

台灣櫻花股份有限公司

TAIWAN SAKURA CORPORATION

2020 年企業社會責任報告書



CONTENTS

目 錄

關於本報告書....01

董事長的話.....02

01

關於櫻花

1.1 公司簡介.....	4
1.2 基本資料.....	5
1.3 發展歷程與經營理念..	6
1.4 營運範疇.....	8
1.5 經營績效.....	17
1.6 獲獎紀錄.....	18
1.7 工會參與.....	18

02

公司治理

2.1 營運架構.....	19
2.2 董事會與功能性委員會..	20
2.3 相關治理制度.....	22
2.4 資訊揭露.....	24

03

永續管理

3.1 利害關係人鑑別與溝通....	25
3.2 供應商管理.....	29
(環保、職安衛、勞動人權)	
3.3 員工關係.....	31
3.4 顧客關懷.....	44

04

環境保護

4.1 環境管理制度....	49
4.2 環境保護活動....	50
4.3 綠色節能產品..	51
(節能減碳)	

05

社會共榮

5.1 金櫻獎.....	56
5.2 產學合作.....	56
5.3 體育賽事.....	57
5.4 公益捐贈.....	57

附錄. GRI 準則索引.....58

關於本報告書

ABOUT THIS REPORT

台灣櫻花股份有限公司自 1978 年成立以來，始終專注家居產業的發展，不斷創新與研發更好的產品，近年更以朝向「智能化企業」為主要發展方向，以「享受智能，樂在生活」對消費者溝通，傳達櫻花智能產品帶給消費者的生活便利及舒適性，帶給消費者更美好的使用體驗。作為國內廚具相關產業龍頭，本公司致力於成為良善的企業公民，期望透過本報告書，向本公司所有利害關係人透明且公開地呈現台灣櫻花在企業社會責任與永續發展所展現的成果，未來仍期許台灣櫻花能帶給社會及消費者更舒適更幸福的居家生活。

資料範疇

本報告書揭露的資訊主要分為公司治理、環境保護、社會共榮與各項績效數據，範圍以台灣櫻花為主體，包含總公司及各製造據點，經營績效則涵蓋台灣櫻花集團合併子公司。

撰寫原則及綱領

本報告書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」，並依循全球永續性報告協會(Global Reporting Initiative, GRI) 準則核心選項揭露，並於全文最後提供 GRI 準則索引表。本報告書中的財務數據，係經安永會計師事務所簽證之財務年報資料。

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。

現行發行版本：2021 年 08 月發行

上一發行版本：2020 年 12 月發行

下一發行版本：預計 2022 年 08 月發行



意見回饋

台灣櫻花股份有限公司 / 經營規劃室

電話：04-2566-6106

地址：428 台中市大雅區雅潭路四段 436 號

董事長的話

CHAIRMAN'S MESSAGE



王永志

回顧 2020 年，COVID-19 全球大流行，導致經濟活動停擺，衝擊全球景氣，而消費者居家防疫的時間拉長，加速宅經濟發酵，居家用品成為熱賣商品，購買通路更是從實體大幅躍往線上。台灣櫻花受惠於宅經濟以及政府的振興方案，促進了消費者對廚衛電用品的採購，堅然挺過去年的疫情衝擊，但也從中體認到以消費者思維回溯建置商業模式的重要。未來，台灣櫻花將逐步從製造思維轉變為「製造服務化」，再轉化到「使用者導向」的產品開發與服務，提供給消費者更好的體驗。

集團 2020 年營收達成 66.28 億，成長 5.2%；稅前淨利 11.24 億，成長 6.1%，EPS 4.08 元。達成了自 2010 年起連續 10 年營收獲

利雙成長的成績，在此對櫻花全體夥伴表達十二萬分的感謝之意，因為夥伴們全心無私的付出，櫻花才有這樣的成果。

董事會在去年便明確的定調，將以『永續經營 百年企業』做為集團的長期目標，並以 2025 年作為階段性的目標期。在這樣的前提下，集團將有幾項重點工作持續展開。首先是有關企業願景，2020 年我們舉辦『共築櫻花凝聚夢想』的活動，希望集結與傾聽所有夥伴的意見，大家共同擬定櫻花未來的願景與價值觀。櫻花不僅是為了企業的獲利而努力，更是為了整體社會的進步在貢獻我們的心力。除了現有事業的持續穩定發展外，我們去年即開始發展新事業與佈局新市場，水產品、家居事業與越南市場；這些項目都是符合集團的願景發展方向，聚焦我們的專長項目，聚焦在家庭這個空間，有方向、有計劃的漸進投資布局。除了事業的投資之外，我們在去年啟動了櫻花未來十年最大的投資計畫-霧峰新廠的規劃，『產品設計』、『產品品質』及『生產效率』會是支撐櫻花未來成長的基礎動能，因此，我們希望藉由新廠的規畫，運用精實的觀念，建構新的專業系統，將櫻花的『製造』跟『研發』變成櫻花強大的核心資源。

我們在未來有許多的計劃要進行，我們需要組織跟人才可以快

速的調整跟養成，我們將從『職能』、『系統知識』及『行為特質』幾個面向發展公司未來的人力布局，藉此提供櫻花未來發展所需的人才庫，我們相信充沛的人才庫是支撐企業永續經營的重要關鍵。

櫻花會以『2025 百億櫻花』當作第一個階段的完成目標。歡迎各位一同見證櫻花接下來的成長與發展，朝向『櫻花蛻變百年綻放』的目標一起努力，一起幸福。謝謝大家！

在企業社會責任部分，台灣櫻花一直秉持公司治理、環境保護及社會共榮三大方向著手，在本報告書中揭露過去一年的執行成果。

落實公司治理，達成永續經營

台灣櫻花肩負股東的期待及責任，致力於經營能力的提升，以回報相關利害關係人的支持，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、審計委員會、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，持續強化資訊揭露，使股東獲得充分資訊，促進股東權利之行使。打造優質經營體質，以達企業永

續經營之目標。

環境保護，與地球共生息

台灣櫻花遵循環境相關法規，致力於環境永續之目標，每年投入相當比例的研發資源，進行產品研發變革，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；未來將朝循環經濟、提升能源效益的目標邁進，逐步建構綠色優勢。

社會共榮，回饋社會

本公司長年致力於教育發展，已連續 8 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優先參觀公司機會並相關的實習機會；在體育賽事如棒球、籃球賽事及社福團體等項目也投入相當的資源。

未來，台灣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。

關於櫻花

CHAPTER 01

1.1 公司簡介

台灣櫻花股份有限公司 自 1978 年成立台灣櫻花工業以來，迄今已四十年。由於一貫秉持「創新、品質、服務」的經營理念，重視消費者的需求，並致力創造各項客戶服務，使得櫻花在短短的數年之內，成為瓦斯器具業的第一品牌。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，經過短短的三年多的籌備，櫻花成為業界第一家股票上市的公司。

在多年努力經營下，已擁有數百萬櫻花牌愛用者，並在全國設置 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。隨著國民所得不斷的提高，人們對廚房空間、設備之需求日趨強烈，以照顧消費者廚房為職志的櫻花企業，理所當然的負起了主導國內系統廚具產業發展之責任。為了更接近消費

者、照顧消費者的需求，櫻花企業自 1997 年開始推展「櫻花廚藝生活館」的連鎖加盟體系；並以社區廚房專家自許，以讓櫻花企業對消費者的服務能像便利商店一般的無所不在，時時照顧著每一個家庭的廚房生活品質，給所有消費者一個高質感的廚房空間。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，提供最滿意之客戶服務。

近年定調整體戰略佈局為「深耕台灣、聚焦大陸、放眼亞洲」；並以朝向「智能化企業」為主要發展方向。在對外產品端，積極發展各式智能廚衛電產品，如智能觸控式瓦斯爐、智能油煙機、渦輪增壓智能恆溫熱水器等。在品牌面上以「享受智能，樂在生活」對消費者溝通櫻花智能產品所帶給消費者的生活便利及舒適性，公司內部則發展各式智能流程改造，如服務智能化、通路管理智能化等面向，更設立專職的「客戶服務中心」、建立專屬的「櫻花服務網站」等，都是和消費者更親近的溝通橋樑，因此在客戶服務滿意度及營運流程上均有不錯的提升。未來仍將充分運用自身核心能力及優勢，有效整合企業各項資源，建構華人專業衛廚標竿企業，提供國人更多生活樂趣，期許能帶給社會及消費者更舒適更幸福的居家生活。

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。莊頭北代表著台灣土生土長的品牌，為響亮的老字號招牌，「實在、耐用」為其品牌的經營理念，也是莊頭北一直努力不斷追求的成功因素，秉持使用最好的原物料、技術和嚴謹的製造過程，強化產的實在性和耐用度，經得起考驗的莊頭北，是實實在在做事的莊頭北。為了滿足消費者在產品上的需要，公司提供完善的服務體制，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 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 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。

1.2 基本資料

- ◆ 總部地址： 台中市大雅區雅潭路四段 436 號
- ◆ 創立時間： 1978 年 10 月 20 日 ◆ 上市時間： 1992 年 07 月 16 日
(股票代號：9911)
- ◆ 董事長： 張永杰 先生 ◆ 總經理： 林有土 先生
- ◆ 資本額： 22.1 億元 ◆ 營業額： 66.28 億元
- ◆ 員工數： 965 人
- ◆ 官方網站： <http://www.sakura.com.tw>



1.3 發展歷程與經營理念

台灣櫻花發展歷程



2010's

2011 獲「MIT 微笑標章認證」/ 獲「台灣百大品牌」/
台灣三大廠區獲「ISO14001 環境管理系統認證」

2015 連續 12 年榮獲「台灣精品獎」/ 獲「第二屆台中市傑出產業創新獎」

2016 連續 13 年榮獲「台灣精品獎」/ 除油煙機榮獲
「台灣精品銀質獎」/ 櫻花廚藝生活館展店邁向 100 店

2016 櫻花安檢 4.0 智能應用大數據全方位守護熱水器
與家的安全

2017 連續 14 年榮獲「台灣精品獎」/ 全新品牌主張
「享受智能、樂在生活」

2018 連續 15 年榮獲「台灣精品獎」並榮獲「台灣精品
終身成就獎」/ 連續 33 年榮獲消費者心中理想品牌第
1 名/ 開展廚藝生活館第四代店，廚房零售模式再進化
/瓦斯爐榮獲「台灣精品銀質獎」

2019 連續 34 年榮獲消費者心中理想品牌第 1 名/ 獲

2020's

勞動部「TTQS 人才發展品質管理系統」金牌獎

2020 連續 35 年榮獲消費者理想品牌第一名、蟬聯三
冠王頭銜

2020 台灣櫻花首家百貨直營櫃於新光三越台中店開幕



台灣櫻花經營理念

Innovation 創新

專注在地需求

採用 DFSS / DFMEA
集團研發人員超過 200 人
專利總數超過 500 件



品質 Quality

五大廠全面導入 NPS 生產技術

同業內最高 180 項檢驗設備
全面導入 NPS 生產技術改善
自動化生產

服務 Service

SAKURA CARE

永久免費服務
售前售中售後服務
主動關懷服務



——輩子的服務才是真正的保障——

台灣櫻花一貫秉持「創新、品質、服務」的經營理念，重視消費者的需求，提供最貼心的服務。在產品創新方面，不論在瓦斯燃燒器具或整體廚房電器，本公司擁有業界最強大的研發團隊，並積極引進及培育關鍵技術研發人才，投入關鍵技術及模組之先端研究。也透過外部學術研究機構團隊，運用燃燒、電子、電機不同領域技術，及結合工業設計，使新產品兼顧智能創新、產品與室內設計風格搭配，藉

