目錄
關於本報告書
董事長的話
東森購物大事紀
2021 年度永續亮點績效
利害關係人議合及重大議題分析
永續價值與策略
CH1 穩健治理 永續經營
CH2 嚴選品質 創新體驗
CH3 綠色營運 低碳家園
CH4 健康平權 幸福企業
CH5 熱心公益 共融社會
附錄

CH2 嚴選品質 創新體驗

重大性議題：1. 商品品質與顧客健康安全
2. 資訊安全與隱私保障

8 就業與經濟成長　12 責任消費與生產

重大性議題：商品品質與顧客健康安全

對東森購物的意義

我們致力於多元化的商品開發，並與供應商一同進行嚴謹的品質控管，此外，我們結合大數據及多元的平台為東森會員提供客製化的消費旅程，及最暖心的客戶服務。東森購物堅持強化金流與資訊安全，經過層層管控，用心把關，為消費者的健康與安全創造最大的價值。

政策與承諾

在東森購物的把關下，每項商品皆自供應鏈源頭之供應商甚至工廠開始管理，以東森嚴選精神確保供貨品質，每件商品皆須通過 70 項品管檢核項目。品質管理所成就的品牌力與好感度是我們的最大資產，我們將持續堅持「東森嚴選」精神，以客為尊並提供高品質的商品與服務，不僅符合顧客需求，更超越顧客期待，為顧客創造全新價值。

主責單位

品保部、客戶體驗中心、廠商服務部、電視商品行銷部及 EC 商品行銷部

申訴機制

- 設置免付費專線，供會員來電與客戶體驗中心客服專員溝通消費問題。
- 東森購物網設置會員服務之「聯絡我們」連結，供會員線上留言消費問題，並即時回覆及解決問題。
- 官網設立舉報管道 - 廠商申訴信箱，提供會員及供應商反應相關問題。

特定行動與績效

- 專業的客服團隊：超過 1,200 位客服與電話行銷專家，每日電話交流多達 9 萬通，配合即時配送及完整售後服務，以台灣規模第一的客營團隊提供最有溫度的營銷服務。
- 在地供應商：截至 2021 年底合作在地供應商達 7,303 家。
- 即時配送：2021 年啟用「楊梅幼獅物流中心」楊梅一倉，提升網路商品入倉比例及快速到貨比重；2021 年物流作業每日進貨量最大可達 6 萬件，出貨量 5 萬件，倉儲容量最高可達 200 萬件。

重大性議題：資訊安全與隱私保障

對東森購物的意義

東森購物堅持提供客戶安心便捷之購物環境，確保公司之資訊與資訊系統獲得適當保護，特依據 ISO 27001 資訊安全管理國際標準之要求建立、記載、實施及維護資訊安全管理體系，以提昇個人及交易資料之機密性、完整性及可用性，務使交易資料及客戶個人資料之處理全程均獲安全保障。

政策與承諾

依照 ISO 國際標準建立資訊安全管理系統 (ISMS)，並且透過公開設置「隱私專區」、「資安事件通報暨緊急應變機制」、「資訊安全事件管理辦法」及「個資危機事件應變辦法」，應變及預防各種資安事件。

主責單位

資訊部

申訴機制

- 設置免付費專線，供會員來電與客戶體驗中心客服專員溝通個人資料行使權利問題。
- 東森購物網設置會員服務之「聯絡我們」連結，供會員線上留言問題，並即時回覆及解決問題。

特定行動與績效

- 由外部專業廠商執行電腦系統安全評估，其中重大風險及高風險項目改善完成率達 100%。
- 未有重大違反「行銷傳播與廣告」、「個人資料保護法」、「兒童及少年福利與權益保障法」相關法規以致遭受罰款之情形。
- 東森購物網手機行動應用程式，涵蓋 iOS 和 Android，2021 年申請及準備取得行動應用 App 基本資安標章 V3.1，預計於 2022 年取得標章。

目錄
關於本報告書
董事長的話
東森購物大事紀
2021 年度永續亮點績效
利害關係人議合及重大議題分析
永續價值與策略
CH1 穩健治理 永續經營
CH2 嚴選品質 創新體驗
CH3 綠色營運 低碳家園
CH4 健康平權 幸福企業
CH5 熱心公益 共融社會
附錄

