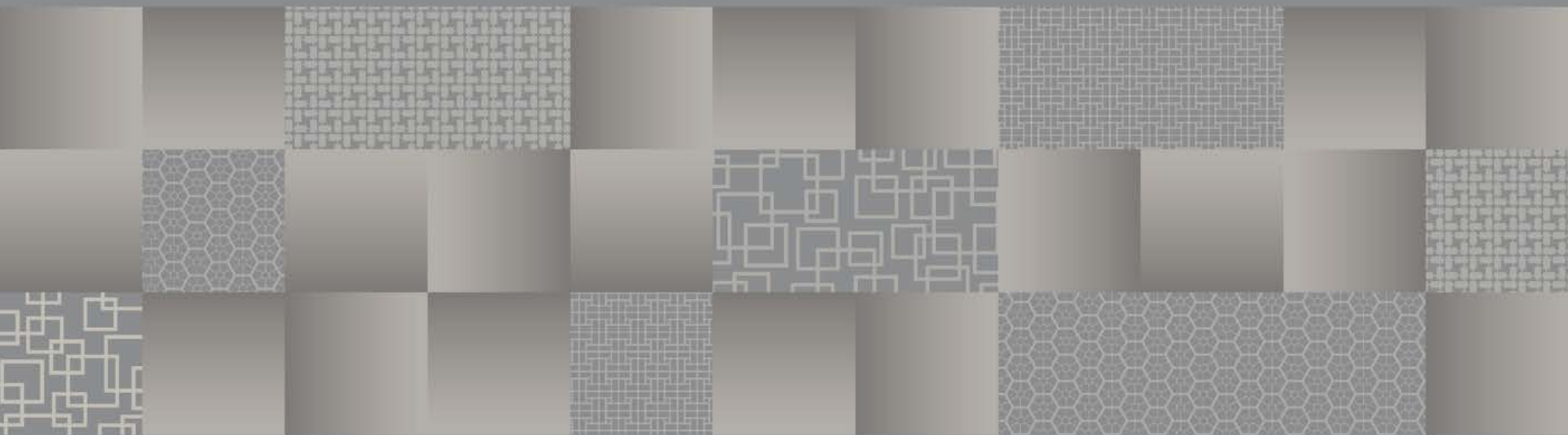


2024

晶華永續報告書

SUSTAINABILITY REPORT



silks

HOTEL 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
永續績效及國際認證	15
永續旅遊專欄	16

社會責任

Chapter 3

3.1 職業安全與健康	78
3.2 員工照顧與人才留任	87
3.3 人才培育與職涯發展	98
3.4 社區關懷與公益	103

永續管理

Chapter 1

1.1 晶華永續：遠景、策略與實踐	24
1.2 永續管理與架構	28
1.3 利害關係人溝通及重大主題分析	29

環境永續

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	125

誠信治理

Chapter 2

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 資訊安全與個資保護	73

附錄

5.1 全球報告倡議組織 (GRI) 內容索引	128
5.2 永續會計準則委員會 (SASB) 內容索引	133
5.3 上市公司編制與申報永續報告書作業辦法	135
5.4 氣候相關資訊	137
5.5 TCFD 氣候相關財務揭露對照表	138
5.6 第三方確信聲明	139

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。

永續發展網站：<https://www.silkshotelgroup.com/tw/relationship>

編輯方針與出刊週期

上一版 2023 年永續報告書於 2024 年 8 月發行，本報告書仍維持一年一刊的方式發行中英文版本，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。

2024 年永續報告書為本公司第十一次出刊，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（SDGS3：良好健康與福祉）、氣候變遷衍生之風險與機會（SDGS13：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酒店、台南晶華酒店、捷絲旅、晶泉丰旅及太魯閣晶華酒店為主要報告範疇。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 SDGSs)、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、前臺、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。

報告書內部審查與外部確信

內部審查

本報告書揭露資料與數據由各級主管做初步的查證後，再由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查核後公開之資訊，部分數據引用政府機關所公布或本公司自行統計的資料，並以一般慣性之數值描述方式呈現。相關數據、會議、以及查證等資料皆已建立文件檔儲存。

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查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 139 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。

聯絡方式如下：

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

公司網址 /

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

E-mail /

customerservice@regenttaiwan.com



晶華國際酒店集團
董事長
潘思亮

經營者的話

“

身為晶華國際酒店集團董事長，我始終相信，企業的價值不僅體現在營收表現，更在於是否能為社會、環境與下一代帶來正向影響。我們始終堅持晶華的使命「共創價值，共生共好」，旅行的意義不僅是跨越地理距離，更是促進人與人之間的理解與連結。而身為台灣的觀光領導品牌，我們有責任引領產業，讓每一趟旅程成為深入在地、尊重文化、關懷地球的行動，並邁向成為全球永續旅宿的標竿。

”

晶華的永續承諾

我們將 ESG（環境、社會與治理）視為企業策略核心，並主動與聯合國永續發展目標（SDGs）對齊。透過這樣的價值框架，我們不僅致力於降低營運對環境的影響，更積極推動整體供應鏈的永續轉型與社區發展，期望進一步提升觀光產業的整體競爭力。同時，我們秉持誠信與透明的治理精神，建立穩健成長的制度基礎，並在日常營運中落實這份對永續的承諾。

觀光產業是文化交流的第一線，因此我們自我期許成為台灣文化的推廣者、社會公益的實踐者以及綠色行動的倡議者。希望晶華的每一項服務，不僅是旅程的一部分，更能真實體現我們對社會與環境的長期責任。



環境尊重

觀光業在能源使用、水資源管理、碳排放與廢棄物處理等方面對環境有著實質的影響。我們深知節能減碳、資源管理及減廢行動的重要性，因此導入智慧能源系統、優化設施設備效率，並強化在地採購策略與盛（剩）食計畫，推動「永續餐桌計劃」與「EcoMeet 永續會議」，自助餐廳導入小份多樣、即時補菜的營運方式，從營運細節落實對環境的尊重。我們選用可分解包材、無籠飼雞蛋，力求在每一個消費環節中實現永續價值。真正的奢華，不是無限制的資源消耗，而是讓每一分資源被珍惜與善用。

社會關懷

「人才」是集團最核心的資本。面對服務業勞動市場的劇變與人力短缺挑戰，我們積極投入訓練、福利與晉升制度建設，培育未來專業服務人才。同時，我們致力於打造多元、平等與包容的職場，尊重所有年齡、性別與文化背景，並落實國際人權公約，推動正向企業文化。

我們致力於營造多元、平等與包容的職場文化，尊重不同年齡、性別與文化背景的同仁，讓每位成員都能安心發揮潛力。並遵循國際人權公約，進行人權盡職調查與風險管理，建立企業的正向文化影響力。

我們也深知飯店是文化交流的平台，因此長期支持台灣藝術、設計與美食，並以國際語彙向世界講述台灣的文化故事。同時，集團也加速數位轉型，導入 AI 客服、升級 CRM 平台，提升顧客體驗與營運效率，將永續理念與科技工具融合，以實現永續韌性與效能的雙重價值。

治理誠信

我們已建立系統化的永續治理架構，在董事會層級設立永續發展委員會，負責制定永續策略目標與管理指標，設計行動計畫，並定期滾動檢討，確保永續理念不再僅是口號或短期專案，而是深植於日常營運的標準規範。

此外，積極強化與利害關係人的溝通機制，維持資訊的透明與誠信揭露，主動接受市場與社會的檢視與建言。為了進一步鞏固企業韌性與信賴，我們也持續優化資訊安全、食品安全與風險控制管理，確保企業文化與營運流程同步健全、穩固且具責任感。

結語：實踐 ESG 的韌性與責任

2024 年花蓮 403 地震，是我們展現企業韌性的關鍵時刻。災難發生後，我們即刻啟動危機應變機制，確保所有住客與同仁的安全，並與在地團隊通力合作，迅速恢復營運，積極參與地方觀光重建與推廣行動。這些作為不僅是對營運的自救，更展現了晶華作為社區一員的責任與承諾。我們始終相信，飯店不只是商業據點，更是地方文化與人心連結的重要平台。

對我們而言，永續不僅是「減少破壞」的防禦策略，更是一種「積極創造價值」的主動實踐。這份價值的實現，不只是為了滿足顧客，更回應員工、社會與環境的長遠利益。所以永續早已不再是經營上的選項，而是滲透在每一項服務細節中的核心哲學，更具體體現在我們對環境的責任、對社會的參與以及對良善治理的堅持。

未來，我們將持續以更高標準邁進，讓每一趟旅行成為連結人心、關照地球的美好行動。我們要做的，是把世界最好的帶進台灣；也把台灣最好的帶向世界 | 而「最好」，絕不僅止於華麗與效率，更是深層的人文關懷、環境尊重與在地共榮。

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，且於1998年3月9日於台灣證券交易所掛牌上市。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台，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 <https://www.silkshotelgroup.com>。

HOTEL

Regent
TAIPEI

晶英國際行館
SILKS CLUB

Silks X
晶英薈旅

silks
PLACE
晶英酒店

晶泉丰旅
WELLSPRING by SILKS

Just Sleep
捷絲旅

RESTAURANTS

BRASSERIE
GOURMET BUFFET by REGENT

azie
grand café

GALLERY
BAR · LOUNGE

ROBIN'S
TEPPANYAKI

泉源閣
BANDO CLUB

三燻
MIXAN

蘭亭
LAN TING

晶華軒
SILKS HOUSE

泰市場
Thai Market TR
泰式海鮮自助餐

Just Grill
STEAK · SALAD · SHARE

義饗食堂
Just Italian
PIZZA · PASTA · FUN

silks
PALACE
故宮晶華

RETAIL

Regent
GALLERIA
麗晶精品

Take Regent Home
晶華美食到你家

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	65.35 億元
酒店品牌	晶華酒店、晶英酒店、晶英國際行館、晶英薈旅、晶泉丰旅、捷絲旅
餐飲品牌	義饗食堂、泰市場、三燴本家

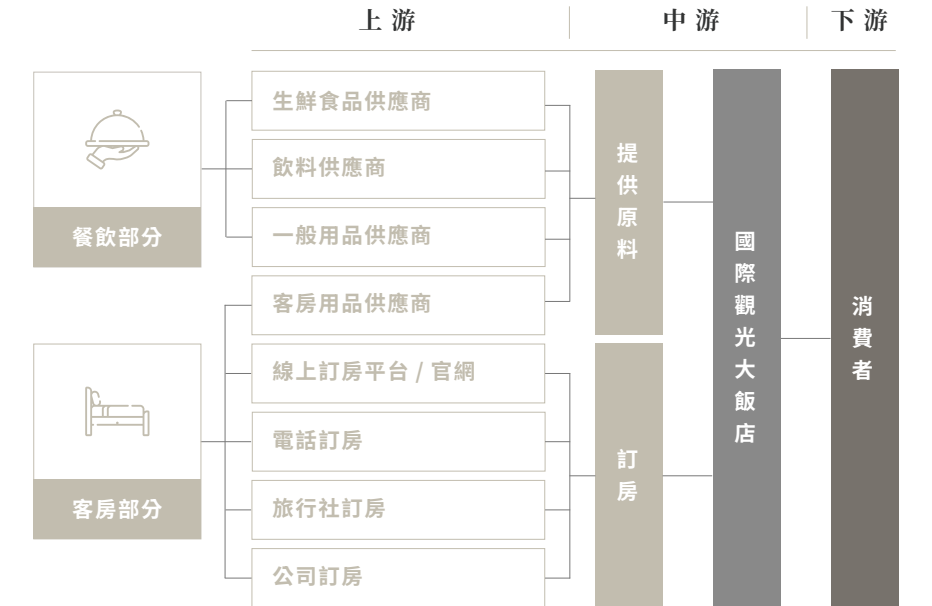
2024 年永續報告書係以晶華國際酒店集團旗下品牌，包含台北晶華酒店、台南晶英酒店、捷絲旅、晶泉丰旅及太魯閣晶英酒店為主要報告範疇。

產業鏈之關聯性說明

以觀光旅館產業鏈結構而言，酒店業屬於產業之中游環節，扮演連結上游供應與下游客群的關鍵角色。集團憑藉專業的酒店管理能力，業務涵蓋住房與餐飲兩大核心領域，與上游供應商及下游消費者皆維持密切互動。在上游方面，我們與食材、備品、設備等供應商建立長期合作關係，確保食材品質、餐飲多樣性及客房用品的安全與穩定供應，以滿足不同旅客的需求。在下游方面，集團直接面對終端顧客，提供高品質餐飲與舒適住宿體驗，致力於打造貼心、安心且具特色的服務環境。

透過與產業鏈上下游的協作與整合，集團得以強化在觀光旅館產業中的競爭優勢，並持續提升服務品質，為旅客創造深刻且難忘的旅遊體驗。

產業上、中、下游之關聯性



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。

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粵式餐廳—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 <https://www.regenttaiwan.com/>

silks
PLACE
晶英酒店

晶泉丰旅
WELLSPRING by SILKS

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

「晶英」的品牌定位為文化奢華、精緻頂級的城市首選五星級旅館，是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。晶泉丰旅為集團首個以精品溫泉度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，讓旅客們就近便能暫時遠離城市的喧囂。

目前擁有的晶英品牌酒店，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宜蘭礁溪及陽明山北投的精品度假酒店—晶泉丰旅；以及屬特許經營權的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 <https://www.silkshotelgroup.com/tw/hotelbrands>





太魯閣晶英酒店

太魯閣晶英酒店

座落於花蓮太魯閣國家公園內，伴立霧溪貫穿其間，秀麗山色即是天然藝術品。也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。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。



台南晶英酒店

座落於台南市繁華的中西區，步行可抵城市內的古蹟景點，為集團旗下之國際級商務度假酒店，我們深信『現代且雋永』，將台南儒風意象化為設計元素，運用閩式建築特色妝點空間，走入酒店皆是藏於細節中的心意。

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。



台南晶英酒店

晶泉丰旅

礁溪晶泉丰旅坐落於知名溫泉勝地—宜蘭縣礁溪鄉市中心，擁有 120 間客房及三燴餐廳，提供碳酸氫鈉溫泉，全館設計採用大地色系格柵將酒店圍繞，創造出隱密隱世的晶泉天地，鬧中取靜的酒店氛圍讓旅人一踏進酒店立即感受靜逸的旅宿空間。

如欲了解更多資訊，請登入 <https://jiaoxi.wellspringbysilks.com/tw/>

北投晶泉丰旅於 2024 年 9 月開始營運，擁有 94 間客房、6 間湯屋及中式泉源閣與日式三燴兩間餐廳，寬敞的客房設計，以暖色調與充足的自然採光打造舒適氛圍，質滑的白磺溫泉靜靜湧流，讓旅人感受「一夜晶泉，今生丰旅」的美好旅程。

如欲了解更多資訊，請登入 <https://beitou.wellspringbysilks.com/tw/index>





Just Sleep 捷絲旅

捷絲旅 Just Sleep

捷絲旅品牌秉持「風格優旅，心細如縷」的理念，強調交通便利、貼心服務與獨具匠心的設計風格，讓旅客以親民實惠的價格，即可享有媲美五星級酒店的優質體驗。

座落於台北地區的捷絲旅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。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，營造出與校園共榮的氛圍。

捷絲旅宜蘭礁溪館座落位於溫泉之都礁溪的市中心，擁有 138 間客房，並設有 Just Café 餐廳；提供碳酸氫鈉溫泉，讓旅客能夠在舒適的環境中放鬆身心。

如欲了解更多資訊，

請登入 <https://www.justsleephotels.com/>

營運概況

隨著國際商務與觀光旅客穩定回流，台北晶華酒店於 2024 年度的客房收入已全面超越疫情前水準，展現出市場需求強勁復甦的動能。宴客需求亦持續攀升，加上北投晶泉丰旅自 2024 年 9 月中開始試營運，為品牌注入強勁成長動能。館外餐廳如泰市場、泉源閣與三燴北投的相繼開幕，帶動餐飲部營收連月創下歷史新高。麗晶精品銷售表現穩健，進一步推升商場租金收入，使整體營收表現亮眼，展現卓越的經營績效。

位於台南的晶英酒店亦展現經營韌性，即便面對國人出國潮的影響，仍透過結合在地文化的創新服務模式，穩健維持營收水準，凸顯本集團多元經營策略的成效。此外，太魯閣晶英酒店歷經 403 花蓮地震後，進行為期 9 個月的修繕與服務調整，並已於 2025 年 1 月中旬重新開幕。重啟營運後狀況穩定，營收表現逐步回升。

可持續性旅遊

繼 2023 年的晶華國際酒店集團的永續元年之後，我們為落實可持續旅遊和生態旅遊，積極展開多項專案，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。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。(請參閱[[永續旅遊專欄](#)]實績說明)。



營運成效

合併營業及營業外收入為新台幣 65.35 億元，母公司稅後淨利為 13.46 億元，比 2023 年減少幅度 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。且已於 3 月董事會通過股利分派案，決議配發每股現金股利 14.3612 元，超額配發股利，發放金額為歷史次高(如欲了解營運績效更多資訊，請參閱年報)。

65.35 億元

2024 年晶華國際酒店集團合併營收

4.91 %

2024 年晶華國際酒店集團合併營收年減幅

13.46 億元

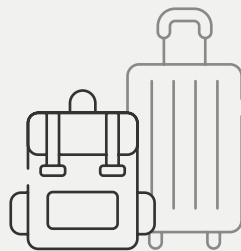
2024 年晶華國際酒店集團營收利益

產品發展趨勢

受永續議題及消費模式的轉變影響，旅遊產品發展趨勢朝向「身心健康」、「文化連結」、「永續實踐」、「科技創新」等面向發展，同時亦面臨國際品牌進駐台灣所引發的競爭壓力。

旅宿新發展

- 健康養生導向：身心平衡的深度體驗
台北晶華酒店推出多項結合療癒與平衡的住房專案，如「東方美人茶香療程」、「秘探硫磺谷」、「晶采樂活」，提供芳療、美容護理及健康活動，協助旅客放鬆身心、強化健康意識。
- 文化連結深化：在地體驗與真實探索
透過「鄰里共好」專案帶領旅客走訪中山區巷弄文化，並鼓勵自駕方式遊歷台灣，提升對地景、文化與風土人情的感受與認同，創造更真實的在地連結。
- 實踐永續價值：與顧客共創責任消費
台北晶華酒店於 2024 年啟動「永續餐桌」計畫，透過栢麗廳導入 AI 廚餘系統減少食物浪費、打造「香草花園」、實施「盛（剩）食計畫」活化 NG 食材，實踐聯合國 SDGs 目標，推動環保飲食文化與綠色營運。
- AI 與 5G 應用：以人為本的智慧旅宿
本集團積極導入數位創新，強化顧客體驗。2024 年 9 月舉辦「5G 整合創新應用計畫」成果發表會，結合 3D 建模與環景投影技術，提升宴飲空間價值。此次計畫導入 EPSON 高階雷射工程機種，打造沉浸式視覺體驗，為旅宿數位轉型樹立標竿。



未來發展策略

近年來，隨著國際連鎖品牌酒店陸續進入台灣觀光市場，對本地觀光產業之供需結構帶來挑戰。為強化競爭優勢並因應產業變局，本集團聚焦於提升服務品質與打造差異化產品體驗，深入洞察顧客需求，持續優化顧客旅宿體驗。

積極拓展目標客群、強化在地文化特色並提升品牌識別度，以強化市場認同。同時，我們將深化與產業夥伴的合作與資源整合，進一步優化基礎設施與交通便利性，強化整體旅遊體驗。

此外，本集團亦將積極導入創新科技，提升營運效率並強化服務創新能力。透過多元策略推動，我們期望吸引更多國內外旅客，持續擴大市場占有率，並穩固在台灣觀光產業中的競爭地位。透過全球銷售網絡，強化與海外旅行社、公司行號、公關公司合作，拓展 MICE 與商務客源。



永續績效及國際認證

認證殊榮

晶華國際酒店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



- 榮獲日本健康旅遊認證
- 榮獲 EarthCheck 銀級認證
- 宴會廳獲 TQSCI 所頒發的 HACCP 食品安全管制系統續評認證

台南晶英酒店



- 榮獲日本健康旅遊認證
- 榮獲 GTS 綠色旅行標章銀級

北投晶泉丰旅



- 榮獲日本健康旅遊認證
- 榮獲黃金級綠建築標章

捷絲旅 宜蘭礁溪館

- 榮獲 Green Mark Hotel Bronze-Level 銅級環保旅館認證
- 榮獲 GTS Check 國際永續旅遊標章認證

礁溪晶泉丰旅



- 榮獲 GTS 銀級國際永續旅遊標章認證
- 榮獲 Green Mark Hotel Bronze-Level 銅級環保旅館認證

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。

晶華酒店集團



- 董事長潘思亮榮獲
Awarded Business Leader 年度商業領袖獎
「台灣企業永續獎 TCSA」永續傑出人物獎
- 榮獲臺北市政府「年度優良旅館業及其從業人員表揚」優良旅館業團體獎與優良從業人員個人獎等五項殊榮
- 連續第四年獲得 1111 人力銀行「幸福企業金獎」

台南晶英酒店

- 榮獲首屆台灣觀光金獎
- 榮獲觀光旅館團體獎
- 榮獲 TCSA 台灣企業永續獎「永續報告書」服務業銅獎
- 點心房於 2024 WCC 馬來西亞世界廚藝大賽成功摘下 4 面特級金牌、5 面金牌與 1 面銀牌的佳績

太魯閣晶英酒店



- 首屆台灣觀光金獎
- 觀光產業團體金獎、高階主管金獎與基層員工金獎等三項大獎

台北晶華酒店



- 榮獲 BCCT 企業社會責任獎
- 亞洲最佳企業雇主獎 HR Asia Best Companies to Work for in Asia
- 榮獲首屆觀光旅館及旅館業台灣觀光金獎
- 榮獲首屆觀光旅館及旅館業從業人員獎
- 榮獲觀光旅館團體獎
- 榮獲 TCSA 台灣企業永續獎「永續報告書」服務業金獎
- 自創品牌沐蘭 Wellspring SPA 再度榮獲 2024 Haute Grandeur 全球大獎之「台灣最佳豪華 SPA Best Luxury Spa in Taiwan」以及「亞洲最佳城市休閒勝地 Best Urban Escape in Asia」雙獎項
- 晶華軒餐廳獲得第四屆「聯合報 500 盤美食評鑑」17 盤優勝
- 晶華軒餐廳獲得第一屆 Tatler Dining Awards 台灣 Top 20 最佳餐廳

捷絲旅 台北西門館

- 台北市優良旅館業及旅館永續旅宿金獎
- 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

晶華國際酒店集團秉持永續經營的理念，以「共學、共創、共好、共生」為核心精神，透過共學，我們投入專業培訓與知識傳承，致力於打造非凡的住宿體驗，提升台灣觀光產業價值，並以全人款待精神誠摯對待每一位顧客。

本集團亦積極實踐共創理念，重視文化保存與地方特色的延續，透過與在地社群的合作，推廣傳統工藝、支持可持續飲食文化，促進地方經濟發展與文化資產傳承。

我們追求共好，將環境保護與社會責任納入營運核心，積極推動節能減碳、資源循環與永續措施，致力於企業長遠發展與友善環境的共生共榮。

永續旅遊實踐：推動健康與身心平衡的旅遊新型態

為回應全球永續旅遊及與健康意識興起，晶華集團積極發展兼具身心療癒與健康促進價值的永續旅遊體驗。集團旗下台北酒店與台南酒店攜手推出三款結合身心平衡、在地特色與養生理念的住房專案，包括：「東方美人茶香療程」、「秘探硫磺谷·遇見更健康的你」及「晶采樂活」等，以自然療癒、健康飲食與運動引導旅客探索健康永續的新生活方式。引導旅客在旅途中覺察自身身心狀態、強化健康意識，並延續至日常生活，實現「從旅行開始的永續生活」。

此三款專案成功獲得日本健康旅遊認證委員會之認可，通過「心理健康」、「營養與飲食」、「代謝與生活習慣」、「體能活動」等四大健康領域之評鑑標準，成為日本海外第一家取得健康旅遊認證的觀光酒店集團，晶華集團積極創造有意義的永續旅遊體驗，體現企業於健康、社會與環境面向的整合永續價值。



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，我們鼓勵員工參與教育活動，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



連續四年榮獲 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，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。

太魯閣晶英酒店



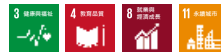
舉辦永續工作坊，透過導覽介紹酒店周邊的獨居蜂生態，並邀請旅人親手製作獨居蜂旅館，以實際行動落實環境永續，維護生物多樣性。

共學－在服務中學習

太魯閣晶英酒店



「駐村瑜珈」，沉浸山林療癒身心健康旅遊，於山林間帶領旅客進行身心療癒，協助旅人達到身心靈的平衡與修復。



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，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。

台北晶華酒店



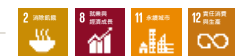
攜手亞洲三大「最佳永續餐廳」主廚，於 Robin's Grill 舉辦「Best of Sustainable Asia」餐會，以創新、永續、美味為主題，透過精湛廚藝向地球致敬。



在數位發展部數位產業署的支持下，攜手台灣旅遊交流協會，在三樓宴會廳盛大舉辦「台北晶華酒店 5G 整合創新應用計畫」成果發表會，共同展示在數位時代下，5G 技術如何透過 3D 建模以及環景投影，為觀光酒店的宴飲空間與服務創造更高的價值，也為業界數位轉型工程樹立重要的里程碑。



支持聯合報系第四屆 500 盤活動，共同推廣「從台灣人的觀點評鑑美食」的概念，獲得 17 盤最高殊榮的晶華軒主廚鄔海明與其他 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

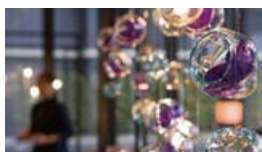
台北晶華酒店



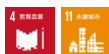
Robin's 行政主廚連續第九年造訪花蓮黎明教養院進行義煮活動，服務教養院全體師生，於歲末年終的感恩季節，拋磚引玉、期望為弱勢團體爭取更多社會的關愛。



礁溪晶泉丰旅



邁入第八年的藝術家駐村計畫，2024 年推出全新主題「光遇記藝雕塑」。此次與宜蘭在地當代雕塑藝術家林思瑩合作，透過建構與堆疊創作手法重現，將回憶留存並喚醒旅人對在地環境的愛護與關懷。



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



秉持對動物福利與環境永續的承諾，積極推動食材來源的轉型，2024 年(4 月 25 日)正式宣布「非籠飼雞蛋採購政策與期程」。



台北晶華酒店



台北晶華酒店推出「晶華壯遊假期」住房專案，從自然人文、生態保育的角度宣導城市觀光，邀請旅人共學與山林相處之道、共創健康人生，體驗最具活力的城市假期。



舉辦「慈善聖誕市集」，攜手米其林星級主廚，結合精品食材與聖誕佳餚，邀請社會大眾一同參與，在吃喝玩樂購物的同時，也能為公益盡一份心力。



共好－在服務中茁壯

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，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。

台南晶英酒店



推出「幸福降酪」住房專案，結合台南大內〈左岸幸福莊園〉的食農體驗，讓旅客親手採摘有機酪梨，品嚐新鮮酪梨餐盒，並學習自然農法和生態防治，深度體驗永續農業與農林生活。



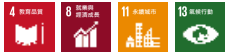
邀請在地藝術家陳聰至安平瑞復益智中心舉辦體驗活動，引導中心青年發揮想像力揮灑畫布，並將作品轉印至束口袋，搭配永續豆渣薑餅人與瑞復手工南棗核桃糕進行義賣。

台南晶英酒店

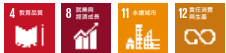


府城漢堡節 打造台南美食嘉年華
由台南晶英酒店主辦的「府城漢堡節」邁入第六屆，匯聚 46 家人氣漢堡名店與餐車，推出台南限定口味，吸引超過 16,000 人次參與。

礁溪晶泉丰旅



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。



礁溪晶泉丰旅與宜蘭百年茶莊「隆元/珍韻茶莊」合作，推出品茗旅程，讓旅人體驗宜蘭特色茶品與歷史人文，呈現宋代點茶文化，深化在地連結。

共好－在服務中茁壯

捷絲旅 宜蘭礁溪館



攜手金車蘭花園，推出生態教育之旅。遊客可欣賞珍稀蘭花，探索植物與環境的共生奧秘，並參與錦鯉餵食，體驗水域生態之美，感受一場豐富的自然之旅。



捷絲旅宜蘭礁溪館邀請旅人實踐綠色旅遊，提供入住旅客持當日乘車車票享 8 折住房優惠，並每房代表捐贈 100 元，支持財團法人環境品質文教基金會，推動環境教育使用基金。



