

# 2 誠信治理

## Governance

將公司治理視為企業永續發展的核心，建立一套全面且透明的治理架構，旨在提升治理品質並強化責任機制，確保營運符合最高標準，積極降低對環境與社會的潛在影響。

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)、「晶英酒店」(Silks Place)、「晶英薈旅」(Silks X) 及晶泉丰旅 (Wellingspring by Silks) 等子品牌，以滿足不同市場需求。我們視公司治理為企業永續發展的核心，建立一套全面且透明的治理架構，致力於提升治理品質與強化責任機制，確保營運符合最高標準，並積極降低對環境與社會的潛在影響。透過持續創新與優化服務流程，本集團積極引領飯店業邁向更可持續、更加負責任的未來。

### 年度績效

86 分 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

0 件 重大資安事件並遭受損失

|               |    |
|---------------|----|
| 2.1 公司治理      | 39 |
| 2.2 風險管理      | 49 |
| 2.3 創新及顧客服務   | 53 |
| 2.4 食品安全與健康   | 60 |
| 2.5 供應鏈管理     | 68 |
| 2.6 個資保護與資訊安全 | 73 |

## 永續策略藍圖

### 創新及顧客服務

#### 策略重點

- 透過深耕在地文化與自然資源，強化文化景觀連結，打造具永續價值的觀光體驗。並呼應當代社會對環境與社會責任的期待，實踐可持續的服務創新與品牌承諾

#### 短期目標

- 依季節與節慶設計主題行程，開發創新菜單與國際主廚合作計畫，提升吸引力與競爭力

#### 中長期目標

- 優化品牌定位與營運模式，強化顧客體驗與產品多元性，以穩健邁向永續經營

#### 2024 年成果

- 2024 年顧客滿意度平均達 86 分，OTA 平台九成好評
- 投入 8,964 仟元於餐飲創新研發費，導入 AI 與 5G 技術強化服務效率
- 結合健康旅遊與在地體驗，持續拓展高附加價值的服務內容與品牌認同

### 食品安全與健康

#### 策略重點

- 全面推動「食品安全與衛生標準作業程序」，確保每一環節符合法規與品質要求，從源頭到餐桌守護顧客健康

#### 短期目標

- 恪遵食安法規、員工教育及原料監控，確保第一線作業安全無虞

#### 中長期目標

- 強化食品安全文化、提升供應鏈透明度與應變效能為核心，創造利害關係人信任與永續價值

#### 2024 年成果

- 集團旗下飯店 2024 年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 2024 年 8 月完成 TQSCI 所頒發的 HACCP 食品安全管制系統最新年度之查核作業
- 2024 年度集團共執行 86 次微生物自主檢測、36 次的食品安全與衛生內部稽核及 76 次的場所清潔維護及衛生檢查

### 供應鏈管理

#### 策略重點

- 建立制度化的供應商管理與評鑑制度，並建構透明負責的供應網絡，落實原料供應商之管理與稽核

#### 短期目標

- 確保各項品項穩定供應，鼓勵供應商提供低碳產品，並擴大當季在地食材使用
- 2026 年底前台北晶華酒店餐廳全面採用非籠飼雞蛋

#### 中長期目標

- 提升友善農場採購比率與低碳商品占比，實踐責任供應鏈

#### 2024 年成果

- 2024 年台北晶華酒店與台南晶華酒店完成 174 家書面審核、21 家實地稽核，評鑑結果無不合格之供應商
- 茶飲與咖啡國際認證採購占比分別為 23.99% 與 56.69%
- 衛生紙、擦手紙採購具有森林管理委員會國際認證 (FSC) 比例 100%
- 影印紙 DoubleA 具有森林管理委員會國際認證 (FSC) 比例 100%

### 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。強化顧客信任度，並建置應變計畫與執行安全性檢測

#### 中長期目標

- 著重資安制度升級、風險預警能力與專業人才培育，全面提升資安韌性與系統防護效能

#### 2024 年成果

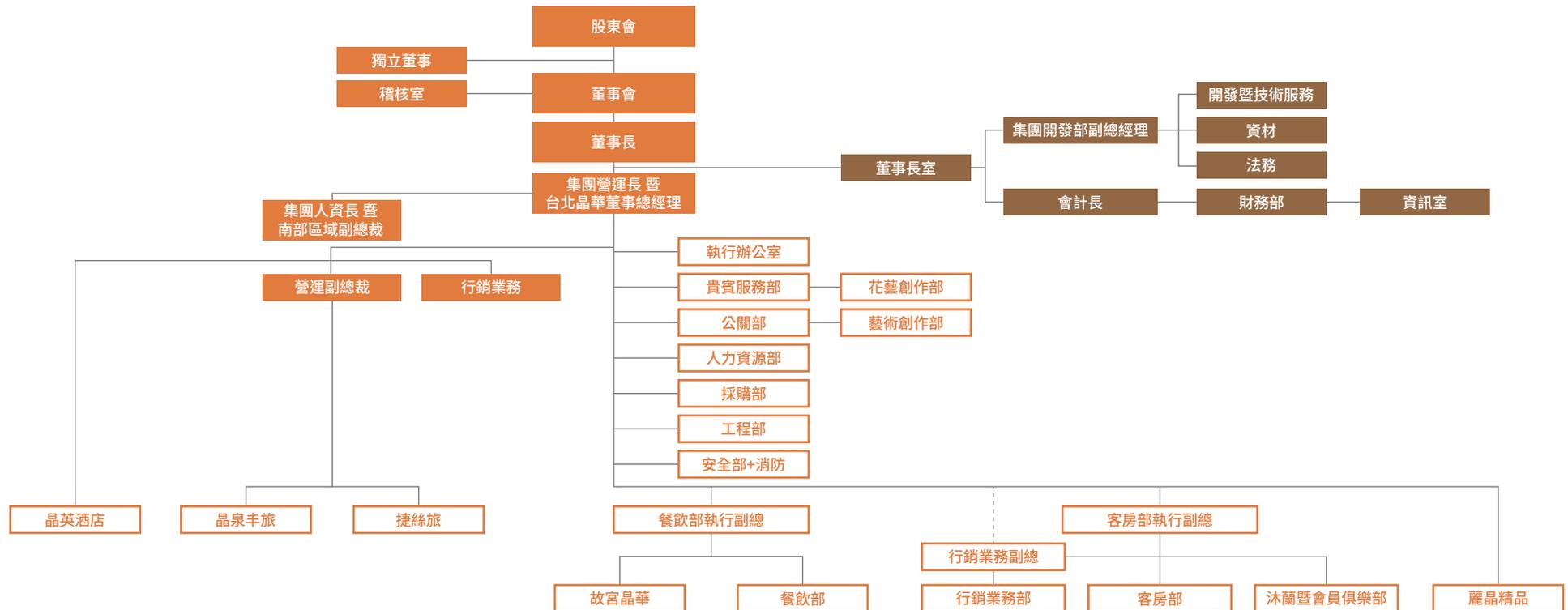
- 自 2024 年截至本報告書出刊為止，本集團未發生任何重大資安事件並遭受損失；且未有侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴
- 集團對內部重大資訊處理之教育訓練共 366 人次，合計 61 人時

## 2.1 公司治理

晶華國際酒店集團之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，特別呼應目標 16「促進和平、正義與健全的司法」，秉持健全且嚴謹的公司治理架構，建立完善的管理制度與監督機制，致力實現企業永續經營。

本集團不僅積極拓展其高端品牌「晶華、麗晶酒店」，也創新推出了「捷絲旅」(Just Sleep)、「晶英酒店」(Silks Place)、「晶英薈旅」(Silks X) 及晶泉丰旅 (Wellingspring by Silks) 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，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 (更多細節請參考年報)。

### 2.1.1 治理架構



## 董事會運作

本公司董事會具透明度、責任性與公平性，致力保障投資人權益，強化企業聲譽與信任，進而降低經營風險、提升競爭力。

### 董事會的運作強調多元化與獨立性

#### 董事會多元化

依多元化方針於 2024 年改選第二十三屆董事會，成員具備財金、商務及管理領域之豐富經驗與專業。此外，獨立董事占比為 33%，亦注重董事會成員組成之性別平等，女性董事比率目標為 30% 以上，目前 9 位董事，包括 3 位女性董事，已達女性比率 30% 以上標準。

#### 董事會獨立性

現任董事會成員共 9 位，包含 3 位獨立董事 (佔全體董事成員比例 33.33%)。截至目前，獨立董事均符合金融監督管理委員會有關獨立董事之規範，且各董事及獨立董事間符合證券交易法第 26 條之 3 第 3 項及第 4 項規定情事，有關董事會成員提名與遴選資格、全體董事簡歷及董事成員之間的關係，請參閱年報第 3 頁至第 5 頁 ([董事資料](#))

集團已訂定「董事會績效評估辦法」，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。董事會績效評估結果作為遴選或提名董事時之參考依據；並將個別董事績效評估結果作為訂定其個別薪資報酬之參考依據。本公司亦進行功能性委員會績效評估 (包括審計委員會及薪酬委員會)。2024 年度董事會績效評估報告於 2025 年 3 月 10 日提報董事會，評估結果均為「顯著超越標準」。



董事資料

| 職稱   | 姓名           | 性別 / 年齡   | 主要經(學)歷                      | 目前兼任公司及其他公司之職務   |
|------|--------------|-----------|------------------------------|--|
| 董事長  | 慶晟投資代表人潘思亮   | 男 60~70 歲 | 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   | 慶晟投資代表人蔣一惠   | 女 60~70 歲 | 柏克萊大學                        |  |
| 董事   | 慶晟投資代表人王榮薇   | 女 70~80 歲 | 台大圖書館學系<br>台大企經研究班           | JRV 吉瑞凡股份有限公司總經理   |
| 董事   | 慶晟投資代表人賴瑟珍   | 女 70~80 歲 | 輔仁大學企業管理學系<br>交通大學管理科學碩士     | 安心食品服務(股)公司獨立董事  |
| 董事   | 晶華國際發展代表人李孔文 | 男 70~80 歲 | 嶺東商專財會科<br>國立屏東科技大學榮譽工學博士    | 大田精密工業(股)公司董事長、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)公司榮譽董事長、香港豐太國際有限公司董事 |
| 董事   | 晶華國際發展代表人高志尚 | 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 | 張果軍          | 男 60~70 歲 | 台灣大學社會學系<br>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   |
| 獨立董事 | 王煒           | 男 60~70 歲 | 美國哈佛大學商管所碩士<br>美國卡內基美隆大學工程碩士 | 中磊電子股份有限公司董事長暨執行長  |

2024 年召開董事會五次，董事出席情形如下：

| 職稱   | 姓名                      | 實際出<br>(列)席<br>次數 (B) | 委託<br>出席<br>次數 | 實際<br>出席率<br>(%)(B/A) | 備註                     |
|------|-------------------------|-----------------------|----------------|-----------------------|------------------------|
| 董事長  | 慶晟投資(股)公司<br>代表人：潘思亮    | 5                     | 0              | 100%                  | 2024 年 6 月 13<br>日改選續任 |
| 董事   | 慶晟投資(股)公司<br>代表人：蔣一惠    | 5                     | 0              | 100%                  | 2024 年 6 月 13<br>日改選續任 |
| 董事   | 慶晟投資(股)公司<br>代表人：王榮薇    | 4                     | 1              | 80%                   | 2024 年 6 月 13<br>日改選續任 |
| 董事   | 慶晟投資(股)公司<br>代表人：林明月    | 2                     | 0              | 100%                  | 2024 年 6 月 13<br>日解任   |
| 董事   | 慶晟投資(股)公司<br>代表人：賴瑟珍    | 5                     | 0              | 100%                  | 2024 年 6 月 13<br>日改選續任 |
| 董事   | 晶華國際發展(股)公<br>司 代表人：李孔文 | 4                     | 0              | 80%                   | 2024 年 6 月 13<br>日改選續任 |
| 董事   | 晶華國際發展(股)公<br>司 代表人：高志尚 | 4                     | 0              | 80%                   | 2024 年 6 月 13<br>日改選續任 |
| 獨立董事 | 張果軍                     | 5                     | 0              | 100%                  | 2024 年 6 月 13<br>日改選續任 |
| 獨立董事 | 王文傑                     | 4                     | 1              | 80%                   | 2024 年 6 月 13<br>日改選續任 |
| 獨立董事 | 王煒                      | 3                     | 0              | 100%                  | 2024 年 6 月 13<br>日新任   |

## 董事及經理人薪酬

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，公司章程訂有董事之酬金給付原則，授權董事會依其對公司營運參與之程度及貢獻之價值，並參酌同業通常之水準議定之。年度如有獲利，則提撥不高於年度獲利之 0.5% 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。

本公司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。我們已將 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。

