Regent

TAIPEI

2017年企業社會責任報告

Corporate Social Responsibility Report

晶華國際酒店集團

SILKS HOTEL GROUP

華人最大的競爭優勢就是文化，以文化來感動世界各地的旅客是集團的工作宗旨，團隊以國際連鎖酒店的Know-how為基礎，進而發展出擁有在地文化底蘊的酒店經營管理模式，同時也以企業永續經營為目標、承諾並成就與在地共生共榮的經營理念，期望持續為企業社會責任盡最大努力。

2017年，晶華國際酒店集團配合政府「Tourism　2020-臺灣永續觀光發展策略」，以「創新永續　打造在地幸福產業」、「多元開拓創造觀光附加價值」為目標，透過新南向策略，落實相關執行計畫，期望藉由整合觀光資源，發揮臺灣獨有的在地產業優勢，讓觀光旅遊不只帶來產值，也能發揮社會力、就業力以及國際競爭力。

面對國際連鎖旅館經營者之競爭，也希望加速開發Regent品牌之全球市場，本公司於2018年3月14日董事會通過與英國洲際國際酒店集團(I.H.G.)成立合資公司-Regent Hospitality Worldwide(RHW)，負責經營開發麗晶酒店於台灣以外地區的全球性業務，雙方會共同確保Regent未來的成功，盡全力讓這個品牌再創造榮耀高峰，晶華則會持續在台灣深耕，全權主導Regent在台灣的發展以及Silks旗下晶英、晶泉丰旅與捷絲旅全球品牌的經營管理與開發。

公司治理 企業價值 永續發展

本公司持續為社會提供正面能量並創造企業附加價值，對於消費者食品安全、氣候變遷衍生之環保議題、雇主員工關係與社會關懷皆十分重視，並定期將相關資訊揭露給社會大眾且致力於與利害關係人溝通，為提昇經營績效及爭取股東權益而努力。公司2017年經營績效卓越，獲得國內、外7項獎項肯定，反映出社會大眾對於本公司企業價值以及經營績效的嘉許。

2018年業已重新改選董監事及薪資報酬委員，繼續推動董事會治理機制，借重各董事的專業及經驗以監督並指導經營團隊，確保公司治理有效執行及建置風險控管機制，進而達到永續經營之願景。

源頭管理 產品品質 食品安全

公司堅持以最好的品質、最高的標準來為食品安全把關。除嚴選供應商以確保食材來源外，自主檢驗實驗室也不定期抽驗食材或將產品委外檢驗，並參考衛福部所公布的食品良好衛生規範準則，制定相關的標準作業程序，除要求供應商提供食材原料合格檢驗證明書、以及集中驗收和落實生產庫存管理外，內部也以加強同仁食安專業技能為目標，訂定衛生教育訓練課程、進行食材準備到成品供餐的程序管控，包含溫度管控、置備程序、交叉污染預防、操作人員衛生、紀錄的維護等項目，均由HACCP管制小組層層把關及稽核督導，並取得食品安全管理系統之相關認證，履行公司保障每一位消費者食品安全的承諾。

人才培育 勞工福利與權益

公司的核心價值為「將心比心，待人如己」，服務產業首重為「人」，「人」是公司的資產，也是公司永續發展的原動力，故人才培育是公司歷年來的重點。從優秀人才招募、在職員工職能強化與未來接班人的養成等，我們不僅深入校園就業博覽會上招募熱情有活力的新血，提供學生於國內、海外實習的機會，也積極招募國外頂尖飯店管理學生回國，安排專案實習課程。

為使每一位員工都能傳承公司的企業價值，晶華酒店遵守人權與勞工的相關規範與法條內容，包含維護員工平等、保障人身自由與安全、拒絕任何職場上的歧視、騷擾、強迫或不平等的對待。公司內部設有溝通管道與申訴機制以利員工提供意見，確保員工的權益得到妥善保障。員工的晉用、薪資、績效、教育訓練與福利等規畫均依照公司既有的制度。

我們認為合理與有效的溝通，是促進勞資和諧的重要條件，晶華酒店尊重每一位員工在法律上所被給予的權力，確保結社集會自由、內部溝通管道順暢、勞資關係和諧。

結合職場專業 深化在地關懷

本公司深知企業想要永續經營，就必須肩負起一定的企業社會責任，積極地與地方上各利害關係人對話，讓公司與社區有良好的互動，透過參訪各慈善團體及舉辦義賣活動，讓員工能結合公司內部資源，以一己之力幫助社會上需要幫助的人。持續倡導「取之於社會，用之於社會」的觀念並以回饋的心情讓社會擁有更多的正面能量。

晶華酒店依照往例捐助弱勢團體日用品並結合供應商和員工舉辦2017年終愛心義賣，義賣所得及員工捐款全數捐出，以實際行動表達對於地方的關懷。

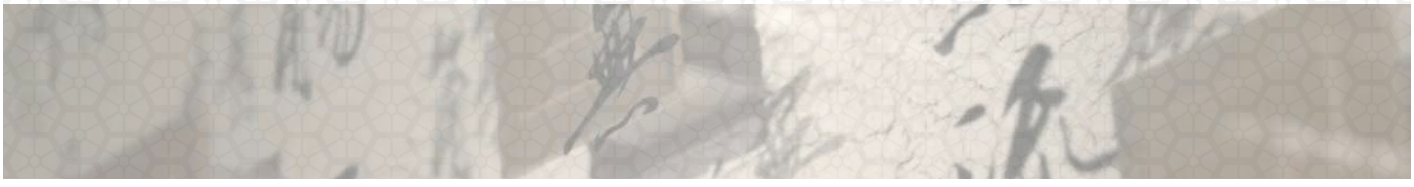
節約措施 永續環境

公司為響應節能措施，歷年來努力提升館內設備能源使用效率，提倡廢棄物減量、分類、回收再利用及使用環保標章產品等。2017年之節能執行計畫平均年節電率為1.21%，高於法規規定的1%。2018年底亦將執行汰換重油鍋爐為瓦斯鍋爐的工程，更換完成後、能源將可以更加有效的被利用，同時也可以為周遭居民創造更友善的居住環境，持續為抵抗地球暖化以及空汙排放盡一份心力。

關於晶華酒店集團

位居觀光產業龍頭的晶華酒店今年已邁入第29年，全體員工在致力創造營運績效並爭得許多國際獎項與榮譽的同時，更肩負起企業社會責任之落實，將當地文化元素融入飯店的軟硬體服務與設施當中，藉由員工的專業經驗創造出客制化、且獨一無二的創意產品，並維持與各利害關係人之間的信任感，以求達成公司永續經營的目標。

董事長 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
  海外酒店黑山共和國之黑山港麗晶酒店以及晶英系列之台南晶英酒店加入營運，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

- 民國104年
  館外餐廳信義誠品「Just Grill」牛排館以及位於信義微風百貨之「冠軍牛肉麵」加入營運

- 民國105年
  2月開幕的礁溪晶泉丰旅以及12月下旬營運的重慶麗晶加入營運，為晶華國際酒店集團擴大市場佔有率

晶華國際酒店集團

SILKS HOTEL GROUP

目錄

公司組織架構圖 0

關於本報告書 1

1. 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

2. 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 11

2.4 公司營運情況 12

2.5 公司營業收入分析 14

2.6 風險控管 15

2.7 營運績效 17

2.8 公司治理 18

3. 食品安全與供應商管理 **23**

3.1 維護食品安全，落實內部管理 23

3.2. 人員及作業場所認證 24

3.3 自主檢驗實驗室 26

3.4 重視食材，源頭管理 27

3.5 供應商評鑑 27

3.6 誠實守法，保障權益 28

4. 職場環境與員工照護 **30**

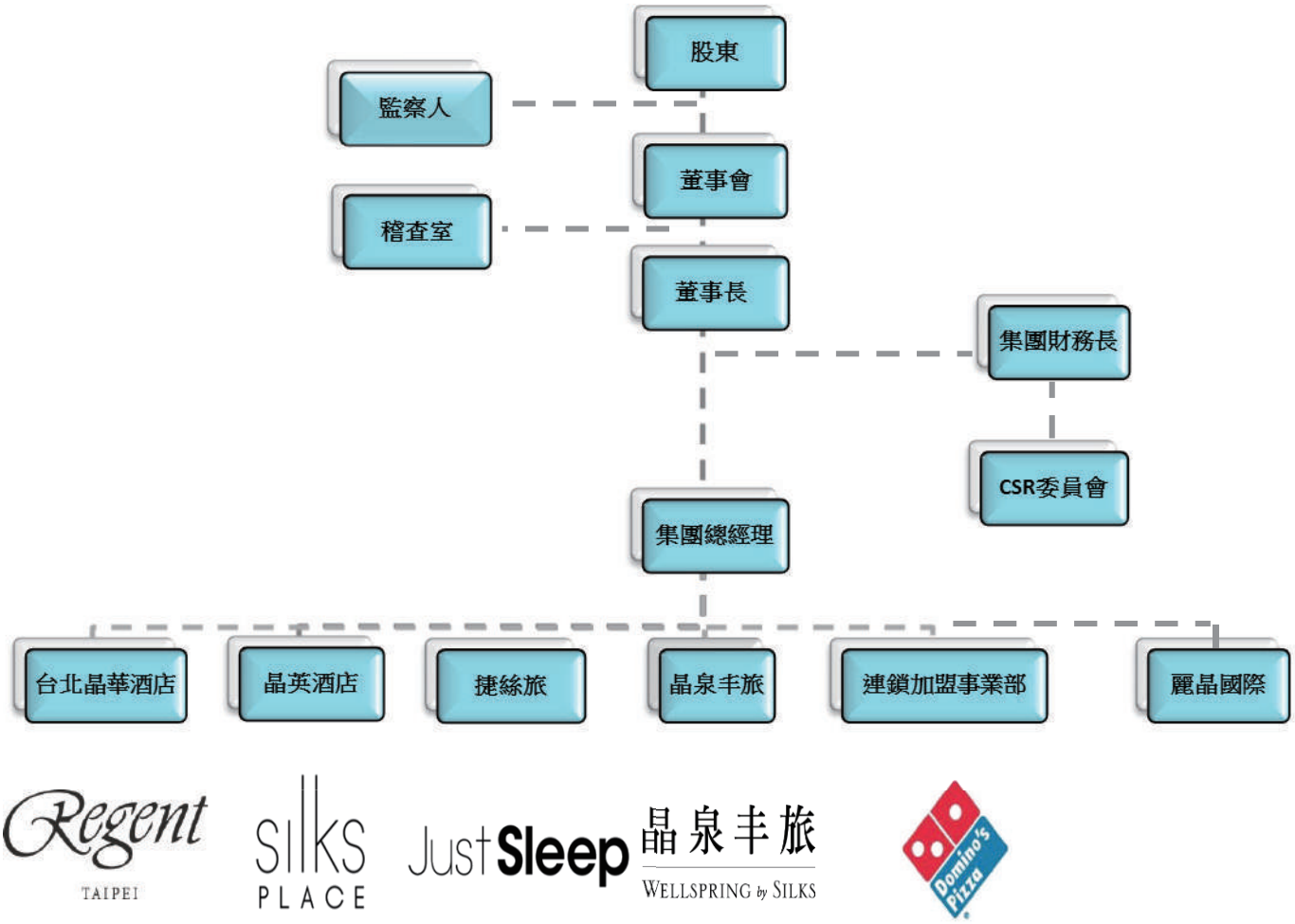
4.1 人力資源結構 30

4.2 勞工福利與權益 34

4.3 溝通無障礙，平等無歧視 38

4.4 人才培育與職涯發展 39
4.5 安全的工作與公共環境 40
4.6 職場安全管理 40
5. 公益參與 41
5.1 社區公益活動 41
5.2 年終愛心義賣 42
6. 節約能源，永續環境 44
6.1 廢棄物回收 45
6.2 一人一綠葉，永續護地球 45
6.3 環保節能 46
7. 附錄 50
7.1 加強揭露資訊與確信項目彙總表 50
7.2 會計師有限確信報告 52
7.3 GRI 指標索引 54

公司組織架構圖


股東
監察人
董事會
稽查室
董事長
集團財務長
CSR委員會
集團總經理
台北晶華酒店
晶英酒店
捷絲旅
晶泉丰旅
連鎖加盟事業部
麗晶國際
Regent
TAIPEI
SILKS
PLACE
Just Sleep
晶泉丰旅
WELLSPRING by SILKS
Domino's Pizza

關於本報告書

晶華酒店集團(股票代號:2707，以下簡稱公司、晶華酒店、或我們)秉持企業社會責任及公司永續發展自 2015 年發行第一本企業社會責任報告書，提供各個利害關係人與公司對於企業社會責任實踐與管理的一個溝通管道。

編輯方針與出刊週期

上一版報告書於 2017 年 12 月發行，本報告書維持一年一刊的方式出版。2018 年企業社會責任報告書，為本公司第四本企業社會責任報告書，仍延續往年公司所訂定之企業社會責任方向，並持續為社會責任盡最大努力及以企業永續經營為目標，讓社會大眾以及關心公司的利害關係人瞭解我們在重大性議題上的承諾與行動，以成就共存共榮永續發展及價值共享的企業經營模式。

今年，我們持續聚焦於台北市中山北路二段 39 巷 3 號台北本館(註一)的營運狀況，以期讓讀者瞭解本公司的企業價值。至於集團旗下其他據點，將會陸續囊括在公司企業社會責任報告書中。

本公司一直以永續經營為理念，進而為社會提供正面能量及創造企業附加價值，歷年來於消費者食品安全、氣候變遷衍生之環保議題、雇主員工關係與社會關懷皆十分重視，並於每一年度的企業社會責任報告書中將相關資訊揭露給社會大眾並致力於利害關係人溝通。

報告期間與範疇

本報告書資料蒐集期間由 2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日止。報告書包含本公司公司治理、 食品安全、供應商查核、員工照顧、社會參與以及環境保護等議題。為求永續性的完整及有效表達指標績效，報告書部分財務資訊內容涵蓋範圍將納入台北晶華(註二)近三年之數據。

報告書撰寫原則、架構與數字參考依據

本報告書參照全球報告倡議組織(Global Reporting Initiative, GRI)之 G4 版，遵循”CORE ” 核心指標並參考 2016 年 5 月 31 日最新發表之 GRI G4"食品加工業(Food Processing)"行業揭露正體中文版之特定指標來撰寫，報告書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之依據。

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。

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

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、前檯、人資、公關等一級單位提供，經 CSR 報告編寫小組收集彙整資料後提請 CSR 委員會確認並審查相關內容後定版。

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核後所公開之資訊，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 2017 年企業社會責任報告書進行獨立有限確信 (limited assurance)，確信範圍及結論請詳本報告書附錄之獨立確信報告。確信報告附於本報告書第 52~53 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 台北市中山北路 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