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。



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。

台北晶華酒店



台北晶華酒店栢麗廳導入英國 AI 廚餘系統 Winnow，透過現代科技的協助降低食材浪費，邁向環保與永續。



台南晶英酒店



「招財福貓喜迎春」餅乾盒，採用環保材質，廢棄木材與植物纖維板再製，體現永續理念。



礁溪晶泉丰旅



推茶香之旅，感受土地溫度

攜手冬山鄉在地茶農，推出「製茶時農 釀冬」住房專案，旅人能實際走訪茶園，在茶香環繞的環境下，品嚐在地農作，感受冬茶蘊藏的四時詩意與土地溫度。



共生－我們致力於永續

礁溪晶泉丰旅



原民文化體驗行程

與蘭陽原創館攜手推出「SINRAMAT 醒來吧」原民文化體驗，旅人可藉由編織手作、原民服飾換裝體驗及品嘗風味飲品，喚醒對泰雅文化的感知與共鳴。



北投晶泉丰旅



推出日本認證的自然療癒、永續旅行健康行程。遊客在大自然中享受硫磺溫泉的療癒力，全面放鬆身心，體驗自然與健康的完美結合。



結合陽明在地資源，引導旅客搭乘大眾運輸前往竹子湖，悠遊海芋與繡球花海。享受午後茶香與花季專屬禮遇，共赴一場綠意盎然的低碳小旅行。



捷絲旅



捷絲旅台大館、西門館共同推出「探索台北」專案，鼓勵旅人使用綠色大眾交通工具悠遊台北，入住即贈送台北捷運 24 小時票，為地球盡一份心力。



捷絲旅



捷絲旅台北西門館與宜蘭礁溪館推出「續住不打掃住房優惠方案」，邀請旅客續住期間選擇不更換床單與被單，以減少資源消耗，攜手實踐永續共好。作為支持回饋，我們針對每完成一間續住不打掃的住房，捐出新台幣 100 元予「財團法人環境品質文教基金會」。



礁溪晶泉丰旅、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，也能守護山林生態。



捷絲旅 宜蘭礁溪館



推廣永續漁業，讓旅客認識食魚教育

捷絲旅宜蘭礁溪館推廣海洋資源永續利用，攜手溪和觀光工廠，讓旅客可以在遊戲中學習漁業知識，本專案響應海洋公益，每房捐贈 100 元予台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基金。



捷絲旅臺大尊賢館



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

集團持續聚焦於永續行動與實踐，積極擘劃關乎美好生活與人類福祉的長遠藍圖。秉持「共創價值、共生共好」的核心價值，致力將永續理念深度融入日常營運與顧客體驗，並強化與利害關係人之間的透明溝通與協作，期許成為全球領先的酒店品牌，實現對未來世代的承諾。

在環境面，集團推動多項綠色創新行動，包括「永續餐桌」計畫，結合在地食材與低碳飲食理念，倡導餐飲文化中的永續價值；導入AI廚餘管理系统，以科技工具監測並減少食物浪費，推動餐飲循環經濟；並推出「EcoMeet 永續會議」專案，於會議籌辦過程中導入低碳與節能設計，打造兼具專業與環保的會議體驗。

在社會面，集團積極打造多元、平等、共融的職場環境，並以人才發展為核心推動「永續人才策略」，強化職涯發展機制與學習支持。旗下「iGPS 職場導航地圖」計畫，提供為期兩年的培訓與實務輪調機會，協助員工厚植專業、拓展職涯。透過實質行動落實包容與共融理念，建立正向且具韌性的組織文化。

在治理面，集團遵循「上市上櫃公司治理實務守則」，建立健全之公司治理架構，持續強化內部控制與風險管理，確保營運穩健與法規遵循。此外，集團定期檢視永續發展策略與行動方案，由董事會與高階管理層共同督導執行情形，並透過與利害關係人的積極互動，凝聚永續共識，強化企業在環境與社會的正向影響力。

年度績效

47.3 %

於自助餐廳栢麗廳推行AI廚餘系統，藉由智能管理栢麗廳2024年人均廚餘量減少比率

14 %

推動數位少紙化集團全年減少影印紙比率

21.5 %

「EcoMeet 永續會議」專案吸引141家企業參與，占年度會議總場次比率

1,800 萬元

提供慈善活動之人力、活動贊助與捐款逾

連續 9 年

於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 24

1.2 永續管理與架構 28

1.3 利害關係人溝通及重大主題分析 29

永續策略藍圖

推動永續旅遊轉型 實踐綠色觀光願景

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 認證計畫與 GTS 綠色旅行標章的合作，我們確保旅遊活動對環境的影響降至最低，同時提供旅客以可持續旅遊方式體驗當地文化與自然資源的機會。此外，集團各館持續推廣低碳出行、無塑生活、在地文化導覽等專案，深化永續理念於旅客日常體驗中，實現觀光與環境的共生共榮。

深化綠色供應鏈管理 共創低碳價值鏈

策略重點

- 晶華國際酒店集團在供應鏈管理中實施嚴格的環境標準，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。同時，透過定期供應商審核與教育訓練，強化上下游夥伴對永續目標的共識與行動力，攜手打造負責任且具韌性的供應鏈體系。

強化食品安全治理 守護顧客健康福祉

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，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。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。

建構共融職場文化 落實永續人才策略

策略重點

- 我們深知，企業競爭力源自人才的競爭力，本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。未來，集團將持續以「人」為出發點，深化永續人才發展戰略，強化員工關係與社會影響力，攜手創造共榮、共好的永續未來。

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秉持「共學、共創、共好、共生」的永續發展價值觀，致力於打造一個幸福美好、健康且充滿活力的永續企業生態系。我們深信服務的力量能驅動社會正向發展，促進人類福祉、強化社區韌性，並保護我們共同賴以生存的環境，為現今與未來世代創造積極正向的改變。

透過持續創新、責任實踐與跨界合作，
引領台灣服務業邁向更綠色、更包容與更具韌性的永續未來。

在這個過程中，我們不僅重視經濟效益，更關注社會公平與環境保護，將永續精神落實於企業治理、營運決策與顧客服務之中。

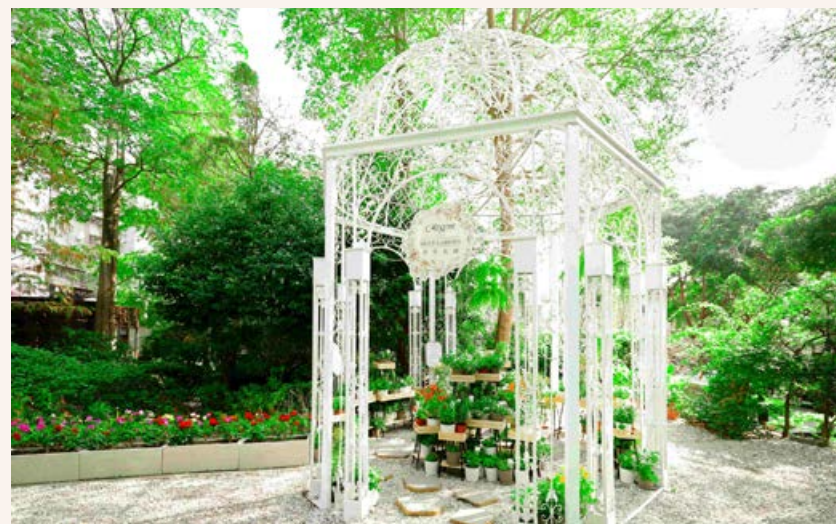
未來，集團將持續聚焦於永續行動與實踐，積極擘劃關乎美好生活與人類福祉的長遠藍圖。我們將整合多元創新觀點，將永續理念深度融入日常營運與顧客體驗中，並強化與利害關係人的透明溝通與協作，攜手實現聯合國永續發展目標（SDGs），為全體利害關係人創造長期共享的價值。



實踐與成效

環境

透過節能減碳、循環經濟、永續建築與綠色採購等行動，減緩氣候變遷衝擊，推動低碳營運與生物多樣性保育，實現環境與企業共生共榮。



晶華國際酒店集團致力於循環經濟，台北晶華酒店於 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，展開積極措施，導入「AI 廚餘系統」，透過現代科技協助廚餘減量，至 2024 年底，「AI 廚餘系統」計畫已成功減少「栢麗廳」自助餐廳廚餘量 47.3%。同時推出的「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，本專案共吸引了 141 家企業參與，占年度會議總場次的 21.5%，影響會議人數為 24,871 人。

此外，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，及與國際名廚合作推出「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等具體措施，均有顯著成效。

秉持與環境共生共好的經營理念，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。

集團持續遵循各項環境相關法規，致力提升能源使用效率，以降低溫室氣體排放對環境造成的衝擊，進一步強化能源管理績效，並有效降低營運成本。

台北晶華酒店 2024 年已完成安裝高效率水冷變頻磁浮離心式冰水主機（400RT），並於同年 10 月正式上線運轉；並已規劃 2025 年底前更換 600RT 冰水主機。此更新計畫同步導入智慧化監測管理系統，能即時監控並調整冰水主機之運轉台數與出水溫度，達成運轉效能最適化，進一步提升整體冷卻系統之能源效率與營運穩定性。

集團影印機全面更換為環保標章機款，推動無紙化營運模式，已成功減少集團 2024 年紙張用量 14%，相當於減少 3.211 公噸碳排放量。

集團旗下所有飯店已全面使用大容量按壓瓶之沐浴備品，我們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。台南晶英酒店、太魯閣晶英酒店、晶泉丰旅及捷絲旅也陸續於客房樓層增設飲水機，台北晶華酒店亦已規劃配合客房裝修增設濾水設備。我們也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，落實綠色旅遊。

此外，鼓勵員工日常行為，自備保溫杯，不使用一次性餐具，不分你我一同守護環境，共同達成減塑的目標。

我們支持與氣候保護相關的倡議與活動，特別是在飯店周邊自然環境的維護上，例如與在地保育團體合作推動「賞螢生態旅遊」專案，不僅讓旅客認識當地生態，也推廣負責任的觀光行為，進而促進生物多樣性與生態系統健康。



社會

我們持續強化職場幸福與員工權益保障。除了建立具市場競爭力的薪酬與福利制度，並定期檢視產業薪資行情外，亦推動男女同酬和平等晉升政策。透過鼓勵員工加入持股會、公司補助與共享分紅，協助同仁累積財富、規劃未來。這些努力讓我們連續四年榮獲 1111 人力銀行「幸福企業金獎」，印證了在員工關懷與經營管理上的卓越成效。

在多元包容與人才培育方面，集團導入英式私人管家服務與日本「女將」精神，系統化地培訓管家與餐飲基層人員，以提升服務細節與專業素養。同時，「iGPS 職場導航地圖」計畫為社會新鮮人與中階人才提供長達 24 個月的跨品牌、跨職能輪調歷練，累積多元實務經驗，並依據 2030 年 Z 世代將占工作人口近四成的預測，以 Z 世代視角優化職場體驗，強調體驗式學習與價值實現，引導年輕同仁在工作中發揮天賦與熱情。

在社區參與與公益行動方面，本集團自 2016 年起連續九年於花蓮黎明教養院舉辦「愛心義煮」，2024 年共動員 115 名志工（含知名廚師與地方團體），為弱勢族群提供溫暖餐飲與陪伴。另一方面，我們攜手社福機構舉辦慈善募款晚宴，並提供臨時住宿及職業訓練，協助弱勢者重返職場、自立自強。

集團旗下各酒店積極參與社區營造，推動安全、無障礙與綠色友善設計，並投入在地文化節慶與環境美化行動。長期認養中山區四號公園，維護綠地清潔，並響應市府文化與觀光公益活動，支持地方文化與觀光發展。

秉持社區共好理念，台北晶華酒店舉辦「慈善聖誕市集」，邀請米其林星級主廚聯袂策展，結合聖誕佳餚與上百項二手良品餐具與商品，將活動盈餘全數捐贈予喜憨兒基金會。台南晶英酒店、礁溪晶泉丰旅與捷絲旅亦攜手當地慈善機構舉辦公益活動，延續社區善意。

集團提供文化交流、社區公益與慈善活動的捐款金額與人力支持逾 1,800 萬元，透過這些多元而持續的公益實踐，集團不僅強化員工凝聚力與歸屬感，更以優質服務與在地關懷，為社會創造正向影響，實踐 ESG 社會面向的長期願景。

治理

晶華國際酒店集團建立透明、誠信、具責任感的公司治理架構，導入風險管理與資訊安全機制，落實永續目標與績效評估，強化企業韌性與長期競爭力。

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。同時，參考國際永續趨勢及範例，將重大永續議題列入 2024 年永續報告書利害關係人問卷，並依問卷結果評估制訂相關風險控管策略，強化公司治理，落實企業永續。

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，集團營運長暨台北晶華酒店董事總經理擔任副召集人。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。

集團將持續以創新思維、實證管理與數據導向的決策模式，深化永續策略，並將其內化為組織文化的一環。我們也將強化與利害關係人的互動，透過公開透明的溝通機制，攜手推動永續發展目標，共同為下一代打造更具希望與價值的未來。



永續發展策略

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。



推動永續旅遊轉型 實踐綠色觀光願景

晶華國際酒店集團積極推動永續旅遊轉型，致力於打造兼顧生態保護與在地文化的綠色觀光模式。為強化環境管理與永續實踐，我們參與國際永續標準認證，包括 EarthCheck 計畫及 GTS 綠色旅行標章，確保營運過程中有效降低對環境的衝擊，同時提供旅客負責任且具教育意義的旅遊體驗。

集團旗下各酒店亦持續推廣低碳出行、無塑生活與在地文化導覽等專案，將永續理念融入旅客的日常體驗之中，鼓勵旅人以友善環境的方式探索目的地。未來，集團將持續深化綠色旅遊倡議，推動觀光產業與自然生態的和諧共存，實現永續觀光的長遠願景。



深化綠色供應鏈管理 共創低碳價值鏈

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。同時，透過定期供應商審核與教育訓練，強化上下游夥伴對永續目標的共識與行動力，攜手打造負責任且具韌性的供應鏈體系。

秉持對動物福利與環境永續的承諾，積極推動食材來源轉型，攜手在地供應鏈落實非籠飼雞蛋採購，共同實現動物友善與食材永續目標。2024 年正式宣布「非籠飼雞蛋採購政策與期程」，率先於酒店內特色餐廳導入非籠飼雞蛋。預計至 2026 年底，台北晶華酒店全館餐廳將全面採用非籠飼雞蛋，並逐步擴及集團旗下各酒店，於 2030 年全面實施。此舉彰顯集團對人權、動物權及社會共融價值的重視，並透過永續飲食實踐供應鏈的正向影響力。



強化食品安全治理 守護顧客健康福祉

晶華國際酒店集團已建置完善的食品安全管理系統，並設立自主檢驗實驗室，透過定期內外部稽核，嚴格監控各項作業流程，確保全面符合國內外相關法規與標準。依循「從產地到餐桌」的風險控管流程，實現原物料溯源管理，全面強化食材品質與食品安全。

我們堅持提供安全、健康、營養均衡的飲食選擇，導入高標準食品安全與衛生管理制度，並強化員工及供應商的教育訓練，全面落實 GHP 與 HACCP 等國際標準。集團致力成為食品安全與健康管理的標竿企業，不僅守護顧客的健康與福祉，更積極履行對社會與環境的責任，為所有利害關係人創造長遠而正向的價值，持續提升企業信任與永續競爭力。



建構共融職場文化 落實永續人才策略

晶華國際酒店集團深知職業安全與健康是永續經營的基石，致力於打造低風險、無職業傷害的工作環境，讓每一位員工都能在安心、安全的職場中發揮潛能。我們承諾實踐性別平等與多元共融的就業環境，堅決杜絕任何形式的性別歧視，推動平等、尊重與包容的企業文化。

秉持以「人」為本的核心理念，積極推動永續人才策略，透過系統化的職涯發展計畫與專業培訓，協助員工提升職能、拓展視野，並延續企業的文化與價值。我們同時重視員工的心理健康與職涯滿意度，透過健康促進計畫與福祉支持措施，打造身心平衡的職場環境。

在實踐企業使命「將心比心」與「帶全世界最好的到台灣，把台灣最好的帶給全世界」的精神下，積極參與公益行動與環保實踐，深化對社區的投入與關懷。未來，我們將持續強化員工關係與社會影響力，攜手員工與利害關係人共築共融、韌性與永續的未來。

1.2 永續管理與架構

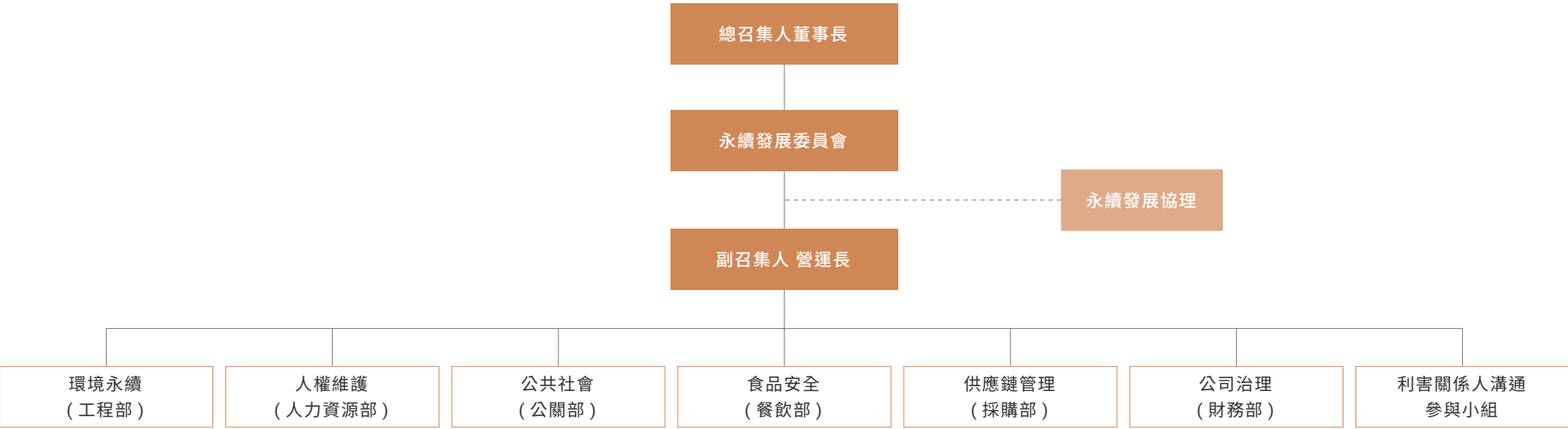
晶華國際酒店集團創立於 1976 年（原名「中安觀光企業股份有限公司」，於 1994 年更名為「晶華國際酒店股份有限公司」）並於 1998 年年 3 月 9 日於台灣證券交易所上市掛牌買賣，擁有健全且嚴謹的公司治理架構，並建立完善的管理制度與監督機制，確保董事會運作透明、問責與公平，切實保障投資人權益，推動公司治理持續邁向永續發展。

本集團已設立「永續發展委員會」（組織架構見下方圖示）推動永續發展相關事項，委員會由董事長擔任召集人，營運長兼董事總經理擔任副召集人。設置永續發展協理一職，專責協調並統籌集團永續事務，串聯跨品牌及跨部門資源，確保各項永續措施有效推行。

委員會成員涵蓋集團公關副總、開發暨財務部副總、客房部營運副總、客房部執行副總、採購部協理、人力資源部協理、會計長、總工程師與永續發展協理等高階主管。該委員會由董事會授權運作，並定期向董事會報告執行情況，董事會則持續督導策略方向與績效評估。

委員會每月至少召開一次會議，檢視並優化永續發展策略與行動計畫。同時，依據 AA1000 SES（利害關係人參與議合標準），定期重新識別並評估利害關係人及其關注議題，整合各方反饋後，對關鍵議題提出具體回應，持續完善策略成效。為確保透明度與時效性，委員會不定期向董事會報告重大事項，並每年至少一次提交利害關係人溝通情形報告，強化決策支持。

永續發展委員會組織圖



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

永續發展委員會職掌

環境永續小組

- 執行環保政策與減碳行動，監測環境指標，推動節能再生能源，確保法規遵循與碳盤查。

人權維護小組

- 致力於降低人權風險，推動多元共融與員工福祉，並提供教育訓練與職涯發展機會。

公共社會小組

- 致力於推動企業與社會的良性互動，發展公益行動並參與社區建設，提升企業回饋效益與社會影響透明度。

食品安全小組

- 負責落實食品安全管理，確保產品與原料符合規範，監督供應鏈品質，執行檢驗機制，並加強員工食品安全培訓。

供應鏈管理小組

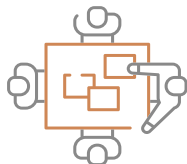
- 致力於打造永續供應鏈，評估供應商的環境與社會責任，強化透明化與風險控管，落實人權監督並推動綠色採購。

公司治理小組

- 推動透明資訊揭露與領導多元獨立，強化風險管理與內控，確保法規遵循，並保障數據隱私與安全。

利害關係人溝通參與小組

- 負責制定溝通策略，促進利害關係人參與與回饋，發布永續報告，並回應公眾與媒體關係。



1.3 利害關係人溝通及重大主題分析

利害關係人及溝通

永續發展委員會依據 AA1000 SES 利害關係人議合標準中的「責任」、「影響力」、「關注力」、「依賴性」與「多元觀點」五大原則，識別出與公司業務緊密相關、並可能受組織決策影響或對組織決策具影響力的潛在利害關係人。委員會每年重新審視利害關係人鑑別與議合流程，蒐集並分析其對各項永續議題的關注與需求，並以此為依據聚焦回應重大議題，持續優化永續發展策略與行動方案，確保在環境保護與社會共好方面發揮最大正面影響力。

2024 年永續發展委員會審視並鑑別出 7 類主要利害關係人如下：

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

本集團建構多元溝通管道，與各利害關係人持續互動，彙整其需求與期望，並對主要關注議題制訂績效回應。透過識別出的關鍵議題，我們將其納入營運策略制定、產品創新與服務優化，致力為利害關係人創造長期永續價值。不僅追求營運績效提升，更期許憑藉自身影響力，推動社會共好。

為便於即時且有效的意見交流，公司官方網站設有利害關係人聯絡專區，並提供[線上問卷](#)，讓所有利害關係人能隨時表達對重大主題的關注與期望。永續發展委員會依不同溝通管道收集反饋，確保公司決策與行動緊密回應利害關係人需求。委員會已於 2024 年 3 月 11 日及同年 11 月 11 日於董事會報告利害關係人溝通情形與 ESG 執行成果。

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	本集團視員工為關鍵利害關係人，致力於透過多元措施營造安全、尊重與具成就感的工作環境，並積極保障其權益與福祉。我們深信，唯有讓員工獲得充分支持與參與，才能激發組織韌性與創新動能，實現企業的永續發展與社會價值。	sara.chien@regenttaiwan.com 簡小姐
客戶 / 消費者 / 商場租戶	本集團視客戶、消費者與商場租戶為核心利害關係人，深知其信賴與支持是品牌價值與永續發展的關鍵。為實現共好願景，我們致力於提供非凡體驗與貼心服務，讓旅客重新定義旅遊的意義，感受我們獨特的「將心比心」待客文化。同時，透過策略聯盟與永續政策的推動，我們攜手合作夥伴與租戶，倡導公平、共融與環保的經營理念，共創永續未來。	edward.yu@regenttaiwan.com 游先生 customerservice@regenttaiwan.com 客服信箱
股東 / 投資人	本集團重視股東與投資人作為關鍵利害關係人，將其對永續議題的關注納入營運決策的重要依據，藉以強化風險控管與擬定策略。我們致力於將永續策略與企業長期價值深度整合，提升經營透明度與績效表現，確保公司穩健成長並回應投資人對財務與非財務成果的期待。	brita.wang@regenttaiwan.com 王小姐
策略夥伴 (如：供應商、承攬商)	本集團視供應商與承攬商等策略夥伴為實現永續發展不可或缺的利害關係人，致力於建立互信、共榮的合作關係。透過嚴謹的供應鏈管理機制與環境友善的採購政策，我們攜手合作夥伴導入創新且具永續性的技術與策略，強化社會連結、環境責任與治理透明，共同實踐 ESG 三大面向，推動整體產業邁向永續轉型。	juliet.liu@regenttaiwan.com 劉小姐
媒體 / 網路社群	集團重視媒體與網路社群作為影響企業公眾形象的重要利害關係人，秉持誠信、專業與公開透明的原則，積極與外部溝通，建立正向互動與信任關係。我們透過即時、準確的資訊揭露與負責任的回應機制，妥善管理企業聲譽與形象風險，同時傾聽社群聲音，強化社會期待與企業行為之間的連結。	ellen.chang@regenttaiwan.com 張小姐
政府主管機關	本集團視政府主管機關為維護公共利益與推動產業發展的重要利害關係人，積極配合相關政策法規，制定並落實合規的管理策略與作業程序，以降低法律風險、提升治理效能。我們持續關注法規變動趨勢，主動強化內部稽核與風險控管機制，展現企業守法自律精神，共同促進產業永續與社會穩定。	brita.wang@regenttaiwan.com 王小姐
社區與非營利組織	本集團視社區與非營利組織為推動在地共融與社會永續的重要利害關係人，積極與社區鄰里及公益夥伴攜手合作，參與公益關懷、環保實踐與地方共好行動，致力改善我們所服務的社區生活品質。我們希望透過長期投入與夥伴連結，建構一個更加包容、安全、具韌性且永續發展的生活環境，發揮企業正向影響力。	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	2024 年重要實績
 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、員工申訴 - 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 11,622 人次，總人時為 67,204 小時及人權保障相關訓練，參訓人次 5,099 人次，總人時為 9,432 小時 - 榮獲亞洲最佳企業雇主獎 - 台北晶華酒店連續四年獲頒 1111 人力銀行「幸福企業金獎」
 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（年）、發行年報、永續報告書（年） - 財報（季） - 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 5 次董事會、1 場股東會 - 舉行 3 場法人說明會 - 發布 28 則重大訊息 - 年度永續報告書出刊
 客戶 / 消費者及商場租戶	- 食品安全與健康 - 創新及顧客服務 - 個資保護與資訊安全 - 職業安全與健康 - 社區關懷與公益	- 公司官網、永續報告書 - 顧客滿意度調查、申訴專線 - 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 86 分

利害關係人	衝擊議題	溝通頻率與方式	2024 年重要實績
 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 - 供應商書面評鑑，每年一次 - 供應商實地稽核評鑑，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 174 家協力廠商書面審查、21 家協力廠商實地稽查，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	- 記者會 23 場 - 新聞稿 9 則 / 月平均 - 社群推播（隨時）
 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	- 定期法規查核 - 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 - 強化資訊安全管理系統
 社區與非營利組織	- 社區關懷與公益 - 廢棄物、廢汙水與空污處理方式	- 推動社會公益活動、支持組織倡議 - 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	集團旗下含台北晶華酒店、台南晶英酒店、太魯閣晶英酒店、礁溪晶泉丰旅和捷絲旅一系列歲末年終愛心送暖活動。詳 3.4 社區關懷與公益

重大主題分析及鑑別

晶華國際酒店集團依循 GRI 3 (重大主題 2021) 準則進行永續議題的重大性分析，其鑑別流程如下：

Step 1

議題鑑別問卷

重大議題的鑑別係以近年重大議題清單為基礎，並視當前永續發展趨勢進行調整。除考量公司產品對經濟、社會、環境的潛在衝擊外，亦參酌同業關注議題及利害關係人的實際需求與期望，確保議題清單具備重大性、完整性與包容性。

Step 2

重大主題識別

透過問卷回收分析各類利害關係人對各議題之關注程度，並評估各議題對公司營運活動及永續策略可能帶來的風險與機會。由各權責單位進一步評量議題對環境、社會與經濟的潛在影響程度，以及其對公司內部營運的衝擊，據以進行議題排序與重大性判定。

Step 3

重大主題確認

將初步鑑別及排序結果提交管理階層進行審議與確認，以確保重大主題之鑑別結果符合 GRI 重大性、完整性及利害關係人包容性原則。並據此掌握各重大主題對公司內外部之衝擊程度與邊界，作為擬定策略方針與因應措施之依據，並納入年度報告書揭露。

Step 4

完整性檢視與審閱

永續報告書編製範疇依據已鑑別之重大主題及其邊界與報導期間，確保所有重大議題均能完整揭露。最終報告內容將由永續委員會及各權責單位共同執行審視與確認，確保資訊準確、完整並具備信賴度。

2024 年重大主題清單共篩選出以下 14 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。

- 氣候變遷因應
- 人權維護與多元共融
- 供應鏈管理
- 能資源管理
- 職業安全與健康
- 創新產品及顧客服務
- 廢棄物管理
- 社區關懷與公益
- 經濟績效
- 員工照顧與人才留任
- 風險管理
- 資訊安全與個資保護
- 人才培育與職涯發展
- 食品安全與健康

回收問卷共 156 份，本公司依據歐盟所倡議的「雙重大性」(Double Materiality) 原則及 GRI 3 (重大主題 2021) 準則，分析與統計利害關係人對各項永續議題之關注程度，進行重大性鑑別。由各權責單位評估並排序各議題對經濟、社會與環境的潛在衝擊程度，以及對公司內部營運之影響，並就評估結果進行研析與討論。

