



SAKURA

2017 年企業社會責任報告書



開放式廚房 就是找櫻花

清新無所味 收納有所位

魔術空間專家
Dr.Space

空氣清新專家
Dr.Nose

關於本報告書

台灣櫻花股份有限公司自 1978 年成立以來，始終專注廚房產業的發展，不斷創新與研發更好的產品，提供予消費者更美好的使用體驗並善盡企業社會責任。本次為第五次發行企業社會責任報告書，向我們的所有利害關係人透明且公開地呈現台灣櫻花 2017 年在企業社會責任的成果。

一、資料範疇

本報告書揭露的資訊主要內容分為公司治理、環境保護、社會共榮以做為與各項績效數據。範圍以台灣櫻花為主體，包含總公司及各製造據點，經營績效則涉及台灣櫻花旗下子公司。

二、撰寫原則及綱領

本報告書主要循全球報告書協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 之 G4 永續報告指南之核心選項做為準則編撰並參考臺灣證券交易所「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」。本報告書中之財務數據，係採用經安永會計師事務所簽證之財務年報資料。

三、發行日期

台灣櫻花自 2013 年起，每年定期出版企業社會責任報告書並放置官方網站，歡迎至本公司企業社會責任專區下載及閱讀。

2017 年版本：2018 年 12 月

前一發行版本：2017 年 12 月

下一發行版本：2019 年 12 月

四、意見回饋

台灣櫻花股份有限公司 / 經營規劃室

地址：428 台中市大雅區雅潭路四段 436 號

電話：04-2566-6106

網址：www.sakura.com.tw

目錄

關於報告書.....	1
董事長的話.....	3
壹、關於櫻花.....	5
一、櫻花簡介 二、基本資料 三、發展歷程與經營理念	
四、營運範疇 五、經營績效 六、獲獎紀錄 七、公會參與	
貳、公司治理.....	21
一、營運架構 二、董事會與功能性委員會 三、相關治理制度	
四、資訊揭露	
參、利害關係人	25
一、利害關係人鑑別與溝通 二、員工福利 三、顧客關懷	
肆、環境保護.....	50
一、環境管理制度 二、環境保護活動 三、綠色節能產品	
伍、社會共榮.....	56
一、Sakura Awards 二、櫻花 X 產學合作 三、櫻花 X 體育賽事	
四、公益捐贈	
陸、附錄.....	58

董事長的話

2017 年全球經濟同步擴張，包含美國、中國、歐盟及日本等主要地區之景氣表現皆優於預期，受惠國際景氣復甦，智慧型產品需求上升，順勢推升台灣經濟成長表現。

回顧 2017 年，台灣櫻花提出『享受智能 樂在生活』的全新品牌主張；我們堅持創新、品質、服務的經營理念，並且在同仁及合作夥伴的支持下，我們在營收及獲利都有突破性的表現，這是我們對股東最好的報酬表現，在企業社會責任下，我們一直秉持公司治理、環境保護及社會共榮三大方向著手。

在公司治理方面，台灣櫻花肩負股東對我們的期待及責任，2017 年營收 56.43 億，較 2016 年成長 0.77%，營業利益 7.56 億，較 2016 年成長 7.85%，我們致力於經營能力的提升，以回報相關利害關係人的支持。

台灣櫻花長期聚焦本業，持續朝公司治理健全發展為優先，並透過董事會、薪酬委員會做為監督機構；另也持續推動內部控制制度、強化風險管理、推動專案管理並將利害關係人關注重點列為公司營運方向之參考，以打造優質經營體質，以達企業永續經營之目標。

在環境保護方面，台灣櫻花每年投入相當比例的研發資源，進行產品研發變革，在 2017 年已連續 15 年榮獲台灣精品獎的殊榮，在環保節能方面將持續研究更有效的能源使用並研發更多環保節能商品，讓節能從居家產品源頭做起。

在社會共榮方面，我們長年致力於教育發展，已連續 6 年舉辦 Sakura Awards 廚房設計大賽，提供學子展現創意的平台，也特別讓學生團體有先優參觀公司機會並相關的實習機會；在體育賽事及社福團體等項目也投入相當的資源。

未來，櫻花將持續扮演領頭羊角色，帶領同業進行研發及產品變革，為消費者提供更環保、節能產品，以消費者福祉為依歸，落實社會公民角色。



張永立

壹、關於櫻花

一、櫻花簡介

台灣櫻花股份公司

台灣櫻花自 1978 年成立以來，迄今已逾三十餘年。為求企業更進一步的成長茁壯，1988 年統合櫻花的產銷資源，將台灣櫻花工業、源輝金屬工業及優政工業三家公司整合為一，合併成立了台灣櫻花股份有限公司。並於 1992 年股票上市，成為業界第一家上市公司。由於一貫秉持「創新、品質、服務」的經營理念，重視消費者需求，大力推廣並落實執行四項永久免費服務，深受消費者喜愛與認同。使得櫻花在短短的數年之內，超越了所有廚房設備與瓦斯器具業，成為台灣第一品牌。

多年來深耕台灣市場的經營策略之下，台灣櫻花累積服務了 600 多萬戶的客戶，並在全國鋪設 9 家大型區域總經銷及數千家經銷商，經銷通路遍佈各城市、鄉鎮，深入國人每一個生活社區，提供最滿意的客戶服務。現階段除了持續經營國內市場外，在國際市場上的佈局亦積極開拓，全球銷售區域已涵蓋中國大陸、亞洲國家及美洲國家等地。

台灣櫻花公司由最初的瓦廚三機發展到熱水器、除油煙機、瓦斯爐、烘碗機、淨水器、及廚房電器等產品，及以系統廚具為核心的整體廚房，逐步建立起完整的廚房專家事業版圖。未來台灣櫻花公司以「立足台灣、胸懷大陸、放眼世界」的策略方向，聚焦經營，專注本業，以「大中華區瓦廚設備與廚藝連鎖通路中績效卓越的企業」為企業團之願景。

雅適國際股份有限公司

雅適國際股份有限公司，成立於 1998 年，2005 年為擴展業務而與櫻璽股份有限公司合併，主要經營進口廚房器具、衛浴設備及金屬五金零件買賣及租賃等業務。2009 年，台灣櫻花取得「莊頭北」商標，交由雅適國際流通事業股份有限公司經營，型態變更為瓦斯器材及零件買賣業。莊頭北為台灣響亮的老字號品牌，如同一位老友在您週遭，為您服務與您一同成長。雅適將延續「實在滿足」的品牌精神，讓消費者重新認同。目前於全台設有六大區域營業所與服務中心，提供消費者多樣化且可信賴的熱水器及廚房配備選擇，其中熱水器更是國內熱水器前三大品牌。期許未來，台灣櫻花與雅適得以共同成長，發揮綜效。

英屬維京群島商櫻花企業有限公司

英屬維京群島商櫻花企業有限公司於 1994 年 1 月 21 日於英屬維京群島獲准設立，以財務投資為主要業務。

櫻花衛廚(華南)有限公司

櫻花衛廚(華南)有限公司於 1998 年於中國廣東省佛山市獲准設立，從事瓦斯器具等產品之生產及銷售。為因應外銷市場萎縮，調整經營策略，2009 年起將機器設備及存貨等資產出售於櫻順衛廚用品有限公司，並將土地及廠房出租予櫻順使用，變更為不動產租賃業。

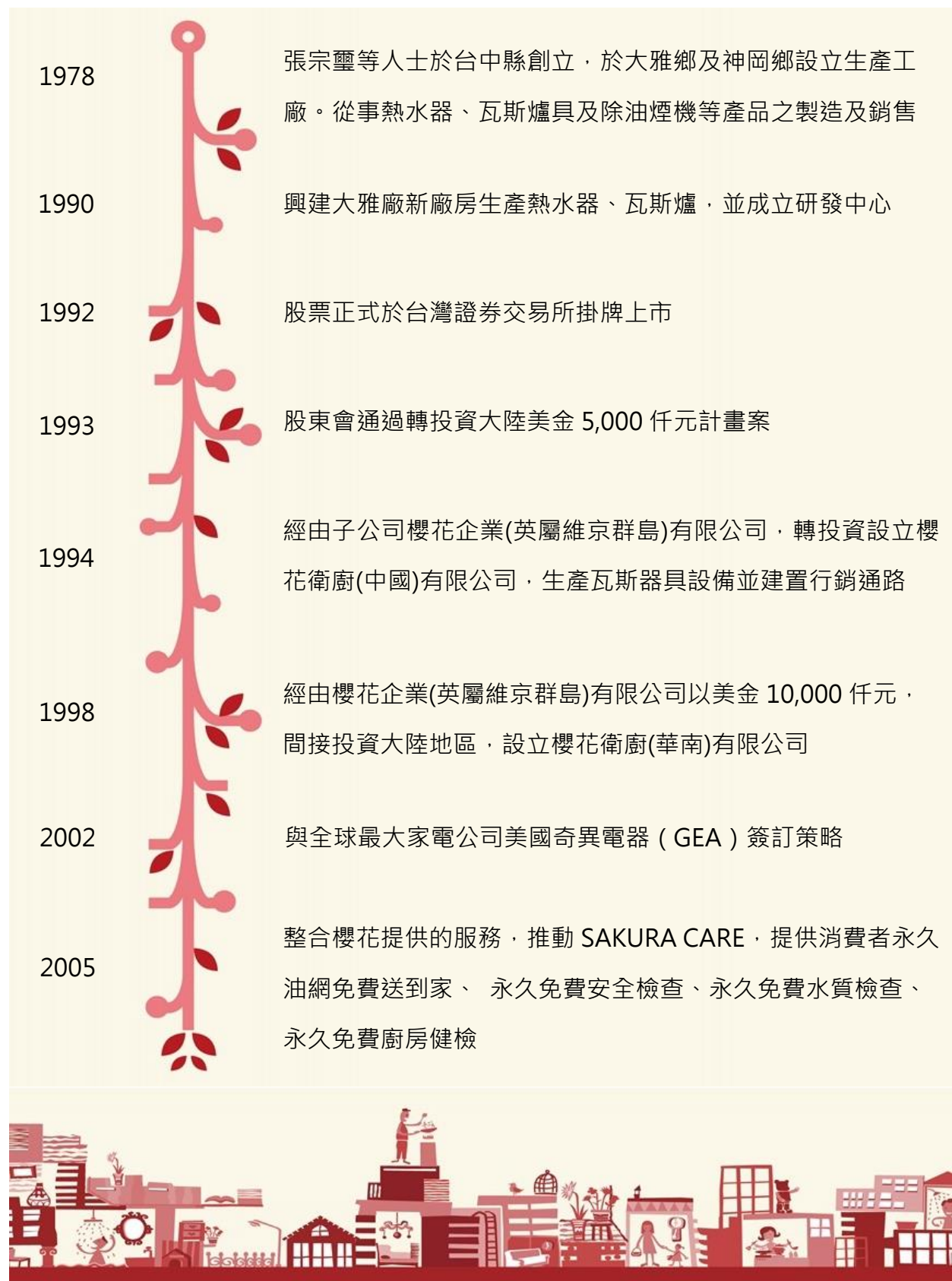
二、基本資料

(截至 2018 年 6 月底)

創立時間	1978 年 10 月 20 日	總部電話	04-25666106
董事長	張永杰 先生	總部地址	42854 台中市大雅區雅潭路四段 436 號
總經理	林有土 先生	官方網站	http://www.sakura.com.tw
資本額	22.1 億元	上市時間	1992 年 7 月 16 日 (股票代號：9911)
營業額	56.4 億元 (2017)	員工人數	955 人