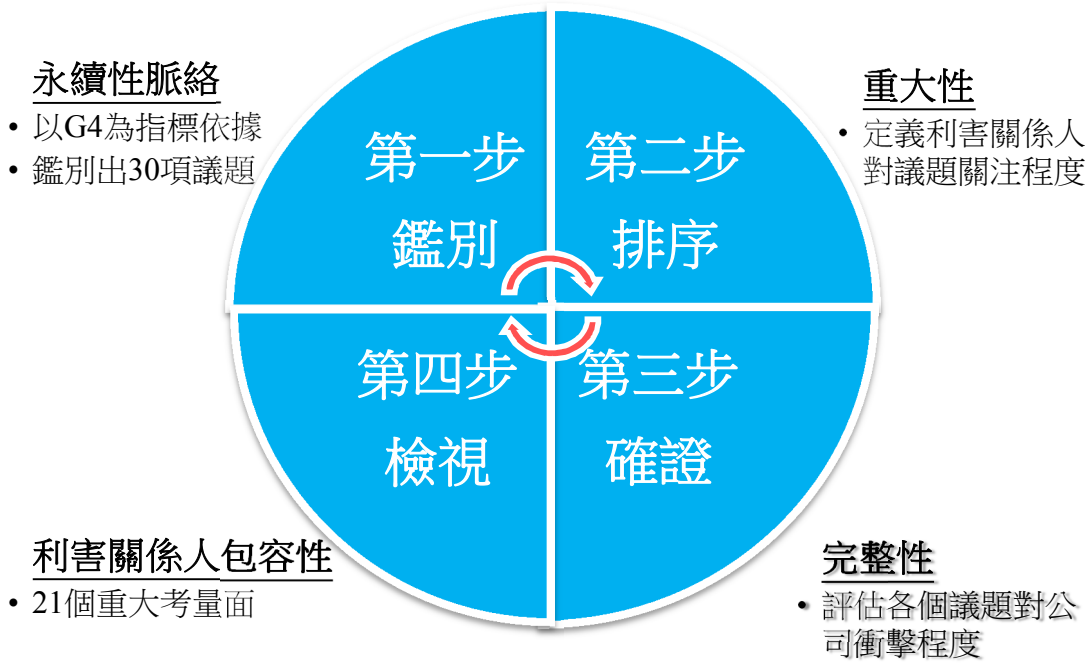
1. 利害關係人議合

利害關係人	互動對象	溝通途徑/頻率	關注議題
 投資人/股東	投資人	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) 公司稽核制度	財務績效 風險管理 永續發展 公司治理 倫理與誠信
 顧客	餐廳顧客 房客 其他	相關法令公司官方網站(即時) 顧客意見卡及官方網站 社群網站(即時) 顧客意見卡(即時)	食的安全 產品品質與標示 產品與服務 顧客關係
 員工	公司員工	員工信箱/人資諮詢(即時) 年度訓練教育計畫 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)	職場安全衛生 教學相長勞工權益 勞資關係 員工薪資福利
 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	供應商管理 汙水與廢氣物管理 綠色產品
 社會	社區鄰里 慈善團體	公關部信箱(即時) 公司網站(即時) 企業社會責任報告書(年)	道德行為準則 法規遵循 社區發展與公益參與
 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	公司治理 董事會運作 法規遵循 勞資關係

1.1 利害關係人鑑別

依據GRI準則裡面對於利害關係人之解釋，利害關係人是為”預期受到發表企業社會責任報告書之組織之營業活動、產品與服務，或是其行為的顯著影響，或是被合理認為組織為了成功實踐其商業策略以達到相對應之目標造成影響之個體或群體”。因此為了辨識公司營運行為對利害關係人所可能造成之衝擊，2017年公司透過與內部各部門討論以及外部組織參與，我們辨別出公司主要的利害關係人有六大類別:即員工、投資人、消費者、供應商、政府機關與社區等，共11個主要對象:投資人、餐飲消費者、房客、內部員工、供應商、承包商、社區鄰里、公益團體、國稅局、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。問卷連結如下: https://www.silkshotelgroup.com/tw/relationship

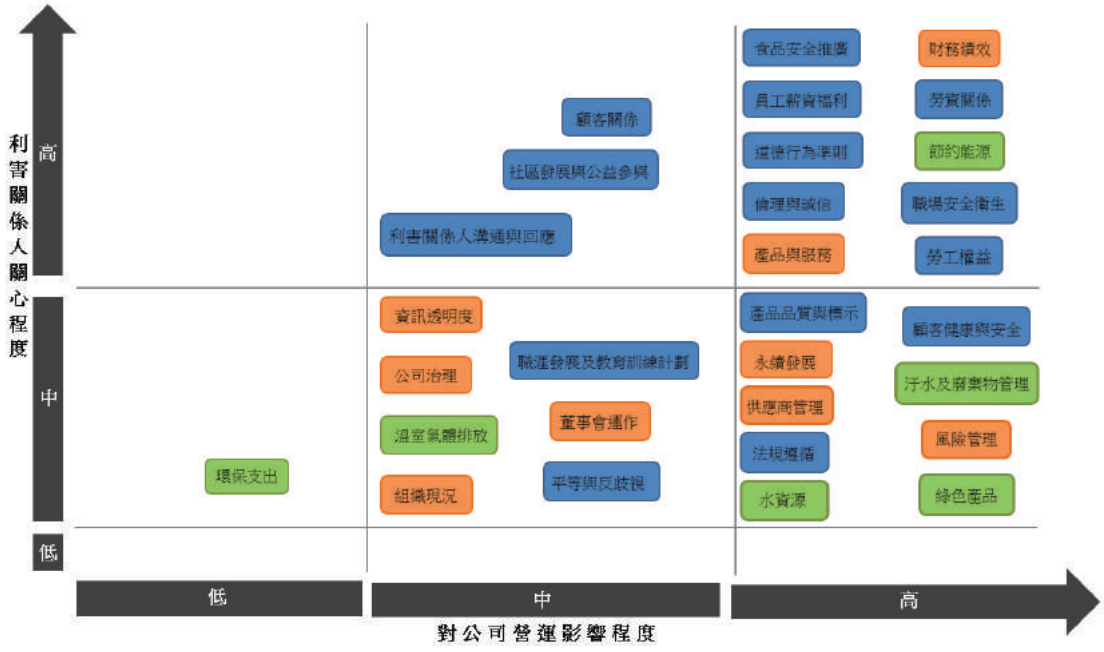
重大性評估流程



1.2 重大議題辨識與分析

經濟		社會		環境
公司治理	供應商管理	道德行為準則	倫理與誠信	節約能源
財務績效	組織現況	勞資關係	顧客健康與安全	環保支出
永續發展	產品與服務	職場安全衛生	法規遵循	綠色產品
資訊透明度	董事會運作	食品安全推廣	顧客關係	水資源
風險管理		勞工權益	社區發展與公益參與	汙水及廢棄物管理
		員工薪資福利	職涯發展及教育訓練計劃	溫室氣體排放
		平等與反歧視	利害關係人溝通與回應	
		產品品質與標示		

在 2017 年度重大議題的鑑別上，持續以 GRI G4 指標為基礎,將利害關係人關切之議題彙整成 30 項 CSR 議題並設計問卷，問卷中依照關聯性歸納出的議題考量面做為問卷內容，除了各部門分別派發給員工填寫外，也放置於公司官網上供相關利害關係人填寫，總計問卷回收 136 份。經統計得到"利害關係人關心程度"分數再加上 19 份由公司內部主管所填寫之議題對公司營運衝擊程度問卷，歸納出重大議題"對公司營運影響程度"之數據資料，繪出 2017 年度的重大性議題矩陣如下圖。



1.3 重大議題對照表

完成了重大性議題的矩陣分析後，由公司企業社會責任委員會小組成員進行分析討論，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 21 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	財務績效	經營績效	✓	✓		✓		✓
	風險管理	風險控管	✓	✓				
	組織現況	公司概況	✓	✓				
	董事會運作	公司治理	✓	✓				
	供應商管理	供應商評鑑	✓	✓	✓	✓		✓
社會	道德行為準則	倫理與誠信	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	勞資關係	勞工福利與權益	✓	✓	✓		✓	✓
	職場安全衛生	職場安全管理	✓	✓	✓		✓	✓
	食安教育推廣	重視食材，源頭管理	✓		✓	✓	✓	
	顧客健康與安全	食安法規遵循	✓		✓	✓	✓	
	平等與反歧視	機會平等	✓					
	訓練與教育	人才培育，職涯發展	✓					
	公共關係	誠實守法，保障權益	✓					✓
	法規遵循	誠實守法，保障權益	✓				✓	✓
	產品品質與標示	食品安全與供應商管理	✓				✓	✓
環境	綠色產品	重視食材，源頭管理	✓				✓	
	節約能源	節能環保	✓				✓	✓
	水資源	環保綠葉，永續護地球	✓				✓	✓
	環保支出	環保節能	✓				✓	✓
	溫室氣體排放	環保節能	✓				✓	✓
	汙水與廢氣物管理	廢棄物回收	✓				✓	✓

2. 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	1213
資本額	額定資本額 50 億，實收資本額為 12 億 6 千 7 百萬
設立日期	1976 年 7 月 7 日
主要業務	經營國際觀光旅館;含餐館、酒吧、會議廳、健身房、三溫暖、精品零售業等;其他餐飲業、其他零售業、旅館管理諮詢顧問業等
董事長	潘思亮
總經理	林明月
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、黑山共和國
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、JUST GRILL、CBN、三燔美麗華

公司經營績效卓越，歷年得獎無數，於 2017 年獲得獎項紀錄如下:

1. Just Grill餐廳榮獲無添加協會亞太A.A.美食獎三星殊榮。
2. World Spa Awards 榮獲「2017台灣最佳酒店Spa」。
3. TTG Travel Awards 榮獲台北最佳城市飯店。
4. 世界旅遊獎榮獲台灣最佳飯店套房Taiwan’s Leading Hotel Suite。
5. 榮登世界品牌獎「Most Luxurious Hotel Brand」。
6. 榮獲Asia Awards of Excellence亞洲卓越獎「Most Excellent Business Hotel」。
7. 榮獲 Forbes Travel Guide 富比士旅遊指南評鑑大獎四星評鑑。

2.2 市場及營運概況

2017 年台灣整體觀光產業的景氣成長趨勢緩慢，雖然整體來台旅客仍達到 1074 萬人次,但比 2016 年僅成長(+0.45%),由於國內新的旅館房間數年增率為(+4.9%),因此來台旅客的成長數仍跟不上新旅館的增加數。觀光局雖極力開拓多元市場，南進布局開拓東南亞客源，但佔本公司主要客源的日本市場，也因日幣升值及機位不足致成長率只有(+0.17%)，本公司為因應市場的變動仍積極開發韓國及其他地區的客源市場，以降低對營運的影響，另外 2017 年本公司子公司太魯閣晶英、台南晶英及達美樂表現優異，不但營收增加，獲利也大幅提高。

2017年來台人次及其成長率分別為：日本189萬8854人次（+0.17%)、港澳169萬2,063人次(+4.78%)、韓國105萬4,708人次(+19.26%)、中國大陸273萬2,549人次(-22.19%)、美國56萬1,365人次(+7.15%)、新加坡42萬5,577人次(+4.50%)、馬來西亞52萬8,019人次（+11.30%)、歐洲33萬90人次（+10.12%)、紐澳10萬5,531人次（+9.89%)。

分析各主要客源市場，「觀光」目的旅客為764萬8,509人次，成長1.16%，「業務」目的旅客為74萬4,402人次，成長1.56%。

由於臺灣觀光「多元布局‧放眼全球」策略明顯奏效，在靈活觀光行銷手法下，為臺灣觀光里程展現全新格局。且觀光目的來臺市場占比，從2012年的63%，到2017年已達71.22%，超過7成。

2017年觀光局的施政重點，在於研訂「Tourism 2020-臺灣永續觀光發展策略」，以「創新永續 打造在地幸福產業」、「多元開拓創造觀光附加價值」為目標，透過「開拓多元市場、推動國民旅遊、輔導產業轉型、發展智慧觀光及推廣體驗觀光」等5大發展策略，落實相關執行計畫，期藉由整合觀光資源，發揮臺灣獨有的在地產業優勢，讓觀光旅遊不只帶來產值，也能發揮社會力、就業力及國際競爭力。

尤其「開拓多元市場」部分，採取日韓主攻、歐美深化、南進布局、大陸為守等戰略，透過簡化來臺簽證、推廣特色產品、創新多元行銷、獎勵優惠措施等手法，深化臺灣觀光品牌形象，營造友善接待環境，並吸引會展獎旅（MICE)、郵輪、穆斯林及包機等主題客源。因此，南進布局亦為許多觀光產業2017年的主要策略之一。

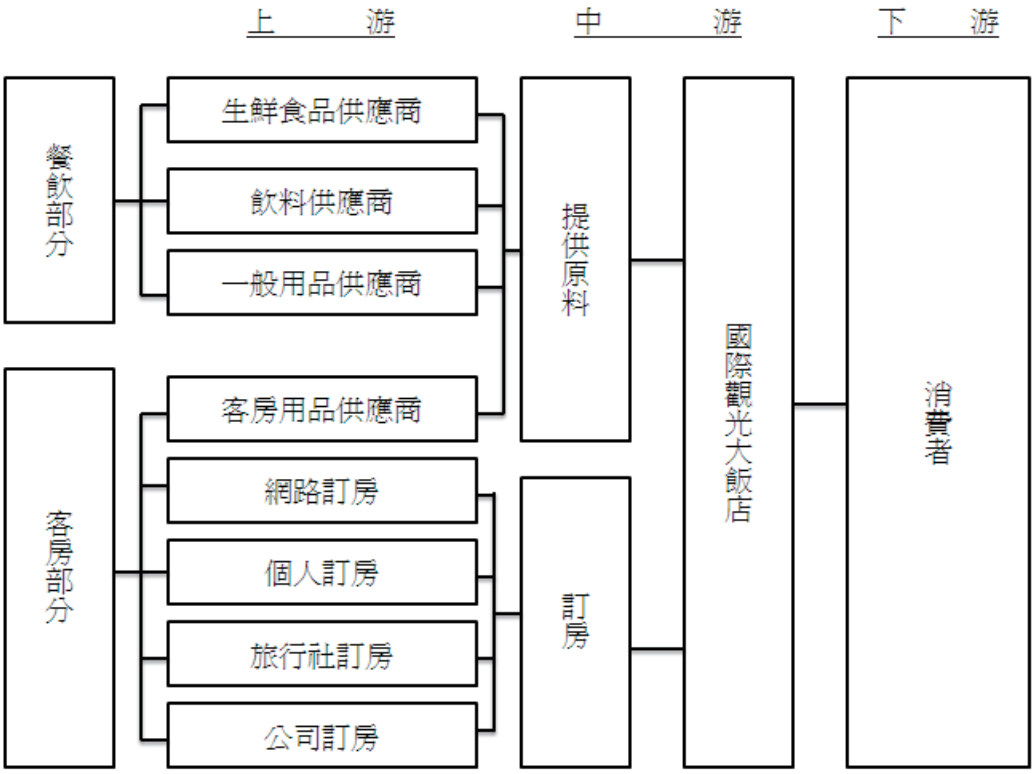
因應國際連鎖旅館經營者之競爭，及加速開發 Regent 品牌之全球市場，本公司於 2018 年 3 月 14 日董事會通過與英國洲際國際酒店集團(I.H.G.)成立合資公司-Regent Hospitality Worldwide（RHW)，負責經營開發麗晶酒店於台灣以外地區的全球性業務，此舉可以加速麗晶酒店在國際間的擴張速度及版圖，雙方會共同確保 Regent 未來的成功，盡全力讓這個品牌再創造榮耀高峰，晶華也將持續在台灣深耕，

全權主導 Regent 在台灣的發展，以及晶英、晶泉丰旅與捷絲旅全球品牌之經營管理開發。

產業鏈之關聯性說明

本公司主要係經營國際觀光旅館及提供餐飲、休閒育樂設施、會議場所及購物等服務，就整體觀光旅館產業關聯性而言，本公司位屬產業之中游。本公司最主要之營業收入來源為餐飲及住房收入，於餐飲部分係向上游供應商採購生鮮食品、飲料及一般用品後，提供美味佳餚予下游之終端消費者如散客或旅行團；而客房部分，本公司接受網路、個人、旅行社或公司會議團體及公司員工旅遊等訂房，且向上游廠商添購客房相關用品，使旅客享受舒適且優質之住房服務。

