



台灣櫻花 2014  
企業社會責任  
報告書

CSR Report 2014



**SAKURA**

## 關於 報告書

今年是台灣櫻花第二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 2014 年在企業社會責任三大構面的成果，未來我們會持續朝向永續發展的方向努力。

### 1. 範疇

本報告書揭露的資訊主要涵蓋2014年01月01日至2014年12月31日之間，台灣櫻花在公司治理、環境保護、社會回饋之作為與各項績效數據。範圍以台灣櫻花為主體，經營績效則涉及台灣櫻花旗下子公司。

### 2. 撰寫原則及綱領

本報告書主要參考企業社會責任的公司治理、環境保護、社會回饋三大面向，並依據利害關係人之關注議題，而擬定報告書之架構內容；同時依循全球報告書協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 之全球永續性報告書第三代綱領 G3.1 準則編撰。本報告書中之財務數據，係採用經會計師簽證之財務年報資料。

### 3. 發行日期

台灣櫻花每年定期出版一次企業社會責任報告書，歡迎至本公司企業社會責任專區([http://www.sakura.com.tw/company/company\\_Responsibility.aspx](http://www.sakura.com.tw/company/company_Responsibility.aspx)) 下載及閱讀。

2014 年版本：2015 年 06 月

前一發行版本：2014 年 12 月

下一發行版本：2016 年 06 月

### 4. 意見回饋

台灣櫻花股份有限公司 / 總經理室

地址：428 台中市大雅區雅潭路四段 436 號

電話：04-2566-6106

# 目錄

<b>關於報告書</b>	<b>01</b>
<b>董事長的話</b>	<b>03</b>
<b>櫻花概況</b>	<b>05</b>
1.1 台灣櫻花簡介    1.2 基本資料    1.3 發展歷程與經營理念	
1.4 營運範疇        1.5 經營績效    1.6 獲獎紀錄	
<b>利害關係人之鑑別與溝通</b>	<b>21</b>
<b>公司治理</b>	<b>24</b>
3.1 營運架構        3.2 董事會	
3.3 相關治理制度    3.4 資訊揭露	
<b>環境保護</b>	<b>30</b>
4.1 環境管理制度    4.2 環境保護活動	
4.3 綠色節能產品	
<b>員工照顧</b>	<b>38</b>
5.1 雇用狀況            5.2 多樣化福利制度    5.3 櫻花教育獎學金	
5.4 完善的獎勵制度    5.5 全方位培訓養成    5.6 暢通的溝通管道	
5.7 優質的安全衛生管理    5.8 貼心的健康管理	
<b>顧客關懷</b>	<b>53</b>
6.1 一輩子的整體服務    6.2 隱私權保護	
<b>社會回饋</b>	<b>60</b>
7.1 SAKURA 金櫻獎    7.2 公益健康講座    7.3 公益捐贈	
<b>附錄</b>	<b>63</b>

## 董事長的 話

台灣櫻花公司 2014 年的營業收入達 48.52 億元，較 2013 年的 44.85 億元，成長 8.2%；營業利益為 5.05 億元，較 2013 年的 3.71 億元，成長 36.1%；稅後淨利為 5.39 億元，較 2013 年的 4.78 億元，成長 12.8%；EPS 為 1.97 元，較 2013 年的 1.75 元，成長 12.6%；股東權益為 13.3%，較 2013 年的 12.8% 提升；負債比率為 32%，又較 2013 年再下降；來自營業活動之現金流量穩定流入；根據 2014 年成績，2015 年將配發 1.3 元現金股利。各項經營指標顯示，台灣櫻花 2014 年經營成果持續表現佳績。

去年台灣櫻花首次發行企業社會責任報告書，今年則持續整理櫻花 2014 年在企業社會責任努力的成果，向社會大眾報告。

### 公司治理

台灣櫻花持續朝公司治理健全發展，依主管機關公布之各項規範，健全董事會功能，設置薪酬委員會，持續完善內控制度，強化風險管理，定期揭露經營資訊。這幾年來，強化專業經理人及經營團隊，制度化模式推動公司的策略管理與績效管理，健全公司經營體質。2014 年制修訂公司治理實務守則及公司誠信經營守則，並制定風險管理辦法與危機管理辦法，著手推動相關作業。

### 環境保護

台灣櫻花除現有各項關於環境保護措施在公司廠區持續推動外，關於環境保護，逐漸內化到產品開發，持續發展高效能低排放之綠能產品，2014 年循環預熱數位恆溫熱水器上市，透過循環預熱功能，大幅減少水資源浪費；同時推出雙炫火瓦斯爐，擁有能效 52% 以上，成為目前市場上唯一擁有「1 級能源效率+雙環炫火設計」，幫助消費者省時、省錢、省能源。

## 社會回饋

---

台灣櫻花持續社會回饋的理念，顧客優先，員工其次，接著是股東。秉持「尊重顧客、主動關心」的企業宗旨，始終不間斷的四永久 Sakura Care，提供消費者整體服務。在員工照顧方面，持續強化員工福利、員工持股信託，櫻花教育獎學金，進行關鍵人才培訓、輪調制度，活化人才。持續舉辦金櫻獎，鼓勵及培育設計人才；2014 年台灣櫻花舉辦公益健康講座，反應熱烈，得到許多回響。

台灣櫻花發展企業永續經營，推動企業社會責任責無旁貸，我們將持續推動，持續進步，善盡地球的一份子。



台灣櫻花 董事長

張永志



## 1.1 台灣櫻花簡介

### 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 400 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台灣國內市場外，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。

## 1.2 基本資料

(截至 2014 年底)

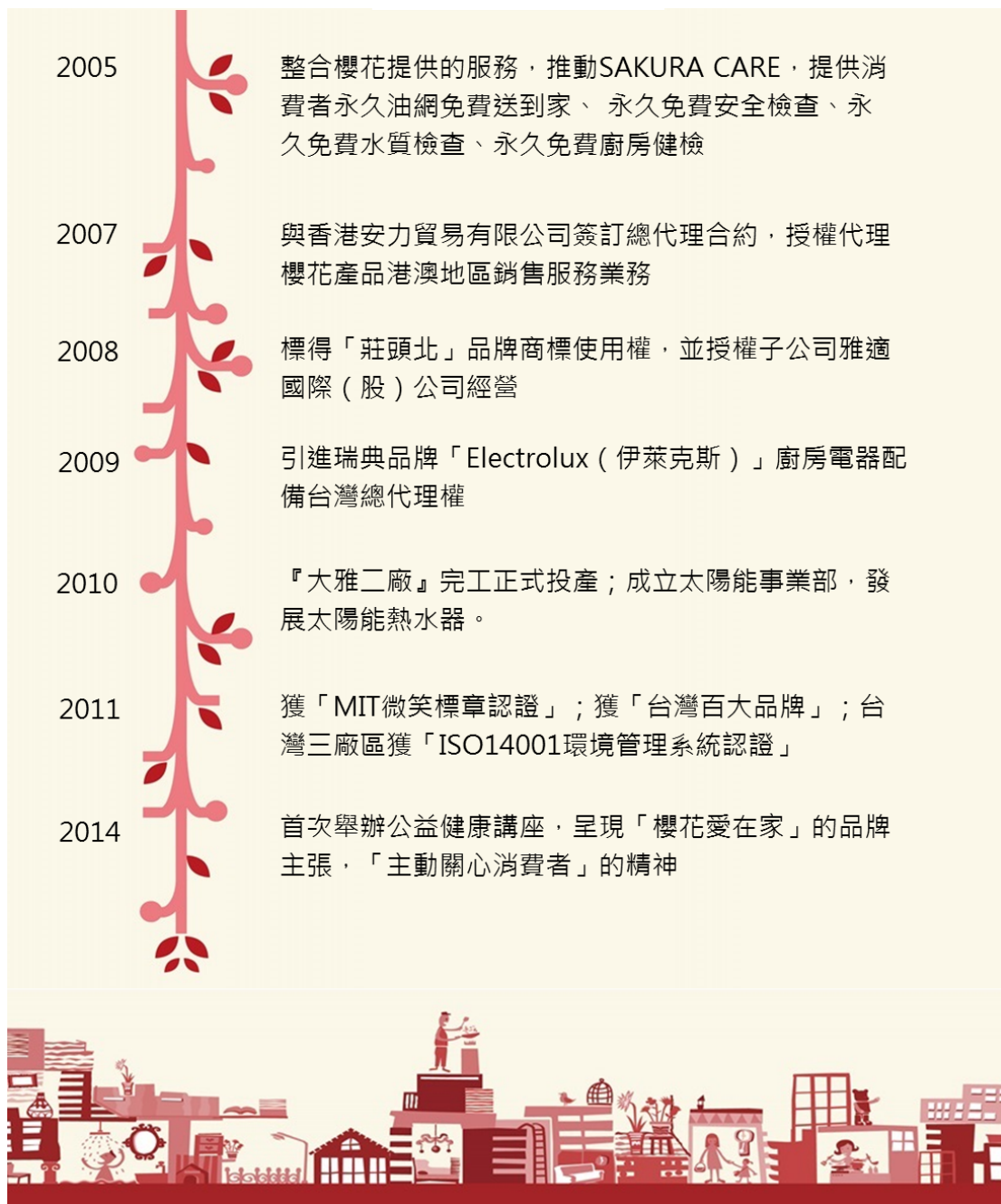
創立時間	1988 年 10 月 20 日	總部電話	04-25666106
董事長	張永杰 先生	總部地址	42854 台中市大雅區雅潭路 4 段 436 號
總經理	林有土 先生	官方網站	<a href="http://www.sakura.com.tw">http://www.sakura.com.tw</a>
資本額	27.64 億元	上市時間	1992 年 7 月 16 日 (股票代號：9911)
營業額	48.52 億元	員工人數	859 人

