

2023

企業永續報告書 Sustainability Report



專業、服務、品質、效率、永續經營
您家庭的健康管理師



您家庭的健康管理師

目錄

CONTENTS

關於報告書 董事長的話

3
4

1 | 經營概況

- 1.1 關於杏一
- 1.2 產品與服務
- 1.3 未來展望

6
8
18

2 | 公司治理

- 2.1 公司治理架構
- 2.2 公司治理內容
- 2.3 資訊安全與隱私保護
- 2.4 法規遵循
- 2.5 公共政策

19
20
23
25
28
29

3 | 永續管理

- 3.1 永續發展策略藍圖
- 3.2 永續發展委員會
- 3.3 利害關係人之鑑別與溝通
- 3.4 重大性評估與鑑別重大考量及邊界

30
31
32
37
40

4 | 永續供應與智能服務

- 4.1 智慧服務與創新
- 4.2 道德誠信原則
- 4.3 供應鏈管理
- 4.4 多元供應鏈

50
51
54
54
55

5 | 顧客信賴與社會參與

- 5.1 強化客戶服務
- 5.2 顧客健康與安全
- 5.3 社區服務
- 5.4 榮耀與肯定
- 5.5 公益活動
- 5.6 商場深耕社會公益

60
61
63
64
67
68
70

6 | 杏福職場

- 6.1 員工結構狀況
- 6.2 勞雇關係與勞資關係
- 6.3 訓練與教育
- 6.4 職業安全衛生
- 6.5 本公司接受公私部門補助狀況

72
73
78
84
91
94

7 | 永續地球

- 7.1 廢棄物清理
- 7.2 減碳行動

95
96
97

附錄 TCFD

因應氣候變遷之衝擊

99
99

GRI 內容索引表

查證聲明書

103
112



關於報告書

杏一醫療用品股份有限公司 (股票代碼 4175) 自 2023 年出版第一本永續報告書，2024 年發行第二本報告書，長期目標將於每年發行報告書，追求落實完整揭露經濟、環境、社會 (包含人權) 及公司治理等 ESG 面向之目標與執行情形，並提供給利害關係人了解杏一醫療用品在永續策略、實踐方式與績效，展現對永續善循環的成果。

關於本報告書報告時間、邊界及發行週期，編撰依據標準、審查與定稿、外部保證及資訊重編，包含聯絡方式與其他相關資訊，如下列所示。

■ 報告書時間、邊界與數據

本報告書揭露 2023 年度 (自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止) 企業永續發展之相關成果，部分資訊溯及 2023 年度以前相關績效。本報告書邊界主要涵蓋杏一醫療用品股份有限公司台灣地區營業據點，包含總部營運大樓、313 家門市、27 座商場與大健康物流中心，2023 年度報告書暫不揭露子公司與大陸地區資訊，子公司及大陸地區營運據點營業績效與財務數據參考杏一合併報表，預計未來會逐步納入報告書中；本報告書財務數據來源與財報數據一致，部分統計數據引用自政府機關及相關網站公開發表資訊，其餘量化數據若有特殊意義將另行附註說明。

另基於對環境永續保護，本公司遵循政府及主管機關之永續發展藍圖，同時積極回應台灣上市櫃公司於 2027 年完成溫室氣體盤查之階段目標。杏一於本報告書中先行揭露總公司、門市、商場與大健康物流的碳排放與溫室氣體盤查數據，以具體呈現杏一規劃逐年降低碳排放的實際行動資訊，以期為社會創造出最大共益的永續經營目標。

■ 編撰依據標準

本報告書依循全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 於 2021 年公佈之通用準則、氣候相關財務揭露建議 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD) 及臺灣證券交易所「上市公司編製與申報企業永續報告書作業辦法」所列之指導方針及架構，並參考永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB)、聯合國永續發展目標

(Sustainable Development Goals, SDGs) 進行編製，揭露本公司重大主題之相關策略、目標和具體作為，GRI 內容索引詳如附錄一。

■ 審查與定稿

本公司為落實企業永續發展相關資訊之透明揭露，制定「永續報告書編製及驗證管理辦法」，以推動永續報告書編製相關業務，本報告書依循該辦法進行編製，各權責單位依業務內容蒐集相關資料數據進行分工編撰，經部門最高主管審核後，由總經理室彙總編輯，呈送總經理、董事長核閱，且經第三方驗證機構查證，再提報永續委員會及董事會審視並於核准後發行。

■ 外部保證

本報告書資訊委由獨立且具公信力之獨立第三方驗證機構法國標協集團 - 艾法諾國際股份有限公司 (AFNOR Asia Ltd.) 一臺灣貝爾國際驗證股份有限公司 (BellCERT Group Taiwan) 查證，根據 AA1000 V3 保證標準之第一應用類型 (Type 1) 中度保證等級進行外部保證。

■ 資訊重編

本報告書若有資訊重編將於相關資訊揭露處備註說明資訊重編資訊。

■ 發行期間

杏一將以年度為主，定期發行永續報告書，並於本公司網站 www.medfirst.com.tw 中揭露。

現行發行版本：2024 年 8 月發行

上一發行版本：2023 年 9 月發行

本報告書之進一步相關資訊，可以採取以下聯絡方式



聯絡人 王定睿



地址 桃園市龜山區文化里復興一路 94 號 1 至 2 樓



聯絡電話 (03)397-0761



郵件信箱 ir@medfirst.com.tw

董事長的話

2023 年隨著疫情降溫，後疫情時代接踵而至的高通膨、地區情勢動盪與氣候變遷法規趨嚴等新變局，杏一採取穩健的策略布局，深耕服務，持續走進全台社區與醫院和顧客互動，維繫與民眾之間的信任關係，從線上到線下做好服務，擴大消費族群，成就永續經營藍圖。

「愛心」是照顧病患與家屬的能量泉源；「關心」是站在需要被照護者的角度將心比心，找出被照護者的需要，進而滿足顧客的需求；「耐心」是傾聽顧客的聲音，從細節改善生活品質。杏一秉持著「愛心、關心、耐心」的服務理念，設身處地為顧客著想，希望能夠帶給「照護者」與「被照護者」更高的生活品質而努力。杏一秉持以服務病患，提供專業醫療器材與醫療用品諮詢的初心，穩步邁進，並承諾攜手企業持續成長，不僅追求經濟上的成功，更要發揮正面的社會影響力，提升台灣人的健康福祉。

高品質與專業是杏一服務客戶的核心理念，也落實成為杏一企業文化，成就「杏一永續方程式」，我們持續推動數位轉型，透過線上服務創造顧客個人化體驗，首創全台第一張「健康照護儲值卡」、「杏福快送」、「數位保固卡」、「寄庫分批取」服務，打造全方位智慧運用，讓杏一成為每一個家庭的健康管理師。我們擁有專業且經驗豐富的服務團隊、完善的營運結構和風險管控機制，內部也持續優化企業服務標準，以期將高品質的服務理念傳承下去。杏一積極響應社會趨勢、照護需求和醫療器材法規，主動發掘與創造集團內外的資源，自建物流、發展自有品牌系列商品，擴展產品的多樣化與精緻化，提供更全方位的服務。

我們將企業永續視為持續發展的基礎，妥善照顧員工、客戶、股東及每一位合作夥伴，重視對社會及環境的影響。全力落實人權保障，維護職場工作及性別平等權益，打造幸福職場，提供安全和諧的職場環境。因應日趨嚴重的少子化和缺工難題，我們積極投入自動化系統，推進企業內外部數位化進程。於此同時，更積極投入社會公益活動，協助弱勢群體及社會福利機構，提供愛心物資，連續十年資助桃園市在地中小學獎助學金，學子能夠延續傳統文化教育，實現社會永續的願景。

杏一著眼於永續未來與社會共好的願景，秉持完美落實顧客終身價值的服務，將杏一這個平台的價值最大化，追求卓越、創造更高的永續價值，實踐杏一永續方程式，也是我們永續經營的最高宗旨。

杏一
董事長



經營概況

1.1 關於杏一

1.2 產品與服務

1.3 未來展望



12 責任消費及生產



09
工業化、創新
及基礎建設



1.1 關於杏一

杏一創立自 1990 年 12 月 4 日，是**全台第一家由專業醫護團隊領軍的醫療用品連鎖服務產業**。創立 30 幾年來，已於台灣及大陸設立上百家直營據點，並提供 31 大類超過三萬種品項的醫療器材與商品。

杏一秉持創辦人 陳麗如護理師「**三心**」與「**二意**」的服務理念，用「**愛心、關心、耐心**」，用「**誠意**」獲得客戶最大滿意。杏一不但在 2001 年成為全台第一家通過 ISO 認證的醫療用品公司，顯示出我們的管理能力取得國際認同，也於 2007 年率先全面通過 GSP（優良服務認證）的評鑑，這對於我們的服務品質是莫大的肯定。後續，更於 2010 年榮獲經濟部國貿局頒發「**2010 年台灣優良品牌**」，這一項殊榮對深耕醫療照護服務的我們更是一項重要的獎勵。而在 2012 年，我們領先全國榮獲經濟部頒發「**GSP 優良服務特優企業**」，彰顯出杏一在服務的廣度及深度俱以達到優秀的水準，成為全台第一家完成上市上櫃準備的醫療用品零售通路公司。

除了在經營管理與服務品質上不斷地追求改善外，我們也積極參與社會公益的活動，設立獎學金每年固定獎助清寒學生、參與國內外公益團體活動、舉辦免費健康量測活動、贊助校園公益社團與捐助弱勢團體等，為社會公益盡一份心力。

杏一的成長動力來自於客戶對我們的期待與我們想要為客戶提供更多服務的精神，因此我們對自己持續地要求，政府民間各機關單位的獎項彰顯消費者對杏一兼重品牌營運及企業社會責任的信賴，俱是台灣醫療用品連鎖通路第一品牌的榮耀。



1.1.1 我們主要的營業項目

杏一屬醫療零售業，長期深耕醫院型與社區型門市，作為醫院診療與居家照護的橋樑，每年持續擴大新展門市坪數與商品品項數，涵蓋醫療照護、健康護理與生技保健等商品；杏一門市分為醫院型門市、社區型門市與健保藥局，商業模式更衍伸至醫院及大專院校商場營運板塊，專業承攬各醫院醫療用品販賣部，成為專業的醫院商場管理及規劃業者，擴大杏一服務人群，滿足醫療產業照護及預防治療保健需求。



杏一引進代理海內外照護及保健商品、藥品銷售服務，會經由上游供應商進貨至大健康物流，再發送到全台門市銷售。



1.2 產品與服務

本公司經營型態，主要針對大眾銷售醫療照護、健康護理及生技保健等類別商品為主，同時為達成公司企業使命「您家庭的健康管理師」即將推出更多符合健康相關的商品，以提供民眾友善、方便的購物環境及服務。

1.2.1 銷售商品與營業績效

■ 銷售商品類別與系列用品

商品類別	系列
醫療照護	糖尿病護理用品、呼吸治療護理用品、失禁護理用品、傷口護理用品、醫療器械用品、造口護理用品、特殊營養品、一般營養品、復健護理用品、疼痛護理用品、護具類、居家保健、婦幼護理用品
健康護理	美容保養品、口腔保健用品、日常生活用品、醫療書籍、化妝品彩妝、機能食品飲料等
生技保健	保健食品及各類藥品



■ 連續兩年之營業金額及佔比

單位：新台幣仟元

營業類別	2022 年度		2023 年度	
	金額	比重	金額	比重
醫療照護	5,182,737	71.74%	5,183,457	69.61%
健康護理	451,665	6.25%	476,981	6.41%
生技保健	1,125,857	15.58%	1,252,479	16.82%
其他	463,824	6.42%	533,273	7.16%
合計	7,224,083	100.00%	7,446,190	100.00%

1.2.2 計劃開發之新商品或服務

1.2.2.1 醫療照護

杏一累積多年來與消費者互動經驗，持續開發符合顧客需求之自有商品，以顧客需求為導向，將會員從實體卡數位化，運用於 LINE 會員綁定之功能，提供數位保固服務及更多元的服務項目。

為達到市場服務差異化之目標，杏一透過服務加值提升消費者滿意度，包括加強保固服務年限、減少維修等待時間、定點定時提供免費檢修以及業界首創的健康照護儲值卡，搭配杏 LINE 樂活線上儲值，結合遠距照護需求，減少三明治世代照護負擔，更可立即查詢交易明細及優惠資訊，冀為客戶家庭的健康管理師，隨時提供最貼心的服務。

為提升消費者服務體驗，杏一透過 LINE 與消費者互動，結合會員認證，提升消費者購物便利性及多元數位服務。此項服務體驗包含會員查詢、交易明細、數位折價券、活動優惠訊息等服務。

1.2.2.2 健康護理

為滿足消費者多元化的醫療照護產品需求，杏一持續開發市場差異化品項。從醫療照護延伸至預防照護，以消費者的健康為首要目標，延伸眾多醫療保健、有機商品的開發，並積極拓展自有品牌產品，持續提供多元化、專業化的產品服務，滿足消費者需求。



1.2.2.3 生技保健

因應消費者日常生活習慣不斷改變的特性所導致之市場變遷，外食族人口增加，杏一加深保健食品自有品牌「御護」之商品種類廣度及深度，以補足消費者攝取不足之元素，並針對都會區忙碌人士持續開發各項機能性保健品。



1.2.2.4 被服洗滌

杏一以服務為宗旨，輔助各級醫院需求，提供醫院病患被服租賃與洗滌服務，被服洗滌是醫療後勤，讓前線醫護人員在服務病患的時候更為輕鬆。

1.2.2.5 特色服務

為能夠更貼近客戶的需求，本公司特別提供了完整的服務價值鏈。涵蓋：

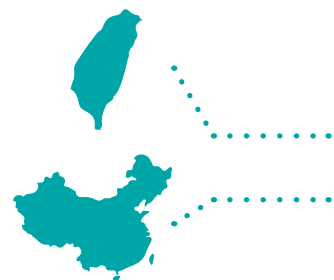


1.2.3 市場分析

1.2.3.1 主要商品之銷售地區

本公司最近二年度內銷比重均超過 95% 以上，主係本公司經營之醫護用品連鎖通路係以國內消費者為主要銷售及服務對象，故銷售區域以國內市場為主。

單位：新台幣仟元



年度	2022 年度		2023 年度	
區域別	金額	比重	金額	比重
台灣地區	6,998,032	96.87%	7,223,683	97.01%
大陸地區	226,051	3.13%	222,507	2.99%
合計	7,224,083	100.00%	7,446,190	100.00%

1.2.3.2 市場占有率

杏一係從事醫護用品連鎖通路買賣業務，依據 2023 年台灣連鎖店年鑑資料顯示，2022 年國內醫療藥妝通路業者之總店數合計為 5653 家，而本公司於 2022 年底共有 304 家門市，佔國內醫療藥妝通路總店數之 5.36%；若以單純醫療用品（器材）商來看，2022 年國內總店數合計為 828 家，本公司 304 家門市佔比則為 36.7%。自 2022 年至 2023 年，本公司接續成長 9 家門市，全台共有 313 家門市。

■ 杏一門市數成長表



年度	2021 年	2022 年	2023 年
醫院型門市	222	227	227
社區型門市	65	77	86
總計	287	304	313

1.2.3.3 具體營運績效

杏一醫療用品經營績效持續成長，近三年來之營業額，請參照公開發行之 2023 年度年報。



單位：新台幣仟元

項目 \ 年度	2021 年	2022 年	2023 年
營業收入	6,540,292	7,224,083	7,446,190
營業毛利	1,926,785	2,205,802	2,269,150
營業損益	113,216	227,713	105,509
營業外收入及支出	(54,257)	(5,750)	(35,622)
稅前淨利	58,959	221,963	69,887
繼續營業單位本期淨利	58,959	221,963	69,887
本期淨利	66,293	175,681	47,530

1.2.3.4 市場未來之供需狀況與成長性

供給面

由於本公司為國內醫療用品連鎖通路業者，在整個醫藥產業鏈中，處中游位置，上游主要為醫藥品、醫療器材、醫療用品、保健品及生技產品製造商；下游則直接面對終端消費者。隨著 COVID-19 對於民眾的影響降低，大眾普遍回歸疫情前的日常生活，對於防疫相關商品的需求大幅下降，醫材產業回到以服務高齡者為主。面對全球高齡化的社會，各國政府相繼推動醫療相關產業升級，醫材商因應提升醫病效率與智慧化科技不斷製造新產品，瞄準在宅醫療方案、個人化產品、數位醫療作為研發方向。根據工研院 IEK Consulting 報告指出，2022 年全球醫療器材市場規模達 4,833 億美元，較 2021 年成長 6.7%，預估至 2025 年將達到 5,897 億美元。儘管我國醫療器材產業之產值呈現持續成長趨勢，未來仍需持續觀測疫後時代下，多方因素影響導致的通膨結果對臺灣醫材產業之影響。

而綜觀全球醫材產業的發展，台灣醫材廠商擁有完整的醫材產業價值鏈，且同時具備研發與製造量能，可藉由產業聚落上中下游的整合，滿足醫材產業少量多樣的需求特性，生產高性價比之產品，藉此進入國際供應鏈中，成為國際廠商的長期夥伴。

需求面

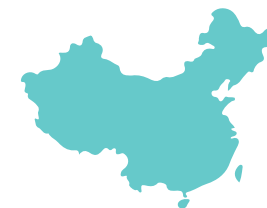
► 國內醫療用品市場

根據行政院國家發展委員會 2022 年 8 月公告之中華民國人口推估查詢系統，未來 65 歲以上人口占總人口比率將逐年攀升，2022 年 65 歲以上老年人口占總人口比率為 17.5%，自 2042 年起老年人口將維持在 700 萬人以上之規模，預估於 2025 年此比率將超過 20%，達高峰 766 萬人，正式邁入超高齡社會；至 2070 年，老年人口中逾 3 成為 85 歲以上長者，約每 10 人中即有超過 4 名為 65 歲以上之老年人，而此 4 名中，則有 1 名是 85 歲以上之超高齡老人。面對沉重的照顧壓力，杏一已深耕銀髮、居家照護領域超過 30 年，除提供利基市場產品，專業的照護諮詢服務、醫療知識與輔具使用教育輔導等也為杏一奠定與同業區隔，隨著老年人口比例攀升，銀髮商機持續增長。依行政院國家發展委員會所編製之《中華民國人口推估（2022 年至 2070 年）》，2022 年至 2070 年總人口將減少 695 萬人，其中，0-14 歲幼年人口將減少 143 萬人，15-64 歲青壯年亦將減少 854 萬人，65 歲以上老年人口則將增加 302 萬人。隨著台灣醫療體系進步，高齡人口增加及國民平均壽命年齡增長將使消費者更重視『活的長、活的好及活的健康』的醫療保健概念，對於醫療照護、健康護理產品及生技保健產品之消費需求可望增加，根據杏一會員資料統計，60 歲以上會員占 26.31%，40-60 歲占 49.21%，顯示銀髮族群為杏一長期穩定客群，亦將為本公司所屬產業之市場持續挹助成長動能。

年別	人口數 (萬人)				年齡結構百分比 (%)			
	合計	65-74 歲	75-84 歲	85 歲以上	合計	65-74 歲	75-84 歲	85 歲以上
2022	406	258	106	42	100.0	63.5	26.1	10.4
2030	557	316	184	57	100.0	56.8	33.0	10.2
2040	677	312	254	111	100.0	46.1	37.5	16.4
2050	766	342	258	167	100.0	44.6	33.6	21.8
2060	761	284	289	188	100.0	37.3	38.0	24.8
2070	708	241	245	221	100.0	34.1	34.7	31.3

▶ 中國大陸之醫療用品市場

隨著大陸居民生活水準提高和醫療保健意識增強，醫療器械產品需求持續增長，中國大陸醫療器械對外貿易以每年近 10% 的速度增長，超過全球醫療器械貿易的平均增長速度。自 2015 年起，大陸醫療器械行業市場規模年均成長率保持在 20% 左右，2020 年將達到 8,000 億人民幣，市場規模的成長有鑑於中國大陸發布的「中華人民共和國國民經濟和社會發展第十二個五年規畫綱要」、及「中華人民共和國國民經濟和社會發展第十三個五年規畫綱要」內容，明確顯示出中國大陸未來發展與推動醫療器械的決心。而隨著人口老齡化進展、人均可支配收入增長和政策的大力支持，未來大陸醫療器械行業仍有廣大成長空間。



▶ 生技保健食品市場

根據經濟部統計處 2023 年 2 月的數據，臺灣的保健營養食品產值連續 5 年創下新高。在 2021 年，其產值首次突破 200 億元，達到 215 億元，年增長率達 10.3%。同時，在 2022 年初至 11 月，由於國內廠商積極佈局電商市場、擴展銷售渠道，加上新產品推出以及防疫需求等因素的影響，保健營養食品的產值達到 226 億元，年增長率達 17.4%。國內對保健營養食品的需求急速增加，國內廠商生產的保健食品大量供應國內行需，自給率逐年提高，使得保健營養食品市場競爭日益激烈。

在疫情的催化下，加速資訊化時代的發展，隨著平均每人國民所得持續增長，以及人們對於飲食、養生、保健的概念及知識抬頭，消費族群呈現年輕化趨勢，加上高齡人口增加的影響，國人對保健食品的需求也隨之增加。據經濟部統計處指出在 2021 年，保健營養食品產值首次超過 200 億元，達到 215 億元，年增長率達 10.3%，並連續 4 年創下歷史新高。至 2022 年 1 至 11 月，由於廠商積極開拓銷售渠道，進軍電商市場，加上新產品推出和防疫需求增加等因素影響，保健營養食品產值達到 226 億元，已經超過 110 年全年水準，年增長率達 17.4%。