產業上、中、下游之關聯性



2.3 公司各部門主要業務

部門	所營業務
 採購部	-食品飲料 -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 -勞工安全宣導
 行銷公關部	-廣告企劃之擬定及執行 -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

2017 年度營業結果報告如下：

客房部門：

本公司合併客房部門 2017 年共接待旅客 828,706 人次，較 2016 年同期之 787,688 人次增加 41,018 人次，增加幅度為 5.2%，所有旅客中本國旅客佔 44.6%，日本旅客佔 17.6%，港澳地區旅客佔 9.5%，大陸地區旅客佔 5.6%，東南亞旅客佔 4.0%，韓國旅客佔 8.2%，美加旅客佔 4.4%，歐洲地區旅客佔 3.0%，其他地區旅客佔 3.2%。客房住房率各為台北晶華 75.62%、太魯閣晶英 63.41%、台南晶英 82.28%、晶泉丰旅 56.94%、捷絲旅林森 77.12%、捷絲旅西門 87.50%、捷絲旅台大 73.99%、捷絲旅礁溪 65.50%，客房部門總收入為新台幣 2,665,065 仟元，比 2016 年同期之 2,603,951 仟元，增加 61,114 仟元，增加幅度為(+2.35%)。

餐飲部門：

本公司合併餐飲部門 2017 年全年度總收入共計 3,727,299 仟元，比 2016 年同期之 3,643,363 仟元，增加 83,936 仟元，增加幅度為(+2.30%)，2017 年 1~12 月餐飲消費人數總計 2,318,954 人次，比 2016 年同期之 2,295,607 人次增加 23,347 人次(+1.02%)。

更多營運財務相關資訊請參閱本公司所公開揭露之 2017 年度財務報表：
https://www.silkshotelgroup.com/tw/investment

將心比心、賓至如歸

晶華「大班」為國際高階商旅之首選，以業界首創的 24 小時私人管家無縫服務顧客，開業至今讓眾多賓客留下深刻的印象，且為同業爭相學習與模仿。我們秉持企業核心價值「將心比心」，量身定做的客製化服務以及不斷創新的商業模式讓晶華酒店屢屢得到客人的一致好評。我們期望讓每一位住客將晶華酒店當成第二個家，每次來訪皆有賓至如歸的感受，我們強調的不只是硬體方面的更新，更

重要的是針對每位客人提供細膩貼心的軟體服務，讓客人感受到屬於晶華酒店集團獨有的企業文化。

親善大使、旅客體驗

每位酒店員工將成為酒店最獨特的親善大使，超越尋常性的貴賓服務，並提供客製化的禮賓接待。提供每位客人個別的貴賓禮遇，我們深信，自客人踏進酒店入口門廊區，凡走過的區域或面對的員工，都代表酒店品牌形象，上下一體的服務才能留給客人賓至如歸的感受。

國際旅館金鑰匙協會（Union Internationale des Concierge d’Hotels Les Clefs d’Or，簡稱為 U.I.C.H Les Clefs d’Or ）1929 年於巴黎組成，為旅館大廳禮賓部服務人員的協會，其所頒發的金鑰匙徽章為旅館大廳禮賓部服務人員的最高榮譽。要得到金鑰匙徽章的條件：必須有五年旅館大廳工作資歷，其中至少有三年禮賓部/服務中心的經驗，且具備二種以上不同的語言能力，需要二位現役國際金鑰匙協會的正式會員之推薦方能申請。

在地食材、創意料理

晶華近年重新詮釋所謂吃的文化，深入挖掘在地食材，研發以在地食材為基礎的創意料理，成效卓著，食藝文化的展現不僅只是在菜色，更是在顧客所能接觸到的所有事物，包含餐具和各樣器皿的連結，配合盛裝的器具表達食藝文化的深度內涵，將「食」與「文化」連結，「翠玉白菜」即是一例。晶華資料庫擁有上百份創意菜單，不但可迎合當地消費者偏好，對於國際旅客而言更是最好的中華美食文化行銷。

網路社群創新，留心資安風險

現今網路科技的發達，讓社群的經營或是網路交易變得既方便且快速。晶華酒店運用社群媒體即時與市場互動，透過影音內容以及線上即時留言，讓我們能更快速的掌握市場需求，不僅打造出品牌知名度與忠誠度，也讓銷售人員能夠更貼近市場。同時近年來不管是線上交易或是社群粉絲團追蹤人數皆不斷增加，衍生的資安風險公司也非常重視。除了強化後台管理並要求所有員工必

須遵守保密協定以確保公司或是顧客資訊的安全，資訊部也固定更新公司防毒系統，讓資安風險降到最低。依據公司內部統計，晶華酒店 2017 年無違反個人資料保護法遭主管機關裁罰之紀錄。

2.5 公司營業收入分析

本公司經營業務主要內容為客房收入、餐飲收入、租賃收入及技術顧問服務收入等，106 年度上述各類營業收入暨占營業收入百分比分為:客房收入計 1,783,659 仟元、占比 36.84%，餐飲收入計 2,530,741 仟元、占比 52.26%，租賃收入計 418,659 仟元、占比 8.65%，技術顧問服收入計 47,408 仟元、占比 0.98%，其他服務收入計 61,716 仟元、占比 1.27%。

本公司提供客房服務之對象大致分為本國旅客及外國旅客，外國旅客又以亞洲人占大多數，最近三年度服務對象及客源國籍比例如下：

1. 本公司最近三年度外籍來華旅客國籍之比例:

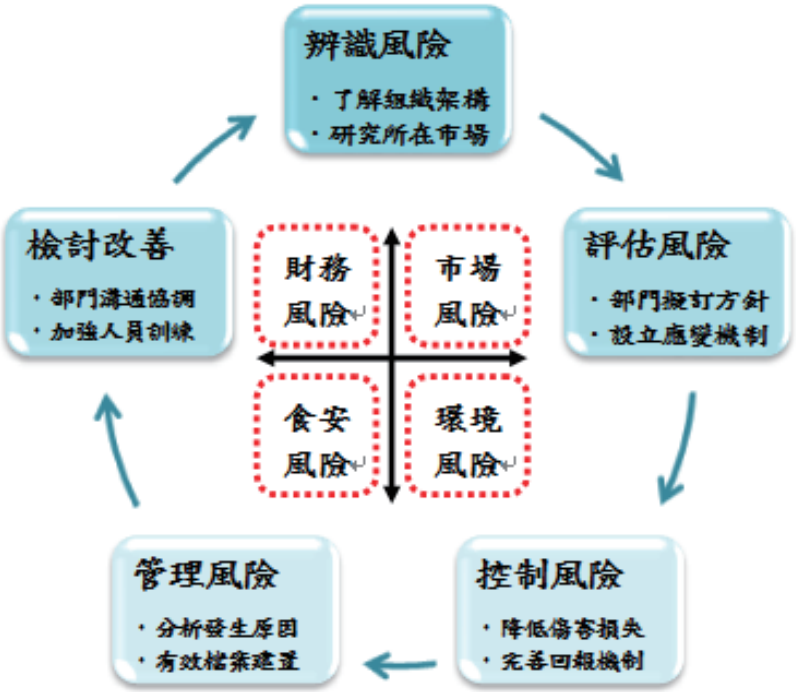
資料來源：本公司自行統計之資料

年度	亞洲	美洲	歐洲	其他	合計
104	79.5%	10.9%	5.9%	3.7%	100.0%
105	82.4%	8.5%	5.2%	3.9%	100.0%
106	82.7%	8.3%	4.3%	4.7%	100.0%

2. 本公司最近三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
104	34.7%	29.0%	18.7%	17.6%	100.0%
105	28.1%	33.8%	18.2%	19.9%	100.0%
106	29.0%	34.7%	16.8%	19.5%	100.0%

2.6 風險控管



危機處理應變機制

為防範及處理緊急或異常事件，強化應變能力並健全危機管理，公司訂定「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，針對緊急突發事件商討應變措施，預先提出防範計畫，事件發生時便能有效控管、即時通報。

緊急危機小組組織及運作

對於緊急或天災事件之處理，由飯店總經理擔任安全組長，其他主管包括集團財務長、物業管理總監、公關部總監、值班經理、安全室經理及工程部總工程師等於第一時間確認人員安全，並逐層檢查相關機電與硬體設備是否運作正常，通知總機且於安全日誌中詳實記載。平時也要求部門定期舉辦「安全防護演練」;如消防(火警)、防制竊盜與搶劫、天災因素導致停水停電或機電設備損壞等;目的是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。本公司安全部與工程部亦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」設置三處「自動體外心臟除顫器」，並於 2017 年舉辦 6 次計 12 小時的 AED 操作與 CPR 急救的講習課程，上課總人數為 643 人，以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。

公司將風險歸類成四種，即:財務管理風險，營運風險，食品安全風險及環保與能源風險。下表所列出之每一類風險所對應到的相關部門，皆依據上圖之風險管理流程來分析管理並降低影響。

風險屬性	負責單位	風險管理方式
 財務會計	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 確實有效審計查核
 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 採購部	風險危害分析與控管 人員專業訓練 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 法令遵循

2.7 營運績效

單位:新台幣仟元

績效類別	項目	2015	2016	2017	變動率%
營運績效	營業收入	4,698,806	4,909,515	4,842,183	(1.37%)
	營業外收入及支出	12,205	(118,819)	113,988	195.93%
	當期淨利	1,135,062	953,936	1,060,310	11.15%
	淨利歸屬於母公司業主	1,135,062	953,936	1,060,310	11.15%
財務結構	負債占資產比率(%)	44.68%	45.37%	46.53%	2.56%
	長期資金占不動產、廠房及設備比率(%)	157.74%	218.81%	222.80%	1.82%
償債能力	流動比率(%)	36.06%	77.37%	85.27%	10.21%
	速動比率(%)	33.30%	71.39%	79.69%	11.63%
	利息保障倍數	52.31	42.99	48.19	12.10%
經營能力	應收款項週轉率（次）	40.87	33.40	24.85	(25.60)%
	平均收現日數(日)	9	11	15	36.36%
	存貨週轉率（次）	36.96	32.78	30.28	(7.63)%
	應付款項週轉率（次）	16.81	17.29	17.52	1.33%
	平均銷貨日數(日)	10	11	12	9.09%
	不動產、廠房及設備週轉率（次）	1.86	1.88	1.96	4.26%
.	總資產週轉率（次）	0.70	0.72	0.73	1.39%
獲利能力	資產報酬率（%）	17.33%	14.42%	16.23%	12.55%
	權益報酬率（%）	30.62%	25.61%	29.40%	14.80%
	純益率（%）	24.16%	19.43%	21.90%	12.71%
	每股盈餘（元）	8.96	7.53	8.37	11.16%

註一:上表資訊是依照本公司 2017 年度個體財務報表資料編制。

2.8 公司治理

董事會

本公司本於廉潔、透明及負責之經營理念，董事會由 7 位擁有商業管理、法務、會計與公司經營管理等背景之董事所組成，以重各個董事豐富的學識、商業判斷力與專業操守來監督並指導經營團隊，確保公司治理的有效執行及建置風險控管機制，進而達到永續經營之願景。董事會採候選人提名制，任期為三年，連選得連任。截至 2017 年 12 月 31 日止，董事會中有四席是女性，比例為 57%。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:
https://www.silkshotelgroup.com/tw/investment

董事會成員資料

職稱	姓名	主要學(經)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	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	林明月(晶華國際發展代表人)	假日旅館管理學校 Hilton International Asia & Australia Training Center
獨立董事	賴瑟珍	交通大學管理科學碩士
獨立董事	張果軍	美國哥倫比亞大學 MBA

註:本屆董監事任期 104 年 6 月 26 日至 107 年 6 月 25 日，107 年 6 月 26 日股東會已重新改選，名單同前屆。

董監薪酬

董事酬金級距表

本公司董事酬金級距	董事	監察人
低於 2,000,000 元	蔣一惠、徐王榮薇、賴瑟珍、張果軍	高志尚、李孔文
2,000,000(含)~5,000,000 元(不含)	潘思亮、薛雅萍、林明月	NIL
5,000,000(含)~10,000,000, 元(不含)	NIL	NIL

註: 董監之酬金包括車馬費、報酬及董監酬勞。

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。依本公司章程第三十條規定,本公司年度如有獲利,應提撥不高於百分之零點五為董監酬勞,並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。

董事、監察人 2017 年出席率統計:

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:薛雅萍	4	0	100%
董事	慶晟投資(股)公司 代表人:徐王榮薇	3	0	75%
董事	晶華國際發展(股)公司代表人:林明月	4	0	100%
獨立董事	賴瑟珍	4	0	100%
獨立董事	張果軍	4	0	100%
監察人	泛美實業開發(股)公司代表人:李孔文	2	-	50%
監察人	高志尚	4	-	100%

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，監察人協助董事會在監督公司執行有關會計、稽核、財務報表編製流程以及內部控制之品質。

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. 公司財報之審核
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

監察人資料以及董事會出席率如下:

監察人資料

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(股)公司 江西大田精密科技(股)公司(江西贛州) 奇利田高爾夫用品(深圳) 三田高爾夫用品(深圳)有限公司 櫻之田複材科技(深圳)有限公司 以上公司董事長 天祥晶華飯店(股)公司法人董事代表人
監察人	高志尚	義美食品(股)公司董事長 達美樂披薩(股)公司法人董事代表人

2017 年度召開董事會計 4 次,監察人列席率如下:

職稱	姓名	實際列席次數	實際列席率
監察人	泛美實業開發(股)公司代表人: 李孔文	2	50.0%
監察人	高志尚	4	100.0%

薪資報酬委員會

薪酬委員會為董事會轄下所設立之另一個功能委員會,其旨為協助董事會評估薪酬管理與公司福利政策,定期檢討董事監察人及經理人績效評估與相關薪資。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(註),每年至少召開兩次會議。

2017年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(%)	備註
召集人	張果軍	2	0	100%	
委員	賴瑟珍	2	0	100%	
委員	陳俊兆	2	0	100%	

註:本屆委員任期104年6月17日至107年6月16日,107年8月13日已重新改選,名單同前屆。

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,本公司制定之誠信經營守則及道德行為準則,要求內部人員及受雇員工於商業行為的過程中嚴格禁止有行賄及收賄、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應立即向董事長報告及報告監察人知悉。為使社會民眾及內部員工進一步瞭解相關內容,最新版的公司道德行為準則以及誠信經營守則可於下連結搜尋。

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

企業社會責任委員會

為了能夠讓公司與利害關係人的溝通更落實，且充分體現做為一個優秀的社會公民應盡的社會責任，晶華酒店集團自 2014 年責成各部會成立了企業社會責任委員會。委員會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 專員一位負責統籌規劃 CSR 相關運作以及報告編寫事宜。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，每年舉辦工作會議，以制定公司策略目標與檢討執行績效。2017 年委員會成員持續在因應未來氣候變遷、社經情勢變化、環保節能、人力結構轉變上，實踐企業之相關社會責任，用積極正面的力量讓社會變得更好。

