大樹醫藥
Great Tree Pharmacy Co.,Ltd.

2018
企業社會責任報告書
CSR
Corporate Social Responsibility Report

專業 誠信 共享

值得您信賴的藥局
YOUR TRUSTWORTHY PHARMACY

關於我們的報告書內容

大樹醫藥股份有限公司(以下簡稱「大樹」)自2017年首次發行「企業社會責任報告書」，希望能藉由該報告書作為與大樹利害關係人之間的溝通管道及平台，在追求永續經營與獲利之同時，將持續實踐企業社會責任。

本報告書係依照全球永續性報告協會(Global Reporting Initiative，簡稱GRI)所公布之GRI4.0版綱領(以下簡稱GRI G4)架構撰寫，並以核心揭露原則作為依循。財務數字以新台幣為計算單位。本報告書於附錄中附上GRI G4之對照表以供參閱。本報告書雖未經外部查證，資料及數據皆來自於內部自行統計及審查後之結果，財務數據為安永聯合會計師事務所認證後公開發表之資訊。

報告發行期間

大樹於2019年發行2018年企業社會責任報告書，揭露2018年度(2018年1月1日起至2018年12月31日止)利害關係人所關注之議題。

報告範疇

本報告書範疇為大樹醫藥股份有限公司及於全台灣所轄的各藥局門市，除經會計師簽證之財務資訊與部份永續性資訊外，不包含合併財務報表中之轉投資事業。

聯絡資訊

大樹醫藥股份有限公司
財務部
地址：桃園市中壢區成章四街143號
電話：03-4556469
傳真：03-4333033
E-mail：stock@greattree.com.tw
官方網站：http://www.greattree.com.tw

經營者的話

2001年在桃園中壢設立第一家大樹藥局起，大樹連鎖藥局秉持著「專業與誠信」的態度，與專業藥師團隊合作、熱心的服務人員、最專業、最齊全、最安心的購物環境，提供各式營養保健、婦嬰用品及醫材用品等全方位服務；截至2018年底全台已有111家門市，且仍持續展店中，是全台最大處方婦幼藥局。

在全體經營團隊及所有同仁努力之下，大樹醫藥於103年8月公開發行，同年12月登錄興櫃，並於105年3月正式掛牌上櫃。逐步追求企業成長的同時，我們也認知企業社會責任的重要性。大樹著重於公司治理，建立相關公司治理制度，以提升公司董事會功能，配合主關機關推行電子投票及定期舉辦法人說明會等資訊揭露方式，以向股東提供多元化的訊息管道，健全公司經營體質。

在環境保護方面，大樹主要的能源消耗在於全台的藥局門市，本公司持續導入節能照明設備及變頻冷氣使用，以減少碳排量降低對環境衝擊。未來在節能技術上希望能結合物聯網及人工智慧，提升能源管理效率。

在社會參與方面，大樹秉持著人道關懷，透過捐助社會團體，並極積參與各項教育、公益及文化的活動。另一方面透過本公司門市夥伴及專業藥師發揮所長，舉辦各項健康檢測與用藥安全宣導活動，並持續關懷偏鄉長者長照需求，實踐企業社會責任。

大樹堅持著「專業與誠信」的態度，持續提供消費者全方位的服務，於2018年，大樹榮獲天下雜誌兩千大企業調查中，總體評比為第305大，產業排名及成長率排名均在醫藥與保健服務零售商類組中排名第一，並於2019年進步至第255大。

展望未來，我們感謝所有員工、投資人、供應商的付出以及消費者的支持與回饋，我們將持續朝著「專業、誠信、共享」的理念，希望打造出最「值得您信賴的藥局」，並落實環境、社會與公司治理等永續精神，以期能為社會盡一份心力。

董事長 劉玉騰

目錄
Catalogue

關於我們的報告書內容 01

經營者的話 02

01 值得您信賴的大樹藥局

1.1 關於大樹 05

1.2 公司治理 09

1.3 利害關係人之鑑別與溝通 12

02 信賴商品與服務

2.1 供應商管理 16

2.2 商品安全管理 18

2.3 門市品質作業流程 18

2.4 法規遵循 18

03 顧客信賴與社會參與

3.1 營造顧客信賴的好藥局 20

3.2 社會參與 24

04 大樹愛地球

4.1 環境管理 26

4.2 節能減碳 26

01 員工關懷

5.1 員工薪資與福利 30

5.2 多元職場 31

5.3 友善共享職場環境 33

5.4 人才培訓 35

附錄

附錄—GRI4.0指標對照表 38

值得您信賴的大樹藥局

1.1 關於大樹
1.2 公司治理
1.3 利害關係人之鑑別與溝通

1.1關於大樹

大樹連鎖藥局是由醫藥連鎖通路商大樹醫藥，於2001年導入醫藥及藥品通路經營管理系統GT-POMS而創立，透過GT-POMS系統成功輔導加盟會員營運成長經驗，持續延攬專業人士加盟，逐步開展全台事業版圖。

大樹連鎖藥局秉持著「專業與誠信」的態度，為提高與客戶之黏著度，與專業藥師團隊合作、熱心的服務人員、最專業、最齊全、最安心的購物環境，提供各式營養保健、婦嬰用品及醫材用品管全方位服務；截至2018年底全台已有111家門市，且仍持續展店中，是全台最大處方婦幼藥局。

企業概況

公司名稱	大樹醫藥股份有限公司
成立日期	2001年5月15日
上櫃日期	2016年3月30日(股票代號6469)
董事長	劉玉騰
總經理	鄭明龍
資本總額	365,516仟元
營業額	4,900,729仟元(2018年度)
員工人數	928人
主要業務	銷售各式藥品、保健食品、婦嬰用品、化妝品之連鎖通路
產品服務	婦嬰用品48.31% 保健藥品21.48% 健保處方藥品15.19% 健康照護用品10.90% 其他4.12%
門市數量	於台灣地區共計111間門市 (加盟及直營藥局106家、全家x大樹複合式藥局4家、家樂福店內店1家)
營業坪數	平均70坪
總部地址	桃園市中壢區成章四街143號
公司網址	http://www.greattree.com.tw https://shop.greattree.com.tw/greattree/
FB粉絲團	https://www.facebook.com/www.greattree.com.tw/

