



新天埤

NEW PALACE INTERNATIONAL CO.,LTD.

幸福

新天埤

企業社會責任報告書

Corporate
Social Responsibility
Report

Contents

目錄

目錄	01
關於報告書	02
董事長 & 總經理的話	04
第一章 利害關係人議合	
1.1 利害關係人鑑別與溝通	05
1.2 重大議題識別與分析	07
1.3 管理方針揭露	10
第二章 永續經營的治理	
2.1 公司背景及發展	11
2.2 永續誠信經營及組織	16
2.3 經營績效	24
2.4 永續環境	26
第三章 安心與美味	
3.1 衛生與安全管理	28
3.2 食材安全與供應商管理	30
3.3 顧客滿意與信賴	36
第四章 職場優化	
4.1 員工組成與福利	38
4.2 人才培育	43
4.3 友善職場	47
4.4 職場性別平權	48
4.5 產學合作	49
第五章 社會關懷	
5.1 與地方共榮	53
5.2 與社區共榮	54
附錄	
全球永續性報告指標	
GRI (Global Reporting Initiative) 對照表	55
GRI 食品加工產業行業補充指標	59
報告書作業辦法－食品業揭露準則對應指標	59
第三方確信聲明	60

About Report

準則與依據

●專業指引與原則

本報告書撰寫內容架構係依循全球永續性報告協會(Global Reporting Initiative, GRI) 發布之GRI準則(GRI Standards)之核心選項進行編製、食品加工行業類別補充指標 (Food Processing Supplement) 編製，並參酌臺灣證券交易所「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」進行各面向的揭露。

●數據來源與管理

本報告書之資料及數據係由總公司與台灣八家分店提供，由企業社會責任報告書編制小組彙整，並經行政程序審查確認符合本報告書之用途。其中，財務報告之會計資訊業經由勤業眾信聯合會計師事務所審查。

●編輯覆核與定稿

本報告書由管理部負責整體規劃，成立企業社會責任報告書編制小組彙整編輯初稿後，送交各相關單位依其業務與分工項目校閱及修訂，修訂後送各部門主管複核；複核後之修訂稿，再循行政審核程序送總經理與董事長核閱後定稿出版。

報告範疇

本報告書的內容涵蓋2018年1月1日至2018年12月31日，新天地國際實業股份有限公司（以下簡稱：新天地）在台灣地區的總公司及八家分店所有營運相關之活動與資料，不含台灣子公司及中國之轉投資公司。財務報表是依國際財務報導準則 (International Financial Reporting Standards, IFRS) 進行財務績效的揭露，財務報表數字以新台幣計算。

報告週期

本報告書是新天地於公司治理、經濟、環境及社會等永續面向，揭露其具體措施、

About Report

績效表現以及未來規劃的展現；未來將每年定期發行並於官網中發佈。本報告書並未對前期報告書所提供資訊進行重編，亦未有範疇與考量面邊界出現顯著改變之情形。

- 前一發行版本：2018 年 12 月發行
- 現行發行版本：2019 年 09 月發行
- 下一發行版本：預定 2020 年 9 月發行

確信與查證

為展現新天地之營運資訊透明度，並提升與 GRI 永續性報告指南(GRI Standards)版之符合度，本報告書委任安永聯合會計師事務所依據確信準則公報第一號進行確信工作，以符合 GRI 核心選項及「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」之標準，並取得安永聯合會計師事務所出具確信聲明書。

聯絡資訊

您可於新天地官網<http://www.newpalace.com.tw>查詢本報告書相關資料，亦可下載本報告書，更歡迎您加入新天地粉絲<http://www.facebook.com/newpalace.com.tw>，隨時獲得最新動態與訊息。

若您對本報告書有任何建議或疑問，竭誠歡迎您與我們連絡。

聯絡方式如下：

新天地國際實業股份有限公司 管理部

地址：台中市北屯區崇德五路 345 號 6 樓

電話：(04) 2247-5222

電子郵件：csr@newpalace.com.tw

公司網址：<http://www.newpalace.com.tw>

董事長的話

致新天地餐飲集團的朋友們：

本公司已邁入77年載，能有目前的基礎，都要感謝有一路扶持的員工及愛護我們的消費大眾。公司除本身努力地提升管理職能與能量，對於所有營運店的經營，導入績效目標，不單要求只是維持現況，對內要能夠精益求精，對外不斷以創新品牌創造多元需求，並持續深耕中部及強化集團各品牌核心競爭力。

從過去到現在，新天地發展的每一步都踏得十分紮實，協助集團裡每位同仁本著”求新求變”的核心價值觀，再放棄原有優良傳統下：

對於食材，逐步深化每道菜色的發展性，並精緻每道工序的標準。

對於客戶，持續探討優質且有感的服務延伸，讓員工可以發自內心的主動積極。

我們秉持著永續經營的精神持續發展個營運店與所在地區的有效連結，除積極參與地方事務外，對於鄉里公益議題的關注也不落人後。在未來的發展路途中

新天地承諾

新天地用心 - 培育人才及地方居民的關懷互動

新天地盡心 - 與社會共同維護周遭良好環境

新天地專心 - 在地新鮮食材採購 經營幸福企業

讓共同生活在這塊寶島的我們，能有一個更美好的新天地。



董事長

王雲

第一章 利害關係人議合

1.1 利害關係人鑑別與溝通

重大議題辨識流程

新天地展開企業社會責任報告書作業之初，會由各部門盤點各業務所對應之利害關係人，並依據AA1000利害關係人議合標準 (Stakeholder Engagement Standard, SES) 之五大評估面向(依賴程度、影響力、關注程度、責任和多元觀點)設計調查問卷，由相關部門進行利害關係人關係程度評估，進而鑑別出重要利害關係人。完成利害關係人鑑別後，再對利害關係人發放永續議題調查問卷，瞭解其關注之永續議題，作為確認報告書範圍、邊界及揭露考量面之依據，於內部審核程序完成且報告書編製完成後，將審核通過之內容交由外部第三方進行稽核，以確認報告書之編製係符合全球報告倡議組織 (GRI, Global Reporting Initiative) 的永續性報告指南GRI版之報告書標準編製。

利害關係人鑑別與重大議題辨識流程如下圖所示：

永續發展議題

- GRI G4考量面
- DISI、CDP等永續性議題

重大性

- 利害關係人意見調查
- CSR委員會成員意見調查

完整性

- 確認重大考量面，與其範疇、邊界與時程

利害關係人包容性

- 與利害人關係進行定性與定量之溝通及參與

永續發展議題

利害關係人包容



利害關係人鑑別與溝通

2017利害關係人鑑別結果依序為員工、客戶、股東、學術機構、鄰近社區、政府機關、媒體、供應商及非政府/非營利組織，其關注議題、溝通方式與溝通頻率如下表所示。新天地除了透過年報、官網與 facebook 粉絲團，公開公司在公司治理與客戶服務的相關訊息之外，每年發行企業社會責任報告書，作為新天地在企業社會責任一項重要的溝通管道，除提供新天地在永續發展的相關資訊，亦希望藉由資訊流通的透明性、及時性、完整性，以回應利害關係人所關切的議題，作為意見回饋與持續改善的依據。

利害關係人	主要關注議題	溝通方式	溝通頻率
員工	服務品質及客戶滿意度	員工大會 - 設立員工溝通管道	不定期
	薪酬福利及員工照顧	員工訓練 - 人事面談、約談	
	食品安全與健康	績效考核 - 主管面談	定期
客戶	供應商管理	官網客戶回饋服務	不定期
	永續策略	客戶滿意度調查	到店用餐時
	服務品質	電話及拜訪	不定期
股東	永續策略	網路平台	每年定期 / 不定期
	營運績效	股東會	
	資訊揭露透明	董事會	
學術機構	營運績效	配合教育部考核及現評	每年定期 / 不定期
	資訊揭露透明	廠學會議	
	服務品質	定期訪視	
鄰近社區	薪酬福利及員工照顧	電話、公司網站	不定期
	申訴機制		
	風險控管		
	勞資/雇關係		
政府機關	風險控管	專案參與	不定期
	營運績效	配合主管機關監理及查核，提供相關資訊 配合遵循主管機關政策，參與相關會議	定期 / 不定期
	食品安全與健康		
媒體	食品安全與健康	活動需求宣傳 公關拜訪	不定期
	永續策略		
	法規遵循		
供應商	永續策略	舉行業務說明會及議價會議 進行現場稽核，確保符合新天地之要求	不定期 / 每年定期
	供應商管理		
	食品安全與健康		
非政府 非營利組織	環境保護	台中市烹飪商業同業公會會員 參與公會的廚師持證衛生講習	不定期
	公共政策或活動		

1.2 重大議題識別與分析

關注議題之重大性分析

新天地參考國際趨勢、產業特性、蒐集相關議題，設計永續議題問卷，藉由邀請利害關係人填寫，以了解外部所關注的議題及其程度；並請內部高階主管進行營運衝擊評估。2017年共回收利害關係人及高階主管有效問卷共85份。經由問卷調查結果，進行 GRI 重大議題分析與排序結果如下圖所示，共篩選出5項重大性議題，依據重大性排序分別為食品安全與健康、服務品質與客戶滿意度、營運績效、勞資/僱關係、法規遵循。



2018年根據2017的關注議題延伸，從以下四個方面從手：

（一）從原經營首重獲利的決策習慣，進而思考到社會資源整體運用及反思何以永續發展。

（二）將原公司方自主要求的食品安全跟健康納入從客戶消費反饋意見的重視與收集，並學習與供應商共同成長，透過評鑑與稽核共同為消費者把關。

（三）將定義較為狹隘的勞雇關係結合薪酬福利及員工照顧、人才招募與培育等議題，並考量全方位的員工關係經營，合稱為職場優化，就根本挑戰進行策略面解決。

（四）法規遵循本是經營企業應守之本分，但僅以法規遵循為公司專注項目，跟現今企業取之於社會用之於社會的善意似有差異，經總經理會議揭示，為落實社會關懷的實際作為，2018年特將社會關懷納入關注議題中，以貫徹經營上更貼近社會需求的理念，而不是單單專注在營利方面。

