

Regent

TAIPEI

2020年企業社會責任報告書
Corporate Social Responsibility Report

晶華國際酒店集團
SILKS HOTEL GROUP



經營者的話

視危機為轉機 企業轉型創新
共生 共學 共創 共好

2020年是台北晶華酒店開幕30週年，於其前夕即開始醞釀籌備針對員工、消費者、與上下游供應商的30週年系列活動，始料未及卻在一開春就碰上百年罕見的新冠肺炎疫情，讓觀光產業面臨嚴峻考驗。也是晶華酒店經營30年以來，繼於2003的SARS重擊及2008金融海嘯危機後所面臨的另一重大轉折點。受Covid-19疫情影響，世界各國陸續宣布封城並停止交流，台灣亦實施邊境管制禁止外籍觀光旅客入境，致以國外觀光客及商務客為主要客源市場的國際觀光旅館自2020年2月起營運受到雪崩式重創，由於缺少國際商旅及觀光客的挹注，都會區的旅館營運受影響甚鉅。

面對市場的急速變化，所幸在管理層運籌帷幄下，積極轉型趁勢將台北晶華轉型為城市渡假酒店，推出全世界首發的郵輪式渡假體驗住房專案、多元豐富的偽出國美食文化之旅及啟發身心靈的沉靜之旅等，均廣受消費者青睞，加上餐飲及精品業績持續成長，營運績效仍持續獲利。回顧驚濤駭浪的一年，雖然面臨經營困境，卻是我們最好的一年，因為我們做了非常多有意義的改變，可稱於30週年彷彿開了一個新飯店。

企業經營 永續發展

企業社會責任是企業經營的核心，透過健全的管理機制、與利害關係人的持續溝通，始能落實企業永續發展。對於利害關係人的利益與期望我們尤其重視，2020年彙整回收利害關係人對相關議題的關注程度評分後鑑別出的重大主題涵蓋公司治理、風險管理、經營績效、產品安全、勞雇關係、職場安全、環境永續及法規遵循等。除藉由透明公開、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外，同時將鑑別結果作為本公司制定營運策略、風險管理政策及優化產品與服務之依據。

此外，並落實執行職業安全衛生管理標準作業、促進人權平等、訂定氣候變遷的風險與機會管理措施、推動環境永續節能措施並持續優化硬體設備，創造友善及安全的工作環境。我們也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志同道合的人幫助社會上需要幫助的人。透過每次的關懷感恩活動，更深刻瞭解在創造企業營運績效外，對於應負的企業社會責任亦責無旁貸。

學習型組織 成就幸福職場

疫情再升溫，雖使我們面臨前所未有的營運風險，卻是我們抓住閉關修練的好時機，全體同仁動員一起上課，培育員工跳級為「多職能」、跨部門的「通才」。組織的成長，仰賴團隊共學，企業不能只靠領導者，唯有打造學習型組織及創新思維，才能因應瞬息萬變的市場挑戰。所有員工秉持公司企業文化「將心比心，以人為本」；無論是面對顧客或員工彼此，均能將心比心，提供最全人化的服務款待。

企業管理文化首重人才培育，人才也是優化產品與服務的關鍵要素，集團旗下飯店品牌總經理，皆是經由多職能培訓及多年的工作經驗而成就今日的獨當一面。

展望未來 優化產品與服務

今年5月起國內疫情擴散蔓延，因社區感染提升至三級管制，禁止內用規定對餐飲運營再一次重擊，台灣這波疫情等同去年歐美疫情大爆發時期，對台灣經濟影響與衝擊既深且廣，這一次的三級警戒，其嚴峻程度必數倍於首波疫情，低迷的景氣不知何時才能自谷底翻揚，也讓企業經營帶來諸多考量層面。

面對疫情，晶華的防疫措施絲毫不鬆懈。隨著疫情變化，我們全面啟動「Reassurance」計畫，除了延續原有的高標準清潔作業流程，再搭配更加嚴謹的抗疫新措施，把最高規格的消毒清潔程序排入日常的工作流程當中，全面提升衛生安全的層次與等級，強化集團安心安全的品牌形象，善盡企業責任，為全體社會的公共衛生安全出一份力量。

我們積極採取各項開源節流措施及節省成本，以期將疫情損害降至最低。並適時調整營運模式，集團旗下城市商業飯店全面轉型，衝刺休閒度假飯店商機，加強外帶及外送商品之創新服務與銷售，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。深信先穩住企業，視危機為轉機，持續優化產品與服務，群體員工團結一心、共體時艱，以創新策略回應市場需求，保持疫情時代的競爭力，以成就企業永續經營最終宗旨。

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



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.....	18
1.3 營運績效.....	21
1.4 風險管理.....	30
2. 食品安全與供應商管理.....	33
2.1 食品安全與衛生環境的管理.....	33
2.2 人員衛生管理及作業場所認證.....	36
2.3 自主檢驗實驗室.....	39
2.4 認證產品、永續採購.....	41
2.5 供應商管理.....	42
2.6 採購溯源、資訊揭露.....	44
3. 員工照顧與人力管理政策.....	45
3.1 人力資源結構.....	45
3.2 勞工權益與員工福利.....	49
3.3 人才培育與職涯發展.....	55
3.4 安心職場.....	57
4. 社區公益.....	62
4.1 公益參與.....	62
4.2 社區鄰里關懷.....	64

5. 節能環保，永續環境.....	65
5.1 氣候變遷風險與機會.....	65
5.2 廢棄物回收.....	68
5.3 節約能源、永續護地球.....	69
6. 附錄.....	73
6.1 加強揭露資訊與確信項目彙總表.....	73
6.2 會計師有限確信報告.....	76
6.3 GRI 準則索引	78

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

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

編輯方針與出刊週期

上一版 2019 年企業社會責任報告書於 2020 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。2020 年企業社會責任報告書為本公司第七次出刊, 持續以企業永續經營為目標, 藉由資訊公開透明、平衡性的報導方式向社會大眾以及關心公司的利害關係人揭露我們在經濟、社會、環境重大性議題上的所有努力及成果, 以成就企業永續發展的經營宗旨。

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

本公司一直以永續經營為理念, 期許能為社會提供正面能量及創造企業附加價值, 歷年來對於公司治理、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致力於利害關係人溝通, 藉由每一年度的企業社會責任報告書刊出將相關資訊揭露給社會大眾。

報告期間與範疇

本報告書資料蒐集期間由 2020 年 1 月 1 日至 2020 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、職業安全與衛生, 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 76~77 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

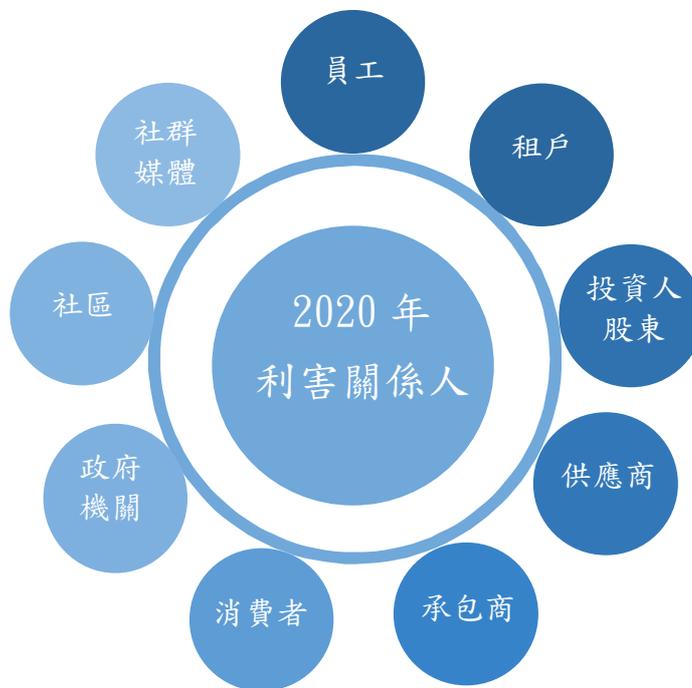
公司網址: <https://www.silkshotelgroup.com/tw/>

E-mail:customerservice@regenttaiwan.com

利害關係人的溝通

利害關係人的鑑別

本公司對於公司利害關係人的利益與期望非常重視，也會將鑑別結果作為本公司制定營運策略及優化產品與服務，以達提高營運績效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，鑑別出與公司業務相關且會密切接觸，並對本公司營運活動產生影響或受本公司營運活動所影響之內部、外部團體或個人計 8 大類別，含員工、投資人、顧客、商場租戶、供應商/承包商、社群媒體、政府機關與社區鄰里等。



為有效且迅速回應利害關係人問題，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方式及其關注議題：

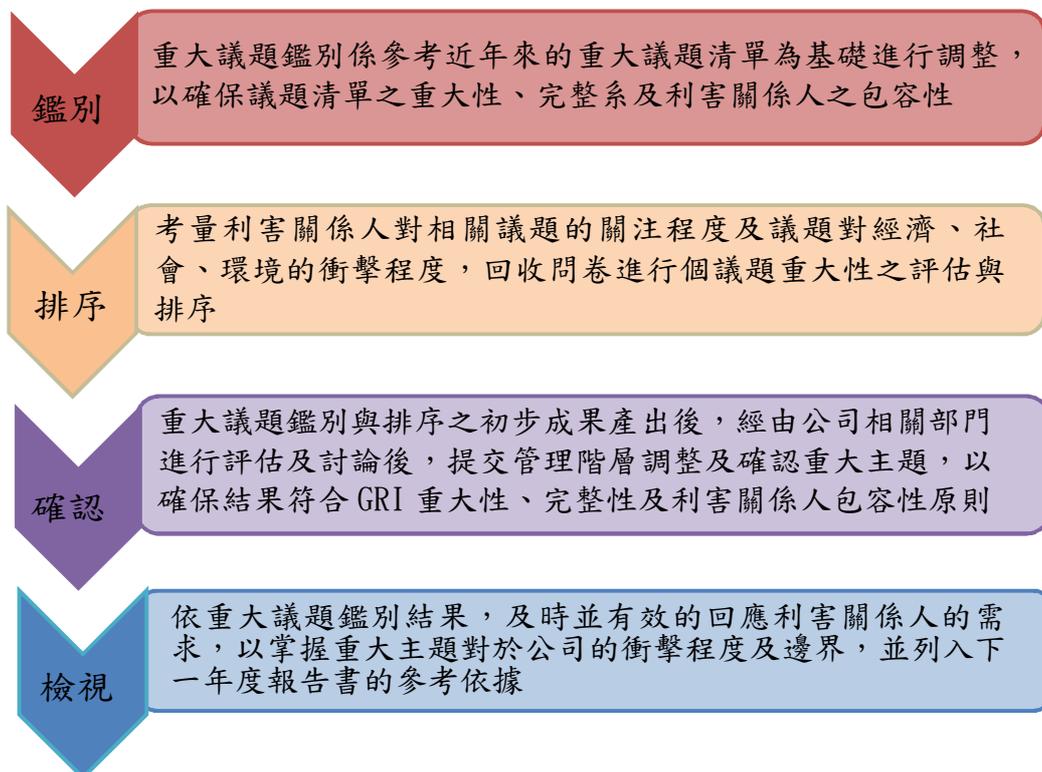
利害關係人	溝通頻率	溝通方式	關注議題
 員工	即時 每年 每日 每日 一次/季 即時	員工信箱/人資諮詢 年度訓練教育計畫 公司刊物/網站公告 定期部門溝通會議 職工福利委員會 晶華線上學習網	職場安全衛生 勞資關係 員工薪資福利 節能措施 員工福利 職涯發展及教育訓練計畫
 投資人/股東	一次/季 一次/年 不定期 即時 即時 每年	董事會(2020年共召開4次) 股東常會、年報發行 法人說明會、投資論壇 公開資訊觀測站 公司官網、媒體報導、申訴專線 企業社會責任報告書	公司治理 永續發展 財務績效 風險管理 倫理與誠信 顧客健康與安全
 顧客 租戶	即時 每月	食品安全相關法令 公司官網 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 供應商稽核評鑑 廠商參訪 電話、電郵、書信溝通	食品安全衛生 供應商管理與供貨品質 汙水與廢棄物管理 道德誠信 法規遵循
 社群媒體	即時	記者會 新聞稿 專人電話、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	即時	主管機關參訪 說明會、研討會、座談會 官網、公開資訊觀測站 主管機關相關政策法令宣導 電話、電郵、書信溝通	公司治理 企業社會責任 法規遵循 節約能源 勞資關係
 社區	即時 每年 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 社區關懷與公益參與

重大主題鑑別與分析

本公司於 2020 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，利害關係人的實際需求與期待更是鑑別過程中的首要考量重點。

透過以下四個步驟(鑑別、排序、確認、檢視)完成辨識利害關係人及重大主題，經由每年一次的問卷調查，了解各利害關係人關注議題，以為該年度報告書之內容並提出具體實績及推動改善計畫

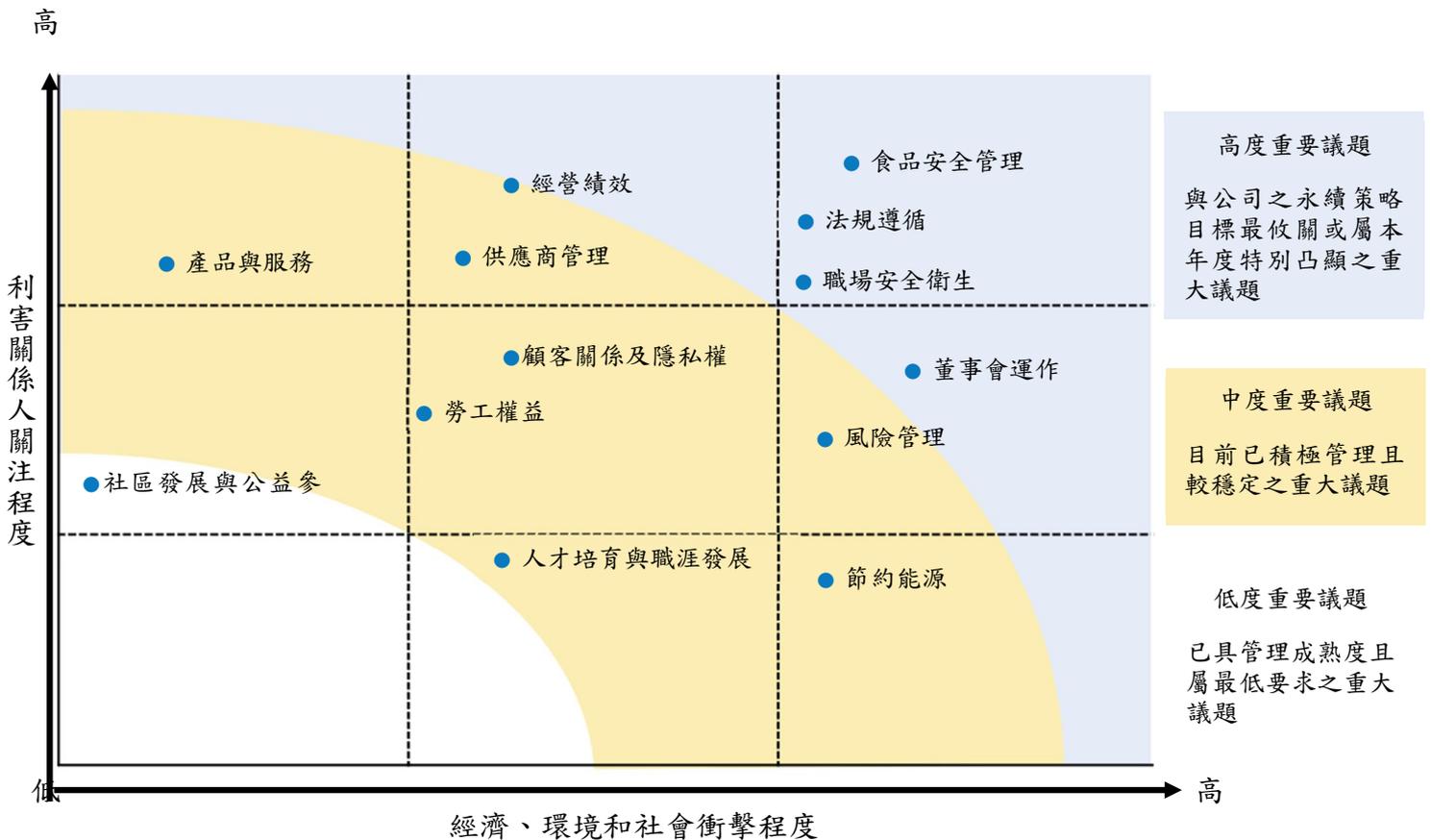
重大主題鑑別流程



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 大類利害關係人分析議題的關心程度，彙整回收有效問券計 186 份，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、風險管理、經營績效、產品安全、勞雇關係、職場安全、環境永續及法規遵循等，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。

2020 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	*經營績效	*勞工權益	*節約能源
*董事會運作	*產品與服務	行銷與標示	環保支出
誠信與道德經營	*供應商管理	*食品安全管理	氣候變遷風險與機會
資訊透明度		*職場安全衛生	汙水及廢棄物管理
*風險管理		*人才培育與職涯發展	
		*顧客關係及隱私權	
		*法規遵循	
		*社區發展與公益參與	



重大主題對照表

依鑑別出的重大主題進一步評估其對公司組織內外部之經濟、社會、環境的衝擊程度，及其對應的 GRI 準則重大考量面對應表

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
董事會運作	公司治理	董事會運作	10	✓	✓	x	x	x
經營績效	經營績效	公司治理	9	✓	✓	x	x	x
產品與服務	組織概況	公司概况	8	✓	x	✓	✓	x
風險管理	董事會運作	風險管理	30	✓	✓	x	✓	✓
法規遵循	法規遵循	董事會運作	10	✓	x	x	x	✓
供應商管理	供應商評估	供應商管理	42	✓	x	x	✓	x
食品安全管理	顧客健康與安全	食品安全與衛生環境管理	34	✓	x	✓	✓	x
勞工權益	勞雇關係	勞工權益與員工福利	49	✓	x	x	x	✓
人才培育與職涯發展	訓練與教育	人才培育與職涯發展	55	✓	x	x	x	x
職場安全衛生	職業健康與安全	安心職場	57	✓	x	x	x	x
顧客關係及隱私權	客戶隱私	資安風險	31	✓	x	✓	x	x
節約能源	節約能源	節能環保政策	72	✓	✓	x	x	x
社區公益	當地社區	公益參與 社區鄰里關懷	62 64	✓	x	x	x	x

1. 公司治理

1.1 公司概况與治理架構

晶華酒店集團成立於1990年，並於1998年3月9日於台灣證券交易所上市掛牌買賣，集團旗下第一家台北晶華酒店開幕後即成為亞洲首屈一指的品牌酒店，營運至今已邁入第31年，建構健全且嚴謹的公司治理架構。除恪遵依據「上市上櫃公司治理實務守則」而訂定的「治理實務守則」外，並持續於公開資訊觀測站及公司網站中揭露公司治理相關訊息。