董事會成員  
每三年改選

1 次

董事會績效評估  
按年執行

1 次

女性董事比率  
目標達

33 %



董事酬金級距

| 給付本公司各個董事酬金級距                         | 董事姓名                        |           |                  |                  |
|---------------------------------------|-----------------------------|-----------|------------------|------------------|
|                                       | 酬金總額 (含報酬、退職退休金、董事酬勞、業務執行費) |           | 酬金總額及占稅後純益之比例    |                  |
|                                       | 本公司                         | 財務報告內所有公司 | 本公司              | 財務報告內所有公司        |
| 低於 1,000,000 元                        | 蔣一惠、王榮薇、李孔文、高志尚、賴瑟珍、王文傑、王煒  | 同左        | 董事               | 董事               |
| 1,000,000 元 (含) ~ 2,000,000 元 (不含)    | 張果軍                         | 同左        | 10,253<br>0.762% | 10,271<br>0.763% |
| 2,000,000 元 (含) ~ 3,500,000 元 (不含)    | -                           | -         |                  |                  |
| 3,500,000 元 (含) ~ 5,000,000 元 (不含)    | -                           | -         |                  |                  |
| 5,000,000 元 (含) ~ 10,000,000 元 (不含)   | 潘思亮                         | 同左        | 獨立董事             | 獨立董事             |
| 10,000,000 元 (含) ~ 15,000,000 元 (不含)  | -                           | -         | 2,882<br>0.214%  | 2,882<br>0.214%  |
| 15,000,000 元 (含) ~ 30,000,000 元 (不含)  | -                           | -         |                  |                  |
| 30,000,000 元 (含) ~ 50,000,000 元 (不含)  | -                           | -         |                  |                  |
| 50,000,000 元 (含) ~ 100,000,000 元 (不含) | -                           | -         |                  |                  |
| 100,000,000 元以上                       | -                           | -         |                  |                  |
| 總計                                    | 9                           | 9         |                  |                  |

本公司及合併報表所有公司於最近二年度給付本公司董事、總經理及副總經理等之酬金總額占個體財務報告稅後純益比例之分析：

| 職 稱        | 2023 年度      |          | 2024 年度      |          |
|------------|--------------|----------|--------------|----------|
|            | 本公司          | 合併報表所有公司 | 本公司          | 合併報表所有公司 |
| 董事         | 0.975%       | 1.027%   | 0.976%       | 0.977%   |
| 總經理及副總經理   | 1.82%        | 1.82%    | 2.09%        | 2.09%    |
| 個體財務報告稅後純益 | 1,415,555 仟元 |          | 1,346,033 仟元 |          |

## 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。

### 審計委員會運作

晶華國際酒店集團於 2021 年 8 月 20 日成立了審計委員會，每屆任期三年，由獨立董事組成，以強化公司的內部監控和提升財務透明度。在 2024 年審計委員會共召開了四次會議。

2024 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) | 備註                            |
|------|-----|------------|--------|-------------------|-------------------------------|
| 獨立董事 | 張果軍 | 4          | 0      | 100%              | 續任第二屆委員                       |
| 獨立董事 | 王文傑 | 3          | 1      | 75%               | 續任第二屆委員                       |
| 獨立董事 | 賴瑟珍 | 2          | 0      | 100%              | 第一屆委員於 2024.6.13 解任，應出席次數 2 次 |
| 獨立董事 | 王煒  | 2          | 0      | 100%              | 第二屆委員於 2024.6.13 就任，應出席次數 2 次 |

此外，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，確保獨立董事能夠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。

### 會議議案

| 審計委員會 (召開日期)         | 議案內容               | 獨立董事反對意見、保留意見或重大建議項目內容 | 審計委員會決議結果     | 公司對審計委員會意見之處理 |
|----------------------|--------------------|------------------------|---------------|---------------|
| 第一屆第十次 (2024.03.11)  | 2023 年度營業報告書及財務報表案 | 無                      | 全體出席委員一致無異議通過 | 全體出席委員一致無異議通過 |
|                      | 2023 年度盈餘分配案       |                        |               |               |
|                      | 簽證會計師獨立性及適任性之評估案   |                        |               |               |
|                      | 本公司財務主管及發言人異動案     |                        |               |               |
| 第一屆第十一次 (2024.05.03) | 2023 年度內部控制制度聲明書   | 無                      | 全體出席委員一致無異議通過 | 全體出席委員一致無異議通過 |
|                      | 2024 年第一季合併財務報表    |                        |               |               |
| 第二屆第一次 (2024.08.12)  | 2024 年第一季盈餘分配案     | 無                      | 全體出席委員一致無異議通過 | 全體出席委員一致無異議通過 |
|                      | 2024 年第二季合併財務報表    |                        |               |               |
| 第二屆第二次 (2024.11.11)  | 2024 年第二季盈餘分配案     | 無                      | 全體出席委員一致無異議通過 | 全體出席委員一致無異議通過 |
|                      | 2024 年第三季合併財務報表    |                        |               |               |
|                      | 修訂「內部控制制度」案        |                        |               |               |
|                      | 2024 年年度稽核計劃       |                        |               |               |

註：本年度無其他未經審計委員會通過，而經全體董事三分之二以上同意之議決事項。

### 獨立董事與內部稽核主管的溝通

內部稽核人員依年度稽核計畫進行每月查核並將稽核報告提交各獨立董事，稽核主管亦於每季向獨立董事進行重要稽核業務報告，並於 2024 年 11 月 11 日召開之審計委員會，審議通過下一年度稽核計畫。獨立董事對於公司內部控制制度等運作情形，可隨時與內部稽核主管討論；內部稽核主管若發現異常狀況，亦隨時與獨立董事報告說明。

### 獨立董事與會計師的溝通

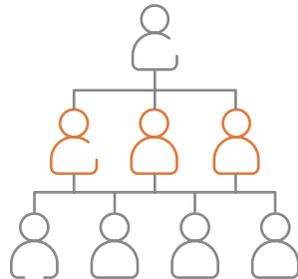
簽證會計師針對年度查核之治理事項，以書面或會議方式與獨立董事溝通，獨立董事對於公司財務狀況或內部控制制度有疑問時，可隨時向簽證會計師詢問與討論。會計師於 2024 年 3 月 11 日參加審計委員會，與獨立董事溝通，報告 2023 年度財務報告查核結果。

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，以支持晶華國際酒店集團的持續成長和永續發展。

### 薪資報酬委員會

本公司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，本屆委員任期為 2024 年 6 月 17 日起至 2027 年 6 月 12 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，並支持本公司致力人才多元，打造幸福職場的永續目標。



2024 年度薪資報酬委員會開會 2 次 ( A )，委員資格及出席情形如下：

| 職稱  | 姓名  | 實際出席次數 ( B ) | 委託出席次數 | 實際出席率 (%) ( B / A ) | 備註           |
|-----|-----|--------------|--------|---------------------|--------------|
| 召集人 | 張果軍 | 2            | 0      | 100%                |              |
| 委員  | 王文傑 | 1            | 1      | 50%                 |              |
| 委員  | 賴瑟珍 | 1            | 0      | 100%                | 2024.6.17 解任 |
| 委員  | 王煒  | 1            | 0      | 100%                | 2024.6.17 就任 |

薪資報酬委員會召開會議日期、檢討與評估本公司薪資報酬資訊如下：

| 薪酬委員會 (召開日期)        | 議案內容                                     | 決議情形            | 公司對薪資報酬委員會意見之處理 |
|---------------------|--|-----------------|-----------------|
| 第一次會議<br>2024.03.11 | 審議本公司民國 2023 年度員工及董事酬勞分派案<br>財務主管及發言人異動案 | 委員會全體成員<br>同意通過 | 提董事會由全體出席董事同意通過 |
| 第二次會議<br>2024.11.11 | 審議本公司民國 2025 年擬實施之各項薪資報酬項目案              | 委員會全體成員<br>同意通過 | 提董事會由全體出席董事同意通過 |

### 永續發展委員會

永續發展委員會定期向董事會報告推動進展，並進行審核與討論，確保董事會對永續行動有充分掌握與支持。藉由強化永續策略與集團營運方針的整合，提升董事會在永續發展上的督導效能，並能即時因應各項挑戰與機會進行策略調整或改進。

委員會由來自各部門的中高階主管組成，包含公關、財務、客房營運及人力資源等單位的副總經理及相關部門主管。並設有永續發展協理一職，專責統籌與協調永續相關業務。委員會下設多個專責小組，如公司治理、環境永續、勞動人權維護及食品安全等，分工執行各項永續發展目標。

永續發展委員會每月至少召開一次會議，定期檢視並優化永續策略與執行行動，同時依據國際標準，辨識並回應利害關係人關注的永續議題，持續調整策略與行動計畫，強化集團在永續發展上的整體表現。更多晶華國際酒店集團永續管理相關說明，請參閱 [1.2 永續管理與架構](#)。

## 2.1.2 營運績效

在國際商務觀光旅客穩定回流的大環境下，晶華國際酒店集團於 2024 年展現穩健營運成果，台北晶華酒店的客房收入已全面超越疫情前水準，顯示住宿需求持續成長。同時，餐飲宴會需求攀升以及館外泰市場、泉源閣、以及三燻北投等餐廳陸續開幕，帶動餐飲部門創下營收新高。

此外，麗晶精品銷售表現亮眼，進一步推升商場租金收入，帶動整體營收表現大幅成長。位於台南的晶英酒店則在國人出國潮中仍展現韌性，透過融合在地文化的創新服務，穩健維持營收水準，展現集團各據點的市場適應力與經營韌性。

2024 年 9 月開始試營運的北投晶泉丰旅，為該品牌帶來新一波成長契機。太魯閣晶英酒店歷經花蓮 403 地震後 9 個月休養生息，重新調整設施與服務，已於 2025 年 1 月中旬重新開幕，目前營運狀況穩定，營收逐步成長。

### 晶華國際酒店集團 2024 年

合併營業及營業外收入為新台幣 6,535,600 仟元，母公司稅後淨利為 NT\$1,346,033 仟元，比 2023 年減少 NT\$69,522 仟元，減少幅度為 4.91%，稅後淨利減少主要係太魯閣晶英酒店受 403 地震影響停業所致。每股盈餘 10.57 元、賺逾 1 股本，董事會決議超額配息 14.3612 元、創歷年次高，配發率 135.87% 則創歷年第三高。(請參閱年報)

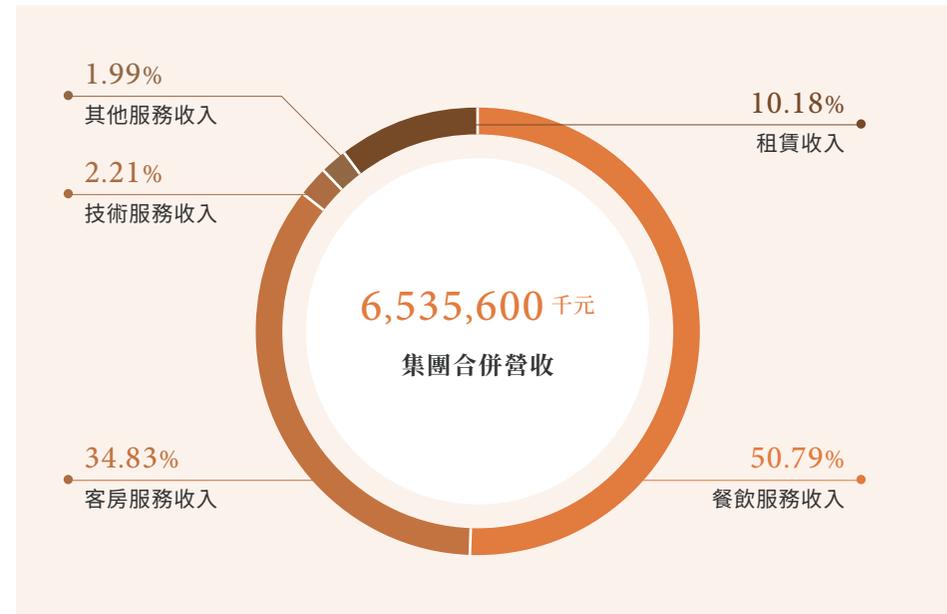
#### 經營績效

單位：新台幣仟元

| 項目       | 2022      | 2023      | 2024      |
|----------|-----------|-----------|-----------|
| 餐飲營收     | 2,829,445 | 3,313,245 | 3,176,987 |
| 客房營收     | 1,896,333 | 2,504,117 | 2,278,963 |
| 其他營收     | 871,545   | 947,680   | 1,079,650 |
| 集團合併營收   | 5,597,323 | 6,765,042 | 6,535,600 |
| 集團合併稅前盈餘 | 1,304,188 | 1,908,685 | 1,664,210 |
| 每股 EPS   | 7.09      | 11.11     | 10.57     |

