

目錄

關於本報告書

經營者的話

01 永續東森價值

02 創新綠色轉型

03 實踐幸福職場

04 散播社會關懷

05 扎根永續治理

附錄

02 創新綠色轉型

2-1 創新產品服務	21
2-2 推動綠色管理	36



目錄

關於本報告書

經營者的話

01 永續東森價值

02 創新綠色轉型

03 實踐幸福職場

04 散播社會關懷

05 扎根永續治理

附錄

2-1 創新產品服務

2-1-1 數位轉型與永續轉型

倉儲事業

作為東森國際發展的根本，主要從事大宗穀物散裝穀船之碼頭裝卸儲轉服務，提供國內大宗物資業者（如：飼料廠、沙拉油廠、麵粉廠及進口貿易商等）安全、快捷的原料進倉、儲轉及出倉需求。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。2023 年台灣整體穀物進口量為 811.9 萬噸，其中，穀倉營運量就高達 644.9 萬噸，佔全國進口量的 79%，營收達到 14.4 億元。

導入人工智慧 (AI) 技術，穀倉管理智慧化

台中、高雄穀倉自 1980 年代籌建與營運迄今，面對廠區老舊耗能設備保養、維護與汰換需求，倉儲事業謹守港埠起家的理念，以永續經營的角度，近年來積極推動數位轉型與永續轉型，在既有設備維護、重大設備汰舊換新的階段中，持續評估導入智慧創新與環境永續的需求，逐步積累與實現倉儲事業永續經營的成果。此外倉儲事業台中、高雄營運處於 2023 年正式成立永續新創組，不斷推動穀倉智慧化升級、導入無人機、ISO 查證部署、評估其他創新業務發展的可行性，以擴展營收及分散營運風險。穀倉管理智慧化共規劃三個面向，包含「AI 智慧化作業工作項目」、「AI 導入穀倉管理作業專案」、「ChatGPT 之應用」：

倉儲事業穀倉與裝卸作業圖



目錄

關於本報告書

經營者的話

01 永續東森價值

02 創新綠色轉型

03 實踐幸福職場

04 散播社會關懷

05 扎根永續治理

附錄

1. AI 智慧化作業工作項目

- 卡車出倉無人化作業：高雄、台中四座穀倉於 2020 年開始規劃陸續於卡車出倉作業導入物聯網、無線射頻辨識 (RFID) 及車牌自動辨識系統，以利出倉過程藉由科技工具的輔助精簡 50% 的作業人力。原出倉作業另一半人力，則改為至控制中心執行系統控制作業、現場巡邏，活化人力資源效能。預計於 2025 年初完整導入系統，除可提升作業效率，亦可有效減少卡車等待時間，進而降低碳排放。
- 戶外作業環境無人機巡查：2023 年導入無人機於台中、高雄穀倉，並建立訓練場及規劃人員受訓以取得操作證，將技能用於日常穀倉巡檢中。無人機相較傳統人力巡檢，具有成本低、靈活性強、安全性高、相關職災風險低、受自然環境及地形影響較小、視角更優等特點，亦可以高視角俯視人力所不及的位置，相同人力與時間下所能巡檢的範圍大大增加，透過錄影功能將巡檢資料建檔儲存，追蹤比對前後差異分析耗損速度。

台中港
穀倉

2023 年第一季完成專案立項，啟動建置規劃，提前派員受訓取得證照作為種子教官，並逐步規劃時程，於第二季取得共計 20 張無人機專業基本級證照，且開始執行無人機巡檢任務。

高雄港
穀倉

2023 年共取得 22 張無人機專業基本級證照，且已於 10 月底順利完成首次無人機現場巡查作業，另外針對穀倉機械塔及倉筒、場區死角等區域，可依設定路線進行巡查。

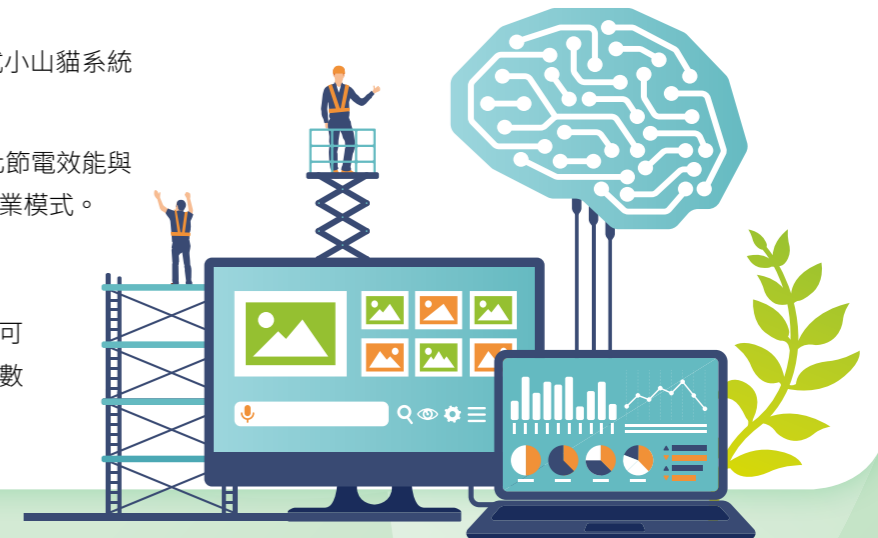


2. 與工研院合作，執行 AI 導入穀倉管理作業專案

- AI 自走式小山貓研發專案：為提升掃艙作業效率，與工研院於 2024 年合作「可遙控式小山貓系統無人化升級先期研究委託案」。
- 穀倉管理 AI 智慧化發展：為提升穀倉智慧化程度，以降低出錯率、提升工作效率、優化節電效能與工安，於 2024 年與工研院團隊討論在現有自動化作業基礎上提升 AI 智慧化及節能新商業模式。

3. ChatGPT 之應用

應用 ChatGPT4.0 版本將穀倉歷年各項重大設備之英文技術文件進行翻譯，以利現場同仁可隨時查找排除故障及維修保養資料，同時長期建立穀倉物料管理及維護保養作業系統之大數據資料庫。



■ 倉儲事業 2023 年創新作為

創新作為	我們的創新作法	效益
系統設置及升級更新	台中穀倉採購電力分析儀、台中港 3 號穀倉導入 EMS 能源管理系統	用於穀倉數位化管理，透過用電數據彙整，有效追蹤重大耗能設備用電情形，減少能源浪費及訂定未來節能及卸載策略。
	高雄港 71 號、72 號穀倉增設電子圍籬系統	可因應人員突入、非法入侵進行現場廣播與警報通知，如有異常可第一時間反應。
	高雄港 71 號、72 號穀倉導入第二期 EMS 能源管理系統	用電數據資料整合應用，減少能源浪費及訂定未來節能及卸載策略。
	高雄港 71 號、72 號穀倉卡車裝載區增設霧砲機系統	加強抑制原有粉塵逸散問題。
	高雄港 71 號穀倉磅秤主控制器及遠端監控系統更新工程	提升磅秤穩定度及精準度，避免相關組件停產缺料造成穀倉進出倉作業停擺。
	建置台中處網頁查詢系統	客戶(貨主)、運輸行、報關行、代理行及卡車司機等可遠端或手機查詢自身及代理之穀物存量或出貨狀況，可減少現場等待及空轉待車油耗。
	台中港一、三號穀倉持續建置智慧電錶系統	即時呈現廠內各項動力設備及民生用電等各項數據，並產出報表呈現用電歷史、趨勢報表與圖示，有助分析並媒合節能管理需求。亦可即時監控設備運作狀況，提供機電組保養維修之依據，並於設備過載時告警或自動停機，保護廠區安全。
設備更新以符合節能之措施、創新節約用電方案		參見 2-2-2 環境、能源與資源管理

針對永續發展，為實踐企業成長與生態環境共存共榮的決心，我們已導入 ISO 50001 能源管理系統、ISO 14064-1 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。預計 2024 年下半年將導入 ISO 14067 碳足跡查證，進一步加深供應鏈的綠色行動與實踐，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。

媒體事業

作為台灣最具影響力之媒體業者，除了發展線下廣告業務平台之外，我們亦持續結合高科技與新媒介，於近年來投入 IP 內容創作，拓展新媒體事業版圖，創造全新的消費模式。我們規劃了四大面向的發展目標：

1. 新布局、新戰術：以提升短影音流量、Podcast 營利、聯手自媒體發展 UGC 平台及擴大戶外廣告版位市佔率為目標，內容產製將著重於新穎創作、引領潮流，推出受眾關注且具有吸引力的內容，提升品牌影響力與市場競爭力
2. 線上線下整合：發展具獲利性與可行性之創新產品與服務，並重視塑造品牌形象，與受眾及社會建立良好的互動關係
3. 線上學習平台新布局：建立線上學習平台，以帶給用戶更好且不一樣的內容及消費體驗
4. 數位轉型：因應數位轉型，將人工智慧 (AI) 及數據科學之技術，應用於追蹤新媒體趨勢與了解受眾需求，提高經營效益