此創造消費者最大生活安全便利，實現享受智能、樂在生活的企業宗旨。此外，本公司也展開一連串的經營革新與企業再造工程，全力推動「全面品質管理」、「Six Sigma 全員運動」、「NPS 流程改善」等改革，戮力開發更高品質的產品回饋給客戶。

櫻花除油煙機的永久免費換油網及熱水器的永久免費安全檢查的服務，早已深受消費者的喜愛與肯定，整體廚房亦貫徹「終生售後服務」之經營理念。為追求客戶完全滿意，本公司提供完善的服務政策及體系，透過整合售後服務平台(SAKURA CARE)，以經營主動式服務，朝優質服務邁進。瓦斯器具產品將透過整合全省 12 個維修服務站、全國各地營業所及設於總公司之專責客服中心，推出售後服務政策為 SAKURA CARE 的溝通平台，提供讓消費者高度安心、滿意的售後保障。

1.4 營運範疇

業務範圍

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。

本公司目前主要銷售產品及其營業比重：

熱水器 32%



整體廚房 25%



廚電產品 34%



其他產品 9%



在熱水器與廚電配備方面，本公司擁有 9 家總經銷商，其轄下有近 4,000 家經銷據點及全省各地營業所；在整體廚房方面，目前有超過 100 家連鎖專屬通路「櫻花廚藝生活館」加入營運行列，近來亦

積極投入各不同通路之銷售，持續進行通路重整及新型態銷售模式建立，以鞏固市場通路地位。



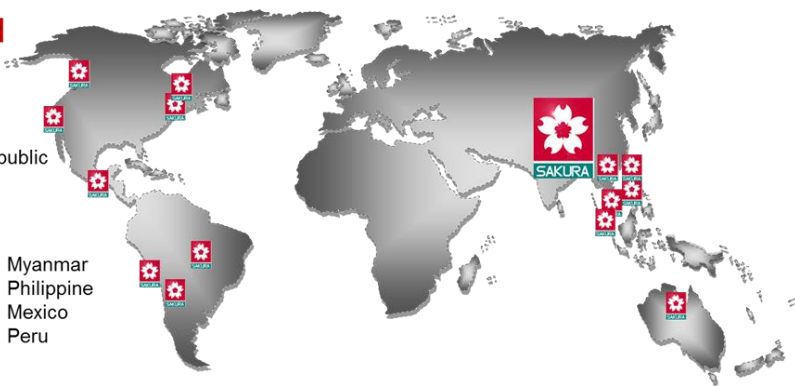
在海外拓展方面，本公司積極開拓全球市場，加上產品力不斷提昇，已漸獲買主信賴，因而積極開發與 OEM/ODM 國際大廠之合作商机。起初由香港、美國、加拿大等市場開始，一直以來，和客戶維繫著良好的合作關係，客戶也一直穩定成長中。且近年有鑒於東南亞新興市場崛起，並隨著貿協的拓銷訪問團，開始佈局東協市場，在國際市場上仍有成長空間。

ODM/OEM

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

OBM

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



產業概況與產品發展

(1) 熱水器及廚房配備方面：

熱水器及廚房電器產業近年來市場需求漸趨穩定，整體市場走向飽和，為成熟市場，唯有不斷投入研發，創造高附加價值及環保節能之創新產品，才能爭取顧客認同。本公司長久以來追求創新科技，為的是希望能提供給國人更智能貼心的產品，進而為國人創造更多美好的智慧生活體驗。而台灣現已逐步邁向 5G 時代，亦為各產業帶來新變革的氣象，本公司跟隨 5G 的來臨，與時俱進不斷創新，將工廠升級導入智能化生產，透過人工智慧、結合大數據，生產出更多智能化的產品，為了提供消費者更舒適且便利的生活享受。

熱水器 根據統計，消費者使用熱水器最大的痛點就是水溫，隨著天氣的變化，有時水溫太冷、有時卻又太熱，若要即時調整熱水器溫度，就必須中斷沐浴到陽台或頂樓調整，造成許多使用者的不便。因此本公司研發創新出具有「四季溫」智慧功能的智能熱水器，熱水器可隨不同季節氣候變化，自動調節沐浴熱水溫度，不必再費心手動調整溫度，讓消費者在結束整天的繁忙工作後，可以來場舒適的沐浴時光緩解身心疲憊。



既有的四季溫熱水器上也加入「智能通」尖端智慧技術，透過智能通設備的連結，讓機器可以與人對話，即時讀取性能數據，讓熱水

器維持在最佳效能的運作狀態，並透過內部建置的系統，串聯服務人員的平板，可立即下載相關使用數據，讓服務人員更快速了解問題、快速檢修。首創的「四季溫+智能通」創新技術，引領熱水器邁入智能化時代。

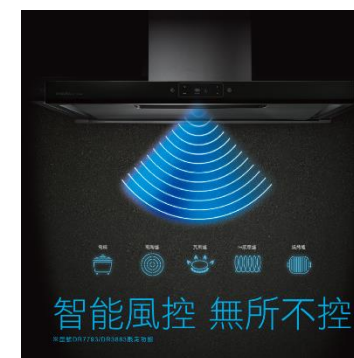


瓦斯爐 設計理念也同步放入智能概念，除了讓烹調更為便利的定溫、定時及一鍵煲湯的功能之外，也導入多項安全設計，例如在料理時鍋具暫時離開爐具，瓦斯爐



火馬上變小，待菜餚起鍋或使用者洗完鍋子在放回爐架上時，火力會自動恢復為離鍋前的大小，另外，當瓦斯爐偵測到溫度過熱時也會立刻切斷瓦斯，避免造成廚房意外，這些智能化設計以往的設計初衷只是為了讓烹飪更為便利與安全，而本公司同步在產品與服務方面升級，為的就是全面提升消費者對於廚電產品的使用體驗，真正實現「享受智能、樂在生活」品牌主張。

油煙機 搭載主動偵測的智慧裝置，透過收集大數據的溫度變化，預知使用者的煮食行為，最短可在五秒內快速啟動並自動調節風量。在未開啟的狀況下，「智能風控除油煙機」若感應到溫度或煙霧時，也會自動開啟，此功能不但非常符合



(2) 整體廚房方面：

隨著國內消費趨勢改變，具備獨特性、設計感和兼具多元化機能之整體廚房規劃已成為主流，櫻花整體廚房設計所提供的全面規劃，打破傳統單純意見洽詢形式，讓廚房與生活結合，除根據預算之外，更依據消費者生活型態與需求進而規劃最適產品組合搭配，並使用專業 3D 設計規劃軟體，預先看到未來家中廚具規劃樣貌，創造最佳客制化風格。另規劃多元產品線發展，在廚櫃類產品引進 TLK 義大利進口廚具，在高端建案產品中，提供更完美的產品組合。



從瓦廚領域到跨入整體廚房的設計規劃服務，顧客服務一直被視為櫻花經營品牌的使命。近年櫻花最大的工程就是將內部多套系統進行全面整合，未來建構在「三可」的概念下，可設計、可銷售與可生產以優化消費者體驗旅程。意即當消費者在店端與設計師完成溝通，透過虛擬實境(VR)與 3D 技術讓設計視覺化後，系統便可迅速連接銷售端確認報價，並進一步將訂單串連至工廠，即時啟動生產計劃。

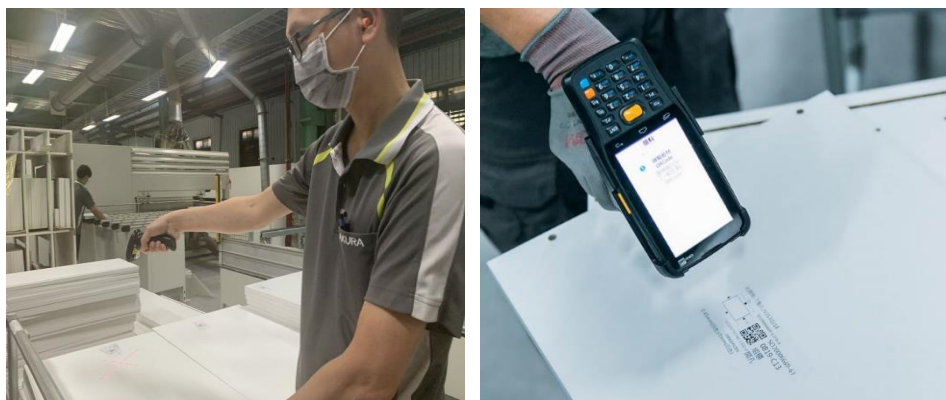


系統透過演算法擬定最佳化生產方案，將交期、配送路徑一致，或訂單內容相近的訂單，進行自動拆單或併單生產，提高板材利用率，減少浪費，不僅降低生產成本、提高生產效率與品質，也解決了傳統產業一直以來所面臨的缺工問題。

在達到全生產數據可視化的概念下，QR Code 則是一個相當重要的應用，小至板材，大到整套產品，櫻花皆會透過 QR Code 建構完整生



產履歷。對供應商而言，可詳細記載包括交貨時間、價格、款項紀錄以及品質檢驗等資訊，讓進料作業更加透明。其次對於工廠生產端來說，則可以確切掌握生產流程細節，包括每批原料的加工時間、經過哪些機台、工站，甚至於出貨時與經銷商同步庫存資訊。而對於消費者來說，則可透過客服系統追溯產品履歷，像是購買的時間與地點、出廠的品檢數據等。



透過供應端、生產端與客戶關係管理系統(CRM)的串接下，所有櫻花整體廚房的產品，都在一張綿密的資訊網下而無所遁形。產業導入自動化生產與 AI 是必然發展趨勢，而櫻花為廚衛產業的領導品牌，如何作為標竿帶領產業進步，見證傳統產業的轉型，提升產業價值，也是櫻花未來另一個相當重要的任務。

(3) 櫻花家居方面：

財政部統計國內室內裝修市場每年約有高達兩千多億元規模，顯示國人日益重視居家生活品質，而房價居高不下，如何透過室內裝修來有效利用空間，並符合每個家庭的生活習慣，成為國人買房後的首要需求。多數首購族為新屋添購櫻花廚房產品時，經常會詢問能否提供居住空間的整合裝修服務，有鑑於此，櫻花 2019 年底正式成立了「櫻花家居」事業體，2020 年 4 月底，位於台中市公益路的第一家旗艦館開始試營運，展示了五種不同家庭生活型態，以及延伸出的十一種空間案例，不論是單身貴族、小家庭或三代同堂都可以在裡頭找到最適合的空間。櫻花從廚電產品、整體廚房裝修的領域，進一步拓展至整體居家空間，來實現消費者心中的夢想宅居。



據統計，消費者面對室內裝修最常見的糾紛包含：不透明的報價、未將客戶生活需求納入設計考量，導致後續施工的追加費用或工期延宕；又或者是與設計師溝通不良導致期待與實際完工產生落差等。

櫻花家居依據使用者的生活需求，量身訂製符合其生活型態的生活空間，提供「智能定製，全屋裝修」的整體解決方案，避免裝修時的溝通落差並落實透明報價。智能定製系統可從諮詢、溝通到施工節省人力與時間成本，成為業界第一個提供「免費到府丈量」及「免費設計圖提案」服務的品牌商，確保消費者所見即是未來所得，也保障準時完工之權益。



櫻花家居想要與消費者溝通的是「最符合您生活方式的居住空間」，因此訴求重點不在於呈現北歐、日式簡約、美式鄉村等時下流行風格，更希望透過細緻的諮詢過程，依據客戶不同的生活需求，量身訂製最符合其生活型態的居家空間。裝潢後的保固服務更是消費者最關心的議題，櫻花家居了解人的生活方式將隨著生命歷程不斷改變，

