

*Regent*

TAIPEI

**2021年永續報告書**  
**Sustainability Report**

晶華國際酒店集團  
SILKS HOTEL GROUP





## 經營者的話

從成長到重生的 經營抉擇與哲思  
共生 共學 共創 共好

自2020年起肆虐全球的新冠疫情是晶華集團營運三十年來所面臨的最大經營危機，也是繼2003的SARS重擊及2008金融海嘯危機後的另一重大轉折點。當國內一些飯店宣布裁員減薪或選擇結束營運之時，證明了疫情造成觀光旅館業的經營困境是歷年來之最，而必須存活下來儼然成為面對此次危機的首要信念。

從SARS 到新冠疫情的績效重創，一次比一次深不可測的壓力也愈激發出晶華人的韌性。如何於危機中修練、轉型、創新及帶領組織自我超越的決心改變及對未來的深刻省思，成為疫情之下刻不容緩的重大議題。疫情發生第一年晶華團隊展現超乎意料的韌性，第二年更是超越期待做到許多不可置信的創新，從總經理到各部門主管們不眠不休地帶領晶華團隊在疫情中共學、共創，打造晶華奇蹟，與在地產業共生、社會共好；我們走出晶華，連結在地文化，打造內外共創平台，全體同仁內化將心比心的款待精神，展現出的勇氣與決心以及互助厚道，落實了企業應擔負的社會責任。



## 企業共生 永續經營

晶華集團為永續經營除建置完善的治理架構及風險控管機制外，並恪遵各項法令規定，藉由透明公開、平衡性的報導方式向社會大眾及關心公司的利害關係人揭露我們在經濟、社會、環境重大性主題上的所有努力及成果，同時對因營運造成環境、社會及公司治理的風險與影響訂定對應策略。

### ESG企業永續價值：

目前人類面臨的危機，不僅僅是新冠疫情的持續肆虐，還包括了通貨膨脹、能源危機、糧食短缺及氣候變遷等相關議題，益發顯示永續發展的重要性與未來發展趨勢之不穩定性。如今企業競爭型態之全然改變，過去商業模式中未受重視的「非財務」ESG永續作為，已被重新定義為企業的價值。

企業要落實ESG，須從過去追求財務績效、獲利率的財務面，擴展至環境友善、社會責任與公司治理等三大面向，如何在企業穩健發展下同時兼顧各項利害關係人關注之永續議題已成為企業經營策略規劃重點，我們需做好準備及確保落實公司的永續發展目標。

### 產業永續轉型：

觀光產業是最能廣納各階層的行業，除促進社會流動，更提供大量就業機會，無論城市或鄉村，觀光也是與在地經濟連結最深的產業，不僅照顧到中小企業與個體戶，更是LGBT友善，性別平權、就業平等的產業。或許，這也是觀光產業的幸運之處，當其他產業討論ESG，費心於如何找到實際方法去落實，以及糾結初期投入成本會影響財報時，觀光產業因為與人類追求幸福快樂目標一致，形成天然的ESG場域。

近年我們除加強防疫措施、積極數位轉型，推出多元化產品與促銷方案，包含全世界首發以「吃喝玩樂買與學」為概念的郵輪式渡假體驗住房專案，並與其他品牌飯店聯賣雙城記促銷方案及多元豐富的美食文化之旅，加上因餐廳禁內用所推出的「晶華美食到你家」「Take Regent Home」

美食外帶電商平台，更是飯店產業的創新典範。在上下群策群力下終究挺出困境，於疫情期間帶領晶華轉型逆勢獲利。

## 成就人類追求福祉產業

### 串連社會共好：

觀光產業係以「人」為服務對象，提供舒適且優質之旅宿服務及美味佳餚、休閒娛樂、購物等，兼顧了食衣住行、娛樂等面向，需與城市、周遭環境「共生」，以正面影響力帶領供應鏈，善用環境自然資源，落實環境友善；經營好的飯店會因當地文化與風土民情，衍生出與在地「共創」的凝聚力，以分享喜悅與幸福感為目的；知名飯店也常會成為旅人口中的城市地標，融入社會、群體生活圈與城市「共好」，為所在城市賦予經濟的永續價值。同時也是展現社會共好，發揮自我影響力帶領大家、俾使社會持續成長。

### Well-being升級產業：

疫情期間，我們全面提升對員工、家人、顧客和社會的保障，希望在面對疫情時，於個人之身心靈、家庭、飲食、學習、社會、環境文化等面向共好，也啟發了晶華永續經營新契機，除以往的愛心慈善、社區公益參與、幫助社會弱勢、協助身心障礙人士學習一技之長；善盡環保之責，將客用消耗性備品改裝有效利用及捐贈活動等外，在延續共好價值之同時，設定下一個為成就人類追求福祉Well-being的升級產業，藉由明天會更好的正能量引發影響力，不只是對企業、個人的工作有益，也會正面影響每個人的生活品質並擴及至家庭，朋友等，是從企業、個人到家庭的ESG，這也是觀光產業為人類追求幸福快樂目標獨特之處，在日常中實踐永續志業；以志業的精神經營企業邁向永續發展。

## 成就幸福職場

### 人才培育：

面對新冠疫情重創，我們一開始就決定與同仁共生，不裁員不減薪，此外，政府提供補助適時推出員工多職能教育訓練課程，我們啟動「學習性組織」計畫，著重在同仁專業知識、語言能力、





勞工安全及領導管理相關主題，內容從基礎到進階，循序漸進地進行「再」訓練，期望更落實專業基本功，且配合數位共學，採線上上課為主，為達有效學習、讓同仁可以更扎實的演練或討論，我們將每班人數設定在8-12人的小班制，每一位學員都能充分與講師互動，上千位員工在共學中成長，每一位員工都有機會斜槓，學習更多轉型技能與共同創作思維。

#### 數位學習：

因疫情加速了集團內部學習平台的數位轉型，並創造行銷策略的成功。自行開發專屬的學習APP「晶華大學」，從後台建置、功能開發到整合使用者需求，完全量身訂做，除提升同仁的學習環境，更是飯店業中使用數位學習的先驅，同仁利用手機可以隨時取得資訊與閱讀，打破時間及空間藩籬，透過線上及線下交互模式學習，提升學習成效。

#### 提升員工幸福感：

我們深信顧客的滿意度來自於員工的優良工作品質，為落實員工照顧提高員工向心力與幸福感，藉由每年兩次的R12自我評量提問及「員工線上滿意度問卷調查」，反映員工投入度及對工作的滿意度與向心力。R代表Regent，顧名思義是藉由問券的12個關鍵問題反映員工的敬業度，分為留任、期望、認同感及滿意度四個指標。也是管理者自我察覺的好工具，可以積極傾聽同仁，與團隊共同學習。

工作、健康和良好的人際關係，皆能提升員工的幸福感，降低個人的職業倦怠感，強化心理韌性與提升工作績效。去年我們新增了「我工作上的、快樂指數」評量問卷，進一步了解團隊氛圍、工作環境、學習機會，主管管理方式、公司文化和工作量等指標。透過R12與工作快樂指數評量能更深入了解員工的認同感與幸福感，以利管理層即早給出激勵因子或擬定適才適用的成長方案，更是一面主管將心比心的明鏡，培養帶人、領導的基本方向。

#### 將心比心核心價值：

逾兩年的疫情危機再次激發大家的向心力，也讓我們看到自身擁有的獨特性--升級為能夠共學、共創與共好的團隊。領導與管理也是一門款待的藝術，應該將心比心成就員工的幸福感，以員工的內在幸福感來增加績效，讓團隊成員充滿激情，共學共創、關愛共好，於幸福工作中也享有自有意義的生活，成就長久永續的幸福企業。以期全體同仁持續貫徹「把世界最好的帶進台灣、把台灣最好的帶給世界」之公司使命，及「將心比心」，以待人如己的企業核心價值永續經營。

#### 展望未來

卓越企業必然重視願景，企業的韌性也來自願景，成功領導者會引領團隊致力追求企業願景，有了願景，才会有對的策略與執行力。願景型領導者會重視願景與使命，並於過程賦予成員自主性、充分授權，致力將願景內化為組織價值觀，凝聚團體共識、引導成員行為，關注創造與未來變革。在企業持續成長的過程中，也會善用自身的營運為經濟、社會與環境帶來正向影響力，創造永續更好的價值。

經營之路上我最驕傲的時刻並不是晶華獲獎無數，而是我看到瀰漫不安的危機時刻，晶華卻充滿活力，全員動起來共同修練、創新、轉型，SARS時期如此，新冠疫情此刻更是如此。就是這股韌性才能讓晶華團隊屢屢在疫情危機中突破難關，打了一場又一場不得不打的勝仗。

配合世界各國的陸續解禁及進入與病毒共存時代，台灣也將逐步開放防疫管制，待疫情趨緩睽違兩年多的國門開放後，如何恢復觀光產業正常的經濟活動將是下個階段的重點任務，本公司以最嚴謹的防疫措施，穩健踏實的經營能力，靈活多元的行銷策略，引領期盼為後疫情時代商務觀光市場的到來做好一切準備。

潘思亮

董事長 潘思亮





## 公司沿革

- 1976年7月7日  
晶華酒店集團創始人潘孝銳先生與各界殷實人士成立「中安觀光企業股份有限公司」積極籌備興建國際豪華觀光旅館。
- 1990年  
酒店正式營運，訂定79年9月25日為台北麗晶酒店(初名)開幕日。
- 1994年7月  
基於永續經營、建立自有品牌的理念，台北麗晶酒店更名為台北晶華酒店，並變更公司名稱為「晶華國際酒店股份有限公司」。
- 1998年3月9日  
股票正式上市掛牌買賣，實收資本額3,750,000仟元。
- 2000年  
Conde Nast Traveler雜誌在「2000年讀者之選」的獎項中，台北晶華榮獲亞洲最佳旅館之一，且為台北唯一上榜的飯店。
- 2008年  
故宮晶華開幕，其外觀建築特色結合博物館蒐藏品之意象，提供消費者獨一無二的餐飲概念。
- 2009年  
結合當地人文與五星級飯店奢華的飯店新品牌-Silks Place晶英酒店，首間酒店於宜蘭開幕。  
全新打造的平價商務設計旅館品牌--「Just Sleep、捷絲旅」，以便利、舒適、科技為訴求，西門館正式開幕。
- 2010年4月16日  
董事會通過收購美商Carlson旗下的「Regent、麗晶酒店」的全球品牌經營權，同時對外更名為晶華麗晶酒店集團(FIH Regent Group)，使晶華成為首位擁有國際頂級酒店品牌的台灣業者。
- 2014年  
晶英品牌系列之台南晶英酒店加入營運。
- 2015年  
「Just Sleep、捷絲旅」品牌首次進駐市郊觀光景點--宜蘭礁溪館正式開幕迎賓。  
館外餐廳信義誠品「Just Grill」牛排館加入營運。
- 2016年  
位於宜蘭礁溪的Silks Place品牌系列晶泉丰旅於2月開幕。  
榮登「Trip Advisor」旅行者之選「台灣最奢華飯店」。
- 2017年  
獲得亞洲卓越獎及世界品牌獎。
- 2018年3月14日  
經董事會決議將Regent Global之部分子公司轉讓與英國洲際酒店集團(I.H.G.)，雙方已於同年6月30日完成交易。  
榮獲World Travel Awards 台灣最佳商務酒店。
- 2019年  
連兩年榮獲World Travel Awards 台灣最佳商務酒店。  
沐蘭SPA榮獲富比士四星殊榮。
- 2020年  
連續四年獲得「富比士旅遊指南評價大獎」四星評鑑。  
沐蘭SPA連續第五年榮獲「全球SPA大獎World SPA Award」的「台灣最佳飯店SPA首獎 Taiwan's Best Hotel SPA」及連續兩年榮獲富比士四星殊榮。  
SmartTravelAsia.Com讀者票選為亞洲前25大商務型飯店。  
《台北台中米其林指南2020》酒店評鑑中榮獲黑四殊榮。
- 2021年  
沐蘭SPA連續六年榮獲「全球SPA大獎World SPA Award」的「台灣最佳飯店SPA首獎 Taiwan's Best Hotel SPA」。





# 目錄

經營者的話

公司沿革

關於本報告書.....	1
利害關係人的溝通.....	3
利害關係人的鑑別.....	3
重大主題的鑑別.....	5
永續策略與風險控管.....	8
1. 公司治理.....	10
1.1 永續發展治理架構.....	10
1.2 營運概況.....	20
1.3 營運績效.....	23
1.4 風險管理.....	35
2. 食品安全與供應商管理.....	39
2.1 食品安全與衛生環境的管理.....	40
2.2 人員衛生管理及作業場所認證.....	42
2.3 自主檢驗實驗室.....	44
2.4 認證產品、永續採購.....	46
2.5 供應商管理.....	48
2.6 採購溯源、資訊揭露.....	49
3. 員工照顧與人權政策.....	51
3.1 人力資源結構.....	51
3.2 員工權益與福利.....	55
3.3 人才培育.....	61
3.4 職業安全衛生.....	63
4. 社區公益.....	69
4.1 公益參與.....	69



4.2 社區鄰里關懷.....	70
5. 節約能源，永續環境.....	71
5.1 綠色採購、友善環境.....	71
5.2 氣候變遷風險與機會.....	73
5.3 能源管理、環保政策.....	76
6. 附錄.....	81
6.1 加強揭露資訊與確信項目彙總表.....	81
6.2 會計師有限確信報告.....	84
6.3 GRI 準則索引 .....	86

## 關於本報告書

晶華酒店集團(股票代號:2707, 以下簡稱(本)公司、晶華酒店、或我們)秉持企業社會責任及公司永續發展自 2015 年發行第一本永續報告書, 藉由此報告之發行, 除提供各個利害關係人對於企業社會責任實踐與管理的溝通管道外, 亦期望各個利害關係人進一步瞭解公司對企業永續發展的努力與貢獻。

企業社會責任網站 : <https://www.silkshotelgroup.com/tw/relationship>

### 編輯方針與出刊週期

上一版 2020 年永續報告書於 2021 年 9 月發行, 本報告書仍維持一年一刊的方式發行中文版本。2021 年永續報告書為本公司第八次出刊, 持續以企業永續經營為目標, 藉由資訊公開透明、平衡性的報導方式向社會大眾以及關心公司的利害關係人揭露我們在經濟、社會、環境重大性議題上的所有努力及成果, 以成就企業永續發展的經營宗旨。

本報告書內容我們持續聚焦於台北市中山北路二段 39 巷 3 號台北本館(註一)的營運狀況, 以期讓讀者瞭解本公司的企業價值。

公司秉持誠信與永續經營理念, 期許能為社會提供正面影響力與創造企業附加價值, 歷年來對於公司治理、消費者食品安全、辨識氣候變遷衍生之風險與機會及創造友善、環保及安全的工作環境、勞雇關係與社會關懷等議題皆十分重視, 並致力於與利害關係人溝通, 期望攜手員工、客戶、合作夥伴朝永續共享之路前進, 且藉由每一年度的永續報告書出刊將相關資訊揭露給社會大眾。

### 報告期間與範疇

報告書資料蒐集期間由 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日止。報告書包含公司治理、食品安全管理、供應鏈管理、勞工權益與福利、職業安全與衛生, 社會公益參與以及環境保護等議題。為求永續性的完整及有效表達指標績效, 報告書部分財務資訊內容涵蓋範圍將納入台北晶華(註二)近三年之數據。

### 報告書撰寫原則、架構與數字參考依據

本報告書參照全球報告倡議組織(Global Reporting Initiative, GRI)2016 年發布的 GRI 永續性報導準則「GRI Standards」核心選項編製要求並依循「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」之食品加工業及餐飲業揭露要求編撰而成。



## 報告邊界(範圍與量化指標)

本報告之營運績效依照國際財務報導準則(International Financial Reporting Standard, 簡稱 IFRS)所揭露之財務報表彙總而來,財務報表數字以新台幣計算。

註一 晶華酒店台北本館係指位於台北市中山北路二段 39 巷 3 號上該棟大樓之範圍

註二 台北晶華係指晶華國際酒店股份有限公司除台南分公司外之其餘據點

## 數據資料的取得與管理

本報告之各項資料及數據係由永續報告委員會各部門代表,含財務、採購、餐飲、工程、房務、前檯、人力資源、公關等部門主管提供,經永續報告編寫小組彙整後,送永續報告委員會複核相關內容後定版。

## 報告書內部審查與外部確信

### 內部審查：

本報告書揭露資料與數據由各級主管做初步的查證後,再由永續報告委員會各部門的核心成員複核及修訂,經由編製小組彙整編輯送請總經理與董事長做最終的核閱後定稿。財務數據引用自會計師查核後公開之資訊,部分數據引用政府機關所公布或本公司自行統計的資料,並以一般慣性之數值描述方式呈現。相關數據、會議、以及查證等資料皆已建立文件檔儲存。

### 外部確信：

本報告書已通過資誠聯合會計師事務所的外部確信程序,依循 GRI 永續性報導準則以及財團法人中華民國會計研究發展基金會所發布之確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」之查證標準,已由會計師作出結論及通過有限確信查核(limited assurance)並取得確信報告聲明,確信範圍及結論詳本報告書附錄之獨立確信報告。確信報告附於本報告書第 84~85 頁。

## 聯絡資訊

晶華酒店集團歡迎各界對本報告書的內容提出建議與指教。您的寶貴意見,是我們持續前進的動力。

### 聯絡方式如下:

台北晶華酒店公關部

地址:104 臺北市中山北路 2 段 39 巷 3 號

電話:+886 2 2523 8000

公司網址: <https://www.silkshotelgroup.com/tw/>

E-mail:customerservice@regenttaiwan.com

## 利害關係人的溝通

### 利害關係人的鑑別

本公司藉由多元管道與利害關係人溝通，以瞭解利害關係人的期望，彙整其所關注之議題，並檢視各議題之主要績效予以回應。依關注議題的鑑別結果作為本公司制定營運策略及產品創新與優化服務之依據，以為社會與利害關係人帶來價值，公司永續發展宗旨不僅是以提高營運績效為目的，同時也是展現社會共好，發揮自我影響力帶領大家、俾使社會持續成長。

2021 年全世界仍受 Covid-19 疫情肆虐，益發顯示永續發展的重要性與未來發展趨勢之不穩定性，目前人類所面臨的通貨膨脹、能源危機、糧食短缺及氣候變遷儼然成為全世界最大危機，且已造成全球經濟衰退。無論如何，可以確認的是全球利害關係人對於企業揭露氣候相關財務資訊的殷切期待，與日俱增，無論身處歐盟、美國或台灣的我們，所有企業都必須做好準備，確保落實公司的永續發展規範；並且體認今日商業競爭型態已然完全改變，舊商業模式中無關緊要的「非財務」ESG 永續作為，如今已被重新定義為企業的價值。

依循 AA1000 利害關係人五大議合標準(責任、影響力、關注力、依賴性和多元觀點)評估，鑑別出與公司業務相關且會密切接觸，並對本公司營運活動產生影響或受本公司營運活動所影響之內部、外部團體或個人計八大類別，含員工、股東/投資人、顧客、商場租戶、供應商/承攬商、社群媒體、政府機關與社區鄰里等。






為有效且迅速回應利害關係人重視的議題，除依不同的聯絡方式及溝通管道蒐集與回應外，官網亦設置利害關係人專區線上問券，以瞭解其對各重大主題的關注程度與期望，並為公司永續經營取得寶貴意見。

線上問卷連結如下：<https://www.silkshotelgroup.com/tw/relationship>



利害關係人的溝通方式與關注議題：

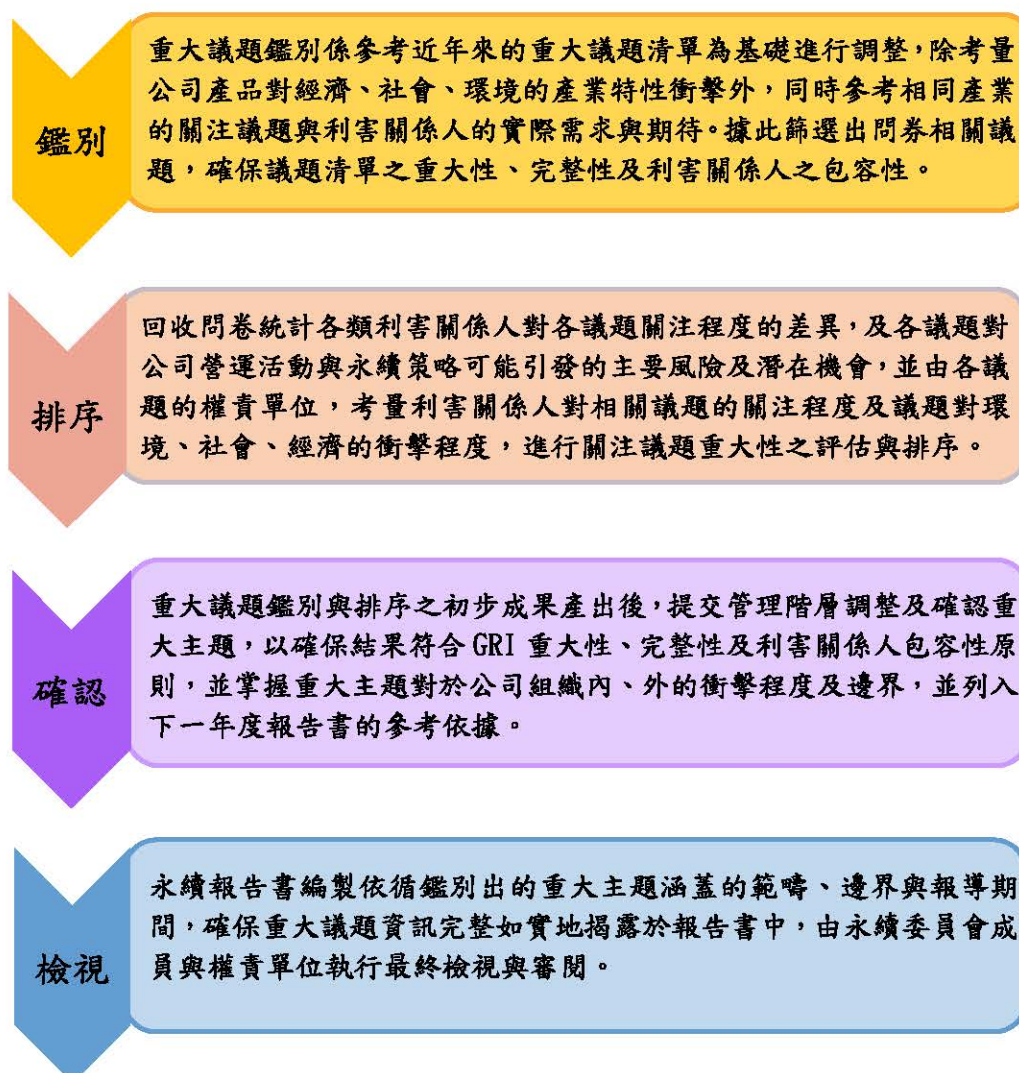
利害關係人	溝通頻率	溝通方式	關注議題
 員工	即時  一次/季 年	員工信箱/人資諮詢 佈告欄/網站公告 晶華大學 APP 定期部門溝通會議 職工福利委員會、勞資會議 職能培訓計畫	疫情風險管理及因應策略 員工薪資福利 充電課程 勞動法規、政令宣導 職業安全衛生 年度訓練教育計畫
 投資人/股東	定期 一次/年 不定期 即時 即時 每年	董事會(2021年共召開7次) 股東常會、年報發行 法人說明會、投資論壇 公開資訊觀測站 公司官網、媒體報導、申訴專線 永續報告書	公司治理、永續發展 經營績效、ESG 風險管理 倫理與誠信 創新產品與服務 顧客健康與安全 疫情風險管理及因應策略
 顧客/租戶	即時   每月	公司官網 顧客滿意度調查 社群網站、新聞稿 電話、電子郵件 俱樂部會員會刊	顧客健康與安全 產品與服務 客戶隱私 疫情風險管理措施
 合作夥伴  供應商	不定期 一次/年 不定期 即時	供應商會議 供應商稽核評鑑 廠商參訪 電話、電子郵件、書信溝通	食品安全衛生 供應鏈管理與供貨品質 道德誠信、法規遵循 疫情風險管理與策略
 社群媒體	即時	記者會 新聞稿、專訪 專線電話、電子郵件	經營績效 產品與服務 品牌行銷 顧客關係 疫情風險管理與策略
 政府機關	即時	主管機關參訪 說明會、研討會、座談會 官網、公開資訊觀測站 主管機關相關政策法令宣導 電話、電郵、書信溝通	公司治理、ESG 永續發展 食品安全衛生 環境政策、節約能源 勞資關係、法規遵循 疫情風險管理與策略
 社區	即時 每年 不定期 即時	公司官網 永續報告書 里民會議 電話、電子郵件、書信溝通	道德行為準則 法規遵循 社區關懷與公益參與 疫情風險管理與策略

## 重大主題的鑑別

本公司於 2021 年度重大主題的鑑別上，引用 2016 年發布的 GRI 永續性報導準則「GRI Standards」「CORE」核心選項及主管機關發布的「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」之「食品業加工補充指引」為基礎，且為確保重大主題的重大性及完整性，除考量公司產品對經濟、社會、環境產業特性衝擊外，同時參考相同產業的關注議題與利害關係人的實際需求與期待更是鑑別過程中的首要考量重點。據此篩選出問券相關議題，我們透過問卷統計的方式，向八大利害關係人蒐集反饋意見。

繼而依循以下四個步驟(鑑別、排序、確認、檢視)完成利害關係人及重大主題辨識，經由每年的問卷調查，了解各利害關係人關注議題，以為該年度報告書之內容參考並提出具體績效及推動改善計畫。於實際了解利害關係人對各議題的關注程度外，也同時檢視我們對 ESG 的各項活動是否符合利害關係人的預期。

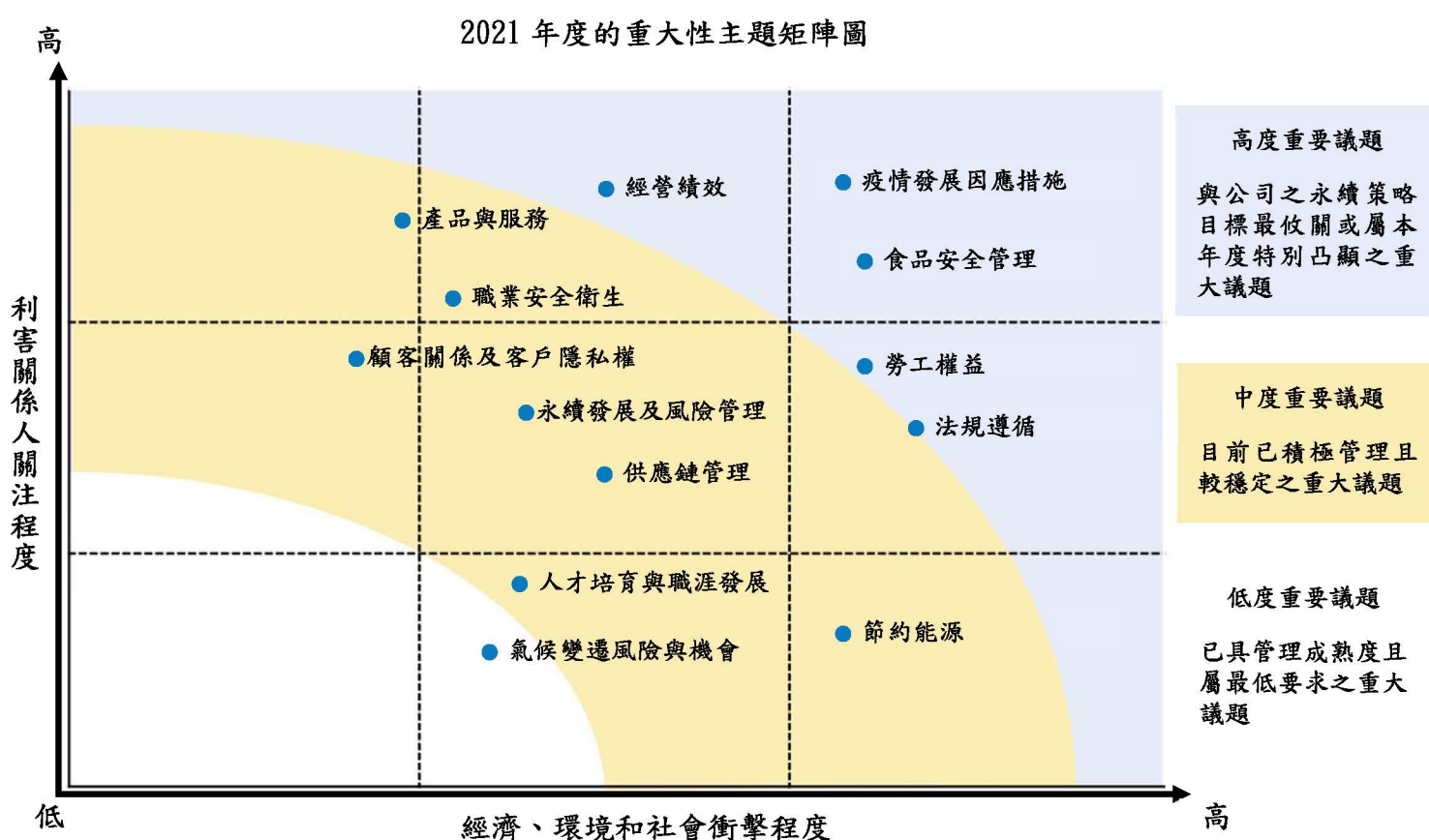
### 重大主題鑑別流程





2021 年的重大主題清單共篩選出 20 項有關公司治理、社會、環境等相關議題，據此內部分析評估後重新編製 CSR 問卷，提供給八大類利害關係人分析其對各類議題的關心程度，計回收問券 47 份，經檢視後有效問券為 43 份，統計利害關係人對相關議題的關注程度評分，再由權責單位進行討論及排序各議題對經濟、社會、環境的衝擊程度，依重大性議題的矩陣分析後由永續委員會小組成員進行討論，最終由管理階層檢視、調整、確認後，共鑑別出 13 項重大主題，涵蓋公司永續、經營績效、產品與服務、食品安全、勞雇關係、職場安全衛生、環境友善及法規遵循等，做為本報告書揭露範疇，同時依法規自主針對部分重要主題揭露。期待更能聚焦回應利害關係人所關注議題，亦更有效的管理與推動公司的永續策略。

公司治理	經濟	社會	環境
* 永續發展及風險管理 董事會運作 誠信與道德經營 資訊透明度	* 經營績效 * 產品與服務 * 供應鏈管理	* 勞工權益 行銷與標示 * 食品安全管理 * 職業安全衛生 * 人才培育與職涯發展 * 顧客關係及客戶隱私權 * 法規遵循 社區發展與公益參與 * 疫情發展因應措施	* 節約能源 環保支出 * 氣候變遷風險與機會 水資源及廢棄物管理



## 重大主題對照表

依鑑別出的重大主題進一步評估其對公司組織內外部之經濟、社會、環境的衝擊程度，及其對應的 GRI 準則重大考量面暨管理方針對應章節列表如下：

直接衝擊：● 間接衝擊：○

重大主題	GRI 2016 準則 重大考量面 對應表	管理方針 對應章節	頁碼	衝擊主要發生邊界				
				組織 內部	組織外部			
					公司	股東	顧客	供應商
經營績效	經濟績效 201	公司治理 氣候變遷風險 與機會	24	●	●	○	○	○
永續發展與 風險管理	管理方針 103	永續策略與風 險控管	9 35	●	○	●	●	○
產品與服務	一般揭露 102	永續發展治理 架構	25	●	●	○	●	○
法規遵循	社會經濟法規 419 416 環境保護 307	公司治理 法規遵循	10 72	●	○	○	○	●
疫情發展因 應措施	管理方針 103	防疫政策	33	●	●	○	○	○
供應鏈管理	供應鏈 102 採購實務 204 供應商社會評 估 414	供應商管理	48	●	○	○	●	○
食品安全管 理	顧客健康與 安全 416	食品安全與供 應商管理	39	●	○	●	●	○
勞工權益	勞雇關係 401 405 406	勞工權益與員 工福利	55	●	○	○	○	●
人才培育與 職涯發展	訓練與教育 404	人才培育	61	●	○	○	○	○
職業安全衛 生	職業安全衛生 GRI 2018 403	職業安全衛生	63	●	○	○	●	○
顧客關係 及客戶隱私 權	管理方針 103 客戶隱私 418	顧客滿意度 客戶隱私權	30 38	●	○	●	○	○
氣候變遷 風險與機會	能源 302	能源管理 環保政策	73 76	●	○	○	○	○
節約能源	能源 302 排放 305	能源管理	71	●	○	○	○	○