目錄

關於本報告書

經營者的話

01 永續東森價值

02 創新綠色轉型

03 實踐幸福職場

04 散播社會關懷

05 扎根永續治理

附錄

■ 媒體事業 2023 年策略發展之成果

01 發展短影音，滿足民眾需求

管理方針

- 涵蓋多元主題與版塊，包括新聞、娛樂、生活等
- 組建專業短影音製作團隊
- 聘請關鍵意見領袖 (KOL) 與網紅加入合作拍攝
- 爭取知名品牌廣告商贊助

2023 年達成情形

- 升級採訪與編輯系統，支援短影音智慧剪輯
- 開發短影音 AI 內容生成及優化工具
- 建置短影音分析平台，追蹤熱度及口碑

02 發展 Podcast，順應耳朵經濟崛起

管理方針

- 打響品牌知名度與建立品牌形象個性，吸引更多潛在顧客
- 導引流量至官網、社群媒體等其他行銷管道
- 植入式廣告、贊助等方式創造額外營收

2023 年達成情形

- 成立 Podcast 製作團隊，打造高品質節目
- 每週定期更新，節目內容涵蓋品牌、專家訪談、生活分享等，並擴大頻道觸及率
- 結合各式既有管道，行銷推廣 Podcast 節目

03 維繫客戶商情，開發多元商品

管理方針

- 定期與客戶溝通、舉辦座談會等，掌握客戶需求
- 開發多元廣告商品：新聞專題、大型 IP 節目、短影音、Podcast、戶外廣告版位等
- 提供優質廣告服務：製作、投放、效果追蹤等

2023 年達成情形

- 成立專責的客戶服務團隊、廣告創意團隊
- 建立完善廣告銷售流程：提案、報價、洽談、合約簽訂、廣告製作、投放、效果

04 發展深度內容，增加讀者黏著度

管理方針

- 年度發布深度新聞專題報導，橫跨政治、經濟、社會、科技等
- 深度分析與實地考察，搭配多媒體元素 (如影音、圖表)
- 新聞專題中心專職編採團隊建置
- 每季舉辦內部評審會議，持續提升內容品質

2023 年達成情形

- 年度獲得重要新聞獎項肯定
- 專題、深度報導累計閱讀量提升
- 創造衍生營收模式，如線上學習雲等

05 發展多元有效的廣告形式，提升廣告效果

管理方針

- 將廣告投放給最有可能感興趣的受眾
- 製作吸睛的廣告創意，吸引受眾的目光
- 追蹤廣告曝光率、點擊率、轉換率等指標，衡量廣告效果

2023 年達成情形

- 建立大數據分析平台，分析受眾特性需求
- 導入 AI 技術，精準投放廣告
- 建立廣告效果追蹤系統，定期管控績效



目錄

關於本報告書

經營者的話

01 永續東森價值

02 創新綠色轉型

03 實踐幸福職場

04 散播社會關懷

05 扎根永續治理

附錄

目錄

關於本報告書

經營者的話

01 永續東森價值

02 創新綠色轉型

03 實踐幸福職場

04 散播社會關懷

05 扎根永續治理

附錄

■ 媒體事業創新專案行銷內容與成果

創新專案	創新專案內容與成果
心情留言板	<ul style="list-style-type: none"> 讀者可在 ETtoday 新聞雲 APP 每篇新聞點選心情符號與留言，透過主動訊息交流分享，提升會員互動與黏著度。 ETtoday 新聞雲 APP 榮獲 2023 年國家品牌玉山獎最佳獎品類肯定。
擴大社群經營	<ul style="list-style-type: none"> ETtoday 新聞雲共有 38 個臉書粉絲團、18 個 Instagram 帳號、35 個 YT 頻道，以及 8 個 LINE 官方帳號。 2023 年日均流量達 1,252 萬、FB 粉絲數突破 2,627 萬。
民調雲	目前民調雲會員數近兩百萬，藉由網路和電話調查，大幅提高民調和市調準確度，更了解閱聽眾的想法與需求。
直播及影音策略	<ul style="list-style-type: none"> 推出 8 個自製 Podcast，其中節目「我在案發現場」、「小編沒收工」，擠進全球前百大排行榜。 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」，提升品牌價值並研發相關產品。 建置影音平台與影音製作團隊，經營短影音 Reels 與 Shorts，並針對網友需求、流行時事等製作短影音內容。
大型活動合作	積極與大型活動合作，如參與金鐘及金馬節目直播以及影像畫面提供。

■ 近 3 年累積專利之申請與核准數量

項目	2021	2022	2023
申請數	8	13	0
核准數	4	4	0

■ 近 3 年累積商標之申請與核准數量

項目	2021	2022	2023
申請數	155	155	0
核准數	77	77	0

2024 年媒體事業之發展策略將包含三大方向：

01

積極佈建新業務

邁向全方位數位媒體，發展多元營收，例如：家外廣告、Podcast、線上學習、直播電商平台、直式短影音、AI 應用等新商模。

02

強化閱聽新體驗

發展虛擬主播，善用內容自動生成提升效率，並且持續加強資訊彙整，深化新聞深度。

03

完整廣告服務

東森 OMO 廣告業務平台持續提供數位與家外廣告一站式服務及完整廣告方案。

創新專案

創新專案內容與成果

創新數位整合

結合數位科技、大數據與讀者焦點訪談，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。

線下活動

2023 年 4 月份舉辦「2023 ETtoday 好朋友春日趴」。



線下廣告布局

- 包含台北捷運、新北捷運、桃園捷運、台灣高鐵、台北市公車街道家具、長廊式候車亭，搭建家外廣告市場版圖。
- 2023 年北捷廣告市佔超過 9 成，整體家外廣告市佔近全台 6 成。

網紅學院

提供網紅培訓與資源整合，協助網紅打造個人品牌，並觸及到更年輕、更具活力的消費族群。

學習雲

為提升會員使用體驗與黏著度，ETtoday 加入線上學習平台，以「學習雲」平台提供用戶多元化線上學習選擇。

目錄

關於本報告書

經營者的話

01 永續東森價值

02 創新綠色轉型

03 實踐幸福職場

04 散播社會關懷

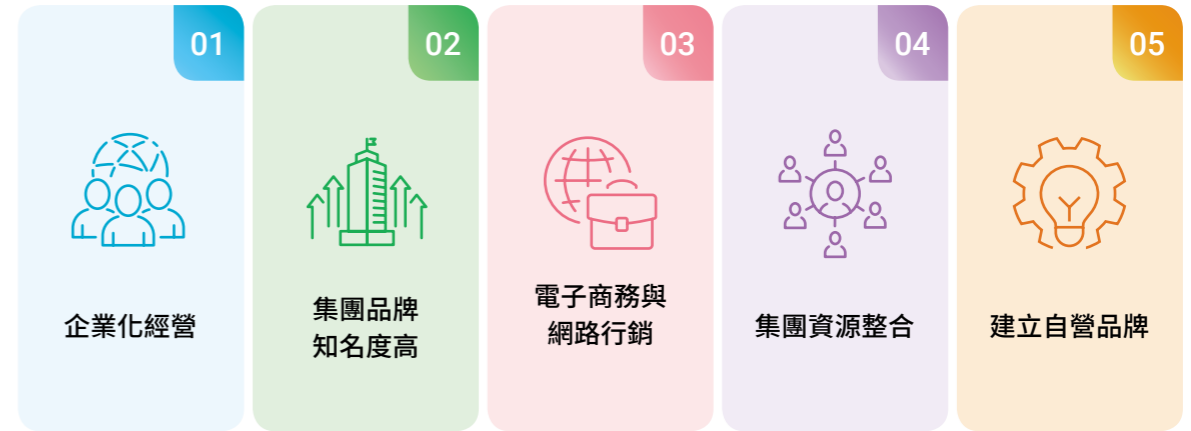
05 扎根永續治理

附錄

寵物事業


秉持「毛孩就是家人」理念，除了持續擴增實體店面數量外，為提供飼主與寵物多元化及完善的服務，藉由集團資源銷售優質之人用保健及生活用品，並與特約慈愛動物醫院異業結盟開設複合式店面，使飼主與寵物在生活及醫療面能取得全面的照護，此外亦結合集團的科技及媒體資源，突破傳統窠臼，將線上與線下整合，提供毛小孩最完善且客戶最滿足的多樣化服務。另展望 AI 時代，東森寵物亦持續測試導入 AI 應用技術，包含與 AWS 合作，以 AI 支援 ERP 系統，預測庫存變化、有效管理庫存，及與 Solomon 公司合作開發 AI 寵物美容服務識別系統，支援公司門市的美容服務，協助判別美容寵物體型正確計算收費，以期未來可有效增加營運效率及降低成本費用。