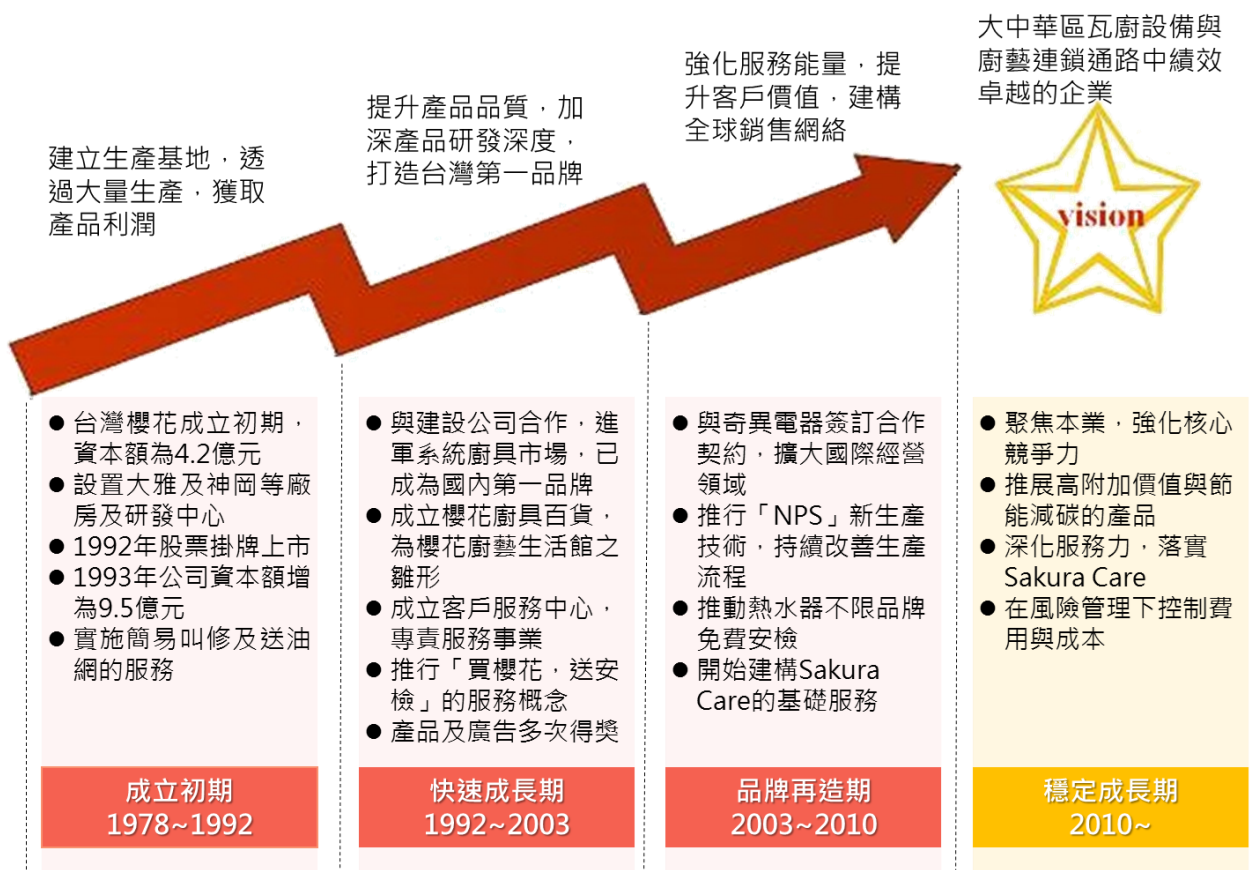
三、發展歷程與經營理念

台灣櫻花之企業沿革





台灣櫻花發展階段及經營理念



歷經多年來在台灣及全球市場上的經營，台灣櫻花已建立台灣市場瓦廚設備及廚具之領導品牌的專業形象。尤其近幾年以來，台灣櫻花持續穩定成長，我們勢必會強化核心競爭力，朝向成為「大中華區瓦廚設備與廚藝連鎖通路中績效卓越的企業」之目標邁進。

即使各發展階段都有不同的經營重點，但是我們都堅守著「尊重客戶，主動關心」、「認真打拼，向不可能挑戰」、「創新，品質，服務」、「客戶完全滿意」四項經營信條。

1

秉持「尊重客戶，主動關心」的企業宗旨

2

發揮「認真、打拼，向不可能挑戰」的企業精神

3

落實「創新、品質、服務」的經營理念

4

追求「客戶完全滿意」的目標

品牌精神

一直以來，台灣櫻花秉持著「啟動家的熱情」的精神呼籲大夥把家熱起來。但隨著時代與社會的變遷，近年來家庭間的活絡感，不增反減，從高離婚率、單親家庭比例提高、雙薪家庭的現況、數位時代帶來的疏離感，這一切的現象，讓我們再重新思考，社會上每個家庭，需要的是什麼，而櫻花可以給社會什麼，讓大夥感受「家」的重要。「愛」是每個家庭最需要且樂於擁抱的價值。

櫻花希望用具體的行動，期望讓每個家庭都充滿愛，讓家人更愛待在家。

家 才有了價值

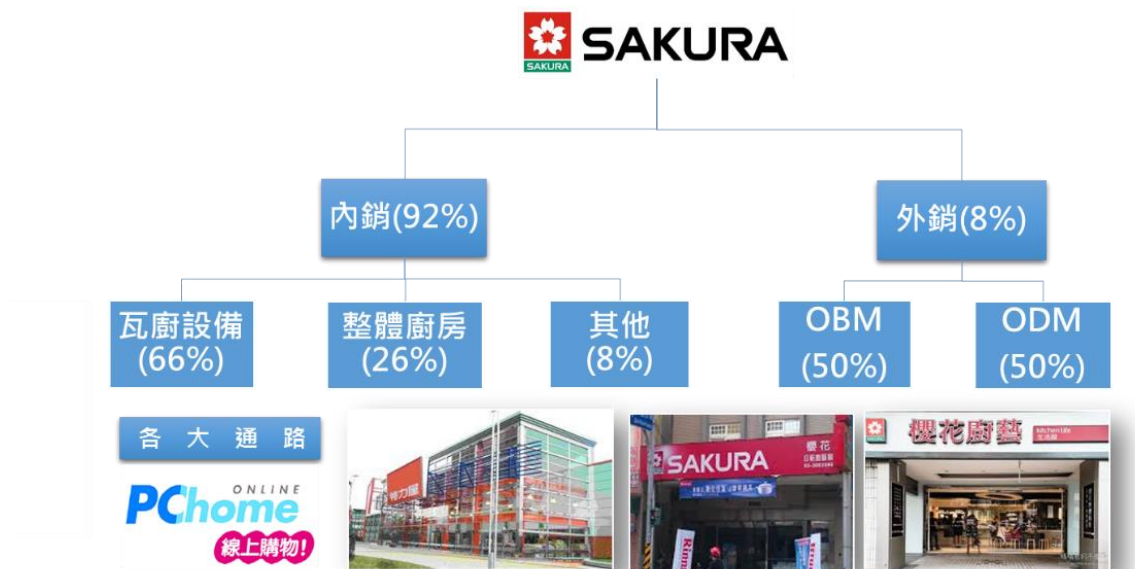


四、營運範疇

台灣櫻花主要係熱水器、廚房電器配備、整體廚房之製造買賣業務。目前銷售之商品及提供的服務包含熱水器、瓦斯爐和除油煙機等廚房電器配備、整體廚房之銷售，及油網寄送、產品安全檢查、維修等服務。



在通路體系方面，全台共有九家總經銷商，其轄下約有 3,000 多個經銷據點及全台各區營業所；另有 100 多家櫻花廚藝生活館，構成綿密的行銷網絡。瓦廚設備販售於廚藝生活館、特約店、大賣場及水電衛材行等零售通路，整體廚房則以廚藝生活館及建設公司為主。



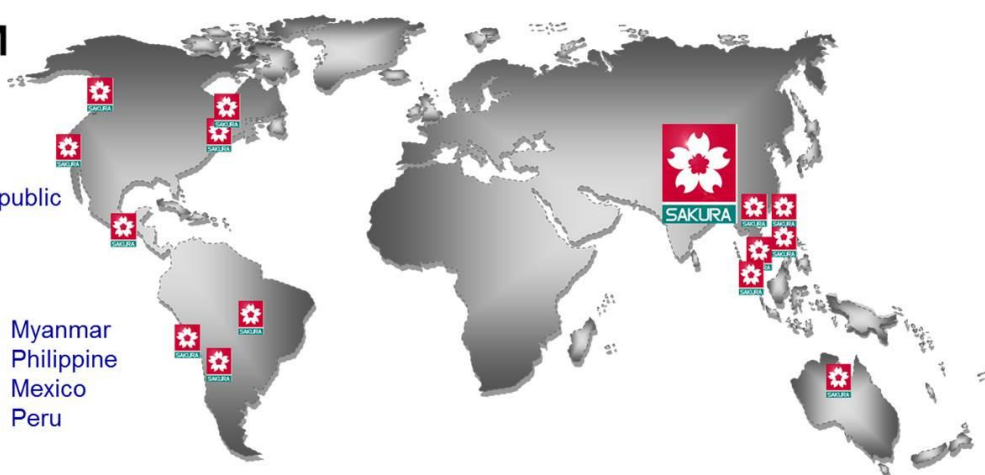
台灣櫻花拓展外銷市場已二十餘年，起初由香港、美國、加拿大等市場開始，一直以來，我們和客戶維繫著良好的合作關係，客戶也一直穩定成長中。有鑑於近年來東南亞新興市場崛起，並隨著貿協的拓銷訪問團，開始東南亞及東協市場的開發。

ODM/OEM

- ✓ Hong Kong
- ✓ Australia
- ✓ USA
- ✓ Brazil
- ✓ Dominican Republic

OBM

- ✓ Hong Kong
- ✓ Macau
- ✓ USA
- ✓ Canada
- ✓ Vietnam
- ✓ Myanmar
- ✓ Philippine
- ✓ Mexico
- ✓ Peru



產業之現況與發展

熱水器

熱水器產品係屬於「民生工業」中的「半耐久財」，故其具有需求彈性改變不大的經濟特性，其市場機會與經濟發展指標、人口特性、飲食文化與能源政策等現況有著密不可分的關係。2006年2月1日起新消防法實施，預期帶動台灣地區強制排氣高價產品需求成長，台灣櫻花投入數位強排產品研發超過10年，為國內唯一具研發、生產及完整售後服務能力之廠商。

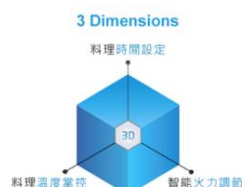


廚房配備

隨著國人生活水準的提高，消費者對於廚房的需求，已不再只是烹飪的場所，廚房配備的整體外觀搭配、精緻度及使用便利性已成為主要訴求，為此台灣櫻花推出多項系列化配備的選擇，以滿足消費者需求。

3D雙炫火 任你精準掌控料理三維度

雙炫火五段式火力變化，無論大火快炒、小火慢燉，百變佳餚任你創作；並配有定時/定溫新功能，輔以隨鍋自動轉小火的智能偵測系統，料理三維度「時間」、「溫度」、「火力」精準掌控不失手。



整體廚房

隨著國人對居家品質的要求提升，廚房如今也和客廳、臥室一樣成為生活的重心，系統廚具由於能使廚房更加亮麗、美觀、實用又較易於整理，已漸為國人所接受。

櫻花廚藝生活館為國內最大整體廚房連鎖通路品牌，提供消費者從諮詢、服務到監工，除可滿足消費者一站購足外，更可以減少中間商議價並取得良好的價格及最佳的品質。

櫻花整體廚房 5 大特點：



進口廚配

為滿足更M型化的消費型態、頂級豪宅房產市場趨勢的需求，特別引進「源自專業，為你設想」，以全球最專業的廚房配備科技為基礎，總是處處貼心的為消費者設想的Electrolux品牌。



EXCEPTIONAL CHEFS
FINEST CUISINE DUET

絕世雙廚
極品料理雙重奏

牛排教父
Chef 鄭有堯

Thomas Chien Restaurant
Chef Thomas

Electrolux

進口廚配

SVAGO是台灣櫻花全新創立引進的歐式進口廚房電器品牌。SVAGO是義大利文「享樂」的意思，其秉持著「Joy of Cooking」的信念，櫻花公司以「全球採購」的策略，嚴選高性價比（C/P值）的廚房配備，以簡約的外觀設計、優質的產品性能、實惠的價格，讓您輕鬆享受烹飪的樂趣，帶來每日歡樂的廚房料理時光！



長短期業務發展計畫

熱水器及廚房配備

熱水器

運用智能科技提升安全結構，朝恆溫及大水量方向推進，積極推動「永久免費送安檢」服務，建立產業新標準。



除油煙機

提昇造型「工藝技術」水準，結合櫻花特有「立體油網」功效及「油網永久免費送到家」服務承諾，朝「創新」及「滿意」目標持續邁進。

瓦斯爐

掌握「節能、熱效、環保」趨勢，提昇燃燒系統熱效水準，結合造型工藝技術，創造物超所值產品形象。



烘碗機及淨水設備

整合櫻花廚房配備產品通路優勢及強大的服務體系，建構廚房水、電、瓦斯全方位需求滿意，搭配廚房規劃提供多樣化的造型與功能，以滿足每個家庭所需。

廚房電器設備

秉持創新與專業的精神不斷提昇台灣的廚藝環境，以在地的規劃與安裝經驗，持續研發能滿足國人使用需求的廚房電器配備，讓廚房配備的選擇更多樣化。



整體廚房

維持零售市場獲利，加速展店目標達成及各店營收穩定成長。

專案市場，在風險足以掌控下，追求營運綜效及合理利潤。

掌握現有通路優勢，開創新商機或營運模式。

提高品牌知名度與形象，進而提升產品價值定位。



進口廚電

Electrolux

針對高階市場，以商品廣度與深度建立高級品牌形象。

SVAGO

在進口廚配之基本需求市場以提升產品力及產品聚焦為訴求。



針對兩大品牌不同利基市場，持續執行全面滲透之策略，攻佔進口廚配日趨擴大的市場，並進而做為企業創新及擴大國際視野重要平台，持續扮演替企業創造更高附加價值、提供國內業者及消費大眾全球最優質廚配精品使命之角色。

競爭利基

1.強大的行銷體系

在瓦斯器具產品方面，台灣櫻花擁有九家總經銷商，其轄下有 3,000 餘個經銷據點及全台各地營業所，在整體廚房方面，目前已有超過 100 家連鎖專屬通路-「櫻花廚藝生活館」，亦積極投入各大量販店市場之銷售，持續進行通路清整，建構 330 個生活圈忠誠零售店。

2.完善的服務政策

櫻花除油煙機的免費油網送到家及熱水器的免費送安檢的服務，早已深受消費者的喜愛與肯定，而整體廚房亦將貫徹「終身售後服務」之經營理念。目前，瓦斯器具產品透過全省九家總經銷及各地營業所，並於總公司設立專責客服中心，整合售後服務政策為 Sakura Care 溝通平台，朝優質服務邁進。