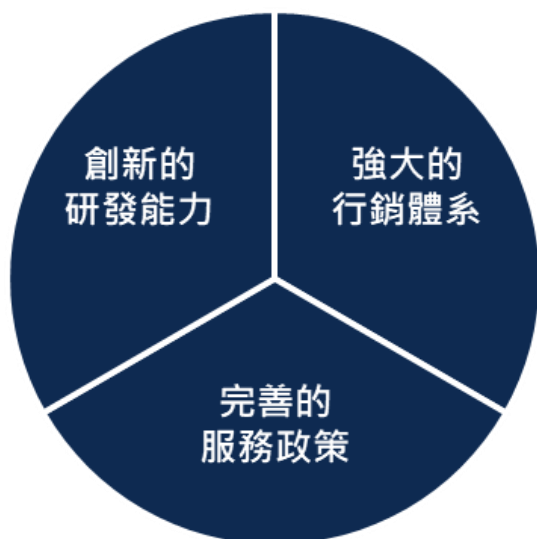
秉持品牌在地深耕 40 餘年，曾服務無數台灣家庭的永久承諾，櫻花家居於完工後首年將主動約時間到府健檢，同時也提供終生免費空間檢查及更新規劃的服務，允諾伴隨客戶共同成長，成為最安心信賴的夥伴。

(4) 進口家電暨廚電方面：

國人飲食習慣的多元化，一方面提升進口廚電的使用機會及市場潛力，但同時也使市場競爭更加劇烈。櫻花所進口或銷售的廚房家電產品，多以台灣市場及消費者為出發，嚴選創新性能、貼心方便符合人體工學使用、歐式簡潔設計及工藝質感兼具的產品，為消費者帶來更便利、更有樂趣、更有品味的生活，以扎實經營對抗市場競爭者。

獨家銷售國際知名品牌瑞典伊萊克斯品牌嵌入式大家電(廚電、冰箱、洗脫烘衣機)即定位在櫻花集團高端品牌，滿足嚮往歐洲生活方式的消費族群；另一個獨家銷售品牌 SVAGO，同樣具有歐洲血統，且更為個性化，滿足嵌入式廚電及大家電的進口平價市場。台灣櫻花所銷售的各品牌，皆享有櫻花完善強大的服務系統，能讓消費者享受歐洲生活方式同時，依然獲得櫻花完整值得信賴的保障，強大結合讓銷售穩定成長。

競爭利基



(1) 創新的研發能力：

不論在瓦斯燃燒器具或整體廚房電器，本公司擁有業界最強大的研發團隊，並積極引進及培育關鍵技術研發人才，投入關鍵技術及模組之先端研究。結合外部學術研究機構團隊，運用燃燒、電子、電機不同領域技術，及結合工業設計，使新產品兼顧智能創新、產品與室內設計風格搭配，創造消費者最大生活安全便利，真正能實現享受智能、樂在生活的企業宗旨。

(2) 強大的行銷體系：

在廚電配備及熱水器產品方面，本公司擁有 9 家總經銷商，其轄下有近 4,000 家經銷據點及全省各地營業所；在整體廚房方面目前有超過 100 家連鎖專屬通路「櫻花廚藝生活館」加入營運行列。近來亦積極投入各不同通路之銷售，持續進行通路重整及新型態銷售模式建立，以鞏固市場通路地位。

(3) 完善的服務政策：

櫻花本著一輩子服務的精神，提供消費者四大永久承諾，除了深受消費者喜愛與肯定的除油煙機永久免費送油網及熱水器的永久免費安全檢查外，集團販售的廚房電器與廚櫃亦將持續貫徹「終生售後服務」之經營理念。

近年持續推動「櫻花服務 4.0」，致力於服務的創新，以科技提升服務效率，整合 CRM 平台、派工系統及 GPS 衛星定位讓服務再升級；目前全國各地的報修管道與平台，已整合在營運總部 0800 客服中心，能將消費者的服務需求第一時間統合在單一窗口，利用 CRM 平台所建構的顧客履歷，快速整合資源服務顧客，並運用維修服務的平板派工系統及後台的維修大數據，提供標準化作業，達到

即時管理、快速到府的服務。

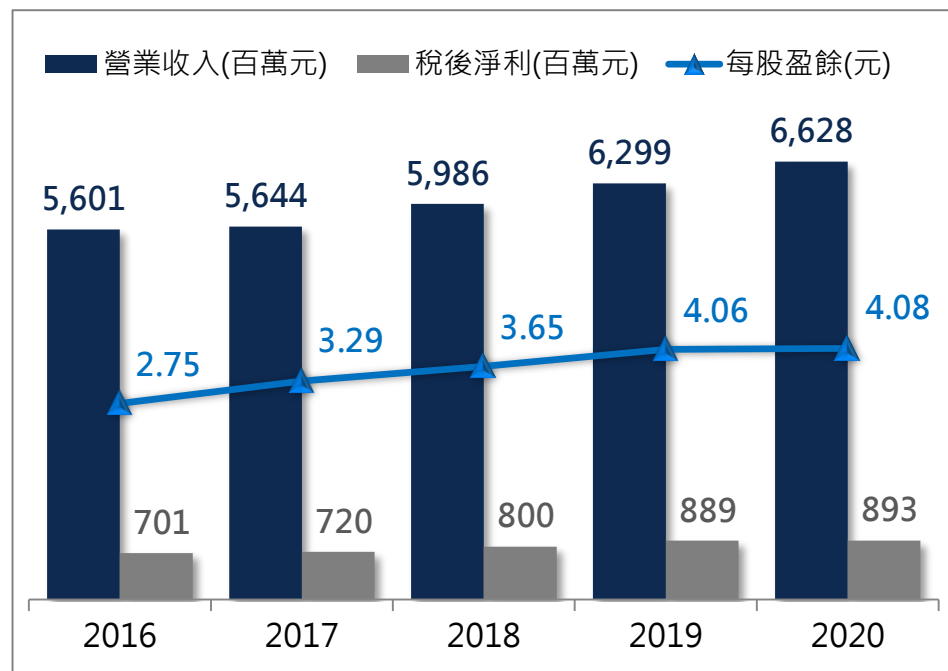
全國各地營業所及服務站已成熟運營，遵照總部售後服務政策，提供讓消費者高度安心、滿意的售後服務保障，落實對消費者一輩子服務的承諾。

1.5 經營績效

2020 年全球受疫情影響及美中貿易戰延燒導致經濟衰退，然而台灣櫻花營收與獲利仍持續成長，且已連續 10 年創下新高紀錄，能有如此佳績主要係秉持在「現有事業的穩定成長」、「新事業的未來布局」及「永續發展核心能力建構」三大策略架構下持續運作。2020 年台灣櫻花合併營收達到 66.28 億元，年增率 5.23%，營業淨利達 10.65 億元，年增率 11.23%，稅後淨利為 8.93 億元，年增率 0.43%。

單位：新台幣仟元

項目	2020 年	2019 年	增(減)%
營業收入	6,628,124	6,298,976	5.23
營業淨利	1,065,095	957,523	11.23
稅前純益	1,124,615	1,059,885	6.11
稅後淨利	892,567	888,718	0.43



營收成長的利基主要來自廚衛電產品持續創新升級、開發智能高階產品，增加廚衛電營收，及整體廚房在建案市場的積極開拓，帶動建案廚具收入穩定成長，而智能高階廚衛電產品的銷售成長，帶動毛利率逐年提升。此外，今年在淨水市場布局方面，櫻花在全台通路佈點「Sakura Water 淨水專櫃」，淨水產品在積極推廣下，2020 年整機及濾心銷售業績翻倍成長達 1.6 億元，未來將持續推出新產品，加上水專櫃展櫃的雙重效益下，預期銷售業績將持續成長。

1.6 獲獎紀錄



1.7 公會參與



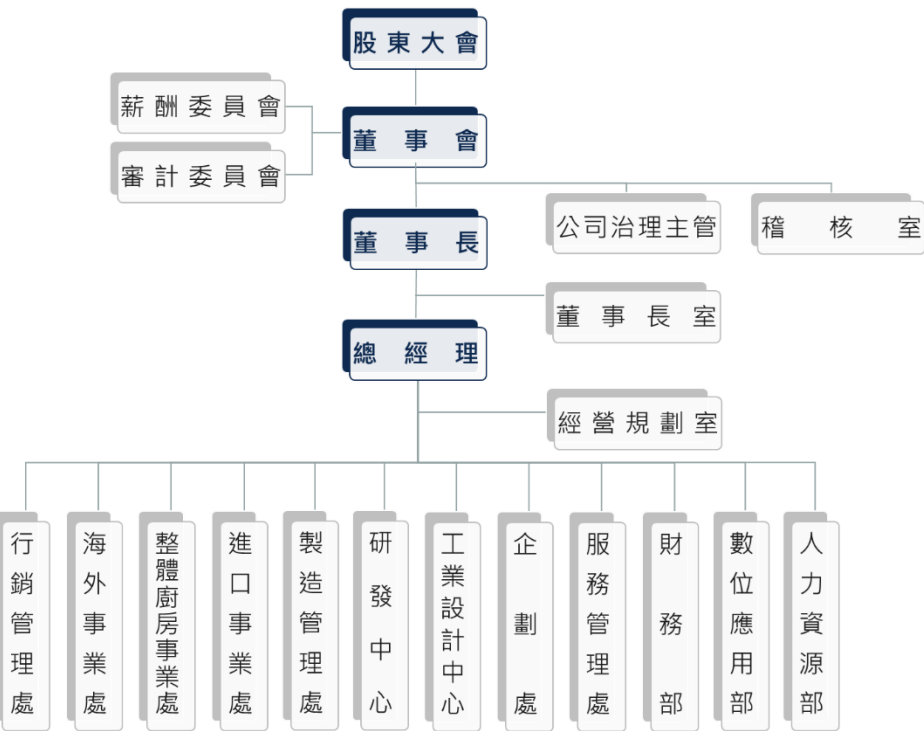
台灣區電機電子工業同業公會	台灣連鎖暨加盟協會
台灣區瓦斯器材工業同業公會	台灣智慧能源產業協會
中華民國正字標記協會	社團法人中華民國企業經理協進會
中華民國廚具商業同業公會全國聯合會	社團法人台中市企業經理協進會
中華民國太陽熱能商業同業公會	台中市廚具商業同業公會
中華民國公用瓦斯事業協會	台中市工業總會
台灣工商企業聯合會	

公司治理

CHAPTER 02

2.1 營運架構

組織結構圖



組織部門執掌

部門	所營業務
稽核室	負責董事會及經理人檢查及覆核內部控制制度之缺失，適時提供改善建議以協助公司達成內部控制制度之目標，並確保內部控制制度得以持續有效實施並作為檢討修正內部控制制度之依據。另舉報專案調查小組定期將調查結果直接向審計委員會報告，防止內部弊端，並杜絕不誠信行為，以確保落實誠信經營政策。
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，亦為公司與投資人、媒體及利害關係人之間的溝通橋樑，將公司的經營理念、最新動態和企業社會責任等各層面之資訊有效率地傳達給外界，俾使利害關係人充分掌握公司的財務及營運面重大資訊，鞏固優良的企業形象。
企劃處	負責主導行銷運作過程，領導與整合相關行銷運作。
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。
整體廚房事業處	負責整體廚房相關產品設計、開發、製造、行銷之規劃、執行等相關工作。
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零件買賣。

