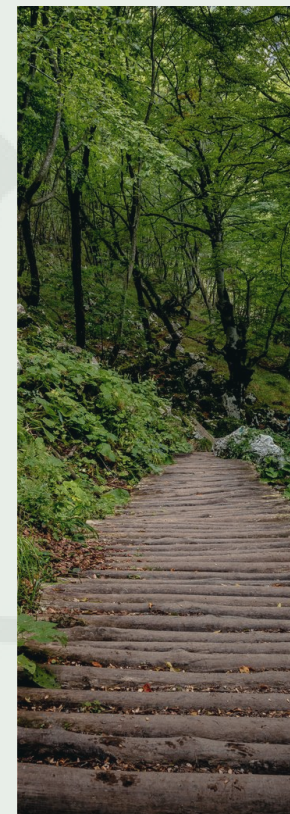


2025 晶華永續報告書

秉持誠信經營、負責任款待與永續共好的理念
將永續發展納入公司治理、營運管理與服務設計
透過旅宿與餐飲服務落實永續管理
持續創造企業長期價值與社會正向影響。

esg.silkshotelgroup.com



目錄

前言

關於本報告書	3
經營者的話	5
企業概況	7
永續成果與國際肯定	13
永續旅遊與在地共榮	15

第一章 永續管理與重大主題

1.1 晶華永續：遠景、策略與實踐	18
1.2 永續管理與架構	21
1.3 利害關係人議合與重大主題分析	24

第二章 誠信治理與穩健經營

2.1 公司治理與誠信經營	35
2.2 風險管理與內部控制	45
2.3 經濟績效與營運表現	51
2.4 永續供應鏈管理	55
2.5 顧客隱私與資訊安全	62

第三章 人才共榮與顧客服務

3.1 員工關懷與福利	68
3.2 人才發展與培育	81
3.3 人權維護與多元共融	86
3.4 職業安全與健康	91
3.5 顧客健康與食品安全	100
3.6 服務品質與顧客體驗	108
3.7 社區關懷與參與	113

第四章 環境永續與氣候行動

4.1 氣候變遷因應	122
4.2 能源與資源管理	129
4.3 廢棄物與污染管理	137

第五章 附錄

5.1 全球報告倡議組織(GRI)內容索引	143
5.2 永續會計準則委員會(SASB)內容索引	148
5.3 上市公司永續揭露對照表	150
5.4 氣候相關資訊與TCFD 對照表	152
5.5 第三方確信聲明	157

關於本報告書

晶華國際酒店股份有限公司（股票代號：2707，以下簡稱「本公司」）及納入本報告書揭露範圍之營運據點與子公司，以下合稱「本集團」。本公司自 2015 年起發布永續報告書，持續向利害關係人揭露公司在環境、社會與治理（ESG）面向之管理方針、行動成果與未來展望。透過本報告書，我們期望以公開、透明且平衡的方式，呈現集團推動永續發展之努力，並作為與員工、顧客、股東、供應商、社區及其他利害關係人溝通的重要管道。



晶華國際酒店集團的永續承諾

本公司秉持誠信經營、負責任款待與永續共好的理念，將永續發展納入公司治理、營運管理與服務設計，並持續關注公司治理、食品安全、顧客體驗、人才發展、氣候變遷、資源管理、社區參與及供應鏈責任等重大議題。本集團透過住宿與餐飲服務落實永續管理，持續創造企業長期價值與社會正向影響。

編輯方針與出刊週期

本公司自 2015 年起發布永續報告書，首本為〈2014 年永續報告書〉。本報告書為晶華國際酒店集團第十二本永續報告書，揭露期間為 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日；上一版〈2024 年永續報告書〉已於 2025 年 8 月發布。本公司維持每年發布中、英文版本永續報告書，透過定期編製與公開揭露，持續呈現本集團在永續治理、環境管理、員工照顧、顧客服務、食品安全、社區共好及營運績效等面向之管理成果與推動進展。

本報告書以重大性、完整性、平衡性與可比較性為編製原則，除揭露年度主要 ESG 績效外，亦說明本公司面對永續議題之管理机制、行動計畫及未來改善方向，以利利害關係人瞭解集團永續經營之脈絡與進展。

報告範疇與邊界

本報告書之活動數據與 ESG 績效，原則上以晶華國際酒店股份有限公司及其分公司為主要統計範圍。分公司包含台南晶英酒店、捷絲旅三館別及晶泉丰旅兩館別；子公司部分則納入具實際營業行為且由本公司具實質控制之故宮晶華股份有限公司及天祥晶華飯店股份有限公司。其中，本公司持有故宮晶華股份有限公司 100% 股權，並持有天祥晶華飯店股份有限公司 55% 股權。

本報告書之非財務 ESG 數據依實際營運控制及管理範圍彙整，不按持股比例折算；個別指標如採不同統計邊界，將於相關章節或數據表中另行說明。晶華公寓大廈管理維護股份有限公司及晶華管理顧問股份有限公司，因主要業務為外部不動產管理，與本報告書住宿、餐飲及相關營運據點活動數據範疇不同，故未納入非財務 ESG 活動數據統計範圍。其他海外投資之子公司因未從事本報告書主要揭露範圍之實際營運活動，亦未納入本報告書活動數據統計範圍。

本報告書所揭露之財務資訊，係依國際財務報導準則（International Financial Reporting Standards, IFRS）所編製之財務報表及公開資訊為基礎，財務數字以新台幣計算。為提升資訊可比較性，部分績效數據將視資料可取得性揭露近三年資訊。



報告書撰寫原則與參考準則

本報告書參照全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）發布之GRI通用準則及相關主題準則編製，並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」之要求進行揭露。同時，亦參考聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs）、SASB Hotels & Lodging、SASB Restaurants、氣候相關財務揭露架構（Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD）及 IFRS S2 氣候相關揭露要求，以提升旅館餐飲產業重大永續議題之揭露完整性、產業適切性與國際可比較性。

數據資料的取得與管理

本報告書之各項資料與數據，由永續發展委員會統籌，並由財務、採購、餐飲、工程、房務、前檯、人力資源、行銷公關等相關部門，以及納入本報告書揭露邊界之營運據點與子公司提供。各單位依其權責彙整營運活動、環境管理、員工照顧、顧客服務、食品安全、社區參與及財務績效等資料，經永續報告編製小組彙整後，送交永續發展委員會複核，並依內部審查流程確認內容之正確性與完整性。

報告書內部審查與外部確信

本報告書揭露之資料與數據，先由各權責單位進行初步查核，再由永續發展委員會各部門代表複核及修訂，經永續報告編製小組彙整後，送交永續發展召集人、營運長及董事長進行最終核閱，並依公司治理程序完成定稿。

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」進行有限確信（limited assurance），並取得會計師出具之有限確信報告。確信範圍及結論詳見本報告書附錄之獨立確信報告。



晶華國際酒店集團歡迎各界對本報告書內容提出建議與指教。您的寶貴意見，是我們持續改善與前進的重要動力。

地址：104 臺北市中山北路2段39巷3號 電話：+886 2 2523 8000 E-mail：customerservice@regenttaiwan.com

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

經營者的話

共創價值，共生共好，邁向永續款待新階段



對晶華而言，永續不只是被看見，更應成為旅客能夠感受、參與並共同實踐的體驗價值。作為住宿與餐飲服務業者，我們深知，每一次住宿、餐飲、會議、旅遊與在地互動，都與能源使用、水資源管理、食品安全、供應鏈責任、人才培育、顧客體驗及社區共榮密切相關。因此，晶華持續將永續理念融入治理決策、營運管理與服務設計，期望以負責任的款待精神，為顧客、員工、股東、供應商、社區與環境創造長期共享價值。

2025 年，隨著國際商務與觀光旅客穩定回流，台灣旅宿產業逐步進入復甦與轉型並行的新階段。面對市場需求變化、氣候風險升高、人才結構調整與消費者永續意識提升，本集團不僅重視營運績效，更關注企業如何在變動環境中維持韌性，並以更高標準回應利害關係人期待。我們相信，真正的永續經營，不只是降低環境衝擊，更是透過服務、文化、人才與治理，持續創造正向影響。

以穩健治理落實永續承諾

晶華將 ESG 納入企業策略與營運管理，並參照 GRI、SASB、TCFD、SDGs 及氣候相關揭露要求，強化永續資訊揭露與重大議題管理。透過董事會與永續發展委員會的治理機制，集團持續檢視公司治理、誠信經營、風險管理、資訊安全、食品安全、氣候變遷與供應鏈責任等議題，使永續發展不只是年度專案，而是日常營運與決策流程的一部分。

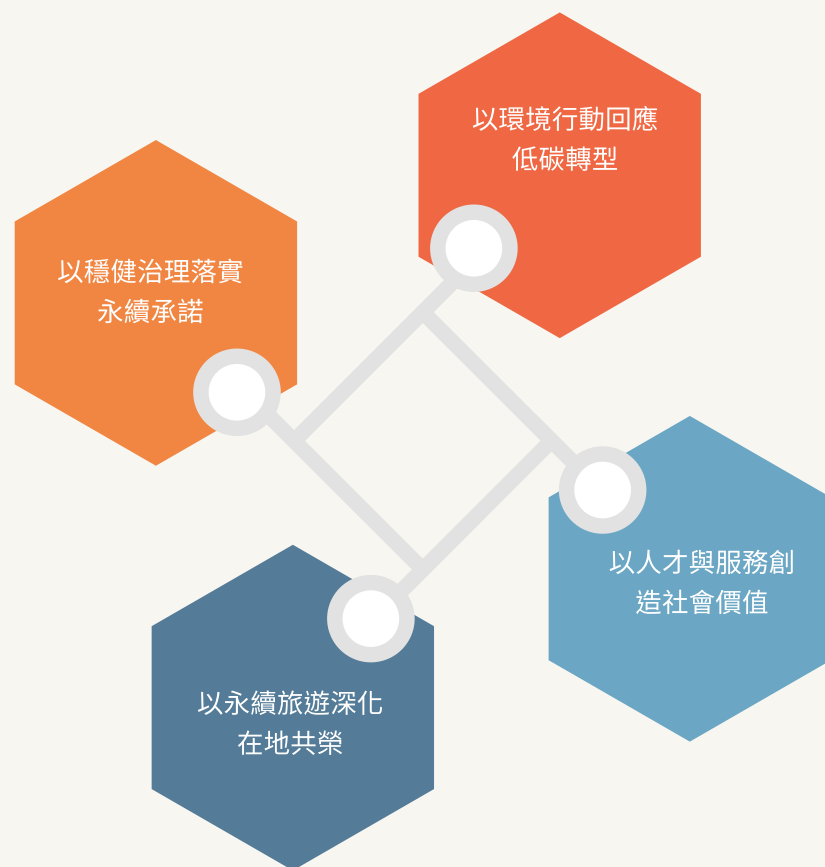
面對氣候變遷與營運環境不確定性，集團持續強化風險辨識與內部控制能力，並將節能減碳、設備效率、災害應變與營運韌性納入管理重點，期望在穩健治理基礎上，持續提升企業長期競爭力與透明度。

以環境行動回應低碳轉型

觀光住宿與餐飲服務在能源、水資源、食材採購、廢棄物與碳排放上皆具有實質影響。晶華深知，環境管理必須從日常營運細節做起。因此，我們持續推動節能設備更新、能源使用監控、水資源管理、廢棄物減量與循環再利用，並透過綠色旅店、永續會議及低碳服務設計，降低營運對環境的負荷。

在地共榮

在餐飲服務方面，台北晶華酒店持續推動「永續餐桌」與 AI 廚餘管理，透過餐盤設計、即時補菜、盛（剩）食管理及顧客參與，降低食物浪費，讓負責任消費成為旅客可感知、可參與的服務體驗。這些行動不僅提升資源使用效率，也讓永續從後端管理延伸至顧客旅程之中。

**以人才與服務創造社會價值**

人才是晶華最重要的資本，也是服務品質與永續競爭力的根本。面對服務業人力市場變化，本集團持續投入教育訓練、職涯發展、薪酬福利、職業安全衛生及多元共融，期望打造讓員工安心工作、持續成長並發揮專業的職場環境。我們重視每一位同仁的價值，並持續透過主管培訓、專業職能訓練、跨館交流與友善職場措施，培育下一代旅宿服務人才。

在顧客服務與食品安全方面，晶華秉持高標準款待精神，從食材驗收、製備流程、衛生管理、顧客隱私、資訊安全到服務品質控管，持續優化顧客體驗與安全保障。我們相信，永續服務不只是在環境面降低衝擊，更是在每一次接待中，讓顧客感受到安心、尊重與信任。

以永續旅遊深化在地共榮

旅宿業是文化交流與地方連結的重要入口。2025 年，集團旗下各品牌持續結合所在地文化、自然環境與社區特色，發展具差異化的永續旅遊體驗，讓旅宿服務不僅止於住宿與餐飲，更成為文化傳遞、地方連結與環境教育的平台。

透過低碳住宿、永續餐飲、在地體驗與生態教育，本集團持續將永續從營運管理延伸至旅客旅程之中，使旅客在旅行過程中認識地方、尊重文化、珍惜資源，並共同支持社區與自然環境的永續發展。

展望未來

對晶華而言，永續不只是減少破壞，而是主動創造價值。這份價值體現在對環境的尊重、對人才的投資、對顧客的承諾、對地方的連結，以及對良善治理的堅持。未來，晶華國際酒店集團將持續以更高標準推動 ESG 管理，深化低碳營運、永續餐飲、人才發展、食品安全、數位創新與在地共榮，讓永續從理念落實為每一項服務、每一個場域與每一次旅程中的具體行動。

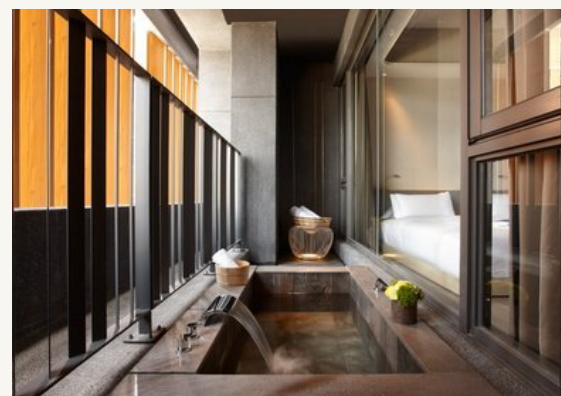
我們期待與所有利害關係人攜手同行，讓旅行不只是移動與停留，而是理解土地、尊重文化、珍惜資源與連結人心的過程。晶華將持續以負責任的款待精神，為台灣觀光旅宿產業創造更具韌性、更有溫度，也更永續的未來。

企業概況

Silks Hotel Group 晶華國際酒店集團

晶華國際酒店股份有限公司設立於1976年，旗下核心品牌台北晶華酒店於1990年開幕，並於1998年3月9日在臺灣證券交易所掛牌上市，股票代號2707。晶華國際酒店集團長期深耕台灣觀光住宿市場，以高端酒店管理、餐飲服務、精品零售與旅館管理顧問為主要業務，透過精緻服務、在地文化連結與國際品牌視野，打造兼具東方簡約與西方優雅的住宿體驗。如欲了解更多資訊，請登入 <https://www.silkshotelgroup.com/tw/>。

集團旗下品牌涵蓋奢華酒店品牌 Regent Taipei 台北晶華酒店、頂級精品購物中心 Regent Galleria 麗晶精品、強調文化奢華與在地共好的 Silks Place 晶英酒店、精品溫泉度假品牌 Wellspring by Silks 晶泉丰旅，以及以便利、舒適與設計感為特色的風格旅店 Just Sleep 捷絲旅。集團並透過故宮晶華等餐飲據點，結合文化觀光與精緻餐飲服務，持續深化「把台灣最好的帶給世界，把世界最好的帶進台灣」的品牌理念。本集團主要營運據點分佈於台北、台南、宜蘭及花蓮等地，涵蓋台北晶華酒店、台南晶英酒店、太魯閣晶英酒店、晶泉丰旅、捷絲旅及故宮晶華等品牌與營運據點，並持續依市場需求與品牌定位拓展營運版圖。



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
股票代號	2707
員工人數 (註)	1,810
實收資本額	新台幣 1,274,032,380 元
產業別	經營國際觀光旅館、餐飲服務、健身房、三溫暖、精品零售、其他餐飲業、其他零售業及旅館管理諮詢顧問等
主要業務	
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
官方網站	https : // www.silkshotelgroup.com/tw/
合併營業收入	68.33 億元
主要酒店品牌	晶華酒店、晶英酒店、晶泉丰旅、捷絲旅
主要餐飲品牌	ROBIN' S、晶華軒、泰市場、三燴本家

註：全職員工數為報告發布前最新資料。

產業鏈之關聯性說明

就觀光旅館產業鏈而言，酒店業位處產業中游，扮演連結上游供應商與下游旅客及消費者的重要角色。晶華國際酒店集團以住房與餐飲為核心營運項目，並延伸至會議宴會、精品零售、休閒設施及文化觀光體驗等服務。

在上游供應鏈方面，集團與食材、酒水、客房備品、設備工程及服務支援廠商建立長期合作關係，確保餐飲品質、客房用品安全與營運供應穩定；在下游客群方面，集團直接服務國內外旅客、商務客、自由行旅客、企業客戶、旅行社及會議宴會客群，提供高品質住宿、餐飲與活動體驗。透過對上下游資源的整合與管理，集團持續提升服務品質、營運效率與品牌競爭力。

產業上、中、下游之關聯性



品牌經營概況



Regent Taipei 晶華酒店

台北晶華酒店為IHG洲際酒店集團旗下奢華品牌 Regent 在台灣的重要據點，結合國際級服務標準、精緻客房設計與多元餐飲資源，提供旅客兼具奢華、舒適與文化品味的住宿體驗。酒店擁有 538 間客房，包含豪華客房、大坪數套房及大班行政樓層；館內餐飲選擇豐富，包含晶華軒、ROBIN'S GRILL 牛排屋、ROBIN'S TEPPANYAKI 鐵板燒、栢麗廳等，並結合麗晶精品，形成住宿、餐飲與精品購物一站式高端體驗。

近年台北晶華持續投入產品升級與數位創新，包含客房與商務樓層裝修、宴會及會議場域導入 5G 整合創新應用，透過 3D 建模、環景投影與行動任務管理系統，提升活動規劃效率、沉浸式宴會體驗與服務品質。透過設施升級、數位應用及服務流程優化，持續提升高端旅居與宴會服務品質。如欲了解更多資訊，請登入<https://www.regenttaiwan.com/>



Silks Place 晶英酒店

晶英酒店以「文化奢華」為品牌核心，強調建築、設計、餐飲與在地文化的融合，致力成為所在城市與旅遊目的地的精緻生活標竿。旗下台南晶英酒店坐落於府城核心區域，鄰近歷史古蹟與商圈，以台南文化底蘊為設計靈感，擁有 255 間客房及多元餐飲空間，透過在地文化體驗與創新服務模式，持續維持穩健營運表現。

太魯閣晶英酒店位於花蓮太魯閣國家公園內，是台灣具代表性的山嶽型國際五星級酒店。酒店擁有 160 間客房，結合峽谷自然景觀、生態導覽、在地食材與文化體驗。歷經 2024 年花蓮 403 地震後，太魯閣晶英酒店展現營運韌性，持續推動地方觀光復甦與永續旅遊。如欲了解更多資訊，請登入<https://www.silksotelgroup.com/tw/hotelbrands>



Wellspring by Silks 晶泉丰旅

晶泉丰旅為集團首個以精品溫泉渡假酒店為定位的品牌。鎖定喜歡城市渡假、追求靜謐、獨享住宿體驗的客群，讓旅客們就近便能暫時遠離城市的喧囂。

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。

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/>



Just Sleep 捷絲旅

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 間客房和一間義餐食堂餐廳。客房融入學院風格，為校園教學、實習、研究、會議及訪談人員提供舒適的住宿選擇，營造出校園共榮氛圍。

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/>



故宮晶華

故宮晶華位於國立故宮博物院院區內，是集團結合文化觀光與精緻餐飲服務的重要據點。餐廳以中華飲食文化為核心，將菜色設計、餐具器皿與故宮文物意象結合，透過現代餐飲服務詮釋傳統文化。其空間可滿足一般用餐、文化觀光、宴會接待與商務活動等需求，展現集團在餐飲服務與文化資源整合上的品牌特色。如欲了解更多資訊，請登入 <http://www.silkspalace.com.tw/>

集團營運概況

2025 年，隨著國際商務與觀光旅客穩定回流，晶華整體營運展現穩健成長動能。台北晶華酒店受惠於客房與餐飲需求回升，營運表現持續提升；麗晶精品亦在外部經貿環境波動下維持優於去年同期之表現，展現高端消費市場韌性。台南晶英酒店面對國人出國旅遊增加之市場變化，仍透過結合府城在地文化與創新服務模式，穩健維持營收水準，凸顯集團多元品牌經營與在地化策略成效。

太魯閣晶英酒店歷經 2024 年花蓮 403 地震及後續災情影響，營運一度受到衝擊；重新開幕後，透過營運調整、服務復原與永續旅遊推廣，營收表現逐步回升，並持續吸引重視自然環境與山林共好理念的旅人回流。2025 年正式開幕的北投晶泉丰旅，逐步進入穩定營運軌道，冬季住房率及平均房價表現亮眼，為集團整體營收與獲利挹注新成長動能。



永續旅遊實踐

本集團將永續旅遊視為旅宿服務與品牌發展的重要方向，持續把環境友善、文化連結、在地參與及顧客體驗融入各營運據點之產品與服務設計。依據不同品牌所在地之文化脈絡與自然條件，集團發展文化藝術、在地飲食、生態導覽、溫泉文化、綠色住宿及友善旅遊等多元實踐，使旅宿服務不僅提供住宿與餐飲，更能成為旅客認識地方、參與永續與支持社區共好的入口。

產品發展趨勢

面對永續意識提升、旅遊型態轉變及國際品牌進入台灣市場所帶來的競爭，本集團觀察旅宿產品正朝向「身心健康」、「文化連結」、「永續實踐」與「科技創新」四大方向發展。

在身心健康方面，旅客不再僅追求住宿舒適性，也更加重視療癒、養生與身心平衡。本集團透過結合芳療、保養護理、溫泉療癒、健康活動與飲食規劃之住房專案，提供旅客兼具休憩、健康與生活品質提升的深度體驗。

在文化連結方面，旅遊產品逐漸從單純景點遊覽轉向在地探索與真實體驗。本集團結合地方文化、飲食、藝術及在地合作，發展具目的地特色的旅遊體驗，強化旅客與所在地之連結。

在永續實踐方面，台北晶華酒店持續推動永續餐桌及 AI 廚餘管理，透過餐飲流程優化與顧客參與，降低食物浪費，並將負責任消費轉化為可感知的服務體驗。

在科技創新方面，本集團持續導入數位工具與智慧應用，以提升服務效率與顧客體驗。透過 5G 整合創新應用、3D 建模、環景投影與行動任務管理等技術，強化宴會、會議與活動場域的規劃效率及沉浸式體驗，展現以人為本的智慧旅宿服務方向。



未來發展策略

展望未來，面對國際觀光復甦、旅宿市場競爭加劇與消費需求轉變，本集團將持續以服務品質、品牌差異化、在地文化與永續價值作為發展核心，深化各品牌定位與市場辨識度，提升顧客旅宿體驗與長期品牌認同。

本集團將持續拓展不同客群需求，包含國際商務旅客、自由行旅客、家庭休閒客群、文化旅遊客群及 MICE 會議宴會市場，並透過全球銷售網絡，強化與海外旅行社、企業客戶、公關公司及產業夥伴之合作，提升國內外客源開發能力。同時，集團將結合各營運據點之地方特色，發展具文化深度、環境意識與社區連結的旅宿產品，讓旅遊體驗不僅停留於住宿與餐飲，更能延伸至地方文化推廣與永續價值創造。

在營運管理方面，集團將持續推動數位轉型與創新科技應用，強化營運效率、服務流程與顧客體驗管理，並透過節能減碳、資源循環、食品安全、永續採購及供應鏈合作，提升整體營運韌性。未來，晶華國際酒店集團將以「把台灣最好的帶給世界，把世界最好的帶進台灣」為品牌理念，持續打造兼具國際視野、在地文化與永續責任的旅宿服務模式，穩固其在台灣觀光旅宿產業中的競爭地位。

永續成果與國際肯定

晶華國際酒店集團持續將永續理念落實於公司治理、低碳營運、食品安全、綠色住宿、人才培育、顧客服務及在地共榮等面向。集團旗下台北晶華酒店、晶英酒店、晶泉丰旅及捷絲旅等品牌，分別於永續旅宿、環境管理、綠色住宿、綠色建築、食品安全、觀光服務、餐飲品質及友善職場等領域獲得外部肯定，展現集團推動永續款待與服務品質精進之成果。

為清楚呈現外部肯定之性質，本節區分為「認證殊榮」與「獲獎肯定」兩類：「認證殊榮」著重於永續管理制度、環境標章、食品安全及綠色住宿等標準化成果；「獲獎肯定」則呈現集團及旗下酒店於觀光服務、品牌聲望、餐飲表現、友善職場與 ESG 實踐上所獲得之獎項肯定。



台北晶華酒店

榮獲第2年
EarthCheck 銀級認證
展現酒店於能源、水資源、廢棄物、環境管理與永續旅宿營運上的持續改善成果。

台南晶英酒店

榮獲
GTS 綠色旅行
標章銀級
代表於永續旅遊、綠色服務與旅宿環境管理上的外部肯定。

捷絲旅 西門·臺大·礁溪館

獲得
環境部
環保標章認證
展現飯店於環境管理、資源節約、污染減量與綠色旅宿服務上的實踐成果。

捷絲旅 西門·臺大·礁溪館

取得
穆斯林友善餐旅
穆斯林友善旅宿
認證
回應穆斯林旅客需求，提升國際旅客安心服務與文化包容體驗。

礁溪晶泉丰旅 捷絲旅礁溪館

取得
GTS/Good Travel
Seal Level 2 認證
展現公平且負責任旅遊、永續旅宿管理、環境友善及持續改善機制上的實踐成果。

北投晶泉丰旅

取得
內政部綠建築
標章黃金級
展現綠建築設計與環境友善營運上的實踐成果。



永續成果與國際肯定

晶華國際酒店

商業周刊 AI創新百強
展現以 AI 與數位科技推動服務創新、營運效率提升及顧客體驗優化之成果。

獲得III人力銀行
「幸福企業金獎」
肯定其於員工照顧、福利制度、友善職場與人才留任之成果。

TAISE「觀光ESG綜合績效獎」楷模獎、「永續旅宿獎」金級及「永續觀光創新獎」銀級
肯定酒店於永續旅宿、低碳營運、永續觀光與服務創新上的表現。

獲TCSA台灣企業永續報告服務業金獎
展現其於ESG管理、資訊揭露與永續績效上的整體成果。

台北晶華酒店

Forbes Travel Guide
富比士旅遊指南四星評鑑
自2017年起連續多年獲得四星肯定，展現國際級高端旅宿服務品質與穩定營運管理能力。

Taiwan's Leading Hotel Suite 2025
台灣最佳飯店套房
總統套房
肯定高端住宿產品與頂級接待服務。

Haute Grandeur Global Awards 及 REVE Luxury Awards
展現高端SPA與健康休閒服務之專業水準。

The Tatler Best Awards「Best Restaurant Asia」亞洲最佳餐廳大獎
展現餐飲品質、服務創新與品牌餐飲影響力。

台北晶華酒店

Chinese Restaurant Awards
首屆「亞洲15中菜名府」
肯定中式餐飲文化、料理品質與國際餐飲地位。

The 500 Dishes Award 2025 第五屆 500 盤美食評鑑
展現餐飲服務與菜色品質受到市場肯定。

The First Taiwanese Sweets Guide 500 Sweets Award 第一屆 500 甜，榮獲兩甜肯定
肯定甜點產品與餐飲創新表現。



台北晶華酒店

遠見ESG企業永續楷模獎
肯定於ESG治理、低碳營運、社會共融及永續旅宿實踐。

台北市中高齡友善企業 All-Generations 全齡企業百強
展現於中高齡友善職場、新進員工支持、工作流程優化與人才留任上的實踐成果。

BEST REVIEWED ONLINE AWARDS 2025 年第八屆網路口碑之星 領航創新獎
展現顧客體驗、數位口碑與品牌服務滿意度。



太魯閣晶英酒店

第二屆台灣觀光金獎：觀光產業團體金獎、高階主管金獎、基層員工獎
展現山林型旅宿於服務品質、團隊專業與觀光復甦中的代表性成果。

獲Tatler Best Resort 最佳度假酒店
肯定在度假旅宿體驗、自然環境結合與高端服務上的表現。

獲「花縣幸福友善職場」特優事業單位
展現於員工照顧、友善職場與地方就業支持上的成果。



礁溪晶泉丰旅

台灣觀光永續獎-永續旅宿獎銀級
肯定於永續旅宿營運、環境友善服務、在地連結與旅客永續體驗設計上的實踐成果。



永續旅遊與在地共榮

晶華國際酒店集團以「共學、共創、共好、共生」作為推動永續旅遊的核心精神，將住宿與餐飲服務延伸至文化保存、地方連結、環境友善與旅客參與。作為旅館餐飲業者，本集團深知每一次旅行皆與所在地的自然環境、文化資產、地方產業及旅客行為密切相關，因此持續透過文化體驗、藝術策展、生態教育、永續餐飲、低碳住宿及永續會議設計，引導旅客在旅程中認識地方、尊重文化、珍惜資源，並以更友善環境的方式參與旅遊。

2025 年，集團旗下各品牌依據所在地之文化脈絡與自然條件，發展具差異化的永續旅遊實踐。台北晶華酒店結合藝術展覽、城市觀光與文化餐飲體驗，強化旅客對城市文化與文化資產的認識；台南晶英酒店以府城文化、台江生態與在地飲食為基礎，發展兼具文化深度與地方特色的旅遊產品；晶泉丰旅透過藝術駐村、傳統工藝、溫泉文化與海洋生態遊程，將飯店空間轉化為旅客接觸自然、藝術與環境教育的平台；捷絲旅品牌則持續推動綠色住宿與友善旅遊，建立可複製的綠色住宿營運模式。

太魯閣晶英酒店位於太魯閣國家公園內，具備山林景觀、生態資源與在地文化連結的獨特條件。2025 年，酒店於震後重新開業，並將永續旅遊作為服務體驗重塑與地方連結的重要核心，透過安全營運、服務復原及旅遊體驗設計，展現山林型住宿在地方韌性、環境共生與觀光復甦中的角色。

2025 年，太魯閣晶英酒店進一步以西寶與天祥地區為核心，推動永續旅遊專案，將住宿服務結合山林生態、在地文化、環境教育與地方旅遊復甦。透過西寶與天祥遊程設計，酒店引導旅客走入太魯閣山林場域，認識峽谷地景、生態資源、地方生活脈絡與人文故事，使旅程不僅停留於觀光遊憩，更延伸為理解土地、尊重自然與支持在地社區的永續行動。

2025 年度，西寶與天祥永續旅遊專案共帶動 1,934 間訂房，並吸引 3,486 人次參與，展現山林型住宿將永續旅遊轉化為顧客可參與體驗，並支持地方觀光復甦與環境教育推廣之具體成果。

酒店亦推出「天祥漫步」、「太魯閣野學堂」及「獨居蜂之家」等深度體驗行程，引導旅客認識峽谷地景、生態保育、原民文化與自然共生的重要性，使住宿服務從住宿休憩延伸為環境教育、文化學習與地方參與的平台。

整體而言，晶華國際酒店集團持續透過服務設計、場域策展、在地合作、負責任消費與環境教育，將永續旅遊落實於各營運據點與顧客旅程之中，讓旅客不僅完成一趟旅行，更能在旅程中理解土地、參與文化、友善環境，並共同支持地方與自然環境的永續發展。

2025 年度永續旅遊實踐亮點

01 共學：藝術策展 X 生態教育

- **代表案例：**礁溪晶泉丰旅「泉映・夢影」以及北投晶泉丰旅「泉煙・秘境」駐村藝術
- **永續價值：**透過藝術駐村與研學體驗，將飯店空間轉化為旅客認識地方文化、生態議題與環境永續的學習場域。
- **2025 年實踐：**展出 15 檔作品，77 位旅人參與；另吸引 2,300 位旅人參觀。
- **SDG 目標連結：**SDG 4.7、SDG 11.4、SDG 13.3、SDG 15.5

02 共創：產地合作 X 永續餐飲

- **代表案例：**台南晶英・屏東農好永續海味合作
- **永續價值：**攜手在地農漁產業與主廚團隊，運用永續養殖海味食材。將地方風土、餐飲創意與責任採購轉化為旅客可感知的永續餐飲體驗。
- **2025 年實踐：**嚴選永續養殖海味食材，推出夏季海鮮雙鐵板料理，實踐從產地到餐桌的永續飲食理念。
- **SDG 目標連結：**SDG 2.4、SDG 8.9、SDG 12.2、SDG 14.4、SDG 17.17

03 共好：永續餐飲 X 負責任消費

- **代表案例：**台北晶華「永續餐桌 1/3 計畫」
- **永續價值：**透過餐盤設計與顧客參與，引導適量取餐，降低食物浪費，讓永續餐飲成為可感知的旅客體驗。
- **2025 年實踐：**人均廚餘量降低 33%。
- **SDG 目標連結：**SDG 2.4、SDG 12.3、SDG 12.5、SDG 13.3

04 共生：山林海洋 X 環境教育

- **代表案例：**太魯閣晶英山林生態旅遊以及礁溪晶泉丰旅「沁夏・離海漫旅」
- **永續價值：**透過山林導覽、海洋生態遊程與自然教育，引導旅客理解生物多樣性與環境保護，實踐與自然共生的旅行方式。
- **2025 年實踐：**規劃山林與海洋生態導覽，提升旅客對在地生態與環境保護的認識。
- **SDG 目標連結：**SDG 4.7、SDG 8.9、SDG 14.2、SDG 15.5、SDG 17.17

1.

永續管理與重大主題 Sustainable Management

治理驅動・共創永續價值

晶華國際酒店集團以董事會及永續發展委員會為核心，建立跨部門永續治理與執行機制，透過利害關係人議合、重大主題鑑別、年度績效追蹤與資訊揭露，將永續發展納入營運決策、服務設計及風險管理，持續強化企業韌性與長期價值。本章承接集團四大永續策略主軸，聚焦永續治理架構、利害關係人議合及重大主題管理，作為後續各章重大主題管理與績效揭露的共同基礎。

年度績效亮點

完成 **11** 項重大主題鑑別

彙整 **7** 類利害關係人溝通機制

發行第 **12** 本永續報告書

進行 **4** 次董事會永續議題提報

永續策略藍圖

治理驅動與策略整合

2025 年行動重點

完成重大主題鑑別、章節對應及管理責任盤點，強化永續治理與營運決策連結。

短期管理重點

建立重大主題年度追蹤表，定期檢視政策、目標、行動與績效。

中長期價值

將永續績效系統性納入管理決策、資源配置與內部審查。

利害關係人議合與共創

彙整各類利害關係人溝通管道、關注議題與年度實績。

強化回饋紀錄、責任分工、議題回應及改善追蹤。

建立可持續比較的議合資料，促進策略共識與長期合作。

永續資料治理與透明揭露

依 GRI、SASB、TCFD 及 SDGs 強化章節揭露與準則對照。

提升資料定義、蒐集邊界、佐證文件及跨部門覆核品質。

強化資訊可驗證性、可比較性及外部確信基礎，提升利害關係人信任。

永續文化與營運落地

推動跨部門永續教育、資料協作及營運場域導入。

明確各單位 ESG 資料責任，深化員工對永續策略與行動的理解。

形成員工驅動、旅客參與、利害關係人共創的永續款待文化。

1.1 晶華永續：願景、策略與實踐

晶華以「永續，不只是被看見，而是被體驗」作為永續策略主軸，將ESG由企業內部管理延伸至旅客可感知、可參與的服務體驗。透過住宿、餐飲與會議服務，本集團將低碳營運、資源效率、減廢惜食及社會共好融入顧客旅程，持續創造旅宿服務的永續價值。

面對旅宿餐飲業在能源、水資源、食材與廢棄物管理上的影響，本集團以治理、環境與社會面向為基礎，結合制度管理、科技應用與服務設計，推動低碳營運、資源效率及永續服務，使相關成果可衡量、可優化，並轉化為品牌信任與營運韌性。

本集團以「員工驅動、旅客參與、永續共創」為核心方向，與旅客及利害關係人共同實踐永續款待。

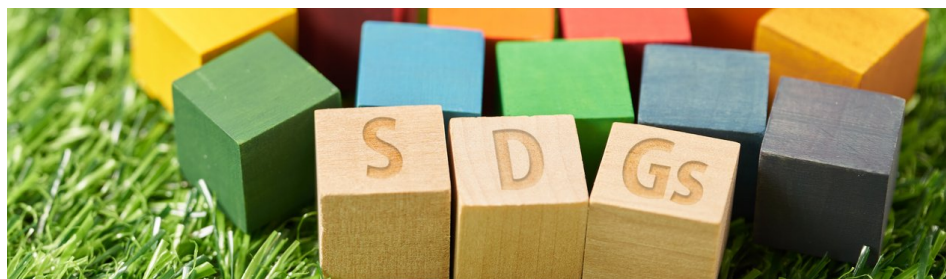
永續願景與價值主張

1.1.1 永續策略主軸

依據2025年度重大主題分析結果及旅館餐飲業營運特性，本集團將永續策略聚焦於「穩健治理與風險韌性」、「責任款待與安全服務」、「人才共榮與社會共好」及「氣候行動與環境共生」四大主軸，並與本報告書後續章節相互銜接。本節呈現整體策略方向，後續章節則進一步揭露治理架構、重大主題管理、誠信經營、顧客與食品安全、人才與人權、社區參與、氣候行動及資源管理等具體作為與年度成果。

表 1-1-1 晶華永續策略主軸

策略主軸	策略方向	對應章節	主要 SDGs
穩健治理與風險韌性	完善永續治理架構，強化風險管理、法令遵循、內部控制及資訊安全機制，提升組織韌性與決策品質。	1.2 永續管理與架構 1.3 利害關係人議合及重大主題分析 2.1 公司治理與誠信經營 2.2 風險管理與內部控制 2.5 顧客隱私與資訊安全	  
責任款待與安全服務	以食品安全、顧客健康、服務品質、資訊安全及責任供應鏈管理，建構安全、可信賴且具永續價值的旅宿餐飲體驗。	2.4 永續供應鏈管理 2.5 顧客隱私與資訊安全 3.5 顧客健康與食品安全 3.6 服務品質與顧客體驗	   
人才共榮與社會共好	推動員工關懷、人才培育、人權保障、多元共融及職業安全與健康，並透過社區參與與在地文化連結擴大社會正向影響。	3.1 員工關懷與福利 3.2 人才發展與培育 3.3 人權維護與多元共融 3.4 職業安全與健康 3.7 社區關懷與參與	    
氣候行動與環境共生	因應氣候變遷風險，推動能源效率提升、溫室氣體管理、水資源管理、廢棄物減量、循環經濟及生物多樣性保護。	4.1 氣候變遷因應 4.2 能源與資源管理 4.3 廢棄物與污染管理	    



1.1.2 2025 年度永續實踐重點

隨著國際商務及觀光旅客穩定回流，本集團在客房、餐飲及品牌拓展等面向持續展現營運動能，並透過治理、服務、人才與環境行動，持續建構兼顧營運韌性與永續價值的旅宿餐飲服務模式。

以下彙整 2025 年度主要永續實踐成果；於各項管理機制、執行成果及量化數據，將於後續對應章節中進一步揭露。

1.1.3 四大永續策略之實踐

旅宿餐飲業的永續影響涵蓋住宿、餐飲、會議宴飲、供應鏈及在地社區等多元營運場域，本集團透過治理、服務、人才及環境管理的整合，建立兼顧經營績效、顧客體驗與永續價值的管理模式。

在治理面，透過董事會、永續發展委員會及跨部門權責單位協同運作，強化公司治理、風險管理、內部控制及重大主題管理，提升企業營運韌性與決策效能。

在社會面，持續推動人才培育、人權維護、多元共融、職業安全與健康及食品安全管理，打造安全、友善且值得信賴的服務環境。

在環境面，本集團持續推動節能設備更新、AI 廚餘管理、減塑措施、循環經濟、低碳會議及資源管理等行動，降低營運對環境的影響，並提升能源與資源使用效率。

透過低碳住宿、責任餐飲、在地文化體驗、生態教育及社區公益等服務，促進旅客、社區與環境共好，深化永續款待的品牌價值。



表 1-1-2 2025 年度永續實踐成果摘要

面向	2025 年度重點	對應章節
營運韌性與價值創造	旅客接待人次、營收及餐飲消費人次均較前一年度提升，展現穩健的營運動能與價值創造能力。	2.3 經濟績效與營運表現
永續治理與風險管理	以董事會為最高風險管理治理單位，透過永續發展委員會及跨功能小組推動 ESG 管理，並依重大主題分析結果，持續強化風險辨識、內部控制、資訊安全及利害關係人溝通機制。	1.2 永續管理與架構 1.3 利害關係人議合與重大主題分析 2.1 公司治理與誠信經營 2.2 風險管理與內部控制 2.5 顧客隱私與資訊安全
氣候行動與低碳服務	推動高效節能設備更新、能源管理及 AI 廚餘管理，提升資源使用效率與減碳效益，並融入旅宿及餐飲服務。	4.1 氣候變遷因應 4.2 能源與資源管理 4.3 廢棄物與污染管理
食安治理與責任供應鏈	透過自主檢驗實驗室、HACCP／GHP管理及供應商稽核機制，強化原物料採購、驗收至出餐之食品安全控管。	2.4 永續供應鏈管理 3.5 顧客健康與食品安全
人才發展與人權管理	持續推動人才培育、人權教育、人權盡職調查及多元共融措施，強化員工專業能力、權益保障與包容性職場文化。	3.1 員工關懷與福利 3.2 人才發展與培育 3.3 人權維護與多元共融 3.4 職業安全與健康
顧客服務與在地共好	持續精進顧客服務與滿意度管理，並透過文化旅遊、永續旅遊及社區參與，深化旅客與在地環境、文化及社群之連結。	3.6 服務品質與顧客體驗 3.7 社區關懷與參與

1.1.4 氣候風險與永續策略回應

氣候變遷已成為影響旅宿餐飲業營運成本、供應鏈穩定、顧客需求及資產韌性的重要議題。本集團將氣候相關風險納入永續策略與整體風險管理，並依循 TCFD 之治理、策略、風險管理，以及指標與目標四大面向，持續強化氣候風險辨識、管理措施及資訊揭露。

本節彙整旅宿餐飲業主要氣候風險、潛在營運影響及相應管理策略；相關治理機制、風險評估、指標與目標等詳細內容，請參閱「4.1 氣候變遷因應」及附錄「TCFD 氣候相關財務揭露對照表」。

1.1.5 展望與持續精進方向

展望未來，本集團將持續以「共學、共創、共好、共生」為永續發展核心，深化重大主題管理與量化績效揭露，並強化永續策略與中長期營運規劃、品牌發展及人才培育之連結。

自 2026 年起，集團將持續推動客房與宴飲空間升級、5G 及 AI 智慧服務應用、食品安全實驗室管理、低碳產品與 EcoMeet 永續會議方案，並配合新營運據點拓展，以一致的管理標準與品牌精神，將永續實踐延伸至更多服務場域。

同時，本集團將持續強化永續資料治理與績效追蹤，涵蓋溫室氣體盤查、能源與水資源管理、廢棄物及廚餘減量、供應商 ESG 評鑑、員工訓練、人權風險管理、顧客滿意度及社區參與成效等項目，提升資料品質、可比較性與管理效能。

透過持續完善管理循環、績效追蹤與資訊揭露，晶華將進一步提升旅宿餐飲服務的永續品質與營運韌性，並與員工、顧客、股東、供應商及在地社區共同創造長期共享價值。



表 1-1-3 氣候風險、潛在營運影響與管理策略

氣候風險類型	潛在營運影響	管理策略
政策與法規風險	碳費、溫室氣體盤查、氣候資訊揭露及能源管理等法規要求日益嚴格，可能增加法令遵循、數據管理及減碳轉型成本。	持續推動溫室氣體盤查與數據管理，規劃第三方確信，並逐步導入碳管理及再生能源評估機制。
能源成本上升	飯店空調、照明、餐飲廚房及宴會場域之能源使用量較高，能源價格波動可能增加營運成本。	汰換高效率冰水主機及節能設備，導入能源監控機制，並持續推動節電與設備效能管理。
極端氣候事件	颱風、豪雨、熱浪及水患等事件，可能影響住宿安全、設備運作、顧客服務及營運持續性。	強化災害應變及營運備援機制，定期辦理設備維護、防災檢查、應變演練及標準作業程序檢視。
供應鏈中斷	極端氣候及地緣政治變動可能造成食材與物料供應短缺、價格波動，並提高食品安全及採購風險。	推動在地、低碳及友善食材採購，強化供應商分級管理與稽核，並建立多元供應來源。
市場與消費偏好轉型	顧客及企業客戶日益重視低碳、減塑、責任消費及在地共好，可能影響住宿餐飲與會議服務選擇。	發展EcoMeet 永續會議、低碳住宿、責任餐飲、生態旅遊及在地文化體驗，回應市場對永續服務的需求。

1.2 永續管理與架構

永續管理是本集團將永續理念轉化為營運行動的重要基礎。本集團透過董事會監督、永續發展委員會統籌、專責小組分工及跨部門協作機制，將環境、社會及治理議題納入營運決策與日常管理。同時，依循永續發展實務守則，持續強化治理透明度、氣候風險管理、責任供應鏈、員工與顧客權益保障及利害關係人溝通，確保永續策略能在各營運場域落地執行，並透過定期檢視與回報機制持續精進。

1.2.1 永續治理架構

為使永續策略長期落地，本集團以治理機制、跨部門協作、數據化管理及營運場域導入作為永續管理四大支柱，並透過明確權責分工與定期追蹤機制，將環境、社會及治理議題納入營運策略與決策流程，確保永續議題納入日常營運，並持續進行管理、追蹤與優化。

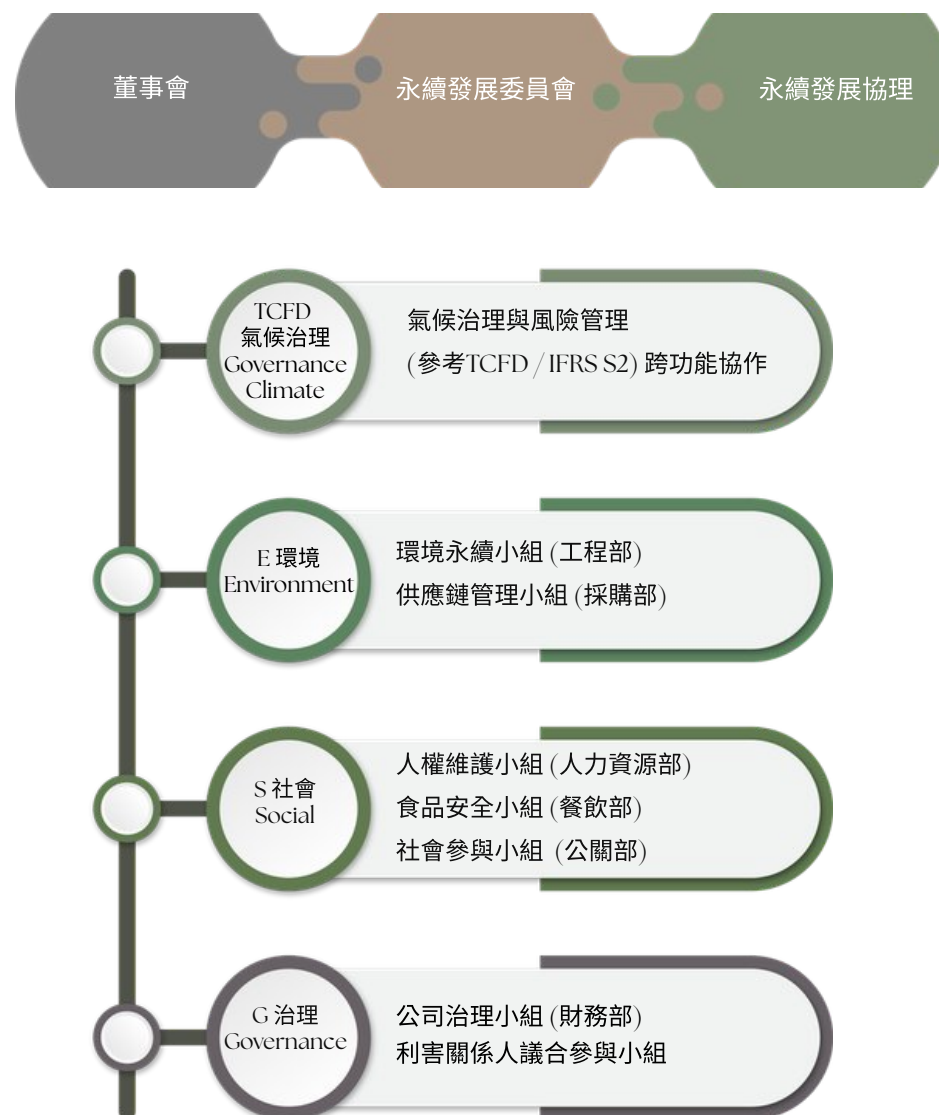
本集團的永續轉型以治理驅動為起點，由董事會、永續發展委員會及相關工作小組建立策略方向，並由住宿、餐飲、會議及各營運單位進行整合與執行，使永續行動能導入不同服務場域與各館據點。透過從治理到營運、從員工到旅客的共同推動，逐步形成可複製、可追蹤且可優化的永續營運機制，將永續內化為跨部門協作與日常服務流程的一部分，提升企業韌性與長期競爭力。

本公司董事會為永續發展最高監督單位，負責審議永續發展政策、策略方向、重大議題及年度目標，並定期檢視執行成果與風險管理成效。董事會下設永續發展委員會，由董事長擔任召集人，營運長擔任副召集人，並由永續發展協理統籌推動各項永續工作，透過跨部門協作機制，確保永續管理落實於集團日常營運。

永續發展委員會下設公司治理、環境永續、供應鏈管理、人權維護、社會參與、食品安全及利害關係人溝通參與等專責小組，結合各單位專業資源，共同推動永續策略、年度目標與行動方案。另為強化氣候治理，本集團參考TCFD架構及IFRS S2氣候相關揭露要求，逐步將氣候治理、氣候風險與機會辨識、溫室氣體管理及減碳策略納入永續管理架構，提升面對氣候變遷之調適能力與營運韌性。

永續發展委員會亦督導利害關係人溝通與重大主題管理機制，並將重大議題鑑別結果納入永續策略與年度行動規劃。相關利害關係人溝通方式、溝通實績及重大主題鑑別流程，詳見本報告書1.3「利害關係人議合及重大主題分析」。

表 1-2-1 永續發展委員會組織架構與專責小組分工



1.2.2 永續發展實務守則

為落實企業永續經營理念，本公司依據【上市上櫃公司永續發展實務守則】訂定「晶華酒店永續發展實務守則」，作為推動永續治理、營運管理及同仁日常行動之重要依循。以「共學、共創、共好、共生」為核心理念，將永續發展精神融入經營決策、服務流程與日常營運，持續推動環境友善、社會共融與穩健治理。

透過下述實務守則，本集團將永續理念落實於治理決策、營運管理及日常服務流程中，持續回應利害關係人期待。



表 1-2-2 晶華酒店永續發展實務守則

守則面向	實務守則方向	管理重點	對應ESG面向	對應章節
環境永續	致力節能政策，維護永續環境	推動節能減碳、能源與水資源管理、廢棄物減量、溫室氣體盤查、環境法規遵循及生物多樣性保護，降低營運對環境之衝擊，並強化氣候變遷因應能力。	E 環境	4.1 氣候變遷因應、4.2 能源與資源管理、4.3 廢棄物與污染管理
社會參與	提倡社會公益，善盡企業責任	參與社會公益、社區關懷、在地文化連結與共榮行動，促進企業與地方社群之良性互動，擴大社會正向影響力。	S 社會	3.7 社區關懷與參與
資訊透明	資訊公開透明，維護股東權益	強化公司資訊揭露、永續報告透明度及股東權益保障，提升治理資訊之可近性與可信度。	G 治理	1.3 利害關係人議合與重大主題分析、2.1 公司治理與誠信經營
安心服務	提供安心產品，維護職場安全	落實食品安全、顧客健康與安全、職業安全衛生及員工權益保障，打造安心服務體驗與健康安全之工作環境。	S 社會	3.4 職業安全與健康、3.5 顧客健康與食品安全、3.6 服務品質與顧客體驗
誠信治理	落實公司治理，實踐誠信經營	強化誠信經營、法令遵循、風險管理、內部控制、責任供應鏈與資料安全管理，確保企業穩健營運與長期價值創造。	G 治理	2.1 公司治理與誠信經營、2.2 風險管理與內部控制、2.4 永續供應鏈管理、2.5 顧客隱私與資訊安全

1.2.3 永續發展委員會運作與職掌

永續發展委員會為本公司推動永續發展之專責組織，負責研議永續發展政策、願景、策略與年度目標，並統籌環境、社會及治理相關議題之推動。委員會透過定期會議追蹤各專責小組執行情形，檢視永續發展績效及目標達成進度，並針對重大議題、風險與改善需求提出管理建議。

