

Regent

TAIPEI

2014年企業社會責任報告
Corporate Social Responsibility Report

晶華麗晶酒店集團
FHH REGENT GROUP



經營者的話

企業的社會責任就是讓公司能永續發展

企業的社會責任就是要回饋社會進而追求事業的永續發展，晶華國際酒店股份有限公司是台灣旅館業的領導品牌，隨著公司不斷的發展與擴大經營規模，對產業及社會的影響也愈深遠。我們深知唯有恪守法治與重視倫理道德，公司才能建立永續經營的發展策略。今年也適逢晶華酒店集團成立25周年，為了能夠達成上述之使命，除了繼續執行本公司既有的永續發展策略外，我們2014年特別成立了「企業社會責任委員會」來整合公司資源並推行一連串的政策，目的就是建立起公司治理的策略規範，積極提升營運績效，並經由各營運部門的參與，定期的對顧客、員工、投資人、社區、供應商、政府等利害關係人做一個溝通與回報，找出其關心的議題並給予適切的回應，為公司與利害關係人創造一個雙贏的局面。

重視倫理道德，強化公司治理

晶華酒店集團身為台灣觀光產業的龍頭，集團不僅經營飯店業務，也有眾多的餐飲事業群以及其他旅館管理與各種休閒娛樂產業設施。近年來更是不斷的朝永續成長的方向來努力。有鑑於此，本集團深知企業的經營要以「取之於社會、用之於社會」為

回饋社會的宗旨，公司對內重視道德操守，對外恪守法治，希望能發揮集團的影響力、強化公司治理、建立一個永續經營的典範，成為帶動社會的一股正面力量。

永續經營，提升股東價值

25年來，台北晶華秉持著「將心比心 待人如己」的公司價值，提供顧客最高品質的住宿與餐飲體驗與精緻細膩的服務。公司未來除積極開拓新市場新客源來增加營業收入，也不忘在內部力求有效的成本控制來達到良好的業績表現，以期為投資人創造價值，促進社會經濟發展。

為因應台灣總體觀光產業的成長，台北晶華將持續創新，本公司旗下的晶英及捷絲旅等品牌系列也積極的在台灣地區開發新的營業據點，台南晶英酒店已於2014年8月底正式開幕，並已開始獲利，2015年1月底有宜蘭礁溪捷絲旅開幕加入營運，而未來仍有已簽約的三重捷絲旅及高雄晶英酒店等管理旅館新開發案。另本公司所擁有麗晶國際酒店(Regent International Hotels)之品牌商標及特許權，除了現有之管理的旅館，黑山共和國之黑山港麗晶酒店也於2014年8月開幕營運。另已簽約的新飯店開發管理項目包括西安、重慶、哈爾濱及雅加達等將於2016年陸續加入營運，強化我們成長的動能。往後，公司的經營團隊將積極拓展麗晶酒店全球的營運據點，將Regent打造成全世界一致推崇的飯店品牌。

安心食品，晶華用心看的到

近年來的食品安全事件深深影響了國人對於食的信心，然而晶華堅持為顧客在每一個微小細節上把關，確保食材從生產到送至客人餐桌上裡面的每一步驟都受到嚴格得檢驗。我們的工作人員平均每個人擁有超過一張的證照，透過食品衛生小組的努力，我們建立了與國際接軌的自我衛生管理與供應商查核機制並取得認證，期待有更專業的能力來確實擔負起維護民眾權益的責任。同時也深化我們與供應商的合作，除了要求廠商不管是產品或是作業環境都必須符合國內外相關認證如ISO22000或HACCP等，更打算在2015年進一步要求供應商夥伴們與我們簽訂企業社會責任公約，打造一條企業永續供應鏈。

綠色環境 人人有責

近年來由於經濟發展快速，人類生活相對富裕，造成過度浪費資源以及環境生態遭到嚴重破壞，使得生活在台灣的我們也漸漸感受到不管是氣候變遷、資源減少與天災頻繁

的威脅。台北晶華身處於與人們日常生活息息相關的觀光服務業，自然也必須小心的管理環境變異所引發的風險。從日常的節約用水用電與廢棄物的減量與處理都是我們一直在努力的課題，2014年實施一系列的節能減碳措施，總共減少了3200噸的二氧化碳排放量並節省了約1700萬新台幣之電費，能源節約的施行上成效驚人。

用愛來讓社會更溫暖

做為優良的社會公民，我們一直以來便不斷的力行「取之於社會，用之於社會」的內部公司傳統，在2014年我們除了認養酒店前的廣場公園讓民眾有一個可以安靜休憩的場所，員工也自發性的與多個社福團體合作舉辦慈善活動，讓社會更多人的感受到我們的溫暖。2015，我們將持續深化與社福團體的互動，擴大我們社區經營的強度與深度，推廣公司引以為傲的企業公民價值，以期達到「社區一家」的理念。

待同仁如家人，是我們一直以來的信念

良好的工作環境與員工福利是我們對辛苦打拼的公司夥伴的承諾。公司裡的每一位同仁都是令人引以為傲的重要資產，除了提供完整的內部教育訓練，我們更規劃了完善的升遷管道與職涯發展，讓有能力有企圖心的夥伴與公司一起成長，持續的精益求精。

展望未來，迎接晶華下一個25年

晶華將持續以追求企業與社會的永續發展為出發點來拓展新的外部營業據點，更期望透過海內外的麗晶、晶英、捷絲旅，甚至麗晶精品等品牌，深耕在地發展並展現經營管理能力，以創造更大的價值回饋股東，並透過與利害關係人的良好溝通和互動一起來規劃永續經營的藍圖，相信在我們優質與專業的經營團隊的努力下，必能為公司以及整體社會帶來正面的價值創新，再創成長高峰。

董事長 潘思亮

潘思亮



歷史沿革

- 民國65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

- 民國79年

台北晶華酒店正式營運，初名為台北麗晶酒店

- 民國83年

基於永續經營、建立自有品牌的理念，台北麗晶酒店正式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」

- 民國87年

股票正式上市掛牌買賣，實收資本額3,750,000仟元

- 民國97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

- 民國98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。同年晶華酒店集團也發表了針對自由行市場並融入設計元素的JUST SLEEP 捷絲旅，於西門町商圈開始營運

- 民國99年

晶華國際酒店集團在董事長潘思亮的經營規劃下，自美商Carlson手中買下麗晶酒店的全球經營權，同時集團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

- 民國103年

晶華麗晶酒店集團海外酒店：黑山共和國之黑山港麗晶酒店加入營運，經營團隊將持續拓展全球其他營運據點，將REGENT打造成全世界一致推崇的飯店品牌

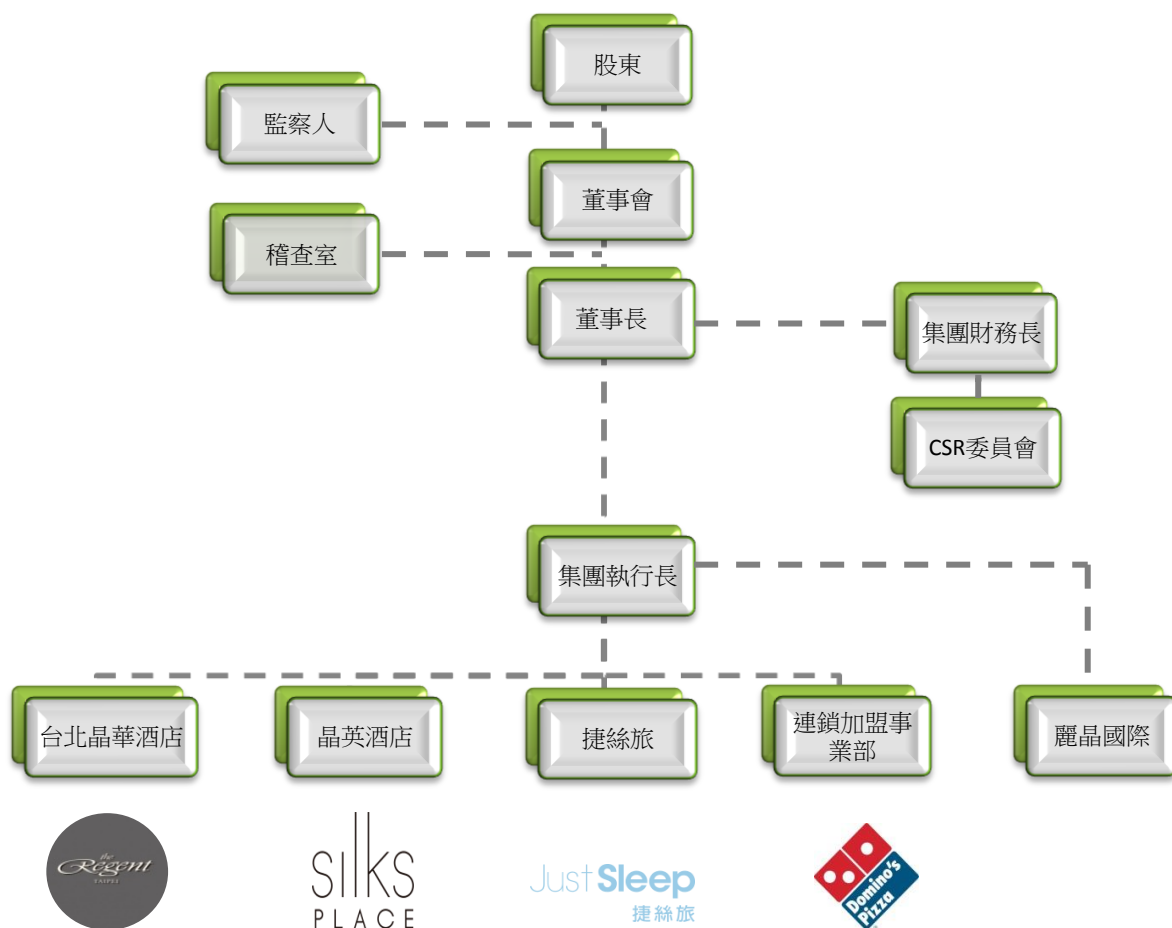


報告書目錄

公司組織架構圖	1
關於本報告書	2
利害關係人議合	4
1.1 利害關係人鑑別	5
1.2 重大議題辨識與分析	6
1.3 重大議題對照表	7
公司治理	8
2.1 公司概況	8
2.2 市場及營運概況	9
2.3 公司各部門主要業務	10
2.4 公司營運情況	11
2.5 風險控管	12
2.6 營運績效	13
2.7 公司治理	14
食品安全與供應商管理	19
3.1 維護食品安全	19
3.2 內部管理與管理認證	21
3.3 嚴選食材，從頭做起	22
3.4 誠實守法，保障權益	23
職場環境與員工照護	24
4.1 人力資源結構	24
4.2 維護勞工權益，健全薪資福利與退休保障	25
4.3 工作平權，兩性平等	27
4.4 人才培育與職涯發展	28
4.5 職場溝通無障礙	29
4.6 打造優質安全的工作環境	31

社會關懷與參與.....	33
5.1 故事分享：年中慶生會：你/妳今天說謝謝了嗎?.....	34
5.2 2014 年聖誕節寒冬送暖慶生會.....	35
永續環境.....	36
6.1 廢棄物回收.....	36
6.2 客房綠葉卡.....	37
6.3 環保節能.....	37
附錄.....	39
7.1 確信項目彙總表.....	39
7.2 會計師有限確信報告.....	42
7.3 GRI 指標索引.....	44
7.4 「上市公司編制與申報企業社會責任報告書作業辦法」第四條應加強揭露事項對照表 ..	50

公司組織架構圖



關於本報告書

有鑑於社會大眾對於企業的社會責任,特別是在食品安全相關議題上的高度重視,晶華酒店集團(以下簡稱公司、晶華酒店、或我們)於2015年發行集團的第一版企業社會責任報告書,向關心公司的社會大眾以及各個利害關係人揭露我們的企業社會責任理念與推行實務。同時並特別針對公司利害關係人關注之議題向讀者報告,以期符合各界對本公司的高度期待。由於今年為晶華酒店首次發行企業社會責任報告書,為求聚焦,本報告書將會先針對晶華酒店集團位於台北市中山北路二段39巷3號之台北本館的營運狀況為主。至於集團旗下其他據點將會在往後每一年出版的企業社會責任報告書中陸續囊括。

未來,本公司將抱持著永續經營理念,提升食品安全、倡導環境保護與積極社會參與的初衷,主動與所有利害關係人溝通與揭露相關資訊,並刊登於每一年度的社會責任報告書中。報告書預計以一年一刊的方式出版。

報告期間與範疇

本報告書資料蒐集期間由2014年1月1號至2014年12月31號止。報告書包含本公司關於公司治理、食品安全、供應商查核、環境保護、員工照顧、以及社會參與等議題。為求永續性的完整以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*近三年之數據。

報告書撰寫原則、架構與參考依據

本報告書參照全球永續報告協會於2013年五月最新發表之GRI G4之”CORE”核心指標撰寫,並依照台灣證券交易所「上市公司編制與申報企業社會責任報告書作業辦法」為指標架構作為報告內容編纂的依據。

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, 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。

*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

本報告之各項資料及數據係由 CSR 委員會裡各部門代表:財務、採購、餐飲、工程、房務、前台、人資、公關等一級單位所提供，由 CSR 報告編寫小組收集彙整並經過委員會審查確認與本報告內容相關而後採用。

報告書內部審查與外部確信

內部審查

報告書內所揭露之資料與數據在各部門收集統整中已由各級主管做初步的查證，接著再由委員會裡各部門的核心成員作第二次的查核，最後由編輯小組撰寫完畢後送請財務長與董事長做最終的審閱批核。財務數據引用自經會計師查證後所公開之資訊，部分數據引用政府機關所公布或本公司自行統計之資料，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以利儲存。

外部確信

本報告書通過資誠聯合會計師事務所的外部確信程序，依循 GRI G4 核心選項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「非歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，對晶華酒店根據 GRI G4 核心選項 (Core)所編製之 2014 年企業社會責任報告書進行有限確信 (limited assurance)，確信範圍及結論請詳本報告書附錄之獨立確信報告。