晶華酒店基本資料：

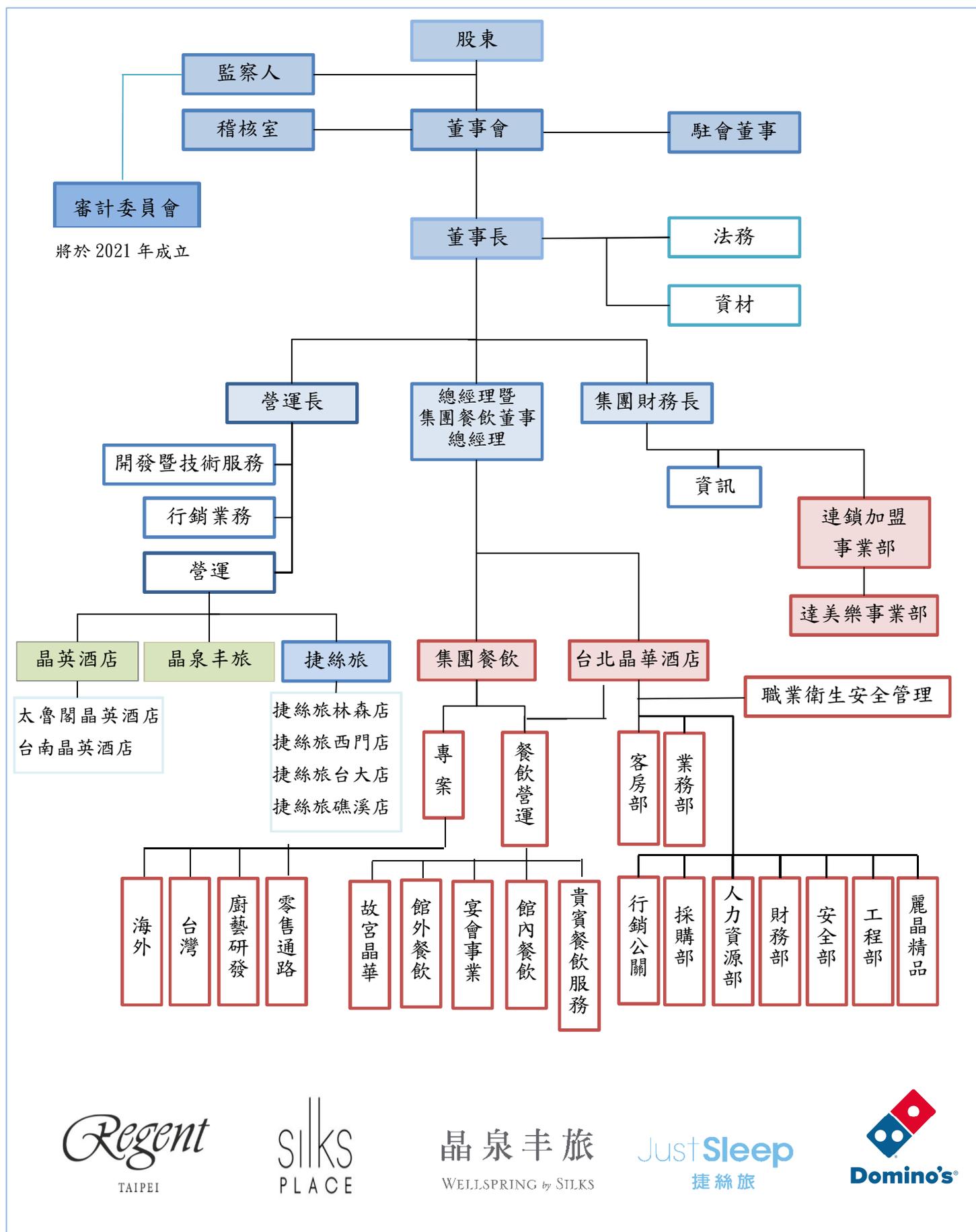
公司名稱	晶華國際酒店股份有限公司
設立日期	1976年7月7日
員工人數	1,097
資本額	額定資本額50億，實收資本額為12億7仟4佰萬零1萬9仟7佰2拾元
產業別 主要業務	經營國際觀光旅館；含餐館、酒吧、會議廳、健身房、三溫暖、精品零售業等；其他餐飲業、其他零售業、旅館管理諮詢顧問業等
董事長	潘思亮
總經理	吳偉正
總部地址	台灣台北市中山北路2段39巷3號1~20樓
官網網站	https://www.silkshotelgroup.com/tw/
營運涵蓋範圍	台北、台南、宜蘭
營業額（台北晶華）	32億元
酒店品牌	麗晶酒店、晶英酒店、晶泉丰旅、捷絲旅
餐飲品牌	義饗食堂、泰市場、JUST GRILL、達美樂連鎖品牌

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

榮耀與獎項

2018年獎項	2019年獎項	2020年獎項
富比士旅遊指南評鑑大獎 ▶四星評鑑 World Travel Awards ▶台灣最佳酒店套房 ▶台灣最佳商務酒店 ▶台灣最佳宴會酒店 SmartTravelAsia.Com ▶亞洲前25大會議型飯店 Travel & Hospitality Awards ▶台灣最佳酒店及SPA	富比士旅遊指南評鑑大獎 ▶四星評鑑 World Travel Awards ▶台灣最佳酒店套房 ▶台灣最佳商務酒店 ▶台灣最佳宴會酒店 ▶沐蘭SPA 富比士四星	SmartTravelAsia.com ▶亞洲前25大商業型飯店 World SPA Awards ▶Taiwan's Best Hotel 台北台中米其林指南2020 ▶黑四殊榮
 	 	 

1.1.1 公司治理架構



1.1.2 董事會運作

董事會成員

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

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

本公司董事會採候選人提名制，任期為三年，且連選得連任，現任第二十一屆董事會依多元化方針於 2018 年改選後上任，由七位擁有財金、商務及管理領域之豐富經驗與專業成員組成。其中具備員工身分之董事占比為 14.3%，獨立董事占比為 28.6%；此外，本公司亦注重董事會成員組成之性別平等，現任七席董事中有四位女性董事，比率達 57%；憑藉各位董事的專業學識、商業判斷力、國際市場觀、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，進而達到企業永續經營之目標。

董事會成員相關背景資料，請參考下列圖表或晶華酒店集團年報連結：
<https://www.silkshotelgroup.com/tw/investment>

董事會董事名單：

第 21 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	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) 領航複材科技(惠州)有限公司 漢龍資訊科技(股)公司 以上公司董事長 香港豐太國際有限公司董事 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 中華民國國際經濟合作協會理事長 國際商會中華民國委員會理事長 台新國際商業銀行監察人

董事會績效評估辦法

本公司於 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，績效評估週期為每年執行一次，評估方式分為董事會自評及董事成員自評，評估結果將作為遴選或提名董事及董事個別薪資報酬訂定之參考依據。2020 年度董事會績效評估報告已於 2021 年 3 月 22 日提報董事會，評估結果均為「顯著超越標準」。

董事會自評：

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

董事成員自評

1. 公司目標與任務之掌握
2. 董事職責認知
3. 對公司營運之參與程度
4. 內部關係經營與溝通
5. 董事的選任及持續進修

此外，本公司主動協助董事依公司治理規範，參與進修與公司產業相關之課程，以提升董事會成員職能。

董監薪酬

酬金訂定程序與風險管理

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。

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

本公司 2020 年度支付予董事、監察人、總經理及副總經理之酬金總額，占稅後純益比例分別 3.55%。另，因新冠狀病毒疫情嚴重衝擊全球整體經濟，全體董監事於 2020 年 3 月 16 日董事

會審議 2019 年度董監酬勞分派案，決定共體時艱並經全體董監同意不領取 2019 年度酬勞，以保障全體同仁工作權益為首要目標。

董事、監察人酬金級距表

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、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、退職退休金、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。

2020 年董事會開會次數總計 4 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	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	2	0	50%
董事	慶晟投資(股)公司 代表人：王榮薇	4	0	100%
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	3	1	75%
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	3	-	75%
監察人	高志尚	4	-	100%

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一功能委員會，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，訂定並定期檢討董事、監察人及經理人績效評估與薪資報酬之政策與標準。根據薪資報酬委員會設置及行使職權辦法第四條，薪酬委員會成員由董事會任命。目前薪資報酬委員會委員共三人，均具備商務、法務、財務、會計或公司業務所需之工作經驗，任期為三年，本屆任期自 2018 年 8 月 13 日至 2021 年 6 月 25 日，2020 年計召開兩次會議。

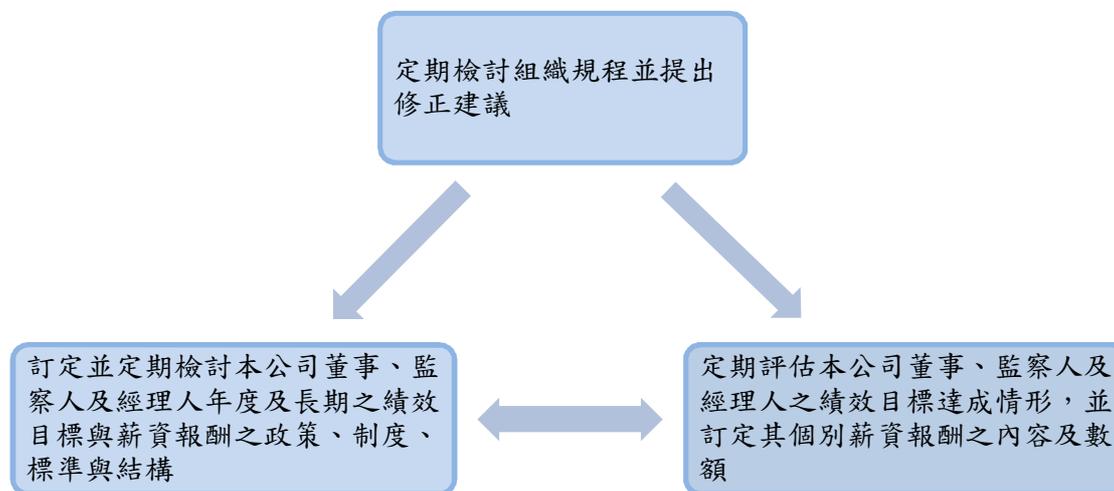
薪酬委員名單及 2020 年會議召開之出席率：

職稱	姓名	會議召開日期	實際出席次數	委託出席次數	實際出席率(%)
召集人	張果軍	2020.03.16 2020.10.20	2	0	100%
委員	賴瑟珍		2	0	100%
委員	陳俊兆		2	0	100%

第 3 屆薪酬委員會任期 2018 年 8 月 13 日至 2021 年 6 月 25 日

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。



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。

除不應引導董事及經理人為追求薪資報酬而從事逾越公司風險胃納之行為，對於本委員會成員其個人薪資報酬之決定，亦不得加入討論及表決。

2020 年度會議檢討與評估薪資報酬資訊如下：

薪資報酬委員會	議案內容	決議情形	公司對薪資報酬委員會意見之處理
第一次 2020.03.16	審議 2019 年度員工及董監酬勞分派案	委員會全體成員同意通過	董事會決議，董事長與全體董監將不領取 2019 年度酬勞，即董監酬勞 0 元，其餘經全體出席董事同意通過
第二次 2020.10.20	審議 2021 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

公司目前由監察人代為行使審計委員會之職責，同時邀請監察人列席每次董事會代替審計委員會之功能。為落實公司治理本公司董事會已於2021年3月22日通過「審計委員會組織規程」案，於2021年股東常會董事全面改選後新設置的審計委員會將取代監察人原來職權，協助董事會監督和控管公司財務報表之允當表達、簽證會計師之選(解)任及獨立性與績效、公司內部控制之有效實施、公司遵循相關法令及規則以及公司存在或潛在風險之管控。

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. 負有監督財務報導流程之責任與公司財報之查核
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。

本報告書報導年度監察人對董事會通過之要決議未有不同意見且有紀錄或書面聲明者。

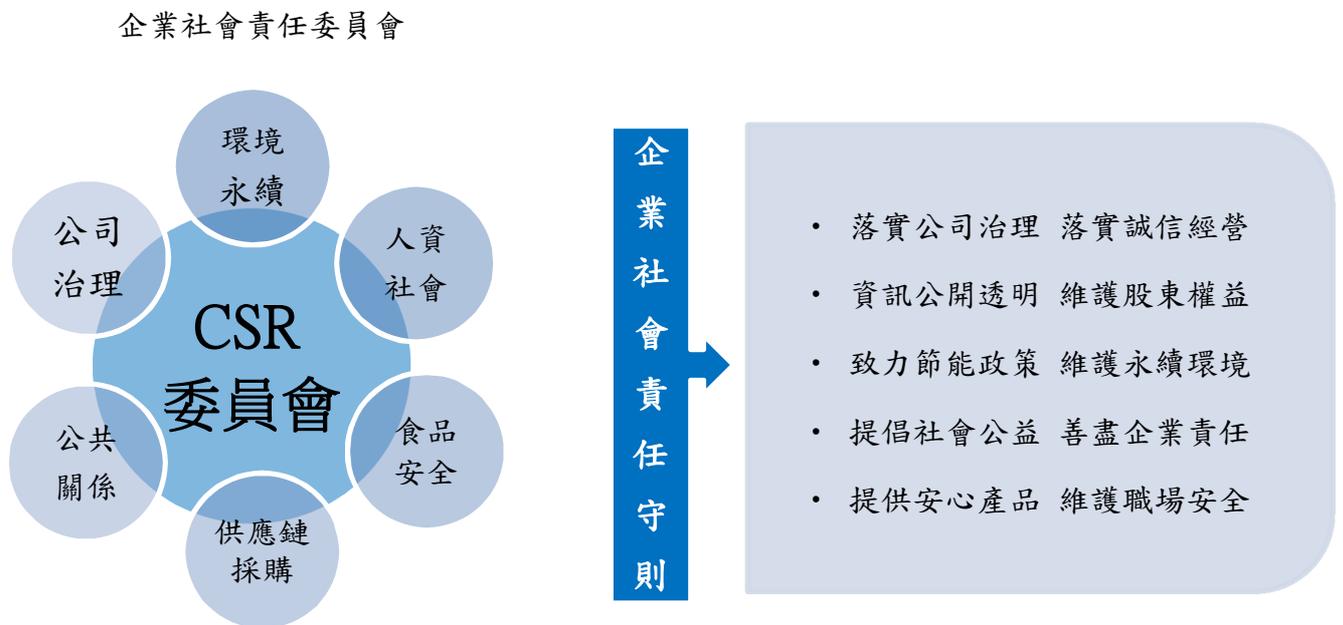
企業社會責任委員會

企業社會責任是企業經營的核心，透過健全的管理機制、與利害關係人的持續溝通，始能落實永續發展。2014年成立的企業社會責任委員會，統籌企業社會責任相關議題及策略發展與風險評估，並訂定相關風險管理政策。在追求永續經營與獲利之同時，持續在營運、經濟、環境和社會層面不斷的突破和創新，矢志成為具有永續營運價值的企業。

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。

統籌跨部門組成的委員會共分為：公司治理小組、環境永續小組、人資社會小組、食品安全小組、供應鏈管理小組、公共關係小組等六個小組。定期舉辦工作會議，以制定公司策略目標及檢討執行績效。自今年起定期(每年至少一次)向董事會報告執行計劃及成果。

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



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

誠信經營政策與落實執行

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，本公司恪遵主管機關相關法令，依據「上市上櫃公司訂定道德行為準則參考範例」及「上市上櫃公司誠信經營手則」訂定之「誠信經營守則」及「道德行為準則」等辦法，除規範本公司所有員工含董監事及經理人等執行業務應注意事項外，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，以落實誠信經營政策。

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

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，且於商業往來前，考量其供應商、旅行社、客戶或其它商業往來交易對象之合法性及是否有不誠信行為紀錄，宜避免與有不誠信行為紀錄者進行交易。並於商業夥伴契約中明訂企業社會責任誠信經營條文規範，

若有任一方於商業活動中涉有違反上述事項之行為，得隨時終止或解除契約。

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。於新進員工職前訓練中安排誠信經營教育訓練，以期每位新進員工能充分瞭解規範並遵守，且透過主管會議，加強員工宣導並使員工清楚瞭解誠信經營政策與理念；並同時將相關資訊置於公司內部數位學習平台以供員工隨時參閱。2020年內部重大資訊處理及內線交易防範之教育訓練共1,319人次，合計758.67小時。

不誠信行為風險評估機制

本公司訂定的「誠信經營守則」及「道德行為準則」對於道德誠信、利益衝突迴避及業務款待等皆有相關規定，針對不誠信行為建立風險評估機制，另不定期辦理員工相關教育訓練或測驗以達宣導效果。

並建立完善的內部控制制度，由內部稽核單位依不誠信行為風險之評估結果，擬訂相關稽核計畫，內容包括稽核對象、範圍、項目、頻率等，並據以查核防範方案遵循情形，如發現重大異常情事，必要時，得委請專業人士協助。前項查核結果應通報高階管理階層並作成稽核報告提報董事會。

人力資源部為本公司推動企業誠信經營之專職單位，負責誠信經營政策之規畫推行與監督執行，並具受理、調查申訴或檢舉違反相關規定之權利，以保密方式處理檢舉案件，確保檢舉人身分之保密。人力資源部自2020年起至少一年一次向董事會報告其執行情形，本報告書報導年度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

本公司於官網利害關係人專區提供員工、股東等利害關係人及外部人對公司產品與服務之有效且完整的申訴與溝通管道，並依循「公司治理實務守則」、「誠信經營守則」及「誠信經營作業程序及行為指南」訂定具體檢舉制度，積極防範不誠信行為，鼓勵內部及外部人員檢舉不誠信行為或不當行為，人力資源部為檢舉受理專責單位，受理同仁違反誠信原則行為之檢舉，公司並已訂定受理檢舉事項之調查標準作業程序及相關保密機制，對於檢舉人身分及內容均確實保密，承諾保護檢舉人不因檢舉情事而遭不當處置。

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，但透過參與外部組織協會，藉由業界間交流經驗和集思廣益，期望串聯各個力量，時刻掌握市場狀況及產業訊息，為消費者提供優質產品與服務，朝深化社會上的「企業永續」、「食品安全」和「永續環境」三面向的發展。

1.2 市場及營運概況

2020年受新冠狀病毒(Covid-19)席捲全球，為避免疫情擴散，世界各國宣布封城及停止交流，台灣也實施邊境管制，禁止外籍觀光旅客入境，致以外國觀光客及商務客為主要客源市場的國際觀光旅館自2020年2月起營運受到雪崩式重創，尤其是為防疫推廣的社交安全距離也衝擊餐飲的業務，所幸台灣的疫情控制良好未出現社區感染，在國內民眾也無法出國旅遊的情況下，國旅市場之推廣儼然成為國際觀光旅館2020年的首要行銷策略，於此同時觀光局也適時推出紓困補助方案及轉型培訓等專案，讓旅遊業者能渡過難關。