總和以上所述，定義2018年的四大關注議題分別為：

1. 永續經營的治理
2. 安心與美味
3. 職場優化
4. 社會關懷



重大性議題及其說明

重大議題	重大議題說明	對應GRI重大考量面
永續經營的治理	營運經濟績效與投資盈虧、財務資訊、營運成本等資訊。	經濟績效
安心與美味	確保客戶健康與安全、相關產品風險、服務標示、食品檢驗等的議題。	產品及服務標示、顧客的健康與安全
職場優化	勞資雙向之互動與溝通、職場性別平等、溝通與申訴機制等。	勞雇關係、勞資關係
社會關懷	對於環境、社會、食安、服務資訊等相關法規遵循情形、以及管理作法。	法規遵循(環境)、法規遵循(社會) 法規遵循(產品)

重大性考量面的邊界鑑別

新天地針對各項重大性議題，檢視其對公司內外部之衝擊，同時根據 GRI 指引、產業特性等考量因素，藉以界定其資訊揭露邊界，以回應利害關係人之關切。

2018年報告書之資訊皆以台灣地區新天地總公司及台灣八家分店為基準，未包含中國之轉投資公司及台灣子公司食逸等與組織外之供應商、客戶或社區，下表為重大性議題與 GRI 考量面之對應，以及對應章節。

GRI 構面	重大議題	對應 GRIG4 重大考量面	回應章節	組織外				
				新天地	客戶	股東	學術機構	鄰近社區
社會	食品安全與健康	產品及服務標示、顧客的健康與安全	4.1 安心與美味附錄	●	●	●		
社會	服務品質與客戶滿意度	產品及服務標示、行銷溝通	4.3 顧客滿意與信賴	●	●	●		
經濟	營運績效	經濟績效	3.3 營運績效	●		●		
社會	勞資/雇關係	勞雇關係、勞資關係	5.1 員工照顧與人才培育	●			●	
環境/社會	法規遵循	法規遵循(環境)、法規遵循(社會)、法規遵循(產品)	4.1 安心與美味附錄	●	●	●	●	●

1.3 管理方針揭露

利害關係人所關注一重大性議題與對應之 G4 考量面如下表所示，其所對應之管理方針（DMA）列示於後。



構面	重大性議題	考量面	管理方針
社會	食品安全與健康	產品及服務標示、顧客的健康與安全	<ul style="list-style-type: none"> 一切相關行為皆遵循相關食品安全衛生管理法規定並實行之 新天地設有自主檢驗室，針對食材進行一般常規檢驗項目，讓顧客安心
社會	服務品質與客戶滿意度	產品及服務標示、行銷溝通	<ul style="list-style-type: none"> 顧客可透過多種如新天地官網之諮詢單、公司信箱和臉書提出意見回饋等管道與新天地聯繫，檢討並確保與客戶暨原廠間合作的順暢 相關單位接獲客戶意見之後，會即時針對顧客之要求進行對應及研議後續處置措施
經濟	營運績效	經濟績效	<ul style="list-style-type: none"> 每年於策略會議中考量國內外市場趨勢及新天地競爭優勢，制定年度經濟績效目標 定期將財務資訊於財報與年報中揭露，並置於官網及公開資訊觀測
社會	勞資/雇關係	勞雇關係、勞資關係	<ul style="list-style-type: none"> 遵循國內勞動相關法令與規範 依據公司內控制度辦理訓練課程

第二章 永續經營的治理

2.1 公司背景及發展



發展歷史簡介

新天地創始於1945年，從台中梧棲小鎮發跡，迄今已走過逾70個年頭，從一間只有四張竹桌賣麵、飯、小菜的小食堂，經日本著名觀光雜誌評選新天地為『全台十大美食餐廳』之後，使得新天地名揚海內外，更於2009年成為兩岸三地第一家掛牌上市的餐飲集團，旗下擁有兩大品牌：新天地與雅悅會館。新天地自梧棲漁港發跡，創始人執著於海鮮品質、精緻料理及口味的改進，受到歷任總統及各機關與政商大老的青睞，成為中部地區款待國賓與各界嘉賓的最佳場所，在業界「海鮮專家」之名也不脛而走，使其知名度由中部散佈到全台各地。目前新天地的營運據點散布北中南各大城市，包含台中新天地梧棲創始店、台中新天地東區店、台中新天地崇德旗艦店、彰化新天地員林店、台北雅悅松山館、台北雅悅南港館、台南雅悅台南館、高雄雅悅高雄館等八家分店。

2018年新天地成立薇庭系列品牌分別成立於台中市西屯區及桃園市桃園區。

公司規模及營業項目

公司名稱	新天地國際實業股份有限公司
資本額	新台幣 6.75 億元
設立日期	1993/07/19
上市日期	2009/05/15
員工人數	452 名 (至 2018/12/31 止之員工人數)
董事長	王玉雲
總部辦事處	台中市北屯區崇德五路 345 號 6 樓
營運據點	台北、桃園、台中、彰化、台南、高雄及中國共十二家營業據點(含子公司之營業據點)



新天地集團的事業版圖，除了總公司在內的台灣八家分店以外，尚包含有轉投資新薇股份有限公司（台灣）、大吾疆國際股份有限公司，以及於賽席爾投資100% 股份設立Fu-Sheng Investment LTD. 投資公司，另轉投資福勝新天地（上海）實業有限公司100%；事業版圖，如下所示。



集團品牌介紹

新天地餐廳

● 新天地梧棲創始店

聞名遐邇的新天地創始店提供婚宴與單點美饌佳餚，中部海線地區首屈一指的高級宴飲場地，是地方仕紳聚會之所，亦是觀光客趨之若鶩的在地美食餐廳。

● 新天地旗鑑店

台中市北區佔地最廣的婚宴會館，多款主題婚禮場地選擇更多元，另外，提供自助百匯及單點美饌佳餚，繽紛的中、西式料理是您用餐宴客不二之選。

● 新天地東區店

台中市東區店以典雅歐洲風格著稱，提供皇室般的婚宴場地與專業婚禮規畫，無論大宴小酌皆能賓主盡歡，除了單點佳餚美饌，還可於用餐之外欣賞滿室珍稀古董收藏，是具有寓教於樂的獨特餐廳。

● 新天地員林店

彰化員林地區首選的高級婚宴場地，挑高氣派無與倫比，提供美饌佳餚與專業婚禮規畫，貼心、用心的專屬婚企帶給您全方位的婚禮盛宴。



雅悅婚宴會館

● 雅悅會館 - (旗艦館、台南館、高雄館)

專業婚企團隊實現浪漫婚禮，提供華麗挑高場地、頂級的聲光音響設備、體貼入微的服務，以專業形象深植人心！



薇庭系列品牌

● 萊特薇庭飯店式婚宴會館

薇庭系列品牌萊特薇庭為集團首創飯店式宴會廳，美味傳承與精品婚禮規劃，引領市場潮流成為當代先驅。



● 皇家薇庭莊園式婚宴會館

薇庭系列品牌皇家薇庭為集團獨樹一格充滿自然風情的莊園式婚宴會館，典雅氣息中帶著低調貴族風範，新一代的婚禮主流。

餐飲品牌及其他

● 樂食百匯

品味中西精緻佳餚，饗盡百種風味料理，寬敞舒適的用餐空間及貼心的兒童遊戲區，是親子家庭不容錯過的首選。



● 瀚熙軒新台菜港式飲茶

以台菜料理精神研發在地食材烹調創新口味，將傳統食材注入新元素精緻呈現，兼具傳統與創新的好味道。



● 新天地西洋博物館

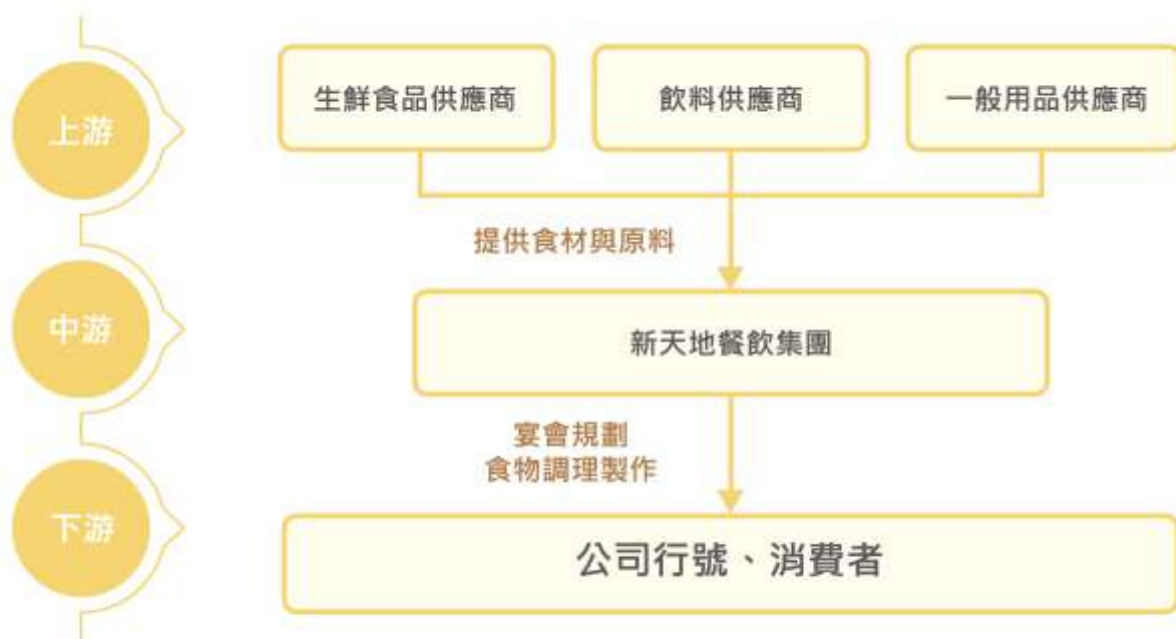
展出私人珍藏之西洋骨董，將藝術帶入日常生活，提供民眾一處寓教於樂之場所。不定期舉辦藝文親子活動，藉由導覽增加親子間的互動，體驗學習的樂趣！



