采盟免稅店 DutyFree

CSR boarding pass
企業社會責任導覽

from **NOW**

to **better FUTURE**

year **2016**

passenger **All members**

采盟股份有限公司
TASA MENG CORPORATION

tel/
02-8773 8800
add/
3F-1. 2. 7,
No.57, Fuxing N. Rd.,
Songshan Dist.,
Taipei City 105,
Taiwan

04 關於報告書

06 董事長的話

10 關於采盟公司

20 客戶服務與滿意度
主題候機室.....26
貼心服務設施.....36
國際品牌精品.....48
供應商管理.....66

70 員工照顧
家庭人員構成.....77
在地聘用.....80
十大福利.....82
溫馨記事.....84
家庭榮耀.....86

88 環境關注
2016綠色措施.....94
從回收再利用做起.....96
員工福利交通車.....98
環境公益.....100

106 社會關注
采盟全年捐贈資訊.....112
捐鞋到非洲.....114
歲末恩友關懷活動.....116
采盟傳愛、暖心圍爐迎新年.....118
愛好棒慈善棒球賽.....120
機場愛心小舖.....122

Contents
目錄

» 關於報告書

隨著企業社會責任與透明度要求日益全球化的趨勢，采盟股份有限公司（以下稱采盟或采盟公司）於首次發行 2016 年度 CSR 企業社會責任報告書，透明地將本公司於經濟、環境與社會各面向上之績效展現，讓利害關係人了解本公司在企業社會責任上之實踐方式，同時我們也傾聽溝通了解利害關係人之需求與期望，在報告中充分地回應，展現本公司之持續改進與誠信承諾。未來采盟將定期（預計每兩年）發佈社會責任報告書，本報告書將公告於公司官網，實踐本公司負責任的經營理念。

» 資訊揭露範圍與揭露期間

- 本報告書揭露期間為西元（下同）2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日止，由於為首次撰寫，為求完整揭露，部分資訊將回溯至 2014 年度。
- 本報告揭露範圍：采盟股份有限公司（以台北總公司與桃園國際機場第二航廈 D 區免稅店為本報告書揭露核心，部分資料將涵蓋其他經營據點與關係企業）。
- 采盟於 2016 年間，公司未有顯著之規模、結構、所有權及供應鏈重大變化。

» 報告撰寫原則

- 本報告書係依據全球報告倡議組織於 2016 年底發佈之 GRI Standards 要求之報告內容與品質原則，並依據 AA1000 當責性原則標準，遵循「重大性」、「包容性」、與「回應性」等三大原則進行編撰。，透過實質性分析利害關係人關注之重要議題，作為報告書揭露核心重點。
- 文末附上 GRI 指標對照表，供讀者索引各章節內容。

» 第三方確信

本報告書經由英國標準協會 BSI 查證，並依循 GRI Standards 核心選項與 AA1000(2008) 中度保證等級驗證。

» 采盟聯絡窗口

為精進本公司報告書之品質與內容，強化與利害關係人間溝通橋樑，如有任何疑問及建議指教，歡迎與以下聯絡窗口聯繫：

- 地址：台北市松山區復興北路 57 號 3 樓之 1、2、7
- 公司網址 :www.tasameng.com.tw
- 聯繫人 : 陳意璇
- 聯絡電話 : 02-87738800#308
- Email: Clare@tasameng.com.tw

CHAIRMAN

A Message From GU

采盟股份有限公司成立於 1982 年，逾三十年的企業經營，要感謝政府各部門、國內外企業夥伴、協同夥伴的支持，以及公司專業同仁們的努力，讓采盟重要發展經歷及成長足跡遍及「觀光產業推動發展」、「百貨零售深根經營」、「免稅商店感動創新服務」。長期挹注資金與投入心力在提供優良商品、優質服務、建立國門形象與推動臺灣觀光旅遊上，持續茁壯並盡心回饋社會。

為讓所有關係人、股東、董事成員甚至是社會大眾能更加認識本公司的營運概況、績效及社會公益的執行成效等。采盟股份有限公司今年首度發行企業社會責任報告書，並採用最新標準 GRI Standards 之架構撰寫。

創造永續價值是企業發展的最高目標。采盟經營百貨零售及機場免稅商店多年，深知企業發展的根基，正是誠信經營、認真做事，以及誠懇待人。

誠信是從古至今老祖宗流傳不變的經營哲學；認真做事的衍生在於做好份內事之外，再多做一點、再多做好一點。因此，采盟在執行桃園機場第二航廈 D 區綜合免稅商店 OT 案中，除了原規定提供之九項公共服務設施外，更主動加碼認養建置了主題候機室，包括嬉遊記 - 藝文體驗區、好客庄 - 客家文創園區、原民源 - 原住民文化園區、臺灣意象 - 霹靂布袋戲主題區、介紹臺灣美食的「食在臺灣」及樂活旅遊的「臺灣好行」主題候機室等，此外，更設有臺灣好茶品茗區、運動公園、機場圖書館、電競體驗區及全球第一家機場愛心小鋪等，提供了共超過三十項以上的機場公共設施及一年超過 84 餘萬人次的旅客諮詢服務。

企業經營與公益如同人的雙腳，必須兩者並存，企業才能持續往前邁進。采盟積極參與各項公益活動及援助，更鼓勵員工加入愛心志工行列。全員參與公益活動已經是采盟的 DNA，如同信仰般深入每個人心中，這也是采盟凝聚力的根源。從淨灘淨山、守護濕地、帶領育幼院孩童學習、陪伴安養院長者、到教養院粉刷牆面、陪獨居榮民長者圍爐迎春等，到舉辦大型「愛好棒」活動，邀請北部 4,000 多名貧困家庭學童看棒球賽、與「舊鞋救命」協會合作，舉辦募集二手鞋送愛到非洲活動，獲得機場內各單位、航空公司以及許多大桃園地區民眾的熱烈參與，每一雙募得的鞋，更代表了無數的關懷與祝福。采盟文教基金會為推廣國內美學教育，已舉辦了六屆采盟兒童藝術節活動，鼓勵學童盡情展現對藝術的無限創作力；此外為帶動臺灣學習書法的風氣，特別邀請有近百年歷史的日本書海社由第三代理事長谷村雋堂率領五十多位書法名家與臺灣書法大師之墨寶在國父紀念館展出，展覽期間共有 13,646 人次參觀，不僅促進了台日雙方書法文化交流，更是近年來非常難得的書法盛會。

采盟藉由這些公益志業的推動，讓同仁們有了更密切地融合，大家一起為愛付出，愛心成為企業共同信仰，也使企業得以永續發展。讓幸福從心出發，心中就會充滿富足與溫暖！

2016 永續績效

Sustainable Performance

環境保護

50 %
更換LED燈後節能

FSC & 無毒大豆油墨
DM印刷選用

70 %
858位員工搭乘交通車降低碳排

員工與社會關懷

39,698 小時
員工教育訓練總時數

0 小時
職業災害工時

32 場次
愛心公益活動

442 張
專業證照取得總數

29,217 千元
2014~2016年間公益捐贈金額

1,285 人
愛心公益參與人次

since

1982

總員工數 (~2016/12)

1336

Theory of Business

秉持顧客導向
建構領導品牌
發揮產業優勢
創造幸福企業

采盟股份有限公司
TASA MENG CORPORATION

采盟免稅店
DutyFree

采盟公司成立於 1982 年，從百貨零售、國際精品代理行銷至機場免稅商店經營。營業據點涵蓋各大百貨公司、購物中心、桃園國際機場、高雄國際機場、馬祖南竿機場、福澳港及觀光局南竿遊客中心等。

采盟公司積極參與政府公共工程 OT 案及國家重要交通與觀光場站的規劃經營，2006 年開始於桃園國際機場第二航廈 D 區負責規劃，從無到有建置、經營及管理所有免稅商店、商業服務設施及 25 項以上之公共服務設施，範圍涵蓋出入境區超過 11,868 平方公尺。優異的經營實績，年年獲得桃園機場公司評鑑考核優等之成績及行政院頒發第八屆金擘獎特優獎第一名殊榮，並協助桃園國際機場 2016 年達成 ACI 國際機場服務評比「運量級距」及「亞太區運量級距」兩項類別分組雙料冠軍，以及 2017 年獲得 Skytrax 世界機場評比世界最佳機場服務人員及亞洲最佳機場服務人員雙料冠軍。

為振興離島觀光產業與經濟，采盟經營觀光局南竿遊客中心之餐飲、商店及公共服務之整體規劃營運，並於馬祖南竿機場設置餐飲、商店及離島免稅商店之營運，引進國際級服務與在地產業的推廣相結合，深受觀光局、民航局及連江縣政府等主管機關的肯定。此外，2015 年於高雄國際機場出入境規劃設置免稅菸酒商店。2016 年采盟取得馬祖福澳港國際免稅商店及離島免稅商店之經營，預計於 2017 年開始營運。