由於缺少國際商旅及觀光客的挹注，2020年台北地區的觀光旅館平均住房率跌至28%，對於都會區的旅館營運影響甚鉅，對市場的急速變化所幸本公司即早因應，除加強防疫措施、推出各項促銷方案，積極轉型趁勢將台北晶華轉型為城市度假酒店，推出全世界首發的郵輪式度假體驗住房專案，也推出多元豐富的偽出國美食文化之旅，啟發身心靈的沉靜之旅，均廣受消費者青睞，加上餐飲及精品業績持續成長，更以總營業額21.9億元持續全台單一業界之冠。

1.2.1 產業概況與發展

就產業未來趨勢，國內觀光旅遊市場主係由外國旅客來台旅行與國人國內旅遊為主要消費來源，2020年受到新冠狀病毒疫情影響，使得來台旅客人次下滑至1,377,861人，與2019年的1,186萬人次相比減少了88%。若未來疫情趨緩恢復至歷年來台旅客人數水準，則可大幅提升觀光旅館之住房需求並陸續恢復至過往水準。近年國內觀光市場受到政府積極推動各項觀光政策及補助改善地方觀光資源，使國內之觀光建設無論在數量或是內容，皆較過去更為豐富多元並帶動國內旅遊人數的成長。



資料來源：交通部觀光局-觀光旅館業管理資訊系統-統計資料

參考交通部觀光局有關觀光旅館業平均住用率及平均房價統計資料，2020年臺北地區的平均住用率較未受疫情影響的2019年減少了47.29%及平均房價減少了23%(-\$1,070)，顯示了觀光產業面臨前所未有的嚴峻寒冬。

年度	全台灣		臺北地區	
	平均住用率	平均房價	平均住用率	平均房價
2019年度	68.49	3,930	74.70	4,612
2020年度	40.23	3,766	27.41	3,542

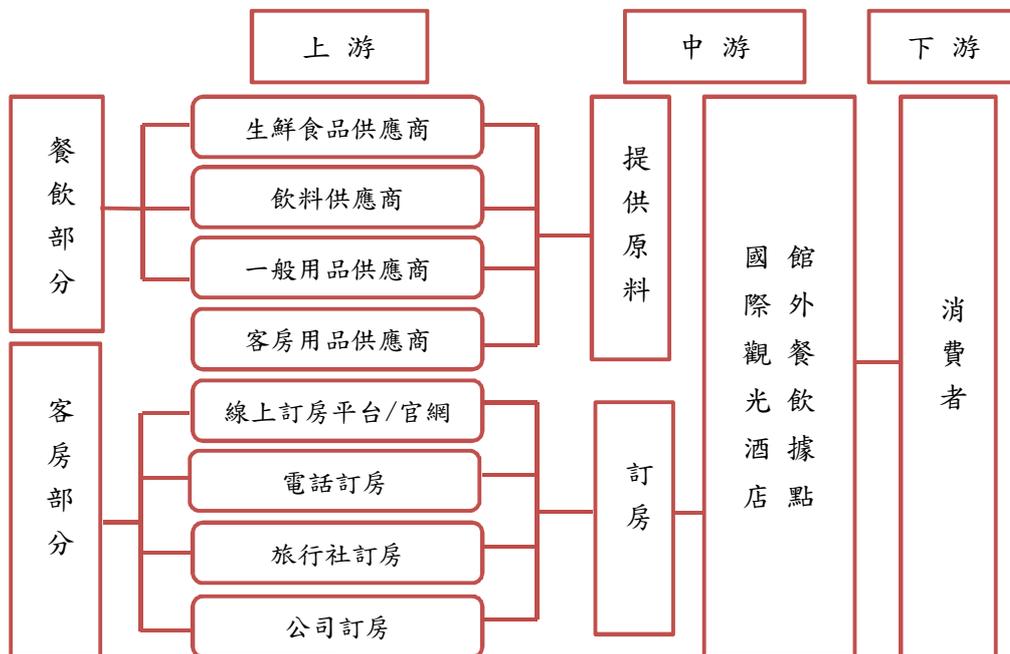
於此同時，本公司持續優質的產品與服務，積極轉型為城市度假酒店以推廣國旅市場，除加強城市行銷，經營城市休閒旅遊，同時也促進大型活動產業化，推動特色觀光活動，以帶動國內觀光產業發展。另配合政府旅遊補助專案，量身打造適合國人漫遊台北城市的住宿專案；不僅訓練每一位同仁都可以成為在地文化解說員外，同時也讓國人對在地文化有更深層的瞭解。並與旅行社合推旅遊專案及員工旅遊，不因艱困環境而鬆懈或放棄任何機會，引領期盼後疫情時代的另一波黃金時代的來臨並預做準備。

1.2.2 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，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
 精品部	<ul style="list-style-type: none"> -商店街櫃位管理 -營運促銷活動之執行 -貴賓接待組 -精品會員管理
 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

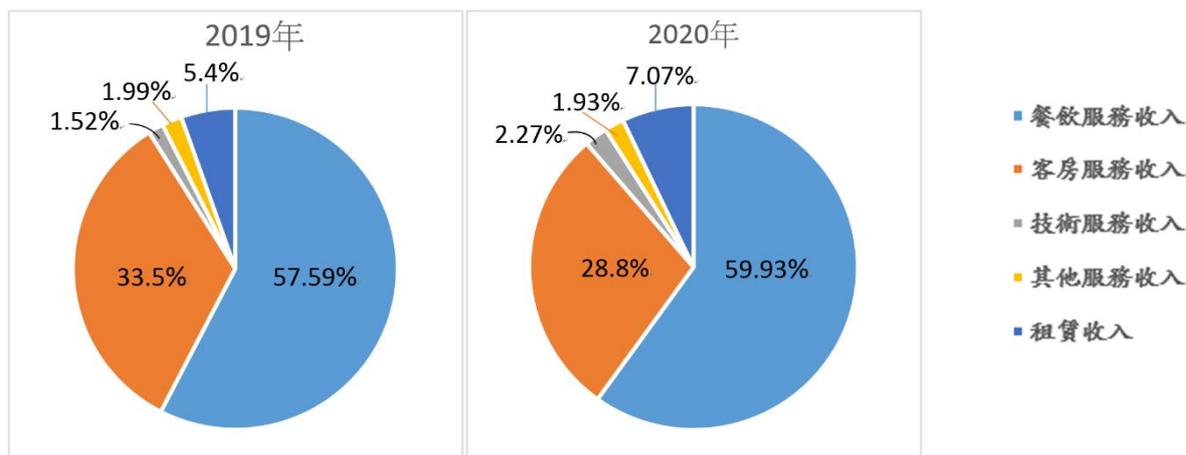
1.3 營運績效

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。

2020年營業收入績效百分比



市場分析

公司提供客房住宿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
2018	26%	29%	40%	5%	100%
2019	27%	28%	42%	3%	100%
2020	23%	14%	58%	5%	100%

(2) 本公司最近三年度來華外籍旅客洲別之分配比例：

年度	亞洲	美洲	歐洲	其他	合計
2018	83.8%	9.2%	4.1%	2.9%	100%
2019	83.4%	8.4%	4.1%	4.1%	100%
2020	86.0%	3.0%	6.0%	5.0%	100%

(3) 本公司最近二年度外地來台北旅客地區之分配比例：

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

1.3.2 經營績效

營運績效：

單位：新台幣仟元

績效類別	項目	2018	2019	2020	變動率%
營運績效	營業收入	4,926,358	5,012,078	3,930,343	(21.58%)
	營業外收入及支出	512,260	466,616	252,696	(45.84%)
	當期淨利	1,368,866	1,344,181	660,058	(50.90%)
	淨利歸屬於母公司業主	1,368,866	1,344,181	660,058	(50.90%)
財務結構	負債占資產比率(%)	43.63%	68.95%	66.77%	(3.16)%
	長期資金占不動產、廠房及設備比率(%)	203.49%	408.87%	371.48%	(9.14%)
償債能力	流動比率(%)	51.18%	63.29%	45.92%	(27.45%)
	速動比率(%)	48.82%	60.74%	44.33%	(27.02%)
	利息保障倍數	62.79	16.63	9.07	(45.46%)
經營能力	應收款項週轉率(次)	22.54	26.89	29.16	8.44%
	平均收現日數(日)	16.19	13.57	12.52	(7.74%)
	存貨週轉率(次)	34.10	40.91	38.53	(5.82%)
	應付款項週轉率(次)	18.35	18.59	13.90	(25.23%)
	平均銷貨日數(日)	10.70	8.92	9.47	6.17%
	不動產、廠房及設備週轉率(次)	2.16	2.37	2.01	(15.19%)
	總資產週轉率(次)	0.71	0.57	0.38	(33.33%)
獲利能力	資產報酬率(%)	20.16%	16.06%	7.16%	(55.42)%
	權益報酬率(%)	36.11%	36.71%	20.00%	(45.52%)
	純益率(%)	27.79%	26.82%	16.19%	(37.40%)
	每股盈餘(元)	10.80	10.58	5.18	(51.04%)

註一：上表資訊是依照本公司 2020 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 2020 年度財務報表下載連結：

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

客房部門營業收入:

本公司合併客房部門總收入為新台幣 NT\$1,566,889 仟元，比 2019 年同期之 NT\$2,211,371 仟元，減少(-644,482)仟元，減少幅度為(-29.14%)，主要係受疫情邊境管制影響，無國際旅客來台。台北晶華客房年度平均住房率也因此降為 44.16%，較 2019 年的 81.27% 減少 37.11%。

旅客國籍比例：

單位:百分比

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

近三年住房率：

年度	2018	2019	2020
住房率	80.22%	81.27%	44.16%

餐飲部門營業收入:

本公司合併餐飲部門 2020 年全年總收入共計 NT\$3,293,531 仟元，比 2019 年同期之 NT\$3,814,986 仟元，減少(-521,455)仟元，減少幅度為(-13.67%)，2020 年 1~12 月餐飲消費人數總計 2,029,713 人次，比 2019 年同期之 2,669,614 人次減少(-639,901)人次(-23.97%)，主要係因疫情影響民間企業餐會及餐飲活動減少所致。

1.3.3 創新產品與貼心服務

一直以來，晶華國際酒店集團都是以打造非凡的住宿體驗以及豐富多元餐飲饗宴為民眾所稱道。我們期望讓住客的每次來訪皆有賓至如歸的感受，且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。

優質服務、賓至如歸

台北晶華酒店擁有 538 間客房，包括甫於 2020 年 4 月完成設施改善裝修工程的 400 間豪華客房，另加大坪數的 60 間套房以及專為商務旅客精心規劃設計的大班行政樓層，我們深知服務首重賓客私密性，特屬的管家服務，提供全天候 24 小時的個人化服務，並享有會議室免費使用及餐點服務等多項貴賓禮遇，協助旅客於忙碌的旅途中除得以放鬆外並讓旅客享受賓至如歸的舒適住宿體驗。



所有客房間採光，空間低調而優雅。現代卻經典的設計風格搭配大面的落地窗戶營造出迷人的休憩空間，綠意盎然的都會景致盡收眼底。讓經過一整天的忙碌工作或旅遊之後的您，可以在寬敞的起居空間放鬆心情，享受悠閒的時光。所有客房均配備可感應溫度及舒緩壓力的臥舒麗床墊，以及多款枕頭選擇。超大的大理石深浸式浴缸、獨立淋浴間及奢華的沐浴用品讓旅客能充分放鬆紓壓。



隱身在酒店頂樓的沐蘭 SPA，是專為旅客量身打造最深層放鬆及重煥活力的休憩空間。專業芳療師的嫺熟技巧及專業服務涵蓋充滿島嶼氛圍的按摩技法亦或是來自世界各地的傳統醫、泰式技法經典療程，提供旅客於忙碌閒暇間得盡享五星級尊寵服務，其已連續五年榮獲「全球 SPA 大獎 World SPA Award」的「台灣最佳飯店 SPA 首獎

Taiwan' s Best Hotel SPA」及於 2019 及 2021 年榮獲富比士四星殊榮。

位於台北晶華酒店內的麗晶精品，開幕營運已逾二十年一直都是國際品牌進入台灣市場的首選之地擁有「全台精品首府」之美譽，網羅超過五十家國際一線精品品牌，規模之大、水準之高，也讓晶華酒店獨步亞洲，成為酒店與購物中心相互連結的典範之作，佔盡地利之便的麗晶精品，讓賓客得以享有頂級尊榮的購物樂趣。



多元餐飲、佳餚美饌

豐富多元餐飲饗宴，酒店內各國美食薈萃一堂，從傳世經典菜色到當代創新佳餚，道道排盤精緻、美味精準的佳餚，豐富了來客的餐飲體驗。憑藉著極具特色的空間與專業的廚藝團隊，我們成功地打造出一場場出色且令人難忘的宴席，其中最具代表性的包含了國寶宴、阿舍宴、小廚師以及食藝廊。

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



在台北市擁有人氣的自助餐廳，坐擁難得的城市花園景致，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，此外，令人垂涎的各式甜點也將帶給食客甜蜜的味蕾享受。

著名的 Robin's 位於酒店二樓，提供客人 Robin' s Grill 牛排屋及 Teppanyaki 鐵板燒兩大選擇，於 2019 年 12 月底完成改裝工程重新營業，將餐廳招牌選項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，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，透過簡練的烹調與食材優質品質，可以滿足所有客人的挑剔味蕾，秉持台北晶華酒店持續優化並提升顧客餐飲體驗的宗旨；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。



結合中國傳統書法藝術及現代燈光和玻璃造景的晶華軒，繼 2019 年 9 月改裝後重新開幕，因觀察到國人對於食品味漸次提升且挑剔，決定全面提升優化，並讓餐廳定位更精準明確，以全新陣容廚藝團隊及各司其職烹調料理，展現「完全粵菜餐廳」新氣象，同時秉持「用好材料做好味道」的理念，不求創新花俏、只求全面顧好味道食材、烹技和菜餚形色呈盤全面升級，新出菜單明爐港式燒鴨、蘿蔔絲酥餅及西施泡飯均獲得顧客的高度評價，落實全面提升優化客人用餐體驗之目標。



為滿足更多國際人士的需求，本公司致力於系列專業課程之參與並提升軟、硬體設備，俾使廚房管理、客房與食材均符合 Muslim Friendly 餐旅認證條件與規定，以最友善的態度提供所有穆斯林顧客最舒適的旅途休憩站。台北晶華本館自 2014 年即獲得「MFT 穆斯林友善餐旅認證」及「MFT 穆斯林友善餐廳認證」，持持續以強化產品與服務的多元化為目標。

產品研發、創意料理

晶華資料庫擁有歷年來米其林餐廳客座主廚的上百份創意料理，深入挖掘在地食材，研發以在地食材為基礎的創意料理，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。不但可迎合國際旅客的偏好並同時推廣中華美食文化，對於本地消費者而言則是在不出國追星的情況下也能品嚐到出神入化的名廚佳餚。

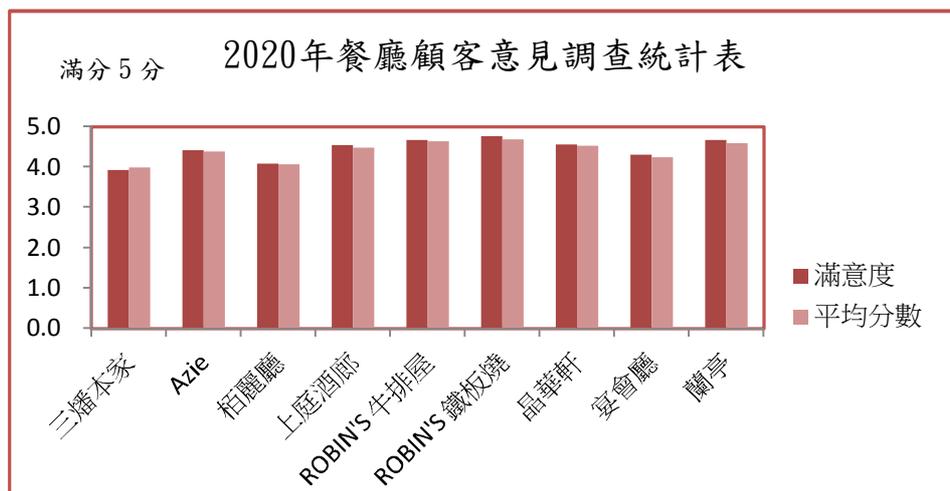
本公司秉持著產品創新精神，重新詮釋吃的文化，積極舉辦名廚客座佳宴，希望在與國際接軌的同時，也能為顧客提供舒適且優質之住房服務及安全美味餐點，為提升產品與服務持續努力，於開發新客源新菜單的同時，亦善用當季新鮮食材並響應永續環境與生產履歷食材的市場趨勢，持續提升餐飲營運能力及競爭力。台北晶華於 2020 年總計投入之研發費用為 NT\$ 1,198,320 元，占台北晶華餐飲收入百分比為 0.055%。

1.3.4 顧客滿意度

本公司官網利害關係人的意見專區為與各利害關係人溝通的主要管道，鼓勵賓客在掃描問券 QR Code 後留下住宿或用餐後的寶貴意見，以為公司改善產品與服務的動力。

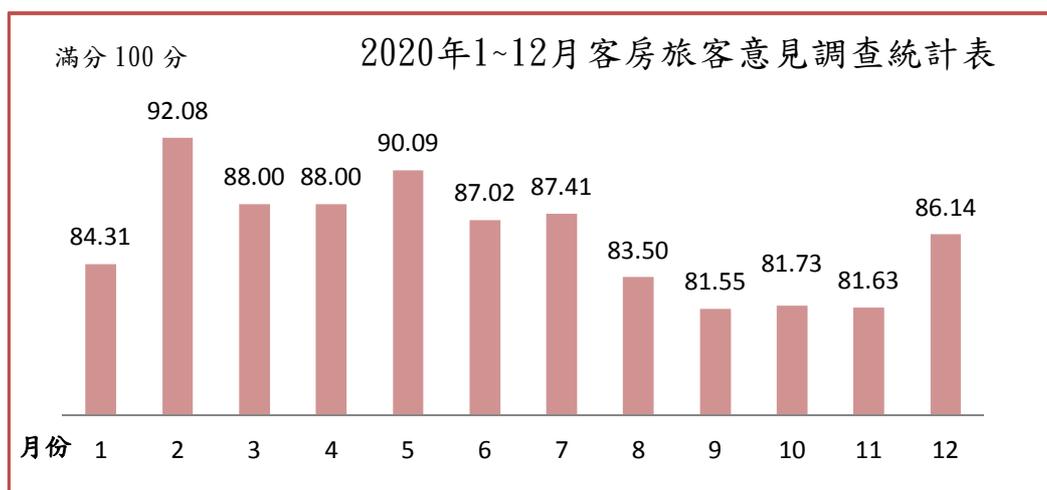
餐廳問券評分從最少的 1 分至滿分 5 分，並由餐飲部設專人負責檢視評分結果，如評分過低會立即通知各餐廳負責人研擬改善策略，遭客訴也會立刻調查原委並向客人致歉。