#### 2024 年度營業收入比例

單位：新台幣



#### 住房率



### 2.1.3 誠信經營與法規遵循

本公司秉持健全的公司治理制度，強化組織透明度與決策責任，致力於提升董事會運作效能及落實誠信經營理念，進而保障投資人及所有利害關係人之權益。

#### 誠信經營政策

本公司依據上市上櫃「公司誠信經營手冊」及「道德行為準則參考範例」，制定以下誠信經營規範：

- 誠信經營守則
- 誠信經營作業程序及行為指南
- 道德行為準則管理

上述規範明定全體董事、經理人與員工執行業務時應遵循之事項，包括但不限於道德誠信、利益衝突迴避、業務招待、公平交易及保密義務等。

#### 推動與執行機制

##### 專責單位

誠信經營政策由人力資源部負責規劃與推動，確保業務運作恪遵法律、道德與社會責任標準。

##### 教育訓練

- 定期辦理誠信經營教育課程及測驗
- 新進人員於到職時即安排職前訓練，並透過公司內部數位學習平台提供學習資源
- 不定期辦理相關教育訓練或測驗以達員工宣導效果，以落實誠信經營政策
- 透過主管會議定期宣導誠信政策與行為準則，強化全員落實意識
- 針對不誠信行為建立風險評估機制

##### 董事會運作

- 依「董事會議事規則」設有利益迴避制度，董事如涉及利害關係，應於會議中揭露，並迴避相關討論與表決，不得代理他人表決權
- 內部稽核依年度計畫執行查核，如發現重大異常，將即時報告董事長並提報董事會

##### 申訴與檢舉制度

- 受理單位：人力資源部為專責受理及調查單位
- 申訴管道：公司官網「利害關係人專區」設置多元檢舉與申訴管道，包括專線電話及電子郵件信箱，提供員工與外部利害關係人有效的溝通聯繫方式
- 保密機制：對檢舉人身分及檢舉內容嚴格保密，並保障其不因檢舉行為而遭受報復

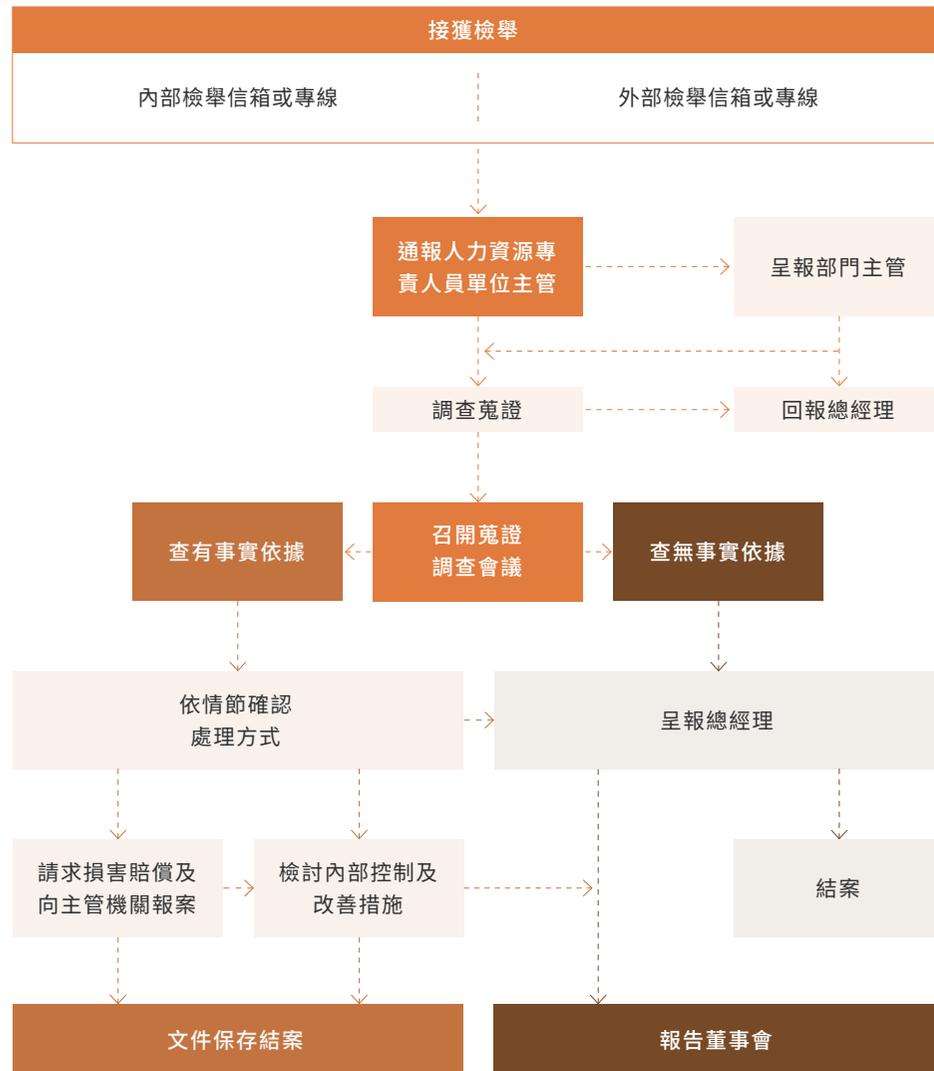
##### 交易公平與透明

- 包含供應商、旅行社、客戶或其它商業往來交易對象之商業活動皆以公平與透明為原則
- 選擇交易對象時，將其合法性與過往誠信紀錄納入審查，避免與有不誠信紀錄之對象往來
- 契約中明訂誠信條款，當交易相對人涉及不誠信行為時，公司得隨時解除契約

##### 2024 年度執行情形

2024 年度內，本公司未接獲涉及重大不誠信或違法行為之檢舉案件，亦無因檢舉行為導致員工遭不當對待之情事發生。

不誠信行為申訴機制及處理程序流程圖



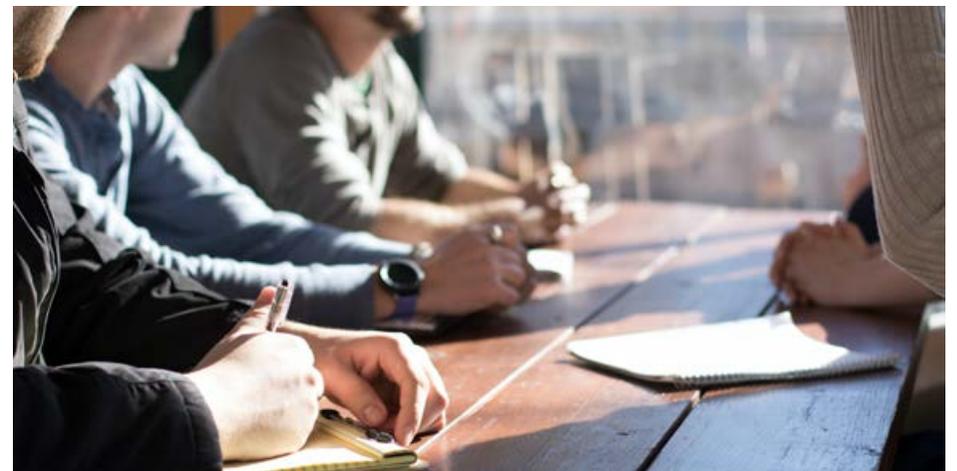
## 2.1.4 外部參與組織

本公司雖未設置工會，仍積極參與多個外部組織與專業協會，藉由外部平台進行多層面的對話與合作，強化公司治理、提升社會責任實踐，並確保企業營運符合誠信道德、法規規範及利害關係人期待。

目前集團所參與之主要外部組織與協會包括：

- 中華民國全國工商協進會
- 美國商會 (AmCham Taiwan)
- 英僑商務協會 (British Chamber of Commerce in Taipei, BCCT)
- 歐洲在台商務協會 (European Chamber of Commerce Taiwan, ECCT)
- 法國工商會 (Chamber of Commerce and Industry France Taiwan, CCIFT)

透過積極參與外部組織與專業協會，本公司不僅能即時掌握國內外產業動態、政策趨勢與 ESG 相關法規發展，更能整合外部資源，強化面對市場變動與法規演進的韌性。這些跨界對話有助於回應利害關係人的期待，並引導企業在環境、社會與治理 (ESG) 三大面向落實責任。



## 2.2 風險管理

晶華國際酒店集團致力於永續發展，積極回應聯合國永續發展目標（SDGs），特別聚焦於目標 8（體面工作與經濟成長）、目標 12（責任消費與生產）及目標 13（氣候行動）。

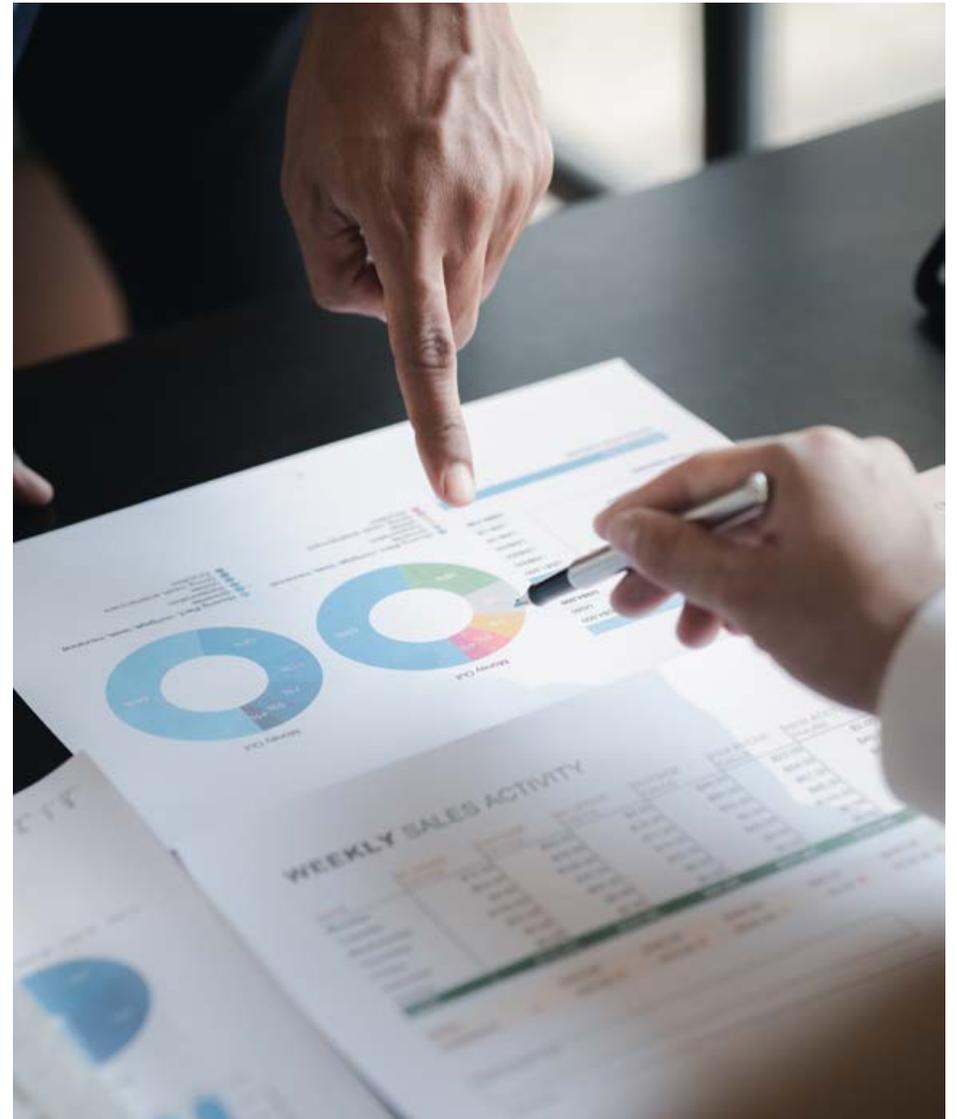
本集團依循（上市上櫃公司風險管理實務守則）訂定風險管理政策與作業程序，並明確界定董事會為風險管理最高治理單位，負責監督整體風險治理架構的建置與執行。為提升風險辨識與控制效能，集團已建立完善的風險管理制度與書面原則，並針對特定風險領域（如資訊安全、財務風險等）訂有個別政策與管理機制。

### 風險類別及風險控管策略

本集團在日常營運中面臨多元風險，依其性質可歸納為三大面向：環境面（E）、社會面（S）及公司治理與經濟面（G）。主要風險類型包括：財務風險、營運風險、食品安全風險、資訊安全風險、勞動人權維護、職業安全風險及氣候變遷風險。各項風險皆由專責單位依據風險管理政策進行持續的辨識、評估與控管，藉此降低對企業營運與永續發展的潛在不利影響。

集團風險管理工作由財務部依董事會核定之政策負責執行，並與各營運單位緊密合作，負責辨識、評估與規避財務相關風險。此外，董事會亦訂有整體風險管理之書面原則，並針對特定領域如財務風險、營運風險、人權維護風險、聲譽風險及極端氣候風險等，制定具體書面政策指引，以強化風險治理架構。