3.創新的研發能力

不管在瓦斯器具或整體廚房方面，台灣櫻花均擁有業界最強大的研發中心，積極引進及培育研發人才，投入燃燒、電子、電機及軟硬體控制技術研究，再結合工業設計，使新產品與科技技術結合，提昇產品附加價值。2012 年導入產品開發管理系統(PLM)及 DFSS 開發流程，在同步工程協同作業，有效管理產品資訊及縮短產品開發時程，增加競爭力。

五、經營績效

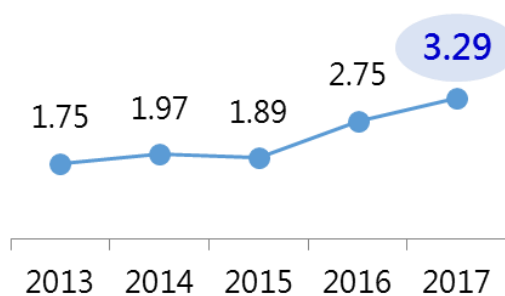
2017 年度台灣櫻花合併營收達 56.4 億元，營業淨利達 7.5 億元，稅後淨利達 7.2 億元，每股盈餘為 3.29 元。詳細經營績效可參閱本公司年報，或至公開資訊觀測站查詢財務報告。

(單位:仟元)

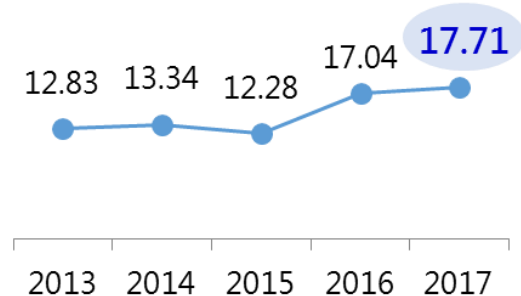
		2015年度	2016年度	2017年度
簡明 資產負債表	資產總計	6,179,305	5,737,450	6,041,165
	負債總計	1,926,609	1,765,834	1,883,840
	權益總計	4,252,696	3,971,616	4,157,325
簡明 綜合損益表	營業收入	5,148,594	5,600,848	5,643,859
	營業利益	605,523	701,057	756,079
	稅前淨利	630,919	848,867	863,551
	稅後淨利	516,860	701,013	720,190

近 5 年獲利能力

每股盈餘(元)



股東權益報酬率



六、獲獎紀錄

台灣櫻花一向致力於提供高價值與高品質的產品和服務，並塑造「櫻花愛在家」的鮮明品牌形象，深受消費者信賴與肯定，多年來獲得多項大獎的肯定。

1. 連續 34 年榮獲管理雜誌消費者心目中理想品牌第一名



2. 榮獲漂亮家居 2017 年台灣居家用品-消費者理想品牌



資料來源：漂亮家居雜誌

3. 連續 15 年榮獲台灣精品獎



4. 得獎榮耀



GOLDEN
PIN
CONCEPT
AWARD

2013
金點設計獎

2010
金點設計獎



2010台灣優良品牌

2009年
2006年
2005年
2004年



2012年榮獲
台灣商業服務業優良品牌



2015年榮獲
臺中市產業創新獎

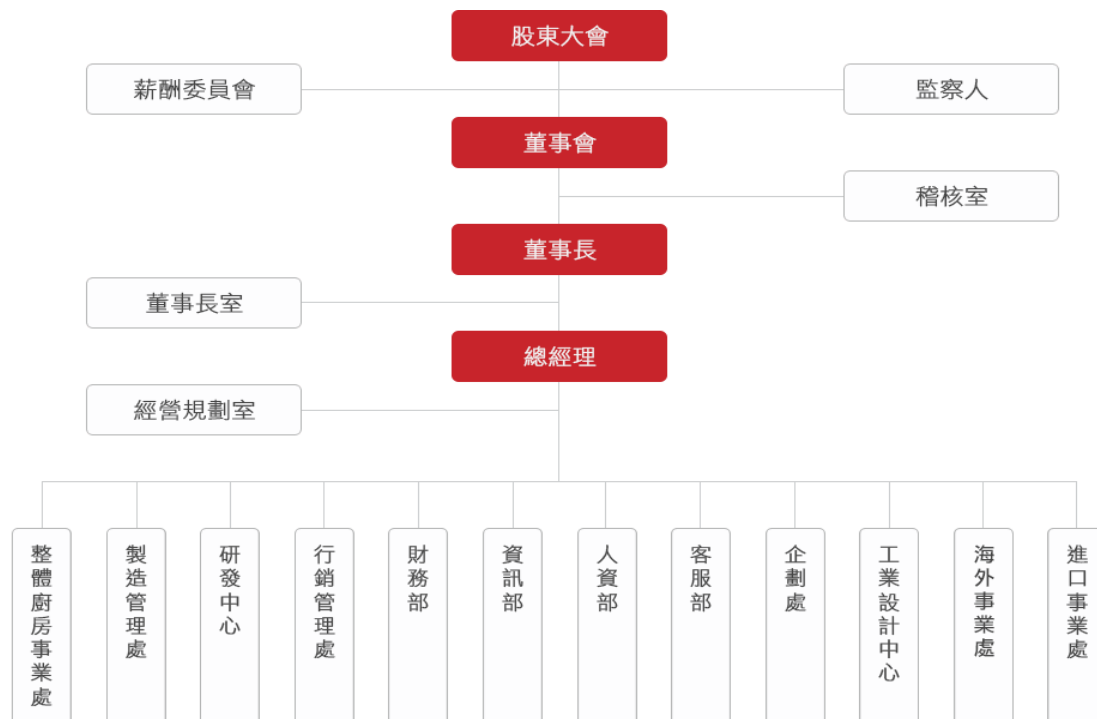
七、公會參與

協會名稱	協會名稱
台灣區電機電子工業同業公會	台灣連鎖暨加盟協會
台灣區瓦斯器材工業同業公會	台灣智慧能源產業協會
中華民國正字標記協會	社團法人中華民國企業經理協進會
中華民國廚具商業同業公會全國聯合會	社團法人台中市企業經理協進會
中華民國太陽熱能商業同業公會	台中市廚具商業同業公會
中華民國公用瓦斯事業協會	台中市工業總會
臺灣工商企業聯合會	

貳、公司治理

一、營運架構

台灣櫻花組織圖



台灣櫻花各部門執掌

部門	主要業務
總經理	綜理公司整體策略目標，執行全盤業務與督導協調各單位。
經營規劃室	負責公司經營企劃、經營分析、全公司管理體系整合規劃、經營績效管理、投資分析、企業資源整合及法務等工作，並協助總經理及各事業單位規劃公司短中長期之發展策略。
稽核室	負責公司及轉投資事業各項稽核之規劃、整合及運作等相關工作。
整體廚房事業處	負責系統廚具產品開發、製造、行銷之規劃、執行等相關工作。
製造管理處	負責廚房配備、熱水器等產品之製造等相關工作。
研發中心	負責公司有關新產品與新技術研究開發之規劃、執行等相關工作。
行銷管理處	負責廚房配備、熱水器等相關產品之行銷業務相關工作。
財務部	綜理公司有關財務會計、稅務會計、管理會計及資金管理等相關工作。
資訊部	負責資訊軟、硬體系統之建立與維護、資訊安全維護及備份等相關工作。
人資部	負責公司人力資源、教育訓練、總務庶務等相關工作。
客服部	負責與消費者的溝通橋樑，主要業務：關懷市調專案執行、售後服務接線業務、資料分析、消費者訊息回饋。
企劃處	負責主導行銷運作過程，整合相關行銷運作。
工業設計中心	負責產品之設計與整合。
海外事業處	負責公司自有品牌產品、OEM/ODM 國際市場之行銷業務等相關工作。
進口事業處	負責經營進口廚房設備及金屬五金另件買賣

二、董事會與功能性委員會

董事會

本公司制定公平、公正、公開之董事選任程序，經遴選的董事皆具有五年以上之商務、法務、財務、會計或公司業務所須之工作經驗，董事會共有五位董事及兩位監察人。現任董事及監察人任期依法均為三年，自2016年6月13日起至2019年6月12日止，依實際需求及相關法令規範，每季至少召開一次董事會。

為強化董事及監察人對公司治理相關領域之專業知識與職能，皆會安排董事及監察人參加外部研習進修課程，2017年參與課程包含：董事如何善盡「注意義務」、台灣近期稅制大變動一對董監事及大股東之衝擊及因應規劃等相關課程。

董事會成員 (截至2018年6月底)	
董事長	張永杰
董事	林有土
董事	吳長賢
董事	蔡文書
董事	李惠恂
獨立董事	陳育成
獨立董事	陳志仁
監察人	吳秋慧
監察人	賴正義

薪資報酬委員會

本公司依「股票上市或於證券商營業處所買賣公司薪資報酬委員會設置及行使職權辦法」設置薪資報酬委員會，由三位委員組成，主要職責係以專業客觀之角度，定期檢討評估本公司董事、監察人及經理人之年度及長期績效目標與薪資報酬政策及制度，訂定個別薪資報酬之內容及數額並提出修正建議以供董事會決策之參考。

薪資報酬委員會成員 (截至2018年6月底)	
召集人	陳育成
委員	賴慧萍
委員	孫慶國

現任委員任期自 2016 年 6 月 13 日至 2019 年 6 月 12 日，依相關規範及實際需求召開相關會議。

三、相關治理制度

台灣櫻花一向秉持誠信原則，遵循相關法令經營，實務運作均融入良好公司治理之精神。為健全經營體質，我們訂定多個相關公司治理制度，以作為落實公司治理之依據。

公司治理實務守則

為建立良好之公司治理制度，本公司參照主管機關之相關規定訂定公司治理實務守則，並制定相關之股東會議事規則、董事會議事規則、取得或處分資產處理程序、資金貸與他人作業辦法及背書保證作業程序等。

公司誠信經營守則

為永續健全發展及建立誠信經營之企業文化，本公司訂定誠信經營守則，在防範不誠信行為方案中，明確禁止行賄、不當贊助，以及提供或接受不正當利益等，力求以公平與透明方式進行商業活動。

企業社會責任守則

為利害關係人創造長期價值，並追求企業永續發展，2014 年於公司內正式發佈企業社會責任守則，並以落實公司治理、發展永續環境、維護社會公益及加強企業社會責任資訊揭露作為實踐企業社會責任之依據。

其他

為對轄下子公司善盡監督管理之責任，本公司已訂定「子公司監理作業準則」，建立控管機制並執行之。

自 2012 年起，台灣櫻花走向專業經理人制度，未來將持續透過人員輪調制度、推動計畫性人才養成計畫等作法，提拔具足夠經驗和知識之人才。

風險管理

無可避免地，風險可能不定期地發生而演變成危機，為降低對利害關係人造成之損失程度，以及企業為追求永續發展，則必須正視風險管理議題。故我們訂定完整的風險管理及危機管理流程，明確訂定相關單位之權責，做到「在風險發生前預防，風險發生後進行有效控制」。

而各項作業風險之管理，依其業務性質區分由相關管理單位負責，並由稽核室針對各項作業存在或潛在的風險予以複核，據以制訂風險導向之年度稽核計畫。



內控制度

本公司建立完善的內控制度，並落實到內部各個單位，控管各作業循環，並時時重新檢討修正，以提升營運績效與效率。使企業能夠在正確的方向上前進，以追求企業永續經營。相關推行內容如下：

1.內部稽核之組織與運作

本公司稽核室直接隸屬於董事會，並配置專任稽核人員。內部稽核人員秉持超然獨立之精神，以客觀公正之立場，確實執行職務，並盡專業上應有之注意。除列席公司董事會進行內部稽核業務報告外，必要時不定期向董事長、董事及監察人提報公司稽核業務推動與內控制度之落實情形。

2.內部稽核工作

稽核工作主要是依據董事會通過的年度稽核計畫執行例行稽核，另視需要執行專案稽核，以適時發現內部控制制度可能缺失並提出改善建議，將受查單位對應之改善方案納入稽核報告中，於陳核後加以追蹤，定期作成追蹤報告，以確定相關單位已及時採取適當改善措施；稽核室於各項例行性稽核作業及追蹤作業完成後，出具稽核報告及追蹤報告提報董事會及監察人。

3.內部稽核範圍及對象

稽核範圍主要是依據法令規定之八大循環及兩個控制作業，針對公司的財務、營運、業務、研發及管理等功能執行稽核；稽核對象除公司所有單位外，亦包含各子公司。

4.落實自我檢查機制

稽核室每年至少辦理一次自行評估作業，督促各單位及子公司執行自行檢查，並覆核各單位及子公司所執行的自行檢查文件，以確保執行的品質，落實公司自我監督機制。自行檢查結果，併同稽核室所發現之內部控制制度缺失及異常事項改善情形，為本公司董事會及總經理評估整體內部控制制度有效性及出具內部控制制度聲明書之主要依據。

四、 資訊揭露

1992 年 07 月，台灣櫻花公司正式掛牌上市，身為股票上市公司，致力於公開化、透明化地揭露財務訊息，成為一個對利害關係人來說具有保障的企業。我們設有發言人

制度，作為與投資人之間之溝通管道，以回答投資人問題，說明公司之營運概況、財務表現等。利害關係人可至台灣櫻花網站的股東情報專區網頁查詢相關財務資訊，包含致股東報告書、財務報表、股價與股利資訊等各項主要財務資訊、以及公司治理相關章程辦法。我們每年召開一次股東常會，向股東們說明各項報告事項、承認案及討論案，並回應其關心議題。