2020 年各餐廳之意見調查年度滿意度評分為 4.6 分，總分平均為 4.7 分，顯示多數顧客對飯店的整體滿意程度非常高。



客房住宿部份則於客人遷出後透過消費者體驗管理平台將顧客意見表以簡訊或 email 方式傳給旅客，評分標準 1~100 分，由客房部專人負責隨時檢視評分結果及對不滿意的部份或客訴案例進行後續處理。

2020 年取得旅客之意見調查表年度平均評分為 87.04 分，足以顯示顧客對我們的滿意程度。



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

1.3.5 產品發展與提升競爭力

受到新冠狀病毒疫情影響，各國經濟體受到極大的傷害，導致個人或團體休閒旅遊意願降低，然而，因疫情無法出國旅遊所延展出的另類住房熱銷商品異軍突起帶給國人市場不同的旅遊體驗；藉由不同商品拓展出的家庭客、海外歸國華僑、高單價精緻旅遊等族群成為新的晶華會員資料庫。也讓我們重新思考與重新定位疫情過後產品之發展趨勢與行銷策略。

強化會員資料庫精準行銷

隨著資料筆數的增加，未來將整合台北晶華酒店餐飲宴會、住客、麗晶精品及雅風俱樂部會員成為一套完整的資訊資料庫。包括消費者偏好習性、結帳方式都可記錄下來讓我們再追蹤分析大數據，進而將心比心，創造新服務抓住消費需求精準行銷。

數位行動行銷轉型

行動裝置及社群媒體的普及，每一位都是自媒體，經營自身週邊的客戶及友人，以迅速滿足顧客的各種需求，除我們自身強大的品牌力，也因為貼身的行銷，可將品牌產品推廣極大化，落實數位行銷轉型。

創造人類福祉 Wellness

深度旅遊結合文化和 AI Wellness 一起，是將人文及結合大數據統計的健康智能所衍生出的產品，此次疫情如同第三世界大戰，不禁讓我們想到人們除了原本的旅遊需求外，商品若能著墨於智能發展出來的健康沉浸之旅，搭配芳療、食療，勢必可以成為都會市場的新興產品。

即將於二年內開幕的日系品牌 JR 東日本大飯店台北 (Hotel Metropolitan Premier Taipei) 及格拉斯麗飯店 (Hotel Gracery)，將使台北市的房數供給量增加約 550 間。考量以日本為主力市場的我們，日籍旅客對其本國籍品牌酒店的忠誠度將會是本公司下一個挑戰，也恐將帶動另一波供需市場失衡，本公司除積極提升品牌及產品之優質性外，並加強服務品質維持市場領導品牌地位，以鞏固現有客源並積極開發新客源，嚴陣以待未來的競爭與挑戰。

長期計畫

- 提高大班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。
- 透過麗晶精品會員、貴賓服務及各品牌租戶的客戶資料庫，策畫出 SPA Wellness，套房及名人主廚的三大結合，來量身打造獨一無二的住宿互動體驗。
- 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。
- 持續爭取獎勵旅遊、年度醫學會與國際會議在台舉辦之場地服務與住房機會。
- 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。

短期計畫

- 持續舉辦台灣北、中、南各區的客戶媒合會，拓展國內旅遊市場。
- 酒店設施持續進行硬體設施更新，以提供更優質產品與服務並提升產品競爭能力。
- 透過海外各平面/網路平台宣達酒店於後疫情時代的所提升服務內容及規格。
- 增加官網訂房的保證最佳優惠，依國內客人的喜好/訂房下單時間及搭配高鐵優惠來擴大市場佔有率。
- 透過視訊方式，參加海外國際推廣活動及旅展，延續與海外市場的連結及聲量。

防疫不鬆懈 優化產品與服務

自 2019 年起雖受新冠狀病毒疫情延燒重創全球經濟體之影響，造成國際旅客個人或團體觀光旅遊停滯，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。本公司仍積極採取各項開源節流措施及節省成本，以期將損害降至最低，雖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，加強防疫設備再升級持續提升競爭力，同時嚴格的為消費者的健康把關。

我們在去年疫情嚴峻時刻，曾邀集公衛專家、公共空間消毒顧問與同仁座談，整理出抗疫期間的「最佳清潔與衛生規範」，並設立「集團衛生安全官」一職，負責掌控集團旗下品牌酒店內客房、餐廳、與公共空間的衛生安全維護與協調工作，更全面啟動「Reassurance」計畫，再次逐項檢視防疫作法讓消費者安心，除了延續原有的高標準清潔作業流程，再搭配更加嚴謹的抗疫新措施，務必將防疫工作徹底執行得滴水不漏。

今年「集團衛生安全官」定調防疫再升級，將清潔與衛生工作分為客房、餐廳、公共區域、以及後場四大領域，於台北晶華酒店客房部分除了設置有「紫外線高效能消毒機」進行所有客房鑰匙的消毒工作，確保交到每一位房客手裡的鑰匙都安全無虞；客房內的深層清潔也將延續至每房退房後、隨即更換及消毒空調的「出風口濾網」，為入住房客的空氣清潔把關。



對於即將入住的客房，房務部門也會以醫療級的「紫外線消毒燈」進行照射消毒後，始提供貴賓入住。而全館的服務資訊以及客房餐飲菜單等，也全面升級為免翻閱



的「客房指南電子化版本」。完成所有的客房清潔工作後，會再依照此次確認出的「10大消毒熱點」、包括開關、把手、觸控面板、遙控器、電器高頻率接觸表面進行清潔強化。



在餐廳的安全防護部分，服務人員全力配合政府的疫調需求，詳實登記每一組用餐顧客的連繫資訊與座次安排，嚴加落實「用餐實聯制」，以利後續的追蹤與回溯，確保用餐民眾的安全與安心。而台北晶華最富盛名的食安「自主檢驗實驗室」也持續發揮功能，為每日入倉的食材以及各餐廳烹調完成的料理進行檢測；同時間，集團衛生官也匯集合作的優質廠商資訊，確實記錄各項農漁產品來源以執行「食材溯源管理」。自助餐檯上所加裝的「透明防護罩」以及每15分鐘更換公用餐夾的動作也已成爲標準作業流程，服務人員並會提醒取餐民眾確實戴好口罩，在顧客入座前後都會以酒精擦拭桌椅、菜單，所有外帶餐點也會附有「安心小卡」，詳實記錄餐點製作時間與食用建議，烹調廚師與打包人員皆簽名以示負責，為消費者的飲食安全層層把關。

在擔負防疫階段任務的集團衛生官要求與監督下，我們比照防疫旅館的SOP，增加客房、餐廳與公共區域的消毒清潔頻率，台北晶華酒店更斥資高額經費採購國防軍事等級的「紅外線熱像測溫儀」進行體溫即時篩檢，出入口及樓層亦放置酒精自動洗手機，更加嚴格地管控消費者的健康狀態。客用電梯每小時控梯一次以進行深層清潔消毒作業，客房樓層的走道消毒工作則由原先的每日2次增加至4次。

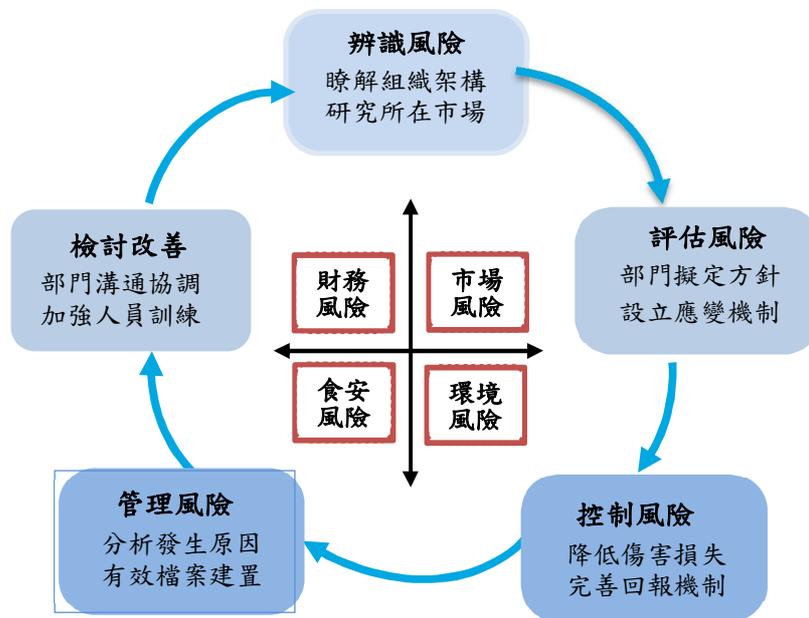
後場辦公室的空間將等同營業空間辦理，在消毒次數以及接觸點方面同樣會強化處理，所有同仁們也和顧客相同，需全面測量體溫並依法配戴口罩。務必提供顧客安心無虞的消費環境、守護全館顧客與員工的安心與健康安全。

針對上述更加嚴謹的衛生安全措施，我們的宣示就是：「面對疫情，晶華的防疫措施絲毫不能鬆懈。隨著疫情變化，晶華集團更全面啟動「Reassurance」計畫，逐項檢視標準作業流程，所提供的服務流程以及軟、硬體設施也會隨之戒備調整。我們把最高規格的消毒清潔程序排入日常的工作流程當中，全面提升衛生安全的層次與等級，強化了集團安心安全的品牌形象，善盡企業責任，為全體社會的公共衛生安全出一份力量，也讓顧客食也安心。」

1.4 風險管理

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，由公司董事會、各階層管理人及員工共同參與並推動執行。依實施細則，清楚分類各項風險、訂定管理方針並且設置相應的權責單位進行相關查核，經由辨識、分析、衡量、監控、回應、報告風險，如發現重大異常情事，由各權責單位評估後提報董事會，擬定改善方案及因應策略。

公司日常營運受多項風險之影響，總歸類成四大類：財務管理風險、市場營運風險，食品安全、職場安全風險暨環境保護風險。公司營運政策均依法令規定辦理，並隨時注意國內外可能影響營運之重要政策及法律變動，適時諮詢相關法律專家意見以為因應。各類風險均由各責任部門負責執行風險管理作業流程，以降低營運風險並達成集團永續發展之目標。



財務風險

風險管理工作由財務部按照董事會核准之政策執行，由財務部透過與公司營運單位密切合作，負責辨認、評估與規避財務風險。本公司財務策略是以穩健、保守為原則，故最近年度並無從事高風險、高槓桿投資及衍生性商品交易之行為，且訂有「取得或處分資產處理程序」以為依循。另本公司為他人背書保證及資金貸與他人，悉依本公司「背書保證作業程序」及「資金貸與他人作業程序」辦理，且依規定公告相關資訊。

市場風險

董事會對市場風險管理訂有書面原則，亦對特定範圍與事項提供書面政策，例如匯率風險、利率風險、信用風險、衍生與非衍生金融工具之使用，以及剩餘流動資金之投資等。同時將通貨膨脹之風險於規劃年度營運計畫時予以考量，並持續監控市場價格變化情形，對於銷售訂價亦依市場需求予以調整，並與供應商保持良好互動關係，採購政策主要係定期以廠商投標進行比價之方式，以降低進貨成本，且同時擁有多家合格替代廠商可供選擇，藉以因應及

減少通貨膨脹對公司損益之影響。

營運風險

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

近年因新冠狀病毒蔓延也造成公司面臨前所未有的經營危機，所幸藉由加強防疫措施及由經營團隊推出各種國旅行銷策略，於 2020 年的疫情風暴中仍繳出亮眼的成績單。

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

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政策外，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。

資安風險

本公司設有資訊管理小組執行客戶個人資料保護管理制度之建置與運作，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。

基於網路科技的發達，透過線上的服務平台提供消費者更便捷的生活選擇，雖使社群經營及網路交易更具方便性與高效率，但如何管理和保護客戶之隱私成為當下重要議題，且於國、內外的顧客使用官網線上訂房的趨勢愈來愈多，所以在官網的客戶隱私聲明專區，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。

隨著數位科技 E 化的發展，牽涉到許多客戶之個人資料管理，為防止個人資料被盜取、竄改、或洩漏等，確保各部門均遵循客戶個人資料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之執行與落實，並進行內部教育訓練，員工到職時皆須詳讀並簽署「員工保密同意書」明訂公司資產及機密資訊之保密義務，於教育訓練時，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。

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，並且依據客戶經由各平台分析產出的大數據，可作為公司為提升顧客更優質服務之參考數據，也是公司永續營運的重要目標。落實客戶隱私保護政策是我們的職責也是承諾，我們持續努力且落實資訊安全與客戶隱私保護政策，以維護客戶之權益。晶華酒店 2020 年未有任何侵犯客戶隱私或資料外洩之情事。

主要風險管理組織及各項風險管理執行與控管權責單位：

風險類別	負責單位	風險控管策略
 財務風險 信用風險 市場風險	財務部	<ul style="list-style-type: none"> -依法令訂定財務政策及各項因應措施 -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 -法令之遵循與宣導
 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 -成立危機處理小組針對市場危機即時處理 -行銷策略之訂定、多元化產品研發與推廣，以降低營運風險 -新事業投資評估與開發以分散營運風險
 食品安全	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
 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
 氣候變遷	各營運單位 採購部	<ul style="list-style-type: none"> -落實節約能源政策 -加強供應鏈整合及尋找替代性原物料
 資訊安全風險	資訊室	<ul style="list-style-type: none"> -建立電腦網路系統資訊安全控管機制 -資訊安全知識教育訓練

2. 食品安全與供應商管理

歷年來食品安全管理一直為利害關係人關注的重大議題，管理策略首重提升產品品質、遵循政府法令規範；成立食安相關推動小組，持續精進製程設備與環境衛生，降低食安風險，並創造產品附加價值，以滿足顧客期望為企業經營最終目標。

近年來食品衛生安全事件頻傳，企業的任一疏失，均易使公司陷入有損公司企業形象的食安風暴之中。本公司已建立完善的食品安全管制體系，明定食品安全衛生作業規範、推廣食材溯源管理、避免使用高風險食材、及設立自主檢驗實驗室及委外檢驗、落實原料供應商之管理與稽核等。餐飲部門嚴格執行食品衛生管理，嚴格控管從食材採購、驗收檢驗、製作到出餐等流程均符合食品安全政策與規範。

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

占食品安全重要一環的自主檢驗實驗室自 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

提供優良的產品品質與維護顧客的健康與安全一直是公司秉持企業社會責任的首要考量，堅持使用優質安全的食材加強源頭管理，確保從源頭到食物端上餐桌過程中的每個細節，並依循標準作業流程控管品質，進而維持顧客用餐的安全與穩定。

食品安全的風險管理由食品安全管理小組負責，以總經理為首並帶領成員小組含衛生經理、餐飲部主管、行政主廚等，遵循食品良好衛生規範(GHP)與危害分析重要管制點系統(HACCP)訂定的「食品安全與衛生環境標準作業管理程序書」為自主管理與內部稽核之管制標準。食品安全標準作業程序之執行及衛生環境之相關管理監督則由 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等。

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

食品安全與衛生環境標準作業管理程序

進貨與驗收

監控原物料運送過程、貨車溫度、交貨驗收與盤點，以利品質與數量之控管。

食品衛生安全與存貨控管

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，抽查半成品的物性檢測。

自主檢測及委外檢驗

不定期自主檢測或委外檢驗原物料農藥殘留、半成品與成品的物性檢測。

生產作業場所衛生環境維護

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

廢棄物與病媒防治管理

由餐飲部與餐務部負責監督清運公司及確認廚餘以及廢棄物之合法處理；慎選病媒防治公司定期對廚房、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

為落實食安及衛生安全檢核，從採購驗收、存貨儲存、廚房備餐、製作過程及用餐環境，甚至於從業人員之個人衛生，每個階段均嚴格依循食品安全衛生管理法及食品良好衛生規範執行。除重視營業現場環境及食品製作過程之衛生管理，落實每週環境衛生清潔的例行性稽核、提供缺失改善方法與進行複查等作業外；同時委外由病媒防治專業廠商進行病蟲害消毒防治作業；在製程管理流程上，除了基本的衛生稽核外，亦不定期對廚房儲存原物料之保存方式、存儲溫度及有效日期進行稽核。

食安小組稽核人員訂定之環境衛生安全查核機制，符合HACCP風險控管標準，對於操作流程以及作業環境衛生等實施評量。遇有缺失的單位要求三日內限期改善，並檢附改善後之照片作為紀錄，或由稽核人員複檢確認缺失已改善完成，所有稽核過程均列入書面紀錄留存。作業現場如有軟、硬體設備老舊有影響食材安全之虞時，則會請設備維護權責單位評估修復或逕行設備汰換。



因應 2020 年新型冠狀病毒疫情變化，我們逐項檢視標準作業流程，除了延續原有的高標準清潔作業流程外，再搭配更加嚴謹的抗疫新措施，把最高規格的消毒清潔程序排入日常的工作流程當中，全面提升衛生安全的層次與等級，務必將防疫工作徹底執行得滴水不漏，為全體社會的公共衛生安全盡一份力量，讓顧客食也安心。

2020 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 15 次的食品安全與衛生內部稽核及 34 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，2020 年度經上述 15 次食品安全與衛生內部稽核所影響之餐飲收入占台北晶華的餐飲收入淨額為 94.6%，占台北晶華營業收入淨額為 53.8%。

2.2 人員衛生管理及作業場所認證

食安小組稽核人員訂定之稽查項目，涵蓋餐飲現場從業人員個人衛生查核機制，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、三酸甘油酯、膽固醇等或其他可能造成食品汙染之傳染疾病。

我們嚴格要求廚房同仁遵循現場作業標準，規定所有從業人員從最基本的本身衛生做起，除被要求每日做到個人衛生檢查並填寫衛生自主管理檢查表外，公司也會定期舉辦食品安全教育訓練課程，提高同仁們了解並重視工作環境與作業程序上應注意事項及食品安全與環境衛生對產品與服務的重要性。

為落實食品安全政策之執行，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訓練教材等記錄亦有完整建檔。基於世界廚藝的不斷創新，我們也鼓勵廚房同仁追求新知及取得相關專業證照以提高自身的專業技能。

2020年是新型冠狀病毒抗疫重要的一年，公司加強旅館防疫安全防護措施及食品安全衛生防疫管理，落實執行個人健康管理之預防及控制措施，以防止疫情於工作環境中擴散，同時增加與食品安全有關的新型冠狀病毒感染預防措施之教育訓練課程。晶華酒店台北本館於2020年度員工參與內外部食品衛生安全講習相關課程共67堂，總人時3,387.5小時，其中包含HACCP小組成員的外部訓練課程總人時32小時。

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	56	2,635.5
廚師衛生訓練	10	720
外部訓練課程 (HACCP 小組)	1	32

廚房工作人員持有相關專業證照統計表

265 位廚房工作人員 持有專業證照張數	
中餐烹調乙級	9
中餐烹調丙級	175
西餐烹調乙級	1
西餐烹調丙級	47
烘焙食品麵包乙級	1
烘焙食品麵包丙級	31
烘焙食品西點蛋糕乙級	3
烘焙食品西點蛋糕丙級	12
調酒丙級	8
餐飲服務技術士證	1
其 他	7
合 計	295