寵物事業創新機會與累積成果



創新作為	2023 年累積之成就
線上與線下整合 將寵物雲 193 萬粉絲導引至寵物實體門市消費，打造新零售通路，成為寵物連鎖店 2.0。	2023 年底共擴展至 138 家門市。
會員經營與社群活動 <ul style="list-style-type: none"> 與東森自然美合作，提供會員尊榮服務「寵物飼主美容雙體驗」。 於東森寵物商店粉絲團協助流浪毛孩認養。 打造專屬毛孩的年度盛典「金萌獎」。 	「金萌獎」已經連續舉辦四年，超過 25 萬人次參與。
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。	毛暢快、毛胺酸、毛順排獲國家品牌玉山獎「最佳產品類」獎項。

2023 年寵物事業亮點活動




第四屆金萌獎

活動內涵與目標

- 結合東森購物、ETtoday 新聞雲、寵物雲粉專與全台門市宣傳。
- 2023 年主題為萬聖節，打造寵物界年度盛典，並成為流行話題。

參與人次 投票數 **522,798 次**。

亮點成果 活動中每獲得一票，即捐出 1 元飼料予台北市和新北市的流浪動物之家。本屆共計捐贈 **50 萬元**。



目錄

關於本報告書

經營者的話

01 永續東森價值

02 創新綠色轉型

03 實踐幸福職場

04 散播社會關懷

05 扎根永續治理

附錄

2-1-2 產品品質堅持

倉儲事業

倉儲事業之主要產品皆為大宗穀物(黃豆、玉米、小麥等)民生物資，內容成分並未對環境或社會造成負面衝擊影響，而穀物裝卸儲存過程，均依據職業安全衛生法、商港法及環境保護等相關法規制訂管理原則與作業要點，對於空氣污染、水污染、廢棄物進行自主管理，並針對周界噪音項目進行申報管制，以確保產品及服務的使用安全。另外我們透過紅外線溫度測量儀，協助判斷設備的電力狀態，幫助現代電力維運從傳統的定期維修、故障維修轉化為預知性檢修，全面提升電力供應的穩定性與可靠性。輔助穀倉機械設施作業之安全性檢測，降低作業風險，增加安全作業管控。東森國際更預計於 2024 下半年推動並導入 ISO 9001 品質管理系統，持續展現我們對於服務品質的堅持。

為避免人工造成的失誤與重量誤差，東森倉儲事業從穀物卸船進倉、存放穀倉至出倉，全程採自動化機械設備裝卸作業，並藉由設置以下品質管理步驟，確保穀物進儲之作業精準度：

STEP 1 穀物卸船進倉前

由國內進口業者提供完整之穀物出口國出口品質檢驗、檢疫合格證明文件始得卸載。^註

STEP 3 自船艙輸送穀物至穀倉

作業過程中穀物全程處於密閉管道，並存放在溫度、濕度環境極佳及穩定的大型鋼筋混凝土(RC)筒倉，避免受外在環境影響。

STEP 5 穀物出倉時

要求進場裝載穀物之卡車於運輸過程全程覆蓋帆布及強化加固裝置，避免穀物溢散或受污染損害。



STEP 2 散裝穀船開艙後

派遣專人目視穀物的外觀完整性、是否有大量混雜其他穀物、味道是否異常等品質管控，同時取樣留存後得以進倉作業。

STEP 4 存放及出倉原則

- 在卸載及進倉過程中遵守一船一案、不同穀物、不同船別均分開存放。
- 出倉依先進先出提供，以維持客戶權益完整性及穀物品質新鮮度。

註：穀物之進口品項與品質由各貨主決定，東森倉儲事業並無參與其採購的決策與運輸船泊的選擇。

目錄

關於本報告書

經營者的話

01 永續東森價值

02 創新綠色轉型

03 實踐幸福職場

04 散播社會關懷

05 扎根永續治理

附錄

作為台灣重要的港區散裝穀物暫儲與轉運之事業單位，我們將倉儲的利用率最大化，以滿足國內穀物的進口需求運能，同時建置嚴謹的倉儲品質管理原則如下：

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。


其中，針對營運過程中產品可能會造成之環境或社會衝擊方面，我們皆將廠區裝卸過程中可能外洩之穀物粉塵部分皆 100% 回收使用：

- 集塵設備所收集之穀物粉塵（破碎穀粉細散料）：回歸與出倉穀物一同返還客戶使用。
- 穀物粉塵地腳品：輸送入出料過程中散落地面或溢出系統粉塵、清理淤積倉桶底層之品質敗壞積料等，經清理打包後儲放專區，並委由承包商作為天然土壤堆肥運用，達到對社會零排放、零污染。2023 年總計 3,012 公噸，共佔全年營運量 0.05%，遵循相關法規進行管理評估與規範。

媒體事業

東森新媒體視媒體的客觀性與公正性為最高報導製播準則，為了確保新聞和影音節目的呈現品質，參考廣播衛星電視新聞自律執行綱要、電視學會新聞自律公約，訂定「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」等內部自律準則，力求提供閱聽人更具公信力、更優質的內容。2023 年東森新媒體榮獲多項獎項與肯定，請參見「[1-2 2023 年度亮點與關鍵績效](#)」章節。

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	新聞採訪內容三階段審查	符合規範 / 播出
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 不合格 • 不報導 • 再次查證 	<p>審查重點：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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。

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 永續東森價值

02 創新綠色轉型

03 實踐幸福職場

04 散播社會關懷

05 扎根永續治理

附錄

針對新聞報導審核方面，則訂有以下五大原則：



層層把關

新聞內容來自記者採訪、內勤編輯監看各方資訊(包括競媒、電視、廣播、通訊社、外電、直播訊號、網路等)，再與新聞部主管討論進行篩選、整理及查證工作。



編輯會議

各中心主管在早、晚兩場編輯會議中通報稿件內容或進度，於編輯會議初步定調，非編輯會議掌握的突發事件，則由各中心主管監控文稿查證及內容品質(包括內文、標題及圖片)，若有影音則會進行驗帶。



內部培訓

- 每日專人教導新進同仁採訪寫作、教授新聞專業知識及如何嚴防假新聞。
- 於內部開設 FB「進步雲」與「守望相助雲」時時就報導文稿提出檢討及精進建議。



重視來源

對於新聞，我們要求記者、編輯要「勤查證、慎分享」：

- 報導內容一定要訪問消息來源及找到原始出處。
- 多運用網路比對事件真偽。
- 文稿除非受訪者要求，否則受訪者要在文中具名。



責任核實

為表示對新聞核實的責任，對寫稿者實施實名制，同時與事實查核中心建立管道，除派人上課之外，也隨時溝通及查證文稿真偽。

有關東森的廣告業務，除了對內要求應遵循相關管理原則與法規規範之外，對外亦向客戶進行宣導以及要求客戶廣告內容之合規性：

不定期對內部員工舉辦教育訓練

講述著作權法、商標法、醫療法、化妝品衛生管理法、醫療法、食品衛生管理法等相關法規。

視個案需求進行宣導

於各會議、講座、專案討論會議中，配合實際案例作為宣導教材，加強各部門同仁正確的法律觀念。



對內
(員工)



對外
(客戶)

宣導面

針對客戶所屬產業類型之不同，宣導相關法律觀念，尤其是可能涉及美妝、醫療、保健等產品的客戶，並即時與客戶溝通廣告呈現方式之合規性。

規範面

於廣告委刊合約中清楚載明，客戶需保證其提出之廣告素材及相關廣告內容具有合法權利來源，且相關廣告素材及相關廣告不得違反法令規範。

目錄

關於本報告書

經營者的話

01 永續東森價值

02 創新綠色轉型

03 實踐幸福職場

04 散播社會關懷

05 扎根永續治理

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。



研發保障

與外部產品製造商共同合作研發寵物商品，並送第三方檢驗單位。



投保保障

投保產品責任險 1 億元，為東森寵物雲消費者做最貼心的保障。



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

- 美容師專業之內外訓培訓課程，持續提升專業技能與服務品質
- 寵物美容犬貓身體狀況記錄
- 寵物美容預約及定期電訪關心



商品銷售服務

- 與專業獸醫師團隊合作開發優質自營寵物食品及保健用品
- 與國內外優質供應商合作，以具競爭力價格販售優質商品
- 聘請專業門市人員提供產品使用相關諮詢



整合性照護服務

- 已有 20 家門市取得動物用藥品販賣業許可證並聘有獸醫師，提供寵物照護飼養相關諮詢
- 與特約動物醫院合作，會員可享受有相關寵物健檢優惠、到院預約等服務，並合作設立動物醫院與賣場結合之複合性門市

2-1-3 資訊隱私安全管理

重大主題：資訊隱私與安全

政策與承諾

為強化本公司資訊安全管理，確保資訊系統、設備、網路及資料之安全，訂有「資訊安全風險管理政策與架構」；東森建立與時俱進的資訊、安全體系與機制，並成立「資訊安全委員會」導入國際標準 ISO 27001 的架構，強化資訊安全管理，落實資料、系統、設備及網路之保護與控管，以確保資訊系統、設備、網路及資料之安全。