2013 年采盟成立子公司「誠盟公司」，營運內容涵括桃園國際機場第二航廈之餐飲美食及伴手禮商店的規劃、招商及經營管理。

本公司致力於推廣台灣觀光，以國門大使為使命，積極行銷台灣在地文化與產品，再加上本公司在國內零售百貨業深根多年累積的豐富經驗與傑出表現，本公司將更積極參與免稅商店之經營規劃業務，為中外旅客提供優質的商品與貼心服務。不斷招募優秀人才加入本公司團隊，建立綿密銷售網路及貼心完善的售後服務贏得消費者最大滿意度，並持續引進國際性的知名品牌，追求多元化的發展策略，展現采盟公司永續經營的目標。

AWARDS
企業優良認證與獎項

2004 榮獲交通部觀光局「觀光大使」認證。

2008 榮獲桃園縣優質旅遊服務認證。

2010 采盟公司在桃園國際機場第二航廈D區之傑出規劃營運管理成果，榮獲行政院公共工程委員會頒發第八屆金擘獎「特優獎」的最高榮譽肯定。
獲頒行政院研考會英文服務標章認證。
通過ISO 9001：2008 品質管理系統國際認證。

2011 獲經濟部中小企業處頒發臺灣OTOP地方特色產品店認證標章。

2013 榮獲行政院客家委員會頒發客家通路標章認證。

2014 通過「中華民國個人資料保護法施行細則」適法性評估。
榮獲桃園市績優企業「服務品質卓越獎」。

2015 再獲桃園市績優企業「服務品質卓越獎」。

2016 再獲桃園市績優企業「服務品質卓越獎」，並獲頒績優企業「金質獎」之肯定。
通過ISO 9001：2015 品質管理系統轉版國際認證。
通過ISO 27001：2013 資訊安全管理系統國際認證。
誠盟公司(采盟子公司)通過餐飲業食品安全管制系統(HACCP)認證。

組織架構與公司運作

STRUCTURE & OPERATION

» 本公司永續管理組織與經營策略

采盟於 2016 年成立「CSR 企業永續經營工作小組」，由董事長為最高負責人，責成周總經理與陳總經理帶領相關部門計劃與執行各項企業永續發展策略與專案計畫。透過不定期召開之討論會議，強化各部門之間的溝通機制，並且調動內外部各項資源，進行專案規畫管理，藉以持續不斷改進，達到企業永續發展的原則。為了達到企業永續發展，掌握國內外的各項整體社會責任發展趨勢，公司時常提供同仁參與內外部教育訓練與研討活動的機會，以期能不斷精進本公司 CSR 小組之永續思維觀念。

另外，為鼓勵本公司於從事企業經營之同時，積極實踐企業社會責任，以符合平衡環境、社會及公司治理發展之國際趨勢，並肩負起企業公民的責任，提升對國家經濟的貢獻，改善員工、社區、社會之生活品質，促進以企業責任為本之競爭優勢。特制定本公司「企業社會責任實務守則」並公告公司所有員工。為履行企業社會責任，將本於尊重社會倫理與注意其他利害關係人之權益，在追求永續經營與獲利之同時，重視環境、社會與公司治理之因素，並將其納入公司管理與營運。

» 本公司實踐永續管理的原則與策略

面向		采盟發展原則	采盟發展策略
經濟	誠信經營	全體成員遵守各項行為準則	1. 發布四大經營行為守則 2. 健全本公司內稽內控機制
	經營績效	不斷創新進步，創造公司成長動能	1. 積極引進國內外流行與獨創品牌，吸引國內外觀光客消費 2. 掌握客戶消費喜好動向，強化虛擬通路市場，強化虛實整合服務 3. 強化經營風險管理，妥善面對營運風險
	客戶服務	品質至上，客戶優先	1. 提供貼心與創新優質服務，以敏銳的經營獲利與創新策略運作 2. 積極回應客戶需求，超越顧客期望 3. 強化供應商管理，提升商品品質
社會	員工關懷	提供友善職場，創造員工安全健康的工作環境	1. 提供員工良好福利，落實與遵守勞動法規規範 2. 妥善規劃良好的員工內外部教育訓練，提升員工專業技能與強化公司內部向心力
	社會公益與社區關懷	積極參與慈善公益活動，關懷社會弱勢族群	1. 以「公益」為采盟內部企業 DNA，由員工發自內心向社會提供公益服務，關懷弱勢團體 2. 提供社區協助，永續經營在地關係 3. 協助推廣國家觀光行銷，展現國門大使之責任
環境	節能減碳	致力推行節能減碳，推動綠色環保	1. 推動辦公室與商場節能設施之更換，減少溫室氣體排放 2. 向員工宣導減少垃圾的理念，推動資源回收機制；提供員工餐廳，避免大量使用免洗餐具 3. 宣導員工使用交通車等大眾交通工具，減少溫室氣體排放 4. 推動紙張減量，印刷產品採用 FSC 紙張，降低環境衝擊

» 個人資料保護法施行細則 適法性評估

為建立並落實本公司個人資料保護管理制度，特規劃個人資料保護暨資訊安全管理組織架構，並訂定相關權責。確保個人資料於蒐集、處理、利用及銷毀之資料生命週期階段，作業防護與管控具有效性。本公司於 2014 年通過「個人資料保護法施行細則」適法性評估，推動管理制度落實執行，並維持個人資料保護之持續運作。

» ISO 27001:2013 資訊安全管理系統

2014 年采盟為保障資訊資產之機密性、完整性、可用性，降低資訊作業之風險，並且提供可信賴之資訊服務，推動建置符合 ISO27001：2013 資訊安全各項控制與要求的管理系統。於 2016 年成為台灣第一家通過 ISO27001:2013 資訊安全管理系統驗證的免稅商店及百貨零售業者，證明采盟對於資訊安全管理的能力符合國際標準。

個人資料保護法施行細則 適法性評估

ISO 27001:2013 資訊安全系統驗證

客戶服務與滿意度
SERVICE & SATISFACTION

以人為本，傳愛無限

- 場域 | 特色空間體驗
- 場域 | 貼心服務設施
- 場域 | 文化推廣設施
- 產品 | 經典時尚潮流精品
- 產品 | 在地好物推廣
- 活動 | 多層次的行銷
- 管理 | 服務隨侍在側
- 管理 | 自主把關一切為你
- 管理 | 即時旅客回饋機制

采盟對於商場的理想藍圖是一兼具極高顧客滿意度及安全的商場，讓旅客皆能享受舒適又安心的購物時光。為大幅提升顧客滿意度，我們引進世界各大知名品牌且遵照各品牌的店鋪規範做裝修以完整呈現各品牌的精髓。完成硬體設備後，公司更以銷售人員的專業度及完善的售後機制與旅客申訴機制來保障旅客消費的權益。商場安全方面，除定期執行各區域和設施安檢及加強保全人員的訓練外，公司也投保旅客公共意外責任險，為每位旅客的安全負責。為與世界各地的機場同步響應環保與節能行動，公司將機場各公共區域及店櫃內燈光由耗電的傳統燈泡替換為環保節能的 LED 燈泡。

采盟堅持以最專業的態度服務每一位旅客，因此在人員管理方面也以一絲不苟的態度力求完美。公司要求每一位同仁皆需穿著整齊的制服及配戴名牌以維持公司整體的形象，也讓旅客在需要尋求協助時能迅速辨識。全體同仁必須遵守主管機關桃園國際機場的管制區規範，如配合管制區入口的安檢等。此外，公司也要求全體同仁皆須具有「良好態度」與「專業知識」兩大最重要的服務重點，讓旅客能享受最高品質的購物時光。因此，采盟全體同仁為能成為台灣的國門大使而深感驕傲，我們將持續努力不懈、精益求精，以不負政府、企業及全體人民的期望。

場域 | 特色空間體驗

D 區主題候機室 & 貼心服務設施

候機室是旅客出發搭機前的最後一站，也可能是停留時間最長的一站。因此，舒適度與空間設計創意成為候機室規劃的首要考量。同時，為不負政府的信任與託付，也希望能為行銷台灣之美的使命盡一份力，采盟特別規劃設計了各式特色主題候機室，提供每位旅客最貼心也最用心的候機服務。

公司以旅客的需求角度為出發點，致力於滿足不同族群旅客的不同需求，為往來機場的旅客規劃設計了一系列的服務與設施，希望能讓旅客在候機時刻能享受全方位的貼心，為即將啟程的旅途蓄滿能量。