價值鏈

新天地主要經營項目為婚宴會展、商務會議/發表會、自助百匯等其他餐飲服務，以及冷凍商品外賣等，價值鏈的上游包括各項生鮮食蔬果食材、酒水飲料及一般用品的供應商，下游所販售與提供服務的對象則為公司行號與一般消費者。

2018年度採購交易對象達4百多家供應商，交易品項超過千項，其中食材採購項目以海鮮肉類與蔬果為主占92%，酒水飲料占5%，一般用品耗材之供應占3%。



2.2 永續誠信經營及組織

治理原則

新天地從董事會到集團的所有員工秉持誠信經營的政策及明確的核心價值觀，持續透過組織密切的運作使集團在餐飲業界中保有良好的商譽與顧客的信賴。



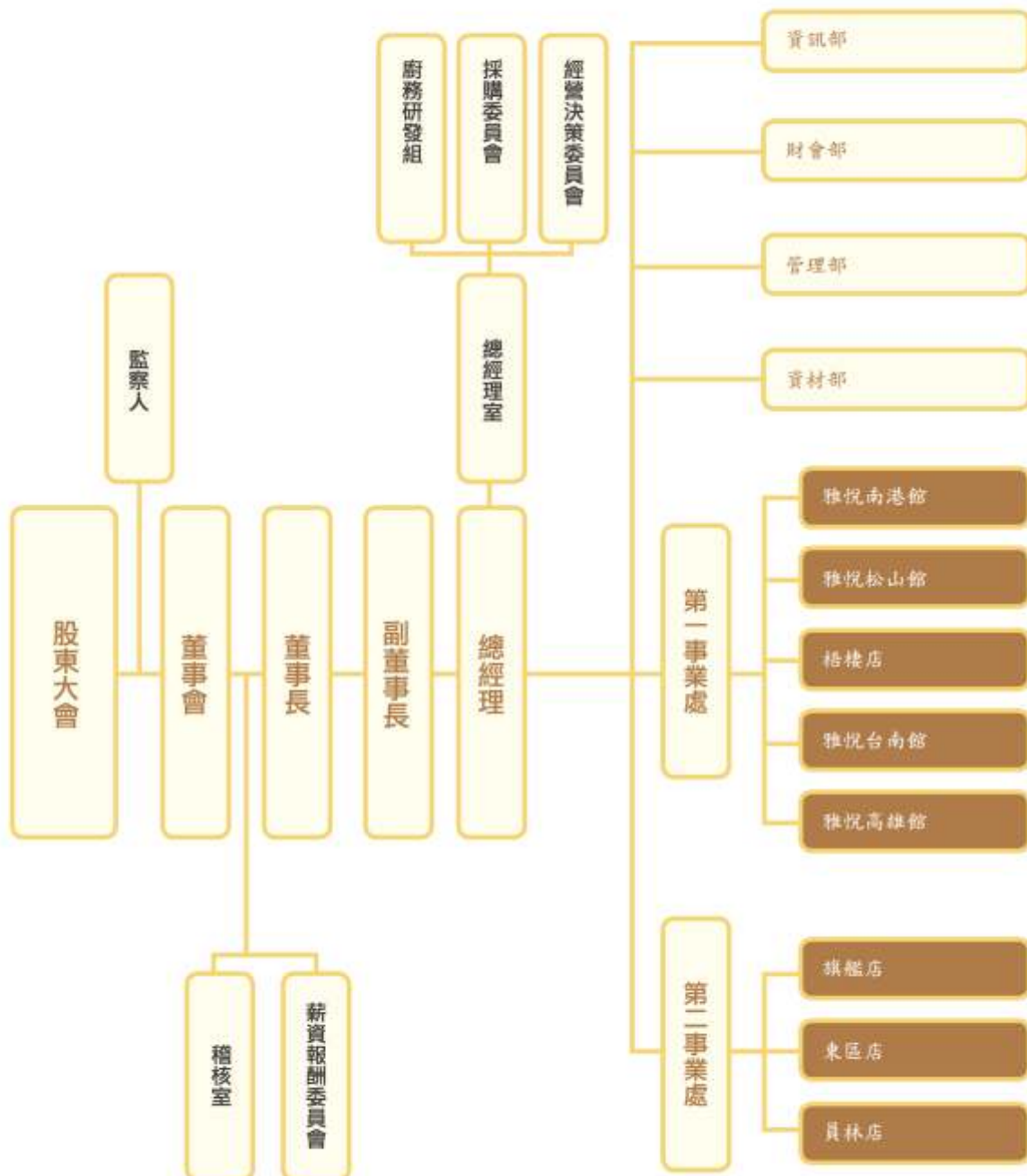
2.2 永續誠信經營及組織

重大議題	經濟績效 公司治理
<p>管理目的</p>	<p>資訊正確、即時揭露是必要的工作項目，讓利害關係人獲得充分資訊，才能發揮良性的互動及監理效益。</p> <p>遵守法令，落實公司治理，強化風險管理，訂有誠信經營守則、公司治理實務守則，並於公司網站設置企業社會責任、投資人專區及利害關係人專區，向利害關係人揭露財務報表、股東會資訊、董事會運作決議事項，以及公司治理重要規章，展現永續發展的決心。</p>
<p>政策</p>	<p>政策秉持「餐飲業中長期且值得信賴的料理與服務提供者」使命，落實「貨鮮、味美、價公道」經營理念，持續透過服務、商品及環境創新，創造穩定獲利，達到股東、員工及顧客三贏的目標。</p>
<p>承諾</p>	<p>強化企業之誠信治理，提升營運績效，維護股東權益。</p>
<p>目標與標的</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 著重公司治理及善盡企業社會責任之規劃與推動，更茁壯與穩健的永續經營。 ● 董事會每年執行一次董事會績效評估，評估結果提報次一年度最近召開之董事會。 ● 協助董事、監察人及經理人遵循法律，提供執行業務所需資料。
<p>責任單位</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 外部責任：公司法、證券交易法、食品安全衛生管理法。 ● 內部制度：公司章程、內部控制制度、誠信經營守則、公司治理實務守則、企業社會責任實務守則、董事會績效評估辦法。
<p>投入資源</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 安排董監事參加公司治理相關進修課程 ● 辦理企業社會責任報告書編撰工作匯報 ● 辦理董事會、股東會及法說會等相關事宜 ● 協助治理單位營運績效彙總及未來目標制定。 ● 協助公司與利害關係人對話。
<p>申訴機制</p>	<p>發言人信箱：maestroh@newpalace.com.tw 代理發言人信箱：bill@newpalace.com.tw 官網：https://newpalace.weebly.com</p>
<p>特定行動</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 安排董事會成員持續參加進修課程。 ● 設置薪酬委員會由獨立董事擔任召集人，訂定董事、監察人及經理人之薪資報酬之政策制度、標準及結構，並評估其與營運績效之關聯性及合理性，一年至少召開兩次。 ● 內部稽核與公司治理單位保持溝通，內容包含內控制度建議、最近法令變動資訊。

組織架構

新天地設有董事會為公司治理階層，負責治理公司經營與發展，董事會下設有薪酬委員會與稽核室。總經理則為公司管理階層，其下共有兩個事業處及四個部級單位，均直接向總經理報告相關業務；此外，總經理室下設有廚務研發組、採購委員會及經營決策委員會，跨部門整合市場經營、品牌服務差異化、產品研發、食品安全、環境保護、能源管理等相關業務之討論與推展。

為規劃與實踐企業社會責任策略與相關作為，目前由總經理室負責策略訂定並由管理部規劃企業社會責任之行動方案，並負責每年定期編製彙整企業社會責任報告。



部門與工作職掌

新天地各部門之業務內容與工作職掌如下表所述；而宴會企劃部、廚務部及餐飲部則隸屬於各事業處管轄之分店下的獨立運作部門。

部 門	業 務 內 容
總經理室	<ol style="list-style-type: none"> 1. 協助訂定短中長期方針目標、與營運績效之分析 2. 市場資訊，經營環境投資機會之研究分析 3. 投資事業之研究分析及追蹤檢討 4. 國內外投資及展店業務拓展之立地調查及資料收集 5. 組織編制、人力資源發展策略 6. 菜色料理研發企劃之執行 7. CSR企業社會責任策略擬定
稽核室	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公司營運狀況之稽核，異常分析與改善建議 2. 提供管理當局改善意見等事宜
資材部	<ol style="list-style-type: none"> 1. 材料類採購之執行及分析 2. 市場資料之彙整分析 3. 價格管理與進度之跟催 4. 材料商品類驗收、領料作業之管理 5. 倉庫安全庫存之控制 6. 供應商管理評鑑
管理部	<ol style="list-style-type: none"> 1. 年度用人預算會審 2. 人事招募任用考勤 3. 教育訓練之規劃、執行與考核 4. 勞工安全衛生管理 5. CSR企業社會責任行動方案規劃及報告書編制彙整 6. 薪資作業 7. 客訴處理追蹤與彙整 8. 顧客意見調查統計與分析 9. 固定資產管理修繕與保養 10. 零星庶務、用品之管理和採購