經永續發展委員會小組審議後，初步鑑別成果提交管理階層進行最終檢視、調整與確認。部分依據法規要求或實務需要揭露之重要主題，亦納入重大議題範疇中。

最終共鑑別出 8 項高度重要之永續議題，作為本報告書之重大揭露主題。藉由聚焦利害關係人所關注的核心議題，期能更有效地推動永續策略，強化企業管理韌性與永續績效。

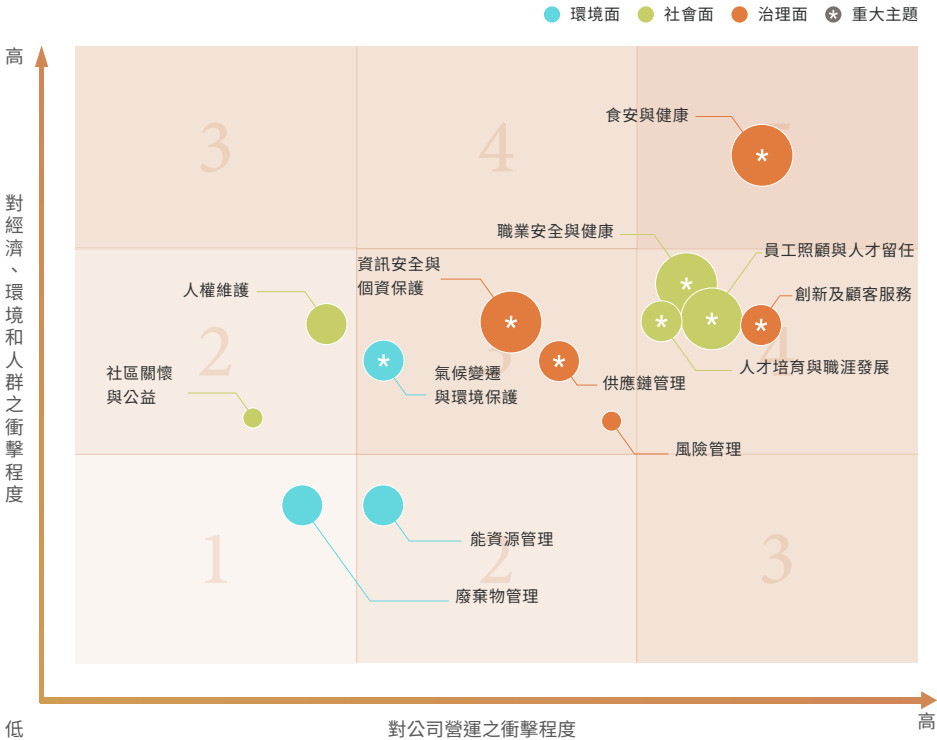
- 食品安全與健康
- 員工照顧與人才留任
- 供應鏈管理
- 個資保護與資訊安全
- 人才培育與職涯發展
- 氣候變遷因應
- 職業安全與健康
- 創新與顧客服務

2024 年重大主題評估結果與前一年度差異說明

2024 年重大議題	與前一年差異	差異說明
員工照顧 與人才留任	更名	2023 年議題為人才吸引與留任，因應缺工日益嚴重，更好的員工福利可以吸引人才與提高留任率
氣候變遷因應	自訂重大主題	因應環保實踐自訂重大主題
人才培育 與職涯發展	同 2023 年	維持重大主題
職業安全與健康		
創新與顧客服務		
食品安全與健康		
供應鏈管理		
資訊安全 與個資保護		
2023 年重大議題		
人權維護 與多元共融	章節調整	併入 3.2 員工照顧與人才留任
社區關懷與公益	移除	依問券結果移除

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
----------------	---------------	---------------------	---------------

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 準則重大考量面暨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 - SASB 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	●	
	員工照顧與人才留任	- 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 員工照顧與人才留任	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	3.3 人才培育與職涯發展	4 教育品質 8 就業與經濟成長	●	
環境面	氣候變遷與環境保護	GRI 302 能源 2016 SASB FB-RN-130 能源管理 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	13 氣候行動	●	●



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

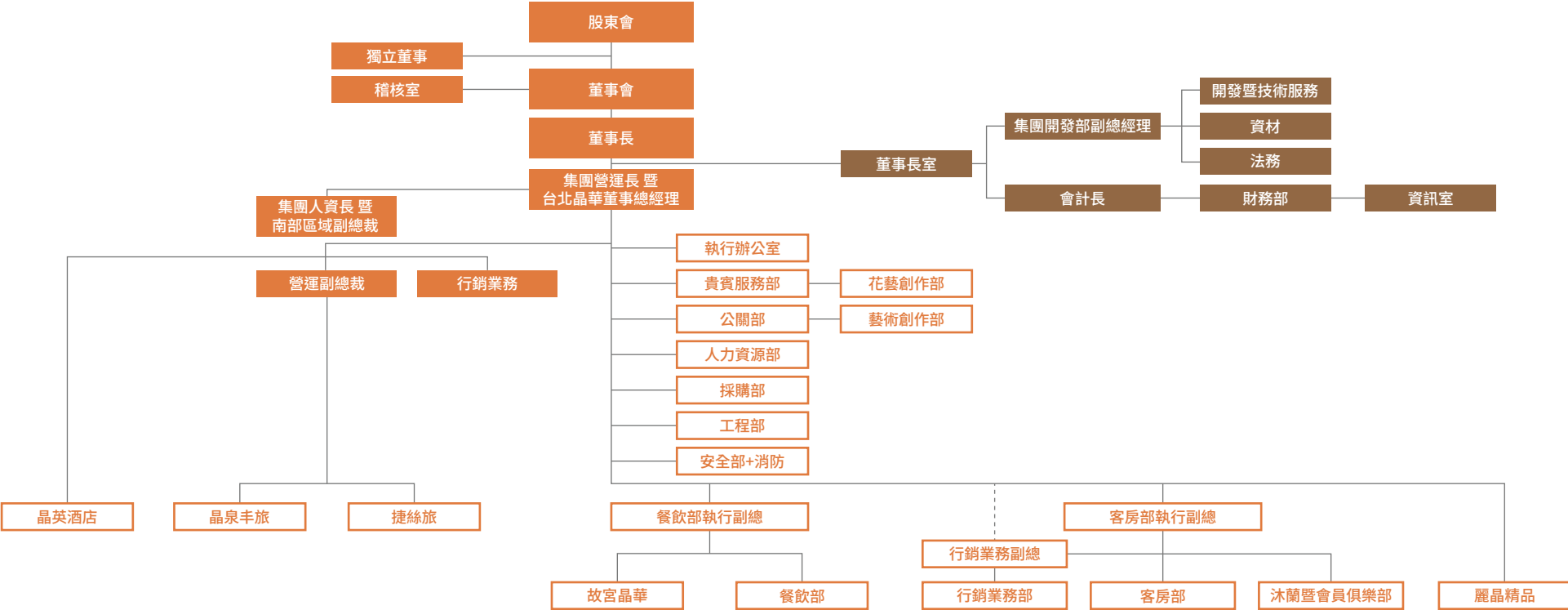
- 自 2024 年截至本報告書出刊為止，本集團未發生任何重大資安事件並遭受損失；且未有侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴
- 集團對內部重大資訊處理之教育訓練共 366 人次，合計 61 人時

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、商務及管理等领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 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 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 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 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 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：

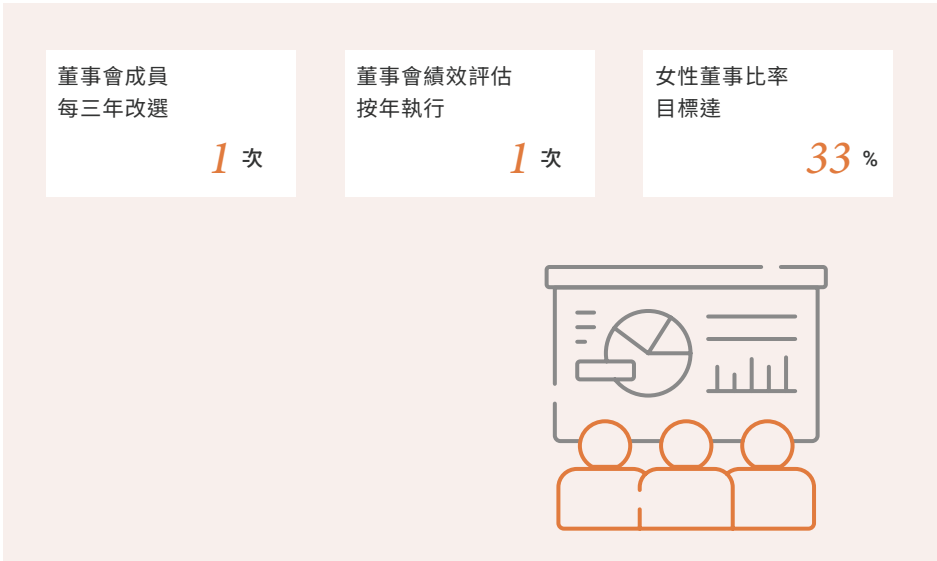
職稱	姓名	實際出 (列)席 次數 (B)	委託 出席 次數	實際 出席率 (%)(B/A)	備註
董事長	慶晟投資(股)公司 代表人：潘思亮	5	0	100%	2024 年 6 月 13 日改選續任
董事	慶晟投資(股)公司 代表人：蔣一惠	5	0	100%	2024 年 6 月 13 日改選續任
董事	慶晟投資(股)公司 代表人：王榮薇	4	1	80%	2024 年 6 月 13 日改選續任
董事	慶晟投資(股)公司 代表人：林明月	2	0	100%	2024 年 6 月 13 日解任
董事	慶晟投資(股)公司 代表人：賴瑟珍	5	0	100%	2024 年 6 月 13 日改選續任
董事	晶華國際發展(股)公 司 代表人：李孔文	4	0	80%	2024 年 6 月 13 日改選續任
董事	晶華國際發展(股)公 司 代表人：高志尚	4	0	80%	2024 年 6 月 13 日改選續任
獨立董事	張果軍	5	0	100%	2024 年 6 月 13 日改選續任
獨立董事	王文傑	4	1	80%	2024 年 6 月 13 日改選續任
獨立董事	王煒	3	0	100%	2024 年 6 月 13 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 0.762%	10,271 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 0.214%	2,882 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			
	2024 年第一季盈餘分配案			
第二屆第一次 (2024.08.12)	2024 年第二季合併財務報表	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 年第二季盈餘分配案			
第二屆第二次 (2024.11.11)	2024 年第三季合併財務報表	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 年第三季盈餘分配案			
	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

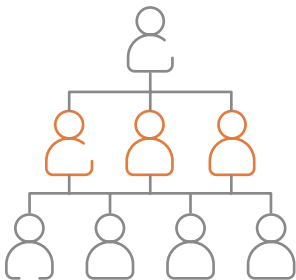
簽證會計師針對年度查核之治理事項，以書面或會議方式與獨立董事溝通，獨立董事對於公司財務狀況或內部控制制度有疑問時，可隨時向簽證會計師詢問與討論。會計師於 2024 年 3 月 11 日參加審計委員會，與獨立董事溝通，報告 2023 年度財務報告查核結果。

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 2024.03.11	審議本公司民國 2023 年度員工 及董事酬勞分派案 財務主管及發言人異動案	委員會全體成員 同意通過	提董事會由全體出 席董事同意通過
第二次會議 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 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、以及三燐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)

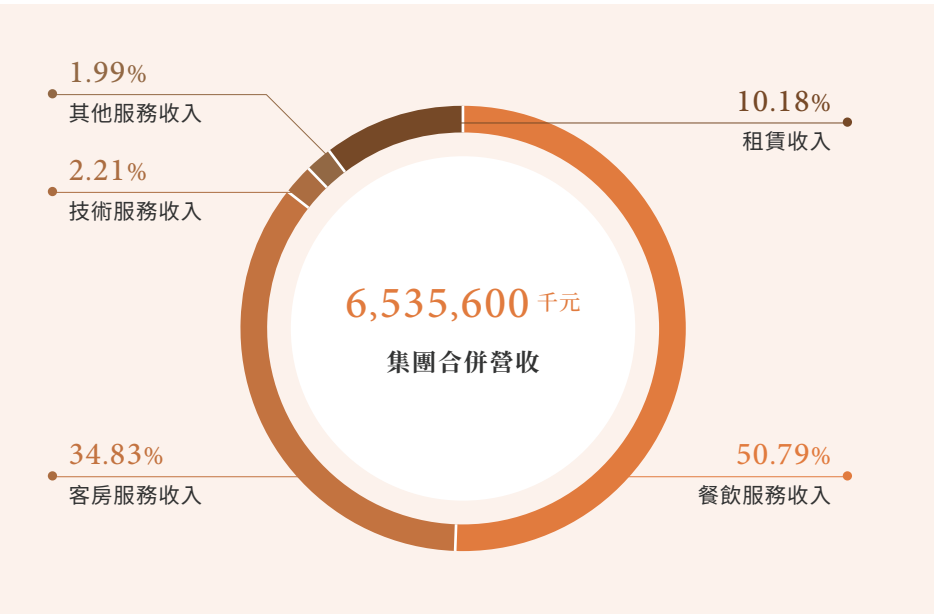
經營績效

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「公司誠信經營手則」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

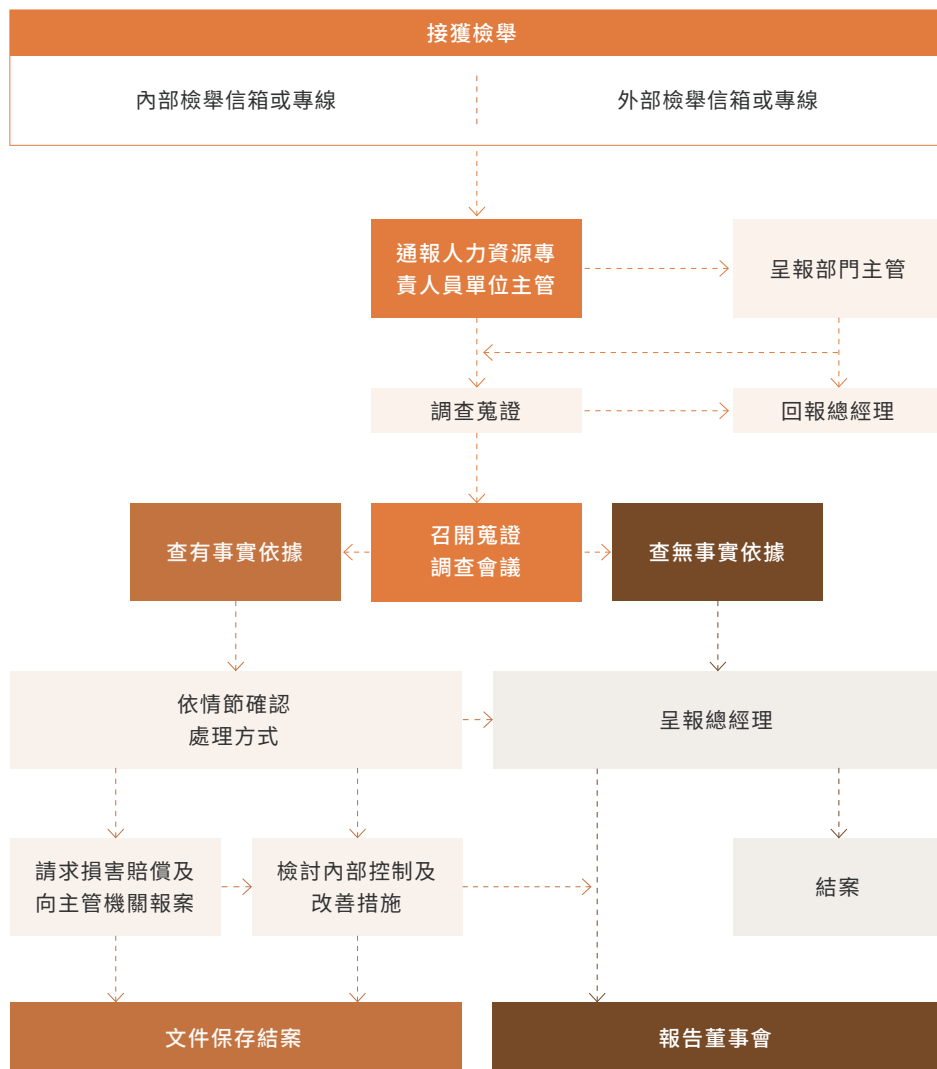
交易公平與透明

- 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



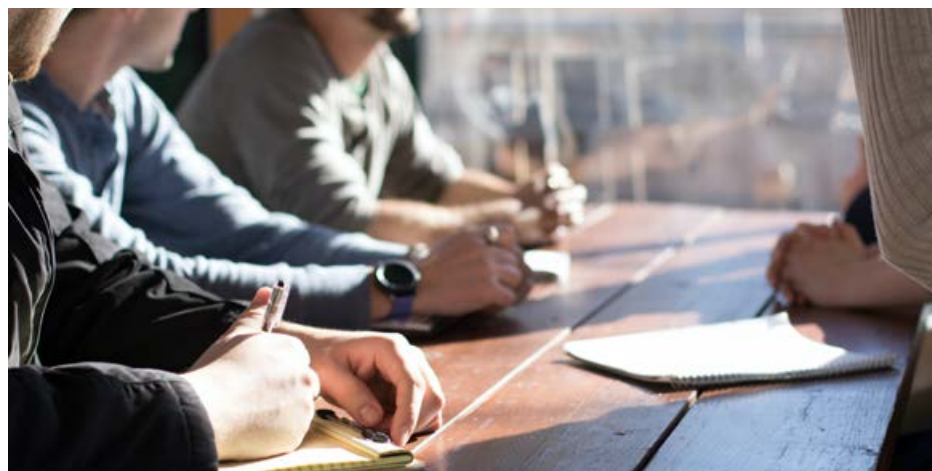
2.1.4 外部參與組織

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

品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 (Governance and Economic Risks)	公司治理	董事會運作 功能性 委員會	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	- 董事會為最高風險管理單位，定期檢討內部控制制度 - 設置法遵與稽核單位，確保遵循法令與運作透明 - 經營品牌信任，透過永續報告揭露，與利害關係人主動溝通 - 落實功能性委員會運作合規合法 - 揭露資訊公開透明
	財務風險	財務部	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	- 採保守財務策略，預留足夠流動資金與儲備資本 - 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；利率變化監控 - 營運績效分析與風險控管
	營運風險	總經理及各部門最高主管	- 包括人力短缺、服務中斷或系統異常等情況 - 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	- 消費型態改變導致營運績效下降 - 經營成本增加導致利潤減少	- 擬定公司營運策略及評估營運效益 - 成立危機處理小組，訂定「緊急事故處理與應變程序書」 - 選擇與多家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 - 建立營運備援機制、提升員工留任率與彈性調度能力 - 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
	資訊安全風險	資訊室	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	- 設立資安專責部門，建立電腦網路系統資訊安全控管 - 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；定期進行弱點掃描與演練 - 建立客戶隱私權保護政策

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 (Governance and Economic Risks)	企業形象	財務部 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	- 訂定危機應變流程，防範突發負評事件 - 設立多元申訴管道，及時處理顧客與員工意見 - 建立公開發言人與危機應對小組，快速處理爭議
	食品安全	食品安全 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負賠償責任	- 由食品安全委員小組負責制定標準作業程序並定期稽核 - 針對食安法規變動擬定因應措施 - 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 - 加強採購與供應鏈管理，進行例行抽查
	供應鏈管理				
人權維護社會面 (Social Risks)	職業安全與健康	勞工安全 衛生小組	員工於營運場所中可能面臨工作傷害風險	- 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 - 職安事故導致訴訟與罰鍰及營運停滯或商譽損害	- 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 - 落實勞工安全衛生管理與安全教育演練 - 訂定職業災害防制計畫 - 加強防疫措施並提供防護設備，保護員工健康
	員工照顧與人權維護	人權維護 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	- 具競爭力的薪酬制度與彈性福利，吸引並留任人才 - 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 - 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 - 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
	人才留任與培訓	人力資源 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	- 推動多元聘用與在地就業政策，強化組織韌性 - 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 - 強化員工照顧與優於同業的福利政策 - 落實訓練課程計畫、專業知識之傳承

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 (Social Risks)	社區參與與共榮	利害關係人議合小組	- 聚焦利害關係人關注議題 - 企業社會責任已躍升為永續發展中的重中之中	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	- 推動綠色旅遊，帶動區域發展 - 配合觀光局辦理國內外宣導活動提升台灣形象 - 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 - 支持偏鄉弱勢家庭及花蓮黎明庇護工場 - 推廣綠色採購，與在地共好共榮
	環保與能源	永續能源管理小組	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	- 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 - 若不採取控管措施，將產生高額營運成本或罰鍰風險	- 由環境永續小組負責推動節能專案與碳盤查並監督執行成效 - 設定減碳目標，導入高效率設備與綠色環保設計 - 擴大使用在地食材、減少供應鏈碳足跡 - 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 - 建立管理能源使用效益與溫室氣體減量排放目標；落實執行節約能源政策；加強供應鏈整合及尋找替代性原物料
環境面 (Environmental Risks)	氣候變遷	永續能源管理小組	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	- 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 - 建立災害應變 SOP，適足投保天災險分散損失風險 - 參與組織永續倡議，以掌握政策趨勢並提前佈局 - 訂定應變程序與防災計畫，建置備援機制

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，以住宿服務為平台，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

台南晶華酒店舉辦五場「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」。透過地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」

台南晶華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，創造難忘的旅宿與美食體驗。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

品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

品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。

台北品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。

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管理與責任歸屬。
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：



內部稽核執行機制

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。



稽核人員專業資格

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。



稽核頻率設定

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。



現場稽核作業流程

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。



缺失改善與追蹤機制

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。



設備檢核與汰換

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。

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度，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

食安事件應變處理機制

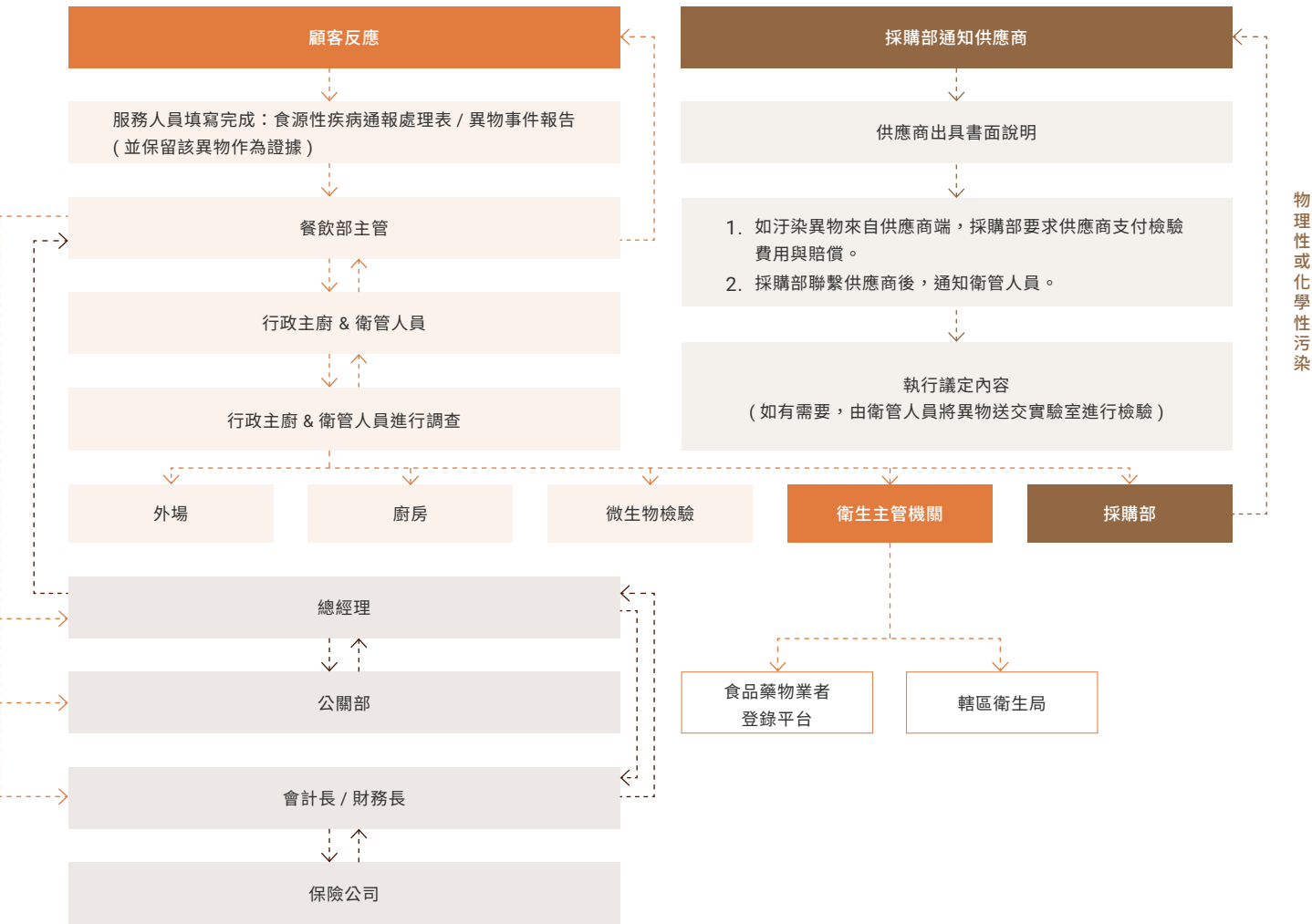
為降低食品安全事件對顧客健康與品牌形象的衝擊，集團訂有明確的標準作業流程。現場人員一旦發現異常，或接獲顧客相關通報，須即刻通報管理階層或食品安全衛生主管，由專責人員進行事件確認，評估其真實性與嚴重程度。

針對不同狀況，將迅速啟動應變處置機制，確保事件能在第一時間有效控制，最大程度減少對顧客健康的影響，並維護飯店營運與信譽。

事件處理後，將召開檢討會議，針對事件成因及應對過程中發現的缺失進行全面檢視，據以修正管理制度，包括：優化食品安全作業流程、強化員工教育訓練及提升全體同仁之風險辨識與應變能力，以防止類似事件再次發生。



食安通報機制流程圖



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測 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 ^{註 1}	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 ^{註 2}	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

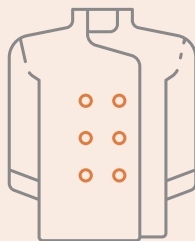
- 台北晶華酒店食品衛生安全內部訓練課程共計 406.75 小時；廚師內部衛生訓練合計 552 人次、共 1,065 小時，HACCP 小組成員亦完成 40 小時的外部專業培訓課程。
- 台南晶英酒店食品衛生安全內部訓練課程共計 26 小時，廚師內外部衛生訓練共計 16 小時。

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，引領旅宿業邁向更公平、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。

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

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，為旅宿業的永續發展奠定堅實基礎。



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 台南晶英酒店：102 家	
書面審核	台北晶華酒店：72 家 台南晶英酒店：102 家	台北晶華酒店：100% 台南晶英酒店：100%
實地查核	台北晶華酒店：12 家 台南晶英酒店：9 家	台北晶華酒店：16.67% 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 台南晶英酒店：59,334,339	台北晶華酒店：10.51% 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 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^{註1}與金額及占比：

2024 年度獲任一國際認證或標章^{註2}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、蜜龍烏龍茶茶包、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，也能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。

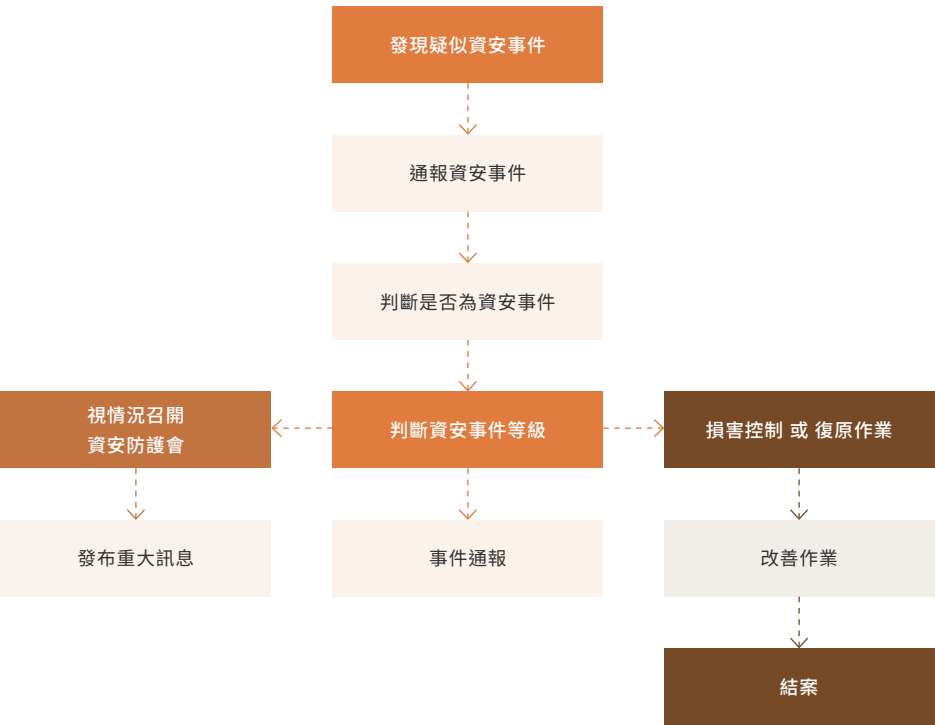
資訊安全事件應變與通報

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。

3 社會責任

Social

推動「將心比心」及「把世界最好的帶進台灣，把台灣最好的帶向世界」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 **4** 年 榮獲 1111 人力銀行「幸福企業金獎」