## 1.3 發展歷程與經營理念

### 企業沿革



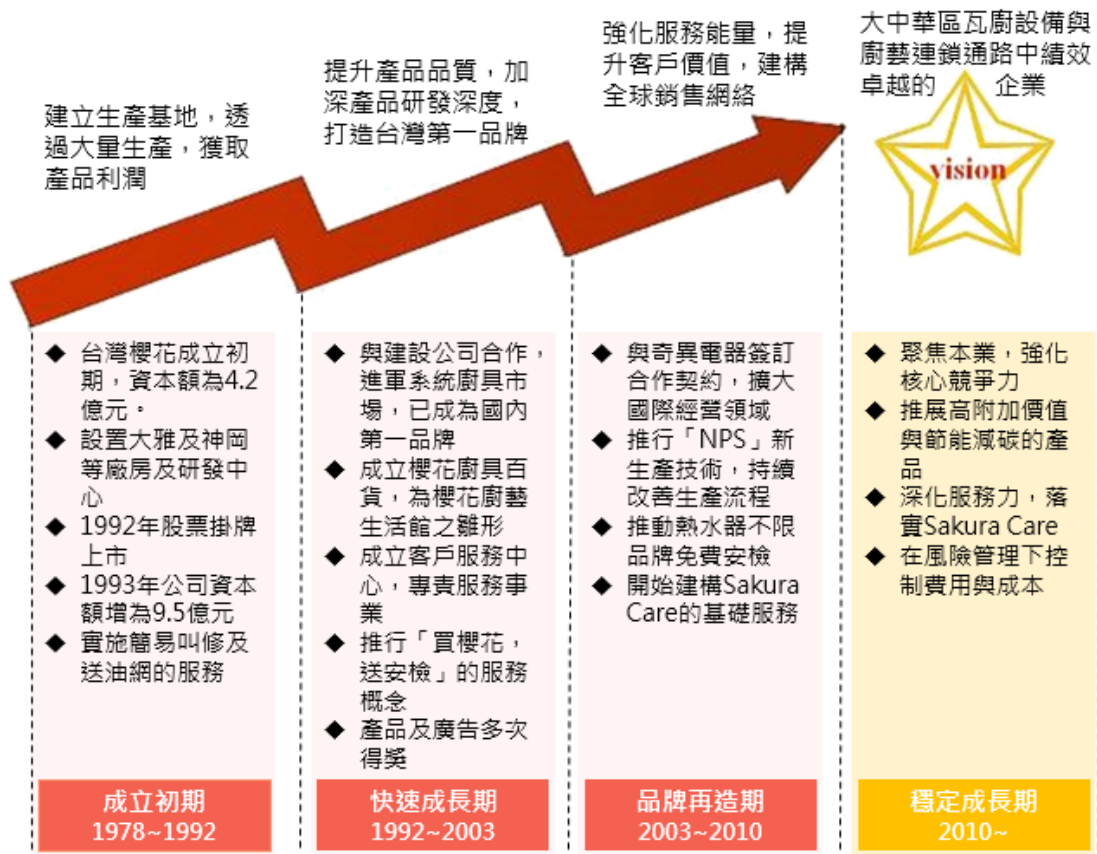


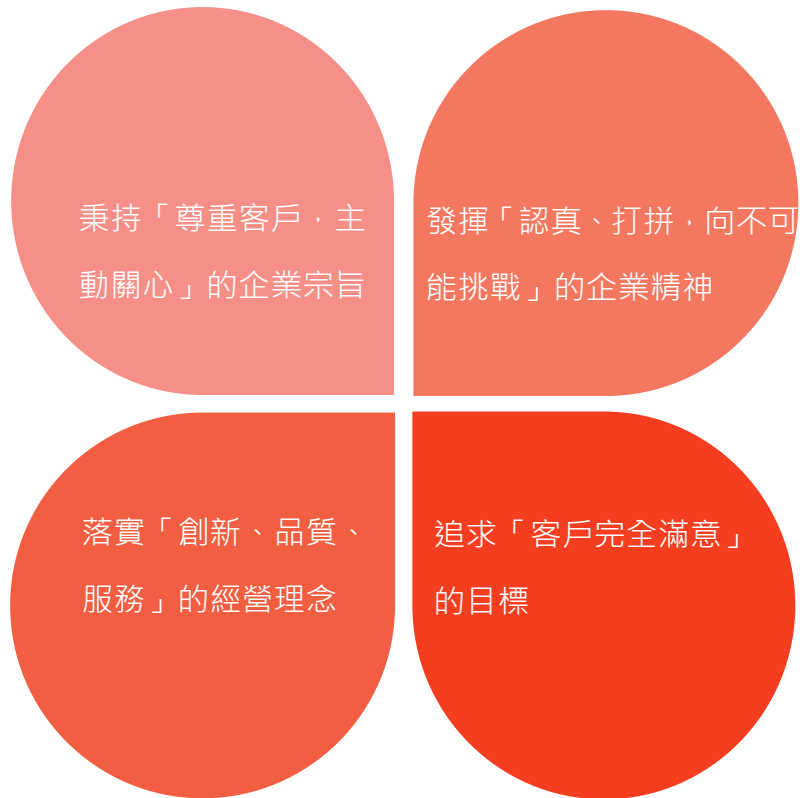


## 發展階段及經營理念

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。





## 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

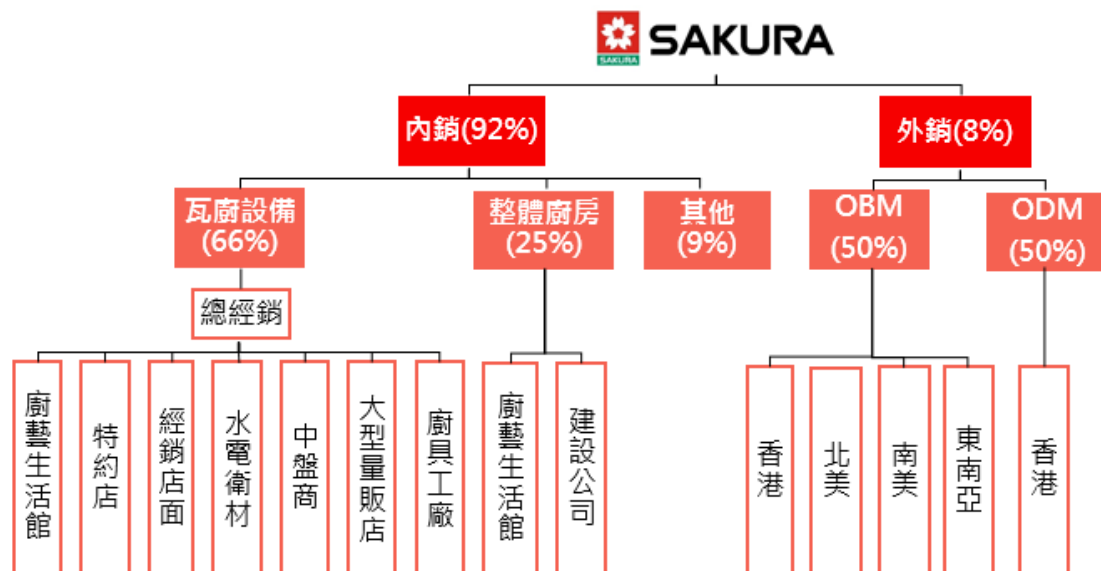


## 1.4 營運範疇

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、產品安檢、維修等服務。



在通路體系方面，全台共有九家總經銷商，其轄下約有二千餘個經銷據點及全台各區營業所；另有九十家櫻花廚藝生活館，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。

**台灣櫻花總部：**台中  
**四座工廠：**大雅一廠、大雅二廠、神岡廠、霧峰廠

**亞太地區**  
 香港、澳門、越南、緬甸、馬來西亞

**美洲地區**  
 美國、加拿大、墨西哥、巴西、秘魯



### 熱水器及廚房配備

- 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、生產能力之廠商。
- 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。
- 因應全球暖化，政府鼓勵節約能源，並訂定相關環保法規，再加上消費者環保意識相繼抬頭，選擇符合國家標準-節能標章及節能分級認證之產品，已經成為消費新主張。且該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新機產品，方能滿足消費者多元化的需求。

## 整體廚房

- 目前為國內最大整體廚房連鎖通路品牌，可減少供應商議價所增加的威脅，並取得良好的價格及品質，且由於國民所得增加，國人對居家品質的要求也隨之提昇，廚房以往是被忽略的地方，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。未來在櫃體、檯面、五金、電器配備上等產品，除設計上增加流行性外，更著重於目前科技面上的應用。
- 唯有知名品牌才能給予客戶信心安心，櫻花整體廚房能滿足消費者對時尚廚房的渴望與廚房空間靈活運用的要求。

## 進口廚電

- 隨著房地產豪宅風的興起，家居空間變得更加寬闊，廚房也不再侷促於一隅。新的廚房空間設計在考量廚房將其功能變成居家社交、互動和娛樂的場所的情況下，已走向更具時尚、質感的人性化空間。因此強調高度功能性的廚房配備，也在科技的發展影響之下，體現科技、細緻與人性化的一面。
- 身為國內廚具事業的領導品牌，台灣櫻花不斷的致力於提倡將廚房變成家庭核心的概念，讓廚房成為每個家庭的凝聚歡樂之處，"把家熱起來"，啟動了對家熱情的品牌訴求，也盼望能提升國人對家的依賴。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，也是台灣櫻花為滿足更M型化的消費型態、頂級豪宅房產市場趨勢的需求。

### 熱水器及廚房配備

#### 熱水器

運用數位科技提升安全結構，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

### 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

### Electrolux&Falmec

針對高階市場，以商品廣度與深度建立高級品牌形象

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。

隨時掌握國內房產景氣狀況，制定完善風險評估策略，並因應市場景氣狀況彈性調整目標策略。

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。

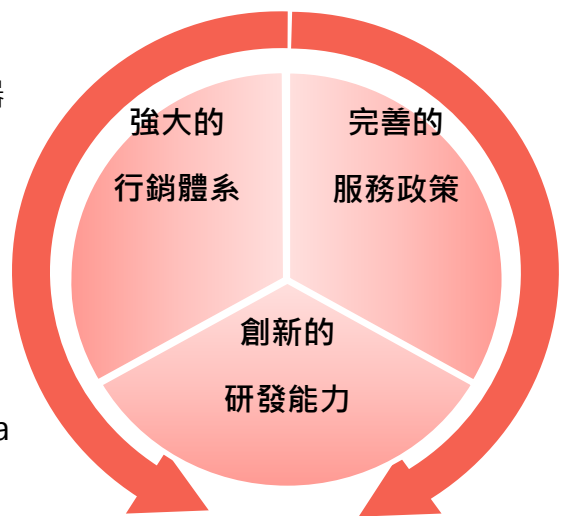
## 競爭利基

### ● 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 2,000 餘個經銷據點及全台各地營業所，在整體廚房方面，目前已有九十家連鎖專屬通路-「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。

### ● 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。



### ● 創新的研發能力

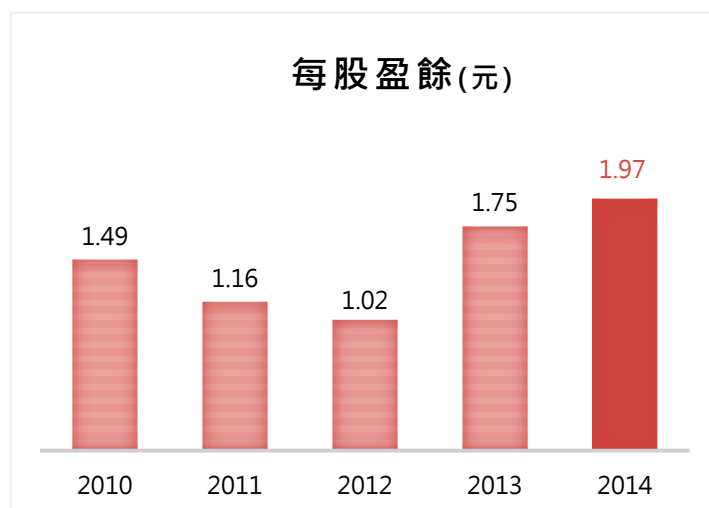
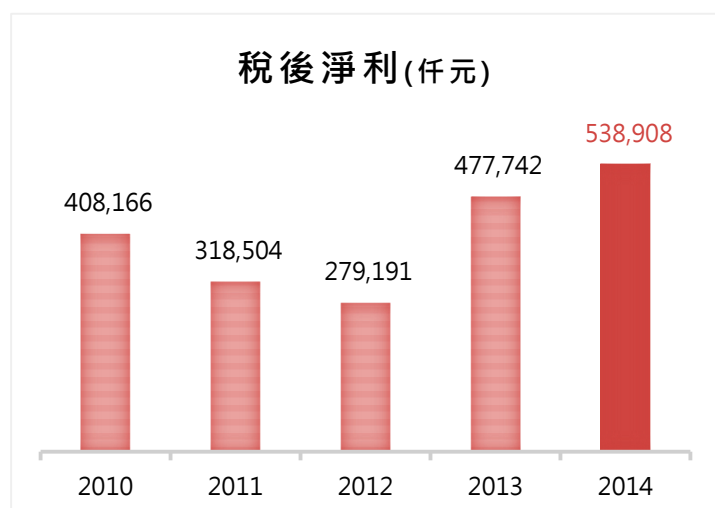
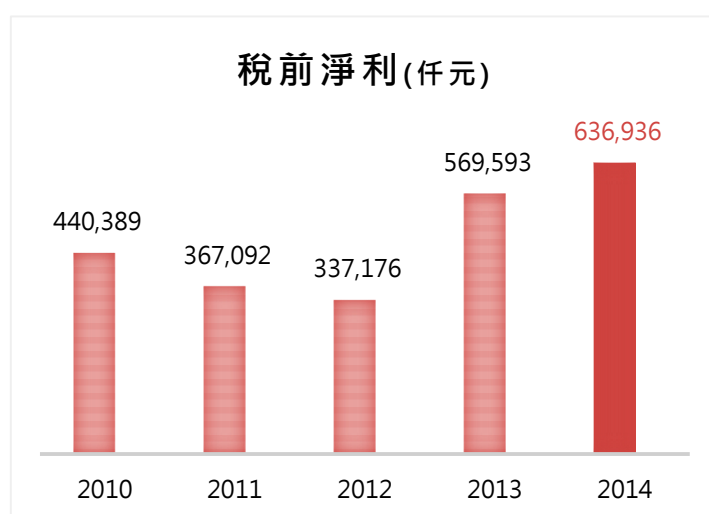
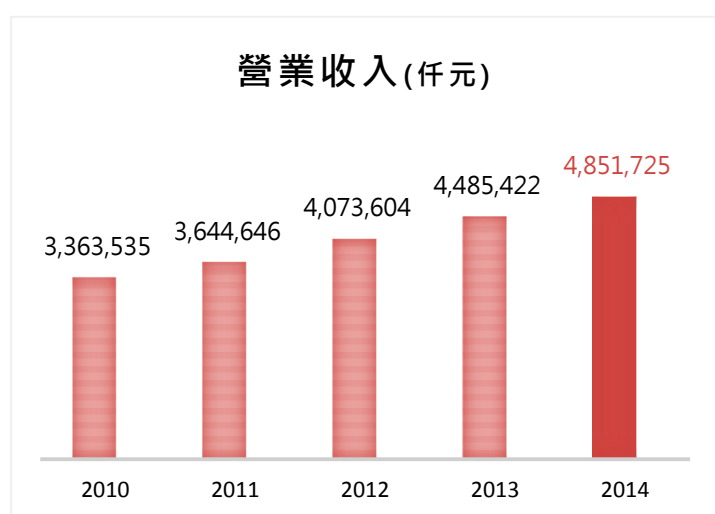
不管在瓦斯器具或整體廚房方面，台灣櫻花均擁有業界最強大的研發中心，積極引進及培育研發人才，投入燃燒、電子、電機及軟硬體控制技術研究，再結合工業設計，使新產品與科技技術結合，提昇產品附加價值。2012 年導入產品開發管理系統(PLM)及 DFSS 開發流程，在同步工程協同作業，有效管理產品資訊及縮短產品開發時程，增加競爭力。