## 永續策略與風險控管

本公司規劃永續發展方向與策略時，除考量利害關係人的重大議題及觀光旅遊產業特性外，並針對產業特性 ESG 重大風險以及於環境、社會、治理面向規劃相關風險策略與目標，風險愈低才能為投資人獲得更大收益。

近年利害關係人對於企業關注議題已從以財務績效、獲利率擴及至各項永續風險管理、顧客健康及氣候變遷因應等相關主題，應如何在企業穩健發展下也兼顧各項利害關係人關注之永續議題成為飯店經營策略規劃重點。

因應世界組織倡議及各國碳關稅、碳交易市場的興起以及新興能源企業型態的成型，紛紛聚焦討論排污權、碳權、碳計算、揭露、氣候變遷、溫室氣體會計等永續財會議題，ESG 的責任也將從永續和營銷部門逐漸轉移到財會部門的加入參與。本公司因應企業社會責任新趨勢將在專業經營中落實永續治理，與員工、股東/投資人、客戶、供應商及社會等利害關係人建立良好互動，創造共好價值，攜手打造產業永續未來。

持續兩年的新冠肺炎疫情為全世界的旅遊帶來新的轉換點，對於國際觀光旅館以「人」為服務對象的我們更是面臨前所未有的經營挑戰，除積極轉型推出多元化行銷策略外，並適時推出員工多職能教育訓練課程，以提升職場專業度，在上下群策群力下終究挺出困境，於疫情期間仍交出獲利的營運績效，成為企業永續經營的最佳模範。

企業要能永續，必需落實 ESG，須從過去追求獲利的財務面，擴展至環境友善、社會責任與公司治理三大面向。身為觀光產業的我們，產品與服務係以提供舒適且優質之住房服務及安全美味餐點、休閒娛樂、購物等業務為主，兼顧了食衣住行、娛樂等面向，需與城市、周遭環境「共生」，提升產品與服務品質，以正面影響力帶領供應鏈，善用環境自然資源，落實環境友善；經營好的飯店也會因當地文化與風土民情，衍生出與在地「共創」的凝聚力，以分享喜悅與幸福感為目的；知名飯店也常會成為旅人口中的城市地標，融入社會、群體生活圈與城市「共好」，為所在城市賦予經濟的永續價值。

於過去兩年多的疫情期間，我們全面提升對員工、家人、顧客和社會的保障，希望在面對疫情時，於身心靈、家庭、飲食、學習、社會、環境文化等面向共好，也啟發了晶華永續經營新契機，除以往的愛心慈善、社區公益參與幫助社會弱勢、協助身心障礙人士學習一技之長，善盡環保之責，將客用消耗性備品改裝有效利用及捐贈活動等外，在延續共好價值之同時設定下一個為成就人類追求福祉 Well-being 的升級產業，藉由明天會更好的正能量引發影響力，不只是對企業、個人的工作有益，也會正面影響每個人的生活品質、家庭，朋友等，是從企業、個人到家庭的 ESG，這也是觀光產業為人類追求幸福快樂目標獨特之處，在日常中實踐永續志業，以精神經營企業；以志業的精神經營企業邁向永續發展。

~ESG 風險控管策略~

ESG	風險類別	風險控管策略
環境面	環境衝擊	由環境永續小組負責環境衝擊風險評估及建立環境危害之防範措施，並擔負日常作業的監督與執行。致力於提升館內設備的能源使用效率，加強重要設備效能檢核與評估，以淘汰耗能源的老舊設備為首要。提高飯店整體的電力功率因數，減少無效電力的浪費。減少一次性使用的沐浴清潔用品包裝容器，改用大容量的填充按壓瓶，購入具環保標章之設備，落實環境友善、綠色採購，俾使達成逐年減少溫室氣體排放量之目標。
	氣候變遷	本公司依 TCFD 發布之氣候相關財務資訊揭露建議架構指引原則，鑑別氣候變遷風險與機會，並依鑑別結果建立指標及進行目標管理。
社會面	食品安全	建立完善的食品安全管制體系，並由 HACCP 管制小組負責食品安全標準作業程序之執行及衛生環境之管理監督，即時有效監控以確保食品安全。篩選優質供應商，提升供貨品質，制定供應商評鑑制度，如評鑑結果不合格，即終止合作。
	勞工權益 員工福利	依循相關法規訂定人事管理規章，保障員工工作權益，依法辦理勞工保險、全民健保及成立職工福利委員會、員工持股信託獎勵員工儲蓄投資，定期召開勞資會議協商各項福利與制度。人才培育與職涯發展計畫依三大方向進行；即人才招募、員工職能強化與未來接班人的養成等。職場安全由職業安全委員會落實勞工安全衛生管理、定期檢討四大預防計畫之成效評估及改善。
	社區關懷 公益參與	秉持良善共好精神，倡導「取之於社會，用之於社會」的觀念，以回饋的心情讓社會有更多的正面能量。長期認養中山區四號公園廣場設施，提供周邊里民綠意盎然的休憩場所；持續透過里長安排提供餐食予社區鄰里的低收入戶及獨居老人。2021 年參與了「臺北市牛肉麵線上嘉年華」的挺醫護活動，且連續第六年與黎明教養院舉辦「七星主廚感恩週」贊助活動。我們也鼓勵員工捐贈發票給社福團體，藉由一舉之勞也可能會為弱勢團體帶來另一個機會。
治理面	董事會運作	資訊公開透明，遵循法規訂定財務政策及各項因應措施。 董事會績效評估與董監酬勞訂定程序。 依「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」，評估內部控制制度之設計及執行的有效性。
	營運績效	監控市場環境及消費改變趨勢分析，落實執行各部門營運風險控管機制。 成立危機處理小組針對市場危機即時處理。 企業轉型與產品創新多元化，分散營運風險。
	法定傳染病	疫情風險之因應措施，依法規適時調整疫情防疫標準作業流程，降低員工染疫風險，提升住宿品質與食安衛生標準。
	資訊安全	建立電腦網路系統資訊安全控管機制。 資訊安全知識教育訓練。
	利害關係人溝通	重視利害關係人的利益與期望，依溝通及鑑別結果制定營運策略及優化產品與服務。



# 1. 公司治理

## 1.1 永續發展治理架構

晶華酒店集團成立於1990年，並於1998年3月9日於台灣證券交易所上市掛牌買賣，集團旗下第一家台北晶華酒店開幕後即成為亞洲首屈一指的品牌酒店，營運至今已邁入第32年，公司治理架構健全且嚴謹。恪遵依據「上市上櫃公司治理實務守則」訂定「治理實務守則」，並持續於公開資訊觀測站及公司網站中揭露公司治理相關訊息，秉持落實公司治理、提升企業永續發展之宗旨。

晶華酒店基本資料：

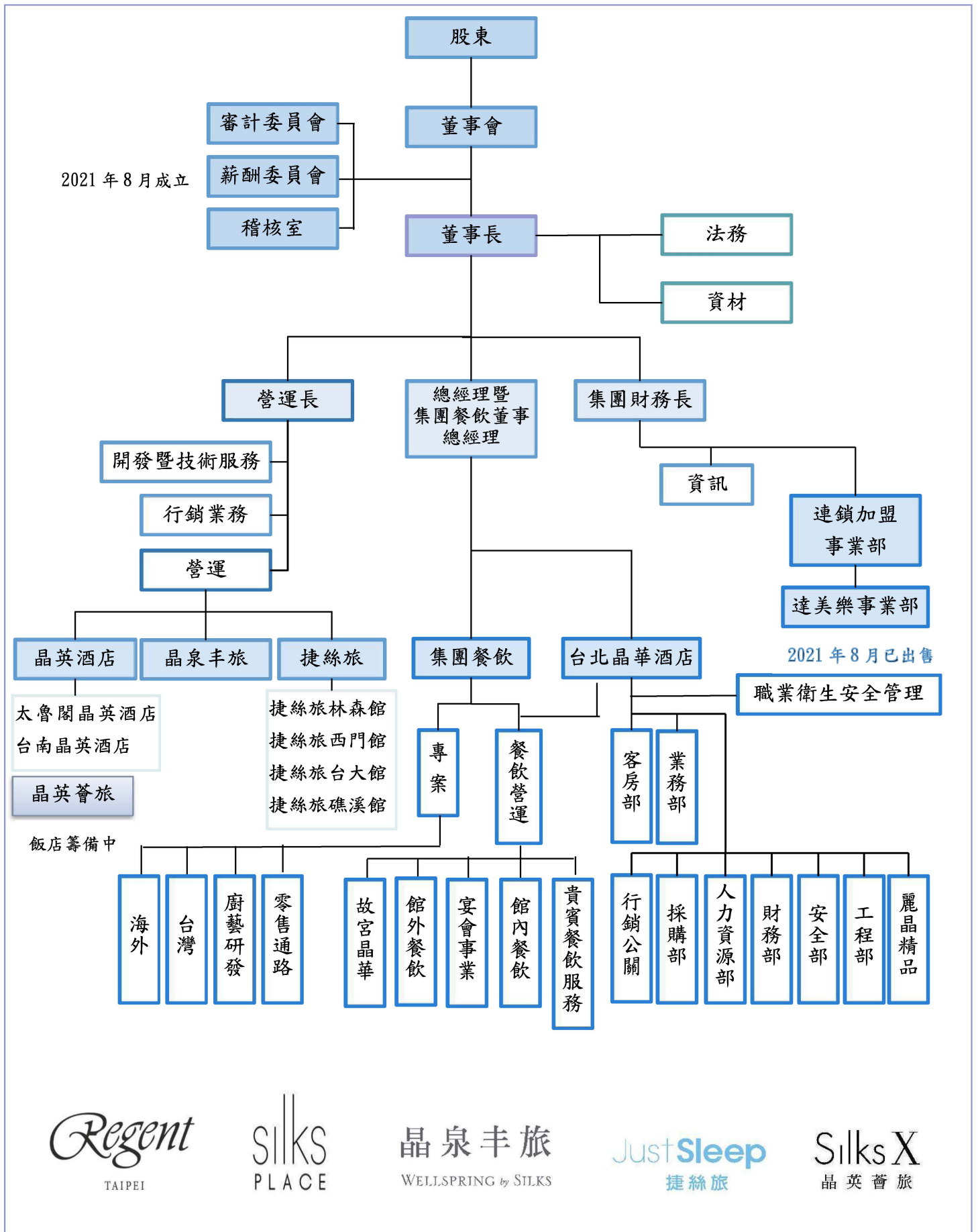
公司名稱	晶華國際酒店股份有限公司
設立日期	1976年7月7日
台北晶華酒店開幕日	1990年9月25日
員工人數	1,066
資本額	額定資本額50億，實收資本額為12億7仟4佰萬零3萬2仟3佰8拾元
產業別 主要業務	經營國際觀光旅館；含餐館、酒吧、會議廳、健身房、三溫暖、精品零售業等；其他餐飲業、其他零售業、旅館管理諮詢顧問業等
董事長	潘思亮
總經理	吳偉正
總部地址	台灣台北市中山北路2段39巷3號1~20樓
官網網站	<a href="https://www.silkshotelgroup.com/tw/">https://www.silkshotelgroup.com/tw/</a>
營運涵蓋範圍	台北、台南、宜蘭
營業額(台北晶華)	30億元
酒店品牌	麗晶酒店、晶英酒店、晶英薈旅、晶泉丰旅、捷絲旅
餐飲品牌	義饗食堂、泰市場、JUST GRILL、達美樂

註：其它相關內容請參閱年報 <https://www.silkshotelgroup.com/tw/investment>

### 榮耀與獎項

2019年獎項	2020年獎項	2021年獎項
富比士旅遊指南評鑑大獎 ▶四星評鑑  World Travel Awards ▶台灣最佳酒店套房 ▶台灣最佳商務酒店 ▶台灣最佳宴會酒店 ▶沐蘭 SPA 富比士四星	SmartTravelAsia.com ▶亞洲前25大商業型飯店  World SPA Awards ▶Taiwan's Best Hotel  台北台中米其林指南2020 ▶黑四殊榮	World SPA Awards ▶Taiwan's Best Hotel  台灣美食評鑑《500輯》 ▶8盤殊榮
		  

1.1.1 公司治理架構





### 1.1.2 董事會運作

#### ■ 董事會多元化及獨立性

公司訂定的「公司治理實務守則」明訂董事會成員組成應考量多元化，並就董事會運作、營運型態及發展需求擬訂適當之多元化方針，包括但不限於下述二大面向之選任標準：

- (一)、基本條件與價值：性別、年齡、國籍及文化等。
- (二)、專業知識與技能：專業背景（如法律、財務、會計、產業、行銷或科技）、專業技能及產業經歷等。

董事會採候選人提名制，任期為三年，且連選得連任，本公司依多元化方針於 2021 年 8 月改選第二十二屆董事會，由九位(含三位獨立董事)具董事專業資格且擁有財金、商務、觀光及管理領域之豐富經驗與專業成員組成。其中具備員工身分之董事占比為 11.11%，獨立董事占比為 33.33%，均符合金融監督管理委員會有關獨立董事之規範，各董事及獨立董事間亦無證券交易法第 26 條之相關規定情事；此外，本公司亦注重董事會成員組成之性別平等，現任九席董事中有三位女性董事，比率達 33%；憑藉各位董事的專業學識、營運管理判斷力、國際市場觀、危機處理與領導決策監督公司運作並指導經營團隊，確保公司治理的有效執行及建置風險控管機制，進而達到企業永續經營之目標。

董事會成員相關背景資料，請參考下列圖表或晶華酒店集團年報連結：

<https://www.silkshotelgroup.com/tw/investment>

董事會董事名單：

第 22 屆董事任期 2021 年 8 月 20 日至 2024 年 8 月 19 日

職稱	姓名	主要經(學)歷
董事長	潘思亮(慶晟投資代表人)	柏克萊大學 哥倫比亞大學研究所
董事	蔣一惠(慶晟投資代表人)	柏克萊大學
董事	王榮薇(慶晟投資代表人)	台大圖書館學系 台大企經研究班
董事	林明月(晶華國際發展代表人)	假日旅館管理學校 Hilton International Asia & Australia Training Center
董事	李孔文(晶華國際發展代表人)	嶺東商專財會科 國立屏東科技大學榮譽工學博士
董事	高志尚(晶華國際發展代表人)	美國舊金山大學公共行政碩士
獨立董事	賴瑟珍	輔仁大學企業管理學系 交通大學管理科學碩士
獨立董事	張果軍	台灣大學社會學系 美國哥倫比亞大學 MBA
獨立董事	王文傑	國立台灣大學企業管理所

## ■ 董事會績效評估辦法

自 2020 年起，依循「董事會績效評估辦法」明訂績效評估週期為每年執行一次，評估範圍含董事會(自評)及董事成員(自評)，2021 年度董事會績效評估報告已於 2022 年 3 月 23 日提報董事會，評估結果均為「顯著超越標準」。其評估結果將作為遴選或提名董事及董事個別薪資報酬訂定之參考依據。本公司亦主動協助董事依公司治理規範，參與進修與公司產業相關之課程，以提升董事會成員職能。

### 董事會自評內容：

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. 董事的選任及持續進修
5. 內部控制

### 董事成員自評內容：

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. 董事的選任及持續進修
6. 內部控制

## ■ 董事薪酬

### ➤ 給付酬金政策

本公司董事之酬金包括車馬費、報酬及董事酬勞，均依本公司章程辦理。其董事酬勞依章程第三十條規定，年度如有獲利，應提撥不高於百分之零點五的董事酬勞，且於董事會以董事三分之二以上之出席及出席董事過半數同意之決議行之，並報告股東會，以有效管理公司董事薪酬。2021 年度支付予董事、監察人、總經理及副總經理之酬金總額，占稅後純益比例為 2.12%。

### ➤ 酬金訂定程序與風險管理

為評估董事及經理人之薪資報酬，分別以「董事會績效評估辦法」及適用經理人及員工之「績效考核辦法」所執行之評核結果為依據，評估個人對公司營運參與程度及貢獻價值與工作目標達成率，並參酌同業經理人薪資水準以維持人力資源整體競爭力，確保公司營運績效。前述所稱對公司營運參與程度及貢獻價值與工作目標達成率與績效評估具有高度關聯性，包含公司獲利情形財務性指標(如公司獲利情形)及非財務性指標(如營運安全管理、顧客滿意度及落實產品與服務之品質保證與管理等各項績效目標)。

### ➤ 與經營績效及未來風險之關聯性

酬金政策相關給付標準及制度之檢討，係以公司整體營運狀況為主要考量，並視績效達成率及貢獻度核定給付標準，以提升董事會及經理人之整體組織團隊效能。董事之酬金與本公司經營績效相關，且薪資報酬委員會係定期評估個別董事及經理人的表現與公司經營績效及未來風險之關聯合理性，以決定其薪資報酬。



董事酬金級距表

本公司董事酬金級距	董事
低於 1,000,000 元	王榮薇、高志尚、王文傑
1,000,000(含)~2,000,000 元(不含)	蔣一惠、賴瑟珍、張果軍、李孔文
2,000,000(含)~3,500,000 元(不含)	林明月
5,000,000(含)~10,000,000 元(不含)	潘思亮

註：董事酬金包括報酬、退職退休金、業務執行及董監酬勞等。

2021 年董事會開會次數總計 7 次，董事出席率統計表如下：

職稱	姓名	實際出(列)席次數	委託出席次數	實際出席率(%)	備註
董事長	慶晟投資(股)公司 代表人：潘思亮	7	0	100%	2021.8.20 改選續任
董事	慶晟投資(股)公司 代表人：蔣一惠	7	0	100%	2021.8.20 改選續任
董事	慶晟投資(股)公司 代表人：薛雅萍	1	0	20%	2021.8.20 解任
董事	慶晟投資(股)公司 代表人：王榮薇	6	0	85.7%	2021.8.20 改選續任
董事	慶晟投資(股)公司 代表人：林明月	7	0	100%	2021.8.20 改選續任
董事	晶華國際發展(股)公司 代表人：李孔文	2	0	100%	2021.8.20 新任
董事	晶華國際發展(股)公司 代表人：高志尚	2	0	100%	2021.8.20 新任
獨立董事	賴瑟珍	7	0	100%	2021.8.20 改選續任
獨立董事	張果軍	7	0	100%	2021.8.20 改選續任
獨立董事	王文傑	2	0	100%	2021.8.20 新任

### 1.1.3 其它功能性委員會

#### ■ 審計委員會

本公司已於 2021 年 6 月 17 日股東常會董事全面改選後，設置審計委員會取代監察人職權，以增加公司資訊透明度及強化董事會運作。協助董事會監督和控管公司財務報表之允當表達、簽證會計師之選(解)任及獨立性與績效、公司內部控制之有效實施、遵循相關法令及規則以及公司存在或潛在風險之管控等，以提升董事會職能。

第一屆審計委員會由 3 名獨立董事組成，2021 年 8 月 20 日正式上任，任期三年，且連選得連任。2021 年計召開 1 次會議，工作重點及審議內容如下：

- 會計師簽證或核閱之財務報告。
- 訂定或修正內部控制制度及內部稽核實施細則。
- 審議下一年度稽核計畫。

審計委員會	議案內容及後續處理
2021.11.12 第一屆第一 次	訂定本公司「審計委員會議事運作之管理」之內部控制制度及內部稽核實施細則。
	獨立董事反對意見、保留意見或重大建議項目內容：無。
	審計委員會決議結果：全體出席委員同意通過。
	公司對審計委員會意見之處理：全體出席董事同意通過。

獨立董事與內部稽核主管及會計師之溝通情形：

#### 獨立董事與稽核主管之溝通方式

- 內部稽核人員依年度稽核計畫進行每月查核並將稽核報告提交各獨立董事，稽核主管亦於每季向獨立董事進行重要稽核業務報告，並於 2021 年 11 月 12 日召開之審計委員會，審議通過下一年度稽核計畫。獨立董事對於公司內部控制制度等運作情形，可隨時與內部稽核主管討論；內部稽核主管若發現異常狀況，亦隨時與獨立董事報告說明。

#### 獨立董事與會計師之溝通方式

- 本公司簽證會計師針對年度查核之治理事項，以書面或會議方式與獨立董事溝通，獨立董事對於公司財務狀況或內部控制制度有疑問時，可隨時向簽證會計師詢問與討論。本公司邀請會計師每年至少一次列席審計委員會，針對年度財務報表查核結果、關鍵查核事項或其他法令發佈對公司之影響，向獨立董事進行報告及溝通，且已於 2022 年 3 月 23 日列席審計委員會與獨立董事報告及溝通。

本報告書報導年度無其他未經審計委員會通過，而經全體董事三分之二以上同意之議決事項。



## ■ 薪資報酬委員會

薪酬委員會旨在強化董事會薪酬管理功能，評估公司整體薪酬管理與福利政策，訂定並定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策與標準。根據薪資報酬委員會設置及行使職權辦法第四條，薪酬委員會成員由董事會任命，任期三年。第四屆薪資報酬委員會委員共三人，於2021年11月12日上任，均具備商務、法務、財務、會計或公司業務所需之工作經驗，本屆任期自2021年11月12日至2024年8月19日，2021年計召開兩次會議。

薪酬委員名單及2021年會議召開之出席率：

職稱	姓名	會議召開日期	實際出席次數	委託出席次數	實際出席率 (%)	備註
召集人	張果軍	2021.03.19	2	0	100%	
委員	賴瑟珍	(第3屆)	2	0	100%	
委員	王文傑	2021.12.17	1	0	100%	第4屆新任
委員	陳俊兆	(第4屆)	1	0	100%	舊任

薪資報酬委員會之職責應以善良管理人之注意，忠實履行下列職權，並將所提建議提交董事會討論。

### 薪資報酬委員會組成及運作情形

- 薪資報酬委員會之職責應以善良管理人之注意，忠實履行下列職權，並將所提建議提交董事會討論：
  - a. 定期檢討組織規程並提出修正建議。
  - b. 訂定並定期檢討本公司董事、監察人及經理人年度及長期之績效目標與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。
  - c. 定期評估本公司董事、監察人及經理人之績效目標達成情形，並訂定其個別薪資報酬之內容及數額。

### 本委員會履行其職權之因應原則

- 確保公司之薪資報酬安排符合相關法令並足以吸引優秀人才。
- 董事、監察人及經理人之績效評估及薪資報酬，應參考同業通常水準支給情形，並考量個人所投入之時間、所擔負之職責、個人目標達成情形暨擔任其他職位表現，公司近年給予同等職位者之薪資報酬，暨由公司短期及長期業務目標之達成、公司財務狀況等評估個人表現與公司經營績效及未來風險之關連合理性。
- 不應引導董事及經理人為追求薪資報酬而從事逾越公司風險胃納之行為。
- 針對董事及高階經理人短期績效發放紅利之比例及部分變動薪資報酬支付時間，應考量行業特性及公司業務性質予以決定。
- 本委員會成員對於其個人薪資報酬之決定，不得加入討論及表決。

2021 年度會議檢討與評估薪資報酬資訊如下：

薪資報酬委員會	議案內容	決議情形	公司對薪資報酬委員會意見之處理
第一次 2021.03.19	審議本公司民國 2020 年度員工及董監酬勞分派案。	委員會全體成員同意通過。	提董事會由全體出席董事同意通過。
第二次 2021.12.17	1. 審議本公司民國 2022 年度擬實施之各項薪資報酬項目。 2. 檢討本公司董事會績效評估之指標。	委員會全體成員同意通過。	提董事會由全體出席董事同意通過。

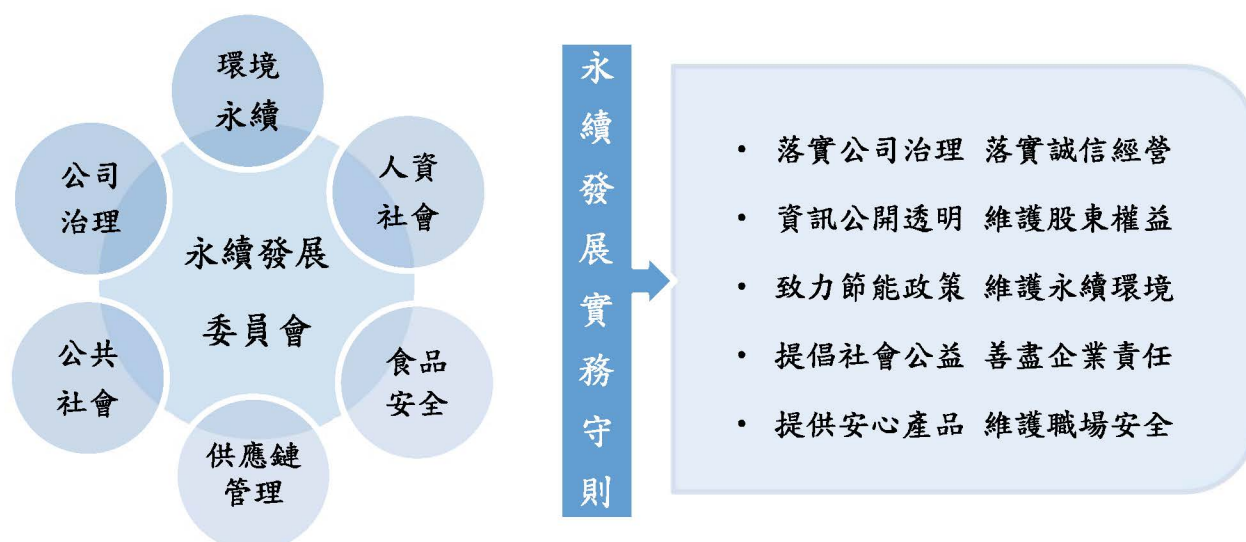
本報告書報導年度無董事會不採納或修正薪資報酬委員會之建議或任一成員對薪資報酬委員會之決議事項有反對或持保留意見，且有紀錄或書面聲明者之議決事項。

#### ■ 永續發展委員會

為公司於 2014 年成立的 CSR 企業社會責任委員會，配合法規已更名為「永續發展委員會」，委員會由董事長擔任總召集人，集團財務長擔任副召集人，串聯跨部門的溝通平台，由各部門主管擔任委員會執行委員，透過鑑別、排序、確認、檢視四大步驟辨識利害關係人所關注的重大議題，以制定重大主題的策略發展、改善計畫及針對各重大主題進行風險評估並訂定管理政策。

統籌跨部門組成的委員會共分為：公司治理小組、環境永續小組、人資社會小組、食品安全小組、供應鏈管理小組、公共社會關係小組等六個小組。定期舉辦工作會議，擬定年度工作計畫及相對應的風險策略。且已於 2021 年 11 月 12 日董事會報告 2020 年永續發展工作執行績效，確保在追求永續經營與獲利之同時，持續在營運、經濟、環境和社會層面不斷的突破和創新，矢志成為具有永續營運價值的企業。

本公司依據中華民國櫃檯買賣中心所公布之『上市上櫃公司企業社會責任實務守則』為基礎，訂定『晶華酒店的企業社會責任實務守則』共五大原則，以資同仁們信守並落實。同時鼓勵每位同仁都能身體力行，將社會責任落實於日常營運作業中。





#### 1.1.4 誠信經營

##### ■ 誠信經營政策

依據「上市上櫃公司訂定道德行為準則參考範例」及「上市上櫃公司誠信經營手則」訂定本公司「誠信經營守則」及「道德行為準則管理」辦法，具體規範公司所有員工含董事及經理人等執行業務應注意事項。針對不誠信行為建立風險評估機制，除規範所有員工含董事及經理人等執行業務應注意事項外，並透過不定期辦理員工教育訓練或測驗，以提倡並宣導誠信經營之理念與行為並防範不誠信行為的發生；「道德行為準則管理辦法」中亦明定對利益衝突、圖己私利、保密責任、公平交易等條款及行為指南，且揭露於公開資訊觀測站及公司官網，以落實誠信經營文化，提升利害關係人之信賴感。

本報告書報導年度並無任何違法誠信經營或遭受舉報的情況。

##### ■ 落實誠信經營文化

本公司含董事會及所有主管於執行業務時，均秉持以誠信為基礎的經營理念，並要求員工以公平、透明方式進行商業行為，嚴格禁止有行賄及收賄、或提供違法政治獻金，且於商業往來前，檢視供應商、旅行社、客戶或其它商業往來交易對象之合法性及是否有不誠信行為紀錄，避免與有不誠信行為紀錄者進行交易。並於商業夥伴契約中明訂企業社會責任誠信經營條文規範，若有任一方於商業活動中涉有違反上述事項之行為，得隨時終止或解除契約。

「董事會議事規則」亦訂有董事利益迴避制度，董事對於會議事項，與其自身或其代表之法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係之重要內容，如有損害公司利益之虞時，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。

於新進員工職前訓練中安排誠信經營教育訓練並宣導「員工工作規則」，明定員工不得利用職務圖利他人或自己、亦不得因職務上行為或違背職務上之行為，接受回扣、餽贈、招待或其他不法利益，並同時將相關資訊置於公司內部數位學習平台供隨時參閱。

2021年針對誠信經營課程之教育訓練、內部重大資訊處理及內線交易防範之教育訓練共205人次，合計 116.31小時。

##### ■ 不誠信行為風險評估機制

本公司已建立完善的會計制度及內部控制制度，由內部稽核單位依不誠信行為風險之評估結果，擬訂相關稽核計畫，並依稽核計畫及內部稽核實施細則進行相關查核，並定期將稽核報告提報董事會，如發現重大異常情事，內部稽核則立即向董事長報告。

#### 1.1.5 外部參與組織

我們積極參與外部組織協會，包含工商協進會、美僑協會(AMCHAM)、英僑商務協會(BCCT)、歐洲在臺商務協會(ECCT)、法國工商會(CCIIFT)等，藉由互相交流學習及串連組織成員共同推行 ESG 永續倡議行動，並時刻掌握市場狀況及產業訊息，朝深化企業永續 ESG 三面向的發展。

### 1.1.6 申訴機制與溝通管道

為防止利益衝突，並積極防範不誠信行為，本公司於「公司治理實務守則」、「誠信經營守則」及「誠信經營作業程序及行為指南」訂有具體檢舉制度，且提供利害關係人適當之溝通管道；例如於公司網站的「利害關係人專區」提供員工、股東、利害關係人及外部人有效且完整的申訴與溝通管道，含電話、電子郵件信箱等。

並已訂定受理檢舉事項之調查標準作業程序及相關保密機制；人力資源部為本公司推動企業誠信經營與檢舉受理之專職單位，負責誠信經營政策之規畫推行與監督執行，並具受理、調查申訴或檢舉違反相關規定之權利，且以保密方式處理檢舉案件，確保檢舉人身分之保密，承諾保護檢舉人不因檢舉情事而遭不當處置。

人力資源部應至少一年一次向董事會報告誠信政策執行情形，2021年11月12日已將執行情況提報董事會。

晶華國際酒店股份有限公司道德行為準則及誠信經營守則下載連結：

<https://www.silkshotelgroup.com/tw/investment>

#### 員工



- 定期舉辦員工溝通大會及勞工相關法令課程
- 於部門會議與部門主管直接溝通
- 於特定地點設立員工意見箱
- 透過晶華大學 APP，直接溝通
- 申訴或檢舉事件人事部專線