依據尼爾森調查資料，80% 的受訪者表示在疫情過後仍將繼續關注健康飲食，目前消費者將重點關注提升免疫力、情緒睡眠、腸道健康、美容養顏、視力保健等健康領域。其中，根據 Innova Market Insights 資料顯示，亞洲地區在 2017 年至 2019 年間，全球視力保健相關產品居冠，複合年增長率達到 20%，北美和歐洲緊隨其後，分別為 5.3% 和 5.1%。隨著人們對健康需求的提升，保健食品行業迎來新的發展階段。在此趨勢下，持續創新和精準定位保健食品，將成為產品重要的競爭力。





1.2.3.5 深耕台灣，佈局海外

發展遠景之有利因素

- ▶ 我國生技產業主要涵蓋製藥產業、醫療器材產業、應用生技產業及健康福祉產業四大領域。隨著科技的發展與技術精進，我國生技產業研發之新藥、醫療器材獲得美國、歐盟、日本等多國肯定，大幅開拓國際化市場商機。聚焦於醫療器材市場，依據 BMI Research 的研究報告指出，2022 年全球醫療器材市場規模為 4,832.7 億美元，較 2021 年成長 6.4%，預估 2025 年可成長至 5,896.8 億美元，2021~2025 年之年複合成長率約 6.7%。此外，近年來國際醫療器材管理法規變革快速，對於醫療器材的審查與監督日趨嚴格，為此，我國政府積極培育醫材法規人才，因應產業需求同時將有助於廠商投入醫療器材產品之開發，帶動整體產業持續成長。
- ▶ 在政策的推動與時事的驅動下，我國健保制度和長照 2.0 連動的醫療照護需求牽動著整體醫療器材市場發展，且隨著人口高齡化、慢性病之醫療照護需求逐年增加，長期需求趨勢穩健成長，亦將為我國醫療器材用品產業創造許多創新產品及新的市場商機。
- ▶ 國民所得增長、國內老年化人口比例及國民平均壽命持續提高下，其養生保健意識抬頭，國人對於『活的老、活的好及活的健康』等養生保健意識亦逐漸提高，故對於養生保健、慢性疾病及長期病患照護等醫療治療及預防支出可望持續增加，將帶動醫療用品市場未來成長動能。
- ▶ 本公司於醫護用品通路業居領先地位，將持續擴充營運據點與深耕通路，並擁有良好品牌形象及信譽，全台已擁有多家直營門市及商場，其中門市皆設立於各大醫院內外之優越位置，商場則以承攬統包各大醫院之醫療商品販賣部為主，而本公司未來亦將持續擴充營運據點，深耕通路，於台灣地區擴大商品品項與服務開發，並且持續於大陸地區發展醫療用品業務，以創造規模及群聚效益。
- ▶ 本公司係屬專業醫護用品連鎖通路，也因所屬之產業特性，充分瞭解客戶需求及偏好，開發自有品牌以擴大服務層面及提升客戶滿意度，得以藉由與消費者第一線接觸以瞭解客戶需求及偏好，用以發展貼近客戶需求之自有品牌商品，並透過銷售更適合消費者之商品，提高客戶滿意度及回購機會。
- ▶ 會員客戶對本公司品牌忠誠度及黏著度高，有效挹注營收貢獻度，其中包含了本公司門市人員藉由邀請會員客戶回店購買及舉辦促銷活動等方式，以帶動客戶來店量，並增加客戶對本公司之品牌忠誠度及黏著度，本公司目前會員人數已超過 297 萬人，由於本公司之會員享有憑會員卡購物折扣、紅利點數累積折抵現金及會員生日禮讚等優惠及權益，有助刺激會員持續消費之回購意願，目前會員銷售佔月營業額比重已過半，且有逐漸提高之趨勢，可見本公司會員客戶對本公司通路品牌之忠誠度及黏著度高，並可望持續提高其營收貢獻度，並能挹注本公司業績成長動能。

不利因素及因應對策

不利因素

高齡化社會

因高齡化為已開發國家之趨勢，銀髮樂齡商機也較其他產業有高幅度的成長及未來性，且隨行業界線逐漸模糊，不論是藥局及藥妝店甚至於網購平台亦逐漸開始銷售醫療用品，所面臨同業之產品及價格競爭將日益激烈。



產品品項眾多，管理幅度廣及品質控管

本公司銷售產品組合豐富，產品品項及上游供應商眾多，產品品質管理相對困難。



中國大陸市場品牌形象及知名度尚未深植人心

本公司於看好中國大陸市場發展潛力下，已進入中國大陸市場發展多年，惟因中國大陸之消費者習慣及方式與我國較不相同，且市場幅員廣大而分散，加上各地競爭對手具有當地地利優勢與充沛資金之支持下，本公司建立整體品牌知名度不易，經營績效雖有顯著成長但尚未達到預期。

因應對策

本公司致力於訓練培養門市人員之專業知識素養以及服務熱忱，使其能以良好之服務態度，主動為客戶解答相關護理及醫療用品問題，透過完整的專業服務，提供客戶最完適之醫療用品解決方案，提高客戶對於本公司通路品牌之認同度、信任度與忠誠度。

此外，本公司透過與各地代理商建立策略性夥伴關係，以了解市場趨勢，並提供差異化功能、價格競爭策略、品牌行銷能力及全方位服務解決方案，以維持長期穩定合作關係，攜手共創市場。

本公司於引進產品至門市通路上架販售前，即強化產品之品質控管，並對供應商進行評等，採取主動替客戶管控商品品質之預先防範措施。若遇到產品品質發生瑕疵之情形，本公司則以主動發現及召回之模式，避免客戶購買到問題產品，並提升客戶對本公司之信心。

本公司將以台灣優良品牌為競爭利基，逐步於消費能力較高之上海、南京、廈門、杭州、北京為市場切入點推廣其通路品牌，並藉由強化產品組合完整度、強化門市銷售技巧，加上本公司秉持對客戶的愛、耐心、關心（三心），及誠意、滿意（二意），提高客戶對本公司之品牌認同，以逐步拓展中國大陸市場，提升整體經營績效。

1.3 未來展望

杏一企業發展朝永續經營為目標，發揮企業社會責任，以服務社會為己任，發展服務人群、永續且正派經營之企業文化，將愛心、關心、耐心深耕至每一個角落，這是杏一在服務上的堅持，也是不斷進步的動力。杏一對 ESG 作出具體承諾，在公司治理上制定誠信經營政策、穩健的財務制度、加強資訊揭露等各項政策且嚴格落實；另外，針對社會責任本公司亦將積極參與社會公益，持續增強對社會議題的關注度，並定期向董事會及永續發展委員會作出專案計畫與執行階段性成果報告。

職責	執行事項
永續發展政策之訂定。	具體制定出本公司永續發展之願景、政策與目標，並透過內部與外部溝通機制，與所屬同仁及利害相關人進行宣導。
永續發展年度計畫及策略方向之訂定。	依據本永續報告書之經營績效內容，分別制定公司治理、社會責任、永續環境之具體執行目標，並透過董事會正式發布。本項目標將與聯合國發展目標（SDGs）做適當連結。
永續發展執行情形與成效之追蹤與檢視，並向董事會報告。	透過內部溝通機制執行之。
其他永續發展相關事項之決定。	略。

2 | 公司治理

- 2.1 公司治理架構
- 2.2 公司治理內容
- 2.3 資訊安全與隱私保護
- 2.4 法規遵循
- 2.5 公共政策



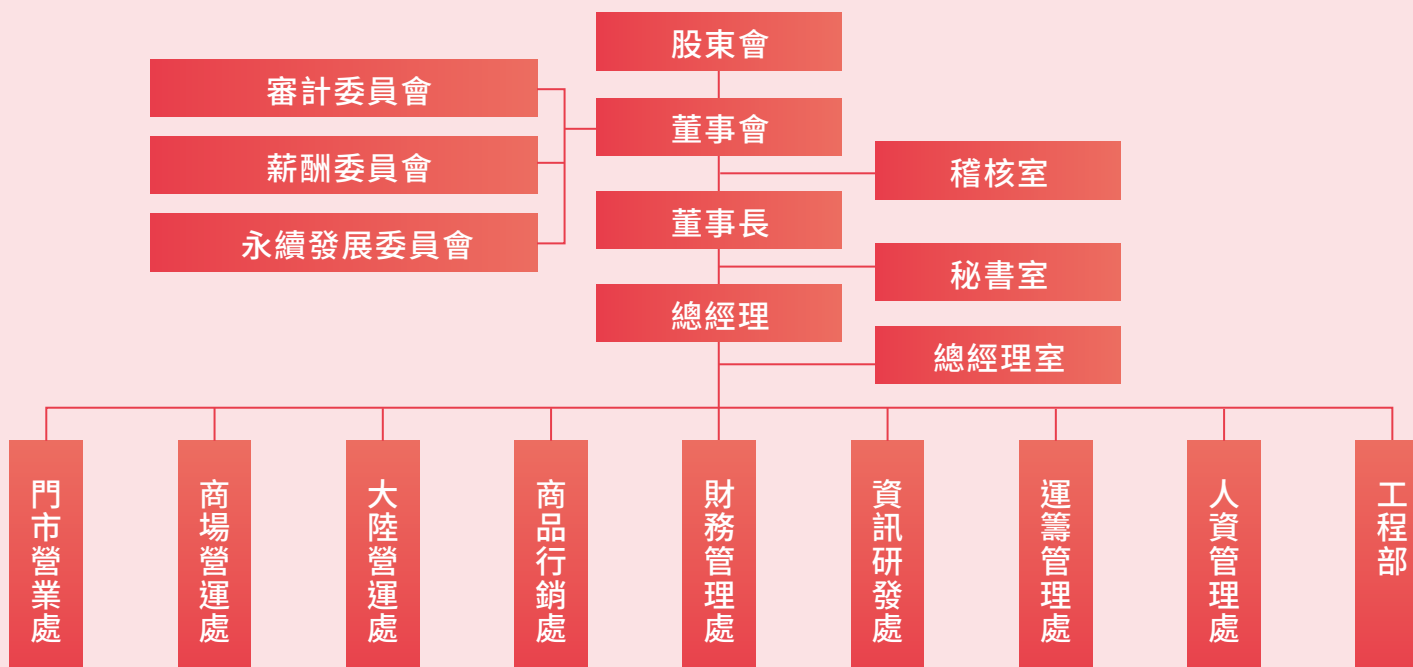
2.1 公司治理架構

經營組織

杏一為有效開拓市場，以及達到永續經營之目標，設有完整的組織經營架構，並針對各部門單位詳訂執掌與職務說明，在公司年度經營策略之下，達成功能性任務，以創造股東極大化，確保股東權益。本公司之經營組織，請參照公開發行之 2023 年度年報。

本公司為股票上市公司（股票代碼：4175），董事會將負有監督經營團隊之責任。其董事會之成員及其學經歷，請參照公開發行之 2023 年度年報。

公司之組織結構



■ 董事會績效評估

為落實公司治理並提升董事會功能，本公司於 2020 年 8 月 10 日訂定「**董事會績效評估辦法**」並經董事會通過，規範每年應至少執行一次內部董事會績效評估。

其評估之方式，包括董事會及功能性委員會內部自評、董事成員自評方式進行績效評估。

2024 年 3 月 12 日向董事會提報 2023 年度績效評估結果，其評鑑執行情形如下：

評估週期	評估時間	評估範圍	評估方式	評估內容	評估結果
每年執行一次	2023.01.01- 2023.12.31	董事會績效評估	董事會內部績效自評問卷	董事會績效評估： (1) 對公司營運之參與程度 (2) 提升董事會決策品質 (3) 董事會組成與結構 (4) 董事之選任及持續進修 (5) 內部控制	整體董事會、董事成員屬有效運作
		董事成員績效評估	董事成員績效自評問卷	董事成員績效評估： (1) 公司目標與任務之掌握 (2) 董事職責認知 (3) 對公司營運之參與程度 (4) 內部關係經營與溝通 (5) 董事之專業及持續進修 (6) 內部控制	

董事會評鑑執行情形，績效評估滿分為 100 分，2023 年度董事會之績效評估得分為 100 分，董事會成員績效評估得分為 100 分，整體董事會、董事成員屬有效運作，績效評估結果將納入董事續任參考之一。

備註：董事會成員經歷及專業資格，請參閱 2023 年公司年報 p.10-p.14 或杏一官網。

董事進修：2023 年全體董事均依「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」規範之時數完成進修，請參閱 2023 年公司年報 p.45-46。

本公司功能性委員會包含審計委員會、薪資報酬委員會及永續發展委員會，每年度各委員會執行一次績效評估。杏一重視公司治理和資訊揭露品質，本公司每年針對公司治理評鑑訂定目標並持續追蹤，以精進提升公司治理評鑑結果，2022 年第九屆公司治理評鑑排名前 6%~20%。

■ 功能性委員會評鑑執行情形如下

評估週期	評估期間	評估範圍	評估方式	評估內容	評估結果
每年執行一次	2023.01.01- 2023.12.31	功能性委員會之 績效評估	功能性委員會 績效自評問卷	功能性委員會績效評估： (1) 對公司營運之參與程度 (2) 功能性委員會職責認知 (3) 提升功能性委員會決策品質 (4) 功能性委員會組成及成員選任 (5) 內部控制	功能性委員會尚屬有效運作

功能性委員會之績效評估滿分為 100 分，2023 年度功能性委員會績效評估得分為 99.17 分，功能性委員會尚屬有效運作，績效評估結果將納入董事續任參考之一。

備註：相關資訊請參閱 2023 年公司年報 p.27-34。

■ 董事會多元化及獨立性

本公司提倡、尊重董事多元化政策，為強化公司治理並促進董事會組成與結構之健全發展，相信多元化方針有助提升公司整體表現。董事會成員之選任均以用人唯才為原則，具備跨產業領域之多元互補能力，包括基本組成（如：年齡、性別、國籍等）、也各自具有產業經驗與相關技能（如：法律、會計、產業、財務、行銷或科技等），以及營運判斷、經營管理、領導決策與危機處理等能力。

致力達成公司治理之理想目標，本公司董事會整體成員具備以下能力、知識、技能及素養：

營運判斷能力	會計及財務分析能力	經營管理能力	危機處理能力	產業知識	國際市場觀	領導能力	決策能力
--------	-----------	--------	--------	------	-------	------	------

杏一董事會共 7 席董事，其中包含 4 席獨立董事，本公司獨立董事平均任期 3 年，董事成員皆為本國籍，組成結構占比分別為 4 名獨立董事 57.14%；2 名具員工身份之董事 28.57%。董事成員年齡分布區間計有 1 名董事年齡位於 40 歲以下、1 名董事位於 41-50 歲、3 名董事位於 51-60 歲、1 名董事位於 61-70 歲及 1 名董事位於 71 歲以上。

備註：董事會多元化及獨立性，請參閱 2023 年公司年報 p.15-p.19。

2.2 公司治理內容

杏一醫療用品除了遵循國內金管會及證交所之法令規章設置相關公司治理實務守則之外，亦在以下各層面落實公司治理，包含：

2.2.1 誠信經營與道德規範

本公司誠信經營由總經理室為推動單位，負責向各部門及門市宣導企業文化、誠信經營理念，以防止不誠信行為發生，確保誠信經營政策之落實，並每年一次定期向董事會報告執行情形，最近一次報告日期為 2023 年 5 月 12 日，針對不誠信行為的防範與具體作法包括：

2015 年 3 月 20 日董事會通過「誠信經營守則」並將本守則揭露於公資訊觀測站及公司官網，另訂定「申訴或檢舉管理辦法」，並設置檢舉專線 (0800-028-328) 及員工申訴信箱 (110@medfirst.com.tw)，採保密機制，對檢舉人身分及檢舉內容予以保護。

本公司要求董事與高階管理階層出具遵循誠信經營政策之聲明，杏一董事及經理人共計 9 位簽署，簽署人數佔董事及經理人比率 100%。

備註：董事會多元化及獨立性，請參閱 2023 年公司年報 p.15-p.19。

■ 防範內線交易落實情形

本公司訂有「防範內線交易管理作業序」、「內部重大資訊處理作業程序」，規範董事、經理人及受僱人不得洩露所知悉之內部重大資訊予他人，不得向知悉本公司內部重大資訊之人探詢或蒐集與個人職務不相關之公司未公開內部重大資訊，對於非因執行業務得知本公司未公開之內部重大資訊亦不得向其他人洩露。

另訂有「公司治理實務守則」，規定本公司內部人於獲悉公司財務報告或相關業績內容之日起，包括但不限於董事不得於年度財務報告公告前三十日，和每季財務報告公告前十五日之封閉期間交易公司股票，本公司提早規劃 2023 年財報公告時間及封閉期間並將其通知董事及內部人，2023 年 1 月 18 日以 Email 方式提醒各董事遵循封閉期間禁止交易之規定。

本公司 2023 年度已於 5 月 12 日對內部人共 9 人次進行 1 小時宣導。

杏一已建置完整之管理規章及制度，以明示誠信經營之政策，並針對新進員工、門市店長、中高階主管等進行誠信經營與道德規範之培訓及宣導。

■ 2023 年度具體教育訓練目標達成具體狀況如下所示

訓練名稱	訓練對象	開課次數	上課人次	總計時數
新進人員教育訓練	新進人員	50	686	343
店主管月會	店長	1	320	160
經營會議	中高階主管	1	50	25

備註：每場次 30 分鐘，人次 *30 分鐘 = 總計時數。

展望未來，2024 年度將設定具體教育訓練目標達成狀況，並持續檢視目標的適切性。



2.3 資訊安全與隱私保護

本公司資訊安全政策與方針如下所示：



遵循法律訂定相關資訊安全管理規章，對本公司資訊資產提供適當的保護措施，以確保其可用性、機密性、完整性。



定期評估各種人為及天災對本公司資訊資產之影響，訂定重要資訊資產之防災對策與災難復原計畫，以確保公司業務持續運作。



督導公司內同仁落實資訊安全防護工作，提升各部門主管及同仁對資訊安全之認知。



要求本公司全體同仁與往來合作之對象，應確實遵守資訊安全相關規定，若有違規，視情況分別依公司規定或合約罰則辦理。



2.3.1 具體的措施

為持續提升杏一資訊服務品質及顧客滿意度，建立事件管理、問題管理、變更管理、上線管理資訊服務管理流程，以兼顧資訊服務成長與風險控管。



具體的措施

- 監控網路與服務可用性
- 定期執行災難復原演練
- 郵件過濾及防護系統
- 以 SSL 加密機制進行資料傳輸的加密及保護
- 個人電腦及伺服器防毒軟體
- 弱點檢測及更新
- 系統權限與存取控管
- 資訊安全宣導與教育訓練
- 租用符合 ISO27001 資訊安全標準機房與網路服務
- 杏一電子發票 - 第三方加值中心通過 ISO27001 認證



2.3.2 杏一 2023 年資訊安全防護與管理實績

類別	項目
 驗 證	電子發票第三方加值中心通過 ISO27001 年度續審，取得證照。
 宣 導	每月對總公司新進員工執行資安教育訓練。 配合時事透過郵件或會議對全公司同仁執行資安宣導。



演 練

防範惡意 / 釣魚電子郵件，不定期執行社交工程演練，提升同仁資安意識。

定期執行防火牆備援切換演練。

定期執行核心資料庫還原作業。



備 份

核心網路磁碟資料執行多重備原及備份。

系統分級執行定期資料備份。



弱 點 掃 描

定期執行外部服務網站弱點掃描。

定期執行核心服務主機、網路設備弱點掃描。



設備程式升級

資訊服務核心主機／重要管理者電腦主動防護，並協力資安專案加強威脅偵測防護。

防毒軟體持續升級，確保病毒碼保持最新。

因應「資安情資」適時更新網路防火牆設備版本及執行 AD Server 系統、安全性更新，提升網路資安防護力。



其 它

配合台灣電腦網路危機處理暨協調中心 (TWCERT/CC)，接收、過濾情資即時應處。

■ 實施與修正

1. 本政策經資訊安全委員會審查通過，由總經理核定後實施，修正時亦同。
2. 本政策應至少每年評估審查一次，考量法令法規、科技變化、關注方期望、業務活動、內部管理與資源等最新現況，確保資訊安全實務作業之有效性。
3. 本政策傳達相關人員可採用方式：E-Mail / 網站公告 / 紙本列印。



2.4 法規遵循

杏一醫療用品對於遵循各項法規極為重視，並設有法規事務部以及委外律師顧問，協助員工釐清各項法規疑慮、提供諮詢建議，並透過內部公告、教育訓練及例行會議宣導相關法規訊息及趨勢，增進員工法律常識、並獲得法規修訂等資訊。

為確保杏一符合各項法令規章，內部各單位依據職責定期進行法規查核，並隨時注意法規動向，以提早因應法規變動。具體行動包含，2023 年 2 月 16 日環境部公告網際網路購物包裝限制使用對象及實施方式，本公司於 2023 年初向會計師事務所洽詢、並由會計師事務所進行法規及相關確信服務說明會議；商品標示法於 2022 年 05 月 03 日大幅度修正，2023 年 05 月 03 日始行施行，本公司遵循政府法令規範，在法規修正之際，隨即對於相關部門人員進行公告、宣導，提升人員專業知識能力及合法性，並持續對於銷售商品是否符合新法規進行查核、下架、調整，不符修正法規之產品悉數退回廠商改正，以維持杏一「專業」值得客戶信賴的形象，並達成三「升」有「杏」提升人類生活品質、提升智慧與知識、提升自我實現的經營目標。