聯絡資訊

晶華酒店集團歡迎各界對於本報告書的內容提出建議與指教。若您有任何疑問，歡迎與我們聯繫。

方式如下：

台北晶華酒店

公關部

地址:104 台北市中山北路 2 段 39 巷 3 號

電話:+886 2 2523 8000

公司網址: <http://www.regenttaipei.com>

E-Mail: customerservice@fihregemt.com

利害關係人議合

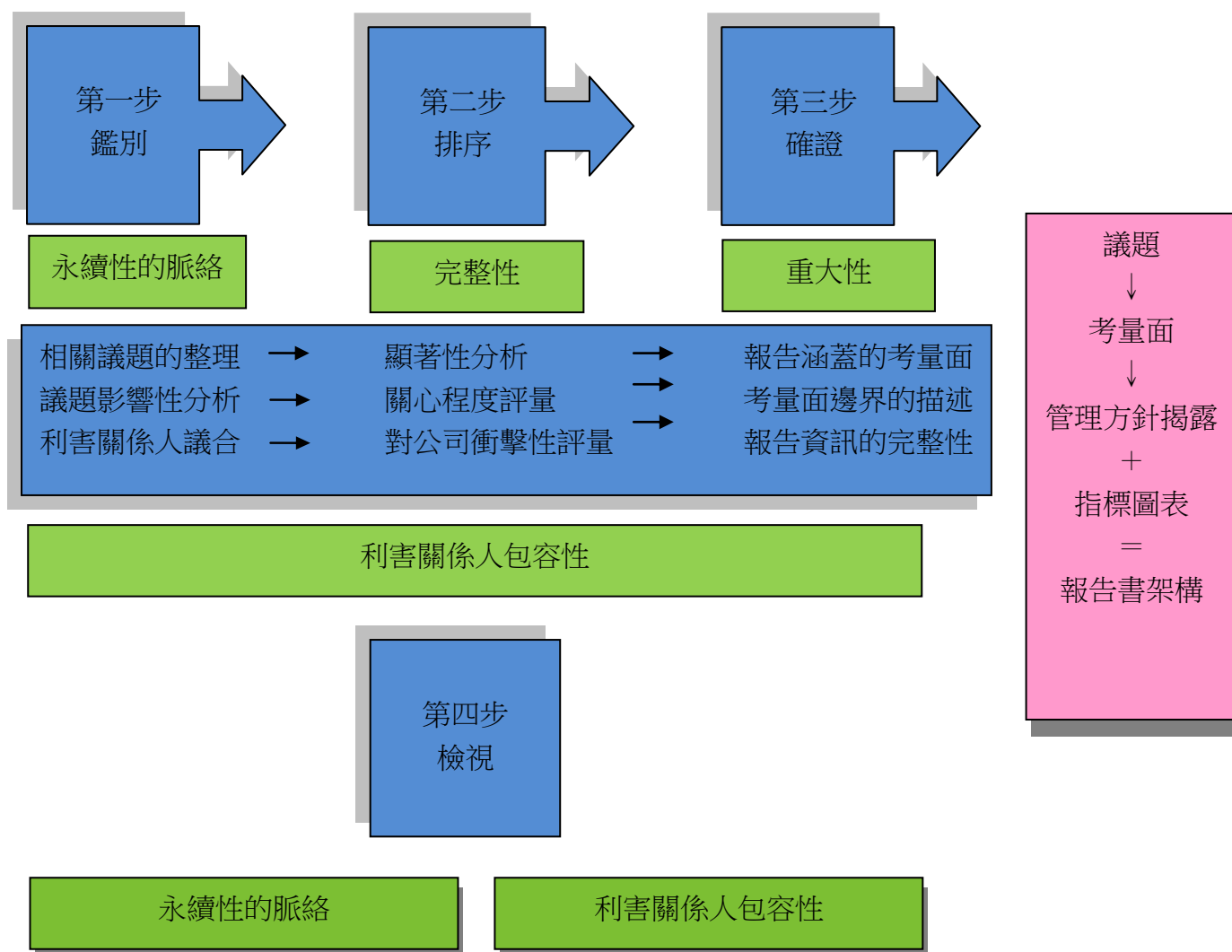
利害關係人	特定互動對象	溝通途徑/頻率	關注議題
投資人/股東	投資人 法人	年度股東大會(年) 公司發言人信箱(即時) 法說會(不定期) 公司網站(依主管機關公告)	企業經營績效 公司未來展望 企業社會責任實施 公司治理
顧客	餐廳顧客 房客	公司官方網站(即時) 社群網站(即時) 顧客意見卡(即時)	食品安全 產品品質 產品資訊
員工	內部員工 學校實習生	員工信箱/人資諮詢(即時) 公司刊物/公告(月) 晶華線上學習網(不定期) 定期部門溝通會議(日/週/月)	職場環境 職涯發展 勞資關係 薪資福利
合作夥伴	供應商 承包商	供應商會議(季) 定期或不定期廠商查訪	供應商評比 環保與衛生安全管理 永續供應鏈
社會	社區鄰里 慈善團體 環保團體	公關部信箱(即時) 公司網站(即時) 企業社會責任報告書(年)	環境衛生 慈善公益活動
主管機關	國稅局 環保局 勞工局	主管機關參訪(不定期) 說明會或公聽會(不定期) 依主管機關要求所提供之相關 報告與因應作為	稅務申報繳納 法規遵循

1.1 利害關係人鑑別

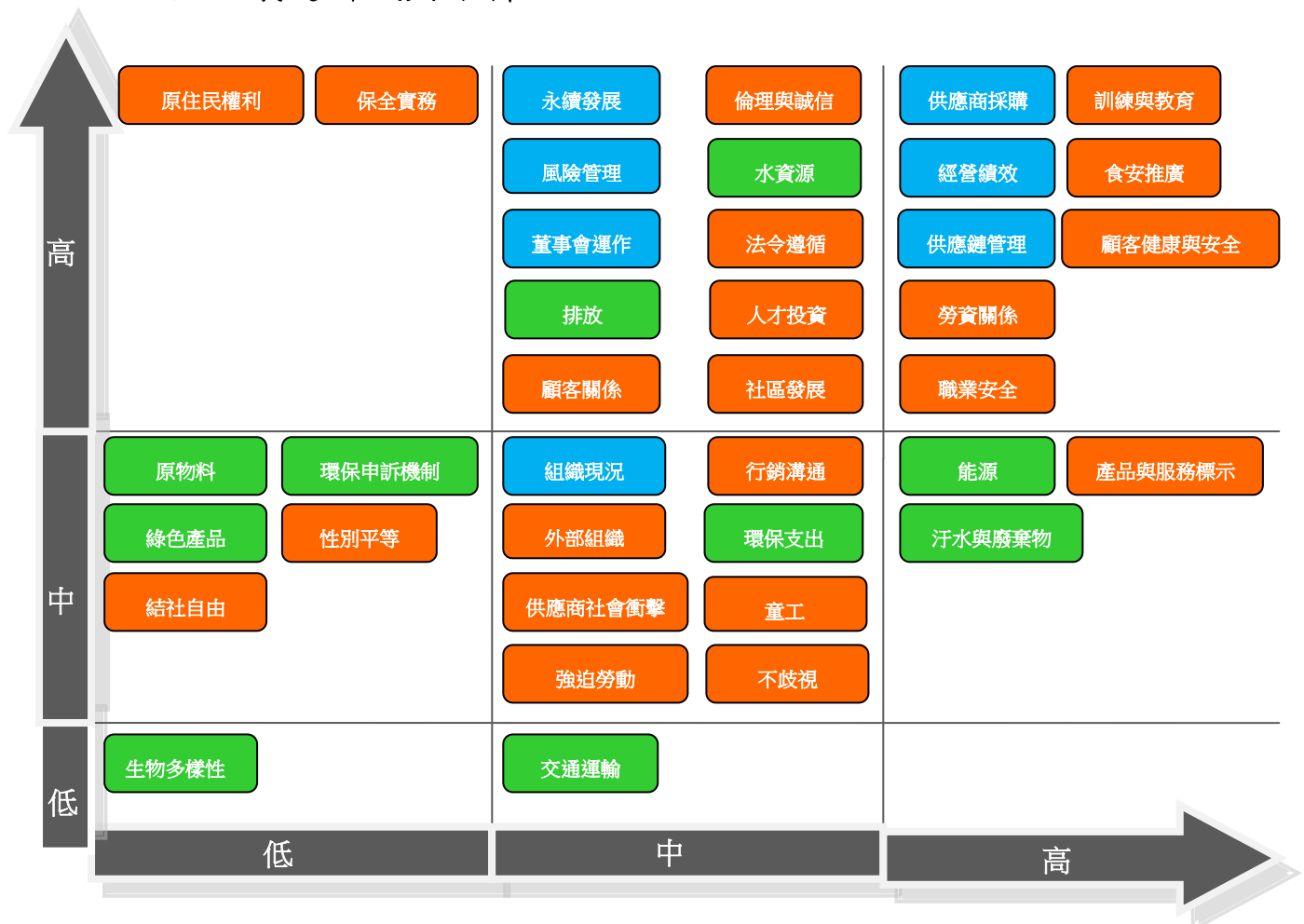
有效的與利害關係人溝通是企業成功的關鍵。經由與各部門討論的結果，我們辨別出公司主要的利害關係人有六大族群：員工、投資人、消費者、供應商、政府機關與社區，共 15 個特定對象：投資人、法人、餐廳顧客、房客、內部員工、學校實習生、供應商、承包商、社區鄰里、慈善團體、環保團體、國稅局、環保局、勞工局、金管會。除了表內所列出之溝通管道外，公司亦會發送問卷給利害關係人了解其關切之議題。另外於公司所設立之企業社會責任網站裡也有問卷的連結，讓更多的利害關係人所關心之議題得以被適當的回應。網站連結如下：

<http://www.regenttaipei.com/#/relations/dialog>

重大性評估流程



1.2 重大議題辨識與分析



經濟

供應商採購
 經營績效
 供應鏈管理
 風險管理
 董事會運作
 組織現況
 永續發展

社會

訓練與教育
 食安推廣
 勞資關係
 職業安全
 顧客健康與安全
 顧客關係
 原住民權利

法令遵循
 人才投資
 社區發展
 供應商社會衝擊
 行銷溝通
 外部組織
 結社自由

性別平等
 產品服務與標示
 強迫勞動
 保全實務
 倫理與誠信
 童工
 不歧視

環境

能源
 汗水與廢棄物
 水資源
 排放
 環保支出
 交通運輸

原物料
 綠色產品
 環保申訴機制
 生物多樣性

針對本公司 2014 年度重大議題的鑑別，首先是以 GRI G4 指南裡面的指標為基礎，加上公司營運作業上與利害關係人有深切相關以及社會大眾關切之議題彙整成一份問卷，問卷中依照關聯性歸納出的議題考量面做為問卷內容，並由各部門分別派發給相關利害關係人來做填寫，問卷回收後再經統計建立“利害關係人關心程度”數據，問卷共回收 207 份。同時間相同議題也由公司內部主管填寫以評估議題對公司營運之衝擊程度，總計回收有 16 份，進而歸納出重大議題”對公司營運影響程度”之數據資料並繪出 2014 年度的重大性議題矩陣如上圖。

1.3 重大議題對照表

完成了重大性議題的矩陣分析後，經過與公司企業社會責任委員會成員分析討論，依照議題關注得分程度與對公司衝擊影響程度來決定報告書揭露項目，本次報告書中共鑑別出 19 個重大考量面，將於後續的章節中做揭露。

考量面	議題	回應章節	組織內	組織外				
				投資人	消費者	供應商	政府機關	社區
經濟	經營績效	營運績效	✓	✓				
	風險管理	風險控管	✓	✓				
	董事會運作	公司治理	✓	✓				
	組織現況	公司概況	✓	✓				
	供應商採購	嚴選食材， 從頭做起	✓			✓	✓	
	供應鏈管理	嚴選食材， 從頭做起	✓			✓	✓	
社會	訓練與教育	人才培育與 職涯發展	✓					
	食安推廣	晶華用心， 食在安心	✓		✓	✓	✓	
	顧客健康與安全	維護食品安全	✓		✓		✓	
	社區發展	社會關懷與 參與	✓		✓			✓
	勞資關係	職場溝通無 障礙	✓	✓			✓	✓
	職業安全	職場安全管理	✓				✓	
	倫理與誠信	道德與誠信	✓	✓	✓			
	法令遵循	誠實守法， 保障權益	✓					
	顧客關係	誠實守法， 保障權益	✓					
環境	綠色產品	嚴選食材， 從頭做起	✓			✓		
	能源	環保節能	✓				✓	✓
	水資源	房間綠葉卡	✓				✓	✓
	排放	環保節能	✓				✓	✓

公司治理

2.1 公司概況

公司全名	晶華國際酒店股份有限公司
員工人數	1311
資本額	額定資本額 50 億，實收資本額為 11 億 7 千萬
設立日期	1976 年 7 月 7 號
主要業務	經營國際觀光旅館；附中西餐廳、咖啡廳、夜總會、酒吧、會議廳、健身房、三溫暖、商店等；停車場經營；旅館管理；休閒育樂產業設施諮詢顧問
董事長	潘思亮
總經理	薛雅萍
總部地址	台灣台北市中山北路 2 段 39 巷 3 號 1-20 樓
營運涵蓋地區	台灣、中國大陸、新加坡、德國、泰國、黑山共和國、特克斯和凱柯斯群島
旗下酒店品牌	麗晶酒店 晶英酒店 捷絲旅
旗下餐飲品牌	義饗食堂 泰市場 寶島晶華 捷食驛 美麗華

公司 2014 年得獎紀錄：

2014 年 2 月獲「Trip Advisor」(TripAdvisor.com)旅者票選且名列台灣最奢華飯店之列。

2014 年 5 月獲「經理人月刊」(Manager Today)影響力品牌年度大賞飯店類首獎。

2014 年獲 HIS 關西飯店大賞服務獎。

2014 年獲「財訊」(Wealth Magazine)年度奢華品牌大調查 北部商務星級飯店第一名。

2014 年 9 月獲 SmartTravelAsia.Com 讀者票選亞洲前 25 大商務型飯店 Top 25-Business Hotels 以及亞洲前 25 大會議型飯店 Top 25-Conference Hotel。

2014 年 10 月獲「天下雜誌」(Common Wealth)評選為「最佳聲望標竿企業」觀光旅館業第一名。

2014 年 11 月獲「今週刊」(Business Today Magazine)第七屆商務人士理想品牌大調查(Best Brand)飯店類第一名。

2014 年 12 月獲「攜程旅行網」(Ctrip)頒發「顧客最佳點評」



2.2 市場及營運概況

2014 年臺灣觀光再締造新的紀錄，整體來臺旅客突破 990 萬人次創歷史新高，較 2013 的 801 萬 6,820 人次成長約 24%；且增幅達 190 萬人次，亦為歷年最高漲幅。各主要市場來臺旅客人次均大幅成長，創歷年新高紀錄。在創造觀光經濟效益上，預估帶入觀光外匯收入約新臺幣 4,370 億元，在在說明臺灣已逐步成為亞洲重要旅遊目的地之一。另依世界觀光組織（UNWTO）最新發布之全球觀光預測表示，2015 年亞洲地區為全球觀光成長率最強的區域之一可達 5% 成長，而東南亞更可成長 7% 高於全球的 3%~4%。觀光局表示，現階段觀光市場已趨近成熟，秉持著質量並進的理念，在市場量體持續成長下，品質的確保及提升更是推動臺灣觀光永續發展最重要的基石。

