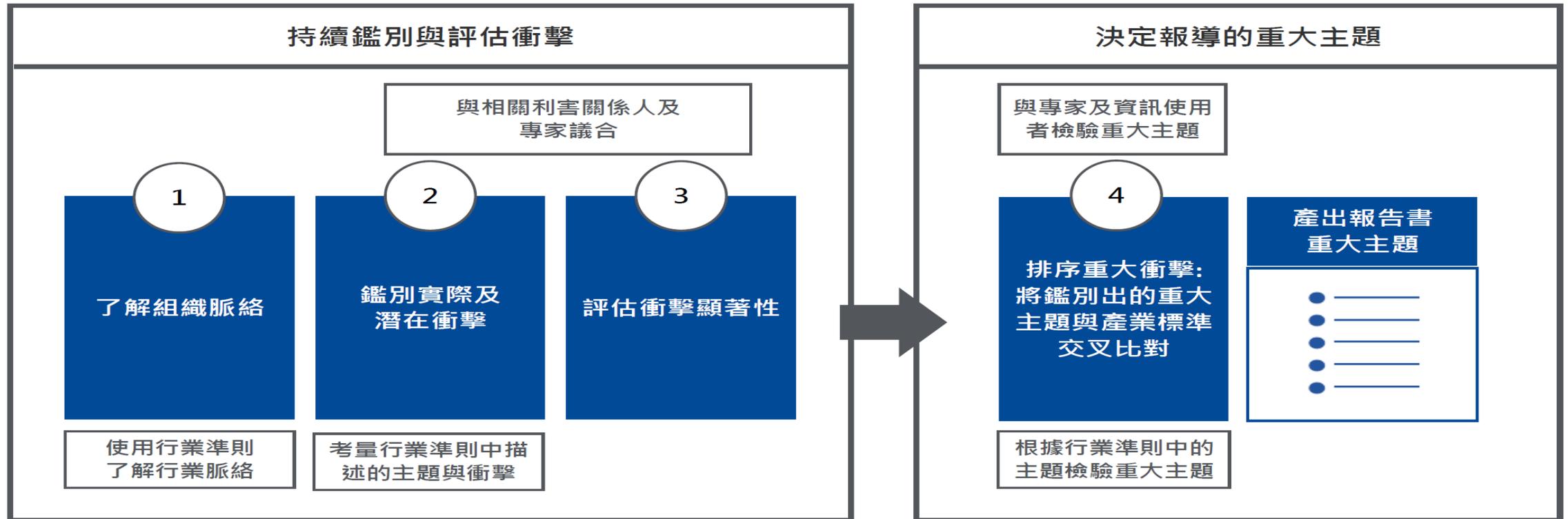


# 欣欣大眾市場股份有限公司

## 重大性主題鑑別

依據Global Reporting Initiative, GRI ( 全球永續發展報告書協會 ) 之GRI3重大主題揭露指引為組織提供鑑別重大主題的指引，全面性評估欣欣大眾營運活動、服務、產品等對經濟、環境和人群 ( 包含人權 ) 造成最顯著衝擊的主題。

### GRI3重大主題揭露指引決定重大主題的流程



## 欣欣大眾重大性主題鑑別

### 1. 了解組織環境背景

### 2. 統計關注議題

### 3. 鑑別實際與潛在衝擊

### 4. 評估衝擊議題

### 5. 進行報告揭露

## 永續議題清單

- GRI 永續性報導準則
- SASB 永續會計準則委員會
- 聯合國永續發展目標 (SDGs)

## 永續議題統整

經高階管理層確認，統整為  
**19項**與欣欣大眾相關ESG議題，運用重大性調查

## 欣欣大眾市場股份有限公司

### 利害關係人關注永續議題問卷調查

一、您好！為了獲知您對欣欣大眾市場股份有限公司永續發展上及蒐集利害關係人關注永續議題，特進行問卷研究，誠摯邀請您回饋意見並提供建議，期望藉由問卷了解利害關係人所關注的議題與建議，以茲制定永續報告書之參考依據，謝謝！

二、您的身分為：

<input type="checkbox"/> 欣欣高層主管	<input type="checkbox"/> 欣欣員工 <input type="checkbox"/> 股東	<input type="checkbox"/> 政府機關 <input type="checkbox"/> 金融機構	<input type="checkbox"/> 專櫃/供應商	<input type="checkbox"/> 消費者
---------------------------------	--	--	---------------------------------	------------------------------

