

*Regent*

TAIPEI

2022年永續報告書  
SUSTAINABILITY REPORT

晶華國際酒店集團  
SILKS HOTEL GROUP



## 經營者的話

共學 共創 共好 共生  
永續從心 與美好相遇

經過三年疫情的洗禮，晶華集團透過實踐共學、共創、共好與共生的理念，將危機化為轉機，積極強化同仁多面向職能，並整合永續發展的各項新視野，融入服務內容以及日常生活當中，持續為美好生活與人類福祉擘劃更為安全、更加健康的未來旅程為永續經營宗旨。

一直以來，以「觀光旅遊永續體驗的領導者」之姿，致力提供全方位的旅宿美食生活，確保因為旅行的行為而讓人們身心靈更好，讓「創生旅遊」的永續概念逐步落實，實現可持續性、維護在地生態與文化多樣性，並且以聯合國永續發展17項目標（SDGs）的核心價值為指標，為旅客創建一個環保友好且質量卓越的體驗，同時也為晶

華集團旗下各飯店所處的所在地，帶來正面且積極的影響，創造在地價值。

晶華國際酒店集團建構四大行動方針策略，永續共創、人才共學、社區共生、環境共好，在ESG三大構面全面推動各項服務創新的永續行動。我認為「永續是日常，不是口號」永續旅遊的核心價值在於日常確保自我品質與品牌的詮釋和再定義，內化為日常營運的一部分，每個人在每日生活中持續進行的永續行動。晶華集團各酒店品牌定位明確，深化在地精神、發揚當代與當地文化、引領美食料理風潮、培植人才與發揮潛能、致力於節能減排和資源循環利用實際行動回饋社會責任，建立團隊共識朝向永續發展的旅程。

## 永續經濟 共生共榮

晶華集團將地方文化視為重要資源，注重文化保育和持續推廣地方特色，讓旅客深入體驗當地文化、鄰里(生態)環境和生活型態認識。透過與當地社區合作，推廣傳統工藝、藝術表演和支持在地飲食文化，走入巷弄、接觸在地商家產品與心意、理解地方個性與風土，讓旅客感受到旅遊的新意義，我們以確保公司的長遠發展，同時對友善環境和社會做出積極貢獻。

### 產地餐桌 可持續性的料理飲食目標

長期以來，晶華集團旗下各飯店持續建立與當地農民和食材供應商的合作夥伴關係，確保各飯店可以獲得當地的新鮮食材，推動供應商的社會和環境責任，共同促進可持續供應鏈管理，確保產品和原物料的可追溯性和可持續使用，同時設計特色餐桌體驗，提供人們理解土地與人文飲食之間的關係，讓國際的旅人體驗認識台灣，透過旅行的安排，深入並理解不同地點的特色料理。

台南晶英酒店的「成功鹽二層鹽田認養計畫」，展現產地餐桌與在地文化共生共榮的行動力；台北晶華酒店與台灣在地鹽業、在地製鹽職人攜手合作，將七款風味各異的台灣鹽品入菜，且由侍鹽師提供佐餐的協助，透過味蕾落「食」永續發展目標；太魯閣晶英酒店則是將花蓮海洋深層鹽結合飯店自行種植的香草結合，創造出六款山中風味，各飯店持續致力於在地永續發展，並透過美食與文化體驗將理念傳遞給旅客。

### 認識風土 在地共好

晶華集團提倡可持續在地旅遊體驗和生態環境，以實現旅遊業的發展和環境保護之間的平衡。集團旗下各飯店不僅深入當地，也於所在地找到質量皆宜的合作夥伴，藉由舉辦各種體驗活動，如：台北晶華酒店與在地文史工作者合作，引領著旅客前往大稻埕，走入巷弄探索老台北文化，台南晶英酒店將古城廟宇文化發揮淋漓盡致，讓『拜拜』成了時尚的事情，太魯閣晶英酒店主張與大自然環境共好，培植遊程管家，帶著客人走步道聽故事，晶泉丰旅則將在地藝術生活化，讓藝術體驗成為住宿一部分，使旅行不僅僅是一個短暫的體驗，還能夠為當地帶來長遠的影響和積極貢獻。

找到合作夥伴創造共好，再創極佳的商業模式，亦是讓經濟循環更加活絡，如：台北晶華酒店推出「秘境微醺假期」和陽明山上人氣頗高的Wonder.land合作，讓人們造訪台北可以有不同的視野，又擁有獨家保留的席位；台南晶英酒店則是與觀光雙層巴士合作，帶著所有旅人共乘巴士探訪台南多家知名夜店；太魯閣晶英酒店與當地水上活動廠商合作，迎向清水斷崖的壯麗山水，從不同面向認識美麗東海岸；晶泉丰旅連結頭城老街腳踏車行程，既在地體驗、也節能減碳的行程規劃。

## 將心比心 社會共好

### 社區共生 作為在地化的柔實力

晶華集團始終堅信，企業的發展應當與社區、環境、文化以及永續價值緊密相聯，更是承擔社會責任，持續為美好生活和人類福祉做出積極貢獻。

台北晶華酒店與位於台東的Sinasera 24餐廳攜手推出公益餐會，選用當地特色食材，將人文風土融入每一道菜，將企業和社區連結在一起的方式。此外，積極參與由多位料理界名廚與名店首次舉辦的「CSR為愛上菜·公益餐會」活動，此活動是對社會環境的關懷，藉著「星級蔬食料理」的美食影響力，我們呼籲大眾一同參與，創造一個對流浪動物友善的社會環境。這是對社會共生的承諾，將企業和社會緊密連結在一起的方式。

太魯閣晶英酒店每半年安排一次「有山共好·捐血行動」，與花蓮衛生局合作，走進花蓮市區，鼓勵人們齊心為身邊可能不認識的人盡心力，並發動同仁共襄盛舉主動成為捐血義工，安排自製商品成為贈禮，希望透過行動，促使人們在共同關懷和支持的背後建立更緊密的社區關係。

此外，延續了七年的花蓮黎明教養院「第七屆義煮」公益活動。由台北晶華酒店行政主廚領軍，高達100多名志工投入義煮活動，各界呼朋引伴爭相參與，而為院內的特殊孩子們提供特製的星級料理，已成為孩子們每年的期待，這是為社會注入關懷和力量，更是對社區共好的實際支持，一種對社會環境的積極參與。

我們深知社區共生的重要性，我們將持續努力，引領觀光產業實踐環境友善、社區共生的價值觀。我們希望透過感恩回饋的心和實際行動，為我們所在的城市賦予關懷和永續價值，這是我們的使命，也是我們對未來的承諾，共好永續。

## 社會責任 共學共創

人才永續以「多元、公平、共融和可及性」為關鍵原則，促進所有人的公平待遇和充分參與的框架，涵蓋、擁抱、支持和接受所有種族、性別、宗教和社會經濟等不同背景的人，讓所有人能盡情發展所長，承諾持續打造多元共融的職場環境、鼓勵學習成長，使員工能獲得歸屬、展現價值，朝企業永續發展目標邁進。

### 性別友善 多元共融

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，應是全世界最男女平等的產業，當今，更應該「擁抱他人的不同」，創新思維與服務才能真正的開始，性別友善的職場環境，可以讓服務更加細膩與貼近人心。

### 協作學習 企業傳承

我們投入大量資源進行人才培訓與職涯發展計畫，確保人才及企業文化之傳承。除延續疫情期間推出的學習性組織計畫外，並持續推出員工多職能教育訓練課程，內容從基礎到進階，除落實專業基本功外，更優化數位學習平台，讓上千名員工在共學中成長，培養共創思維。協作學習，能幫助於工作上的執行，更是藉由不同的課程，提供心態上的調整，觀念的整理，透過同儕之間的學習分享，可以促進各職場的深耕與運用，例如：「全職能管家訓練」集合集團旗下飯店的中高階主管，長達五天全日的客房與餐飲服務學習里程，藉由小組討論，個別研討，各自再回到各飯店延展成適合的服務型態，並且製作成教材，將專業技能與觀念傳承給其他的同事，這樣的學習獲得，是我們認為最佳的投資。

我們承諾創造一個友善和開放的職場氛圍，讓員工感受到歸屬感、尊重，並能夠自由地表達自己的想法和意見，相信員工的幸福感，會帶來明顯的績效、留任率，同時影響著整體的創新能力、競爭力與社會責任。

### 永續人才 產學合作

推出「永續人才策略」，瞄準占職場四成人力來源的Z世代，啟動「iGPS職場導航地圖」計畫，預計每季招募50人，新鮮人起薪高於市場水準。面對新世代的工作風格，晶華集團祭出新策略，以「風尚生活產業」自我定位，開出能夠滿足生活體驗、探索自我、跨城旅行的職缺，而且希望同仁適性而學。按「iGPS職場導航地圖」，投遞

履歷並通過遴選者，可在2年內跨越3個酒店或是3項職能的在職輪調訓練，廣泛吸收國際觀光酒店、休閒度假飯店與城市風格商旅之不同歷練，幫助新世代探索職涯發展方向。

產學合作以培養未來小老闆的方式建立長期的夥伴關係，透過與學校課程的結合，推動餐旅產業跨場域的實務教學，我們期望在餐旅產業的創新與創業教育上奉獻心力，更勉勵學生不斷學習、投資自己，另一方面也帶領飯店高階主管分享實務經驗給未來世代的餐旅菁英，讓學生對餐旅產業創新創業有更深刻的認識，提早創業布局，也期待在菁英學院的推動下，能培養出更多餐旅產業創新創業優質人才。

## 友善環境 找到永續的力量

### 安居旅宿 逐步推廣減塑行動

晶華集團旗下的各家飯店，均以實際行動落實環保，集團旗下各館逐步剔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，實施率已逾70%，捷絲旅Just Sleep環保公益捐助活動持續推出「Just Sleep捷絲旅愛地球環保住房專案」，客房不提供一次性備品，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；太魯閣晶英酒店的遊程規劃，全程提供可多次使用並帶回家的瓶裝水、可於飯店各處飲水機取得水源、以及可回收的雨衣，透過行動告知旅人惜物並尊重土地的重要性。

餐飲服務則降低塑膠外帶餐盒的使用，改由天然竹漿、甘蔗漿製成的容器，原料取自於100%的可自然分解植物纖維，回歸大自然。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，藉由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。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。

環境永續的核心理念是在追求社會、經濟發展的同時，也要兼顧環境保護和企業的可持續性，所以落實環境永續，保護和改善現有自然環境是為社會經濟發展提供長期的支持和保障。藉由推動綠色和可持續的旅遊產業發展，為商旅貴賓和城市度假旅客打造一個環保友好、永續發展的賓至如歸的旅途。

## 內省與展望 延續晶華永續奇蹟

一個人能夠成功，不見得是自己有多強，而是需要天時、地利與人和。多年來，能夠多次突破難關，是因為團隊。我們深信「福禍相倚」的理念，秉持「將心比心，利人利己」的精神，因為只有股東、員工、消費者、社會和環境都能共好，企業才能永續發展。對內，晶華人的共學與共創的動能打造出無數晶華奇蹟；對外，我們走出晶華，將心比心，串聯在地產業及社會，與其共生、共好，我從來不會只想著要度過眼前危機，而是會盡力為迎接蛻變預作準備。

回顧晶華集團的過去與當前，晶華人讓我看到韌性、創意與承諾。經歷了多次危機，包括SARS、金融海嘯和新冠疫情，我們不斷地挑戰自己，並在每次挑戰突破延續著晶華的永續奇蹟。

感恩台灣社會在這些日子不斷回饋晶華的用心，感謝所有的同仁，以及顧客、合作夥伴、股東、親朋好友的支持，在大家的努力之下，把最困難的時期轉變成最好的。晶華很幸運，經歷三年疫情的致命打擊，都能挺住，並儲備了為明日大顯身手的能量。我從業界與外界的回饋得知，我們在疫情期間所做到的轉型與創新，不只是業界的楷模，更像一股帶來希望的能量，啟發了各行各業於逆境中轉型。因為連身處受創最慘重國際觀光產業的晶華都能有轉機，還有什麼絕處無法逢生呢！因為「即使在最黑暗的時刻，請務必相信光的存在」。

### 展望未來 打造共享價值觀

我們相信，創新與永續將成為新的常態，在面對觀光旅遊多元發展，創新和永續發展絕對是關鍵，我們的永續發展理念的核心是平衡發展，期許每個人都能在日常生活和工作中實踐永續的行動，以聯合國永續發展17項目為指南，持續提升優化產品與流程、人才培養、數位轉型，並在集團的共學、共創、共好、共生四個面向中積極應用，從上而下可持續性的推動，並以美好遇見為目標，努力實現人們的福祉。

2024年主張「我們在乎、我們永續前行 (We care we do)」，如同稍早提到，集團持續致力於建構的四大行動方針策略：永續共創、人才共學、社區共生、環境共好，並在ESG三大面向全面推動各項服務創新的永續行動；同時更專注於人才永續的培養與發展，秉持人才永續行動為企業儲備的永續力量，落實員工關懷與教育培訓相同重

要，同時提供透明制度、雙向且明確的內部溝通渠道，促使核心價值觀、文化和永續目標的信仰和承諾，能有效的與同仁達成共識，成就員工價值主張；理解我們企業永續目標的同仁必然會款待好客人，將心比心，待人如己，因此，良善照顧好同仁，必然成為責無旁貸的重要使命。

服務的力量可以感動世界，讓人們、社區和環境蓬勃發展的同時，也對下一個世代帶來正面積極的影響，我期許與晶華人攜手延續晶華永續奇蹟，我們將繼續擴張我們的營運版圖，開設新據點，不斷提升並優化經營能力。我們期許繼續成為領先的觀光服務業者，以正面力量影響並提升整體台灣觀光產業，並串連地方社會供應鏈，把台灣最好的帶給世界，世界最好的帶進台灣。

今年3月迎來自創設計風格旅店品牌「Just Sleep捷絲旅-日本大阪心齋橋」海外第一家據點，為捷絲旅的第十個據點，也是晶華集團第16間飯店及國際化的新里程，1-3年內亦將有5家飯店陸續加入營運版圖。期許將疫情期間所累積的積極應變能力及多元員工職能，順應國際商務觀光旅客回流，配合組織優化、海內外品牌資源整合及優勢延伸等策略，創造更大的企業價值回饋利害關係人。

最後，謹記企業的成功不僅來自於經濟成就，更來自於對願景的堅守和對社會、環境的貢獻。我們承諾，在未來的道路上，將持續達成更多的里程碑，創造更多的共生共好，共同構建更加繁榮可持續的未來。

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--「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  
台北晶華酒店連續四年獲頒「富比士旅遊指南評鑑大獎Forbes Travel Guide」四星殊榮。  
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」。
- 2022年  
沐蘭SPA獲頒「富比士旅遊指南評鑑大獎Forbes Travel Guide」四星殊榮；連續七年榮獲「全球SPA大獎World SPA Award」的「台灣最佳飯店SPA首獎Taiwan's Best Hotel SPA」。  
台北晶華酒店第五年獲頒「富比士旅遊指南評鑑大獎Forbes Travel Guide」四星殊榮。

# 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
永續經營與發展.....	8
1. 公司治理.....	11
1.1 永續發展治理架構.....	11
1.2 營運概況.....	22
1.3 營運績效.....	26
1.4 產品與服務.....	29
1.5 風險管理.....	39
2. 食品安全與供應商管理.....	46
2.1 食品安全與衛生環境的管理.....	46
2.2 作業場所認證及人員衛生管理.....	49
2.3 自主檢驗實驗室.....	52
2.4 認證產品、永續採購.....	54
2.5 供應商管理.....	56
2.6 採購溯源、資訊揭露.....	58
3. 員工照顧與人權政策.....	59
3.1 人力資源結構.....	59
3.2 員工權益與福利.....	63
3.3 人才培育.....	69
3.4 職業安全衛生.....	73
4. 社區公益.....	80
4.1 公益參與.....	80

4.2 社區鄰里關懷.....	82
5. 環境永續、能源管理.....	83
5.1 綠色採購、環境永續.....	83
5.2 氣候變遷風險與機會.....	86
5.3 能源管理.....	90
6. 附錄.....	95
6.1 加強揭露資訊與確信項目彙總表.....	95
6.2 會計師有限確信報告.....	98
6.3 GRI 準則索引.....	100



## 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。

永續發展網站 : <https://www.silkshotelgroup.com/tw/relationship>

### 編輯方針與出刊週期

上一版 2021 年永續報告書於 2022 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。2022 年永續報告書為本公司第九次出刊, 持續以企業永續發展, 強化 ESG 環境(Environmental)、社會(Social)與治理(Governance)三大面向之風險管理的能力, 同時藉由資訊公開透明、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與成果, 以成就企業永續發展目的。公司秉持道德誠信原則與永續經營理念, 期許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、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、合作夥伴朝永續共好之路前進。

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, 藉由每年度的永續報告書出刊將相關資訊揭露予社會大眾, 傳遞本公司的經營理念及對創造企業價值的努力。

### 報告期間與範疇

報告書資料蒐集期間由 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日止。內容包含公司治理、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

本報告書參照全球永續性報告協會(Global Reporting Initiative, GRI)發布之 GRI 通用準則 (GRI Universal Standards 2021) 與相關主題準則編製, 同時依循臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」、聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, 簡稱SDGs)、永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB) 以及「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製而成。

## 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發展委員會各部門代表,含財務、採購、餐飲、工程、房務、前檯、人力資源、行銷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,再由永續發展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永續發展召集人集團財務長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 98~99 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](mailto:customerservice@regenttaiwan.com)

## 利害關係人的溝通

### 利害關係人的鑑別

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)識別可能與公司業務相關且會密切接觸,受到組織或經營決策影響或對其產生影響的個人、團體或組織的潛在利害關係人,包括內部利害關係人(如員工)和外部利害關係人(如顧客、供應商、媒體、政府機構、社區等),鑑別出對公司營運活動產生影響或受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。



透過多元管道有效的溝通和互動機制與利害關係人溝通,彙整 2022 年利害關係人對關注議題的需求與期望,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永續價值,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。

Convid-19 疫情帶給企業的永續經營危機前所未有,於此後疫情時代益發顯示永續發展的重要性與未來發展趨勢之不穩定性。無論如何,可以確認的是全球利害關係人所關注的議題除了營運績效、人權保障,與人類生存有關的環境保護、氣候變遷的風險與機會已躍昇為重大主題。與之相關的財務資訊揭露與日俱增,世界任一角落的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永續發展價值。

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

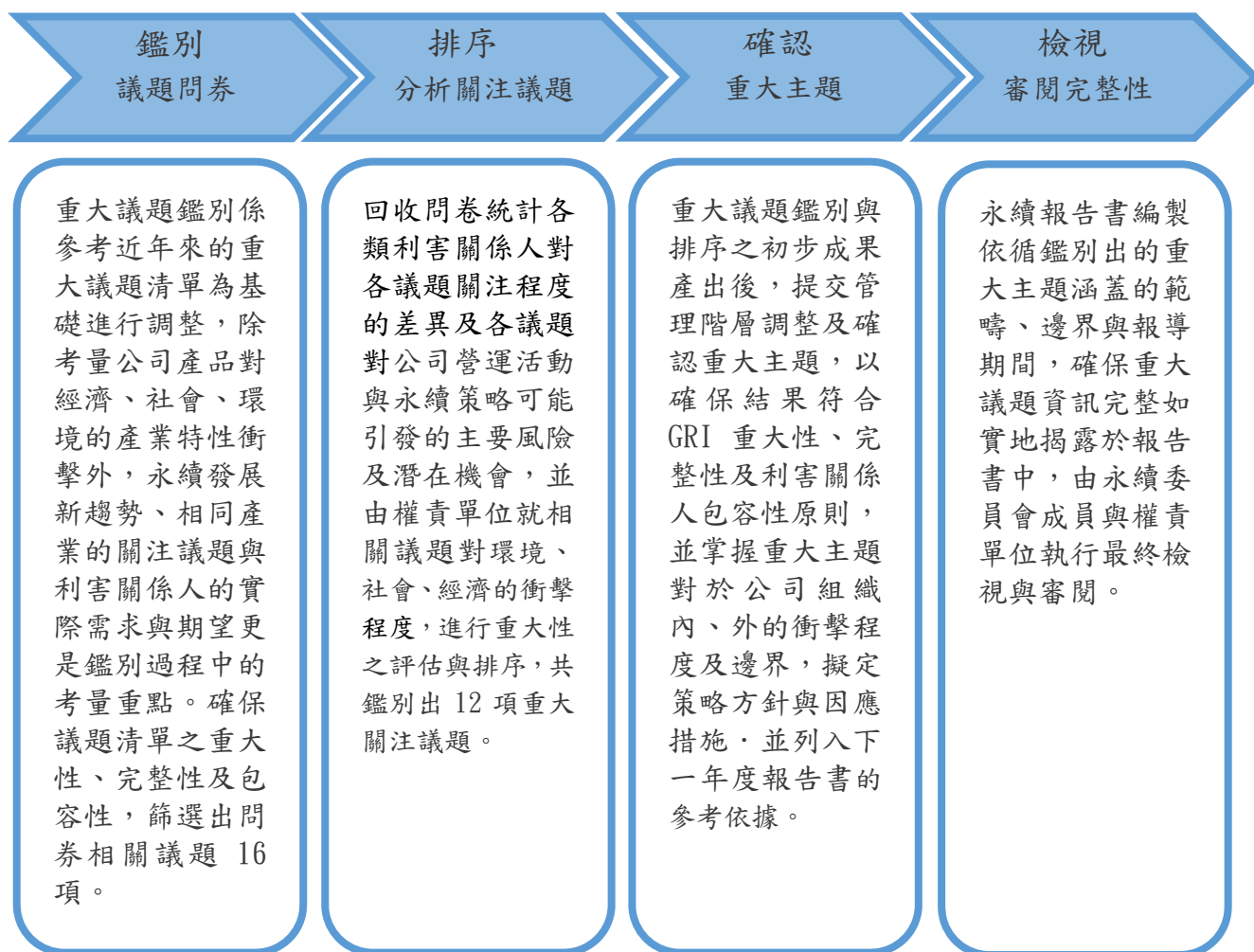
利害關係人	關注議題	溝通頻率與方式	2022 年溝通實績
 員工	員工薪資福利 勞動法規、政令宣導 職業安全衛生 年度訓練教育計畫 疫情風險管理及因應策略	佈告欄不定期公告、晶華大學 APP、人資諮詢 員工滿意度調查 定期職工福利委員會、勞資會議、職業安全衛生會議 職能培訓年度計畫	定期召開勞資會議、職業安全衛生委員會會議 管理培訓課程暨職涯發展訓練，共計 6,519 人次、11,429 人時
 投資人/股東	公司治理、永續發展 ESG 風險管理 倫理與誠信 創新產品與服務 顧客健康與安全 疫情風險管理及因應策略	董事會及股東常會、發行年報、永續報告書 不定期法人說明會、投資論壇 公開資訊觀測站 公司官網、申訴專線	召開 4 次董事會、1 場股東會 舉行 2 場法人說明會 發布 19 則重大訊息 永續報告書出刊
 顧客/租戶	顧客健康與安全 產品與服務 客戶隱私 疫情風險管理措施	公司官網、永續報告書 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	永續報告書出刊 顧客滿意度評分 84 分 強化資安防護系統 疫情風險管理措施
 合作夥伴 供應商	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	不定期供應商會議 供應商年度稽核評鑑 不定期廠商參訪 違反道德行為舉報電話、信箱	共執行 73 家協力廠商書面 審查、12 家協力廠商年度評鑑，評鑑結果並未有總分低於六十分以下之不及格供應商、未有違反從業道德行為舉報事件
 社群媒體	經營績效 產品與服務 品牌行銷 疫情風險管理與策略	不定期記者會 不定期新聞稿、專訪 專線電話、電子郵件	每月/每季經營績效新聞稿
 政府機關	公司治理、ESG 永續發展 食品安全衛生 環境永續政策、節約能源 勞資關係、法規遵循	定期法規查核 公開資訊觀測站 主管機關相關政策法令宣導	依循政府食安相關法規要求，完成產品揭露 永續報告書出刊
 社區	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	響應社會公益活動、響應組織倡議 永續報告書出刊 里民會議 電話、電子郵件、書信溝通	持續認養中山區四號公園廣場 9.26 晶華軒 Silks House X Sinasera 24 公益餐會 9.29 為愛上菜公益餐會、活動場地贊助 12.12 續辦第七屆義煮公益活動

## 重大主題的鑑別

本公司於重大主題的鑑別上，引用全球永續性報告協會(Global Reporting Initiative, GRI) GRI 通用準則 (GRI Universal Standards 2021) 與相關主題準則及主管機關發布的「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」為基礎。為確保重大主題的重大性、完整性與包容性，除考量公司產品對經濟、社會、環境於產業特性的衝擊外，同時聚焦永續發展新趨勢、並參考相同產業的關注議題，利害關係人的實際需求與期望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，繼而透過問卷評分統計，向八大利害關係人蒐集反饋意見。

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。藉由每年的問卷調查，了解各利害關係人之關注議題，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。除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



2022 年的重大主題清單共篩選出 16 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利害關係人問卷，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 151 份，經檢視後有效問券為 149 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發展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 12 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。期待更能聚焦回饋利害關係人所關注議題，以期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
<ul style="list-style-type: none"> <li>* 永續發展風險管理</li> <li>董事會運作</li> <li>* 資訊安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 可持續性發展</li> <li>* 產品與服務</li> <li>* 供應鏈管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 員工權益與福利</li> <li>* 食品安全管理</li> <li>* 職業安全衛生</li> <li>* 人才培育與職涯發展</li> <li>疫情發展因應措施</li> <li>* 法規遵循</li> <li>社區發展與公益參與</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 節約能源循環經濟</li> <li>* 氣候變遷風險機會</li> <li>水資源及廢棄物管理</li> </ul>