另外，回顧 2023 年度，杏一恪守各項法令規章並與日俱進，在**職業安全**、**資訊安全**、**財務安全**、**醫藥安全**及**商品安全**上，皆未有任何違反相關法律法規而遭課處罰款並提起申訴之紀錄。

由於本公司對於品牌形象十分重視，針對 2023 年度智慧財產部分，以系統化的管理進行商標期限維護，2023 年度成功展延 14 件商標、新申請並通過 4 件商標，並整理未盡善使用的商標，拓展自有品牌價值，強化品牌之辨識度、一致性、差異化，並確保未有侵害他人智慧財產之情事。

■ 法規遵循 穩健經營



2.5 公共政策

我們參與醫療產業與零售通路公協會組織，希望藉由與同業、異業間的交流與合作，提升技術能力，並發揮我們的社會影響力，帶動整體產業鏈的發展，下表為杏一主要參與之公協會。



公協會名稱	說明
中華民國學名藥協會 (TGPA)	協會致力扮演台灣與國際間製藥界溝通的橋樑，推動產官學相互溝通與合作，促進本土製藥業發展。
台北醫療器材商業同業公會	政府與醫療器材業者間的溝通橋樑，凝聚業界共識，參與由協會舉辦之展覽參訪、研討座談與同業交換資訊。
台灣上市櫃公司協會	台灣上市櫃公司企業相互切磋與共同學習，整合內、外部資源，與會員企業進行產業合作及公共事務參與。
台灣連鎖暨加盟協會 (TCFA)	「同行不是冤家，異業可以為師」參與連鎖業服務評選活動，提升台灣連鎖產業經營品質，相互學習，永續發展。
社團法人中華卓越經營協會	杏一 2021 獲得經濟部國家品質獎 - 服務品質典範獎。秉持對於服務品精益求精的熱情與精神，透過協會定期交流參訪，標竿學習推動強化企業核心價值。
社團法人臺灣輔具暨長期照護產業發展協會	積極參與及發展臺灣輔具暨長期照護產業法令與政策環境，推動臺灣輔具暨長期照護升級與加值貢獻綿薄之力。
社團法人國家生技醫療產業策進會	灌溉生醫土壤，奠定品質典範 健全政策法規，加速研發升級 擴大產業規模，鏈結合作網路
桃園企業聯合會	身為桃園在地企業，致力推動桃園產業升級與在地社會公益活動，通過定期參與地方及中央主管單位舉辦之座談交流、桃園評選獎項，支持桃園政府與企業的合作。
桃園醫療器材商業同業公會	以人為本，品質為先。遵循醫療器材產業規範，參與法規講習。
桃園市護理師公會	專業、社會公益參與，護理人員樹立典範。

3 | 永續管理

- 3.1 永續發展策略藍圖
- 3.2 永續發展委員會
- 3.3 利害關係人之鑑別與溝通
- 3.4 重大性評估與鑑別重大考量及邊界



3.1 永續發展策略藍圖

杏一深信企業永續發展是企業營運的核心。為實踐永續發展，必須建立強而有力的管理機制，繪製清晰的藍圖，並與利害關係人持續溝通。杏一成立永續發展委員會及永續專案小組，擘劃杏一永續藍圖，期望透過設定願景，在營運、經濟、環境和社會層面不斷創新，善盡企業公民責任，確保永續環境，不僅能夠強化企業韌性，同時提升企業對全體社會產生正向影響。

杏一的經營理念在於追求「誠信正直、關懷生命、尊重個人、持續創新」的核心價值。我們充分運用核心技術與團隊合作，掌握內外部客戶的實際需求，建立明確目標，勇於面對挑戰與承擔風險，激勵員工的自我發展，與公司共存共榮。未來杏一當持續專注在產品的品質精進，配合迅速、專業及安全的產品設計與服務，期能滿足顧客需求。此外，我們也將全力整合數位研發、門市服務到行銷的每一個策略流程，將品質視為工作要點，讓顧客信賴杏一，產品能夠真正提高顧客的生活品質。

杏一服務價值與核心理念

我們的使命：成為您家庭的健康管理師

以醫護為專業背景，懷抱著南丁格爾的精神，對需要的人傳遞更寬廣的愛心、耐心與關懷照護的理念。

永續影響力

E 永續地球

S 顧客信賴與社會參與

G 永續管理

願景

1. 成為最具競爭力的專業醫療保健用品公司
2. 成為國人最佳的健康資訊諮詢夥伴，為國人創造「健康資訊無死角，服務空間無障礙」之健康環境
3. 成為醫療用品之專業領域中的典範
4. 成為醫藥諮詢及解決相關問題的典範
5. 創造完整且優質的健康醫療服務網



3.2 永續發展委員會

杏一針對 ESG 企業永續，特設置企業永續發展委員會，並由總經理擔任主任委員。本公司期望透過企業永續發展委員會，致力於建置有效的公司治理架構、保障股東權益、強化各部門單位職能、尊重利害關係人權益、提升資訊透明度，逐步推動各項制度及辦法，持續不斷地提升公司治理品質及成效，以確實落實公司治理精神，進而追求股東權益最大化及企業之永續經營。

■ 永續發展委員會之組織結構



本公司之永續發展委員會委員計 5 人，包含 4 名獨立董事，旨在為落實環境保護、社會責任及公司治理等永續發展目標，本公司於董事會轄下設置永續發展委員會，其職權包括：

- (1) 永續發展政策之訂定。
- (2) 永續發展年度計畫及策略方向之訂定。
- (3) 永續發展執行情形與成效之追蹤與檢視，並向董事會報告。
- (4) 其他永續發展相關事項之決定。



■ 永續發展委員會成員之簡介

委員	職位	專業背景	永續相關經驗 / 資歷	2023 年度 會議出席率
蔡德忠	總經理	- 明志工專工業設計科 - 高雄第一科大行銷與通管理研究所 - 復旦大學高層管理人員工商管理碩士	【曾任】 - 長庚醫院課長 【現任】 - 本公司總經理 - 本公司永續委員會主席 - afnor 企業 ESG 永續領袖	100%
曾盛誠	獨立董事	明志工專工業設計科	【曾任】 - 台塑汽車副總經理 - 南亞工務部副經理 - 明志科技大學董事 - 昇陽光電科技股份有限公司董事兼執行副總經理 - 聯合再生能源股份有限公司電池事業總經理 - 聯合再生能源股份有限公司新事業開發總經理 - 新能光電科技股份有限公司董事長 (法人代表) - 江西升陽科技股份有限公司董事 (法人代表) - 科冠能源科技股份有限公司董事 (法人代表) - 中美材料股份有限公司董事長 (法人代表) - 昇陽材股份有限公司董事 (法人代表) - 兆陽光電科技股份有限公司董事 (法人代表) - TS Solartech 董事 【現任】 - 本公司獨立董事	100%

			【曾任】 - 晉瑜企業股份有限公司 董事 - 大門實業股份有限公司 董事 - 經濟部會計師便民值勤服務中心 - 國稅局會計師便民值勤服務中心 - 財團法人企業大學文教基金會講師 - 國際扶輪 3482 地區青少年交換委員會主委 - 台北大稻埕扶輪社社長 【現任】 - 本公司獨立董事 - 佳和聯合會計師事務所合夥會計師 - 資信管理顧問股份有限公司顧問師 - 漢耘投資股份有限公司董事	100%
唐麗芬	獨立董事	輔仁大學會計系	【曾任】 - 元智大學管理學院 導研究中心 主任 - 元智大學管理學院 副院長 - 元智大學管理學院大學部 主任 - 元智大學管理才能發展與研究中心 主任 - 元智大學導研究所所長 / 管理研究所 所長 - 元智大學人事室 主任 - 遠東集團遠東百貨公司薪資報酬委員會 委員 - 敏成股份有限公司獨立董事暨薪資報酬委員會召集人 【現任】 - 本公司獨立董事 - 遠東新世紀股份有限公司人力資源處協理 - 信實保全股份有限公司獨立董事暨薪資報酬委員會召集人	100%

黃成業

獨立董事

▪ 國立陽明交通大學高階管理學碩士

- 桃園市政府市政顧問
- 桃園市工商發展投資策進會委員

【現任】

- 本公司獨立董事
- 合智工業股份有限公司董事長
- 桃園市工業會理事長
- 中華民國全國工業總會理事
- 中華民國全國工業協進會常務理事
- 中華民國全國創新創業總會副監事長

100%

永續發展委員會制定本公司永續發展之願景、政策與目標，於 2023 年召開 2 次會議，並透過內部與外部溝通機制，與利害關係人進行溝通。依據本永續報告書之經營績效內容，分別制定公司治理、社會責任、永續環境之具體執行目標，並透過董事會正式發布。本項目標將與聯合國發展目標 (SDGs) 做適當連結。

永續發展委員會定將執行情況與成效，透過企業訂定之內部機制執行，定期向董事會報告。

第 1 屆

第 1 次 1. 選任第一屆永續發展委員會召集人

◎ 決議結果：經全體出席委員同意通過。

第 1 屆

第 2 次 1. 2023 年永續報告書進度報告

2. 溫室氣體盤查進度報告。



■ 永續發展委員會功能小組之執掌運作

小組名稱	負責人	關注議題	職責
金融永續小組	廖雲清 處長	財務績效、財務風險管理	強化企業應對氣候變遷之風險與能力，進而規劃培養企業韌性及掌握商機。
環境工程 永續小組	吳弘一 經理	節能減碳、環境永續	以環境永續與永續經營為目標，採用環保綠建材打造門市與物流空間，在不造成環境負擔的情況下，達成環保永續的門市理念。
客戶永續小組	王定睿 協理	客戶服務、品牌管理	實踐專業的服務理念並滿足消費者基於品牌承諾而產生的期待，藉由品牌管理策略執行整合行銷溝通，優化客戶消費體驗。
員工關懷小組	林妍伶 處長	員工福利、員工關係教育訓練、 職業安全衛生	打造安全幸福的工作環境，聚焦於教育訓練、人才發展、人權保障、員工照顧、職場健康等重要人力資源議題，研擬適當的人力資源制度。
社會公益和供 應鏈管理小組	吳震紘 處長	永續採購、供應商管理、產品創新	進行供應商之管理，選擇重視 CSR 管理的供應商，定期檢視與訪查。
數位永續小組	林妍伶 處長	資訊安全風險管理、資訊研發、 數位轉型	透過數位工具積極推動企業數位永續，深化與挖掘數位應用的場景，建立線上教育與服務系統，研發數位永續的創新方案。



3.3 利害關係人之鑑別與溝通

杏一重視與利害關係人之間聯繫並重視他們的意見，平日各項業務均保持與利害關係人良好溝通與互動。本公司依其對杏一 ESG 活動產生之影響力及受到杏一 ESG 活動的影響程度鑑別出重要利害關係人，包括：股東及投資人、員工、顧客、供應商、主管機構、公協會、醫療從業人員以及其他當地社區之團體或個人等。

利害關係人鑑別評估結果，經永續發展委員會討論後，確定 2023 年度對本公司營運最有影響力之八大利害關係人，並將利害關係人議合結果，包括利害關係人身分、關注議題、溝通管道及重點與績效，呈永續發展委員會核准及向董事會報告。

■ 重要利害關係人列表

利害關係人	對杏一的意義
股東及投資人	以創造股東最大利益為營運宗旨，妥善運用資金創造正向循環，並透明揭露營運和財務資訊。
員工	堅持「以人為本」的核心價值，吸引全球優秀人才，提供完善的薪酬福利和培訓制度，發揮員工潛力，實現最大的營運成果。
顧客	服務為杏一的核心，傾聽顧客的聲音，滿足顧客需求並與顧客發展長期互信關係，持續提供顧客最優質的服務品質與終身價值。
供應商	承攬商與供應商是公司實踐永續發展的重要夥伴，與其共同承諾推動綠色企業、永續未來。
主管機關	遵循各營運據點的地方政府法規並且與主管機關保持良好溝通，創造當地就業機會和稅收來源。
公協會	擴大永續影響力的關鍵合作夥伴，建立長期合作關係，同業進行良好溝通交流，創造對社會整體正面影響力。

醫療從業人員

建立與各大醫學中心之間的信任，用心了解病患、被照護者及醫護人員的需求，提供對應之服務與商品。

當地社區之團體 / 個人

持續與地方社區組織及居民進行溝通，深入了解各種環境和社會議題。

備註：杏一 2022 年度報告書未揭露利害關係人與重大議題，本公司主要利害關係人於 2023 年度報告書進行鑑別與重大性評估。

3.3.1 利害關係人與溝通管道

本公司以有效率的方式盡可能回應利害關係人對杏一的建言，並於 2023 年 12 月 27 日向董事會報告與各利害關係人溝通情形。為了盡可能回應主要利害關係人所關注之議題，本公司已建立多元溝通機制來確實回應利害關係人期望之資訊。

杏一與利害關係人之溝通包含以下範圍、管道與頻率，並透過完整的溝通管道進行各項議題的交流與討論，充分理解與採納利害相關者之相關建議。2023 年度溝通狀況如下所示：

利害關係人	關注議題	溝通管道 / 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	法人說明會 / 一年至少兩次 股東會 / 一年一次 公開資訊觀測揭露 / 不定期 公司官方網頁 - 投資人專區 / 不定期 產業價值鏈平台 / 不定期
員工	薪資與福利 人才培育 勞工權利 勞資關係	職工福利委員會 / 每季一次 內部教育訓練 / 每月兩至三次 勞資會議 / 每季一次 各部門月會 / 每月一次 員工意見信箱 / 不定期 性騷擾申訴信箱 / 不定期

顧客	顧客服務 商品安全 服務品質	官方 / FB 粉絲團 / LINE 官方帳號 (專員立即回覆) 客戶服務專線 / 專人立即回覆 廣告 DM / 每月一次
供應商	供應鏈管理 供應商環境評估	廠商例行會議 / 不定期 實地訪廠稽查 / 不定期
主管機關	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 / 依執行規定 主管機關舉辦座談會 / 不定期
公協會	服務品質 法令遵循	協會舉辦活動 / 不定期 優良評選競賽 / 一年至少一次
醫療從業人員	顧客服務 商品安全	學術交流研討會 / 不定期 醫院活動參與 / 不定期
當地社區之團體 / 個人	社區公益 社區關懷	客戶服務專線 / 專人立即回覆 社會參與 / 物資捐贈 (不定期) 健康講座 / 百里活動 (每月至少一次)



3.4 重大性評估與鑑別重大考量及邊界

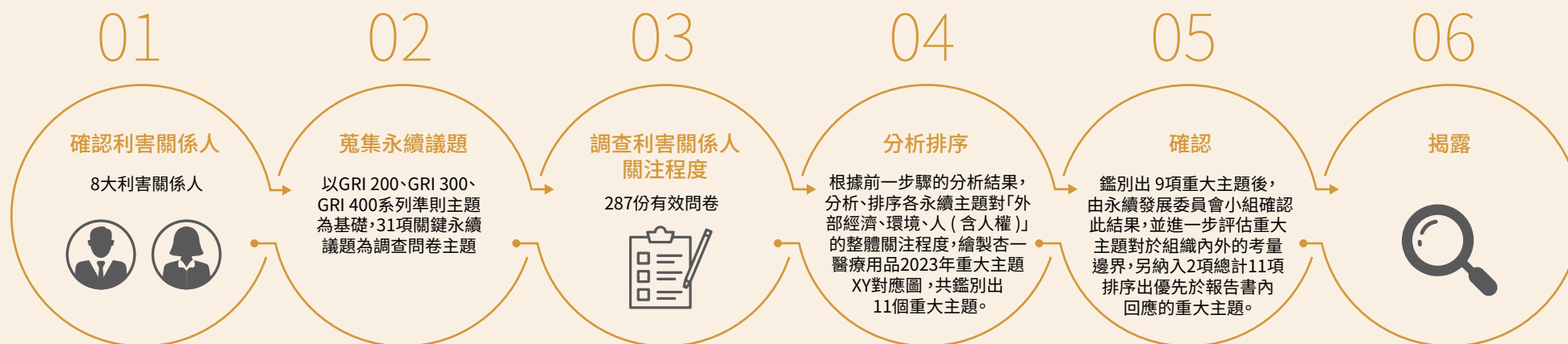
ESG 永續發展委員會就營運活動蒐集利害關係人關注之永續議題，並依循 GRI：2021 永續報告準則，參照重大主題進行鑑別、排序、確證與檢視之管理流程。

本公司採用年度重大主題問卷調查方式，進行利害關係人重大議題的蒐集活動，並揭露主要利害關係人所關注之永續議題資訊，以利各利害關係人了解其關注的永續議題。

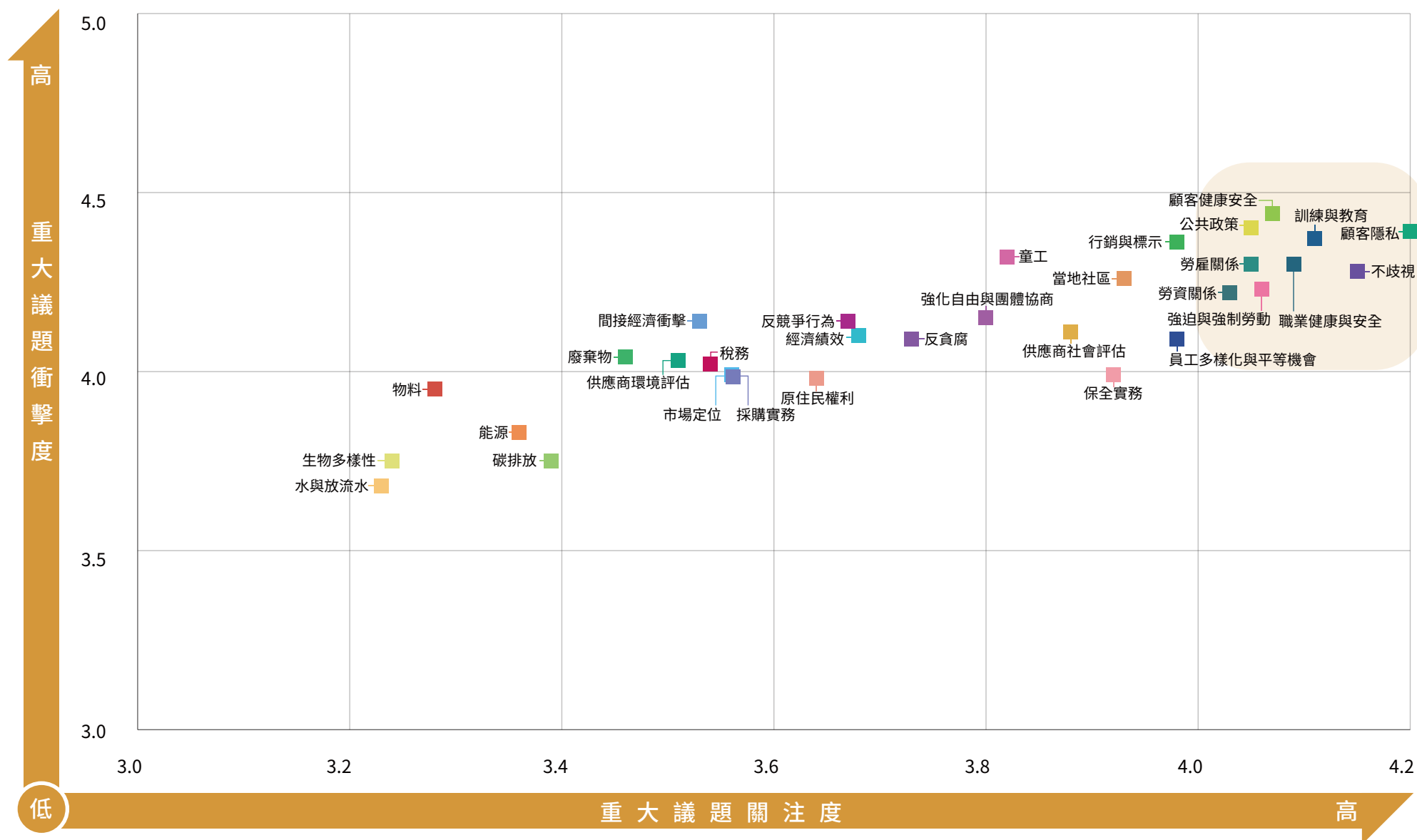
回收狀況一覽表

利害相關者	回收問卷份數
股東	5
員工	80
醫療從業人員	2
供應商	11
顧客消費者	3
門市店長	186
總計	287

3.4.1 重大性評估流程



重大議題矩陣圖



3.4.2 重大主題鑑別與分析

杏一醫療用品採用 GRI 之重大主題議題，透過問卷調查方式來對利害相關人發出問卷，並透過問卷的回饋來決定重大主題之描述。

本次問卷調查表採取定量分析方法，每一項的重要度滿分為 5 分，並請利害相關人針對其重要性予以適當評分。依據本次各項重大主題的得分狀況，本公司將針對高於 4 分者篩選為重大主題。

經營面	環境面	社會面	產品面
市場定位	碳排放	勞雇關係	採購實務
經營績效	廢棄物	勞資關係	行銷與標示
反競爭行為	供應商環境評估	員工多元性與平等機會	
反貪腐	生物多樣性	職業安全衛生	
稅務	能源	強迫與強制勞動	
間接經濟衝擊	水與放流水	顧客健康與安全	
	物料	顧客隱私	
		公共政策	
		原住民權利	
		強化自由與團體協商	
		童工	
		供應商社會評估	
		保全實務	
		當地社區	
		訓練與教育	
		不歧視	