在 2014 年度產業發展方面，我國觀光產業共同簽署全球旅遊倫理規範，自我期許與國際接軌；在市場行銷方面，則以「多元開放、全球布局」為核心理念，除持續耕耘日、韓、港、星馬及歐美，對於中國大陸市場積極推動大陸觀光團優質行程。另亦積極開拓包括東南亞新富階級、穆斯林及亞洲地區歐美白領高消費端族群等新興客源，及加強國際郵輪、會展及獎勵旅遊潛力市場之參與。此外，觀光局也和各部會合作將具臺灣特色及潛力的產品包裝行銷，如與文化部、原民會合作開發主題旅遊路線，種種努力並獲國際旅遊主流媒體 lonely planet 2015 世界最超值的旅行國家中，獲選為全球第 8。顯示觀光局所推動的「觀光拔尖領航方案」，已成功擴大臺灣觀光市場規模、引領產業國際化發展、營造五大分區旅遊風貌、奠定產業質量提升基礎，引發臺灣觀光市場從量變到質變的結構性轉型契機，並達成階段性任務。



我們 2015 年的佈局，除持續積極與各部會透過觀光平臺進行旅遊路線開發等合作，並已研擬「觀光大國行動方案」，將從既有的「點」、「線」擴大至「面」，積極以「觀光」做為「整合平台」，透過跨域、整合、串接、結盟等手法，強化跨區、跨業的整合鏈結成果，並積極推動產業制度變革、營造良好投資環境、鼓勵產業創新升級、提高產業附加價值，以「質量優化、價值提升」為核心理念，以「優質、特色、智慧、永續」為執行策略，引領觀光產業邁向「價值經濟」的新時代，全面提升臺灣國際觀光競爭力，營造臺灣成為觀光大國的旅遊目的地形象，挑戰來臺旅客 1050 萬人次的目標。

2.3 公司各部門主要業務

部門	所營業務
採購部	-食品飲料及一般用品之採購 -工程之發包
財務部	-驗收、倉儲及成本控制之業務 -財務報表之編製與分析 -薪資發放及股務作業 -客戶信用之審核、帳款之收回及催收 -應付帳款之支付
人力資源部	-人員招募、訓練、人力資源規劃 -勞、健保及退休金業務之執行 -勞工關係之協調及排解 -員工餐廳、員工休息室、更衣室、醫務室之管理
工程部	-水電空調設備之維修 -擴建及改裝案件之規劃與執行
行銷公關部	-廣告計劃之擬定及執行 -對外公關事務之處理 -全館之美工事務 -促銷推廣活動之規劃 -公司網站維護、電子商務與社群媒體活動之規劃及執行
餐飲部	-中、西餐廳服務及廚房管理 -餐飲促銷活動之執行 -新菜單之開發及擬定 -宴會、會議之接單及安排 -貴賓接待 -花房之業務
客房部	-住客之接待及結帳 -旅客交通運輸服務 -會議室 -大班貴賓接待室之茶點服務 -房間之清潔服務 -客房銷售業務之推展 -館內安全勤務之管理與執行 -外包保全公司業務之督導 -消防安全之監控
安全部	-維持酒店安全 -貴賓安全維護事宜 -安排防護團訓練

2.4 公司營運情況

2014 年台灣觀光產業受到食安風暴的影響，再加上食材原物料價格上升，以及中國頒佈禁奢政策等不利因素，整體產業的景氣仍不盡理想，所幸在觀光局積極整合行銷台灣觀光產業，提昇國際觀光競爭力，以致來台的國外旅客仍高達 990 萬人次，尤其日本來台的旅客在日幣大幅貶值仍有 15% 以上的成長更屬不易，同時也降低對台灣觀光產業的衝擊。本公司營運結果如下：

1. 客房：本公司客房部門 2014 年全年度住房率為 76.53%，比 2013 年同期之 71.84% 提高(+4.69%)，接待住宿旅客為 439,481 人次比 2013 年同期之 397,555 人次增加(+41,926) 人次，住房率上升主要是日本市場雖受日幣貶值影響，但日本來台旅客仍成長 15%。客房平均房價為 NT\$6,217 元，比 2013 年提高(+3.43%)，客房部門收入為 NT\$1,439,206 仟元，較 2013 年同期之 NT\$1,173,608 仟元增加(+265,598 仟元)。
2. 餐飲：本公司餐飲部門 2014 年全年度餐飲消費人數計 2,106,046 人次，比 2013 年同期之 2,049,363 人次增加(+56,683) 人次(+2.77%)，餐飲收入共計 NT\$2,312,061 仟元，比 2013 年同期之 NT\$2,105,552 仟元增加 NT\$206,509 仟元(+9.81%)，主要係館內餐廳消費人數增加，同時新增台南晶英的餐飲收入。更多營運財務相關資訊請參閱本公司所公開揭露之 2014 年度財務報表：
<http://www.regenttaipei.com/#/investment/fncinfo>

本公司之營業項目係以餐旅服務收入、租賃收入及技術服務收入為主，就民國 2014 年度而言，分別佔營業收入淨額之 89.19%、7.40% 及 3.40%。本公司提供客房服務之對象大致可分為本國旅客及外國旅客，最近二年度銷售之方式及客源國籍明細如下：

1. 本公司最近二年度服務對象之類別：（客房業務）

年度	簽約商務旅客	簽約旅行社	本國旅客	其他	合計
102	40.7%	36.3%	13.1%	9.9%	100.0%
103	37.2%	31.9%	18.3%	12.6%	100.0%

資料來源：本公司自行統計之資料

2. 本公司最近二年度外籍來華旅客國籍之分配比例：

年度	亞洲	美洲	歐洲	其他	合計
102	79.7%	9.2%	5.4%	5.7%	100.0%
103	80.1%	11.7%	5.3%	2.9%	100.0%

資料來源：本公司自行統計之資料

2.5 風險控管



面對瞬息萬變的國內外政經環境與金融市場，本公司了解唯有確實有效的風險管理才是永續經營的根本之道。根據公司自己的內部控制稽核標準，稽核室亦會每年訂定風險評估計畫並依計畫對各單位進行稽核以確實達到「事前預防、事發處置、事後改進」之效。總括來說，公司面對的風險有四大類；即財務管理風險，市場經營風險，食品安全風險與環保與能源風險，而針對每一類風險相關各部門皆會運用上圖之風險評估五大步驟來做控管，協助公司內部各單位確實辨別風險項目，檢視制度與流程，有效降低風險衝擊並增加公司價值。

風險屬性	負責單位	風險管理
財務管理	財務部 稽核室 法務單位	財務規劃與策略擬訂 分析營運績效與控管風險 確實有效查核
市場經營	各營運單位 事業開發單位	營運規劃與策略擬訂 分析市場環境與經營風險 建立風險管控與危機處理
食品安全	各餐飲單位 食品安全衛生小組	風險危害分析與控管 人員教育訓練 供應鏈篩選與查核
環保與能源	各營運單位 工程部	環境評估分析 追蹤潛在影響因素

2.6 營運績效

單位:新台幣仟元

績效類別	項目	2013	2014	變動率
財務收支	營業收入	3,877,687	4,372,267	12.75%
	營業外收入及支出	83,127	1,722	-97.93%
	當期淨利	1,133,238	1,122,816	-0.92%
	淨利歸屬於母公司業主	1,133,238	1,122,816	-0.92%
財務結構	負債占資產比率(%)	46.50%	44.30%	-2.20%
	長期資金占不動產、廠房及設備比率(%)	297.51%	231.07%	-66.44%
償債能力	流動比率(%)	127.42%	100.04%	-27.38%
	速動比率(%)	122.48%	93.55%	-28.93%
	利息保障倍數	77.38	53.58	-30.76%
經營能力	應收款項週轉率(次)	24.37	32.80	34.59%
	平均收現日數(日)	15	11	-26.67%
	存貨週轉率(次)	51.48	47.91	-6.93%
	應付款項週轉率(次)	16.08	16.40	1.99%
	平均銷貨日數(日)	7	8	14.29%
	不動產、廠房及設備週轉率(次)	2.49	2.13	-14.46%
	總資產週轉率(次)	0.69	0.69	0.00%
獲利能力	資產報酬率(%)	20.30%	17.96%	-2.34%
	權益報酬率(%)	36.00%	32.27%	-3.73%
	純益率(%)	29.22%	25.68%	-3.54%
	每股盈餘(元)	9.69	9.60	-0.93%

註:上表資訊是依照本公司 103 年度個體財務報表資料編制。



2.7 公司治理

董事會

台北晶華酒店集團自開業 25 年以來，公開透明的公司營運狀況與股東價值的創造是公司在激烈的競爭環境下依然是客人心目中的領導品牌的原因。而一個健全且有效率的董事會更是公司對各個利害關係人負責的表現。董事會是採候選人提名制，任期為三年，連選得連任。截至 2014 年 12 月 31 日止，公司七位董事中，有三席是女性，比例為 43%。另外目前在報告書的時間範疇裡還未設立獨立董事席次*。關於董事會成員更多的背景資料，請參考下列圖表或晶華酒店集團年報：台北晶華酒店/投資人關係/財務資訊/財務報表：<http://www.regenttaipei.com/#/investment/fncinfo>

職稱	姓名	主要經(學)歷
榮譽董事長	潘孝銳	
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	薛雅萍(慶晟投資代表人)	東吳大學 銘傳大學 EMBA
董事	徐王榮薇(慶晟投資代表人)	台大圖書館學系 台大企經研究班
董事	陳致遠(慶晟投資代表人)	美國紐約大學企業管理碩士
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

*本公司董事會於 104 年 3 月 25 日通過提名 2 席獨立董事

董監薪酬

下表列出董監事的酬金級距表

本公司董事/ 監查人酬金級距	董事	監察人
低於 2,000,000 元	蔣一惠、陳致遠、徐王榮薇，	高志尚、李孔文，
2,000,000 元 (含)~5,000,000 元(不含)	林明月、潘思亮，	-
5,000,000 元 (含)~10,000,000 元(不含)	薛雅萍，	-

為有效管理公司董監事薪酬，薪資報酬委員會定期評估個別董監事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。若本公司於決算後有盈餘時，得以可供分配盈餘中提列百分之零點五為董監酬勞，由董事會擬具分配案，提報股東會通過後得以支付之。

2014 年度董事會重要決議

日期	重要決議
103.03.17	通過資金貸與子公司 Regent Berlin GMBH。 通過 102 年度營業報告書暨財務報表及合併財務報表。 通過 102 年度盈餘分配案。 通過資本公積轉增資發行新股案。 通過發行限制員工權利新股案。 通過修訂本公司「公司章程」部分條文案。 通過修訂本公司「取得或處分資產處理程序」部分條文案。 通過 103 年股東常會召集事宜。 通過 102 年度「內部控制制度聲明書」。
103.05.07	通過主管異動。
103.06.17	承認 102 年度營業報告書暨財務報表。 承認 102 年度盈餘分配案。 通過以資本公積轉增資發行新股案。 通過發行限制員工權利新股案。 通過修訂本公司「公司章程」案。 通過修訂本公司「取得或處分資產處理程序」部分條文案。
103.06.17	通過授權董事長訂定資本公積轉增資配股除權基準日等事宜。 通過向銀行申請借款額度展期案。 通過資金貸與子公司 Regent Berlin GMBH。
103.07.31	通過主管異動。
103.11.05	通過賓陽建設三重捷絲旅經營管理案。 通過資金貸與子公司 Regent Berlin GMBH。 通過薪資報酬委員會審議經理人薪資暨本年度之年終獎金案。 通過修訂本公司「內部控制制度」及「內部稽核制度暨內部稽核實施細則」案。 通過 104 年年度稽核計劃。
103.12.29	通過資金貸與子公司 Regent Berlin GMBH。 通過 2015 年營運計畫及預算修正案。 通過 2015 年資本支出預算案。

最近年度及截至年報刊印日止，董事或監察人對董事會通過重要決議有不同意見且有記錄或書面聲明者：無

審計委員會

本公司目前並無設置審計委員會，審計委員會的功能由公司監察人代為行使其職責。依證交法規定，本公司採現行董事、監察人雙軌制，設有兩名監察人，負責公司業務執行之監督及公司會計之審計，以確保公司治理得以落實。

監察人定期參加董事會並每半年與會計師以書面方式進行財務狀況溝通。

運作情形如下：

1. 公司財報之允當表達
2. 簽證會計師之選(解)任及獨立性與績效
3. 公司內部控制及內部稽核之有效實施
4. 公司遵循相關法令及規則
5. 公司存在或潛在風險之管控

監察人之資料以及董事會出席率如下：

監察人

職稱	姓名	現職
監察人	李孔文(泛美實業開發代表人)	大田精密工業 奇利田高爾夫用品(深圳) 三田高爾夫用品(深圳) 櫻之田複材科技(深圳)董事長
監察人	高志尚	義美食品 奇頓顧問 安信建築經理公司董事長

2014 年度董事會開會次數共計 6 次，監察人列席情形如下：

職稱	姓名	實際列席次數	實際列席率
監察人	泛美實業(股)公司 代表人：李孔文	5	83%
監察人	高志尚	6	100%

薪酬委員會

薪酬委員會為董事會轄下所設立之另一個功能委員會。其旨為協助董事會強化薪酬管理效率，定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬，並評估公司整體薪酬與福利政策。根據薪酬委員會職權辦法第四條，薪酬委員會成員由董事會任命。目前晶華酒店集團設立薪資報酬委員會委員共三人，任期為3年，每年召開兩次會議。

薪酬委員名單及出席率

職稱	姓名	實際出席次數	委託出席次數	實際出席率(%)
召集人	陳俊兆	2	0	100%
委員	林柏生	2	0	100%
委員	林基煌	2	0	100%

道德與誠信

本公司恪遵公司法、證券交易法、商業會計法及其他上市公司應遵循之中華民國相關法令，並以此作為誠信經營的根本。為了提倡並宣導從業道德行為、防範不誠信行為的發生，本公司要求內部人員及受雇員工於商業行為的過程中應盡量避免行賄及收賄、提供違法政治獻金、並不得因職務上行為或違背職務上之行為，收受回扣、餽贈、招待或其他不符合公司道德要求的不法利益。另本公司皆以公平、透明方式進行商業活動，與有業務往來需求之供應商、旅行社、客戶或其他交易對象皆會查核其行為紀錄，以避免涉及任何不誠信行為，若有違反上述事項之行為，得隨時終止或解除契約條款，情節重大者內部稽核處將立即向董事長報告，報告監察人知悉。

企業社會責任委員會

晶華酒店集團一直以來都以作為一個良好的社會公民為己任，為了能夠整合各部門資源並更有系統、有效率的與利害關係人溝通互動，晶華酒店集團之企業社會責任委員會(簡稱CSR委員會)遂於2015年成立。委員會係由集團董事長擔任總召集人，集團財務長擔任副召集人，結合各個相關營運部門之主管為委員會執行委員，並設有CSR專員一位負責統籌與規劃CSR相關運作事宜。本社會責任委員會共分為：能源永續小組、人資管理小組、食品安全小組、供應鏈管理小組、公共關係小組、財務資訊小組等六個小組，共同針對企業社會責任的相關資訊來進行分析與審查，委員會定期每六個月舉辦工作會議，以制定公司策略目標與執行績效並向總召集人及董事會報告執行成果與下一年度的目標計畫，讓企業社會責任能夠與公司日常運作做一個結合，期望達到最大的效果。