資料更新至2018年12月31日止

公司沿革及營業據點

機場一航店

以現代化連鎖管理為經營方向

2001年 ~ 2005年

店數:7

- 2001年成立大樹
- 業界創先合法開立統一發票
- 2002年導入自動補貨、庫存管理系統(ERP)

松山台安店

強化處方服務 進入經營成熟期

2006年 ~ 2010年

店數:14

- 2007年完成管制藥品電子簿冊系統
- 2008年承接「家樂福」店內店
- 2010年全面性導入企業識別系統(CIS)及貨架陳列更新

大里中興店

複製成功經驗 持續創新成長

2011年 ~ 2015年

店數:45

- 2011年啟動跨區經營,門市版圖逐步擴展至台北、新竹、台中、高雄展現全台拓點之能力
- 2014年雲端藥歷系統,榮獲SIIR計畫補助
- 通過ISO9001、GSP及TTQS認證
- 於2014/12/29正式登錄興櫃
- 成立全家x大樹藥局
- 成為阿里巴巴台灣唯一合作藥局夥伴

大健康產業O2O全面啟動

2016年 ~ 2020年

店數:逐步邁向200店

- 2016/03/30上櫃
- 2017年再次承接「家樂福」示範店藥局
- 實體門店四大展店計劃→2020年台灣達200店
- 互聯網計劃:台灣+大陸打通O2O全管道模式
- 多型態通路開展加盟業務持續推行

左營自由店

截至2018.12.31全台共111家門市

各階段之門市型態

一代店：採傳統藥局型態的社區藥局

二代店：開架式的銷售通路型態

三代店：建立CIS企業識別的連鎖藥局

四代店：導入商品分類系統化及個人化雲端數據資料庫

轉投資事業

經營績效

單位：仟元；家數

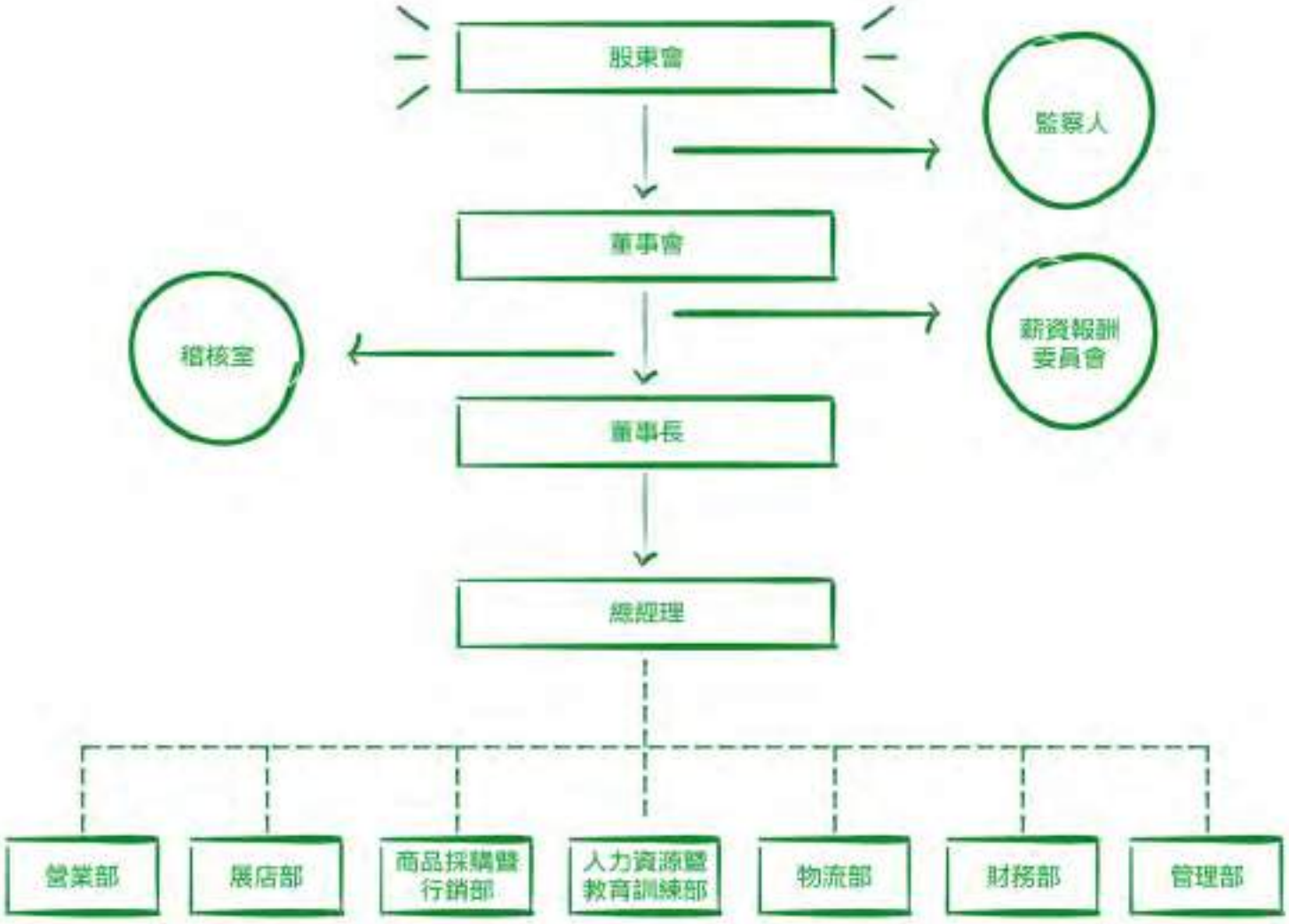
	2016年	2017年	2018年
營業收入	2,802,016	3,623,734	4,900,729
營業毛利	678,235	920,002	1,205,746
營業損益	100,733	108,287	124,532
營業外收入及支出	12,886	15,556	10,328
稅前淨利	113,619	123,843	134,860
繼續營業單位本期淨利	92,865	102,358	105,979
本期淨利	92,865	102,358	105,979
門市家數	68	86	111