3.4.3 重大主題評估結果

本公司在重大主題決議過程，經評估之後參考內外部專家意見做最後決定，並且因應政府機關及供應商要求納入自願性重大主題揭露，將達 4.0 分門檻準則之 9 項重大主題納入另外 2 項主題「碳排放」及「市場定位」永續性議題，總計 11 項依據關注程度平均分數排序，訂於各章節中予以說明杏一今年實際因應策略、目標、成果績效及管理方針，確保永續資訊與績效皆允當表達。

重大主題

- 顧客健康安全
- 公共政策
- 勞雇關係
- 勞資關係
- 強迫與強制勞動
- 職業健康與安全
- 訓練與教育
- 顧客隱私
- 不歧視

備註：杏一 2022 年度報告書未揭露利害關係人與重大議題，本公司主要利害關係人於 2023 年度報告書進行鑑別與重大性評估。



重大議題：經濟績效（GRI 201）

管理方針及要素	管理衝擊	管理方針目標執行績效	管理方針的評量
對杏一的重要性	正 / 負面衝擊項目	2023 年目標	有效性評估
具有對本公司之營業穩定性及有效拓展市場，提升市場佔有率之重要性	正面：年齡人口老化，市場需求持續成長 負面：市場需求多樣性，逐漸分眾市場 氣候變遷導致財產損失，包含商品損失	目標營業額，包含門市、商場，以及按區域別之營業目標	- 各區域回傳之營業目標 - 各區域回傳之預算執行情況
策略	負面補救及預防措施	2023 年執行績效	申訴機制
擬訂有效的市場營銷策略，並針對氣候變遷部分執行風險管理	針對氣候變遷落實實體風險與轉型風險之精進，精準預測導致之財務衝擊	- 已達成既定營業目標 - 因氣候變遷導致之財務成本增加控制在營易額的 1% 之內	透過內部控制制度檢討各項財務上之衝擊
管理做法與目的	正面衝擊管制措施	2024 年目標	管理方針調整
針對各區域之市場區隔特性，提供符合當地社區及分眾市場之產品與服務，並配合當地社區之各項衛教活動，提升衛教觀念	有效研發更分眾的產品及服務	- 營業額提升 5% - 氣候變遷財務衝擊控制在營業額之 5% 之內	- 因應市場區隔結果，提供適當之產品與服務 - 因應氣候變遷所導致之財務衝擊類別明確化
		中長期目標規劃 - 營業額提升 7.5% - 氣候變遷財務衝擊控制在營業額之 3% 之內	

重大議題：勞雇關係、勞資關係（GRI 401/402）

管理方針及要素	管理衝擊	管理方針目標執行績效	管理方針的評量
對杏一的重要性	正 / 負面衝擊項目	2023 年目標	有效性評估
勞資和諧是本公司能夠穩定成長的基石，因此勞雇關係及勞資關係成為本公司營業關注的重點	正面：本公司符合相關法令制度，並隨時接受查核活動，透過制度之執行，落實勞資和諧目標 負面：隨法規之修正，遵守法規程度產生空窗期	勞動法規裁罰案件	勞動法規裁罰案件 0 件
策略	負面補救及預防措施	2023 年執行績效	申訴機制
落實各項勞動法規之守規性，並設立員工申訴管道即透過勞工代表提出相關意見	制定守規性查核頻次，落實查核表之運用	已完成	- 員工申訴管道 - 勞資會議 - 勞工代表
管理做法與目的	正面衝擊管制措施	2024 年目標	管理方針調整
定期舉辦勞資會議，透過會議中關注相關勞工需求議題	隨時檢閱內部制度，並遵從法規之修法而修正	- 勞動法規裁罰案件 - 勞動法規守規性查核每季一次	勞動法規查核標準化，並隨時針對內容與時俱進
		中長期目標規劃 - 勞動法規裁罰案件 - 勞動法規守規性查核每季一次	

重大議題：職業安全衛生（GRI 403）

管理方針及要素	管理衝擊	管理方針目標執行績效	管理方針的評量
對杏一的重要性	正 / 負面衝擊項目	2023 年目標	有效性評估
勞工之職業安全衛生是本公司能夠穩定成長的基石，因此創造平等、安全、衛生之職場環境成為本公司營業關注的重點	正面：本公司屬於服務業，對職業安全衛生之感知度高，進而提升對客戶之安全衛生 負面：職業安全衛生法規內容認知薄弱，對遵守相關規定不夠落實	落實零工安事故	- 工安事故 0 件 - 通報案件 0 件
策略	負面補救及預防措施	2023 年執行績效	申訴機制
提升職業安全衛生相關知識，落實守規性查核活動，持續改善職業安全衛生幸福職場	制定完善之管理辦法，並落實執行危險源辨識，針對危險源提出工程控制、管理控制、及加強個人防護用具之使用	已完成	設置職業安全衛生專責人員，接受各項職業安全衛生之相關議題反饋
管理做法與目的	正面衝擊管制措施	2024 年目標	管理方針調整
- 不定期舉辦職業安全衛生宣導及教育訓練，並加強法治觀念 - 執行危險源辨識作業，針對重大危險源提出持續改善之因應對策	隨時關注客戶之安全性，創造安全的購物環境	- 工安事故 0 件 - 通報案件 0 件	目前無需調整
		中長期目標規劃 - 工安事故 0 件 - 通報案件 0 件	

重大議題：強迫與強制勞動（GRI 409）

管理方針及要素	管理衝擊	管理方針目標執行績效	管理方針的評量
對杏一的重要性	正 / 負面衝擊項目	2023 年目標	有效性評估
本公司不得針對不合理的職場工作強迫勞工執行，以保障勞工就業權利及工作權	正面：法規完善，無任何可以強迫即強制勞動之情事發生 負面：部分主管對強迫與強制定義不清楚，導致無形中發生強破或強制的情勢	落實職場零勞工申訴案件	勞工申訴案件 0 件
策略	負面補救及預防措施	2023 年執行績效	申訴機制
組織架構及其職掌明確，各部門單位權責範圍及工作內容制度化，並提升主管之領導統御之能力	提升主管之領導統御，落實權責相符之制度，事實激勵員工、分配工作有效性	已完成	- 宣導公部門勞工申訴管道 - 建立內部員工申訴管道
管理做法與目的	正面衝擊管制措施	2024 年目標	管理方針調整
不定期舉辦法規觀念，並進行宣導，且制定完善之權責分明制度，落實工作分配有效性	執行勞動法規之守規性查核，並隨時因應法規之修正而制度化	落實職場零勞工申訴案件	目前無需調整
		中長期目標規劃 落實職場零勞工申訴案件	

重大議題：碳排放（GRI 305）

管理方針及要素	管理衝擊	管理方針目標執行績效	管理方針的評量
對杏一的重要性	正 / 負面衝擊項目	2023 年目標	有效性評估
因應極端氣候造成的全球暖化，配合國際 2050 年淨零排放目標，共同減緩氣候變遷所帶來之影響	正面：導入溫室氣體盤查作業，進而可以思考排放熱點，並提出減碳措施 負面：本公司屬於服務業，要執行減碳活動困難度高	完成範疇一、範疇二之碳排放盤查	已完成初步盤查作業
策略	負面補救及預防措施	2023 年執行績效	申訴機制
導入溫室氣體盤查制度，並依循金管會及 ISO 14064-1 之規範，完成盤查與查證活動	從運輸排放著手，思考物流之減碳策略	已完成	透過 ESG 委員會共同討論減碳策略
管理做法與目的	正面衝擊管制措施	2024 年目標	管理方針調整
成立溫室氣體盤查小組，依循相關法規及國際標準落實盤查作業	落實盤查有效性，維持完整性、一致性	排放密集度設定	調整營業做法，逐步採用節能減碳設備，降低溫室氣體排放量
		中長期目標規劃 減碳 1%	

重大議題：顧客健康安全／顧客隱私（GRI 416/418）

管理方針及要素	管理衝擊	管理方針目標執行績效	管理方針的評量
對杏一的重要性	正 / 負面衝擊項目	2023 年目標	有效性評估
本公司提供之產品及服務對顧客之健康安全有直接影響，同時對顧客所留下之個人資料具有隱私保護之義務，並間接衝擊本公司之商譽及企業形象	正面：完善的顧客健康安全及顧客隱私政策，可有效提升企業形象 負面：發生減損顧客健康安全事件以及洩漏顧客之個人資料，大幅傷害本公司企業形象	無違反資通安及個人資料保護法被裁罰案件	因違反資通安及個人資料保護法被裁罰案件 0 件
策略	負面補救及預防措施	2023 年執行績效	申訴機制
- 資通安管制 - 產品安全性查核	- 提升產品品質查核作業 - 落實資訊管理，有效提升資通安設備	已完成	顧客申訴管道
管理做法與目的	正面衝擊管制措施	2024 年目標	管理方針調整
有效落實資通安之資訊安全管理系統，以及加強供應鏈產品之品質查核	落實制度化管理	無違反資通安及個人資料保護法被裁罰案件	目前無需調整
		中長期目標規劃 無違反資通安及個人資料保護法被裁罰案件	

4 | 永續供應與智能服務

4.1 智慧服務與創新

4.2 道德誠信原則

4.3 供應鏈管理

4.4 多元供應鏈



4.1 智慧服務與創新

杏一秉持提供顧客專業與高品質的商品與消費體驗，持續精進軟硬體的技术研發，進一步結合多項創新的數位服務，保持杏一的永續競爭力。

■ 寄庫分批取

杏一寄庫分配取服務於 **2023 年 10 月 1 日** 正式上線，**是第一家提供顧客寄庫服務的醫療零售通路**，顧客可以通過寄庫分批取服務大量購買商品，分次到門市取貨，不必在家大量囤貨。

寄庫分批取給有照護需求的顧客帶來了很大的便利，例如：顧客住院期間於杏一院內店購買照護品或成箱營養品，無需將用品囤積於病房內，有需要時再到門市領取所需量，並且出院後還可以到住家附近的杏一門市領取，方便安心，也可保證效期最新鮮。

寄庫分批取結合數位化方式，顧客購買寄庫商品後，可於手機 LINE@ 出示取貨條碼至門市領取商品，也可於 LINE@ 查詢所有購買及領取記錄，數位方式規避了紙本取貨單的弊端，若顧客紙本取貨單遺失，仍可以數位條碼進行取貨，未來將持續擴大寄庫商品品項，結合數位轉型，讓顧客享有輕鬆、安心且更貼近綠色生活的商務模式。



居家環改

為提升長輩的生活品質，杏一從 2021 年開始提供改善居家照護環境的服務，協助顧客申請政府補助，打造無障礙環境讓長輩日常生活自在安全，本公司 2023 年下半年開始加速數位化案件管理，在環境改善廠商與顧客之間搭起溝通橋樑，縮短案件往來時間與頻率，透過資源連結讓顧客能及時查詢案件進度，持續推行居住人權、安居生理需求等永續社區服務。

STEP
01

門市諮詢



- 顧客備妥評估書並攜帶前往門市，門市人員將提供居家無障礙改善的申請服務，並協助顧客進行補助身分辨識、額度確認、諮詢可勘查日期。
- 以線上立案取代紙本納管，增加案件進度的追蹤效率。

STEP
02

到府勘查



- 到府進行場地丈量、管線確認等等勘查事項。確保施工項目可100%順利進行施作。

STEP
03

線上報價



- 於平台進行線上報價，由系統即時計算各項目的會員價格、補助金額、顧客應自付額等等，取代過去耗費人力工時去做計算的工作。
- 由平台整合ERP系統進行相關請購、付款作業，加快案件執行進度。

STEP
04

到府安裝



- 提供案件進度即時回報，可於平台上接受案件並進行到府施工服務。

門市服務



- 貼心友善服務
- 協助申報流程

線上報價



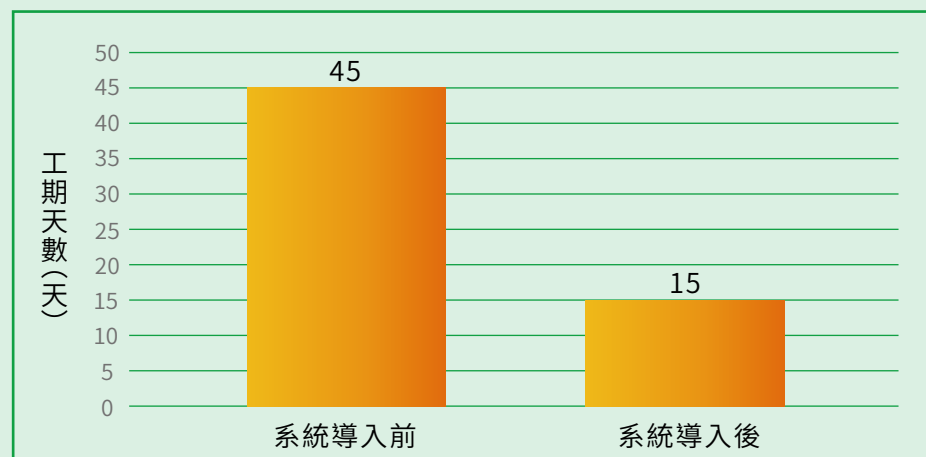
- 線上報價取代紙本
- 流程管理系統化

現場施工



- 實地勘查現場
- 案件追蹤透明化

居家環改系統導入前後，工期天數對照統計表



服務工期平均天數 (天)

2023 上半年

45

2023 下半年

15

縮短幅度 (%)

66%

杏一官方 Line Qrcode



擴張

2023 會員總人數 170 萬
較去年同期成長 21%

串聯

杏 Line 每月互動次數 平均 34 萬次

整合與創新

會員制度的設立，杏一建制完善的會員資料庫，作為會員經營與策略規劃的基石。結合線下 POS 機蒐集的門市消費數據與線上會員數位行為與足跡，掌握會員輪廓、消費偏好。進一步實行會員分群的數據工程，定期提供相關行銷與推送。2023 年加入杏 Line 好友數 30 萬。

4.2 道德誠信原則

杏一遵循「**聯合國反貪腐公約**（United Nations Convention against Corruption, UNCAC）」指導原則，並同意遵守本公司從事營業行為所在地之反貪腐相關規範，為建構公司治理企業社會責任標準與風險控管機制，對於賄賂和貪腐行為，採零容忍之原則。

本公司已於 2020 年 6 月起於【**商品供應合約書**】增訂誠信經營條款及企業社會責任條款，供應商應簽署並遵循上述條款。本公司將於 2024 年制定【**遵守企業社會責任、誠信經營政策及法律規定承諾書**】予其他類型供應商進行簽署，填補缺漏，逐步推行本公司在上下游供應鏈道德誠信方面的管理。

4.3 供應鏈管理

杏一堅持所有供應商都必須尊重勞工，在挑選新供應商時，納入「**人權準則評估作業**」，要求供應商應依據相關國際標準、台灣法規，在自願性勞動、不雇用童工、法定工作時數、法定工資給付、人道勞動環境、禁止性別 / 國籍 / 種族 / 殘疾等的歧視以及自由結社等議題，都能落實符合人權之行為。我們要求所有與本公司相關的供應商尊重員工人權，讓員工能在友善的工作環境下安心工作。

為深化供應商落實程度，本公司在現場稽核前，請供應商進行「**ESG 供應商風險評估調查表**」，評估內容包括勞工、健康安全、道德規範、環境與管理體系等五大面向，請供應商慎重地檢視所須因應的永續議題，以強化整體供應鏈對社會與環境的正向影響。並於實地稽核後提供缺失改善報告予供應商改進。

■ 產品審查及上架流程

市場新商品
及客戶需求

官網發布
招商資訊
及客戶需求

廣邀廠商
參與招商會議

篩選商品
合約洽談

門市
上架販售

4.4 多元供應鏈

主要產品之重要用途及上市過程

主要產品之用途

產品類別	醫療用品用途
醫療照護、健康護理、生技保健、其他	係為醫療用品連鎖專賣店之販售商品，提供消費者醫療照護、居家保健、預防醫學及日常生活所需之選擇。

主要商品與供應鏈狀況

本公司主要類別商品、供應商及供應狀況如下所示，供貨情形尚屬穩定。

主要類別商品	供應商	供應狀況
醫療照護	亞培、思耐得、益富	供應正常
健康護理	新竹物流、正杏、大昌華嘉	供應正常
生技保健	天義、台員、裕利	供應正常



4.4.1 多類型供應商與管理

杏一為服務廣大市場需求，商業模式將採取多角化經營，為因應此多元化的經營方式，供應鏈將採取分類分級方式管理，並以達到互惠互利關係為目標。其多元化供應類型包含以下三大類：

商場經營的承攬商、供應商

門市經營有關醫療器材、藥品及其他醫療用品之供應商

自有品牌之代工供應商

為有效監控商品安全，以及落實杏一身為零售業的責任，能夠提供讓消費大眾具有信心的商品，我們從供應商篩選制度先行確認往來廠商為合法之營利事業廠商，必要條件之一是確保商品與供應商能被追溯管理，訂定「供應商管理辦法」，在辦法中要求供應商的環境、社會治理表現，評估廠商營業情形並要求所有供應商皆須簽署遵守企業社會責任、誠信經營政策及法律規定承諾書，確保我們對於供應商企業社會責任落實的堅持，聯合供應鏈的力量共同提供一個整體消費安心的環境。

杏一 2023 年度前 10 大供應商如下所示：

■ 供應商前 10 名

訓練名稱	訓練對象	開課次數	上課人次
1	美商亞培股份有限公司	6	天義企業股份有限公司
2	思耐得生技股份有限公司	7	偉博股份有限公司
3	益富實業股份有限公司	8	精贊生技股份有限公司
4	裕利股份有限公司 (羅氏)	9	裕利股份有限公司 (3M)
5	坤揚股份有限公司	10	久裕 - 康威特

4.4.1.1 商場經營模式

杏一在全國各地尋找能夠貼近消費大眾的經營地點，並採取一站購足的商業模式，來服務當地居民的生活需求，包含引進各類型的廠商，提供多元的服務。因此，對進駐廠商的管理就更為謹慎。其管理內容包含：

ESG 企業永續發展責任

杏一率先提出 ESG 企業永續發展之經營理念，因此期待個進駐廠商能夠在杏一的帶領之下，逐步滿足 ESG 企業永續發展需求。特別是進駐廠商對所屬勞工權益的保障，杏一將嚴格要求落實各項法令規章規範，充分達到勞資與勞雇關係和諧。

環境友善

杏一要求進駐廠商，針對在營運過程中所衍生之各項環境汙染必須採取積極作為，以減少對環境的負擔，同時也要求在溫室氣體減排方面也要有具體的作法。此項作為無非是想創造一個對消費大眾與環境友善的友善環境，不因各項商業模式而減損了對環境的傷害。尤其是全球關注的 2050 年淨零排放目標，杏一將在台灣相關法規規範之下，逐步帶領進駐廠商滿足要求，共創清靜的經營環境。

公司治理

杏一要求進駐廠商，嚴格遵守杏一的商業道德誠信交易原則，杜絕任何賄絡、貪腐之任何情事發生，同時要求簽署聲明書，以落實公平交易之目標。

4.4.1.2 門市經營模式

門市經營是最直接貼近消費大眾的商業模式，因此消費大眾的購買經驗將成為杏一持續精進改善的來源及動力。杏一對全國各門市，皆聘請醫療用品專業領域、豐富銷售經驗、以及對管理有素養的人才來擔任各門市店長，具體負責門市經營，並對各門市的經營績效做出貢獻。

於此同時，杏一也不斷提供各店門市人員相關培訓，從銷售技巧、專業解說、經營管理、到永續環境、門市治理等，做出系統性培訓規劃與店務宣導，大幅提升門市同仁的職能與專業，進而拓展醫療器材與保健商品的諮詢服務內容，期望提供顧客滿意的消費體驗，讓消費大眾感受到杏一銷售的不只是商品，而是一種對需求民眾、永續環境對社會的重大責任。

4.4.2 新廠商評估與管理

供應商類別	管理辦法
所有供應商	廠商管理辦法
自有、代理商品供應商	自有、代理商品開發管理規範

廠商洽談

廠商評估

合作簽訂

4.4.3 供應商品體管理措施

供應商為杏一醫療用品永續經營的重要夥伴，為了降低供應鏈的供貨風險與成本，本公司積極與供應商合作在地化供應，除了可縮短交期與降低運輸風險外，也降低遠地運輸碳排放與創造在地就業機會。



本公司針對施如下所示

管理方針及要素	管理衝擊	管理方針目標執行績效	管理方針的評量
對杏一醫療用品的重要性	正 / 負面衝擊項目	2022 年目標	有效性評估
杏一醫療用品身為產業的指標性客戶，除追求利潤外，更有責任及義務與供應商夥伴一同承擔供應鏈永續責任。	正面實際衝擊 - 供應鏈管理得當	將供應商社會責任承諾書納入新增供應商審核要件	詳見下表供應鏈 ESG 風險管理及其執行情形。
管理做法與目的	負面補救及預防措施	2022 年執行績效	申訴機制
建立供應鏈永續風險評估及預防機制，以建立供應商永續管理文化。		已將供應商社會責任承諾書納入新增供應商審核要件，達成率 100% (達標)	杏一醫療用品備有稽核處舉報專線及官方網站意見信箱可供申訴。
策略		2023 年目標	管理方針調整
增進採購績效，建立夥伴關係 建立安全意識，提升工作環境 共同承擔企業社會責任		研擬「供應商行為準則及品質要求自評表」，針對勞工與人權 (S)、健康與安全 (S)、環境與資源 (E)、道德規範 (G) 及管理與品質 (G) 等五大管理面向之潛在風險，進行初步鑑別。 達成試行訪家數 2 家：完成現有供應商承諾書簽訂達成率 100%	對內定期進行供應商評鑑及考核，並針對結果提出討論並調整；對外則不定期舉行供應商交流會議針對不特定議題進行討論及分享。
目標		中長期目標規劃	
致力於與往來廠商開拓溝通管道，增進交流機會，以期共同達成符合環保、職安及人權之永續經營目標。		到廠稽核每年 2 家供應商，並研擬納入永續自評問卷實地稽核。依訪廠稽核之結果，建立與供應商交流平台，針對其不足之部分，將委請本公司相關專業人員提出建議並協助規劃。 在上述五大面向進行初步鑑別後，未來會針對鑑別結果進行統計，並研擬後面處置方式。	