晶華企業社會責任守則

- 一、遵守政府法令與相關規範
- 二、廉潔經營，禁止賄賂、貪瀆、敲詐勒索及挪用公款行為。
- 三、不提供或接受不當利益，避免利益衝突。
- 四、重視公司治理，依法令規定公開公司資訊，不作虛偽表示。
- 五、遵守誠信原則，公平交易，不進行誇大不實的廣告行銷
- 六、提供安全衛生健康的工作環境，善盡維護勞工安全的責任。
- 七、完善的人事激勵與升遷制度，為員工職涯發展創造良好環境
- 八、遵循國際認可之勞工人權，不僱用未滿15歲之童工及非自願員工（包含強迫、抵押、抵債、契約束縛、受奴役及人口販賣）。
- 九、保障員工享有平等權益、禁止騷擾、非法歧視、脅迫及不人道待遇
- 十、關懷社區發展，熱心參與公益活動，以提升社會道德為己任
- 十一、珍惜自然資源 重視並持續落實環境保護措施 促進環境永續發展
- 十二、確實遵守相關環境保護政策及法令並重視環保生態。
- 十三、尊重智慧財產權及保護與我們有業務往來者的個人資料及隱私。
- 十四、要求供應商遵守相關法令並重視企業社會責任
- 十五、秉持對產品之責任與行銷倫理，確保顧客權益並提升顧客滿意度

食品安全與供應商管理

餐飲服務是晶華除了客房住宿之外另一個具有高度市場能見度的產品。多樣且精緻的選擇以及細膩的客製化服務是公司餐飲部門長期受到顧客喜愛的原因。目前在晶華本館的餐飲包括展現東方美食之精巧的中式料理餐廳晶華軒、集合日式涮涮鍋、爐端燒、以及燒肉於一身的三燐本家日式餐廳、頂級牛肉與海鮮代名詞的ROBIN' S Grill 和 ROBIN' S Teppan、提供全天候豐盛精緻自助佳餚的柏麗廳、創新的各國經典美食與特色飲品與調酒的 azie 與上庭酒廊，適合喜慶宴席與商務會議之宴會廳等。公司堅持以最好的品質、最高的標準來為顧客的食品安全把關，並嚴選供應商，確保食材來源符合國家主管機關相關規範。同時食品製作場所如廚房，宴會廳外燴服務等也都有具有多項國內外衛生安全認證，健康安全看的到。

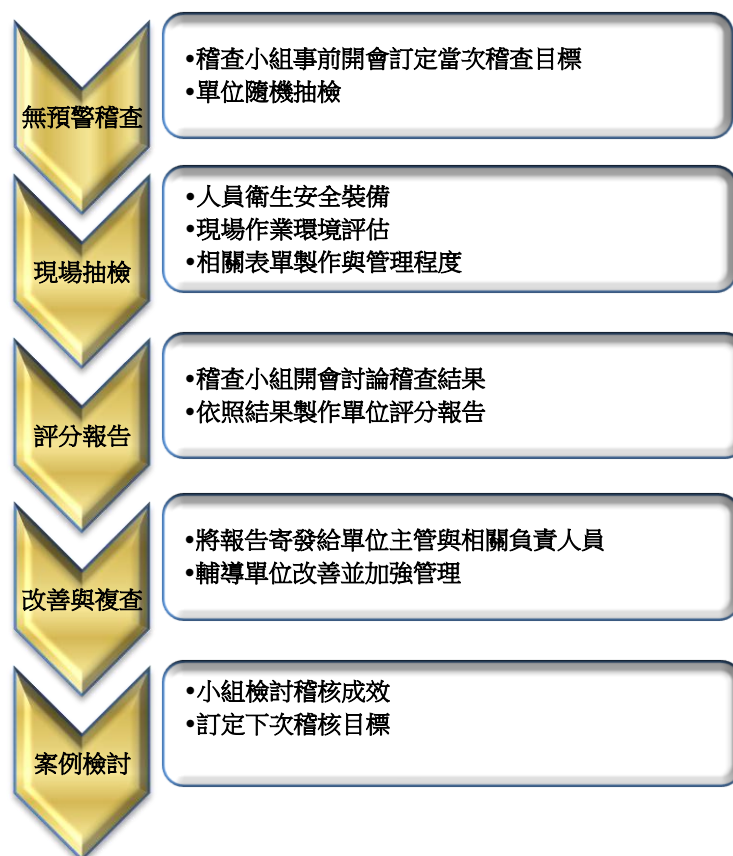
3.1 維護食品安全

晶華國際酒店堅持帶給顧客最健康、新鮮、美味的餐飲享受，公司在維護食品安全的企業社會責任上從不妥協，以最高標準來檢驗每一項過程。不管是台北晶華酒店內的各式餐飲單位或是外燴業務，從一開始的供應商挑選、原物料的選購、貨品的儲存、到餐點與酒水之製作過程皆經過層層嚴密的篩選與把關。所採購之食材原料不僅僅符合政府食品 GMP 的規範，且也具有多項國際食品認證。我們如此的用心，目的就是要讓每位客人能夠吃的安心、放心。在 2014 年發生了一連串的食安事件下，本公司能夠一次次通過外界的層層檢驗並持續獲得消費者信賴的原因，其實就是堅持兩個字。在政府積極增加各項食品安全法令規範之下、對於食品衛生安全的檢驗標準也將日趨嚴格，如此一來無疑將使公司經營成本增加。然而，我們也冀望透過公權力的伸張與確實運作來為整個市場排除不良廠商，讓業者認清品牌永續的價值並使消費者重拾對產業的信心。



從 2014 年開始，我們逐步的整合了各餐飲與採購單位的衛生管理機制，設立食品衛生管制小組(簡稱食安衛小組)，負責更新與規劃食品良好衛生規範(GHP)與食品安全管制系統(HACCP)相關標準作業程序，以符合公司日益成長的營運規模。公司食安衛小組也依照 HACCP 為基礎架構，訂定自有的內部食品查核管理系統 (Food Internal Regulation Management System, FIRMS)來做為稽核的標準。所包含的內容有：供應商送貨驗收盤點、食材與其保存的衛生安全管控、從業人員食品安全衛生教育、生產場所衛生環境維護與廢棄物管理等項目。小組會對各餐飲部門進行定期或無預警稽查與評分，對需要改進單位進行輔導改善並要求限時內完成改善與提出改善計畫，以利後續追蹤。未來為了加強品質管控，將會推行集中辦理驗收並依照政府法規與國內外標準來做更新。

食品衛生管制小組稽核流程如圖所示：



3.2. 內部管理與管理認證

台北晶華的廚房與餐廳現場是由我們的食安衛小組進行衛生稽查。2014 年度共執行了 119 次的衛生稽查，相關資料都有建檔並做成稽查報告，以利後續檢討成效之用。為了讓查核成果能夠更有效更具體的展現，除上述檢查外，食安衛小組於 2014 年度也開始將每項的稽查項目給予配分來做管理。截至 2014 年 12 月 31 日止，新的系統總計實施了 3 次，並將稽查結果做成稽查報告。初期稽查成果因為各單位系統建置與導入程度不一致使得整體磨合期間延長，故整體得分情況與達成率還有進步的空間。未來隨著系統的人員教育訓練加強與檔案的建置，公司將以每個月至少四次的稽查與每次稽查單位評分達到總體得分率 85% 為目標來前進

除了食安小組對餐飲單位的衛生安全查核機制，為了符合 ISO22000 與 HACCP 中持續管理的精神，對於在第一線的廚房或是服務人員，公司也有相關規定來要求每一位工作同仁能夠達到我們的衛生標準。在去年一整年裡，我們每個月會固定舉辦食品安全課程，介紹工作環境與作業程序上應該注意的事項，讓同仁能夠了解到衛生安全的重要性。其他課程如蔬果消毒標準程序與操作訓練、食品烹調/復熱與冷/熱存放溫度的測量與記錄、含氯消毒水的配置與使用法等皆有開設。統計晶華在 2014 年度共舉行了 44 次與食品衛生安全相關訓練課程，共計有 833 人次數之員工參與訓練。相關廚房工作人員(不含學校實習計畫學生)，也都需要依照工作內容持有專業證照，總計晶華 180 位廚房同仁裡，共持有 198 張包含各級中西餐廚師證與相關技術士證，也就是說平均一人持有不只一張餐飲相關證照。

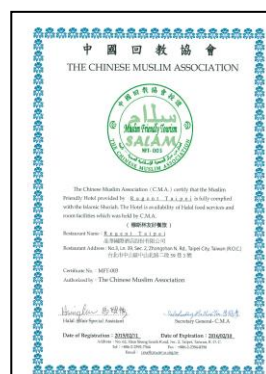
3.2.1 晶華用心，食在安心

值得另外說明的是，因為公司的宴會廳部門提供婚宴、會議之場地租借與外燴餐飲服務，具有業務量極大、宴會專案的供餐人數眾多、人力資源需求高、菜色多變化等特色，為了保障顧客用餐權益、提升競爭力與落實自我衛生管理，我們於 2014 年針對餐飲服務申請並通過第三方獨立認證機構 TQSCI*所頒發之 ISO22000 國際食品衛生安全管理(其中並包含 HACCP)合格之認證;並再進一步獲得衛生福利部所頒發的 HACCP 認證。其中台北晶華宴會廳收入為新台幣 497,897 仟元，佔整體台北晶華的餐飲收入約為 23%，比例在其他餐飲部門中為最高者。我們從供應商的選擇開始，到供應商運送過程的保鮮與保溫、產品的驗收與儲存、到餐點製作過程的人員與設備的安全都須經過層層的把關，讓消費者能夠真正享受到安心、高品質的頂級美饌。不僅如此，近年來隨著台灣旅遊市場的蓬勃發展，來台旅遊者之消費與飲食習慣也越來越多元，因此我們也取得了穆斯林友善餐旅認證*，讓有特殊飲食需求之賓客能夠更盡情享受公司的美饌與服務。我們的目標是努力在未來 5 年內陸續要求其他各餐飲營業場所與廚房能夠取得 HACCP 或其他相關認證，持續推動健康、衛生、安全的餐飲服務來提供給社會大眾並同時善盡企業社會責任。

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

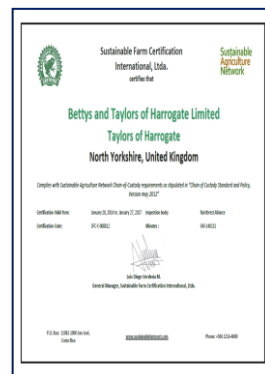
*有關穆斯林餐旅認證請參考：

http://www.cmainroc.org.tw/ef05/homeweb/catalog_detail.php?infoscetid=67&ifid=245



3.3 嚴選食材，從頭做起

有優質安全的食材原物料，才能製作出優質美味的餐點給我們的顧客。為了響應永續環境與有機食材的消費者意識，除了在地生產之有機生鮮蔬果外，我們自 2014 年訂定計畫陸續採購具有國際認證的產品，用意即是要讓每一位公司顧客在享受到最高品質的食材的同時，也可以兼顧到生態的保育或改善農民工作環境。我們台北晶華館內所用之 Taylors 約克夏紅茶茶包通過國際雨林聯盟 Rainforest Alliance Certified (RAC) (註一)的認證，而聖龍烏龍茶茶包也具有國際有機運動聯盟 (International Federation of Organic Agricultural Movement, IFOAM) (註二)認證。總計公司上述兩項認證採購金額為新台幣 183 仟元，佔當年度茶葉茶包類採購支出 8%。除了公司在食材品質的選擇上認真用心，要真正保障顧客的權益，嚴格挑選優質供應商更是其中的關鍵。公司堅持不買進來入不明的貨品，唯有信譽良好、正派經營與符合政府衛生安全條件之廠商才得以被列入為我們合作夥伴的考慮對象之內。公司 2014 年是依據 HACCP 規範所衍生的「製程及品質管制標準作業程序書」與「供應商評鑑記錄表」等兩項自有標準來篩選與稽核供應商。



公司根據 HACCP 程序書裡明訂的供應商審查與評鑑程序，由採購部門、衛生安全部門及請購部門共同負責廠商查核與評鑑，稽核內容有：供應商合法性、供應商必備資格、包裝儲存運送、供應商軟硬體查核、自主管理五大層面來進行評估。2014 年度稽核了 18 家供應商並建檔管理，總計佔 2014 年度台北晶華食品與飲料類之供應商支付貨款金額總數達 25.92%。稽查結果為 18 家食品與飲料供應商皆無發現有違反我們的供應商評鑑標準而必須終止合作的情況發生。在 2014 年及過往廠商評鑑中，我們主要係以供應商具有政府機關營業執照與符合衛生安全為主。2015 年起，為了更能加強與供應商的夥伴關係與進一步為消費者的食品安全把關並落實企業社會責任之推廣，除了將會提高廠商稽核的比率之外，我們將原有的供應商評鑑導入了評分系統，分成四大面向：文件評核(25%)、現場評核(35%)、供貨情況(20%)、服務品質(20%)，以每季為單位來對供應商做稽核，總分達 80 分以上即為「合格供應商」，會持續與廠商合作以穩定優質食材來源；總分 60-79 分列入「保留待觀察」、會加強溝通與輔導廠商成為合格廠商；總分 60(不含)以下即為不合格，公司採購部會將其汰除於供應商名單之中。

3.4 誠實守法，保障權益

除了公司自主推廣與要求食品安全的種種作為，相關政府法規公司也都是確實遵守。公司主要是依照食品安全衛生管理法與其細則、食品良好衛生規範準則與其他延伸出之法定規範下來訂定內部衛生管理辦法。而在 2014 年政府為了讓社會大眾吃得更安心、讓資訊更透明，也要求食品業者，依其產業模式，建立產品原料相關追蹤追溯系統與設置食品安全實驗室。然而，公司本身餐飲部門的營業性質與運作模式是以產品線終端的食物烹調與販售為主，本身並不會涉及到食材生產、製造或加工的行為，因此根據食品安全衛生管理法第九條，公司不屬於中央主管機關公告類別與規模之業者，而根據同法第六十條，法令公告期間並不適用公司之營業活動。唯公司將會持續食安相關議題的重心鎖定在以營業場所之工作人員與作業環境的衛生安全為第一優先，並對上述的追蹤追溯系統與食品實驗室等兩項規範持續追蹤並納入內部會議中討論。未來我們除了持續配合政府相關法令公告來維護並增強消費者在食品安全方面的權益，也會密切注意法規的更新，確保公司營運符合規定。在各個部門同仁的努力下，2014 年裡台北晶華本館並未發生違反食品安全衛生管理法及其子法而遭主管機關裁處罰鍰情事。我們也努力保護消費者隱私並提供透明的產品資訊，所有程序皆依相關法令規定辦理，在 2014 年未有違反而受到裁罰之情況。倘若對公司產品或服務有疑問，消費客也可以透過現場服務人員、顧客申訴專線、電子信箱等溝通方式來表達對公司的建議，確保溝通零誤差。

