

 誠品生活股份有限公司
the eslite spectrum corporation



企業社會責任 報告書

Corporate Social Responsibility

Report

2012



所有色彩都源自於白色的光
而色彩的發散與折射成就了光譜的絢爛
——牛頓，1704

顏色的邊緣在暗光中交界重疊而形成光譜
光譜是一種複合現象
——歌德，1810

以生活光譜，打造跨界文創交流平台
吸引人們駐足、築夢，享受歡聚時光
——誠品生活，2010

目錄 CONTENTS

	PAGE		PAGE
企業社會責任承諾		幸福同仁	
關於誠品生活		3.1 我們的夥伴	18
1.1 公司簡介	03	3.2 薪資與福利	19
1.2 營運內容	07	3.3 健康職場	20
1.3 經營績效	11	3.4 職涯發展	20
1.4 獎項與肯定	14		
公司治理		文化觀光與文創推動	
2.1 有效的公司治理架構	15	4.1 豐富文化創意 帶動城市觀光	25
2.2 保障股東權益	15	4.2 推動民眾參與 厚基文創能量	27
2.3 強化董事會職能	16	4.3 在地人文關懷 社會公益責任	28
2.4 發揮監察人功能	16		
2.5 確保利害關係人權益	16	跨業媒合與人才創業	
2.6 提升資訊透明度	17	5.1 打造文創業者與民眾交流空間	34
		5.2 運用創意行銷 激發跨業結合	35
		5.3 支持台灣原創 扶植新銳設計	37

多元的空間

空間，決定了我們精神上及心靈上的歸屬
使我們得以感受到文創價值多元恆久的存在

敦南店的人文原創設計品味、信義店打造閱讀與生活博物館的理念、西門店的舊電影改裝元素、台大店的青年學術調性、新竹店的護城河畔景觀、台南店濡染府城古都樸實情懷、台東故事館與當地戶政事務所建築巧妙結合、勤美誠品綠園道的自然詩意美學……每一家誠品生活新店開展，都以結合在地人文歷史及獨特環境條件的空間形式，創造出獨具一格的空間氛圍，喚起顧客最溫暖的生活感動。

多元精采的 市民參與

是因為人們的參與渲染，使活動具有生命力
是進出的人們，創造誠品生活的特色，激盪繽紛的生活光譜

誠品生活透過不同文化創意主體活動的舉辦，持續與大眾不斷對話，希望藉由鼓勵分享及創意發表，吸引不同族群、各層年齡的民眾，共同參與演出，讓市民凝聚的力量推動文創產業發光發熱。

多元的文化

以具體呈現的概念，運用跨區域跨業態的創意整合
啟動顧客嶄新的思維模式，賦予新的商品生命力與文化深度

誠品生活結合文創與產業，鼓勵多元文化，激發集體創作，期待透過我們的平台，從文學、音樂、電影、建築、工藝、設計、時尚、表演……等活動，匯聚人文、藝術、創意融入生活的整體展現，向全世界展現全球華人豐富創意文化的生動表情。

多元豐富的 城市面貌

未來是創造出來的，無論是民眾或企業，我們都是城市面貌的一部分
與人為善、人文關懷、建築美學、獨具一格、美好生活
是我們追求的理想社會，誠品生活與民眾一同負起文化城市塑造的使命

秉持「連鎖而不複製」的堅持，反覆探索最符合地域型態、消費條件與顧客屬性之創新營運模式，形塑誠品生活獨特的美學經濟與區域特色，用最大的誠意款待進出誠品的群眾，累積出集體及個人的獨有情感記憶與城市景觀風貌。

企業社會責任承諾

美好的社會在你我身邊， 堅持就會看見！

誠品生活始終堅持

『對美好社會的追求與實踐』，從不停歇

本公司承襲誠品集團創辦人吳清友先生的經營理念——善、愛、美、終身學習，運用於對生活方式、生命態度的實踐。本著「利他」的關懷出發、透過本公司所提供之生活與文化場域空間，搭載人文探索、藝術分享、創意啟發……等活動，激勵人們心靈內省的啟發，串起誠品生活「人、空間、商品、活動」乃至與整個社會的互動並延伸至與世界地球村的接軌。自然而然產生對誠品企業文化的認同，最終達到「利人、利己」的目標。

歷年來我們積極在公益回饋、員工關懷、文化推動、鼓勵原創……等方面不斷努力，積極致力於打造「多元空間」與「多元文化」的和諧對話及共生發展，期能透過多元精采的市民參與，創造出多元豐富的城市面貌。協助每一位市民成就對「美好社會的追求與實踐」之生活目標。