5 | 顧客信賴與社會參與

- 5.1 強化客戶服務
- 5.2 顧客健康與安全
- 5.3 社區服務
- 5.4 榮耀與肯定
- 5.5 公益活動
- 5.6 商場深耕社會公益



5.1 強化客戶服務

杏一成為您家庭的健康管理師為理念，融合杏一秉持對醫療貢獻的信念，研究開發適切的醫院週邊服務，對醫院、病患、民眾提供專業一貫、親切便捷的服務。從顧客走進門市開始，向顧客主動詢問需幫忙的地方，第一時間給予適切問候與關心以建立杏一服務的溫度，透過觀察了解顧客需求並提供專業諮詢服務。

第一家門市成立至，仍保有「**Smile、Sweet、Soft、Speed**」的精神，另設置愛心座椅於門市給顧客稍作休息的貼心服務，供需要的民眾使用。

5.1.1 互相成長與信賴

杏一醫療用品之成長仰賴於客戶的信任，為創造客戶更大的價值，除了致力於提供良好的服務系統，定期檢視客戶端產品使用狀況，確保客戶商品使用上的安全性與便利性之外，本公司持續推動醫療器材用品的創新與改善，和商品設計團隊緊密合作，共同開發最佳化產品，與客戶一同成長。

項次	營業活動	主要產業	
1	商場年中慶	活動一：僅限 6/12 當天，商場單筆消費滿 149 元 + 杏一門市 350 元發票，即可現場抽好禮。 活動二：全月，商場單筆消費滿 149 元 + 杏一門市購買任一組御護系列，即送來店禮，送完為止。 活動三：全月，商場單筆消費滿 149 元，即可憑當日當日滿額發票至杏一門市優惠價加購特訂商品，其品項將配合 112.06 的會員加購。	112.06.01-112.06.30
2	商場週年慶	摸彩抽獎：於商場任一櫃位，單筆消費滿 150 元可獲得摸彩券 1 張（以此類推） 轉珠抽獎：1. 下載杏一 APP 2. 杏一門市消費滿 350 3. 購買御護系列商品，即可參加轉珠台抽獎活動	113.12.01-113.12.31

5.1.2 進行客戶滿意度調查

1. 杏一醫療用品商場 2023 年滿意度問卷調查，主要問卷構面：身分別、性別、消費頻率、本次消費櫃位、平均消費金額、本次人員服務態度、本次人員專業素質、本次產品價格合理性、商品/餐食選擇性、商品/餐食品質、整體清潔、指引標示明確度、空間舒適度、美食街整體滿意度等。
2. 滿意度問卷調查設計：以五個量尺的量表滿意度來衡量顧客對商場之整體滿意度。



■ 2023 年度客戶滿意度調查結果如下所示：

	AT001 竹馬商場	AT007 豐原商場	AT012 淡馬商場	AT16 彰基商場	AT019 中榮商場	AT022 仁愛商場	AT028 忠孝商場	AT030 東馬商場
上半年	4.89	4.79	4.39	4.77	4.68	4.75	4.28	4.92
下半年	4.81	4.95	4.23	4.91	4.44	5.00	4.83	5.00
	AT031 兒醫商場	AT032 雲基商場	AT033 羅東聖母商場	AT034 癌醫商場	AT035 研三舍商場	AT036 二餐商場	AT038 耕莘安康商場	AT039 中山醫商場
上半年	4.52	4.79	4.76	4.69	4.21	4.42	5	3.93
下半年	4.75	4.94	4.62	4.84	4.24	4.20	4.91	3.94
	AT040 高醫商場	AT041 北護大商場	AT042 桃榮商場	AT043 屏榮商場	AT045 義大商場	AT046 陽明商場	AT042 桃榮商場	
上半年	4.58	3.33	4.65	4.94	-	4.98	4.65	
下半年	4.76	4.20	4.30	4.69	4.51	4.02	4.30	

杏一醫療用品位於中山醫大商場 2023 年度因應經濟環境影響，成本提高導致商品價格拉升，導致商場櫃位進撤櫃頻率較高，為使醫院商場能滿足顧客消費需求，積極尋找合適之攤商及櫃位，預計於 2024 年引進早安山丘、四海遊龍、大王食堂等商家，持續追蹤顧客滿意程度並優化商場營運模式。

商場服務人次

- 北區 - 新竹以北：5,799,709 人次
- 中區 - 新竹以南嘉義以北：5,341,841 人次
- 南區 - 嘉義以南：6,382,284 人次

5.2 顧客健康與安全

依據藥品嚴重不良反應通報辦法及醫療器材管理法，當藥品與醫療器材發生不良反應與產品問題時，須進行通報。

本公司門市與商場隨時關注顧客使用產品反映並進行自我查核，只要發現消費者因使用後所產生之不良反應及任何產品問題，且有造成消費者潛在風險之虞者，皆會通報總部，由總部依法進行通報，必要時，將依據衛生福利部的進一步指示進行回收作業。

因此，本公司除了在第一線進行各項產品之查核活動之外，也善盡監督責任，隨時關注消費者使用狀況，並與政府單位共同為消費者之健康進行把關。2023 年，本公司有上架未依商品標示法標示之產品 1 件，收受經濟發展局通知後，本公司立即啟動內部改正流程，對外要求廠商回收商品，提出改善方案，並依照法規調整標示；對內交辦日常稽核與查核工作，避免再發生的機會。

杏一商品回收改正措施流程

- 01 更改公司供貨系統，並於系統及信件發布下架公告。
- 02 門市人員進行下架作業，並回報進度。
- 03 商品退回原廠，要求原廠改正標示。
- 04 請原廠擬定標示樣版，審核通過後，再重新貼標。
- 05 產品上架公告。

5.3 社區服務

5.3.1 樂齡店長

杏一關懷社區銀髮長輩，旨在提供擔任門市店長體驗，吸引老年人出門走動，自然增強身體活動量，杏一門市護理師及藥師等專業同仁，引導前來擔任一日店長的長輩，實際操作使用醫療器材、保健用品與長輩相互交流並傳遞衛教資訊，讓銀髮長輩學習自我照護，對老年人的情緒與認知功能有更進一步的幫助。

2023 年杏一與 58 位長輩，透過樂齡店長活動讓長輩在門市體驗全方位的衛教服務，教導樂齡店長學會老老照護、自立照護。

老老照護：老人照顧老人

自力照護：自己照顧自己

門市體驗，全方位的衛教服務，包含：

- | | |
|---------|--------------|
| 1. 預防三高 | 5. 傷口照護 |
| 2. 肌膚照護 | 6. 護具體驗 |
| 3. 口腔照護 | 7. 失禁護理 |
| 4. 足部護理 | 8. 輔具體驗、長照補助 |

長輩的健康是每個家中最大的幸福，杏一提供全方位的衛教服務，以落實您家庭的健康管理師為目標。



5.3.2 百里關懷

杏一於2015年起舉辦【百里關懷杏福環台】活動，截至2023年度共舉辦465場，2023年舉辦了108場，參與人數達一萬多人，杏一每年持續在桃園鄉里乃至全台推行「百里關懷，杏福環台」專案計畫，希望透過參與活動加深每位里民對在地的歸屬感，並讓鄰里間的情感更凝聚。並與廠商合作，提供輔具教學、長照講座、及衛教服務、檢測等服務，落實企業對社區里民之人本關懷，持續一步一腳印的走遍台灣各個鄉鎮地區，讓杏福的愛深入台灣每一里。



5.3.3 健康講座

本公司每月於各門市舉辦 4 至 5 場講座，截至 2023 年底度共舉辦 313 場講座，講座主題如下：

- 挑選合適輔具
- 專業護具講座
- 長照補助講座
- 媽媽教室
- 糖尿病飲食講座
- 用藥安全講座

5.3.4 健康檢測

本公司與供應商不定期合作於各門市舉辦健康檢測活動（例如骨質密度、握力、血糖測驗等），共舉辦 601 次檢測。



5.3.5 產學與建教合作

2023 年度在職實習生全台高達 98 名，分別來自 37 所校系，舉凡國立臺北護理健康大學健康事業管理系及台北醫學大學醫務管理系以進行實習合作，學習多元領域的知識及技能。除實習合作外，公司亦積極推廣實習生留任獎勵計畫，其中有三成的學生留任轉職成為正職，達成畢業即就業。

5.3.6 公益捐款

杏一從 2009 年至今贊助桃園大崗國民中學與大崗國民小學獎學金或資助清寒優秀學生，捐款持續十年。截至 2023 年捐款大崗國民中學與大崗國民小學共計 1,808,000 元，持續履行企業社會責任義務。

杏一發揮企業影響力，積極投入社會公益活動，捐助學子能夠更好的學習成長，從 2010 年開始持續捐款明志科技大學「薪傳獎助學金」與「扶弱圓夢獎助學金」累計 104 萬元，未來將持續讓企業資源深耕教育培力的領域，攜手創造美好永續的社會。



5.4 榮耀與肯定

本公司在全體同仁的共同努力下，在 2023 年度獲得了社會團體及主管機關的認可，並具體獲得表揚，包含：

- 御護優酵高機能益生菌榮獲 2023 年國家品質標章 SNQ 認證
- 財政部 2023 年度使用電子發票績優營業人
- 第九屆公司治理評鑑榮獲前 6% 至 20% 佳績
- 榮獲 TCFA 第十一屆「2023 服務天使獎」
- 財政部北區國稅局 2023 年度使用電子發票績優營業人
- 榮獲 2023 桃園市桃企創業女力獎
- 榮獲 2023 全國商店優良傑出店長
- 榮獲桃園市政府環境保護局 2023 年民間企業及團體綠色採購績優單位
- 通過醫療器材優良運銷 (GDP) 許可
- 通過國內醫療器材製造業者品質管理系統 (QMS) 驗證



5.5 公益活動

5.5.1 參與公益團體

本公司除了參與社區服務之外，更積極地展現具體行動，將社會責任的精神落實在平日的經營活動中，包含了：



項次	團體名稱	捐贈項目	具體成果描述	執行期間
1	台灣國際約瑟糧倉慈善協會	熱心捐贈物資一批	積極參與社會公益，幫助協會推展社會服務工作，創造有愛無礙的祥和社會，幫助弱勢家庭提供生活所需的物品。	112 年 3 月 24 日 112 年 4 月 28 日 112 年 11 月 28 日
2	雲林縣北港鎮公所	元建天籟列車助聽器	銀髮族許多都有聽力照護的需求，以實際行動幫助聽力受損長輩，能夠聽清楚外界聲音，順暢溝通。	112 年 2 月 16 日
3	桃園大崗國民小學	獎助學金	扶助弱勢學生，以鼓勵清寒優秀子弟積極向學，亦能感恩回饋鄉梓。	112 年 3 月
4	財團法人寰宇國際文化教育基金會	捐贈彈性襪	提供弱勢或長期下肢腫脹疼痛病人，能藉輔助彈性襪減輕腿部負擔，緩生活不便，將幫助老人及婦女重拾活力。	112 年 9 月 14 日
5	社團法人中華民國兒童燒燙傷關懷協會	皮膚用品	關懷病童，共同救助燒燙傷兒提供所需皮膚用品，減輕治療造成的負擔，幫助兒童回歸自信笑容。	112 年 11 月 21 日

5.5.2 杏一與供應商合作具體活動

項次	活動名稱	參與人次	具體成果描述	執行期間
1	2023 愛走動 - 第七屆 1919 幸福巴士	服務 800 個個案	幸福巴士帶著滿滿祝福，共計 15 天走遍全台 29 個服務據點，杏一共捐贈 880 份物資，幫助超過 800 個弱勢家庭個案	112.12.23-113.1.6
2	2023 寒冬送暖送愛心公益活動	服務約 1,800 人	2023【寒冬送暖送愛心公益活動】公益活動已經十餘年了，每年募集 1800 份的各類生活用品對松山及信義區的低收入戶發送福袋，杏一提供 3,600 份物資捐贈	112.01.14
3	2024 前進巴黎 - 運動推廣 贊助中華帕拉林匹克總會	選手 11 位	中華帕拉林匹克總會多年來代表國家培育身障選手參加帕運、亞帕運等世級賽事，促進殘障運動員在國際舞台發光發熱	112 年
4	以愛樂活 - 佳格公益營養組	共幫助 4,220 位弱勢長者	為落實社會公益，佳格與杏一合作推出「桂格營養公益組」 桂格營養公益組將於杏一全台 287 家門市獨家販售，只要消費者購買 1 份，佳格即捐出 1 份以幫助弱勢長者也能補充營養！	111.04-112.05
5	2023 年長庚紀念醫院永慶盃路跑活動	贊助生活保健用品（杏一禮卷、麗德血壓機、麗德電熱毯、微波爐、火烤兩用鍋、御護）	健康飲食及規律運動是健康促進基本知道，杏一每年參與並贊助長庚紀念醫院永慶盃路跑活動，由杏一門市同仁與區主管出席響應，每年與社區民眾一起「跑出健康」	112.10.29

5.6 商場深耕社會公益

5.6.1 商場公益活動

項次	活動名稱	參與人次	具體成果描述	執行期間
AT007 豐原商場	112 年度豐原商場愛心公益助創世植物人活動企劃書	20	創世基金會擺攤義賣活動，獨立攤位，增加公益形象為主	112.03.20 112.03.29 112.04.25
AT019 中榮商場	5 月在地食材推廣活動	100	推廣在地農產品 - 小番茄、玉米筍、金針菇，提升杏一公益形象	112.05.24
	9 月在地食材推廣活動舉辦	100	杏福在地購 (販售農產品 - 紅薏仁)，提升杏一公益形象	112.09.19
	中榮商場 112 年愛心公益唐氏症基金會活動企劃	50	共筑愛，關懷無限 (唐氏症基金會 x 杏一) 販售愛心餅乾 & 設置公益零錢箱	112.10.24
AT035 交大研三舍商場 AT036 交大二餐商場	交大商場創世救植物人公益義賣活動 10 場	150	邀請公益團體現場擺攤販售增加商場形象	112.01.01- 112.02.28
AT036 交大二餐商場	交大二餐商場在地農產品鳳梨釋迦推廣活動	40	推廣在地農產品	112.03.16- 112.03.17



5.6.2 商場回饋活動

項次	活動名稱	參與人次	具體成果描述	執行期間
全台商場	全商場【疫起】為醫護加油抽獎活動	27 座 杏一商場	感謝全體 辛勞的 一線醫 護人員，守護 大家 的健康，增加商場與醫院之 間的多元互動	
AT001 竹馬商場	竹馬商場 112 年醫師節回饋活動	20	感謝每位醫療人員為國人辛苦付出，守護民眾健康	112.11.10
AT007 豐原商場	豐原商場捐血車駐點暨 園遊會活動企劃案	20	門市增加戶外擺攤，有效增加單日營業額，日均營業額上漲 46.4%	112.04.25
AT035 交大研三舍商場 AT036 交大二餐商場	新竹市環保局自備餐盒飲料杯活動	207	配合新竹市環保活動	112.04.01- 112.09.30
	第二屆中秋硬筆書法比賽活動	投稿 36 人	粉絲團貼文較去年觸擊率成長 2591 人	112.09.11- 112.10.12



6 | 杏福職場

- 6.1 員工結構狀況
- 6.2 勞雇關係與勞資關係
- 6.3 訓練與教育
- 6.4 職業安全衛生
- 6.5 本公司接受公私部門補助狀況



杏一致力打造具有競爭力且幸福健康的職場，以高於法定的薪資標準並鼓勵員工多元發展來達成職涯目標；職業安全衛生落實完善教育訓練地圖，完整保障所有員工擁有具發展性且安全衛生的工作職場。

6.1 員工結構狀況

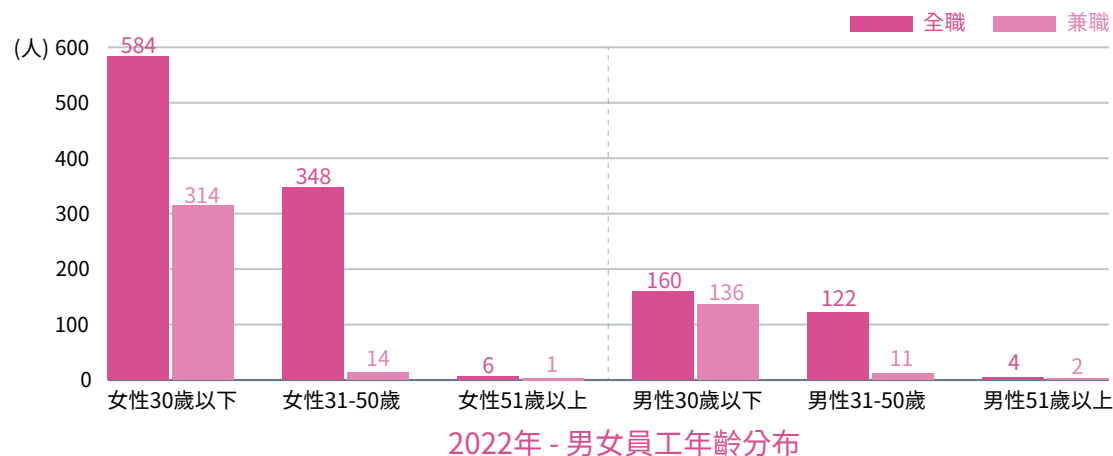
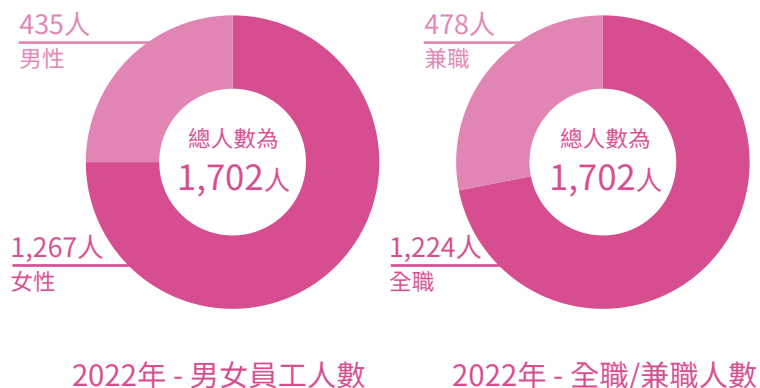
2023 年杏一員工總人數 1729 人，員工數持續成長中，其中男性占比 23.6%，女性占比 75.4%。

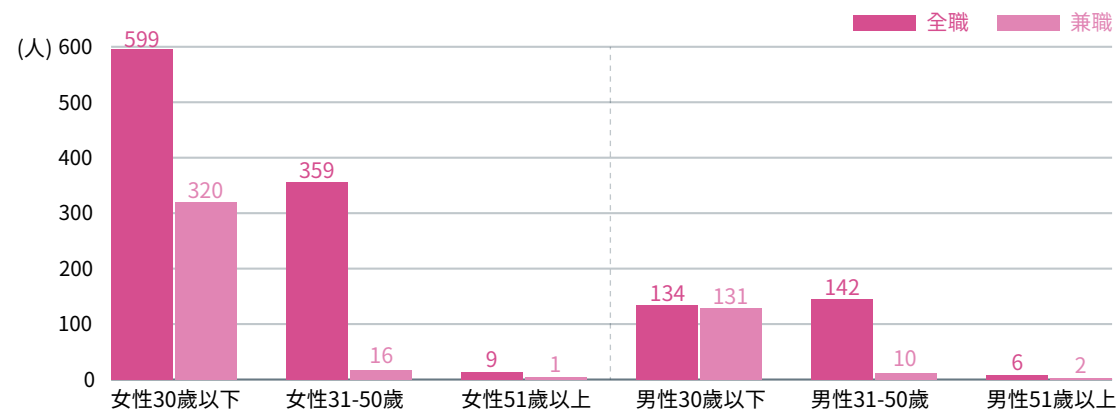
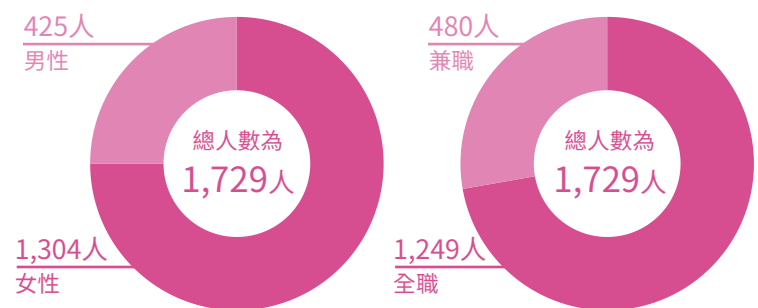
杏一提供良好職涯發展途徑，積極鼓勵在職員工晉升管理職，2023 年主管職人數達 406 人，占總員工數 23.5%，相較去年呈正向成長。