隨著社會對勞工權益與人權議題重視程度提高，企業若在人力資源管理政策、員工安全或人權議題上處理不當，將面臨品牌聲譽損害、訴訟或營運干擾。此外，服務業長期面臨人力短缺與人才流動率高等挑戰，也增加了營運持續性的風險。



| 風險類別  | 權責單位   | 風險說明  | 潛在影響   | 風險控管策略  |
|---|--------|---|--|---|
| 公司治理與經濟面<br>(Governance and Economic Risks) | 公司治理   | 董事會運作<br>功能性<br>委員會<br><br>治理結構若不健全，恐導致內部控制失效、違反法規、利害關係人信任度降低   | 法規違規或治理爭議引發社會輿論與利害關係人信任度   | <ul style="list-style-type: none"> <li>董事會為最高風險管理單位，定期檢討內部控制制度</li> <li>設置法遵與稽核單位，確保遵循法令與運作透明</li> <li>經營品牌信任，透過永續報告揭露，與利害關係人主動溝通</li> <li>落實功能性委員會運作合規合法</li> <li>揭露資訊公開透明</li> </ul>  |
|   | 財務風險   | 財務部<br><br>營運受多項財務風險之影響，包括市場風險（如匯率及價格風險）、信用風險及流動性風險   | 財務政策失誤恐引發現金流斷裂、信用評等下降  | <ul style="list-style-type: none"> <li>採保守財務策略，預留足夠流動資金與儲備資本</li> <li>資金調度及運用、應收帳款之債權確保</li> <li>各項法令之遵循與宣導；利率變化監控</li> <li>營運績效分析與風險控管</li> </ul>  |
|   | 營運風險   | 總經理及各部門最高主管<br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>包括人力短缺、服務中斷或系統異常等情況</li> <li>地緣政治、極端氣候、法律變動、科技風險及通貨膨脹等造成業績衝擊</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>消費型態改變導致營運績效下降</li> <li>經營成本增加導致利潤減少</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>擬定公司營運策略及評估營運效益</li> <li>成立危機處理小組，訂定「緊急事故處理與應變程序書」</li> <li>選擇與多家廠商合作以降低影響</li> <li>制定數位行銷策略、多元化產品研發與推廣</li> <li>新事業投資評估與開發，以分散營運風險</li> <li>建立營運備援機制、提升員工留任率與彈性調度能力</li> <li>將原物料上漲、通貨膨脹風險納入年度營運計畫，減少其對損益之影響</li> </ul> |
|   | 資訊安全風險 | 資訊室<br><br>資料外洩或系統遭攻擊可能危及顧客與公司資料之風險   | 遭受駭客攻擊或資料外洩，導致營運中斷與客戶信任流失  | <ul style="list-style-type: none"> <li>設立資安專責部門，建立電腦網路系統資訊安全控管</li> <li>進行資訊安全知識教育訓練</li> <li>建立資訊安全通報程序</li> <li>定期執行資訊安全稽核；定期進行弱點掃描與演練</li> <li>建立客戶隱私權保護政策</li> </ul>  |

| 風險類別   |           | 權責單位         | 風險說明                                     | 潛在影響  | 風險控管策略   |
|--|-----------|--------------|--|---|--|
| 公司<br>治理與經濟面<br>(Governance<br>and Economic Risks) | 企業形象      | 財務部<br>公關部   | 企業經營行為恐衍生之聲譽風險、財務風險、法律合規風險、人權維護風險及供應鏈風險等 | 包括顧客糾紛、員工不當言行、歧視或性騷擾事件等，都可能迅速透過社群媒體擴大，對企業聲譽造成難以估量的負面影響  | <ul style="list-style-type: none"> <li>訂定危機應變流程，防範突發負評事件</li> <li>設立多元申訴管道，及時處理顧客與員工意見</li> <li>建立公關發言人與危機應對小組，快速處理爭議</li> </ul>   |
|  | 食品安全      | 食品安全<br>衛生小組 | 餐飲服務若未落實安全標準，可能導致顧客健康風險及遭受因違反相關法規之罰鍰     | 食安事件恐造成公司形象損失及賠償責任  | <ul style="list-style-type: none"> <li>由食品安全委員小組負責制定標準作業程序並定期稽核</li> <li>針對食安法規變動擬定因應措施</li> </ul>   |
|  | 供應鏈管理     |              |  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>建立食品安全制度與 HACCP 原則，落實執行食品安全風險危害分析</li> <li>加強採購與供應鏈管理，進行例行抽查</li> </ul>   |
| 人權維護<br>社會面<br>(Social Risks)                      | 職業安全與健康   | 勞工安全<br>衛生小組 | 員工於營運場所中可能面臨工作傷害風險                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>設備操作不當或工作環境安全措施未適當落實，導致員工發生職業災害與健康問題</li> <li>職安事故導致訴訟與罰鍰及營運停滯或商譽損害</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>由職業安全衛生委員會及職業安全師，定期檢視風險並監督 SOP 之執行</li> <li>落實勞工安全衛生管理與安全教育演練</li> <li>訂定職業災害防制計畫</li> <li>加強防疫措施並提供防護設備，保護員工健康</li> </ul>  |
|  | 員工照顧與人權維護 | 人權維護<br>小組   | 員工滿意度與人才招聘困難，留任率降低，人力短缺造成的營運風險           | 社會對人權與勞工權益關注度提高，若集團在人力資源政策、員工待遇或人權保障處理不當，恐引發品牌聲譽受損、訴訟或營運中斷等風險恐面臨社會責難或罰鍰   | <ul style="list-style-type: none"> <li>具競爭力的薪酬制度與彈性福利，吸引並留任人才</li> <li>建立員工關懷制度，提供心理諮詢、職涯發展與內部晉升機會，設立員工溝通機制</li> <li>每年進行人權盡職調查 (Human Rights Due Diligence)，識別與控管風險及設立人權申訴機制</li> <li>建立企業人權政策，承諾不歧視與零騷擾職場，推動性別平等與多元文化教育，提升包容性文化</li> </ul> |
|  | 人才留任與培訓   | 人力資源<br>訓練小組 | 長期面臨人力短缺與高流動率挑戰，可能導致服務品質不穩，失去競爭力         | 隨著少子化與高齡化趨勢，服務業人力資源供給緊縮，加上年輕世代對工時與職涯期待轉變，造成高流動率與缺工壓力，影響服務品質與營運穩定  | <ul style="list-style-type: none"> <li>推動多元聘用與在地就業政策，強化組織韌性</li> <li>與學校或在地機構合作建教合作，強化人力培育與招募管道</li> <li>強化員工照顧與優於同業的福利政策</li> <li>落實訓練課程計畫、專業知識之傳承</li> </ul>   |

| 風險類別                      | 權責單位                         | 風險說明   | 潛在影響   | 風險控管策略   |
|---------------------------|------------------------------|--|--|--|
| 人權維護社會面<br>(Social Risks) | 社區參與與共榮                      | 利害關係人議合小組<br><ul style="list-style-type: none"> <li>● 聚焦利害關係人關注議題</li> <li>● 企業社會責任已躍升為永續發展中的重中之中</li> </ul> | 若企業於當地營運造成擾民、環境負面影響或未妥善溝通，可能引起社區抗議或媒體報導，對品牌形象造成損傷                | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 推動綠色旅遊，帶動區域發展</li> <li>● 配合觀光局辦理國內外宣導活動提升台灣形象</li> <li>● 透過認養公園、贊助公益團體，慈善聖誕市集、義賣和捐血活動，強化社區參與與公益計畫</li> <li>● 支持偏鄉弱勢家庭及花蓮黎明庇護工場</li> <li>● 推廣綠色採購，與在地共好共榮</li> </ul>                     |
|                           | 環境面<br>(Environmental Risks) | 環保與能源  | 永續能源管理小組<br>政府推動碳排放控管與環保政策趨嚴，對於能源密集度與高度依賴能資源的飯店業形成壓力，衝擊公司營運與財務規劃 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能源與原物料成本上升 ESG 評比不佳，影響投資人觀感與投資機會</li> <li>● 若不採取控管措施，將產生高額營運成本或罰鍰風險</li> </ul>  |
| 氣候變遷                      |                              | 永續能源管理小組<br>極端天候頻繁發生（如颱風、暴雨、乾旱等），增加企業在營運據點受災的機率，可能造成設備損壞、營運中斷或供應鏈中斷。   | 氣候變遷可能導致天然災害頻率與強度增加，進而衝擊營運設施、供應鏈穩定性與能源使用效率                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 落實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：包括廢棄物管理與減量、汙水排放、減少無效電力的浪費、減塑計畫及購入具環保標章設備等</li> <li>● 建立災害應變 SOP，適足投保天災險分散損失風險</li> <li>● 參與組織永續倡議，以掌握政策趨勢並提前佈局</li> <li>● 訂定應變程序與防災計畫，建置備援機制</li> </ul> |

## 風險管理執行概況

本集團持續依據外部環境變動與內部營運情況，動態檢討風險管理制度與作業機制，以強化預警與應變能力。若集團遭遇重大風險或異常事件，相關權責單位將即時執行風險評估，並擬定具體因應對策與改善方案，以降低對營運及利害關係人之潛在衝擊。

截至報告撰寫日止，除太魯閣晶英酒店因 403 地震影響致停止營業數月外，本集團其他營業據點未發生任何重大風險導致營運中斷或聲譽損害之事件，顯示現行風險管理機制具備一定成效，並將持續朝向更完善的風險治理體系邁進。

此外，遇重大風險之執行情形及改善成果，亦會提報董事會，透過高層監督機制，持續檢討並優化風險應變作為，精進整體風險治理能力與營運韌性。

關於**食品安全**、**供應鏈**、**職業安全**、**氣候變遷**、**資訊安全**及**員工照顧**等於相關單元中說明。

## 2.3 創新及顧客服務

### 績效成果

- 顧客滿意度平均達 86 分，OTA 平台九成好評。
- 投入 8,964 仟元於餐飲創新研發費，包含導入 AI 與 5G 技術強化服務效率。
- 結合健康旅遊與在地體驗，持續拓展高附加價值的服務內容與品牌認同。

86 分

集團顧客滿意度  
平均

90 %

OTA 平台  
好評比率

8,964 仟元

創新產品之研發  
費用投入



### 未來目標

#### 短期目標

依季節與節慶設計主題行程，開發創新菜單與國際主廚合作計畫，提升吸引力與競爭力。

#### 中、長期目標

優化品牌定位與營運模式，強化顧客體驗與產品多元性，以穩健邁向永續經營。



#### 衝擊影響

疫情後旅遊型態劇變，加上人力短缺與新飯店開幕壓力，迫使集團加速產品優化與數位轉型。消費者需求日益多元，服務創新與顧客體驗管理成為核心挑戰，唯有靈活應變，方能維持市場競爭力與品牌信任。



#### 政策承諾

本集團致力提供有溫度與文化兼具的服務體驗，尊重多元文化，實踐「將心比心」的待客精神。透過深耕在地文化與自然資源，結合地方特色與社會責任，推動可持續的服務創新與品牌發展。確保產品與服務不僅具備市場競爭力，且呼應當代社會對環境與社會責任的期待，實踐可持續的服務創新與品牌承諾。



#### 採取之行動

本集團持續推動永續責任旅遊，以旅宿服務為平台，發展在地特色行程。建立多語系客服系統與即時回應機制，包括支援五種語言的客服信箱、專屬服務電話、線上對話及社群互動，各飯店均配置專責人員，確保 24 小時內回應，強化顧客溝通與服務品質。定期分析顧客滿意度與市場趨勢，並透過員工訓練提升服務與問題解決能力。



#### 評估機制

透過營運績效追蹤、顧客滿意度調查及 OTA 平台評價，全面檢視服務成效。監測創新研發投入與反饋數據，滾動式優化經營策略，確保產品與服務持續貼近市場與顧客需求。



#### 利害關係人議合情形

透過 CRM 分析、內部培訓與客製專案，集團強化顧客參與與文化互動。各據點結合在地特色，推出專案活動深化地方連結，回應社區、顧客與員工多元關係人需求，實踐永續經營理念。

集團旗下各酒店推出多樣化的住房專案與餐飲活動，融合所在地區獨特人文風情與自然景觀，協助旅客認識當地文化，鼓勵文化交流與社區互動。例如台北中山區結合中山商圈特色與文創能量，推出深度城市探索體驗，強化文化保存與在地經濟支持。

集團各項創新產品與服務均與聯合國永續發展目標（SDGs）緊密連結，特別聚焦於目標 11「永續城鎮與社區」、目標 12「責任消費與生產」及目標 13「氣候行動」。我們透過設計兼具品質與環保的住宿體驗，積極打造對環境友善的綠色生活型態。

在營運與行銷策略上，集團持續洞察顧客需求與市場趨勢，確保產品與服務不僅具備市場競爭力，更能呼應當代社會對環境與社會責任的期待，實踐可持續的服務創新與品牌承諾。

### 2.3.1 在地連結與責任旅遊推動

本集團持續深耕在地文化與自然資源，強化與所在地區之文化景觀連結，打造具深度與永續價值的觀光體驗。透過結合地方特色，提升住宿服務的文化內涵，實踐對社區共融與文化保存的承諾。（請參閱[永續旅遊專欄章節](#)）。

