

Regent

TAIPEI

2019年企業社會責任報告
Corporate Social Responsibility Report

晶華國際酒店集團
SILKS HOTEL GROUP



經營者的話

把世界最好的帶進在地
共生 共學 共創 共好

2019年台灣整體觀光產業由於新旅館持續增加，供需失衡以致客源市場更趨競爭，加上持續陸客限縮來台等因素，造成觀光旅館業之衝擊，飯店產業經營更加嚴峻。晶華酒店呼應政府新南向政策，積極開拓新的國際觀光客源，提升優質旅遊產品以因應市場的變動，集團旗下飯店品牌晶英及捷絲旅等業績仍持續成長。於晶華酒店經營滿30週年前夕，全體員工致力於創造營運績效並努力維持與各利害關係人的良好溝通及信任感，以落實企業社會責任工作的推動，進而達成企業永續經營的目標。

今年一月起受到新冠肺炎(Covid-19)疫情在全球快速擴散蔓延的影響，國際間不管是商務客或觀光客皆暫停交流，重創全球經濟活動，帶給台灣第一線的觀光產業面臨比SARS時期更加嚴重的困境，飯店營運呈斷崖式驟降。依目前疫情發展情況，國際交流勢必無法於短時間內恢復正常，本公司為降低營運風險，除立即採取各項節源措施及降低成本以期將營運損害降至最低外，更利用此非常時期，提升酒店設施優化更新工程，同時配合觀光局發起的促進觀光產業轉型升級培訓計劃，積極辦理國際觀光人才轉型培訓課程，提升專業技能，並結合集團資源促進公司營運轉型升級，提高企業競爭力。

企業經營 永續發展

晶華持續以企業永續經營為目標，除建置完善的治理架構及風險控管機制外，並恪遵各項法令規定，藉由透明公開、平衡性的報導方式向社會大眾以及關心公司的利害關係人揭露我們在經濟、社會、環境重大性主題上的所有努力及成果，同時針對本公司營運所產生對經濟、社會及環境造成的風險與影響訂定對應策略，以成就良善共好、永續發展及價值共享的企業經營模式，為提昇經營績效及善盡企業社會責任而努力。

因今年的新冠肺炎疫情，我們面臨前所未有的疫情營運風險，經營團隊除開辦「防疫管家訓練課程」，以私人管家、防疫衛生等專業職能為訓練重點，期望帶給顧客住與食的安心，落實優化產品品質及供應商管理，以顧客的健康與安全為首要考量，履行公司保障每一位消費者權益的承諾。

此外於深化在地關懷與公益活動之參與亦不遺餘力，深知企業的永續經營來自社會大眾的認可，我們以感恩回饋的心及實際行動來表達對於社會地方的關懷，結合公司內部資源與供應商，幫助社會上需要幫助的人。透過每次的關懷感恩活動，更深刻瞭解除了創造企業營運績效外，對於永續經營的企業社會責任亦責無旁貸。

在促進環境永續節能措施方面，我們持續優化硬體設備，提升館內設備能源使用效率，且為落實廢氣空汙減排，公司已完成汰換重油鍋爐為天然氣瓦斯鍋爐工程，另一方面持續鼓勵續住旅客不更換布巾的運作模式，以達節能省水目標，創造更友善的居住環境。

觀光業最重要的資產就是員工，我們深知滿意的顧客來自於幸福的員工，因此提高員工向心力，留住好的員工，讓員工與公司一起成長，為人力資源管理成就幸福職場的最終目標。公司致力於打造和諧平等的勞雇關係、維護勞工權益及提升勞工福利，期待每一位夥伴都能夠將公司「將心比心，待人如己」的企業核心價值傳承下去。全力推動工作與生活的平衡，以促進員工身心靈健康發展。

面對今年的疫情，我們不裁員，以保障全體員工工作權益為首要目標，齊心對抗新冠肺炎帶來的危機。首先配合觀光局發起的觀光產業轉型升級培訓課程，內容包括防疫管家訓練課程、私人管家服務、廚藝傳承、旅遊行銷企畫、電子商務數位化課程等。藉由培訓課程幫助員工加強職能，保住人才，讓員工留在企業維持戰力，待疫情過去、景氣恢復，透過培訓精進員工技能，全面提升顧客的服務體驗。

展望未來 後疫情時代

新冠肺炎疫情重創全球經濟，低迷的景氣不知何時才能自谷底翻揚，但可以確定的是，在疫情影響下，從工作、消費到娛樂等諸多層面，都將產生根本性的改變。我們在面臨經營風險時首重搶救業績，國際商務旅遊短期內勢難復甦，未來的一年需靠內需，為更加專注於台灣市場、優化飯店的經營，必須讓集團旗下城市商業飯店全面轉型，衝刺休閒度假飯店商機，此刻深耕在地才能於後疫情時代保持競爭力。

疫情也同時催化晶華加速發展宅經濟商機，除了加強外帶及外送商品之創新服務與銷售外，並積極與各通路平台合作銷售飯店歷年暢銷商品，創造額外經營績效。於後疫情時代，人們也將會更注重養生與健康，如何將旅遊、養生、舒壓與健康結合，以成就良善共好(Wellness)計畫，規劃不同風格的生活度假體驗系列活動也是全集團今年業務發展重心。

我們需為「後疫情時代」做好準備，才能及時掌握轉型契機，提升競爭力。相信只要企業上下團結一心、共體時艱，以創新策略回應市場需求，一定可度過難關。疫情終將過去，擁抱機遇和挑戰，積極轉型創新，留住人才，於艱困時期保持競爭力，待景氣復甦還是能迎接未來的黃金年代。

董事長 潘思亮

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」。
- 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。
- 1998年7月2日
辦妥變更登記未分配盈餘轉增資案，發行新股56,250,000股合計實收資本額4,312,500仟元。
- 2002年9月
現金減資50%，9月9日辦妥變更登記，實收資本額更為2,156,250仟元。
- 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。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。
- 2010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。
- 2014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。
- 2015年
「JUST SLEEP、捷絲旅」礁溪館、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。
- 2016年
Silks Place 品牌系列的晶泉丰旅於2月開幕及重慶麗晶於12月下旬加入營運。沐蘭SPA獲得World Spa Awards的台灣最佳酒店SPA，也是全台唯一入選SPA。榮登「Trip Advisor」旅行者之選「台灣最奢華飯店」。
- 2017年
榮獲亞洲卓越獎及世界品牌獎。
- 2018年
為擴大麗晶(Regent)酒店全球版圖，於民國107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
榮獲World Travel Awards 台灣最佳商務酒店及「富比士旅遊指南評價大獎」四星評鑑。
沐蘭SPA 榮獲富比士四星殊榮及再次榮登World Spa Awards 台灣最佳酒店SPA。



目錄

經營者的話	
公司沿革	
關於本報告書	1
利害關係人的溝通	3
利害關係人的鑑別	3
重大主題鑑別與分析	5
1. 公司治理	8
1.1 公司概況與治理架構	8
1.2 市場及營運概況	17
1.3 營運績效	20
1.4 資訊安全與客戶隱私	27
1.5 風險控管	28
2. 食品安全與供應商管理	30
2.1 食品安全與衛生環境的管理	31
2.2 人員衛生管理及作業場所認證	33
2.3 自主檢驗實驗室	36
2.4 食材溯源、認證產品	37
2.5 供應商管理	38
2.6 誠實守法，資訊揭露	40
3. 員工照顧與人力管理政策	41
3.1 人力資源結構	41
3.2 勞工權益與員工福利	45
3.3 人才培育與職涯發展	50
3.4 安心職場	52
4. 公益參與	56
4.1 公益活動	56

4.2 年終義賣與社區回饋	58
5. 節能環保，永續環境	59
5.1 氣候變遷風險與機會	59
5.2 廢棄物回收	62
5.3 節約能源，永續護地球	63
6 附錄	68
6.1 加強揭露資訊與確信項目彙總表	68
6.2 會計師有限確信報告	71
6.3 GRI 準則索引	73

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, 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的溝通管道外, 另期望各個利害關係人進一步瞭解公司對企業永續發展的努力與貢獻。

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

編輯方針與出刊週期

上一版 2018 年企業社會責任報告書於 2019 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。2019 年企業社會責任報告書為本公司第六本報告書, 持續以企業永續經營為目標, 藉由資訊透明公開、平衡性的報導方式向社會大眾以及關心公司的利害關係人揭露我們在經濟、社會、環境重大性議題上的所有努力及成果, 以成就良善共好及永續發展的企業經營目標。

本報告書內容我們持續聚焦於台北市中山北路二段 39 巷 3 號台北本館(註一)的營運狀況, 以期讓讀者瞭解本公司的企業價值。至於集團旗下其他據點, 未來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、氣候變遷衍生之風險與機會及環保議題、勞雇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 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日止。報告書包含公司治理、食品安全管理、供應商稽查、勞工權益與福利、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)2016 年發布的 GRI 永續性報導準則「GRI Standards」核心選項編製要求並依循「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」之食品加工業及餐飲業揭露要求編撰而成。

報告邊界(範圍與量化指標)

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

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

註二 台北晶華係指晶華國際酒店股份有限公司除台南分公司外之其餘據點

數據資料的取得與管理

本報告之各項資料及數據係由企業社會責任報告委員會各部門代表,即財務、採購、餐飲、工程、房務、前檯、人力資源、公關等部門主管提供,經企業社會責任報告編寫小組彙整後,送企業社會責任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,再由企業社會責任報告委員會各部門的核心成員複核及修訂,經由編製小組彙整編輯送請總經理與董事長做最終的核閱後定稿。財務數據引用自會計師查核後公開之資訊,部分數據引用政府機關所公布或本公司自行統計的資料,並以一般慣性之數值描述方式呈現。相關數據、會議、以及查證等資料皆已建立文件檔以利儲存。

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 71~72 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

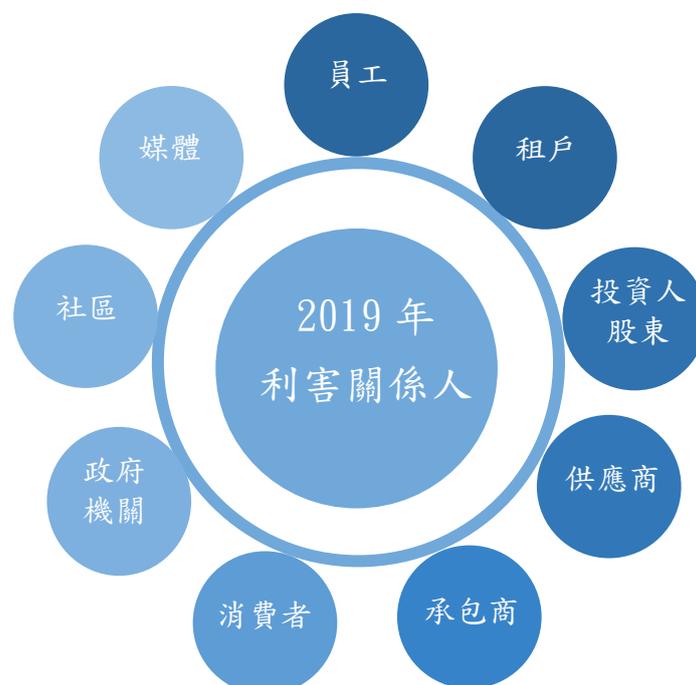
公司網址: <https://www.silkshotelgroup.com/tw/>

E-mail:customerservice@regenttaiwan.com

利害關係人的溝通

利害關係人的鑑別

為了解公司利害關係人的利益與期望，作為本公司制定營運策略、優化產品與服務，進而提高營運績效等之公司永續發展宗旨，依循 AA1000 利害關係人五大議合標準(責任、影響力、關注力、依賴性和多元觀點)評估，鑑別出對公司永續經營目標有顯著影響之利害關係人有員工、投資人、顧客、商場租戶、供應商/承包商、媒體、政府機關與社區鄰里等 8 大類別。



本公司非常重視與利害關係人的溝通，為有效且迅速回應問題，除依不同的聯絡方式及溝通管道收集利害關係人的意見外，亦設置利害關係人線上問券，以瞭解其對各重大主題的關注程度，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>

與利害關係人的溝通管道與關注議題：

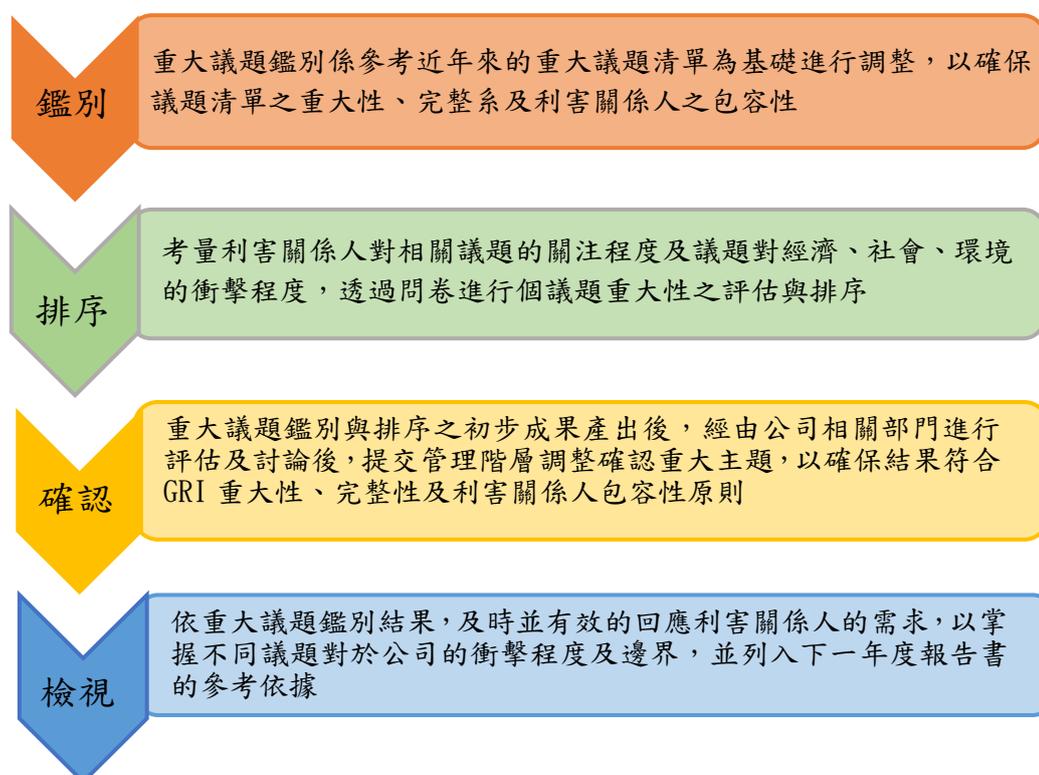
利害關係人	溝通頻率	溝通途徑/頻率	關注議題
 員工	即時 一次/季 每日/每月 不定期 次/日/週/月 三次/年	員工信箱/人資諮詢 年度訓練教育計畫 公司刊物/公告 晶華線上學習網 定期部門溝通會議 績效考核	職場安全衛生 勞雇關係 員工薪資福利 職涯發展及教育訓練計畫
 投資人/股東	5次/年 1次/年 不定期 即時	董事會(2019年共召開5次) 常年股東會、年報發行 法說會 公開資訊觀測站 公司官網、媒體報導、申訴專線 公司稽核制度	財務績效 風險管理 永續發展 公司治理 倫理與誠信
 顧客 租戶	即時 每月一刊	食品安全相關法令 公司官網 顧客滿意度調查 社群網站、新聞稿 電話、電郵溝通 俱樂部會員會刊	食品安全衛生 行銷與標示 產品與服務 顧客健康與安全 客戶隱私 品牌行銷
 合作夥伴	不定期 一次/年 不定期 即時	供應商會議 現場稽核評鑑 廠商參訪 電話、電郵、書信溝通	供應商管理 食品安全衛生 汙水與廢棄物管理 道德誠信
 媒體	不定期 即時	記者會 新聞稿 電話、電郵溝通	經營績效 產品與服務 品牌行銷 顧客關係
主管機關 	不定期 即時	主管機關參訪 說明會、研討會 公開資訊觀測站 主管機關相關政策法令宣導 電話、電郵、書信溝通	公司治理 企業社會責任 法規遵循 節約能源 勞資關係
 社區	即時 一年一刊 不定期 即時	公司官網 企業社會責任報告書 公益活動捐贈 電話、電郵、書信溝通	道德行為準則 法規遵循 社區發展與公益

重大主題鑑別與分析

本公司於 2019 年度重大主題的鑑別上，引用 2016 年發布的 GRI 永續性報導準則「GRI Standards」「CORE」核心選項及主管機關發布的「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」之「食品業加工補充指引」為基礎，且為確保重大主題的重大性及完整性，除考量公司的活動對社會、經濟、環境的衝擊外，利害關係人的實質期待與利益更是鑑別過程的首要重點。

