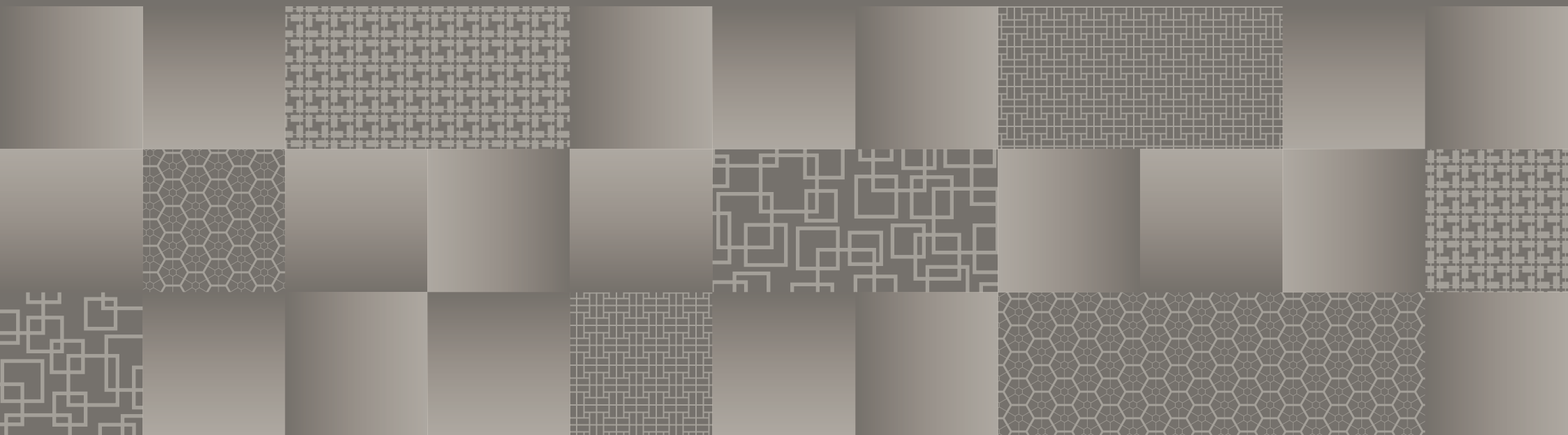


2023

晶華永續報告書

SUSTAINABILITY REPORT



silks

HOTEL 晶華 GROUP

晶華國際酒店集團

目錄

| 前言

關於本報告書	3
經營者的話	5
企業概況	7
2023 年永續績效及國際認證	15
永續旅遊專欄	16

| 社會

Chapter 3

3.1 職業安全與健康	79
3.2 人才吸引與留任	88
3.3 人才培育與職涯發展	97
3.4 社區關懷與公益	102
3.5 人權維護與多元共融	108

| 永續管理

Chapter 1

1.1 晶華永續：遠景、策略與實踐	26
1.2 永續管理與架構	30
1.3 利害關係人溝通及重大主題分析	32

| 環境

Chapter 4

4.1 氣候變遷因應	113
4.2 能資源管理	121
4.3 廢棄物管理	126

| 治理

Chapter 2

2.1 公司治理	42
2.2 風險管理	50
2.3 創新及顧客服務	54
2.4 食品安全與健康	60
2.5 供應鏈管理	69
2.6 個資保護與資訊安全	74

| 附錄

5.1 全球報告倡議組織 (GRI) 內容索引	130
5.2 永續會計準則委員會 (SASB) 內容索引	136
5.3 上市公司編制與申報永續報告書作業辦法	138
5.4 氣候相關資訊	141
5.5 第三方確信聲明	147

關於本報告書

晶華國際酒店集團（股票代號：2707，以下簡稱（本）公司、集團或我們）秉持企業社會責任及公司永續發展自 2015 年發行第一本永續報告書，藉由此報告之發行，除提供各個利害關係人對於企業社會責任實踐與管理的溝通管道外，亦期望各個利害關係人進一步瞭解公司對企業永續發展的努力與貢獻。[請參考永續發展網站。](#)

編輯方針與出刊週期

上一版 2022 年永續報告書於 2023 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，藉由每年度的永續報告書出刊將相關資訊揭露予社會大眾，傳遞本公司的經營理念及對創造企業價值的努力。

2023 年永續報告書為本公司第十次出刊，我們持續以企業永續發展為核心，強化在環境 (Environmental)、社會 (Social) 與治理 (Governance) 三大面向之風險管理能力。藉由資訊公開透明、平衡性的報導方式，向社會大眾及關心公司的利害關係人，揭露我們在重大議題上的努力與成果，旨在實現企業永續發展的目標。

我們堅守道德誠信原則與永續經營理念，致力於對社會產生正面影響，並創造企業附加價值。公司長期以來高度重視公司治理（SDGs 16 和平與公正）、食品安全（SDGs 3: 良好健康與福祉）、氣候變遷衍生之風險與機會（SDGs 13: 氣候行動）、以及創造友善、環保及安全的工作環境（SDGs 8: 體面工作與經濟成長）。

我們積極關注勞雇關係（SDGs 8: 體面工作與經濟成長）與社會責任（SDGs 1: 消除貧窮），並持續與利害關係人保持緊密溝通。期望與員工、客戶及合作夥伴攜手並進，共同推動企業邁向永續發展目標。

報告範疇與邊界

本報告書揭露之資料範圍係以晶華國際酒店集團旗下的台北晶華、台南晶英、捷絲旅及太魯閣晶英為主要報告範疇。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前述資料範圍之近三年之數據。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。

報告書撰寫原則、架構與數字參考依據

本報告書參照全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 發布之 GRI 通用準則 (GRI Universal Standards 2021) 與相關主題準則編製，同時依循臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」、聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, 簡稱 SDGs)、永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB) 及氣候相關財務揭露 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD) 架構進行揭露。

數據資料的取得與管理

本報告書之各項資料及數據係由永續發展委員會各部門代表，含財務、採購、餐飲、工程、房務、前檯、人力資源、行銷公關等部門主管提供，經永續報告編寫小組彙整後，送永續報告委員會複核相關內容後定版，並經董事會通過後出版。

報告書內部審計與外部確信

內部審計

本報告書揭露資料與數據由各級主管做初步的證後，再由永續發展委員會各部門的核心成員複核及修訂，經由編製小組彙整編輯送請永續發展召集人營運長及董事長做最終的核閱後定稿。財務數據引用自會計師核後公開之資訊，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、以及證等資料皆已建立文件檔儲存。

外部確信

本報告書委由國富浩華聯合會計師事務所依照依財團法人中華民國會計研究發展基金會發布之確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊核或核閱之確信案件」進行會計師有限確信 (limited assurance)，並取得會計師出具之確信報告，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 147 頁。

聯絡資訊

晶華國際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。

晶華國際酒店集團

地址 /
104 臺北市中山北路 2 段 39 巷 3 號

電話 /
+886 2 2523 8000

E-mail/
customerservice@regenttaiwan.com

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



董事長
潘思亮

經營者的話

“

致力於為旅客打造賓至如歸的體驗，引領飯店業邁向更負責任的永續未來。

”

永續是一旦承諾就必須走長走遠的路

晶華國際酒店集團（以下稱本集團）以「共創價，共生共好」為核心價，致力於為旅客打造賓至如歸的體驗，並引領飯店業邁向更負責任的永續未來。通過創新營造非凡體驗，我們希望旅客在感受旅遊新意義的同時，體驗我們獨特的「將心比心」款待文化，為商務旅客和城市度假者打造賓至如歸且可持續的旅程。

我們深知，企業的成功不僅體現在財務表現上，更在於對環境、社會及經濟產生積極影響。透過履行永續發展承諾，我們改善企業的長期經營績效，並促進可持續經濟增長和社會進步。

我們堅信，永續發展是對未來世代的承諾。因此，我們結合專業的飯店管理知識與開放心態，為來自世界各地的旅客提供有溫度、富有質感的服務，尊重全球多元文化，以全人化的款待方式，真誠對待每一位來訪的顧客。透過服務的力量，我們促進人類、社區和環境的健康發展，並對所有世代產生積極正面的影響力。

ESG 永續承諾

本集團將 ESG（環境、社會和治理）標準與聯合國永續發展目標（SDGs）結合，作為集團永續發展承諾的核心策略。不僅是減少營運過程中的環境足跡，更進一步地支持社區發展，進而提升本集團的社會責任感與實際參與，從而加強公司治理結構，以促進長期的可持續發展。

此外，我們亦積極參與社會公益活動，推動綠色創新，確保在滿足當前需求的同時，不損害未來世代的利益。這些策略與行動都體現了我們對環境與社會的責任感，同時鞏固了本集團在全球市場中的競爭優勢和領導地位，為未來的可持續發展以及快速變化的不預期情勢做好了堅實的準備。



環境永續

本集團堅信共生的價值，致力於與地球環境和諧共存。面對氣候變遷帶來的嚴峻挑戰，我們積極推行節能減碳及減少廢棄物的措施，並導入智慧能源管理系統。為此，我們推出了相關的計畫來執行，如「EcoMeet 永續會議」專案，會議現場的佈置採用無塑料、無一次性用品的減碳措施。同時攜手國際名廚合作推出「盛（剩）食計畫」，把 NG 食材變成餐桌美味，及以台北晶華為首，於館內特色餐廳使用無籠飼雞蛋。再者，我們更大力推行綠色旅遊，鼓勵旅客選擇更環保的旅行方式，共同促進環境保護，實現永續發展。本集團和顧客共同身處於參與環保行動的第一線，與供應商及在地小農合作，推動綠色採購，打造永續供應鏈，穩健且實際地邁向永續未來的每一步。

社會責任

本集團支持國際公認的人權公約及相關承諾，依此制定公司的人權管理政策，杜絕任何侵犯或違反人權的行為。當中，我們進行了員工人權盡職調查，結果顯示未發現中度風險以上的人權議題。並持續進行風險評估，採取預防及減緩措施以管理相關風險。而對於人才培育與發展，本集團更是不遺餘力，為員工提供多元化的學習機會與成長平台，在友善的職場環境中，持續關注員工權益，確保人才資源的挹注及成長，才得以增強本集團於整體市場競爭力和地位。

公司治理

我們認為企業的透明度和誠信經營是最為重要的治理核心，因而就必須要仰賴完善公司治理制度的建立，以此深度強化其中的風險管理，本集團特別聚焦於在食品安全與健康和資訊安全方面的監督，以保障消費者的權益，並兼顧公司永續經營的核心價值。健全的風險管理不僅是本集團企業穩健運營的基石，更是我們對社會和環境承諾的具體實踐。

永續不是口號，而是我們的日常

回歸於本集團所秉持的「共創價值，共生共好」核心價值，致力於成為全球領先的酒店集團品牌。我們將持續投資於人才發展、創新和永續經營，不斷提升顧客服務與體驗品質，同時，為員工打造更美好的工作環境，不忘積極回饋社會並保護環境，確保我們的行動與全球可持續發展目標（SDGs）緊密契合，以此創造長期優良的永續價值鏈。

晶華作為飯店業的領導者，我們深知自身在推動可持續發展與履行社會責任方面扮演舉足輕重角色。因此，在刻不容緩的永續行動中，我們將核心價值融入每位客人的日常體驗中，努力實現「共學、共創、共好、共生」的美好願景，為美好生活與人類福祉貢獻我們的力量，進一步提升台灣觀光的國際競爭力與價值。

企業概況

Silks Hotel Group 晶華國際酒店集團

晶華國際酒店集團成立於 1990 年，為亞洲首屈一指的酒店經營管理集團，同時也是臺灣觀光業界最大且獲利最高的股票上市公司。集團旗下擁有全球知名的奢華酒店品牌—Regent Taipei (晶華 / 麗晶) 以及頂級購物中心 Regent Galleria 麗晶精品、兩岸三地華人市場首選—Silks Place (晶英) 以及強調便利與舒適的風格旅店—Just Sleep (捷絲旅)。集團結合了東方簡約以及西方優雅，透過精緻細膩的服務與設施，發揚與在地共生共好和追求卓越的經營理念，為旅人打造和世界接軌的文化交流平臺，以及非凡的住宿與餐飲體驗。目前集團管理營運中的酒店分別位於台北、宜蘭、花蓮、台南、高雄等地，業績表現與服務口碑均為當地市場的模範標竿，如欲了解更多資訊，請登入[晶華國際酒店集團官方網站](#)。

晶華國際酒店集團於 1998 年 3 月 9 日於台灣證券交易所掛牌上市，一直以來秉持著健全與嚴謹的公司治理架構，建立有效的管理制度與監督機制。透過提升董事會的透明度、責任性與公平性，致力於保障投資者權益，提升酒店集團聲譽及信任度，降低經營風險與增強競爭力，實現公司治理的永續發展。

我們擁有專業的飯店管理知識，專注於高端酒店管理和服務，以開放心態迎接來自世界各地的旅客，提供有溫度的服務；尊重全球人種和文化，以全人化款待，真誠對待每位顧客。作為飯店業的領導者，我們深知自身在推動可持續發展和社會責任方面的角色和影響力。

HOTEL



RESTAURANTS



RETAIL



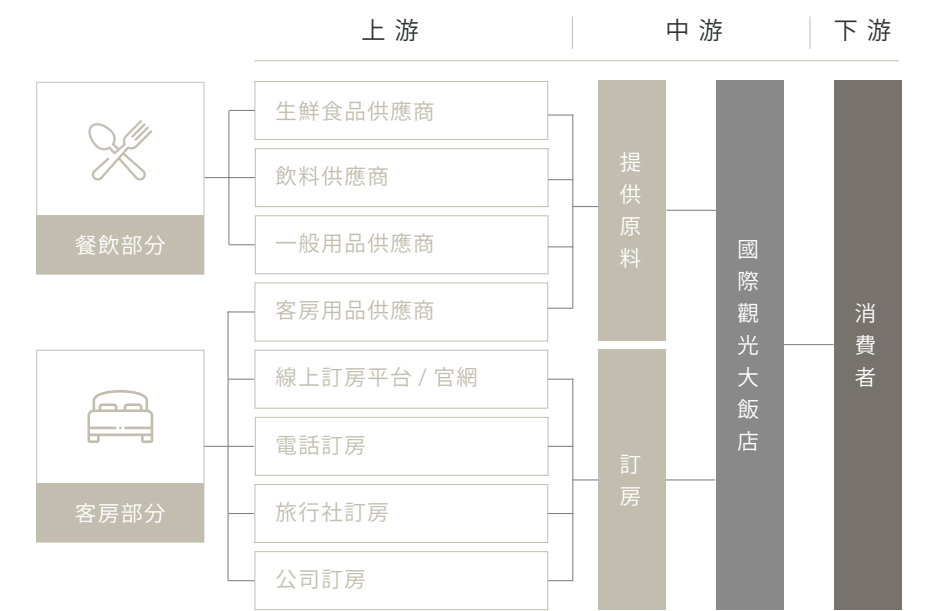
公司基本資料

組織基本資料	晶華國際酒店股份有限公司
設立日期	1976 年 7 月 7 日
台北晶華酒店開幕日	1990 年 9 月 25 日
員工人數	2,115
實收資本額	12 億 7 仟 4 佰零 3 萬 2 仟 3 佰 8 拾元
產業別 / 主要業務	經營國際觀光旅館；含餐廳、健身房、三溫暖、精品零售業等；其他餐飲業、其他零售業、旅館管理諮詢顧問業等
董事長	潘思亮
集團營運長	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、花蓮
營業額	67.6 億元
酒店品牌	晶華酒店、晶英國際行館、晶英酒店、晶英薈旅、晶泉丰旅、捷絲旅
餐飲品牌	義饗食堂、泰市場、JUST GRILL

2023 年永續報告書係以晶華國際酒店集團旗下的台北晶華、台南晶英、捷絲旅（含晶泉丰旅）及太魯閣晶英為主要報告範疇。

產業鏈之關聯性說明

以觀光旅館產業關聯性而言，飯店位屬產業之中游。晶華國際酒店集團擁有專業的飯店管理知識，業務涵蓋了餐飲和住房兩個重要環節，與上游供應商和下游終端消費者密切相關，透過與上游供應商的合作，我們確保了提供給旅客的餐飲菜品品質和多樣性，以滿足不同旅客的需求。同時，我們與下游的終端消費者直接互動，提供顧客美食佳餚及舒適且優質的住宿體驗。這種關聯性讓我們能在觀光旅館產業中發揮重要定位的角色，並以此為基礎不斷努力提升餐飲和住房服務的品質，致力於提供令人滿意的美食和住宿體驗，為旅客帶來難忘的旅程。



品牌酒店概況



Regent
TAIPEI

Regent 晶華酒店

台北晶華酒店是 IHG（洲際酒店集團）旗下最奢華品牌「Regnet 麗晶」在台灣的唯一酒店。以其卓越的服務、精緻的設計和世界級的設施，為賓客提供無與倫比的住宿體驗，是奢華與舒適的完美結合。

座落在富有活力與文化、娛樂與購物的台北市中山區，前方有偌大的中山四號廣場，後方有大片綠地的 14 與 15 號公園，在一片城市水泥森林中是嚮往城市度假旅客的住宿上選。

擁有 538 間客房，含豪華客房及大坪數套房以及專為商務旅客精心規劃設計的大班行政樓層，館內設有多樣化的美食餐廳共 9 間，集成特色獨具的「美食度假勝地」，其中包含米其林指南推薦的台式餐廳—晶華軒與 ROBIN'S GRILL 牛排屋 & 鐵板燒，台北唯一獲得 CNN 報導推薦的五星自助餐廳—栢麗廳以及榮獲台北國際牛肉麵節冠軍的牛肉麵…等，從寬敞奢華的住宿享受、精緻非凡的用餐體驗、到麗晶精品尊貴獨享的購物禮遇，獨幟一格的款待初衷將能滿足並超越顧客們的期待。如欲了解更多資訊，請登入晶華國際酒店集團官方網站。



Silks Place 晶英酒店 / Wellspring by Silks 晶泉丰旅

「晶英」是晶華國際酒店集團旗下強調人文底蘊的五星級酒店品牌，建築規劃與室內設計融入當地特色，強調與在地文化共生共好，要成為當地精致生活品味的標竿。而晶泉丰旅為晶華國際酒店集團首個以精品溫泉渡假酒店為定位的品牌。鎖定喜歡城市渡假、追求靜謐、獨享住宿體驗的客群，晶泉丰旅期盼打造出一個可以全面解放身心靈的私密休憩空間，讓旅客們就近便能暫時遠離城市的喧囂。目前晶英品牌旗下五間飯店都在台灣，包括位於世界級觀光景點—花蓮太魯閣國家公園中的太魯閣晶英酒店；位居台南市孔廟旁、精彩展現府城文風的台南晶英酒店；地處北台灣溫泉勝地礁溪的首間精品度假酒店—晶泉丰旅；以及屬特許經營權的高雄藝術精品酒店—晶英國際行館及宜蘭全台親子度假第一選擇—蘭城晶英酒店，如欲了解更多資訊，請登入晶英酒店官方網站、晶泉丰旅官方網站。



silks
PLACE
TAROKO
太魯閣晶英酒店

座落於花蓮太魯閣國家公園內，是全台唯一坐落於國家公園峽谷中的頂級酒店，也是台灣唯一的山嶽型國際五星級酒店。酒店周圍環繞著多個米其林三星推薦的景點，如祥德寺、太魯閣大峽谷、燕子口與砂卡礑。

酒店擁有 160 間客房，包含行館套房和休閒客房，內裝採用新中國風設計，大量使用原木，營造出大氣悠然的氛圍。設施豐富，包括室內外游泳池、兒童游憩區、網球場和多功能瑜伽健身室。入住行館套房的貴賓可享受專屬交誼廳，全天候提供飲品、輕食和紅白酒。酒店內設有中西餐廳兩間 -- 「衛斯理自助式餐廳」和「梅園中餐廳」，提供自助餐和以在地食材製作的廣東與台式美饌。這裡是讓旅人遠離都市喧囂，徜徉於太魯閣自然美景中的理想場所，享受身心靈的全然放鬆。



座落於台南市繁華的中西區，鄰近新光三越百貨與小西門商圈，交通便利。酒店步行可達孔廟文化園區與五條港文化園區，讓入住的旅客能輕鬆探索台南的歷史與人文風貌，品味當地百年老店的美食。

酒店擁有 255 間客房，空間寬敞舒適、光線充足，並融入了豐富的台南在地藝文特色。酒店內設有四間餐廳，包括 ROBIN'S 牛排館、ROBIN'S 日風和食鐵板燒、中餐廳《晶英軒》和創意料理餐廳《無隅》。此外，還有板前咖啡《茶薈》與池畔酒吧《水晶廊》，為旅客提供多樣化的餐飲選擇。

酒店設施齊全，包含戶外泳池、休憩空間、健身房和小學堂，致力於為旅人們創造優質且充滿回憶的住宿體驗。

silks
PLACE
TAINAN
台南晶英酒店

晶泉丰旅
WELLSPRING by SILKS

礁溪晶泉丰旅坐落於知名溫泉勝地－宜蘭縣礁溪區市中心，擁有 120 間客房及三燐礁溪餐廳，提供碳酸鈉溫泉，全館設計採用大地色系格柵將飯店圍繞，創造出隱密隱世的晶泉天地，鬧中取靜的飯店氛圍讓旅人一踏進飯店立即感受靜逸的旅宿空間，隱約迴避的巧妙空間設計讓旅人能輕易觸及所有角落但卻可隨時發現每個轉角皆有獨立的框景，每回旅宿體驗皆能創造不同時空的感動。





Just Sleep

捷絲旅 Just Sleep

捷絲旅品牌秉持「風格優旅，心細如縷」的精神，強調交通便利、服務細膩以及獨特設計風格，讓旅客以親民、實惠的價格享受媲美五星飯店的優質服務。

座落於台北地區的捷絲旅飯店包括捷絲旅台北西門館和捷絲旅臺大尊賢館兩間分館。捷絲旅台北西門館位於西門町商圈，擁有 143 間客房及提供住客早餐的 Just Café 餐廳。旅客可輕鬆探索台北市的歷史景點，體驗台味新潮文化，並享用當地美食。捷絲旅臺大尊賢館則位於國立台灣大學旁，設有 76 間客房和一間義饗食堂餐廳。該餐廳除提供住客早餐外，午晚餐時段也對外開放。酒店的客房融入學院風格，為校園教學、實習、研究、學術交流、會議及參訪人員提供舒適的住宿選擇，營造出與校園共好的氛圍。

捷絲旅宜蘭礁溪館與礁溪晶泉丰旅座落於溫泉之都礁溪的市中心。捷絲旅礁溪館擁有 138 間客房，並設有 Just Café 餐廳；提供碳酸鈉溫泉，讓旅客能在舒適的環境中放鬆身心。此外，旅客還可以步行至五峰旗風景區和湯圍溝溫泉公園等著名觀光景點，輕鬆享受當地的自然美景。如欲了解更多資訊，請登入捷絲旅官方網站。



營運概況

晶華國際酒店集團依照訂定之市場行銷策略，持續經營海內外市場，發揮品牌精神。2023 年底晶華集團旗下知名高人氣餐廳泰市場及 Just Grill 因租賃合約到期停止營業，本公司立即積極努力的尋找合適的地點，且已於今年 3 月在大直的高端美食市場開幕迎賓，全面升級餐飲內容並增加桌邊服務。已深耕多年的零售事業也將在 2023 年有突破性斬獲，其最負盛名的冠軍牛肉麵禮盒預計將打進日本市場，並且進軍歐洲於英國、法國、荷蘭、西班牙、德國及義大利的超市銷售，將晶華商品帶向國際，為集團建構新的成長引擎。

在品牌發展部份，延續 2023 年以自創品牌 Just Sleep 捷絲旅在日本大阪成立了第一個海外據點，規劃中的北投晶泉丰旅將於 2024 年第三季正式開幕，開幕後將是晶華國際酒店集團品牌的第三家溫泉飯店，規畫設有 94 間客房、22 間湯屋、3 間 SPA 及 2 間餐廳。

此外，頭城晶泉丰旅、林口晶英薈旅、林口捷絲旅及墾丁捷絲旅亦將於兩年內陸續加入營運版圖。

可持續性旅遊

疫情過後，我們重新整合永續發展的新視野，將其融入日常體驗，並將 2023 年定為晶華國際酒店集團的永續元年。深信服務的力量能幫助人類、社區和環境蓬勃發展，並對各世代產生積極正面的影響。

我們提倡可持續旅遊和生態旅遊，以實現旅遊業發展與環境保護的平衡。透過推動文化和自然資源保護等措施，鼓勵旅客參與社區活動，並提供具文化教育意義的旅遊體驗。經營策略旨在將公司的永續發展目標轉化為具體行動，並通過文化體驗活動等方式促進文化多樣性的交流。通過可持續發展文化之旅活動，使旅行不僅僅是一個短暫的體驗，還能为當地社區帶來長遠的影響和積極貢獻。

在寬敞奢華的客房設施設計上，我們充分考慮節能和資源效益，以減少能源消耗。行政樓層提供的私人管家服務，不僅提升旅客的舒適旅遊體驗，還積極鼓勵客人參與環保行動。餐飲服務強調使用當地可持續食材，以降低碳足跡，並通過與品牌合作舉辦特色餐飲活動，強調食物的可持續性，為顧客帶來獨特且具有環保意識的美食饗宴（請參考永續旅遊專欄實績說明）。



營運成效

晶華國際酒店集團於 2023 年展現了卓越的營運成效，特別在疫情解封和邊境開放後，整體經濟呈現復甦。累計晶華 2023 年合併營收 67.65 億元、年增達 20.86%，創歷史第三高。營業利益創 18.43 億元新高、年增達 50.95%。儘管業外收益下探近 6 年低，歸屬母公司稅後淨利仍達 14.15 億元、年增達 56.78%，改寫歷史次高。且已於 3 月董事會通過股利分派案，決議配發每股現股利 11.3821 元，超額配發股利（如欲了解營運績效更多資訊，請參閱年報）。

雖然來台日客尚未完全回流，國旅市場亦受國人大舉出國影響，但在持續促銷推廣、餐飲消費需求恢復正常等因素加持下，營運繳出亮眼表現。

67.65 億元

2023 年晶華國際酒店集團合併營收

20.86 %

2023 年晶華國際酒店集團合併營收年增率

18.43 億元

2023 年晶華國際酒店集團營業利益

市場定位與競爭優勢

集團過往的國際觀光客主要來自日本、韓國、亞洲及歐美地區。然而，由於日圓貶值，日本市場的遊客數量與疫情前相比出現明顯下滑，而其他市場已恢復至常態。除日本市場外，韓國目前已成為我們積極開發的重點客源之一。在行銷方面，我們安排部落客進行點試住，從韓國旅客的角度進行行銷規劃，並根據他們的旅遊偏好調整旅遊產品和服務，以強化體驗，吸引更多遊客來台。

此外，疫情期間推出的熱銷住房商品，吸引了約六成的國內市場，包括家庭客、海外歸國華僑及高單價高端旅遊等族群，這些群體已成為國內市場的重要支柱。未來，我們將繼續開發和推廣這些熱銷住房商品，鞏固並擴展這一穩定的客群。

晶華國際酒店集團旗下飯店的客源市場中，所有飯店的市場占比均位列前二名，其中台北晶華的市場占比相比疫情前（2019 年）顯著提升，由原本的第四名上升。

配合政府政策，開發新的觀光秘境或大型商業活動，爭取國際會議和展覽，將有助於提高來台旅遊的吸引力。發展高端旅遊市場，除了吸引金字塔頂端旅客，也能提升台灣旅遊環境，提高與鄰近國家的競爭力，拉近與其他國家疫情後觀光飯店房價的差距。



競爭利基

台灣的研發與製造能力深獲多家跨國企業肯定，風力離岸發電及半導體相關等專案陸續進行中，此客群特徵為每次入住至少從 5 日起跳，續住天數長，亦有助於擴展商務客層。而結合集團資源，整合國內外姊妹飯店進行聯合行銷合作案有利於市場發展。

近期計畫

- 制定年度行銷計畫：依照時間排程規劃與其他產業及節慶的連結推出專案並增加官網的多元性，吸引不同客層。
- 積極參加國際旅展及推廣會：參加觀光署 / 觀光協會所舉辦的海外的國際旅展及推廣會，維持海外市場能見度，延續與海外市場的連結及名牌知名度。
- 開發海外其他市場：專注於 2023 年入境旅客最多的香港及韓國。
- 回歸商務出差或會議需求：部分在疫情期間推遲的商務出差或會議需求快速的回歸，積極爭取獎勵旅遊、年度醫學會之場地服務與住房機會。
- 持續進行硬體設施更新：多功能會議設施持續進行硬體設施更新，以提供更優質創新產品與服務並提升市場競爭力。
- 落實自建官網訂房保證最佳優惠：提高客人在官網預訂的占比。

展望後市，隨著國際航班增加、海外商旅回流，大型國際會展陸續舉辦，預期酒店住房率可望穩健成長。集團旗下晶英酒店與捷絲旅系列亦推出各式應景住房專案，將持續帶動國旅住房需求（如欲了解更多資訊，請參閱年報）。

在當前競爭激烈的市場環境下，我們必須時時關注業務發展計畫，以助酒店在瞬息萬變的市場中保持靈活應對和持續增長，實現業務發展目標。

2023 年永續績效及國際認證

認證殊榮

晶華國際酒店集團以「將心比心」的待客之道聞名，致力於為來自世界各地的旅客打造舒適的住宿環境和優質的服務。由於這一承諾，集團旗下的各家酒店屢獲殊榮，彰顯了在人才培育、創造幸福工作場所以及可持續經營方面的卓越成就。

台北晶華酒店

- 於「富比世雜誌旅遊評鑑」獲得 4 星榮耀
- 沐蘭 SPA 獲得「富比世雜誌旅遊評鑑」為全台五星 SPA
- 旗下晶華軒餐廳獲得「聯合報 500 盤美食評鑑」11 盤優勝
- 宴會廳獲 TQSCI 所頒發的 HACCP 食品安全管制系統續評認證
- 11 月動永續旅遊 EARTHCHECK 認證計畫，於 2024 年 4 月獲得銅牌認證獎項



台南晶英

- Green Travel Seal 綠色旅行二星獎章



太魯閣晶英酒店

- 梅園中餐廳榮獲環保餐廳認證
- 榮獲 booking.com「永續旅遊標章」最高殊榮 3 級認證
- 榮獲花蓮百大伴手禮認證



捷絲旅礁溪館

- Green Mark Hotel Bronze-Level 銅級環保旅館認證
- Booking.com 永續旅遊標章最高 3 級殊榮

西門捷絲旅

- Booking.com 永續旅遊標章最高 3 級殊榮

獲獎肯定

晶華國際酒店集團的卓越表現和持續追求卓越的精神，使其在國際酒店業界中脫穎而出，屢獲殊榮。集團旗下的各家酒店在不同領域都獲得了高度認可，包括幸福企業金獎、富比世雜誌旅遊評鑑、美食評鑑，以及年度優良旅館業及其從業人員獎項等。這些榮譽不僅彰顯了晶華國際酒店集團在全球市場上的領先地位，也展示了其對於提供高品質住宿體驗的不懈努力。通過這些成就，晶華國際酒店集團再次證明了其在創造幸福工作環境和可持續經營方面的卓越能力。

晶華酒店集團

- 連續第三年獲得 1111 人力銀行「幸福企業金獎」
- 臺北市政府「年度優良旅館業及其從業人員表揚」榮獲優良旅館業團體獎與優良從業人員個人獎等五項殊榮

台南晶英

- Agoda 住客好評之選榮耀
- Agoda 金環獎
- Trip.com 最佳銷售酒店獎



太魯閣晶英酒店

- 第一屆花蓮縣優良觀光產業旅館團體獎
- 觀光產業從業人員組 - 台灣觀光金獎

西門捷絲旅

- 台北市優良旅館業及旅館從業人員表揚 - 優良旅館業團體組
- 台北市優良旅館業及旅館從業人員表揚 - 優良旅館業基層員工

永續旅遊專欄

晶華國際酒店集團致力於永續經營，以保護環境、支持社區發展和提升客戶體驗為核心價值。我們深知，永續發展不僅僅是一個企業的責任，更是對未來世代的承諾。

在這個使命的指引下，晶華國際酒店集團以共學、共創、共好、共生為核心價值，以專業的飯店管理知識和開放的心態，迎接來自世界各地的旅客。我們致力於共學，透過專業培訓與傳承，為來自世界各地的旅客打造非凡的旅宿體驗，創造台灣觀光價值，並以全人化的款待方式真誠對待每一位顧客。

在共創的理念下，晶華國際酒店集團重視文化保育和地方特色，通過與當地社群合作，推廣傳統工藝，支持可持續飲食，共同創造社區的經濟發展和文化遺產的傳承。我們追求共好，重視環境保護和社會責任，積極推行節能減排和資源循環利用的措施，確保公司的長遠發展，同時為友善環境和社會做出積極貢獻。

我們深信共生的價值，通過提供非凡的旅行體驗，讓每位旅客感受到旅遊的新意義，並深刻體驗到我們「將心比心」的款待文化。服務的力量可以促進人類、社區和環境的健康發展，並對所有世代產生積極正面的影響。晶華國際酒店集團整合永續發展的新視野，讓這些核心價值融入每一位客人的日常體驗中，不斷努力實現共學、共創、共好、共生的美好願景。



共學－在服務中學習

員工是我們最重要的資產，為了進一步在組織中導入持續學習與成長的動力，我們鼓勵員工參教育活動，透過教學相長的模式，與時俱進的提升專業知識技能以及對地方文化的關懷。

晶華國際酒店集團



連續三年榮獲 1111 人力銀行「幸福企業獎」，在休閒娛樂服務業類別中脫穎而出，彰顯集團致力於永續人才發展的成績，以及不懈追求精湛與優質服務的承諾。



建構晶華數位學習平台「晶華大學」APP 正式啟動，透過行動裝置的便利性以及個人化特色，提升集團全體同仁的學習環境及學習成效。

台北晶華酒店



台北晶華酒店引進英國私人管家服務 30 年，期間培訓百位管家，成為旅人首選。為提升競爭力，邀請英國管家專家 Wayne Fitzharris 持續進行培訓課程，強化管家素養和專業技能。

共學－在服務中學習

台南晶英酒店



飯店服務中心及禮賓司同仁參加訓練課程成為城市導覽員，帶領旅人們穿街走巷、參拜廟宇，細感文化首都古而美的風采。



太魯閣晶英酒店



結合周邊步道和景點推出在地體驗半日遊、白楊步道×布洛灣吊橋健行遊程。為深度行銷國家公園人文與自然生態，飯店培訓了專業故事員和遊程管家，讓旅人能認識文化與特色。



捷絲旅



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



共創－在服務中創新

支持當地企業以及回饋所在社區是酒店從裡到外、執行各項事務的初心與目標。透過互動交流與彼此資源的加乘，為客人們創作出獨特且非凡的體驗。

晶華國際酒店集團



集團董事長潘思亮獲頒遠見雜誌 2023 年傑出領袖獎，董事長在疫情期間帶領企業逆境成長、重新認識企業的目的地以及永續經營的重要性。



台北晶華酒店



主廚團隊與麗晶精品各大國際品牌合作打造貴賓餐會，導入節能、減碳、環保概念於食材選擇、烹調過程以及服務細節當中，享用美食並體驗頂級禮遇時，也倡議與環境共好的社會責任。



支持聯合報系第三屆 500 盤活動，共同推廣「從台灣人的觀點評鑑美食」的概念，獲得 11 盤殊榮的晶華軒主廚海明與其他 5 位獲獎主廚攜手藝烹佳餚，善盡飲食文化推廣責任。



共創－在服務中創新

台北晶華酒店



Robin's 行政主廚連續第八年造訪花蓮黎明教養院進行義煮活動，服務教養院全體師生，於歲末年終的感恩季節，磚引玉、期望為弱勢團爭取更多社會的關愛。



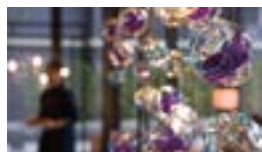
太魯閣晶英酒店



客房點心選用花蓮特產，包含「吳府其馬舖」的黃金酥、「官老爹」小麻花、「德利豆乾」、「百年傳奇」等，推廣在地飲食文化，加深與在地的聯結。



礁溪晶泉丰旅



自 2017 年起即推出的藝術家駐村計畫，致力於以在地元素為核心，展現宜蘭的美與人文風情。2023 年，駐村藝術家蔡名璠推出了「萌趣水墨好時光 - 絹印紙扇體驗活動」。透過獨特的互動體驗，參與者不僅能親手製作既實用又美觀的手搖紙扇，還能將宜蘭當地美食的圖案融入 DIY 創作中，留下美好回憶。同時，這項活動旨在提倡珍惜食物的價值，讓參與者意識到食物背後的意義，珍惜大地所賜予的恩惠，並提升他們與環境之間的聯繫。我們希望參與者能在品繪蘭陽美食的同時，培養對環境的愛護與關懷，進一步體會永續與共生的理念。



捷絲旅臺大尊賢館



與臺大博物館群攜手合作「臺大繆思旅」展出，引發探尋臺大博物館群的動機，開展校園博物館之旅，增加生活繆斯創意。



共好－在服務中茁壯

晶華酒店集團旗下各酒店推出的住房專案以及餐飲美食活動都可以鏈結到所在地點的獨特人文風情和自然風光，我們以讓客人熟悉當地旅遊並支持當地企業和社區而自豪。

晶華國際酒店集團



晶華國際酒店集團常年與建教生合作，並於 2023 年 11 月引進印尼優秀學子，2024 年將與聖約翰科技大學攜手合作，共同開辦專為印尼優秀學子所設置的新南向專班，具體推動新南向政策。這項合作目的在吸引印尼學生來台完成大學學業，並在就學期間提供難得的晶華酒店實習機會，除有晶華酒店業師親自授課教學、職場文化培養，更將輔導學生考取晶華證照及國際證照，讓印尼學生畢業後可以留在台灣在地就業，成為飯店業及餐飲業所需人才。



集團旗下各酒店與 2023 年台北國際旅展，透過「環境友善、鄰里共好、在地體驗」三大面向，設計獨特的責任旅行，使旅人在旅程中也能實踐社會責任，賦予旅程更深厚的意義。

台北晶華酒店



晶華宣布與洲南鹽場及在地製鹽職人合作，引入來自台灣各地的鹽品，提供「侍鹽師」服務提升餐食美味。更將鹽應用在 SPA 療程，呼應聯合國 SDGs(Sustainable Development Goals) 永續發展目標，台北晶華酒店宣布與洲南鹽場以及在地製鹽職人合作，引入來自台灣各地的鹽品，推出「侍鹽師」服務為餐食美味加分，展現與在地文化共生共好的行動力。同時也將鹽應用在 SPA 療程當中，為賓客帶來饒富意義的消費體驗。晶華期許能與台灣在地鹽業站在產業共好的最前線，透過「產地到餐桌、產地到肌膚」的體驗，與消費者分享來自台灣在地的好素材。

台北晶華酒店



栢麗廳於 2023 年初導入「永續餐桌」計劃，以聯合國發佈的全球永續發展目標 (SDGs) 為最高指導原則，以材料來源、時令食材的使用、餐廳的環境足跡、廚餘系統、垃圾處理與回收等五大營運面向為主要工作目標。



推廣在地特色活動、宣傳城市觀光不遺餘力的晶華，自 2023 起共推出有台北燈節住房專案、大稻埕夏日節住房專案、感受士林官邸鬱金香魅力的「鬱見晶華」住房專案、臺北玫瑰展期間的「玫好假期」住房專案，以及攜手台北迪化商圈發展促進會及臺北市商業處，共同推出的年節住房專案，帶領遊客體驗「台北雙層觀光巴士」的便利交通、各大知名景點與特色美食。

共好－在服務中茁壯

台北晶華酒店



上庭酒廊將最受客人歡迎的假日早午餐升級，推出新春限定「奢華早午餐」，使用來自於花蓮黎明教養院所屬之方舟畜牧場培育的放牧蛋，以良善的食材和精湛的廚藝打造出友善班尼迪克蛋主餐。



積極投入永續發展工作的台北晶華酒店，推出「EcoMeet 永續會議」專案。在友善環境、提升與會者身心靈健康的前提下，晶華酒店善用宴會廳兩層樓挑高、滿版落地窗的綠色公園窗景，搭配無塑且無一次性用品的會場佈置、食材來源可溯的餐點、以及放鬆身心的中場活動，與貴賓們一同攜手實踐環保永續以及聯合國 SDGs 永續發展目標。



自 1990 年開幕之初，就已經在建築設計中帶入 Wellbeing 健康福祉的概念，不像其他酒店將宴會廳設計在地下室以增加座位數，晶華的宴會廳座落於三樓，擁有整面挑高的落地窗，不僅整體視覺空間延伸、賓客也能擁有自然、陽光的感官體驗。



前進「全球最酷街區」中山區，攜手台北捷運公司在心中山爵士廣場舉辦「永續慈善聖誕市集」，推出米其林星級餐廳美食、上百項二手良品餐具等，募得善款全數捐贈喜憨兒基金會。



台北晶華酒店結合台北園外園以及五股準園休閒農場，邀請房客走進生態保護園區、近距離探訪復育成功的螢火蟲。房客在生態專家的帶領下，學習螢火蟲特殊有趣的生態習性與復育新知，在大台北都會區的一處秘境、接受難得的大自然洗禮。



與在地社區—赤峰街里長合作，招募同仁成立「城市導覽志工團 - 文化管家」，認識酒店所在地區的人文風情與特色店家，進而向入住房客推廣巷弄景致，免費提供導覽服務，行銷城市。



2023 年再次參與諾亞方舟慈善愛心晚宴，提供宴會場地與服務，晚宴募得善款全數捐予「Taiwan SPCA 台灣防止虐待動物協會」以及「諾亞方舟動物同樂協會」，用於救援動物之中途寄／養、老病殘弱勢犬貓之醫療照護、收容，為毛孩帶來碩大的實質幫助。



共好－在服務中茁壯

台南晶英酒店



規劃《臺南 400》系列導覽行程，規劃九條主題導覽路線，透過專業嚮導帶領，讓賓客漫步於全台最古老的城市，走訪與歷史相呼應的古蹟景點，感受府城的傳統文化延伸與多元樣貌。