2.1 創新的購物體驗

東森購物以多元通路並進發展的經營模式，讓營收穩定成長，平台涵蓋電視、網路、型錄、行動 APP、MOD、網連通、進線服務諮詢 (Inbound, IB) 與電話行銷外撥 (Outbound，OB) 及生技美學中心，並且堅持「東森嚴選」的品牌精神，至今已開發超過 69 萬項的高品質商品，其中保健食品、3C 家電、生活用品及美容美材類，佔了 2021 年總營收的 75.9%，為東森購物主要營收來源。

電視購物八大亮點

商品混搭行銷
積極運用不同品類及品牌商品搭售創造話題，拉抬自營商品知名度，並結合東森新聞雲年輕會員精準行銷，開拓新興目標客群與市場。

引進名品銷售
2021 年引進莫凡彼冰淇淋、POLO RALPH LAUREN 等知名名牌，從實體銷售導購至線上銷售，提供會員在家買好物的多元消費選擇。

開發新通路
拓展電視商品及自營商品於外部虛擬及實體通路，如全聯、MOMO、全家及 JASONS 等知名通路。

海外跨境連線
電視購物將海外商品透過遠端連線分享，同時把關商品品質、簡化複雜之法規、金融、資訊及物流等作業。

門市直播
將電視購物移至廠商門市現場直播，讓會員透過電視即可直接體驗門市商品開箱等服務。

多元促購活動
因應時事及市場變化規劃多元活動贈品，例如，推出冷凍櫃 4 折加購活動，滿足會員在疫情期間保存充裕糧食的需求。

衛購託播
拓展電視商品於衛購上架銷售，自 2021 年 1 月起陸續於三立、中視、靖天、八大及華視，託播銷售。2021 年度衛購營收 4,552 萬，年增 146%，其中停滯 + 新客會員佔 50%。

快速結帳
簡化結帳流程，掃描 QR Code 即可快速結帳，節省消費者時間，提供良好的購物體驗。

目錄
關於本報告書
董事長的話
東森購物大事紀
2021 年度永續亮點績效
利害關係人議合及重大議題分析
永續價值與策略
CH1 穩健治理 永續經營
CH2 嚴選品質 創新體驗
CH3 綠色營運 低碳家園
CH4 健康平權 幸福企業
CH5 熱心公益 共融社會
附錄

東森電商四大亮點

01 擴大東森幣行銷

東森購物 APP 持續開發東森幣新遊戲，透過東森幣增進會員互動，提升客戶黏著度，也透過消費再累積東森幣，形成正向循環、助長業績。東森幣至 2021 年底累計發放 204 億，其中 2021 年度發放近 65 億，因而增加近 26 萬新會員，帶來近 64 億營收。

02 知名品牌合作

持續洽談 Apple、小米等知名品牌，並聯名主力品牌與高毛利商品進行混搭銷售。

03 廣告精準投放

藉由 Google 廣告投放，提高直播、網紅、社群及團購的聯合行銷成效，2021 年度創造近 6.9 億營收，ROAS (廣告創造營收 / 廣告費) 高達 12.79 倍。

04 佈局快速物流

於 2021 年 10 月啟用「楊梅幼獅物流中心」楊梅一倉，優化網路商品入倉及快速到貨比重。

東森網連通 2021 年度創下 17.9 億元營收

ETMall 於 2018 年獨家開發的「網連通」電商串接系統，透過社交電商機制，讓會員邊消費邊賺回饋，也讓經營者能賺取倍增收入，網連通在 2021 年度創下 17.9 億元營收，年增 137.2%，獲利 1.3 億元，年增高達 382.5%。

目錄
關於本報告書
董事長的話
東森購物大事紀
2021 年度永續亮點績效
利害關係人議合及重大議題分析
永續價值與策略
CH1 穩健治理 永續經營
CH2 嚴選品質 創新體驗
CH3 綠色營運 低碳家園
CH4 健康平權 幸福企業
CH5 熱心公益 共融社會
附錄