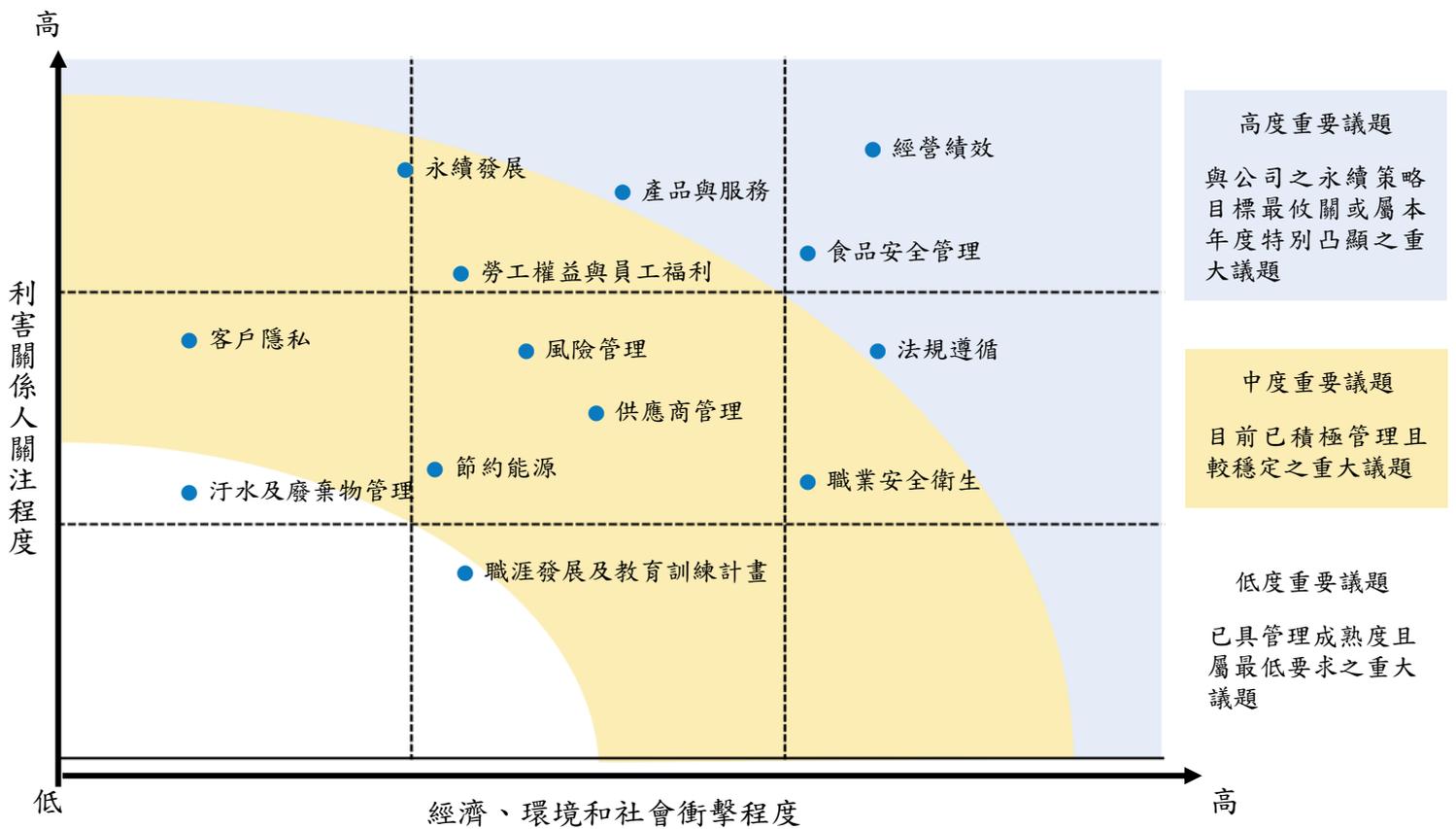
參考近年的重大主題清單，經內部分析評估後重新編製 CSR 問卷，共列出 20 項相關議題，提供給 8 大類利害關係人評分，彙整回收有效問券，統計利害關係人對相關議題的關注程度評分，再由負責部門進行討論及排序各議題對經濟、社會、環境的衝擊程度，依重大性議題的矩陣分析後由企業社會責任委員會小組成員進行討論，最終由高階主管檢視、調整、確認，共鑑別出 13 項重大主題，涵蓋公司治理、永續發展、風險控管、經營績效、產品安全、勞雇關係、法規遵循等，將做為本報告書揭露範疇，同時自主針對部分重要主題揭露。

重大主題鑑別流程



2019 年度的重大性主題矩陣圖

公司治理	經濟	社會	環境
* 永續發展 資訊透明度	* 經營績效 * 產品與服務	* 勞工權益與員工福利 行銷與標示	* 節約能源 環保支出
* 風險管理 公司治理架構	* 供應商管理	* 食品安全管理 * 職場安全衛生 * 職涯發展及教育訓練計劃 * 客戶隱私 * 法規遵循 社區發展與公益參與 道德倫理與誠信	溫室氣體排放 * 汗水及廢棄物管理



重大主題對照表

對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 準則重大考量面對應表

直接衝擊：✓ 間接衝擊：x

重大主題	GRI 準則重大考量面對應表	管理方針對應章節	頁碼	衝擊主要發生邊界				
				內部	外部			
				公司	投資人	顧客	供應商	政府機關
永續發展	公司治理	董事會運作	10	✓	✓	x	✓	x
風險管理	董事會運作	風險控管	28	✓	✓	x	✓	x
經營績效	經營績效	公司概況	8	✓	✓	x	x	x
供應商管理	供應商評估	供應商管理	38	✓	✓	x	✓	x
產品與服務	組織概況	公司概況	8	✓	✓	✓	✓	x
食品安全管理	顧客健康與安全	食品安全管理	31	✓	✓	✓	✓	✓
勞工權益與員工福利	勞雇關係	法規遵循	45	✓	x	x	x	✓
職場安全衛生	工作安全	職場安全管理	53	✓	x	x	x	x
教育訓練計劃	訓練與教育	職涯發展及教育訓練計劃	50	✓	x	x	x	x
客戶隱私	客戶隱私	資訊安全	27	✓	x	✓	x	x
法規遵循	法規遵循	董事會運作	10	✓	x	x	x	✓
節約能源	節約能源	節能政策	59	✓	✓	x	x	✓
汙水及廢棄物管理	環境保護	環保政策	62	✓	x	x	x	✓

1. 公司治理

1.1 公司概況與治理架構

晶華酒店自 79 年開幕營運至今已邁入第 30 年，公司治理依據「上市上櫃公司治理實務守則」訂定本公司治理實務守則，並揭露於公開資訊觀測站及公司網站中。持續推動董事會治理機制並借重各董事的專業與經驗以監督及指導經營團隊。

公司名稱	晶華國際酒店股份有限公司
員工人數	1236
資本額	額定資本額 50 億，實收資本額為 12 億 7 仟 4 佰萬零 2 萬元
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	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	https://www.silkshotelgroup.com/tw/
營運涵蓋範圍	台北、台南、宜蘭
營業額 (台北晶華)	42.36 億
酒店品牌	麗晶酒店、晶英酒店、晶泉丰旅、捷絲旅
餐飲品牌	義饗食堂、泰市場、JUST GRILL、CBN

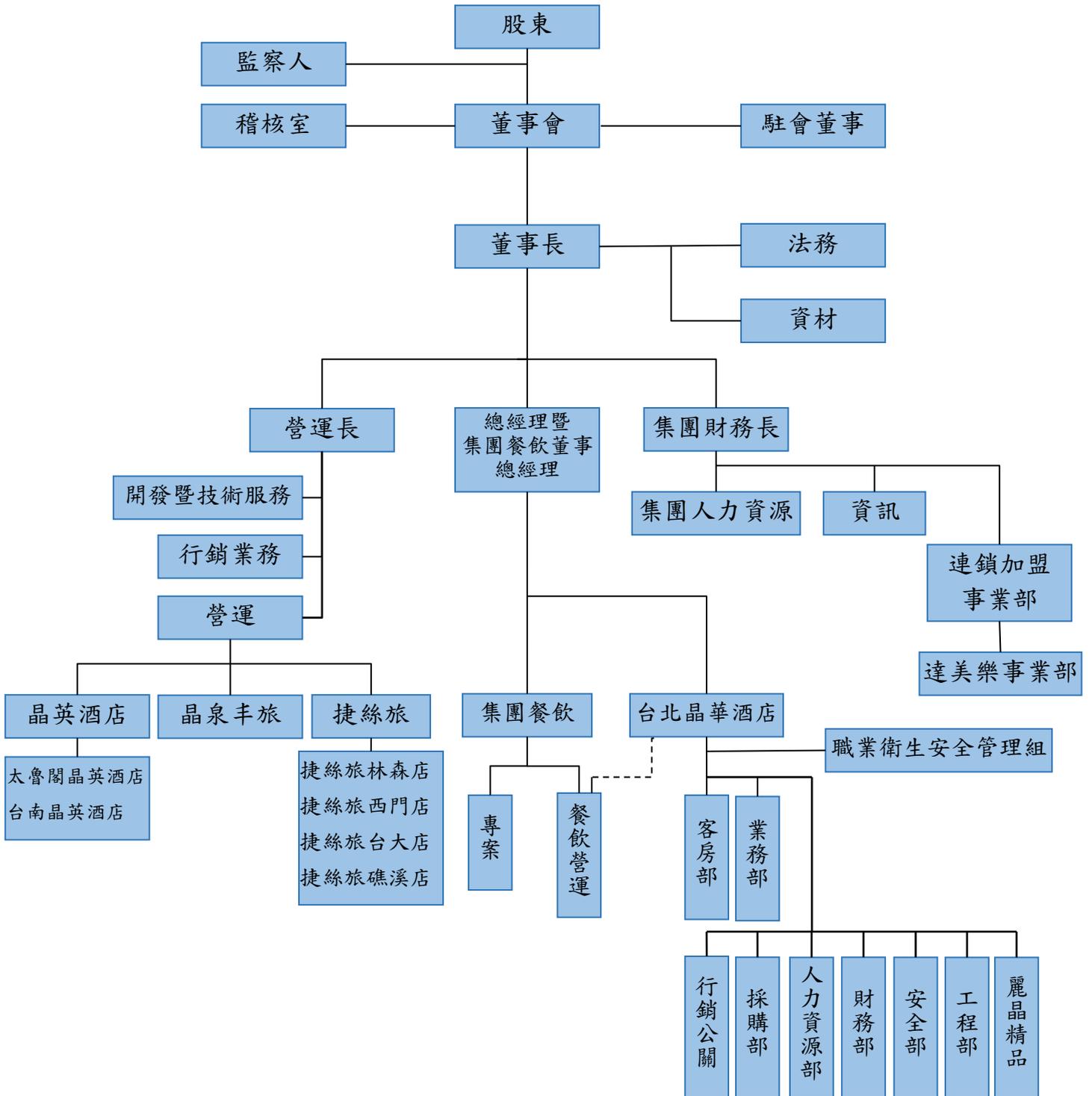
註：其它相關內容請參閱年報 <https://www.silkshotelgroup.com/tw/investment>

榮耀與獎項 - 公司經營績效卓越，近兩年榮獲獎項如下：

2018 年獎項	2019 年獎項
【富比士旅遊指南評鑑大獎】 ▶四星評鑑	【富比士旅遊指南評鑑大獎】 ▶四星評鑑
【World Travel Awards】 ▶台灣最佳酒店套房 ▶台灣最佳商務酒店 ▶台灣最佳宴會酒店	【World Travel Awards】 ▶台灣最佳酒店套房 ▶台灣最佳商務酒店 ▶台灣最佳宴會酒店
【SmartTravelAsia.Com】 ▶前 25 大會議型飯店	
【Travel & Hospitality Awards】 ▶台灣最佳酒店及 SPA	



1.1.1 組織架構



1.1.2 董事會運作

本公司為上市公司，受證交所監督，本著誠信道德、資訊透明及負責經營理念，於「公司治理實務守則」明訂董事會成員組成應考量多元化，就營運型態及發展需求擬訂適當之多元化方針，並將執行過程揭露於公司網站及年報。

董事會由七位擁有商業管理、法務、會計與公司經營管理等背景之董事所組成，憑藉各位董事的專業學識、商業判斷力、危機處理與產業經歷監督公司運作並指導經營團隊，確保公司治理的有效執行及建置風險控管機制，進而達到永續經營之目標。

董事會採候選人提名制，任期為三年，連選得連任。截至 2019 年 12 月 31 日止，董事會中有四席女性，比例為 57%。董事會成員相關背景資料，請參考下列圖表或晶華酒店集團年報連結：<https://www.silkshotelgroup.com/tw/investment>

董事會董事名單：

本屆董監事任期 2018 年 6 月 26 日至 2021 年 6 月 25 日

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)	Hilton International Asia & Australia Training Center
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

董事會監察人名單：

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) 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

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 1,000,000 元	蔣一惠、薛雅萍、徐王榮薇、 林明月、賴瑟珍、張果軍	高志尚、 李孔文
3,500,000(含)~5,000,000 元(不含)	潘思亮	NIL
5,000,000(含)~10,000,000 元(不含)	NIL	NIL

註：董事酬金包括報酬、退職金、業務執行及董監酬勞等。

監察人酬金包含報酬、酬勞、業務執行費用。

酬金訂定程序與風險管理

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，以有效管理公司董監事薪酬。

董事及監察人之薪酬，依規定須由公司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。本公司董監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。

2019 年董事會開會次數總計 5 次，董事、監察人出席率統計表如下：

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	5	0	100%
董事	慶晟投資(股)公司 代表人：蔣一惠	4	0	80%
董事	慶晟投資(股)公司 代表人：薛雅萍	5	0	100%
董事	慶晟投資(股)公司 代表人：徐王榮薇	4	0	80%
董事	晶華國際發展(股)公司 代表人：林明月	5	0	100%
獨立董事	賴瑟珍	5	0	100%
獨立董事	張果軍	3	2	60%
監察人	泛美實業開發(股)公司 代表人：李孔文	5	-	100%
監察人	高志尚	4	-	80%

董事會績效評估

為加強董事會職能之目標及評估其執行情況，本公司已於 2019 年 3 月 27 日董事會決議通過訂定「處理董事所提出要求之標準作業程序」，另於 2019 年 11 月 14 日董事會通過訂定「董事會績效評估辦法」並於 2020 年起施行。

1.1.3 其它功能性委員會運作

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，定期檢討董事、監察人及經理人績效評估與報酬。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。目前晶華酒店集團設立薪資報酬委員會委員共三人，任期為三年，本屆委員任期自 2018 年 8 月 13 日至 2021 年 6 月 25 日，2019 年計召開兩次會議。

本屆薪酬委員名單及 2019 年兩次會議之出席率：

職稱	姓名	實際出席次數	委託出席次數	實際出席率(%)
召集人	張果軍	2	0	100%
委員	賴瑟珍	2	0	100%
委員	陳俊兆	2	0	100%

薪資報酬委員會職權及運作情形：

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。

- 定期檢討組織規程並提出修正建議。
- 訂定並定期檢討本公司董事、監察人及經理人年度及長期之績效目標與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。
- 定期評估本公司董事、監察人及經理人之績效目標達成情形，並訂定其個別薪資報酬之內容及數額。

薪酬委員會履行其職權時，除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外，對於董事、監察人及經理人之績效評估及薪資報酬，也會參考同業支付水準，並考量其個人所投入之時間、所擔負之職責、個人目標達成狀況及擔任其他職位的表現等，且公司近年給予同等職位者之薪資報酬，視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聯合理性。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。

2019 年度檢討與評估本公司薪資報酬資訊如下：

薪資報酬委員會	議案內容	決議情形	公司對薪資報酬委員會意見之處理
2019 年第一次 2019.03.20	審議本公司民國 107 年度員工及董監酬勞分派案。	委員會全體成員同意通過。	提董事會由全體出席董事同意通過。
2019 年第二次 2019.11.11	審議本公司民國 109 年度擬實施之各項薪資報酬項目。	委員會全體成員同意通過。	提董事會由全體出席董事同意通過。

審計委員會

目前由監察人代為行使審計委員會之職責，為落實公司治理將於 2020 年設立審計委員會，以延續監察人代為行使的職責。

委員會運作情形與職責：

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

企業社會責任委員會

本公司於 2014 年成立企業社會責任委員會，為了企業永續經營目標，除企業之營運績效外，更應落實公司與利害關係人的溝通，針對關係人的議題深入瞭解並追蹤各重大議題的執行進度及改善計畫，為維護社會價值及善盡應有的社會責任。委員會由董事長擔任總召集人，集團財務長擔任副召集人，結合各相關營運部門之主管為委員會執行委員，並設有企業社會責任委員會專員負責統籌規劃企業社會責任相關運作以及報告書編寫事宜。

委員會共分為：環境永續小組、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。定期舉辦工作會議，以制定公司策略目標及檢討執行績效。2019 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，用積極正面的力量提升生活與環境品質，定期舉辦工作會議追蹤社會責任施行成效。

本公司依據中華民國櫃檯買賣中心所公布之『上市上櫃公司企業社會責任實務守則』為基礎，訂定『晶華酒店的企業社會責任守則』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。



企業社會責任守則

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

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>

1.1.4 誠信經營

本公司恪遵主管機關相關法令，為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，本公司依「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」制定「誠信經營守則」及「道德行為準則」相關條文，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，透過教育宣導的方式，俾使董監事、經理人及員工可確實理解與遵循，且揭露於公開資訊觀測站及公司官網。

另制定「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，均已採行防範措施及進行教育宣導，以落實誠信經營政策。

董事會及主管於執行業務時，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，並於商業夥伴契約中明訂企業社會責任誠信經營條文規範，若有任一方於商業活動中涉有違反上述事項之行為，得隨時終止或解除契約，且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。

本公司推動企業誠信經營專職單位為人力資源部及稽核室，分別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，以保密方式處理檢舉案件，確保檢舉人身分之保密。

稽核室自 2020 年起定期向董事會報告其執行情形，本報告書報導期間並無任何誠信違法或遭受舉報的情況。

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>

1.1.5 申訴機制與溝通管道

本公司提供完整的申訴與溝通管道，任一利害關係人若發現任何違反誠信原則之行為，或對公司產品與服務有任何建議與改進方案，皆可透過不同申訴管道提報，若檢舉人為員工，公司也會對舉報者以妥善公平原則處理申訴事件並對舉報員工提估完善的保護措施，使檢舉人不因舉報而遭受不當處置。

申訴機制及溝通管道

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
- 透過每季至少一次的總經理有約活動，直接溝通
- 申訴或檢舉事件人事部專線