意見回饋管道：



現場員工處理



顧客意見表



公司顧客服務專線 02-2523 8000



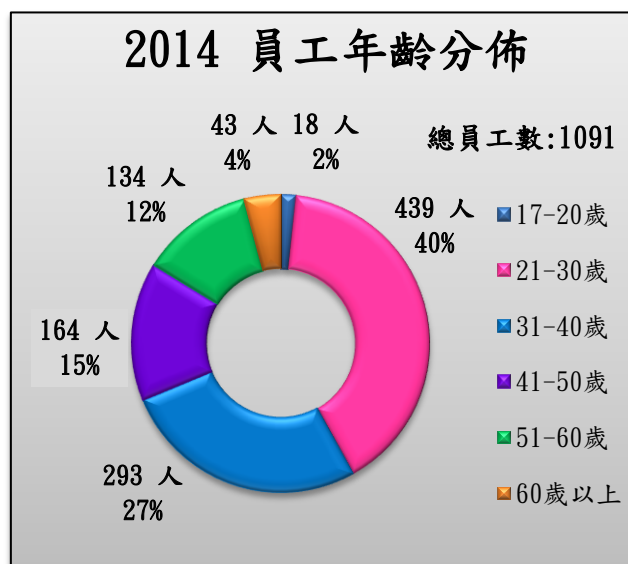
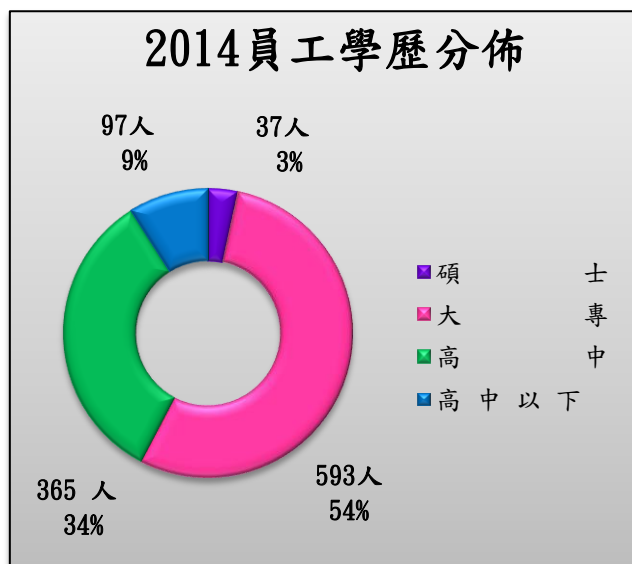
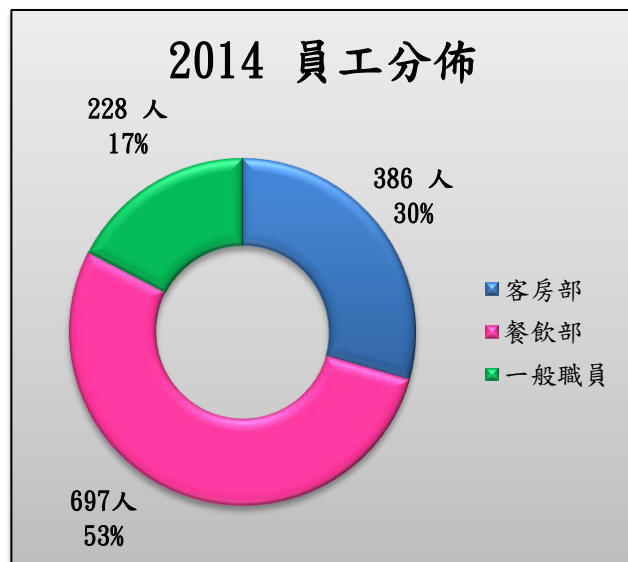
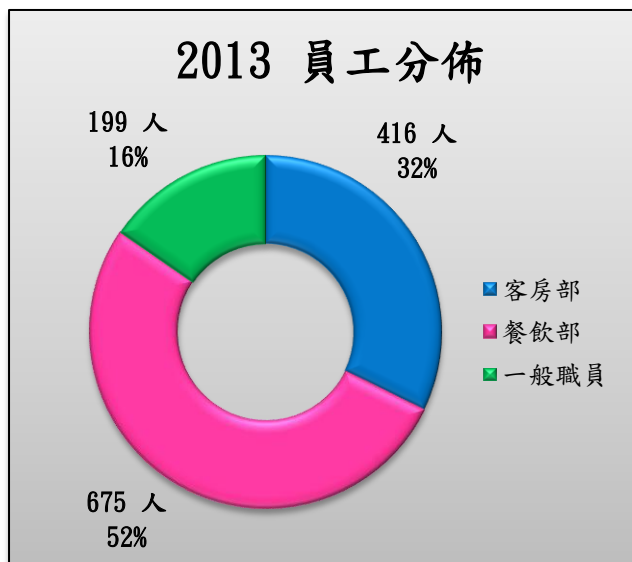
線上電子信箱 <http://www.regenttaipei.com/#/contact/form>

註一：RAC 為一個非政府組織，追求以傳統農法來防止濫發濫墾的破壞雨林並維護種植作物的農夫的權益，達到保護生物多樣性與提供永續發展，更多資訊請至：<http://www.rainforest-alliance.org/>

註二：IFOAM 是全球最重要的有機農業組織之一，分佈於一百多個國家並有五百多個與有機農業有關的組織所組成，成員包含農民、消費者、加工業者、貿易商以及其他研究、推廣、訓練等機構，對於推廣有機農業有著相當重要的貢獻，更多資訊請至：<http://www.ifoam.bio/>

職場環境與員工照護

4.1 人力資源結構



4.2 維護勞工權益，健全薪資福利與退休保障

「人」一直是公司最重要的資產，我們一向對公司的工作夥伴們給予高度的尊重與重視。因此，創造一個和諧的勞雇關係、維護勞工權益，讓每位同仁都能夠無後顧之憂、專心一致的工作一直是晶華最重要的任務之一。晶華酒店遵守聯合國全球盟約裡對人權與勞工的規範內容，支持人人平等、捍衛人身自由、反對任何在職場上可能發生之任何有違人身安全、歧視、騷擾、強迫或任何不平等的對待。對於童工的使用，本公司遵守勞基法的規定絕對嚴格禁止任何理由的童工使用，與各級學校之建教實習合作皆嚴守法規，杜絕違法任用或任何形式的強制勞動。公司並建立完善的溝通管道與申訴機制以供同仁做必要之溝通與申訴。對於個人的隱私與資料保護也是以最高標準來看待，確保同仁的權益得到保障。

為了能夠讓每位同仁可以對自身權益與公司政策有充分的了解，每一位新進同仁皆能在為期兩天的「麗晶之道」新生訓練中接受相關員工權益與反騷擾、反歧視之教育課程。同時每位員工在到職時皆須詳讀並簽署「任用通知書」與「員工保密同意書」，裡面明確規範任用條件，以及對公司資產及機密資訊之保密義務。除此之外，也必須在晶華的線上學習網站「晶華數位學園」註冊登錄，接受為時一個小時的「晶華員工手冊」基礎課程，內容包括組織概況、薪資規定、員工福利、員工人權、反歧視與騷擾等多項與自身權益切身相關之內容。更可以將員工手冊下載到個人的行動儲存裝置，以利往後查詢。報告書編制範疇之 2014 年中，新進同仁之數位學園上課率為 100%

在薪資福利方面，公司提供正職員工良好的薪資及工作環境與公平公開的升遷管道，依員工學經歷背景、專業知識技能、相關工作經驗與年資等核定薪資標準，給予之薪資皆優於台灣法定之法定最低薪資標準。臨時工與半職員工之薪資也符合勞基法標準。全體員工皆提供勞健保、產假/育嬰假及其他相關保險。另外為鼓勵員工儲蓄，公司提供年資滿一年之正職或半職員工持股信託，每個月從薪水中扣除一定額度，並由公司的福利委員會提撥獎勵金與自提額成立信託基金，提供員工另一個定期儲蓄的管道。公司福利委員會也會定期籌辦員工旅遊、各項團體運動競賽、電影欣賞等，幫助員工取得工作/生活的平衡。其他福利還包括三節激勵獎金、集團飯店住宿及餐飲優惠等。

公司退休制度說明如下：

(1) 適用範圍—本公司退休辦法適用於所正式聘雇員工。

(2) 申請資格—

A. 選擇舊制員工之自請退休條件：

- a. 工作 15 年以上且年滿 55 歲者。
- b. 工作 25 年以上者。
- c. 工作满 10 年以上且年滿 60 歲者。

B. 選擇新制員工之退休條件：

年滿 60 歲，且受本公司雇用從事工作獲致工資之在職員工。

(3) 強制退休—

A. 年滿 65 歲者。

B. 心神喪失或身體殘廢不堪勝任工作，經公立醫院或勞保指定醫院證明屬實者。

(4) 退休給付方式—

A. 選擇勞退舊制員工，退休金計算方式。

- a. 服務年資每滿一年給與兩個基數，但超過十五年之服務年資每滿一年給予一個基數，最高總數以四十五個基數為限，未滿半年者，以半年計，滿半年者以一年計。
- b. 退休金之月薪計算，依勞動基準法規定，係以退休前六個月之平均月薪為準。

B. 選擇勞退新制員工，其退休金提領及計算方式如下：

- a. 月退休金：勞工個人之退休金專戶本金及累積收益，依據年金生命表，以平均餘命及利率等基礎計算所得之金額，作為定期發給之退休金。
- b. 一次退休金：一次領取勞工個人退休金專戶之本金及累積收益。上述所稱年金生命表、平均餘命、利率及金額之計算，由勞保局擬訂，報請中央主管機關核定。
- c. 勞工年滿 60 歲，工作年資滿 15 年以上者，得請領月退休金。但工作年資未滿 15 年者，應請領一次退休金。

2014 年統計下來，公司依照舊制提撥總額為新台幣\$9,219,816;依照新制的雇主員工提繳總額為新台幣\$37,653,711

4.3 工作平權，兩性平等

我們相當重視每位員工都享有平等的權利，也絕不允許任何因為國籍、性別、種族、宗教、或政治立場不同而在薪資福利或工作場合上遭受到不平等的待遇。近三年來，台北晶華總共進用了 45 位身心障礙與原住民，公司身為產業龍頭，深感我們有責任與同仁一起為社會的正向發展盡一份心力。



類別	2012-2014 總雇用人數*
非本國籍人士	35
身心障礙人士	15
原住民	30

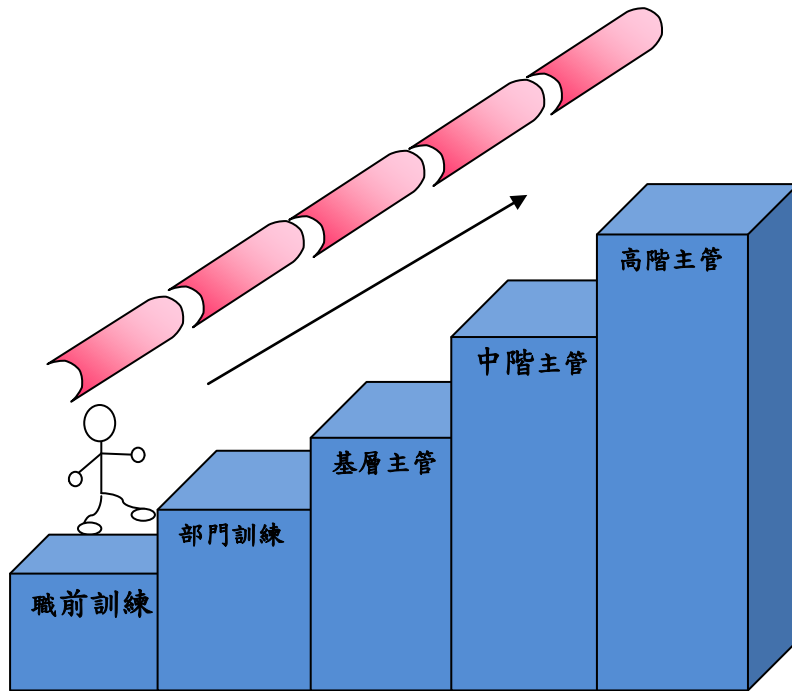
*不含臨時工與兼職

除了創造多元公平的就業機會，公司也依法給予各種假別讓員工得以安心的處理個人或家庭事務。以育嬰假為例，2014 年有 8 位男性與 25 位女性同仁申請育嬰留職停薪，平均復職率為 57%，另外也有半數於 2013 年申請留職停薪復職之員工於 2014 年任職滿一年。

	2014	
2014 年度申請留停人數	男	8
	女	25
	合計	33
2014 育嬰留停原應負職人數(A)	男	0
	女	7
	合計	7
2014 育嬰留停原應復職人數且復職人數(B)	男	0
	女	4
	合計	4
復職率(B/A)	男	0%
	女	57%
2013 育嬰留職停薪復職人數(C)	男	0
	女	4
	合計	4
2013 育嬰留停復職且工作超過一年人數(D)	男	0
	女	2
	合計	2
留存率(D/C)	男	0
	女	50%

4.4 人才培育與職涯發展

晶華五大教育訓練課程



晶華人才五大訓練課程：

1. 語言訓練：
飯店管理外語
日常生活英日語
2. 部門管理：
財務管理
人資管理等
3. 勞工安全衛生：
食品安全
環境公安等
4. 自我成長課程：
健康保健
多元藝術
5. 線上學習：
晶華數位學園

面對瞬息萬變的市場以及不斷增加的人力需求，公司也針對人才培育投入眾多的資源，提供規劃完善的教育訓練與公平的考核升遷制度，讓有心與晶華一起成長的夥伴能夠得到充分的學習資源，提升自身的專業能力。無論是從新進同仁的職前訓練：如公司經營理念、人事規章、服務態度與核心價值；在職同仁的在職訓練：如線上學習網站、廚房安全衛生、特殊專業知識與技能訓練；到培養人才的主管養成計畫等，公司都有一系列完整的規劃來培育人才、讓組織運作更有效率，以期達到提升公司夥伴的專業素養，一起與公司成長茁壯。



公司的線上學習平台”麗晶數位學園”，替想要自我進修卻苦無固定時間上課的同仁們打破時間和空間的限制。所提供的課程包括基礎飲品知識、英/日語學習、電腦文書處理與簡報製作等。平台上亦設有學習互動中心、活動宣傳及影/照片分享與公司最新公告，目的就是要讓學習零時差、增進與公司同仁的專業技能。