以台北中山區為例，該區榮獲英國知名文化刊物《Time Out》評選為 2023 年「全球最酷的 40 個街區」之一，憑藉其獨特的傳統風俗、歷史建築及多元娛樂文化，成為國際旅客喜愛造訪的地區。設於中山區的台北晶華酒店即積極與鄰近鄰里文化商區合作，推廣城市漫遊與在地藝文參與，促進文化資源共享。

位於台南的台南晶英酒店，作為台灣歷史文化的發源地，飯店亦結合古蹟導覽、地方美食、民俗活動等資源，設計具教育性與體驗性的深度旅遊行程，促進在地文化之保存與推廣。

此外，位於東部坐擁太魯閣國家公園的壯麗自然景觀的太魯閣晶英酒店，以低衝擊旅遊（Low-impact Tourism）為理念，提供遊客親近自然的同時也兼顧環境保護，達成觀光發展與生態永續的雙贏。



## 創新產品－經濟永續

集團持續以創新思維結合在地資源，推動文化體驗型商品與深度旅遊服務，提升旅客對在地文化的認識，同時促進地方經濟發展，實踐經濟面向的永續經營。

### 多元文化活動與在地連結



- 與地方文化及多元產業合作，透過專案設計與住房整合，提升商品特色，吸引不同旅客族群；如「大台北年貨生活圈－龍躍台北城」、「2024 台北燈節」、「大稻埕夏日節」、「臺北大縱走」、「自然人文生態遊」等活動。
- 推動以「地方故事性」為核心的商品與行程設計，賦予旅遊更多社會價值。
- 透過持續參與社區活動與文化推廣，讓觀光旅遊轉化為對社區具正向、長遠影響的永續行動。
- 攜手在地藝術家與安平瑞復益智中心舉辦體驗活動，鼓勵青年創作，實現文化創生與公益結合。
- 地方文化導覽：「走春祈福」在地體驗行程，專人引導旅客前往廟宇參拜，提升旅客對地方信仰與人文的認識，深化文化觀光價值。

### 可持續性發展



- 促進可持續發展：打造節能、高效率的住宿設施；鼓勵客人參與環保行動，減少食物浪費和非必要的資源消耗。
- 可持續餐飲體驗：推動使用當地食材，降低碳足跡，並通過與品牌合作，舉辦低碳餐飲活動，實現可持續的經營模式。
- 革新技術服務：隨著 AI 科技時代的來臨，集團導入 AI 智能服務系統，提升服務品質及住宿便利性，強化顧客體驗。
- 在「5G 整合創新應用計畫」成果發表會中，攜手多家科技企業，運用 5G 技術結合 3D 建模與環景投影，為飯店業數位轉型立下重要里程碑。

## 創新產品 - 環境永續

重視環境責任，持續透過創新科技、綠色設施與永續飲食，減少環境衝擊，實踐環境友善的經營模式，強化永續產品的開發與應用。

### 可持續的綠色旅遊



- 旅宿沐浴用品全面使用大瓶裝、推廣可重複使用備品，提升環境友善程度。
- 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，有效提升能源使用效率與成本效益。
- 積極更換高效率節能設備，並採用具環保標章之建材與用品。
- 導入再生能源方案，逐步減少對傳統能源的依賴。
- 鼓勵續住旅客不更換床單、毛巾與被單，降低洗滌次數，減少用水與洗劑排放。

### 健康與永續旅行



推出獲日本官方認證的溫泉療癒行程，強調大自然療癒與低碳旅行，融合專人導引與健康養生理念，提供永續與身心平衡兼具的旅遊選擇。

### 永續餐飲體驗



- 導入 AI 廚餘機減少食物浪費，落實廚房源頭控管與廢棄物減量。應用數位化工具進行營運監測與環保行動推廣，實現智慧管理與永續經營並行。
- 推出「盛（剩）計劃」，運用 NG 食材創造美味料理，結合永續飲食與創新餐桌概念。
- 推動「永續餐桌」計畫，採用當地可持續食材，降低食材碳足跡。
- 將環保理念融入顧客體驗，倡導低碳飲食文化。

### 2.3.2 成果實踐與在地連結

透過跨界合作與城市參與，晶華酒店集團展現其在節能減碳、文化推廣與社群連結等 ESG 面向的積極作為，打造更具永續價值的旅遊模式。

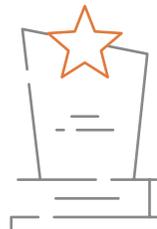
歷年來我們邀請了近 50 名來自五大洲、超過 50 顆米其林星星的名廚，並經辦多場國際精品年度 Gala 盛會、私廚宴飲外燴、貴賓鑑賞酒會等高端活動。我們品味淬煉 30 年的餐飲風華，以卓越的服務和創新精神，引領台灣美食走向國際。

台北晶華酒店持續支持聯合報系 2024 年第四屆 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在單一餐廳得盤數方面，這次一舉以 12 道菜拿下 17 盤繼續蟬聯第一，也創下歷屆單一餐廳最高得盤數紀錄，已連續第四年獲頒獎項，是善盡飲食文化推廣責任之具體表現。

配合臺南市美術館年度特展「千載南逢 - 故宮國寶佇臺南」的開展，台南晶華酒店廚藝團隊發揮巧思，將文物藝術延伸至料理，以清前期雕核桃殼花籃樣式為題，做成維妙維肖的可口核桃酥，另外考究宋代畫家經典之作，從史上最好吃的朝代文獻裡，復刻出六道單點美饌。引領食饕領略從古至今「民以食為天」不變之道，邂逅 800 年前清雅的飲食美學。

配合台北市政府於錫口碼頭彩虹橋舉辦的「台北水舞嘉年華」，台北晶華酒店推出結合在地文化與永續理念的住房專案，實踐企業對環境友善與社會共融的承諾。專案安排接駁車接送房客前往活動現場，降低個人交通碳排，並鼓勵旅客深入探索周邊文化景點，帶動在地觀光與經濟。

享譽全球的 Haute Grandeur 全球大獎」以發掘具有卓越服務與體驗的優秀飯店以及 SPA 業者為使命。評審團會透過各個線上旅遊平台，如 TripAdvisor、Booking.com、Hotels.com 與 Expedia 等蒐集旅客的體驗回饋作為評分依據，台北晶華酒店沐蘭 SPA 再次蟬聯，並得到兩項大獎肯定，顯現飯店在經營維護各項設施所投注的心力，以及消費者打造舒適的住宿、用餐、購物以及 SPA 休閒體驗的努力。



### 身心平衡的健康旅遊體驗

晶華國際酒店集團推出兼具休閒與健康價值的創新型住房專案。旗下台北晶華酒店與台南晶華酒店共同開發三款結合心理健康、營養飲食、生活習慣與體能活動的主題住房，協助旅客在休憩過程中提升健康意識，進而養成良好的生活習慣。

該系列專案成功通過日本經濟產業省所推動的「健康旅遊認證」制度，獲得由日本規格協會所設立之健康旅遊認證委員會的認可，涵蓋四大健康旅遊主題領域：心理健康、營養與飲食、代謝與生活習慣、體能活動。晶華集團亦成為首家獲得該認證的日本海外觀光飯店集團，展現企業於健康與永續旅遊領域的前瞻視野與國際領導地位。

透過此創新專案，集團不僅提升顧客體驗價值，也回應聯合國永續發展目標（SDGs）第 3 項「良好健康與福祉」（Good Health and Well-being），體現企業在促進顧客健康與社會永續上的積極承諾。



## 創新產品豐富在地多元飲食文化



### 草莓蛋糕「話題聯名」「限時快閃」

在網路媒體與社群行銷當道的時代，網紅推薦已成為帶動品牌聲量與消費行為的重要推手。本公司洞察趨勢脈動，積極導入「話題聯名」與「限時快閃」等行銷策略，擴大觸及率與品牌影響力。近期與韓國超人氣草莓蛋糕品牌合作的快閃活動，即為成功範例，不僅創造高度網路討論度，更使實體銷售成績大幅超出預期。



### 韓國 Ichi 餐飲集團

為回應市場趨勢與年輕消費族群對潮流美食的關注，我們積極導入具國際話題性的創新餐飲品牌，包含韓國 Ichi 餐飲集團旗下的 The Truffle Bakery (招牌紙巾吐司) 與 tac.seoul (創意韓式塔可)，將風靡韓國的新世代飲食文化引入台灣。此舉不僅是產品創新，更展現集團對飲食文化多元性與跨國趨勢整合力的掌握，實踐永續發展中「社會參與」與「文化共融」的企業價值。



### 山土地海—永續島嶼餐桌

台南晶英酒店舉辦五場「山土地海—永續島嶼餐桌」盛宴，結合永續理念與頂尖料理，以行動實踐 ESG 中的永續餐飲精神。活動邀請來自屏東霧台部落餐廳 AKAME 與台東長濱法式料理 Sinasera 24 兩位主廚聯手創作，運用 10 組農林漁業共好團隊所提供的在地友善食材，呈現 8 道兼具美味與生態意識的料理，展現從產地到餐桌的永續價值鏈。實質響應聯合國 17 項永續發展目標 (SDGs)，如消除飢餓、負責任消費、生物多樣性保護等。

## 穆斯林友善餐廳 (Muslim Friendly) 餐旅認證

為滿足日益多元的國際旅客需求，自 2014 年起，本集團每年均榮獲「MFT 穆斯林友善餐旅認證」及「MFT 穆斯林友善餐廳認證」。我們持續參與專業培訓課程，並強化軟硬體設施，確保廚房管理、客房服務與食材使用等各項環節，皆符合 Muslim Friendly 餐旅認證之標準與規範，期以最友善的態度，提供穆斯林顧客安心、舒適的旅遊體驗。



### 香茅青檸艾爾啤酒

為推動在地合作與綠色消費，台北晶華酒店再次攜手本地品牌臺虎精釀，共同研發出一款融合泰式風情與永續理念的「香茅青檸艾爾啤酒」。透過產地釀與友善農作原料的應用，降低運輸碳足跡並支持在地農業發展，更體現品牌對環境友善與食材溯源的承諾。此次跨界合作不僅提升在地企業間的共好連結，也為旅客打造兼具美味與永續價值的餐飲體驗，共同實踐社會責任與綠色餐飲的願景。



### Kurt Perschke「紅球計畫」

台南晶英酒店響應美國藝術家 Kurt Perschke 發起的「紅球計畫」，以 ESG 共好理念推動藝術與城市共融。酒店獨家合作打造沉浸式主題客房，透過再生布料紅球毛巾、互動式遊戲與紅色創意擺飾，邀請旅客探索台南景點並激發創意參與。結合在地酒吧聯名調酒與社群濾鏡，凝聚地方文化與社群參與力，推廣公共藝術價值。此次策展不僅提升旅遊體驗，也實踐環境永續、文化共融與社區連結之精神。



### 三星餐廳「MOSU Seoul」

為提升高端餐飲體驗與國際能見度，台北晶華酒店於 2024 年邀請 2023《首爾米其林指南》三星餐廳「MOSU Seoul」主廚安成宰 (Sung-jae Ahn) 客座 Robin's 鐵板燒，舉辦「Regent x MOSU Seoul」限定饗宴，展現跨文化創意料理的深厚底蘊。此項客座活動不僅展現晶華酒店對在地食材的重視，也強化與國際頂尖餐飲品牌的合作關係，體現飯店於創新服務與餐飲永續上的持續投入。

2024 年，集團投入新台幣 8,964 仟元於創新餐飲產品之研發，持續優化營運績效，提升市場競爭力。我們堅守對可持續發展的承諾，並透過不斷創新與服務品質升級，致力於滿足並超越顧客與市場日新月異的期待。

### 2.3.3 顧客服務的卓越追求

本集團致力於以優質的產品與貼心服務提升顧客滿意度，為更全面蒐集顧客的意見與建議，我們建立了多元且便利的溝通管道，包括支援五種語言的顧客關係管理（CRM）系統客服信箱頁面、各飯店專屬服務電話（詳見官網）、即時線上客服對話，以及社交媒體平台互動。各飯店皆指派專責人員，確保於 24 小時內回應顧客反映，展現我們對顧客意見的高度重視。

對於顧客的肯定與好評，我們始終心懷感謝，並誠摯邀請顧客再次蒞臨。除即時回應外，集團亦透過顧客滿意度調查、社群媒體監測與回饋表單等方式，持續蒐集並整合多元聲音。所有反饋均由專責單位定期彙整分析，製作滿意度報告，據以提出改善方案並落實於產品與服務流程中，以實現持續優化與卓越經營的目標。