評估機制

未來 1-2 年目標

未來 3-5 年目標

未來 5 年以上目標

- 完善資安管理制度將資安制度管理層級提升至董事會

- 完成設置資安專責人員
- 導入 ISO 27001 架構建置資訊安全管理系統，並定期提報董事會

- 取得 ISO 27001 資訊安全管理系統查證

- 定期進行 ISO 27001 續評
- 定期進行資訊安全管理系統的績效評估、內部稽核、管理審查，透過 PDCA 流程持續改善

- 透過弱點掃描的方法定期評估及改善資通安全

- 每半年一次

- 每季一次

- 每季一次

- 辦理資訊安全教育訓練、進行社交工程演練

- 每半年一次

- 每季一次

- 每季一次

主責單位

- 東森資訊安全管理委員會
- 倉儲事業資訊處、稽核室、倉儲事業部台中及高雄營運管理處
- 媒體事業研發中心
- 寵物事業資訊部

特定行動

- 制訂各項資訊安全風險管理之制度與重要指導綱要，例如資訊安全風險管理政策與架構等，以降低新興資訊科技應用及環境變遷所帶來未知的資安威脅風險。
- 應用系統伺服器定期辦理安全性更新、弱點掃描與入侵滲透測試檢測，確保資安防護與漏洞修補等安全措施。
- 透過教育訓練宣導防範注意事項，於日常作業中提高資安意識。



目錄

關於本報告書

經營者的話

01 永續東森價值

02 創新綠色轉型

03 實踐幸福職場

04 散播社會關懷

05 扎根永續治理



附錄

東森國際致力於客戶隱私的保護，以「打造安全無虞的資訊系統與環境」目標，為確保客戶個人與交易資料，以及營運資料的機密性、完整性及可用性，我們參照 ISO 27001 資訊安全管理標準，訂立「資訊安全政策」作為管理依據，並以風險管理為基礎，確實管控並制定管理權責，完善東森資訊安全管理體系。

資訊安全系統的管理與稽核重點：

項目	管理與稽核重點	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。	系統及網路管理	系統及網路設備之備份。
安全區域	門禁授權、消防設備有效性。	人力資源管理	人員之進用及調派之安全評估。
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。	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。
資訊服務	工作日誌結果驗證、設備異常及排除處理。	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。

為提升資訊專責同仁、在職及新進同仁的資安議題，2023 年進行之資安相關教育訓練如下：

事業體	課程主題	受訓員工類別	受訓成效	受訓總人數	受訓總時數
 倉儲事業	資訊安全概論	高雄營運處員工	介紹網路架構與資訊安全概要，強化員工日常辦公作業的資安意識。	23	69
	台中處現行資訊安全管理措施教育訓練	台中營運處員工	提升員工業務使用合法授權軟體意識，以及掌握防毒軟體以及個人帳密管理机制。	36	108
	iFIX 教育訓練四日課程	台中營運處資安管理員及主管	具備製作客製化監控軟體的能力，提高系統操作效率、保障系統安全，並預防重大事故之發生。	3	54
 媒體事業	資訊安全基礎實務	新進資訊人員	協助新進資訊同仁 ^註 加強公司內部系統管理、運作及安全性認知。	9	33
	網站駭客攻防演練講座	全體資訊人員(含新進)	透過實際的演練了解駭客工具與攻擊手法，建立資訊安全的攻防技術。	47	196

註：新進資訊同仁皆須參加與聆聽線上共 2.5 小時的課程說明。

目錄

關於本報告書

經營者的話

01 永續東森價值

02 創新綠色轉型

03 實踐幸福職場

04 散播社會關懷

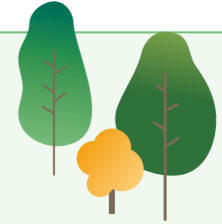
05 扎根永續治理

附錄

倉儲事業

基於保障資訊安全，我們針對各客戶、貨主及報關行皆設有各自獨立的帳號密碼，並鎖定固定 IP 及客戶 IP 審核管理，此外，亦設有客戶隱私保護專責單位，藉由日常管理與因應措施，杜絕外部攻擊及資料外洩一事發生：

客戶隱私保護專責單位	倉儲事業部客戶資訊屬業務機密，由台中、高雄營運管理處「控制中心（控制組）」專責保護及管理。
策略	<ul style="list-style-type: none"> 強化人員訓練：推廣員工資訊安全之意識與強化其對相關責任之認知。 制訂資安管理機制與政策，避免資料外洩，杜絕未經授權的資料存取與修改。 落實日常維運與資料備份：定期內部稽核，確保作業落實。 確保公司關鍵核心系統及服務運作正常可用。
客戶隱私保護作為	<ul style="list-style-type: none"> 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。 進出倉作業系統均採封閉式系統，非內部授權人員禁止列印相關報表資料；非作業必要人員禁止進入控制中心。 透過內部稽核制度，確保落實資訊安全管理及缺失檢討改進。
資訊安全事件通報程序	針對外部資料查詢設有防火牆及防毒軟體達到資訊安全阻隔。當發生資安事件，第一線防火牆即可擋下大部分攻擊，並有備援系統可於短時間內恢復所有客戶之資料。當遭受攻擊時，控制中心在第一時間啟動防護措施，並採取對應措施。
未來規劃	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。



目錄

關於本報告書

經營者的話

01 永續東森價值

02 創新綠色轉型

03 實踐幸福職場

04 散播社會關懷

05 扎根永續治理

附錄

媒體及寵物事業

媒體及寵物事業由專責單位規劃執行資訊安全管理事項，並推展資訊安全意識。我們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，持續優化自有的會員經營系統，並提供公開透明之申訴管道。寵物事業規劃 2024 年取得 ISO 27001 資訊安全管理系統國際標準查證，並且於未來兩年內至少培育兩位員工取得 ISO 27001 主導稽核員證照。

為保障會員個資安全，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，確保中華電信高規格嚴密管理。
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，導入隱私與資料安全設計審核流程，確保服務符合隱私保護及資訊安全要求。
資訊資產管理準則	<ul style="list-style-type: none"> 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，降低會員個資外洩風險。 資料轉匯至大數據中心也會進行加密，避免資料外流。 會員密碼使用加密技術儲存，以保證密碼在存儲和傳輸過程中的安全性。 App 的後端系統具有防火牆控制，防止不當的進入和攻擊。防火牆限制不必要的網路流量，並且在發現異常活動時進行警告。 API 應使用 SSL (Secure Socket Layer) 傳輸，以保證資料在傳輸過程中的安全性。
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	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。

■ 媒體事業資安通報程序



目錄

關於本報告書

經營者的話

01 永續東森價值

02 創新綠色轉型

03 實踐幸福職場

04 散播社會關懷

05 扎根永續治理

附錄

目錄

關於本報告書

經營者的話

01 永續東森價值

02 創新綠色轉型

03 實踐幸福職場

04 散播社會關懷

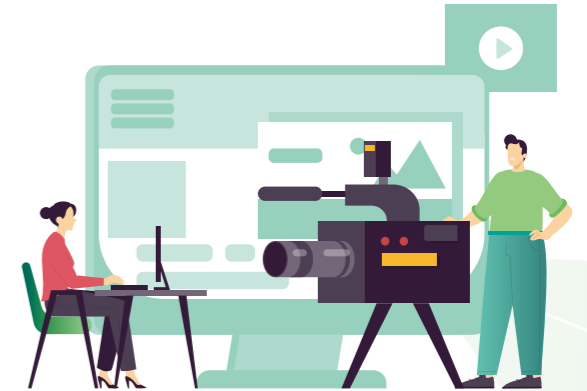
05 扎根永續治理

附錄

2023 年報導爭議事件及後續處理方式：

申訴 ^註 原因類別	申訴件數	因應處理作為
針對報導內容有意見	19 件	經查報導內容均有所本，惟為尊重新聞當事人意見，已移除報導。

註：此處所統計之申訴案件係指當事人以書面向公司提出正式申訴之案件。



2-1-4 客戶服務與回饋

為持續精進服務品質，我們藉由電訪、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。東森集團各事業體每年持續進行客戶滿意度調查與意見回饋的蒐集，希望能夠瞭解客戶對東森產品與服務的消費體驗與期望。

東森客戶回饋調查方式與成果：

事業體	調查方式與內容	調查成果
 倉儲事業	定期透過客戶滿意度問卷調查，瞭解進出倉作業、作業人員服務態度與配合度、電子化作業、整體服務品質之滿意度。	<ul style="list-style-type: none"> 2023 年共發放 43 份問卷，回收率達 100%。 非常滿意／滿意達 99%、普通 1%、不滿意 0%。
	拜訪具代表性的黃小玉大宗物資客戶，聽取客戶意見回饋。	共訪查 11 家，維繫客情並提升客戶滿意度。
 媒體及寵物事業	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。	<ul style="list-style-type: none"> 「參加抽獎」的滿意度最高，並期待 EDM 內容偏向旅遊、美食、生活、消費等軟性新聞。 ETtoday 的品牌個性，包含快速即時、創新、內容豐富、流行，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。
	調查年輕閱聽眾喜愛之周邊、活動和社群內容。	<ul style="list-style-type: none"> 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。	ETtoday 可提供廣宣、攝影棚等資源供創作者使用。