投資人/股東



- 社群媒體
- 公司官網
- 發言人信箱或電話直接聯繫

顧客/租戶/媒體/其他



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

供應商/承包商



- 公司官網或電話直接聯繫
- 檢舉專線

政府機關



- 發言人信箱或電話直接聯繫
- 公司官網

社區鄰里與公益團體



- 公司官網
- 以電話直接聯繫企業社會責任小組

1.1.6 外部參與組織

公司目前未參與相關議題的外部倡議，但為時刻掌握市場狀況及產業訊息，積極參與團體公協會與外界互相交流學習，藉由多方面蒐集資訊以制訂符合市場需求之經營策略。

本公司參與的團體公協會：

參加團體名稱	會員性質	功能
CCIFT 法國工商會	會員	透過協會交流，交換市場訊息，互相提供意見、研討，以為經營策略制定參考
中華民國展覽暨會議商業同業公會	會員	
中華國際會議展覽協會	會員	
台北市日本工商會	會員	
台北市美國商會	會員	
社團法人中華民國工商協進會	會員	
社團法人台北市日本工商會	會員	
社團法人台北市美僑協會	會員	
社團法人台北市英僑商務協會	會員	
社團法人歐洲在臺商務協會	會員	
社團法人台灣入境旅遊協會	會員	
財團法人台灣觀光協會	會員(擔任董事)	經由同業會員交流、蒐集市場動態訊息、瞭解產業趨勢，及政府相關法令研討
中華民國旅館金鑰匙協會	會員(擔任理事長)	
中華民國觀光旅館商業同業公會	會員(擔任理事)	
台灣旅遊交流協會	會員	
台北市旅館商業同業公會	會員	
亞太旅行協會中華民國分會	會員	
中華民國公開發行公司股務協會	會員	政府法令收集、新法令研討

1.2 市場及營運概況

2019 年台灣整體觀光產業仍受新旅館開幕增加房間數致供需失衡之影響，近年有愈來愈多的飯店經營者引進新品牌，如即將於未來 1~2 年間陸續開幕的日系品牌三井花園酒店(Mitsui Garden Hotel)、JR 東日本大飯店台北(Hotel Metropolitan Premier Taipei)，將造成台北市的房數供給量增加約 600 間，恐帶動另一波市場供需失衡，對以日本為主力市場的我們，更要嚴陣以待。所幸近年觀光局積極開拓多元市場、創造需求、打造台灣觀光品牌等觀光發展方案。2019 年全球來台旅客人數再創新高，尤其日本市場首度突破 200 萬人大關更為突出，本公司也積極開發不同的客源市場，提升優質旅遊產品以因應市場的變動。

1.2.1 產業概況與發展

2019 年 1-12 月來臺旅客累計 1,186 萬 4,105 人次，與去(2018)年同期相較成長 7.21%。主要客源市場與去(2018)年同期比較之成長率前三名分別為：日本+10.10%(216 萬 7,952 人次)、港澳+6.31%(175 萬 8,006 人次)，韓國+21.89%(124 萬 2,598 人次)，其餘為中國大陸+0.68%、美國+4.31%、新加坡+7.82%、馬來西亞+2.20%、歐洲+10.47%、紐澳+10.82%等。

2019 年之主要客源市場，以「觀光」為目的旅客為 844 萬 4,024 人次，較 2018 成長 11.19%，以「業務」為目的旅客為 74 萬 6,115 人次，較 2018 成長 11%，均優於 2018 年的雙負成長。由於臺灣觀光「多元布局·放眼全球」策略持續奏效，在靈活觀光行銷手法下，其中以觀光目的的市場佔比 76.3%已超過 7 成，較 2018 年的 68.62%，成長 11.2%，為臺灣觀光里程展現全新格局。

2019 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」，持續以「創新永續 打造在地幸福產業」、「多元開拓 創造觀光附加價值」、「安全安心，落實旅遊社會責任」為目標，透過「開拓多元市場、活絡國民旅遊、輔導產業轉型、發展智慧觀光及推廣體驗觀光」等 5 大策略，落實相關執行計畫，其藉由整合觀光資源，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。

尤其在「開拓多元市場」部分，採取東北亞日韓、港澳及歐美主攻、歐俄(高緯度客源)潛力市場發掘、鎖定大陸客源偏好等戰略，透過簡化來臺簽證、推廣特色產品、創新多元城市行銷、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，並吸引高潛力客源，如會展獎勵旅遊(MICE)、郵輪、穆斯林及包機等。因此，開拓高潛力客源，同時搭配著持續成長的新南向 18 國，仍為許多觀光產業 2019 年的主要策略。

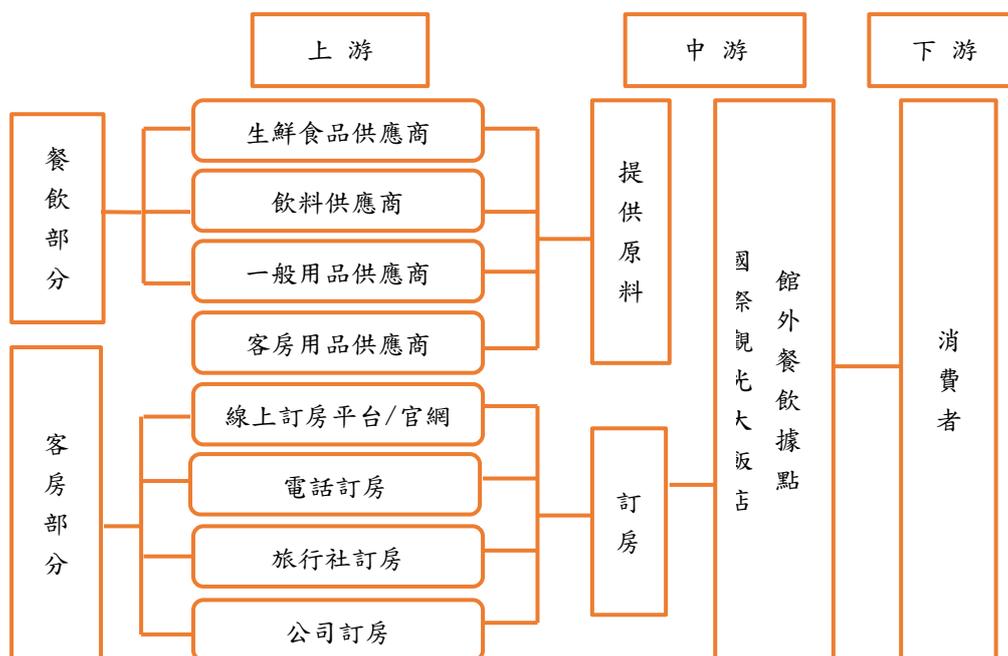
鑒於市場競爭及多元化策略，本公司加強城市行銷，經營城市休閒旅遊，同時也促進大型活動產業化，推動特色觀光活動，以帶動觀光產業發展。另配合政府旅遊補助專案，量身打造適合國人漫遊台北城市的住宿專案；不僅訓練每一位同仁都可以成為在地文化解說員外，同時也讓國人對在地文化有更深層的瞭解。

1.2.2 產業鏈之關聯性說明

本公司係經營國際觀光旅館及提供餐飲、會議場所及購物等服務，主要為客戶提供舒適且優質之住房服務以及提供安全美味的餐點，秉持著產品創新精神，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，提升餐飲營運能力。就整體觀光旅館產業關聯性而言，本公司位屬產業之中游。

公司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，本公司接受網路平台、個人、旅行社或公司會議團體及公司員工旅遊等訂房，且向上游廠商添購客房相關用品，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



1.2.3 部門組織業務

部門	業務項目
 客房部	<ul style="list-style-type: none"> -旅客之接待、交通運輸及結帳服務 -大班樓會議室預定與貴賓接待室茶點服務 -房間之清潔服務 -客房銷售業務之行銷與推展 -館內安全勤務之管理與執行 -外包保全公司業務之督導 -消防安全系統之監控
 餐飲部	<ul style="list-style-type: none"> -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 -貴賓接待組 -花房業務
 財務部	<ul style="list-style-type: none"> -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 -內控制度之建立與執行
 人力資源部	<ul style="list-style-type: none"> -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 -員工申訴、檢舉管道
 工程部	<ul style="list-style-type: none"> -水電空調設備之維修 -設備更新及改裝案件之規劃與執行 -勞工安全宣導 -能源政策規劃與節能環保之執行
 行銷公關部	<ul style="list-style-type: none"> -廣告企劃之擬定及促銷推廣活動規劃執行 -對外公關事務之處理 -全館之標示及文宣設計 -公司網站維護、電子商務與社群媒體活動之規劃及執行
 採購部	<ul style="list-style-type: none"> -食品飲料採購 -一般用品之採購 -工程之發包 -供應商管理
 安全部	<ul style="list-style-type: none"> -維持酒店安全 -貴賓安全維護事宜 -安排防護團訓練

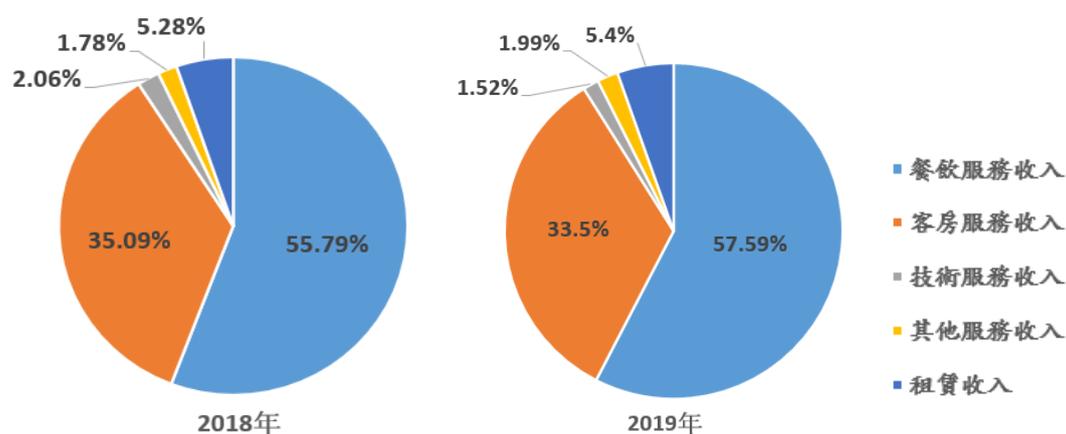
1.3 營運績效

1.3.1 主要產品與服務銷售

營業收入分析：

公司之營業項目係以客房住宿、供應餐飲、商場出租並提供會議廳及三溫暖等相關租用設施，主要收入分為餐飲、客房出租、商場租賃及技術服務收入等，2019年營業收入績效百分比如下表。

營業收入比例



市場分析：

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，近年銷售方式及客源國籍所占百分比如下表：

(1) 本公司最近三年客房業務服務對象之類別： 資料來源：本公司自行統計之資料

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
2017	24%	34%	35%	7%	100%
2018	26%	29%	40%	5%	100%
2019	27%	28%	42%	3%	100%

(2) 本公司最近三年度來華外籍旅客國籍之分配比例：

年度	亞洲	美洲	歐洲	其他	合計
2017	82.7%	8.3%	4.3%	4.7%	100%
2018	83.8%	9.2%	4.1%	2.9%	100%
2019	83.4%	8.4%	4.1%	4.1%	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	2017	2018	2019	變動率%
營運績效	營業收入	4,842,183	4,926,358	5,012,078	1.74%
	營業外收入及支出	113,988	512,260	466,616	(8.91%)
	當期淨利	1,060,310	1,368,866	1,344,181	(1.8%)
	淨利歸屬於 母公司業主	1,060,310	1,368,866	1,344,181	(1.8%)
財務結構	負債占資產比率(%)	46.53%	43.63%	68.95%	58.03%
	長期資金占不動產、 廠房及設備比率(%)	222.80%	203.49%	408.87%	100.93%
償債能力	流動比率(%)	85.27%	51.18%	63.29%	23.66%
	速動比率(%)	79.69%	48.82%	60.74%	24.42%
	利息保障倍數	48.19	62.79	16.63	(73.51%)
經營能力	應收款項週轉率 (次)	24.85	22.54	26.89	19.3%
	平均收現日數(日)	14.69	16.19	13.57	(16.18%)
	存貨週轉率(次)	30.28	34.10	40.91	19.97%
	應付款項週轉率 (次)	17.28	18.35	18.59	1.3%
	平均銷貨日數(日)	12.05	10.70	8.92	(16.64%)
	不動產、廠房及設備 週轉率(次)	1.96	2.16	2.37	9.72%
	總資產週轉率(次)	0.73	0.71	0.57	(19.72%)
獲利能力	資產報酬率(%)	16.23%	20.16%	16.06%	(20.34)%
	權益報酬率(%)	29.40%	36.11%	36.71%	1.66%
	純益率(%)	21.90%	27.79%	26.82%	(3.49%)
	每股盈餘(元)	8.37	10.80	10.58	(2.04%)

註一：上表資訊是依照本公司 2019 年度個體財務報表資料編制。

更多財務績效相關資訊請於本公司網頁 2019 年度財務報表下載連結：

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

客房部門營業收入:

客房部門總收入為新台幣 NT\$2,189,331 仟元，比 2018 年總收入減少 6.55%，主要係 2018 年 7 月份起不再認列 Regent 海外營收。併客房部門 2019 年共接待旅客 882,383 人次，較 2018 年同期之 849,610 人次增加 32,773 人次，增加幅度為 3.86%。

旅客國籍占比：

單位：%

年度	本地	日本	港澳	大陸	東南亞	韓國	美加	歐洲	其他
2018	46.2	17.7	7.5	6.4	4.2	8.0	4.2	2.8	3.0
2019	45.8	17.9	6.8	5.7	4.5	8.8	4.2	3.4	2.9

近三年住房率：

年度	2017	2018	2019
住房率	75.62%	80.22%	81.27%

餐飲部門營業收入:

本公司合併餐飲部門 2019 年全年度總收入共計 NT\$3,763,667 仟元，比 2018 年總收入增加+1.04%，2019 年 1~12 月餐飲消費人數總計 2,326,109 人次，比 2018 年人次增加+0.47%。

1.3.3 創新產品與貼心服務

台北晶華酒店擁有 538 間寬敞豪華的住房，其中包括標準客房及商務行政套房，2019 年繼續執行 7~17 樓客房的設施改善裝修工程，總計裝修 400 間客房，已於 2020 年 4 月全數完工，持續提供商旅客人更完善的服務品質。

位於最高樓層的沐蘭 SPA 芳療套房，聘請來自峇里島的專業芳療顧問親臨規劃指導，提供旅客於忙碌閒暇間得盡享五星級尊寵服務，且已連續多年榮獲富比士四星評鑑。

專為商務旅客規劃的大班行政樓層，首重顧客私密性，特屬的管家服務，提供全天候 24 小時的服務，免費使用會議室及餐點服務等多項貴賓禮遇，協助旅客於忙碌的旅途中得以放鬆。



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。

本公司餐飲多元化，包含擁有最高人氣的自助餐廳柏麗廳，坐擁難得的都市花園景致，寬敞舒適的用餐空間及呈現澎湃豐盛的美味料理。匯集來自世界各地的精緻美食，包括新鮮當令的沙拉吧、現點現做的義式與中式麵點、生猛海鮮料理、豪華壽司吧以及眾多融匯中西的新創菜色，全天候豐盛精緻的自助佳餚，挑



高落地窗佐以庭園景緻，於享用美食之際同時坐擁一室的怡情雅興。

Azie 中庭挑高三層樓及二樓上庭酒廊的廣闊空間，全天日供應融合當代亞洲與西方料理的創意美味，晚間時刻，餐廳安排有樂團現場演奏，悠揚樂聲迴盪飄揚、更顯優雅風韻，帶給顧客難忘的時光。

台北晶華酒店持續優化並提升顧客餐飲體驗，位於酒店二樓的 ROBIN'S GRILL 經過兩個月的改裝工程於 2019 年 12 月底重新營業，餐廳的硬體空間邀請到與晶華合作多年的日籍空間設計大師橋本夕紀夫 (Hashimoto Yukio) 負責，橋本大師以一貫的簡雅質感呈現宛如在「家」招待賓客的意象，除了將餐廳招牌的沙拉吧與甜點吧的動線擴大、分別獨立外，



更增加了酒吧吧檯的設置、並凸顯出直火炭烤廚房的能見度；軟體服務部分則延續品牌一直以來的精神與堅持，誠懇傳遞「ROBIN'S Guest, ROBIN'S Friend」的理念。餐廳備有四間私人包廂，可讓賓客在隱密的空間裡舉行私人餐會，享受殷勤備至的服務以及賓至如歸的熱情待客之道。

鐵板燒則由經驗豐富的主廚以無煙電熱板烹調頂級牛肉及鮮嫩海鮮，完美呈現食材的精緻風貌，多間可以容納 8~40 人的 VIP 包廂，提供了不受干擾的用餐環境，秉持台北晶華酒店持續優化並提升顧客餐飲體驗的宗旨。



中式菜系含晶華軒及蘭亭，經過一個多月的調整與規劃，位於酒店三樓的晶華軒於 2019 年 9 月以全新菜單面市，全新的堅強陣容廚藝團隊，展現正宗的粵菜烹調技法，提供經典燒臘、煲湯、炒菜、蒸點等一系列豐美菜餚，引領著晶華軒的餐飲，邁入完全粵菜餐廳的嶄新世代，粵式料理菜餚搭配

時尚氛圍，殷勤的服務搭配上超然的品味，再次成為台北社交圈璀璨耀眼的宴飲場所。

蘭亭餐廳位於酒店最高樓層 20 樓，提供一流且道地的中式佳餚美饌。來此用餐的貴賓們，不僅可體驗上乘的美食饗宴及精緻餐飲服務，還可飽覽台北市商業區的熱鬧街景。

三燴本家是本公司唯一的日式和風料理，以五星主廚完美呈現涮涮鍋、爐端燒和日式燒肉三項傳統和風料理為主，賓



客可深刻感受古日本京都的裝潢風格及迷人的美食文化，一次滿足所有感官的精彩體驗。

宴會廳一間大型宴會廳和九間高雅、具多功能的會議廳，適合舉辦八百至千人之喜慶宴會或社交活動，燈光、視訊器材一應俱全。



產品研發、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。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。台北晶華於 2019 年總計投入之研發費用為 NT\$ 1,757,610 元，占台北晶華餐飲營收百分比為 0.08%。

