

CH4

多元職場 共融向心

重大性議題：人才吸引與留任、勞資關係



對東森購物的意義

東森購物視人才為最重要的資產，我們積極招募優秀的人才，對應公司未來的營運發展目標，使公司在高度競爭市場中更具優勢。此外，擁有和諧的勞資關係能夠促進公司整體營運向上成長。

政策與承諾

我們承諾遵循「聯合國世界人權宣言」、「國際人權兩公約」等人權原則的精神，確保員工就業自由，不使用壓迫、強制性條件僱用員工。同時我們亦致力於打造和諧的勞資關係，透過提供優渥的薪酬福利、多元的溝通管道，使員工更具有向心力。

短期目標 | 未來 1 年目標

- 依集團發展方向與需求，加強補齊各部門人力缺口。預計增聘 15~20 位中高階主管，針對營運銷售和經營管理層面，厚實專業人才庫。
- 2021 年員工數預計增加至 3,429 人，較 2020 年的 2,120 人增加 1,309 人，增幅為 61.7%。並同步持續深耕校園，推動產學合作與實習生計畫，吸引優質年輕人才加入。

中長期目標 | 未來 3-5 年目標

- 修訂人力資源政策，優於法令及同業競爭者，加強對人才的吸引力。2025 年員工數預計成長至 5,533 人，較 2020 年的 2,120 人增加 3,413 人，增幅達 161%，人才需求著重在美容美體產業、電子商務、電話行銷等領域，有效整合線上線下經營體系。
- 人才儲備上，將完善 360 度職能評鑑，預計評鑑總人數能至 500 人，達員工總數的 10%，並搭配個人發展計畫以搭建接班梯隊。

主責單位

人力資源部

特定行動與績效

- 優秀人才年薪最高領 20 個月薪資，非主管之全時員工薪資中位數為法定薪資之 1.96 倍，每年員工調薪幅度為 2.2%。
- 員工福利受惠人次達 10,401 人次、共支出 14,878,760 元。
- 鼓勵員工生育，員工有嬰留停復職後留任率 83.3%。
- 開設 187 堂員工訓練課程、3,933 人參與受訓、總受訓時數為 75,898 小時，支出費用達新台幣 11,966,720 元。
- 數位學習平台 2020 年開設 127 堂員工訓練課程、4,617 人次參與受訓、總受訓時數為 2,592 小時，支出費用新台幣 110 萬元。2021 年截至 5 月底，已開設 75 堂員工訓練課程、2,437 人次參與受訓、總受訓時數為 1,273 小時，未達半年的時間，皆已達到去年 50% 的水準，顯示積極推動數位轉型、線上學習已有顯著成效。
- 每季召開 1 次勞資會議。

東森購物相信人才的「選、用、育、晉、留」是推動公司持續成長的關鍵，我們遵循「聯合國世界人權宣言」、「國際人權兩公約」等人權原則的精神，確保員工就業自由，不使用壓迫、強制性條件僱用員工，並依據「勞動基準法」、「性別工作平等法」、「職業安全衛生法」等法規，發展健全的人力資本管理制度，營造「打破成規、快速行動」的企業文化，吸引優秀的人才加入。

4.1 公平聘用

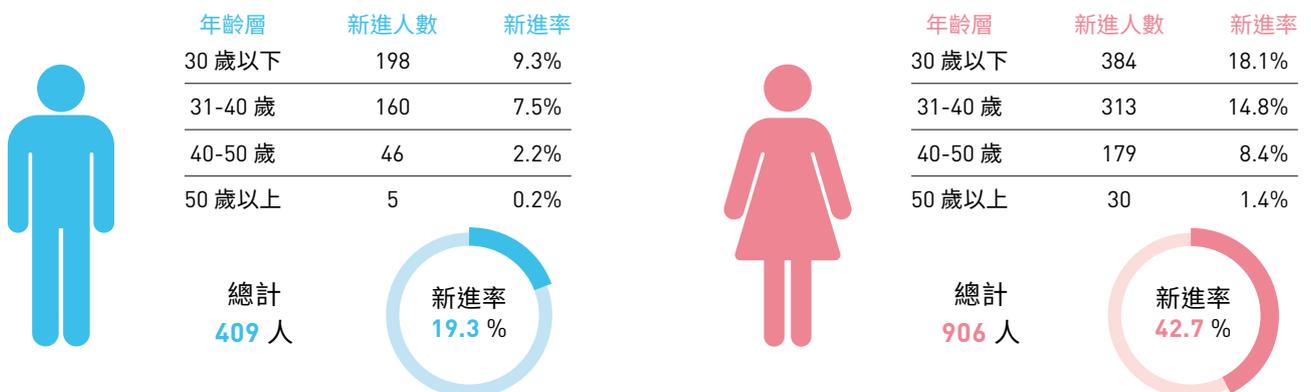
因應近年東森購物持續擴展創新業務，我們透過各種管道網羅優秀人才加入，使用包含 104 人力銀行、1111 人力銀行、就業服務站、獵人頭公司等徵才平台，廣納適才適所的新血，並持續推動產學合作，每年定期至世新大學、輔仁大學、成功大學、中山大學及高雄科技大學等各大專院校招聘實習生及正職人員，此外，我們亦發展出優化推薦優秀人才獎勵辦法，員工推薦親友任職，可領最高十萬元獎金，更有靈活的內部轉調制度，促進人員發展多樣化的職能，2020 年東森購物共招募 1,315 名新進人員，佔整體人力的 62.03%。