部門	所營業務
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，中長期策略產品及核心模組之研究開發等相關工作。
工業設計中心	負責兩岸產品之設計與整合。
服務管理處	統籌與經營集團品牌端有關消費者服務、產品維修以及品質改善監督管理，並整合事業處服務政策與教育訓練等相關工作。
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，提供專業財務服務以增進事業單位之獲利成長，制定嚴謹的風險控管並以堅定的誠信原則，促進公司營運透明化，並確實執行財務計劃以保障股東權益。
數位應用部	負責公司有關資訊軟、硬體系統之建立與維護、資訊安全維護及備份等相關工作，規劃、建構及維運公司資訊管理系統，滿足使用者對系統化的需求，確保資訊相關投資效益的最大化，降低公司營運及資訊安全風險，提升公司的競爭力。
人力資源部	負責公司有關人力資源、教育訓練、總務庶務等相關工作，配合公司策略發展需求，規劃及執行組織人力資源策略，使公司人力資產得以持續加強培養，確保公司永續經營；訂定績效管理及訓練發展之政策及規章，以提升組織績效及核心能力；擬訂勞工安全衛生政策，提供員工人事相關各項服務，建構良好的勞資環境。

部門	所營業務
公司治理主管	負責向董事會、董事及功能委員會報告公司治理運作狀況，確認公司股東會及董事會召開是否符合相關法令及公司治理守則規範。董事會及股東會會後負責檢覈董事會重要決議之重大訊息發布事宜，確保重訊內容之適法性及正確性，以保障投資人交易資訊對等。依照公司產業特性及董事之學、經歷背景，規劃董事年度進修計畫及安排課程。

2.2 董事會與功能性委員

本公司依「公開發行公司董事會議事辦法」規定，訂定本公司「董事會議事規則」管理辦法供遵循外，設有獨立董事制度以及成立審計委員會，使公司董事會結構更趨於完整，同時健全審計監督功能及強化管理機能，並依相關法律及主管機關之函釋規定進行運作，以達兼備執行與監督雙重績效。

董事會結構

本公司董事會成員之組成具多元性且符合公司發展需求，各董事及獨立董事均具備完整豐富之學經歷，驅使本公司董事會得以發揮經營決策及領導督導之機能。「董事選舉辦法」明定董事及獨立董事

選任方式採行累積投票制與候選人提名制，持有一定股數以上之股東得提出候選人名單，受理作業公正透明，以提高小股東參與機會，保障投資人權益，同時避免提名權遭壟斷或過於浮濫；此外，本公司董事會強調獨立運作及透明化之功能，董事及獨立董事皆屬單獨之個體，獨立行使其應有職權。公司並建立董事會績效評估制度，以加強董事會運作效率，提升董事會功能。依「董事會及功能性委員會評鑑作業辦法」，每年執行一次董事會內部自評及董事成員考核自評。有關董事持股比、股份轉讓之限制及質權之設定等亦充份揭露於公開資訊觀測站中，以供投資大眾查詢。

評估範圍	評估方式	評估內容	評估結果
個別董事成員 績效評估	董事成員 自評	1.公司目標與任務之掌握 2.董事職責認知 3.對公司營運參與程度 4.內部關係經營與溝通 5.董事之專業及持續進修 6.內部控制	評估期間 109.01.01 ~109.12.31 之評估結果 均屬優良， 並將結果提 報於 110.03.17 董事會
功能性委員會 之績效評估 (審計委員會/ 薪酬委員會)	功能性委 員會內部 自評	1.對公司營運之參與程度 2.功能性委員會職責認知 3.提升功能性委員會決策 品質 4.功能性委員會組成及成 員選任 5.內部控制	

獨立董事制度

本公司關於獨立董事之席次、資格及職權之行使已明文規範於「公司章程」中。目前設有獨立董事三席，並依證券交易法等規定賦予充分參與決策及表示意見之權力。

審計委員會之設置

本公司依證券交易法第 14 條之 4 規定，於 108 年 6 月 24 日股東常會通過選任三名獨立董事，設置審計委員會替代監察人職權，每季至少開會一次，審計委員係由獨立董事三席擔任，均具備財務或業務等相關專業知識及經驗，負責執行公司財務報表之允當表達、簽證會計師之選(解)任及獨立性與績效、公司內部控制之有效實施、公司遵循相關法令及規則以及公司存在或潛在風險之管控等足以確實監督公司內部控制之有效實施與財務報表之編製。

薪資報酬委員會之設置

本公司依證券交易法第 14 條之 6 規定，訂定「薪資報酬委員會組織規程」，並完成薪資報酬委員會之委員聘任及設置，以審議公司整體薪酬政策及計劃。

薪酬委員會審議範圍包含董事及經理人之績效評估及薪資報酬，受薪酬委員會與「董事會暨功能性委員會績效評估辦法」規範，並定期做薪酬檢視，瞭解市場競爭力水平與趨勢，制訂薪資政策，以及員工激勵、酬勞計劃等。薪酬委員會成員共三名，其中二名由獨立董事擔任，以維持薪酬委員會之獨立、專業與公正性，並避免委員和公司間利益衝突的風險。

薪酬委員會定期檢討本公司之薪酬政策及計劃，以確保可以吸引、激勵及留任公司所需之專業人才。本委員會每年審核並決議董事及經理人薪酬，包含：薪資、獎金、員工酬勞以及其他獎勵計劃之內容。為確保公司整體薪酬的合理性與競爭性，公司定期進行整體薪酬與薪酬市場比較分析報告，並將分析結果呈報薪酬委員會。

2.3 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，本公司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。

風險管理

為因應內外部環境之變化、降低決策錯誤之機率、避免損失之可能，本公司制定完整的「機會與風險管理辦法」，期許本公司從事各方面策略及相關計畫時，確實做到「機會與風險發生前採取完善預防，風險發生後進行有效控制」，以達永續經營之目的。

內控制度

本公司內部控制制度之設計、執行，以及內部稽核檢查，乃依據「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」及相關法令辦理。其目的在於協助董事會及管理階層檢查及覆核內部控制制度之缺失及衡量營運之效果及效率，並適時提供改善建議，以確保內部控制制度得以持續有效實施及作為檢討修正內部控制制度之依據，促進本公司之健全經營。

本公司設置隸屬於董事會之內部稽核單位，專職於內部稽核之工作。並依公司規模、業務情況、管理需要及其他相關法令之規定，配置適任及適當人數之專任內部稽核人員，包括內部稽核主管一人，以及專任之內部稽核人員二人，共計三人。內部稽核人員乃秉持超然

獨立之精神，以客觀公正之立場，確實執行其職務，除定期向各監察人報告稽核業務外，稽核主管並應列席董事會報告。

本公司內部稽核業務乃依風險評估結果擬訂年度稽核計畫，明訂稽核項目、時間、程序及方法等，稽核人員定期或不定期進行實地稽核，稽核結果檢附工作底稿及相關資料等作成稽核報告呈核，以確保本公司內部控制制度得以持續有效的被實施。為督促本公司內部各單位及子公司每年定期自行評估內部控制制度之有效性，內控自行評估採 e 化平台作業，各單位自評主辦人員進行內控制度設計與執行有效性評估檢查後，再由內部稽核單位覆核各單位及子公司之自行評估報告，併同稽核單位所發現之內部控制缺失及異常事項改善情形，以作為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。內部控制制度聲明書於每會計年度終了後三個月內於金管會指定網站辦理公告申報，以及刊登於年報。

內部稽核人員對於內部稽核作業所發現、內部控制制度聲明書所列、自行檢查及會計師專案審查所發現之內部控制制度各項缺失及異常事項，應據實揭露於稽核報告，並應於該報告陳核後加以追蹤，定期作成追蹤報告，以確定相關單位業已及時採取適當之改善措施。

稽核報告及追蹤報告陳核後，於稽核項目完成之次月底前交付獨立董事查閱。內部稽核人員如發現重大違規情事或公司有受重大損害之虞時，應立即作成報告陳核，並通知獨立董事。

內部稽核人員應於每會計年度終了前將次一年度稽核計畫、會計年度終了後二個月內將上一年度之年度稽核計畫執行情形，以及會計年度終了後五個月內將上一年度內部稽核所見內部控制制度缺失及異常事項改善情形，依規定格式以網際網路資訊系統申報金管會備查。

2.4 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。本公司設有發言人制度，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。本公司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，特別於公司網站設置利害關係人專區，揭露相關財務業務資訊、公司治理資訊、企業社會責任資訊及利害關係人溝通聯絡資訊等，並設有發言人及代理發言人作為與投資人之溝通管道，讓利害關係人能更立即及直接溝通。

永續管理

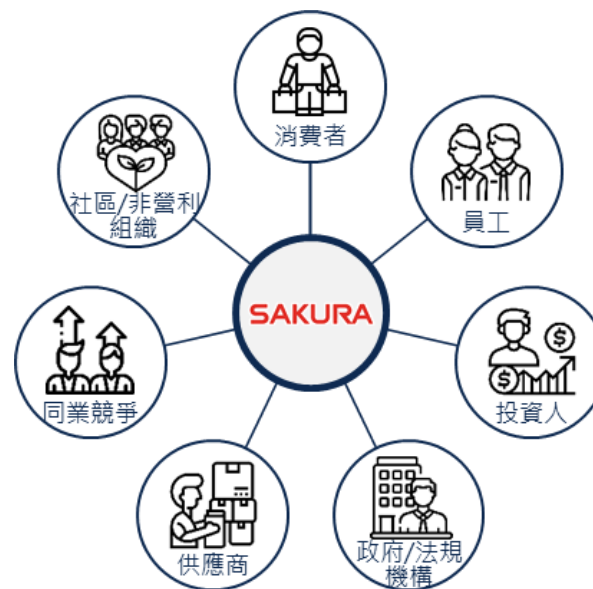
CHAPTER 03

3.1 利害關係人鑑別與溝通

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 2017 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，本公司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：

關注議題	相關利害關係人						
	消費者	員工	投資人	政府/法規機構	供應商	同業競爭	社區/非營利組織
人權平等	◎	◎	◎	◎			
公司永續性	◎	◎	◎		◎		◎
公司治理		◎	◎	◎			
公平交易	◎				◎	◎	

關注議題	相關利害關係人						
	消費者	員工	投資人	政府/法規 機構	供應商	同業競爭	社區/非 營利組織
合作持續性					◎		
供應商評鑑	◎				◎	◎	
服務品質	◎	◎	◎				
法令遵循	◎		◎	◎	◎		
社會回饋活動	◎	◎	◎				◎
政策配合度			◎	◎			
財務績效		◎	◎	◎			
員工發展	◎	◎	◎	◎			
專利權	◎			◎		◎	
產品品質	◎		◎	◎	◎	◎	
產品特性	◎		◎		◎	◎	
產品價格	◎		◎		◎	◎	
新產品及技術					◎	◎	
溝通管道	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
經營績效	◎	◎	◎		◎		◎
資訊揭露			◎				
綠色產品	◎						

關注議題	相關利害關係人						
	消費者	員工	投資人	政府/法規 機構	供應商	同業競爭	社區/非 營利組織
履行納稅義務			◎	◎	◎		
營運規模	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
環境保護	◎	◎	◎	◎	◎		
薪酬福利		◎	◎	◎			
職場環境	◎	◎	◎	◎			◎
顧客關係管理	◎		◎		◎		