委員會亦負責督導氣候治理、供應鏈管理、人權維護、職業安全衛生、食品安全及利害關係人議合等重大議題之管理情形，並將相關成果與改善計畫定期提報董事會，作為董事會監督永續策略、風險管理及氣候治理之重要依據。

永續發展委員會及相關工作團隊定期召開會議，追蹤各專責小組推動進度與執行成效。2025 年向董事會報告永續發展成果、重大議題管理及氣候治理情形共四次，確保永續策略與集團營運方針一致。

透過制度化治理、跨部門協作及定期績效追蹤，本集團持續將永續發展目標納入營運決策與日常管理。未來將依重大主題鑑別結果、利害關係人回饋及國際永續揭露趨勢，持續檢視治理架構與管理機制之有效性，強化風險管理、資訊品質與永續績效，提升企業韌性，並為股東、員工、顧客、供應商、社區及其他利害關係人創造長期價值。



表 1-2-3 永續發展委員會職掌與權責表

職掌面向	主要工作內容	管理產出	對應準則／架構
永續策略規劃	研議公司永續發展願景、政策、策略方向與年度目標，並使永續發展與集團營運方針相互整合。	永續策略、年度目標、行動方案	GRI 2-12、GRI 2-13
重大議題管理	依據利害關係人溝通結果與營運衝擊，辨識、評估及檢討重大永續議題，並提出管理回應。	重大主題清單、議題回應策略、改善措施	GRI 2-29、GRI 3-1、GRI 3-2、GRI 3-3
ESG行動推動	統籌環境、社會及治理各項永續行動，追蹤專責小組執行進度與成果。	ESG執行成果、專責小組進度報告	GRI 2-13
氣候治理與風險管理	督導氣候變遷風險與機會辨識、溫室氣體管理、能源管理、減碳策略與低碳轉型相關工作。	氣候風險與機會評估、溫室氣體管理成果、減碳行動進度	TCFD Governance、TCFD Risk Management、IFRS S2
利害關係人議合	建立利害關係人溝通及回饋機制，彙整各類利害關係人關注議題，並作為永續決策參考。	利害關係人溝通紀錄、關注議題彙整、回應措施	GRI 2-29
績效追蹤與改善	定期檢視永續目標達成情形、管理成效與改善需求，必要時調整行動計畫。	永續績效追蹤表、改善計畫、後續追蹤事項	GRI 2-13、GRI 3-3
資訊揭露與報告書管理	審視永續報告書內容、揭露資訊完整性及正確性，確保資訊透明並符合相關揭露要求。	永續報告書、GRI／SASB／TCFD對照表、揭露資料彙整	GRI 2-14、SASB、TCFD；參考 IFRS S1、S2
董事會報告	定期向董事會報告永續發展推動成果、重大議題、風險管理及氣候治理執行情形。	董事會報告資料、決議與督導意見、後續追蹤事項	GRI 2-12、GRI 2-14；TCFD 治理

1.3 利害關係人議合與重大主題分析

透過利害關係人鑑別與議合，蒐集各方關注議題，並依重大主題鑑別流程進行衝擊評估與重大主題確認，作為永續管理及資訊揭露依據。

1.3.1 利害關係人鑑別

本公司參考AAIOOO Stakeholder Engagement Standard (AAIOOSES)，並考量營運特性、價值鏈關係、責任性、影響力、關注度、依賴性及多元觀點等面向，系統性鑑別與公司營運高度相關，且可能受公司決策影響或對公司決策具影響力之主要利害關係人。2025 年，本公司鑑別出七類主要利害關係人，包括員工、客戶／消費者／商場租戶、股東／投資人、策略夥伴、政府主管機關、社區與非營利組織，以及媒體／網路社群。各類利害關係人對本集團之重要性、主要關注與溝通重點及聯絡窗口如下表所示。

表 1-3-1 主要利害關係人鑑別結果及聯絡窗口

利害關係人類別	對集團的重要性	主要關注／溝通重點	聯絡窗口
員工	員工是集團服務品質、營運韌性與創新發展的核心基礎。	勞動權益、薪酬福利、職業安全、人才培育、多元共融	sara.chien@regenttaiwan.com 簡小姐
客戶／消費者／商場租戶	客戶、消費者與租戶的信賴，是品牌價值與永續經營的重要基礎。	服務品質、顧客體驗、食品安全、消費者權益、租戶合作	customerservice@regenttaiwan.com 客服信箱
股東／投資人	股東與投資人是支持集團穩健經營與長期價值創造的重要對象。	經營績效、公司治理、風險管理、資訊透明、永續策略	brita.wang@regenttaiwan.com 王小姐
策略夥伴 (含供應商及承攬商)	策略夥伴是集團推動永續採購、服務品質與營運穩定的重要合作對象。	供應鏈管理、採購規範、品質安全、環境友善、商業誠信	juliet.liu@regenttaiwan.com 劉小姐
政府主管機關	政府主管機關是法規遵循、公共利益與產業政策推動的重要利害關係人。	法規遵循、公司治理、稅務、勞動法規、環保與食安要求	joan.lien@regenttaiwan.com 連小姐
社區與非營利組織	社區與非營利組織是集團推動在地共融、公益參與與社會影響力的重要夥伴。	社區參與、公益合作、環境行動、地方共好、弱勢關懷	sharon.liao@regenttaiwan.com 廖小姐
媒體／網路社群	媒體與社群是影響企業聲譽、公共信任與外部溝通的重要管道。	資訊揭露、品牌形象、重大事件回應、社會溝通	ellen.chang@regenttaiwan.com 張小姐

1.3.2 利害關係人溝通管道與議合實績

本集團依利害關係人屬性及議合目的，建立問卷、會議、申訴機制、顧客滿意度調查、供應商評鑑、股東會、法人說明會、主管機關往來及社區參與等多元溝通管道，持續掌握利害關係人對員工照顧、顧客體驗、食品安全、環境資源、供應鏈責任及社區共好等議題之關注。2025 年度，各權責單位依既定機制蒐集、彙整及回應利害關係人意見，並追蹤相關改善措施。溝通結果亦作為衝擊辨識、重大主題評估、營運管理及永續策略調整之參考。主要溝通管道、關注議題及年度執行成果如下表所示。

表 1-3-2 主要利害關係人溝通機制與 2025 年度議會實績

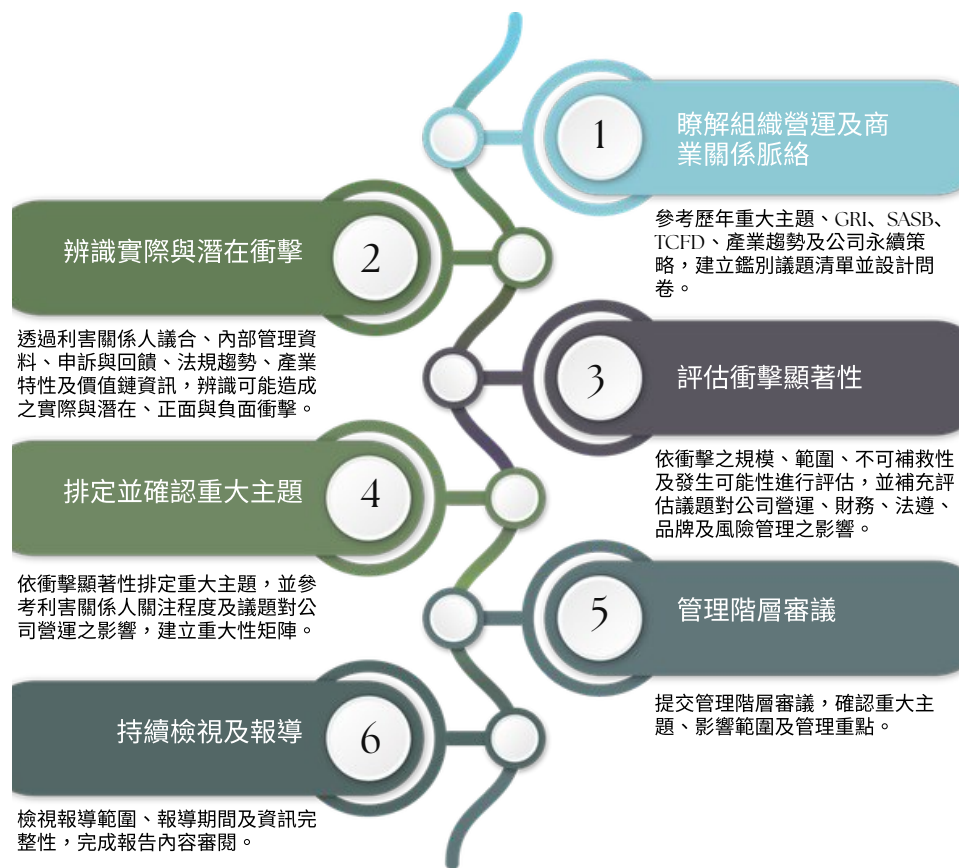
利害關係人類別	關注議題/重大主題	溝通管道與頻率	2025 年度溝通實績與回應
 員工	人才培育與職涯發展 員工照顧與福利 勞工人權保障 職業安全與健康 顧客健康與食品安全	不定期公告、晶華大學APP、訓練課程問卷、員工滿意度調查、人權盡職調查、員工申訴機制；定期召開職工福利委員會、勞資會議及職業安全衛生會議；執行年度職能培訓計畫	定期召開勞資會議及職業安全衛生委員會，強化勞資溝通與職場安全管理。推動多元職涯在職訓練，累計參訓 10,527 人次、總訓練時數 22,669 小時；辦理 13 場人權議題課程，共 428 人次參訓、訓練時數 774.5 小時，提升同仁人權意識。
 股東／投資人	經濟績效 永續發展策略 顧客隱私與資訊安全 顧客健康與食品安全 顧客服務與品質	年度股東常會、年報、永續報告書、季度財務報告、法人說明會、投資論壇、公開資訊觀測站、公司官網、申訴專線及電子郵件	召開 1 場股東常會及 3 場法人說明會，並透過年報、季度財務報告、公開資訊觀測站及公司官網揭露財務與非財務資訊。
 客戶／消費者/ 商場租戶	顧客健康與食品安全 服務品質 顧客隱私與資訊安全	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、客服系統與數位平台、電話、電子郵件、俱樂部會刊	台北晶華酒店顧客滿意度為 84 分；集團針對顧客回饋於 24 小時內回應，並依案件性質制定改善計畫及追蹤管理。

利害關係人類別	關注議題/重大主題	溝通管道與頻率	2025 年度溝通實績與回應
 策略夥伴(供應商及承攬商)	供應鏈管理 人權維護與多元共融 顧客健康與食品安全 職業安全與健康	不定期供應商會議、年度供應商書面評鑑、依供應風險及年度計畫執行供應商實地稽核評鑑、不定期新廠商參訪、違反道德行為舉報電話及電子郵件	台北晶華及台南晶英酒店合計完成 169 家供應商書面審查及 17 家實地稽查，強化供應鏈管理。集團未接獲經確認涉及重大不誠信或違法行為之檢舉案件。
 政府主管機關	公司治理與誠信經營 風險管理與內部控制 法規遵循 顧客健康與食品安全 職業安全與健康 顧客隱私與資訊安全	定期法規查核、公開資訊觀測站、主管機關公文往來及法令宣導	辦理內部法規遵循檢核與稽核作業；發布 20 則重大訊息，提升資訊揭露透明度。即時回應主管機關公文，並透過內部公告與教育訓練落實法令宣導，持續落實資訊安全管理。
 社區與非營利組織	社區關懷與參與 廢棄物管理 生物多樣性	社會公益活動響應、組織倡議、年度永續報告書、里民會議、電話、電子郵件及書信溝通	集團旗下台北晶華、台南晶英、太魯閣晶英、捷絲旅及晶泉丰旅等據點，辦理歲末年終愛心送暖活動。相關內容詳見「3.7 社區關懷與參與」。
 媒體／網路社群	公司治理與誠信經營 經濟績效與營運表現 顧客健康與食品安全 服務品質	不定期記者會、新聞稿、專訪、專線電話、電子郵件、社群平台即時互動	舉辦 24 場媒體活動，每月平均發布 11 則新聞稿。依營運與品牌活動需求，透過社群平台即時推播相關資訊，強化外部溝通與品牌訊息傳遞。

1.3.3 重大主題鑑別流程

品華國際酒店集團參考 GRI 重大主題鑑別精神，並結合利害關係人關注、國際永續揭露準則、旅宿餐飲業營運特性、同業關注議題、法規趨勢及內部營運衝擊評估，建立重大主題鑑別流程。2025 年度重大主題鑑別流程分為六個步驟，作為重大主題排序、管理方針擬定及報告書揭露之依據。

圖 1-3-1 2025 年重大主題鑑別與確認流程



註：本公司依循重大性、完整性及利害關係人議合精神，將重大主題鑑別結果作為永續策略制定、風險管理、資源配置及資訊揭露之依據。

1.3.4 重大主題問卷、重大性評估與鑑別結果

• 利害關係人問卷結果

本公司依重大主題鑑別流程，綜合國際永續發展趨勢、永續揭露準則、旅宿餐飲業營運特性、同業關注議題、法規要求、營運風險及利害關係人意見，設計 2025 年度利害關係人問卷。問卷涵蓋環境、社會及治理／營運三大面向，共 18 項 ESG 題項，並採 5 分量表評估利害關係人對各項議題之關注程度。

本年度共回收 238 份有效問卷，各項議題平均分數介於 4.14 至 4.46 之間，顯示利害關係人對本公司永續議題整體維持高度關注。就三大面向觀察，社會面平均分數最高，其次為治理／營運面，環境面雖相對較低，仍呈現高度關注。員工照顧、職業安全、食品安全、顧客服務、資訊安全及公司治理等，為利害關係人主要關注議題。

表 1-3-3 2025 年利害關係人問卷三大面向關注度

面向	題項數	平均分數	說明
社會面	5項	4.34	為三大面向中最高，員工照顧、人才培育、職安及社區議題受高度重視
治理／營運面	9項	4.3	以資訊安全、食品安全、企業形象、創新服務及法規遵循為關注焦點
環境面	4項	4.17	各項環境議題均維持高關注，惟相較於社會及治理面議題關注度相對較低

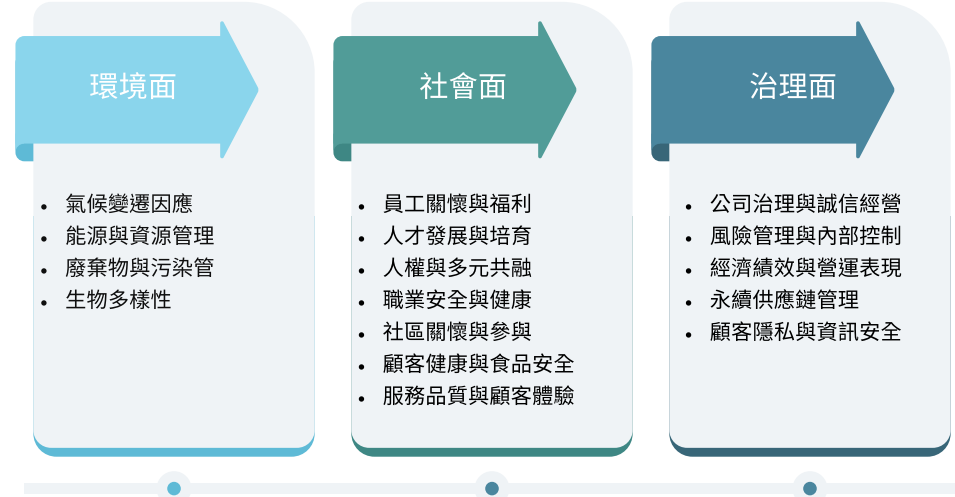
註：本表依利害關係人問卷 18 項 ESG 題項進行分類統計。

2025 年度問卷回覆者中，員工占比超過 50%，供應商及顧客各約 15%，媒體約 10%，租戶及其他利害關係人約 10%。本年度問卷已涵蓋主要利害關係人類別；惟員工樣本占比較高，問卷結果可能較充分反映內部利害關係人對員工照顧、職業安全、人才發展及人權保障等議題之關注。

為提升鑑別結果之完整性，本公司另透過供應商評鑑、顧客回饋、投資人溝通、主管機關往來及社區議合等資訊進行交叉檢視。後續亦將優化問卷發放方式，採分層發放、樣本占比控管及利害關係人分群分析，提高問卷結果之代表性與平衡性。

綜合問卷題項、議題屬性、衝擊發生範圍及報告書章節架構，本公司將18項問卷題項整併為16項鑑別議題，作為衝擊重大性評估及重大主題確認之基礎。

圖 1-3-2 2025 年16項鑑別議題清單



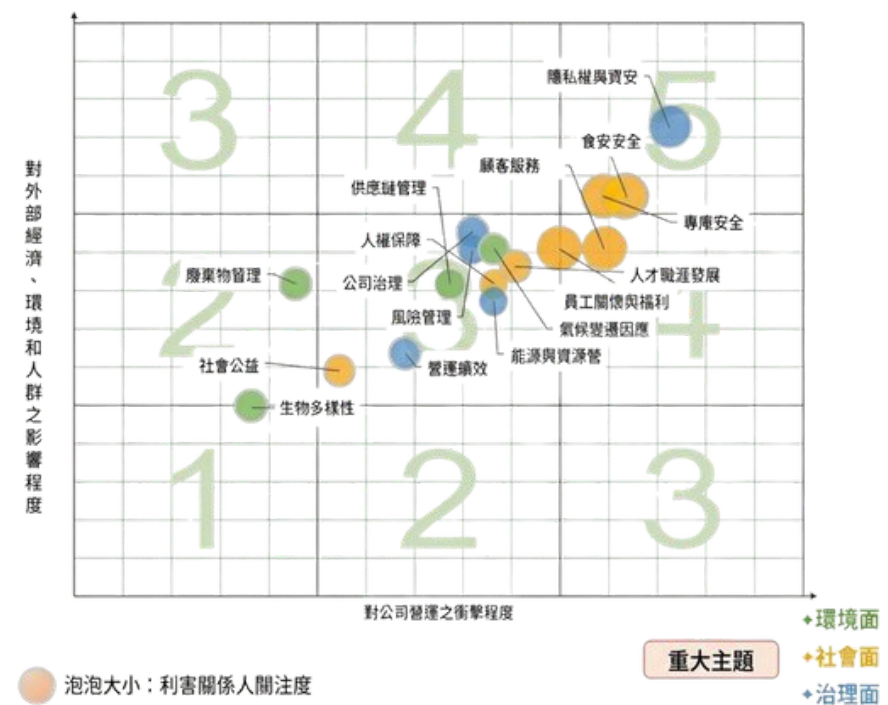
• 衝擊重大性評估與重大性矩陣

本公司依GRI重大主題鑑別精神，以各項議題對經濟、環境及人群，包括人權所造成之實際或潛在、正面或負面衝擊顯著性，作為重大主題確認之主要依據，並將利害關係人關注程度及議題對公司營運之影響，作為排序、管理及資源配置之補充考量。

重大性矩陣以「對公司營運之影響程度」及「對經濟、環境及人群之影響程度」作為雙軸：

- X軸「對公司營運之影響程度」，評估議題對營收、成本、營運穩定性、品牌聲譽、法規遵循、風險管理、人才穩定及顧客信任等面向之影響。
- Y軸「對經濟、環境及人群之影響程度」，評估公司活動及商業關係對顧客健康、員工權益、供應鏈、社區、環境資源、人權及公共利益等所造成或可能造成之影響。

圖 1-3-3 2025 年重大性評估矩陣



矩陣權重	5	4	3	2	1
列入重大主題條件	皆為重大主題	泡泡等級為中以上(含)	泡泡等級為中以上(含)	泡泡等級為小	不列入重大主題

泡泡大小代表利害關係人關注程度，顏色則區分環境、社會及治理／營運面向。經衝擊重大性評估，並參考利害關係人關注程度及議題對公司營運之影響，本公司自 16 項鑑別議題中確認 11 項重大主題。

．重大主題鑑別結果

2025 年問卷題項中，「企業形象」排名第 3，顯示利害關係人高度重視本公司品牌聲譽、服務品質、誠信經營及永續形象之整體表現。「企業形象」、「法規遵循」及「永續發展策略及行動方案」屬跨主題管理議題，已分別整合於公司治理與誠信經營、風險管理與內部控制、服務品質與顧客體驗及永續管理架構等章節，不另單獨列為重大主題。「經濟績效與營運表現」為公司核心營運及財務揭露項目，已於本報告書第 2.3 節完整揭露，並納入治理與營運管理脈絡說明。

表 1-3-4 2025 年重大主題鑑別結果

ESG 面向	重大主題	合理性說明	關注度排名	關鍵影響說明
社會面	顧客健康與食品安全	旅宿餐飲業核心營運風險，直接影響顧客健康、品牌信任及營運穩定。	2	- 影響顧客健康與生命安全 - 關係品牌信任、聲譽與營運績效
	職業安全與健康	餐飲、房務及設施作業具職業風險，與員工健康及營運穩定高度相關。	4	- 影響員工身心健康與工作環境安全 - 關係營運中斷風險與法遵責任
	員工關懷與福利	旅宿業屬勞力密集產業，員工穩定與福利制度直接影響服務品質。	5	- 影響員工留存率與工作投入度 - 關係服務品質與顧客滿意度
	人才發展與培育	人才培訓與職涯發展為維持服務水準及組織競爭力之關鍵。	6	- 提升員工專業力與服務品質 - 強化組織競爭力與創新能力
	人權維護與多元共融	支持合理薪資、休假制度、員工平等、反歧視及社會價值倡議相關。	8	- 影響員工權益、平等機會與尊重文化 - 關係企業聲譽與社會責任
	服務品質與顧客體驗	顧客服務體驗與品牌信任為旅宿業核心營運基礎。	3	- 影響顧客滿意度、回訪率與品牌價值 - 關係市場競爭力與營收成長
治理面	公司治理與誠信經營	穩固治理與誠信合規，健全法規遵循、企業形象及投資人信任基礎，為上市公司基本治理核心。	中段	- 影響法規遵循透明度 - 關係投資人信任與永續經營能力
	風險管理與內部控制	法規遵循、食安、資安、氣候及營運風險高度連動，為公司韌性管理基礎。	中段	- 強化營運韌性與風險管理能力 - 支援永續發展與長期價值創造
	顧客隱私與資訊安全	數位訂房、會員資料及交易資訊保護議題，關係顧客信任與法遵責任。	1	- 保護顧客個資與交易安全 - 關係法遵責任、信任與營運穩定
	永續供應鏈管理	食材、客用品、工程及外包服務均與供應鏈相關，涉及食安、環境及人權等外部影響。	7	- 影響供應鏈穩定性與永續採購能力 - 關係環境、人權與社會責任
環境面	氣候變遷因應	國際趨勢與法規要求，且因TCFD、極端氣候及能源營運風險，列為環境性重大主題。	中段	- 影響營運韌性與供應風險 - 關係減碳、調適與長期營運韌性

1.3.5 2025 年重大主題調整說明

相較 2024 年，本年度重大主題主要是依據利害關係人議合結果、旅宿餐飲業營運特性、治理與風險管理需求，以及議題間之關聯性，進行主題重新納入、名稱調整及跨主題整併。各項調整方向與結果如下表所示。

表 1-3-5 2024 年 與 2025 年重大主題調整對照表

調整方向	2024年重大主題／議題	2025 年調整結果	調整類型	調整說明
回應利害關係人關注	人權維護與多元共融	重新納入重大主題	重新納入	2025 年問卷及日常議合結果顯示，利害關係人持續關注員工權益、勞動條件、多元平等及供應鏈責任。經納入衝擊辨識與重大性評估後，重新列為重大主題。
強化治理與風險管理	公司治理與誠信經營	重新納入重大主題	重新納入	鑑於公司治理、誠信經營、法規遵循及資訊透明對企業穩健經營與利害關係人信任具有重要影響，重新納入重大主題。
強化治理與風險管理	風險管理與內部控制	重新納入重大主題	重新納入	面對法規、資訊安全、營運中斷、供應鏈及其他新興風險，為強化風險辨識、內部控制及營運韌性，重新納入重大主題。
反映旅宿餐飲業特性	創新及顧客服務	服務品質與顧客體驗	名稱及範疇調整	為更貼近旅宿餐飲業高度服務導向及顧客接觸之營運特性，調整主題名稱，並強化顧客滿意度、意見回應、服務流程及體驗優化等管理內容。
強化跨主題整合	企業形象	未單獨列為重大主題	跨主題整併	「企業形象」具跨主題性，相關內容已納入公司治理與誠信經營、服務品質與顧客體驗及永續管理架構等章節。
強化跨主題整合	法規遵循	未單獨列為重大主題	跨主題整併	法規遵循為各重大主題之共同管理基礎，已整合於公司治理、風險管理、食品安全、職業安全及資訊安全等相關章節。
強化跨主題整合	永續發展策略及行動方案	未單獨列為重大主題	管理架構整合	該議題屬整體永續治理與管理機制，已於永續治理架構、重大主題管理及各主題章節中整合揭露。
強化核心營運揭露	經濟績效與營運表現	未單獨列為重大主題	核心營運揭露	經濟績效與營運表現為公司核心營運及財務揭露項目，已於第 2.3 節完整揭露，並納入治理與營運管理脈絡說明。



1.3.6 準則與SDGs對應

本公司依 2025 年重大主題鑑別結果，彙整各重大主題所對應之 GRI 準則、SASB 產業指標、氣候相關揭露架構、管理章節及聯合國永續發展目標，並呈現其對公司營運，以及對經濟、環境及人群之相對影響程度。依 GRI 3：重大主題 2021 之要求，各重大主題均對應 GRI 3-3「重大主題管理」。

表 1-3-6 2025 年重大主題、永續揭露準則及SDGs對應表

ESG 面向	重大主題	對應 GRI 重大主題管理及相關永續揭露準則	管理方針對應章節	對應 SDGs	對公司營運之影響程度	對經濟、環境及人群之影響程度
治理面	公司治理與誠信經營	GRI 3-3 重大主題管理 GRI 2-9、2-12、2-13、2-15、2-16 治理與衝擊管理相關揭露 GRI 2-23、2-24 政策承諾及其落實 GRI 2-26 尋求建議及提出疑慮之機制 GRI 2-27 法規遵循 GRI 205-1~205-3 反貪腐 GRI 206-1 反競爭行為之法律行動	2.1 公司治理與誠信經營			
治理面	風險管理與內部控制	GRI 3-3 重大主題管理 GRI 2-12、2-13、2-16 衝擊管理之治理與溝通 GRI 2-25 補救負面衝擊之程序 GRI 2-27 法規遵循 TCFD／IFRS S2：風險管理（氣候風險相關）	2.2 風險管理與內部控制			
治理面	永續供應鏈管理	GRI 3-3 重大主題管理 GRI 204-1 在地供應商採購支出比例 GRI 308-1、308-2 供應商環境評估 GRI 414-1、414-2 供應商社會評估 SASB FB-RN-430a.1~430a.3 供應鏈管理與食品採購	2.4 永續供應鏈管理	   		
治理面	顧客隱私與資訊安全	GRI 3-3 重大主題管理 GRI 418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的申訴	2.5 顧客隱私與資訊安全	 		

ESG 面向	重大主題	對應 GRI 重大主題管理及相關永續揭露準則	管理方針對應章節	對應 SDGs	對公司營運之影響程度	對經濟、環境及人群之影響程度
社會面	員工關懷與福利	GRI 3-3 重大主題管理 GRI 401-1~401-3 勞雇關係 GRI 402-1 營運變更最短預告期 SASB Hotels & Lodging / Restaurants : Hotels & Lodging : SV-HL-310a.1~SV-HL-310a.3 ; Restaurants : FB-RN-310a.1~FB-RN-310a.3 勞動實務相關指標 (依實際揭露內容適用)	3.1 員工關懷與福利	  		
社會面	人才發展與培育	GRI 3-3 重大主題管理 GRI 404-1 每名員工平均訓練時數 GRI 404-2 提升員工職能及轉職協助方案 GRI 404-3 定期接受績效及職涯發展檢核之員工比例	3.2 人才發展與培育	  		
社會面	人權維護與多元共融	GRI 3-3 重大主題管理 GRI 2-23、2-24、2-25 人權政策承諾、落實與補救 GRI 405-1、405-2 多元化與平等報酬 GRI 406-1 歧視事件 GRI 408-1 童工 GRI 409-1 強迫或強制勞動 GRI 414-1、414-2 供應商社會評估	3.3 人權維護與多元共融	  		
社會面	職業安全與健康	GRI 3-3 重大主題管理 GRI 403-1~403-10 職業安全衛生	3.4 職業安全與健康	 		
社會面	顧客健康與食品安全	GRI 3-3 重大主題管理 GRI 416-1、416-2 顧客健康與安全 GRI 417-1~417-3 產品與服務資訊、標示及行銷傳播 (如適用) SASB Restaurants : FB-RN-250a.1~FB-RN-250a.3 ; 供應鏈與食品採購指標依 2.4 章節揭露。	3.5 顧客健康與食品安全	 		

ESG面向	重大主題	對應GRI重大主題管理及相關永續揭露準則	管理方針對應章節	對應SDGs	對公司營運之影響程度	對經濟、環境及人群之影響程度
社會面	服務品質與顧客體驗	GRI 3-3 重大主題管理 GRI 417-1～417-3 產品與服務資訊、標示及行銷傳播 (僅於實際揭露相關內容時適用)	3.6 服務品質與顧客體驗	 		
環境面	氣候變遷因應	GRI 3-3 重大主題管理 GRI 201-2 氣候變遷所產生之財務影響及其他風險與機會 GRI 302-1～302-5 能源 GRI 305-1～305-7 排放 TCFD四大核心面向；參考 IFRS S2 氣候相關揭露要求 SASB SV-HL-130a.1、SV-HL-450a.1；FB-RN-130a.1 另參考 GRI 102：氣候變遷 2025 及GRI 103：能源 2025 規劃 後續接軌	4.1 氣候變遷因應	  		

註1：本表係依 2025 年重大主題鑑別結果，彙整各重大主題對應之永續揭露準則、管理章節及 SDGs，作為本報告書揭露內容之索引。

註2：各重大主題皆依 GRI 3-3「重大主題管理」揭露其衝擊、政策承諾、管理措施、成效追蹤及利害關係人議合情形。

註3：表中「影響程度」分為高、中、低三級，係依重大性矩陣相對位置及內部評估結果歸納；「對公司營運之影響」著重公司營運、財務、法遵、品牌及風險管理，「對經濟、環境及人群之影響」則著重對顧客、員工、供應鏈、社區、環境及人權之影響。

註4：本表所列SASB、TCFD／IFRS S2 及 SDGs 係依各重大主題及實際揭露內容對應；如未完整揭露特定指標要求，將於相關章節或內容索引中說明適用情形。

註5：GRI 102：氣候變遷 2025 及 GRI 103：能源 2025 已於 2025 年發布，並適用於2027 年1月1 日或之後發布之報告書或其他資料。本報告現階段仍依 GRI 201-2、GRI 302 及 GRI 305 揭露，並參考新準則規劃後續接軌。

2.

誠信治理與穩健經營 Governance

誠信為本・強化營運韌性

晶華國際酒店集團以誠信經營、透明治理與風險管理為穩健經營基礎，透過董事會監督、功能性委員會分工、內部控制、資訊安全及責任供應鏈管理，維護股東、顧客、員工、供應商及其他利害關係人權益。本章主要承接「穩健治理與風險韌性」及「責任款待與安全服務」兩大策略主軸，聚焦公司治理、風險管理、供應鏈責任及資訊安全。

年度績效亮點

獨董/女性董事占比 **33.33%**

稅後淨利增加 **8.13%**

完成 **169** 家協力廠商審查

0 件重大資安或違反誠信行為舉報



永續策略藍圖

	2025 年行動重點	短期管理重點	中長期價值
透明治理與誠信文化	強化董事會多元性與獨立性、功能性委員會運作、誠信法遵及資訊透明。	持續檢視治理制度、教育訓練、利益衝突管理及檢舉申訴機制。	建立透明、問責、誠信且具長期價值的治理文化。
風險韌性與內部控制	將重大主題、法規、氣候、食品安全、職業安全、資訊安全及供應鏈風險納入管理與內控。	完善風險辨識、評估、回應、追蹤及改善機制，強化跨部門風險管理。	將 ESG 風險整合至企業風險管理、營運決策及資源配置，提升組織韌性。
責任供應鏈與安全服務	透過供應商審查、實地稽核、責任採購及食品安全要求，強化價值鏈管理。	擴大供應商 ESG 評鑑、缺失改善追蹤及永續採購品項與範圍。	建構低碳、可信賴、具韌性且能創造共好價值的永續供應鏈。
數位信任與價值創造	強化顧客資料保護、資訊安全、系統備援、災害復原及營運績效管理。	提升員工資安意識、事件應變能力、資料品質及資訊治理效能。	以安全穩定的數位環境及健全資料治理，創造顧客、股東與社會的長期價值。

2.1 公司治理與誠信經營

以透明治理與誠信經營，強化永續韌性與利害關係人信任。

重大主題定位

健全的公司治理與誠信經營，是本集團落實永續經營、保障股東權益並維護利害關係人信任的基礎。旅宿餐飲業面對跨據點營運、法規遵循、品牌聲譽與供應鏈合作等多重治理要求，本集團透過董事會監督、功能性委員會分工、內部控制與資訊透明機制，確保經營決策具責任、透明與長期價值。本集團將誠信經營、風險管理與 ESG 議題納入治理架構，並透過誠信經營守則、道德行為準則、教育訓練、利益衝突迴避及檢舉申訴機制，降低不誠信與法遵風險。2025 年度，本公司持續精進董事會多元化、功能性委員會運作、薪酬治理與永續資訊揭露，強化穩健經營基礎。

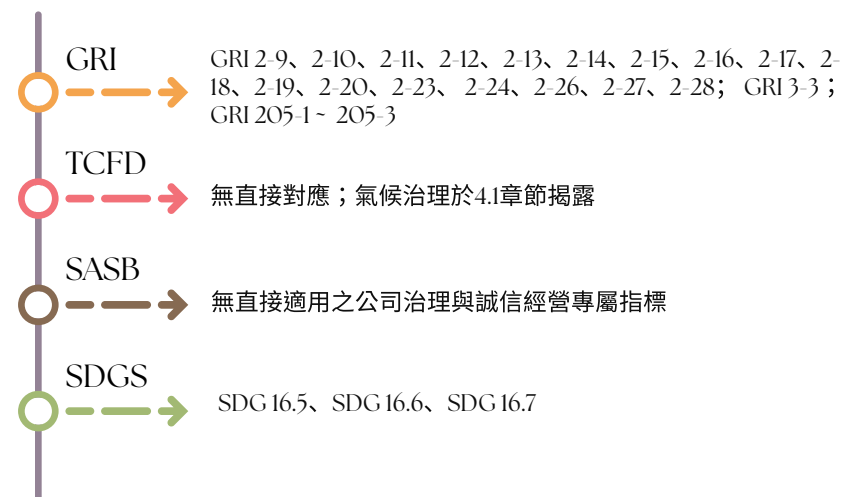
2025年績效亮點



管理重點

- **治理監督**：由董事會及功能性委員會分工，監督財報、內控、薪酬治理與永續策略。
- **誠信法遵**：落實誠信經營與道德行為準則，透過教育訓練、法遵與稽核降低風險。
- **透明溝通**：建立資訊揭露、利害關係人溝通與檢舉申訴管道，提升治理透明與信任。

對應準則與 SDGs



公司治理與誠信經營是本公司穩健營運與永續發展的重要管理基礎。本章聚焦董事會治理、功能性委員會運作、董事及經理人薪酬治理、誠信經營制度、申訴檢舉機制及法規遵循等面向，說明本公司如何透過制度化監督、內部控制與資訊透明機制，提升治理效能並維護利害關係人信任。

表 2-1-1 2025 年公司治理與誠信經營重點摘要

治理面向	2025 年度主要成果	管理意義
董事會組成	董事會共 9 席，其中獨立董事 3 席，占 33.33%；女性董事 3 席，占 33.33%。	強化董事會獨立監督與多元觀點，提升決策品質與治理韌性。
董事會運作	2025 年召開董事會 4 次，審議財務報告、盈餘分配、永續報告書、內部控制制度、年度稽核計畫及營運預算等重要議案。	將財務績效、風險管理、內部控制與永續發展納入董事會常態監督範圍。
董事會績效評估	每年針對董事會整體、個別董事成員及功能性委員會進行績效評估；2025 年度評估結果均為「顯著超越標準」。	透過定期自我檢視，持續強化董事會職能、問責機制與治理效能。
功能性委員會	設置審計委員會、薪資報酬委員會及永續發展委員會，分別強化財務監督、薪酬治理及永續策略推動。	透過專責分工與定期提報機制，提升重大議題監督深度與決策透明度。
薪酬治理	董事及經理人薪酬由薪資報酬委員會定期評估，並提送董事會審議；薪酬評估逐步納入營運安全、顧客滿意度、品質管理及 ESG 相關非財務指標。	強化薪酬制度與公司長期績效、風險管理及永續價值創造之連結。
誠信經營	訂有「誠信經營守則」、「誠信經營作業程序及行為指南」及「道德行為準則」，由人力資源部負責推動與執行。	建立董事、經理人、員工及商業往來夥伴共同遵循之誠信行為準則。
教育訓練	2025 年度「誠信經營及重大資訊」線上課程共 819 人次參與，合計 949.5 人時。	透過教育訓練深化員工誠信意識與法遵觀念，降低營運及道德風險。
檢舉與申訴機制	官網設有利害關係人專區、檢舉專線及電子郵件信箱；2025 年度未接獲涉及重大不誠信或違法行為之檢舉案件。	提供利害關係人表達疑慮與尋求協助之正式管道，強化透明溝通與信任基礎。

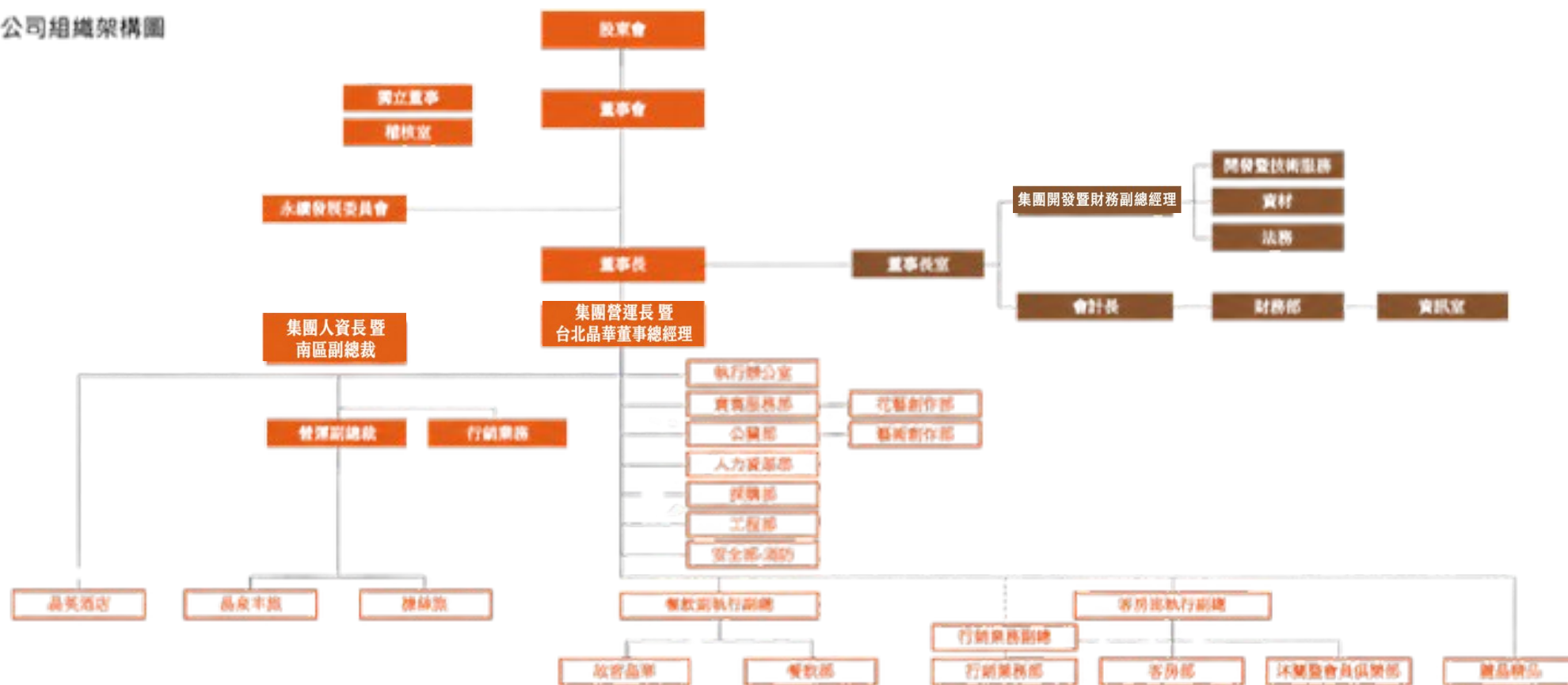
2025 年，本公司持續強化董事會多元組成、功能性委員會分工及誠信經營教育訓練，並將永續議題納入治理監督與營運決策流程，作為推動長期價值創造與營運韌性之基礎。



2.1.1 治理架構與董事會職能

本公司董事會為最高治理單位，負責公司重大營運方向、財務與風險事項、內部控制、永續發展策略及重大議案之審議與監督。董事會運作強調透明度、責任性與公平性，透過議事規則、利益迴避、董事會績效評估與功能性委員會分工，提升決策品質並強化長期經營韌性（相關詳細資訊請參閱本公司年報）。

公司組織架構圖



董事會多元化、獨立性與專業能力

本公司重視董事會組成之多元化、獨立性與專業能力，董事之遴選依據「公司治理實務守則」、董事會多元化方針及相關法令規範辦理，並依公司營運型態與發展需求，綜合考量董事候選人之性別、年齡、國籍、文化背景、專業知識、產業經驗、經營管理能力及獨立性等因素。

董事會成員應具備執行職務所需之知識、技能與素養，涵蓋法律、財務、會計、產業知識、市場行銷、科技應用、國際視野、營運判斷、危機處理及領導決策等能力，以確保董事會能有效監督公司營運、掌握產業趨勢並支持長期永續發展。董事候選人須未有公司法第 30 條各款情事；獨立董事並須符合主管機關獨立性規範，以維持客觀監督功能。

2024年改選第二十三屆董事會後，董事會成員具備財金、商務、管理、觀光旅遊、食品產業、科技與國際市場等領域之專業背景。截至 2025 年底，董事會成員共 9 席，其中獨立董事 3 席，占全體董事 33.33%；女性董事 3 席，占 33.33%，董事會組成已具一定性別多元性。且董事長與總經理或相當職務者並非同一人，亦無互為配偶或一親等親屬之情形，有助於維持治理職能之分工與監督獨立性。



表 2-1-2 董事會成員資料

職 稱	姓 名 法人代表	性別/年齡	主要經(學)歷	目前兼任其他公司之職務
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	交通大學管理科學碩士 輔仁大學企管理系	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	哥倫比亞大學碩士 台灣大學社會學系	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系	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

• 董事會運作與年度重要議案

2025 年度董事會共召開 4 次，董事會運作均依照「董事會議事規則」辦理。董事會審議事項除財務報告與盈餘分配外，亦包括公司治理實務守則修訂、永續報告書、內部控制制度、年度稽核計畫、年度營運計畫及資本支出預算等，顯示董事會已將公司治理、資訊透明、風險管理與永續發展納入常態監督範圍。

表 2-1-3 2025 年董事會出席情形

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

註：A 為年度應出席會議次數。

• 董事會績效評估與職能強化

本公司訂有「董事會績效評估辦法」，每年針對董事會整體、個別董事成員及功能性委員會進行績效評估。評估內容涵蓋對公司營運之參與程度、董事會決策品質、董事會組成與結構、董事選任與持續進修、內部控制、功能性委員會職責認知與決策品質等面向。2025 年度董事會績效評估結果於 2026 年 3 月 9 日提報董事會，整體董事會、個別董事成員及功能性委員會自評結果均為「顯著超越標準」，且無重大改善事項。

• 董事進修與持續培訓

2025 年度共有 6 位董事參與進修，合計 17 人次、42 小時，課程內容涵蓋 AI 科技與數位轉型、資訊安全與防制洗錢、公司治理與董事責任、誠信經營、金融與資安議題、永續發展、氣候風險、生物多樣性及企業環境責任等主題。透過持續培訓，董事得以掌握法規變革、科技應用、產業發展趨勢及 ESG 相關議題，進一步提升公司治理、風險管理、資訊安全與永續決策能力，支持董事會發揮長期監督與策略引導功能。



• 董事及經理人薪酬治理

董事及經理人薪資報酬分別依「董事會績效評估辦法」及適用於經理人與員工之「績效考核辦法」辦理，綜合評估其對公司營運之參與程度、貢獻價值、職責履行情形及工作目標達成率，並參酌同業薪資水準，以維持薪酬制度之合理性與人才競爭力。

依公司章程規定，年度如有獲利，得提撥不高於年度獲利 0.5% 作為董事酬勞。董事及經理人薪酬均由薪資報酬委員會定期檢視與評估後，提送董事會審議，以確保薪酬制度與公司經營績效、未來風險及長期價值創造適度連結。除財務績效外，薪酬評估亦納入營運安全、顧客滿意度及品質管理等非財務因素，並持續檢視其與長期永續績效之連結，以強化績效管理與永續經營目標的一致性。

表 2-1-4 董事、總經理及副總經理等酬金總額占稅後純益比例

職別/項目	2024 年度		2025 年度	
職 稱	本公司	合併報表所有公司	本公司	合併報表所有公司
董事	0.976%	0.977%	0.942%	0.943%
總經理及副總經理	2.09%	2.09%	1.89%	1.89%
個體財務報告稅後純益	1,346,033仟元	1,346,033仟元	1,455,480仟元	1,455,480仟元

表 2-1-5 董事酬金級距

給付本公司各個 董事酬金級距	前四項酬金總額 (A+B+C+D) 本公司	前四項酬金總額 (A+B+C+D) 財務報告內所有 公司	前七項酬金總額 (A+B+C+D+E+F +G) 本公司	前七項酬金總額 (A+B+C+D+E+F +G) 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	同左	蔣一惠、王榮 薇、李孔文、高 志尚、賴瑟珍	同左
1,000,000元(含) ~2,000,000元 (不含)	張果軍、王文 傑、王煒	同左	張果軍、王文 傑、王煒	同左
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	潘思亮	同左
10,000,000元以上	—	—	—	—

註1：前四項酬金總額為A+B+C+D；前七項酬金總額為A+B+C+D+E+F+G。

註2：「—」表示無董事酬金落於該級距。

2.1.2 功能性委員會運作

為提升公司治理效能，本公司設有審計委員會、薪資報酬委員會與永續發展委員會，透過專責分工與定期向董事會提報之機制，強化財務報導、內部控制、薪酬治理、風險監督與永續策略推動。

● 審計委員會

審計委員會由全體獨立董事組成，每屆任期三年，負責強化財務報導透明度、內部控制監督及法規遵循。2025 年度審計委員會共召開 4 次，審議財務報表、盈餘分配、簽證會計師獨立性及適任性、內部控制制度聲明書、內部控制制度修訂及年度稽核計畫等事項。年度內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。

表 2-1-6 2025 年審計委員會出席情形

職 稱	姓 名	實際出席次數 (B)	委託出席次數	實際出席率(%) (B / A)
獨立董事	張果軍	4	0	100%
獨立董事	王文傑	4	0	100%
獨立董事	王 煒	4	0	100%

註：A為年度應出席會議次數

獨立董事與內部稽核主管及簽證會計師維持定期溝通。內部稽核人員依年度稽核計畫執行每月查核，並將稽核報告提交各獨立董事；稽核主管每季向獨立董事報告重要稽核業務。簽證會計師亦就年度查核之治理事項，以書面或會議方式與獨立董事溝通，於2025年3月10日參加審計委員會，報告2024年度財務報告查核結果。

表 2-1-7 2025 年審計委員會重要議案

審計委員會 (召開日期)	議案內容	獨立董事反對、 保留意見或重大 建議內容	審計委員會決議	公司對審計委員會 意見之處理
第二屆第三次 (2025.03.10)	2024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	全體出席董事一致無異議通過
	2024年度盈餘分配案	無	全體出席委員一致無異議通過	全體出席董事一致無異議通過
	簽證會計師獨立性及適任性之評估案	無	全體出席委員一致無異議通過	全體出席董事一致無異議通過
	2024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	全體出席董事一致無異議通過
第二屆第四次 (2025.05.13)	2025年第一季合併財務報表	無	全體出席委員一致無異議通過	全體出席董事一致無異議通過
	2025年第一季盈餘分配案	無	全體出席委員一致無異議通過	全體出席董事一致無異議通過
第二屆第五次 (2025.08.11)	2025年上半年合併財務報表	無	全體出席委員一致無異議通過	全體出席董事一致無異議通過
	2025年上半年盈餘分配案	無	全體出席委員一致無異議通過	全體出席董事一致無異議通過
第二屆第六次 (2025.11.10)	2025年第三季合併財務報表	無	全體出席委員一致無異議通過	全體出席董事一致無異議通過
	2025年第三季盈餘分配案	無	全體出席委員一致無異議通過	全體出席董事一致無異議通過
	修訂「內部控制制度」案	無	全體出席委員一致無異議通過	全體出席董事一致無異議通過
	2026年度稽核計畫	無	全體出席委員一致無異議通過	全體出席董事一致無異議通過

• 薪資報酬委員會

薪資報酬委員會由三名具備商務、法務、財務、會計或公司業務相關經驗之委員組成，本屆委員任期自 2024 年 6 月 17 日至 2027 年 6 月 12 日。委員會負責定期檢討組織規程，訂定並檢討董事及經理人年度及長期績效目標、薪資報酬政策、制度、標準與結構，並評估績效目標達成情形及訂定個別薪資報酬內容與數額。

表 2-1-8 2025 年薪資報酬委員會出席情形

職稱	姓名	實際出席次數 (B)	委託出席次數	實際出席率(%) (B/A)(註)
召集人	張果軍	2	0	100%
委員	王文傑	2	0	100%
委員	王 煒	2	0	100%

註：A 為年度應出席會議次數。

表 2-1-9 2025 年薪資報酬委員會議案

薪資報酬委員會 (召開日期)	議案內容	委員會決議情形	公司對薪資報酬委員會 意見之處理
第一次會議 2025.03.10	審議本公司民國2024 年度員工及董事酬勞 分派案。	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 2025.11.10	審議本公司民國2026 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。




• 永續發展委員會與董事會督導

本公司於董事會層級設置永續發展委員會，統籌永續策略及重大議題管理。2025 年度共四次向董事會報告永續推動成果、重大議題管理情形及未來推動方向，由董事會進行審議與指導。永續發展委員會之組織架構、專責小組及運作機制，請參閱 1.2 永續管理與架構。

2.1.3 誠信經營與法規遵循

本公司秉持健全公司治理制度，強化組織透明度與決策責任，並以誠信經營作為董事、經理人、員工及商業往來夥伴共同遵循之基本原則。公司已訂定「誠信經營守則」、「誠信經營作業程序及行為指南」及「道德行為準則」等規範，明定道德誠信、利益衝突迴避、業務招待、公平交易、保密義務及避免不當利益等要求，作為公司推動誠信治理與反貪腐管理之依據。

• 誠信經營推動與執行機制

1. 專責單位：誠信經營政策由人力資源部負責規劃、推動與執行，並於 2025 年 11 月 10 日向董事會報告執行情形。
2. 教育訓練：透過新進人員職前訓練、內部數位學習平台、誠信經營與內部重大資訊處理作業等課程，向員工傳達誠信經營、反貪腐及避免不當利益之要求；並透過契約條款、供應商往來前評估及商業往來管理，將誠信原則延伸至供應商、旅行社、客戶及其他交易對象。
3. 風險評估：針對不誠信行為建立風險評估機制，於商業往來前評估交易對象之合法性與誠信紀錄，避免與有不誠信行為紀錄者交易。
4. 契約管理：與交易相對人簽訂契約時，內容納入誠信原則及交易相對人涉及不誠信行為時得終止或解除契約之條款。
5. 內部控制：已建立會計制度及內部控制制度，內部稽核依年度計畫及內部稽核實施細則進行查核；若發現重大異常情事，內部稽核將立即向董事長報告並提報董事會。

2025 年度，本公司「誠信經營及重大資訊」線上課程共 819 人次參與，合計 949.5 人時，持續深化員工誠信意識與法遵觀念。同時，公司已將貪腐風險納入誠信經營、內部控制及商業往來對象評估程序，評估面向涵蓋採購、供應商往來、業務招待、利益衝突、契約管理及檢舉申訴機制等項目。

後續本公司將持續完善各營運據點之貪腐風險評估範圍與覆蓋率統計，並強化反貪腐政策溝通、教育訓練及商業往來對象管理，以提升反貪腐管理與永續揭露之完整性。

• 利益衝突迴避與董事會廉潔治理

本公司「董事會議事規則」設有董事利益迴避制度。董事對於會議事項，若與自身或其代表之法人有利害關係，應於當次董事會說明其利害關係之重要內容；如有害於公司利益之虞時，不得加入討論及表決，討論及表決時應予迴避，且不得代理其他董事行使表決權。2025 年度董事會無應利益迴避之事項，亦無董事對董事會通過重要決議有不同意見且有紀錄或書面聲明之情形。