2-2 推動綠色管理



重大主題：氣候變遷之策略與管理

政策與承諾

- 參考 TCFD 架構辨識氣候變遷風險與機會，並建立因應機制。
- 透過教育訓練、會議積極溝通及協助各業務部門，辨識其業務與氣候變遷之關聯性及潛在的風險與機會。
- 評估及導入各項與永續發展、改善營運績效相關措施，以降低營運風險。
- 以消耗最少能源及資源，興建具生態、節能、健康特性與減廢的建築物為目標。
- 結合核心職能協助企業降低生產或服務過程中所產生之汙染及資源浪費，支持低碳經濟轉型。

	評估機制	未來 1-2 年目標	未來 3-5 年目標	未來 5 年以上目標
東森集團 / 倉儲事業	<ul style="list-style-type: none"> • 全公司減碳量 (公噸 CO₂e) 	<ul style="list-style-type: none"> • 每年完成 ISO 14064-1 查證。2022 年開始啟動 ISO 14064-1 溫室氣體盤查，待完成後得以訂定具體減量目標及計劃 	<ul style="list-style-type: none"> • 達成較基準年 (2021) 之年減溫室氣體碳排放量 1% 目標；每年完成 ISO 14064-1 查證 	<ul style="list-style-type: none"> • 達成較基準年 (2021) 之年減溫室氣體碳排放量 3% 目標；每年持續完成 ISO 14064-1 查證
	<ul style="list-style-type: none"> • 維持年度監測總粉塵量在容許濃度標準值以內 	<ul style="list-style-type: none"> • 持續改善設備，並每年定期委託第三方單位實施作業環境監測，維持總粉塵量在容許濃度標準值以內 	<ul style="list-style-type: none"> • 持續改善設備，並每年定期委託第三方單位實施作業環境監測，維持總粉塵量在容許濃度標準值以內 	<ul style="list-style-type: none"> • 持續改善設備，並每年定期委託第三方單位實施作業環境監測，維持總粉塵量在容許濃度標準值以內
	<ul style="list-style-type: none"> • 林口 A9 新建總部大樓綠建築、智慧建築指標 	<ul style="list-style-type: none"> • 規劃申請鑽石級智慧建築及綠建築標章 	<ul style="list-style-type: none"> • 取得鑽石級智慧建築及綠建築標章 	<ul style="list-style-type: none"> • 維持鑽石級綠建築標章，並持續推動環保相關意識
	<ul style="list-style-type: none"> • 倉儲營運處年節電率 	<ul style="list-style-type: none"> • 持續汰換老舊耗能設備，使年均節電率達 1%~3%；維持 ISO 50001 能源管理系統之有效性 	<ul style="list-style-type: none"> • 持續汰換老舊耗能設備，使年均節電率達 1%~3%；評估再生能源發電可行性 	<ul style="list-style-type: none"> • 持續汰換老舊耗能設備，使年均節電率達 1%~3%；評估再生能源發電可行性

目錄

關於本報告書

經營者的話

01 永續東森價值

02 創新綠色轉型

03 實踐幸福職場

04 散播社會關懷

05 扎根永續治理

附錄

目錄

關於本報告書

經營者的話

01 永續東森價值

02 創新綠色轉型

03 實踐幸福職場

04 散播社會關懷

05 扎根永續治理

附錄

重大主題：氣候變遷之策略與管理

	評估機制	未來 1-2 年目標	未來 3-5 年目標	未來 5 年以上目標
東森集團 / 倉儲事業	<ul style="list-style-type: none"> 培訓作業人員取得遙控無人機操作證照，執行全場區及高空作業範圍之工安巡檢任務 	<ul style="list-style-type: none"> 取得 42 張操作證照，並執行工安巡檢任務 	<ul style="list-style-type: none"> 維持操作人員證照之有效性及執行無人機工安巡檢任務 	<ul style="list-style-type: none"> 維持操作人員證照之有效性及執行無人機工安巡檢任務
	<ul style="list-style-type: none"> 舉辦或鼓勵員工參與友善環境 (例如：環境安全、工安及環保、節能減碳、能源管理) 教育訓練課程 	<ul style="list-style-type: none"> 每位員工每年至少參與 1 場次內部或外部教育訓練 	<ul style="list-style-type: none"> 每位員工每年至少參與 2 場次內部或外部教育訓練 	<ul style="list-style-type: none"> 每位員工每年至少參與 3 場次內部或外部教育訓練
	<ul style="list-style-type: none"> 導入環境永續相關 ISO 管理系統之輔導及查證 	<ul style="list-style-type: none"> 完成 ISO 14001、ISO 45001 兩項查證；導入 ISO 9001、ISO 27001、ISO 14067 輔導查證 	<ul style="list-style-type: none"> 完成 ISO 9001、ISO 27001、ISO 14067 查證 	<ul style="list-style-type: none"> 維持既有 ISO 管理系統之有效性
	<ul style="list-style-type: none"> 參與台電電力交易平台需量反應輔助服務方案 	<ul style="list-style-type: none"> 參與並持續執行 	<ul style="list-style-type: none"> 參與並持續執行 	<ul style="list-style-type: none"> 參與並持續執行
	<ul style="list-style-type: none"> 氣候相關財務揭露 (TCFD) 報告書編製 	<ul style="list-style-type: none"> 完成 TCFD 編製 	<ul style="list-style-type: none"> 完成 TCFD 查證 	<ul style="list-style-type: none"> 完成 TCFD 查證

主責單位

東森集團環境永續小組、東森新媒體總管理室、東森寵物雲管理部 / 商品部

特定行動

- 導入並取得 ISO 50001、ISO 14001、ISO 14064-1 查證，持續提升能源管理績效與使用效率。
- 蒐研環保、減碳議題與法規趨勢，辦理教育訓練，強化業務單位人員對氣候風險管理框架及流程之認知，並諮詢顧問研擬對應方針。
- 匡列可能受到衝擊之設備，並積極尋找國內外相關節能項目，提前規劃設備替換時程。
- 計算進行裝卸作業時產生之粉塵量，若粉塵量即將超標，則暫停作業，及盡可能地執行有效率、效果的裝卸作業。
- 2023 年成立永續新創組，推動環境永續與創新業務，如：導入無人機巡檢作業以強化環境工安；參與台電電力交易平台需量反應輔助服務方案；持續提升穀倉智慧化程度；導入環境永續相關 ISO 之輔導與查證；評估設置再生能源等。
- 蒐集相關建材資訊與專業廠商提供之數據評估，規劃使用綠建材及相關低碳節能設施，朝向鑽石級綠建築及智慧建築目標邁進。

目錄

關於本報告書

經營者的話

01 永續東森價值

02 創新綠色轉型

03 實踐幸福職場

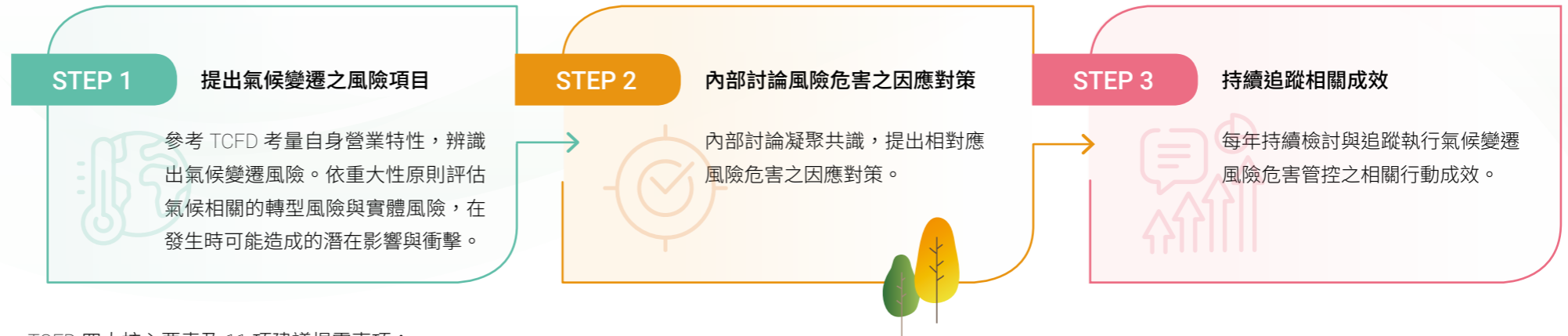
04 散播社會關懷

05 扎根永續治理


附錄

2-2-1 氣候變遷因應策略與管理

東森重視氣候變遷所帶來的環境、法規與市場巨大變化，參考氣候變遷相關財務揭露框架（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，同時透過三大步驟，訂定氣候變遷對營運與財務衝擊之鑑別流程：



