

目錄

關於本報告書

經營者的話

01 擘劃永續之路

02 開創綠色服務

03 穩健誠信治理

04 營造友善職場

05 編織共好社會

附錄

# 02 開創綠色服務

2.1 優質產品服務	18
2.2 綠色永續價值	37



目錄

關於本報告書

經營者的話

01 擘劃永續之路

02 開創綠色服務

03 穩健誠信治理

04 營造友善職場

05 編織共好社會

附錄

## 2.1 優質產品服務

### 重大主題：以良好服務與商品提升生活品質

#### 對東森的意義

透過全體同仁一起貫徹東森對服務品質的嚴格要求，為客戶帶來最良好的服務體驗。

#### 政策與承諾

- 持續優化穀倉設施，並要求業者提供完整品質檢驗與檢疫證明，以確保穀物的保存品質。
- 持續推出大型選秀 IP 支持台灣影視產業發展。
- 與外部產品製造商共同合作研發寵物商品，並將產品送第三方檢驗單位，提供消費者安全有保障的產品。

#### 未來 1 年目標

- 完成四座穀倉 PLC 自動化系統更新及整合，提供客戶零時差的出倉資訊查詢。
- 每週召開一次工安會議，強化工安管理及作業安全督導。
- 深化海外發展與合作；持續發展即時新聞、活動直播與客製化影音，並拓展影音、社群、Podcast 等媒體事業的發展；挑戰日均流量 (PV) 達 1,800 萬以上、營收突破 52 億元。
- 擴大廣告經營規模，並且積極增加北捷的視創版位、廣告設計創意。

#### 未來 3-5 年目標

- 更新自動化進出倉作業及集塵系統，持續汰換老舊設備，改善穀倉作業以提升整體服務滿意度至 90% 以上為目標。
- 維持裝卸穀物損耗率低於千分之五之目標達成率 99%。



重大主題對應的永續目標：SDG 9

- 2026 年 ETtoday 新聞雲日均流量 (PV) 達 2,000 萬以上、挑戰營收突破 115 億元。
- 規劃「社群大數據」之應用，藉由大數據資料與個人推薦化系統，更精準預測讀者所需之新聞。
- 將多元化的網路節目、短影音、活動串聯上架到海外數位平台並擴展「非下載」廣告業務。
- 達成每月逾 2 萬隻寵物到店美容之目標。

#### 上一年度目標達成情形

- 達成 96% 穀船裝卸耗損率低於千分之五。
- 強化環保設備大幅降低粉塵外溢造成之環保問題。
- 達成 100% 無客訴。
- 客戶整體服務滿意度調查結果：77% 滿意、23% 普通。

#### 主責單位

- 東森國際倉儲事業部台中及高雄營運管理處。
- 東森新媒體總管理室、新聞部及管理部總務處。
- 東森寵物雲經營支援部、營運部及相關主責單位。

#### 特定行動

- 提升工安管理層級，設置直屬營運處副主管督導之職安專員、要求現場各級幹部取得三種以上職業安全衛生業務主管證照。
- 完成四座穀倉的自動化作業系統整合及更新，提供客戶及時查詢系統。
- 門市成立保健站，提供更多寵物健診諮詢服務。
- 開發寵物保健品，並由關企成立社團試用即將販售商品、投保產品責任險 1 億元、請廠商提供品保檢驗。



目錄

關於本報告書

經營者的話

01 擘劃永續之路

02 開創綠色服務

03 穩健誠信治理

04 營造友善職場

05 編織共好社會

附錄

## 重大主題：數據隱私與安全

### 對東森的意義

- 恪守法律規範，致力保護客戶、員工個人資料及財產隱私之機密性與安全性。
- 提供最正確且完整的新聞資訊、保護所有會員的個資以及資訊安全、積極進行相關設備升級與技術交流。

### 政策與承諾

攜手外部單位進行研發，做好資訊安全防護，尊重客戶隱私及遵守商業資訊保密原則，優化自有的會員經營系統，並提供公開透明之申訴管道。

### 未來 1 年目標

- 全體員工遵守公司制訂資訊安全管理及保密原則，每人每年至少 1 小時之教育訓練，並定期辦理資訊安全講座。
- 預防駭客外部攻擊，達成 0 件資訊外洩。

### 未來 3-5 年目標

- 倉儲事業部成立「資訊安全管理小組」管理本部門所管轄之個資，並制訂資安事件通報流程。
- 執行員工每人每年至少 3 小時資訊安全相關教育訓練。
- 定期派送網路運作環境之安全性風險及漏洞修補；設定防火牆及加密傳輸。

### 主責單位

- 東森國際資訊處、稽核室、倉儲事業部台中及高雄營運管理處。
- 東森新媒體研發中心。

### 特定行動

- 資料庫伺服器皆安置於控制中心，並依政府規定資料皆保存超過 5 年以上。
- 設置異地備援主機，每日執行異地備份作業。
- 2021 年底訂定「資訊安全風險管理政策」並納入內部控制作業。提升資安強度，客戶端設定客戶專用 IP、專用帳號、憑證加密；公司端設定更嚴格的防火牆及資訊交換環境、提升驗證機制、隱碼設計並與刑事警察局合作於伺服器端加安裝「誘捕系統」，聯防網路駭客竊取會員資料。



目錄

關於本報告書

經營者的話

01 擘劃永續之路

02 開創綠色服務

03 穩健誠信治理

04 營造友善職場

05 編織共好社會

附錄


東森永續 4 大核心策略



東森以港埠倉儲事業起家，多年秉持著「東森永續 4 大核心策略」，在拓展事業藍圖的發展過程中，持續與友善環境、社會共榮、穩健經營、永續營運作為我們嚴格遵守的核心精神，攜手「倉儲事業」、「媒體事業」與「寵物事業」，嚴格把關服務與產品品質，讓東森品牌成為讓消費者最安心與最創新的第一選擇。

2.1.1 創新策略與價值

 倉儲事業



國際穀物市場的挑戰與影響

**挑戰**  
全球疫情蔓延、氣候異常、中國擴大進口需求，以及全球最大小麥出口國俄羅斯考慮調整出口關稅等因素。

---

**影響**  
國際穀物大豆、玉米和小麥價格分別上漲 2%、25% 和 27%，大宗穀物商品價格的持續走高，使市場面臨嚴峻的農作物供應風險。

面對來自全球農作生產與市場的劇烈變動所帶來的風險，東森以維持作業順暢和穩定獲利為主要目標。2021 年台灣整體穀物進口量為 830 萬噸，其中，穀倉營運量就高達 631 萬噸，佔全國進口量的 76%，高於近 5 年平均占比，營收達到 13.7 億元。同時，我們秉持企業成長與生態環境共存共榮的信念，於 2021 年導入 ISO 50001 能源管理系統，另亦規劃在 2022 年陸續導入 ISO 14064 溫室氣體盤查、ISO 14001 環境管理與 ISO 45001 職業安全衛生管理等各項管理作業系統，並強化供應鏈管理與風險控管機制，持續朝向企業永續發展目標邁進。