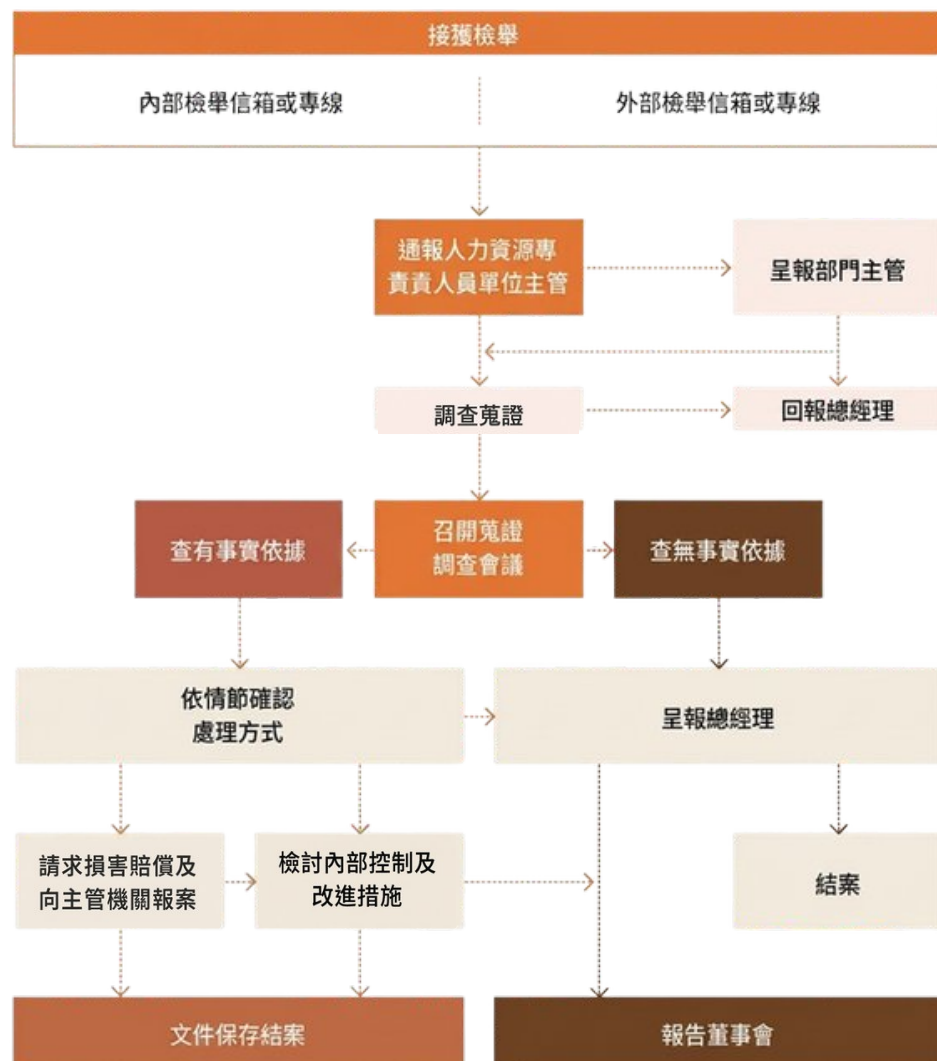
• 申訴、檢舉與保護機制

本公司於官網「利害關係人專區」設置檢舉與申訴管道，包括專線電話及電子郵件信箱，提供員工、供應商、客戶及其他外部利害關係人反映意見、提出疑慮或尋求協助之正式溝通管道。人力資源部為檢舉受理及調查專責單位，對檢舉人身分及檢舉內容均依保密原則處理，並保障檢舉人不因提出檢舉而遭受不利對待。

2025 年度，本公司未發生經確認之貪腐事件，亦無因貪腐行為導致員工遭解雇或懲戒、商業往來夥伴遭終止合作，或涉及貪腐之公開法律案件。同時，本公司未接獲涉及重大不誠信或違法行為之檢舉案件，亦未發生員工因提出檢舉而遭受不當對待或報復之情事。



不誠信行為申訴機制及處理程序流程圖



法規遵循與資訊透明

本公司透過定期法規查核、公開資訊觀測站、主管機關公文及法令宣導等方式，維持與政府主管機關之溝通，並透過內部公告與教育訓練落實法令遵循。2025 年度公司辦理內部法規遵循檢核與稽核作業，並發布 20 則重大訊息，以持續提升資訊透明度與利害關係人信任。

2.1.4 外部組織參與與產業交流

本公司積極參與外部組織與專業協會，透過產業交流、政策溝通及跨界合作平台，掌握國內外產業趨勢、法規發展、公司治理及 ESG 相關議題，作為強化治理韌性、提升營運決策品質與回應利害關係人期待之重要參考。

目前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）及法國工商會（Chamber of Commerce and Industry France Taiwan, CCIFT）等。

透過參與外部組織與專業協會，本公司得以持續關注市場變化、政策趨勢與國際永續議題，並藉由多元對話與資源整合，強化面對產業變動、法規演進及 ESG 發展要求之應變能力。未來，本公司將持續透過外部平台深化交流與合作，促進治理透明、誠信經營與永續價值創造。



EUROPEAN CHAMBER OF COMMERCE TAIWAN
歐洲在臺商務協會

2.2 風險管理與內部控制

以治理韌性為核心，強化風險預防與營運穩健

重大主題定位

晶華國際酒店集團之住宿、餐飲及多據點營運，涉及顧客健康與安全、資訊安全、人力穩定、供應鏈韌性、氣候變遷及法規遵循等多元風險。健全的風險管理與內部控制制度，是維持服務品質、保障利害關係人權益及提升營運韌性的治理基礎。本集團以董事會監督、管理階層督導及權責單位落實為風險治理核心，並將重大主題、利害關係人關注、法規變化及營運事件納入風險管理。2025 年持續透過跨部門協作、數據追蹤與內部控制措施，強化風險預防、異常應變及持續改善，使永續風險管理逐步融入日常營運與管理決策。

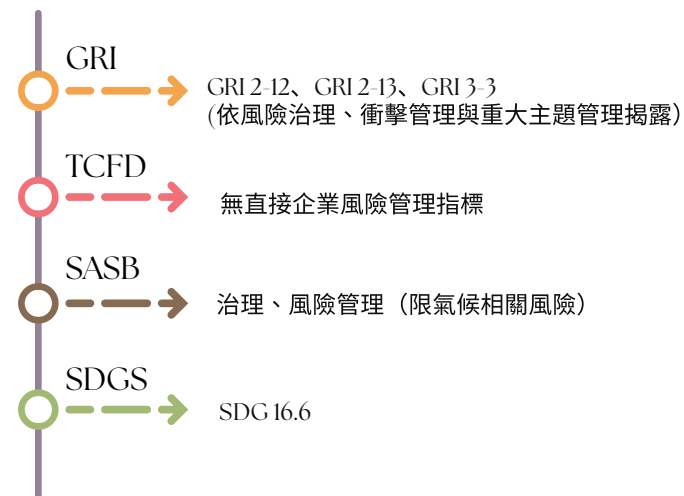
2025年風險治理與管理機制



管理重點

- **治理監督**：以董事會監督、管理階層督導及權責單位落實執行為核心，將風險管理相互連結。
- **風險循環**：透過辨識、評估、回應、追蹤與改善之循環式流程，協助營運事件。
- **內控強化**：以 SOP、權限控管、教育訓練、稽核檢核、異常通報及改善追蹤，強化內控工作。

對應準則與 SDGs



本集團將風險管理納入公司治理與內部控制制度，並以董事會作為最高監督單位，由管理階層督導各營運單位、功能單位及相關專責小組，依權責執行風險辨識、評估、回應、追蹤與改善。針對旅館餐飲業相關之食品安全、資訊安全、職業安全、人力資源、供應鏈、能源及氣候風險，本集團透過制度化分工、控制措施、數據追蹤與定期檢視，持续提升風險管理及營運韌性。

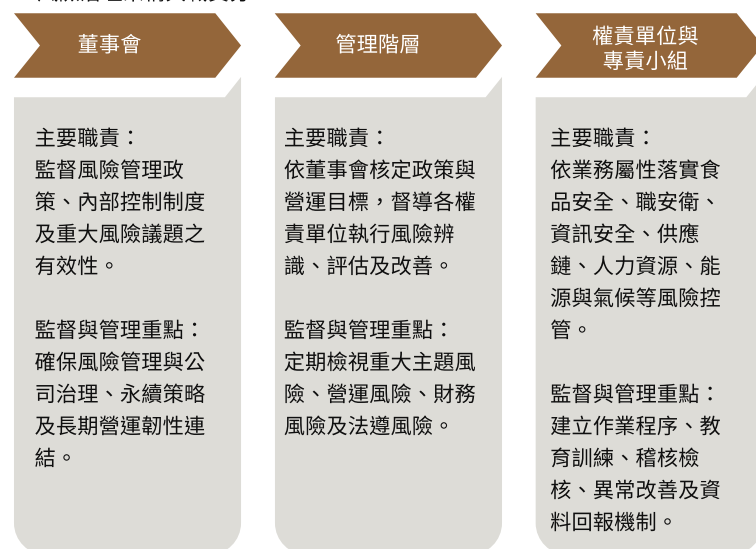
本章依據 2025 年度重大主題鑑別結果，說明重大主題與企業風險管理、內部控制及持續改善機制之連結；各重大主題之政策、目標、執行成果及量化績效，則於本報告書對應章節進一步揭露。

2.2.1 風險治理架構

本集團風險治理以董事會監督、管理階層督導及各權責單位落實執行為核心。董事會負責監督整體風險管理政策及內部控制制度之有效性；管理階層則依董事會核定之政策與營運目標，督導各營運單位、功能單位及相關專責小組推動風險辨識、評估、回應與改善作業。

財務、營運、採購、資訊、人力資源、食品安全、職業安全衛生及永續等相關權責單位，依其業務屬性辨識潛在風險，並執行相應之控制措施、資料追蹤及異常管理。重大或異常事件發生時，相關單位應依既定程序即時啟動風險評估、通報、改善及後續追蹤機制，以降低事件對營運、顧客、員工、供應商及其他利害關係人可能造成之衝擊，並持續提升整體營運韌性。

表 2-2-1 風險治理架構與職責分工



2.2.2 重大主題導向之風險辨識與評估

本集團將重大主題鑑別結果納入風險管理程序，作為風險辨識、評估與回應之依據，並綜合考量利害關係人關注、產業趨勢、營運衝擊、法規要求及永續準則要求等因素。風險評估除衡量發生可能性與對營運之影響外，亦關注相關議題對顧客、員工、供應商、社區及環境可能造成之衝擊程度，並據以作為管理資源配置、內部控制強化及後續改善追蹤之依據。

依 2025 年度重大主題排序，顧客隱私與資訊安全、顧客健康與食品安全、服務品質與顧客體驗、職業安全與健康、員工關懷與福利、人才發展與培育、永續供應鏈管理及人權與多元共融為高度關注主題；公司治理與誠信經營、風險管理與內部控制屬治理基礎性主題；氣候變遷因應雖屬中段關注，仍因極端氣候、能源成本、供應鏈穩定及 TCFD 架構下之策略重要性，列為策略性重大主題。



表 2-2-2 風險管理流程與內部控制作法

風險管理流程	管理重點	內部控制作法	追蹤與改善方式
1. 風險辨識	蒐集重大主題、利害關係人回饋、營運事件、法規變動及外部趨勢。	各權責單位建立風險清單，並依業務屬性辨識可能影響顧客、員工、供應商、社區及環境之事件。	定期檢視重大主題與營運風險是否變動，必要時調整風險清單。
2. 風險評估	評估風險之可能性、衝擊程度、影響範圍、利害關係人關注及可補救性。	依高、中、低或策略重要性排序，決定優先管理項目與資源投入。	納入年度管理會議、內控檢核或專案追蹤。
3. 風險回應	針對重大風險制定預防、減緩及補救措施。	落實 SOP、授權核准、職能分工、供應商審查、資安權限控管、職安與食安檢核等控制活動。	追蹤改善完成率、稽核發現、教育訓練與異常事件處理情形。
4. 監控稽核	以指標、內部稽核、外部查核、顧客回饋及法遵檢核確認控制有效性。	建立文件紀錄、檢查表、教育訓練紀錄、異常通報及改善紀錄。	定期向管理階層回報，重大議題依程序提報董事會或相關委員會。
5. 持續改善	將事件經驗、稽核缺失與利害關係人意見納入制度優化。	依矯正預防措施更新作業流程、教育訓練、供應商管理與資訊揭露。	滾動修正風險管理制度，提升營運韌性與資訊透明度。

2.2.3 風險管理流程與內部控制循環

本集團透過「辨識、評估、回應、追蹤、改善」之循環式流程管理風險，並將控制活動納入日常作業、定期檢核與跨部門溝通機制。各權責單位應依風險屬性設定作業標準、教育訓練、稽核檢查、異常通報與矯正預防措施，並以相關指標或紀錄追蹤管理成效。

2.2.4 內部控制重點

本集團內部控制制度涵蓋控制環境、風險評估、控制作業、資訊與溝通及監督作業等要素。針對旅館餐飲業高度相關之風險，控制重點包括食品安全與衛生、顧客個資保護、職業安全衛生、服務品質、採購與供應商管理、能源與資源使用、法規遵循及財務作業等。各項控制措施以作業程序、權限管理、教育訓練、查核紀錄、異常通報及改善追蹤為基礎，並透過跨部門協作強化風險預警、應變及持續改善能力。



2.2.5 II 項重大主題風險管理矩陣

本集團依據 2025 年度重大主題鑑別結果，將各項重大主題所涉及之環境、社會及治理風險納入企業風險管理架構，並彙整其主要風險、潛在衝擊、管理作為及內部控制機制。透過定期追蹤與跨部門協作，持續強化重大主題之風險辨識、衝擊管理與營運韌性。各重大主題之政策、目標、執行成果與量化績效，則於本報告書對應章節進一步揭露；本節聚焦說明重大主題與風險治理、內部控制之連結。

表 2-2-3 重大主題風險管理矩陣

ESG 面向	重大主題	關注程度	主要風險情境	可能衝擊	管理與內部控制作為	對應章節
 社會面	顧客健康與食品安全		食材來源、保存、製備、供餐或衛生管理若發生疏失，可能引發食品安全事件。	影響顧客健康、品牌信任、法規遵循與營運穩定。	由食品安全相關權責單位落實 GHP、HACCP、自主檢驗、食材溯源、供應商評鑑與內外部稽核；異常事件依程序進行原因分析、改善及追蹤。	3.5 顧客安全與食品安全
	職業安全與健康		廚房高溫設備、刀具、清潔化學品、搬運作業及顧客服務現場可能形成職業安全風險。	員工傷害、缺勤、營運中斷、職安法遵及員工信任受影響。	落實職業安全衛生制度、危害辨識、教育訓練、作業環境檢查、事件通報與矯正預防措施；持續追蹤職災與改善成效。	3.4 職業安全與健康
	員工關懷與福利		服務業勞動密集且面臨缺工與流動率壓力，若福利、溝通或留任機制不足，可能影響員工穩定。	服務量能下降、員工敬業度降低、招聘成本上升並影響顧客體驗。	透過薪酬福利、員工關懷、勞資溝通、申訴管道與制度檢視，強化留任與工作支持；相關資料由人力資源單位追蹤。	3.1 員工關懷與福利
	人才發展與培育		若專業服務、管理職能及接班培育不足，將影響服務一致性與組織成長。	服務品質不穩、管理斷層、營運效率下降及競爭力受影響。	建立教育訓練、職能培育、主管養成、跨館交流與職涯發展機制，並以訓練紀錄、參與情形及培育成果追蹤管理成效。	3.2 人才發展與培育
	人權維護與多元共融		排班、工時、歧視、騷擾、霸凌或供應鏈勞動條件若管理不當，可能造成潛在人權風險。	員工權益受損、品牌聲譽與法遵風險增加，並影響企業文化與信任。	建立人權政策、盡職調查、教育訓練、申訴與調查機制；供應商管理納入勞動與人權要求，並持續檢視改善。	3.3 人權維護與多元共融
	服務品質與顧客體驗		服務流程不一致、顧客需求變化、線上評價與突發服務事件，可能影響顧客體驗。	顧客滿意度與品牌忠誠下降，影響住房、餐飲與會員關係。	建立服務標準、顧客意見蒐集、客訴處理、滿意度追蹤與服務流程改善機制；透過數位工具與教育訓練提升服務效率。	3.6 服務品質與顧客體驗

ESG 面向	重大主題	關注程度	主要風險情境	可能衝擊	管理與內部控制作為	對應章節
 治理面	公司治理與誠信經營	治理基礎	治理制度、利益衝突、誠信經營或資訊揭露若不足，可能影響決策品質與利害關係人信任。	投資人信任下降、法遵風險增加，並影響企業長期發展。	強化董事會職能、誠信經營政策、內部控制、法規遵循及資訊揭露；重大事項依治理程序審議與追蹤。	2.1 公司治理與誠信經營
	風險管理與內部控制	治理基礎	若未有效辨識、評估及追蹤重大風險，可能造成控制缺口或應變不足。	營運中斷、財務損失、合規缺失及利害關係人信任下降。	依企業風險管理機制，建立風險清單、權責分工、內部稽核、異常通報、改善追蹤與管理階層/董事會回報機制。	2.2 風險管理與內部控制
	顧客隱私與資訊安全		會員資料、訂房資料、付款資訊與營運系統若遭未授權存取、外洩或中斷，將形成重大資安風險。	影響顧客安全、營運持續性、法規遵循、品牌信任與賠償風險。	建立資訊安全與個資保護制度、權限控管、系統備份、教育訓練、弱點改善及事件應變流程；重大事件依程序通報與改善。	2.5 顧客隱私與資訊安全
	永續供應鏈管理		供應商交期、品質、食安、環境或人權管理不足，可能影響服務交付與責任採購。	供應中斷、食品安全事件、成本波動、ESG 評價與品牌形象受影響。	透過供應商評鑑、採購規範、食品安全要求、在地採購、替代供應來源及供應商溝通，提升供應鏈韌性與合規性。	2.4 永續供應鏈管理
 環境面	氣候變遷因應	策略性關注	極端氣候、能源價格、碳管理要求及觀光市場變化，可能影響旅客需求、設施安全與供應鏈穩定。	營運成本上升、設施維護支出增加、供應中斷、營運中斷及長期轉型壓力。	參照 TCFD 架構辨識氣候風險與機會，推動溫室氣體盤查、節能減碳、設備效率提升、供應鏈韌性、保險與災害應變管理。	4.1 氣候變遷因應

註：關注程度係依 2025 年度重大主題鑑別結果及其治理或策略重要性呈現。「治理基礎」係指支持公司治理、內部控制與永續管理運作之基礎性主題；「策略性關注」係指雖非利害關係人最高度關注項目，惟因與旅館餐飲業長期營運韌性及轉型發展密切相關，納入策略性管理。

2.2.6 風險追蹤、溝通與改善

各權責單位依風險類別建立追蹤資料與改善紀錄，並透過例行會議、內部稽核、教育訓練、顧客回饋、供應商評鑑及法規遵循檢核等方式確認風險控管成效。若發生重大異常或利害關係人高度關注之事件，將依通報程序進行調查、改善及追蹤，並視事件性質提報管理階層或董事會，以確保改善措施納入後續營運流程。

• 風險治理與持續改善

本集團將持續檢視風險管理與內部控制制度之適切性，並依營運環境、法規變化、重大主題及利害關係人關注事項，滾動調整風險辨識、評估、回應與追蹤機制。未來將進一步強化跨部門協作、風險資訊整合、異常事件通報及改善追蹤，並持續提升永續風險與日常營運管理之連結，以增進決策品質、內部控制有效性及整體營運韌性。

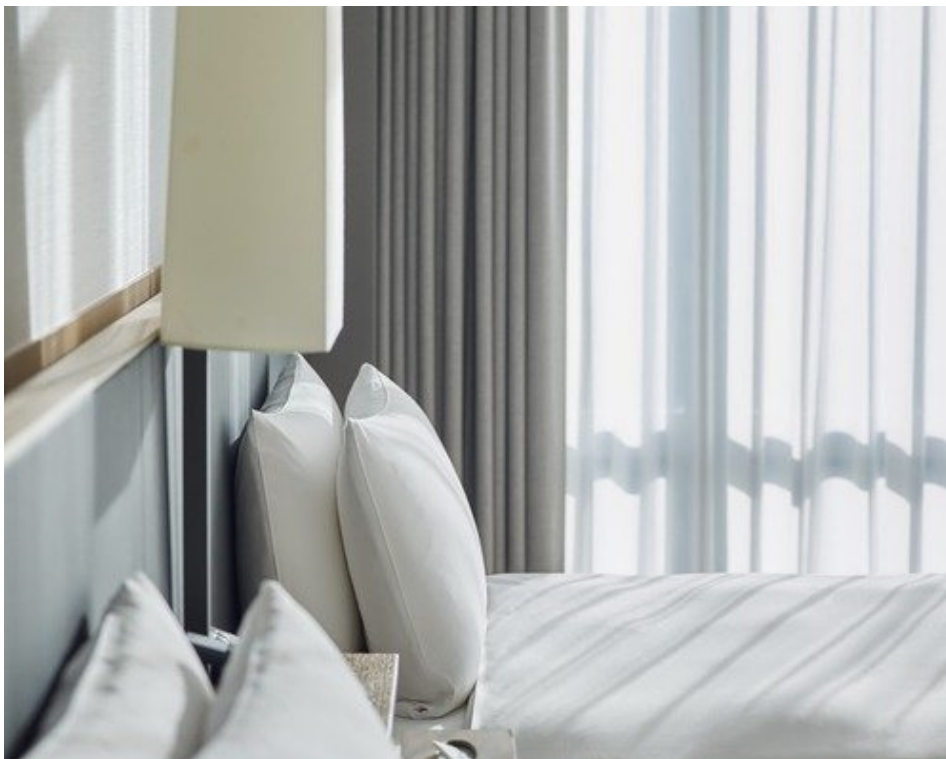


表 2-2-4 重大主題風險追蹤資訊

風險管理面向	主要監控指標	對應揭露章節
顧客健康與食品安全	食品安全稽核、檢驗結果、重大違規或召回事件、客訴及改善紀錄。	3.5
顧客隱私與資訊安全	資安事件、個資事件、教育訓練、系統檢核、備份與演練紀錄。	2.5
員工照顧與人權維護	人員流動、申訴案件、職安事件、人權風險評估、教育訓練及改善措施。	3.1、3.3、3.4
人才發展與服務品質	訓練時數、參訓率、顧客滿意度、客訴處理、服務改善專案。	3.2、3.6
供應鏈管理	供應商評鑑、食材溯源、責任採購、供應中斷與替代供應管理。	2.4
氣候與營運韌性	溫室氣體、能源、水資源、極端氣候事件、設施改善與災害應變。	4.1、4.2
治理與內控	內部稽核結果、法遵狀況、重大風險事件、改善追蹤與董事會/管理階層回報。	2.1、2.2

註：本表彙整各風險管理面向之主要監控指標及對應揭露章節。各項政策、目標、執行成果與量化績效，仍以各重大主題章節及附錄之 GRI 內容索引所揭露資訊為準。

2.3 經濟績效與營運表現

2.3.1 營運概況

在國際商務與觀光旅客穩定回流的市場環境下，品華國際酒店集團於2025年展現穩健且具韌性的營運成果。台北晶華酒店受惠於客房與餐飲需求同步升溫，整體獲利表現較前一年度明顯成長；麗晶精品亦維持優於去年同期的營收表現。台南晶英酒店持續結合在地文化與創新服務，穩定維持營運動能；太魯閣晶英酒店歷經花蓮 403 地震後重新開幕，營運狀況逐步回穩；而北投晶泉丰旅於 2025 年正式步上軌道，並在溫泉度假需求帶動下，對集團整體營收與獲利產生實質貢獻。

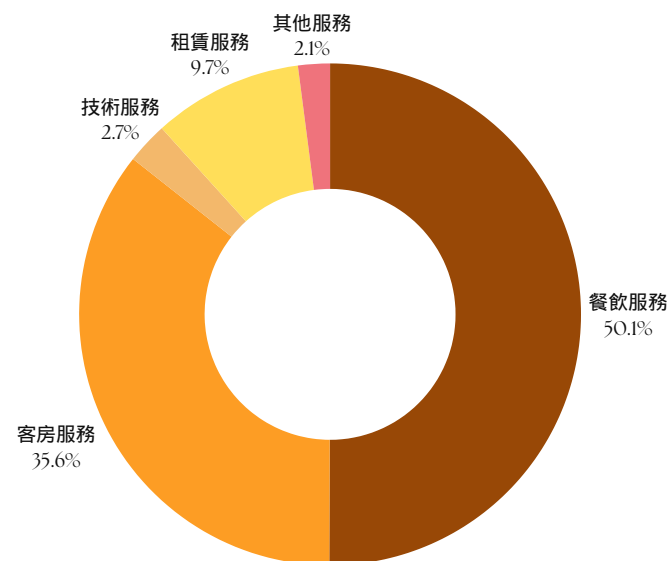
2025 年，本集團合併客房部門共接待旅客 854,575 人次，較 2024 年增加 36,557 人次，成長 4.47%。客房部門總收入為新台幣 2,507,923 仟元，較 2024 年增加新台幣 228,960 仟元，成長 10.05%，主要受惠於北投晶泉丰旅自 2025 年 4 月正式開幕後所帶來的新據點營運效益。餐飲部門方面，2025 年全年總收入為新台幣 3,400,805 仟元，較 2024 年增加新台幣 223,818 仟元，成長 7.04%；全年餐飲消費人數達 1,998,970 人次，較 2024 年增加 64,184 人次，成長 3.32%。



2.3.2 營收結構與經營績效

2025 年，本集團合併營業及營業外收入為新台幣 6,990,365 仟元，較 2024 年成長 6.96%；合併稅前淨利為新台幣 1,803,444 仟元，歸屬於母公司業主之稅後淨利為新台幣 1,455,480 仟元，分別較 2024 年成長 8.37% 及 8.13%。基本每股盈餘由 2024 年之 10.57 元提升至 11.42 元，顯示集團在營運規模擴大、客房及餐飲需求提升，以及服務價值優化下，持續創造穩健之經濟成果。

圖 2-3-1 2025 年度營業收入比例



註：本圖係依合併財務報表之營業收入性質分類編製；客房及餐飲部門收入則依內部營運管理口徑統計，兩者應依各自分類基礎解讀。

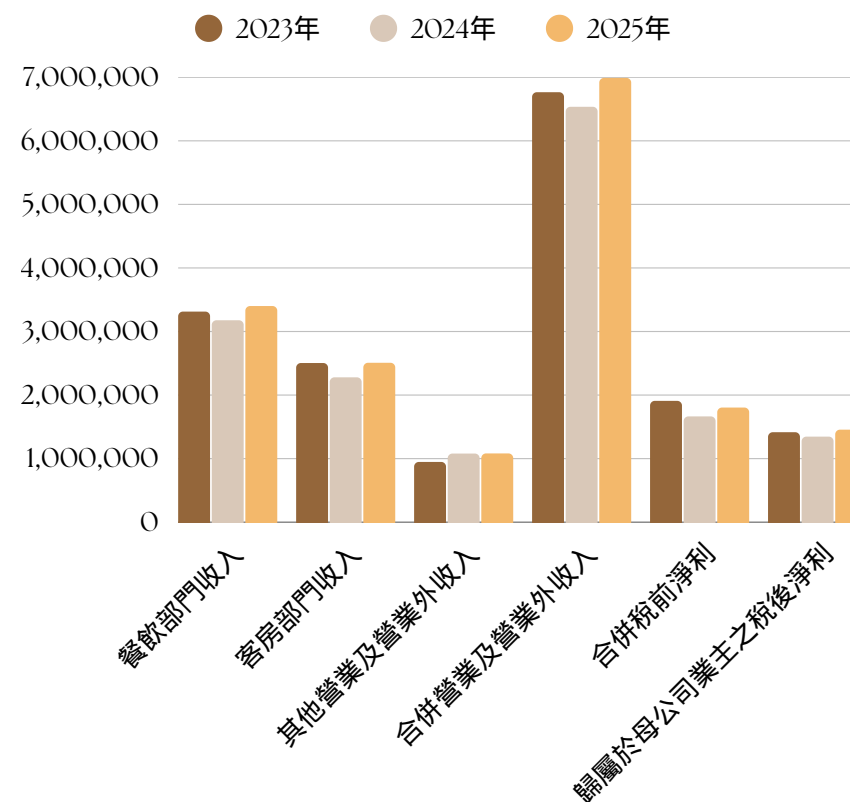
上述營業收入結構顯示，餐飲服務仍為本集團最主要收入來源，其次為客房服務，兩者合計占整體營業收入逾八成，反映集團核心營運仍以住宿與餐飲服務為主軸，並透過租賃、技術服務及其他服務收入，強化營收組合之穩定性與多元性。

表 2-3-1 近三年經營績效

項目	單位	2023年	2024年	2025年
餐飲部門收入	仟元	3,313,245	3,176,987	3,400,805
客房部門收入	仟元	2,504,117	2,278,963	2,507,923
其他營業及營業外收入	仟元	947,680	1,079,650	1,081,637
合併營業及營業外收入	仟元	6,765,042	6,535,600	6,990,365
合併稅前淨利	仟元	1,908,685	1,664,210	1,803,444
歸屬於母公司業主之稅後淨利	仟元	1,415,555	1,346,033	1,455,480
基本每股盈餘	元	11.11	10.57	11.42

註：

1. 客房及餐飲部門收入係依內部營運管理統計基礎彙整。
2. 「其他營業及營業外收入」係以合併營業及營業外收入扣除客房部門及餐飲部門收入後計算，包含其他營業收入及營業外收入，非合併財務報表之單一會計科目。
3. 各年度數據依當年度合併財務資訊列示。



近三年經營績效顯示，集團在客房與餐飲需求回升、新據點營運效益挹注及服務價值提升下，2025 年營收與獲利表現均較前一年度成長，展現穩健營運動能。

2.3.3 財務結構與經營韌性

除營收與獲利成長外，本集團亦持續關注財務結構與資產配置效率。截至2025年底，本集團合併總資產為新台幣10,204,353仟元，淨值總額為新台幣4,345,352仟元。負債占總資產比率為57.42%，主要受IFRS 16租賃會計處理影響，反映集團以租賃及營運據點布局支撐住宿事業發展。未來集團將持續透過穩健財務管理、營運效率提升及新據點效益發揮，強化長期經營韌性。

表 2-3-2 2025 年集團財務結構摘要

單位：新台幣 仟千元

財務指標	2025年數值	說明
合併總資產	10,204,353	截至2025年12月31日之合併資產總額
合併總負債	5,859,001	截至2025年12月31日之合併負債總額
其中：IFRS 16租賃負債	3,259,677	因租賃據點及使用權資產相關會計處理所認列之租賃負債
合併淨值	4,345,352	歸屬股東之權益及非控制權益合計
負債占總資產比率	57.42%	合併總負債占合併總資產之比率

註：IFRS 16租賃負債已包含於合併總負債，非額外加計項目。

整體財務結構反映集團以穩健資產配置與租賃營運模式支持住宿據點布局，後續將持續提升營運效率與財務韌性。

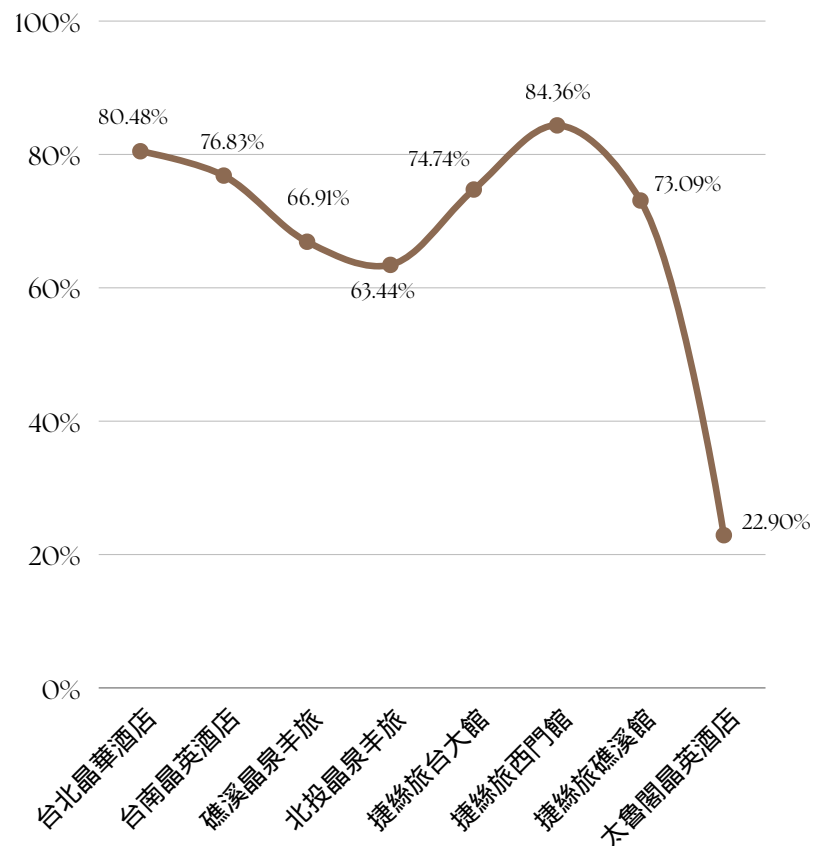


2.3.4 住房表現與營運復原能力

2025年各據點住房表現穩健，其中台北晶華酒店住房率達 80.48%，捷絲旅西門館達 84.36%，顯示都會旅宿據點具備穩定市場需求。北投晶泉丰旅雖為新據點，仍於正式營運後逐步建立市場基礎，為集團溫泉度假品牌布局增添成長動能。

面對自然災害及外部環境變動，本集團持續強化營運應變與復原能力。太魯閣晶英酒店於花蓮 403 地震後進行設施調整與服務整備，重新開幕後營運逐步回穩，展現集團在突發事件下維持服務品質、保障顧客安全並恢復營運動能之能力。此一經驗亦作為後續各營運據點強化風險管理、設施維護與營運持續計畫之重要參考。

圖 2-3-2 2025 年各飯店住房率



註：太魯閣晶英酒店之住房率係扣除停止營運期間後，依實際營業期間計算。

2.3.5 品牌升級與未來展望

本集團將服務創新視為提升經濟績效與強化營運韌性的重要基礎。台北晶華酒店陸續完成客房、商務樓層與宴飲會議空間升級，並導入 5G 整合應用，藉由硬體優化與數位科技提升服務效率及顧客體驗，進一步支撐房價、桌價與宴會服務價值。餐飲服務方面，集團持續透過食安實驗室把關食材與製程安全，並結合當季食材、國際餐飲快閃及主廚團隊創新研發，提升餐飲品牌能見度與市場競爭力。2025 年，集團投入新台幣 803 仟元於創新餐飲產品研發，持續優化營運績效並提升市場競爭力。

展望後續營運，本集團將持續以品牌升級、餐飲創新、旅宿體驗優化及數位科技導入作為成長主軸。捷絲旅台北中山館預計於 2026 年 6 月正式開幕。林口晶英酒店、捷絲旅新北林口館及大阪心齋橋二館亦規劃於 2027 年陸續加入營運版圖，將持續為集團未來營收與獲利成長注入動能。透過服務品質升級、品牌價值深化及營運版圖擴展，本集團將持續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。



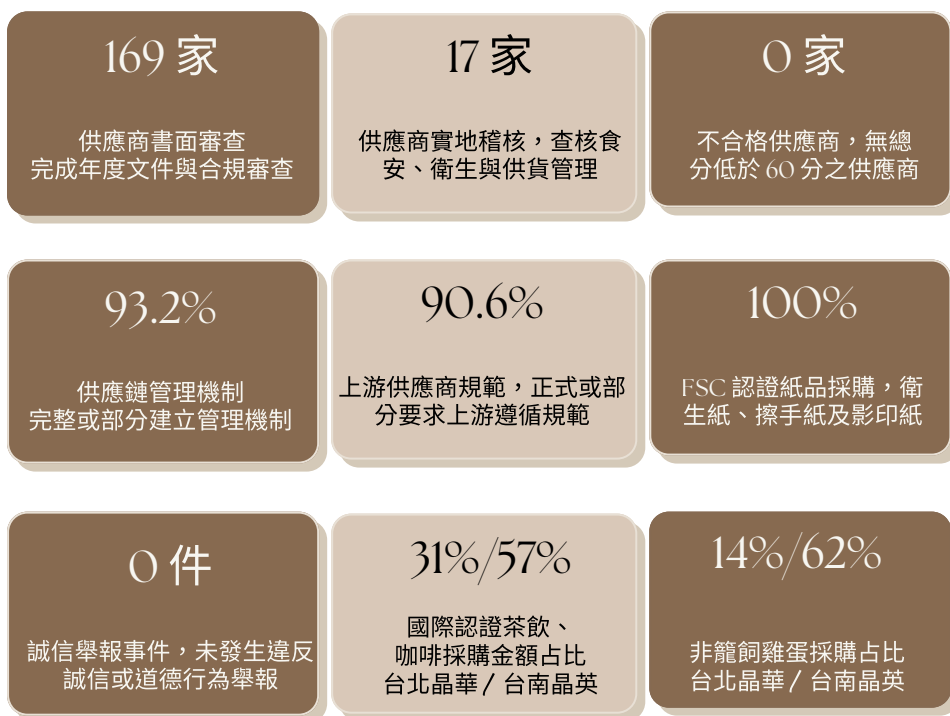
2.4 永續供應鏈管理

責任採購，共築永續旅宿供應鏈

重大主題定位

旅宿餐飲業高度仰賴食材、餐飲備品、客房用品、清潔用品、工程維護及外包服務等供應鏈支持。供應鏈穩定與責任管理，直接關聯食品安全、服務品質、顧客體驗、法規遵循、營運韌性、環境管理與人權保障。本集團以供應商行為準則、ESG 評估問卷、書面審查、年度評鑑、實地稽核與改善追蹤為管理基礎，將品質安全、環境保護、勞動人權、職業安全衛生、食品安全及誠信經營納入供應商管理與採購決策，攜手供應鏈夥伴推動責任採購與永續價值鏈。

2025年績效亮點



管理重點

- **供應商把關**：透過資格審查、文件檢核、食安資料、ESG 問卷與行為準則簽署，建立合作前篩選與風險辨識機制。
- **風險分級**：依供應品項、採購重要性、食品安全及 ESG 評估結果，推動年度評鑑、實地稽核、異常處理與改善追蹤。
- **責任採購**：優先導入在地、可追溯、永續認證、環境友善及動物福利產品，降低供應鏈環境與社會衝擊。

對應準則與 SDGs



晶華國際酒店集團以供應商遴選、資格審查、年度評鑑、實地稽核、ESG 問卷調查、永續採購及改善追蹤機制作為供應鏈管理機制，落實責任採購，並揭露 2025 年供應商管理績效、永續採購成果及供應商 ESG 問卷分析結果。本集團持續以制度化管理流程，強化供應鏈在品質安全、食品安全、法規遵循、環境管理、人權保障、職業安全衛生與誠信經營等面向之管理能力。

2.4.1 管理方針與政策承諾

本集團將供應商管理納入永續治理與營運風險控管之一環，並以制度化流程作為供應商遴選、合作、評鑑與改善追蹤之依據。供應商於合作前須提供必要資格文件及承諾資料，並依產品或服務類型接受書面審查、實地稽核或後續改善追蹤，以確保合作對象符合法規、安全與永續要求。

除要求供應商遵循相關法規及供應商行為準則／供貨守則外，亦透過供應商評鑑、食材來源管理、道德誠信要求及環境與社會風險辨識，逐步掌握供應鏈潛在風險，並依風險程度採取改善要求、持續追蹤或調整合作關係等管理措施。

面對極端氣候、地緣政治、原物料價格波動及食品安全等供應鏈風險，本集團持續推動永續採購原則、風險分級與改善追蹤機制，降低營運中斷、品質異常與合規風險，並與供應商夥伴共同推動低碳轉型與責任採購。



2.4.2 供應商管理機制與風險控管

供應商管理流程涵蓋供應商遴選、資格審查、合約與承諾文件簽署、年度評鑑、實地稽核、異常事件處理及改善追蹤，由採購部、食品安全小組及餐飲部等單位共同執行。評鑑內容除產品品質、交貨穩定、服務配合與法規遵循外，亦逐步納入環境管理、人權保障、職業安全衛生、誠信經營與永續作為等 ESG 指標，以建立從合作前審查、合作中監督至異常改善追蹤之供應鏈風險控管機制。

針對食品與餐飲相關供應商，本集團依產品類型要求提供食品業者登錄、產品檢驗報告、產地或溯源文件及相關食品安全系統認證資料，如 TQF、CAS、TAP、HACCP、ISO 22000 或 FSSC 22000 等。若發生食品異常、顧客申訴或供貨品質疑慮，將啟動突發性稽核、食材封存、原因調查及改善追蹤，必要時暫停或終止合作。

台北晶華的自主檢驗實驗室亦為食品安全治理與供應鏈風險控管之重要防線，透過定期抽檢、食材溯源與異常事件調查，強化源頭管理、風險預警及事後追溯能力。落實供應商評鑑，若供應商連續兩次評鑑不合格，或涉及重大違規、食品安全異常或誠信風險，將要求限期改善，必要時暫停合作、終止合作或自合格供應商名單移除。

為強化供應鏈治理與利害關係人溝通，設有檢舉與申訴管道，供供應商或相關利害關係人反映違反道德、誠信、法規或人權相關疑慮，作為後續調查、改善與風險控管之依據。

本集團依供應商合作流程，建立涵蓋遴選、審查、評鑑、異常處理及溝通輔導之管理機制，藉由制度化控管降低品質、食品安全、法規及 ESG 相關風險。

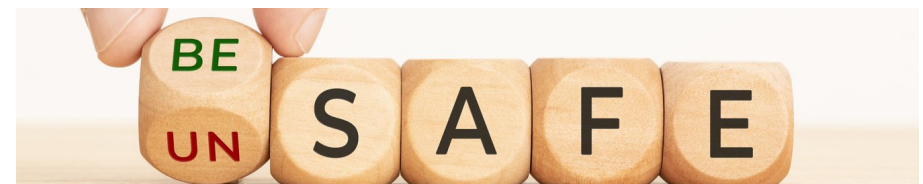
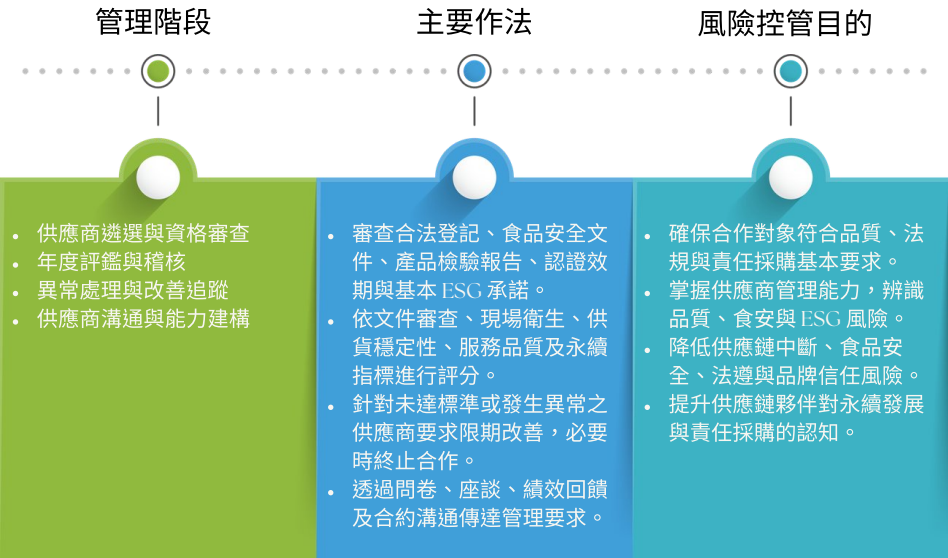


表 2-4-1 供應商管理流程與風險控管機制



2.4.3 永續採購原則

為落實永續發展與責任採購理念，本集團於採購決策中導入環境友善、在地與可追溯、永續認證、減塑循環、節能節水及低碳營運等原則，逐步提升採購品項與供應來源之永續性。

自 2024 年 4 月起，集團旗下部分餐廳已率先導入非籠飼雞蛋採購，並透過與「台灣動物社會研究會」及「花蓮黎明教養院」等夥伴合作，支持動物福利、友善農業與在地社會共融。台南晶英酒店茶薈嚴選後壁長短樹放牧非籠飼雞蛋，融入精選咖啡、茶葉及辛香料，製成獨特回甘的「咖啡茶葉蛋」，展現對在地食材的支持與永續經營理念。台南晶英由ROBIN'S 鐵板燒主廚與人氣料理節目型男主廚攜手「屏東農好」，嚴選來自優質永續養殖環境的海味食材，演繹結合風土與創意技法的夏季海鮮鐵板料理，實踐從產地到餐桌的美味理念。

本集團將在地合作與永續飲食納入採購與餐飲服務設計，透過在地食材採購、食材產地介紹及永續飲食推廣，支持地方產業發展，並將供應鏈責任轉化為旅客能理解的餐飲體驗。此一作法使供應鏈管理不僅止於後端採購與合規作業，也能透過菜色設計、餐飲服務與顧客溝通，連結在地產業、責任消費與品牌價值，形成企業、旅客與地方夥伴共同參與的永續供應鏈實踐。供應鏈責任如何轉化為餐飲服務與顧客體驗之相關案例，詳見 3.6「服務品質與顧客體驗」。

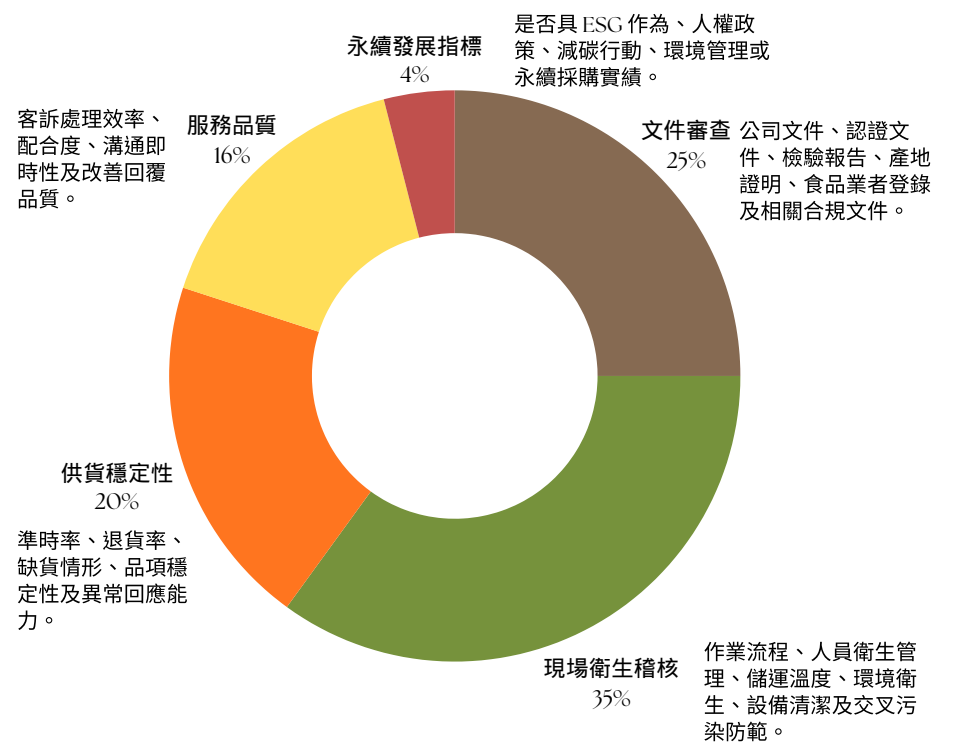
表 2-4-2 永續採購原則與執行作法

採購原則	執行作法	永續管理效益
環境友善產品採購	優先採購具節能、省水、環保標章、低碳設計、綠建材或低揮發性材料之產品。	降低營運對能源、資源與環境造成的衝擊。
在地與永續食材採購	優先使用在地、當季、可追溯來源及具產銷履歷或優良農產品標章之食材。	支持在地農業、降低食材運輸碳排並提升食材安全。
動物福利採購	逐步導入非籠飼雞蛋等動物福利食材。	以採購力量支持友善畜牧與責任供應鏈。
永續認證產品採購	優先採購具 Rainforest Alliance、Non-GMO、FSC 國際永續或環境認證產品。	降低原物料來源對森林、生態與環境資源之衝擊。
減塑與資源循環採購	優先採用可重複使用、可回收或環保材質包材與備品，鼓勵供應商使用循環包材。	減少一次性用品與包裝廢棄物，提升資源使用效率。
節能節水設備採購	優先導入高效率節能設備、能源系統及節水型設備。	降低能源與水資源消耗，支持整體減碳管理。

2.4.4 供應商評鑑機制與 KPI 績效

本集團依供應商類型、供應品項及風險程度決定評鑑及查核頻率，並將評鑑結果作為供應商續約、改善追蹤、合作關係維護與必要時終止合作之依據。評鑑作業依文件審查、現場衛生稽核、供貨穩定性、服務品質及永續發展指標等面向進行評分，並透過年度 KPI 追蹤供應商管理及永續採購成果。

表 2-4-3 供應商評鑑面向與權重



評鑑結果分級為：80 分以上列為優良供應商，可作為穩定合作對象；60 至 79 分列為一般供應商，納入追蹤與改善名單；未滿 60 分為不合格供應商，須限期改善，必要時終止合作。

表 2-4-4 供應商年度評鑑與永續採購 KPI 績效

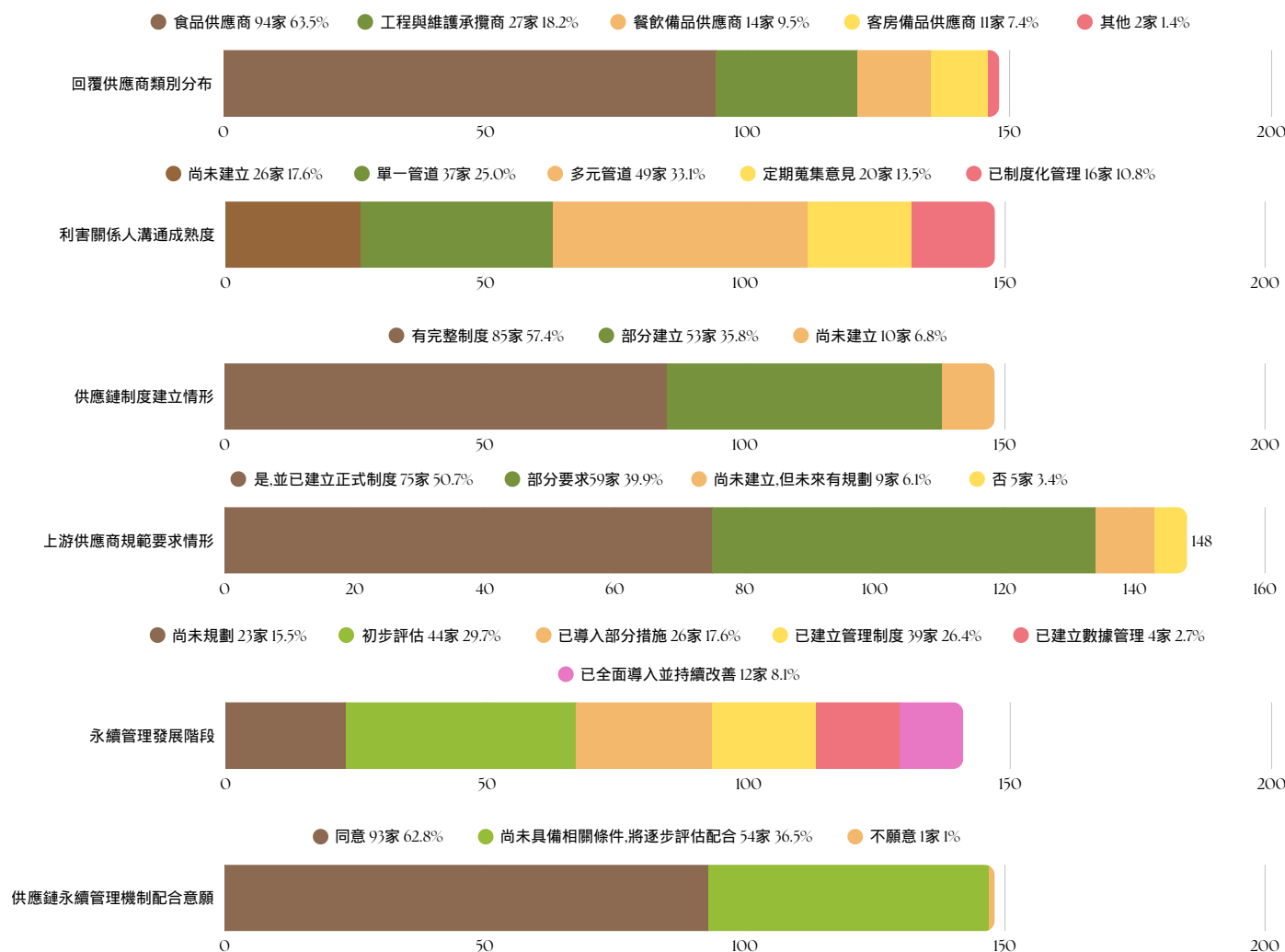
KPI 項目	2025 年度成果	管理意義與後續追蹤
供應商書面審核與占比	台北晶華 75 家、占比 100%，台南晶英 94 家、占比 100%；合計完成 169 家。	維持主要供應商文件審查與資格覆核，確認法規、品質與食安文件有效性。
供應商實地稽核與占比	台北晶華 13 家、占比 17.33% 與台南晶英 4 家，占比 4.25%；合計完成 17 家。	針對重要或高風險供應商進行現場衛生、品質管理、儲運條件、作業流程及相關文件一致性確認，作為供應商續約、改善追蹤及必要時調整合作關係之依據。
實地稽核採購金額涵蓋率	實地稽核供應商之進貨金額分別為台北晶華 63,513 仟元、台南晶英 731 仟元，占各館食品與飲料（含生鮮）交易金額之比重分別為 6.49% 及 4.57%。	本項數據係作為評估實地稽核對關鍵採購金額涵蓋範圍之參考。
評鑑不合格供應商	無總分低於 60 分之不合格供應商。	顯示受評供應商均達基本合作標準；後續仍需持續追蹤一般供應商改善情形。
國際認證茶飲／咖啡採購金額與占比（註 1）	認證產品採購金額分別為台北晶華 4,678 仟元、占比 31.00%；台南晶英 1,713 仟元、占比 57.12%。（註 2）	持續提高具國際雨林聯盟認證（Rainforest Alliance Certified）、非基因改造生物計畫認證（Non-GMO Project Verified）及道德茶葉合作夥伴標章（Ethical Tea Partnership）等國際認證或標章之品項採購比重。
FSC 認證衛生紙、擦手紙採購占比	100%。	支持森林永續管理及負責任紙製品採購。
FSC 認證 Double A 影印紙採購占比	100%	落實辦公用紙之永續認證採購。
非籠飼雞蛋採購占比	非籠飼雞蛋採購金額占雞蛋採購總額分別為台北晶華 14%，台南晶英 62%。	以採購行動支持動物福利，並作為逐年提升使用非籠飼雞蛋占比之推動基礎。
影印機具節能環保標章占比	100%	落實辦公設備節能採購，降低日常行政作業之能源使用衝擊。