2014 內訓課程

134 班次
2660 小時
3714 人次上課

2014 晉升人數

部門經理 5 人
部門副理 9 人
部門主管 31 人

2014 臨時工

總人數 2815 人
PT 轉正職 156 人

4.5 職場溝通無障礙

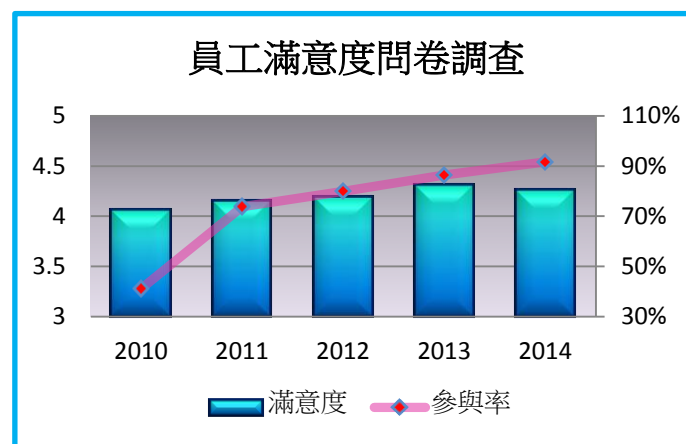
本公司為了能夠即時有效的處理內部同仁遇到之不管是工作上、生活上還是健康管理上的相關問題，設立多面向的溝通管道。無論是平時公司的宣導、或是公司內可用之溝通管道如：單位自身或跨部門之例行會議(朝會/週會/月會等)、內部電子郵件信箱、內部公佈欄、各種業務溝通平台及人力資源部專員諮商等，都是公司為確保同仁問題能夠得到解決，造就一個溝通無阻礙之職場環境。本公司訂有人事管理規章，對於員工之出缺勤、請假、休假及例



假日均有明文之規定，勞資間依據此協議辦理，雙方關係和諧。公司在員工操守與反貪腐的努力上也投注許多心力，除了公司員工守則裡明訂有關道德操守與員工行為準則外，內部稽核部門也會不定時來針對部門或主管做評量，輔以內部資訊平台的宣導以確保無任何違反職業操守的事件發生。於本報告範疇期間內，並無發生任何勞資糾紛或貪腐之情形，且當年度無發生勞動、人權、歧視、或騷擾之申訴案件。

4.5.1 員工滿意度調查表

「傾聽員工聲音」、「把員工當家人」的職場環境，讓晶華成為一個開心上班，快樂成長的大家庭。我們每年三次定期的由人力資源部門來邀請每一位同仁匿名填寫線上工作滿意度調查表，以了解同仁對於自身工作以及組織認同度的情況。並根據問卷調查結果來統計與彙整員工意見與建議，召集相關部門針對議題來因應，讓同仁的聲音得到尊重與重視，進而提升組織向心力與認同感。就近五年的員工滿意度調查顯示，公司同仁對於其整體工作環境經統計後為高於4分的滿意程度，問卷的參與率也是逐年上升到2014年的將近92%。若細看員工針對工作之最滿意與有待改進之議題，可以看出2010-2014這五年的期間，員工普遍認為公司提供了一個可以學習成長並拓展社交圈的環境，且公司同仁間皆會互相關心工作情況與清楚傳達公司服務理念與核心價值。然而，同仁認為公司對於創造員工對工作的認同感以及關心同仁工作近況上還可以有努力的空間。我們很重視每一位同仁關心的議題，將會持續與員工溝通並研擬改善措施，也期許透過每次的工作滿意度調查來了解同仁的心聲，創造一個友善且進步的職場氛圍。



五大滿意議題

我的直屬上司或是同組的同仁，是否關心我這個人？

工作上，我是否曾經有學習及成長的機會？

工作場合中，我是否有要好的朋友？

我知道公司對我在工作上的期待嗎？

我們公司的宗旨(用服務感動世界)，是否讓我覺得自己的工作很重要？

五大關心議題

工作時，我的意見是否受到重視？

工作上，是否有人注意到我的進步？

工作時，我是否曾因為表現良好而受到表揚或讚美？

是否有足以讓我發揮能力的資源？

在過去四個月之中，是否曾有人與我談及我的進展？

4.6 打造優質安全的工作環境

公司每個同仁的身心健康與安全是我們責無旁貸的工作。我們努力減少任何職場上會危及同仁身心健康的人事物、提供相關身體健康檢查與心理諮詢，並規劃相關安全知識之教育訓練，以期能夠妥善維持同仁身心健康與降低職業災害發生的機率，為我們辛苦的同仁建立一個健康快樂成長的職場。

晶華酒店除重視每個員工所需具備的專業素養外，公司深信「快樂的顧客，來自於快樂的員工；而惟有快樂的員工與快樂的顧客，才能創造永續經營的企業」。於是乎，我們投注相當多的心力來一起與每個在崗位上認真工作的同仁們紓解工作壓力與推廣健康管理。

為了提升工作的環境衛生與安全，我們依循「勞工衛生安全法」來維護每個同仁的工作環境，並有勞工安全師能夠為公司同仁提供相關諮詢，同時在職前訓練時也針對日常工作環境所該留意之事項於職前訓練時加以說明，期望達到「預防勝於治療」的目的。公司也會定期舉辦相關宣導講座或是在職訓練，一方面來加強各部門同仁的衛生安全素養，一方面也能確保每一位到晶華消費的顧客能夠放心的享受我們的服務與產品。由於公司所屬行業的特性，每日進出人員頻繁加上館內餐飲設施眾多，工作人員若稍有不慎即可能造成自己、同事、甚至客人財產或身體上的損傷。公司為防範意外事故的發生，皆會定期進行工作安全演練，提醒每位公司同仁遵守相關規定並確實做好安全防護措施，各部門主管也會針對部門特性進行宣導與查核，如餐飲廚房設置急救箱與實施作業演習、防止地板溼滑、用火安全等；其他像是鍋爐機具的使用、用電安全檢查、空調設備及監視系統維護、公共區域清潔消毒等，都是公司在員工工作環境上所做的努力。另外，為了強化同仁災害逃生的知識與應變技能，保護顧客之生命財產安全，本公司安全部門會定期舉辦消防講習與防災疏散演練，希望藉由每次的緊急疏散模擬，確保每位同仁都具備相關防災認知。公司也依照「公共場所必要緊急救護設備管理辦法」設置「自動體外心臟除顫器」，也舉辦了 AED 操作與 CPR 急救的講習課程來加強公司同仁對於在緊急突發狀況下的應變能力，掌握黃金救援時機。

4.6.1 職場安全管理

本公司一向重視同仁的工作安全，多年來一直不斷的投入非常多的心力。若不幸發生任何意外事件，本公司亦依相關主管機關之規定及視實際發生情形核准工傷假，同仁並可以透過勞工安全師來了解申請勞保職災補償的相關辦法，避免自身權益受損。未來，公司將會持續加強衛生安全教育之宣導，以年度零失能傷害為目標，打造一個友善的職場工作環境。

2014 年度統計：共有 19 人次之職業傷

害、傷害損失日數為 314 天、0 職災死亡。



2014 年職災統計

(註) 公式計算說明

職業災害千人率
= 17.42

職業災害千人率 = 職災人次
數/總員工人數 * 1,000

失能傷害頻率
(FR) = 7.69

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) = 127.03

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



2014 年缺勤統計

缺勤總日數
314 天

(註)公式計算說明

總工作日數
102997 天

缺勤率 (AR) = 缺勤總日數/
總工作日數*100%
總缺勤日數包含生理假、病
假、傷病假及公傷假等。

缺勤率 (AR) 0.31%



社會關懷與參與

晶華成功深耕台灣 25 年，是每一位同仁一起努力才能得以有今日的成果。公司從開業第一天起便本著「以人為本」的初衷，一步一腳印的與各界合作共同推廣台灣的觀光產業，也以負責任、重倫理的企業文化教育公司裡每一位同仁，企業社會責任的精神早已植入公司每一個同仁之心中。公司努力推出創新的產品與服務來讓市場上的消費者有更多更好的選擇，而有幸成為台灣觀光產業的領頭羊。也因為隨著營運規模的不斷擴大，我們了解到公司的所有的營業活動會對周遭社區鄰里造成影響。晶華期許透過自身更積極的社區經營與參與，造成拋磚引玉的作用讓社會大眾與我們一起努力推動企業社會責任的相關作為，以永續企業為目標，強化自身競爭優勢並對所有利害關係人盡到企業社會責任，達到企業與社會雙贏的長期願景。

我們抱持著回饋的心情來與附近社區溝通對話，希望打造一個不僅僅是安全友善更是幸福的經營環境。因此，公司認養了酒店廣場前的四號公園地，將之打造成公園綠意廣場並設立藝術造景，讓附近鄰里或是一般民眾在繁忙的都市生活中有一個休憩的地方。

公司一直以來提供每一位客人體貼細膩的服務，品質深受國內外客人的肯定，也屢屢在不管是國際網路平台或是報章雜誌如 Tripadvisor、今周刊、經理人雜誌等獲選為台灣五星級飯店業的第一名，更於 2011 年獲 Condo Naste Traveler 雜誌讀者票選，名列亞洲最佳 125 大飯店之列，且為台灣區第一名，品質深受肯定。近年來由於台灣觀光產業的發展，使得許多學校開始提供酒店管理的相關課程與訓練，公司也看到此一趨勢，與各級學校合作提供在學學生一個結合理論與實務的機會來公司實習，讓同學們能夠提早與職場接軌，透過不管是在第一線服務顧客的餐飲、房務、前台；或是後勤單位的行銷、人資、財務等的實務操作，增進每一位實習生未來畢業後求職競爭力。總計 2014 年公司與 6 所高中與 28 所大專院校建教合作，提供了 243 位同學實習的機會，有效培育未來台灣餐飲人才。另外，除了現有的國內學校實習生招募外，將更積極於國際各大知名餐飲或飯店管理學校合作，透過與學校的就業博覽會、學校就業輔導中心或線上社群媒體延攬有潛力的在校實習生來公司實習，期望透過此一產學合作的方式為公司導入國際趨勢與引進人才。展望未來，隨著公司發展的腳步愈來愈快速，我們將會加強與各校合作的實習計畫增加學生專業能力與職場適應力，並打造專屬留才計畫來吸引菁英人才。



晶華酒店能夠有今日的成績與營運規模，除了靠的是公司堅持誠信永續的經營理念之外，更重要的是社會大眾長久以來對於本公司所提供的產品與服務的支持與愛護。也正因為如此，公司做為一個良好的企業社會公民，「取之於社會，用之於社會」一直是公司同仁努力實踐的理念。同仁們經常自發性的發起許多公益募資活動來幫助社會上許多照顧弱勢的團體，2014 年裡公司舉辦過的活動例如與公益團體好人幫和樂山教養院合作，將公司內部募集到的飯店備品如毛巾、床單、餐具等捐給這些機構，除了能讓資源再利用外也能盡到公司應有的社會責任。除了物資的募集，我們也邀請了樂山教養院的小朋友到公司的年中感恩會裡獻出他們美妙的歌聲，而透過我們的歲末送暖慶生會中舉辦的義賣活動，同仁們藉由捐贈義賣活動之所得幫助到社會上其他團體並將愛心傳播出去。這些活動一方面能讓小朋友有機會體驗公司卓越的設施與貼心的服務，對公司甚至於整個觀光產業有更多的認識；一方面也能夠散發正面能量，讓社會更溫暖。公司也計畫於 2015 時成立以志工服務為導向之社團，讓更多同仁能夠透過參與活動來展現其對社會公義的熱忱，而這些活動的舉辦讓員工們不只是用心來服務客人，更讓社會上更多利害關係人的聲音得以被聽見，真正達到公司所一直倡導的「將心比心，待人如己」的「麗晶之道」。

5.1 故事分享：年中慶生會：你/妳今天說謝謝了嗎？

2014 年年中，公司舉辦了感恩慶生會，除了幫公司員工慶生之外，我們還邀請到了樂山教養院的朋友們來到現場參觀飯店設施並為我們帶來精彩的演唱，當天小朋友們美妙動聽的歌聲感動了現場每一位公司同仁。表演結束後大家一起分享會場的美食佳餚，並欣賞隨處可見的貼心佈置以及會場中樹上的感謝小卡，卡片上充滿著公司對於同仁每日的辛勞與付出的由衷感謝。活動最後，由公司董事長潘思亮先生代表公司全體同仁捐贈公司愛心募捐之新台幣 95,000 元整支票，之後更邀請當月生日的樂山夥伴們上台與董事長一起唱生日快樂歌與切蛋糕，並用大合照來記錄這開心又富有意義的一天。當天活動結束後每位參與人員都收穫滿滿，藉由活動過程中與不管是同事或樂山小朋友的互動，同仁們深深體認到”幸福就是無私的服務奉獻”。



5.2 2014 年聖誕節寒冬送暖慶生會

2014 年公司舉辦了一場非常特別的聖誕節暨年終慶生活動，當天活動包括二手物品愛心義賣、主廚料理教室競標、幫助小農推廣滯銷芋頭等，目的是要在幫公司同仁慶生之餘也能募集大家的愛心來做公益。二手物品義賣，是同仁們將用不到的衣物以及日常用品捐出，不僅是減少廢棄物產生讓物品有新家，義賣所得還可以幫助到有需要的人。廚神教室則是同仁們競標主廚們的拿手私房料理並將的標金額全數捐出，一對一的美食教室讓大家有吃又有玩。此次活動讓員工在一年一度的聖誕節氣氛中能夠一同慶生，並將這份心意傳達給需要幫助的人，使社會更有愛。



2014 年本公司員工自發性愛心募捐

物品	數量/金額	備註
二手茶几	80 張	募集物資贈與樂山教養院
環保餐具	1716 組	
單人床單	100 條	
客房用毛巾	300 條	
現金捐贈	154,645 元	
其他	協助小農銷售滯銷芋頭	

永續環境

根據聯合國「跨政府氣候變遷小組」(IPCC)於2014年出具的報告顯示，倘若全球各個國家再不同心來抑制溫室氣體排放，目前困擾各國的全球暖化效應將會失去控制，對地球上的人類與其文明造成「嚴重、普遍且無法逆轉」的衝擊；現今全球自然災害發生頻率愈來愈高，對人類不管是居住或式生產糧食都有著巨大的影響，時時刻刻都在危害我們以及下一代的生活。而我們的寶島台灣，這幾年來旱災、水災接連發生，空氣汙染指標一路升高，都造成我們生活上的極大困擾，晶華酒店集團能否得以永續經營，除了跟經營團隊績效與公司文化息息相關外，更重要的是公司同仁對於環境的保護與能源的節約能否持之以恆。身為全台觀光飯店界的龍頭，晶華酒店集團旗下的各家飯店，如晶華酒店、晶英酒店、捷絲旅等，自數年前起陸續實施各種環保節能的措施並對員工實施教育訓練，以實際行動來做環保，將客房與走道的照明改採有節能標章的省電燈泡，在大廳、餐廳等區域也陸續將相對比較耗電的傳統鹵素燈管換成效能比較好的LED燈，工程部同仁也將提高了酒店整體的電力功率因數，減少無效電力的浪費並因此獲得台電的獎勵補償金之外，也降低了人力維護的成本，可謂雙贏。在空調系統方面，我們替換了原有的冰水設備操作介面以減少高耗能的吸收式主機的運轉，並採用自動定時定溫來監控，以減少不必要的能源浪費。同時，「晶華綠葉卡」的實行減少了客房每日布巾替換所造成的洗衣房水電消耗等，公司每一位同仁努力的節能成果都備受肯定，屢屢名列台北市政府舉辦的節能績效獎工商業前五名。我們將持續努力，短期內將持續更新汰換老舊高耗能設備，希望在未來五年內達到總體能源使用量減少15%，長期而言將朝著成為台灣永續飯店領導品牌的目標前進。