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 準則對應表	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	政府機關
可持續性經營	經濟績效 3-3	公司治理 綠色採購、環境永續	11 83	●	●	○	○	○
永續發展風險管理	管理方針 3-3	永續經營與發展	8 29	●	●	○	●	○
產品與服務	管理方針 3-3	永續發展治理架構 產品與服務	11 29	●	●	○	●	○
法規遵循	社會經濟法規 419 環境保護 307	公司治理 環境法規遵循	11 85	●	○	○	●	●
資訊安全	管理方針 3-3 客戶隱私 418	資安風險 客戶隱私	41 45	●	●	●	●	○
供應鏈管理	管理方針 3-3 供應商社會評估 414	供應商管理	56	●	○	○	●	○
食品安全管理	顧客健康與安全 416	食品安全與供應商管理	46	●	○	●	●	○
員工權益與福利	管理方針 3-3 勞雇關係 401 405 406	員工權益與福利	63	●	○	○	○	○
人才培育與職涯發展	管理方針 3-3 訓練與教育 404 404-2	人才培育	69	●	○	○	○	○
職業安全衛生	管理方針 3-3 職業安全衛生 GRI 2018 403	職業安全衛生	73	●	○	○	●	○
氣候變遷風險與機會	管理方針 3-3 能源 302	環境永續 能源管理	83	●	●	○	○	○
節約能源循環經濟	管理方針 3-3 能源 302 排放 305	環境永續 能源管理	83	●	●	○	○	○

## 永續經營與發展

經過三年疫情的洗禮，我們將危機化為轉機，整合永續發展的各項新視野並融入成為日常體驗。深信服務的力量可以協助人類、社區和環境蓬勃發展，並對所有世代產生正面積極影響。以持續邁向更為安全、更加健康的未來旅程為永續經營宗旨。

我們以聯合國永續發展 17 項目標（SDGs）的核心價值為指標，通過多方面的努力，為旅客創建一個環保友好且質量卓越的綠色體驗。在營銷策略和產品創新方面持續考慮顧客需求和市場趨勢，以確保產品和服務具市場競爭力，同時符合環境和社會面的永續指標。為實現永續經營，除積極與供應商建立合作夥伴關係，推動供應商的社會和環境責任外，並共同促進可持續供應鏈管理，確保產品和原物料的可追溯性和可持續使用。

提倡可持續旅遊和生態旅遊，以實現旅遊業的發展和環境保護之間的平衡。透過推動文化保護和自然資源保護等措施，鼓勵旅客參與社區活動，並提供具有文化教育性的旅遊體驗。我們的經營策略旨在為公司的永續發展目標注入實際行動，並通過文化體驗活動等方式促進文化多樣性的交流。

對於寬敞奢華的客房設施充分考慮節能和資源效益，以減少能源消耗。行政樓層提供的私人管家服務不僅提供旅客舒適旅遊體驗，還鼓勵客人參與環保行動。餐飲服務也強調使用當地可持續食材，以降低碳足跡，並通過與通路品牌合作舉辦特色餐飲活動，強調食物的可持續性，為顧客帶來獨特的美食體驗。

最重要的是，藉由舉辦各種文化體驗活動，以提升旅客對當地藝術文化的理解，並促進文化多樣性的交流。通過可持續發展文化之旅活動，使旅行不僅僅是一個短暫的體驗，還能為當地社區帶來長遠的影響和積極貢獻。我們不僅超越客人的期望，更努力實現可持續發展目標。我們的目標是成為既關心地球永續且追求卓越體驗之旅客住宿首選，同時推動綠色和可持續的旅遊產業發展，為商旅貴賓和城市度假旅客打造一個環保友好、永續發展的賓至如歸的旅途。

### 麗晶學苑 REGENT ACADEMY

為了落實永續旅遊，我們推動地球環境保護，並結合在地文化及中山商圈，強化對社會文化保存和地方經濟的支持。應運而生的麗晶學苑系列活動旨在實現旅遊於經濟、環境和社會之之可持續發展，集合酒店館內外臥虎藏龍的旅遊生活達人們，帶領旅客以在地專家的角度暢遊台北，行程包括跟著國際大導演盧貝松的腳步遊覽大稻埕與迪化街、與故宮食藝專家面對面，透過飲食層面認識中華文化、邀請在地專家帶路走訪南西商圈，體驗深度城市之旅，以及由私人管家陪同體驗台灣獨有的廟宇文化等令人印象深刻的非凡半日遊，幫助遊客更好地了解台北的文化和社區，並從當地人的角度體驗旅遊。





集團旗下飯店於疫情期間，落實可持續發展全面提升對員工、家人、顧客和社會的保障，希望在面對疫情時，促進人們身心靈、家庭、飲食、學習、社會、環境文化等面向共好，同時藉與在地傳統文化的連結，以共享資源與共享服務打造共享經濟，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，為所在城市賦予經濟的永續價值，善盡社會責任。

<p>共學 在服務中學習</p>	<p>共創 在服務中創新</p>	<p>共好 在服務中茁壯</p>	<p>共生 致力於永續</p>
<p>• 員工是我們最重要的資產，為了進一步在組織中導入持續學習與成長動力，我們鼓勵員工參與教育活動，透過教學相長的模式，與時俱進的提升專業知識技能以及對地方文化的關懷。</p>	<p>• 支持當地企業以及回饋所在社區是我們從裡到外、執行各項事務的初心與目標。透過互動交流與彼此資源的加乘，我們總是能為客人們創作出獨特且非凡的體驗。</p>	<p>• 推出的住房專案以及餐飲美食活動都可以鏈結到所在地點的獨特人文風情和自然風光，我們以讓客人熟悉當地旅遊並支持當地企業和社區而自豪。</p>	<p>• 氣候變遷對於地球的環境健康產生迫在眉睫的威脅，各界都在尋找與環境共生共榮的永續之道。透過和政府、社區以及員工的互動與合作，我們正穩健的走在迎接永續未來的道路上。</p>

## ■ 永續發展風險管理

實現永續發展目標，需要各個層面的努力，包括政府、企業、社會組織和個人的參與。所以本公司於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，並呼應聯合國永續發展 17 項目標(Sustainable Development Goals, SDGs)，以為公司衡量 ESG 環境、社會和治理方面績效成果的重要指標，風險愈低才能為投資人獲得更大收益，俾使公司實現長期可持續發展，提高企業價值。

近年利害關係人對於企業關注議題已從財務績效、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利害關係人關注之永續議題成為本公司經營策略規劃重點。擬定 ESG 三大面向永續管理政策，涵蓋環境面(Environmental)的減少碳排放、落實節約能源環境經濟、降低污染排放和應對氣候變化；社會面的員工權益與福利、公平不歧視、支持社區發展、推動公益事業等；治理面(Governance)包含治理架構、董事會結構、企業文化、信息透明度、永續風險管理等。

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	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，並與商場租戶或本地藝術家合作藝術品裝置，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，讓鄰里居民也能感受一年一度的各式節日慶典。 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，並對社區活動的食物點心贊助及人力協助不遺餘力。 我們秉持良善共好精神，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。
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 企業轉型評估與開發，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

晶華酒店集團自 1990 年開幕營運至今已逾 32 年，1998 年 3 月 9 日於台灣證券交易所上市掛牌買賣，公司治理架構健全且嚴謹，建立有效的管理制度和監督機制，以確保董事會透明度、責任性和公平性及保障投資者權益，提高企業聲譽和信任度，降低經營風險，提高競爭力等，以實現公司治理永續發展為目標。

組織基本資料	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	1,060
實收資本額	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)	29.5 億元
酒店品牌	晶華酒店、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

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

榮耀與  
獎項



Regent Taipei, 2021  
World Spa Awards 2021  
台灣最佳酒店SPA

Regent Taipei, 2022  
World Spa Awards 2022  
台灣最佳酒店SPA



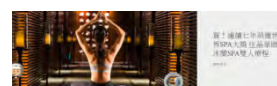
Regent Taipei, 2021  
2021年富比士旅遊指南評鑑大獎  
四星評鑑

Regent Taipei, 2022  
2022年富比士旅遊指南評鑑大獎  
四星評鑑

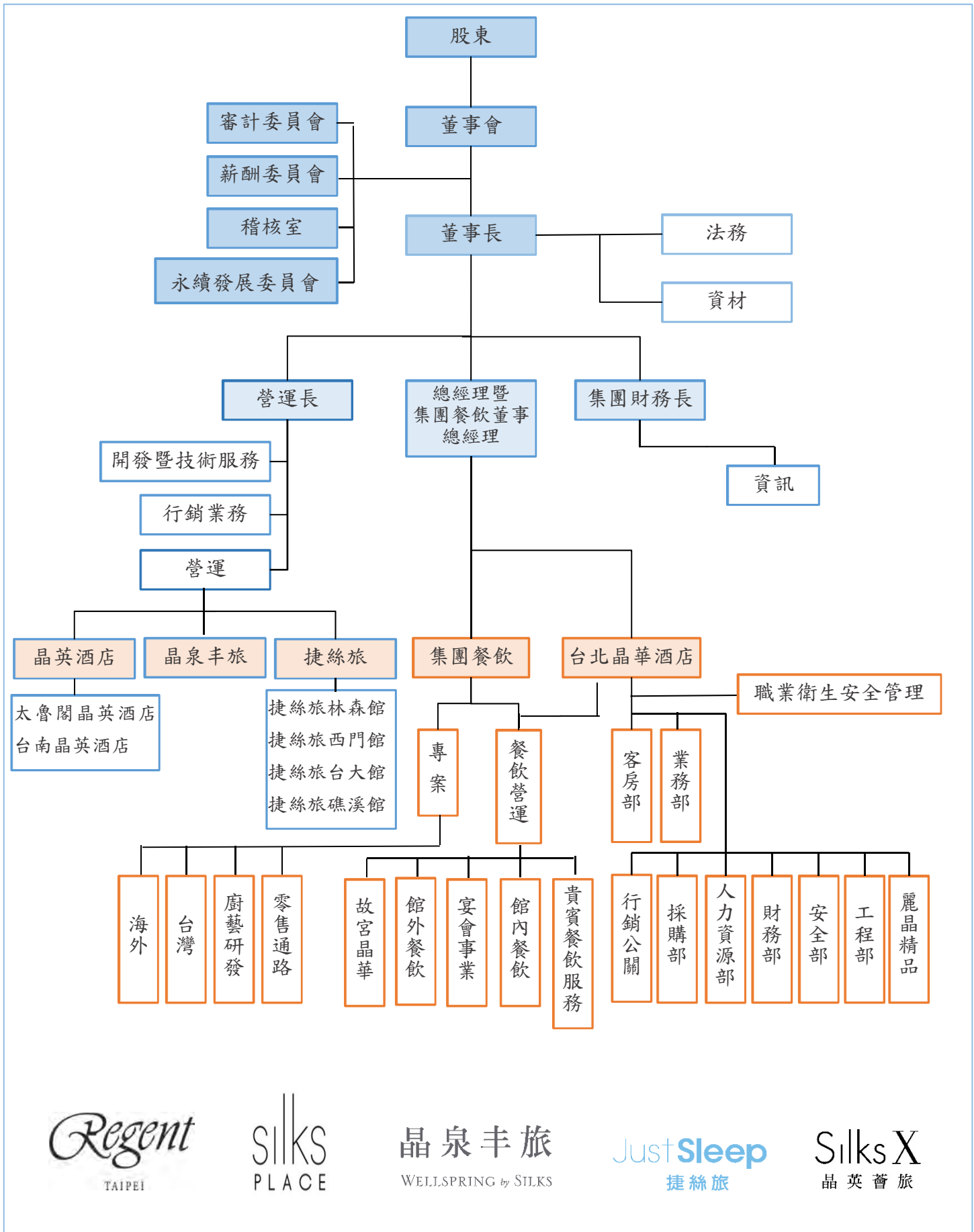


Regent Taipei, 2021  
2021年富比士旅遊指南評鑑大獎  
沐蘭SPA榮獲四星殊榮

Regent Taipei, 2022  
2022年富比士旅遊指南評鑑大獎  
沐蘭SPA榮獲四星殊榮



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」中的強化董事會職能即明訂董事會成員組成應考量多元化，並具備執行職務所必須之知識、技能及素養，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，第二十二屆董事會於 2021 年 8 月改選上任，計有九位(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。其中獨立董事占比為 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，女性董事比率目標為 30% 以上，現任九席董事中即有三位女性董事，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，確保公司治理有效執行及建置風險控管機制，以實現可持續經營之目標。

董事會成員相關背景資料，請參考年報連結：<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(慶晟投資代表人)	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

本公司依循「董事會績效評估辦法」明訂績效評估週期為每年執行一次，評估範圍包含董事會、個別董事成員及個別功能性委員會之績效評估，2022 年度董事會績效評估報告已於 2023 年 3 月 20 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。

### 董事會績效評估內容：

- ✓ 對公司營運之參與程度
- ✓ 提升董事會決策品質
- ✓ 董事會組成與結構
- ✓ 董事的選任及持續進修
- ✓ 內部控制

### 董事成員績效評估內容：

- ✓ 公司目標與任務之掌握
- ✓ 董事職責認知
- ✓ 對公司營運之參與程度
- ✓ 內部關係經營與溝通
- ✓ 董事的選任及持續進修
- ✓ 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，均依本公司章程規定辦理。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。2022 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 4.037%。

### ➤ 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，以確保公司營運績效。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)。董事及經理人之薪酬，均由薪資報酬委員會定期評估及訂定薪酬，並提送董事會通過後辦理。

### ➤ 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	蔣一惠、王榮薇、李孔文、高志尚 賴瑟珍、張果軍、王文傑
1,000,000(含)~2,000,000 元(不含)	林明月
2,000,000(含)~3,500,000 元(不含)	
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、業務執行及董事酬勞等。

2022 年董事會開會次數總計 4 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(%)
董事長	慶晟投資(股)公司 代表人：潘思亮	4	0	100%
董事	慶晟投資(股)公司 代表人：蔣一惠	4	0	100%
董事	慶晟投資(股)公司 代表人：王榮薇	4	0	100%
董事	慶晟投資(股)公司 代表人：林明月	4	0	100%
董事	晶華國際發展(股)公司 代表人：李孔文	3	0	75%
董事	晶華國際發展(股)公司 代表人：高志尚	4	0	100%
獨立董事	賴瑟珍	4	0	100%
獨立董事	張果軍	4	0	100%
獨立董事	王文傑	4	0	100%

### 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。並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，2022年計召開4次會議，出席情形如下：

職稱	姓名	實際出席次數 (B)	委託出席次數	實際出席率(%) (B/A)
獨立董事	張果軍	4	0	100%
獨立董事	賴瑟珍	4	0	100%
獨立董事	王文傑	4	0	100%

➤ 工作重點及審議內容如下：

審計委員會	議案內容	審計委員會決議結果	公司對審計委員會意見之處理
2022.03.23 第一屆第二次	2021年度營業報告書及財務報表案	全體出席委員一致無異議通過	全體出席董事一致無異議通過
	2021年度盈餘分配案		
	修訂「取得或處分資產處理程序」案		
	2021年度內部控制制度聲明書		
2022.05.09 第一屆第三次	會計師事務所因內部組織調整，變更簽證會計師案	全體出席委員一致無異議通過	全體出席董事一致無異議通過
	2022年第一季合併財務報表		
	2022年第一季盈餘分配案		
2022.08.08 第一屆第四次	財務主管、會計主管及發言人異動	全體出席委員一致無異議通過	全體出席董事一致無異議通過
	2022年第二季合併財務報表		
	2022年第二季盈餘分配案		
2022.11.11 第一屆第五次	2022年第三季合併財務報表	全體出席委員一致無異議通過	全體出席董事一致無異議通過
	2022年第三季盈餘分配案		
	修訂「內部控制制度」案		
	2023年年度稽核計劃		

◆ 以上議案均無獨立董事持反對意見、保留意見或重大建議項目內容。



■ 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，已於2022年11月11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通溝，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。會計師已於2022年3月23日參加審計委員會與獨立董事溝通及報告2021年度財務報表查核結果。

➤ 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決議事項。

■ 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，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日止，2022年計召開三次會議。

2022年薪資報酬委員會召開會議出席率：

職稱	姓名	會議日期	實際出席次數	委託出席次數	實際出席率 (%)
召集人	張果軍	2022. 03. 23	3	0	100%
委員	賴瑟珍	2022. 08. 08	3	0	100%
委員	王文傑	2022. 11. 11	3	0	100%

### 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及經理人年度及長期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。

### 薪資報酬委員會履行職權遵循原則

- 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。
- 董事及經理人之績效評估及薪資報酬，應參考同業水準支給情形，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。
- 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。

2022 年度會議檢討與評估薪資報酬資訊：

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 2022. 03. 23	審議本公司民國 2021 年度員工及董事酬勞分派案	全體出席委員一致無異議通過	全體出席董事一致無異議通過
第二次 2022. 08. 08	財務主管、會計主管及發言人異動之薪酬調整案	全體出席委員一致無異議通過	全體出席董事一致無異議通過
第三次 2022. 11. 11	審議本公司民國 2023 年擬實施之各項薪資報酬項目案	全體出席委員一致無異議通過	全體出席董事一致無異議通過

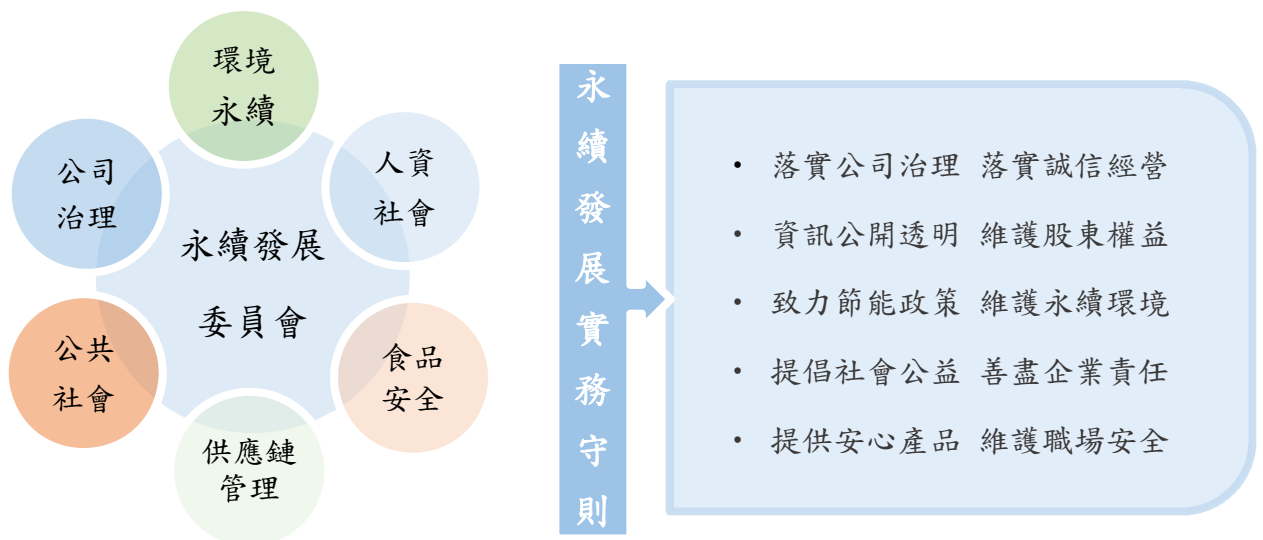
- 本報告書報導年度無董事會不採納或修正薪資報酬委員會之建議或任一成員對薪資報酬委員會之決議事項有反對或持保留意見者。

## ■ 永續發展委員會

負責推動和監督永續發展目標的永續發展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，藉由研究和分析利害關係人於環境、社會和經濟方面的關注議題，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，制定重大主題的改進措施及策略發展、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，負責監測永續發展指標和目標的進展情況，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，編制相應的報告，以提供組織內部和外部利益相關者有關永續發展工作的信息。且已於 2022 年 11 月 11 日董事會報告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，以達環境、社會和經濟三方面取得平衡目標，確保未來的可持續性和繁榮。

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」，本公司訂定有「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。公司的誠信經營原則和措施，即在確保於組織活動中遵守道德、法律和社會責任，保護利益相關者的權益，追求可持續發展，並建立透明和可信的企業文化，進而營造可靠和受尊重的企業形象，同時為公司的永續未來奠定基礎。

#### ■ 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，交易相對方於商業活動中如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。

透過主管會議，對員工宣導並使員工清楚瞭解其誠信經營理念與規範，另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。

2022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460人次，合計230人時。

#### ■ 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，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。

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。

##### 1.1.5 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，積極防範不誠信行為，鼓勵內部及外部人員檢舉不誠信行為或不當行為，人力資源部為推動企業誠信經營與檢舉受理專責單位，受理同仁涉有不誠信行為之檢舉，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；由人力資源部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，2022年11月11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
- 申訴或檢舉事件人力資源部專線

### 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

#### 1.1.6 外部參與組織

藉由外部參與組織可於不同層面對公司治理和運作產生正向影響，以確保企業經營符合社會期望、社會責任，法規和誠信道德標準及對利益相關方的權益保護。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(CCIFT)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。

## 1.2 營運概況

受新型冠狀病毒自 2020 年起(Covid-19)蔓延台灣，世界各國及台灣的觀光旅遊業皆受限於邊境管制措施，致來台觀光旅客停滯，2021 年中旬餐廳禁內用措施更是重創餐飲營運，本公司因應市場急速變化不斷推出廣受消費者青睞之各項餐飲及住房專案強化營收，突破重重困境。2022 年疫情減緩，國旅熱潮延續，加上各國政府逐步鬆綁入境限制及隔離規範，國際差旅及觀光陸續增加，提升住房業績表現。此外，疫情趨緩使消費者外出用餐及企業復辦尾牙的意願提高，餐飲營收逐漸穩定。根據觀光局公布 2022 年台灣觀光旅館業年度數據資料，台北晶華酒店數年蟬聯總營收冠軍，集團旗下其他酒店營運表現亦居各區前茅。

展望未來，除持續提升經營績效外，本公司將積極拓展晶英、捷絲旅等品牌新據點，北投及頭城晶泉丰旅、墾丁捷絲旅、林口晶英薈旅及捷絲旅亦將陸續加入營運版圖。期許將疫情期間所累積的積極應變能力及多元員工職能，順應國際商務觀光旅客回流，配合組織優化、海內外品牌資源整合及優勢延伸等策略，創造更大的價值回饋利害關係人。

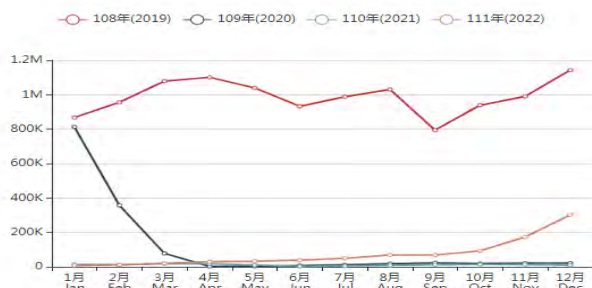
今年 3 月本公司迎來自創設計風格旅店品牌「Just Sleep 捷絲旅」海外第一家據點，日本大阪心齋橋，成為捷絲旅的第十個據點，也是晶華酒店集團第 16 間飯店及國際化的新里程。

自 2022 年 10 月中旬台灣國門開放後，外籍旅客入境人數仍未達預期。目前台北晶華來源市場如新加坡、韓國和美加地區正逐漸適應疫後的「新常態」。然而，日本國內仍因防疫政策處於觀察階段，其日本國民如未接種三劑疫苗，在出國旅遊後入境日本仍需當場進行 PCR 檢測。此外，日元貶值和航班供應不足也大幅降低了日本人出國的意願。過去，本公司日本旅客佔了大部分比例，但由於日本人減少出國意願，旅客的國籍組成勢必會有所改變。

評估觀光旅館在今年下半年度來台旅客將大幅彈升至少恢復百分之五十的住房需求。晶華酒店於疫間三年，仍維持平均五成水準的住房率乃因政府積極改善各地方觀光資源，加上酒店推廣豐富多元的客房專案，藉由觀光資源的投入亦明顯帶動國內旅遊人數的成長。疫後新常態將持續使用在地資源，推動與臨近商圈的結合，吸引旅客駐足。

來臺旅客人數 Inbound visitors

(單位:人次)(Unit:Persons)



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

### 111年1-12月累計

Visitor arrivals in

January-December 2022

**895,962**

### 1.2.1 產業概況與發展

疫情席捲全球，對都會區的旅館業造成了巨大的挑戰和衝擊。國際商旅的大幅減少讓旅館營運陷入困境，營收表現受到了嚴重的影響。根據交通部觀光局的統計數據，2022 年台北地區的觀光旅館平均住房率持續低迷，相比 2019 年疫情爆發前的情況，住房率下降了 20%，平均房價也下跌了 18%。然而，令人振奮的是數據顯示觀光業已經開始逐漸回升，旅客逐漸回流，為業者帶來了一絲希望和重振的曙光。

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
2022	48.06%	4,195	43.02%	3,778

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

在疫情期間公司秉持著持續優化產品與服務的精神，積極展開轉型策略，以城市度假酒店為核心，致力於推廣國旅市場。在這個目標下，我們不僅加強城市行銷，開展城市休閒旅遊，還積極促進大型活動產業化，推動地方特色觀光活動，以推動國內觀光產業的發展。精心打造適合國人漫遊台北城市的旅行方案，例如大稻埕文化之旅專案。這不僅包括訓練每一位同仁成為在地文化解說員，讓他們能深入了解並分享在地文化，也與旅行社合作推出各種旅遊專案，同時提供員工旅遊計畫。