東森倉儲事業 2021 年的創新作為如下：

目錄

關於本報告書

經營者的話

01 擘劃永續之路

02 開創綠色服務

03 穩健誠信治理

04 營造友善職場

05 編織共好社會

附錄

創新作為	我們的創新作法	效益
 <b>設備更新</b>	2021 年汰換 2 台戶外吸穀機，至今已完成 60% 重大卸穀設備汰舊換新 	汰換老舊耗能設備，具有提升作業效率、節能減碳、降低營運成本、提升服務品質等效益。 <ul style="list-style-type: none"> <li>台中港新換吸穀機使卸船效率提升 <b>29%</b></li> <li>高雄港新換吸穀機使卸船效率提升 <b>13%</b></li> </ul> 
	更新 2 台高效率變壓器、3 台 100HP 變頻式空壓機、5 台高效能馬達及更新 295 組高效率 LED 燈具 (泡) 	改善功率因數效率維持在 92 ~ 98%，低於此範圍即汰換 
 <b>系統設置及升級更新</b>	完成高雄兩座穀倉門禁管制系統及 RFID 卡車口自動化出倉系統整合 	出入車輛管控並減少卡車等待時間，提升出倉作業人力效率 <b>25%</b> 2021 年全年出倉車次估節省 9,351.42 小時，推估節省碳排放量 <b>43,865.63 公斤</b> CO <sub>2</sub>
	完成台中港 1 號及高雄港 72 號兩座穀倉 PLC 系統更新及整合	提升進出倉系統穩定度、避免 PLC 組件停產缺料造成系統停擺
	完成高雄港 72 號穀倉圖形控制系統更新	<ul style="list-style-type: none"> <li>增加空壓系統讀表，可即時監控，避免空壓系統負壓不足設備異常</li> <li>更新電流轉換器為數位式，電流讀值更為精確，校正及維修也更為簡易</li> </ul>

## 目錄

## 關於本報告書

## 經營者的話

## 01 擘劃永續之路

## 02 開創綠色服務

## 03 穩健誠信治理

## 04 營造友善職場

## 05 編織共好社會

## 附錄



## 媒體事業

2011 年創立以來，東森媒體事業持續要求在網路新聞進行多樣化的創新。我們從 2018 年起就開始拓展線下的廣告業務，建立起獨一無二的線上、線下整合新商業模式，是為台灣家外媒體的突破之舉。不僅如此，我們更將創新策略延伸為創新專案，將平面影音和圖文內容商品化，從社群經營、直播與影音節目，以及數位創新等多角化的管道切入，讓媒體不只是讀者接收資訊的媒介，更讓讀者成為會員，全面享受東森新媒體所提供的內容服務，也透過多元的內容呈現，吸引更多讀者來到我們的新聞平台。

5 大創新策略	創新專案	創新專案內容與成果
 社群化	會員成就系統	為提升會員黏著度並增加新聞雲流量，設置會員成就系統。會員可透過觀看東森之新聞 APP 獲得 T 雲點數，該點數可以轉換成「東森幣」，並可在關聯企業之電商平台（例如 ETMall）使用。
	擴大社群經營	<ul style="list-style-type: none"> <li>ETtoday 新聞雲共有 33 個臉書粉絲團、17 個 Instagram 帳號、26 個 YT 頻道，以及 6 個自媒體帳號。</li> <li>目前擁有 6 個破百萬的粉絲團，未來的重點是將「粉絲」轉化成「會員」，再將「會員」轉化成「消費者」。</li> </ul>
	民調雲	透過積極招募民調雲會員，目前民調雲會員數已經突破百萬，藉由「網路」和「電話」調查，大幅提高民調和市調準確度，藉此更了解閱聽眾的想法與需求。
 影音化	直播及影音戰略	<ul style="list-style-type: none"> <li>推出自製 Podcast，內容涵蓋社會、房產、寵物等，目前東森新媒體 Podcast 已擠進全球前百大排行榜。</li> <li>持續製作優質 IP 及影音內容，投資大型選秀節目「聲林之王」、「料理之王」，藉由建立 IP 提升品牌價值，同時藉由 IP 研發相關產品。</li> <li>自製（短）影音：建置影音平台及建立影音製作團隊，充實影音製作內容並針對不同網友需求、流行時事等製作短影音內容。</li> </ul>
	大型活動策略合作	積極與大型活動合作，如 2021 年與東京奧運合作新聞專區、參與金鐘及金馬節目直播以及影像畫面提供。

目錄

關於本報告書

經營者的話

01 擘劃永續之路

02 開創綠色服務

03 穩健誠信治理

04 營造友善職場

05 編織共好社會

附錄

5 大創新策略	創新專案	創新專案內容與成果
 行動化	創新數位整合	結合數位科技、大數據分析與讀者焦點訪談等策略，強化對閱聽者需求的了解，將相關分析作為各單位服務發展時的參考依據。
 線上 & 線下 布局	線上與 線下活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>線上活動：舉辦「高校畢業歌」，積極增進與年輕學子之互動。</li> <li>線下活動：2021 年於新北市政府廣場舉辦。</li> </ul>
	線下廣告布局	除北捷之外，2020 年起新增新北三環三線、桃園捷運、台灣高鐵、台北市公車街道家具的廣告經營，藉由擴大廣告經營規模，搭建起家外廣告的市場版圖。

東森媒體事業 2021 年的經營實績如下：

2021 年創新實績

2021 年營收 <b>19.98 億</b> ， 較 2020 年 14.35 億同期成長 <b>39%</b> 	2021 年日均流量達 <b>1,738 萬</b> 、 FB 粉絲數突破 <b>2,100 萬</b> 	北捷廣告市佔超過 <b>9 成</b> 
--	--	--

**「東森好朋友生活節」**

參加人數突破 **2.5 萬人**、主舞台直播點擊次數 **35 萬** 創下近年新高、  
 業務招商總營收突破 **430 萬**、滿意度調查 **97%** 以上受訪者表示滿意



目錄

關於本報告書

經營者的話

01 擘劃永續之路

02 開創綠色服務

03 穩健誠信治理

04 營造友善職場

05 編織共好社會

附錄

2021 東森好朋友生活節



優質 IP 內容製作 (聲林之王、料理之王)



線上活動—高校畢業歌





 寵物事業

2018 年底，東森新媒體公司跨足寵物產業，朝著擴增實體店面的目標邁進，至 2021 年全台寵物門店數已達 119 家，為全台寵物門店數第一的連鎖寵物業者，突破以往侷限於寵物雲線上發展的情況，更加親近大眾生活。「毛孩就是家人」的理念，讓東森寵物雲有別於一般的傳統寵物店，以「為提供飼主與寵物更美好的生活」為中心思想，廣泛運用東森媒體事業及關聯企業資源，採取線上與線下整合，會員經營、社群活動與媒體宣傳、發展自營商品、提供便捷的醫療知識與服務，並運用集團科技力開發品牌 APP 等策略，突破寵物產業的傳統窠臼。

東森寵物事業創新機會



我們掌握寵物事業發展的創新機會，在 2021 年的執行以下創新作為並收穫豐富的成就：

創新作為	我們的創新作法	我們的成就
 線上與線下整合	將 ETtoday 東森寵物雲 170 萬粉絲導引至東森寵物雲實體門市消費，打造寵物產業的新零售通路， 成為 <b>寵物連鎖店 2.0</b> 	從 2018 年 13 家門市擴展 到 2021 年底共 <b>119 家</b> 門市 
 會員經營與社群活動	提供會員尊榮服務 <b>「寵物飼主美容雙體驗」</b> 與東森自然美合作，讓飼主和毛孩能同時享受美容服務 打造專屬毛孩的年度盛典 <b>「東森寵物雲之星—金萌獎」</b>	「東森寵物雲之星—金萌獎」已經在東森寵物雲及新聞雲社群上連續舉辦 <b>兩年</b> ，參與活動的人數超過 <b>10 萬人</b>