本公司依據中華民國櫃檯買賣中心所公布之『上市上櫃公司企業社會責任實務守則』為基礎訂定晶華酒店企業社會責任守則*，守則明確列出下列五大重點：

一、落實公司治理
二、傾聽利害關係人意見
三、發展並維護永續環境
四、提倡社會公益
五、企業資訊揭露之公開透明

自 2015 年起領先同業率先於職前訓練課程中增加 CSR 課程，在同仁心中種下社會責任的種子，我們鼓勵公司每位同仁都能身體力行，並落實於日常營運之每項作業。2017 年 CSR 課程總共開課 11 堂，每堂課半小時，上課人次數 490 位，總人時為 245 小時。晶華國際酒店股份有限公司企業社會責任實務守則下載連結：

https://www.silkshotelgroup.com/tw/relationship

3. 食品安全與供應商管理

秉持食品安全為產業永續發展之重要議題，晶華酒店除了本身餐飲部門嚴格執行食品衛生管理外，嚴選合法供應商，每年對主要供應商做現場稽查並隨時注意衛福部食品安全相關訊息，即時處理與食安有關的議題。另公司的對內食安政策包含了食安衛生小組固定實施館內衛生檢查確保衛生安全無虞、開辦內部訓練課程強化同仁食安專業能力、落實生產庫存管理取得食品安全管理系統認證等。對外遵守政府法規、加強與消費者溝通並且落實供應商管理。

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。並自 2016 年設立自主檢驗實驗室，參考衛福部食品良好衛生規範準則之相關規定制定自主檢驗實驗室標準作業程序書，同時嚴選供應商以確保食材來源符合國家主管機關相關規範，履行公司保障每一位消費者健康安全的承諾。

3.1 維護食品安全，落實內部管理

晶華酒店餐飲品牌眾多，長久以來一直深受廣大消費者的喜愛與支持，而公司也堅持使用安全及頂級的食材來製作餐點。公司有關食品安全與衛生環境之相關管理監督機制是由 HACCP 管制小組負責，其標準作業程序是依據食品良好衛生規範(GHP)與危害分析重要管制點系統(HACCP)而訂定。同時公司亦依據 HACCP 的管理精神做為自主管理與內部稽核之統一管制標準，為消費者做最嚴謹的把關。

其標準作業程序內容如下:

供應商驗收盤點	• 台北晶華以及其他館外據點之食材原料集中驗收與盤點，以利品質與數量之控管。
食品衛生安全與存貨控管	• 要求廠商提供合格檢驗證明書，加上倉庫人員遵守先進先出之原則，做好存貨管理。
從業人員食品安全衛生教育	• 公司衛生經理年度規劃，含內部衛生教育訓練課程以及相關人員外部專業訓練安排，以加強人員專業技能。
食品製備與流程管制	• 自食材準備到成品供餐之程序管控。包含溫度管控、置備程序、交叉污染預防、操作人員衛生、紀錄的維護。
生產場所衛生環境維護	• 每日由各營業單位負責營業前後環境衛生清潔，公司HACCP管制小組進行稽核督導，並要求單位提出改善檢討。
廢棄物與病媒防治管理	• 餐飲部與餐務部負責選擇合法公司妥善處理廚餘以及廢棄物，並確實做好病媒防治與廢棄物管理。

稽查小組實施現場單位稽核：

稽查小組會訂定稽查目標對於單位之人員安全衛生裝備以及現場作業環境實施評量。對於有缺失的現場單位，會要求三日內限期改善，並檢附照片或由稽核員複檢；如有設備機械不良致效能不彰時，則會開立請修單請工程部修復，或請單位進行汰換設備程序。2017 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)執行了 18 次的食品安全與衛生內部稽核及 40 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，2017 年度經上述 18 次食品安全與衛生內部稽核所影響之餐飲收入占台北晶華的餐飲收入淨額為 96%，占台北晶華營業收入淨額為 49%。

3.2. 人員及作業場所認證

除了食安小組對內部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，對於第一線的現場工作人員，本公司也要求每一位工作同仁都能夠符合我們的衛生標準。包含全體從業人員每年進行一次供膳體檢，項目包括 A 型肝炎、手部皮膚病、出疹、膿瘡、外傷、結核病、傷寒或其他可能造成食品汙染之疾病。我們也會定期舉辦食品安全課程，讓同仁們了解工作環境與作業程序上應該注意的事項以及衛生安全的重要性。另外還有食材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建立資料檔，並請單位主管於日常作業時宣導。晶華酒店台北本館 2017 年度員工參與食品衛生安全相關訓練課程，其中內部訓練課程共 14 堂、總人時 210 小時，廚師衛生講習共 4 堂，總人時 542 小

時，HACCP 小組成員另參與外部訓練課程共 5 堂、總人時 124 小時。同時我們也要求廚房工作人員(不含學校實習計畫學生)，依照工作內容持有相關專業證照，總計台北晶華本館 203 位廚房同仁共持有 237 張各級中西餐廚師證與相關技術士證。

台北晶華的餐飲部門為公司主要營收來源，在各餐飲事業體中，又以宴會廳為營收占比最高部門，其依顧客需求提供量身訂做的婚宴、筵席、會議、產品發表會等餐飲及外燴與場地租借服務，長期以來受到各界消費者的喜愛，因宴會廳具有業務量大、單次供餐人數多、人力資源需求量高、菜色變化性高等特性，為有效控制潛在食品安全風險、保障顧客用餐權益並落實自主衛生管理，故由 HACCP 小組參考衛生福利部食品安全衛生管理法與食品良好衛生規範準則等法規，建立了宴會廳食品安全管制系統手冊，以作為晶華酒店實施食品安全管制系統之依據，其涵蓋食品採購、驗收、製造、供膳、留樣、檢驗、人員培訓、文件管制、內部稽核等過程，針對宴會廳各種供膳形式菜餚進行危害分析和重要管制點制定，有效即時監控。2017 年晶華酒店台北本館宴會廳取得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及 HACCP 食品安全管制系統之認證。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 27.8%。

晶華餐飲服務應遵循食品安全衛生管理法、主管機關發佈的子法與命令。2017 年 9 月 13 日稽核之檢查項目，其中有兩項食材或是與食材直接接觸之原料，有逾期而未與未逾期品有適當區隔之情事，違反食品安全衛生管理法第 15 條規定一次，罰鍰金額未達法規規定需發布重大訊息之金額，並於 2017 年 9 月 14 日將上述違規品項全數銷毀。本年度亦為衛福部食品藥物管理署自 2015 年啟動食品安全管制系統符合性稽查以來，連續第三年合格。另，台北晶華旗下八個餐廳與宴會廳均通過台北市政府衛生局餐飲業認證管理評核標準，獲頒餐飲衛生管理分級認證證書。

我們嚴謹地為消費者做好層層的把關，防止食物從驗收、存放、烹調等步驟中遭受任何汙染。未來公司目標是持續努力讓其他各餐飲營業場所與廚房能夠取得 HACCP 或其他相關認證，提供健康、衛生、安全的餐飲服務給社會大眾以善盡企業社會責任。

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

*ISO22000 證書 TA2058-FS-GC, Sept.9 2014~Aug. 27 2017

*HACCP 證書 TA2058-HC, Sept.11 2017~August 27 2020

3.3 自主檢驗實驗室

晶華酒店依食品安全衛生管理法第七條第 3 項規定，自行設置實驗室，從事自主檢驗，於 2015 年 12 月設置食品實驗室並參考食品安全衛生管理法、食品良好衛生規範準則(GHP)、食品業者設置實驗室之企業指引、廢棄物清理法與實驗室生物安全規範等法規制訂「自主檢驗實驗室標準作業程序書」，內容清楚說明了公司對於試驗樣品處理、自主檢驗頻率、檢驗結果確認、廢棄物清理等規定，實驗室設衛生經理及衛生專員各一名，管理並執行食品微生物檢測與農藥殘留檢測，檢驗結果做成書面報告以及電子檔保存。微生物檢驗是依照衛福部公告之食品微生物檢驗法進行操作及食藥署公告之食品衛生標準做為微生物檢驗結果的判讀，做法是以 3M 快速檢驗測試片代替傳統培養基，檢查總生菌數、大腸桿菌等，其可縮短檢驗與判讀時間。判別結果若菌落數超標則重新檢視作業流程並針對每樣食材逐一檢測，經確認流程無誤後提交建議改善方案給相關單位，並於改善後進行無預警重測。至於農藥殘留檢測，公司使用自農試所取得之「農藥殘留快速檢驗」技術轉移之設備檢測，於驗收處直接採樣，不合格者即整批退回給廠商，並將檢驗結果納入廠商評鑑中作為日後評估廠商續用與否之參考。晶華酒店台北本館自主實驗室可檢測項目為總生菌數、大腸桿菌、大腸桿菌群、油脂總極性化合物檢測及農藥殘留檢測(註)。實驗室於 2017 年總計共執行了 75 次的食品微生物檢驗、12 次油脂總極性化合物檢測與 88 次的農藥殘留檢驗，均全數合格。另 2017 年度實驗室新購水質微生物檢驗相關設備及油脂總極性化合物檢測儀，2018 年亦已購入二氧化硫快速檢測儀，為食品安全即時把關。2017 年實驗室相關費用，包含設備折舊、儀器校正及人員薪酬等，其中委外檢驗費為新台幣 242,940 元，總計支出費用新台幣 606,315 元，占台北晶華餐飲收入淨額為 0.029%。

註:農藥殘留檢測為有機磷劑類與氨基甲酸鹽類兩大類農藥

3.4 重視食材，源頭管理

基於國人對於飲食新觀念改變，以及政府對於食材來源與處理的法規制定皆讓「有機」、「無毒」、「養生」等關鍵詞屢屢登上報章媒體的版面。晶華酒店相當重視每位客人的需求，不僅使用新鮮當季食材製作出優質美味的餐點提供給顧客，並響應永續環境與生產履歷食材的市場趨勢。我們在包括館內栢麗廳以及牛排館提供來自本地小農的生菜沙拉吧，除讓客人享受當季蔬果的同時也能幫助台灣小農農業的發展。另外晶華酒店台北本館內所用之 Taylors 茶包、Nespresso 咖啡膠囊及立頓紅茶皆通過國際雨林聯盟 Rainforest Alliance Certified (RAC)(註一)的認證，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)(註二)認證。我們希望透過各部門的合作，能推廣環境友善(Environmental Friendly)之食材給社會大眾，使每一位客人都能與我們一起為永續環境出一份力。2017 年度上述認證茶包、咖啡膠囊採購金額為新台幣 2,338.5 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 23.77%。公司除了在國產安全食材與國際認證產品的選擇上盡力外，我們認為真正能保障顧客權益的做法，就是從挑選優質供應商開始。與公司合作的供應商皆有政府許可之合格商業登記證與工廠登記證等，先確保廠商為合法業者。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能成為公司長期配合對象。

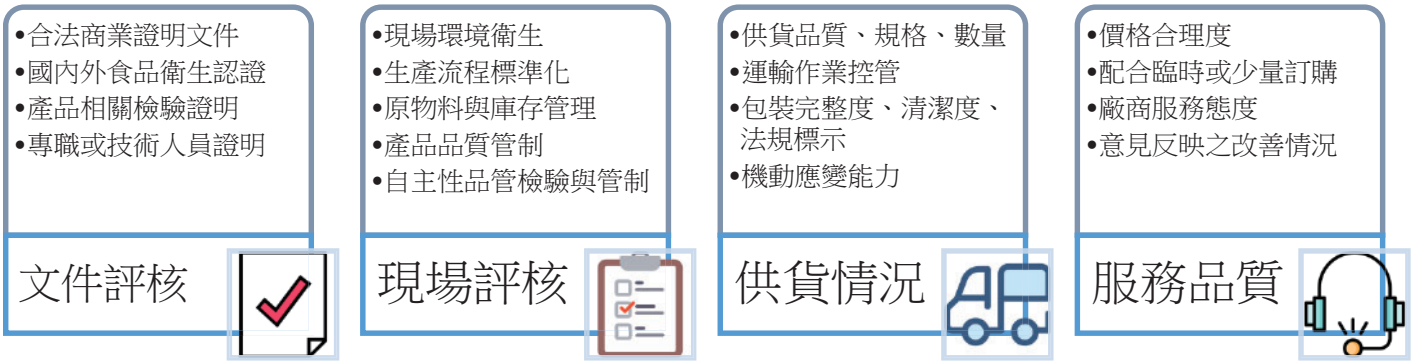
註一:RAC 為一個非政府組織，追求以傳統農法來防止雨林遭受濫墾濫伐並維護種植作物的農夫的權益，達到保護生物多樣性與提供永續發展，更多資訊查詢網址: http://www.rainforest-alliance.org/

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由五百多個與有機農業有關的組織所組成，成員包含農民、消費者、加工業者、貿易商以及其他研究、推廣、訓練等機構，對於推廣有機農業有著相當重要的貢獻，更多資訊查詢網址: http://www.ifoam.bio/

3.5 供應商評鑑

公司依據 GHP 所衍生的「製程及品質管制標準作業程序書」與根據 HACCP 規範建立的「供應商評鑑紀錄表」等兩項自有標準來篩選與稽核供應商。公司參考 HACCP 程序書裡所訂之審查與評鑑程序，由採購部門、衛生安全部門及餐飲部門共同負責廠商查核與評鑑，評鑑內容分成四大面向: 文件評核(25%)、現場評核(35%)、供貨情況(20%)和服務品質(20%)，逐年循環對供應商實地稽核，總分達 80 分以上即為「優良供應商」，會持續與廠商合作以穩定優質食材來源；總分 60-79 分列入「合格供應商」；總分 60(不含)以下即為不合格，若連續兩次評分結果為不合格或是有重大食安疑慮者，採購部將會於供應商名單中剔除。台北晶華 2017 年共評鑑了 14 家供應商，評鑑結果並未有總分低於六十分以下之不及格供應商。

2017 年度經過評鑑廠商之進貨金額為新台幣 74,231,270 元，占台北晶華 2017 年食品與飲料(含生鮮)交易金額的 9.97%。



3.6 誠實守法，保障權益

公司在食品安全的自主要求與政府法規遵守上絕無任何妥協的空間。我們主要是依照食品安全衛生管理法及其細則、食品良好衛生規範準則與其他延伸出之法定規範訂定內部衛生管理辦法，同時也用 HACCP 之精神為實踐管理以及教育訓練的依據。近年來政府大力對社會大眾宣導食品安全相關知識，其為了讓國人吃得更安心、讓資訊更透明，也要求食品業者，依其產業模式，建立原物料相關追溯追蹤系統且必須將資料登錄於衛生福利部食品追溯追蹤管理資訊系統中。

台北晶華的營業性質與運作模式是以產品線終端的食品烹調與販售為主，根據食品安全衛生管理法第九條，雖規定相關原料產品溯源由公司自主性的管理，然晶華為提升餐飲服務仍於 FDA 產品資訊揭露專區公開產品相關訊息，請於下方連結查詢。

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

除恪遵食品安全衛生管理法、主管機關發布的子法與命令外，我們嚴格要求各所屬部門遵守法律規範，以顧客消費權益與健康為第一優先，確保工作場所的安全與衛生，並且密切注意相關食品安全衛生管理法之更新，務必做到與消費者或政府機關等利害關係人之良好溝通。任何有關消費者隱私以及產品資訊透明度，倘若顧客對公司產品或服務有疑問或指教，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，做好有效溝通，提升顧客滿意度是公司將會持續努力的目標。