38 % 集團職災人次為 36 人次，較前年減少

BCCT 台北晶華酒店榮獲 BCCT 企業社會責任獎

HR Asia 台北晶華酒店榮獲亞洲最佳企業雇主獎

10 個 集團共推出低碳綠行住宿專案

15 個 與在地連結之文化及公益捐款活動

3.1 職業安全與健康	78
3.2 員工照顧與人才留任	87
3.3 人才培育與職涯發展	98
3.4 社區關懷與公益	103

永續策略藍圖

職業安全與健康

策略重點

- 落實「工安零災害」願景，打造全員參與、風險可控的健康職場

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
- 透過系統性推動與持續改善，達成永續、安全與健康的工作目標
- 建立風險導向之健康照護機制，增強中高齡員工與母性員工支持

2024 年成果

- 集團職災人次為 36 人次，較前年減少 38%，傷害總損失日數 429 日，千人職災率為 20.606
- 集團各飯店消防演練及教育課程合計 79 場次，參訓人數 4,552 人
- 完成年度員工健檢
- 職場環境監測結果皆符合法規，針對特別需求員工亦執行個案調整措施，顯示整體防護機制有效運作

員工照顧與人才留任

策略重點

- 導入人權風險評估調查，強化管理制度並促進職場包容性，致力打造友善工作環境

短期目標

- 降低流動率並補足人力，強化迎新訓練與關懷機制，提升新進員工融入速度與滿意度，優化福利以促進留任

中長期目標

- 建構具包容性的職場文化，推動性別與世代共融，強化內部晉升與人才培育體系，打造能吸引優秀人才之優質企業品牌

2024 年成果

- 台北晶華酒店榮獲 HR Asia「亞洲最佳企業雇主獎、且連續四年榮獲 1111 人力銀行「幸福企業金獎」
- 台北晶華酒店榮獲 BCCT 企業社會責任獎
- 員工薪資水準高於法定最低工資逾 12%；R12 問卷年度平均分數提升至 3.94，反映員工對職場認同感增強
- 員工持股參與人數成長至 296 人，占員工人數比例 18.8%

人才培育與職涯發展

策略重點

- 推動多元學習策略，包含數位學習平台、跨館歷練與國際認證課程，提升員工實務能力與職場韌性，全面強化專業技能與服務品質

短期目標

- 強化數位能力與實務技能，推動基層與主管訓練，提升即戰力與服務細緻度

中長期目標

- 為建構永續人才發展體系，深化品牌輪調、Z 世代職涯設計與組織文化傳承，厚植集團競爭力

2024 年成果

- 2024 年合計集團實體課程總訓練時數達 67,204 小時、參訓人次 11,622 人；線上課程 3,366 人次
- 台南晶英酒店取得 WSET 與 SSI 認證，強化酒類專業；AI 共學與跨館輪調有效促進員工數位素養與職涯探索
- 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，進一步提高顧客服務質量，增強集團的市場競爭力和品牌價值

社區關懷與公益

策略重點

- 透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
- 增加綠色住宿專案推廣次數與參與人數
- 深化企業與在地文化團體的合作計畫（如藝術駐村）
- 提升環保意識及資源循環利用的實踐

中長期目標

- 建立長期公益夥伴關係，發展跨國與跨區域公益協作網絡
- 評估機制，擴大 CSR 計畫之可量化成效追蹤
- 強化社會影響力、深度整合社區資源和互利共生的目標

2024 年成果

- 低碳住宿等綠色住宿專案：共 10 個專案（如續住不打掃、低碳住宿等）
- 多元社區公益與文化活動：共 15 場活動（如義煮、藝術節、聖誕市集等）
- 捐款及涉及贊助金額：包括食材贊助、場地、基金會捐助等，累計涉及金額 17,500 仟元、捐款金額 280 仟元

3.1 職業安全與健康

績效成果

- 集團職災人次合計 36 人次，較前年減少 38%，總損失日數 429 日，千人職災率為 20.606。
- 集團各飯店共舉辦 24 次 AED 操作與 CPR 急救的講習課程，參訓人數合計 1,057 人。
- 集團各飯店消防演練及教育課程合計 79 場次，參訓人數 4,552 人。
- 職場環境監測結果皆符合法規，針對特別需求員工亦執行個案調整措施。

38 %

集團職災較前年減少

24 次

急救講習課程

20.606 %

千人職災率

未來目標

短期目標

提升員工安全意識及訓練頻率

中、長期目標

- 建構更完善的職安管理系統、降低職業傷害發生率、提升員工健康指數。
- 透過系統性推動與持續改善，達成永續、安全與健康的工作目標。
- 建立風險導向之健康照護機制，增強中高齡員工與母性員工支持。

衝擊影響



晶華國際酒店集團深信，員工的身心健康是提供高品質服務的前提，亦是企業永續經營的基石。因此，我們將員工、供應商與承攬商的安全與健康納入重大永續議題，致力於打造無虞的工作環境，促進整體營運效率與顧客滿意度，落實「以人為本、尊重生命」的核心理念。

政策承諾



為落實「工安零災害」願景，本集團建構職業安全與健康管理制，依《職業安全衛生法》設立委員會，由總經理擔任主任委員，負責監督制度運作與法規遵循。安全文化已全面納入酒店各營運環節，並延伸至供應鏈，與合作夥伴共同強化風險防範及事故預防能力。以實踐聯合國 SDGs 中健康福祉與體面工作的目標承諾。

採取之行動



- 成立跨部門職安委員會統籌管理安全事務，辦理火災逃生、急救等教育訓練與演練，強化員工應變能力與防災意識。
- 實施職場環境監測與健康檢查，關注母性與中高齡員工需求，提供工時彈性與工作調整，打造全員參與、風險可控的健康職場。

評估機制



每年進行職安制度績效管理審查，透過永續委員會持續追蹤實施成果，檢討改善方向與落實情形。針對未達成目標者，啟動修正措施與跨部門協作，並持續優化執行成效與回應利害關係人期待。

利害關係人議合情形



本集團定期召開會議，與利害關係人溝通職安議題。重要資訊透過公告欄與「晶華大學 APP」即時揭露，並將成果納入永續報告書，展現企業在透明溝通、風險揭露與責任治理方面的承諾與實踐。

本集團依據《職業安全衛生法》規定，設立「職業安全衛生委員會」，由營運長擔任主任委員，成員包括部門主管、安全衛生專責人員及勞工代表，負責審議、推動及監督職業安全與健康政策的制定與執行。此一制度不僅符合法規要求，更彰顯企業對「以人為本、尊重生命」的核心價值。

我們更與供應商與承攬商協同落實安全標準，強化整體風險控管與事故預防機制，確保職場安全健康，呼應聯合國永續發展目標 SDGs 3：確保健康生活與促進福祉及目標 8：促進體面工作與永續經濟成長。



3.1.1 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。

管理符合法規、保護工作者

- 嚴格遵守政府安全衛生法令，採用風險評估方法執行安全衛生活動。
- 依循 ISO 45001 職安衛管理系統，推動制度化與標準化作業。
- 定期稽核及改善設施與操作流程，確保全館作業符合法規與安全標準。

持續改善環境、提升安全衛生

- 依據「勞工作業環境監測實施辦法」進行環境檢測並公告結果。
- 依作業環境數據，訂定改善措施以降低危害暴露與職業病風險。
- 結合外部專業團隊訪視高風險作業流程（如清潔、烹飪、搬運），提出優化建議並追蹤執行情形。

安全全員參與、落實職安觀念

- 實施全面的安全衛生教育訓練與宣導活動，提升全體員工職安意識
- 利用內部通訊軟體（如晶華大學 APP）推播安全資訊，強化即時傳達與互動。
- 設置安全回訓課程，鼓勵員工自主學習、主動通報風險、參與改善。

推動健康保護、消除危害機率

執行健康保護計畫，涵蓋母性保護、過勞預防、人因工程改善、職場不法侵害與暴力防治等。

員工持有安全衛生相關證照統計

證照名稱	台北晶華酒店	捷絲旅 / 晶泉丰旅	台南晶英酒店	太魯閣晶英酒店
安全衛生業務主管	1	5	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	不適用	1	1 (乙級鍋爐)
有機溶劑作業主管	3	1	0	0
缺氧作業主管	1	1	0	0
小型鍋爐操作人員	不適用	不適用	4	不適用
高空作業車操作人員	不適用	不適用	2	不適用

3.1.2 職業災害預防與健康保護管理

為降低職災風險與提升職場安全，本集團落實職業災害預防機制與健康促進措施。透過制度化訓練與現場管理，強化員工風險意識與應變能力。

- 定期實施職業安全訓練與緊急應變演練，提升員工自我保護意識
- 針對歷年事故進行風險分析與預防改善措施，例如改善動線規劃與環境設施、加強交通安全宣導
- 推動健康保護行動方案，包括過勞預防、母性保護、職災後復工協助及醫師臨場服務，促進勞工身心健康

此外，本集團亦積極配合勞動部推動「中高齡職務再設計補助計畫」，優化工作流程與導入輔具，協助中高齡員工延續職涯、降低因體能負荷造成之職業傷害。

在醫療應急方面，依照「公共場所必要緊急救護設備管理辦法」之規定，本公司設置自動體外心臟除顫器（AED），並定期舉辦 AED 操作及 CPR 心肺復甦術訓練課程。



2024 年各館 AED 操作與 CPR 急救的講習課程

台北晶華酒店		捷絲旅		台南晶英酒店		太魯閣晶英酒店	
上課總次數為	18 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
上課總人數為	949 人	上課總人數為	40 人	上課總人數為	27 人	上課總人數為	41 人
參訓總人時	1,878 人時	參訓總人時	40 人時	參訓總人時	54 人時	參訓總人時	82 人時

緊急應變管理

制定「緊急應變管理程序書」，用以識別並因應各類潛在緊急情況與事故。該程序書適用範圍涵蓋所有員工、相關活動與工作場域。規劃並實施了一系列教育訓練計畫與防災演練。訓練內容除理論學習外，更著重於實作與模擬演練，涵蓋火災逃生、緊急疏散、初級急救處理等實務技能。訓練結束後，我們會針對過程中所發現的問題（如計畫不足、設備瑕疵或應變措施不完善）進行全面檢討，並據此持續修正與優化應變計畫，確保應變機制的有效性與實用性。

所有演練的核心目的在於，讓員工熟悉緊急應變流程與安全操作規範。各酒店亦成立緊急事件應變小組，由各酒店總經理親自領導，於事故發生初期即迅速進行應變，優先確保人員安全，有效降低火災或其他災害所可能造成的損失。

酒店每半年舉行逃生疏散、滅火、通報與避難的動態演練，訓練時間不少於四小時，並邀請地方消防機關派員到場指導。此外，每季一次防災疏散演練，以確保每位員工均具備災害逃生與應變能力。

以下為 2024 年度集團各營運據點消防相關課程、演練時數。

台北晶華酒店			台南晶英酒店			捷絲旅 / 晶泉丰旅					
實體課程為	12 次	消防演練為	30 次	線上課程為	3 次	實體課程為	8 次	消防演練為	8 次	線上課程為	12 次
總人數為	358 人	總人數為	561 人	總人數為	3,026 人	總人數為	82 人	總人數為	82 人	總人數為	83 人
總人時為	317.5 人時	總人時為	8,415 人時	總人時為	2,130 人時	總人時為	82 人時	總人時為	41 人時	總人時為	83 人時

3.1.3 職業環境與員工健康

本集團透過制度化管理與積極預防措施，致力打造安全、健康且尊重人權的工作環境。針對職場不法侵害與職業災害風險，已建立完善之預防及應對機制，並持續強化管理效能與透明度。

環境監測與安全實踐

依據「職業安全衛生作業環境監測實施辦法」定期執行作業環境監測，涵蓋與工作安全相關之各項指標，並加強宣導安全衛生管理要點，供各部門主管及員工遵循。對於監測結果中出現異常或數值偏高之項目，立即與相關單位進行研商並採取改善措施。所有監測報告除對外公告外，亦將正本存放於安全衛生管理室，供主管機關查核參考。

2024 年作業環境監測結果：

- 我們定期進行工作場所環境監測，重點監控項目包括高溫、噪音及二氧化碳濃度等。針對檢測結果接近法定容許值之項目，將迅速啟動改善對策。
- 集團旗下各飯店作業環境監測結果顯示：採樣結果皆符合法令規範。
- 同時也針對同仁常行走之樓梯加裝固定止滑條，以期降低同仁在安全梯通行時造成滑倒之事件。

項目		監測頻率	最後一次監測	結果
台北晶華酒店	高溫 (鍋爐)	三個月	2024 年 10 月 17 日	符合法定標準
	噪音 (鍋爐)	六個月	2024 年 10 月 17 日	符合法定標準
	有機溶劑 (油漆)	六個月	2024 年 10 月 17 日	符合法定標準
	二氧化碳 (全館)	六個月	2024 年 10 月 17 日	符合法定標準
捷絲旅 / 晶泉丰旅	噪音 (鍋爐)	六個月	2024 年 7 月 2 日	符合法定標準
	二氧化碳 (全館)	六個月	2024 年 7 月 2 日	符合法定標準
台南晶英酒店	高溫 (鍋爐)	六個月	2024 年 11 月 25 日	符合法定標準
	二氧化碳 (全館)	六個月	2024 年 11 月 25 日	符合法定標準
太魯閣晶英酒店	噪音 (鍋爐)	六個月	2024 年 1 月 23 日	符合法定標準
	二氧化碳 (全館)	六個月	2024 年 1 月 23 日	符合法定標準

註：因 2024.04.03 地震後休館，下半年未執行相關檢測

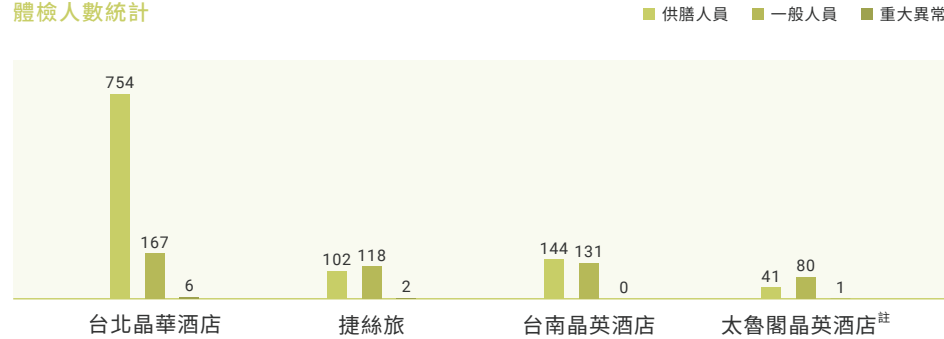
環境有害物質的存儲與管理

為確保化學產品之安全使用與環境風險管控，本集團已制定「化學產品管理標準作業程序（SOP）」，涵蓋工程部、洗衣房、房務部、餐務部、廚房及俱樂部泳池等部門。共使用有 68 項化學產品，主要類別為工程用原料、洗劑及清潔藥劑，均完整備有化學品安全資料表（SDS），供員工查閱與依循作業指引。

集團不定期辦理化學品基本知識與操作安全之教育訓練課程，提升職場安全與風險辨識能力。此外，針對液體化學品洩漏風險，已設立「液體洩漏處理標準作業程序（SOP）」，並由工程部負責定期檢討與更新。當發生洩漏事件時，工程人員將迅速應變，依 SOP 進行現場處置，並完成事件紀錄與內部通報，以降低對環境與人員安全之影響。

身心健康與福利促進

體檢人數統計



註：2024 年因 403 地震停業，員工體檢延期至 2025 年 2 月 10 日體檢。

本集團致力於營造關懷員工身心健康的職場環境，為全體員工提供完整的健康檢查服務，涵蓋從入職前的基本體檢到在職期間的定期健康檢查，包含一般性與針對特定職業風險的專業項目。我們特別關注高風險職務及長期夜班工作者的健康狀況，針對體檢高風險同仁安排護理師訪談，提醒 / 用藥 / 用餐 / 生活起居等應注意事項。

為進一步支持員工全人發展，我們設立設備完善的醫務室，配有駐廠醫師及專職護理人員，提供健康教育、疾病預防與緊急醫療處置等服務。透過定期職場安全與健康風險評估，集團亦會依據員工健康狀況及實際工作需求，適時調整作業環境與工作內容，特別針對孕婦與中高齡員工，提供彈性工作安排及健康照護支持，以維護其職業安全與福祉。

勞工健康四大保護計畫

本公司定期於職業安全委員會會議中檢討健康預防計畫之執行情形與成效，針對未達績效指標之項目，透過會議研議並提出具體改善對策，以促進勞資雙方對健康保護之重視與共識。

措施執行要點：



健康保護計畫依實際執行需求滾動式調整並對外公告



對於母性保護個案，安排個別約談並提供其在職場所需之照護與支持



積極管理工時與年休假制度，以降低員工過勞風險



依據不同作業性質與需求，提供相應之工作改善與健康保護措施



對職業災害後復工同仁，視其身心恢復狀況採取漸進式復工機制，並協助其進行積極復健治療



配合職場醫師臨場服務時，進行管理與輔導作業，並妥善保存執行紀錄，供主管機關查核參考

此外，為協助中高齡勞工降低因工作因素導致的職災風險與健康損害，並提升其就業穩定性，本公司配合勞動部職務再設計中心，推動「中高齡職務再設計補助計畫」，藉由購置提升工作效能與安全性的輔具及優化工作流程，全面改善職場環境，達成職災預防與勞工福祉雙重目標。

2024 年勞工健康四大保護計畫實踐

	 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	 過勞促發 疾病預防計畫
台北晶華酒店	母性健康保護個案 經醫生臨場訪談有 3 人次。	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 3 次。	未發生身心不法侵 害相關暴力行為之 情事。	完成醫生評估訪談 計 61 人次，透過 問券量表評估出 69 人具中度及 11 人具高風險個案。
捷絲旅／晶泉丰旅	母性健康保護個案 經醫生臨場訪談有 1 人次。	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 1 次。	未發生身心不法侵 害相關暴力行為之 情事。	完成醫生評估訪談 計 13 位，透過問 券量表評估出 6 位 具高風險個案。
台南晶英酒店	母性健康保護個案 經醫生臨場訪談有 7 人次。	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 36 次。	未發生身心不法侵 害相關暴力行為之 情事。	完成醫生評估訪談 計 5 人次，透過 問券量表評估出 9 人次具中度風險個 案，此次評估無高 度風險個案。
太魯閣晶英酒店	母性健康保護個案 經醫生臨場訪談有 1 人次。	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 219 人次。	未發生身心不法侵 害相關暴力行為之 情事。	完成護理師訪談計 10 人，透過問券 量表評估出 0 人具 高風險個案。

※ 訪談後，由各飯店並對該員工工作內容及工時進行調整。
※ 具高風險個案，皆請醫師進行訪談與治療及工作環境調整。

不法侵害預防與申訴管理機制

本集團致力於打造安全、尊重與公平的職場環境，積極防範並妥善處理各類職場不法侵害事件，包括性騷擾、語言暴力、歧視及精神壓迫等。我們依據「職業安全衛生法」制定「執行職務遭受不法侵害預防計畫」，並強化員工通報管道與處理流程，全面保障受害人與通報者的隱私與權益，嚴禁任何形式的報復行為。



為確實掌握潛在危害並落實處置流程，本集團建置以下措施：

- 明訂通報流程與處理機制：建立標準作業程序（SOP），明確規範通報、調查、處置與結案流程。申訴案件由人資專責人員即時處理，並依內部指引於 7 個工作日內回應。
- 保障隱私與保密處理：調查過程全程保密，並於必要時尋求法律顧問、心理師等外部專業資源協助，以確保程序的客觀性與信賴度。
- 案件追蹤與文件紀錄：所有調查結果定期提報人資會議審議，結案報告由主管簽署後歸檔，並以紙本與電子方式保存，確保處理歷程具備完整追溯性。

2024 年成效與持續改善

本報告書報導期間，本集團除太魯閣晶英酒店有因違反性別平等工作法第 13 條第 2 項遭勞動裁罰事件案外，其餘據點皆未接獲重大歧視或騷擾案件通報。於該案發生後，公司持續積極地宣導及加強主管及員工的性別平等觀念，使同仁皆能擁有正確的行為及思維，期能創造兩性和諧之關係。

2024 職業傷害類型統計

類型 / 件數	台北晶華酒店	捷絲旅	台南晶英酒店	太魯閣晶英酒店
上下班交通意外事故	0	3	1	3
跌倒與碰撞	5	0	2	0
瓦斯氣爆事件	0	0	0	0
切割傷	2	0	2	1
燒燙傷	1	0	3	0
物品掉落壓傷	0	1	2	1
墜落、滾落	0	0	1	0
被撞	2	0	0	0
不當動作	1	0	0	1
[其他，如有]	1	1	1	1
總計	12	5	12	7

職業傷害率

項目	台北晶華酒店	捷絲旅	台南晶英酒店	太魯閣晶英酒店	合計
缺勤總日數	53	175	25	176	429
總工作日數	266,992	53,398	90,421	42,912	456,609
缺勤率 (AR)	0.0198	0.3277	0.0276	0.4101	0.0939
職災千人率	11.865	24.681	32.719	3.461	20.606
失能傷害率 (FR)	5.618	11.704	16.126	20.3905	9.917
失能傷害嚴重率 (SR)	24.813	409.659	33.597	84.657	118.188
總合傷害指數	0.373	2.189	0.736	1.313	1.082
失能傷害人次數	12	5	12	7	36
月平均人數	1,011	202	366	168	1,747

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 = $\sqrt{(\text{失能傷害頻率 FR} * \text{失能傷害嚴重率 SR}) \div 1000}$ 。

本集團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。

2024 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傷案例。

職業傷害

2024 年台北晶華酒店發生 12 起職業災害與 2023 年相比減少 18 件，捷絲旅發生 5 起職業災害與 2023 年相比增加 4 件。台南晶英酒店發生 12 起職業災害與 2023 年相比減少 2 件，太魯閣晶英酒店因 403 地震雖休館近 10 個月，含因地震意外共造成 7 起職業災害，其中一件為地震時於上班途中的死亡意外。集團職災案例合計 36 人次，較 2023 年減少 38%。依職災類型分析結果，事故發生率在積極的教育宣導下均有明顯成效，在交通意外、跌倒與碰撞、切割傷及燒燙傷的受傷次數均下降 50%。

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
台北晶華酒店	員工	2022	2,135,870	0	0	29
		2023	2,056,354	0	1	30
		2024	2,050,224	0	0	12
	非員工	2022	20,408	0	0	0
		2023	36,893	0	0	0
		2024	40,908	0	0	0
捷絲旅 / 晶泉丰旅	員工	2022	427,504	0	0	2
		2023	431,904	0	1	1
		2024	427,184	0	2	5
	非員工	2022	8,508	0	0	0
		2023	7,381	0	0	0
		2024	6,506	0	0	0
台南晶英酒店	員工	2022	677,568	0	0	13
		2023	655,272	0	0	14
		2024	723,368	0	0	12
	非員工	2022	8,508	0	0	0
		2023	7,381	0	0	0
		2024	10,506	0	0	0
太魯閣晶英酒店	員工	2022	483,840	0	0	18
		2023	493,352	0	0	13
		2024	343,296	1	0	7
	非員工	2022	1,849	0	0	0
		2023	2,080	0	0	0
		2024	1,476	0	1	0

註：台北晶華酒店、台南晶英酒店、捷絲旅、晶泉丰旅 2022 及 2023 年報告書之非員工工時有誤植。

3.2 員工照顧與人才留任

績效成果

- 台北晶華酒店榮獲 HR Asia「亞洲最佳企業雇主獎、且連續四年榮獲 1111 人力銀行「幸福企業金獎」。
- 員工薪資水準高於法定最低工資逾 12%；R12 問卷年度平均分數提升至 3.94，反映員工對職場認同感增強。
- 員工持股參與人數成長至 296 人，占員工人數比例 18.8%。
- 弱勢就業：共聘用 30 位身心障礙同仁與 30 位 65 歲以上高齡同仁。

4 年連續榮獲 1111 人力銀行
「幸福企業金獎」**12 %**

高於法定最低工資

18.8 %

員工持股參與比例

未來目標

短期目標

降低流動率並補足人力，強化迎新訓練與關懷機制，提升新進員工融入速度與滿意度，優化福利以促進留任。

中、長期目標

建構具包容性的職場文化，推動性別與世代共融，強化內部晉升與人才培育體系，打造能吸引優秀人才之優質企業品牌。

衝擊影響



面對服務業勞動市場的劇變與人力短缺挑戰，對人力資源配置產生顯著影響，飯店業面臨高離職率與人力短缺的挑戰。為確保服務品質與營運穩定，集團積極檢視內部制度，調整組織配置與工作模式，以降低人員流失風險並提升員工留任意願。

政策承諾



集團秉持「將心比心」的價值觀，致力營造平等、多元且具包容性的工作環境，強化員工福祉並落實人權保障。政策承諾涵蓋公平招聘、同工同酬、工作安全與職涯發展，全面對應永續發展目標（SDGs）5、8、10。

採取之行動



透過建立透明公平的招募機制、推動性別平等訓練與福利支持政策，以及導入人權風險評估調查，集團強化管理制度並促進職場包容性。並針對中高齡與弱勢族群提供職務再設計與職能支持，打造友善工作環境。

評估機制



透過員工滿意度調查（R12 問卷）、快樂指數、留任與復職率追蹤，以及性別比例與薪資公平性分析，集團持續掌握組織健康度。並以數據分析檢視政策成效，滾動式調整人資策略。

利害關係人議合情形



透過勞資會議、員工大會、線上問卷與申訴制度等管道，集團與員工建立透明、雙向溝通機制。所有申訴案件由專責人即時處理，確保公正與保密性，並定期檢討制度，以提升職場公平與員工參與感。

本集團秉持「將心比心」的核心理念，致力於營造溫暖、友善且具備發展潛力的職場環境，將員工福祉與永續經營視為企業長期發展的關鍵動能。透過多元且前瞻的人才策略，集團持續吸引並留任優秀人才，推動多元包容、平等機會與職涯發展，實現「以人為本」的承諾。

這些努力亦獲得社會肯定，自 2020 年以來，我們已連續四年榮獲 1111 人力銀行「幸福企業金獎」，並於休閒娛樂服務業類別中脫穎而出，彰顯我們在職場幸福與人才經營方面的卓越表現。

我們將「待客如親」的精神內化為組織文化，延伸至內部管理，打造一個安全、公平、尊重與充滿希望的工作環境，讓每一位員工都能在其中發揮潛能、實現價值。

同時，集團的發展方向積極對應聯合國永續發展目標（SDGs），特別在以下三大核心目標上展現具體行動與成效：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）提供具競爭力的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 — 保障所有員工的平等機會與人身自由，拒絕任何形式的歧視與不平等對待。

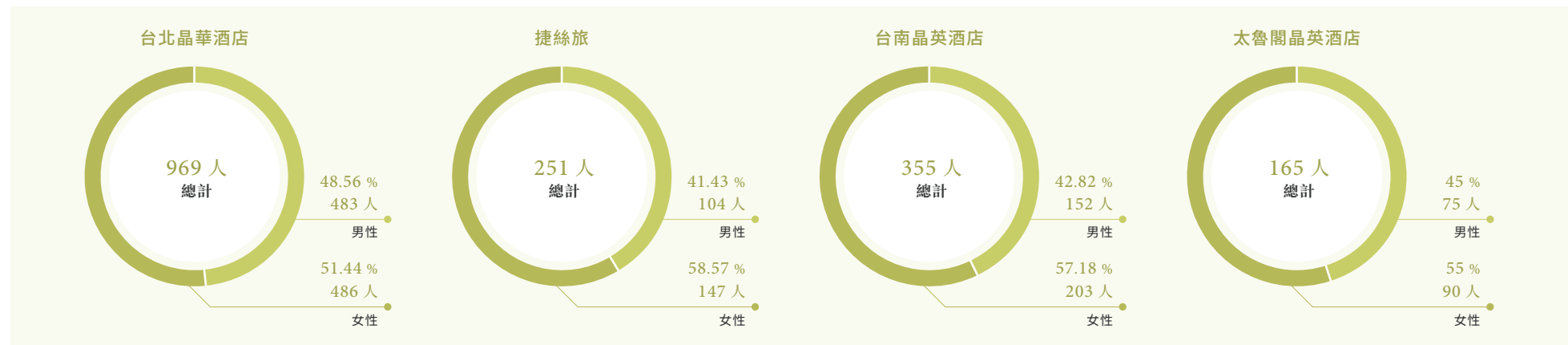
3.2.1 員工聘任與多元包容

本集團透過多元招募管道（如人力銀行、校園合作、就業博覽會、產學合作及內部推薦等）公開招募潛力人才。秉持公平原則，聘用具職能之人才，不因國籍、性別、種族、殘疾等因素而有差別待遇，並嚴禁童工、強迫勞動及職場騷擾。提供公平且無歧視的招聘流程，聘用來自多元背景的員工，包括弱勢群體（如：高齡、原住民、身心障礙者等）。