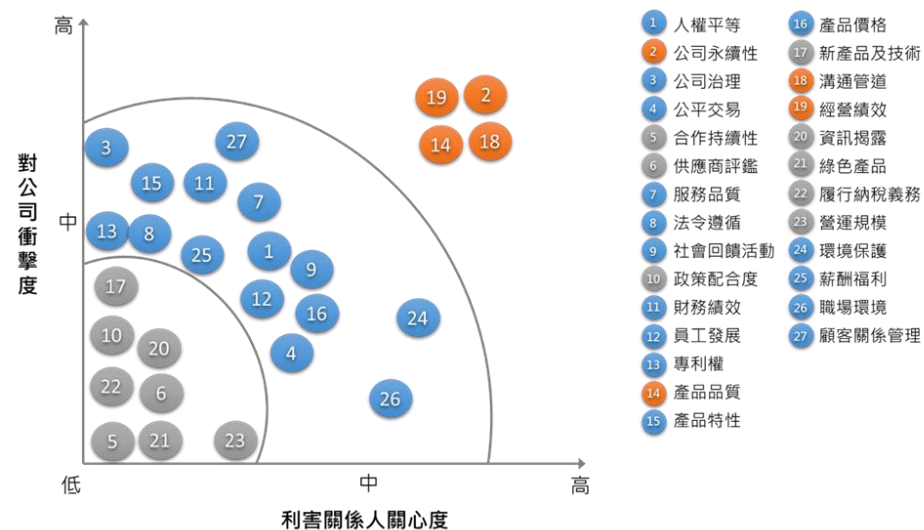
利害關係人關心度與對公司之衝擊度：

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	
人權平等			◎			3			◎			3	9
公司永續性				◎		4					◎	5	20
公司治理		◎				2					◎	5	10
公平交易		◎				2			◎			3	6
合作持續性	◎					1		◎				2	2
供應商評鑑		◎				2		◎				2	4
服務品質			◎			3				◎		4	12

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	
法令遵循				◎		4				◎		4	16
社會回饋活動			◎			3			◎			3	9
政策配合度	◎					1				◎		4	4
財務績效			◎			3					◎	5	15
員工發展			◎			3				◎		4	12
專利權		◎				2			◎			3	6
產品品質				◎		4					◎	5	20
產品特性			◎			3				◎		4	12
產品價格			◎			3			◎			3	9
新產品及技術	◎					1				◎		4	4
溝通管道					◎	5				◎		4	20
經營績效				◎		4					◎	5	20
資訊揭露	◎					1			◎			3	3
綠色產品	◎					1		◎				2	2
履行納稅義務		◎				2		◎				2	4
營運規模					◎	5	◎					1	5
環境保護				◎		4			◎			3	12
薪酬福利		◎				2				◎		4	8

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	
職場環境				◎		4				◎		4	16
顧客關係管理		◎				2					◎	5	10

利害關係人關心議題之矩陣圖：

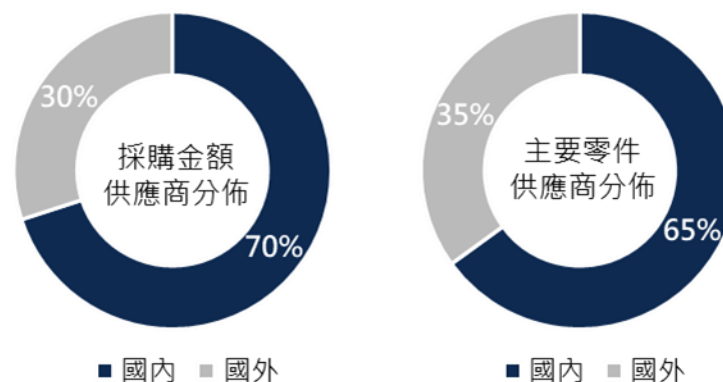


各利害關係人之溝通方式與管道：

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

利害關係人	關注議題	溝通作法及管道	頻率	利害關係人	關注議題	溝通作法及管道	頻率	
	3. 綠色產品	消費者滿意度調查	年度		3. 資訊揭露	發言人機制	不定時	
	4. 產品價格	第三方稽核	4. 公司永續性		法人說明會	不定期		
	5. 顧客關係管理		不定期					
員工	1. 人權平等 2. 薪酬福利 3. 員工發展 4. 職場環境 5. 溝通管道 6. 公司永續性	員工意見反應信箱	不定期	政府/法規 機構	1. 法令遵循	配合主管機關監理及查核	不定時	
		員工動員月會	每月		2. 環境保護	遵循主管機關政策	不定時	
		員工福利委員會議	每季		3. 履行納稅義務	相關法規教育訓練	不定時	
		內部公告及電子報	不定期	供應商	4. 政策配合度	業務會談會議	不定時	
		提案改善信箱	不定期		1. 公平交易	供應商評鑑	每季	
		性騷擾申訴信箱	不定期		2. 供應商評鑑	教育訓練	不定時	
		部門會議	每月		3. 合作持續性	公平、公正的採購流程，明訂 採購運作管理程序	不定時	
		職業安全委員會	每季		4. 財務績效	參加相關公會	不定時	
		投資人	1. 經營績效 2. 公司治理		股東大會	年度	同業競爭	1. 新產品及技術 2. 專利權 3. 營運規模
年報	年度				電話溝通	不定時		
季報	季度			產業交流	不定時			
公司網站、公開資訊觀測站揭 露財務資訊	不定時			行為準則之遵循	不定時			

利害關係人	關注議題	溝通作法及管道	頻率
社區/非營利組織	1. 社會回饋活動 2. 環境保護 3. 公司永續性	官方網站作為線上溝通平台	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



供應商評鑑管理

為建立與與供應商長期合作關係，本公司訂定「供應商管理規範」與「採購安全衛生評估管理作業規範」，針對品質、成本、交期、服務(配合度)、環保、職業安全衛生等方面，定期對供應商進行評核，藉此遴選合適之供應商，作為本公司採購各項物料之對象。



3.2 供應商管理

採購政策

本公司採購政策以國內供應商為優先，除了降低物流運輸成本與分散採購風險外，更希望促進國內產業之經濟發展、帶動相關產業升級、降低對國外廠商之依賴。而部分原物料等，受限於技術面或材料特殊性問題，尚無法於國內取得，故向國外供應商採購。本公司2020年總採購金額為新台幣27.8億元，國內採購金額約為新台幣19.5億元，佔比達70%，而主要原物料採國內供應商之比例達65%。

每季依評核結果將供應商區分為甲、乙、丙三種等級，一般供應商若為甲等級之前三名者，列入優先採購清單，並由採購部向財務部提出次季票期支付縮短申請藉以獎勵供應商；而若當季評核結果列為丙等級供應商之後三名者，供應商需回報研擬對策，經本公司三個月的輔導後，亦無改善時，則由採購及品保會商，決定是否列入汰換之供應商；乙等級之供應商，則持續進行觀察與追蹤，並透過本公司輔導改善，與供應商相互扶持共同成長，期望將其轉為甲等級供應商，創造雙贏。

**甲級
90分以上** | 列入優先採購之供應商清單，並由採購部向財務部提出次季票期支付縮短申請

**乙級
60-89分** | 持續觀察追蹤，並藉由供應商輔導策略，要求供應商進行改善，期望將供應商等級提升至甲級

**丙級
59分以下** | 供應商研擬對策回報，經三個月輔導亦無改善時，由採購及品保會商，決定是否列入汰換之供應商

此外，依據本公司「內外部溝通管理辦法」，採購與相關單位應以合約或訂單等要求供應商、承攬商、外包商(如廢棄物委外清運商、環安衛檢測公司、機械設備安全檢查公司等)遵循相關規範與義務要

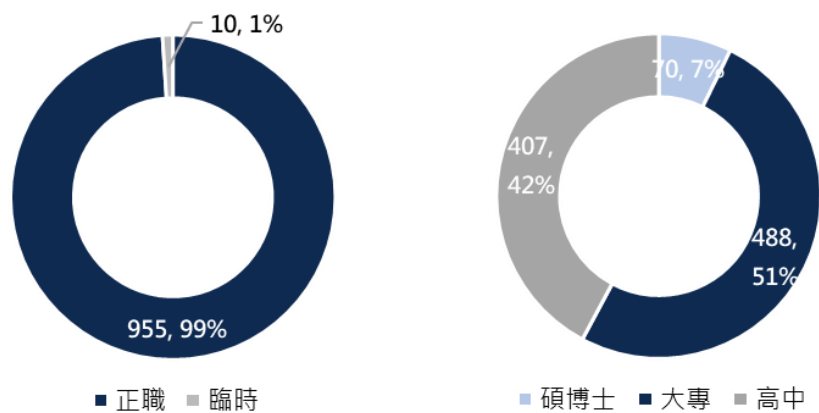
求(如化學品提供物質安全資料表、許可證、人員資格證照等)及符合本公司環安衛管理要求(如安全衛生管理規範、產品環保規格要求)，以作為採購產品或接受服務驗收之依據，如供應商違反政策而對環境與社會有顯著影響時，得隨時終止或解除契約。

本公司亦訂定對承攬商之職安衛控制措施，確保本公司之各項職安衛要求適用於承攬商及其員工，作業開始前，本公司與承攬商在適當層級建立有效的溝通與協調機制，該機制包括危害及其預防與控制措施之溝通，相關風險控制考量應包含承攬商的作業對本公司員工、對本公司運作、對承攬商工作者與該工作場所中其他利害關係人之影響，並提供應有的教育訓練與工作場所職安衛危害之認知，作業過程中，定時監督承攬商作業，以確保其落實質安衛管理辦法。

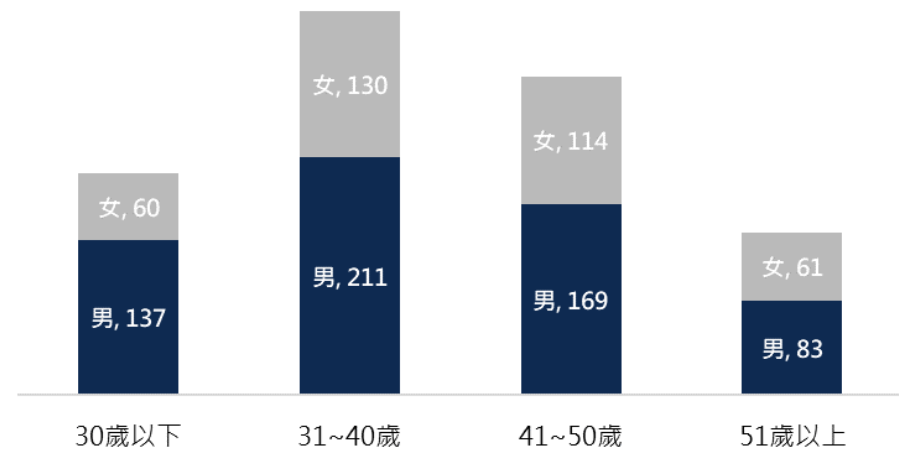
3.3 員工關係

人力資源

本公司在員工招募、任用與發展時，皆以工作能力基準，對於不同國籍、性別、種族、宗教、膚色、年齡、性向、婚姻、政治等一視同仁公平對待。截至 2020 年底，本公司員工總數 965 人，包含正職員工 955 人、臨時員工 10 人，正職員工比達高達 99%，臨時員工佔 1%。學歷分佈則以大專院校居多，488 人佔比 50.6%，其次為高中以下，407 人佔比 42.2%，而碩博士部分為 70 人佔比 7.3%。



另外本公司男女比例約 1.6 : 1，年齡主要分佈在 31~40 歲佔最大比例。在職別分佈部分，主管職 67 人，佔比 6.9%；非管理職 898 人，佔比 93.1%。



性別	年齡	主管職	間接	直接	總計
男	30 歲以下	0	34	103	137
	31~40 歲	5	94	112	211
	41~50 歲	33	89	47	169
	51 歲以上	14	37	32	83
	男 合計	52	254	294	600

性別	年齡	主管職	間接	直接	總計
女	30 歲以下	0	50	10	60
	31~40 歲	1	114	15	130
	41~50 歲	9	87	18	114
	51 歲以上	5	36	20	61
女 合計		15	287	63	365