財會部	<ol style="list-style-type: none">1. 財務規劃及管理2. 股務作業3. 工商稅務處理4. 財報表編制及帳務處理程序5. 成本分析6. 全公司預算作業之展開及彙編7. 公司經營管理資訊之提供
宴會企劃部	<ol style="list-style-type: none">1. 宴會訂席接洽處理2. 婚宴流程規劃與安排3. 婚禮司儀活動引導氣氛主持4. 顧客滿意度調查追蹤
行銷企劃部	<ol style="list-style-type: none">1. 消費市場與同業競爭資料，收集與分析2. 事業體開發評估與規劃3. 營業店之規劃佈置與執行4. 經營型態創新與銷售通路研討5. 策略合作之規劃與開發6. 網站行銷與會員經營
餐飲部	<ol style="list-style-type: none">1. 營業場所安全、衛生之維護與管理2. 顧客餐飲服務之提供3. 行銷企劃之執行
廚務部	<ol style="list-style-type: none">1. 營業場所安全、衛生之維護與管理2. 料理的製作與供應3. 新料理之研發創新4. 料理配方之維護

風險管理

新天地將風險歸類為四種屬性:財務會計風險、市場經營風險、食品安全風險、環保與能源風險。在面對不同屬性之風險公司由下表所列對應的負責單位進行控制及管理。

風險屬性	負責單位	風險管理方式
財務會計	財務部 稽核室	財務規劃 分析營運績效與控管風險 執行稽核計畫
市場經營	各事業處 各營運單位	營運規劃與策略擬定 分析市場環境與經營風險
食品安全	廚務研發組 資材部 各營運單位	人員專業訓練及法令遵循 供應鏈管理 風險危害評估與控管
環保與能源	管理部 各營運單位	環保與能源管理規劃及法令遵循 追蹤淺在影響因並執行內部改善

功能性委員會及協會

新天地為有效控制針對公司面臨的社會、供應鏈及經營績效面的風險設有三個功能性委員會：薪資報酬委員會、採購委員會及經營決策委員會。薪酬委員會設有獨立董事為召集人;採購委員會及經營決策委員會則由總經理為召集人。功能性委員會成員分別由管理階層代表組成並執行下表所列執掌。

功能性委員會	執掌
薪資報酬委員會	訂定並檢討董事、監察人及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構
採購委員會	審議廠商遴選資格與執行採購策略
經營決策委員會	審議與核決各項展(閉)店相關事宜及重大經營決策議案與結構

新天地為台中市烹飪商業同業公會會員，在培育餐飲專業人才上秉持著共同的核心價值觀：專業、創新、永續、熱誠。新天地積極參與由烹飪商業工會所舉辦的課程、講習及專業競賽持續提升公司人才的專業技能及食品衛生知識的培育。

董事會與監察人

新天地設有五席董事(含兩席獨立董事)及兩席監察人。董事會運作皆依據「董事會議事規則」辦理及執行，監察人亦會列席並參與意見討論董事會議事內容、作業程序、議事錄、應載明事項、公告等事項。董事會組成含有企業管理、會計、經濟、及學界等領域背景外，有2位女性出任董事長及監察人，以促進董事會之多元性及性別平權。

2018年度董事會已召開4次會議，全體董事平均親自出席率為96%，董事出席情形請參閱2018年股東會年報P.18。董事會成員如下：

職稱	姓名	性別	經歷
董事長	王玉雲	女	<ul style="list-style-type: none"> 東海大學高階經營管理碩士班畢 新天地資深副總
副董事長	歐敏輝	男	<ul style="list-style-type: none"> 東吳大學企管系畢 政治大學企業家班
董事	歐氏投資(股)公司 代表人 - 吳政和	男	<ul style="list-style-type: none"> 台灣師範大學科技應用與人力資源發展學系博士班畢 紅屋頂(股)公司副總 靜宜大學觀光事業學系專任教授
獨立董事	曾杉源	男	<ul style="list-style-type: none"> 輔仁大學會計系畢 台灣銀行會計科科長
獨立董事	蕭燈耀	男	<ul style="list-style-type: none"> 中興大學財稅系畢 台北大學企業管理研究所畢 財政部台北國稅局審核 行政院金管會證期局簡任稽核
監察人	喜沃投資(股) 公司代表人 - 邱明媚	女	<ul style="list-style-type: none"> 東海大學社會系畢 財訊快報社(股)公司行銷企劃總經理
監察人	林英機	男	<ul style="list-style-type: none"> 政治大學企管系畢 富百利投資有限公司代表人

董監事進修時數

新天地董事會及監察人成員在具備企業管理、會計、經濟、及學界經驗之餘每年安排訓練課程持續進修，藉以增進董事會對於公司治理、經濟、環境與社會相關議題的知識。2018年董監事全員參加相關課程，參加時數共計55.5小時，平均每人進修時數7.93小時。詳細進修情形請參閱公司年報P.24-25。

職稱	姓名	2018進修時數(小時)
董事長	王玉雲	6
副董事長	歐敏輝	7.5
董事	吳政和	6
獨立董事	曾杉源	12
獨立董事	蕭燈耀	6
監察人	邱明媚	6
監察人	林英機	12

薪酬委員會

新天地依照「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」規定，於2012年2月25日經董事會通過設立薪資報酬委員會，旨在協助董事會審視與評估公司董事、監察人及經理人績效評估及薪資報酬之政策、制度、標準與結構。薪酬委員會成員由兩位獨立董事曾杉源、蕭燈耀及董豐榮委員三名組成，由曾杉源獨立董事擔任召集人。2018年度薪資報酬委員會已召開2次會議，召集人與委員平均親自出席率為100%

2.3 經營績效

營運數據

新天地所經營業務包各項餐飲宴會類型，主要服務項目有：

- 宴會餐飲：婚禮宴會、文定宴會、商務及社團宴會、尾牙及工商外燴、客製套餐、圍爐及家庭聚餐等葷食及素食的餐飲服務。
- 自助及其他餐飲：異國自助式餐廳、團膳、新港式台式飲茶等餐飲服務及西洋博物館經營。

年度 產品別	2016年度		2017年度		2018年度	
	營收淨額 (仟元)	營收比重	營收淨額 (仟元)	營收比重	營收淨額 (仟元)	營收比重
宴會餐飲	979,758	94.29%	948,049	92.82%	941,980	92.89%
自助及其他餐飲	59,332	5.71%	73,318	7.18%	72,149	7.11%
合計	1,039,090	100.00%	1,021,367	100.00%	1,014,129	100.00%

註：此表不包含合資公司營運數據。

新天地過往三個會計年度的財務營運績效，平穩地維持在新台幣10億元的規模，2018年度營收較2017年度衰退新台幣7,238仟元，衰退幅度%。

年度	2016	2017	2018
雇用人數(名)	526	480	452
淨營業額(仟元)	1,039,090	1,021,367	1,014,129
組織所提供之產品與服務數量(人次)	1,117,682	1,133,903	1,175,492
台灣營運據點數量	8	8	8

註：此表不包含合資公司營運數據。

直接經濟價值之產生與分配

類別 \ 年度	2016年度		2017年度		2018年度	
	金額 (仟元)	比例	金額 (仟元)	比例	金額 (仟元)	比例
收入	1,039,090	100%	1,021,367	100%	1,014,129	100%
營運成本 (包含營業費用)	981,335	94.44%	1,004,071	98.31%	980,145	96.65%
員工薪資與福利	338,228	32.55%	360,537	35.30%	331,904	32.73%
支付出資人款項	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
支付政府的款項	46,774	4.50%	43,972	4.31%	36,825	3.63%
社區投資	292	0.03%	532	0.05%	576	0.06%
經濟價值之保留						

註一：上表中「支付政府的款項」之金額為財報中之所得稅、營業稅等支付數，「社區投資」之金額則為捐贈款帳列數。

註二：

2.4 永續環境

環境維護 防治廢水汙染

新天地投入資源深化對於地方環境之維護主要在於設備的投資與維護。餐飲業主要汙廢水來源為生活用水及食材殘留與油脂殘留廢水，故藉由前處理設備攔汙除油機降低菜渣及油脂含量，再由浮除及生物氧化處理程序進行分解，最後再透過消毒程序使排放之水資源能夠永續為人所利用。



年度	2017	2018	2017-2018
汙水防治設備更新工程(式)	1	1	1
投資成本(新台幣元)	3,005,000	760,000	3,765,000
汙水防治處理維護時數	1,095	1,095	1,175,492
汙水防治處理負責人數	3	3	3

註一：上表為獨立店面之廢水防治處理投入資源。獨立店的定義為非於商場及百貨店內的營運店。

資源回收

新天地重視資源回收再利用（或循環再造）收集營業所產生的廢棄的材料，和慈濟資源回收配合清潔、處理之。分解再製成新產品，或者是收集用過的產品相對於「傳統」垃圾遺棄，回收可以節省資源、降低溫室氣體排放。資源回收能預防浪費有潛在利用價值的資源、削減原料消耗，由此減少：能量消耗、空氣污染和水污染。

第三章 安心與美味

重大議題	安心與美味
管理目的	安心安全的食品傳遞給顧客，更是食品安心對社會的承諾，落實對食品的把關
政策	安心、安全、健康
承諾	以食品安心美味為宗旨，提供健康安全食品給消費大眾
目標與標的	減少於期食品的數量及罰款件數
責任單位	總公司廚研部門暨各分店廚務部
投入資源	不定期委外送驗食材
申訴機制	顧客意見調查表、客服專線
特定行動	定期推出新產品