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

經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暨各項食品衛生標準等法規，建立了涵蓋九大標準作業程序書的『食品安全管制系統手冊』，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、自主衛生及環境衛生管理、留樣、檢驗、人員培訓、文件管制、內部稽核等作業程序。

為完善製程與品質管制，食品安全管制系統增列了食品冷卻程序與自製食品於冷凍、冷藏冰箱中之保存期限標準作業，規定食品儲放於冷藏冰箱時間不超過三日；儲放於冷凍冰箱時間不超過三個月。食品冷卻過程中，溫度控制屬重要管制點者，依管制基準進行管制，需每小時測量食品的中心溫度並記錄於食品冷卻溫度紀錄表。

台北晶華宴會廳的服務範圍廣泛，不局限於婚宴、筵席及會議專案，還涵蓋了各式品牌發表會，公司尾牙、業績發表會及團體外燴等，因宴會廳的業務涵蓋面廣，菜色需求多樣化，供餐客人數量及需安排更多現場的服務人力數等因素，更增加了食品安全的潛在風險，我們針對宴會餐飲各種供膳形式之菜餚進行危害分析和制定重要管制點，以降低食品安全風險並保障每位顧客的健康與安全為宗旨。

食品安全管制系統手冊標準作業程序

一、衛生管理標準作業

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。

二、製作及品質管制標準作業

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。

三、倉儲管制標準作業

建立原物料使用、用品的儲存及領用，儲存場所的衛生安全，儲存溫度控制，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。

四、成品回收管制標準作業

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。

五、運輸管制標準作業

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。

六、客訴管制標準作業

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。

七、文件管制標準作業

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。

八、檢驗與量測標準作業

建立適當之檢驗與量測管制標準作業程序。

九、教育訓練標準作業

為有效提升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。

認證機構 TQSCI 頒發 HACCP 證書



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2020年8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21.0%。

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

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

公司持續加強及改進衛生管理，以嚴謹的態度為食品安全層層把關，晶華酒店台北本館旗下八個餐廳與宴會廳均通過台北市政府衛生局每兩年評核一次的餐飲衛生管理優級或良級認證，堅持提供健康、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。

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，2020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47次，且未有因違反食品安全衛生管理法及其子法被裁處罰鍰之情事。

2.3 自主檢驗實驗室

晶華酒店依食品安全衛生管理法第七條第 3 項規定自 2016 年建置了自主檢驗實驗室，啟用迄今已邁入第五年，實驗室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」，落實自主管理並訂定食品安全監測計畫，以確保食品衛生安全，履行公司一直以來為保障每一位消費者健康安全的承諾。



「自主檢驗實驗室標準作業程序書」明確規範抽驗樣品的處理、自主檢驗頻率、檢驗結果確認及廢棄物清理等相關事宜，實驗室由衛生經理及衛生專員負責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，從取樣種類及地點、檢驗日期及時間、檢測過程及結果均以書面記錄及電子檔保存。



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

檢測過程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，食品微生物自主檢測是利用快速檢驗測試片測試「總生菌」及「大腸桿菌/大腸桿菌群」，且在短時間內(24~48 小時)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，並提交改善建議方案給相關單位，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依循「食品良好衛生規範準則」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。

農藥及二氧化硫殘留檢測均自驗收處採樣當日進貨原物料，檢測方式以自農試所取得之「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，取少量樣品即可於短時間內精準測出檢測樣品二氧化硫之含量，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。



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

2020 年自主檢驗實驗室含原物料及半成品、成品之檢測次數總計 121 次，均未檢出不合格之商品。

2020 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	51
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	12
二氧化硫快速檢測	二氧化硫殘留快速檢測	12
	合計次數	121

2020 年實驗室相關費用	
項目	金額 新台幣
設備折舊	132,504
檢驗材料	90,258
人員薪酬	201,382
外部檢驗費、儀器校正	258,780
合計	682,924
合計費用占台北晶華餐飲收入淨額為 0.038%	

2.4 認證產品、永續採購

為推動公司社會責任承諾，配合對於主要供應商永續採購與溯源管理的概念宣導，本公司營運所需的農漁、蔬果類等食材原物料皆以向本地廠商購買為主，少部分直接與區域農會或產銷班合作，國內無生產的原物料始向進口商採購。在地採購是對於在地產品的支持，不僅能減少碳足跡以落實環境永續，亦能為在地的農漁民帶來經濟上的助益，進而扶助社會創造就業機會並提升國內廠商競爭力。

公司內部則加強原物料供應商管理機制、有效控管原物料來源，落實溯源管理。此外，對於永續採購理念，亦期望公司往來的供應商能同樣重視企業社會責任，慎選優質的供應商及控管原物料採購符合食品安全，讓顧客食的安心與食的健康，持續努力以提供符合永續採購標準的原物料為目標。



晶華酒店台北本館內所採購獲國際認證或標章的品項有 Taylors 茶包、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) 或道德茶葉合作夥伴標章 (Ethical Tea Partnership) 等。(註)



2020 年度上述獲任一國際認證或標章的茶包、咖啡膠囊採購金額為新台幣 1,976 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 21.75%。

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

本公司除恪遵食品安全的相關法規外，對於供應商之品質尤其重視，要求廠商依原物料供貨類別提供政府許可之營利事業登記證、或工廠登記證及食品業者登錄字號等合法文件，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，唯有符合相關合法條件、品質認證(含 TQF、CAS、TAP、HACCP、ISO 等認證資料)、誠信經營、信譽良好廠商才能成為公司長期合作夥伴，共同致力於提升原物料品質的供應鏈。

透過供應商管理辦法以及評鑑制度，嚴加把關供應商之品質，晶華酒店台北本館依食品安全管理系統「製程及品質管制標準作業程序書」與「供應商評鑑紀錄表」等兩項自有標準評核供應商，其評核要點、評核標準、評核頻率和評鑑結果由採購部門、衛生安全部門及餐飲部門共同負責，並在評核制度中納入企業社會責任元素，藉此評估和掌握供應商是否善盡社會責任。

供應商評鑑標準分五大面向：文件評核(25%)、現場評核(35%)、供貨情況(20%)、服務品質(16%)和永續發展(4%)。總分達 80 分以上即為「優良供應商」，列為持續合作以穩定優質食材來源；總分 60-79 分列入「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。透過嚴密的評鑑，以確保原物料及商品的品質和安全。

2020 年受疫情影響，為避免交叉感染，未進行供應商實地評核，改以書面審查方式逐項檢視現場作業落實情形，並依據供應商提供之現場作業相關相片及標準作業流程書面資料予以評核及評分。

台北晶華 2020 年共評鑑了 12 家有交易的供應商，評鑑結果並未有總分低於六十分以下之不及格供應商。該年度經過評鑑廠商之進貨金額為新台幣 55,894,720 元，占台北晶華 2020 年食品與飲料(含生鮮)交易金額的 8.43%。

文件審查資料

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



作業現場資料

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



2.5.2 供應商食品安全管理系統認證

為提升供應商產品品質，本公司致力於與取得食品安全衛生管理系統 HACCP、ISO22000 FSSC、TQF 及 CAS 等相關認證供應商合作，2020 年期間食材原物料的主要供應商計 71 家，其中具有食品安全等相關認證供應商計 36 家，占食材原物料主要供應商的 50.7%。

於取得食品安全相關認證的 36 家供應商中，同時擁有 3 個認證的有 5 家、2 個認證有 23 家及 1 個認證有 8 家，本公司 2020 年向具有食品安全管理系統相關認證供應商的採購金額為新台幣\$221,983 仟元，占台北晶華 2020 年原物料(含生鮮與飲料)總採購金額的 33.48%。



2.6 採購溯源、資訊揭露

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，所有原物料、半成品及成品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。本公司並已於衛生福利部食品衛生管理署的食品追溯追蹤管理資訊系統資訊揭露專區平台揭露部分產品之相關訊息。

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

因應衛福部食藥署於2021年1月1日起開始實施的食品安全衛生管理法新制「直接供應飲食場所供應食品之豬肉及豬可食部位原料之原產地標示規定」，明定飯店所使用之部分豬肉加工製品雖由台灣廠商於台灣加工製作，但其所使用的豬肉原料為進口豬肉者，應依標示規定以中文顯著標示原產地(國)，本公司除更換各餐廳之菜單與菜牌卡外，並要求供應商提供相關輸入許可通知、屠宰證明等資訊，善盡企業誠實守法之責。



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

序號	產品中文名稱	產品條碼	委託製造/輸入廠商	委託製造/輸入廠商	是否為實際製造/輸入廠商	是否完成通報	完成通報日期	功能
1	捲香糯米捲	A000058352	康宏食品股份有限公司	康宏食品股份有限公司	是	是	2021/06/22 13:48:20	檢視 刪除
2	辣油叉燒包	A000058351	康宏食品股份有限公司	康宏食品股份有限公司	是	是	2021/06/22 13:48:10	檢視 刪除
3	紫糯米糍丸	A000058350	康宏食品股份有限公司	康宏食品股份有限公司	是	是	2021/06/22 13:48:02	檢視 刪除
4	奶皇流沙包	A000058349	康宏食品股份有限公司	康宏食品股份有限公司	是	是	2021/06/22 13:47:54	檢視 刪除
5	魚子蝦滑羹	A000058348	康宏食品股份有限公司	康宏食品股份有限公司	是	是	2021/06/22 13:47:51	檢視 刪除
6	酥元鮮蝦餃	A000058347	康宏食品股份有限公司	康宏食品股份有限公司	是	是	2021/06/22 13:47:45	檢視 刪除

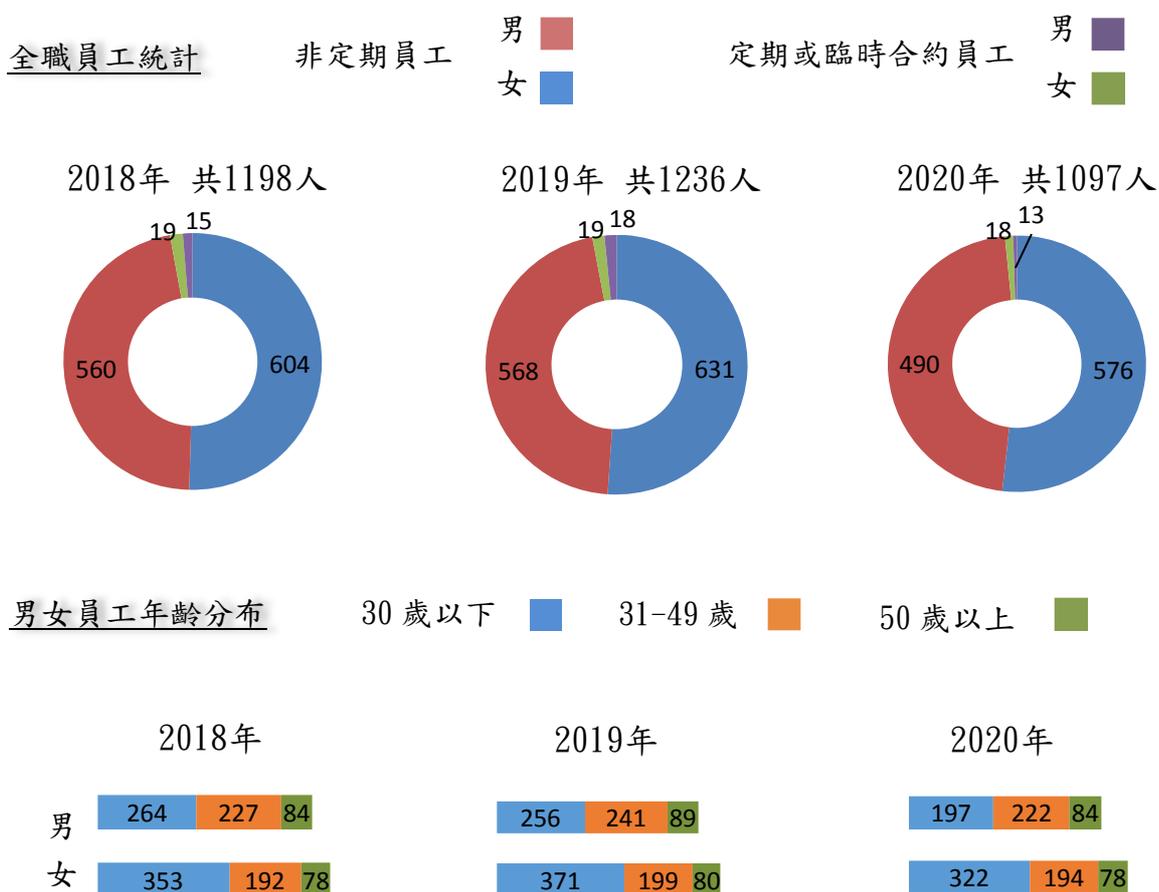
食品安全以消費者權益及健康為宗旨，除確保工作場所的安全與衛生，並且密切注意有關食品安全衛生管理法之更新，成就與消費者或政府機關等利害關係人之良好溝通目的。任何有關客戶隱私以及產品資訊透明度，均可透過不同的管道來表達對我們的建議，落實有效溝通，提升顧客服務品質是公司持續努力的目標。

3. 員工照顧與人力管理政策

3.1 人力資源結構

截至 2020 年 12 月底，本公司員工總人數為 1,097 人，以一般雇用為主，佔比近 86%；大專實習生及建教生雇用佔比為 14%。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 41 人。因餐旅產業工作內容以提供顧客服務性質為重，員工年齡偏年輕，主要介於 21 歲至 30 歲間，佔全體員工人數的 47.31%，且女性員工比例高於男性員工人數，佔全體員工人數的 54.15%，女性工作者比例較前一年增加 1.55%。

本公司恪遵政府勞動法令等規範，注重人權且於聘僱員工資格要求無差別待遇，絕對不僱用年齡未滿 16 歲之員工。並依據相關工作權益保障法，公司聘用 12 位身心障礙員工，佔員工總人數 1.09%；另聘用 7 位原住民員工，佔員工總人數 0.64%。



男女職務比例

男 ■ 女 ■

2019 年
一般員工



2020 年
一般員工



中階主管



中階主管



高階主管



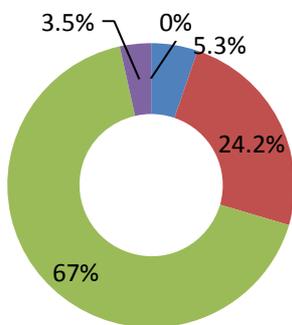
高階主管



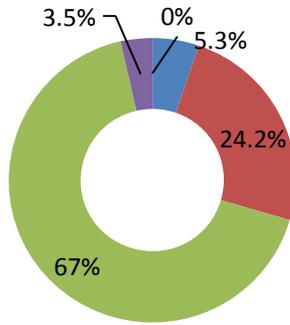
學歷比例

■ 博士 ■ 碩士 ■ 大專 ■ 高中 ■ 高中以下

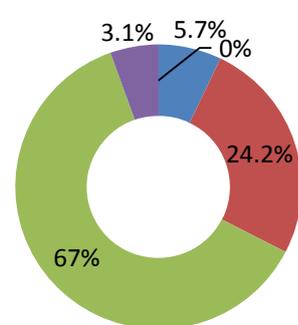
2018 年



2019 年



2020 年



男女員工平均薪資比較

年度	2018	2019	2020
一般員工	1:0.92	1:0.94	1:0.93
中階主管	1:0.96	1: 0.9	1: 0.9
高階主管	1:0.74	1:0.77	1:0.72

非擔任主管職務之全時員工薪資資訊

單位:仟元

年度	2019	2020	差異
員工人數/年度平均	1,311	1,312	+1
員工薪資平均數/人	622	607	-15
員工薪資中位數/人	502	498	-4
員工薪資總額	815,716	796,576	-19,140

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

年度	2018 倍數	2019 倍數	2020 倍數
男性員工基本起薪	1.32	1.33	1.54
女性員工基本起薪	1.35	1.34	1.34

員工其他類別統計

年度	2018	2019	2020
實習生	216 18.03%	204 16.50%	153 13.95%
身心障礙	12 1.00%	17 1.38%	13 1.18%
外國籍	58 4.84%	68 5.50%	41 3.74%
原住民	15 1.25%	12 0.97%	7 0.64%

員工聘任

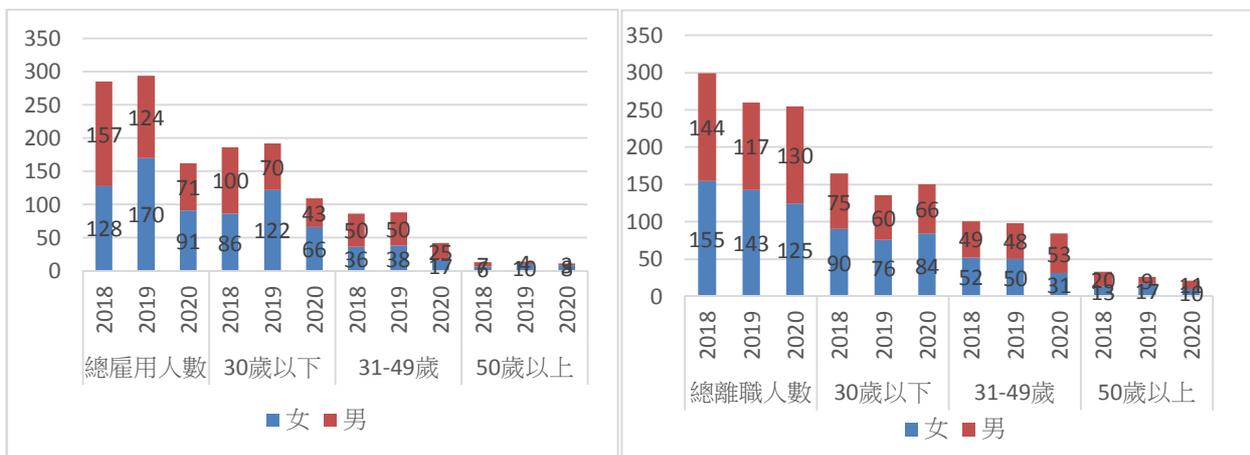
公司招募管道公平公開、惟才適用，並設計有完善的員工推薦制度，希望召集有志一同的夥伴加入服務產業。2020年持續聘任162位新進同仁及230位大專實習生或高中職建教合作生，以滿足公司整體營運需求，在促進就業發展機會的同時，也積極培育新鮮人帶動產業的發展。

2020年共有255位同仁自請離職，其中有12位同仁申請退休，亦有21位同仁規劃進修或其他因素申請留職停薪。我們非常重視同仁的離職申請，對於每一位離職申請者，人力資源部會與單位主管進行確認並安排離職面談，瞭解同仁的離職原因，藉以進行人力慰留與員工關懷，於會談中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

員工離職

資料統計:2018年~2020年



員工行為或倫理守則

本公司依勞動基準法及有關法令規定訂定員工「工作規則」，每位員工於到職時皆須詳讀並簽署「任用通知書」，明確規範聘僱條件及明定員工服務守則、僱用、工作時間、工資、休假與請假、獎懲、年資計算、退休、撫卹等辦法。並透過職前訓練課程及公司內部資訊網站公告，以利員工清楚明瞭與遵行。