產學合作專案

東森購物與多家學校簽訂實習合約，包含聖母醫護管理專科學校、嘉南藥理大學、樹人醫護管理專科學校、醒吾科技大學、臺北城市科技大學、耕莘健康管理專科學校、中國科技大學、澎湖科技大學、造型技藝交流協會...等。2020 年北中南各生技美學中心錄取實習生共有 17 人，全年度實習總時數共 11,431 小時。

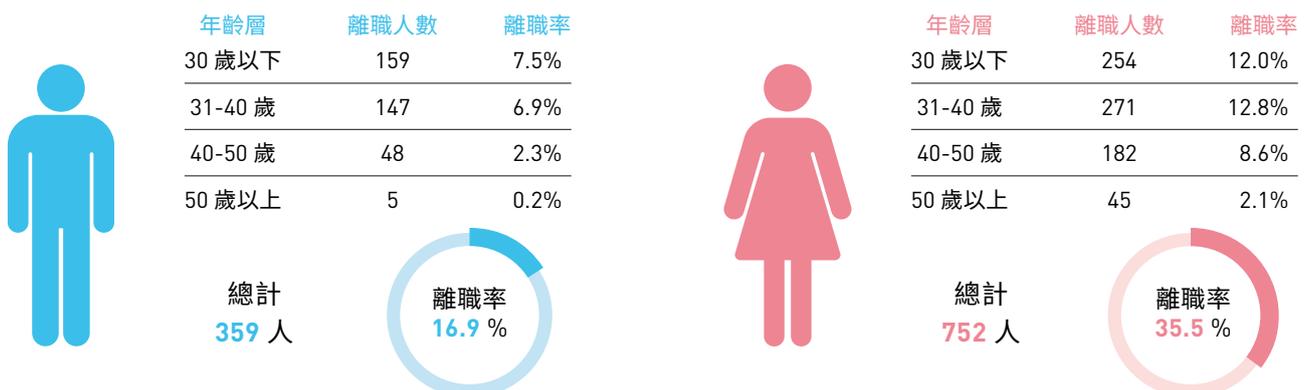


2020 年東森購物新進員工組成



註：上表比例的計算方式為該類別人數除以總員工人數 2,120 人。

2020 年東森購物離職員工組成



註：上表比例的計算方式為該類別人數除以總員工人數 2,120 人。

4.2 多元人才

4.2.1 人才結構概況

2020 年東森購物擁有 2,120 位員工，包括正式員工 2,101 人、非正式員工 19 人，秉持「平等聘僱」的原則，提供公平競爭及發展的機會，對於員工的招募與留任、薪資福利、培訓與發展，不因種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、性傾向、年齡、婚姻、容貌、五官、身心障礙或其他因素，而有差別待遇，為促進弱勢就業，雇用身心障礙員工共 34 人，約占總員工人數 1.6%。2020 年聘用員工未曾發生違反人權或歧視事件。

2020 年東森購物員工雇用情形

組別	男		女		總人數
	人數	比例	人數	比例	
正式人員	730	34.4%	1,371	64.7%	2,101
非正式人員 (派遣 / 約聘等)	9	0.4%	10	0.5%	19