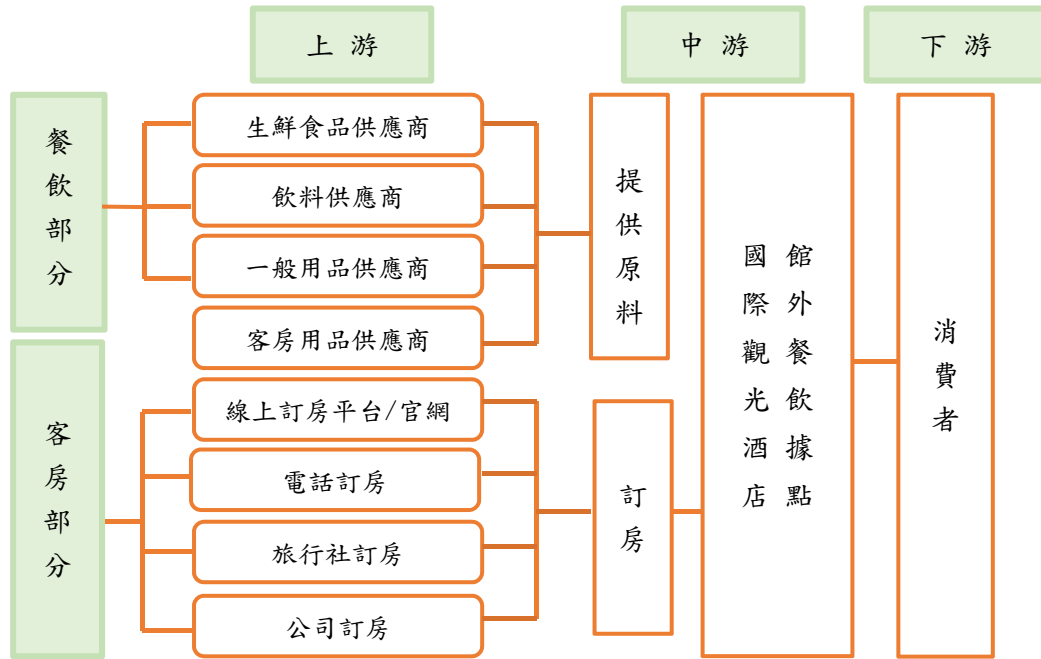
我們堅持在困難的環境中不鬆懈，不放棄任何機會，以全力投入推動這項重要使命。透過這些努力，我們得於艱困時期成就教人績效，為永續經營奠定基礎。我們的努力和投入為我們在艱困時期取得了卓越的成就，突破困境並超越自我。這些成就不僅是晶華團隊的光榮，也為永續經營鋪平了道路。我們不僅在艱難時期存活下來，更以優異的表現脫穎而出，為未來的發展奠定了堅實的基礎。

### 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。主要營業收入來源為餐飲、商場租賃及住房收入，在餐飲部分我們向上游供應商購買生鮮食品、飲料及一般用品，為下游終端消費者，包括散客和國內外旅行團成員，提供美味佳餚；客房部分，我們接受網路平台、個人、旅行社或公司會議團體及公司員工旅遊等訂房，同時向上游廠商購買客房備品，以確保旅客能夠享受到舒適且優質的住宿服務。

我們的業務涵蓋了餐飲和住房兩個重要環節，與上游供應商和下游終端消費者密切相關，透過與上游供應商的合作，我們確保了提供給旅客的餐飲菜品品質和多樣性，以滿足不同旅客的需求。同時，我們與下游的終端消費者直接互動，提供他們舒適和優質的住宿體驗。這種關聯性讓我們能在觀光旅館產業中發揮重要定位的角色，並以此為基礎不斷努力提升餐飲和住房服務的品質，致力於提供令人滿意的美食和住宿體驗，為旅客帶來難忘的旅程。

### 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
 客房部	<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>
 餐飲部	<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>-晶華美食到你家外帶推廣</li> <li>-零售商品研發及推廣通路</li> <li>-宴會、會議之接單及安排</li> </ul>
 商品部	<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>
 財務部	<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>
 人力資源部	<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>
 工程部	<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>
 行銷公關部	<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>
 採購部	<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>
 安全部	<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>

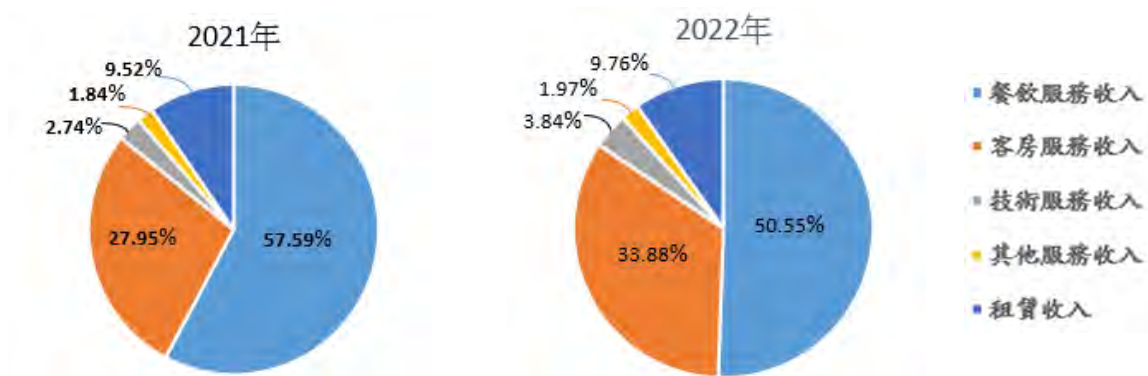
### 1.3 營運績效

#### 1.3.1 產品與服務銷售

##### ■ 營業收入分析

公司之營業項目包括客房住宿、餐飲、商場租賃、會議廳、俱樂部及旅館諮詢技術服務，主要收入項目係以餐飲、客房出租、商場租賃及技術服務收入為主。

年度營業收入績效百分比



##### ■ 市場客源分析

疫情期間台北晶華酒店積極開發國內旅遊市場，也吸引國人對台北晶華酒店之青睞及喜愛，近三年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
2020	23%	14%	58%	5%	100%
2021	20%	11%	68%	1%	100%
2022	24%	11%	65%	0%	100%

(2) 近三年來華外籍旅客國籍之分配比例：

資料來源：本公司自行統計資料

年度	亞洲	美洲	歐洲	其他	合計
2020	86.0%	3.0%	6.0%	5.0%	100%
2021	94.7%	1.8%	1.6%	1.9%	100%
2022	91.6%	3.0%	2.3%	3.1%	100%

(3) 近二年度國內旅客地區之分配比例：

資料來源：本公司自行統計資料

年度	北區(桃園以北)	中區	南區	外島	合計
2020	48%	22%	24%	6%	100%
2021	67%	18%	15%	0%	100%
2022	63%	20%	17%	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	2020	2021	2022	變動率%
營運績效	營業收入	3,930,343	3,598,851	4,680,067	30.04
	營業毛利	925,146	794,776	1,403,209	76.55
	營業損益	507,705	323,072	952,164	194.72
	營業外收入及支出	252,696	1,970,265	157,614	(92.00)
	(繼續營業單位) 本期淨利	660,058	2,177,208	902,897	(58.53)
	淨利歸屬於母公司業 主	660,058	2,177,298	902,897	(58.53)
	綜合損益總額歸屬於 母公司業主	559,183	2,078,869	1,070,235	(48.52)
財務結構	負債占資產比率(%)	66.77	52.87	55.16	4.33
	長期資金占不動產、 廠房及設備比率(%)	371.48	503.53	504.70	0.23
償債能力	流動比率(%)	45.92	141.60	114.36	(19.24)
	速動比率(%)	44.33	139.00	110.76	(20.32)
	利息保障倍數	9.07	31.38	19.64	(37.41)
經營能力	應收款項週轉率(次)	29.16	26.28	29.06	10.58
	平均收現日數(日)	12.52	13.89	12.59	(9.36)
	存貨週轉率(次)	38.53	33.28	32.76	(1.56)
	應付款項週轉率(次)	13.90	10.04	9.39	(6.47)
	平均銷貨日數(日)	9.47	10.96	11.14	1.64
	不動產、廠房及設備 週轉率(次)	2.01	2.06	3.02	46.60
	總資產週轉率(次)	0.38	0.35	0.47	34.29
獲利能力	資產報酬率(%)	7.16	22.04	9.52	(56.81)
	權益報酬率(%)	20.00	53.24	19.65	(63.09)
	純益率(%)	16.19	60.50	19.29	(68.12)
	每股盈餘(元)	5.18	17.09	7.09	(99.59)

註一：上表資訊是依照本公司 2022 年度個體簡明財務報表資料編制。

更多財務績效相關資訊請參閱公司網頁 2022 年度財務報表下載連結：

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

■ 客房部門營業收入：

2022 年合併客房部門總收入為新台幣 NT\$1,895,224 仟元，較 2021 營收增加 37.69%，然較疫情前的 2019 年收入減少 13.4%，住房率也呈現上升趨勢，顯示營運受疫情影響差距已縮小。

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
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
2022	93.6	0.9	0.2	0.1	1.4	0.5	1.1	0.4	1.8

近三年住房率分析：

單位：百分比%

年度	2020	2021	2022
台北晶華	44.16	39.38	39.38
台南晶英	76.66	69.82	76.58
晶泉丰旅	66.03	54.93	72.07
捷絲旅各館	54.70~70.55	55.82~67.35	55.51~73.05

■ 餐飲部門營業收入：

2022 年合併餐飲部門全年度總收入共計 NT\$2,871,215 仟元，較 2021 年營收減少 0.79%，比疫情前的 2019 年收入減少 23.7%，2022 年 1~12 月餐飲消費人數總計 186 萬人次，較 2021 年同期之 139 萬人次增加 33.8%。

## 1.4 產品與服務

我們擁有專業的飯店管理知識，以開放心態迎接來自世界各地的旅客，提供溫暖的服務；尊重全球人種和文化，以全人化款待，真誠對待每位顧客；重視環境保護和社會責任，致力於節能減排和資源循環利用。同時，注重文化保育和地方特色，讓旅客深入體驗當地文化和美食。透過與當地社群合作，推廣傳統工藝和支持可持續飲食。我們的目標是營造非凡體驗，讓旅客感受到旅遊的新意義，同時體驗到我們獨特的「將心比心」款待文化。為落實企業永續經營宗旨，我們以確保公司的長遠發展，同時對友善環境和社會做出積極貢獻。



### 1.4.1 可持續旅遊

#### 穿越古今 - 故宮食藝之旅



故宮食藝之旅的重點除了由專人帶領導覽故宮的文化藝術之美外，更重要的就是品嚐故宮晶華主廚精心藝烹、內含翠玉白菜、肉型石、白玉錦荔枝…等菜色的九道式「故宮國寶宴」，道道佳餚皆以唯妙唯肖的造型以及出人意表的美味，展現其與故宮博物院珍藏品緊密結合的特色，在其獨特性與唯一性的市場環境之下，早已成為國內外觀光旅客、慕名前來指定必嘗的美食之一！透過飲食的方式來認識中華文化。這樣的體驗不僅能夠讓遊客品嚐當地的美食，還能夠了解台灣的烹飪傳統和飲食文化，促進文化交流和尊重。

#### ➤ 里長帶路 - 體驗深度城市之旅






邀請最熟悉在地文化與發展的赤峰街光能里陳里長帶路，與旅客們一同遊走巷弄，漫遊有歹鐵街之稱的赤峰街，聆聽在地故事、在地出生長大的陳里長擔任光能里里長已經超過十年，見證當地由舊歹鐵林立轉變為文創聚落的過程，任內積極為傳產巷弄注入新創活水，吸引了大批藝文工作者進駐，展現出古早味與新風潮並存的新興樣貌。促進社區的發展和當地居民的參與，並且能夠提供遊客更深入的了解當地社區的機會。

#### ➤ 廟宇巡禮—探索台北著名寺廟



佛教是台灣主要的宗教信仰之一，廟宇更是在台灣處處可見的建築。本旅程帶領參觀台北最知名的三座廟宇—臨濟護國禪寺，孔廟和大龍峒保安宮，從歷史背景、建築特色、到人文故事…都一一由專人帶領遊覽並講解。希望讓旅人由內而外、深刻體驗廟宇文化之美，更加了解祭拜的流程，並感受宗教和平的氛圍，進而在繁忙的都市生活





中找到屬於內心的平和。旅客可以由私人管家陪同體驗台灣獨有的廟宇文化。這種個人化的服務不僅能夠提供更貼心的體驗，還能夠保護和尊重當地的文化遺產。

➤ 世界百大最佳景點 - 藝文開箱假期   

攜手臺北表演藝術中心推動城市觀光，不僅能讓旅人感受晶華頂級的設施與服務，更提供了一個機會讓旅人能深入了解並探索臺北獨有的藝文商圈，一探北藝中心的建築秘密及「ACME」北市超人氣必吃餐廳，在 200 坪戶外天空花園的圍繞下，品嚐一刻悠閒時光。透過推動城市觀光，旅人有機會深入了解臺北獨特的藝文商圈，促進城市的發展和社區繁榮。

➤ YOURS CLUB  

專為女性秘書朋友量身打造的"YOURS"訂房獎勵計畫，強調在簡單優雅中品味非凡的生活，深受現代都會女性的青睞，貼心滿足想要規劃一趟假期，放鬆一下心情的都會女性。我們有國內外旅遊住宿供選擇，安排 SPA 療程，讓專業的芳療師為忙碌的工作者舒放身心、看場電影，逛個書店，擁有時尚精品…各式品味生活的方式，有助於促進身體和心理的健康，並提升福祉感。

➤ 晶泉丰旅、森山淨行      

響應世界地球日，迎接綠色經濟風潮，集團旗下溫泉飯店礁溪晶泉丰旅，推出「森山淨行、迎春」活動，帶領旅客走入自然，體驗環保與永續旅遊的美好。內容包括「淨能苔球植栽 DIY」、「專人導遊「無痕健行山林之旅」、以及「靜心睡前舒壓伸展體驗」，我們鼓勵旅客走入戶外，體驗「無痕健行」綠色旅遊方式，強調保持山林的環境原貌，不留下任何痕跡，於專人帶領下，走訪跑馬古道、林美石磐步道，欣賞大自然美景的同時，也學習保護環境。透過這樣的體驗，讓旅客能夠更深刻地體會到環境保護的重要性，並從中學習如何實踐綠色生活與自然共好的永續承諾，同時為房客捐贈 100 元予財團法人環境品質文教基金會，作為推動環境保育及教育使用基金，以實質的貢獻為環境保育盡一份心力。



與在地三星蔥農場合作，提供旅客蔥仔餅 DIY 體驗，深入在地特色文化，支持社區與經濟發展，藉由主題式體驗活動吸引停下腳步、緩慢旅遊，讓每一位人成為永續旅遊支持者。

【捷絲旅宜蘭礁溪館】長期與在地宜蘭三星蔥農場合作，提供旅客「蔥仔餅DIY」體驗，透過雙手揉麵、洗蔥、拌麵等步驟，製作香酥美味的三星蔥餅，深入在地特色文化，並支持在地社區與經濟發展。藉由主題式體驗活動，吸引停下腳步、緩慢旅遊，讓每一位人成為永續旅遊支持者。



【綠築嘉祭手品】自2017年起推出藝術家駐村計畫，藝術家以在地元素為核心，將自然之美與人文風情藉由多元樣貌呈現。2021年舉辦駐村藝術家結帳藝術展，運用舊店的淘汰廢棄布料，與搭配臺灣製造的質料線，以線條雕塑「型塑成獨一無二玩偶紀念品，帶回難忘回憶。



藝術家駐村計畫是以在地元素為核心，將在地的美與人文風情藉由多元樣貌呈現。運用飯店淘汰廢棄布料，搭配臺製縫紉線，以線條雕塑布料，型塑成獨一無二玩偶紀念品，帶回難忘回憶。



【台北晶華酒店】台北晶華酒店結合台北園外園以及五股湖休閒農場，邀請房客走進生態保護園區、近距離探訪復育成功的螢火蟲。房客在生態專家的帶領下，學習螢火蟲特殊有趣的生態習性與復育新知，在大台北都會區的一處秘境，接受難得的大自然洗禮。創意手作體驗完成藝術作品，共創難忘回憶。



結合台北園外園以及五股湖休閒農場，邀請房客走進生態保護園區、近距離探訪復育成功的螢火蟲。房客在生態專家的帶領下，學習螢火蟲特殊有趣的生態習性與復育新知，在大台北都會區的一處秘境，接受難得的大自然洗禮。創意手作體驗完成藝術作品，共創難忘回憶。

【台北晶華酒店】主廚團隊與綠晶精品合作打造貴賓餐會，導入節能減碳、環保概念於食材選擇、烹調過程以及服務細節當中，享用美食時，也倡議與環境共好的社會責任。



麗晶精品與各大國際品牌合作打造貴賓餐會，導入節能減碳、環保概念於食材選擇、烹調過程以及服務細節當中，享用美食時，也倡議與環境共好的社會責任。



【大智南高英酒店】結合周邊步道和景點推出在地體驗半日遊、白熊步道、布洛灣吊橋健行半日遊。為深度行銷國家公園人文與自然生態，飯店聘請了專業故事員和行程管家，讓旅人能認識文化與特色。



結合周邊步道和景點的在地體驗白楊步道、布洛灣吊橋健行半日遊。深度行銷國家公園人文與自然生態，藉由店專業故事員和遊程管家導覽，讓旅人更能認識當地文化與特色。

秉持著傳承珍貴文化資產邀來國際知名藝術修復師，以「百廟門企劃」門神修復作品為題，根據門板上24節氣的神明圖樣，將四季食材演繹成佳餚，貴賓得以近距離觀察修復師的工作過程，深入瞭解賦予傳統文物新生命的美好。



【台南晶華酒店】秉持著傳承珍貴文化資產，「百廟門企劃」邀請國際知名藝術修復師，以「百廟門企劃」門神修復作品為題，根據門板上24節氣的神明圖樣，將四季食材演繹成佳餚，貴賓得以近距離觀察修復師的工作過程，深入瞭解賦予傳統文物新生命的美好。



與周遭商家、在地各大商圈景點店家結盟，集結在地餐飲、小吃及伴手禮商家，共同推出「玩樂府城觀光地圖」及資訊網頁，穿街走巷也不怕迷路，多年來合作店家累積超過100家。

【台南晶華酒店】與周遭商家、在地各大商圈景點店家結盟，集結在地餐飲、小吃及伴手禮商家，共同推出「玩樂府城觀光地圖」及資訊網頁，除了清楚標出各店家所在位置與房客優惠，還直接連結地圖，穿街走巷也不怕迷路，多年來合作店家累積超過100家以上。



## ➤ 晶華共好宣「鹽」



呼應聯合國 SDGs(Sustainable Development Goals)永續發展目標，台北晶華酒店與洲南鹽場及在地製鹽職人合作，整合全臺鹿港埔田竹鹽、雲林斗六萬豐蔭鹽花、嘉義布袋洲南鹽花、台南北門井仔腳二層鹽、屏東車城後灣海硧鹽、台東卑南鄉達魯瑪克部落的羅氏鹽膚木、台東綠島珊瑚海鹽與澎湖湖西海菜霜鹽等八款風味各異且特色獨具的鹽品入饌，於二樓 ROBIN'S 推出「佐餐鹽盤 Salt Bar」以及「晶選鹽套餐」，並訓練出全臺唯二的兩位「侍鹽師」隨餐講解佐餐鹽的原理與故事。

隨著時代演進，傳統產業面臨創新轉型的考驗，擁有三百年歷史的人工曬鹽產業也不例外，「鹽」是代表在地文化以及料理靈魂不可或缺的關鍵，臺灣四面環海日照充足，多元的風土民情也孕育出各式滋味不同且文化意義深遠的臺灣鹽。晶華酒店感佩職人們對於維護臺灣製鹽文化與技藝傳承所付出的時間與精力，秉持著發揚永續精神和在地文化的企業使命，期望透過五星級觀光酒店這個國際平台，將台灣的鹽田智慧以及風味鹽品介紹給更多的國內外商旅，期許能與臺灣在地鹽業站在產業共好的最前線，透過「產地到餐桌」的體驗，與消費者分享臺灣在地的好食材，展現與在地文化共生共榮的行動力。



## ➤ 台南晶英鹽田認養計畫



台南晶英推崇永續飲食與旅遊永續發展共好理念，與經營台南北門井仔腳瓦盤鹽田的「台灣守護文創」簽屬「成功鹽二層鹽田認養計畫」，「井仔腳瓦盤鹽田」位於鹽的故鄉--台南北門，是台灣現存規模最大、也是最古老的曬鹽場，延續自清領時期約360年的天日曬鹽技法，堅持以「三曝九曬」純天然不經加工精製的程序，讓此地產出的純正「台灣精品鹽」更顯珍貴。秉持著與在地共創心意，認養約100平方公尺的結晶池、年產量約500公斤，站在第一線向消費者傳遞台灣本土品牌價值，安排旅人親自走訪鹽場，在專業鹽工帶領之下，聽講井仔腳區域古今演變，接著挽起褲管踩進專屬鹽區，於佈滿結晶的粗鹽地上，扛起鹽籠、擔杖等工具，親身體驗早期鹽工曬鹽挑鹽的辛勞。除了透過景點宣傳來達到環境保育的永續旅遊理想、餐廳更是以「食育」來提倡永續飲食，主廚團隊嚴選天然二層鹽，搭配大蒜紅蔥、番茄羅勒等食材炒出多款香料鹽來取代進口調味料，創造新興經濟效益。





## ➤ OAD 亞洲百大餐廳，晶華軒拿下台灣第一中餐廳

國際級餐飲評鑑組織 Opinionated about Dining (簡稱 OAD) 美食評鑑平台，最新公布的 2023 年亞洲區餐廳排名，在全亞洲入選的 150 間餐廳當中，共有 8 間來自台灣，其中位於晶華酒店三樓的粵菜餐廳--晶華軒，更是以黑馬之姿首度入選即拿下台灣中餐廳最高排名的殊榮。不同於米其林指南或是亞洲 50 大的評選方式，OAD 是集結全球線上線下超過 6,000 位美食家，依據 20 多萬筆用餐經驗，整合評選出來的國際美食指南，評選範圍包括日本、亞洲、歐洲與北美地區，其中還會細分出經典、傳統與小餐館等不同取向的榜單。

此次一舉拿下台灣中餐廳第一的晶華軒，是以道地粵菜見長，除了傳遞廣東菜的經典滋味外，也肩負著發揚台灣在地食材特色的任務，餐廳裡煲湯用的水是來自宜蘭頭城金面山的地底天然湧泉，純淨甘甜的水質，讓食材精華的滋味更加清晰。廚藝團隊於台灣各地尋找好食材，包括彰化的蘆花雞、嘉義大林黑鵝、屏東的胭脂鴿、苗栗大湖老薑、台南鮮蟻...等，品嚐美食的同時，更能感受到一種與在地人文風土相互鏈結的情感。



## ➤ 第二屆 500 盤 The 500 Dishes Award 2022

以台灣人觀點的美食評鑑《500 輯》2022 年為第二屆舉辦，晶華軒於本屆獲得 6 盤，尤以膏蟹馬蹄蒸肉餅獲得 3 個盤子肯定的高人氣菜色。雪蟹西施泡飯及韭黃肉絲煎脆麵亦各摘得 2 盤及 1 盤殊榮。專業廚藝團隊各司其職烹調料理，秉持「用好材料做好味道」的理念，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。

## ■ 穆斯林友善餐廳



晶華本館為滿足更多國際人士的需求，自 2014 年起每年均獲得「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。

## 1.4.2 顧客滿意度

除了提供優質的產品和服務，提升顧客滿意度以促進顧客選擇與我們建立長期合作關係，培養顧客忠誠度並減少顧客流失率，進而提升產品競爭優勢與營運績效的持續增長。

我們建立有效的溝通渠道，透過電話、郵件、線上聊天、社交媒體等，以及顧客滿意度調查、社交媒體監測、客戶回饋表單等方式收集顧客的反饋和建議。同時，需對顧客的反饋及時回應，以展示對顧客意見的重視，並將其作為優化產品和服務的依據。培訓員工以提供優質的客戶服務是提昇顧客滿意度至關重要因素，所以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。員工需要具備良好的溝通技巧、專業職能和解決問題的能力，才能確保符合或滿足顧客的需求。

住宿旅客滿意度調查滿分為 100 分，2022 年度平均評分為 84 分，其中以疫情防疫、客房清潔與住宿體驗等面向獲得最高分肯定，足以顯示旅客對我們服務品質的認同。而於具公信力的國際旅遊評論網站 Tripadvisor 有高達 92% 的旅客認同我們高品質的服務。

餐廳消費者滿意度調查評分 1~5 分，2022 年度平均評分為 4.27 分，其中以食物與服務品質、餐廳用餐氛圍及環境衛生等面向獲得最高分肯定，激勵我們持續於餐飲與服務的品質精進。

對於評分過低項目會於會議中提出並研擬改善策略，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。


提供優質的產品或服務是公司滿足顧客需求的基礎。然而，僅滿足顧客期望不足以提升顧客滿意度，持續改進使其符合或超出顧客期望才能提高客戶滿意度、進而增加忠誠度，也是吸引更多潛在客戶的關鍵。確保產品與服務品質不斷提高，提升顧客滿意度，建立良好客戶關係，落實將心比心、以客為尊的公司永續經營核心價值，以於市場上取得競爭優勢。

