

致 顧客

顧客的信任是企業能夠永續的重要基石，PChome將建立持續且良善的互動，共同使企業茁壯成長。針對「顧客」關注之議題，PChome分享如下：

(一)環境友善包材：網家積極配合政府政策規範，已陸續提前達標，出貨紙箱亦全數使用100%再生紙漿箱體，截至2022年底，已成功減少逾6萬噸的碳排放量，相當於155座大安森林公園一年的碳吸附量，針對裝箱及出貨系統亦進行優化，藉由系統運算推薦最適出貨紙箱，將大箱變小箱、兩箱變一箱，降低包材使用量。優異的表現使PChome成為全台首家取得環保署「碳標籤」之大型綜合網購平台企業，並獲授予「網購包裝減量標章」的肯定。

(二)永續採購：因應環保意識抬頭的消費型態，網家持續優化選品策略與網購服務，積極開發具有環保概念的商品，包含選擇具有環保、節能標章的商品，提供消費者更多的綠色選擇。2021年起攜手經濟部中小企業處共同推廣的有責商行，已扶植50個台灣在地優質社創品牌，2023年全新開設的綠色商品館，集結超過6,700種永續商品，增加綠色商品銷售、打造綠色經濟規模。

(三)綠色倉儲與物流：持續投入優化自動化建設，「林口A7智慧物流園區」於2023年正式啟用，為同業中首座最高密度導入AI技術與全自動化設備的倉儲。並積極轉型為綠購運輸，成立綠色車隊、導入電動機車，綠色車隊2022年總計減少17.29公噸的碳排放量，同時持續精進貨件落點分析，達到最佳化配送路線規劃，並推動短鏈物流，提升出貨效率。

(四)顧客健康與安全/產品及服務品質管理：為保障消費者健康，提供安心安全商品服務，網家確保供應商皆為政府合法立案，且產品皆符合國家標準，並定期巡檢及不定期抽檢在庫商品，升級在庫商品品質，並推動供應商品質管理，建立穩定健全的供應商合作關係。

(五)負責任行銷：網家落實並審查每項商品的安全性及合法性，建立完善的商品審核機制與品質規範，依循法規完整標示及揭露產品內容，避免並杜絕誇大不實的行銷，增加消費者購買商品的安全感，建立與消費者間的信任。

(六)資訊安全及顧客隱私：網家長期致力於提供消費者健全安心的網購環境，為深化資訊安全防範並落實制度化規範之具體作為，訂立完整的資安管理政策，同時建構多層資安防護措施，持續導入資安防禦技術，以保護消費者和企業的權益。同時也不定期安排同仁進行資安訓練，協助同仁掌握資訊安全最新趨勢與新知，強化資安防護能力。2022年PChome並無違反個資案件發生。

未來PChome在提供顧客便捷的網購服務之時，秉承「用戶為先」理念，持續將顧客納入永續行動行列。如欲深入了解PChome其他ESG策略及具體成果，歡迎至企業官網閱覽【[2022永續報告書](https://corp.pchome.tw/corporate-social-responsibility/esg%E5%A0%B1%E5%91%8A%E6%9B%B8/)】中英文版，歡迎不吝指教。[\(https://corp.pchome.tw/corporate-social-responsibility/esg%E5%A0%B1%E5%91%8A%E6%9B%B8/\)](https://corp.pchome.tw/corporate-social-responsibility/esg%E5%A0%B1%E5%91%8A%E6%9B%B8/)