註 1：2025 年度獲任一國際認證或標章的茶包、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）採購支出與占比。
註 2：2025 年度採購獲國際認證或標章之品項，包含茶飲類「Taylors 茶包、靈龍烏龍茶茶包、立頓紅茶、Twinings 茶包」及咖啡飲品類「Nespresso 咖啡膠囊、卡塔摩納耳掛式咖啡」。

2.4.5 供應商 ESG 問卷結果分析

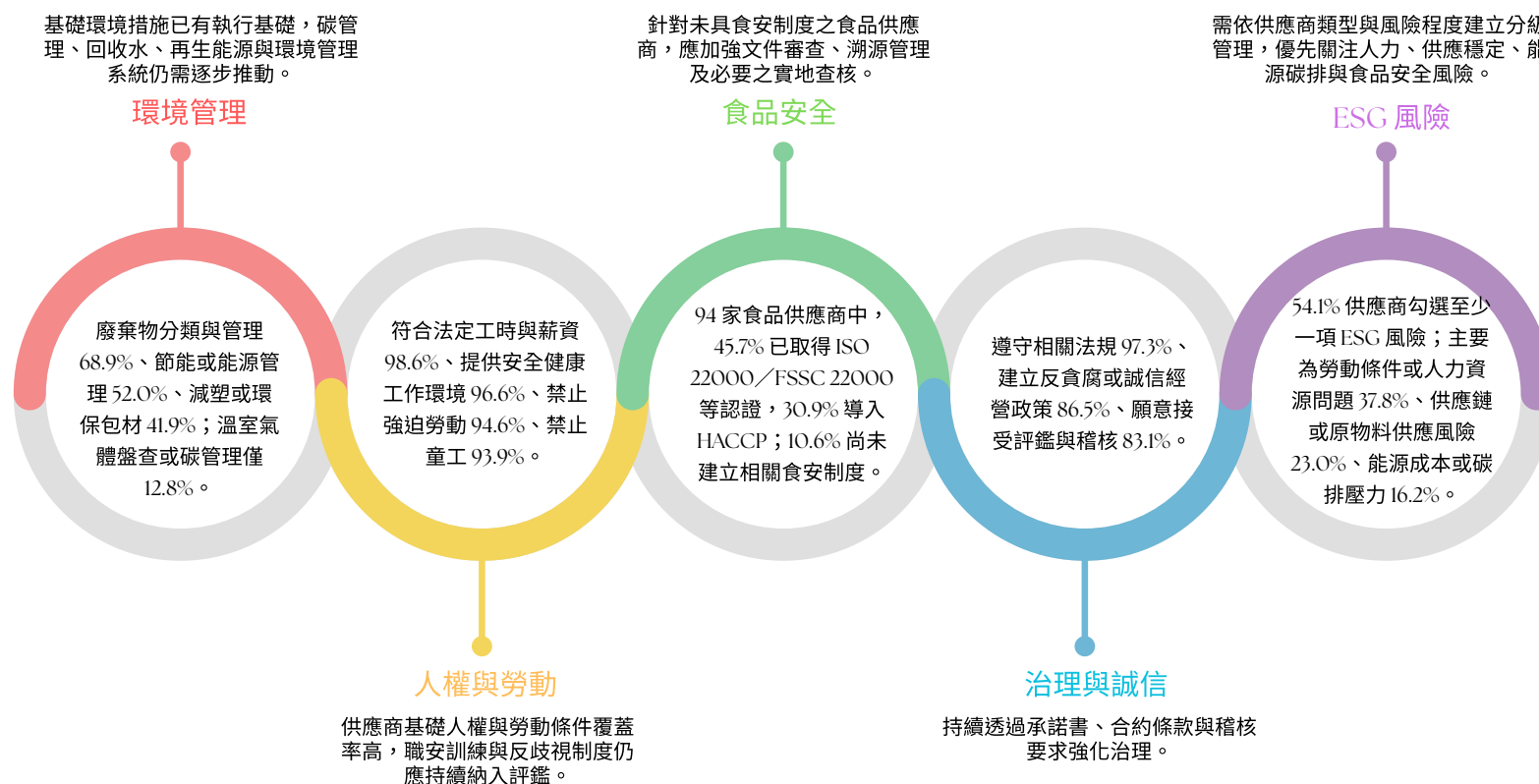
為掌握供應鏈 ESG 管理成熟度，本集團於報告書編製期間執行供應商 ESG 問卷調查，共回收 148 份有效問卷。問卷結果反映，集團供應鏈與餐飲食材、工程維護及營運備品高度相關，需同步管理食品安全、環境、勞動人權、職安與誠信治理風險。

圖 2-4-1 供應商ESG 問卷關鍵結果分析



- 問卷結果反映，本集團供應鏈與餐飲食材、工程維護及營運備品高度相關，需同步管理食品安全、環境、勞動人權、職業安全衛生與誠信治理風險。
- 33.1% 的供應商已透過多元管道與利害關係人溝通為目前最多數的成熟度層級。24.3% 的供應商已具備「定期蒐集意見」或「回饋優化機制」，顯示已有持續改善的基礎。
- 93.2% 供應商已完整或部分建立供應鏈管理機制，顯示多數供應商已具備基礎管理能力。後續將持續強化上游供應商要求之文件化與追蹤，促進供應鏈管理制度由一階供應商逐步延伸至其上游合作對象。
- 90.6% 供應商已正式或部分要求上游供應商遵循相關規範，顯示供應鏈責任管理已具備推動基礎，後續可持續強化文件化要求與追蹤機制。
- 37.2% 供應商已具備較明確之永續管理基礎，包括建立制度、進行數據管理或全面導入並持續改善；將透過問卷追蹤、教育訓練、供應商溝通與改善輔導，逐步提升供應商對環境、社會與治理議題之管理成熟度。
- 62.8% 供應商同意配合本集團供應鏈永續管理機制，對於尚未具備條件之供應商，本集團將採分階段輔導與追蹤方式，協助其逐步理解並落實供應鏈永續管理要求。

表 2-4-5 供應商 ESG 管理面向與風險辨識結果



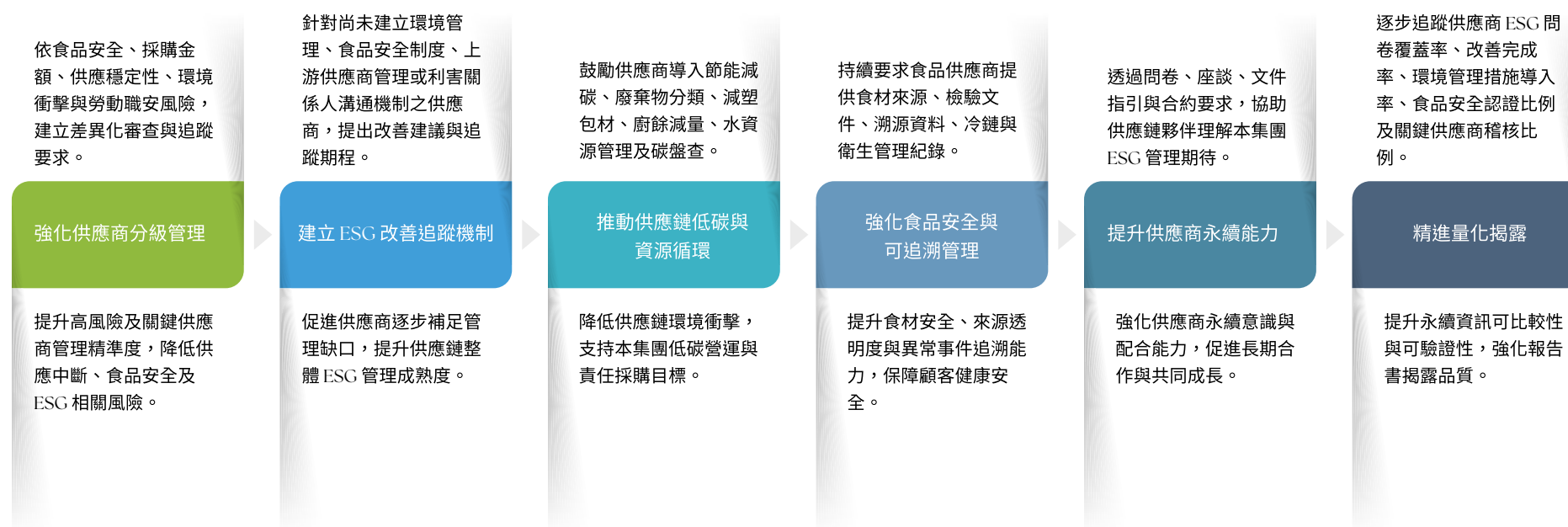
2025 年度，本集團透過供應商 ESG 問卷、評鑑及稽核機制，檢視供應商於環境管理、節能減碳、廢棄物分類、減塑包材、碳管理、勞動條件、人權保障、職業安全衛生、誠信治理及供應鏈管理等面向之執行情形。經評估，本年度未鑑別出具重大負面環境或社會衝擊且需終止合作之供應商；後續將持續透過問卷追蹤、改善建議、供應商溝通與必要稽核，強化供應鏈環境與社會風險管理能力。

整體而言，本次問卷顯示供應鏈已具備一定 ESG 管理基礎，尤其在法規遵循、人權勞動、誠信治理及食品安全管理方面已有良好覆蓋；惟碳管理、環境管理系统、再生能源、利害關係人溝通制度化及上游供應商文件化管理仍為後續強化重點。

2.4.6 未來目標與改善方向

短期目標，本集團將持續確保關鍵品項穩定供應，鼓勵供應商提供低碳、環保或具永續認證之產品，並擴大當季與在地食材使用。中長期而言，將以提升使用非籠飼雞蛋為目標，並持續提升友善農場採購比例、永續認證產品占比與低碳商品採購比重。依據年度供應商評鑑及 ESG 問卷結果，本集團後續將聚焦以下管理方向，持續強化供應鏈風險控管、責任採購及供應商永續能力。

表 2-4-6 供應鏈永續管理後續改善方向



2.5 顧客隱私與資訊安全

以資安韌性為基礎，守護顧客信任與營運穩定

重大主題定位

旅宿餐飲服務的數位化應用日益深化，顧客隱私與資訊安全已成為維繫服務信任、營運穩定與誠信治理的重要基礎。本集團持續強化資安治理、資料保護、系統權限控管、委外管理、備份復原與事件應變機制，降低資料外洩、系統中斷及個資管理風險。2025 年度，本集團未因重大資通安全事件遭受損失，亦未接獲經證實涉及侵犯顧客隱私或遺失顧客資料之投訴。集團將持續透過教育訓練、技術防護、內部稽核與異常事件通報機制，提升資訊安全韌性，守護顧客信任與營運持續性。

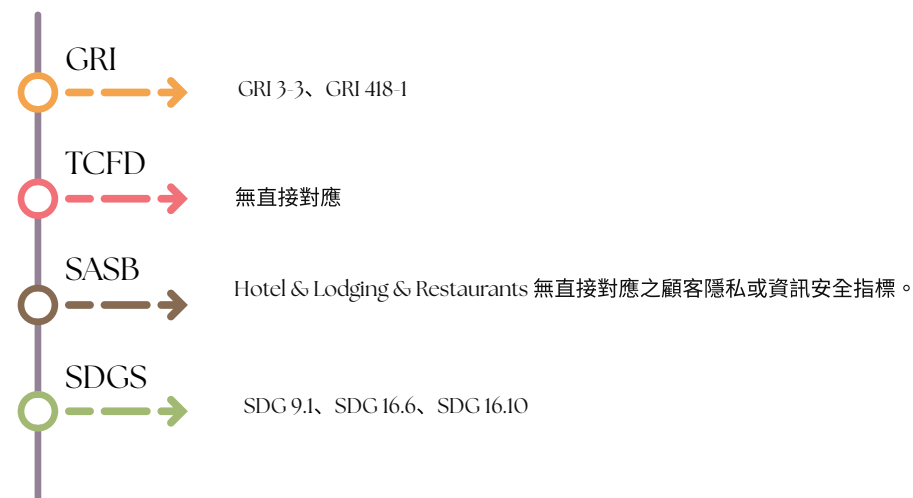
2025 年績效亮點



管理重點

- **資安治理**：設置資安主管與專責人員，資訊室負責推動資安管理，稽核室執行查核與追蹤改善，並依管理需要向董事會報告。
- **資料防護**：落實系統分級、防火牆、端點防護、權限控管、異地備份與災害復原演練，降低資料外洩與系統中斷風險。
- **隱私管理**：依個資法管理顧客資料，透過教育宣導、委外管理與事件通報機制維護顧客信任。

對應準則與 SDGs



品華國際酒店集團重視顧客隱私與資訊安全，透過資安治理、個人資料保護、系統防護、教育宣導與事件應變機制，降低資料外洩、未授權存取、系統中斷及委外管理等風險。並依循「資通安全管理法」、金管會「上市上櫃公司資通安全管控指引」、「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」及「個人資料保護法」等相關規範，持續強化資訊安全韌性，保障企業資訊資產、顧客資料安全及營運持續性。

2.5.1 管理方針與資通安全治理架構

顧客隱私與資訊安全為本集團誠信治理與顧客信任的重要基礎。集團於訂房、入住、會員服務、餐飲消費、數位互動及顧客意見處理等情境中，透過制度化流程與技術性管控措施，降低資訊安全與個資保護風險。

本公司資訊安全權責單位為資訊室，負責規劃、執行及推動資訊安全管理事項，並推展資訊安全意識；稽核室為資訊安全監理之查核單位，若查核發現缺失，即要求受查單位提出改善計畫，並定期追蹤改善成效，以降低內部資安風險。公司已設置資安主管及1名資安人員，依據「上市上櫃公司資通安全管控指引」定期檢討制定資安政策，並定期向董事會報告，以強化公司資通安全治理。

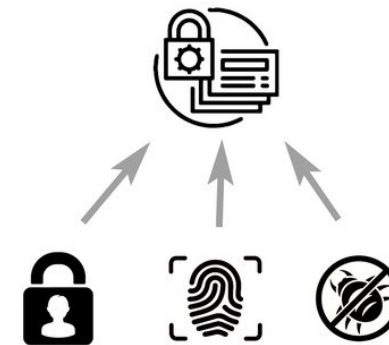
集團短期目標為持續強化顧客個資風險盤點、重要系統安全性檢測、帳號權限審查、委外廠商資安要求及備份復原演練，並提升同仁對釣魚郵件、惡意連結與資料誤傳風險之辨識能力。中長期目標則著重資安制度升級、業務持續運作計畫、供應鏈資安管理、風險預警與專業人才培育，並持續評估資安保險及外部鑑識資源等配套，以全面提升資訊安全韌性與顧客資料保護效能。

集團依據法規、內部稽核結果、資安情資及事件演練成果，定期檢視資安政策與管控措施；重大資通安全與個資保護議題由資安主管、資訊室及稽核室共同追蹤，並依管理需要向董事會報告。



2.5.2 資訊安全政策與風險控管措施

集團推展各類資訊安全活動，以達成資訊安全政策目標，保護公司智慧財產、營運系統及顧客資料。除持續改善內部資訊安全管理機制、定期宣導資訊安全與辦理員工教育訓練外，亦透過入侵偵測系統、端點防護、惡意工具盤查、定時強制掃毒及電子郵件安全教育，加強資安防禦縱深並降低同仁誤點擊惡意郵件之風險。



本公司資通安全政策主要包括下列事項：

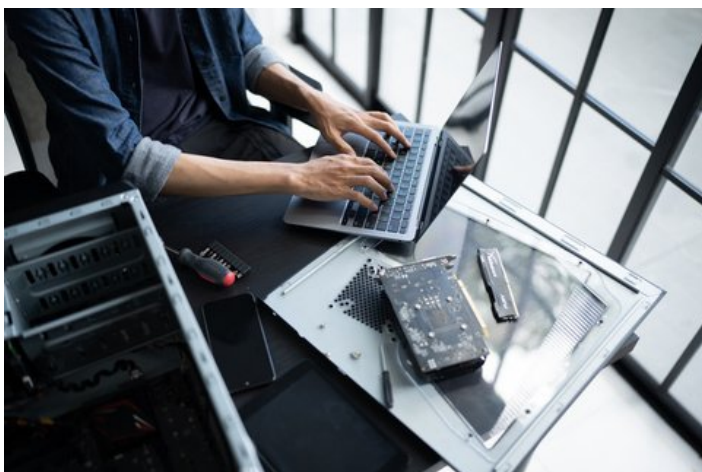
- 建立資訊系統分級及防護基準，維持各資訊系統永續運作。
- 防止駭客、各種病毒入侵及破壞。
- 防止人為意圖不當及機敏資料外洩。
- 每年辦理一次內部資訊安全稽核。
- 設置適當之備份機制及備援計畫，並制定業務持續運作計畫，內容包含核心業務備援措施、應變作業程序及資源調配等。
- 針對電腦機房及重要區域之安全控制、人員進出管控、環境維護等項目建立適當管理措施。

2.5.3 具體管理方案與防護作為

為落實資通安全政策，集團從設備環境、網路邊界、端點防護、系統權限、備份復原及委外管理等面向建立多層次防護措施。

電腦設備安全管理：

電腦主機及各應用伺服器設備均設置於專用機房，並保留機房進出紀錄存查。機房內部備有獨立空調、藥劑式滅火器、環境監控系統、不斷電與穩壓設備及緊急發電機，以維持重要設備穩定運作。



網路安全管理：

與外界網路連線的入口配置企業級防火牆，以阻擋駭客非法入侵；並配置上網行為管理與過濾設備，控管網際網路存取，屏蔽有害或政策不允許的網路位址與內容，強化網路安全並防止頻寬資源被不當占用。

病毒防護與管理：

伺服器與同仁終端電腦設備均安裝端點防護軟體，病毒碼採自動更新方式，並偵測、防止具有潛在威脅性的系統執行檔安裝行為；電子郵件伺服器亦配置郵件防毒與垃圾郵件過濾機制，防堵病毒或垃圾郵件進入使用者端電腦。

系統存取控制管理：

同仁使用各應用系統須依公司內部規定提出系統權限申請，經權責主管核准後，由資訊室建立系統帳號並依申請功能權限進行適當授權。帳號密碼須依規定採適當字數與特殊符號混雜設定；同仁離職或退休時，資訊室依人資離職通知刪除各系統帳號，並定期審查使用者帳號及權限，停用久未使用之帳號。

系統永續運作與備份復原：

集團建置異地備份系統，採取日備份機制，以確保備份資料安全。各系統每年實施一次災害復原演練，選定還原日期基準點後，由備份媒體回存於系統主機，並確認回復資料的正確性，確保備份媒體正確性與有效性。

資訊系統或服務委外管理：

集團訂定資訊作業委外安全管理程序，涵蓋委外選商、監督管理及委外關係終止等規定。公司於採購文件載明服務水準協議（SLA）、資安要求、保密責任及對委外廠商之資安稽核權；於委外廠商終止或解除合作時，確認委外廠商返還、移交、刪除或銷毀履行契約而持有之資料。



2.5.4 顧客資料保護與教育宣導

在顧客隱私保護方面，集團依個人資料保護法及內部管理要求，將顧客資料之蒐集、處理、利用、保存及刪除納入控管，並以合法、必要與透明為原則進行資料管理。透過隱私聲明與顧客服務管道，說明個人資料蒐集與使用目的，並於運用數據分析優化服務品質時，遵循合法合規與最小必要原則，降低資料濫用或未授權揭露風險。

顧客資料如涉及委外處理或資訊系統服務，均納入前述委外資訊安全管理程序，要求廠商遵循資安與保密規範，並於合作終止時確認資料返還、移交、刪除或銷毀，以降低外部服務供應鏈之資訊安全風險。

在資安教育及訊息宣導方面，本公司每月針對新進同仁實施資訊安全教育，以建立基礎資安觀念；並不定期提供資訊安全實例文件供同仁參考。集團亦持續推動一般員工資安通識訓練與資安人員進階專業訓練。



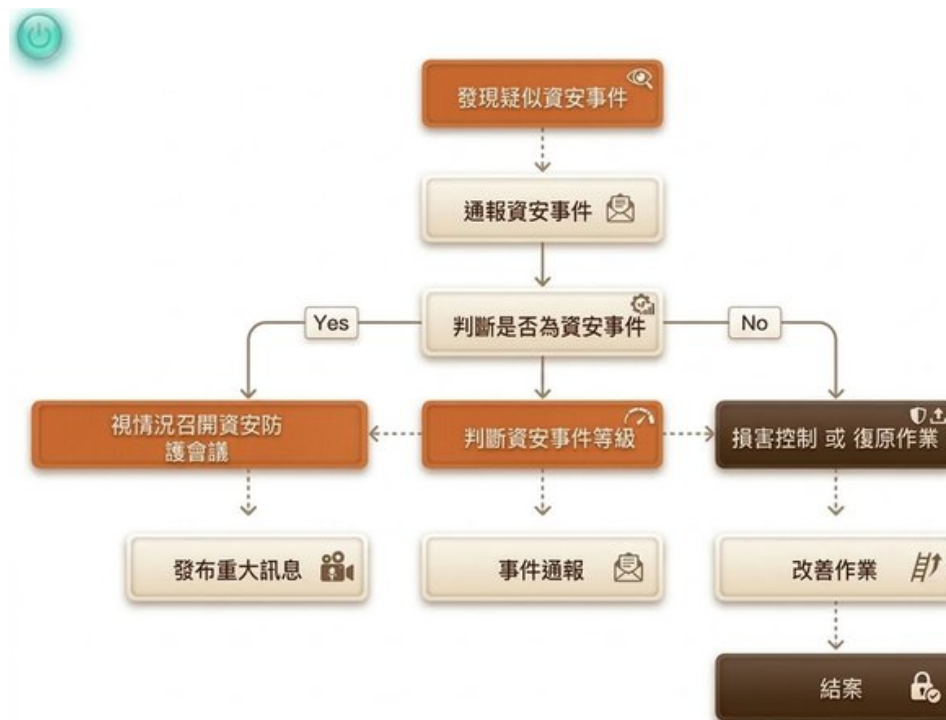
2025 年度及截至本報告書出刊為止，集團未發生因重大資通安全事件所遭受之損失，亦未有侵犯顧客隱私或遺失顧客資料之經證實投訴。2025 年度，集團旗下飯店辦理顧客隱私與資安相關教育訓練共 664 人次，合計 772 人時。

集團將持續透過內部資訊安全稽核、備份復原演練、資安教育與委外廠商管理，維持系統可用性、資料安全及顧客信任。

2.5.5 事件應變、績效成果與準則連結

集團已建立資安事件應變與通報管理機制，涵蓋事件判定、損害評估、內外部通報、利害關係人或主管機關通知及重大資安事件處理流程。若涉及重大資通安全事件，將依臺灣證交所重大訊息處理程序及相關法規辦理，以確保事件處理、資訊揭露與利害關係人溝通之即時性與一致性。

圖 2-5-1 資安事件應變與通報流程



3.

人才共榮與顧客服務 Social

以人為本・實踐安心永續款待

晶華國際酒店集團視員工為服務品質與永續款待的核心資本，透過員工照顧、人才培育、人權保障、多元共融及職業安全管理，打造友善、安心且具發展性的工作環境，支持員工與企業共同成長。本章主要承接「人才共榮與社會共好」及「責任款待與安全服務」兩大永續策略主軸，聚焦員工關懷、人才培育、人權與多元共融、職業安全與健康，以及顧客健康、食品安全、服務品質與顧客體驗，將以人為本的管理理念延伸至旅宿餐飲服務與日常營運。

年度績效亮點

參訓同仁 10,527 人次

累積訓練時數 22,669 小時

舉辦 13 場人權教育課程

客戶滿意度 84 分

永續策略藍圖

打造幸福共融職場

培育永續服務人才

守護安全健康與人權共融

提升顧客安心與服務體驗

2025 年行動重點

強化員工福利、員工溝通、中高齡友善措施、多元聘用及新進同仁支持機制。

透過晶華大學、職能訓練、主管培育、跨館交流及數位學習，提升專業與永續素養。

推動人權教育、反歧視與反騷擾、職業安全衛生、健康促進及風險改善追蹤。

強化食品安全、食材驗收、供應商控管、顧客回饋、服務流程優化及數位工具應用。

短期管理重點

持續優化福利制度、溝通管道與適應支持，提升員工滿意度與留任。

強化訓練成果追蹤、職涯發展與接班人才培育機制。

完善申訴回應、職安訓練、健康關懷及人權風險辨識機制。

提升顧客意見回應效率、食品安全訓練及餐飲衛生管理品質。

中長期價值

建立跨世代、多元共融且具韌性的幸福職場，穩定服務人才基礎。

打造旅宿餐飲人才培育平台，培養兼具專業服務、數位應用與永續思維的人才。

將人權盡職調查、職業安全管理與多元共融制度化，建立安全、尊重與包容的工作文化。

建立以顧客信任為核心的永續服務模式，將安全、品質與創新轉化為品牌競爭力。

3.1 員工關懷與福利

以人為本・共榮職場

重大主題定位

員工是住宿餐飲服務品質的基礎，也是集團永續成長的重要資本。面對觀光市場復甦、餐飲需求升溫及營運據點擴張，本集團持續以公平任用、薪酬保障、完善福利、員工溝通與職場支持，打造安全、尊重且具發展性的工作環境。秉持「將心比心」的核心精神，將以人為本的款待精神延伸至內部管理，透過多元聘用、家庭友善、幸福職場與共享成果機制，回應服務業人力短缺、跨世代共融與員工福祉等重大議題，提升員工歸屬感與組織韌性。

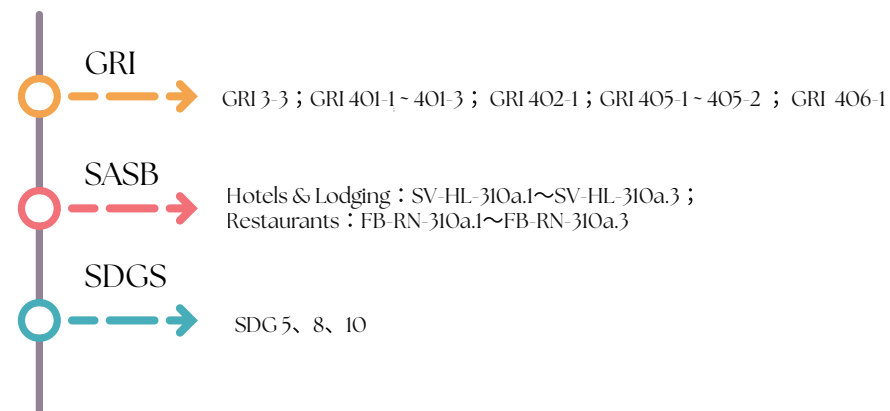
2025年績效亮點



管理重點

- **多元共融**：推動公平任用與多元聘用，支持中高齡、身心障礙、實習生及南向生等多元人才穩定就業。
- **薪資福利**：透過具競爭力薪酬、完善福利、獎金制度及員工持股信託，將營運成果合理回饋員工。
- **幸福職場**：透過勞資溝通、RI2問卷、快樂指數調查及申訴機制，掌握員工需求並優化職場環境。

對應準則與SDGs



面對觀光市場復甦、餐飲需求升溫及營運據點擴張，旅館餐飲業對穩定人力與專業服務能量的需求持續提升。本集團深知，員工是服務品質、顧客體驗與永續經營的重要基礎，因此持續透過薪酬福利、家庭友善措施、身心健康照顧、勞資溝通、員工參與及留任機制，回應人力短缺、世代共融與員工福祉等重大議題。本集團將以人為本的款待精神延伸至內部管理，致力於打造安全、公平、尊重且具發展性的工作環境，使每一位員工皆能在穩定支持中發揮專業、實現價值，並與企業共同成長。相關管理作為將於本節依多元聘用、薪酬福利、福利支持、溝通與幸福感及職場保障等面向說明。

3.1.1 管理方針

旅館餐飲業屬高度人力密集產業，服務品質仰賴員工穩定度、專業能力與工作投入。近年觀光市場復甦、餐飲消費回升及新據點投入營運，使集團面臨人力招募、留任及跨世代管理等挑戰。若未能提供具競爭力的薪酬、完善福利與友善職場環境，可能影響員工穩定性、服務品質及營運韌性；反之，透過良好的員工照顧與福利制度，可提升員工認同、降低流動風險，並強化品牌服務的一致性與顧客體驗。

本集團視員工為最重要的資產，遵循「勞動基準法」、「性別平等工作法」、「職業安全衛生法」及相關勞動法規，保障員工基本權益，並以公平任用、合理薪酬、完整福利、平等發展及尊重人權作為等人力資源管理核心。且透過勞資會議、職工福利委員會、員工申訴、員工滿意度調查、R12 問卷、快樂指數及人權盡職調查等機制，持續掌握員工需求與職場狀況，作為制度優化與管理決策依據。

為因應營運成長與服務需求，本集團持續強化人才招聘與留才政策，並積極配合政府主管機關人才媒合與專案徵才活動，擴大人才來源。同時，透過內部訓練、晶華大學 APP、職能培訓、跨部門學習與數位工具導入，提升員工工作效率與服務專業，降低人力短缺對營運造成的衝擊。

3.1.2 多元聘用

本集團透過多元招募管道公開招募人才，包含人力銀行、校園合作、就業博覽會、產學合作及內部推薦等方式，並依據職務需求、專業能力及工作適性進行任用。秉持公平、公開與適才適所原則，不因性別、年齡、國籍、種族、宗教、政治立場、身心障礙或其他個人特徵而有差別待遇，並禁止童工、強迫勞動、職場騷擾與不當對待。

為促進多元就業與全齡共融，本集團持續提供中高齡、二度就業、身心障礙者等多元人才適合的工作機會，並依實際工作需要進行職務調整、流程優化或輔具導入，提升工作可近性與安全性。本集團持續推動多元聘用與友善職場，透過職務設計與支持資源，協助身心障礙同仁、高齡同仁及不同背景員工穩定就業並發揮專長。



表 3-1-1 全職員工性別統計

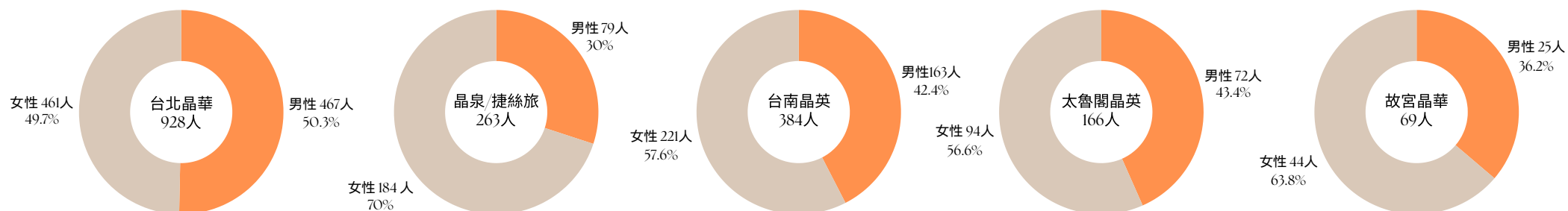


表 3-1-2 全職員工年齡統計

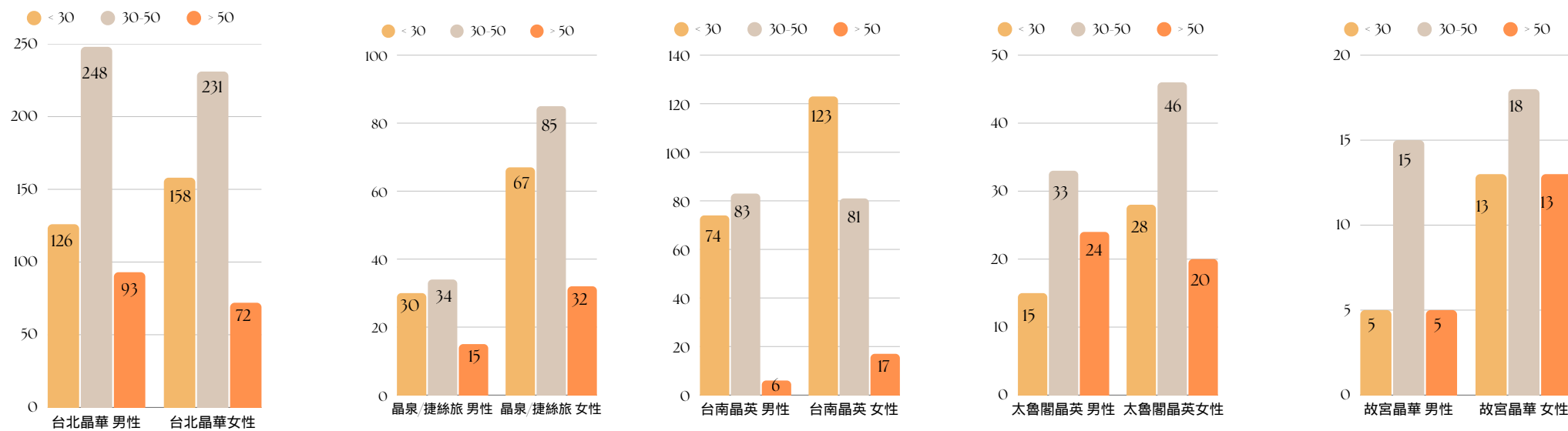


表 3-1-3 員工聘僱型態與多元聘用統計

員工聘用	正職	身心障礙	約聘	臨時工	合計
台北晶華	928	3	5	5	938
捷絲旅/晶泉	263	2	0	10	273
台南晶英	384	8	1	47	432
太魯閣晶英	166	5	0	0	166
故宮晶華	69	0	0	1	70

註：本表所稱正職員工，係指依台灣勞動法規及本集團聘僱制度認定，符合正常全時工時安排之員工，並於本報告中列為 GRI 2-7 所稱全職員工；符合前述條件之實習生及南向專班學生亦納入統計。約聘及臨時工則依本集團聘僱型態分項揭露。身心障礙員工為員工身分屬性 & 多元聘用指標，已包含於各館正職員工人數中，故不另行加總。



表 3-1-4 新進員工與實習生年齡分布

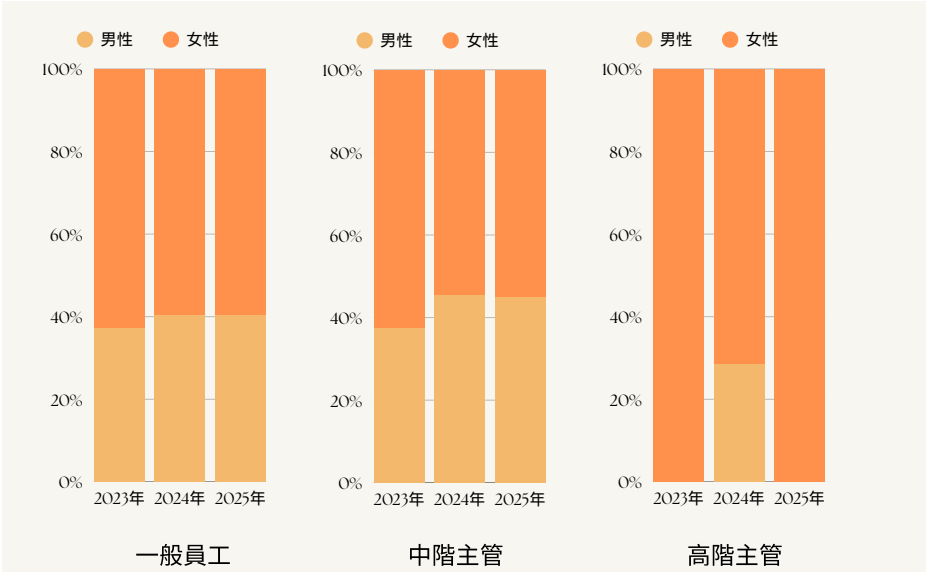
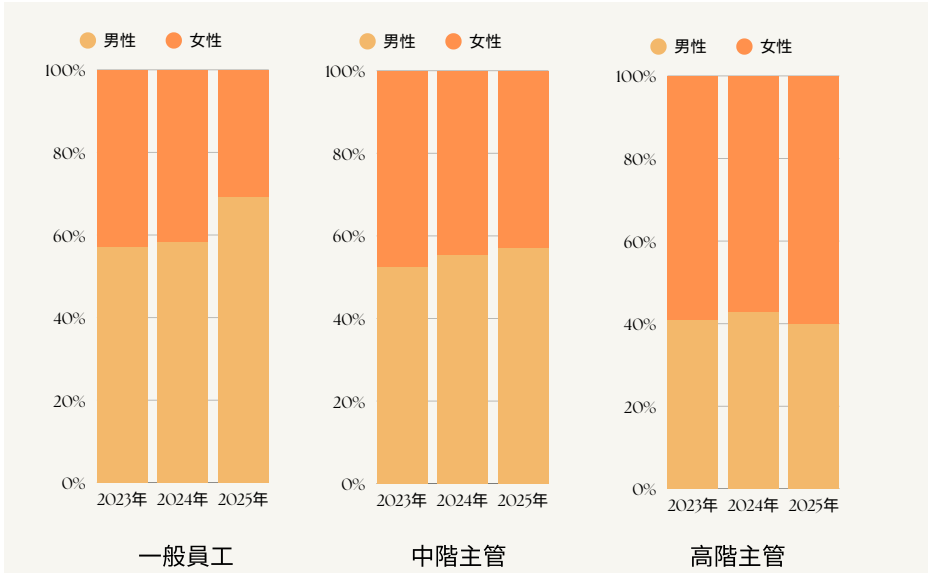
類別	新進員工						新進實習生					
	男			女			男			女		
性別												
年齡/歲	<30	31-50	>51	<30	31-50	>51	<30	31-50	>51	<30	31-50	>51
台北晶華	41	31	13	43	20	9	52	0	0	75	0	0
捷絲旅/晶泉丰旅	47	16	3	73	24	2	8	0	0	23	1	0
台南晶英	23	6	0	23	11	1	98	0	0	137	4	0
太魯閣晶英	11	9	7	10	9	2	6	0	0	10	0	0
故宮晶華	8	5	4	7	7	1	0	0	0	0	0	0

表 3-1-5 離職員工年齡分布

台北晶華	申請離職			留職停薪			申請退休		
	年齡	男性	女性	年齡	男性	女性	年齡	男性	女性
	< 30	111	125	< 30	1	1	30-50	0	0
	30-50	39	25	30-50	0	1	> 50	5	6
	> 50	10	5	> 50	0	0			
捷絲旅/晶泉丰旅	申請離職			留職停薪			申請退休		
	年齡	男性	女性	年齡	男性	女性	年齡	男性	女性
	< 30	22	34	< 30	3	6	30-50	0	0
	30-50	4	8	30-50	0	8	> 50	0	0
	> 50	2	2	> 50	0	0			
台南晶英	申請離職			留職停薪			申請退休		
	年齡	男性	女性	年齡	男性	女性	年齡	男性	女性
	< 30	82	115	< 30	4	1	30-50	0	0
	30-50	1	1	30-50	0	5	> 50	0	0
	> 50	0	0	> 50	0	0			
太魯閣晶英	申請離職			留職停薪			申請退休		
	年齡	男性	女性	年齡	男性	女性	年齡	男性	女性
	< 30	15	14	< 30	0	0	30-50	0	1
	30-50	11	3	30-50	0	0	> 50	1	0
	> 50	3	1	> 50	0	0			
故宮晶華	申請離職			留職停薪			申請退休		
	年齡	男性	女性	年齡	男性	女性	年齡	男性	女性
	< 30	8	7	< 30	0	0	30-50	0	0
	30-50	5	7	30-50	0	0	> 50	1	1
	> 50	4	1	> 50	0	0			

表 3-1-6 員工職級別性別比例統計

本表依各年度各職級員工性別人數占該職級總人數之比例計算



台北晶華	2023		2024		2025	
	男	女	男	女	男	女
一般員工	47.85%	52.15%	47.72%	52.28%	47.91%	52.09%
中階主管	52.67%	47.33%	55.52%	44.48%	57.19%	42.81%
高階主管	40.91%	59.09%	42.86%	57.14%	40.00%	60.00%

台北晶華

捷絲旅/晶泉丰旅	2023		2024		2025	
	男	女	男	女	男	女
一般員工	37.41%	62.59%	40.45%	59.55%	40.57%	59.43%
中階主管	37.50%	62.50%	45.50%	54.50%	45.00%	55.00%
高階主管	0%	100.00%	28.60%	71.40%	0%	100%

捷絲旅/晶泉丰旅

表 3-1-6 員工職級別性別比例統計

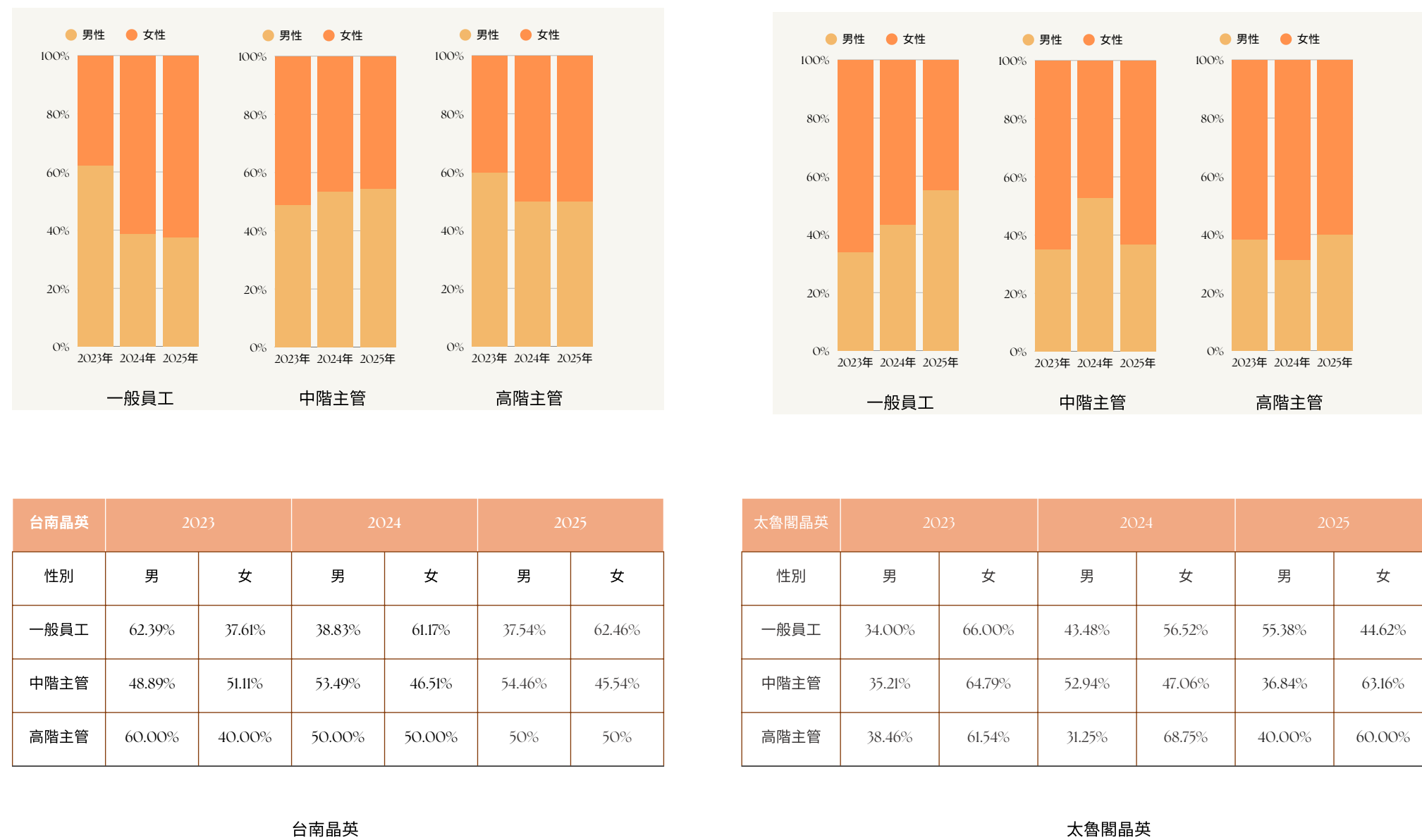
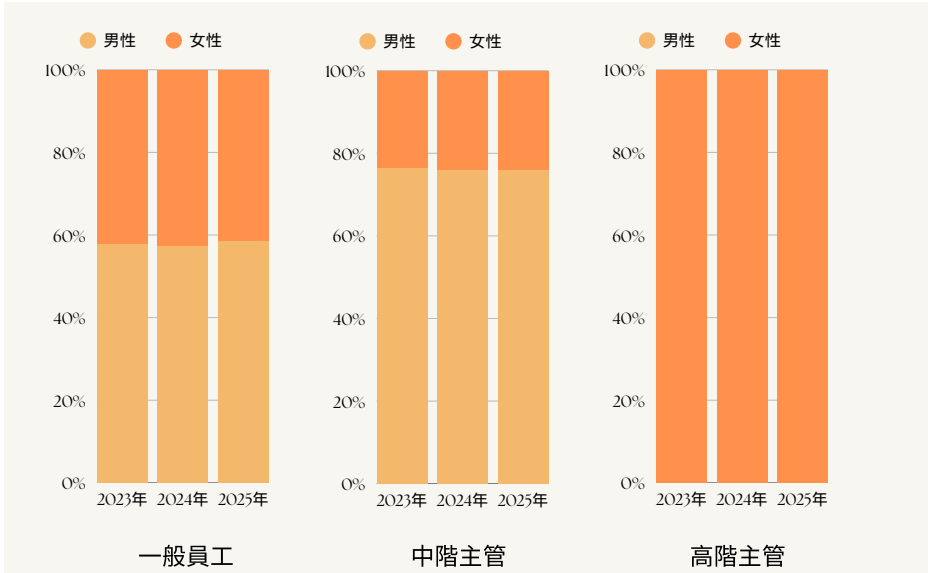


表 3-1-6 員工職級別性別比例統計



故宮晶華	2023		2024		2025	
性別	男	女	男	女	男	女
一般員工	57.92%	42.08%	57.37%	42.63%	58.20%	41.80%
中階主管	76.59%	23.41%	76.04%	23.96%	76.19%	23.81%
高階主管	0%	100%	0%	100%	0%	100%

故宮晶華



3.1.3 薪酬福利

本集團致力於提供具市場競爭力的薪酬與完善福利制度，並將其視為吸引、激勵與留任優秀人才的重要策略。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。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，以確保薪酬制度具公平性、合理性與市場競爭力。

薪資核定依據員工職務內容、專業能力、績效表現與貢獻程度，並透過差異化調薪與獎金制度，鼓勵員工持續精進專業表現。薪酬與晉升標準均採公開、公平、一視同仁原則，全面落實男女同工同酬，不因性別或其他個人特徵影響薪資核定與發展機會。2025 年，本集團員工薪資水準高於法定最低工資逾12%，即使對於臨時工與兼職人員，亦均依「勞動基準法」及相關規範給予合理報酬，保障所有工作者的基本權益與生活需求。

為將營運成果合理回饋員工，本集團依公司章程及相關辦法提撥員工酬勞，並設有績效獎金及年終獎金制度，使獎勵制度與公司營運績效及個人表現相互連結。另透過員工持股信託制度，鼓勵符合資格之員工參與公司長期發展，由員工自提金額並搭配公司補助，協助同仁累積資產、共享企業成長成果，同時強化員工對組織的歸屬感與參與感。

2025 年，員工參與信託持股人數為 185 人，占員工總人數比例 10.22%；公司補助金額合計新台幣 2,077 仟元，展現本集團與員工共同成長、共享經營成果的具體實踐。



表 3-1-7 歷年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		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
台北 晶華	1:0.92	1:0.95	1:0.96	1:0.92	1:0.94	1:0.95	1:0.71	1:0.75	1:0.71
捷絲 旅/晶 泉丰 旅	1:0.93	1:0.91	1:0.91	1:0.94	1:0.91	1:0.81	—	0.98:1	—
台南 晶英	1:0.97	1:0.96	1:0.99	1:0.91	1:0.91	1:0.88	1:0.93	1:1.12	1:1.29
太魯 閣晶 英	1:1	1:1.1	0.74:1	1:0.88	1:1.1	1:1.71	—	—	—
故宮 晶華	1:0.89	1:0.89	1:0.89	1:0.99	1:0.99	1:0.99	—	—	—

註：【—】符號代表報導期間無男性高階主管



表 3-1-8 歷年基本薪資核敘及法定基本工資比值

館別	2023倍數		2024倍數		2025倍數	
	男性員工 基本起薪	女性員工 基本起薪	男性員工 基本起薪	女性員工 基本起薪	男性員工 基本起薪	女性員工 基本起薪
台北晶華	1.23	1.18	1.22	1.20	1.20	1.20
捷絲旅/晶泉丰旅	1.09	1.09	1.20	1.20	1.15	1.15
台南晶英	1.09	1.09	1.06	1.06	1.14	1.12
太魯閣晶英	1.26	1.26	1.31	1.31	1.31	1.31
故宮晶華	1.23	1.18	1.22	1.20	1.20	1.20

表 3-1-9 歷年非擔任主管職務之全時員工薪資資訊

單位:仟元

年度	2023	2024	2025	近兩年差異
員工人數/年度平均	1,248	1,245	1,212	-33
員工薪資平均數/人	699	710	754	44
員工薪資中位數/人	571	589	629	40
員工薪資總額	872,208	884,258	914,273	30,015

註:資料來源為母公司

3.1.4 福利支持

• 職工福利委員會

本集團依法為員工辦理勞工保險、全民健康保險及退休金提撥，並設立職工福利委員會，推動多元福利方案，協助員工在工作之外維持身心平衡，促進跨部門交流與團隊凝聚。職工福利委員會推動之福利內容涵蓋員工旅遊、社團活動、企業競賽、春酒、節慶禮金、婚喪喜慶補助及急難救助等；2025 年相關福利支出為新台幣 9,850 仟元。考量飯店業輪班、夜班及跨區工作特性，本集團亦設有年度健康檢查、醫務室、圖書室、員工餐廳、休息室及過夜宿舍，提供同仁於工作期間必要的健康照護與休憩空間，持續支持員工身心健康與工作生活平衡。

• 退休辦法與契約終止

退休辦法適用於所有正式聘雇員工，依勞工退休金相關規定，按月提撥員工薪資6%至勞工個人退休金專戶。員工符合工作 15 年以上且年滿 55 歲、工作 24 年以上，或工作 10 年以上且年滿 60 歲等資格時，得依規定申請退休；新舊制退休金給付方式則依「勞動基準法」及勞退相關規範辦理。對於即將退休員工，集團亦提供退休規劃建議，協助員工銜接不同人生階段。

若因營運變化或其他符合「勞動基準法」之情事需終止勞動契約，本集團依規定提供預告期間。若有職位異動，則於異動前由直屬主管先行與同仁溝通協商，並於雙方確認後再公告變動，以保障員工知情權與工作安排穩定性。