詳細的營運概況，股東年報與財務報告書，請參閱公開資訊觀測站及大樹官方網站「投資人專區」。

1.2公司治理

本公司建立公司治理制度，除應遵守法令及章程之規定，暨與證券交易所或櫃檯買賣中心所簽訂之契約及相關規範事項外，應以維護股東權益、強化董事會職能、發揮監察人功能、尊重利害關係人權益及提升資訊透明度為原則。

大樹基於公平、誠實、守信、透明原則從事商業活動，為落實誠信經營政策，並積極防範不誠信行為，特訂定「誠信經營作業程序及行為指南」及「道德行為準則」，要求董事會成員與管理階層之行為符合道德標準，更規範大樹同仁於執行業務時應避免從事其他違反誠信、收受不正當利益、不法或違背受託義務之行為。大樹指定人力資源暨教育訓練部為專責單位，透過不定期誠信政策宣導及內部教育訓練，亦設置外部檢舉及內部申訴信箱提供利害關係人溝通與舉報機制，以期員工確實自律遵循。



維護股東權益

A 設置投資人專區

大樹於官方網站設置投資人專區，提供關於公司治理之各項規章、財務資訊、歷年董事會及股東會等相關訊息，以協助股東了解公司營運概況。

B 發言人制度

大樹委由股務代理機構「台新國際商業銀行股務代理部」專責處理股東之問題及建議，公司並設有發言人及代理發言人溝通專線，都是大樹與股東間直接溝通的橋樑。

- 發言人：總經理 謝明龍
- 代理發言人：財務部協理 高淑宜
- 投資人相關專線：05-4556469
  stock@greatfree.com.tw

C 電子投票

大樹於2016年上櫃時，即配合主管機關推動實施電子投票制度，提供股東多元的議事表決管道，充分讓股東行使其權利，提升公司治理成效。

強化董事會職能

董事會為大樹最高治理機構，負責企業經營方針與專業經理人之選用，董事會包含董事長及獨立董事共五位，監察人三位，每屆任期三年，採候選人提名制度，由股東就董事候選人名單中選任之，並每季至少召開一次董事會。董事會成員背景多元，包含專業藥師，藥學相關系所教授、執業會計師及於各行業具備豐富商業經驗之董事及獨立董事，可提升大樹經營決策品質。

大樹之董事會依據董事會議事規則，若董事會成員中對於董事會所決議事項中有與其自身或其代表之法人有利害關係者，於討論與表決時應予迴避，著重管控利益衝突之風險。

2018年度大樹共召開六次董事會，平均出席率為97%。董事個別出席情形與功能性委員會運作請參照年報。董事會每年定期評估簽證會計師之獨立性，本公司亦定期為董事及監察人購買責任保險並提報董事會，以強化股東權益之保障。

發揮監察人功能

大樹依法設置選任三位監察人，監察人監督公司業務之執行及財務狀況，列席董事會監督其運作情形且時陳述意見，並關注公司內部控制制度之有效性及執行情形，俾降低公司財務危機及經營風險。另透過稽核主管提出內部稽核報告且依規定交付各監察人審閱溝通稽核報告結果，以先期掌握或發現異常情況，便於監察人行使職權。

設置薪資報酬委員會

大樹為健全本公司董事、監察人及經理人薪資報酬制度，爰依「股票上市或於證券商營業處所買賣公司薪資報酬委員會設置及行使職權辦法」規定，於2014年9月25日設置薪資報酬委員會，該委員會由二位獨立董事及一位外部專家組成，每年至少召開二次薪酬委員會。

尊重利害關係人權益

大樹於公司官方網站設置一「投資人專區」，其中於「利害關係人專區」網頁中設有股務暨投資人、客戶服務專區、供應商專區、員工專區及檢舉信箱由所屬負責人員回應利害關係人所關切之議題。

提升資訊透明度

大樹為在台股票市場公開交易之上櫃公司，為提升資訊透明度，特於以下專區可取得公司各項揭露資訊：

公開資訊觀測站

- 各項重大決議
- 每月營收
- 財務報表
- 股東會年報、開會通知書、議事手冊
- 各項依法令規範應揭露事項

公司官方網站－投資人專區

- 公司治理(提供公司基本資料，公司章程與重要作業程序及法人說明會等訊息)
- 企業組織
- 財務資訊(提供每月營收及每季財務報告)
- 股東專欄(更新股東會相關資訊)
- 利害關係人專區(提供利害關係人聯絡資訊)

1.3利害關係人之鑑別與溝通

鑑別與選擇利害關係人

大樹依據AA1000Stakeholder engagements standard(AA1000 SES)五項原則：依賴程度(Dependency)、責任(Responsibility)、關注程度(Tension)、影響程度(Influence)及多元觀點(Diverse perspective) 分利鑑別出以下利害關係人：

● 股東及投資人 ● 員工 ● 客戶及消費者 ● 供應商 ● 政府 ● 社區及非營利組織

下表為大樹利害關係人與溝通管道：

利害關係人	關注議題	溝通管道及方式執行頻率
股東及投資人	● 經營績效 ● 股東權益 ● 公司治理 ● 法令遵循 ● 社會公益	● 法人說明會(一年兩次) ● 公開資訊觀測揭露(依規定公告) ● 股東會(每年六月) ● 公司官方網頁-投資人專區(不定期) ● 股務暨投資人專區(信箱及專線專人回覆)
員工	● 薪資與福利 ● 人才培育 ● 勞工人權 ● 勞資關係	● KPI評核(每年一次) ● 內部訓練課程(不定期) ● 勞資會議(不定期) ● 職工福委員會(不定期) ● 員工意見申訴信箱(專人回覆)
客戶及消費者	● 顧客服務 ● 廠商環境審查 ● 商品安全 ● 服務品質	● 官方/FB粉絲團/通訊軟體(專人立即回覆) ● 客戶服務專線(專人立即回覆) ● 廣告DM(每月一次)
供應商	● 供應商管理 ● 廠商環境審查	● 廠商檢討會議(不定期) ● 實地訪廠稽查(不定期)
政府	● 法令遵循 ● 商品安全 ● 勞工權益	● 主管機關政令宣達函文(不定期) ● 公文系統(不定期) ● 監理機關溝通(依規定執行) ● 主管機關舉辦座談會(不定期)
社區及非營利組織	● 社區關懷 ● 社會公益 ● 節能減碳	● 客戶服務專線(專人立即回覆) ● 社會參與/救災捐款(不定期) ● 健康講座/媽媽教室(不定期)