#### 投資人/股東



- 社群媒體
- 公司官網
- 發言人信箱或電話直接聯繫

#### 顧客/租戶/媒體/其他



- 服務櫃台、顧客專線
- 社群媒體或電話直接聯繫
- 公司官網顧客意見信箱

#### 供應商/承包商



- 公司官網或電話直接聯繫
- 檢舉專線

#### 政府機關



- 發言人信箱或電話直接聯繫
- 公司官網

#### 社區鄰里與公益團體



- 公司官網
- 以電話直接聯繫



## 1.2 營運概況

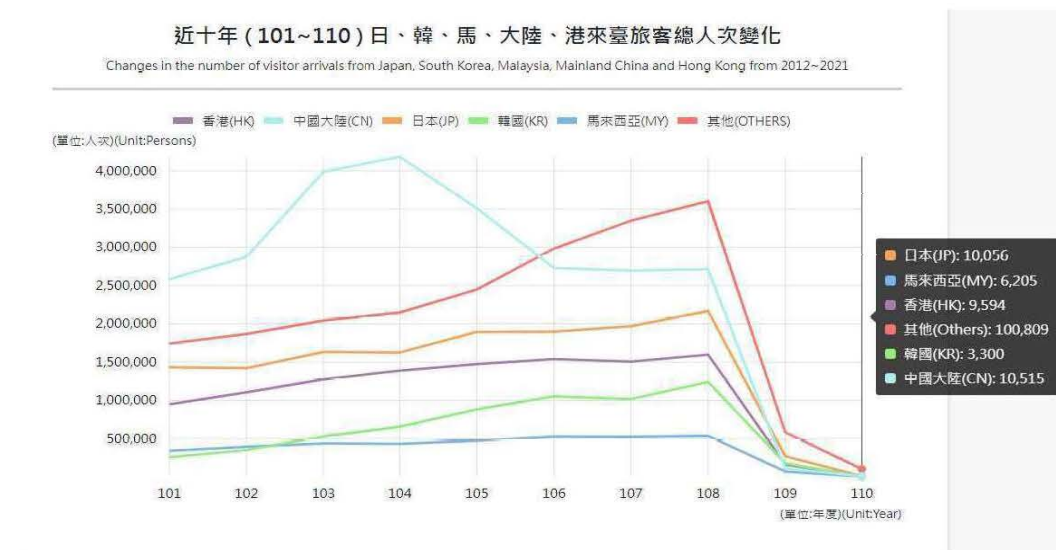
2021 年仍受 Covid-19 疫情影響，台灣持續實施邊境管制措施，禁止外籍觀光旅客入境，以致以國外觀光客及商務客為主要客源市場的國際觀光旅館仍陷經營困境，尤其是 5 月中旬台灣出現零星社區感染，疫情提升至三級管制，餐廳禁止內用衝擊餐飲的營運，所幸台灣的疫情控制良好未出現大規模社區感染，於 7 月解禁後餐飲逐漸恢復人潮，而觀光局適時推出的紓困及補助住宿專案，推動本土的觀光旅遊，讓深受疫情影響的旅館業損失減少並得以暫時渡過難關。

本公司為因應市場的急速變化，除加強防疫措施、積極數位轉型，推出多元化產品與促銷方案，趁勢將台北晶華由國際商務飯店轉型為城市度假酒店，推出全世界首發以「吃喝玩樂買與學」為概念的郵輪式渡假體驗住房專案，再與姊妹飯店聯賣雙城記促銷方案及多元豐富的美食文化之旅，加上因餐廳禁內用所堆出的 Take Regent Home 美食外帶，均廣受消費者青睞。

當下國內觀光市場受到政府積極推動各項補助及改善各地方觀光資源，使國內之觀光建設無論在數量或是內容，皆較過去更為豐富多元，依據觀光局近十年的數據統計，有超過九成的旅客對國內旅遊地點的整體表示滿意，可見觀光資源的投入亦明顯帶動國內旅遊人數的成長。

配合世界各國的解禁，台灣也將逐步開放防疫管制，如何恢復正常的經濟活動將是下個階段的重點任務，本公司以最嚴謹的防疫措施，配合穩健踏實的經營能力，靈活多元的行銷策略，引領期盼後疫情時代黃金高峰時代的來臨，為未來的觀光熱潮挑戰做好一切準備。

就產業未來趨勢，韓國、泰國、澳洲及美國等國陸續宣告進入新冠肺炎”後疫情時期”，即進入與病毒共存時代。這兩年多受疫情影響及政府邊境管制政策，使得來台觀光旅客人次趨零，待疫情趨緩睽違兩年多的國門開放後，觀光旅遊市場勢必恢復以外國旅客來台旅行為主要的消費來源，預期將大幅彈升觀光旅館之住房需求。



資料來源：交通部觀光局-觀光旅館業管理資訊系統統計資料

### 1.2.1 產業概況與發展

疫情期間由於缺少國際商旅的挹注，對於都會區的旅館營運影響甚鉅，2021年台北地區的觀光旅館平均住房率持續低迷，參考交通部觀光局有關觀光旅館業平均住用率及平均房價統計資料，2021年臺北地區的平均住用率持續受疫情影響，跌至24.9%，較疫情前的2019年減少幅度達67%，平均房價也減少了28%，顯示了觀光產業面臨前所未有的嚴峻寒冬仍未結束。

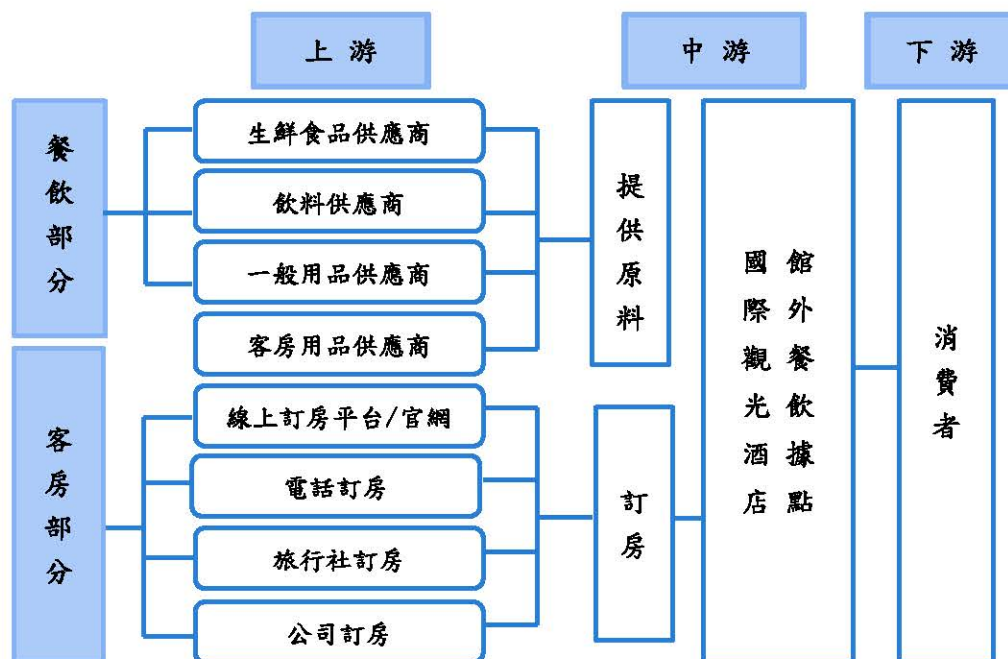
年度	全台灣		臺北地區	
	平均住用率	平均房價 (新台幣)	平均住用率	平均房價 (新台幣)
2019	68.49%	3,930	74.70%	4,612
2020	40.23%	3,766	27.41%	3,542
2021	33.59%	3,783	24.90%	3,333

公司持續優化產品與服務，積極轉型以推廣國旅市場為目的的城市度假酒店，除加強城市行銷，經營城市休閒旅遊，同時也促進大型活動產業化，推動地方特色觀光活動，以帶動國內觀光產業發展。另配合政府旅遊補助專案，量身打造適合國人漫遊台北城市的旅行，如大稻埕文化之旅專案；不僅訓練每一位同仁都可以成為在地文化解說員外，同時也讓國人對在地文化有更深層的瞭解，並與旅行社合推旅遊專案及員工旅遊，不因艱困環境而鬆懈或放棄任何機會。

### 1.2.2 產業鏈之關聯性說明

就整體觀光旅館產業關聯性而言，本公司位屬產業之中游。公司主要之營業收入來源為餐飲及住房收入，於餐飲部分係向上游供應商採購生鮮食品、飲料及一般用品後，提供美味佳餚予下游之終端消費者，含散客或國內外旅行團員；於客房部分，本公司接受網路平台、個人、旅行社或公司會議團體及公司員工旅遊等訂房，且向上游廠商添購客房備品，俾使旅客享受舒適且優質之住房服務。

產業上、中、下游之關聯性





### 1.2.3 部門組織業務

部門	業務項目
 <p>客房部</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-旅客之接待、交通運輸及結帳服務</li> <li>-大班樓會議室預定與貴賓接待室茶點服務</li> <li>-房間之清潔服務</li> <li>-客房銷售業務之行銷與推展</li> <li>-館內安全勤務之管理與執行</li> <li>-外包保全公司業務之督導</li> <li>-消防安全系統之監控</li> </ul>
 <p>餐飲部</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-中、西餐廳服務及廚房管理</li> <li>-餐飲促銷活動之執行</li> <li>-新菜單之開發及擬定</li> <li>-晶華美食到你家之外帶推廣</li> <li>-宴會、會議之接單及安排</li> <li>-貴賓接待</li> </ul>
 <p>精品部</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-商店街櫃位租賃與管理</li> <li>-年節促銷活動之規劃與執行</li> <li>-貴賓接待</li> <li>-精品會員管理</li> </ul>
 <p>財務部</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-驗收、倉儲及成本控制之業務</li> <li>-財務報表之編製與分析</li> <li>-薪資發放及股務作業</li> <li>-客戶信用之審核、帳款之收回及催收</li> <li>-應付帳款之支付</li> <li>-內控制度之建立與執行</li> </ul>
 <p>人力資源部</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-人員招募、訓練、人力資源規劃</li> <li>-勞、健保及退休金業務之執行</li> <li>-勞工關係之協調及排解</li> <li>-員工餐廳、員工休息室、更衣室、醫務室之管理</li> <li>-員工申訴、檢舉管道</li> </ul>
 <p>工程部</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-水電空調設備之維修</li> <li>-設備更新及改裝案件之規劃與執行</li> <li>-勞工職業安全衛生宣導</li> <li>-能源政策規劃與節能環保之執行</li> </ul>
 <p>行銷公關部</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-廣告企劃之擬定及促銷推廣活動規劃執行</li> <li>-數位行銷轉型</li> <li>-對外公關事務之處理</li> <li>-全館之標示及文宣設計</li> <li>-公司網站維護、電子商務與社群媒體活動之規劃及執行</li> </ul>
 <p>採購部</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-食品飲料採購</li> <li>-一般用品之採購</li> <li>-工程發包</li> <li>-供應商管理</li> </ul>
 <p>安全部</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-維持酒店安全</li> <li>-貴賓安全維護事宜</li> <li>-安排防護團訓練</li> </ul>

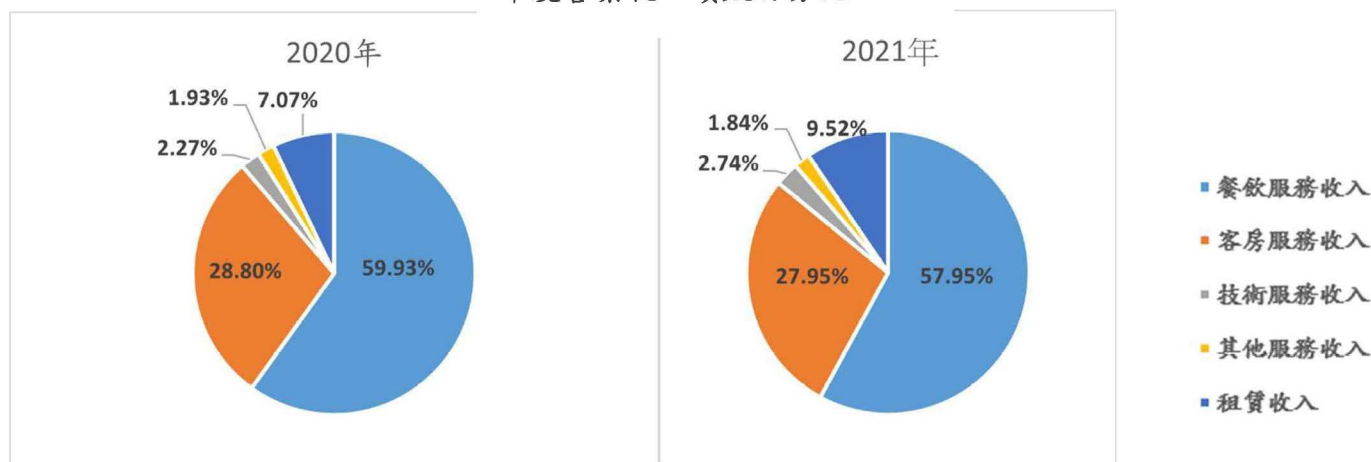
## 1.3 營運績效

### 1.3.1 產品與服務銷售

#### ■ 營業收入分析

公司之主要營業項目係以客房住宿、餐飲、商場租賃、會議廳及三溫暖等相關租用設施及旅館諮詢技術服務等，主要收入項目分為餐飲、客房出租、商場租賃及技術服務收入等。

年度營業收入績效百分比



#### ■ 市場占有率分析

2021年各國旅客仍無法出國觀光，台北晶華酒店則積極開發國內旅遊市場，而國人對台北晶華酒店之親暱及喜愛，亦可證明台北晶華多年以來的品牌經營已成功轉型為城市度假酒店。近年客房服務之客源及國籍所占百分比如下表：

#### (1) 近三年客房業務服務對象之類別：

資料來源：本公司自行統計資料

年度	簽約商務旅客	簽約旅行社	網路訂房/ 國人優惠	其他	合計
2019	27%	28%	42%	3%	100%
2020	23%	14%	58%	5%	100%
2021	20%	11%	68%	1%	100%

#### (2) 近三年來華外籍旅客國籍之分配比例：

年度	亞洲	美洲	歐洲	其他	合計
2019	83.4%	8.4%	4.1%	4.1%	100%
2020	86.0%	3.0%	6.0%	5.0%	100%
2021	94.7%	1.8%	1.6%	1.9%	100%

#### (3) 近二年度國內旅客地區之分配比例：

年度	北區(桃園以北)	中區	南區	外島	合計
2019	49%	22%	23%	6%	100%
2020	48%	22%	24%	6%	100%
2021	68%	18%	14%	0%	100%



### 1.3.2 經營績效

#### ■ 營運績效：

單位：新台幣仟元

績效類別	項目	2019	2020	2021	變動率%
營運績效	營業收入	5,012,078	3,930,343	3,598,851	(8.43%)
	營業外收入及支出	466,616	252,696	1,970,265	697.70%
	當期淨利	1,344,181	660,058	2,177,208	229.86%
	淨利歸屬於母公司業主	1,344,181	660,058	2,177,208	229.86%
財務結構	負債占資產比率(%)	68.95%	66.77%	52.87%	(20.86)%
	長期資金占不動產、廠房及設備比率(%)	408.87%	371.48%	503.53%	35.55%
償債能力	流動比率(%)	63.29%	45.92%	141.60%	208.36%
	速動比率(%)	60.74%	44.33%	139.00%	213.56%
	利息保障倍數	16.63	9.07	31.38	245.98%
經營能力	應收款項週轉率(次)	26.89	29.16	26.28	(9.88%)
	平均收現日數(日)	13.57	12.52	13.89	(13.63%)
	存貨週轉率(次)	40.91	38.53	33.28	(27.77%)
	應付款項週轉率(次)	18.59	13.90	10.04	(25.23%)
	平均銷貨日數(日)	8.92	9.47	10.96	15.73%
	不動產、廠房及設備週轉率(次)	2.37	2.01	2.06	2.49%
	總資產週轉率(次)	0.57	0.38	0.35	(7.89%)
獲利能力	資產報酬率(%)	16.06%	7.16%	22.04%	207.82%
	權益報酬率(%)	36.71%	20.00%	53.24%	166.20%
	純益率(%)	26.82%	16.19%	60.50%	260.33%
	每股盈餘(元)	10.58	5.18	17.09	229.92%

註一：上表資訊是依照本公司 2021 年度個體財務報表資料編制。

更多財務績效相關資訊請於本公司網頁 2021 年度財務報表下載連結：

<https://www.silkshotelgroup.com/tw/investment>

## ■ 客房部門營業收入：

2021 年合併客房部門總收入為新台幣 NT\$1,376,412 仟元，較 2020 年營收減少 11.95%，比未發生疫情的 2019 年收入減少 38%，台北晶華客房年度平均住房率也降為 39.38%，較 2020 年住房率減少 4.78%，相比 2019 年的住房率減少幅度達 41.89%，連續兩年之營收下降持續受疫情邊境管制，國際旅客無法來台影響。

旅客國籍比例：

單位：百分比%

年度	本國	日本	港澳	大陸	東南亞	韓國	美加	歐洲	其他
2019	45.8	17.9	6.8	5.7	4.5	8.8	4.2	3.4	2.9
2020	88.5	3.1	1.0	0.4	0.7	1.6	0.7	1.3	2.7
2021	96.6	0.7	0.3	0.2	0.4	0.1	0.7	0.7	0.3

近三年住房率：

年度	2019	2020	2021
住房率	81.27%	44.16%	39.38%

## ■ 餐飲部門營業收入：

2021 年合併餐飲部門全年度總收入共計 NT\$2,894,039 仟元，較 2020 年營收減少 12.12%，比無疫情的 2019 年收入減少 24%，2021 年 1~12 月餐飲消費人數總計 139 萬人次，比 2020 年同期之 194 萬人次減少 28.30%，主要係因疫情自 2021 年 5 月中旬起提升至三級管制，餐廳禁止內用致民間企業餐會及餐飲減少所致。

### 1.3.3 產品與服務 款待與文化

以打造非凡的住宿體驗以及豐富多元餐飲饗宴為晶華集團一貫的目標，我們不僅具備飯店專業管理知識，面對各國旅客，心態上也要擁抱多元化，用有溫度的款待與服務，感動來自世界各地的旅客，由衷尊重全世界之不同人種、文化，對形形色色顧客提供全人化款待。強調的不只是硬體方面的更新，更重要的是提供每位旅客深刻體驗、探索在地文化與餐飲，讓客人感受旅遊新意義以及晶華酒店集團獨有的「將心比心」的款待企業文化。

## ■ 管家服務、賓至如歸

台北晶華酒店座落在富有活力與文化、娛樂與購物的中山區，是嚮往城市度假旅客的住宿上選。從寬敞奢華的住宿享受、精緻非凡的用餐體驗、到麗晶精品尊貴獨享的購物禮遇，獨幟一格的款待初衷將能滿足並超越顧客們的期待。

擁有 538 間客房，含豪華客房及大坪數套房以及專為商務旅客精心規劃設計的大班行政樓層。我們深知服務首重賓客私密性，特屬的管家服務，提供全天候 24 小時的個人化服務，並享有會議室免費使用及餐點服務等多項貴賓禮遇，協助旅客於忙碌的旅途中除得以放鬆外，並讓旅客享受賓至如歸的舒適住宿體驗。



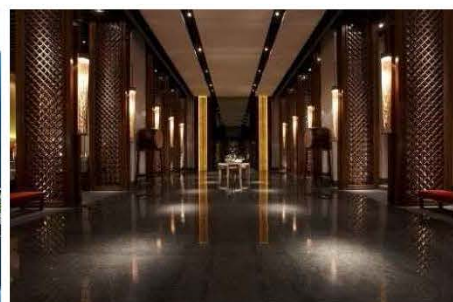
## ■ 郵輪旅遊專案

於疫情首年率先推出的郵輪專案，一直為親子家庭的首選，配合季節搭配不同的活動內容吸引小朋友的關注與期待；如初夏航程專案，吃喝玩樂買與學體驗全面升級，全新打造的「童話森林 Kids Club」，於2021年4月正式營運，配置多樣豐富的遊樂器材，包括電子學習玩具以及知名玩具等，從小小廚具組、智慧學習教具、童書閱讀區到益智桌遊組，滿滿的品項讓到訪的大小朋友能夠盡情暢玩。秋季航程則加入別出心裁寓教於樂的手作學習課程、於雲天露臺家庭客房大啖秋日輕奢野餐組、徜徉城市星空電影院與小小貴賓室及特邀「新天鵝堡桌上遊戲」一同打造「月光桌遊夜」，多款獲獎的機智桌遊讓您與家人共享知性休閒時光，以各式豐富多元的學習活動及歡樂氛圍，吸引更多城市度假旅人的青睞，期待能為無法遠行出國旅人們與家庭創造更多美好的城市假期時光。



## ■ 環遊晶華、雙城假期

另考量因疫情無法出國旅遊的民眾，台北晶華酒店藉由集團旗下分布於全台熱門觀光景點城市的晶英及捷絲旅、晶泉丰旅品牌酒店，以結合都會人文以及自然景致，提供消費者由北至南及東部多種住宿選擇「環遊晶華 雙城假期」專案，給想要出外放風又想要安心享樂的民眾，可從一趟安全衛生都經過嚴格把關的城市宅度假開始。一次體驗兩間頂級飯店，安心體驗兩家頂級酒店的度假氛圍、盡情享受兩座城市的風土民情及體驗酒店內的豐富設施與美食，不須跨出酒店即可零距離感受度假氛圍。滿足喜歡追求城市中靜謐感或得天獨厚的大自然山嵐景色沉靜之旅及熱愛府城美食與文化古蹟等旅人，我們讓旅人可以隨心所欲的安排度假行程，同時各家酒店也嚴格把關每項安全衛生防護措施，為旅客提供最安心又最舒適的住宿環境。





## ■ 守護家人、安心防疫

因應疫情再推出的「守護家人 安心防疫」國內住房旅遊專案，隨著確診人數增加，也就是讓選擇把家留給需要居隔親友的民眾，帶著其他家人入住飯店，讓彼此都能更加安心防疫、專心維護自己的健康。無論疫情來的多急多快，晶華酒店都提供了舒適便利的住宿環境，與民眾一同攜手抗疫，並機動性的為隨時有



防疫需求的民眾服務。晚間也可以徜徉全台北市唯一的池畔星空電影院，在城市星空下體驗一流的影音娛樂，放鬆防疫的心情及面對每日正常的生活。

## ■ 舒體健身、身心平衡 Regent Wellness

晶華酒店自創品牌「沐蘭 Wellspring SPA」自 2016 年起，已連續六年榮獲 World SPA Awards 台灣最佳飯店 SPA 首獎，專業芳療師的嫻熟技巧及尊榮服務，搭配充滿島嶼氛圍的芳療環境，於競爭者間獨具一格，綜觀國內外趨勢，將同步推出健康蔬食餐飲主張，並持續開發 SPA 零售商品規模商機，提升產品競爭力。

疫情帶動健康及樂活養生意識，身心健康及平衡將成為後疫情旅遊的一大核心主軸，讓 Wellness 在度假旅遊上的追尋從疫情前單純的 SPA 放鬆，深化到渴望在健身、營養、心靈層面的探索。即便疫情對旅遊造成的影響是暫時的，但從疫情中復甦將非一時半刻，因疫情趨動的健康意識將會改變並持續性的影響消費者的旅遊度假習慣。

應運而生的 Regent Wellness 透過兩種不同的健康理念-Wellness Club 及 Wellspring SPA 打造旅客的專屬生活風格，強化旅行的意義，提倡生活即保健，成就美好生活的身心平衡養成平台。



Regent Wellness 提供各式量身定作的生活體驗住宿方案，為旅人營造由內而外的優雅靜謐感。位於晶華頂樓的三大舒體健身場域-「沐蘭 Wellspring SPA」、專屬私人健身空間「天空之廊 Sky Studio」以及「頂樓露天泳池」，空中之廊 Sky Studio 發想於疫情期間，於 2021 年 5 月建置完成，是以城市綠洲的概念進行設計，坐擁有大片落地窗以及 14、15 號公園的萬坪綠地景致，室內裝潢有三面壁鏡、木質地板、瑜伽配件牆、以及 TRX 懸吊抗阻等專業健身設施，帶給房客與時俱進的運動享受，受邀前來授課的師資陣容也是健康養生界的一時之選，舒活管家 Wellness Butler 是呼應當前社會趨勢所推出的全新服務團隊，管家將自旅人抵達晶華那一刻起，提供細緻起居服務及於沐蘭 SPA 專屬空間中品嚐管家精心配製的 Regent Nourishes 健康蔬食餐飲，引領房客展開一場後疫情淨化身心靈的舒活假期。



我們同時運用 AI 人工智慧及大數據演算的漢方諮詢系統導入晶華 Wellspring SPA，結合現代科技創造獨特的養生體驗、從按摩和運動習慣及最佳的飲食安排，為每位旅客量身訂製精準養生與自我放鬆療癒的度假體驗。透過國內外旅遊新趨勢，優化我們的核心商品：住宿、餐飲、及沐蘭 SPA，貫徹晶華酒店集團的使命，將世界最好的帶給台灣，進而在疫情後，藉由台灣抗疫的卓越表現及超前部屬，將台灣最好的透過 Regent Wellness 呈現給世界。



## ■ 麗晶精品、頂級尊榮

位於台北晶華酒店內的麗晶精品，開幕營運已逾二十年，網羅超過五十家國際一線精品品牌，規模之大、水準之高，成為酒店與購物中心相互連結的典範之作，佔盡地利之便的麗晶精品，讓賓客得以享有頂級尊榮的購物樂趣。



疫情期間業績成長翻倍，會員人數也增長 40%，整合集團餐飲、住宿、旅遊資源，提供量身定製的貴賓服務，如購物管家即衍生自大班的私人管家服務，依照貴賓的需求安排商品鑑賞、品牌導覽、購物優惠及禮品運送等。而晶華的宴席外燴團隊也常會應會員需求到府服務。

麗晶精品設置的貴賓室是專為會員們所量身打造的私人休憩區。會員們在購物之餘，可以盡情享有寧靜且舒適的放鬆環境並盡情瀏覽當地及國際最新的時尚生活雜誌及刊物。為了豐富麗晶精品貴賓會員的品味生活，麗晶精品精心打造麗晶學院，舉辦各式精彩活動及講座，內容涵蓋了試菜，旅遊，時尚以及藝術鑑賞等領域。同時，我們也為晶華會員及特定會員們提供一系列的獨家課程，希望藉由各類活動提升顧客的忠誠度。

## ■ 產品多元創新、創意佳餚料理

晶華酒店豐富多元餐飲饗宴，從傳世經典菜色到當代創新佳餚，道道排盤精緻、美味精準的佳餚，豐富了來客的餐飲體驗。憑藉著極具特色的空間與專業的廚藝團隊，我們成功地打造出一場場出色且令人難忘的宴席，其中最具代表性的包含了國寶宴、阿舍宴、小廚師以及食藝廊等，也獲得消費者的高度肯定。

設有八間精緻優雅的餐廳推出各式美味料理，滿足賓客各式宴飲所需及品嚐集合亞洲與西方不同傳統美味的珍饈佳餚，體驗經典菜色與創意靈感之交匯。無論是商務餐敘或與親友歡聚，餐廳內別具特色且道地的氛圍亦能增添用餐的愉悅心情。



著名的 Robin's 牛排屋供應頂級炭烤牛排及海鮮，豐盛精緻的沙拉吧更是該餐廳招牌選項，簡練的烹調與優質的食材選項，可以滿足所有客人的挑剔味蕾。餐廳備有四間私人包廂，可讓賓客在隱密的空間裡舉行私人餐會，享受殷勤備至的服務以及賓至如歸的熱情待客之道。

## ■ 晶華五星主廚匠心料理、昇華六道台灣小吃經典

為滿足台灣熱愛美國牛肉的消費者，台北晶華酒店連同「美國肉類出口協會」雙方共同研發以台灣小吃為出發點的本地六道精緻台灣小吃料理，由 Robin's 牛排屋主廚運用和尚頭肉質上纖維較細、較柔軟及易於調味的特性發展出「牛肉圓」、「牛肉羹」、「牛肉酥麵」、「胡椒餅」、「牛肉煎」及「美國冷滷後腿股肉」六道台灣經典小吃新風貌，品嚐在地創新的好滋味。並於三燻本家推出以「壽喜燒肉片」和「爐烤牛肉」兩種料理，更是台灣首次登場亮相。

晶華攜手美國肉協，推出美牛「股」神百變秀  
Regent Taipei Presents U.S. Beef Sirloin Tip  
Delights with U.S. Meat Export Federation



透過五星主廚的功力，呈現出多元創意料理。



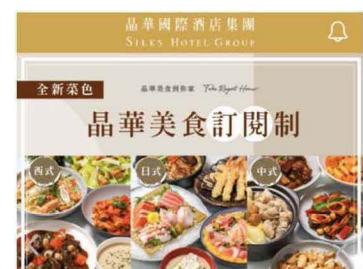
中餐廳晶華軒於 2019 年改裝後以全新陣容廚藝團隊及各司其職烹調料理，展現「完全粵菜餐廳」新氣象，同時秉持「用好材料做好味道」的理念，不求創新花俏、只求全面顧好味道食材、烹技和菜餚形色呈盤全面升級，落實全面提升優化客人用餐體驗之目標。於 2021 年獲得第一份以台灣人觀點的美食評鑑《500 輯》之 8 盤殊榮，一直受消費者青睞的雪蟹西施泡飯即摘得 3 盤。

## ■ 「晶華美食到你家」數位行銷



2021 年 5 月中旬的疫情升級禁止內用政策，為觀光業繼客房收入的崩跌後，再予餐飲收入一次重擊，所幸在集團食藝文化所累積的軟實力，創造新商機除研發冷凍與常溫食品外，在大家同心協力下迅速上線的「晶華美食到你家」外帶與外送線上平台應運而生，消費者可透過「晶華美食到你家」平台訂購數十款現煮之外帶佳餚，輕鬆在家享受豐盛的五星大餐，轉型策略之成功也創造出單日營收達數百萬元佳績。另，加速推出的冷凍常溫禮盒，滿足因防疫升溫的宅食經濟除了累積許多忠實粉絲外，也創造出了許多話題美食。因應近來民眾外帶餐點的需求

增加，我們我們進一步優化產品與服務，積極規劃出更多不同的選擇及購買方式，「晶華宅家美食訂閱制」便是以小家庭顧客的需求出發，考量到方便性及豐富性，持續滿足消費者「在家防疫」的餐飲需求，主廚團隊特別挑選出最受歡迎且符合飲食原則的各式美饌集結成五款主題式分享餐，民眾可以一次下訂再分次取餐。從國際觀光客的消失至幾近封城的防疫政策，對於營收消失的滅頂危機，藉由上下齊心努力，終能化危機為轉機。





## ■ 穆斯林友善餐廳

晶華本館為滿足更多國際人士的需求，已連續八年(自2014年)獲得「MFT 穆斯林友善餐旅認證」及「MFT 穆斯林友善餐廳認證」，本公司致力於系列專業課程之參與並提升軟、硬體設備，俾使廚房管理、客房與食材均符合 Muslim Friendly 餐旅認證條件與規定，以最友善的態度提供所有穆斯林顧客最舒適的旅途休憩站。