註：計算基準：2020 年 12 月 31 日在職的全職人數 (含正式、非正式人員)。

2020 年東森購物員工年齡及性別分布

類別	組別	男		女	
		人數	比例	人數	比例
年齡	30 歲以下	151	32.6%	312	67.4%
	31-40 歲	271	35.2%	499	64.8%
	40-50 歲	249	34.9%	464	65.1%
	50 歲以上	68	39.1%	106	60.9%

註：上表比例的計算方式為該類別人數除以該類別總人數。

2020 年東森購物員工多元聘用情形 (人數)

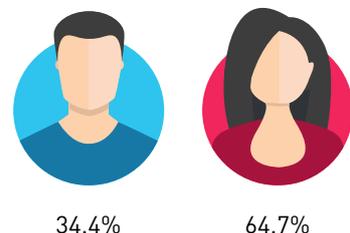
性別 / 年齡	男			女			總計
	30 歲以下	30-50 歲	51 歲以上	30 歲以下	30-50 歲	51 歲以上	
原住民	3	8	1	8	18	1	39
領有身障 手冊人數	2	11	2	0	12	7	34
總計	5	19	3	8	30	8	73

4.2.2 多元平權職場

東森購物為員工提供有尊嚴的工作環境，重視性別平等與個體的差異，制定「性騷擾防治措施及申訴辦法」，定期對所有員工宣導性別平等及性騷擾防治概念，以確保所有性別工作權平等、消除性別歧視，同時設置完整的反應管道，2020 年公司內部未發生任何違反性別平等原則之事件。

2020 年東森購物女性員工佔總員工的 67.4%，管理職位中亦有 59.0% 為女性，其中副總經理以上更有 4 名是女性，我們的薪酬亦不因性別、年齡、族群差異而有所不同，皆依學歷及經歷等因素核薪。

2020 年東森購物男女比例

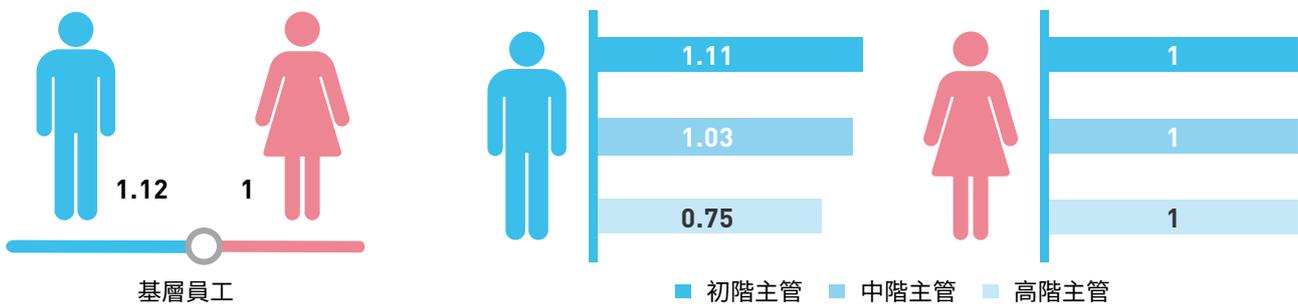


2020 年東森購物員工職級及性別分布

職級	男		女	
	人數	比例	人數	比例
行政職位	361	40.2%	536	59.8%
專業職位	269	28.1%	688	71.9%
管理職位 (理級以上)	109	41.0%	157	59.0%

註：上表比例的計算方式為該類別人數除以該類別總人數。

東森購物男女薪酬比例



註：襄理、副理級為初階主管；經理、協理級為中階主管；副總級（含）以上為高階主管。

4.3 員工發展

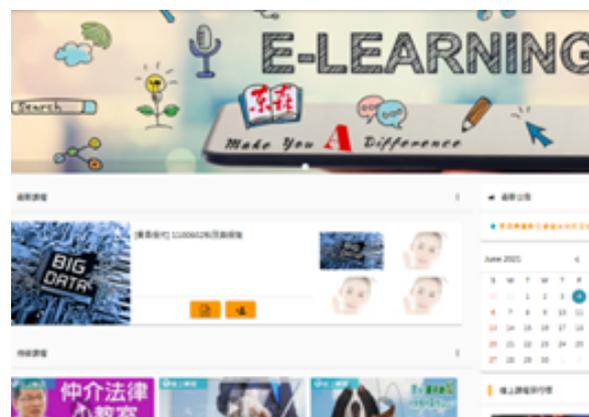
4.3.1 訓練發展模組

為培養多元專業的電商人才，對接公司的發展策略，東森購物綜整集團的資源，制定完整的訓練制度，以「管理訓練」、「技能訓練」、「新人訓練」、「通識訓練」等四大模組，妥善規劃員工的發展藍圖，同時透過建置內部線上 E-Learning 課程、提供天下創新學院課程等多元的學習管道，同仁可依需求安排自主學習計畫。

