的經營理念，將社會關懷視為企業永續發展的重要核心，積極回應利害關係人需求，持續投入社區服務、公益關懷及在地共好行動，實踐企業社會責任。在董事長帶領高階管理團隊統籌社會參與策略，透過企營、管理、行銷等跨部門協作，結合地方政府、里辦公處、公益團體、退輔會及商圈組織等外部資源，共同推動多元公益活動，建立制度化之社會關懷管理機制，落實企業回饋社會的承諾。

為持续提升社會參與成效，定期檢視公益活動及社區參與成果，逐步建立活動場次、參與人次、合作單位及受益對象等管理指標，作為績效追蹤與持續改善之依據，提升社會參與之管理透明度與執行效益。

透過與地方社區、商圈及政府機關攜手合作，將公益服務、文化推廣、環境永續及商場經營相互結合，發揮百貨商場作為社區交流平台的功能，促進地方經濟發展及社區凝聚力。

社會責任實踐

社會責任實踐	執行成果
一、社區參與與在地連結 • 拜訪 13 位里長，強化社區溝通與合作關係 • 與康樂里合作推動林森公園環境教育與公益活動 • 參與中山區商圈發展協會 (1 案)，促進區域經濟發展	強化欣欣百貨與地方互動，提升商場在地影響力與社區認同
二、公共服務與交通促進 • 與客運公司及捷運局辦理 2 場交通改善交流會議 • 推動觀光巴士設站與捷運站點設置可行性評估	提升交通便利性，增加來客人流並促進欣欣百貨商圈發展
三、公益關懷與弱勢支持 • 參與弱勢關懷活動 5 場次 • 採購唐氏症基金會手工皂 500 份支持弱勢就業 • 提供榮民觀影活動與飲品服務 1 場	落實欣欣百貨企業社會責任，擴大對弱勢族群之支持與關懷
四、文化推廣與社會參與 • 與退輔會合辦榮耀九三敬軍活動 (1 場)，活動參與人數約 1,000 人次 (含榮民與民眾) 【圖 1】 • 週六定期辦理戶外快閃音樂會邀請各地優質樂團表演提升社區里民與消費者心靈饗宴	提升欣欣百貨社會責任對國軍貢獻之認同，強化企業公共形象
五、環境公益與資源循環 • 長期與慈濟環保站合作紙箱回收再利用，獲頒感謝狀 1 次 【圖 2】	推動資源循環與公益結合，落實環境永續行動

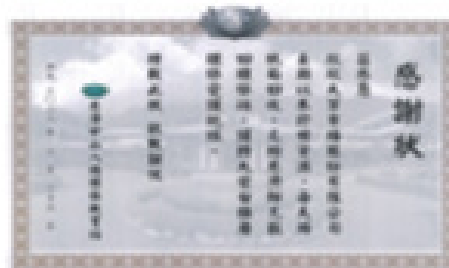
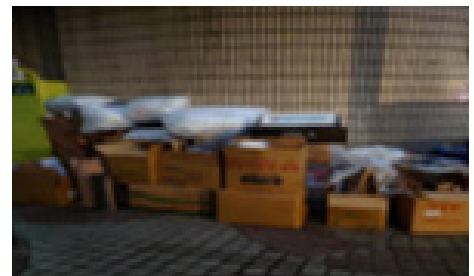
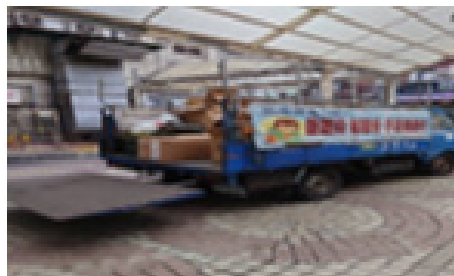
SHIN SHIN
CO. LTD.