2020 年本公司離職人數 238 人，離職率為 25%，若遇員工提出離職，除了有相關作業制度，透過人資部門進行關心與了解，藉以提升員工留任率。

年齡	離職人數		新進人數	
	男	女	男	女
30 歲以下	64	24	62	33
31~40 歲	51	35	50	43
41~50 歲	29	12	23	19
51 歲以上	17	6	1	8
合計	161	77	136	103

新進員工人數總計 239 人，進入率為 25%，本公司提供各項薪資福利措施，吸引優秀人才加入，完善新人訓練規劃，協助新進員工適應公司環境。亦長期建立與員工定期溝通對話之管道，使員工對於

公司之經營管理活動與政策，有獲得資訊之權利，針對員工代表行使工作條件協商之權利，另提供必要之資訊與硬體設施，促進雇主、員工與員工代表之協商與合作。

本公司非擔任主管職務之全時員工人數 2020 年年度平均 889 人，非擔任主管職務之全時員工「薪資平均數」714 千元、非擔任主管職務之全時員工「薪資中位數」615 千元。

非擔任主管職務之全時員工薪資資訊			
項目	2020	2019	與前一年度相比
全時員工人數	889 人	872 人	+ 1.95%
全時員工薪資平均數	714 千元	689 千元	+ 3.63%
全時員工薪資中位數	615 千元	589 千元	+ 4.41%

福利制度

(1) 具競爭力的薪酬：

本公司提供具競爭力之薪資待遇，依據薪資調查資料顯示，2020 年薪資水準高於同業市場，2020 年非擔任主管職務之全時員工年薪資總額平均數為 71.4 萬元。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，基層人員起薪水準優於法律規定之最低工資。為激勵全體同仁士氣，並肯定員工對公司付出與努力，每年依據整體經營績效，核撥一定比率作為員工酬勞，共享公司營運成果。

(2) 員工持股：

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。由員工自行組成員工持股會，自加入的成員每月薪資中，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作運用、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。

(3) 員工保險：

櫻花為使同仁享有完善的保障，除勞保、健保外，替每位員工加保團體保險，保險費用由公司全數負擔。海外出差同仁另有旅遊平安險，提升保障。

(4) 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。

(5) 育嬰假：

本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，2020 年共 6 位申請育嬰留停；2019 年育嬰留停期間結束後返回工作崗位之留存率為 0%。

復職率 / 留任率	女	男	總計
2020 年申請育嬰留停人數	5	1	6
2020 年育嬰留停原應復職人數(A)	5	0	5
2020 年育嬰留停原應復職人數且已復職人數(B)	5	0	5
復職率(B/A)	100%	-	100%
2019 年育嬰留停復職人數(C)	3	2	5
2019 年育嬰留停復職且工作滿一年之人數(D)	0	0	0
留任率(D/C)	0%	0%	0%

(6) 福利委員會：

本公司成立職工福利委員會辦理各項活動，提供三節生日禮金、婚喪/生育補助金、傷病慰問金、子女教育獎學金等補助福利，透過各項福利措施與員工建立良好關係。另依公司章程規定，年度如有獲利應先提撥 2%~8%為員工酬勞，達到勞資雙方共享經營成果。

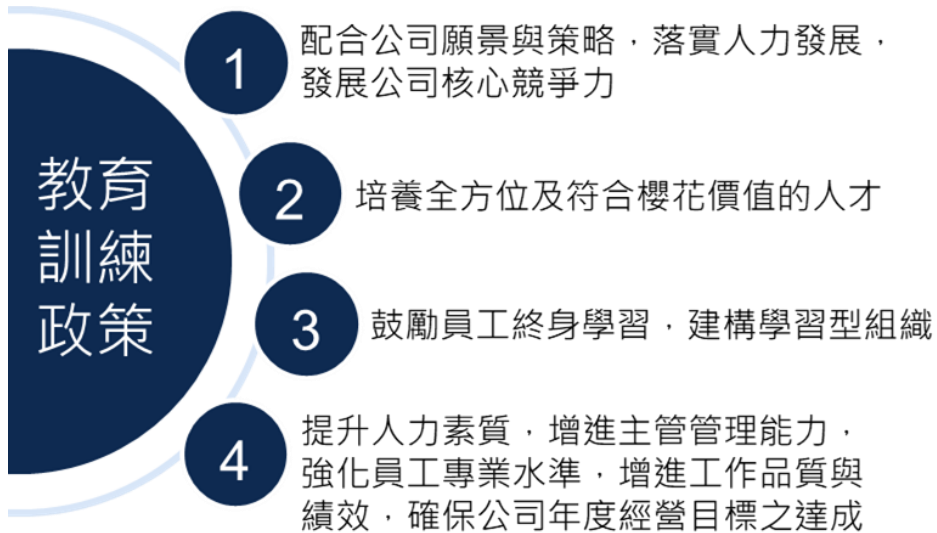
本公司不定期舉辦各式豐富活動，有增進情感凝聚力的聯誼型活動、心靈充電的休閒型活動等，期望提升員工之工作之餘的生活品質。

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。



訓練與發展



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，給予台灣櫻花榮獲 TTQS 《金牌》之肯定。



總觀培訓成果，2020 年因疫情影響，共辦理 98 堂內部教育訓練課程，課程總時數共 436 個小時，總內訓人次達 4,121 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。2020 年外訓總時數共 751 個小時，外訓人次達 115

人次；訓練總支出為 2,715,000 元。

年度	內部訓練			外部訓練		總支出
	總堂數	總時數	總人次	總時數	總人次	
2016	109	426	4555	995	174	3,628,610
2017	86	362	3933	785	132	2,943,703
2018	92	394	4025	770	112	3,012,560
2019	95	402	3983	816	147	2,750,000
2020	98	436	4121	751	115	2,715,000

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	訓練總時數		平均訓練總時數	
	主管職	非主管職	主管職	非主管職
男	1320	9288	13.2	17.4
女	386	4966	12.9	16.8
合計	1706	14254	-	-

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) 儲備人才教育訓練：

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。



完善的獎勵制度

(1) 櫻花教育獎學金：

櫻花集團向來極其重視學童的學業與品德教育，本著「取之於社會，用之於社會」之經營理念及回饋社會的良心，期能透過「櫻花教育獎學金」提升各界人士對教育重要性的體認，也為員工子女的成長教育克盡一份心意。並希望藉此獎學金的設立，將學校教育與社會教育緊密結合，以改善社會的不良風氣及功

利主義。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，凡櫻花及主要關係企業之員工及其子女皆可申請。

一路走來，我們秉持著「老吾老，以及人之老；幼吾幼，以及人之幼」



之中國古訓·戮力踐行·盼能拋磚引玉·為社會注入一股清新、健康、積極的汨汨清流！截至 2020 年，櫻花教育獎學金已邁入第 32 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。



(2) 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、四十年者，均可於年度春酒聯歡晚會中接受表揚。以 2020 年為例，共 41 位資深員工經評定獲表揚。

資深人員-服務年資屆滿三十年



姓名：陳文雅
單位：製造管理處 製一部 爐具組
感言：
機會是留給堅持不懈的人

資深人員-服務年資屆滿十年



姓名：連胤婷
單位：服務管理處 客服部
感言：轉眼十年，
一同走過的歲月 無價
願下個十年 有你 有我

(3) 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 2020 年為例，共 26 位績優員工經評定獲表揚。

績優人員



★姓名：陳振豪
☆單位：製造工程部
★到職日：99.09.23
《工作職掌》

- 1.負責數位熱器系列產品之製程規劃，效率提升，流程改善及新製程新設備評估
- 2.協助新產品量產評估，治具設計及製作

績優人員



★姓名：宋濬淇
☆單位：財務部
★到職日：2018/05/10
《工作職掌》

- 1.確保雅適應收帳務正確性避免影響公司權益
- 2.協助事業處經營分析、預算管理並提供有效資源配置
- 3.提供及時與準確管理會計資訊

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。

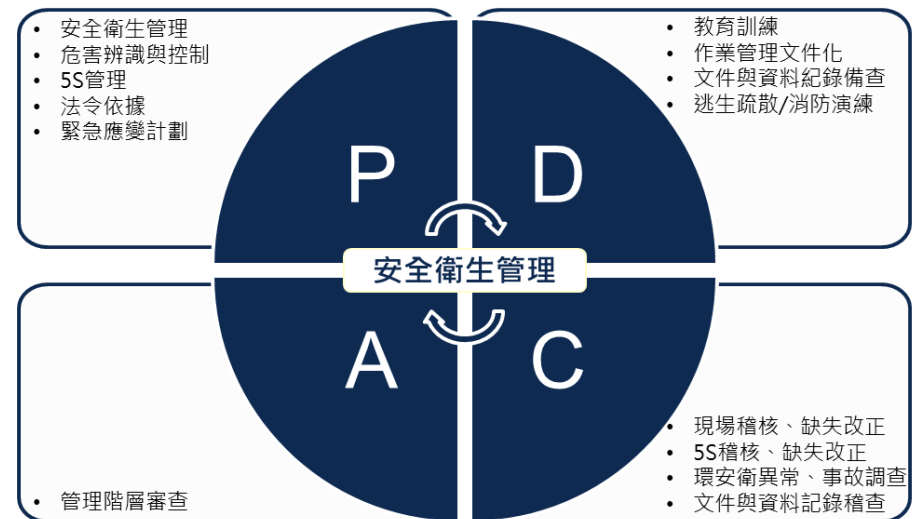


(4) 日常溝通管道：

包括各種會議、聯絡單、電子郵件等訊息發布管道。

優質的安全衛生管理

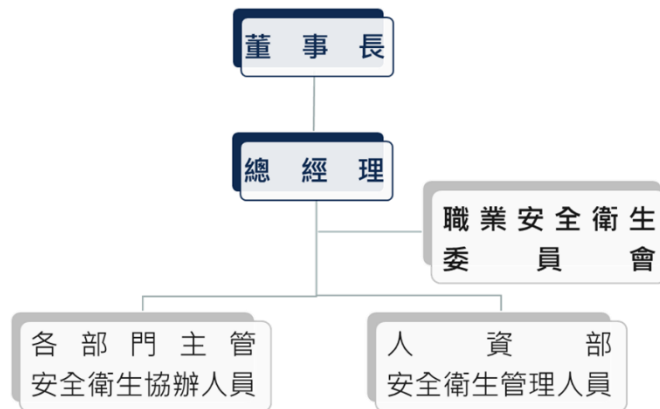
為防止職業災害發生，保障員工安全與健康，及促進公司員工增加安全衛生與環保意識並落實相關管理工作，達到零意外事故及污染預防之目標，故櫻花已訂定一套完善的勞工安全衛生計畫。以 PDCA 循環架構為基礎，根據安全衛生政策，設定安全衛生管理目標，進而規劃各種管理配套方案，包含 5S 管理及緊急應變計畫等。建立稽核及改正程序以衡量安全衛生目標的達成狀況，對缺失事項採取矯正與預防措施，以確保安全衛生管理系統之持續改善。



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包含所有必要的內容，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

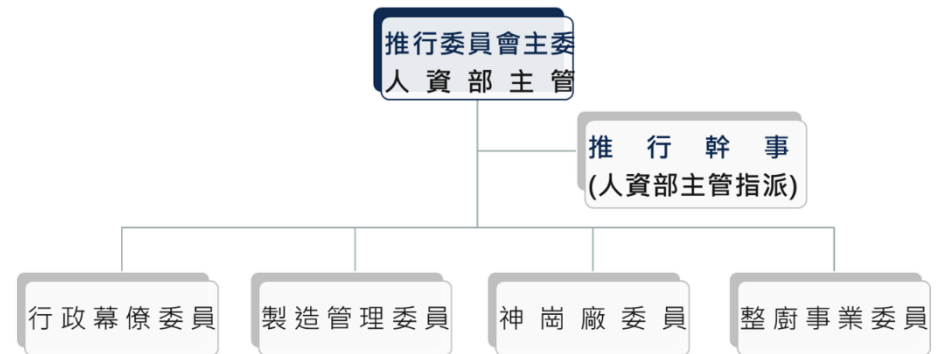
職業安全衛生委員會之權責包含對安全衛生政策提出建議，並研議、協調及建議各種安全衛生相關事項；各部門主管負責各部門意外事故之宣導預防；安全衛生管理單位則協助各部門主管防止意外事故的發生。