場域 | 特色空間體驗

台灣好行候機室

與觀光局合作，介紹「臺灣騎跡」自行車旅遊路線，以及包括金門、馬祖及澎湖等離島的地理景觀、歷史文化及美食美酒等特色景點，希望可以帶動離島旅遊，成為觀光的新亮點。

D1

場域 | 特色空間體驗

食在台灣候機室

臺灣美食包羅萬象，候機室內介紹了臺灣各地特色餐點、臺灣小吃、夜市及辦桌文化，特別設計小籠包創意造型座椅，更是吸引中外旅客注目拍照的焦點。

D2

場域 | 特色空間體驗

嬉遊記候機室

旅客可以免費體驗傳統文化藝術，寫書法、以及不同字帖的拓字體驗、供 12 生肖紀念戳章卡片供旅客收藏作為紀念品，並貼心設計年份與生肖對照牆面，方便外國旅客查詢對應的生肖，更有刻印服務。

D3

場域 | 特色空間體驗

OTOP 候機室

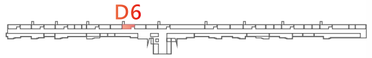
為落實經濟部中小企業處所推之「OTOP 一鄉鎮一特產」計畫，公司特別以此為主題設計一「OTOP 候機室」，於候機室內設計一系列的陳列櫥窗，展示各鄉鎮的特色商品，讓鄉鎮的發展與經營能被更多人看見和關心，期能透過高曝光度為鄉鎮成長謀求更多發展的機會。

D4

場域 | 特色空間體驗

好客庄候機室

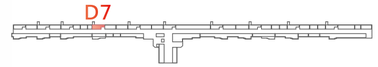
規劃客家族群遷徙的歷史、文化與風俗的特色說明、客家微電影、客語教學等影音資料、客家服飾互動遊戲及許願祝福電子卡、以及定期展出客家特色商品。創意的柿子造型椅，讓整個空間流露著雅緻的趣味。



場域 | 特色空間體驗

霹靂布袋戲候機室

2006 年，由新聞局舉辦的「SHOW 台灣！尋找台灣意象」網路票選活動，霹靂布袋戲在眾多經典的台灣意象中拔得頭籌。為兼顧保存與推廣如此經典迷人的傳統藝術，公司將霹靂布袋戲搬進機場候機室。霹靂布袋戲候機室內以各種不同的方式呈現霹靂布袋戲的精隨，如霹靂布袋戲緣起介紹長廊及霹靂布袋戲偶展示櫥窗等。讓國內旅客能重溫兒時的最愛，國外旅客能對台灣傳統藝術有更深入的認識。



場域 | 特色空間體驗

保育森活候機室

台灣擁有大片森林資源，其中也孕育了許多需加以保護的珍貴物種。采盟與行政院農委會特生中心及台北動物保育教育基金會合作的主題候機室，其中介紹多樣瀕臨絕種的保育類生物如台灣水鹿、山羊及石虎等，讓旅客認識台灣獨特的動物生態及保育成果，也希望藉此加強推廣物種保育的觀念。

D8

場域 | 特色空間體驗

原民源候機室

以文字、圖像與影片介紹臺灣十六族原住民的文化特色，並定期規劃原住民工藝家作品的主題展覽，讓中外旅客進一步認識台灣原住民創作的藝術之美。

D9

場域 | 貼心服務設施

運動公園

為滿足熱愛運動旅客或是需要舒展筋骨旅客的需求，公司特別為旅客建置「運動公園」。運動公園不僅提供旅客運動休閒的空間，與國內知名運動器材大廠喬山健康科技合作提供健身房等級的運動器材供旅客免費使用，而一旁 Adidas 店面人員則肩負起照顧運動中旅客的責任，為旅客的安全把關。此外，公司還貼心為運動完揮汗淋漓的旅客準備淋浴間方便沖澡後繼續下一段美麗的旅程。

場域 | 貼心服務設施

桃花源圖書館

有 1,200 冊以上中、英、日、韓、法、德文等書籍供旅客閱讀，並設有上網服務區、手機充電站及 iPad 供旅客使用。此外，與臺灣漂書協會合作，設有漂書專門書架，和全世界的旅客交流閱讀的喜悅。

場域 | 貼心服務設施

手機充電站

手機對於絕大多數人而言已成為每日隨身攜帶的必需品。因此，公司特別於旅客諮詢服務台旁及桃花源圖書館內為旅客設置了備有各廠牌接頭的充電站，旅客可將手機放入充電格鎖上安心充電，讓未攜帶行動充電器的旅客也不必慌張。

場域 | 貼心服務設施

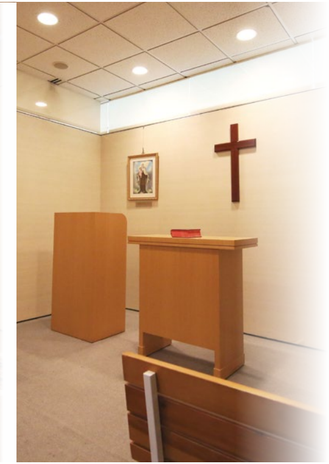
育嬰室

公司特別為帶著嬰幼兒旅行的旅客設立育嬰室，並與臺灣黑熊保育協會合作，以臺灣黑熊保育為主題，可愛的黑熊媽媽與寶寶，將育嬰室妝點出溫馨且充滿童趣的氛圍。育嬰室內有獨立哺乳間、嬰兒床，控溫飲水機，並免費提供紙尿布、濕紙巾、洗手乳及嬰兒乳液等。育嬰室如此周全的設計與貼心的備品，相信能讓媽媽與嬰幼兒皆可享受舒適便利的候機時光。

場域 | 貼心服務設施

大型電子看板

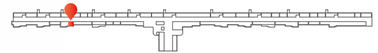
設置大型電視螢幕，播放觀光局介紹臺灣觀光與藝文采風影片、台北世大運及桃園市政府等宣傳影片，亦規劃了多項互動活動，如邀請 23 位明星以影片在機場向旅客拜年、母親節甄選溫馨照片與留言、旅客上傳祝福之電子天燈等。



場域 | 貼心服務設施

祈禱室

為方便有信仰的旅客於外出旅行時也能進行祈禱，且為尊重世界各地不同的宗教文化，公司分別規劃設計三個不同宗教的祈禱室供各國旅客使用。此舉也表達了台灣對擁有不同宗教之各國旅客的尊重與歡迎。



場域 | 貼心服務設施

兒童遊樂區

為體貼攜帶兒童一同旅行的父母，公司特別規劃了「兒童遊樂區」，讓孩童有玩樂的空間，而玩樂空間旁設有父母休息座位區，讓父母方便照看孩童的同時，也能享受片刻的休息。此外，遊樂設施皆安排專人定期維護及清潔以確保兒童玩樂的安全與衛生。

場域 | 貼心服務設施

阿里山休憩區

阿里山為最多旅客拜訪的台灣重要觀光景點之一。因此，公司將阿里山的特色小火車與壯麗山景嵌入機場的休憩區，讓旅客在機場就能一窺阿里山的美景。阿里山景觀佈置不僅能為休憩區增添趣味也能推展台灣特色觀光。

場域 | 文化推廣設施

台灣好奉茶專區

台灣的茶文化已有悠久的歷史，喝茶文化已札根在台灣人的生活中。有鑑於此，公司增設台灣好奉茶專區。由通過陸羽泡茶師檢定的專業茶師直接為旅客服務，讓愛茶的旅客能在此一邊品茗，一邊與茶師交流茶文化。在 2016 年奉茶杯數達 11 萬杯次，也提供外國遊客一認識台灣茶道的機會。台灣好奉茶專區也因此成為機場內最多人到訪的一區。

場域 | 文化推廣設施

藝文展覽

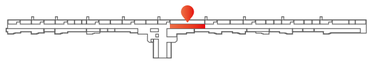
相關機場公共空間的規劃設計考量除各項體貼旅客的服務設施外，采盟也精心規畫許多藝文展覽。我們期望藝文展覽不僅提供各界藝術家一國際舞台，同時也希望這些展覽能為機場注入新的養分與活力。

- 馬祖生態觀光意象宣傳展
  (展覽期間 : 2015/05/07~2015/08/03)
- 【台灣．新勢力】當代藝術聯展
  (展覽期間 : 2016/02/04~2016/05/02)
- 流光洗石 – 陳文輝油畫展
  (展覽期間 : 2016/12/16~2017/02/02)

場域 I 文化推廣設施

台灣百岳地景

采盟積極推廣台灣人文及地理特色，不僅打造各種獨樹一格的主題候機室，更是在公共走道空間表現台灣地理特色；我們在 D 區的「星光大道」天花板中融入山稜線的元素，並透過逐一標示各個高山的海拔高度，讓遊客在機場也能夠一探台灣百岳高聳入雲的絕佳景緻。