有鑑於利害關係人合作越來越緊密，特別於在官方網站特別增設【利害關係人溝通管道】專區，讓利害關係人能更立即及直接溝通。

參、利害關係人

一、利害關係人之鑑別與溝通

台灣櫻花深感於企業社會責任的重要性，考量營運活動對整體社會造成的影響。為追求永續經營，就必須關心利害關係人的權益，並保持良好互動關係。以 2016 年報告書所鑑別出之利害關係人及其主要關注議題為基礎，加入 2017 年實際經營狀況作調整，我們鑑別出七大利害關係人：消費者、員工、投資人、政府及法規機構、供應商、同業競爭及社區及非營利組織，並不時地蒐集及瞭解各利害關係人的需求與訴求。將蒐集之眾多議題，經由內部焦點座談法審慎確認後，歸納出主要關注議題。並依此，規劃與各利害關係人的溝通管道，維持良好的交流，定期檢視並視實際情況修正改善。

針對各項主要關注議題，依據「利害關係人關心度」及「對公司衝擊程度」，分為高中低作評估。彙整後排列其之優先順序，完成「重大性議題矩陣圖」，除了用於辨識本報告書揭露項目之外，亦適時加入策劃公司營運活動之考量因素。



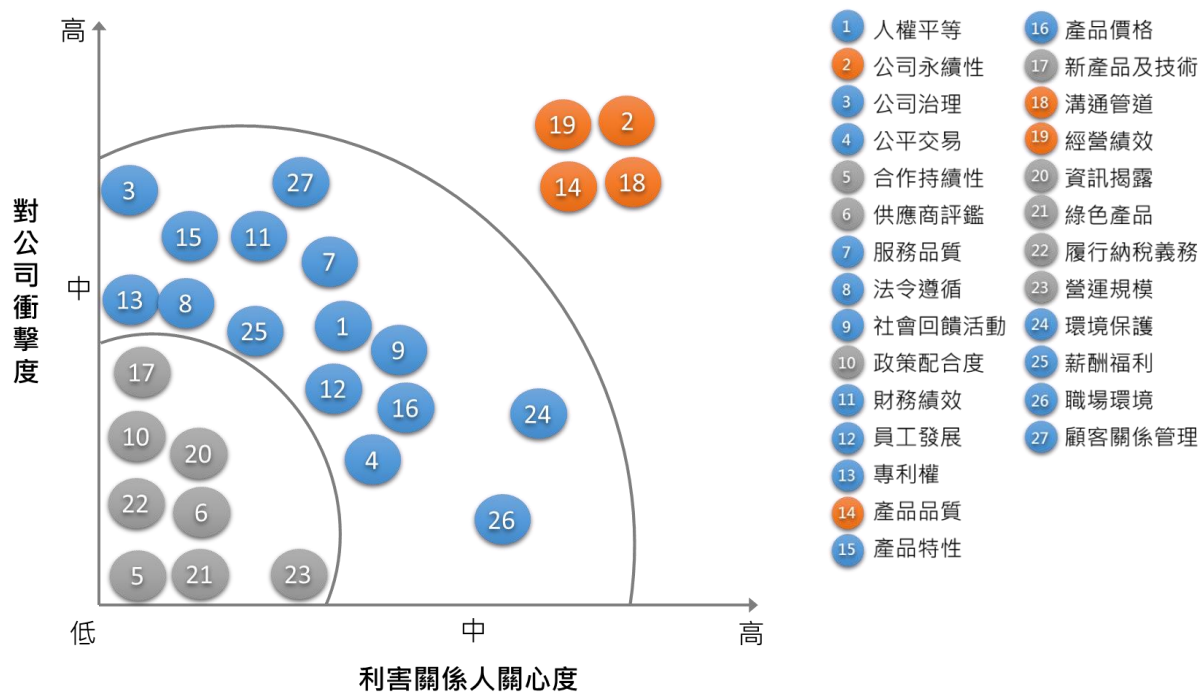
利害關係人關心議題：

序號	關注議題	相關利害關係人						
		消費者	員工	投資人	政府及法規機構	供應商	同業競爭	社區及非營利組織
1	人權平等	◎	◎	◎	◎			
2	公司永續性	◎	◎	◎		◎		◎
3	公司治理		◎	◎	◎			
4	公平交易	◎				◎	◎	
5	合作持續性					◎		
6	供應商評鑑	◎				◎	◎	
7	服務品質	◎	◎	◎				
8	法令遵循	◎		◎	◎	◎		
9	社會回饋活動	◎	◎	◎				◎
10	政策配合度			◎	◎			
11	財務績效		◎	◎	◎			
12	員工發展	◎	◎	◎	◎			
13	專利權	◎			◎		◎	
14	產品品質	◎		◎	◎	◎	◎	
15	產品特性	◎		◎		◎	◎	
16	產品價格	◎		◎		◎	◎	
17	新產品及技術					◎	◎	
18	溝通管道	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
19	經營績效	◎	◎	◎		◎		◎
20	資訊揭露			◎				
21	綠色產品	◎						
22	履行納稅義務			◎	◎	◎		
23	營運規模	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
24	環境保護	◎	◎	◎	◎	◎		
25	薪酬福利		◎	◎	◎			
26	職場環境	◎	◎	◎	◎			◎
27	顧客關係管理	◎		◎		◎		

利害關係人關心度與對公司之衝擊度：

序號	關注議題	利害關係人關心度						對公司衝擊度						總分
		1	2	3	4	5	小計	1	2	3	4	5	小計	
1	人權平等			◎			3			◎			3	9
2	公司永續性				◎		4					◎	5	20
3	公司治理		◎				2					◎	5	10
4	公平交易		◎				2			◎			3	6
5	合作持續性	◎					1		◎				2	2
6	供應商評鑑		◎				2		◎				2	4
7	服務品質			◎			3				◎		4	12
8	法令遵循				◎		4				◎		4	16
9	社會回饋活動			◎			3			◎			3	9
10	政策配合度	◎					1				◎		4	4
11	財務績效			◎			3					◎	5	15
12	員工發展			◎			3				◎		4	12
13	專利權		◎				2			◎			3	6
14	產品品質				◎		4					◎	5	20
15	產品特性			◎			3				◎		4	12
16	產品價格			◎			3			◎			3	9
17	新產品及技術	◎					1				◎		4	4
18	溝通管道					◎	5				◎		4	20
19	經營績效				◎		4					◎	5	20
20	資訊揭露	◎					1			◎			3	3
21	綠色產品	◎					1		◎				2	2
22	履行納稅義務		◎				2		◎				2	4
23	營運規模					◎	5	◎					1	5
24	環境保護				◎		4			◎			3	12
25	薪酬福利		◎				2				◎		4	8
26	職場環境				◎		4				◎		4	16
27	顧客關係管理		◎				2					◎	5	10

利害關係人關心議題之矩陣圖：



各利害關係人之溝通方式與管道：

利害關係人	關注議題	溝通作法及管道	頻率
消費者	1. 產品品質	客戶服務中心	全年無休
	2. 服務品質	媒體廣宣、電子報	不定期
	3. 綠色產品	消費者滿意度調查	年度
	4. 產品價格	第三方稽核	不定期
	5. 顧客關係管理		
員工	1. 人權平等	員工意見反應信箱	不定期
	2. 薪酬福利	員工動員月會	每月
	3. 員工發展	員工福利委員會議	每季
	4. 職場環境	內部公告及電子報	不定期
	5. 溝通管道	提案改善信箱	不定期
	6. 公司永續性	性騷擾申訴信箱	不定期
		部門會議	每月
		職業安全委員會	每季

利害關係人	關注議題	溝通作法及管道	頻率
投 資 人	1. 經營績效 2. 公司治理 3. 資訊揭露 4. 公司永續性	股東大會	年度
		年報	年度
		季報	季度
		公司網站、公開資訊觀測站揭露財務資訊	不定時
		發言人機制	不定時
		法人說明會	不定期
政 府 及 法規機構	1. 法令遵循 2. 環境保護 3. 履行納稅義務 4. 政策配合度	配合主管機關監理及查核	不定時
		遵循主管機關政策	不定時
		相關法規教育訓練	不定時
供 應 商	1. 公平交易 2. 供應商評鑑 3. 合作持續性 4. 財務績效 5. 產品特性	業務會談會議	不定時
		供應商評鑑	每季
		教育訓練	不定時
		公平、公正的採購流程，明訂採購運作管理程序	不定時
競爭同業	1. 新產品及技術 2. 專利權 3. 營運規模	參加相關公會	不定時
		市場調查	不定時
		電話溝通	不定時
		產業交流	不定時
		行為準則之遵循	不定時
社區及非營 利組織	1. 社會回饋活動 2. 環境保護 3. 公司永續性	官方網站做為線上溝通平台	不定時
		公益活動參與及贊助	不定時
		學生實習及參訪活動	不定時
		敦親睦鄰活動	不定時
		人才培育-Sakura Award	年度

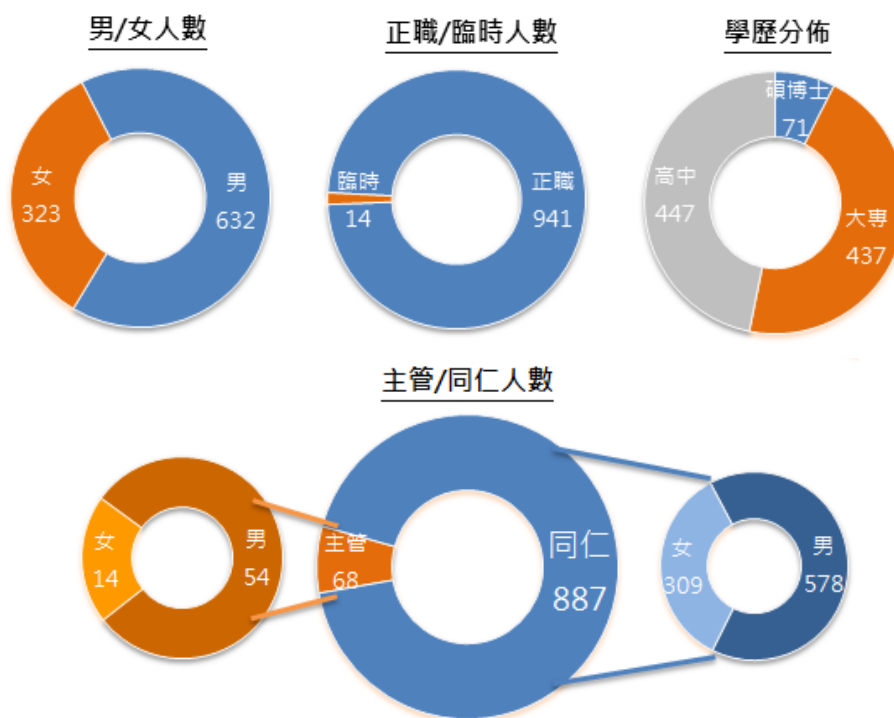
二、員工福利

本公司招募重點在於針對人才需求特點，採多元化招募，運用各類招募管道，尋找適合櫻花之人才。招募和雇用過程中確保無性別、種族、年齡等差別待遇，落實雇用條件、報酬、訓練與升遷機會之平等。

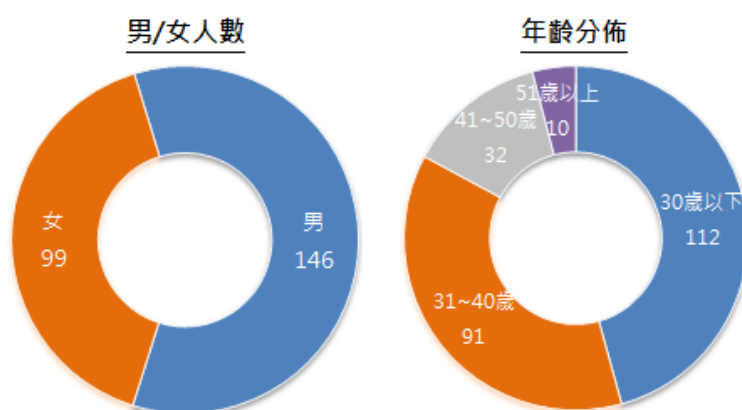
1. 雇用狀況

人力結構

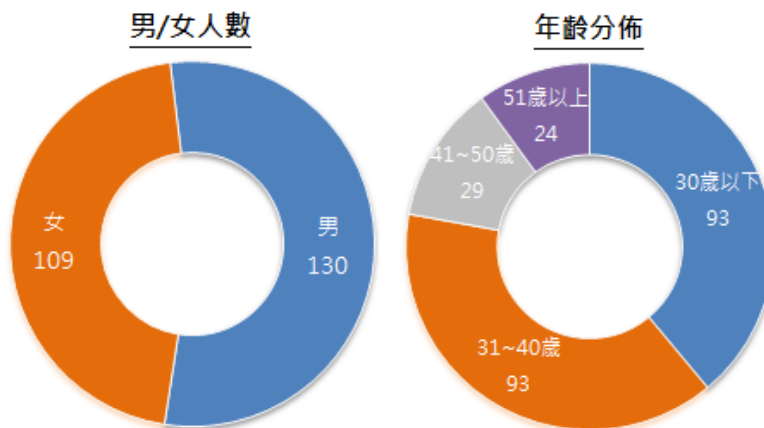
2017年底櫻花員工共955人，其中正職員工941，非正職員工14人，正職員工高達98%，其中男女比例約1.9：1；年齡分布以31~50歲為最大比例；學歷則以大專院校最多數。