2.2 嚴選供應商與品質控管

2.2.1 永續供應鏈管理

東森購物共有七大類供應商，分別為美容保健類、食品類、3C 與大家電類、休閒用品與小家電類、流行紡品（包括飾品）類、珠寶精品類、農特產。供應鏈管理是落實「東森嚴選」精神的重要環節，我們在重點程序如供應商篩選流程、商品品質控管查核流程以及供應商義務與權益管理等機制上嚴格把關，致力於維護消費者、供應商以及東森購物三方之權益，共創永續商機。

供應商管理機制

截至 2021 年，東森購物七大商品合作的供應商共有 7,303 家，為確保供應商資格及產品的穩定度及安全性，我們依照供應商供貨情形，將供應商分為四級，並透過審查四大流程與管理六大措施，保障客戶權益。

供應商審查四大流程

依循準則
- 商品寄貨契約書
- 七大商品廠商資格與品質驗證機制
- 商品送檢須知
- 員工清廉守則

書面審查
- 廠商基本條件標準
- 認證標準查驗

實地審查
- 針對美容業、食品保健類供應商
- 審查公司治理、品質管理、生產出貨、包裝、品牌通路等

評鑑判定合格廠商
- 合格廠商合約簽署並歸檔至 B2 商品管理系統做日常管理
- 月檢抽驗程序

目錄
關於本報告書
董事長的話
東森購物大事紀
2021 年度永續亮點績效
利害關係人議合及重大議題分析
永續價值與策略
CH1 穩健治理 永續經營
CH2 嚴選品質 創新體驗
CH3 綠色營運 低碳家園
CH4 健康平權 幸福企業
CH5 熱心公益 共融社會
附錄

供應商管理六大措施

01 合作效益
供應商可獲得免費廣告宣傳及商品倉儲管理輔導。

02 商品分期免息
東森購物為消費者承擔其消費商品金額的分期利息 (2021 年約 7,236 萬元)，不會轉由廠商支付。

03 供應商義務
供應商需簽訂「商品寄售契約書」，並配合東森購物之商品銷售、行銷、送換貨的服務機制。

04 供應商溝通申訴管道
2018-2021 年最主要處理之廠訴內容為商品銷售、作業協調及貨款費用等問題，其中，2021 年處理廠訴案件共計 50 件，均能即時協請相關部門提供相關資料回覆。

05 消費者爭議處理
東森客訴專案部門將協助供應商處理消費者爭議。

06 保固保障
自銷售日起供應商應就其銷售之商品提供至少一年保固保證。

近三年供應商審查結果

年度	書面審查家數	實地審查家數	判定合格家數	合格比例	月檢抽驗家數
2019 年	11	61	72	100%	6
2020 年	13	85	98	100%	8
2021 年	**10**	**79**	**82**	**92%**	**8**

備註：2021 年度查訪 89 家 (書審 10 家及實地訪查 79 家)，因該年度疫情嚴峻，致多家合作廠商倒閉失聯，另部分新廠商經評估暫不適合合作，TV 通路及審查新廠商資格不符總計 7 家，致合格比例為 92% 較往年低。

供應商教育訓練成果

雖受到疫情影響，東森購物仍積極進行供應商議合，2021 年供應商教育訓練共計 81 家供應商、128 人次接受訓練，總訓練時數為 63 小時。

年度	訓練家數	訓練總時數	受訓總人次
2019 年	159	98	257
2020 年	178	98	257
2021 年	**81**	**63**	**128**

備註：2021 年因應疫情，減少辦理實體教育訓練課程。

近三年在地採購成果

東森購物持續扶植在地供應商，投入在地採購的金額逐年增加，2021 年度的在地採購金額超過 164 億新台幣，占總採購金額比例高達 99%。

單位：新台幣元

年度	國外採購金額	在地採購金額	在地採購占比
2019 年	52,098,733	1,558,526,123	97%
2020 年	65,025,914	2,447,661,373	97%
2021 年	**96,870,457**	**16,419,590,330**	**99%**

目錄
關於本報告書
董事長的話
東森購物大事紀
2021 年度永續亮點績效
利害關係人議合及重大議題分析
永續價值與策略
CH1 穩健治理 永續經營
CH2 嚴選品質 創新體驗
CH3 綠色營運 低碳家園
CH4 健康平權 幸福企業
CH5 熱心公益 共融社會
附錄