數位學習平台 2020 年開設 127 堂員工訓練課程、4,617 人次參與受訓、總受訓時數為 2,592 小時，支出費用新台幣 110 萬元。而在 2021 年截至 5 月底，已開設 75 堂員工訓練課程、2,437 人次參與受訓、總受訓時數為 1,273 小時，未達半年的時間，皆已達到去年 50% 的水準，顯示積極推動數位轉型、線上學習已有顯著成效。



● 天下創新學院學習歷程紀錄 ●



● 旭聯數位學習平台學習頁面 ●

東森購物四大訓練模組

01



管理訓練

- 東森集團經營戰略研習營
- 激勵領導培訓
- 管理共識營
- 巔峰領導營

02



技能訓練

- 身心危機處理
- 創意視覺培訓
- 社群經營
- 行銷及銷售技巧

03



新人訓練

- 電銷/客服新人訓練課程
- Office365 應用技巧
- 商品新知

04



通識訓練

- 集團新人訓練
- 法規宣導教育
如：勞動事件法、勞資關係處理
- 職業安全衛生教育
- 防火管理人培訓
- 消防安全訓練
- 激勵營

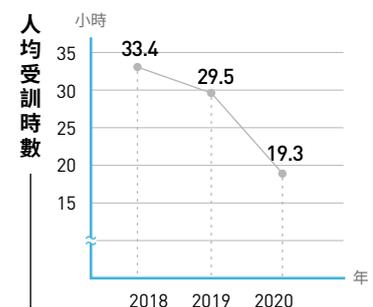
2020 管理共識營



2020 年東森購物各課程受訓情形

課程類別	開班次數(堂)	受訓人次(人次)	總受訓時數(小時)
管理訓練	6	611	9,938
技能訓練	73	2,075	12,388.2
新人訓練	95	1,045	52,096
通識訓練	13	202	1,476
總計	187	3,933	75,898

2020 年東森購物教育訓練情形



◆ 4.3.2 人才培育計畫

東森購物之員工可享有東森集團內部所有的學習資源，集團設有「十八大中心」，召集跨組織、跨職能的人才，建構全面的職涯發展支持架構，積極發展接班人計劃，確保專業知識能在跨世代之間傳承，同時定期邀請外部講師授課，鼓勵員工開創「斜槓人生」，員工經由全面的人才培育計畫持續成長，並帶動企業達成營運目標、永續發展。

人才培育計畫	說明
東森集團十八大中心	集團總管理處召集跨公司的研發、業務、宣傳、法務、管理等職能專長共 400 多位人才，形成跨公司支援的架構，提供人才更大的發展舞台與多元的歷練機會。
跨集團研習營	每年舉辦 3 場次戰略研習營，針對參與之績優新進同仁給予獎金獎勵。
跨集團會議	安排跨公司會議強化各關係企業之互動與專案連結，同仁透過專案研討及會議互動，可更加瞭解集團整體的運作實務。
青年儲備軍	遴選儲備人才，簽訂薪酬獎勵保障合約，並提供完善職涯發展計畫，促進人才活化及組織傳承。
輔導人獎勵金	導入輔導員機制，並於新人試用期過後獎勵 5,000 元，透過此計畫增加新進員工定著率。
人力農場計畫	定期邀請外部講師開課，充實員工專業職能。
菁英培訓中心	由頂級業務員指導新進及有潛力的同仁，進行小班式訓練及經驗分享課程。
專案與產學合作	透過與阿里巴巴、華碩、廣達及臺灣大學等知名企業與學校合作，提升專業職能與個人視野。

◆ 4.3.3 多元發展機會

全球新零售市場瞬息萬變，身為電商從業人員亦需要與時俱進，東森購物為員工提供多元的發展機會，透過「獎金制度」、「績效考核」、「內部輪調」、「升遷制度」等留才與激勵措施，提升員工專業職能、獎勵工作貢獻、留住優秀人才，特優及優等員工之工作獎金亦依季考核發放，2020 年共有 14.9% 獲得獎勵，發放高達 1,087.7 萬元之獎金。