2017年新進人員共計245人，男性146人、女性99人；年齡以30歲以下及30~50歲為主。



2017年離職總數共計239人，男性130人、女性109人；年齡以31~50歲為主。



公司依勞基法給予育嬰假，若需要較長時間休假時得以申請留職停薪，期間屆滿後再申請復職。依性別工作平等法所賦予之權利，2017 年共6位申請育嬰留停；2016年育嬰留停期間結束後返回工作崗位之留存率為75%。

	女性	男性	總計
2017年申請育嬰留停人數	6	0	6
2017年育嬰留停原應復職人數(A)	2	0	2
2017年育嬰留停原應復職人數且已復職人數(B)	0	0	0
回任率(B/A)	-	-	-
2016年育嬰留停復職人數(C)	4	0	4
2016年育嬰留停復職且於2016年在職滿一年之人數(D)	3	0	3
留任率(D/C)	75%	-	75%

職位敘薪

本公司敘薪滿足在地家庭的生活消費水準、策略實踐人才的薪資競爭力；公司任用薪資優於勞基法，2017年實施調薪，員工薪資水準較優於同業。

退休制度

櫻花為充份保障員工之未來及其退休權益，依勞基法制定退休制度，按其每月薪資總額6%提撥勞工退休準備金，並設有勞工退休準備金監督委員會來管理、監督和運用。凡本公司員工在公司服務15年以上，且年滿55歲者，或服務滿25年者，均可申請自願退休。

2. 多樣化福利制度

員工持股信託

為謀求員工福利，幫助員工達到長期儲蓄、累積財富，以保障未來之生活安定，櫻花員工持股信託自2003年10月成立至今。員工自行組成員工持股會，由加入的成員每月自其薪資中，提存一定金額，並配合公司獎助金，經由員工持股會統籌委託交付予中國信託商業銀行信託部，並依信託契約之目的運用、管理，待員工退休或離職後再將信託財產返還與受益人。本公司之正式人事編制內員工且服務屆滿半年以上者即可提出申請，享有公司100%至150%的資金補助額。

多元活動

本公司不定期舉辦各式豐富活動，有增進情感凝聚力的聯誼型活動、心靈充電的休閒型活動等，期望提升員工之工作之餘的生活品質。

為維繫員工情感，增進員工家庭親子關係，我們長期以來固定規劃「櫻花家庭日」活動，凡本公司在職員工及其父母、配偶、子女皆免費參加；每年固定舉辦「年度春酒聯歡晚會」，規劃高級餐點、精采表演及抽獎活動來感謝全體員工一整年的付出與貢獻；與不定期公司與部門安排聚餐聯誼，讓同仁於下班閒餘時，與同事愉快聚會用餐，增進彼此感情。



3. 櫻花教育獎學金

為加強櫻花及各關係企業之內部互動關係，並提昇員工對公司之向心力，獎勵員工在學子女努力向學，進德修業，培養完美品格，故設立「櫻花教育獎學金」，凡櫻花及主要關係企業之員工及其子女皆可申請。截至2017年，櫻花教育獎學金已邁入第29屆，經審核小組評定合格人員於頒獎典禮頒發獎學金與獎狀。



4. 完善的獎勵制度

資深員工表揚

凡本公司及關係企業之所有在職員工，其服務年資至甄選當年度年底滿十年、二十年、三十年者，均可於年度春酒聯歡晚會中接受表揚。以2017年為例，共48位資深員工經評定獲表揚。

資深人員-服務年資屆滿二十年



姓名：張良啟
單位：製造管理處
製造工程部
感言：
櫻花四十 感謝櫻花
很榮幸能參與這個大家庭
貢獻我的一己之力!

資深人員-服務年資屆滿十年



姓名：鄭雅琴
單位：行銷管理處 營管部
感言：
真的很喜歡在這櫻花大家庭工作，一轉眼10年了。我把我的熱情和所學用在工作上，會繼續努力，不斷的充實完善自己!

績優員工表揚

績優人員符合以下甄選條件：工作或經營績效有卓著且具體成績；工作態度主動積極、具顧客服務導向精神；具改善意識，主動改變作業流程，以提高工作效率或降低成本；熱愛工作、認同公司，以身為櫻花人為榮。當選之績優人員於年度春酒聯歡晚會中接受公開表揚，以2017年為例，共23位績優員工經評定獲表揚。

績優人員



★姓 名：林建志
☆單 位：製造管理處 品保部
★到職日：2015/1/21

《工作職掌》

- 一、進料品質監控、進料檢驗。
- 二、供應商品質系統輔導、新供應商審查。
- 三、退料(B單)不良檢核、分析、回饋。
- 四、ECR首件檢查驗證、零件發包先期品質檢討。
- 五、製程月報主要不良廠商溝通檢討。
- 六、銷退(客訴)異常零件覆測、改善追蹤。



績優人員

★姓 名：辛明潔
☆單 位：財務部
★到職日：2007/3/8

《工作職掌》

1. 全公司績效管理
2. 固定資產管理
3. 研發費用審核
4. 經營分析及專案推動

提案改善&知識管理制度

每月彙總員工提案和知識管理獎金成果，於員工動員月會公開頒獎表揚。為達激勵效果，另設額外的個人及團體獎項等優異獎項，接受高層表揚。而採取多元化獎勵模式，舉辦發表會及票選活動等以活絡氣氛。



5. 全方位培訓養成

台灣櫻花認為人才是公司重要的資產之一，為員工之職涯發展創造良好環境，並建立必要且合適的發展培訓計畫，增進工作品質及績效，達成共識，確保公司經營目標達成，及不斷創造公司的核心競爭優勢。

TTQS為人才發展品質管理系統 (Talent Quality-management System, TTQS)，是勞動部就企業教育訓練之規劃、設計、執行、查核、成果評估等階段，對企業訓練執行實績，進行評核審查之評鑑系統。TTQS為國內檢核辦理教育訓練品質之最客觀、最公正、最具代表性之檢測工具，經由行政院勞動部勞動力發展署TTQS評核委員親臨，實地審查櫻花教育訓練相關績效，獲委員一致肯定，授予《銀牌》之肯定。

本公司致力推動無菸職場環境、職業傷害預防及職場健康，並經由衛生福利部頒佈【健康職場認證】並榮獲銀牌獎。



正本 郵件類別：普通掛號

發文方式：郵寄

權號：

保存年限：

勞動部勞動力發展署 函

428
台中市大雅區雅潭路4段436號

24219新北市新莊區中平路439號南棟4樓
聯絡方式：承辦人 陳德裕
電話 02-89956131
電子信箱 ael182@wda.gov.tw

受文者：台灣櫻花股份有限公司

發文日期：中華民國105年10月17日
發文字號：發能字第1050028982J號



類別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：

主旨：貴公司申請TTQS人才發展品質管理展延評核結果為合格，原評核等級證書效期依原證書期限之翌日起延長2年，請查照。

說明：

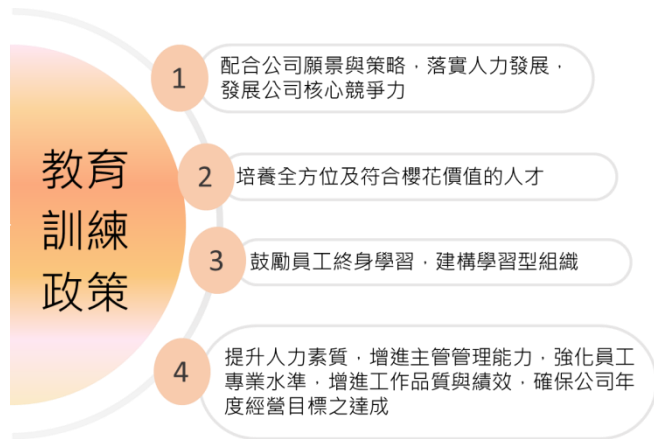
- 一、依據人才發展品質管理規範作業要點第11點辦理。
- 二、查貴公司前經評核結果為企業機構版銀牌，本次展延評核結果通過，其效期延長至107年11月5日止。
- 三、另展延結果不另核發證書，如有申請本署相關職業訓練計畫需提供相關佐證資料者，請憑本函辦理之。

正本：台灣櫻花股份有限公司

副本：社團法人中華民國全國中小企業總會、勞動部勞動力發展署職能標準及技能檢定組

署長黃秋桂

總觀培訓成果，2017年共辦理86堂內部教育訓練課程，課程總時數共362個小時，總內訓人次達3,633人次；而我們亦定期通報外訓課程資訊給各單位主管，由主管篩選適合之課程委派適合之員工參與。2017年外訓總時數共785個小時，外訓人次達132人次；訓練總支出為2,943,703元。



年度	內部訓練			外部訓練		總支出
	課程總堂數	課程總時數	總內訓人次	課程總時數	總外訓人次	
2013年	39	242	1,534	982	95	3,214,706
2014年	58	287	965	449	94	2,550,816
2015年	188	626	3,190	961	206	3,305,431
2016年	109	426	4,555	995	174	3,628,610
2017年	86	362	3,933	785	132	2,943,703

依員工類別與性別計算單一同仁年接受的平均訓練時數：

性別	總訓練時數		平均訓練時數	
	主管職	非主管職	主管職	非主管職
女	402	4,927	13.40	16.70
男	1,411	9,496	14.11	17.85
合計	1,813	14,423	-	-

為培育各階層人才，激發員工工作潛能，以達成工作目標。本公司訂定完整詳盡之員工進修及訓練辦法，有計劃地實施各項訓練課程，務使全體員工均具有適當能力以執行工作。

1) 新進人員教育訓練：新進人員進入公司後，為使充份了解公司概况、規章制度及熟悉工作知識與技能，公司統一進行新人教育訓練，內容包含企業團簡介、勞工安全衛生暨環安、品牌介紹等，以期能盡速適應環境，發揮工作績效。



- 2) **儲備人才培育訓練**：針對現有人力資源，篩選出各部門菁英，予以計畫性、系統性之培養櫻花的人才，建構櫻花人才庫，並追蹤其訓練成果。



- 3) **專業及管理課程訓練**：依據個人職能及工作需求，或因應公司成長之策略需求，安排予主管或員工的專業及管理課程。



- 4) **通識課程訓練**：不定期安排與職場力相關的主題，正向影響員工的概念、態度、行為與行動。



6. 暢通的溝通管道

我們建構多個與員工定期溝通對話之管道，讓員工對於公司之經營管理活動有所認識與瞭解，並有獲得資訊及表達意見之機會。

- 1) **動員月會**：為有效地傳達公司訊息予公司各廠區之員工，且藉此凝聚員工共識並提升士氣，固定於每月月初召開員工動員月會。

2) **意見反應信箱**：於公司內部作業軟體中，建立一個員工意見反應信箱，提供為員工服務及解決困惑的管道。

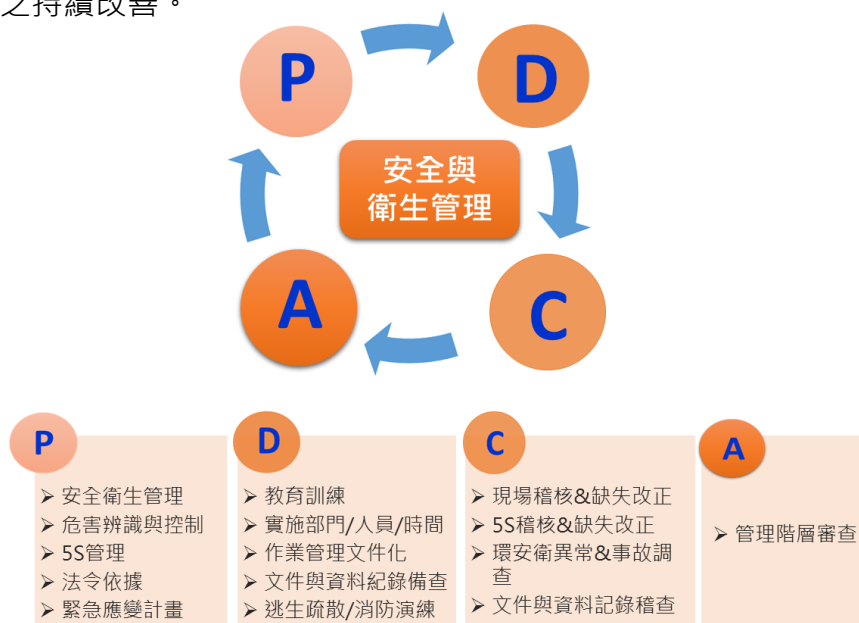
3) **電子刊物**：自 2011 年起，我們不定期推出電子報，傳達公司經營理念及彙總各種活動的資訊。是與員工們溝通的重要管道之一，以凝聚內部共識。