產品 | 經典時尚潮流精品

國際品牌精品

精品品項主要可分為皮件、手錶、珠寶、飾品、及運動用品五項。公司引進超過 80 個知名品牌，如 Cartier, Gucci, Bottega Veneta, Prada 及 Burberry 等。此外，自營珠寶店櫃販售由 20 餘個供應商所提供各式材質的寶石與貴金屬商品，如鑽石、紅藍寶石、黃金、珊瑚及翡翠等。除設置品牌專門店櫃，公司更成立綜合精品店櫃以提供消費者更完整與多樣化的品牌及商品選擇。此外，為滿足不同國際旅客消費需求，公司持續引進新品牌以開闢新興市場，掌握先機。

國際品牌化妝品

化妝品主要包含保養品、香水以及彩妝三大類別。公司引進超過 60 個品牌，囊括諸如 Chanel, Estee Lauder, Lancome, Dior, Shiseido, SKII 等國際知名品牌，讓消費者能一站購足所需的商品。

為讓消費者更容易在眾多商品中辨別出所需的品牌商品，提高品牌露出並增加銷售，公司持續改裝店櫃，針對各品牌形象分別設立專屬櫃位，增設電視牆放送影片刺激消費意願。

2016 年 4 月引進英倫香氛品牌 Jo Malone，顧客可以在此自由打造個人專屬香調，並提供精緻化禮品包裝服務，為台灣機場第一個 Jo Malone 櫃台 。

產品 | 經典時尚潮流精品

3C 及文創

機場內銷售的 3C 產品範圍涵蓋相機、攝影機、音響、多媒體、文創、文具、旅行配件及玩具等商品。為能滿足消費者的各種須求，公司引進的品牌及商品包羅萬象，包括為人熟知的各大國際品牌以及數個國內績優新創品牌，甚是自我品牌。此外，為把握市場先機與趨勢，公司所販售的商品均以新品為主，與各大品牌的新品販售同步。一年內平均替換 50% 以上的商品以確保消費者能時刻享受最新產品所帶來的便利，並提升客戶滿意度。

iTravel 行動電源

iTravel 海關鎖

iTravel 行李束帶 - 英國米

iTravel 行李束帶 - 景點藍

繞圈音樂鈴 - 鐵塔白

繞圈音樂鈴 - 猴子飛機

繞圈音樂鈴 -iTravel 旅行台灣

產品 | 在地好物推廣

在地特色品牌

機場是台灣的門面，是國內外旅客的必經之地，也是最能推廣台灣文化、特色及產業的地方。因此，公司開發導入多項富有台灣特色的產品，希望能藉此發揚台灣之美，讓更多人認識台灣。公司特別與數個台灣在地特色品牌合作，如舊振南、寶泉及郭元益、黑橋牌、天仁茗茶、大房豆干等。為求創新，透過市場調查了解消費者的需求與喜好偏向後，公司與供應商合作開發獨賣或特色商品如紅麴鳳梨酥、水果乾巧克力及脆片肉酥捲等。

花開富貴土鳳梨酥禮盒組

DR.WU 面膜 - 免稅限定組

舊振南鳳梨酥禮盒

為響應經濟部中小企業處所推之「OTOP 一鄉鎮一特產」計畫，公司也特別規劃專區引進鄉鎮特產產品，並增加 OTOP 供應商的曝光率，期望能協助振興鄉鎮發展與經濟。同時，公司也不忘為台灣多元民族提供舞台，機場內也設有客家文化及原住民特產等專區，讓消費者能快速且直接地體驗台灣多元文化特色。除特色產品外，公司也將台灣本地藥妝品牌帶進機場供消費者選購，如 TT 面膜、Dr. Wu、廣源良、森田藥粧、牛爾、及寵愛之名等品牌。公司希望藉由引進各類台灣特色品牌與產品能推廣台灣文化、帶動台灣經濟企業成長及提升客戶滿意度之多贏成果。

采盟梨山高山茶

← 采盟位於福茶庄的同仁正為外籍旅客介紹台灣在地特色高山茶

← 采盟為了推廣在地文化以及好物產品特別打造充滿濃濃閩南氛圍的福茶庄，圖為福茶庄同仁真摯地為旅客服務

活動 | 多層次的行銷

時尚全新體驗

除積極引進世界各大知名品牌商品提供旅客多元化選擇外，公司也積極投入各項創新的行銷活動，為旅客帶來耳目一新的消費體驗，力求銷售績效方面的突破以更多回饋桃園國際機場及所有利害關係人。

以 2016 年為例，創新行銷活動包括精品類的快閃店，如 AllSaints 服飾品牌首次嘗試以全服飾搭配皮件的全新概念活動設立快閃店。品牌 borsalini 邀請代言人知名女星陳庭妮擔任一日店長，近距離與購物旅客互動，親切介紹商品、拍照留影，當天也與機場餐飲合作推出花式調酒表演及活動特調飲料。

化妝品類共推出近 150 檔活動如「Dior Masion De Perfume 香水之家大型活動」將香水集中陳列，提高視覺上的活潑度，「Jo Malone Just Because 大型活動」提供旅客節慶專屬的獨特包裝，現場並準備 Jo Malone 卡片，方便旅客在送禮時傳達祝福的話語，其他活動如販售獨家彩妝商品、免費明信片寄送及專屬贈品等活動。

相關 3C 部分，台灣為極富盛名的科技島，各廠商不間斷地推陳出新。因此，公司積極與各大品牌洽談進貨，讓各國旅客皆能享受到台灣令人讚嘆的智慧科技產品。此外，各商品的銷售均與品牌新品同時上架銷售，且不斷進行輪替以確保旅客能即時購買到時代潮流尖端的商品。

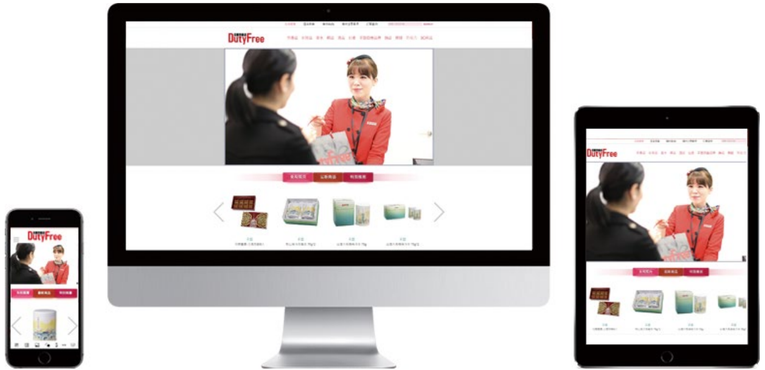
而台灣特色產品部分，公司則持續與供應商依據市場調查研發出揉合現代與傳統的特色新商品，如將傳統鳳梨酥加入現代人注重的養生觀念成為新產品紅麴鳳梨酥、台灣水果乾結合外國巧克力產生中西合併的水果乾巧克力，以及馬卡龍牛軋糖等，為中外旅客帶來味蕾上的全新體驗。

活動 | 多層次的行銷

時尚全新體驗

有鑑於社群媒體已成為現代人溝通上不可或缺的媒介，人們對社群媒體的依賴程度與日俱增。而桃園國際機場也在 2016 年「台灣人最喜歡打卡的 10 個地點」票選中打敗眾多特色景點奪得第一位。因此，公司特別於桃園國際機場 D 區設置一台 Instagram 照片沖印機，旅客僅需將照片上傳 Instagram 並設為公開狀態即可免費沖印一張相片，此外，相片主題將依不同節慶而做變更，讓相片更具收藏與紀念價值。現在這台 Instagram 照片沖印機也成為機場最具人氣的景點之一。

除了各商品類別與品牌的行銷活動，我們更推出範圍涵蓋全機場的創新行銷活動以活絡機場氣氛，也刺激整體購買力。



活動 | 多層次的行銷

便利電商平台

除機場實體店櫃的販售，公司也時刻關注市場趨勢，掌握先機設立了「采盟免稅預訂網」。采盟免稅預訂網提供 24 小時的線上預訂服務，網站上提供千樣免稅商品供旅客選擇，在班機起飛前 7 天至 4 小時皆可線上預訂，機場取貨，大幅增加購物便利性。

活動 | 多層次的行銷

兒童藝術節 - 獼猴娃遊台灣

桃園是采盟最大的營業據點所在地。因此，公司也希望能為桃園的發展盡一份力。因此，公司積極投入桃園孩童美學教育的發展，從孩童教育開始為城市注入新的活力，為桃園培育美好的未來。財團法人采盟文教基金會已舉辦了六屆采盟兒童藝術節，鼓勵桃園市國小的孩子們盡情揮灑色彩，展現對藝術的無限創作力。第六屆采盟兒童藝術節的繪畫主題為『獼猴娃遊台灣』，廣邀小朋友們將自己創作的藝術作品展示在國家大門，讓全世界都看得到！