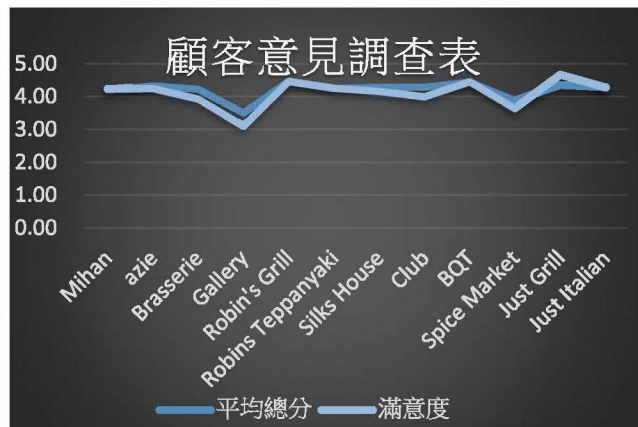
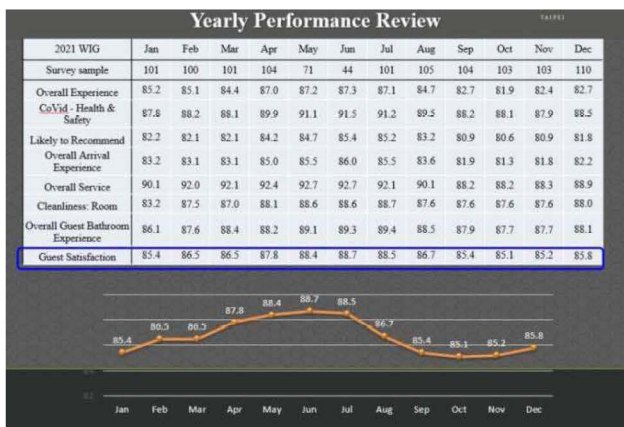


### 1.3.4 顧客滿意度

顧客對晶華酒店服務與產品的任何意見反饋都是督促我們提升競爭力與優化產品的動力，設置於官網的利害關係人意見專區為與各利害關係人溝通的主要管道，同時鼓勵顧客在掃描問券 QR Code 後留下寶貴意見，以為公司產品優化與制定策略之參考。

客房意見評分標準介於 1 至 100 分，於客人遷出後透過系統的消費者體驗管理平台將顧客意見表以簡訊或 email 方式傳給旅客填寫，之後由專人負責隨時檢視評分結果及對不滿意的部份或客訴案例進行後續處理。2021 年取得旅客之意見調查表年度平均評分為 86.67 分，足以顯示顧客對我們服務品質的認同。

餐廳問券評分項目含食物與服務品質、餐廳用餐氛圍及環境衛生等，評分從最少的 1 分至滿分 5 分，並由餐飲部設專人負責檢視評分結果，如評分過低會於會議中提出並研擬改善策略，遭客訴也會立刻調查原委並向客人致歉。2021 年各餐廳之意見調查年度滿意度評分為 4.12 分，總分平均為 4.21 分，激勵我們持續於餐飲與服務的品質精進。



顧客的意見與期許，是公司持續進步與成長的動力，為提昇顧客滿意度，公司著重滿足人才需求以及內部員工專業職能培育，全力推動在職員工之潛能開發及教育訓練計畫。另，藉由滿意度的定期分析報告提出改善措施以期達到更優化及全面性的服務，落實將心比心、以客為尊的公司永續經營核心價值。



要謝謝一位熱情又主動的好女孩 Robins 的號小姐 Corinna，今天要訂位宿營餐廳但遲遲都打不進去，已撥打了快一小時，心裡有點著急，轉給總機請查後，號小姐打來詢問，沒想到是我搞了個烏龍原來這不是我要訂的餐廳，她還主動協助幫我詢問相關餐廳訂位狀況，不到兩分鐘就回電告知我完成訂位，整個過程感受到她的積極和用心覺得服務超好態度也超好的，我堅持留下她的姓名希望大家知道這位可愛的寶藏女孩，謝謝她的幫忙！！一個有溫度的飯店是值得大家常去光顧的，推薦給大家！！



「於 12 月 25 日入住大班，享受到濃厚的聖誕氣氛，謝謝大班櫃台副理陳亞青先生協助 check-in，以及感謝全體管家及房務的服務，另外感謝訂房組同仁接洽訂房，讓我與友人有一晚難得的聖誕節！請貴集團給予同仁嘉獎與勉勵！謝謝！」

台大醫院檢驗醫學部

20220103 入住晶華酒店，今年首住就遇到首震，甚是幸運啊！元旦連假結束後才是我的假期，沒有貴森森的住宿費用，C/I 時也沒有排長的人龍。一如往常般的提供證件、信用卡登記入住，在不經意間櫃檯的小帥哥抬頭對我說了句「生日快樂」；對於年過半百大叔我來說當下真的是有點驚喜。我的生日剛過一天，訂房時也沒特別標註，他還是送了一個四吋的起司蛋糕給我，感謝之餘也省了一趟路程去天母找 TASTERS。這個過程或說是流程無論是否為酒店的標準，對於客人我來說是感覺到被重視了。

另外在電梯口服務的先生，看來有點年紀了，雖然感覺身形有點單薄有點駝，但依然是頭腦清晰、身手矯健的為旅客服務著，另外還有頂樓的兩位工作人員，寒風中依然堅守崗位，地震當下應該很驚慌；地下室二樓櫃檯的先生，我也知道你沒有換角，而是忙進忙出的，還要為初訪的客人介紹環境，他們的工作雖然都不太起眼，但卻是很重要的一環，就算是螺絲釘也有它的重要性。看到晶華酒店常常有人分享：餐點、客房、大班處都有了，但對於辛勤的工作人員少有感謝。退房已過了幾天，花點時間來寫寫，我沒有報好康，也沒有踩雷；更沒有花俏的排版，只是在接受他人服務之餘，有感而發心存感激。

晶華酒店是每個月城市度假必來的好去處，疫情下停車場與各人口處皆落實量測與實聯制登記，酒店的各處空調系統皆安裝滅菌設備，大廳、餐廳、電梯及客房都乾乾淨淨，首次來住晶華時訝異 30 多年的飯店為何還能維持的如此完善，客房窗明几淨，衛浴沒有任何霉垢，後來得知各樓層客房都會經常性輪流停售進行保養維護，深夜在飯店閒晃，看到餐廳與公共區域每天都有清潔公司進駐全面清掃，電梯每上下一次就專人在電梯口實施消毒，用餐住宿皆安心自在。

但願意每個月都來住晶華是因為飯店的同仁總是非常的親切、用心和專業，謝謝顧客關係團隊 Olivia、Mavis、Tina 與 Ashley 總是用心安排每一次的住宿，陪伴我度過每一個節日和四季，還有溫柔美麗的值班經理 Emily 和 Jamie，及 Claire、Kevin、Christine、Jacky、Chris、Hannah 和 Karen 總是我待如好友般親切，住宿期間有遇到問題時她/他們總是第一時間協助處理完善，以及大班處 Jenny、Mandy、Debbie、Amy 專業的管家們，入住大班樓層和在大班廳悠閒吃吃喝喝時總被她們妥善的照顧，最後謝謝房務部 Dolly 的用心，每次總是為我準備一塵不染的房間，就算之後能出國，還是會常常來住晶華酒店。

THANK YOU

### 1.3.5 產品發展與提升競爭力

各國經濟體受到疫情極大的傷害，導致個人或團體休閒旅遊意願降低，然而，因疫情無法出國旅遊所延展出的國旅住房熱銷商品異軍突起帶給國人市場不同的旅遊體驗；藉由不同商品拓展出的家庭客、海外歸國華僑、高單價精緻旅遊等族群成為新的晶華會會員資料庫。對於疫情過後的觀光市場發展趨勢與行銷策略，我們須重新思考與重新定位，並掌握市場時機即時推出，迎接營運績效的另一高峰。

秉持把台灣最好的帶給世界、世界最好的帶進台灣的理念，我們重新詮釋吃的文化，聚焦產品創新，積極舉辦名廚客座佳宴，希望在與國際接軌的同時，也能為顧客提供美味佳饌，為提升產品與服務持續努力，於開發新客源新菜單的同時，亦善用當季新鮮食材並響應永續環境與生產履歷食材的市場趨勢，持續提升餐飲營運能力及競爭力。台北晶華於 2021 年總計投入之研發費用為 NT\$ 758 仟元，占台北晶華餐飲收入百分比為 0.046%。





## ■ 行銷策略之擬定

### 建置會員資料庫精準行銷

基於消費者資料增加，自行研發的 CRM 系統能整合晶華酒店餐飲宴會、旅客、麗晶精品及雅風俱樂部會員成為一套完整的資訊資料庫。包括消費者偏好習性、結帳方式都可記錄下來，再藉由大數據資料分析，以將心比心核心價值創造新服務模式，為消費需求精準行銷。

### 數位行銷轉型

行動裝置及社群媒體的普及，讓每一位同仁都是自媒體，應運而生的晶華會 APP 利於我們經營自身週邊的客戶及友人，也可迅速滿足顧客的各種需求，除我們自身強大的品牌力，也因為貼身的行銷，將品牌產品推廣極大化，落實數位行銷轉型。

### 國內旅遊客製化行程

歷經兩年的疫情，讓國人無法出國；也因此增加了國內旅遊的次數。國內旅遊有九成是自行規劃行程出遊，而選擇參加旅行社套裝行程者的主要原因為套裝行程具吸引力；因此因疫情所研展出的客房專案商品，只要市場方向設定明確、鎖定各種目的旅遊客層，配合政府發行的各類個人旅遊補助及最優惠的高鐵折扣的規劃，也能讓住房商品充滿不同特色而吸引不同客層。

### 創造人類福祉 Well-being

深度旅遊結合文化和 AI Wellness 是將人文及結合大數據統計的健康智能所衍生出的產品，近年疫情帶動健康及樂活養生意識，除了原本的旅遊需求外，身心健康及平衡將成為後疫情旅遊的一大核心主軸，商品若能著墨於智能發展出來的健康沉浸之旅，搭配芳療、食療，勢必可以成為都會市場的新興產品。

已開幕的日系品牌 JR 東日本大飯店台北 (Hotel Metropolitan Premier Taipei) 及格拉斯麗飯店 (Hotel Gracery)，使台北區域的房數供給量增加約 550 間。而以日本為主力市場的我們將因日籍旅客對其本國籍品牌酒店的忠誠度成為公司下一個挑戰，且新飯店如雨後春筍加入營運，再加入鄰近的大倉久和 (Okura)，三家日系酒店未來恐將帶動另一波供需市場失衡，本公司除積極提升品牌及商品之優質性外，並加強服務品質維持市場領導品牌地位，以鞏固現有客源並積極開發新客源，嚴陣以待疫情過後的競爭與挑戰。

## ■ 長、短期業務發展計畫

台北晶華酒店在台北五星飯店的市場佔比高，然而台北區域觀光旅遊市場仍不斷面臨百家爭鳴的局面；自 2020 年初起蔓延全世界的新冠肺炎疫情，誠如各國元首說的是人類面臨的第三次世界大戰，影響經濟甚鉅；因疫情引發的全球經濟威脅，打擊消費者信心，造成世界各地通膨，觀光旅遊停滯、製造業產能不及、全球供應鏈失序等，已對世界經濟帶來前所未有的衝擊。

面臨此艱困時期，我們仍應堅強以對，制定策略，為後疫情時代做好萬全準備，規劃長、短期的營運計畫，於疫情結束時自然水到渠成。

### 長期計畫

- 拓展商務旅客，提高大班樓層及高價房型的使用率，以提高平均房價並維持市場領導地位。
- 增加會員資料庫筆數，整合消費者、麗晶精品會員、貴賓服務及各品牌租戶資料，以住房、餐飲及客座主廚的三大結合行銷策略，量身打造獨一無二的住宿互動體驗。
- 聚焦創造人類福祉 Well-being 的身心靈平衡多元化住宿專案，提升市場能見度及顧客滿意度。
- 持續爭取國際企業在台灣舉辦的獎勵旅遊、年度醫學會與國際會議的場地服務與住房機會。
- 為滿足人才需求以及提升內部員工專業職能，依序推動在職員工之潛能開發計畫，以期達到更精緻的全面性服務，提升顧客滿意度。
- 持續拓展晶英、捷絲旅等品牌海內外的營業據點。

### 短期計畫

- 定期舉辦台灣北、中、南各區的客戶媒合會，拓展國內旅遊市場。
- 擬定酒店硬體設施更新計畫，以提供更優質產品與服務，提升產品競爭力。
- 透過海內外平面/網路平台行銷酒店於後疫情時代的產品與服務內容及規格。
- 提升官網訂房的占比，依國內旅客的喜好/訂房下單時間及搭配高鐵優惠來擴大市場佔有率。
- 聚焦 Wellness SPA 健康旅遊新策略。
- 透過視訊方式，參加海外國際推廣活動及旅展，延續與海外市場的連結及聲量。
- 開發封閉式通路新市場。

## ■ 防疫政策 優化產品與服務

國際觀光產業已連兩年受新冠肺炎疫情蔓延重創影響，客房及餐飲收入因消費者恐懼群聚且受社交距離限制影響而大幅衰退。本公司仍積極採取各項開源節流措施及節省成本，以期將損害降至最低，雖國際旅遊市場尚難恢復正常，惟公司仍利用此非常時期，加強防疫設備再升級，持續提升競爭力，同時嚴格的為消費者的健康把關。

在後疫情時代，旅遊安全將躍升為 MICE 選址的重要指標，配合政府政策，晶華集團下的台北晶華酒店及捷絲旅台北西門館憑藉著國際級標準的防疫措施，於 2021 年 9 月榮獲世界觀光旅遊委員會 WTTTC 所頒發的安全旅遊戳記 (Safe Travels Stamp) 認證。我們比照防疫旅館的 SOP，落實安全體檢，提升防疫衛生規範，除增加客房、餐廳與公共區域的消毒清潔頻率外，



對於飯店內所有區域高接觸點的清潔及消毒等項目逐一進行審查。台北晶華酒店更創業界之先，於空調出風口安裝「UVC 滅菌設備」確保空氣清淨；大門則配備美國軍用等級「紅外線熱像測溫儀」進行體溫篩檢；並全面執行消費「實聯制」以及外帶美食「實名制」安心小卡。於出入口與餐廳備妥酒精消毒機供貴賓使用，定期測量住客和員工體溫並規定員工工作期間全程配戴口罩，後場辦公室的空間在消毒次數以及接觸點方面同樣加強處理，守護全館顧客與員工的安心與健康安全。務必為顧客提供安全舒適無虞的住宿體驗與消費環境，建立旅客信任感。



因疫情階段性任務設立的「集團衛生安全官」一職，負責掌控集團旗下品牌酒店內客房、餐廳、與公共空間的衛生安全維護與協調工作，參考公衛專家、公共空間消毒顧問與同仁座談，整理出抗疫期間的「最佳清潔與衛生規範」與「員工防疫 SOP」，逐項檢視防疫作法讓消費者安心，除了延續原有的高標準清潔作業流程，再滾動式搭配更加嚴謹的抗疫新措施，務必為防疫做好最後的安全保關。

在餐廳的安全防護措施部分，服務人員全力配合政府的防疫規定，並考量安全距離減少座位數，於公共取餐區加裝透明防護罩及提供個人專用的取餐夾及拋棄式手套，服務人員並會提醒取餐民眾確實戴好口罩，在顧客入座前後都會以酒精擦拭桌椅、菜單，所有外帶餐點也會附有「安心小卡」，詳實記錄餐點製作時間與食用建議，烹調廚師與打包人員皆簽名以示為消費者的飲食安全層層把關以保障食品安全與維護消費者健康。



外帶安心小卡

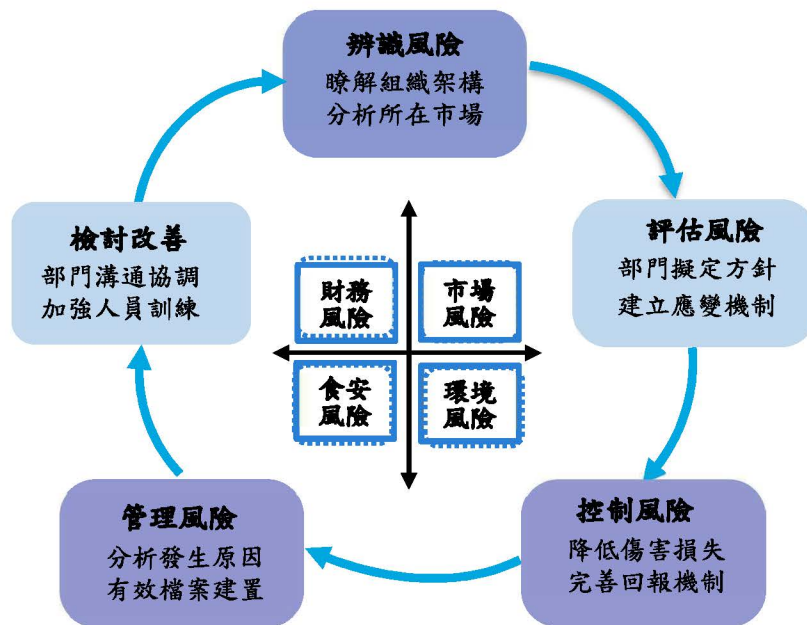


與你一起，用心防疫。

我們把最高規格的消毒清潔程序排入日常的工作流程當中，全面提升衛生安全的層次與等級，為全體社會的公共衛生安全盡一份力量，讓顧客食也安心。集團旗下的捷絲旅品牌--捷絲旅林森館擁有獲得政府表揚的防疫旅館，它為全台觀光飯店以及旅館業樹立了最高標準的防疫典範，更強化了集團安心安全的品牌形象。

## 1.4 風險管理








為達公司之永續經營與發展目的，我們以強化公司治理並以健全公司各類風險管理作業為首要任務，秉持誠信、專業及穩健之經營原則，建立完善的風險控管，由公司董事會、各階層管理人及員工共同參與並推動執行。依實施細則，清楚分類各項風險、訂定管理方針並設置相應的權責單位進行查核；經由辨識、分析、衡量、監控、回應、報告風險，查核過程中如發現重大異常情事，由各權責單位評估後提報董事會，並擬定改善方案及因應策略。



### 1.4.1 風險類別及因應措施

公司日常營運受多項風險之影響，總歸類為財務風險、營運風險，食安風險、資安風險、職安風險暨氣候變遷環境風險。公司營運政策均依法令規定辦理，並隨時注意國內外可能影響營運之重要政策及法規變動，平常依各相關部門潛在之風險進行辨認、評估分析與衡量，並適時諮詢相關專家意見以為因應，依風險特性與影響層級予以集中管理與分層執行，以利風險之隨時掌控並擬定風險控管策略。



風險類別/權責單位	風險說明	風險控管策略
 <p>財務風險 財務部</p>	<p>市場風險、信用風險及流動性風險等可能造成對公司財務狀況及財務績效不利影響</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 由財務部按照董事會核准之政策執行</li> <li>• 依法令訂定財務政策及各項因應措施</li> <li>• 營運費用及營運成本之控制</li> <li>• 利率變化監控、資金調度及運用</li> <li>• 營運績效分析與風險控管</li> </ul>
 <p>市場經營 營運風險 營運單位 行銷業務部 投資開發單位</p>	<p>全球疫情、地緣政治、極端氣候等連動影響，經濟貿易變動快速，通貨膨脹等造成業績衝擊</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公司營運策略之擬定及營運效益之評估</li> <li>• 監控市場環境及消費趨勢分析，擬定各部門營運風險控管計畫</li> <li>• 成立危機處理小組針對市場危機即時處理</li> <li>• 數位行銷策略之訂定、多元化產品研發與推廣</li> <li>• 新事業投資評估與開發以分散營運風險</li> </ul>
 <p>食品安全 食品安全衛生小組</p>	<p>食物安全衛生未落實，恐造成公司形象損失及負賠償責任</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 設置食品安全衛生小組，定期開會針對食品安全及品質管理相關事項予以檢討並改善</li> <li>• 供應鏈篩選與查核、監控原料安全、供料貨源穩定</li> <li>• 相關法令規章變動之衝擊與擬定因應措施</li> <li>• 食品安全風險危害分析與控管</li> </ul>
 <p>職業安全 勞工安全衛生小組</p>	<p>設備操作不當或工作環境安全措施未適當落實，導致職業災害發生</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 設置職業安全衛生委員會，定期開會檢討</li> <li>• 落實員工安全與健康管理照護，並持續推動各類職安教育訓練、案例宣導，強化員工職安觀念</li> <li>• 教育訓練及訂定職業災害防制計畫</li> <li>• 實施勞工安全衛生管理、減少意外事故</li> </ul>
 <p>環保與能源 能源管理小組</p>	<p>環保相關法規趨嚴，導致企業面臨轉型風險，如減碳與節能措施之因應等，可能衝擊企業營運與財務規劃</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 遵循法令，確保環境管理制度有效運作</li> <li>• 水資源管理，擬定相關管理策略及發表節水績效</li> <li>• 透過公告宣導、教育訓練等方式，使節約能源觀念融入公司日常營運</li> </ul>
 <p>氣候變遷 永續小組</p>	<p>極端天氣發生事件日益嚴重，可能造成原料取得不易或購入成本上漲，引發企業營運中斷風險及財物損失、減少營運績效</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 成立跨部門能源管理委員會，負責及管理能源使用效益與溫室氣體減量排放</li> <li>• 落實節約能源政策</li> <li>• 加強供應鏈整合及尋找替代性原物料</li> </ul>
 <p>資訊安全風險 資訊室</p>	<p>電腦操作運用不當導致公司資料外洩、駭客入侵取得個資，造成營運績效及企業形象損失</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立電腦網路系統資訊安全控管機制</li> <li>• 資訊安全知識教育訓練</li> <li>• 建立資訊安全通報程序，定期執行資訊安全稽核作業，確保資安事件及管理程序能有效落實</li> <li>• 建立客戶隱私權保護政策</li> </ul>

## ■ 財務風險

風險管理工作由財務部按照董事會核准之政策執行，由財務部與公司營運單位密切合作，負責辨認、評估與規避財務風險。本公司財務策略是以穩健、保守為原則，故最近年度並無從事高風險、高槓桿投資及衍生性商品交易之行為。

## ■ 營運風險

本公司秉持誠信經營原則，除持續提升產品與服務品質外，尤其注重食品安全、職場安全及環境永續議題，設置食品安全委員小組負責擬定食品安全政策之執行與監督，另設職業安全師負責同仁的職場安全教育訓練，以減低工作場所意外之發生，能源小組負責訂定節能政策並落實執行，本著以客為尊的最高指導原則，以提升公司整體企業形象，防止發生企業危機風險之情事。

近年因新冠狀病毒蔓延造成公司面臨前所未有的經營危機，所幸藉由加強防疫措施及由經營團隊推出各種國旅行銷策略、持續監控市場價格變化情形，對於銷售訂價依市場需求予以調整；並與供應商保持良好互動關係，採購政策主要係定期以廠商投標進行比價之方式為之，且同時擁有多家合格替代廠商可供選擇；並將原物料上漲、通貨膨脹風險於規劃年度營運計畫時予以考量，藉以因應及減少通貨膨脹對公司損益之影響。

飯店安全與緊急危機處理是公司日常營運中最重要的一環，飯店營運現場的秩序與安全由安全人員負責，例行工作項目包括每日的固定巡檢、門禁管理、處理並記錄意外事件過程等，且安全人員需定期參加相關訓練課程以強化維護安全技能，確保具有維護安全及意外事故應變能力，保障顧客、員工同仁之人身及財物之安全。

公司訂定的「緊急事故處理與應變程序書」，著重日常安全警覺，預防危機發生，並定期舉辦安全講習與實施安全演練，確保每位工作同仁在緊急事件發生時能鎮定處理並有效維護顧客與自身安全。我們依照各單位作業屬性之不同，分別設立危機處理小組與緊急連絡人，負責規劃防範計畫及緊急突發事件的應變措施，當事件發生時便能有效控管、即時通報。

## ■ 資安風險

### 資訊安全風險管理架構

資訊安全已然成為網際網絡時代的重大風險，本公司資訊安全之權責單位為資訊室，負責規劃、執行及推動資訊安全管理事項，並推展資訊安全意識。稽核室為資訊安全監理之查核單位，每年至少進行一次內部資訊安全稽核。若查核發現缺失，立即要求受查單位提出相關改善計畫，且定期追蹤改善成效，以降低內部資安風險。

### ➤ 資訊安全政策

建立資訊系統分級及防護基準及制定內部各項資訊安全管理機制，如防止駭客、各種病毒入侵及破壞、防範人為意圖不當及機密資料外洩並建置適當之系統備份機制及備援計畫等，每年實施一次災害復原演練，選定還原日期基準點後由備份系統回存於系統主機，並確認回復資料的正確性，確保備份媒體的正確性與有效性。



電腦機房及機房重要區域之安全控制、人員進出管控紀錄、環境溫度、濕度監控等建立適當的管理措施。機房主機配置不斷電與穩壓設備，避免台電意外瞬間斷電造成系統當機。並設有緊急發電機以確保臨時停電時電腦系統仍可正常運作。訂定資訊作業委外安全管理程序，包含委外選商、監督管理及委外關係終止之相關規定，確保委外廠商執行委外作業時，具備完善之資訊安全管理措施。

#### ➤ 系統存取控制之管理

同仁對各應用系統的使用，需遵循公司內部規定的系統權限申請程序，經權責主管核准後，由資訊室建立系統帳號，並依所申請的功能權限做適當之授權。帳號的密碼設置，需依規定採適當字數、特殊符號混雜，同仁辦理離(休)職手續時，資訊室依人資離職通知，進行各系統帳號的刪除作業並定期審查使用者帳號及權限，停用久未使用之帳號。

#### ➤ 網路安全及病毒防護管理

配置上網行為管理與過濾設備，控管網際網路的存取，可屏蔽訪問有害或政策不允許的網路位址與內容，強化網路安全並防止頻寬資源被不當占用。與外界網路連線的入口，配置企業級防火牆，阻擋駭客非法入侵。伺服器與終端電腦設備內均安裝有端點防護軟體，病毒碼採自動更新方式，確保阻擋最新型的病毒，及偵測、防止具有潛在威脅性的系統執行檔之安裝行為。電子郵件伺服器配置有郵件防毒、與垃圾郵件過濾機制，防堵病毒或垃圾郵件進入使用者端的 PC。

#### ➤ 資安宣導與教育訓練

每月針對新進同仁實施資訊安全教育，以建立基礎資安觀念。另透過各類課程的進行提升同仁資訊安全意識，確保資訊安全觀念能融入日常作業中。此外，公司亦建置入侵偵測系統，將未知威脅，轉換成已知的防禦特徵，加強資安防禦縱深。針對使用者端，除以最新版掃毒程式及惡意工具全面盤查，另設定個人電腦定時強制掃毒。不定期提供資訊安全實例文件給員工同仁參考及進行電子郵件收發等資訊安全相關知識教育訓練，以降低員工同仁誤點擊惡意郵件之風險。



#### 1.4.2 客戶隱私

基於網路科技的發達，透過線上的服務平台提供消費者更便捷的生活選擇，雖使社群經營及網路交易更具方便性與高效率，但如何管理和保護客戶之隱私成為當下重要議題，且於國、內外的顧客使用官網線上訂房的趨勢愈來愈多，所以在官網的客戶隱私聲明專區，晶華酒店參考了歐盟 GDPR 規範，載明對於顧客資料的蒐集及使用目的，顧客對個人資料保有刪除權，僅須透過官網留言給管理人要求刪除個資。

我們運用社群媒體與利害關係人互動，透過影音內容以及線上即時留言，即時掌握市場需求，以提高品牌知名度與利害關係人忠誠度，並且依據客戶經由各平台分析產出的大數據，可作為公司為提升顧客更優質服務之參考數據，也是公司永續營運的重要目標。落實客戶隱私保護政策是我們的職責也是承諾，我們持續努力且落實資訊安全與客戶隱私保護政策，以維護客戶之權益。晶華酒店 2021 年未有任何侵犯客戶隱私或資料外洩之情事。

## 2. 食品安全與供應商管理

食品衛生安全事件屢屢頻傳，且有關食品安全的相關法規亦日益趨嚴，對於餐飲營收比重超過一半的我們，如有任一疏失，均將使公司陷入食安風暴的經營風險中，甚而損害公司企業形象，故食品安全管理一直為利害關係人所關注的重大議題。

本公司已建立完善的食品安全管制體系，明定食品安全衛生作業規範、推廣食材溯源管理、避免使用高風險食材、及設立自主檢驗實驗室與委外檢驗、落實原料供應商之管理與稽核等。我們嚴格控管從食材採購、驗收檢驗、製作到出餐等流程均符合食品安全政策與規範。

對政府頒布新的食品安全法規或衛生福利部發布食安相關訊息時，即時進行內部宣導並製定作業標準及優化作業流程。且食品安全衛生管理組員亦依年度環境衛生清潔計畫不定期巡檢生產作業現場，改善軟、硬體設施及優化清潔環境以確保原物料之安全儲存及食品製程符合衛生安全；定期舉辦教育訓練課程強化員工同仁食品安全衛生的專業能力，及持續取得食品安全管理系統相關認證。

於 2016 年建置的自主檢驗實驗室迄今已邁入第六年，於疫情期間持續發揮功能，為每日入倉的食材以及各餐廳烹調完成的料理進行檢測；同時匯集合作的優質廠商資訊，確實記錄各項農漁產品來源以執行「食材溯源管理」。

由食品安全衛生小組參照衛福部相關規定制定「自主檢驗實驗室標準作業程序書」，履行為食品安全做第一道防守的責任，實踐為保障每一位消費者健康安全的承諾。

提升產品品質、遵循政府法令規範；成立食安相關推動小組，持續精進製程設備與環境衛生，落實標準作業降低食安風險，並創造產品附加價值，以滿足利害關係人期望為企業經營宗旨。





## 2.1 食品安全與衛生環境的管理

提供優良的產品品質與守護顧客的健康與安全一直是公司秉持企業社會責任的首要考量，我們堅持使用優質安全的食材、加強源頭管理，確保從供貨源頭到備餐、供餐過程中的每個環節安全無虞，並依循標準作業流程控管品質，兼顧顧客享用美味佳餚與食的安全。

本公司由食品安全管理小組負責食品安全的風險管理，以總經理為首，成員小組含衛生經理、餐飲部主管、行政主廚等，依循以食品良好衛生規範(GHP)與危害分析重要管制點系統(HACCP)標準訂定的「食品安全與衛生環境標準作業管理程序書」為自主管理與內部稽核之管制標準。

食品安全標準作業程序之執行及衛生環境之相關管理監督由 HACCP 管制小組負責，該小組成員含衛生經理、衛生主任、餐飲部經理及主廚等，HACCP 管制小組成員必須接受中央主管機關認可機構所辦理的食品安全管制系統 30 小時(A 班)實務訓練並取得證書。每 3 年至少接受中央主管機關認可機構辦理與 HACCP 系統有關之專業訓練、會議研討或講習課程等。

藉由 HACCP 原理分析所提供餐食的危害及重要管制點，即時有效監控以確保食品安全，為顧客健康與安全與做最嚴謹的把關。

### 食品安全與衛生環境標準作業管理程序

#### 進貨與驗收

監控食材原物料運送過程、貨車溫度、交貨驗收與盤點，以利品質與數量之控管。

#### 食品衛生安全與存貨控管

取得食材原物料合格檢驗證明書，督導倉管人員發貨遵守先進先出之原則，落實庫存管理。

#### 從業人員食品安全衛生教育

擬定內部教育訓練以及外部專業訓練課程年度計畫，以加強人員專業技能。

#### 食品製備與流程管制

自食材準備到成品供餐之程序管控，含製造、溫度管控、置備程序、交叉污染預防、操作人員衛生、紀錄的維護作業，抽查半成品的物性檢測。

#### 自主檢測及委外檢驗

不定期自主檢測或委外檢驗原物料農藥殘留、半成品與成品的物性檢測。

#### 生產作業場所衛生環境維護

HACCP 管制小組負責各營業單位每日環境衛生清潔的例行性稽核，提供缺失改善方法及進行複查等作業。

#### 廢棄物與病媒防治管理

由餐飲部與餐務部負責監督清運公司及確認廚餘以及廢棄物之合法處理；慎選病媒防治專業廠商定期對廚房、餐廳、作業場所消毒，確實做好病媒防治。

### 2.1.1 食品安全內部稽核

食品安全及衛生安全檢核，從採購驗收、存貨儲存、廚房備餐、製作過程及用餐環境，到從業人員之個人衛生等，每階段均嚴格依循食品安全衛生管理法及食品良好衛生規範標準執行。重視營業現場環境及食品製作過程之衛生管理，落實每週環境衛生清潔的例行性稽核、缺失改善與進行複查等作業，稽核範圍包含冷凍、冷藏冰箱、油煙管、工作檯、天花板、牆壁、照明、廚櫃容器等；同時委外由病媒防治專業廠商進行病蟲害消毒防治作業；在製程管理流程上，除了基本的衛生稽核外，亦不定期對廚房儲存原物料之保存方式、存儲溫度及有效日期進行稽核。