重大實質性議題與鑑別重大考量面及邊界

針對前述利害關係人所關切之永續性議題，由工作小組參考過往利害關係人回饋經驗與自身專業判斷出以下議題，並依對公司影響程度高低，排序出優先於報告書內回應的重要關切議題。

序號	重大議題	對應GRI G4準則類別	對應指標	本報告書對應議題
1	公司治理	一般標準揭露(治理/倫理與誠信)	G4-34、G4-56	1.2公司治理
2	經營績效	特定標準揭露(經濟績效)	G4-EC1	1.1關於大樹
3	股東權益	特定標準揭露(經濟績效)	G4-EC1	1.1關於大樹
4	法令遵循	特定標準揭露(法規遵循)	G4-PR9	2.3法規遵循
5	顧客服務	特定標準揭露(顧客隱私)	G4-PR8	3.1營造顧客信賴的好藥局
6	廠商環境審查	一般標準揭露(組織概況)、特定標準揭露(採購實務)(供應商環境評估)	G4-EC9、G4-EN33	2.2供應商管理
7	商品安全	特定標準揭露(顧客的健康與安全、產品及服務標示)	G4-PR1、G4-PR3	2.1商品安全管理
8	服務品質	特定標準揭露(顧客的健康與安全、產品及服務標示)	G4-PR1、G4-PR3	2.1商品安全管理

針對各項重大永續性議題，予以定位邊界。

重大議題	組織內		組織外			
	總公司	分公司	股東及投資人	客戶及消費者	供應商	社區及非營利組織
公司治理	●	●	●			
經營績效	●	●	●			
股東權益	●	●	●			
法令遵循	●	●	●	●	●	●
顧客服務	●	●		●		
廠商環境審查	●	●			●	
商品安全	●	●	●	●	●	
服務品質	●	●		●		

信賴商品與服務

2.1 供應商管理

2.2 商品安全管理

2.3 門市品質作業流程

2.4 法規遵循

2.1供應商管理

產銷概況

大樹擁有專業藥局銷售團隊，擔任國內外藥品製造商與消費者間之管道，協助廠商將其產品提供給他的目標客戶，另一方面亦協助消費者，以透過大樹提供的便利、專業且多元化的服務購得到他們想要的商品。該產業之領域大致可從上、中、下游加以區分。

大樹係屬生技醫療產業之下游藥局連鎖通路商，主要進貨商對象係以國內之藥商及代理商等為主，因營運活動係以功能性貨幣即新台幣進行交易，故不致產生匯率風險。大樹於2018年合作之供應商家數超過600家，為降低供應風險，採用分散採購，最大之供應商所交易金額約占進貨總額百分之十，故未有發生供貨短缺之情形。

產銷概況

大樹依據消費者之需求及專業採購人員對於商品敏感度，依照上述流程選擇供應商，透過資格審查、樣品評估及品類小組審核後才會排定商品上架販售。大樹對於供應商訂有「供應商評鑑管制程序」，採購對象原則需經採購人員初步審查是否經經濟部商業司合法登錄之廠商，始得進行。大樹依該程序對於醫療器材、藥品、保健食品及美容保養品等各類商品，向供應商採購前需先請供應商依據相關法令提供政府許可之文件進行評估及審核，必要時由採購部門進行訪廠以了解供應商原物料管制、安全衛生及其生產流程，以確保產品品質。

大樹每月會依據各供應商提供之庫存商品於門市販售金額換算之迴轉率進行檢視及管理，另透過不定期與廠商訪談及實地訪廠，若有異常事項或因應消費者需求改變，對於不適任的供應商將停止採購，給予明確的改善方向及時間，以期符合消費者需求。

針對自有品牌之商品，例如常春藤系列之保健食品、低階之醫材用品、生活用品及食品等，因行業特性關係，大樹無廠房自製產線，而係委託代工廠製造，為確保代工廠生產的產品安全，各代工廠除基本該遵循之法規外，尚需做自主檢驗，同時大樹亦會委託第三方公證單位做抽驗，對產品品質做有效控管，不同商品類別所檢驗之項目因而有所不同，現有檢驗項目如下所示：

分類	檢驗項目
代工廠自主檢驗	1.微生物(大腸桿菌群、大腸桿菌、總生菌數……等) 2.塑化劑等化學檢驗 3.重金屬檢驗
第三方公證單位檢驗	1.微生物(大腸桿菌群、大腸桿菌、總生菌、綠膿桿菌、金黃葡萄球菌…等) 2.塑化劑、三聚氰胺、介面活性劑、著色劑、甲醛、螢光劑……等 3.農藥檢測 4.重金屬

2.2產品安全管理

因近年來台灣食品與藥品相接發生重大事故，以致消費者對市場上所販售的商品皆不安心，為使消費者在大樹營業門市消費時能安心購買，故與大樹合作之供應商都有簽立「產品安全切結書」及提供商品「產品責任險」，以保障消費者權益。

大樹之加盟藥局於2014年間曾因販售超過保存期限醫師藥師藥劑生指示藥品事件，大樹已分別於物流部及門市藉由電腦系統控管或門市員工定期檢視各商品有效使用期限以確保陳列販賣之商品皆為在效期限內，並不定期實施稽核抽查以確保產品品質，以防止相同事件再度發生。

整體而言，大樹除已制訂相關之檢核機制外，若供應商之商品發生瑕疵，大樹亦將於第一時間回收下架有問題之商品並接受消費者退換貨，以及代消費者向供應商追償其損害金額，以保護大樹及消費者之購買權益，例如大樹於先前衛生署公告塑化劑汙染之商品時，曾主動登報告知消費者願協助辦理退費或於大樹門市留有消費紀錄者也會由門市人員主動聯絡；以「值得您信賴的藥局」作為長久以來大樹維持的基本信念，承諾日後持續努力嚴格為消費者把關，以維持與顧客之間的良好誠信。

2.3門市品質保證作業流程

近年來由於食安問題層出不窮，大樹秉持著為消費者把關的食安守門員，已爆發問題之產品，大樹為服務廣大消費者，非在大樹購買之商品，大樹義務為消費者回收問題商品，提供消費者最便利的退貨方式。