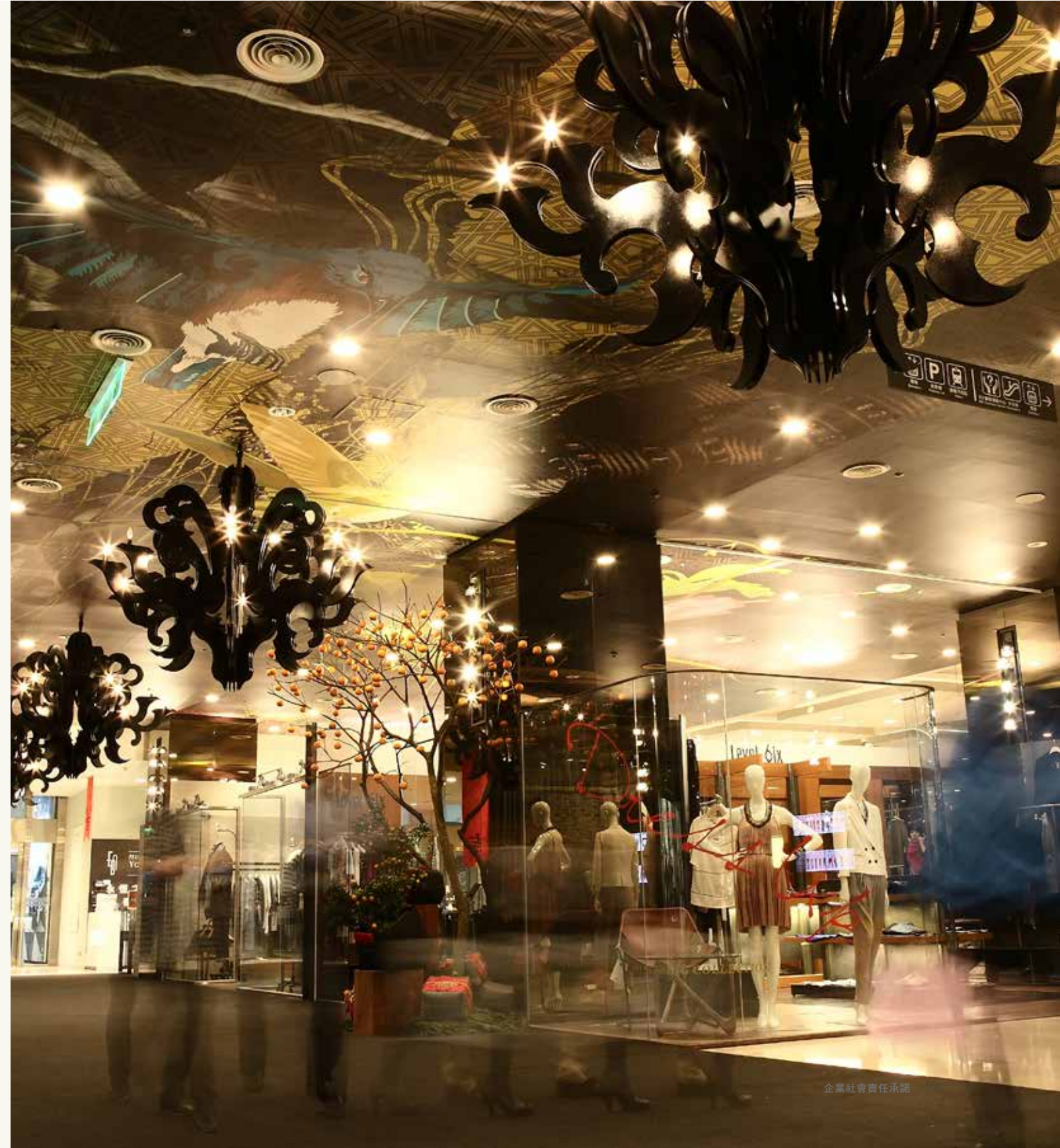
誠品生活企業社會責任的承諾如下：

落實推動公司治理，提升資訊揭露透明性，保障股東權益

尊重關懷員工，維護員工權益，提供員工穩定就業及發展的環境

鼓勵民衆參與集體創作，帶動城市文化觀光與在地人文關懷

支持台灣原創精神，打造業者與民衆的交流平台

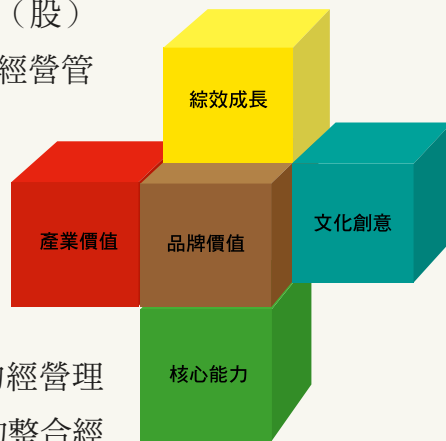


關於誠品生活

1.1 公司簡介

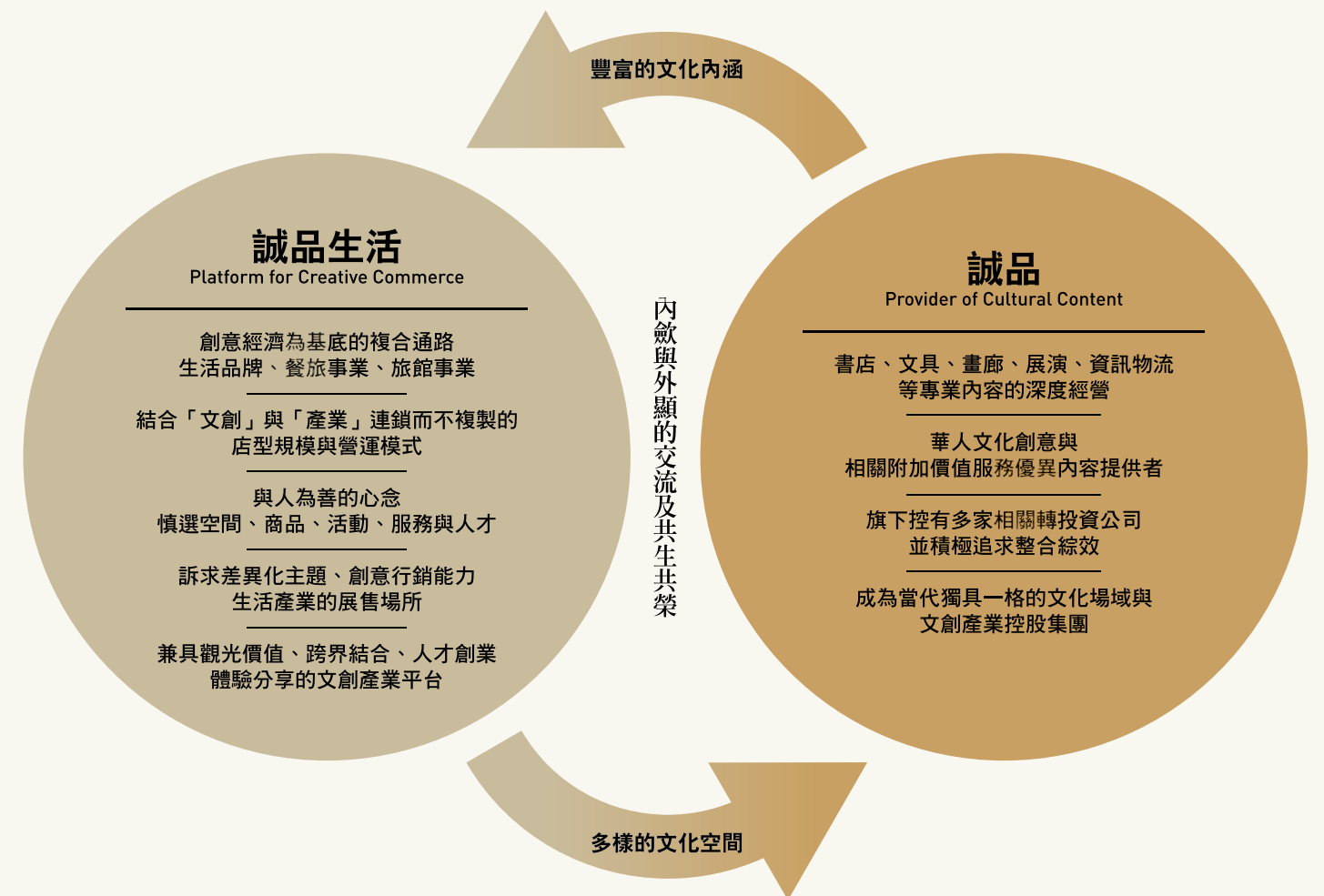
誠品生活（股）公司成立於2005年（原名誠新），由母公司誠品（股）公司（以下簡稱誠品）所創立。主要經營業務內容為複合商場經營管理、餐旅設備代理、咖啡酒窖餐飲通路及旅館經營。本公司近年來業務蓬勃發展，除台灣已有四十處以上營業據點外，並跨足海外於香港設立據點，引領台灣文創品牌，攜手躍越國際舞台。

誠品集團自1989年由台北仁愛路圓環的小型人文藝術書店開始，在台灣成立已超過23年。堅持人文、藝術、創意、生活的經營理念，憑藉著專業、獨特品味、多元通路、和文化創意活動平台的整合經營能力及創新經營模式，而轉型為一涵蓋書店、商場、畫廊、展演、餐飲、網路、物流等以文化活動為基底的複合經營模式，運用「人、空間、商品、活動」為核心元素，成功構建出多元的活動、多元的空間、多元的文化、多元精采的市民參與之融合與交流，成為以華人文創產業為底蘊的台灣品牌。誠品長久以來不間斷地深耕台灣在地人文，堅持營造優雅人文及心靈探索的空間環境，獨具一格建築空間美學，更讓「誠品」據點與城市觀光地標結合，成為兼具品牌與觀光價值的台灣企業。於2011年更獲選為經濟部「台灣百大品牌」文創服務類別企業。



承襲母公司「與人為善」的永續經營之道，及「人文、藝術、創意、生活」的核心價值，誠品生活亦以「文化创意產業」為定位。有別於誠品（股）以深耕廣覆豐富文化深度內容為經營主軸，誠品生活則為一以創意經濟為基底的複合通路經營者，包含生活品牌、餐旅及旅館事業。結合文創與產業，提供「連鎖而不複製」彈性化店型規模，及差異化主題創意行銷，在維持一貫誠品空間氛圍內，以「生活與文化場域」的複合經營型態，提供兼具觀光、跨界結合、人才創業及體驗分享的平台，成為創新的經營模式。

藉由打造以文化為底蘊之豐富且多元的服務及商場，我們期待讓顧客能輕鬆體驗、分享、獲得-飽富人文創意、設計品味、精緻美學……的商品和活動，且融入為生活的一部分，逐步追求及實踐對美好社會之理想。



公司英文名稱「The eslite Spectrum Corporation」，其中「Spectrum」代表光譜，「光」帶來了能量與生命，「誠品生活」的光譜由每個人在誠品的生活中所展現的光譜而形成，無數的光譜交錯相映，是一個無時無刻不在千變萬化的集體創作，讓人們看見了以往想像不到的色彩與圖案！本公司期待，做為這些光譜的平台，「誠品生活」有機會引領人們從生活的美好品味與細膩體驗中，累積知識、經驗與智慧，在無限的生命旅程中閃閃發亮！

誠品集團自創始以來即一貫秉持之理念為：

「誠」，是一份誠懇的心意，一份執著的關懷

「品」，是一份專業的素養，一份嚴謹的選擇

取名「誠品」eslite，代表著我們對美好社會的追求與實踐

誠

企業願景——

成為全球華人世界最具影響力

且獨具一格之文化創意產業領導品牌

並對提升人文氣質積極貢獻

誠品生活的企業使命——

對華人當代的人民與土地具有實質的貢獻

對華人社會的未來發展注入創新的啟發

對華人未來願景的實現孕育新價值的典範



1.2 營運內容

通路事業

以複合商場通路為經營主軸，結合文化動能與商場營運專業，提供豐富多元之文化創意生活空間。堅持「連鎖而不複製」的店型經營模式，提供消費者屬於人文、藝術、創意與生活的環境及氣質，迥異於一般百貨公司量化複製的經營方式，誠品生活複合商場深入了解各商圈及地域多元之屬性，創造各店獨特的風格與調性，與當地特色觀光結合並創造觀光話題。