攜手「禾乃川國產豆製所」合作，導入永續農業與良食運動，由主廚團隊利用大豆在經濟產物製程後留下的碎渣，取其特性與香氣，轉型成為餐桌上的精緻佳餚以及烘焙點心，推動永續餐桌。



太魯閣晶英酒店



將綠色旅遊概念延續，推出永續春酒尾牙，邀請企業入住國家公園峽谷飯店，感受自然療癒力量。主廚運用飯店香草花園的植栽入菜，縮短食物里程。



依照季節與當地特色打造深入太魯閣人文與生態風貌的主題遊程，並攜手花蓮在地小農，縮短食物里程，打造從土地到餐桌的零時差美味。



晶泉丰旅



推廣在地「烏石港衝浪」、「豆腐岬浮潛 SUP」等水上活動體驗，響應海洋永續，專案更主動為房客捐贈 100 元予財團法人臺灣海洋保育與漁業永續基金會，作為推動海洋保育及漁業永續之用。



捷絲旅



長期與關愛之家進行公益合作，旅人於住房期間如購買洗衣粉或於該區的愛心零錢箱捐款，都將捐贈幫助各界弱勢兒童「關愛之家」使用，讓我們一起「把愛留下」，送愛無國界。



共生－我們致力於永續

氣候變遷對於地球的環境健康產生迫在眉睫的威脅，各界都在尋找與環境共生共好的永續之道。透過和政府、社區以及員工的互動與合作，我們正穩健的走在迎接永續未來的道路上。

晶華國際酒店集團



集合旗下台北晶華、台南晶英、太魯閣晶英、以及礁溪晶泉丰旅，推出「永續尾牙春酒」方案，每道菜色均符合「在地」、「當令」、「友善」、「惜食」等原則，實踐與環境共生、共榮、共好的永續目標。



全面減少一次性塑料使用，提供永續性與環境友善的旅遊方式。如使用大瓶裝沐浴用品，裝置飲水機，減少瓶裝水塑料，放置環保卡，鼓勵續住期間不更換床單、被單套、毛巾，減少洗滌劑及廢水汙染。並推動環保住房專案，提供自備個人盥洗用品選項。

台北晶華酒店



餐飲團隊於栢麗廳後方庭院精心打造「城市香草花園」，種植九層塔、薄荷、迷迭香、羅勒及蒔蘿等十多種食用香草，而主廚則靈活運用了香草入饌，在充分利用食材的前提下，創作出美味又多元的餐點，成功打造從農場到餐桌的獨特餐飲體驗。



栢麗廳導入英國 AI 廚餘系統 Winnow，評估可將廚餘減量 15%，從 2023 年的人均 0.22 公克、降至 0.18 公克，進而減少食材浪費，一同吃向環保與永續。



太魯閣晶英酒店



提供參加景點半日遊的房客可重複使用的環保水壺、環保雨衣，邀請一同守護環境，落實綠色旅遊。



晶泉、捷絲旅台北西門館、宜蘭礁溪館、臺大尊賢館



不主動提供一次性備品，鼓勵旅客自備個人盥洗用品，降低廢棄物產生。每樓層增設飲水機，減少瓶裝水使用，並鼓勵員工自備保溫杯，達成減塑的目標。



共生－我們致力於永續

晶泉、捷絲旅宜蘭礁溪館



長期提供旅客，體驗「無痕健行」綠色旅遊方式，強調保持山林的環境原貌，不留下任何痕跡，旅客將在專人帶領下，走訪跑馬古道、林美石磐步道，欣賞大自然美景的同時，也學習保護環境。

捷絲旅臺大尊賢館



義饗食堂首推鮮蔬高蛋白外帶輕食餐盒，採用低碳食材里程與社區共好，優先選用陽明山在地小農的水耕蔬菜，最後再添上檸檬油醋、黑橄欖點綴，視覺繽紛健康清爽。



全館採用綠能電器，例如客房冰箱、電視及除濕機，減少能源浪費，落實節約能源，. 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，為下一代延續更美好生態環境。



1 永續管理 Sustainable Management

持續聚焦永續行動，為美好生活與人類福祉擘劃未來，整合永續發展的各項新視野並融入成為日常體驗，並透過與利害關係人的積極互動，共同實現永續發展目標。

晶華國際酒店股份有限公司（下稱晶華國際酒店集團）秉承共學、共創、共好、共生的永續發展價觀，在環境面，啟動「永續餐桌」計畫、導入 AI 廚餘系統並推出「EcoMeet 永續會議」專案，實踐永續餐飲循環經濟；在社會面，追求職場多元化與平等，並於 2023 年推出「永續人才策略」，「iGPS 職場導航地圖」計畫，為觀光旅館業提供為期兩年的學習成長平台；而在治理面，依據「上市上櫃公司治理實務守則」訂定公司治理實務守則，並持續遵循及精進永續發展策略及行動方案，實踐永續企業於環境及社會共好的影響力。

年度績效

10% 集團使用具環保標章影印機節能減碳改善率

800 萬 所有飯店提供慈善活動之人力贊助與捐款贊助金額

連續 8 年 台北晶華 ROBIN'S 鐵板燒主廚陳春生在花蓮黎明教養院舉辦愛心義煮活動

- 1.1 晶華永續：遠景、策略與實踐 26
- 1.2 永續管理與架構 30
- 1.3 利害關係人溝通及重大主題分析 32

永續策略藍圖

打造永續旅遊環境

策略重點

- 晶華國際酒店集團致力於提升永續旅遊的實踐，積極參與全球永續認證，並推動綠色旅遊倡議。透過與國際永續標準如 EarthCheck 的合作，我們確保旅遊活動對環境的影響降至最低，同時提供賓客以可持續旅遊方式體驗當地文化與自然資源的機會。

支持綠色供應鏈

策略重點

- 晶華國際酒店集團在供應鏈管理中實施嚴格的环境標準，選擇合作夥伴時優先考慮其永續實踐與環保表現。通過設定清晰的環境採購政策，我們鼓勵供應商提供低碳產品並實施環保創新，共同推動整個供應鏈的綠色轉型。

確保食品安全與衛生

策略重點

- 晶華國際酒店集團堅持提供安全、健康且營養均衡的飲食選擇。我們重視道德採購及食材溯源，並通過實施全面的食品安全管理系統，如 HACCP 認證，來保障食品從產地到餐桌的每一步都符合最高的衛生標準。

創造幸福共融職場

策略重點

- 晶華國際酒店集團致力於建立一個多元性和包容性的工作環境，推動員工性平、多元與平等。透過具體員工發展計劃和健康促進活動，我們不僅提升員工的職業技能，也關注他們的心理健康和職業滿意度，確保所有員工都能在一個安全和支持的環境中茁壯成長。



1.1 晶華永續：遠景、策略與實踐

永續遠景

晶華國際酒店股份有限公司（下稱晶華國際酒店集團）秉承共學、共創、共好、共生的永續發展價值觀，致力於建立一個幸福美好、健康且充滿活力的永續企業生態系。我們相信，服務的力量可以協助人類、社區和環境蓬勃發展，並對所有世代產生正面積極的影響。

晶華國際酒店集團將持續聚焦永續行動，為美好生活與人類福祉擘劃未來，整合永續發展的各項新視野並融入成為日常體驗，並透過與利害關係人的積極互動，共同實現永續發展目標。

透過持續的創新與責任感，
帶領台灣服務業走向更環保更具包容性的永續未來。



實踐與成效

環境

晶華國際酒店集團致力於循環經濟，台北晶華於 2023 年正式啟動「永續餐桌」計畫，以館內營收最高的自助餐廳「栢麗廳」自助餐廳為示範指標，展開三項積極措施，包括導入「AI 廚餘系統」，透過現代科技協助廚餘減量，並於餐廳後花園打造「香草花園」，舉辦城市農夫活動、透過種植香料、創造友好生態環境。同時攜手國際名廚合作推出「盛（剩）食計畫」，把 NG 食材變成餐桌美味，積極實踐聯合國的全球永續發展目標（SDGs），和消費者一起吃向環保與永續。



推出「EcoMeet 永續會議」專案，會場佈置無塑料、無一次性用品，食材來源可溯，減少紙張使用並使用在地食材，提供身心健康活動和城市漫旅行程，為與會者帶來身心愉悅的體驗。台南晶英則與禾乃川豆製所合作，利用豆渣製作美食，降低食物浪費，實踐永續餐飲循環經濟，為消費者提供健康美味的飲食選擇的同時，支持地方農業和公益事業的發展。

晶華國際酒店集團秉持與環境共生共好的經營理念，珍惜食材並尊重動物福利，承諾 2024 年將以台北晶華為首，館內特色餐廳使用無籠飼雞蛋，並於 2030 年導入至全集團旗下各酒店餐廳，積極回應全球倡議的永續目標，善盡地球公民的責任。

同時，持續依循環境相關法規並致力於能源使用效率以降低溫室氣體排放對環境的衝擊以及提升能源管理績效並降低營運成本。

2023 年規劃汰換傳統螺旋式冰水主機 360RT 為高效率水冷變頻磁浮離心式冰水主機 400RT，以高效率主機增大噸數來滿足所需空調負載，配合冰水主機更新亦汰換空調附屬設備包含 IE3 高效能冰水一次區、冷卻水區及既有 260RT 冷卻水塔之風扇馬達及增設變頻器，並將於 2024 年 4 月動節能設備能源管理系統 (EMS) 建置工程，為主機之最佳化運轉系統，除將冷卻水區、冷卻水塔風扇與冰水主機作連鎖起停控制外，並搭配智慧化監測管理系統即時監控並調整冰機運轉台數及出水溫度，較原舊機節省耗能 38.2%。

集團影印機全面更換為環保標章機款，於減少碳排之同時也兼顧員工同仁的身心健康，且節能減碳改善率達 10% 以上。

晶泉、捷絲旅台北西門館、宜蘭礁溪館、臺大尊賢館等率先不主動提供一次性備品，鼓勵旅客維護地球環境自備個人盥洗用品，降低廢棄物產生。於客房樓層增設飲水機，減少瓶裝水使用，並提倡員工自備保溫杯，大廳迎賓點心不提供一次性包裝及容器，達成減塑的目標。太魯閣晶英酒店則是提供參加景點半日遊的房客可重複使用的環保水壺、環保雨衣，邀請一同守護環境落實綠色旅遊。

集合集團旗下台北晶華、台南晶英、太魯閣晶英、以及礁溪晶泉丰旅，推出「永續尾牙春酒」方案，每道菜色均符合「在地」、「當令」、「友善」、「惜食」等原則，實踐與環境共生、共榮、共好的永續目標。



社會

追求為職場多元化與平等，實現男女擁有同工同酬的獎勵條件及平等晉升機會，2023 年度男女比為 48:52、管理階層男女比為 46:54。同時，除法定相關員工福利外，鼓勵同仁加入持股會，不僅有公司補助金，同仁也將和一般持股者享有分紅的福利，協助同仁累積財富，規劃未來退休生活。

本公司於 2023 年推出「永續人才策略」，「iGPS 職場導航地圖」計畫，為觀光旅館業提供為期兩年的學習成長平台。計畫包括「i 探索 GPS」專案，乃針對社會新鮮人設計，以及「i 突破 GPS」計劃，則歡迎具有三至五年工作經驗者參加。參與者可在 24 個月內於三個不同據點或職位間輪調，探索職涯發展方向。



台北晶華 ROBIN'S 鐵板燒主廚陳春生於 105 年起已連續 8 年在花蓮黎明教養院舉辦愛心義煮活動。2023 年共有 115 名志工參與，包括知名廚師及地方團體。活動中共烹調了 12 道 400 份的高檔七星料理，向心智障礙者提供溫暖。除了食材贊助外，活動也得到企業和個人捐款支持。並持續認養負責中山區四號公園廣場設施，維護清潔，提供社區綠意空間，並在節日慶典期間增添節慶氛圍裝置。並常年贊助地方政府、觀光公益活動費社會福利措施，促進當地社區文化與觀光產業的發展。

晶華國際酒店集團旗艦館台北晶華秉持著與社區共生共好的經營理念，首次舉辦了館外市集活動，展現對永續發展的承諾。與台北捷運公司合作，在倫敦《Time Out》雜誌推薦「2023 全球最酷街區」中山區（亦為台北晶華所在鄰里）舉辦的「永續慈善聖誕市集」提供豐富多元的節慶美食和手作體驗，並邀請了多家星級名廚參與，凸顯對食材品質和烹飪技藝的重視。同時，串聯合作夥伴供應商響應，提供食材及贊助義賣商品，呼應綠色採購及永續消費理念。活動收入全數捐贈喜憨兒基金會，體現對社會責任的積極承擔，彰顯企業永續經營核心價值。另外，台南晶英、太魯閣晶英、礁溪晶泉丰旅和捷絲旅，與慈善機構合作，舉辦一系列慈善公益活動，回饋社會、關懷弱勢，共同發揚在地社區共生共好的永續經營理念。

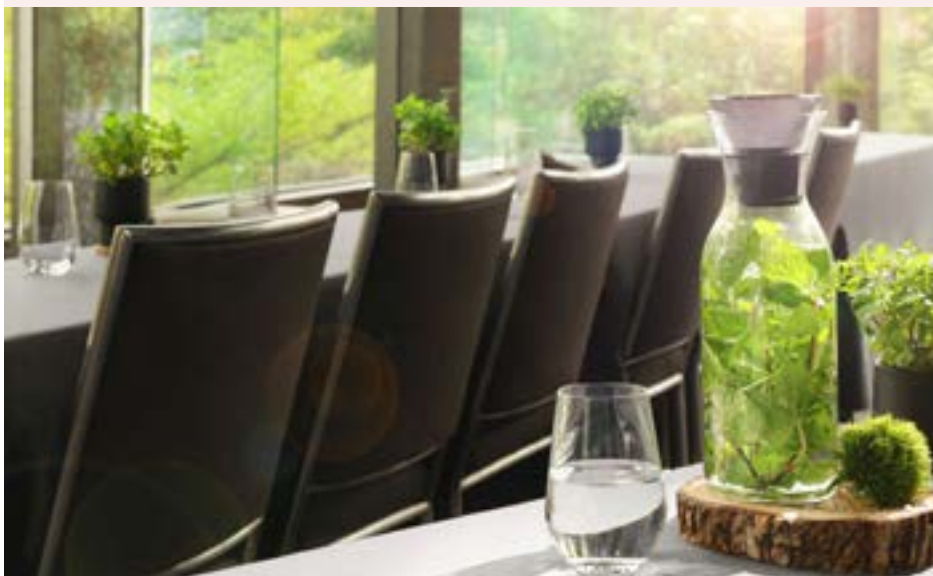
晶華國際酒店集團所有飯店提供慈善活動之人力贊助與捐款贊助逾 800 萬餘元，透過積極的社區參與和公益實踐，致力於通過公益活動和環保實踐，支持和改善我們所服務的社區，同時建設具包容、安全、韌性和永續特質的城鎮與社區。



治理

晶華國際酒店集團依據「上市上櫃公司治理實務守則」訂定公司治理實務守則，並揭露於公開資訊觀測站及公司網站中，並持續遵循。同時，參考國際永續趨勢及範例，將重大永續議題列入 2023 年永續報告書利害關係人問卷，並依問卷結果評估訂定相關風險控管策略，強化公司治理，落實企業永續。在晶華國際酒店集團全體同仁一致的努力之下，2023 年的集團合併營業收入及稅後淨利，在同基礎的比較之下已創下歷史新高的記錄。

除強化營運業績管理外，晶華國際酒店集團於 2014 年即成立 CSR 企業社會責任委員會，並於 2021 年更名為「永續發展委員會」，委員會由董事長擔任總召集人，集團營運長及台北晶華酒店董事總經理擔任副召集人。2023 年除增設永續發展協理專職協調統籌永續發展相關事宜外，更串聯集團跨品牌及跨部門資源重新架構委員組成，委員會每月至少召開一次永續會議，精進永續發展策略及行動方案，實踐永續企業於環境及社會共好的影響力。



永續策略

晶華國際酒店集團期許成為永續旅遊和綠色經營的典範，為業界樹立標杆。

制定以下永續策略，展現晶華國際酒店對於永續發展的承諾，也強調我們在環境、社會及治理三方面的持續努力。



打造永續旅遊環境

晶華國際酒店集團致力於提升永續旅遊的實踐，積極參與全球永續認證，並推動綠色旅遊倡議。透過與國際永續標準如 **EarthCheck** 的合作，我們確保旅遊活動對環境的影響降至最低，同時提供賓客以可持續旅遊方式體驗當地文化與自然資源的機會。



支持綠色供應鏈

晶華國際酒店集團在供應鏈管理中實施嚴格的环境標準，選擇合作夥伴時優先考慮其永續實踐與環保表現。通過設定清晰的環境採購政策，我們鼓勵供應商提供低碳產品並實施環保創新，共同推動整個供應鏈的綠色轉型。



確保食品安全與衛生

晶華國際酒店集團堅持提供安全、健康且營養均衡的飲食選擇。我們重視道德採購及食材溯源，並通過實施全面的食品安全管理系統，如 HACCP 認證，來保障食品從產地到餐桌的每一步都符合最高的衛生標準。



創造幸福共融職場

晶華國際酒店集團致力於建立一個多元性和包容性的工作環境，推動員工性平、多元與平等。透過具體員工發展計劃和健康促進活動，我們不僅提升員工的職業技能，也關注他們的心理健康和職業滿意度，確保所有員工都能在一个安全和支持的環境中茁壯成長。

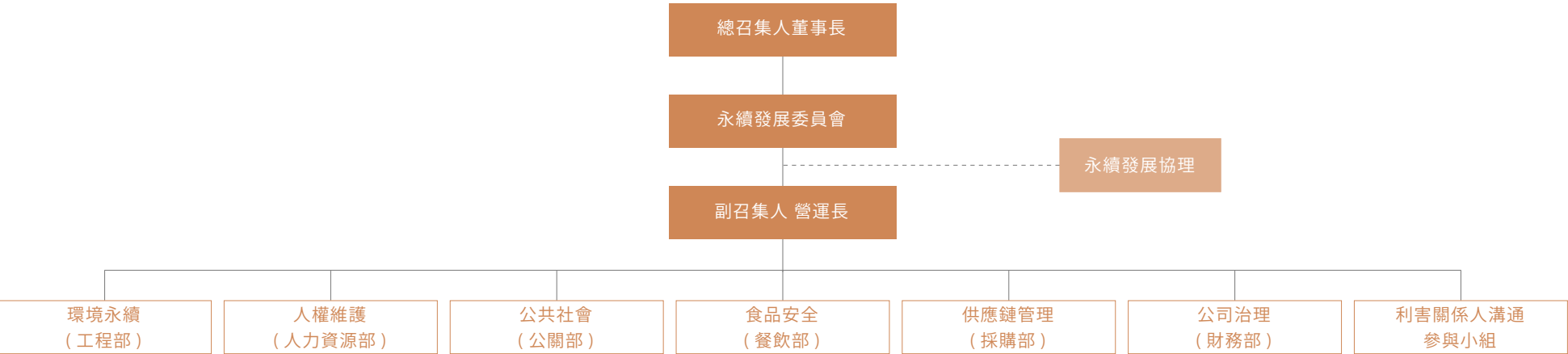
1.2 永續管理與架構

品華國際酒店集團創立於 1976 年（原名「中安觀光企業股份有限公司」，於 1994 年更名為「品華國際酒店股份有限公司」）並於 1998 年年 3 月 9 日於台灣證券交易所上市掛牌買賣，公司治理架構健全且嚴謹，建立有效的管理制度和監督機制，以確保董事會透明度、責任性和公平性及保障投資者權益，提高企業聲譽和信任度，降低經營風險，提高競爭力等，以實現公司治理永續發展為目標。

為推動永續發展而設立的「永續發展委員會」（組織架構見下方組織圖），由董事長擔任總召集人，集團營運長及台北品華酒店董事總經理擔任副召集人。

品華國際酒店集團定義 2023 年為品華永續元年，於 2023 年增設永續發展協理專職協調統籌永續發展相關事宜，串聯集團跨品牌及跨部門資源之委員會成員包括：集團公關副總、集團開發及財務部副總，集團客房營運副總、客房部執行副總、策略與收益管理集團總監、採購協理、人力資源協理、會計長、總工程師、永續發展協理。委員會由董事會授權高階經理人管理並由董事會督導，定期於董事會匯報永續發展作為，並由董事會督導檢視策略及方向，期望為業界設立標竿、持續實踐與環境共生、共榮、共好的永續目標。

委員會每月至少召開一次永續會議，會議中除討論並精進永續發展策略與行動外，並根據國際標準 AA1000 SES (AA1000 Stakeholder Engagement Standard 利害關係人議合標準)，重新審視利害關係人的識別與交流過程，以掌握他們對於永續發展的關注議題。透過整理這些反饋，對關鍵議題進行針對性的回應，進一步完善永續發展策略和行動計劃，從而在環境和社會福祉方面發揮更大的正面影響力，致力成為一個負責任且具影響力的永續企業。且不定期向董事會報告關鍵重大事件，並每年至少一次將與各利害關係人溝通情形報告至董事會，2023 年度的利害關係人溝通情形於 2023 年 11 月 13 日向董事會報告。



永續發展委員會職掌

環境永續小組

- 推動環保政策和計畫，減少公司在生產和運營過程中的環境影響。
- 測量和報告碳足跡、水資源使用、廢棄物管理等環保指標。
- 促進可再生能源的使用，減少能源消耗和排放。
- 負責環保法規遵循作業及溫室氣體排放量盤點。

人權維護小組

- 評估公司在運營過程中可能影響人權的風險，並採取相應措施。
- 制定和執行員工福利計畫，確保員工在身心健康、工作環境、職業發展等方面得到充分保障。
- 推動員工多元化和包容性，確保各層級的員工都有平等的機會。
- 提供持續教育和技能培訓，幫助員工在職業生涯中不斷成長。

公共社會小組

- 推動公司與社會之間的積極互動，發展社會公益活動。
- 評估和參與社區發展項目，確保企業回饋社會。
- 管理慈善捐贈和社會投資項目。
- 確保公司在社會影響方面的透明度，並定期發布相關公益報導。

食品安全小組

- 確保公司產品符合食品安全標準，防止任何食品安全事件的發生。
- 監督供應鏈，確保原材料的品質和來源符合相關規範。
- 執行食品安全管理系統，進行定期檢核和測試。
- 培訓員工，增強食品安全意識和操作標準。

供應鏈管理小組

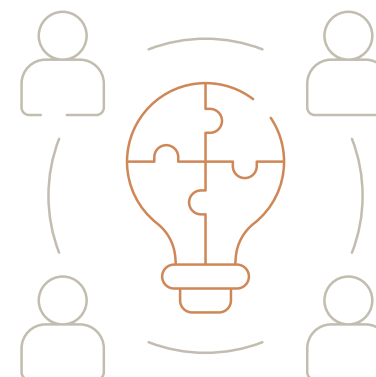
- 確保整個供應鏈的可持續性，從原材料取得到產品交付的每一環節都符合永續標準。
- 評估供應商的環境和社會責任表現，確保其符合企業的永續政策。
- 執行供應鏈透明化政策，增強對供應鏈每個環節的控制和風險管理。
- 監督供應鏈中的人權狀況，確保供應商符合公司的人權標準。
- 促進綠色採購，優先選擇符合環保標準的產品及供應商。

公司治理小組

- 推動透明度和資訊揭露，確保領導層的多元性和獨立性，強化股東權益保障。
- 風險管理，制定企業內控機制，防範潛在的財務和經營風險。
- 監測和分析與永續發展相關的法規變化，確保公司各方面的運營符合法律要求。
- 保障數據隱私和安全，確保公司和客戶的數據受到保護。

利害關係人溝通參與小組

- 制定和執行與利害關係人的溝通策略。
- 建立利害關係人參與機制，收集並反饋他們對公司永續發展的意見和建議。
- 發布永續報告書，向利害關係人展示公司在環境、社會和治理方面的成就和挑戰。
- 參與和回應公眾和媒體關於公司永續發展議題的關注，維護公司形象。





永續發展實務守則

晶華國際酒店集團依據中華民國櫃檯買賣中心所公布之「上市上櫃公司永續發展實務守則」為基礎，訂定「晶華酒店永續發展實務守則」共五大原則，讓同仁們於工作日常中信守並落實，將社會責任落實於日常營運作業中。

- 落實公司治理 落實誠信經營
- 資訊公開透明 維護股東權益
- 致力節能政策 維護永續環境
- 提倡社會公益 善盡企業社會責任
- 提供安心產品 維護職場安全

1.3 利害關係人溝通及重大主題分析

利害關係人及溝通

永續發展委員會依循 AA1000 利害關係人五大議合標準（責任、影響力、關注力、依賴性和多元觀點）識別可能與公司業務相關且會密切接觸，受到組織或經營決策影響或對其產生影響的個人、團體或組織的潛在利害關係人，並逐年審視利害關係人鑑別與議合流程，了解其關注之永續發展相關議題，並依其反饋聚焦回應重大議題，精進永續發展策略及行動方案，實踐永續企業於環境及社會共好的影響力。

2023 年永續發展委員會審視並鑑別出 8 類主要利害關係人如下：

1. 員工
2. 客戶 / 消費者
3. 股東 / 投資人
4. 商場租戶
5. 媒體
6. 策略夥伴（如：供應商、承攬商）
7. 政府主管機關
8. 社區與非營利組織

晶華國際酒店集團透過多元管道與利害關係人進行溝通與互動機制，彙整利害關係人對關注議題的需求與期望，並檢視各議題之主要績效予以回應。依關注議題的鑑別結果作為本公司制定營運策略及產品創新與優化服務之依據，以為利害關係人創造永續價值，公司永續發展宗旨不僅是以提高營運績效為目的，同時期許發揮自我影響力促進社會共好。

本公司網站設有聯絡專區，任何利害關係人均可隨時與本公司進行意見交換。為有效且迅速回應利害關係人重視的議題，除依不同的聯絡方式及溝通管道蒐集與回應外，官網亦設置[利害關係人專區線上問卷](#)，以瞭解其對各重大主題的關注程度與期望，並為公司永續經營取得寶貴意見。另外，永續發展委員會每年至少一次將與各利害關係人溝通情形於董事會報告。

利害關係人類別對晶華國際酒店集團的意義

利害關係人	對晶華國際酒店集團的意義	利害關係人聯絡窗口
員工	晶華國際酒店集團致力於透過多項措施，創建一個幸福的工作環境和積極保障員工權益。我們深信持續的社會貢獻與員工福祉是企業永續發展的核心。	ivy.fu@regenttaiwan.com 傅小姐
股東 / 投資人	股東 / 投資人的關注議題將作為晶華國際酒店集團制定營運決策的重要參考，以期更有效的管理與推動公司的永續策略。	brita.wang@regenttaiwan.com 王小姐
商場租戶	晶華國際酒店集團期望藉由策略聯盟及永續政策激勵更多產業，共同創造一個更公平、更環保的未來。	edward.yu@regenttaiwan.com 游先生
客戶 / 消費者	晶華國際酒店集團永續發展目標是營造非凡體驗，讓旅客感受到旅遊的新意義，同時體驗到我們獨特的「將心比心」款待文化。	customerservice@regenttaiwan.com 客服信箱
策略夥伴（如：供應商、承攬商）	晶華國際酒店集團持續探索新的可持續技術和策略，以實現可持續的運營模式，透過嚴謹的供應鏈管理，推行友善連結社會，確實實踐 ESG 三大面向。	juliet.liu@regenttaiwan.com 劉小姐
媒體 / 網路社群	晶華國際酒店集團秉持誠信、專業及公開透明之經營原則，重視企業聲譽及形象風險控管。	juliet.liu@regenttaiwan.com 劉小姐
政府主管機關	晶華國際酒店集團因應新法規制定並實施合規的行政策略與程序，減少法律合規風險。	brita.wang@regenttaiwan.com 王小姐
社區與非營利組織	晶華國際酒店集團與社區鄰里、合作夥伴致力於公益活動和環保實踐，支持和改善我們所服務的社區，同時建設具包容、安全、韌性和永續特質的城鎮與社區。	brita.wang@regenttaiwan.com 王小姐

利害關係人溝通實績

利害關係人	衝擊議題	溝通頻率與方式	2023 年溝通實績
 員工	- 人才吸引與留任 - 人權維護與多元共融 - 個資保護與資訊安全 - 職業安全與健康 - 食品安全與健康	- 佈告欄不定期公告、晶華大學 APP、人資諮詢 - 員工滿意度調查 - 職工福利委員會、勞資會議、職業安全衛生等定期會議 - 職能培訓年度計畫	- 定期召開勞資會議、職業安全衛生委員會會議 - 實施職涯在職訓練參訓人次共計 3,276 人次，總人時為 7,746 小時及人權保障相關訓練，參訓人次 5,365 人次，總人時為 11,217 小時
 股東 / 投資人	- 永續發展策略 - 食品安全與健康 - 人才培育與職涯發展 - 創新及顧客服務 - 經營績效	- 董事會及股東常會、發行年報、永續報告書 - 法人說明會、投資論壇 - 公開資訊觀測站 - 公司官網、申訴專線、電子郵件	- 召開 4 次董事會、1 場股東會 - 舉行 4 場法人說明會 - 發布 18 則重大訊息 - 年度永續報告書出刊
 商場租戶	- 職業安全與健康 - 社區關懷與公益 - 個資保護與資訊安全	- 公司官網、永續報告書 - 顧客滿意度調查 - 社群網站、新聞稿 - 電話、電子郵件 - 俱樂部會員會刊	年度永續報告書出刊
 客戶 / 消費者	- 食品安全與健康 - 創新及顧客服務 - 個資保護與資訊安全 - 人權維護與多元共融	- 公司官網、永續報告書 - 顧客滿意度調查 - 社群網站、新聞稿 - 電話、電子郵件 - 俱樂部會員會刊	- 年度永續報告書出刊 - 顧客滿意度評分 83 分 - 設置資安主管及資安專員，強化資安防護系統

利害關係人溝通實績

利害關係人	衝擊議題	溝通頻率與方式	2023 年溝通實績
 策略夥伴（如：供應商、承攬商）	- 人權維護與多元共融 - 食品安全與健康 - 供應鏈管理 - 職業安全與健康 - 個資保護與資訊安全	- 不定期供應商會議 - 定期供應商稽核評鑑，每年至少一次 - 不定期（新）廠商參訪 - 違反道德行為舉報電話、電子郵件	- 共執行 121 家協力廠商書面審閱、16 家協力廠商實地稽核，評鑑結果並未有總分低於六十分以下之不及格供應商 - 未發生違反誠信或道德行為之舉報事件
 媒體 / 網路社群	- 社區關懷與公益 - 人權維護與多元共融 - 職業安全與健康 - 公司治理	- 不定期記者會 - 不定期新聞稿、專訪 - 專線電話、電子郵件	每月 / 每季新聞稿及社群推播
 政府主管機關	- 人權維護與多元共融 - 職業安全與健康 - 個資保護與資訊安全 - 食品安全與健康	- 定期法規稽核 - 公開資訊觀測站 - 主管機關相關政策法令宣導	- 依循政府食安相關法規要求，完成產品揭露及年度永續報告書出刊 - 資訊安全管理系統
 社區與非營利組織	- 個資保護與資訊安全 - 食品安全與健康 - 職業安全與健康 - 社區關懷與公益	- 響應社會公益活動、不同組織倡議 - 年度永續報告書出刊 - 里民會議 - 電話、電子郵件、書信溝通 customerservice@regenttaiwan.com	持續認養中山區四號公園廣場，續辦義煮公益活動，集團旗下含台北晶華、台南晶英、太魯閣晶英、礁溪晶泉丰旅和捷絲旅一系列歲末年終愛心送暖活動，更多實績請參考 [報告書章節 3.4 社區關懷與公益]。

重大主題分析

晶華國際酒店集團依循 GRI 3：重大主題 2021 進行永續議題重大性分析，鑑別流程如下：

Step 1

鑑別議題問卷

重大議題鑑別係參考近年來的重大議題清單為基礎進行調整，除考量公司產品對經濟、社會、環境的產業特性衝擊外，永續發展新趨勢、相同產業的關注議題與利害關係人的實際需求與期望更是鑑別過程中的考量重點。確保議題清單之重大性、完整性及包容性。

Step 2

識別重大主題

回收問卷統計各類利害關係人對各議題關注程度的差異及各議題對公司營運活動與永續策略可能引發的主要風險及潛在機會，並由權責單位就相關議題對環境、社會、經濟的衝擊程度以及相關議題對公司內部營運衝擊程度，進行重大性之評估與排序，鑑別重大關注議題。

Step 3

確認重大主題

重大議題鑑別與排序之初步成果產出後，提交管理階層調整及確認重大主題，以確保結果符合 GRI 重大性、完整性及利害關係人包容性原則，並掌握重大主題對於公司組織內、外的衝擊程度及邊界，擬定策略方針與因應措施，並列入年度報告書的參考依據。

Step 4

檢視審閱完整性

永續報告書編製依循鑑別出的重大主題涵蓋的範疇、邊界與報導期間，確保重大議題資訊完整如實地揭露於報告書中，由永續委員會成員與權責單位執行最終檢視與審閱。

2023 年重大主題分析

2023 年重大主題清單共篩選出以下 13 項有關公司治理、社會、環境等相關議題，據此內部分析評估後重新編製利害關係人問卷，提供給利害關係人請其依各議題之關心程度作答。

回收問卷共 285 份，分析統計利害關係人對相關議題的關注程度，並依歐盟提出的「雙重重大性」(double-materiality) 原則及 GRI 3 重大主題 2021 準則進行永續議題重大性分析，由權責單位進行討論及排序各議題對經濟、社會、環境的衝擊程度及對公司內部營運衝擊程度，並於評估對內外營運衝擊的分析後由永續發展委員會小組成員進行討論，最終由管理階層檢視、調整、確認，另含依法規自主針對部分重要主題揭露，共鑑別出 9 項高度重要議題 (如下)，做為本報告書重大揭露主題。期待更能聚焦回饋利害關係人所關注議題，以期更有效的管理與推動公司的永續策略。

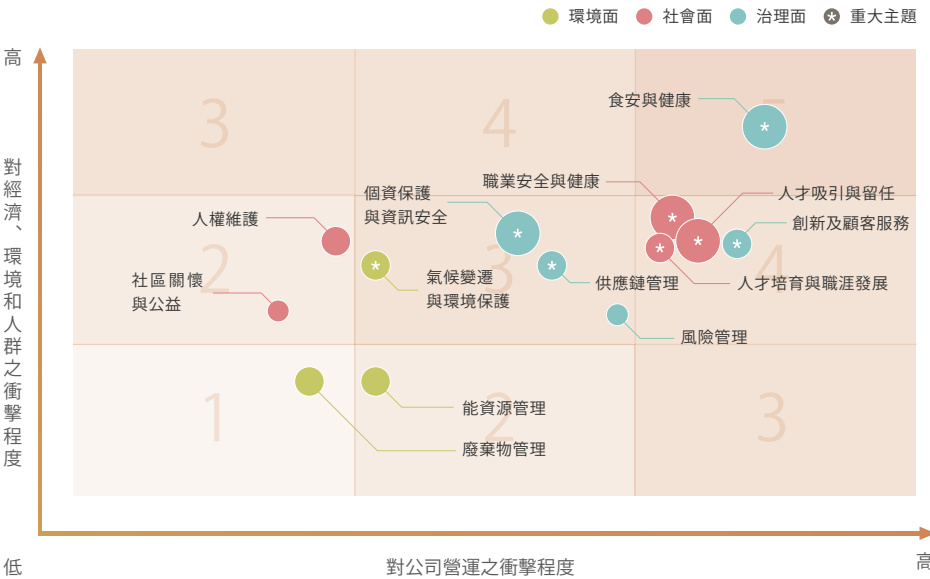
9 項高度重要議題

- 食安與健康
- 人才吸引與留任
- 氣候變遷因應
- 個資保護與資訊安全
- 人才培育與職涯發展
- 供應鏈管理
- 職業安全與健康
- 創新及顧客服務
- 社區關懷與公益



重大主題分析矩陣圖

將矩陣分為九宮格，依 X 軸（對公司內部營運之衝擊）及 Y 軸（對外部經濟、環境和人群之衝擊）分別給予 1 至 5 分的權重。泡泡大小：利害關係人關注度。



1 分 不列入重大主題	2 分 泡泡等級為大	3~4 分 泡泡等級中以上（含）	5 分 皆為重大主題
----------------	---------------	---------------------	---------------

2023 年重大主題評估結果與前一年度差異說明

重大議題	與前一年差異	差異說明
人才吸引與留任	更名	2022 年議題：員工權益與福利 因缺工日益嚴重故改以人才吸引與留任為題
創新及顧客服務		2022 年議題：產品與服務 因應市場競爭趨勢更改議題名稱
氣候變遷因應		2022 年議題：氣候變遷風險與機會 更改名稱
社區關懷與公益	自訂重大主題	因應晶華永續元年公益活動和環保實踐，自訂重大主題
疫情發展因應措施	移除	疫情趨緩不再列入關注議題
永續發展與風險管理	議題移除整合	併入永續管理、風險管理
節約能源循環經濟		併入氣候變遷因應議題
法規遵循	調整	併入公司治理

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、環境的衝擊及其對應的 GRI 準則重大考量面管理方針對應章節列表如下：

ESG 面向	重大主題	GRI/SASB 準則對應表	對應章節	對應 SDGs	衝擊涉及	
					組織內部（公司本身）	組織外部（利害關係人）
公司治理面	食品安全與健康	- GRI 416 顧客健康與安全 2016 - GRI 417 行銷與標示 2016 - FB-RN-250	2.4 食品安全與健康	3 健康與福祉 12 責任消費與生產	●	●
	個資保護與資訊安全	GRI 418 客戶隱私 2016	2.6 資訊安全	9 工業、創新與基礎建設 16 和平與正義制度	●	●
	創新及顧客服務	NA	2.3 創新及顧客服務	8 就業與經濟成長	●	●
	供應鏈管理	- GRI 204 採購實務 2016 - GRI 308 供應商環境評估 2016 - GRI 414 供應商社會評估 2016 - SASB FB-RN-430 供應鏈管理及食品採購	2.5 供應鏈管理	12 責任消費與生產 15 陸地生態 17 全球夥伴	●	●
社會面	職業安全與健康	GRI 403 職業安全衛生 2018	3.1 職業安全與健康	8 就業與經濟成長	●	
	人才吸引與留任	- GRI 401 勞雇關係 2016 - GRI 402 勞資關係 2016 - GRI 405 員工多元化與平等機會 2016 - SASB FB-RN-310 員工 - SASB SV-HL-310 員工	3.2 人才吸引與留任	5 性別平等 8 就業與經濟成長 10 減少不平等	●	

ESG 面向	重大主題	GRI/SASB 準則對應表	對應章節	對應 SDGs	衝擊涉及	
					組織內部（公司本身）	組織外部（利害關係人）
社會面	人才培育與 職涯發展	GRI 404 訓練與教育 2016	3.3 人才培育與職涯發展	4 教育品質 8 就業與經濟成長	●	
	社區關懷與 公益	GRI 413 當地社區	3.4 社區關懷與公益	10 減少不平等 11 永續城鎮與社區 12 責任消費與生產 13 氣候行動 15 生物多樣性	●	●
環境面	氣候變遷與 環境保護	- GRI 302 能源 2016 - SASB FB-RN-310 員工 - SASB SV-HL-130 能源管理 - SASB SV-HL-160 生態影響 - SASB SV-HL-450 氣候變遷適應	4.1 氣候變遷因應 4.2 能資源管理	13 氣候行動	●	●

2 治理 Governance

將公司治理視為企業永續發展的核心，確立了一套全面且透明的治理架構，旨在提升企業治理品質及強化責任機制。

晶華國際酒店集團自 1976 年設立以來，不僅積極拓展其高端品牌「晶華酒店」，也創新推出了「捷絲旅」（Just Sleep）和「晶英酒店」（Silks Place）等子品牌，以滿足不同市場需求。晶華國際酒店集團將公司治理視為企業永續發展的核心，確立了一套全面且透明的治理架構，旨在提升企業治理品質及強化責任機制，確保企業運營符合最高標準，最大化地減少對環境和社會的負面影響。我們通過持續創新和優化服務，引領飯店業朝向更可持續、更負責任的未來。



年度績效

83 分 晶華國際酒店集團平均顧客滿意度

0 件 因違反食品安全衛生管理相關法規被裁處罰鍰之情事

0 件 重大資安事件並遭受損失

2.1 公司治理	42
2.2 風險管理	50
2.3 創新及顧客服務	54
2.4 食品安全與健康	60
2.5 供應鏈管理	69
2.6 個資保護與資訊安全	74

永續策略藍圖

創新及顧客服務

策略重點

- 持續創新和優化服務

短期目標

- 依旅遊季節性、節慶假期規劃吸引旅人之行程
- 研發餐飲新食譜、邀請國際名廚客座，保持競爭力

中長期目標

- 重新定位品牌以滿足新需求
- 配合市場趨勢擴展營業型態，提升營運績效

2023 年成果

- 晶華國際酒店集團顧客滿意度平均 83 分，太魯閣晶英更高達 92 分
- 具公信力的國際旅遊 OTA 評論網站有高達九成的旅客認同我們高品質的服務
- 導入智能技術，提供更快速的服務與解決顧客需求

食品安全與健康

策略重點

- 保障消費者的健康與福祉，同時維護企業的聲譽與形象

短期目標

- 恪遵食品安全法規、員工培訓和食材來源的監管
- 落實員工食品安全培訓，確保所工作人員均了解並遵守最新的安全規範和程序

中長期目標

- 強化對顧客健康和安全的重視，為所有利害關係人創造更大的價值

2023 年成果

- 並未有因違反食品安全衛生管理相關法規被裁處罰鍰之情事
- 台北晶華宴會廳 2023 年 9 月通過 TQSCI 所頒發的 HACCP 食品安全管制系統續評認證