07

7.2 欣欣公益



【圖 1】退輔會合辦榮耀九三敬軍活動 (圖片出處 <https://share.google/mcJb-vmOV0VVwCyHEI>)



【圖 2】長期與慈濟環保站合作紙箱回收再利用，獲頒感謝狀 1 次

07

7.1 欣欣公益

榮民關懷與公益參與

項 目	公益參與	總計金額
認養榮民遺孤	台北、新北、宜蘭、基隆等榮服處。	428,368 元
贊助退輔會所屬機構	一、節慶關懷與慰問活動 ● 寒冬送暖關懷活動（雙北、雲林、基隆、台南榮服處） ● 臺北市榮服處春節致贈清寒獨居年長榮民 ● 臺北市榮服處端午節關懷活動 ● 雲林榮家中秋節歡慶活動 ● 白河榮家秋節關懷活動 ● 臺北榮家秋節榮民聯歡餐敘活動 二、弱勢關懷與教育支持 ● 苗栗榮服處「向學子女相見歡」活動 ● 雲林榮服處「向學子女相見歡」活動 三、榮民生活關懷與文康活動 ● 招待雙北榮服處、臺北、板橋及基隆榮家電影欣賞 ● 招待臺北市榮服處電影欣賞活動 ● 板橋榮家 113-114 年文康活動 ● 新竹榮家「榮耀 72·愛要即時」活動 ● 新竹榮家「愛在秋冬·心暖榮家」關懷活動 四、追思與敬意活動 ● 北區春季祭悼在台亡故榮民典禮花籃致贈 ● 北區中元節祭悼在台亡故榮民典禮花籃致贈	
捐助其他團體	財團法人賑災基金會（颱風丹娜絲重創中南部）。	

展望未來，欣欣百貨將持續深化企業社會責任，聚焦三大推動方向：

- **深化社區共融：**持續攜手地方社區、學校、里辦公處及公益團體，推動環境教育、健康促進、文化推廣及社區交流活動，深化在地連結。
- **擴大公益影響力：**持續投入弱勢關懷、公益捐助、志工服務及社會公益合作，發揮企業正向影響力，回應社會需求。
- **推動永續共享價值：**結合 ESG 理念與商場經營，推廣綠色消費、永續生活、在地特色及文化創意活動，攜手利害關係人打造兼具商業價值與社會價值的永續發展模式。

欣欣百貨將持續精進社會關懷管理機制，秉持「取之社會、回饋社會」的精神，結合企業核心資源與在地夥伴力量，深化社區參與及公益服務，持續創造顧客、社區、環境與企業共榮共好的永續價值，朝向永續經營的目標穩健邁進。



SHIN SHIN
CO., LTD.

附錄

附錄一：GRI 永續性報導準則

使用聲明	報導組織「欣欣大眾市場股份有限公司」，已依循 GRI 準則報導 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間的內容。
使用的 GRI 1	GRI1：基礎 2021
適用的 GRI 行業準則	無適用

GRI 2: 一般揭露 (2021)

GRI 準則	項目說明	章節	頁碼	備註 (省略)
2-1	組織資訊	編輯方針	3	
2-2	組織永續報導中所包含的實體	編輯方針	3	
2-3	報導期間、報導頻率與聯絡人	編輯方針	3	
2-4	資訊重編	本次報導無資訊重編		
2-5	外部保證 / 確信	編輯方針	3	
2-6	活動、價值鏈與其他商業關係	1. 公司簡介	9	
2-7	員工	3.2 員工結構	58	
2-8	非員工工作者	3.2 員工結構	58	
2-9	治理結構與組成	2.1 董事會	40	
2-10	最高治理單位的提名與遴選	2.1 董事會	40	
2-11	最高治理單位的主席	2.1 董事會	40	
2-12	最高治理單位在監督衝擊管理的角色	2.1 董事會	40	
2-13	授予責任以管理衝擊	2.1 董事會	40	
2-14	最高治理單位於永續性報導的角色	2.1 董事會	40	
2-15	利益衝突	2.1 董事會	40	



SHIN SHIN
CO., LTD.