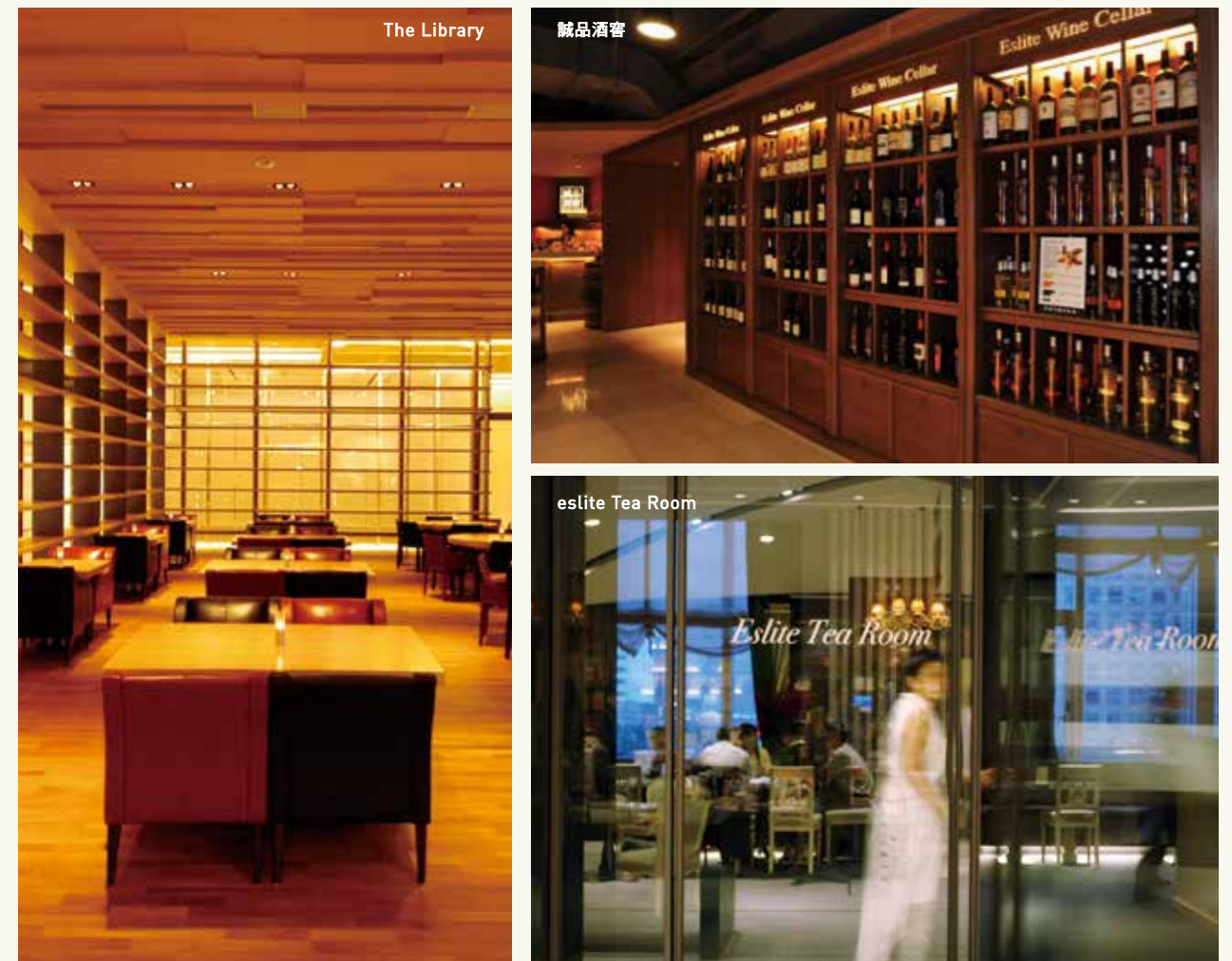
此外，在商圈多元開發、不動產市調分析、招商企劃及經營管理等方面，亦累積相當深厚的成功經驗，我們擅長透過最佳資產規劃配置及資產品質改善進而提升不動產之價值，並以顧問經營代管模式，由誠品生活帶入品牌及提供商場管理經驗以協助業主經營，展現「開發／營運」共生實力。



關於誠品生活

餐旅事業

本著「將美好事物帶入生活」的理念，餐旅事業部門多年來致力於引進全球各地之品質優良風格獨特的生活用品、食品。主要業務包括設備業務、工程服務、餐旅用品及零售門市等，除供應專業廚房/洗衣房設備、旅館用品與精緻美食外，同時自營酒窖和餐飲門市等零售通路。我們代理世界一流品牌銷售與服務，為臺灣唯一可完整提供「規劃設計——銷售——安裝——售後服務」整體專案服務之公司。除了廣為飯店、餐飲業界採用外，更希望藉由零售通路之拓展與誠品美食網站的成立，將之推廣給更多的消費大眾，讓品味生活隨手可得。



關於誠品生活

競爭優勢——

優質的企業及品牌形象

誠品集團在臺灣耕耘發展已超過23年，品牌及企業形象已廣為華人社會所認可及肯定，於2006年起連續5年獲得《Cheers》雜誌調查「新世代最嚮往民營企業」TOP100之前五名，2010年更榮登第二名。2006年獲選104人力銀行「職場幸福人」非科技產業最幸福企業。

厚實的顧客忠誠度

堅持『與人為善』的永續經營之道，強調與消費者間的互動及服務，服務品質受到消費者認同與肯定。2009年獲選《遠見》雜誌主辦「創新服務·光點臺灣」八大服務創新企業之一，2006年起誠品連續五年榮獲《壹周刊》【服務第壹大獎】文教休閒娛樂業金獎企業。

多面向的通路開發

本著連鎖而不複製的經營模式，誠品生活之商場營業面積規模彈性可由100坪到14,000坪，針對不同規模及在地人文特色，予以各商場不同店型定位及空間規劃，並依此設定目標客群的屬性；迥異於一般百貨公司受限所需賣場面積較大而導致地點難求、同質性高、無法滿足分眾客層的缺點。因此本公司在據點選擇上極富彈性，確保未來據點開展的不受限性，掌握經濟規模優勢。



獨特的美學空間設計創造觀光價值

本公司以文化創意產業為發展根本，在建築規劃及空間規劃均強調融入在地精神及商場特色，以吸引消費者的目光及提供視覺上的美學享受。隨著台灣觀光人數增加，兩岸三地交流頻繁，誠品生活的營運據點已成為觀光旅客來臺必遊景點之一，成功結合品牌與觀光價值。本公司商場整體設計之獨特屢獲經肯定，勤美誠品綠園道店曾榮獲「2010全球卓越建設獎」——商用不動產類首獎。

獨具一格及多元化的業種組合

有別於目前其他百貨公司的標準化型態，誠品生活特有的人文風格空間氛圍及多元的藝文活動，所提供之商品係以豐富生活為主題所衍生出，環繞人文設計感、藝術品味及深具精彩內涵之商品。對照其他通路業者或百貨商場，本公司所獨具一格之差異化營運模式，能吸引更多元化的業種組合，對顧客具相當之吸引力。

具專業能力且熱情的經營團隊

誠品集團優質的企業形象及成功的通路經營模式，曾獲選新鮮人最嚮往企業之一，也吸引專業團隊的加入，目前員工平均年齡約32歲，具大專以上學歷佔員工總數89%以上，不論是通路、餐旅或是後勤支援等功能，均採取透明的溝通方式公平討論，鼓勵專業且有潛力的人才發展空間。



勤美誠品綠園道店

核心能力——

- 招商企畫與執行 · 設店評估與執行 · 市場調查與商圈分析 · 美學經濟創意行銷
- 多種類通路規劃分析 · 不動產項目調研與開發 · 複合式商場經營管理

1.3 經營績效

本公司2011年度，在經營團隊以及全體同仁的努力下，堅持「連鎖而不複製」及「人文、藝術、創意、生活」之經營理念，有效提升營運效率，使得營收及獲利逐年增加。2011年度全年度營收93.2億元，稅後淨利2.19億元，分別較前一年度成長13.9%及55.7%。2012年上半年度營收為49.6億元，稅後淨利1.53億元，分別較去年同期成長14.8%及53%。