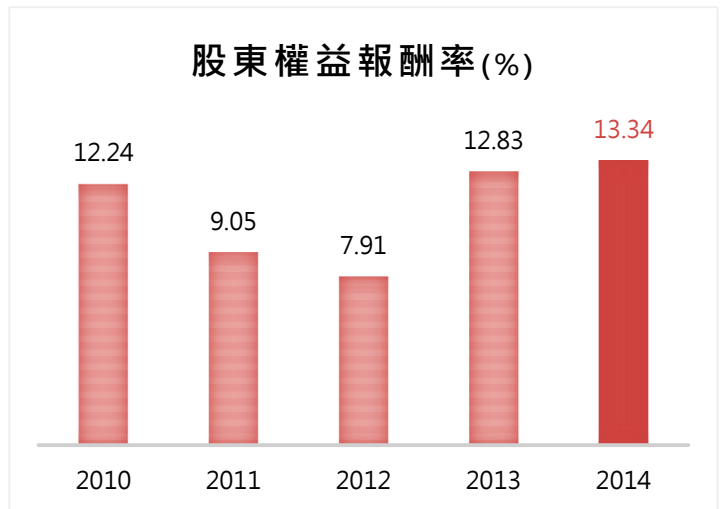
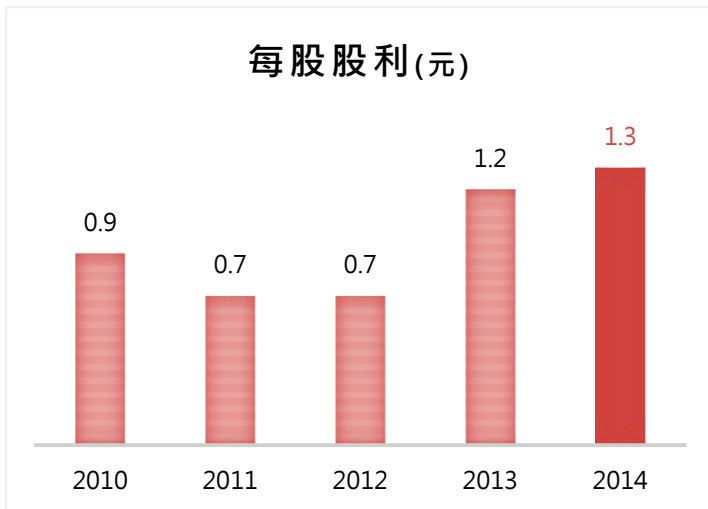


## 1.5 經營績效

2014 年度台灣櫻花合併營收達到 48.52 億元，較前一年度成長 8.17%；稅前淨利達 6.37 億元，較前一年度成長 11.82%；稅後淨利為 5.39 億元，較前一年度成長 12.80%；每股盈餘為 1.97 元，各項數據均創下近年來新高。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。

【註：因應 2013 年起，台灣上市櫃公司全面採用國際會計準則 IFRS 編制財務報表。本公司 2012、2013、2014 年財務數據採用 IFRS，2010、2011 年則採用我國會計準則。】

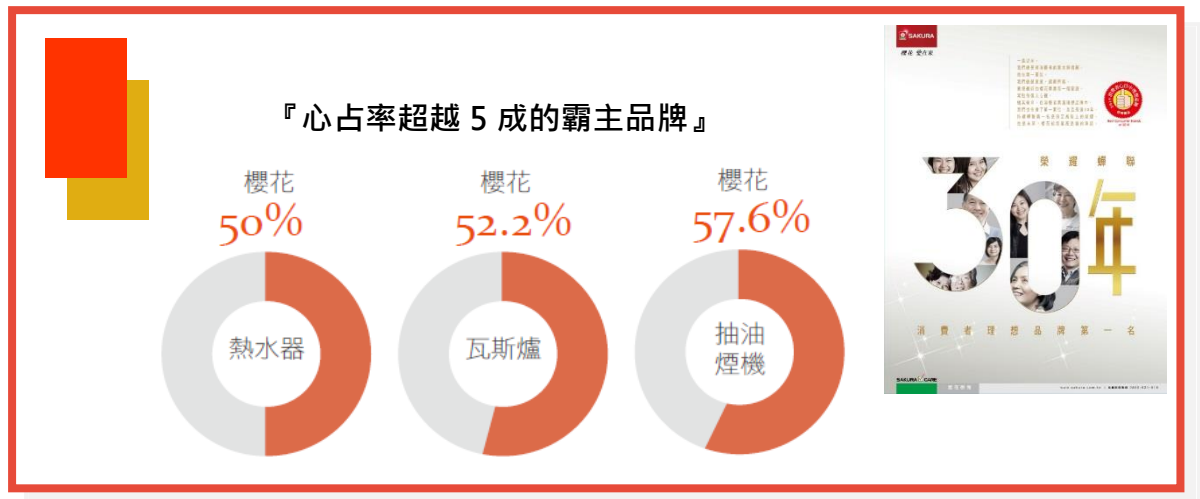




## 1.6 獲獎紀錄


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。

- 連續 30 年榮獲管理雜誌消費者心目中理想品牌第一名



● 榮獲漂亮家居 2014 年台灣居家用品-消費者理想品牌

- 熱水器類：台灣櫻花 第一名  
莊頭北 第三名
- 廚具設備類：台灣櫻花 第一名
- 廚房三機類：台灣櫻花 第一名  
莊頭北 第三名



● 連續 11 年〈2004 年~2014 年〉、總計 14 年榮獲台灣精品獎

台灣精品獎  
Taiwan Excellence Award 2014

特頒予  
Presented to

台灣櫻花股份有限公司  
TAIWAN SAKURA Corporation

冷凝式數位熱水器  
Digital Water Heater  
SH2690

張家祝  
Chia Chia-Chi

頒獎典禮  
Award Ceremony  
Taiwan Ministry of Economic Affairs, TSOE  
頒獎日期: 2014年4月24日  
24<sup>th</sup> of April 2014

台灣精品獎  
Taiwan Excellence Award 2014

特頒予  
Presented to

台灣櫻花股份有限公司  
TAIWAN SAKURA Corporation

渦輪變頻除油煙機  
DC Kitchen Hood  
DH3860 / DR3590 / DR7775

張家祝  
Chia Chia-Chi

頒獎典禮  
Award Ceremony  
Taiwan Ministry of Economic Affairs, TSOE  
頒獎日期: 2014年4月24日  
24<sup>th</sup> of April 2014

台灣精品獎  
Taiwan Excellence Award 2014

特頒予  
Presented to

台灣櫻花股份有限公司  
TAIWAN SAKURA Corporation

觸控式吊掛烘碗機  
Touch Panel Dish Dryer with Disinfection Function  
Q75835L / Q75835XL

張家祝  
Chia Chia-Chi

頒獎典禮  
Award Ceremony  
Taiwan Ministry of Economic Affairs, TSOE  
頒獎日期: 2014年4月24日  
24<sup>th</sup> of April 2014

● 2012 年榮獲台灣商業服務業優良品牌

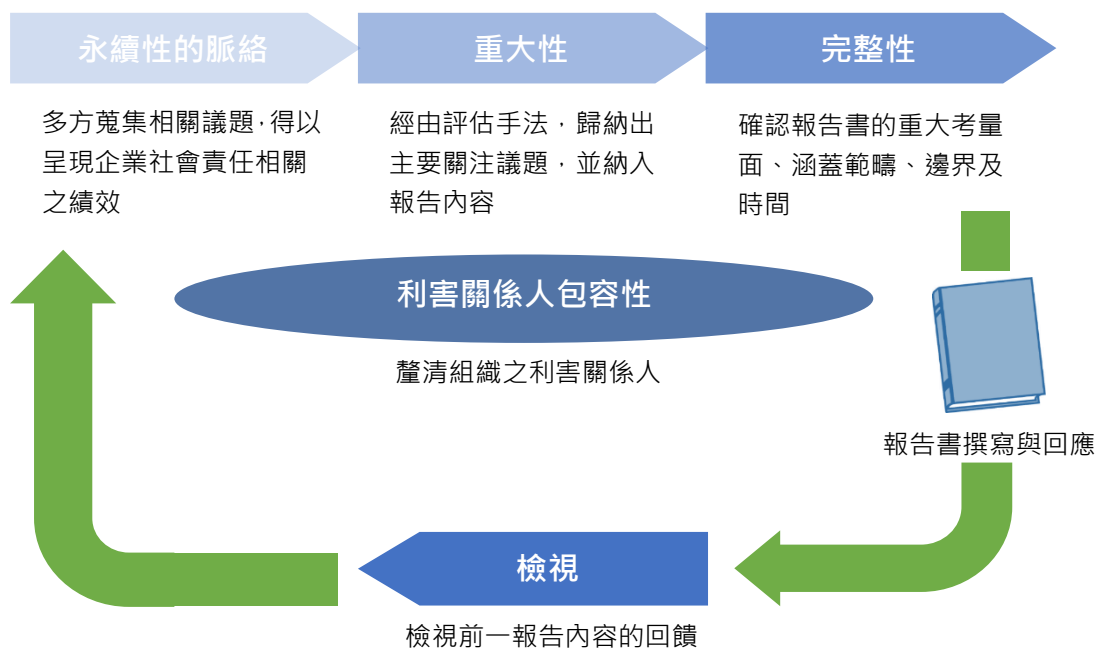
● 2011 年榮獲台灣百大品牌

● 總計 4 年〈2009、2006、2005、2004 年〉榮獲台灣優良品牌

● 2013、2010 年榮獲金點設計獎

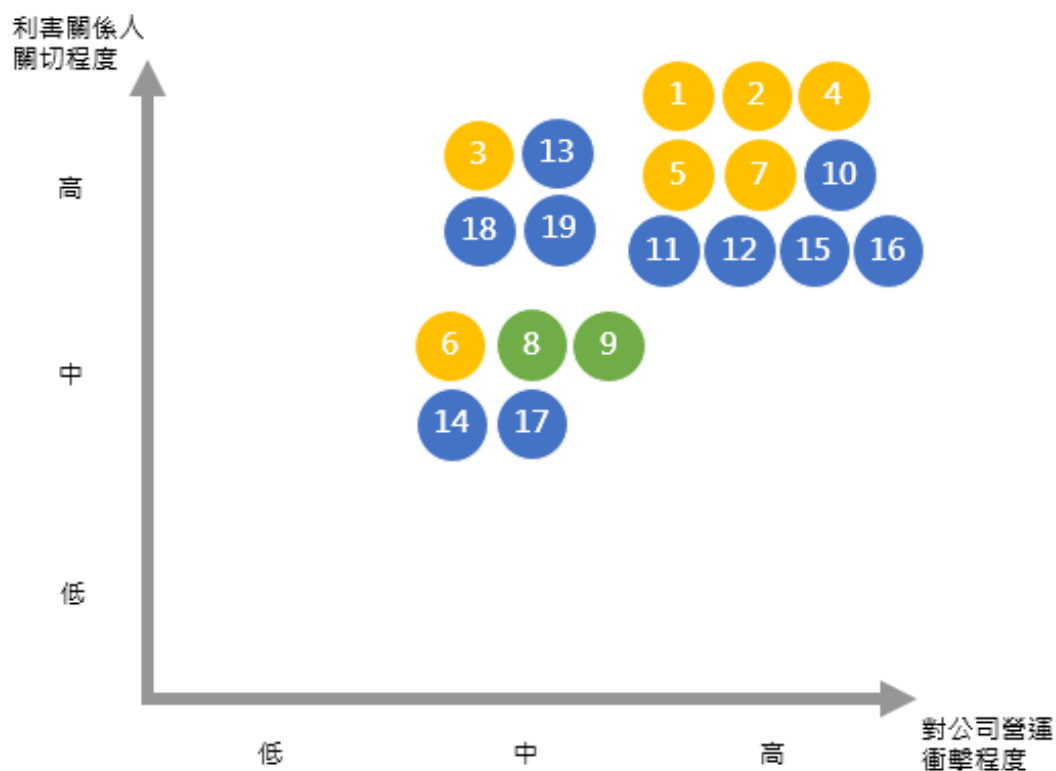
## 利害人關係 之鑑別與溝通

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 2013 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 2014 年實際經營狀況作調整，我們鑑別出六大利害關係人：消費者、員工、投資人、政府、供應商、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「利害關係人關切程度」及「對公司營運衝擊程度」，分為低中高三級作評估。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。

CSR 三大構面			
治理		社會	
① 經營績效	⑤ 誠信經營	⑩ 產品品質	⑮ 薪酬福利
② 公司治理	⑥ 公平且公開的採購過程	⑪ 服務品質	⑯ 員工培育及發展
③ 資訊揭露	⑦ 公平交易	⑫ 個人資料保護	⑰ 職場環境
④ 法令遵循		⑬ 消費者申訴管道	⑱ 員工溝通管道
環境		⑭ 人權平等	⑲ 社會回饋活動
⑧ 綠色產品	⑨ 環境保護		