GRI 2: 一般揭露 (2021)

GRI 準則	項目說明	章節	頁碼	備註 (省略)
2-16	關鍵重大事件的溝通	2.1 董事會	40	
2-17	最高治理單位的群體智識	2.1 董事會	40	
2-18	最高治理單位的績效評估	2.3 績效評估	47	
2-19	薪酬政策	2.2 股東權益	45	
2-20	薪酬決定的流程	2.2 股東權益	45	
2-21	年度總薪酬比率	2.2 股東權益	45	
2-22	永續發展策略的聲明	董事長的話	5	
2-23	政策承諾	1.5 永續發展	22	
2-24	融入政策承諾	1.5 永續發展	22	
2-25	負面衝擊補償流程	1.6 利害關係人議合及重大性主題	32	
2-26	徵求建議與提出關切事項的機制	1.6 利害關係人議合及重大性主題	32	
		2.1 董事會	40	
2-27	法規遵循	1.5 永續發展	22	
2-28	公協會會員資格	1.1 Our Story 欣欣故事	10	
2-29	利害關係人議合方法	1.6 利害關係人議合及重大性主題	32	
2-30	團體協約	未成立工會，無團體協約		

GRI 3: 重大主題揭露項目

GRI 準則	揭露項目	章節	頁碼	省略 / 備註
GRI 3: 重大主題揭露	3-1 重大主題決定流程	1.6 利害關係人議合及重大性主題	32	
	3-2 重大主題列管		32	



SHIN SHIN
CO., LTD.

公司治理面

GRI 準則	揭露項目	章節	頁碼	省略 / 備註
重大性主題：法規遵循				
GRI 3: 重大主題揭露	3-3 重大主題管理	1. 公司簡介	9	
GRI 2-27：法規遵循 GRI 205：反貪腐	2-27-a：報導期間重大違反法令事件總數 2-27-b：已繳納罰鍰總件數及總金額 2-27-c：說明重大違規事件內容 2-27-d：說明企業判定「重大違規」的標準或原則 GRI 205-2：溝通與培訓反貪腐政策與程序	1.5 永續發展	22	
GRI 準則	揭露項目	章節	頁碼	省略 / 備註
重大性主題：風險管理				
GRI 3: 重大主題揭露	3-3 重大主題管理	1. 公司簡介	9	
GRI 201：經濟績效	GRI 201-2：氣候變遷相關的財務影響風險與機會	1. 公司簡介	9	
		1.4 風險管理	17	

環境面

GRI 準則	揭露項目	章節	頁碼	省略 / 備註
重大性主題：能源與溫室氣體管理				
GRI 3：重大主題揭露	3-3 重大主題管理	4. 環境保護	73	
GRI 302：能源	302-1：組織內部能源消耗量 302-3：能源強度：每單位產出所需能源量	4.3 節能減碳	78	
GRI 準則	揭露項目	章節	頁碼	省略 / 備註
重大性主題：能源與溫室氣體管理				
GRI 3：重大主題揭露	3-3 重大主題管理	4. 環境保護	73	
GRI 305：溫室氣體排放	305-1：範疇一（Scope 1）直接溫室氣體排放 305-2：範疇二（Scope 2）能源間接溫室氣體排放 305-3：範疇三（Scope 3）其他間接溫室氣體排放 305-4：溫室氣體排放強度（例如：每產品、每營收單位）	4.3 節能減碳	78	



SHIN SHIN
CO. LTD.

社會人權面

GRI 準則	揭露項目	章節	頁碼	省略 / 備註
重大性主題：勞雇關係				
GRI 3：重大主題揭露	3-3 重大主題管理	3. 員工照顧	56	
GRI 401：勞雇關係 GRI 404：訓練與教育	401-1：新進與離職員工 401-2：員工福利 401-3：育嬰假 404-1：每名員工每年接受訓練的平均時數 404-3：定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	3. 員工照顧	56	
GRI 準則	揭露項目	章節	頁碼	省略 / 備註
重大性主題：資訊安全與客戶隱私				
GRI 3：重大主題揭露	3-3 重大主題管理	2. 公司治理	39	
GRI 418：客戶隱私	418-1 客戶個人資料外洩的申訴案件	2.6 資訊安全	52	
GRI 準則	揭露項目	章節	頁碼	省略 / 備註
重大性主題：與消費者關係管理				
GRI 3：重大主題揭露	3-3 重大主題管理	6. 顧客滿意	90	
GRI 416：顧客健康與安全	416-2：健康與安全影響的事件	6. 顧客滿意	90	



SHIN SHIN
COLTD.