訂定之環境衛生安全查核機制，符合HACCP風險控管標準，對於操作流程以及作業環境衛生等實地評量。遇有缺失的單位要求三日內限期改善，並檢附改善後之照片作為紀錄，或由食安稽核人員複檢確認缺失已改善完成，所有稽核過程均列入書面紀錄留存。對於恐影響衛生環境之虞的老舊設備逐年編列預算汰換，其餘效能不彰設備則會請設備維護權責單位評估修復或逕行汰換。



因應自 2021 年 5 月起擴散至全台的新型冠狀病毒疫情，我們逐項檢視標準作業流程，除了延續原有的環境衛生高標準清潔作業流程外，亦增加清潔消毒頻率，將最高規格的消毒清潔程序排入日常作業排程，再搭配嚴謹的抗疫新措施，如以酒精消毒桌面、椅背、菜單等接觸面，自助餐檯加裝防塵罩，所有餐具器皿高溫洗滌消毒，全面提升衛生安全的層次與等級，務必徹底執行防疫工作至滴水不漏，守護顧客食也安心。



**防塵罩&點餐供應**

自助餐檯加裝防塵罩，並因應疫情改採點餐式供應。



**防疫隔板**

會議場地加裝防疫隔板。



**加大桌距與梅花座**

加大桌距並以梅花座方式安排座位。



**視訊會議&活動**

採用視訊方式舉行會議與活動。



**高風險接觸面清消**

加強餐廳中高風險接觸面清潔消毒。

2021 年度針對台北晶華的餐飲服務提供場所(包含館內外餐廳、酒廊與廚房)共執行了 14 次的食品安全與衛生內部稽核及 24 次的場所清潔維護及衛生清潔檢查，稽核及檢查內容包含供應商評鑑、食品製備、食品儲存、衛生與工作環境及清潔與消毒等項目，2021 年度經上述 14 次食品安全與衛生內部稽核所影響之餐飲收入占台北晶華的餐飲收入淨額為 96.28%，占台北晶華營業收入淨額為 53.92%。



## 2.2 人員衛生管理及作業場所認證

餐飲現場從業人員的個人衛生查核機制也是食品安全稽核項目重要一環，因此配合每年的員工健康檢查，位於第一線的廚房供膳人員增加了A型肝炎、手部皮膚病、結核病、傷寒或其他可能造成食品汙染之傳染疾病等檢查項目。餐務人員則增加噪音及高溫檢查。除此以外，一般勞工體檢項目也包含基礎生理檢查、血液常規檢查、尿液常規檢查、飯前血糖、膽固醇、三酸甘油脂、膽固醇等或其他可能造成食品汙染之傳染疾病。

於疫情期間我們更加嚴格要求所有從業人員的個人衛生，要求每日都要做到自我衛生檢查並填寫自主管理檢查表。為落實食品安全政策之執行，公司除個人衛生內部稽核外，並訂定年度教育訓練計畫，由飯店主管或聘請外部專業人員擔任講師，進行員工同仁的餐飲衛生安全專業訓練，此外廚師同仁還需接受由各級主管機關或經其認可之餐飲相關機構辦理的衛生講習訓練課程每年至少8小時。所有教育訓練課程與個人衛生教學訓練教材等記錄亦完整建檔。

基於世界廚藝的不斷創新，我們也鼓勵廚房同仁追求新知及取得相關專業證照以提高自身的專業技能及提升同仁們了解且重視工作環境與作業程序上應注意事項。

2021年持續執行新型冠狀病毒防疫措施，食品安全衛生防疫管理，以落實個人健康管理之預防及控制為首要，具體措施有建置同仁傷病通報與健康管理系統，員工同仁全面體溫量測與記錄，設置酒精噴霧乾洗手，專人管控核發防疫用品，全體同仁配戴醫用口罩以防止疫情於工作環境中擴散，同時增加與食品安全有關的新型冠狀病毒感染預防措施之教育訓練課程。晶華酒店台北本館於2021年度員工參與內外部食品衛生安全講習相關課程共19堂，總人時912.5小時，其中包含HACCP小組成員的外部訓練課程總人時32小時。

廚房工作人員持有相關專業證照統計表

251 位廚房工作人員 持有專業證照張數	
中餐烹調乙級	7
中餐烹調丙級	171
西餐烹調乙級	1
西餐烹調丙級	41
烘焙食品麵包乙級	1
烘焙食品麵包丙級	27
烘焙食品西點蛋糕乙級	2
烘焙食品西點蛋糕丙級	6
調酒丙級	8
餐旅服務技術士證	1
其他	7
合計	272

食品衛生安全相關訓練課程統計表

食品衛生安全訓練課程		
課程	堂數	總人時
內部訓練	14	100.5
廚師衛生訓練	4	780
外部訓練課程 (HACCP 小組)	1	32
合計	19	912.5

資料統計：晶華酒店台北本館專業證照統計  
不含學校實習計畫學生

為保衛食品安全訂定的「食品安全管制系統」九大標準作業程序書，是參考衛生福利部食品安全衛生管理法、食品良好衛生規範準則、食品及其相關產品回收銷毀處理辦法暨各項食品衛生標準等法規建置的，其內容涵蓋食品採購、驗收、製造、供膳、自主衛生及環境衛生管理、留樣、檢驗、人員培訓、文件管制、內部稽核等作業程序，以為晶華酒店實施食品安全管理之遵循依據。

食品安全管制系統由食安衛生小組負責推動與監督等作業，觀察市場訊息及新頒法令，擬定食安政策並導入食品安全管制系統於日常營運中，並加強食安緊急應變處理機制，以降低任何潛在風險的影響與危害。因應食安客訴案例之發生，食品安全管制系統新增列客訴處理紀錄表，詳細記錄顧客抱怨內容及後續處理顧客抱怨方法與過程，以做為重新檢視評估危害分析重要管制點的修訂。

### 食品安全管制系統標準作業

- 衛生管理標準作業
- 製作及品質管制標準作業
- 倉儲管制標準作業
- 成品回收管制標準作業
- 運輸管制標準作業
- 客訴管制標準作業
- 文件管制標準作業
- 檢驗與量測標準作業
- 教育訓練標準作業

台北晶華餐飲服務以宴會廳的涵蓋範圍最廣泛，包含婚宴、筵席、品牌發表會，公司尾牙、業績發表會、企業會議及團體外燴等，也因宴會廳的業務涵蓋面廣，菜色需求多樣化，供餐數量及現場的服務人力等規模均超過一般餐廳，食品安全的潛在風險亦相對提高，我們特別針對宴會餐飲各種供膳形式之菜餚進行危害分析和制定重要管制點，以降低食品安全風險並保障每位顧客的健康與安全。

晶華酒店台北本館宴會廳於2014年9月即取得第三方獨立認證機構 TQSCI(註一)所頒發之 HACCP 食品安全管制系統認證(註二)，該認證機構採逐年複查，且已於2021年9月通過續評，稽核結果良好且符合 ISO19011 相關規定。晶華酒店台北本館宴會廳餐飲收入占台北晶華的餐飲收入淨額為 22.03%。



註一:TQSCI 相關資訊請連至該公司網站:<http://www.tqsci.com/>  
 註二:HACCP 證書 TA2058-HC, Sept.1 2020-Aug. 27 2023

晶華酒店餐飲服務遵循食品安全衛生管理法、主管機關發佈的子法與命令，2021年通過由台北市衛生局所執行的現場稽查與物品抽驗共計 37 次，且未有因違反食品安全衛生管理法及其子法被裁處罰鍰之情事。



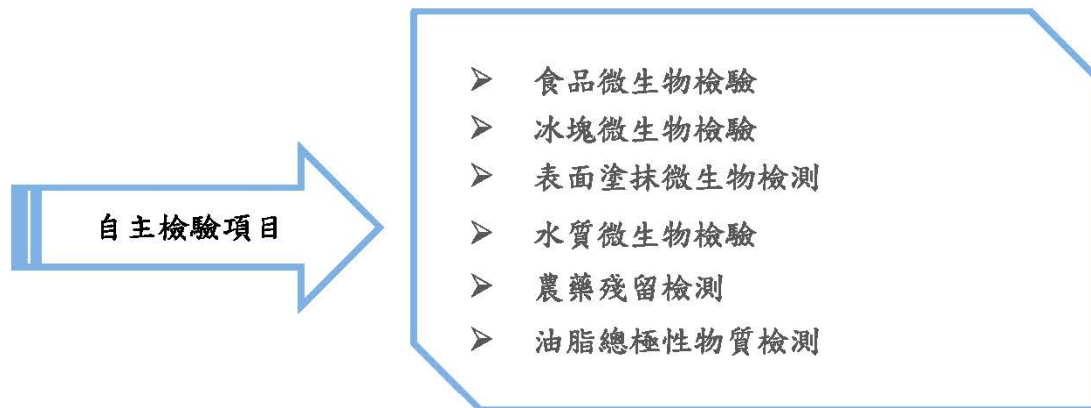
## 2.3 自主檢驗實驗室

為食品安全保衛過程中之占極重要角色的自主檢驗實驗室，自 2016 年啟用迄今已邁入第六年，其參考衛生福利部食品安全衛生管理法、食品良好衛生規範準則與食品業者設置實驗室之企業指引相關規定訂定了「自主檢驗實驗室標準作業程序書」，落實自主管理並訂定食品安全監測計畫確保食品衛生安全。

自主檢驗實驗室標準作業程序書明確規範檢驗與量測管制標準作業程序，包含抽驗樣品的處理、自主檢驗頻率、檢驗結果確認及廢棄物清理等相關事宜。實驗室由專責衛生主管及專員負責管理自主檢驗實驗室紀錄之製作、儲存、保存與保護。對於自主檢驗實驗室之原始觀測及檢驗結果、計算與导出数据均詳細記錄，且符合易於閱讀、便於存取的原則。所有紀錄不得修改或刪除，如修改應於修改處旁簽名或蓋章。從取樣種類及地點、檢驗日期及時間、檢測過程及結果均以書面記錄保存至少五年或以電子檔保存。



本公司自主檢驗項目中的「總菌數」與「大腸桿菌群」微生物檢驗，是食品檢驗的兩大指標，總菌數是判斷食品加工過程衛生與否及食物新不新鮮的重要依據，當食品總菌數高於標準時，就表示食品在製作過程中滋生過量微生物，以致有食品衛生之虞；而大腸桿菌群則是判斷食品是否有遭到污染的檢測指標，若食品的大腸桿菌群超過標準，就表示製作過程或環境遭受污染。



自主檢驗項目使用中央主管機關訂定、國際間認可之檢驗方法或經方法確效之非中央主管機關訂定之方法執行。而自主檢驗之衛生標準則依照衛生福利部所訂定食品安全衛生管理法之相關食品衛生標準與晶華酒店自訂標準執行。

自主檢驗實驗室執行檢驗之儀器均符合檢驗方法所需之準確度與精密度，並建立履歷表，維持相關裝設、調校、維修保養、主要零件更換等紀錄，以維檢驗結果數據之準確性。自主檢驗抽樣作業依食品安全及風險管控因子進行安排。委外檢驗應確保樣品運輸、接收、搬運、防護、儲存、保留等的安全與完整性。

對自主檢驗結果不符微生物衛生標準之成品，立即擬訂改善方案，並作為委外檢驗之優先選定品項。檢驗結果不符農藥殘留或二氧化硫標準之蔬果或食品，則立即退貨，並將檢驗結果納入供應商評鑑中，作為日後評估供應商續用與否之參考。對自主檢驗結果不符油脂總極性物質檢測標準之油品，立即進行換油作業，並作為換油頻率訂定之參考。



晶華食安實驗室

自主檢驗實驗室廢棄物清理亦遵守行政院環境保護署之廢棄物清合法規與衛生福利部疾病管制署之實驗室生物安全規範，實驗室感染性廢棄物進行滅菌後始能丟棄。

因應台北市政府新公告之食品安全自治條例，要求附設自助餐廳之星級旅館，自 2021 年 1 月 1 日起應實施強制檢驗可供生食之水產品品項，檢驗項目包含生菌數、大腸桿菌群、大腸桿菌、揮發性鹽基態氮等，本公司依規定採取週期輪替原則每批或每半年至少一次送交第三方檢驗機構檢驗相關化學性及物理性危害，以期降低食品安全風險。

2021 年自主檢驗實驗室含原物料及半成品、成品之檢測次數總計 89 次，其中有二氧化硫檢驗結果不合格乙次，於當日立即退貨，餘 88 次皆未檢出不合格之商品。

2021 年自主檢驗實驗室檢驗項目及次數統計表		
檢驗名稱	檢驗項目	次數
食品微生物檢驗	總生菌數、大腸桿菌、大腸桿菌群	34
農藥殘留檢驗	有機磷劑類、氨基甲酸鹽類	25
油脂總極性化合物檢測	油質總極性化合物檢測	14
二氧化硫快速檢測	二氧化硫殘留快速檢測（註）	16
合計次數		89

註：二氧化硫檢驗結果有酸菜心不合格乙次，於當日立即退貨辦理。

2021 年實驗室相關費用	
項目	金額 新台幣
設備折舊	132,504
檢驗材料、儀器校正	82,279
人員薪酬	148,099
外部檢驗費	312,870
合計	675,752
合計費用占台北晶華餐飲收入淨額為 0.041%	



## 2.4 認證產品、永續採購

企業永續經營不僅是要為企業帶來利益，同時也要善盡企業社會責任及改善產品與服務在整個供應鏈過程中對環境和人類的影響，降低因採購行為對環境造成之衝擊，替社會與經濟帶來正面效益，並達成環境、社會及經濟三者之間的平衡。過程包括採購原料、備置、製做、遞送、成品交付以及其間的每個運輸環節，如何減少能源使用、水資源消耗及廢棄物產生等危害環境的因素，同時可能因營運涉及的人群和社區周圍形成積極影響，已然成為以往傳統企業首重營利考量供應鏈之外，另外新增的關注面向。

為推動公司社會責任承諾，落實環境、社會及經濟三者之間的平衡與永續採購的政策，本公司營運所需的農漁、蔬果類等食材原物料皆以向本地廠商購買為主，部分直接與區域農會或產銷班合作。有自中央山脈下的生態有機牧場購入台灣正土黑山羊及有機放牧蛋，秋節商品文旦也來自屢次獲獎的老字號麻豆文旦品牌，園區的每一株文旦樹都是農戶使用有機酵素肥料，以無毒栽種、堅持人工除草的悉心方式管理。購自石門活魚產銷班的鮮魚則是遵循主管機關的管理規則，選用不會影響水庫水質的刺網與籠具漁法養殖，為確保環境永續兼顧漁獲品質，並採用日本漁師的漁獲前處理技術來封存魚肉的鮮度，延長保存期限，並提升熟成後的風味。



台北晶華酒店率全國飯店業之先成為「愛海店家」的第一家五星級飯店，愛海店家遴選須具備必須使用「海洋之心生態標章」認證的台灣永續海鮮一種以上，廚房也須通過海洋之心生態標章產銷監管鏈認證，確保食材溯源及水產品保存衛生安全，以及於營業場所或官網標示永續海鮮資訊。

使用獲得農委會漁業署與海漁基金會共同推動的海洋之心生態標章漁業認證銀級的「新港鬼頭刀延繩釣友善船隊」撈捕的鬼頭刀鮮魚等，不僅符合永續海鮮挑選原則，亦為守護海洋、實踐企業社會責任的行動楷模。

在地採購是對於在地產品的支持，不僅能減少碳足跡以落實環境永續，亦能為在地的農漁民帶來經濟上的助益，成就經濟價值共好的供應鏈，進而創造就業機會並提升國內廠商競爭力。而建置完整的供應鏈管理機制，首要為慎選供應商並透過評估和改進供應鏈管理，除協調供應鏈間的採買、生產、品質、庫存管理和運輸，以提高效率和客戶滿意度外，更期許能發揮自身影響力帶領合作夥伴利害關係人也能重視企業社會責任，共同創造永續企業。

我們慎選優質的供應商並控管原物料採購符合食品安全，讓顧客食的安心與食的健康，持續努力有效控管原物料來源，落實溯源管理，以提供符合永續採購標準的原物料為目標。



晶華酒店台北本館內所採購獲國際認證或標章的品項有Taylors茶包、壘龍烏龍茶茶包、立頓紅茶、Nespresso咖啡膠囊及Twinings茶包，前述國際認證



或標章包含國際雨林聯盟認證(Rainforest Alliance Certified)、國際有機運動聯盟認證(International Federation of Organic Agricultural Movements)、非基因改造生物計畫認證(Non-GMO Project Verified)或道德茶葉合作夥伴標章(Ethical Tea Partnership)等。(註)



2021年度上述獲任一國際認證或標章的茶包、咖啡膠囊採購金額為新台幣1,567仟元，占當年度茶飲類(茶包、茶葉、茶磚及茶粉，不包含酒水)及咖啡飲品類(咖啡豆、咖啡粉及膠囊)採購支出22.08%。

註：

**RAC** 為一個非政府組織，追求以傳統農法來防止雨林遭受濫墾濫伐並維護種植作物的農夫權益，達到保護生物多樣性與提供永續發展；查詢網址：<http://www.rainforest-alliance.org/>

**IFOAM** 是全球最重要的有機農業組織之一，分佈於一百多個國家並由五百多個與有機農業有關的組織所組成，成員包含農民、消費者、加工業者、貿易商以及其他研究、推廣、訓練等機構，對於推廣有機農業有著相當重要的貢獻；查詢網址：<http://www.ifoam.bio/>

**Ethical Tea Partnership** 是一個不以營利為目的的茶包裝企業會員組織，致力於監測、改善茶園在各茶葉產區的人權公正平等、提升工人們的生活水平及可持續性發展的環境；查詢網址：<https://www.ethicalteapartnership.org/>

**Soil Association Organic** 擅長有機食品的檢驗與認證，以指導有機農業以及促進人類健康為創立的宗旨，非營利的超然機構。查詢網址：<http://www.soilassociation.org/>

**Non-GMO Project Verified** 非轉基因項目產品驗證計劃是北美唯一的非轉基因食品和產品的第三方驗證。在產品標籤和認證方面，第三方驗證是最高質量的系統，因為它可以確保獨立的一方對產品進行全面評估，以確保其符合行業專家和利益相關者制定的標準。查詢網址：<https://www.nongmoproject.org/product-verification/>



## 2.5 供應商管理

### 2.5.1 供應商評鑑

晶華酒店透過供應商管理辦法以及評鑑制度，嚴加把關供應商之品質，恪遵食品安全的相關法規，要求合作廠商依原物料供貨類別提供政府許可之營利事業登記證、或工廠登記證及食品業者登錄字號等合法文件，且逐年覆核資料。新廠商需簽屬供應商供貨需知，其包含供貨規範及企業社會責任誠信、社會人權相關條款並提供產品檢驗合格報告書，具備供貨合法相關條件、產品認證(含 TQF、CAS、TAP、HACCP、ISO 等認證資料)、誠信經營、信譽良好之廠商才能成為公司長期合作夥伴，共同致力於永續供應鏈的目標。

晶華酒店台北本館依食品安全管理系統「製程及品質管制標準作業程序書」與「供應商評鑑紀錄表」等兩項自有標準評核供應商，其評核要點、評核標準、評核頻率和評鑑結果由採購部門、衛生安全部門及餐飲部門共同負責，並在評核制度中納入企業永續元素，希望藉由我們的帶領也能讓供應商善盡企業社會責任。

我們依供貨種類及數量，並考量食安風險性挑選每年評鑑廠商及家數，評鑑標準分五大面向：文件評核(25%)、現場評核(35%)、供貨情況(20%)、服務品質(16%)和永續發展(4%)。總分達 80 分以上即為「優良供應商」，列為持續合作以穩定優質食材來源；總分 60-79 分列入「一般供應商」；總分 60(不含)以下即為不合格，若連續兩次評分結果為不合格或有違反相關法律行為及具重大食安疑慮者，經評鑑小組確認後會立即於供應商名單中剔除，終止與該供應商合作。透過嚴密的評鑑，以確保原物料及商品的品質和安全。

2021 年持續受疫情影響，未進行供應商實地評核，改以書面審查方式逐項檢視現場作業落實情形，並依據供應商提供之現場作業相關相片及標準作業流程書面資料予以評核及評分。

台北晶華 2021 年共評鑑了 12 家往來供應商，評鑑結果並未有總分低於六十分以下之不及格供應商。該年度經過評鑑廠商之進貨金額為新台幣 64,108,475 元，占台北晶華 2021 年食品與飲料(含生鮮)交易金額的 10.23%。

#### 文件審查

- 供應商基本資料更新確認(商業/公司/工廠登記證、食品業者登錄等)。TQF、CAS、TAP、HACCP、ISO 等認證資料(如有)。
- 產品責任險。
- 產品相關檢驗證明(委外檢驗及自主品管檢驗)。
- 追溯追蹤管理系統(說明追溯追蹤系統執行方式或提供相關證明)。專門職業人員或技術證照人員相關證明(如有)。
- 病媒防治相關合約及紀錄。
- 廢棄物處理相關合約及紀錄。
- 企業社會責任、環境保護與永續資源等相關投入事證(如有)。

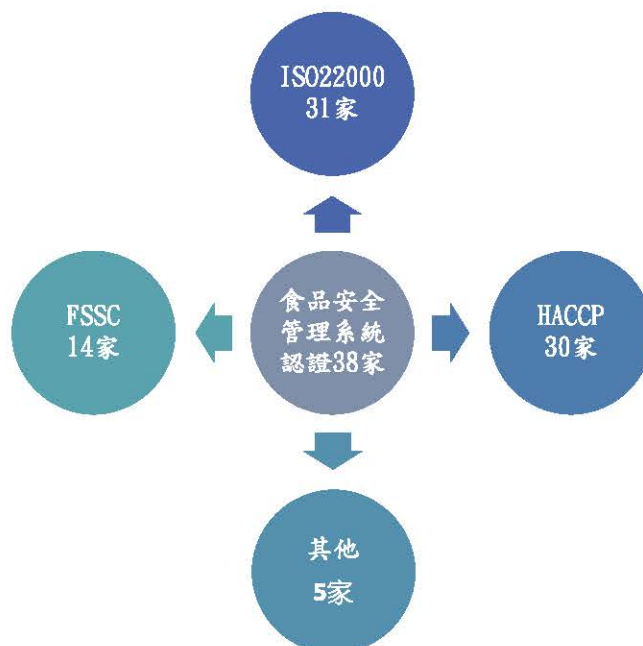
## 作業現場

- 食品從業人員服裝儀容與清潔。
- 洗手消毒設施。
- 作業現場清潔（壁面、天花板、空調出風口、地面、排水系統等）。
- 機器設備、動線與空間規劃。
- 生產流程標準化(作業中照片)。
- 倉儲管理(原物料及成品)。
- 食品添加物存放專區。
- 員工更衣室及廁所清潔衛生。
- 運輸車輛(冷凍、冷藏及常溫)。
- 相關產品食品標示。

### 2.5.2 供應商食品安全管理系統認證

為提升供應商產品品質，本公司優先與取得食品安全衛生管理系統 HACCP、ISO22000 FSSC、TQF 或 CAS 等相關認證供應商合作，2021 年期間食材原物料的主要供應商計 78 家，其中具有食品安全等相關認證供應商計 38 家，占食材原物料主要供應商的 49%。

於取得食品安全相關認證的 38 家供應商中，同時擁有 3 個認證的有 10 家、2 個認證有 18 家及 1 個認證有 17 家。





## 2.6 採購溯源、資訊揭露

因應近年食安法規的日益趨嚴及經營者對維護食品衛生安全消費環境的重視，除依法規於「食品業者登錄辦法」建立原物料相關追溯追蹤系統，以強化食品衛生管理及落實源頭管理外，為了讓國人吃得更安心、健康、資訊更透明化，所有原物料、半成品及成品的採購均可追蹤溯源。從下訂單、驗收，至廚房每日作業落實原物料之進貨管理，所有食材均標示有效期限，執行物料先進先出原則，調味料則標註進貨日以便追蹤供應商及食材批號。本公司並已於衛生福利部食品衛生管理署的食品追溯追蹤管理資訊系統資訊揭露專區平台揭露部分產品之相關訊息。

網址：<https://ftraceconsumer.fda.gov.tw/Autonomous/Brand?id=80>

繼衛福部食藥署於2021年開始實施的食品安全衛生管理法新制「直接供應飲食場所供應食品之豬肉及豬可食部位原料之原產地標示規定」，明定飯店所使用之部分豬肉加工製品雖由台灣廠商於台灣加工製作，但其所使用的豬肉原料為進口豬肉者，應依標示規定以中文顯著標示原產地(國)，本公司除更換各餐廳之菜單與菜牌卡外，並要求供應商提供相關輸入許可通知、屠宰證明等資訊。今年臺北市政府衛生局公布的「臺北市食品安全自治條例」五大食安新政策中亦規範星級旅館附設自助餐廳需登錄臺北市食材登錄平台，並建立食品來源與流向之追蹤(溯)系統及生產履歷等事項，公開食材來源，登錄項目以含水產品之冷盤類及熟食類為主，且至少需登錄10樣菜式，其包含菜色照片、食材來源(廠商資料或進口報單)、產地、品牌資訊、營養標示及檢驗報告等，公司配合政府食安新政策，已擬定相關作業流程。



依循食品衛生管理法之食品標示及廣告管理規定，本公司落實執行客製化零售商品應標示可追溯之來源，含製造廠商名稱、電話號碼及地址，僅標示國內負責廠商名稱者則將製造廠商名稱、電話號碼及地址通報轄區主管機關。確實做到採購追蹤溯源、資訊揭露公開透明。

食品安全以維護消費者健康為目標，維持企業形象為宗旨，需確保工作場所的衛生清潔與安全，並密切注意食品安全衛生管理法之頒布，落實與消費者或政府機關等利害關係人之良好溝通及維持產品資訊透明度，持續提升產品與服務品質，落實食品安全與衛生為公司創造人類福祉(well-being)的永續目標。

### 3. 員工照顧與人權政策

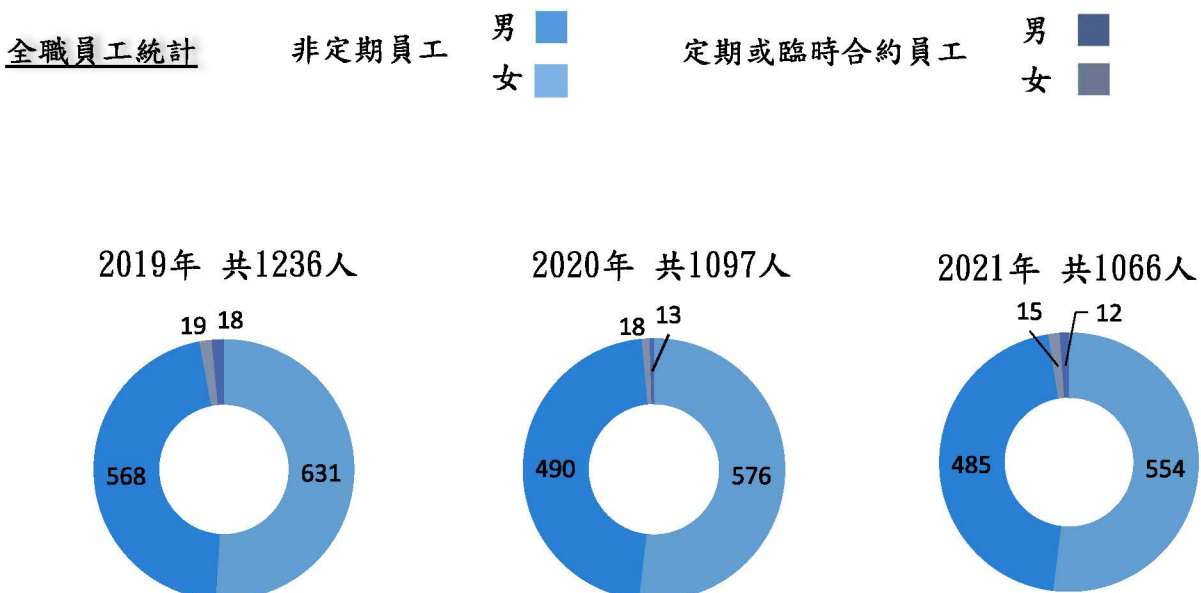
落實人權政策為企業永續社會面向的重要一環，且保護員工基本人權的勞工法令亦日益趨嚴，為照顧服務產業的寶貴資產「員工」，提升員工向心力及保障勞工權益為公司永續經營責任。本公司遵循《聯合國世界人權宣言 Universal Declaration of Human Rights》、《聯合國全球盟約 United Nations Global Compact》、《國際勞工公約 International Labor Convention》及勞基法等相關規範訂定「人權管理政策」、「員工薪酬制度」、「員工福利及晉升辦法」等辦法。亦透過關注社會重大議題、數據分析與問券調查等方式，檢視自身營運、價值鏈與其他相關活動，以辨識、評估其中面臨風險之群體及潛在人權風險，擬定人權風險減緩措施，持續監督及改善計畫執行成果。

我們已建立完善的勞資溝通平台及申訴管道，對於員工的反應即時處理。且透過完善的福利制度與穩定薪酬，落實教育訓練與工作績效考核，建構健康與安全的工作環境，讓每位員工都能安心於職場上發揮所長，展現共學共好的永續目標。

#### 3.1 人力資源結構

截至 2021 年 12 月底，本公司員工總人數為 1066 人，以一般雇用為主，佔比近 82%；大專實習生及建教生雇用佔比為 18%。因應公司營運所需之專業技能及語言條件，另聘僱外籍工作員工 40 人。因餐旅產業工作內容以提供顧客服務性質為重，員工年齡偏年輕，主要介於 21 歲至 30 歲間，佔全體員工人數的 46.15%，且女性員工比例高於男性員工人數，佔全體員工人數的 53.38%，管理階層的男女比例則平均各 50%。

本公司恪遵政府勞動法令等規範，注重人權且於聘僱員工資格要求無差別待遇，絕對不僱用年齡未滿 16 歲之員工。並依據相關工作權益保障法，公司聘用 12 位身心障礙員工，佔員工總人數 1.13%；另聘用 7 位原住民員工，佔員工總人數 0.66%。