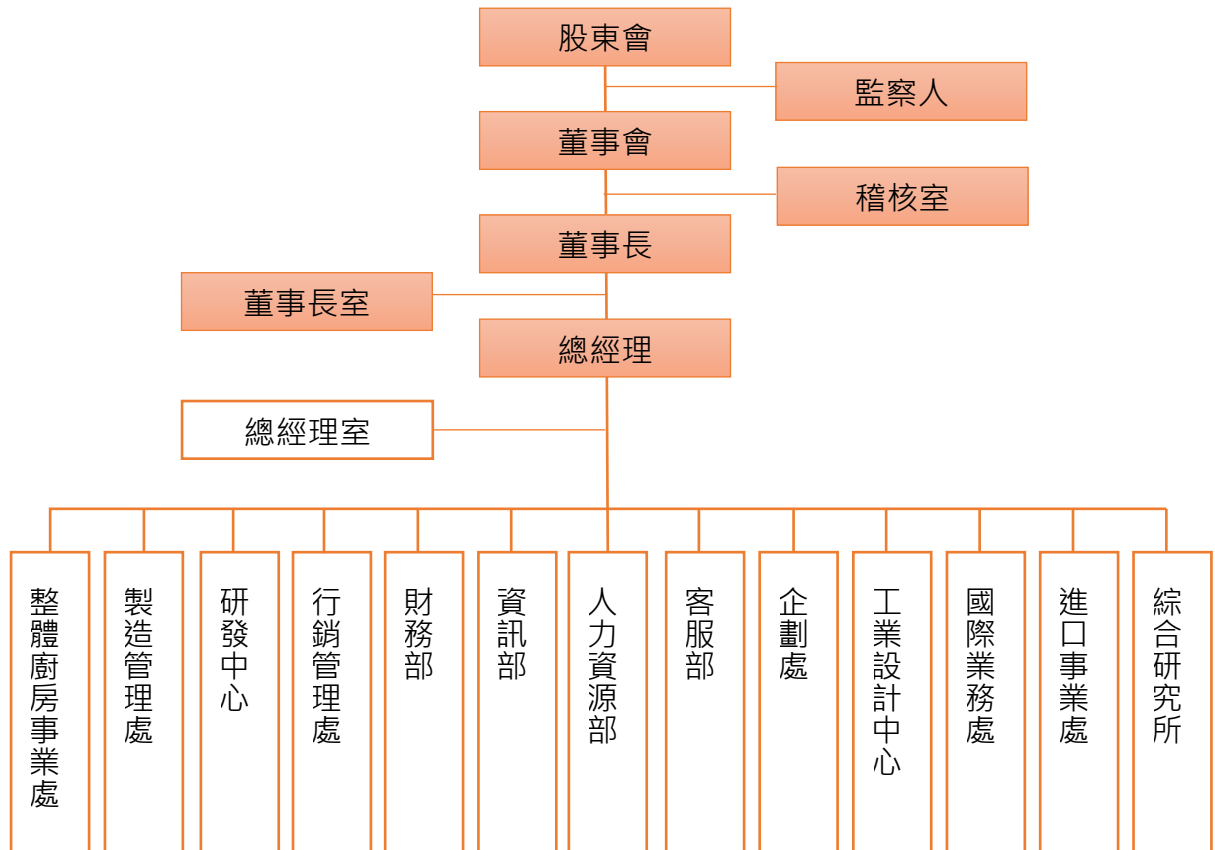




利害關係人	主要關注議題	溝通作法
消費者	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 產品品質</li> <li>2. 服務品質</li> <li>3. 綠色產品</li> <li>4. 個人資料保護</li> <li>5. 申訴管道</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 設立專屬客戶服務中心，提供消費者售前、售中、售後整體服務單一窗口。</li> <li>2. 整合各項服務，建立 Sakura Care，提供消費者永久免費送安檢、永久免費油網送到家、永久免費廚房健檢、永久免費水質健檢等四永久。</li> <li>3. 不定期發行電子報</li> <li>4. 消費者滿意度調查</li> </ol>
員工	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 人權平等</li> <li>2. 薪酬福利</li> <li>3. 培育及職涯發展</li> <li>4. 職場環境</li> <li>5. 溝通管道</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 設立員工意見反應信箱</li> <li>2. 每月召開員工動員月會</li> <li>3. 定期召開員工福利委員會議</li> <li>4. 公司內部公告及電子報</li> <li>5. 各單位定期或不定期會議</li> </ol>
投資人	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 經營績效</li> <li>2. 公司治理</li> <li>3. 資訊揭露</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 召開股東大會</li> <li>2. 發行年報</li> <li>3. 於公司網站及公開資訊觀測站揭露財務資訊</li> <li>4. 接待拜訪或電訪方式回答投資機構的提問</li> </ol>
政府	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 法令遵循</li> <li>2. 誠信經營</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 配合主管機關監理及查核</li> <li>2. 遵循主管機關政策</li> </ol>
供應商	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 公平且公開的採購過程</li> <li>2. 公平交易</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 舉行業務會談會議</li> <li>2. 建立公平、公正的採購流程，明訂採購運作管理程序</li> </ol>
社區及非營利組織	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 社會回饋活動</li> <li>2. 環境保護</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 設立公司官方網站，作為線上溝通平台</li> <li>2. 不定期贊助公益活動或捐助公益團體</li> <li>3. 舉辦整體廚房設計活動，培育人才</li> </ol>

### 3.1 營運架構

#### 台灣櫻花組織圖



#### 台灣櫻花各部門職掌

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。
總經理室	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。
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。
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，領導與整合相關行銷運作。
工業設計中心	負責兩岸產品之設計與整合。
國際業務處	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
綜合研究所	負責公司中長期策略產品及核心模組之研究開發。

## 3.2 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。截至2014年12月31日止，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2013年6月4日起至2016年6月3日止。每季至少召開一次董事會，迄今已開會13次。

### 董事會成員

董事長	張永杰
董事	林有土
董事	廖進興
董事	陳英敏
董事	吳長賢

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，2014年參與課程包含：證券暨期貨市場發展基金會主辦之「103年度上市公司內部人股權交易法律遵循宣導說明會」、工商協進會主辦之「公司治理及各國董事制度新趨勢」和「企業社會責任的趨勢與發展」、會計研究發展基金會主辦之「國際會計準則第1號「財務報表之表達」(IAS1)

解析」，共計12小時進修時數。

### 薪資報酬委員會

---

本公司自 2011 年起設有薪資報酬委員會，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。現任委員任期自 2013 年 6 月 13 日至 2016 年 6 月 3 日，迄今已開會 8 次。

#### 薪資報酬委員會成員

賴慧萍

孫慶國

陳國課

### 3.3 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，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，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：

### ● 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。

### ● 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。

### ● 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。

### ● 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。

### 3.4 資訊揭露

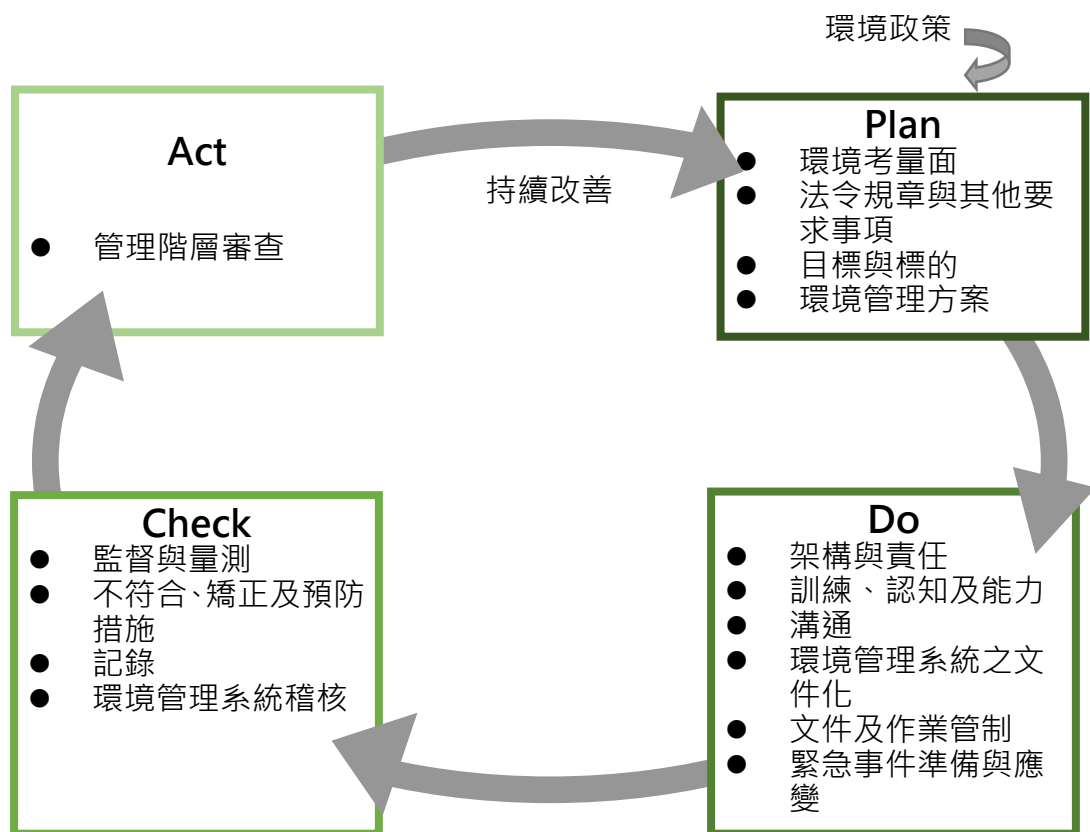
1992年07月，台灣櫻花公司正式掛牌上市，身為股票上市公司，致力於公開化、透明化地揭露財務訊息，成為一個對利害關係人來說具有保障的企業。我們設有發言人制度，作為與投資人之間之溝通管道，以回答投資人問題，說明公司之營運概況、財務表現等。利害關係人可至台灣櫻花網站的股東情報專區網頁查詢相關財務資訊，包含致股東報告書、財務報表、股價與股利資訊等各項主要財務資訊、以及公司治理相關章程辦法。我們每年召開一次股東常會，向股東們說明各項報告事項、承認案及討論案，並回應其關心議題。





## 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2011年制定環境政策·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·我們擬定以下環境政策·並傳達給全體員工：

- 1 遵守相關法規與其它要求·持續推展環境管理制度。
- 2 維護環境·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 落實全員參與·改善內部作業衍生之環境問題。

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污染防制費，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，然而各廠區的生活汙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。

### 水資源管理

積極向全體員工宣導節約用水之觀念，並在水龍頭用水處張貼宣導標語，以提醒員工落實；水龍頭及馬桶皆安裝省水裝置，降低每次使用的出水量，達到節約用水之目的。



### 用電管理

積極向全體員工宣導節約用電之觀念，在電源開關處張貼隨手關燈之標語；在無人作業或中午休息時應主動關閉照明或電腦等資訊設備之電源開關；燈具改用 T5 高功率燈具，減少能源消耗。



### 空調管理

由於空調系統為用電設備中主要耗能設備，且全球暖化造成高溫天數增多，空調使用時間加長，故我們於 2014 年推動「行政大樓空調節能」改善方案：

- (1)調整空調系統管控，例如主機裝置定時控制器→、溫度控制器之溫度設定於 26 度、定期實施保養，藉以增加冷氣供應設備之效能，減少其用電量；
- (2)加強宣導員工使用習慣。



## 環保管理

### 產品包材運用

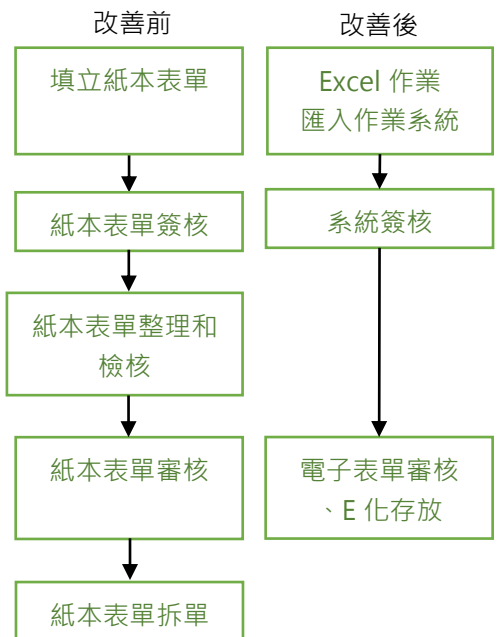
本公司產品包裝盡可能使用環保包材，以提升回收性。從內部提案制度，從中發現案例不乏員工自發性地活用廢棄包材，例如將原先欲丟棄之包材分類整理，留下乾淨且適合者，用於本公司產品之服務零件再次使用；有別於包裝用途，甚至曾被作為檢測機器時的輔助道具。



### 紙張使用

一直以來，本公司營運活動朝向降低紙張使用方向努力，積極做到「文件 E 化」、「傳真無紙化」及「二次紙回收再利用」等觀念。

我們於 2014 年推動「生產流程表單 E 化」改善方案，將原有七種手寫生產表單改為內部作業系統電子表單，以 E 化備存，達到無紙化之效益，而未來也規劃將其餘相關生產表單仿照同樣形式導入。