供應鏈管理

策略重點

- 持續與全球夥伴合作，探索新的可持續技術和策略

短期目標

- 建立優良供應鏈長期合作
- 鼓勵供應商提供低碳節能產品
- 選擇本地當季食材研發新菜色，減少食物運輸過程中的碳足跡和廚餘量

中長期目標

- 2026 年底前集團部分餐廳全面採用非籠飼雞蛋、增加低碳產品 3%
- 增加使用來自友善飼養農場的其他食材，擴大對永續發展的支持

2023 年成果

- 實地稽核供應商評鑑結果未有任何供應商的總分低於 60 分
- 顧客用品口布、衛生紙類採購具有森林管理委員會國際認證的占比達 80% 以上
- 影印機設備全面使用具節能標章的環保機，節能減碳達成率已逾 10%
- 採購具有國際認證或標章商品

個資保護與資訊安全

策略重點

- 建立安全穩固的資訊環境，以保護企業資產和客戶資料免受資安事件之威脅

短期目標

- 建立有效的安全措施，提升顧客信任 and 滿意度
- 與其他相關行業合作，共同提高行業的整體安全水平
- 每年至少進行一次核心系統的弱點掃描與滲透測試及每年一次的內部資訊安全稽核

中長期目標

- 資訊安全升級：因應不斷變化的安全威脅，需要投入資金於技術升級、嚴格的資安管理政策和持續的員工培訓

2023 年成果

- 未發生任何重大資安事件並遭受損失，且未有侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴
- 設置資安主管一名，專責資訊安全管理事宜
- 晶華國際酒店集團對內部重大資訊處理之教育訓練共 892 人次，合計 223 人時

2.1 公司治理

晶華國際酒店集團將公司治理視為企業永續發展的核心，確立了一套全面且透明的治理架構，旨在提升企業治理品質及強化責任機制。我們的公司治理實踐與聯合國可持續發展目標（SDGs）的推動密切相關，特別是目標 16（促進和平、正義與健全的司法），強調建立有效、負責且包容的制度，以支持可持續發展。

晶華國際酒店集團自 1976 年設立以來，不僅積極拓展其高端品牌「晶華酒店」，也創新推出了「捷絲旅」（Just Sleep）和「晶英酒店」（Silks Place）等子品牌，以滿足不同市場需求。集團於 1990 年開設台北晶華酒店，此後在國際及國內市場屢獲殊榮，包括 Conde Nast Traveler 和 Business Traveller Asia Pacific 讀者票選獎項。晶華國際酒店集團致力於提升服務品質、擴展品牌及設施投資，以強化客戶滿意度及推動企業永續發展。近年來，集團積極參與全球市場，包括與國際品牌合作，在集團董事長潘思亮的領導下，持續推進創新與永續經營。參考[晶華國際酒店集團年報](#)。

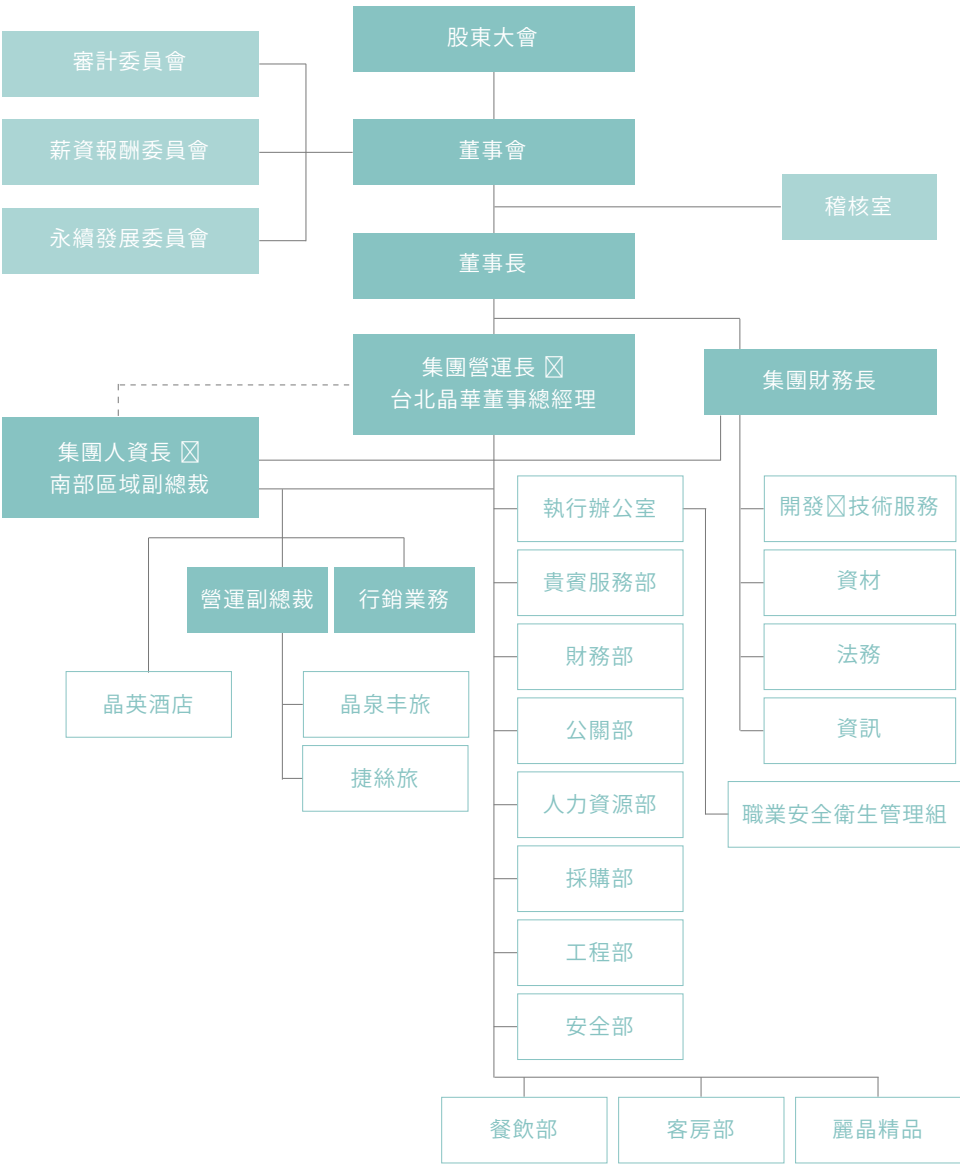
2.1.1 治理架構

董事會運作

晶華國際酒店集團自 1990 年開幕營運至今，已歷經逾 33 年。晶華國際酒店集團於 1998 年 3 月 9 日於台灣證券交易所掛牌上市，一直以來秉持著健全與嚴謹的公司治理架構，建立有效的管理制度與監督機制。透過提升董事會的透明度、責任性與公平性，致力於保障投資者權益，提升企業聲譽及信任度，並藉以降低經營風險與增強競爭力，實現公司治理的永續發展。

董事會的運作強調多元化與獨立性。根據「公司治理實務守則」，董事會成員的選任標準包括性別、年齡、國籍、文化背景及專業知識與技能，如法律、財務、會計、產業知識、市場行銷與科技等。現任董事會成員共 9 位，董事會成員每三年改選一次，其中獨立董事佔比達 33.33%，符合金融監督管理委員會的相關規範，各董事及獨立董事間亦無證券交易法第 26 條之相關規定情事（有關董事會成員提名與遴選資格請參閱[年報](#)）。

晶華國際酒店集團注重性別平等，設有女性董事比率目標為 30% 以上，現任九席董事中即有三位女性董事，比率達 33%，已達女性比率 30% 以上標準。



現任董事名單

職稱	姓名	性別 / 年齡	主要經（學）歷	目前兼任本公司及其他公司之職務
董事長	潘思亮（慶晟投資代表人）	男 50~60 歲	美國加州柏克萊大學 哥倫比亞大學研究所	南豐興企業董事及天祥晶華飯店、慶晟投資、晶華國際發展、故宮晶華（股）公司之法人董事代表人
董事	蔣一惠（慶晟投資代表人）	女 50~60 歲	美國加州柏克萊大學	-
董事	王榮薇（慶晟投資代表人）	女 70~80 歲	台大圖書館學系 台大企經研究班	JRV 吉瑞凡股份有限公司總經理
董事	林明月（慶晟投資代表人）	男 70~80 歲	假日旅館管理學校 Hilton International Asia & Australia Training Center	天祥晶華飯店及晶華一品酒店管理（上海）有限公司之法人董事代表人、晶華公寓大廈管理維護（股）公司監察人
董事	李孔文（晶華國際發展代表人）	男 70~80 歲	嶺東商專財會科 國立屏東科技大學榮譽工學博士	大田精密工業（股）公司、江西大田精密科技有限公司（江西贛州）、領航複材科技（惠州）有限公司、漢龍資訊科技（股）公司董事長、香港豐太國際有限公司董事
董事	高志尚（晶華國際發展代表人）	男 70~80 歲	美國舊金山大學公共行政碩士	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、台新國際商業銀行董事
獨立董事	賴瑟珍	女 70~80 歲	輔仁大學企業管理學系 交通大學管理科學碩士	安心食品服務（股）公司獨立董事
獨立董事	張果軍	男 60~70 歲	台灣大學社會學系 美國哥倫比亞大學 MBA	國風傳媒董事長
獨立董事	王文傑	男 70~80 歲	國立台灣大學企業管理所	雄獅旅行社（股）公司、雙獅聯合國際旅行社（股）公司董事長

2023 年召開董事會四次，董事出席情形如下：

職稱	姓名	實際出 (列) 席次數 (B)	委託出席 次數	實際出席率 (%)(B/A)
董事長	潘思亮（慶晟投資 代表人）	4	0	100%
董事	蔣一惠（慶晟投資 代表人）	4	0	100%
董事	王榮薇（慶晟投資 代表人）	4	0	100%
董事	林明月（慶晟投資 代表人）	4	0	100%
董事	李孔文（晶華國際 發展代表人）	3	1	75%
董事	高志尚（晶華國際 發展代表人）	2	1	50%
獨立董事	賴瑟珍	3	1	75%
獨立董事	張果軍	3	1	75%
獨立董事	王文傑	4	0	100%

董事會績效評估按年執行一次，其範圍涵蓋董事會整體、個別董事成員及功能性委員會的表現。2023 年度的績效評估結果顯示「顯著超越標準」，績效評估報告已於 2024 年 3 月 11 報董事會，這些結果都將作為遴選或提名董事及董事個別薪資報酬的重要參考依據。

董事會績效評估辦法

董事會績效評估內容	
- 對公司營運之參與程度 - 提升董事會決策品質 - 董事會組成與結構	- 董事的選任及持續進修 - 內部控制
董事成員績效評估內容	
- 公司目標與任務之掌握 - 董事職責認知 - 對公司營運之參與程度	- 內部關係經營與溝通 - 董事的選任及持續進修 - 內部控制

晶華國際酒店集團已於 2023 年 6 月 1 日董事會委任公司治理主管，主要工作內容包括依法辦理董事會及股東會之會議相關事宜、製作董事會及股東會議事錄、協助董事就任及持續進修、提供董事執行業務所需之資料、協助董事遵循法令。

董事及經理人薪酬

晶華國際酒店集團在董事及經理人薪資報酬遵循「董事會績效評估辦法」與適用於經理人及員工的「績效考核辦法」。此方法評估其對公司營運的參與程度、貢獻價值及工作目標達成率。此外，董事及經理人的薪資報酬亦參考同業水準，以保持人力資源的競爭力，進而確保公司的營運效率。

關於董事薪酬，晶華國際酒店集團公司章程明定車馬費、報酬及董事酬勞政策。年度如有獲利，則提撥不高於百分之零點五的董事酬勞。所有董事薪酬的決議需董事三分之二以上出席及出席過半數同意，並需於股東會中報告說明。此外，薪資報酬委員會負責定期評估及訂定董事及經理人的薪資，確保與公司的營運績效及未來風險相關聯。

晶華國際酒店集團設有薪資報酬委員會，定期進行董事及經理人薪資的評估與調整，並將評估結果提交董事會審核。

在評估過程中，我們不僅考慮財務性指標如公司盈利狀況，還納入了非財務性指標，包括營運安全管理、顧客滿意度和產品與服務品質的確保。此外，集團特別重視 ESG（環境、社會和公司治理）績效指標，這些指標反映了我們對可持續發展與社會責任的承諾。我們相信，將 ESG 納入薪酬評估體系，有助於推動企業長期穩健發展，並創造更大的社會價值。

在設定薪資報酬時，董事會及經理人的績效與公司未來風險的相關性亦為重要考量因素。旨在確保其酬金結構與公司整體營運狀態、績效達成率及個人貢獻度相匹配，進而提升整個團隊的組織效能。有助於連結董事及經理人的績效與公司的長期經營目標及風險評估，確保企業永續。

董事酬金級距表

本公司董事酬金級距	董事
低於 1,000,000 元	蔣一惠、王榮薇、李孔文、高志尚、賴瑟珍、張果軍、王文傑
1,000,000 元（含）～ 2,000,000 元（不含）	
2,000,000 元（含）～ 3,500,000 元（不含）	林明月
3,500,000 元（含）～ 10,000,000 元（不含）	潘思亮

註：董事酬金包括報酬、退職退休基金、業務執行及董事酬勞等。

功能性委員會運作

晶華國際酒店集團積極實施多元的公司治理結構，設立了審計委員會、薪資報酬委員會以及永續發展委員會，以強化公司治理和推動永續發展目標。審計委員會的成立增進了財務報告的透明度和正確性，並監督內部控制及法規遵循。薪資報酬委員會則負責評估和設定公司高階管理層的薪酬政策，確保與公司績效及市場標準相符。永續發展委員會作為跨部門的協調機制，負責推動環境、社會及經濟永續發展的策略與措施，並定期報告其執行績效。

永續委員會由董事長擔任總召集人，集團營運長兼台北晶華酒店董事總經理為副召集人，結合了公司治理小組、環境永續小組、人權維護小組、食品安全小組、供應鏈管理小組及公共社會關係小組等六個專責小組，定期檢視和調整可持續性發展策略以確保符合利害關係人的期待。此外，依據『上市上櫃公司企業社會責任實務守則』制定了公司自有的『企業社會責任實務守則』，鼓勵全體員工在日常業務中實踐社會責任，以推動晶華國際酒店集團向永續經營邁進。

審計委員會

晶華國際酒店集團於 2021 年 8 月 20 日成立了審計委員會，該委員會由三名獨立董事組成，以強化公司的內部監控和提升財務透明度。在 2023 年，審計委員會共召開了四次會議，主要聚焦於以下幾個核心議題：

- 審議及確認會計師簽證或核閱的財務報告，保證報告的準確性和符合會計準則。
- 討論並決定盈餘分配政策，以確保股東利益與公司財務健康之平衡。
- 審議並批准 2023 年度簽證會計師的委任及其報酬，以確保會計師的獨立性和專業性。
- 審議並通過下一年度的稽核計畫，規劃未來一年的稽核重點，以持續強化內部控制和風險管理。
- 通過內部控制制度的聲明書，確保內部控制體系的有效性和適用性。
- 預先核准簽證會計師及其事務所向本公司及子公司提供的非確信服務，以確保這些服務不會影響其獨立性。

此外，晶華國際酒店集團的獨立董事在與內部稽核主管及簽證會計師的溝通方面依循以下制度，確保其獨立董事能有效監督公司財務健全和內部控制狀態，進一步強化公司的透明度和責任性。

獨立董事與內部稽核主管的溝通

獨立董事與內部稽核主管的溝通藉由定期的稽核報告和會議進行。內部稽核人員根據年度稽核計畫進行每月稽核，並將相關的稽核報告提交給每位獨立董事。此外，稽核主管每季度向獨立董事報告重要的稽核業務進展。在重要的會議如 2023 年 11 月 13 日的審計委員會中，稽核主管呈報並審議通過了下一年度的稽核計畫。若內部稽核主管在稽核過程中發現任何異常狀況，會立即向獨立董事報告並進行討論。

獨立董事與會計師的溝通

獨立董事與公司的簽證會計師的溝通通常透過書面報告或實體會議進行。這包括簽證會計師對年度財務報告的稽核情況進行溝通，特別是涉及公司治理的重要事項。獨立董事如有關於公司的財務狀況或內部控制制度的疑問，可以隨時向簽證會計師進行詢問和討論。例如，在 2023 年 3 月 20 日的審計委員會會議中，會計師向獨立董事報告了 2022 年度的財務報告稽核結果。

透過這些機制，審計委員會致力於加強公司治理，提升財務報告的質量，並確保公司遵循相關法規，以支持品華國際酒店集團的持續成長和永續發展。

2023 年審計委員會開會四次 (A)，獨立董事出席情形如下：

職稱	姓名	實際出席次數 (B)	委託出席次數	實際出席率 (%) (B/A)
獨立董事	張果軍	3	1	75%
獨立董事	賴瑟珍	3	1	75%
獨立董事	王文傑	4	0	100%

薪資報酬委員會

品華國際酒店集團的薪資報酬委員會由三名具備豐富商務、法務、財務、會計或相關公司業務經驗的委員組成，任期為三年，本屆任期為 2021 年 11 月 12 日起至 2024 年 8 月 19 日。該委員會主要職責是強化董事會薪酬管理功能，負責評估公司整體薪酬管理與福利政策，並定期設定及檢討董事及經理人的年度及長期績效目標與薪資報酬政策、制度、標準與結構。

薪資報酬委員會秉持強化公司薪酬治理的目標，依循一系列嚴格原則來履行職責，確保公司的薪資政策不僅符合法律要求，同時足以吸引和保留優秀人才。此外，委員職責依據善良管理人的標準運作，以確保公司薪資政策的透明性與公平性，並支持品華國際酒店集團致力人才多元，打造幸福職場的永續目標。

薪資報酬委員會運作及原則

薪資報酬委員會組成及運作

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及經理人年度及長期績效目標與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。
- 定期評估本公司董事及經理人之經營績效及非財務性 ESG 績效目標達成情形，並訂定其個別薪資報酬之內容及數額。

薪資報酬委員會運作原則

- 確保公司之薪資報酬安排符合相關法令並足以吸引優秀人才。
- 董事及經理人之績效評估及薪資報酬，應參考同業水準支給情形，並考量個人所投入之時間、所負擔之職責、個人目標達成情形及擔任其他職位表現，公司近年給予同等職位者之薪資報酬，由公司短期及長期業務目標之達成、公司財務狀況等評估個人表現與公司經營績效及未來風險之關聯合理性。
- 不應引導董事及經理人為追求薪資報酬而從事逾越公司風險胃納之行為。
- 針對董事及高階經理人短期績效發放紅利之比例及部分變動薪資報酬支付時間，應考量行業特性及公司業務性質予以決定。
- 委員會成員對於其個人薪資報酬之僱定，不得加入討論及表決。

2023 年薪資報酬委員會開會三次 (A)，委員出席情形如下：

職稱	姓名	實際出席次數 (B)	委託出席次數	實際出席率 (%) (B/A)
召集人	張果軍	2	1	67%
委員	賴瑟珍	3	0	100%
委員	王文傑	3	0	100%

三次會議討論並決定以下重要事項：

- 第一次會議（2023 年 3 月 20 日）：審議 2022 年度員工及董事的酬勞分配，以及經理人的晉升和薪資調整案。
- 第二次會議（2023 年 5 月 8 日）：討論並通過公司治理主管的委任案。
- 第三次會議（2023 年 11 月 13 日）：審議預定於 2024 年實施的各項薪資報酬項目。

上述議案均獲得委員會全體成員同意通過，經提交董事會由全體出席董事同意通過。

晶華國際酒店集團的薪資報酬委員會致力於確保薪酬安排符合法律要求，足以吸引和保留優秀人才，並確保董事及經理人的薪酬與其職責、表現及公司業績緊密相連，從而支持公司的永續發展和業務目標。

永續發展委員會

晶華國際酒店集團永續發展委員會於 2014 年成立，由董事長擔任總召集人，集團營運長兼台北晶華酒店董事總經理作為副召集人，致力於統籌和監督公司的永續發展目標。

永續發展委員會由董事會授權，高階經理人負責日常運作運作，確保永續發展目標能與集團的經營策略並行。

委員會定期將永續發展的進展於董事會呈報，進行審核與討論。確保董事會對所有永續發展行動有全面的了解與支持，強化了永續發展策略與集團整體經營策略的整合，更落實董事會能有效督導集團永續發展，即時調整或改進策略，以應對新的挑戰與機會。

委員會凝聚來自不同部門的高階管理人員，包括公關、財務、客房營運及人力資源等部門的副總，並特設永續發展協理專職負責協調永續相關事宜。此外，委員會下設多個小組，如：公司治理、環境永續、人權維護、食品安全等，負責落實推動永續發展的各項目標。

晶華國際酒店集團的永續發展委員會每月至少召開一次會議，不僅討論並精進永續發展策略與行動，更依據國際標準鑑別討論各類利害關係人對於永續發展所關注的議題，從而調整策略和行動計畫。

更多晶華國際酒店集團永續管理相關細節說明，請見 [1.2 永續管理與架構](#)。



2.1.2 營運績效

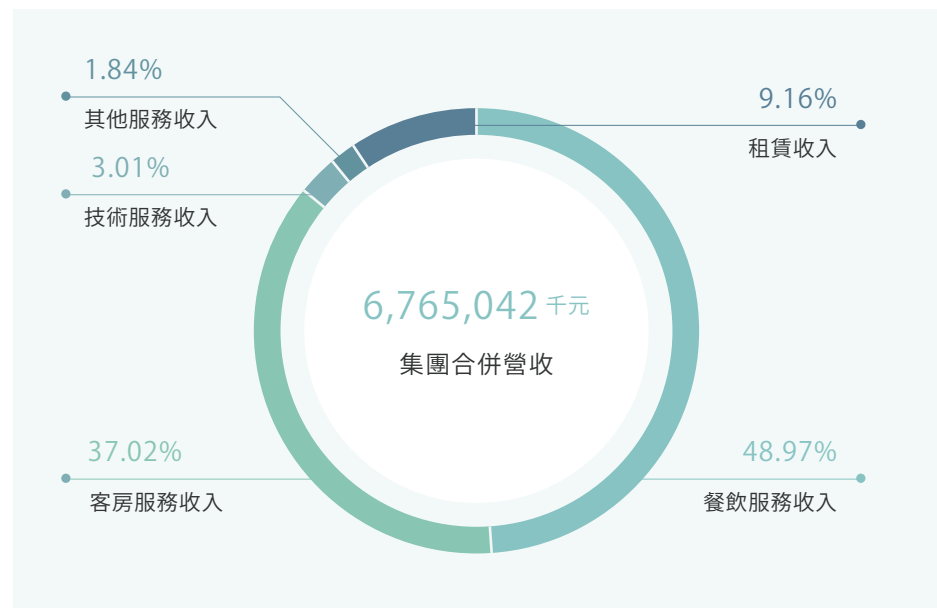
晶華國際酒店集團於 2023 年展現了卓越的營運成效，特別在疫情解封和邊境開放後，整體經濟呈現復甦。2023 年的集團合併營業收入及稅後淨利，在同基礎的比較之下已創下歷史新高的記錄。

2023 年台北晶華的客房營收幾乎恢復至疫情前的水平，同時由於尾牙春酒、大型會議和展覽等商務活動需求的增加，餐飲收入亦顯著增長。雖然台灣國內休閒旅遊市場因國人可出國旅遊而受到一定影響，但集團旗下以國旅為主的太魯閣晶英、台南晶英、晶泉丰旅及各捷絲旅分館在 2023 年的營收均超越了上一年度，展現出穩健的業績表現。此外，麗晶精品的成長表現依然亮眼。

2023 年晶華國際酒店集團合併營業收入為新台幣 6,765,042 千元（其中餐飲營收 3,313,245 千元，客房營收 2,504,117 千元，其他營收 947,680 千元），稅後淨利達新台幣 1,908,685 千元，較去年增長 46.35%，稅後淨利增加主要受惠於疫後復甦，餐飲、住房及精品營收提高。請參考 [晶華國際酒店集團年報](#)。

2023 年度營業收入比例

單位：新台幣

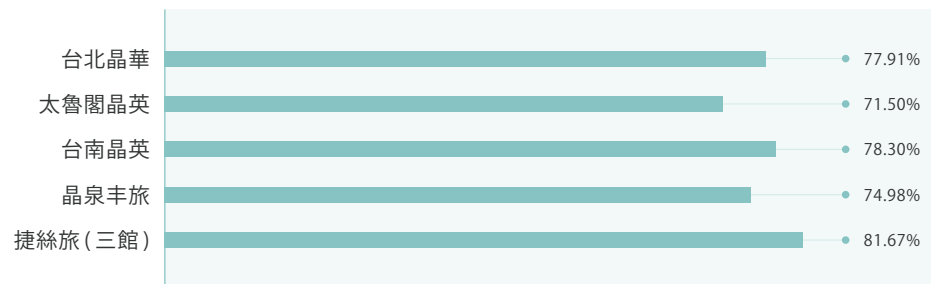


合併財務數據

單位：新台幣仟元

項目	2021	2022	2023
餐飲營收	2,857,441	2,829,445	3,313,245
客房營收	1,378,058	1,896,333	2,504,117
其他營收	695,195	871,545	947,680
集團合併營收	4,930,694	5,597,323	6,765,042
集團合併稅前盈餘	2,401,535	1,304,188	1,908,685

住房率



2.1.3 法規遵循與誠信經營

晶華國際酒店集團堅守以誠信為基礎的經營理念，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」，制定「誠信經營守則」、「誠信經營作業程序及行為指南」及「道德行為準則管理」等辦法，具體規範公司所有員工含董事及經理人等執行業務應注意事項。

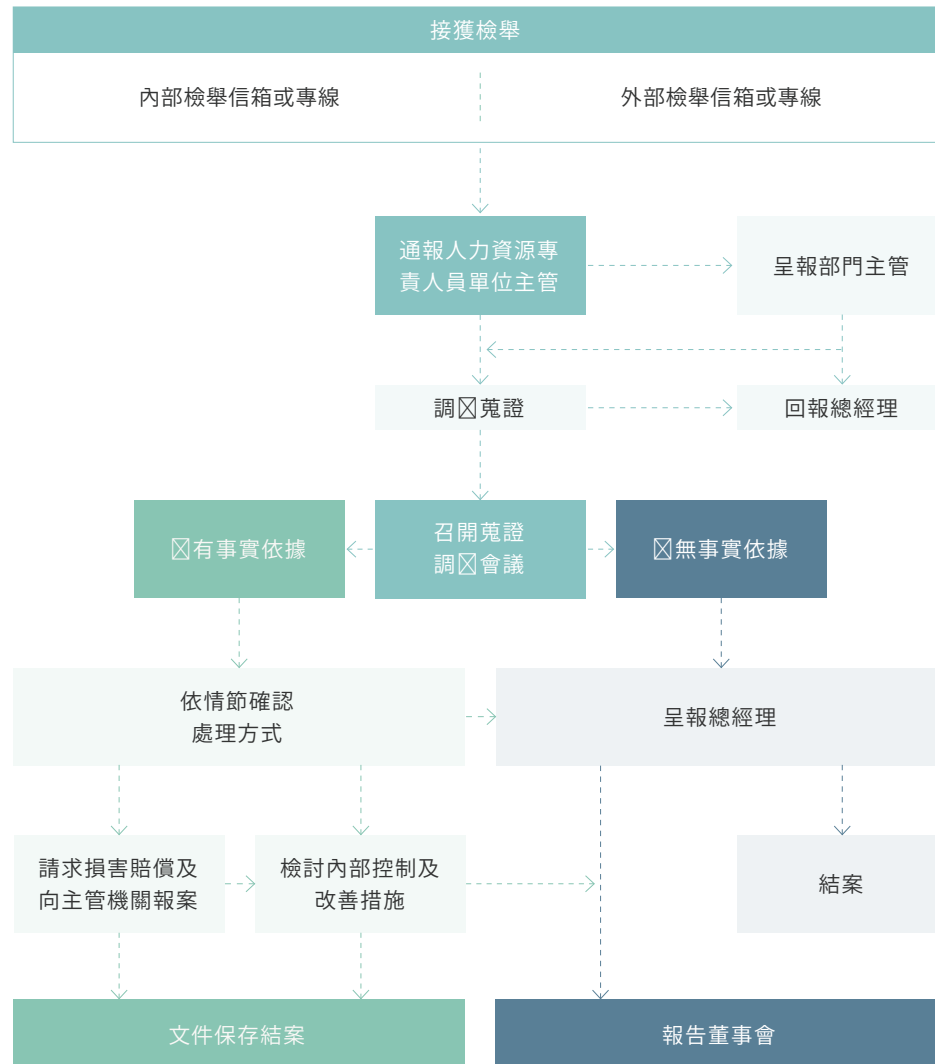
「董事會議事規則」訂有董事利益迴避制度，董事對於會議事項，與其自身或其代表之法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係之重要內容，如有損害公司利益之虞時，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。

推動企業誠信經營專職單位為人力資源部，負責誠信經營政策之規畫推行執行，提供定期的教育訓練，以確保業務運作恪遵法律、道德與社會責任標準，並已於 2023 年 11 月 13 日向董事會報告其執行情形。2023 年晶華國際酒店集團針對誠信經營課程之教育訓練共 892 人次，合計 446 人時。

晶華國際酒店集團嚴格要求以公平與透明之方式進行商業活動，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。與他人簽訂契約，其內容宜包含誠信原則及交易相對人如涉及不誠信行為，得隨時終止或解除契約之條款。

晶華國際酒店集團設有完善的不誠信行為之申訴機制及處理程序，鼓勵內外部人士舉報不誠信行為，並確保檢舉人的匿名性和安全。本報告書報導年度並無任何違法誠信經營或遭受舉報的情況。

不誠信行為申訴機制及處理程序流程圖



2.1.4 外部參與組織

外部參與組織可以在多層面上對公司治理和運作產生積極影響，確保企業經營符合社會期望、社會責任、法規、誠信道德標準以及保護利益相關方的權益。晶華國際酒店集團積極參與多個外部組織和協會，包括工商協進會、美國商會（AMCHAM）、英僑商務協會（BCCT）、歐洲在台商務協會（ECCT）和法國工商會（CCIFT）等，我們透過交流和合作，與多元產業共同推動 ESG 永續倡議，互相學習，時刻掌握市場動態及行業信息與法規要求，共同推動 ESG 永續發展倡議，以加強公司的全球治理、社會責任和環境永續發展的實踐。



2.2 風險管理

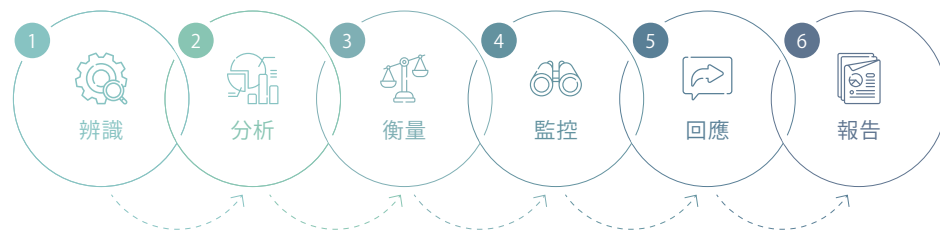
晶華國際酒店集團致力於推動永續發展，實現聯合國永續發展目標（SDGs），包括目標 8（體面工作和經濟增長）、目標 12（責任消費及生產）及目標 13（氣候行動）。

我們透過強化公司治理和風險管理，確保企業運營符合最高標準，並最大化地減少對環境和社會的負面影響。我們相信，健全的風險管理不僅是企業穩健運營的基石，更是我們對社會和環境承諾的具體體現。

我們依照「上市上櫃公司風險管理實務守則」訂定晶華國際酒店集團風險管理政策與程序，且明定董事會為公司風險管理最高治理單位。

針對整體風險管理訂有書面原則，並對特定範圍與事項提供書面政策。除以董事會為風險管理最高治理單位外，風險管理日常工作由集團財務部按照董事會核准之政策執行，並透過與集團內各營運單位密切合作，由各階層管理人及員工共同參與並推動執行。依實施細則，清楚分類各項風險，訂定管理方針並設置相應的權責單位進行核。透過辨識、分析、衡量、監控、回應、報告風險的過程，如發現重大異常情事，由各權責單位評估後提報董事會，並擬定改善方案及因應策略，並至少每年一次向董事會報告。

風險管理程序



風險類別及因應措施

公司日常營運受多項風險影響，主要分為財務風險、營運風險、食品安全風險、資訊安全風險、職業安全風險及氣候變遷環境風險。公司營運政策均依法令規定辦理，並隨時注意國內外可能影響營運之重要政策及法規變動。各相關部門依潛在風險進行辨認、評估分析與衡量，並適時諮詢相關專家意見以為因應，依風險特性與影響層級予以集中管理與分層執行，以隨時掌控風險並擬定風險控管策略，降低所有營運風險對企業經營之潜在不利影響。



風險類別		權責單位	風險說明	風險控管策略
公司治理與經濟面	公司治理	董事會運作、功能性委員會	企業永續發展管理風險已提升為企業於財務面外之重要課題	- 資訊公開透明 - 遵循法規訂定財務政策及各項因應措施 - 依「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」，評估內部控制制度之設計及執行的有效性 - 落實執行各部門營運風險控管機制 - 利害關係人溝通：重視利害關係人的利益與期望，依與其溝通及鑑別結果制定因應重大永續議題之營運策略
	財務風險	財務部	市場風險、匯率風險、價格風險、信用風險及流動性風險等可能造成公司財務狀況及財務績效之潜在不利影響	負責資金調度及運用、應收帳款之債權確保、各項法令之遵循與宣導、財務報表之可靠性；利率變化監控、資金調度及運用；營運績效分析與風險控管
	營運風險	總經理、行銷業務部、投資開發部	地緣政治、極端氣候等連動影響，經濟貿易變動快速，通貨膨脹等造成業績衝擊	擬定公司營運策略及評估營運效益；因應通貨膨脹監控市場價格變化，調整銷售訂價，選擇多家合格廠商合作以降低影響；制定數位行銷策略、多元化產品研發與推廣；新事業投資評估與開發以分散營運風險
	資訊安全風險	資訊室	電腦操作運用不當導致公司資料外洩、駭客入侵，造成營運績效及企業形象損失	建立電腦網路系統資訊安全控管機制；進行資訊安全知識教育訓練；建立資訊安全通報程序，定期執行資訊安全稽核；建立客戶隱私權保護政策
	企業形象	財務部、公關部	企業經營行為恐衍生聲譽風險、財務風險、法律合規風險、人權維護風險及供應鏈風險等	建立健全的內部控制系統，制定符合法規的政策和程序，加強供應鏈風險評估和多元化供應鏈；認養公園、贊助公益團體、參與社區共好發展活動，提升企業形象
	食品安全 供應鏈管理	食品安全衛生小組	食安事件恐造成公司形象損失及負賠償責任	建立完善的食物安全管制體系，並設置食物安全衛生小組，定期開會檢討並改善食物安全及品質管理相關事項；篩選供應商，監控原料安全及供應穩定；針對法令規章變動擬定因應措施；食物安全風險危害分析與控管
人權維護社會面	職業安全與健康	勞工安全衛生小組	設備操作不當或工作環境安全措施未適當落實，導致職業災害發生	設置職業安全衛生委員會，定期檢討；落實員工安全與健康管理；進行教育訓練及訂定職業災害防制計畫；落實勞工安全衛生管理以降低意外事故風險

風險類別		權責單位	風險說明	風險控管策略
人權維護社會面	人才吸引、培訓與留任	人權維護小組	缺工現象對勞力密集的觀光產業造成營運風險	創建幸福的工作環境和積極保障員工權益，致力於增強企業的整體競爭力和市場地位。聘任多元與包容、強化員工福利與照顧。
	社區關懷與公益	公關部 利害關係人議合小組	利害關係人關注議題已從財務績效、獲利率擴及至非財務面之企業永續發展風險	我們深刻理解企業社會責任在建立永續發展中的重要性。透過公益活動與社區關懷計畫，我們積極投入社區改善工作，並直接對實現聯合國可持續發展目標作出貢獻。
環境面	環保與能源	永續能源管理小組	環保相關法規趨嚴，導致企業面臨轉型風險，可能衝擊企業營運與財務規劃	由環境永續小組負責環境衝擊風險評估及建立環境危害之防範措施並監督執行成效。恪遵法令，確保環境管理制度有效運作；透過公告宣導、教育訓練等方式融入節約能源觀念於日常營運，包括廢棄物管理與減量、汙水排放、落實執行節能減碳政策、減少無效電力的浪費、減少一次性使用的沐浴清潔用品包裝容器改用大容量的填充按壓瓶及購入具環保標章設備等。
	氣候變遷	永續能源管理小組	極端天氣風險影響日益嚴重，可能造成原料取得不易或成本上漲，引發企業營運中斷風險及財物損失、減少營運績效	依 TCFD 發布之氣候相關財務資訊揭露建議架構指引原則，鑑別氣候變遷風險與機會，並依鑑別結果建立指標及進行目標管理。成立跨部門能源管理委員會，管理能源使用效益與溫室氣體減量排放目標；落實節約能源政策；加強供應鏈整合及尋找替代性原物料；適足保險減少損失。

財務風險

晶華國際酒店集團的財務策略以穩健、保守為原則，遵循各項法令，確保財務報表之可靠性。最近年度並無從事高風險、高槓桿投資及衍生性商品交易之行為。

本集團日常營運受多項財務風險之影響，包括市場風險（如匯率風險及價格風險）、信用風險及流動性風險。本集團整體風險管理政策著重於應對金融市場之不可預測事項，並尋求可降低對本集團財務狀況及財務績效之潛在不利影響。

風險管理工作由本集團財務部按照董事會核准之政策執行。本集團財務部透過與集團內各營運單位密切合作，負責辨認、評估與規避財務風險。董事會對整體風險管理訂有書面原則，亦對特定範圍與事項提供書面政策，包括匯率風險、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。

貨幣交易所產生的匯率風險主要為美金及日幣。相關匯率風險來自未來商業交易及已認列之資產與負債。風險管理工作由本公司財務部按照董事會核准之政策執行，並透過與公司營運單位密切合作，負責辨認、評估與規避這些財務風險。



營運風險

我們秉持誠信經營原則，持續提升產品與服務品質，尤其注重食品安全、職場安全及環境永續議題。設立食品安全委員小組負責擬定食品安全政策之執行與監督，並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，防止企業危機風險。我們持續監控市場價格變化，調整銷售訂價，並與供應商保持良好互動，確保多家合格替代廠商可供選擇，將原物料上漲、通貨膨脹風險納入年度營運計畫，減少其對公司損益之影響。

飯店安全與緊急危機處理是日常營運的重要環節，安全部人員負責維持營運現場的秩序與安全，並定期參加相關訓練以強化技能，確保具備維護安全及應變能力，保障顧客與員工之安全。公司訂定的「緊急事故處理與應變程序書」強調日常安全警覺及危機預防，並定期舉辦安全講習與演練，確保每位同仁在緊急事件發生時能鎮定處理，有效維護顧客與自身安全。各單位設立危機處理小組與緊急聯絡人，負責規劃防範計畫及應變措施，確保事件發生時能迅速應對。

企業形象

晶華國際酒店集團秉持誠信、專業及穩健之經營原則，並重視企業形象及風險控管。我們透過認養公園、贊助公益團體，以及配合觀光局辦理國內外宣導活動來提升台灣形象，致力於以客為尊，提升集團的整體形象。2023 年截至報告書撰寫日止，未發生重大企業形象改變造成企業危機管理之情事。



企業經營行為可能引發聲譽風險、財務風險、法律合規風險、人權維護風險及供應鏈風險等。因此，我們建立了健全的內部控制系統，制定符合法規的政策和程序，並加強供應鏈風險評估及多元化供應鏈管理。為了提升企業形象並減少風險，我們採取以下措施：

建立內部控制系統



依照「上市上櫃公司風險管理實務守則」訂定晶華國際酒店集團風險管理政策與程序，且明定董事會為公司風險管理最高治理單位。制定並實施符合法規的政策和程序，以確保企業行為符合相關法規要求，減少法律合規風險。

加強供應鏈風險評估



透過篩選和監控供應商，確保供應鏈的穩定和可靠，減少供應鏈風險。持續與全球夥伴合作，探索新的可持續技術和策略，以實現更綠色的運營模式。我們期望這些努力能激勵同行業及其他產業的企業，共同創造一個更公平、更環保的未來，以帶領供應鏈共同邁向可持續發展的未來。

社會責任與公益活動



致力於通過公益活動和環保實踐，支持和改善我們所服務的社區，同時建設具包容、安全、韌性和永續特質的城鎮與社區。如認養公園維護公園的植栽綠化和藝術燈光照明，促進社區居民的生活質量；參與社區共好發展活動，每年在花蓮黎明教養院舉辦愛心義煮活動，為心智障礙者提供餐飲服務，舉辦永續慈善聖誕市集、義賣和捐血活動，支持偏區弱勢家庭及花蓮黎明庇護工場，體現企業社會責任，並提升企業形象。

透過這些措施，我們不僅提升了企業形象，也為當地社區創造了持久的正向影響，展示了我們作為負責任企業的決心。我們相信，真正的商業成功來自於為社會帶來持續和實質的好處，並持續致力於推動社會和環境的正向改變。

關於[食品安全](#)、[職業安全](#)、[環保與能源](#)、[氣候變遷](#)、[資訊安全風險](#)及[社區關懷](#)等於相關單元中說明。

2.3 創新及顧客服務

績效成果

- 晶華國際酒店集團顧客滿意度平均 83 分，太魯閣晶英更高達 92 分，足以顯示旅客對於飯店服務品質的認同與高度評價。而具公信力的國際旅遊 OTA 評論網站有高達九成的旅客認同我們高品質的服務。
- 導入智能技術，提供更快速的服務與解決顧客需求。投入創新產品之研發費用計新台幣 4,455 仟元。

83 分

集團顧客滿意度
平均

92 分

太魯閣晶英顧客
滿意度平均

4,455 仟元

創新產品之研發
費用投入

未來目標

短期目標

- 依旅遊季節性、節慶假期規劃吸引旅人之行程。
- 不定期調整價格策略以吸引顧客。
- 研發餐飲新食譜、邀請國際名廚客座，保持競爭力。

中、長期目標

- 重新定位品牌以滿足新需求。
- 配合市場趨勢擴展營業型態，提升營運績效。

衝擊影響



晶華國際酒店集團在經歷了三年的疫情衝擊後，面對新飯店的即將開幕，需要積極應對市場需求的變化、競爭的加劇、消費者偏好的轉變以及日益嚴重的人力短缺問題。為確保未來的成功運營，集團必須採取多項措施，包括優化產品與服務、推動技術創新、靈活應對顧客需求的變化，並提升顧客滿意度和員工留存率，從而在疫情後的市場中保持競爭力。