1.3.4 顧客滿意度

為提升服務品質，本公司非常重視顧客的反應，顧客的意見是我們持續進步與成長的動力，將心比心，以客為尊、是本公司永續經營的核心價值。

為此，本公司歡迎利害關係人透過官網的意見專區、或是電子郵件給予意見。也鼓勵顧客於餐廳用餐完畢後掃描問券 QR Code，留下寶貴意見，問券評分從最少的 1 至滿分 5 分，餐飲部並設專人負責檢視評分結果，如分數過低會立即通知各餐廳負責人研擬改善方案，遇客訴也會立刻處理並向客人致歉，定期分析報告並提出改善措施。

2019 年各餐廳之意見調查評分年平均為 4.5 以上，顯示多數顧客對飯店的整體滿意程度非常高。

Restaurant	Jan.	Feb.	March	April	May	June	July	August	Sept.	Oct.	Nov.	Dec.	Average
Mihan	5.0	5.0	4.2	4.8	4.8	4.4	4.3	4.6	5.0	4.7	4.9	4.3	4.7
azie	3.6	4.3	4.5	4.2	4.3	4.2	4.3	4.2	4.3	4.6	4.6	4.5	4.3
Brasserie	4.4	4.2	4.4	4.4	4.2	4.4	4.3	4.6	4.6	4.6	4.5	4.6	4.4
Gallery	NA	4.4	4.6	4.3	5.0	4.6	4.9	4.9	5.0	4.8	4.8	4.4	4.7
Robin's Grill	4.6	4.6	5.0	4.8	4.5	5.0	5.0	4.9	5.0	4.7	4.7	4.5	4.8
Robins Tepp.	4.3	4.6	4.7	4.8	NA	4.6	4.6	4.4	NA	NA	NA	4.6	4.6
Silks House	4.8	4.7	4.4	4.3	NA	4.6	5.0	4.5	5.0	4.5	4.5	4.3	4.6
BQT	4.6	4.7	4.7	4.6	4.6	4.9	4.5	4.7	4.7	4.7	4.5	4.6	4.6
Club	4.0	4.0	4.8	4.5	NA	4.5	4.7	4.6	4.7	4.7	4.7	4.7	4.5

客房旅客部份則於客人遷出 3 日內將顧客意見表以簡訊或 email 方式傳給旅客，評分標準 1~100 分，並由客房部專人負責檢視評分結果及對不滿意或客訴案例的後續處理。

2019 年旅客之意見調查評分年平均為 86.3，足以顯示顧客對我們的滿意程度。

月份	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec	Average
評分	-	84.4	85.6	88.4	85.6	83.5	85.3	84.2	92.9	90.2	85.6	84.5	86.3

1.3.5 發展與展望

本公司依既定之行銷策略及長短期業務發展計劃，除提升品牌及飯店產品之優異性外，並加強服務品質維持市場領導品牌地位，以鞏固現有客源並積極開發新客源，內部以加強人才培訓，訓練養成優秀管理幹部為首要重點，同時有效控制合理經營成本，以期提升營業利潤，為利害關係人爭取最大利益。

今年起因受到新冠肺炎疫情的影響，重創全球經濟體，造成個人或團體休閒旅遊停滯，台灣地區所有旅館營運呈斷崖式驟降，客房及餐飲收入因消費者恐懼群聚且受社交距離限制影響而大幅衰退。本公司積極採取各項開源節流措施及節省成本，以期將損害降至最低，雖短期間國際旅遊市場尚難恢復正常，惟本公司仍利用此非常時期，加強內部軟、硬體更新，積極開闢國際觀光人才轉型培訓課程，提升同仁專業能力，以促進公司營運轉型升級，提升競爭力，另設備及裝修等相關工程亦提前執行，盼於疫情減緩時能以更好的服務品質加強競爭力。

短期計畫

- 持續參加各城市的推廣活動及旅展，拓展旅遊市場。
- 加強國旅市場，透過各訂房平台的合作，提高網路訂房的客源以爭取更多生意量。
- 善用行動裝置及社群媒體，經營自身週邊的客戶及友人，迅速滿足顧客的各種需求，將品牌產品推廣極大化。
- 客房持續進行硬體設施更新，以期提供更優質產品與服務並提升產品競爭能力。
- 開拓訂房渠道，運用客房庫存量/市場供需與售價之有效控管，增加每房之平均產值。

長期計畫

- 提高商務樓層及高價房型的使用率，以達到提高平均房價並維持市場領導地位。
- 積極推出多元化住房結合餐飲之促銷專案，以爭取更多市場能見度並讓消費者感受多樣多元之產品。
- 為滿足人才需求以及內部員工專業職能提昇，將計畫推動在職員工之潛能開發計畫，以期達到更精緻全面性的服務，提昇顧客滿意度。
- 持續爭取獎勵旅遊與會議的場地服務與住房機會。
- 蒐集彙整餐飲宴會、住客、麗晶精品及會員資料庫，以分析消費者偏好習性、消費頻率、結帳方式等，進一步瞭解顧客的期望及調整經營策略，創造更貼近顧客喜好的新服務模式。

1.4. 資訊安全與客戶隱私

本公司推展各類資訊安全活動，以落實資訊安全政策及保護公司智慧財產之目標。除了改善內部各項資訊安全管理機制並定期宣導資訊安全、員工資訊安全教育訓練外，另透過各類課程的進行提升同仁資訊安全意識，確保資訊安全觀念能融入日常作業中。此外，本公司亦建置入侵偵測系統，將未知威脅，轉換成已知的防禦特徵，加強資安防禦縱深。針對使用者端，除以新版掃毒程式及惡意工具全面盤查，另設定個人電腦定時強制掃毒。對員工亦進行電子郵件收發等資訊安全相關知識教育訓練，以降低員工誤點擊惡意郵件之風險。



於客戶隱私管理方面，為防止個人資料被盜取、竄改、或洩漏等，確認各部門均遵循個人資料之安全維護與管理作業於資料蒐集目的、內容處理、使用範圍與保存期限、保存方式等作業細節，並於員工教育訓練時，提升同仁對於個資法令的認知，時時審視作業流程，如有觸法風險，則即時提出因應措施並改善相關作業流程，以確保客戶的個資安全。

基於網路科技的發達，致社群經營及網路交易更具方便性與高效率，無論是國、內外的顧客，其使用官網線上訂房的趨勢愈來愈多，所以在官網的客戶隱私聲明專區，台北晶華參考了歐盟 GDPR 規範，載明對於顧客資料的蒐集及使用目的，顧客對個人資料保有刪除權，僅須透過官網留言給管理人要求刪除個資。

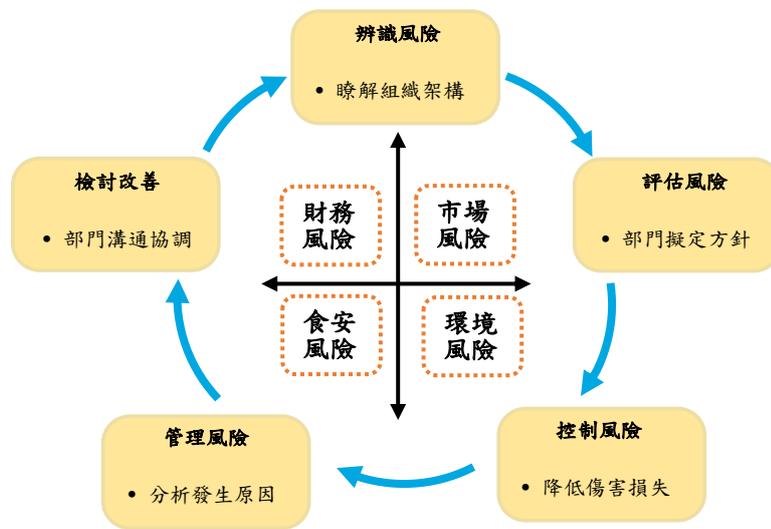
晶華酒店運用社群媒體與利害關係人互動，透過影音內容以及線上即時留言，即時掌握市場需求，以提高品牌知名度與利害關係人忠誠度。近年來越來越多個人將資料輸入於不同平台與硬體裝置上，使得個資暴露的風險相對提高；落實客戶隱私保護政策是我們的職責也是承諾，我們持續努力且落實資訊安全與客戶隱私保護政策，以維護客戶之權益。晶華酒店 2019 年無違反個人資料保護法遭主管機關裁罰之紀錄。

1.5 風險控管

晶華酒店秉持誠信、專業及穩健之經營原則，尤其重視企業形象及風險控管，已建立完善的風險控管，依實施細則進行相關查核，如發現重大異常情事，由各營業單位評估後提報董事會，擬定改善方案及因應策略。

營運風險控管

公司日常營運受多項風險之影響，歸類分析成四大類，即：財務管理風險、市場營運風險，食品安全、職業安全風險及環保與能源風險。各類風險由各相關部門負責執行風險管理作業流程，以降低營運風險。



飯店安全及緊急危機處理

為防範及處理緊急或異常事件，除加強應變能力並健全危機管理外，另遵循公司訂定的「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。

本公司營運現場的秩序與安全主要由安全部人員負責，例行工作項目為每日固定巡檢、門禁管理、處理並記錄意外事件過程等，且定期參加相關訓練課程以強化維護安全技能，確保安全人員具有維護安全及意外事故應變能力。此外公司並於各出入口設置門禁安全系統，遇異常警訊即時顯示，以確保人員及財物之安全。

各相關部門對於營運風險之控管：

風險屬性	負責單位	風險管理政策
 財務會計 財務風險 信用風險 流動性風險	財務部 法務單位	<ul style="list-style-type: none"> -財務政策擬訂、營運費用及營運成本之控制 -利率變化監控、資金調度及運用 -營運績效分析與風險控管 -應收帳款之債權確保、各項法令之遵循與宣導 -確實有效審計查核
 內部控制	財務部 稽核室	<ul style="list-style-type: none"> -依循「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
 市場經營 策略及營運風險	總經理室 營運單位 行銷業務部 投資開發單位	<ul style="list-style-type: none"> -公司營運策略擬定及營運效益之評估 -監控市場環境及消費趨勢分析，擬定各部門營運風險控管 -成本管控與危機處理 -行銷策略之訂定、產品研發與推廣，以降低業務營運風險 -負責新事業投資研究及開發
 食品安全	餐飲部門 食品安全衛生 小組 採購部	<ul style="list-style-type: none"> -食品安全風險危害分析與控管 -人員專業訓練、監控原料安全 -供應鏈篩選與查核、供料貨源穩定
 勞工安全 職業安全	人力資源部 勞工安全衛生 小組	<ul style="list-style-type: none"> -公司人事制度之訂定、執行與考核 -教育訓練及訂定職業災害防制計畫 -實施勞工安全衛生管理 -遵循勞安法規以降低意外事故風險
 環保與能源	各營運單位 工程部	<ul style="list-style-type: none"> -節約能源與環境安全 -承攬商管理 -法令遵循
 資訊安全風險	資訊室	<ul style="list-style-type: none"> -公司網站建置、系統維護及網路資訊安全之控管 -資訊安全知識教育訓練

2. 食品安全與供應商管理

基於公司產業之誠信經營及永續發展，食品安全管理持續為利害關係人關注的重大主題，嚴選供應商源頭，以確保食材來源符合國家主管機關相關規範，除每年安排主要供應商的現場稽查外，並積極尋找優良合作夥伴，落實供應商管理。餐飲部門嚴格執行食品衛生管理，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標準作業流程。且食品安全衛生管理人員亦不定期巡檢生產作業現場，以確保原物料之安全儲存及食品製程符合衛生安全等，定期舉辦訓練課程強化員工同仁食品安全衛生的專業能力，及取得食品安全管理系統相關認證等。

自主檢驗實驗室建置自 2016 年啟用迄今已邁入第四年，持續擔任食品安全保衛過程中之極重要角色，食品安全衛生小組參照衛福部「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」，履行公司一直以來為保障每一位消費者健康安全的承諾。



2.1 食品安全與衛生環境的管理

晶華酒店的餐飲具多元化，一直深受廣大消費者的喜愛與支持，也塑造了企業形象的良好口碑，食安議題近年來更是受到消費者的重視，顧客的健康與安全一直是公司秉持社會責任的首要考量，堅持使用優質安全的食材，對原料進行溯源，加強源頭管理等為公司持續努力的目標。

以總經理帶領的食品安全管理小組，由衛生經理及各部門主管、行政主廚組成，共同負責相關食安政策及標準作業流程的制定，其標準作業程序則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)訂定，且為自主管理與內部稽核之管制標準。食品安全標準作業程序之執行及衛生環境之相關管理監督則由HACCP管制小組負責，該小組成員含衛生經理、衛生主任、餐飲部經理及主廚等，HACCP管制小組成員必須接受中央主管機關認可機構所辦理的食品安全管制系統30小時(A班)實務訓練並取得證書。每3年至少接受中央主管機關認可機構辦理與HACCP系統有關之專業訓練、會議研討或講習課程，累計時數需達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及為顧客健康與安全與做最嚴謹的把關。

HACCP 標準作業管理程序：

供應商交貨

監控原物料運送過程、交貨驗收與盤點，以利品質與數量之控管。

食品衛生安全與存貨控管

要求供應商提供原物料合格檢驗證明書，督導倉管人員發貨遵守先進先出之原則，落實庫存管理。

從業人員食品安全衛生教育

由衛生經理擬定年度計畫，含內部教育訓練以及外部專業訓練課程，以加強人員專業技能

食品製備與流程管制

自食材準備到成品供餐之程序管控，含溫度管控、置備程序、交叉污染預防、操作人員衛生、紀錄的維護作業。

生產作業場所衛生環境維護

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

廢棄物與病媒防治管理

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

2.1.1 食品安全衛生小組內部稽核作業

依食安小組稽核人員訂定之稽查項目，對餐飲現場作業人員進行衛生、操作流程以及作業環境等實施評量。對於有缺失的單位要求三日內限期改善，並檢附改善後之照片作為紀錄，或由稽核人員複檢確認缺失已改善完成，作業現場如有設備老舊以致效能不彰，進而有影響食材安全之虞時，則會請工程部評估修復或逕行設備汰換。



2019 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，2019 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 95%，占台北晶華營業收入淨額為 49%。

2.2 人員衛生管理及作業場所認證

除了環境衛生安全查核機制外，為符合HACCP風險控管精神，對於第一線的廚房工作同仁，每年至少進行一次供膳人員的體檢，其項目包括A型肝炎、手部皮膚病、結核病、傷寒或其他可能造成食品汙染之傳染疾病。餐務人員則會增加噪音及高溫檢查。除了供膳檢查外，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。

此外還制定了嚴謹的現場作業標準以為廚房同仁遵循，內容涵蓋每日的衛生檢查並填寫衛生自主管理檢查表，從最基本的本身衛生做起，公司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注意的事項及食品安全與環境衛生對產品與服務的重要性。



為確保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，並訂定年度教育訓練計畫，由飯店主管或聘請外部專業人員擔任講師，進行員工同仁的餐飲衛生安全專業訓練，此外廚師同仁還需接受每年至少8小時的持證講習。所有教育訓練課程與個人衛生教學記錄等亦有完整訓練教材建檔。

晶華酒店台北本館 2019 年度員工參與食品衛生安全講習相關課程共 20 堂，總人時 854.5 小時，其中包含 HACCP 小組成員的外部訓練課程共 6 堂、總人時 46 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，以提高自身的專業技能。

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	6	108.5
廚師衛生訓練	8	700
外部訓練課程 (HACCP 小組)	6	46

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

廚房工作人員持有相關專業證照統計表

274 位廚房工作人員 持有專業證照張數	
中餐烹調乙級	8
中餐烹調丙級	179
西餐烹調乙級	1
西餐烹調丙級	51
烘焙食品(麵包)	36
烘焙食品西點乙級	3
烘焙食品西點丙級	10
調酒丙級	11
餐飲服務技術士證	2
其他	9
合計	310

台北晶華的餐飲營收佔營業總收入的五成以上，且宴會廳營收在餐飲事業體中之占比約 30%，為營收最多之部門，宴會餐飲服務範圍廣泛，從量身訂做的婚宴、筵席及會議專案、品牌發表會，公司尾牙、外燴等，長期以來受到廣大消費者的喜愛，也因宴會廳的業務量大、單次供餐人數多、人力需求高、菜色多樣化等因素，增加了食品安全的潛在風險，為有效控制食品安全風險、保障顧客健康與安全並落實自主衛生管理，由食品安全小組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、各項食品衛生標準等法規，建立了『食品安全管制系統手冊』，計分為九大標準作業程序書，以為晶華酒店實施食品安全管理之遵循依據，其內容涵蓋食品採購、驗收、製造、供膳、留樣、檢驗、人員培訓、文件管制、內部稽核等作業程序，並針對餐飲業各種供膳形式之菜餚進行危害分析和制定重要管制點，有效即時監控。

九大標準作業程序書

衛生管理標準作業程序書

建立宴會廳之設施、工作人員、清潔及廢棄物處理等之衛生自主管理；包含宴會廳之建築與設施、設備與用具之清洗衛生、從業人員衛生管理、清潔及消毒等化學物質與用具管理、廢棄物處理(含蟲鼠害管制)、衛生管理專責人員等標準作業流程。

製作及品質管制標準作業程序書

建立宴會廳之採購驗收、合約、添加物、製造、檢驗、留樣、內部稽核等自主管理；包含供應商評鑑、採購驗收、前處理、製備、供膳、食品製造流程規劃、防止交叉汙染、化學性及物理性危害侵入之預防、半成品或成品之檢驗、內部稽核等相關作業流程。