### 垃圾分類



廠區垃圾分類以顏色管理分成五大類，用不同顏色區分各類之垃圾分類桶，讓員工更容易進行分類動作外，還提升垃圾分類成效，再委託清除公司載往合法垃圾處理場處理。

## 4.3 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。

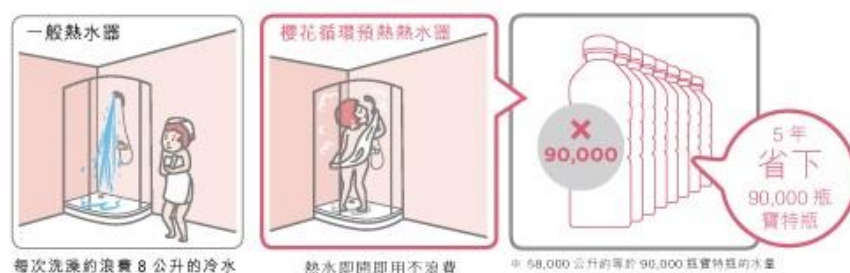
響應政府能源政策，我們將所有瓦斯器具產品開發門檻設定為第2級以上的節能等級，更是國產品牌中唯一擁有研發及製造第1級節能產品技術的品牌。以從一般瓦斯爐(4級)換成2級節能瓦斯爐為例，一餐可節省0.0194公斤瓦斯，一年則可節省7.1公斤瓦斯；以櫻花第2級節能以上瓦斯爐年銷售十萬台來看，等於每年省下710噸以上瓦斯；再以瓦斯爐建議使用年限五年來看，等於節省了3,550噸以上瓦斯。

### 循環預熱數位恆溫熱水器

台灣櫻花擁有國內獨創的「循環預熱技術」設計，於2014年推出「循環預熱數位恆溫熱水器」，可先設定洗澡水溫，並同時啟動「預熱」功能，系統會自動將管路的冷水抽入迴水管送回熱水器自動加熱，持續此循環動作到符合所設定的水溫，達到即刻恆溫供水的目的。不僅可節省水資源，更兼具五星級沐浴品質。

#### ● 一開就洗，節省水資源

過去每次洗澡都要先流掉約8公升的冷水(以熱水器到水龍頭距離20公尺計算)，有了櫻花循環預熱技術，熱水即開即用不浪費，5年可省下 58,000公升的驚人水量。



## ● 洗前預熱，瓦斯不浪費

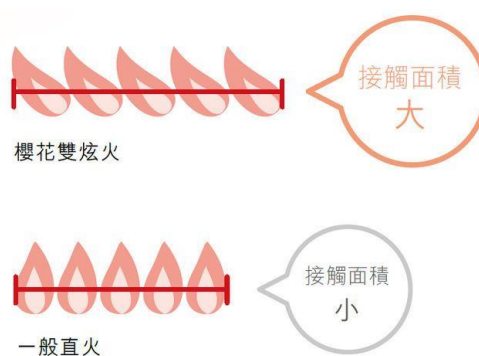
洗澡前，以室內溫控器啟動循環預熱功能，幾分鐘後就可享受舒洗，不需全天候加熱迴水管冷水，省去反覆加熱的耗損。

## 雙炫火瓦斯爐

台灣櫻花推出全國第一台同時具有「雙環火」設計與「兼具1級節能與高熱效率」的「雙炫火系列瓦斯爐」，不僅能源效率高達52%以上，雙炫火單邊爐頭消耗量可達4.5 kW，兼顧了「大火力」與「節能」兩大消費者需求。

## ● 能源效率高

櫻花獨家創新雙炫火設計，相較於傳統直火，讓火焰與鍋具的接觸面積更大，受熱面積更均勻，讓瓦斯的熱能被充分發揮，降低瓦斯用量，一年預估可節省將近1,000元的瓦斯費；以最短的時間內烹煮食物上菜，既環保又大幅提升烹煮效率。



## ● 節能效果佳

通過國家第 1 級節能認證，成為目前市場上唯一擁有「1級能源效率+雙環炫火設計」的瓦斯爐，能源效率高達52%以上，可確實幫助消費者「省時、省錢、省能源」

## 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。

## 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。

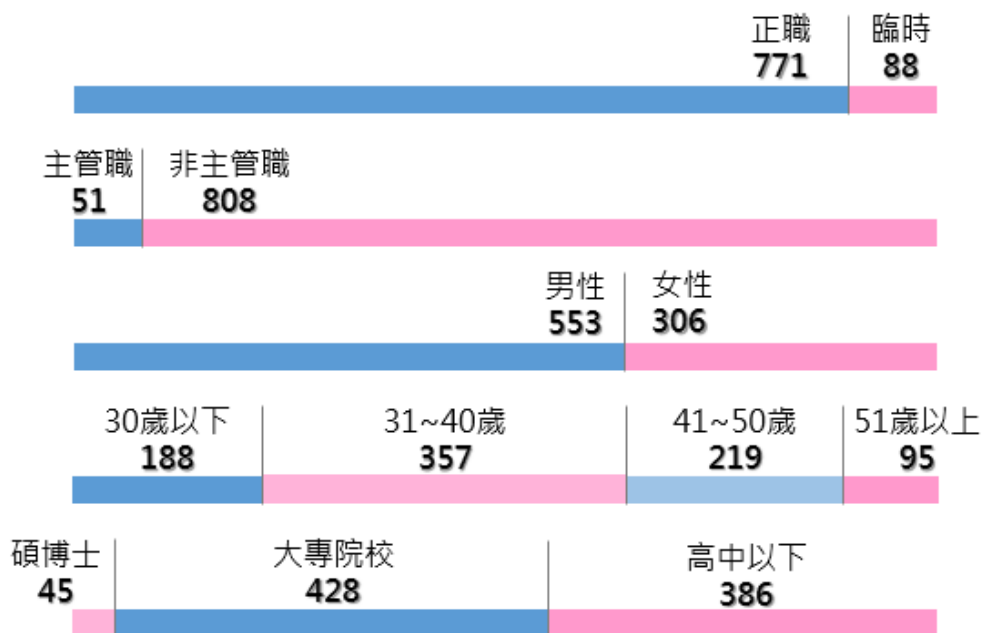
# 員工 照顧

## 5.1 雇用狀況

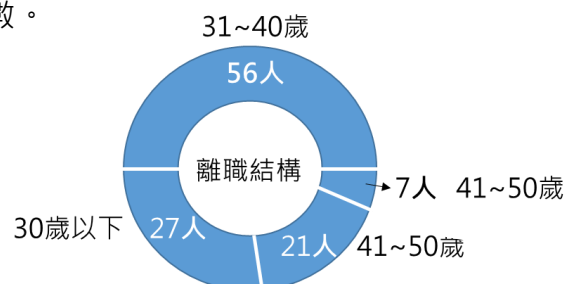
本公司招募重點在於針對人才需求特點，採多元化招募，運用各類招募管道，尋找適合櫻花之人才。招募和雇用過程中確保無性別、種族、年齡等差別待遇，落實雇用條件、報酬、訓練與升遷機會之平等。

### 人力結構

截至2014年底止，櫻花正職員工771人，非正職員工88人，合計共859人，其中男女比例約1.8：1；年齡分布以31~40歲佔最大比例；學歷則以大專院校佔多數。



2014年離職總數共計111人，明顯較前一年的244人減少。其中，男性79人、女性32人；年齡以31~40歲佔半數。



## 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。

## 5.2 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；與旅行社配合，每年 5 月份發放「**員工旅遊補助金**」，讓員工依照個人需求，自由訂購旅遊商品，安排假期。為此考量假期之安排，給予 2014 年 5 月 22 及 23 日兩天春假。





為豐富同仁下班後更多元化的休閒活動，2014年舉辦4場「櫻花電影院」，於公司內部高級視聽教室播放賣座又具備職場涵義之電影；為提供員工規劃退休理財之知識，2014年舉辦1場「跟著名師學理財講座」，邀請專業投資顧問分享投資趨勢及方向。

### 5.3 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2014年，櫻花教育獎學金已邁入第26屆，經審核小組評定合格人數共計258人，並於12月9日頒獎典禮頒發獎學金與獎狀。

### 5.4 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2014年為例，共46位資深員工經評定獲表揚。

#### 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 2014 年為例，共 26 位績優員工經評定獲表揚。

## 提案改善&知識管理制度

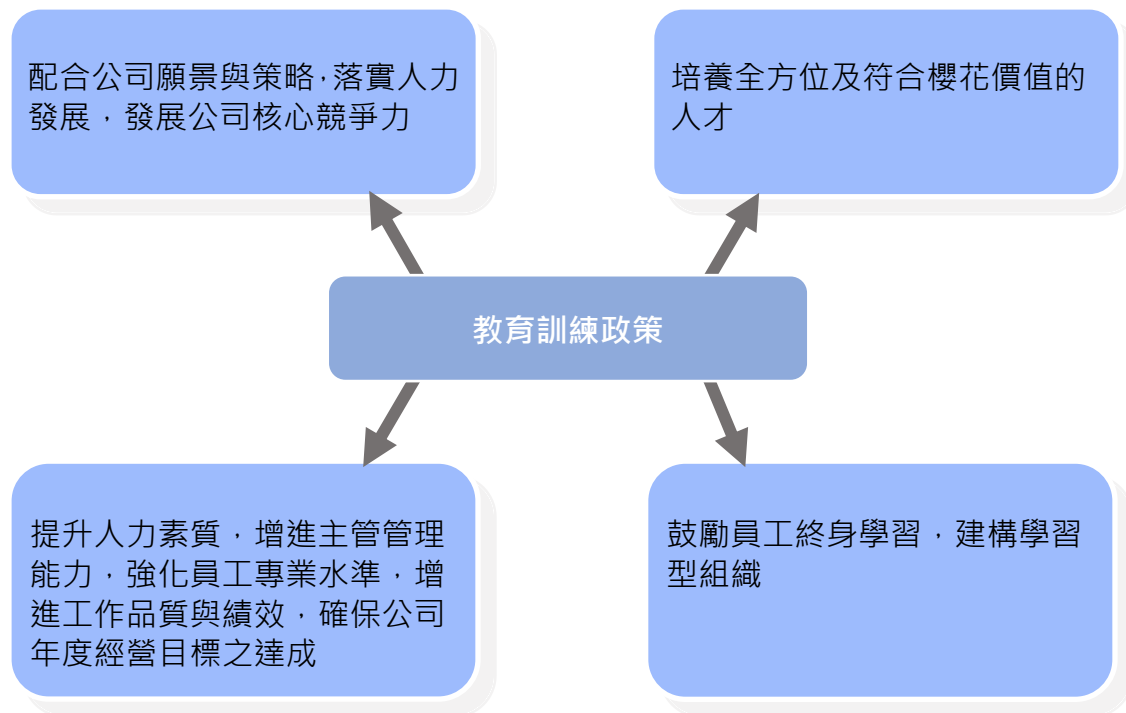
每月彙總員工提案和知識管理獎金成果，於員工動員月會公開頒獎表揚。為達激勵效果，另設額外的個人及團體獎項等優異獎項，接受高層表揚。而採取多元化獎勵模式，舉辦發表會及票選活動等以活絡氣氛。

## 5.5 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。

2014 年申請 TTQS 人才發展品質管理系統(Talent Quality-management System)評鑑，經由行政院勞動部勞動力發展署 TTQS 評核委員親臨，實地審查台灣櫻花教育訓練相關績效，獲委員一致肯定，授予《銀牌》之肯定。未來，我們將持續規劃並落實人才培育，使每位員工皆能夠在學習成長領域裡樂在工作。





總觀培訓成果，2014 年共辦理 58 堂內部教育訓練課程，總訓練時數共 287 個小時，總內訓人次達 965 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。2014 年外訓總時數共 449 個小時，外訓人次達 94 人次；訓練總支出為 2,550,816 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	
2014 年	58	287	965	449	94	2,550,816
2013 年	39	242	1,534	982	95	3,214,706
2012 年	26	162	961	724	84	2,086,368
2011 年	31	189	1,330	1,234	123	1,465,050
2010 年	21	186	587	957	129	2,097,944

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。



● **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況、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。

● **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。2014 年度開 5 堂課，出席率達 95%，並於 10 月底舉行年度個人成果發表會。