3.2 勞工權益與員工福利

本公司已依循相關法規訂定人事管理規章，保障員工合法權益，除依政府規定辦理勞工保險、全民健保及成立職工福利委員會外，並成立員工持股信託，獎勵員工儲蓄投資，並定期召開勞資會議與員工進行公司業務及管理情形溝通，於會議中協商各項福利與制度、就業情形、工作環境改善及促進勞資合作等議題，以確保並提升雙方溝通順暢及有效性。

與各級學校之相關科系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，落實維護員工平等、保障人身自由、拒絕任何在職場上可能發生之任何危害人身安全、歧視、騷擾、強迫或不平等的對待。對於員工的晉用、薪資、績效、教育訓練與員工福利等均一視同仁。致力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。

3.2.1 薪資與福利

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

為鼓勵員工儲蓄成立的員工持股信託，設定年資滿一年之正職或半職員工有資格加入持股會，參加信託之員工每個月從薪水中提存一定額度，並由公司的福利委員會提撥不同比例的獎勵金與員工自提額成立信託基金，提供員工和股東同樣享有分紅的福利。目前員工參與信託持股者計259人。此外公司章程亦明定年度如有獲利，應提撥百分之五為員工酬勞。

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。2020年獲得獎助學金的有員工6人及員工子女4人，總計發放獎學補助金額為NT\$205,000。

員工持股信託



獎助學金申請辦法



員工優惠



績效考核及獎勵

為定期檢討與評估員工同仁的工作表現，正職員工每年會接受三次績效考核，由單位主管評估員工的工作表現及對企業的貢獻度或價值進行評價，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、合理酬賞員工的依據。

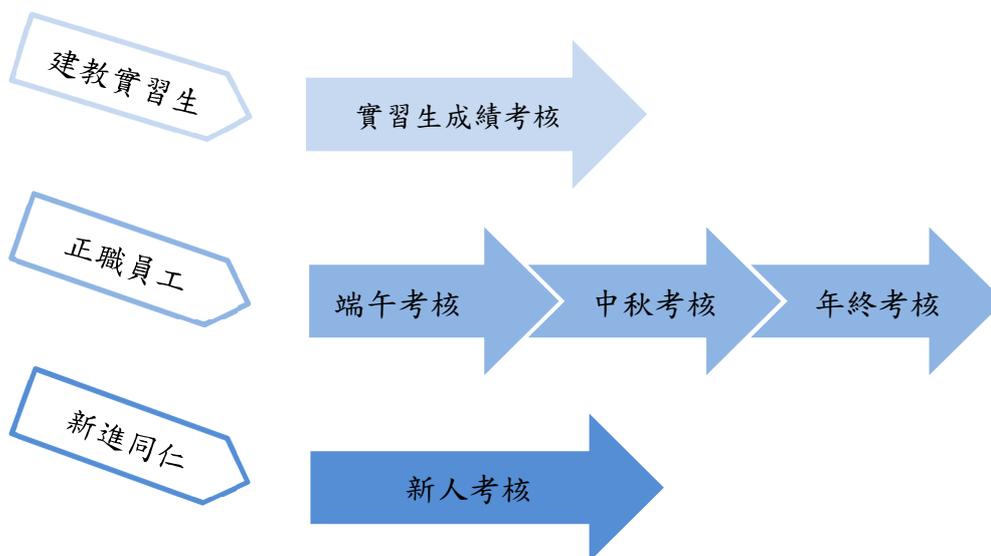
為激勵員工積極創造公司利潤並獎勵員工努力之成果，本公司特訂定「績效獎金辦法」，本辦法結合績效考核以鼓勵員工表現，績效獎金之計算係以稅後損益乘以獎金提撥比率，依據公司經營績效及個人績效分三節發放給全體員工。

員工升遷或薪資調整除考量平日工作表現及績效外，年度績效考核結果也是參考的重要依據。

新進員工於進入公司即將屆滿三個月前，會進行新人試用期滿考核，考核內容針對其工作表現與在職相關訓練的評估及回饋，並由資深同仁與直屬主管定期檢討新進員工工作態度表現之優缺點及未來發展潛能，以規劃後續訓練計劃。

實習生的考核多以學生實習的態度，學習成果與學習時數為主，對於考核績優者也會諮詢該實習生意願並提供畢業後的工作機會。

考核對象與頻率

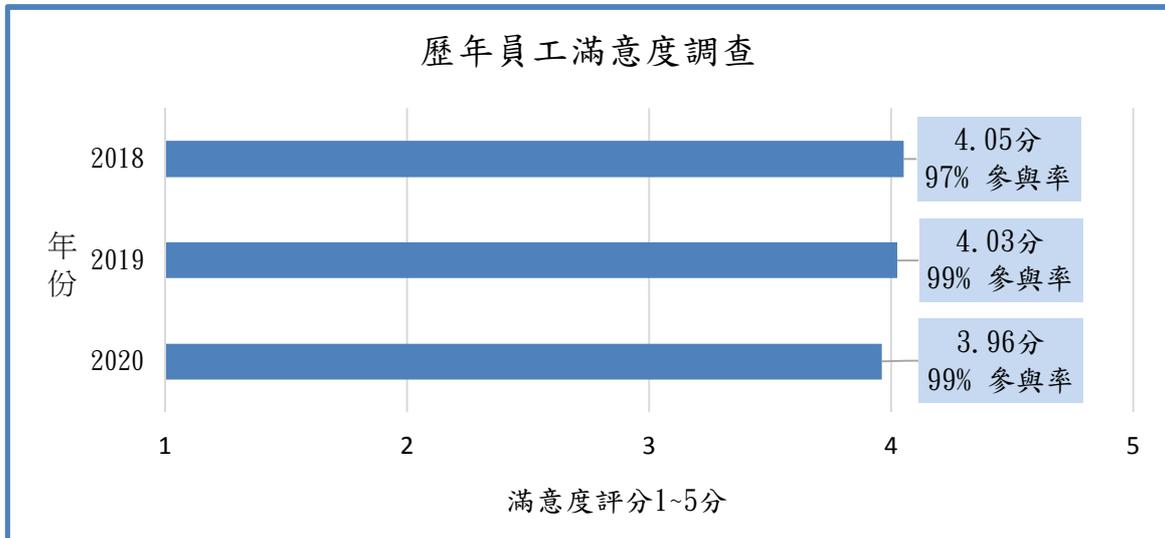


模範員工選拔

為鼓勵員工工作表現，提升工作品質，每月會由餐飲部、客務部、後勤單位各提名至少兩位模範員工參選人，經由部門主管依照參選人的優良事蹟遴選出當月模範員工三名，當選者將有機會進一步成為年度最佳員工。為激發員工創意，我們鼓勵員工提出對公司經營的意見，建議如被採納則可參加晶奇超人選拔，最終得獎人會於公司年度的春酒活動中於予表揚並頒發獎勵。

3.2.2 員工照顧與員工向心力

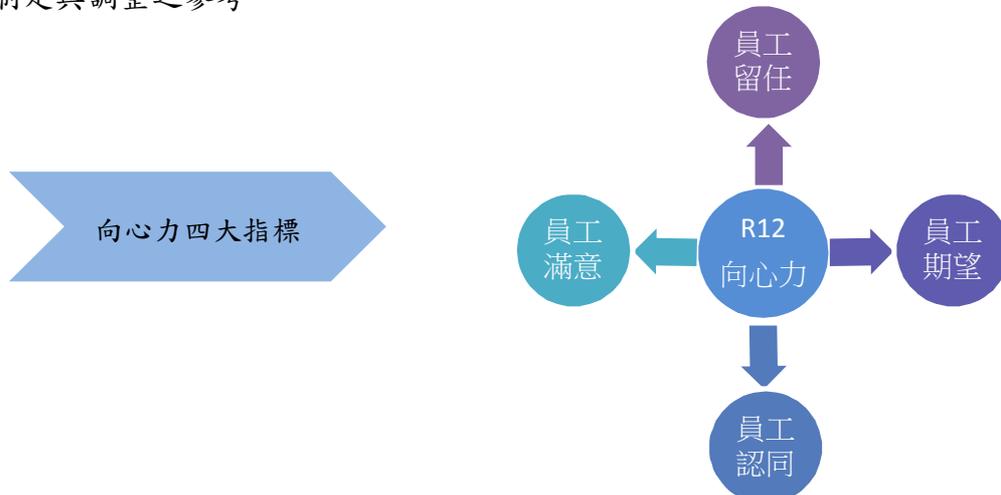
公司極為重視利害關係人「員工」的期望與利益，為落實員工照顧，公司每年固定實施兩次「員工線上滿意度問卷調查」，2020年調查結果彙整統計詳下表，每次的評分結果都會做為增進員工關係及員工向心力與政策制定的參考。



凝聚員工向心力

我們深信顧客的滿意度來自於員工的優良工作品質，而員工乃為公司最大資產，公司經營之好壞取決於員工向心力，除了持股會獎勵員工儲蓄投資及績效獎金發放制度外，公司每年定期辦理員工旅遊活動，就是希望藉由團體旅遊增進部門同仁的感情，提升團隊合作精神，凝聚同仁間的向心力。近年因新冠狀病毒造成公司營運面臨前所未有的挑戰，但全體同仁配合公司行銷策略多方面推動業務，發揮團隊精神，在共體時艱及互相激勵與協助下，仍為2020年營運績效取得傲人的成果。

每年例行兩次的R12問卷，主要是評量員工敬業度及對工作的滿意度與向心力，問卷評量的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。此外，透過問卷的問題，亦能協助主管與同仁於績效考核面談時，檢視自我工作目標與現狀的吻合度，找出可以再精進的地方。問卷發放對象也含高階主管及經理級，人力資源部依每次評量結果分析，協助管理階層理解每個問題的評量結果所代表的涵意，並與前次評量結果比較，作為主管人力管理政策制定與調整之參考。



員工溝通平台

我們會透過不同管道與員工分享內部相關資訊與活動交流以凝聚向心力。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。

對於每位員工的意見與回饋，公司設有各種溝通管道，含「專屬 Email 信箱」、「利害關係人專區」及「內部溝通平台」等，員工若對公司有任何建議或自認權益受到損害，皆可透過上述管道反映。我們認為合理與有效的溝通為促進勞資和諧的重要條件，此外，也鼓勵員工直接與管理階層進行溝通，讓員工充分反饋對公司經營的意見。

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) 職前新生訓練：每一位新進同仁均需要參加為期兩天的職前訓練，課程內容包括晶華核心價值、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」。

職前訓練



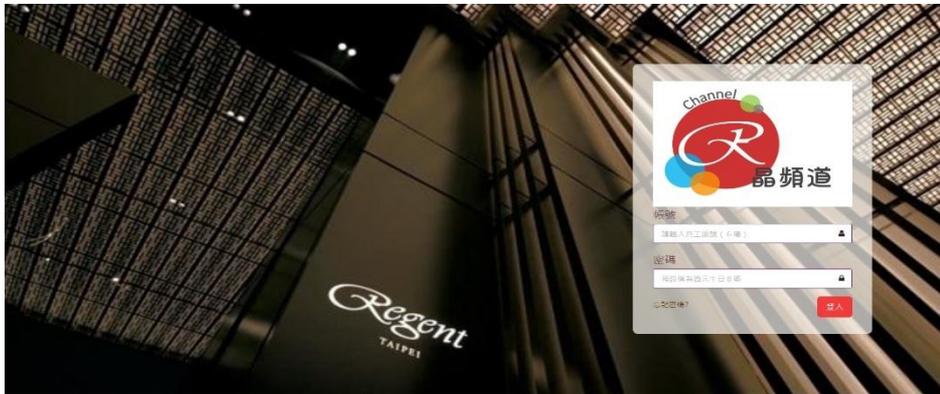
- (2) Daily Energy 電子報：為使訊息傳遞即時，電子報採每日寄送，從政府法令宣導、防疫規定、公司政策頒佈、優良員工事蹟、文章分享到各式促銷活動，均會在此電子報揭露訊息，同時，透過「每日一語」分享，勉勵同仁。

Daily Energy



(3)晶華數位學園-晶頻道：為集團線上學習網站，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。

晶華數位學園-晶頻道



平等無歧視

公司呼應聯合國永續發展目標之性別平等，在招募徵才、任用、培育與晉升等面向均致力男女平等對待，無因任何國籍、性別、種族、宗教、婚姻狀況或政治立場不同而有差別待遇，創造多元公平的就業機會。2020 年底任用的身障員工 13 人，占全體員工之 1.18%，未來將持續晉用身障員工，打造多元、平等的職場環境。

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

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

2020 年總計有 5 位男性與 8 位女性同仁申請育嬰留職停薪，平均復職率為 66.67%，2019 年申請留職停薪復職之男性員工 3 位及女性員工 7 位已於 2020 年任職滿一年，留存率為 28.57%。

2020 年度育嬰留職停薪申請概況

2020 年度申請育嬰留停人數	男	5
	女	8
	合計	13
2020 育嬰留停原應復職人數(A)	男	4
	女	2
	合計	6
2020 育嬰留停原應復職人數且復職人數(B)	男	2
	女	2
	合計	4
復職率(B/A)	男	50%
	女	100%
	合計	66.67%
2019 育嬰留職停薪復職人數(C)	男	3
	女	7
	合計	10
2019 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	0%
	女	28.57%

3.3 人才培育與職涯發展

公司投入大量資源進行人才培育與職涯發展計畫，計畫依人才招募、員工職能強化與未來接班人養成三大方向進行，提升員工核心能力及專業性，確保人才傳承。秉持著「以學習促進成長」我們提供同仁對於工作場所、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。

2020 年因為疫情衝擊，我們共同體驗了非常特別的 30 週年。配合交通部觀光局推出的促進觀光產業轉型升級培訓計畫，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。在產業轉型升級培訓計畫協助之下，全體同仁都有機會參加跨領域的學習，主題從基礎、進階到管理，還有異業合作，網羅全方位領域講師，開班內容包含防疫管家專班、食藝精進、數位轉型等主題，藉由各種課程激發員工潛能並提升自我能力。讓每一位員工都有機會學習工作專業以外的數位化相關技能，例如



房務部阿姨也開始學習網紅 PO 文技巧、語言考試等訓練課程採用線上方式進行。同時，我們也進行全體員工的「誠信經營及內部重大資訊處理作業」線上課程，除了防範內線交易之教育宣導，課程內容包括內部重大訊息之範圍定義、保密作業、異常情形之處理；誠信經營及防範內線交易等，並且透過考試，確保每一位同仁對相關資訊的的了解及遵守。

培訓過程中，我們亦因應疫情不群聚準則，研發線上 Regent Talk 對話課程，由董事長親力親為，與高階主管用問答方式，探討及分享晶華在面對疫情考驗所做的努力及應變，讓同仁可以利用線上與線下混成學習方式進修與應用；在欲罷不能的情況下再由高階主管繼續擔負 Regent Talk 的經驗傳承，將累積多年的經營理念與策略分享給所有同仁，讓每一位員工都有機會接觸並學習更多技能，在艱困時刻下強化人才素養與實力，創造多贏局面，更重要的是，也提供晶華成為「學習性組織」的一個最佳機會。



公司不定期推出廚藝競賽供員工自由參加，主要用意是為鼓勵內部員工發揮其潛能、以個人或團體組隊共創新菜色，形成一個激勵彼此勇於突破的正向循環與企業文化，每次比賽都設定不同的廚藝主題。得獎者的作品均有機會成為飯店的菜單選項，同時提供賓客最優質的創新菜色，成為創造雙贏的最佳競賽活動。

管理職研討會



轉型培訓-食藝學院專班



館外餐廳線上語言考試



廚藝競賽團體競賽



2020 年訓練課程執行情況

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	86	117.5	3,418	4,413	3.11%
外語訓練	13	42.5	225	814	0.57%
企業社會責任	3	24	127	764	0.54%
誠信經營及內部 重大資訊處理作業	1	1	1,319	1,319	0.93%
專業成長	43	1,875	1,973	115,591	81.54%
領導管理	27	263	720	14,920	10.53%
食品安全	10	56	240	720	0.51%
勞工安全	35	85	1,676	3,220	2.27%
總計	218	2,464	9,698	141,761	100%

3.4 安心職場

本公司遵循「職業衛生安全法」，為確保相關工作者之身心健康，以達工作者過勞防護及壓力管理之目的，依法設置「職業安全衛生委員會」，委員會由總經理為首，成員含部門高階主管、職業安全衛生專責人員兩名(勞工安全管理師 1 人、從事勞工健康服務之職業安全衛生護理師 1 人)、勞工代表等，負責制定職業安全衛生管理措施及訂定職業安全績效目標，定期舉辦會議協商安全與建康相關事務，以降低職業傷害比例為目標。

本公司依據 ISO45001 之國際標準實施及維持本公司之職業安全衛生管理系統，範圍涵蓋台北晶華本館，適用對象含全體員工、建校實習生及維護合約商、供應商及工程承攬商等於台北晶華本館之所有工作活動內容。

3.4.1 職業安全衛生政策

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努力方向：

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；並持續依循 ISO45001 的要求建立符合台北晶華本館需求之職業安全衛生管理系統，秉持管理系統之精神持續推動及改善設施安全衛生，並發揮自主管理功能。

公司員工持有之安全衛生相關管理證照

證照名稱	持有張數
安全衛生業務主管	1
勞工安全管理師	1
安全衛生管理員	1
乙級鍋爐操作人員	11
有機溶劑作業主管	3
缺氧作業主管	1

安全全員參與

實施安全衛生宣導及教育訓練，俾使全員參與安全衛生活動，以達降災及減災的目標。

環境持續改善

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

推動健康保護

建立安全衛生的優質工作環境，發揮盡責照顧員工同仁之精神以達企業永續發展目標。本公司依職安法訂定健康保護計畫包括：母性健康保護預防計畫、異常工作負荷促發疾病預防計畫、人因性危害預防計畫及暴力防治的身心不法侵害四大職安保護計畫，藉由預防與風險辨識保障員工的安全與建康。

3.4.2 職業安全與衛生執行情況

健康與安全教育訓練

本公司依「職安衛緊急應變管理程序」鑑別對於職安衛有衝擊之潛在緊急狀況與意外事故，以及公司應採取的應變措施，並防止或減輕與之相關的可能疾病、傷害及環境衝擊等。同時，藉由訓練及測試來提昇應變能力，以使所有應變單位、設施、人員均可有效應付緊急情況。且在訓練後必須針對訓練內容予以檢討是否有規劃不良、設備不夠及措施不正確等問題，作為日後修訂緊急應變計畫的參考。