• 友善職場承諾

本集團支持員工在不同生命階段皆能穩定工作與發展，依法提供產假、陪產檢假、陪產假、育嬰留職停薪及復職安排，並設置哺乳室及托育合作資源，協助員工兼顧家庭照顧與職涯發展。2025 年，本集團共有 8 位男性及 15 位女性同仁申請育嬰留職停薪；同年度育嬰留職停薪實際復職人數為 5 位男性及 13 位女性，整體復職率為 78%。另以前一年度育嬰留職停薪後持續任職滿一年之員工為基礎計算，復職後留存率為 83%。集團將持續追蹤育嬰留職員工復職後之留任狀況，透過工作支持與家庭友善措施，落實家庭友善職場承諾。



表 3-1-10 飯店育嬰假留停情形及復職人數

台北晶華		享有育 嬰假之	實際 留停	應復 職人	實際 復職	復職 率	前期 留停	前期 復職	留任率 (D/C)
2023	男	(註)	5	4	1	25%	1	0	0%
	女		8	6	4	67%	4	3	75%
2024	男		4	6	5	83%	1	1	100%
	女		4	4	8	80%	4	4	100%
2025	男		6	6	4	67%	5	4	80%
	女		7	6	4	67%	8	6	75%
捷絲旅 晶泉									
2023	男	(註)	0	0	0	—	0	0	—
	女		6	0	1	100%	0	0	—
2024	男	0	0	0	0	—	0	0	—
	女	1	1	1	1	100%	0	0	—
2025	男	0	0	0	0	—	0	0	—
	女	4	3	3	3	100%	1	1	100%
故宮晶華									
2025	男	2	2	1	1	100%	0	0	—
	女	0	0	2	1	50%	1	1	100%

台南晶英		享有育 嬰假之	實際留 停人數	應復職 人數	實際復 職人數	復職率 (B/A)	前期留 停復職	前期復 職在職	留任率 (D/C)
2023	男	3	3	3	3	100%	0	0	—
	女	5	5	5	5	100%	5	5	100%
2024	男	2	2	2	2	66%	2	1	50%
	女	6	6	3	3	100%	6	5	83%
2025	男	1	0	0	0	—	2	2	100%
	女	8	4	4	4	100%	5	4	80%
太魯閣晶英									
2023	男	0	2	0	0	—	0	0	—
	女	0	0	0	0	—	0	0	—
2024	男	1	31	31	15	48.30%	0	0	—
	女	2	21	21	13	61.90%	0	0	—
2025	男	0	0	0	0	—	0	0	—
	女	0	1	1	1	100%	1	1	100%

註：因員工實際享有育嬰假資格之資料尚未完整蒐集，故本年度暫未揭露男女性應享有育嬰假之員工數；後續將持續優化資料蒐集機制，以提升育嬰假相關指標揭露之完整性。

註：故宮晶華自 2025 年起納入育嬰留職停薪相關指標統計，本表依目前可取得之人事資料揭露。

3.1.5 溝通與幸福感

本集團重視透明、即時且雙向的員工溝通，透過勞資會議、職工福利委員會、職業安全衛生委員會、員工大會、內部公告、晶華大學APP、員工滿意度調查、人權盡職調查及申訴制度等多元管道，蒐集員工意見並回應職場需求。針對涉及員工權益、工作規則、福利措施、職業安全或職場人權之議題，相關單位將依權責進行討論、改善與追蹤。

• 新進人員協助

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，並對績優實習生提供畢業後轉任正職之機會，培育潛力人才。2025 年本集團各飯店實習生平均留任率介於 15% 至 20%。

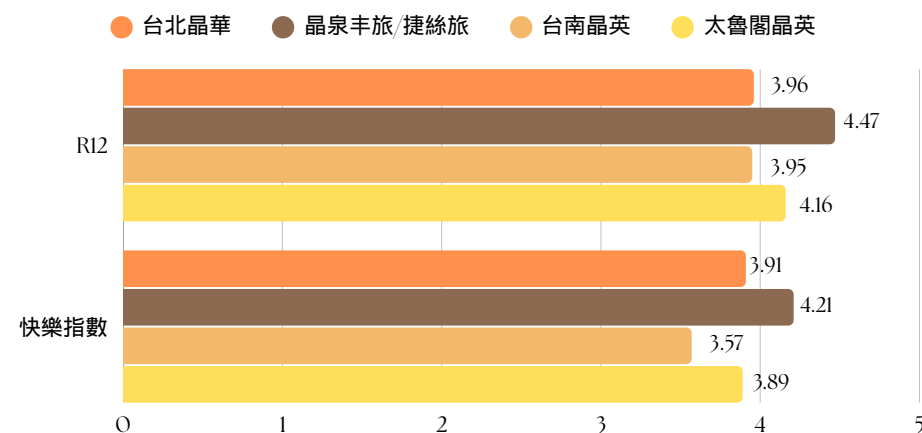
為鼓勵優異表現，集團設有模範員工與年度最佳員工制度。各部門每月提名表現優異者，由主管遴選當月模範員工；模範員工有機會角逐年度最佳員工，其事蹟將公開表揚並於公司內部網站公告，並於年度春酒活動中進行頒獎，增進團隊士氣與榮譽感。獲獎員工則由公司發放住宿券、餐券或獎金作為鼓勵。

• 員工滿意度

本集團定期推動「R12 問卷」與「快樂指數調查」，作為掌握員工工作滿意度、組織認同、職場氛圍及心理狀態的重要工具。問卷內容涵蓋留任意願、工作期望、組織認同、主管溝通及整體滿意度等面向，調查結果將作為優化職場政策、員工關懷措施與福利支持機制之重要依據，協助主管與員工共同檢視工作現況與職涯發展需求，並持續改善工作環境與組織支持措施。

2025 年各營運據點之 R12 問卷結果顯示，台北晶華為 3.96、台南晶英為 3.95、捷絲旅／晶泉丰旅為 4.47、太魯閣晶英為 4.16；員工快樂指數方面，台北晶華為 3.57、台南晶英為 3.57、捷絲旅／晶泉丰旅為 4.21、太魯閣晶英為 3.89。其中台北晶華酒店 R12 問卷總平均分數為 3.96，較 2024 年 3.94 提升 0.02 分，平均參與率為 98%，顯示員工對組織溝通與職場回饋機制仍維持高度參與。另，員工快樂指數為 3.91，較 2024 年 3.57 提升 0.34 分，成長幅度明顯，反映本集團持續推動員工關懷、福利支持、溝通參與及職場環境優化，已逐步提升員工對工作整體感受與正向認同。

2025 年度各營運據點 R12 問卷與員工快樂指數 單位：分（1~5 分）



資料來源：晶華國際酒店集團 2025 年員工滿意度調查與員工快樂指數調查。

註：R12 與快樂指數均採 1~5 分量表，分數越高代表員工回饋越正向。

圖說：本圖呈現各營運據點於 R12 問卷及快樂指數調查之分數，可作為檢視員工溝通、職場支持與幸福感管理成效之參考。

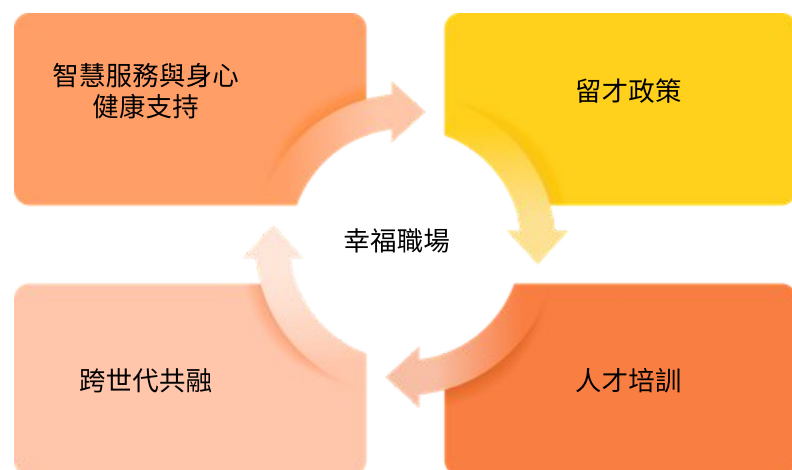


未來，本集團將持續分析不同營運據點、單位及員工身分別之回饋結果，作為優化管理措施、工作負荷、人力配置、主管溝通及員工關懷機制之依據，並持續推動幸福職場與友善工作環境，提升員工歸屬感與組織韌性。

3.1.6 職場保障

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「工作規則」與「倫理行為準則」，明確規範聘用、工時、工資、休假、請假、獎懲、年資計算、退休、撫卹等相關制度，並透過新進人員職前訓練、公司內部資訊網站公告及定期內部宣導，提升員工對公司制度與職場規範的認知與落實。

每位員工於到職時皆須詳讀並簽署「任用通知書」，明確瞭解聘僱條件；同時簽署「員工保密同意書」，明訂公司資產及機密資訊之保密義務，確保員工行為符合職場倫理與公司治理要求。在性別平權與人權保障方面，本集團依據「性別平等工作法」與「性騷擾防治法」設置申訴與調查機制，並制訂「性騷擾防治申訴及調查處理要點」，保障員工權益並維護安全職場。



本集團長期投入人才培育、幸福職場與永續經營，相關成果亦獲外部肯定，持續獲得幸福企業、永續獎項及中高齡、全齡友善相關肯定，展現集團在員工參與、職場文化、多元平等包容及永續工作環境上的努力，反映員工關懷與組織文化已逐步轉化為雇主品牌競爭力。

對晶華而言，員工關懷不僅是福利制度的提供，更是服務品質、品牌價值與永續經營的基礎。未來，本集團將持續透過留才政策、人才培訓、跨世代共融、智慧服務與身心健康支持，打造能吸引、培育並留任優秀人才的職場環境，與員工共同實踐「共學、共創、共好、共生」的永續承諾。

3.2 人才發展與培育

共學成長，厚植永續旅宿人才力

重大主題定位

服人才是旅宿餐飲服務品質、顧客體驗與集團永續成長的核心基礎。面對觀光市場復甦、顧客需求升級、數位科技演進與人力結構變化，本集團持續以長期視角投資人力資本，透過系統化教育訓練、職涯發展、跨品牌歷練與領導力培育，強化員工專業職能、數位素養與服務思維。秉持「共學、共創、共好、共生」的永續理念，將學習視為組織發展的重要工程，透過新人培訓、專業技能、經營管理、AI 共學、產學合作與接班人才培育，回應人才短缺、服務升級與世代共融等重大議題，打造具備專業力、學習力與行動力的永續旅宿人才。

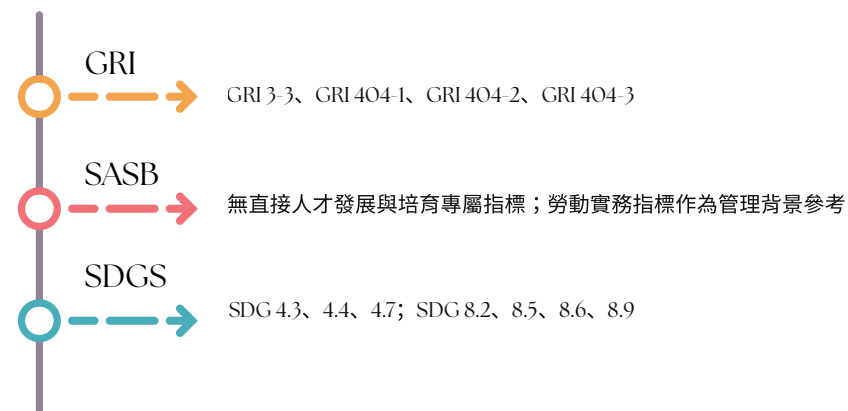
2025年績效亮點



管理重點

- **系統培育**：建立新人訓練、專業技能、經營管理、食品安全、勞工安全及人權永續等多元課程，支持員工持續學習與職涯發展。
- **數位共學**：建置多語言數位課程並推動 4DX 執行力修練與 AI 共學，提升員工數位工具應用、作業效率與服務支援能力。
- **職涯傳承**：透過領導力學院、iGPS 職場導航、跨館歷練、產學合作與新南向人才交流，培育接班梯隊與新世代旅宿人才。

對應準則與 SDGs



秉持「把世界最好的帶進台灣，將台灣最好的帶給世界」的企業使命，本集團積極引入國際視野與最佳實務，並結合集團多年旅宿餐飲營運經驗，發展具備晶華特色的人才培育模式。透過鼓勵學習、支持成長、重視責任與成果導向的組織文化，持續厚植專業服務能量，為企業永續發展奠定穩固的人才基礎。

3.2.1 管理方針

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與服務細緻度提出更高要求。面對人力短缺、世代差異及市場競爭等挑戰，集團持續盤點各職務所需能力，滾動調整訓練內容與人才發展機制，確保員工能即時回應市場變化，並維持穩定且高品質的服務表現。

本集團承諾打造學習型組織，推動全員終身學習與職涯發展。透過新人培訓、專業技能訓練、管理職能培育、數位共學、產學合作及跨館歷練等機制，培育具備專業力、服務力、文化敏感度與永續意識的旅宿人才，並呼應SDG 4「優質教育」及SDG 8「體面工作與經濟成長」之精神。

在管理機制上，集團以訓練堂數、訓練時數、參訓人次、課程完成率、員工回饋及職能改善情形作為追蹤指標，並結合各事業單位營運需求與人才梯隊規劃，持續檢視課程效益與後續改善方向。針對中長期人才培育，則以接班人才培育進度、主管職能強化及跨品牌歷練成果作為衡量重點，確保人才發展能與公司策略及永續成長目標相互連結。

3.2.2 2025 年訓練投入與整體成效

2025年，集團持續強化教育訓練投入，全年共辦理 602 場實體課程及 102 場線上課程，合計 704 堂訓練課程，累計開班總時數 1,793.25 小時，參訓總人次達 10,527 人次，總訓練人時為 22,669 小時。訓練內容涵蓋新人訓練、專業成長、經營管理、勞工安全、食品安全、永續議題、人權議題、數位 AI 應用、誠信經營、重大資訊處理及個資保護等面向，回應不同職類、職級與事業單位之實際需求。

其中實體課程涵蓋強化領導效能的「教練式領導系列」、關注員工身心健康的「員工關懷系列課程」、提升作業一致性的「SOP 操作流程訓練」，以及增進安全意識的「消防與防災基礎培訓」。同時，亦針對餐飲服務、客務管理、房務作業等核心營運職能進行專業化與細緻化培訓，以確保各部門具備穩定且高品質的服務表現。

在線上學習方面，建置多語言數位課程，涵蓋中文、英文、日文及印尼文，並推動全員適用的「4DX 執行力修練」，協助各層級員工聚焦策略目標、提升執行效能與成果責任感。配合數位轉型與產業趨勢，公司亦持續推出 AI 共學課程，透過實務導向的數位工具操作指引，協助員工掌握人工智慧應用能力，提升整體組織數位素養。

在新人培訓方面，課程內容除涵蓋職前訓練、服務理念與企業文化外，亦納入職場不法侵害防治、誠信經營、內部重大資訊處理、保密義務及防範內線交易等法遵教育，協助新進同仁建立正確的職場倫理與公司治理意識。

此外，將員工安全、顧客健康與社會責任視為營運基本承諾，透過 CPR & AED、消防與防災演練、食品安全衛生、廚房設備安全及職業安全衛生相關課程，強化員工風險辨識與應變能力。在員工關懷面向，亦透過心理健康、壓力調適、同理心溝通與警訊關懷等課程，支持員工身心平衡，打造尊重、多元且具支持性的職場文化。



其中，專業成長課程為年度投入比重最高之項目，全年辦理 278 堂、參訓 1,723 人次、累計 5,325 人時，協助員工持續強化餐飲服務、客務管理、房務作業及其他核心營運職能。新人訓練共辦理 150 堂、參訓 2,092 人次、累計 4,523.25 人時，協助新進同仁快速理解企業文化、服務理念、職場規範與基本職能要求。

勞工安全訓練亦為年度重要投入項目，全年辦理 82 堂、參訓 2,195 人次、累計 4,248 人時，內容涵蓋消防、防災、職業安全衛生及緊急應變等主題，強化員工風險辨識與現場應變能力。食品安全訓練則辦理 34 堂、參訓 991 人次、累計 2,330 人時，確保第一線餐飲服務及後場作業能持續符合食品安全與顧客健康之高標準要求。

在管理與領導發展方面，2025 年共辦理 44 堂經營管理相關課程，參訓 787 人次，累計 2,678.5 人時。透過制度化學習與主管職能強化，提升各級主管在目標管理、團隊溝通、問題解決及組織帶領上的能力，支持公司持續培育中長期管理人才。



3.2.3 領導力學院與接班人才培育

2025 年，集團正式啟動「領導力學院」，作為人才發展的重要里程碑。領導力學院以系統化、前瞻化方式建構集團專屬的領導力發展體系，並以台北晶華作為推動起點，邀集各級主管共同參與課程設計、案例討論與管理議題共構，使學習內容能真實回應集團營運情境與管理挑戰。

領導力學院以「共創」為核心精神，結合集團多年營運經驗、跨事業成功模式與主管管理智慧，逐步將隱性知識轉化為可傳承、可複製的制度化能力，形塑一致且具辨識度的 Leadership DNA。在學習架構上，領導力學院亦特別強調「主人翁精神」的培養，引導主管以企業經營者視角思考決策，主動洞察問題、承擔責任並追求最佳成果，使領導力發展不僅停留於管理技巧訓練，更能轉化為支持組織長期穩定發展與接班梯隊建置的重要能力。課程強調由上而下引導、由內而外擴散，使領導思維、管理行為與組織期待高度對齊。

本集團亦持續推動「iGPS 職場導航地圖」計畫，協助員工依照個人特質、職涯興趣與發展目標，探索適合自身的職涯方向。該計畫透過跨據點、跨職能及跨品牌歷練，協助員工累積多元實務經驗，拓展職涯視野，並作為培育未來總經理、部門主管及關鍵職務接班人才的重要機制。面對年輕世代進入職場，本公司亦持續調整人才策略，重視體驗式學習、價值認同與職涯探索，引導員工在工作中發掘熱情與潛能，提升組織凝聚力與人才留任基礎。

3.2.4 專業技能、數位轉型與AI共學

因應產業數位化與智慧化趨勢，集團將數位能力視為全體員工的重要基礎職能，持續推動 AI 與數位工具應用學習。2025 年數位 AI 相關課程共辦理 37 堂，參訓 471 人次，內容涵蓋 ChatGPT 工作應用、Excel 資料處理、圖像工具、會議數位化及其他實務導向工具操作，協助員工將科技應用融入日常工作流程，提升作業效率、資料處理能力與服務支援品質。

3.2.5 產學合作與多元育才

持續深化產學合作，並拓展新南向人才交流。透過與國內外學校合作開設專班及實習機制，吸引來自印尼、菲律賓、馬來西亞等 14 個國籍的國際學生來台就學，並於在學期間安排至集團旗下飯店進行跨單位、跨館別實習，使學生能結合理論學習與實務經驗，提前接軌旅宿職場。

此一產學合作模式不僅有助於培育具國際視野與實務能力的新世代旅宿人才，也為集團注入多元文化背景與新生力。未來，本公司將持續以系統化方式推動僑外生培育機制，並結合營運據點需求，逐步強化人才招聘、實習訓練、職涯輔導與留任銜接，支持旅宿產業人才永續發展。

3.2.6 永續價值與未來展望 表

2025 年的人才發展成果，不僅展現在訓練堂數、參訓人次與訓練人時的穩定投入，更反映本公司在人力策略上的前瞻布局。透過領導力學院啟動、iGPS 職涯發展計畫、AI 共學、專業認證、產學合作及高端服務訓練，本公司逐步打造具備專業力、學習力、服務力與行動力的旅宿餐飲團隊，並透過高效且多元的學習環境，持續提升組織整體素質、服務能力與營運韌性。

展望未來，本集團將持續以人才為核心，深化學習文化與職涯發展機制，並依據產業趨勢、營運策略與員工需求滾動調整訓練內容。短期將持續強化數位能力、基層實務技能與主管管理職能；中長期則聚焦接班梯隊培育、跨品牌歷練、世代友善職場與組織文化傳承，確保人力資本成長能與企業策略、永續目標及長期價值創造緊密連結，成為驅動集團永續成長的重要引擎。

表 3-2-1 人才發展與培育與永續發展目標（SDGs）對應表

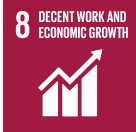
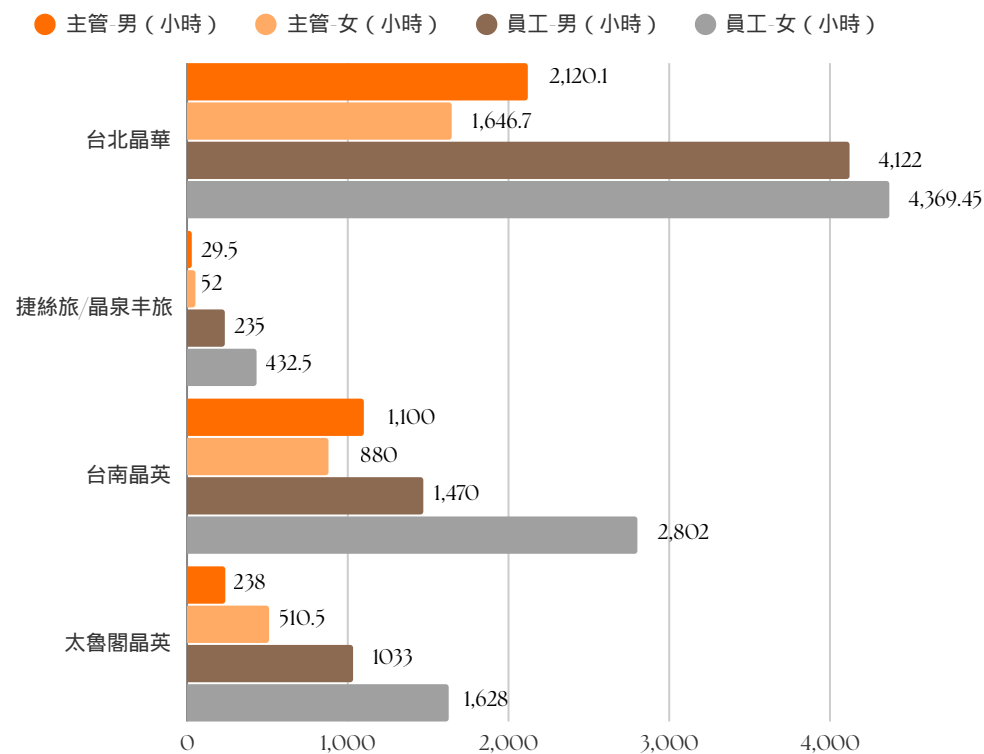
SDGs 目標	細項編號	對應條文	實踐行動	具體成效
	4.3	提供平等且可負擔的技術、職業與高等教育機會	建置系統化教育訓練機制，提供新人訓練、專業技能、經營管理、食品安全、勞工安全、數位 AI、永續議題、人權議題、誠信經營及個資保護等多元課程，支持員工持續學習與職涯發展。	2025 年共辦理 602 場實體課程及 102 場線上課程，合計 704 堂訓練課程；參訓總人次達 10,527 人次，總訓練人時為 22,669 小時，擴大員工學習參與及職能培育基礎。
	4.4	提升青年與成人就業、體面工作及創業所需技能	推動專業成長、領導力學院、iGPS 職場導航、跨品牌歷練、AI 共學、多語言數位課程及國際專業認證，協助員工強化旅宿餐飲服務、管理領導、數位應用與跨文化服務能力。	專業成長課程全年辦理 278 堂、參訓 1,723 人次、累計 5,325 人時；數位 AI 相關課程辦理 37 堂、參訓 471 人次，累計 349 人時，有助於提升員工專業能力、數位素養與職涯發展能力。
	4.7	促進永續發展所需知識與技能，包含人權、文化多樣性與永續生活方式	將永續議題、人權議題、心理韌性、企業文化傳承、跨文化服務素養及員工關懷納入訓練，並透過英式管家服務、日本女將文化、高端接待訓練與多語言課程，深化尊重關懷與文化敏感度。	辦理人權議題課程 13 堂、參訓 428 人次，累計 774.5 人時；永續議題課程 24 堂、參訓 357 人次，累計 719 人時，有助於形塑具人本關懷與永續意識的服務文化。
	8.2	透過多元化、技術升級與創新提升經濟生產力	推動 AI 共學、數位工具應用、4DX 執行力修練、專業技能訓練、食品安全訓練與服務品質訓練，協助員工將科技工具、專業知識及標準化流程應用於日常營運與顧客服務。	透過數位 AI、專業成長、食品安全及經營管理等課程，提升員工作業效率、服務一致性與顧客體驗，強化旅宿餐飲服務的高附加價值與組織競爭力。
	8.5	實現充分且具生產力的就業與體面工作	透過新人訓練、職涯發展、跨館歷練、主管培育、員工關懷、心理健康、壓力調適及同理心溝通等課程，支持不同職級與職類員工於組織內持續成長。	新人訓練全年辦理 150 堂、參訓 2,092 人次、累計 4,523.25 人時；經營管理課程辦理 44 堂、參訓 787 人次、累計 2,678.5 人時，有助於強化員工工作適應能力、主管管理職能與組織穩定性。
	8.6	降低未就業、未受教育或未接受訓練之青年比例	透過產學合作、新南向專班、實習機制、iGPS 職場導航及年輕世代職涯探索，協助青年及新世代人才提早接軌旅宿職場，累積跨單位、跨館別與跨文化實務經驗。	支持新世代旅宿人才培育，為集團營運據點注入多元文化與新生力。
	8.9	促進永續觀光，創造就業並推廣在地文化與產品	透過高端服務訓練、英式管家服務、日本女將文化、產學合作、新南向人才交流及跨文化實習機制，培育具國際視野、在地文化理解與專業服務能力的旅宿人才。	有助於提升旅宿服務品質與永續觀光人才基礎，並支持集團以專業服務、文化理解與多元人才培育推動旅宿產業永續發展。

表 3-2-2 2025年訓練課程及參與統計

內部課程類別	開班堂數	開班總時數	參訓人次	參訓總人時	比率
人權議題	13	23.5	428	774.5	3.42%
永續議題	24	71.5	357	719	3.17%
食品安全	34	100	991	2,330	10.28%
專業成長	278	545.5	1723	5,325	23.48%
勞工安全	82	180	2,195	4,248	18.74%
新人訓練 (含線上)	150	212.75	2,092	4,523.25	19.95%
經營管理	44	613	787	2,678.50	11.82%
數位AI相關	37	36.5	471	349	1.54%
誠信經營及 重大資訊－ 線上	15	5	819	949.5	4.19%
個資相關－ 線上	27	5.5	664	772	3.41%
總計	704	1,793.25	10,527	22,669	100.00%

表 3-2-3 訓練時數總計 (依職級與性別分析)

飯店	台北晶華	捷絲旅/晶泉丰旅	台南晶英	太魯閣晶英
訓練總時數	12,258.25	749	6,252	3,409.50



3.3 人權維護與多元共融

以尊重為本，打造多元共融與安心職場

重大主題定位

旅館餐飲業以人為本，員工的權益保障、職場尊重與多元共融，直接影響服務品質、人才留任與組織韌性。本集團將尊重人權視為永續經營的重要基礎，秉持公平、尊重與包容的職場文化，致力於打造安全、平等且具支持性的工作環境，讓不同背景、世代與身分的員工皆能安心投入、發揮所長。為降低營運活動與價值鏈中可能涉及之人權風險，透過人權管理政策、教育訓練、反歧視與反騷擾機制、員工溝通與申訴管道，以及人權盡職調查機制，持續辨識、預防並回應潛在人權議題。2025年度，本集團針對內部員工執行人權風險評估問卷，將員工回饋納入制度優化、職場文化深化與後續改善追蹤之依據，持續強化多元共融與友善職場實踐。

2025年績效亮點



管理重點

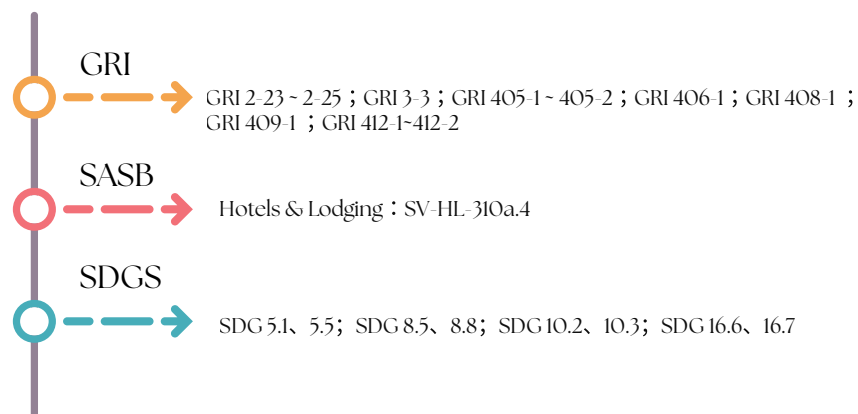
人權治理：建立人權政策、盡職調查、風險矩陣與分級管理機制，定期追蹤改善措施與揭露成果。

平等職場：落實公平任用、不歧視、性別平權、世代共融及多元就業，支持不同背景人才安心發展。

安心溝通：完善申訴管道、反騷擾與友善職場機制，強化保密、公正、即時回應與後續改善追蹤。

國際實踐：14 個國籍實習生，共同展現職場的國際多元與跨文化交流。

對應準則與 SDGs



旅館餐飲業以人為核心，員工權益、職場尊重與多元共融不僅影響服務品質與顧客體驗，更是支持組織韌性與永續營運的重要基礎。本章說明本集團在人權政策、盡職調查、風險辨識、改善追蹤、申訴機制及多元共融實踐之管理作為與年度成果。

3.3.1 人權政策與管理承諾

面對全球永續治理趨勢與企業人權盡職調查要求日益提升，本集團將尊重人權與多元、公平與共融（DEI：Diversity, Equity and Inclusion）納入人權政策及管理機制，作為強化組織韌性、員工福祉及永續經營的重要基礎，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」及第17項「夥伴關係」。

本集團依循《聯合國世界人權宣言》、《聯合國全球盟約》、《聯合國企業與人權指導原則》及國際勞工組織（ILO）核心勞動公約等國際規範，制定「人權管理政策」，致力建構安全、平等、健康且具尊嚴之工作環境，杜絕任何形式之歧視、騷擾、強迫勞動、童工及其他侵害人權之行為。

為落實人權承諾，本集團透過多元就業、平等對待、友善支持措施、教育訓練、申訴機制及人權盡職調查，持續強化員工、合作夥伴及相關利害關係人對人權議題之理解與參與，並將辨識結果作為制度優化與職場文化精進之依據。

3.3.2 人權盡職調查機制

本集團建立人權盡職調查機制，透過員工人權問卷及供應商 ESG 問卷，辨識內部營運及供應鏈可能涉及之人權風險，並結合供應商評鑑與稽核制度進行管理，作為後續風險回應與改善追蹤之依據。

為強化人權風險管理之完整性，本集團於 2025 年度延續既有人權盡職調查機制，針對內部員工進行匿名問卷調查，並採多維度評估方式，從「發生可能性」、「影響嚴重程度」及「過去是否曾發生或觀察到相關情形」三項構面進行分析，以更完整掌握員工於實際工作情境中對人權議題之感受與潛在風險認知。

本年度調查議題涵蓋勞動與人權、職場安全、平等與不歧視、多元共融、公司治理及其他人權議題等面向，包括工作與勞動條件保障、強迫勞動、童工保護、工作與生活平衡、結社自由、人身安全、性騷擾、職業安全與健康、平等與不歧視、多元共融、隱私保護、言論與表達自由及申訴機制有效性等 15 項議題。

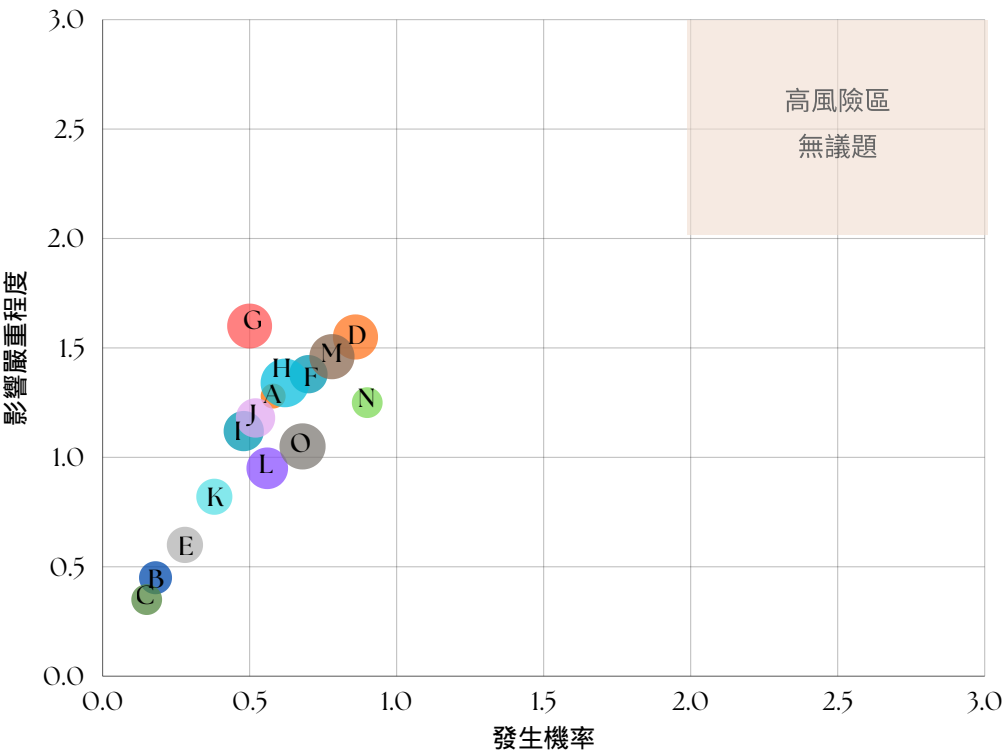


3.3.3 人權風險評估結果與矩陣分析

2025 年度本集團針對內部員工執行人權風險評估調查，共回收 212 份問卷。調查結果顯示，整體人權風險處於可控範圍，未發現重大人權侵害或中度以上風險議題。強迫勞動、童工保護、結社自由及隱私保護等議題風險偏低，顯示既有制度與法規遵循機制具一定成效。

員工回饋較集中於工作與生活平衡、職場互動與心理安全、性騷擾防治、申訴機制有效性、下班後通訊界線及休息空間等面向。上述議題雖未構成重大人權風險，惟反映員工對工作品質、心理安全、職場尊重與制度透明度之期待，將作為後續管理改善與人資制度精進之參考。

圖 3-3-1 2025 年人權風險矩陣



本圖依2025年人權盡職調查結果，呈現各項人權議題於發生可能性與影響程度之分布，並依風險分級標示管理優先順序。

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

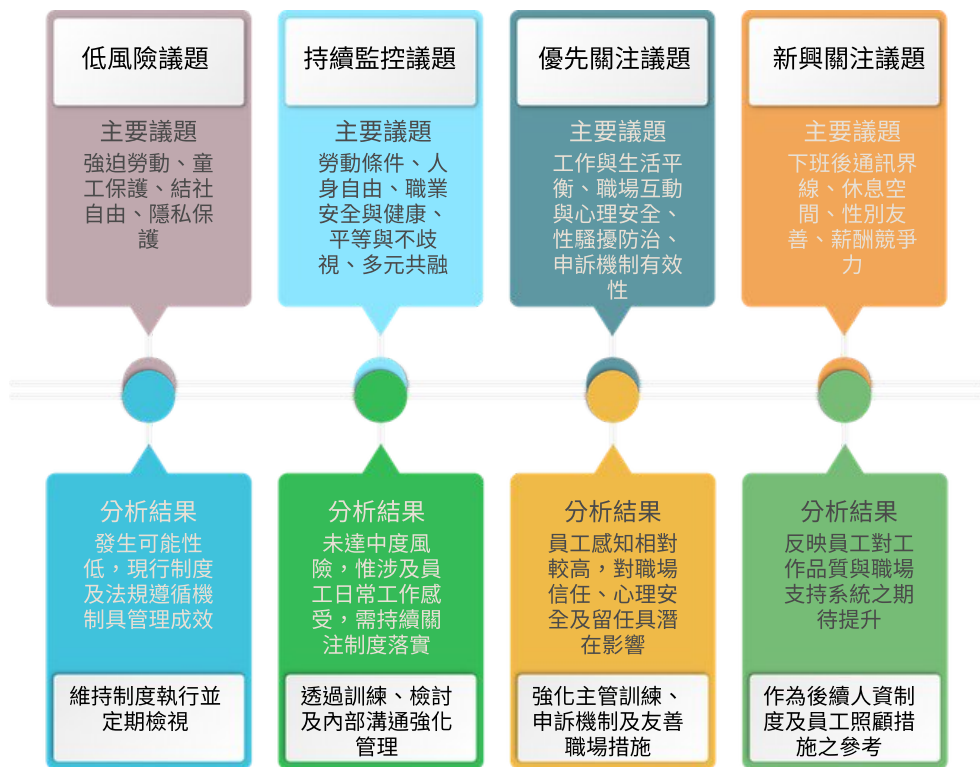
圖 3-3-2 2025 年人權風險議題排序

代碼	人權議題	發生可能性	影響嚴重程度	風險判讀
A	工作與勞動條件保障	0.58	1.28	低風險／持續監控
B	強迫勞動	0.18	0.45	低風險
C	童工保護	0.15	0.35	低風險
D	家庭生活權與工作平衡	0.86	1.55	低風險／優先關注
E	集會與結社自由	0.28	0.60	低風險
F	人身自由與安全	0.70	1.38	低風險／持續監控
G	性騷擾防治	0.50	1.60	低風險／優先關注
H	健康與職業安全	0.62	1.34	低風險／持續監控
I	平等與不歧視	0.48	1.12	低風險／持續監控
J	多元共融 (DEI)	0.52	1.18	低風險／持續監控
K	隱私保護	0.38	0.82	低風險
L	言論與表達自由	0.56	0.95	低風險／例行監控
M	申訴機制有效性	0.78	1.46	低風險／優先關注
N	下班後通訊與休息權	0.90	1.25	低風險／新興關注
O	其他人權議題／員工關懷	0.68	1.05	低風險／新興關注

風險分級與重點議題

依據2025年人權盡職調查結果，將各項人權議題依發生可能性與影響嚴重程度進行分類，並參考過去發生情形及員工回饋進行綜合判讀，作為後續風險管理與改善措施排序之依據。

圖 3-3-3 2025 年人權風險議題分析與管理方向



2025年度，本集團共辦理13場人權相關教育訓練，累計參訓428人次，總訓練時數達774.5小時，並將相關風險評估結果作為後續制度檢討與改善追蹤之依據。

3.3.4 人權風險回應與改善追蹤

依據2025年度人權盡職調查及風險評估結果，本集團將員工回饋較集中的議題納入年度改善重點，並從制度優化、職場文化、申訴機制、多元共融及持續監測等面向推動改善，作為後續追蹤與管理精進之依據。

圖 3-3-4 2025 年人權風險回應與改善措施



3.3.5 多元共融與平等職場

本集團致力打造多元、平等及包容之工作環境，於招募、任用、薪酬、晉升、教育訓練及職場照顧等各項人力資源制度中，皆秉持公平任用與不歧視原則，不因性別、年齡、國籍、種族、宗教信仰、身心障礙、學生身分或其他與工作能力無關之個人特徵而有差別待遇。

持續推動性別平權、多元文化尊重、世代共融及友善職場相關措施，並透過教育訓練提升同仁對人權與多元、公平與共融（DEI）議題之認知與敏感度，促進彼此尊重、包容與協作的企業文化。2025 年，本集團取得「All Generations 2025全齡企業」認證，反映公司在多元共融、世代友善與永續人才發展方面的持續精進。

在多元就業實踐方面，本集團依不同聘僱關係、工作內容與工時安排，妥善辦理正職員工、實習生及新南向專班學生之任用、薪酬、訓練與職場照顧，支持不同背景人才於職場中安心學習與發展。截至 2025 年底，本集團共聘用 18 位身心障礙同仁、39 位 65 歲以上高齡同仁，並接納來自菲律賓、印尼等地新南向實習生，展現多元共融與人才培育之具體行動。

3.3.6 員工溝通與申訴機制

本集團尊重員工依法享有之結社自由及言論表達權利，並建立多元且暢通之溝通與申訴管道，包括勞資會議、員工大會、電子郵件反映機制、性騷擾申訴專線、獎懲與考績申訴制度、晶華大學 APP 及官網利害關係人專區等。

如發生歧視、不當對待或違反平等原則之申訴事件，本集團將由專責單位依保密、公正及即時原則受理、調查與處理，並追蹤後續改善行動，以維護員工權益並持續強化友善職場環境。2025 年，本公司未有侵犯人權之申訴案件。

3.3.7 供應鏈人權風險管理

人權保障亦延伸至供應鏈管理。本集團將勞動與人權要求納入供應商 ESG 評鑑與管理機制。相關供應商評鑑、稽核及改善追蹤內容，請參閱本報告書 2.4 永續供應鏈管理。



3.4 職業安全與健康

以人為本，守護安全健康職場

重大主題定位

旅宿餐飲業高度仰賴現場作業、跨部門協作與即時應變能力，員工、承攬商與合作夥伴的職業安全與健康，直接影響營運穩定、服務品質與組織韌性。本集團將職業安全與健康納入重大管理議題，致力於建構安全、健康且具韌性的工作環境，落實「以人為本、尊重生命」的核心理念。依循「職業安全衛生法」及相關法令要求，透過職業安全衛生委員會運作，並參考 ISO 45001 職業安全衛生管理系統架構，結合危害辨識、作業環境監測及事故改善追蹤，持續強化職安治理與管理成效，並將安全文化延伸至承攬商與供應商管理，強化風險預防與事故應變能力。

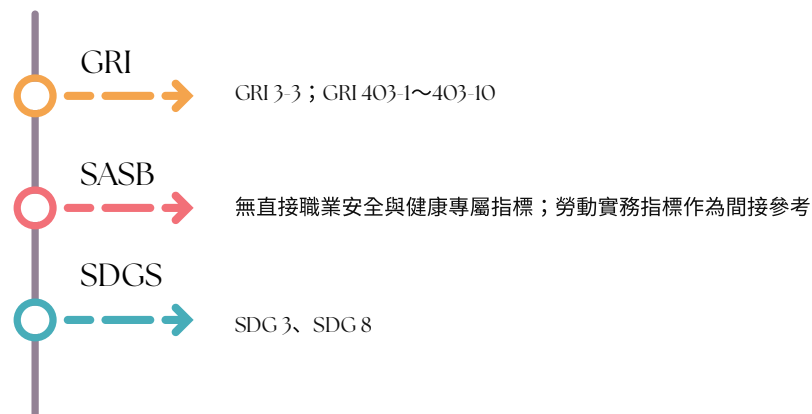
2025年績效亮點



管理重點

- **風險預防**：依循 ISO 45001 管理精神，落實危害辨識、作業環境監測及事故改善追蹤，持續強化職安治理。
- **健康照護**：推動員工健康檢查、醫護訪談、四大健康保護計畫、母性與中高齡支持，降低職業健康風險。
- **應變與承攬管理**：落實消防、急救與不法侵害預防訓練，並將職安要求納入承攬商與供應商管理，提升整體安全韌性。

對應準則與 SDGs



員工身心健康是提供高品質服務與企業永續經營的重要基礎。旅宿餐飲服務高度仰賴現場作業、跨部門協作與即時應變，工作情境涵蓋房務清潔、餐飲製備、工程維護、鍋爐操作、搬運、接待服務及夜間輪班等。因此，本集團將員工、承攬商與供應商之職業安全與健康納入重大管理議題，依循《職業安全衛生法》及相關法令要求，透過職業安全衛生委員會運作，並參考 ISO 45001 管理系統架構，結合風險辨識、教育訓練、作業環境監測、健康保護計畫及事故改善追蹤等機制，持續降低職安風險，建構安全、健康且具韌性的工作環境，回應 SDG 3「健康與福祉」及 SDG 8「尊嚴就業與經濟成長」。

3.4.1 管理方針

本集團依據《職業安全衛生法》設立職業安全衛生委員會，由營運長擔任主任委員，成員涵蓋部門主管、安全衛生專責人員及勞工代表，負責審議、推動與監督職業安全與健康政策之制定及執行。職安管理制度不僅符合法規要求，亦為本集團落實「以人為本、尊重生命」價值的重要基礎。

為落實「工安零災害」願景，本集團以風險預防、全員參與及持續改善為核心，推動職業安全衛生管理。政策重點包括遵循法規與內部規範、保護工作者安全與健康、提升員工職安意識、改善作業環境、推動健康保護計畫，並將職安要求納入營運流程及承攬商管理。每年透過職安制度績效管理審查、職業安全衛生委員會會議及永續管理機制，追蹤職安執行情形與改善成果。針對未達目標或發生事故之項目，啟動跨部門檢討與矯正措施，持續提升管理效能。短期目標為提升員工安全意識並強化教育訓練與演練；中長期目標則為完善職安管理系統、降低職業傷害發生率，並強化中高齡、母性員工及風險族群之健康支持。

法規遵循與改善措施

報告期間，台北晶華酒店因《職業安全衛生法》第 23-2 條及《勞工職業災害保險及保護法》第 12 條、第 17 條相關事項，分別遭主管機關裁罰新台幣 30,000 元及 40,000 元。針對相關缺失，本集團已檢討職安衛管理計畫、權責分工及自動檢查執行情形，並強化各據點巡檢紀錄、缺失追蹤及內部稽核，以確保職安衛管理措施落實執行；同時完成投保及投保薪資資料檢核與補正，並強化到職、離職及薪資異動申報流程，確保加退保及投保薪資申報正確。

3.4.2 職安制度與應變訓練

本集團依循 ISO 45001 職業安全衛生管理系統精神，建立符合飯店營運特性的職安管理機制，並依據法規修訂與現場需求持續調整。管理制度涵蓋安全衛生教育訓練、作業危害辨識、設施巡檢、職安證照配置、風險改善與事故通報等項目，以制度化方式提升各單位自主管理能力。

在安全教育方面，定期辦理職業安全衛生訓練、火災逃生、緊急疏散、滅火通報、初級急救、AED 操作及 CPR 心肺復甦術等課程，強化員工面對突發事件時的應變能力。並訂有「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，適用範圍涵蓋所有員工、工作活動及營運場域。

各飯店亦成立緊急事件應變小組，由各飯店總經理或指定主管負責統籌，於事故發生初期即迅速進行應變，以人員安全為優先，降低火災或其他災害可能造成之損害。演練結束後，相關單位會針對流程、設備及應變措施進行檢討，並據以修正應變計畫，確保機制具備有效性與實用性。

表 3-4-1 安全衛生相關證照統計

證照名稱	台北晶華	捷絲旅/ 品泉丰旅	台南 晶英	太魯閣晶 英	故宮晶華
安全衛生業務主管	1	3	1	1	1
勞工安全管理師	1	1	0	1 (乙級)	—
安全衛生管理員	1	2	1	2	—
甲 (乙) 級鍋爐操作人員	7	1	1	2 (甲級)	不適用
有機溶劑作業主管	3	4	0	0	—
缺氧作業主管	1	4	0	0	—
小型鍋爐操作人員	不適用	1	4	1	不適用
高空作業車操作人員	不適用	不適用	2	2	不適用

註：故宮晶華相關訓練資料併入台北晶華統計或由台北晶華支援。

表 3-4-2 2025 年 AED 操作與 CPR 急救訓練成果

為提升員工緊急應變能力，強化職場安全，本公園持續辦理 AED 操作與 CPR 急救訓練，以守護員工與賓客的生命安全。

課程次數	參訓人數	總人時
 26 場	 1,135 人	 2,179 人時

i 總人時 = 參訓人數 × 課程時數，反映訓練投入之人力資源與學習時數總量。

註：統計範圍涵蓋本集團所有營運據點。



表 3-4-3 2025 年消防課程與演練成果

據點	類型	場次	總人數	總人時
台北晶華	實體課程	100次	1,141	610
台北晶華	消防演練	100次	1,141	610
台北晶華	線上課程	3次	3,026	2,130
台南晶英	實體課程	1次	32	32
台南晶英	消防演練	3次	66	66
捷絲旅/晶泉丰旅	實體課程	4次	84	84
捷絲旅/晶泉丰旅	消防演練	4次	84	42
太魯閣晶英	消防演練	8次	134	134
故宮晶華	實體課程	2次	35	35
故宮晶華	消防演練	2次	30	30

3.4.3 作業環境與化學品管理

本集團依據「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，監測項目包含高溫、噪音、有機溶劑及二氧化碳濃度等，並依不同作業場域與風險特性安排監測頻率。監測結果除依法公告外，亦留存於安全衛生管理單位，作為主管機關查核及內部改善依據。若監測結果接近法定容許值或出現異常，相關單位將即時研議改善措施，以降低危害暴露及職業病風險。2025 年，集團旗下各飯店作業環境監測結果皆符合法令規範。

在化學品管理方面，制定「化學產品管理標準作業程序（SOP）」，適用於工程部、洗衣房、房務部、餐務部、廚房及俱樂部泳池等使用化學品之單位。集團目前使用之化學品主要為工程用原料、洗劑及清潔藥劑，均備有化學品安全資料表（SDS），供員工查閱並依循安全作業指引。不定期辦理化學品基本知識與操作安全教育訓練，提升員工對化學品危害、標示、儲存及洩漏處理之認知。

針對液體化學品洩漏風險，集團已建立「液體洩漏處理標準作業程序（SOP）」，由工程單位定期檢討與更新。當發生洩漏事件時，工程人員將依 SOP 進行現場處置、事件紀錄與內部通報，以降低對人員安全與環境造成之影響。



表 3-4-4 2025 年作業環境監測項目、頻率與結果

館別	監測項目	監測頻率	最後一次監測	結果
台北晶華	高溫（鍋爐）	三個月	2025年10月13日	符合法定標準
	噪音（鍋爐）	六個月	2025年10月13日	符合法定標準
	有機溶劑（油漆）	六個月	2025年10月13日	符合法定標準
	二氧化碳（全館）	六個月	2025年10月13日	符合法定標準
捷絲旅/晶泉丰旅	噪音（鍋爐）、 二氧化碳（全館）	六個月	2025年9月2日 註1、 2026年1月8日 註2、 2025年5月5日 註3、 2026年1月14日 註4	符合法定標準
台南晶英	高溫（鍋爐）	六個月	2025年11月10日	符合法定標準
台南晶英	二氧化碳（全館）	六個月	2025年11月10日	符合法定標準
太魯閣晶英	噪音（鍋爐）	六個月	2025年11月20日	符合法定標準
太魯閣晶英	二氧化碳（全館）	六個月	2025年11月20日	符合法定標準



備註說明：
註 1北投晶泉丰旅；
註2捷絲旅礁溪、晶泉丰旅礁溪；
註3捷絲旅西門；
註4捷絲旅台大。故宮晶華未取得資料。

3.4.4 健康照護與保護計畫

本集團致力於營造關懷員工身心健康的職場環境，提供完整健康檢查服務，涵蓋入職前基本體檢、在職期間定期健康檢查，以及針對特定職業風險之專業檢查。針對高風險職務、供膳人員、長期夜班工作者及體檢結果異常同仁，集團安排護理師或醫師進行訪談與追蹤，並提供用藥、飲食、生活作息及工作調整等健康建議。

為進一步支持員工全人健康，集團設置醫務室，並配置專職護理人員；台北晶華及台南晶英另設有駐廠醫師，提供健康教育、疾病預防、緊急醫療處置及職場健康諮詢等服務。集團亦透過定期職場安全與健康風險評估，依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；針對孕婦、中高齡員工及職災復工同仁，提供彈性工作安排、適當工作調整及健康照護支持，以維護員工職業安全與身心福祉。

依《職業安全衛生法》相關規定，本集團持續推動勞工健康四大保護計畫，涵蓋母性健康保護、過負荷促發疾病預防、人因性危害預防及職場不法侵害預防。各項保護計畫依執行情形與風險辨識結果滾動調整並公告，並於職業安全衛生委員會會議中檢討執行成效。針對未達績效指標或辨識為較高風險之個案，相關單位將安排醫師或護理師進行訪談，並依評估結果提出工作內容、工時安排、作業方法或工作環境之改善建議。

2025 年，集團各飯店依健康保護計畫執行母性健康保護訪談、人因工程評估、過負荷風險評估及職場不法侵害預防管理。針對高風險個案，均安排醫師訪談、健康指導及必要之工作環境調整。此外，集團亦配合勞動部職務再設計資源，針對中高齡員工之工作負荷與作業需求，透過輔具導入及作業流程改善，降低職業傷害風險，提升就業穩定性與職場支持。

表 3-4-5 2025 年員工健康檢查人數統計

體檢類別	台北晶華	捷絲旅/ 晶泉丰旅	台南晶英	太魯閣晶英	故宮晶華
供膳人員	848	133	172	54	89
一般人員	250	128	77	108	0
重大異常追蹤	10	0	0	1	2