活動 | 多層次的行銷

文化嶄新體驗

2016 年 1 月，於華人最盛大的農曆過年期間，采盟在桃園國際機場第二航廈管制區內中央區舉辦「拜年好猴吉吉吉」迎春揮毫活動。今年是采盟免稅店在桃園國際機場舉辦迎春揮毫活動的第九個年頭，延續著傳統習俗，中國農曆年前夕總要提筆揮毫寫春聯，不僅象徵著汰舊換新對美好未來的祝願，也充分展現了傳統華人文化精湛的藝術與文學。在活動現場，由書畫大師黃木蓮、藍璧山、汪君平、以及渡邊秀碩先生所率領之台灣墨秀書道會全體師生於現場大展書藝，即興揮毫寫春聯分送給中外旅客，並且在春節期間於第二航廈 D 區登機長廊設有旅客揮毫體驗區，旅客們在機場內就能感受到台灣濃厚的人情味。我們希望以此活動讓外出的華人旅客仍能被幸福的過年氣氛包圍而不致孤寂，也讓外國旅客能認識並實際體驗華人最重要的傳統節日。

走動式服務

公司設有服務櫃檯供旅客作諮詢。另外，也提供「走動式服務」。服務人員將於航站內來回協助有需要的旅客，提供位置方向的諮詢、購物諮詢或是突發狀況協助等服務，讓有急需的旅客不需要另外花費時間尋找服務台位置就能得到立即的服務。

本公司於 2016 年間，一共提供旅客諮詢服務達 84 萬餘次，引導旅客於機場中使用各項設施與方向指引等。

本公司提供諮詢或服務內容有：代寄卡片、明信片、郵票代售、零錢兌換、嬰兒車、護理服務、物品遺失協尋、貴賓室、育嬰室、盥洗室、手推車、ATM 提款機、退稅櫃檯、轉機櫃檯、提貨櫃檯、兌換外幣櫃檯、電信、保險公司櫃檯、按摩服務區、手機充電區、無線上網區、餐廳、登機門、戶外吸菸區、航站動線及設施指引、商店購物諮詢、航空公司聯繫、班機及票務諮詢、當地及國外時間、飛安規定、反映機場相關單位事項、緊急狀況處理、嬉遊記藝文體驗館、機場圖書館 / 愛心小舖等貼心項目。

本公司榮獲行政院發展考核委員會「英語服務標章認證」，經營管理團隊及現場客服人員皆具有流利之外語溝通能力。

供應商管理

針對各項鄉鎮特色食品，公司於引進機場前皆進行嚴格的衛生與安全檢驗，層層把關，為求成為消費者健康的最佳守門員。我們力求將最有特色且最安全無虞的鄉鎮商品推薦給消費者。

於商品上架販售前，公司即要求廠商提供商品檢驗報告且商品需定期由 SGS 進行檢驗。上架後仍須不定期進行複檢，並每月安排訪廠抽查，確保現場環境衛生與產品製造狀況及時要求供應商提出改善方針。此外，每項商品皆須將品牌、食品成份、食品製造日期及有效期標示清楚方能販售以提供讓人信任的良心商品。

職掌人依據「效期商品管理辦法」規範商品業種，自主定期執行有效期限檢查，避免顧客購買過期商品。

滿意度調查

公司每位員工皆非常樂意為旅客服務，並且希望我們的服務能更上一層樓。因此，公司建立旅客申訴制度，提供旅客一個可直接向我們回饋意見的管道，不論是鼓勵讚許、服務諮詢、或是訴願。旅客有多元的申訴管道如旅客意見調查表、網路服務信箱、消費者服務中心及 0800 免費服務電話等，2016 年提供服務次數達 1535 次，讓旅客的聲音與感受確實被聽見與重視。

我們希望透過完整且迅速的售後服務機制讓消費者能更加安心地享受購物的樂趣，與消費者建立互信互賴的良好關係。為滿足每位旅客的需求是采盟最重要的願景與目標，透過內外部的客戶滿意度調查數據不斷進行各項修正與改進，逐步健全服務機制以提升顧客滿意度及回購率。

每一位旅客的意見皆是我們最寶貴的進步依據，調查結果也將成為我們持續努力的最大動力來源，衷心感謝每一位給予我們意見與指教的旅客。

- 內部調查

采盟為了解臺灣桃園國際機場第二航廈 D 區旅客之消費與使用情況，我們針對服務、商品與環境等項目詢問旅客滿意度，蒐集顧客意見調查表，並彙整意見及旅客建議供內部改善參考，以增進來往的國際旅客之滿意度，進而提升國家形象。本公司 2016 年間共回收 6273 分顧客服務意見卡，內容針對服務、商品、環境與其他服務進行調查，其年度總體滿意度高達 98.8 分。另外針對旅客使用公共設施服務之環境清潔、動線指引與設施規劃等部分進行調查，其年度平均滿意度也達 98.6 分，經數據彙整後，藝文體驗館及機場圖書館之公共設施獲得旅客高度使用比率及優良評價。

- 外部調查

2016 年 5-6 月間本公司委託學術單位 (健行科技大學) 至機場執行實地客戶滿意度調查。向台灣、中國、東北亞、東南亞、歐美與其他地區等國家旅客針對整體購物環境、門市服務軟體與公共服務設施三大面向之滿意度調查，以顧客滿意度調查與公共服務設施滿意度調查兩大面向分別回收 1271 與 1321 份問卷並進行分析。調查結果顯示顧客對整體購物環境與軟體服務均呈現高度滿意，受到中外旅客一致的肯定。此外，針對各項機場提供之公共服務設施滿意度部分，整體累積滿意度前三名分別為諮詢服務台服務禮儀及態度、諮詢服務台行動諮詢服務以及保健諮詢服務區免費服務，尤以諮詢服務台的服務備受旅客肯定。

員工照顧
EMPLOYEE CARES

以人為本，傳愛無限

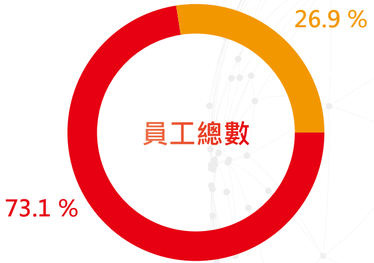
- 家 | 2016 年的家庭組成
- 家 | 在哪落地在哪深根
- 家 | 共創幸福家庭
- 家 | 我們的家庭教育
- 家 | 家人安全共同把關
- 家 | 我們背後都有彼此
- 家 | 家庭的榮耀

唯有快樂的同仁，才有滿意的客人，采盟致力打造幸福企業，透過友善職場、同仁間的情感維繫及自發性的公益活動，傳承「家」與「愛」的概念，並且圍繞在「以人為本、傳愛無限」的企業文化共識中，同仁結構年輕，平均年齡 31 歲，平均年資 3.8 年，月平均離職率低於 2%。學歷均高中職以上、而且超過 70% 為大專以上學歷，素質優良、向心力高、敬業並具高度服務熱忱，采盟公司所有員工均簽訂聘僱合約，受到充分就業與集體勞動保障。本公司為台灣本土企業，所有高階管理階層皆為台灣籍，提升台灣就業競爭力。

在員工進用方面，也提供身心障礙者公平多元的就職機會，從經營階層支持到部門主管貫徹，體現在每一位身心障礙同仁的職務設計與協助，務求營造友善的工作環境，使弱勢族群也能適才適所、發揮能力建立信心。此外，為能擁有傑出的工作團隊，讓整體經營能力不斷向上提升，我們透過產學合作的互惠模式，積極耕耘校園、早期培育及招募服務業人才，分別與北部大桃園地區及南部高雄地區各大專院校簽訂「實習合約」，且每年定期舉辦署假工讀體驗營招募大專院校學生擔任觀光小天使，多次榮獲健行科技大學最佳實習廠商的榮譽，有鑒於青年就業問題和「畢業即失業」的社會現象，我們也走入校園，與年輕學子探索職涯，提醒同學們提早作準備才能與職場接軌，並鼓勵他們加入國門大使的服務行列，一起為台灣盡一份心力。

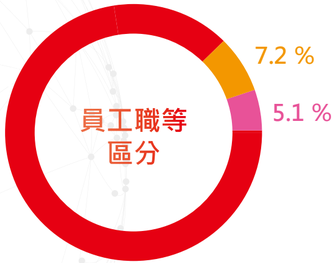
家 | 2016 年的家庭組成

家庭人員構成



- 女性：976 位
- 男性：360 位

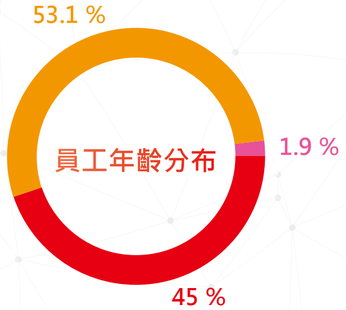
- 非原住民：1318 位
  (女：966；男：352)
- 原住民：18 位
  (女：10；男：8)