### ➤ Tripadvisor 顧客滿意度

#### 晶華酒店



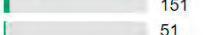
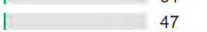

台灣中山區台北中山區中山北路二段39巷3號10491 (原名Grand Formosa Regent)

 3,510 則評論

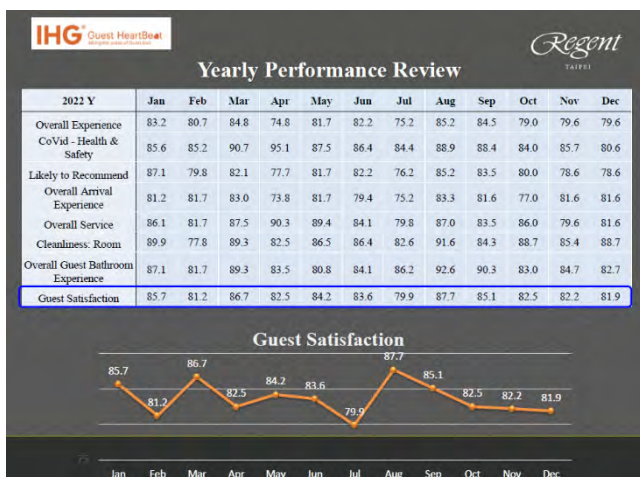
 最風雲得主 2023  
最奢華飯店 | 熱門飯店

Tripadvisor 旅客評等:

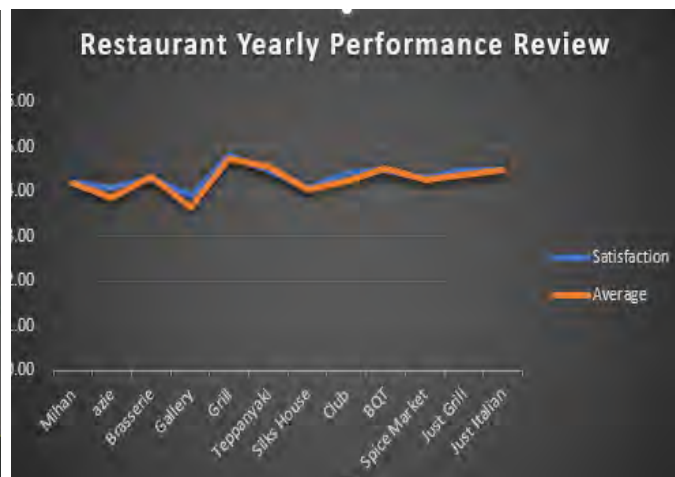
整體合算感   
房間   
清潔   
服務 

很棒		2573
好		688
一般		151
差		51
糟透了		47

## 旅客滿意度調查



## 餐廳顧客滿意度調查



### 1.4.3 產業概況

疫情期間所延展出的住房熱銷商品帶動國人市場的旅遊，不同商品拓展出的家庭客、海外歸國華僑、高單價高端旅遊等族群成為偌大資料庫(晶華會)。因此，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，監測疫情過後的發展趨勢，掌握市場時機即時推出，迎接疫後的觀光產業高峰。

#### ■ 市場占有率

與位於台北市且被認定與台北晶華酒店相同等級的競爭對手群比較，本公司於2022年的五星級飯店客源市場占比，排名第二 (STR Report)。雖因疫情影響商旅及觀光旅客，但與上列競爭對手比較本公司營運績效仍高出許多，顯示即使因為各國旅客無法旅行出遊，但台北晶華酒店仍然極力維持國內旅遊市場的佔比，台北以外的城市對台北晶華酒店之青睞及喜愛，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的地位。

#### ■ 市場未來之供需狀況與成長性

台北晶華酒店在台北五星飯店的市場佔比高，然而台北市觀光旅遊市場仍不斷面臨百家爭鳴的局面；自2020年起蔓延台灣的Covid-19疫情影響經濟甚鉅。疫後台灣觀光的海外推廣勢在必行，需提高與鄰近國家的競爭力，拓展新的觀光景點亦或大型商業活動/國際會議展覽，提高國外人士來台的必要性。航班的增加以及降低燃料費，能讓海外來台灣的旅遊成本降低，才會吸引海外旅客入台。預估入境人數2023年下半年度會恢復到2019年的50%。

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，希望在與國際重新接軌的同時，也能為顧客提供美味佳餚，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2022年總計投入之研發費用為新台幣1,227仟元，占台北晶華餐飲收入百分比為0.041%。

#### 1.4.4 產品發展與提升競爭力

近年國際連鎖品牌飯店陸續加入台灣觀光飯店市場，勢必會對觀光產業市場的供需造成衝擊，且台灣簽證發放謹慎，限制了中國港澳地區人民來台意願，也勢將減少商務差旅及觀光的次數。對於面臨困境，我們著眼於提升優質的服務體驗和獨特的差異化產品、注重細節和顧客需求、加強行銷宣傳、擴大目標市場、強化本土文化體驗、促進產業合作和整合、改善基礎設施和便利性，以及推動創新科技應用。藉由多元化策略提升自我競爭力，吸引更多旅客並擴大市場佔有率。

##### ■ 產品發展趨勢

由於疫情的延伸，住房熱銷商品在國內市場掀起了旅遊熱潮，吸引了各種不同的客源族群，包括家庭客、海外歸國華僑以及高單價高端旅遊等。這些新的客源族群也對疫情過後的產品發展趨勢產生了影響。

深度旅遊已經與文化和健康相結合，尤其在這次疫情中，人們經歷了長達三年的挑戰，除了對旅遊的需求外，他們也開始重視心理和身體健康。因此，若商品注重免疫系統的保健並結合住宿場所提供的相應配套，必然成為新的產品趨勢。

同時，永續旅遊的實施也推動了地球環境的保護。這種旅遊方式結合了當地文化和中山商圈，並強調對社會文化的保護以及對當地經濟的發展。

在過去的疫情中，各種客房專案商品因應不同樓層和客源的設計，明確地鎖定各類客群。未來，這些住房商品仍會與不同產業結合，例如與台灣高鐵及雙層觀光巴士合作提供折扣優惠，使住房商品呈現多樣化特色，吸引不同客群。

此外，我們將加強本土文化的推廣和體驗，並引入創新科技應用以提升旅遊體驗和服務效率。透過人工智能(AI)技術的導覽系統，我們將增強現實體驗，並提供個性化的服務與旅遊體驗。

隨著行動裝置和社群媒體的普及，每個人都成為自媒體，可以經營自身的客戶和社交圈，並能快速滿足顧客的各種需求。除了我們自身強大的品牌力，透過貼身的行銷手段，我們能夠極大化地推廣品牌產品。

##### ■ 行銷策略之擬定

###### 行銷資源整合

- 台北晶華藉由洲際酒店集團(IHG Hotels & Resorts)行銷整合，擴展國內外市場的行銷和宣傳力度，提高品牌知名度和形象；藉由 IHG 訂房平台擴展高單價客源；以及其各區域銷售部銷售人員推廣大型會議展覽團體。
- 結合旅館、精品、餐飲與高級購物中心的經營模式，並相對於其他競爭對手區隔產品市場；如增加客房品牌活動或服裝發表展示會的使用率，提高客房平均房價。
- 持續進行年度感恩活動與「秘書獎勵計畫」，保持與客戶的良好互動吸引更多訂房。

## 異業結盟與行銷

- 產業合作和整合：與其他相關行業合作，形成產品和服務鏈整合，提供更全面的旅遊體驗，如與當地文化藝術表演、傳統手工藝等文化團體合作，推出特色體驗行程、包括美食、藝術和工藝品等元素的旅遊。
- 與信用卡公司、航空公司及精品名店等異業結盟，推出住房或餐飲優惠或機+酒套裝行程，以增加飯店的曝光度及銷售渠道。
- 與不同區域的品牌飯店策略聯盟，聯名銷售房間，提供旅客不同體驗。

## 數位發展線上平台訂房

- 因數位化發展迅速，吸引更多使用線上網路訂房的族群，與國際網路旅行社配合增加海外旅客自由行市場的機會點。
- 安排全球訂房系統上的宣傳廣告，吸引更多海外旅客入住。
- 利用數位營銷手段，運用網站、行動應用程式和社交媒體平台吸引和互動旅客。
- 建立安全的雲端系統資料庫，並定期更新以確保於突發緊急狀況，能及時掌握並與客戶聯繫。

## 國內外市場擴展

- 積極維繫並穩定日本市場客戶關係，讓酒店可繼續保持疫情後的住房占比，並適時調整淡旺日的可銷售房間數及價格，增加客房收入。
- 與韓國及美加地區旅行社觀光系列團的長期配合，其指定住宿除了可精準操控房量外，同時也增加在當地市場的曝光率。
- 開拓新的客源：配合政府政策，開拓東南亞及紐澳市場，以建立與當地旅行社的合作關係。
- 台灣的研發與製造能力深獲多家跨國企業肯定，風力離岸發電及半導體相關等專案陸續進行中，擴展商務客層。
- 藉由洲際酒店集團(IHG Hotels & Resorts)各地的海外銷售辦事處，強化與海外旅行社/公關公司/公司行號的互動，以增加 MICE 及年度合約公司業務。

## ■ 長、短期業務發展計畫

### 長期發展計畫

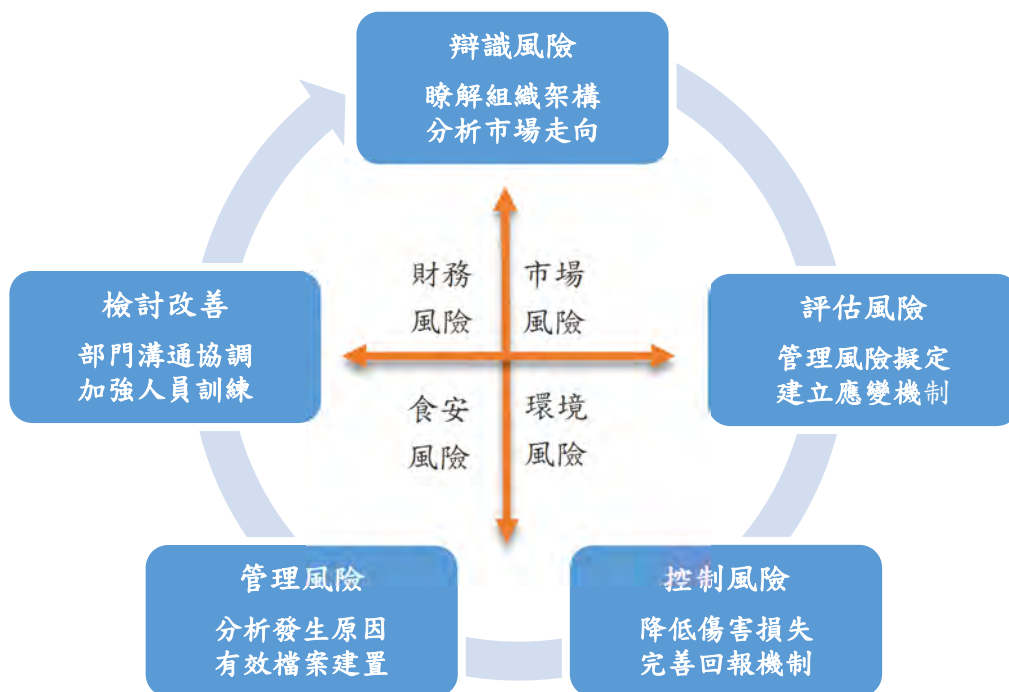
- 拓展商務旅客，提高大班樓層及高價房型的使用率，以提高平均房價並維持市場領導地位。
- 增加會員資料庫筆數，整合消費者、麗晶精品會員、貴賓服務及各品牌租戶資料，以住房、餐飲及客座主廚的三大結合行銷策略，量身打造獨一無二的住宿互動體驗。
- 聚焦創造人類福祉 Well-being 的身心靈平衡多元化住宿專案，提升市場能見度及顧客滿意度。
- 為滿足人才需求以及提升內部員工專業職能，依序推動在職員工之潛能開發計畫，以期達到更精緻的全面性服務，提升顧客滿意度。

### 短期發展計畫

- 酒店最新的照片/ 形象照於各海外各平面媒體/訂房平台上曝光。
- 參加觀光局/觀光協會所舉辦的海外的國際旅展及推廣會，維持海外市場能見度，延續與海外市場的連結及聲量。
- 持續地開發日本以外的海外市場，降低日本市場(若)恢復速度緩慢的風險。
- 積極爭取觀光局邀請之海外旅行社、航空、郵輪 等業者入住本酒店。
- 持續爭取獎勵旅遊、年度醫學會與國際會議在本酒店舉辦之場地服務與住房機會。
- 酒店設施持續進行硬體設施更新，以提供更優質產品與服務並提升產品競爭能力。
- 增加官網訂房的保證最佳優惠，依國內客人的喜好/訂房下單時間及搭配高鐵優惠。

## 1.5 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。董事會對整體風險管理訂有書面原則，亦對特定範圍與事項提供書面政策，風險管理工作由集團財務部按照董事會核准之政策執行。透過與集團內各營運單位密切合作，由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。



### 1.5.1 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，尋求降低所有營運風險對企業經營之潛在不利影響。

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、匯率風險、價格風險、信用風險及流動性風險等可能造成公司財務狀況及財務績效之潛在不利影響</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>負責資金調度及運用、應收帳款之債權確保、各項法令之遵循與宣導、財務報表之可靠性</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>市場風險 營運風險 總經理 行銷業務部 投資開發</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>因應通貨膨脹監控市場價格變化情形，對於銷售訂價亦依市場環境及消費趨勢調整，採購原物料選擇與多家合格廠商合作，藉以降低對公司損益之影響</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>企業形象 財務部 公關部</p>	<p>企業經營行為恐衍生的聲譽風險、財務風險、法律合規風險、人力資源風險及供應鏈風險等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立健全的內部控制系統、制定符合法規的政策和程序、加強供應鏈風險評估和多元化供應鏈等，以減少這些風險對企業的損害</li> <li>認養公園、贊助公益團體、參與社區共榮發展活動，提升企業形象</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、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</li> <li>教育訓練及訂定職業災害防制計畫</li> <li>落實勞工安全衛生管理、以降低意外事故風險</li> </ul>
 <p>環保與能源 永續能源管理小組</p>	<p>環保相關法規趨嚴，導致企業面臨轉型風險，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追蹤節水績效</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>極端天氣風險影響日益嚴重，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目標</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，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

本公司財務策略是以穩健、保守為原則，各項法令之遵循與宣導、財務報表之可靠性。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；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全部人員負責，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。

### 1.5.2 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。

#### ➤ 資訊安全管理政策

受疫情迅速度捲全球，許多企業為了維持業務營運，更加仰賴數位科技與網路的協助，亦造成企業遭詐騙郵件、勒索軟體、惡意網域資安案例增加。而觀光產業首重之訂房系統及線上購物系統亦成為駭客集團針對目標，因此檢視及改善系統安全性成了不可忽視的工作。

我們為瞭解外部系統的安全性，於 2022 年針對官網及線上訂房系統、晶華美食到你家線上購物系統共進行了三次的網路資安風險評估測試，藉由資安風險評估測試來檢視我們的系統存在的資安漏洞及風險，並請系統開發廠商依測試結果進行系統的安全性改善，目前整體外部系統經改善網路缺失及修改相關程式漏洞後已達網際網路安全標準。

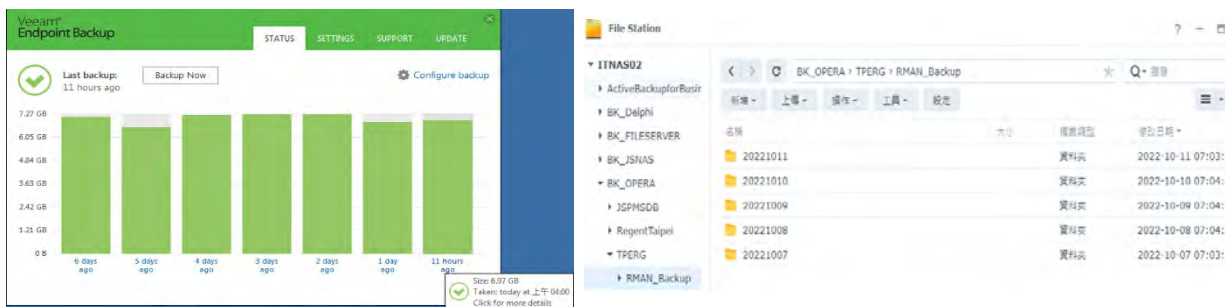
外部系統整體資安風險評估測試概況



➤ 資料備份及災難演練

資料備份及還原在資安上也是很重要的一个環節，已建立資訊系統分級及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等。

我們將主營運系統的資料每日定期做自動備份，分別儲存於台北晶華酒店機房及異地備份至其他館別機房。每年並實際執行災害復原演練，將備份之資料實際進行還原，以驗證備份資料的可用性及正確性。並將測試結果列入會計師進行之年度電腦審計查核的項目之一。



➤ 機房環控系統管制

晶華酒店機房環控系統會自動監控機房溫濕度、輸出入電壓狀況及不斷電系統狀況，如有異常狀況發生，會即時發報警訊給資訊單位同仁做後續的緊急處置。機房亦備有緊急發電機及不斷電系統做為電力互相備援。

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。



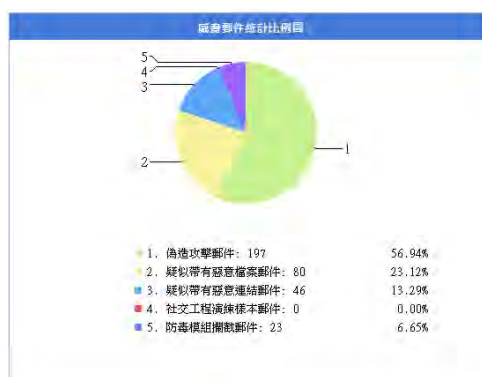
➤ 郵件系統資安防護現況

網路攻擊多以電子郵件作為起點，因此電子郵件安全，可謂為企業資訊安全的前哨。近幾年讓企業損失慘重的金融詐騙、勒索軟體、APT 滲透攻擊，駭客大多透過高度偽裝的釣魚郵件，搭配社交工程手法對目標企業發動攻擊。

晶華酒店台北本館現在使用的電子郵件防護系統會自動過濾進入公司的電子郵件，攔截偽造攻擊郵件或是帶有惡意檔案的郵件，且會自動更新防毒模組特徵檔，以期能防禦新型病毒郵件。

威脅郵件統計總覽 Oct. 2022

類別名稱	總次數
偽造攻擊郵件	197
疑似帶有惡意檔案郵件	80
疑似帶有惡意連結郵件	46
社交工程演練樣本郵件	0
防毒模組攔截郵件	23
總計	346

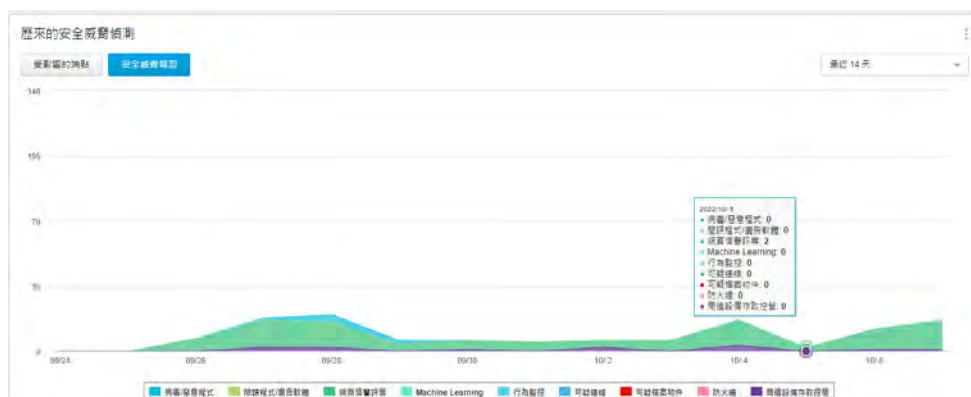


➤ 系統存取控制之管理

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。

➤ 個人電腦系統端點資安防護管理

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。晶華酒店採用 Apex One 端點防護系統，針對病毒/惡意程式、勒索軟體、瀏覽網頁、可疑連線等，並搭配 Apex One 雲端資料庫特徵檔進行即時防護，以維護個人電腦安全。如在端點發生異常狀況，系統將會自動封鎖該端點異常的存取行為，並即時發報給資訊單位同仁，防堵病毒或垃圾郵件進入使用者端電腦。





### 1.5.3 客戶隱私

管理和保護客戶之隱私是當今數位時代中企業重要議題。落實資訊安全與客戶隱私保護政策，以維護客戶之權益是我們必需持續努力目標。

關注最新的顧客隱私保護標準和技術發展，及時更新和改進安全措施，以應對不斷變化的安全威脅和風險。保護客戶隱私應採取措施，包括透明的隱私聲明、刪除個資的權利、多元的溝通管道、合法和合規的數據分析，以及強化的資訊安全和隱私保護政策。這些作為不僅能夠建立客戶信任，還有助於創造安全和可靠的數位環境，促進企業的長期發展和永續經營。

➤ 保護客戶隱私的具體措施：

➤ 透明的隱私聲明：

在官網的客戶隱私聲明專區中，明確載明了對於顧客資料的蒐集及使用目的。這種透明度是非常重要的，可讓顧客清楚瞭解其個人資料將如何被使用，從而建立信任關係。

➤ 刪除個資的權利：

在客戶隱私聲明中指出，顧客有權要求刪除他們的個人資料。這種權利的承諾使顧客能夠在需要時保護自己的隱私，並有信心將其個人資料提供給該酒店。

➤ 多元的溝通管道：

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等開放式的溝通管道讓顧客能夠更容易地與我們進行交流，包括提供意見、疑問或要求刪除個資等。這樣的互動性有助於建立客戶與酒店之間的信任和透明度。

➤ 大數據分析與優質服務：

根據客戶透過各平台分析產出的大數據，提升顧客服務的品質。這種數據分析可以幫助酒店更好地了解客戶的需求和偏好，從而提供更加個性化和優質的服務體驗。然而，必須確保這些數據的使用符合隱私聲明和適用的法律法規，並保護客戶的個人資料不受濫用或外洩。

➤ 資訊安全和客戶隱私保護政策：

秉持著資訊安全和客戶隱私保護政策，持續努力並落實相應的措施。包括確保客戶資料的保密性和完整性，防止未經授權的訪問、使用或泄露。採取適當的技術和組織措施，落實資訊安全管理政策，如數據加密、存儲安全、訪問控制、安全審計等，以確保客戶資料的安全性。

晶華酒店在 2022 年未發生任何侵犯客戶隱私或資料外洩的情事，這種自我監督和報告的做法顯示了對客戶隱私保護的重視和承諾。

## 2. 食品安全與供應商管理

提供優良的產品品質與守護顧客的健康安全為公司秉持企業社會責任永續經營的首要考量，而食品衛生安全事件的屢屢頻傳，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，直接影響消費者信心並損害公司聲譽，而食品安全相關法規的日益趨嚴，使得食品安全管理成為利害關係人長期關注的極重大議題。

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。食品安全衛生小組，除推動食安管理策略外，並配合政府法規與作業需求調整標準作業流程，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。

2016 年建置的自主檢驗實驗室於疫情期間持續發揮功能，針對每日採購原物料及餐廳烹調的料理進行檢測；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」。