3.1 衛生與安全管理

新天地亦訂有作業場所及衛生稽核辦法，規範每日作業前之衛生自主檢查，區分為區域衛生環境、食材安全及人員管理等三大項目之 29 項檢核項目，以符合相關衛生法規所要求之檢核程序，確認環境與設備 係符合衛生與安全標準。

區域衛生維護管理	1	區域部門地面保持乾淨、無脫落積水	9	刀具、砧板、生熟時分類、標示顏色區分
	2	區域工作臺面、保持清潔	10	菜梯、貨梯、乾淨度
	3	區域置物層架、陳列整齊清潔	11	菜瓜布視污染情況汰換、禁用鐵球刷
	4	區域水槽、隨時清理	12	烹調區不得放置清潔用品、須標示儲放
	5	載油槽清理、水溝暢通不得有異味	13	垃圾桶一律須放垃圾袋、並覆蓋
	6	各樓層、油煙罩定期清洗	14	叉架車、板車、廚屬餐車、定期週清洗
	7	爐鼎調味區、陳列整齊、完膳後覆蓋	15	現場雜貨物料、擺放整齊、使用期限管控
	8	各部門附屬使用廚器、維護、清潔	16	各樓層現場碗盤維護清潔度
食材安全	1	部門冰箱每日檢查表	5	生鮮類處理過程 / 儲存方式
	2	區域冰箱、食材分類、清潔維護、管理	6	作業操作、原物料不得直接置放接觸地面
	3	食材保存套袋或加蓋、先進先出作業	7	乾倉物料、陳列標示、期限無過期
	4	大冷藏冷凍庫、分類陳列、物料存放標示	8	操作食材 配帶作業應屬手套
人員管理	1	個人服裝儀容整潔、符合規範	4	私人飲料、集中管理放置
	2	工作中嚴禁 抽菸、嚼檳榔、個人飲食	5	廚務作業人員不得配戴耳環手錶戒指等飾物
	3	個人物品不得帶入放置公共場所		

近年來因社會食安事件頻繁，管理階層要求，往後開始加強食品衛生安全稽核，每月衛生稽核表單繳回總公司彙整留存。各店主廚須指派衛生專責人員，偕同樓面主管每週進行作業場所之例行性衛生檢查，各項衛生稽核之項目列入各店績效考核項目。

查核過程中，稽核單位對執行項目依項檢查是否符合，權責單位對所執行的項目，不符合者，納入當次改善事項，並追蹤當年度改善完成。針對從業人員、作業場所、設施衛生管理及品保制度之評估，百分百適用新天地所有提供之宴會餐飲與自助餐飲項目。

廚房衛生管理

新天地各店皆設置廚房，提供最即時之料理以服務客戶。各店廚房環境定期接受各縣市政府衛生局嚴格檢驗，且設置衛生專責人員進行督導，一切生產過程以安全、衛生、整潔為主要原則。部分之半成品統一由中央廚房製作，經統計自行生產之品項約 20 項，製作、運送過程亦秉持高衛生標準要求。展望未來，期許廚房作業規範逐步規劃以符合 ISO 國際認證。而針對向貿易商進口之食材，不僅要求貿易商出示相關檢疫證明，更不定期進行自主檢驗確保消費者食的安全，2018年度自主檢驗食材安全支出約10100元。

從業人員管理

新進從業人員應先經衛生醫療機構身體健康檢查合格後，始得聘僱。僱用後每年應主動辦理健康檢查乙次，從業人員應接受適當之教育訓練，使其執行能力符合生產、衛生及品質管理之要求。

新天地各分店從業人員皆須參與公司內部有關食品安全、衛生與品質管理之教育訓練課程，以改善食品衛生、職場安全與餐飲品質。除此之外，從業人員在從業期間也參與衛生主管機關或其認可之相關機構所辦的衛生講習或訓練，進而強化從業人員食品安全專業，提升本公司在食品安全制度執行效率及效果。



3.2 食材安全與供應商管理

管理方針表格

重大議題	供應商管理暨生產履歷
重大原因	1. 供應鏈管理 2. 產品溯源與追蹤 3. 產品法規遵循
管理目的	1. 產品安全 2. 顧客健康 3. 產品創新 4. 永續供應鏈
政策	1. 定期不定期的溝通會議 2. 輔導及稽核 (針對供應商進行不定期的訪廠稽核)
承諾	食材安全供應及在地與當季食材合格供應
目標與標的	雨林保護、永續漁業、照顧小農生活、綠色採購
責任單位	總公司採購部門暨各營運店採購承辦
投入資源	遵循內部SOP及制定供應商管理辦法
申訴機制	在工作場所張貼公告: 管理人員及聯絡方式
特定行動	每三個月進行供應商訪廠稽核以及每月原物料抽驗

食材之產品責任

新天地採購產品以政府 CAS (台灣優良農產品標示) /TQF(台灣優良食品驗證制度)為採購標準，進口商品與冷凍商品皆要求廠商出示進口檢疫證明、屠宰證明或海關檢驗等相關證明文件，絕不採購來路不明的食材。

雖然一般農產品難以立即獲得認證，但新天地將鼓勵供應商取得相關認證或亦須於食藥署取得食品業登錄字號，抑或改向有認證之廠商進行交易。此外，進口食材部分，除了要求貿易商出示相關檢疫證明；新天地亦進行自主檢驗，確保消費者食的安全。新天地生活用紙相關產品之採購符合FSC國際認可之產品責任標準，共計353仟元，占2018年度生活用紙總採購達4%。



食材源頭管理

新天地採用 ERP 系統對於每一筆交易資料皆有詳實紀錄，可即時找出當時進貨廠商與品項、數量，以作為品質異常時之追溯管理，及針對宴會餐飲之追蹤管理，其營收占全年度92.8%。食安風暴襲捲台灣食品業，也成為大家最關注的議題，經過政府積極輔導食品業於食藥署網站登錄資料，新天地亦於 2017年完成集團內旗下所有公司之登錄，以保障消費者食的安全，以下為部分登錄字號，本公司亦於食藥署非追不可網站登錄本公司佛跳牆之食材揭露。

重大議題	餐飲場所規模	餐飲場所地址	電話號碼
A-184435578-00007-9	21-50人	台北市南港區經貿二路166號A棟3樓	02-27887222
A-184435578-00006-8	6-20人	台北市松山區八德路四段138號10F、11F	02-37622222
B-184435578-00002-5	51-100人	台中市北屯區崇德五路345號	04-22438222
B-184435578-00001-4	51-100人	台中市東區旱溪東路1段456號1樓之1、1樓之2、2、3樓及地下一層	04-22475222
B-184435578-00003-6	21-50人	台中市梧棲區大智路二段400號	04-26562222
N-184435578-00004-9	21-50人	彰化縣員林鎮大同路一段285巷18號	04-8353822
D-184435578-00010-6	21-50人	台南市東區中華東路1段366號5樓	06-2755222
E-184435578-00005-1	6-20人	高雄市前鎮區中華五路789號9樓	07-9703222

魚翅採購減量

依據IUCN國際組織（評估生物絕種危機的研究組織）的研究顯示發現近30%鯊魚瀕臨絕種的危機，被捕撈的鯊魚物種中更有80%是滅絕的狀態。因此政府公告禁止違法採購之保育類動、植物，如爭議性產品之魚翅等，新天地為響應維護生物多樣性的呼應，逐年降低魚翅採購量，魚翅之採購金額自2012年達1,830萬（約佔年度總採購金額5.75%），逐年調整菜單之設計，至2018年為止採購金額已降至約940萬（約佔年度總採購金額2.61%），新天地將持續致力在菜單設計上減少魚翅類商品出現，同時尋求其他高品質食材替代魚翅類商品。

年度	魚翅採購總金額(仟元)	佔當年總採購金額比例
2012	18,300	5.75%
2013	13,760	3.98%
2014	13,050	3.59%
2015	14,621	4.02%
2016	11,356	3.21%
2017	10,772	3.06%
2018	9,395	2.61%

註：2014年度魚翅採購量係統計自崇德旗艦店；自2015年起將總公司與全台八家分店之魚翅採購量納入統計，並同時更新過往五年度的魚翅採購統計量。

品保制度

新天地歷年來均積極參與官方、學術、民間團體等單位所舉辦之食安活動，同時彙集相關食品安全之資訊，未來將於適時評估導入建置食品安全平台，以及於內部發行食品安全資訊公告。採購之原物料除要求供應商需提供產品檢驗證明之外，新天地亦會不定期送交SGS檢驗，以及由內部實驗室做自主之管理檢驗。

自主檢查項目	週期
器皿塗抹檢驗	每週一次
半成品/成品微生物檢驗	每月二次
落菌數檢驗	月

檢驗實驗室

總公司設有自主檢驗室，負責檢測項目之藥劑及器材管理（器材包含殺菌釜、殺菌箱、培養箱）以及一般常規檢驗項目，檢驗項目包含：大腸桿菌、大腸桿菌群、生菌數等。2018年之實驗室運作經費新台幣12616元，約佔營收淨額之0.0009%。原物料之檢驗是委託給外部公正單位進行檢驗，委外檢驗項目包含：重金屬等項目，2018年度委外檢驗結果均合格，並取得檢驗證書，如下圖。此外，原料供應商另須出具檢驗證明及蔬果農藥殘留證明，供本公司查驗。



食安法規遵循

新天地應遵循食品安全衛生管理法及其子法，2018 年度新天地國際實業股份有限公司，無其他違反食品安全衛生管理法及其子法之事件，亦無違反有關產品和服務的健康與安全法規和自願性準則的事件，對內加強廚務教育訓練課程，加強宣導食品安全之重要性。

供應商管理與評鑑

新天地選擇交易對象一向以產品之品質水準為主要考量依據，並符合本公司採購規定，擁有與新天地公司相同的正派經營理。

新天地集團長期與國內外知名食品大廠緊密合作，成為長期夥伴關係 如：聯合利華、台灣通用磨坊、台灣太古可口可樂公司、大成長城企業、德麥食品、開元食品、金百利克拉克台灣分公司等。