● **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。



業務人員訓練-銷售談判技巧



服務人員訓練-顧問式服務溝通技巧

- **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。



正向思考與樂在工作

## 5.6 暢通的溝通管道

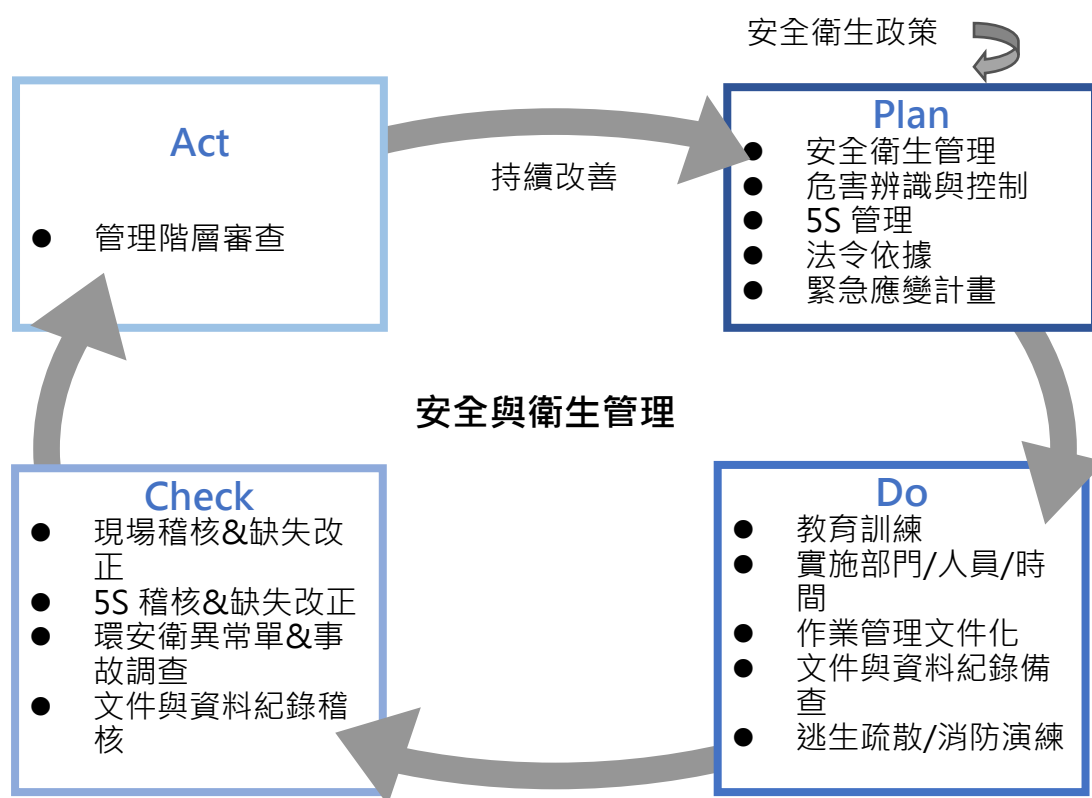
我們建構多個與員工定期溝通對話之管道，讓員工對於公司之經營管理活動有所認識與瞭解，並有獲得資訊及表達意見之機會。

- **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。
- **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。
- **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。
- **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。

## 5.7 優質的安全衛生管理

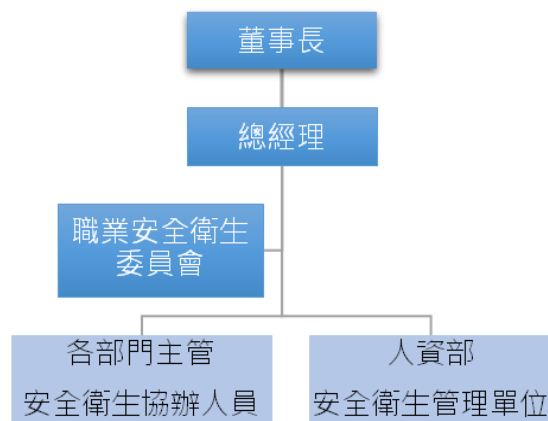
為防止職業災害發生，保障員工安全與健康，及促進公司員工增加安全衛生與環保意識並落實相關管理工作，達到零意外事故及污染預防之目標，故櫻花已

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。



## 職業安全衛生管理組織

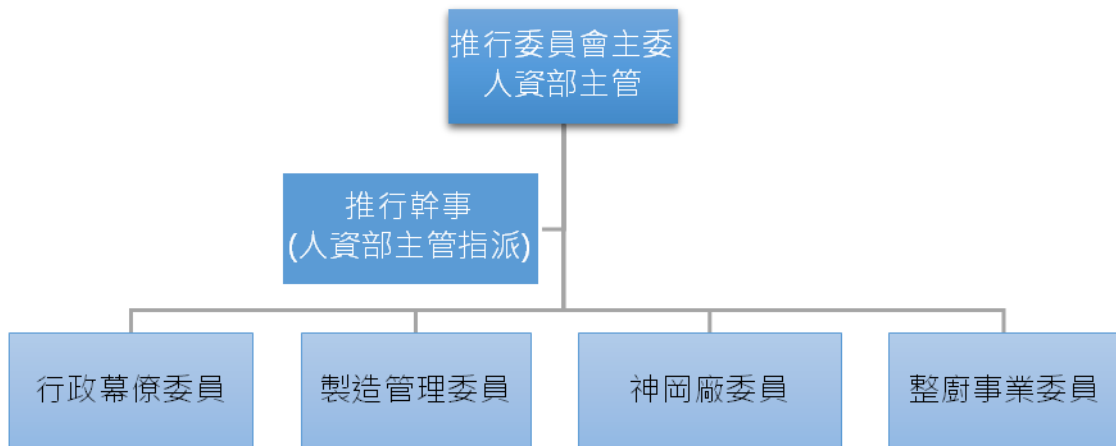
職業安全衛生委員會之權責包含對安全衛生政策提出建議，並研議、協調及建議各種安全衛生相關事項；各部門主管負責各部門意外事故之宣導預防；安全衛生管理單位則協助各部門主管防止意外事故的發生。



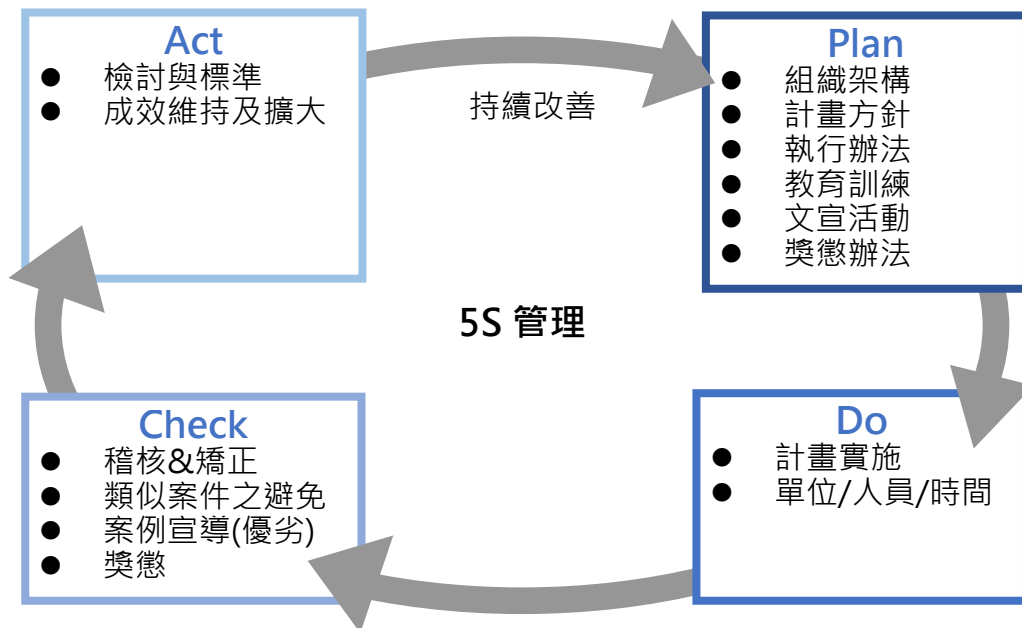
## 5S 管理

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。

### ● 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。

### ● 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

- **勞工安全教育訓練**：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
- **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。另外，亦有規劃消防暨訓練課程。
- **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
- **其他相關教育訓練**：包括堆高機人員特殊作業訓練、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。

## 2014 年公傷假情形

	公傷假人數	公傷假天數	公傷率	損失天數比例
男	5	31.375	0.58	3.65
女	4	210.875	0.47	24.55
合計	9	242.25	1.05	28.2



## 「環境安全面」的提案改善

自 2011 年發佈環境政策後，我們期望落實全員參與，改善內部作業衍生之環境安全與衛生問題，建立具有安全與衛生意識之企業文化。而配合提案制度之推動，員工會自發性地提出與執行相關內容，共同打造更安全衛生的工作環境。2014 年共有 48 件「環境安全面」的改善案件。

「環境安全面」改善之優良案例：

### ● 電器箱內增加隔板作業

品保實驗室之電器箱開關內無阻隔及標示，恐有造成觸電危險以及誤開開關。回收利用烘碗機外觀不良的壓克力面板，剪裁成適當的大小，填上操作說明後，置於電器箱。改善後可避免誤碰裸線造成觸電危險及有清楚明確標示便於使用。



改善前 ↑



改善後 ↑

### ● 噪音改善

加工吹淨動作經由噪音計量測後，加工作業區噪音高達 107 分貝，嚴重影響作業人員聽力及身體不適。利用閒置的高壓水柱清洗設備的沖淨箱，將風嘴放置內部再以泡棉塞滿四周，僅留中間部份讓作業人員可將工件放置其中吹淨。改善後經由噪音計量測後，噪音明顯可降至 85 分貝以下。



改善前 ↑



改善後 ↑



- **抗風測試時產生之不完全燃燒廢氣有效排出改善**

當在進行抗風測試時，常將不完全燃燒廢氣排於實驗室之中，進而污染並危害測試人員之健康。利用瓦斯爐吹爐頭散熱用之送風機，製作一簡易之導流板，將排氣管拉長至抽風系統，有效地將廢氣排出室外。改善後可有效地降低不完全燃燒廢氣污染實驗室環境，減少對測試人員的傷害。



改善前 ↑



改善後 ↑

## 5.8 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

- **捐血活動**：不定期與台中捐血中心配合舉辦捐血活動，至本公司各廠區進行公益捐血活動，邀請同仁共同響應。

- **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**：透過櫻花內部電子報及健康講座，提供有用之健康新知。

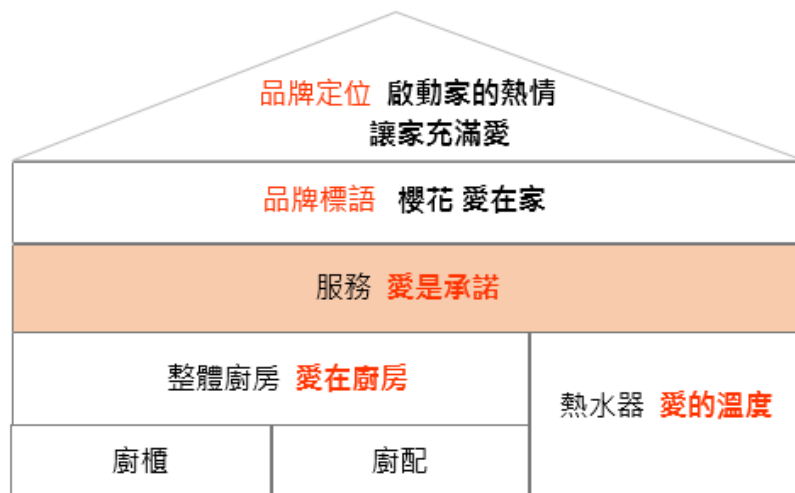


## 6.1 一輩子的整體服務

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。

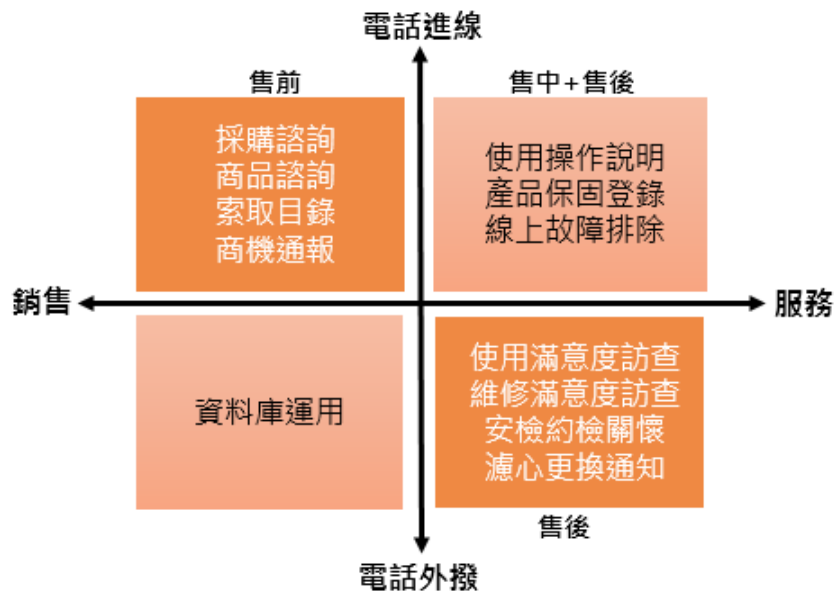


在提供消費者優質且完整的產品線之上，配合強大的服務體系支持，形成有別於同業廠商的整套銷售模式，更能滿足消費者的需求。因此，一直以來我們堅持服務承諾，給予消費者一輩子的服務，朝向「主動關心消費者」的方向前進，這就是為什麼櫻花能夠連續 30 年蟬聯消費者心目中理想品牌第一名的原因之一。