目錄

關於本報告書

經營者的話

01 擘劃永續之路

02 開創綠色服務

03 穩健誠信治理

04 營造友善職場

05 編織共好社會

附錄

目錄

關於本報告書

經營者的話

01 擘劃永續之路

02 開創綠色服務

03 穩健誠信治理

04 營造友善職場

05 編織共好社會

附錄

創新作為	我們的創新作法	我們的成就
 發展自營商品	持續開發自營商品及獨家代理國外優質商品	<b>獨家販售</b> 「益菌の革命 - 寵物專用濕紙巾」、 「NU PETS 紐沛犬貓專用益生好罩 (免疫益生菌)」 
 便捷的醫療知識與服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>於東森寵物雲台中河南店打造東森寵物雲保健站，並設置專屬寵物醫生、周末不定期於店內規劃寵物保健課程增加飼主的保健知識</li> <li>在 12 家門市成立寵物保健專區，讓門市的寵物保健商品趨於健全完善，方便飼主到店選購</li> </ul>	寵物保健專區搭配 <b>3 場</b> 寵物衛教講座， 共 <b>60 位</b> 寵物飼主參加 
 媒體宣傳	2021 年與 ETtoday 新聞雲合作「有點毛毛的」Podcast 節目、「萌萌懂懂」寵物網路節目	總收人數 <b>2.6 萬人</b> ，總訂閱數 <b>3,666 人</b> 
 發展東森寵物雲自有 App	2021 年發行東森寵物雲 App，具備會員卡、消費累點折抵消費、折價券、分批購、串接線上商城等功能	2021 年 12 月上線，截至 2022 年 5 月下載次數達 <b>77,804 次</b>

2021 年寵物事業亮點活動：

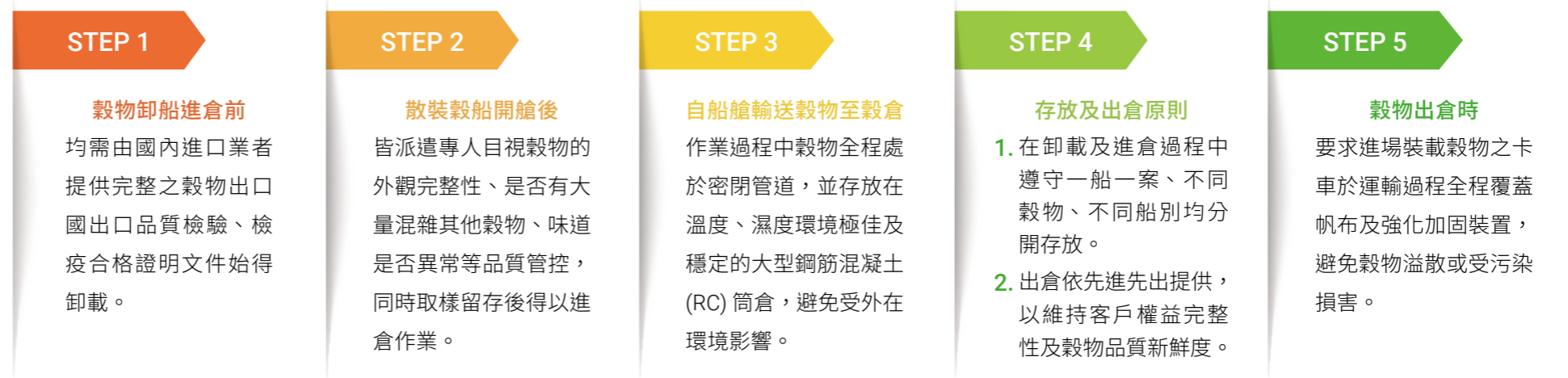
亮點活動	我們的投入	活動內涵與目標	參與人次	亮點成果
 寵物展參展	<ul style="list-style-type: none"> <li>活動執行費用 31 萬元</li> <li>新聞、粉專宣傳，線上線下品牌宣傳</li> <li>現場推廣自營商品及招募東森寵物雲 App 會員</li> </ul>	透過寵物展，推廣東森寵物雲品牌、代理及研發商品知名度，同時在現場招募東森寵物雲會員，導引到實體門市消費。	13.6 萬人次	<ul style="list-style-type: none"> <li>寵物展營收：近 100 萬元</li> <li>招募會員：超過 2,800 位</li> </ul>
 東森寵物雲之星—金萌獎	<ul style="list-style-type: none"> <li>活動執行及贈品費用 16.5 萬元</li> <li>透過 ETtoday 新聞雲新聞、寵物雲粉專、有點毛毛的社團、台北捷運燈箱、東森寵物雲全台門市、新聞雲寵物網路節目《萌萌懂懂》進行宣傳</li> </ul>	打造寵物界年度盛典，讓全台寵物飼主將參與東森寵物雲之星—金萌獎活動，當作是最佳榮耀及流行話題。	<ul style="list-style-type: none"> <li>投稿數 2,772 篇</li> <li>投票數 42 萬 7,641 次</li> </ul>	東森寵物雲粉專觸及人數超過 54 萬

## 2.1.2 品質管理



### 倉儲事業

東森為做好穀物進儲之品質把關，從穀物卸船進倉、存放穀倉至出倉，全程採自動化機械設備裝卸作業，避免人工造成的失誤與重量誤差，確保作業精準度，設置以下的品質管理步驟：



東森倉儲事業定位為港區散裝穀物暫儲與轉運，秉持著嚴謹的品質管理，我們將倉儲利用率最大化，以滿足台灣穀物的進口需求運能，並設定以下倉儲品質管理原則：

品質管理原則	內涵說明
提高倉容周轉率	作為暫儲與轉運倉儲，應避免長時間維持高比率倉容，以應對變化性高的散裝船期排程變動及客戶進、出倉需求。
避免穀物存倉天數過久	穀物存倉天數過久恐導致穀物品質下降或變質，惟存倉時間長短取決於客戶決策，與東森國際無涉，故東森國際基於維護客戶利益考量，時時監控並依據穀物儲放時間及品質變化進行必要之翻倉作業，以調節存放溫度保持在最佳狀態。



#### 鋼筋混凝土 (RC) 筒倉小檔案

東森國際穀倉為鋼筋混凝土 (RC) 結構的巨大圓型筒倉，四座穀倉總計 33 萬噸倉容，提供穀物相對穩定的溫、濕度儲存空間。同時配合自動化倉儲作業及先進先出管理機制，確保穀物品質維持穩定。

目錄

關於本報告書

經營者的話

01 擘劃永續之路

02 開創綠色服務

03 穩健誠信治理

04 營造友善職場

05 編織共好社會

附錄



## 媒體事業

### 目錄

### 關於本報告書

### 經營者的話

### 01 擘劃永續之路

### 02 開創綠色服務

### 03 穩健誠信治理

### 04 營造友善職場

### 05 編織共好社會

### 附錄

ETtoday 新聞雲以媒體的客觀性與公正性為最高的報導製播準則，同時也遵循相關法規訂定媒體自律準則，包含：廣播衛星電視新聞自律執行綱要、電視學會新聞自律公約，擬定「新聞節目製播規範」、「新聞編採守則」、「內部自律新聞倫理委員會組織章程」、「外部媒體自律組織配合準則」等內部章程，確保新聞和影音節目的品質呈現，並進行合規評估與管理。