進一步統計，新天地集團對外採購之前100大廠商，其中直接取得HACCP與ISO22000雙認證廠商達16家，透過代理商或貿易商採購產品亦符合國內相關規定。此外，針對新供應商資格審查，遵循內部所制定之「供應商管理辦法」執行，審核通過後才會登錄於新天地ERP系統。

行業特性，新天地往來對象多為貿易商或代理商，也將鼓勵供應商取得相關國際認證，未來針對新供應商的資格審查也將納入是否通過國際認證作為優先選擇依據。



在地採購

新天地秉持與在地共同發展為原則，生鮮產品均以各分館所在縣市之供應商作為優先採購選擇，部分冷凍商品與乾雜貨類則依循最佳品質原則進行採購。以新天地崇德旗艦店為例，該店 2018 年度交易對象共有 149 間，其中供應商所在地位於大台中地區達 82 間，約占該店整體採購家數占比 55%、外縣市供應商 67 間，占整體採購家數占 45%，2018 年度更擴大統計台中地區新天地餐廳(東區店、梧棲店)在地廠商採購相關數據，相關統計如下表所示，新天地各分店皆秉持相同的在地採購原則進行採購。

供應商評選及稽核

新天地採購政策以品質信譽、衛生安全、合法經營優先考量。遴選供應商必定要求其出具產品合法證明，針對各供應商採不定期稽核方式，同時特別針對供貨異常之供應商進行稽查動作。

新天地設計兩種針對食品廠與一般食材供應商訪視(評鑑)紀錄表，食品廠供應商稽核項目包括文件及現場評核、供貨狀況、服務品質；一般食材供應商稽核項目包括自主管理、產品品質、經營管理、價格、配合情形及意願、產品測試等項目。透過供應商訪視(評鑑)紀錄表，實施三等級的供應商評鑑制度，將供應商細分為合格、保留、不合格三個階級，以主要供應商為評鑑目標，2018 年度往來供應商共計 463 家，完成稽核家數 8 家，稽核比例 1.73%，稽核結果全數合格。

	總往來供應商家數	當地供應商家數	當地採購家數占比
新天地旗艦店	149	82	55%
新天地東區店	125	76	61%
新天地創始店	121	70	57%

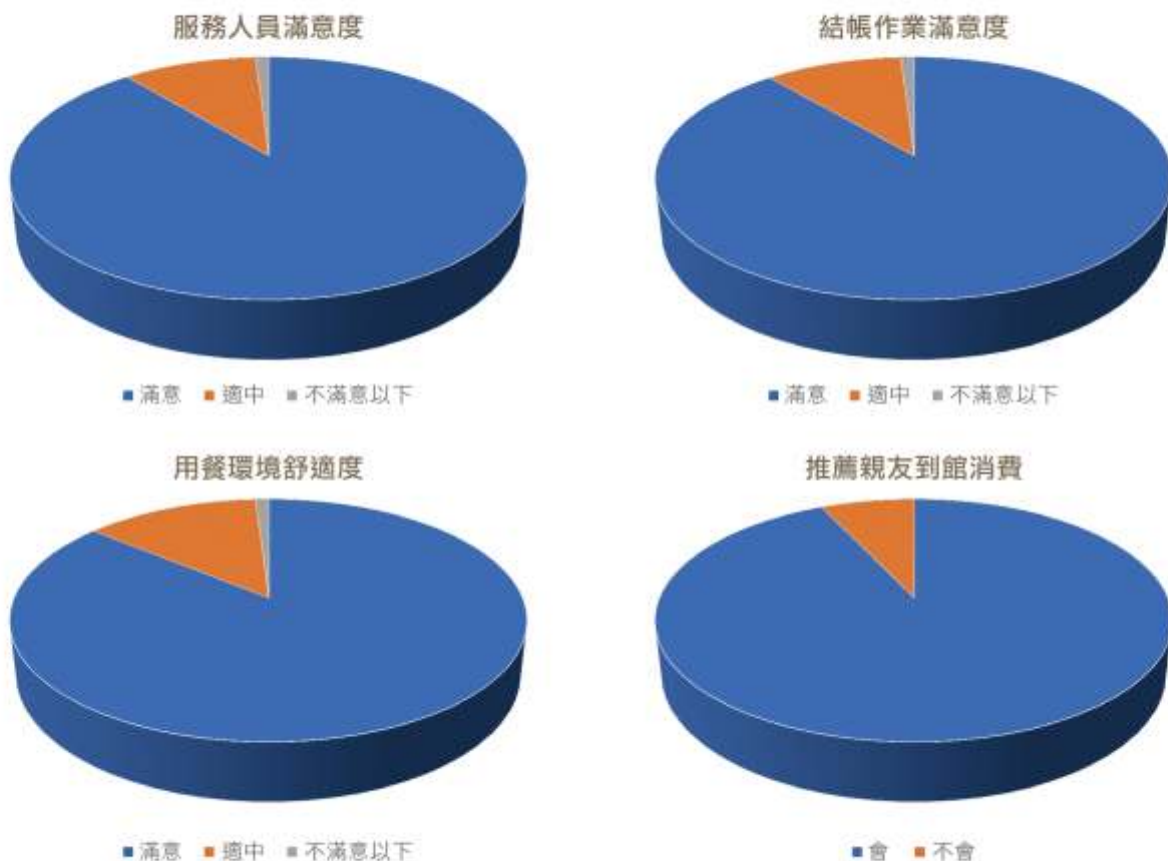
3.3 顧客滿意與信賴

客戶滿意度

新天地目前在台灣各館皆有進行顧客問卷調查之程序，主要調查項目以百匯自助餐、包廂、商務、工商團體、喜宴各類型之消費者，去做顧客意見調查表、分析，客群及消費方式不同，而使調查結果有所差異。另考量店別、餐別之問卷內容有其特別之需求，所以由總經理室建置「問卷系統」，以印製相關之顧客意見調查表，提供現場服務人員發送給顧客。

各店之現場服務人員將已填好之問卷調查表統一寄回總經理室，由總經理室專人以系統讀卡功能進行分析與統計，最後再將客戶滿意度調查結果寄回各店，提供現場服務之改善依據。

2018年之自助餐顧客問卷調查共回收22,626份問卷，經後續統計與分析之結果，對於服務人員、結帳作業與用餐環境之滿意度，平均滿意度達85.6%，其中又以服務人員之滿意度87%為最高，顯示新天地的服務持續獲得消費者信賴。而問卷中提問之是否願意推薦親友到館消費，願意之比例高達92.7%，連續兩年高於90%比例。



個資保護

因應個資法之議題，若已回收的顧客意見調查表上有顧客之聯絡資訊，因此進行統計分析完之紙本統一放置於新天地內部倉儲空間（需有專屬鑰匙才能進入），視倉儲之空間再做統一銷毀動作。此外，已建檔的顧客資料由總經理室專人才有存取權限統一保管，紙本內勾選願意收到公司相關電子訊息者，新天地才會傳送活動電子訊息給該名顧客。新天地2018年無接獲客戶隱私相關申訴。

客戶意見回饋

新天地以服務消費者滿意為宗旨，故消費者的意見與回饋，是我們很大的進步來源，因此新天地透過下列管道與消費者進行溝通，傾聽消費者聲音，若接獲客戶申訴，將第一時間釐清申訴內容，並透過客戶意見申訴處理機制進行後續處理，並即時回覆客戶處理結果，以盡力提升服務品質。

服務專線：0800-622 222

官網諮詢單：<http://www.newpalace.com.tw/reservation.asp>

臉書社群：<http://www.facebook.com/newpalace.com.tw>

分店聯繫：各分店相關人員

服務與流程精進

除了開發餐飲產品與活用會所設備之外，新天地更積極針對宴會流程、餐飲料理及製作編撰標準作業程序書，強化組織功能、實施標準化、合理化，更全力培養專業人員，以期提升服務之專業水準。新天地無論是在菜色品質或人員之專業素養上，不斷提升改進，更主動瞭解消費者需求與市場結合，彈性訂定行銷策略滿足多變的市場，期望成為在餐飲業中的領頭羊。

新天地從主廚到助理廚師，每年都有一定學、術科考試規劃，以確保不斷精進。而且新天地的金牌主廚專業團隊，擁有許多南征北討的輝煌得獎戰績，每年出國考察了解最新飲食動態及尋找新食材，各有料理專長的廚師們不斷研發新菜單，以高級新鮮食材，用心做好料理，這是新天地料理精湛的表現，也是始終堅持給顧客最好的餐飲品質的最佳保證。

分享Facebook粉絲團貼心服務案例



第四章 職場優化

4.1 員工組成與福利

人力概況

截至2018年12月底為止，新天地正式員工總數共計452人，與過往三年正式員工總數約莫500人規模相去不多；其中，女性正式員工總數為209人（佔46%），男性正式員工總數則為243人（佔54%）年齡方面，以31-50歲層級之員工比例最高，共有 191 人（42.3%）；主管性別比：女性主管之比例為22.5%，男性主管之比例為21.8%。

正式員工（依年齡別）

類別	女	男	小計	年齡層占比
30歲以下	90	95	185	40.9%
31-50 歲	83	108	191	42.3%
51歲以上	36	40	76	16.8%
小計	209	243	452	100.0%

正式員工（依職級別）

類別	女	男	小計	女性佔比
主管	47	53	100	47%
非主管	162	190	352	46%
小計	209	243	452	46.23%
主管占比	22.5%	21.8%		
非主管占比	77.5%	78.2%		