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



#### 強化顧客滿意度與忠誠度

我們致力於提供個性化且細緻入微的服務，讓每一位顧客感受到重視與關懷。透過這樣的體驗，不僅能提升整體滿意度，更能促進顧客忠誠度，進而鼓勵回訪與口碑推薦



#### 打造難忘的住宿體驗

藉由規劃具在地文化特色的活動、提供道地美食體驗及個性化的旅遊建議，讓顧客能深度體驗當地風情，創造獨一無二且難忘的回憶



#### 即時滿足顧客需求

我們秉持迅速、專業的態度處理各項反饋與問題，確保每一位顧客的需求都能被妥善而即時地滿足，進一步提升服務品質與顧客信賴



#### 建立良好的品牌形象

優異的服務體驗是打造品牌聲譽的基石。當顧客在我們飯店獲得超出期待的服務，便會對品牌產生高度好感與認同，進而有助於吸引新客群並穩固既有顧客關係，全面提升品牌價值與市場競爭力

2024 年旅客滿意度平均 86 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。

## 提升服務品質與競爭力策略

### 改善低評分項目

為有效提升整體服務品質，積極針對顧客滿意度調查中的低評分項目進行深入改善：

- 策略擬定與執行：透過內部會議深入討論服務缺口，制定具體且可行的改善策略
- 定期報告分析：持續追蹤顧客滿意度報告，掌握服務表現趨勢，並根據數據制定優化措施
- 持續監測與評估：設置跟蹤評估機制，定期檢視改進成效，確保服務品質穩定提升

### 優化服務流程與市場競爭力

我們致力於提供具差異化與創新性的服務，以強化市場競爭優勢：

- 服務創新與優化：持續檢視並優化服務流程，導入創新元素，提升顧客體驗
- 借鑒業界最佳實務：定期檢討現行作業模式，參考業界標竿企業做法，提升整體服務水準
- 靈活回應顧客需求：積極蒐集顧客意見與建議，作為調整策略與服務標準的重要依據

### 員工培訓與專業發展

人才是服務品質的核心，我們高度重視員工能力培養與專業發展：

- 強化顧客導向思維：透過持續訓練，提升員工面對顧客時的敏感度與服務技巧
- 培育問題解決能力：推動員工潛能開發與教育訓練計畫，強化溝通技巧與專業知能，以應對各種顧客需求與挑戰

創新與卓越的顧客服務是本集團營運的核心驅動力。透過持續優化服務流程、深化員工專業力與強化顧客互動，我們不僅滿足顧客的期望，更致力於超越他們的期待，創造難忘的住宿與美食體驗。這樣的努力不僅鞏固品牌價值，也推動企業朝永續經營目標穩健邁進，實現顧客價值與企業發展的雙贏。



## 2.4 食品安全與健康

### 績效成果

- 集團旗下飯店 2024 年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 2024 年 8 月完成 TQSCI 所頒發的 HACCP 食品安全管制系統最新年度之查核作業；
- 2024 年度集團旗下台北晶華酒店及台南晶英酒店共執行 86 次微生物自主檢測、36 次的食品安全與衛生內部稽核及 76 次的場所清潔維護及衛生檢查。

0 起

2024 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

恪遵食安法規、員工教育及原料監控，確保第一線作業安全無虞。

#### 中、長期目標

強化食品安全文化、提升供應鏈透明度與應變效能為核心，創造利害關係人信任與永續價值。



#### 衝擊影響

餐飲服務若未落實食安規範，將嚴重危害顧客健康並影響品牌信譽，導致營運中斷與罰鍰處分。面對食安法規日趨嚴格與消費者高度關注，集團須強化風險管理及即時應變能力，以確保營運穩定與顧客信賴。



#### 政策承諾

晶華國際酒店集團致力於推動高標準食品安全與衛生管理制度，強化員工與供應商教育訓練，並通過實施全面的食品安全管理系統，落實食品安全法規與 GHP、HACCP 標準，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。並響應聯合國 SDGs 第 3 與第 12 項目標，落實企業責任，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

集團設立食安風險管理與 HACCP 小組，全面推動「食品安全與衛生標準作業程序」。定期內外部稽核、供應商評鑑與員工教育訓練同步進行，確保每一環節符合法規與品質要求，從源頭到餐桌守護顧客健康。



#### 評估機制

透過年度內外部稽核、食品檢驗與供應商評鑑，全面檢視食安執行情況。同步統計教育訓練人時、食安違規處置情形與自主檢測結果，作為風險預警與政策精進依據。



#### 利害關係人議合情形

集團主動與員工、供應商及主管機關協作，深化教育訓練與供應鏈溝通，強化源頭監管與資訊透明。藉由跨部門協調與即時回報機制，有效提升整體風險應變能力與利害關係人信任。

## 2.4.1 食品衛生安全管理

晶華國際酒店集團在食品安全與健康管理領域持續深耕，展現高度承諾與具體行動。我們積極呼應聯合國永續發展目標（SDGs）第 3 項「良好健康與福祉」及第 12 項「責任消費與生產」，全面強化食安制度，並推動員工與供應商教育訓練，確保全體作業人員遵循最嚴格的衛生標準與作業規範。

### 食安風險管理

晶華國際酒店集團堅持以科學化、系統化的方法推動各項食安作業，全面落實標準化管理流程。為強化風險控管與組織應變力，特別設立食品安全風險管理小組，由各飯店總經理親自領軍，並由永續發展協理或專責人員、衛生經理、餐飲部主管及行政主廚等跨部門成員共同組成，負責全面監督與執行食安管理機制。全面依循「食品良好衛生規範（GHP）」及「危害分析重要管制點系統（HACCP）」等國際標準，制定「食品安全與衛生環境標準作業管理程序」，作為自主管理與內部稽核的執行依據，確保所有食品製備與服務過程皆符合高度衛生與品質標準，從源頭到餐桌守護消費者健康。

本集團亦依據「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」以及其他食品衛生相關法規，制定涵蓋九大範疇的「食品安全管制系統」程序書。內容涵蓋：食品採購、驗收、製造、供膳、環境衛生管理、食品留樣、檢驗、人員培訓，以及文件管制與內部稽核等，確保每一項作業流程皆有明確的標準與監督機制。

### 食安監督與落實

為保障消費者健康，集團建置完善的食品安全管理系統，並設有自主檢驗實驗室，透過持續性的內外部稽核，全面檢核食品製程各環節是否符合國內外法規與標準要求。一旦發生食安疑慮，可即時啟動應變機制，迅速執行矯正與預防措施，降低風險與損害。

在供應鏈管理方面，集團嚴格審核供應商資格與採購條件，確保原物料品質、安全性與穩定供應，並全面導入食材溯源管理，提升供應鏈的透明度與可追溯性，落實「從產地到餐桌」的控管責任。

台北晶華酒店設立之自主檢驗實驗室，作為把關食品安全的最後防線，執行原料檢驗與數據管理，並由 HACCP 管理小組進行制度監督與內稽作業，確保每一階段一自原料採購、儲存、加工至成品出餐一皆符合食安標準。所有進貨原料均標示有效期限並記錄進貨日，便於批號追溯與風險控管。

晶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查缺失事項與應改進措施外，並對新頒布的食品安全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 管制小組之職能與落實作為

為確保食品安全管理制度的有效執行，集團依據 HACCP 系統架構設立食品安全管制小組，並落實下列核心職能：

|                 |  |
|-----------------|--|
| 組織架構與職責分工       | 管制小組由衛生管理主管、衛生專員、餐飲部主管與主廚共同組成，負責食品安全管理計畫的擬定、修訂與廢止，全面監督並確保每日營運中的衛生狀況達到最嚴格的標準。       |
| 教育訓練與資格認證       | 所有小組成員須完成 60 小時以上的 HACCP 相關訓練課程，取得合格證書。所有 HACCP 與 GHP 相關文件及紀錄表單皆需妥善整理與保存，以利查核與追溯。  |
| 持續專業精進          | 為維持與精進專業水準，小組成員每三年至少參與 12 小時由中央主管機關核可單位舉辦之 HACCP 專業課程、研討會或訓練，並取得學習時數證明。            |
| 食品安全文件管理機制      | 所有食品安全文件之草擬、修訂與核定，皆依明確作業流程辦理—由衛生管理人員起草，經宴會廳副主廚審查後，交由宴會事業部營總監核定簽署，確保決策過程具備制度化與責任歸屬。 |
| HACCP 原則落實與即時監控 | 通過應用 HACCP 原理，我們能夠識別並控制餐飲服務中可能出現的危害和重要管制點。這一系統的即時有效監控是保障食品安全，確保顧客健康的關鍵。            |

為強化食品安全管理制度的實效性，集團同步規劃與執行內部稽核作業流程，涵蓋從食材採購、儲存、製作到用餐環境之全流程衛生檢查，並落實定期清潔與缺失改善機制，確保食品衛生管理系統持續優化。主要執行重點如下：

|  |  |
|--|--|
|  <p>內部稽核執行機制</p>    | <p>依據年度稽核計畫，定期檢視並評估食品安全管制系統之實施成效，確認各項作業是否符合 HACCP 風險控管標準，並驗證既定目標的落實狀況與改善成效。</p>    |
|  <p>稽核人員專業資格</p>    | <p>由受過 HACCP 與相關食品安全專業訓練之衛生管理人員擔任稽核主責，確保稽核工作具備公正性、專業性與一致性。</p>                     |
|  <p>稽核頻率設定</p>      | <p>全體餐飲單位每年至少執行一次完整的內部稽核作業，視實際營運風險可進行加強型或臨時性稽核。</p>                                |
|  <p>現場稽核作業流程</p>   | <p>執行稽核時，受稽核單位可指派代表人員全程陪同，以利即時溝通與後續改進。稽核結果將記錄「食品安全與衛生內部稽核報告」中，並依照標準化評分表進行綜合評估。</p> |
|  <p>缺失改善與追蹤機制</p> | <p>針對稽核中發現之異常項目或缺失，相關單位須依報告內容於期限內提出具體改善計畫，經主管單位審核確認後執行，並持續追蹤其整改進度直至完全改善。</p>       |
|  <p>設備檢核與汰換</p>   | <p>針對可能影響衛生品質之設施設備，定期辦理功能性與安全性評估，並按年度預算規劃進行必要之更新與替換，維持整體衛生操作環境的穩定與可靠。</p>          |

## 食材溯源與食品標示管理

為因應日益嚴格的食品安全法規並保障消費者健康，集團積極強化原物料源頭管理與資訊透明機制。所有原材料、半成品與成品之採購流程皆建立可追溯系統，從下單、驗收到每日廚房作業，均落實嚴格控管。所有食材須標明有效期限，並依循「先進先出 (FIFO)」原則進行庫存管理；各類調味品亦清楚標註進貨日期，便於即時追蹤供應商與食材批次來源。

部分產品資訊已上傳至衛生福利部食品藥物管理署之食品追溯追蹤管理資訊系統平台，進一步確保從產地到餐桌的完整透明與資訊安全。

集團旗下栢麗廳與泰市場等自助型餐廳，亦配合臺北市政府「飯店 Buffet 專區」食材登錄政策，主動公開主要食材來源。顧客可透過該平台查詢食材產地與供應商等資訊，進一步提升顧客對食品安全的信賴感。

此外，針對客製化包裝的零售商品，我們嚴格遵循「食品安全衛生管理法」對食品標示與廣告管理之規定，確保標示項目清楚、資訊完整，內容涵蓋產品名稱、製造廠商、聯絡方式與地址等可追溯資料，或主動將資訊通報主管機關，落實採購溯源與資訊揭露責任。



## 2.4.2 作業場所認證及人員管理

### 作業場所認證

本團深知餐飲服務因規模龐大與業態多樣，對食品安全管理帶來高度挑戰。

我們針對各類宴會形式所提供之餐點，進行了完整的危害分析，並依據 HACCP 系統原則設立嚴謹的重要管制點（CCPs），確保每一道料理在準備、製作及出餐過程中皆符合最高衛生與安全標準，全方位守護顧客的健康。

自 2014 年起，台北晶華宴會廳即獲得 TQSCI 頒發之 HACCP 食品安全管制系統認證，此為國際公認的食品安全管理制度，顯示我們已建立系統化、可追溯、可監督的管理機制。該認證每三年重新審核一次，最近一次已於 2023 年 9 月順利通過並取得證書。依規定，證書頒發後須接受年度追蹤查核，我們亦於 2024 年 8 月完成最新年度之查核作業。稽核結果顯示我們全面符合 ISO 19011 內部稽核準則，充分展現集團在食品安全管理上的持續精進與對國際標準的承諾。

### 人員衛生管理

為維持最高食品衛生標準，我們依循《食品安全衛生管理法》及相關法規，全面落實人員健康管理制，從人員的日常查核到年度檢查，皆嚴格管控，以有效防範潛在風險。

所有餐飲現場人員皆需通過嚴格的衛生查核流程。新進員工於正式上工前，必須接受經認可之醫療機構進行的完整健康檢查，以排除任何可能影響食品安全之疾病或感染風險。

針對廚房及供膳第一線作業人員，我們每年實施特定項目之健康檢查。於每日工作開始前，主管亦須確認員工健康狀態，若發現異常，將即時調整工作崗位，避免接觸食品。此外，餐務與廚務人員也定期接受與高溫、噪音等作業環境有關的健康檢查，以維護整體職場安全與人員福祉。