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

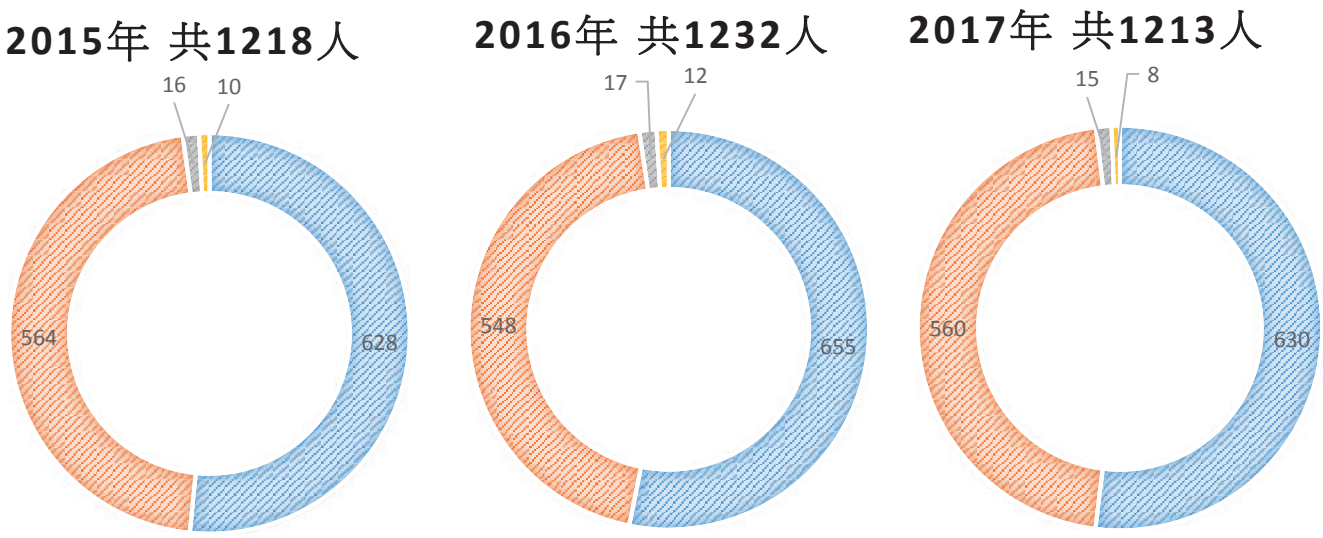
線上電子信箱 E-mail:customerservice@regenttaiwan.com

4. 職場環境與員工照護

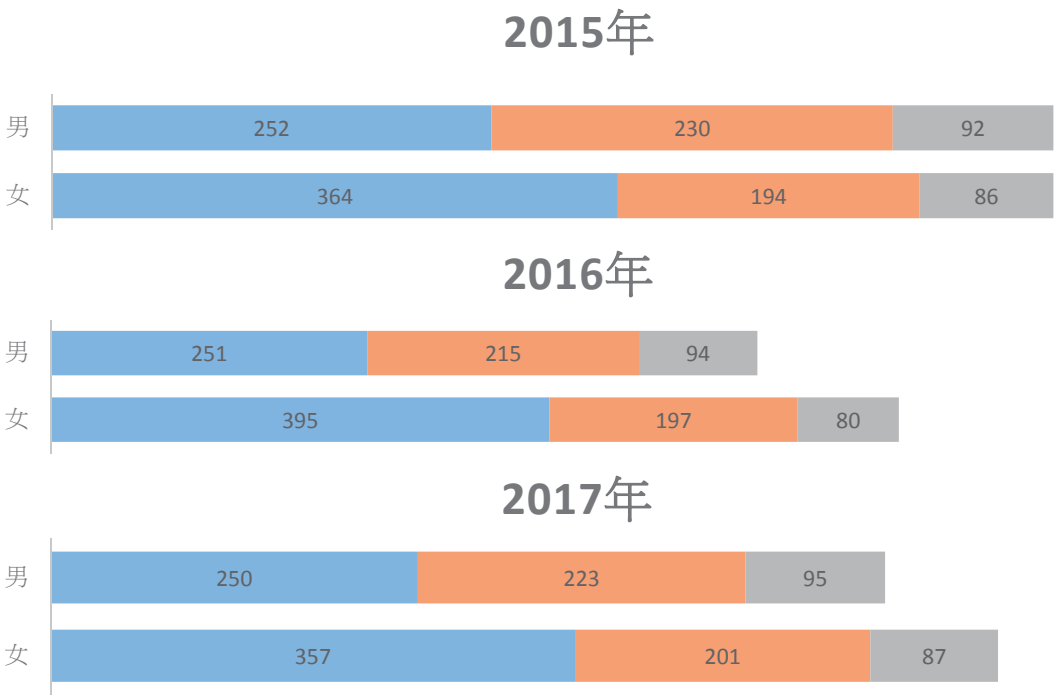
4.1 人力資源結構

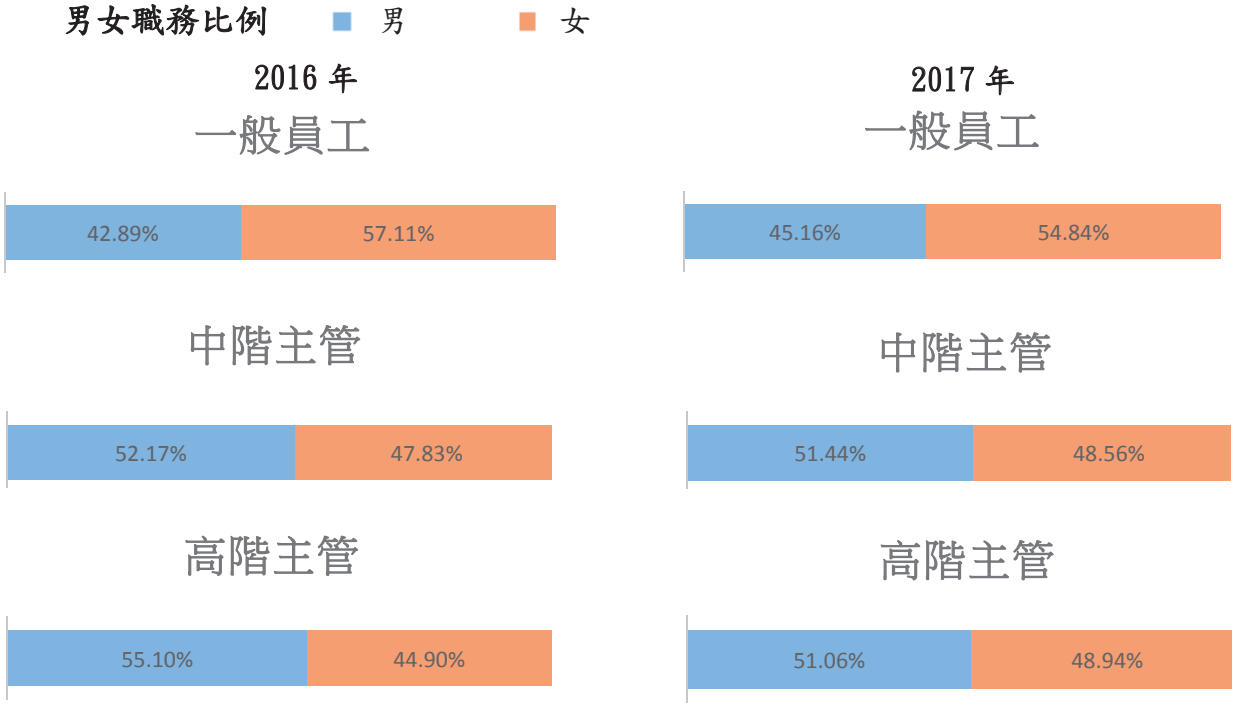
全職員工統計

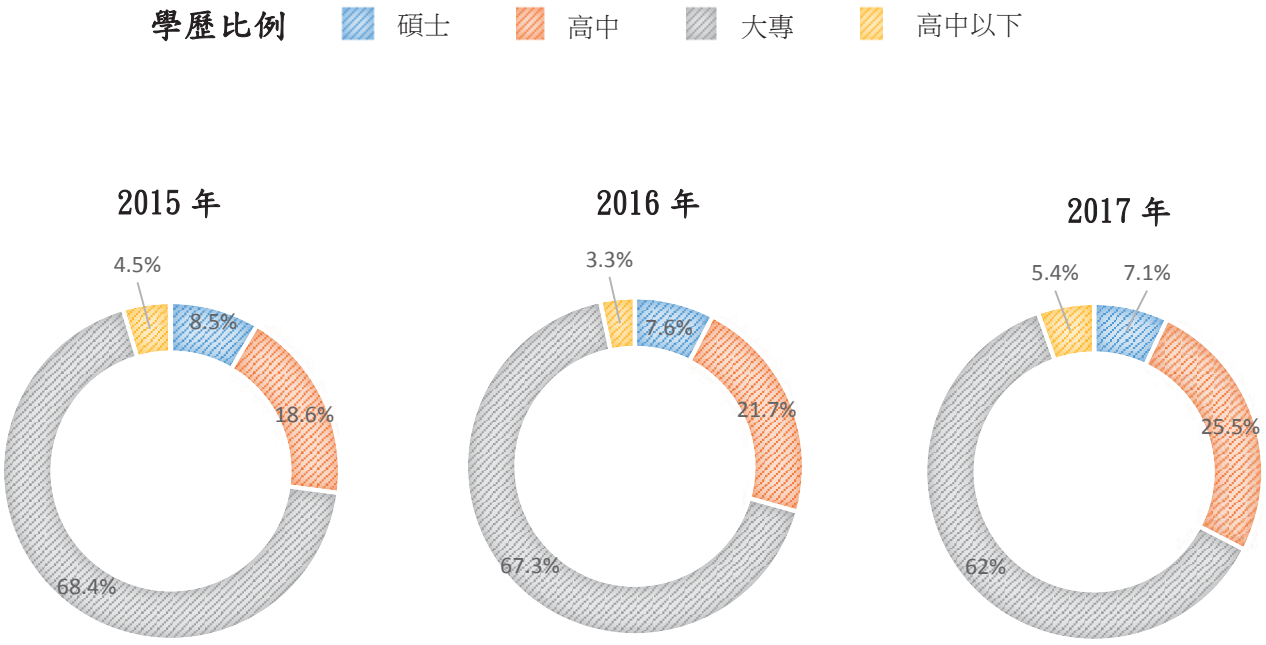
非定期員工 女 男 定期或臨時合約員工 女 男

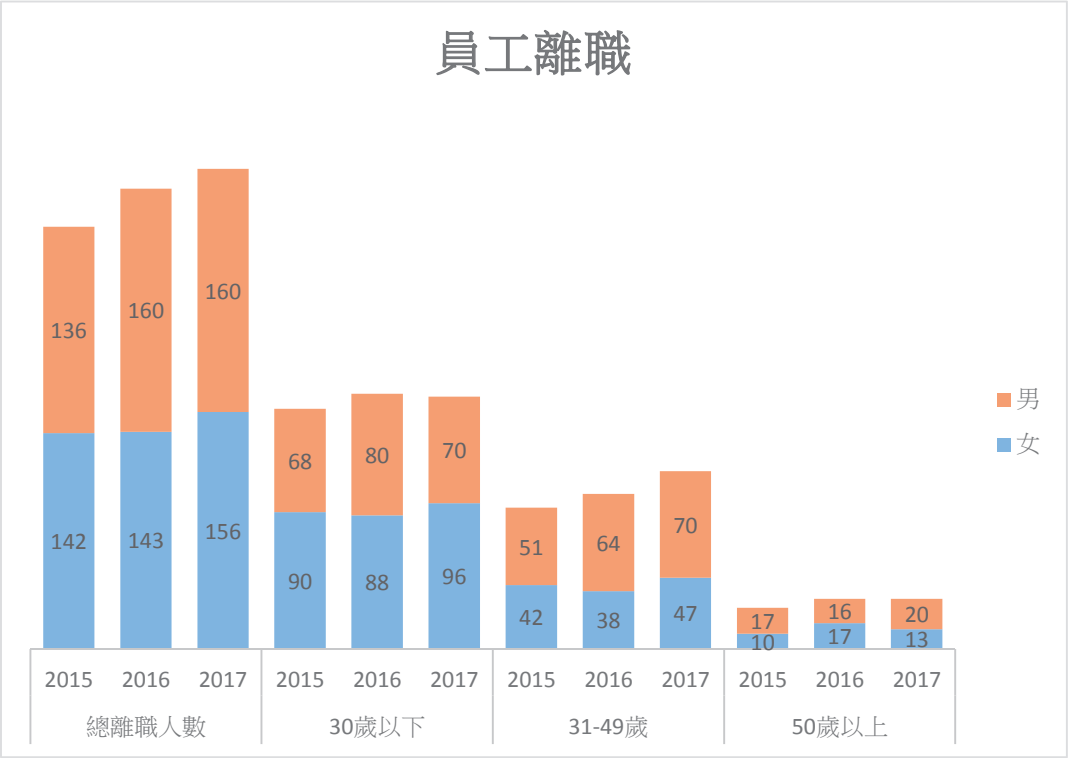


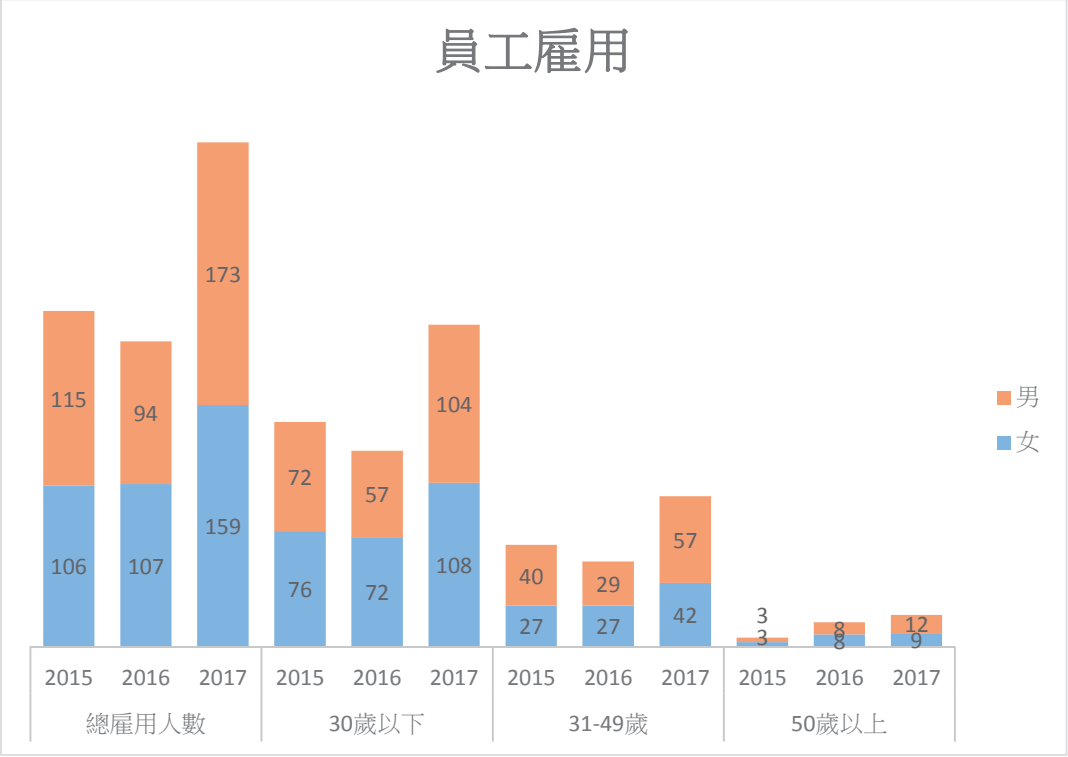
男女員工年齡分布 30 歲以下 31-49 歲 50 歲以上




男女職務比例
男
女
2016 年
一般員工
42.89%
57.11%
2017 年
一般員工
45.16%
54.84%
中階主管
52.17%
47.83%
中階主管
51.44%
48.56%
高階主管
55.10%
44.90%
高階主管
51.06%
48.94%