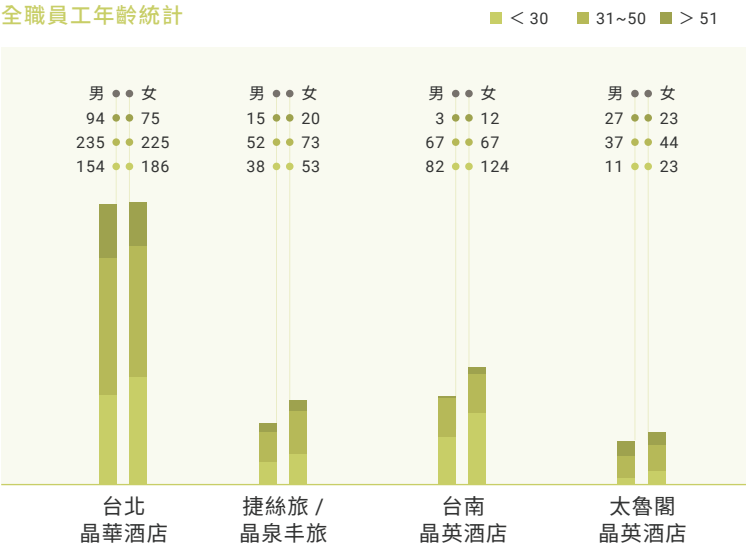
弱勢就業：共聘用 30 位身心障礙同仁與 30 位 65 歲以上高齡同仁，為其設計適合的工作崗位，並提供相關支持資源。

台北晶華酒店榮獲 HR Asia「亞洲最佳企業雇主獎」，於評選中，特別在「思考、感覺、行動」、「多元、平等、包容」以及「永續工作環境」等項目獲得高分，展現對人才培育與幸福職場的承諾及在打造友善平權職場環境的努力

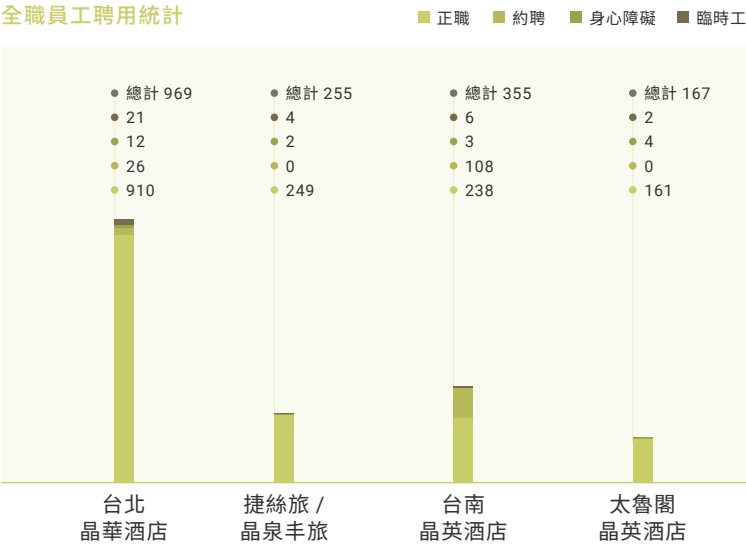
全職員工性別統計



全職員工年齡統計



全職員工聘用統計



新進員工 / 年齡分布

類別	新進員工						新進實習生					
	男			女			男			女		
年齡 / 歲	< 30	31~50	> 51	< 30	31~50	> 51	< 30	31~50	> 51	< 30	31~50	> 51
台北 晶華酒店	46	47	7	46	32	6	75	0	0	85	0	0
捷絲旅 / 晶泉丰旅	15	17	2	24	25	10	11	0	0	18	0	0
台南 晶英酒店	29	7	0	38	12	4	43	0	0	105	2	0
太魯閣 晶英酒店	3	5	4	2	4	2	4	0	0	3	0	0

離職員工 / 年齡分布

類別	申請離職						留職停薪						申請退休			
	男			女			男			女			男		女	
年齡 / 歲	< 30	31~50	> 51	< 30	31~50	> 51	< 30	31~50	> 51	< 30	31~50	> 51	31~50	> 51	31~50	> 51
台北 晶華酒店	98	52	6	131	47	6	32	3	0	17	3	0	0	5	0	5
捷絲旅 / 晶泉丰旅	14	8	4	31	16	5	6	1	0	2	1	0	0	0	0	0
台南 晶英酒店	29	8	0	35	17	2	3	0	0	2	5	0	0	0	0	0
太魯閣 晶英酒店	23	22	7	21	10	5	0	1	0	0	2	0	0	1	0	3

男女職務比例 (%)

職位		2022		2023		2024	
		男	女	男	女	男	女
台北晶華酒店	一般員工	46.35%	53.65%	47.85%	52.15%	47.72%	52.28%
	中階主管	53.76%	46.24%	52.67%	47.33%	55.52%	44.48%
	高階主管	39.02%	60.98%	40.91%	59.09%	42.86%	57.14%
捷絲旅 / 晶泉丰旅	一般員工	37.69%	62.31%	37.41%	62.59%	40.45%	59.55%
	中階主管	33.33%	66.67%	37.50%	62.50%	45.5%	54.50%
	高階主管	28.57%	71.43%	0%	100.00%	28.6%	71.40%
台南晶英酒店	一般員工	37.70%	62.30%	62.39%	37.61%	38.83%	61.17%
	中階主管	52.63%	47.37%	48.89%	51.11%	53.49%	46.51%
	高階主管	50.00%	50.00%	60.00%	40.00%	50.00%	50.00%
太魯閣晶英酒店	一般員工	61.29%	38.71%	66.00%	40.00%	43.48%	56.52%
	中階主管	35.29%	64.71%	35.21%	64.79%	52.94%	47.06%
	高階主管	33.33%	66.67%	38.46%	61.54%	31.25%	68.75%

3.2.2 薪酬與福利

本集團致力於提供具市場競爭力的薪酬與完善的福利制度，定期檢視產業薪資行情，確保具競爭力的薪酬制度，視此為吸引、激勵與留任優秀人才的關鍵策略。完善的薪酬待遇不僅是對員工工作的肯定，更是提升生活品質與職場幸福感的重要基礎。

每年定期檢視產業薪資行情，並與同級飯店進行薪資級距交換與比較，以確保薪酬制度的公平性與合理性。目前本集團基本薪資已高於法定最低工資 12%，即使對於臨時工與兼職人員，也均依「勞動基準法」給予符合規範的報酬，保障所有員工的基本權益與生活需求。

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

- 依職責與績效差異化給薪：薪資核定依據員工職務內容、績效表現與貢獻程度，進行差異化調薪與獎金發放。
- 市場競爭力薪酬：定期檢視整體薪酬制度與獎酬機制，確保在產業中具競爭優勢。
- 性別平等原則：全面落實男女同工同酬，薪資核定與晉升標準均採取公開、公平、一視同仁的原則。

男女員工平均薪資比

員工職級	一般員工			中階主管			高階主管		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
台北晶華酒店	1：0.94	1：0.92	1：0.95	1：0.91	1：0.92	1：0.94	1：0.71	1：0.71	1：0.75
捷絲旅 / 晶泉丰旅	1：0.95	1：0.93	1.05：1	1：1.07	1：1.94	1.04：1	NA(報導期間無男性高階主管)		0.98：1
台南晶英酒店	1：0.95	1：0.97	1：0.96	1：0.93	1：0.91	1：0.91	1：0.67	1：0.93	1：1.12
太魯閣晶英酒店	1：1.01	1：1	1.1：1	1：0.89	1：0.88	1.1：1	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值

單位	2022 倍數		2023 倍數		2024 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
台北晶華酒店	1.28	1.24	1.23	1.18	1.22	1.20
捷絲旅 / 晶泉丰旅	1.10	1.10	1.09	1.09	1.20	1.20
台南晶英酒店	1.07	1.07	1.09	1.09	1.06	1.06
太魯閣晶英酒店	1.18	1.18	1.26	1.26	1.31	1.31

非擔任主管職務之全時員工薪資資訊

單位：仟元

類型 / 件數	2022	2023	2024	近兩年差異
員工人數 / 年度平均	1,170	1,248	1,245	-3
員工薪資平均數 / 人	645	699	710	+11
員工薪資中位數 / 人	535	571	589	+18
員工薪資總額	755,071	872,208	884,258	12,050

註：資料來源僅為母公司

友善職場與員工照顧

集團所有員工均享有勞健保、產假 / 育嬰假及其他相關員工福利。

並設立職工福利委員會，同時推動多項員工關懷措施：

- 基本法定保障：勞健保、產假／育嬰假、職災保險等法定福利完整提供。
- 多元福利措施：員工持股會、社團活動、企業競賽、員工旅遊、春酒、年終與績效獎金。
- 健康與休憩設施：設有年度健康檢查、醫務室、圖書室、員工餐廳、休息室及過夜宿舍。
- 孕育友善環境：設置哺（集）乳室，提供產檢假、產假、育嬰留職停薪等福利。
- 中高齡輔具優化：推動職務再設計，改善流程並導入輔具創造中高齡友善職場。
- 弱勢就業：提供適合高齡、身心障礙者等工作機會，並優化相關設施，方便日常工作和生活。

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，提供適當假別讓員工申請。

2024 年品華國際酒店集團總計有 37 位男性與 32 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 22 位男性與 25 位女性同仁，復職率 68%。2023 年申請留職停薪復職人數為 3 位男性與 10 位女性同仁，已於 2023 年任職滿一年，復職率 84.6%。



近三年育嬰留職停薪申請概況

職位		2022		2023		2024	
		男	女	男	女	男	女
台北晶華酒店	享有育嬰假之員工總數	NA	NA	NA	NA	NA	NA
	實際留停人數	2	6	5	8	4	4
	應復職人數 (A)	2	5	4	6	6	10
	實際復職人數 (B)	1	4	1	4	5	8
	復職率 (B/A)	50%	80%	25%	67%	83%	80%
	前年留停復職 (C)	1	3	1	4	1	4
	前年復職在職滿一年 (D)	1	2	0	3	1	4
	留任率 (D/C)	100%	67%	0%	75%	100%	100%
捷絲旅	享有育嬰假之員工總數	NA	NA	NA	NA	0	1
	實際留停人數	0	1	0	6	0	1
	應復職人數 (A)	2	2	0	0	0	1
	實際復職人數 (B)	0	1	0	1	0	1
	復職率 (B/A)	0%	50%	0%	100%	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%
台南晶英酒店	享有育嬰假之員工總數	0	2	3	5	2	6
	實際留停人數	0	2	3	5	2	6
	應復職人數 (A)	0	4	3	5	2	3
	實際復職人數 (B)	0	2	3	5	2	3
	復職率 (B/A)	0%	50%	100%	100%	66%	100%
	前年留停復職 (C)	0	3	0	5	2	6
	前年復職在職滿一年 (D)	0	1	0	5	1	5
	留任率 (D/C)	0%	34%	0%	100%	50%	83%

註：NA 未統計應享有育嬰假之員工數

職位		2022		2023		2024	
		男	女	男	女	男	女
太魯閣 晶英酒店	享有育嬰假之員工總數	0	1	0	0	1	2
	實際留停人數	0	0	2	0	31	21
	應復職人數 (A)	0	0	0	0	31	21
	實際復職人數 (B)	0	0	0	0	15	13
	復職率 (B/A)	0%	0%	0%	0%	48.3%	62%
	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%

退休制度與員工持股

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（優於勞基法的 25 年）、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依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。

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。2024 年員工參與信託持股人數為 296 人，占員工人數比例 18.8%。



職工福利委員會每年籌辦國內外員工旅遊，每月補助社團活動，如登山社、路跑社、讀書會及烏克麗麗社等。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、佳節禮金、急難救助金等福利，福委會 2024 年相關費用支出為新台幣 3,212 仟元。

另有「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。

提升員工幸福感與向心力

晶華國際酒店集團重視正向溝通機制與多元獎勵制度，致力於建立具激勵性與參與感的職場文化，提升員工的認同與幸福感。

新進與實習員工評核制度

- 為協助新進人員快速融入職場，公司於員工到職三個月內進行期滿評核，針對工作表現與在職訓練成果給予評估與回饋。
- 對於實習生，則以實習態度、學習成果與時數表現為主要考核依據，對績優實習生提供畢業後的正職工作機會，培育潛力人才。

模範員工與獎勵制度

為鼓勵優異表現，我們設有以下獎勵機制：

- 各部門每月提名表現優異者，由主管遴選當月模範員工
- 模範員工有機會角逐年度最佳員工，其事蹟將公開表揚，並於公司內部網站公告
- 年度春酒活動中進行頒獎與公開表揚，增進士氣與榮譽感

獲獎員工由公司發放住宿券、餐券或獎金以為鼓勵

員工幸福感調查與職場滿意度分析

本公司定期推動「R12 問卷」與「快樂指數調查」，全面掌握員工工作滿意度與心理狀態。問卷涵蓋四大面向：留任意願、工作期望、組織認同及整體滿意度。調查結果成為優化職場政策與員工福祉策略的重要依據，協助主管與員工檢視職涯目標與工作現況，找出改進方向，有效降低職業倦怠，提升心理韌性與工作績效。

截至 2024 年底，R12 問卷總平均分數為 3.94，較去年提升 0.07，整體趨勢穩定向上，顯示團隊經營持續累積成效。實習生分數略微下降，可能與新進適應期及人員汰換有關，故立即加強迎新輔導與關懷機制，促進實習生能更快融入團隊。

在快樂指數方面，正職員工略有上升，持續延續正向氛圍；實習員工則略有下滑。多數員工認為「團隊氛圍」與「工作環境」為主要正向因素，而「工作量」為最常見的負面來源，故要求各部門盤點任務分配與人力配置，優化工作負荷。

實習生分數下降可能與新進適應期及人員汰換有關，將加強迎新、輔導與關懷機制，協助其更快融入團隊。

整體而言，儘管短期分數有波動，長期趨勢持續正向發展。我們將持續與各部門溝通，協助釐清關鍵議題，並設定下一階段 R12 目標，持續推動員工幸福感提升。



3.2.3 人權維護與多元共融

面對全球永續治理趨勢與歐盟（企業永續盡職調查義務指令）（CSDDD）等新規範的實施，企業推動多元、公平、共融（DEI：Diversity 多元、Equity 平等、Inclusion 包容）已成為尊重人權、強化韌性與提升國際競爭力的核心策略，亦是企業履行社會責任的重要實踐。DEI 管理作為已納入人權政策與盡職調查揭露重點，並呼應聯合國永續發展目標（SDGs）第 5 項（性別平等）、第 10 項（減少不平等）與第 17 項（全球夥伴關係）。

本集團秉持尊重人權、促進多元與共融的核心價值，致力於建構安全、平等、有尊嚴的工作環境。依循「聯合國世界人權宣言」、「聯合國企業與人權指導原則」及「國際勞工組織多國企業與社會政策三方原則宣言」等國際準則制定「人權管理政策」，並依據國內法令與國際最佳實務，持續檢視與精進相關制度與作為，致力於打造公平、有尊嚴且具包容性的職場，落實 DEI 價值。

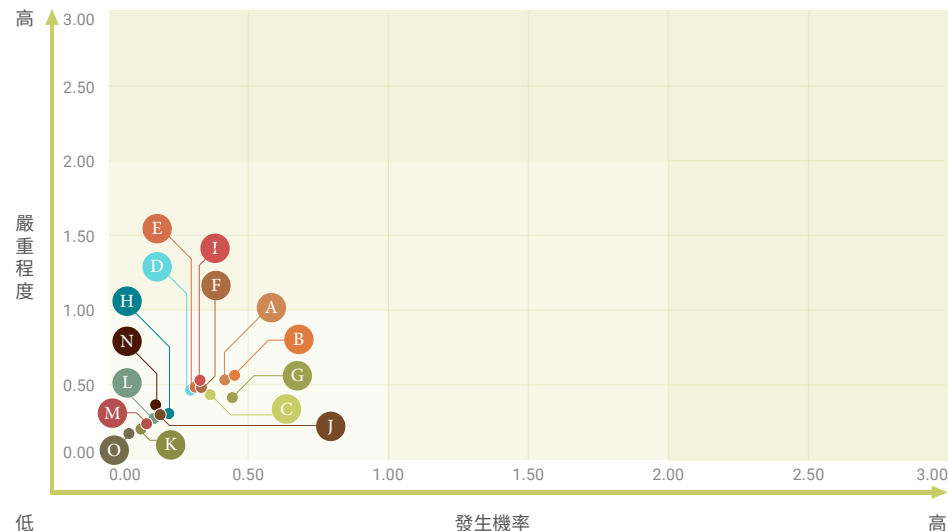
2024 年晶華國際酒店集團人權盡職調查（人權風險評估結果）

本集團參考國際人權公約、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

2024 年度對內部員工實施的人權風險評估調查，共回收 442 份問卷，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



- | | |
|-----------------------|-----------------------|
| 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 2024 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。

打造多元共融職場

為實踐性別平等與文化多元，本集團於招募、任用、薪酬、培訓、晉升等環節，全面落實公平對待原則，杜絕任何因性別、年齡、國籍、種族、宗教、政治立場或身心障礙等造成的差別待遇。恪守「同工同酬」、「平等晉升」原則，並禁止童工、強迫勞動、性騷擾與職場霸凌，確保每位員工皆受平等尊重。

本集團亦積極推動家庭友善職場，提供法定產假、陪產假、育嬰假等福利，並設置哺乳室與性別友善廁所，推動鄰近托育合作與產後支持機制，協助員工兼顧職涯與家庭。針對管理職與主管階層，辦理性別平等與多元性別課程，從上而下強化職場性平意識。

同時與多所學校建教合作，提供學生實習機會，提升青年就業能力，並嚴防非法用工與任何形式之強制勞動，落實職場平等與人身自由保障。透過制度化管理與開放溝通文化，全面提升企業形象與社會信任，擴大品牌影響力。

勞資和諧與人權保障

本集團致力於營造多元、平等且尊重人權的工作環境，透過制度化管理與透明溝通，持續強化勞資和諧與職場倫理文化。集團訂有完善的「工作守則。與「倫理行為準則」，明確規範聘用、工時、工資、休假、獎懲、退休等相關制度，並透過新進人員職前訓練、簽署保密協議及定期內部宣導，提升員工對公司制度與職場規範的認知與落實。

在性別平權與人權保障方面，本集團依據「性別工作平等法」與「性騷擾防治法」設置申訴與調查機制，並制訂「性騷擾防治處理要點」、員工薪酬與福利晉升制度，定期檢視與修訂相關政策，以確保職場公平、公正與安全。

同時，恪守「勞基法」第 30 條之 1 規範，所有出勤、休假及請假制度均經勞資協商辦理，強化合法任用與職場安全保障，杜絕任何形式之歧視、騷擾或不當對待。藉由完善的福利政策、教育訓練與職涯發展制度，提升員工留任率與滿意度，落實勞資互信、共榮共好的永續經營目標。

員工賦權與經濟人權實踐

為提升員工的參與感與歸屬感，本集團積極推動員工持股計畫，鼓勵員工參與企業長期發展並共享營運成果，展現員工與企業共同成長的成果。此舉不僅強化員工對企業的認同與責任感，更是實踐經濟人權的具體行動。透過推動共榮發展，本集團落實對社會責任與經濟包容性的承諾，攜手員工共築永續未來。

供應鏈人權風險管理

人權保障亦擴及至供應鏈管理，要求長期合作廠商簽署勞動與人權條款，並納入供應商評鑑與定期稽核機制，以防範非法用工、童工及強制勞動行為。推動合作夥伴共同實踐社會公平與勞動尊嚴，攜手建立負責任的價值鏈。

持續改善與資訊透明

定期審查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。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潛在人權風險，擬定人權風險減緩措施，持續監督及改善計畫執行成果。本集團持續審查與更新人權管理制度，2024 年亦針對同仁實施人權保障相關訓練課程，總參訓人次 5,099 人次，參訓總人時 9,432 小時。並透過：問卷調查與數據分析、社會議題關注與內部審查及風險辨識與減緩計畫，確保所有利害關係人皆受妥善保障，實現企業永續發展的承諾。

員工溝通與申訴機制

集團尊重員工依據法律所擁有的結社與集會自由，並提供多元的內部溝通與申訴機制，包括：

- 勞資會議、員工大會。
- 電子郵件反映管道。
- 性騷擾防治專線。
- 獎懲與考績申訴制度。
- 晶華大學 APP 平台。
- 官網利害關係人專區與匿名意見反映機制。



所有申訴案件均由人力資源部專責人員即時處理，並保證保密、公正與可近性，促進勞資雙向溝通與和諧。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。

3.3 人才培育與職涯發展

績效成果

- 2024 年合計集團實體課程總訓練時數達 67,204 小時、參訓人次 11,622 人；線上課程 3,366 人次；
- 台南晶英酒店取得 WSET 與 SSI 認證，強化酒類專業；AI 共學與跨館輪調有效促進員工數位素養與職涯探索；
- 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，進一步提高顧客服務質量，增強集團的市場競爭力和品牌價值。

67,204 小時

總訓練時數

11,622 人

參訓人次

3,366 人

線上課程人次

未來目標

短期目標

強化數位能力與實務技能，推動基層與主管訓練，提升即戰力與服務細緻度。

中、長期目標

為建構永續人才發展體系，深化品牌輪調、Z 世代職涯設計與組織文化傳承，厚植集團競爭力。



衝擊影響

隨著數位轉型與高端服務需求快速增長，觀光產業對人才素質提出更高標準。面對人力短缺、世代差異與競爭白熱化等挑戰，集團持續盤點職能需求，重塑訓練機制，以確保員工能即時應對市場變化，維持服務品質與營運效率。



政策承諾

集團承諾打造「學習型組織」，推動全員終身學習與職涯發展。透過教練式領導、數位共學、產學合作等機制，落實 SDGs 第 4 項優質教育與第 8 項體面就業，培育具備專業力與文化素養的旅宿人才。



採取之行動

集團推動多元學習策略，包含 iGPS 職涯導航、數位學習平台、跨館歷練與國際認證課程。同時，導入 AI 共學與英式管家制度，提升員工實務能力與職場韌性，全面強化專業技能與服務品質。



評估機制

集團以訓練人時、人次、線上參與度及課程完成率為主要績效指標，結合 R12 問卷與員工回饋機制，持續追蹤訓練成效。另以接班人培育進度與職能落差改善情形作為中長期衡量依據。



利害關係人議合情形

集團積極透過內訓回饋、跨部門溝通會議與產學合作建立互動平台，了解員工需求並調整課程內容。與國內外學校合作產出專班機制，並參與政府培訓政策，強化利害關係人參與與人才共育。

觀光產業的核心競爭力源自優質產品與卓越服務。為提升顧客體驗與滿意度，並在競爭激烈的市場中維持領先地位，我們持續推動全方位的人才培育計畫，透過系統性學習與專業訓練，全面強化員工職能與服務品質。

秉持「以學習促進成長」的理念，集團提供多元化的教育訓練資源，包括共通核心課程、專業知識及技能訓練，並延伸至工作以外的管理與自我成長課程，鼓勵同仁持續精進。

我們在人才發展及幸福職場營造方面的努力，亦獲得國際肯定，榮獲「亞洲最佳企業雇主獎」，彰顯集團在人力資源發展與永續治理上的卓越成果。

3.3.1 人才培育、企業永續

為因應產業發展趨勢與挑戰，本集團持續投入資源推動職涯發展計畫，並以「人才招聘」、「職能強化」及「接班人培育」為三大發展主軸，建立一套完善且具延續性的人才培育架構。

我們積極延攬具潛力的員工，系統性強化現有員工的專業職能，同時針對關鍵職務啟動接班人的培養計畫，確保人才能量穩健傳承。透過此一整合性的人力發展策略，集團得以因應未來營運需求，並持續提供顧客高品質服務，邁向企業永續經營的目標。



我們積極參與政府就業博覽會，吸引不同背景的人才，包括社會新鮮人、二度就業者以及轉職者，以因應多元職務需求。

我們持續強化員工專業職能，規劃多元化訓練課程，包括共通能力培訓、專業知識與實務技能訓練，以及管理職能與領導力發展課程，協助同仁全方位成長。

我們積極培育具潛力的員工，透過重點培訓計畫，強化其核心能力與管理技能，為未來接班人做好準備。並建立完善的人才接班制度，確保組織穩健發展與企業文化的延續。

培育未來人才 實踐永續承諾

面對數位轉型與高端服務需求並進的產業趨勢，集團持續強化內部培訓體系，透過一系列結合科技應用、專業實務與國際認證的學習課程，系統性提升員工職能與競爭力。課程設計緊貼產業發展脈動與營運需求，涵蓋 AI 工具運用、數位技能精進、國際禮儀規範、專業酒款知識等面向，協助員工與時俱進、拓展職涯視野。這些培訓行動不僅展現集團對人才發展的長期投入，也呼應聯合國永續發展目標（SDG）第 4 項「優質教育」及第 8 項「體面工作與經濟成長」的核心精神，落實企業內部終身學習與技能永續策略，打造具備韌性與專業的旅店服務團隊。



細緻服務 永續款待

為深化高端服務體驗，集團導入源自英國的私人管家服務體系，並於期間培訓數百位專業管家。此系列課程著重於一致且嚴謹的服務標準與儀態規範，強化管家對細節的敏銳觀察力與全方位服務的應對能力，打造能提供客製化體驗的專業團隊。

訓練內容涵蓋個人素養與專業技能雙重面向，從談吐儀態、待客服務，到高端接待流程，全面提升團隊整體水準。同時，集團承襲日本頂級「女將」文化的細膩精神，為新進同仁設計一系列基礎餐飲訓練課程，涵蓋倒水禮儀、托盤使用技巧與酒水知識等，以強化基層人員的實務操作與專業形象。

透過這些系統化、層層遞進的訓練計畫，參與者不僅學習與賓客建立深層連結的技巧，更能規劃個人化服務精進方案，進一步實現超越顧客期待的款待體驗。此一人才培育策略，全面提升旗下各酒店管家與餐飲主管的服務品質，鞏固本集團在高端旅宿市場的領導地位，實踐「細緻服務、永續款待」的核心價值。

「細緻服務 永續款待」與永續發展目標（SDGs）對應表

SDGs 目標	細項編號	對應條文	實踐行動	具體成效
SDGs 4 優質教育	4.3	提供平等負擔得起的技術與職業教育	建構以英國管家服務與日本「女將」文化為基礎的系統化訓練課程，涵蓋禮儀、溝通、專業技能等內容	員工獲得高品質、可應用於實務的職業訓練，有效提升服務素養與專業能力
	4.4	提升就業與創業所需技能的學習機會	培訓數百位專業管家，設計涵蓋托盤技巧、酒水知識、倒水禮儀等餐飲實務訓練，強化基層與中階人員的服務能力	員工技能升級，對顧客服務更具敏銳度與細緻度，提升整體接待水準
	4.7	賦予永續發展所需的知識與技能，包括人權、文化多樣性、和平文化等	注重儀態、溝通與文化敏感度訓練，融入尊重、誠信與關懷精神，強調與賓客建立深層連結	員工服務態度更加人本與周全，打造具永續服務精神的職場文化

人才培育與認證

為提升餐飲服務專業與深化顧客體驗，台南晶英酒店持續推動專業人才的培育與發展。在專業顧問與國際認證協會的指導下，餐飲團隊積極參與系統性培訓與實務演練，並陸續取得國際認證，包括 WSET 英國葡萄酒與烈酒教育基金會認證（Wine and Spirit Education Trust）與 SSI 日本酒唎酒師認證（Sake Sommelier Institute）。

透過專業酒款知識的強化，服務同仁得以靈活結合顧客偏好，打造專屬餐酒搭配體驗，提升服務附加價值，為賓客帶來極致難忘的用餐感受。這不僅展現員工對專業的投入與追求，更體現集團對永續人才發展的承諾。



「人才培育與認證」與永續發展目標（SDGs）對應表

SDGs 目標	細項編號	對應條文	實踐行動	具體成效
優質教育 SDGs 4	4.4	提升就業與創業所需技能的學習機會	與國際認證機構合作，協助員工取得 WSET 與 SSI 認證	員工具備全球認可的專業資格，提升就業與晉升機會
體面工作與經濟成長 SDGs 8	8.2	促進經濟生產力，聚焦高附加價值活動	員工能以酒類知識結合高端餐飲接待，提升整體服務價值與顧客滿意度	強化餐飲部門的專業化與品牌形象，提升營收與競爭力
	8.6	降低未受訓或未就業青年比例	提供在職進修與專業認證培訓機會，吸引青年投身餐飲產業	培育穩定中堅人才，減少離職率並提升產業吸引力

