

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廚餘管理系統，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，更申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，攜手在地供應商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

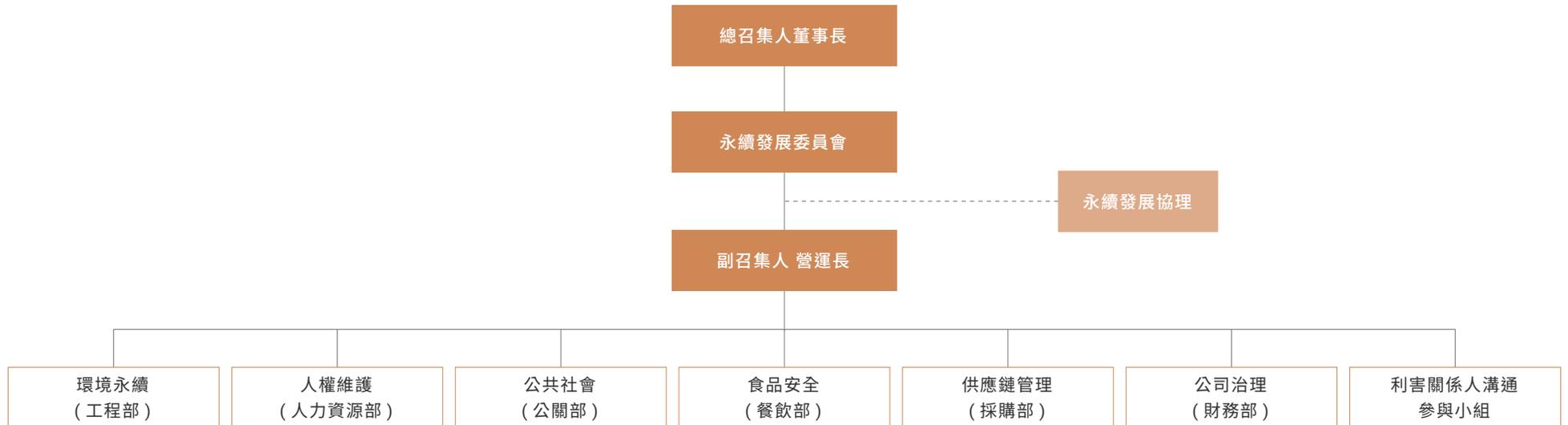
晶華國際酒店集團創立於 1976 年 (原名「中安觀光企業股份有限公司」, 於 1994 年更名為「晶華國際酒店股份有限公司」) 並於 1998 年年 3 月 9 日於台灣證券交易所上市掛牌買賣, 擁有健全且嚴謹的公司治理架構, 並建立完善的管理制度與監督機制, 確保董事會運作透明、問責與公平, 切實保障投資人權益, 推動公司治理持續邁向永續發展。

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，評估供應商的环境與社會責任，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，致力於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	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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
 <p>策略夥伴 (如：供應商、承攬商)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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
 <p>媒體 / 網路社群</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 不定期記者會 不定期新聞稿、專訪 專線電話、電子郵件 	<ul style="list-style-type: none"> 記者會 23 場 新聞稿 9 則 / 月平均 社群推播（隨時）
 <p>政府主管機關</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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
 <p>社區與非營利組織</p>	<ul style="list-style-type: none"> 社區關懷與公益 廢棄物、廢汙水與空污處理方式 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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
- 能資源管理
- 廢棄物管理
- 員工照顧與人才留任
- 人才培育與職涯發展
- 人權維護與多元共融
- 職業安全與健康
- 社區關懷與公益
- 風險管理
- 食品安全與健康
- 供應鏈管理
- 創新產品及顧客服務
- 經濟績效
- 資訊安全與個資保護

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。

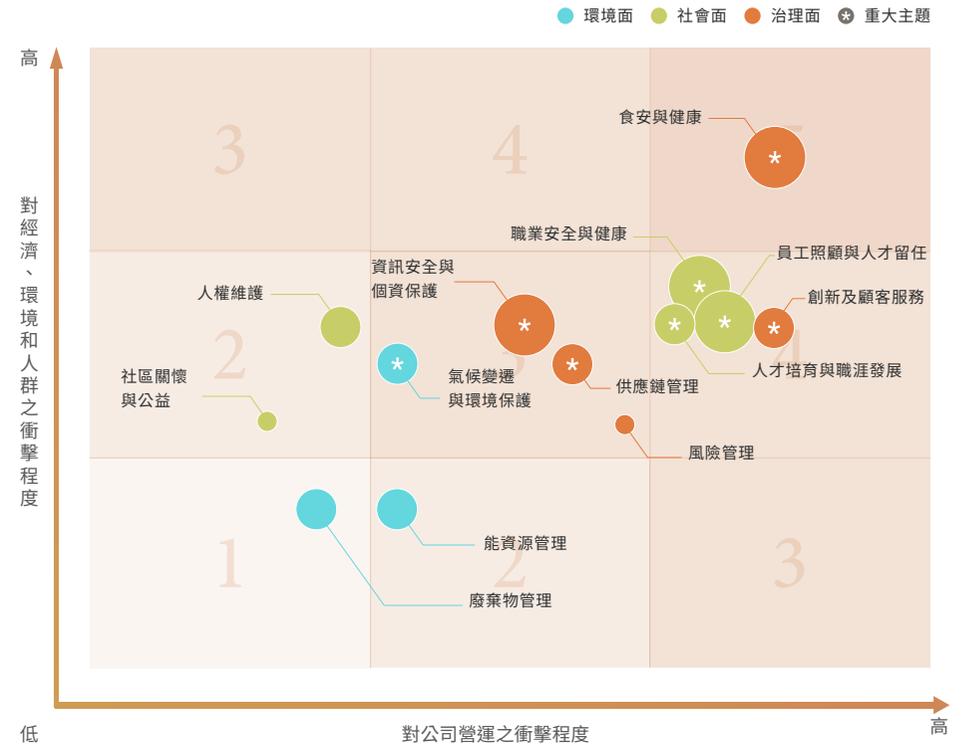
- 食品安全與健康
- 個資保護與資訊安全
- 職業安全與健康
- 員工照顧與人才留任
- 人才培育與職涯發展
- 創新與顧客服務
- 供應鏈管理
- 氣候變遷因應

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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 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	●	●