學歷比例
碩士
高中
大專
高中以下
2015 年
4.5%
8.5%
18.6%
68.4%
2016 年
3.3%
7.6%
21.7%
67.3%
2017 年
5.4%
7.1%
25.5%
62%


員工離職
136
160
160
142
143
156
68
80
70
90
88
96
51
64
70
42
38
47
17
16
20
10
17
13
2015
2016
2017
2015
2016
2017
2015
2016
2017
2015
2016
2017
總離職人數
30歲以下
31-49歲
50歲以上
男
女


員工雇用
115
94
173
106
107
159
72
57
104
76
72
108
40
29
57
27
27
42
3
8
12
3
8
9
2015
2016
2017
2015
2016
2017
2015
2016
2017
2015
2016
2017
總雇用人數
30歲以下
31-49歲
50歲以上
男
女

男女平均薪資比較

	2015	2016	2017
一般員工	1:0.91	1:0.92	1:0.94
中階主管	1:0.93	1:0.91	1:0.92
高階主管	1:0.89	1:0.71	1:0.95

基本薪資核敘及法定基本工資的比值

	2015 倍數	2016 倍數	2017 倍數
男姓員工基本起薪	1.25	1.25	1.31
女姓員工基本起薪	1.10	1.20	1.21

2015-2017 其他類別統計

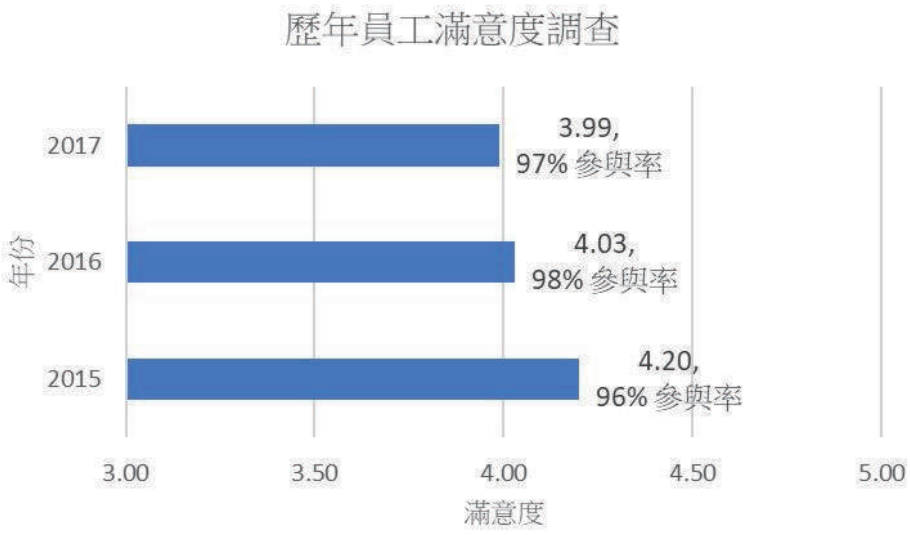
	2015		2016		2017	
實習生	221	18.14%	242	19.64%	213	17.56%
身心障礙	14	1.15%	15	1.22%	**14**	1.15%
外國籍	40	3.28%	53	4.30%	**40**	3.30%
原住民	13	1.07%	13	1.06%	**10**	0.82%

4.2 勞工福利與權益

公司員工是我們最重視的資產，我們深知滿意的顧客來自於開心的員工。因此，公司致力於打造和諧平等的勞雇關係、維護勞工權益，期待每一位夥伴都能夠將公司「將心比心，待人如己」的企業價值傳承下去。晶華酒店遵守聯合國全球盟約對人權與勞工的規範內容，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、強迫或任何不平等的對待。對於員工管理皆遵循台灣勞基法等相關勞動法規，絕對禁止任何理由違法雇用童工，與各級學校之建教實習合作也加強防範違法任用或任何形式的強制勞動。公司內部皆有適合的溝通管道與申訴機制提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高度的重視，使同仁的權益得到妥善保障。而對於員工的晉用、薪資、績效、教育訓練與員工福利等均一視同仁。我們認為合理與有效的溝通，是促進勞資和諧的重要條件，員工可以藉由部門會議或是透過人力資源部門來表達訴求，同時公司也定期與員工分享內部相關資訊與活動交流以凝聚公司向心力。晶華酒店尊重每一位同仁在法律上所被給予的權力，確保結社集會自由，公司雖無工會組織的運作，但內部溝通管道順暢，勞資關係和諧。

為了有效傳達公司政策與經營理念，並讓員工了解自身權益，每一位新進同仁均需要參加為期兩天的職前訓練，課程內容包括職場男女平權、資訊保密、勞工安全與職場基礎英日語等，並在到職時簽署「勞動契約」與「員工保密同意書」。其他如公司規定與員工權益等相關資訊，我們也將之電子化放置於「晶華數位學園」的線上學習網站中方便同仁線上下載與閱讀。公司每年也固定實施 3 次「員工線上滿意度問卷調查」，彙整統計結果詳下表，並做為日後政策制定的參考。

員工滿意度調查圖表:



薪資與福利

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，給予之薪資皆優於政府規定之法定最低薪資標準。臨時工與半職員工之薪資也符合勞基法。全體員工皆提供勞健保、產假/育嬰假及其他相關保險。晶華酒店為了讓每位員工在辛苦工作之餘能夠適當抒發壓力與培養個人嗜好，在工作上維持良好狀態，公司提供各類的身心健康課程與活動，例如邀請心理講師分享心理衛生教育、健康飲食管理、專家講堂、登山社及羽球社活動等，使員工在工作與生活能夠均衡。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，參加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獎勵金與自提額成立信託基金，提供員工有定期儲蓄的管道。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。其他福利還包括三節激勵獎金、年節禮金、集團飯店住宿及餐飲優惠等。為犒賞員工一年來的辛勞，沿續逐年舉辦的春酒活動，於 2017 年春酒典禮上，除了有館內外每一個部門都卯足全力來獻出最好的表演給台下的觀眾觀賞外，典禮中也由董事長頒發感謝狀給具有十年及二十年以上年資以及卓越貢獻之員工，並提供約 680 項禮品供員工抽獎，除表達公司對於員工的感謝也期勉能夠與每一位同仁開創更好的未來。同時，響應晶球獎盛宴的環保理念，特別製作獨家紀念品贈送給每位員工。

員工退休

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有正式聘雇員工。

（2） 申請資格－員工有下列情形之一者，得自請退休：

A. 工作 15 年以上且年滿 55 歲者。

B. 工作 24 年以上者。

C. 工作滿 10 年以上且年滿 60 歲者。

(3) 員工有下列情形之一者，公司得強制其退休：

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。

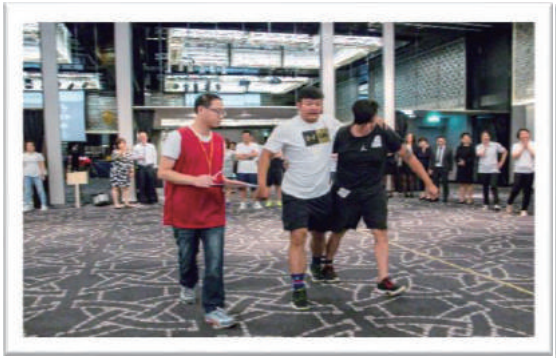
b. 一次退休金：一次領取勞工個人退休金專戶之本金及累積收益。上述所稱年金生命表、平均餘命、利率及金額之計算，由勞保局擬訂，報請中央主管機關核定。

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。

本公司 2017 年依照舊制之退休金提撥總額為新台幣$6,577,946 元;依照新制的雇主員工退休金提繳總額為新台幣$46,599,097 元。

晶華奧林匹克，打造活力健康職場

身心健康的員工是企業發展的基石，因此對於推廣健康職場，晶華酒店向來不遺餘力。為提供身、心、靈健康的職場環境，舒緩工作壓力與職業倦怠，進而提升工作效率，2017 年舉辦的晶華奧林匹克運動會(Regent Olympics)，將工作元素與生活娛樂加以結合，讓競賽內容極多元化：不論是員工還是主管，都包在棉被裡，扮成蠶寶寶在地上爬行；還有需要彼此默契的兩人三腳；以及每每都激烈無比的躲避球大賽。這些由人力資源部同仁精心設計的遊戲，讓各部門有機會在工作之餘彼此互動，增進夥伴之間的情誼，消彌員工與主管之間的藩籬，也藉此抒發平日的工作壓力。運動會當日的餐盒則是由喜憨兒麵膳坊精心準備，讓每一位參與的選手在補充體力的同時也投身公益之中。



4.3 溝通無障礙，平等無歧視

晶華酒店相當重視與每位員工的溝通，對內提供各樣溝通平台來傾聽不同的聲音，公司內部的固定例會，線上或平面公告與人資信箱都是為了讓員工的意見能得到重視與處理。對外我們遵守法規，公司在招募上無因任何國籍、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。

同時，當員工需要處理個人或家庭事務時，公司也會提供適當假別讓員工申請。如公司依「性別工作平等法」提供男女員工申請產假與育嬰假，也設有育嬰哺乳室並與鄰近托育機構簽約，讓同仁得以安心工作。總計 2017 年有 2 位男性與 9 位女性同仁申請育嬰留職停薪，平均復職率為 43%，另外也有 4 位同仁於 2016 年申請留職停薪復職之員工於 2017 年任職滿一年，留存率為 100%。

2017 年度申請育嬰留停人數	男	**2**
	女	**9**
	合計	**11**
2017 育嬰留停原應復職人數(A)	男	**2**
	女	**5**
	合計	**7**
2017 育嬰留停原應復職人數且復職人數(B)	男	**0**
	女	**3**
	合計	**3**
復職率(B/A)	男	**0%**
	女	**60%**
	合計	**43%**
2016 育嬰留職停薪復職人數(C)	男	**0**
	女	**4**
	合計	**4**
2016 育嬰留停復職且工作超過一年人數(D)	男	**0**
	女	**4**
	合計	**4**
留存率(D/C)	男	**0%**
	女	**100%**
	合計	**100%**

4.4 人才培育與職涯發展

公司極度重視優秀人才的培育，面對未來產業發展的機會與風險，我們擬訂了三大方向:優秀人才招募、在職員工職能強化與未來接班人的養成。現今產業經營瞬息萬變，公司投入許多資源來確保人力能夠符合公司需求並持續優化服務素質。我們活用集團各個飯店的特色，定期舉辦就業活動或聯合大型招募會，透過招募活動來與社會新鮮人、二度就業或是想轉職者現場媒合的機會。

內部在職訓練方面，晶華酒店提供了員工們多方面成長精進的機會。其中非常具有特色的是，在職前訓練中導入企業社會責任的課程，以小組討論方式向同仁分享晶華酒店對於善盡社會公民義務的信念與價值，將企業社會責任的種子植入同仁心中，使每個人能在日常工作上付諸行動。

人資部同時設計了「Trainer’s Club」訓練員俱樂部，聚集各單位訓練員，交流彼此想法，將不同部門的經驗帶回給自身所屬的單位。此外，為了讓全體同仁能有機會從高階主管的學習歷程及成功經驗中獲得啟發，2017 年人資部也舉辦了數場由各家總經理主講的「專家講堂」，讓同仁能透過標竿學習，奠定自己職涯的方向。

我們深入校園，在學校就業博覽會上招募熱情有活力的新血，提供在學學生接觸職場生活的機會。每位實習生依照個人專業技能與公司需求在各部門學習，讓實習生能將所學理論與實務接軌。近幾年來也積極招募國外頂尖飯店管理學生回國，提供實習與正職機會;更發揮國際飯店品牌優勢，專門設計了「Across Regent」海外實習專案，提供有潛力的台灣大專院校學生申請前往國外姐妹飯店實習，回國再實習半年後並通過考核者即能獲得正式聘用機會。如此一來可以增加學生國際觀，也可以讓公司招募到合適人才。透過有制度的人力資源養成計畫，我們有信心可以吸引更多優秀新血，建立永續的人才庫。統計 2017 年一共有 35 間大專院校以及 4 間高中職學校與台北晶華有建教合作實習生計畫，共有 340 位大專實習生與 80 位高中職在學學生於台北晶華各部門實習。

4.5 安全的工作與公共環境

讓公司同仁有個安全的工作環境是我們的責任，我們遵守「職業衛生安全法」來維護每位同仁的工作環境，還有設置勞工安全師確保同仁得到充足的勞安資訊。公司的意外事件以廚房刀傷、燒燙傷與跌倒為最常見，公司針對意外的防範定期舉行安全演練，由部門主管落實現場作業督導與查核，教導員工熟悉標準程序作業，並於各單位設置急救箱，如遇重大事件則由安全部通報相關單位依標準程序作業流程進行處理。另因酒店每日來客數眾多，所有工作同仁都需要具備相當的災害應變與緊急救護知識以因應任何突發事件的發生。定期進行的防災演練依部門分成小組，由飯店總經理或當值之高階主管擔任緊急應變小組組長負責確保顧客與公司資產安全，藉由每次的疏散模擬讓同仁在真正事發的當下能夠臨危不亂，有效疏散群眾。此外公司並設有專職護理人員二名，依「勞工健康保護規則」之規定辦理臨場服務，另協助選工、配工、復工等事宜，並對相關法令變更作即時處理。

4.6 職場安全管理

本公司一向重視同仁的工作安全，多年來不斷的投入非常多的心力。若不幸發生意外事件，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，同仁可以透過勞工安全管理師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，公司仍將強化衛生安全教育之宣導，以持續降低失能傷害為目標。

目前依職業安全衛生管理辦法規定第二類事業勞工人數在五百人以上者，應參照中央主管機關所定之職業安全衛生管理系統指引，建置適合事業單位之職業安全衛生管理系統；目前，除了參照相關指引外，並經台北市勞動檢查處推薦參與管理系統建置輔導課程，學習自行建置飯店的職業安全衛生管理系統，待系統建置完成，期能有效降低職災發生並持續提升所有同仁的安全衛生意識，使晶華酒店除了是顧客內心安全的星級飯店外，更是所有工作同仁們稱讚的安心友善職場。

2017 年缺勤統計

缺勤總日數	(註)公式計算說明
52 天	缺勤率（AR）= 缺勤總日數/總工作日數*100%
總工作日數	總缺勤日數包含生理假、病假、傷病假及公傷假等。
410,564 天	

2017 年度統計：共有 13 人次之失能傷害，傷害損失日數為 52 天，缺勤率為 0.0127%，0 職災死亡。

2017 年職災統計

職業災害千人率 = 9%	（註）公式計算說明 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）= 3.95	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）= 15.83	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

5. 公益參與

5.1 社區公益活動

晶華酒店除了專注在本業的經營發展，也十分重視與週遭鄰里的互動。我們深知企業想要永續經營，就必須肩負起一定的企業社會責任，積極地與地方上各利害關係人對話，制定計劃讓公司與社區有良好的互動，透過與各慈善團體的參訪或合作義賣活動讓員工能夠盡到自己的一份心力，也可以結合公司內的資源幫助到社會上有需要的人或團體。強調「以人為本」的初衷，持續倡導「取之於社會，用之於社會」的觀念並以回饋的心情讓社會有更多的正面能量。