政策承諾



晶華國際酒店集團擁有專業的飯店管理知識，以開放心態迎接來自世界各地的旅客，提供有溫度的服務；尊重全球人種和文化，我們的目標是營造非凡體驗，讓旅客感受到旅遊的新意義，同時體驗到我們獨特的「將心比心」款待文化。我們的承諾是致力於確保公司的永續經營宗旨，通過持續創新和優化服務，繼續引領飯店業朝向更可持續、更負責任的未來。

採取之行動



- 為了更有效收集顧客的反饋和建議，我們建立了多樣化的溝通渠道，包括五國語言的顧客關係管理 (CRM) 系統的客服信箱網頁、各飯店的專線電話、線上聊天以及社交媒體。
- 準確性的市場分析和需求預測，了解市場趨勢和消費者偏好需求，靈活調整產品、營銷和定價策略。
- 定期收集顧客反饋數據，了解顧客需求和建議，由專人定期分析滿意度報告，制定相應的改善措施，並用於持續改進我們的產品和服務流程。
- 提升解決問題的能力：推動潛能開發和教育訓練計畫，確保員工具備良好的溝通技巧、專業職能。



評估機制

- 檢視營運績效，即時調整經營策略。
- 定期審視顧客滿意度及國際旅遊 OTA 評論網站的評價。
- 創新產品研發投入成本。



利害關係人議合情形

晶華國際酒店集團透過多元的溝通管道與顧客互動，運用 CRM 大數據分析顧客偏好，提供個性化的入住體驗。依顧客反饋制定營運策略，保持市場競爭力。並通過員工內部培訓，提升創新效率和整體服務品質。

晶華國際酒店集團擁有專業的飯店管理知識，以開放心態迎接來自世界各地的旅客，提供有溫度的服務；尊重全球人種和文化，以全人化款待，真誠對待每位顧客。作為飯店業的領導者，我們深知自身在推動可持續發展和社會責任方面的角色和影響力。

我們對於產品的創新行動與服務均與聯合國永續發展目標（SDGs）緊密相連，尤其是目標 11（永續城鎮與社區）、目標 12（責任消費及生產）及目標 15（氣候行動）。通過多方面的努力，為旅客創造環保友好且質量卓越的綠色體驗。在營銷策略和產品創新方面，我們持續關注顧客需求和市場趨勢，確保產品和服務在具市場競爭力的同時，符合環境和社會的永續指標。

如我們承諾 2026 年底前集團部分餐廳全面採用非籠飼雞蛋的決策，我們不僅展示了對提升動物福利的承諾，也彰顯了對環境永續的負責態度。



2.3.1 創新產品與服務

集團旗下飯店會持續地使用得天獨厚的在地資源，與臨近文化景觀結合深度觀光資源，做為吸引旅客的賣點。英國知名文化刊物《Time Out》公布了 2023 年「全球最酷的 40 個街區」，其中台北的中山區因其獨特的傳統風俗與特色建築，以及豐富的娛樂文化，成為外國人眼中最酷的街區之一。台南作為台灣的歷史文化首都，保留了眾多歷史建築與文物，承載著台灣數百年的歷史與人文故事，吸引旅人為其豐厚而迷人的文化底蘊所著迷。太魯閣峽谷則是台灣的一大自然奇觀，以壯麗的大理石峭壁、深谷和湛藍的河流構成的絕美景色令人驚嘆。

集團旗下的飯店將繼續充分利用這些得天獨厚的在地資源，結合周邊的文化景觀，打造深度觀光體驗，以此作為吸引旅客的重要特色。

近年來，國際連鎖品牌飯店陸續進入台灣觀光市場，這勢必會對觀光產業的供需關係產生衝擊。為了提升自我競爭力，我們將專注於提升優質服務體驗和獨特的差異化產品，重視細節和顧客需求，加強行銷宣傳，擴大目標市場，強化本土文化體驗，促進產業合作和整合，改善基礎設施和便利性，以及推動創新科技應用。我們將通過多元化策略來吸引更多旅客，擴大市場佔有率。



創新產品 經濟永續

文化體驗活動



- 提供多樣化的文化活動，增進旅客對當地文化的了解，並鼓勵文化交流。
- 結合在地文化及中山商圈，進而強調對社會文化保存與地方經濟的支持。
- 疫情三年所延展出的客房專案商品，不同樓層的客房，方向明確地鎖定各類客層。與在地文化及不同產業的結合，如大台北年貨生活圈 龍躍台北城 / 台北燈節，廣受好評的台灣高鐵及雙層觀光巴士的折扣優惠，讓住房商品充滿著不同特色，吸引不同客層。

長遠社區影響



地方創生的核心在於講述充滿故事性的地方特色，設計活動和行程，使旅遊不僅是短期的娛樂，更名為當地社區帶來永續的積極影響。

綠色住宿環境



打造節能、資源高效率的住宿設施，鼓勵客人參與環保行動。隨著消費者環保意識的提升，我們避免使用一次性塑膠製品，減少食物浪費和非必要的資源消耗。這些措施不僅符合環保趨勢，還能提升我們的企業形象，體現對環境的責任感。

革新技術服務



隨著 AI 科技時代的來臨，導入 AI 智能產品，提升服務品質及住宿便利性已刻不容緩。

提高效率與成本效益



通過能源管理系統和資源循環利用計劃，提高運營效率，實現可持續的經營模式。

促進可持續發展



通過創新技術和方案，例如節能設備、可再生能源和綠色建築設計，來減少對環境的影響，推動可持續發展。

可持續餐飲體驗



強調使用當地可持續食材，降低碳足跡，並通過與品牌合作舉辦特色餐飲活動，帶給顧客獨特且環保的美食體驗。

創新產品 環境永續

晶華國際酒店集團不斷追求卓越，致力於為顧客提供獨特且難忘的體驗。透過創新思維與科技應用保持競爭力，我們持續推出新的產品和服務，以滿足顧客日益多元的需求。例如，我們推出結合在地文化的住宿體驗，讓旅客更深入了解台灣之美。這包括藝術家駐村計畫、台北燈節、大稻埕夏日節、台北雙層觀光巴士等特色住房專案，以及栢麗廳的「永續餐桌」和「盛（剩）計劃」，把 NG 食材變成餐桌美味。同時，我們積極融入在地文化，讓世界看見台灣的美好。晶華國際酒店集團將繼續投入研發，推出更多符合顧客需求的創新產品和服務，進一步提升顧客的體驗，請參閱 [永續旅遊專欄](#)。

我們重新詮釋吃的文化，聚焦產品創新，積極舉辦名廚客座佳宴，希望在與國際接軌的同時，也能為顧客提供美味佳餚。開發新菜單的同時，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。

自 2007 年以來，晶華國際酒店集團致力於將世界頂尖美食帶入台灣，成為國際美食交流的領先平台。歷年來我們邀請了近 50 名來自五大洲、共獲 42 顆米其林星星的名廚，並經辦多場國際精品年度 Gala 盛會、私廚宴飲外燴、貴賓鑑賞酒會等高端活動。晶華國際酒店集團品味淬煉 30 年的餐飲風華，以卓越的服務和創新精神，引領台灣美食走向國際。



我們的主廚團隊與麗晶精品各大國際品牌合作打造貴賓餐會，導入節能、減碳、環保概念於食材選擇、烹調過程以及服務細節當中，享用美食並體驗頂級禮遇時，也倡議與環境共好的社會責任。

台北晶華酒店持續支持聯合報系 2023 年第三屆 500 盤活動，活動由 50 位不同專業背景的名人出任評審，共同推廣「從台灣人的觀點評鑑美食」的概念，台北晶華酒店晶華軒已連續三年獲頒獎項，本屆更是榮獲 11 盤殊榮，是晶華軒廚主廚與其他 5 位獲獎主廚攜手藝烹佳餚，善盡飲食文化推廣責任之具體表現。



台北晶華酒店與洲南鹽場以及在地製鹽職人合作，引入來自台灣各地的鹽品，推出「侍鹽師」服務為餐食美味加分，展現與在地文化共生共好的行動力。同時也將鹽應用在 SPA 療程當中，為賓客帶來饒富意義的消費體驗。我們期許能與台灣在地鹽業站在產業共好的最前線，透過「產地到餐桌、產地到肌膚」的體驗，與消費者分享來自台灣在地的好素材。

台南晶英酒店攜手「禾乃川國產豆製所」，導入永續農業與良食運動，由主廚團隊利用大豆在經濟產物製程後留下的碎渣，取其特性與香氣，轉型成為餐桌上的精緻佳餚以及烘焙點心，膳食纖維高且富含營養價值的豆渣，徹底實踐永續餐桌的願景。

集合旗下台北晶華、台南晶英、太魯閣晶英、以及礁溪、晶泉丰旅，共同推出「永續尾牙春酒」方案，菜單設計均符合「在地」、「當令」、「友善」、「惜食」等原則。太魯閣晶英更將綠色旅遊概念延續，邀請企業入住國家公園峽谷飯店，感受自然療癒力量。

捷絲旅臺大尊賢館義餐食堂首推鮮蔬高蛋白外帶輕食餐盒，以低碳食材為特色，並與社區共好為理念，優先選用陽明山在地小農的水耕蔬菜，呈現繽紛健康且清爽的蔬食選擇。

客座主廚 異業結盟



龍漢堡 Dragon Burger

台北晶華酒店邀請了曾於 2015 年被英國媒體評選為最具潛力年輕主廚「龍漢堡 Dragon Burger」主廚 Adam Rawson，其在 2015、2016 年倫敦迷你漢堡大賽「Slider Decider」中以獨創漢堡拿下冠軍榮銜，2023 年 1 月於台北晶華酒店客座，帶來人氣精選漢堡新美食。



宮崎名物豐味祭

台北晶華酒店攜手日本宮崎縣政府，打造「宮崎名物豐味祭」，以糖度高達 18 度的完熟金桔入菜，另邀請 2022 年 World Class 世界調酒冠軍——緒方唯客座二樓上庭酒廊帶來一系列調酒。Robin's 牛排館也推出「海陸牛排金桔套餐」，邀請識味老饕一同品味頂級金桔的極上滋味。



Sugalabo

東京最難訂席餐廳 採介紹制 --Sugalabo，由「Japan to the World」擷取靈感，採台灣季節性的食材進行菜單設計，席間更以開放式的廚房，讓顧客盡覽主廚與團隊的風采，為賓客獻上味蕾的極致饗宴。



Knotted

韓國甜甜圈品牌「Knotted」廣受當地人喜愛，經典的可愛黃色笑臉為店家的獨特標誌，提供爆餡的超夯口味及 2 款全球獨賣限定人氣甜甜圈口味來台快閃。



奧芝商店

北海道第一家以蝦味熬製湯咖哩的朝聖名店奧芝商店首度跨海來台快閃，店至今已傳至第三代，在咖哩辛香裡展現了海潮鮮美的鹹香滋味，湯咖哩獨門風味讓人欲罷不能。

穆斯林友善餐廳 (Muslim Friendly) 餐旅認證

台北晶華本館為滿足更多國際人士的需求，自 2014 年起每年均獲得「MFT 穆斯林友善餐旅認證」及「MFT 穆斯林友善餐廳認證」，我們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遊體驗。



晶華國際酒店集團於 2023 年投入創新產品之研發費用為新台幣 4,455 仟元，致力於持續提升餐飲營運成效及保持競爭力而努力。並在所有服務中體現對可持續發展的承諾。透過不斷更新和提升服務品質，可以滿足並超越顧客偏好不斷變化的期望。

2.3.2 顧客服務的卓越性

晶華國際酒店集團致力於通過優質的產品和服務提升顧客滿意度，促進長期合作關係，培養顧客忠誠度並減少顧客流失。我們的目標是提升產品競爭優勢，實現營運績效的持續增長。

為了更有效收集顧客的反饋和建議，我們建立了多樣化的溝通渠道，包括五國語言的顧客關係管理 (CRM) 系統的客服信箱網頁、各飯店的專線電話 (詳各飯店官網)、線上聊天以及社交媒體。我們在各飯店部門均設有專人，確保在 24 小時內回覆顧客意見。對於顧客的肯定評價，我們會表示誠摯的感謝，並熱忱歡迎他們再次光臨。此外，我們透過顧客滿意度調查、社交媒體監測和客戶回饋表單來進一步收集意見。這些反饋會由專人定期分析滿意度報告，制定相應的改善措施，並用於持續改進我們的產品和服務流程。客服信箱網頁連結如下：

- [繁中信箱](#)
- [英文信箱](#)
- [韓文信箱](#)
- [簡中信箱](#)
- [日文信箱](#)

提升顧客滿意度與品牌形象策略



增強顧客滿意度和忠誠度

卓越的顧客服務是確保顧客滿意度的關鍵。我們致力於提供個性化、細緻的服務，讓每位顧客感受到被重視和關愛。這不僅能提升顧客的滿意度，還能增加顧客的忠誠度，使其願意再次光臨和推薦給他人。



創造難忘的體驗

我們相信，旅遊不僅是住宿，更是一次難忘的體驗。透過提供獨特的文化活動、本地特色的美食和個性化的旅遊建議，讓顧客深度體驗當地文化，創造美好回憶。



及時回應顧客需求

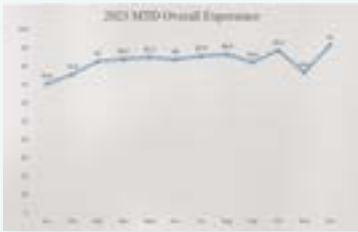
卓越的服務包括快速、有效地回應顧客的需求和反饋。我們都以迅速和專業的態度處理問題並提供額外幫助，確保顧客的每一個需求都得到及時滿足。



樹立良好的品牌形象

優質的服務是建立和維護品牌聲譽的重要途徑。當顧客在我們的飯店中獲得卓越的服務體驗時，其會對我們的品牌產生積極的認知，這有助於吸引更多新顧客並維持現有顧客。

品華國際酒店集團顧客滿意度平均 83 分，尤其是太魯閣晶英評分更高達 92 分，足以顯示旅客對於飯店服務品質的認同與高度評價。而具公信力的國際旅遊 OTA 評論網站 Agoda、Booking.com、Expedia、Tripadvisor 等有高達九成的旅客認同我們高品質的服務。



旅遊平台獎項



提升服務品質與競爭力策略

改善低評分項目

- 討論與制定策略：在會議中進行深入討論並制定改進策略
- 滿意度報告分析：定期分析滿意度報告，制定相應的改善措施
- 跟蹤評估：實施跟蹤評估，確保低分項目改進效果

優化服務與競爭優勢

- 服務優化措施：創新與優化服務，確保在市場中保持競爭優勢
- 行業最佳實踐：定期檢視服務流程，了解行業最佳實踐
- 顧客反饋：積極收集顧客反饋，靈活調整策略和服務標準

員工培訓與發展

- 提升顧客滿意度的關鍵：重視人才需求和內部專業技能的培養
- 提升解決問題的能力：推動潛能開發和教育訓練計畫，確保員工具備良好的溝通技巧、專業職能

創新與卓越的顧客服務是我們飯店業務的核心驅動力。透過不斷創新和提升服務質量，我們不僅滿足顧客的期望，更致力於超越他們的期待，為其創造難忘的旅遊及佳餚體驗，並推動企業的長遠發展。我們同時致力於實現可持續發展目標，將超越顧客期望與企業永續經營緊密結合。

2.4 食品安全與健康

績效成果

- 晶華國際酒店集團旗下飯店 2023 年並未有因違反食品安全衛生管理相關法規被裁處罰鍰之情事。
- 台北晶華宴會廳 2023 年 9 月通過 TQSCI 所頒發的 HACCP 食品安全管制系統續評認證。共執行 64 次自主檢測、14 次的食品安全與衛生內部稽核及 32 次的場所清潔維護及衛生檢核。
- 台南晶英則執行了 4 次的微生物自主檢測、8 次的食品安全及衛生內部稽核及 35 次的場所清潔維護及衛生檢核。

0 起

2023 年集團旗下飯店違反食品安全衛生管理相關法規



未來目標

短期目標

- 恪遵食品安全法規、員工培訓和食材來源的監管。
- 落實員工食品安全培訓，確保所工作人員均了解並遵守最新的安全規範和程序。

中、長期目標

強化對顧客健康和安全的重視，為所有利害關係人創造更大的價值。

衝擊影響



發生食品安全事件將會對顧客的健康造成嚴重威脅並直接影響顧客對飯店的信任度，導致客源流失。而負面新聞報導和社交媒體上的負面評價會嚴重影響潛在顧客選擇飯店意願，進而影響飯店收入。且飯店可能面臨法律訴訟和高額賠償，也可能導致飯店遭暫停營業裁罰造成損失營業。通過實施全面的食品安全管理系統，晶華國際酒店集團對於保護消費者的健康承擔起直接責任。

政策承諾



晶華國際酒店集團在食品安全與健康領域展現了顯著的持續發展承諾，我們不僅積極提升食安管理標準，還積極推動教育與訓練，確保我們的員工與供應商都能遵循最嚴格的衛生標準。我們深知食品安全的最高宗旨在於保障消費者的健康與福祉，同時維護企業的聲譽與形象。

採取之行動



落實「食品安全與衛生環境標準作業管理程序」，採取嚴格的食物安全管理、持續的員工培訓和有效的應急措施以降低食安風險，為保護顧客的健康，維護品牌聲譽，並確保可持續的經濟效益。

評估機制



- 藉由內部與外部稽核，確保所有食品處理過程均符合國際與國內的法規標準。
- 供應商年度評鑑結果、員工食品衛生安全教育訓練課程參與人次及人時。
- 違反食品安全衛生管理相關法規被裁處罰鍰之情事。

利害關係人議合情形



根據利害關係人議合之鑑別結果，晶華國際酒店集團將繼續引領業界，不斷創新並提升我們在食品安全與衛生管理方面的表現，進一步實現可持續發展目標，為所有利害關係人創造更大的價值。

晶華國際酒店集團在食品安全與健康領域展現了顯著的持續發展承諾，我們的努力完全符合聯合國可持續發展目標（SDGs），包括目標 3（健康與福祉）和目標 12（責任消費及生產）。我們不僅積極提升食安管理標準，還積極推動教育與訓練，確保我們的員工與供應商都能遵循最嚴格的衛生標準。

通過實施全面的食品安全管理系統和自主檢驗實驗室的設立，晶華國際酒店集團對於保護消費者的健康承擔起了直接責任。我們通過持續的內部與外部稽核，確保所有食品處理過程均符合國際與國內的法規標準。此外，對於任何食品安全問題，我們都能迅速響應並進行必要的糾正與預防措施。

我們對供應商進行嚴格的評估與監督，確保他們的產品達到我們的高標準。這不僅保障了食品的品質和安全，也進一步促進了我們供應鏈的可持續性。透過與合格供應商的持續合作，我們增強了整個供應鏈的透明度與可追溯性，確保從農場到餐桌的每一環節都符合可持續發展的原則。

晶華國際酒店集團致力於成為食品安全與健康的行業典範。我們的這些努力不僅體現了對客戶健康和安全的重視，也顯示了我們對社會責任和環境保護的全面承諾。隨著未來的發展，我們將繼續引領業界，不斷創新並提升我們在食品安全與衛生管理方面的表現，進一步實現可持續發展目標，為所有利害關係人創造更大的價值。



2.4.1 食品衛生安全管理

食安風險管理

晶華國際酒店集團極度重視食品安全與衛生管理，堅持以科學化和系統化的方法，積極實施食品安全與衛生標準作業管理程序。本公司設有專責的食安風險管理小組，由各飯店總經理親自領銜，成員包括永續發展協理或專職人員、衛生經理、餐飲部主管及行政主廚等，共同監控食安風險管理。依循食品良好衛生規範（GHP）和危害分析重要管制點系統（HACCP）的國際標準，制定「食品安全與衛生環境標準作業管理程序」作為食安衛生自主管理與內部稽核之管制標準。

進貨與驗收	監控食材原物料運送過程、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	取得食材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	擬定內部教育訓練以及外部專業訓練課程年度計畫，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，含製造、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，抽驗半成品的物性檢測。
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核等作業。
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；慎選病媒防治專業廠商定期對廚房、餐廳、作業場所消毒，確實做好病媒防治。

品華國際酒店集團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及各項食品衛生標準等法規，制定包含九大範疇的「食品安全管制系統」程序書。這些範疇包括食品採購、驗收、製造、供膳、環境衛生管理、留樣、檢驗、人員培訓及文件管制及內部稽核等，確保從源頭到餐桌的每一環節均達到最高的食品安全標準。

食品安全管制系統標準作業

- 01 衛生管理標準作業
- 02 製作及品質管制標準作業
- 03 倉儲管制標準作業
- 04 成品回收管制標準作業
- 05 運輸管制標準作業
- 06 客訴管制標準作業
- 07 文件管制標準作業
- 08 檢驗與量測管制標準作業
- 09 教育訓練標準作業

食安監督與落實

品華國際酒店集團為有效監督食品安全與衛生環境標準作業管理程序，設立 HACCP 管制小組定期召開會議，會議中除了檢討食品安全與衛生稽核缺失事項與應改進措施外，並對新頒布的食品安法法規進行討論並制定標準作業流程，會議內容且列入紀錄並留存電子檔。

HACCP 管制小組職能與落實如下：



此外，更規劃內部稽核作業流程，實施從採購、儲存、製作到用餐環境的全面衛生安全檢核，並定期進行環境衛生的清潔與缺失改善，以達到食品安全與衛生的持續改進。

內部稽核作業重點：

 內部稽核執行作業	定期檢核並評估食品安全管制系統的運作，以確保所有操作均符合 HACCP 風險控制標準，並檢核預定計劃事項的有效性與實現目標。
 稽核人員資格	稽核團隊由具備 HACCP 及相關食品安全教育訓練的衛生管理人員組成，確保稽核的專業性和有效性。
 稽核頻率	為持續確保食品安全系統的有效運行，我們每年至少進行一次完整的內部稽核。
 現場稽核活動	在定期的衛生安全稽核中，被稽核單位可指派人員陪同稽核過程，以便更好地理解 and 改進。稽核結果將記錄在食品安全與衛生內部稽核報告中，並依據評分表進行評分。
 缺失改善與追蹤	若稽核中發現缺失，相關部門必須根據稽核報告和評分表的指示，在規定期限內提出具體的改進計劃。這些計劃經批准後，需進行持續的追蹤和評估，直至完全解決問題。
 設備管理與更新	定期評估可能影響衛生環境的設備，並根據需求逐年編列預算進行更新或替換，確保設施和設備的功能性與安全性。

溯源與食品標示

為了應對日益嚴格的食安法規並保障食品衛生安全，集團致力於強化原物料源頭管理。所有原材料、半成品及成品的採購皆可追溯，從下訂單、驗收到廚房每日作業，我們嚴格管控原材料的進貨流程。所有食材均標示有效期限，並依照「先進先出」的原則進行管理，調味料則標註進貨日期，以便追蹤供應商及食材批次。部分產品的相關信息已揭露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平台上。

此外，自 2022 年起，台北晶華栢麗廳及外館泰市場自助型餐廳在臺北市政府的「飯店 Buffet 專區」食材登錄平台上，公開食材來源資訊。顧客只需掃描手機即可立即查看食材來源，消除食安疑慮。

我們亦遵循《食品衛生安全管理法》中的食品標示及廣告管理規範，確保客製化零售商品的標示清楚顯示可追溯的來源資訊，包括製造廠商名稱、電話號碼及地址，或將上述信息通報至轄區主管機關，確保採購追蹤溯源及信息公開透明。



2.4.2 作業場所認證及人員管理

作業場所認證

晶華國際酒店集團明白餐飲服務的規模和多樣性在食品安全管理的挑戰。尤其是宴會廳業務涵蓋範圍廣泛，包括婚宴、筵席、品牌發表會、公司尾牙、業績發表會及企業會議等，對食品安全的要求尤為嚴格。這些活動的規模通常超過一般餐廳，菜色需求多樣化，且涉及大量供餐與現場服務人力，因此相對提高了食品安全的潛在風險。因應此，我們特別針對各種宴會形式的菜餚進行了詳細的危害分析，並制定了嚴密的重要管制點，以確保每位顧客的餐飲安全與健康。

晶華酒店宴會廳自 2014 年起便獲得了 TQSCI 所頒發的 HACCP 食品安全管制系統認證，這不僅是對我們食品安全管理系統有效性的肯定，也展示了我們對國際標準的遵循。此認證需進行逐年複核，2023 年 9 月已通過續評，稽核結果顯示我們的食品安全管理完全符合 ISO19011 的國際標準。



人員衛生管理

晶華國際酒店集團確信衛生管理對於維持高標準食品安全的重要性。為此，我們遵循衛生福利部的食品安全衛生管理法及相關規範，實施一套全面的衛生管理系統，包括從業人員的個人衛生稽核、年度健康檢核，以及對潛在食品安全風險的嚴格控制。

我們不僅對所有餐飲現場從業人員實行嚴格的衛生稽核機制，且針對所有新進員工在開始工作前必須通過由合格的衛生醫療機構進行的全面健康檢核，確保沒有任何可能影響食品安全的健康問題。

此外，對第一線的廚房供膳人員進行更為嚴格的每年健康檢核，包括 A 型肝炎、手部皮膚病、結核病、傷寒、出疹、膿瘡、外傷、結核病、傷寒等及其他可能造成食品汙染之傳染疾病等檢核項目。每天工作前，我們都會確認員工的健康狀態，並對出現任何異常或傷口的員工進行調派，避免他們與食品直接接觸。此外，餐務人員也會接受針對工作環境中的噪音和高溫的定期檢核。

教育訓練與發展

晶華國際酒店集團致力於員工的持續教育和專業發展。我們設定了年度的教育訓練計畫，聘請專業人員或由內部管理層擔任講師，為員工提供餐飲衛生安全的專業訓練。新進人員在正式工作前必須接受包括服裝儀容、手部清潔及預防食品汙染的行為訓練。我們還鼓勵廚師和其他餐飲人員參加由相關主管機關或認可機構舉辦的衛生講習訓練課程，以確保專業技能與時俱進。

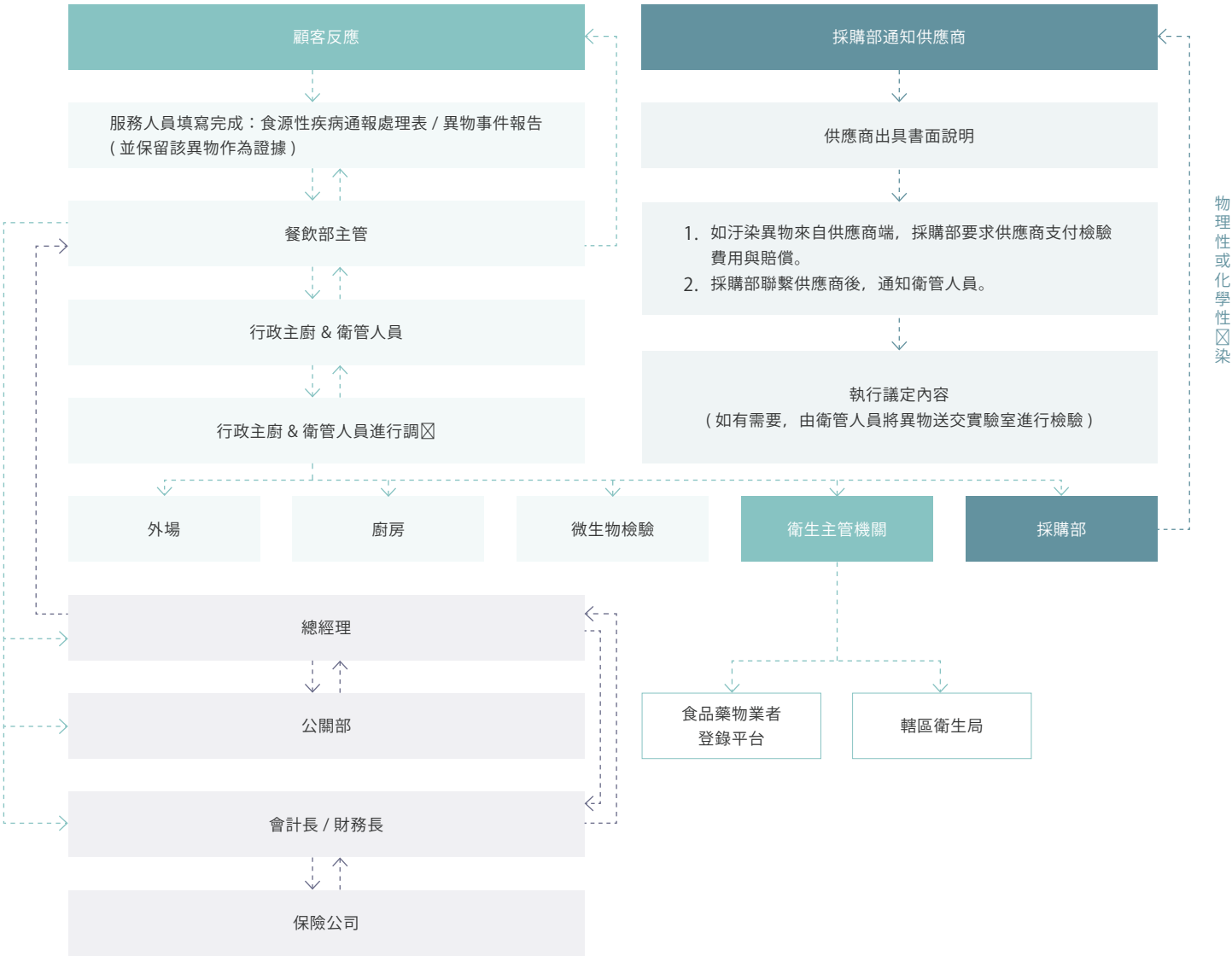
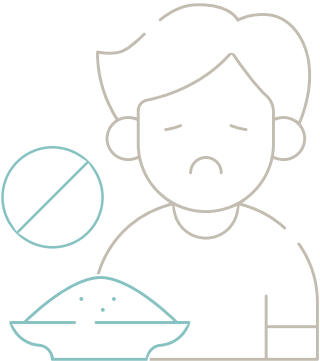


食安供應商管理

晶華國際酒店集團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，合作廠商需簽署供應商供貨需知，其包含供貨規範及企業社會責任誠信、人權維護相關條款，唯有具備供貨合法相關條件、產品認證（含 TQF、CAS、TAP、HACCP、ISO 等認證資料）、誠信經營、信譽良好之廠商才能成為公司長期合作夥伴，共同致力於永續供應鏈的目標。

食安事件因應流程

晶華國際酒店集團對於食安事件之處理方式訂定了標準作業流程，以降低食安事件對飯店形象之衝擊性，現場工作人員發現食品安全問題或接獲顧客的相關投訴後，立即通報管理層或食品安全衛生主管核實食安事件的真實性和嚴重程度，依狀況採取應急處置，必須迅速、確保有效地控制事件發展，減少對顧客健康的影響，並維護飯店的聲譽。並於事後全面檢討事件發生經過，依照問題根源及處理過程中的不足之處研討改進措施，如改進食品安全管理程序、加強員工培訓及提高同仁對食品安全事件的應變能力等。



2.4.3 自主檢驗實驗室

晶華國際酒店集團台北晶華於 2016 年建立了自主檢驗實驗室，以強化食品安全的自主管理與監控。我們訂定的「自主檢驗實驗室標準作業程序書」系參照衛生福利部食品安全衛生管理法、食品良好衛生規範準則及食品業者設置實驗室之企業指引，旨在確保從原物料檢驗到成品出餐的每一環節均符合最嚴格的食物安全標準。

實驗室運作與監控

實驗室的操作涵蓋了從原材料的檢驗、抽樣、分析到數據記錄。每一項檢驗操作都遵循嚴格的標準，包括樣品處理、檢驗頻率調整、結果確認及廢棄物的安全處理。實驗室由專責團隊負責，確保記錄的準確性與完整性，並嚴格遵循資料不得隨意修改的原則。所有數據和記錄都必須保存至少五年，以便隨時追溯和核對。

質量監控與衛生標準

自主檢驗項目著重於「總菌數」和「大腸桿菌群」的微生物檢測，這些檢測不僅符合國家標準，也是衡量我們食品加工過程衛生狀況的重要指標。透過這些指標，我們能及時識別產品在製造過程中的潛在衛生問題，並迅速採取必要的糾正措施。

我們的檢測儀器和方法均遵循中央主管機關訂定的標準和國際認可的檢驗程序，保證檢測的精準性和可靠性。實驗室設備定期進行精確的校準和維護，確保每次檢測的結果都能準確反映食品的安全狀態。

對自主檢驗結果不符微生物衛生標準之成品，立即擬訂改善方案。不符油脂總極性物質檢測標準之油品，立即進行換油作業，並作為換油頻率訂定之參考。不符農藥殘留或二氧化硫標準之食品原物料，則立即退貨，並督促供應商提出改善策略及預防措施，檢驗結果也會納入供應商評鑑，作為日後評估供應商續用與否之參考。

除了內部檢測，晶華國際酒店集團旗下各品牌飯店也與認證的第三方實驗室合作，對特定項目進行外部檢測，以雙重保障食物安全。



自主檢驗項目

- 食品微生物檢驗
- 冰塊微生物檢驗
- 手部塗抹檢測
- 食品接觸面塗抹檢測
- 水質微生物檢驗
- 農藥殘留檢測
- 油脂總極性物質檢測
- 二氧化硫快速檢測

委外檢驗項目

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



2023 年成果與實踐

成果一

晶華國際酒店集團餐飲營收過半的台北晶華及台南晶英 2023 年食品衛生安全相關檢測及稽核統計如下：

台北晶華自主檢驗計 64 次，其中有農藥殘留及二氧化硫檢測各一次不合格，立即退貨處理，其餘 62 次均符合標準。台南晶英微生物自主檢測 4 次亦符合標準。

台北晶華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	12
農藥殘留檢驗	有機磷劑類、氨基甲酸鹽類	25
油脂總極性化合物檢測	油質總極性化合物檢測 (註 1)	13
二氧化硫快速檢測	二氧化硫殘留快速檢測	14
實驗室檢驗項目合計次數		64

台北晶華其他檢驗項目

檢驗名稱	檢驗項目	次數
油質試紙檢測	油炸油油質檢測 (註 2)	365

註 1. 依總極性化合物含量的多寡，作為油炸油的換油指標。台北晶華酒店為求謹慎，自訂較政府嚴格之數值 (達百分之二十五以上時)，總極性物質 (Total Polar Materials) 含量達百分之二十一以上時，即不得再使用，應全部更換新油。

註 2. 採油質檢測試紙測試游離脂肪酸濃度，當油質檢測試紙超過一格變黃色，即表示游離脂肪酸濃度 $\geq 1\%$ (酸價 ≥ 2)，應立即進行換油。

2023 年成果與實踐

成果一

台北晶華實驗室相關費用

項目	金額 (新台幣)
檢驗材料、儀器校正	51,250
人員薪酬	87,097
外部檢驗費	299,850
合計	438,197
合計費用占台北晶華餐飲收入淨額為 0.018%	

台南晶英內部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	沙門氏菌、金黃色葡萄球菌腸桿菌科	4
油質檢測試紙	油炸油油質檢測	730

餐飲營收過半的台北晶華 2023 年共執行了 14 次的食品安全與衛生內部稽核及 32 次的場所清潔維護及衛生檢核，稽核及檢核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。台北晶華經上述 14 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 95.27%，占台北晶華營業收入淨額為 48.71%。

擁有 HACCP 食品管制系統認證的台北晶華宴會廳餐飲收入占台北晶華的餐飲收入淨額為 22.81%。

成果二

台南晶英雖未取得任何食品安全管制系統認證，乃依循集團「食品安全與衛生環境標準作業管理程序」落實執行食品安全管理，於 2023 年 11 月開始每月對所有餐廳進行食品安全與衛生內部稽核 8 次及 35 次的場所清潔維護及衛生檢核。

成果三

- 台北晶華食品衛生安全內部訓練課程共計 382.2 小時；廚師內外部衛生訓練合計 509 人次、共 1,162 小時，HACCP 小組成員亦完成 38 小時的外部專業培訓課程。
- 台南晶英食品衛生安全內部訓練課程共計 506 小時，廚師內外部衛生訓練合計 680 小時。
- 太魯閣晶英內部食品衛生安全訓練課程合計 286 人次，共 143 小時，HACCP 小組成員亦完成 40 小時的外部衛生訓練課程。

此外，即便是以客房營收為主的捷絲旅，也進行了三場廚師衛生外部訓練，共計總人時 231 小時。

成果四

晶華國際酒店集團嚴格遵循食品安全衛生管理法及相關子法與政策，2023 年台北晶華通過台北市衛生局的現場稽核與物品抽驗高達 62 次，台南晶英通過台南市衛生局的現場稽核為 2 次，台南晶英晶英軒與宴會廳且通過 2023 年度臺南市餐飲衛生分級評核之衛生優良店家。

這些成果皆證明了我們在日常運營中嚴格執行法規要求，而且晶華國際酒店集團 2023 年並未有任一飯店有因違反食品安全衛生管理相關法規被裁處罰鍰之情事。

2.5 供應鏈管理

績效成果

- 台北晶華完成書面審閱之主要協力廠商計 69 家，實地稽核廠商計 11 家。台南晶英完成書面審閱之主要協力廠商計 52 家，實地稽核供應商 5 家，評鑑結果未有任何供應商的總分低於 60 分。
- 台北晶華經過實地稽核廠商之進貨金額為新台幣 119,694,044 元，占台北晶華 2023 年食品與飲料（含生鮮）交易金額的 13.05%。台南晶英經過實地稽核廠商之進貨金額為新台幣 19,346,474 元，占台南晶英 2023 年食品與飲料（含生鮮）交易金額的 10.72%。
- 茶飲類及咖啡飲品類採購具有國際認證或標章的支出占比：台北晶華 26.32%，台南晶英 50.62 %。
- 顧客用品口布、衛生紙類採購具有森林管理委員會（Forest Stewardship Council）國際認證的占比達 80% 以上。影印機設備全面使用具節能標章的環保機，節能減碳達成率逾 10%。

未來目標

短期目標

- 建立優良供應鏈長期合作，確保飯店從食品飲料、客房用品到清潔服務等所有物品如期及有效供應。
- 鼓勵供應商提供低碳節能產品，帶領供應鏈共同邁向可持續發展的未來。
- 選擇本地當季食材研發新菜色，減少食物運輸過程中的碳足跡和廚餘量。

中、長期目標

- 2026 年底前集團部分餐廳全面採用非籠飼雞蛋、增加低碳產品 3%。
- 增加使用來自友善飼養農場的其他食材，擴大對永續發展的支持。

衝擊影響



因極端天氣事件可能會影響食品供應和物流運輸，飯店需要建立應急計劃，以應對這些不可預見的挑戰。地緣政治的不穩定性會影響國際供應鏈的穩定性，例如某些地區的政治動盪可能導致進口商品的短缺或價格上漲。透過嚴謹的供應鏈管理，保障食品安全與品質，響應節能環保，推行友善採購連結社會，實踐 ESG 三大面向之永續共好。

政策承諾



晶華國際酒店集團將持續與全球夥伴合作，探索新的可持續技術和策略，以實現更綠色的運營模式。我們期望這些努力能激勵同行業及其他產業的企業，共同創造一個更公平、更環保的未來。

採取之行動



晶華國際酒店集團建立了完善的食品安全管制體系，包含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委外檢驗，而台北晶華自主檢驗實驗室更是保障食品安全的最後防線，落實原料供應商之管理與稽核。

評估機制



- 透過供應商管理辦法以及評鑑制度，嚴加把關供應商之品質，恪遵食品安全的相關法規。
- 依每年供應鏈管理審閱及供應鏈評鑑結果評估交易比重。
- 統計購入具國際認證商品及低碳商品的目標達成程度。

利害關係人議合情形



根據利害關係人議合機制與供應商定期或不定期進行會議參訪，確保溝通暢通無礙，加強合作夥伴間的信任與了解。此外，我們設有違反道德行為舉報的電話與電子郵件，確保所有關係方都能在一个公正的環境下運作。

在晶華國際酒店集團，我們認識到作為全球酒店業的先鋒，持續推進永續發展與社會責任不僅是我們的使命，更是我們的責任。透過嚴謹的供應鏈管理，保障食品安全與品質，響應節能環保，推行友善採購連結社會，確實實踐 ESG 三大面向。

晶華國際酒店集團的每一步，從嚴格的供應商評鑑到推廣食材溯源管理，都是為了確保我們的營運活動對環境的影響降至最低，並促進公平貿易和動物福利。

我們的策略與行動均與聯合國永續發展目標（SDGs）緊密相連，尤其是目標 12（責任消費及生產）、目標 15（保育陸域生態）和目標 17（合作夥伴）。承諾 2026 年底前集團部分餐廳全面採用非籠飼雞蛋的決策，我們不僅展示了對提升動物福利的承諾，也彰顯了對環境永續的負責態度。

展望未來，我們將持續與全球夥伴合作，探索新的可持續技術和策略，以實現更綠色的運營模式。我們期望這些努力能激勵同行業及其他產業的企業，共同為創造一個更公平、更環保的世界而努力。

治理

安全無虞的食品供應鏈管理

晶華國際酒店集團建立了完善的食品安全管制體系，包含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委外檢驗，而台北晶華自主檢驗實驗室更是保障食品安全的最後防線，落實原料供應商之管理與稽核。由 HACCP 管理小組監督實施，確保從原料採購到成品供應的每一環節均符合食品安全標準。同時，審慎評估供應商及採購機制，所有原物料進貨均依紀錄進貨日及標示有效期限，以便追蹤供應商及食材批號。