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	<ul style="list-style-type: none"> 東森國際氣候治理架構，由董事會為最高督導單位。公司治理暨永續發展委員會（以下簡稱委員會）為管理與監控氣候變遷相關議題之主要管理單位，由獨立董事擔任召集人。 委員會制定「氣候變遷風險與機會評估管理辦法」並於董事會通過，完善制度化各功能性小組職責與評估流程，並定期將評估結果提報董事會。 委員會於定期會議中，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。
	管理階層的角色	<ul style="list-style-type: none"> 委員會召集其下所設之各功能性小組，包含環境永續小組、風險管理小組、公司治理小組、客戶關係小組等小組，暨稽核與會計部門等與氣候變遷風險與機會因應之相關單位，共同執行推動。 於氣候風險管理原則中，制定相關單位執行氣候風險與機會鑑別管理流程，分為蒐集氣候風險及機會清單、辨識風險 / 機會議題、製作氣候風險 / 機會矩陣圖、鑑別風險 / 機會，並提出減緩或調適措施、對外揭露及溝通。

目錄

關於本報告書

經營者的話

01 永續東森價值

02 創新綠色轉型

03 實踐幸福職場

04 散播社會關懷

05 扎根永續治理

附錄



策略

短、中、長期氣候相關風險與機會鑑別

響應政府淨零減排政策，考量自身營運特性與營運據點，制定氣候風險與機會的評估架構。詳細內容請參見以下「氣候風險議題與因應方案」、「氣候機會議題與因應方案」。

業務、策略和財務規劃上與氣候相關的風險與機會衝擊

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。轉型風險的評估主要為倉儲設備的能資源使用與低碳設備汰換，實體風險的評估為營運據點因天災或海平面等風險評估，氣候機會為倉儲據點營運過程中納入再生能源的評估。

策略上的韌性，以及不同氣候相關情境

- 風險管理部門定期會同相關業務單位辦理情境分析或壓力測試，評估在氣候變遷情境下可能產生之變化及損失情形。
- 預計未來 5 年內達成較基準年 (2021) 之年減溫室氣體碳排放量 3% 目標，並將持續參考國際氣候情境，制定更積極的減量目標。



風險管理

氣候相關風險的鑑別和評估流程

氣候風險與機會的評估架構流程：(1) 各權責單位蒐集氣候變遷風險及機會清單；(2) 鑑別氣候相關風險與機會，繪製重大風險 / 機會矩陣圖；(3) 依據影響程度、發生可能性，排序並確認重大性風險。

氣候相關風險的管理流程

氣候風險與機會的管理流程：(1) 氣候風險與機會鑑別；(2) 確認重大風險財務衝擊；(3) 依實際需求制定專案並執行；(3) 追蹤成果並調整因應措施；(4) 報告與揭露。

氣候相關風險整合在組織的整體風險管理制度

氣候風險鑑別評估與管理流程已整合於既有風險管理程序，包含公司治理暨永續發展委員會納入風險管理第三線責任，由召集人審視風險管理小組進行風險辨別，依據不同風險與機會構面制定因應措施。



指標和目標

評估氣候相關風險與機會所使用的指標

- 針對重大性風險制定專案的指標與目標，並且推動 KPI 與高階主管薪酬連結。
- 每年訂定節電率 1% 目標，據此計畫性地汰舊換新老舊耗能設備，追求更低能耗設備；預計未來 5 年內達成較基準年 (2021) 之年減溫室氣體碳排放量 3% 目標，持續檢測量化減碳成效。

範疇 1、範疇 2 和範疇 3 溫室氣體排放

已定期執行 ISO14064-1 溫室氣體盤查與查證，請參見 [2-2-2 環境、能源與資源管理](#)。

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

成立溫室氣體排放小組及能源審查小組，對於裝卸業務活動的投入包含用電量、溫室氣體排放量等建立管理指標，提高資源使用效率和節約成本。未來將持續推動製成改善、導入節能技術、優先採購節能設備、評估購買綠電等措施。

氣候風險議題與因應方案：

類別	風險構面	子類別	議題	因應方案	投入成本
 轉型風險	技術	導入低碳轉型	倉儲設備汰換導入低碳轉型，將導致營運成本上升	倉儲設備汰換的過程中，不僅考量節電、抗海風、天災等永續經營要件，完成後也將提升卸穀作業效率，強化穀倉作業與服務品質	預計 2020 年～ 2023 年總投入金額 15 億元汰換改善老舊設備。
	政策與法規	溫室氣體相關法規	配合法規規範，未來將因排放成本增加而提升營運成本	已通過 ISO 50001、ISO 14064-1 查證，成立專責人員，每年持續查驗，追蹤管理成效與訂定減量目標	2023 年導入 ISO 能源管理系統、改善老舊設備效能、提升能源使用效率所投入之相關成本總計 2,020 萬元。
		再生能源相關法規	配合法規增加再生能源裝置容量建置或綠色電力憑證認購，導致營運成本增加	<ul style="list-style-type: none"> 配合政府制訂法規標準，設置再生能源或購買綠色電力憑證等措施 實施更換老舊耗能設備之節能替代方案等措施，以達節能減碳目標 	<ul style="list-style-type: none"> 每年編列近億元預算進行老舊耗能設備汰換及維護保養。 再生能源建置評估中。
市場	氣候變遷影響市場供需	進口穀物價格易受極端天氣波動，客戶進口量減少將導致營收減少	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；配合台灣電力公司電力調度政策，參與需量反應輔助服務方案將電力資產轉化為收益；配合國家糧食政策，協助建置國家儲備糧庫供應鏈調控佈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	<ul style="list-style-type: none"> 配合不同創新業務發展專案須訂定相對之投入成本。 現有空地資產活化，無須投入任何建置設施或改善之成本。 	
 實體風險	長期	海平面升高	氣候變遷影響可能使設備受損或淹沒，增加設備維修成本	藉助產物保險機制分擔部份災害損失風險	每年投入至少 1,000 萬元購買產物保險
	立即	颱風（颶風）、暴雨、海嘯	極端實體風險可能使設備受損，加速資產折舊與提高設備維修成本	<ul style="list-style-type: none"> 藉助產物保險機制分擔部份災害損失風險 制訂「穀倉作業一般安全措施及緊急應變辦法」、「海嘯緊急應變計劃」，以降低人員傷害與財產損失 	



目錄

關於本報告書

經營者的話

01 永續東森價值

02 創新綠色轉型

03 實踐幸福職場

04 散播社會關懷

05 扎根永續治理

附錄

氣候機會議題與因應方案：

機會類別	子類別	議題	因應方案	投入成本
 資源效率	減少用電量與用水量	實施節能、節水等經濟循環措施，有助增加額外業外收入	<ul style="list-style-type: none"> • 每年執行 ISO 50001 能源管理計劃 • 每年推動自願性節水方案 • 每年參與台電電力交易平台需量反應輔助服務方案 	依據當年度節能計劃訂定預算
 能源來源	採用低碳能源	評估建置再生能源，回應法規趨勢，有助增加未來商機	評估設置海洋發電或其他綠電之可行性	內部尚在討論中
 產品和服務	開發或擴展低碳排放的商品和服務	與產業供應鏈推動減碳倡議，推動水及能資源回收再利用，提升企業社會形象與商譽，增加商品與服務的競爭力	階段性逐步進行供應商管理： <ul style="list-style-type: none"> • 依據供應商基本條件、財務狀況、服務內容、採購金額等面向制訂稽核條件與辦法 • 制訂供應商篩選條件及風險等級 • 將稽核缺失項目制定改善措施及持續追蹤 	依據各項專案措施訂定預算
 市場	進入新市場	客戶對低碳 / 綠色服務需求增加，提升服務價值的合作模式，有助增加正面形象並開創新市場	<ul style="list-style-type: none"> • 推動各項低碳管理措施 • 利用物聯網及數位化作業系統升級建置包含 RFID 及卡車車牌辨識系統等，可及時將出貨流程資訊傳輸至客戶端，減少報關、理貨之行政作業耗時、耗能 	依據各項專案措施訂定預算
 韌性	建立永續供應鏈	提高供應鏈的適應性和彈性，維持供應鏈韌性確保正常供貨	<ul style="list-style-type: none"> • 多樣化供應鏈：與多個供應商建立合作關係，增加供應鏈的多樣性，減少對單一氣候條件依賴的風險 • 合作與培訓：提供關於氣候變化適應性技術的合作與培訓，幫助減少氣候變化對產業的衝擊與影響 	依據各項專案措施訂定預算