2.2.2 高規格品質控管

東森購物建置多重商品檢驗機制，不僅實施例行性商品檢驗中的樣品預審機制、大貨入庫檢驗，還會透過非例行性檢驗機制，與祕密警察（月檢抽查）的方式，對通路廠商進行商品品質及合規性檢驗。我們也致力於加強品保人員的專業性，在人力派駐至各外倉之前，皆會進行完整的培訓，全方位確保商品品質。我們以最高標準進行品質管理也獲得外界肯定，多項商品榮獲國家玉山獎、比利時世界品質評鑑大賞、金峰獎、亞太美業精品獎卓越品質獎等獎項。

商品檢驗機制

01 樣品預先審查
- 品保單位透過「商品管理系統」完成廠商樣品的品質檢驗單
- 如遇特殊類型之商品則送交衛生福利部認可的第三方實驗室進行檢驗

02 入庫商品品質檢驗
- 供應商通過樣品預先檢驗後，即可進行貨品入庫
- 依照 105E 表格隨機檢驗，並將檢驗結果留存於「東森購物營運系統」
- 若有缺失者會要求廠商改善完畢後再行複檢

03 祕密警察機制
- 每月固定抽驗商品，當涉及食品或有重大異常客訴時，會進行實地訪廠稽核
- 2021 年共完成 15 次訪廠，其中包含商品異常 0 間、委外代工查廠 9 間及年菜商品檢驗 6 間

04 法規履歷更新
- 檢驗相關法規即時更新於系統中的檢驗規範
- 對消費者有疑慮之商品立即下架
- 2021 年各類商品檢驗比例與合格率皆為 98%

東森嚴選好品質！檢驗年菜廠商瑕疵 負責任主動補償

經過嚴格的品管檢驗過程，東森購物發現一項年菜商品之提報與出產淨重不同，基於負責任的態度，以及對於「東森嚴選」的堅持，我們主動聯繫消費者，並提供每人 100 元，總計約 1,000 多萬元的提貨券作為補償。不僅及時解決潛在的消費糾紛，也拉近與消費者之間的距離。

目錄
關於本報告書
董事長的話
東森購物大事紀
2021 年度永續亮點績效
利害關係人議合及重大議題分析
永續價值與策略
CH1 穩健治理 永續經營
CH2 嚴選品質 創新體驗
CH3 綠色營運 低碳家園
CH4 健康平權 幸福企業
CH5 熱心公益 共融社會
附錄

商品審議委員會

為了提供消費者更好的商品品質與服務，東森購物設有商品審議委員會，由商品部、節目部、型錄部、品保部等單位組成，每月對於欲銷售商品針對「節目呈現、賣點、價格、品質」等議題進行討論與商議，並將各單位之評分資料留存於系統內作為紀錄，2021 年因應疫情改為書面審查，由商品部內部執行，總經理覆核。

嚴謹的商品標示管理

東森購物的商品，包含自營商品與廠送商品，皆遵循各商品類別法令，並設有嚴格的商品預審與查驗制度，商品若未依法規進行標示者即無法入庫上架，並透過品保之秘密警察機制，每月固定訂購廠送商品，對商品規格、包裝、標示、效期、組合及品質檢驗，若發現異常，即請所屬商開通知廠商立即修正。

2021 年我們未發生產品標示的違規事件；在商品廣告宣傳的部分，共計有 3 件爭議，我們皆已立即採取相應之管理與改善措施，除了向違規廠商求償之外，也依法調整爭議性之商品及廣告，並向廠商宣導公平交易法相關規範。

商品類別	現行法令依據
美容美材	化妝品衛生管理條例第 7 條，確認化妝保養品標示內容完整性 ※ 化妝品衛生安全管理法第 6 條標示內容自 2021/7/1 起正式實施
食品	• 食品安全衛生管理法第 22 條，確認食品標示內容正確性 • 健康食品管理法第 13 條，並登錄「衛生福利部審核通過之健康食品一覽表」，確認健康食品標示內容正確性
3C 家電	電器及電子商品標示基準第 3 條，確認大小家電及 3C 商品標示正確性
家庭用品	一般商品標示法第 9 條，確認商品標示正確性
流行用品	• 服飾標示基準第 3 條，確認服飾、布標標示正確性 • 織品標示基準第 3 條，確認織品、布標標示正確性 • 精品類皆遵循一般商品標示法第 9 條規定
貴重珠寶	一般商品標示法第 9 條，確認商品標示內容正確性