4) **日常溝通管道**：包括各種會議、聯絡單、電子郵件等訊息發布管道。

7. 優質的安全衛生管理

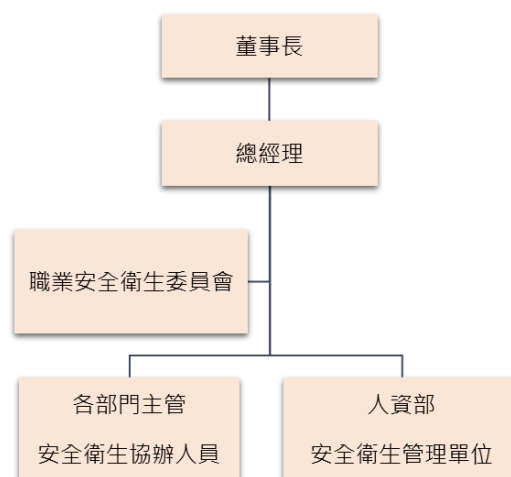
為防止職業災害發生，保障員工安全與健康，及促進公司員工增加安全衛生與環保意識並落實相關管理工作，達到零意外事故及污染預防之目標，故櫻花已訂定一套完善的勞工安全衛生計畫。以PDCA循環架構為基礎，根據安全衛生政策，設定安全衛生管理目標，進而規劃各種管理配套方案，包含5S管理及緊急應變計畫等。建立稽核及改正程序以衡量安全衛生目標的達成狀況，對缺失事項採取矯正與預防措施，以確保安全衛生管理系統之持續改善。



本公司於2018年通過ISO45001：2018職業安全衛生管理系統，藉由管理系統發掘內部職業安全衛生風險，聚焦於領導統御、以風險為基礎的思維，以及決策者與勞動者的參與及諮詢並確保管理系統中涵括所有必要的內容，且與所有利害關係人進行充分的溝通，提升安全衛生管理績效，創造一個安全與健康的工作場所，避免工作意外造成的死亡、傷害與疾病。

職業安全衛生管理組織

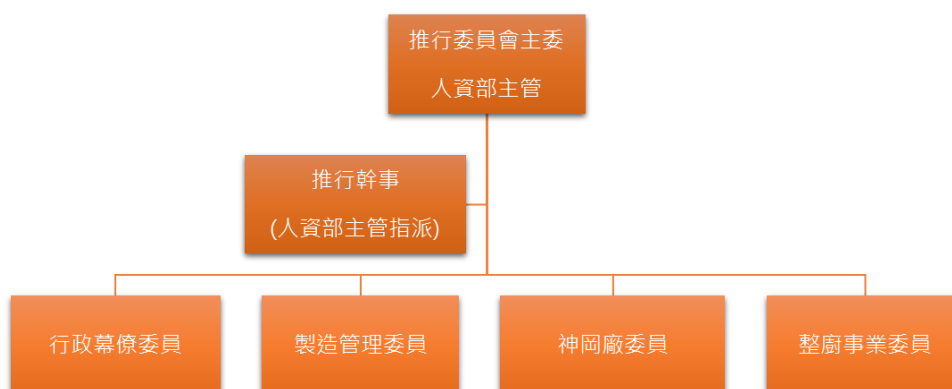
職業安全衛生委員會之權責包含對安全衛生政策提出建議，並研議、協調及建議各種安全衛生相關事項；各部門主管負責各部門意外事故之宣導預防；安全衛生管理單位則協助各部門主管防止意外事故的發生。



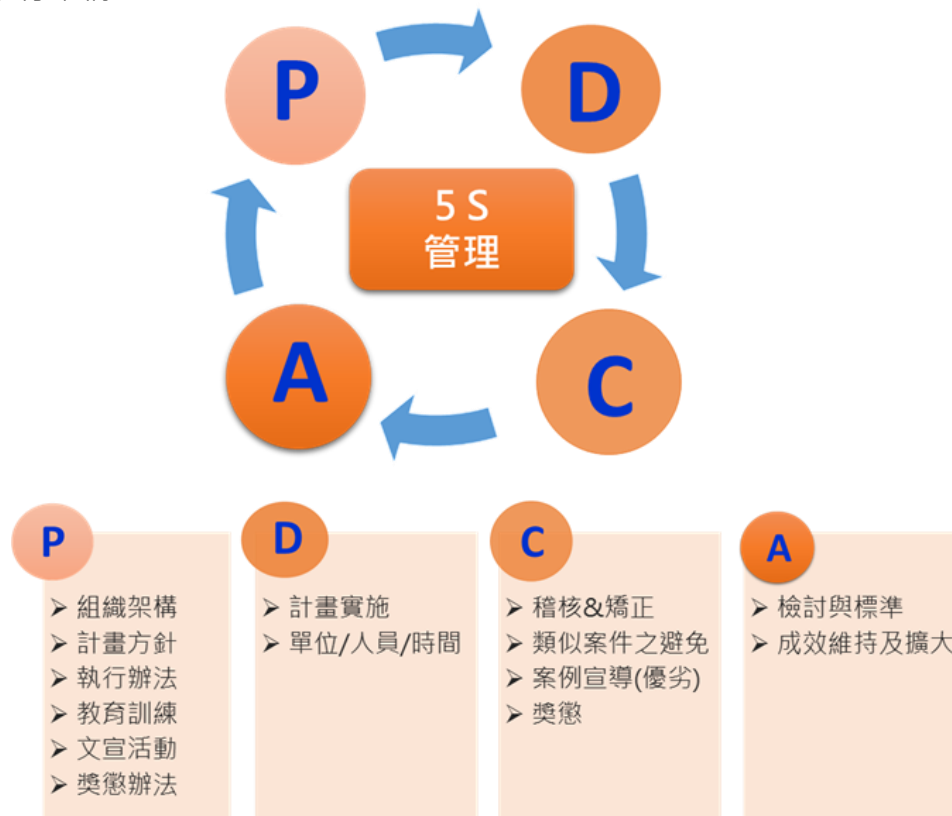
5S 管理

為強化公司基礎管理、貫徹「整理、整頓、清掃、清潔、教養」之5S精神，以促進全體員工品質管理、節省時間及空間等意識，進而提升公司競爭力。此外藉由5S管理活動，塑造清潔明朗的工作環境，並確保工作場所的安全，達到零災害的目的。

1) 5S推行委員會組織



2) 5S執行架構



2.1) 年度目標訂定：每年與主委討論次年5S管理目標

2.2) 5S區域劃分：明確劃分各廠區的環境配置，並彙整成責任區域圖

2.3) 教育訓練：於新人教育訓練時實施，宣導5S管理概念

2.4) 稽核：由5S稽核委員每月固定進行現場稽核，在各廠區、各區域、各樓層進行檢查。

檢查內容分成辦公區及作業區，針對缺失之處拍照記錄，記錄不符合種類及缺失內容。

改善後，責任區域人員須附上實際改善日期及提供改善後成果照片，作為佐證。

2.5)公告：每月稽核後，將進行全公司公告，並留存至公司內部資料庫。

檢查制度

1) 環境安全衛生法規

執行與改善各項環境安衛法規措施，進行法令查核及不符合事項管制

2) 作業環境測定

訂定環境監測與量測管理辦法，執行實施環境測定。每年5月及11月定期委託專業機構執行作業現場之作業環境測定，測定之項目包括有機溶劑、粉塵及噪音等，測定後並將測定結果公告週知；針對超過法規標準之區域實施工程改善或行政管理等控制措施，以維護員工之健康。

3) 自動檢查計畫

本公司所有設備、機械、車輛等設備，各有關單位主管及人員應遵照勞工安全衛生管理計畫內之自動檢查計畫，實施自動檢查。各單位實施之定期檢查、重點檢查、作業檢點、維護與保養等，應就檢查時間、方法、結果及欲採取改善措施等進行紀錄，並留存備查。

4) 消防設備檢修

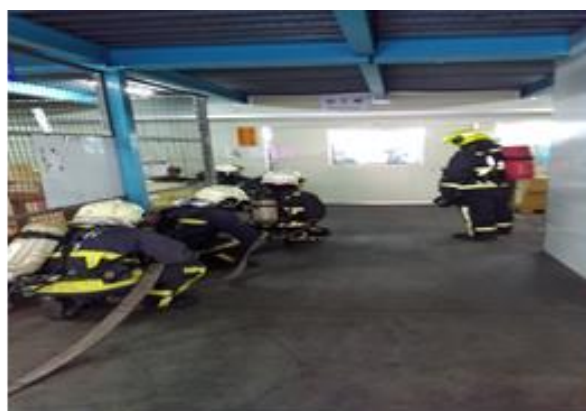
訂定消防防護計畫書，定期委由消防設備師檢查全廠區的消防設施。

安全衛生教育訓練

- 1) 職業安全教育訓練：定期針對新人及所有製造相關單位之員工，安全衛生人員舉辦勞工安全訓練課程。



- 2) 消防教育訓練及演練：為使員工熟稔消防器具使用方式，加強消防意識，每年定期舉辦消防自衛編組演練，也不定期配合地方消防局實際消防演習。另外，亦有規劃消防暨訓練課程。



- 3) 危害物通識教育訓練：所有使用及可能暴露危害性化學物品之實驗室人員及員工，即應接受危害通識規則及使用危害性化學物品之初期訓練，若有新的危害物應給進一步訓練。安全衛生人員將依需要不定期舉辦人員訓練課程，每次進行三小時以上危害通識教育訓練。
- 4) 其他相關教育訓練：包括堆高機人員特殊作業、有機溶劑、粉塵及噪音等作業訓練。

緊急應變計劃

為建立即時有效之緊急事故處理規範，提高部門及人員應變能力，避免災害擴大造成財產與生命損失。本公司已訂定緊急應變管理辦法，及各項意外事故防範措施，包含颱風防範對策、火災防範對策、工地意外災害應變計畫等突發事故防範對策。建立緊急事故通報系統，包含事故處理應變程序、緊急連絡電話及應變步驟等。而各廠區有建立緊急應變小組，及時發揮應變機制。

2017 年公傷假情形

	公傷假件數	公傷假天數	公傷率	損失日數比例
男	6	121	0.76	15.29
女	2	127	0.25	16.04
合計	8	248	1.01	31.33

8. 貼心的健康管理

健康的員工才是企業最大的資產！櫻花塑造出口碑與產品價值皆為業界第一，其根本之道為『人』的核心價值，人的創新求變能力有著無限空間，讓員工都能有健康平安的人生，才能為公司不斷創造歷史供追隨者效仿。未來，我們會以員工「健康促進」為目標，確實推行各項健康促進計畫。

- 1) 年度健康檢查：依職業安全衛生法規定，替本公司在職員工安排年度健康檢查。主要以一般勞工健康檢查項目為主，亦提供特殊作業人員作特殊危害作業健康檢查。

- 2) 無菸工作環境：全面推行「無菸職場」的工作環境，鼓勵有吸菸者加入戒菸行列，除在廠區內廣設禁菸標示外，更積極宣導職場菸害防制觀念。全面禁菸，另設戶外吸菸區給癮君子們。
- 3) 健康性質社團：員工自組瑜珈社、羽球社等，保持定期運動健身習慣。



- 4) 飲用水健康：本公司所有飲用水設備至少每 3 個月定期更換濾心與外觀清洗及消毒，並委託合法檢測機構，進行飲用水水質檢測。
- 5) 健康樂活資訊：透過櫻花內部電子報及健康講座，提供有用之健康新知。

三、顧客關懷

一輩子的整體服務



為了實踐台灣櫻花「創新、品質、服務」三大企業理念並重視消費者需求，我們更大力推廣、落實執行「永久免費售後服務」策略，包括「除油煙機永久免費換油網」、「熱水器永久免費安檢」、「廚房永久免費健檢」及「淨水器永久免費水質健檢」等 4 大永久免費主動關懷服務，以及「及時回應，準時到府」及「全年無休，春節不打烊」等策略。

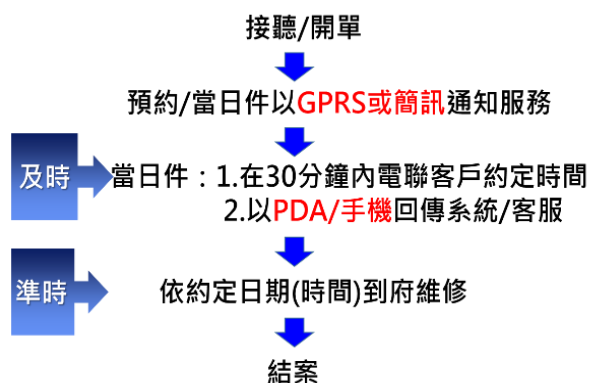
在提供消費者優質且完整的產品線之上，配合強大的服務體系支持，形成有別於同業廠商的整套銷售模式，更能滿足消費者的需求。因此，一直以來我們

堅持服務承諾，給予消費者一輩子的服務，朝向「主動關心消費者」的方向前進，這就是為什麼櫻花能夠連續 31 年蟬聯消費者心目中理想品牌第一名的原因之一。

顧客服務體系

台灣櫻花在顧客服務體系上建立完整的服務工作項目，提供消費者完整之售前、中、後服務鏈，達到顧客服務不間斷，永久服務顧客之精神。在服務人員編制上，客服中心約 60 位客服專線人員，第一線維修技術人員約計 125 位；服務據點上，全台共 9 家總經銷、13 個服務站體系及各地營業所、103 家櫻花廚藝生活館。





1.售前服務：提供消費者購買各項產品的建議，例如功能諮詢、價格諮詢等。透過在櫻花電子地圖上的衛星定位，找出適合的經銷商或廚藝生活館，推薦給消費者；或供消費者索取目錄。

2.售中服務：提供消費者各項產品使用上的教導或簡易故障問題排除，迅速解除消費者使用上的困擾。

3.售後服務：提供消費者產品異常狀況的解除，及時回應消費者問題，達到「及時回應、準時到府」的維修服務；全年無休，並堅持承諾、永久免費油網送到家、永久免費送安檢、永久免費廚房健檢、永久免費水質健檢。