### 欣欣大眾市場股份有限公司 利害關係人關注永續議題問卷調查

面向	議題	議題說明	關注程度				
			非常 關注 (5)	關注 (4)	一般 (3)	不 關注 (2)	非 不 關注 (1)
公司 治理	經濟績效	您對欣欣大眾市場股份有限公司： 營運財務績效，包含：營業收入、營運成本等相關財務資訊價值創造的關注程度	<input type="checkbox"/>				
	風險管理	您對欣欣大眾市場股份有限公司： 對企業經營可能遭遇風險之識別結果、及實施的管控機制(如風險監控、遭受衝擊)的危機處理機制等措施的關注程度	<input type="checkbox"/>				
	氣候變遷	您對欣欣大眾市場股份有限公司： 為因應氣候變遷帶來衝擊及機會，包含極端氣候與碳費發展等執行氣候風險評估機制、未來規劃及目標成效的關注程度	<input type="checkbox"/>				
	採購實務	您對欣欣大眾市場股份有限公司： 推動供應商永續績效評估與稽核，主要原料管理以及綠色採購與當地採購的關注程度	<input type="checkbox"/>				
	公司治理	您對欣欣大眾市場股份有限公司： 公司治理結構、董事會職能、最高治理單位組成與遴選；及誠信經營與反貪腐、內部稽核與公平交易等議題的關注程度	<input type="checkbox"/>				
	法規遵循	您對欣欣大眾市場股份有限公司： 在反貪腐、不公平競爭等行為方面，以及經濟、社會與環境的法規情形的關注程度	<input type="checkbox"/>				
	永續供應鏈 與消費者關係管理	您對欣欣大眾市場股份有限公司： 管理供應商情形，包含品質、供應商勞動條件、環境保護等作為的關注程度 您對欣欣大眾市場股份有限公司： 進行消費者滿意度調查與申訴機制，維持消費者關係的關注程度	<input type="checkbox"/>				
環境	水與碳排放	您對欣欣大眾市場股份有限公司： 在水用量及污水管理的關注程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
管理	能源與溫室 氣體管理	您對欣欣大眾市場股份有限公司： 在能源使用量、溫室氣體排放量推動措施的關注程度	<input type="checkbox"/>				
	廢棄物	您對欣欣大眾市場股份有限公司： 在一般廢棄物處理方式、減量、回收量的關注程度	<input type="checkbox"/>				
人 群 與 人 權	勞雇關係	您對欣欣大眾市場股份有限公司： 在提供給全體員工的福利及公司的員工組成結構(如新進率、離職率狀況、包含育嬰假申請及育嬰復職)的關注程度	<input type="checkbox"/>				
	勞/資關係	您對欣欣大眾市場股份有限公司： 在員工滿意度調查、申訴機制、溝通流程及健全的勞/資關係與溝通頻率的關注程度	<input type="checkbox"/>				
	職業健康與 安全	您對欣欣大眾市場股份有限公司： 在職場環境安全、勞工(包含員工與供應商)安全與健康議題、員工健康促進、職業事故防止及管理的關注程度	<input type="checkbox"/>				
	訓練與教育	您對欣欣大眾市場股份有限公司： 在員工教育訓練(含基層與中高階主管)的政策、實施計畫、員工每年受訓時數的關注程度	<input type="checkbox"/>				
	員工權益與 多元平等	您對欣欣大眾市場股份有限公司： 在員工多元化、性別平等、反歧視、人權議題(如原住民、童工等)、性騷擾以及公平申訴機制的關注程度	<input type="checkbox"/>				
	商場安全與 服務	您對欣欣大眾市場股份有限公司： 在商場設施安全衛生與管理機制，維護商場安全的關注程度	<input type="checkbox"/>				
	顧客服務與 溝通	您對欣欣大眾市場股份有限公司： 在溝通服務品質、維繫顧客關係及滿意度的關注程度	<input type="checkbox"/>				
資訊安全與 客戶隱私	您對欣欣大眾市場股份有限公司： 資安管理架構、管理資訊資產之相關隱私與安全、顧客隱私及意見回饋的關注程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

## 欣欣大眾重大性主題鑑別



1. 了解組織環境背景



2. 統計關注議題



3. 鑑別實際與潛在衝擊



4. 評估衝擊議題



5. 進行報告揭露

## 識別利害關係人

依據AA1000 SES利害關係人議合標準五大原則，包含依賴性、責任、影響力、張力/關注與多元觀點，識別主要利害關係人

### 識別-欣欣大眾主要利害關係人

欣欣大眾高層主管

欣欣大眾員工

政府機關

專櫃/供應商

消費者

股東

金融機構

## 關注議題評估

權責部門發放問卷予137利害關係人，邀請利害關係人針對各議題進行關注程度評估，了解利害關係人對欣欣大眾永續議題關注程度

### 鑑別- 10 項重大關注議題



面向	議題	面向	議題
人群含人權面	資訊安全與客戶隱私	環境面	廢棄物
	商場安全與服務		能源與溫室氣體管理
	顧客服務與溝通		法規遵循
	職業健康與安全	經濟面	風險管理
	與消費者關係管理		
	勞雇關係		