註：「重大異常追蹤」係指健康檢查結果經判定需進一步關懷、追蹤或提供健康建議之個案。

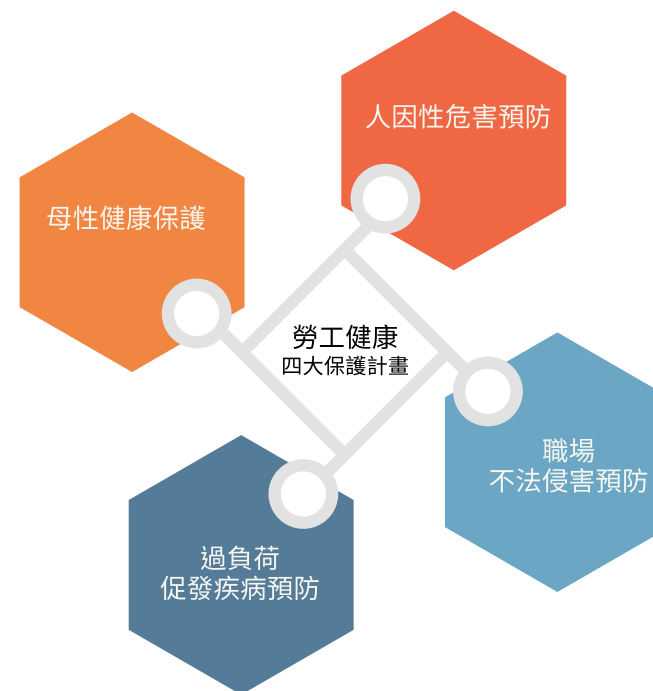


表 3-4-6 2025 年勞工健康四大保護計畫執行情形

健康保護計畫	台北晶華	捷絲旅／ 晶泉丰旅	台南晶英	太魯閣晶英	管理與後續處置
母性健康保護	4人次	6人次	12人次	0人次	訪談後由各飯店 依個案需求，進 行工作內容、工 時安排或作業方 式調整。
人因性危害預 防	整體工作環 境評估1次； 危害辨識及 評估訪談3次	評估1次；訪 談4次	評估0次； 訪談0次	評估0次； 訪談0次	依評估結果進行 危害辨識，作為 作業流程、工作 姿勢、工作負荷 及作業環境改善 之依據。
職場不法侵害 預防	0 件	0 件	0 件	0 件	2025 年各飯店皆 未發生身心不法 侵害相關暴力行 為情事。
過負荷促發疾 病預防	醫師評估訪 談 64 人次； 中度風險 70 人；高風險 24 人	護理師評估 訪談2人；高 風險1人	醫師評估訪 談 8 人次； 中度風險 15 人次；高風 險 0 人	護理師訪談 78 人；中度 風險 17 人 次；高風險 0 人	具高風險個案皆 安排醫師訪談、 健康指導、治療 建議及必要之工 作環境調整。

註 1：本表依各飯店 2025 年勞工健康四大保護計畫執行情形彙整。

註 2：「人次」係指年度內執行訪談或評估之累計次數；「人」係指經風險評估辨識之個案人數。

註 3：職場不法侵害預防之「0 件」係指年度內未發生身心不法侵害相關暴力行為情事。

註 4：故宮晶華無相關數據統計者，本表不另呈列。

本集團持續依《職業安全衛生法》推動勞工健康四大保護計畫，並依各飯店實際營運型態、職務風險及員工健康狀況，執行健康訪談、風險分級、危害辨識與後續追蹤。母性健康保護方面，台北晶華執行4人次、台南晶英執行12人次、捷絲旅／晶泉丰旅執行6 人次；人因性危害預防方面，台北晶華及捷絲旅／晶泉丰旅均完成工作環境評估與訪談。職場不法侵害預防方面，各飯店全年皆未發生身心不法侵害相關暴力行為情事。過負荷促發疾病預防方面，集團針對辨識為中高風險之個案進行追蹤管理，並對高風險個案安排醫師訪談、健康指導、治療建議及必要之工作環境調整，以降低健康風險，強化員工身心照護與職場支持。

3.4.5 不法侵害預防

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、霸凌及精神壓迫等。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』，並建立員工通報管道與處理流程，保障受害人及通報者之隱私與權益，嚴禁任何形式之報復行為。

為使員工清楚掌握通報、申訴、調查、處置及後續追蹤流程，本集團建立不法侵害預防與申訴管理機制，依事件類型區分外部事件處理及內部申訴管理流程，並透過公告、防範訓練及申訴管道宣導，強化事件預防、即時通報與後續改善管理。

為確實掌握潛在危害並落實處置流程，公司明訂通報、調查、處置與結案機制。申訴案件由人力資源部專責人員即時處理，並依內部指引回應；調查過程採保密原則，必要時得尋求法律顧問、心理師等外部專業資源協助，以確保程序之客觀性與可信度。所有調查結果及處理紀錄均妥善保存，作為後續追蹤、改善與內部教育訓練之依據。

2025年，本集團未有因違反《性別平等工作法》遭勞動裁罰事件，所有營運據點亦未接獲重大歧視或騷擾案件通報。本集團持續加強主管與員工之性別平等、職場尊重及申訴程序宣導，期望提升全體同仁正確行為與認知，營造更安全、尊重且友善之職場環境。

3.4.6 職災改善與承攬商安全

本集團持續追蹤職業傷害事件，並依據事故類型進行風險分析與改善。2025年職業傷害以交通意外、切割傷、燒燙傷、跌倒碰撞及不當動作等類型為主，另發生一件因墜落、滑倒所致之重大職災事件。針對職災事件，集團除完成通報及後續處置外，亦由相關單位進行現場檢查、原因分析及改善追蹤，以避免類似事件再次發生。

圖 3-4-1 職場不法侵害預防申訴處理流程



針對重大職災事件，台北晶華於事發後重新檢視該區域之安全狀況，除原有止滑環氧樹脂外，另於梯面增設金鋼砂止滑條、牆面扶手及監視器，並將影像連線至安全部，以利第一時間掌握現場狀況。針對切割傷事件，集團加強刀具及切削工具安全宣導，提醒同仁於作業期間須確認設備操作原理及自身防護；針對交通意外，持續進行上下班通勤安全宣導與事故通報管理；針對燒燙傷及高低溫接觸事件，則提醒同仁於餐食運送及消防演練時確認動線、安全距離與設備狀況，遇身體異常應即時通報處理。在承攬商安全管理方面，本集團透過承攬合約及職安衛採購管理程序，明確規範合作夥伴之安全責任與義務。所有供應商及承攬商於合作前須遵循相關安全要求，並依作業性質落實必要之風險控管。2025 年，本集團未發生承攬商嚴重職業傷害或工傷案例。

表 3-4-7 2025 年職業傷害類型統計

類型/件數	台北晶華	捷絲旅/晶泉丰旅	台南晶英	太魯閣晶英
上下班交通意外事故		0	   	0
跌倒與碰撞			   	0
瓦斯氣爆事件	0	0	0	0
切割傷	   	  	 	0
燒燙傷	0	0	 	
捲夾		0	0	0
物品掉落壓傷	0	0	0	0
墜落、滾落	0	 	0	0
被撞	0		0	0
不當動作		0		0
其他	 	0	0	0
總人數	10	7	13	1

資料基礎：依公司「執行職務遭受不法侵害預防流程」，及年報相關內容整理。

註：其他類型包含蜂螫等事件，故宮晶華本年度無職業傷害類型。職業傷害率統計資料。

表 3-4-8 2025 年職業傷害率

項目	台北晶華	捷絲旅	台南晶英	太魯閣晶英	合計
缺勤總日數	6,140	7	126	12	6,285
總工作日數	264,660	67,518	90,020	40,385	462,583
缺勤率 (AR、%)	2.32	0.01	0.14	0.03	1.36
職災千人率 (‰)	9.89	27.34	35.33	6.875	17.15
失能傷害頻率 (FR)	4.72	12.96	18.13	3.10	8.38
失能傷害嚴重率 (SR)	2,899.95	12.96	175.69	37.14	1,699.72
總合傷害指數 (FSI)	3.70	0.41	1.78	0.34	3.77
失能傷害人次數	10	7	13	1	31
月平均人數	1,011	256	378	496	1,808

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 (FSI) = $\sqrt{(FR \cdot SR \div 1000)}$ 。



表 3-4-9 近三年員工及非員工職業傷害數據

據點	對象	年度	工作總時數	死亡	嚴重職業傷害	可記錄職業傷害
台北晶華	員工	2023	2,056,354	0	0	30
		2024	2,050,224	0	1	12
		2025	2,117,280	1	0	10
	非員工	2023	36,893	0	0	0
		2024	40,908	0	0	0
		2025	46,088	0	0	0

表 3-4-9 近三年員工及非員工職業傷害數據

據點	對象	年度	工作總時數	死亡	嚴重職業傷害	可記錄職業傷害
捷絲旅/晶泉丰旅	員工	2023	431,904	0	0	1
		2024	427,184	0	1	5
		2025	540,144	0	2	7
	非員工	2023	7,381	0	0	0
		2024	6,506	0	0	0
		2025	1,690	0	0	0
台南晶英	員工	2023	655,272	0	0	14
		2024	723,368	0	0	12
		2025	717,158	0	0	13
	非員工	2023	7,381	0	0	0
		2024	10,506	0	0	0
		2025	33,092	0	0	0

據點	對象	年度	工作總時數	死亡	嚴重職業傷害	可記錄職業傷害
太魯閣晶英	員工	2023	493,352	0	0	13
		2024	343,296	0	0	7
		2025	323,080	0	0	1
	非員工	2023	2,080	0	0	0
		2024	1,476	0	0	0
		2025	1,053	0	1	0



整體而言，本集團透過職業安全衛生委員會、風險辨識、教育訓練、作業環境監測、健康保護計畫及事故改善追蹤等機制，持續強化職業安全與健康管理。2025 年度職業傷害事件仍以交通意外、切割傷、跌倒碰撞及燒燙傷等營運現場常見風險為主，未來將持續針對高風險作業情境加強教育訓練、設備改善、動線檢視與承攬商安全管理，降低職業傷害發生機率，打造更安全、健康且具韌性的工作環境。

3.5 顧客健康與食品安全

以安全為本，守護顧客健康與安心餐飲體驗

重大主題定位

顧客健康與食品安全是旅宿餐飲服務中最基本且關鍵的營運責任，攸關顧客健康、品牌信任、法規遵循與營運韌性。面對餐飲服務型態多元化、食安法規趨嚴及消費者對飲食安全與資訊透明之高度期待，本集團將食品安全視為餐飲服務品質與永續經營的重要基礎，透過制度化管理、風險預防、即時應變與持續改善，維護顧客用餐安全與品牌信譽。

依循「食品安全衛生管理法」及相關食品衛生法規，導入 GHP 與 HACCP 管理精神，建立涵蓋食材採購、驗收、儲存、製備、供膳、檢驗、標示、教育訓練、內部稽核與事件應變之食品安全管理制度。2025 年度，本集團持續執行食品安全檢驗、衛生稽核、員工教育訓練及外部查核，並將過往食安事件納入風險管理與改善追蹤，強化從源頭到餐桌之全流程控管。

2025 年績效亮點



管理重點

- **食安治理**：建立食品安全風險管理小組與 HACCP 管制小組，透過制度規劃、內部稽核、缺失追蹤及改善機制，強化食品安全治理與風險控管。
- **源頭控管**：推落實食材採購、驗收、儲存、標示與先進先出管理，並透過食材溯源、供應商管理及資訊揭露，提升供應鏈透明度。
- **檢驗應變**：執行自主檢驗、外部檢測及異常處置，並透過通報、原因分析與改善追蹤，降低食安事件發生及擴大風險。

對應準則與 SDGs



顧客健康與食品安全是住宿餐飲服務中最基本且關鍵的營運責任，本集團透過食材來源控管、驗收程序、供應商管理、餐飲製程衛生、自主檢驗、HACCP 管制、員工教育訓練及申訴應變機制，持續強化食品安全管理制度，降低食安風險並提升顧客安心體驗。本章說明本集團於法規遵循、食品安全治理、食材溯源、現場管理、自主檢驗、事件應變及年度績效之管理作為。

3.5.1 管理方針與法規遵循

餐飲服務與顧客健康密切相關，若食品安全與衛生管理未落實，可能造成顧客健康危害、品牌信任下降、營運中斷及主管機關裁罰等影響。面對食安法規趨嚴及消費者對飲食安全之高度關注，晶華國際酒店集團將食品安全視為營運核心責任，透過制度化管理、風險預防、即時應變與持續改善，維護顧客用餐安全與品牌信譽。

政策承諾：致力於提供安全、衛生且值得信賴的餐飲服務，持續強化員工、供應商與作業場所之食品安全管理，確保食品原料、製程與供應流程符合法規及內部標準。同時呼應 SDG 3「良好健康與福祉」及 SDG 12「責任消費與生產」，透過食安管理、食材溯源、資訊透明與教育訓練，保障顧客健康及消費者權益。

法規與準則：依循《食品安全衛生管理法》、《食品良好衛生規範準則》及相關食品衛生法規，並導入 GHP（食品良好衛生規範）與 HACCP（危害分析重要管制點）等管理標準，建立涵蓋採購、驗收、製備、儲存、供膳、檢驗、教育訓練、文件管制與內部稽核之食品安全管理制度，落實「從產地到餐桌」之全流程控管。

消費者權益保障：透過食品安全管理系統、HACCP 管制機制、食材溯源與產品標示制度，保障顧客健康、安全、知情權與選擇權；相關產品標示與資訊揭露均依食品法規辦理，以降低誤導與食安風險。

目標與評估機制：以恪遵法規、強化人員訓練、提升原料監控與食安事件應變效能為管理重點，並透過年度內外部稽核、食品檢驗、供應商評鑑、教育訓練人時、違規處置與自主檢測結果，作為風險預警、績效追蹤與制度精進之依據。

3.5.2 食品安全治理與 HACCP 管制

為強化食品安全治理，特設立食品安全風險管理小組及 HACCP 管制小組，由飯店管理階層、衛生管理人員、餐飲主管、行政主廚及相關權責單位共同參與，負責食品安全制度之規劃、執行、監督與檢討。

建置有食品安全管制系統標準作業，涵蓋衛生管理、製作及品質管制、倉儲、成品回收、運輸、客訴、文件、檢驗量測及教育訓練等九大面向；另訂定「食品安全管制系統」程序書及「食品安全與衛生環境標準作業管理程序書」，作為自主管理與內部稽核依據，確保各項作業流程具明確標準、責任分工與監督機制。

HACCP 管制小組定期召開會議，檢討食品安全與衛生稽查缺失及改善措施，並就新頒布食品安全法規研議標準作業流程；會議內容均留存紀錄。小組依 HACCP 系統架構負責食品安全管理計畫之擬定、修訂與廢止，並運用 HACCP 七大原則辨識及控管餐飲流程中可能發生之風險與重要管制點（CCP）。



圖 3-5-1 食品安全管制系統標準作業

**01 衛生管理標準作業**

規範人員衛生、作業環境清潔、設備器具清潔及病媒防治要求，維持食品作業區之衛生安全。

**02 製作品質管制標準作業**

管控食材處理、烹調溫度、交叉污染防治及出餐品質，確保食品製程符合安全與品質標準。

**03 倉儲管制標準作業**

落實食材驗收、分類儲存、溫度控管、效期標示及先進先出原則，確保原物料保存安全。

**04 成品回收管制標準作業**

建立異常產品辨識、隔離、回收、銷毀及紀錄程序，降低不合格食品流入顧客端之風險。

**05 運輸管制標準作業**

管控食品運送過程之溫度、包裝完整性、車輛清潔及配送時效，確保運輸期間品質不受影響。

**06 客訴管制標準作業**

建立顧客反映受理、事件調查、原因分析、改善追蹤及回覆機制，強化食安事件處理效率。

**07 文件管制標準作業**

規範食品安全相關文件之制定、修訂、核准、保存與調閱流程，確保紀錄完整且可追溯。

**08 檢驗與量測管制標準作業**

執行原料、半成品、成品及作業環境之檢驗與量測，並確保設備校正、數據紀錄及異常追蹤。

**09 教育訓練標準作業**

依職務需求規劃食品衛生、HACCP、GHP、過敏原及營運事件應變訓練，提升人員食安意識與操作能力。

圖 3-5-2 食品安全與衛生環境標準作業管理程序

01 進貨與驗收

針對食材及物料之運送過程、車輛溫度、交易與及盤點進行管控，確保進貨品質、數量及來源符合食品安全要求。

02 食品衛生安全與存貨控管

取得食材及物料合格檢驗證明，並督導倉管人員落實先進先出原則、有效期限標示及庫存條件管理，降低食材變質與過期風險。

03 從業人員食品安全衛生教育

擬定內部教育訓練及外部專業訓練年度計畫，強化從業人員食品衛生知識、作業紀律及異常事件應變能力。

04 食品製備與流程管制

針對食材準備、製作、溫度管控、備餐、交叉污染預防、人員衛生及作業紀錄進行管控，並執行半成品物性檢測，確保製程安全。

05 自主檢測及委外檢驗

不定期辦理原物料農藥殘留、半成品及成品之微生物檢測，並視需要委託外部專業機構檢驗，以強化食品安全把關。

06 生產作業場所衛生環境維護

由 HACCP 管制小組或權責人員進行日常環境衛生稽核，針對缺失提出改善措施並追蹤複查，確保作業場所清潔與衛生標準。

07 廢棄物與病媒防治管理

由餐飲部與餐務部負責廚餘清運及廢棄物合法處理，並委託專業廠商定期執行廚房、餐廳及作業場所消毒與病媒防治。

圖 3-5-3 HACCP 管制小組核心職能

HACCP 管制小組核心職能

建構完整食品安全管理機制，確保供餐安全與消費者健康



• 稽核與缺失追蹤

本集團依年度稽核計畫定期檢視食品安全管制系統實施成效。稽核由具 HACCP 與食品安全專業訓練之衛生管理人員執行，全體餐飲單位每年至少完成一次完整內部稽核，並視營運風險辦理加強型或臨時稽核。稽核結果記錄於「食品安全與衛生內部稽核報告」，異常或缺失項目須於期限內提出改善計畫，並追蹤至改善完成。

3.5.3 食材溯源、標示與資訊揭露

本集團重視原物料源頭管理與資訊透明，針對原材料、半成品與成品建立可追溯管理流程，從下單、驗收至每日廚房作業均依規定控管。食材須標示有效期限及進貨資訊，並依「先進先出（FIFO）」原則管理庫存；各類調味品亦清楚標註進貨日期，以利追蹤供應商與食材批次來源。

為保障顧客知情權與選擇權，本集團依食品安全及標示相關法規，管理餐飲產品、包裝零售商品及相關服務資訊之揭露，確保食材來源、產品名稱、製造資訊及必要標示內容清楚完整。部分產品資訊亦已上傳至衛生福利部食品藥物管理署食品追溯追蹤管理資訊系統平台，強化「從產地到餐桌」之追蹤管理。

此外，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，使顧客得以查詢食材產地與供應商資訊。

針對客製化包裝零售商品，本集團遵循《食品安全衛生管理法》有關食品標示與廣告管理之規定，確保產品名稱、製造廠商、聯絡方式、地址及來源資料等可追溯資訊清楚完整；必要時主動通報主管機關，落實採購溯源與資訊揭露責任。



3.5.4 作業場所、人員與特殊餐飲需求管理

依據餐飲業態與作業風險，針對宴會、餐廳及供膳流程進行危害分析，並依 HACCP 系統原則設立重要管制點，確保餐點於準備、製作及出餐過程符合衛生與安全標準。

台北晶華酒店宴會廳自 2014 年起取得 TQCSI 頒發之 HACCP 食品安全管制系統認證，並依規定接受重新審核及年度追蹤查核。2025 年 9 月完成 HACCP 食品安全管制系統年度追蹤查核，持續維持食品安全管理系統之有效性。

所有餐飲現場人員均須遵循衛生管理規範。新進員工於正式上工前須接受經認可醫療機構之健康檢查；廚房及供膳第一線作業人員每年實施特定項目健康檢查，主管於每日工作前確認員工健康狀態，若發現異常即時調整工作崗位，避免接觸食品。餐務與廚務人員亦定期接受與高溫、噪音等作業環境相關之健康檢查，以維護職場安全與人員福祉。

本集團建置系統化教育訓練制度，年度課程涵蓋新進人員訓練、在職衛生強化課程與異常事件回溯訓練，主題包括食品衛生、HACCP 與 GHP 操作原則、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，並結合實務情境模擬與現場考核。

為降低外部人員進入食品作業區之風險，本集團訂定供應商人員衛生管理準則，規範健康查核、穿戴要求、手部清潔、動線控管及運輸管理，確保外部協作人員符合食品作業區衛生要求。

在多元餐飲需求管理方面，為回應國際旅客及不同文化背景顧客之飲食需求，除台北晶華酒店自 2014 年起持續取得 MFT 穆斯林友善餐旅及餐廳認證外，捷絲旅三館別及礁溪品泉丰旅亦取得穆斯林友善餐旅或穆斯林友善旅宿相關認證。透過專業培訓、作業流程檢視及軟體設施優化，本集團持續強化廚房管理、客房服務、食材選用與餐飲供應等環節之友善性與安全性，並以清楚的食材管理、餐飲服務人員教育訓練及友善接待措施，降低顧客因宗教、文化或特殊飲食需求而產生之用餐疑慮，提供安心、舒適且具包容性的住宿與餐飲體驗。



3.5.5 自主檢驗與異常處置

為強化食品安全把關，本集團設置自主檢驗實驗室，依據《食品安全衛生管理法》、《食品良好衛生規範準則》及食品業者設置實驗室之企業指引，訂定「自主檢驗實驗室標準作業程序書」。實驗室執行原料抽樣、微生物檢測、數據分析與紀錄管理；各檢測環節均依 SOP 執行，檢測數據不得任意更改並保存至少五年，以利追蹤與查核。

自主檢驗項目以總菌數及大腸桿菌群等指標性微生物為主，作為衡量食品加工衛生狀況之核心指標。檢測設備與方法依中央主管機關標準及國際認可程序設計，並定期校準與保養，確保數據準確性。除內部檢測外，集團旗下飯店亦與認證第三方實驗室合作，針對特定項目執行外部檢測，形成雙重把關。

若檢測結果不符合標準，將立即啟動矯正與預防措施；微生物標準不符時，提出改善方案並強化製程控制；油脂極性物質過高時，即時換油並調整換油頻率；農藥殘留或二氧化硫超標時，立即辦理退貨，並要求供應商提出改善與預防措施。相關結果納入供應商評鑑系統，作為後續合作與風險管理依據。

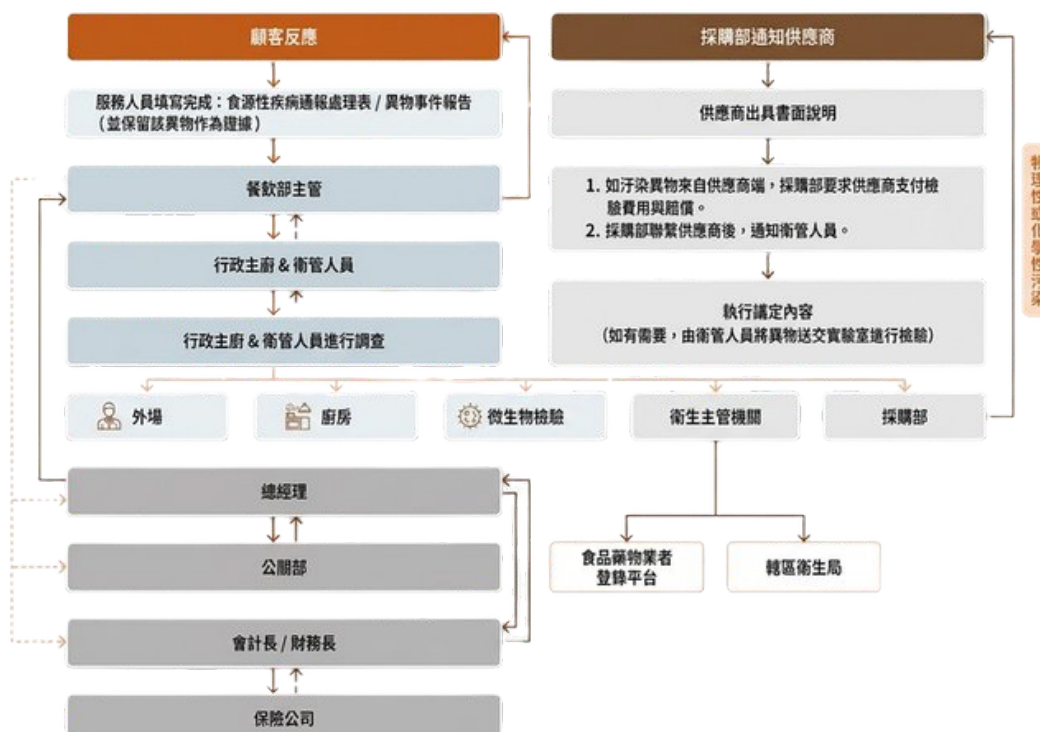


3.5.6 申訴與食安事件應變

本集團訂有食品安全事件通報與應變程序。當現場人員發現異常，或接獲顧客反映與通報時，須立即通知管理階層及食品安全衛生主管，由專責人員進行事件確認、風險評估與即時處置，並依事件性質啟動應變措施，以降低對顧客健康、營運及品牌信譽之影響。

事件處理完成後，相關單位召開檢討會議，檢視事件原因、處理流程與改善措施；必要時修正標準作業程序、加強教育訓練並提升風險辨識能力，防止類似事件再次發生。

食安通報機制流程圖



3.5.7 年度績效成果與未來目標

法規遵循與食安事件說明

本集團旗下台南晶英酒店曾於 2022 年 9 月發生多名消費者感染腸炎弧菌之食品安全事件，經主管機關認定違反《食品安全衛生管理法》第 15 條第 1 項第 4 款規定，並於 2025 年裁處新臺幣 54 萬元罰鍰。該事件屬腸炎弧菌引發之食源性疾病事件，惟無涉及食品安全相關產品召回情形。事件發生後，本集團已將其納入食品安全風險管理與改善追蹤，持續強化原料驗收、製程控管、環境衛生、自主檢驗、員工教育訓練及異常事件通報機制，以降低類似事件再次發生之風險。

另，2025 年度，本集團未發生因產品與服務資訊標示、食品標示或行銷傳播違反相關法規及自願性規約而遭主管機關裁罰或警告之事件。

外部查核與衛生評核成果

台北晶華宴會廳於 2025 年 9 月完成 HACCP 食品安全管制系統年度追蹤查核；稽核作業依 ISO 19011 內部稽核準則執行，結果顯示管理系統持續有效運作。另，台北晶華通過臺北市衛生局現場稽查與物品抽驗 50 次；台南晶英酒店晶英軒餐廳及宴會廳通過 2025 年度臺南市餐飲衛生分級評核之衛生優良店家。



自主檢驗成果

2025 年度，本集團持續執行食品微生物、農藥殘留、油脂總極性化合物及二氧化硫殘留等自主檢驗與快速檢測，以掌握食材、製程及出餐品質之衛生安全狀況。台北晶華自主檢驗合計 54 次，其中 2 次二氧化硫殘留檢測不合格，均已立即辦理退貨，其餘 52 次符合標準；台南晶英微生物自主檢測 1 次符合標準，並以油脂總極性化合物檢測儀執行油炸油油質檢測 691 次，作為換油管理依據。

表 3-5-1 檢驗項目及次數統計表

飯店	檢驗名稱	檢驗項目	次數
台北晶華	食品微生物檢驗	總生菌數、大腸桿菌、大腸桿菌群	6
	農藥殘留檢驗	有機磷劑類、氨基甲酸鹽類	24
	油脂總極性化合物檢測	油質總極性化合物檢測（註）	12
	二氧化硫快速檢測	二氧化硫殘留快速檢測	12
台南晶英	食品微生物檢驗	沙門氏菌、金黃色葡萄球菌、腸桿菌科	1
台南晶英	油脂總極性化合物檢測	油脂總極性化合物檢測儀檢測	691

註：台北晶華酒店自訂較政府規範嚴格之油品管理標準，當總極性物質含量達 21% 以上時，即不得再使用，應全部更換新油。

表 3-5-2 檢驗成果

飯店	檢測與結果
台北晶華	自主檢驗合計 54 次；其中 2 次二氧化硫殘留檢測不合格，均立即退貨處理，其餘 52 次符合標準。
台南晶英	微生物自主檢測 1 次符合標準；油脂總極性化合物檢測儀檢測 691 次，結果作為是否換油依據。

內部稽核成果

2025 年度台北晶華本館共執行 13 次食品安全與衛生內部稽核及 34 次場所清潔維護與衛生檢查，另針對外館餐廳執行 4 次場所清潔維護與衛生檢查。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消毒等項目；上述內部稽核所影響之餐飲收入占台北晶華餐飲收入淨額 97.07%，占台北晶華營業收入淨額 48.38%。擁有 HACCP 認證之台北晶華宴會廳餐飲收入占台北晶華餐飲收入淨額 20.14%。

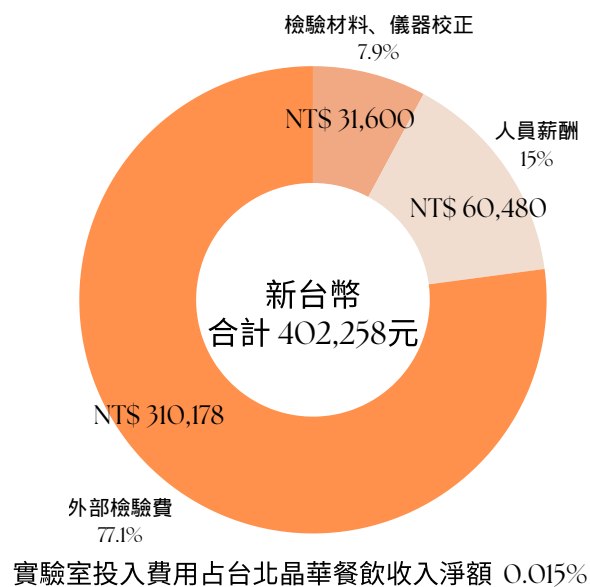
台南晶英雖未取得食品安全管制系統認證，仍依循集團「食品安全與衛生環境標準作業管理程序」落實食品安全管理，並於 2025 年對所有餐廳執行食品安全與衛生內部稽核 36 次及場所清潔維護與衛生檢查 5 次。

食安管理資源投入與教育訓練

實驗室投入

為強化食品安全管理基礎，台北晶華持續投入自主檢驗實驗室相關資源，2025 年度實驗室投入費用包含檢驗材料、儀器校正、人員薪酬及外部檢驗費，合計新臺幣 402,258 元，占台北晶華餐飲收入淨額 0.015%。

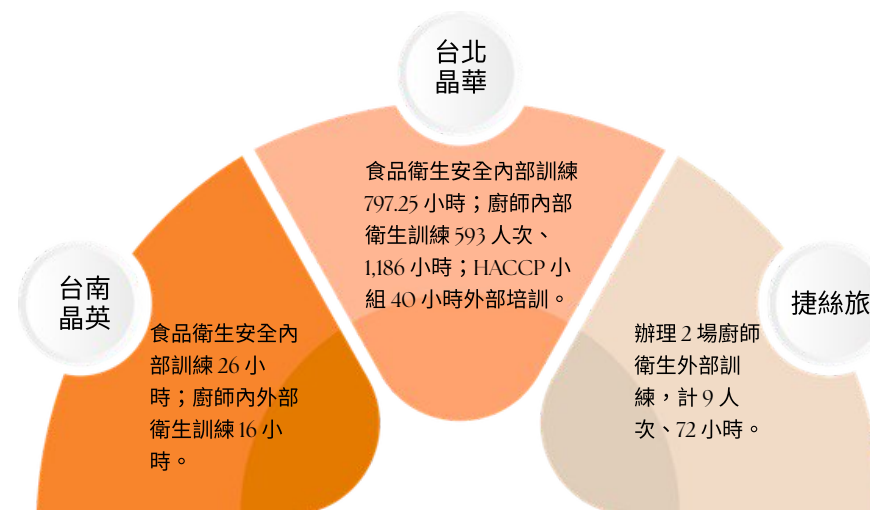
表 3-5-3 台北晶華實驗室投入費用



教育訓練成果

在人員訓練方面，本集團持續透過內部課程、廚師衛生訓練及外部專業培訓，強化第一線人員食品衛生、HACCP 管理及異常事件應變能力。2025 年度各單位食品衛生教育訓練成果如下表所示。

表 3-5-4 食品衛生教育訓練成果



利害關係人溝通與未來目標

本集團主動與員工、供應商及主管機關協作，透過教育訓練、供應鏈溝通、源頭監管、資訊透明、跨部門協調與即時回報機制，提升整體風險應變能力與利害關係人信任。

短期將持續恪遵食品安全相關法規，強化第一線人員教育訓練、原料監控、自主檢驗與內部稽核，確保日常作業安全無虞；中長期將以深化食品安全文化、提升供應鏈透明度、強化食安風險預警與事件應變效能為核心，持續優化食品安全管理制度，創造顧客、供應商、員工及主管機關等利害關係人之信任與永續價值。

3.6 服務品質與顧客體驗

以真誠款待為本，打造有溫度的永續旅宿體驗

重大主題定位

服務品質與顧客體驗是旅宿餐飲業創造顧客信任、品牌價值與長期競爭力的核心。本集團以「將心比心」作為服務文化基礎，將顧客需求、服務品質與永續價值納入營運決策，持續打造兼具專業、溫度與文化深度的旅宿餐飲體驗。

面對國際旅客回流、消費型態轉變及數位服務需求提升，本集團透過顧客回饋管理、滿意度調查、OTA 與社群評價追蹤、數位科技導入及服務流程優化，持續掌握旅客需求並轉化為服務改善與產品創新。2025 年度，本集團深化住宿、餐飲、MICE 與在地永續體驗整合，將永續轉化為旅客可感知、可參與的體驗價值。

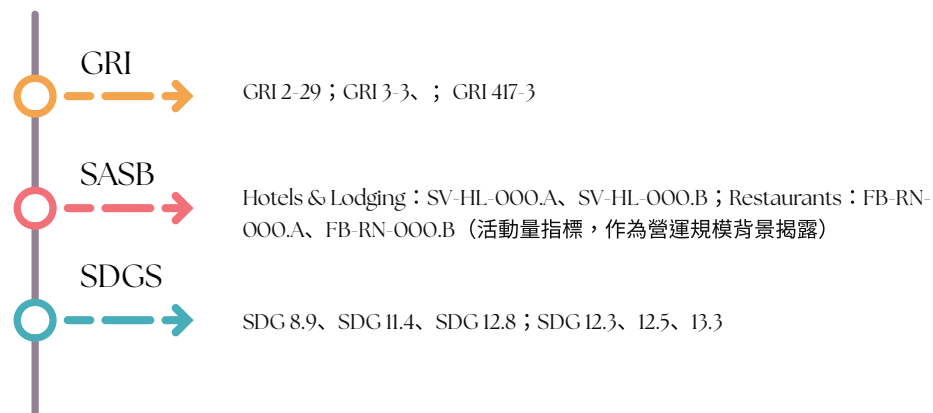
2025年績效亮點



管理重點

- **服務精進**：建立多元顧客溝通與回饋管理機制，透過滿意度調查、OTA 評價、社群回饋與跨部門檢討，持續優化服務流程。
- **數位創新**：導入 AI、CRM、智能語音助理、5G、3D 建模與 VR 等數位工具，提升服務回應效率與個人化體驗。
- **永續體驗**：將住宿、餐飲、會議宴會與在地文化體驗結合低碳、減塑、惜食與責任旅遊，深化永續服務場景。

對應準則與 SDGs



在住宿餐飲服務中，顧客體驗不僅來自單次住宿或用餐感受，更涵蓋服務回應、資訊溝通、數位便利性、場域氛圍與永續參與等整體旅程。晶華國際酒店集團持續從旅客需求出發，透過顧客意見蒐集、外部評價追蹤、智慧服務工具、無紙化會議應用及在地永續體驗設計，提升服務品質的一致性與差異化價值，並將顧客回饋轉化為產品服務精進與品牌信任累積的基礎。

3.6.1 將心比心的服務承諾

晶華國際酒店集團以「將心比心」作為服務文化核心，致力於提供兼具專業、溫度與文化深度的住宿體驗。面對國際旅客回流、消費型態轉變與高端住宿市場競爭加劇，集團持續將顧客需求、服務品質與永續價值納入營運決策，從住宿、餐飲、會議宴會到在地文化體驗，打造更具深度與連結感的服務內容。

為持續提升服務品質，集團透過顧客回饋、滿意度調查、OTA 平台評論、社群互動與一線服務觀察，掌握旅客需求與服務缺口，並將回饋結果轉化為服務流程優化、員工訓練與產品創新的依據。



表 3-6-1 多語系客服信箱網頁連結

語言版本	客服信箱網頁連結	對應服務對象
繁體中文	https://event.silkshotelgroup.com/ContactUs/zh-tw	臺灣及繁體中文使用者
簡體中文	https://event.silkshotelgroup.com/ContactUs/zh-cn	簡體中文使用者
英文	https://event.silkshotelgroup.com/ContactUs/en	國際旅客及英文使用者
日文	https://event.silkshotelgroup.com/ContactUs/ja	日本旅客及日文使用者
韓文	https://event.silkshotelgroup.com/ContactUs/ko	韓國旅客及韓文使用者

集團重視顧客意見與服務回饋，建立多元顧客溝通管道，包含客服信箱、飯店專屬電話、線上客服、社群平台、顧客滿意度調查、申訴專線及各館現場服務窗口，以提升顧客需求回應效率與服務透明度。各飯店由相關營運單位彙整顧客意見，並透過定期檢討、主管督導與跨部門會議追蹤改善進度，確保顧客回饋能有效轉化為服務流程優化、產品設計調整及教育訓練依據。

為強化國內外旅客之意見回饋與服務需求回應，集團建置多語系客服信箱網頁，提供繁體中文、簡體中文、英文、日文及韓文等版本，便利不同語言使用者提出諮詢、建議或服務需求。

2025 年，集團持續將顧客滿意度列為服務品質管理的重要指標，透過滿意度調查、Google 評論、OTA 平台評價、社群回饋及現場意見等管道，掌握旅客對住宿體驗、餐飲品質、設施環境、服務態度、交通便利性與整體體驗之評價。針對顧客反映之服務落差，各館透過標準作業流程調整、員工教育訓練、現場管理優化及跨部門協作，強化問題解決能力與服務一致性。

2025 年度，本集團未發生違反廣告、促銷、贊助或其他行銷傳播相關法規及自願性規約之事件。

整體而言，各館於顧客評價中均維持良好表現，旅客普遍肯定集團旗下品牌在服務細緻度、交通便利性、餐飲品質、親子友善、在地體驗及度假氛圍等面向的表現。

表 3-6-2 各館顧客滿意度與外部評價概況 (資料擷取日期：2026 年4月)

館別／品牌	顧客滿意度或外部評價	累計評論規模	旅客主要肯定面向
台北晶華	顧客滿意度 84 分； Google 評分 4.6 顆星	約 27,000 則 Google 評論	旅客肯定其卓越地理位置、具特色之早餐與餐飲服務品質，以及精緻細膩的服務體驗。
台南晶英	Google 評分4.6顆星	約 16,000 則 Google 評論	旅客一致推崇其絕佳地理位置、豐富設施與親子友善環境，展現都會休閒與家庭旅遊的服務優勢。
太魯閣晶英	顧客滿意肯定率達 96.6%；Google 評分 4.7 顆星	約 7,000 則 Google 評論	旅客高度讚賞峽谷景觀、館內活動安排及完善服務品質，凸顯山林度假與深度旅遊體驗特色。
捷絲旅 晶泉丰旅	Google 評分、平均約 4.4 至 4.7 顆星； 北投晶泉丰旅獲評 Trip.com 9.3高分	超過30,000則 Google 評論	旅客普遍肯定其高 CP 值、交通便利性與親切服務，展現中高端商旅、休閒住宿及溫泉度假品牌的穩定服務表現。

從顧客回饋觀察，台北晶華酒店以都會核心地段、精緻餐飲與高規格服務獲得旅客肯定；台南晶英酒店則以親子友善設施、在地文化氛圍與便利位置形成差異化優勢；太魯閣晶英酒店憑藉峽谷景觀、自然體驗與館內活動安排，持續創造高滿意度的度假體驗；捷絲旅與晶泉丰旅則以交通便利、高 CP 值、親切服務與穩定住宿品質，滿足商務、自由行及休閒旅客之多元需求。

上述顧客回饋將持續納入各館服務品質管理機制，作為設施維護、餐飲品質、服務流程、親子友善設計及教育訓練優化之依據，以提升顧客滿意度與品牌信任。



3.6.3 數位科技導入與智慧服務升級

因應住宿產業數位轉型與旅客需求快速變化，集團持續升級 AI、數據分析、會員管理、智能客房與智慧語音助理等系統，運用科技提升服務效率與顧客體驗。透過 CRM、會員資料庫與住房、餐飲、活動偏好資料的整合，集團得以更精準掌握顧客需求，規劃客製化優惠、促銷活動與個人化服務內容，提升顧客回訪意願與品牌黏著度。

在客房服務方面，導入智能語音助理，協助住客查詢飯店設施、服務資訊與提出客房需求，並透過派工任務功能，將住客需求即時轉為內部服務任務，協助前台、房務或相關單位快速接收、分派與追蹤處理進度，降低電話轉接與人工傳遞造成的時間落差，提升服務回應即時性與跨部門協作效率。

表 3-6-3 5G 整合創新應用與無紙化會議服務成果

項目	2025 年	說明
會議場圖及電子請帖生成場次	140 場	透過 3D 場圖、VR 會場導覽與電子請帖，支援會議與宴會前期規劃，提升客戶溝通效率與活動籌備便利性。

在會議與宴會服務方面，台北晶華酒店強化 MICE 服務布局，設立專責團隊提供客房、會議、宴會與活動規劃之一站式服務，並導入 5G、AI、3D 建模、VR 虛擬實境與環景投影等數位科技，優化活動規劃流程與現場體驗。透過視覺溝通管理平台，活動企劃團隊可將平面場地配置轉換為 3D 模型，使顧客於活動前即能預覽會場配置、舞台設計、桌椅動線與主題佈置，並即時調整設計細節，降低傳統場勘與反覆溝通所需時間，提升服務效率與決策精準度。系統亦可結合手機提供虛擬實境會場導覽，並支援即時電子請帖功能，讓賓客查詢專屬座位與會場動線，提升活動參與便利性與現場體驗。

在無紙化與虛擬場景應用方面，集團運用VR虛擬實境技術與電子化作業流程，協助會議與宴會活動由傳統紙本場圖、實體請帖及人工溝通，逐步轉向數位化、可視化與即時化管理。

5G 技術亦應用於宴會活動的沉浸式視覺呈現。透過環景投影與光雕技術，宴會廳可依不同活動需求快速轉換場景，減少一次性實體背板與臨時佈置物使用，兼顧活動美學、服務品質與環境友善效益。隨著 5G 整合創新應用逐步成熟，會議活動業務亦展現成長動能，2025 年會議活動總營收年增約 25%，支持集團拓展高端 MICE 與活動市場。

3.6.4 住宿、餐飲與永續在地體驗整合

持續以「深度體驗、生活美學、在地連結」作為服務與產品設計方向，將住宿服務與城市觀光、餐飲體驗、文化活動、地方特色及永續行動相互結合，提升旅客停留期間的體驗深度與情感連結。透過住宿、餐飲、會議宴會及在地文化體驗等服務場域，集團不僅滿足旅客休憩與消費需求，也進一步將低碳行動、責任消費、在地共好與環境友善理念融入顧客旅程。

將永續融入住宿、餐飲與會議服務設計，使旅客在服務過程中自然參與低碳行動、減廢惜食與責任旅遊。透過低碳住宿、永續餐桌與EcoMeet 永續會議等服務模式，永續不再只是企業內部管理成果，而是成為顧客旅程的一部分。當永續能被旅客看見、理解並參與，便能進一步強化顧客信任與品牌認同，使住宿服務不僅是單次消費體驗，也成為旅客參與永續生活的入口。

在住宿場域，將節能設備、能源效率提升與節水優化等後端管理成果，延伸為旅客可參與的低碳體驗。透過客房環保小卡、續住減少毛巾與床單更換、減塑備品及環境友善住宿設計，鼓勵旅客在不影響住宿品質的前提下，共同參與節能、節水與資源減量行動，使節能不只是設備管理，也成為旅客可選擇、可參與的日常行動。

在餐飲場域，本集團結合 AI 廚餘管理與顧客端「三分之一計畫」，透過後端數據分析與前端餐盤設計，引導顧客少量多取、減少過量取餐與剩食產生。此作法使顧客的用餐行為也能成為永續行動的一部分，並協助餐飲團隊優化備料、供應量與菜色設計，降低食材浪費並提升資源使用效率。

餐飲服務方面，集團透過主題餐飲、客座主廚、節慶企劃與永續餐桌概念，持續提升用餐體驗與市場能見度。主廚團隊善用當季食材，並透過食品安全管理與內部檢驗機制，兼顧餐飲品質、顧客健康與永續價值。未來亦將持續推動國際名店合作、主廚交流與創新菜單開發，提升餐飲服務的差異化與品牌競爭力。

故宮品華位於國立故宮博物院院區內，結合故宮文化意象、中華美食與精緻餐飲服務，展現餐飲體驗與在地文化場域整合的特色。故宮品華已列入環境部「淨零綠生活」相關平台之環保餐廳，於營運中落實無痕飲食與惜食理念，包括減少免費提供一次性餐具、鼓勵消費者自備容器、優先採用台灣在地與當季食材，並透過資源減量與惜食行動，將文化餐飲體驗與責任消費結合，呼應集團推動永續旅遊與永續餐飲的方向。

本集團亦將永續理念融入在地體驗與責任旅遊設計，透過低碳旅遊、在地採購、減塑措施、永續餐飲與環境教育，鼓勵旅客共同參與地方文化、自然生態與社區共好的旅遊行動。各品牌依據所在地特色設計不同服務內容，例如城市文化探索、自然生態體驗、食農教育、地方美食導覽與生態友善行程，使住宿服務不僅創造顧客體驗價值，也對地方經濟、文化保存與環境保護產生正向影響。



3.6.5 年度成果與未來方向

2025 年，集團持續從旅客旅程出發，將意見蒐集、現場觀察與外部平台評價納入日常營運檢視，作為各館調整服務細節與優化住宿產品的重要依據。從各館評價結果觀察，旅客對集團旗下品牌之地點便利性、餐飲表現、親子友善設施、自然景觀、活動安排及人員服務均給予正向回饋，顯示各品牌能依據不同客群與場域特色，維持穩定且具辨識度的服務表現。

在服務創新方面，集團逐步將科技工具導入旅客需求處理、客房服務、會員經營及會議宴會籌備流程，提升服務回應速度與內部協作效能。台北晶華酒店以數位化工具支援 140 場會議與宴會活動之場圖及電子邀請作業，協助活動籌備由紙本與人工溝通轉向更即時、可視化及低紙化的作業模式，提升活動規劃便利性與賓客參與體驗。

未來，集團將持續以旅客需求洞察、服務流程精進與科技輔助應用為推動方向，強化住宿、餐飲、會議宴會及地方特色體驗之整合能力。同時，將低碳、減廢、惜食與在地文化等永續元素轉化為旅客可理解、可選擇並可參與的服務內容，持續累積顧客信任、品牌認同與長期營運價值。



3.7 社區關懷與參與

飯店不僅是旅人停留的場域，更是城市文化、地方產業與社區共好的重要平台。2025年，本集團延續「取之於社會、用之於社會」的理念，結合集團旗下各品牌與營運據點特色，持續推動公益關懷、在地文化推廣、食農教育、弱勢支持與永續旅遊倡議，期望透過貼近本業的行動，將餐飲、旅宿與服務專業轉化為社會正向影響力。

3.7.1 管理方針

本集團以長期陪伴與在地共創為社區參與核心，透過各營運據點與地方政府、社福機構、學校、農業團體、文化工作者及供應商夥伴合作，辨識所在社區需求，並依據各品牌與據點特色規劃相應行動。台北晶華酒店長期投入中山區鄰里關懷、弱勢餐食支持與公益市集；台南晶英酒店結合府城文化、在地導覽與城市節慶活動，推動文化觀光共榮；太魯閣晶英酒店則立足花蓮，投入地方關懷、社區支持及災後復原行動；捷絲旅及晶泉丰旅則透過永續旅宿、環境教育與旅客參與機制，擴大社會參與觸及。

為提升專案執行效益，本集團透過活動參與人次、受益對象、公益投入金額及志工投入等可量化指標，追蹤社區參與成果，並持續蒐集在地合作夥伴、旅客參與情形及利害關係人回饋，作為未來資源配置與專案優化之依據。

3.7.2 2025 年行動與成果

餐飲專業與公益關懷

台北晶華酒店 ROBIN'S 鐵板燒行政主廚陳春生自 2016 年起持續投入花蓮黎明教養院義煮行動，2025 年邁入第十年。年度活動集結廚師與志工團隊，運用飯店餐飲專業為院生準備高品質餐點，將美食化為陪伴與支持。2025 年活動共烹製 500 份餐點，展現本集團長期投入弱勢關懷、以專業回饋社會的承諾。

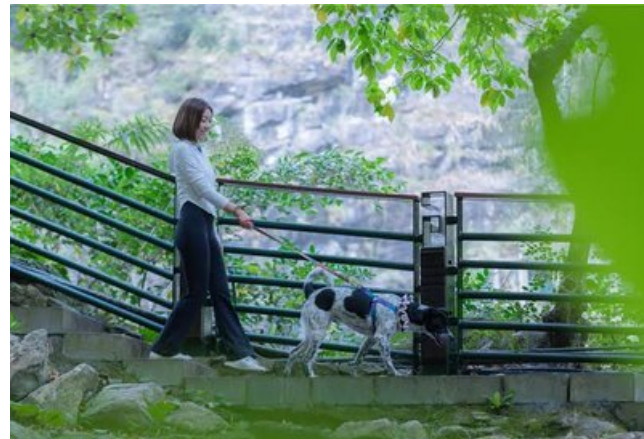
此外，台北晶華延續「晶華聖誕慈善市集」公益品牌，於歲末結合米其林名廚、晶華主廚團隊、供應商與旅客參與，以節慶美饌、精選食材及二手良品餐具有義賣，實踐「永續、共好、循環」精神。活動收入扣除必要成本後，全數捐贈予喜憨兒社會福利基金會，協助弱勢家庭與青年獲得更多支持。



公益拓展與物資支持

除長期公益專案外，本集團亦依據社會需求投入不同形式之公益支持。2025年，太魯閣晶英酒店攜手花蓮捐血中心辦理捐血公益活動，共募集 177 袋血，支持醫療救護與社會健康需求；並捐贈生活用品予伊甸社會福利基金會，協助社福機構照護弱勢族群之日常需求。

同時，亦透過可用物資再利用，將布巾、枕頭等物資捐贈予動物照護單位，支持流浪動物照護與資源循環，將飯店營運中仍具使用價值之物資轉化為社區支持力量，延續「惜物、循環、共好」的永續精神。



在地文化與城市共榮



本集團重視飯店與城市文化的共生關係，透過旅宿產品與地方節慶串聯，支持在地文化傳承與觀光活化。台南晶英酒店推出《府城 300》文化導覽，由專業嚮導帶領旅客深入府城街區，認識台南歷史、傳統文化與城市風貌；同時舉辦「府城啤酒漢堡節」，集結 54 間店家與餐車，吸引逾 15,000 人參與，帶動地方美食文化、城市節慶經濟與商圈活絡。

台北晶華酒店則響應「2025 大稻埕夏日節」及「2025 花 IN 台北」等城市活動，推出主題住房專案與文化體驗，串聯煙火遊河、藝文展覽、觀光巴士與城市節慶，引導旅客探索台北文化景點，促進在地觀光及商圈共榮。

文化藝術與創意人才支持

台北晶華酒店持續投入營運資源，支持國內文化藝術及創意人才發展。2025年，透過提供活動場地、餐飲、住宿及相關服務，支持「2025台北燈節頒獎典禮」、「2025國際首都創意藝術文創大賽」、「第27屆台北電影節」及「2025台北白晝之夜」等4項文化藝術活動，資源投入金額共計新台幣3,192仟元。

所支持活動之公開成果包括國際首都創意藝術文創大賽匯聚全球20多國參與並設置80個競賽組別，以及台北電影節展映百餘部國內外影片，促進文化藝術推廣、創意人才培育及民眾文化參與。



食農體驗與地方產業連結



台南晶英酒店透過春季採果「GO」住房專案，與在地果園合作，提供草莓、蜜棗等採果體驗，讓旅客於旅程中認識產地、季節與飲食文化，並以農旅體驗強化住宿服務與在地農業的連結。透過將住宿體驗延伸至產地與地方農業，期望促進旅客對在地食材與季節飲食的理解，並支持地方產業韌性。

旅客參與與低碳旅遊倡議

持續將社區參與與旅客體驗結合，使旅客在住宿與餐飲消費過程中自然參與永續。捷絲旅台北西門館透過延長住宿減少資源耗用、提撥部分住宿收入支持公益、提供免費捷運票及在地旅遊地圖等措施，鼓勵旅客採取低碳旅遊方式，展現本集團將旅客參與融入永續旅遊的具體實踐。



惜食教育與責任消費

台北晶華酒店於2025年啟動「永續餐桌1/3計畫」，透過餐盤設計引導消費者適量取餐，培養惜食與責任消費意識，並使人均廚餘量降低 33%。該計畫結合廚餘減量、餐飲教育與消費者參與，展現飯店作為永續倡議平台的角色；相關管理措施與減量成果詳見4.3「廢棄物與污染管理」。



社區韌性與災後支持



2025年花蓮馬鞍溪堰塞湖溢流災害發生後，太魯閣晶英酒店秉持集團在地關懷與社區共好的精神，投入災後支援與環境復原行動，協助受災地區進行環境清理、機電修復及高壓水槍清洗，並依現場需求提供防蟲噴霧等防護物資，以降低災後環境衛生風險。透過人力與物資支援，太魯閣晶英酒店發揮旅宿業者在社區網絡中的支持力量，陪伴地方逐步復原，並提升社區韌性。



3.7.3 2025 年度績效

表 3-7-1 2025 年社區關懷與參與績效摘要



弱勢關懷與公益餐食

義煮餐點

500份

定期捐贈餐盒

3,560份

含花蓮黎明教養院義煮餐點及社區鄰里弱勢族群定期餐盒捐贈。



公益市集與志工參與

公益投入

300仟元

志工

152人次

投入

1,216小時

包含花蓮黎明教養院義煮之食材及慈善市集義賣捐贈與兩場活動之志工。



在地文化與城市觀光

54間

店家

15,000人

參與

以台南晶英府城啤酒漢堡節為主要統計成果。



惜食教育與責任消費

人均廚餘減量

33%

台北晶華「永續餐桌1/3計畫」成果；詳見4.3「廢棄物與污染管理」。



社區環境維護

公園認養投入

1,183 仟元

含中山區四號公園認養之維護成本、人力費用及清潔維護支出。



社會公益與文化支持

總投入

12,023仟元

其中文化藝術與創意人才支持

3,192仟元

包含社會公益捐贈及文化藝術活動資源支持；其中文化藝術支持係提供場地、餐飲、住宿及相關服務，共支持4項文化藝術活動，涵蓋藝術創作、影視展演、傳統燈藝及城市文化。

3.7.4 社區參與專案與永續發展目標連結

表 3-7-2 社區關懷與參與專案與永續發展目標（SDGs）對照表

永續面向	專案／活動類型	2025 年重點成果	主要對應 SDGs	對應 SDG 細項指標	對應說明
共學	文化策展與研學體驗	北投晶泉丰旅「泉煙・秘境」駐村藝術吸引2,300位旅人參觀，並辦理40人次研學體驗。	  	4.7、11.4、12.8	透過藝術策展與研學活動，推廣地方文化、自然景觀與永續旅遊教育。
共學	文化旅遊與城市導覽	台北晶華「藝宿晶華」文化旅遊專案及台南晶英「府城300」文化導覽，結合展覽、城市觀光、餐飲體驗與專業導覽。	    	4.7、8.9、11.4、12.b、17.17	促進文化資產推廣、永續觀光發展、城市文化理解及跨界合作。
共創	多元文化與包容倡議	台南晶英「晶豔秀」以表演藝術與美食饗宴倡議尊重、平等與文化多樣性。	  	5.1、10.2、11.4	透過多元文化活動傳遞包容價值，促進社會平等與文化多樣性。
共創	文化藝術與創意人才支持	提供場地、餐飲、住宿或相關服務資源，支持4項文化藝術活動，資源投入3,192仟元；該金額已納入表 3-7-1 社會公益與文化支持總投入。	  	4.4、11.4、17.17	透過資源投入，支持文化藝術推廣、創意人才培育、傳統燈藝傳承及城市文化發展。
共創	生態旅遊與永續海味	台南晶英「里海尋騎」結合台江生態與低碳騎行；並攜手屏東農好推廣永續海味食材。	     	8.9、11.4、12.2、12.b、13.3、14.4、17.17	串聯生態體驗、永續食材與地方文化，支持永續觀光、責任採購及海洋資源永續利用。
共好	公益餐食與弱勢關懷	台北晶華 ROBIN'S 鐵板燒義煮行動製作 500 份餐食，並持續推動弱勢族群定期餐盒支持。	   	2.1、3.8、10.2、17.17	以飯店餐飲專業支持弱勢族群餐食需求，並結合志工與合作夥伴擴大公益影響。
共好	公益市集與社福支持	晶華聖誕慈善市集結合節慶美饌、二手餐具義賣與供應商參與；另透過捐血及生活用品捐贈支持社福與醫療公益需求。	   	3.8、10.2、12.5、12.8、17.17	將節慶消費、資源循環與公益捐贈結合，支持社會福利、健康福祉與責任消費。
共好	食農體驗與城市節慶	台南晶英春季採果「GO」住房專案連結在地果園；府城啤酒漢堡節結束 54 間店家與餐車，吸引逾 15,000 人參與。	   	8.9、11.4、12.b、17.17	透過農旅體驗與城市節慶活動，促進地方觀光、飲食文化推廣與商圈活絡。

永續面向	專案／活動類型	2025 年重點成果	主要對應 SDGs	對應 SDG 細項指標	對應說明
共好	低碳旅遊與責任消費	台北晶華城市節慶住房專案串聯大稻埕夏日節、花IN 台北等活動；「永續餐桌 1/3 計畫」使人均廚餘量降低 33%。	    	8.9、11.4、12.3、12.5、12.8、12.b、13.3、17.17	透過住宿產品、城市節慶與餐飲行為設計，引導旅客參與低碳旅遊、惜食教育與責任消費。
共生	傳統工藝與永續生活教育	北投晶泉丰旅「蒔草・泉森物語」結合傳統工藝、藝術駐村、展覽與研學課程，吸引 102 位旅人參與。	  	4.7、11.4、12.8	透過傳統工藝與研學體驗，促進文化傳承、地方學習與永續生活意識。
共生	友善土地與生命關懷	捷絲旅與芙彤園「植感好眠」導入自然農法產品並支持認養香草田；另透過布巾、枕頭等物資捐贈支持流浪動物照護。	   	3.4、12.2、12.5、15.1、15.5、17.17	將自然農法、友善土地、物資循環與動物照護結合，擴大住宿服務對環境與生命關懷的正向影響。
共生	社區環境維護與鄰里關懷	長期投入中山區四號公園認養與社區公共空間維護，支持居民生活福祉與都市綠地品質。	  	3.4、11.7、15.1	透過公共空間維護與都市綠地認養，支持社區環境品質、居民身心福祉與陸域生態維護。

2025 年本集團社區關懷與參與行動主要呼應 SDG 8「合適工作與經濟成長」、SDG 10「減少不平等」、SDG 11「永續城市與社區」、SDG 12「負責任消費與生產」及 SDG 17「夥伴關係」。透過公益服務、文化觀光、食農教育、低碳旅遊、環境教育與跨界合作，本集團持續運用住宿產業影響力，促進地方共榮、社會包容與永續旅遊發展。



未來展望

本集團將持續深化「在地共好」策略，擴大各據點與地方社群、社福機構、文化團體及永續供應鏈夥伴的合作，並強化公益活動成果量化管理。2026 年起，集團將優先推動三項方向：一、建立跨品牌社區參與資料盤點機制，完整統計志工投入、公益投入、受益人次及合作夥伴數；二、擴大旅客參與公益與低碳旅遊專案，讓永續行動融入日常旅程；三、深化在地文化與食農教育內容，透過住宿服務平台支持地方產業、文化保存與社區韌性，持續為城市與社會創造共享價值。

4.