東森購物獎金制度



績效考核

東森購物全面落實績效管理，定期依「績效考核實施辦法」進行績效考核，以確保公司上下之目標與公司的發展目標一致，評核之結果可作為員工輪調、晉升、培訓發展、員工薪酬調整之參考，未達理想績效之員工將協助其改善與精進。2020 年接受績效考核的正式員工比例為 85.9%。

我們同時自行進行「360 度評量」，針對經理至總經理層級、將近 105 位的中高階主管進行評核，讓管理階層瞭解人才適合的位置，以及檢視缺乏人才的種類、接班梯隊的備齊度。

2020 年東森購物依性別及職級進行績效評估的職員比例

項目	管理人員	非管理人員	男	女
接受定期績效及職涯發展檢視的員工人數	243	1,571	632	1,182
接受定期績效及職涯發展檢視的人數 %	13%	87%	35%	65%

註：此處計算範圍為 2020 年東森購物之正式員工 2,101 人。

4.4 幸福職場

4.4.1 優渥薪酬福利

東森購物提供最具競爭力的薪酬，以吸引優秀的人才，非主管之全時員工薪資中位數為法定薪資之 1.93 倍，並定期依據公司年度營運績效、工作職責與績效表現調整薪資，平均調薪幅度為 2.2%。

東森購物非擔任主管職務之全時員工薪資資訊

單位：仟元

項目	2019	2020
非主管之全時員工薪資總額(A)	1,187,934	1,169,255
非主管全時員工人數(B)	1,862	1,833
非主管之全時員工「薪資平均數」(A/B)	638	638
非主管之全時員工「薪資中位數」	546	554

多元的福利制度

本公司員工福利制度包括健康檢查、員工旅遊、節慶禮金、員工保險、活動獎勵、急難救助等，2020 年員工福利費用合計為 14,878,760 元，最高年終獎金高達 20 個月。東森的員工同時享有以成本優惠價購買公司商品的福利，可以非常實惠的價格購買毛寶、耐斯、台鹽、正隆等知名大廠製造生產的洗衣精、洗髮精、沐浴乳、牙膏、衛生紙等生活日用品。

東森購物福利制度

類型	內容
 健康檢查	提供定期健康檢查，讓同仁能擁有完善的身心照護。
 節慶禮金	每年端午、中秋及農曆春節與生日發放同仁慰勞禮金。
 員工保險	包含：勞保、全民健保、團體保險（涵蓋壽險、意外險、住院醫療險、意外醫療險等）。
 其它補助	針對員工結婚、生育及喪葬等提供禮（慰助）金。
 急難救助	員工（眷屬）發生重大事件者，提供適時適當之補助款，予以協調。
 活動獎勵	慶生會、寵物日、中秋烤肉、電影欣賞會、情人節電影票。

員工福利支出費用

項目	人次	金額 (元)	項目	人次	金額 (元)
健康檢查	1,458	4,374,000	其它補助	0	369,800
員工旅遊	1,430	1,430,000	急難救助	5	500,000
節慶禮金	7,508	8,204,960	活動獎勵	0	0
員工保險	0	0	總計	10,401	14,878,760

東森購物花蓮獎勵旅遊



東森電銷晚宴



舒適的工作空間

為了幫助員工釋放工作壓力、激發創造力、提升工作效率，我們精心打造了如同新創公司的辦公空間。總部辦公區塊設有員工休息室、按摩室、K 歌間、淋浴間，廁所更全面裝設免治馬桶；而在辦公大樓外廣場，我們則設置了投幣式 7-11 便利店，引入 Knock Knock 咖啡廳，讓員工可以隨時享用香濃咖啡與小點心。

此外，我們亦獨步業界提供東森獨家的「4 美服務」，包含：自然美 SPA「美容」、「美睫」、「美甲」，以及名留「美髮」等服務，員工可在上班時間使用這些服務、不需請假，便捷貼心的服務有效提升員工的幸福感和生產力。