### 教育訓練與衛生意識提升

食品安全的根基在於全體從業人員的正確認知與嚴謹操作。為此，我們建置系統化教育訓練制度，透過定期培訓與實務演練，提升人員專業素養與衛生管理能力。

#### 訓練制度與課程設計

年度教育訓練計畫涵蓋新進人員訓練、在職衛生強化課程與異常事件回溯訓練，內容包括：

- 食品衛生基本常識
- HACCP 與 GHP 操作原則
- 食品交叉污染防治
- 食品過敏原辨識與標示規範
- 防疫措施
- 個人衛生與健康自主管理

課程由內部主管或外部認證講師授課，強調實務情境模擬與現場考核，確保學以致用。

### 供應商人員入場衛生規範

為降低外部人員對食品作業區的風險，集團訂定供應商人員衛生管理準則包含：

- 健康查核
- 穿戴規定
- 手部清潔
- 動線控管
- 運輸要求



### 2.4.3 自主檢驗實驗室

實驗室運作依據「食品安全衛生管理法」及「食品良好衛生規範準則」，並參考食品業者設置實驗室之企業指引，訂定「自主檢驗實驗室標準作業程序書」，確保作業合法、合規與高標準。

#### 實驗室運作與監控機制

實驗室執行範疇涵蓋原料抽樣、微生物檢測、數據分析與紀錄管理：

|      |  |
|------|--|
| 檢驗程序 | 每一檢測環節（含樣品處理、檢驗頻率、數據確認與結果登錄）均依 SOP 執行。 |
| 紀錄保存 | 所有數據皆不得隨意更動，並保存至少五年，便於後續追蹤與查核。         |
| 人員配置 | 專責團隊執行檢驗與資料管理，確保作業準確性與可追溯性。            |

#### 質量監控要點與衛生標準

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，我們能夠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。



檢驗重點放在具指標性的微生物檢測，包括：



#### 總菌數與大腸桿菌群

作為衡量食品衛生狀況的核心指標，用以及時發現並排除製程的潛在衛生風險。



#### 檢測設備與技術

全面採用依中央主管機關標準及國際認可程序設計之儀器與方法，並定期校準與保養，確保數據精準性。

#### 檢測異常之應變處理

針對不符合檢驗標準之項目，採即時因應與後續追蹤管理：



#### 微生物標準不符

立即提出改善方案並加強製程控制。



#### 油脂極性物質過高

即時換油並作為調整換油頻率之依據。



#### 農藥殘留或二氧化硫超標

立即辦理退貨，要求供應商提出改善與預防措施，檢驗結果納入供應商評鑑系統，作為未來是否合作依據。

除了內部檢測，集團旗下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，以雙重保障食品安全。

## 2024 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酒店及台南晶英酒店 2024 年食品衛生安全相關檢測及稽核統計如下：

台北晶華酒店微生物自主檢驗計 80 次，其中有 4 次農藥殘留不合格及二氧化硫檢測 1 次不合格，立即退貨處理，其餘 75 次均符合標準。台南晶英酒店微生物自主檢驗 6 次均符合標準，及油質試紙檢測計 732 次，將檢測結果用以確認是否需換油依據。

#### 台北晶華酒店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          | 11 |
| 農藥殘留檢驗      | 有機磷劑類、氨基甲酸鹽類             | 35 |
| 油脂總極性化合物檢測  | 油質總極性化合物檢測 <sup>註1</sup> | 21 |
| 二氧化硫快速檢測    | 二氧化硫殘留快速檢測               | 13 |
| 實驗室檢驗項目合計次數 |                          | 80 |

#### 台南晶英酒店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      | 6   |
| 油質檢測試紙  | 油炸油油質檢測 <sup>註2</sup> | 732 |

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 ≥ 1% (酸價 ≥ 2)，應立即進行換油。

### 成果二

#### 台北晶華酒店實驗室相關費用

| 項目                        | 金額 (新台幣) |
|---------------------------|----------|
| 檢驗材料、儀器校正                 | 37,217   |
| 人員薪酬                      | 90,390   |
| 外部檢驗費                     | 243,178  |
| 合計                        | 370,785  |
| 合計費用占台北晶華酒店餐飲收入淨額為 0.015% |          |

### 成果三

- 餐飲營收過半的台北晶華酒店 2024 年共執行了 12 次的食品安全與衛生內部稽核及 40 次的場所清潔維護及衛生檢查，稽核及檢查內容包含供應商評鑑、食品製備、食品儲存、衛生與工作環境及清潔與消毒等項目。台北晶華酒店經上述 12 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酒店的餐飲收入淨額為 93.44%，占台北晶華酒店營業收入淨額為 46.98%。
- 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酒店的餐飲收入淨額為 23.63%。
- 台南晶英酒店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 2024 年對所有餐廳進行食品安全與衛生內部稽核合計 24 次及場所清潔維護及衛生檢查合計 36 次。

## 2024 年成果與實踐

### 成果四

- 台北晶華酒店食品衛生安全內部訓練課程共計 406.75 小時；廚師內部衛生訓練合計 552 人次、共 1,065 小時，HACCP 小組成員亦完成 40 小時的外部專業培訓課程。
- 台南晶英酒店食品衛生安全內部訓練課程共計 26 小時，廚師內外部衛生訓練共計 16 小時。

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，計 11 人次，總人時 120 小時。

### 成果五

- 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，2024 年台北晶華酒店通過台北市衛生局的現場稽查與物品抽驗達 50 次。
- 台南晶英酒店 Robin's 及杜樂麗花園通過 2024 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，2024 年晶華國際酒店集團並未有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

- 2024 年台北晶華酒店與台南晶英酒店完成 174 家書面審核、21 家實地稽核，評鑑結果無總分低於 60 分之不合格供應商。
- 茶飲與咖啡國際認證採購占比分別為 23.99% 與 56.69%。
- 採購衛生紙、擦手紙類具有森林管理委員會 (FSC) 國際認證占比：100%。
- 採購 Double A 影印紙具有森林管理委員會 (FSC) 國際認證占比：100%。

0 家

不合格之  
供應商

100 %

衛生紙、擦手紙及影印紙  
具森林管理委員會 (FSC) 國際認證占比



### 未來目標

#### 短期目標

確保各項品項穩定供應，鼓勵供應商提供低碳產品，並擴大當季在地食材使用。

#### 中、長期目標

2026 年底前台北晶華酒店所有餐廳將全面使用非籠飼雞蛋、提升友善農場採購比率與低碳商品占比，實踐責任供應鏈。



#### 衝擊影響

極端氣候與地緣政治風險導致物流中斷與原物料短缺，威脅供應鏈穩定與食品安全。集團透過強化供應鏈管理、推動永續採購與風險預警機制，積極因應全球挑戰，實踐 ESG 三大面向與穩健經營策略。



#### 政策承諾

晶華酒店集團承諾推動綠色供應鏈，結合永續技術與夥伴合作，落實公平交易、人權保障與環境保護。依循 HACCP 與 ISO 標準，導入責任採購原則及綠色的運營模式，引領住宿業邁向更公平、永續的發展模式。



#### 採取之行動

本集團建立制度化的供應商管理與評鑑制度，落實食品溯源、風險分級及自主檢驗。台北晶華酒店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。供應商評鑑除書面與實地稽核外，亦導入環保與 ESG 條件，逐步提高非籠飼雞蛋與在地採購比重，建構透明負責的供應網絡。



#### 評估機制

透過供應商評鑑表、稽核制度與 KPI 追蹤，檢視品質、交貨穩定與法遵狀況，並納入永續指標。每年統計國際認證品項採購比例，作為政策精進與績效回饋依據，確保供應鏈合規、安全與負責。



#### 利害關係人議合情形

集團定期與供應商溝通協作，辦理座談、教育訓練與績效回饋。設置匿名檢舉管道，落實誠信原則與勞動人權保障。攜手供應商推動動物福利、社會共融與產業轉型，共創永續價值鏈。

## 管理政策

為確保食品安全與供應鏈透明度，集團建立制度化的供應商評鑑與採購管理機制，強化對原物料供應商的風險控管與責任管理。政策依循食品安全法規及國際標準（如 HACCP、ISO 22000），並納入 ESG 永續原則，透過跨部門合作共同維持高品質且合規的食材供應。

我們致力於透過嚴謹的供應鏈管理制度，保障食品安全與產品品質，同時響應節能減碳、推動環境友善採購，全面落實 ESG 三大構面。

### 治理

#### 打造安全透明的食品供應鏈體系

集團秉持對食品安全與永續治理的高度承諾，建立了完善的供應商管理制度，以制度化、風險導向的方式推動整體食品供應鏈的透明與韌性。我們從源頭開始嚴格把關，涵蓋供應商篩選、評鑑、契約簽訂、原物料驗收及監督稽核等各環節，確保合作夥伴均符合法規要求與企業社會責任標準。

所有原物料供應商皆須簽署「供應商供貨須知」，內容涵蓋供貨規範、誠信經營、人權保障及企業社會責任等條款。僅有具備合法營業登記、食品業者登錄字號、並取得 TQF、CAS、TAP、HACCP、ISO 等認證的廠商，方可納入長期合作名單。對新進供應商，我們亦要求提供產品檢驗合格報告，並逐年辦理資格覆核，以確保其營運合規性與食品安全。

在供應商治理上，我們依據「製程及品質管制標準作業程序書」與「供應商評鑑紀錄表」實施定期與不定期評鑑，由採購部、食安部及餐飲部共同執行。評鑑內容除涵蓋產品品質、供貨能力及法規遵循外，更納入環境永續與人權保障等 ESG 指標。若供應商評鑑連續兩次不合格，或涉及重大違規情事，將立即終止合作並自供應名單移除。

此外，我們自設的自主檢驗實驗室亦扮演食品安全治理的最後防線，透過定期抽檢與食材溯源，強化風險預警與事後追溯機制，從根本提升整體供應鏈的安全可信度。

集團期許以良好的供應商治理機制發揮產業帶動力，促使利害關係人重視法遵與企業責任，攜手建立永續、透明且具韌性的食品供應鏈，為住宿業的永續發展奠定堅實基礎。

## 供應鏈管理與永續實踐

集團所採行之永續策略涵蓋從源頭到餐桌的各個環節，包括嚴格的供應商評鑑機制、推動食材溯源管理、導入在地採購與公平貿易原則，降低營運對環境造成的衝擊，並提升動物福利。這些行動與聯合國永續發展目標（SDGs）密切對應，特別是目標 12「責任消費與生產」、目標 15「保育陸域生態系」，以及目標 17「促進全球夥伴關係」。



治理

供應商評鑑與採購機制

集團致力於建立透明且具風險控管能力的供應鏈管理體系，並依據食品安全管理系統內部規範，包括「製程及品質管制標準作業程序書」及「供應商評鑑紀錄表」，實施嚴格的供應商稽核與評鑑作業，由採購部、食品安全部及餐飲部門共同管理。整體評鑑制度除聚焦於食品安全與品質保障外，更納入企業永續、人權維護等 ESG 指標，以全面落實責任採購。

供應商評鑑程序分為書面審核與實地查核兩階段。書面審核涵蓋供應商基本資料及食品安全系統認證（如 TQF、HACCP、ISO 等）之效期與合規性。實地評核則採五大面向進行評分，全面掌握供應商之食品衛生、品質管理及合規狀況。

評鑑流程與實施成效

| 評鑑面向   | 權重 (%) | 評估重點                 |
|--------|--------|----------------------|
| 文件審查   | 25%    | 公司文件、認證文件、檢驗報告、產地證明等 |
| 現場衛生稽核 | 35%    | 作業流程、人員衛生管理、儲運溫度及環境等 |
| 供貨穩定性  | 20%    | 準時率、退貨率、品項穩定性        |
| 服務品質   | 16%    | 客訴處理效率、配合度           |
| 永續發展指標 | 4%     | 是否具 ESG 作為、人權政策、減碳行動 |

優良供應商

(80分以上)  
列為穩定合作對象

一般供應商

(60-79分)  
列入追蹤與改善名單

不合格供應商

(60分以下)  
須限期改善或終止合作



ESG 指標與量化數據

| 指標項目   | 2024 年數據                              | KPI                            |
|--|---------------------------------------|--------------------------------|
| 納入年度評鑑主要供應商家數                                      | 台北晶華酒店：72 家<br>台南晶英酒店：102 家           |                                |
| 書面審核   | 台北晶華酒店：72 家<br>台南晶英酒店：102 家           | 台北晶華酒店：100%<br>台南晶英酒店：100%     |
| 實地查核   | 台北晶華酒店：12 家<br>台南晶英酒店：9 家             | 台北晶華酒店：16.67%<br>台南晶英酒店：8.8%   |
| 實地稽核廠商之進貨金額 NT\$ 與占食品與飲料 (含生鮮) 交易金額的百分比            | 台北晶華酒店：9,486,255<br>台南晶英酒店：59,334,339 | 台北晶華酒店：10.51%<br>台南晶英酒店：33.88% |
| 擁有食品安全衛生管理系統認證家數 (HACCP、ISO22000 FSSC、TQF 或 CAS 等) | 台北晶華酒店：47 家<br>台南晶英酒店：45 家            |                                |
| 通過評鑑並列為「優良供應商」比例                                   |                                       | 100%                           |
| 因不合格剔除供應商數   |                                       | 0%                             |