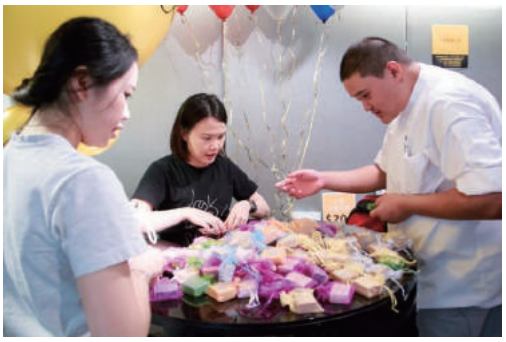
公司同仁一直以來皆熱心於公益活動的參與，於工作之餘也都積極投身於公益活動甚至是親身擔任志工。2017 年公司內部響應網路公益社群發起的「舊鞋救命」二手鞋送非洲的活動，幫助非洲地區人民遠離沙蚤，防止足腳被寄生蟲入侵感染造成生命危險，不僅讓二手物品能夠再利用達到環境永續的效果，更重要的是小小的一個舉動卻有可能拯救一個生命。

除此之外，如何使平常客用的消耗品獲得更有效的利用，也是我們一直以來努力的方向之一。因此我們將尚未使用完的沐浴備品整理裝瓶，分別贈送給萬芳醫院的病友及家屬，讓他們在緊急入院時，可以不必煩惱及額外張羅盥洗用品；以及文德康復之家的夥伴，讓他們不必添購沐浴用品。並將募得的善款用在更需要的地方，如資助陳綢阿嬤基金會，為幫助貧困子弟在就學及生活資源上盡一分心力。

透過每次活動的參加與利害關係人接觸與溝通，讓我們更深深思考到公司除了在創造經濟以及股東價值外，一家能夠永續經營的企業更應該要有能力與社會其他利害關係人共創價值。

5.2 年終愛心義賣

2017 年晶華酒店與數個慈善團體包括: 文德康復之家、幸福狗流浪中途、台灣動物協會、愛盲基金會以及高雄三山脊損重建協會合作，舉辦年終愛心義賣暨員工慶生會。當天有許多熱心的同仁與供應商贊助許多美食與拿手好菜，同時還有特製手工愛心餅乾與關懷流浪動物的眾多文創商品可選購。活動吸引許多同仁熱烈參與，除了替當月的壽星慶生外，現場販賣攤位更是人潮不段，場內擺滿了各式食品，一口咬下讓人感受到滿滿的愛心及暖暖的心意。



活動結束後將募得的款項新台幣約十萬元，全數捐給花蓮黎明教養院，讓愛傳承，付出永不止息。

同一時間室外的捐血活動也不落人後，打著「挽起你的袖子，捐出你的熱血」的口號，全天共募得一百多袋的熱血，除了滿足同仁們想捐血的熱忱，也為當時的血荒補給貢獻一點力量。

Regent
LiT Sleep
花蓮慈濟醫院
拾萬元整 NT $100,000
晶華國際酒店股份有限公司

勿用捐血
檢驗愛滋
血不夠

6. 節約能源，永續環境

旅館業一向被稱為無煙囪工業，是因為旅館業所提供的不僅僅是旅客的休憩站及美食文化，最重要的就是軟體服務價值。然而旅館業能源消耗卻是隨處可見，為了要維持客人的舒適與酒店的服務品質，酒店的空調以及照明皆需要保持運轉，如此一來所消耗的能源十分可觀。公司為了有效降低能源使用，已陸續更換館內老舊或是高耗能的設備。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是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，都造成我們生活上極大的困擾，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推廣息息相關外，更重要的是公司同仁對於環境的保護與能源的節約能夠身體力行。

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較好的LED燈，也因此提高了酒店整體的電力功率因數，減少無效電力的浪費、同時降低人力維護的成本，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變頻系統監控，以減少不必要的能源浪費。實行多年的「晶華綠葉卡」大大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，歷年來不僅名列台北市政府節能績效優良公司名單，亦曾獲得節能績效獎金。2017年我們持續努力，依規劃汰換老舊高耗能設備約50%，希望在2020年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。

浴室綠葉卡

若欲更換浴室布巾，請將之放置浴缸裡，約有 30% 住客不更換布巾

客房綠葉卡

若欲更換床單及枕頭套，請將卡片置於床上，續住房有 50%以上住客配合不更換布巾

6.1 廢棄物回收

對於每日產生的廢棄物，若沒有在第一時間仔細的分類，不但會造成公司處理時間與人力的額外耗損，更是無形中增加了對地球的汙染。我們積極的向各部門宣導有關廢棄物減量與回收的措施，提倡回收再利用與綠色產品。例如所用的影印紙之原料具有KHAN-NA標章，是以永續不破壞雨林的方式來種植樹木，另外像是提供給客人的衛生紙及外帶用之提袋也是使用具有FSC認證之永續紙漿製造。關於廢棄物的部分，我們劃分成一般性廢棄物、資源回收廢棄物與廢油等三類以利統計。公司只與政府立案之合法環保回收廠商合作，減少可能對環境所增加的負荷並達到資源再利用的效果。2017年的一般性廢棄物量為973噸，收集廚餘803噸，紙類約87.8噸以及其他類約9.9噸，並回收食用廢油10.4噸。

	一般廢棄物	廚餘	資源回收物（紙類/其他）	食用廢油
回收頻率	每日2次*	每日1次	每日2次	每週1次
2017年度總回收量	973噸	803噸	87.8噸/9.9噸	10.4噸
回收回饋金	無	有*	有	有
每月固定回饋金金額	無	11,550	9,000/5,400*	10/公升

*一般廢棄物回收頻率自 107/9 改為每日 1 次。

*自 107/9 起無廚餘回收回饋金。

*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。

6.2 一人一綠葉，永續護地球

根據經濟部水資源局所做的統計，台灣旅館每人每日平均用水量是 902 公升，是國人平均用水量的三倍之多，而這個數字也在持續上升當中。近年來隨著地球暖化以及溫室效應越來越嚴重，台灣受到劇烈氣候變遷影響也越來越頻繁。國人們近年來的旅遊習慣漸漸加入了綠色議題的思維，開始朝著環保永續的方向來改變。晶華酒店行之有年的「綠葉卡」即是邀請入住天數超過一晚之客人，若客房布巾無逐日更換須求，可將卡片放置於床頭櫃上，房務人員便不會替客人更換新布巾。綠葉卡推出之後，受到許多客人的響應與支持，不僅讓我們節省可觀的能源用量與清潔劑的使用，進而達到節能減碳的效果。更重要的是讓房客與我們一起努力，為地球環保盡一份心力。2017年實行綠葉卡護地球活動，續住客人不更換布巾及床單組之百分比分為 30%及50%以上，顯見本活動經多年推廣，成績斐然。

6.3 環保節能

公司致力於節能減碳的實施，且用電容量超過800瓩，屬「能源管理法」列管之能源用戶。歷年來努力提升館內設備的能源使用效率，具體措施如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，並汰換馬桶水箱及加裝水龍頭等省水設備，2017年總計用電量為22,441,577度，碳排放量(含電力、水、瓦斯、然料油)約11,859噸，2017年之節能執行計畫平均年節電率為1.21%，高於法規規定的1%，持續為抵抗地球暖化以及空汙排放盡一份心力。

在燃油部分雖然近年工程部持續進行節能控管，也將既有燃料油改換為生質柴油，在尚未能完全以瓦斯鍋爐取代前，仍致力於減少燃油品造成的空氣排放汙染物；本公司為達節能減碳最終方向，於 2018 年度起，逐步執行汰換重油鍋爐為瓦斯鍋爐工程，待更換完成期能達到空汙排放零汙染及能源有效利用，創造周遭居民更友善的居住環境。