成長動能——

兩岸三地發展計畫

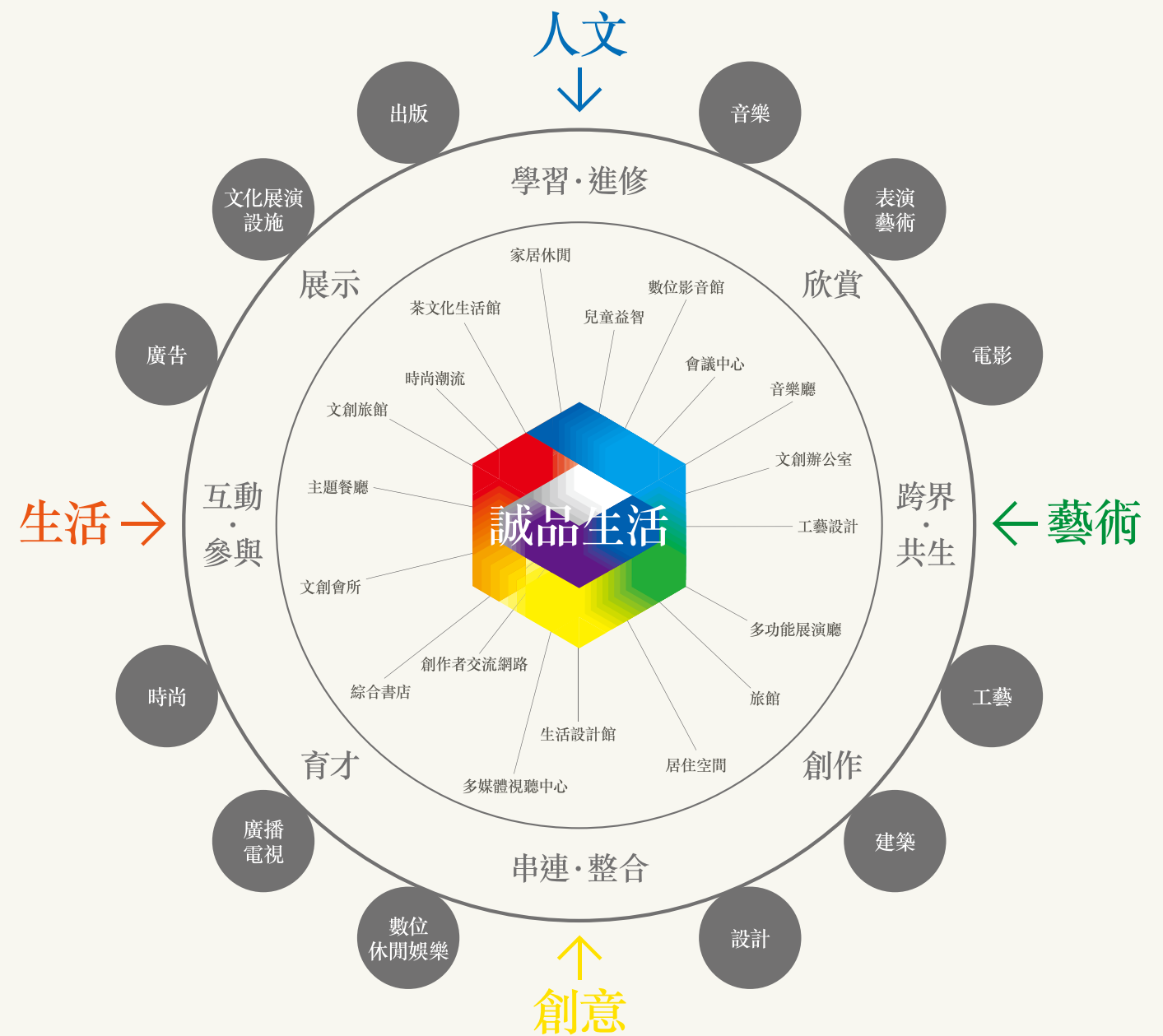
- 台灣 | 租賃展店及委託管理模式並行；持續保持展店與BOT……等標案項目。
- 香港 | 晉級國際舞台的台灣文創品牌；打造設計生活與閱讀的複合經營。
- 中國 | 聚焦長三角開發；因應大陸十二五文化發展計畫發展。

新事業體系的發展

藉由本公司在通路平台的經營優勢及所累積的核心能力，跨入新事業體系如旅館經營、品牌代理等業務的發展。

建立新獲利模式

誠品集團多年來在台灣耕耘文化事業及通路事業，品牌形象已深植華人社會，未來本公司除持續發展品牌外，亦將尋求新的獲利模式如第二品牌的建立、品牌授權、策略聯盟與投資等。



深化既有核心能力及營運績效

持續強化本公司既有的經營實力（不動產規劃顧問、商場招商、經營管理、行銷企劃），在維持消費者權益及兼顧本公司服務品質的前提下，持續改善降低營運成本、資本支出，以增進本公司收益與獲利能力。

跨產業多元整合的可能

本公司以「文化創意產業」為發展根本，以『文化場域』提供者做為定位發展，目前在零售及餐旅通路已有相當的績效及成果。惟本公司對「文化場域」的定義並不僅止於零售及餐飲通路，未來本公司將以長期累積的通路經營、建築設計、空間氛圍、商品組合及服務品質等豐富經驗，以文化創意為根本整合其他與人生活息息相關的空間如辦公室、旅館等，進行新一波的產業整合。

誠品銅鑼灣店



關於誠品生活

1.4 獎項與肯定

年度	獎項
2012年	天下雜誌「金牌服務大賞」「百貨/購物中心」類別第一名。 誠品集團連續七年（2006-2012）獲得《Cheers》新世代最嚮往民營企業TOP 100調查前5名。
2011年	獲選為經濟部「台灣百大品牌」——文化創意服務類別企業殊榮。 吳清友董事長榮獲香港設計中心（HKDC）頒發「設計領袖大獎」。 連續六年（2006-2011）獲壹週刊——「服務第壹大獎」文教休閒娛樂業金獎企業。
2010年	勤美誠品綠園道店榮獲「2010全球卓越建設獎」——商用不動產類首獎。 吳清友董事長榮獲104人力銀行調查「創業楷模」。

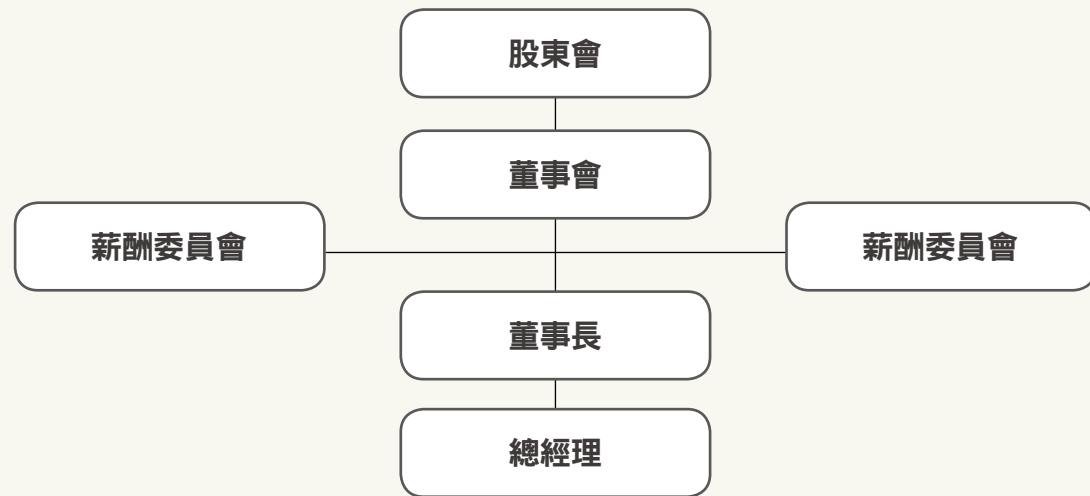
關於誠品生活

公司治理

誠品生活堅持「與人為善」的經營理念，以高道德標準擬定公司治理制度及相關規章，強化董事會結構、發揮監察人功能，以確保股東權益。我們主動與利害關係人溝通，本著尊重及關懷誠意，建立適當的對話機制和服務窗口，妥善回應利害關係人所關切之重要議題並即時獲得公司業務、財務…等相關資訊。本公司依照「公司治理實務守則」之主要原則進行公司治理，茲說明如下：

2.1 有效的公司治理架構

主要透過健全與有效的董事會運作，佐以稽核單位對內部控制制度的查核與報告，推行公司治理事宜。



2.2 保障股東權益

本公司致力為股東創造最大價值且重視股東權益，為鼓勵股東踴躍出席股東會，積極參與董事及監察人之選舉或議案之討論事宜，已制定完備之「股東會議事規則」，並確實依照公司法有關股東會召集程序之規定，於開會通知書上載明召集事由，並作資訊公告。股東會召開時依「股東會議事規則」進行，對於報告及討論事項，均給予股東適當、充分發問或提案之機會，股東會所議決事項，亦於會後製作成議事錄，並對股東權益事項設立發言人制度。

2.3 強化董事會職能

目前設有九席董事，其中包含四席獨立董事，以強化公司治理。所有獨立董事皆符合相關工作經驗、專業資格與獨立性身分，以期能發揮獨立董事應有之功能。本公司每季至少召開一次董事會，遇有緊急情事時則隨時召集之，相關會議紀錄皆依規定辦理保存。全體董事會成員本著忠誠、謹慎的態度，並以公司之權益為前提進行會議事項討論，對於評估公司經營策略、風險管理、年度預算、業務績效及監督重要資本支出及投資等重大事項皆善盡職責。董事會成員於任期中持續參加公司治理主題相關之財務、業務、商務、會計或法律等進修課程以提高董事成員對公司治理之認知與落實。