倉儲管制標準作業程序書

為建立原物料使用、用品的儲存及領用，儲存場所的衛生安全，並防止儲存期間變質等自主管理措施；包含乾物料倉庫、冷藏庫、冷凍庫、一般庫房、各項物料之進貨、貯存、領料等管理措施。

成品回收管制標準作業程序書

建立成品回收機制，確保食品衛生安全與品質，維護消費者健康；及所提供之各類餐點對消費者的食品安全(可能)發生危害或品質不符合規定之回收行動。

運輸管制標準作業程序書

確保原物料在相關運輸(保溫餐車、外燴運輸車輛、供應商車輛)過程中，產品品質符合衛生安全。

客訴管制標準作業程序書

建立適當之客訴管制標準作業程序以作為本飯店實施食品安全管制系統之依據。

文件管制標準作業程序書

為使食品安全管制系統有效且正確運作，建立適當之文件管制標準作業程序；含食品安全管制系統及相關紀錄、表單及報告等。

檢驗與量測標準作業程序書

建立適當之檢驗與量測管制標準作業程序。

教育訓練標準作業程序書

為有效提升晶華酒店員工對食品安全管制系統的認知與執行能力，落實新進人員食品安全教育訓練、專業技能訓練以及內、外部教育訓練等。

晶華酒店台北本館宴會廳於 2014 年 9 月即取得第三方獨立認證機構 TQSCI(註一)所頒發之 HACCP 食品安全管制系統認證(註二)，該認證機構採逐年複查，且已於 2019 年 9 月通過續評，稽核結果良好且符合 HACCP 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 29%。

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. 11 2017~Aug. 27 2020



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，2019 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 34 次。其中於 2019 年 5 月 15 日稽核之檢查項目，有一食材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 條第 1 項第 8 款規定一次，被處罰鍰六萬元整。該項逾期食材為供應商提供之花生樣品乙包，但實際上未曾進貨也未烹煮使用，逾期食材當場已由稽查人員取走，本公司除重新檢視廚房作業流程外，並加強廚房同仁的食品安全教育訓練，以避免事件再次發生。

晶華酒店台北本館旗下八個餐廳與宴會廳也均符合台北市餐飲業認證管理評核標準，並通過台北市政府衛生局餐飲衛生管理分級認證評核，其中獲得優級的有六個餐廳，兩個餐廳為良級，公司持續加強及改進衛生管理，以嚴謹的態度為消費者做好層層的把關，進而提供健康、安全、衛生的餐飲服務予社會大眾，善盡應負之企業社會責任，以維顧客權益。

2.3 自主檢驗實驗室

晶華酒店已依食品安全衛生管理法第七條第3項規定，即上市、上櫃及其他經中央主管機關公告類別及規模之食品業者，應設置實驗室，落實自主管理，訂定食品安全監測計畫，以確保食品衛生安全，並將產品原材料、半成品或成品，自行或送交第三方檢驗機構檢驗相關化學性危害。於2016年即成立的自主檢驗實驗室，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，制定「自主檢驗實驗室標準作業程序書」，內容涵蓋試驗樣品的處理、自主檢驗頻率、檢驗結果確認、廢棄物清理等相關規定，實驗室設衛生經理及衛生專員各一名，管理並執行微生物檢測、油炸油總極性化合物檢測、農藥殘留檢測與二氧化硫檢測，檢驗結果做成書面報告，並同時以電子檔保存。微生物檢驗依照衛福部公告之食品微生物檢驗法進行操作，並以衛福部公告之食品衛生標準，做為微生物檢驗結果的判讀依據，以3M快速檢驗測試片檢測總生菌數、大腸桿菌(群)等，且在短時間內即可得到結果，檢測結果如菌數超標，則重新檢視作業流程，分析菜餚中食材，逐一進行確認，並提交建議改善方案給相關單位，其後無預警實施重測，直至完全合格為止。油質總極性化合物檢測則以油炸用食用油總極性物質(Total Polar Materials)含量達百分之二十五以上時為換油指標

農藥殘留檢測，則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，二氧化硫檢測則以硫速測食品二氧化硫檢測系統，其運用生物電極感測器技術，利用電化學原理，以少量食材樣品，即可於短時間內測出二氧化硫的含量，兩者檢測過程均於驗收處直接採樣，不合格者即整批退回供應商，並將檢驗結果納入供應商評鑑中，作為日後評估供應商續用與否之參考。

2019年實驗室相關費用	
項目	金額 新台幣
設備折舊	145,836
檢驗材料	26,458
人員薪酬	218,895
外部檢驗費、儀器校正	272,940
合計	664,129
合計費用占台北晶華餐飲收入淨額為 0.031%	

2019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	56
農藥殘留檢驗	有機磷劑類、氨基甲酸鹽類	46
油脂總極性化合物檢測	油質總極性化合物檢測	13
二氧化硫快速檢測	二氧化硫殘留快速檢測	17
合計次數		132

註：其中有一件二氧化硫殘留檢驗不合格且該食材已全數退貨外，其餘均合格。

2.4 食材溯源、認證產品

基於國人對於食品安全日益重視，除提供美食佳餚外，顧客食的安心與食的健康成為本公司服務宗旨，除恪遵食品安全的相關法規外，慎選合格的優質供應商尤其重要，合格的供應商需經過書面審查，除需有政府許可之營利事業登記證或工廠登記證外，還需簽屬供應商企業社會責任誠信相關條款並提供產品檢驗合格報告書，書面審查通過後再進行供應商評鑑，唯有誠信經營、信譽良好與符合政府衛生安全條件之廠商才能成為公司長期合作夥伴，共同致力於提升物料品質，以新鮮且優質的食材回饋顧客。本公司響應環保除部分食材向進口商購買外，農漁、蔬果類等產品皆以本地採購為主，且直接與區域農會或產銷班合作，例如與大甲農會長期配合筍頭相關產品，Robin'沙拉吧食材則來自南投晏廷歐亞農場與新竹關西金勇番茄農場等，定期配合選用當地盛產食材讓客人享受到當季鮮美蔬果的同時，也為台灣小農農業的發展貢獻一己心力。



晶華酒店台北本館內所採購獲國際認證或標章的品項有Taylors茶包、壘龍烏龍茶茶包、立頓紅茶、Nespresso咖啡膠囊及Twinings茶包，前述國際認證或標章包含國際雨林聯盟認證(Rainforest Alliance Certified)、國際有機運動聯盟認證(International Federation of Organic Agricultural Movements)、英國土壤協會有機認證(Soil Association Organic)、非基因改造生物計畫認證(Non-GMO Project Verified)及道德茶葉合作夥伴標章(Ethical Tea Partnership)。(註)



2019 年度上述獲國際認證或標章的茶包、咖啡膠囊採購金額為新台幣 2,290 萬元，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 21.68%。

註：

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

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

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

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

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

2.5 供應商管理

2.5.1 供應商評鑑

晶華酒店台北本館參考食品安全管理系統「製程及品質管制標準作業程序書」與「供應商評鑑紀錄表」等兩項自有標準稽核供應商。供應商之查核與評鑑程序，由採購部門、衛生安全部門及餐飲部門共同負責，評鑑內容分五大面向：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%)。本公司篩選長期配合的主要供應商實地稽核，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「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。

台北晶華2019年共評鑑了17家於該年度有交易的供應商，評鑑結果並未有總分低於六十分以下之不及格供應商。2019年度經過評鑑廠商之進貨金額為新台幣145,299,892元，占台北晶華2019年食品與飲料(含生鮮)交易金額的18.59%。



文件評核

- 公司設立相關文件
- 國內外食品衛生認證
- 食品業者登錄及登錄字號
- 追蹤追溯管理
- 產品相關檢驗證明
- 專職或技術人員證明



現場評核

- 作業現場環境衛生
- 生產流程標準程序
- 設備、動線與空間規劃
- 原物料與庫存管理
- 操作人員之衛生管理
- 機械設備之衛生管理
- 產品品質管制要點
- 矯正、預防及改善措施
- 品管與管制自主管理



供貨情況

- 食材品質、規格、數量
- 運輸作業控管作業流程
- 包裝完整度、行銷及標示
- 交期穩定度
- 機動應變能力



服務品質

- 價格合理性
- 配合臨時或少量訂購
- 特殊規格產品需求配合度
- 服務態度良好度
- 意見反應之改善情況

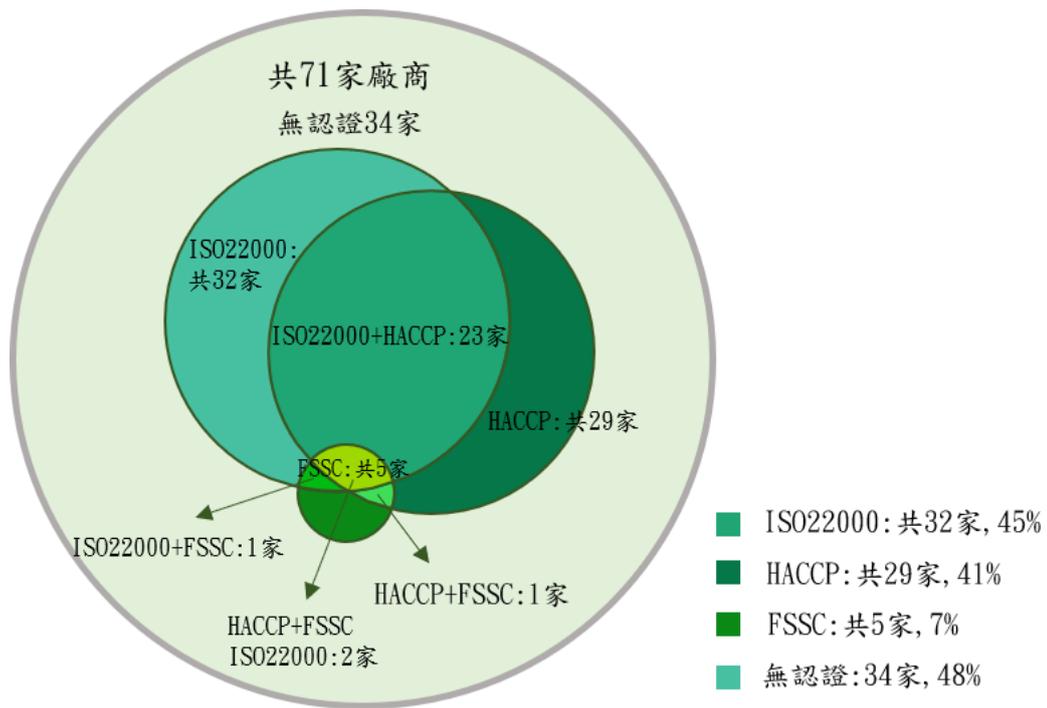


永續發展

- 環境保護與永續資源
- 企業社會責任

2.5.2 供應商食品安全管理系統認證

2019 年本公司配合的原物料主要供應商計 71 家，其中 37 家供應商具有食品安全 ISO22000 或 HACCP 或 FSSC 等相關認證，占食材原物料主要供應商的 52%。其中同時具有 ISO22000 及 HACCP 認證的有 23 家供應商，同時擁有 ISO22000 及 FSSC、或 HACCP 及 FSSC 認證各有 1 家供應商，3 個認證同時擁有的供應商有 2 家，本公司 2019 年向具有食品安全管理系統相關認證供應商的採購金額約 NT\$269,000 仟元，占 71 家原物料(含生鮮與飲料)主要供應商 2019 年採購總金額的 46%。



2.6 誠實守法，資訊揭露

本公司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的內部衛生管理辦法，除督促相關單位確實執行標準作業流程外，同時依循HACCP之標準作業及危害控制點落實教育訓練。近年來政府對社會大眾宣導食品安全之相關知識不遺餘力，要求食品業者依「食品業者登錄辦法」建立原物料相關追溯追蹤系統，以強化食品衛生管理及落實源頭管理，為了讓國人吃得更安心、健康、資訊更透明化，本公司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產品之相關訊息，所有原物料的採購均可追蹤溯源，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。

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



The screenshot displays the FDA's Food Traceability System (F-TS) interface. The header includes the FDA logo and the text '食品追溯追蹤管理資訊系統產品資訊揭露專區'. The main content area is divided into two columns. The left column features the 'Regent TAIPEI' logo and company information: '公司名稱：晶華國際酒店股份有限公司', '統一編號：04268726', '登錄字號：A-104268726-00000-3', and '公司地址：台北市中山區中山北路2段39巷3號1至20樓'. The right column shows a product image of a roasted prime rib eye and its details: '產品名稱：燻烤美國極佳級肋眼牛排', '包裝規格：3800公克(g)/份', '英文名稱：Roasted U.S. Prime Rib Eye', '產品品牌：晶華國際酒店股份有限公司', '產品分類：即食餐食', '原產地國：台灣, 中華民國', '儲存條件：常溫', and '產品網址：<點擊打開產品網頁>'. A dropdown menu for '產品圖片有效起訖日' is set to '2016/11/23'. The footer indicates '食品藥物管理署 ©2016 版權所有'.

秉持以顧客消費者權益及健康為宗旨，確保工作場所的安全與衛生，並且密切注意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。任何有關客戶隱私以及產品資訊透明度，及顧客對公司產品或服務有疑問或指教，均可透過現場服務人員、顧客申訴專線、電子信箱等溝通方式來表達對公司的建議，落實有效溝通，提升顧客服務品質是公司持續努力的目標。

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

3.員工照顧與人力管理政策

3.1 人力資源結構

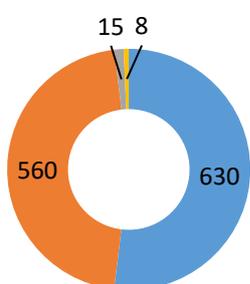
截至 2019 年 12 月底，本公司員工總人數為 1236 人，以一般雇用為主，佔比近 83%；大專實習生及建教生雇用則佔比為 17%。因應公司營運所需之專業技能及語言條件，另聘僱外籍工作員工 43 人。因餐旅產業工作內容以提供顧客服務性質為重，員工年齡主要介於 21 歲至 30 歲間，佔全體員工人數的 50.7%，且女性員工比例高於男性員工人數，佔全體員工人數的 52.6%。

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 17 位身心障礙員工，佔員工總人數 1.38%；另聘用 12 位原住民員工，佔員工總人數 0.97%。

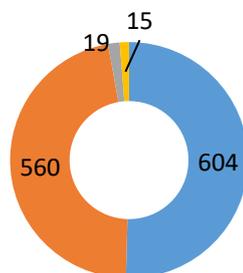
全職員工統計 非定期員工 定期或臨時合約員工

男 女 男 女

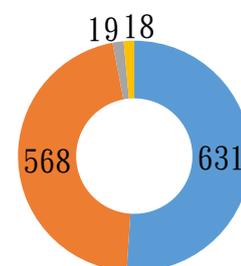
2017年 共1213人



2018年 共1198人



2019年 共1236人



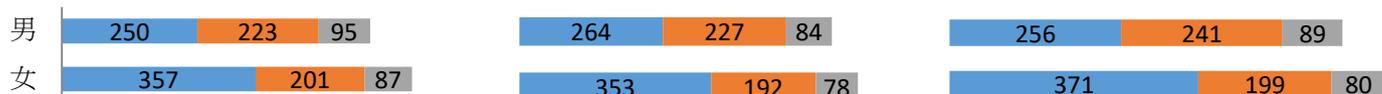
男女員工年齡分布

30歲以下 31-49歲 50歲以上

2017年

2018年

2019年



男女職務比例

男 ■ 女 ■

2018 年
一般員工



2019 年
一般員工



中階主管



中階主管



高階主管



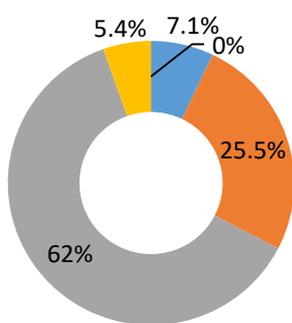
高階主管



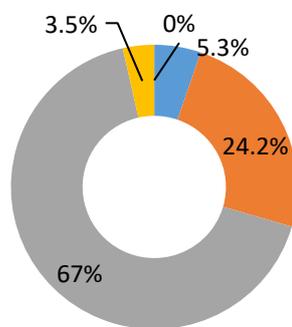
學歷比例

■ 博士 ■ 碩士 ■ 大專 ■ 高中 ■ 高中以下

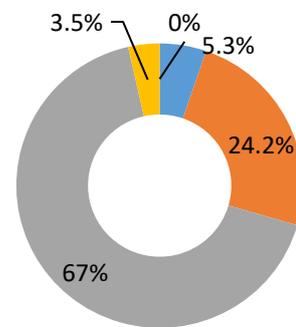
2017 年



2018 年



2019 年



男女員工平均薪資比較

年度	2017	2018	2019
一般員工	1:0.94	1:0.92	1:0.94
中階主管	1:0.92	1:0.96	1:0.9
高階主管	1:0.74	1:0.74	1:0.77

非擔任主管職務之全時員工薪資資訊

單位:仟元

年度	2018	2019	差異
員工人數/年度平均	1213	1311	+98
員工薪資平均數/人	587	622	+35
員工薪資中位數/人	-	502	-
員工薪資總額	711,826	815,716	+103,890

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

基本薪資核敘及法定基本工資的比值

	2017 倍數	2018 倍數	2019 倍數
男性員工基本起薪	1.31	1.32	1.33
女性員工基本起薪	1.21	1.35	1.34

2017-2019 員工其他類別統計

年度	2017	2018	2019
實習生	213 17.56%	216 18.03%	204 16.50%
身心障礙	14 1.15%	12 1.00%	17 1.38%
外國籍	40 3.30%	58 4.84%	68 5.50%
原住民	10 0.82%	15 1.25%	12 0.97%