杏一嚴格遵循勞動基準法之規定，未僱用未滿 16 歲之童工，也未使用任何方式強迫或強制員工在非自願情況下從事各項勞動事務。

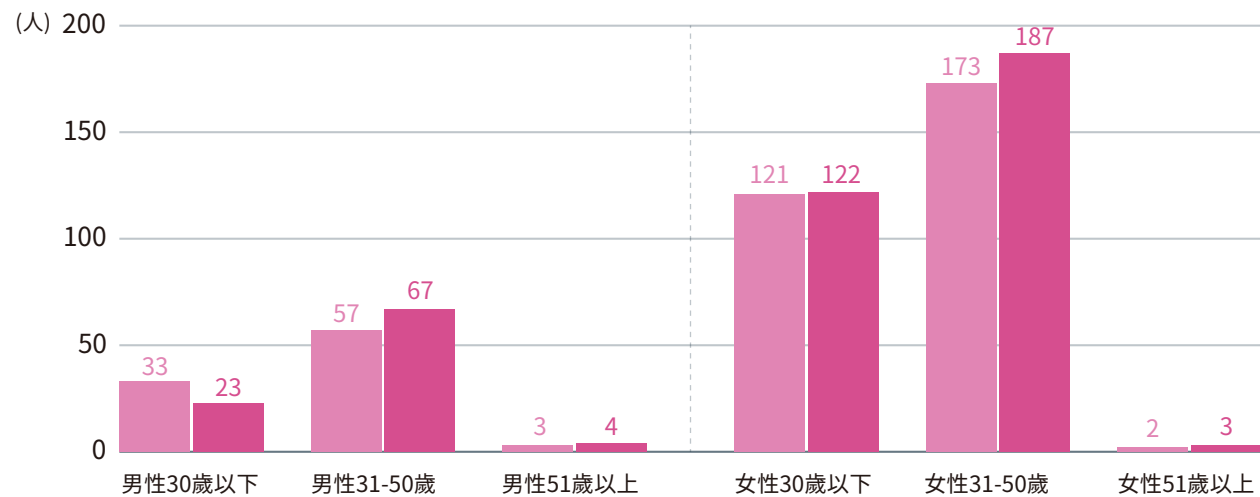
2023 年杏一總店數達 313 家門市，員工人數正持續擴大，人力需求亦逐漸提高。為照顧員工，杏一關心員工的薪資福利、多元發展以提升員工對組織的信任度，杏一提供更友善、舒適、安全之工作環境。

■ 員工組成結構分析

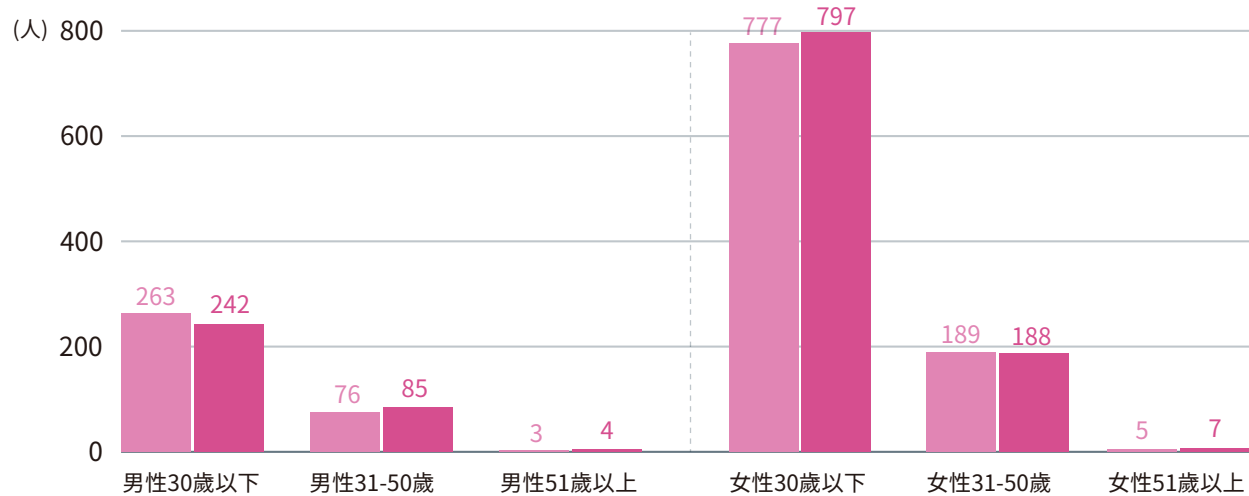




■ 員工年齡組成結構



主管（組長、店長以上）人員 - 年齡分布



非主管管理人員 - 年齡分布

2022
主管人員
總人數為
389人

2023
主管人員
總人數為
406人

2022
人員總計
1,702
人

2023
人員總計
1,729
人

2022
非主管管理人員
總人數為
1,313人

2023
非主管管理人員
總人數為
1,323人

備註：統計人數包含杏一正職與兼職人員。

6.1.1 員工教育程度

我們相信員工能力的提升，能為企業帶來價值提升。杏一員工超過九成五具備大學 / 大專以上學歷，為鼓勵員工積極進修，杏一設立「員工在職進修補助」專案，提供員工學位進修補助、專業證照補助、國家考試補助等。

杏一不因男女而有訓練發展差異，全力支持同仁充實新知與提升技能，員工透過在職進修增加個人專業能力、提升工作效率、增加自我競爭力，進而提高企業營運績效，實現個人和企業的共同發展。

■ 員工學歷組成分析

▶ 員工學歷組成分析



2022 年員工學歷組成								
學歷	碩士以上		大學 / 大專		高中職以上		高中職以下	
性別	男	女	男	女	男	女	男	女
人數	38	54	384	1193	13	19	0	1

備註：另有 1 位國小畢業。

2023 年員工學歷組成								
學歷	碩士以上		大學 / 大專		高中職以上		高中職以下	
性別	男	女	男	女	男	女	男	女
人數	41	62	373	1222	11	19	0	1

6.1.2 多元職場

杏一積極打造多元、友善的職場環境，在招募階段秉持公開透明、公平原則，選擇適才適所、符合企業文化的優秀人才，以保障所有求職者就業機會平等。

2023 年杏一共聘用 11 名身心障礙者，平均服務年資達到六年，遵守政府法規之規定進行身心障礙者足額進用，也執行「**工作職務設計**」專案，為同仁設計合適的工作內容，讓其能夠在工作期間發揮所長。本公司多年來透過聘用身心障礙者善盡企業社會責任，未來也將持續執行、給予職場支持，進而創造多元共融的職場環境。



■ 員工多元性

年度	2022 年	2023 年
項目 / 性別	(人數)	(人數)
身心障礙	12	11
原住民	48	46
新住民	1	1
移工	0	0
外籍人員	2	2

6.2 勞雇關係與勞資關係

6.2.1 勞雇關係

6.2.1.1 新進及離職人數

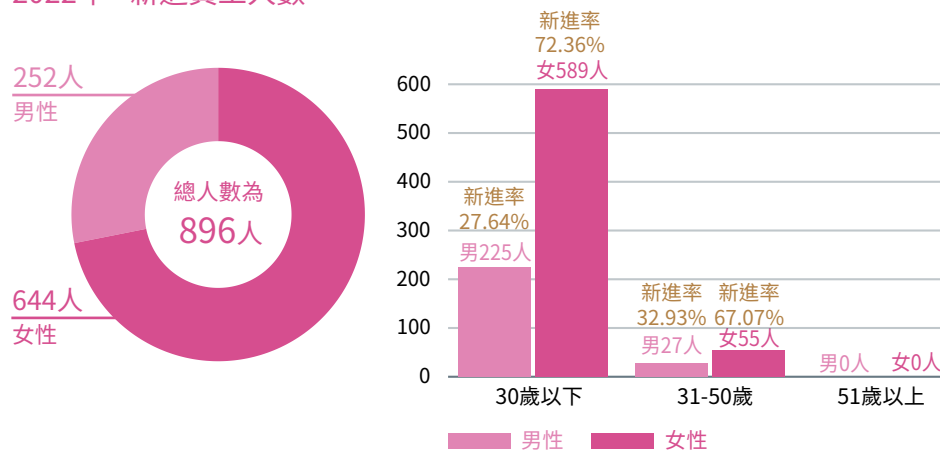
杏一多元管道進行人員招募及任用，包含人力銀行、校園徵才、政府培訓班，於 2023 年提供良好的工作環境及就業機會，共計 901 位優秀人才加入杏一，其中包含來自 37 所大專院校的實習生。

在員工組成中，門市銷售（含正職與兼職）的人數占比約八成五，而門市服務業相較同性質之工作選擇較多，亦導致門市人員流動比率比一般員工高。杏一針對此議題也持續優化內部制度，包含提供優於市場的薪資、設計兼職人員畢業後轉為正職的計畫、執行新進員工關懷，及轉任後勤行政單位，以提高人員之留任率。

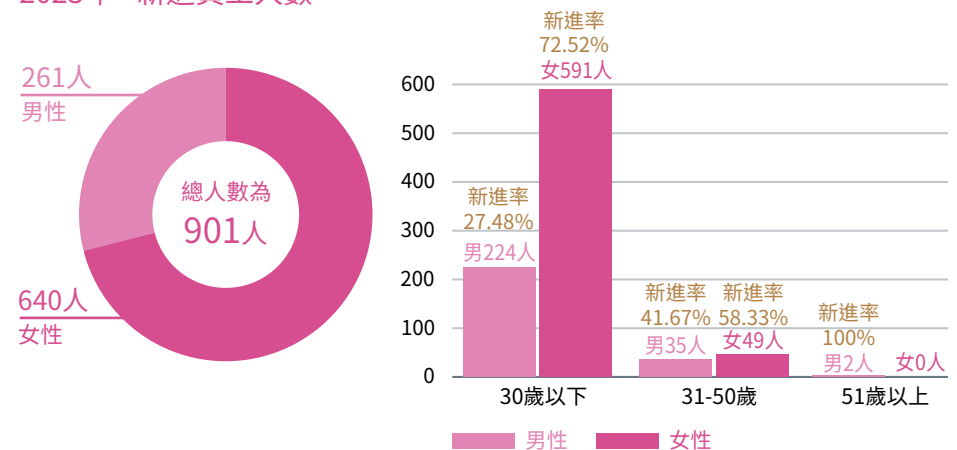


■ 新進員工分析

2022年 - 新進員工人數

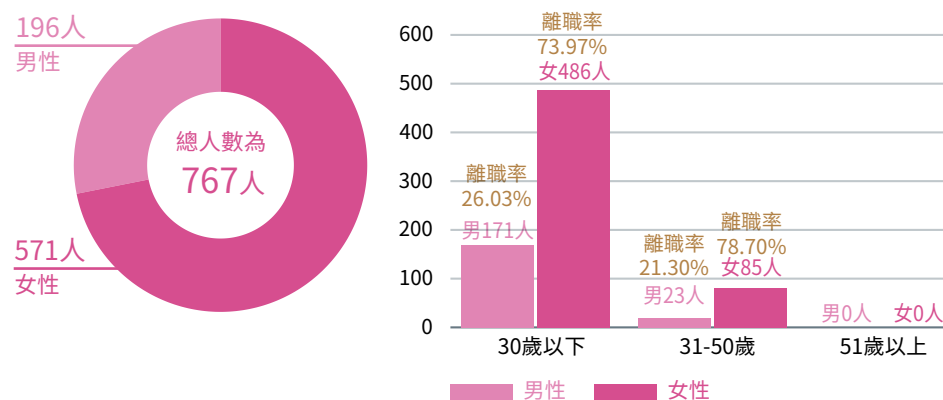


2023年 - 新進員工人數

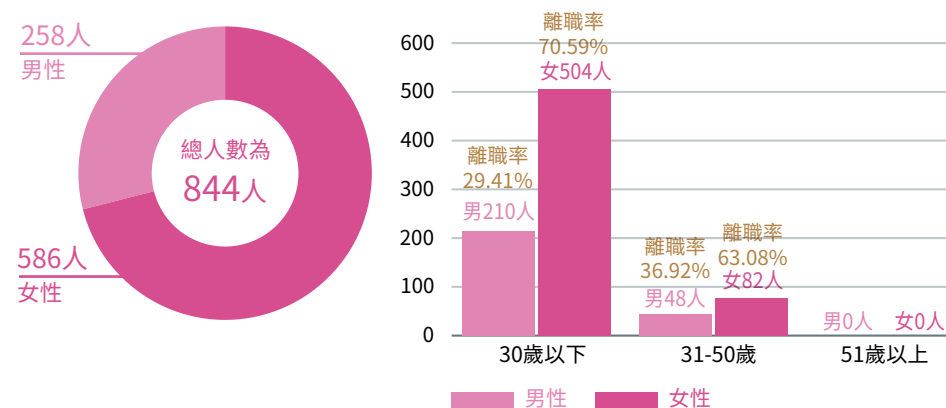


離職員工分析

2022年 - 離職員工人數



2023年 - 離職員工人數



6.2.1.2 員工福利

杏一視每位員工為公司最寶貴的資產，高度重視員工照護與福利，著重員工效能與員工薪資福利提升，本公司為員工打造全方位發展平台，鼓勵同仁善用平台資源發揮自身最大潛力，並盡可能透過各項福利措施來達到員工激勵之目的。

未來，杏一將更加關注員工身心靈多元發展，除了創造優質工作，員工的職涯發展與目標都是杏一成長茁壯的來源。





■ 杏一醫療用品福利分為以下種類

福利種類	內容
獎金	年終獎金、績效績優獎金、節慶獎金、生日獎金、招募獎金
保險	勞保、健保、勞退提撥、員工團體意外險
假期	特休假、普通傷病假、公傷病假、安胎病假、事假、婚假、喪假、產假、產檢假、陪產檢及陪產假、生理假、家庭照顧假、補休假、兵役勤務假、歲時祭儀假
補助	育兒補助、婚喪喜慶補助、外訓補助、證照補助、團康活動補助、住院醫療補助、災難補助及急難救助、在職進修補助、獎學金補助
休閒育樂	國內外員工旅遊、績優獎勵旅遊、部門聚餐、年終尾牙、員工健康檢查
購物	員工購物優惠、節慶購物優惠、特約商店
設施	員工宿舍、哺乳室、按摩室、員工休息室、教育訓練中心

6.2.1.3 高階主管聘任當地居民比例

2023 年全台各單位聘用主管人數為 406 位，其中包含高階管理階層主管 7 位、總公司主管 80 位、門市店長 319 位。總公司位於桃園市，雇用桃園居民擔任高階管理階層的人數共 5 位，佔高階管理階層的比例為 71.43%。

6.2.1.4 員工多元性與平等機會

一、人才實力養成

2023 年全台各單位聘用主管人數為 406 位，其中包含高階管理階層主管 7 位、總公司主管 80 位、門市店長 319 位。總公司位於桃園市，雇用桃園居民擔任高階管理階層的人數共 5 位，佔高階管理階層的比例為 71.43%



1. 強化基層到中高階層員工 / 主管職能

- ① .新進員工：每月辦理新人訓練、主題課程，加深新人對企業文化之認同感，及對專業產品的認識與學習，進而提升新人留任率。
- ② .基層員工：每月辦理在職教育訓練，針對新品、核心商品進行產品說明及衛教知識，加強門市同仁專業知識。
- ③ .基層主管：針對人才缺口進行追蹤培育，定期辦理儲備店長訓練及資深店長訓練，培育基層主管店務管理及人才培育概念與技能，以滿足前后台基層主管人才數量。
- ④ .中高階層主管：依據組織發展進行職能分析，針對職能落差進行主管培訓，辦理系列主管課程及共識營。

2. 強化內部講師職能

- ① .辦理內部講師訓練：落實訓練發展與目標，仰賴內部講師去傳遞相關概念與知識，因此強化內部講師知能為首要任務。針對重點講師安排講師培訓課程與認證，再經由重點講師進行轉訓，以培育更多內部講師，並搭配內部講師制，以充裕內部講師人才庫。

3. 提供多元學習資源

- ② .整合線上線下學習資源，提供員工多元學習管道，培養自我進修與成長的精神。

二、優化內部培訓制度

1. 優化內部培訓制度

- ① .MA 制度：修訂 MA 培育制度，以培育未來中高階層主管為目標，聚焦規劃管理課程，以加強 MA 主管職能。
- ② .儲備店長訓練：持續優化課程規劃，發展教學大綱、觀課紀錄表及人員訓後訪談追蹤表，以提升訓練品質及店長留任率。
- ③ .內部講師制度：建立明確的講師進階制度，結合積分、學員回饋及教學評核，有效檢核講師訓練品質，提高整體專業素質。

6.2.2 強迫與強制勞動

強迫或強制勞動在全球以各種形式存在，其中最極端的例子為奴役勞動和抵債勞動，但債務也可以作為一種維持工作者處於強迫勞動狀態的方法。強迫勞動的指標還可包括扣押身份證件、要求強制押金以及用解僱威脅工作者而進行的非自願性超時工作。

消除強迫勞動仍是一件重要的挑戰，強迫勞動不僅嚴重侵犯基本人權，還助長永久性貧窮，更有礙經濟和人類發展。檢視目前本公司經營所在地，包含台灣及大陸地區，公部門針對強迫與強制勞動之相關法令相當齊全，也已邁入已開發市場，因此本公司完全遵守相關法令規章及公部門檢查的相關要求，截至目前為止未有任何一件發生強迫與強制勞動之情事發生。儘管如此，為杜絕此現象發生，杏一特設有員工舉報管道，充分讓所屬員工知悉與理解，當受到任何來自於高層的壓力而產生之強迫與強制勞動情事時，本公司定當立即組成調查小組，嚴格禁止及防範此項事件發生。

6.2.3 勞資關係

杏一醫療用品依據「勞資會議管理辦法」組成勞資雙方代表，並於每三個月召開會議一次，並針對各項決議事項作成紀錄，並落實執行各項內容。勞資會議所討論的事項包含：

■ 報告事項：

- 關於上次會議決議事項辦理情形。
- 關於勞工人數、勞工異動情形、離職率等勞工動態。
- 關於事業之生產計畫、業務概況及市場狀況等生產資訊。
- 關於勞工活動、福利項目及工作環境改善等事項。
- 其他報告事項。

■ 建議事項

2023 年度，杏一醫療用品所召集之會議並無重大決議事項，往後經秉持勞資會議之精神，聽取各方意見並持續改善，以達到勞資和諧之目的。

■ 討論事項

- 關於協調勞資關係、促進勞資合作事項。
- 關於勞動條件事項。
- 關於勞工福利籌劃事項。
- 關於提高工作效率事項。
- 勞資會議代表選派及解任方式等相關事項。
- 勞資會議運作事項。
- 其他討論事項。



6.3 訓練與教育

「讓非專業的人變專業，讓專業的人變得更專業」是杏一對訓練的堅持，從新進員工入職到成為管理職，公司提供完整的教育訓練規劃，包含：新進人員教育訓練、基層主管訓練等，亦辦理總公司及門市在職教育訓練，培訓員工之專業技能及優質服務，使員工能夠獲得新知，在提供最優質的服務給顧客的同時擴充自我的職涯地圖。

6.3.1 員工、人才培育與社會貢獻

杏一的專業，擴大了我們的服務，從服務一個人到服務一群人，再到整個社會。本公司於 25 周年推行「百里關懷，杏福環台」活動，深入鄰里拉近與里民之間的關係，透過宣導專業衛教知識，提升里民自我照護能力，善盡企業社會責任，致力於成為您家庭的健康管理師。

6.3.2 內部教育訓練

■ 內部訓練的兩大主軸

1. **培育專業基層人員**：協助門市及幕僚單位的基層人員提升專業，讓人員發揮所長，在 2023 年共 1279 位基層同仁參與訓練，整年度平均訓練時數為 85.1 小時。
2. **精進主管管理職能**：協助主管提升管理能力，有效領導及培



育下屬，並鼓勵同仁晉升主管職。2023 年共 301 位門市店長接受訓練，平均受訓時數為 109.3 小時；290 位主管接受訓練，平均受訓時數為 101.3 小時。

透過訓練給予門市及幕僚同仁一個適才適所、良好職涯發展的環境，留下優秀同仁並吸引更多優秀同仁加入，使日益成長茁壯的組織能持續蓬勃發展。



■ 高階管理職教育訓練

年度	2022	2023
管理職參訓人次	389	290
管理職訓練總時數	43568	29384
管理職平均訓練時數	112	101.3

■ 店長教育訓練

年度	2022	2023
店長參訓人次	354	301
店長訓練總時數	41376	32908
店長平均訓練時數	116.88	109.3

■ 基層教育訓練

年度	2022	2023
一般員工參訓人次	683	1279
一般員工訓練總時數	66316	108786
一般員工平均訓練時數	97.1	85.1

教育訓練是組織成長的主要動力，杏一對員工的教育訓練與發展不遺餘力，我們有多元的管道及方式，包含長期照顧輔具供應人員訓練課程，成為專業長照輔具人才，讓客戶申請長照相關補助時安心無虞。

■ 實體課程

根據組織發展所需職位及能力，安排相關訓練，以教授專業知能並追蹤人員訓後狀況。

■ 旭聯線上學習平台

提供學員進行線上學習、測驗與課程回饋的平台，教育訓練人員可藉由此紀錄學員學習歷程。

■ 教學影像平台

針對商品專業課程建立教學影像平台，提供 31 大類商品相關教學影片及衛教知識補充文件，提供同仁自行選修及教學應用。



本公司為落實教育訓練的有效性，特別規劃了員工的學習地圖，讓所屬同仁有明確的方向，提升員工效能。

員工學習地圖 (門市)