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。

5S 推行委員會組織



5S 執行架構

- 年度目標訂定: 每年與主委討論次年 5S 管理目標

- 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
- 教育訓練: 於新人教育訓練時實施, 宣導 5S 管理概念
- 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。
- 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

- 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
- 作業環境監測: 訂定環安衛監督與量測管理辦法, 執行實施環境監測。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監測, 監測之項目包括有機溶劑、粉塵及噪音等, 監測後並將監測結果公告週知; 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。
- 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職業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。
- 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。

緊急應變計畫

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。

2020 年公傷假情形

性別	公傷假件數	公傷假天數	公傷率	損失日數比例
男	5	17	0.62	2.07
女	0	0	0.00	0.00
合計	5	17	0.62	2.07

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。

- 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。
- 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。

- 健康促進社團: 員工自組瑜珈社，保持定期運動健身習慣。



- 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。
- 健康樂活資訊: 透過櫻花內部每季出刊之電子報及不定期的健康講座，提供有用之健康新知。

3.4 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，本公司更大力推廣、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，一直以來本公司堅持服務承諾，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 34 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。



售前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。

售中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。

售後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 CRM 客戶管理系統，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 60 秒內即會開單完成，透過 GPRS 傳輸到當地服務人員平板電腦，短短 3 分鐘內就會完成出單動作，60 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：

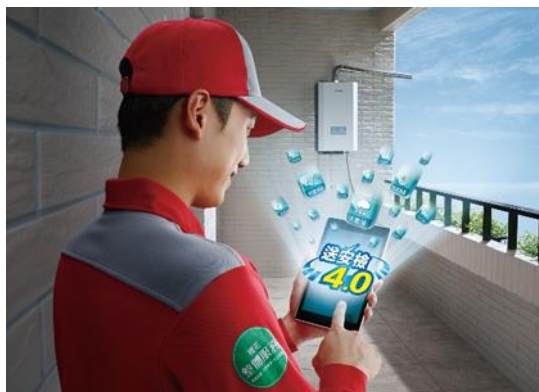
民國 68 年起，櫻花獨家推出「永久免費油網送到家」的服務，



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。本公司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。

目前業界每年提供熱水器「永久免費送安檢」的品牌只有櫻花，安檢數已超過二百萬筆。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，本公司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。



「永久免費淨水器健檢」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，以及永久免費淨水器健檢，為消費者的飲水安全把關。本公司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淨水器健檢，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

質概況等進行檢測。

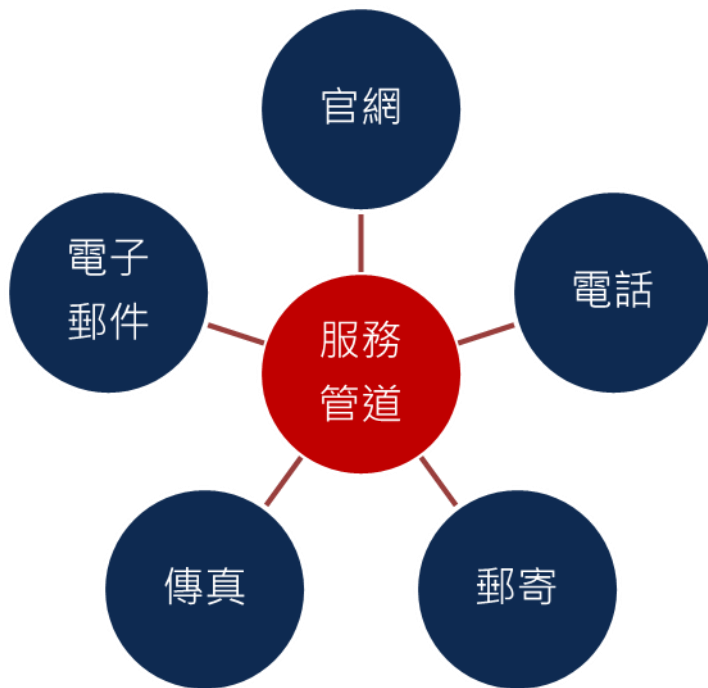


「永久免費廚房健檢」擁有一個美麗好用的廚房，更在乎完善售後服務，才能使用的更安心！櫻花整體廚房提供完整的售後服務承諾，給予消費者最安全貼心的保證。每年 5 月推出廚房健檢活動，免費提供廚房健檢服務。凡於櫻花廚藝生活館購買櫻花整體廚房的消費者，撥打服務專線或上網報名，即享有尊榮級的免費廚房健檢服務。本公司將安排專業的服務人員，再與消費者約定時間後，至府上檢查廚房使用狀況，針對水路系統、瓦斯管路系統、電器電路、櫃體門板、功能五金等作詳細安全檢查。



消費者多元服務管道

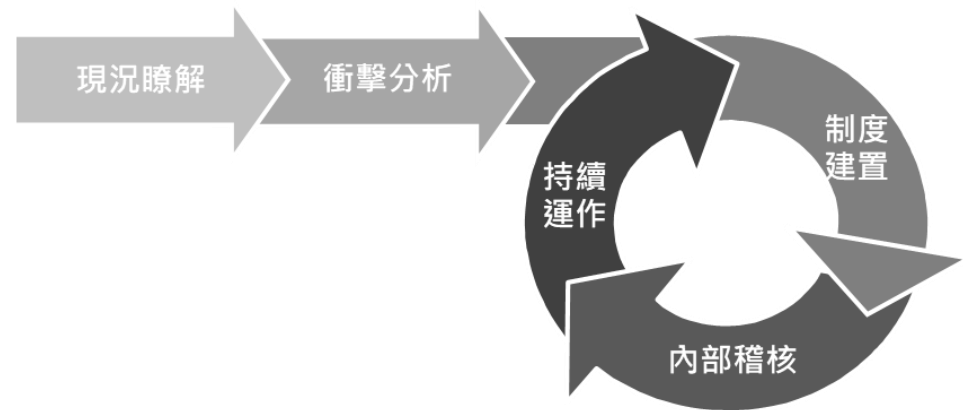
台灣櫻花提供多元服務管道，除了專屬客服專線：0800-021818 外，同時也提供了郵寄、官網、傳真及 MAIL 服務，讓消費者有透明且有效的溝通管道；即時且妥善地處理消費者對產品或服務的疑問或意見；遵守個人資料保護相關法規，確實尊重消費者之隱私權，妥善處理消費者提供之個人資料。



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，本公司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：

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 年本公司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：

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：

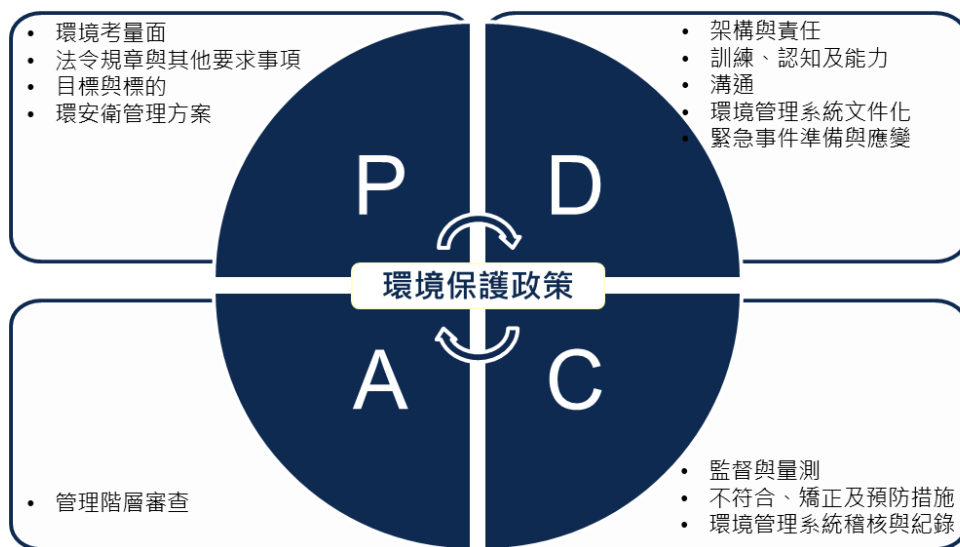
依據建立的個人資料管理制度，持續地運作和維護，並定期檢視調整。亦不定期對所有員工宣導個資認知或發送相關時事資訊，加強員工的個資保護意識，降低個資外洩事件發生率。

環境保護

CHAPTER 04

4.1 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問題，於 2017 年修制定環安衛政策、環境管理審查制度，並設定環境績效管理指標，辨識出內部運作過程中對環境可能造成負面衝擊，並加以改善。基於此，為展現持續推動的決心及作為各項行動之準則，我們擬定以下環安衛政策，並傳達給全體員工：

- 1 遵守相關法規與其他要求，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。

4.2 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。盡最大努力減少污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

本公司的生產製程中塗裝階段所產生之粉塵，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；每年進行一次空氣污染物排放檢測，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(一月份與七月份)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，以上皆委由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。



4.3 綠色節能產品

櫻花成立 40 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。

冷凝高效智能恆溫熱水器

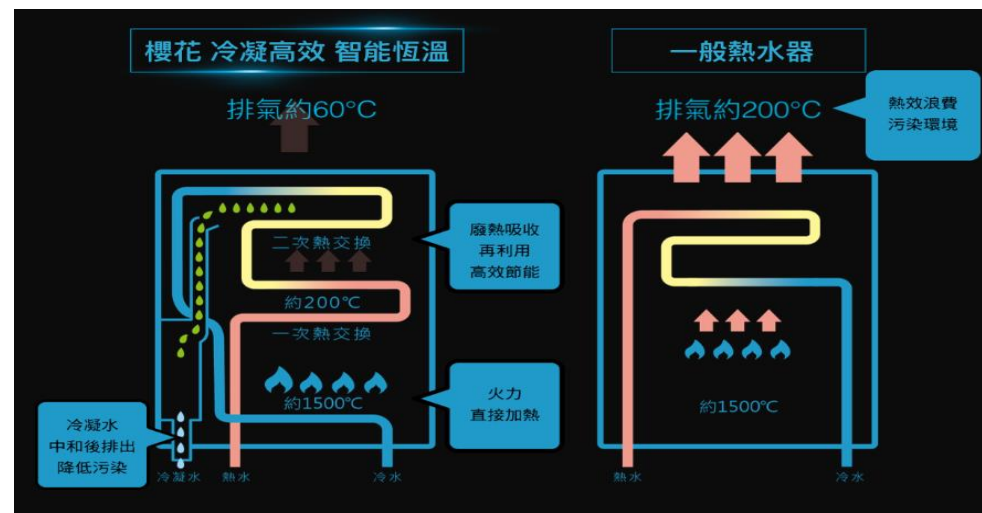
綠環保商品與節能減碳已是全球趨勢與行動，而瓦斯器具主要排放的廢氣以 CO、CO₂ 及 NO、NO₂ 為主，其中 NO_x (氮氧化物) 主要影響人體呼吸道及肺部水腫傷害，而且會造成土壤酸化以及破壞生態系統失衡，台灣櫻花創新推出綠環保商品，運用全新濃淡燃燒技術，除了全面提昇瓦斯燃燒效率外，並且同時有效降低 NO_x 與 CO 廢氣排放量，期能減少肺水腫發生機率，降低土壤酸化機會 600 倍，符合歐美國家排放標準，並通過國家認證節能標章。