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，兼顧顧客享用佳餚美饌與食的安全。

提升產品品質、遵循政府法令規範，持續精進製程設備與環境衛生，落實標準作業程序降低食安風險，並創造產品附加價值，以滿足利害關係人期望為公司經營宗旨。



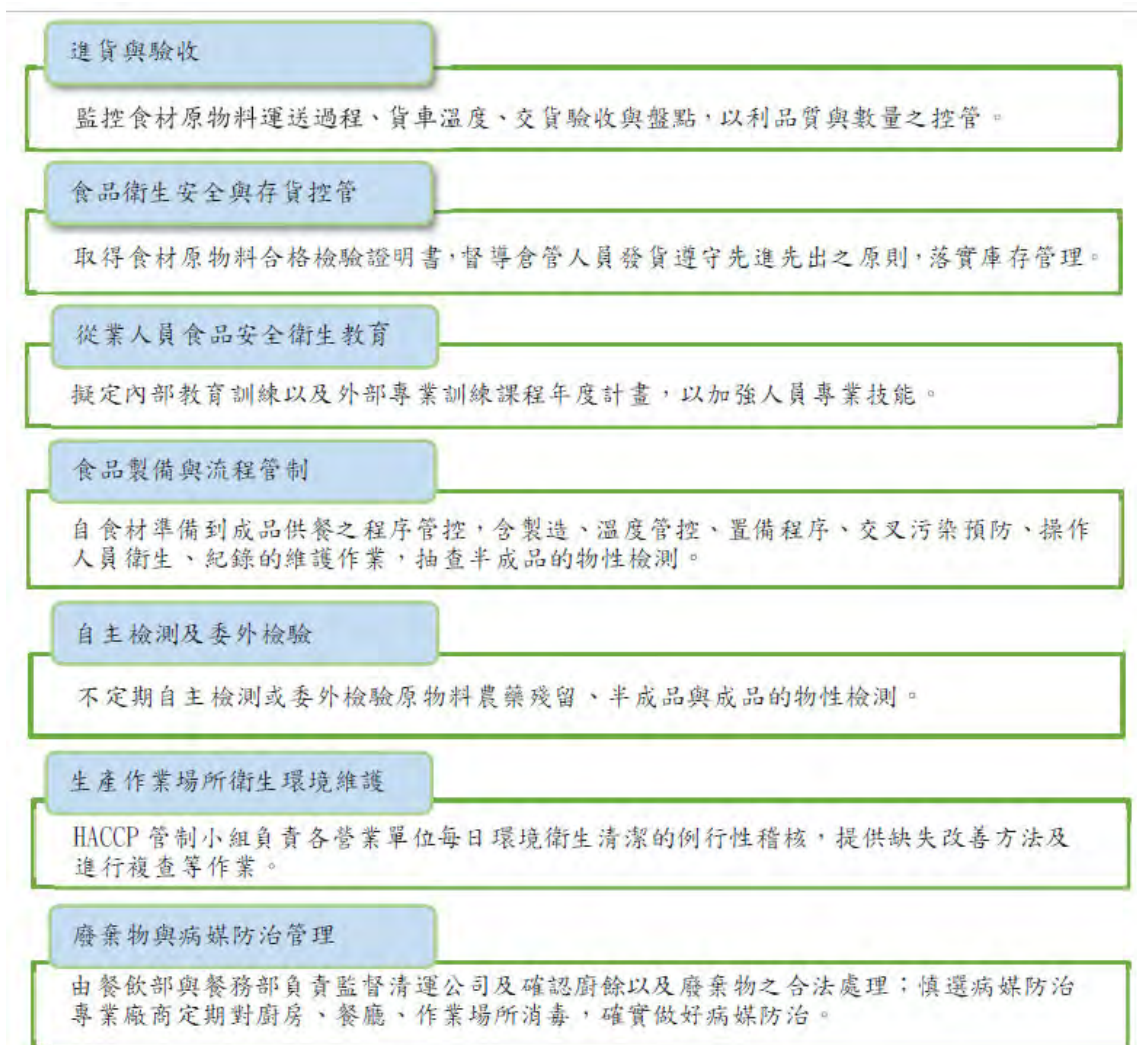
華使用台灣在地食材 創作出數道經典菜色佳饌 疫情也讓晶華轉型 推出外帶外送服務 在家即可享用美味不失真的星級料理 (晶華美食到你家)

## 2.1 食品安全與衛生環境的管理

公司由食品安全管理小組負責食安的風險管理，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，該小組成員含衛生管理主管、衛生管理專員、餐飲部主管及主廚等，衛生管理專責人員其職權包括各項計畫書的制定、修改及廢止；檢視每日衛生狀況；教育訓練課程之排定；所有 GHP 文件、HACCP 文件、紀錄表單之整理及存檔，並應取得 HACCP 60 小時相關課程訓練之合格證明。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或會議或中央主管機關認可之課程，累計 12 小時以上，並取得講習時數證明。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。食品安全管制系統所有文件之制訂、修訂、廢止，須由衛生管理人員制定、宴會廳副主廚審查，宴會服務部總監核准並簽署姓名及日期後，始可實行。

### 食品安全與衛生環境標準作業管理程序



### 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。

#### ➤ 內部稽核執行作業：

對於訂定之食品安全管制系統運作予以查驗，以判定是否符合 HACCP 風險控管標準及預定計畫事項是否有效執行，並能達到目標。

- 稽核人員：由衛生管理人員或任命受過 HACCP 相關教育訓練的人員擔任。
- 稽核頻率：為確認本食品安全管制系統執行之有效性，每年至少進行一次內部稽核。
- 現場稽核：作業環境衛生安全定期稽核時，被稽核單位可派員隨同解說，稽核員將稽核結果記錄於食品安全與衛生內部稽核報告中，並於食品安全與衛生內部稽核評分表中進行評分。
- 缺失改善：被稽核單位之缺失改善，應於收到稽核員發出之食品安全與衛生內部稽核報告及食品安全與衛生內部稽核評分表後，依其內容及規定期限內提出改善計劃並回覆稽核員做後續之矯正，如改善後仍有缺失則繼續改善至改善完成為止。

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。

因應疫情蔓延，我們重新檢視所有的標準作業流程，加強環境衛生高標準清潔作業流程，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。

- 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、會議場所加裝防疫隔板、加大桌距與梅花座。
- 所有餐具器皿高溫洗滌消毒。



防塵罩&點餐供應



防疫隔板

2022 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 15 次的食品安全與衛生內部稽核及 37 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，2022 年度經上述 15 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 95.64%，占台北晶華營業收入淨額為 53.08%。



## 2.2 作業場所認證及人員衛生管理

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而建置，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。

食品安全管制系統係由食安衛生小組負責計畫推動與監督等作業，隨時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影響與危害。對於食安客訴相關案例，由專責人員詳細記錄顧客抱怨內容及後續處理方法與過程，追查疏失環節，重新檢視評估危害分析重要管制點。

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
- 檢驗與量測管制標準作業
- 教育訓練標準作業

### ➤ 作業場所認證

營收占比超過百分之五十的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、外送等，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自 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 2022 年 10 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 23.33%。

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，2022 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 69 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。



註一:TQSCI 相關資訊請連至該公司網站:<http://www.tqsci.com/>

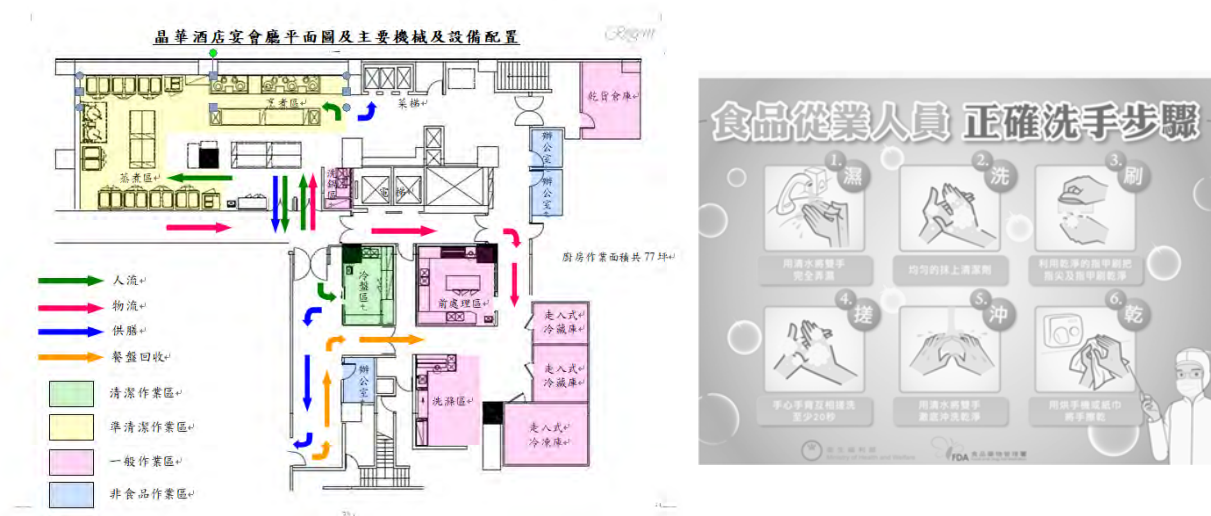
註二:HACCP 證書 TA2058-HC, Sept.1 2020~Aug. 27 2023

## ► 作業場所人員衛生管理

我們嚴格執行餐飲現場從業人員的個人衛生查核機制，新進人員需經衛生醫療機構檢查合格後始能報到工作。

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、出疹、膿瘡、外傷、結核病、傷寒等或其他可能造成食品汙染之傳染疾病等檢查項目。每日工作前，需確認工作人員健康狀況。如有異常或傷口，則調派與食品無直接接觸之工作。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，新進人員正式工作前需先接受適當之教育訓練，包含服裝儀容、手部清潔、預防汙染食品行為等，在職從業人員需依規劃接受食品衛生安全與品質管理之教育訓練。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。



2022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，鼓勵員工施打疫苗，且員工施打3劑的施打率高達98%，我們也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2022年度員工參與內外部食品衛生安全講習相關課程共40堂，總人時1,047.75小時，其中包含HACCP小組成員的外部訓練課程總人時64小時，已符合主管機關相關規範。

重視工作環境和作業程序上的應控制事項，顯示食品安全、衛生標準和團隊合作的重要性。廚房是一個高度複雜的環境，需要嚴格的衛生措施和作業程序，以確保食品的品質和安全。同時，團隊合作和有效的溝通也是順利運營廚房的關鍵因素，只有所有同仁都能夠理解並遵守正確的作業流程，才能確保菜品完美且安全的呈現在顧客面前。

基於廚藝技能的不斷創新，我們也鼓勵廚房同仁追求持續創新、不斷學習和專業發展，並取得相關專業證照，反映對持續學習和專業發展的重視。專業學習可以包括參加烹飪課程、研討會、烹飪比賽等，以增加廚師們的知識和技能，使他們能夠更好地應對挑戰和解決問題。同時，獲得相關專業證照可以為廚師們提升職涯技能並帶來更多的機會。

廚房工作人員持有相關專業證照統計表

249 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	184
西餐烹調乙級	1
西餐烹調丙級	48
烘焙食品麵包乙級	2
烘焙食品麵包丙級	28
烘焙食品西點蛋糕丙級	2
調酒丙級	4
餐旅服務技術士證	1
其他	6
合計	283

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	27	187.75	
廚師衛生訓練	內訓	4	732
	外訓	7	64
外部訓練課程 (HACCP 小組)	2	64	
合計	40	1,047.75	

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

## 2.3 自主檢驗實驗室

2016 年建置的自主檢驗實驗室肩負著食品安全保衛過程中的極重要角色，訂定的「自主檢驗實驗室標準作業程序書」乃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，規範現場作業過程中的食品安全自主管理第一道防守責任，並訂定食品安全監測計畫為食品衛生安全做進一步把關，履行為保障每一位消費者健康安全的承諾。



作業程序書明確規範食品原物料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。實驗室由專責衛生管理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、計算與導出數據均詳細記錄，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。除了內部的食安把關外，也委由外部第三方進行檢驗服務。

食品檢驗的兩大指標「總菌數」與「大腸桿菌群」微生物檢驗，為公司自主檢驗項目，總菌數是判斷食品加工過程衛生是否符合衛生規範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

- 食品微生物檢驗
- 冰塊微生物檢驗
- 表面塗抹微生物檢測
- 水質微生物檢驗
- 農藥殘留檢測
- 油脂總極性物質檢測

### 委外檢驗項目

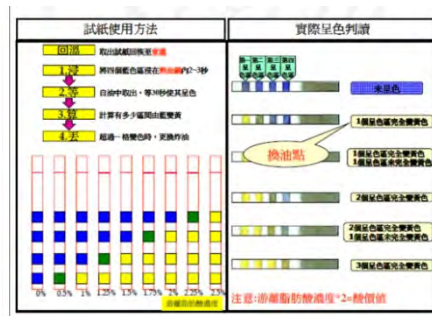
- 沙門氏菌 腸炎弧菌 腸桿菌科
- 總生菌數 大腸桿菌屬 大腸桿菌
- 金黃色葡萄球菌
- 乙型受體素(瘦肉精)
- 金黃色葡萄球菌(腸毒素)
- 單核球增多性李斯特菌(定性/定量)
- 揮發性鹽基態氮
- 硼砂
- 防腐劑
- 黴菌及酵母菌

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自訂標準執行。

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。抽樣作業依食品安全及風險管控因子進行安排。委外檢驗則應確保樣品運輸、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；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。

不符農藥殘留或二氧化硫標準之食品原物料，則立即退貨，並督促供應商提出改善策略及預防措施，檢驗結果也會納入供應商評鑑，作為日後評估供應商續用與否之參考。



2022 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 74 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 73 次皆未檢出不合格之商品。

2022 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	24
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	12
二氧化硫快速檢測	二氧化硫殘留快速檢測 (註)	13
合計次數		74

註: 二氧化硫檢驗結果有竹筴不合格乙次，於當日立即退貨辦理。

2022 年實驗室相關費用	
項目	金額 新台幣
設備折舊	27,421
檢驗材料、儀器校正	45,150
人員薪酬	108,719
外部檢驗費	266,730
合計	448,020
合計費用占台北晶華餐飲收入淨額為 0.02%	

## 2.4 認證產品、永續採購

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。其過程包括採購原料、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，同時可能對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。

### ■ 在地採購

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。我們慎選優質的供應商並控管原物料採購符合食品安全，除協調供應鏈間的採買、生產、品質、庫存管理和運輸外，並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，讓顧客食的安心與食的健康。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。

### ➤ 節慶商品

以香醇白豆沙與蛋黃製成的五彩繽紛桃山餅皮，特色獨具的內餡是以玉井愛文芒果、冬山紅心芭樂、東勢巨峰葡萄、麻豆老欖白柚等台灣在地水果，加上大甲芋頭、金山地瓜、萬丹紅豆以及壽豐芝麻等本地食材入饌，結合Q彈的麻糬以及均勻混入麥芽糖，擁有如融化起士般牽絲效果的拔絲內餡，禮盒內附大稻埕百年老店「有記名茶」的蜜香紅茶，展現環境共好與社會共好的永續理念。



食用完畢後的禮盒可以用作收納或自行加入燈串做成浪漫夜燈，落實永續環境。



禮盒提袋選用可分解環保材質支持SDG's永續發展與環境共好。

疫情促使現代人更重視健康，台北晶華酒店攜手米其林綠星餐廳「小小樹食」，於栢麗廳推出兼具健康與美味的特色蔬食餐點「米其林綠星蔬活早餐」，「米其林綠星」餐廳是為了肯定在推廣「永續美食」上有著領先作為的經營者，因為減少食物浪費、道德採購在地食材、使用在地的小農契作物，或是其他立意良善且具啟發性的事蹟而得獎。以強調真食物，講究食材來源等理念，推廣一週二次的無肉飲食觀念，讓健康飲食型態自然融入生活，為國內外商旅房客以及本地消費者打造國際級的健康早餐。



#### ➤ 台南晶英酒店「365 海倉庫計畫」

為落實在地採購，呈現最新鮮的頂級料理，台南晶英酒店與台南沿海漁船契作，推出「365 海倉庫計畫」，以專屬漁船為酒店供應穩定且高品質的漁獲，五星主廚群們以獨到的食藝創作理念將食材融入精采的料理中。



#### ■ 認證產品

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、墾龍烏龍茶茶包、立頓紅茶、Nespresso 咖啡膠囊，卡塔摩納耳掛式咖啡及 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)。

2022 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 2,213 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 22.40%。



註：**RAC** 為一個非政府組織，追求非濫墾濫伐的傳統農法、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、查詢網址：<http://www.ifoam.bio/>  
**Ethical Tea Partnership** 非營利的茶包裝企業組織、查詢網址：<https://www.ethicalteapartnership.org/>  
**Soil Association Organic** 有機食品認證非營利的超然機構、查詢網址：<http://www.soilassociation.org/>  
**Non-GMO Project Verified** 非轉基因項目產品驗證計劃第三方驗證、查詢網址：<https://www.nongmoproject.org/product-verification/>

## 2.5 供應商管理

安全無虞的食材原物料是食品安全之首要重點，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營業登記證、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、永續發展等相關條款，惟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。

### 2.5.1 供應商評鑑

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議題，期許藉由我們的帶領與供應商共好並促進在地經濟的發展。

供應商評鑑分書面審核(供應商基本資料及食品系統認證效期更新)及實地查核。實地評核標準分五大面向: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，需密切追蹤缺失改善結果，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。我們依食安風險性及供貨量挑選每年評鑑的廠商類別及家數，透過嚴謹的評鑑，以確保食品原物料及商品的品質安全。

2022 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。

2022 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 198,719,428 元，占台北晶華 2022 年食品與飲料(含生鮮)交易金額的 24.45%。

#### 書面審核文件

- 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。
- 永續發展等投入事證(如有)。



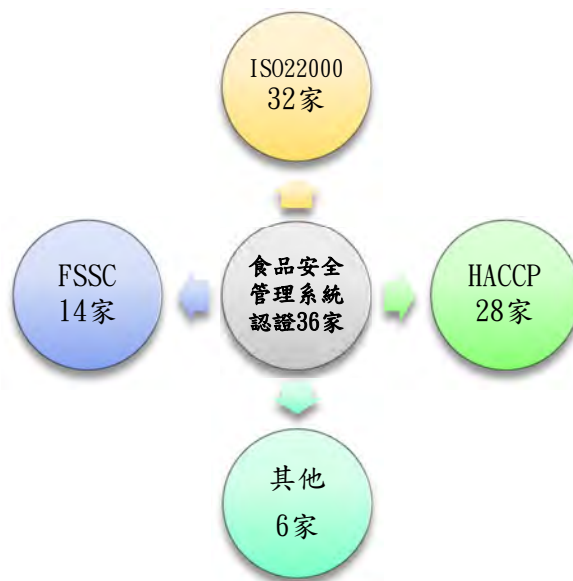
## 作業現場相關照片

- 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/冷藏及冷凍庫)。
- 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

2022 年期間食材原物料的主要供應商計 73 家，書面審查完成率 100%，其中擁有食品安全衛生管理系統 HACCP、ISO22000 FSSC、TQF 或 CAS 相關認證之供應商，為本公司優先合作廠商，其中具有食品安全等相關認證供應商計 36 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 36 家供應商中，同時擁有 3 個認證的有 9 家、2 個認證有 17 家及 1 個認證有 10 家。



## 2.6 採購溯源、資訊揭露

2021 年起實施的臺北市政府公告之食品安全自治條例「附設自助餐廳之星級旅館，應實施強制檢驗」規範要求，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，登錄項目以含水產品之冷盤類及熟食類為主，並建立食品來源與流向之追蹤(溯)系統及生產履歷等事項，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相關衛生標準。2022 年於臺北市政府食材登錄平台「飯店 buffet 專區」，揭露栢麗廳及泰市場自餐廳的食材來源資訊，讓顧客於享用美食之際，不再擔心食安疑慮，透過手機掃碼可立即揭露食材來源。且獲頒臺北市政府衛生局感謝狀，表達對我們於食品安全把關不遺餘力之肯定。



食安法規的日益趨嚴及為保障食品衛生安全，首要為強化食品衛生管理及落實源頭管理。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>



另，依循食品衛生管理法之食品標示及廣告管理規範，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、電話號碼及地址或將製造廠商名稱、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。

食品安全的最高宗旨在於保障消費者的健康與福祉，同時維護企業的聲譽與形象。為此，必須確保工作場所的衛生和安全，嚴格遵守食品安全衛生管理法規的頒佈，積極與消費者、政府機構等利害相關人進行有效溝通，確保產品資訊透明度，持續提升產品與服務的品質。所有管理措施旨在將食品安全與衛生貫徹為公司不懈追求的永續目標，為人類的幸福與福祉做出積極貢獻。

### 3. 員工照顧與人權政策

觀光產業係以「人」為本的事業，員工同仁亦是公司最大的資產，也是企業永續經營的根本。保護員工基本人權、重視員工關係、建立多元雙向溝通管道、提升員工向心力及保障勞工權益為公司永續經營責任。

本公司遵循國際公認之人權公約規範與原則、恪遵當地政府勞動法令，含聯合國世界人權宣言、聯合國全球盟約、國際勞工公約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。誠心對待每一位員工、客戶，並持續提升與改善人權相關議題之管理，落實休假制度，鼓勵同仁注重工作與生活平衡。致力提供良好的工作環境與學習成長的空間。創造多元、平等、和諧的職場，依職位聘用具備相關職能之人才，不因國籍、種族、性別、殘疾狀況、政治立場等而有差別待遇；並依性別平等法、相關勞動法規制定工作規則，禁用童工、禁止強迫勞動、杜絕任何職場霸凌、歧視、騷擾等行為。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。我們也要求長期合作供應商，簽訂勞工人權相關規範，並列入供應鏈評鑑與評分，以為與供應鏈共同落實人權之保障。

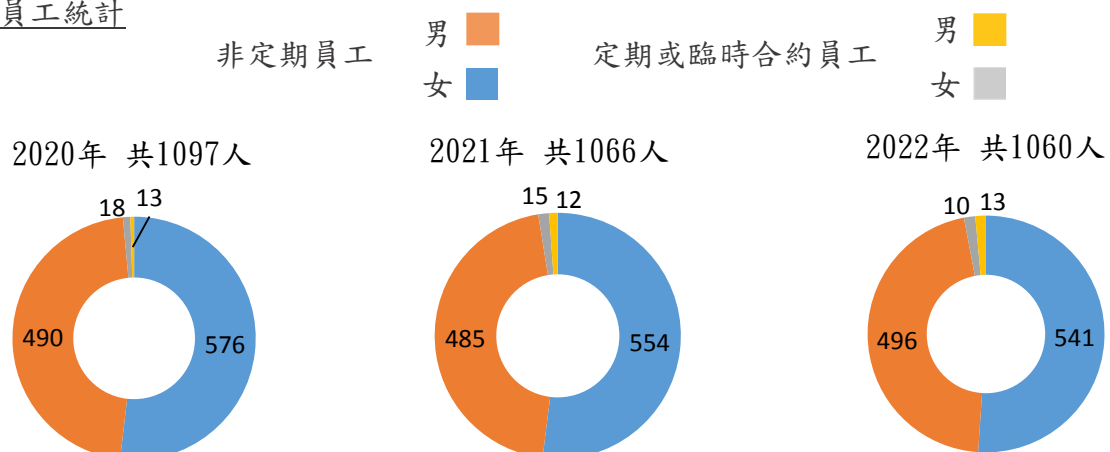
建立完善的勞資溝通平台及申訴管道，對於員工的反映專人即時處理。希望透過完善人權制度、福利制度與穩定薪酬，落實教育訓練與工作績效考核，建構健康與安全的工作環境，讓每位員工都能安心於職場上發揮所長，展現共學共好的永續目標。

#### 3.1 人力資源結構

截至 2022 年 12 月底，本公司員工總人數為 1,060 人，以一般雇用為主，佔比近 85%；大專實習生及建教生雇用佔比為 15%。因應公司營運所需之專業技能及語言條件，另聘雇外籍工作員工 43 人及非員工的工作者 42 人。因旅宿產業工作內容以提供顧客服務性質為主，員工年齡年輕化，主要介於 21 歲至 30 歲間，佔全體員工人數的 46%，且女性員工比例高於男性員工人數，佔全體員工人數的 52%，管理階層的男女比例分為 52% 與 48%。

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 13 位身心障礙員工，佔員工總人數 1.23%；另聘用 7 位原住民員工，佔員工總人數 0.66%。

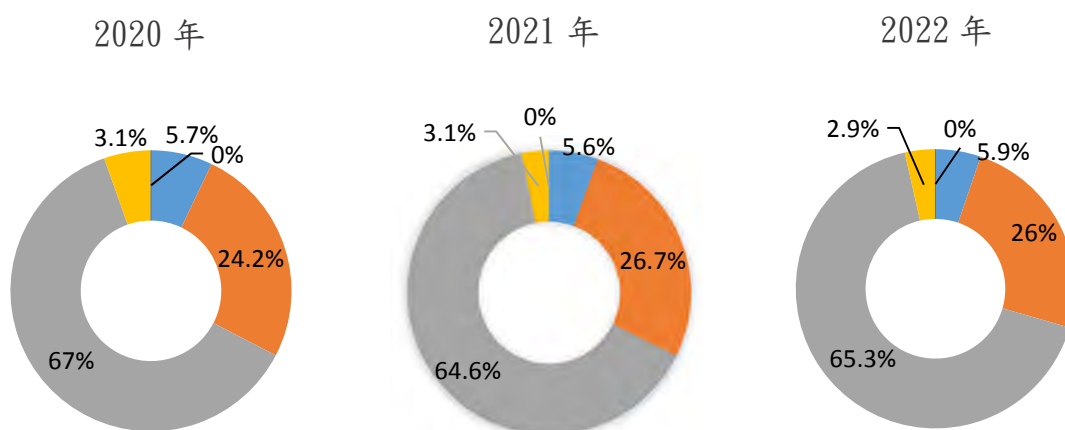
#### 全職員工統計



男女員工年齡分布												
年度	2020年				2021年				2022年			
年齡	男	%	女	%	男	%	女	%	男	%	女	%
30歲以下	197	17.96	322	29.35	199	18.67	293	27.4%	201	18.96	261	24.62
31-49歲	222	20.24	194	17.68	212	19.89	198	18.57	216	20.38	206	19.43
50歲以上	84	7.66	78	7.11	86	8.07	78	7.32	92	8.68	84	7.92

男女職務比例						
年度	2020年		2021年		2022年	
職務	男	女	男	女	男	女
一般員工	45.60%	54.40%	45.12%	54.88%	46.35%	53.65%
中階主管	52.16%	47.84%	51.48%	48.52%	53.76%	46.24%
高階主管	50.41%	49.59%	42.11%	57.89%	39.02%	60.98%

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	2020	2021	2022
一般員工	1:0.93	1:0.94	1:0.94
中階主管	1:0.90	1:0.89	1:0.91
高階主管	1:0.72	1:0.71	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	2022	近兩年差異
員工人數/年度平均	1,312	1,227	1,170	-57
員工薪資平均數/人	607	610	645	+35
員工薪資中位數/人	498	495	535	+40
員工薪資總額	796,576	748,046	755,071	+7,025

## 基本薪資核敘及法定基本工資的比值

年度	2020 倍數	2021 倍數	2022 倍數
男性員工基本起薪	1.54	1.27	1.28
女性員工基本起薪	1.34	1.26	1.24

## 員工其他類別統計

年度	2020		2021		2022	
實習生	153	13.95%	193	18.11%	162	15.28%
身心障礙	11	1.09%	12	1.13%	13	1.23%
外國籍	41	3.74%	40	3.75%	43	4.06%
原住民	7	0.64%	7	0.66%	7	0.66%