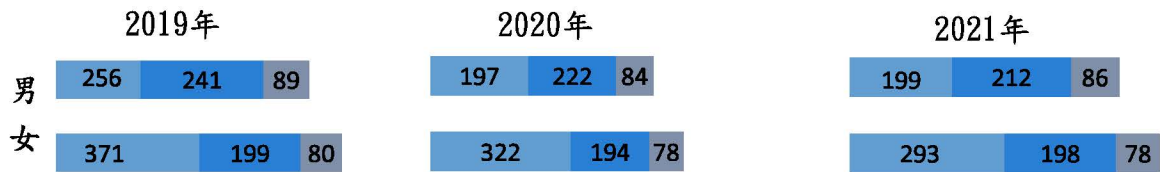


男女員工年齡分布

30歲以下

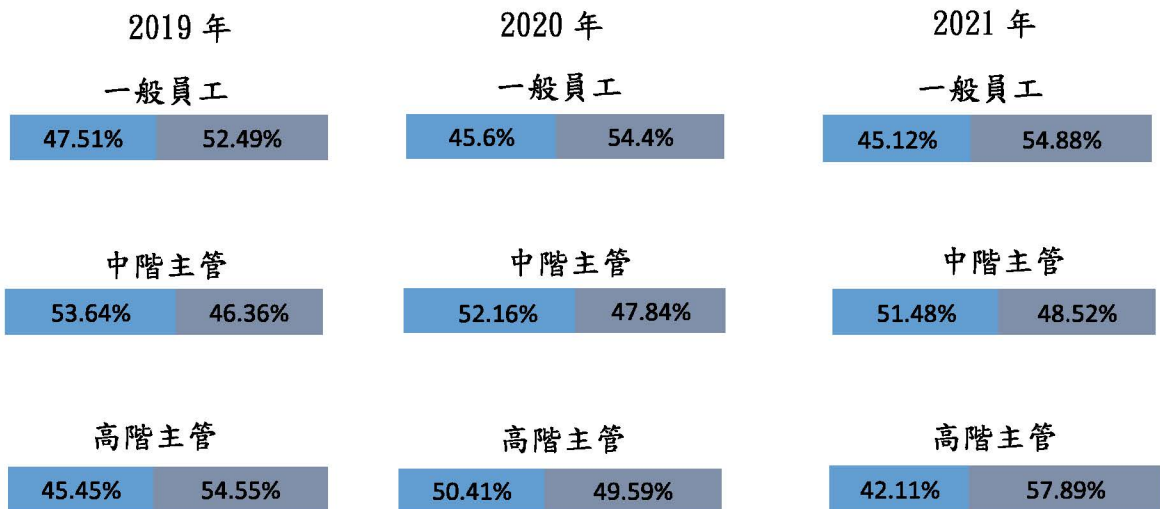
31-49歲

50歲以上



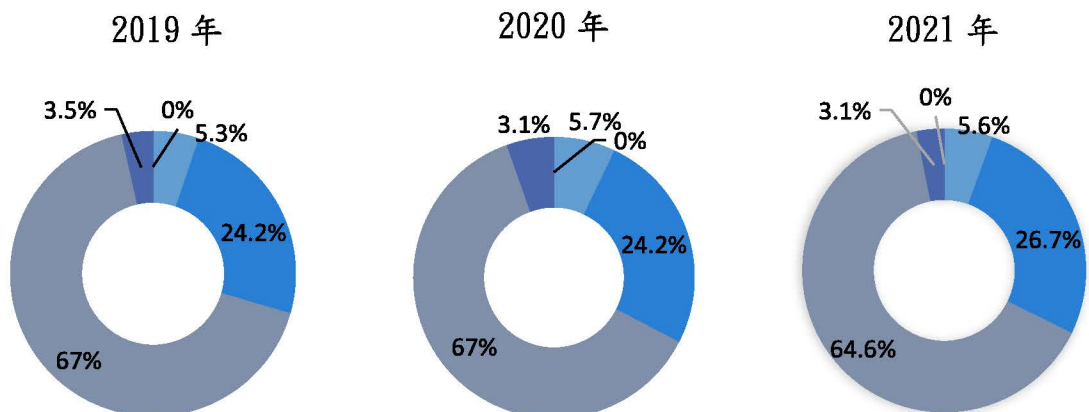
男女職務比例

男 女



學歷比例

博士 碩士 大專 高中 高中以下



男女員工平均薪資比較			
年度	2019	2020	2021
一般員工	1:0.94	1:0.93	1:0.94
中階主管	1:0.90	1:0.90	1:0.89
高階主管	1:0.77	1:0.72	1:0.71

非擔任主管職務之全時員工薪資資訊			單位:仟元
年度	2020	2021	差異
員工人數/年度平均	1,312	1,227	-85
員工薪資平均數/人	607	610	+3
員工薪資中位數/人	498	495	-3
員工薪資總額	796,576	748,046	-48,530

註:以上數字係參酌證券交易所編訂發布「非擔任主管職務之全時員工薪資資訊申報作業說明」之相關規定辦理。

#### 基本薪資核數及法定基本工資的比值

年度	2019 倍數	2020 倍數	2021 倍數
男性員工基本起薪	1.33	1.54	1.27
女性員工基本起薪	1.34	1.34	1.26

#### 員工其他類別統計

年度	2019	2020	2021
實習生	204 16.50%	153 13.95%	193 18.11%
身心障礙	17 1.38%	12 1.09%	12 1.13%
外國籍	68 5.50%	41 3.74%	40 3.75%
原住民	12 0.97%	7 0.64%	7 0.66%

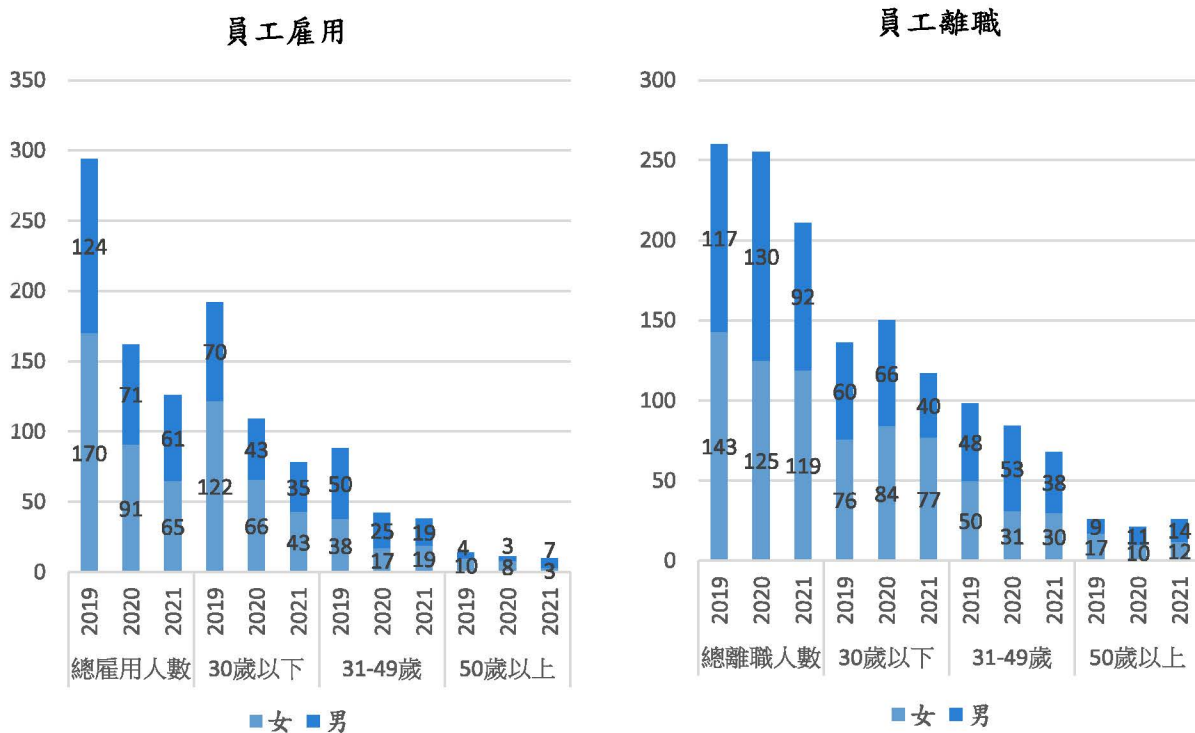


## ■ 員工聘任

招募員工管道公平公開、惟才適用，並設有完善的員工推薦制度，希望召集有志一同的夥伴加入服務產業。2021年持續聘任126位新進同仁及324位大專實習生或高中職建教合作生，以滿足公司整體營運需求，在促進就業發展機會的同時，也積極培育社會新鮮人帶動產業的發展。

2021年共有211位同仁自請離職，其中有16位同仁申請退休，亦有22位同仁規劃進修或其他因素申請留職停薪。對於每一位離職申請者，人力資源部會與單位主管進行確認並安排離職面談，瞭解同仁的離職原因，以進行人力慰留與員工關懷，於會談中也著重同仁未來職涯發展規劃，期望能留住人才創造雙贏。

資料統計:2019年~2021年



## ■ 員工守則

本公司依勞動基準法及相關法令規定訂定員工「工作規則」，明確規範聘僱條件及員工服務守則、僱用、工作時間、薪酬、休假與請假、獎懲、年資計算、退休、撫卹等辦法。每位員工於到職時皆須詳讀並簽署「勞動契約」與「員工保密同意書」，確保公司資產及機密資訊之保密義務。

相關規定及內容並透過職前訓練課程宣導及公司內部資訊網站公告，以利員工清楚明瞭與遵行。

## 3.2 員工權益與福利

公司依循相關法規訂定人事管理規章，致力於員工權益的保障以促進勞資和諧為目的，除依政府規定辦理勞工保險、全民健保及成立職工福利委員會外，並制定各項福利措施，定期召開勞資會議與員工進行公司業務溝通及福利制度的協商，維護安全與健康的工作環境，促使員工維持身心健康，鼓勵員工同仁注重工作與生活平衡，創造幸福職場。

於維護人權政策上，我們尤其重視工作平等無歧視與安心職場，與各級學校之相關科系建教實習合作，加強防範違法任用或任何形式的強制勞動，落實維護員工平等、保障人身自由、拒絕任何在職場上可能發生之任何危害人身安全、歧視、騷擾、強迫或不平等的對待。對於員工的晉用、薪資、績效、教育訓練與員工福利等均一視同仁，致力打造和諧平等的勞雇關係，維護員工人權。2021 年針對員工同仁進行人權保障相關課程訓練，總參訓人次 10,167 人次，參訓總人時 36,298 小時。

### 3.2.1 薪酬與福利

公司提供員工安心的工作環境與合理薪資及公平公開的升遷管道，依員工學、經歷背景、專業知識技能安排適當職位，強調適材適用，給予之薪資皆優於政府規定之法定最低薪資標準，臨時工與半職員工之薪資也均符合勞基法。全體員工皆提供勞健保、產假/育嬰假及其他相關保險。

為反映合理的薪資報酬，我們對正職員工進行每年三次的績效考核，由單位主管評估員工的工作表現及貢獻度或價值進行評比，同時瞭解員工對於改善組織的反饋機能，提高員工的工作績效，進而激勵士氣，作為公平、合理酬賞員工的依據。除薪酬管理外本公司亦注重員工的薪資水平，截至 2021 年 12 月底為主，本公司基層員工的平均月薪資為同期法定基本工資的 1.3 倍。

為鼓勵員工儲蓄成立的員工持股信託，設定年資滿一年之正職或半職員工有資格加入持股會，參加持股信託之員工每個月從薪水中提存一定額度，並由公司的福利委員會提撥不同比例的獎勵金與員工自提額成立信託基金，提供員工和股東同樣享有分紅的福利。目前員工參與信託持股者計 174 人。另定「績效獎金發放辦法」及「年終獎金發放辦法」，將獎懲制度結合考核，鼓勵員工表現，透過三節發放給全體員工。此外，公司章程亦明定年度如有獲利，應提撥百分之五為員工酬勞。

福利委員會每年籌辦國內外員工旅遊、各項團體運動競賽、讀書會等及三節獎金、年節禮金、員工本人暨子女獎學補助金、集團關係企業國內外飯店住宿及餐飲優惠等。2021 年獲得獎助學金的有員工 31 人及員工子女 4 人，總計發放獎學補助金額為 228 仟元。





### 3.2.2 員工升遷與福利

為激勵員工積極創造公司營運績效並獎勵員工努力成果，本公司特訂定「績效獎金發放辦法」，本辦法結合績效考核及鼓勵員工表現，績效獎金之計算係以稅後損益乘以獎金提撥比率，依公司經營績效及個人績效分三節發放給全體員工。且員工升遷或薪資調整除考量平日工作表現及績效外，績效考核結果也是參考的重要依據。

新進員工於進入公司即將屆滿三個月前，會進行新人工作期滿考核，考核內容針對其工作表現與在職相關訓練的評估及回饋，並由資深同仁與直屬主管定期檢討新進員工工作態度表現之優缺點及未來發展潛能，以規劃後續訓練計劃。實習生的考核則以學生實習的態度，學習成果與學習時數為主，對於考核績優者也會諮詢該實習生意願並提供畢業後的工作機會。

本公司訂定的退休制度與員工福利相關措施（包括休假及其他福利等）均符合法令規定，並依班別及職務提供各項津貼，福利補助包含員工旅遊、結婚、喪葬、生日禮金、三節禮金等補助。並設有醫務室、圖書室、員工餐廳、員工休息室等，以為員工於空班時之休憩場所，且備有過夜宿舍，方便夜班及遠地員工過夜使用。為提供員工更友善的工作環境，亦設有完善哺(集)乳室設備、產假及產檢假、育嬰留職停薪、托兒設施優惠及其他友善孕育措施等福利。

#### ■ 模範員工選拔

為鼓勵員工工作表現，提升工作品質，每月會由餐飲部、客務部、後勤單位各提名至少兩位模範員工參選人，經由部門主管依照參選人的優良事蹟遴選出當月模範員工至少三名，當選者將有機會進一步成為年度最佳員工，對於模範員工的優異表現我們也會公告於公司內部網站，除嘉許個人表現外，同時也希望激勵其他同仁仿效，提升職場職能。

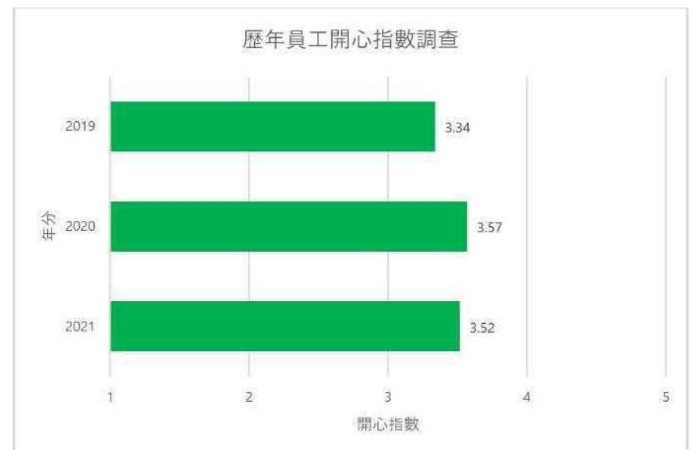
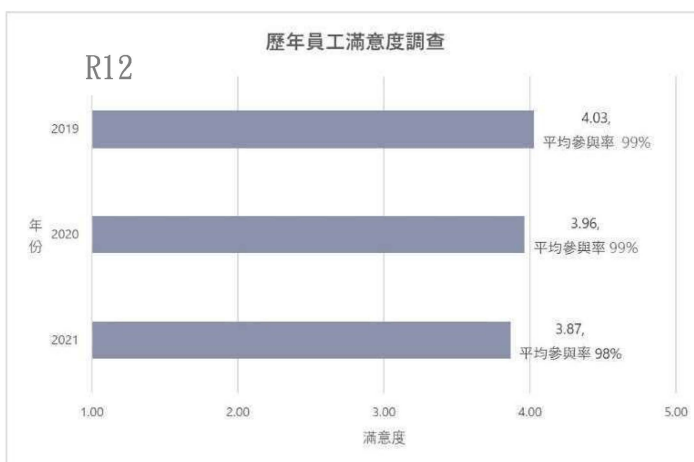
為激發員工創意，我們鼓勵員工對於工作內容或公司經營策略提供想法與建議，如意見被採納則可於公司年度的春酒活動中於予表揚並頒發獎勵。



### 3.2.3 幸福職場

我們極為重視利害關係人「員工」的關注議題與期望，為落實員工照顧提高員工向心力與幸福感，公司每年固定實施兩次「員工線上滿意度問卷調查」，每次的評分結果都會做為增進員工關係及員工向心力與人權政策制定的參考。

我們深信顧客的滿意度來自於員工的優良工作品質，對於服務業來說，員工為公司的寶貴資產，公司經營成功與否取決於員工向心力，為凝聚員工向心力，福利政策之一的持股會乃獎勵員工儲蓄投資，而績效獎金發放制度則是依設定的部門利潤中心制度依營運績效表現發放予各部門的額外獎金，激勵員工間的自動自發與共同努力，群策群力達成營運目標。



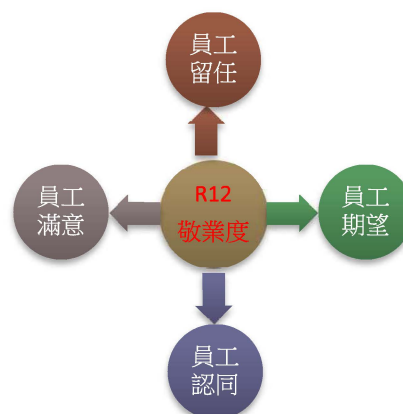
藉由每年例行兩次的 R12 自我評量提問，以反映員工投入度及對工作的滿意度與向心力，R 代表 Regent，顧名思義是藉由問券的 12 個關鍵問題反映員工的敬業度，分為留任、期望、認同感及滿意度四個指標。以作為主管與人力資源部門即早給出激勵因子，或擬出適才適用的成長方案，也是一面主管將心比心的明鏡，培養帶人領導的基本方向。

問卷發放對象也含經理級及高階主管，透過問卷的問題，亦能協助主管與同仁於績效考核面談時，檢視自我工作目標與現狀的吻合度，找出可以再精進的地方。人力資源部依每次評量結果分析，協助管理階層理解每個問題的評量結果所代表的涵意，並與前次評量結果比較，作為主管人力管理政策制定與調整之參考。

**人力資源部公告**

R12 問卷調查即將開始囉！  
R12 Employee Engagement Survey

- R01 我知道公司對我在工作上的要求。
- R02 我有足夠資源完成我的工作。
- R03 工作時，我有機會執行我最拿手的工作。
- R04 過去七天內，我曾因表現良好而受到表揚或讚美。
- R05 我的直屬上司或同組同仁關心我的個人狀況。
- R06 工作時，有人傾聽我的意見。
- R07 我們公司的使命讓我覺得自己的工作很重要。
- R08 我的同事致力把事情做到最好。
- R09 工作場合中，我有個好朋友。
- R10 過去六個月中，有人曾與我談及我的工作進展。
- R11 過去一年，在工作上我曾有機會學習及成長。
- R12 我會推薦我的親戚朋友來晶華國際酒店集團工作。





R12 也是管理者自我察覺的好工具，可以積極傾聽同仁，與團隊共同學習。工作、健康和良好的人際關係，皆能提升員工的幸福感，而提高幸福感可以降低個人的職業倦怠感，強化心理韌性與提升工作績效。今年我們又新增了「我工作上的、快樂指數」問卷，進一步了解團隊氛圍、工作環境、學習機會，單位主管管理方式、公司文化和工作量等指標。透過 R12 與工作快樂指數希望能比過去更深入了解員工的認同感與幸福感。



兩年疫情危機激發大家的向心力，也讓我們看到自身擁有的獨特性——升級為能夠共學、共創與共好的團隊。領導與管理也是一門款待的藝術，應該將心比心成就員工的幸福感，我們未來仍會朝向員工的內在幸福感來增加績效，讓團隊成員充滿激情，共學共創、關愛共好，於幸福工作中也享有自有意義的生活，以成就長久永續的幸福企業。

由人力銀行主辦之 2021 幸福企業票選活動，晶華酒店獲網友推薦，經由網路投票，再加上人力銀行之會員，由目前在該企業工作或曾於該企業工作者給予問卷填答，最後評選晶華酒店獲得幸福企業金獎及特別獎。

同時公司主動報名康健雜誌 CHR 許諾認證，代表晶華酒店認同 CHR 健康企業公民之理念，並許諾開始推動促進或改善員工之身心靈健康。



## ■ 員工溝通平台

晶華酒店尊重每一位同仁在法律上所被給予的權力，確保結社集會自由，公司雖無工會組織的運作，但內部溝通管道順暢，勞資關係和諧。

公司既設有員工意見與回饋的溝通管道，包含官網的利害關係人專區、晶華大學 APP、員工會議、電子郵件、內部佈告欄等不同管道，透過這些溝通平台可與員工分享公司經營理念、公司政策與員工權益等相關資訊，員工若對公司有任何建議或自認權益受到損害，皆可透過上述管道反映。此外，也鼓勵員工直接與管理階層進行溝通，我們認為合理與有效的溝通為促進勞資和諧的重要條件，也讓員工充分了解自身權益或反饋對公司經營的意見，凝聚向心力。

## ■ 溝通方式：

- (1) 職前新生訓練：每一位新進同仁均需要參加為期兩天的職前訓練，課程內容包括晶華核心價值「將心比心」、職場男女平權、資訊安全、顧客隱私保密、勞工安全與職場、基礎英日語等。



## 職前訓練

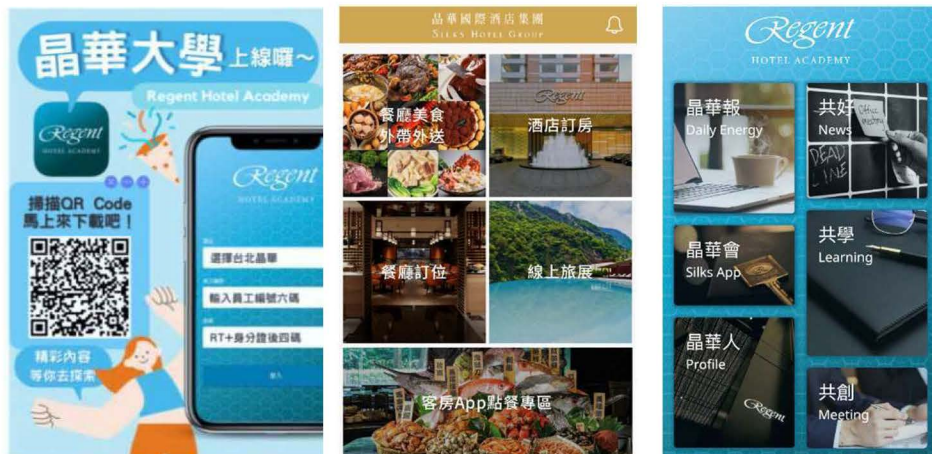


(2) Daily Energy 電子報：為使訊息傳遞即時，電子報採每日寄送，從政府法令宣導、防疫規定、公司政策頒佈、優良員工事蹟、好文章分享，顧客意見表到住宿餐飲各式促銷活動，均會在此電子報揭露訊息，同時，透過「每日一句」分享，勉勵同仁。

## Daily Energy



(3) 晶華數位學園-因疫情加速了集團的數位轉型並創造行銷策略的成功。自 2021 年起啟動自行開發專屬學習 APP 「晶華大學」，在今年終於完成，從後台建置、功能開發到整合使用者需求，完全量身訂做，提升員工同仁的學習環境，更是飯店業中使用數位學習的先驅，透過線上及線下交互模式學習，提升學習成效。同仁利用手機可以隨時取得資訊與閱讀，打破時間及空間藩籬，讓全員共享、共學、共創，成就共好。





## ■ 平等無歧視

國際觀光飯店產業可以照顧到多元族群的工作權，高學歷者也能與社經弱勢者一起工作，跨文化不同人種也能在其中共融，也應是全世界最男女平等的產業。我們呼應聯合國永續發展目標之性別平等，在招募徵才、任用、培育與晉升等面向均致力男女平等對待，無因任何國籍、性別、種族、宗教、婚姻狀況或政治立場不同而有差別待遇，創造多元公平的就業機會，實現男女擁有同工同酬的獎勵條件及平等晉升機會，以打造多元、平等的職場環境。

為防治性騷擾及保護被害人之權益，本公司除於「工作規則」中明訂相關規範外，依「性騷擾防治法」訂定性騷擾防治申訴及調查處理要點以規範員工之言行舉止，並確保性別工作平等權益。

考量員工因個人事務或家庭因素需暫停工作時，人力資源部也會與部門主管協商，提供適當假別讓員工申請。並依「性別工作平等法」提供男女員工申請產假與育嬰假，同時設有育嬰哺乳室並與鄰近托育機構簽約，讓同仁得以安心工作。

2021 年總計有 3 位男性與 7 位女性同仁申請育嬰留職停薪，平均復職率為 40%，2020 年申請留職停薪復職之男性員工 2 位及女性員工 4 位已於 2021 年任職滿一年，留存率為 83.33%。

2021 年度育嬰留職停薪申請概況

2021 年度申請育嬰留停人數	男	3
	女	7
	合計	10
2021 育嬰留停原應復職人數(A)	男	4
	女	6
	合計	10
2021 育嬰留停原應復職人數且復職人數(B)	男	1
	女	3
	合計	4
復職率(B/A)	男	25%
	女	50%
	合計	40%
2020 育嬰留職停薪復職人數( C )	男	2
	女	4
	合計	6
2020 育嬰留停復職且工作超過一年人數(D)	男	2
	女	3
	合計	5
留存率(D/C)	男	100%
	女	75%
	合計	83.33%

### 3.3 人才培育

面對產業未來發展趨勢，提高產業競爭力首重為提升員工同仁專業職能，公司投入大量資源進行人才培訓與職涯發展計畫，計畫依三大方向進行，即人才招募、員工職能強化與未來接班人的養成，提升員工核心能力及專業性，確保人才傳承。秉持著「以學習促進成長」我們提供同仁對於共通課程、專業知識及各項技能等訓練外，並同時規劃工作外之學習成長相關管理課程，以期全體同仁能貫徹「把世界最好的帶進台灣、把台灣最好的帶給世界」之公司使命，及「將心比心」，以待人如己的企業核心價值永續經營。



公司也會運用集團優勢，結合姐妹飯店資源，定期舉辦大型招募活動或參與政府就業博覽會，以吸引社會新鮮人、二度就業或是轉職者以因應不同職務之需求。此外，並透過校園講座、參訪及企業專班，讓主管將職場專業及職場倫理提早傳授學子，以產學攜手合作方式增加學生就業機會及提高職場適應力。

#### ■ 訓練課程執行情況

2021 年因受疫情持續衝擊，從 2020 年交通部觀光局推出的產業轉型升級培訓計畫，取而代之的是執行了勞動部勞動力發展署所舉辦的充電再出發訓練計畫。

相較 2020 年的訓練架構，2021 年著重在同仁專業知識、語言能力、勞工安全及領導管理相關主題，內容從基礎到進階，循序漸進地進行「再」訓練，期望更落實基本功，且配合數位共學，採線上上課為主，為達有效學習、讓同仁可以更扎實的演練或討論，我們將每班人數設定在 8-12 人的小班制，每一位學員都能充分與講師互動，上千位員工在共學中成長，學習時數加總逾十萬小時人次，課程主題包含「飯店設計與美學」、「郵輪管家案例研討」、「人人都是自媒體」、「行銷與銷售」、「收益管理」....等，也因此發掘更多的潛力講師。



觀光產業與其他行業最大的不同點就是對於任務有「使命必達」的行動力，落實執行力的四大修練(4DX)也一直是我們教育訓練員工的重要一環，從「鎖定極重要目標」、「從領先目標下手」、「設置醒目計分板」，到第四個修練目標「落實當責」，我們訓練員工需鎖定極重要目標的觀念，聚焦能發揮槓桿效益的領先指標，真正的事半功倍，多年以後終於在疫情期間發揮的淋漓盡至，一年推出近八十個專案，雖然忙碌，員工的滿意度與成就感卻提高，因為使命必達是用在更具價值與極重要的目標上，由員工自己定義工作的價值，也代表其願意勇敢承擔，提升思考格局。4DX讓員工能夠更聚集極重要目標，貼近核心使命，兩者合起來成為組織執行力與人才培育的行動藍圖，更是打造學習型組織的最佳典範，也才能從疫情危機中蛻變成共好，共創的高效能團隊。



因應疫情不群聚準則，持續 Regent Talk 對話課程，由董事長親力親為，擔任企業轉型學習長，啟動「學習性組織」計畫，與高階主管用問答方式，探討及分享晶華在面對疫情考驗所做的努力及應變，讓同仁可以利用線上與線下混成學習方式進修與應用；在欲罷不能的情況下再由高階主管繼續擔負 Regent Talk 的經驗傳承，將累積多年的經營理念與策略分享給所有同仁，讓每一位員工都有機會斜槓，學習更多轉型技能與共同創作思維，每位員工的上課學習均達 120 小時，由透過此跨門學習達到共學與共好，創造多贏局面。

同時，我們持續針對新進同仁進行「誠信經營及內部重大資訊處理作業」線上課程，課程內容包括內部重大訊息之範圍定義、保密作業、異常情形之處理、誠信經營及防範內線交易等等，並且透過考試，確保每一位同仁對相關資訊的了解及遵守。另安排的教育訓練課程有管理課程、語言訓練、勞工安全衛生訓練、專業成長等類別。

1. 新人培訓：包括職前訓練、服務理念文化、企業社會責任、職場性騷擾、誠信經營及內部重大資訊處理作業等。
2. 管理訓練：管理職研討會、主管之道、財務管理、人力資源等。
3. 勞工職業安全課程：包括消防安全、食品安全、勞工安全與衛生、職災案例研討課程等。
4. 專業成長：培育飯店餐飲業專業人才、特殊專業知識與技能訓練、英、日文語言、專業髮妝、多元藝術、理財概念、健康保健、心靈提升等。
5. 防疫標準作業教育訓練。

2021年人才發展訓練參訓人次共計17,454人次，總人時為54,630小時。

課程類別	開班堂數	開班總時數	參訓人次	參訓總人時	比率
新人訓練	83	108.7	3,405	4,273	7.82%
外語訓練	84	333.5	3,023	12,072	22.10%
企業社會責任	5	17	128	212	0.39%
誠信經營及內部 重大資訊處理作業	11	5.5	399	199.5	0.37%
專業成長	166	686	4,894	19,938	36.50%
領導管理	173	688	3,483	13,860	25.37%
食品安全	6	24	396	822	1.50%
勞工安全	56	154.5	1,726	3,254	5.96%
總計	584	2,017.2	17,454	54,630.50	100%

### 3.4 職業安全衛生

為確保相關工作者之身心健康，並提供安全與健康的環境，以達工作者過勞防護及壓力管理之目的，遵循「職業衛生安全法」設置「職業安全衛生委員會」，由總經理擔任主席委員，其他委員含部門高階主管、職業安全衛生專責人員兩名(勞工安全管理師 1 人、從事勞工健康服務之職業安全衛生護理師 1 人)、勞工代表等，負責制定職業安全衛生管理政策與訂定職業安全績效目標，定期舉辦會議協商安全與建康相關事務，以持續消除危害及降低職業傷害風險為目標。

本公司依循 ISO45001 之國際標準實施及維持公司的職業安全衛生管理系統，範圍涵蓋台北晶華本館，適用對象含全體員工、建校實習生及維護合約商、供應商及工程承攬商等於台北晶華本館之所有工作活動內容，發揮盡責照顧員工同仁及工作者工作環境之安全。

#### 3.4.1 職業安全衛生政策

為保障員工生命安全與身心健康，依循以下四點，作為建立安全衛生管理努力方向：

管理符合法規  
保護工作者

遵循政府安全衛生法令規定，以風險管理及評估方法確實執行各項安全衛生活動與管理；並持續依循 ISO45001 的規範建立符合台北晶華本館需求之職業安全衛生管理系統，秉持管理系統之精神持續推動及改善設施安全衛生，提升安全衛生執行成果績效。

公司員工持有之安全衛生相關管理證照

證照名稱	持有張數
安全衛生業務主管	1
勞工安全管理師	1
安全衛生管理員	1
乙級鍋爐操作人員	10
有機溶劑作業主管	3
缺氧作業主管	1

安全全員參與  
落實職安觀念

實施安全衛生宣導及教育訓練，提升員工辨識危害能力；藉由充電再出發線上課程傳遞安全衛生知識，並於電梯等候區設置電腦設備撥放教育訓練影片及防火防災等短片，俾使全員參與並將安全衛生觀念融入日常作業流程中，以達降災及減災的目標。