環境永續與氣候行動 Environment

低碳轉型・共築環境韌性

面對氣候變遷、能源價格波動及自然資源使用壓力，品華國際酒店集團持續強化環境管理與低碳轉型，透過制度化管理、營運改善與服務創新，降低旅宿餐飲活動對環境的影響，並提升營運韌性。

本章承接「氣候行動與環境共生」策略主軸，說明集團在氣候風險管理、溫室氣體與能源管理、水資源與廢棄物管理，以及生物多樣性保護等面向的管理作為與年度成果。

年度績效亮點

換用高效率冰水主機節能率 **38.68%**

回收 **16.096** 千立方公尺水資源

永續餐桌計畫降低人均廚餘量 **33%**

完成溫室氣體排放盤查 **2.52** 萬公噸 CO₂e

永續策略藍圖

氣候治理與營運韌性

低碳營運與能源轉型

水資源與循環管理

生態共生與旅客參與

2025 年行動重點

依 TCFD 架構辨識實體風險、轉型風險與氣候機會，並納入管理與營運評估。

推動溫室氣體盤查、能源監控、高效率設備、再生能源評估及低碳服務。

推動節水、泳池溢流水回收、廢棄物減量、惜食與資源再利用。

結合山林、海洋、在地環境與旅宿服務，推動生態教育及責任旅遊。

短期管理重點

完善氣候風險與機會清單、權責分工、應變措施及年度追蹤。

持續改善能源使用強度，追蹤節能效益及排放績效。

建立水資源、廢棄物及廚餘年度指標，強化來源、去向與績效追蹤。

盤點營運據點之生態關聯與活動成果，補強可量化績效揭露。

中長期價值

將氣候韌性納入營運決策、設備投資、供應鏈管理與服務設計。

逐步發展低碳旅宿、低碳餐飲與永續會議，支持營運低碳轉型。

建構資源效率更高、廢棄物更少的循環型旅宿餐飲營運模式。

將旅宿服務延伸為環境教育與旅客參與平台，促進自然保育與地方共好。

4.1 氣候變遷因應

以低碳營運為核心，強化氣候韌性與永續服務轉型

重大主題定位

氣候變遷已成為影響住宿餐飲業營運韌性與長期競爭力的重要議題。極端氣候事件、能源價格波動、碳定價機制與氣候相關揭露要求，以及低碳消費趨勢與供應鏈穩定性，均可能對營運成本、資本支出、顧客需求及服務供應造成影響。本集團將氣候變遷因應視為環境永續管理之核心，參考 TCFD 架構及 IFRS S2 氣候相關揭露要求，從治理、策略、風險管理、指標與目標四大面向，持續辨識及管理氣候相關風險與機會。面對低碳轉型與氣候調適需求，本集團以提升能源效率、溫室氣體盤查、再生能源導入評估、低碳服務發展、供應鏈韌性強化及資源循環作為主要行動方向。透過節能設備汰換、能源管理優化、水資源與廢棄物管理、AI 廚餘管理及顧客參與機制，將氣候行動逐步融入住宿、餐飲與會議服務場域，並轉化為顧客、企業客戶及利害關係人可理解、可參與的低碳住宿體驗。

2025 年績效亮點



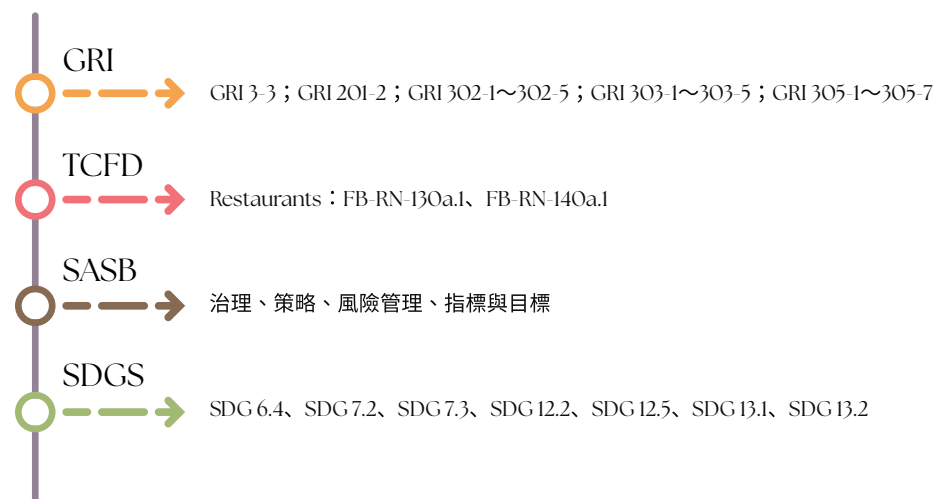
管理重點

氣候治理：永續發展委員會統籌，環境永續小組負責氣候風險與機會辨識、評估及推動，納入營運管理、設備投資、採購決策及服務設計流程。

風險與韌性：辨識氣候、能源、法規、供應鏈及水資源風險，建立災害應變、能源節水管理與營運備援機制。

低碳轉型：推動溫室氣體盤查、範疇二地域別／市場別揭露、節能設備汰換、再生能源採購評估，強化低碳營運與永續服務競爭力。

對應準則與 SDGs



對住宿餐飲業而言，氣候議題已逐步由環境管理延伸至營運決策、成本管理與服務發展。本集團將氣候相關風險與機會納入經營管理，透過治理權責、風險辨識、情境分析與績效追蹤，掌握極端氣候、能源轉型及市場需求變化可能帶來的影響，並據以規劃減碳行動與營運調適措施，在降低氣候風險的同時，持續發展低碳服務與提升營運韌性。

4.1.1 氣候治理與管理方針

本集團於董事會層級設立永續發展委員會，統籌永續策略規劃與推動，並將氣候相關議題納入永續管理與風險治理架構。執行層面由永續發展委員會轄下之環境永續小組負責氣候變遷相關議題之辨識、評估與執行，作為管理氣候風險、掌握氣候機會及評估潛在財務影響之依據。

環境永續小組透過跨部門協作，將氣候風險與機會之評估結果納入營運管理、設備投資、採購決策及服務設計流程，使氣候管理落實於日常營運與決策機制。管理階層負責評估、核定及監督相關氣候策略與行動方案，並定期檢視目標達成情形與風險評估結果，每年向董事會報告執行進度與績效成果，逐步強化氣候治理之透明度、執行力與持續改善能力。

氣候變遷風險與機會矩陣圖

4.1.2 氣候風險與機會辨識及評估

本集團依循重大性原則，辨識與營運相關之環境、社會及公司治理議題，並進一步鑑別氣候相關風險與機會，作為評估營運衝擊、財務影響及制定因應策略之依據。氣候相關風險主要包含實體風險、轉型風險及外部能源風險；其中，颱風、豪雨、高溫及乾旱等極端氣候事件，可能影響旅客住宿意願、供應鏈穩定、設施設備維護及營運持續性；能源價格波動、地緣政治能源風險、碳費及低碳法規趨嚴，則可能推升營運成本、資本支出及碳管理壓力。

除風險辨識外，本集團亦持續掌握氣候變遷所帶來之發展機會，包括導入節能技術、提升能源使用效率、評估再生能源採購、發展低碳產品與永續服務，以及因應綠色旅遊、永續會議及低碳餐飲需求成長所帶來之市場契機。

為掌握各項氣候議題之管理優先順序，本集團依風險類型、影響期程、發生可能性及潛在衝擊程度進行評估，並透過氣候風險與機會矩陣辨識高優先管理議題，作為節能投資、營運韌性強化、供應鏈調整、資源配置及低碳服務發展之決策依據。

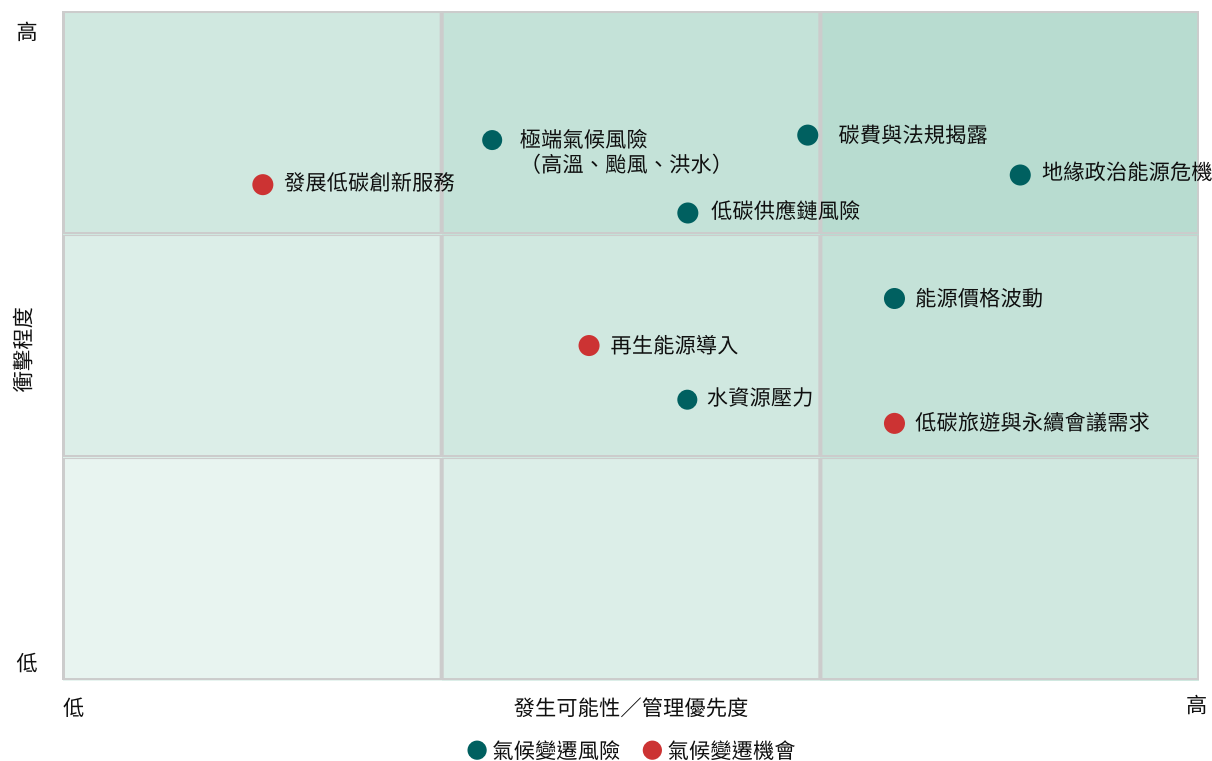


表 4-1-1 氣候風險與機會對營運之潛在影響及因應策略

氣候議題	風險／機會類型	潛在衝擊	影響期程	管理優先性	因應策略
碳費與低碳法規趨嚴	轉型風險	可能增加營運成本、碳管理要求及資訊揭露壓力。	短期／中期	中	推動溫室氣體盤查、節能設備汰換、能源效率提升及低碳營運管理。
能源價格波動與地緣政治能源風險	轉型風險／營運風險	能源供應不穩與價格波動可能推升電力、燃料及原物料成本。	短期／中期	中高	建立能源監控機制、導入高效率設備、推動節能措施，評估綠電與再生能源使用。
極端氣候事件	實體風險	颱風、高溫及暴雨影響顧客旅行意願、供應鏈穩定、營運持續性及設施維護成本。	中期／長期	中高	建立災害應變 SOP、設備維護、防災演練及營運備援機制。
水資源壓力	實體風險	乾旱、限水或極端降雨影響住宿餐飲及溫泉據點營運穩定性。	中期／長期	中	推動節水管理、水資源監測、缺水應變及回收水再利用。
低碳供應鏈風險	轉型風險	供應商能源成本、碳管理能力及供應穩定性可能影響採購成本與服務供給。	中期	中	強化在地採購、供應商溝通、永續供應鏈管理及低碳物料導入。
再生能源導入	氣候機會	有助降低範疇二市場別排放量，提升能源轉型與低碳品牌形象。	短期／中期	中	評估綠電購售、再生能源憑證及再生能源採購比例。
低碳旅遊與永續會議需求成長	氣候機會	有助於發展綠色住宿、EcoMeet 永續會議、低碳餐飲與永續旅遊服務。	短期／中期	中高	發展低碳服務、減塑措施、在地採購、永續餐桌及永續會議專案。

4.1.3 氣候情境分析與財務影響

為評估氣候變遷對營運、策略及財務之潛在影響，本集團辨識氣候相關轉型風險、實體風險及發展機會，並依短、中、長期影響進行情境分析。短期風險主要來自碳費、碳稅、ESG 揭露要求、能源價格及原物料成本波動；中期風險包括低碳技術導入、節能設備汰換所需資本支出增加，以及供應鏈波動與極端氣候事件造成之營運中斷；長期則可能因能源與水資源需求、消費行為及市場結構變化，影響本集團之營運模式與收入來源。

本集團導入氣候情境分析機制，選定 1.5°C 低碳轉型情境、高升溫情境（>2.8°C）、能源轉型落後情境及能源衝擊情境（地緣政治）進行評估，以掌握不同氣候與外部環境變化下，對營運、策略及財務之潛在影響。分析假設包含能源價格上升、碳費制度逐步導入、電力排放係數變化、極端氣候事件頻率與強度提高、能源供應不穩，以及住房率與餐飲需求變動等影響營收之關鍵因子，作為評估財務影響、資源配置及氣候因應策略之參考。

情境比較

1.5°C 低碳轉型情境



能源價格
穩定上升



碳費/碳稅
逐步導入



資本支出
中度增加



營運中斷風險
較低

>2.8°C 高升溫情境



能源價格
劇烈波動



碳費/碳稅
延遲但高額



資本支出
大幅增加



營運中斷風險
顯著提高

本集團依據 TCFD 架構及 GRI 201-2 精神，辨識氣候變遷可能對旅宿餐飲營運造成之實體風險、轉型風險及低碳服務機會，作為後續風險管理、營運調整及財務影響評估之基礎。

表 4-1-2 氣候情境分析、財務營運影響及策略因應

情境類型	主要風險因子	財務與營運影響 (估計)	策略因應
低碳轉型情境 (1.5°C)	氣候政策趨嚴、碳費制度導入、能源價格上升及 ESG 揭露要求提升。	營運成本增加約占營收的 0.3%-0.46%；並可能增加節能設備、能源管理系統及氣候資訊揭露相關投資需求之資本投入。	發展低碳產品與服務，強化能源管理、節能投資及氣候揭露能力。
高升溫情境 (>2.8°C)	極端氣候加劇、營運中斷風險提高、能源價格波動與保險成本上升。	營運成本增加約占營收的 0.2%~0.5%；營收波動影響約 -0.5%~ -1.5%，極端情境下可能擴大至 2% 以上；並可能增加設施設備維護、防災、保險及營運備援成本。	建立災害應變、設備維護、防災演練與營運備援機制。
能源轉型落後 情境	未及時導入低碳措施，面臨碳費與能源價格雙重壓力。	能源、碳費及設備效率落後所增加之營運成本約占營收的 0.5%~1.0%；後續若加速設備汰換與能源管理系統導入，可能增加資本投入。	加速節能設備汰換、能源管理系統導入與再生能源評估。
能源衝擊情境 (地緣政治)	國際地緣政治衝突造成能源供應不穩、電力與燃料價格上升。	能源、燃料及原物料成本波動可能使營運成本增加約占營收 0.5%~1.0%；營收影響約 -0.3%~ -1.0%。	強化能源監控、供應鏈多元化、在地採購與營運調度能力。

註：上述財務量化影響為情境分析估計區間，實際影響將依市場、政策、能源價格及氣候事件發生情形而有所差異。

4.1.4 低碳轉型策略與行動成果

本集團依據氣候風險與機會辨識結果，將低碳轉型行動聚焦於能源效率提升、再生能源導入評估、低碳服務發展、資源循環與供應鏈韌性強化，並透過設備維護、能源使用監控、營運流程調整及災害應變管理，提升對高溫、強降雨等極端氣候事件之應變能力。相關能源、水資源及廢棄物管理數據，分別於 4.2「能源與資源管理」及 4.3「廢棄物與污染管理」揭露；本節則彙整與氣候轉型、減碳管理及營運韌性直接相關之重點成果。

在實體氣候風險應變方面，本集團除持續強化營運據點之防災、設備巡檢與營運備援管理外，亦關注重大氣候或環境事件後之在地復原需求。2025 年 9 月光復淹塞湖事件發生後，集團旗下太魯閣晶英投入災後環境清理、機電協助及防護物資支援，協助受影響社區降低災後環境衛生風險並逐步恢復日常運作，展現旅宿業者支持地方復原與強化社區韌性之角色。



山林旅遊與生物多樣性保護

太魯閣晶英座落於太魯閣國家公園內，營運管理重視降低旅遊活動對自然環境之干擾，並將生態保育、低碳旅遊與旅客環境教育結合。飯店於震後復業後以「山林癒」為主軸，規劃「天祥漫步」、「秘境散策」等自然導覽，帶領旅客認識峽谷地形、山林生態與在地人文；餐飲服務則優先選用西賓農場當令蔬果、花蓮在地漁產及飯店花園栽植之香草與食用花，以降低食物里程並支持在地農漁業。同時，飯店與太魯閣國家公園管理處合作推動「獨居蜂旅館」工作坊，透過旅客參與棲地設施製作與生態教育，支持授粉昆蟲棲地維護，將旅宿體驗轉化為保護生態系統服務與生物多樣性的具體行動。

表 4-1-3 低碳轉型策略、行動及成果摘要

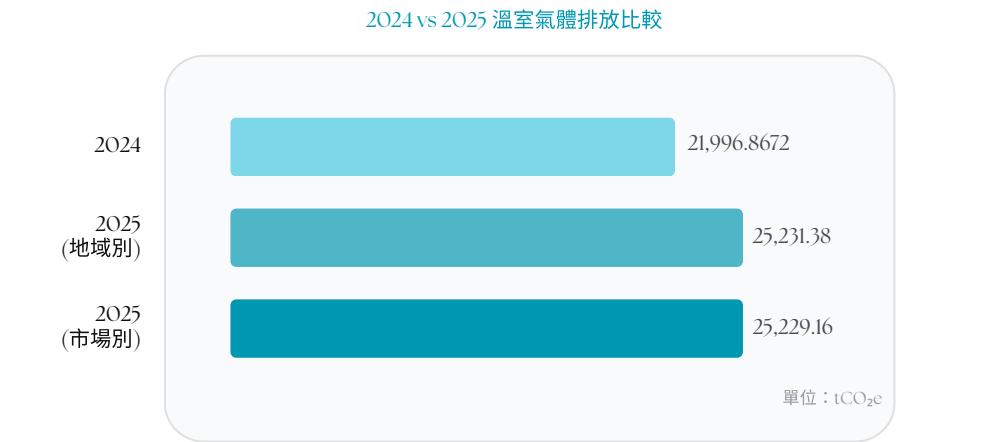
策略主軸	2025 年重點行動／成果	與氣候管理之連結
能源效率提升	台北晶華完成 400RT 高效率水冷變頻磁浮離心式冰水主機更新，節能率達 38.68%；並持續推動 600RT 冰水主機效能改善與 AI 能源管理系統導入。	降低用電需求與範疇二排放，提升能源成本韌性。
再生能源導入	台北晶華攜手館內精品租戶共同推動再生能源使用，2025 年再生能源供電占台北晶華建物整體電力使用量約 0.8%。	支持能源轉型，並作為範疇二市場別排放管理與再生能源使用規劃之基礎。
低碳服務發展	推動綠色住宿、EcoMeet 永續會議、低碳餐飲及減少一次性用品等服務設計。2025 年 EcoMeet 永續會議共 177 家企業參與，占年度會議總場次 24%；導入 AI 廚餘系統至今年平均減碳 74.9 公噸；泰市場試驗餐廳廚餘量減少 33%，並逐步擴大至其他餐飲場域。	回應低碳旅遊及永續會議需求，降低服務過程之資源耗用與廢棄物產生，提升品牌低碳服務競爭力。
資源循環與減廢	推動廚餘減量、包材減量、資源回收及廢食用油再生利用，詳細績效於 4.3 揭露。	降低廢棄物處理負荷，為未來範疇三管理奠定基礎。
供應鏈韌性	推動在地採購、永續食材及低碳物料管理，降低運輸與供應鏈波動風險。	降低供應中斷風險及供應鏈碳足跡。
生態友善旅遊與自然資本管理	太魯閣品英以「山林癒」為主軸，結合自然導覽、在地食材採購及「獨居蜂旅館」工作坊，推動低干擾旅遊與旅客環境教育。	降低旅遊活動對國家公園環境之干擾，強化低碳旅遊內涵，並支持生態系統服務、生物多樣性與在地社區共好。

依 2025 年 EarthCheck 報告追溯基準，台北晶華溫室氣體排放強度由前一年度每住客夜 26.6 kg CO₂e 降至 25.4 kg CO₂e，下降 4.5%。後續本集團將持續強化數據邊界、計算方法與排放係數說明，以提升年度比較之一致性與可驗證性。

4.1.5 溫室氣體盤查、指標與目標

本集團持續推動溫室氣體盤查制度，並於 2025 年進一步強化盤查邊界、活動數據蒐集及範疇二地域別／市場別揭露，涵蓋範疇一及範疇二主要排放來源，作為碳排放管理、減量策略及目標設定之基礎。地域別排放量係依各營運據點所在地電網平均排放係數計算外購電力之溫室氣體排放；市場別排放量則納入實際電力採購契約、再生能源使用及再生能源憑證等市場工具之影響，以反映本公司可認列之低碳電力採購對範疇二排放量之影響。

2025 年本公司及合併財務報告子公司之集團溫室氣體排放量為 25,231.3794 公噸 CO₂e（地域別）及 25,229.1634 公噸 CO₂e（市場別）。2024 年重編後集團溫室氣體排放量為 21,996.8672 公噸 CO₂e（地域別）；年度變化應併同盤查邊界、納入實體、營運活動及能源使用情形綜合評估。為提升年度比較之一致性，2025 年報告書已依 GHG Protocol 營運控制邊界原則調整 2024 年比較基礎，排除台北晶華商場租賃面積相關能源使用與排放；因此，本節所列 2024 年數據與 2024 年永續報告書揭露數據有所差異。



台北晶華已導入再生能源，並攜手館內精品租戶共同推動再生能源使用。2025 年再生能源供電量占台北晶華建物整體電力使用量約 0.8%，其計算基礎包含飯店營運區域及商場租賃區域之用電量。相關 RECs 由台北晶華及精品租戶依各自用電與採購安排分別持有。由於本集團溫室氣體盤查係依 GHG Protocol 營運控制邊界原則辦理，範疇二市場別排放量僅就本公司可認列之再生能源採購及憑證進行計算。

本節依組織邊界及集團合計數據揭露溫室氣體排放情形，相關數據詳見表 4-1-4。未來，本集團將持續完善再生能源採購與憑證認列資訊，並強化各營運據點排放數據分析，以提升溫室氣體盤查資訊之完整性與可驗證性。



表 4-1-4 2024-2025 年組織邊界溫室氣體排放量

類別	排放範疇	單位	2024 年	2025 年
本公司	範疇一直接排放量	公噸 CO ₂ e	4,294.0912	4,753.2280
本公司	範疇二間接排放量 (地域別)	公噸 CO ₂ e	15,037.5120	15,688.6546
本公司	範疇二間接排放量 (市場別)	公噸 CO ₂ e	—	15,686.4386
本公司	小計 (地域別)	公噸 CO ₂ e	19,331.6032	20,441.8826
本公司	小計 (市場別)	公噸 CO ₂ e	—	20,439.6666
合併財務報告子公司	範疇一直接排放量	公噸 CO ₂ e	1,175.8900	1,701.7660
合併財務報告子公司	範疇二間接排放量	公噸 CO ₂ e	1,489.3740	3,087.7308
合併財務報告子公司	小計	公噸 CO ₂ e	2,665.2640	4,789.4968
集團合計	合計 (地域別)	公噸 CO ₂ e	21,996.8672	25,231.3794
集團合計	合計 (市場別)	公噸 CO ₂ e	—	25,229.1634

註 1：本公司範圍含母公司及分公司，分公司包含台南晶英、捷絲旅三館別及晶泉丰旅兩館別。

註 2：本年度合併財務報告子公司為故宮晶華股份有限公司及天祥晶華飯店股份有限公司；2024 年統計數據僅為天祥晶華飯店股份有限公司。

註 3：本表 2024 年數據係依 2025 年報告書之盤查邊界重編後數據，故與 2024 年永續報告書已揭露數據有所差異。

註 4：2025 年已新增範疇二市場別排放量揭露，以反映再生能源採購及再生能源憑證等市場工具對範疇二排放量之影響。

註 5：本集團溫室氣體盤查之組織邊界採營運控制權法界定，盤查範圍包含本公司及合併財務報告子公司；各實體納入範圍詳見註 1 及註 2。

4.1.6 深化氣候治理，邁向低碳韌性營運

本集團將氣候治理、風險與機會辨識、情境分析、低碳轉型行動及溫室氣體盤查納入營運管理，並透過節能設備更新、再生能源評估、低碳服務、生態友善旅遊及災害應變機制，強化住宿與餐飲服務之低碳營運能力與氣候韌性。

未來，本集團將持續完善能源與碳排放數據治理，強化範疇一與範疇二盤查品質，並依各營運據點特性推動節能投資、再生能源採購、低碳供應鏈與環境友善服務。針對位於自然敏感區域之營運據點，亦將持續降低旅遊活動對生態環境之干擾，深化自然資本與生態系統服務保護，作為推動永續住宿與地方韌性的長期方向。



表 4-1-5 氣候相關目標與後續精進方向



4.2 能源與資源管理

能源與水資源為旅店餐飲服務營運的重要基礎，也是環境管理與營運效率提升的關鍵面向。透過能源監測、設備汰換、節能工程、用水管理及回收再利用，持續提升資源使用效率並降低營運環境衝擊。本節聚焦各營運據點的管理作法與年度績效，並呈現低碳轉型策略於能源與水資源管理面向的具體執行情形。



4.2.1 管理方針與治理機制

本集團將能源、水資源及營運物料管理納入環境永續管理架構，由相關營運與工程單位負責日常監測、巡檢、設備維護與改善措施推動，並透過永續發展委員會及管理階層定期檢視能源使用、水資源耗用及環境合規情形。各館依其營運型態、設施設備條件與所在地資源風險，持續推動節能、節水、低碳採購與污染防治管理，並將關鍵數據作為後續改善與資源配置之依據。

管理流程採「監測—分析—改善—追蹤」循環，透過用電、天然氣、用水、設備效率及環境合規數據辨識高耗能或高用水項目，優先改善空調、照明、餐飲廚房、鍋爐、冷凍冷藏、衛浴及給排水系統。



表 4-2-1 能源與資源管理策略及對應措施



能源效率

- ▶ **主要風險** 電力、天然氣及燃料價格波動可能推升營運成本與碳排放壓力。
- ▶ **管理策略** 導入高效率設備、智慧能源管理系統、節能空調與照明設備，並持續監測能源使用績效。
- ▶ **對應指標** 用電量、天然氣耗用量、液化石油氣使用量、能源強度。



水資源管理

- ▶ **主要風險** 乾旱、限水或極端降雨可能影響住宿、餐飲及溫泉據點營運穩定。
- ▶ **管理策略** 建立水資源監測、節水措施、缺水應變、水患應變及回收水再利用機制。
- ▶ **對應指標** 營運據點用水量、用水強度。



資源使用

- ▶ **主要風險** 一次性用品、包裝、耗材及餐飲物料使用可能增加廢棄物與供應鏈碳足跡。
- ▶ **管理策略** 推動綠色採購、低環境衝擊物料、減少一次性用品與在地食材使用。
- ▶ **對應指標** 環保標章／再生物料採購比例、在地採購比例。



環境合規

- ▶ **主要風險** 空污、水污、廢棄物、化學品及能源管理若未妥善控管，可能產生法規風險。
- ▶ **管理策略** 建立自我監督、污染防治、委外合法清運、化學品 SOP 及員工教育訓練。
- ▶ **對應指標** 環境稽查次數、裁罰件數、環保支出。

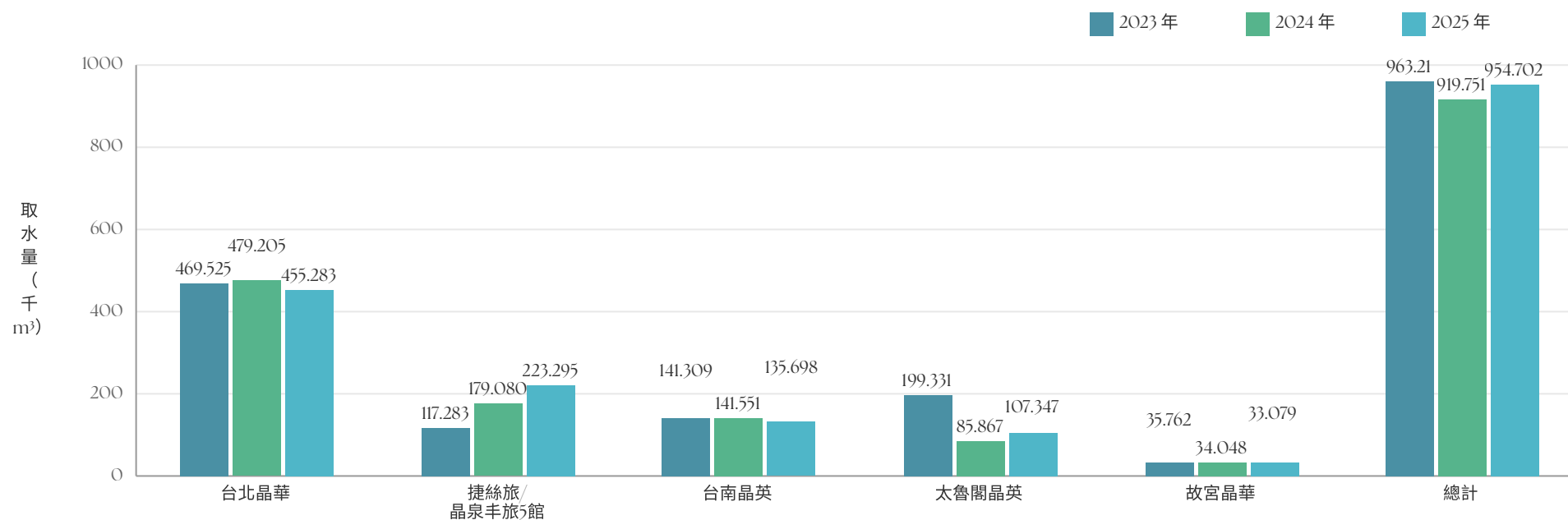
除持續推動設備汰換、能源效率提升、節水優化與綠能設備導入外，亦將能資源管理延伸至顧客接觸點，透過客房環保策略推動，鼓勵旅客共同參與節能、節水與資源減量。

4.2.2 水資源管理與氣候韌性

水資源管理由能源管理小組統籌監測、績效追蹤與定期巡檢，並納入企業風險管理（ERM）架構，由永續發展委員會監督管理績效與風險控管情形。依循 TCFD 架構評估乾旱、限水及強降雨等極端氣候對營運的潛在衝擊，並透過情境分析辨識水資源風險與機會，提前規劃因應策略。集團旗下飯店除太魯閣晶英水源來自地表水（自然水體）外，其餘據點主要由自來水公司供水，並以水表紀錄及帳單資料作為用水量統計依據。水資源管理由各館相關單位進行日常監測與巡檢，針對異常用水、管線滲漏、衛浴設備耗水及餐飲清洗流程進行改善，以降低不必要耗水並提升水資源使用效率。

因應氣候變遷所可能造成之乾旱、限水、豪雨或淹水事件，已建立天災水患緊急應變、缺水應變、節約用水、水資源使用監測、水回收再利用及節水績效檢討等作業流程，並透過災害應變小組、防災演練與設備巡檢，強化面對極端氣候之營運韌性。在具體管理措施方面，推動設備巡檢與維護、導入省水標章設備、設置減壓閥、調整廚房清洗流程、依營運時段控管設備運轉模式，並持續推動蒸汽冷凝水回收及游泳池溢流水再利用於冷卻系統。同時，透過「環保綠葉卡」鼓勵連續住宿旅客選擇不每日更換毛巾與床單，降低水資源、清潔劑與能源消耗。

表 4-2-2 近三年各營運據點取水量統計



註：太魯閣晶英水源為地表水（自然水體）。

本集團依各營運據點之取水紀錄統計年度取水量，2025 年總取水量為 954.702 千 m³，其中包含溫泉水 74.332 千 m³；台北晶華另回收泳池溢流水 16.096 千 m³ 供冷卻水塔補水，未重複計入總取水量。

4.2.3 能源效率與低碳營運

本集團主要能源來源為外購電力、天然氣及液化石油氣。其中，飯店建築之空調、照明、冷凍冷藏、電梯、熱泵系統及餐飲廚房設備為主要耗能來源，因此提升能源效率為降低營運成本與碳排放之關鍵管理方向。台北晶華已納入經濟部能源局列管用戶，並依規定於能源查核系統申報節能措施、節能量及執行成果，以每年平均節電率高於 1% 作為管理目標；2025 年節電率達 1.18%，持續符合節能管理要求。

台北晶華於 2024 年完成高效率水冷變頻磁浮離心式冰水主機（400 RT）安裝並上線運轉，單機節能率達 38.68%。2025 年續推動冰水主機吸收式空調暨水泵系統效能改善專案，將 20 樓空調機房老舊 600 RT 吸收式冰水機進行汰換，導入變頻磁浮式冰水機、附屬設備變頻控制與智慧監測系統，預計於 2026 年 8 月上線運轉。

此外，本年度亦規劃於台北晶華、故宮晶華及礁溪晶泉丰旅三處據點推動空調系統節能設備汰換與 AI 能源管理系統導入，整合設備運轉監測數據與智慧控制系統，即時分析系統運轉狀態並優化控制策略，以降低能源消耗，提升空調系統整體運轉效率與能源管理能力，進一步強化本集團低碳營運基礎。

天然氣主要供餐飲廚房及鍋爐使用。本集團透過員工作業管理、高效率燃氣設備採購、定期安全檢查及保養維護，降低空燃、設備老化或故障所造成之能源浪費與安全風險。



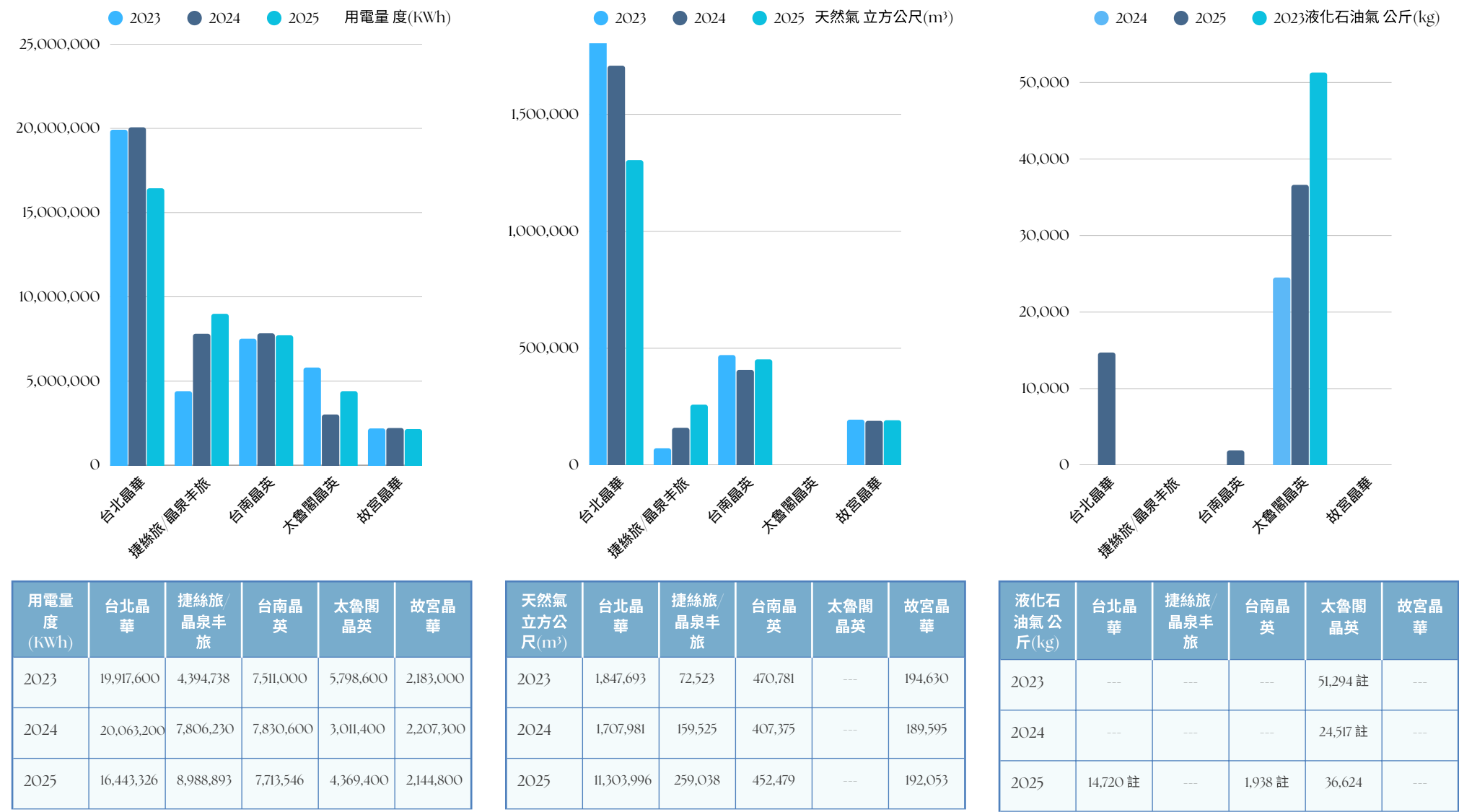
表 4-2-3 本集團營運據點能源使用數據

能源項目	單位	2025 年耗用量	管理重點
用電量 (含外購及自發電力)	度 (kWh)	外購電力:39,612,627 自發自用電力:42,163 綠電:4,675	空調、照明、冷凍冷藏、電梯與給排水系統能源效率管理。
天然氣	立方公尺(m³)	2,207,566	餐飲廚房、鍋爐及熱水系統管理，避免空燃並強化設備維護。
液化石油氣	公斤 (kg)	54,711	依使用場域進行安全管理、耗用監測與設備保養。

能源項目	單位	2025 年耗用量	管理重點
柴油	公升 (L)	304,402	車輛及柴油設備定期維護保養，監測柴油使用量並強化用油管理，以提升能源使用效率。
汽油	公升 (L)	12,496	車輛及汽油設備定期維護保養，監測汽油使用量並強化用油管理，以提升能源使用效率。
其他能耗	公斤 (kg)	二甘醇:3,150 木炭(再生燃料):18,754	依實際使用情形進行耗用監測與管理，持續評估能源使用效率及節能改善機會。

註：上述列表為本年度能源耗用量，用電量拆分為外購電力、自發自用電力及綠電，並補充柴油、汽油及其他能耗，作為後續能源效率及碳排放管理之依據。

表 4-2-4 2025 年各營運據點電力、天然氣與液化石油氣耗用量



註: 2025 年起始將原未納入統計之外館營業場域(泰市場及園外園)納入能源使用統計範圍，故新增液化石油氣使用量揭露。

註: 未使用該項能源營業據點以「—」列示。

註: 台南晶英 2025 年起新增納入液化石油氣使用量統計，2023 至 2024 年尚未納入該項能源使用量統計，故以「—」列示；年度數據差異主要受統計項目調整影響。

註: 太魯閣晶英 2023-2024 年液化石油氣使用量於前期報告書誤植為天然氣，本年度已依實際能源類型修正揭露。

表 4-2-5 飯店主要耗能系統與管理重點



重點系統	主要管理原因	管理作法
空調系統	飯店空調為主要耗能來源，與住房、餐飲、宴會及公共區域舒適度高度相關。	汰換高效率冰水主機、導入智慧監控、調整出水溫度與運轉台數、定期保養設備。
照明系統	公共區域、客房、餐飲空間及宴會空間使用時間長。	逐步導入節能照明、依營運時段調整照明模式，降低不必要耗能。
餐飲廚房與鍋爐	天然氣耗用與餐飲服務量密切相關。	落實使用後關閉燃氣設備、採購高效率設備、定期安全檢查及維護。
冷凍冷藏與熱泵	食品保存、餐飲營運與熱水供應皆須穩定運轉。	定期維護、監測運轉效率，避免設備老化造成能源浪費。

4.2.4 資源使用與環境合規管理

除能源與水資源外，亦將營運物料、清潔用品、備品、餐飲食材與一次性用品納入資源管理範疇。採購與使用端優先選擇具環保標章、可回收、可再生或低環境衝擊之產品，並透過減少一次性用品、導入永續原料與在地食材，降低資源耗用與供應鏈環境衝擊，支持在地產業發展。

環境合規方面，本集團依據空氣污染防制法、廢棄物清理法、水污染防治法、氣候變遷因應法、能源管理法及相關法規，建立自我監督、污染防治及員工教育訓練機制。相關廢棄物分類、污染防治、合法清運與處理方式，則於 4.3「廢棄物與污染管理」進一步說明。

表 4-2-6 資源使用與環境合規管理措施

管理面向	管理措施	後續強化方向
綠色採購與物料管理	優先採用具環保標章、可回收、可再生或低環境衝擊產品，減少一次性用品使用。	建立環保標章、再生物料及低碳物料採購比例。
在地與永續食材	導入永續原料與在地食材，降低運輸碳足跡並支持在地產業。	增加在地採購比例、永續食材金額或供應商數量。
資源使用效率	透過物料管理、庫存控管及耗材使用管理，降低不必要資源耗用。	追蹤重點物料使用量與減量成效。
環境合規管理	依相關環境法規建立自我監督、教育訓練及異常改善機制。	持續追蹤稽查、裁罰、環保支出及改善案例。

4.2.5 績效指標與後續精進

能源與水資源績效以用電量、天然氣耗用量、液化石油氣使用量、取水量及環境合規紀錄為管理基礎；除總量指標外，另參照各營運據點 2025 年營收建立密集度指標，以降低營運規模差異對年度及館別比較的影響。

考量各營運據點客房數、住房率、餐飲營運量、空調系統及溫泉設施差異較大，密集度指標仍應搭配營運型態、設備條件及統計邊界解讀。後續將持續檢視能源與取水密集度，作為設備汰換、節能節水改善及資源配置的參考。



表 4-2-7 2025 年各營運據點能源與取水密集度

營運據點	營收 (新台幣百萬元)	用電密集度 (MWh/百萬元營收)	天然氣密集度 (m ³ /百萬元營收)	液化石油氣 密集度(kg/ 百萬元營收)	取水密集度 (m ³ /百萬元 營收)
台北晶華	4,275	3.85	305.03	3.44	106.5
捷絲旅／晶泉丰旅	1,020	8.81	253.96	1.16	218.92
台南晶英	781	9.88	579.36	2.48	173.75
太魯閣晶英	204	21.42	—	179.53	526.21
故宮晶華	196	10.94	979.86	1.22	168.77
總計/平均值	6,476	6.12	340.88	8.45	147.42

註1：各項密集度係以2025年各營運據點之用電量、天然氣使用量、液化石油氣使用量及取水量，分別除以該據點營收（新臺幣百萬元）計算；其中1 MWh=1,000 kWh。

註2：「捷絲旅／晶泉丰旅5館」採合併營收及合併能資源耗用量計算；其液化石油氣使用量僅來自捷絲旅西門館，其餘據點未使用液化石油氣。

註3：「—」表示該營運據點未使用該項能源。

註4：密集度係反映營運規模校正後之相對耗用情形，各據點因客房數、住房率、餐飲與宴會營運量、溫泉設施、設備條件及統計邊界不同，相關數據仍應搭配營運特性綜合解讀。

註5：2025 年營收係採各營運據點之營業收入，與本表能源及取水數據之統計範圍一致。

台北晶華 2025 年 EarthCheck 績效較2024年改善：



- 能源使用強度由230.5 MJ/Guest Night降至205.6 MJ/Guest Night，下降10.8%
- 總能源使用量由140,928,935 MJ降至124,400,950 MJ
- 用水強度由812.9 L/Guest Night降至752.5 L/Guest Night
- 顯示節能設備、能源監控、設備維護及節水措施已逐步發揮效益

2025年能源成本仍較2024年增加，主要受能源價格波動影響。未來將持續推動能源監控、設備效率提升、節能設備汰換、綠電採購評估及用水效率改善，並完善節電量、節水量、回收水使用比例、再生能源使用比例及綠色採購比例等量化資訊。



4.3 廢棄物與污染管理

旅宿餐飲服務營運過程產生之廢棄物主要包含一般廢棄物、廚餘、資源回收物及廢食用油等。為降低營運對環境造成之負荷，本集團依循相關環保法規及內部廢棄物管理計畫，建立涵蓋源頭減量、分類回收、資源再利用、合法清運及污染防治之管理架構，並透過數據追蹤、跨部門檢討及教育訓練，持續提升廢棄物管理與資源循環績效。

廢棄物管理亦為循環經濟及低碳營運的重要環節，相關成果亦作為後續價值鏈排放管理與環境績效精進之參考。

4.3.1 管理方針與治理機制

本集團以「源頭減量、分類回收、資源循環、合法處理」為廢棄物管理原則，透過各飯店專責單位執行日常監測與管理，並由餐務、工程、採購、房務、餐飲及相關營運單位共同落實。各營運據點依廢棄物類別及清運作業，透過秤重、清運紀錄或業者憑證定期彙整產出量，並進行數據分析與趨勢追蹤，以掌握廢棄物產出來源與變化情形；相關結果作為跨部門檢討、供應商溝通與營運改善之依據。各營運據點依內部作業程序執行分類、暫存、清運及紀錄管理，並透過教育訓練與現場查核，持續檢視執行成效。



表 4-3-1 廢棄物與污染管理策略及對應措施

管理面向	管理作法	管理目的
源頭減量	從採購、庫存、餐飲製備及服務流程著手，減少包材、一次性用品及食材耗損。	降低廢棄物產生量及資源耗用。
分類與紀錄	依一般廢棄物、廚餘、資源回收物、廢食用油及特殊回收物分類，並定期彙整產出與清運紀錄。	掌握廢棄物產出與流向，提升數據完整性及可追溯性。
資源循環	推動廚餘、資源回收物及廢食用油等再利用，其中廢食用油委由合格業者回收作為生質柴油原料。	降低焚化及最終處置需求，提升資源循環效益。
合法清運與處理	依廢棄物類別委由合格業者清運、回收或處理，並保存相關紀錄及憑證。	確保廢棄物流向及處理方式符合法規要求。
污染防治與環境衛生	落實空氣與水污染防治、化學品管理、病媒防治及暫置區清潔維護。	降低營運活動對環境及周邊衛生之影響。
教育訓練與查核	透過作業程序、員工教育訓練及現場查核，檢視分類、暫存及清運作業執行情形。	強化現場執行能力及環境合規管理。