員工聘任

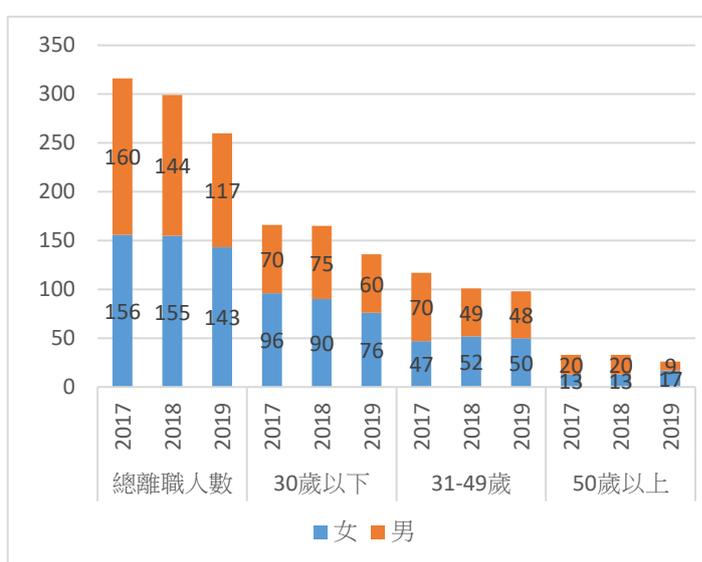
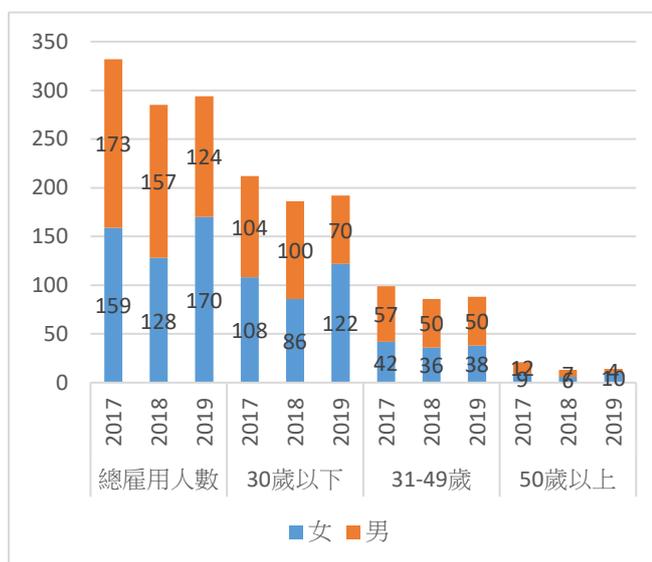
本公司透過公平公開的招募管道以及完善的員工推薦制度，惟才適用。2019 年持續聘任 294 位新進同仁，及 204 位大專實習生或高中職建教合作生，以滿足公司整體營運需求，在促進就業發展機會的同時，也積極培育新鮮人帶動產業的發展。

2019 年共有 260 位同仁自請離職，其中有 14 位同仁申請退休，亦有 12 位同仁規劃進修或其他因素申請留職停薪。當同仁提出離職申請時，人力資源部會與單位主管進行確認並安排同仁離職面談，瞭解同仁的離職原因，藉以進行人力慰留與員工關懷，期望為同仁做好職涯發展規劃，以為公司留住人才創造雙贏。

員工雇用

男 ■ 女 ■

員工離職



3.2 勞工權益與員工福利

我們深知顧客的滿意程度來自於員工的工作品質。基此公司致力於打造和諧平等的勞雇關係、維護勞工權益，期待每一位同仁依循「將心比心，待人如己」的企業核心價值傳承下去。我們恪遵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、強迫或不平等的對待。遵循台灣勞基法等相關勞動法規，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。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。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，我們認為合理與有效的溝通，是促進勞資和諧的重要條件，員工同仁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。

3.2.1 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。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，以維持良好工作狀態，公司不定期舉辦各類的身心健康課程與活動，例如邀請心理講師分享健康飲食管理、健康促進講座、交通安全講座，專家講堂、登山社及羽球社活動等。

另外為激勵員工儲蓄，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，目前有員工參與信託持股設計229人。公司福利委員會逐年籌辦國內外員工旅遊、各項團體運動競賽、電影欣賞等及其他福利，如三節獎金、年節禮金、員工本人暨子女獎學補助金、集團關係企業國內外飯店住宿及餐飲優惠等。

員工持股信託

獎助學金申請辦法

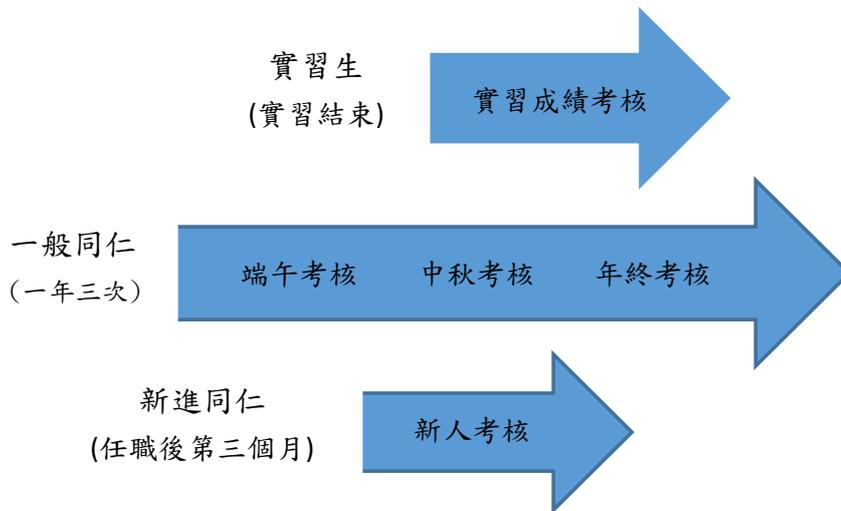
員工優惠



績效考核

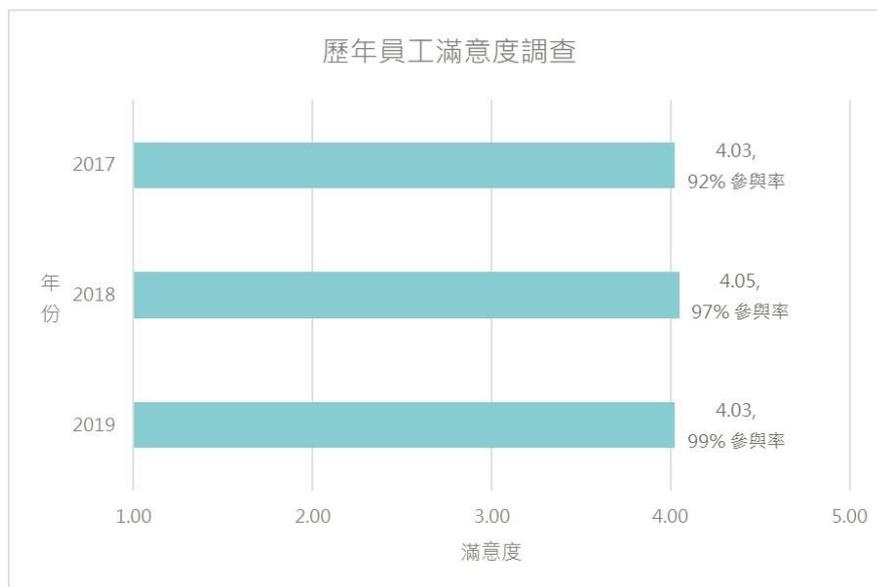
績效考核是定期檢討與評估員工的工作表現，由主管對員工的表現、及對企業的貢獻度或價值進行考核與評價，同時改善組織的反饋機能，提高員工的工作績效，進而激勵士氣，也可作為公平合理地酬賞員工的依據。

所有正職員工每年會接受三次績效考核，其中工作績效及工作態度為考核重點，每次考核都可作為晉升職位或薪資調整的參考。新進同仁於進入公司將屆三個月時，會進行新人試用期滿考核，考核內容針對新進同仁工作表現與在職相關訓練(On Job Training)的評估及回饋，並由資深同仁與直屬主管定期檢討新進同仁工作態度表現之優缺點。實習生的考核則以學校成績考核為主，考核內容多以學生實習的態度，學習成果與學習時數為主。



3.2.2 員工照顧與員工向心力

員工為利害關係人重要的一環，對於員工的期望與利益公司極為重視，為落實員工照顧，公司每年固定實施2次「員工線上滿意度問卷調查」，2019年調查結果彙整統計詳下表，每次的評分都將做為日後工作條件優化、政策制定的參考。



凝聚員工向心力

每年的四月及十月會請員工同仁做 R12 問券，該問券是參考蓋洛普 Q12 而來的評量，最主要是評量員工敬業度及對工作的滿意度與向心力，問券評量的 12 個關鍵問題能反映員工的留任、期望、認同感及滿意度四個指標。集團期許員工在填寫此問卷時會產生敬業度，認同自己是所在單位的一分子，進而產生歸屬感，凝聚員工的向心力。於每次評量結果統計後，公司會對各部門主管及各級經理分別進行評量結果分析，協助他們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之參考。



員工溝通平台

為有效傳達公司經營理念、公司政策與員工權益等相關資訊，並讓員工了解自身權益及義務，我們透過各種方式及平台與員工對話：

- (1) 職前訓練：每一位新進同仁均需要參加為期兩天的職前訓練，課程內容包括晶華核心價值、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」。
- (2) 每日寄送的電子報「Daily Energy」，從政府法令宣導、公司政策頒佈、優良員工事蹟、文章分享到各式促銷活動，均會在此電子報揭露訊息，同時，透過「每日一句」分享，勉勵同仁。
- (3) 「晶華數位學園-晶頻道」線上學習網站，晶華酒店是飯店業中使用數位學習的先驅，員工透過線上及線下交互模式學習，不論是從電腦或者手機，方便同仁線上下載資訊與閱讀。此學習平台亦具備類臉書之功能，讓員工有更多機會與其他部門同事互動，打破時間及空間藩籬，讓全員共同分享、共同成長。

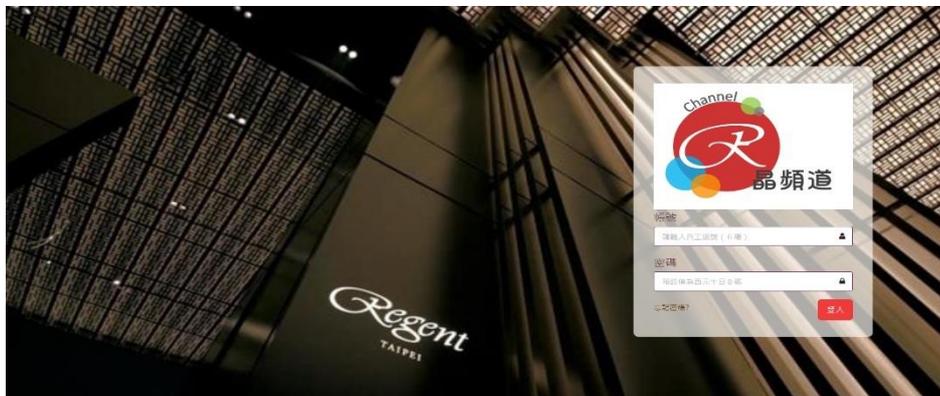
職前訓練



Daily Energy



晶華數位學園-晶頻道



平等無歧視

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。

同時考量員工負擔，如因個人事務或家庭因素無法工作時，人力資源部也會與部門主管協商，提供適當假別讓員工申請。近年公司依「性別工作平等法」提供男女員工申請產假與育嬰假，也得到男女員工同仁的廣大迴響，同時設有育嬰哺乳室並與鄰近托育機構簽約，讓同仁得以安心工作。總計 2019 年有 3 位男性與 7 位女性同仁申請育嬰留職停薪，平均復職率為 66.67%，2018 年申請留職停薪復職之男性員工 2 位及女性員工 3 位已於 2019 年任職滿一年，留存率為 100%。

育嬰留停申請概況

2019 年度申請育嬰留停人數	男	3
	女	7
	合計	10
2019 育嬰留停原應復職人數(A)	男	3
	女	6
	合計	9
2019 育嬰留停原應復職人數且復職人數(B)	男	1
	女	5
	合計	6
復職率(B/A)	男	33%
	女	83%
	合計	66.67%
2018 育嬰留職停薪復職人數(C)	男	2
	女	3
	合計	5
2018 育嬰留停復職且工作超過一年人數(D)	男	2
	女	3
	合計	5
留存率(D/C)	男	100%
	女	100%

3.3 人才培育與職涯發展

面對產業未來發展趨勢，公司投入大量資源進行培育計畫，並持續優化服務品質，職涯發展計畫依三大方向進行，即人才招募、員工職能強化與未來接班人的養成，以確保人才傳承，並符合營運及客戶需求。公司也會運用集團優勢，結合姐妹飯店資源，定期舉辦大型招募活動或參與政府就業博覽會，以吸引社會新鮮人、二度就業或是轉職者以因應不同職務之需求。此外，並透過校園講座、參訪及企業專班，讓主管將職場專業及職場倫理提早傳授學子，以產學攜手合作方式增加學生就業機會及提高職場適應力。

此外，每年均依照公司及合作學校需求依實習生個人專業技能規劃並執行為期六個月、一年至四年不等的產學合作計畫，並依業務需求及考量實習生專長與工作志願，將其分配至各單位，讓實習生能將所學理論與實務接軌。主要工作為房務整理、宴會及餐飲服務、客務櫃台與禮賓接待業務等。工作內容與福利等同於正職員工，部份福利如員工旅遊補助等會因實習期之長短，而有所差異。實習生來自海內外學校相關科系，其中包含來自歐美及日韓等之外籍學生，在專業領域實習之餘，亦可學習與不同語言及文化之同儕交流與共處。

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 2019 年一共有 52 間大專院校以及 5 間高中職學校與台北晶華有建教合作實習生計畫，計有 201 位大專實習生與 86 位高中職在學學生於台北晶華各部門實習。

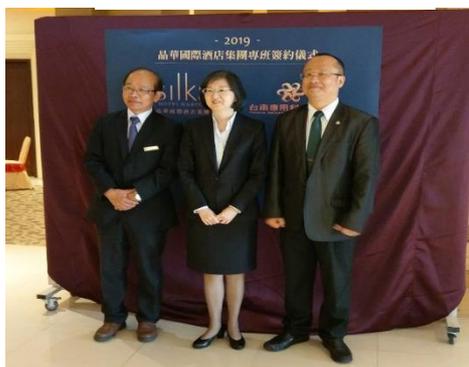
2019 幸福企業大賞



企業參訪



集團企業專班簽約



畢業實習生留任招募



為提升員工核心能力及專業性人才，並促進職涯發展，秉持著「以學習促進成長」、「把員工當家人」之精神，我們提供同仁對於工作場所、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課程，以期全體同仁能貫徹「把世界帶進台灣、把台灣帶給世界」之公司使命。

內部在職訓練方面，晶華酒店則提供員工們多方面成長精進的機會。在職前訓練中導入企業社會責任資訊，讓晶華酒店同仁善盡社會公民義務的信念與價值，使每個人能在日常工作上付諸行動。

2019年特地邀請洲際酒店講師為高階主管授課，透過管理、自我能力再提升，締造更優質的工作環境，讓全員與在地良善共好。在邁入30周年前夕，我們持續著重同仁之語言能力及專業能力提升，勞工安全衛生及食品安全衛生，不但營造良好且具競爭力之工作場域，進而提供優質的服務及餐飲，讓來自世界各地賓客食、住均安心，積極發展人才培育計畫，為企業社會責任盡最大心力。

現行教育訓練課程類別計有管理課程、語言訓練、勞工安全衛生訓練、專業成長等類別。

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

2019年訓練課程執行情況如下

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	126	169	4,257	6,148	40%
外語訓練	28	63.5	417	1,383	9%
企業社會責任	2	4	295	1,054	7%
專業成長	42	276	204	1,309	8%
管理	13	57.5	220	840.5	5%
食品安全	19	104	396	1,060	7%
勞工安全	60	232.5	1,868	3,682	24%
總計	290	906.5	7,657	15,476.5	100%

3.4 安心職場

3.4.1 安全的工作環境

為維護每位員工同仁的工作環境，恪遵「職業衛生安全法」，並設置勞工安全師確保員工得到充足的勞安資訊。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。

本公司定期舉辦「安全防護演練」，包含緊急事件或天災、火災、瓦斯災害等意外事件之處理，由飯店總經理擔任安全組長，其他主管包括集團財務長、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，且於安全日誌中詳實記載。為降低因火災及其他災害發生之損失，成立自衛消防隊，設隊長、副隊長及各幹部班長，依權限及任務，分為通報班、滅火班、避難引導班、安全防護班、救護班等，由各班班長領導，負責滅火、通報、避難引導、安全防護、救護等相關自衛消防活動，消防防護計畫內容包含避難疏散啟動權責及疏散原則等。

為提升防火知識、消防技術及震災之對應措施及宣導關於消防防護計畫之內容，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相關人員等。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，將結合員工暨相關人員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災害逃生的知識與應變技能，以保護員工同仁與顧客之生命財產安全。

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2019年舉辦8次計16小時的AED操作與CPR急救的講習課程，上課總人數為861人，以加強公司同仁對於在緊急突發狀況下的應變能力。醫務室亦設有護理人員提供顧客及員工的緊急醫療救護，掌握黃金救援時機。

消防演練



CPR 急救 & AED 操作課程



3.4.2 職場安全管理

本公司一向重視同仁的工作安全，多年來投入非常多的心力。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。

2019 缺勤統計

2019 職災統計

缺勤總日數	(註)公式計算說明
78 天	缺勤率 (AR) = 缺勤總日數 / 總工作日數 * 100%
總工作日數	總缺勤日數包含生理假、傷病假及公傷假等。
291,049 天	

職業災害千人率	(註)公式計算說明
=6.6%	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) = 3.435	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) = 33.49	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
----------------------	--