持續改善環境  
提升安全衛生

依作業環境監測計畫書實施相關檢測項目，公告監測結果於公司教育訓練網站供員工知悉。加強宣導安全衛生管理要項供主管及相關人員遵守。

推動健康保護  
消除危害機率

本公司依職安法訂定健康保護計畫包括：母性健康保護預防計畫、異常工作負荷促發疾病預防計畫、人因性危害預防計畫及暴力防治的身心不法侵害四大職安保護計畫，藉由預防與風險辨識保障員工的安全與建康。

### 3.4.2 職業安全與衛生執行情況

#### ■ 教育訓練及防災演習

本公司依「職安衛緊急應變管理程序」鑑別對於職安衛有衝擊之潛在緊急狀況與意外事故，以及公司應採取的應變措施，並防止或減輕與之相關的可能疾病、傷害及環境衝擊等。同時，藉由教育訓練規劃各類課程及測試演習來提昇應變能力，俾使所有部門單位人員均可有效應付緊急情況。且在訓練後針對訓練內容予以檢討是否有規劃不良、設備不夠及措施不正確等問題，作為修訂緊急應變計畫的參考。

定期舉辦的「安全防護演練」，包含緊急事件或天災、火災、瓦斯災害等意外事件之處理，由飯店總經理擔任組長，配合其他權責主管於事故發生第一時間確認人員安全。另，為降低因火災及其他災害發生之損失，成立自衛消防隊，設隊長、副隊長及各幹部班長，依權限及任務，分為通報班、滅火班、避難引導班、安全防護班、救護班等，由各班班長領導，負責滅火、通報、避難引導、安全防護、救護等相關自衛消防活動，消防防護計畫內容包含避難疏散啟動權責及疏散原則等。

為提升防火知識、消防技術及震災之對應措施及消防防護計畫之內容宣導，除防火管理人不定期參加消防機關或防火團體舉辦之講習或研討會外，同時對內部員工辦理防災相關教育訓練，對象包含新進人員、正式員工、工讀生、臨時人員、自衛消防編組人員及長期配合的維護合約商等。為強化自衛消防編組之應變能力，有關自衛消防編組人員之教育訓練，依消防法施行細則第十五條之規定，每半年至少舉行滅火、通報及避難訓練乙次，且每次訓練之實施不少於四小時。本公司每月至少實施兩次以上的防災疏散演練，並邀請消防機關派員現場指導，希望藉由每次的緊急疏散模擬及安全教育訓練課程，確保每位同仁都具備相關災害逃生的知識與應變技能，以保護員工同仁與賓客之生命財產安全。

公司也依照「公共場所必要緊急救護設備管理辦法」設置四處「自動體外心臟除顫器」，並於2021年舉辦9次計18小時的AED操作與CPR急救的講習課程，上課總人數為559人。

## ■ Covid-19 防疫措施

因應新冠肺炎蔓延與發展，為維持員工健康及降低染疫風險，公司實施 COVID-19 相關緊急應變機制，建立新冠狀病毒預防指南及通報管理機制，包含需通報對象及因應做法，強化公司環境清潔消毒及同仁防疫觀念，以避免發生任何病毒傳染機會。

公司除增加工作環境的消毒頻率外，疫情指揮官亦制定疫情期間的衛生與清潔標準作業程序，加強環境的衛生安全，致力於降低環境感染風險並提升防疫效果。

面對疫情的安全意識和處理方法教育訓練：

- 執行員工健康監測計畫及異常追蹤處理機制。
- 建立員工健康檔案，落實每日測溫並記錄，生病即在家休息或就醫。
- 彈性調整人力，啟動異地辦公或在家上班機制。
- 後勤辦公室進行空間調整，讓人員保持適當間距，若無法維持社交距離，須佩戴口罩，於疫情嚴重時強制上班全面戴口罩。
- 員工餐廳減少座位並加裝隔離板，維持社交距離，後勤人員改為外帶使用。
- 疫情嚴重期間取消社團活動舉辦，變更教育訓練模式改為線上授課。
- 不定期張貼疫情相關訊息及健康資訊。
- 落實員工出入管制及體溫測量。

## ■ 作業環境檢測

定期檢測相關項目並加強宣導安全衛生管理要項供主管及工作者遵守。對於檢測結果異常及數字偏高的項目會與相關單位進行討論並立即改善，以提供所有工作者良好的作業環境。監測報告書除將結果公告外，並將報告正本存放於安全衛生管理室，供主管機關備查使用。於報導年度四月份有檢測出油漆作業甲苯濃度有稍微超標現象乙次，改善措施為要求同仁在作業時要將噴漆排風設備開啟，複測結果檢測值已明顯降低。

二氧化碳檢測結果為部分區域CO2濃度偏高，改善措施為要求同仁在室內辦公場所應維持良好空氣暢通，透過適當的通風以保持勞工之健康與提高工作效率。

作業環境監測頻率

項次	監測頻率
高溫作業（鍋爐作業）	1次/3個月
噪音作業（鍋爐作業）	1次/6個月
有機溶劑作業（油漆作業）	1次/6個月
二氧化碳檢測（全館）	1次/6個月

## ■ 員工健康檢查

本公司依照衛生法規針對現場營運同仁與 65 歲以上員工每年提供一次體檢，後勤同仁為每兩年提供一次員工體檢，檢查項目分為一般、特殊、供膳食安及夜間工作等特定健檢項目，並且配合政府政策舉辦四癌篩檢活動，希望透過健檢，讓員工了解自己的健康情形，期能達到疾病預防與健康促進。對於健檢數字異常者，皆可諮詢駐診特約醫生予以個別解說。



2021 年台北晶華之應受檢員工健檢診斷實施率為 100%，體檢結果出現緊急異常值之同仁計 13 人，異常發現比率為 1.23%，並由專職護理人員定期追蹤狀況及安排半年後複檢。

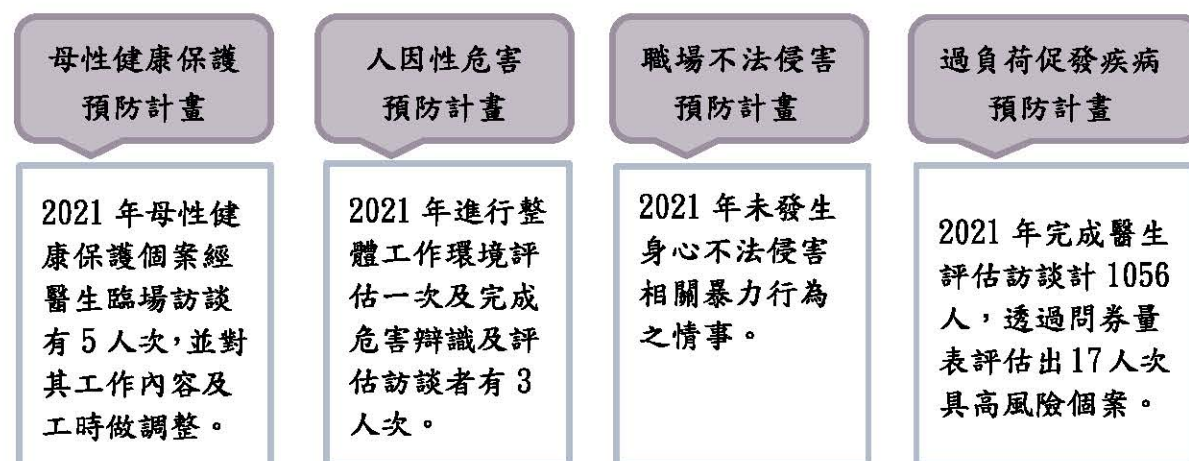
體檢項目	2019 年	2020 年	2021 年	占應受檢人數百分比
供膳人員	705	778	811	100%
一般人員	418	249	245	100%
夜間工作人員	NA	NA	61	100%

#### ■ 身心健康諮詢

為使員工的身心靈健全發展，促進健康的工作環境並創造幸福職場，設置有醫務室，由護理人員及每週駐診乙次的特約醫師，偕同職業安全護理師每月進行臨場服務，諮詢範圍包含勞工健康教育與衛生指導之策劃及實施、職業傷病及一般傷病之防治、健康諮詢與急救及緊急處置、健康檢查紀錄分析、協助雇主選配勞工從事適當之工作、協助雇主與勞工安全衛生人員職業病預防及工作環境之改善措施、工作場所環境及作業之危害辨識、環境安全衛生設施改善規劃之建議與危害健康高風險勞工之預防及健康促進措施等。

對於懷孕期的女性員工安排定期會談，依「母性健康風險評估表」評估其工作負荷對母體健康的影響，對於負責營業現場服務的員工也會徵求其同意暫時轉調至後勤單位，於員工分娩之後也會追蹤該員工在育兒過程是否有需協助的地方。2021 年員工透過心理協商轉介案例有 11 人次。

#### ■ 四大預防計畫之成效評估及改善



預防計畫之執行情形與成效於職業安全委員會定期檢討，對於未能達績效指標之缺失，亦透過會議檢討研議改善之對策，俾利勞資雙方共同重視。

措施執行要點：

- 健康保護計畫依執行需求調整並公告。
- 對於母性保護個案約談並提供在職場所所需的照護。
- 工時及年休假積極管理，減少員工發生過勞的情況。
- 依勞工作業需求提供改善與健康保護必要之措施。
- 於醫師臨場服務時，進行管理與輔導，並將執行紀錄存檔供主管機關備查。

#### ■ 申訴處理處理過程

對於申訴或通報處理過程必須客觀、公平及公正，對受害人及申訴或通報者之權益及隱私保密，確保申訴或通報者不受報復。接獲申訴或通報後，立即指派適當人員調查或處理，並對事件作出回應。調查期間應注意資料保密，確保各方都得到公平的對待，隱私會受到尊重和保護，並詳細記錄調查內容，同時可尋求外部及其他專業的協助和意見。調查人員應鼓勵受害者仔細描述事件發生的細節，並對申訴的相關內容作詳細記錄、簽署及備份。

#### 3.4.3 職業傷害

員工同仁的工作安全為本公司重視的一環，持續強化衛生安全教育之宣導，以降低失能傷害為目標。研判飯店內員工職業災害頻率、職業傷害嚴重率及各類型職災並進行追蹤改善及成效結果，期望能有效降低工作者在職場中遭受人因性危害的肌肉拉傷或刀傷、燙傷傷害的機率，及有效協助受傷害的工作者能以循序漸進的復工方式回歸職場，讓所有不同工作類型的工作者能在安全、舒適的環境並符合人因性質的職場工作。

主要職業傷害類型及相關改善措施：

- 交通意外事故：加強交通安全法規宣導/事故講解。
- 切割傷：專心操作刀具及詳細檢查玻璃器皿之完整度。
- 燒燙傷：配備個人安全防護具及修補廊道避免破洞導致熱湯餐食翻覆。
- 滑倒：提供個人安全鞋並提醒同仁鞋底止滑墊應適時更換。
- 物品掉落壓傷：相關擺放桌椅及器皿應固定並適量擺放，並適時由現場主管管控及調整。

本公司 2021 年職災件數共 11 件，佔員工總人數比率為 0.96%。



## ■ 供應商/承攬商管理

合作廠商需遵循本公司「職安衛採購管理程序」及承攬合約等規範，並依合作業務類型分別簽屬相關文件，工程類型由權責單位進行危害告知並評估安全性及簽署施工申請書等資料，施工過程需符合職安法及其相關作業標準，以確保承攬商具備正確安全衛生觀念並降低施工風險；公司已建立完善的承攬商職安通報機制及緊急應變暨事故處理規範，在發生災害事件時，由承攬商依職安通報機制及緊急應變暨事故處理規範主動通報權責單位，再傳報至勞安室；並於事後與承攬商共同召開事故發生原由檢討會議，依會議結果擬定作業改善措施，以確保工作環境安全。權責單位且會進行工地無預警稽核，對稽核缺失或違反職場安全或發生不安全行為者，依承攬合約處以罰款。2021年無承攬商發生嚴重職業傷害或工安案例。



於疫情期間建立供應商/承攬商人員實名制、體溫監控和健康申報制度，加強關注運輸工具和食品轉運容器的清潔消毒狀況，限制工作者進入後場區域，降低交叉感染風險。

### 2021 缺勤統計

缺勤總日數 (註)公式計算說明  
187 天 缺勤率 (AR) = 缺勤總日數 / 總工作日數 \* 100%

總工作日數 總缺勤日數包含生理假、傷病假及公傷假等。  
255,147 天

2021 年度統計：共有 11 人次之失能傷害，傷害損失日數為 187 天，缺勤率為 0.0732%，0 嚴重職業傷害人次及 0 職災死亡。

### 2021 職災統計

職業災害千人 (註) 公式計算說明  
率  
=10.42%

職業災害千人率 = 職災人次數 / 總員工人數 \* 1,000

失能傷害頻率 (FR) = 傷亡人次數合計 / 公司員工之總工作時數 \* 1,000,000  
(FR) = 5.38

失能傷害嚴重率 (SR) = 總損失日數 / 公司員工之總工時數 \* 1,000,000  
(SR) = 91.61

總合傷害指數 (FSI) =  $\sqrt{(\text{失能傷害頻率 FR} \times \text{失能傷害嚴重率 SR})} \div 1000$   
(FSI) = 0.702

## 4. 社區公益

公益活動的參與及社區鄰里的關懷亦為永續發展重要一環，我們努力於結合公司內部資源與志同道合的人幫助社會上需要幫助的人。

以感恩回饋的心及實際行動來表達對於社會地方的關懷，透過每次的關懷感恩活動，更深刻瞭解企業的永續經營，就必須肩負起一定的企業社會責任，在創造企業營運績效外，對於應負的企業社會責任亦責無旁貸。

### 4.1 公益參與

2021年因疫情蔓延，少了紛至沓來的旅客，我們利用閒暇時間串聯消費者提供常駐醫院的防疫醫護人員盥洗清潔用品。

由臺北市商業處輔導舉辦的「臺北國際牛肉麵節」競賽活動，已行之有年，2021年也因疫情將活動改於網路平台牛肉麵專區進行「臺北市牛肉麵線上嘉年華」行銷活動，本公司參與了挺醫護活動，配送100碗牛肉麵給醫院防疫醫護人員，將這一碗平常卻不平凡的麵，獻給工作看似平常卻不平凡的英雄，以微薄之力盡上最高敬意。



配合台北市政府推動文化觀光、公益活動及社會福利措施等，本公司自98年起逐年贊助壹仟萬元公益活動費，攜手創造社會共好。



自2016年起每年於花蓮縣壽豐鄉黎明向陽園農場為黎明教養院師生舉辦七星佳餚義煮活動，然2021年因疫情首次暫停實體活動，將活動內容調整為「七星主廚雲端公益心料理」，搭載11月基督徒的感恩月，選擇在感恩節前夕進行為期一週「七星主廚感恩週」活動。

雲端公益心料理活動是由晶華邀請黎明機構廚師至飯店向飯店的陳主廚學習如何料理牛腩條、鮮蝦、洋菇及美生菜等菜色，由飯店主廚就5道菜餚料理方式於現場教導烹飪技術及拍攝影片，再由院內廚師代替陳主廚與義煮團隊的雙手在感恩週提供院生每日一道主廚星級菜餚；該活動同時號召來自四面八方不同行業別的忠誠顧客、志工及供應商的參與，藉由食材、飲料或金錢的贊助各盡一己綿薄之力，幫助有需要的人。

於活動週最後一天的用餐時間，黎明機構的院生透過視訊方式與飯店主廚及其他贊助者上線互動，除由院生表達對飯店主廚及所有贊助者的感謝外，主廚、贊助者也透過雲端對每位臉上都洋溢著幸福笑容的黎明院生傳達延綿不斷的愛心，並共同祈禱及期盼疫情過後相約再見面。



## 4.2 社區鄰里關懷

晶華酒店秉持良善共好精神，深化在地關懷與公益活動之參與，倡導「取之於社會，用之於社會」的觀念並以回饋的心情讓社會有更多的正面能量。透過每次活動的參加與利害關係人接觸及溝通，深刻體會除了在創造經濟以及股東價值外，能夠永續經營的企業更應該要有能力與社會其他利害關係人共創價值。

2021 年受疫情影響持續多年由公司主辦並號召社區居民與鄰近公司行號的捐血活動，及與合作夥伴及供應商合辦的年終感恩義賣會活動，均不得已停辦。常年以來我們鼓勵員工捐贈發票給社福團體，藉由一舉之勞也可能會為弱勢團體帶來另一個機會。

本公司認養中山區四號公園廣場設施已逾二十年，長期負責場地、植栽綠化、藝術燈光照明等清潔維護工作，並與本地藝術家合作藝術裝置，提供周邊鄰里居民綠意盎然的休憩場所；對於社區鄰里公共空間則因應不同節日設置應景裝飾，創造節慶氛圍，提供鄰里居民休閒娛樂的好場所。

此外，持續透過里長安排提供餐食予社區鄰里的低收入戶及獨居老人，並多次贊助社區活動的食物點心或人力協助。2021 年由飯店贊助的公益、鄰里關懷費用支出及人力成本總計為 707 仟元。



## 5. 節約能源，永續環境

為人類居住環境免於極端氣候造成破壞，近年來環保團體日益高漲的呼籲以及來自世界各地的多邊合作和減碳倡議的醞釀，顯見氣候變遷所造成的地球暖化、溫度異常、空氣污染的日益嚴重及暴雨、乾旱、頻繁發生的森林火災等現象之持續擴大已嚴重衝擊環境生態，甚至引起大規模物種滅絕，及衍生糧食危機等問題，已關乎人類生存權，收成與供給如不再穩定，顯而易見將引發資源、糧食爭奪的生存危機，進而對全球經濟造成動盪。人類為所欲為的作為已對環境與氣候造成巨大影響，改變人類現有行為、決策和運作模式已刻不容緩。近年全世界持續受疫情之蔓延侵害，更讓我們深深體會如何維持永續環境和企業永續發展並存，需要你我共同督促與推動，沒有人可置身世外且迫在眉睫。



### 5.1 綠色採購、友善環境

本公司由永續發展委員會環境永續能源管理小組負責監督能源使用狀況及各節能方案成效，並於董事會報告能源節約成效。且環境政策之落實需要所有同仁，顧客、合作廠商共同努力，如何抑制溫室氣體排放量為防止地球暖化之首要課題，也是企業善盡社會責任與企業永續的目標。

晶華酒店集團旗下的各家飯店，如晶華酒店、晶英酒店、捷絲旅等，均以實際行動落實環保，盡量選擇當季、在地產品，減少運輸及存放時所耗能源，購入的物品，無論是食衣住行或產品包裝，都以可多次使用為原則，以降低資源消耗及背後的环境成本為目標，落實節能減碳政策之執行。

台北晶華自 2019 年以來按樓層逐步別換一次性沐浴清潔用品包裝容器，改用大容量的填充按壓瓶，以減少塑膠包材的用量。於餐飲服務則降低塑膠外帶餐盒的使用，改用由天然竹漿、甘蔗漿製成的容器，原料取自於大自然 100% 的植物纖維，兼顧食品安全的安全無毒、無淋膜、無漂白劑、無化學添加及環保材質之可自然分解為有機肥料，回歸大自然。

捷絲旅 Just Sleep 為捐助環保公益活動持續推出「Just Sleep 捷絲旅愛地球環保住房專案」，客房內僅提供大毛巾、沐浴乳、洗髮乳；不提供一次性備品，鼓勵旅客自備個人盥洗用品，且於連續住宿期間不更換床單、被單套、毛巾及拋棄式拖鞋；並將減少的備品成本依每房每晚捐贈 10 元予財團法人環境品質文教基金會，作為推動環境教育使用基金。

創造節能減碳之友善環境，集團影印機設備也改用擁有節能標章的環保機，於減少碳排之同時也兼顧員工同仁的身心健康，且節能減碳改善率達 13%。公司所使用的影印紙原料具有 KHAN-NA 標章，是以永續不破壞雨林的方式種植樹木；顧客用品口布、衛生紙類也具有森林管理委員會(Forest Stewardship Council)國際認證(註)，2021 年採購具 FSC 國際認證的衛生紙、面紙及紙口布類等支出為 586 千元，占比達 86.26%。本公司於購入國際認證環保產品的選擇上持續努力，齊心為創造地球友善環境(Environmental Friendly)盡一份心力。



註:FSC 為一個獨立、非政府、非營利的組織，以推廣永續經營世界森林為目的；

更多資訊查詢網址：<https://fsc.org/en>。



### 5.1.1 法規遵循

本公司以提供住房及餐飲等服務之觀光旅館業，無嚴重之環境污染問題。依循環境管理系統架構自我監管，餐廳營運所產生的油煙均經靜電處理機及油煙水洗機過濾後再行排出，以免影響週遭居民及造成環境汙染；另，產生的廢汙水也經過截油槽過濾後將油脂等過濾回收，避免汙染衛生下水道。截油槽及化糞池油汙亦委由合格廠商定期清運及加藥除臭，對員工實施教育訓練、落實廢棄物之分類運送並受政府環保單位不定期查核。

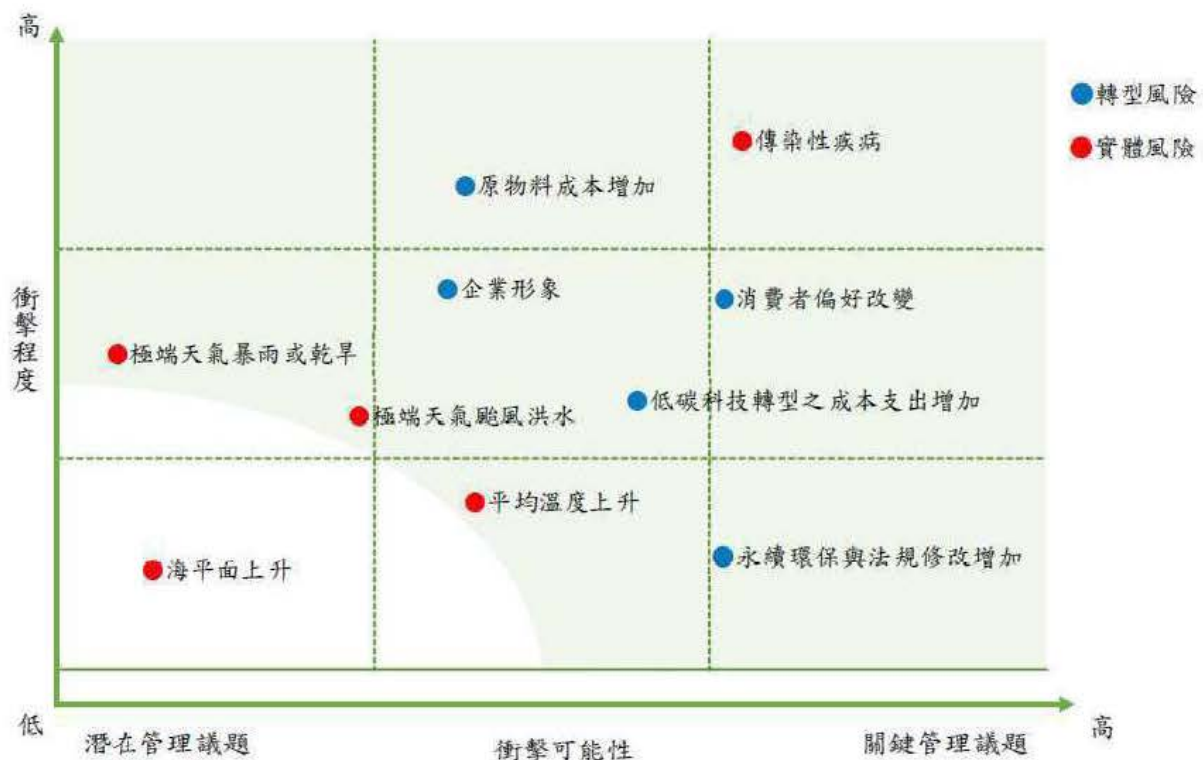
2021年用於環境保護之相關費用支出為新台幣795仟元，且未發生環境污染及因違反環境法規致主管機關裁罰情事。

遵 循 法 規	職業安全衛生法
	消防法規
	能源管理法
	建築物公共安全檢查簽證及申報辦法
	空氣污染防制法
	水污染防治法
	廢棄物清理法

## 5.2 氣候變遷風險與機會

本公司由永續發展委員會環境永續小組負責辨識潛在之氣候變遷風險與機會，並導入氣候變遷相關財務揭露專案小組 (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD) 發布之氣候相關財務資訊揭露建議架構指引原則鑑別氣候風險與機會，以利利害關係人與決策者瞭解公司面臨的重大風險，並收集有助於決策及具前瞻性的財務影響資訊，專注於邁向低碳經濟轉型時公司所涉及的風險與機會。

分別以治理、策略、風險管理及指標與目標四大範疇揭露有關氣候變遷風險議題之鑑別、評估和管理風險，並進一步依風險鑑別結果建立指標及目標管理。經以低碳經濟相關之「轉型風險(Transition Risks)」與氣候變遷影響相關之「實體風險(Physical Risks)」等角度鑑別產出的氣候變遷相關風險與機會共有 5 項關鍵性風險管理議題，含環境法規與政策、低碳能源成本增加、原物料短缺及價格上漲、消費者偏好改變及產品與服務轉型。依此評估相關風險之指標與目標，製定風險管理措施，例如法規遵循、資源回收再利用、提升營運效率、節能減碳及降低溫室氣體排放量等，以期減緩因全球氣候變遷帶來的營運衝擊並落實氣候變遷相關策略與風險管理目標。



氣候變遷衝擊的實體風險如碳排、極端氣候、糧食危機等將造成人體生命、財產等侵害，在邁向 2050 年碳淨零過程中所產生的轉型風險，如轉型低碳產品與服務，消費者的需求改變及再生能源環境政策與減碳措施新法規之永續政策的都應是未來不容忽略的人類責任。



氣候變遷相關風險				
類別/鑑別面向	風險項目	營運及財務衝擊影響	衝擊度/發生可能性	管理措施
<b>轉型風險</b>				
政策和法規	永續政策及法令規範增加	配合能源管理法之規範，如再生能源之取得，將增加低碳科技轉型之成本支出與永續相關需求與規範增加。	高/高	積極推動各項環保節能減碳措施，降低溫室氣體排放量；研擬環境政策與新法規之因應措施。
技術風險	低碳科技轉型成本增加	汰換舊設備以提升能源效率；產品與服務改用低碳商品致增加營運成本。	中/中	提升能源管理績效及提高能源使用效率，制定短中長期高效能設備購買計畫；選用低碳運輸工具、優化供應鏈提升產品品質。
市場風險	顧客行為改變	消費者環境永續意識提高，對產品與服務的需求變動，增加營運成本。	中/中	加強產品研發，採用碳足跡商品落實數位轉型及創新方案，強化與供應鏈合作計劃。
商譽風險	企業形象	商譽受損降低消費者對企業的信任感，造成勞動力招募成本增加及營收減少。	中/低	恪遵法規政策，落實產品與服務的標準及監管；永續政策 ESG 之落實執行。
<b>實體風險</b>				
立即(極端)性風險	颱風、洪水	受颱風影響之風險為低，但如造成供電或供水中斷，將造成營業中斷，增加營運成本並降低營運績效。	中/中	依災害緊急事件處理程序執行相關應變措施，降低財產損害；設置不斷電備援系統及水資源運送資料管理，避免營業中斷之發生，適足投保、轉嫁風險及填補損失。
長期性風險	暴雨/乾旱/傳染性疾病	因暴雨可能造成設備損害及營收減少；乾旱可能造成供電供水中斷，影響營運；全球性傳染疾病蔓延造成原物料成本增加衝擊經營績效。	高/高	災害發生時啟動備援機制，維護客戶權益並將公司財務損失降至最低 定期舉辦災害教育訓練 落實供應鏈管理 選擇穩定供貨、品質優良廠商。
	海平面上升 平均溫度上升	營業據點淹水風險性低。造成能源成本提高及需建置其他設備致增加營運成本。	低/低 中/高	落實空調設備效能分析，設備汰舊換新提高使用效率； 服務需依消費模式之改變制定相對應策略，如轉型到府外燴及外帶市場。

## 氣候變遷相關機會

項目	氣候相關機會	潛在財務影響
資源使用效率	更換效能較高的 LED 燈具、汰換舊系統幫浦及採用熱泵系統雙效型節能設備；廢棄物回收分類再利用，要求供應商以可回收再利用的運輸工具及容器，減少垃圾焚化量，降低碳排放及落實節約用水策略。	提高使用效率、降低營運成本。 降低溫室氣體排放量。 增加固定資產價值。
能源來源	使用低碳能源設備減少能源成本；使用新技術、再生能源。	降低溫室氣體排放風險，數位科技轉型，降低營運成本。
產品和服務	創新產品並開發低碳、碳足跡產品以提高產品競爭力；因應消費者偏好轉移；改用電子帳單、數位行銷、及視訊會議等之數位技術以降低碳足跡。	提高產品與服務的競爭力。 增加營運績效。
市場	促進加速低碳經濟轉型，開發多元化供應鏈。	產品多元化經營，開發新市場，提高營運績效；供應鏈穩定，避免營運中斷。
韌性	因應轉型風險及實體風險，培養因氣候變遷的適應、決策能力及機會點。	依重大性風險，採取應變措施，減少損失、提升營運績效。

人類面臨氣候變遷所造成的危機與轉機儼然成為現階段的重要挑戰，不能再忽視。因此如何降低氣候變遷對公司營運的衝擊，落實氣候變遷的風險與機會管理，只要大家有共識，危機就能成為轉機，降低因全球環境變遷對企業造成的災害。



## 5.3 能源管理、環保政策

2021年能源管理相關措施之執行成果，再次讓2021年節電率上升1.66%，遠高出能源局對契約用電容量超過八百瓩用戶設定的節電目標1%。優異的節能成效並獲得台北市政府頒發的「2021臺北市節能領導獎」典範獎，獎勵本公司於提高能源效率與節能成績之優異表現。

### 5.3.1 水資源管理

於節約用水政策執行方面，除加強員工教育訓練及宣導外，並由環境永續能源管理小組定期巡視工作現場水資源使用狀況與檢視節水績效，積極措施含於供水管線加裝減壓閥，以有效調整衛浴設備適當供水量；加強蒸氣管線的回收水再利用；將游泳池的排水回收予冰水主機再利用等。同時訂有水資源風險控管標準作業流程及缺水期應變措施，避免因缺水造成營運中斷風險。



集團各品牌飯店繼續維持行之有年的「環保綠葉卡」鼓勵住客重視環保議題，對於連續住宿客人，不逐日更換布巾及床單以減少水資源浪費，推廣多年節能成績斐然，也節省了可觀的能源與清潔劑用量，達到節能減碳的效果，更重要的是受到眾多住客的肯定與支持，讓旅客與我們一起響應護地球的心願。

#### 台北晶華酒店水資源近三年用量

年度	單位	2019年	2020年	2021年
用水量	度(KWh)	413,787	414,232	314,798

### 5.3.2. 氣候變遷因應

抑制溫室氣體排放量為防止地球暖化之首要課題，在人類邁向2025年的碳中和及更遠的2050年碳淨零，其過程是需要你我的共同努力。而歐盟碳邊境調整機制(Carbon Border Adjustment Mechanism, CBAM)只是碳定價的手段之一，「排碳付費」成為減碳的重要經濟手段，以經濟手段加速減碳成效。顯而易見氣候變遷是全球性的議題，即使目前碳費依舊撲朔迷離、國際碳關稅爭執不休之際，許多有遠見的國內外企業早已實施「內部碳定價」，目的是要讓減碳有價，量化減碳的效益，當企業愈早落實減碳，當面臨碳關稅所帶來的衝擊就愈低。

2021年台北晶華能源使用碳排放量約11,274公噸，較2020年減少15.39%，飯店持續落實節能減碳執行計畫為抵抗地球暖化以及空汙排放盡一己之力。

### 台北晶華酒店近三年溫室氣體排放量

區分類別	單位	2019 年	2020 年	2021 年
範疇一 直接排放量	公噸 CO2e	2,786.95	3,241.283	2,248.277
範疇二 間接排放量	公噸 CO2e	11,298.295	10,084.426	9,026.306
合計	公噸 CO2e	14,085.245	13,325.709	11,274.583
營業額	百萬新台幣	3,322	2,444	2,341
排放密集度	公噸 CO2e/ 百萬元新台幣	4.2395	5.4512	4.8158