整體服務政策

1. 及時回應；準時到府

為達到「及時回應、準時到府」之目標，客服中心係採用與金融、電信業同等級的專業級 Call Center 系統，話務系統整合資料庫，可即時回應，線上解答。進線同時就可進行初步分析與分流，能第一時間幫消費者線上處理，方便快捷。若需安排到府服務，客服人員於 30 秒內即會開單完成，透過 GPS 傳輸到當地服務人員 PDA 或平板電腦，短短 3 分鐘內就會完成出單動作，30 分鐘內服務人員會與消費者電聯，再次確認維修項目與約定到府服務時間。

2. 全年無休；春節不打烊

櫻花的話務及維修服務皆為 365 天全年無休，春節期間仍然堅守崗位，持續為消費者服務。

3. 四項永久；堅持承諾

永久免費油網送到家

民國 68 年起，櫻花獨家推出「永久免費油網送到家」的服務，只要購買櫻花除油煙機，於寄回回函卡的次月，即可每年收到櫻花寄來的 6 只油網。我們以郵寄送到府的方式，讓消費者不必出門，就可在家取得油網。每一年從不間斷地寄送油網服務，把握每一次與消費者接觸的機會，持續傳達對消費者的關懷，讓櫻花貼心的服務深入人心。



永久免費熱水器安檢

目前業界每年提供熱水器「免費安全檢查」的品牌只有櫻花，安檢數已超過二百萬筆。我們每年 9 至 11 月皆會進行櫻花「送安檢」活動，消費者可在活動期間至櫻花經銷商或至官方網站報名登記，我們將會提供免費的安檢服務。



櫻花堅持兩項原則，第一，櫻花到府服務人員皆為合格的專業師傅；第二，熱水器會因為環境變異，或使用耗損等問題變得不安全，免費檢查熱水器使用狀況，尤其針對水、電、瓦斯漏氣、使用環境等作詳細安全檢查。

永久免費水質健檢

櫻花淨水器提供安心飲水保證，有國際專業認證的原廠濾心及量身規劃週期濾心保養，以及永久免費水質健檢，為消費者的飲水安全把關。我們除了主動以電話提醒濾心更換服務，並親自到府維修及更換濾心，解決消費者怕麻煩的問題外，另首創業界唯一的永久免費水質健檢，於每年 7~8 月提供櫻花淨水器用戶來電或上網報名，即可預約到府檢測，針對水路、機體及水質等作詳細安全檢查。



永久免費廚房健檢

擁有一個美麗好用的廚房，更在乎完善售後服務，才能使用的更安心！櫻花整體廚房提供完整的售後服務承諾，給予消費者最安全貼心的保證。每年 5 月推出廚房健檢活動，免費提供廚房健檢服務。凡於櫻花廚藝生活館購買櫻花整體廚房的消費者，撥打服務專線或上網報名，即享有尊榮級的免費廚房健檢服務。我們將安排專業的服務人員，再與消費者約定時間後，至府上檢查廚房使用狀況，針對水路系統、瓦斯管路系統、電器電路、櫃體門板、功能五金等作詳細安全檢查。

「櫻花廚藝生活館」每年的5月，提供免費廚房健檢服務

擁有一個美麗好用的廚房，更在乎完善售後服務，才能使用的更安心！櫻花整體廚房提供完整的售後服務承諾，給予使用者最安全貼心的保證。只要是「櫻花廚藝生活館」的廚具顧客，撥打0800-021-818服務專線，或上櫻花公司 www.sakura.com.tw 網站至客服信箱預約健檢時間，「櫻花」就會安排專業的服務人員與客戶約定時間後，再到府上為廚房做免費健檢，而每一位服務人員皆配戴有識別證件，著制式的櫻花制服，消費者可清楚辨識。



消費者多元服務管道

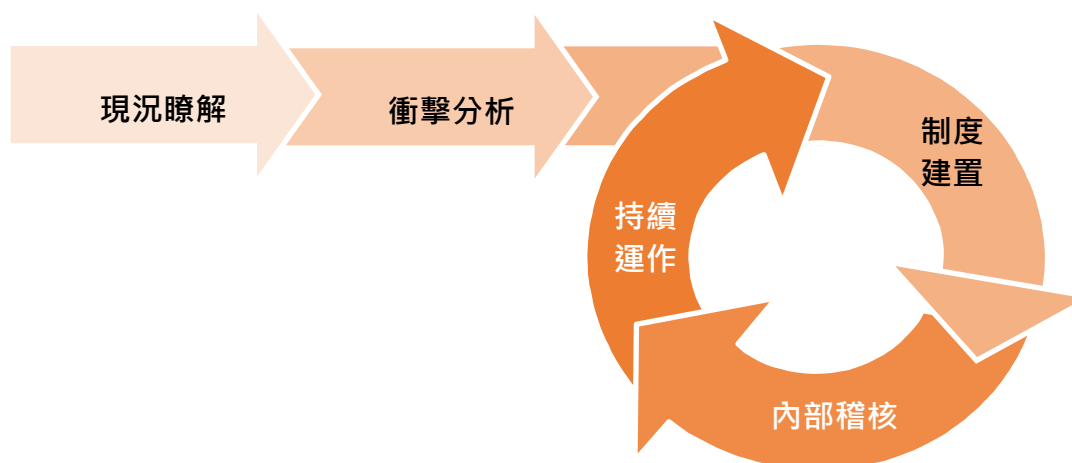
台灣櫻花提供多元服務管道，除了專屬客服專線：0800-021818 外，同時也提供了郵寄、官網、傳真及 MAIL 服務，讓消費者有透明且有效的溝通管道；即時且妥善地處理消費者對產品或服務的疑問或意見；遵守個人資料保護相關法規，確實尊重消費者之隱私權，妥善處理消費者提供之個人資料。



二、消費者隱私權保護

台灣櫻花深耕台灣市場多年以來，滲透四百多萬戶家庭，相對地擁有龐大的消費者資料，而近年來個人資料被盜用的事件層出不窮，我們深知在消費者的個人資料保護上必須確實強化，以符合消費者對於隱私權保障的期望，提昇公司形象。

為因應政府新修法的個人資料保護法，自 2012 年起成立全公司跨部門的「個人資料管理委員會」組織，建構本公司之個人資料管理制度及體系。公司高層對此展現高度支持與投入，正是達成善良管理人責任之實績表現，並於 2013 年完成全公司之個人資料管理體制之建置。



1. 個資管理現況瞭解

首先，我們需先瞭解本公司的個資環境，蒐集個資現況資訊，進行個人資料流程分析作業。並建立個資管理組織與權責，便於後續推動個資保護強化作業，以確實推行及監督個人資料保護管理機制。

2. 個資管理衝擊分析

接下來，我們安排各單位員工參與個資衝擊分析訪談作業，以及確認個人資料在使用過程中，是否有任何保護的疏漏或是導致外洩風險升高的狀況，以了解組織面臨的管控風險與弱點。

3. 個資管理制度建置

我們建立完善的個資管理規章制度，包括訂定當事人權利行使程序、訂定個人資料檔案安全維護計畫、訂定事件鑑識程序、訂定業務終止後個人資料處理方法，共建立 14 件公司個資保護與管理辦法與 4 件作業細則，並規劃個資侵害事故之緊急應變計畫。2014 年我們更加強化個資管理環境，除了原先客服部的門禁管理措施之外，執行客服部員工私人物品管理。以上措施皆確認所有員工都謹慎地保護消費者所提供的個人資料，以落實消費者個人資料的保護。

4. 個資管理內部稽核

我們規劃本公司之個資管理制度稽核程序，以及個資侵害事故之緊急應變計畫。

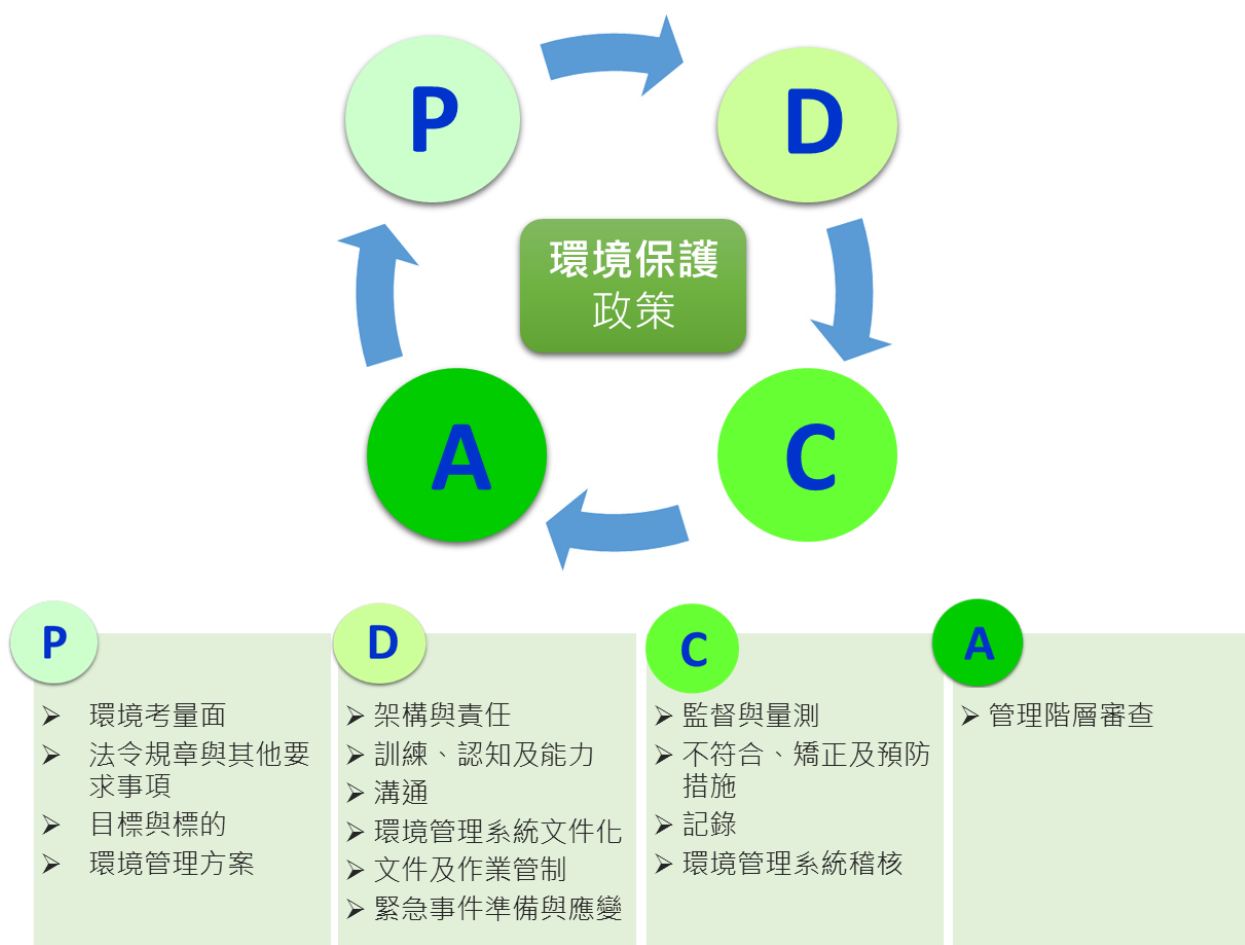
5. 個資管理持續運行

我們會依據建立的個人資料管理制度，持續地運作和維護，並定期檢視調整。亦不定期對所有員工宣導個資認知或發送相關時事資訊，加強員工的個資保護意識，降低個資外洩事件發生率。

肆、環境保護

一、環境管理制度

台灣櫻花已經建立並維持一套完善的環境管理制度，以 PDCA 循環架構為基礎，貫徹環境保護活動。根據環境政策，設定環境目標及標的，進而規劃環境管理方案，當中明確劃分權責及提供相關資源，以利確實實施與運作。建立監督、量測、稽核程序以衡量環境目標與標的的達成狀況，對不符合事項採取矯正與預防措施，以確保環境管理系統之持續改善，提高環境績效。



本公司秉持「尊重客戶，主動關心」的企業宗旨，對於日趨嚴重的環保及工安問題，於 2018 年修制定環安衛政策、環安衛管理審查制度，並設定環安衛績效管理指標，朝向消除或降低內部運作過程中所產生環安衛風險。基於此，為展現持續推動的決心及作為各項行動之準則，我們擬定環安衛政策，並傳達給全體員工：

- 1 遵守相關法規與其它要求，持續推展環安衛管理制度。
- 2 維護環境，基於產品生命週期持續致力於污染防治工作，減少污染量。
- 3 節約資源，持續推動資源再利用，與節能產品開發。
- 4 持續進行消除或降低作業場所可能產生危害及風險
- 5 藉由工作者諮商參與過程瞭解其安全衛生需求與期望
- 6 落實全員參與，改善內部作業衍生之環安衛問題。

本公司於2011年通過ISO 14001環境管理系統，全體員工致力於環境污染防治工作、推動資源再利用及節能產品開發，持續推展環境管理制度，確認本公司對於環境保護管理機制的健全，以及確認保護員工之健康、安全之職安衛管理系統的完整性。我們已經制訂環境手冊規章制度，包含詳細的各項細則、標準及規範，並定期檢核廠內環境作業管理規範。