2019 年度統計：共有 **8** 人次之失能傷害，傷害損失日數為 **78** 天，缺勤率為 **0.02679%**，**0** 職災死亡。

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，建置過程中首重風險評估及風險管理，並提升所有同仁的安全衛生常識，以確保有效管理並不斷改善之，以滿足不斷變化的「環境」，此外亦需確保符合法規。落實所有政策之執行，為組織建立「安全工作場所」的聲譽，從降低意外風險到提高員工士氣，使工作環境不僅是安全的星級飯店外，更是所有工作同仁們讚許的安心友善職場。

3.4.3 工作環境與人身安全的保護措施

本公司為保障員工安全與健康，依循以下四點，作為建立安全衛生管理方向：

- (1)管理符合法規：遵循政府安全衛生法令規定，以風險管理及評估方法確實執行各項安全衛生活動與管理；為符合法令要求於2019年3月也邀集各單位代表參與餐旅業聯合危害鑑別及風險評估的訓練課程，並對各單位的危害及風險評估進行鑑別及紀錄；另依ISO45001的要求建立符合需求之職業安全衛生管理系統，將秉持管理系統之精神持續推動及改善安全衛生設施，並發揮自主管理功能。

公司持有相關安全衛生管理證照

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	13
有機溶劑作業主管	3
缺氧作業主管	1

- (2)安全全員參與：實施安全衛生宣導及教育訓練，使全員參與安全衛生活動，以達零災害最高目標，並於2019年獲頒安心職場認證複查展延。
- (3)環境持續改善：依勞工作業環境監測實施辦法訂定相關檢測項目，公告監測結果於公司教育訓練網站供員工知悉。同時針對其他場所亦進行作業環境監測，並加強宣導安全衛生管理要項供主管及從業人員遵守。檢測結果異常及偏高的項目會會同相關單位進行改善，以提供所有員工良好的作業環境。監測報告書除將結果公告外，並將報告正本存放於安全衛生管理室，供主管機關備查使用。

檢測頻率

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

- (4)健康保護計畫：建立安全衛生的優質工作環境，以責任照顧之精神達成企業永續發展。職安法第六條明文規定要求事業單位依其性質及規模，訂定相關健康保護計畫包括：母性保護、過勞防治、人因工程改善及暴力防治。

執行的要點如下：

- A. 進行健康保護計畫的規劃並公告。
- B. 依勞工作業需求提供現場改善與健康保護。
- C. 執行紀錄由執行單位保存，供主管機關備查管理。

3.4.4.員工健康檢查概況

確保全體員工擁有一個安全的工作環境是公司宗旨與責任，員工保有健康的身體更是我們關注的重點。本公司除了依循「勞工健康保護規則」設置職業安全衛生護理師及派駐服務醫師外，同時結合勞工安全師共同守護同仁工作安全。公司除了依照衛生法規每年針對現場營運同仁與 65 歲以上員工每年提供乙次體檢，後勤同仁每兩年提供乙次的員工體檢，並且配合政府政策舉辦四癌篩檢活動；體檢結果異常的同仁，公司更提供乙次半年免費複檢。

此外依「勞工健康保護規則」之規定辦理臨場服務，針對年度體檢結果高危險群、及主管通報異常個案進行訪談與定期追蹤，公司並設置專職護理人員二名，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。

年度健康體檢

體檢對象	2017 年	2018 年	2019 年
供膳人員體檢	775	655	705
一般員工體檢	565	373	418
人數總計	1,340	1,028	1,123

4. 公益參與

4.1 公益活動

為企業的永續經營，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溝通，並結合公司內的資源參與各公益團體的活動，以幫助社會上有需要的個人或團體。

台北晶華與集團旗下的台南晶英以及太魯閣晶英酒店於 2019 年 2 月至 6 月與致力於台灣當代原住民藝術的「誠美社會企業」攜手推廣台灣當代原住民藝術的社會企業活動，為期 5



個月巡迴展出排灣族藝術家巴豪嵐·吉嵐所創作的山豬

雕塑，近 50 隻充滿故事且特色獨具的雕塑作品以「小山豬壯遊寶島」、「小山豬壯遊大城」為名於酒店的公共空間進行巡迴展示，把最具有台灣生命力的原住民藝術，介紹給國際旅客以及廣大的本地消費者，也讓原住民藝術家的作品於此活動中受到眾人肯定。



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及社區公益活動的參與。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。

公司同仁於工作之餘也都積極參與公益活動及擔任志工。連續四年的義煮活動，由鐵板燒餐廳主廚領軍，帶領著飯店餐廳師傅、員工，偕同花蓮在地太魯閣晶英酒店廚師近 30 位晶華夥伴，加上來自醫界、教育界等善心人士共 95 名志工，至台灣東部花蓮黎明教養院進行「義煮」，讓 300 多位院童，體驗充滿愛的五星飯店料理，從前菜凱撒沙拉、泰式海鮮沙拉、高麗菜麵包到主菜低溫熟成牛排，更有消暑銀耳甜湯與甜梨果凍。從一開始兩位志工到現在近百名志工，晶華酒店希望發揮良善共好精神，一起走入社區，照顧身心障礙者，愛心永不間斷。

另與財團法人心路社會福利基金會及財團法人利伯他茲教育基金會合作，安排企業參訪並提供就業機會，協助身心障礙人士與失學少年學習一技之長，讓他們融入群眾，走出屬於自己的就業路。

為使客用的消耗備品獲得更有效的利用，自 2017 年以來，我們持續捐贈客房的沐浴備品以及將使用剩餘的捲筒衛生紙集結成箱，配合業界運輸公司，免費將愛心贈予台南菩提林教養院供院生使用。

此外，晶華也將飯店美味分享給各地慈善機構，如樂山教養院、新店浸信會、宜蘭神愛兒童之家及花蓮黎明教養院，共送出 40 盒花月月餅及 200 盒晶華常溫牛肉麵。

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。

黎明教養院愛心公益活動剪影



月餅&牛肉麵捐贈



4.2 年終義賣與社區回饋



台北晶華酒店本年度與安得烈慈善協會與台灣防盲基金會、文德康復之家、台北捐血中心等公益單位，以及眾多食品供應商，共同打造持續多年的一年一度年終感恩義賣會活動。透過生鮮產品團購優惠、供應商贊助蔬果食材，還有文德康復之家病友手做美食，琳琅滿目的展售商品吸引許多同仁熱烈參與，現場洋溢

歡樂的氣氛及暖暖的心意。除了室內活動，場外更是有台北捐血中心提供的捐血車，廣招社區居民及鄰近公司行號一同參與捐血活動「熱血挽袖，讓愛延續」，當天活動共募 13,000cc 的熱血。本次活動總共募得新台幣十五萬元善款，全數購買物資安得烈慈善協會（食物銀行），幫助弱勢家庭過好年，讓愛傳承，愛心永不止息。



本公司認養中山區四號公園廣場設施已逾十餘年，回饋社區里民也是公司為落實企業社會責任的具體行動。2019 年四號公園廣場之維護費用含藝術裝置、植栽、照明及清潔人力費用等，總計為 1,205 仟元。此外，持續透過里長安排提供餐食予社區鄰里的低收入戶獨居老人，並多次贊助社區活動的食物點心計 225 仟元。



5. 節能環保，永續環境

有鑑於環保議題日益嚴重，全球暖化效應的持續擴大，已對地球環境生態造成嚴重的衝擊，同時危害我們以及下一代的生活。近年來的暴雨、旱災接連發生，空氣汙染指標持續升高，抑制溫室氣體排放量與保護地球已刻不容緩，也是企業善盡企業社會責任的重要一環。公司組織能否永續經營，除了跟經營績效有關外，更重要的是於日常作業中落實對環境的保護與能源節約政策。



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，燈光明亮陸續改採節能標章的LED燈泡，取代耗電的傳統鹵素燈管，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。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。

5.1 氣候變遷風險與機會

因極端氣候帶來的氣候變遷風險已為現階段的重要議題與挑戰，為降低氣候變遷對公司營運的衝擊，落實氣候變遷風險與機會管理已是善盡企業社會責任的重要課題。

本公司由企業社會責任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，並依循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「氣候相關財務揭露建議書」，分別以治理、策略、風險管理及指標與目標四大範疇揭露有關氣候變遷風險議題之鑑別、評估和管理風險，並依風險管理制度將相關氣候重大議題提報公司管理階層，以期有效掌握氣候變遷風險與機會及潛在財務影響並制定因應措施。

本公司鑑別出的氣候變遷相關風險與機會、及其對公司營運衝擊及財務影響說明如下表：

氣候變遷相關風險

風險類別/ 鑑別面向	風險項目	營運及財務衝擊影響	衝擊度/ 發生可能性	管理措施
轉型風險				
政策和法規	永續政策及法令規範增加	受政府法規政策影響需設置低碳高效率能源設備，致營運成本增加	高/中	積極推動各項環保節能減碳措施，降低溫室氣體排放量；蒐集環保及節能減碳政策趨勢，研擬環境政策與新法規之因應措施；持續依能源管理法節能政策，落實每年節電率不得低於1%；
	溫室氣體排放成本增加	配合溫室氣體減量政策與能源管理法之規範，須提升設備及能源效率，致營運成本增加(含資產提前報廢成本)	中/高	
技術風險	低碳科技轉型成本增加	汰換舊設備以提升能源效率；產品與服務改用低碳商品；致營運成本增加及營收下降	低/中	評估設備能源消耗量，制定短中長期高效能設備購買計畫；優化供應鏈提升產品品質
市場風險	顧客行為改變	顧客環境永續意識提高，重視環保及減碳商品議題，顧客對產品與服務的需求變動，影響營收	低/低	加強產品研發，採用碳足跡商品，強化與供應鏈合作計畫
商譽風險	企業形象	違反空汙排放、環境污染等規定影響顧客對公司的信任感，商譽受損造成勞動力招募成本增加及營收減少	中/低	恪遵法規政策，落實監督，不違法，善盡企業社會責任
實體風險				
立即(極端)性風險	颱風、洪水	營運據點與產品服務範圍受颱風影響之風險為低，但如造成供電或供水中斷，將造成營業中斷，將增加營運成本並降低營運績效	低/低	依災害緊急事件處理程序執行相關應變措施，降低損害；設置不斷電備援系統及水資源運送資料管理，避免營業中斷之發生
長期性風險	暴雨/乾旱/傳染性疾病	因暴雨可能造成設備損害及營收減少；乾旱可能造成供電供水中斷，影響營運；全球性傳染疾病蔓延衝擊經營績效	高/中	依災害緊急事件處理辦法執行相關應變措施，降低財產損害 因應市場改變及消費型態改變，研擬市場轉型策略及方案
	海平面上升 平均溫度上升	營業據點淹水風險性低 高溫日數的增加，可能造成能源成本提高及需建置其他設備致增加營運成本	低/低 中/高	

氣候變遷相關機會

項目	氣候相關機會	潛在財務影響
資源使用效率	更換效能較高的 LED 燈具、汰換舊系統幫浦及採用熱泵系統雙效型節能設備；廢棄物回收分類再利用，減少垃圾焚化，降低碳排放及減少用水量	降低營運成本 增加固定資產價值
能源來源	使用低碳能源設備減少能源成本 使用新技術	降低營運成本 降低溫室氣體排放風險，數位科技轉型，降低營運成本
產品和服務	創新產品並開發低碳產品以提高產品競爭力，強化減碳商品，使供應商與消費者移轉偏好；改用電子帳單、數位行銷、及視訊會議等之數位技術以降低碳足跡	提高產品與服務的競爭力 增加營運績效
市場	促進加速低碳經濟轉型，開發多元化供應鏈	多元化經營，開發新市場，提高營運績效
韌性	因應轉型風險及實體風險，培養因氣候變遷的適應能力及機會點	依重大性風險，採取應變措施，減少損失及提升營運績效

本公司依循重大主題有關氣候變遷風險與機會的議題，評估氣候變遷相關風險之指標與目標，如法規遵循、資源回收再利用、節能減碳及降低溫室氣體排放量等，並循公司治理風險管理政策由部門管理階層擬定相關措施與目標，以期減緩因全球氣候變遷帶來的營運衝擊並落實氣候相關策略與風險管理目標。

5.2 廢棄物回收

對於每日產生的廢棄物仔細的分類，向各部門宣導有關廢棄物減量與回收的措施，並由餐務部登記廢棄物重量，評估垃圾減量成效，並列入會議記錄及定期作成果報告。此外提倡回收再利用與綠色產品，例如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來種植樹木。



為利於統計與評估，廢棄物種類劃分為一般性廢棄物、資源回收廢棄物與廢油等三類。廢棄物處理由政府立案之合法環保回收廠商分類運送，以減少可能對環境所增加的負荷並達到資源再利用的效果。2019年的一般性廢棄物量為1,436.17噸，收集廚餘472.64噸，紙類約92.2噸以及其他類約10.25噸，另有回收食用廢油7.844噸。

項目	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 1 次*	每日 1 次	每日 1 次	每週 1 次
2019 年度總回收量	1,436.17 噸	472.64 噸	92.2/10.25 噸	7.844 噸
回收回饋金	無	無	有	有
每月固定回饋金金額	無	無	9,000/5,400*	18/公升

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

5.3 節約能源，永續護地球

近年來隨著地球暖化以及溫室效應比預期的還嚴重，居住環境受氣候變遷影響更為快速。民間團體提倡的綠色(城市)旅遊風潮蔓延，眾人開始重視環保永續且一起為減慢地球暖化而努力。



晶華酒店行之有年的「環保綠葉卡」即是鼓勵住客重視環保議題，鼓勵入住天數超過一晚之客人，無須逐日更換布巾及床單，減少水資源浪費；此推廣多年的環保綠葉卡一直受到眾多客人的響應與支持，不僅節省了可觀的能源用量與清潔劑用量，進而達到節能減碳的效果，更重要的是讓房客與我們一起為地球環保盡一份心力。

浴室環保綠葉卡

若欲更換浴室布巾，請將之放置浴缸裡，約有 22% 住客不更換布巾



客房環保綠葉卡

若欲更換床單及枕頭套，請將卡片置於床上，續住房有 48% 住客不更換布巾



環保綠葉卡護地球活動，其節約能源成績於2019依舊斐然，經統計續住客人不更換布巾及床單類之百分比分為22%及48%。減少了每日布巾替換所造成的水電消耗量，此節能政策的成功，也鼓舞公司每一位同仁持續努力於環境保護。

此外台北晶華購入的顧客用品口布、衛生紙類獲森林管理委員會(Forest Stewardship Council)國際認證(註)，2019年採購金額為新台幣 7,099 仟元，占當年度衛生紙、面紙，濕紙巾及紙口布類等採購支出 84.19%。本公司於購入國際認證環保產品的選擇上將持續努力，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>。

5.3.1 能源消耗量

本公司電容量超過 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，並加強重要設備之檢核與評估，以淘汰效能低但耗能源的老舊設備。

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加熱自來水供應客房熱水使用，另一方面再將所產生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。除了既有的熱泵系統外，於 2019 年規劃汰換效能不彰的冰水主機兩台也已於今年裝機運作，將節省能源支出約 20~30%。

2019 年持續推動節能減碳能源管理政策，具體措施包含汰換客房、走道及宴會廳內外照明燈具，從耗能較多的鹵素燈換成效能較高的 LED 燈具、依使用年限及預算編列，汰換俱樂部之抽排風設備、將冰水泵、區域水泵與暖氣系統等幫浦，汰換成高效率幫浦。2019 年總計用電量為 20,667,200 度，換算碳排放量(含電力、水、瓦斯、燃料油)約 11,015 噸，2019 年之節能執行計畫，平均年節電率為 1.47%，符合每年需降低 1%的用電規定，飯店將持續為抵抗地球暖化以及空汙排放盡一份心力。

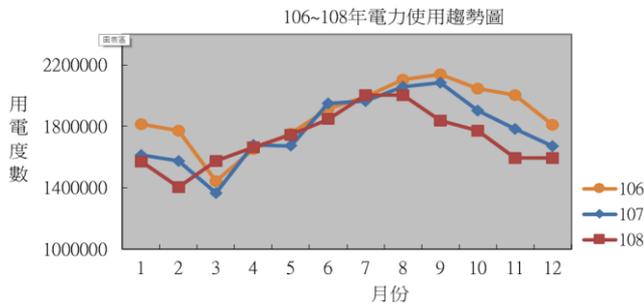
台北晶華酒店近三年能源使用趨勢圖

項目	單位	2017 年	2018 年	2019 年
用電量	度(kWh)	22,441,577	21,326,400	20,612,000
電力排放係數	公斤 CO ₂ e/度	0.554	0.533	0.533
間接溫室氣體排放量	公噸 CO ₂	12,432,634	11,366,971	10,986,196
營業額	百萬元新台幣	4,100	3,277	3,320
間接溫室氣體排放強度	公噸 CO ₂ /百萬元新台幣	3,032.3	3,468.7	3,309.1

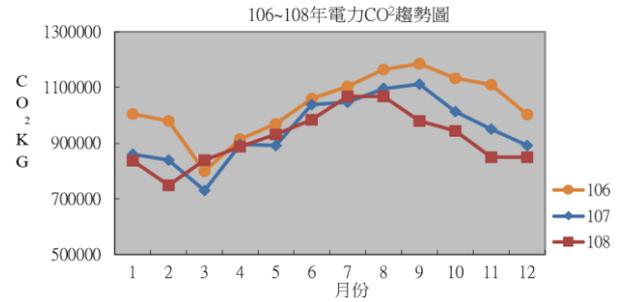
1 度水=0.16kg co² 1 公升重油=2.95kg co₂
 1 度電=0.533kg co² 1 度瓦斯=1.879kg co²