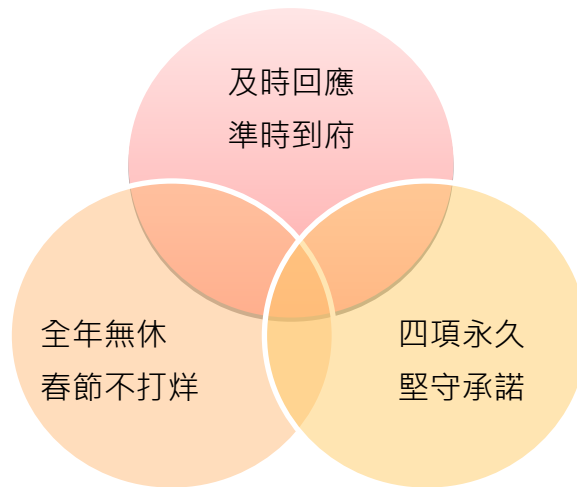
## 顧客服務體系

台灣櫻花在各項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 50 位客服專線人員，第一線維修技術人員約計 120 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、90 家櫻花廚藝生活館。



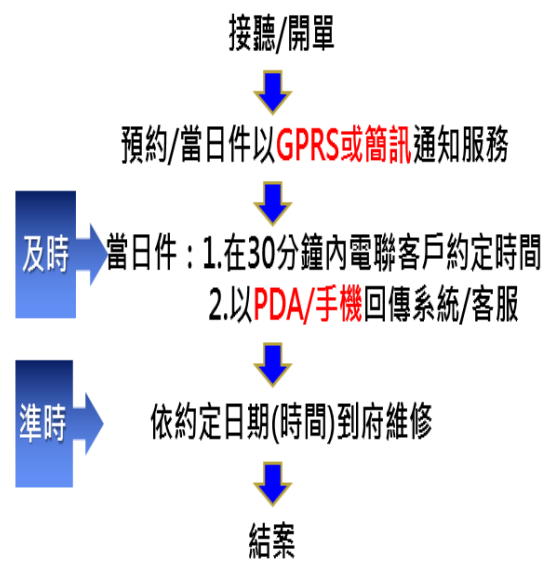
- **售前服務**：提供消費者購買各項產品的建議，例如功能諮詢、價格諮詢等。透過在櫻花電子地圖上的衛星定位，找出適合的經銷商或廚藝生活館，推薦給消費者；或供消費者索取目錄。
- **售中服務**：提供消費者各項產品使用上的教導或簡易故障問題排除，迅速解除消費者使用上的困擾。
- **售後服務**：提供消費者產品異常狀況的解除，及時回應消費者問題，達到「及時回應、準時到府」的維修服務；全年無休，並堅持承諾、永久免費油網送到家、永久免費送安檢、永久免費廚房健檢、永久免費水質健檢。

## 整體服務政策



### ● 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、電信業同等級之專業級 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。



### ● 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。

● 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。

**熱水器+安檢，守護您的家**

櫻花提供兩項服務，確保熱水器使用安全：

1. 查驗安裝記錄：櫻花到府安裝人員，皆為合格的專業技術士，確保熱水器安裝在對的環境，避免一氧化碳中毒。
2. 定期檢查：熱水器會因為環境變異，或使用耗損等問題變得不安全！「櫻花永久免費送安檢」由專業技師到府免費檢查熱水器使用狀況，尤其針對水、電、瓦斯漏氣、使用環境等做詳細安全檢查，唯有定期定期安檢，才能持續確保熱水器使用安全。

守護您的安全，是我們的堅持！

即日起到2014/10/15止，詳情請洽各地櫻花經銷商  
或上網 [www.sakura.com.tw](http://www.sakura.com.tw) 預約

**櫻花「送安檢」活動開始！**

**新用戶，送安檢**

步驟 1 寄回卡：新機安裝後，請上網登錄基本資料，或將隨機回函卡填好，投入郵筒，儘速寄回。

步驟 2 再複檢：櫻花收到後，將派有合格證照的技師，到府免費複檢機體、安裝狀況。

**老主顧，送安檢**

步驟 1 要預約：每年9-11月安檢季節期間，即可向櫻花公司報名預約免費安檢，客服人员將與您約定到府時間。

步驟 2 送安檢：確認預約後，櫻花將免費安排專業技師到府上進行瓦斯、管線等詳細檢查。

根據消防法規定期檢查熱水器應具備正確型式之熱水器，並由具有證照之技師士進行安裝，經府上之熱水器安裝不當有一氧化碳中毒之虞時，應立即聯絡技師更換正確型式之熱水器以確保使用安全。

SAKURA CARE 櫻花 愛在家 [www.sakura.com.tw](http://www.sakura.com.tw) | 免費專線 0800-021-818

鑒於 2014 年 7、8 月台北跟高雄的氣爆意外，導致原因之一就是疏於定期維護檢修。藉此事件傳遞我們對熱水器安檢的堅持，這項超過三十年的服務就是要確保消費者使用安全。

2014 年 11 月，熱水器配件供應商-統領，以 403 不銹鋼材混充 304 不銹鋼排氣管出貨給本公司。本公司第一時間據實以告，經清查後僅使用於少數 5 個機型(SH2470、SH2420、SH1688、SH1680、SH1288)。為對消費者負責及免除其疑慮，我們針對使用以上機型的消費者，主動提供全面性免費安全檢查，對於其他任何有疑慮之消費者，只要撥打 0800-021-818 客服專線，將由專人安排檢查服務。

#### 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。

#### 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 和 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。



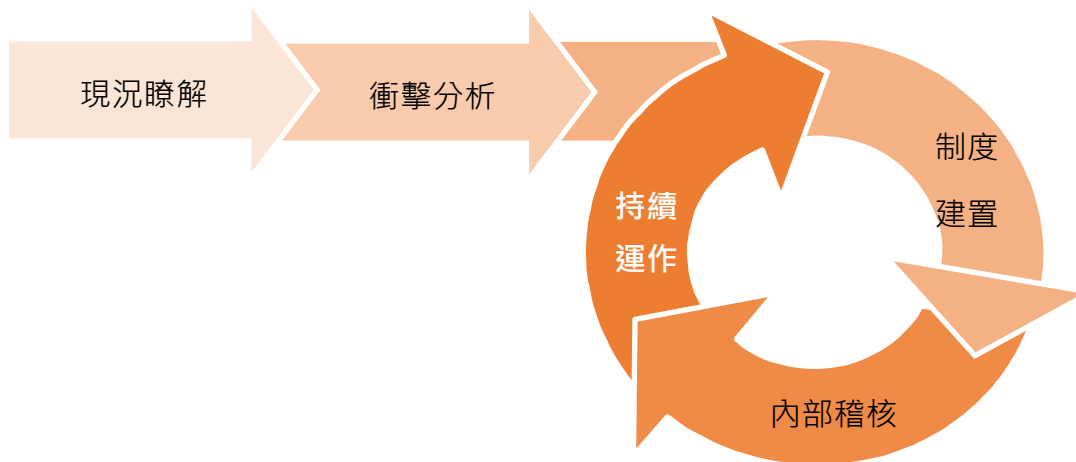
## 專屬服務專線

台灣櫻花提供整體服務統一窗口：0800-021818，透明且有效之消費者溝通管道；全年每日上午 8 時至晚上 11 時皆有專人接聽，及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。

## 6.2 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。



### ● 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。

### ● 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。

### ● 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。

### ● 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。

### ● 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。

## 7.1 SAKURA 金櫻獎

身為台灣廚具領導品牌，櫻花對培育廚藝空間設計新秀不遺餘力，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。因此我們每年因應國際廚具最新趨勢及台灣住宅環境設計的改變，設定了不同的比賽主題。希望能透過廚房設計競賽的舉辦，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，培育更多室內設計與建築學系的人才。！

自 2012 年起開辦「SAKURA 金櫻獎 - 櫻花整體廚房設計大賽」，並邀請台灣創意設計中心協辦，歡迎國內大專院校之室內設計及建築相關系所之在校同學個人或組團報名參加。2014 年第三屆金櫻獎整體廚房設計頒獎典禮於台北松山菸廠舉辦，報名件數達到 673 件，相較前屆大幅成長三倍，顯見有越來越多設計學子，對廚房空間設計相當有興趣。



## 7.2 公益健康講座

基於「取之於社會、用之於社會」，櫻花期望自身能為消費者和社會多做努力。這次透過舉辦公益健康講座，呈現「櫻花愛在家」的品牌主張，以「主動關心消費者」的精神，讓消費者平時忙於工作之餘，還有吸收醫療保健新知的管道，擁有更健康的生活。

財團法人櫻花文教基金會與台灣櫻花於2014年6月30日台中市健行國小，及2014年8月26日台中市大墩文化中心，舉辦兩場公益健康講座，分別邀請台大醫院口腔內科主治醫師孫安迪，及知名健康養生專家潘懷宗，為民眾講解疾病的預防和保健養生知識，均免費入場，兩場共吸引約600餘位民眾參加。會後進行講座滿意度調查，約99%的民眾表示對整體活動是感到滿意，而若我們再舉辦類似活動，100%的民眾表示願意再次參加或推薦親友參加。



### 民眾手寫回饋

- 謝謝，敬請多辦理相關講座及推廣
- 請常舉辦這麼棒的講座
- 受益良多，希望這類活動可多辦
- 散會後，陸續離開的人群中，有不少人在打行動聯絡親友相關健康訊息，相信此次活動會影響某些人的習慣或行為



## 7.3 公益捐贈

高雄  
爆氣  
捐贈

第二聯 客戶收執聯 臺灣土地銀行 LAND BANK OF TAIWAN 匯款申請書 APPLICATION FOR DOMESTIC REMITTANCE

103年8月14日 交匯時間 時 分 交易種類: 0.聯行 1.跨行 2.公庫 3.同業 8.證券 9.票券

收帳人 帳號 A/C No. 102103031319 解款行 (收帳行) 高雄 銀行、農會、合作社

戶名 高雄市政府社會局社會救助金專戶 分支單位 公庫部 分行 分社

匯款金額 拾 億 仟 佰 拾 萬 仟 佰 拾 元 匯款金額 手續費收入 附存手續費 (利息公司) 合計

匯款人 姓名 Name: 台灣櫻花股份有限公司 對科目 台灣土地銀行 台中分行 103.8.14 (1)趙水蓮

Applicant 電話 Tel: TEL:(04)25666106#815 收訖戳記

代理人姓名: 廖曼君 Name of Agent

備註(附言) Remark 用途: 高雄 81 學費

物資  
捐贈

社團法人彰化縣基督教新寶社會關懷協會  
 立案字號: 彰府社字第00008號 統 編 號: 21411535  
 捐款戶: 彰化縣基督教新寶社會關懷協會 統 號: 22376888  
 協會地址: 彰化縣芬園鄉永安路1號 電話: 04-8931108

103年8月8日 捐贈物品收據 009652

捐贈者 台灣櫻花(股)公司 電話 04-25666106 統一編號

地址 台中市大雅區雅潭路4段436號

品名	單位	數量	價值	備註
物資		一批	61,036	

第一聯: 存根(留) 第二聯: 捐款人留存(白)

董事長: 廖曼君 經理: 廖曼君 負責人: 廖曼君

社團法人 臺中市向善行慈善會 收據 004582

103年8月17日

茲收到 台灣櫻花(股)公司 先生女士

地址: 臺中市 豐原區 水源路 7 巷 03 號

費別 捐款

金額 新台幣 壹萬柒仟肆佰貳拾元 正 NT: 37,422.00

下列金額已如數收訖無誤 經理 吳玉 收 趙水蓮

會址: 臺中市豐原區水源路7巷03號 扣繳單位統一編號: 77679372  
 電話: 04-25250292 傳真: 04-25278575 立案證書: 府社團字第0502號

## 附錄

### 全球永續性報告指標 GRI (Global Reporting Initiative) 3.1 對照表

GRI 3.1 指標		揭露情形	對應章節/說明
●已揭露 ◎部分揭露 --未揭露/不適用			
<b>1.策略與分析</b>			
1.1	組織最高決策者對永續性與組織及其策略之相關聲明	●	經營者的話
1.2	組織對關鍵衝擊、風險及機會之簡單陳述	●	公司治理、經營者的話
<b>2.組織概況</b>			
2.1	組織名稱	●	公司概況
2.2	主要品牌、產品和服務	●	公司概況
2.3	組織的營運結構，包括主要部門、營運公司、子公司和合資公司	●	公司概況
2.4	組織總部的所在地	●	公司概況
2.5	公司營運所在國家數及國家名。(包括主要營運的所在國或與永續經營有關的所在國)	●	公司概況
2.6	所有權與法律形式的性質	●	公司概況
2.7	公司所提供產品和服務的市場(包括地理位置圖，服務的部門和客戶/受益人的類型)	●	公司概況
2.8	組織規模	●	公司概況
2.9	報告期間內組織規模、結構或所有權方面的重大改變	●	公司概況
2.10	報告期間內所獲得的獎項	●	公司概況
<b>3.報告參數</b>			
3.1	資訊報告期間	●	關於報告書
3.2	上一份報告的日期	●	關於報告書
3.3	報告週期	●	關於報告書
3.4	查詢報告或報告內容的聯絡資訊	●	關於報告書
3.5	定義報告內容的流程，包括：決定關鍵性、報告內容的優先順序、確認預期使用報告的利害關係人	●	利害關係人之鑑別與溝通
3.6	報告的邊界	●	關於報告書
3.7	說明報告書範疇或邊界的限制	●	關於報告書
3.8	對合資企業、子/分公司、租賃設施、外包業務、以及其他個體可能嚴重影響跨越報告期	●	關於報告書、公司概況