OFF-JT

職等	職位	新進訓練			專業訓練		通識訓練			管理訓練	晉升訓練	
六職等	處長											
五職等	經理											
	部長											
四職等	主任											
	督導											
三職等	資深店長										輔資訓練	
	店長										資店認證訓練	
二職等	籌備店長										店長訓練	
	籌備專員	新人職業訓練	新人學院	主題課程	在職職業訓練		杏一學院／專業學院	小區教學			備店訓練	備店成發
一職等	門市銷售員											
零職等	門市銷售員 (兼職人員)											

■ 導師制主題課程：

為強化門市新人專業，針對核心商品開設 3 堂主題課程，透過講師現場教學及演練，讓新人了解商品操作及銷售重點，提升整體專業。於 2023 年初推動導師制度 2.0，改版至今已開辦 262 堂，共計 890 人次通過。

■ 門市在職教育訓練：

為持續提升門市同仁專業度，每月針對新品及重點核心商品開設 4 小時課程，採用實體搭配線上學習影片進行，讓門市同仁可複習相關課程，2023 年共計 14961 人次通過。

■ 儲備店長訓練課程：

為培育門市店長職務代理人及未來店長養成，辦理 2+1 天課程，藉由 2 天訓練課程 +1 天成果發表形式，提升同仁店務管理能力，並加強基層主管管理職能。2023 年開設 7 堂課程，共計 85 人通過，其中有 31 位成功晉升店長；38 位晉升儲備店長，作為未來接任店長之人選。

■ 菁英幹部訓練：

為凝聚前後台主管共識，強化主管職能，並進行目標宣達，於每年辦理 2 天一夜的訓練，2023 年共計 390 人參與。

■ 其他內部教育訓練課程：

已透過本公司內部資訊平台，讓所有受訓人員可以透過平台連結課程教材內容，讓受訓人員皆可以不斷充電已提供工作上的貢獻。



■ 各部門內部教育訓練課程

針對核心職能與管理職能的訓練，公司各部門內皆會定期安排教育訓練，增進同仁的專業職能，提升整體工作效能。並透過教材文件的留存與管理，落實 TQM 精神，讓整個部門運作上更加順利。

課程內容	參與對象	人數
【AK 教育訓練規劃】新人訓 - 安警量、進銷存	資訊研發處新人	2
新系統 BPM 教育訓練	人資管理 商品行銷	6
新系統 BPM 教育訓練	人資管理 商品行銷	10
新系統 BPM 教育訓練 _ 代班出勤免提撥單	人資管理	4
ISO27001_ 資安通識教育訓練	資訊研發	4
新系統 BPM 教育訓練 (總公司)	總公司	30
【AK 教育訓練規劃】新人訓 - 基礎環境	資訊研發處新人	2
全國菁英幹部訓練	總公司	500
【北區】創心服務座談會	資訊、門市、總公司	20
【中區】創心服務座談會	資訊、門市	10
零售業 - 空間管理課程	總公司	39

6.3.3 外部教育訓練

杏一每年亦提供員工進修的時數，可依個人職務或業務需求提出外部訓練申請，經評估後給予進修補助，訓練結業後員工需撰寫結業報告心得，以了解員工學習狀況及評估後續如何應用於業務上，以利業務推展。在 2023 年共 35 人次申請通過。



6.4 職業安全衛生

本公司制定有「**安全工作守則**」，內容除了依據法令規章制度，並加強本公司內部各項危險源的知識活動，並針對較高危源進行加強改善作業，務必在本公司達到零工安之事件發生。



6.4.1 制定四大計畫

杏一依法推動職場保護計畫，透過危害辨識評估確認危害因子、選定改善方法並執行、實施健康檢查及健康管理、辦理相關安全宣導等流程，落實員工健康保護。

依據法規，本公司制定有四大計畫一項規章，以全面性的確保勞工安全。包含：

- **人因性危害計畫**：於應用人因工程相關知識，預防員工因長期暴露在設計不理想的工作環境、重複性作業、不良的作業姿勢或工作時管理不當，引起工作相關之肌肉骨骼之災害、疾病、人因性危害之發生。
- **異常工作負荷促發疾病預防措施計畫**：避免員工因異常工作負荷，使身體、心理過度疲勞，促發腦、心血管疾病，提供健康管理措施，並達到早期發現、早期治療之目的，以確保全體員工身心健康。
- **執行職務不法侵害預防計畫**：對執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防應妥為規劃及採取必要之安全衛生措施。
- **母性健康保護計畫**：確保妊娠、分娩後未滿 1 年及哺乳女性員工之身心健康，對從事有母性健康危害之虞之工作者規劃及採取必要之安全措施，確保母體與胎兒、嬰兒之健康。
- **緊急事件應變管理規範**：遇緊急或重大事件發生時，可明確責任分工，正確並迅速處理，使人員傷亡及任何有形或無形之財產損失降低。

6.4.2 職業安全衛生管理計畫

為保護員工安全與健康，實施公司職業安全衛生管理工作，加強改善職業安全衛生設施與工作環境，防止員工發生職業災害，故針對職業安全衛生法規範之設施及人員，實施職業安全衛生管理計畫，以消弭災害於無形。

辦理健康檢查、健康促進事項：

每年辦理在職員工一般健康檢查，並要求新進人員於報到時，提供健康檢查記錄留存備查，2023 年度共 758 人提供新進人員體格檢查紀錄、1,037 人接受一般健康檢查。

總公司約聘按摩師提供按摩服務，2023 年度預約者參與率 100%，共服務 300 人次，同仁參與踴躍，有效達到身心健康及放鬆舒壓。

彙整職業災害原因，並據以採取預防對策：

對門市員工進行工作安全宣導，2023 年共進行 4 次職安衛宣導，每次 0.5 小時，平均每次 315 人，小計 1,260 人次，630 小時。

項次	計畫項目
1	工作環境或作業危害之辨識、評估及控制
2	機械、設備或器具之管理
3	採購管理、承攬管理及變更管理
4	安全衛生作業標準
5	定期檢查、重點檢查、作業檢點及現場巡視
6	安全衛生教育訓練
7	個人防護具之管理

項次	計畫項目
8	健康檢查、健康管理及健康促進事項
9	安全衛生資訊之蒐集、分享與運用
10	緊急應變措施
11	職業災害、虛驚事故、影響身心健康事件之調查處理與統計分析
12	安全衛生管理紀錄與績效評估措施
13	其他安全衛生管理措施

2023 工傷統計資料

杏一為降低員工職業災害發生之機率，透過通報機制掌握職業災害事故，啟動事件調查追蹤，確認事發經過，啟動關懷員工、相關協助機制，透過定期安全宣導強化人員安全意識，保障員工工作安全。2023 年員工失能傷害頻率、失能傷害嚴重率及總合傷害指數分別為 1.97、16 及 0.18，低於勞動部職業安全衛生署公布之近三年 (2020-2022) 零售業平均標準值 2.78、56 及 0.39。截至 2023 年未曾發生重大職災通報事件。

2023 工商統計資料

總工作日數	365 天
總經歷工時	3032081.5 小時
死亡人數	0
永久全失能人數	0
永久部分失能人數	0
暫時全失能人數	6
失能傷害頻率	1.97
失能傷害嚴重率	16
總和傷害指數	0.18

6.5 本公司接受公私部門補助狀況

本公司將依循各項法令規章之相關規範，依法接受公部門之各項補助，並杜絕各項利益衝突之任何關係存在，同時，本公司亦將善用各項補助金額，確實運用在各項公部門所指定的用途，以達到最高效益，2023 年獲公部門總補助金額合計 5,226,328 元。

■ 本公司接受公部門補助狀況

項次	補助專案名稱	補助單位
1	勞動部安穩僱用計畫補助	勞動部勞動力發展署
2	勞動部工作生活平衡補助	勞動部勞動力發展署
3	勞動部青年就業安薪讚補助	勞動部勞動力發展署
4	勞動部青年就業旗艦計畫補助	勞動部勞動力發展署
5	勞動部雇用獎助計畫補助	勞動部勞動力發展署
6	TTQS 企業人力資源提升計畫	勞動部勞動力發展署
7	桃園市政府投資獎勵補助	桃園市政府經發局
8	桃園市青年安薪就業讚補助	桃園市政府就業職訓服務處

7 | 永續地球

7.1 廢棄物清理

7.2 減碳行動



13

氣候行動



7.1 廢棄物清理

項次	廢棄物名稱		廢棄物申報總量 / 年
1	AT031 兒醫商場台陽畜牧場	廚餘回收	2 噸
2	AT034 癌醫商場宜潔環境科技有限公司 - 廢棄物清運	一般廢棄物	36 噸
		廚餘 + 資源回收	12 噸
3	AT035 交大研三舍商場佳昌畜牧場	廚餘回收	2 噸
4	AT039 中山醫大商場欣欣環保工程股份有限公司	一般垃圾清運	H0002 事業員工生活垃圾：2.64 噸 / 年 (兩台垃圾子車 / 月)
	AT039 中山醫大商場淳淨綠能科技有限公司	廚餘回收	2,304 噸 / 年
5	AT041 北護大商場和輝環保工程有限公司	一般廢棄物	75.6 噸
		廚餘 + 資源回收	39.6 噸
6	大健康物流	生活廢棄物	生活垃圾：144 桶 (約 24,000KG)



7.2 減碳行動

杏一積極透過推動綠色採購管理設備、耗材與建材，採買取得節能標章、環保標章或驗證、或具有實際環保效益的設備與耗材應用於總公司辦公室、門市，並選擇綠建材進行門市、商場裝修，在維持營運順暢與服務品質的同時，也降低消耗天然資源與環境負面影響。本公司 2023 年綠色採購金額 1,474 萬元。

■ **綠建材環保標章：**杏一門市、商場工程選擇綠建材進行裝修

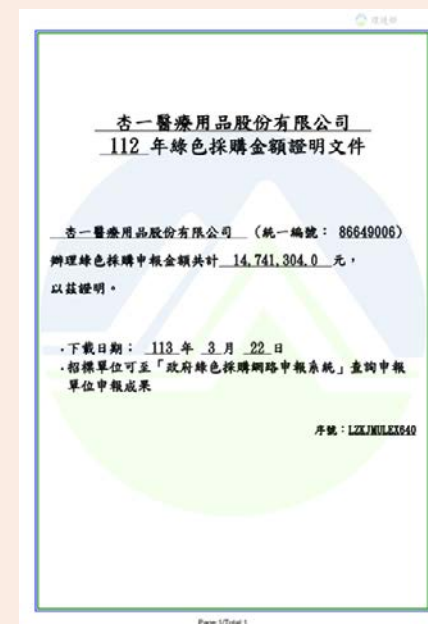
1. 天花板及牆面採用第三類環保標章矽酸鈣板
2. 牆面採第三類環保標章水泥漆
3. 新展門市使用 LED 燈具，減少碳排放和溫室氣體排放

■ **綠色出行：**杏一公務出行鼓勵搭乘高鐵等大眾運輸

■ **環保印刷：**本公司各部門採電子表單降低紙張使用量，杏一型錄採用環保大豆油墨印刷。

杏一以實體門市經營為主力營運，考量氣候變遷、永續經營的概念不斷深入社會，依循政府政策持續朝向淨零碳排目標發展。倘若未來有碳稅繳納之情事，勢必對實體門市經營帶來衝擊。為能夠提前準備，並且逐步面對該情境的產生，目前杏一已導入以下調整及管理作業。

1. 門市招牌採用定時裝置節能，適時調整冷氣溫度，善用風扇節能。
2. 照明方面，我們全面使用 LED 照明，另外也將在部分區域安裝「智慧感應燈」，只有行人通過時才會啟動照明功能，主要為避免不必要浪費。我們希望透過實際作為，讓大眾理解節能減碳重要性。
3. 採用電動堆高機與拖板車，拒絕柴油式機械汙染環境機會，定期維護電瓶品質以維持充電效率，避免電能損耗。



溫室氣體盤查

- 組織邊界 總公司、大健康物流、全國門市、商場。
- 報告邊界 範疇一、範疇二。
- 活動數據 2023 年度。
- 核算依據 本次所核算之溫室氣體排放量採用環境部公告之 113 年版溫室氣體核算指引，並使用環境部 6.0.4 版之排放係數。全球溫暖化潛勢採用 IPCC AR6 版。

2023 年度溫室氣體排放量核算結果

報告邊界	排放量	占比
範疇一	31.7567 公噸二氧化碳當量	0.28%
範疇二	11,327.677 公噸二氧化碳當量	99.72%
合計	11,359.4337 公噸二氧化碳當量	100%

由以上結果得知，本公司在範疇二用電能源部分佔有溫室氣體排放量極高的比例，且集中在門市與商場部分，因此未來將與合作夥伴共同商討減排計畫，使得用電部分所產生之碳排放量有效降低。本公司溫室氣體密集度：0.405285 (mtCO₂e/ 每坪)，坪數總共為：28,028.25 坪。



附錄 TCFD



因應氣候變遷之衝擊

本公司遵循金管會之規範，針對 TCFD (Task Force on Climate-related financial disclosure) 之架構進行有關氣候變遷對財務風險的揭露，其所依循的架構如下所示：

1. 敘明董事會與管理階層對於氣候相關風險與機會之監督與治理

為因應氣候變遷相關議題，減少全球暖化進一步惡化，本公司致力於溫室氣體減排活動，期望在 2050 年能夠與全球同步達到淨零排放的目標。

本公司在董事會轄下成立了「**永續發展委員會**」，並由具有企業永續專業的知識與能力的成員所組成。董事會每三個月召開會議一次，永續發展委員會將會針對目前有關的氣候變遷議題提出相關報告，期報告內容包含：

1. 氣候變遷的國際趨勢。
2. 國際減排的最新狀況，例如 SBTi 減量要求。
3. 國內法規規範的最新進度，與階段性要求事項。
4. 市場資訊的彙整與解讀。

準此，本公司在永續發展委員會轄下成立永續環境小組，除了建立相關環境管理制度之外，並積極督促本公司相關權責單位進行溫室氣體盤查及思考減排的方式，並在董事會裡提出績效討論與做出進一步的決策。

本公司永續環境小組亦會積極蒐集最新資訊，並彙整有系統的內容向董事會報告，以便提供董事會能更對氣候變遷的議題更進一步了解，並做出有效的決策。

2. 敘明所辨識之氣候風險與機會如何影響企業之業務、策略及財務 (短期、中期、長期)	本公司積極研擬解決方案，期望能降低氣候變遷帶來的營運與財務衝擊，有效提升本公司的氣候韌性。本公司律定短期為 3 年以內、中期為 3-5 年、長期為 5 年以上，進一步來評估氣候變遷對本公司帶來的可見的及潛在的影響。				
			短期	中長期	長期
	風險	- 轉型風險 - 台灣氣候變遷政策明確，並開始落實各項法規之制定與執行，因此對本公司帶來了守規性的風險	- 溫氣體總量管制 - 溫室氣體減排相關法規 - 碳稅、碳費的執行 - 歐盟碳關稅的執行	- 消費者對於氣候變遷的議題抬頭，逐步開始要求低碳排的產品 - 減碳的技術的導入，造成設備投資的資本支出。例如：太陽能自發自用設備的建置。 - 氣候變遷因應不及，造成本公司企業形象的減損。	淨零排放的趨勢
		實體風險	極端氣候帶來的立即性風險，目前本公司營運據點所在地，尚無任何極端氣候帶來的傷害。	- 本公司營運所在地之降雨模式改變，可能帶來豪大雨，造成人員、設備及營運上的影響 - 國外供應商所在地可能遭受極端氣候的影響，例如颶風、長時間的森林大火、乾旱帶來運輸服務的中斷。設備投資的資本支出。例如：太陽能自發自用設備的建置。 - 氣候變遷因應不及，造成本公司企業形象的減損。	淨零排放的趨勢
	機會	有機會提升本公司氣候韌性，緩步有效開拓市場，對客戶造成信賴。	低碳排產品的研發。	資源使用效率有效提升	提升企業形象

	R：風險、O 機會	財務影響 -/+	因應策略
	R：溫室氣體總量管制與碳稅、碳費	• 可能被徵收碳稅、碳費，甚至於歐盟的碳關稅收取，營運成本明顯增加。 • 違反台灣法令規章要求，增加被裁罰的風險，營運成本增加。 • 建置太陽能發電，造成營運成本的資加。	• 強化本公司內部人員有關氣候變遷相關知識，並隨時監控國內外有關議題的變化與趨勢。 • 提升綠色能源的使用率。
	R：市場客戶要求低碳排產品 O：低碳排產品的研發設計	• 如果無法符合客戶要求，將造成營業收入的減損。 • 提升低碳排產品的研發設計，可有效符合使用者對氣候變遷議題的關注度	• 持續投入綠色產品的研發設計，並積極朝向在地化採購政策落實，以減少運輸所帶來的排放。
3. 敘明極端氣候事件及轉型行動對財務之影響	本公司營運所在地受到極端氣候變遷影響低，唯一必須關注的是豪大雨所帶來的工時、產量減損，進而影響營業收入。唯一值得欣慰的是，儘管豪大雨帶來相關營業收入的減損，但期間屬於短暫、臨時性，就長期而言，不會造成重大的財務影響。 另外，以目前調查供應鏈所在地的氣候屬性而言，供應鏈皆回覆已經準備好氣候變遷所帶的衝擊，特別是業務連續性的導入。因此對本公司而言，其供貨中斷風險相對降低。同時，本公司也積極尋求在地採購的可能性，並與本公司共同成長，期間本公司將耗損市場供應鏈的調查工作，對長期而言，對時間成本的資加略帶影響。		
4. 敘明氣候風險之辨識、評估及管理流程如何整合於整體風險管理制度	本公司在永續發展委員會制定出「企業風險管理辦法」，適用於各項議題的風險管理鑑別、評估及決定。本公司會採取多方論證方法（腦力激盪法）針對各項議題可能發生的風險與機會進行鑑別，並隨時關注市場變化趨勢隨時更新風險的內容，同時，本公司藉由量化方法針對每一項風險進行評估作業，並律定不可接受風險的準則，進而決定不可接受的風險項目擬定因應對策。		

5. 若使用情境分析評估面對氣候變遷風險之韌性，應說明所使用的情境、參數、假設、分析因子及主要財務影響

本公司所採取的情境分析參照「台灣氣候變遷推估與調適知識平台」網站進行情境分析的依據。該網站已詳列出各項情境的分析狀況，並針對台灣地區各地進行氣候變遷的推估模型，非常明確的本公司在執行此項任務時帶來極大的方便性。目前本公司所使用的模型：

情境	估計可能之財務影響
RCP8.5 高度排放情境 除各國依據現行政策之外，全球無新增減碳具體行為	增加營業成本約佔營收之 2%
RCP2.6 低碳排情境 2050 年達到淨零排放	由於必須執行具體的減碳活動，因此增加的成本明顯提升，約佔營收的 5%

6 若有設定氣候相關目標，應說明所涵蓋之活動、溫室氣體排放範疇、規劃期程，每年達成進度等資訊；若使用碳抵換或再生能源憑證以達到相關目標，應說明所抵換之減碳額度來源及數量或再生能源憑證數量

目前本公司溫室氣體排放核算範疇為範疇一、範疇二，並在 2025 年度開始針對範疇三進行核算。依據目前現況，本公司範疇一、範疇二的排放量尚屬合理階段，目前制定每年度相較於基準年減排 1%，並設定碳排密集度（總碳排 / 營收千元）予以追蹤目標達成狀況。

GRI 內容索引表

杏一醫療用品股份有限公司已依循 GRI 準則報導 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日期間的內容及使用 GRI 1：基礎 2021，以符合 GRI 1 要求。

GRI 重大主題相關子條文未揭露理由：

GRI 305 排放：目前僅因應法規規範針對範疇一與範疇二進行核算，範疇三暫無任何資訊揭露，另外有關臭氧層破壞狀況，因本公司非為製造加工工廠，故無有破壞臭氧層破壞之任何描述。

附錄一：GRI永續性報導準則（GRI準則）對照表

使用聲明	杏一醫療用品股份有限公司參照GRI準則予以揭露本報告書。報導為2023/01/01-2023/12/31期間內。GRI內容索引表中引述的資訊包含：GRI 1使用 / GRI 1：基礎 2021 / 適用GRI行業準則，其中GRI行業準則不適用。
GRI 使用	GRI 1：2021
適用GRI行業準則	N/A



GRI 準則	GRI準則揭露內容	對應章節	頁碼	省略/備註
GRI 2 一般揭露2021				
2-1	組織詳細資訊	1.1關於杏一	6	組織及報導實務
2-2	組織永續報導中包含的實體	關於本報告書	3	
2-3	報導期間、頻率及聯絡人	關於本報告書	3	
2-4	資訊重編	關於本報告書	3	
2-5	外部保證 / 確信	關於本報告書	3	
2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	1.2 產品與服務	8	活動與工作者
2-7	員工	6.1 員工結構狀況	73	
2-8	非員工的工作者	4.3 供應鏈管理	54	
2-9	治理結構及組成	2.1 公司治理架構	20	治理
2-10	最高治理單位的提名與遴選	2.1 公司治理架構	20	
2-11	最高治理單位的主席	2.1 公司治理架構	20	
2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	2.1 公司治理架構	20	
2-13	衝擊管理的負責人	2.1 公司治理架構	20	
2-14	最高治理單位於永續報導的角色	2.2 公司治理內容	23	
2-15	利益衝突	2.2 公司治理內容	23	
2-16	溝通關鍵重大事件	3.3 利害相關人之鑑別與溝通	40	