## 欣欣大眾重大性主題鑑別

### 1. 了解組織環境背景

### 2. 統計關注議題

### 3. 鑑別實際與潛在衝擊

### 4. 評估衝擊議題

### 5. 進行報告揭露

## 正負面衝擊議題評估問卷

發放重大主題衝擊問卷予管理階層評估欣欣大眾10項永續議題對營運與經濟、環境、人群(包含人權)正面及負面衝擊程度評分。

面向	永續議題	正面衝擊評估	
		正面衝擊評估	負面衝擊評估
經濟面	風險管理	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
	法規遵循	遵循並符合各項法規的要求，避免遭受重大裁罰損失	未能落實法規遵守，影響公司營運
人群含人權	資訊安全與客戶隱私	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，侵害客戶等相關利害關係人權益。
	商場安全與服務	商品優良品質與安全保障	活動與廣告標示不清、商品品質管理失當
	與消費者關係管理	優良客戶關係維護	客戶申訴抱怨及爭議事件
	職業健康與安全	無工傷事件發生，員工對工作環境感到安心	員工發生工傷，導致企業聲譽受損及賠償
	勞雇關係	有良好的雙向溝通機制，可傾聽員工聲音，以提升員工的向心力、認同感及執行力	企業剝奪勞工權益，未能有良好的雙向溝通，引發員工抗議及罷工
	顧客服務與溝通	良好的服務品質及多元的溝通管道使顧客意見能夠即時獲得回應，提升對公司的滿意度促進經濟成長。	不良服務品質導致失去穩定客源
	環境面	廢棄物	推廣廢棄物回收再利用，提升資源使用效率
	能源與溫室氣體管理	企業投入資源導入減碳措施，達到節能減碳目標	未能有效降低企業碳排放，碳排放高而被徵收碳費

### 正面衝擊定義

係指欣欣大眾針對該主題具對應政策落實而產生良好或顯著績效，為永續發展在經濟、環境、人群（包含其人權）所產生正面影響

### 負正面衝擊定義

係指該議題若欣欣大眾未執行或執行未盡良善時，整體營運對外部經濟、環境、人群衝擊定義（包含其人權）所產生負面影響

問卷及負面衝擊問卷

## 欣欣大眾重大性主題鑑別

### 1. 了解組織環境背景

### 2. 統計關注議題

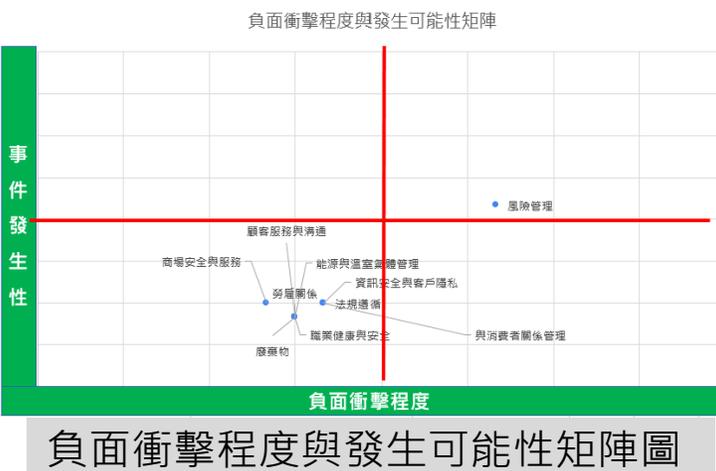
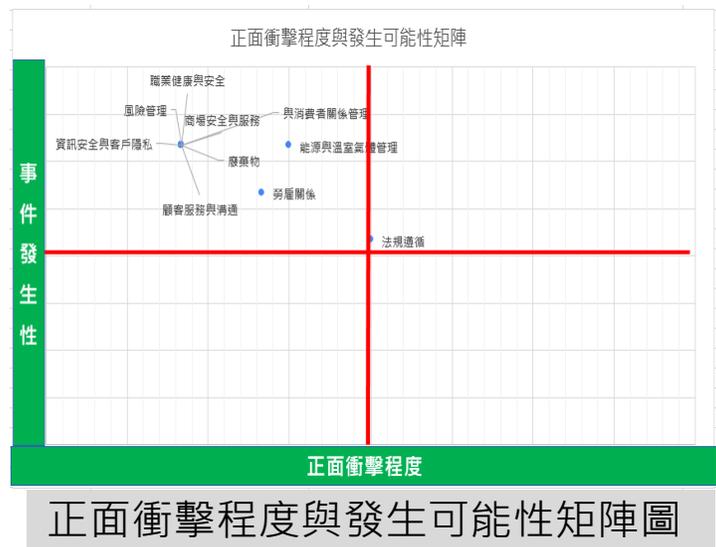
### 3. 鑑別實際與潛在衝擊