數位精進 AI 共學

本集團積極推動數位轉型與員工技能再升級，推出「AI 共學」課程系列，涵蓋 ChatGPT、STYLAR.ai、Excel、會議數位化等主題，協助員工掌握人工智慧應用與數位工具操作能力。

「數位精進 AI 共學」與永續發展目標（SDGs）對應表

SDGs 目標	細項編號	對應條文	實踐行動	具體成效
優質教育 SDGs 4	4.3	提供平等負擔得起的技術與職業教育	開設免費內訓課程，提供員工學習 AI 工具與數位技能的機會	降低學習門檻，促進企業內部公平教育資源分配
	4.4	提升就業與創業所需技能的學習機會	教授 ChatGPT 實務應用、STYLAR.ai 圖像生成、Excel 操作、數位紀錄工具等	強化員工數位轉型應對能力，提升職場競爭力與創造力
體面工作與經濟成長 SDGs 8	8.6	降低無業與未受訓比例	鼓勵全體員工參與數位轉型培訓，實踐終身學習	推動內部人才再培訓與轉型升級，減少技能落差
	8.9	促進永續觀光與在地就業	課程設計與酒店營運實務對接，強化智慧化服務能力	支持旅宿業數位升級與人才永續，強化顧客體驗與產業韌性

產學合作 創新育才

集團持續深化產學合作，拓展新南向交流版圖，於 2024 學年度持續開設新南向專班。新南向專班吸引了包含印尼、菲律賓、馬來西亞等國際學生來台完成大學學業，並結合理論與實務訓練，在學期間安排至集團旗下飯店進行跨單位、跨館別的實習，提前接軌職場。首波學生優先支援結合溫泉療癒與渡假休閒的全新酒店「北投晶泉丰旅」。未來，集團亦將持續以系統性方式推動僑外生培育機制，為旅宿業注入多元且優質的新生力。

3.3.2 訓練多元 永續傳承

打造全方位人才發展體系

本集團持續推動多元化的教育訓練課程，全面強化員工的專業能力與核心素養。

實體課程涵蓋廣泛領域，包括針對領導者的「教練式領導」訓練、強調員工心理健康的「關懷系列課程」、提升工作標準化的「SOP 操作流程訓練」，以及強化安全意識的「消防與防災基礎培訓」。此外，亦針對餐飲服務、客務管理與房務作業等基礎技能進行細緻化的培育，確保各部門人員具備專業水準與卓越工作效率。

在線上學習方面，我們積極發展多語言學習資源（中、英、日、印尼文），並推動全體員工參與「4DX 執行力的四大修練」，幫助同仁聚焦目標、提高執行力與成果責任感。此外，因應產業數位轉型趨勢，每週推出「AI 共學」課程，協助員工掌握人工智慧與數位工具應用技巧，強化職場競爭力。

2024 年職涯訓練實體課程參訓人次共計 11,622 人次、總人時為 67,204 小時（不包含新人訓練時數）。

集團推動全新的「iGPS 職場導航地圖」計畫，協助員工依照個人特質與職涯興趣探索最適合的職場方向。此計畫提供兩年期完整輪調與學習歷程，包括為社會新鮮人設計的「i 探索 GPS」學程，以及適合具 3 至 5 年業界經驗人才的「i 突破 GPS」學程。入選者可於 24 個月內，依個人發展目標選擇集團旗下 3 個據點或 3 個不同屬性的工作崗位進行跨職能或跨品牌歷練，累積多元實務經驗，建立寬廣的職涯視野。完成「iGPS」計畫的同仁，更將成為集團培育未來總經理及部門主管的重要儲備人才。

因應聯合國預測 2030 年 Z 世代將占工作人口近四成，集團也調整人才策略，以 Z 世代視角打造職場環境，重視體驗式學習與價值實現的過程，引導年輕世代在工作中找到天賦與熱情，逐步邁向個人成就。

永續人才策略：推動學習型組織的三大關鍵行動

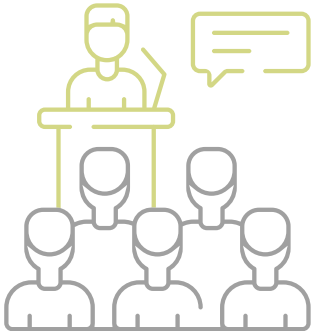
為強化永續人才培育，我們持續落實「4DX 執行力四大修練」，包括：「鎖定極重要目標」、「從領先指標著手」、「設置醒目計分板」與「落實當責文化」，幫助員工聚焦重點、勇於承擔，並與組織核心使命保持一致，打造高效能、共創共好的學習型團隊。

面對年輕化與多元化的職場組成，集團重新定義主管角色，導入「教練式領導」訓練，取代過去指令式管理模式，轉而強調關懷、陪伴、聆聽與啟發，協助主管帶領團隊透過對話發掘潛能，幫助員工覺察思維盲點、改變行為模式，進而提升整體績效。

此外，我們積極深化晶華數位學習平台 APP 及「Regent Talk」訓練課程，2024 年的線上課程共計 3,366 人次。結合行動裝置的便利性與個人化學習機制，為全體同仁打造即時、彈性且高效的學習環境，推動組織整體素質邁向更高水平。

總計訓練時數（依職級與性別分析）

飯店	台北晶華酒店		捷絲旅 / 晶泉丰旅		台南晶英酒店		太魯閣晶英酒店	
性別	男	女	男	女	男	女	男	女
主管	1,171	1,230	176	245	495	488	2,040	5,305
員工	3551.7	3,727.9	658	1,029.5	1,905	2,526	22,032	24,493
訓練總時數	9,680.6		2,108.5		5,414		53,870	



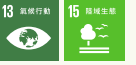
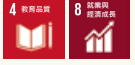
2024 年訓練課程及參與統計

飯店	課程名稱	開班堂數	開班總時數	人數	總人時
台北 晶華酒店	新人訓練	54	79	1,350	1,970
	誠信經營及內部重大資訊處理作業	12	6	336	183
	外語訓練	23	64.5	311	988
	CSR 課程與活動	7	27	108	248
	專業成長	45	227.3	491	972.6
	領導管理	20	332	208	978
	食品安全	8	33	552	1,065
	勞工安全	56	215.5	1,749	3,339
捷絲旅及 晶泉丰旅	新人訓練	12	36	92	276
	誠信經營及內部重大資訊處理作業	12	12	242	16
	外語訓練	18	43	79	42
	消防與防災演練	16	10	93	81.5
	ESG 課程與活動	18	19	410	554
	專業成長	13	23	183	660
	領導管理	5	24	94	347
	勞工安全	12	24	87	174
台南 晶英酒店	新人訓練	14	120	223	1,784
	誠信經營及內部重大資訊處理作業	0	0	0	0
	外語訓練	12	140	104	758
	ESG 課程	1	16	8	263
	專業成長	65	330	354	885
	領導管理	3	16	96	528
	食品安全	4	26	87	396
	勞工安全	11	16	238	476
	內部講師培訓	18	18	130	324

3.4 社區關懷與公益

本集團深知企業社會責任對建立永續發展的重要性，特別是在觀光產業中，我們深切體認到自身與在地社區、環境與顧客的緊密連結。本章節將展示本集團如何透過多元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，並實際回應聯合國可持續發展目標（SDGs），落實旅宿業作為在地責任行動者的角色。

各專案活動對應 SDG 目標與服務主軸

01  關注弱勢群體，透過慈善市集、就業培訓及住宿支援，推動社會融合。	02  參與社區綠美化、無障礙設計與文化活動，營造包容與韌性的城市空間。	03  持續推動無塑轉型、節能設施與在地永續採購，落實綠色營運。	04  舉辦環境教育與生態保育行動，如賞螢旅遊、獨居蜂旅館體驗等，促進公眾認識與參與自然保護。
05  透過藝術教育、職訓及社區人才培育實現賦能。	06  結合旅宿捐贈與跨界協作，推動海洋永續與社會連結，實踐與各利害關係人共同創造影響力。	07  我們長期推動長者餐食、關懷洗衣與愛心義煮等公益計畫。	

透過這些實際行動，集團展現了對社會與環境的長期承諾，同時也是我們作為負責任品牌的信念與實踐。

2024 年永續專案暨 SDG 的實踐

持續回饋 公益實踐

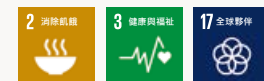
第九屆愛心義煮活動

「七星主廚花蓮黎明教養院義煮活動」，在台北晶華酒店陳主廚領航下，和義煮團隊與志工於 10 月 20 和 21 日兩天為黎明機構師生帶來了一次難忘的美味饗宴，同時也促進了社區的團結和支持，為弱勢族群帶來實質的溫暖與支持。



參與志工團隊 23 名，包含飯店主廚、老師、媒體人、企業家等，另有 11 家供應商贊助食材共 10 萬元。

23 位 志工服務增加人數
10 萬元 贊助食材



社區公園認養計畫及鄰里關懷

台北晶華酒店認養位於台北市中山區的四號公園逾 20 年，期間積極投入植栽綠化與藝術燈光照明的維護工作，讓公園成為社區居民心中的綠色空間，並於節慶期間化身為營造歡樂氛圍的重要場域。酒店亦持續透過里長協調，定期提供餐食予社區內的低收入戶與獨居長者，並多次贊助社區活動所需之點心、餐食或人力支援。

促進社區共融與福祉提升，展現企業對弱勢關懷的積極作為。

2024 年之認養維護及鄰里關懷等費用合計新台幣 685 仟元，較 2023 年增加 14%。

685 仟元

相關費用合計

14 %

與 2023 年相比增加



台北市政府文化、觀光公益活動

台北晶華酒店常年捐贈台北市政府推動文化、觀光等公益活動經費及社會福利措施，積極支持在地政府舉辦之藝文、節慶活動與觀光行銷專案，強化城市文化底蘊與觀光吸引力，促進當地社區活力與產業發展。

展現企業積極參與公共事務的責任，同時創造共融共榮的永續城市願景。

2024 年公益文化活動費計新台幣 17,500 仟元，較 2023 年增加 140%。

17,500 仟元

公益活動費計

140 %

與 2023 年相比增加



礁溪晶泉丰旅

邁入第八年的「藝術家駐村計畫」，酒店持續以在地元素為創作核心，致力展現宜蘭獨特的自然風貌與人文底蘊。2024 年推出全新主題「光遇__記藝雕塑」，特別邀請宜蘭當代雕塑藝術家林思瑩合作，運用其擅長的身體語彙與心理視覺轉化手法。



創作出具深度情感連結與空間張力的藝術作品。

共舉辦 17 場體驗活動，吸引 150 位旅人親身參與雕塑創作，讓藝術成為促進地方創生與文化永續的動力核心。

17 場

體驗活動

150 位

旅人親身參與



慈善聖誕市集

台北晶華酒店於 11 月 30 日舉辦「慈善聖誕市集」，攜手米其林星級主廚，結合精緻食材與節慶美饌，並提供二手餐具與食材義賣，活動盈餘全數捐贈予喜憨兒基金會，讓民眾在購物中也能為公益盡一份心力。

結合供應商義賣商品贊助，共設置了 16 個攤位，吸引中山區康樂里民、旅客及民眾逾 1,000 人的參與，義賣活動捐款金額合計新台幣 200 仟元。

逾 **1000** 人
參與活動

200 仟元
義賣捐款金額



藝術義賣點亮身心障礙青年

台南晶英酒店邀請藝術家陳聰前往瑞復益智中心辦理體驗活動，帶領青年創作，並將其畫作轉印於束口袋，結合永續豆渣薑餅與手工點心義賣，所得用於中心營運。



結合藝術教育、弱勢關懷與綠色消費，展現企業支持多元共融與永續發展的積極行動。

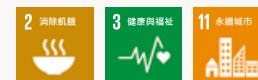


支持長者餐食計畫

礁溪捷絲旅與晶泉丰旅持續關懷宜蘭獨居長者，推出每房捐贈 100 元機制，支持弘道老人福利基金會，助弱勢長者獲得溫飽與關懷。



捐贈弘道老人福利基金會及台灣海洋保育與漁業永續基金會共新台幣 10 仟元。



衝浪兼保育，守護海洋

推動烏石港衝浪、豆腐岬浮潛 SUP 等體驗活動，每房捐贈 100 元給台灣海洋保育與漁業永續基金會，促進海洋環境與漁業資源永續。



10 仟元
合計捐贈



拓展愛心 社會參與

晶英災難中展擔當，成為受災民眾的避風港

0403 花蓮大地震重創當地，太魯閣晶英酒店位於重災區，震後第一時間展現企業韌性與人道關懷精神，主動開放設施作為臨時避難所，提供安全住宿與熱食，全力照護受災民眾的基本生活需求。酒店同仁也化身為臨時救護志工，支援現場秩序與物資調配，充分展現危機應變能力與對社會的即時回應。



協助提供超過 500 位受困於太魯閣的房客和遊客餐食、住宿及醫療需求，提升社區韌性與應對災難的核心目標。

500 位以上

提供受困防遊客餐食、住宿及醫療需求



捷絲旅臺大尊賢館推動多元公益活動

捷絲旅臺大尊賢館長期推動多元公益活動，致力實踐企業社會責任與在地關懷。每年免費提供臺灣大學 20 場會議空間，回饋支持校內系所與學生社團交流與發展，促進高教資源共享。

同時，館方亦提供場地公益贊助予財團法人伊甸社會福利基金會，並於歲末年終捐款支持社團法人台灣關愛之家協會，關懷弱勢族群。年度聖誕期間亦舉辦「小小臺大生 義童饗聖誕」活動，邀請弱勢兒童體驗知識與歡樂兼具的佳節饗宴。



提供 20 場會議空間、總價值新台幣 352 仟元。
贊助活動場地、餐飲、禮品價值共新台幣 80 仟元

20 場

提供會議空間

80 仟元

活動場地等贊助

352 仟元

贊助總價值



捷絲旅愛心洗衣，攜手旅人傳遞溫暖

捷絲旅台北西門館、宜蘭礁溪館與臺大尊賢館長期推動「愛心洗衣」公益行動，將自助洗衣收取的洗衣粉收入，全數捐贈予社團法人台灣關愛之家協會，用以支持弱勢關懷計畫。館內同步設置愛心零錢箱，邀請海內外旅客於入住期間投下愛心捐款，在旅途中一同傳遞善意。



捷絲旅及晶泉丰旅各館捐款合計新台幣 47 仟元。

47 仟元

捐款合計



跨國藝術公益計畫、串連孩童與社會關懷

捷絲旅亦號召旅人與花蓮、宜蘭及泰國三地共 30 位小學生共同參與廊道彩繪，完成一場跨國公益美學計畫。透過藝術串聯孩子與社會，讓愛心不受距離限制，延伸出更多文化與關懷的交流。



贊助火車票、餐食、禮品、牆壁彩繪等相關費用，合計新台幣 100 仟元。

100 仟元

贊助合計



在地共創 實踐永續

將永續融入日常，推出永續島嶼帆布袋

台南晶英酒店與廣富號帆布行聯名推出永續島嶼帆布袋，外觀壓印飯店響應環境永續宣言，結合多巴胺色彩與輕巧設計，便於日常攜帶。

實踐永續願理念，邀大家共創美麗寶島。

藉由這項日常友善選物，傳遞愛護土地、實踐永續的信念，邀請每一位消費者共創美麗寶島的綠色未來。



台南晶英酒店：「山土地海」永續島嶼餐桌

「山土地海—永續島嶼餐桌」活動，邀請屏東 AKAME 主廚彭天恩與台東 Sinasera 24 主廚楊柏偉聯手獻藝，以餐桌為平台，實踐美食中的永續行動。活動集結跨界職人與團隊，從山林、土地到海洋，探索在地食材與文化。



透過共學體驗，引導大眾反思日常與環境的關係。

吸引逾百位民眾參與，包含在地農漁生產者、飲食文化研究者及一般消費者。



府城漢堡節 打造台南美食嘉年華

由台南晶英酒店主辦的「府城漢堡節」邁入第六屆，集結 46 家人氣漢堡品牌與特色餐車，推出多款台南限定口味，打造融合創意與在地風味的美食盛會。不僅活絡地方經濟，更成功帶動台南觀光熱潮。



展現企業以美食促進城市行銷與產業共融的行動力。活動集結 46 家人氣漢堡品牌與特色餐車及吸引超過 16,000 人次參與。透過跨界合作創造在地魅力，推動城市品牌永續發展。

46 家

人氣品牌與餐車

16,000 人次

參與活動



綠色先行 環保倡議

續住不打掃，捐款助永續

捷絲旅台北西門館與宜蘭礁溪館推出「三天兩夜續住不打掃住房專案」，鼓勵旅客減少清潔頻率，不更換床單與被套，響應環保、實踐淨零理念。作為回饋，酒店提供專案優惠房價，並以每晚每房捐贈 100 元方式，支持財團法人環境品質文教基金會推動環境教育與永續倡議。

綠能設備×住房捐贈，落實低碳住宿

捷絲旅品牌旗下各館全面採用綠能節能電器，如高效能冰箱、電視與除濕機，積極落實能源管理與碳排減量。為進一步強化住宿永續行動，每房每晚依住房數捐贈 10 元予財團法人環境品質文教基金會，作為推動環境教育之專用基金，藉由旅客每一次的入住。

以行動響應減碳愛地球

捷絲旅宜蘭礁溪館邀請旅人實踐綠色旅遊，提供入住旅客持當日乘車車票享 8 折住房優惠，並每房代表捐贈 100 元，支持財團法人環境品質文教基金會，推動環境教育使用基金。

攜手旅客共創低碳、友善的住宿體驗，啟發環境意識，為下一代延續更美好的綠色未來。

捐款財團法人環境品質文教基金會新台幣 20 仟元。

20 仟元

捐款財團法人環境品質文教基金會



年節贈禮新意：綠色包裝 DIY 招財貓

台南晶英酒店推出「招財福貓喜迎春」餅乾盒，採用廢棄木材與植物纖維板製成，盒蓋可組裝為招財貓擺飾，提把亦可作為手搖飲提袋。



兼具實用與環保創意，落實綠色設計。

透過減塑包裝與資源再利用，降低碳足跡，推動企業與消費者共同實踐低碳生活。



太魯閣晶英酒店：獨居蜂旅館工作坊

持續舉辦環境永續體驗課程，透過導覽介紹飯店周邊獨居蜂生態，並邀請旅人親手製作「獨居蜂旅館」。



以行動維護生物多樣性，深化環境教育



捷絲旅鼓勵搭乘綠色交通

捷絲旅台大館與西門館聯合推出「探索台北」專案，入住即贈台北捷運24小時票，鼓勵旅人使用大眾運輸，降低碳足跡，支持綠色行動。



礁溪晶泉丰旅：永續馬拉松專案

結合地方文化與環保意識，馬拉松專案贈送品牌環保水壺，鼓勵減塑與重複使用，展現對在地關懷與地球守護的承諾。



倡導 GO GREEN 綠色旅行

鼓勵旅人搭乘火車、客運等低碳交通工具至礁溪，享訂房優惠並獲贈環保水壺，實踐綠色出行理念。

透過「探索台北」、永續馬拉松與「GO GREEN 綠色旅行」等專案，共提供超過 300 晚綠色住宿體驗，吸引逾 810 人參與。積極倡導低碳交通與永續旅遊，實踐環保行動，以實際成果展現企業對氣候變遷因應與永續城市發展的堅定承諾。

300 晚

綠色住宿體驗

810 人

參與



慈善婦幼 文化傳遞

捷絲旅聖誕做公益，跨國傳遞愛心

以「取之於社會、用之於社會」的理念，連續 8 年舉辦跨國聖誕公益活動。邀請海內外偏鄉學童參與，足跡遍及香港、泰國、菲律賓等地，成功提升品牌國際知名度。與社團法人台灣關愛之家協會合作，於歲末年終捐款助弱。



活動累計吸引 240 位孩童參與，落實企業對弱勢兒童教育與社會參與的持續投入，展現對永續發展的深耕實踐。

240 位

孩童參與



4

環境永續

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），提升能源效率不僅減少能源消耗和碳排放，且降低運營成本，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

21.5 % 「EcoMeet 永續會議」專案吸引 141 家企業參與，占年度會議總場次 21 占比

14 % 影印紙年用量減少比率

55.4 噸 自助餐廳導入 AI 廚餘系統 (Winnow)，減少碳排放

7.3 % 台北晶華酒店人均耗能較下降 3%，人均碳排放亦同步減少

0 次 台北晶華酒店接受 18 次主管機關查核，重大違規次數

4.1 氣候變遷因應	113
4.2 能資源管理	121
4.3 廢棄物管理	125

永續策略藍圖

強化氣候韌性，落實永續經營

策略重點

- 設立環境永續小組及落實能源管理制度，推動設備汰換與能源效率提升。推動廢棄物分類與回收再利用，落實低碳營運。

短期目標

- 採購具節能標章設備及減少紙張用量每年 3~5%。

中長期目標

- 逐年增加低碳、碳足跡產品 2%，三年內減少進口原物料採購比例 5%。
- 因應碳權等新法規頒布，規劃節約能源計畫，包含購入再生能源。

2024 年執行成果

- 「EcoMeet 永續會議」專案吸引 141 家企業參與，占年度會議總場次 21.5%，會議參與人數 24,871 人。
- 影印紙年用量減少 14%，相當於減少 3.211 公噸碳排放量。

智慧管理，低碳轉型

策略重點

- 集團致力於能源與水資源效率管理、資源再利用，強化營運永續韌性。透過高效能設備、智慧監控與節水系統，降低環境衝擊，並結合法規遵循、教育訓練及內部管理，打造系統化的永續經營模式。

短期目標

- 每年節電率達 1% 以上。
- 2025 年底前完成 600RT 冰水主機汰換。
- 全面導入節水設備與異常監控機制。
- 強化節能教育與水資源巡檢 SOP。

中長期目標

- 擴大導入高效設備與智慧能源系統。
- 建構節能、減碳、循環的營運模式。
- 提升能源透明度與 ESG 績效管理。
- 3 年內增加 5% 旅客參與「綠葉卡」計畫。
- 因應氣候政策制定碳中和路徑圖及再生能源使用規劃。

2024 年成果

- 台北晶華酒店汰換 400RT 冰水主機，提升單機 38% 節能率。
- 台北晶華酒店能源人均消耗量較 2023 年下降 3%，人均碳排放亦同步減少 7.3%。
- 導入省水標章設備，回收冷凝水與泳池溢流。
- 「綠葉卡」計畫減少約 40% 洗衣用水與成本。
- 雖整體能耗略增，透過管理制度，單位能耗未超出預期水準。
- 接受 18 次主管機關查核，無重大違規。

強化廢棄物管理韌性

策略重點

- 透過「廢棄物管理計畫」推動 PDCA 管理循環，涵蓋垃圾分類、包材回收、源頭減量及員工教育等策略。

短期目標

- 推動 AI 廚餘系統擴大應用。
- 客房全面改用玻璃水壺與飲水機之減塑行動。
- 提升供應商配合回收材質包裝比例。
- 持續追蹤各類廢棄物回收頻率與產出量。

中長期目標

- 建置廢棄物監控系統，擴大回收類別統計與即時監控。
- 與在地回收機構如慈濟協作，深化社會參與與資源再生。
- 全面導入可回收與再利用包材，降低一般廢棄物占比。
- 餐廳營運導入智能廚餘分析，實現精準備料與減量管理。
- 進行員工廢棄物管理實務的教育與訓練。

2024 年成果

- 洗宿用品容器改用大容量按壓瓶，實施率已達 100%。
- 台北晶華酒店「栢麗廳」導入 AI 廚餘系統（Winnow），人均廚餘減少 47.3%，碳排放減少 55.4 噸。
- 台南晶英酒店實施減塑措施，2024 年塑膠回收量減少 787KG。
- 各館廢油皆再生轉化為質質柴油，有效資源回收利用。
- 餐廳服務人員落實顧客點餐適量提醒。
- 內部平台播放減廢宣導，提升員工與顧客永續意識。

4.1 氣候變遷因應

績效成果

- 2024 年汰換完成的 400 噸冰水主機，提升單機 38% 能源效率。
- 透過 AI 廚餘系統，自助餐廳栢麗廳人均廚餘量減少 47.3%，相當於減少 55.4 噸碳排放。
- 「EcoMeet 永續會議」專案吸引 141 家企業參與，占年度會議總場次的 21.5%，參與會議的人數為 24,871 人。

38 %

汰換冰水主機
提升單機能源效率

47.3 %

自助餐廳栢麗廳
人均廚餘量減少



未來目標

短期目標

採購具節能標章設備及減少紙張用量每年 3~5%。

中、長期目標

- 逐年增加低碳、碳足跡產品 2%、三年內減少進口原物料採購比例 5%。
- 因應碳權等新法規頒布，規劃節約能源計畫，包含購入再生能源。

衝擊影響



面對氣候變遷，本集團辨識出五大關鍵風險，包括環境與政策法規趨嚴（如碳稅、碳價上路）、低碳能源成本增加、原物料短缺與價格上漲、永續供應鏈管理、消費者偏好改變導致產品與服務需轉型等五大風險項目。營運層面受合規成本與顧客綠色選擇影響，可能需轉嫁成本並面臨市場競爭力下降風險。

政策承諾



本集團響應政府溫室氣體減量政策與國際淨零趨勢，訂定氣候行動政策，並連署 1.5°C 氣候行動宣言。秉持善用資源、善盡責任的理念，導入低碳轉型與友善環境措施，展現企業對氣候變遷的積極承諾。

採取之行動



設立環境永續小組與能源管理制度，推動設備汰換與能源效率提升。採用 LED 照明、智能控溫、低流量水龍頭及 AI 廚餘系統等技術，強化節能與水資源管理。同時推動廢棄物分類與回收再利用，落實低碳營運。

評估機制



由能源管理小組每日監控數據、每月檢討成效，ESG 小組每季會議追蹤執行情形並定期向董事會報告。定期審查供應商永續表現，確保策略有效落實並即時調整風險管理作為。

利害關係人議合情形



因應氣候變遷帶來的挑戰，本集團透過報告書揭露氣候行動成果，積極與顧客、員工、社區及政府溝通。推動顧客參與環保計畫、員工培訓及社區環境行動，落實 SDGs 目標 7（可負擔的潔淨能源）、目標 12（永續消費與生產）及目標 13（氣候行動）。

4.1.1. 氣候變遷風險管理

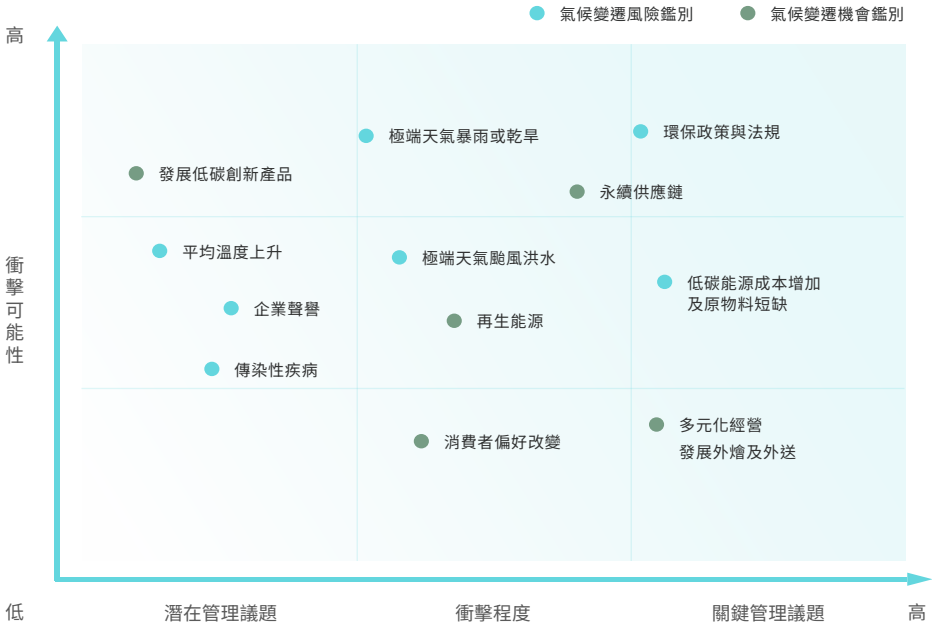
治理

本集團由永續發展委員會的環境永續小組負責辨識氣候變遷相關議題，同時導入 TCFD 所發布的氣候相關財務資訊揭露架構，作為內部評估氣候風險與財務影響的重要依據。環境永續小組所提出的議題與策略，將由管理階層進行評估與核定，並每年定期向董事會報告執行情形與成效，以確保氣候治理的透明度與執行力。