晶華酒店台北本館近三年能源使用趨勢圖

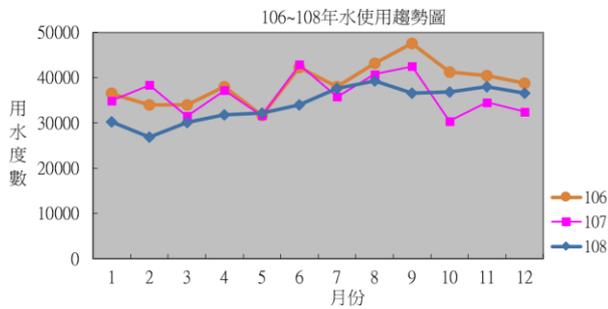
No. 1



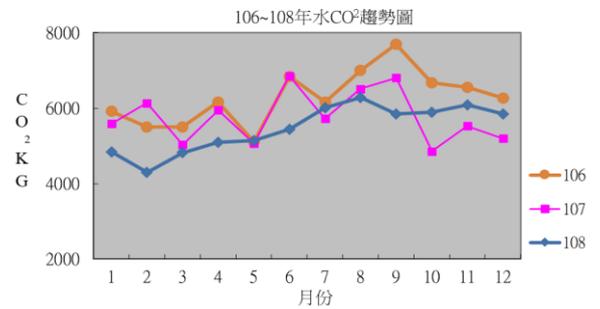
No. 2



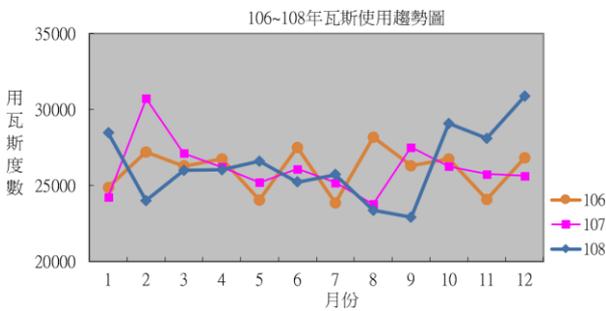
No. 3



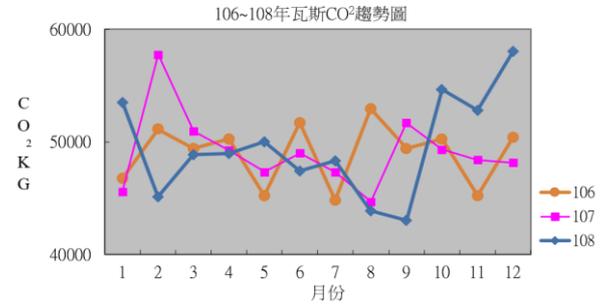
No. 4



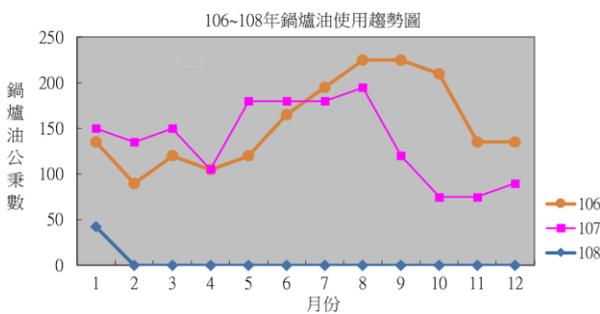
No. 5



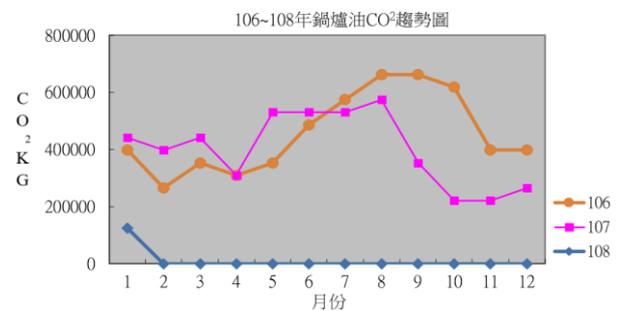
No. 6



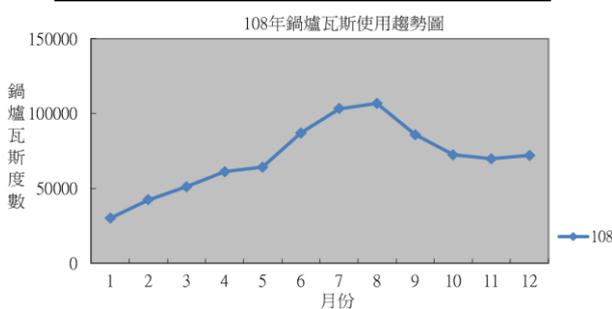
No. 7



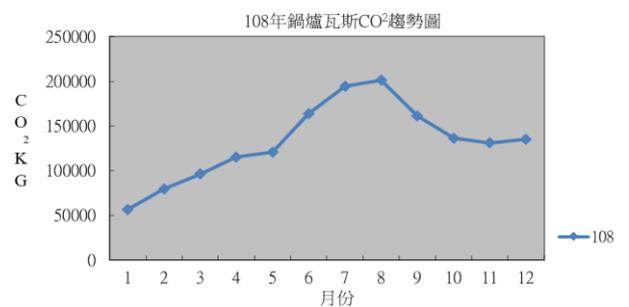
No. 8



No. 9



No. 10



2019 年電力使用分布百分比%

項次	1	2	3	4	5	6	7	8
設備項目	空調	照明	冷凍 冷藏	事務	送排風	給排水	電梯	其他
百分比	63	10.5	3.53	2.43	3.90	2.51	7.50	6.63

台北晶華本館系統設備利用率

系統名稱	系統設備利用率(%) (註)	全年運轉時數(%) (實際運轉時數/8,760 小時)
1. 空調系統	90%	60%
2. 照明系統	90%	75%
3. 冷凍冷藏系統	75%	100%
4. 事務設備系統	10%	75%
5. 送排風系統	100%	75%
6. 給水污水系統	50%	100%
7. 電梯系統	75%	75%
8. 鍋爐系統(註 4)	50%	100%
9. 熱泵系統	95%	95%

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，則系統設備利用率 = 1,000 噸 ÷ 2,000 噸 = 50%。

5.3.2 節能環保政策

為配合空污環保政策，減少燃油品造成的空氣排放汙染物，本公司已於 2018 年廢除重油鍋爐改用瓦斯鍋爐三座，同年 12 月完成鍋爐設備、瓦斯管路等建置工程後於 2019 年正式啟用，因營運需求於 2019 年 9 月再安裝第四座瓦斯鍋爐，供應廚房及洗衣房設備。另為減低耗能源及易造成空汙的洗衣房清洗量，用量最多的布巾、制服持續委外清洗。

取消燃料油鍋爐改用天然氣鍋爐，於設備節能效益與環境空汙保護之成效顯著，除了減少能源相關成本如燃油貯存槽、日用槽及加熱器耗能、燃油泵浦耗能、蒸汽霧化耗能、吹灰設備等外，天然氣鍋爐還可提高鍋爐效率，即可節省鍋爐飼水，同時節省軟水處理費用及藥劑添加費用，因天然氣燃料不含硫份，金屬腐蝕問題亦可降低，此外設備保養成本也有差異，如燃料油泵浦、燃油加熱裝置、貯存槽、煙道清潔及燃油濾網清洗等設備之維護保養，都需要投入人力，甚至會影響生產流程，轉用天然氣後不僅節省保養費用，間接降低生產成本，亦降低燃料運費等。

本公司環保政策以促進環境永續、節能減碳為目標，致力於創造更友善的居住環境為願景。

5.3.3 法規遵循

本公司產業依循環境管理系統架構，自我監管，並受政府環保單位不定期查核，2019 年未有因違反環保法規致罰款事件。

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

6 附錄

6.1 加強揭露資訊與確信項目彙總表

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

編號	確信標的	頁次	適用基準	作業辦法
1	2019 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，2019 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 95%，占台北晶華營業收入淨額為 49%。	32	2019 年度晶華酒店 HACCP 管制小組針對台北晶華的餐廳、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	2019 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 34 次。其中於 2019 年 5 月 15 日稽核之檢查項目，有一食材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 條第 1 項第 8 款規定一次，被處罰鍰六萬元整。	35	2019 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。 2019 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及金額。	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、璽龍烏龍茶茶包、立頓紅茶、Nespresso 咖啡膠囊及 Twinings 茶包，前述國際認證或標章包含國際雨林聯盟認證(Rainforest Alliance Certified)、國際有機運動聯盟認證(International Federation of Organic Agricultural Movements)、英國土壤協會有機認證(Soil Association Organic)、非基因改造生物計畫認證(Non-GMO Project Verified)及道德茶葉合作夥伴標章(Ethical Tea Partnership)。 2019 年度上述獲國際認證或標章的茶包、咖啡膠囊採購金額為新台幣 2,290 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 21.68%。	37	2019 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屬於國際雨林聯盟認證(Rainforest Alliance Certified)、國際有機運動聯盟認證(International Federation of Organic Agricultural Movements)、英國土壤協會有機認證(Soil Association Organic)、非基因改造生物計畫認證(Non-GMO Project Verified)及道德茶葉合作夥伴標章(Ethical Tea Partnership)之採購金額，以及其占茶飲類及咖啡飲品類商品總採購金額之百分比。	第一款 第三目

編號	確信標的	頁次	適用基準	作業辦法
4	<p>晶華酒店台北本館宴會廳於 2014 年 9 月即取得第三方獨立認證機構 TQSCI(註一)所頒發之 HACCP 食品安全管制系統認證(註二)，該認證機構採逐年複查，且已於 2019 年 9 月通過續評，稽核結果良好且符合 HACCP 相關規定。</p> <p>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 29%。</p> <p>註一:TQSCI 相關資訊請連至該公司網站:http://www.tqsci.com/</p> <p>註二:HACCP 證書 TA2058-HC, Sept.11 2017~Aug. 27 2020</p>	35	2019 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 2019 年之餐飲收入占晶華酒店台北本館餐飲收入淨額之百分比。	第一款 第四目
5	<p>晶華酒店台北本館參考食品安全管理系統「製程及品質管制標準作業程序書」與「供應商評鑑紀錄表」等兩項自有標準稽核供應商。供應商之查核與評鑑程序，由採購部門、衛生安全部門及餐飲部門共同負責，評鑑內容分五大面向: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>	38	晶華酒店台北本館 2019 年評鑑供應商所依據之程序與評鑑項目。	第一款 第五目
6	<p>台北晶華 2019 年共評鑑了 17 家於該年度有交易的供應商，評鑑結果並未有總分低於六十分以下之不及格供應商。2019 年度經過評鑑廠商之進貨金額為新台幣 145,299,892 元，占台北晶華 2019 年食品與飲料(含生鮮)交易金額的 18.59%。</p>	38	晶華酒店台北本館 2019 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	2019年自主檢驗實驗室檢驗項目及次數統計表		36	2019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	
	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				56
	農藥殘留檢驗	有機磷劑類、氨基甲酸鹽類				46
	油脂總極性化合物檢測	油質總極性化合物檢測				13
	二氧化硫快速檢測	二氧化硫殘留快速檢測				17
		合計次數				132
	註:其中有一件二氧化硫殘留檢驗不合格且該食材已全數退貨外,其餘均合格。					
9	2019年實驗室相關費用		36	2019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	145,836				
	檢驗材料	26,458				
	人員薪酬	218,895				
	外部檢驗費、儀器校正	272,940				
	合計	664,129				
合計費用占台北晶華餐飲收入淨額為0.031%						

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 20003959 號

晶華國際酒店股份有限公司 公鑒：

本事務所受晶華國際酒店股份有限公司（以下稱「貴公司」）之委任，對 貴公司選定 2019 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 2019 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 2019 年度企業社會責任報告書第 68 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「報告期間與範疇」段落述明。

管理階層之責任

貴公司管理階層之責任係依照適當基準編製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，以發現前述資訊在所有重大方面是否有未依適用基準編製而須作修正之情事，並出具有限確信報告。

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

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

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

此報告不對 2019 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，另外，2019 年度企業社會責任報告書中屬 2018 年 12 月 31 日及更早期間之資訊未經本會計師確信。

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 張瑞婷

張 瑞 婷



2 0 2 0 年 9 月 2 5 日

6.3 GRI 準則索引

GRI 準則	揭露項目	報告書對應章節	頁碼	備註
一般揭露				
GRI 102	一般揭露 2016	組織概況		
102-1	組織名稱	1.1 公司概況	8	
102-2	活動、品牌、產品與服務	1.1 公司概況 1.3.1 主要產品與服務銷售	8 20	
102-3	組織總部所在位置	1.1 公司概況	8	
102-4	組織營運據點	1.1 公司概況	8	
102-5	所有權與法律形式	1.1 公司概況	8	
102-6	提供服務的市場	1.2 市場及營運概況	17	
102-7	組織規模	1.1 公司概況	8	
102-8	員工與其他工作者的資訊	1.1 公司概況 3.1 人力資源結構	8 41	
102-9	供應鏈	2.5 供應商管理	38	
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	報告書範疇期間無重大變化		
102-11	預警原則或方針	1.1.4 誠信經營	14	
		1.5 風險控管	28	
		2.1 食品安全與衛生環境的管理	31	
		3.4 安心職場	52	
102-12	外部倡議			組織未參與外部倡議
102-13	公協會的會員資格	1.1.6 外部參與組織	16	
策略				
102-14	決策者的聲明	經營者的話	經營者的話	
102-15	關鍵衝擊、風險與機會	1.2.1 產業概況與發展	17	
		1.3.5 發展與展望	26	
		1.5 風險控管	28	
誠信經營				
102-16	價值、原則、標準及行為規範	1.1.4 誠信經營	14	
102-17	關於倫理之建議與顧慮的機制	1.1.4 誠信經營	14	

公司治理			
102-18	治理結構	1.1.1 組織架構	9
		1.1.2 董事會運作	10
		1.1.3 其它功能性委員會運作	12
102-19	授予權責	1.1.1 組織架構	9
		1.1.2 董事會運作	10
102-20	管理階層負責經濟、環境和社會主題	1.1.1 組織架構	9
		1.1.2 董事會運作	10
		1.1.3 其它功能性委員會運作	12
102-22	最高治理單位與其委員會的組成	1.1.1 組織架構	9
		1.1.2 董事會運作	10
102-23	最高治理單位的主席	1.1.1 組織架構	9
102-24	最高治理單位的提名與遴選	1.1.2 董事會運作	10
102-32	最高治理單位於永續報導的角色	關於本報告書	1
102-35	薪酬政策	1.1.2 董事會運作	10
102-36	薪酬決定的流程	1.1.3 其它功能性委員會運作	12
利害關係人的溝通			
102-40	利害關係人團體	利害關係人的鑑別	3
102-41	團體協約		組織無工會 不適用
102-42	鑑別與選擇利害關係人	利害關係人的鑑別	3
102-43	與利害關係人溝通的方針	利害關係人的溝通管道	4
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	重大主題鑑別與分析	5
報導實務			
102-45	合併財務報表中所包含的實體	本公司年報中合併之子公司眾多，因此報告書所涵蓋之範疇以台北晶華本館為主	
102-46	界定報告書內容與主題邊界	關於本報告書	1
102-47	重大主題表列	重大主題鑑別與分析	5
102-48	資訊重編		無此情事
102-49	報導改變		無此情事
102-50	報導期間	關於本報告書	1
102-51	上一次報告書的日期	關於本報告書	1
102-52	報導週期	關於本報告書	1
102-53	聯絡資訊	關於本報告書	2

102-54	依循 GRI 準則報導的宣言	關於本報告書	1
102-55	GRI 準則索引	附錄	73
102-56	外部保證/確信	關於本報告書	2
特定主題揭露			
GRI 201 經濟績效 2016			
103	管理方針	1.1 公司概況與治理架構	8
		1.3 營運績效	20
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	3.2 勞工權益與員工福利	45
		4.1 公益活動	56
		4.2 年終義賣與社區回饋	58
GRI 302 能源 2016			
103	管理方針	5.3.2 節能環保政策	67
302-1	組織內部的能源消耗量	5.3.1 能源消耗量	64
GRI 306 廢汙水和廢棄物 2016			
103	管理方針	5.2 廢棄物回收	62
306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物	5.2 廢棄物回收	62
GRI 307 有關環境保護的法規遵循 2016			
103	管理方針	5.3.3 法規遵循	64
307-1	違反環保法規	5.3.3 法規遵循	64
GRI 401 勞雇關係 2016			
103	管理方針	3 員工照顧與人力管理政策	41
401-1	新進員工和離職員	3.1 人力資源結構	41
401-2	提供給全職員工的福利	3.2 勞工權益與員工福利	45
401-3	育嬰假	3.2 勞工權益與員工福利	45
GRI 403 職業安全衛生 2016			
103	管理方針	3.4 安心職場	52
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	3.4.2 職場安全管理	53
GRI 404 訓練與教育 2016			
103	管理方針	3.3 人才培育與職涯發展	50
404-2	提升員工職能及過渡協助方案	3.3 人才培育與職涯發展	50
GRI 414 供應商社會評估 2016			
103	管理方針	2.5.1 供應商評鑑	38
414-1	使用社會準則篩選之新供應商	2.5 供應商管理	38

GRI 416 顧客健康與安全 2016			
103	管理方針	2.1 食品安全與衛生環境的管理	31
416-1	評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	2.3 自主檢驗實驗室 2.4 食材溯源、認證產品	36 37
416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	2.2 人員衛生管理及作業場所認證	35
GRI 418 客戶隱私 2016			
103	管理方針	1.4 資訊安全與客戶隱私	27
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴		無此情事
GRI 419 社會經濟法規遵循 2016			
103	管理方針	1.1.4 誠信經營 2.6 誠實守法、資訊揭露	14 40
419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	2.2 人員衛生管理及作業場所認證	35
食品加工業及餐飲業其他揭露要求			
第一款第一目	食品安全衛生稽核	2.1.1 食品安全衛生小組內部稽核作業	32
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	35
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 食材溯源、認證產品	37
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	35
第一款第五目	供應商稽核	2.5.1 供應商評鑑	38
第一款第七目	食品安全實驗室	2.3 自主檢驗實驗室	36