<p>美容</p>	<p>美甲</p>	<p>美髮</p>
		
<p>KNOCK KNOCK 咖啡廳</p>	<p>7-11 便利店</p>	<p>淋浴間</p>
		
<p>員工休息室</p>	<p>K 歌間</p>	<p>按摩室</p>
		

鼓勵生育

東森購物為鼓勵員工生育，提供生育補助津貼、產假及陪產假，同時提供男性及女性員工生育補助津貼、產假及陪產假，育嬰留停的員工隨時可重返職場發展。此外，亦設有由專人定期管理、清潔與維護的哺 / 集乳室。2020 年共有 4 名男性、25 名女性申請育嬰留停，並發放 64,800 元的生育補助津貼。

2020 年東森購物員工申請育嬰假情形

項目	男性	女性	合計
A. 2020 年符合申請育嬰留停人數	14	46	60
B. 2020 年實際申請育嬰留停人數	4	25	29
申請率 (%)=B/A	28.6%	54.3%	48.3%
C. 2020 年預計育嬰留停復職人數	3	21	24
D. 2020 年實際育嬰留停復職人數	2	17	19
復職率 (%)=D/C	66.7%	81.0%	79.2%
E. 2019 年實際育嬰留停復職人數	2	22	24
F. 2019 年育嬰復職持續工作一年	2	18	20
留任率 (%)=F/E	100.0%	81.8%	83.3%

A. 2020 年符合申請育嬰留停人數：於 2020/01/01~2020/12/31 間申請過陪產假及產假之人數
 B. 2020 年實際申請育嬰留停人數：於 2020/01/01~2020/12/31 間申請育嬰留停之人數
 C. 2020 年預計育嬰留停復職人數：育嬰留停到期日為 2020/01/01~2020/12/31 期間之人數
 D. 2020 年實際育嬰留停復職人數：育嬰留停到期日為 2020/01/01~2020/12/31 期間且後來復職之人數
 E. 2019 年實際育嬰留停復職人數：於 2019/01/01~2019/12/31 期間育嬰留停，後來復職之人數
 F. 2019 年育嬰復職持續工作一年：於 2019/01/01~2019/12/31 期間育嬰留停，復職一年後仍在職之人數

退休制度

東森購物設置勞工退休準備金監督委員會，依據勞工退休準備金提撥及管理辦法等法令，並於 2017 年起實施員工優惠退休方案，2020 年共支出 593,424 元的退休金。

東森購物退休制度

自請退休申請資格

員工合於下列情事之一者，得自請退休：

1. 服務本公司二十五年以上者。
2. 服務本公司十五年以上，年滿五十五歲者。
3. 服務本公司五年以上，年滿六十歲者。

放寬退休申請資格

員工如符合下列條件之一者，可申請自願退休，但需經公司同意：

1. 服務已滿二十年以上者。
2. 服務滿十年以上，年滿五十歲者。
3. 服務滿十五年以上，(年資+年齡)達60者。

◆ 4.4.2 健康安全職場

東森購物格遵各項勞動法令規定，以建立優質的工作環境與氛圍，採用優於職安法規的標準成立「職業安全衛生委會」，由董事長擔任主任委員，每三個月召集資方與勞方之職安衛委員，共同研討、審查公司各項職業安全衛生作為與計畫，並以簡易圖表讓員工瞭解自己身、心狀況，防範職場疾病於未然。

東森購物依法為員工安排職業安全衛生教育訓練，力求減少意外事故的發生率，將職場健康與安全的正確觀念落實於同仁心中，2020年共辦理106場次職業安全衛生教育訓練課程，參訓人次達1,361人。

2020年東森購物職場安全教育訓練成果

課程名稱	辦理次數	參訓人次
員工消防安全教育訓練	2	86
員工消防逃生演練	2	250
防火管理人講習訓練複訓班	2	4
自衛消防編組訓練(上半年度及下半年度各一次)	2	28
職安人員專業教育訓練	1	1
新進人員職安教育	95	906
全員職安衛教育訓練	2	86

2020年職業安全教育訓練課程



2020 年東森購物職業傷害統計結果

性別	職業災害		工傷 總數	工傷率 (IR)	損工 總日數	損工日數率 (LDR)
	受傷人數	死亡人數				
女	12	0	12	0.9	36.3	2.7
男	6	0	6	0.8	51.9	7.0
總計	18	0	18	0.8	88.5	4.2