食品類效期管理制度

東森購物之食品類商品效期皆須符合管理制度，商品保存期限區分為半年以下、半年以上一年以下及一年以上 3 種，各有規定入庫及最短銷售時間，確保客戶能購買到最新鮮的食品。

商品保存期限
入庫及最短銷售時間

商品保存期限≦半年
入庫剩餘效期須滿 1/2
最少不得低於 30 天

商品保存期限≦一年
入庫剩餘效期須滿 3/4

商品保存期限＞一年
入庫剩餘效期須滿一年

目錄
關於本報告書
董事長的話
東森購物大事紀
2021 年度永續亮點績效
利害關係人議合及重大議題分析
永續價值與策略
CH1 穩健治理 永續經營
CH2 嚴選品質 創新體驗
CH3 綠色營運 低碳家園
CH4 健康平權 幸福企業
CH5 熱心公益 共融社會
附錄

2.3 客戶服務與安心保障

東森購物始終秉持「將客戶放在上帝的位置」精神，我們不斷培養菁英客服團隊，並在尖端科技應用的幫助下，持續創造新零售服務標竿，獲得業界與廣大會員的肯定，2021 年榮獲 ETtoday 企業品牌聲望調查的「最佳品牌獎、最佳人氣獎、永續經營獎」最高得票率的殊榮。

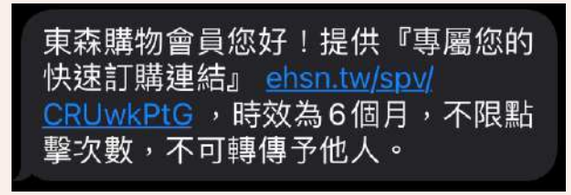
2.3.1 客製化消費體驗

藉由資訊整合，東森購物攜手知名科技企業，提升集團資訊系統功能，並導入 AI 廣告預測追求流量變現，同時，我們整合集團會員數據，開發「數據中台查詢介面」與「語音辨識分析模組自動化介面」提供業務單位運用。運用大數據分析了解會員線上線下消費行為、生活型態與偏好，以提供會員客製化及有溫度的服務。

領先業界推出「可視化 IVR 購物系統」

東森購物領先業界於 2021 年 9 月推出「訂購可視化服務」，透過每位會員專屬的簡訊連結，把一般的「語音操作訂購流程」變成「看得見的一頁式畫面呈現」，不僅提供會員更多元的商品訂購管道，更有效縮短會員的等待時間。

上線 6 個月內已累積超過 2,600 位會員使用，並獲得高達 95% 的滿意度，也成功完成逾 3,200 筆訂單、訂購 3,500 項商品，締結近 730 萬元業績；預估整年度至少可為 5,200 位會員提供服務，進而創造近 1,460 萬元業績。



目錄
關於本報告書
董事長的話
東森購物大事紀
2021 年度永續亮點績效
利害關係人議合及重大議題分析
永續價值與策略
CH1 穩健治理 永續經營
CH2 嚴選品質 創新體驗
CH3 綠色營運 低碳家園
CH4 健康平權 幸福企業
CH5 熱心公益 共融社會
附錄

2.3.2 傾聽客戶心聲

菁英客服團隊

東森購物的菁英客服團隊分為客服專家與行銷專家，以滿足面對不同情境之下的客戶需求。2021 年東森購物擁有 289 位客服專家，團隊平均年資超過八年，在服務的品質與數量皆領先同業水準。而我們突破千人的行銷專家團隊則是透過客製化的購物諮詢創新服務模式，讓每一位顧客得到有溫度的服務與諮詢。

豐沛的專業培訓

2021 年度針對客服團隊的培訓總時數超過 230 小時。同時開立 84 場次新人培訓課程時數高達 5,256 小時。

服務品質評量

我們參考 ISO 9001 品質管理系統的 PDCA 模式 (Plan-Do-Check-Act)，固定進行客服人員服務品質檢查及改善作業。

客服之星選拔

東森購物每月舉辦客服之星選拔活動，遴選出每月表現優異客服，提供實質獎勵並將成功模式分享給全體團隊學習。

客戶滿意度調查

東森購物持續透過電訪、官網信箱與商城留言等多樣化溝通方式，傾聽客戶的心聲，以更貼近廣大客戶群眾之需求。我們不定期進行滿意度調查，加上客戶焦點訪談的質化調查，深入瞭解客戶想法並即時調整優化。