門市自主檢查：門市人員每日檢查產品之效期及外觀，若有近效(效期少於六個月)或是外觀有瑕疵者，即會下架辦理調撥回總倉，由物流部判斷是否退回予供應商、報廢或是列為福利品出售予員工。

消費者退貨：門市收到消費者退貨，即會調撥回至總倉，並聯繫廠商做回收作業。

2.4法規遵循

大樹於2018年度並無違反環境方面法規遭主管機關開罰之紀錄。

顧客信賴與社會參與

3.1 營造顧客信賴的好藥局

3.2 社會參與

3.1營造顧客信賴的好藥局

大樹現為全台最大處方婦幼藥局，於此健康產業中最需要的就是擁有專業知識的人員，大樹具備一套完善之教育訓練規劃，自新進夥伴培訓、在職訓練課程、主管管理職能訓練等均有完整之訓練課程(如企業文化、服儀管理、溝通技巧、專業商品介紹及客訴處理等)，以提升門市銷售人員之專業醫療知識及素養。

大樹透過各門市店主管每日例行檢查及各區域督導每周巡店檢視，針對門市服務(service)、品質(quality)、清潔(clear)、管理(manage)進行檢核，以找出異常缺失進而改善，讓消費者擁有更優質的專業服務。

大樹的經營理念是「值得您信賴的藥局」，所以解決顧客健康的需要是我們的核心價值，面對各式各樣的客戶，不同的健康需求，門市夥伴除必需要具備完整的專業知識外，更要有無比的耐心傾聽客戶的煩惱，為客戶提供最佳方案，於是在2014年通過經濟部商業司的優良服務(Good Service Practice)認證，獲得如此殊榮都是門市夥伴及總部同仁努力的結果。

● 優良服務作業規範(GSP)標章

商品標示

大樹要求供應商所提供之商品，均需符合商品標示法之規範，務必使消費者能夠正確使用且確保安全無虞。

採購人員及各區域督導會不定期檢示商品標示，若有疑慮會要求供應商再作確認並具體改善之；門市人員亦會不定期巡視商品貨價卡標示，並依照商品採購暨行銷部之特價活動，定期更換對應之貨價卡，讓消費者可清楚辨別商品品名、規格、售價，以保障消費者權益。

門市環境及安全措施

大樹自2001年成立以來，為提供消費者便利的購物環境亦能配合公司企業形象識別，一直持續優化門市軟硬體的設計，直至2018年已推出第四代店型。大樹的展店部門不定期維護各門市設備及執行相關安全衛生檢查業務，各門市同仁平時亦透過教育訓練宣導公共安全及消防注意事項，大樹並為消費者投保公共意外險500萬元，以避免於門市消費時發生意外之風險。

空間與硬體設施

- 門市空間明亮、整潔
- 流暢的購物動線
- 商品陳設整潔並依各年齡層之消費者使用習慣陳列
- 特賣商品說明標示易於辨識

門市消防安全設施

- 各門市依相關建管及消防法規規定配置消防栓、滅火器、排煙閘門、火災廣播主機等設備，由展店部定期安排廠商檢驗維護。

門市管理

A 平時持續透過各區域區督導及每家藥局之店長負責督導門市店務管理是否依循大樹所訂之管理規範守則執行，並列入KPI指標予以評估。每月份區督導將各總部部門要求巡檢事項完成彙總後，回報營業部追蹤改善。

B 安排神秘客不定期稽查門市，針對顧客服務、專業知識、產品瞭解程度及售後服務等來檢視同仁是否符合標準，以提升服務品質。

C 每月召開一次以上店長會議及二次以上區督導績效會議，檢討單店經營績效及分析各區域營運情形，藉以檢視門市管理是否有無異常。

消費者權益保護

大樹尊重消費者權益，消費者的回饋是令大樹進步的重要因素，大樹特設立一消費者服務專線0800-678-222及消費者服務信箱gtservice@greattree.com.tw，並由專人服務。經由此專線及信箱接收到的反應，大樹均會記錄後依照所發生之門市及其區域分類後，請單位主管立刻進行了解及處理，待結案後將處理情形記錄之，以作為其他門市管理應檢討問題之依據。

大樹於執行各項業務與管理活動時，為保障消費者權益，對消費者及會員資料的蒐集使用有明確規範，在使用及資料保管均有嚴格限制，大樹於2018年並無違反消費者權益的法規，而遭主管機關裁處之情形，亦無侵犯顧客隱私之投訴，未來也會恪盡個人資料保護之責。

3.2社會參與

大樹身為醫療通路業者，所提供的服務客群多為婦女及銀髮族群，為以行動感謝消費者的支持與愛護，透過參與以下各項教育、公益及文化的活動，實踐企業社會責任。

- 2018年贊助龍馬棒壘協會發展體育活動。
- 2018年花蓮門市捐助花蓮震災，以發揮人飢己飢的愛心。
- 2018年捐助桃市元氣青年志工協會母親節活動。
- 2018年捐贈桃園蘆竹區義消工作經費以汰換老舊裝備。
- 2018年竹東門市藥師及門市夥伴持續關懷偏鄉長照需求，不定期至五峰鄉及峨眉鄉等地，舉辦各項健康檢測與用藥安全宣導活動。
- 2018年與僑蓮文化藝術基金會合作，邀請弱勢兒童參加電影欣賞活動。
- 大樹每年舉辦「小小藥師體驗營」，透過體驗及參與我們的工作，從活動中學習衛生與健康教育，藉此拉近消費者與藥局間的距離，也讓父母親與孩子之間有更多的回憶。
- 每年度不定期與廠商舉辦健康講座及媽媽教室，讓員工及消費者得以吸取專業衛教資訊。

大樹愛地球

4.1 環境管理

4.2 節能減碳

專業 誠信 共享

值得您信賴的藥局

YOUR TRUSTWORTHY PHARMACY

4.1環境管理

大樹為醫療通路業，並非能源密集產業，相對該等產業其能源消耗情況非立即性的顯現，依據世界經濟論壇(World Economic Forum,WEF)2018全球風險報告指出，近三年來的全球風險，不論是衝擊規模或發生的可能性，環境風險占前五大風險(環境風險、科技風險、經濟風險、地緣政治風險及社會風險)比例最高，主要為極端氣候與天然災害。因極端溫度以及二氧化碳排放量不斷提高，不斷損害地球，身為地球公民的一份子，大樹意識企業應擔負環境永續的責任，在追求財務及營運績效的同時，也需更加注重環境保護。