## 治理

### 供應商評鑑與採購機制

為持續強化供應鏈治理並推動永續發展，集團未來將聚焦於以下關鍵行動：



#### 提升供應商 ESG 資格門檻

納入碳足跡管理、環境保護、人權保障等永續條件，提升供應商對環境與社會責任的認知與執行力。



#### 導入數位化供應商評鑑平台

建立智慧化評鑑與管理系統，提升即時監控、數據整合與風險預警能力，強化供應鏈韌性與反應速度。



#### 推動供應商教育與輔導機制

定期辦理永續與法遵教育訓練，加強供應商對食品安全、企業倫理及 ESG 議題的理解與實踐。



#### 設立舉報與申訴管道

提供匿名舉報之電話與電子郵件信箱，針對供應商或利害關係人若發現有違反道德、誠信或法規行為，可即時反映，落實廉潔與公正原則。



#### 突發性稽核與食品安全事件調查

如發生食品異常或消費者申訴，將立即啟動突發性稽核與食材封存機制，並對涉事供應商進行緊急處理與後續調查。



#### 績效回饋與關係維護

透過年度供應商座談與績效回饋報告，協助供應商瞭解合作表現與改進方向，共同強化品質穩定度與風險預防能力。

透過制度化的稽核與管理流程，集團確保供應商能持續達到食品安全與永續採購的高標準，形成共同成長的夥伴關係，進而提升整體餐飲品質與顧客信賴。

## 環境

### 綠色永續的供應鏈風險管理

晶華國際酒店集團致力於推動綠色轉型，透過建立永續採購政策，系統性降低供應鏈中的環境風險。從合作夥伴的篩選到產品選購，我們皆以節能減碳、資源永續為核心，鼓勵供應商導入環保創新、提供低碳產品，共同實踐環境友善的供應鏈管理模式。

在採購實務上，我們明訂優先選購具環保認證與節能效益產品的原則，包括：



#### 清潔與洗滌用品

採購經環保標章認證之清潔劑、洗衣劑，以減少對水資源的污染。



#### 節能設備

使用 LED 照明、節能空調及省水馬桶、減壓閥等設施，有效降低能源與水資源消耗。



#### 環保建材

選用可重複使用或再生材料製成的建材、地毯等，減少廢棄物。



#### 交通管理

鼓勵員工以大眾運輸或共享交通工具通勤與公務拜訪或出差，降低碳排放。



#### 在地食材採購

不僅支持本地農業，更有效減少食物運輸碳足跡與廚餘。



#### 減塑行動

採用可重複使用餐具與環保包裝，客房沐浴備品全面使用大容量裝的按壓瓶，並優先選購有機、低碳添加物食品。

環境

綠色永續的供應鏈風險管理

為確保執行成效，集團亦導入多項關鍵績效指標（KPI）進行追蹤與評估，例如：

- 採購衛生紙、擦手紙類具有森林管理委員會 (FSC) 國際認證占比：100%。
- 採購 Double A 影印紙具有森林管理委員會 (FSC) 國際認證占比：100%。
- 影印機具節能環保標章占比：100%。
- 採購獲國際認證或標章的品項<sup>註1</sup>與金額及占比：

2024 年度獲任一國際認證或標章<sup>註2</sup>的茶包、咖啡膠囊採購金額占當年度茶飲類（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）採購支出占比：

- 台北晶華酒店採購金額為新台幣 3,453 仟元，占比 23.99%
- 台南晶英酒店採購金額為新台幣 1,810 仟元，占比為 56.69%

註 1：台北晶華酒店、台南晶英酒店採購獲國際認證或標章的品項有茶飲類「Taylors 茶包、璽龍烏龍茶茶包、立頓紅茶」及咖啡飲品類「Nespresso 咖啡膠囊，卡塔摩納耳掛式咖啡及 Twinings 茶包」。

註 2：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。

透過上述措施，我們不僅有效降低了供應鏈對環境造成的潛在衝擊，也積極強化集團的永續競爭力，邁向低碳與循環導向的營運模式。



社會

友善採購的永續供應鏈

集團重視企業社會責任，致力於在供應鏈管理中落實人權保障與社會價值，強化對上游合作夥伴的責任要求，藉此推動產業正向發展並提升品牌信譽。

自 2024 年 4 月起，集團旗下部分餐廳已率先改用非籠飼雞蛋，以台北晶華酒店為例，2024 年非籠飼雞蛋採購金額占雞蛋採購總額的 16.05%，這是我們以實際行動支持動物福利與環境永續。攜手「台灣動物社會研究會」及「花蓮黎明教養院」，共同推動畜牧業轉型與社會關懷，不僅改善產蛋母雞的生活，也支持在地弱勢團體參與農業生產。進而實踐對社會責任的承諾，也為環境保護與社會福祉創造正向影響，攜手供應商邁向共好與永續。



## 2.6 資訊安全與個資保護

### 績效成果

- 2024 年截至本報告書出刊為止，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；
- 集團對內部重大資訊處理之教育訓練共 366 人次，合計 61 人時。

366 人次

重大資訊處理之  
教育訓練人次

61 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。強化顧客信任度，並建置應變計畫與執行安全性檢測

#### 中、長期目標

著重資安制度升級、風險預警能力與專業人才培育，全面提升資安韌性與系統防護效能。



#### 衝擊影響

資訊安全與個資保護為住宿業核心風險之一，若發生資料外洩或系統癱瘓，將嚴重影響品牌信譽與顧客信任，並可能導致高額罰款與法律責任。晶華國際酒店集團建構資安政策與防護措施，以維持營運穩定並保障顧客資料安全。



#### 政策承諾

集團依據「資通安全管理法」與金管會資通安全指引，建構資訊安全政策與管理制度，定期檢討並報告董事會。致力於提升資安防護能力、顧客資料隱私保障與營運持續性，實踐 SDGs 目標 9 與 16。



#### 採取之行動

- 實施年度系統弱點掃描與滲透測試，建置多層防禦機制與備援計畫。
- 進行資安稽核、員工訓練與資安事件演練，強化應變能力。
- 所有數據互動均遵循合法合規原則，委外單位簽署保密與資安條款。



#### 評估機制

依據法規設置資安管理架構與稽核流程，由資安主管、資訊室及稽核室共同推動政策執行與內部查核，並定期向董事會報告資通安全績效，確保政策落實與風險即時調整。



#### 利害關係人議合情形

集團透過多元溝通與資料保護管理制度，回應顧客對隱私的期待。結合大數據分析優化服務品質，並參與資安情資分享機構，強化利害關係人信任與資料安全，共同促進永續資訊治理。

晶華國際酒店集團致力於建立安全穩固的資訊環境，強化資通安全防護及管理機制，以保障企業資產、顧客資料與營運持續性。資訊安全策略與實務，根據「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」所訂，定期檢討並向董事會報告。

### 連結永續發展目標 (SDGs)

晶華國際酒店集團的資安治理實踐對應下列聯合國永續發展目標：目標 9：建設具抗災能力的基礎設施、促進創新與工業化；及目標 16：推動和平、公正與具責任的機構，強化法遵與數據治理透明度。

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。

### 集團資訊安全政策

- 建立資訊系統分級及防護基準
- 防範駭客入侵、惡意軟體及內部濫用行為
- 防止機密資料外洩
- 設置適當之備份機制及備援計畫
- 確保業務持續運作與災害復原能力
- 加強委外服務的資訊安全管理與供應鏈監控
- 強化整體員工資安意識與專業能力



資訊安全政策最新版本更新於 2023 年 3 月 2 日，由集團財務長核定，涵蓋資訊系統建置、使用者管理、備援及應變、設備與網路防護等面向。

### 資通安全治理架構

晶華國際酒店集團已設立明確的資訊安全管理架構：

|           |                                    |
|-----------|------------------------------------|
| 資訊室       | 負責資訊安全政策制定與執行、風險管理、技術控管、系統維運及教育訓練。 |
| 資安主管與專責人員 | 設置 1 名資安主管與 1 名資安人員專責資訊安全事務。       |
| 稽核室       | 擔任資訊安全監理單位，進行內部查核，督促缺失改善與追蹤。       |
| 董事會       | 定期聽取資通安全報告，確保策略方向與治理要求一致。          |

### 資安防護控管措施

- 每年實施核心系統弱點掃描與滲透測試，並委由第三方專業機構檢測。
- 設有防毒軟體、APT 防禦、防火牆、入侵偵測系統與郵件濾毒等多層次防禦架構。
- 建置異地備份、日常備份與每年災難復原演練機制。
- 關鍵系統採多重認證、帳號密碼政策與定期權限稽核。
- 電腦主機與伺服器設置於專用機房，配備不斷電、穩壓與自動監控系統。
- 設有網路出入口控管與上網行為管理設備，防止非法連線與頻寬濫用。

## 資料安全與個資保護

- 成立資訊管理小組，落實個資管理制度與教育訓練。
- 依個人資料保護法，實施資料加密、遮蔽、存取權限管理與實體隔離。
- 公布透明隱私聲明，顧客可隨時查閱、刪除或更正個人資料。
- 所有數據分析與顧客互動皆遵循合法合規原則。
- 與委外廠商簽訂明確資安與保密條款，終止合作時確保資料妥善處理。

## 資安教育及訊息宣導

- 每月針對新進員工實施資安教育訓練。
- 一般員工每年接受 1 小時以上資安通識訓練。
- 資安人員每年接受至少 8 小時進階專業訓練。
- 不定期進行資安案例宣導。
- 積極參與國內資安情資分享組織，掌握最新威脅趨勢與因應策略。

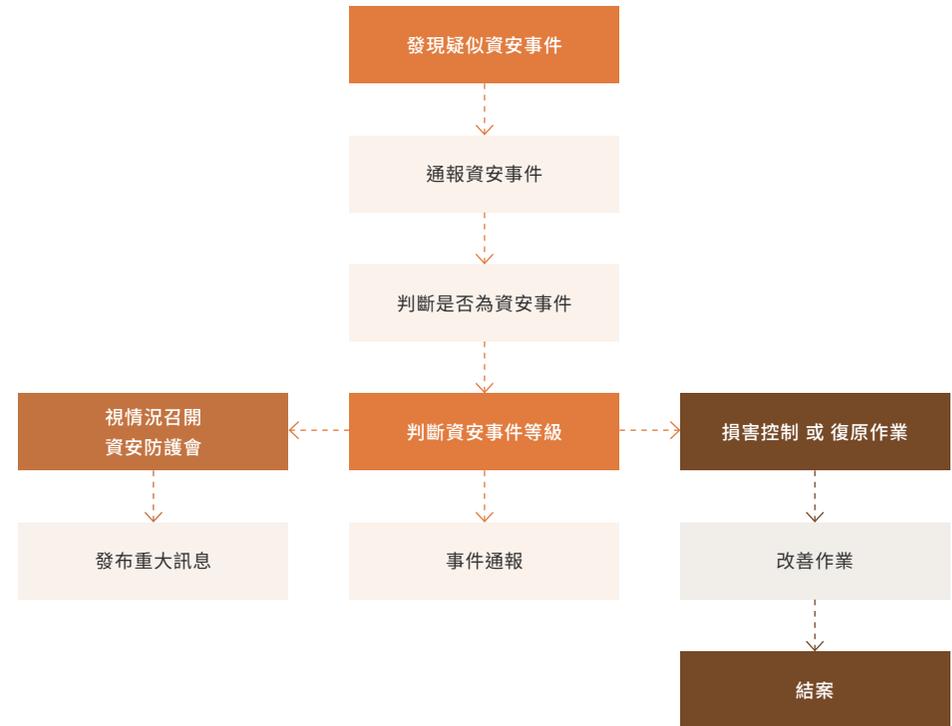
## 資訊安全事件應變與通報

本集團已建立完整資安事件應變與通報機制，包括：

- 判定事件等級、損害評估。
- 內外部通報與聯繫流程。
- 通知受影響利害關係人或主管機關。
- 若涉重大資安事件，依臺灣證交所重大訊息處理程序辦理。

截至本報告書出刊為止，本集團未發生任何重大資安事件、個資外洩或顧客投訴案件。

## 資安事件通報及應變程序



## 2024 年成果與實踐

- 晶華國際酒店集團對內部重大資訊處理之教育訓練共 366 人次，合計 61 人時。
- 截至本報告書出刊為止，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。