目前已成立薪酬委員會，委員會由三位專業之獨立人士組成，協助董事會執行與評估公司整體薪酬福利政策以及董監事與經理人之報酬，確保公司之薪資報酬安排符合相關法令並足以吸引優秀人才。

2.4 發揮監察人功能

目前設有三席監察人，其中包含二席獨立職能監察人。監察人監督公司各項業務之執行並審視稽核單位出具之審查報告，適時提出各項建議並列席董事會，了解董事會運作情形。此外，監察人於任期中持續參加公司治理主題相關之財務、業務、商務、會計或法律等進修課程以提高對公司治理之認知與落實。

2.5 確保利害關係人權益

本公司之利害關係人主要包括股東、員工、顧客及合作廠商……等。為與各利害關係人保持良好互動，已指派適當等單位，透過各種溝通管道以充分了解利害關係人之需求並積極主動回覆，建立公平長期之信賴關係，同時本公司亦訂有「誠信經營守則」、「誠信經營作業程序及行為指南」、「道德行為準則」…等規範，由上至下積極落實於日常行為中。進而實踐我們對企業社會責任的承諾。

投資人	本公司官方網站設有投資人園地，提供投資人關心的資訊，包括公司治理政策、財務資料……等。投資人有任何疑問，皆可於網站查詢聯絡電話、傳真、電子郵件信箱，聯絡專人服務。公司並不定期召開法人說明會，與投資人進行溝通對話。
員工	本公司人力資源單位提供內部正式申訴/溝通管道，並定期舉辦勞資會議，協調勞資關係、促進勞資合作。亦透過新進員工座談會、人資座談會，增加雙方溝通機會。
顧客	本公司係為以「生活與文化場域」的複合經營模式提供以文化為底蘊之豐富且多元的服務及空間氛圍，提供消費者獨特的商品組合及內容，以提升客戶忠誠度及滿意度為首要目標。因此，在各服務據點設有顧客意見函與客服信箱，並設有免付費客服專線，以期在最短時間內使顧客反應皆能獲得妥適處理。
合作廠商	各商場專櫃廠商若有任何問題皆可以對應至專責的樓面管理人員協助處理。進行承包商及供應商遴選時，公司內部秉持透明公開之採購流程，嚴格要求同仁必須遵循法令、嚴守公司規定，不得直接或間接提供、收受、承諾或要求金錢、餽贈、服務、優待、款待、應酬及其他利益。亦規範相關人員、資產及財務管理，有效評估風險及建立適當之防火牆機制。

2.6 提升資訊透明度

本公司已依據證券主管機關及櫃檯買賣中心之相關規定，指定專人負責於公開資訊網路申報作業系統揭露相關重要財務業務資訊，並建立發言人制度，使股東及利害關係人能及時充份瞭解公司之財務業務狀況，及實施公司治理之情形。本公司依相關法規及「公司治理實務守則」辦理資訊公開，並充分揭露具攸關性及可靠性之企業社會責任相關資訊，以提升資訊透明度，同時編製企業社會責任報告書，揭露於公司網站上，供社會大眾閱讀。

幸福同仁

我們深信員工是支持公司進步保持競爭力最重要的資產之一。誠品生活尊重多元文化、多元空間的和諧共生，更樂於提供員工創造力、思考力、挑戰性、豐富人文關懷的工作環境。本公司「與人為善」的經營理念，除深獲顧客及社會大眾肯定，亦增進員工對公司的認同感及向心力。誠品集團已連續七年（2006-2012）獲得《Cheers》新世代最嚮往民營企業TOP 100調查前5名。近年隨著公司以台灣為根本，放眼兩岸三地發展之腳步加速，對於持續強化優秀人才的選用育留計畫，是未來隨著公司國際化佈局下必然重要的課題。我們非常期待跨業跨界的多元專業人才加入，共同創造誠品生活的精采。

3.1 我們的夥伴

截至2012年第三季，誠品生活員工人數超過600位正職同仁及近100位兼職同仁。積極在全台與兩岸三地延攬專業的優秀人才。同時每年以建教合作方式培育莘莘學子，舉如與城市大學、馬階護校、開南大學、嶺東技術學院等學校的長期合作，每年的實習生人數約佔總人力17%。除了協助學校產學合一外，更把誠品生活視為一個文化參與的舞台。每年配合學校鳳凰花季，深入校園舉行企業文化傳遞活動，積極提供同學們提前進入職場的學習機會，期許能為台灣教育盡一份心力，創造讓學校師長與家長們都能放心的工作環境。

誠品生活謹守不僱用未滿15歲之童工，同時為保障弱勢團體之工作權，我們積極進用身心障礙及原住民同仁，並提供關懷式的教導，無論正職員工或兼職人員，皆以嚴格的態度要求遵從社會道德、社會責任、組織經營倫理及勞動規範。無論是在勞動條件、勞動環境、勞資會議、同仁溝通機制、原住民及身心障礙任用、性平申訴管道等，皆以建立健康、關懷、公開、公平、合法的工作環境為唯一標準。

單位	2012年
北區	592人
中區	36人
南區	42人
合計	670人

註 | 以上人數截至2012年第三季（含兼職人數）



截至2012年第三季，誠品生活員工人數超過600位正職同仁及近100位兼職同仁。積極在全台與兩岸三地延攬專業的優秀人才。同時每年以建教合作方式培育莘莘學子，舉如與城市大學、馬階護校、開南大學、嶺東技術學院等學校的長期合作，每年的實習生人數約佔總人力17%。除了協助學校產學合一外，更把誠品生活視為一個文化參與的舞台。每年配合學校鳳凰花季，深入校園舉行企業文化傳遞活動，積極提供同學們提前進入職場的學習機會，期許能為台灣教育盡一份心力，創造讓學校師長與家長們都能放心的工作環境。

誠品生活謹守不僱用未滿15歲之童工，同時為保障弱勢團體之工作權，我們積極進用身心障礙及原住民同仁，並提供關懷式的教導，無論正職員工或兼職人員，皆以嚴格的態度要求遵從社會道德、社會責任、組織經營倫理及勞動規範。無論是在勞動條件、勞動環境、勞資會議、同仁溝通機制、原住民及身心障礙任用、性平申訴管道等，皆以建立健康、關懷、公開、公平、合法的工作環境為唯一標準。

3.2 薪資與福利

誠品生活每年定期透過外部專業及公平機制，參與市場薪資調查。參考資料分析報告，針對不同的職級與專業分工，規劃合理的薪酬架構，期望提供給同仁更具市場競爭力的整體薪酬。誠品生活營運多年所累積的Know-how與核心競爭力，也極需要核心人才的經驗傳承，留才策略方面，我們著重考量整體薪酬（total compensation）的競爭力，多元的財務性獎酬需與績效完全連結，讓績效貢獻度的差異能在報酬（包含短中長期）上公平體現，關於非財性報酬也將持續多元的設計，其中最主要的是提供明確的發展舞台，讓關鍵人才得以獲得肯定與成就感，並以企業夥伴的心態長期留任發展。

3.3 健康職場

身心成長與安頓的工作場域

在誠品生活優質的工作環境中，「學習」是工作的一部份、「品質」是工作的必要條件、「創新」是工作的元素。我們深信滿意的顧客笑容來自於快樂自信的員工，因此我們致力於提供每位同仁身心靈充實的工作環境。誠品生活的平均年度離職率約為3%左右，與零售服務業動輒7%以上離職率相較，我們的夥伴無論是在身心上，都受到很好的生活保障。

二性平權的落實

「eslite」對菁英的定義，並非是學歷的高低，而是「努力活出自己生命中精采的每一個人」。誠品生活公司同仁平均年資為4.7年，平均年齡為32歲，是個充滿活力與動能的年輕公司，女性同仁任用比例超過50%，員工人數平均男女各半；任用男同仁與女同仁的平均薪資也幾乎相同。

申訴管道的暢通

除了提供優質的工作環境外，照顧及關懷同仁的身心當然都是每位直屬主管的首要責任。從小處著眼互動，「一家人」的工作模式，一直是誠品生活的企業文化。建立無障礙的溝通管道，讓同仁的建言與心聲都能受到重視；而定期舉行勞資會議，讓雙向溝通機制順暢進行，聽取員工意見並即時交流，更可使公司更精準的規畫各項管理制度，共創和諧、互信、安全、互助的工作環境。

公平晉升的制度

在考核晉升制度方面，我們實施KPI管理、每年兩次的績效考核、主管與員工的績效面談溝通，並結合訓練發展規劃、內部講師制度等，除了讓我們的夥伴們展現自己的專業及努力外，也讓他們看見自己未來職涯的發展藍圖。針對優秀認真的同仁，更有公開透明的人評會制度，確保優秀人才不被埋沒。