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

為提升防火知識、消防技術及震災之對應措施及消防防護計畫之內容宣導，除防火管理人不定期參加消防機關或防火團體舉辦之講習或研討會外，同時對內部員工辦理防災相關教育訓練，對象包含新進人員、正式員工、工讀生、臨時人員、自衛消防編組人員及長期配合的維護合約商等。為強化自衛消防編組之應變能力，有關自衛消防編組人員之教育訓練，依消防法施行細則第十五條之規定，每半年至少舉行滅火、通報及避難訓練乙次，且每次訓練之實施不少於四小時。本公司每月至少實施兩次以上的自衛消防編組訓練，2020年參與消防講習與防災疏散演練的受訓人次分為1,200及720人次，參與受訓的年平均時數為每人96及24小時，希望藉由每次的緊急疏散模擬及安全教育訓練課程，確保每位同仁都具備相關災害逃生的知識與應變技能，以保護員工同仁與賓客之生命財產安全。

公司也依照「公共場所必要緊急救護設備管理辦法」設置四處「自動體外心臟除顫器」，並於2020年舉辦7次計21小時的AED操作與CPR急救的講習課程，上課總人數為575人。



作業環境檢測

定期檢測相關項目並加強宣導安全衛生管理要項供主管及工作者遵守。對於檢測結果異常及偏高的項目會與相關單位進行討論並立即改善，以提供所有工作者良好的作業環境。監測報告書除將結果公告外，並將報告正本存放於安全衛生管理室，供主管機關備查使用。

作業環境監測頻率

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

因應2020年疫情發展，公司除增加工作環境的消毒頻率(由每週一次增為每週2次)外，並制定疫情期間的衛生與清潔標準作業程序，加強環境的衛生安全，致力於降低環境感染風險並提升防疫效果。

身心健康諮詢

公司除制定完善的員工權益與福利制度外，對於員工的生活與健康亦相當重視，設有醫務室以提供員工健康醫療諮詢服務，及圖書室鼓勵員工閱讀提升自我的競爭力。為方便員工於空班時有休息場所及提供夜班及遠地員工過夜休息，公司亦設置員工宿舍等相關福利。另，成立登山社及羽球社社團，並不定期舉辦員工運動競賽，鼓勵員工參與各式休閒活動，釋放工作壓力並取得身心靈的適當發展。

公司設有專職心理諮詢師，首要任務是照護每位同仁的身心健康，促進健康的工作環境，藉由健康文化的形成，期望同仁能更積極、有活力、有創造力及生產力，進而提升同仁的工作成效及健康生活。

醫務室設有護理人員及每週一次駐診諮詢醫師，每月會偕同職業安全護理師進行臨場服務，提供員工健康諮詢。同時對於懷孕的女性員工我們也會定期會談，依「母性健康風險評估表」評估其工作負荷對母體健康的影響，對於營業現場服務的員工也會徵求其同意暫時轉調至後勤單位，於員工分娩之後也會追蹤該員工在育兒過程是否有需協助的地方。2020年員工透過心理協商轉介案例有5人次。

供應商/承攬商管理

所有合作廠商均需遵循本公司「職安衛採購管理程序」及承攬合約等規範，並依合作業務類型分別簽屬相關文件，工程類型由權責單位進行危害告知並評估安全性並簽署施工申請書等資料，施工過程需符合職安法及其相關作業標準，以確保承攬商具備正確安全衛生觀念並降低施工風險；且進行工地無預警稽核，對稽核缺失或違反職場安全或發生不安全行為者，處以職安罰則或罰款。2020年期間之供應商或工程承攬商未發生任何工安事件。

於疫情期間我們也減少了供應商拜訪，並建立供應商/承攬商人員體溫監控及加強關注運輸工具和食品轉運容器的清潔消毒狀況，對所有進入飯店的工作者全面進行體溫測量和健康申報制度，並限制工作者進入後場區域，降低交叉感染風險。

員工防疫宣導

因應疫情，公司實施 COVID-19 相關緊急應變機制，建立新冠狀病毒預防指南及通報管理機制，包含需通報對象及因應做法，強化公司環境清潔消毒及同仁防疫觀念，以避免任何病毒傳染發生機會。

通過防疫宣導，迅速幫助員工建立面對疫情的安全意識和處理方法，包含正確的洗手流程和頻率要求，正確佩戴和使用個人防護用品的方法，消毒劑產品



和清潔消毒工具使用注意事項，加強個人清潔衛生等。另，建立員工健康檔案，落實每日測溫並記錄，以確保每個員工的健康狀況，對發熱、乏力、乾咳、呼吸困難和腹瀉等可疑症狀的狀況，要求員工不得上班，並及時就醫，以保障員工人身健康安全為首要。

四大預防計畫之成效評估及改善

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



經辨識如工作者有過負荷危害風險疑慮者，計畫之專責護理人員會定期提供促進健康相關資訊，或由臨場服務醫師提供諮詢與指導。當評估有已知的危險因子存在時，會進行作業現場改善措施，或更換工作內容及調整工作時間，以減少或移除危險因子。具高危險因子者由醫師依評估結果向事業單位及工作者提出正式書面通知，資料涵蓋過荷風險、健康指導、工作分派調整或更換工作內容等保護措施之建議規劃，後續再由醫師或職業衛生護理人員進行改善成效追蹤。

申訴處理處理過程

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

3.4.3 職業傷害

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

已建立完善的承攬商職安通報機制及緊急應變暨事故處理規範，在發生災害事件時，將由承攬商主動通報權責單位，再傳報至勞安室；並於事後與承攬商共同召開事故發生原由檢討會議，會議結果將做為日後改善措施，以確保工作環境安全。2020 年無承攬商發生嚴重職業傷害與職業病的案例，

2020 缺勤統計

2020 職災統計

缺勤總日數	(註)公式計算說明
60 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。
283,022 天	

2020 年度統計：共有 9 人次之失能傷害，傷害損失日數為 60 天，缺勤率為 0.0212%，0 嚴重職業傷害人次及 0 職災死亡。

職業災害千人率	(註)公式計算說明
=7.89%	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) = 3.97	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) = 26	失能傷害嚴重率 (SR) = 總損失日數 / 公司員工之總工時數 * 1,000,000
總合傷害指數 (FSI) = 0.32	總合傷害指數 = $\sqrt{(\text{失能傷害頻率 FR} \times \text{失能傷害嚴重率 SR})} \div 1000$

3.4.4 健康檢查管理

確保員工保有健康的身體是公司持續關注重點，本公司除了依循「勞工健康保護規則」外，同時結合勞工安全管理師、職業安全衛生護理師及派駐服務醫師共同守護員工同仁工作安全。依照衛生法規針對現場營運同仁與 65 歲以上員工每年提供一次體檢，後勤同仁每兩年提供一次的員工體檢，並且配合政府政策舉辦四癌篩檢活動。

2020 年台北晶華之應受檢員工健檢診斷實施率為 100%，體檢結果出現緊急異常值之同仁計 21 人，異常發現比率為 2.6%，並由專職護理人員定期追蹤狀況及安排半年後複檢。

年度健康體檢

體檢對象	2018 年	2019 年	2020 年	占應受檢人數百分比
供膳人員體檢	655	705	778	100%
一般員工體檢	373	418	249	100%
體健人數總計	1,028	1,123	1,027	100%

4. 社區公益

4.1 公益參與

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志同道合的人幫助社會上需要幫助的人。透過每次的關懷感恩活動，更深刻瞭解為了企業的永續經營，就必須肩負起一定的企業社會責任，在創造企業營運績效外，對於應負的企業社會責任亦責無旁貸。

廚星佳餚義煮

以台北晶華酒店行政主廚為召集人的料理主廚團隊和粉絲團，未受疫情影響於 2020 年 11 月 1 日再次來到花蓮縣壽豐鄉黎明向陽園農場，為黎明機構的三百位師生「義煮」七星級飯店佳餚，參與義煮的粉絲團分別從各地來到壽豐鄉會合，投入各自的專業、時間、體力在田園農場裡「辦桌」。



本活動源起於五年前，在黎明教養院和台北晶華酒店陳春生主廚的偶然相遇，集結義氣、愛心、豪氣於一身的陳主廚，發願把他的廚藝捐出來；一做就是五年，且經中廣美食節目主持人的空中一發聲，兩人組變成百人組，從未謀面的美食族聽友及一群向來不進廚房的機長、教授、醫生、律師及董娘級的名門貴婦，一起追「星」來到花蓮縣壽豐鄉，自動自發從打雜，洗菜、切蔥、打蛋、剝蝦至裝盤，擔任著廚房二手，並為黎明的師生打菜、端湯、送飲料。這些從台北、桃園、苗栗、台南專程前來服務的貴婦團，平常家裡都有人幫忙理家，來到向陽園抹上防蚊液、放下身段拖地、抹桌椅，且驚訝於向陽園的雞不只會生蛋，還落落大方地漫步走秀，不畏人群且超級可愛的神態讓貴婦團忘記疲累，擠在人群中搶拍畫面和家人分享。黎明院生除品嚐美食外，和廚師也有趣味的互動，一位女生看到穿著白色長圍裙的廚師，很有氣勢，挽起袖子說「我可以抽血囉！」原來她把廚師當「醫師」了。

當精心烹調的菜餚「栗子干貝濃湯、羅曼沙拉、紅酒牛肉、櫻花蝦米糕」，及向陽園在地生產的「紅藜米布丁、印加果薑黃棒」等預備妥當，兩部中巴也載著院生來到向陽園，戴著高帽子的廚師們，此時已列隊站立在門庭兩旁，鼓掌迎接障礙院生魚貫入場，從來沒有這樣經歷「星光大道」被歡呼的院生們，受寵若驚的神情，滿滿寫在臉上，連推輪椅的老師都與有榮焉，這一天的向陽園，施與受都溫情滿滿。

志工群說「出發時很激動，要下鄉在廚房當志工真的做得來嗎？但在為弱勢團體服務時內心感動無法言語，只覺得自己做對了的事」，從備餐過程到活動結束，雖辛苦如跑馬拉松長跑不歇，但再看到院生們的滿懷笑容及向陽園環境的綠色療癒，再一次相約明年再相會。

此外，持續與財團法人心路社會福利基金會合作，安排在职訓練並提供就業機會，協助身心障礙人士學習一技之長，讓他們融入群眾，走出屬於自己的就業路。及為使客用的消耗備品獲得更有效的利用，連續四年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，免費將愛心贈予桃園市心燈啟智教養院及八里樂山教養院等供院生使用。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，幫助社會上需要幫助的人。

集團旗下的捷絲旅品牌自 2017 年首創了藝術家駐村計畫，對外廣徵提案，讓個人藝術工作者能邊度假、邊創作，也能和住客互動、激盪、啟發更多創意。藝術家駐村計畫之一的原子筆創作藝術家范思琪於 2020 年初，邀請學員們以彩色筆在白紙上緩慢地畫出一條又一條的直線，面對內心深處的自己，又帶領他們用溫泉水、五顏六色的壓克力顏料作為素材，一同集體創作，住客們的作品集結後，展示在飯店的藝術牆上，作品並獲得眾人肯定。



其後於 2020 年 7 月，紡織藝術家曾嬾圩，則擅於透過織物與紗線，創作綴織和立體雕塑。藝術家善用飯店廢棄布料，搭配台灣製造的縫紉線，加以網綁

塑型，自行纏繞出小型人偶，做為獨一無二的紀念品。

參與手作體驗占多數的情侶、夫妻檔、母女、姊妹淘等，藉由參加手工體驗促進彼此感情。持續攜手推廣台灣當地的藝術家社會企業活動。

W52xH79cm_PP相紙輸出*1張



4.2 社區鄰里關懷

台北晶華酒店本年度兩次與台北捐血中心、花蓮黎明教養院、安致勤資等單位，廣招顧客、社區居民及鄰近公司行號一同參與捐血活動，兩天活動共募得 29,500cc 的熱血，對於捐血的熱心人士本公司也回贈了價值五萬多元的肉燥商品禮盒，延續熱血愛心永不止息。

唯一遺憾的是持續多年的與合作夥伴及供應商合辦的年終感恩義賣會活動，2020 年因受疫情影響不得已只能停辦一次。



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。2020 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 482 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 268 仟元。



晶華酒店秉持良善共好精神，深化在地關懷與公益活動之參與，倡導「取之於社會，用之於社會」的觀念並以回饋的心情讓社會有更多的正面能量。透過每次活動的參加與利害關係人接觸與溝通，讓我們更加深思考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. 節能環保，永續環境

近年來世界因全球暖化所引起的溫度異常、空氣汙染日益嚴重、暴雨、乾旱及頻繁發生的森林火災等現象已持續擴大並衝擊環境生態，甚至引起大規模物種滅絕，以及衍生糧食危機等問題。糧食與水資源關乎人類生存，收成與供給如不再穩定將造成生存危機，進而將對於全球經濟造成動盪，未來恐引發爭奪資源的風險。人類現行為所欲為的作為對環境與氣候已造成巨大影響，所以人類的決策和運作模式必需改變，才有機會扭轉危機。如何維持永續環境和企業永續發展並存，需要你我共同督促與推動，沒有人可置身世外及袖手旁觀。

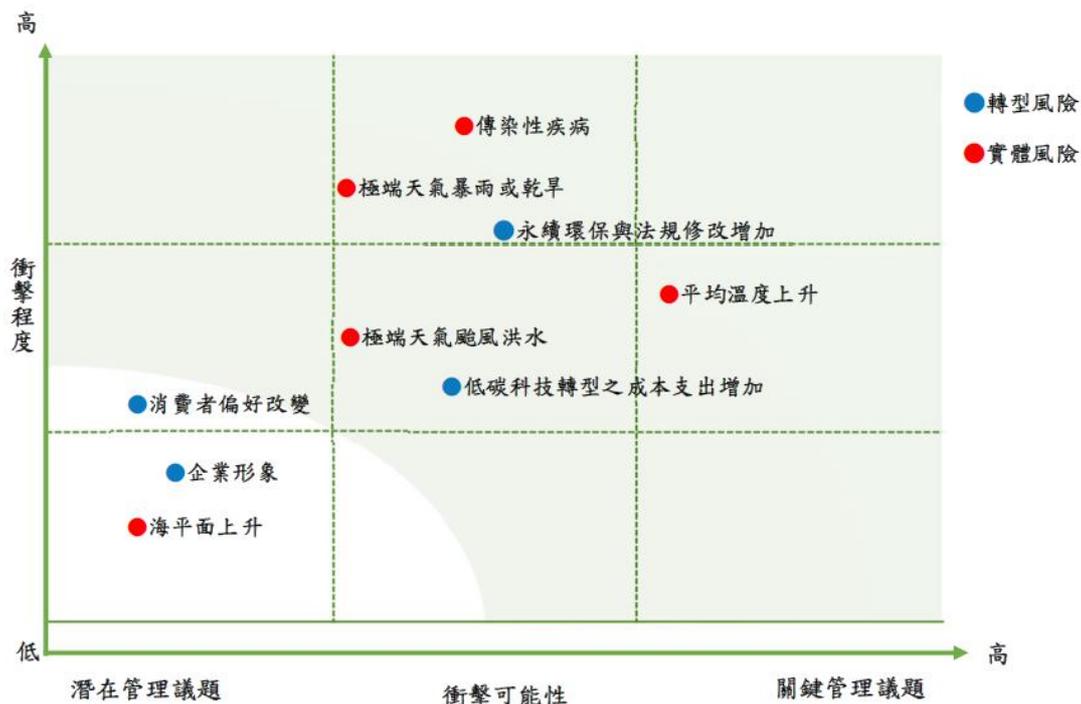


5.1 氣候變遷風險與機會

抑制溫室氣體排放量為防止地球暖化之首要課題，也是企業善盡企業社會責任與企業永續的重要議題。而自然資源的有限性和漠視環境災害的難以復原性也成為當下永續發展的重要課題，人類面臨氣候變遷所造成的危機與轉機儼然成為現階段的重要挑戰，不能再忽視。因此如何降低氣候變遷對公司營運的衝擊，落實氣候變遷的風險與機會管理，只要大家有共識危機就能成為轉機，挽救因全球環境變遷可能造成的災害。

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，並導入氣候變遷相關財務揭露專案小組（Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD）發布之氣候相關財務資訊揭露建議架構，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。經以轉型風險、實體風險及氣候機會等角度鑑別產出的氣候變遷相關風險與機會共有 5 項關鍵性管理議題，依風險管理議題項目評估氣候風險值繪製風險矩陣圖、及其對公司營運衝擊及財務影響說明如下。

氣候變遷風險與機會矩陣圖



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	配合能源管理法之規 範，增加低碳科技轉型之 成本支出與永續相關需 求與規範增加	高/中	積極推動各項環保節能減碳措施， 降低溫室氣體排放量；研擬環境政 策與新法規之因應措施
技術風險	低碳科技轉 型成本增加	汰換舊設備以提升能源 效率；產品與服務改用低 碳商品致增加營運成本	低/中	提升能源管理績效及提高能源使用 效率，制定短中長期高效能設備購 買計畫；優化供應鏈提升產品品質
市場風險	顧客行為改 變	消費者環境永續意識提 高，對產品與服務的需求 變動，增加營運成本	中/低	加強產品研發，採用碳足跡商品 落實數位轉型及創新方案 強化與供應鏈合作計劃
商譽風險	企業形象	商譽受損降低消費者對 企業的信任感，造成勞動力 招募成本增加及營收 減少	中/低	恪遵法規政策，落實產品與服務的 標準及監管
實體風險				
立即(極端) 性風險	颱風、洪水	受颱風影響之風險為 低，但如造成供電或供水 中斷，將造成營業中斷， 增加營運成本並降低營 運績效	中/中	依災害緊急事件處理程序執行相關 應變措施，降低財產損害；設置不 斷電備援系統及水資源運送資料管 理，避免營業中斷之發生，以保險 轉嫁風險及填補損失
長期性風險	暴雨/乾旱/ 傳染性疾病	因暴雨可能造成設備損 害及營收減少；乾旱可能 造成供電供水中斷，影響 營運；全球性傳染疾病蔓 延衝擊經營績效	高/中	災害發生時啟動備援機制，維護客 戶權益並將公司財務損失降至最低 定期舉辦災害教育訓練
	海平面上升	營業據點淹水風險性低	低/低	落實空調設備效能分析，汰舊換新 服務需依消費模式之改變制定相對 應策略
	平均溫度上 升	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	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，減少垃圾焚化量，降低碳排放及落實節約用水策略	降低營運成本 降低溫室氣體排放量 增加固定資產價值
能源來源	使用低碳能源設備減少能源成本 使用新技術	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

本公司依循跟氣候變遷風險與機會有關的重大主題，評估氣候變遷相關風險之指標與目標，例如法規遵循、資源回收再利用、節能減碳及降低溫室氣體排放量措施等，並循公司治理風險管理政策由部門管理階層擬定相對應之措施與目標，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

廢棄物回收依「事業廢棄物貯存清除處理方法」及「公民營廢棄物清除處理機構許可管理辦法」之規定辦理，對於每日產生的廢棄物仔細分類，向各部門宣導有關廢棄物減量與回收的措施，由餐務部逐日登記廢棄物重量，落實垃圾減量措施及評估成效，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。2020年公司產生的一般性廢棄物量為1,249.7噸，廚餘365.25噸，紙類約84.7噸以及其他類約9.3噸，另有回收食用廢油5.674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
2020年度總回收量	1,249.7噸	365.25噸	84.7/9.3噸	5.674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。