晶華國際酒店集團篩選優質供應商，提升供貨品質，制定供應商評鑑制度，如評鑑結果不合格，即終止合作。透過供應商管理辦法以及評鑑制度，嚴加把關供應商之品質，恪遵食品安全的相關法規，要求合作廠商依原物料供貨類別提供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，且逐年覆核資料。新廠商需簽署供應商供貨需知，其包含供貨規範及企業社會責任、誠信、維護人權相關條款並提供產品檢驗合格報告書，具備供貨合法相關條件、產品認證（含 TQF、CAS、TAP、HACCP、ISO 等認證資料），並逐年評估。誠信經營、信譽良好之廠商才能成為公司長期合作夥伴，共同致力於永續供應鏈的目標。

我們依食品安全管理系統「製程及品質管制標準作業程序書」和「供應商評鑑紀錄表」兩項標準進行供應商稽核。由採購部、食安及餐飲部共同管理。從原物料採購到現場營運，確實落實食品安全之管理。若有供應商連續兩次評估不合格，或存在違反社會責任、法律規定或具重大食品安全疑慮者，立即於供應商名單除名，實踐安全無虞的食品供應鏈管理。

我們期許能發揮自身影響力帶領合作夥伴利害關係人也能重視企業社會責任，共同創造永續企業。



治理

供應商評鑑與採購機制

晶華國際酒店集團致力於提升供應鏈的透明度，實施嚴格的供應商評鑑程序以保障食品安全與品質。我們依「製程及品質管制標準作業程序書」與「供應商評鑑紀錄表」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、食安衛生部門及餐飲部門共同負責，並在評核制度中納入企業永續、人權維護等議題。期許藉由我們的帶領與供應商共好並促進在地經濟的發展。

供應商評鑑分書面審核（供應商基本資料及食品系統認證效期更新）及實地稽核。實地評核標準分五大面向：文件評核（25%）、現場評核（35%）、供貨情況（20%）、服務品質（16%）和永續發展（4%）。總分達 80 分以上即為「優良供應商」，列為持續合作以穩定優質食材來源；總分 60-79 分列入「一般供應商」；總分 60（不含）以下即為不合格，需密切追蹤缺失改善結果，若連續兩次評分結果為不合格或有違反相關法律行為及具重大食安疑慮者，經評鑑小組確認後會立即於供應商名單中剔除，終止與該供應商合作。

我們依食安風險性及供貨量挑選每年評鑑的廠商類別及家數，透過嚴謹的評鑑，以確保食品原物料及商品的品質安全。集團旗下飯店之餐飲營收超過半數的有台北晶華及台南晶英，對於供應商評鑑之執行，台北晶華對主要的 69 家協力廠商進行了詳細的書面審閱，其中擁有食品安全衛生管理系統 HACCP、ISO22000 FSSC、TQF 或 CAS 相關認證之供應商計 40 家，具有食品安全等其他相關認證供應商計 29 家，並對其中 11 家供應商進行了實地稽核。台南晶英則對主要的 52 家協力廠商進行了詳細的書面審閱，其中擁有食品安全衛生管理系統 HACCP、ISO22000 FSSC、TQF 或 CAS 相關認證之供應商計 24 家，並對其中 5 家供應商進行了實地稽核，評鑑結果皆沒有任何供應商的總分低於 60 分，顯示我們的供應商皆遵守我們的高標準。

台北晶華經過實地稽核廠商之進貨金額為新台幣 119,694,044 元，占台北晶華 2023 年食品與飲料（含生鮮）交易金額的 13.05%。台南晶英經過實地稽核廠商之進貨金額為新台幣 19,346,474 元，占台南晶英 2023 年食品與飲料（含生鮮）交易金額的 10.72%。

除了供應商稽核評鑑，為強化供應商關係，我們會不定期舉行供應商會議參訪，確保溝通暢通無礙，加強合作夥伴間的信任與了解。此外，我們設有違反道德行為舉報的電話與電子郵件，確保所有關係方都能在一個公正的環境下運作。



環境

綠色永續的供應鏈風險管理

晶華國際酒店集團制定永續採購政策，實施環保節源的供應鏈風險管理。在選擇合作夥伴時，嚴格考慮其永續實踐與環保表現，鼓勵供應商提供低碳節能產品並實施環保創新。通過設定清晰的环境採購政策，與供應鏈共同推動全面性的綠色轉型。

永續採購政策注重於環保產品的購買，以減少對環境的影響。選擇經過環保認證的清潔劑和洗衣劑，降低對水資源的污染，採購如 LED 燈具及節能空調等節能辦公設備，進一步減少碳排放。優先選用可重複使用及再生材料製成的環保建材，例如地板和牆板。在節水方面，採用節水馬桶及裝置減壓閥等設備，有效降低水資源消耗。



為促進節能交通，鼓勵員工使用節能大眾交通工具進行業務拜訪或日常通勤。在餐飲服務上，堅持選擇本地當季食材，不僅支持本地農業，同時也減少食物運輸過程中的碳足跡和廚餘量。此外，在減少塑料使用方面也作出努力，例如使用可重複使用的餐具和包裝，並在供應食品時選擇有機和低添加物的食品，這些措施都顯示了晶華國際酒店集團對環境保護的堅定承諾。

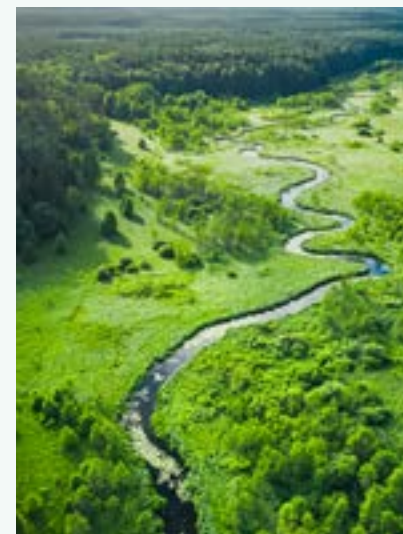
為量化評估成效，設定了多個關鍵績效指標（KPI）。例如，食材原物料採購中，90% 以上為當季、在地產品，有效減少運輸及存放時的能源消耗。

台北晶華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，卡塔摩納耳掛式咖啡及 Twinings 茶包，前述國際認證或標章包含國際雨林聯盟認證 (Rainforest Alliance Certified)、國際有機運動聯盟認證 (International Federation of Organic Agricultural Movements)、非基因改造生物計畫認證 (Non-GMO Project Verified) 或道德茶葉合作夥伴標章 (Ethical Tea Partnership) 等 (註)。2023 年度上述獲任一國際認證或標章的茶包、咖啡膠囊採購金額台北晶華為新台幣 3,015 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 26.32%，台南晶英採購金額為新台幣 1,474.6 仟元，採購支出占比為 50.62%。

晶華國際酒店集團購入的影印紙原料具有 KHAN-NA 標章，是以永續不破壞雨林的方式種植樹木。顧客用品口布、衛生紙類採購具有森林管理委員會 (Forest Stewardship Council) 國際認證的占比達 80% 以上。影印機設備全面使用具節能標章的環保機，節能減碳改善率逾 10%。

近年逐步剔換一次性沐浴清潔用品包裝容器，改用大容量的填充按壓瓶，以減少塑膠包材的用量，台南晶英、太魯閣晶英、捷絲旅等飯店實施率已達 100%，台北晶華本館實施率逾 70%，規劃 2024 年底實施率達 100%。

這些措施不僅降低了供應鏈的環境風險，同時也精進了我們的永續競爭力。



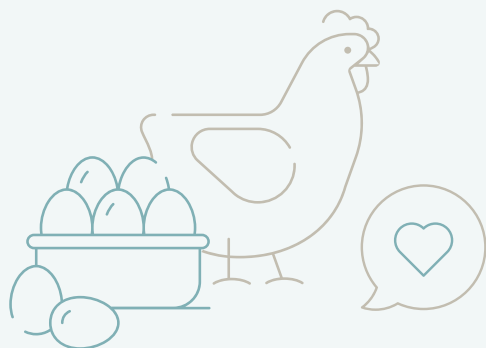
社會

友善採購的永續供應鏈

晶華國際酒店集團深知企業社會責任的重要性，積極在供應鏈管理中融入社會責任與永續發展的元素。我們要求供應商提供合法的營業登記證明，並要求他們遵守社會和人權條款。透過這些措施，晶華不僅提升了自身的品牌形象，也為社會帶來正面的影響。

晶華國際酒店集團近期宣布，從 2024 年 4 月起，旗下部分餐廳優先使用非籠飼雞蛋，並計劃在 2026 年底前將所有餐廳全面轉用。此舉是對動物福利的響應，也是對環境永續的重大承諾。通過與「台灣動物社會研究會」和「花蓮黎明教養院」的合作，不僅改善了國內產蛋母雞的處境，也推動了台灣畜牧產業的友善飼養轉型。雖然友善採購政策將增加成本，但集團願意吸收這些成本，以實踐其對社會責任的承諾。此外，集團也積極推廣使用來自友善飼養農場的其他食材，進一步擴大其對永續發展的支持。

晶華國際酒店集團的這些措施不僅提升了企業形象，也為環境保護和動物福利設立了新的標竿。充分展現了企業可以如何在不損害經濟利益的同時，貢獻於社會和環境的正向發展。除了讓顧客食的安心與食的健康，更期許能發揮自身影響力帶領合作夥伴也能重視企業社會責任，共同創造永續企業。



2.6 個資保護與資訊安全

績效成果

- 晶華國際酒店集團旗下各飯店未發生任何重大資安事件並遭受損失，且未有侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴。
- 2023 年設置資安主管一名，專責資訊安全管理事宜。
- 2023 年晶華國際酒店集團對內部重大資訊處理之教育訓練共 892 人次，合計 223 人時。

892 人次

重大資訊處理之
教育訓練人次

223 人時

教育訓練合計人時



未來目標

短期目標

- 建立有效的安全措施，提升顧客信任和滿意度。
- 行業合作：與其他相關行業合作，分享最佳實踐和安全信息，共同提高行業的整體安全水平。
- 每年至少進行一次核心系統的弱點掃描與滲透測試之安全性檢測及每年一次的內部資訊安全稽核。

中、長期目標

資訊安全升級：因應不斷變化的安全威脅，需要投入資金於技術升級、嚴格的資安管理政策和持續的員工培訓。

衝擊影響



晶華國際酒店集團有大量的顧客個人信息，這些數據的保護至關重要，一旦發生資料泄露事件，會嚴重損害飯店的品牌聲譽，顧客對飯店的隱私安全保護信任度也會降低，致選擇其他安全性更高的飯店。且顧客身份被盜竊造成的顧客財務損失，將可能面臨高額罰款及國內外法律訴訟，增加經營成本。如有重大資訊安全事件亦可能導致飯店系統停機或數據流失影響運營。為確保資訊系統的安全性，建置完整的資安政策與規範為個資保護與資訊安全之首要。

政策承諾



晶華國際酒店集團致力於建立一個安全穩固的資訊環境，以保護企業資產和客戶資料免受資安事件之威脅。我們透過持續的教育、技術更新和國際專家合作，不斷強化公司的整體資安防護能力，確實保障企業和顧客利益。

採取之行動



- 持續監控和審計：定期進行資訊安全審計和監控，確保遵守法律和內部安全政策。
- 員工培訓：對員工進行定期的資訊安全培訓，確保員工了解並遵守最新的安全政策和程序。
- 緊急響應計劃：飯店需要制定和實施應急響應計劃，以迅速有效地應對潛在的資訊安全事件，減少損失和影響。

評估機制



晶華國際酒店集團依照行政院 2021 年 9 月發布之「資通安全管理法及子法彙編」及金管會「上市上櫃公司資通安全管控指引」制定資訊安全政策，資訊安全政策定期檢討修編，並向董事會報告。



利害關係人議合情形

晶華國際酒店集團透過多元的溝通管道與顧客互動，運用大數據分析來提升服務品質，保護顧客資料，並維持長期的業務發展。我們透過資料保護管理制度及落實，確保這些活動符合最高的隱私標準和法規要求。

晶華國際酒店集團致力於建立一個安全穩固的資訊環境，以保護企業資產和客戶資料免受資訊安全威脅。我們透過持續的教育、技術更新和國際合作，不斷強化公司的整體資安防護能力，確實保障企業和顧客利益。

晶華國際酒店集團的這些努力與聯合國的可持續發展目標（SDGs）緊密相連，特別是目標 9（建設具抗災能力的基礎設施，促進包容性的持續工業化，並推動創新）和目標 16（和平、正義及健全的司法）。這些目標鼓勵我們建立更透明、更負責任的治理結構，增進法規遵循與公平正義，並透過創新和強化基礎建設來保護數據和隱私安全。

資安政策與規範

晶華國際酒店集團致力於維護資訊系統的安全，為強化資通安全防護及管理機制，並符合「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」第九條「使用電腦化資訊系統處理者相關控制作業」，依照行政院 2021 年 9 月發布之「資通安全管理法及子法彙編」及金管會「上市上櫃公司資通安全管控指引」制定資訊安全政策，政策定期檢討修編，並向董事會報告。

最新更新日期為 2023 年 3 月 2 日由集團財務長核定後實施，內容涵蓋：

- 建立資訊系統分級及防護基準
- 明定資訊系統之開發或導入需通過公正第三方之驗證
- 設置資安主管及 1 名資安人員，專責資訊安全管理事宜
- 每年辦理一次內部資訊安全稽核
- 設置適當之備份機制及備援計畫，包括核心業務備援、應變作業程序、資源調配等相關措施

資安防護控管措施

為確保資訊系統的安全性，晶華國際酒店集團每年至少進行一次核心系統的弱點掃描與滲透測試之安全性檢測，透過第三方專業安全顧問的客觀評估，及時修復檢測出的安全漏洞。年度資訊安全檢視範圍涵蓋網路架構、網路及使用者端的惡意活動檢視，以及伺服器 and 防火牆的安全配置審核，有效阻隔潛在威脅。



資通系統設有防毒軟體、網路防火牆，以及對電子郵件的過濾機制，入侵偵測系統和應用程式層面的防火牆，特別是在對外提供服務的核心系統上，加強對進階持續性威脅（APT）的防護。

在處理敏感資料和人員管理方面，晶華國際酒店集團採取嚴格的安全措施。這包括實施資料的實體隔離、存取權限控制、資料加密和傳輸加密資料遮蔽等。

我們也建立了完善的人員管理規定，如密碼的管理政策，定期審閱帳號使用狀態，並積極評估於核心系統上實行多重認證技術。

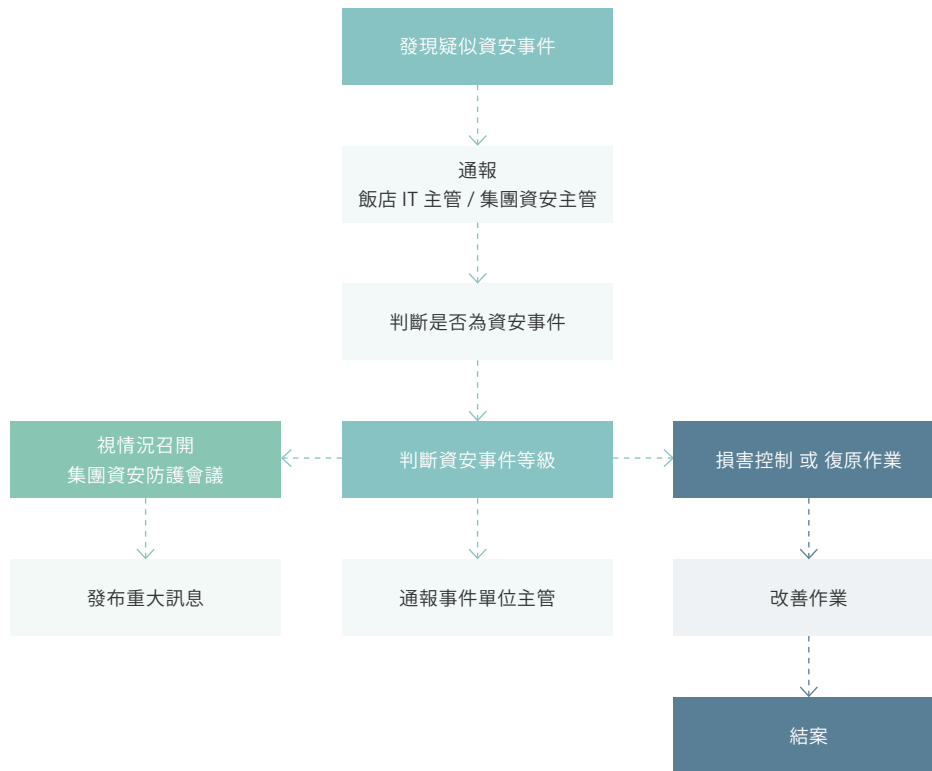
對於委外服務的管理，設有嚴格的資訊安全管理程序，確保所有委外活動均符合集團安全標準。包括在委外合約中明定資訊安全責任和保密要求，定期對委外服務供應商進行安全稽核，並在合作關係終止時確保相關資料的安全處理。

此外，近年來資安風險仍屬新興險種，涉及資訊安全等級檢測機構、理賠鑑識機構及不理賠條件等相關配套，目前正積極評估是否購入資安險，以強化資訊安全縱深。

資安事件與通報

晶華國際酒店集團重視資訊安全管理，嚴格執行資安事件的應變與通報程序，有效處理任何資安威脅。制定資安事件預防、通報及應變機制，包含判定事件影響及損害評估、內外部通報流程、通知其他受影響機關之方式、通報窗口及聯繫方式。若發生符合「臺灣證券交易所股份有限公司對有價證券上市公司重大訊息之證公開發處理程序」規範之重大資安事件，依相關規定辦理。

資安事件通報及應變程序



資安訊息與宣導

晶華國際酒店集團積極參與資安情報分享組織，通過這些平台獲取關於最新資安威脅與弱點資訊，以增強我們的防護能力和應對速度，並不定期提供資訊安全實例文件給同仁參考。我們重視提升員工的資訊安全意識和技能，特別是資訊安全專責人員，必須每年完成至少八小時的專業安全培訓，以確保他們能識別並應對各種資訊安全挑戰。一般使用者則為每人每年接受一小時以上之資訊安全通識教育訓練。這些培訓有助於員工了解最新的資安技術和策略，並在日常工作中實施有效的安全措施。

個資保護

晶華國際酒店集團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落實。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，另透過資安訓練課程提升同仁資訊安全意識及個資法令的認知。關注最新的顧客隱私保護標準和技術發展，及時更新和改進安全措施，以應對不斷變化的安全威脅和風險。



保護客戶隱私具體措施，包括：透明的隱私聲明、刪除個資的權利、多元的溝通管道、合法和合規的數據分析，以及強化的資訊安全和隱私保護政策。晶華國際酒店集團的隱私聲明提供了清晰的資訊收集、使用及刪除的指導，並確保顧客能隨時掌控其個人資料。

晶華國際酒店集團透過多元的溝通管道與顧客互動，運用大數據分析來提升服務品質，我們透過資料保護管理制度及落實，確保這些活動符合最高的隱私標準和法規要求。

2023 年成果與實踐

- 2023 年晶華國際酒店集團對內部重大資訊處理之教育訓練共 892 人次，合計 223 人時。
- 2023 年，晶華國際酒店集團未發生任何重大資安事件並遭受損失且未有侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴，且未發生任何資料洩露事件，充分反映出我們在資訊安全管理上的嚴謹與成效。



3

社會 Social

推動「將心比心」及「帶全世界最好的到台灣，把台灣最好的帶給全世界」的使命，通過公益活動和環保實踐，支持和改善我們所服務的社區，實現永續經營的目標。

晶華國際酒店集團深刻認識到職業安全與健康的重要性，致力於建立一個風險低且無職業傷害的工作環境，並承諾實現性別平等和多元平等的就業機會，無性別歧視。集團也重視人力培訓和職涯發展計劃，以傳承集團的企業文化和核心價值，並推動「將心比心」及「帶全世界最好的到台灣，把台灣最好的帶給全世界」的使命，通過公益活動和環保實踐，支持和改善我們所服務的社區，同時建設具包容、安全、韌性和永續特質的城鎮與社區，實現永續經營的目標。



年度績效

連續 **3** 年 榮獲 1111 人力銀行
「幸福企業金獎」

銅牌

台北晶華為台灣第一家
全面實踐 EarthCheck
永續目標的五星級酒
店，且於 2024 年 4 月
獲得認證獎項

0 件 重大職災傷亡

3.1 職業安全與健康	79
3.2 人才吸引與留任	88
3.3 人才培育與職涯發展	97
3.4 社區關懷與公益	102
3.5 人權維護與多元共融	108

永續策略藍圖

職業安全與健康

策略重點

- 建立一個風險低且無職業傷害的工作環境

短期目標

- 提升員工安全意識
- 增加安全教育訓練次數

中長期目標

- 建立更加完善的職業安全管理系統
- 持續提升員工健康指數，降低職業傷害發生率

2023 年成果

- 失能傷害共計 58 人次，傷害損失日數為 744 天，缺勤率為 0.16%，無職災死亡
- 職場環境監測均符合法定標準
- 如期安排安全防護演練和員工健康檢
- 針對母性健康案例及中高齡調整工作內容及工時調整

人才吸引與留任

策略重點

- 增強企業的整體競爭力和市場地位

短期目標

- 提升員工對公司福利政策的滿意度
- 增進性別平等和多元化就業的機會

中長期目標

- 確保所有員工都能在同一個無歧視、平等的環境中工作
- 持續提升員工的職業發展機會，並維持員工高留任率

2023 年成果

- 晶華國際酒店集團連續三年榮獲 1111 人力銀行「幸福企業金獎」

人才培育與職涯發展

策略重點

- 堅持投入大量資源進行人力培訓和職涯發展計劃

短期目標

- 提升員工對提供優質客戶服務的認知和能力
- 增加員工參與專業訓練和技能提升的機會

中長期目標

- 積極與全球教育機構合作，持續提升教育品質和實習機會
- 建立持續的職業發展支持系統，形成自我持續成長的學習型組織

2023 年成果

- 晶華集團的培訓和發展計劃已顯著提升員工的專業技能和職業素養，進一步提高了顧客服務質量，增強了集團的市場競爭力和品牌價

社區關懷與公益

策略重點

- 通過公益活動和環保實踐，支持和改善我們所服務的社區，同時建設具包容、安全、韌性和永續特質的城鎮與社區

短期目標

- 擴大公益活動的規模及影響力，提高社區的生活品質
- 提升環保意識及資源循環利用的實踐

中長期目標

- 成為推動社區可持續發展的領導品牌
- 實現深度整合社區資源和互利共生的目標

2023 年成果

- 2023 年 11 月動永續旅遊 EARTHCHECK 認證計畫，台北晶華成為台灣第一家全面實踐永續目標的五星級酒店，且於 2024 年 4 月獲得銅牌認證獎項

3.1 職業安全與健康

績效成果

- 2023 年統計共有 58 人次之失能傷害，傷害損失日數為 744 天，缺勤率為 0.16%，無職災死亡。
- 職場環境監測均符合法定標準。
- 如期安排安全防護演練和員工健康檢閱。
- 針對母性健康案例及中高齡調整工作內容及工時調整。

58 人次 744 天 0.16 % 0 人次
失能傷害 傷害損失日數 缺勤率 職災死亡



未來目標

短期目標

- 提升員工安全意識
- 增加安全教育訓練次數

中、長期目標

- 建立更加完善的職業安全管理系統
- 持續提升員工健康指數，降低職業傷害發生率



衝擊影響

晶華國際酒店集團堅信唯有提供健康的員工，才能提供令顧客滿意的優質服務。我們將員工供應商及承攬商等合作夥伴的安全健康視為永續重大主題，期許實踐身心安全無虞的工作環境。



政策承諾

晶華國際酒店集團深刻認識到職業安全與健康的重要性，堅持根據法律標準設立和維持「職業安全衛生委員會」。該委員會由總經理領導，成員包括部門主管、專業的安全衛生人員以及勞工代表，共同審核、設立並實施職業安全衛生政策和目標，致力於建立一個風險低且無職業傷害的工作環境。



採取之行動

- 教育訓練及緊急應變管理：設計了一系列教育訓練計劃和防災演練，提升各部門員工的應急反應能力，包括火災逃生、緊急疏散、和初級急救處理。
- 職業環境與員工健康：定期進行職場環境監測，確保員工工作於安全健康的環境中。提供全面的健康檢閱服務和健康教育。



評估機制

每年進行管理審閱，評估執行績效及目標達成情況，透過永續委員會持續追蹤執行情形及目標達成程度。



利害關係人議合情形

根據利害關係人議合機制定期或不定期進行溝通互動，並將職業安全衛生委員會會議內容相關資訊揭露於相關平台（如佈告欄及晶華大學 APP）或網站上，並將職業傷害發生率較低成果於永續報告書揭露。

晶華國際酒店集團致力於在日常營運中實現聯合國可持續發展目標（SDGs），特別是目標 8（體面工作與經濟成長）。我們認識到，創建一個安全和健康的工作環境是實現這些目標的關鍵。

我們依循 ISO45001 之國際標準實施及維持公司的職業安全衛生管理系統，範圍涵蓋台北晶華、捷絲旅、台南晶英及太魯閣晶英等，適用對象含全體員工、建校實習生及長期契約合約商、供應商及工程承攬商等於各酒店之所有工作活動內容，發揮盡責照顧員工同仁及工作者工作環境之安全。

為此，我們建立了全面的職業安全與健康管理系統，強調風險預防和員工福利的重要性。晶華國際酒店集團透過職業安全衛生委員會的持續努力，以及與供應商和承攬商的緊密合作，確保符合最高安全標準的職場條件。這些措施不僅提高了員工的健康和安全標準，也反映了我們對持續改善和企業責任的承諾，進一步推動了永續發展的實踐。

職業安全衛生政策

晶華國際酒店集團深刻認識到職業安全與健康的重要性，堅持根據法律標準設立和維持「職業安全衛生委員會」。該委員會的成立不僅符合法律要求，更體現了公司對於提供一個安全且健康工作環境的承諾。委員會由總經理領導，成員包括部門主管、專業的安全衛生人員以及勞工代表，共同審核、設立並實施職業安全衛生政策和目標，致力於建立一個風險低且無職業傷害的工作環境。

職業安全衛生政策涵蓋四大核心領域



教育訓練及緊急應變管理

晶華國際酒店集團極力強化員工對於職業安全的重視和理解，依循職業安全衛生法第 31 條訂定之職業安全衛生管理措施「緊急應變管理程序書」識別並應對可能的緊急情況及事故。其範圍涵蓋所有工作者、活動及工作範圍。

我們設計了一系列教育訓練計劃和防災演練，旨在提升各部門員工的應急反應能力。這些訓練不僅包括理論學習，更著重於實際操作和演練，如火災逃生、緊急疏散、和初級急救處理等。訓練後，我們會詳細檢討過程中發現的問題，如計劃不當、設備不良或應變措施的不足，並根據這些反饋修正和完善我們的應急計劃。

這些演練皆是在確保所有員工熟悉緊急應變流程和安全操作規範，緊急事件應變小組由總經理領導，首要任務是在事故初期迅速確保人員安全，並有效降低火災或其他災害可能帶來的損失。

為強化自衛消防編組的應變能力，依據《消防法施行細則》第十五條的規定，我們每半年至少舉行一次滅火、通報及避難訓練，每次訓練不少於四小時。此外，每月至少進行兩次防災疏散演練，並邀請消防機關派員現場指導，確保每位同仁具備災害逃生知識和應變技能。

The image shows a screenshot of a document titled '緊急應變測試登記表' (Emergency Response Drill Record Table). The table has several columns, including '項目' (Item), '測試時間' (Test Time), '地點' (Location), '參與人員' (Participants), and '測試結果' (Test Results). It contains multiple rows of data, likely representing different drills conducted across various departments and locations.

緊急應變測試登記表

員工持有安全衛生相關證照統計

證照名稱	台北晶華	捷絲旅	台南晶英	太魯閣晶英
安全衛生業務主管	1	3	1	1
勞工安全管理師	1	0	0	0
安全衛生管理員	1	0	1	0
乙級鍋爐操作人員	8	1	1	1（甲級鍋爐）
有機溶劑作業主管	5（與 2022 年相較新增 2 張）	0	0	0
缺氧作業主管	1	0	0	0
小型鍋爐操作人員	不適用	1	4	不適用
高空作業車操作人員	不適用	不適用	2	不適用

註：與 2022 年相較增加 2 張。

本公司亦根據法律要求設置了必要的急救設備，如自動體外心臟除顫器（AED），並執行多次 AED 操作與 CPR 急救的培訓課程，這些措施顯著提高了員工在緊急醫療情況下的自救互救能力，為員工和賓客的生命安全提供了更堅實的保障。公司依照「公共場所必要緊急救護設備管理辦法」設置「自動體外心臟除顫器」。

2023 年各館 AED 操作與 CPR 急救的講習課程

台北晶華		捷絲旅		台南晶英		太魯閣晶英	
上課總次數為	11 次	上課總次數為	2 次	上課總次數為	2 次	上課總次數為	2 次
上課總時數為	21.4 小時	上課總時數為	3 小時	上課總時數為	6 小時	上課總時數為	2 小時
上課總人數為	597 人	上課總人數為	73 人	上課總人數為	30 人	上課總人數為	56 人
參訓總人時	1,173 人時	參訓總人時	219 人時	參訓總人時	180 人時	參訓總人時	112 人時

職業環境與員工健康

環境監測與安全實踐

晶華國際酒店集團秉持永續發展的理念，嚴格依循職安之勞工作業環境監測實施辦法定期檢測跟作業環境安全相關項目，並加強宣導安全衛生管理要項供主管及工作者遵守，對於檢測結果異常及數字偏高的項目會與相關單位進行討論並立即改善。監測報告書除將結果公告外，並將報告正本存放於安全衛生管理室，供主管機關備查使用。

定期進行職場環境監測，以確保員工工作於安全健康的環境中。進行密集監控含高溫、噪音和二氧化碳濃度等項目，並對檢測結果中接近法定上限的項目，迅速採取改善措施。

2023 年台北晶華作業環境監測結果顯示：

在 4 月化學性因子採樣時，發現量測結果超標，推測應為當日同仁在作業時，未及時打開通風換氣設備，故造成採樣結果超標，並於 10 月重複測定後，其暴露劑量結果符合法令標準，因此將會採取作業期間必須打開通風換氣設備，以降低同仁在作業時可能暴露過量的化學劑量。

項目		監測頻率	最後一次監測	結果
台北晶華	高溫（鍋爐）	三個月	2024 年 1 月 4 日	符合法定標準
	噪音（鍋爐）	三個月	2023 年 10 月 16 日	符合法定標準
	有機溶劑（油漆）	三個月	2023 年 10 月 16 日	符合法定標準
	二氧化碳（全館）	三個月	2023 年 10 月 16 日	符合法定標準
捷絲旅	高溫（鍋爐）	六個月	2024 年 1 月 2 日	符合法定標準
	噪音（鍋爐）	六個月	2024 年 1 月 2 日	符合法定標準
	有機溶劑（油漆）	目前未執行		
	二氧化碳（全館）	六個月	2024 年 1 月 2 日	符合法定標準
台南晶英	高溫（鍋爐）	六個月	2023 年 11 月 23 日	符合法定標準
	噪音（鍋爐）	六個月	2023 年 11 月 23 日	符合法定標準
	有機溶劑（油漆）	目前未執行		
	二氧化碳（全館）	目前未執行		
太魯閣晶英	高溫（鍋爐）	六個月	2024 年 1 月 23 日	符合法定標準
	噪音（鍋爐）	六個月	2024 年 1 月 23 日	符合法定標準
	有機溶劑（油漆）	目前未執行		
	二氧化碳（全館）	目前未執行		

環境有害物質的存儲與管理

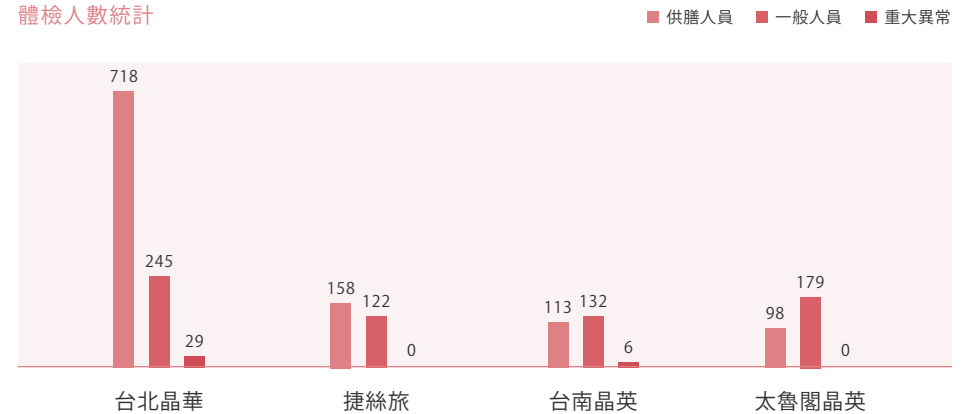
晶華國際酒店集團對於有害物質訂定了管理標準作業程序 (SOP)，執行部門涵蓋工程部、洗衣房、房務部、餐務部、廚房、俱樂部泳池等，項目以工程原料洗劑、清潔藥劑為主。

身心健康與福利促進

我們為所有員工提供全面的健康檢査服務，從入職前的基本體檢到定期的專業檢査，涵蓋一般與特殊檢査項目，特別關注高風險職位與長期夜間工作者的健康狀態。此外，我們還為管理層提供心率變異分析及血管彈性測試，協助他們預防潛在的健康問題。透過與政府合作舉辦的四癌篩檢活動，我們致力於提高員工對個人健康管理的意識，並對篩檢中發現的異常情況提供專業醫療諮詢與後續管理。



體檢人數統計



為了營造一個支持員工全面發展的職場環境，晶華國際酒店集團設有專業的醫務室，配備駐廠醫師和專職護理師，定期提供健康教育、疾病預防和緊急醫療處置。我們透過定期的職場安全評估，根據員工的健康狀態和工作需求調整工作環境，特別是為孕婦和中高齡員工提供適合的工作調整和健康照護措施，確保他們的職業穩定與健康福祉。

不法侵害與職災預防

不法侵害

在晶華國際酒店集團，我們極度重視不法侵害申訴處理的過程，始終秉持客觀、公平及公正的原則來處理每一宗通報或申訴案件。對於受害人與申訴或通報者的權益和隱私，我們提供嚴謹的保護措施，確保他們不會因為提出申訴而受到任何形式的報復。

晶華國際酒店集團依循職業安全衛生法訂定執行職務遭受不法侵害預防計畫，明定通報流程與機制，接獲申訴或通報後，我們會迅速指派人資專員進行調査或處理，並迅速對事件作出回應。在調査過程中，我們特別強調資料的保密性，確保所有相關人員都能獲得公平對待並受到尊重。此外，人資專員會細緻地記錄調査的每一個細節，並尋求外部及其他專業的協助和意見，以提高調査的透明度和可靠性。

我們鼓勵受害者提供事件的詳細描述，以便調閱人員能更全面了解事件情況並採取適當的應對措施。所有的調閱結果都會定期於人資會議呈報，每個申訴案件均會詳細記錄紙本，結案報告經人資主管簽署後歸檔並存電子檔，確保處理過程中的每一步驟都能被追蹤和審核，進一步保障受害者和申訴者的權益。

2023 年晶華國際酒店集團未接獲任何不法侵害通報及發生身心不法侵害相關暴力行為之情事。

勞工健康四大保護計畫

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

措施執行要點：

	健康保護計畫依執行需求調整並公告
	對於母性保護個案約談並提供在職場所需的照護
	工時及年假積極管理，減少員工發生過勞的情況
	依勞工作業需求提供改善與健康保護之必要措施
	針對職災後復工同仁依照恢復狀況採取漸進式復工，並協助積極復健治療
	於醫師臨場服務時，進行管理與輔導，並將執行紀錄存檔供主管機關備查

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

	 母性健康保護預防計畫	 人因性危害預防計畫	 職場不法侵害預防計畫	 過負荷促發疾病預防計畫
台北晶華	2023 年母性健康保護個案經醫生臨場訪談有 6 人次，並對其工作內容及工時調整	2023 年進行整體工作環境評估 5 次及完成危害辨識及評估訪談者有 3 次	2023 年未發生身心不法侵害相關暴力行為之情事	2023 年完成醫生評估訪談計 29 人次，透過問卷量表評估出 10 人次具高風險個案
捷絲旅	2023 年母性健康保護個案經醫生臨場訪談有 3 人次，並對其工作內容及工時調整	2023 年進行整體工作環境評估 1 次及完成危害辨識及評估訪談者有 5 次	2023 年未發生身心不法侵害相關暴力行為之情事	2023 年完成醫生評估訪談計 5 人次，透過問卷量表評估出 7 人次具高風險個案
台南晶英	2023 年母性健康保護個案經醫生臨場訪談有 3 人次，並對其工作內容及工時調整	2023 年進行整體工作環境評估 3 次及完成危害辨識及評估訪談者有 11 次	2023 年未發生身心不法侵害相關暴力行為之情事	2023 年完成醫生評估訪談計 3 人次，透過問卷量表評估出 4 人次具高風險個案
太魯閣晶英	2023 年母性健康保護個案經醫生臨場訪談有 1 人次，並對其工作內容及工時調整	2023 年進行整體工作環境評估 2 次及完成危害辨識及評估訪談者有 219 次	2023 年未發生身心不法侵害相關暴力行為之情事	2023 年完成醫生評估訪談計 14 人，透過問卷量表評估出 26 位具高風險個案

※ 具高風險個案，皆請醫師進行訪談與治療及工作環境調整。

執行職務遭受不法侵犯通報流程圖



職業傷害

本集團對任何安全事故和職業傷害案件採取嚴格的預防與管理策略。通過定期的安全培訓和緊急應對演練，提升員工對職業安全的認識和自我保護能力。詳細分析並制定預防措施，例如加強交通安全教育、改善工作場所的物理布局，以減少事故發生率，保障員工的健康與安全。

2023 年台北晶華發生 30 起職業災害與 2022 年相比增加 1 件，捷絲旅發生 4 起職業災害與 2022 年相比減少一件。台南晶英發生 14 起職業災害與 2022 年相比增加 1 件，太魯閣晶英發生 13 起職業災害與 2022 年相比減少 5 件。依分析結果推測為整體工作量較疫情期間增加，在切割傷及燒燙傷的受傷次數均較 2022 年提升，具體因應措施為提升主管現場管控能力並加強宣導安全作業注意事項。

2023 年職業傷害類型統計

類型 / 件數	台北晶華	捷絲旅	台南晶英	太魯閣晶英
上下班交通意外事故	12	0	5	1
跌倒與碰撞	7	0	2	4
瓦斯氣爆事件	0	0	0	0
切割傷	4	1	3	1
燒燙傷	5	0	3	0
物品掉落壓傷	1	0	0	1
[其他，如有]	1	0	1	6
總計	30	1	14	13

晶華國際酒店集團主要職業傷害類型及相關改善措施：

	上下班交通意外事故 發生於缺乏防禦駕駛觀念、對於上班途中鄰近車輛動向未能及時掌握及安全閃避致事故有增加的趨勢，除了加強宣導交通安全注意事項，亦提醒同仁注意往來車輛的動向判別，加強交通安全法規宣導 / 事故原因講解。
	跌倒與碰撞 同仁在作業期間，應進行安全觀察工作區域周遭及保持通道的暢通，行走或使用手推車時，應時刻注意周遭人、事、物，避免造成跌倒或碰撞等事件。
	瓦斯氣爆事件 提醒同仁在操作瓦斯設備時，應遵循作業標準程序，並時刻提高警覺；設備有損壞或故障應即刻報修，避免因檢修未完成而造成後續危害發生；檢討館內相關設施，並開立請購單檢修；增設母火開關，降低因錯誤操作而造成危害。
	切割傷 專心操作刀具及詳細檢查玻璃器皿之完整度。
	燒燙傷 配備個人安全防護具及修補廊道避免破洞導致熱湯餐食翻覆。
	物品掉落壓傷 相關擺放桌椅及器皿應固定並適量擺放，即時由現場主管管控及調整。

職業傷害率

類型 / 件數	台北晶華	捷絲旅	台南晶英	太魯閣晶英
缺勤總日數	550	30	100	64
總工作日數	257,048	53,988	81,909	61,669
缺勤率 (AR)	0.0214	0.056	0.122	0.104
職災千人率	30.811	4.889	42.52	3.8
失能傷害率 (FR)	14.588	2.315	21.365	16.22
失能傷害嚴重率 (SR)	267.459	69.45	152.608	129
總合傷害指數	1.975	0.401	1.806	1.44

計算說明：

- 缺勤率 (AR) = 缺勤總日數 / 總工作日數 * 100%
- 總缺勤日數包含生理假、病假、傷假及公傷假等。
- 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) = 傷亡人次數合計 / 公司員工之總工作時數 * 1,000,000
- 失能傷害嚴重率 (SR) = 總損失日數 / 公司員工之總工時數 * 1,000,000
- 總合傷害指數 = $\sqrt{(失能傷害頻率 FR * 失能傷害嚴重率 SR) \div 1000}$

此外，晶華國際酒店集團重視供應商和承攬商的職業安全與衛生管理，我們透過全面的規範與嚴格的程序確保合作夥伴遵循最高的安全標準。所有供應商在開始合作前必須簽署包含明確安全責任與義務的承攬合約及職安衛採購管理程序。2023 年晶華國際酒店集團未發生承攬商發生嚴重職業傷害或工安案例。

透過這些持續的努力，晶華國際酒店集團致力於建立一個安全、健康、且支持員工及非員工合作夥伴的職場環境，實現企業的永續發展目標。

近三年員工及非員工職業傷害數據揭露

對象		年度	工作總時數	人數		
				死亡	嚴重職業傷害	可記錄之職業傷害
台北晶華	員工	2021	2,041,176	0	0	11
		2022	2,135,870	0	0	29
		2023	2,056,354	0	1	30
	非員工	2021	242,400	0	0	0
		2022	443,520	0	0	0
		2023	691,200	0	0	0
捷絲旅	員工	2021	未統計	0	0	0
		2022	427,504	0	0	2
		2023	431,904	0	1	1
	非員工	2021	未統計	0	0	0
		2022	85,500	0	0	0
		2023	86,381	0	0	0
台南晶英	員工	2021	709,797	0	0	18
		2022	677,568	0	0	13
		2023	655,272	0	0	14
	非員工	2021	124,080	0	0	0
		2022	131,520	0	0	0
		2023	212,880	0	0	0
太魯閣晶英	員工	2021	46,272	0	0	12
		2022	47,134	0	0	18
		2023	49,427	0	0	13
	非員工	2021	734	0	0	0
		2022	648	0	0	0
		2023	672	0	0	0