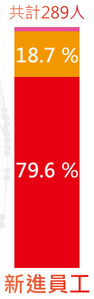
- 一般同仁：1172 位
  (女：872；男：300)
- 基層主管：96 位
  (女：64；男：32)
- 主管職：68 位
  (女：40；男：28)

家庭人員構成

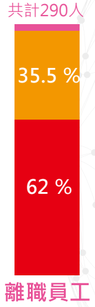
- 正職：1321 位
  (女：966；男：355)
- 非正職：15 位
  (女：10；男：5)



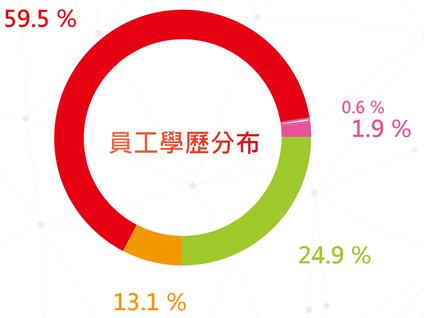
- 30歲以下：601 位
  (女：453；男：148)
- 31~50歲：710 位
  (女：505；男：205)
- 51歲以上：25 位
  (女：18；男：7)



- 30歲以下：230 位
  (女：168；男：62)
- 31~50歲：54 位
  (女：39；男：15)
- 51歲以上：5 位
  (女：5；男：0)



- 30歲以下：180位
  (女：142；男：38)
- 31~50歲：103 位
  (女：70；男：33)
- 51歲以上：7 位
  (女：5；男：2)



- 碩士：25 位
  (女：17；男：8)
- 大學：795 位
  (女：591；男：204)
- 大專：176 位
  (女：124；男：52)
- 高中職：332 位
  (女：236；男：96)
- 國中小：8 位
  (女：8；男：0)

家 | 在哪落地在哪深根

在地聘用

為增加桃園地區之就業機會，提升在地經濟，並且員工上下班之路途也較近，讓在地年輕人可在桃園地區就業。桃園機場免稅店共提供了 998 個工作機會，其中桃園地區員工共計 677 人，比率達 68%。以本公司一般員工平均薪資計算，采盟為桃園地區每年創造超過 2.8 億台幣之在地就業經濟產值，顯示本公司為地方就業機會的努力。

家 | 共創幸福家庭

家庭福利

采盟以塑造「幸福企業」為目標出發，希望為同仁營造一幸福滿分的工作環境與氛圍，相信被幸福包圍的同仁也會發自內心將這份幸福傳遞給每一位旅客，散布幸福。

為增進員工福利，本公司向勞工局申請成立「采盟股份有限公司職工福利委員會」依法提撥職工福利金，由勞資雙方共同組成委員會，負責規劃及執行各項貼近同仁需求的福利項目，除了婚喪喜慶等固定式福利外，同仁也可選擇旅遊、進修、聚餐、圖書或購物禮券及房屋租賃或貸款補助等「自選式福利」項目，自 2014~2016 年間，員工福利之總支出為新台幣 45,480,933 元。

公司規劃了全方位的福利政策與制度，其範圍包含台北總公司與桃園國際機場第二航廈 D 區之全體員工，希望在食衣住行育樂各方面都能提供同仁最周全的照顧，期望能透過優渥的福利讓同仁不論是工作或日常生活都能得到完善的照顧，希望每位同仁為身為采盟的員工而感到幸福與驕傲，進而將這份幸福傳遞到社會的各個角落。下表為本公司托育補助相關資料：

年	申請托育員工數	公司給付總計金額
2014	220	$840,000
2015	272	$952,500
2016	286	$1,012,500

2014~2016 共誕生

178 個采盟寶寶

» 育嬰假相關統計資訊

	2016				
類別	男性		女性		小計
享有育嬰留停人數	71	27.4%	188	72.6%	259
該年度申請育嬰假人數	9	14.8%	52	85.2%	61
申請率	12.7%		27.7%		23.6%
該年度應復職人數	8	13.1%	53	86.9%	61
該年度復職人數	6	12.0%	44	88.0%	50
復職率	75.0%		83.0%		82.0%
前一年育嬰留停且復職 12 個月以上人數	1	3.7%	26	96.3%	27
留任率	100.0%		74.3%		75.0%

采盟
十大福利

1. 保險規劃與健康檢查

除了勞工保險與全民健康保險外，特規劃完備的團體保險，包括職業災害保險、壽險、防癌保險、意外傷害險、住院醫療險及旅行平安保險等，並透過特約醫院，舉辦健康檢查，以關心同仁之身心健康。

2. 設置職工福利委員會

福委會負責規劃及執行各項貼近同仁需求的福利項目，包括中秋、端午節金、婚喪喜慶禮金/慰問金及旅遊補助、百貨/賣場禮卷、聚餐聯誼……等多元化福利選擇。

3. 公平合理的薪資政策

以連結績效的有效方案激勵同仁，對於表現優異的同仁給予高度肯定與獎勵，確保薪資水準具市場競爭力，並建立公平合理的薪資架構以確保內部公平性。

4. 新舊制並行的退休金制度

本公司依據完整退休金制度讓同仁退休後的生活享有絕對保障，依照勞工退休金條例訂定退休金辦法，並依照經勞工局核備之提撥率，按月提撥薪資總額百分之十五至「台灣銀行勞工退休準備金專戶」中，另外因應勞退新制之實施，對於選擇新制之同仁，由公司按照其薪資百分之六所對應級數之金額，每月提撥至其勞保局個別帳戶中，並將持續提撥。

5. 急難救助與幼老眷顧

關懷並照顧員工家庭，遇有急難時會主動訪查並進行瞭解，再依個案情形提供實質援助，協助同仁渡過難關；此外，定期核發同仁子女托育及由福委會視每年預算核定尊親眷顧補助，以減輕同仁負擔。

6. 食衣住行與購物折扣

關心同仁食衣住行，所有同仁均享有上班時段的伙食代金或免費供餐、並提供營業同仁制服、機場則提供宿舍與交通車以確保住與行的安全；采盟及關係企業代理的品牌，則讓同仁享有優惠的購物折扣。

7. 員工餐廳營養把關

台北總公司及桃園國際機場免稅店設有員工餐廳，除用餐時間免費膳食服務外，並由專業營養師及專業人員規劃每日餐點及進行食材烹調，機場免稅店則委由高品質的復興空廚團膳供應餐點，為同仁營養與健康把關並兼顧美味及保障同仁用餐安全。

8. 員工休息室與員工宿舍

考量入境班機多於凌晨或深夜抵達，同仁需因應值班，為體恤辛勞故提供員工休息室讓值班的同仁能稍作休息，如於值勤時間有疲累情形亦可於休息室稍作休息。

另外采盟對於居住在公司交通車無覆蓋區域之員工，特設立舒適與安全的員工宿舍，供有需求的員工提出申請。

9. 獎助學金與親屬實習

設置同仁子女獎助學金並於暑假定期舉辦員工親屬「工作體驗營」，提供安全正當的工讀機會，並讓年輕學子感受父母工作的辛勞及凝聚公司與同仁家庭之情誼。

10. 完整的托育措施

員工總人數中，女性員工約佔73%，采盟為符合性別工作平等法之規範以及建立友善職場，使員工安心工作，增加同仁「幸福感」促使同仁子女獲得良好照顧，與同仁成為共好團隊，特別先以問卷調查的方式審視目前公司同仁「未滿12歲子女人數」、「托育方式」、「托育地點」、「需求方向」等以作為公司規劃托育方向的重要依據。

溫馨記事

采盟深知員工為公司的競爭力所在，照顧員工為公司最重要的課題，當員工家庭遭逢重大變故、遇天然災害或重大傷亡等狀況時，公司基金會將專案視個別狀況給予緊急救助金或成立捐款基金專款專用，照顧員工、改善生活狀況。

- 公司員工因父親重病過世，母親罹癌末期需要龐大醫療費用，公司基於關懷員工之本，基金會特提供為期一年每月一萬的醫療補助，幫助員工減輕經濟負擔。
- 員工因新誕生小孩罹患先天性心臟疾病，需要父母親投入極大心力照顧而申請育嬰留停在家照顧小孩，但由於每月需要龐大額外花費（醫療設備與特殊營養品等），經濟壓力極為龐大，公司主管特提供為期一年每月1.2萬之生活補助，協助家庭度過難關。

- 公司同仁於 2014 年罹患白血病須自費接受化學治療，醫療費用龐大造成家庭負擔，公司除了給予持續關懷照顧外，並決議由基金會給予每月兩萬，共六個月之醫療補助，讓他可安心養病恢復健康。
- 公司同仁母親罹患帕金森症須接受長期治療並由於行動不便須要專人照顧療養，由於母親皆由該同仁獨自撫養，各項醫療費用與看護費用等經濟負擔沈重。采盟公司與同仁們除了持續給予協助外，也積極協助該同仁辦理各項社會局之補助項目減輕經濟上的負擔。