6.1 廢棄物回收

為了減少廢棄物產生與有效資源回收，公司實施了一連串的措施來保護我們共同的地球，例如訂定廢棄物回收管理辦法來將房務以及餐飲活動所製造之廢棄物分成一般性廢棄物、資源回收廢棄物與廢油等三類以利統計。同時我們也與政府立案之環保回收廠商合作，減少廢棄物會透過妥善處理而降低對環境所造成的二次破壞。2014年我們一般性廢棄物量為950噸，回收廚餘250噸，資源回收物為80噸，以及產生食用廢油7.2噸

	一般廢棄物	廚餘	資源回收物	食用廢油
回收頻率	每日2次	每日1次	每日2次	每週1次
2014年度總回收量	950噸	250噸	80噸	7.2噸
回收回饋金	無	有	有	有
回饋金金額	無	138,600 ¹	172,800 ²	115,200 ³

1:廚餘每個月回饋金為 11,550 元

2:資源回收分為紙箱回收與其他類，每月回饋金各為 9,000 與 5,400 元

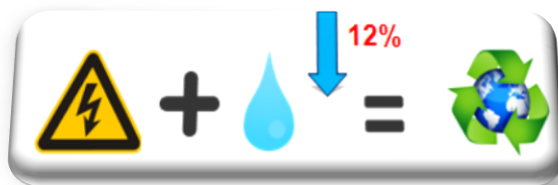
3:食用廢油回饋金為 16 元/公升

6.2 客房綠葉卡

由於飯店每日的營運都需要使用到大量的電、瓦斯、水與熱能，對環境有著相當大的負擔。近年來環保意識高漲，不管是政府還是民間團體總是不斷鼓勵民眾要節約能源並力行低碳生活，而這股風潮也漸漸的吹向觀光產業，「綠色旅遊」或是「永續觀光」等概念已經改變了消費者對於「旅行」的定義。晶華與國際趨勢接軌，多年前就在台灣推出「綠葉卡」一起響應環保節能。綠葉卡的功用是邀請入住天數超過一晚之客人，若客房布巾無立即需要更換的必要，則可將卡片掛在房門口處，

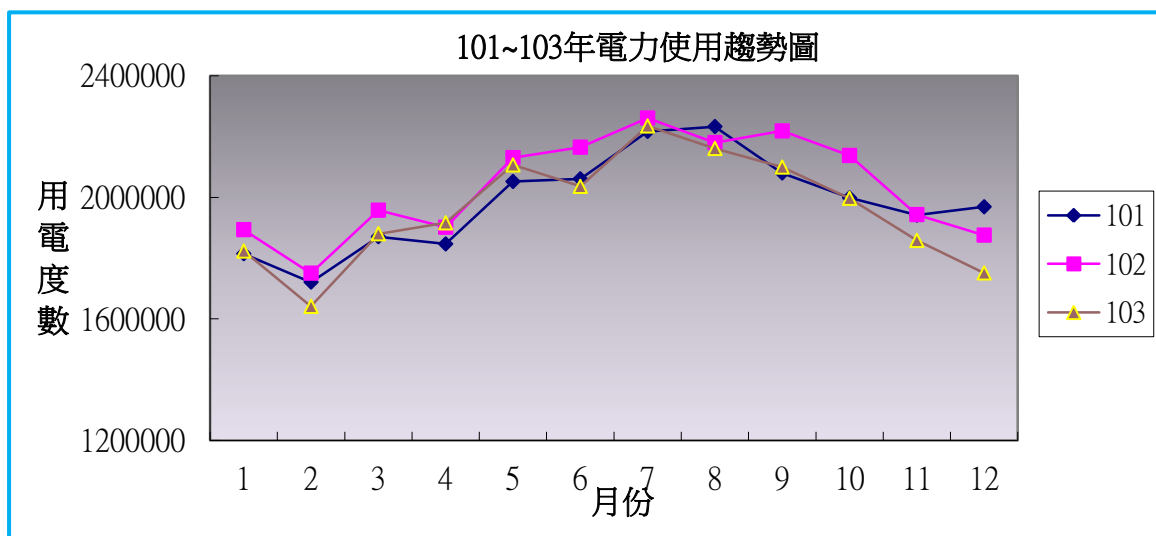


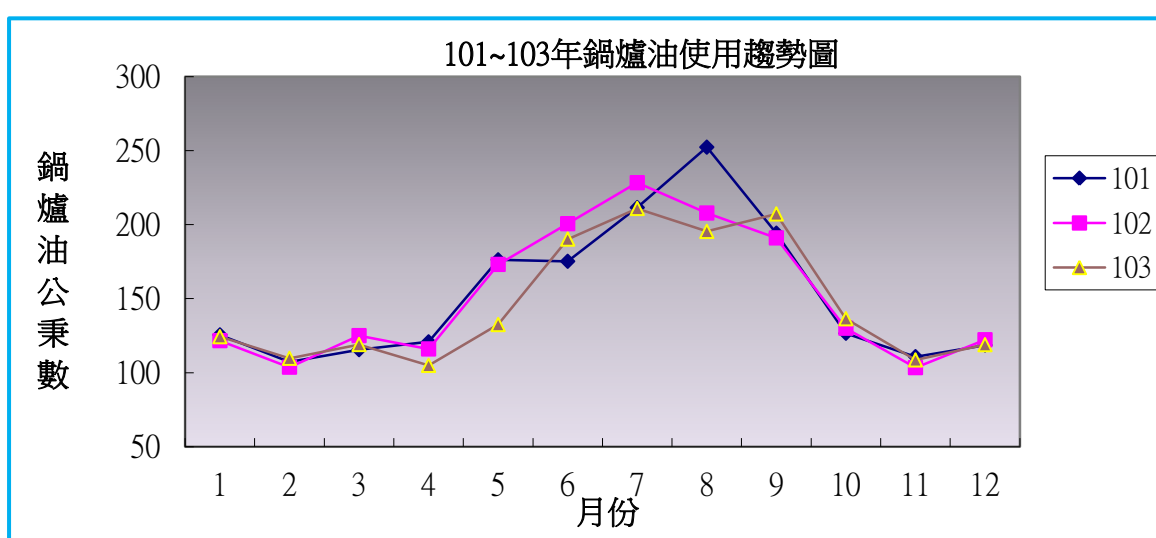
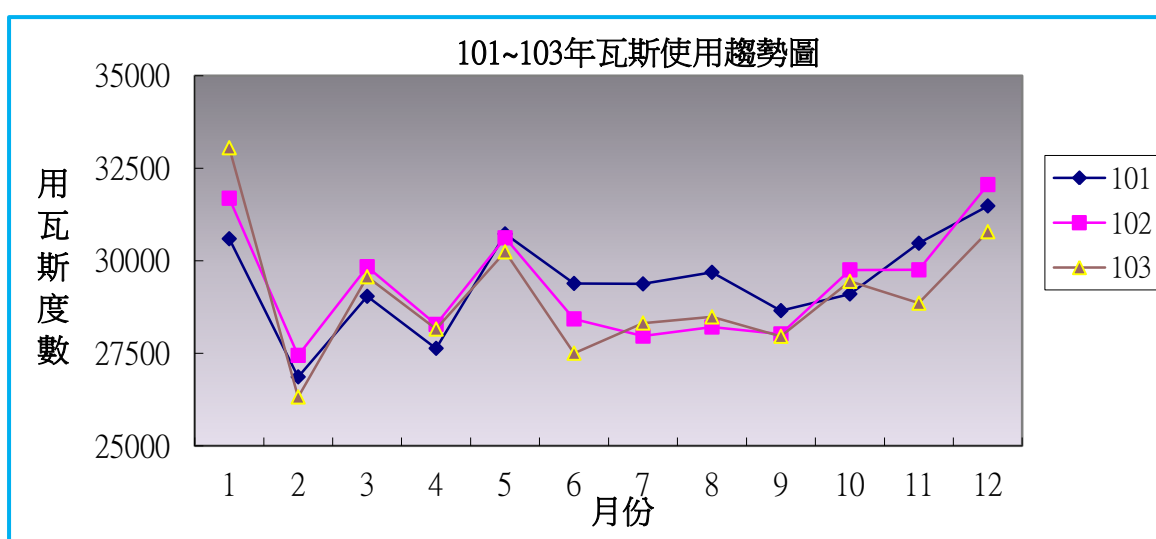
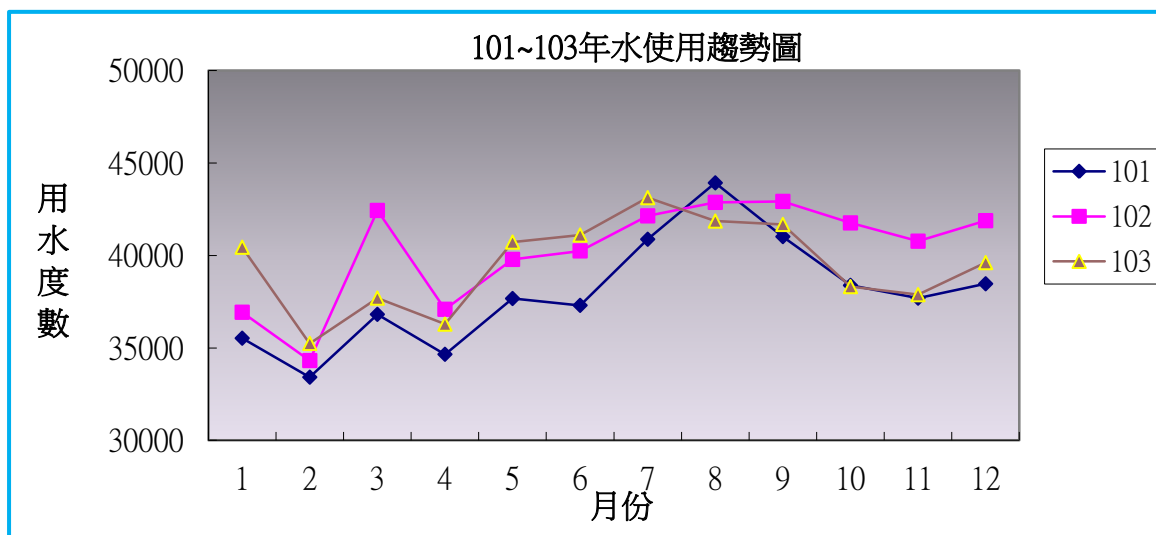
則房務人員便不會替房客更換新的布巾。如此一來不僅節省了可觀的洗衣清潔劑與水電用量，更重要的是讓房客能夠感受並實際參與到公司提倡永續環境的這一份用心。此項政策自推出便受到員工以及房客的大力支持，總計2014年推行綠葉卡之成效，整年度洗衣房的水電使用量減少12%，成效顯著。



6.3 環保節能

公司致力於節能減碳的實施，並努力將館內設備的能源使用效率做提升，具體措施像是將飯店內的照明從傳統耗電的鹵素燈管換成效能較高的LED T5燈管，使用熱泵系統來取代傳統加熱設備，並加裝省水設備等等。總計2014年公司共減少了約3200噸的碳排放量，相當於8.2座大安森林公園一年的碳吸收量總合，為抵抗地球暖化以及降低溫室氣體排放盡一份心力。





附錄

7.1 確信項目彙總表

編號	確信標的	標的資訊	報導基準	對應章節	頁碼	其它說明
1	2014 年晶華酒店內部食安衛小組稽查情形	2014年度共執行了119次的衛生稽查，相關資料都有建檔並做成稽查報告。	2014年度晶華酒店台北本館食安衛小組針對餐廳及廚房進行衛生稽查之次數	3.2內部管理與管理認證	21	「作業辦法」第四條第一項第一款第一目之應加強揭露績效指標
2	2014 年晶華酒店內部食安衛小組以配分評量稽查情形	食安衛小組於 2014 年度也開始將每項的稽查項目給予配分來做管理。截至 2014 年 12 月 31 日止，新的系統總計實施了 3 次，並將稽查結果做成稽查報告。	2014年度晶華酒店台北本館食安衛小組針對餐廳及廚房以配分評量方式進行稽查之次數	3.2內部管理與管理認證	21	「作業辦法」第四條第一項第一款第一目之應加強揭露績效指標
3	2014 年晶華酒店與食品衛生安全相關教育訓練時數	統計晶華在 2014 年度共舉行了 44 次與食品衛生安全相關訓練課程，共計有 833 人次數之員工參與訓練。	2014年度晶華酒店台北本館所舉行與食品安全衛生相關之教育訓練課程次數與參與人次數	3.2內部管理與管理認證	21	「作業辦法」第四條第一項第一款第一目之應加強揭露績效指標

編號	確信標的	標的資訊	報導基準	對應章節	頁碼	其它說明
4	遵循食品安全衛生管理法及相關施行細則、辦法及準則接受衛生主管機關抽檢稽核後，被行政裁處之類型與次數	2014 年裡台北晶華本館並未發生違反食品安全衛生管理法及其子法而遭主管機關裁處罰鍰情事。	2014年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	3.4 誠實守法，保障權益	23	「作業辦法」第四條第一項第一款第二目之應加強揭露績效指標
5	2014 年晶華酒店採購國際認可產品責任標準產品之情形	我們台北晶華館內所用之 Taylors 約克夏紅茶茶包通過國際雨林聯盟 Rainforest Alliance Certified (RAC)的認證，而璽龍烏龍茶茶包也具有國際有機運動聯盟 (International Federation of Organic Agricultural Movement, IFOAM)認證。總計公司上述兩項認證採購金額為新台幣 183 仟元，佔當年度茶葉茶包類採購支出 8%。	2014年度晶華酒店台北本館採購之商品中屬於ISEAL Alliance成員認證之金額與占該商品品項總採購金額之百分比	3.3 嚴選食材，從頭做起	22	「作業辦法」第四條第一項第一款第三目之應加強揭露績效指標
6	晶華酒店餐飲服務經獨立第三方驗證符合國際認可之食品安全管理系統標準情形	我們於 2014 年針對餐飲服務申請並通過第三方獨立認證機構 TQSCI*所頒發之 ISO22000 國際食品衛生安全管理(其中並包含 HACCP)合格之認證;並再進一步獲得衛生福利部所頒發的 HACCP 認證。其中台北晶華宴會廳收入為新台幣 497,897 仟元，佔整體台北晶華的餐飲收入約為 23%。	晶華酒店台北本館通過 ISO22000 認證之餐飲服務範圍及該服務 2014 年之營業收入金額及占晶華酒店台北本館營業收入之比例。	3.2.1 晶華用心，食在安心	21	「作業辦法」第四條第一項第一款第四目之應加強揭露績效指標
7	既有供應商評鑑之程序與評鑑項目	公司根據 HACCP 程序書裡明訂的供應商審查與評鑑程序，由採購部門、衛生安全部門及請購部門共同負責廠商查核與評鑑，稽核內容有:供應商合法性、供應商必備資格、包裝儲存運送、供應商軟硬體查核、自主管理五大層面來進行評估。	晶華酒店台北本館 2014 年評鑑供應商之所依據之程序與評鑑項目。	3.3 嚴選食材，從頭做起	22	「作業辦法」第四條第一項第一款第五目之應加強揭露績效指標