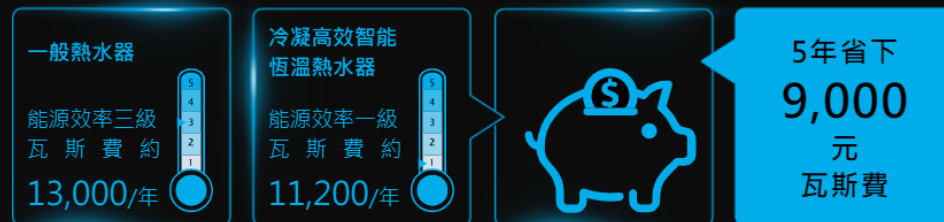
(1) 高效熱能技術 充分利用能源

櫻花冷凝高效機種，讓熱能二次運用，搭配冷凝排放技術，不僅降低對環境的污染，更能有效節省瓦斯能源的消耗。

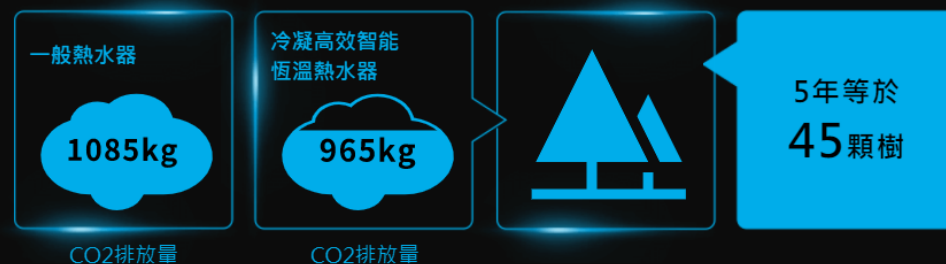
(2) 節能減碳 珍惜瓦斯也愛護地球



熱效不浪費 節能省荷包



冷凝再排出 低碳低汙染



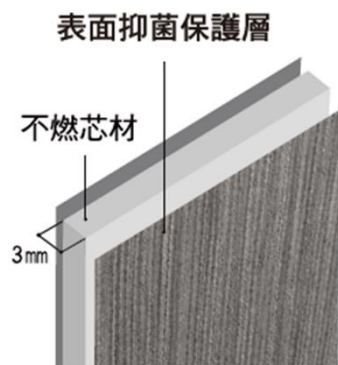
智能雙炫火二口玻璃檯面爐

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。

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，所以櫻花研發出零縫隙雙炫火爐頭，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；此外，首創採用聚熱環，採內聚傾角設計，環聚火力在鍋具上，加強焰火燃燒效果，有效減少熱能散失，提高熱效率。



抗菌防火壁板



AICA 抗菌防火壁板(耐燃壁飾板)為玻璃纖維為基材，通過日本耐燃一級測試，且加入抗菌元素於製程中與表面材質相容，全材質皆為日本原裝進口，通過日本抗菌製品技術協議會 (SIAA) 認證，抗菌效果佳，同時更具易清潔性、防水防霉、硬度高、耐衝擊等特性，可運用在廚房、餐廚、起居家空間的壁板裝飾。

環保標章板材

2019 年發表推出「Chef Kitchen 大廚廚房」主要採用 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。



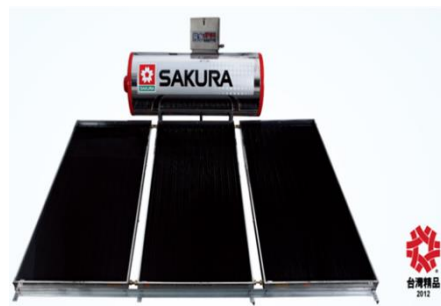
太陽能事業

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，壽命更長久



太陽能/熱泵+瓦斯
新雙能源 最節能



社會共榮

CHAPTER 05

5.1 金櫻獎 Sakura Award

鑒於疫情影響日益嚴重，經審慎評估，為避免增加群聚感染機會，並配合中央疫情指揮中心之防疫措施，2020 年 SAKURA AWARDS 停辦。2012~2019 年，已培育學生參賽作品超過 3,000 件。



5.2 產學合作

台灣櫻花服務管理處與僑光科技大學合作「雙軌訓練旗艦計劃」，讓學生能在學業與實務同時雙軌並行；另研發中心也持續與勤益科技大學、僑光科技大學配合大四學生之學年實習計畫。盼藉由產學合作為產業發展及人才培育種下希望的種子，讓相關科系的同學，能提早深入產業界，擁有更多實務經驗。



同時台灣櫻花也樂於分享產品與服務實務案例，期望透過每次學術界蒞臨參訪交流，讓更多學子了解產業界實務，更期盼在這樣的

交流下年輕的一代將來能於相關領域產生更炫爛火花！

5.3 體育賽事



莊頭北連續五年贊助 SBL 或瓊斯盃籃球賽，以莊頭北的職人精神盡職扮演著默默堅定支持的角色，用心，專業不斷的提升品牌設備的品質，以實在的品質，滿足國人生活的需求。就像所有在 SBL 努力的球員，不斷的自我要求，精進自身球技，在球場上拚戰，滿足球迷的期望，希望能透過這樣的持續支持，讓我們台灣籃球好手能有更好

的舞台，展現自我，將來更能在國際賽中，為台灣爭光，也希望邀請全國民眾更加支持籃球，讓台灣籃球能在國際中持續發光發熱。

5.4 公益捐贈

針對台鐵太魯閣號發生重大出軌意外，為協助罹難者與傷患家屬共渡難關，台灣櫻花捐款新台幣 200 萬元，關懷此次事故的受難者及其家庭，期盼協助其恢復正常生活，也向事故中堅守崗位的救災及醫護人員致上最深的敬意。

附 錄

Appendix

GRI 準則索引

GRI 標準	揭露	章節	頁碼	註解
GRI 102: 一般揭露				
組織概況	102-1	組織名稱	01. 關於櫻花	4
	102-2	活動、品牌、產品與服務	01. 關於櫻花	8
	102-3	總部位置	01. 關於櫻花	5
	102-4	營運據點	01. 關於櫻花	5
	102-5	所有權與法律形式	01. 關於櫻花	4
	102-6	提供服務的市場	01. 關於櫻花	10
	102-7	組織規模	01. 關於櫻花	5
	102-8	員工與其他工作者的資訊	03. 永續管理	31
	102-9	供應鏈	03. 永續管理	29
	102-10	組織與其供應鏈的重大改變	-	-
	102-11	預警原則或方針	02. 公司治理	22
	102-12	外部倡議	-	-
				2020 年未簽訂正式倡議，均以行動支持響應各項政策推廣

GRI 標準	揭露		章節	頁碼	註解
策略	102-13	公協會的會員資格	01. 關於櫻花	18	
	102-14	決策者的聲明	董事長的話	2	
	102-15	關鍵衝擊、風險及機會	02. 公司治理	22	
倫理與誠信	102-16	價值、原則、標準及行為規範	02. 公司治理	22	
	102-17	倫理相關之建議與關切事項的機制	02. 公司治理	22	
治理	102-18	治理結構	02. 公司治理	19	
	102-19	授予權責	02. 公司治理	21	
	102-20	高階管理階層對經濟、環境和社會主題之責任	02. 公司治理	21	
	102-21	與利害關係人諮商經濟、環境和社會主題	03. 永續管理	25	
	102-22	最高治理單位與其委員會的組成	02. 公司治理	20	
	102-23	最高治理單位的主席	02. 公司治理	20	
	102-24	最高治理單位的提名與遴選	02. 公司治理	20	
	102-25	利益衝突	02. 公司治理	22	
	102-26	最高治理單位在設立宗旨、價值觀及策略的角色	02. 公司治理	19	
	102-27	最高治理單位的群體智識	02. 公司治理	19	
	102-28	最高治理單位的績效評估	02. 公司治理	19	
	102-29	鑑別與管理經濟、環境和社會衝擊	03. 永續管理	25	

GRI 標準	揭露		章節	頁碼	註解
	102-30	風險管理流程的有效性	02. 公司治理	23	
	102-31	經濟、環境和社會主題的檢視	02. 公司治理	22	
	102-32	最高治理單位於永續性報導的角色	02. 公司治理	22	
	102-33	溝通關鍵重大事件	02. 公司治理	22	
	102-34	關鍵重大事件的性質與總數	02. 公司治理	22	
	102-35	薪酬政策	03. 永續管理	33	
	102-36	薪酬決定的流程	03. 永續管理	33	
	102-37	利害關係人的參與	03. 永續管理	25	
利害關係人溝通	102-40	利害關係人團體	03. 永續管理	25	
	102-41	團體協約	-	-	無集體協商協定
	102-42	鑑別與選擇利害關係人	03. 永續管理	25	
	102-43	與利害關係人溝通的方針	03. 永續管理	27	
	102-44	提出之關鍵主題與關注事項	03. 永續管理	27	
報導實務	102-45	合併財務報表中所包含的實體	01. 關於櫻花	17	
	102-46	界定報告書內容與主題邊界	關於本報告書	1	
	102-47	重大主題表列	03. 永續管理	25	
	102-48	資訊重編	-	-	本公司無重述之事宜
	102-49	報導改變	關於本報告書	1	
	102-50	報導期間	關於本報告書	1	
	102-51	上一次報告書的日期	關於本報告書	1	

GRI 標準	揭露		章節	頁碼	註解
	102-52	報導週期	關於本報告書	1	
	102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告書	1	
	102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	關於本報告書	1	
	102-55	GRI 內容索引	附錄	58	
	102-56	外部保證 / 確信	關於本報告書	1	
GRI 103: 管理方針					
管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	03. 永續管理	25	
	103-2	管理方針及其要素	02. 公司治理	20	
GRI 200: 經濟主題					
經濟績效	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	01. 關於櫻花	5	
	201-3	定義福利計劃義務與其它退休計畫	03. 永續管理	33	
市場地位	202-2	雇用當地居民為高階管理階層的比例	03. 永續管理	31	
間接經濟衝擊	203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	05. 社會共榮	56	
採購實務	204-1	來自當地供應商的採購支出比例	03. 永續管理	29	
GRI 300: 環境主題					
能源	302-5	降低產品和服務的能源需求	04. 環境保護	51	
廢汙水和廢棄物	306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物	04. 環境保護	50	

GRI 標準	揭露		章節	頁碼	註解
供應商環境評估	308-2	供應鏈對環境的負面衝擊，以及所採取的行動	03. 永續管理	29	
GRI 400: 社會					
勞雇關係	401-1	新進員工和離職員工	03. 永續管理	32	
	401-2	提供給全職員工(不包含臨時或兼職員工)的福利	03. 永續管理	33	
	401-3	育嬰假	03. 永續管理	33	
職業安全衛生	403-1	由勞資共同組成正式的安全衛生委員會中的工作者代表	03. 永續管理	40	
	403-2	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	03. 永續管理	43	
訓練與教育	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	03. 永續管理	36	
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	03. 永續管理	36	
員工多元化與平等機會	405-1	治理單位與員工的多元化	03. 永續管理	31	
不歧視	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	-	-	2020 年無相關案件
原住民權利	411-1	涉及侵害原住民權利的事件	-	-	2020 年無相關案件
客戶隱私	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	-	-	2020 年無相關案件
社會經濟法規遵循	419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	-	-	2020 年無相關案件