2-17	最高治理單位的群體智識	2.1 公司治理架構	20	
2-18	最高治理單位的績效評估	2.1 公司治理架構	20	
2-19	薪酬政策	6.2 勞雇關係與勞資關係	78	
2-20	薪酬決定流程	6.2 勞雇關係與勞資關係	78	
2-21	年度總薪酬比率	6.2 勞雇關係與勞資關係	78	
2-22	永續發展策略的聲明	董事長的話	4	策略、政策與實務
2-23	政策承諾	董事長的話	4	
2-24	納入政策承諾	董事長的話	4	
2-25	補救負面衝擊的程序	3.1 重大性評估與鑑別重大考量及邊界	40	
2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	3.1 重大性評估與鑑別重大考量及邊界	40	
2-27	法規遵循	2.4 法規遵循	28	
2-28	公協會的會員資格	2.5 公共政策	29	
2-29	利害關係人議合方針	3.1 利害關係人之鑑別與溝通	37	利害關係人議合
2-30	團體協約	6.2 勞雇關係與勞資關係	40	
GRI 3 重大主題2021				
3-1	決定重大主題的流程	3.4 重大性評估與鑑別重大考量及邊界	40	
3-2	重大主題列表	3.4 重大性評估與鑑別重大考量及邊界	40	
3-3	重大主題管理	3.4 重大性評估與鑑別重大考量及邊界	40	

特定主題準則—經濟

GRI 3 重大主題2021

202-1	不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	6.2 勞雇關係與勞資關係	78	
202-2	雇用當地居民為高階管理階層的比例	6.2 勞雇關係與勞資關係	73	

特定主題準則—環境

GRI 305 排放2016

305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	7.2減碳行動	97	
305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	7.2減碳行動	97	
305-3	其它間接（範疇三）溫室氣體排放	7.2減碳行動	97	
305-4	溫室氣體排放強度	7.2減碳行動	97	
305-5	溫室氣體排放減量	7.2減碳行動	97	
305-6	臭氧層破壞物質（ODS）的排放	本公司非為製造加工場，因此在營業活動中無產生臭氧層破壞物質排排放以及其他氣體排放，故無揭露	97	無此情事發生
305-7	氮氧化物（NOx）、硫氧化物（SOx），及其它顯著的氣體排放	本公司非為製造加工場，因此在營業活動中無產生臭氧層破壞物質排排放以及其他氣體排放，故無揭露	97	無此情事發生

GRI 308 供應商環境評估2016

308-1	使用環境標準篩選新供應商	4.3 供應鏈管理	54	
308-2	供應鏈中負面的環境衝擊以及所採取的行動	4.3 供應鏈管理	54	

特定主題準則—社會

GRI 401 勞雇關係2016

401-1	新進員工和離職員工	6.2 勞雇關係與勞資關係	78	
401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	6.2 勞雇關係與勞資關係	78	
401-3	育嬰假	6.2 勞雇關係與勞資關係	78	

GRI 402 勞 / 資關係2016

402-1	關於營運變化的最短預告期	6.2 勞雇關係與勞資關係	78	
-------	--------------	---------------	----	--

GRI 403 職業安全衛生2018

403-1	職業安全衛生管理系統	6.4 職業安全衛生	91	
403-2	危害辨識、風險評估及事故調查	6.4 職業安全衛生	91	
403-3	職業健康服務	6.4 職業安全衛生	91	
403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	6.4 職業安全衛生	91	
403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	6.4 職業安全衛生	91	
403-6	工作者健康促進	6.4 職業安全衛生	91	
403-7	預防和減緩與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	6.4 職業安全衛生	91	
403-8	職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	6.4 職業安全衛生	91	
403-9	職業傷害	6.4 職業安全衛生	91	無此情事發生
403-10	職業病	6.4 職業安全衛生	91	無此情事發生

GRI 404 訓練與教育2016

401-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	6.3 訓練與教育	84
401-2	提升員工職能及過渡協助方案	6.3 訓練與教育	84
401-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	6.3 訓練與教育	84

GRI 405 員工多元化與平等機會2016

405-1	治理單位與員工的多元化	2.1 公司治理架構	20
405-2	女性對男性基本薪資與薪酬的比率	6.1 員工結構狀況	73

GRI 406 不歧視2016

406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	因本公司無任何歧視案件，也無任何受到舉報案件，故不予揭露	73	無此情事發生
-------	-----------------	------------------------------	----	--------

GRI 409 強破或強制勞動2016

409-1	具強迫與強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	因本公司無任何強破獲強制勞動案件，也無任何受到舉報案件，故不予揭露	73	無此情事發生
-------	-------------------------	-----------------------------------	----	--------

GRI 415 公共政策2016

415-1	政治捐獻	本公司本著公平正義政策維持營運活動，因此無任何政治捐獻案件，也不曾參與任何政治活動，故無任何政治捐獻案件	73	無此情事發生
-------	------	--	----	--------

GRI 416 顧客健康與安全2016

416-1	評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	5.2顧客健康與安全	61	
416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	本公司無任何有關產品與服務的建安全違規事件，故不予揭露	61	無此情事發生

GRI 418 客戶隱私2016

418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	本公司無任何因侵犯客戶隱私或遺失客戶資料而產生之任何投訴，故不予揭露	78	無此情事發生
-------	---------------------	------------------------------------	----	--------

附錄二：永續會計準則SASB對照表—藥品零售商

產業別：衛生保健產業

揭露主題	指標編號	揭露指標	2023年揭露情形	對應章節	頁碼
零售業能源管理	HC-DR-130a.1	(1) 能源消耗總量 (2) 電網電量百分比以及 (3) 再生能源百分比	1.化石燃料共使用346公升 2.電網電量使用100% 3.再生能源0%	7.2	97
資訊安全與隱私	HC-DR-230a.1	保護客戶受保護的健康資訊 (PHI) 記錄和其他個人識別資訊 (PII) 的政策 和實踐的描述	加強資訊安全硬體防護及升級，同時依據內部資安政策及作業辦法落實執行，並接受內部控制活動進行內部稽查作業，以維持資訊安全之完整性	2.3	25

資訊安全與隱私	HC-DR-230a.2	(1) 資料外洩數量，(2) 涉及(a) 僅個人識別資訊(PII) 和(b) 受保護健康資訊(PHI) 的百分比，(3) 每個類別中受影響的客戶數量，(a) 僅PII (b) PHI	2023年度無資料外洩案件，亦無客戶個人識別資訊之外洩案件	2.3	25
	HC-DR-230a.3	因與資料安全和隱私相關的法律訴訟而造成的金錢損失總額		2.3	25
藥品供應鏈完整性	HC-DR-250a.1	描述為減少供應鏈中受損藥物的發生所做的努力	因應法規要求，藥品物流商已全面強制執行藥品GDP，故本公司將依據法規規範，嚴格監控藥品物流商之運輸狀況	4.3	54
	HC-DR-250a.2	發出藥品召回的數量、召回的總單位、自有品牌產品的百分比	2023年度無任何藥品召回案件與數量	4.3	54
受管制物質之管理	HC-DR-260a.1	查詢處方藥物監控計畫 (PDMP) 資料庫的受管制物質處方的百分比	目前無管制藥品之貯存	5.1	61
	HC-DR-260a.2	與受管制物質相關的法律訴訟造成的金錢損失總額	2023年度無任何受到任何管制藥品之裁罰案件	5.1	61
患者健康結果	HC-DR-260a.1	首次罐裝堅持率	無	5.2	63
	HC-DR-260b.2	防止處方配藥錯誤的政策和做法的描述	依據相關法規進行處方配藥之作業流程	5.2	63
	HC-DR-260b.3	與處方配藥錯誤相關的法律訴訟造成的金錢損失總額	2023年度無任何處方配藥錯誤之情事發生	5.2	63

揭露主題	指標編號	揭露指標	性質	2023年揭露情形
合併指標	HC-DR-000.A	藥房數量	定量	報告範圍內共有49家藥局
	HC-DR-000.B	零售空間總面積	定量	報告範圍內零售空間共有28,028.25坪
	HC-DR-000.C	配藥處方數量受管制物質百分比	定量	0%
	HC-DR-000.D	藥劑師人數	定量	報告範圍內共有71位駐點



查證聲明書 _ 中文版



獨立保證意見聲明書

杏一醫療用品股份有限公司 2023 年永續報告書

「法國標準協會」於1926年成立，作為法國國家標準的主管機關，並擔任「國際標準組織」的常任理事國代表，是全球知名的驗證機構之一。本項查證工作由「法國標準協會」亞太公司「艾法諾國際(股)公司」執行，團隊成員均具有專業背景，且接受過AA1000 AS、AFAQ 26000、ISO 9001、ISO 14001、ISO 14064、ISO 45001、ISO 50001等永續性相關之品質、環境、能源、安全與社會責任等國際標準的訓練，而擁有主導稽核員或查證員之資格。法國標準協會與杏一醫療用品股份有限公司(以下簡稱杏一)為相互獨立的實體，法國標準協會除了本獨立保證聲明書所述內容外，並未涉及或介入任何杏一醫療用品股份有限公司永續報告書之準備過程。

查證範圍

杏一醫療用品股份有限公司負責按所宣告之永續報導準則，公正地在永續報告書中對台灣地區營運據點的經濟、環境與社會面向之營運活動與績效進行報導。

艾法諾國際(股)公司負責：

1. 依照AA1000 保證標準(v3)的第一應用類型評估杏一遵循AA1000查證性原則的符合程度，但不包括對於報告揭露的特定永續性績效資訊與數據之可信賴度的查證；查證範圍包含相關的永續性議題、回應機制、績效資訊與資料的管理系統，以及重大性評估與利害關係人的參與過程。
2. 依照GRI永續報導準則，查證杏一編撰之聲明項與重大主題之揭露。
3. 依照TCFD氣候相關財務揭露，查證杏一編撰與揭露之內容。
4. 依照SASB準則，查證杏一編撰與揭露之內容。

查證標準

保證範圍包括評估特定績效資訊的來源合理性，以及對以下報導標準遵守情況的評估：

- AA1000 查證性原則(2018)
- GRI 永續報導準則
- TCFD 氣候相關財務揭露
- SASB 準則

查證方法

- 針對公司報告及其相關AA1000 保證標準(v3)中所述有關包容性、重大性、回應性與衝擊性原則的流程管理進行審查。

afnor
GROUPE



- 該報告採用依循 GRI 永續報導準則進行報導，針對報告內容符合 GRI 準則的一般揭露及特定主題揭露進行審查。
- 針對管理團隊進行訪談以確認利害關係人的溝通與回應機制，然而，我們並不直接接觸外部利害關係人。
- 基於抽樣計畫，查驗組織產出、蒐集與管理報告中所揭露的質化與量化資料的流程。
- 藉由訪談杏一的各組負責人員，檢驗與審視報告相關的文件、資料與資訊。
- 訪談與永續發展管理、報告撰寫有關的組織成員，包含各階層與各部門代表。
- 與本報告編制相關的所有文件、數據和資訊由查證團隊與相關人員的訪談進行查核。
- 審查報告書內容之支持性資料與證據的充分性與完整性。

結論

◆ AA1000查證性原則

包容性

杏一已辨識利害關係人；並維持利害關係人參與不同之重要主題溝通管道，瞭解利害關係人關注之重要資訊，廣納各方對於該公司永續發展之回饋，報告書已報導及揭露經濟、環境、社會、治理的訊息，足以支持該公司的策略、目標、標準與績效的達成。

重大性

杏一已建立了有效的流程來識別利害關係人對營運績效至關重要的議題，透過正式審查識別利害關係人，和對各領域的關注議題，報告書中已展現組織的重大主題決策流程，反映利害關係人對組織的重要性的回應的優先順序。

回應性

杏一透過溝通管道發展並實施利害關係人回應機制，明確宣示各項政策、規範與守則等，並對利害關係人關切之議題做出及時回應，未來可持續與利害關係人議合，藉以展開各項符合利害關係人與自身需求的管理方針與績效目標。

衝擊性

杏一已對其營運過程中對整體環境產生之衝擊，採取風險與機會之監控、量測；辨識各項風險與機會擬定行動計畫，負責地展現其管理、溝通與改進其永續績效。未來可持續提供資訊，支持衝擊的識別、衡量、評估與管理，與利害關係人溝通其當責性與永續績效。

◆ GRI永續報導準則

基於審查的結果，我們確認報告書一般揭露與特定揭露內容及重大主題之必要管理方針揭露，符合GRI永續報導準則之要求。未來可持續依循報導準則要求，彙整重大主題管理內容及各議題的營運績效，提供充分報導內容給利害關係人。

afnor
GROUPE



◆ TCFD氣候相關財務揭露

基於審查的結果，杏一已揭露氣候變遷對公司營運衝擊，以及因應風險與機會的措施等。未來可考量不同氣候情境設定，持續評估對應情境時所採取措施的財務績效影響。

◆ SASB準則

基於審查的結果，杏一已參照SASB準則的永續會計指標與活動指標進行揭露。未來可持續按揭露準則收集與報導，並融入組織的資訊收集、監控與分析流程。

意見聲明

「法國標準協會」依據AA1000保證標準(v3)的查證指引及GRI永續報導準則，已發展完整的永續性報告保證準則。我們認為就杏一所提供的足夠證據及現場查證的所見事實，秉持公允的原則，對該組織遵循的全球永續性報導準則的情況出具聲明。

我們應給「杏一醫療用品股份有限公司2023年永續報告書」內容，對於杏一的相關運作與特定績效提供了一個公平的觀點。我們相信有關杏一2023年的經濟、社會及環境等特定績效指標是誠正地呈現。

保證等級

依據AA1000保證標準(v3)，我們僅依據本聲明書中所描述的範圍與方法，審定本聲明書為中度保證等級。

責任

本獨立保證聲明書的意見聲明僅供杏一醫療用品股份有限公司使用，「法國標準協會」不對其它的用途負責。我們的責任僅基於所描述的範圍與方法，為提供利害關係人一份獨立的保證意見與聲明。

以上，僅代表「法國標準協會」

Patrick Mi

Patrick Mi
總經理暨部門 理事
2024年08月23日

艾法諾國際股份有限公司，臺灣桃園市桃園區中平路162號20樓之2
電話：+886 3 2208980，傳真：+886 3 2208986
網址：<https://africanor.com.tw/>



AA1000
Licensed Report
000-84/V3-LSNZ5

afnor
GROUPE

查證聲明書 _ 英文版

Independent Assurance Statement

MEDFIRST HEALTHCARE SERVICES, INC. 2023 SUSTAINABILITY REPORT

AFNOR GROUP was established in 1926. We are the National Standardization Body of France, a permanent council member in ISO and one of the leading certification bodies in the world. This verification work was carried out by AFNOR ASIA LTD., a subsidiary of AFNOR GROUP. All the members of the verification team have professional backgrounds and have accepted AA1000 AS, AFAQ 20000, ISO 9001, ISO 14001, ISO 18004, ISO 45001, ISO 50001, and other sustainability-related international standard trainings. All assigned verifiers have been approved as the lead auditors or verifiers. AFNOR GROUP and MEDFIRST HEALTHCARE SERVICES, INC. (hereinafter referred to as "Medfirst") are independent entities. AFNOR GROUP hereby provides a summary of MEDFIRST HEALTHCARE SERVICES, INC.'s Sustainability Report of 2023 (hereinafter referred to as "the Report") but was not involved in any way in its preparation.

SCOPE

MEDFIRST HEALTHCARE SERVICES, INC. is responsible for reporting fairly on the economic, environmental and social aspects of operating activities and performance of various operating sites in Taiwan in sustainability reports in accordance with the declared sustainability reporting standards.

AFNOR ASIA LTD. is responsible for:

- Evaluating the accordance of the Report with the Type 1 of AA1000 Assurance Standard (v3) based on the AA1000 Accountability Principles (2018). The reliability verification of the revealed sustainability performance information and data was not included. The verification scopes include sustainability issues, response mechanism, performance information, management systems of information, and the processes of materiality evaluation and stakeholder participation.
- In accordance with the GRI Standards, we verified the statement options and material topics disclosed in the report compiled by Medfirst.
- In accordance with the Task Force on Climate-related Financial Disclosures, we verified the content compiled and disclosed by Medfirst in the report.
- In accordance with the Sustainability Accounting Standards Board Standards, we verified the content compiled and disclosed by Medfirst in the report.

REFERENCES

The scope of the assurance includes an assessment of the source adequacy of specific performance information and an assessment of adherence to the following reporting criteria:

- AA1000 Accountability Principles (2018)
- GRI Standards

afnor GROUP

afaq

- Task Force on Climate-related Financial Disclosures
- Sustainability Accounting Standards Board Standards

METHODOLOGY

- The inclusivity, materiality, responsiveness, and impact in the Report were assessed according to the principles of management process against AA1000 Assurance Standard (v3).
- The report is reported in accordance with the GRI Standards, not the content of the report is reviewed for general disclosures and specific topic disclosures that comply with the GRI Standards.
- The mechanism of communication and response to the interest of stakeholders was verified through discussion and interview with the management team; however, the assessment team did not make any direct contact with external stakeholders.
- The qualitative and quantitative information produced, collected, and disclosed by the Report was reviewed through a validated sampling plan.
- The documents, materials and information related to the report were examined and reviewed by interviewing the responsible persons of each group of Medfirst.
- Interviews with members of the organization related to sustainable development management and report writing, including representatives of all levels and departments.
- All documents, data and information related to the preparation of this report were checked by the verification team through interviews with relevant personnel.
- Check the sufficiency and completeness of supporting materials and evidence for the content of the report.

CONCLUSION

◆ AA1000 Accountability Principles

Inclusivity

Medfirst has identified stakeholders; and maintains communication channels with stakeholders to participate in different important topics, understands the important information that stakeholders are concerned about, and solicits feedback from all parties for the company's sustainable development. The report has reported and disclosed economic, environmental, social, and governance information that is sufficient to support the company's strategies, goals, standards, and performance.

afnor GROUP

afaq

Materiality

Medfirst has established an effective process to identify stakeholder issues that are critical to operational performance. Through a formal review to identify stakeholders and focus on issues of concern in various fields, the report has demonstrated the organization's decision-making process on major topics, reflecting the importance of stakeholders to the organization and the priority of responses.

Responsiveness

Medfirst has developed and implemented a stakeholder response mechanism through communication channels, clearly announcing various policies, norms and codes, etc., and being able to respond promptly to issues of concern to stakeholders. In the future, the organization can continue to engage with stakeholders to develop management policies and performance goals that meet the needs of stakeholders and itself.

Impact

Medfirst has adopted the monitoring and measurement of risks and opportunities for the impact of its operations on the overall environment, identified various risks and opportunities to formulate action plans, and responsibly deconstructed its management, communication and improvement of its sustainable performance. In the future, the organization can continue to provide resources to support the identification, measurement, evaluation and management of impacts, and communicate its accountability and sustainable performance to stakeholders.

◆ Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards

Based on the results of the review, we confirmed that the general disclosure and specific disclosure content of the report and the necessary management policy disclosure of major topics have complied with the requirements of GRI Standards. In the future, the organization can continue to comply with the requirements of the reporting standards, summarize the management content of major topics and the operational performance of each site, and provide sufficient reporting content to stakeholders.

◆ Task Force on Climate-related Financial Disclosures

Based on the results of the review, Medfirst has disclosed the impact of climate change on the company's operations, as well as measures to deal with risks and opportunities. In the future, the organization can consider different climate scenario settings and continuously evaluate the financial performance impact of the measures taken corresponding to the scenarios.

afnor GROUP

afaq

◆ Sustainability Accounting Standards Board Standards

Based on the results of the review, Medfirst has made disclosures with reference to the sustainable accounting indicators and activity indicators of the SASB standards. In the future, the organization can continue to collect and report according to disclosure standards and integrate it into the organization's information collection, monitoring and analysis processes.

ASSURANCE OPINION

AFNOR GROUP has developed a complete sustainability reporting assurance standard based on the verification guidelines of the AA1000 Assurance Standard (v3) and the GRI Standards. Based on the sufficient evidence provided by Medfirst and the facts seen during on-site verification, we adhere to the principle of fairness and issue a statement on the global sustainability reporting standards followed by the organization.

In our opinion, the information and data presented in the Report by Medfirst provides a fair and balanced representation. We believe the focuses on economic, social, and environmental matters in Medfirst in 2023 are well represented.

ASSURANCE LEVEL

In accordance with the AA1000 Assurance Standard (v3), we verified this assurance statement corresponding to a moderate level. The scope and methods are as described in this statement.

LIABILITY

This assurance statement is intended for the use of MEDFIRST HEALTHCARE SERVICES, INC. only. AFNOR is not responsible for any other uses. Our responsibility is only based on the scope and methodology described, and to provide stakeholders an independent assurance statement.

For and on behalf of AFNOR:

Patrick Ni

Patrick Ni
The Director for Certification and Assessment
Aug.23.2024

AFNOR ASIA LTD.—(HK) Ltd., 101, Chung Ping Rd. 8/F, Taichung, Taiwan
Tel.: +886 2 25088000 Fax: +886 2 25088000 Email: info@afnor-asia.com.tw

AA1000 Licensed Report 000-84/N/3-LSNZ5

afnor GROUP



2023 企業永續報告書
Sustainability Report

www.medfirst.com.tw