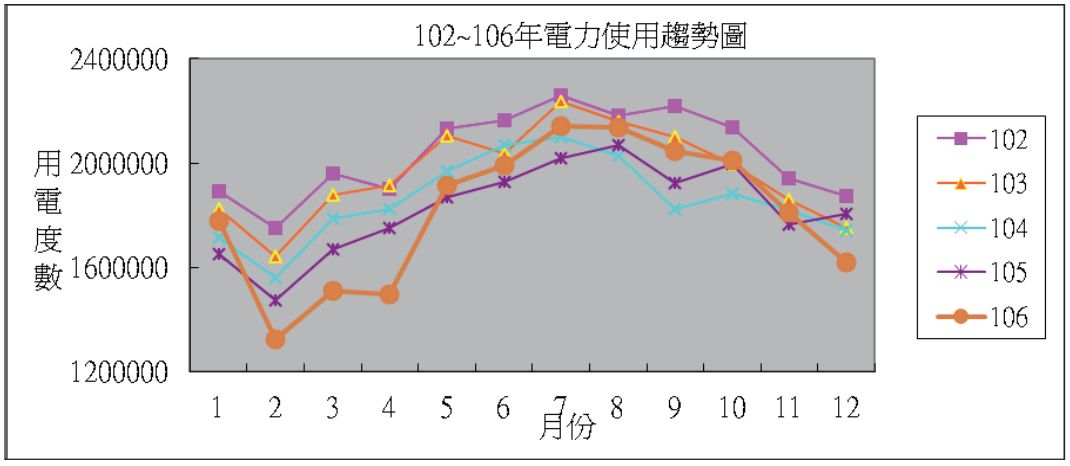
1 度電=0.528kg co2

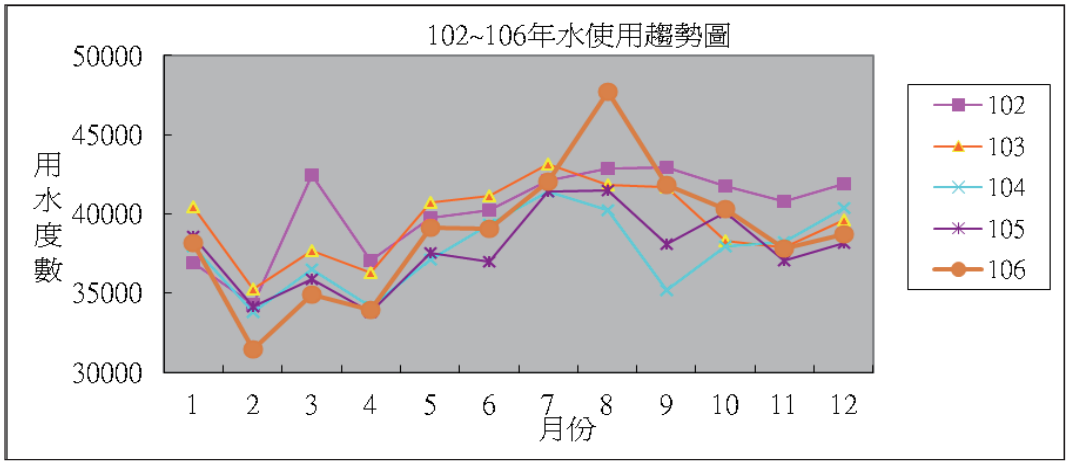
1 度水=0.156kg co2

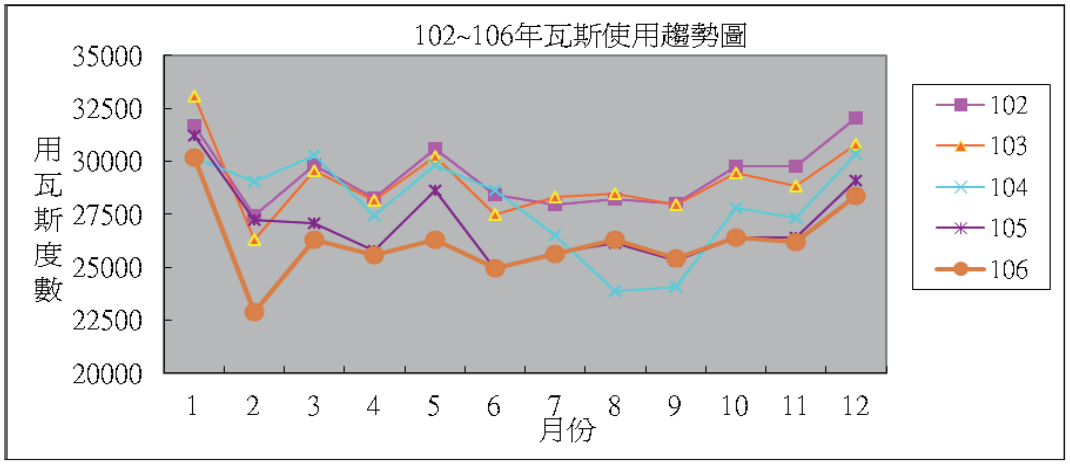
1 度瓦斯=2.09kg co2

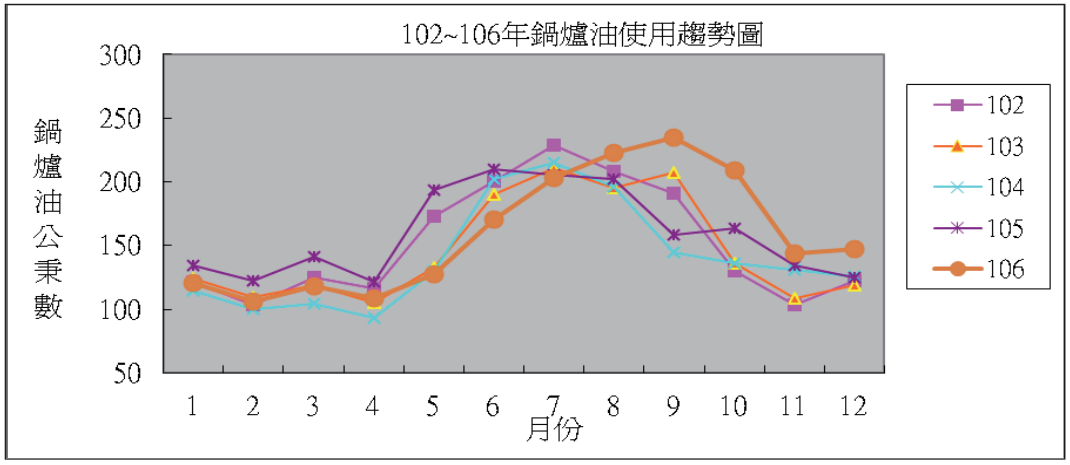
1 度重油=2.95kg co2

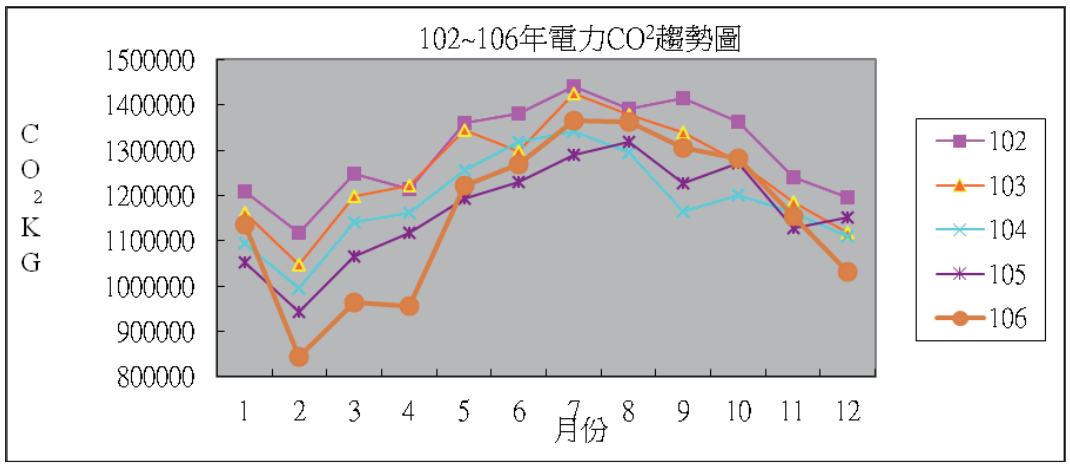
台北晶華酒店近五年能源使用趨勢圖

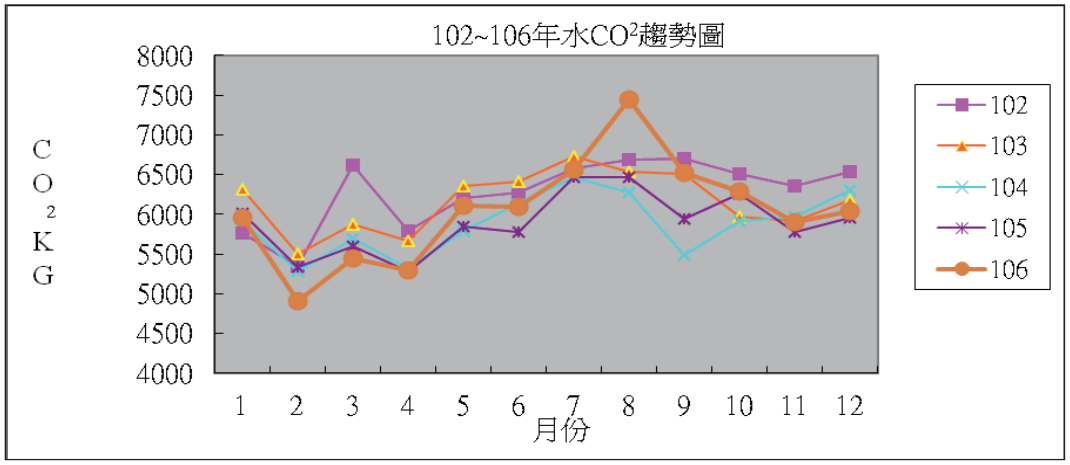


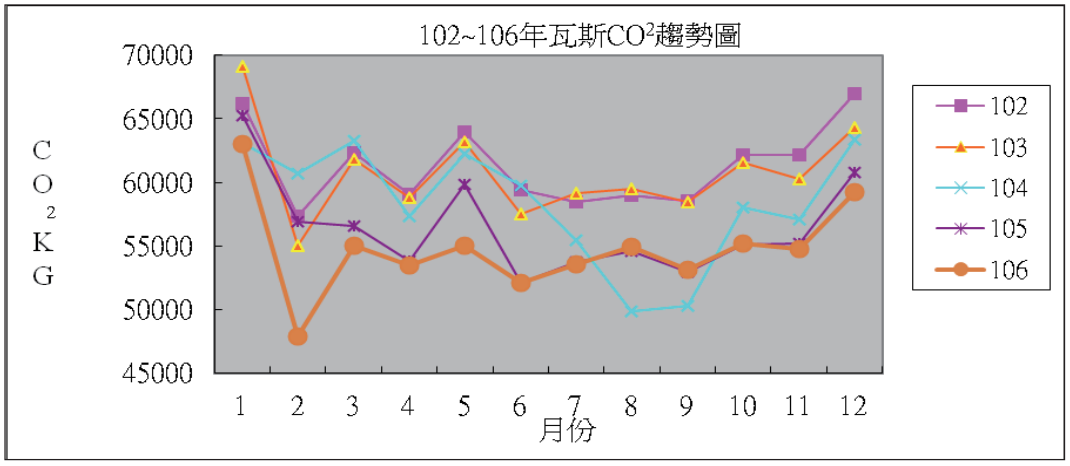


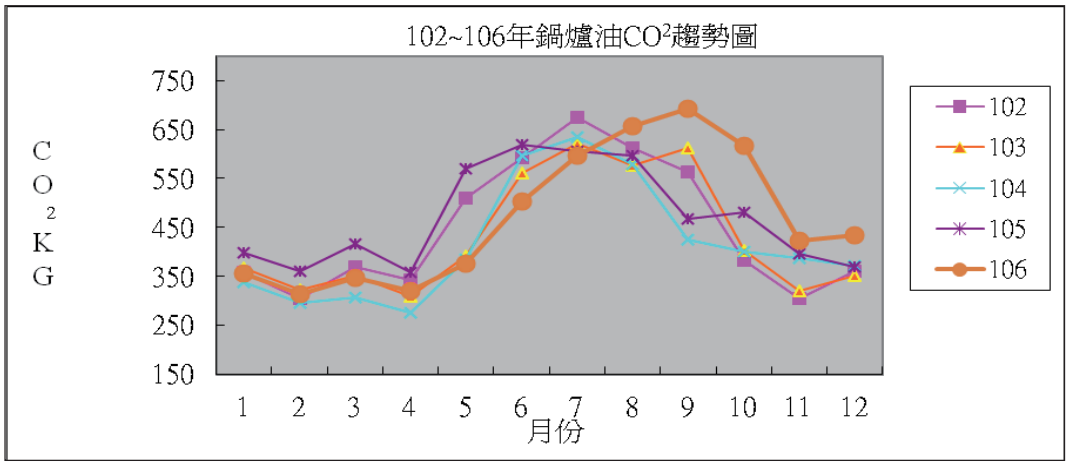

102~106年瓦斯使用趨勢圖
用瓦斯度數
35000
32500
30000
27500
25000
22500
20000
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12
月份
102
103
104
105
106


102~106年鍋爐油使用趨勢圖
鍋爐油公秉數
300
250
200
150
100
50
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12
月份
102
103
104
105
106


102~106年電力CO2趨勢圖
CO2KG
1500000
1400000
1300000
1200000
1100000
1000000
900000
800000
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12
月份
102
103
104
105
106


102~106年水CO2趨勢圖
CO2KG
8000
7500
7000
6500
6000
5500
5000
4500
4000
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12
月份
102
103
104
105
106

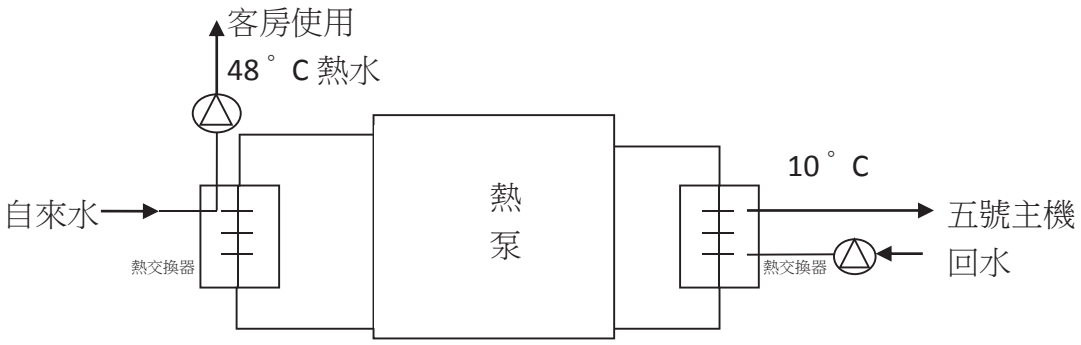

102~106年瓦斯CO2趨勢圖
CO2KG
70000
65000
60000
55000
50000
45000
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12
月份
102
103
104
105
106


102~106年鍋爐油CO2趨勢圖
CO2KG
750
650
550
450
350
250
150
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12
月份
102
103
104
105
106

熱泵加熱系統 節能設備

為節約能源，台北晶華酒店建置多年的熱泵系統屬於水對水雙效型節能設備，即是將冰水管路產生的熱空氣回收，利用熱泵系統壓縮機產生高壓高溫來加熱自來水達 48℃供應客房熱水使用，另一方面再將所產生 10℃的冰水回到冰水主機供應各區冷氣，如此持續循環利用，以達良好節能效果。

熱泵系統運轉示意圖



7. 附錄

7.1 加強揭露資訊與確信項目彙總表

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

編號	確信標的資訊	頁次	適用基準	作業辦法
1	2017 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)執行了 18 次的食品安全與衛生內部稽核及 40 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，2017 年度經上述 18 次食品安全與衛生內部稽核所影響之餐飲收入占台北晶華的餐飲收入淨額為 96%，占台北晶華營業收入淨額為 49%。	24	2017 年度晶華酒店食安衛小組針對餐廳、酒廊與廚房進行衛生稽查之次數，其影響之餐飲收入範圍佔台北晶華餐飲收入淨額之比例，及佔台北晶華營業收入淨額之比例。	第一款第一目
2	晶華餐飲服務應遵循食品安全衛生管理法、主管機關發佈的子法與命令。2017 年 9 月 13 日稽核之檢查項目，其中有兩項食材或是與食材直接接觸之原料，有逾期而未與未逾期品有適當區隔之情事，違反食品安全衛生管理法第 15 條規定一次，罰鍰金額未達法規規定需發布重大訊息之金額，並於 2017 年 9 月 14 日將上述違規品項全數銷毀。	25	2017 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用之 Taylors 茶包、Nespresso 咖啡膠囊及立頓紅茶皆通過國際雨林聯盟 Rainforest Alliance Certified (RAC)的認證，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。2017 年度上述認證茶包、咖啡膠囊採購金額為新台幣 2,338.5 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 23.77%。	27	2017 年度晶華酒店台北本館採購之商品中屬於國際雨林聯盟(RAC)及國際有機運動聯盟(IFOAM)認證之金額與占該類商品品項總採購金額之百分比。	第一款第三目
4	2017 年晶華酒店台北本館宴會廳取得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及 HACCP 食品安全管制系統之認證。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 27.8%。 *TQSCI 相關資訊請連至該公司網站: http://www.tqcsi.com/ *ISO22000 證書 TA2058-FS-GC,Sept.9 2014~Aug. 27 2017 *HACCP 證書 TA2058-HC, Sept.11 2017~August 27 2020	25	2017 年度晶華酒店台北本館通過 ISO22000 及 HACCP 認證之餐飲服務範圍及該服務 2017 年之營業收入金額及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	公司參考 HACCP 程序書裡所訂之審查與評鑑程序，由採購部門、衛生安全部門及餐飲部門共同負責廠商查核與評鑑，評鑑內容分成四大面向：文件評	27	晶華酒店台北本館 2017 年評鑑供應商所依據之程序與評鑑項目。	第一款第五目

編號	確信標的資訊	頁次	適用基準	作業辦法
	核(25%)、現場評核(35%)、供貨情況(20%)和服務品質(20%)。			
6	台北晶華 2017 共評鑑了 14 家供應商，評鑑結果並未有總分低於六十分以下之不及格供應商。2017 年度經過評鑑廠商進貨金額為新台幣 74,231,270 元，占台北晶華 2017 年食品與飲料(含生鮮)交易金額 9.97 %。	27	晶華酒店台北本館 2017 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占全年度交易之供應商進貨金額之百分比。	第一款第五目
7	晶華酒店台北本館自主實驗室可檢測項目為總生菌數、大腸桿菌、大腸桿菌群、油脂總極性化合物檢測及農藥殘留檢測(註)。實驗室於 2017 年總計共執行了 75 次的食品微生物檢驗、12 次油脂總極性化合物檢測與 88 次的農藥殘留檢驗，均全數合格。 註:農藥殘留檢測為有機磷劑類與氨基甲酸鹽類兩大類農藥。	26	2017 年晶華酒店台北本館實驗室測試項目及測試結果。	第一款第七目
8	2017 年實驗室相關費用，包含設備折舊、儀器校正及人員薪酬等，其中委外檢驗費為新台幣 242,940 元，總計為新台幣 606,315 元，占台北晶華的餐飲收入淨額為 0.029%。	26	2017 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
9	晶華酒店台北本館 2017 年度員工參與食品衛生安全相關訓練課程，其中內部訓練課程共 14 堂、總人時 210 小時，廚師衛生講習共 4 堂，總人時 542 小時，HACCP 小組成員另參與外部訓練課程共 5 堂、總人時 124 小時。	24	2017 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、時數與參與人次數。	自願確信項目

pwc 資誠

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 18005826 號

晶華國際酒店股份有限公司　公鑒：

本事務所受晶華國際酒店股份有限公司（以下稱「貴公司」）之委任，就　貴公司選定民國 106 年度企業社會責任報告書所報導之績效指標執行確信程序。本會計師業已確信竣事，並依據結果出具有限確信報告。

確信標的資訊與適用基準

有關　貴公司選定民國 106 年度企業社會責任報告書所報導之績效指標（以下稱「確信標的資訊」）及其適用基準詳列於　貴公司民國 106 年度企業社會責任報告書第 50 至 51 頁之「確信項目彙總表」。　前述確信標的資訊之報導範圍業於企業社會責任報告書第 1 頁之「報告書範疇與邊界」段落述明。

管理階層之責任

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

會計師之責任

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

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

本會計師係依據所評估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執行下列確信程序：

- 對參與提供確信標的資訊的相關人員進行訪談，以瞭解並評估編製前述資訊之流程、所應用之資訊系統(若適用)，以及其攸關內部控制之設計及執行情形
- 基於上述瞭解與評估，對確信標的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。

pwc 資誠

此報告不對民國 106 年度企業社會責任報告書整體及其相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。

會計師之獨立性及品質管制規範

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

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

先天限制

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

有限確信結論

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

其它事項

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

資　誠　聯　合　會　計　師　事　務　所

會計師　李宜樺

中　華　民　國　107　年　12　月　21　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 12 14	公司概況 公司營運情況 公司營業收入分析	
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、 30-33	公司概況 人力資源結構	
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	27	供應商評鑑	
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	15-16	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，因報告書所涵蓋之範疇為台北晶華本館為主。
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		前期資訊未經過重編
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		與前期報告相比，無範疇與考量面邊界的顯著改變
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 6	利害關係人議合 重大議題辨識與分析
報告書基本資料			
G4-28	所提供資訊的報告期間	1-2	關於本報告書
G4-29	上一次報告的日期	1-2	關於本報告書

G4-30	報告週期	1-2	關於本報告書
G4-31	聯絡資訊	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	1-2	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	1-2	關於本報告書
	治理		
G4-34	組織的治理結構	18-22	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	18-22	公司治理
G4-38	最高治理機構及其委員會組成	18-22	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	18-22	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	18-22	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	1-2 18-22	關於本報告書 公司治理
G4-51	最高治理機構和高階管理階層的薪酬政策	18-22	公司治理
G4-52	薪酬決定的流程	18-22	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	18-22	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	18-22	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	18-22	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	18-22	公司治理
G4-EC3	組織確定福利計畫義務的範圍	35	薪資與福利
能源			
G4-EN3	組織內部的能源消耗量	46-49	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	45	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	44-45	節約能源，永續環境 廢棄物回收
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	35-36	薪資與福利/ 員工退休
G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	38	溝通無障礙，平等無歧視
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	40	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	30-33	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	34	勞工福利與權益
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	34	勞工福利與權益
反貪腐			
G4-SO5	以確認的貪腐事件及採取的行動		無此情事
法規遵循			
G4-SO8	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	28	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	28	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	27	重視食材，源頭管理
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	24-25	人員及作業場所認證
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	27	供應商評鑑
FP2	購買符合國際認證責任產品標準的採購比率	27	重視食材，源頭管理