4.3.2 廢棄物流向與處理管理

依據廢棄物處理標準作業程序，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之紙箱與包裝袋，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。為維持垃圾暫置區衛生並降低異味，現場設置異味分解或除臭設備，並落實每日清潔與紀錄保存。

各類廢棄物依其性質分類暫存，並由合格業者依契約及相關規定清運、回收或處理；各類別之主要來源、作業頻率及處理方式如下表所示。

表 4-3-2 廢棄物流向、處理方式及作業頻率

廢棄物類別	主要來源	作業頻率	處理方式
一般廢棄物	客房、餐飲、公共區域及後勤作業	依館別營運量每日或定期清運	分類暫存後，委由合格清運業者清運並進行焚化處理。
廚餘	食材處理、餐飲備餐及用餐後剩食	依館別產出量及清運契約安排	分類回收後，委由合格業者再利用為飼料或有機資源。
資源回收物（紙類、瓶罐類）	食品原料包裝、客房及公共區域回收物	分類暫存後定期回收	委由合格業者回收處理；部分飯店結合在地社福組織辦理後續回收。
廢食用油	餐飲廚房油炸、煎炒及烹調作業	依產出量及回收契約安排	委由合格業者回收再利用，作為生質柴油原料。
廢電池及特殊回收物	工程、客房及後勤作業	彙整至一定數量後定期回收	由工程單位集中管理，並委由合格業者或指定回收據點處理。

4.3.3 源頭減量與循環經濟

旅宿餐飲營運之廢棄物主要來自商品與食品包裝、食材耗損及一次性物料使用。廢棄物減量以源頭管理為優先，並從採購、供應鏈、營運流程及顧客服務設計著手，降低廢棄物產生。透過以下措施，逐步將減量管理由營運端延伸至供應鏈，降低一次性物料及包材使用。

表 4-3-3 源頭減量與循環經濟管理措施

管理面向	主要措施	預期效益
採購源頭管理	優先採購低包裝、可回收或可重複使用產品，並逐步擴大再生材質商品使用。	降低一次性包材與營運端廢棄物產生量。
物流包材減量	規劃導入可重複使用物流箱等循環容器，降低生鮮與食品運輸過程之一次性包材使用。	減少供應鏈運輸包裝廢棄物，提升包材循環使用效率。
供應鏈協作	與供應商溝通包裝減量與回收機制，降低上游包材進入營運場域後形成廢棄物之機率。	將減廢管理由內部營運延伸至上游供應鏈。
食材與庫存管理	強化食材管理、庫存控制與AI數位菜單規劃，降低食物浪費與非必要耗損。	減少廚餘產生，提升食材使用效率。
資源回收與再利用	推動紙箱、包材回收或內部再利用，並持續優化一次性物料使用。	提升資源回收率，降低最終廢棄物處理量。

4.3.4 廚餘減量與低碳服務創新

餐飲服務為本集團重要營運項目，廚餘管理亦為廢棄物減量之關鍵。透過科技工具、菜色與份量管理、員工教育及顧客參與機制，持續降低食品浪費。台北晶華於自助餐廳導入 AI 廚餘管理系統，運用智慧磅秤、螢幕、掃描與數據紀錄設備，即時記錄廚餘重量、品項與成本，協助餐廳管理者檢視菜色、備餐量與供餐節奏，提升減廢管理精準度。

除後端數據管理外，亦推動顧客端「三分之一計畫」，透過餐盤設計調整，引導顧客少量多取，減少過量取餐與剩食產生。此一作法結合後端 AI 數據管理與前端顧客行為設計，形成前後台雙軌減廢模式，使廚餘管理不僅是廚房作業管理，也成為顧客可參與的永續餐飲行動。

此外，本集團推動 EcoMeet 永續會議專案，透過減少一次性用品、降低紙張使用、使用在地食材及提升食材來源可溯性，將減廢理念延伸至企業會議與顧客體驗。

圖 4-3-1 餐飲減廢與顧客參與



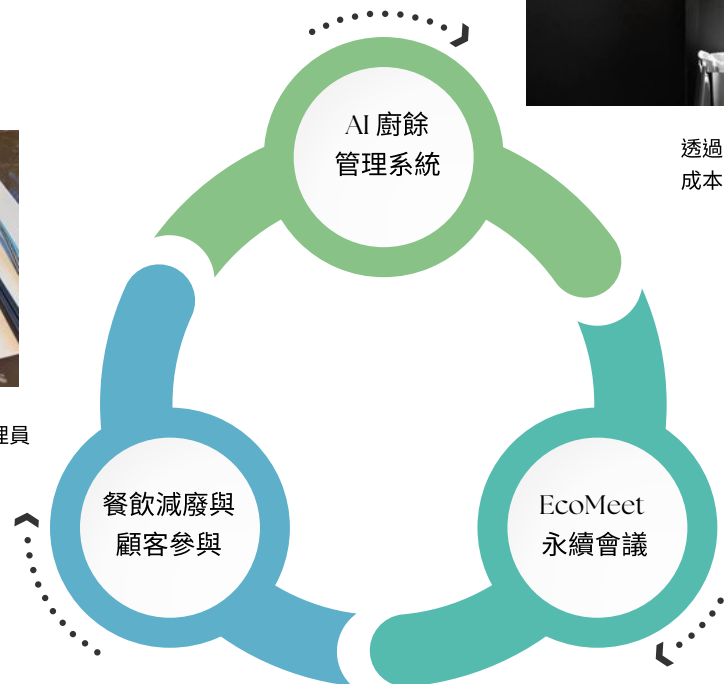
透過三分之一計畫引導適量取餐，並辦理員工減廢與分類教育，降低食物浪費。

率先以泰市場作為試驗餐廳推動廚餘減量措施，成功減少廚餘量 33%；後續並接續導入栢麗廳，擴大餐飲場域之減廢實踐。未來將持續以減廢量及顧客參與回饋作為追蹤重點，強化低碳餐飲與廢棄物管理成效之揭露。



透過智慧磅秤、掃描與數據紀錄，追蹤廚餘重量、成本與菜色變化，作為備餐與份量調整依據。

栢麗廳人均廚餘量較導入前基準期間減少 61.8%，年平均減少 17.4 公噸廚餘，相當於減少 74.9 公噸 CO₂c 排放。



減少一次性用品與紙張使用，導入在地食材及可溯源食材，降低會議活動資源耗用。



2025 年共有 177 場次採用 EcoMeet 永續會議方案，占年度會議總場次 24%，參與率較前一年成長 10%。

4.3.5 廢棄物績效與後續精進

2025年廢棄物績效及各類別變化如下表所示。考量統計範圍及營運活動可能影響年度結果，相關數據應併同住房量、餐飲營運量及據點變動等因素綜合解讀。

為進一步呈現各營運據點之廢棄物產出結構，以下依館別揭露2025年各類廢棄物明細。

表 4-3-4 2025 年各營運據點廢棄物類別明細表 (單位:公噸)

館別	一般廢棄物	廚餘	紙類回收 (A)	瓶罐類回收 (B)	資源回收小計 (A+B)	廢食用油	合計
台北晶華	1,214.91	557.32	150.32	10.44	160.76	10.872	1,943.86
捷絲旅／晶泉丰旅	308.308	98.66	10.48	7.54	18.02	1.587	426.575
故宮晶華	152.99	57.6	4.14	1.23	5.37	1.224	217.184
台南晶英	167.92	39.742	44.598	9.32	53.918	2.04	263.62
太魯閣晶英(註)	46.18	72.82	—	—	—	0.54	119.54
合計	1,890.31	826.142	209.538	28.53	238.068	16.263	2,970.78

註：太魯閣晶英資源回收物捐贈慈濟，慈濟未量測，故未納入資源回收物合計。

表 4-3-5 2024-2025 年集團廢棄物類別統計表

(單位:公噸)

廢棄物類別	處理／回收方式	2024年產出量	2025年產出量	增減量	增減%	變動說明
 一般廢棄物	焚化處理	2,069.56	1,890.31	-179.255	-8.66%	產出量較前一年下降；惟2025年已納入北投晶泉丰旅較完整營運期間，年度變化仍需併同據點變動、住房量及營運活動變化綜合評估。
 廚餘	再利用為飼料或有機資源	641.314	826.142	184.828	28.82%	產出量增加，主要與餐飲營運量、住房數變化及北投晶泉丰旅較完整營運年度納入統計有關，將持續併同各據點營運活動變化追蹤。
 資源回收物	紙類、瓶罐類回收	240.387	238.068	-2.319	-0.96%	產出量約持平；本年度已納入新據點營運影響，並持續追蹤紙類、瓶罐類等各類回收物流向與變動趨勢。
 廢食用油	回收再生利用	17.003	16.263	-0.74	-4.35%	回收量較前一年下降；年度差異將併同餐飲營運量、用油型態及據點變動情形檢視，並持續依規定委由合格業者回收再生利用。
 合計	—	2,968.27	2,970.78	2.514	0.08%	考量2025年已納入北投晶泉丰旅較完整的營運期間，整體廢棄物總量仍與前一年相近；各類別變化則應併同統計範圍、餐飲活動及住房量綜合評估。

註1：北投晶泉丰旅於2024年8月開幕，2025年為較完整營運年度，故年度比較應併同新增據點、住房量及餐飲營運活動變化綜合評估。

註2：資源回收物包含紙類與瓶罐類；太魯閣晶英資源回收物捐贈慈濟，慈濟未量測，故未納入合計。

註3：2024年資源回收物量依本次盤整後更正為240,387公噸。

4.3.6 污染防治與環境合規

各營運據點依所在地法規及內部作業程序，落實空氣與水污染防治、廢棄物及化學品管理、病媒防治與環境衛生維護，並透過設備保養、委外管理、教育訓練及現場查核，降低營運活動對周邊環境之影響。2025年本集團未發生因重大違反環境法規而遭裁罰之情形。

表 4-3-6 污染防治與環境合規管理措施

管理項目	主要措施	管理目的
空氣污染防治	餐飲營運產生之油煙經靜電處理機及油煙水洗設備處理後排放，並定期維護相關設備。	降低餐飲油煙對空氣品質及周邊環境之影響。
水污染管理	廚房含油廢水透過截油槽預先過濾，截留油脂與殘渣；截油槽與化糞池由合格廠商定期清運與加藥除臭。	避免油脂進入污水系統或衛生下水道，維持排放合規。
廢棄物分類與合法清運	依一般廢棄物、廚餘、資源回收物、廢食用油及特殊回收物分類暫存，並委由合格業者依規定清運與處理。	降低環境污染及衛生風險，確保廢棄物流向合規。
化學品與清潔用品管理	工程原料、清潔藥劑與洗劑等物質依標準作業程序進行儲存、標示、使用及流向控管。	降低化學品使用、儲存及操作過程之安全與環境風險。
病媒防治與環境衛生	依各營運據點規模及場域特性，委託合格專業廠商執行蟲鼠害管理，並落實垃圾暫置區清潔與異味管理。	維持營運場域環境衛生，降低病媒孳生及異味影響。
稽查配合與教育訓練	配合主管機關不定期查核，並定期辦理廢棄物分類、污染防治及環境衛生相關教育訓練。	提升員工環保意識與現場作業落實度，強化環境合規管理。



未來，本集團將持續強化各類廢棄物之分類定義、數據登錄及清運流向追蹤，確保一般廢棄物、廚餘、資源回收物及廢食用油等資訊具備一致性與可比較性。同時，將逐步建立廢棄物密集度、資源回收率、廚餘減量率、再利用比例及廢棄物轉化率等績效指標，並結合跨部門檢討與供應鏈源頭減量管理，降低廢棄物處理負荷，提升資源循環效率，強化廢棄物管理與低碳營運之連結。

5.

附錄

Appendix

5.1 全球報告倡議組織(GRI)內容索引

本公司依據 GRI 3（重大主題2021）準則，針對已鑑別之重大主題，進一步分析其對組織內外部之經濟、環境及社會衝擊，並對應相關 GRI、SASB 及 TCFD 揭露準則，以確保永續資訊揭露之完整性與一致性。

使用聲明	晶華國際酒店股份有限公司已依循 GRI 準則報導 2025 年度(2025 年1月1日至 2025 年12月31日) 期間的內容
使用的 GRI 1	GRI 1：基礎 2021
適用的 GRI 行業準則	於本報告書報導期間尚無適用之 GRI 行業準則

GRI 2：一般揭露2021				
揭露類別	揭露項目編號	揭露項目	報告書對應章節	頁碼/備註
組織與報導實務	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		本年度報告組織邊界新增故宮晶華，部分環境績效資料之統計範圍與前一年度有所差異；另重編 2024 年溫室氣體排放數據。除上述事項外，其餘資訊無重大重編。
	2-5	外部保證/確信	關於本報告書；第三方確信聲明	3 / 157
活動與工作者	2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	企業概況	7
	2-7	員工	3.1 員工關懷與福利	68
	2-8	非員工的工作者	3.4.6 職災改善與承攬商安全	98

GRI 2:一般揭露2021				
揭露類別	揭露項目編號	揭露項目	報告書對應章節	頁碼/備註
治理	2-9	治理結構及組成	2.1.1 治理架構與董事會職能	37
	2-10	最高治理單位的提名與遴選	2.1.1 治理架構與董事會職能	37
	2-11	最高治理單位的主席	2.1.1 治理架構與董事會職能	37
	2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	2.1.1 治理架構與董事會職能	37
	2-13	衝擊管理的負責人	2.1.1 治理架構與董事會職能	37
	2-14	最高治理單位於永續報導的角色	2.1.1 治理架構與董事會職能	37
	2-15	利益衝突	2.1.3 誠信經營與法規遵循	43
	2-16	溝通關鍵重大事件	2.1.3 誠信經營與法規遵循	43
	2-17	最高治理單位的群體智識	2.1.1 治理架構與董事會職能	37
	2-18	最高治理單位的績效評估	2.1.1 治理架構與董事會職能	37
	2-19	薪酬政策	2.1.1 治理架構與董事會職能	37
	2-20	薪酬決定流程	2.1.1 治理架構與董事會職能	37
	2-21	年度總薪酬比率	2.1.1 治理架構與董事會職能	37

GRI 2:一般揭露2021				
揭露類別	揭露項目編號	揭露項目	報告書對應章節	頁碼/備註
策略、政策與實務	2-22	永續發展策略的聲明	1.1 品華永續：遠景、策略與實踐	18
	2-23	政策承諾	1.1 品華永續：遠景、策略與實踐 2.2 風險管理與內部控制	18 45
	2-24	納入政策承諾	1.2 永續管理與架構 2.1.3 誠信經營與法規遵循 2.2 風險管理與內部控制	21 43 45
	2-25	補救負面衝擊的程序	2.1.3 誠信經營與法規遵循	43
	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	43
	2-27	法規遵循	1.2 永續管理與架構 2.1.3 誠信經營與法規遵循	21 43
	2-28	公協會的會員資格	2.1.4 外部組織參與與產業交流	44
	2-29	利害關係人議合方針	1.3 利害關係人議合與重大主題分析	24
利害關係人議合	2-30	團體協約		組織未簽定團體協約
GRI 3:重大主題 2021				
揭露類別	揭露項目編號	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 利害關係人議合與重大主題分析	24
	3-2	重大主題列表	1.3 利害關係人議合與重大主題分析	28

經濟治理面				
重大主題	對應GRI準則	揭露項目	報告書對應章節	頁碼
公司治理與誠信經營	GRI 3: 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	2.1 公司治理與誠信經營	35
	GRI 205: 反貪腐 2016	205-1 已進行貪腐相關風險評估的營運據點	2.1.3 誠信經營與法規遵循	43
		205-2 反貪腐政策和程序的溝通及訓練	2.1.3 誠信經營與法規遵循	43
		205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	2.1.3 誠信經營與法規遵循	43
風險管理與內部控制	GRI 3: 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	2.2 風險管理與內部控制	45
永續供應鏈管理	GRI 3: 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	2.4 永續供應鏈管理	55
	GRI 204: 採購實務 2016	204-1 來自當地供應商的採購支出比例	2.4.3 永續採購原則	57
			2.4.4 供應商評鑑機制與 KPI 績效	58
	GRI 308: 供應商環境評估 2016	308-1 採環境標準篩選新供應商百分比； 308-2 供應鏈中負面的環境衝擊以及所採取的行動	2.4.4 供應商評鑑機制與 KPI 績效	58
			2.4.5 供應商ESG問卷結果分析	59
	GRI 414: 供應商社會評估 2016	414-1 使用社會標準篩選新供應商百分比 414-2 供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	2.4.5 供應商ESG問卷結果分析	59

經濟治理面				
重大主題	對應GRI準則	揭露項目	報告書對應章節	頁碼
顧客隱私與資訊安全	GRI 3: 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	2.5 顧客隱私與資訊安全	62
	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	2.5 顧客隱私與資訊安全	62
社會面				
重大主題	對應GRI準則	揭露項目	報告書對應章節	頁碼
	GRI 3: 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	3.1 員工關懷與福利	68
	GRI 401: 勞雇關係 2016	401-1 新進和離職員工 401-2 提供給全職員工的福利 401-3 育嬰假	3.1 員工關懷與福利	68
員工關懷與福利	GRI 402: 勞資關係 2016	402-1 關於營運變化的最短預告期	3.1.4 福利支持	77
	GRI 405: 員工多元化與平等機會 2016	405-1 治理單位與員工的多元 405-2 女性對男性基本薪資加薪酬比率	3.1.2 多元聘用	69
			3.1.3 薪酬福利	76
	GRI 406: 不歧視 2016	406-1 歧視事件的發生及所採取的補救措施	3.1.2 多元聘用	69
人才發展與培育	GRI 3: 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	3.2 人才發展與培育	81

社會面				
重大主題	對應GRI準則	揭露項目	報告書對應章節	頁碼
人才發展與培育	GRI 404：訓練與教育 2016	404-1 每名員工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 404-3 接受定期績效與職涯發展評估的員工比例	3.2 人才發展與培育	81
人權維護與多元共融	GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	3.3 人權維護與多元共融	86
	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化	3.3.1 人權政策與管理承諾	87
	GRI 406：不歧視 2016	406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動	3.3.3 人權風險評估結果與矩陣分析	87
	GRI 408：童工 2016	408-1 具重大童工風險的營運據點和供應商	3.3.3 人權風險評估結果與矩陣分析	87
	GRI 409：強迫或強制勞動 2016	409-1 具重大強迫或強制勞動風險的營運據點和供應商	3.3.3 人權風險評估結果與矩陣分析	87
	GRI 412：人權評估 2016	412-1 接受人權審查或人權衝擊評估的營運據點 412-2 人權政策或程序相關員工訓練	3.3.3 人權風險評估結果與矩陣分析	87
職業安全與健康	GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	3.4 職業安全與健康	91

社會面				
重大主題	對應GRI準則	揭露項目	報告書對應章節	頁碼
職業安全與健康	GRI 403：職業安全衛生 2018	403-1 職業安全衛生管理系統	3.4.2 職安職安制度與應變訓練	92
		403-2 危害辨識、風險評估、及事故調查	3.4.4 健康照護與保護計畫	95
		403-3 職業健康服務	3.4.4 健康照護與保護計畫	95
		403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	3.4.4 健康照護與保護計畫	95
		403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練	3.4.2 職安職安制度與應變訓練	92
		403-6 工作者健康促進	3.4.4 健康照護與保護計畫	95
		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	3.4.6 職災改善與承攬商安全	96
		403-8 職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	3.4.6 職災改善與承攬商安全	96

社會面				
重大主題	對應GRI準則	揭露項目	報告書對應章節	頁碼
職業安全與健康	GRI 403：職業安全衛生2018	403-9 職業傷害	3.4.6 職災改善與承攬商安全	96
		403-10 職業病	3.4.6 職災改善與承攬商安全	96
顧客健康與食品安全	GRI 3：重大主題2021	3-3重大主題管理	3.5 顧客健康與食品安全	100
	GRI 416：顧客健康與安全2016	416-1 評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	3.5顧客健康與食品安全 3.5.7 年度績效成果與未來目標	101 106
		416-2 違反有關產品與服務的健康與安全法規之事件		
	GRI 417：行銷與標示2016	417-1 產品和服務資訊與標示要求	3.5.3食材溯源、標示與資訊揭露	104
		417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	3.5.7 年度績效成果與未來目標	106
		417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	3.5.7年度績效成果與未來目標	106
服務品質與顧客體驗	GRI 3：重大主題2021	3-3重大主題管理	3.6 服務品質與顧客體驗	108
	GRI 417：行銷與標示2016	417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件 (僅於實際揭露相關內容時適用)	3.6.2 顧客溝通與回饋管理	109

環境面				
重大主題	對應GRI準則	揭露項目	報告書對應章節	頁碼
氣候變遷 因應	GRI 3：重大 主題 2021	3-3 重大主題管理	4.1 氣候變遷因應	122
	GRI 201：經 濟績效 2016	201-2 氣候變遷所產生的財務影響 及其他風險與機會	4.1.2 氣候風險與機會 辨識及評估	123
	GRI 302：能 源 2016	302-1 組織內部能源消耗量 302-3 能源密集度 302-4 減少能源消耗 302-5 降低產品和服務能源需求	4.1 氣候變遷因應 4.2 能源與資源管理	122 129
	GRI 303：水 與放流水	303-1 共享水資源之相互影響	4.2 能源與資源管理 4.1 氣候變遷因應	129 122
	GRI 305：排 放2016	305-1 來自營運的直接溫室氣體 （範疇一） 305-2 來自能源間接的溫室氣體 排放（範疇二） 305-4 溫室氣體排放強度 305-5 溫室氣體排放減量	4.1 氣候變遷因應 4.2 能源與資源管理	122 129
自願揭露主題				
重大主題	對應GRI準則	揭露項目	報告書對應章節	頁碼
廢棄物與 汙染管理	GRI 306：廢 棄物 2020	306-1 廢棄物產生與重大廢棄物相 關衝擊 306-2 重大廢棄物相關衝擊管理 306-3 產生的廢棄物 306-4 從處置中移轉的廢棄物 306-5 直接進入處置的廢棄物	4.3 廢棄物與汙染管 理	137
	GRI 2-27：法 規遵循	2-27 法規遵循	4.3.6 污染防治與環 境合規	141

註：GRI 102：氣候變遷2025及 GRI 103：能源2025已於2025年發布，並自2027年1月1日起適用。本報告書現階段仍依 GRI 201-2、GRI 302 及 GRI 305 進行揭露，並參考 GRI 102 及 GRI 103 作為後續氣候變遷與能源管理揭露之接軌依據。
註：廢棄物管理非2025年度重大主題，惟基於環境管理與資訊透明原則，參考 GRI 306：廢棄物 2020 揭露廢棄物產生、分類回收、處置流向、資源循環及合法清運等管理作為與績效。

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	會計指標		內容說明/報告書對應章節	頁碼
能資源管理	SV-HL-130a.1 FB-RN-130a.1	(1) 總能源消耗 (2) 電網電力佔總耗能百分比 (3) 再生能源佔總耗能百分比	(1) 230,675,5450(GJ) (2) 61.82% (3) 0.08% 4.1 氣候變遷因應 4.2 能源與資源管理	122 129
水資源管理	SV-HL-140a.1 FB-RN-140a.1	(1) 總取水量 (2) 總耗水量 (3) 在水壓高或極高的地區所佔百分比	(1) 954.7020千立方公尺 (2) 目前尚未建立完整耗水量統計機制。本集團將持續完善各營運據點之取水、排水及回收再利用水量管理，以逐步建立水資源平衡及耗水量統計機制。 (3) 0%；取用水無來自高水壓之地區 4.2 能源與資源管理	129
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 永續旅遊與在地共榮	15
	SV-HL-160a.2	保護生態系統服務的環境管理政策和實踐	永續旅遊與在地共榮 4.1.氣候變遷因應	15 122
員工	SV-HL-310a.1 FB-RN-310a.1	(1) 員工自願離職率和 (2) 非自願離職率	(1) 員工自願離職率：99.9% (2) 非自願離職率：0.055%	--
	SV-HL-310a.2 FB-RN-310a.3	因違反勞動法之法律訴訟而造成的支出損失總額	台北晶華酒店違反 (i) 職安法第 23-2 條遭罰鍰30,000元及 (ii) 勞工職業災害保險及保護法第12條及17條遭罰鍰40,000元；改善措施：(i)已檢討職安衛管理計畫、權責分工及自動檢查執行情形，並強化各據點巡檢紀錄、缺失追蹤及內部稽核，以確保職安衛管理措施落實執行；(ii)已完成投保及投保薪資資料檢核與補正，並強化到職、離職及薪資異動申報流程，確保加退保及投保薪資申報正確。	92
	SV-HL-310a.3	(1) 非管理職員工之平均時薪 (2) 獲最低工資員工的百分比	(1) 336.18 (NT\$) (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	3.3 人權維護與多元共融	86

揭露主題	會計指標		內容說明/報告書對應章節	頁碼
氣候變遷的物理影響	SV-HL-450a.1	位於100年洪水區的飯店數量	集團旗下飯店皆設於台灣本島、非百年洪水區氾濫危險區域	--
活動指標	SV-HL000.A	每日可提供房間數	每日可銷售總房間數 1,530	7
	SV-HL000.B	平均入住率	71.11%	55
	SV-HL000.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	(1) 0 (2) 100% (3) 0% 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	(1) 100%，共21間餐廳 (2) 100% 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 894	--
食品安全	FB-RN-250a.1	(1) 由食品安全監督機構檢查餐廳比 (2) 受到嚴重違規的餐廳比	(1) 100% (適用於台北晶華酒店) (2) 4.76%	100
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	本集團以茶飲與咖啡類產品作為第三方認證採購揭露範圍。台北晶華具國際認證之茶飲／咖啡採購金額為新台幣4,678仟元，占該類別採購金額31.00%；台南晶英為新台幣1,713仟元，占比57.12%。未來將逐步擴大統計範圍，以提升揭露完整性。2.4 永續供應鏈管理	59
	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的豬肉比例	本集團非籠飼雞蛋採購金額占雞蛋採購總額比重為台北晶華 14%、台南晶英 62%。豬肉產品未使用妊娠欄飼養之採購比例尚未完整統計，後續將視供應商資料可取得性逐步評估納入追蹤。	59
	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	本集團透過供應商行為準則、供應商評鑑、書面審查、實地稽核、ESG 問卷及改善追蹤機制，管理供應鏈環境與社會風險，涵蓋食品安全、環境管理、人權保障、職業安全衛生及誠信經營等面向。2025年完成169家協力廠商書面審查、17 家實地稽核及148份供應商 ESG 問卷回覆，台北晶華及台南晶英非籠飼雞蛋採購占比分別為14%及62%。 2.4永續供應鏈管理	55

5.3 上市公司永續揭露對照表

編號	確信項目說明（附表一之一）	對應章節	揭露內容	頁碼
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。	3.5 顧客健康與食品安全	台北晶華執行 13 次食品安全與衛生內部稽核、34 次場所清潔維護與衛生檢查、外館餐廳執行 4 次場所清潔維護與衛生檢查。內部稽核所影響之餐飲收入占台北晶華餐飲收入淨額 97.07%、占台北晶華營業收入淨額 48.38%。食品衛生安全內部訓練 797.25 小時、廚師內部衛生訓練 593 人次、廚師內部衛生訓練 1,186 小時、HACCP 小組完成 40 小時外部專業培訓。	107
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。	3.5 顧客健康與食品安全	台南晶英酒店於 2022 年 9 月發生食品安全事件 1 次，違反《食品安全衛生管理法》第 15 條第 1 項第 4 款規定，並於 2025 年遭裁處新臺幣 54 萬元罰鍰。該事件屬腸炎弧菌引發之食源性疾病事件，為無涉及食品安全相關召回情形事件。	106
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。	2.4 永續供應鏈管理	2025 年度獲任一國際認證或標章的茶包、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)採購支出與占比。 台北晶華認證產品採購金額新台幣 4,678 仟元，占比 31.00%； 台南晶英認證產品採購金額新台幣 1,713 仟元，占比 57.12%。	58
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。	3.5 顧客健康與食品安全	台北晶華宴會廳 2025 年 9 月完成 HACCP 食品管制系統年度追蹤查核，持續維持食品安全管理系統之有效性。台北晶華宴會廳餐飲收入佔台北晶華餐飲收入淨額比為 20.14%。	107
5	對供應商進行稽核之家數及百分比、稽核項目及結果。	2.4 永續供應鏈管理	台北晶華進行書面審查共 75 家協力廠商，實際稽核 13 家廠商。台南晶英進行書面審查共 94 家協力廠商，並實際稽核 4 家廠商。 實地稽核供應商之進貨金額分別為台北晶華新台幣 63,513 仟元，占食品與飲料（含生鮮）交易金額之比重為 6.49%；台南晶英新台幣 731 仟元，占食品與飲料（含生鮮）交易金額之比重 4.57%。	58

編號	確信項目說明（附表一之一）	對應章節	揭露內容	頁碼
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。	3.5 顧客健康與食品安全	本集團重視原物料源頭管理與資訊透明，針對原材料、半成品與成品建立可追溯管理流程，從下單、驗收至每日廚房作業均依規定控管。食材須標示有效期限及進貨資訊，並依「先進先出（FIFO）」原則管理庫存；各類調味品亦清楚標註進貨日期，以利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食品追溯追蹤管理資訊系統平台，提升「從產地到餐桌」之透明度。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，使顧客得以查詢食材產地與供應商資訊。 針對客製化包裝零售商品，本集團遵循《食品安全衛生管理法》有關食品標示與廣告管理之規定，確保產品名稱、製造廠商、聯絡方式、地址及來源資料等可追溯資訊清楚完整；必要時主動通報主管機關，落實採購溯源與資訊揭露責任。	104
7	依法規要求或自願設置食品安全實驗室之情形、測試項目、測試結果、相關支出及其占營業收入淨額之百分比。	3.5 顧客健康與食品安全	台北晶華2025投入實驗室之金額，分別為檢驗材料、儀器校正新台幣(下同)31,600元，人員薪酬60,480元，外部檢驗費310,178元，合計402,258元，占台北晶華餐飲收入淨額0.015%。	107
8	消耗能源總量、外購電力百分比、再生能源使用率	4.2 能源與資源管理	本報導年度總消耗能源總量為 [230,675.5450 (GJ)]。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61.82%；外購再生能源0.01%及自發自用電力0.07%。消耗能源總量分為：外購電力39,612,627度、自發自用電力42,163度、綠電4,675度；天然氣2,207,566立方公尺；液化石油氣54,711公斤；柴油304,402公升；汽油12,496公升及其他能耗21,904公斤。	129
9	總取水量及總耗水量	4.2 能源與資源管理	2025年集團總取水量954.702千立方公尺，其中包含溫泉水74.332千立方公尺；目前尚未建立完整耗水量統計機制。本集團將持續完善各營運據點之取水、排水及回收再利用水量管理，以逐步建立水資源平衡及耗水量統計機制。	131
10	售出產品重量、生產設施場所數量	企業概況	合計擁有8間酒店，共21間餐廳。	7

5.4 氣候相關資訊與 TCFD 對照表

本附錄依氣候相關資訊揭露項目及 TCFD「治理、策略、風險管理、指標與目標」四大核心要素整編，並銜接 4.1「氣候變遷因應」章節之治理架構、風險與機會辨識、情境分析、低碳轉型行動及溫室氣體盤查資訊。

2024 年溫室氣體數據係依 2025 年報告書盤查邊界重編後數據；2025 年新增範疇二市場別排放量揭露，以反映再生能源採購及再生能源憑證等市場工具對範疇二排放量之影響。

5.4.1 氣候相關資訊揭露表

以下彙整本集團氣候相關資訊之執行情形。

項目	執行情形
1. 敘明董事會與管理階層對於氣候相關風險與機會之監督及治理。	本公司由董事會負責氣候相關議題之最終監督，並由董事會層級設立之永續發展委員會統籌永續策略規劃與推動。執行層面由永續發展委員會轄下之環境永續小組負責氣候變遷風險與機會之辨識、評估與執行，並將相關結果納入營運管理、設備投資、採購決策及服務設計流程。
2. 敘明所辨識之氣候風險與機會如何影響企業之業務、策略及財務（短期、中期、長期）。	管理階層負責評估、核定及監督氣候策略與行動方案，定期檢視目標達成情形與風險評估結果，並每年向董事會報告執行進度與績效成果，以確保氣候治理機制具備透明度、執行力與持續改善能力。
3. 敘明極端氣候事件及轉型行動對財務之影響。	本公司依循 TCFD 架構，辨識實體風險、轉型風險及外部能源風險，並分析其對業務、策略及財務之短、中、長期影響。短期主要面臨碳費、碳稅、ESG 揭露要求、能源價格與原物料波動等政策及市場轉型風險；中期主要風險來自低碳技術導入、節能設備汰換資本支出增加，以及供應鏈波動與極端氣候事件造成之營運中斷；長期則可能因能源與水資源需求、旅遊消費行為及市場結構變化，影響營運模式與收入來源。本公司將透過高效率設備導入、智慧能源管理、在地採購、再生能源評估及低碳服務發展，降低成本波動並提升營運韌性。
	極端氣候事件如颱風、暴雨、淹水、高溫及乾旱，可能造成設施設備損壞、維修與保險成本增加，並可能因交通中斷、供水或供電異常影響住宿、餐飲及溫泉據點之營運持續性；高溫亦可能提高空調用電需求，增加能源成本。
	轉型行動方面，碳費制度、低碳法規、能源價格上升、再生能源採購及節能設備投資，可能增加短中期營運成本與資本支出。依情境分析估計，低碳轉型情境下營運成本增加約占營收 0.3%-0.46%，並可能增加節能設備、能源管理系統及氣候資訊揭露相關投資需求；高升溫情境下營運成本增加約占營收 0.2%-0.5%，營收波動影響約 -0.5%-1.5%，極端情境下可能擴大至 2% 以上。

項目	執行情形
4. 敘明氣候風險之辨識、評估及管理流程如何整合於整體風險管理制度。	本公司已將氣候風險與地緣政治能源風險納入企業風險管理（ERM）體系，透過制度化流程進行風險辨識、評估與監控，並結合風險矩陣及定期檢視機制，持續追蹤管理成效。 風險辨識階段由環境永續小組依據重大性原則及 TCFD 架構，辨識實體風險、轉型風險、外部能源風險及氣候機會；風險評估階段依影響期程、發生可能性與潛在衝擊程度進行分級；風險管理階段則依評估結果擬定節能投資、營運韌性、供應鏈調整、資源配置及低碳服務發展等因應策略。 管理階層定期檢視氣候策略與行動方案之執行情形，並向董事會報告風險評估結果與績效成果，以強化治理監督及持續改善。
5. 若使用情境分析評估面對氣候變遷風險之韌性，應說明所使用之情境、參數、假設、分析因子及主要財務影響。	本公司導入氣候情境分析機制，選定 1.5°C 低碳轉型情境、高升溫情境（>2.8°C）、能源轉型落後情境及能源衝擊情境（地緣政治）進行評估，以掌握不同氣候與外部環境變化下，對營運、策略及財務之潛在影響。 情境分析之主要參數與假設包括能源價格上升、碳費制度逐步導入、電力排放係數變化、極端氣候事件頻率與強度提高、能源供應不穩，以及住房率與餐飲需求變動等影響營收之關鍵因子。分析面向涵蓋營運成本、資本支出、營收波動、供應鏈穩定性、能源需求及設施設備維護成本；相關財務影響與策略因應彙整如下表。
6. 若有因應管理氣候相關風險之轉型計畫，說明該計畫內容，及用於辨識及管理實體風險及轉型風險之指標與目標。	本公司依據氣候風險與機會辨識結果，將低碳轉型行動聚焦於能源效率提升、再生能源導入評估、低碳服務發展、資源循環與供應鏈韌性強化。轉型風險管理指標包括節電率、能源使用強度、節能設備採購比例、再生能源使用比例、低碳產品與服務占比及在地採購比例；實體風險管理則透過災害應變 SOP、設備巡檢、防災演練、營運備援、水資源監測及缺水應變等措施執行。相關目標與行動計畫詳見 5.4.3。
7. 若使用內部碳定價作為規劃工具，應說明價格制定基礎。	本公司目前尚未導入內部碳定價機制，故尚無內部碳價格制定基礎。後續將持續關注國內外碳費制度、碳市場及同業實務發展趨勢，評估未來導入內部碳定價作為投資決策、節能專案評估及碳成本管理工具之可行性。
8. 若有設定氣候相關目標，應說明所涵蓋之活動、溫室氣體排放範疇、規劃期程、每年達成進度等資訊；若使用碳抵換或再生能源憑證（RECs）以達成相關目標，應說明所抵換之減碳額度來源及數量或 RECs 數量。	本公司已設定氣候相關目標，涵蓋能源與碳管理、節能設備、再生能源、低碳產品與服務、供應鏈管理及資源循環等活動；溫室氣體管理範疇現階段以範疇一直接排放及範疇二能源間接排放為主，並逐步強化範疇二地域別與市場別揭露。碳抵換部分，本公司現階段未以碳抵換作為達成氣候目標之工具。再生能源與 RECs 部分，台北晶華已導入再生能源並與館內精品租戶共同推動再生能源使用，相關 RECs 由台北晶華及精品租戶依各自用電與採購安排分別持有；本公司將持續完善採購數量、來源、認列期間、使用邊界、憑證持有主體及註銷狀態之揭露。
9. 溫室氣體盤查及確信情形與減量目標、策略及具體行動計畫。	本公司已建立溫室氣體盤查制度，2025 年進一步強化盤查邊界、活動數據蒐集及範疇二地域別／市場別揭露，涵蓋範疇一及範疇二主要排放來源。最近二年度盤查資訊、確信情形及溫室氣體減量目標、策略與具體行動計畫，詳見本附表 1-1 及 1-2。

情境分析摘要

下表承接前述情境假設，彙整各情境之主要風險、財務與營運影響及策略因應；相關估計區間將依政策、市場、能源價格及氣候事件變化而有所調整。

低碳轉型情境 (1.5°C)	高升溫情境 (>2.8°C)	能源轉型落後情境	能源衝擊情境 (地緣政治)
主要風險因子 氣候政策趨嚴、碳費制度導入、能源價格上升及 ESG 揭露要求提升。	主要風險因子 極端氣候加劇、營運中斷風險提高、能源價格波動與保險成本上升。	主要風險因子 未及時導入低碳措施，面臨碳費與能源價格雙重壓力。	主要風險因子 國際地緣政治衝突造成能源供應不穩、電力與燃料價格上升。
主要財務與營運影響 (估計) 營運成本增加約占營收的 0.3%~0.46%；並可能增加節能設備、能源管理系統及氣候資訊揭露相關投資需求之資本投入。	主要財務與營運影響 (估計) 營運成本增加約占營收的 0.2%~0.5%；營收波動影響約-0.5%~-1.5%，極端情境下可能擴大至 2% 以上；並可能增加設施設備維護、防災、保險及營運備援成本。	主要財務與營運影響 (估計) 能源、碳費及設備效率落後所增加之營運成本約占營收的 0.5%~1.0%；後續若加速設備汰換與能源管理系統導入，可能增加資本投入。	主要財務與營運影響 (估計) 能源、燃料及原物料成本波動可能使營運成本增加約占營收 0.5%~1.0%；營收影響約 -0.3%~-1.0%。
策略因應 發展低碳產品與服務，強化能源管理、節能投資及氣候揭露能力。	策略因應 建立災害應變、設備維護、防災演練與營運備援機制。	策略因應 加速節能設備汰換、能源管理系統導入與再生能源評估。	策略因應 強化能源監控、供應鏈多元化、在地採購與營運調度能力。

5.4.2 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子公司之溫室氣體盤查涵蓋範疇一直接排放及範疇二能源間接排放。2025 年新
增範疇二市場別排放量揭露，反映再生能源採購及再生能源憑證等市場工具對範疇二排放量之影響。

區分類別	排放範疇	單位	2024 年	2025 年
本公司	範疇一直接排放量	公噸 CO ₂ e	4,294.0912	4,753.2280
本公司	範疇二間接排放量（地域別）	公噸 CO ₂ e	15,037.5120	15,688.6546
本公司	範疇二間接排放量（市場別）	公噸 CO ₂ e	—	15,686.4386
本公司	小計（地域別）	公噸 CO ₂ e	19,331.6032	20,441.8826
本公司	小計（市場別）	公噸 CO ₂ e	—	20,439.6666
合併財務報告子公司	範疇一直接排放量	公噸 CO ₂ e	1,175.8900	1,701.7660
合併財務報告子公司	範疇二間接排放量	公噸 CO ₂ e	1,489.3740	3,087.7308
合併財務報告子公司	小計	公噸 CO ₂ e	2,665.2640	4,789.4968
集團合計	合計（地域別）	公噸 CO ₂ e	21,996.8672	25,231.3794
集團合計	合計（市場別）	公噸 CO ₂ e	—	25,229.1634

註 1：本公司範圍含母公司及分公司，分公司包含台南晶英、捷絲旅三館別及晶泉丰旅兩館別。
註 2：本年度合併財務報告子公司為故宮晶華股份有限公司及天祥晶華飯店股份有限公司；2024 年統計數據僅為天祥晶華飯店股份有限公司。
註 3：本表 2024 年數據係依 2025 年報告書之盤查邊界重編後數據，故與 2024 年永續報告書已揭露數據有所差異。
註 4：盤查之組織邊界採營運控制權法界定；範疇二市場別排放量僅就本公司可認列之再生能源採購及憑證進行計算。

溫室氣體排放密集度

下表以合併營業收入為分母計算排放密集度，作為營收密集度揭露基礎。

年度	排放量（公噸 CO ₂ e）	合併營業收入 （新臺幣百萬元）	排放密集度 （公噸 CO ₂ e／百萬元）
2024	21,996.8672（地域別）	6,296.96	3.49
2025	25,231.3794（地域別）	6,832.91	3.69
2025	25,229.1634（市場別）	6,832.91	3.69

註：2024 年密集度以重編後地域別排放量計算；2025 年同時列示地域別及市場別。

1-1-2 溫室氣體確信資訊

截至報告書編製時，本公司 2024 年及 2025 年溫室氣體盤查資料尚未取得第三方驗證。本公司規劃於 2027 年導入第三方驗證，以提升盤查數據之可靠性與揭露透明度；未來將依主管機關時程及確信進度揭露完整確信資訊。

5.4.3 溫室氣體減量目標、策略及具體行動計畫

承接前述氣候風險與情境分析結果，本公司以降低碳排放密集度、提升能源效率及強化低碳服務能力為核心，持續推動溫室氣體減量管理與低碳轉型行動。

項目	內容
基準年與追蹤基礎	本公司現階段以2025年組織邊界盤查結果作為後續目標追蹤基礎；正式基準年將依後續盤查完整性、確信規劃及主管機關要求進一步確認。
減量目標	短期推動每年節電率1%以上；中期規劃5年內降低能源使用強度2%至3%、3至5年內提升低碳產品比例約3%、2年內增加低碳服務3%、3年內提升在地採購比例5%；長期以2030年再生能源使用比例達2%為推動方向，並持續評估綠電採購與 RECs 認列機制。
減量策略	以能源效率提升、再生能源導入評估、低碳服務發展、資源循環與供應鏈韌性強化為主軸，並持續推動溫室氣體盤查、能源監控、高效率設備導入、節水與減廢、綠色住宿、EcoMeet 永續會議、低碳餐飲及在地採購。
具體行動與年度成果	2025年台北晶華完成 400RT 高效率水冷變頻磁浮離心式冰水主機更新，節能率達38.68%，並持續推動 600RT 冰水主機效能改善與 AI 能源管理系統導入；再生能源供電量占台北晶華建物整體電力使用量約0.8%；EcoMeet 永續會議共177 家企業參與，占年度會議總場次 24%；導入AI廚餘系統至今年平均減碳74.9公噸；泰市場試驗餐廳廚餘量減少 33%。
減量目標達成情形	2025 年集團溫室氣體排放量為 25,231.3794 公噸 CO ₂ e（地域別）；台北晶華依 2025 年 EarthCheck 報告追溯基準，溫室氣體排放強度由前一年度 26.6 kg CO ₂ e／Guest Night 降至 25.4 kg CO ₂ e／Guest Night，下降 4.5%。
未來規劃	持續完善再生能源採購數量、來源、認列期間、使用邊界、憑證持有主體及註銷狀態之揭露；逐步強化各據點排放數據分析，並規劃於2027年導入第三方驗證，以提升盤查數據可靠性與資訊透明度。

5.4.4 TCFD 對照表

下表依 TCFD 四大核心要素，彙整本報告氣候相關資訊之揭露重點與對應章節。

TCFD 核心要素	揭露重點	對應章節／揭露位置
治理	董事會與管理階層對氣候風險與機會之監督及治理；永續發展委員會與環境永續小組之角色分工。	4.1.1 氣候治理與管理方針；附錄 5.4.1 第 1 項
策略	氣候風險與機會對業務、策略及財務之短、中、長期影響；情境分析與財務營運影響；低碳轉型策略與行動成果。	4.1.2 氣候風險與機會辨識及評估；4.1.3 氣候情境分析與財務影響；4.1.4 低碳轉型策略與行動成果；附錄 5.4.1 第 2、3、5、6 項
風險管理	氣候風險與機會之辨識、評估及管理流程，以及與整體風險管理制度之整合。	4.1.2 氣候風險與機會辨識及評估；附錄 5.4.1 第 4 項
指標與目標	溫室氣體排放量、排放密集度、節能與再生能源目標、低碳產品與服務指標、確信規劃及減量行動。	4.1.5 溫室氣體盤查、指標與目標；附錄 5.4.1 第 7、8、9 項；附錄 5.4.2；附錄 5.4.3

5.5 第三方確信聲明



國富浩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

會計師有限確信報告

品華國際酒店股份有限公司 公鑒：

品華國際酒店股份有限公司民國 114 年度永續報告書，業經本會計師針對品華國際酒店股份有限公司所揭露之特定績效指標執行確信程序竣事，並出具有限確信報告。

確信標的資訊與適用基準

品華國際酒店股份有限公司所揭露之特定績效指標（以下簡稱確信標的資訊）與適用基準，請詳附件一「確信標的資訊彙總表」。

管理階層之責任

管理階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」及全球永續性報告協會(Global Reporting Initiative, GRI)發布之適用準則、行業準則及主題準則編製確信標的資訊，且維持與確信標的資訊編製有關之必要內部控制，以確保確信標的資訊未有導引於舞弊或錯誤之重大不實表達。

會計師之責任

本會計師之責任係依照確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」規劃及執行有限確信案件，基於所執行之程序與所獲取之證據，對確信標的資訊(詳附件一)是否未存有重大不實表達取得有限確信，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，就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中取得者。

本會計師係基於專業判斷規劃及執行確信程序，以獲取相關確信標的資訊之有限確信證據，且任何內部控制均受有先天限制，因此未必能查出所有有存在之重大不實表達。本會計師執行確信程序包括：

- 對參與編製確信標的資訊之管理階層及相關人員進行查詢，以瞭解編製確信標的資訊之政策、流程、內部控制及資訊系統，以辨認可能存有重大不實表達之領域；
- 對確信標的資訊選取樣本進行檢查、驗算、重新執行及分析性程序等程序，以取得有限確信之證據。

先天限制

由於諸多確信項目係屬非財務資訊，相較於財務資訊之確信受有更多先天限制，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，不同利害關係人對該等資訊亦可能有不同之解釋。

獨立性及品質管理規範

本會計師及所隸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、專業能力及專業上應有之注意、保密及專業行為。

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，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令有關之政策或程序。

確信結論

依據所執行之程序與所獲取之證據，本會計師並未發現確信標的資訊在所有重大方面有未依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，品華國際酒店股份有限公司對任何確信標的資訊或適用基準之變更，本會計師不負就該等資訊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：林品現



中華民國 115 年 08 月 10 日

「確信標的資訊彙總表」

編號	確信項目	指標敘述	對應章節	適用基準
一	為改善食品衛生、安全與品質，而針對員工從業人員、作業場所、設施衛生管理及員工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。	台北品華執行 13 次食品安全與衛生內部稽核、34 次場所清潔維護與衛生檢查、外館餐廳執行 4 次場所清潔維護與衛生檢查。內部稽核所影響之餐飲收入占台北品華餐飲收入淨額 97.07%、占台北品華營業收入淨額 48.38%。食品衛生安全內部訓練 797.25 小時、廚師內部衛生訓練 593 人次、廚師內部衛生訓練 1,186 小時、HACCP 小組完成 40 小時外部專業培訓。	3.5 顧客健康與食品安全	「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條 附表一之一 編號一
二	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。	台南品華於 2022 年 9 月發生食品安全事件 1 次，違反《食品安全衛生管理法》第 15 條第 1 項第 4 款規定，並於 2025 年裁處新臺幣 54 萬元罰鍰。該事件屬腸胃不適引發之食源性疾病事件，為無涉及食品安全相關召回情形事件。	3.5 顧客健康與食品安全	「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條 附表一之一 編號二
三	採購符合國際認可之產品責任標準者占整體採購之百分比，並依標準區分。	2025 年度獲任一國際認證或標準的茶包、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)採購支出與占此。	2.4 永續供應鏈管理	「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條 附表一之一 編號三

附件一

編號	確信項目	指標敘述	對應章節	適用基準
		台北晶華認證產品採購金額新台幣 4,678 仟元，占比 31.00%；台南晶華認證產品採購金額新台幣 1,713 仟元，占比 57.12%。		
四	根據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商所生產產品之百分比。	台北晶華宴會廳 2025 年 9 月完成 HACCP 食品管制系統年度追蹤查核，持續維持食品安全管理系統之有效性。 台北晶華宴會廳餐飲收入佔台北晶華餐飲收入淨額比為 20.14%。	3.5 顧客健康與食品安全	「上市公司編製與中報永續報告書作業辦法」第四條 附表一之一 編號四
五	對供應商進行稽核之家數及百分比、稽核項目及結果。	台北晶華進行書面審查共 75 家協力廠商，實地稽核 13 家廠商。台南晶華進行書面審查共 94 家協力廠商，實地稽核 4 家廠商。實地稽核供應商之進貨金額分別為台北晶華新台幣 63,513 仟元，占食品與飲料(含生鮮) 交易金額之比重為 6.49%；台南晶華新台幣 731 仟元，占食品與飲料(含生鮮) 交易金額之比重 4.57%。	2.4 永續供應與管理	「上市公司編製與中報永續報告書作業辦法」第四條 附表一之一 編號五
六	依法規要求或自願進行產品追溯與追蹤管理之情形及相關產品占所有產品之百分比。	本集團重視原物料採購管理與資訊透明，針對原材料、半成品與成品建立可追溯管理流程，從下單、驗收至每日廚房作業均依規定控管。食材須標示有效期限及進貨資訊，並依「先進先出 (FIFO)」原則管理庫存；各類調味品亦清楚標	3.5 顧客健康與食品安全	「上市公司編製與中報永續報告書作業辦法」第四條 附表一之一 編號六

編號	確信項目	指標敘述	對應章節	適用基準
		該進貨日期，以利追蹤供應商與食材批發來源。部分產品資訊已上傳至衛生福利部食品藥物管理署食品追溯追蹤管理資訊系統平台，提升「從產地到餐桌」之透明度。集團旗下旅展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，使顧客得以查詢食材產地與供應商資訊。		
七	依法規要求或自願設置食品安全實驗室之情形、測試項目、測試結果、相關支出及其占營業收入淨額之百分比。	台北晶華 2025 年投入實驗室之金額，分別為檢驗材料、儀器校正新台幣(下同)31,600 元、人員薪酬 60,480 元、外部檢驗費 310,178 元，合計 402,258 元，占台北晶華餐飲收入淨額 0.015%。	3.5 顧客健康與食品安全	「上市公司編製與中報永續報告書作業辦法」第四條 附表一之一 編號七
八	消耗能源總量、外購電力百分比、再生能源使用率。	本報導年度總消耗能源總量為 230,675,5450 GJ，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 61.82%；外購再生能源 0.01% 及自發自用電力 0.07%。消耗能源總量分為：外購電力 39,612,627 度、自發自用電力	4.2 能源與資源管理	「上市公司編製與中報永續報告書作業辦法」第四條 附表一之一 編號八

編號	確信項目	指標敘述	對應章節	適用基準
		42,163 度、綠電 4,675 度；天然氣 2,207,566 立方公尺；液化石油氣 54,711 公斤；柴油 304,402 公升；汽油 12,496 公升及其他能耗 21,904 公斤。		
九	總取水量及總耗水量。	2025 年集團總取水量 954,702 千立方公尺，其中包含溫泉水 74,332 千立方公尺；目前尚未建立完整耗水量統計機制。本集團將持續完善各營運據點之取水、排水及回收再利用水量管理，以逐步建立水資源平衡及耗水量統計機制。	4.2 能源與資源管理	「上市公司編製與中報永續報告書作業辦法」第四條 附表一之一 編號九
十	售出產品重量、生產設施場所數量。	合計擁有 8 間酒店，共 21 間餐廳。	企業概況	「上市公司編製與中報永續報告書作業辦法」第四條 附表一之一 編號十