大樹環境管理政策主要有以下方向：

- 因應無紙化作業，提高營運效率，持續推動E化平台作為請採購作業方式，簡化帳務流程且多以系統面執行，並預計推行電子發票。
- 門市照明設備陸續更換節能燈具，減少碳排量。
- 空調設備陸續更換變頻冷氣裝置及善用風扇節能。
- 門市總部同仁節能自我管理

4.2節能減碳

大樹門市家數自2015年的45家，增加至2018年的111家。隨著門市成長，所使用之照明設備及空調設備所產生的碳排放量亦隨之增加。展店部與時俱進的透過門市店型改裝，特為新店型購置環保節能照明燈具及使用變頻冷氣，除了為消費者打造更舒適購物空間，亦有助減碳環保。

節能減碳績效

門市及總部用電度分析比較：

年度	店數
2016年	68
2017年	86
2018年	111

各門市及總部水電費三年度分析

2018年度	節能燈具	變頻冷氣
使用店數	83	93
裝機率	74.77%	83.78%

經比較三年度用電度數及水電費，因採用節能設備使門市平均用電度數及水電費呈現逐年降低之情形。綜上所分析，節能政策不但為公司節省可觀的費用，亦能達到減碳環保。經檢視大樹現有門市改裝節能設備之門市店數，已高達七成五以上門市使用，目前仍在逐步升級改善設備，大樹將會持續配合政府政策積極推動各項節能方案，以減少營運對環境所造成的影響。

節能管理措施

除了展店部積極對於節能設備的使用提升外，大樹亦針對門市及總部同仁節能自我管理，其作業內容如下：

- 門市晨間騎樓燈關閉
- 門市冷氣出風口及濾網每週定期清潔
- 門市騎樓、招牌燈能夠依季節進行定時器調整
- 門市補貨後應立即關閉冷藏櫃，避免耗能
- 總部及門市同仁離開會議室、洽談室、哺乳室及員工休息室應隨手關燈及冷氣空調
- 總部午間休息應關閉電燈
- 總部各樓層裝置窗簾阻絕日照，降低空調耗能
- 各用水電設備旁設置警示提醒標語，強化同仁節約用電習慣

未來大樹將更積極推動流程精簡及員工管理E化，總部同仁已於2018年10月起採用員工請假及出勤系統，預計將於明年度推行至各門市使用。官方網站及FB粉絲團強力推動線上DM的宣傳，減少紙本DM印刷的比重，進而有效減少紙張耗用。

員工關懷

5.1 員工薪資與福利

5.2 多元職場

5.3 友善共享職場環境

5.4 人才培訓

5.1員工薪資與福利

大樹提供各項薪資、獎金及多元的福利，以獎勵及酬謝員工的辛勞。大樹薪資與福利分為以下種類：

福利種類	內容
薪資	為員工的聘僱合約所約定之薪資報酬
獎金	年節獎金、績效獎金
保險	勞保、健保、員工團保
假期	特休假、公傷病假、事假、普通傷病假、婚假、喪假、產假、產檢假、陪產假、生期假、家庭照顧假、補休假、安胎休養假
補助	員工健康檢查、流感疫苗施打、婚喪喜慶、生育補助、傷病急難救助
休閒育樂	部門季度聚餐、國內外旅遊、年終尾牙摸彩、會議有獎徵答禮券
節慶獎金	三節禮券(品)、生日禮券
設施	哺乳室、員工休息室、吸煙室、教育訓練中心
購物	提供員工以優惠的價格採購大樹商品

大樹於薪酬制度上已訂定一考績辦法，依公司營運績效及管理狀況對同仁工作績效予以評估，依部門表現定期調整基本薪資，除調整基本薪資及個人績效獎金外，大樹為延攬及留任公司所需之專業人才，並提高員工對公司之向心力及歸屬感，大樹更以入股分紅方式與同仁共享經營成果。

大樹已於2013年成立職工福利委員會辦理各項員工福利，於2018年度提撥新台幣5,075,123元，舉辦員工旅遊及健康檢查各有353人次及890人次享用該項福利。近年來大樹營收穩定成長，福利金提撥金額也隨之增加，福委會將適度檢視並調整各項福利制度，以鼓舞同仁工作士氣。

- 國內外員工旅遊
- 年終尾牙活動

5.2多元職場

大樹重視職場的性別平等，不論在任用與升遷上，致力於促進性別平等，2018年集團正式員工人數為928人均為本國籍員工，女性正式員工占比為79.96%，女性主管236人，占主管總人數84.59%。

大樹嚴格遵循勞動基準法之規範，未聘用15歲以下之童工，也未使用任何方式強迫員工勞動。

隨著大樹展店增加，人才需求亦日漸提高，大樹以公開、公平原則招募具適才適仁且與公司企業文化契合的人才，為了提供消費者更完善的服務並與大樹隨著企業目標共同努力成長。

2018年員工人數

統計至2018年12月31日

職層區分	女性		男性		合計	
	人數	(%)	人數	(%)	人數	(%)
高階主管	6	0.65	10	1.07	16	1.72
中階主管	66	7.11	6	0.65	72	7.76
基層主管	164	17.67	27	2.91	191	20.58
員工	506	54.53	143	15.41	649	69.94
合計	742	79.96	186	20.04	928	100.00

主管定義為本集團之經理人及各層級領人主管

員工教育程度

大樹員工約有八成以上具備大專以上之學歷，二成為高中職，係因員工人數部份為兼職工讀生同仁。

階層區分	女性			男性			總計
	30歲以下	30-40歲	40歲以上	30歲以下	30-40歲	40歲以上	
博士	-	-	-	-	-	1	1
碩士	1	4	1	-	2	1	9
大專	371	207	19	90	34	7	728
高中職	76	47	16	41	7	3	190
合計	448	258	36	131	43	12	928

新進及離職人數

2018年新進員工有816人，離職員工有614人，主要係因大樹之人員組成中，門市銷售人員(含正職及兼職人員)占較大之比重，而門市人員因同性質之工作選擇性較多，以及個人因素之原因，其離職率原本即較一般員工為高。