3.4 職涯發展

誠品生活對於人才發展藍圖規畫與關鍵人才的傳承培育有積極的使命。秉持著「創意臻於終身學習」的理念，建立了優質的學習環境及建構完善的六大學苑課程、全方位的人才發展體系，以及完善的職涯發展規劃。誠品學苑（各類商場與餐旅的專業技能訓練與管理技巧訓練）、崗位輪調歷練、二岸三地外派歷練、展店專案歷練、海外人才回台受訓交流、從基層到幹部的成長藍圖，讓有創意有理想的年輕人才，都有實踐生涯夢想的機會。



同仁除了在工作之外，經由公司提供的專業規劃、充足資源，不斷精進自我專業、培養廣泛興趣，甚至於能夠協助同仁自我成長、人生探索、生涯發展，讓工作不只是工作，更是一種樂趣，誠品生活也不僅僅只是一個工作場所，而是同仁第二個家，藉以建立事業與人生緊密結合的價值觀、生命力與專業力。

多元的學習管道

誠品生活期待全體同仁能在組織中不斷進修成長，為同仁規劃的學習發展包括：



內部訓練 / Off-JT

依據同仁專業職能、核心職能與管理職能，建構誠品六大學苑，並發展各學苑課程，使同仁清楚掌握個人學習路徑。

針對各單位提供不同領域之專業訓練課程，同仁可依工作需求或個人學習發展選擇課程進修，新進同仁到職後須接受新人訓練與基礎訓練之培訓，除了認識組織外，透過基礎訓練學習工作的基本知識與提升技能。為了讓同仁能夠持續學習與發展，亦針對營業專員、組長、主任與襄理規劃職能發展訓練課程，並培育內部講師，編制課程講義，協助各單位培育人才與促進同仁自我成長。除了課程講授外，公司備有擬真環境之資訊系統，提供同仁模擬真實環境操作練習。

在職訓練 / OJT

透過單位主管、資深同仁的經驗傳承，同仁於工作中做中學，從工作中的專業學習，包括工作教導、參與會議與執行任務……等等。

WINE 餐飲酒類 基礎課程	Customer 顧客抱怨 處理技巧	POST EDC 系統操作
Coffee 咖啡拉花技巧	English 英文點餐	Cooking TeaRoom 主廚教你做好菜
Tea 法國茶與台灣茶	Coffee 咖啡歷史介紹 與沖泡技巧	WINE 紅酒與白酒

2012年誠品生活在職訓練課程表

派外訓練

因應兩岸三地的發展需求，除了內部知識的傳遞與專業課程的規劃外，也為了提升員工能有更寬廣的國際視野與跨產業跨文化的經營學習，公司另外訂定派外訓練辦法，同仁可依不同專業職務所需，向公司提出專業訓練之申請，透過系統化的專業課程指導，有效學習不同的產業知識，並積極貢獻於工作中。

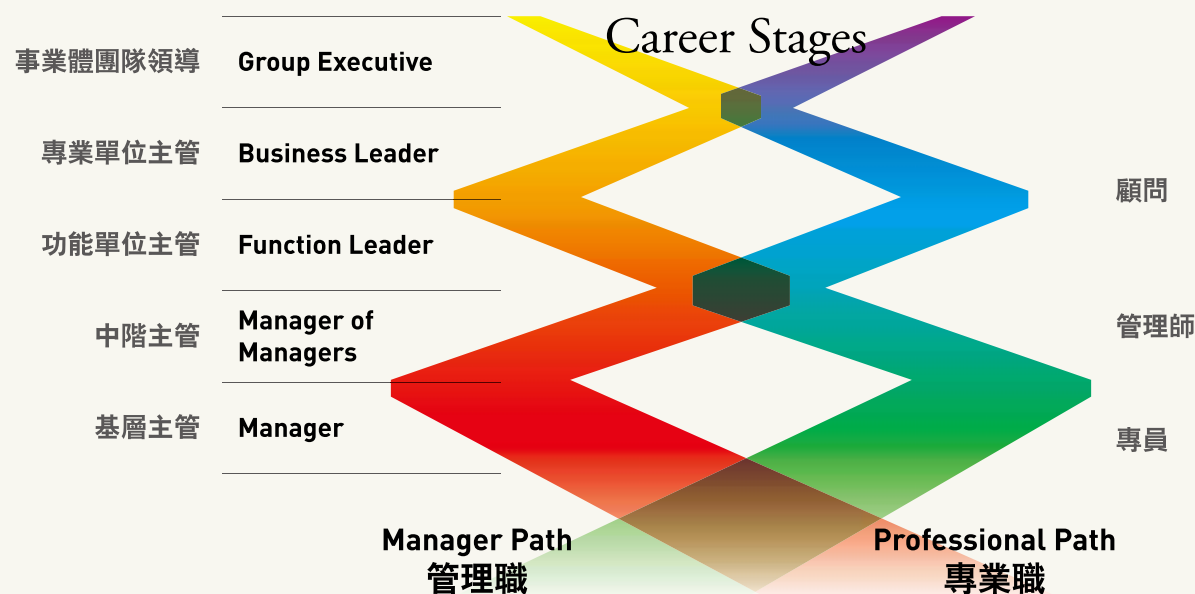
自我啟發/SD

期待同仁能在專業工作與個人生活間取得良好的平衡，鼓勵同仁成立讀書會，透過輕鬆非正式的學習管道，透過心得交流分享進而共同成長。



雙軌的職涯發展

一直以來，誠品生活視好的人才為組織最重要的資產，依據不同的專業職能量身建構職涯發展途徑，提供雙軌制的職涯晉升體系，讓同仁可以依照自己的天賦潛能選擇往管理職發展或是朝向專業領域繼續精進，踏實築夢並展現各自精彩。



海外人才培訓

2012年為因應海外據點的人力籌備，誠品生活的海外人資團隊募集香港各地優秀人才，赴台三個月的外派培訓。培訓計畫除了專業授課外，亦安排了誠品信義旗艦等店的現場實習。透過關切訪談、培訓成果測試發表，以及結訓雙向面談，能夠清楚掌握香港同仁們的成長軌跡，並對如何將專業知識做系統化的傳遞與學習，都有更進一步的精進提升。經過組織大力支持與同仁的努力下，更成功的將這套訓練體制移植至香港，奠定日後誠品生活在香港內部培訓之基礎。海外人才培訓制度將持續落實在二岸三地的新展店計畫當中，確保台灣的成功經驗順利與海外當地化創造出新的火花。



共識營凝聚向心力

誠品生活為凝聚員工的向心力，持續藉由舉辦團隊共識營以體驗式學習，凝聚團隊共識、增進團結合作，打造高績效的團隊。同仁們在活動過程中十分投入，除了從活動過程中體會團隊的重要性，更能增加機會去學習資源的善用、領導風格、同仁信任與互助等等。這些種種的體會學習成果，都在淺移默化中顯見於日常工作的持續進步！



文化觀光與 文創推動

誠品生活連鎖而不複製的經營策略，源自對人與文化的尊重，彈性化店型規模融合在地文化人文特色，除提供當地市民體驗生活美學的創意生活空間外，亦為城市最富人文風景的文化地標。商場空間突顯在地人文特色及心靈探索沉釋的設計，搭載以「閱讀、探索、品味、設計」為主題的商品，及親切溫暖關懷的服務品質。多年來，這份堅持獲得社會大眾對「誠品文化」的認同，在品牌價值及建築景觀美學方面獲獎無數，很榮幸地，於2011年亦獲選為經濟部「台灣百大品牌」文創服務類別企業。

身為華人社會中，以文化創意產業為根基且持續深耕的品牌企業，我們誠懇對待與每一位客戶的互動，並視每一營業據點為民眾文化活動參與及展現台灣多元文化觀光的平台，共創生活經驗、生命旅程的精彩。期待透過打造文化觀光景點及推動在地文化，落實企業社會責任，使誠品生活，不只是外國人的觀光景點更是台灣人的生活據點。

4.1 豐富文化創意 帶動城市觀光

秉持「用文化做公益」的信念，誠品生活參與打造源源不絕的文化創意，展現城市多元文化樣貌帶動城市觀光。在誠品生活商場裡，每年平均舉行4,000場以上文化活動，每天平均12場，全年不間斷地，舉辦各類型的親子互動體驗、生活風格講座、音樂分享、電影欣賞、戲劇表演、藝文展覽……等課程活動；同時，每年吸引逾1.2億人次國內外訪客來訪，與市民們一同體驗分享，風格不同內容豐富的文化饗宴。