註：主任級以上為主管職。

各區域(營運店)女男分布

店別	正職	女	男	女性佔比(%)
皇家薇庭	34	16	18	47.1
萊特薇庭	53	31	22	58.4
梧棲店	55	23	32	41.8
北區店	98	42	56	42.9
東區店	59	25	34	42.4
北雅	38	18	20	47.4
員林店	11	5	6	45.5
高雅	32	16	16	50.0
文華	37	18	19	48.6
南雅	35	15	20	42.9

註:依據2018年12月資料製表

新進與離職人力

新天地 2018 年新進正式人員共334 人，其中女性人員 140人（佔41.9%）；男性人員194人（佔58.1%），年齡區間比例如下(圖一)所示。2018年之離職人員為322 人，女性離職人數較男性為低(女性員工37.3%，男性員工占62.7%)，年齡區間比例如下(圖二)所示。

新進員工(圖一)

類別	女	男	小計	年齡層占比
30歲以下	119	146	265	79.3%
31~50歲	15	35	50	15.0%
51歲以上	6	13	19	5.7%
小計	140	194	334	100.0%
占比	41.9%	58.1%	100.0%	

離職員工(圖二)

類別	女	男	小計	年齡層占比
30歲以下	89	140	229	71.1%
31~50歲	23	48	71	22.0%
51歲以上	8	14	22	6.8%
小計	120	202	322	100.0%
占比	37.3%	62.7%	100.0%	

育嬰留停

新天地依照勞動法令，符合育嬰假資格之所有員工皆享有育嬰假，2018年育嬰留停人數如下：



年度	2016年		2017年		2018年	
	女	男	女	男	女	男
申請人數	4	1	4	3	0	1
應復職人數 A	2	0	6	2	2	1
留停延續人數 B	1	0	2	0	0	0
已復職人數 C	1	0	3	1	1	0
復職率 C/(A-B)	100%	N/A	75%	50%	50%	N/A
前一年度復職人數 D	0	0	1	0	1	0
前一年度復職後滿一年 E	0	0	0	0	1	0
留存率 E/D	N/A	N/A	0%	N/A	100%	N/A

員工福利

新天地所有人事行政恪遵勞動法令，各項人力資源規章制度皆以勞基法為基礎而訂定，並適時檢視勞動法令之調整，修訂各項管理規章，除相關法令所保障之員工福利外，尚有其他如團體保險(含職業災害保險)、員購優惠、年度旅遊等福利，相關福利措施請詳見下表。

福利項目	福利內容	使用對象		
		正職員工	產學合作	雙軌合作
基本福利	勞保、健保、勞退、團保、產假、陪產假、育嬰留停、勞基法休假及特休	●	●	●
補助措施	員工旅遊、三節禮品、免費制服、結婚、生育、子女結婚、奠儀等職工福利各項補助津貼	●		
講座與課程	新進人員等各專業課程	●	●	●
健康檢查	員工健檢	●	●	●
其他優惠補助	員工本人用餐及婚宴享員工價、不定期發放餐券、不定期員工聚餐	●	●	●



4.2 人才培育

培育理念

我們相信「人」為公司最重要的資產，「人才品質」決定公司關鍵競爭優勢，近幾年來新天地集團為有效提升各營運單位效能與員工感受，建立系統化訓練流程、提升講師課技巧、強化學員訓練互動、進而創造永續發展的「人才價值」。



管理方針表格

類別	人才培育
管理目的	新天地致力於人才培育，讓同仁依照組織需求、個人特質與專長、在管理或內外場專業領域取得良好發展，同時強化各階層主管的管理能力，激勵員工投入與承諾，讓員工與公司一同成長。
政策	促進自主學習並提供現場與數位多元學習資源，鼓勵員工自主學習，並將學習成果運用於工作中，以提昇工作效能
承諾	用最合乎人性的訓練方式提升員工訓練素質
目標與標的	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依據組織需求，執行組織及人才發展專案、以提升工作效能 2. 持續支援桃園皇家薇庭及萊特薇庭人員以求穩定經營 3. 持續擴編教育訓練企業內部講師與教材廣度
責任單位	總公司管理部人事課
投入資源	<ol style="list-style-type: none"> 1. 教育訓練預算 2. 企業內部講師培訓課程(結合產業人才投資計畫) 3. 企業大師專屬教材培訓(坊間教材)

類別	人才培育
申訴機制	1. 定時發送總公司聯繫電話 2. 內部聯繫數位平台chat
特定行動	新天地在學習發展及人員發展上，提出持續努力的方向。 1. 在學習發展上:協助組織員工快速成長，以適應環境變動組織成長需求； 2. 在人員發展上:透過主管與員工相互合作，創造讓員工成長的工作環境。

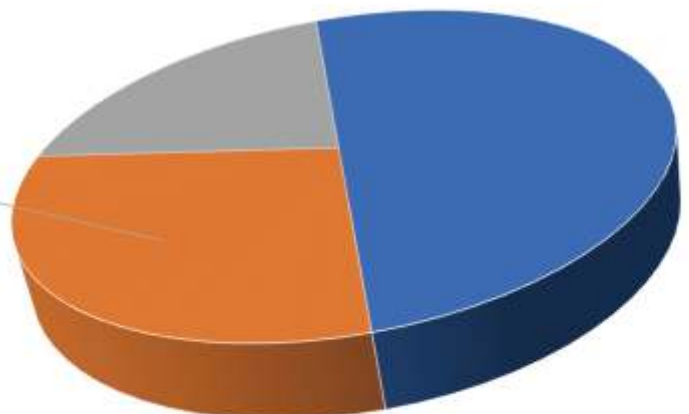


人才培育規劃依據公司經營導向、組織發展需求制定，透過訓練需求調查表廣泛蒐集部門主管及員工意見，以作為年度訓練計劃之規劃參考，課程模式包含專業核心訓練與領導能力及通識課程，為鼓勵同仁參加外部專業機構課程，預定108年度增設產業人才方案課程費用補助，提升同仁實際參與度。

持續推動TTQS(人才發展品質管理系統)、提升訓練品質推動職能導向課程為目標。

訓練比重

- 專業核心
- 領導能力
- 通識課程



績效考核及退休制度

為達成公司營運計劃，與設定部門與個人目標，透過績效考核制度瞭解同仁整體工作績效，作為人員升遷、訓練發展、薪酬發放之依據，公司於每年定期進行全公司同仁之績效考核作業。此外，參酌客戶填寫之服務滿意度調查表，作為外部第三方之意見，更可獲得具體且客觀之資訊來源。



新天地依據各部門權責工作之差異性，設定不同之評核項目與評分比重，再搭配財務指標與主管加權評核部分，作為績效考核之最終成果，除副總以上之高階主管，以及新進未滿一個月之同仁外，皆須接受考核，當年度績效考核時間為下一年度年初進行。2018年接受績效考核女性人數為207名、占女性總員工95.7%，接受績效考核男性人數為240名，占男性總員工98.8%。

年度績效考核統計



	女性			男性		
	主管	非主管	小計	主管	非主管	小計
接受績效考核人數	45	162	207	50	190	240
占該類員工比例	95.7%	100%	99%	94.3%	100%	98.8%

新天地依循「勞動基準法」辦理退休金制度，其中，舊制退休金按員工每月薪資總額4%提撥員工退休基金，提撥金額交由勞工退休準備金監督委員會以該委員會名義存入台灣銀行之專戶，年度終了前，若估算專戶餘額不足給付次一年度預估達到退休條件之勞工，次年度3月底前將一次提撥其差額。新制退休金則按每月薪資總額提撥6%至勞工保險局之個人專戶。相關細節詳見新天地2018年財報。

4.3 友善職場

友善職場理念

友善職場是新天地集團實務管理中重要的策略，為提升員工組織績效做出承諾，並針對不同需求制定職場友善相關政策。

安全衛生教育訓練

訂定安全衛生教育訓練要點，藉由衛生安全教育訓練暨宣導，強化同仁對工作環境衛生安全的認知，並要求同仁確實遵守安全衛生作業標準，扎根安全衛生文化。

跨營業店稽核 / 安衛評比

各營業店皆設有職業安全衛生專責機制，總公司也積極執行內外部稽核制度，每年進行跨營業店稽核與安全衛生業務評比。優化廚務作業外，建立更完善的安全衛生管理體系。

2018 年執行公司跨營業店安衛評比共23店次。

職場健康促進

我們相信員工身心健康，是企業永續發展最重要的核心元素，因此本公司逐步推動職場健康促進，改善員工的健康狀況並提升工作環境品質，藉由各項健康管理與健康促進活動，打造幸福的健康職場，讓同仁樂在工作。2008年度起每年舉辦員工健康檢查，到目前累積人次為2,351人，達成率為93%，特殊高階健康檢查共153人次。

集團持續推動友善職場實務，重視社會公益賦予員工合理、關懷、與永續的工作環境與待遇，實踐企業對於社會的承諾與回饋。

4.4 職場性別平權

職場平權精神

依法制定性騷擾防治機制與辦法，除公告張貼於各營業店明顯之處，並在每月員工會議中不斷宣導，持續強化員工覺察意識。

新天地集團為響應2015年聯合國世界女性領袖高層會議會議精神，使兩性在整個集團中被平等對待，反對性別歧視外並確保男女同工同酬，而不僅僅是在法規限定的範疇。

以集團轄下有兩大事業處暨八家營業店為例，見右圖。

實際體現上述聯合國會議精神及落實集團職場友善之方向。

除各營業店對內配置數量較多之女性化妝室並持續更新相關設備並推廣每月親子共同工作機會，預計109年計畫實施。



一級主管比例

男性 50%

女性 50%

各營業店員工比例

男性 53%

女性 47%



4.5 產學合作

產學合作的起源：1999年921大地震造成台灣重大災難，尤其是中南部人員傷亡嚴重，很多家庭破碎。當時學校為能協助學生教育及生活，積極推動建教合作，希望在學校及廠家的照顧下能安心的生活及學習技能，並能賺取自己的學費及生活津貼以減輕經濟負擔。