### 4. 評估衝擊議題

### 5. 進行報告揭露

## 確認重大主題

- 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，
- 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。



## 正/負面衝擊程度與發生可能性評估結果

	正面衝擊程度與發生性評估		負面衝擊程度與發生性評估		排序
	對公司的影響程度	事件發生可能性	對公司的影響程度	事件發生可能性	
風險管理	1.83	4.17	3.67	3.17	6.722
法規遵循	3.00	3.17	2.67	2.00	8.000
資訊安全與客戶隱私	1.83	4.17	2.67	2.00	4.889
商場安全與服務	1.83	4.17	2.33	2.00	4.278
與消費者關係管理	1.83	4.17	2.67	2.00	4.889
職業健康與安全	1.83	4.17	2.50	1.83	4.583
勞雇關係	2.33	3.67	2.50	1.83	5.833
顧客服務與溝通	1.83	4.17	2.50	1.83	4.583
廢棄物	1.83	4.17	2.50	1.83	4.583
能源與溫室氣體管理	2.50	4.17	2.50	1.83	6.250

## 2024年度重大主題

面向	議題	排序
經濟面	法規遵循	1
經濟面	風險管理	2
環境面	能源與溫室氣體管理	3
人群含人權面	勞雇關係	4
	資訊安全與客戶隱私	5
	與消費者關係管理	6

## 欣欣大眾重大性主題鑑別

### 1.了解組織環境背景

### 2.統計關注議題

### 3.鑑別實際與潛在衝擊

### 4.評估衝擊議題

### 5.進行報告揭露

針對連結利害關係人所關切6項重大主題；送交董事長審核確認後於本報告書說明重大主題及制定相關永續策略。

- 完整性揭露

確認議題 100% 符合永續性脈絡與完整性揭露要求

- 盡職調查

相關高階管理層建立管理因應措施；包括政策及承諾、目標與遠景、因應措施、有效性評估及申訴管道等盡職調查。

重大性主提衝擊說明與管理方針

重大性主題	衝擊說明	管理方針
風險管理	<p>正面衝擊 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</p> <p>負面衝擊 風險控管失當</p>	<p>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。</p>
法規遵循	<p>正面衝擊 遵循並符合各項法規的要求，避免遭受重大裁罰損失</p> <p>負面衝擊 未能落實法規遵守，影響公司營運</p>	<p>欣欣百貨從「制度建立、嚴格管理、員工訓練」三個面向，擬定企業法規遵循的方向，針對百貨營運過程中的作業、流程、產品以及服務等各個細節，均制定管理辦法嚴格遵守，降低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。</p>
資訊安全與客戶隱私	<p>正面衝擊 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</p> <p>負面衝擊 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。</p>	<p>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。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。</p>
與消費者關係管理	<p>正面衝擊 優良消費者關係維護</p> <p>負面衝擊 消費者申訴抱怨及爭議事件處理</p>	<p>欣欣百貨設有良好的服務流程，以維護服務品質，並設有多元的溝通管道用心聆聽顧客的建議與回饋，另外設置顧客意見處理窗口，使顧客意見能夠即時獲得回應，提升對公司的滿意度，藉此維繫與顧客間長期的信任關係，形成正向循環，間接促進經濟成長。</p>
勞雇關係	<p>正面衝擊 良好雙向溝通機制，傾聽員工聲音，提升員工向心力、認同感及執行力</p> <p>負面衝擊 剝奪勞工權益，未能有良好雙向溝通，引發員工抗議及罷工</p>	<p>欣欣百貨遵守國際人權公約保障之人權精神與基本原則，積極建立正向、和諧的勞雇關係與工作環境，杜絕任何形式之歧視，營造永續共融職場。</p>
能源與溫室氣體管理	<p>正面衝擊 投入資源導入減碳措施，達到節能減碳目標</p> <p>負面衝擊 未能有效降低碳排放，碳排放高而被徵收碳費</p>	<p>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，在營業額成長的情況下，逐漸降低對能源的依賴度同時，配合「台北市服務業汰換節能設備補助要點」辦理汰換節能設備補助，計汰換節能照明燈具67具及節能空氣門簾21台，爭取補助新台幣113,268元。</p>