在節約用水方面加強員工宣導，並且定期巡視工作現場水資源使用狀況，於供水管線加裝減壓閥，以有效調整衛浴設備適當供水量，此外，並加強蒸氣管線的回收水再利用。台北晶華本館除持續行之有年的「環保綠葉卡」鼓勵住客重視環保議題，對於連續住宿客人，不逐日更換布巾及床單以減少水資源浪費；推廣多年成績斐然也一直受到眾多客人的響應與支持，節省了可觀的能源與清潔劑用量，也達到節能減碳的效果，更重要的是讓房客與我們一起響應護地球的心願。2020年環保綠葉卡護地球活動經統計續住客人不更換床單類之百分比為45%，達成布巾替換所造成的水電消耗量降低目的。

此外，台北晶華有鑑於一次性沐浴清潔用品耗用大量的包裝容器，於部分樓層開始實施大容量的包裝方式，以降低塑膠包材的用量，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。

為落實節能減碳政策，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，以實際行動落實環保，盡量選擇當季、在地產品，減少運輸及存放時所需的能源，購入的物品，無論是食衣住行或產品包裝，都以可多次使用為原則，以降低資源消耗及背後的環境成本為目標。

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



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)，2020 年採購金額為新台幣 6,026.7 仟元，占當年度衛生紙、面紙，濕紙巾及紙口布類等採購支出 81.44%。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。



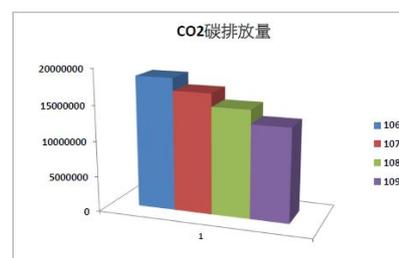
註:FSC 為一個獨立、非政府、非營利的組織，以推廣永續經營世界森林為目的；

更多資訊查詢網址：<https://fsc.org/en>。

5.3.1 能源消耗量

公司主要能源消耗為用電，其中又以空調與照明設備合計占比 76%為大宗耗能項目，因此本公司歷年來努力提升館內設備的能源使用效率，並加強重要設備效能檢核與評估，以淘汰耗能能源的老舊設備為首要。2020 年持續推動節能減碳能源管理政策，具體措施含汰換客房、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；依使用年限汰換抽排風設備；將冰水泵、區域水泵與暖氣系統等幫浦，汰換成高效率幫浦；於 2019 年規劃汰換效能不彰的離心式冰水主機兩台，已於 2020 年正式啟用更能有效節約能源的磁浮式冰水主機，依規劃可節省冰水主機能源支出約 20~30%。

2020 年總計用電量為 19,401,600 度，較 2019 年減少 6.2%，換算碳排放量(含電力、水、瓦斯、燃料油)約 12,744 噸，較 2019 年減少 4.2%，飯店持續落實節能執行計畫為抵抗地球暖化以及空汙排放盡一份心力。



台北晶華酒店近兩年能源消耗量

項目	單位	2019 年	2020 年	差異
用電量	度(kWh)	20,667,200	19,401,600	-1,265,600
電力排放係數	公斤 CO ₂ e/度	0.533	0.509	-0.024
用水量	度	405,844	416,197	10,353
天然氣	度(kWh)	1,050,393	1,401,293.5	350,900.5
營業額	百萬元新台幣	3,320	2,299	-1,021
間接溫室氣體 排放量	公噸 CO ₂	13,299	12,744	-555
間接溫室氣體 排放強度	公噸 CO ₂ /百萬 元新台幣	3,309	4,282	-973

註:天然氣耗量增加係因汰換空調設備，取消鍋爐用油改天然氣。

2020 年電力使用分布百分比

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 %	65	11	5.5	0.5	4	1	7	6

2020 年台北晶華本館系統設備利用率

實際運轉時數/8,784 小時

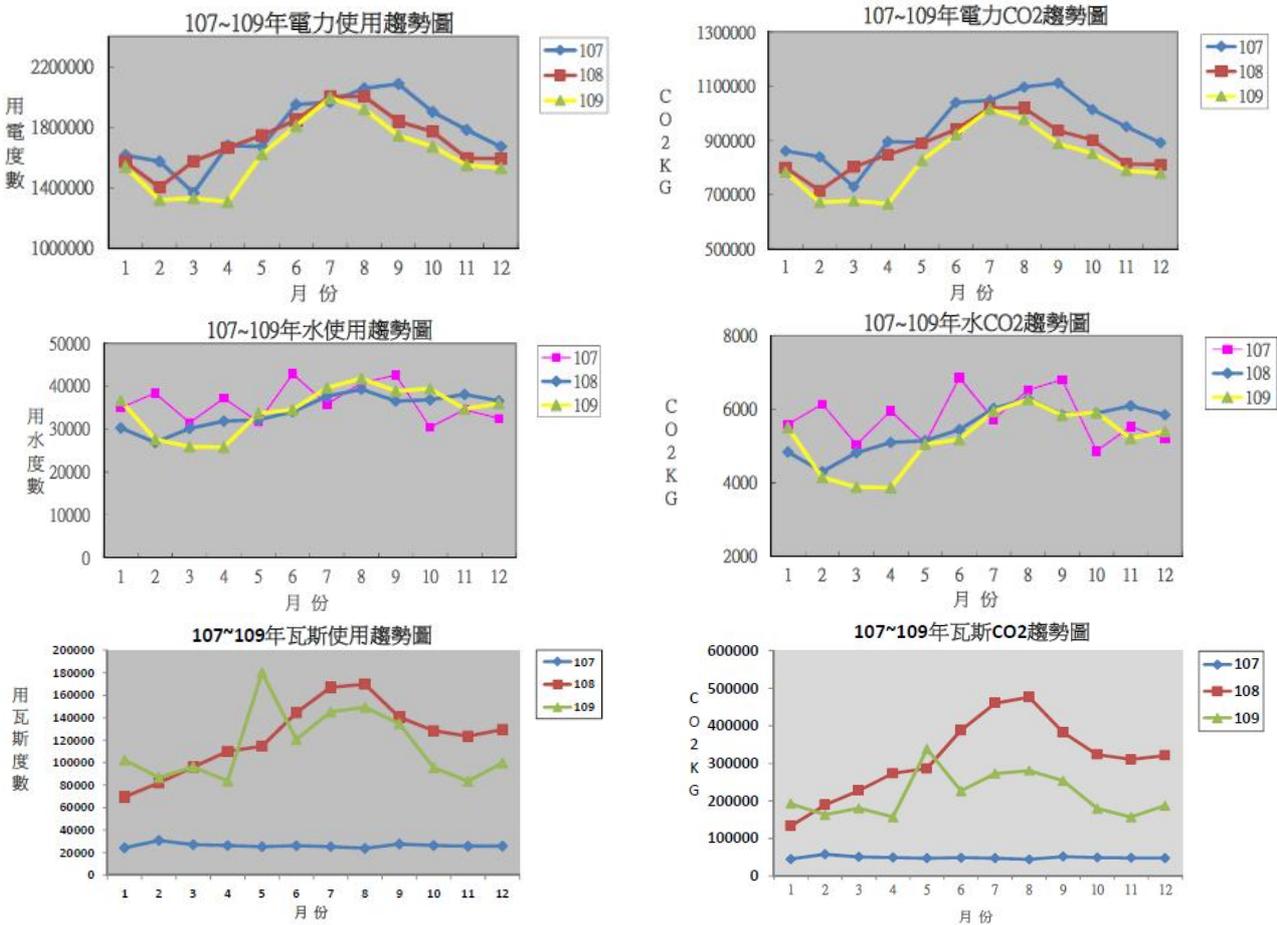
系統名稱	系統設備利用率(%)(註)	全年運轉時數(%)
空調系統	70.57%	65.14%
照明系統	7.49%	10.98%
冷凍冷藏系統	3.44%	5.60%
事務設備系統	2.76%	0.45%
送排風系統	2.37%	3.87%
給水污水系統	4.43%	0.70%
電梯系統	5.75%	7.03%
鍋爐系統(註)	0%	0%
熱泵系統	3.18%	6.24%

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%。

台北晶華酒店近三年能源消耗量趨勢圖

1 度水=0.15kgco2 1 度電=0.5092 1 度瓦斯=1.879co2



5.3.2 節能環保政策

持續落實執行節約能源環保政策，除持續降低能源使用量外並強化水資源的再回收利用，定期對員工實施教育訓練，燈光照明採節能標章的LED燈泡，不再使用傳統鹵素燈管，提高酒店整體的電力功率因數，減少無效電力的浪費、同時降低人力維護的成本。在空調系統方面，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，以減低能源浪費。

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。鼓勵員工於日常作業中貫徹節約能源作業細節，並增設空調監控設備系統與節水器等，以實際行動加入節能減碳行列。負責能源管理的工程部每日會定期檢視各項設備設施之統計數據以控管能源使用狀況，透過資訊蒐集，可提供能源管理優化的參考依據，例如我們會持續調校雙效熱泵、空調、熱水等各項系統運轉的參數及設定，以達節省能源消耗的效果。如有異常狀況發生也會立即通報、處理，找出降低耗能的措施。

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年底廢除重油鍋爐改用三座瓦斯鍋爐，自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。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後，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，同時節省軟水處理費用及藥劑添加費用等，轉用天然氣後不僅節省燃料油泵浦、燃油加熱裝置、貯存槽、煙道清潔及燃油濾網清洗等設備保養費用，同時間接降低生產成本及燃料運費等。

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，2020年未有因違反環境污染法規被處以罰鍰之情事。

職業安全衛生法	
遵 循 法 規	消防法規
	能源管理法
	建築物公共安全檢查簽證及申報辦法
	空氣污染防治法
	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	2020 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 15 次的食品安全與衛生內部稽核及 34 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，2020 年度經上述 15 次食品安全與衛生內部稽核所影響之餐飲收入占台北晶華的餐飲收入淨額為 94.6%，占台北晶華營業收入淨額為 53.8%。	35	2020 年度晶華酒店 HACCP 管制小組針對餐廳、酒廊與廚房進行衛生稽查之次數，其影響之餐飲收入範圍占台北晶華餐飲收入淨額之比例，及占台北晶華營業收入淨額之比例。	第一款 第一目
2	2020 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 47 次，且未有因違反食品安全衛生管理法及其子法被裁處罰鍰之情事。	38	2020 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。 2020 年度晶華酒店台北本館違反食品安全衛生管理法及其子法，受行政機關裁處罰鍰的次數。	第一款 第二目
3	晶華酒店台北本館內所採購獲國際認證或標章的品項有 Taylors 茶包、壘龍烏龍茶茶包、立頓紅茶、Nespresso 咖啡膠囊及 Twinings 茶包，前述國際認證或標章包含國際雨林聯盟認證(Rainforest Alliance Certified)、國際有機運動聯盟認證(International Federation of Organic Agricultural Movements)、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)或道德茶葉合作夥伴標章(Ethical Tea Partnership)等。 2020 年度上述獲任一國際認證或標章的茶包、咖啡膠囊採購金額為新台幣 1,976 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 21.75%。	41	2020 年度晶華酒店台北本館採購之茶飲類及咖啡飲品類商品中取得國際雨林聯盟認證(Rainforest Alliance Certified)、國際有機運動聯盟認證(International Federation of Organic Agricultural Movements)、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)或道德茶葉合作夥伴標章(Ethical Tea	第一款 第三目

編號	確信標的	頁次	適用基準	作業辦法
			Partnership)任一標章或認證之採購金額，以及其占茶飲類及咖啡飲品類商品總採購金額之百分比。	
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 2020 年 8 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 21.0%。</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.1 2020~Aug. 27 2023</p>	38	2020 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 2020 年之營業收入占晶華酒店台北本館營業收入淨額之百分比。	第一款第四目
5	<p>晶華酒店台北本館依食品安全管理系統「製程及品質管制標準作業程序書」與「供應商評鑑紀錄表」等兩項自有標準評核供應商,其評核要點、評核標準、評核頻率和評鑑結果由採購部門、衛生安全部門及餐飲部門共同負責,並在評核制度中納入企業社會責任元素,藉此評估和掌握供應商是否善盡社會責任。</p> <p>供應商評鑑標準分五大面向:文件評核(25%)、現場評核(35%)、供貨情況(20%)、服務品質(16%)和永續發展(4%)。</p>	42	晶華酒店台北本館 2020 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 2020 年共評鑑了 12 家有交易的供應商,評鑑結果並未有總分低於六十分以下之不及格供應商。該年度經過評鑑廠商之進貨金額為新台幣 55,894,720 元,占台北晶華 2020 年食品與飲料(含生鮮)交易金額的 8.43%。</p>	42	晶華酒店台北本館 2020 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

編號	確信標的	頁次	適用基準	作業辦法																					
7	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。			第一款第六目																					
8	<p>2020 年自主檢驗實驗室含原物料及半成品、成品之檢測次數總計 121 次，均未檢出不合格之商品。</p> <table border="1" data-bbox="229 698 895 1279"> <thead> <tr> <th colspan="3">2020 年自主檢驗實驗室檢驗項目及次數統計表</th> </tr> <tr> <th>檢驗名稱</th> <th>檢驗項目</th> <th>次數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>食品微生物檢驗</td> <td>總生菌數、大腸桿菌、大腸桿菌群</td> <td>51</td> </tr> <tr> <td>農藥殘留檢驗</td> <td>有機磷劑類、氨基甲酸鹽類</td> <td>46</td> </tr> <tr> <td>油脂總極性化合物檢測</td> <td>油質總極性化合物檢測</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>二氧化硫快速檢測</td> <td>二氧化硫殘留快速檢測</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td></td> <td>合計次數</td> <td>121</td> </tr> </tbody> </table>	2020 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	51	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	12	二氧化硫快速檢測	二氧化硫殘留快速檢測	12		合計次數	121	40	2020 年晶華酒店台北本館實驗室檢驗台北晶華原物料及半成品、成品之測試項目及測試結果。	第一款第七目
2020 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	51																							
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	12																							
二氧化硫快速檢測	二氧化硫殘留快速檢測	12																							
	合計次數	121																							
9	<table border="1" data-bbox="229 1292 895 1709"> <thead> <tr> <th colspan="2">2020 年實驗室相關費用</th> </tr> <tr> <th>項目</th> <th>金額 新台幣</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>設備折舊</td> <td>132,504</td> </tr> <tr> <td>檢驗材料</td> <td>90,258</td> </tr> <tr> <td>人員薪酬</td> <td>201,382</td> </tr> <tr> <td>外部檢驗費、儀器校正</td> <td>258,780</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>682,924</td> </tr> <tr> <td colspan="2">合計費用占台北晶華餐飲收入淨額為 0.038%</td> </tr> </tbody> </table>	2020 年實驗室相關費用		項目	金額 新台幣	設備折舊	132,504	檢驗材料	90,258	人員薪酬	201,382	外部檢驗費、儀器校正	258,780	合計	682,924	合計費用占台北晶華餐飲收入淨額為 0.038%		40	2020 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					
2020 年實驗室相關費用																									
項目	金額 新台幣																								
設備折舊	132,504																								
檢驗材料	90,258																								
人員薪酬	201,382																								
外部檢驗費、儀器校正	258,780																								
合計	682,924																								
合計費用占台北晶華餐飲收入淨額為 0.038%																									



會計師有限確信報告

資會綜字第 21013002 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 2020 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 2020 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 2020 年度企業社會責任報告書第 73 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 2020 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，2020 年度企業社會責任報告書中屬 2019 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 1 年 9 月 2 8 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 21	
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	18	
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 45	
102-9	供應鏈	2.5 供應商管理	42	
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	15	
		1.4 風險管理	30	
		2.1 食品安全與衛生環境的管理	34	
		3.4 安心職場	57	
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	17	
策略				
102-14	決策者的聲明	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	18	
		1.3.5 產品發展與提升競爭力	27	
		1.4 風險管理	30	
		5.1 氣候變遷風險與機會	65	
誠信經營				
102-16	價值、原則、標準及行為規範	1.1.4 誠信經營	15	

102-17	關於倫理之建議與顧慮的機制	1.1.4 誠信經營	15
公司治理			
102-18	治理結構	1.1.1 公司治理架構 1.1.2 董事會運作 1.1.3 其它功能性委員會運作	9 10 13
102-19	授予權責	1.1.1 公司治理架構 1.1.2 董事會運作	9 10
102-20	管理階層負責經濟、環境和社會主題	1.1.1 公司治理架構 1.1.2 董事會運作 1.1.3 其它功能性委員會運作	9 10 13
102-22	最高治理單位與其委員會的組成	1.1.1 公司治理架構 1.1.2 董事會運作	9 10
102-23	最高治理單位的主席	1.1.1 公司治理架構	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	1.1.3 其它功能性委員會運作	13
102-36	薪酬決定的流程	1.1.3 其它功能性委員會運作	13
利害關係人的溝通			
102-40	利害關係人團體	利害關係人的鑑別	3
102-41	團體協約		組織無工會 不適用
102-42	鑑別與選擇利害關係人	利害關係人的鑑別	3
102-43	與利害關係人溝通的方針	利害關係人的溝通方式	4
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	重大主題鑑別與分析	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	78
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	21
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	49
		4.1 公益參與	62
		4.2 社區鄰里關懷	64
GRI 302 能源 2016			
103	管理方針	5.3.2 節能環保政策	72
302-1	組織內部的能源消耗量	5.3.1 能源消耗量	70
GRI 306 廢汙水和廢棄物 2016			
103	管理方針	5.2 廢棄物回收	68
306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物	5.2 廢棄物回收	68
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	72
307-1	違反環保法規	5.3.3 法規遵循	72
GRI 401 勞雇關係 2016			
103	管理方針	3 員工照顧與人力管理政策	45
401-1	新進員工和離職員工	3.1 人力資源結構	45
401-2	提供給全職員工的福利	3.2 勞工權益與員工福利	49
401-3	育嬰假	3.2 勞工權益與員工福利	54
GRI 403 職業安全衛生 2018			
103	管理方針	3.4 安心職場	57
403-2	傷害類別，傷害、職業病損工日數、缺勤等比率以及因公死亡件數	3.4.3 職業傷害	60
GRI 404 訓練與教育 2016			
103	管理方針	3.3 人才培育與職涯發展	55
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	55
GRI 414 供應商社會評估 2016			
103	管理方針	2.5. 供應商管理	42

414-1	使用社會準則篩選之新供應商	2.5.1 供應商評鑑	42
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	34
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 認證產品、永續採購	39 41
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	36
GRI 418 客戶隱私 2016			
103	管理方針	1.4 風險管理	30
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 採購溯源、資訊揭露	15 44
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	36
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	35
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	38
第一款第三目	購買符合國際認證責任產品標準的採購比率	2.4 認證產品、永續採購	41
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	38
第一款第五目	供應商稽核	2.5.1 供應商評鑑	42
第一款第七目	食品安全實驗室	2.3 自主檢驗實驗室	40