註 1：工傷率 (IR)= 工傷總數 / 總工作時數 x 200,000。

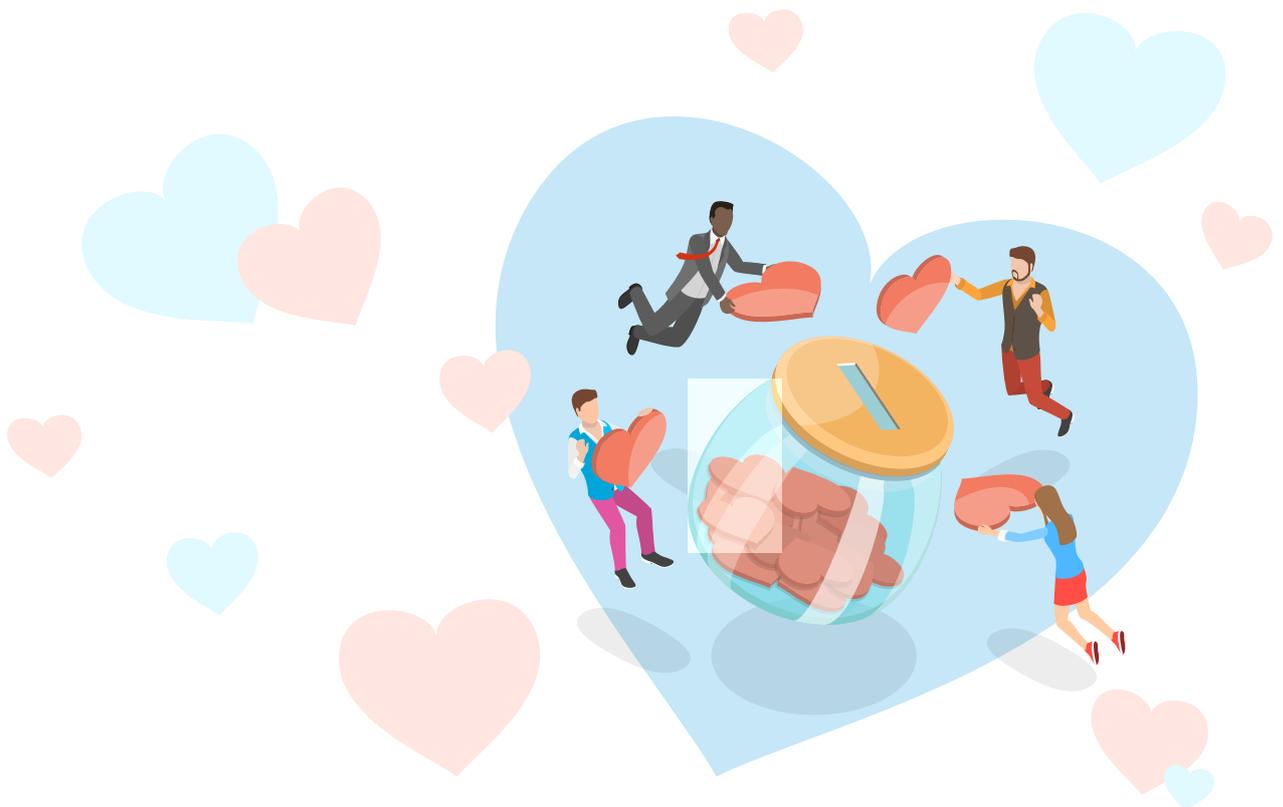
註 2：損工日數率 (LDR)= 損工總日數 / 總工作時數 x 200,000x100%，損工總日數為員工因職業事故或職業疾病而不能從事日常工作的時間換算「日數」。

註 3：總工作時數 = 總工作員工數 x 每日工作時數 x 一年實際工作日數，2020 年以 250 天計。

員工身心靈健康照顧

東森購物按照職安法規，於公司內部設置醫護室，聘請專業護理人員進駐，為員工提供護理協助，亦聘任專業醫師每三個月臨場實施醫療諮詢服務，提供員工健康、保健之專業諮詢。疫情期間不定期因應時事演變、節氣變化等因素，以職安會電子公告信箱向員工宣導各類防疫、防災等職安防護資訊。