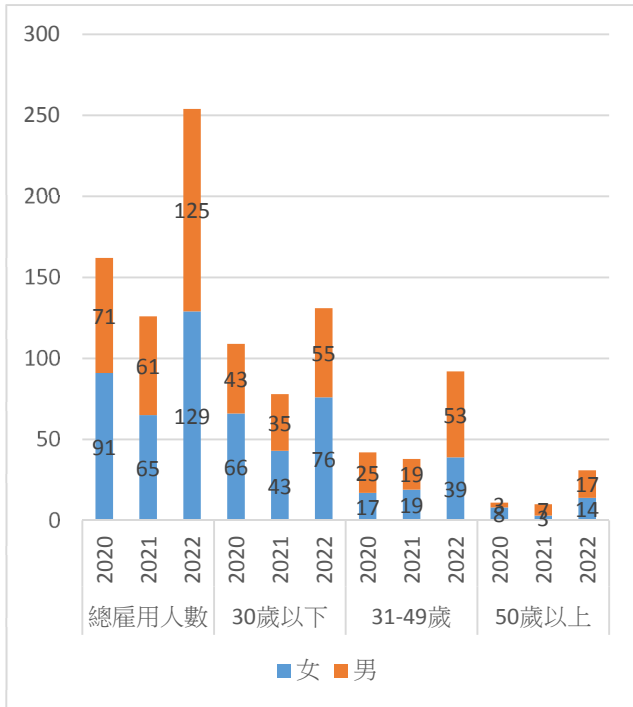
## ■ 員工聘任

對勞力密集的觀光產業而言，人才是最重要的資產，透過多元招募管道，如人力銀行網站、學校觀光系所網站、企業說明會、就業博覽會、產學合作及內部員工推薦等，以公平公開、惟才適用，對外招募具潛力之青年學子或有志一同的夥伴加入服務產業。另訂定產學合作實習生轉任正職員工的獎勵制度，實習生實習期滿續留轉為正職，且任滿一年，即頒發留任獎金一萬元，積極留住表現優秀之實習生。

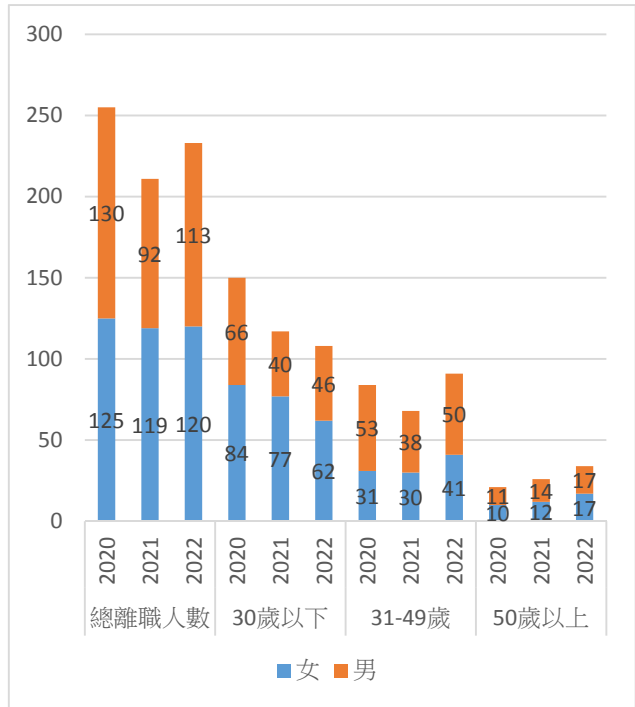
2022 年持續聘任 254 位新進同仁及 229 位大專實習生或高中職建教合作生，以滿足公司整體營運需求，在促進就業發展機會的同時，也積極培育社會新鮮人帶動產業的發展。

2022 年共有 233 位同仁自請離職，其中有 9 位同仁申請退休，亦有 18 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，期望透過穩健經營的管理經驗、完善的薪酬福利，讓員工對公司營運與未來深具信心，提升員工忠誠度及留任率。

員工雇用



員工離職



資料統計:2020 年~2022 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

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，並制定有員工持股會、社團活動、員工競賽、員工旅遊、員工春酒、績效及年終獎金發放等各項福利措施。重視安全與健康的工作環境，維持員工身心健康，鼓勵員工同仁注重工作與生活平衡，創造幸福職場。

在維護人權政策上，得適用勞基法第 30 條之 1 行業，有關員工出勤、請假、休假及例假日均依循法規，並經勞資協議後辦理。我們相當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。2022 年針對員工同仁實施人權保障相關課程訓練，總參訓人次 6,224 人次，參訓總人時 10,165 小時。公司也持續積極地加強主管及員工的教育訓練，使雙方皆能了解並正確的依照勞基法規行事，並保持勞資和諧之關係。

### 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，全體員工皆提供勞健保、產假/育嬰假及其他相關保險。

完善的薪酬制度能帶給員工更好的生活品質並創造幸福職場，我們提供具市場競爭的薪酬辦法，基本薪資高於法定最低薪資標準 15%，臨時工與半職員工之薪資也均符合勞基法。並時時檢視產業薪資行情，確保合理的薪酬制度，以為員工獲得應有的保障，以期提升職工福利且照顧員工的基本家庭生活，並讓員工看到自己工作的價值，與企業共同成長。

#### ■ 薪資報酬政策

為達成吸引、激勵、留任、培育人才之目的，我們提供員工優於市場行情的薪酬，依每位員工的職掌、績效表現與貢獻度為基礎，進行差異化的薪資核敘、調薪，與獎金發放；並定期檢視薪資與獎金制度，以確保薪酬水準，除符合人力市場薪酬水平外，更具人力市場競爭力。此外，採取男女同工同酬原則，公平公開且一視同仁。截至 2022 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 1.29 倍。

#### ■ 退休制度

退休辦法適用於所有正式聘雇員工，依勞工退休金規定按月提供員工薪資的 6%，存入勞工個人退休金專戶，工作 15 年以上且年滿 55 歲者、或工作 24 年以上者、或工作滿 10 年以上且年滿 60 歲者，均符合申請資格，新舊制退休金給付方式則勞動基準法勞退相關規範訂定，並對於即將退休員工提供退休規劃建議。

## ■ 績效考核

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，績效考核制度與企業社會責任政策結合，設立明確有效之獎勵制度，由單位主管評估員工的工作表現與績效或價值進行評比，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。

## ■ 員工持股會

為鼓勵員工同仁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補助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。截至2022年底員工參與信託持股者計 169人。

## ■ 經營獎金發放辦法

分有「績效獎金發放辦法」及「年終獎金發放辦法」乃為激勵員工同仁一同努力達成公司經營績效目標及積極創造公司利潤而制定，績效獎金之計算係以稅後損益乘以獎金提撥比率，將獎懲制度結合考核，鼓勵員工表現，於年度結算後發放給全體員工，經營績效或成果亦適當反映於員工薪酬，年終獎金則依據公司經營績效及員工個人績效發給。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。

## ■ 職工福利委員會

職工福利委員會每年籌辦國內外員工旅遊，惟近年受疫情影響故停辦，改發福利金予員工於集團旗下飯店使用。且每月補助社團活動，包含登山社、路跑社、烏克麗麗ukelele等社團，舉辦年度春酒活動，期望藉由員工旅遊與社團活動得讓員工身心靈達到平衡發展，同時也促進跨部門的情感聯誼；另有不定期舉辦團體運動競賽、讀書會等；結婚、喪葬、生日禮金、三節禮金、急難救助金發放及員工本人暨子女獎學補助金等；提供集團關係企業國內外飯店住宿及餐飲優惠。



【晶華國際酒店集團】打造學習性組織 鼓勵各式休閒、運動、學習社團成立，定期邀請外部講師授課，協助員工發揮潛力，成就未來職涯發展，幫助同仁在工作、生活、及家庭取得平衡，身心靈健康發展。





## ■ 其他員工福利措施

包括工時、休假及均符合法令規定，並依班別及職務提供各項津貼。依工作內容之不同安排員工年度健康檢查每年或每兩年一次，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。同時為提供員工更友善的工作環境，尚設有完善哺(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。

### 3.2.2 員工升遷

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。

## ■ 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，並作為個人升遷之重要依據，於嘉許個人表現外，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



為落實員工照顧提高員工向心力與幸福感，對於利害關係人員工所關注議題與期望，是公司創造幸福職場首要目標，以密集勞力的旅宿業而言，我們深知顧客的肯定與滿意度是企業永續經營重要的一環，而其根本即來自於員工的優良工作品質，公司經營成功與否取決於員工向心力及幸福感，為凝聚員工向心力，除了完善的薪酬與福利政策，提升員工向心力、激勵員工間的自動自發與共同努力，創造友善工作環境促進幸福職場。

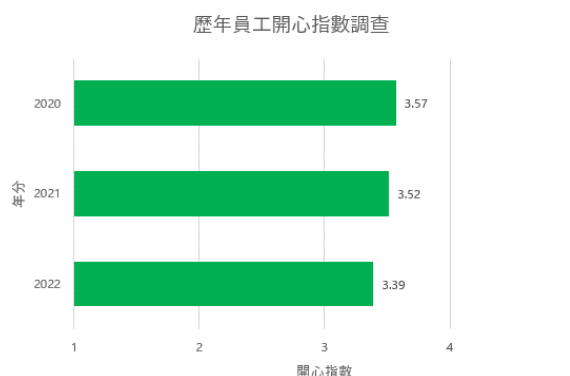
我們每年固定實施兩次「R12 問卷調查」，藉由 R12 自我評量提問，以反映員工投入度及對工作的滿意度與向心力，依評分結果做為增進勞資關係及提升員工向心力與人權政策制定的參考。

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。

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。而「快樂指數」問卷，可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。



### 幸福企業 獲獎實績

由人力銀行主辦之 2022 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。

台北市政府「菁業獎」即台北市就業服務為整合就業資源及提供雇主與求職者更好的服務，在保障勞動權益及職場健康的前提下，積極聯合各產業企業辦理各式徵才活動、北市大專校院職場體驗實習、特定對象輔導就業、中高齡友善職場、職場學習及再適應等業務，為成績斐然，肯定企業共同提升勞動環境，所頒發獎項。



2022年台北市政府  
身心障礙優良  
員工及優良企業



持續三年的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。

#### ■ 員工溝通平台

本公司雖無工會組織，但尊重每一位同仁在法律上所被賦予的權力，確保結社集會自由的運作，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，包含員工大會、電子郵件信箱、內部佈告欄、勞資會議、性騷擾防治專線、獎懲申訴、官網利害關係人專區、考績申訴及晶華大學 APP 等不同管道。對於員工的反映由專人即時處理。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，讓每位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。

#### ■ 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，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。

#### ■ 防治性騷擾

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。

## ■ 產假與育嬰假

依「性別工作平等法」提供男女員工申請產假與育嬰假，除考量員工之個人事務或家庭因素外，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。同時設有育嬰哺乳室並與鄰近托育機構簽約，讓女性員工得以安心工作。

2022 年總計有 2 位男性與 6 位女性同仁申請育嬰留職停薪，平均復職率為 71%，2021 年申請留職停薪復職之男性員工 1 位及女性員工 2 位已於 2022 年任職滿一年，留存率為 75%。

2022 年度育嬰留職停薪申請概況

2022 年度申請育嬰留停人數	男	2
	女	6
	合計	8
2022 育嬰留停原應復職人數(A)	男	2
	女	5
	合計	7
2022 育嬰留停原應復職人數且復職人數(B)	男	1
	女	4
	合計	5
復職率(B/A)	男	50%
	女	80%
	合計	71%
2021 育嬰留職停薪復職人數( C )	男	1
	女	3
	合計	4
2021 育嬰留停復職且工作超過一年人數(D)	男	1
	女	2
	合計	3
留存率(D/C)	男	100%
	女	67%
	合計	75%

### 3.3 人才培育

觀光產業的成功關鍵是提供優質產品及優化服務品質，透過人才培訓，提升同仁的專業職能和知識，學習顧客款待並有效溝通及解決問題，藉由提供顧客更好的體驗和服務，提升顧客滿意度與企業競爭力。

我們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，確保人才及企業文化之傳承。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。後疫情時代，對於觀光產業面臨缺工的嚴重性甚於其他行業，也讓我們深刻瞭解，加強人才培訓與職涯發展計畫是留住人才的重大的議題。



集團旗下的台南晶英酒店於 2022 年 8 月與南臺科技大學合作成立「南臺晶英菁英學院」暨產學合作，以培養未來小老闆的方式建立長期的夥伴關係，透過與學校課程的結合，推動餐旅產業跨場域的實務教學，我們期望在餐旅產業的創新與創業教育上奉獻心力，更勉勵學生不斷學習、投資自己，另一方面也帶領飯店高階主管分享實務經驗給未來世代的餐旅菁英，讓學生對餐旅產業創新創業有更深刻的認識，提早創業布局，也期待在菁英學院的推動下，能培養出更多餐旅產業創新創業優質人才。

產學合作 - 我們運用集團優勢，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

近三年受疫情持續衝擊，從交通部觀光局推出的產業轉型升級培訓計畫，到勞動部勞動力發展署所舉辦的充電再出發訓練計畫，著重於同仁專業知識、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，採小班制線上課程，讓上千位員工在共學中成長，讓每一員工都具備有第二技能的職涯發展。

持續落實「執行力的四大修練(4DX)」員工教育訓練，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，終於在疫情期間發揮的淋漓盡致，內化國旅市場，推出多樣化旅遊專案，雖然忙碌，員工的滿意度與成就感也相對提高，經由員工自己定義工作的價值，提升思考格局，勇敢承擔成果。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。

## ■ Regent Talk 4.0

Regent Talks對話訓練課程已上線多年，2022年適逢晶華30週年紀念書「晶華菁華」發行，2022年第四季Regent Talks順勢重啟，藉由線上導讀座談會及讀書分享會的進行，讓二位作者林靜宜女士與潘思亮董事長為同仁說書，佐以來自不同職級、單位同仁的心得分享，不僅讓同仁更加認識晶華發展歷程、企業轉變的應變之道，更是過去30年的經驗傳承，同時，我們也藉此，深化品牌的12個關鍵思考在同仁的工作日常中，讓學習成為每一位晶華人都具備的DNA，促進全員共享、共學、共創，成就共好的永續發展。

## ■ 晶華大學 APP 數位學園

自 2021 年 APP 上線後躍為同仁培訓課程的最佳工具，更是 2022 年重要的學習培訓指標，透過線上及線下交互模式學習環境，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，更自由運用，同時，透過 Podcast 製播，用聆聽方式進行學習，也邀請每一位主管成為「播客」，參與非工作領域的體驗。

除此之外，訓練課程還採用了 5 分鐘以內的短影片學習。這些短片提供了快速且容易理解的學習方式，幫助同仁在忙碌的工作中更輕鬆地學習新知識和技能。同時，員工意見箱也是一個很重要的溝通管道，讓同仁可以提供反饋和建議，以幫助企業改進和發展。



## ■ Daily Energy 電子報:

為使訊息傳遞即時，電子報採每日於晶華大學 APP 更新，從政府法令宣導、防疫規定、住宿餐飲行銷與促銷活動、公司政策頒佈、優良員工事蹟、社團活動、好文章分享及顧客意見分享等，均會在晶華大學 APP 專區揭露，同時，透過「每日一言」勵志名言分享，勉勵同仁。



## ■ 教練式領導

隨著團隊夥伴年齡層下降、組成也更多元，「主管」所扮演的角色不再單一，相對多元。過去，主管的教導式的「告訴你怎麼做」或「針對某個問題，給你一個特定的答案」的管理方式，已不敷使用，需要更好的是轉換角色及方式，用關心、陪伴、聆聽及啟發式的對話發覺夥伴內在因素。教練式領導聚焦當下、相信每個人都有潛能來處理解決自己的問題，在教練的陪伴下，讓部屬可以察覺到自己內心的干擾及盲點，改變自己的思考及行為模式，進而提高工作績效。

為了讓更多夥伴有機會學習，我們將講師傳授菁華剪輯成影片，並於晶華大學 APP 開課，同時每年都會舉辦兩次實體課程，透過案例討論及實際演練，讓主管將教練式領導深化在團隊管理中，透過觀察了解同仁埋藏於冰山底下未說出口的問題、透過提問，啟發同仁們自我思考能力，讓這樣的正向的循環，進而提升留任。

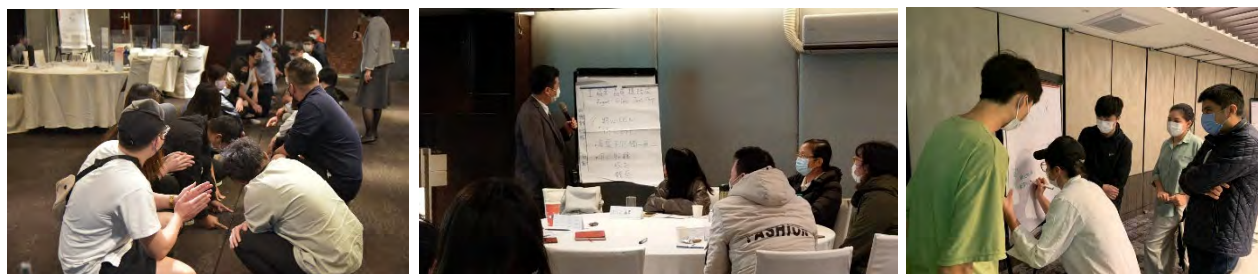


## ■ 職前新生訓練

透過混成學習，每一位新進同仁均需要參加實體及線上的新人訓練，課程內容包括晶華核心價值「將心比心」、企業品牌經營理念、企業傳統文化及職場男女平權、資訊安全、顧客隱私保密、勞工安全與職場、基礎英日語等。

## ■ 誠信經營及內部重大資訓練課程

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，並且透過課後問券調查，確保每一位同仁對相關資訊的的了解及遵守。



## ■ 身心靈平衡課程

為協助員工維持身心健康及工作生活平衡：舉辦各種專業成長課程，如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、勞工安全衛生訓練、心靈提升等。

■ 教育訓練課程類別：

1. 新人培訓：

包括職前訓練、服務理念文化、勞工人權、永續企業、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、持證廚師講習、英、日文語言、專業髮妝、多元藝術、理財概念、健康保健、紓壓、心靈講座等。

5. 防疫標準作業教育訓練。

2022年訓練課程參訓人次共計6,519人次，總人時為11,429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	121	172	3,259	4,575	40.03%
外語訓練	12	48	285	1,140	9.97%
企業社會責任	1	16	10	160	1.40%
誠信經營及內部 重大資訊處理作業	18	9	471	235.5	2.06%
專業成長	22	121	159	849	7.43%
領導管理	17	66.5	534	726.5	6.36%
食品安全	10	65	385	809	7.08%
勞工安全	51	229.5	1,416	2,934	25.67%
總計	252	727	6,518	54,630.50	100%



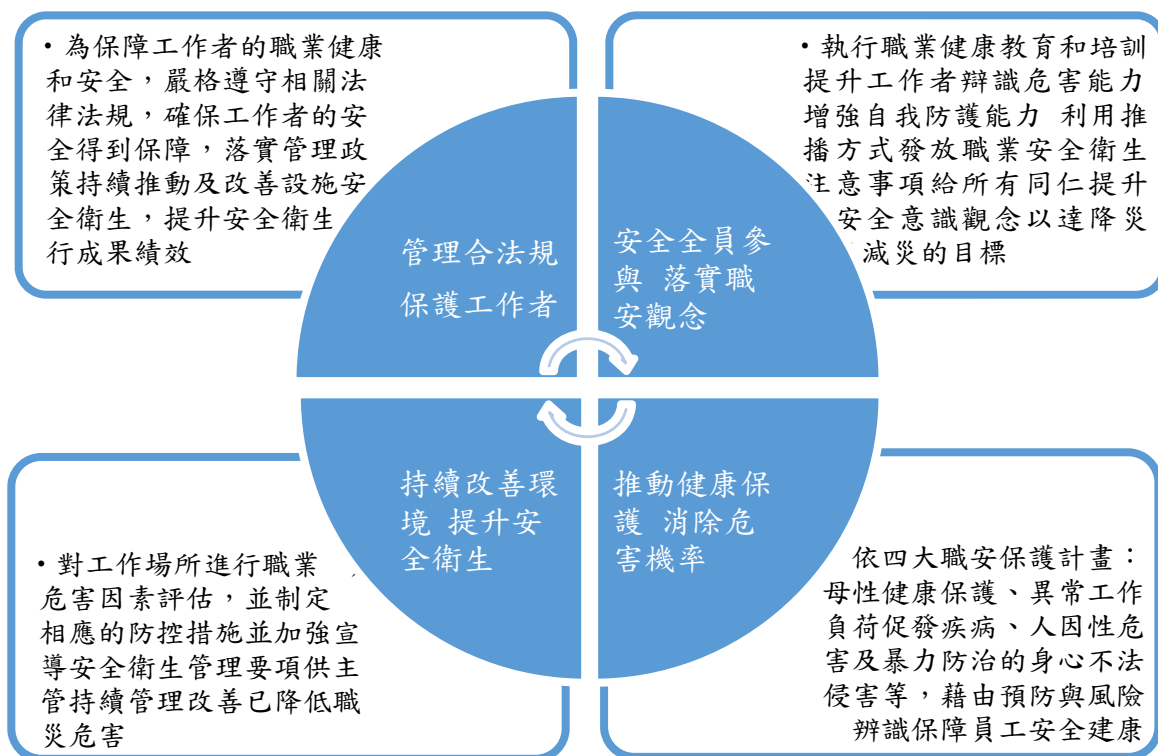
### 3.4 職業安全衛生

為落實企業對工作環境與員工身心安全健康之保護，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與環保相關法令設置的「職業安全衛生委員會」，由總經理擔任主席委員，其他委員含部門主管 2 人、職業安全衛生專責人員 2 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 3 人，委員會人數合計 8 人，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，定期召開會議協商安全衛生管理與實施計畫等相關事項，以期達低危害及零職災的目標。

本公司雖尚未建置職業安全衛生管理系統，但依循 ISO45001 與職安相關法規標準實施及維持公司的職業安全衛生管理政策，範圍涵蓋晶華酒店台北本館，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，積極落實職業安全相關政策，提供員工同仁及工作者安全與健康的工作環境。

#### 3.4.1 職業安全衛生政策

本公司為保障員工生命安全與身心健康，承諾依循四大政策「管理符合法規、保護工作者」「安全全員參與、落實職安觀念」「持續改善環境、提升安全衛生」「推動健康保護、消除危害機率」為最高指導原則，持續消除危害及降低職安風險，並以「防疫減災」作為年度目標，訂定執行計畫，以為安全衛生管理努力方向。



### 3.4.2 職業安全與衛生執行情況

#### ■ 教育訓練及防災演習

為提升並強化員工同仁對職業安全的重視與正確觀念，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。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變緊急情況。且在訓練後針對訓練內容予以檢討是否有規劃不良、設備不足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」，包括消防安全設備檢視與管理、動火作業管理、作業環境監測管理、危害鑑別與風險評估及風險控管作業管理、緊急事件應變管理(含天災、火災、瓦斯災害等意外事件)、電氣設備安全管理、及承攬商/外包商安全衛生管理等標準作業程序。

緊急事件應變由總經理擔任組長，配合其他權責主管於事故發生第一時間確認人員安全，且為降低因火災或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2022年舉辦10次計20小時的AED操作與CPR急救的講習課程，上課總人數為621人。

#### ■ 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	8
有機溶劑作業主管	3
缺氧作業主管	1

## ■ 作業環境數值監測

本公司依照職安之勞工作業環境監測實施辦法定期檢測跟作業環境安全相關項目，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。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。2022 年作業環境檢測結果分別有兩次各一處噪音劑量檢測接近標準值，已會同相關單位主管與同仁在現有的空間裡共同協助改善並持續監測，確認作業環境安全獲得改善。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

## ■ Covid-19 新冠狀病毒防疫措施

為維持員工健康及降低染疫風險，因應 Covid-19 疫情成立的危機處理小組，制定新冠狀病毒預防指南及染疫通報管理機制等相關緊急應變機制，並配合中央流行疫情指揮中心發布資訊滾動式調整防疫因應措施。

為強化公司環境清潔消毒及同仁防疫觀念，由疫情指揮官制定疫情期間的衛生與清潔標準作業程序，積極措施有增加工作環境的消毒頻率以提升環境的衛生安全，舉辦防疫教育訓練及監測員工健康情形等，致力於降低感染風險並提升防疫效果。

提升防疫安全意識、實施教育訓練

- 執行員工健康監測計畫及異常追蹤處理機制。
- 加強員工健康管理，並針對特定高風險族群提供公費 covid-19 快篩檢查。
- 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。
- 嚴峻時期員工餐廳改提供便當方式，於可內用期間，減少座位並加裝隔離板加強環境消毒。
- 疫情嚴峻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。
- 加強員工活動區域環境消毒，如員工臨時休息宿舍增設紫外線消毒燈、員工更衣室、吸菸區每周兩次環境消毒。
- 建置晶華酒店防疫網站，提供員工最新防疫資訊及衛生教育。



【晶華國際酒店集團】於Covid-19疫情期間配合交通部執行的「觀光業轉型培訓」課程，透過「角色扮演」、「當職訓練」、或是「職場導師」等不同的學習模式，可以達到教學相長的目的。