	間/ 或跨越公司可比較性的報告基礎		
3.9	報告的資料測量技術與計算基礎，包括假設與用在編輯指標的基本估計技術和其他資訊	●	關於報告書
3.10	解釋舊報告資訊重新陳述的效應及原因	--	舊報告資訊無重新陳述
3.11	與舊報告有明顯不同之處(包括範圍、界限、報告中使用量測的方法等)	●	資訊涵蓋時間為2014年
3.12	表列各類標準揭露在報告中的位置	●	全球永續性報告指標GRI 3.1 對照表
3.13	為整個報告提供外部保證的相關政策和現行作法	--	
4. 公司治理			
4.1	組織的治理結構，包括最高治理單位轄下專責特定事務的各個委員會	●	公司治理
4.2	最高治理單位的主席有否兼任行政職位	--	未兼任行政職位
4.3	對僅有單一董事會結構的公司，說明最高治理單位獨立和非執行成員的人數	●	公司治理
4.4	股東與員工向最高治理單位提供建議或經營方向的機制	●	利害關係人之鑑別與溝通、員工照顧
4.5	對最高治理單位成員、高階經理人及行政人員的報酬與組織績效之間的關聯	●	公司治理
4.6	避免最高治理單位出現利益衝突的現有流程	●	公司治理
4.7	如何決定最高治理單位的成員應具備的資格及專長	●	公司治理
4.8	組織內部的使命、價值觀、行為準則，以及與經濟、環境和社會績效相關的原則及其實施情況	●	公司概況、公司治理、環境保護、員工照顧、社會回饋
4.9	最高治理單位對組織如何鑑別、確認及管理經濟、環境和社會績效，以及相關的風險與機會及遵守國際議定標準、行為準則及原則	●	公司治理
4.10	最高治理單位評估本身在經濟、環境與社會績效表現之流程	●	利害關係人之鑑別與溝通、公司治理
4.11	說明組織處理預警的方針或原則	●	公司治理
4.12	組織參與或支持外界發起的經濟、環境和社會公約、原則或其他倡議	●	環境保護、員工照顧
4.13	公司參與商業協會，或全國及國際性倡議組織的會員資格	--	
4.14	組織的利害關係人族群清單	●	利害關係人之鑑別與



			溝通
4.15	識別和選擇所要接觸之利害關係人的依據	●	利害關係人之鑑別與溝通
4.16	利害關係人參與的方式，包括按類型及接觸頻率	●	利害關係人之鑑別與溝通
4.17	利害相關人提出來的主要關注之議題及組織如何回應，包括透過報告來回應	●	利害關係人之鑑別與溝通
5.績效指標			
經濟績效指標(EC)			
EC1	產出和分配的直接經濟價值(包括收入、營運成本、員工報償、捐獻、社區投資、保留盈餘、股利和稅捐支出等)	●	公司概況
EC2	因氣候變遷而對組織作業造成的財務負擔及風險與機會	●	公司治理、環境保護
EC3	組織擬定之福利計劃的承諾範圍	●	員工照顧
EC4	來自於政府的重大財務援助	--	未有重大財務援助
EC5	在各主要營運地點的標準起薪與當地最低工資的比率	--	
EC6	在各主要營運地點對當地供應商的政策、實務及支出比例	--	
EC7	在各主要營運地點聘用當地人員的程序，以及聘用當地社區居民為高階經理人的比例	●	員工照顧
EC8	透過商業活動、實物捐贈或免費專業服務，主要為大眾利益而提供的基礎建設投資及服務的發展與衝擊	●	社會回饋
EC9	瞭解並描述重大的間接經濟衝擊，包括衝擊範圍	●	社會回饋
環境績效指標(EN)			
EN1	所用物料的重量或用量	●	
EN2	透過再生程序製造物料百分比	●	
EN3	由主要能源劃分的直接能源耗用	--	
EN4	由主要來源劃分的間接能源耗量	--	
EN5	經環境保育及提高效益而節省的能源	●	環境保護
EN6	提供具能源效益或已可再生能源為基礎的產品及服務的計劃，以及計畫的成效	●	環境保護
EN7	減少間接能源耗量的計畫，以及計畫的成效	●	環境保護
EN8	依各來源劃分的總耗水量	--	
EN9	因抽取水而嚴重影響到的水源	--	有節水措施，無影響

			水源地
EN10	循環再利用及循環用水的百分比及總量	--	
EN11	組織在環境保護區或生態豐富多樣的其他地區，或在其鄰近地區，擁有、租賃或管理土地的位置及面積	--	本公司的各據點及工廠皆位於都會區及鄉鎮區域，並無對環境及生物多樣性造成衝擊。
EN12	組織的活動、產品與服務在生物多樣性方面，對環境保護區或生態豐富多樣的其他地區的重大影響	--	
EN13	受保護或經復育的棲息地	--	
EN14	對生物多樣性影響的策略、現行行動及未來計畫	--	
EN15	營運活動區域內，對有列入國際自然保護聯盟(IUCN) 紅色名單種類與國家保育類生物清單中造成影響者，依絕種風險程度別列出數量	--	
EN16	直接及間接溫室氣體總排放量	--	
EN17	其他相關間接溫室氣體總排放量	--	
EN18	減少溫室氣體排放之計畫及成效	●	環境保護
EN19	按重量劃分的臭氧消耗性物質的排放量	--	
EN20	按種類及重量劃分的氮氧化物(NO)、硫氧化物(So)及其他重要氣體排放	--	
EN21	按品質及目的地劃分的總排水量	◎	環境保護
EN22	依種類及處置方法劃分的廢棄物總重量	◎	環境保護
EN23	重大溢漏的總次數及溢漏量	--	報告期間內無重大溢漏情形
EN24	按照巴賽爾公約附錄一、二、三與八條款視為有害廢棄物，經運輸、進口、輸出或處理的總重量，及經國際船運輸送的廢棄物百分比。	--	所有廢棄物均在國內處理，未運輸至海外
EN25	組織排放的廢水及廢棄物對生物多樣性的明顯影響，包括位置、面積、受保護狀況及生物多樣性價值	--	本公司的各據點及工廠皆位於都會區及鄉鎮區域，並無對環境造成影響及生物多樣性的衝擊。
EN26	降低產品及服務的環境影響的計畫與成效	●	環境保護
EN27	按類別劃分，售出產品及回收售出產品包裝物料的百分比	--	
EN28	違反環境法令被處罰巨額罰款的總額，以及	--	報告期限內無違反環

	非罰金之制裁次數		保法令事件
EN29	運送產品、其他貨物及原物料，以及員工通勤所產生的重大環境影響	--	
EN30	按類別劃分的總環保開支及投資	◎	環境保護
勞動行為及尊嚴勞動指標(LA)			
LA1	按雇用型式、合約及地區劃分的員工總數	●	員工照顧
LA2	按年齡組別、性別及地區劃分的員工流動總數及比率	●	員工照顧
LA3	按主要業務劃分，只提供予全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	●	員工照顧
LA4	受集體協商權保障的員工百分比	--	報告期間內無正式員工工會組織
LA5	有關特定工作更動的最短通知期，包括有否在集體協議中明訂	●	依勞動基準法之相關規定辦理
LA6	在正式健康安全委員會中，協助監察及諮詢職業健康與安全計畫之勞工代表比例	●	員工照顧
LA7	按地區劃分的工傷率、職業病率、損失工作日及缺勤率，以及與工作有關之死亡人數	●	員工照顧
LA8	為協助員工、員工家屬或社區成員而推行，與嚴重疾病之教育、培訓、輔導、預防，以及風險監控有關的計畫	●	員工照顧
LA9	與工會達成的正式協定中，跟健康安全有關的主題	◎	報告期間內無正式員工工會組織；但提供多項健康管理措施
LA10	按員工職級劃分，每一個員工的每年平均受訓時數	●	員工照顧
LA11	加強員工的持續受聘能力，協助員工轉職的技能管理，以及終生學習的專案或課程	●	員工照顧
LA12	接受定期評比及職業發展檢討的員工的百分比	●	本公司每位員工皆定期接受績效評核
LA13	按性別、年齡、少數族裔成員，以及其它多樣性指標，細分各部門成員和員工的組成	●	員工照顧
LA14	按員工職種及職別劃分，男性與女性的基本薪資比率	●	員工照顧
LA15	按性別劃分，產假/ 陪產假後回復工作和工作留存率	◎	本公司已制定產假、陪產假及育嬰停職留薪制度
人權績效指標(HR)			

HR1	載有人權條款，或已進行人權審查的重要投資協定數量及百分比	--	報告期間無簽署重大投資協議或合約
HR2	已通過人權審查的重要供應商，以及承包商的百分比	--	
HR3	員工依公司政策，接受人權相關訓練的總時數，包括受訓員工的百分比	●	員工照顧
HR4	發生歧視個案的次數，包括組織採取了什麼樣的行動	--	報告期間無相關情事
HR5	辨識出組織可能危害員工的集合結社自由及集體協商權，採取了什麼樣的行動	--	報告期間無相關情事
HR6	辨識出組織可能危害童工，採取了什麼樣有助於廢除童工的措施	--	報告期間無相關情事
HR7	辨識出組織可能導致強迫或強制勞動之風險，採取了什麼樣的行動	--	報告期間無相關情事
HR8	保全人員依公司政策，接受人權相關訓練的總時數，包括受訓人員的百分比	--	
HR9	涉及侵犯當地員工權利的個案次數，採取了什麼樣的行動	--	報告期間無相關情事
HR10	接受人權審查和/或影響評估的營運活動總數與比例	●	本公司所有營運活動均依法申辦，符合人權法令相關規範
HR11	經正式申訴機制解決與人權相關的申訴數量	●	員工照顧
社會績效指標(SO)			
SO1	任何涉及評估與管理營運對當地社區造成之衝擊的計畫與實務的性質、範疇及有效性	●	利害關係人之鑑別與溝通、社會回饋
SO2	已作收賄相關風險分析的事業單位及百分比	--	
SO3	已接受組織的反收賄政策及程序訓練之員工百分比	●	公司治理、員工照顧
SO4	因應特定收賄事件案所採取的行動	--	報告期間無相關情事
SO5	對公共政策的立場，以及公共政策之發展與遊說的參加	--	本公司對公共政策一向採中立立場，不參與任何遊說
SO6	按國家劃分，對政黨、政治人物及相關組織進行財物及實務的捐獻的總值	●	本公司於 2014 年度有進行政治捐獻
SO7	針對反競爭行為、反壟斷和壟斷實務所採取之法律行動總數及其結果	--	報告期間無相關情事
SO8	違反法律法規被處重大罰款的金額，及非金錢性制裁次數	●	公平會認為本公司違反公平交易法第 18

			條規定，處以 100 萬罰鍰
SO9	對當地社區具有重大潛在或實際負面影響的營運活動有哪些	--	報告期間無相關情事
SO10	對當地社區具有重大潛在或實際的負面影響之預防和減緩措施	--	報告期間無相關情事
產品責任績效指標(PR)			
PR1	為改良產品和服務而評估在其生命週期各階段對健康與安全的衝擊，以及要接受這種評估的重要產品及服務類別的百分比	●	環境保護、顧客關懷
PR2	按結果類別劃分，違反產品及服務生命週期健康與安全衝擊之相關法規與自願性規約次數	--	報告期間無相關情事
PR3	按程序劃分標籤所需的產品及服務資訊種類，以及需符合這種資訊規定的重要產品及服務之百分比	●	環境保護、顧客關懷
PR4	按結果類別劃分，違反產品及服務資訊標籤的法規與自願性規約次數	--	報告期間無相關情事
PR5	有關於顧客滿意度的實務，包括調查顧客滿意度的結果	●	利害關係人鑑別與溝通、顧客關懷
PR6	為符合行銷推廣(包括廣告、推銷及贊助) 相關法律、標準及自願性規約而設的計畫	●	
PR7	按結果類別劃分，違反行銷推廣(包括廣告、推銷及贊助) 相關法規及自願性規約的次數	--	報告期間無相關情事
PR8	關於侵犯顧客隱私權及遺失客戶資料的實際投訴總次數	--	報告期間無相關情事
PR9	因違反產品/服務之提供及使用的相關法律/規定所處重大罰款的總額	--	報告期間無相關情事



台灣櫻花 2014  
企業社會責任  
報告書

CSR Report 2014



**SAKURA**

[www.sakura.com.tw](http://www.sakura.com.tw)

服務專線 0800-021-818