附錄二：SASB 準則揭露索引表

依照 SICs® 分類 - 零售產業指引

指標代碼	會計指標	指標單位	對應章節	頁碼
揭露主題：零售及物流服務的能源管理				
CG-MR-130a.1	(1) 總能源耗損 (2) 能源採用外購電力占總耗電百分比 (3) 採用再生能源的比例	千兆焦耳、百分比 (%)	4.3 節能減碳	78
揭露主題：數據安全				
CG-MR-230a.1	說明鑑別及因應資料安全風險的方法	n/a	2.6 資訊安全	52
CG-MR-230a.2	(1) 資料外洩次數	件數	2.6 資訊安全	52
	(2) 涉及個人識別資訊 (PII) 外洩之比例	百分比 (%)	2.6 資訊安全	52
	(3) 帳戶持有人受影響個數	件數、百分比 (%)	2.6 資訊安全	52
揭露主題：勞動條件				
CG-MR-310a.1	(1) 平均時薪	當地貨幣	女：177 元 男：227 元	
	(2) 店內員工獲得最低工資的百分比 (以地區計算)	百分比 %	0	
CG-MR-310a.2	(1) 店內員工自願性離職的替換率	百分比 %	3.2 員工結構	58
	(2) 店內員工非自願性離職的替換率	百分比 %	3.2 員工結構	58
CG-MR-310a.3	因違反勞基法而進行官司所造成的錢財流失總額	當地貨幣	1.5 永續發展	22
CG-MR-330a.1	管理階層與其他所有員工的性別百分比	%	3.2 員工結構	58
	各種族 / 族群占全體員工的百分比	%	3.2 員工結構	58
CG-MR-330a.2	因歧視員工而進行官司所造成的錢財流失總額	當地貨幣	2.5 人權維護	50
揭露主題：產品採購、包裝與行銷				
CG-MR-410a.1	經過第三方永續標準認證的產品收益	當地貨幣	4.5 綠色包裝	82
CG-MR-410a.2	說明辨別與管理產品中化學物質造成之風險的過程	--	1.4 風險管理	17
CG-MR-410a.3	說明減少環境衝擊的包裝的策略	--	4.5 綠色包裝	82
揭露主題：營運指標				
CG-MR-000.A	營運據點數量	個數	1.1 Our Story 欣欣故事	10
	配送中心數量	個數	--	
CG-MR-000.B	營運據點總面積	平方公尺	1.1 Our Story 欣欣故事	10
	配送中心總面積	平方公尺	1.1 Our Story 欣欣故事	10



附錄三：氣候相關財務揭露 (TCFD) 對照表

面向	TCFD 建議揭露	對應章節	頁碼
治理	董事會對氣候相關風險與機會的監督	4.6 氣候風險	17
	管理階層在評估和管理氣候相關風險與機會方面的角色	4.6 氣候風險	17
策略	鑑別的短、中、長期氣候相關風險與機會	4.6 氣候風險	17
	衝擊組織在業務、策略和財務規劃的氣候相關風險與機會	4.6 氣候風險	17
	組織在策略上的韌性，並考量不同氣候相關情境（包括 2° C 或更嚴苛的情境）	4.6 氣候風險	17
風險管理	氣候相關風險的鑑別和評估流程	4.6 氣候風險	17
	氣候相關風險的管理流程	4.6 氣候風險	17
	氣候相關風險的鑑別、評估和管理流程和整合在組織的整體風險管理制度	4.6 氣候風險	17
指標與目標	組織依循其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	4.6 氣候風險	17
	範疇一、範疇二和範疇三（如適用）溫室氣體排放和相關風險	4.3 節能減碳	78
	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	4.6 氣候風險	17



欣欣大眾市場股份有限公司
SHIN SHIN CO LTD.