熱心觀光產業人士獎 _ 古董事長

多年來采盟免稅店在桃園國際機場、高雄國際機場以及馬祖地區，致力將臺灣的真美善介紹給中外旅客，深獲好評。而古董事長長年致力將藝術文化融入機場旅客體驗的創新服務中，希望臺灣豐富多元的觀光資源與藝術文化能讓往來機場的中外旅客所看見。

於 2017 年由交通部觀光局舉行的觀光節慶祝大會中，總統蔡英文親臨感謝觀光產業對提振臺灣整體經濟的貢獻，也針對國內、外團體與個人獲獎者給予高度肯定，其中董事長積極推動臺灣觀光產業成果顯著，獲頒「年度熱心觀光產業人士獎」。這個獎項是對古董事長多年付出的最大肯定，同時，也讓公司全體同仁受到極大的鼓舞，繼續往前邁進。

桃園機場服務楷模 _ 郭美雲

美雲於台灣好奉茶專區服務，每天用最親切的笑容服務來自世界各地的旅客，看似簡單的工作內容，美雲卻可為服務帶來無限的價值，讓國外旅客感受到台灣熱情且溫暖的奉茶文化，讓國外旅客感動留下最深刻的印象。美雲為通過陸羽泡茶師檢定的專業茶師，每天熱忱工作傳遞正面能量，對於美雲而言，這不僅是一份工作，更是國民外交與文化的傳承，是我們值得學習的對象，也是采盟最引以為傲的國門大使。

環境關注
ENVIORNMENT CONCERNS

以人為本，傳愛無限

- 低碳意識 | 服務大眾更要友愛地球
- 綠色續效 | 回收再利用
- 低碳交通 | 小地方看見大用心
- 友愛環境 | 身體力行環境教育

采盟公司為落實各個環境面向的友善表現，對大自然以謙卑的態度落實應盡之責任。因此我們透過執行：更換節能設施、辦公室與商場日常節能措施、廢棄物減量及訂定健康與環境等改善方案，期成為環境友善之企業。

2016 綠色措施

本公司與同仁攜手一同推行節能減碳運動，推行一系列節能措施，期為環境盡一份心力，本公司推行之相關措施如下：

	項目	說明
電梯設備	• 鼓勵同仁低樓層爬樓梯，健康又環保。	
空調設備	• 本公司宣導並設定夏季冷氣空調溫度須達 26 度以上，盡量減少門窗開啟。 • 定期清洗空調設備，提升運作效率。	依據經濟部能源局公告，每提升冷氣溫度一度之節能效果達 6%。
照明設備	• 本公司於 2014 年開始逐步更換辦公室 LED 照明設備，大幅降低能源消耗。 • 中午休息時間，提倡關燈一小時，下班後須關閉多餘照明設備。 • 桃園機場櫃位裝修時，優先選用 LED 燈源與節能設備，降低商場能源消耗。	台北總公司共換裝 427 盞 LED 平板燈，節能率達 50%(註)，每月節省度數達約 6149 度或 22136.4 百萬焦耳，每月節省電費可達近 29000 元 (註)，二氧化碳之減少量與 2015 年未更換前相比每月可減少排放達 3,247 公斤。
資源回收	• 辦公室與機場員工休息室均設有資源回收桶，要求同仁進行資源回收並提倡垃圾減量。 • 影印紙雙面使用，提升紙張利用率。	
印刷品	• 入境提貨卡、生肖卡、旅客意見卡 (中英日)、拓印紙、書法卡、試香紙、iTravel 免稅購物誌、名片。	使用 FSC 認證紙質 + 無毒大豆油墨印刷。

註：本公司原使用傳統 T8 燈管消耗功率為 80W，已全面更換節能型 LED 燈，其消耗功率為 40W，節能效果達 50%

» 台北總公司與桃園機場 D 航廈用電度數如下

	台北總公司總用電度數	總焦耳數 (10^6J)	產生之二氧化碳 (KG)	桃園機場 D 航廈總用電度數	總焦耳數 (10^6J)	產生之二氧化碳 (KG)
2015 年度	1,665,547	5,995,969.2	879,409	4,011,174	14,440,226.4	2,117,899
2016 年度	1,906,486	6,863,349.6	100,6625	4,373,609	15,744,992.4	2,309,265

- 由於台北總公司與桃園機場公司 2016 年均因業務擴展需求，增加了辦公室與營業使用面積，故用電數有所提升，但本公司已逐步導入節能型產品。
- 註：二氧化碳換算資訊來源經濟部能源局 (2014 年排放係數 0.521 公斤 / 度；2015 排放係數 0.528 公斤 / 度，2016 年由於尚未公布以 2015 年數據計算)
- 台北總公司 2016 年電費增加原因為 5F 資訊機房正式啟用。

從資源利用傳遞愛

在物流作業過程中，我們多數選擇可重覆使用的工具耗材，減少一次性的工具耗材的使用，為日益枯竭的地球資源盡一份心力。

- 物流籃 (箱)

2016 年度精品及化妝品類出貨約 6 萬餘箱，均使用物流籃 (箱) 裝箱出貨，估計年度減少 2 萬個紙箱損耗。

- 緩衝氣墊膠膜

引進英國 GREENLIGHT OPUS AIR 工業級氣墊製造機，用 1% 膠膜 99% 空氣製造氣墊膠膜，並採用可生物分解膠膜，在出貨箱內使用氣墊膠膜填充保護，取代傳統有害的 PS 保麗龍類 (發泡之聚苯乙烯材質) 的填充方式，氣墊膠膜可回收重覆使用，既經濟又環保。

- 貨櫃充氣袋

使用在車箱內產品上方、棧板左右或中間、車箱門後，有效固定棧板，提供車箱內全面性的保護並取代傳統保麗龍板的固定方式，充氣袋不僅節省裝車出貨時間與成本，又能回收重覆使用，材料品質 100% 符合歐盟規定，安全無虞又友善環境。

倉庫商品以國外進口貨物為大宗，因此，國外廠商為確保商品在國際物流運輸安全使用外包裝紙箱保護及 PE 膜捆包固定，物流部倉管人員理貨後會將這些包裝填充耗材予以分類，交由廢棄物公司處理循環再造，減少所需棄置的事業廢棄物。

2016 年回收紙箱

240,000kg

2016 年回收 PE 膠膜

1,100kg

員工福利交通車

采盟提供員工上下班交通車，解決員工上下班交通問題，並響應政府推動節能減碳，舒緩尖峰時間之道路負擔。

本公司提供高達九條路線之員工交通車，每天使用之員工數達 858 人，相較於員工自行開車上班，將大幅降低約 70%(註) 員工通勤所耗用油料產生之溫室氣體排放，並讓員工上下班之通勤更安全舒適。

- 註：采盟每日交通車總行駛里程為 1,150 公里，耗用柴油約 425 公升 / 日，換算溫室氣體二氧化碳排放當量約為 1,147.5 公斤 / 日，858 位員工如為自行駕車上班，每日平均上班里程為 20 公里，總里程約為 17,160 公里，耗用汽油約為 1,716 公升 / 日，換算溫室氣體二氧化碳排放當量約為 3,843.84 公斤 / 日，大幅降低約達 70% 之溫室氣體排放量。溫室氣體排放資料來源：經濟部能源局 / 台灣中油網站。

友愛環境 | 身體力行環境教育

淨灘活動

為了避免垃圾再度進到海洋，危害其他海洋生物，並造成環境污染，采盟公司持續號召員工參與淨灘活動，也透過淨灘活動的環境教育，提升下一代的環境保護意識。希望透過淨灘行動將我們的海岸恢復過往美麗的景象。

友愛環境 | 身體力行環境教育

淨山活動

2016 年 3 月與 5 月由人資部與高雄營業部發起志工夥伴一起參與之淨山活動，活動選在桃園市虎頭山與高雄柴山，志工頂著豔陽走在沿路山坡道上，戴起手套拿著鐵夾和垃圾袋，揮汗彎腰，認真清理，讓環境恢復宜人的狀況。透過活動倡導環保愛鄉、愛土之情懷，並提醒隨手做環保，愛護環境由身做起之正面能量。

友愛環境 | 身體力行環境教育

河川保育推廣

邀請國際兒童村小朋友前往老街溪河川教育中心參與河川保育導覽，透過參與保護河川，避免繼續受污染。培養小小環保尖兵，投入捍衛家鄉溪流的工作，讓河川生態能生生不息的長流到下一世紀。

友愛環境 | 身體力行環境教育

濕地保育

2015 年 8 月，公司號召百貨部 39 名夥伴，於關渡自然公園從事企業公共志工服務。同仁們進入濕地雜草拔除，透過公益回饋社會與回饋土地，希望能將關心環境、愛惜濕地的精神傳達給每個同仁。參與勞動的同仁與家人們，都能在此體驗與大自然的互動關係，共同維護台灣自然環境成為守護濕地的希望種子。