2006年誠品信義旗艦店開幕，以「閱讀與生活的博物館」和「臺灣面向世界的文化窗口」出發，創造國際化的臺北城市意象；除了引進高品質、具設計感的家飾精品、時尚服飾、咖啡廳和花店，體現出期望帶給消費者高質感生活的理念外，隔年打造中型劇場「春季舞臺」及戶外音樂節「屋頂音樂節」，讓信義旗艦店成為表演藝術與音樂愛好者的聚集基地，共同激盪出多樣貌的城市文化氣質。此外，敦南店以人文、原創為定位，誠品書店於該商場內創新24小時經營模式，獲時代雜誌評選為「亞洲最佳書店」，亦成為亞洲首家以書店文化之姿，登上國際觀光指名必訪之台灣十大景點之一。

誠品信義旗艦店每年執行超過100場以上的導覽活動，接待來自於歐美日及兩岸三地的參訪團逾千人，期盼藉此力量推動文化觀光。自2010起連續三年，配合臺北市觀光傳播局進行城市觀光行銷，拍攝觀光影片、加入臺北自由行引客方案合作、參與觀光護照推廣，向國際旅客展示豐富多元的台灣文化活力。

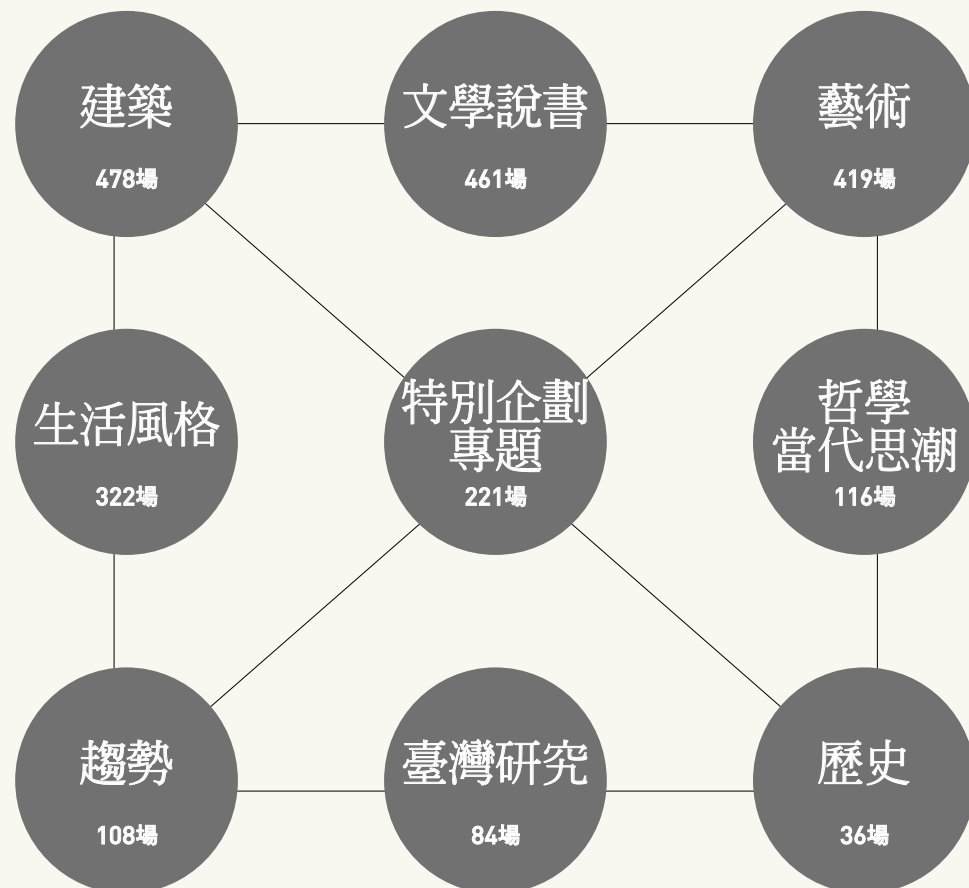


4.2 推動民眾參與 厚基文創能量

誠品推廣閱讀，也將閱讀作為經營理念延伸的起點，致力為大眾打開一本不斷成長的文化大書。因此積極引介、推廣各項重要文化活動。持續關注重要文化議題，並以精采創意帶動民眾文化參與。

1997年誠品講堂成立，2006年誠品信義學堂開課，以每期4~5講，每講6~12堂課程，傳授多元深度知識為目標。至2011年6月，共推出誠品講堂42期、誠品信義學堂5期，總課堂數達到2,245堂，實踐教育養成之文化理想。誠品講堂的課程範圍，含括31種主題，以建築、藝術、人文為主軸，先後開立「建築」、「哲學/歷史」、「藝術」、「生活風格」、「趨勢」等專題，並隨著社會變遷及文化趨勢變化，持續開闢新內容。

誠品講堂/信義學堂



4.3 在地人文關懷 社會公益責任

在積極向國際推廣臺灣的各款城市風貌之際，我們從不忘記關懷這片土地。2011至2012年期間，陪同啟明學校、慧炬機構、花蓮卓溪國小……等，超過500位的學齡兒童參訪信義旗艦店，讓臺灣各地偏鄉、弱勢學生，可藉由遊逛誠品生活的空間，體受到人文藝術及創意設計的美好，為學生在學習的道路上注入溫暖力量。

2011年，為推廣臺灣百年工藝，專程與鶯歌陶瓷製窯場合作，共同開發誠品生活專屬設計贈禮，讓更多民眾看見臺灣傑出特色工藝；同年，為了宣揚臺灣人文景觀，於國際觀光客人流量最高的信義旗艦店，及旅客匯集的站前店，以臺灣草根臉譜、臺灣風景為主題，舉辦「臺灣系列攝影展」，讓更多來自世界各地的人們，深刻感受到臺灣溫暖繽紛的風土人情。

臺灣草根臉譜 / 沈芯菱



閱讀分享計畫

2010年誠品文化藝術基金會成立，以推廣閱讀為核心使命，將誠品二十多年來所累積的文化資源，擴大整合並回饋社會。誠品生活積極運用商場宣傳力，協助號召青年理書志工、結合市民力量以募集二手書的方式參與公益，擴大文化資源整合並回饋社會，且建立媒合平臺，從資源廣度和書籍深度兩個面向同步進行，深耕推廣閱讀，期盼建立一個有書讀、愛讀書、讀好書的美好閱讀社會。截至2012年9月，行動圖書館已駛達116個偏遠學校、社區，募集轉贈52萬本書籍，送達1,600個受贈地點。



閱讀分享計畫——移動圖書館



文化觀光與文創推動



誠品人公益捐款

2010年，誠品邀請國際知名爆破藝術家蔡國強，在台灣進行大型回顧個展《蔡國強 泡美術館》，並捐出作品「狼：為柏林德意志古根漢」，在台灣雅虎奇摩拍賣網站義賣3天，由金融投資者呂美惠以550萬元得標，創下雅虎拍賣網站，歷年義賣金額最高價，其義賣所得全數捐給台灣世界展望會「莫拉克水患救援」專案。2011至2012年期間捐款「國立台大醫院社會服務急難救助」共新台幣600,000元，幫助病家因應生活中之急難狀況。

誠品更結合會員力量參與公益，自2011年起發起會員捐點公益活動，邀請誠品人會員將消費累積點數捐贈陽光社會福利基金會、中華民國兒童福利聯盟文教基金會、中華民國荒野保護協會、台灣世界展望會、中華民國腦性麻痺協會、喜憨兒社會福利基金會、誠品文化藝術基金會等機構，募集點數已達787,280點（每10點捐1元）。



《蔡國強 泡美術館》狼：為柏林德意志古根漢

文化觀光與文創推動

兒童公益關懷

2010年誠品結集藝術家蔡國強與臺北市立美術館，由SEVEN-ELEVEN「OPEN小將家族」擔任公益藝術志工大使，邀請世展會的孩童參觀台北市立美術館，讓藝術打開他們的視野，激發無限的想像力。

2011年與信誼基金會合作，協辦瑞士隆奧銀行慈善拍賣會，將藝術文化活動與公益結合，給予弱勢藝術家表演舞台，同時匯集社會善心資源，拍賣慈善款項合計新台幣654,800元，義賣所得將捐助弱勢團體完成音樂治療輔助計畫；2012年贊助信誼基金會「壽山杯公益募款高爾夫球賽」，為世界和平會募集「貧弱家庭兒童夢想起飛計畫」圓夢計畫，募得新台幣234,250元，籌備偏鄉孩童的課後輔導照顧。

2011至2012年期間，陪同啟明學校、慧炬機構、花蓮卓溪國小……等，超過500位的學齡兒童參訪信義旗艦店，讓台灣各地偏鄉、弱勢學生，可以藉由遊逛誠品生活的空間，體受到人文藝術及創意設計的美好，為學生在學習的道路上注入溫暖的力量。