策略

本集團針對低碳經濟轉型風險與氣候實體風險進行辨識與評估，明確列出五項關鍵風險管理與機會議題。

氣候變遷風險與機會矩陣圖



風險管理

依相關風險的鑑別，評估重大氣候變遷事件與影響，落實監控風險機制。

風險鑑別與矩陣分析	導入氣候風險矩陣，量化風險發生機率與衝擊程度，識別優先管理項目。
制度化風險控管機制	由溫室氣體盤查推動組織，明確分工管理排放鑑別、數據查核、制度建立與財務資料整合。
營運中斷風險管理	設立災害應變小組、水資源控管流程、安裝節水裝置並強化回收再利用。

氣候變遷風險識別

轉型風險	包括環境與政策法規趨嚴（如碳稅、碳價上路）、低碳能源成本增加、原物料短缺與價格上漲、永續供應鏈標準、消費者偏好改變導致產品與服務需轉型等五大風險項目。
實體風險	如極端氣候（颱風、洪水、熱浪）造成營運據點的設施毀損、水資源匱乏、原物料短缺等之營運中斷。

氣候變遷機會識別

- 發展低碳創新產品，強化供應鏈韌性
- 再生能源與節能設備更新以降低能源成本
- 產品多元化經營，拓展到府外燴、外送等營運模式
- 提升企業永續品牌形象與客戶忠誠度

氣候變遷相關風險與機會

鑑別風險與機會項目	說明	衝擊度 / 影響期程	因應策略、目標
	營運及財務衝擊潛在影響		
類別：轉型風險			
政策與法規	因應淨零目標，政府嚴格規範能源效率、碳排放標準、ESG 揭露義務及擴大碳稅或碳權之徵收範圍。	高 / 長期	- 推動多項節能減碳措施，包括導入低耗能及高效率設備、提升資源使用效率，藉以強化氣候風險管理與營運韌性。 - 台北晶華酒店已連續更換冰水主機 900、600、400 噸共三台，2025 年擬進行 600 噸冰水主機之更換。
	增加合規成本，更新設備、參與碳權市場或支付碳稅，增加永續相關費用，衝擊成本結構並影響營運利潤。		
技術風險 - 低碳科技轉型成本增加	節能減碳新技術快速發展，若無法及時導入，恐喪失競爭力。	中 / 中期	- 採用低碳備品與服務導入碳足跡較低之備品，與供應商建構綠色供應鏈。 - 定期評估低碳技術之成熟度與可行性，納入年度預算與中長期資本規劃。
	- 增加資本支出、技術轉型投資壓力，設備汰舊成本提高。 - 產品與服務改用低碳商品致成本增加。		
市場風險 - 顧客行為改變 - 原物料成本上升	消費者對 ESG 永續意識提高，對低碳、綠色旅宿需求提升，對產品與服務的需求改變。	中 / 長期	- 推出永續綠色住宿專案，滿足 ESG 意識提升的客群。 - 強化品牌永續形象，取得綠色認證、參與永續旅遊倡議等 ESG 行動成果。 - 永續策略與服務模式：設計可選擇性付費的低碳加值服務，提升營收穩定性。 - 強化供應鏈管理：採用本地供應商與環保認證原物料，降低成本波動風險與供應中斷。
	收入與住房率下降，市場占有率萎縮，品牌形象受損。		
商譽風險 - 企業形象	回應永續議題或氣候揭露不足，遭監管機構、投資人或公眾質疑，致商譽受損降低消費者的信任感。	中 / 長期	- 提升永續資訊透明度：依循國際標準（如 TCFD、GRI、SASB）揭露碳排放、節能成效、氣候風險管理策略等。 - 積極參與產業倡議與認證：取得國內外永續相關認證，展現企業落實永續的具體行動。 - 強化永續作為與成果：進行 ESG 教育訓練，透過官網、社群、ESG 報告書揭露永續作為與成果。
	投資者信任度下降、勞動力招募成本增加及營收減少及合作夥伴流失。		

鑑別風險與機會項目	說明	衝擊度 / 影響期程	因應策略、目標
	營運及財務衝擊潛在影響		
類別：實體風險			
立即（極端）性風險 - 颱風、洪水	氣候異常事件增加，颱風、暴雨、洪災、熱浪等極端氣候災害頻率與強度上升。	中 / 長期	● 建立氣候風險預警與應變系統：建立緊急事件標準作業程序（SOP），將營運中斷風險降至最低。 ● 財產保險與財務韌性管理：逐年檢視與更新災害保險範圍與保額，同時納入氣候風險之財務衝擊評估。 ● 供應鏈彈性提升：與供應商合作建立分散型採購機制，避免因氣候或疫情造成的長期短缺與成本上升。
	● 對設施造成損壞、供電、供水中斷或限電、限水及供應鏈中斷等造成營業中斷、頻繁出險及加強投條件致保險費率上升。 ● 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。		
長期性風險 - 暴雨 / 乾旱 / 傳染性疾病	暴雨可能造成設備損害及營收減少；乾旱可能造成供電、供水中斷，影響營運。	高 / 長期	● 設施氣候適應強化：優先改善建築排水系統、屋頂結構與抗熱耐旱設施。 ● 強化健康安全管理制度：針對未來可能發生的傳染性疾病，建立快速應變系統（如防疫標準作業流程、旅客健康管理政策）。
	● 購入原物料成本增加。 ● 全球性傳染疾病蔓延衝擊經營績效。		
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。	中 / 長期	● 導入高效節能空調與隔熱設施：2025 年全面導入智慧化能源監控系統。 ● 季節行銷策略：因應氣候變化對旅遊高峰期與消費者行為的影響，靈活調整行銷活動與住房方案，發展外帶、零售產品通路。
	● 碳排放及能源成本提高。 ● 新購設備與增加空調能耗之營運成本增加。		
類別：機會			
資源使用效率	提升資源使用效率，增加支出。	中 / 中期	● 設備更新：全面汰換老舊高耗能設備。導入智慧能資源管理：監控用電用水數據。 ● 資源循環與永續供應鏈標準：推行垃圾分類與資源再利用制度。 ● 節水與減碳策略：整合節水設施落實員工節約能源教育。 ● 定期績效評估與回饋：審查能源與資源使用成效，作為預算配置與設備投資參考依據。 ● 降低平均每房電力使用密度（kWh/ 房），三年累積降幅達 3%。 ● 採購具節能標章設備 100%。 ● 每年減少紙張用量 3~5%。
	● 營運成本降低：節能設備與用水效率提升，降低電費與水費支出。 ● 隨碳定價與排放法規趨嚴，有效節能減碳可避免未來碳成本上升與罰金風險。 ● 增加固定資產價值：設備現代化與節能改善工程可增加設備耐用性與資產估值。		

鑑別風險與機會項目	說明	衝擊度 / 影響期程	因應策略、目標
	營運及財務衝擊潛在影響		
類別：機會			
能源來源	數位科技轉型，降低營運成本	中 / 長期	- 使用再生能源期程規劃。 - 逐年增加低碳、碳足跡產品 2%。
	- 營運成本優化：透過數位科技提升能源管理效率與營運自動化。 - 市場競爭力提升：導入再生能源與低碳產品。 - 強化利害關係人：綠色能源與低碳採購策略吸引重視 ESG 的投資者。		
產品和服務 - 消費者偏好轉變	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。	中 / 長期	- 創新與永續旅遊產品開發：推出低碳菜單及具碳足跡標示商品或綠色旅遊體驗。 - 數位轉型與新通路發展：導入數位行銷精準觸及綠色消費族群。 - 擴大外帶與外送通路。 - 創新與服務：推廣住宿永續服務選項；每季至少 2~3 案；定期每月發布永續產品故事，提升顧客認同。
	採用數位行銷擴大客戶層及主動提供符合 ESG 訴求的產品與服務。創新產品並開發低碳、碳足跡產品以提升產品競爭力；增加購入成本。		
市場	- 成本控制：開發替代原物料與低碳商品可降低依賴性與供應中斷風險。 - 營運持續性：供應來源多元確保貨源穩定，減少不可抗力導致的損失。 - 開發新市場：產品多樣化策略與低碳商品開發，有助於開發 ESG 意識較高的消費群，提升競爭力。	中 / 長期	- 替代原物料開發：優先採用可回收或在地環保材料，減少依賴進口與高碳材料。 - 在地永續供應鏈：建立 ESG 永續供應鏈及維持穩定合作關係。 - 產品與服務多樣化經營：推出低碳餐飲、無塑住房、在地文化體驗等差異化服務。產品多元化經營，擴大線上銷售、外送與週邊商品開發。 - 市場監測與彈性機制：設置氣候與市場趨勢觀測機制，快速調整採購策略與產品內容。
	- 原物料漲價利潤降低。 - 供應鏈斷鏈導致營運中斷或服務品質下降。 - 若未及時調整產品內容，恐流失偏好永續產品的顧客。 - 控制原物料成本，創造營運績效。		
氣候韌性	- 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。 - 減少損失：建構災害應變計畫與設施防護措施，可降低極端氣候（如淹水、限電、乾旱）導致的財產損害與營業中斷損失。 - 保險成本控制：強化氣候風險管理降低出險頻率，減少保費支出。 - 品牌與信任度提升：展現企業在面對氣候風險下的因應能力，有助於建立企業韌性形象，增強利害關係人的信任。	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。 - 緊急應變計畫 SOP：建立重大災害（颱風、限水限電、傳染病）應變標準作業程序（SOP）。 - 供應鏈風險管理：建立多元採購機制，確保關鍵物資供應不中斷。 - 資訊與溝通韌性提升：整合數位通訊平台，確保災害期間能即時接收訊息與擬定因應措施。

氣候情境分析

本集團依據 TCFD 建議進行情境模擬，包含不同升溫情境，以評估其對資產、營運與財務表現的潛在影響，並作為制定調適策略的依據。

升溫 1.5° C 情境假設（3~5 年）

風險鑑別	衝擊說明	機會	因應策略
轉型風險 政策與法規新增	- 因應新法之碳費徵收、節能減碳規範、ESG 合規要求等政策變化，將增加低碳能源成本，若未及時因應恐影響營收結構及品牌形象，或部分成本轉嫁給消費者，進而削弱市場競爭力。 - 能源成本增加 10%，增加購入成本約壹仟萬元 / 年。	購置高效能設備，提升能源使用效率、導入低碳技術。落實用水、用電、廢汙水、廢棄物管理政策，減少資源浪費，強化營運韌性。	- 設定節水、節電 1% 目標。 - 提升水資源再利用率。 - 規劃導入再生能源比例之減碳目標。 - 建立供應商碳盤查及稽核機制。
實體風險 極端氣候暴雨、乾旱	- 異常氣候可能導致供電、供水中斷或限水、限電，造成營業中斷，亦提高災損保險支出。 - 影響供應鏈原物料短缺及購入成本增加。 - 購入原物料成本預估增加 5% 以上，約伍千萬元 / 年。	採用數位行銷與顧客經營模式，拓展銷售通路，擴大客戶層，建立長期顧客，穩定營收。	- 導入營運備援計畫與能源、水資源儲備管理機制。 - 適足投保、轉嫁風險及填補損失。 - 擴展數位化通路（電商平台、外送合作）分散風險，強化客戶關係經營，增加回購率與品牌忠誠度。

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
實體 / 轉型風險 原物料成本上漲	升溫超過預期，農作物供需不穩及運輸成本等將造成價格上漲，增加營運成本壓力。	構建多元供應鏈維持供貨品質穩定，提升自主研發與原料多樣化能力。	- 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。 - 與農業合作社或地方機構建立長期合作協議。
轉型風險 消費者習慣改變	消費者可持續意識提高，對 ESG 表現要求更高，以致轉向低碳產品與服務的需求改變。	發展永續品牌形象與服務模式，提升市場競爭優勢。	- 多元化行銷策略，吸引消費者。 - 提升產品品質與永續價值。 - 深化外燴、外送、外帶等服務型態。 - 強化品牌 ESG 傳播與消費者溝通策略。

氣候行動策略與調適作為

面對氣候變遷風險與機會，集團推動多項調適與緩解策略，包括節能減碳、資源循環、營運韌性與綠色創新，強化永續競爭力。

重點作為如下：

- 提升能源效率：更新高效設備與照明，降低耗能與維護成本。
- 綠色採購與供應鏈：優選環保產品與包裝，推動在地採購與供應鏈永續管理。
- 低碳交通與無紙化：鼓勵員工使用大眾運輸、電子文件與簽章。
- 廢棄物管理與製程優化：引進 AI 廚餘機，減少廚餘與資源浪費。
- 社區與員工參與：推廣「環保綠葉卡」；設立內部綠色團隊，培訓員工永續知識。
- 災害應變與營運韌性：設立災害應變小組與水資源風險控管流程。
- 永續建築與節水措施：導入綠建築標準、節水技術與廢棄物減量行動。
- 低碳出行支持：設置 10 座電動車充電站，鼓勵住客與員工採用電動與共享運具。

中長期指標與目標

- 逐年增加低碳、碳足跡產品 2%
- 規劃節約能源計畫，包含購入再生能源。
- 紙張用量自 2024 年起 3 年內減少 10~15%
- 以在地原物料研發新產品，三年內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。

4.1.2 溫室氣體盤查

本集團已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。推動組織成員須參與溫室氣體排放相關基礎訓練，理解企業環保政策與減排措施，並接受專業訓練，包含溫室氣體盤查與減量策略知識，能源管理與節能技術應用能力，政策與法規合規要求之掌握。

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 70%~80% 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 20% 和其他 3%。



近三年溫室氣體排放量

台北晶華酒店

區分類別	單位	2022 年	2023 年	2024 年
範疇一 直接排放量	公噸 CO ₂ e	2,665.092	5,845.230	5,285.2657
範疇二 間接排放量	公噸 CO ₂ e	9,852.591	9,859.210	9,920.761
範疇三	公噸 CO ₂ e	不適用	281.810	247.728
合計	公噸 CO ₂ e	12,517.583	15,986.250	15,453.7547
營業額	百萬新台幣	3,027	3,846	4,046
排放密集度	公噸 CO ₂ e/ 百萬元新台幣	4.1353	4.160	3.8195

雖營收增加，然碳排密集度呈下降趨勢 (減少 8.2%)，顯示提升設備效能措施，已展現成效。

捷絲旅 / 晶泉丰旅

區分類別	單位	2022 年	2023 年	2024 年
範疇一 直接排放量	公噸 CO ₂ e	NA	NA	415.762 ^註
範疇二 間接排放量	公噸 CO ₂ e	2,017.837	2,338.759	3,858.840
合計	公噸 CO ₂ e	2,017.837	2,338.759	4,274.602
營業額	百萬新台幣	383	451	552
排放密集度	公噸 CO ₂ e/ 百萬元新台幣	5.269	5.186	7.744

註：2022~2023 未進行範疇一之統計，2024 年起部份揭露

註：2024 年增加捷絲旅西門館排放數據

台南晶英酒店

區分類別	單位	2022 年	2023 年	2024 年
範疇一 直接排放量	公噸 CO ₂ e	816	874	1,069.016
範疇二 間接排放量	公噸 CO ₂ e	3,792.86	4,660.071	3,886.921
合計	公噸 CO ₂ e	4,608.86	5,534.071	4,955.937
營業額	百萬新台幣	864	904	854
排放密集度	公噸 CO ₂ e/ 百萬元新台幣	5.334	6.122	5.803

太魯閣晶英酒店

區分類別	單位	2022 年	2023 年	2024 年
範疇一 直接排放量	公噸 CO ₂ e	1,017.75	1,302.400	2,215.863
範疇二 間接排放量	公噸 CO ₂ e	2,938.03	2,902.698	1,489.374
合計	公噸 CO ₂ e	3,955.78	4,205.098	3,705.237
營業額	百萬新台幣	668	684	171
排放密集度	公噸 CO ₂ e/ 百萬元新台幣	5.9218	6.148	21.688 ^註

註：受 403 地震停業影響，致排放密集度升高

4.2 能資源管理

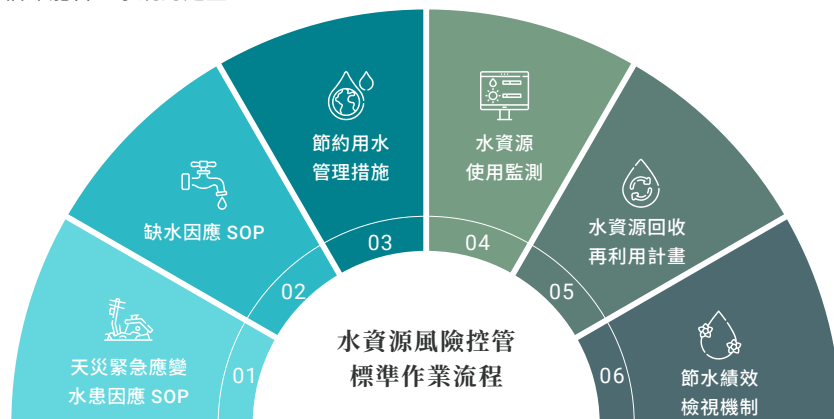
為積極響應聯合國永續發展目標（SDGs），特別是目標 7「可負擔的潔淨能源」及目標 13「氣候行動」，本集團持續推動創新且高效的能源管理策略。透過系統化的能源管理，不僅有效降低能源消耗與碳排放，提升整體能源使用效率，更進一步達到營運成本優化與企業社會責任的實踐。

4.2.1 水資源管理

集團 2024 年總用水量為 885.703 千立方公尺，耗水量為 0 千立方公尺，數據來源為自來水公司帳單以及縣府水表。

由能源管理小組負責水資源的監測與管理工作，定期巡查各營運場域，檢視節能與節水績效，以確保水資源使用的效率與可持續性。考量極端氣候所可能引發之水患與乾旱風險，集團亦設立災害應變小組，負責制定並持續優化各項災害防治標準作業流程（SOP），並定期實施防災演練，藉此強化應變能力並降低營運風險。

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，近三年台北晶華酒店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，新機啟用後能源耗能明顯下降。太魯閣晶英酒店已規劃汰換效能低的冷卻水塔及熱泵，台南晶英酒店及捷絲旅亦在評估節能管理系統的建置。



具體管理措施



例行巡檢

定期檢查水管、水龍頭與衛浴設施，針對水表異常或滲漏情形立即修復，降低損耗。



出水量調整

全面導入省水標章衛浴設備，並於供水管線安裝減壓閥，以精準控制水量，避免浪費。



回收水再利用

強化蒸汽冷凝水回收機制；游泳池溢流水回收再利用於冰水主機、冷卻水塔、澆灌及馬桶沖水。



調整作業流程

如廚房更改泡水與清洗流程，避免長時間持續放流水。



設備優化

飲水機根據營運時段啟用休眠機制；營運高峰與離峰期間動態調整水壓，減少無效用水。



污水處理

所有廢水依據所在地政府法規進行合規排放處理。



人員培訓與宣導

持續加強員工節水意識並鼓勵旅客共同參與節水行動。

此外，集團旗下各品牌飯店長年推行「環保綠葉卡」計畫，倡導連續住宿旅客選擇不每日更換毛巾與床單。此舉不僅大幅降低水資源與清潔劑使用，節省近四成水能與清潔成本，亦有效減少碳足跡。

近三年水資源消耗量

項目	單位	2022 年	2023 年	2024 年
台北晶華酒店	千立方公尺	408.154	469.525	479.205
捷絲旅 / 晶泉丰旅	千立方公尺	68.243	117.283	179.080
台南晶英酒店	千立方公尺	140.490	141.309	141.551
太魯閣晶英酒店	千立方公尺	208.640	199.331	85.867

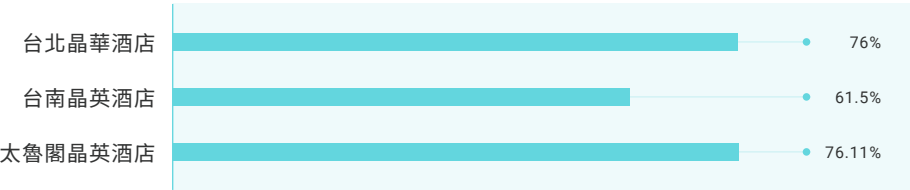
4.2.2 能源管理政策

為符合「能源管理法」相關規定，台北晶華酒店已納入經濟部能源局列管用戶，規範每年平均節電率高於 1% 的目標，並依規定於「能源查核網路申報系統」定期登錄節能措施、節能量及執行成果。

能源使用結構與重點管理項目

飯店營運之主要能源來源為外購電力與天然氣，其中以電力消耗為主，空調與照明為關鍵耗能項目，飯店據點耗能占比如下：

空調與照明耗能占比



因應此結構，集團明確訂定以提升設備效能與汰換高耗能設備為節能減碳首要策略。

智慧管理措施 節能減碳實績

本集團持續依循國內外環境相關法規，落實節能減碳政策，並透過提升能源使用效率、導入高效設備與智慧化管理系統，降低營運過程中的碳排放與能源耗用，實現兼顧環境保護與營運效能的永續目標。

為有效改善空調系統耗能情況，2024 年台北晶華酒店已完成高效率水冷變頻磁浮離心式冰水主機（400RT）之安裝，並於 10 月正式上線運轉。且台北晶華酒店預計於 2025 年再汰換 600RT 冰水主機乙組。根據初步評估，更新後之新型機組預計可較既有設備節省逾 10% 之能源費用，此項節能改善工程預計將於 2025 年底前完成，有助於持續推動低碳營運目標。

冰機汰舊計畫同步搭配智慧化監測管理系統，能即時監控與調整冰機運轉台數與出水溫度，確保機組運作維持於最適化狀態，不僅強化能源效率，也提升整體系統穩定性與可靠性。透過本系列節能措施，預期將有效降低碳排放、延長設備使用壽命，並同步達成營運成本控制與環境衝擊最小化的雙重效益。

天然氣管理措施

天然氣主要供餐飲廚房使用，集團從管理制度與員工行為兩方面進行改善：

- 要求員工落實使用後立即關閉燃氣設備，杜絕空燃現象。
- 優先採購高效率節能認證的燃氣灶具、烤箱與熱水器，提升能源使用效率。
- 定期進行燃氣設備的安全檢查與保養維護，防止因老化或故障導致的能源浪費與潛在風險。

能源消耗趨勢

隨著 2024 年營運逐步回穩，集團整體住房率與業務活動顯著提升，帶動各酒店對能源的使用需求同步上升。

以台北晶華酒店為例，歷年持續致力於提升設備效率與節能改造，已展現成效。2024 年人均耗能較 2023 年下降 3%，人均碳排放亦同步減少 7.3%。此成績充分體現本集團在能源效率提升上的積極作為，並有效抑制營運成長所帶來的環境衝擊。

近三年能源消耗量

台北晶華酒店

項目	單位	2022 年	2023 年	2024
用電量	度 (KWh)	19,532,200	19,917,600	20,063,200
天然氣	度 (kWh) 米平方	1,404,076	1,847,693	1,707,981

註：天然氣耗量包括廚房及鍋爐使用

捷絲旅 / 晶泉丰旅

項目	單位	2022 年	2023 年	2024
用電量	度 (KWh)	4,037,240	4,394,738	7,806,230 註
天然氣	度 (kWh) 米平方	48,515	72,523	159,515 註

註：電能消耗量統計新增捷絲旅西門館數據。
天然氣消耗量新增 2024 年 9 月加入營運的北投晶泉丰旅，礁溪捷絲旅及晶泉丰旅兩據點未使用天然氣。

台南晶英酒店

項目	單位	2022 年	2023 年	2024
用電量	度 (KWh)	7,451,600	7,511,000	7,860,600
天然氣	度 (kWh) 米平方	434,205	470,781	407,375

太魯閣晶英酒店

項目	單位	2022 年	2023 年	2024
用電量	度 (KWh)	5,935,400	5,798,600	3,011,400
液化石油氣	公斤 /KG 註	53,054	51,294	24,517

註：2023 年報告書項目及單位誤植

2024 年系統設備利用率

台北晶華酒店 (實際運轉時數 8760 小時)

系統名稱	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
空調系統	68.4%	65%	6,570	68.41%
照明系統	7.9%	70%	6,570	8.06%
冷凍冷藏系統	6.9%	100%	8,760	7.02%
事務設備系統	0.5%	50%	1,752	0.51%
送排風系統	0.6%	50%	4,380	0.01%
給水污水系統	1.55%	50%	2,628	1.36%
電梯系統	9.4%	80%	8,760	9.4%
熱泵系統	4.75%	75%	4,380	4.64%

台南晶英酒店

系統名稱	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
空調系統	56.63%	70%	6,570	69.53%
照明系統	5.01%	80%	6,132	6.57%
冷凍冷藏系統	1.77%	100%	3,504	1.66%
事務設備系統	4.25%	70%	3,504	2.78%
給水污水系統	10.17%	10%	3,504	0.95%
電梯系統	9.91%	100%	3,504	9.27%
熱泵系統	6.13%	60%	6,132	6.02%
其他系統	6.13%	70%	2,628	3.22%

太魯閣晶英酒店

系統名稱	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
空調系統	70.11%	12.50%	2,480	51.30%
照明系統	6.00%	22.50%	2,892	8.81%
冷凍冷藏系統	5.00%	21.25%	3,718	15.74%
事務設備系統	0.67%	19.25%	886	0.50%
送排風系統	1.94%	22.50%	1,653	8.92%
給水污水系統	5.82%	12.50%	2,066	4.47%
電梯系統	5.62%	25.00%	2,480	1.56%
熱泵系統	4.84%	14.75%	2,066	8.70%

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%。

4.2.3 環境法規遵循

本集團以提供住房與餐飲服務之觀光旅館業為核心營運項目，嚴格遵循國內相關環境法規，並持續強化永續管理制度，涵蓋空氣品質、水資源管理、廢棄物處理、能源效率提升及氣候變遷因應等多元面向。透過落實污染防治與資源有效利用，致力確保營運行為符合法規要求，同時降低對環境之衝擊。

法規遵循與永續管理

本集團依據「空氣污染防治法」、「廢棄物清理法」、「水污染防治法」、「氣候變遷因應法」及「能源管理法」等法規，建立自我監督機制，落實污染防治、資源有效利用、碳排盤查及節能措施，確保各項營運活動皆符合法規規範，降低對環境之潛在衝擊。

環境污染防治措施

空氣污染防治	餐廳營運所產生之油煙，皆經由靜電處理機與油煙水洗設備雙重過濾後排放。
水污染管理	廚房含油廢水透過截油槽預先過濾，有效阻隔油脂與殘渣進入污水系統或衛生下水道。截油槽與化糞池之油污由合格廠商每月定期清運 1 ～ 2 次並加藥除臭。
廢棄物分類與管理	嚴格區分事業廢棄物與一般廢棄物，依據法規執行分類、暫存與委外合法清運程序。
化學品管理	涉及工程原料、清潔藥劑與洗劑等物質之使用，皆依據「毒性及關注化學物質管理法」設置操作程序（SOP），控管化學品流向與儲存安全。
碳盤查與能源管理	因應「氣候變遷因應法」，集團逐步建立碳排盤查制度，擬定節能策略與減碳路徑，配合未來碳費政策趨勢。

稽查配合與員工教育訓練

為提升員工環保意識與落實作業標準，集團定期舉辦廢棄物分類與污染防治相關教育訓練。所有營運據點均配合政府環保主管機關之不定期查核，2024 年度共接受查核 18 次，無重大違規紀錄，亦無因違反環境法規而遭主管機關裁罰之情事。



4.3 廢棄物管理

在全球面臨日益嚴峻的環境挑戰與資源壓力之際，落實有效的廢棄物管理策略不僅是企業應盡的責任，更是實踐永續發展的關鍵行動。集團積極響應聯合國永續發展目標（SDGs），特別聚焦於目標 12：責任消費與生產及目標 13：氣候行動，透過嚴謹的廢棄物分類、資源回收及創新廚餘管理技術，致力於減輕環境負荷、提升資源使用效率。

本集團營運過程中產生的廢棄物類型包含一般廢棄物、廚餘、可資源回收物與廢食用油等。廢棄物管理依循「事業廢棄物貯存清除處理方法」、「公民營廢棄物清除處理機構許可管理辦法」等相關環保法規，並依據自訂之「廢棄物管理計畫」實施日常管理與持續改善。

各飯店餐務部門每日登錄廢棄物重量，並定期進行分析與追蹤。為深化內部意識，我們不定期向各部門宣導廢棄物減量與回收分類措施，並將垃圾減量成果及執行成效納入營運會議記錄，以利評估與優化策略推進。

廢棄物減量計畫

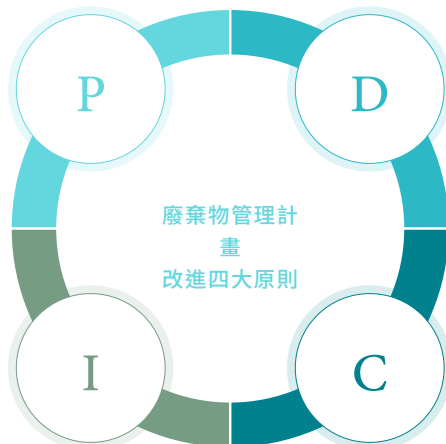
廢棄物管理計畫為集團對於廢棄物控制計畫的實施提供指導方針，包含計劃 - 執行 - 檢查 - 改進四大原則，以評量廢棄物管理績效。