ETtoday 新聞雲設有新聞採訪內容三階段的審查流程：

#### 新聞報導審查標準及原則

- 新聞節目製播規範
- 新聞編採守則
- 內部自律新聞倫理委員會組織章程
- 外部媒體自律組織配合準則



#### 新聞採訪內容 三階段審查

- 不合格
- 不報導
- 再次查證



#### 符合規範 / 播出

審查重點：

- 內容製作須確認新聞採訪必須查證的對象與單位，及可能造成民眾誤解之處；若主管認為有新聞採訪查證不實，應立刻要求採訪記者補充查證，不可公開該則新聞。
- 內容是否符合普級標準、真實性、公眾利益、版權與多元價值等考量；報導應保持中立，避免歧視性語彙或刺激性字句引導觀眾。



目錄

關於本報告書

經營者的話

01 擘劃永續之路

02 開創綠色服務

03 穩健誠信治理

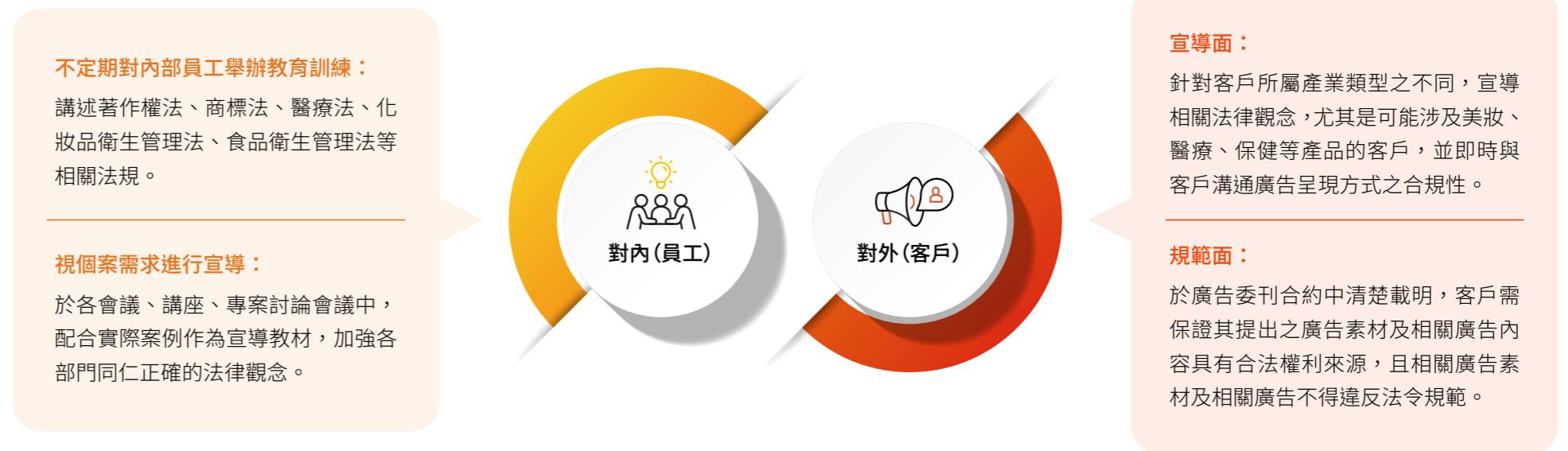
04 營造友善職場

05 編織共好社會

附錄



針對東森的廣告業務，我們也要求內部遵循管理原則與法規，並且向客戶進行宣導和要求客戶廣告內容符合規範：



## 目錄

## 關於本報告書

## 經營者的話

## 01 擘劃永續之路

## 02 開創綠色服務

## 03 穩健誠信治理

## 04 營造友善職場

## 05 編織共好社會

## 附錄


 寵物事業

東森寵物雲嚴格把關產品品質，要求上架產品皆須通過品質保證測試。此外，寵物雲不只作為寵物商品的通路，更積極投入相關產品的研發，我們秉持著「毛孩即家人」的精神開發自有商品，與生技大廠共同合作，由營養師、藥師和獸醫協同開發寵物保健品，並與台大合作進行功效測試，確保自營產品的「研發保障」，並做到產品的「投保保障」，以提供消費者安心且價格實惠的產品。



除了產品品質的把關，東森寵物雲也以三大售後服務，確保客戶擁有最優質的服務品質：

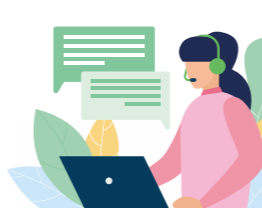
**寵物美容服務**

- 寵物美容活體狀況記錄
- 寵物美容定期電訪關心



**商品售後服務**

- 寵物食品市場大宗品牌對消費者購買後不吃包退服務
- 產品使用相關諮詢
- 特定商品保固送修服務



**諮詢相關服務**

- 提供寵物照護飼養相關諮詢



### 2.1.3 客戶隱私與保護

東森致力於客戶隱私的保護，我們確保客戶個人與交易資料，以及東森營運資料的機密性、完整性及可用性，同時我們也參照國際資訊安全標準，以風險管理為基礎，發展相關的管理、作業流程與系統，完善東森資訊安全管理體系。

項目	管理與稽核重點
系統開發	自行開發系統之流程與安控要求、委外開發系統之流程與安控要求。
安全區域	門禁授權、消防設備有效性。
機房安全	環控系統之溫度及溼度管控、維護廠商維運記錄、儲存媒體攜出入及相關存取控制、消防設備有效性。
資訊服務	工作日誌結果驗證、設備異常及排除處理。
系統及網路管理	系統及網路設備之備份。
人力資源管理	人員之進用及調派之安全評估。
辦公室資訊環境	是否使用自網際網路下載或其他管道取得未經核可之共用或免費軟體。
資訊安全事件	員工是否瞭解緊急資安事件處理流程。
營運持續計畫	擬定書面測試計畫、相關演練記錄之完整性。

透過嚴謹的客戶隱私管理，2021 年東森倉儲與媒體事業皆持續達成 0 客戶隱私受損的目標：



2019 - 2021 年客戶隱私受損件數



- 目錄
- 關於本報告書
- 經營者的話
- 01 擘劃永續之路
- 02 開創綠色服務
- 03 穩健誠信治理
- 04 營造友善職場
- 05 編織共好社會
- 附錄

## 目錄

## 關於本報告書

## 經營者的話

## 01 擘劃永續之路

## 02 開創綠色服務

## 03 穩健誠信治理

## 04 營造友善職場

## 05 編織共好社會

## 附錄



## 倉儲事業

我們設有客戶隱私保護專責單位，並且制定了日常管理與因應措施：

客戶隱私保護專責單位	倉儲事業部客戶資訊均屬業務機密，由台中、高雄營運管理處「控制中心（控制組）」專責保護及管理。
客戶隱私保護作為	透過不定期盤點各組使用客戶資訊之情況、客戶資料蒐集程序建立等，並制訂資訊安全事件通報流程，一旦發生或發現資安問題之單位立即判斷問題及採取相對應措施，包含處理或通報權責主管進行後續處理。
未來規劃	配合公司資訊安全政策成立跨部門「個人資料保護專案小組」，定期執行個資盤點、風險分析、制度內評、通報修訂、資料銷毀、教育訓練等工作。