社會關注
SOCIAL CARES

以人為本，傳愛無限

- 愛 | 舊愛啟航．鞋力前行
- 愛 | 歲末送暖．捐贈濟貧
- 愛 | 傳愛無限．與榮民慶新年
- 愛 | 傳愛無限．愛好棒
- 愛 | 透過銷售傳遞溫度

身為采盟同仁最重要的便是擁有一顆為他人服務的心志，公益是采盟人的 DNA，采盟鼓勵同仁成立愛心小組參與志工活動，利用休假參與公益，形塑「愛與關懷」的企業文化，讓服務理念及公益文化深值同仁心中，發揮企業公民的力量，藉此提升同仁對團體的認同感與向心力，也傳遞社會良善的力量。

采盟將秉持著「取之於社會，用之於社會」的精神，持續為社會盡一份心力。關懷社會，扶助弱勢團體，創造更美好的生活環境，是采盟重要的企業社會責任目標。

2016 年采盟共計舉辦高達 32 場次之社會公益活動，全體員工有熱忱的服務愛心並動員總計達 1,285 人次之志工服務，采盟並投入 1,605,734 元舉辦公益活動，充分發會社會公民之腳色，回饋社會，為愛送暖。

» 采盟文教基金會 捐贈金額

單位：新台幣元

	捐款 / 物資		獎學金		金額合計
	次數	金額	人數	金額	
2014~2016 合計	175	11,361,212	390	1,065,000	12,426,212

» 采盟股份有限公司 捐贈金額

單位：新台幣元

	捐贈金額
2014~2016 合計	16,791,217

» 捐款清單

每年捐款	財團法人陽光社會福利基金會	按月捐款	恆基醫療財團法人恆春基督教醫院
每年捐款	財團法人希望基金會	按月捐款	財團法人中華民國兒童癌症基金會
每年捐款	財團法人乳癌防治基金會	按月捐款	財團法人創世社會福利基金會
每年捐款	財團法人喜憨兒社會福利基金會	按月捐款	社團法人台灣盲人重建協會 (二航廈 4 樓視障按摩區)
每年捐款	財團法人台灣國際奧比斯防盲救盲基金會	物資捐款	財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會 (羽絨衣)
每年捐款	台灣黑熊保育協會	物資捐款	財團法人心路社會福利基金會 (空氣清淨機，給皂機等)
每年捐款	社團法人中華民國恩友愛心協會	物資捐款	財團法人桃園市私立怡德老人長期照顧中心 (養護型)
個案捐款	高雄市政府社會局 -81 氣爆捐款	物資捐款	復興鄉巴崚國小物資捐贈 : 羽絨衣
個案捐款	八仙塵爆捐款 : 陽光社會福利基金會	物資捐款	方舟啟智教養院物資捐贈 - 沐浴乳，洗髮精，沙威隆用品
個案捐款	社團法人舊鞋救命國際基督關懷協會		
個案捐款	臺東縣政府 臺東縣社會救助金專戶 -" 尼伯特颱風災後重建 "		

愛 | 舊愛啟航，鞋力前行

捐鞋到非洲

采盟與舊鞋救命協會合作「舊愛起航 鞋力前行」愛心募鞋活動。此募鞋活動的目的是為了幫助非洲赤貧地區的民眾，特別是孩童，免於因赤腳受到沙蚤侵蝕雙腳，導致破傷風致命。另一個意義是惜物，讓已過時或不穿的舊鞋，能被有效地再使用，且捐鞋讓大家很簡單就能做善事，凝聚臺灣人的愛心，一起傳愛到非洲。

六月開始的募鞋活動，獲得采盟在台北、桃園、高雄及馬祖所有同仁的共同響應，以及機場內各單位、航空公司、健行科技大學師生與許多民眾的熱烈參與。在桃園機場募鞋時，有很多媽媽帶著小朋友來捐鞋，還有北勢國小用推車送來一大箱鞋子，展現的不只是大家的愛心，還有臺灣的希望。而每一雙募得的鞋，正代表無數關懷與祝福。

本次募得近萬雙的舊鞋，經過整理裝袋後，於 7 月 31 日在桃園南崁采盟保稅倉庫前廣場，由采盟志工們以接力傳遞方式裝入貨櫃中，代表大家的愛心串聯，要滿載祝願送往遙遠非洲給地球村的兄弟姐妹們。采盟更出資購置貨櫃及負擔全程運費，由董事長古素琴代表將八十萬元捐予舊鞋救命協會。運送舊鞋的彩繪貨櫃則會留在肯亞當地改造成為教室，讓肯亞兒童有個學習場所，藉由教育改善他們的生活與未來。

← 采盟的彩繪貨櫃目前已達肯亞作為當地學童的學習場所。

愛 | 歲末送暖．捐贈濟貧

歲末恩友關懷活動

采盟與基督教恩友中心連續兩年共同合作舉辦物資捐贈活公益活動。采盟捐贈米、油及魚罐頭等物資，由基督教恩友中心協助為全台1,000戶有需要的家庭送暖。此外，我們更為弱勢家庭舉辦一場「歲末送暖．祝福平安迎新春」活動，由志工同仁們帶來精采歌曲表演。活動結束前，我們將米、油、醬油、麵條、大燕麥片、肉鬆、肉醬、玉米罐及魚罐頭等分裝入實用且可重複使用的黑色後背包贈與弱勢朋友，希望弱勢朋友能以這些捐贈物資度過一暖心的農曆年節。

愛 | 傳愛無限，與榮民慶新年

采盟傳愛、暖心圍爐迎新年

采盟連續二年邀請桃園榮民服務處的獨居榮民長者，參與圍爐迎新年活動。在采盟總經理周招霖及桃園分公司總經理陳啟帶領下，除了在中壢龍和飯店席開 26 桌外，志工們也安排了寫春聯及歌唱等餘興節目，讓現場 168 名獨居榮民伯伯們提前感受年節圍爐氣氛，更準備了麥片、肉鬆與蛋捲等致贈長者的伴手禮！

愛好棒慈善棒球賽

采盟感動於恩友關懷弱勢的精神，在為善的共同理念下，催生本次「愛好棒慈善棒球賽」，邀請北部 4000 多名偏鄉地區學童進球場觀賽，並贊助一萬份愛心餐盒分送給所有進場球迷，串連眾人的參與，打造一場愛心嘉年華。當日邀請知名口足畫家楊恩典小姐擔任開球貴賓，以腳代手完成聯盟史上第一次用腳開球的壯舉，擊出幸福的全壘打，加上采盟員工組成的啦啦隊熱力演出，將現場氣氛炒熱至最高點！

采盟也向企業夥伴發起「愛好棒簽名球認養活動」，活動募集之善款將全數義捐予恩友會，藉此喚起企業與社會大眾對貧窮問題的關心，讓愛延續，讓愛好棒！

愛 | 透過銷售傳遞溫度

機場愛心小舖

我們不只利用休假時光外出做公益，更將公益帶入機場，成立全球唯一之機場公益店面－愛心小舖。愛心小舖內提供六家公益團體義賣的空間，如陽光社會福利基金會、喜憨兒基金會、希望基金會、台灣國際奧比斯防盲救盲基金會、乳癌防治基金會及台灣黑熊保育協會等公益團體，義賣所得全數捐出作為公益團體志業發展使用。利用采盟的通路優勢增加公益團體能見度，透過機場內的愛心小舖讓更多人都能一齊響應公益活動，激起大眾熱心公益的意識，傳愛社會。

著作權及智慧財產權來源說明

圖面來源

單位	說明	頁數
Created by Starline - Freepik.com	背景效果向量圖 (經調色及修改)	5
Created by Starline - Freepik.com	背景效果向量圖 (經調色及修改)	8
Designed by starline / Freepik	獎牌向量圖 (經調色及修改)	13
Designed by Balintseby / Freepik	放大鏡向量圖 (經調色及修改)	66
Created by Starline - Freepik.com	背景效果向量圖 (經調色及修改)	77、78、79
Designed by Evasplace / Freepik	嬰兒腳印向量圖 (經調色及修改)	80
Designed by Starline / Freepik	背景效果向量圖 (經調色及修改)	82、83
Designed by Lexamer / Freepik	愛心伸手向量圖 (經調色及修改)	84
Designed by Freepik	人員互助向量圖 (經調色及修改)	85
Designed by Freepik	資訊圖像化向量圖 (經調色及內容修改)	113

* 本公司已盡力處理書中圖文著作權事宜，若有疏漏，尚祈原著作權人主動與本公司聯繫。

采盟股份有限公司
TASA MENG CORPORATION

采盟免稅店
DutyFree

from NOW to better FUTURE.