### 5.3.3 能源消耗量

公司能源使用種類主要為外購之電力及天然氣，並購入少量柴油供緊急發電機使用，電力以空調與照明設備占比 73.31% 為最大耗能項目，因此本公司歷年來努力提升館內設備的能源使用效率，並加強重要設備效能檢核與評估，以淘汰耗能源的老舊設備為首要。針對節能減碳能源管理具體措施含汰換客房、走道及宴會廳內外照明燈具；燈光照明採節能標章的 LED 燈泡，不再使用傳統鹵素燈管，提高酒店整體的電力功率因數，減少無效電力的浪費，也同時降低人力維護的成本。

抽排風設備依使用年限分批汰換；冰水泵、區域水泵與暖氣系統汰換成高效率幫浦；2020 年汰換了功率約 658KW 的老舊螺旋式冰水主機，更新的 900 噸冰水主機設備為同噸數但功率降為 520KW 的磁浮離心式冰水主機，新機自 2020 年正式啟用，新舊冰水主機使用噸數一樣，但耗電量明顯減少，磁浮離心式冰水主機電力能源耗量約 27 (kWh)，以每日運轉 16 小時，負載率約 80%，於 2021 年度節能效益金額為 650 仟元。2021 年台北晶華總計用電量為 17,799,200 度，較 2020 年減少 8.3%，節能效果顯著。

### 台北晶華酒店近三年能源消耗量

項目	單位	2019 年	2020 年	2021
用電量	度(KWh)	20,667,200	19,401,600	17,799,200
用水量	度	413,787	414,232	314,798
天然氣	度(kWh)米平方	1,335,899	1,707,528	1,193,783
汽油	公升	6,409	6,858	5,432
柴油	公升	-	1,600	-

註：天然氣耗量包括廚房及鍋爐使用

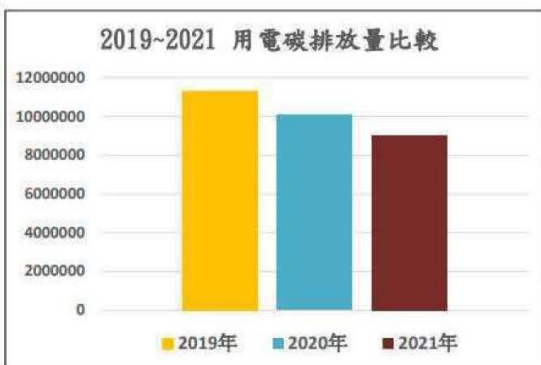
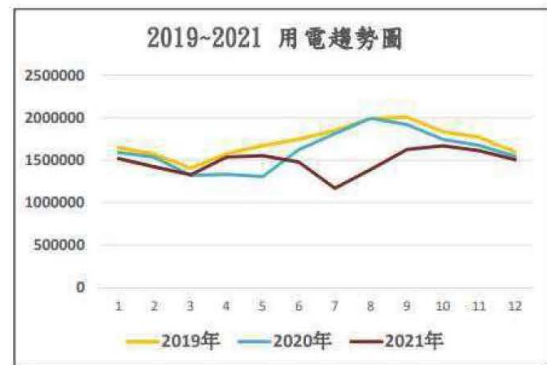
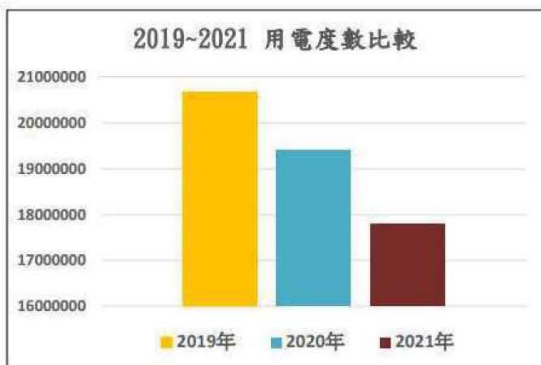


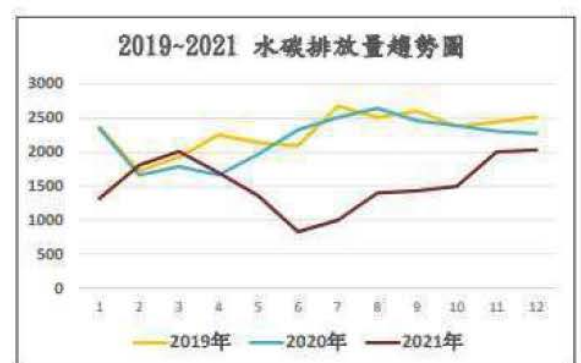
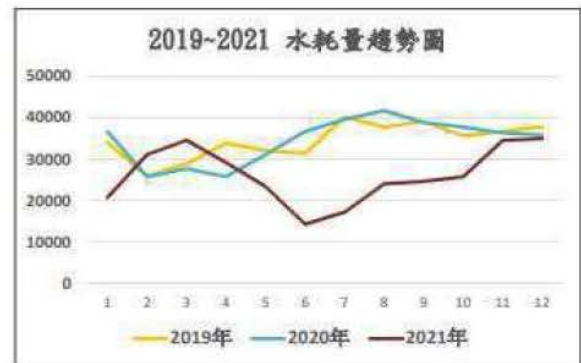
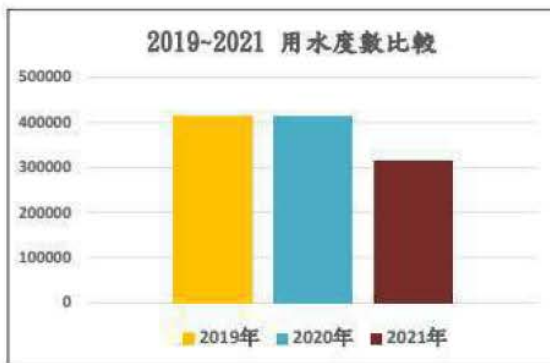
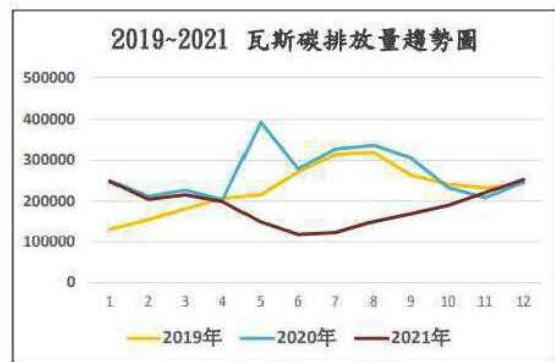
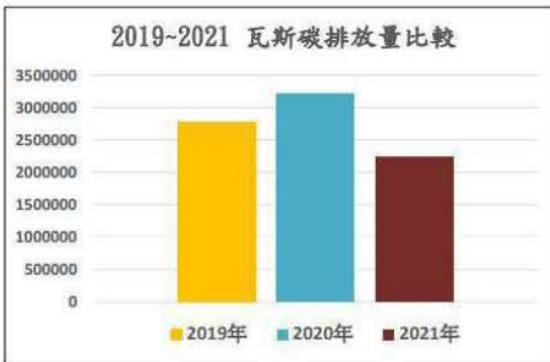
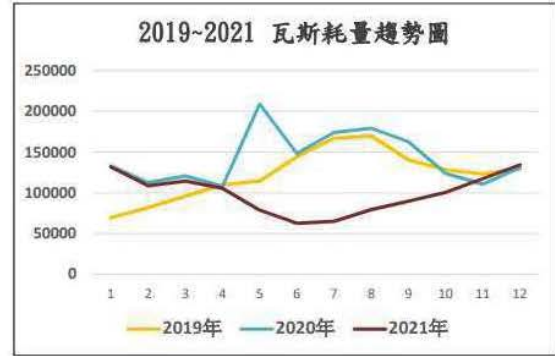
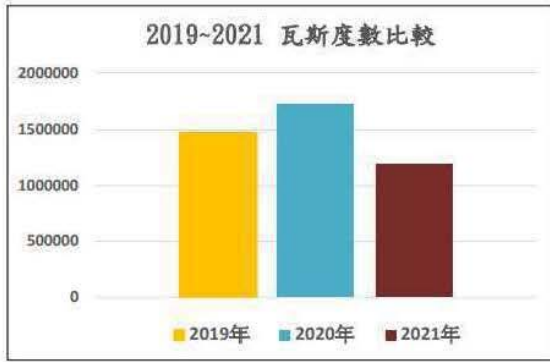
系統名稱	系統耗電 耗電量(kw)佔比	系統年用電量(kw)		
		系統設備利用 率(%) (註)	全年實際運轉 時數(%)	年用耗電量 佔比
空調系統	68.07%	60%	70%	62.99%
照明系統	8.00%	70%	90%	11.1%
冷凍冷藏系統	3.80%	100%	40%	3.35%
事務設備系統	2.77%	75%	66%	3.02%
送排風系統	2.62%	50%	66%	1.9%
給水污水系統	4.89%	50%	39%	2.1%
電梯系統	6.35%	93%	60%	7.8%
熱泵系統	3.51%	100%	100%	7.74%

註：系統設備利用率(%)=系統設備年平均運轉容量÷系統設備總容量×100(%)。  
 例：空調主機年平均運轉容量 1,000 噸，空調主機系統總容量 2,000 噸，則系統備利用率  
 =1,000 噸÷2,000 噸=50%。

台北晶華酒店近三年能源消耗量趨勢圖

1 度水=0.058 1 度電=0.502 1 度瓦斯=1.879 kg/co2







### 5.3.4 廢棄物管理

廢棄物管理遵循「事業廢棄物貯存清除處理方法」及「公民營廢棄物清除處理機構許可管理辦法」之相關規定辦理，對於每日產生的廢棄物仔細分類，不定期向各部門宣導有關廢棄物減量與回收分類措施，除由餐務部逐日登記廢棄物重量外，並將垃圾減量成果及成效評估列入會議記錄。

本公司廢棄物種類分為一般性廢棄物、資源回收廢棄物與廢食用油等三類。廢棄物處理由政府立案之合格專業廢棄物清理業者分別運送，並依法申報，以減少可能對環境所增加的負荷並達到資源再利用的效果。

2021年公司產生的一般性廢棄物量為1,228.75噸，廚餘213.81噸，紙類約84噸以及瓶罐類約8.96噸，另有回收食用廢油8.694噸。

項目	一般廢棄物	廚餘	資源回收物 (紙類/瓶罐類)	食用廢油
回收頻率	每日1次*	每日1次	每日1次	每週1次
2021年度產出量	1,228.75噸	213.81噸	84/8.96噸	8.694噸
回收回饋金	無	無	有	有
每月固定回饋金金額	無	無	9,000/5,400*	18/公升

\*資源回收分為紙箱回收與其他類，每月回饋金各為9,000與5,400元。

### 5.3.5 環境永續

本公司雖未建置環境管理系統，但由環境永續小組負責環境風險評估及建立環境危害之防範措施，並擔負日常作業的監督與執行。鼓勵員工於日常作業中貫徹節約能源作業細節，以實際行動加入節能減碳行列。

環境保護的具體措施，如增設空調監控設備系統與節水器、將燃油鍋爐改為瓦斯鍋爐、油煙水洗過濾後再排出戶外及裝置發電機廢氣處理設備，為減低耗能源及易造成空汙的洗衣房清洗量，對於用量最多的布巾持續委外清洗。除減少空汙危害外，也為鄰里居民創造更友善的居住環境。

負責能源管理的工程部每日會定期檢視各項設備設施之統計數據以控管能源使用狀況，透過資訊蒐集，可提供能源管理優化的參考依據，例如替換原有的冰水設備操作介面以減少高耗能吸收式主機的運轉，並採用自動定時定溫變頻系統監控，持續調校雙效熱泵、空調、熱水等各項系統運轉的參數及設定，以達節省能源消耗的效果。如於監控過程中有異常狀況發生也會立即通報處理，尋找降低耗能的措施。後勤梯加裝樓層長按取消功能，減少因為誤觸導致電梯頻繁耗能走動。

此外，我們認養四號公園，促進周遭綠化，鼓勵同仁攜帶個人環保餐具及環保杯，外帶商品使用環保材質容器並減少一次性塑膠包材使用量，於日常作業中落實節能減碳永續環保。

## 6. 附錄

### 6.1 加強揭露資訊與確信項目彙總表

依「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」第四條第一項(以下簡稱「作業辦法」)加強揭露資訊與確信項目彙總表:

編號	確信標的	頁次	適用基準	作業辦法
1	2021 年度針對台北晶華的餐飲服務提供場所(包含館內外餐廳、酒廊與廚房)共執行了 14 次的食品安全與衛生內部稽核及 24 次的場所清潔維護及衛生清潔檢查,稽核及檢查內容包含供應商評鑑、食品製備、食品儲存、衛生與工作環境及清潔與消毒等項目,2021 年度經上述 14 次食品安全與衛生內部稽核所影響之餐飲收入占台北晶華的餐飲收入淨額為 96.28%,占台北晶華營業收入淨額為 53.92%。	41	2021 年度晶華酒店 HACCP 管制小組針對餐廳、酒廊與廚房進行衛生稽查之次數,其影響之餐飲收入範圍占台北晶華餐飲收入淨額之比例,及占台北晶華營業收入淨額之比例。	第一款 第一目
2	2021 年通過由台北市衛生局所執行的現場稽查與物品抽驗共計 37 次,且未有因違反食品安全衛生管理法及其子法被裁處罰鍰之情事。	43	2021 年度晶華酒店台北本館通過衛生主管機關之現場查核次數。 2021 年度晶華酒店台北本館違反食品安全衛生管理法及其子法,受行政機關裁處罰鍰的次數。	第一款 第二目
3	晶華酒店台北本館內所採購獲國際認證或標章的品項有 Taylors 茶包、壘龍烏龍茶茶包、立頓紅茶、Nespresso 咖啡膠囊及 Twinings 茶包,前述國際認證或標章包含國際雨林聯盟認證(Rainforest Alliance Certified)、國際有機運動聯盟認證(International Federation of Organic Agricultural Movements)、非基因改造生物計畫認證(Non-GMO Project Verified)或道德茶葉合作夥伴標章(Ethical Tea Partnership)等。  2021 年度上述獲任一國際認證或標章的茶包、咖啡膠囊採購金額為新台幣 1,567 仟元,占當年度茶飲類(茶包、茶葉、茶磚及茶粉,不包含酒水)及咖啡飲品類(咖啡豆、咖啡粉及膠囊)採購支出 22.08%。	47	2021 年度晶華酒店台北本館採購之茶飲類及咖啡飲品類商品中取得國際雨林聯盟認證(Rainforest Alliance Certified)、國際有機運動聯盟認證(International Federation of Organic Agricultural Movements)、非基因改造生物計畫認證(Non-GMO Project Verified)或道德茶葉合作夥伴標章(Ethical Tea Partnership)任一標章或認證之採購金額,以及其占茶飲類及咖啡飲品類商品總採購金額之百分比。	第一款 第三目

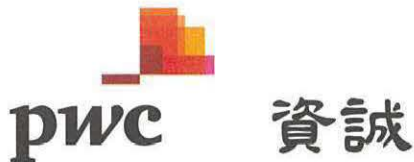


編號	確信標的	頁次	適用基準	作業辦法
4	<p>晶華酒店台北本館宴會廳於 2014 年 9 月即取得第三方獨立認證機構 TQSCI(註一)所頒發之 HACCP 食品安全管制系統認證(註二)，該認證機構採逐年複查，且已於 2021 年 9 月通過續評，稽核結果良好且符合 ISO19011 相關規定。晶華酒店台北本館宴會廳餐飲收入占台北晶華的餐飲收入淨額為 22.03%。</p> <p>註一:TQSCI 相關資訊請連至該公司網站:<a href="http://www.tqsci.com/">http://www.tqsci.com/</a></p> <p>註二:HACCP 證書 TA2058-HC, Sept.1 2020~Aug.27 2023</p>	43	2021 年度晶華酒店台北本館通過 HACCP 認證之餐飲服務範圍及該服務 2021 年之營業收入占晶華酒店台北本館營業收入淨額之百分比。	第一款第四目
5	<p>晶華酒店台北本館依食品安全管理系統「製程及品質管制標準作業程序書」與「供應商評鑑紀錄表」等兩項自有標準評核供應商，其評核要點、評核標準、評核頻率和評鑑結果由採購部門、衛生安全部門及餐飲部門共同負責，並在評核制度中納入企業永續元素，希望藉由我們的帶領也能讓供應商善盡企業社會責任。我們依供貨種類及數量，並考量食安風險性挑選每年評鑑廠商及家數，評鑑標準分五大面向:文件評核(25%)、現場評核(35%)、供貨情況(20%)、服務品質(16%)和永續發展(4%)。</p>	48	晶華酒店台北本館 2021 年評鑑供應商所依據之程序與評鑑項目。	第一款第五目
6	<p>台北晶華 2021 年共評鑑了 12 家往來供應商，評鑑結果並未有總分低於六十分以下之不及格供應商。該年度經過評鑑廠商之進貨金額為新台幣 64,108,475 元，占台北晶華 2021 年食品與飲料(含生鮮)交易金額的 10.23%。</p>	48	晶華酒店台北本館 2021 年依 HACCP 程序執行供應商評鑑之家數、評鑑結果及該等受查供應商交易金額及占全年度交易之食品與飲料(含生鮮)供應商進貨金額之百分比。	第一款第五目
7	<p>不適用。依據「應建立食品追溯追蹤系統之食品業者」之規定，公告實施應建立追溯追蹤系統食品類別為具工廠登記之餐盒食品製造、加工、調配業者，台北晶華非屬前述應建立對象。</p>			第一款第六目

編號	確信標的	頁次	適用基準	作業辦法																					
8	<p>2021 年自主檢驗實驗室含原物料及半成品、成品之檢測次數總計 89 次，其中有二氧化硫檢驗結果不合格乙次，於當日立即退貨，餘 88 次皆未檢出不合格之商品。</p> <table border="1" data-bbox="188 443 887 1025"> <thead> <tr> <th colspan="3" data-bbox="188 443 887 539">2021 年自主檢驗實驗室檢驗項目及次數統計表</th> </tr> <tr> <th data-bbox="188 539 421 591">檢驗名稱</th> <th data-bbox="421 539 743 591">檢驗項目</th> <th data-bbox="743 539 887 591">次數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="188 591 421 687">食品微生物檢驗</td> <td data-bbox="421 591 743 687">總生菌數、大腸桿菌、大腸桿菌群</td> <td data-bbox="743 591 887 687">34</td> </tr> <tr> <td data-bbox="188 687 421 754">農藥殘留檢驗</td> <td data-bbox="421 687 743 754">有機磷劑類、氨基甲酸鹽類</td> <td data-bbox="743 687 887 754">25</td> </tr> <tr> <td data-bbox="188 754 421 851">油脂總極性化合物檢測</td> <td data-bbox="421 754 743 851">油質總極性化合物檢測</td> <td data-bbox="743 754 887 851">14</td> </tr> <tr> <td data-bbox="188 851 421 947">二氧化硫快速檢測</td> <td data-bbox="421 851 743 947">二氧化硫殘留快速檢測(註)</td> <td data-bbox="743 851 887 947">16</td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="188 947 743 1025">合計次數</td> <td data-bbox="743 947 887 1025">89</td> </tr> </tbody> </table> <p>註:二氧化硫檢驗結果有酸菜心不合格乙次，於當日立即退貨辦理。</p>	2021 年自主檢驗實驗室檢驗項目及次數統計表			檢驗名稱	檢驗項目	次數	食品微生物檢驗	總生菌數、大腸桿菌、大腸桿菌群	34	農藥殘留檢驗	有機磷劑類、氨基甲酸鹽類	25	油脂總極性化合物檢測	油質總極性化合物檢測	14	二氧化硫快速檢測	二氧化硫殘留快速檢測(註)	16	合計次數		89	45	2021 年晶華酒店台北本館實驗室檢驗台北晶華原物料及半成品、成品之測試項目及測試結果。	第一款第七目
2021 年自主檢驗實驗室檢驗項目及次數統計表																									
檢驗名稱	檢驗項目	次數																							
食品微生物檢驗	總生菌數、大腸桿菌、大腸桿菌群	34																							
農藥殘留檢驗	有機磷劑類、氨基甲酸鹽類	25																							
油脂總極性化合物檢測	油質總極性化合物檢測	14																							
二氧化硫快速檢測	二氧化硫殘留快速檢測(註)	16																							
合計次數		89																							
9	<table border="1" data-bbox="188 1120 887 1485"> <thead> <tr> <th colspan="2" data-bbox="188 1120 887 1182">2021 年實驗室相關費用</th> </tr> <tr> <th data-bbox="188 1182 655 1234">項目</th> <th data-bbox="655 1182 887 1234">金額 新台幣</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="188 1234 655 1285">設備折舊</td> <td data-bbox="655 1234 887 1285">132,504</td> </tr> <tr> <td data-bbox="188 1285 655 1337">檢驗材料、儀器校正</td> <td data-bbox="655 1285 887 1337">82,279</td> </tr> <tr> <td data-bbox="188 1337 655 1388">人員薪酬</td> <td data-bbox="655 1337 887 1388">148,099</td> </tr> <tr> <td data-bbox="188 1388 655 1440">外部檢驗費</td> <td data-bbox="655 1388 887 1440">312,870</td> </tr> <tr> <td data-bbox="188 1440 655 1485">合計</td> <td data-bbox="655 1440 887 1485">675,752</td> </tr> </tbody> </table> <p>合計費用占台北晶華餐飲收入淨額為 0.041%</p>	2021 年實驗室相關費用		項目	金額 新台幣	設備折舊	132,504	檢驗材料、儀器校正	82,279	人員薪酬	148,099	外部檢驗費	312,870	合計	675,752	45	2021 年晶華酒店台北本館實驗室其相關支出占台北晶華的餐飲收入淨額之百分比。	第一款第七目							
2021 年實驗室相關費用																									
項目	金額 新台幣																								
設備折舊	132,504																								
檢驗材料、儀器校正	82,279																								
人員薪酬	148,099																								
外部檢驗費	312,870																								
合計	675,752																								



## 6.2 會計師有限確信報告



### 會計師有限確信報告

資會綜字第 22003847 號

晶華國際酒店股份有限公司 公鑒：

本事務所受晶華國際酒店股份有限公司（以下稱「貴公司」）之委任，對 貴公司選定 2021 年度永續報告書所報導之績效指標執行確信程序。本會計師業已確信竣事，並依據結果出具有限確信報告。

#### 確信標的資訊與適用基準

有關 貴公司選定 2021 年度永續報告書所報導之績效指標（以下稱「確信標的資訊」）及其適用基準詳列於 貴公司 2021 年度永續報告書第 81 頁之「確信項目彙總表」。前述確信標的資訊之報導範圍業於永續報告書第 1 頁之「報告期間與範疇」段落述明。

#### 管理階層之責任

貴公司管理階層之責任係依照適當基準編製永續報告書所報導之績效指標，且維持與績效指標編製有關之必要內部控制，以確保績效指標未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

#### 會計師之責任

本會計師係依照確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，對確信標的資訊執行確信工作，以發現前述資訊在所有重大方面是否有未依適用基準編製而須作修正之情事，並出具有限確信報告。

本會計師依照上述準則所執行之有限確信工作，包括辨認確信標的資訊可能發生重大不實表達之領域，以及針對前述領域設計及執行程序。因有限確信案件取得之確信程度明顯低於合理確信案件取得者，就有限確信案件所執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件者不同，其範圍亦較小。

本會計師係依據所辨認之風險領域及重大性以決定實際執行確信工作之範圍，並依據本委任案件之特定情況設計及執行下列確信程序：

- 對參與編製確信標的資訊之相關人員進行訪談，以瞭解編製前述資訊之流程、所應用之資訊系統，以及攸關之內部控制，以辨認重大不實表達之領域。
- 基於對上述事項之瞭解及所辨認之領域，對確信標的資訊選取樣本進行包括查詢、觀察、檢查及重新執行等測試，以取得有限確信之證據。

此報告不對 2021 年度永續報告書整體及其相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。

### 會計師之獨立性及品質管制規範

本會計師及本事務所已遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及盡專業上應有之注意、保密及專業態度。

本事務所適用審計準則公報第四十六號「會計師事務所之品質管制」，因此維持完備之品質管制制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。

### 先天限制

本案諸多確信項目涉及非財務資訊，相較於財務資訊之確信受有更多先天性之限制。對於資料之相關性、重大性及正確性等之質性解釋，則更取決於個別之假設與判斷。

### 有限確信結論

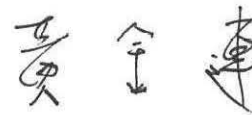
依據所執行之程序與所獲取之證據，本會計師並未發現確信標的資訊在所有重大方面有未依適用基準編製而須作修正之情事。

### 其它事項

貴公司網站之維護係 貴公司管理階層之責任，對於確信報告於 貴公司網站公告後任何確信標的資訊或適用基準之變更，本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

資 誠 聯 合 會 計 師 事 務 所

會計師 黃金連



2 0 2 2 年 9 月 2 9 日



## 6.3 GRI 準則索引

GRI 準則	揭露項目	報告書對應章節	頁碼	備註
一般揭露				
GRI 102	一般揭露 2016			
組織概況				
102-1	組織名稱	1.1 永續發展治理架構	10	
102-2	活動、品牌、產品與服務	1.1 永續發展治理架構	10	
		1.3.1 產品與服務銷售	23	
102-3	組織總部所在位置	1.1 永續發展治理架構	10	
102-4	組織營運據點	1.1 永續發展治理架構	10	
102-5	所有權與法律形式	1.1 永續發展治理架構	10	
102-6	提供服務的市場	1.2 營運概況	20	
102-7	組織規模	1.1 永續發展治理架構	10	
102-8	員工與其他工作者的資訊	1.1 永續發展治理架構	10	
		3.1 人力資源結構	51	
102-9	供應鏈	2.5 供應商管理	48	
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	報告書範疇期間無重大變化		
102-11	預警原則或方針	1.1.4 誠信經營	18	
		1.4 風險管理	35	
		2.1 食品安全與衛生環境的管理	40	
		3.4 職業安全衛生	63	
102-12	外部倡議	1.1.5 外部參與組織	18	
102-13	公協會的會員資格	1.1.5 外部參與組織	18	
策略				
102-14	決策者的聲明	經營者的話	經營者的話	
102-15	關鍵衝擊、風險與機會	ESG 風險控管策略	9	
		1.3.5 產品發展與提升競爭力	31	
		1.4 風險管理	35	
		5.1 氣候變遷風險與機會	73	
誠信經營				
102-16	價值、原則、標準及行為規範	1.1.4 誠信經營	18	

102-17	關於倫理之建議與顧慮的機制	1.1.4 誠信經營	18
公司治理			
102-18	治理結構	1.1 永續發展治理架構	10
		1.1.2 董事會運作	12
		1.1.3 其它功能性委員會運作	15
102-19	授予權責	1.1.1 公司治理架構	11
		1.1.2 董事會運作	12
102-20	管理階層負責經濟、環境和社會主題	1.1 永續發展治理架構	10
102-22	最高治理單位與其委員會的組成	1.1.1 公司治理架構	11
		1.1.2 董事會運作	12
102-23	最高治理單位的主席	1.1.1 公司治理架構	11
102-24	最高治理單位的提名與遴選	1.1.2 董事會運作	12
102-32	最高治理單位於永續報導的角色	關於本報告書	1
102-35	薪酬政策	1.1.3 其它功能性委員會運作	16
102-36	薪酬決定的流程	1.1.3 其它功能性委員會運作	16
利害關係人的溝通			
102-40	利害關係人團體	利害關係人的鑑別	3
102-41	團體協約		組織無工會 不適用
102-42	鑑別與選擇利害關係人	利害關係人的鑑別	3
102-43	與利害關係人溝通的方針	利害關係人的溝通方式	4
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	重大主題鑑別	5
報導實務			
102-45	合併財務報表中所包含的實體	本公司年報中合併之子公司眾多，因此報告書所涵蓋之範疇以台北晶華本館為主	
102-46	界定報告書內容與主題邊界	關於本報告書	1
102-47	重大主題表列	重大主題鑑別與分析	5
102-48	資訊重編		無此情事
102-49	報導改變		無此情事
102-50	報導期間	關於本報告書	1
102-51	上一次報告書的日期	關於本報告書	1
102-52	報導週期	關於本報告書	1
102-53	聯絡資訊	關於本報告書	2



102-54	依循 GRI 準則報導的宣言	關於本報告書	1
102-55	GRI 準則索引	附錄	85
102-56	外部保證/確信	關於本報告書	2
<b>特定主題揭露</b>			
<b>GRI 201</b>	<b>經濟績效 2016</b>		
103	管理方針	1.1 永續發展治理架構	10
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	1.3 營運績效	23
		3.2 員工權益與福利	55
		4 社區公益	69
<b>GRI 302</b>	<b>能源 2016</b>		
103	管理方針	5.3 能源管理、環保政策	76
302-1	組織內部的能源消耗量	5.3.3 能源消耗量	77
<b>GRI 306</b>	<b>廢汙水和廢棄物 2016</b>		
103	管理方針	5.3.4 廢棄物管理	80
306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物	5.3.4 廢棄物回收	80
<b>GRI 307</b>	<b>有關環境保護的法規遵循 2016</b>		
103	管理方針	5.1.1 法規遵循	72
307-1	違反環保法規	5.1.1 法規遵循	72
<b>GRI 401</b>	<b>勞雇關係 2016</b>		
103	管理方針	3 員工照顧與人權政策	51
401-1	新進員工和離職員工	3.1 人力資源結構	51
401-2	提供給全職員工的福利	3.2 員工權益與福利	55
401-3	育嬰假	3.2 員工權益與福利	60
<b>GRI 403</b>	<b>職業安全衛生 2016</b>		
103	管理方針	3.4 職業安全衛生	63
403-2	傷害類別，傷害、職業病損工日數、缺勤等比率以及因公死亡件數	3.4.3 職業傷害	68
<b>GRI 404</b>	<b>訓練與教育 2016</b>		
103	管理方針	3.3 人才培育	61
404-2	提升員工職能及過渡協助方案	3.3 人才培育	61
<b>GRI 414</b>	<b>供應商社會評估 2016</b>		
103	管理方針	2.5. 供應商管理	48
414-1	使用社會準則篩選之新供應商	2.5.1 供應商評鑑	48

<b>GRI 416 顧客健康與安全 2016</b>			
103	管理方針	2 食品安全與衛生環境的管理	39
416-1	評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	2.3 自主檢驗實驗室	44
		2.4 認證產品、永續採購	46
416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	2.2 人員衛生管理及作業場所認證	42
<b>GRI 418 客戶隱私 2016</b>			
103	管理方針	1.4 風險管理	38
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴		無此情事
<b>GRI 419 社會經濟法規遵循 2016</b>			
103	管理方針	1.1.4 誠信經營	18
		2.2 人員衛生管理及作業場認證	42
419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	2.2 人員衛生管理及作業場認證	42
<b>食品加工業及餐飲業其他揭露要求</b>			
第一款 第一目	食品安全衛生稽核	2.1.1 食品安全內部稽核	41
第一款 第二目	違反食品安全衛生管理法之事件	2.2 人員衛生管理及作業場所認證	42
第一款 第三目	購買符合國際認證責任產品標準的採購比率	2.4 認證產品、永續採購	46
第一款 第四目	通過食品安全管理系統認證場所生產產品的百分比	2.2 人員衛生管理及作業場所認證	42
第一款 第五目	供應商稽核	2.5.1 供應商評鑑	48
第一款 第七目	食品安全實驗室	2.3 自主檢驗實驗室	44