## 媒體及寵物事業

我們對會員個資與資安有高度重視，尊重客戶隱私及遵守商業資訊保密原則，優化自有的會員經營系統，並提供公開透明之申訴管道。為保障會員資訊安全，我們採取以下作為：

機房管理	會員資料存放於中華電信機房內，要求中華電信高規格嚴密管理，安全保障會員的個人隱私。
內部培訓	針對內部人員進行個資保護教育訓練，定期舉辦讀書與技術研討會、業界專家分享，並參與各資安講座進行技術交流。
資安流程設計	我們從系統初步的架構設計與規劃就導入隱私與資料安全設計審核流程，以確保服務均符合隱私保護及資訊安全要求。
資訊資產管理準則	將所有資訊資產進行分類與分級，並依其等級進行授權層級之控管，並將所有資訊加密，降低會員個資外洩的風險。
多層次網路安全機制	內部重要網站及應用系統部署多層次的網路安全機制，運用防火牆以及入侵偵測防禦、VPN 存取控管等與外部網際網路隔離，建立資料資產的多方保護。
評估與測試	不定期評估、測試網路系統安全，加強運作環境之安全性風險與漏洞修補，並積極優化自身系統保護強度。
申訴管道	東森遵循個人資料保護法之要求，當事人得就其個人資料依法行使相關權利，並於網站平台設立當事人權利行使與申訴之受理管道。



目錄

關於本報告書

經營者的話

01 擘劃永續之路

02 開創綠色服務

03 穩健誠信治理

04 營造友善職場

05 編織共好社會

附錄

2021 年報導爭議事件及後續處理方式：

申訴原因類別	申訴件數	因應處理作為
針對報導內容有意見	17 件	經查報導內容均有查證，惟為尊重新聞當事人意見，已移除報導。
保護被害人不受二次傷害	2 件	經查新聞內容並無不當，惟考量被害人及被害人家屬之心情，已移除報導。
報導內容有違反食品安全衛生管理法之虞	4 件	已移除報導。

### 2.1.4 客戶服務與回饋

東森致力於提供客戶最高品質的服務，為了持續精進我們的服務品質，透過電訪、面談、官網互動等溝通方式，傾聽客戶的心聲、貼近客戶的需求。我們每年持續進行客戶滿意度調查與意見回饋的蒐集，確保維持客戶對東森產品與服務的期望。

東森客戶回饋調查方式與成果：



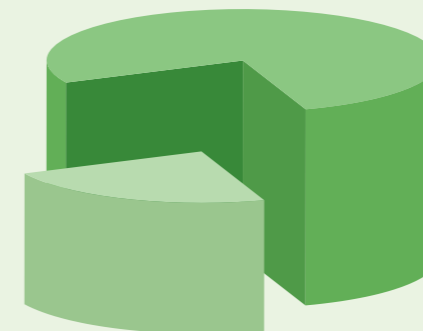
#### 倉儲事業

##### 調查方式與內容：

自 2021 年開始定期透過問卷調查以瞭解客戶對於進出倉作業、作業人員服務態度與配合度、電子化作業及整體服務品質之滿意度意見。

##### 調查成果：

2021 年共發放了 84 份問卷，回收 48 份，回收率達 57%。



## 目錄

## 關於本報告書

## 經營者的話

## 01 擘劃永續之路

## 02 開創綠色服務

## 03 穩健誠信治理

## 04 營造友善職場

## 05 編織共好社會

## 附錄



## 媒體及寵物事業

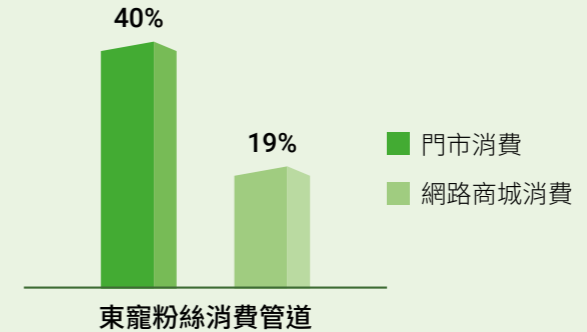
## 調查方式與內容：

東森新媒體寵物粉絲調查，調查東寵門市及網路商城之購買體驗。



## 調查成果：

- 因商品選擇豐富多元，40% 的粉絲曾至東寵門市消費。
- 因網路商城消費便利，19% 的粉絲曾至東寵網路商城消費。



## 調查方式與內容：

透過 ETtoday 新聞雲社群及發送 EDM，調查民眾對於會員服務及定期發送 EDM 與 ETtoday 品牌之看法。

## 調查成果：

- 參加抽獎是民眾滿意度最高的會員服務。
- 受試者期待 EDM 內容偏向旅遊 / 美食、生活 / 消費等軟性新聞。
- ETtoday 是受試者最先想到、最常瀏覽的網路新聞媒體，也是網路媒體品牌首選。
- ETtoday 的品牌個性，包含快速即時、創新、內容豐富、流行。

## 調查方式與內容：

以年輕閱聽眾為主要對象，調查年輕人喜愛之周邊、活動和社群內容。

## 調查成果：

- 音樂祭為時下年輕人喜愛參加的活動，可與大專院校社團合作。
- 可多爭取知名 / 熱門主流賽事轉播權，並剪輯精華版短影音增加吸睛度。

## 調查方式與內容：

調查創作者的資源使用習慣，以掌握如何吸引更多創作者使用東森資源。

## 調查成果：

- ETtoday 可提供廣宣、攝影棚等資源供創作者使用。

目錄

關於本報告書

經營者的話

01 擘劃永續之路

02 開創綠色服務

03 穩健誠信治理

04 營造友善職場

05 編織共好社會

附錄

2.1.5 疫情影響與因應

疫情應變管理措施

面對疫情持續的影響，東森以員工的健康安全為第一優先，針對全集團的防疫照顧採取以下措施：

疫情管理措施	實施情形
員工防疫健康促進	<ul style="list-style-type: none"> <li>為全體員工免費投保疫苗險，投保人數 1,362 人，總保費 \$230,250 元，並提供免費保健品，以提升員工免疫力。</li> </ul>
公司全額負擔「全員 PCR 檢測計畫」	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供全員免費高規格 PCR 篩檢，以員工的工作屬性、年齡及辦公、居住所在地等評估風險高低次序，由台北榮總桃園分院醫事人員駐點進行 PCR 檢測。</li> <li>東森集團北、中、南共 4,636 名員工已全部篩檢完成，檢測結果僅北部一名員工 PCR 呈陽性確診。</li> </ul>
員工薪資保障	<ul style="list-style-type: none"> <li>疫情期間宣布自 2021 年 7 月起調漲員工薪資，正職行政幕僚人員（不含業務人員）薪資在 4.5 萬或 5 萬以下且服務年資滿 1 年以上者，可依服務年資調薪 2~7%，受調薪影響者共 60 人。</li> </ul>



為避免新冠肺炎疫情影响港口穀物卸儲作業而致供應斷鏈發生，東森國際除配合政府及港區防疫政策之外，同時訂定「穀倉作業防疫應變計畫」，並緊盯國際疫情變化及超前部署，多次於國內防疫升級前率先啟動四座穀倉分倉分流作業，嚴格禁止四座穀倉從業人員直接接觸。

風險辨識

- 2021 年國際經濟發展受新冠肺炎疫情影响重創，諸多產業面臨重大衝擊及挑戰，其中，因疫情影响倉儲事業供應鏈之相關風險因素，包含全球海運市場大亂、國際運輸缺工 / 缺船 / 缺櫃等。
- 2021 年國內穀物進口量仍維持國內使用需求量，較 2020 年僅略減 3%，且較過去 10 年平均進口量成長 4%，顯示疫情對於國內民生消費穀物之進口影響程度有限。