二、 環境保護活動

台灣櫻花從事任何營運活動時，皆會考慮對生態效益之影響，降低對自然環境之衝擊。盡最大努力減少汙染物和廢棄物之排放，採行最佳的污染防治和控制技術，妥善處理之；在能源管理上，我們減少資源及能源之消耗，以及設法增進能源之回收和再利用性，希望為地球盡一份心力。

空氣汙染防制

本公司塗裝廠的生產製程所產生之粉塵集中於粉塵集塵設備處理後，將蒐集之粉塵回收裝箱，並委託合格廢棄物清運公司處理；每年進行一次空氣汙染物排放檢測，委由合格檢驗單位進行採樣檢驗；依法規規定，大雅廠和神岡廠每季申報空氣汙染防制費，以及依法申報空氣汙染物排放量。本公司最近年度並無因空氣汙染所受損失及處分之情形。

廢水汙染防制

本公司事業廢水主要來源為塗裝生產製程所產生之廢水，有依相關規定設置廢水處理設施及取得主管機關核發之水汙染防治措施之設置許可證。各個生產製程區域的專門管路皆統一匯流至廢水處理設施，經處理後至符合環保法規標準後，透過汙水專用管路排放出廠。每半年(1 和 7 月份)委請外部合格檢驗機構進行原廢水及放流水水質檢測，然而各廠區的生活污水則會不定期委請合格檢驗機構進行水質檢測。另外，廢水處理操作人員皆具有相關專業訓練及操作經驗。本公司最近年度並無因廢水汙染所受損失及處分之情形。

廢棄物防制

本公司廢棄物主要來源為事業活動等過程中產生的一般及回收廢棄物，以及處理廢水過程所產生之廢棄汙泥，以上皆委外合格清運廠商來處理，並保留清運紀錄；訂定廢棄物分類貯存規範；廢棄汙泥每年進行一次汙泥萃出液檢測，委由合格檢驗單位進行採樣檢驗。本公司最近年度並無因廢棄物汙染所受損失及處分之情形。

危害物質管理

本公司主動要求供應商提供危害物質使用及儲存資料，並檢核所需注意及遵循事項，並依照危害通識規則標示，將資料進行登錄於危害物質清單，每年至少更新一次。廠區內所有儲存危害物質之地點或含有危害物質之容器，皆予以明確標示。用畢之空容器集中貯存，並定期委由合格危害物質供應商回收處理。

能源管理

為提升能源之使用效率，本公司妥善與永續地利用各項能源，並規劃相關管理措施。



三、綠色節能產品

櫻花成立30餘年來，在廚房瓦斯器具等產品領域上深耕鑽研，累積豐富的經驗及專業技術能量，並與市場緊密結合，開發新產品以滿足消費者顯在與潛在之需求。本公司在節能商品的開發是已經行之有年，做為國內熱水器及廚房電器產業的龍頭大廠，有責任為生活的環境盡一份心力。在商品開發階段時，就已經同時考量到要兼顧民眾使用需求和節能功效，一併設計在商品中，讓節能的功效能夠產生最大的作用。

響應政府能源政策，我們將所有瓦斯器具產品開發門檻設定為第2級以上的節能等級，更是國產品牌中唯一擁有研發及製造第1級節能產品技術的品牌。以從一般瓦斯爐(4級)換成2級節能瓦斯爐為例，一餐可節省0.0194公斤瓦斯，一年則可節省7.1公斤瓦斯；以櫻花第2級節能以上瓦斯爐年銷售十萬台來看，等於每年省下710噸以上瓦斯；再以瓦斯爐建議使用年限五年來看，等於節省了3,550噸以上瓦斯。

智能雙炫火二口玻璃檯面爐

台灣櫻花重視每位烹煮時所造成的健康影響，煮食產生的油煙中含有大量的致癌物質，經年累月危害烹調者的健康，故研發出創新專利環吸技術，讓吸油煙機吸煙面積更大，進煙速度更快，造福每位愛煮食的家人。

1. 一級能源，環保又節能

開發能源效率最高級的第1級代表熱效率達到52%，而熱效率主要是影響我們瓦斯使用的最重要的影響因素，所以櫻花研發出單邊雙炫火爐頭，斜火設計讓焰火交疊無縫細，入熱均勻、溫升迅速，不會有食材熱度不均的問題並減少消費者使用瓦斯效能，以達環保又節能。



2. 定時智慧操控，瓦斯能源不浪費

不論是長時間的燉煮或是短時間的烹調，都可利用定時功能，自動關閉瓦斯，除了節能外，更能維護家庭安全。



環保標章板材

2014年發表推出「Fun Kitchen玩美廚房」採以MFC (Melamine Faced Chipboard) 門板材質，板材皆由通過ISO 9001、ISO 14001國際認證廠商所生產，並獲得環境保護產品宣言(EPDs)、藍天使標章等環保認證，符合日本JIS認證、歐盟EN規範及台灣國家之防潮、甲醛含量標準，不僅可確保消費者健康安全，也為大自然盡一分環保心力。



環保標章水龍頭

經濟部標檢局CNS8088法規，規定水龍頭材質的鉛溶出值需為5 ppb以下外，並將數十種有機揮發性物質納入標準，櫻花為國內廚具產業的領導品牌，在經濟部未強制規範的情形下，主動協尋適合的產品，保護消費者的健康。



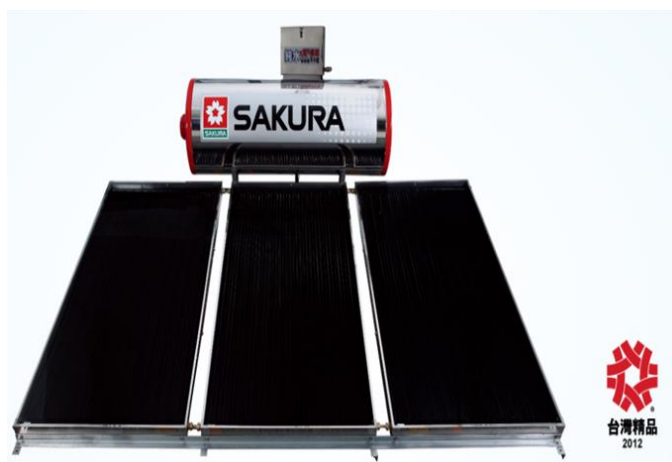
太陽能事業

響應節能減碳趨勢，本公司於 2010 年成立太陽能熱水器事業部，負責推廣、銷售、安裝、維修太陽能及熱泵熱水器。太陽能熱水器導入台灣市場已約有 20 年，但是「購買容易，安裝難」。

太陽能熱水器安裝工程需高度的專業，但由於整體產業的進入障礙點低，市場品牌紛雜、品質良莠不齊，銷售店家惡性競爭、草率安裝的情形更是屢見不鮮。為避免類似情況發生，櫻花整合多年對熱水器市場需求的深入了解與成熟的產業技術，推出「標準型」、「硬水專用型」及利用空氣熱能技術加熱的「熱泵熱水器」等適合台灣地區的產品，同時從業界中遴選優良的專業店家加盟合作，讓好產品與高專業技術達到密切的搭配。

對此，不但完全滿足國人各種不同環境型態的熱水器產品，讓消費者除既有的瓦斯和電能產品外，也可根據安裝環境選擇具節能環保特色的太陽能熱水器，善用大自然的一次能源。

獨家採用「純水循環」
加熱設計，壽命更常久



太陽能/熱泵+瓦斯
新雙能源 最節能



伍、社會共榮

一、SAKURA AWARDS 金櫻獎

台灣櫻花除了長期堅持並努力滿足消費者的需求，對於推動莘莘學子的設計專才更是不遺餘力，身為台灣廚具領導品牌，冀望能為這個產業擔起教育英才的責任，回饋社會，而這也是舉辦金櫻獎的由來。

自 2012 年起開始舉辦「SAKURA AWARDS 金櫻獎 - 整體廚房設計大賽」，已成為國內指標性廚房設計競賽；除了每年因應國際廚具最新趨勢及台灣住宅環境的改變設定了不同的比賽主題，提供給對廚房設計有興趣的學生一個能盡情發揮的創作舞台外，還有豐渥的獎學金及暑期的有薪實習，希望學子們能直接參與實務經驗，後續也將贊助國際賽事的競賽，並提供更多與業界接軌的機會。



2017年特別以「智在廚房」為主題，希望將消費趨勢及品牌概念帶入校園，激發學生發揮觀察力、創造力，提早接觸消費市場，希望莘莘學子在發揮天馬行空想像力的同時，更可以著眼於看到消費者的需求，提出可以帶給生活當中便利的巧思。往年以整體廚房設計為主的SAKURA AWARDS，今年更擴大增設廚房電器工業設計類，不僅提供同學發揮創意舞台，為廚房產業擔起教育英才的責任，未來踴躍投入廚具產業，提升國內廚具設計水平。

金獎 Intelligent Flexible Kitchen



學校：國立臺灣科技大學
學系：建築系研究所
得獎者：陳炯睿

二、櫻花 X 產學合作

台灣櫻花與建國科技大學簽訂策略聯盟協議進行產業合作，為產業發展及人才培育再次種下希望的種子，此次產學合作將開設產學專班，以服務及技術製造部門為主，讓相關科系的同學，能提早深入產業界，擁有更多實務經驗。



三、櫻花 X 體育賽事

為提倡國人運動風氣及健康家庭理念，特別贊助世界次青少棒錦標賽 (Little League Baseball，簡稱LLB)，我們深信教育及運動都需要從小扎根，除了用經費實際贊助外；特別邀請合作夥伴及同仁到棒球場上為球員們加油打氣，目睹台灣健兒奪下LLB次青少棒亞太區代表權。



四、公益捐贈

台灣櫻花公司28日舉辦「櫻花有愛·感謝有您 公益音樂會」，邀請台灣音樂大師李哲藝老師及亞提斯特樂團表演，惠明盲校合唱團並應邀與交響樂團共同演出，音樂會收入扣除相關費用後，全數捐贈惠明盲校。。



附錄

全球永續性報告指標 GRI (Global Reporting Initiative) G4 對照表

一、一般標準揭露

指標	指標內容說明	章節
策略與分析		
G4-1	決策者的聲明	董事長的話
G4-2	關鍵衝擊、風險及機會	董事長的話
組織概況		
G4-3	組織名稱	關於櫻花
G4-4	活動、品牌、產品與服務	關於櫻花
G4-5	總部位置	關於櫻花
G4-6	營運據點	關於櫻花
G4-7	所有權與法律形式	關於櫻花
G4-8	提供服務的市場	關於櫻花
G4-9	組織規模	關於櫻花
G4-10	員工與其他工作者的資訊	利害關係人
G4-11	團體協約	無集體協商協定
G4-12	供應鏈	利害關係人
G4-13	組織與其供應鏈的重大改變	公司治理
G4-14	預警原則或方針	公司治理
G4-15	外部倡議	本公司 2017 年雖未簽定正式倡議，均以行動支持響應各項政策推廣。
G4-16	公協會的會員資格	關於櫻花
鑑別重大考量面與邊界		
G4-17	合併財務報表中所包含的實體	關於櫻花
G4-18	界定報告書內容與主題邊界	關於報告書
G4-19	重大主題表列	利害關係人
G4-20	解釋重大主題及其邊界	利害關係人
G4-21	解釋重大主題及其邊界	利害關係人
G4-22	資訊重編	本公司無重述之事宜
G4-23	報導改變	關於報告書
利害關係人議合		
G4-24	利害關係人團體	利害關係人
G4-25	鑑別與選擇利害關係人	利害關係人
G4-26	與利害關係人溝通的方針	利害關係人
G4-27	提出之關鍵主題與關注事項	利害關係人

指標	指標內容說明	章節
報告書基本資料		
G4-28	報導期間	關於報告書
G4-29	上一次報告書的日期	關於報告書
G4-30	報導週期	關於報告書
G4-31	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於報告書
G4-32-a	依循 GRI 準則報導的宣告	關於報告書
G4-32-b	GRI 內容索引	附錄
G4-34	治理結構	公司治理
論理與誠信		
G4-45	鑑別與管理經濟、環境和社會衝擊	利害關係人
G4-46	風險管理流程的有效性	公司治理
G4-56	價值、原則、標準及行為規範	公司治理
G4-57	倫理相關之建議與關切事項的機制	公司治理
G4-58	倫理相關之建議與關切事項的機制	公司治理

二、 特定揭露

指標	指標內容說明	章節
經濟		
G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	關於櫻花
G4-EC5	不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	利害關係人
G4-EC8	顯著的間接經濟衝擊	社會共榮
社會		
G4-LA1	新進員工和離職員工	利害關係人
G4-LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工的福利	利害關係人
G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任比例	利害關係人
G4-LA6	傷害類別，傷害、職業病、損工日數、缺勤等比率，以及因公死亡件數	利害關係人
G4-HR3	歧視事件以及組織採取的改善行動	2017 年無相關申訴案件
G4-HR4	可能面臨結社自由及團體協商風險的營運據點或供應商	2017 年無相關申訴案件
G4-HR5	營運據點和供應商使用童工之重大風險	2017 年無相關申訴案件
G4-HR8	涉及侵害原住民權利的事件	2017 年無侵害相關案件
G4-HR12	經由正式申訴機制立案、處理和解決的人權實務申訴的數量	公司治理
G4-SO8	違反社會與經濟領域之法律和規定	2017 年無相關法律案件
G4-PR6	客戶滿意度調查的結果	利害關係人