3.2 人才吸引與留任

績效成果

2023 年，晶華國際酒店集團榮獲 1111 人力銀行「幸福企業金獎」，連續三年獲得此殊榮，顯示了我們在員工福利與照顧方面的持續努力和成效。



未來目標

短期目標

- 提升員工對公司福利政策的滿意度。
- 增進性別平等和多元化就業的機會。

中、長期目標

- 確保所有員工都能在一个無歧視、平等的環境中工作。
- 持續提升員工的職業發展機會，並維持員工高留任率。



衝擊影響

晶華國際酒店集團認為，持續的社會貢獻與員工福祉是企業永續發展的核心。我們透過創建一個幸福的工作環境和積極保障員工權益，致力於增強企業的整體競爭力和市場地位。



政策承諾

晶華國際酒店集團致力於提供一個友善的職場環境，保護員工的健康與安全，並且提供公平的薪資和升遷機會。此外，我們承諾實現性別平等和多元平等的就業機會，無性別歧視。



採取之行動

我們為員工提供了全面的勞健保、產假 / 育嬰假及其他相關保險。除此之外，還包括員工持股會、社團活動、員工旅遊等多項福利措施，以及設立職工福利委員會，進一步增進員工的工作與生活品質。



評估機制

透過定期進行的「R12 問卷調查」及「快樂指數」來反映員工的投入度及工作滿意度，並根據調查結果調整相關政策和措施。



利害關係人議合情形

晶華國際酒店集團定期與員工進行溝通，透過勞資會議、內部網站和晶華大學 APP 等多種溝通管道，確保員工能自由表達意見並參與公司決策過程，促進勞資和諧與共同成長。

晶華國際酒店集團深信，持續性的社會貢獻和員工福祉是企業永續發展的核心。我們致力於透過多項措施，積極保障員工權益，並創造幸福的工作環境。2023 年晶華國際酒店集團連續榮獲 1111 人力銀行「幸福企業金獎」，在休閒娛樂服務業類別中脫穎而出，連續三年獲此殊榮。集團秉持「將心比心」的待客之道，致力於打造友善的職場環境。企業競爭力來自於人才的競爭力，集團致力提供良好的發展機會和福利待遇，讓員工在工作中發揮潛力，為企業創造價值。

我們的員工照顧與福利策略與聯合國永續發展目標（SDGs）密切相關，尤其在以下幾個目標上具體實踐：目標 5（性別平等）確保男女同工同酬，無性別歧視，創造多元平等的就業機會。目標 8（體面工作與經濟增長）提供合理薪資與公平公開的升遷管道，保障員工權益。目標 10（減少不平等）維護員工平等、保障人身自由，拒絕任何形式的歧視與不平等對待。

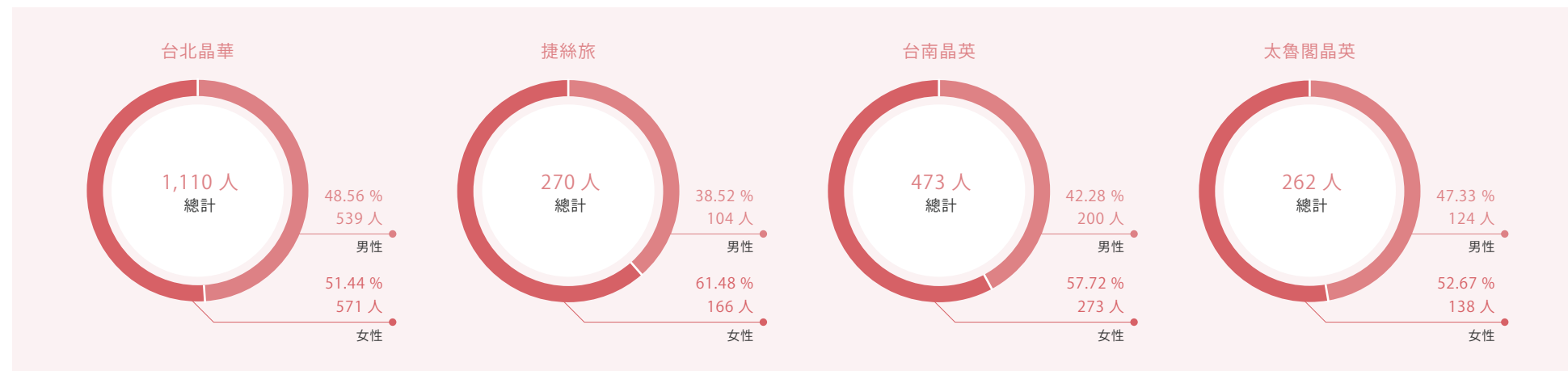
3.2.1 員工聘任 多元與包容

對勞力密集的觀光產業而言，人才是最重要的資產，晶華國際酒店集團透過多元招募管道，如人力銀行網站、學校觀光系所網站、企業說明會、就業博覽會、產學合作及內部員工推薦等，以公平公開、唯才適用，對外招募具潛力之青年學子或有志一同的夥伴加入服務產業，積極培育社會新鮮人帶動產業的發展。

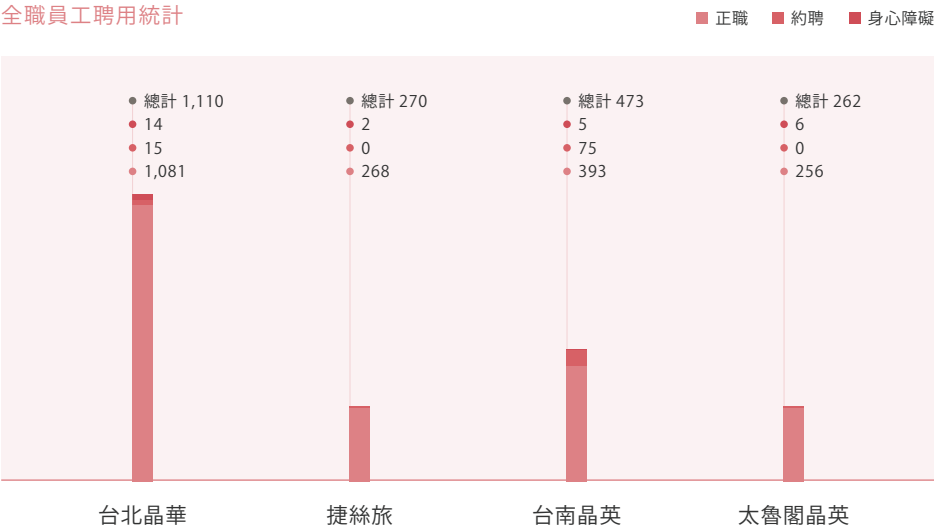
公司依職位聘用具備相關職能之人才，不因國籍、種族、性別、殘疾狀況、婚姻狀況、政治立場等而有差別待遇；並依性別平等法、相關勞動法規制定工作規則，絕對不僱用年齡未滿 16 歲之員工，禁止強迫勞動、杜絕任何職場霸凌、歧視、騷擾等行為。注重人權且於聘僱員工資格要求無差別待遇，並依據相關工作權益保障法，聘用 27 位身心障礙員工，佔員工總人數 1.3%。

對於每一位離職申請者，人力資源部會與單位主管進行確認並安排離職面談，瞭解同仁的離職原因，以進行人力慰留與員工關懷，期望透過穩健經營的管理經驗、完善的薪酬福利，讓員工對公司營運與未來深具信心，提升員工忠誠度及留任率。

全職員工性別統計



全職員工聘用統計



員工雇用

類別	新進員工			實習生		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023
台北晶華	211	254	194	126	229	134
捷絲旅	24	47	87	0	0	0
台南晶英	115	124	115	126	121	132
太魯閣晶英	7	21	28	115	93	57

離職員工

類別	自請離職			申請退休			留職停薪		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
台北晶華	211	233	216	16	9	12	22	18	15
捷絲旅	36	46	75	1	2	1	0	0	0
台南晶英	131	109	89	0	0	1	8	8	11
太魯閣晶英	147	155	116	2	0	1	5	3	4

非員工工作者

年度	2023	占比
台北晶華 / 捷絲旅	2880	17.4%
台南晶英	887	15.6%
太魯閣晶英	3	1.4%

註：含臨時工及長期契約外包商工作者年度合計數

男女職務比例 (%)

職位		2021		2022		2023	
		男	女	男	女	男	女
台北晶華	一般員工	45.12%	54.88%	46.35%	53.65%	47.85%	52.15%
	中階主管	51.48%	48.52%	53.76%	46.24%	52.67%	47.33%
	高階主管	42.11%	57.89%	39.02%	60.98%	40.91%	59.09%
捷絲旅	一般員工	37.57%	62.43%	37.69%	62.31%	37.41%	62.59%
	中階主管	28.57%	71.43%	33.33%	66.67%	37.50%	62.50%
	高階主管	12.50%	87.50%	28.57%	71.43%	0%	100%
台南晶英	一般員工	38.74%	61.26%	37.70%	62.30%	62.39%	37.61%
	中階主管	57.95%	42.05%	52.63%	47.37%	48.89%	51.11%
	高階主管	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	60.00%	40.00%
太魯閣晶英	一般員工	65.22%	34.78%	61.29%	38.71%	66%	40%
	中階主管	32.79%	67.21%	35.29%	64.71%	35.21%	64.79%
	高階主管	22.22%	77.78%	33.33%	66.67%	38.46%	61.54%

3.2.2 薪酬與福利

我們提供具市場競爭力的薪酬辦法，定期檢視產業薪資行情，每年度與相同等級飯店交換員工薪資級距，確保合理的薪酬制度，以保障員工基本生活，讓員工看到自己工作的價值，與企業共同成長。

完善的薪酬制度能帶給員工更好的生活品質並創造幸福職場，基本薪資高於法定最低薪資標準逾 10%，臨時工與半職員工之薪資也均符合勞基法。並時時檢視產業薪資行情，確保合理的薪酬制度，為員工獲得應有的保障，提升職工福利且照顧員工的基本家庭生活，並讓員工看到自己工作的價值，與企業共同成長。

最高治理單位董事會
薪酬於 2.1 公司治理
中揭露。



薪資報酬政策

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

男女員工平均薪資比

職位	一般員工			中階主管			高階主管		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
台北晶華	1:0.94	1:0.94	1:0.92	1:0.89	1:0.91	1:0.92	1:0.71	1:0.71	1:0.70
捷絲旅	1:0.94	1:0.95	1:0.93	1:1.01	1:1.07	1:0.94	1:1.41	NA(報導期間無男性高階主管)	
台南晶英	1:0.98	1:0.95	1:0.97	1:0.86	1:0.93	1:0.91	1:0.64	1:0.67	1:0.93
太魯閣晶英	1:1.05	1:1.01	1:1	1:0.9	1:0.89	1:0.88	NA(報導期間無男性高階主管)		

基本薪資核敘及法定基本工資的比

職位	2021 倍數		2022 倍數		2023 倍數	
	男性員工基本起薪	女性員工基本起薪	男性員工基本起薪	女性員工基本起薪	男性員工基本起薪	女性員工基本起薪
台北晶華	1.27	1.26	1.28	1.24	1.23	1.18
捷絲旅 (含晶泉丰旅)	1.11	1.11	1.10	1.10	1.09	1.09
台南晶英	1.08	1.08	1.07	1.07	1.09	1.09
太魯閣晶英	1.16	1.16	1.18	1.18	1.26	1.26

非擔任主管職務之全時員工薪資資訊

單位：仟元

類型 / 件數	2021	2022	2023	近兩年差異
員工人數 / 年度平均	1,227	1,170	1,248	+78
員工薪資平均數 / 人	610	645	699	+54
員工薪資中位數 / 人	495	535	571	+36
員工薪資總額	748,046	755,071	872,208	117,137

註：資料來源僅為母公司

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

「績效獎金發放辦法」及「年終獎金發放辦法」旨在激勵員工達成公司經營績效目標及創造利潤。績效獎金依稅後損益計算，經營績效或成果適當反映於員工薪酬，年終獎金依公司經營績效及員工個人績效發放。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。

員工照顧與福利

晶華國際酒店集團提供員工安心的工作環境與合理薪資及公平公開的升遷管道，依員工學經歷背景、專業知識技能安排適當職位，強調適材適用。所有員工均享有勞健保、產假 / 育嬰假及其他相關保險。

除了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，還制定了多項福利措施，包括員工持股會、社團活動、員工競賽、員工旅遊、員工春酒、績效及年終獎金發放等。

我們重視工作平等無歧視與安心職場，加強防範違法任用或任何形式的強制勞動，致力於維護員工平等、保障人身自由、拒絕任何在職場上可能發生的任何危害人身安全、歧視、騷擾、強迫或不平等的對待。對於員工的晉用、薪資、績效、教育訓練與福利等均一視同仁，致力打造和諧平等的勞雇關係，維護員工人權。

提供符合法令規定的工時、休假及津貼，並安排年度健康檢。設有醫務室、圖書室、員工餐廳、員工休息室等，並提供過夜宿舍，方便夜班及遠地員工過夜使用。此外，設有完善哺（集）乳室設備、產假及產檢假、育嬰留職停薪、托兒設施優惠及其他友善孕育措施。



遵循「性別工作平等法」提供男女員工申請產假與育嬰假，除考量員工之個人事務或家庭因素外，人力資源部也會與部門主管協商，提供適當假期別讓員工申請。與鄰近托育機構簽約，讓女性員工得以安心工作。

2023 年晶華國際酒店集團總計有 10 位男性與 19 位女性同仁申請育嬰留職停薪，同年育嬰留停實際復職人數為 4 位男性與 7 位女性同仁，復職率 61%。2022 年申請留職停薪復職人數為 1 位男性與 9 位女性同仁，已於 2023 年任職滿一年，復職率 80%。

近三年育嬰留職停薪申請概況

職位		2021		2022		2023	
		男	女	男	女	男	女
台北晶華	享有育嬰假之員工總數	NA	NA	NA	NA	NA	NA
	實際留停人數	3	7	2	6	5	8
	應復職人數 (A)	4	6	2	5	4	6
	實際復職人數 (B)	1	3	1	4	1	4
	復職率 (B/A)	25%	50%	50%	80%	25%	67%
	前年留停復職 (C)	2	4	1	3	1	4
	前年復職在職滿一年 (D)	2	3	1	2	0	3
	留任率 (D/C)	100%	75%	100%	67%	0%	75%
捷絲旅	享有育嬰假之員工總數	NA	NA	NA	NA	NA	NA
	實際留停人數	2	2	0	1	0	6
	應復職人數 (A)	1	1	2	2	0	0
	實際復職人數 (B)	1	1	0	1	0	1
	復職率 (B/A)	100%	100%	0%	50%	0%	100%
	前年留停復職 (C)	0	0	0	0	0	0
	前年復職在職滿一年 (D)	0	0	0	0	0	0
	留任率 (D/C)	0%	0%	0%	0%	0%	0%
台南晶英	享有育嬰假之員工總數	2	4	0	2	3	5
	實際留停人數	2	4	0	2	3	5
	應復職人數 (A)	2	2	0	4	3	5
	實際復職人數 (B)	2	2	0	2	3	5
	復職率 (B/A)	100%	100%	0%	50%	100%	100%
	前年留停復職 (C)	0	2	0	3	0	5
	前年復職在職滿一年 (D)	0	1	0	1	0	5
	留任率 (D/C)	0%	50%	0%	34%	0%	100%

註：未統計應享有育嬰假之員工數

職位		2021		2022		2023	
		男	女	男	女	男	女
太魯閣晶英	享有育嬰假之員工總數	0	0	0	1	0	0
	實際留停人數	1	2	0	0	2	0
	應復職人數 (A)	0	1	0	0	0	0
	實際復職人數 (B)	0	1	0	0	0	0
	復職率 (B/A)	0%	100%	0%	0%	0%	0%
	前年留停復職 (C)	0	0	0	0	0	0
	前年復職在職滿一年 (D)	0	0	0	0	0	0
	留任率 (D/C)	0%	0%	0%	0%	0%	0%

退休制度

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

如有符合勞動基準法情事（如：營運變化）需終止勞動契約，預告期間依下方規定：

- 工作三個月以上，未滿一年者，於 10 日前預告之。
- 工作一年以上，未滿三年者，於 20 日前預告之。
- 工作三年以上者，於 30 日前預告之。

若有職位異動之時，於同仁職位異動前，會先由直屬主管於變動前先與之協商，同意職務異動時再予以公告變動。

福委與員工持股

為鼓勵員工成立的員工持股信託，正職或半職員工年資滿一年即有資格加入。參加持股信託之員工每月從薪水中提存一定額度，由公司的福利委員會提撥不同比例的獎勵補助金與員工自提額成立信託基金，提供員工和股東同樣享有分紅的福利。2023 年員工參與信託持股人數為 685 人與 2022 年相比增加 127 人，年增率 19%。



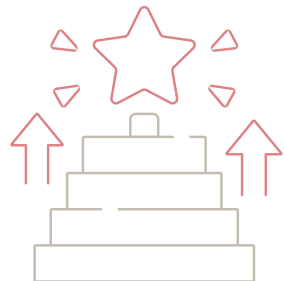
職工福利委員會每年籌辦國內外員工旅遊，受疫情影響改發福利金予員工於集團旗下飯店使用。每月補助社團活動，如登山社、路跑社、烏克蘭麗社等，並舉辦年度春酒活動，促進員工身心靈平衡發展及跨部門情感聯誼。此外，不定期舉辦團體運動競賽、讀書會等，並提供結婚、喪葬、生日禮金、三節禮金、急難救助金及員工本人及子女獎學補助金等福利。

正向溝通與獎勵

新進員工於進入公司滿三個月前進行工作期滿考核，針對其工作表現與在職相關訓練進行評估及回饋。實習生的考核以實習態度、學習成果與時數為主，對考核績優者提供畢業後的工作機會。為鼓勵優秀工作表現，我們每月由各部門提名模範員工參選，經由部門主管遴選出當月模範員工，當選者有機會成為年度最佳員工，並公告於公司內部網站。對優異表現者，我們在春酒活動中進行表揚並頒發獎勵。

我們致力於提高員工向心力與幸福感，定期進行「R12 問卷」「快樂指數」調查，反映員工的投入度及工作滿意度，並據此制定政策。問卷涵蓋留任、期望、認同感及滿意度四個指標，協助主管與同仁檢視自我工作目標與現狀的吻合度，找出精進空間，提升幸福感，降低職業倦怠，強化心理韌性與工作績效。

品華國際酒店集團尊重每位同仁在法律上所被賦予的權力，確保結社集會自由。內部溝通管道順暢，勞資關係和諧。我們設有多種員工意見與回饋的溝通管道，包括員工大會、電子郵件信箱、內部佈告欄、勞資會議、性騷擾防治專線、獎懲申訴、官網利害關係人專區、考績申訴及品華大學 APP 等。對於員工的反映由專人即時處理，並透過這些溝通平台分享公司經營理念、政策與員工權益等資訊。員工若對公司有任何建議或自認權益受到損害，皆可透過上述管道反映。此外，我們鼓勵員工直接與管理階層進行溝通，促進勞資和諧。



3.3 人才培育與職涯發展

績效成果

晶華集團的培訓和發展計劃已顯著提升員工的專業技能和職業素養，進一步提高了顧客服務質量，增強了集團的市場競爭力和品牌價値。



未來目標

短期目標

- 提升員工對提供優質客戶服務的認知和能力。
- 增加員工參與專業訓練和技能提升的機會。

中、長期目標

- 積極與全球教育機構合作，持續提升教育品質和實習機會。
- 建立持續的職業發展支持系統，形成自我持續成長的學習型組織。



衝擊影響

晶華國際酒店集團深信，觀光產業的核心競爭力來自於提供卓越的服務與產品。集團透過深化人才培訓，增進員工的專業能力與溝通技巧，確保每位顧客都能享受到最佳的服務體驗，進而提升顧客滿意度及集團的市場競爭力。



政策承諾

晶華國際酒店集團致力於培養與發展人才，堅持投入大量資源進行人力培訓和職涯發展計劃。集團不僅注重人才招聘和職能強化，也重視未來接班人才的培育，以傳承集團的企業文化和核心價値，並推動「將心比心」及「帶全世界最好的到台灣，把台灣最好的帶給全世界」的使命，致力於實現永續經營的目標。



採取之行動

晶華集團透過與高等學府合作，如南臺科技大學和印尼聖約翰科技大學，為學生提供專業教育和實習機會，擴展其學習及職業發展空間。此外，透過「iGPS 職場導航地圖」計畫等，為員工提供針對性的職業訓練，以增強其就業和創業能力。



評估機制

透過定期的管理審核和績效評估，晶華國際酒店集團確保教育和培訓計劃有效實施，並達成既定培訓目標。



利害關係人議合情形

晶華國際酒店集團按照利害關係人議合機制，定期與不定期地進行溝通和互動，透明地在永續報告書、晶華大學 APP 以及集團網站上公開信息，以保持高度的透明度和互信。



晶華國際酒店集團深知，觀光產業的成功關鍵在於提供優質產品及優化服務品質。透過人才培訓提升同仁的專業職能和知識，學習顧客款待並有效溝通及解決問題，能提供更顧客更好的體驗和服務，進而提升顧客滿意度與企業競爭力。

我們投入大量資源進行人才培訓與職涯發展計畫，並依三大方向進行，即人才招募、員工職能強化與未來接班人的養成，提升員工核心能力及專業性，確保人才及企業文化之傳承。秉持著「以學習促進成長」的理念，我們提供同仁各類共通課程、專業知識及各項技能訓練，並規劃工作外之學習成長相關管理課程，期望全體同仁能貫徹「把世界最好的帶進台灣、把台灣最好的帶給世界」之公司使命，以及「將心比心」的企業核心價值，實現永續經營。



我們的人才培育與職涯發展策略也積極回應聯合國永續發展目標 (SDGs) 中的「體面工作與經濟成長」(目標 8) 以及「優質教育」(目標 4)，透過提升員工的專業知識和技能，實現可持續發展的目標。

SDG4 優質教育細項目標

4.3	確保所有的男女都有公平、可負擔、高品質的技職、職業與高等教育機會，包括大學教育。
	晶華國際酒店集團與南臺科技大學以及印尼聖約翰科技大學合作，透過產學合作提供專業教育和實習機會。這不僅擴展了學生的職業教育機會，也直接提升了他們的專業知識和技能，符合 SDG 4.3 的目標，推動可負擔且高品質的職業和技術教育。
4.4	大幅增加掌握技術和職業技能的青年與成年人人數，以備就業、正式工作和創業所需。
	透過「iGPS 職場導航地圖」計畫，晶華酒店提供了系統性的培訓和職業發展機會，專為不同經驗階段的員工設計，幫助他們提升就業和創業所需的技術和職業技能。
4.B	2020 年前，大幅增加全球發展中國家的獎學金數目，尤其是最低度開發國家 (LDCs)、小島嶼發展中國家 (SIDS) 與非洲國家，提升當地高等教育受教率。
	透過新南向專班的設立，晶華酒店針對來自印尼的學生提供教育和實習機會，此計畫旨在提升這些學生的教育質量和完成學業後的就業機會，響應了 SDG 4.B 的目標。截至 2023 年底共有 80 位印尼學生於台北晶華、台南晶英接受專業教育與實習。

3.3.1 人才培育 企業永續

產學合作 創新育才

南臺晶英菁英學院

台南晶英酒店於 2022 年 8 月與南臺科技大學合作成立「南臺晶英菁英學院」，通過產學合作培養未來的小老闆，建立長期夥伴關係。2023 年持續深化合作，透過與學校課程的結合，推動餐旅產業跨領域的實務教學，期望在餐旅產業的創新與創業教育上奉獻心力，勉勵學生不斷學習、投資自己，並帶領飯店高階主管分享實務經驗，讓學生對餐旅產業創新創業有更深刻的認識，提早創業布局。

新南向專班

2023 年晶華國際酒店集團持續拓產產學合作觸角，與印尼聖約翰科技大學簽訂合作合約，計畫於 2024 學年度共同開辦專為印尼學生設置的新南向專班，具體推動新南向政策並培育飯店業所需人才。該專班旨在吸引印尼學生來台完成大學學業，並在學期間提供實習機會，由晶華酒店業師授課，輔導學生考取晶華證照及國際證照，畢業後可留在台灣就業。專班學生將在台北、宜蘭、花蓮、台南及高雄的晶華酒店進行跨單位實習，未來將持續招收印尼學生，期望透過專班模式培育符合需求的人才，並強化產學合作，推動觀光產業的人才發展。



晶華國際酒店集團善用集團優勢，整合旗下酒店資源，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。此外，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。

細緻服務 永續款待

晶華國際酒店集團引進英國私人管家服務已逾 30 年，期間培訓數百位管家，成為旅人首選。為提升企業永續競爭力，2023 年再度邀請英國管家專家 Wayne Fitzharris 為集團旗下各酒店的管家人才與餐飲高階主管進行培訓課程，強化管家素養和專業技能，持續優化集團在高端市場的領導地位。

這次訓練旨在傳授英國管家一貫的嚴謹服務標準和儀態規範，並強化管家們的察言觀色和面面俱到的工作態度。透過這一系列的課程，參與者不僅學習如何加深與客人之間的連結，還制定持續提升奢華服務水平的計劃，以提供超越顧客期望的卓越服務。訓練還包括個人素養和專業技能的養成，目的是培育能為客人提供個性化、貼心服務的精英團隊。



此外，2023 年亦邀請日本頂級服務指標 Ukai 集團豆腐屋及鐵板燒的女將，傳授細膩且貼心的服務經驗，並為新進同仁開設了餐飲基礎服務課程，涵蓋倒水、拿托盤、認識酒水等知識與技能內容。

我們相信，硬體設施的提升能增加旅客的舒適感，但真正使旅客產生情感連結和價認同的，仍是軟體服務的精進。因此，集團持續精進服務培訓，期望為所有來台的國際商務旅客提供極致貼心的款待服務。

3.3.2 訓練多元 永續傳承

晶華國際酒店集團於 2023 年啟動全新的「iGPS 職場導航地圖」計畫，旨在應對疫後觀光產業快速復甦及人力短缺的挑戰，並進一步推動永續發展。該計畫由人資長提出，針對社會新鮮人設計「i 探索 GPS」學程，以及為已有 3 至 5 年工作經驗者設計的「i 突破 GPS」學程，提供為期兩年的學習與成長機會。參與者可在集團旗下不同據點及崗位間輪調，探索並確認自身職涯發展方向。集團的多元品牌和風格不僅超越傳統旅宿業的局限，還致力於打造「風尚生活產業」，吸引年輕世代在其中找到適合的職場定位。

此外，我們持續落實「執行力的四大修練（4DX）」員工教育訓練，從「鎖定極重要目標」、「從領先目標下手」、「設置醒目計分板」，到「落實當責」，訓練員工聚焦重要目標，提升思考格局，勇敢承擔成果。4DX 讓員工能聚焦極重要目標，貼近核心使命，成為組織執行力與人才培育的行動藍圖，打造學習型組織，從疫情危機中蛻變成共好共創的高效能團隊。



隨著團隊夥伴年齡層下降、組成更多元，「主管」的角色不再單一，而是多元。過去以「告訴你怎麼做」或「針對問題給答案」的管理方式已不敷使用，我們強調用關心、陪伴、聆聽及發式的對話，發掘夥伴內在因素。晶華國際酒店集團對主管進行教練式領導訓練，聚焦當下，相信每個人都有潛能處理解決自己的問題，讓部屬在教練陪伴下察覺內心干擾及盲點，改變思考及行為模式，進而提高工作績效。

Regent Talk 晶華之道深度訪談訓練課程已執行多年，2022 年第四季至 2023 年第三季調整模式，藉由線上導讀座談會及讀書分享會，讓同仁更加認識晶華發展歷程、企業轉變的應變之道，傳承過去 30 年的經驗，深化品牌的 12 個關鍵思考，促進全員共享、共學、共創，成就共好的永續發展。2023 年第四季進入 5.0，旨在傳承晶華傳奇，藉由資深主管的經驗分享，傳承企業文化和價值觀，提升員工的專業知識和技能，強化員工的工作能力和職業發展，促進企業與員工的共同成長，實踐企業永續。

2021 年開發建構的晶華數位學習平台「晶華大學」APP，透過行動裝置的便利性以及個人化特色，提升集團全體同仁的學習環境及學習成效。同仁利用手機隨時取得資訊與閱讀，打破時間及空間藩籬，自由運用。為即時傳遞訊息，每日於晶華大學 APP 更新執行多年的 Daily Energy 公告，分享政府法令宣導、防疫規定、住宿餐飲行銷與促銷活動、公司政策頒佈、優良員工事蹟、社團活動、好文章分享及顧客意見分享等，同時透過「每日一句」勵志名言分享，勉勵同仁。

2023 年度訓練課程及參與統計

	課程名稱	人數	總人時
台北晶華	新人訓練	2,089	3,473
	誠信經營課程	328	164
	CSR 課程與活動	534	1,047
	食品安全	509	1,162
	專業技能、領導課程	585	2,537.5
	執行力 4 個修練	46	92
	其他專業管理課程	119	292
捷絲旅	主管共識營	39	624
	教練式領導	72	216
	執行力修練	27	54
	訓練員訓練	25	400
	排班與工時紀錄	37	74
	顧客意見處理	98	294
台南晶英	新人訓練	251	2,008
	主管共識營	34	204
	永續課程	92	184
	專業技能課程	45	1,024
	衛生安全	54	432
	工作安全	216	216
	訓練員訓練	27	648
太魯閣晶英	新人訓練	53	636
	ESG、SDGs 永續發展	97	291
	執行力的修練	11	220
	專業技能訓練課程	235	1,055
	安全衛生講習	21	84
	ChatGPT 延伸與應用	11	20

職涯發展、人權保障、管理及其他專業知識訓練課程總時數

飯店	台北晶華		捷絲旅		台南晶英		太魯閣晶英	
性別	男	女	男	女	男	女	男	女
主管	142	150	238	384	86	118	138	153
員工	4,115	4,360	402	638	1,908	2,604	953	1,062
訓練總時數	8,767.5		1,662		4,716		2,306	



3.4 社區關懷與公益

績效成果

透過積極的社區參與和公益實踐，晶華國際酒店集團已在社區建立了良好的形象，增強了員工的參與感，並連續獲得多項社會責任獎項，包含於 2023 年 11 月動永續旅遊 EARTHCHECK 認證計畫，台北晶華成為台灣第一家全面實踐永續目標的五星級酒店，且於 2024 年 4 月獲得銅牌認證獎項，反映我們長期以來的努力和成效肯定，且同時持續向取得銀牌認證而努力。



未來目標

- | 短期目標 | 中、長期目標 |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">● 擴大公益活動的規模及影響力，提高社區的生活品質。● 提升環保意識及資源循環利用的實踐。 | <ul style="list-style-type: none">● 成為推動社區可持續發展的領導品牌。● 實現深度整合社區資源和互利共生的目標。 |



衝擊影響

晶華國際酒店集團深刻體認到企業社會責任在建立永續發展中的重要性。透過公益活動與社區關懷計畫，我們積極投入社區改善工作，並直接對實現聯合國可持續發展目標作出貢獻。



政策承諾

晶華國際酒店集團致力於通過公益活動和環保實踐，支持和改善我們所服務的社區，同時建設具包容、安全、韌性和永續特質的城鎮與社區。



採取之行動

晶華國際酒店集團與地方團體合作，定期舉辦如花蓮黎明教養院的愛心義煮活動，與捷運局合辦「永續慈善聖誕市集」。推行節能設備和生態友好的清潔產品，實踐綠色採購策略，以減少環境影響。



評估機制

透過定期進行的項目評估和社區反饋，我們評估公益項目和社區服務活動的成效，確保持續改進與符合社區需求。



利害關係人議合情形

晶華國際酒店集團透過利害關係人議合機制，與社區鄰里、合作夥伴及政府機構保持定期溝通，確保我們的活動真正滿足社區的需求。我們透明公開的溝通策略強化了利益相關者的信任與合作。

晶華國際酒店集團深知企業社會責任對建立永續發展的重要性。本章節旨在展示集團如何通過公益活動及社區關懷計畫，積極改善並支援我們所服務的社區，並直接貢獻於達成聯合國可持續發展目標（SDGs）：

 01 慈善活動特別關注弱勢群體，致力於減少不平等和支持社會融合。	 02 建構具包容、安全、韌性及永續特質的城鎮與社區。	 03 推行綠色採購策略和環保友好的營運實踐，如使用節能設備和生態友好的清潔產品。	 04 參與和支持與氣候保護相關的倡議，如賞螢生態旅遊計畫，旨在促進生物多樣性和生態系統的健康。
--	--	--	---

透過持續的社區參與和公益實踐，晶華國際酒店集團致力於為當地社區創造持久的正向影響，展現我們作為一個負責任企業的決心。我們相信，真正的商業成功來自於能為社會帶來持續和實質的好處。



2023 年社會永續專案

持續回饋 公益實踐

服務主軸：



第八屆愛心義煮活動

自 2016 年起，台北晶華酒店已連續八年在花蓮黎明教養院舉辦愛心義煮活動。此活動由 ROBIN'S 鐵板燒主廚陳春生領軍，並得到包括地方團體及知名廚師在內的 115 名志願者的支持。透過這些活動，我們不僅為心智障礙者提供了 12 道精緻料理共 400 份的餐飲，同時也促進了社區的團結和支持。



與 2022 年相比參與的志工服務團隊增加 40 位，贊助食材份數增加 20%，藉由我們的帶動實現社會共好的永續行動。

40 位

志工服務增加人數

20 %

贊助食材份數增加



社區公園認養計畫及鄰里關懷

台北晶華酒店長期認養位於台北市中山區的四號公園，致力於其植栽綠化和藝術燈光照明的維護。透過這些努力，公園不僅成為社區居民的綠色綠洲，也在節日慶典期間成為增添節慶氛圍的場所。持續透過里長安排提供餐食予社區鄰里的低收入戶及獨居老人，並多次贊助社區活動的食物點心或人力協助。



2023 年之認養維護及鄰里關懷等費用合計新台幣 797 仟元，與 2022 年相比增加 56%

797 仟元 **56** %

相關費用合計 與 2022 年相比增加



促進社區文化發展

台北晶華酒店常年捐贈地方政府文化、觀光公益活動費及社會福利措施，促進當地社區文化與觀光產業的發展。

2023 年公益活動費計新台幣 7,085 仟元，與 2022 年相比減少 23.5%。

7,085 仟元 **23.5** %

公益活動費計 與 2022 年相比減少



永續慈善公益活動

晶華國際酒店集團在 2023 年展開一系列公益活動，體現永續經營理念，與在地社區共生共好。

台北晶華酒店

台北晶華酒店在「全球最酷街區」中山區舉辦「永續慈善聖誕市集」，義賣星級美食及供應商贊助的 70 項蔬果、商品，為喜憨兒基金會募款。

台南晶英酒店

台南晶英酒店攜手瑞復益智中心義賣永續豆渣薑餅人，所得捐給該中心。

太魯閣晶英酒店

太魯閣晶英酒店支持偏鄉弱勢家庭及花蓮黎明庇護工場，販售「有愛共好感恩禮盒」。

礁溪晶泉丰旅

礁溪晶泉丰旅舉辦「晶銀聖誕節·美好暖心宴」，邀請受虐婦女及弱勢兒童共度佳節。



集團借助品牌影響力，邀請大眾共同參與，通過實際行動回饋社會，傳遞溫暖與愛心，為社會創造更美好的未來。活動捐款金額合計新台幣 259 仟元。

259 仟元

活動捐款金額合計

拓展愛心 社會參與

服務主軸：



關愛之家愛心捐款

捷絲旅各館與關愛之家進行公益合作，邀請海內外旅人，自助洗衣不忘做愛心，擺放愛心零錢箱，房客於住房期間所購買的洗衣粉，以及個人投入零錢箱中的慈善捐款，全數捐贈非本國籍弱勢兒童「關愛之家」使用，讓我們一起「把愛留下」，送愛無國界。



號召社會大眾，以實際行動支持需要幫助族群。共募集款項新台幣 14.5 仟元。

14.5 仟元

號召社會大眾募集款項



弱勢團體公益活動

太魯閣晶英酒店秉持永續發展理念，攜手花蓮黎明庇護工場推出歲末限定的「有愛共好感恩禮盒」，內含飯店手工果醬、茶包、特製手工餅乾及花蓮黎明庇護工場製作的牛軋餅乾與濾掛咖啡包。此舉不僅支持在地經濟，推動資源永續利用，更透過實際行動支持身心障礙者自立，體現企業社會責任。



藉由品牌影響力，邀請大眾共同參與，實現送禮兼做公益的一舉兩得，活動期間售出的感恩禮盒有 285 盒，鼓舞社會弱勢團體創造更美好的未來。

285 盒

感恩禮盒售出



綠色先行 環保倡議

服務主軸：



綠能環保

捷絲旅品牌旗下各館共同採用綠能電器，例如客房冰箱、電視及除濕機，落實節約能源，依住房數每房每晚捐贈 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，為下一代延續更美好生態環境。

採用綠能電器，落實節約能源和捐款，支持環境教育與保護的措施，達到聯合國可持續發展目標。年度捐款達新台幣 10 仟元同 2022 年。

10 仟元
年度捐款達

生態賞螢住房專案

捷絲旅宜蘭礁溪館推出「螢河秘境」生態賞螢住房專案，由專人帶領拜訪礁溪「匏杓崙」火金姑的故鄉，這是宜蘭第一個透過公私協力合作的賞螢區，在當地居民致力維護之下，螢火蟲在原始無污染的自然生態環境中逐漸復育。每年 4 到 5 月晚間將上演 50 分鐘的螢火蟲閃光秀，成千上萬螢瀑灑落沿途山壁，營造螢光舞會壯觀奇景。



推廣宜蘭無汙染旅遊風氣，並增加在地觀光產業軟實力。



永續旅遊

太魯閣晶英酒店推出「光是發呆就很忙了！山谷秘境下午茶」遊程，結合谷園農場導覽、在地食材下午茶秉持永續發展理念，與花蓮有機農場合作，縮短食物里程，達成聯合國永續生產目標，並推廣永續旅遊，讓旅人享受自然與美食零時差的體驗。



與當地農場合作，減少食物運輸碳足跡，推廣永續旅遊並達成聯合國永續生產目標。



慈善婦幼 文化傳遞

服務主軸：



聖誕公益活動

捷絲旅聖誕公益活動已連續舉辦超過 10 年，在這充滿愛與希望的季節裡，與長期關懷新住民及婦幼權益的宜萱婦幼關懷協會一同歡度聖誕，飯店大廳也首次裝置聖誕心願樹，掛滿孩童們的心願夢想，透過捷絲旅聖誕圓夢計畫，實現孩子們的心願，旅人踴躍的愛心響應，將是他們人生最珍貴的禮物。



捷絲旅贊助公益活動費用為新台幣 75 仟元，並致贈參與「耶誕圓夢計畫」的房客 500 元的住宿折抵金，希望藉此圓夢引玉，呼籲更多人幫助弱勢孩童。

75 仟元

贊助公益活動費用



食材創新 在地延續

服務主軸：



永續農業與良食運動

台南晶英酒店導入永續農業與良食運動，透過與禾乃川國產豆製所的合作，致力於將永續理念融入日常烹飪中，展現了對環境責任和食品創新的深刻承諾。此合作利用在地豆製品副產物豆渣，不僅減少了廚餘浪費，同時也豐富了菜單選擇及永續飲食認知，不僅是對環保的一種投資，也是對綠色健康餐飲文化的推廣，與企業共好、與社會共榮的精神相契合。



活動反映了台南晶英酒店在酒店業中作為永續發展領導者的角色，也顯示了對改善社會和環境影響的持續承諾，結合在地共同實踐永續餐桌的願景。



3.5 人權維護與多元共融

全球報告倡議組織（GRI）要求企業需揭露人權政策與盡職調查，其中包含 DEI（Diversity 多元、Equity 平等、Inclusion 包容）的管理作為。DEI 為現今許多國際企業積極關注的管理文化，亦是永續發展的重要指標，其與聯合國永續發展目標（SDGs）的目標 5（性別平等）、目標 10（減少不平等）、目標 17（促進目標實現之全球夥伴關係）等息息相關。

本公司恪遵當地政府勞動法規，支持國際公認之人權公約規範與原則，包括「聯合國世界人權宣言」、「聯合國全球盟約」、「聯合國企業與人權指導原則」、「國際勞工組織多國企業與社會政策三方原則宣言」等國際公約之基本精神，依循其指導原則制定公司的人權管理政策，杜絕任何侵犯及違反人權的行為，並根據上述規範與指導原則定期審視人權管理狀況，使相關人員均能獲得公平而有尊嚴的對待，落實人權相關政策之承諾。

2023 年晶華國際酒店集團人權盡職調查（人權風險評估結果）

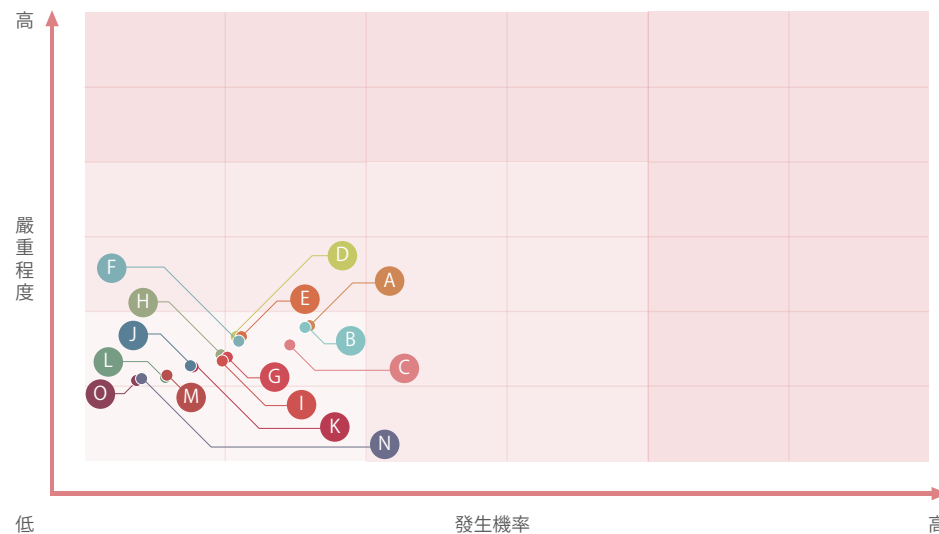
本公司參考國際人權公約、相關指引及標竿企業出具之人權盡職調查報告，彙整相關人權風險議題後，評估價值鏈中可能發生之人權風險議題，並納入人權風險評估流程。本年度針對內部員工透過線上問卷方式調查，進行內部員工之人權風險評估。問卷內容係評估各人權風險議題之「發生機率」及「嚴重程度」。