風險因應作為

訂定「穀倉作業防疫應變計畫」

分倉分流期間，每座碼頭卸船作業人員各自獨立，禁止交互清倉作業，並擴及船務代理公司等相關作業人員。

人員健康保障

針對穀倉作業相關人員之疫苗施打、PCR 檢測、快篩等流程制訂管理及處理原則，以利作業人員遵守並降低感染風險、防堵疫情入侵與傳播，保障穀倉從業人員健康與作業順暢。

目錄

關於本報告書

經營者的話

01 擘劃永續之路

02 開創綠色服務

03 穩健誠信治理

04 營造友善職場

05 編織共好社會

附錄



執行出入管制，並在出入口設置防疫設備



實施登船人員除污區檢查作業

疫情蔓延期間，媒體有持續製播新聞，提供民眾第一手疫情資訊的使命，為了維持媒體事業的穩定運作，我們針對新聞媒體人員和辦公室防疫採取了以下措施：



**居家辦公 / 分流上班**

三分之一人員實施居家辦公、分流上下班、暫停訪客約訪、文書公文傳遞採線上作業。



**辦公室防疫措施**

- 每週進行消毒作業，各會議室桌面擺設酒精及空氣清淨機。
- 進出口架設熱影像儀監控體溫及自動酒精機，同時搭配實名制分流管制。



**疫情升級因應**

超前部署制定第四級警戒因應措施，除必要人員留守公司其餘居家遠距上班。



**新聞媒體人員防疫措施**

提供第一線採訪人員充足防疫設備，包含護目鏡、防護衣、酒精等。

目錄

關於本報告書

經營者的話

01 擘劃永續之路

02 開創綠色服務

03 穩健誠信治理

04 營造友善職場

05 編織共好社會

附錄

## 2.2 綠色永續價值

### 重大主題：氣候變遷與能資源管理

#### 對東森的意義

- 東森瞭解節能環保之重要性，願意共同參與及響應政府號召之相關政策，期望為下一代留下永續的環境。

#### 政策與承諾

- 依法採取必要之防治及管制措施，避免作業污染源影響周遭環境。
- 定期更新設備與自動化作業系統、提升資源使用效率並減少耗能。
- 精進減廢與回收再利用、追蹤管理水資源等資源消耗情形。
- 將淨零碳排目標融入未來創新事業發展之重大投資案規劃中。

#### 未來 1 年目標

- 年碳排減量 1% 以上。
- 串連四座穀倉卡車出倉作業環節系統，減少卡車等待時間。
- 安裝自動感應照明設施、更換節能與高效能設備，預計節省總用電量約 2%。
- 執行需量競價措施及改善功率因數措施，預計減少總用電量的 3%。
- 2022 年第一季與第三季分別完成高雄與台中兩座穀倉 ISO 50001 能源管理系統的輔導及第三方驗證。
- 2022 年上半年執行 ISO 14064 溫室氣體盤查；下半年完成第三方查驗。
- 2023 年以前導入 ISO 14001 環境管理系統與第三方驗證。
- 減少 30 萬張以上紙本傳單、100 張折價券與 10 萬張會員卡。

#### 未來 3-5 年目標

- 子公司導入 ISO 14064 溫室氣體盤查與查驗等機制。
- 2025 年達到出倉作業全自動化目標。
- 推動自建或採購綠電目標。
- 年節電率 3% 和年碳排減量 3%。

#### 主責單位

- 東森國際倉儲事業部台中及高雄營運管理處。
- 東森新媒體總管理部總務處。

#### 特定行動

- 2021 年 9 月導入 ISO 50001 能源管理系統。
- 2021 年 11 月制訂「辦公室綠色管理措施」、12 月制訂「廢棄物管理辦法」與「水資源管理辦法」(詳細內容請見 QRcode 連結)。



重大主題對應的永續目標：SDG 13



目錄

關於本報告書

經營者的話

01 擘劃永續之路

02 開創綠色服務

03 穩健誠信治理

04 營造友善職場

05 編織共好社會

附錄

## 2.2.1 氣候變遷與行動

東森重視氣候變遷所帶來的環境、法規與市場巨大變化，積極規劃導入氣候變遷相關財務揭露（Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD），強化我們面對氣候變遷風險的因應能力。

TCFD 四大核心要素及 11 項建議揭露事項：



治理

### 董事會監督情形

- 公司治理暨永續發展委員會（下稱委員會）為管理與監控氣候變遷相關議題之最高指導單位，由獨立董事擔任召集人。
- 委員會下設執行工作小組，由各事業單位及功能單位一階主管擔任各組組長，就氣候變遷於營運面及業務面之相關事務進行日常管理與績效追蹤，並於年度終了前向董事會報告。

### 管理階層的角色

- 風險管理小組為導入 TCFD 氣候風險評估框架之權責單位，針對氣候變遷之潛在風險進行全面性的評估，並研擬風險因應措施。
- 於公司治理暨永續發展委員會的定期會議中，向董事會與公司高階管理層進行成果與因應措施彙報，針對氣候變遷相關議題進行討論，並於年度永續報告書中向相關利害關係人揭露。



策略

### 短、中、長期氣候相關風險與機會鑑別

將氣候變遷可能帶來的潛在衝擊納入整體營運考量，預估風險發生機率與影響程度，並制訂風險應變措施及危機處理機制。

### 業務、策略和財務規劃上與氣候相關的風險與機會衝擊

2021 年鑑別出對本公司重大之關鍵氣候變遷風險與機會清單，請參考「[氣候風險類別與因應方案](#)」。

### 策略上的韌性，以及不同氣候相關情境

- 2021 年 9 月開始導入能源管理系統，並訂定節能減碳措施、廢棄物管理辦法及水資源管理辦法。
- 自 2022 年起，每年定期執行溫室氣體盤查與第三方驗證作業，持續評估檢測及量化減碳成效。

目錄

關於本報告書

經營者的話

01 擘劃永續之路

02 開創綠色服務

03 穩健誠信治理

04 營造友善職場

05 編織共好社會

附錄



風險管理

### 氣候相關風險的鑑別和評估流程

考量自身營業特性，辨識出氣候變遷風險，並依重大性原則評估氣候相關的轉型風險與實體風險發生時可能造成的潛在影響與衝擊。

### 氣候相關風險的管理流程

依循 TCFD 指引之內容，建立氣候相關風險管理程序，管理流程依序為：



### 氣候相關風險整合在組織的整體風險管理制度

以 10 年為時間範疇，進行氣候風險鑑別、評估及管理程序，包含：「完成氣候風險清單、風險重大性排序、向委員會進行呈報、擬定具體的因應措施或監控機制，並於每年的永續報告書中揭露。」



指標和目標

### 評估氣候相關風險與機會所使用的指標

- 主要追蹤之氣候關鍵指標，包括：能源、碳排放、水資源、廢棄物、再生能源等，目前追蹤管理指標均採用與前一年換算之數值相比。
- 自 2022 年起，規劃請外部專家每年定期查驗前一年度之溫室氣體排放量，因此，未來基準年之指標設定為 2021 年度。