目錄

關於本報告書

經營者的話

01 永續東森價值

02 創新綠色轉型

03 實踐幸福職場

04 散播社會關懷

05 扎根永續治理

附錄

2-2-2 環境、能源與資源管理

溫室氣體管理

東森重視溫室氣體管理，倉儲事業自 2022 年起首次導入 ISO 14064-1 溫室氣體盤查，於同年取得 2021 年之第三方查證，並且每年定期執行。寵物事業亦自 2023 年首次導入 ISO 14064-1 溫室氣體盤查，取得 2022 年之第三方查證，為全台寵物業界首家通過溫室氣體查驗的優良品牌。東森各事業群將依據排放結果，訂定未來減量目標與計畫，實現對於環境保護的重視與承諾。

排放種類	2023 年 (單位:公噸 CO ₂ e)		
	倉儲事業	媒體事業	寵物事業
範疇一	109.81	429.10	2,778.19
範疇二	10,582.49	722.00	6,026.33
範疇三	2,120.60	6,924.45	1,837.75
溫室氣體排放總量	12,812.90	8,075.55	10,642.27
溫室氣體排放密集度 (單位:公噸 CO₂e/ 百萬元)	2.19	4.04	4.44

註 1：倉儲事業溫室氣體盤查基準年為 2021 年，盤查邊界涵蓋台北辦公室、台中營運處、高雄營運處。

註 2：寵物事業溫室氣體盤查基準年為 2023 年，盤查邊界涵蓋中和辦公室及 126 家門市。

環境與能源管理

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 ESG 管理政策，達成以下八大承諾：

- 遵守相關法令與規範；配合東森經營策略，展開環境、工作者保護及節能減碳的承諾。
- 落實溝通協調與教育訓練，逐步強化綠色供應鏈管理，履行保護地球生態環境的承諾。
- 發展綠色營運管理，提升能資源使用效率並減少耗能，精進減廢與回收再利用技術，達到污染預防之目標。
- 建立工作者參與和諮商的溝通管道並瞭解工作者及利害相關者需求與期望。
- 力行節能減碳政策，持續汰換老舊耗能設備及推動節電措施。
- 持續推動各項量化管理目標，透過定期檢討改善，提升管理績效。
- 支持降低環境衝擊及提升能源績效的設計、採購產品與活動。
- 改善穀倉作業環境粉塵，包含汰換作業效能較低之老舊集塵系統設備、增加作業廠區粉塵清理及廠區巡檢頻次等措施，維護穀倉作業安全，消除危害降低風險以創造安全衛生的工作條件為目標。

目錄

關於本報告書

經營者的話

01 永續東森價值

02 創新綠色轉型



03 實踐幸福職場

04 散播社會關懷


05 扎根永續治理

附錄

同時，東森積極在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，2023 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	提升能源使用效率及減少環境衝擊	<ul style="list-style-type: none"> 更新為 LED 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。 執行需量競價措施與改善功率因數措施、降低經常契約容量。 持續落實 ISO 50001、ISO 14001，以提升能源使用績效，降低各項生產活動所帶來的環境衝擊。
	粉塵逸散管理	<ul style="list-style-type: none"> 定期針對吸(卸)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。 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。 卸穀機增設集塵系統及機械塔進倉集塵器儲氣筒製新，改善粉塵逸散問題。 穀倉卡車裝載區增設霧砲機系統，加強抑制原有粉塵逸散問題。
	優化出倉作業流程	降低卡車等待時間，減少廢氣排放量。
	用水量管理	遵循「水資源管理辦法」。
	空調節能	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。
 辦公區域	節約能源	汰換 LED 燈具、採用省水水龍頭及一級能源效率設備，並提早關閉空調冰水主機。
	減少廢棄物與紙張用量	<ul style="list-style-type: none"> 報表採雙面列印，僅單面紙張將以二級紙列印。 辦公室全面停止提供紙杯及杯水，同時導入線上簽核系統、北水 / 中華電信電子帳單。 引進 iTrash 自動回收機台，培養同仁隨手做回收分類的好習慣。2023 年度總使用人次共計 3,320 次，共回收 11,297 個寶特瓶、4,523 個鐵鋁罐，約可減少 1162.6kg 的碳排放量。

2023 年倉儲事業節能設備投入項目

- 
- 參與「台電電力交易平台」輔助服務方案
 - 更換 10 台 IE3 高效能馬達
 - 導入第二期 EMS 能源管理系統
 - 採購暨安裝 CC104 輸送機齒輪箱工程
 - 更換電容器，改善功率
 - 更換 470 盞 LED 燈具 / 燈泡
 - 更換鼓風機散熱馬達
 - 斗昇機皮帶、料斗、止滑片更換工程
 - 更換 1 台 100HP 變頻式空壓機
 - 降低經常契約容量
 - 採購暨安裝料位開關工程
 - #3 冷凍式乾燥機汰舊換新



共投入 **2,019.76 萬元**、
年節省 **446,090 度電**、
年減少 **221,660 公斤 CO₂ 排放**

目錄

關於本報告書

經營者的話

01 永續東森價值

02 創新綠色轉型

03 實踐幸福職場

04 散播社會關懷

05 扎根永續治理

附錄

目錄

關於本報告書

經營者的話

01 永續東森價值

02 創新綠色轉型

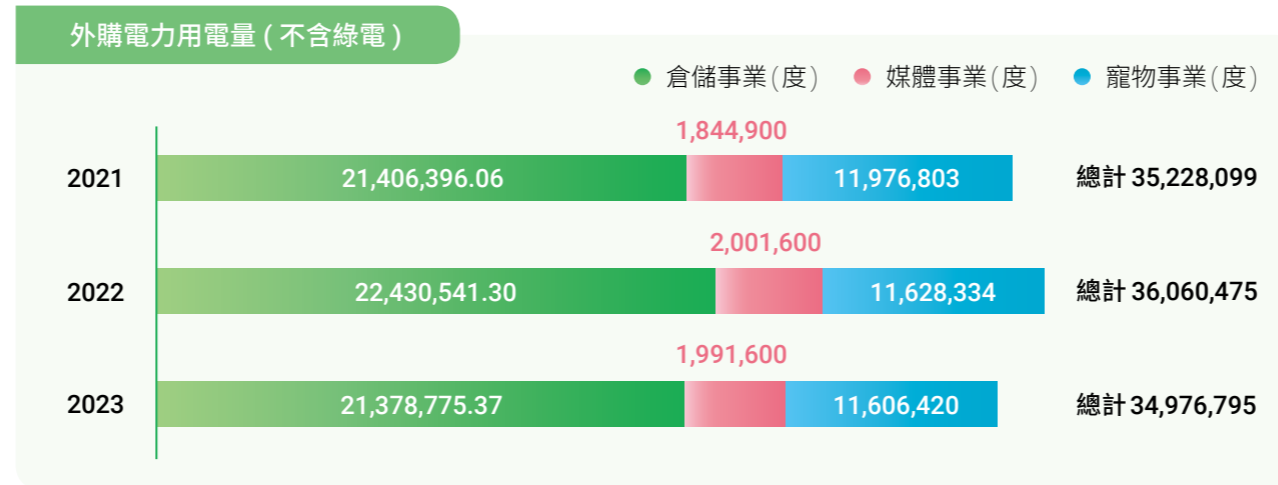
03 實踐幸福職場

04 散播社會關懷

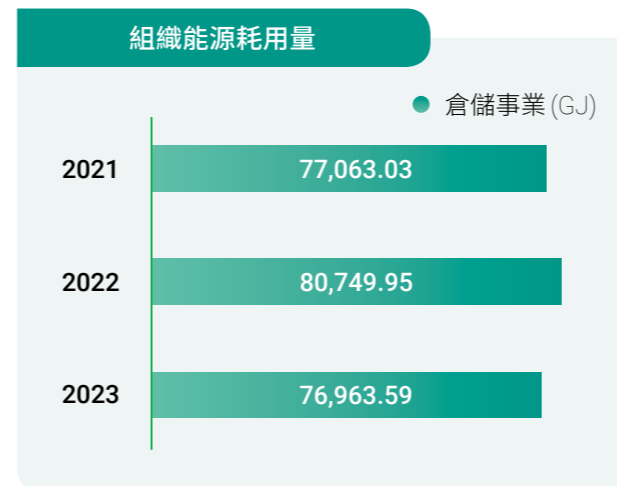
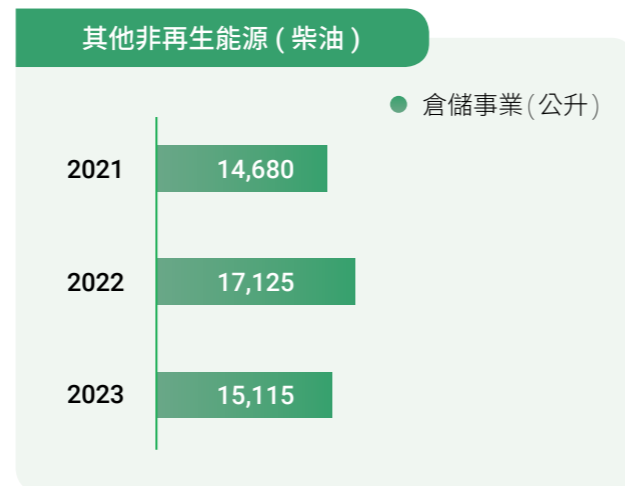
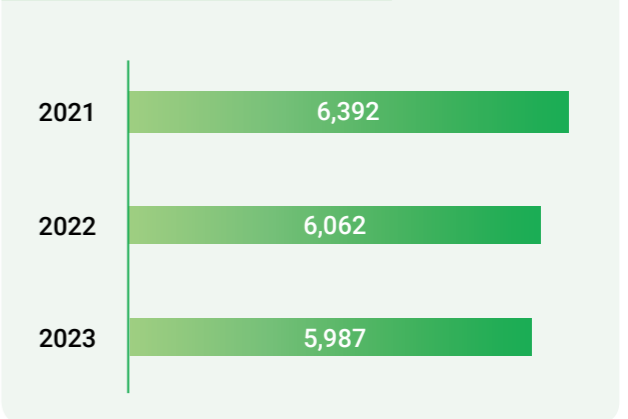
05 扎根永續治理