計畫

確定改善一個或多個流程的機會。

改進

持續改進評估。



執行

實施已確定的改進。

檢查

評估結果以確定措施的有效性。



採購政策與源頭減量措施

根據內部盤點結果，集團大多數廢棄物來自商品與食品的過度包裝與耗損。因此，透過強化採購政策以源頭減量，成為降低廢棄物最有效的策略：

- 1 優先採購包裝簡約或無包裝產品。
- 2 採購可重複使用容器（如非塑料板條箱）承裝之新鮮商品與食品。
- 3 選用濃縮型清潔劑與含回收材質產品。
- 4 鼓勵供應商以可重複使用、可回收材料包裝貨品。
- 5 與供應商及清運承包商合作，共同設定減量目標與回收比例提升機制。
- 6 確保易腐物品快速入庫並妥善保存，避免變質與報廢損耗。
- 7 所有空紙箱皆回收或再利用於內部作業。

員工與顧客參與

為有效推動廢棄物減量成效，集團積極強化員工教育與顧客參與，透過內外部倡導措施，深化永續意識與實踐力：

- 1 定期舉辦廢棄物管理與標準作業流程訓練，強化員工實務操作能力與環保觀念。
- 2 餐廳服務人員於顧客點餐時主動提醒適量點餐，避免過度消費造成食物浪費。
- 3 透過內部通訊平台及客房多媒體系統播放減廢宣導訊息，鼓勵全體同仁從日常行動中落實環保、發揮示範效益。

廢棄物處理方式

集團依據「廢棄物處理標準作業程序書」，於各飯店食品處理區設置加蓋垃圾桶，並由專責人員每日定時清運至指定暫置區域。食品原料包裝所產生的紙箱與包裝袋，經分類整理後集中至垃圾暫存區，由合格業者定期回收處理。為避免垃圾暫置區產生異味與衛生問題，現場設置臭氣機進行異味分解，並落實每日至少一次清潔作業，相關紀錄亦完整保存於清潔紀錄表中。

廢棄物依性質進行分類管理，包括一般垃圾、可回收再利用資源、廚餘及廢油等。廢電池由各飯店工程部統一收集，並委由合格廠商回收；太魯閣晶英酒店則由工程部集中後指定專員送至超商據點回收。食品處理區所產生之垃圾，每日由專人移送至飯店垃圾冷藏儲存區冷藏；依不同廢棄物類別，分別以每日或每週頻率委由地方環保署核可之專業清運業者處理。

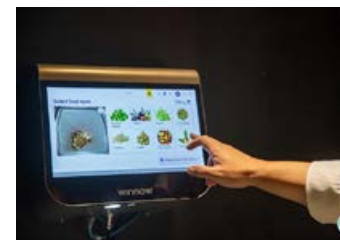
另針對病媒防治工作，集團依各營業據點之規模與營運特性，訂定適當的防治頻率，並委託合格專業廠商執行蟲鼠害管理。太魯閣晶英酒店之回收再利用資源，則由在地社福組織花蓮慈濟負責後續回收作業，促進資源循環與在地合作。

廢棄物管理成果績效

「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。至 2024 年已成功減少栢麗廳人均廚餘量 47.3% 及 55.4 公噸的碳排放。廚餘系統包含磅秤、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。

AI 廚餘管理系統

- 人均廚餘量從 55g 降至 29g (-47.3%)。
- 年平均減少 12.9 公噸廚餘。
- 年平均減少 55.4 公噸 CO₂e 溫排。



近三年廢棄物類別統計表

項目		一般廢棄物	廚餘	資源回收物 (紙類 / 瓶罐類)	食用廢油
台北晶華酒店	回收頻率	每日 1 次 ^{註 1}	每日 1 次	每日 1 次	每週 1 次
	2024 年度產出量 / 噸	1,446.06	441.10	156.08/11.17	11.49
	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 / 晶泉丰旅	回收頻率	每日 1 次 ^{註 2}	每日 1 次	每日 1 次	每週 1 次
	2024 年度產出量 / 噸	259.699	32.653	4.16/4.40	1.539
	2023 年度產出量 / 噸	213.610	35.710	4.41/6.66	1.314
	2022 年度產出量 / 噸	176.810	20.070	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
台南晶英酒店	回收頻率	每日 1 次 ^{註 3}	每週 3 次	每日 1 次	每週 2 次
	2024 年度產出量 / 噸	168.05	39.761	10.380	2.12
	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
太魯閣晶英酒店	回收頻率	每日 1 次 ^{註 4}	每日 1 次 ^{註 4}	每周 1 次	每周 2 次
	2024 年度產出量 / 噸	41.97	71.10	捐贈慈濟，慈濟未量測	0.558
	2023 年度產出量 / 噸	42.11	252.00	捐贈慈濟，慈濟未量測	1.548
	2022 年度產出量 / 噸	39.99	304.20	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

註 1：台北晶華酒店一般廢棄物重量略減 3%。
註 2：捷絲旅 / 晶泉丰旅一般廢棄物重量略增 21.5%，係因 2024 年 9 月加入新據點北投晶泉丰旅。
註 3：自 2023 年 10 月起實行減塑政策，統計 2023 年塑膠類回收量為 11.167 噸，2024 年塑膠類回收量為 10.380 噸，政策實施後減少 0.787 公噸的塑膠。
註 4：受 403 地震停業影響，廢棄物產出量減少。

附錄

5.1 全球報告倡議組織 (GRI) 內容索引

使用聲明	晶華國際酒店股份有限公司已依循 GRI 準則報導 2024 年度 (2024 年 1 月 1 日至 2024 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

GRI2：一般揭露 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 5.6 會計師有限確信報告	3 139
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	2.3 創新及顧客服務	53
	2-8	非員工的工作者	3.2 員工照顧與人才留任	87
治理	2-9	治理結構及組成	3.2 員工照顧與人才留任	87
	2-10	最高治理單位的提名與遴選	2.1.1 治理架構	39
	2-11	最高治理單位的主席	2.1.1 治理架構	39
	2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	2.1.1 治理架構	39
	2-13	衝擊管理的負責人	2.1.1 治理架構	39
	2-14	最高治理單位於永續報導的角色	2.1.1 治理架構	39

GIR2：一般揭露 2021				
GIR 指標	準則編號	揭露項目	報告書對應章節	頁碼 / 備註
治理	2-15	利益衝突	2.1.3 誠信經營與法規遵循	47
	2-16	溝通關鍵重大事件	2.2 風險管理	49
	2-17	最高治理單位的群體智識	2.1.1 治理架構	39
	2-18	最高治理單位的績效評估	2.1.1 治理架構	39
	2-19	薪酬政策	2.1.1 治理架構	39
	2-20	薪酬決定流程	2.1.1 治理架構	39
	2-21	年度總薪酬比率	2.1.1 治理架構	39
策略、政策與實務	2-22	永續發展策略的聲明	1.1 晶華永續：遠景、策略與實踐	24
	2-23	政策承諾	1.1 晶華永續：遠景、策略與實踐	24
			2.2 風險管理	49
	2-24	納入政策承諾	1.2 永續管理與架構	28
			2.1.3 誠信經營與法規遵循	47
			2.2 風險管理	49
	2-25	補救負面衝擊的程序	2.1.3 誠信經營與法規遵循	47
策略、政策與實務	2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	2.1.3 誠信經營與法規遵循	47
	2-27	法規遵循	1.2 永續管理與架構	28
			2.1.3 誠信經營與法規遵循	47
	2-28	公協會的會員資格	2.1.4 外部參與組織	48
利害關係人議合	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	29
	2-30	團體協約		組織未簽定團體協約

GRI 3：重大主題 2021				
GIR 指標	準則編號	揭露項目	報告書對應章節	頁碼
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	29
	3-2	重大主題列表	1.3 利害關係人溝通及重大主題分析	29

經濟治理面				
重大主題	GIR 指標	揭露項目	報告書對應章節	頁碼
創新與顧客服務	GRI 3-3	重大主題管理	2.3 創新與顧客服務	53
食安與健康	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	416-2 違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	2.4 食品安全與健康	60
	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	2.4 食品安全與健康	60
		417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	2.4 食品安全與健康	60
供應鏈管理	GRI 3-3	重大主題管理	2.5 供應鏈管理	68
	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	68
	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	68
	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	68
資安風險	GRI 3-3	重大主題管理	2.6 資訊安全與個資保護	73
	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 資訊安全與個資保護	73

社會面				
重大主題	GIR 指標	揭露項目	報告書對應章節	頁碼
職業安全與健康	GRI 3-3	重大主題管理	3.1 職業安全與健康	78
	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	78
		403-2 危害辨識、風險評估、及事故調查	3.1 職業安全與健康	78
		403-3 職業健康服務	3.1 職業安全與健康	78
		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	78
		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	78
		403-6 工作者健康促進	3.1 職業安全與健康	78
		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	78
		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	78
		403-9 職業傷害	3.1 職業安全與健康	78
		403-10 職業病	3.1 職業安全與健康	78
員工照顧與人才留任	GRI 3-3	重大主題管理	3.2 員工照顧與人才留任	87
		201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	企業概況	7
			3.2 員工照顧與人才留任	87
	GRI 401 勞雇關係 2016	401-1 新進員工和離職員	3.2 員工照顧與人才留任	87
		401-2 提供給全職員工的福利		
		401-3 育嬰假		
員工照顧與人才留任	GRI 402 勞資關係 2016	402-1 關於營運變化的最短預告期	3.2 員工照顧與人才留任	87
	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	3.2 員工照顧與人才留任	87
		405-2 女性對男性基本薪資加薪酬的比率		
	GRI 405 非歧視 2016	406-1 歧視事件的發生及所採取的補救措施	3.2 員工照顧與人才留任	87

社會面				
重大主題	GIR 指標	揭露項目	報告書對應章節	頁碼
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	98
	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	98
		404-3 接受定期績效與職涯發展評估的員工比例		
環境面				
重大主題	GIR 指標	揭露項目	報告書對應章節	頁碼
氣候變遷因應	GRI 3-3	重大主題管理	4.1 氣候變遷因應	113
	GRI 302 能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	4.1 氣候變遷因應	113
		302-3 能源密集度	4.2 能資源管理	121
	GRI 305 溫室氣體排放 2016	305-1 來自營運的直接溫室氣體（範疇一）	4.1 氣候變遷因應	113
		305-2 來自能源間接的溫室氣體排放（範疇二）	4.2 能資源管理	121
其他揭露				
	GRI 305 廢棄物 2020	306-3 產生的廢棄物總量		
		306-4 被回收的廢棄物	4.3 廢棄物管理	125
		306-5 廢棄物處理的潛在影響		

5.2 永續會計準則委員會 (SASB) 內容索引

根據 SASB Hotels & lodging 及 Restaurants 行業準則揭露本公司相關數據

揭露主題	指標代碼	會計指標	內容說明 / 報告書對應章節	頁碼
能源管理	SV-HL-130a.1	(1) 總能源消耗	(1) 225,817.2504(GJ)	4.2 能資源管理 121
	FB-RN-130a.1	(2) 電網電力佔總耗能百分比	(2) 61.76%	
		(3) 再生能源佔總耗能百分比	(3) 0%	
水資源管理	SV-HL-140a.1	(1) 總取水量	(1) 887.970 千立方公尺	4.2 能資源管理 121
	FB-RN-140a.1	(2) 總耗水量 - 在水壓高或極高的地區所佔百分比	(2) 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	集團旗下太魯閣晶英酒店位於應受保護地區的太魯閣國家公園內，周圍峽谷與自然山景環繞	16
	SV-HL-160a.2	保護生態系統服務的環境管理政策和實踐	永續旅遊專欄	
員工	SV-HL-310a.1	(1) 員工自願離職率和	(1) 員工自願離職率：99.9%	78
	FB-RN-310a.1	(2) 非自願離職率	(2) 非自願離職率：0.1%	
	SV-HL-310a.2	因違反勞動法之法律訴訟而造成的支出損失總額	集團旗下太魯閣晶英酒店有因違反性別平等工作法遭勞動裁罰 10 萬元事件	
	FB-RN-310a.3			
	SV-HL-310a.3	(1) 非管理職員工之平均時薪	(1) 250 (NT\$)	
SV-HL-310a.4	(2) 獲最低工資員工的百分比	(2) 0% (最低工資高於法定基本工資)		
	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	

揭露主題	指標代碼	會計指標	內容說明 / 報告書對應章節		頁碼
活動指標	SV-HL000.A	每日可提供房間數	每日可銷售總房間數 1,530		
	SV-HL000.B	平均入住率	台北晶華酒店 77.65%	捷絲旅台大館 70.62%	
			台南晶英酒店 80.05%	捷絲旅西門館 87.70%	
			礁溪晶泉丰旅 70.67%	捷絲旅礁溪館 76.20%	
			北投晶泉丰旅 62.97%		
	SVH-L000.C	飯店總面積	飯店總面積 214,358.34m ²		
	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 8 間飯店自有和租賃 100%	企業概況	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 21 間餐廳	企業概況	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 776	企業概況	7
食品安全	FB-RN-250a.1	(1) 由食品安全監督機構檢查的餐廳比 (2) 受到嚴重違規的餐廳比	(1)100% (適用於台北晶華酒店) (2) 0%		
供應鏈管理及 食品採購	FB-RN-430a.1	(1) 符合環境和社會採購標準的食品百分比 (2) 通過協力廠商環境或社會標準認證的食品百分比	(1) 台北晶華酒店 26.32% 台南晶英酒店 50.62% (2) 台北晶華酒店 13.05% 台南晶英酒店 10.72%	2.5 供應鏈管理	68
	FB-RN-430a.2	(1) 採購來源為非籠飼雞蛋的比例 (2) 採購來源為未使用妊娠定位欄 (gestation crates) 的豬肉的比例	(1) 台北晶華酒店，非籠飼雞蛋採購金額占雞蛋採購總額的 16.05% (2) 0%		
	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	2.5 供應鏈管理		68

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（附表一之一）	對應章節	
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	台北晶華酒店共執行了 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%。台北晶華酒店食品衛生安全內部訓練課程共計 406.75 小時，HACCP 小組成員亦完成 40 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	台北晶華酒店通過台北市衛生局的現場稽查與物品抽驗 50 次。 晶華國際酒店集團於本報導年度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	台北晶華酒店、台南晶英酒店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)、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)。2024 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酒店為新台幣 3,453 仟元，占當年度茶飲類 (茶包、茶葉、茶磚及茶粉，不包含酒水) 及咖啡飲品類 (咖啡豆、咖啡粉及膠囊) 採購支出 23.99%，台南晶英酒店採購金額為新台幣 1,810 仟元，採購支出占比為 56.69%。
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	HACCP 食品管制系統認證每三年重新審核一次，台北晶華宴會廳已於 2023 年 9 月通過該認證續評，亦於 2024 年 8 月依規定完成年度之查核作業。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%。
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) 及實地查核。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。於本報導年度台北晶華酒店對主要的 72 家協力廠商進行了詳細的書面審查，並對其中 12 家供應商進行了實地稽核。台南晶英酒店則對主要的 102 家協力廠商進行書面審查，並對其中 9 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。 台北晶華酒店經過實地稽核廠商之進貨金額為新台幣 94,860,255 元，占台北晶華酒店 2024 年食品與飲料 (含生鮮) 交易金額的 10.51%。台南晶英酒店經過實地稽核廠商之進貨金額為新台幣 59,334,339 元，占台南晶英酒店 2024 年食品與飲料 (含生鮮) 交易金額的 33.88%。

項目	確信項目說明（附表一之一）	對應章節	
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	為因應日益嚴格的食物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。 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物安全的信賴感。 此外，針對客製化包裝的零售商品，我們嚴格遵循「食物安全衛生管理法」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。
7	依法規要求或自願設置食物安全實驗室之情形、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 食物安全與健康	台北晶華酒店於 2016 年建立了自主檢驗實驗室，以強化食物安全的自主管理與監控。台北晶華酒店自主檢驗計 80 次，其中有 75 次符合標準，不合格次數五次，包含農藥殘留四次及二氧化硫檢測一次，均採退貨處理。台北晶華酒店實驗室相關費用計新台幣 370,785 元，合計費用占台北晶華酒店餐飲收入淨額為 0.0146%。
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。本報導年度總消耗能源總量為 [225,817.2504(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 61.76%；且無外購再生能源。
9	總取水量及總耗水量	4.2 能資源管理	集團總用水量為 885.703 千立方公尺，耗水量為 0 千立方公尺，數據來源為自來水公司帳單以及縣府水表。
10	售出產品重量、生產設施場所數量	企業概況	合計擁有八間飯店，共 21 間餐廳。

5.4 氣候相關資訊

附表二 氣候相關資訊執行情形

氣候相關風險與機會之監督及治理執行情形

項目	說明	對應章節	頁碼
1. 董事會對氣候風險與機會的治理監督。	由永續小組提報董事會，導入 TCFD 架構	4.1 氣候變遷因應	113
2. 氣候風險／機會對業務、策略及財務的短、中、長期影響。	含轉型與實體風險與機會分析		
3. 極端氣候事件與轉型的財務衝擊。	納入升溫情境模擬與營運中斷風險		
4. 氣候風險評估與管理流程如何整合於整體風險管理制度。	包含組織制度建立、矩陣分析、風險控管機制與營運風險整合		
5. 用情境分析評估面對氣候變遷風險之韌性。	透過情境模擬分析探討		
6. 氣候相關風險之轉型計畫及轉型風險之指標與目標。	實施情境分析與氣候風險矩陣管理		
7. 內部碳定價的說明。	尚未規劃		
8. 氣候目標的範圍、進度、使用碳抵換或 RECs 的說明。	尚未設定氣候相關目標		
9. 溫室氣體盤查與確信情形。	溫室氣體排放揭露數據為自行統計		

附表二 氣候相關資訊之＜ 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：

	區分類別	單位	2023 年	2024 年
本公司	範疇一直接排放量	公噸 CO ₂ e	6,719.230	6,770.044
	範疇二間接排放量	公噸 CO ₂ e	16,858.040	17,666.522
	範疇三	公噸 CO ₂ e	281.810	247.728
	小計	公噸 CO ₂ e	23,859.080	24,684.294

	區分類別	單位	2023 年	2024 年
合併財務報告部分子公司	範疇一直接排放量	公噸 CO ₂ e	1,302.400	2,215.863
	範疇二間接排放量	公噸 CO ₂ e	2,902.698	1,489.374
	小計	公噸 CO ₂ e	4,205.098	3,705.237
	合計	公噸 CO ₂ e	28,064.178	28,389.531

註 1：2024 年數據已納入 2023 年末計入的分公司捷絲旅西門館排放數，且新增 2024 年 9 月加入營運的北投晶泉丰旅排放數據。
註 2：2023 年報告書子公司 CO₂e 排放數據誤植修正。

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及確信。

附表二 氣候相關資訊之 < 1-2 溫室氣體減量目標、策略及具體行動計畫 >

項目	補充說明	對應章節	頁碼
溫室氣體減量目標、策略及具體行動計畫與目標達成情形	訂有減碳目標，並執行節能措施與使用再生能源規劃	4.1 氣候變遷因應	113

5.5 TCFD 氣候相關財務揭露對照表

TCFD 治理架構	本報告揭露內容	對應章節	頁碼
治理 (Governance)	由永續發展委員會下設環境永續小組負責，定期向董事會報告執行成果。	4.1 氣候變遷因應	113
策略 (Strategy)	辨識轉型與實體風險，進行情境模擬分析，擬定調適與減碳策略。		113
風險管理 (Risk Management)	建立氣候風險矩陣、災害應變與營運韌性管理，納入風險控管機制中。		113
指標與目標 (Metrics & Targets)	揭露溫室氣體數據 (範疇 1-3)、減碳目標、能效提升與碳密集度趨勢。		113

5.6 第三方確信聲明



國富生華聯合會計師事務所
Crowe (TW) CPAs
105405 台北市松山區
敦化北路 122 號 8 樓
8F., No. 122, Dunhua N. Rd.
Songshan Dist.,
Taipei City 105405, Taiwan
Tel +886 2 87705181
Fax +886 2 87705191
www.crowe.tw

會計師事務所確信報告

晶華國際酒店股份有限公司 公鑒：

晶華國際酒店股份有限公司民國 113 年度永續報告書，業經本會計師針對晶華國際酒店股份有限公司所選定之績效指標執行確信程序後，並出具有限確信報告。

確信標的實況與適用基準

晶華國際酒店股份有限公司所選定之綠建築標(以下簡稱標的貨價)與適用基準,請詳附件一「確信項目彙總表」。

管理階層之責任

管理層之責任係依照臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」，全球永續性報告協會（Global Reporting Initiatives, GRI）發布之通用準則與主題準則編製標的資訊，且維持與標的資訊編製有關之必要內部控制，以確保標的資訊未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

會計師之責任

本會針對師之責任係依照確信原則 3000 號「升遷歷史性財務資訊責任及相關之確信案件」規則及執行有限確信案件，基於所執行之程序與所獲取之證據，對確信度採「詳評一吋」是否存有重大不實表達之確信報告，並出具有限確信報告，相較於合理確信案件，有限確信案件所執行程序之性質及時間不同，其範圍亦較小，故於有限確信案件所取得之確信程度亦明顯低於合理確信案件之程度。

本會計師係基於專業判斷規劃及執行確信程序，以獲取相關性的資訊之有限確信證據，且任何內部控制均受先天限制，因此未必能查出所有重大舞弊之重大不實表達。本會計師執行確信程序包括：

- 對與編製標的資訊之管理階層及相關人員進行查詢，以瞭解編製標的資訊之政策、流程、內部控制及資訊系統，以辨識可能存有重大不當表達之領域；
- 對標的資訊選擇樣本進行檢查、驗算、重新執行、觀察及合併性程序等程序，以取得有關確信之證據。

生产控制

由於諸多確信標的係屬非財務資訊，相較於財務資訊之確信受有更多先天性限制，故該等資訊之相關性、重大性與正確性之解釋可能涉及更多管理階層之重大判斷、假設與解釋。不同利害關係人等該等資訊亦可能有不同之解釋。

獨立性及品質管理規範

本會計師及所屬屬會計師事務所已遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力或專業上應有之注意、保密與專業行為。

本會計師所隸屬會計師事務所適用品質管理準則1號「會計師事務所之品質管理」，該品質管理準則規定會計師事務所設計、付諸實行及執行品質管理制度，包含與選招職業道德規範、專業準則及所適用法令有關之政策或程序。

確信結論

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

其他事項

本確信報告出具後，晶華國際酒店股份有限公司對任何確信標的實況或適用基準之變更，本會計師將不負就該等實況重新執行確信工作之責任。

國富浩華聯合會計師事務所

會計師：張品強

中華民國 114 年 8 月 28 日



國富強華聯合會計師事務所
Crowe (TW) CPAs
105405 台北市中山區
敦化北路 122 號 8 樓
8F, No. 122, Dunhua N. Rd.,
Songshan Dist.,
Taipei City 105405, Taiwan
Tel +886 2 87705181
Fax +886 2 87705191
www.crowe.tw

附件一

確信項目彙總表

編號	樣的資訊	實施章節	適用基準	作業辦法及 產產業自律 規範與自律
一	台北晶華共執行了 32 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商所評鑑、食品裝璜、食品儲存、衛生與工作環境及清潔與消毒等項目，台北晶華最近 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的餐飲收入淨額為 93.84%，台北晶華營業收入淨額為 46.98%，台北晶華食品安全內部訓練課程共計 406.75 小時，HACCP 小組成員亦完成 40 小時的外學專業培訓課程。	附錄 5.3 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法	為改善食品衛生、安全食品品質，對其提昇人員、作業場所、設備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百分比。	附表一之一 編號一
二	台北晶華通過台北市衛生局的現場抽樣與內部稽核 50 次，晶華國際酒店集團於本報每年年度決算前，將每一飯店因違反食品安全管理相關法規被裁處罰鍰之情形，呈報與中報永續報告書。	附錄 5.3 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法	這及有關違反與衛生健康與安全法規之健康與安全法規及未達遵行與品保之資訊與產品安全事件類別與次數、產品下架次數及下架產品總重量。	附表一之一 編號二
三	台北晶華、台南晶華採購美國知名餅乾或茶葉的品牌有 Taylors tea、雙喜與卡龍茶包，登錄紅茶、Nespresso 咖啡機、卡洛華的咖啡機、卡洛華的咖啡機、Twinnings 茶包，前述國產認證認證包含 國產 兩 林 聯 盟 認證 (Rainforest Alliance Certified)、華盛	附錄 5.3 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法	採購符合國際認可食品品質標準者，占整體採購淨重百分比，並依淨重區分。	附表一之一 編號三

編號	標的資訊	對應章節	適用標準	作業辦法第4條 除產製別水 廢物露指標
	因改進生物計畫認證(Non-GMO Protect Verified)或道德茶葉合作夥伴標準(Ethical Tea Partnership)等(註)。2024 年度上述獲任一國際認證或標準的客社、咖啡廳、茶葉店、額台北晶華為新台幣 3,453 仟元，占當年度茶飲類(茶包、茶葉、茶磚及茶粉、不含含酒水)及咖啡飲料(含生鮮)交易金額的 10.51%。台南晶華其他過實地稽核廠商之進貨金額為新台幣 94,860,255 元，占台北晶華 2024 年食品飲料(含生鮮)交易金額的 10.51%。台南晶華其他過實地稽核廠商之進貨金額為新台幣 59,334,339 元，占台南晶華 2024 年食品飲料(含生鮮)交易金額的 33.88%。			
四	HACCP 食品管制系統認證每二年重新審核一次，台北晶華宴會廳已於 2023 年 9 月通過該認證。並於 2024 年 8 月依規定完成年度之查核作業。台北晶華宴會廳餐飲收入占台北晶華的餐飲收入淨額為 23.63%。	附錄 5.3 上市公司編製與中報永續報告書作業辦法	經國工策三方驗證附表一之一 符合國際認證之食安標準 品安全管理系統標準之最高生產產品之百分比。	附錄 5.3 上市公司編製與中報永續報告書作業辦法
五	供應商評估分書面審核(供應商編附錄 5.3 上市公司編製與中報永續報告書作業辦法)及實地查核。實地評估標準分五大面向：文件評估(25%)、現場評估(35%)、供貨情況(20%)、服務品質(10%)及永續發展(10%)。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 分以下即為不合格，需密切追蹤改善。若連續兩次評估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，經評議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。於本報每年度台北晶華對主要的 72 家協力廠商進行了詳細的書面審核，並對其中	附錄 5.3 上市公司編製與中報永續報告書作業辦法	對供應商進行稽核附表一之一 之客數及百分比、編號五 稽核項目及結果。	附錄 5.3 上市公司編製與中報永續報告書作業辦法

編號	標的資訊	對應章節	適用標準	作業辦法第4條 除產製別水 廢物露指標
六	為因應日益嚴格的食品安全法規，保障消費者健康，我國積極推動食品追溯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，以下單、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，並依據「先進先出 (FIFO)」原則進行庫存管理；各類調味品亦清楚標示追溯資訊，並於即時追蹤供應商與食材社來源。集團轄下和麗廳與春市場等由型餐廳，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心。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	附錄 5.3 上市公司編製與中報永續報告書作業辦法	依法規要求或自願附表一之一 進行產品追溯與追溯六 廠管理之情形及相關產品所有產品之百分比。	附錄 5.3 上市公司編製與中報永續報告書作業辦法

編號	標的資訊	對應章節	適用標準	作業辦法第4條 除產製別水 廢物露指標
七	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 80 次，其中有 75 次符合標準，不符合之數五次，包含農藥殘留四次及一氣化碳檢測一次，均係退貨處理。台北晶華實驗室相關費用計新台幣 370,785 元，合計費用占台北晶華餐飲收入淨額為 0.0140%。	附錄 5.3 上市公司編製與中報永續報告書作業辦法	依法規要求或自願附表一之一 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。	附錄 5.3 上市公司編製與中報永續報告書作業辦法
八	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供暖設備。本報年度總消耗能源總量為 [225,817.2504(GJ)] 十億焦耳，數據來源為臺電電力百分比為 61.76%；且無外購再生能源。	附錄 5.3 上市公司編製與中報永續報告書作業辦法	環境部總管，外購電力及天然氣，電力主要耗能項目為空調與供暖設備。本報年度總消耗能源總量為 [225,817.2504(GJ)] 十億焦耳，數據來源為臺電電力百分比為 61.76%；且無外購再生能源。	附錄 5.3 上市公司編製與中報永續報告書作業辦法
九	集團總用水量為 885,703 立方公尺，耗水量為 0 立方公尺。數據來源為自來水公司總表以及廚房水	附錄 5.3 上市公司編製與中報永續報告書作業辦法	總用水量及耗水量，數據來源為自來水公司總表以及廚房水	附錄 5.3 上市公司編製與中報永續報告書作業辦法
十	合計擁有八間飯店，共 21 間餐廳	附錄 5.3 上市公司編製與中報永續報告書作業辦法	售出產品重量、生產地點等數量、編號十	附錄 5.3 上市公司編製與中報永續報告書作業辦法