### 範疇 1、範疇 2 和範疇 3 溫室氣體排放

規劃 2022 年開始每年定期執行 ISO14064 溫室氣體盤查及第三方驗證作業。



目錄

關於本報告書

經營者的話

01 擘劃永續之路

02 開創綠色服務

03 穩健誠信治理

04 營造友善職場

05 編織共好社會

附錄

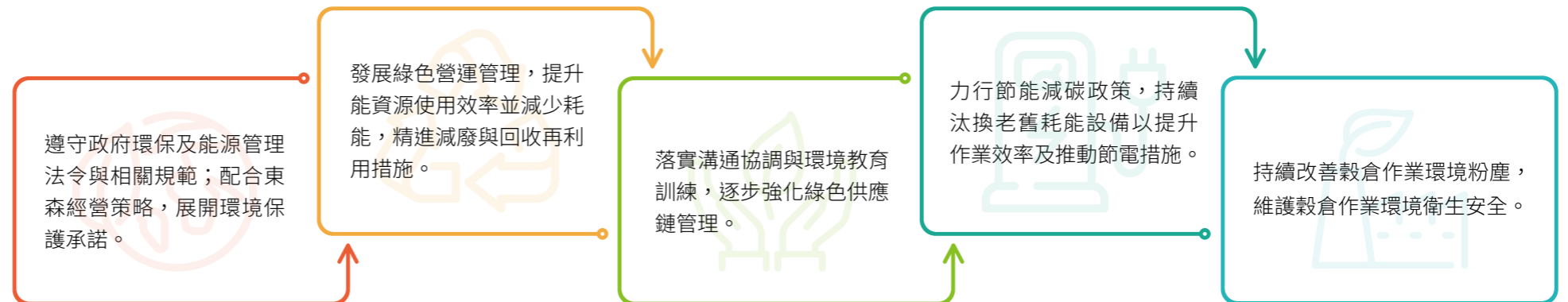
氣候風險類別與因應方案：

風險類別	風險構面	風險內容	因應方案
 轉型風險	技術	低碳轉型成本支出	每年汰換老舊機械設備，雖為達低碳轉型目的而增加成本支出，但提升卸穀作業效率，優化了服務品質。
	政策與法規	溫室氣體相關法規導致排放成本增加	2021年9月起導入ISO 50001能源管理系統，成立能源管理小組並訓練專責人員，預計於2022年2月通過外部驗證，未來將持續通過第三方驗證追蹤管理成效。
	市場	氣候變遷影響市場供需，導致客戶進口量減少	整合既有資源發展創新應用之其他業務，如現有空地出租以增加收益；配合國家糧食政策，協助建置國家儲備糧庫供應鏈調控布局及建立安全庫存機制，以維持國內大宗穀物基本進口量之穩定需求。
 實體風險	長期	海平面上升、海嘯	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 藉助產物保險機制分擔部份災害損失風險。</li> <li>• 訂定港埠穀倉「海嘯緊急應變計劃」。</li> </ul>
	立即	颱風（颶風）與暴雨	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 藉助產物保險機制分擔部份災害損失風險。</li> <li>• 制訂「穀倉作業一般安全措施及緊急應變辦法」。</li> </ul>

### 2.2.2 環境與能資源管理

#### 環境管理

東森致力於降低營運所造成之環境衝擊，善盡企業社會責任，我們制訂環境管理政策，達成以下五大環境承諾：





同時，東森在積極倉儲設施以及各事業體的辦公區域落實綠色管理措施，打造環保、節約、節能的綠色永續工作環境，2021 年我們針對倉儲設施與東森辦公區域的環境管理成果請參考下表：

區域	行動項目	行動內容
 倉儲設施	提升能源使用效率	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 更換 LED 燈管、照明設備、變頻式空壓機、高效能 IE3 馬達、高效能變壓器及線路等設備。</li> <li>• 執行需量競價措施與改善功率因數措施。</li> <li>• 採購紅外線熱像儀，協助提前發現異常檢修以減少能源消耗。</li> <li>• 設定吸 (卸) 穀機作業效率，並逐月檢討每噸用電耗能。</li> <li>• 持續取得 ISO 50001 能源管理系統認證，以提升能源使用績效。</li> </ul>
	粉塵逸散管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 汰換作業效能較低之老舊集塵系統設備，同時定期針對吸穀機、機械塔集塵器、濾布袋，斗昇機底部、中繼儲料槽等設備執行清潔作業。</li> <li>• 增加作業廠區粉塵清理及廠區巡檢頻次及出倉作業區增設防塵網、灑水設備等措施。</li> <li>• 採購粒子質量濃度計數器來輔助監控作業區之環境粉塵濃度。</li> </ul>
	優化出倉作業流程	降低卡車等待時間，減少廢氣排放量。
	降低用水量	2021 年四座穀倉總計用水量減 2,895 公噸，較 2020 年降低 14 %。
	空調節能	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 實施空調運轉控制：夏季辦公室空調溫度維持 26 度，冬季開啟窗戶導入外部空氣減少空調使用增進節電。同時增設節能循環扇，改善空調運轉效率並提升空氣品質。</li> <li>• 空調冰水主機管理，於每日 07:00 前及 18:00 後的離峰時段關閉系統增進節電。</li> </ul>
	 辦公區域	節約能源
減少廢棄物與紙張用量		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 辦公室全面停止提供紙杯及杯水，倡導員工自行攜帶環保杯，特此獲得臺北市政府頒發感謝狀。</li> <li>• 導入電子化表單與線上簽核系統，降低紙張使用率，剩餘紙張全面使用回收紙，並降低紙張使用率。</li> </ul>
環境政策宣導		梯廳增設電子布告欄宣導東森及政府政策，加強宣導永續環境保護政策，如節能措施及資源回收再利用，以加強綠色生活觀念及行動。
空調節能		定期清洗空調廂、送風機之濾網，以確保空調效能維持高點。