客戶溝通回饋管道

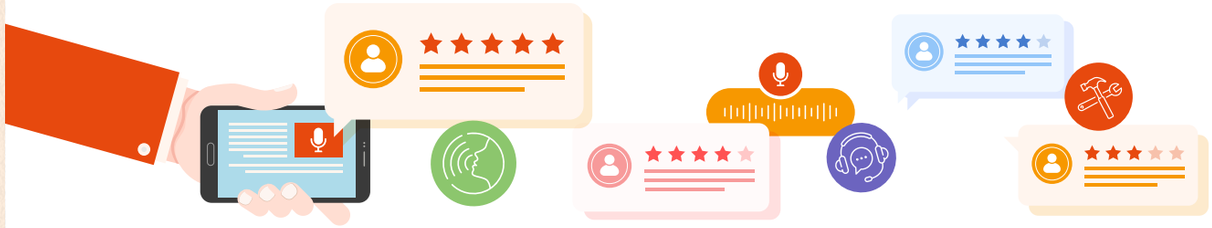
溝通回饋管道	回饋數量	回饋比例
售後服務專線	1,130,235	70.2%
官網信箱	2,532	0.2%
商城留言	476,128	29.6%

近三年滿意度調查成果

年份	滿意度調查成果（滿分 5 分）
2019	4.1
2020	4.1
2021	4.1

目錄
關於本報告書
董事長的話
東森購物大事紀
2021 年度永續亮點績效
利害關係人議合及重大議題分析
永續價值與策略
CH1 穩健治理 永續經營
CH2 嚴選品質 創新體驗
CH3 綠色營運 低碳家園
CH4 健康平權 幸福企業
CH5 熱心公益 共融社會
附錄

東森購物持續優化業界首創的互動式語音問答 (Interactive Voice Response, IVR) 問卷調查功能，讓客戶聆聽問卷語音後，更直覺化的挑選適合的選項作答。2021 年度透過 IVR 問卷，蒐集逾十萬筆有效問卷，作為集團業務推廣、名單轉介、會員消費輪廓，以及產品開發等作為的重要依據。



近三年 IVR 問卷調查

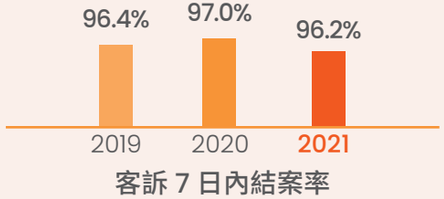
年份	問卷數量	回覆筆數
2019	13	1,581,471
2020	9	1,034,501
2021	7	137,703

備註：IVR 問卷自 2019 年實施至 2021 年間已順利完成多項市場調查項目，故 2021 年之問卷筆數較往年減少。

客戶申訴

面對各項客訴案件我們始終秉持「把客戶放在上帝的位置」的精神，第一時間關懷會員並緊急與各相關單位召開會議，若有嚴重客訴案則立即成立重案客訴小組，快速因應客戶需求。綜觀 2019 年至 2021 年的各項申訴指標，東森購物皆有高績效表現，我們持續致力提升客戶消費體驗，朝最高目標 0% 客訴率努力邁進。

近三年之客訴率與結案率

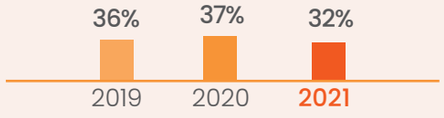


客訴 7 日內結案率

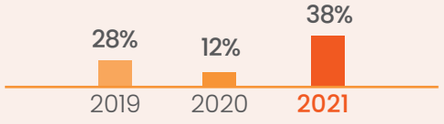
客訴率

網站案件平均處理時效

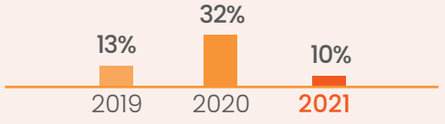
近三年即時申訴服務



送貨相關



網站服務



商品類

目錄
關於本報告書
董事長的話
東森購物大事紀
2021 年度永續亮點績效
利害關係人議合及重大議題分析
永續價值與策略
CH1 穩健治理 永續經營
CH2 嚴選品質 創新體驗
CH3 綠色營運 低碳家園
CH4 健康平權 幸福企業
CH5 熱心公益 共融社會
附錄