附錄

■ 近三年東森集團各事業體能源耗用量統計



能源密集度 (度數 / 百萬營收)



註 1：2021 年至 2023 年皆無外購綠電等再生能源。
 註 2：電力排放係數採用能源局公告之係數 2020 年 0.502、2021 年與 2022 年係數皆為 0.509 (kgCO₂e/kWh)。

同時，倉儲事業透過各類宣傳、教育訓練與實體課程，向同仁傳達環境議題的重要性。2023 年倉儲事業共辦理 6 堂環境議題相關教育訓練與研討會，對象包含新進員工、台中與高雄處同仁與服務合約駐廠人員。累計參與總人數達 180 人，參與總時數達 951 小時。

東森集團將持續落實環境與能源管理，倉儲事業預計 2024 年下半年導入 ISO 14067 碳足跡查證，寵物事業則將規劃新款、無毒購物袋 (使用二號 HDPE 材質)；能源管理方面，則將持續參照 ISO50001 執行各項管理作業，以實現我們對環境之承諾與責任。



目錄

關於本報告書

經營者的話

01 永續東森價值

02 創新綠色轉型

03 實踐幸福職場

04 散播社會關懷

05 扎根永續治理

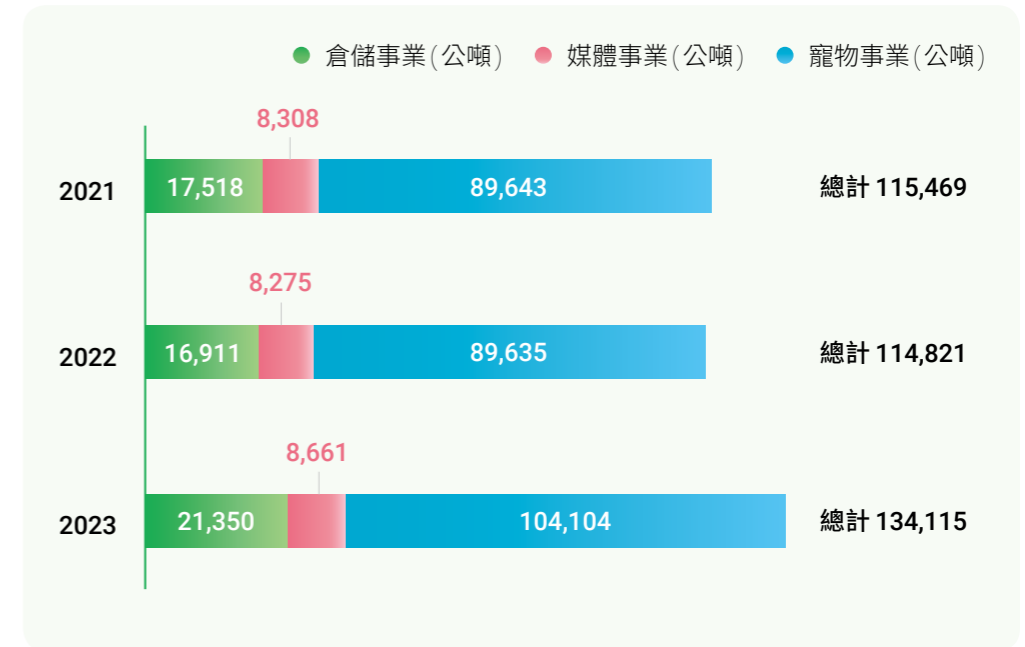
附錄

水資源與廢棄物管理

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	<ul style="list-style-type: none"> 定期查檢維護及調整水源管路並記錄每月用水度數，避免滲漏，及時發現異常。 製作目視化標語、貼紙及海報，加強對同仁宣導節約用水。 辦公區域用水設備使用省水產品，關閉廠區自動化灑水系統，避免不必要的浪費。 	倉儲事業 2023 年總計用水量較 2022 年增加 26%，主因為加強環境工安，於卡車出倉口增設灑水設施，防制在出倉作業過程中之粉塵逸散。
媒體事業 寵物事業	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。	

● 近三年東森集團各事業體水資源取水量統計



同時，東森集團亦於廢棄物管理方面不遺餘力，各事業體產出之廢棄物，皆遵循內部之「廢棄物管理辦法」進行處置。

事業體	廢棄物管理作為	執行成效
倉儲事業	<ul style="list-style-type: none"> 專人統計每日總垃圾量並存檔以利將來檢討分析成果。 資源回收物以 (金屬、塑膠、紙類、玻璃類) 四大類分類裝袋放置於穀倉資源回收區。 清潔公司每週兩次來處收取資源回收物。 宣導並嚴格實施垃圾分類以達一般垃圾減量之目標。 	<ul style="list-style-type: none"> 一般廢棄物：廢棄物減量目標以發生量較前一年之單位廢棄物發生量降 1% 為目標，分為可回收垃圾、不可回收垃圾。2023 年相較前一年減量 10%，達成率 100%。 事業廢棄物：包含廢鐵、廢油等，維持每年 100% 回收再利用，2023 年目標達成率 100%。



目錄

關於本報告書

經營者的話

01 永續東森價值

02 創新綠色轉型

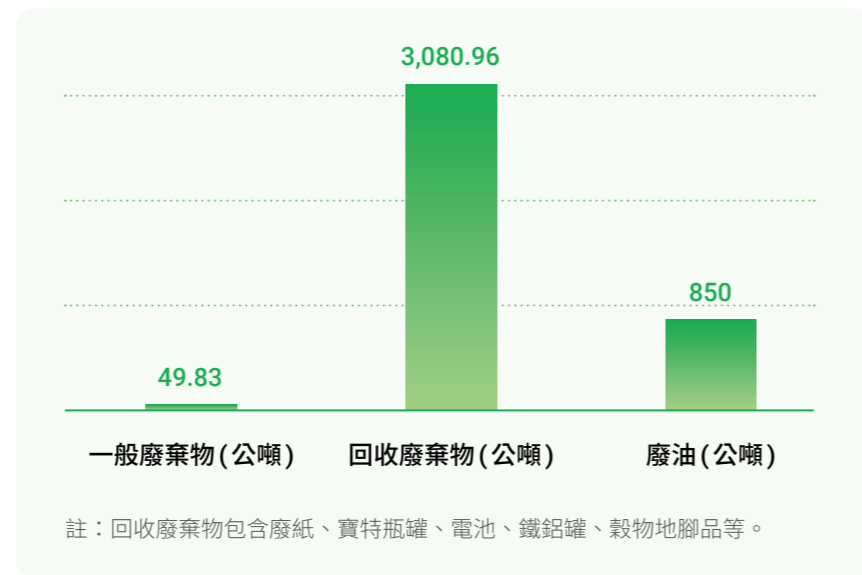
03 實踐幸福職場

04 散播社會關懷

05 扎根永續治理

附錄

■ 2023 年倉儲事業廢棄物數量統計



東森集團各事業體將持續精進水資源與廢棄物管理之節約與減量規劃，包含持續管理與維護每月用水度數、加強對同仁宣導節約用水，並定期進行省水產品汰換；廢棄物管理方面，倉儲事業將持續將不同種類之廢棄物進行分類管控，各別尋找需求廠商進行廢棄物處理，媒體事業則持續鼓勵同仁使用 iTrash 自動回收機台，並做好廢棄電池回收，寵物事業則推廣東森寵物 APP、雲端載具，減少紙張使用。



邁向綠色智慧建築：東森林口 A9 總部大樓

東森集團林口總部大樓自 2022 年起興建動工，不僅未來將成為集團全球營運總部，建築物的規劃亦考量環境永續、節能、以人為本等精神，建構東森集團對永續經營與環境節能的願景。目前建物已取得綠建築備查中，預計完工後，將持續申請鑽石級綠建築，以及爭取國際各項綠建築、健康與智慧建築的認證肯定。

林口 A9 總部大樓模擬圖