發生 機率	0 分 = 不會發生	嚴重 程度	0 分 = 不會影響
	1 分 = 機率低 (1% - 30%)		1 分 = 不嚴重
	2 分 = 有一定機率 (31% - 60%)		2 分 = 嚴重
	3 分 = 機率高 (高於 61%)		3 分 = 非常嚴重

並依回收結果產出「人權風險矩陣」，並將人權風險依下列標準分為三個等級：

- 高度風險：發生機率在 1 分以上且嚴重程度在 2 分以上
- 中度風險：發生機率在 1 分以上且嚴重程度未達 2 分
- 低度風險：發生機率未達 1 分

2023 年度針對員工之人權風險調查，共計回收 468 份問卷，評估結果如右：



- | | |
|-----------------------|-----------------------|
| A 工作與勞動條件保障 | I 不歧視 - 升遷 |
| B 健康權 - 保障健康措施 | J 不歧視 - 招募 |
| C 言論與表達自由 - 提供言論與表達管道 | K 強迫勞動 |
| D 人身自由與安全 | L 集會與結社自由 - 保障集會與結社自由 |
| E 隱私保護 | M 集會與結社自由 - 設立集體協商機制 |
| F 健康權 - 提供職安教育訓練 | N 家庭生活權 - 提供育嬰支持與福利 |
| G 家庭生活權 - 不損害家庭生活權利 | O 孩童保護 |
| H 言論與表達自由 - 保障言論與表達自由 | |

依據 2023 年員工人權盡職調查結果，尚未辨識出中度風險以上之人權議題，本公司將持續進行人權風險評估及管理相關風險之預防及減緩措施。

聘任多元 人權平等

我們呼應聯合國永續發展目標之性別平等，在招募、任用、培育與晉升等方面均致力於男女平等對待，無差別待遇，創造多元公平的就業機會，實現男女同工同酬的獎勵條件及平等晉升機會，以打造多元、平等的職場環境。

公司依職位聘用具備相關職能之人才，不因國籍、種族、性別、殘疾狀況、政治立場等而有差別待遇；並依性別平等法、相關勞動法規制定工作規則，禁用童工、禁止強迫勞動、杜絕任何職場霸凌、歧視、騷擾等行為。

在維護人權政策上，得適用勞基法第 30 條之 1 行業，有關員工出勤、請假、休假及例假日均依循法規，並經勞資協議後辦理。我們相當重視工作平等無歧視與安心職場，與各級學校之相關科系建教實習合作，加強防範違法任用或任何形式的強制勞動，落實維護員工平等、保障人身自由、拒絕任何在職場上可能發生之任何危害人身安全、歧視、騷擾、強迫或不平等的對待。對於員工的晉用、薪資、績效、教育訓練與員工福利等均一視同仁，致力打造和諧平等的勞雇關係，維護員工人權。

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處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。



本集團提供完善的產後支援措施，如育嬰假及哺乳設施，支持員工平衡家庭與職業生活，這些措施彰顯了品華對於人權的承諾與責任。依「性別工作平等法」提供男女員工申請產假與育嬰假，或提供適當假期讓員工申請。與鄰近托育機構簽約，讓女性員工得以安心工作。

我們依據相關規範訂定的「人權管理政策」、「員工薪酬制度」、「員工福利及晉升辦法」等辦法。誠心對待每一位員工、客戶，並持續提升與改善人權相關議題之管理，落實休假制度，鼓勵同仁注重工作與生活平衡。致力提供良好的工作環境與學習成長的空間。創造多元、平等、和諧的職場。

定期審閱人權政策的執行情況，並根據最新的法律法規和最佳實踐，不斷改進和更新。亦透過關注社會重大議題、數據分析與問券調查等方式，檢視自身營運、價值鏈與其他相關活動，以辨識、評估其中面臨風險之群體及潜在人權風險，擬定人權風險減緩措施，持續監督及改善計畫執行成果。我們也要求長期合作供應商，簽訂勞工人權相關規範，並列入供應鏈評鑑與評分，以為與供應鏈共同落實人權之保障。

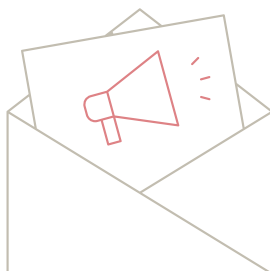
員工參與 數位人權

品華國際酒店集團推行員工持股計畫，鼓勵員工參與公司的長期發展，這不僅增強了員工對公司的歸屬感與責任感，同時也是實踐經濟人權的重要一環。通過這種方式，員工能直接分享公司成長所帶來的經濟利益，進一步強化集團對社會責任與經濟包容性的承諾。

員工溝通與申訴機制

建立完善的勞資溝通平台及申訴管道，對於員工的反映由人力資源部專人即時處理。申訴機制透明且保密，讓員工在遇到不公平待遇或人權侵害時，可以迅速且安全地提出申訴。確保每一位員工的聲音都能被聽見和重視。

我們透過完善人權制度、福利制度與穩定薪酬，落實教育訓練與工作績效考核，建構健康與安全的工作環境，讓每位員工都能安心於職場上發揮所長，展現共學共好的永續目標。



4 環境 Environment

關心全球氣候變遷與順應國際環保趨勢，有效善用資源與善盡企業社會責任，並響應國際淨零永續趨勢。

在當今快速變遷的全球環境中，永續發展已成為各行各業追求的重要目標。晶華國際酒店集團透過實施創新的能源管理策略，響應聯合國永續發展目標（SDGs），不僅減少能源消耗和碳排放，提升能源效率，還可以降低運營成本，進一步推動環境保護和社會責任的實現，也為全球暖化趨勢之減緩，貢獻一份責任。



年度績效

38.2 % 更新 400 噸冰水主機，
單機能源效率提升

80 % 影印紙，用品口布、衛
生紙類具國際認證占比

70 % 洗宿用品容器改用大容
量按壓瓶，實施率逾

4.1 氣候變遷因應	113
4.2 能資源管理	121
4.3 廢棄物管理	126

永續策略藍圖

提升能源效率

策略重點

- 汰換空調系統為磁浮式冰水主機，增設空調監控設備系統、飯店房間和公共區域安裝 LED 照明和智能溫控系統。儲藏設備全面使用 R-717 冷媒。

短期目標

- 執行節能設備更新計畫，EMS 節能系統建置與優化。
- 以逐年降低 1% 能源消耗量為目標。

中長期目標

- 面對碳權等新政策與法規陸續頒布，規劃節約能源計畫，包含購入再生能源。

2023 年成果

- 更新 400 噸冰水主機，單機能源效率提升 38.2%，實現節能目標。

減碳策略與目標

策略重點

- 安裝低流量水龍頭和淋浴設備，收集游泳池溢流廢水，處理回收作為冷卻水塔用水。

短期目標

- 評估集團各飯店安裝太陽能板之可能性。
- 各項用電設備以採購各國具節能標章為先。
- 2026 年使用再生能源 5%~10%、增加低碳、碳足跡產品 3%。

中長期目標

- 2030 年前使用再生能源比例達 20%。
- 增加會議會場佈置無塑料、無一次性用品的「EcoMeet 永續會議」專案使用率。
- 落實節能減排、資源回收利用和綠色採購等目標。

2023 年成果

- 影印紙，用品口布、衛生紙類具國際認證占比為 80%。

廢棄物管理

策略重點

- 實施垃圾分類、回收、重複利用計畫，減少垃圾填埋量化

短期目標

- 2024 年底洗宿用品全面改用大容量的填充按壓瓶。
- 「EcoMeet 永續會議」2024 年執行目標 30%。

中長期目標

- 落實廢棄物管理計畫之採購政策，減少垃圾之產生。
- 進行員工廢棄物管理實務的教育與訓練。

2023 年成果

- 洗宿用品容器，改用大容量按壓瓶，實施率已逾 70%。
- 使用 AI 廚餘機監控及優化產品製程，減少廚餘量的產生。

4.1 氣候變遷因應

績效成果

- 更新 400 噸冰水主機，單機能源效率提升 38.2%，實現節能目標。
- 影印紙，用品口布、類具國際認證占比為 80%。
- 洗宿用品容器，改用大容量按壓瓶，實施率逾 70%。
- 使用 AI 廚餘機監控及優化產品製程，減少廚餘量的產生。

80 %

國際認證用品占比

70 %

大容量洗宿用品實施率



未來目標

短期目標

- 各項用電設備以採購各國具節能標章為先。
- 推廣可再生能源：評估集團各飯店安裝太陽能板之可能性。
- 2024 年底洗宿用品全面改用大容量的按壓瓶。
- 2026 年使用再生能源 5%~10%、增加低碳、碳足跡產品 3%。

中、長期目標

- 2030 年前使用再生能源比例達 20%。
- 以在地原物料研發新產品，2026 年前減少進口原物料採購比例 5%。

衝擊影響



品華國際酒店集團依循 TCFD 發布的氣候相關財務資訊揭露建議架構指引原則鑑別出五項氣候變遷關鍵性風險管理議題，包含環境法規與政策、低碳能源成本增加、原物料短缺及價格上漲、市場需求和消費者偏好改變及產品與服務轉型。衝擊影響營運層面包含合規成本及低碳能源成本上升，原物料短缺及價格上漲，越來越多的顧客關注環保和可持續性，影響其選擇飯店的決策。飯店可能需要將部分成本轉嫁給消費者，進而影響其競爭力和市場需求。

政策承諾



品華國際酒店集團配合國家整體溫室氣體減量策略發展，以達成節能減碳之永續發展目標，及關心全球氣候變遷與順應國際環保趨勢，有效善用資源與善盡企業社會責任，並響應國際淨零永續趨勢，參與工商協進會 1.5 ° C 氣候行動宣言連署，制定氣候行動政策及友善環境相關措施，以實際行動低碳轉型，為全球暖化趨勢之減緩，貢獻一份責任。

採取之行動



- 由環境永續小組負責環境風險評估及建立環境危害之防範措施，並擔負日常作業的監督與執行。
- 鼓勵員工於日常作業中貫徹節約能源作業細節，落實節能減碳及環境保護的具體措施。
- 提升能源效率：汰換空調系統為磁浮式冰水主機，增設空調監控設備系統、飯店房間和公共區域安裝 LED 照明和智能溫控系統。儲藏設備全面使用 R-717 冷媒。
- 水資源管理：安裝低流量水龍頭和淋浴設備，收集游泳池溢流廢水，處理回收作為冷卻水塔用水。
- 廢棄物管理：實施垃圾分類、回收、重複利用計劃，減少垃圾填埋量。

評估機制



- 由能源管理小組每日定期檢視各項設備設施之統計數據，且於每月評估減量成效，及時調整減量策略。
- 供應鏈評估：定期審核主要供應商的永續性表現。
- ESG 小組會議：每季度進行討論，確保所有措施有效實施並達到預期效果，定期於董事會報告成效。

利害關係人議合情形



晶華國際酒店集團依據利害關係人議合機制，秉持永續發展的理念，積極應對氣候變遷帶來的挑戰，鼓勵顧客參與我們的環保計劃，為員工提供可持續發展和氣候行動的培訓，增強環保意識。且藉由永續報告書向所有利害關係人揭露我們努力的成果。

晶華國際酒店集團秉持永續發展的理念，積極應對氣候變遷帶來的挑戰，並致力於實現聯合國永續發展目標（SDGs），包括目標 7（負擔的起的清靜能源）、目標 12（永續的消費與生產模式）、及目標 13（氣候行動）等。

治理

晶華國際酒店集團由永續發展委員會的環境永續小組負責辨識潛在的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）發布的氣候相關財務資訊揭露建議架構指引原則，以利利害關係人與管理階層瞭解氣候變遷帶來的衝擊及財務影響。管理階層依環境永續小組討論結果評估並核定氣候變遷風險與機會之因應策略與相關風險指標與目標，並每年定期向董事會報告執行成效。

策略

晶華國際酒店集團藉由低碳經濟相關的「轉型風險」與氣候變遷影響相關的「實體風險」鑑別出的氣候變遷相關風險與機會，並明列五項關鍵性風險管理議題，包含環境法規與政策、低碳能源成本增加、原物料短缺及價格上漲、市場需求和消費者偏好改變及產品與服務轉型。



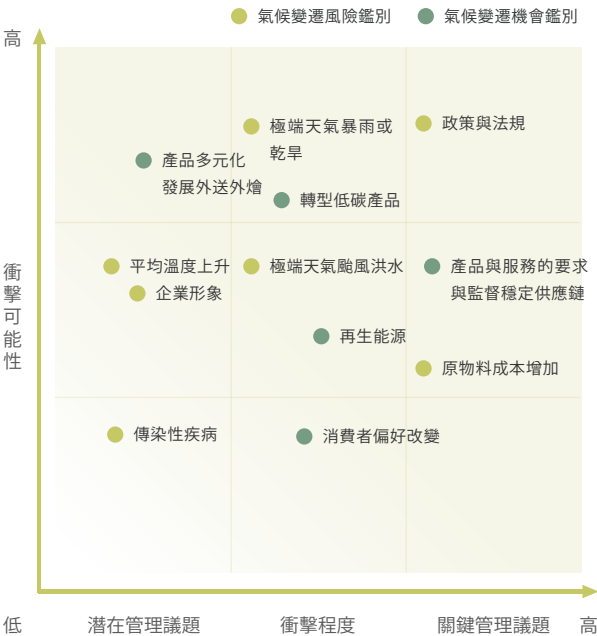
氣候變遷相關風險與機會

類別	鑑別項目	說明	營運及財務衝擊潛在影響	衝擊度 / 影響期程	因應策略、目標
轉型風險	政策和法規	受能源管理法之規範，每年需節電 1%。碳費、碳稅之徵收恐擴大範圍。	- 年度節電率未達 1%，主管機關得不予核定所提報之執行計畫。 - 政府在減少碳排放和促進可持續發展方面的政策與法規變化可能影響運營方式和成本結構，並增加永續相關費用。	高 / 長期	- 積極推動各項環保節能減碳措施，採用低耗能設備，降低溫室氣體排放量；觀察環境政策之變化，研擬因應措施。 - 採用環保低耗能設備，審視並優化產品製程，以達節電目標。
	技術風險 低碳科技轉型成本增加	政府和消費者對碳足跡的關注可能驅動減排措施。	產品與服務改用低碳商品致成本增加。	中 / 中期	提升能源管理績效及提高能源使用效率，制定短中長期高效能設備購買計畫；選用低碳運輸工具、優化供應鏈提升產品品質。
	市場風險 - 顧客行為改變 - 物料成本上升	- 消費者環境永續意識提高，對產品與服務的需求改變。 - 極端氣候造成原物料產量減少。	因原物料短缺，產品供給不及，致營收減少。	中 / 長期	- 加強產品研發，強化與供應鏈合作計劃，採用低碳足跡商品。 - 降低使用進口原物料，與在地供應商建立長期合作關係。
	商譽風險 企業形象	商譽受損降低消費者的信任感。	勞動力招募成本增加及營收減少。	中 / 長期	- 恪遵法規政策，落實產品與服務的標準及監管。 - 落實永續經營 ESG 之目標。
實體風險	立即（極端）性風險 颱風、洪水	- 極端氣候導致供電、供水中斷或限電、限水，造成營業中斷；淹水則造成設備等財產損失。 - 氣候變遷可能影響供應鏈致原物料短缺。	增加營運成本及降低營運績效，頻繁出險及加強投條件需支付更多保費。	中 / 長期	- 依災害緊急事件處理程序執行相關應變措施，降低財產損害；設置發電機、不斷電備援系統以防營業中斷。 - 建立水資源運送廠商資料管理、適足投保、轉嫁風險及填補損失。
	長期性風險 暴雨 / 乾旱 / 傳染性疾病	暴雨可能造成設備損害；乾旱可能造成供電、供水中斷，影響營運。	- 資本支出增加，營收減少 - 購入原物料成本增加。 - 全球性傳染疾病蔓延衝擊經營績效。	高 / 長期	- 災害發生時啟動備援機制，維護客戶權益並將公司財務損失降至最低。 - 定期舉辦災害教育訓練。 - 落實供應鏈管理，選擇穩定供貨、品質優良廠商。

類別	鑑別項目	說明	營運及財務衝擊潛在影響	衝擊度 / 影響期程	因應策略、目標
實體風險	平均溫度上升	- 為維持營運場所溫度，需耗用更多能源。 - 影響顧客消費習慣及外出消費意願。	- 碳排放及能源成本提高、減少營運績效。 - 新購設備致營運成本增加。	中 / 長期	- 落實空調設備效能分析，設備汰舊換新提高設備使用效率；依消費模式之改變制定相對應策略，如轉型到府外燴及外送。 - 購置節能高效率設備。 - 發展外帶、零售產品通路。
	資源使用效率	使用效能較高的 LED 燈具、汰換舊系統幫浦及採用熱區系統雙效型節能設備。	- 導入高效能生產設備、降低能源支出。 - 增加固定資產價值。	中 / 中期	- 廢棄物回收分類再利用，要求供應商以可回收再利用的運輸工具及容器，減少垃圾焚化量，降低碳排放及落實節約用水策略。 - 以 3 年降低溫室氣體排放量 3% 為目標。
機會	能源來源	- 使用新技術、節能設備，減少能源成本。 - 購入再生能源。	- 創新產品研發、降低營運成本。 - 購買再生能源、能源成本增加。	中 / 長期	- 使用低碳產品原物料製作商品。 - 設定 2026 年購入再生能源 5%~10%、增加低碳、碳足跡產品 3%。
	產品和服務消費者偏好轉變	創新產品並開發低碳、碳足跡產品以提升產品競爭力；採用數位行銷擴大客戶層。	- 消費者對於可持續和環境友好產品的偏好越來越高，可能迫使調整產品組合和供應鏈來滿足這些需求。 - 增加購入成本。	中 / 長期	- 提高產品與服務的競爭力，慎選包材推廣減塑活動，擴大外帶、外送市場客源。 - 落實永續環保，提升品牌知名度。 - 增加營收、提高營運績效。
	市場	- 因應原物料成本上升，開發替代原物料及新產品。 - 促進加速低碳經濟轉型，開發多元化供應鏈。	控制原物料成本，創造營運績效。	中 / 長期	- 供應鏈穩定，避免貨源斷缺導致營運中斷。 - 產品多元化經營，開發新市場，提高營運績效。
	韌性	因應氣候變遷所衍生的風險，培養面對極端氣候的適應、決策能力及機會點。	-	中 / 長期	依重大性風險，制定緊急應變措施，減少損失，提升營運績效。

此外，晶華國際酒店集團以風險矩陣評估重大氣候變遷事件與影響度。鑑別優先關注的實體與轉型風險對財務的影響。落實監控風險機制。配合主管機關公布法規擬定節能減碳政策。並依據 TCFD 假設不同的升溫情境對營運模式的影響，進行氣候變遷情境分析，作為我們思考面對氣候變遷的因應策略與調適作為。

氣候變遷風險與機會矩陣圖



升溫 1.5° C 情境假設 (3~5 年內發生)

風險鑑別	衝擊說明	機會	因應策略
政策與法規新增	- 因應新政策與法規，碳權及設備更新，合規成本及低碳能源成本增加。部分成本轉嫁給消費者，進而影響市場競爭力。 - 能源購入成本至少增加 10% 以上，約 1,000 萬元。	購置高效能設備，提升能源使用效率。落實用水、用電、廢汙水、廢棄物管理政策，減少資源浪費，創造營運績效。	- 設定節水、節電 1% 目標，水資源管理收集游泳池溢流廢水，處理回收作為冷卻水塔用水。 - 使用再生能源，以達減碳目標。
暴雨、乾旱	- 可能影響供應鏈致原物料短缺購入成本增加。供電、供水中斷或限電、限水，造成營業中斷，保險費增加。 - 原物料購入成本預估增加 5% 以上，約 3,000~4,000 萬	提升產品競爭力。採用數位行銷擴大客戶層。建立長期顧客，穩定營收。	- 建立水資源運送廠商資料管理、適足投保、轉嫁風險及填補損失。 - 落實供應鏈管理 選擇穩定供貨廠商。

升溫 >2.8° C 情境假設 (10 年後)

風險鑑別	衝擊說明	機會	因應策略
原物料成本上漲	升溫超過預期，農作物供需及運輸成本等將造成原物料上漲，增加營運成本。	慎選供應商維持供貨品質穩定，以在地原物料研發新產品。	採用取得容易之原物料研發新產品，增加在地採購量、培養穩定供應鏈並與小農配合契約。
消費者習慣改變	消費者可持續意識提高，對產品與服務的需求改變。	多元化產品研發、技術轉型，購買低碳產品。	多元化行銷策略，提升產品品質，吸引消費者。擴展到府外燴、外送外帶營業型態。

我們依據鑑別出的氣候變遷風險與機會制定調適策略，如法規遵循、資源回收再利用、提升營運效率、節能減碳、低碳產品多元化及溫室氣體排放減量措施等，以期減緩因全球極端氣候所帶來的營運風險衝擊，並逐步納入對財務影響的評估。

相關策略重點摘要

	節能減排策略 提高能源使用效率，更新設備減少能源浪費，採用高效能的照明和設備，並優化空調與水處理系統，有效減少能源消耗及碳排放。此外，冰水區、區域水區及暖氣系統更新為高效率設備，減少電力浪費，同時降低維護成本。		環保綠葉卡推廣 維持「環保綠葉卡」政策，鼓勵住客參與環保行動，減少日常更換布巾和床單，有效降低水資源和清潔劑的使用，並獲得住客的廣泛支持。
	綠色採購與供應鏈管理 推行綠色採購政策，優選環境友好的產品及服務，增加採用環保包裝材料，如可生物降解的包裝，減少塑料和其他不可降解材料的使用。例如生態清潔品和可再生能源，與供應商協作，確保供應鏈符合環保標準，促進產品和服務的永續性。		優化洗宿用品包裝容器 洗宿用品包裝容器，改用大容量的按壓瓶，實施率逾 70%。
	節能交通工具 鼓勵員工於營運需求或業務拜訪時使用節能大眾交通工具。		優化製程 減少廢棄物產生，以及優化製程中的資源利用率。例如使用 AI 廚餘機監控及優化產品製程，減少廚餘量的產生。
	無紙化辦公 推行辦公室無紙化，如使用電子文檔、電子簽名、電子發票等，減少紙張的使用和浪費。		慎選供應商 慎選供應商維持供貨品質穩定，以在地原物料研發新產品。
	社區與環境保護活動 積極參與及主辦環保活動，支援海洋保護及生物多樣性計劃，並參與社區植樹及清潔活動，提升公眾對氣候變遷議題的認知和參與。		企業運營的永續創新 採用節水技術和廢棄物減量，物資回收利用計劃，並在建築設計和翻新中應用綠色建築標準、環保標章產品，減少運營過程中的環境影響。
	水資源風險管理 建立災害應變小組和水資源風險控管流程，有效管理和監控水資源使用，並透過定期檢閱和維護水管設施及安裝省水裝置來強化回收水再利用。		員工培訓 提高能源節約意識，並鼓勵員工參與節能減碳的活動和倡議。

通過這些策略，品華國際酒店集團不僅減輕了對環境的負擔，同時也增強了對氣候變遷挑戰的適應能力，展現作為負責任企業的承諾與行動。

指標與目標

- 提高能源使用效率，更新設備減少能源浪費，採用高效能的照明和設備，以逐年降低 1% 能源消耗量為目標。
- 2026 年使用再生能源 5%~10%、增加低碳、碳足跡產品 3%。
- 2030 年使用再生能源比例達 20%。
- 2024 年底洗宿用品全面改用大容量的按壓瓶。
- 以在地原物料研發新產品，2026 年前減少進口原物料採購比例 5%。
- 依消費模式之改變制定相對應策略，如轉型到府外燴及外送。

4.1.1 溫室氣體盤

因應飯店營運形式，能源使用種類主要為外購電力及天然氣，購電力之碳排放比率佔比 60% 為最高，空調設備及冷凍冷藏為主要耗電來源，其次為廚房烹煮用瓦斯 30% 和廢棄物 3%。

晶華國際酒店集團已於 2023 年成立溫室氣體盤推動組織及制定溫室氣體排放管控標準作業程序，以利各飯店落實溫室氣體盤及減碳措施之執行。

溫室氣體盤推動組織及架構

溫室氣體盤推動組織之權責如下：

- 管理人：核准溫室氣體盤報告書與間接重大性溫室氣體排放鑑別結果，並監督盤小組運作。
- 執行秘書：監督並提供執行溫室氣體盤的人力支援，且召集組成內部證小組，並審核間接重大性溫室氣體排放。
- 盤組長：各飯店或各部門之主要連絡窗口，辦理鑑別間接重大性溫室氣體排放、蒐集溫室氣體排放係數、溫室氣體排放清冊及盤報告書製作，並研擬、修正溫室氣體盤相關程序文件與規範。
- 財務委員：負責所有帳目，提供數據與單據給盤組長，並協助進行核銷。

溫室氣體排放管控標準作業程序

目標 | 降低飯店的溫室氣體排放，達到環境保護和永續發展的目標

責任和權限

- 總經理負責核定和執行溫室氣體排放管控策略。
- 管理人負責監督實施過程，並提出改進建議。
- 所有員工應遵守相關政策和程序，積極參與減少溫室氣體排放的活動。

程序

- 1 量化溫室氣體排放：評估各項業務活動的溫室氣體排放量，包括能源消耗、水資源使用和廢棄物處理等。
- 2 制定減排計劃：根據量化結果，制定減排目標和具體措施，包括節能減排、資源回收利用和綠色採購等。
- 3 實施減排措施：部門負責人負責落實減排措施，監督執行情況並及時調整。

監測和評估

定期監測溫室氣體排放量，評估減排效果，並根據需要調整減排策略。

培訓與能力要求

- 所有員工應接受溫室氣體排放管控相關培訓，了解相關政策、程序和減排技術。
- 管理人應具備環保管理知識和相關專業能力，能有效領導和指導減排工作。

近三年溫室氣體排放量

區分類別		單位	2021 年	2022 年	2023 年
台北晶華	範疇一：直接排放量	公噸 CO2e	2,248.277	2,665.092	5,845.230
	範疇二：間接排放量	公噸 CO2e	9,026.306	9,852.591	9,859.210
	範疇三	公噸 CO2e	不適用	不適用	281.810 註 1
	合計	公噸 CO2e	11,274.583	12,517.583	15,986.250
	營業額	百萬新台幣	2,341	3,027	3,846
	排放密集度	公噸 CO2e / 百萬元新台幣	4.8158	4.1353	4.160
捷絲旅 註 2	範疇一：直接排放量	公噸 CO2e	NA	NA	NA
	範疇二：間接排放量	公噸 CO2e	1,787.368	2,017.837	2,338.759
	合計	公噸 CO2e	1,787.368	2,017.837	2,338.759
	營業額	百萬新台幣	292	383	451
	排放密集度	公噸 CO2e / 百萬元新台幣	6.121	5.269	5.186
台南晶英	範疇一：直接排放量	公噸 CO2e	697	816	874
	範疇二：間接排放量	公噸 CO2e	3,542.92	3,792.86	4660.071
	合計	公噸 CO2e	4,239.92	4,608.86	5,534.071
	營業額	百萬新台幣	649	864	904
	排放密集度	公噸 CO2e / 百萬元新台幣	6.533	5.334	6.122
太魯閣晶英	範疇一：直接排放量	公噸 CO2e	947.85	1,017.75	1,070.22
	範疇二：間接排放量	公噸 CO2e	2,750.84	2,938.03	2,999.079
	合計	公噸 CO2e	3,698.69	3,955.78	4,069.30
	營業額	百萬新台幣	510	668	684
	排放密集度	公噸 CO2e / 百萬元新台幣	7.2523	5.9218	5.949

註 1: 台北晶華自 2023 年起揭露範疇三的溫室氣體排放量
註 2: 尚未進行範疇一之統計，預計 2024 年起揭露。捷絲旅西門館為分租樓層，單一電表租戶共用，本表未計入該館數字

4.2 能資源管理

在當今快速變遷的全球環境中，永續發展已成為各行各業追求的重要目標。晶華國際酒店集團透過實施創新的能源管理策略，積極響應聯合國永續發展目標（SDGs），特別是目標 7（可負擔的潔淨能源）及目標 13（氣候行動）。透過有效的能源管理，不僅可以減少能源消耗和碳排放，提升能源效率，還可以降低運營成本，進一步推動環境保護和社會責任的實現。

能源管理

有效的能源管理能減少能源耗量、降低碳排放，提升能源管理績效並降低營運成本。晶華國際酒店集團台北晶華依據能源管理法的規定，屬於經濟部能源局之列管用戶，每年平均節電率須高於 1%，並於能源核網路申報系統中登錄節約能源耗量、節能措施及執行成果。我們將持續依循環境相關法規，並致力於提高能源使用效率，減少溫室氣體排放，降低企業經營對環境的影響。

因應飯店營運，能源使用主要為外購電力及天然氣，電力主要耗能項目為空調與照明設備，占比高達 6~7 成。台北晶華空調與照明設備耗能占比 76%。台南晶英空調與照明設備耗能占比 61.5%。太魯閣晶英空調與照明設備耗能占比 76.11 %。

故提高能源使用效率，更新設備減少能源浪費為節約減碳首要目標。為提升設備的能源使用效率，晶華國際酒店集團加強重要設備效能檢核與評估，優先採購高效率設備，近三年台北晶華陸續汰換兩台功率較低的老舊螺旋式冰水主機及吸收式主機，更新為高效率的磁浮離心式冰水主機，並裝設能源管理資訊系統（EMS），即時監測並收集設備運轉數據，新機用後能源耗能明顯下降。太魯閣晶英已規劃汰換效能低的冷卻水塔及熱，台南晶英及捷絲旅亦在評估節能管理系統的建置。

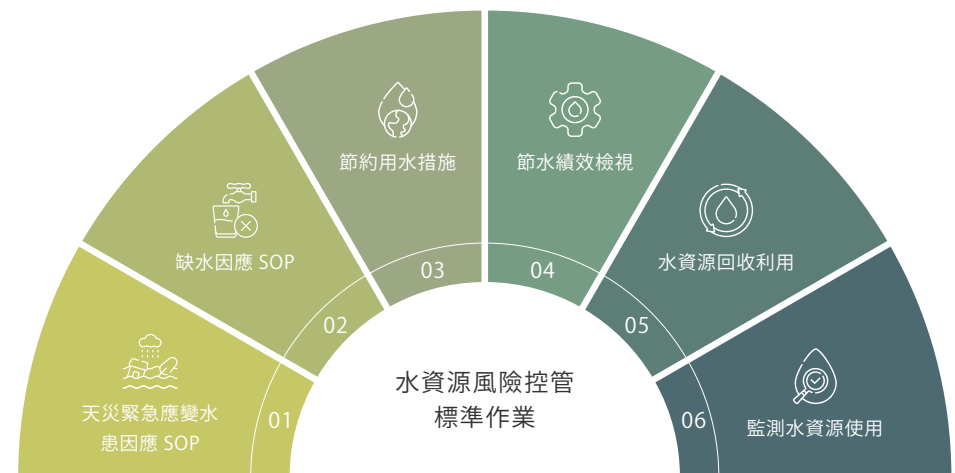


天然氣主要提供給餐廳烹調使用，我們要求員工養成良好的烹煮作業習慣，在不使用的情況下立即關閉燃氣設備，而不是讓其空置時繼續燃燒。購買和使用經過認證的高效燃氣灶具、烤箱和熱水器。這些設備通常能在減少燃氣消耗的同時保持高效的工作性能。確保所有燃氣設備定期檢和維護，避免設備老化或損壞導致的燃氣洩漏和能源浪費。

水資源管理

晶華國際酒店集團旗下飯店水源均來自自來水公司，水資源管理由能源管理小組負責監控和實施能源管理計劃，定期巡視工作現場，檢視節能績效。

因應極端氣候可能造成的水患或乾旱，災害應變小組負責建置各項災害防治標準作業流程，定期進行防災演練，以降低遇水患時帶來的經營風險。於節約用水政策方面，除加強員工落實執行節能計畫與措施外，同時訂有水資源風險控管標準作業流程以監測和管理水資源使用，並由能源管理小組定期巡視工作現場水資源使用狀況與檢視節水績效。



具體管理措施



例行巡檢

檢査水管、水龍頭、廁所等設施，發現水表數異常或有滲漏及時處理。



出水量調整

省水標章衛浴設備，於供水管線加裝減壓閥，有效調整供水量，避免浪費。



回收水再利用

- 加強蒸汽管線冷凝水回收再利用。
- 游泳池的溢流廢水回收予冰水主機再利用等水回收系統，提供給澆灌、冷卻水塔。



食材用水方式改變

廚師處理食材用水方式改變，需泡水食材方式改變，如以多次浸泡方式取代長時間放流方式，清洗蔬果食材避免自來水長時間放流。



休眠機制

飲水機配合工作時間設定休眠機制。



水壓調整

依營業尖峰、非尖峰期間，調整水壓避免浪費。



廢水排放處理

按照飯店地址當地政府法規，進行合法處理。



加強節約用水措施

加強員工落實節約用水措施與鼓勵旅客共同參與守護地球。

晶華國際酒店集團各品牌飯店維持行之有年的「環保綠葉卡」鼓勵旅客重視環保意識，對於連續住宿旅客不逐日更換布巾及床單以減少水資源浪費，推廣多年節能成績斐然，也節省了將近四成的水能源與清潔劑用量，達到節能減碳的目標，更重要的是受到眾多旅客的肯定與支持，帶領旅客與我們一起響應守護地球的心願。

近三年水資源消耗量

項目	單位	2021 年	2022 年	2023 年
台北晶華	度	314,798	408,154	469,525
捷絲旅	度	40,389	68,243	117,283
台南晶英	度	115,195	140,490	141,309
捷絲旅	度	151,310	208,640	199,331



能源使用相關數據揭露

晶華國際酒店集團 2023 年能源消耗量各酒店均有增加係因疫情後營業復甦所致。

近三年能源消耗量

項目		單位	2021 年	2022 年	2023 年
台北晶華	用電量	度 (KWh)	17,799,200	19,532,200	19,917,600
	天然氣 註 1	度 (kWh) 米平方	1,193,783	1,404,076	1,847,693
捷絲旅 註 2	用電量	度 (KWh)	3,487,180	4,037,240	4,394,738
	天然氣	度 (kWh) 米平方	59,437	48,515	72,523
台南晶英	用電量	度 (KWh)	7,057,600	7,451,600	7,511,000
	天然氣	度 (kWh) 米平方	370,653	434,205	470,781
太魯閣晶英	用電量	度 (KWh)	5,404,400	5,935,400	5,798,600
	天然氣	度 (kWh) 米平方	52,675	53,054	51,294

註 1: 天然氣耗量包括廚房及鍋爐使用。
註 2: 捷絲旅西門館無獨立電表，依租約支付電費給業主，電能消耗量統計未含捷絲旅西門館。天然氣消耗量統計為捷絲旅西門館及捷絲旅台大館，礁溪捷絲旅及晶泉丰旅未使用天然氣。



2023 年系統設備利用率

系統名稱	系統耗電耗電量 (kw) 佔比	系統耗電耗電量 (kw) 佔比	系統年用電量 (kw)		
			系統設備利用率 (%) 註	全年實際運轉時數	年用耗電量佔比
台北晶華 實際運轉時數 8760 小時	空調系統	68.07%	62%	6,570	66.34%
	照明系統	8.09%	70%	6,570	8.91%
	冷凍冷藏系統	3.78%	100%	8,760	7.93%
	事務設備系統	2.76%	50%	1,752	0.58%
	送排風系統	2.61%	50%	4,380	1.37%
	給水☒水系統	4.87%	50%	2,628	1.53%
	電梯系統	6.32%	80%	8,760	10.6%
台南晶英	熱☒系統	3.5%	75%	4,380	2.75%
	空調系統	56.83%	70%	5,694	64.92%
	照明系統	4.67%	80%	7,008	7.5%
	冷凍冷藏系統	1.78%	100%	3,504	1.79%
	事務設備系統	4.26%	70%	3,504	3%
	送排風系統	4.88%	70%	2,628	2.57%
	給水☒水系統	10.2%	80%	3,504	8.2%
太魯閣晶英	電梯系統	9.94%	70%	3,504	6.99%
	熱☒系統	6.15%	60%	3,066	3.24%
	空調系統	70.11%	50%	5,256	63%
	照明系統	6%	90%	6,132	6%
	冷凍冷藏系統	5%	85%	7,884	10%
	事務設備系統	0.67%	77%	1,877	0.5%
	送排風系統	1.94%	90%	3,504	3%
	給水☒水系統	5.82%	50%	4,380	4%
	電梯系統	5.62%	100%	5,256	5.5%
	熱☒系統	4.84%	59%	4,380	8%

註：系統設備利用率 (%)= 系統設備年平均運轉容量÷系統設備總容量× 100(%)。例：空調主機年平均運轉容量 1,000 噸，空調主機系統總容量 2,000 噸，則系統備利用率 =1,000 噸÷ 2,000 噸 =50%。

4.2.1 環境法規遵循

本集團為提供住房及餐飲等服務之觀光旅館業，無嚴重之環境汙染問題。依循環境管理系統架構自我監管，餐廳營運所產生的油煙均經靜電處理機及油煙水洗機過濾後再行排出，以免影響週遭居民及造成環境汙染；另，產生的廢汙水也經過截油槽過濾後將油脂等過濾回收，避免汙染衛生下水道。截油槽及化糞池汙汙亦委由合格廠商定期清運及加藥除臭，對員工實施教育訓練、落實廢棄物之分類運送並受政府環保單位不定期核。

2023 年未發生環境汙染及因違反環境法規致主管機關裁罰情事。

遵循法規

	消防法規		水汙染防治法
	能源管理法		廢棄物清理法
	建築物公共安全檢査簽證及申報辦法		勞工作業環境監測實施辦法
	空氣汙染防制法		



4.3 廢棄物管理

在全球面臨環境挑戰與資源壓力的當下，實施有效的廢棄物管理策略不僅是企業責任，更是推動永續發展的重要途徑。晶華國際酒店集團致力於實現聯合國永續發展目標（SDGs），特別是目標 12（責任消費及生產）和目標 13（氣候行動）。透過嚴格的廢棄物分類、回收再利用以及創新的廚餘管理技術，晶華不僅減少了對環境的負擔，也提升了資源使用的效率。

晶華國際酒店集團主要營運以旅店及餐飲為主，不會產生對環境有重大傷害的廢棄物。在提供產品與服務過程中，產生的廢棄物種類包括一般性廢棄物、廚餘、資源回收廢棄物與廢食用油等。我們的廢棄物管理遵循「事業廢棄物貯存清除處理方法」及「公民營廢棄物清除處理機構許可管理辦法」之相關規定及自訂的「廢棄物管理計畫」，對於每日產生的廢棄物進行仔細分類，不定期向各部門宣導廢棄物減量與回收分類措施。由各飯店餐務部逐日登記廢棄物重量，並將垃圾減量成果及成效評估列入會議記錄。



廢棄物減量計畫

廢棄物管理計畫為晶華國際酒店集團對於廢棄物控制計畫的實施提供指導方針，包含計劃 - 執行 - 檢閱 - 改進四大原則，以評量廢棄物管理績效。

計畫

確定改善一個或多個流程的機會。

檢閱

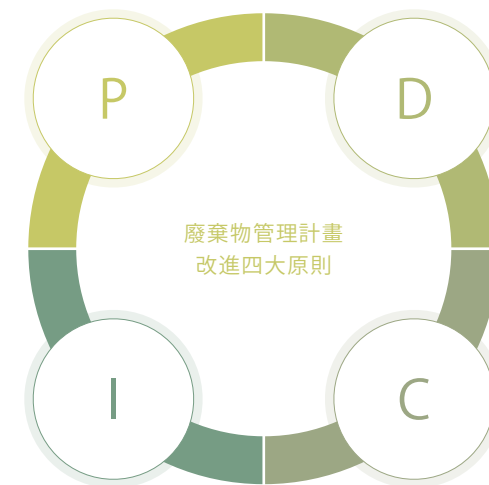
評估結果以確定措施的有效性。

執行

實施已確定的改進。

改進

持續改進評估。



大部分的廢棄物是購買的商品和食品之不必要包裝所產生的，而採購政策是減少浪費的最有效工具，對於交付我們的食品、商品、其他消費品和服務以及包裝方式制定減量規範。所以我們會選擇產品包裝較少或請供應商以可重複使用或回收的包裝方式，如非塑料板條箱或容器送貨，減少送往垃圾掩埋場的廢棄物不僅有利於環境，還可以節省金錢。