## ■ 員工健康檢查

本公司員工健康檢查包含雇用前的一般體格檢查及正職員工的年度健康檢查，年度健檢為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(含噪音、粉塵、游離輻射、汞等作業)、供膳食安及夜間工作等特定健檢項目，並對長期夜間工作人員實施特定健康檢查項目。針對特定主管層級同仁提供額外的心率變異分析(HRV)、血管彈性檢測(APG)檢驗，讓主管們可以更加的了解自身健康狀況以提早預防。

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，嚴重者則列入長期觀察並追蹤管理。

2022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10人，異常發現比率為1.1%，並由專職護理人員定期追蹤狀況及安排半年後複檢。2022年建檢費相關支出，包含員工健檢及管理層健檢補助費等，合計新台幣942仟元。

體檢項目	2020年	2021年	2022年	2022年受檢占應受檢人數%
供膳人員	778	811	730	100%
一般人員	249	245	141	100%
夜間工作人員	NA	61	37	100%

## ■ 身心健康諮詢

為員工身心靈之平衡發展，促進健康的工作環境並創造幸福職場為醫務室首要任務，藉由健康文化的形成，期可讓同仁更積極、有活力、有創造力及生產力，進而提升同仁的工作成效及健康生活。醫務室安排有每週一次駐廠醫師及每月訪視乙次的特約醫師偕同職業安全護理師駐診諮詢，諮詢範圍如下：

- 勞工之健康教育、健康促進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
- 勞工之預防接種及保健
- 協助雇主選配勞工從事適當之工作
- 勞工體格、健康檢查紀錄之分析、評估、管理與保存及健康管理

- 職業衛生之研究報告及傷害、疾病紀錄之保存
- 協助雇主與勞工安全衛生人員實施職業病預防及工作環境之改善
- 其他經中央主管機關指定者
- 會同勞工安全衛生及相關部門人員訪視現場，辦理下列事項：
  - a. 辨識與評估工作場所環境及作業之危害
  - b. 提出作業環境安全衛生設施改善規劃之建議
  - c. 調查勞工健康情形與作業之關連性，並對健康高風險勞工進行健康風險評估，採取必要之預防及健康促進措施
  - d. 協助提供復工勞工之職能評估、職務再設計或調整之諮詢及建議

#### ■ 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之必要措施
- 針對職災後復工同仁依照恢復狀況採取漸進式復工，並協助積極復健治療
- 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

為促使中高齡勞工減少因工作因素造成的職災及健康影響，以及增進中高齡及高齡員工就業穩定性，偕同勞動部職務再設計中心辦理中高齡職務再設計補助計畫，購置促進工作效能及工作安全之輔具並改善工作流程，降低職災風險。

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。2022 年員工透過心理協商轉介案例有 4 人次。

#### ➤ 績效評估

母性健康保護 預防計畫	人因性危害 預防計畫	職場不法侵害 預防計畫	過負荷促發疾病 預防計畫
2022 年母性健康保護個案經醫生臨場訪談有 10 人次，並對其工作內容及工時調整。	2022 年進行整體工作環境評估 1 次及完成危害辨識及評估訪談者有 3 次。	2022 年未發生身心不法侵害相關暴力行為之情事。	2022 年完成醫生評估訪談計 31 人次，透過問卷量表評估出 31 人次具高風險個案。

## ■ 不法侵害申訴處理過程

以客觀、公平及公正態度處理通報或申訴案例，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，並受到尊重和保護隱私，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

持續改善並強化衛生安全教育之宣導，以降低失能傷害為目標。研判員工職業災害頻率、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：

#### ➤ 上下班交通意外事故：

發生於缺乏防禦駕駛觀念、對於上班途中鄰近車輛動向未能及時掌握及安全閃避致事故有增加的趨勢，除了加強宣導交通安全注意事項，亦提醒同仁注意往來車輛的動向判別，加強交通安全法規宣導/事故原因講解。

#### ➤ 跌倒與碰撞：

同仁在作業期間，應進行安全觀察工作區域周遭及保持通道的暢通，行走或使用手推車時，應時刻注意周遭人、事、物，避免造成跌倒或碰撞等事件。

#### ➤ 瓦斯氣爆事件：

提醒同仁在操作瓦斯設備時，應遵循作業標準程序，並時刻提高警覺；設備有損壞或故障應即刻報修，避免因檢修未完成而造成後續危害發生；檢討館內相關設施，並開立請購單檢修；增設母火開關，降低因錯誤操作而造成危害。

#### ➤ 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。

#### ➤ 物品掉落壓傷：相關擺放桌椅及器皿應固定並適量擺放，即時由現場主管管控及調整。

2022 年發生職災件數共 25 件，佔員工總人數比率  $25/1,062=2.35\%$ ，案例較 2021 年多出一倍，已將職業傷害重點類型列入今年管理重點。

## ■ 供應商/承攬商管理

供應商在職業安全衛生管理體系中扮演著重要的角色，需要嚴格遵守規定要求，確保工作環境的安全性，避免事故發生，並在發生災害時能夠迅速而有效地應對和報告。

供應商應配合實施職業安全衛生相關措施如下：

#### 📄 文件簽署：

供應商合作前必須簽署「承攬合約」、「職安衛採購管理程序」。這些文件會明確界定供應商的職業安全衛生責任和義務，確保供應商理解並遵守公司的安全政策與標準。

- ✚ 危害告知與安全評估：  
對於涉及工程類型的合作項目，權責單位將負責向供應商提供危害告知，以便他們了解可能的工作風險。同時，進行安全性評估，確保供應商在進行工作時能夠採取必要的安全措施。
  - ✚ 施工申請書：  
供應商需於工程進行前填寫施工申請書，記錄工作內容、安全措施和施工計劃，以助於確保供應商在施工過程中遵循職安法和相關作業標準，減少工作風險。
  - ✚ 職安通報機制與緊急應變：  
公司已建立完善的職安通報機制，要求供應商在發生災害事件時，立即通報權責單位。供應商需要遵循緊急應變暨事故處理規範，確保災害得到適當的處理和報告。
  - ✚ 事故檢討會議和改善措施：  
發生災害後，公司將與供應商共同召開事故檢討會議，探討事故原因並提出改善措施。這有助於確保類似的事故不會再次發生，提升工作環境的安全性。
  - ✚ 工地無預警稽核：  
權責單位將進行施工現場的無預警稽核，以檢查供應商是否遵守職業安全衛生要求。對於稽核缺失或違反規定的情況，依據承攬合約處以罰款。
  - ✚ 防疫規定：  
疫情前間建立供應商/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。
- 本公司於 2022 年無承攬商發生嚴重職業傷害或工安案例。

### 2022 缺勤統計

### 2022 職災統計

缺勤總日數 (註)公式計算說明	職業災害千人 (註) 公式計算說明
291 天 缺勤率 (AR) = 缺勤總日數 / 總工作日數 * 100%	職業災害千人率‰ = 職災人次數 / 總員工人數 * 1,000
總工作日數 276,628 天 總缺勤日數包含生理假、病假、傷假及公傷假等。	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
	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
	總合傷害指數 (FSI) = $\sqrt{(\text{失能傷害頻率 FR} \times \text{失能傷害嚴重率 SR})} \div 1000$

2022 年度統計：共有 29 人次之失能傷害，傷害損失日數為 291 天，缺勤率為 0.1052%，8 嚴重職業傷害人次及 0 職災死亡。

## 4. 社區公益

晶華酒店秉持著一份良善共好的精神，致力於深化對於在地社區的關愛與參與公益活動。我們將「取之於社會，用之於社會」的理念融入核心，以回饋的心情注入社會正面的能量。每次參與活動，我們都積極與利害關係人接觸與溝通，透過這些實際行動深刻體悟，除了在經濟與股東價值的創造外，永續經營的企業更應該具備與社會其他利害關係人共同創造價值的能力。

參與公益活動以及關心社區鄰里，是實現永續發展的重要環節。充分整合公司內部資源，匯聚志同道合的夥伴，共同致力於支援社會中需要關懷的群體，並懷著感恩之情，以實際行動展現對社會大家庭的深切關懷。每一次的關懷感恩活動，不僅豐富我們對企業永續經營的體悟，更是我們對企業社會責任的堅定承擔。在追求卓越經營績效的同時，我們深信，踐行企業社會責任同樣是我們不可忽視的重大使命。

### 4.1 公益參與

2022 年持續受疫情蔓延影響，少了紛至沓來的國際旅客，我們參與多項公益活動，為在地文化與經濟創造共好。

#### ■ 常年贊助壹仟萬元公益活動費

本公司自 2009 年起逐年贊助壹仟萬元公益活動費，以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，攜手創造社會共好。

#### ■ 「Regent x Sinasera 24」公益餐會

晶華軒 Silks House 於 2022 年 9 月 26 日與位於台東的 Sinasera 24 餐廳攜手推出公益餐會，晶華軒主廚除來到台東海岸，還前進校園與同學們分享、交流，讓對飲食文化有興趣的小朋友有機會接觸並開拓不同的視野。公益餐會選用地特色食材，以展現人文風土相互鏈結的情感，成就出一道道餐盤上的美味佳餚。公益餐會的餐飲利潤全數捐贈給長濱國中，運用在餐飲知識與技能培育上。期望透過這次的公益餐會為偏遠山區學子盡一份心力。



萃取長濱山林野味、濃縮東台灣大海裡的鮮美，以自然 24 節氣設計各季菜單，成就出一道道餐盤上的美味，展現人文風土相互鏈結的情感。





## ■ 「為愛上菜」公益餐會

由多位料理界名廚與名店於 2022 年 9 月 29 日首次舉辦的「CSR 為愛上菜·公益餐會」活動，晶華酒店為該場慈善盛宴提供宴會場地。

該活動是為關懷並幫助台灣流浪動物之公益團體，藉由「星級蔬食料理」的美食影響力，呼籲大眾創造一個對流浪動物友善的社會環境。餐會所得於扣除成本後，全數捐出，期待拋磚引玉，建立一個對流浪動物更友善的環境。餐會消息一公佈，獲得熱烈回響，也為社會帶來更多溫暖與正向力量。



## ■ 黎明教養院 「第七屆義煮」公益活動

2022 年 12 月 12 日迎來第七年的重中之重義煮公益活動，活動方式也恢復於花蓮當地舉辦，仍由 ROBIN'S 鐵板燒行政主廚陳春生擔任總指揮，帶領 80 多位來自全台各地的廚師、好朋友及社會菁英等志工，進行兩天一夜的七星主廚下鄉社會服務。

志同道合的志工們提前一天來到花蓮黎明教養院會合進行備料，且在陳主廚的策畫下，菜單年年不同，今年也徵詢了當地有機農戶，選用當季蔬果，另有供應商贊助的高檔食材，參與的廚藝大軍涵蓋晶華點心房曾師傅、苗栗龍華小吃主廚，羅東工商陳校長暨烘焙社師生、富邦金控主管等，他們放下本身的專業，換上廚師圍裙進廚坊「洗手作羹湯」，拿刀切薑絲、切辣椒，堅持的就是一顆回饋社會的愛心，當天烹調出龍華經典五味鮑魚、老王傳承滷味、海鮮沙拉、手作松露燒賣、起司烤大蝦、龍華秘製梅干肉丸、清蒸海鱸魚、香煎美國頂級翼板肉佐野菇肉汁、蟲草山藥雞、無酒精雞尾酒飲品等佳餚美饌，並由扶輪社社友負責上菜服務，讓黎明機構三百多位師生員工，提前品嚐聖誕大餐，現場氣氛熱鬧歡樂。黎明教養院梁執行長除致贈感謝狀之外，也期待第八屆的義煮活動能於即將新建完成的黎明喜樂園擴大舉行。



## 4.2 社區鄰里關懷

2022 年持續受疫情影響，歷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。常年以來持續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，並於今年再次續約十年，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。2022 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 510 仟元。



## 5.環境永續、能源管理

2022年11月召開的第27屆聯合國氣候大會（COP27），乃定位為「督促落實」的氣候大會（the Implementation COP），主因為《巴黎氣候協定》控制升溫於攝氏1.5度的目標承諾並未兌現，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提早到來並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，關乎人類生存權，進而對全球經濟造成動盪。

人類為所欲為的作為對環境與氣候造成的巨大危機，及近年全世界持續受疫情之蔓延侵害，各國雖有實踐氣候正義的期望，但也暗藏減排不力的隱憂，組織倡議控制升溫不超過1.5度的寶貴時間正逐漸流失。而負有最大責任的所有企業必須共同督促與推動為落實氣候正義做出最大貢獻，沒有人可置身世外且迫在眉睫。

本公司響應國際淨零永續趨勢，2022年參與工商協進會1.5°C氣候行動宣言連署，並制定友善環境相關措施，以實際行動低碳轉型，守護地球。



### 5.1 綠色採購、環境永續

本公司針對需要積極管理的環境風險，包含氣候變遷與溫室氣體排放、能源使用效益與水資源等管理議題，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措施實施與成效評估，並於董事會報告。環境管理之落實需要所有同仁，顧客、合作廠商共同努力，我們依環境管理政策，訂定目標與管理方案，持續改善營運環境管理績效，善盡企業社會責任與達成企業永續宗旨。

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，尋找降低耗能的方法，後勤梯則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。

環境永續的核心理念是在追求社會、經濟發展的同時，也要兼顧環境保護和企業的永續性，所以落實環境永續，保護和改善現有自然環境是為社會經濟發展提供長期的支持和保障。

## ■ 綠色採購具體措施

### ➤ 購買環保產品：

選擇經過環保認證的清潔劑和洗衣劑，減少對環境和水資源的污染；購買具有節能功能的照明燈具與辦公室設備，如 LED 燈具、節能空調、低碳排放設備等。

### ➤ 環保建材：選用環保綠色建材，如可重複使用的地板、再生材料的牆板、環保油漆等。

### ➤ 節水措施：採購節水功能設備，如節水馬桶、水龍頭、裝置減壓閥等。

### ➤ 節能交通工具：鼓勵員工於營運需求或業務拜訪時使用節能大眾交通工具。

### ➤ 無紙化辦公：

推行辦公室無紙化，如使用電子文檔、電子簽名、電子發票等，減少紙張的使用和浪費。

### ➤ 綠色餐飲：於提供餐飲服務或研發新產品時，選擇本地當季食材、減少碳足跡和廚餘量。

### ➤ 減少塑料用品：選擇減少塑料用品的產品，如使用可重複使用的瓶子、杯子、餐具等。

### ➤ 有機食品：在提供飲食服務時，選擇提供有機食品或食品添加物較少的食品。

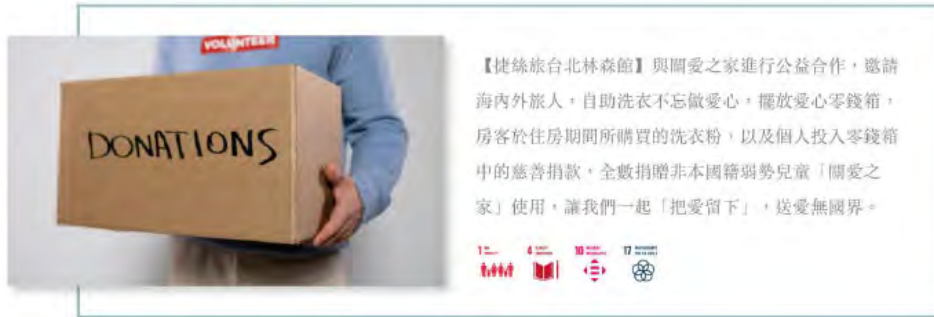
## ■ 永續環境執行績效

晶華酒店集團旗下的各家飯店，含台北晶華酒店、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，藉由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。

集團旗下各館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，實施率已達逾 70%。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。



集團影印機設備全面更換成節能標章的環保機，於減少碳排之同時也兼顧員工同仁的身心健康，且節能減碳改善率逾 10%。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、衛生紙類採購具有森林管理委員會(Forest Stewardship Council)國際認證的占比達 80%以上。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 環境法規遵循

本公司為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。

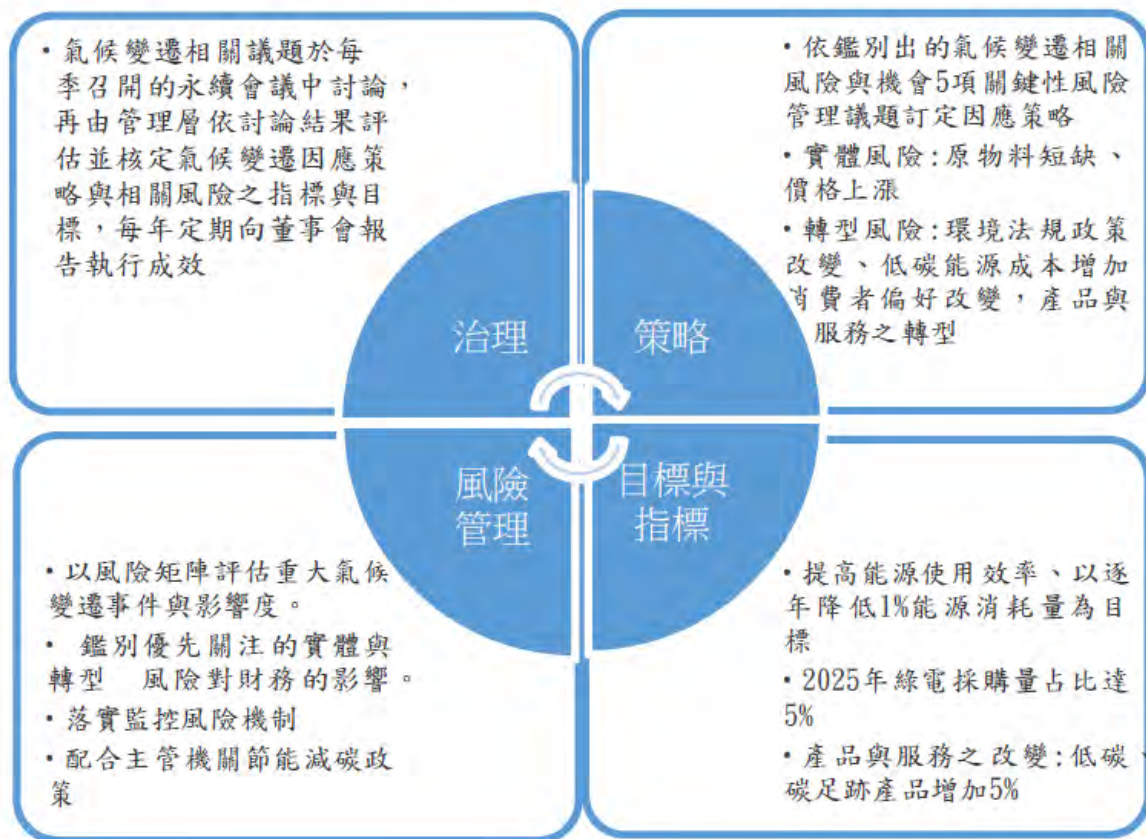
2022年用於環境保護之相關費用支出為新台幣1,420仟元，且未發生環境污染及因違反環境法規致主管機關裁罰情事。

遵 循 法 規	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
	勞工作業環境監測實施辦法

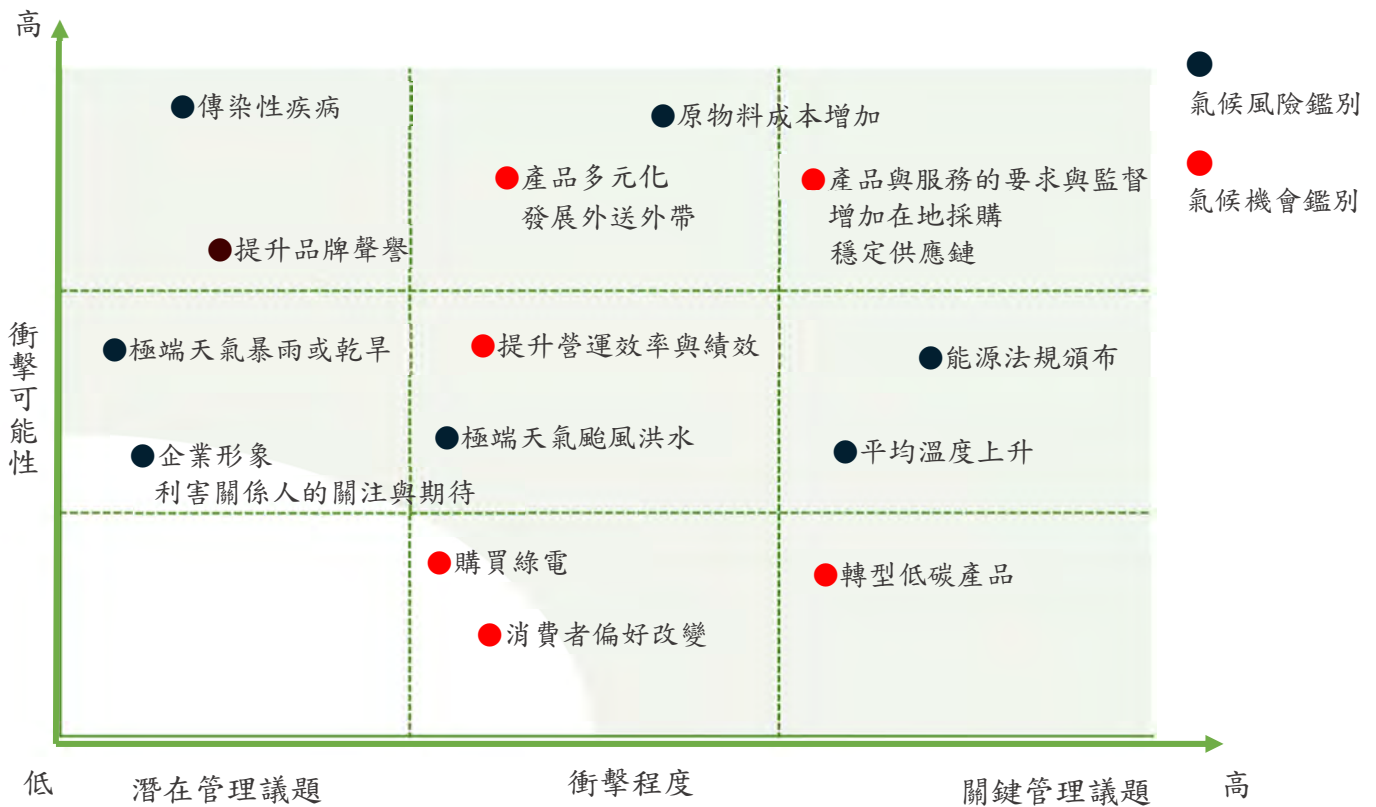
## 5.2 氣候變遷風險與機會

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，以利利害關係人與管理階層瞭解氣候變遷所帶來的衝擊及財務影響，管理階層依環境永續小組討論結果評估並核定氣候變遷風險與機會之因應策略與相關風險之指標與目標，且每年定期向董事會報告執行成效。

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)」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。依鑑別出的氣候變遷風險與機會訂定調適策略，如法規遵循、資源回收再利用、提升營運效率、節能減碳、低碳產品多元化及溫室氣體盤查擬定排放量減量措施等，以期減緩因全球極端氣候所帶來的營運風險衝擊，並於未來逐步納入對財務影響的評估。



氣候變遷風險與機會矩陣圖



甫於2022年11月舉行的聯合國氣候變遷大會（COP27）提出人類在減少溫室氣體排放方面的行動仍然不夠，未能有效將全球氣溫上升限制在1.5°C，未如期減少碳排放恐造成地球升溫速度超過1.5°C之提早來臨。我們依據TCFD假設不同的升溫情境對營運模式的影響，進行氣候變遷情境分析，以作為我們思考面對氣候變遷的因應策略與調適作為。

升溫 1.5°C 情境假設（2~5 年內發生）

風險鑑別	衝擊說明	機會	因應策略
環境法規新增	因應新法規，設備須更新，增加固定資產及營運成本。	購置高效能設備，提升能源使用效率。落實用水、用電、廢汙水、廢棄物管理政策，減少資源浪費，創造營運績效。	設定節水、節電1%目標，泳池水資源、空調冷卻水回收再利用，使用再生能源，以達減碳目標。
傳染疾病流行	旅客、消費者流失，影響營收績效。	數位轉型，擴展線上銷售平台，建立長期顧客，穩定營收。	擴展到府外燴、外送外帶營業型態。

升溫>2.8°C 情境假設（5~8 年內發生）

原物料成本上漲	升溫超過預期，農作物供需及運輸成本等將造成原物料上漲，增加營運成本。	慎選供應商維持供貨品質穩定，以在地原物料研發新產品。	採用取得容易之原物料研發新產品，增加在地採購量、培養穩定供應鏈並與小農配合契作。
消費者習慣改變	人類飲食口味偏好改變、外食頻率減少。	多元化產品研發、技術轉型，購買低碳產品。	多元化行銷策略，提升產品品質，吸引消費者。