編號	確信標的	標的資訊	報導基準	對應章節	頁碼	其它說明
8	既有供應商評鑑之情形	2014 年度稽核了 18 家供應商並建檔管理，總計佔 2014 年度台北晶華食品與飲料類之供應商支付貨款金額總數達 25.92%。	晶華酒店台北本館依 HACCP 程序現場訪查評鑑並作成評鑑報告之食品及飲料供應商家數與該等受查供應商占 2014 年總供應商支付貨款金額之比例	3.3 嚴選食材，從頭做起	22	「作業辦法」第四條第一項第一款第五目之應加強揭露績效指標
9	依法規要求或自願進行產品追溯與追蹤管理之情形及相關產品占所有產品之百分比	NA	NA	NA	NA	「作業辦法」第四條第一項第一款第六目之應加強揭露績效指標
10	依法規要求或自願設置食品安全實驗室之情形、測試項目、測試結果、相關支出及其占營業收入淨額之百分比	NA	NA	NA	NA	「作業辦法」第四條第一項第一款第七目之應加強揭露績效指標

7.2 會計師有限確信報告



會計師有限確信報告

資會綜字第 15005317 號

晶華國際酒店股份有限公司 公鑒：

本所受晶華國際酒店股份有限公司（以下稱「貴公司」）之委任，就選定 2014 年度企業社會責任報告（以下稱「社會責任報告」）所報導之永續績效資訊執行確信程序，並依據結果出具有限確信報告。

確信標的資訊與報導基準

有關 貴公司所選定 2014 年度社會責任報告所報導之永續績效資訊（以下稱「確信標的資訊」）及其報導基準詳列於 貴公司 2014 年度社會責任報告第 39-41 頁之「確信項目彙總表」。

管理階層責任

貴公司管理階層應依據適當報導基準編製及報導 2014 年度社會責任報告及其永續績效資訊，並應建置相關流程、資訊系統及內部控制以防範 2014 年度社會責任報告及永續績效資訊有重大不實表達之情事。

執業人員責任

本執業人員依據確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，對確信標的資訊執行確信程序，以發現前述資訊是否在所有重大方面有未依報導基準評估而須作重大修正之情事，並出具有限確信報告。此報告不對 2014 年度社會責任報告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。另 2014 年度社會責任報告中屬 2013 年 12 月 31 日及更早期間之資訊未經本執業人員確信。

適用品質管制規範

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

遵循獨立性及其他道德規範

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

資誠聯合會計師事務所 PricewaterhouseCoopers, Taiwan
11012 臺北市信義區基隆路一段333號27樓/27F, 333, Keelung Road, Sec. 1, Xinyi Dist., Taipei City 11012, Taiwan
T: +886 (2) 2729 6666, F: +886 (2) 2757 6371, www.pwc.com/tw



資誠

所執行確信程序彙總

本次確信工作依確信標的資訊，以 貴公司為工作執行範圍，執行之程序包括：

- 閱讀企業社會責任報告；
- 對參與提供永續績效資訊的相關部門進行訪談，以瞭解並評估編製前述資訊之流程、內部控制與資訊系統；
- 基於上述瞭解與評估，對永續績效資訊進行分析性程序，如必要時，則選取樣本進行測試，以取得有限確信之證據。

上述執行程序之選擇係基於本執業人員之專業判斷，包括辨認確信標的資訊可能發生重大不實表達之領域，以及針對前述領域設計及執行程序，以取得有限確信並作出執業人員之結論。有限確信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。有限確信所取得之確信程度明顯低於合理確信案件所取得者。

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，本執業人員並未發現確信標的資訊在所有重大方面有未依報導基準評估而須作重大修正之情事。

其它事項

貴公司網站之維護係 貴公司管理階層之責任，對於確信報告於 貴公司網站公告後任何確信標的資訊或報導基準之變更，本執業人員將不負就該等資訊重新執行確信程序之責任。

資 誠 聯 合 會 計 師 事 務 所

會計師 李 宜 樺

李宜樺



2 0 1 5 年 1 2 月 2 1 日

7.3 GRI 指標索引

GRI 指標	說明	頁碼	對應章節暨補充說明	外部查證
策略與分析				
G4-1	組織最高決策者對永續性議題的聲明及回應議題的策略		經營者的話	—
組織概況				
G4-3	組織名稱	8	公司概況	—
G4-4	主要品牌、產品與服務	8	公司概況	—
G4-5	組織總部所在位置	8	公司概況	—
G4-6	組織營運所在的國家數量及國家名	8	公司概況	—
G4-7	所有權的性質與法律形式	8	公司概況	—
G4-8	組織所提供服務的市場	8	公司概況	—
G4-9	說明組織規模	8	公司概況	—
G4-10	按類型、雇用合約及雇用地區畫分的員工總數	8	公司概況	—
G4-11	受集體協商協定保障之總員工比例		無工會，不適用	—
G4-12	描述組織的供應鏈情況	22	嚴選食材，從頭做起	—
G4-13	報告期間內有關組織規模、結構、所有權或供應鏈的任何重大變化		報告書範疇期間無重大變化	—
G4-14	組織是否具有因應相關之預警方針或原則	12	風險控管	—
鑑別重大考量面與邊界				
G4-17	合併年報中的相關組織		本公司年報中合併之子公司眾多，因考量此報告書為晶華國際酒店所出版之第一本報告書，故除特別標示說明外，報告書所涵蓋之範疇為台北晶華本館為主。其餘子公司詳列於註一	—
G4-18	界定報告內容與考量面邊界的流程	5	利害關係人鑑別	—

G4-19	所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面	6	重大議題辨識與分析	—
G4-20	針對每個重大考量面，組織內部在考量面上的邊界	7	重大議題對照表	—
G4-21	針對每個重大考量面，組織外部在考量面上的邊界	7	重大議題對照表	—
G4-22	對先前報告書中所提供之任何資訊有進行重編的影響及原因		本報告書為晶華國際酒店品第一本企業社會責任報告書	—
G4-23	和先前報告期間相比，在範疇與考量面邊界上的重大改變		本報告書為晶華國際酒店品第一本企業社會責任報告書	—
利害關係人議合				
G4-24	組織進行議合的利害關係人群體	4	利害關係人議合	—
G4-25	鑑別與選擇利害關係人的方式	5	利害關係人鑑別	—
G4-26	與利害關係人議合的方式、形式及頻率	4	利害關係人議合	—
G4-27	利害關係人所提出之關鍵議題與關注事項及組織的回應	4	利害關係人議合	—
報告書基本資料				
G4-28	所提供資訊的報告期間	2-3	關於本報告書	—
G4-29	上一次報告的日期	2-3	關於本報告書	—
G4-30	報告週期	2-3	關於本報告書	—
G4-31	聯絡資訊	2-3	關於本報告書	—
G4-32	GRI 揭露指標、遵循的依據以及外部聲明書	2-3	關於本報告書	—
G4-33	組織為報告取得外部查證的政策與做法	2-3	關於本報告書	—

治理				
G4-34	組織的治理結構	14-18	公司治理	—
G4-36	組織是否任命經營管理階層負責經濟、環境和社會議題，並是否直接向最高治理機構報告	14-18	公司治理	—
G4-38	最高治理機構及其委員會組成	14-18	公司治理	—
G4-39	最高治理機構的主席是否亦為經營團隊成員	14-18	公司治理	—
G4-41	最高治理機構確保避免及管理利益衝突之流程	14-18	公司治理	—
G4-48	最高層及委員會或職位正式檢視及核准組織永續性報告書之程序	14-18	公司治理	—
G4-51	最高治理機構和高階管理階層的薪酬政策	14-18	公司治理	—
G4-52	薪酬決定的流程	14-18	公司治理	—
倫理與誠信				
G4-56	組織之價值、原則、標準和行為規範	14-18	公司治理	—
G4-57	諮詢倫理或合法行為及組織誠信相關問題的內外部機制	14-18	公司治理	—
G4-58	舉報有違倫理或不合法行為及組織誠信相關問題的內外部機制	14-18	公司治理	—

經濟績效				
G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	14-18	公司治理	-
G4-EC3	組織確定福利計畫義務的範圍	25	維護勞工權益，健全薪資福利與退休保障	-
能源				
G4-EN3	組織內部的能源消耗量	37	環保節能	-
廢汙水及廢棄物				
G4-EN23	按類別及處置方法劃分的廢棄物總重量	36	廢棄物回收	-
產品與服務				
G4-EN27	降低產品和服務對環境衝擊的程度	37	環保節能	-
勞雇關係				
G4-LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工的福利	25	維護勞工權益，健全薪資福利與退休保障	-
G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	27	工作平權，兩性平等	-
職業健康與安全				
G4-LA6	按地區和性別劃分的工商類別、工商頻率、職業病、損失日數比例及缺勤率，以及因公死亡事故總數	31-32	職場安全管理	-

員工多元化與平等機會

G4-LA12	按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分，公司治理組織成員和各類員工的組成	24	人力資源結構	—
---------	---	----	--------	---

勞工實務問題申訴機制

G4-LA16	經由正式申訴機制立案、處理和解決的勞工實務申訴的數量		無此情事	—
---------	----------------------------	--	------	---

不歧視

G4-HR3	歧視事件的總數，以及組織採取的改善行動		無此情事	—
--------	---------------------	--	------	---

童工

G4-HR5	已發現具有嚴重使用童工風險的營運據點和供應商，以及採取有助於杜絕使用童工的行動	29	職場溝通無障礙	—
--------	---	----	---------	---

G4-HR6	已鑑別為具嚴重強迫或強制勞動事件風險的營運據點和供應商，以及有助於減少任何形式的強迫或強制勞動的行動	29	職場溝通無障礙	—
--------	--	----	---------	---

反貪腐

G4-S05	以確認的貪腐事件及採取的行動		無此情事	—
--------	----------------	--	------	---

法規遵循

G4-S08	違反法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數		無此情事	—
--------	------------------------------	--	------	---

顧客的健康與安全				
G4-PR2	依結果分類，違反有關產品和服務在其生命週期內之健康與安全性衝擊的法規和自願性準則的事件總數	23	誠實守法，保障權益	✓
產品及服務標示				
G4-PR4	依結果類別劃分，違反商品與服務資訊標示的法規及自願性規範之事件數量	23	誠實守法，保障權益	✓
行銷溝通				
G4-PR6	禁止或有爭議產品的銷售	21	晶華用心，食在安心	—
G4-PR7	按結果類別劃分，違反有關行銷推廣的法規及自願性準則的事件總數		無此情事	—
顧客隱私				
G4-PR8	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數		無此情事	—
法規遵循				
G4-PR9	因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定被處鉅額罰款的金額	23	誠實守法，保障權益	—
食品加工行業特殊規定				
FP1	向符合公司採購政策的供應商購買的採購比率	22	嚴選食材，從頭做起	✓
FP2	購買符合國際認證責任產品標準的採購比率	22	嚴選食材，從頭做起	✓

7.4 「上市公司編制與申報企業社會責任報告書作業辦法」第四條應加強

揭露事項對照表

編號	加強揭露事項	項目	標的資訊及頁碼	對應章節
1.	為改善食品衛生、安全與品質，而針對其從業人員、作業場所、設施衛生管理及其品保制度方面進行之評估與改進及影響之主要產品類別及百分比	2014 年度晶華酒店台北本館食安衛小組針對餐廳及廚房進行衛生稽查之次數	2014 年度共執行了 119 次的衛生稽查，相關資料都有建檔並做成稽查報告。(P. 21)	3.2 內部管理與管理認證
		2014 年度晶華酒店台北本館食安衛小組針對餐廳及廚房以配分評量方式進行稽查之次數	食安衛小組於 2014 年度也開始將每項的稽查項目給予配分來做管理。截至 2014 年 12 月 31 日止，新的系統總計實施了 3 次，並將稽查結果做成稽查報告。(P. 21)	3.2 內部管理與管理認證
		2014 年度所舉行之食品安全衛生相關之教育訓練課程次數與參與人次數	統計晶華在 2014 年度共舉行了 44 次與食品衛生安全相關訓練課程，共計有 833 人次數之員工參與訓練(P. 21)	3.2 內部管理與管理認證
2.	應遵循之食品安全衛生管理相關法規，及違反上述法規之事件類別與次數	2014 年公司違反食品安全衛生管理法及其子法，受行政罰緩的次數	2014 年裡台北晶華本館並未發生違反食品安全衛生管理法及其子法而遭主管機關裁處罰鍰情事(P. 23)	3.4 誠實守法，保障權益
3.	採購符合國際認可之產品責任標準者佔整體採購之百分比	2014 年度公司所採購之商品中屬於 ISEAL Alliance 成員認證之金額與佔該商品品項總採購金額之百分比	我們台北晶華館內所用之 Taylors 約克夏紅茶茶包通過國際雨林聯盟 Rainforest Alliance Certified (RAC) 的認證，而璽龍烏龍茶茶包也具有國際有機運動聯盟 (International Federation of Organic Agricultural Movement, IFOAM) 認證。總計公司上述兩項認證採購金額為新台幣 183 仟元，佔當年度茶葉茶	3.3 嚴選食材，從頭做起

			包類採購支出 8% (P. 22)	
4.	經獨立第三方驗證符合國際認可之食品安全管理系統標準之廠房所生產產品之百分比	通過 HACCP 與 ISO22000 認證之餐飲服務範圍及該服務 2014 年之營業收入金額占台北本館營業收入之比例	我們於 2014 年針對餐飲服務申請並通過第三方獨立認證機構 TQSCI*所頒發之 ISO22000 國際食品衛生安全管理(其中並包含 HACCP)合格之認證;並再進一步獲得衛生福利部所頒發的 HACCP 認證。其中台北晶華宴會廳收入為新台幣 497,897 仟元,佔整體台北晶華的餐飲收入約為 23% (P. 21)	3.2.1 晶華用心,食在安心
5.	對供應商進行稽核之家數及百分比、稽核項目及結果	公司依 HACCP 程序現場訪查評鑑情形	公司根據 HACCP 程序書裡明訂的供應商審查與評鑑程序,由採購部門、衛生安全部門及請購部門共同負責廠商查核與評鑑,稽核內容有:供應商合法性、供應商必備資格、包裝儲存運送、供應商軟硬體查核、自主管理五大層面來進行評估(P. 22)	3.3 嚴選食材,從頭做起
		公司依 HACCP 程序現場訪查評鑑並做成評鑑報告之食品及飲料供應商家數與該等受查供應商佔 2014 年總供應商支付貨款金額之比例	2014 年度稽核了 18 家供應商並建檔管理,總計佔 2014 年度台北晶華食品與飲料類之供應商支付貨款金額總數達 25.92%(P. 22)	3.3 嚴選食材,從頭做起
6.	依法規要求或自願進行產品追溯與追蹤管理之情形及相關產品佔所有產品之百分比	N. A	N. A	N. A
7.	依法規要求或自願設置食品安全實驗室之情形、測試項目、測試結果、相關支出及其佔營業收入淨額之百分比	N. A	N. A	N. A

晶華麗晶酒店集團
FHH REGENT GROUP