人文公益關懷

2011至2012年期間，與元大基金會合作「夢想，溫暖起飛」合作舉辦系列講座，邀請在各個領域勇於逐夢的12位名人，在誠品生活的空間內，分享他們關懷社會的夢想，總計超過700人次參加，共同聆聽如何突破逆境、讓夢想起飛的感動故事。

為了善盡身為台灣文創產業之成員及世界公民之企業社會責任，我們更善用本身通路資源、網路媒介宣傳力量，投入各類文創、公益相關活動宣傳。



誠品人累積點數捐贈陽光社會福利基金會



貧弱家庭兒童夢想起飛計畫



貧弱家庭兒童夢想起飛計畫

2010年～2012年系列講座及活動名稱

2010年度

小腦萎縮協會
「面對生命 勇敢活下去」活動
瑞信兒童醫療基金會「兒童醫學影像展」
愛恆啟能中心
「點亮心燈·生命發光」系列講座
台北故事館「台北的老上海記憶特展」
客家音樂節「MV創作大賽」
行政院青輔會「青年單車壯遊台灣」活動
中國畫廊協會「台北國際藝術博覽會」
中華民國工業設計總會「設計大賽」
國立台灣博物館與世界博物館
「館慶」系列活動
世界經典藝術展「蒙娜麗莎會說話」展覽

2011年度

天下雜誌「319鄉10周年活動」
英國文化協會
「國際青年創意創業家——設計創業家獎」
董氏基金會「職得快樂」活動
國立台灣文學館「愛詩網徵文」活動
中華藝術經紀國際交流協會
「買得起藝術博覽會」
台灣藝術市集協會「少年獸音樂祭」活動
行政院客家委員會
「桐花歌曲舞蹈創作大賽」活動
台北市政府觀光傳播局
「台北自由行」活動

2012年度

台新銀行文化藝術基金會
「台新藝術獎入圍展」
漢光教育基金會「全國中文讀寫能力競賽」
漢光教育基金會「文化點燈創藝巡迴營」
上古國際藝術「買得起藝術博覽會」
漢光教育基金會&國立國父紀念館
「文創經濟Part III：跳出框架再思考」系列講座
兒童福利聯盟「愛分享」公益活動
台灣世界展望會「資助兒童計畫」系列活動
漢光教育基金會
「舊愛新歡——古典詩詞譜曲創作暨歌唱表演競賽」
台大醫學院「醫學院口腔衛生服務隊」暑期活動
實踐大學「萬國文化教育就業博覽會」
文建會「雲端冒險」數位表演藝術節
奧比斯基金會「好eye看世界」體驗活動
聯合報「聯合盃作文大賽」
世界展望會「兒童看世界攝影巡迴展」

跨業媒合與人才創業

誠如創辦人吳清友先生所提到「誠品是這個社會時空環境下的集體創作」。「誠品」所提供的不只是書店、商場、餐飲品牌..，而是一個將人文和藝術，用創意的手法融入生活的多元文化場域。人們是這個場域裡，最重要唯一的元素，創作出誠品截然不同的個性，獨具一格的特色。我們期待透過誠品生活創新的營運模式，進行跨界媒合、鼓勵人才創業、民眾參與，用實際行動力扶植本土文化創意產業，推廣臺灣原創設計能量，協助引薦臺灣年輕世代的創意品牌人才、設計師、藝術家跨入海外市場，支持臺灣文創產業在國際舞台上發光發熱。

5.1 打造文創業者與民眾交流空間

公共空間是最平民化的文藝舞臺，誠品透過打造各種不同形式公共藝術型態，提供跨業各界與民眾交流對話的無限可能。在40家以上的營業據點，每年平均舉行4,000場以上藝文活動，每天平均12場，全年不間斷地，舉辦各類型的親子互動體驗、生活風格講座、音樂分享、電影欣賞、戲劇表演、藝文展覽……等，將全民文化教育落實於生活之中，搭起跨業跨界交流的平台。



5.2 運用創意行銷 激發跨業結合

2009「誠品設計節」推出【名家創意·環義賣】活動，結合知名設計與表演工作者，以具體設計行動，表達對閱讀、設計資源再利用的主張，搭配響應環保議題之創意行銷方式，進行「線上競標義賣」，將設計力轉用於社會回饋。2010年，「誠品設計節」再接再力，邀請聶永真、五月天阿信等10位名人設計師，跨界利用舊報紙進行創作「Old News Good News 物生物報紙展」，並同步於Yahoo奇摩展開競標義賣，義賣所得全數捐給環境品質文教基金會，作為環境保護推廣相關計畫使用，以響應6月5日世界環保日。

2011年誠品武昌店，為展現出臺北西門町的人文薈萃及商圈生態，讓消費者在追求流行、表現自我風格當下，可以更深入了解潮流文化背後的深刻意涵，特別與華人首席線上潮流雜誌OVERDOPE跨界合作，打造虛實結合的「潮流藝文空間」，藉此推動台灣潮流文化傳承與創意發想。



2010年誠品設計節【名家設計·環義賣】活動
聶永真作品



2010年誠品設計節【名家設計·環義賣】活動
五月天阿信作品

2012年，我們以「玩設計·豐富生活」為主題，推薦國內外100大設計品牌給消費者，更力邀國內外設計師、藝術家、造型師們一起攜手合作；其中，曾獲 Ferragamo 青年設計師、IAF 大獎最佳布料運用獎的國際知名服裝設計師——黃嘉祥 Jasper Huang，專程獻出跨界作品，以臺灣特有原生蘭花圖樣，設計三款「春景豔」贈禮，讓文化特色與創意設計，有機會以不同的形式融入人們的生活之中。

「2012鈕扣計畫×誠品生活」，更加擴大與臺灣新銳設計師的合作面向，共同支持旅外舞蹈人才回流臺灣的計畫，推薦臺灣時裝設計師為舞者設計舞衣，促成跨界合作；並且邀請18家設計師品牌，共同參與「2012鈕扣計畫×誠品生活暨臺灣設計師聚會」，搭起各領域創意人才的交流平臺。除了扶植新銳時尚設計師外，誠品生活也鼓勵健康青年活動，與國際知名街舞團體HRC，合辦「2012誠品生活×HRC」國際街舞大賽，吸引美國、瑞典、法國、德國、日本、韓國等20多個國家，共700多位舞者，來臺同場較勁，創下亞洲街舞比賽記錄。



2012年 鈕扣計畫×誠品生活

5.3 支持台灣原創 扶植新銳設計

我們致力舉辦提升臺灣新銳設計師能見度的相關宣傳活動，以具體行動力展現對年輕世代創意人才的支持。2010年「New Design · New Power」新銳設計師創意展售會，展出「I'm from Taiwan」7位平均年齡未逾30歲的新銳設計師作品，實踐青年才子發光的夢想。

2011年，我們累積了更多文創動能，以台灣新銳設計師的夢想舞台為主題，在敦南店G樓獨家打造出「新銳設計師原創舞臺」。特別邀請了李倍、張惠萍等，臺灣頂尖的五大新銳設計師，運用原創設計的巧思，把設計師服裝發表的展覽場域，巧妙轉化為具備銷售能量的消費空間，讓深受觀光客喜愛的誠品敦南店，成為引領新銳設計師站上世界舞台，與消費者遇合之重要發聲平台。

2012年8月，誠品生活跨入海外市場，香港銅鑼灣店延續在臺灣的藝文能量，在誠品畫廊經營的「PROJECT ONE」，定期邀請不同範疇、世代、創作形式的藝術家，提供不同類型的藝文表演、展覽及講座等活動；並引進具臺灣特色、強調生活風格的專櫃，如阿原肥皂、10/10Hope、阿爾卑斯花園、m0851、王德傳、ACCESS WINE等11家專櫃，攜手臺灣文創品牌，一起展躍國際舞臺。



誠品生活致力於實踐「與人為善」的永續經營之道。以高標準來看待我們對企業社會的責任，扮演好企業公民角色。為了因應全球對企業社會責任的關注，誠品生活發佈本報告書，與各位分享歷年來在營運績效、公司治理、員工關懷、公益回饋、文化投注、鼓勵原創……等方面所做的努力及成果。

本企業社會責任報告書，係以誠品生活總公司及各分公司為對象，呈現本公司近年來力行企業社會責任活動及相關績效。本報告書相關各項資料及數據來自誠品生活自行統計及蒐集整理所得，有關財務數據部分，係經會計師簽證後公開發佈之資料。完整報告書可於本公司網站下載。

對於本報告書的任何意見及訊息之諮詢，請以下列方式與我們聯繫：

誠品生活股份有限公司
the eslite spectrum corporation

02-66385168

台北市松德路204號B1

ir@eslite.com

www.eslitespectrum.com.tw



Life comes from light, Spectrum is the essence of light.