鑑別風險與機會項目	風險說明	衝擊度/ 影響期程	因應策略、目標
	營運及財務衝擊潛在影響		
<b>類別：轉型風險</b>			
政策和法規-永續政策及環保相關法令增加	受能源管理法之規範，每年需節電1%。碳費、碳稅之徵收恐擴大範圍。 製作產品成本增加，永續相關費用支出增加。 年度節電率未達1%，主管機關得不予核定所提報之執行計畫。	高/中期	積極推動各項環保節能減碳措施，採用低耗能設備，降低溫室氣體排放量；觀察環境政策之變化，研擬因應措施。 採用低耗能設備，審視並優化產品製程，以達節電目標。
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。 減少產品碳足跡。 產品與服務改用低碳商品致營運成本增加。	高/中期	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-原物料成本上升	消費者環境永續意識提高，對產品與服務的需求改變。 極端氣候造成原物料產量減少。 因原物料短缺，產品供給不及，致營收減少。	中/長期 高/短期	加強產品研發，強化與供應鏈合作計畫，採用碳足跡商品。 降低使用進口原物料，與在地供應商建立長期合作關係。
商譽風險-企業形象	商譽受損降低消費者的信任感。 勞動力招募成本增加及營收減少。	中/長期	恪遵法規政策，落實產品與服務的標準及監管。 落實永續經營 ESG 之目標。
<b>類別：實體風險</b>			
立即(極端)性風險-颱風、洪水	極端氣候導致供電、供水中斷或限電、限水，造成營業中斷；淹水則造成設備等財產損失。 增加營運成本及降低營運績效，頻繁出險及加強投條件需支付更多保費。	高/短期	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；設置發電機、不斷電備援系統以防營業中斷。 水資源運送廠商資料管理、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	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。 購入原物料成本增加。 全球性傳染疾病蔓延衝擊經營績效。	高/長期	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。
平均溫度上升	為維持營運場所溫度，需耗用更多能源。 影響顧客消費習慣及外出消費意願。 碳排放及能源成本提高、減少營運收入。 新購設備致營運成本增加。	中/長期	落實空調設備效能分析，設備汰舊換新提高設備使用效率； 依消費模式之改變制定相對應策略，如轉型到府外燴及外送。 購置節能高效率設備。 發展外帶、零售產品通路。

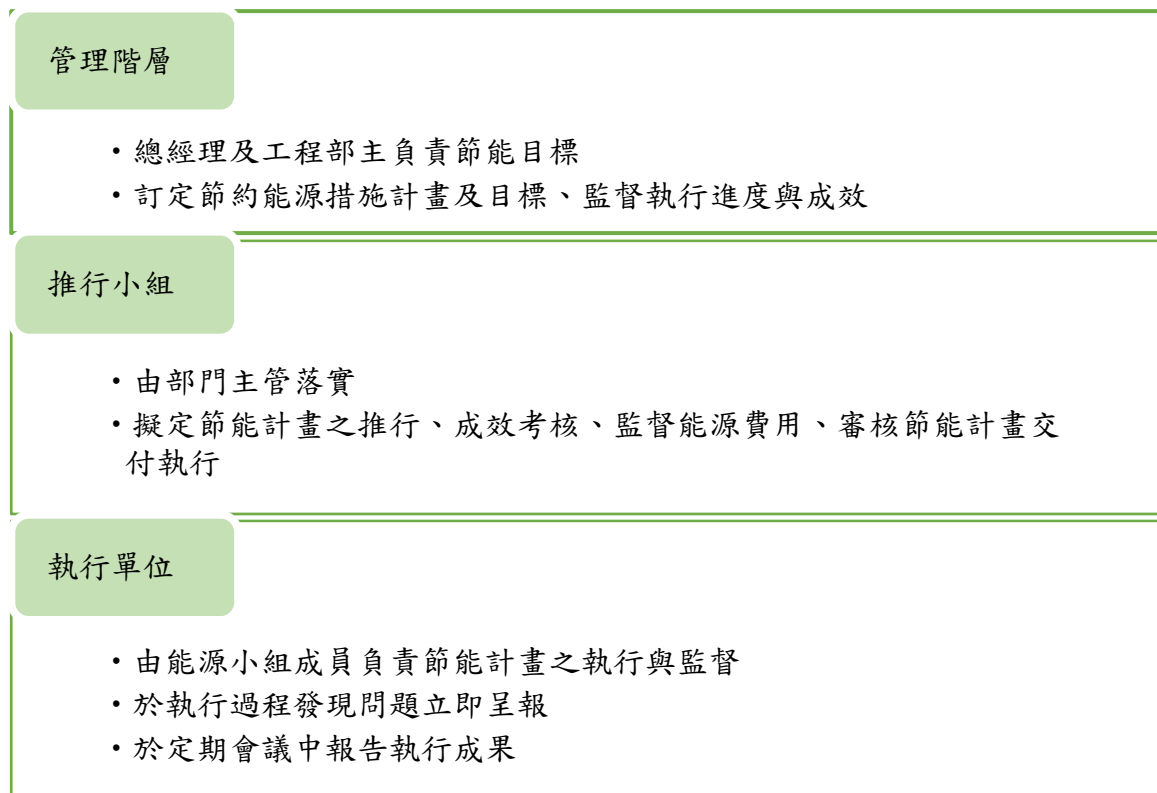


鑑別風險與機會項目	機會說明	衝擊度	因應策略、目標
	營運及財務衝擊潛在影響	影響期程	
類別:機會			
資源使用效率	<p>轉向使用效能較高的 LED 燈具、汰換舊系統幫浦及採用熱泵系統雙效型節能設備。</p> <p>導入高效能生產設備、降低能源支出、增加固定資產價值。</p>	短中期	廢棄物回收分類再利用，要求供應商以可回收再利用的運輸工具及容器，減少垃圾焚化量，降低碳排放及落實節約用水策略。以逐年降低溫室氣體排放量 3% 為目標。
能源來源	數位科技轉型，降低營運成本。	長期	使用低碳產品原物料製作商品。設定 2025 年購入再生能源 3%。
產品和服務-消費者偏好轉變	<p>創新產品並開發低碳、碳足跡產品以提升產品競爭力；採用數位行銷擴大客戶層。</p> <p>新產品獲得消費者青睞，增加訂單及營收。</p>	中長期	<p>提高產品與服務的競爭力，慎選包材推廣減塑活動，擴大外帶、外送市場客源。</p> <p>落實永續環保，提升品牌知名度。</p> <p>增加營收、提高營運績效。</p>
市場	<p>因應原物料成本上升，開發替代原物料及新產品。</p> <p>促進加速低碳經濟轉型，開發多元化供應鏈。</p> <p>控制原物料成本，創造營運績效。</p>	長期	<p>供應鏈穩定，避免貨源斷缺導致營運中斷。</p> <p>產品多元化經營，開發新市場，提高營運績效。</p>
韌性	因應氣候變遷所衍生的風險，培養面對極端氣候的適應、決策能力及機會點。	長期	依重大性風險，制定緊急應變措施，減少損失、提升營運績效。

## 5.3 能源管理

有效管理能源可減少能源耗量降低碳排放，以及提升能源管理績效並降低營運成本。本公司依能源管理法屬於經濟部能源局之列管用戶，須逐年登錄能源查核網路申報系統有關節約能源耗量、節能措施及執行成果，截至 2022 年歷年年平均節電率高於 1%，符合能源管理法之規定。我們將持續依循環境相關法規並致力於能源使用效率以降低溫室氣體排放對環境的衝擊。

### 能源查核及管理組織



### 5.3.1 水資源管理

對於極端氣候造成的水患或乾旱，本公司災害應變小組負責建置各項災害防治標準作業流程，定期進行防災演練，以降低遇水患時帶來的經營風險。於節約用水政策方面，除加強員工落實執行節能計畫與政策外，並由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，積極措施除定期檢查水管、水龍頭、廁所等設施，發現漏水等問題及時進行修理及安裝省水標章衛浴設備外，並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以監測和管理水資源使用。



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，對於連續住宿旅客，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守護地球的心願。

台北晶華酒店水資源近三年用量，近三年用因疫情影響營運狀況，水耗量互有高低。

年度	單位	2020 年	2021 年	2022 年
用水量	噸	414,232	314,798	408,154
用水密集度	噸/ 百萬元新台幣	98.37	104.93	138.360

### 5.3.2 能源消耗量

因應飯店營運，能源使用種類主要為外購電力及天然氣，電力以空調與照明設備占比 68.1% 為最大耗能項目，因此本公司為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，優先採購高效率的設備，近三年陸續汰換了功率較低的老舊螺旋式冰水主機及吸收式主機計兩台，更新為高效率的磁浮離心式冰水主機，並裝設能源管理資訊系統(EMIS)，即時監測並蒐集設備運轉數據，新機啟用後對於能源耗能明顯下降。

其他節能減碳能源管理措施含汰換客房、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，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，降低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。依營運淡尖峰區間調適冰水機出水溫度為 2022 年首要節能績效，也使 2022 年度節能效益金額達 853 仟元。

2021 年因疫情餐廳禁止內用三個月，致 2022 年台北晶華總計用電量為 19,532,000 度，較 2021 年增加 9.7%。

台北晶華酒店近三年能源消耗量

項目	單位	2020 年	2021 年	2022
用電量	度(KWh)	19,401,600	17,799,200	19,532,000
用水量	度	414,232	314,798	408,154
天然氣	度(kWh)米平方	1,707,528	1,193,783	1,397,225
汽油	公升	6,859	5,432	17,805
柴油	公升	1,600	-	-

註：天然氣耗量包括廚房及鍋爐使用

2022 年台北晶華本館系統設備利用率

實際運轉時數/8,760 小時

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	68.1%	70%	74%	67.73%
照明系統	8.0%	70%	90%	9.68%
冷凍冷藏系統	3.8%	100%	40%	2.92%
事務設備系統	2.8%	75%	66%	2.63%
送排風系統	2.6%	50%	66%	1.66%
給水污水系統	4.9%	50%	39%	1.83%
電梯系統	6.3%	93%	60%	6.80%
熱泵系統	3.5%	100%	100%	6.74%

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%。

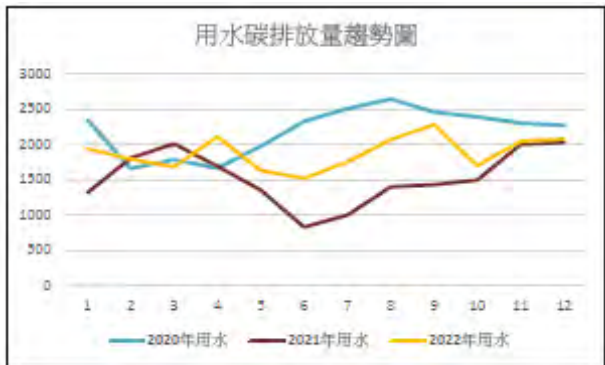
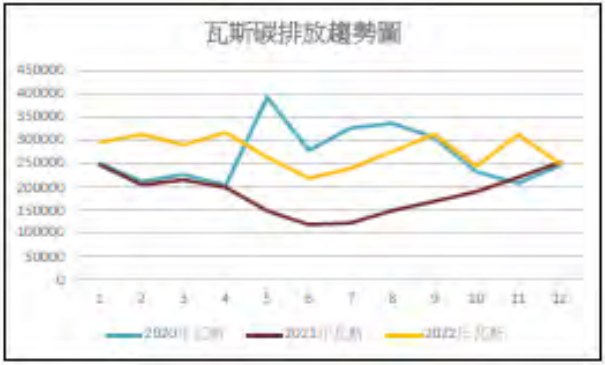
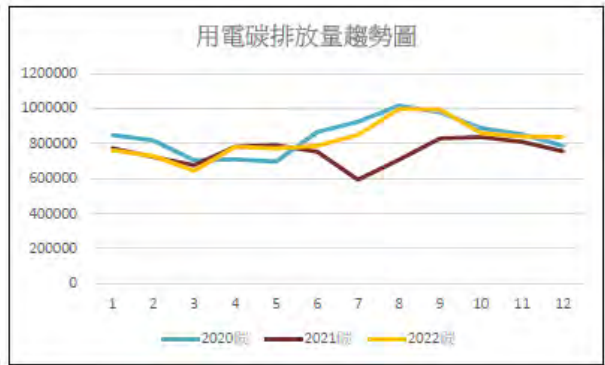
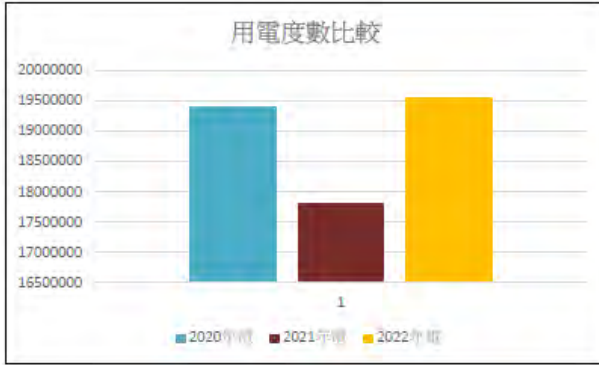
台北晶華酒店近三年溫室氣體排放量

區分類別	單位	2020 年	2021 年	2022 年
範疇一 直接排放量	公噸 CO2e	3,241.283	2,248.277	2,665.092
範疇二 間接排放量	公噸 CO2e	10,084.426	9,026.306	9,852.591
合計	公噸 CO2e	13,325.709	11,274.583	12,517.683
營業額	百萬新台幣	2,444	2,341	3,027
排放密集度	公噸 CO2e/ 百萬元新台幣	5.4512	4.8158	4.1353

2022年台北晶華能源使用碳排放量約12,517公噸,較2021年增加2%,係因2021年餐廳禁內用三個月,能源耗量因此較低,飯店持續落實節能資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



### 5.3.3 廢棄物管理

觀光產業以旅宿及餐飲營運為主，不會產生對環境有害的廢棄物，因提供產品與服務過程產生的廢棄物種類分為一般性廢棄物、廚餘、資源回收廢棄物與廢食用油等，且廢棄物管理遵循「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。

食品處理區均設置加蓋垃圾桶，每日由專人清運至指定區域，包裝食品原料用之紙箱及包裝袋於收集整理後送至垃圾暫存區待清理業者回收處理，為避免垃圾場衍生衛生清潔問題，每天至少進行清理一次並記錄於清潔紀錄。此外，針對病媒防治至少每個月委外進行蟲鼠害防治工作。

廢棄物包含一般垃圾、回收再利用資源、廚餘及廢油等，定期委由環保署認證合格之專業廢棄物清理業者進行處理並分別運送。

2022年公司產生的一般性廢棄物量為1,520.77噸，廚餘380.88噸，紙類約113.57噸以及瓶罐類約10.68噸，另有回收食用廢油8.536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/噸	1,228.75	213.81	84/8.96	8.694
2022年度產出量/噸	1,520.77	380.88	113.57/10.68	8.536
處理方式	焚化	再利用為飼料	資源回收	再生利用 升質柴油

\*廢棄物重量增加係因2022年營運績效高於2021年。

## 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永續報告書作業辦法」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	2022 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 15 次的食品安全與衛生內部稽核及 37 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,2022 年度經上述 15 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 95.64%,占台北晶華營業收入淨額為 53.08%。	48	2022 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	2022 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 69 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。	49	2022 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。 2022 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,卡塔摩納耳掛式咖啡及 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。 2022 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 2,213 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 22.40%。	55	2022 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 Organic Agricultural、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自 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 2022 年 10 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 23.33%。</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>	49	2022 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 2022 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議題，期許藉由我們的帶領與供應商共好並促進在地經濟的發展。</p> <p>供應商評鑑分書面審核(供應商基本資料及食品系統認證效期更新)及實地查核。實地評核標準分五大面向: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>	56	晶華酒店台北本館 2022 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>2022 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 198,719,428 元，占台北晶華 2022 年食品與飲料(含生鮮)交易金額的 24.45%。</p>	56	晶華酒店台北本館 2022 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	2022 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 74 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 73 次皆未檢出不合格之商品。	53	2022 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		
	2022 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	24
	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	12
	二氧化硫快速檢測				二氧化硫殘留快速檢測(註)	13
					合計次數	74
	註：二氧化硫檢驗結果有竹筴不合格乙次，於當日立即退貨辦理。					
9	2022 年實驗室相關費用		53	2022 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	
	項目	金額 新台幣				
	設備折舊	27,421				
	檢驗材料、儀器校正	45,150				
	人員薪酬	108,719				
	外部檢驗費	266,730				
	合計	448,020				
合計費用占台北晶華餐飲收入淨額為 0.02%						

## 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 23003952 號

品華國際酒店股份有限公司 公鑒：

本事務所受品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 2022 年度永續報告書所報導之關鍵績效指標（以下稱「所選定之關鍵績效指標」）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。

#### 標的資訊與適用基準

本確信案件之標的資訊係 貴公司上開所選定之關鍵績效指標，有關所選定之關鍵績效指標及其適用基準詳列於 貴公司 2022 年度永續報告書第 95 頁之「確信項目彙總表」。前述所選定之關鍵績效指標之報導範圍業於永續報告書第 1 頁之「報告期間與範疇」段落說明。

#### 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選定之關鍵績效指標，且維持與所選定之關鍵績效指標編製有關之必要內部控制，以確保所選定之關鍵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 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，對所選定之關鍵績效指標執行確信工作，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，包括辨認所選定之關鍵績效指標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：

- 對參與編製所選定之關鍵績效指標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，對所選定之關鍵績效指標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。

資誠聯合會計師事務所 PricewaterhouseCoopers, Taiwan  
110208 臺北市信義區基隆路一段 333 號 27 樓  
27F, No. 333, Sec. 1, Keelung Rd., Xinyi Dist., Taipei 110208, Taiwan  
T: +886 (2) 2729 6666, F: +886 (2) 2729 6686, www.pwc.tw

此報告不對 2022 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理規範

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、專業能力及專業上應有之注意、保密及專業行為。

本事務所適用品質管理準則「會計師事務所之品質管理」，因此維持完備之品質管理制度，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，本會計師並未發現所選定之關鍵績效指標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所選定之關鍵績效指標或適用基準之變更，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  

2023 年 9 月 27 日

## 6.3 GRI 準則對照表

### 附錄一

使用聲明	已依循GRI準則報導2022年度(2022年1月1日至2022年12月31日)期間的內容
使用的GRI	GRI 1:基礎 2021
適用的GRI 行業準則	本報告書報導期間未發布適用之GRI 行業準則

GRI 準則	揭露項目	報告書對應章節	頁碼	備註
一般揭露				
GRI 2	一般揭露 2021			
組織及報導實務				
2-1	組織詳細資訊	1.1 永續發展治理架構	11	
2-2	組織永續報導中包含的實體	關於本報告書	1	
2-3	報導期間、頻率及聯絡人	關於本報告書	1	
2-4	資訊重編	關於本報告書	1	
2-5	外部保證/確信	關於本報告書	1	
活動與工作者				
2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	1.2 營運概況	22	
2-7	員工	3.1 人力資源結構	59	
2-8	非員工的工作者	3.1 人力資源結構	59	
治理				
2-9	治理結構及組成	1.1 永續發展治理架構	11	
2-10	最高治理單位的提名與遴選	1.1 永續發展治理架構	11	
2-11	最高治理單位的主席	1.1 永續發展治理架構	11	
2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	1.1 永續發展治理架構	11	
2-13	衝擊管理的負責人	1.1 永續發展治理架構	11	
2-14	最高治理單位於永續報導的角色	1.1 永續發展治理架構	11	
2-15	利益衝突	1.1.4 誠信經營	19	
2-16	溝通關鍵重大事件	1.1.4 誠信經營	19	
2-17	最高治理單位的群體智識	1.1.2 董事會運作	13	
2-18	最高治理單位的績效評估	1.1.2 董事會運作	13	

2-19	薪酬政策	1.1.2 董事會運作	13
2-20	薪酬決定流程	1.1.2 董事會運作	13
2-21	年度總薪酬比率	1.1.2 董事會運作	13
<b>策略、政策與實務</b>			
2-22	永續發展策略的聲明	永續經營與發展	8
2-23	政策承諾	1.1.4 誠信經營	19
		1.5 風險管理	39
2-24	納入政策承諾	1.1.4 誠信經營	19
		1.5 風險管理	39
2-25	補救負面衝擊的程序	1.1.5 申訴機制與溝通管道	20
2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	1.1.4 誠信經營	19
		1.1.5 申訴機制與溝通管道	20
2-27	法規遵循	1.1 永續發展治理架構	11
		5.1.1 環境法規遵循	85
2-28	公協會的會員資格	1.1.6 外部參與組織	21
<b>利害關係人議合</b>			
2-29	利害關係人議合方針	利害關係人的鑑別	3
2-30	團體協約		組織無工會不適用
GRI 3	重大主題 2021		
3-1	決定重大主題的流程	重大主題的鑑別	5
3-2	重大主題列表	重大主題的鑑別	5
<b>經濟治理面</b>			
<b>永續發展風險管理</b>			
3-3	重大主題管理	1.1 永續發展治理架構	11
		1.5 風險管理	39
<b>資訊安全</b>			
3-3	重大主題管理	1.5.1 風險類別及因應措施	39
		1.5.2 資安風險	41
GRI 418	客戶隱私	1.5.3 客戶隱私	45
<b>可持續性發展</b>			
3-3	重大主題管理	永續經營與發展	8
		1. 公司治理	11
<b>產品與服務</b>			
3-3	重大主題管理	1. 公司治理	11

供應鏈管理			
3-3	重大主題管理	2.5 供應商管理	56
GRI 414	供應商社會評估	2.5.1 供應商評鑑	56
社會面			
員工權益與福利			
3-3	重大主題管理	3.2 員工權益與福利	63
GRI 401	勞雇關係	3. 員工照顧與人權政策	59
GRI 405	員工多元化與平等機會	3.2 員工權益與福利	63
GRI 406	不歧視	3. 員工照顧與人權政策	59
食品安全管理			
3-3	重大主題管理	2. 食品安全與衛生環境的管理	46
GRI 416	顧客健康與安全	2. 食品安全與衛生環境的管理	46
職業安全衛生 GRI 408 2018			
3-3	重大主題管理	3.4 職業安全衛生管理	73
GRI 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	78
人才培育			
3-3	重大主題管理	3.3 人才培育	69
GRI 404	訓練與教育	3.3 人才培育	69
GRI 404-2	提升員工職能及過渡協助方案	3.3 人才培育	69
法規遵循			
3-3	重大主題管理	1. 公司治理	11
GRI 419	社會經濟法規	1. 公司治理	11
GRI 307	環境保護	5.1.1 環境法規遵循	85
環境面			
節約能源循環經濟			
3-3	重大主題管理	5. 環境永續 能源管理	83
GRI 302	能源	5.3 能源管理	90
GRI 305	排放	5.3 能源管理	90
氣候變遷風險與機會			
3-3	重大主題管理	5.2 氣候變遷風險與機會	86

## 附錄二

### SASB 準則對照表

根據 SASB Hotels & lodging 及 Restaurants 行業準則揭露台北晶華酒店相關數據

揭露主題/ 指標代碼	揭露指標	內容說明/報告書對應章節	頁碼
<b>能源管理</b>			
SV-HL-130a.1	(1)總能源消耗	(1)5.3.2 能源消耗量 118,044(GJ)	91
FB-RN-130a.1	(2)電網電力百分比	(2)向台電購入 100%電力	
	(3)可再生能源百分比	(3)未購入再生能源(0%)	
<b>水資源管理</b>			
SV-HL-140a.1	(1)總取水量	(1)5.3.1 水資源管理	90
FB-RN-140a.1	(2)總耗水量-在水壓高或極高的地區所佔百分比	(2)取用水無來自高水壓之地區	
<b>生態影響</b>			
SV-HL-160a.1	位於或靠近受保護狀態或瀕危物種棲息地或其附近的飯店數量	旗下飯店未設址於應受保護的土地上或瀕危物種棲息地或其附近	
SV-HL-160a.2	保護生態系統服務的環境管理政策和實踐	1.4.1 可持續旅遊	29
<b>員工</b>			
SV-HL-310a.1	(1)員工自願離職率	(1)員工自願離職率:100%	59
FB-RN-310a.1	(2)非自願離職率	(2)非自願離職率:0%	
SV-HL-310a.2	因違反勞動法之法律訴訟而造成	本報告書報導年度無此情事	
FB-RN-310a.3	的支出損失總額		
SV-HL-310a.3	(1)非管理職員工之平均時薪 (2)獲最低工資員工的百分比	(1)3.1 人力資源結構 (2)10.3% (最低工資高於法定基本工資14%)	59
SV-HL-310a.4	防止員工騷擾的政策和計劃	3.2.3 幸福職場	65
<b>氣候變遷的物理影響</b>			
SV-HL-450a.1	位於 100 年洪水區的飯店數量	集團旗下飯店皆設於台灣本島、非百年洪水區氾濫危險區域	
<b>勞動待遇</b>			
SV-HL000.A	每日可提供房間數	每日可銷售總房間數 1,272	
SV-HL000.B	平均入住率	1.3.2 經營績效	27

SVH-L000.C	飯店總面積	總面積 159,733.72m <sup>2</sup>
		1.2 營運概況
SV-HL000.D	飯店數量及占比 (1)管理(2)自有和租賃(3)加盟	含自有或租賃總計 6 間飯店 100%自有經營
<b>餐廳規模</b>		
FB-RN-000.A	餐廳數量及占比 (1)自有(2)特許經營	100%自有經營，共 23 間餐廳
FB-RN-000.B	餐廳員工人數 (1)自有(2)特許經營	餐廳為自有經營 台北晶華餐廳員工人數 506
<b>食品安全</b>		
FB-RN-250a.1	(1)由食品安全監督機構檢查的餐廳比 (2)受到嚴重違規的餐廳比	(1)100% (台北晶華酒店) (2)無食安違規情事(0%)
FB-RN-250a.2	(1)召回食品次數 (2)召回食品總量	本報告書報導年度無此情事

### 附錄三

#### 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法

食品加工業及餐飲業其他揭露要求	報告書對應章節	頁碼	備註
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	48	
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	49	
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	54	
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	49	
第一款 第五目 供應商稽核	2.5.1 供應商評鑑	56	
第一款 第七目 食品安全實驗室	2.3 自主檢驗實驗室	52	