目錄

關於本報告書

經營者的話

01 擘劃永續之路

02 開創綠色服務

03 穩健誠信治理

04 營造友善職場

05 編織共好社會

附錄

東森致力於落實節能與各項環境資源的管理，以成為推動環境永續的一份子。2021 年，我們加強了多項在能源及資源管理上的作為，針對節能投入的經費與效益如下：

目錄

關於本報告書

經營者的話

01 擘劃永續之路

02 開創綠色服務

03 穩健誠信治理

04 營造友善職場

05 編織共好社會

附錄

電力需量競價措施



投入經費 **0 元**

效益  
年節省 **275,016 度** 電  
年減少 **138,058 公斤** CO<sub>2</sub> 排放

更換電容器，改善功率因數



投入經費 **35.4 萬元**

效益  
年節省 **316,675 度** 電  
年減少 **158,971 公斤** CO<sub>2</sub> 排放

總數

投入經費  
**1,022 萬元**

效益

年節省  
**773,881 度** 電  
年減少  
**388,489 公斤** CO<sub>2</sub> 排放

辦公大樓使用之照明設備採用  
高效 LED 燈具 295 組



投入經費 **17 萬元**

效益  
年節省 **39,358 度** 電  
年減少 **19,758 公斤** CO<sub>2</sub> 排放

更換 3 台 100HP 變頻式  
空壓機乙台



投入經費 **470 萬元**

效益  
年節省 **53,290 度** 電  
年減少 **26,752 公斤** CO<sub>2</sub> 排放

更換 5 台 IE3 高效能馬達



投入經費 **71.6 萬元**

效益  
年節省 **31,686 度** 電  
年減少 **15,906 公斤** CO<sub>2</sub> 排放

更換 2 台高效能變壓器



投入經費 **428 萬元**

效益  
年節省 **57,856 度** 電  
年減少 **29,044 公斤** CO<sub>2</sub> 排放



目錄

關於本報告書

經營者的話

01 擘劃永續之路

02 開創綠色服務

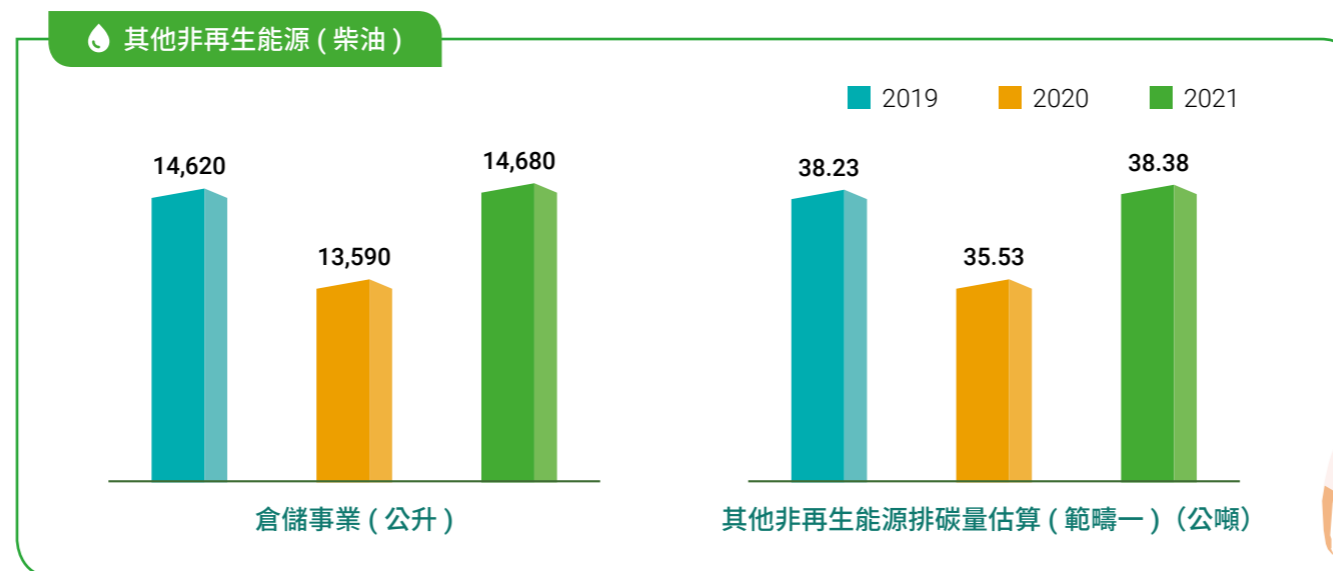
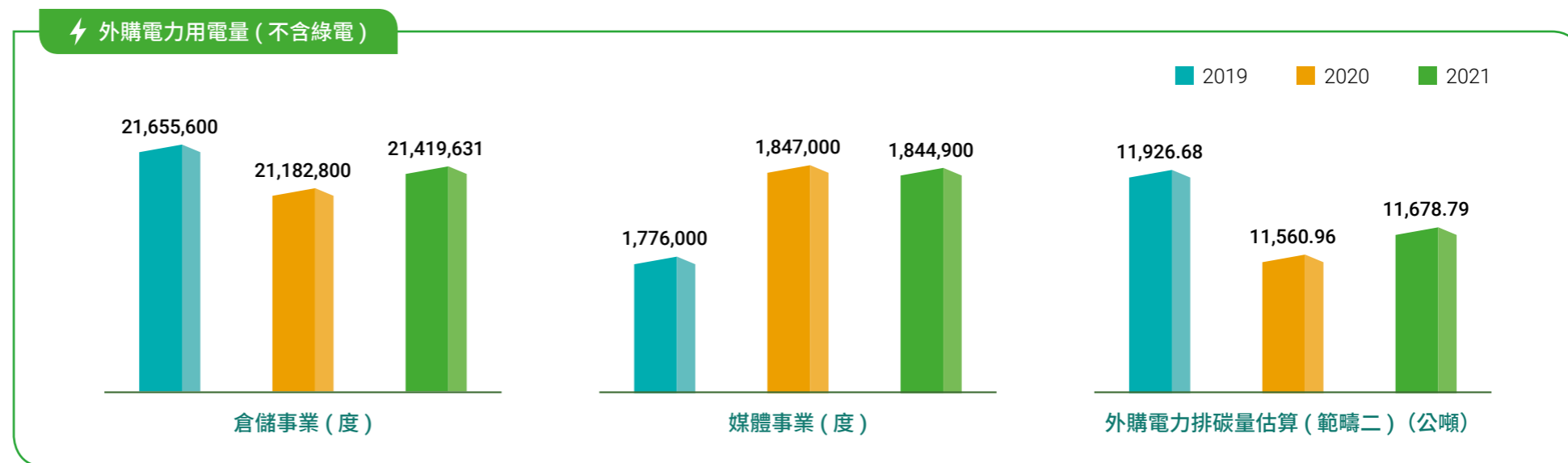
03 穩健誠信治理

04 營造友善職場

05 編織共好社會

附錄

近三年東森倉儲及媒體事業能源耗用量統計：



註：

1. 2019 年至 2021 年倉儲及媒體事業皆無外購綠電等再生能源。
2. 電力排放係數採用能源局公告之係數 2019 年 0.509 及 2020 年 0.502 (kgCO<sub>2</sub>e/kWh)。
3. 柴油排放係數參考溫室氣體排放係數管理表 (6.0.4 版) 估算之係數 2.6146 (KgCO<sub>2</sub>/L)。



目錄

關於本報告書

經營者的話

01 擘劃永續之路

02 開創綠色服務

03 穩健誠信治理

04 營造友善職場

05 編織共好社會

附錄

能源管理

 <p>導入規劃</p>	<p>依 ISO 50001 國際標準建立的能源管理系統之運作重點包括：「建立完整的策略規劃」、「籌組跨部門的管理團隊」、「制定文件化管理程序」、「展開有效的行動計畫」及「定期實施監測與量測」。</p>
 <p>導入目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022 年第一季完成高雄兩座穀倉 ISO 50001 能源管理系統的輔導及驗證。</li> <li>• 2022 年第三季完成台中兩座穀倉 ISO 50001 能源管理系統的輔導及驗證。</li> </ul>



ISO 50001 能源管理系統證書



ISO 50001 訓練課程






第二階段稽核

水資源管理

因為氣候的變化，不可預測的缺水和暴雨越來越頻繁發生，我們也重視水資源的管理，採取多項節水措施，確保水資源的有效運用。

事業	水資源管理作為	執行成效
倉儲事業	辦公區域改善空調水塔水位浮球開關，避免不必要的溢水、定期檢查大樓管線破損漏水處、使用省水標章設施設備（如汰換水龍頭更新為省水裝置）、定期監控用水量、實施節約用水配置及管理、加強節水宣導及員工用水行為教育。	2021 年相較去年減少 2,895 公噸用水，年節省 14%。
媒體事業	辦公區域定期檢查大樓管線破損漏水處、加裝水龍頭省水裝置。	2021 年總用水量 8,308 公噸，相較去年減少 324 公噸用水，約下降 3.8%。

近三年東森倉儲事業水資源管理作為與取水量統計：

<p>水資源取得來源</p> <p>自來水（地表水）</p> 	<p>主要用水用途</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 冷卻水塔</li> <li>• 環境清潔</li> <li>• 減少粉塵</li> <li>• 辦公區用水</li> <li>• 消防用水</li> </ul> 	<p>排水方式與相關管理作為</p> <p>港區排水，確保排水設施順暢及維護公共安全</p> 
--	---	--