育嬰留停

大樹遵循勞基法規定給予員工得以申請育嬰留職停薪的假期，2018年度申請育嬰留停員工之復職率為52%，經過了解，係因同仁個人生涯規劃而離職，而期滿離職。

2018年申請育嬰人數			
	男性	女性	總計
當年度申請人數	-	27	27
留停人數	-	54	54
復職人數	-	28	28
復職率	-%	52%	52%

5.3友善共享職場環境

大樹長期以來致力於員工照護，為防止職業災害，保障勞工安全與健康，展店部並訂有「職業安全衛生工作守則」，負責各項環境與職業安全衛生法規制度修訂、訂定、推動執行與追蹤，統籌實施全門市及總部安全衛生檢查業務等。大樹依勞動法規成立勞資會議及職業安全衛生委員會，由勞方與資方推選代表，其中資方代表及勞方代表各五人，定期舉行會議討論勞工權益、福利、職安相關事項。

大樹於2017年陸續改善員工辦公環境，重新修整辦公空間及教育訓練教室，提供舒適的工作學習環境，於員工休息室更增加各式販賣機、咖啡機及蒸飯箱之設置，提供員工便利的休息空間；另設置哺乳室便於女性同仁同時兼顧家庭及工作。

● 友善工作環境:
哺乳室及員工休息室

大樹注重工作環境安全，對於總公司及物流單位舉行消防安全演練，確保並維護設施完善外，大樹並會安排專業檢修廠商至各門市定期作消防設備巡檢，以維護公共安全。

除了展店部妥善規畫及職業安全衛生委員會照護大樹同仁外，大樹亦提供員工健康檢查的補助，期許員工加強注重自身健康，安心於工作上發揮所長，於2018年已有890位同仁參加健檢活動。

依2018年申報桃園市政府勞動檢查處資料統計，大樹工傷事件有33件，失能傷害頻率為18.53。

2018年工傷統計資料		
總工作日數		222,589
總經歷工時		1,780,712
總損失工作日		442
失能傷害種類(人數)	死亡	-
	永久全失能	1
	永久部分失能	-
	暫時全失能	32
失能傷害頻率		18.53
失能傷害嚴重率		248
總和傷害指數		2.14

2018年缺勤統計			
假別	時數		
	男	女	總計
公假	469.00	321.00	790.00
公傷假	20.00	2,587.50	2,607.50
生理假	-	1,932.50	1,932.50
安胎假	-	2,436.00	2,436.00
事假	459.00	2,328.00	2,787.00
特休	2,154.50	23,302.00	25,456.50
病假	594.50	4,324.50	4,919.00
婚假	248.00	1,352.00	1,600.00
產假	-	8,678.00	8,678.00
產檢假	-	1,005.00	1,005.00
喪假	216.00	3,140.00	3,356.00
補休	937.50	8,404.50	9,342.00
陪產假	-	-	-
總計(A)	5,098.50	59,811.00	64,909.50
應工作日數總計(B)	103,833	286,101	389,934
缺勤率(A/(8*B)*100%)	0.61%	2.61%	2.08%

5.4人才培訓

健康產業中最需要的就是擁有專業知識的人員，大樹具備一套完善之教育訓練規劃，自新進人員至店長以及加盟藥師等均有完整之訓練課程，以提升門市銷售人員之專業醫療知識及素養。另大樹定期請外部講師舉辦專業課程，協助在職加盟藥師順利完成每6年更新執照時所需之150點訓練點數。透過完善的教育訓練制度，可快速於6~9個月內使加盟藥師及門市銷售人員成為專業的健康顧問，並可配合不斷展店之需求，厚植培育儲備店主管之能力。

2018年教育訓練課程

課程名稱	開課總場次(1)	每場次時數(2)	開課總時數(1)*(2)	受訓總人次
新進人員課程	9	28	252	597
專業課程	42	2	84	522
全體課程	20	3	60	718
儲備幹部課程	4	4	16	59
合計	75	-	412	1,896

在職OJT訓練課程

- 大樹安排廠商或資深醫師、藥師，排定專業課程提升同仁專業醫療知識。

儲備幹部訓練課程／主管專業職能訓練

- 晉升副店長以上必修課程，包含各項行政與管理課程。

附錄一 GRI4.0指標對照表

一般標準揭露

GRI4.0指標	揭露項目	對應章節及說明	頁次
	策略與分析		
G4-1	提供組織最高決策者對永續性議題的聲明及回應議題的策略	經營者的話	02
	組織概況		
G4-3	說明組織名稱	1.1關於大樹	05
G4-4	說明主要品牌、產品與服務	1.1關於大樹	05
G4-5	說明組織總部所在位置	1.1關於大樹	05
G4-6	組織營運所在的國家數量及國家名	1.1關於大樹	05
G4-7	所有權的性質與法律形式	1.1關於大樹	05
G4-8	說明組織所提供服務的市場	1.1關於大樹	05
G4-9	說明組織規模	1.1關於大樹	05
G4-10	聘僱類型、聘僱合約、聘僱地區及性別分類的員工總數	5.2多元職場	31
G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例	5.2多元職場	31
G4-12	描述組織的供應鏈	2.1供應商管理	16
G4-13	報告期間有關組織規模、結構、所有權或供應鏈的任何重大變化	無重大變化	-
G4-14	說明組織是否具有因應相關之預警方針或原則	1.1關於大樹	05
		1.2公司治理	09
		2.1供應商管理	16
		3.1營造顧客信賴的好藥局	20
G4-15	列出經組織簽署認可，而由外部所開發的經濟、環境與社會規章、原則或其他倡議	未有對外部承諾之倡議	
G4-16	列出組織參與的公協會（如產業公協會）和國家或國際性倡議組織的會員資格	大樹為「台灣連鎖加盟協會」之會員	
	鑑別重大考量面及邊界		
G4-17	合併財務報表所包含的所有實體	1.1關於大樹	05
G4-18	界定報告內容與考量面邊界的流程及組織如何依循	1.3利害關係人之鑑別與溝通	12