2.4 資訊安全與隱私保障

東森購物依照 ISO 國際標準，建立資訊安全管理系統 (ISMS)，適用範圍包含提供電視購物營運系統及電子商務系統服務之系統開發、設計、維護與營運及機房管理等，使客戶個人資料處理獲得保障。東森購物針對重要主機或網路設備，定期進行網站弱點掃描與修正，並且每年委請外部廠商執行資安稽核作業，2021 年稽核出的重大風險及高風險項目改善完成率均達 100%。

通過 ISO 27001 認證

bsi.

Certificate of Registration

INFORMATION SECURITY MANAGEMENT SYSTEM - ISO/IEC 27001:2013

This is to certify that: Eastern Home Shopping & Leisure Co., Ltd
4F-1
No. 188, Jingping Rd.
Zhonghe Dist.
New Taipei City
23581
Taiwan

Holds Certificate No: IS 715256

and operates an Information Security Management System which complies with the requirements of ISO/IEC 27001:2013 for the following scope:

The provision of 1) development, operation, and maintenance of TV Shopping system including FUGO, and e-commerce system including U-Mall and ETMall; 2) management of related server room and network infrastructure supporting activities.
This is in accordance with Statement of Applicability version 5.0 dated 12 September 2019.

For and on behalf of BSI:
Chris Cheung, Head of Compliance & Risk - Asia Pacific

Original Registration Date: 2019-10-20
Latest Revision Date: 2020-09-10
Effective Date: 2019-10-20
Expiry Date: 2022-10-19

...making excellenc

This certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract.
An electronic certificate can be authenticated online.
Printed copies can be validated at www.bsi-global.com/ClientDirectory or telephone +886 (02)2656-0333.

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No.37, 3-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
A Member of the BSI Group of Companies.

2.4.1 資訊安全管理政策及組織權責

東森購物為確保公司資訊安全及資訊管理體系能持續有效運作，特由總經理擔任主任委員設立跨部門、跨功能之資訊安全專責單位—「資訊安全委員會」，負責資訊安全管理系統及個資保護的管理，並推動跨單位協調等相關工作，主要的執掌包含：「建立資訊安全管理制度與程序」、「培養專業資安技術人才」、「舉辦資安教育課程」、「定期年度內 / 外部稽核」、「執行營運衝擊分析報告」、「系統異地備援切換演練」及「建構網路、主機系統、應用程式及防火牆之多層次縱深防禦架構」。

2021 年東森購物為資訊部及研發中心、電話行銷事業部及客戶體驗中心，及其他行政後勤支援單位 (包含各資安窗口)，辦理「勒索軟體防治及防詐騙宣導」共 1,500 人次參與。並邀請刑事局警官，針對資訊部、研發中心，及我們的關係企業東森新聞雲研發中心所有同仁，分享「電商資安防禦與案例」，共計 300 人次參與。

近三年資安教育訓練

年份	課程場次	課程人次
2019	1	1,500 人次
2020	1	1,500 人次
2021	2	1,800 人次

2021 年資訊安全教育訓練

課程名稱	時數	參與人數
資安宣導 - 勒索軟體防治及防詐騙宣導	1.5 小時	1,500 人次
刑事局警官分享 - 電商資安防禦與案例	3 小時	300 人次

目錄
關於本報告書
董事長的話
東森購物大事紀
2021 年度永續亮點績效
利害關係人議合及重大議題分析
永續價值與策略
CH1 穩健治理 永續經營
CH2 嚴選品質 創新體驗
CH3 綠色營運 低碳家園
CH4 健康平權 幸福企業
CH5 熱心公益 共融社會
附錄