廢棄物管理計劃之採購政策

- 1

購買濃縮清潔產品。
- 2

購買含有回收成分的產品。
- 3

優先購買包裝最少的產品。
- 4

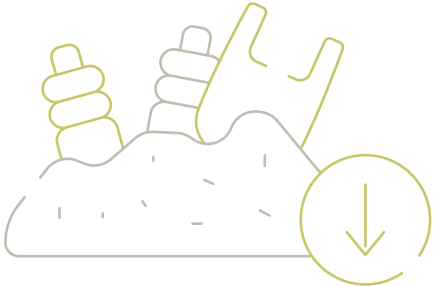
購買裝在可重複使用的非塑料板條箱和容器中的新鮮食品或商品。
- 5

與供應商和廢棄物承包商合作，最大限度地減少廢棄物接收量，並最大限度地增加廢棄物再利用和回收機會。
- 6

確保易腐產品在交貨後盡快入庫，避免變質廢棄，還浪費廢棄物處理成本。
- 7

重複使用或回收空紙箱。

此外，對員工進行標準作業和廢棄物管理實務的訓練和教育，點餐服務過程適時提醒顧客是否有下單過多之情形，及在客房電視上展示廢棄物減量宣導訊息。



廢棄物管理計畫

當責區域	減少廢棄物的措施	負責人
廚房	調 × 食用油的再利用和 / 或收集	Director of Western Culinary Director of Chinese Culinary
	實施玻璃、金屬和塑膠容器回收系統	Chief Steward
	實施紙張和紙板回收系統	Chief Steward
	重複使用大型塑膠桶，或將其送回供應商重複使用	Receiving Supervisor
	調 × 捐贈多餘食物作為動物飼料	Chief Steward
會議	儘可能使用可重複使用的餐巾、桌布等，而不是紙製品。	Director of Banquets
	儘可能提供所有可重複使用之餐具，限制一次性餐具的使用。	Director of Banquets
	儘可能使用可重複使用的水壺，而不是單獨的塑膠瓶來提供飲用水。	Director of Banquets
	在可能的情況下購買回收物品，例如筆、記事本等。	Director of Purchasing
房務部	為客人重複使用床單和毛巾建立系統和獎勵計劃。	Housekeeping Manager
	對報紙、空瓶、購物袋等實施回收收集。	Housekeeping Manager
	個人盥洗用品全面改為大容量按壓瓶，例如洗髮精和護髮素。	Housekeeping Manager
	儘可能購買有環保標章的衛生紙 / 衛生紙和用品。	Director of Purchasing
後場辦公室	透過退回供應商或回收機構來回收印表機碳粉夾。	Director of Purchasing
	儘可能購買有環保標章的辦公用紙和用品。	Director of Purchasing
	使用電子郵件分發會議記錄和夜間報告。	Director of Sustainability
	在辦公室為每位員工實施紙張回收。	Executive Asst. Manager of Rooms
前檯	商務中心－辦公用紙、報紙、雜誌（設立回收系統）。	Executive Asst. Manager of Rooms
沐蘭 SPA 與健身房	水療 / 健身中心－紙杯、辦公用紙、雜誌（設立回收系統）。	Wellness Director
維修	工作間－儘可能回收建築材料。	Asst. Chief Engineer
	化學品儲存－收集或清空桶的供應商。	Store Supervisor
	停車場－報紙、飲料容器（回收箱）。	Housekeeping Manager

廢棄物處理方式

晶華國際酒店集團訂定的廢棄物處理標準程序書，於食品處理區均設置加蓋垃圾桶，每日由專人清運至指定區域。包裝食品原料用的紙箱及包裝袋於收集整理後送至垃圾暫存區待清理業者回收處理，為避免垃圾場衍生衛生清潔問題，垃圾區域亦有裝置臭氧機以分解異味，每天至少清理一次並記錄於清潔紀錄。此外，針對病媒防治由各飯店依營業型態設定病媒防治頻率，委由外部專業廠商進行蟲鼠害防治工作。

每日產生的廢棄物仔細分類，分為一般垃圾、回收再利用資源、廚餘及廢油等，廢電池全館統一由工程部集中後通知合格廠商回收，太魯閣晶英則統一由工程部集中後由專人送至超商回收。食品處理區的垃圾每日由專人清運至飯店垃圾回收區冷藏庫冷藏，以避免產生異味，依廢棄物類別採每日或每週委由當地環保署認證合格之專業廢棄物清理業者進行處理並分別運送。太魯閣晶英回收再利用資源由花蓮慈濟回收。

廢棄物管理成果績效

餐飲比重極高的台北晶華酒店響應企業永續發展目標，啟動「2024 永續餐桌」計畫。館內營收最高的「栢麗廳」自助餐廳率先導入全台唯一的「AI 廚餘系統」，透過現代科技協助廚餘減量，並於餐廳後花園打造「香草花園」，積極實踐聯合國的全球永續發展目標 (SDGs)，與消費者共同推動環保與永續。

AI 廚餘系統「Winnow」

「栢麗廳」引進的 AI 廚餘系統「Winnow」來自英國，已在超過 30 個國家成功減少高達 7 成以上的廚餘量。短期目標是達成廚餘減量 15%，從 2023 年的人均 0.22 公斤降至 0.18 公斤。系統包含磅秤、螢幕、掃描機與數據紀錄設備，能即時記錄廚餘重量並顯示成本，提高員工減少浪費的意識。每天的報告有助於餐廳管理者優化菜色和份量。



城市香草花園

「栢麗廳」每日供應四個餐期，上百道料理經過數據分析，主管和團隊將每週調整菜色內容和份量，減少不必要的食材浪費。後花園的「城市香草花園」種植多種食用香草，主廚靈活運用香草入饌，提供新鮮、美味又多元的餐點。



城市農夫活動

我們認為永續飲食是理念也是行動。未來，除了持續推動廚餘減量外，「香草花園」還將規劃「城市農夫活動」，讓民眾參與採摘香料和創作料理，結合行動及理念打造友好飲食生態環境，期望此舉能推廣到各餐廳、酒店，甚至整個集團，設立業界標竿，實踐與環境共生、共榮、共好的永續目標。



近三年廢棄物類別統計表

2023 年各飯店廢棄物重量增加係因 2023 年營運績效高於 2022 年。

項目		一般廢棄物	廚餘	資源回收物（紙類 / 瓶罐類）	食用廢油
台北晶華	回收頻率	每日 1 次 *	每日 1 次	每日 1 次	每週 1 次
	2023 年度產出量 / 噸	1,487.72	414.80	158.91/10.73	8.550
	2022 年度產出量 / 噸	1,520.77	380.88	113.57/10.68	8.536
	處理方式	焚化	再利用為飼料	資源回收	再生利用升質柴油
捷絲旅	回收頻率	每日 1 次 *	每日 1 次	每日 1 次	每週 1 次
	2023 年度產出量 / 噸	213.61	35.71	4.41/6.66	1.314
	2022 年度產出量 / 噸	176.81	20.07	4.32/5.83	1.374
	處理方式	焚化	再利用為飼料	資源回收	再生利用升質柴油
台南晶英	回收頻率	每日 1 次 *	每日 3 次	每日 1 次	每週 2 次
	2023 年度產出量 / 噸	168.19	39.804	11.167	2.08
	2022 年度產出量 / 噸	156.42	37.017	10.385	1.96
	處理方式	焚化	再利用為飼料	資源回收	再生利用升質柴油
太魯閣晶英	回收頻率	每日 1 次 *	每日 1 次 *	每週 1 次	每週 2 次
	2023 年度產出量 / 噸	42.11	252	捐贈慈濟，慈濟未量測	1.548
	2022 年度產出量 / 噸	39.99	304.2	捐贈慈濟，慈濟未量測	1.404
	處理方式	焚化	再利用為飼料	捐贈慈濟	再生利用 升質柴油

附錄

5.1 全球報告倡議組織 (GRI) 內容索引

使用聲明	品華國際酒店股份有限公司已依循 GRI 準則報導 2023 年度 (2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日) 期間的內容
使用的 GRI 1	GRI 1：基礎 2021
適用的 GRI 行業準則	於本報告書報導期間尚無適用之 GRI 行業準則

GRI 2：一般揭露 2021					
GRI 指標	準則編號	揭露項目	報告書對應章節	頁碼	備註
組織及報導實務	2-1	組織詳細資訊	企業概況	7	-
	2-2	組織永續報導中包含的實體	關於本報告書	3	-
	2-3	報導期間、頻率及聯絡人	關於本報告書	3	-
	2-4	資訊重編	-	無資訊重編	
	2-5	外部保證 / 確信	關於本報告書	3	-
活動與工作者	2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	企業概況	7	-
	2-7	員工	3.2 人力吸引與留任	88	-
	2-8	非員工的工作者	3.2 人力吸引與留任	88	-
治 理	2-9	治理結構及組成	2.1.1 公司治理架構	42	-
	2-10	最高治理單位的提名與遴選	2.1.1 公司治理架構	42	請參閱年報
	2-11	最高治理單位的主席	1.2 永續管理與架構	30	-

GRI 2：一般揭露 2021					
GRI 指標	準則編號	揭露項目	報告書對應章節	頁碼	備註
治 理	2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	1.2 永續管理與架構	30	-
	2-13	衝擊管理的負責人	1.2 永續管理與架構	30	-
	2-14	最高治理單位於永續報導的角色	1.2 永續管理與架構	30	-
	2-15	利益衝突	2.1.3 法規遵循與誠信經營	48	-
	2-16	溝通關鍵重大事件	1.2 永續管理與架構	30	-
	2-17	最高治理單位的群體智識	2.1.1 公司治理架構	42	-
	2-18	最高治理單位的績效評估	2.1.1 公司治理架構	42	-
	2-19	薪酬政策	2.1.1 公司治理架構	42	-
	2-20	薪酬決定流程	2.1.1 公司治理架構	42	-
	2-21	年度總薪酬比率	2.1.1 公司治理架構 3.2 人才吸引與留任	42 88	最高個人年度薪酬請參閱年報
策略、政策與實務	2-22	永續發展策略的聲明	經營者的話 1.1 晶華永續：遠景、策略與實踐	5 26	-
	2-23	政策承諾	1.1 晶華永續：遠景、策略與實踐 2.2 風險管理 3.5 人權維護與多元共融	26 50 108	-
	2-24	納入政策承諾	1.2 永續管理與架構 2.1.3 法規遵循與誠信經營 2.2 風險管理	30 48 50	-
	2-25	補救負面衝擊的程序	2.1.3 法規遵循與誠信經營	48	-
	2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	2.1.3 法規遵循與誠信經營	48	-
	2-27	法規遵循	1.2 永續管理與架構 2.1.3 法規遵循與誠信經營	30 48	-

GRI 2：一般揭露 2021					
GRI 指標	準則編號	揭露項目	報告書對應章節	頁碼	備註
利害關係人議合	2-28	公協會的會員資格	2.1.4 外部參與組織	49	-
	2-29	利害關係人議合方針	1.3 利害關係人溝通及重大主題分析	32	-
	2-30	團體協約	-	組織無工會不適用	

GRI 3：重大主題 2021					
GRI 指標	準則編號	揭露項目	報告書對應章節	頁碼	備註
重大主題揭露	3-1	決定重大主題的流程	1.3 利害關係人溝通及重大主題分析	32	-
	3-2	重大主題列表	1.3 利害關係人溝通及重大主題分析	32	-

經濟治理面					
重大主題	GRI 指標	揭露項目	報告書對應章節	頁碼	備註
食品安全與健康	GRI 3-3	重大主題管理	2.4 食品安全與健康	60	-
	GRI 416：顧客健康與安全 2016	416-1 評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	2.4 食品安全與健康	60	-
		416-2 違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	-	本報告書報導年度無違反相關法規情事	
	GRI 417：行銷與標示 2016	417-1 產品和服務資訊與標示的要求	2.4 食品安全與健康	60	-
		417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	-	本報告書報導年度無違反相關法規情事	
		417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	-	本報告書報導年度無違反相關法規情事	
個資保護與資訊安全	GRI 3-3	重大主題管理	2.6 個資保護與資訊安全	74	-
	GRI 418 客戶隱私 2016	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	2.6 個資保護與資訊安全	74	-

經濟治理面					
重大主題	GRI 指標	揭露項目	報告書對應章節	頁碼	備註
創新及顧客服務	GRI 3-3	重大主題管理	2.3 創新及顧客服務	54	-
供應鏈管理	GRI 3-3	重大主題管理	2.5 供應鏈管理	69	-
	GRI 204 採購實務 2016	204-1 來自當地供應商的採購支出比例	2.5 供應鏈管理	69	-
	GRI 308 供應商環境評估 2016	308-1 採用環境標準篩選新供應商	2.5 供應鏈管理	69	-
	GRI 414 供應商社會評估 2016	414-1 使用社會準則篩選之新供應商	2.5 供應鏈管理	69	-

社會面					
重大主題	GRI 指標	揭露項目	報告書對應章節	頁碼	備註
職業安全與衛生	GRI 3-3	重大主題管理	3.1 職業安全與健康	79	-
	GRI 403 職業安全衛生 2018	403-1 職業安全衛生管理系統	3.1 職業安全與健康	79	-
		403-2 危害辨識、風險評估、及事故調☒	3.1 職業安全與健康	79	-
		403-3 職業健康服務	3.1 職業安全與健康	79	-

社會面					
重大主題	GRI 指標	揭露項目	報告書對應章節	頁碼	備註
職業安全與衛生	GRI 403 職業安全衛生 2018	403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	3.1 職業安全與健康	79	-
		403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練	3.1 職業安全與健康	79	-
		403-6 工作者健康促進	3.1 職業安全與健康	79	-
		403-7 預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	3.1 職業安全與健康	79	-
		403-8 職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	3.1 職業安全與健康	79	-
		403-9 職業傷害	3.1 職業安全與健康	79	-
		403-10 職業病	3.1 職業安全與健康	79	-
人才吸引與留任	GRI 3-3	重大主題管理	3.2 人才吸引與留任	88	-
	GRI 401 勞雇關係 2016	401-1 新進員工和離職員工 401-2 提供給全職員工的福利 401-3 育嬰假	3.2 人才吸引與留任	88	-
	GRI 402 勞資關係 2016	402-1 關於營運變化的最短預告期	3.2 人才吸引與留任	88	-
	GRI 405 員工多元化與平等機會 2016	405-1 治理單位與員工的多元 405-2 女性對男性基本薪資加薪酬的比率	2.1 公司治理 3.2 人才吸引與留任	42 88	-

社會面					
重大主題	GRI 指標	揭露項目	報告書對應章節	頁碼	備註
人才培育與職涯發展	GRI 3-3	重大主題管理	3.3 人才培育與職涯發展	97	-
	GRI 404 訓練與教育 2016	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數 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	97	-
社區關懷與公益	GRI 3-3	重大主題管理	3.4 社區關懷與公益	102	-
	GRI 413 當地社區 2016	413-1 經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	3.4 社區關懷與公益	102	-

環境面					
重大主題	GRI 指標	揭露項目	報告書對應章節	頁碼	備註
氣候變遷風險與機會	GRI 3-3	重大主題管理	4.1 氣候變遷因應 4.2 能資源管理	113 121	-
	GRI 302 能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量 302-3 能源密集度	4.1 氣候變遷因應 4.2 能資源管理	113 121	-

5.2 永續會計準則委員會 (SASB) 內容索引

根據 SASB Hotels & lodging 及 Restaurants 行業準則揭露晶華國際酒店集團相關數據

揭露主題	指標代碼	揭露指標	內容說明 / 報告書對應章節	頁碼
能資源管理	SV-HL-130a.1 FB-RN-130a.1	總能源消耗	217,242.0485(GJ) / 4.2 能資源管理	121
		總能源消耗	向台電購入 62.34% 電力	
		可再生能源百分比	未購入再生能源 (0%)	
水資源管理	SV-HL-140a.1 FB-RN-140a.1	總取水量	927.448 百萬公升 / 4.2 能資源管理	121
		總耗水量 - 在水壓高或極高的地區所佔百分比	取用水無來自高水壓之地區	
生態影響	SV-HL-160a.1	位於或靠近受保護狀態或瀕危物種棲息地或其附近的飯店數量	旗下飯店未設址於應受保護的土地上或瀕危物種棲息地或其附近	26
	SV-HL-160a.2	保護生態系統服務的環境管理政策和實踐	1.1. 永續、願景旅遊專欄	
員工	SV-HL-310a.1 FB-RN-310a.1	員工自願離職率和	員工自願離職率 :100%	88
		非自願離職率	非自願離職率 :0%	
	SV-HL-310a.2 FB-RN-310a.3 SV-HL-310a.3	因違反勞動法之法律訴訟而造成的支出損失總額	本報告書報導年度無此情事	91
		非管理職員工之平均時薪	3.2.2 薪酬與福利	
	SV-HL-310a.3	獲最低工資員工的百分比	0% (最低工資高於法定基本工資)	79
	SV-HL-310a.4	防止員工騷擾的政策和計劃	3.1 職業安全與健康	
氣候變遷的物理影響	SV-HL-450a.1	位於 100 年洪水區的飯店數量	集團旗下飯店皆設於台灣本島、非百年洪水區氾濫危險區域	
活動指標	SV-HL000.A	每日可提供房間數	每日可銷售總房間數 1,430 / 企業概況	7
	SV-HL000.B	平均入住率	2.1.2 營運績效	47

揭露主題	指標代碼	揭露指標	內容說明 / 報告書對應章節	頁碼
活動指標	SVH-L000.C	飯店總面積	總面積 257,849.71m ² / 企業概況	
	SV-HL000.D	飯店數量及占比 1. 管理 2. 自有和租賃 3. 加盟	含自有或租賃總計 7 間飯店，100% 自有經營	7
餐廳規模	FB-RN-000.A	餐廳數量及占比 1. 自有 2. 特許經營	100% 自有經營，共 19 間餐廳	7
	FB-RN-000.B	餐廳員工人數 1. 自有 2. 特許經營	所有餐廳為自有經營 餐廳員工人數 966	7
食品安全	FB-RN-250a.1	由食品安全監督機構檢閱的餐廳比	100% (適用於台北晶華酒店)	60
		受到嚴重違規的餐廳比	無食安違規情事 (0%)	
	FB-RN-250a.2	召回食品次數	本報告書報導年度無此情事	60
		召回食品總量	本報告書報導年度無此情事	
供應鏈管理及食品採購	FB-RN-430a.1	符合環境和社會採購標準的食品百分比	台北晶華 26.32% 台南晶英 50.62%	69
		通過協力廠商環境或社會標準認證的食品百分比	台北晶華 22.81%	
	FB-RN-430a.3	管理供應鏈中環境和社會風險的策略討論，包括動物福利	1.1 晶華永續：遠景、策略與實踐	26

5.3 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法

項目	確信項目說明	對應章節	內容說明
1	為改善食品衛生、安全與品質，而針對其從業人員、作業場所、設施衛生管理及其品保制度等方面進行之評估與改進及所影響之主要產品與服務類別與百分比。	2.4 食品安全與健康	台北晶華 2023 年共執行了 14 次的食品安全與衛生內部稽核及 32 次的場所清潔維護及衛生檢，稽核及檢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。台北晶華經上述 14 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 95.27%，占台北晶華營業收入淨額為 48.71%。台北晶華食品衛生安全內部訓練課程共計 382.2 小時，HACCP 小組成員亦完成 38 小時的外部專業培訓課程。
2	違反有關產品與服務之健康與安全法規及未遵循產品與服務之資訊與標示法規之事件類別與次數、產品下架次數及下架產品總重量。	2.4 食品安全與健康	2023 年台北晶華通過台北市衛生局的現場稽核與物品抽驗 62 次，台南晶英通過台南市衛生局的現場稽核為 2 次。晶華國際酒店集團 2023 年並未有任一飯店有因違反食品安全衛生管理相關法規被裁處罰鍰之情事。
3	採購符合國際認可之產品責任標準者占整體採購之百分比，並依標準區分。	2.5 供應鏈管理	台北晶華、台南晶英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，卡塔摩納耳掛式咖啡及 Twinings 茶包，前述國際認證或標章包含國際雨林聯盟認證 (Rainforest Alliance Certified)、國際有機運動聯盟認證 (International Federation of Organic Agricultural Movements)、非基因改造生物計畫認證 (Non-GMO Project Verified) 或道德茶葉合作夥伴標章 (Ethical Tea Partnership) 等。2023 年度上述獲任一國際認證或標章的茶包、咖啡膠囊採購金額台北晶華為新台幣 3,015 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 26.32%，台南晶英採購金額為新台幣 1,474.6 仟元，採購支出占比為 50.62%。
4	經獨立第三方驗證符合國際認證之食品安全管理系統標準之廠房所生產產品之百分比。	2.4 食品安全與健康	台北晶華宴會廳 2023 年 9 月已通過 HACCP 食品管制系統認證續評，台北晶華宴會廳餐飲收入占台北晶華的餐飲收入淨額為 22.81%。
5	對供應商進行稽核之家數及百分比、稽核項目及結果。	2.5 供應鏈管理	供應商評鑑分書面審核 (供應商基本資料及食品系統認證效期更新) 及實地核。實地評核標準分五大面向：文件評核 (25%)、現場評核 (35%)、供貨情況 (20%)、服務品質 (16%) 和永續發展 (4%)。總分達 80 分以上即為「優良供應商」，列為持續合作以穩定優質食材來源；總分 60-79 分列入「一般供應商」；總分 60 (不含) 以下即為不合格，需密切追蹤缺失改善結果，若連續兩次評分結果為不合格或有違反相關法律行為及具重大食安疑慮者，經評鑑小組確認後會立即於供應商名單中剔除，終止與該供應商合作。2023 年台北晶華對主要的 69 家協力廠商進行了詳細的書面審，並對其中 11 家供應商進行了實地稽核。台南晶英則對主要的 52 家協力廠商進行書面審，並對其中 5 家供應商進行了實地稽核，評鑑結果皆沒有任何供應商的總分低於 60 分。 台北晶華經過實地稽核廠商之進貨金額為新台幣 119,694,044 元元，占台北晶華 2023 年食品與飲料 (含生鮮) 交易金額的 13.05%。台南晶英經過實地稽核廠商之進貨金額為新台幣 19,346,474 元，占台南晶英 2023 年食品與飲料 (含生鮮) 交易金額的 10.72%。

項目	確信項目說明	對應章節	內容說明
6	依法規要求或自願進行產品追溯與追蹤管理之情形及相關產品占所有產品之百分比。	2.4 食品安全與健康	集團致力於強化原物料源頭管理。所有原材料、半成品及成品的採購皆可追溯，從下訂單、驗收到廚房每日作業，我們嚴格管控原材料的進貨流程。所有食材均標示有效期限，並依照「先進先出」的原則進行管理，調味料則標註進貨日期，以便追蹤供應商及食材批次。部分產品的相關信息已揭露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平台上。 此外，2022 年起，台北晶華栢麗廳及外館泰市場自助型餐廳在臺北市政府的「飯店 Buffet 專區」食材登錄平台上，公開食材來源資訊。顧客只需掃描手機即可立即查看食材來源，消除食安疑慮。 我們亦遵循《食品衛生安全管理法》中的食品標示及廣告管理規範，確保客製化零售商品的標示清楚顯示可追溯的來源資訊，包括製造廠商名稱、電話號碼及地址，或將上述信息通報至轄區主管機關，確保採購追蹤溯源及信息公開透明。
7	依法規要求或自願設置食品安全實驗室之情形、測試項目、測試結果、相關支出及其占營業收入淨額之百分比。	2.4 食品安全與健康	台北晶華於 2016 年建立了自主檢驗實驗室，以強化食品安全的自主管理與監控。台北晶華自主檢驗計 64 次，其中有農藥殘留及二氧化硫檢測各一次不合格，立即退貨處理，其餘 62 次均符合標準。台北晶華實驗室相關費用計新台幣 438,197 元，合計費用占台北晶華餐飲收入淨額為 0.018%。
8	消耗能源總量、外購電力百分比、再生能源使用率	4.2 能資源管理	飯店營運，能源使用主要為外購電力及天然氣，電力主要耗能項目為空調與照明設備。2023 年總消耗能源總量為 217,242.0485(GJ) 十億焦耳。數據來源為臺電電費單及天然氣公司帳單；外購電力百分比為 62.34%；2023 年度無外購再生能源。
9	總取水量及總耗水量	4.2 能資源管理	2023 年總耗水量為 927.448 百萬公升 (一千度)，耗水量數據來源為自來水公司帳單。
10	售出產品重量、生產設施場所數量	企業概況	合計擁有七間飯店，共 19 間餐廳。

5.4 氣候相關資訊

氣候相關資訊執行情形

1. 氣候相關風險與機會之監督及治理執行情形

本公司設有「永續發展委員會」，由董事長擔任總召集人，集團營運長及酒店董事總經理擔任副召集人。為加強永續發展的推動，於 2023 年增設了永續發展協理一職，專職協調與統籌永續發展相關事宜。該委員會由董事會授權高階經理人進行管理，並由董事會負責督導。委員會每年至少一次向董事會報告永續發展的各項績效。

永續發展委員會每月至少召開一次會議。會議內容不僅涵蓋永續發展策略與行動策略的討論與精進，還包括由永續環境小組負責的環境管理制度、環境相關法規及國際準則的遵循、資源使用率的提升以及氣候變遷因應等議題。根據氣候變遷風險與機會的鑑別結果進行討論，評估並核定氣候變遷風險與機會的因應策略，及建立相應的指標並進行目標管理。由委員會會定期向董事會報告永續發展的執行情形與成效，確保風險管理與策略的有效落實。

2. 氣候風險與機會對公司業務、策略及財務（短期、中期長期）之影響

類別	鑑別項目	說明	營運及財務衝擊潛在影響	衝擊度 / 影響期程	因應策略、目標
轉型風險	政策和法規	受能源管理法之規範，每年需節電 1%。碳費、碳稅之徵收恐擴大範圍。	- 年度節電率未達 1%，主管機關得不予核定所提報之執行計畫。 - 政府在減少碳排放和促進可持續發展方面的政策與法規變化可能影響營運方式和成本結構，並增加永續相關費用。	高 / 長期	- 積極推動各項環保節能減碳措施，採用低耗能設備，降低溫室氣體排放量；觀察環境政策之變化，研擬因應措施。 - 採用環保低耗能設備，審視並優化產品製程，以達節電目標。
	技術風險 低碳科技轉型成本增加	政府和消費者對碳足跡的關注可能驅動減排措施。	產品與服務改用低碳商品致成本增加。	中 / 中期	提升能源管理績效及提高能源使用效率，制定短中長期高效能設備購買計畫；選用低碳運輸工具、優化供應鏈提升產品品質。

類別	鑑別項目	說明	營運及財務衝擊潛在影響	衝擊度 / 影響期程	因應策略、目標
轉型風險	市場風險 - 顧客行為改變 - 物料成本上升	- 消費者環境永續意識提高，對產品與服務的需求改變。 - 極端氣候造成原物料產量減少。	因原物料短缺，產品供給不及，致營收減少。	中 / 長期	- 加強產品研發，強化與供應鏈合作計劃，採用低碳足跡商品。 - 降低使用進口原物料，與在地供應商建立長期合作關係。
	商譽風險 企業形象	商譽受損降低消費者的信任感。	勞動力招募成本增加及營收減少。	中 / 長期	- 恪遵法規政策，落實產品與服務的標準及監管。 - 落實永續經營 ESG 之目標。
實體風險	立即（極端）性風險 颱風、洪水	- 極端氣候導致供電、供水中斷或限電、限水，造成營業中斷；淹水則造成設備等財產損失。 - 氣候變遷可能影響供應鏈致原物料短缺。	增加營運成本及降低營運績效，頻繁出險及加強投條件需支付更多保費。	中 / 長期	- 依災害緊急事件處理程序執行相關應變措施，降低財產損害；設置發電機、不斷電備援系統以防營業中斷。 - 建立水資源運送廠商資料管理、適足投保、轉嫁風險及填補損失。
	長期性風險 暴雨 / 乾旱 / 傳染性疾病	暴雨可能造成設備損害；乾旱可能造成供電、供水中斷，影響營運。	- 資本支出增加，營收減少。 - 購入原物料成本增加。 - 全球性傳染疾病蔓延衝擊經營績效。	高 / 長期	- 災害發生時啟動備援機制，維護客戶權益並將公司財務損失降至最低。 - 定期舉辦災害教育訓練。 - 落實供應鏈管理選擇穩定供貨、品質優良廠商。
	平均溫度上升	- 為維持營運場所溫度，需耗用更多能源。 - 影響顧客消費習慣及外出消費意願。	- 碳排放及能源成本提高、減少營運績效。 - 新購設備致營運成本增加。	中 / 長期	- 落實空調設備效能分析，設備汰舊換新提高設備使用效率；依消費模式之改變制定相對應策略，如轉型到府外燴及外送。 - 購置節能高效率設備。 - 發展外帶、零售產品通路。

類別	鑑別項目	說明	營運及財務衝擊潛在影響	衝擊度 / 影響期程	因應策略、目標
機會	資源使用效率	使用效能較高的 LED 燈具、汰換舊系統幫浦及採用熱回收系統雙效型節能設備。	- 導入高效能生產設備、降低能源支出。 - 增加固定資產價值。	中 / 中期	- 廢棄物回收分類再利用，要求供應商以可回收再利用的運輸工具及容器，減少垃圾焚化量，降低碳排放及落實節約用水策略。 - 以 3 年降低溫室氣體排放量 3% 為目標。
	能源來源	- 使用新技術、節能設備，減少能源成本。 - 購入再生能源。	- 創新產品研發、降低營運成本。 - 購買再生能源、能源成本增加。	中 / 長期	- 使用低碳產品原物料製作商品。 - 設定 2026 年購入再生能源 5%~10%、增加低碳、碳足跡產品 3%。
	產品和服務 消費者偏好轉變	創新產品並開發低碳、碳足跡產品以提升產品競爭力；採用數位行銷擴大客戶層。	- 消費者對於可持續和環境友好產品的偏好越來越高，可能迫使調整產品組合和供應鏈來滿足這些需求。 - 增加購入成本。	中 / 長期	- 提高產品與服務的競爭力，慎選包材推廣減塑活動，擴大外帶、外送市場客源。 - 落實永續環保，提升品牌知名度。 - 增加營收、提高營運績效。
	市場	- 因應原物料成本上升，開發替代原物料及新產品。 - 促進加速低碳經濟轉型，開發多元化供應鏈。	控制原物料成本，創造營運績效。	中 / 長期	- 供應鏈穩定，避免貨源斷缺導致營運中斷。 - 產品多元化經營，開發新市場，提高營運績效。
	韌性	因應氣候變遷所衍生的風險，培養面對極端氣候的適應、決策能力及機會點。	-	中 / 長期	依重大性風險，制定緊急應變措施，減少損失，提升營運績效。

3. 極端氣候事件及轉型行動對財務之影響

極端氣候事件對財務之影響

暴雨洪災、旱災導致的氣候極端變化等對會導致供電、供水中斷或限電、限水，造成營業場所部分或全面營業中斷，減少營運績效；淹水則造成設備等財產損失，增加營運成本，頻繁出險及加強投保條件需支付更多保費。而高溫及高溫期間拉長會影響顧客消費習慣及外出消費意願，營運場也將耗用更多能源。

轉型行動對財務之影響

因應低碳經濟轉型所帶來的政策、法規、技術與市場變化，我們將面臨碳費和溫室氣體總量管制、再生能源使用的法規規範以及消費者偏好轉變等風險挑戰。這些因素可能會導致供應鏈出現原物料短缺或能源價格持續上漲，進而增加營運成本或影響營運績效。

為了應對低碳經濟轉型帶來的風險，本公司將根據消費模式的變化制定相應策略。具體措施包括：積極發展外帶、外送和零售產品通路，以應對市場需求的轉變；針對原物料成本上升，開發替代原物料並研發新產品，以減少成本壓力。此外，為了應對碳排放和能源成本的增加，公司將強化空調設備的效能分析，購置節能高效設備，並進行設備汰舊換新，以提高整體設備的使用效率。

4. 氣候風險之辨識、評估及管理流程如何整合於整體風險管理制度

為了有效應對氣候變遷帶來的風險，本公司將氣候風險的辨識、評估及管理流程全面整合至整體風險管理制度中。永續發展委員會負責辨識和管理氣候變遷帶來的實體與轉型風險，並根據氣候變遷風險與機會的鑑別結果提出具體的風險管理措施及因應策略，建立相關指標並進行目標管理，確保氣候變遷因應策略與風險管理目標的有效落實。永續發展委員會定期向董事會報告，確保整合後的風險管理制度能有效應對氣候變遷帶來的挑戰。

5. 用情境分析評估面對氣候變遷風險之韌性

升溫 1.5° C 情境假設（3~5 年內發生）

風險鑑別	衝擊說明	機會	因應策略
政策與法規新增	- 因應新政策與法規，碳權及設備更新，合規成本及低碳能源成本增加。部分成本轉嫁給消費者，進而影響市場競爭力。 - 能源購入成本至少增加 10% 以上，約 1,000 萬元。	購置高效能設備，提升能源使用效率。落實用水、用電、廢汙水、廢棄物管理政策，減少資源浪費，創造營運績效。	- 設定節水、節電 1% 目標，水資源管理收集游泳池溢流廢水，處理回收作為冷卻水塔用水。 - 使用再生能源，以達減碳目標。
暴雨、乾旱	- 可能影響供應鏈致原物料短缺購入成本增加。供電、供水中斷或限電、限水，造成營業中斷，保險費增加。 - 原物料購入成本預估增加 5% 以上，約 3,000~4,000 萬	提升產品競爭力。採用數位行銷擴大客戶層。建立長期顧客，穩定營收。	- 建立水資源運送廠商資料管理、適足投保、轉嫁風險及填補損失。 - 落實供應鏈管理 選擇穩定供貨廠商。

升溫 >2.8° C 情境假設 (10 年後)

風險鑑別	衝擊說明	機會	因應策略
原物料成本上漲	升溫超過預期，農作物供需及運輸成本等將造成原物料上漲，增加營運成本。	慎選供應商維持供貨品質穩定，以在地原物料研發新產品。	採用取得容易之原物料研發新產品，增加在地採購量、培養穩定供應鏈並與小農配合契作。
消費者習慣改變	消費者可持續意識提高，對產品與服務的需求改變。	多元化產品研發、技術轉型，購買低碳產品。	多元化行銷策略，提升產品品質，吸引消費者。擴展到府外燴、外送外帶營業型態。

6. 有因應管理氣候相關風險之轉型計畫及轉型風險之指標與目標

轉型計畫與策略

	節能減排策略 提高能源使用效率，更新設備減少能源浪費。		優化洗宿用品包裝容器 取消一次性使用旅宿用品，全面改用按壓瓶。
	綠色採購與供應鏈管理 推行綠色採購政策，優選環境友好的產品及服務。		優化製程 優化製程，減少廢棄物、廚餘量產生，以及優化製程中的資源利用率。
	節能交通工具 鼓勵員工於營運需求或業務拜訪時使用節能大眾交通工具。		慎選供應商 慎選供應商維持供貨品質穩定，以在地原物料研發新產品。
	社區與環境保護活動 積極參與及主辦環保活動，提升公眾對氣候變遷因應的認知和參與。		企業運營的永續創新 採用環保標章產品，減少運營過程中的環境影響。
	水資源風險管理 建立災害應變小組和水資源風險控管流程，有效管理和監控水資源使用。		員工培訓 員工培訓，提高能源節約意識，並鼓勵員工參與節能減碳的活動和倡議。
	環保綠葉卡推廣 維持「環保綠葉卡」政策，鼓勵住客參與環保行動，減少日常更換布巾。		

目標與指標

- 提高能源使用效率、以逐年降低 1% 能源消耗量為目標。
- 2026 年使用再生能源 5%~10%、增加低碳、碳足跡產品 3%。
- 2030 年使用再生能源比例達 20%。
- 2024 年底洗宿用品全面改用大容量按壓瓶。
- 以在地原物料研發新產品，2026 年前減少進口原物料採購比例 5%。
- 依消費模式之改變轉型到府外燴及外送。
- 消費者環保意識之改變：3 年內增加低碳、碳足跡產品 5%。

7. 內部碳定價作為規劃工具，應說明價格制定基礎

本公司截至 2023 年 12 月 31 日止尚未使用內部碳定價作為規劃工具。

8. 設定氣候相關目標

本公司截至 2023 年 12 月 31 日止尚未設定氣候相關目標。

1-1 最近二年度公司溫室氣體盤查及確信情形

1-1-1 溫室氣體盤查資訊

本公司及合併財務報告部分子公司（包含母公司及子公司太魯閣晶英酒店）之溫室氣體盤查執行情形說明如下：

風險鑑別	區分類別	單位	2022 年	2023 年
本公司	範疇一：直接排放量	公噸 CO2e	3,481.092	6,719.230
	範疇二：間接排放量	公噸 CO2e	15,663.288	16,858.040
	範疇三	公噸 CO2e	-	281.810
	小計	公噸 CO2e	19,144.380	23,859.080
合併財務報告 部分子公司	範疇一：直接排放量	公噸 CO2e	1,017.750	1,070.220
	範疇二：間接排放量	公噸 CO2e	2,938.030	2999.079
	小計	公噸 CO2e	3,955.780	4,069.299
	合計	公噸 CO2e	23,100.160	27,928.379

註：分公司捷絲旅西門館屬大樓分租樓層，電表為業主擁有，無法取得精確數字，故本表未計入該館數字。

1-1-2 溫室氣體確信資訊

本公司最近兩年度尚未執行溫室氣體盤查確信

1-2 溫室氣體減量目標、策略及具體行動計畫

因應飯店營運形式，能源使用種類主要為外購電力及天然氣，購電力之碳排放比率佔比 60% 為最高，空調設備及冷凍冷藏為主要耗電來源，其次為廚房烹煮用瓦斯 30% 和廢棄物 3%。

本公司已於 2023 年成立溫室氣體盤查推動組織及制定溫室氣體排放管控標準作業程序，以利各飯店落實溫室氣體盤查及減碳措施之執行。

溫室氣體排放減量行動計畫

1. 量化溫室氣體排放：評估各項業務活動的溫室氣體排放量，包括能源消耗、水資源使用和廢棄物處理等。
2. 制定減排計劃：根據量化結果，制定減排目標和具體措施，包括節能減排、資源回收利用和綠色採購等。
3. 實施減排措施：部門負責人負責落實減排措施，監督執行情況並及時調整。
4. 監測和評估：定期監測溫室氣體排放量，評估減排效果，並根據需要調整減排策略。
5. 培訓與能力要求：
 - 所有員工應接受溫室氣體排放管控相關培訓，了解相關政策、程序和減排技術。
 - 管理人應具備環保管理知識和相關專業能力，能有效領導和指導減排工作。

溫室氣體排放減量目標

1. 2024 年將完成能源管理系統 (EMS) 建置，搭配智慧化監測管理系統即時監控並調整冰機運轉台數及出水溫度，較原舊機節省耗能 38.2%。
2. 推出「EcoMeet 永續會議」專案，會場佈置無塑料、無一次性用品，食材來源可溯，減少紙張使用並使用在地食材，會議專案 2024 年執行目標 30%。
3. 洗宿用品容器，改用大容量填充按壓瓶，2024 年實施率目標 100%。
4. 使用 AI 廚餘機監控及優化產品製程，減少廚餘量的產生，目標 15%。

5.5 第三方確信聲明





臺灣證券交易所「上市公司
編製與申報永續報告書作業
辦法」第四條附表一之一編
號一

附錄一

環境項目彙總表

編號	環境項目	指標敘述	對應章節	衡量基準
一	臺灣證券交易所「上市公司 編製與申報永續報告書作業 辦法」第四條附表一之一編 號一	為改善食品衛生、安全 與品質，而針對其從業 人員、作業場所、設施衛 生管理及其品質制度等 方面進行之評估與改進 及所影響之主要產品與 服務類別與百分比。	2.4 食品安 全與健康	晶華國際酒店集團 2023 年台北晶華 通過 HACCP 餐旅 收入占其餐飲總收 入之金額及比例
二	臺灣證券交易所「上市公司 編製與申報永續報告書作業 辦法」第四條附表一之一編 號二	建立有關產品與服務之 健康與安全法規及未遵 標示法規之事件類別與 次數、產品下架次數及 下架產品總重量。	2.4 食品安 全與健康	晶華國際酒店集團 2023 年建立有關 產品與服務之健康 與安全法規及未遵 標示法規之事件 類別與標示法規之事件
三	臺灣證券交易所「上市公司 編製與申報永續報告書作業 辦法」第四條附表一之一編 號三	採購符合國際認可之產 品責任標準者占整體採 購之百分比。	2.5 供應 管理	晶華國際酒店集團 2023 年台北晶華 度台南晶華(註二) 採購符合國際認可

編號	環境項目	指標敘述	對應章節	衡量基準
四	臺灣證券交易所「上市公司 編製與申報永續報告書作業 辦法」第四條附表一之一編 號四	採購主要第三方驗證符合 國際認證之食品安全管 理系統標準之廠商所生 產產品之百分比。	2.4 食品安 全與健康	晶華國際酒店集團 2023 年台北晶華 通過 HACCP 餐旅 收入占其餐飲總收 入之金額及比例
五	臺灣證券交易所「上市公司 編製與申報永續報告書作業 辦法」第四條附表一之一編 號五	對供應商進行稽核之家 數百分比、稽核項目 及結果。	2.5 供應 管理	晶華國際酒店集團 2023 年對供應商 進行稽核之家數及 百分比、稽核項目 及結果
六	臺灣證券交易所「上市公司 編製與申報永續報告書作業 辦法」第四條附表一之一編 號六	依法規要求或自願進行 產品追溯與追蹤管理之 情形及相關產品占所有 產品之百分比。	2.4 食品安 全與健康	晶華國際酒店集團 2023 年原材料、半 成品及成品的追溯 管理情形
七	臺灣證券交易所「上市公司 編製與申報永續報告書作業 辦法」第四條附表一之一編 號七	依法規要求或自願設置 食品安全實驗室之情 形、測試項目、測試結 果、相關支出及其占營 業收入淨額之百分比。	2.4 食品安 全與健康	晶華國際酒店集團 2023 年台北晶華 產品檢驗情形、結 果、相關支出及其 占營業收入淨額之 百分比
八	臺灣證券交易所「上市公司 編製與申報永續報告書作業 辦法」第四條附表一之一編 號八	消耗能源總量、非碳電 力百分比、再生能源使 用率	4.2 能源 管理	晶華國際酒店集團 2023 年消耗能源 總量、非碳電力百 分比、再生能源使 用率

編號	環境項目	指標敘述	對應章節	衡量基準
九	臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條附表一之一編號九	總取水量及總耗水量	4.2 能源與管理	品華國際酒店集團2023 年總取水量及總耗水量
十	臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條附表一之一編號十	售出產品數量、生產或服務場所數量	企業概況	品華國際酒店集團2023 年營運數量

註一：台北品華係指品華國際酒店集團集團旗下的台北品華酒店。

註二：台南品華係指品華國際酒店集團集團旗下的台南品華酒店。