G4-19	所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面	1.3利害關係人之鑑別與溝通	12
G4-20	針對每個重大考量面，組織內部在考量面上的邊界	1.3利害關係人之鑑別與溝通	12
G4-21	針對每個重大考量面，組織外部在考量面上的邊界	1.3利害關係人之鑑別與溝通	12
G4-22	對先前報告書中所提供之任何資訊有進行重編的影響及原因	本年度無重編之情事	
G4-23	和先前報告期間相比，在範圍與考量面邊界上的顯著改變	本年度無重編之情事	
	利害關係人議合		
G4-24	組織進行議合的利害關係人群體	1.3利害關係人之鑑別與溝通	12
G4-25	鑑別與選擇利害關係人的方法	1.3利害關係人之鑑別與溝通	12
G4-26	與利害關係人議合的方式	1.3利害關係人之鑑別與溝通	12
G4-27	利害關係人所提出之關鍵議題與關注事項及組織的回應。	1.3利害關係人之鑑別與溝通	12
	報告書基本資料		
G4-28	提供資訊的報告期間	關於我們的報告書內容	01
G4-29	上一次報告的日期	關於我們的報告書內容	01
G4-30	報告週期	關於我們的報告書內容	01
G4-31	聯絡資訊	關於我們的報告書內容	01
G4-32	GRI 揭露指標、遵循選項以及外部確信報告	關於我們的報告書內容	01
G4-33	組織為報告取得外部確信的政策與做法	本報告未取得外部確信報告	
	治理		
G4-34	組織的治理結構	1.2公司治理	09
	倫理與誠信		
G4-56	描述組織之價值，原則，標準和行為規範	1.1關於大樹	05
		1.2公司治理	09
		2.1供應商管理	16
		3.1營造顧客信賴的好藥局	20

特定標準揭露

GRI4.0指標	揭露項目	對應章節及說明	頁次
	經濟績效		
G4-DMA	管理方針揭露	1.1關於大樹	05
G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	1.1關於大樹	05
		3.1營造顧客信賴的好藥局	20
		3.2社會參與	24
		5.1員工薪資與福利	30
	市場形象		
G4-EC5	在重要營運據點，不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比例	5.1員工薪資與福利	30
G4-EC6	在重要營運據點，僱用當地居民為高階管理階層的比例	5.1員工薪資與福利	30
	採購實務		
G4-DMA	管理方針揭露	2.1供應商管理	16
G4-EC9	於重要營運據點，採購支出來自當地供應商之的比例	2.1供應商管理	16
	能源		
G4-EN3	組織內部的能源消耗量	4.1環境管理	26
G4-EN5	能源密集度	4.1環境管理	26
G4-EN6	減少能源的消耗	4.2節能減碳	26
	產品及服務		
G4-EN27	降低產品和服務對環境衝擊的程度	4.2節能減碳	26
	法規遵循		
G4-EN29	違反環境法律和法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	2.4法規遵循	18
	供應商環境評估		
G4-EN33	供應鏈對環境的顯著實際或潛在負面影響，以及所採取的行動	2.1供應商管理	16
	勞僱關係		
G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工的總數及比例	5.2多元職場	31
G4-LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工的福利	5.1員工薪資與福利	30
G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	5.2多元職場	31

勞資關係			
G4-DMA	管理方針揭露	5.1員工薪資與福利	30
		5.2多元職場	31
		5.3友善共享職場環境	33
G4-LA4	是否在集體協商中具體說明有關重大營運變化的最短預告期	5.3友善共享職場環境	33
職業健康與安全			
G4-DMA	管理方針揭露	5.3友善共享職場環境	33
G4-LA5	在正式的勞工健康與安全管理委員會中，協助監督和建議職業健康與安全相關規劃的勞方代表比例	5.3友善共享職場環境	33
G4-LA6	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷頻率、職業病、損失日數比例及缺勤率，以及因公死亡事故總數	5.3友善共享職場環境	33
訓練與教育			
G4-LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數	5.4人才培訓	35
G4-LA11	按性別和員工類別劃分，接受定期績效及職涯發展檢視的員工比例	5.4人才培訓	35
員工多元化與平等機會			
G4-LA12	按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分，公司治理組織成員和各類員工的組成	5.2多元職場	31
勞工實務問題申訴機制			
G4-LA16	經由正式申訴機制立案、處理和解決的勞工實務申訴的數量	1.2公司治理	09
投資			
G4-HR2	員工接受營運相關人權政策的訓練總時數，以及受訓練員工的百分比	5.4人才培訓	35
童工			
G4-LA16	已發現具有嚴重使用童工風險的營運據點和供應商，以及採取有助於杜絕使用童工的行動。	5.2多元職場	31

強迫與強制勞動			
G4-HR6	已鑑別為具嚴重強迫或強制勞動事件風險的營運據點和供應商，以及有助於減少任何形式的強迫或強制勞動的行動	5.2多元職場	31
人權實務申訴機制			
G4-LA16	經由正式申訴機制立案、處理和解決的人權問題申訴的數量	1.2公司治理	09
當地社區			
G4-SO1	營運據點中，已執行當地社區議合、衝擊評估和發展計畫的據點之百分比	3.2社會參與	24
法規遵循			
G4-SO8	違反法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	2.4法規遵循	18
顧客的健康與安全			
G4-DMA	管理方針揭露	2.1供應商管理	16
G4-PR1	為改善健康和安全而進行衝擊評估的主要產品和服務類別之百分比	2.2商品安全管理	18
G4-PR2	依結果分類，違反有關產品和服務在其生命週期內之健康與安全性衝擊的法規和自願性準則的事件總數	2.3門市品質作業流程	18
產品及服務標示			
G4-DMA	管理方針揭露	2.1供應商管理	16
		2.2商品安全管理	18
		2.3門市品質作業流程	18
G4-PR3	依組織資訊與標示程序所劃分的產品與服務資訊種類，以及需要符合此種資訊規定的重要產品及服務類別的百分比	3.1營造顧客信賴的好藥局	20
G4-PR4	依結果類別劃分，違反商品與服務資訊標示的法規及自願性規範之事件數量	3.1營造顧客信賴的好藥局	20
顧客隱私			
G4-DMA	管理方針揭露	3.1營造顧客信賴的好藥局	20
G4-PR8	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數	3.1營造顧客信賴的好藥局	20
法規遵循			
G4-DMA	管理方針揭露	1.2公司治理	09
G4-PR9	因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定被處巨額罰款的金額	2.4法規遵循	18