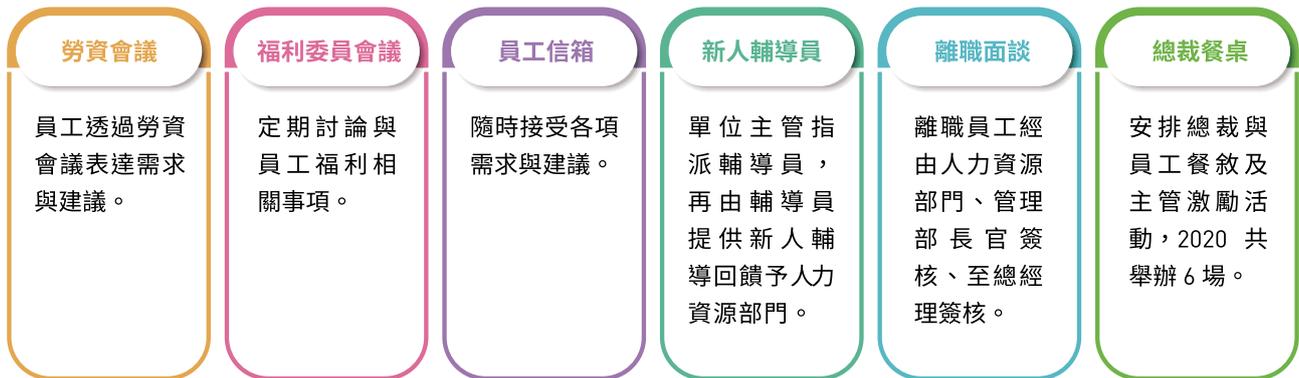
此外，我們亦注重員工心理之健康維護，於東森購物總部設立「東森禱告殿」，同仁如遇瓶頸、難題可透過專屬網頁填寫代禱事項，由禱告志工代為禱告，禱告事項會進行保密，為員工提供精神寄託及紓壓管道，每週做一支禱告影片，發信告知全體員工「有人在為你禱告」，同時接受「個人特別禱告需求」，視情況用電話、line、Email 或面對面禱告。針對有信仰的員工，每週日有提供聚會和小組活動，週間的午休，也有團契時間可以彼此分享鼓勵和禱告。2020 年度員工接受關懷超過 350 人次，Email 代禱的共計超過 200 封。



4.4.3 暢通溝通管道

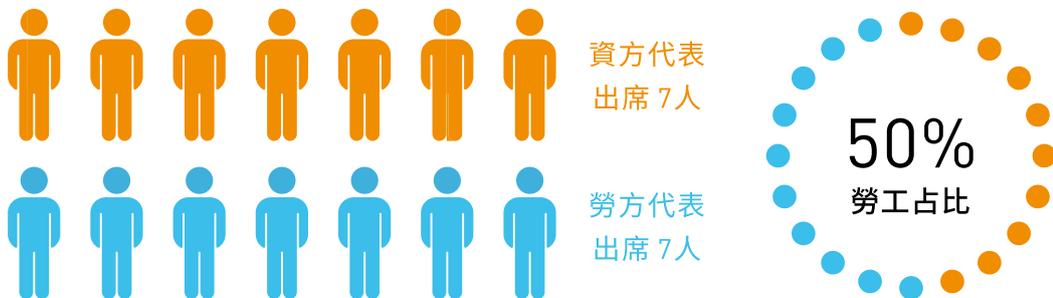
東森購物對於維護員工權益不遺餘力，重視勞資和諧，為提升員工雙向溝通的效率，我們提供包含勞資會議、福利委員會會議、員工信箱等多元的溝通管道與同仁交流，建立開放、和諧的企業文化，創造和諧的勞資關係。此外，我們遵守《勞動基準法》，當公司即將發生重大營運變化，將影響員工就業權利或各項勞務條件時，皆會進行事前預告，以確保守護員工的權利。

東森購物員工溝通管道



員工可透過電子郵件、員工意見信箱等管道反映職場不法侵害、性騷擾等事件，接獲申訴案件後皆立即進行匿名調查、妥善處置，以維護員工應有的權益。此外，我們固定於每季召開勞資會議，討論員工權益與人事制度等相關事項，2020 年之勞資會議即針對員工出勤制度調整、員工健康檢查、駐點醫師諮詢、基本工資調漲、健保費率調漲、投保薪資調整、年度未休畢之特休假折現等事項進行討論。

勞資委員會組成狀況



員工滿意度調查

我們注重員工的意見，定期進行匿名的 360 度的主管評核，進行上對下、下對上及跨公司跨單位之平行考核，評估主管級同仁於【領導統御】、【溝通協調】、【資源整合】、【溝通能力】與【創新變革】5 個面向之表現，最近一次調查顯示，整體滿意度成長了 7.1%，其中關鍵的領導統御也較前期成長許多。