2.4.2 保護客戶個資與隱私

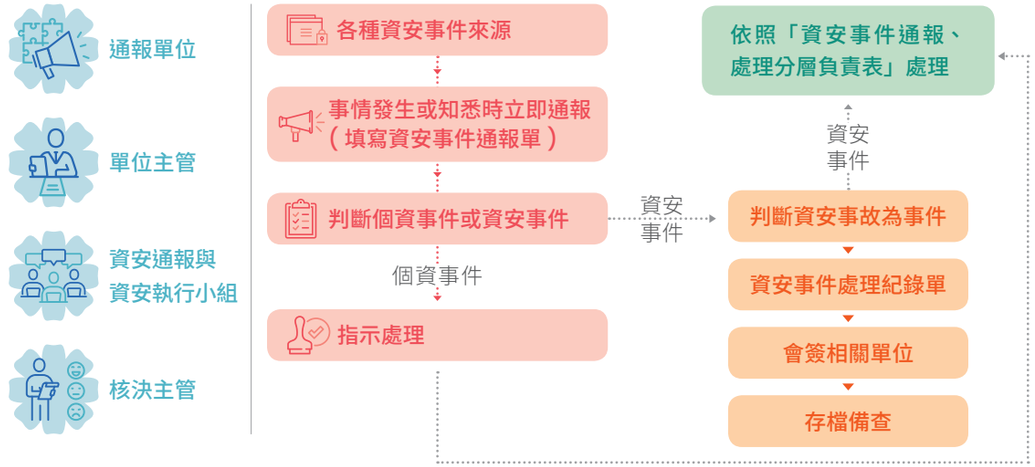
個人資料保護與侵害管理作業

為提供優質安全的網路購物環境，東森購物將全網站改為 https 加密傳輸協定，2021 年為提升網路傳輸層安全性協定 (Transport Layer Security, TLS) 的安全性，升級 TLS1.2，同時符合支付卡產業資料安全標準 (Payment Card Industry Data Security Standard, PCI DSS Level 3) 資料保護規範。

此外，東森購物官網設有「隱私聲明專區」及「安全機制」，我們也制訂「資訊安全事件管理辦法」及「個資生命週期及當事人權益管理辦法」，規定任何人均須在明定的授權規劃內，才得處理必要之個資。

當發生網路攻擊及惡意程式入侵等資安事件時，東森購物會立即啟動「資安事件通報暨緊急應變機制」，並依循「資訊安全事件管理辦法」及「個資危機事件應變辦法」，即時彙整重大資安事件呈報資安委員會，採取必要因應措施保障消費者的隱私權益，並降低對公司營運損失及聲譽的衝擊。

資訊安全事件通報管理流程



客戶隱私受損事件及改善措施

2021 年接獲可能影響個資安全事件者為 8 件，經查證及分析此為不法集團利用撞庫 (常見密碼) 攻擊方式，用不正當方式登入本公司會員帳戶取得資訊。資安事件發生時，我們即刻啟動「資安事件通報暨緊急應變機制」，同時 2021 年東森購物網強化二次驗證 (reCAPTCHA) 及監控機制，並於網站上加入反詐騙宣導，提醒及幫助消費者避免受到詐騙訊息的不法侵害。

東森購物致力改善與降低資安風險，2021 年委託外部專業廠商執行電腦系統安全評估，包含網路活動檢視、安全設定檢視等，據此追蹤系統安全狀況並實行改善措施，並針對其中重大風險及高風險項目改善完成率均達 100%。

官網加強反詐騙宣導

電子支付資安風險管理

為強化保護消費者信用卡交易安全，我們每年辦理 PCI DSS 支付卡產業資料安全之 Level 3 標準，進行一年四季網路弱點掃描，並提交年度自我評量問卷合規報告，持續降低持卡人資料洩漏的風險。我們更導入由 VISA 及 MasterCard 等國際發卡組織認可的信用卡 3D 驗證服務機制，降低偽冒的風險。當消費者在東森購物網，使用發卡銀行有提供 3D 驗證服務的信用卡進行特定商品交易時，系統將主動要求持卡人輸入 3D 認證密碼或透過 OTP 一次性動態密碼驗證模式以進行交易認證，發卡機構經由認證密碼查核持卡人身份正確後，即進行授權程序並完成本次刷卡交易。除此之外，我們的手機行動應用程式，包含東森購物網 IOS 及 Android APP，2021 年準備申請行動應用 APP 基本資安標章，預計於 2022 年取得標章，保障消費者電子支付的安全性。