新天地對於培育人才不遺餘力，以各種和學校配合的產學合方式，從小開始培育，以“做中學、學中做”的方式培育務實致用專業人才。能協助弱勢家庭學生持續進修，另一方面對想提早學習技能的學生提供一個穩定及安全的學習環境及優秀的業師。2017年度參與「雙軌訓練旗艦計畫」、「雙軌訓練旗艦計畫」與「產學合作計畫」等實習方案，共約培訓105名技術生。整合新天地與高職技職體系及大專院校之人力資源，培訓學生在業界實習中積累工作經驗，實踐理論課程所學知識與技能。降低學校教育之理論課程與職場實務技能的落差，技術生除可享有學費之優惠補助外，每月由新天地提供生活津貼，以減輕經濟負擔。技術生於訓練期滿且成績合格者，除了，公司協助培育考取餐飲相關證照，在畢業後表現優異且考核通過者優先進用，並輔導學生能持續進修升學。

現今人口少子化的社會，產業人員缺乏，產學合作學生在各店之訂桌規模會因宴會內容浮動且有季節性差異時，能因應訂單需求，輔以臨時人力，成為不可缺的幫助，在教導學生技能的同時，培養未來各店的儲備幹部。

2018年新天地產學學生區域分佈圖(依台灣地圖分布學生數)

店別	配合學校	科系	專案	2018年人數	地區
旗艦店	同德家商	餐飲管理	階梯	3	台中
旗艦店	同德家商	餐飲管理	輪調a+b	21	台中
旗艦店	僑光.勤益	工商管理	雙軌人員	7	台中
旗艦店	玉山高中	就業專班	1個月	23	台中
旗艦店	台中技術學院	平日班	產學班	4	台中
東區店	勤益科大	餐飲門市	雙軌	3	台中
東區店	同德家商	餐飲管理	輪調a+b	4	台中
梧棲店	達德商工	餐飲管理	輪調a+b	16	台中
雅悅文華	中華商海	餐飲管理	輪調式	13	台北
雅悅文華	雅悅文華	餐飲管理	實習生半年	1	台北
雅悅文華	龍華科大	餐飲管理	暑期實習生	1	台北
雅悅台南	遠東科大	工商管理	雙軌	8	台南
員林店	建國科大	工商管理	雙軌	1	彰化

◎自我的實習感想：

2018年新天地產學合作生 外場 - 學生蕭惠云

讓我學到很多宴會上的工作，從一開始的不會或是不敢面對客人到現在變得熟悉有自信，也讓我減輕不少家裡負擔。

→ 很高興妳能獲得寶貴的職場經驗，尤其在應對上成長。

◎此次實習之建議：

希望有更多的職場體驗。
歡迎妳參與。

◎自我的實習感想：

2018年新天地產學合作生 外場 - 學生林宜靜

我服務那些客人非常的親切，而且他們會讓一個位子讓我上菜，我很感謝他們，這樣以後我會繼續參加外燴的實習體驗，繼續服務客人，讓客人充滿幸福的笑容，開心的吃好吃的新天地美味料理。

◎此次實習之建議：
有温度的職場實習，來自於有温度的服務，加油！珍惜每次的體驗。

可以繼續讓我們多多參加新天地外燴職場體驗，讓我們對服務客人這項方面有很大的進步！

※謝謝您的填答！請導師批閱後繳回實習處。

閣下



第五章 社會關懷



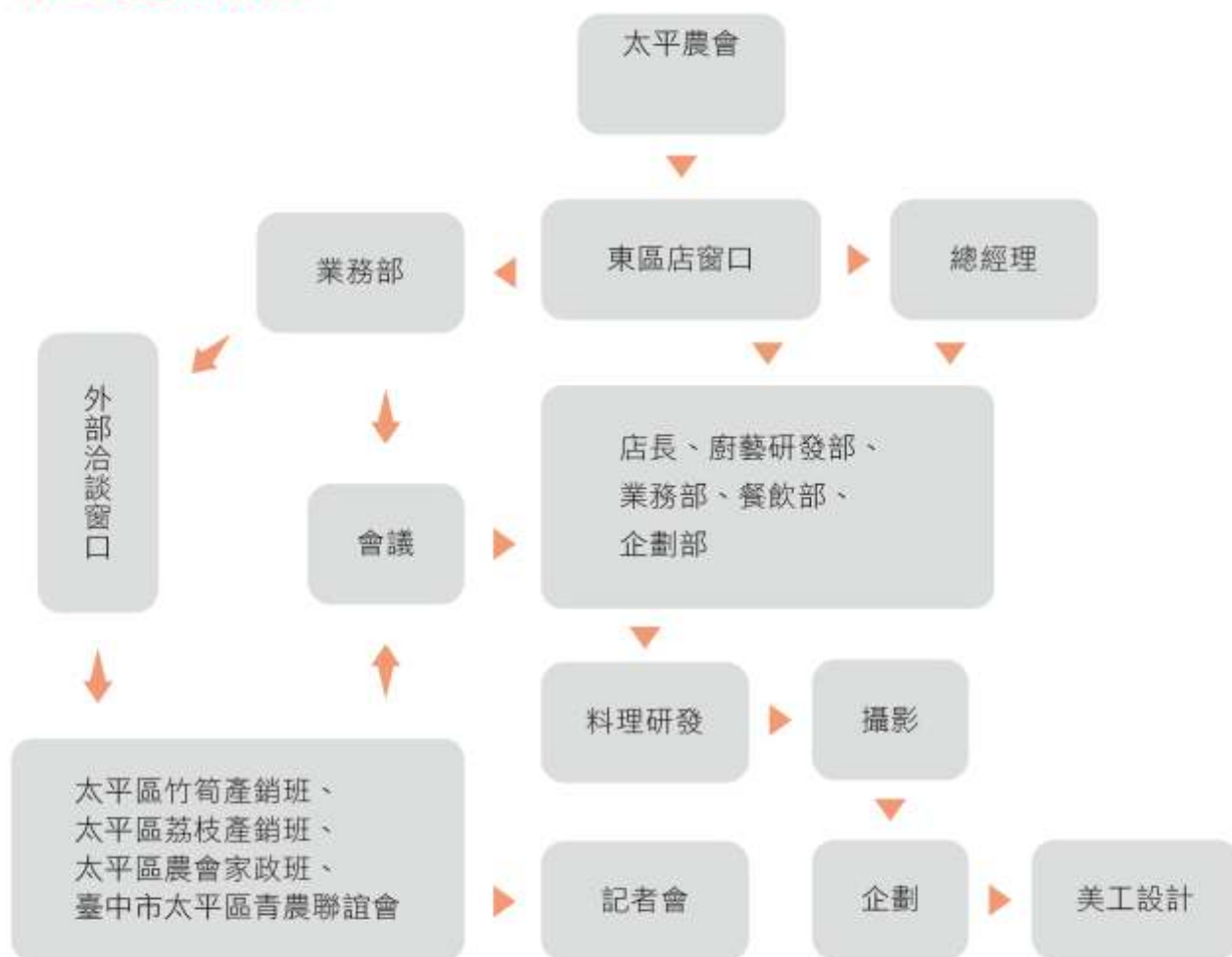
重大議題

社會關懷

管理目的	提倡食當季、食在地的觀念，響應官方推動在地農產品，積極辦理回饋活動，融入社區促進地方共榮。
政策	有效運用專業，致力成為社區的好鄰居。
承諾	推動社區共榮，以實際行動融入在地，參與在地文化與活動。
目標與標的	短期目標：結合鄰近農會，推廣農產品，不定期舉辦活動，促進鄰里情感。 中長期目標：1.持續辦理親訪活動 2.推動關懷長者活動
責任單位	總公司行銷企劃部
投入資源	1.運用當季食材示範料理，辦理教學提升用餐品質。 2.響應農會政策，與產銷班合作推廣農產品 3.與社區管委會合作，辦理活動。
申訴機制	企業社會責任信箱:待補
特定行動	1.結合太平農會推廣當地麻竹筍與荔枝，以筍子、荔枝入菜，採購產銷班農產品，以實際作為幫助農民促進經濟。 2.配合農會推廣，推出精緻手路菜竹筍饗宴，並搭配海陸食材，豐盛澎湃提升整體價值感，以優惠價格回饋消費者。 3.社區募款餐會，贊助部分餐費，提供優質場地。

社會關懷

竹筍饗宴投入資源



會議

內部-廚藝研發部、業務部、餐飲部、店長、企劃部

外部-農會、太平區竹筍產銷班、太平區荔枝產銷班、太平區農會家政班、臺中市太平區青農聯誼會

指導單位：行政院農業委員會、臺中市政府農業局、臺中市政府觀光旅遊局

主辦單位：臺中市太平區農會

承辦單位：新天地餐飲集團

協辦單位：頭汴坑休閒產業發展協會、太平區竹筍產銷班、太平區荔枝產銷班、太平區農會家政班、臺中市太平區青農聯誼會

5.1 與地方共榮

關心台灣農產品產銷

以農立國的台灣出產各種高品質農作物，農夫們辛苦栽種的成果常因天災或不懂行銷而無法達到更好的收益。我們關心台灣土地和國產農業，秉持協助行銷的理念，推動吃當季、食在地的觀念，並以實際採購行動支持農民。



與在地社區融合 共生共榮

太平區為大台中最大麻竹筍產區，種植面積約200公頃，日產100公噸。

新天地東區店鄰近台中市太平區、大里區，周邊有大里軟體園區、太平工業區，地方欣興向榮，太平農會不僅是居民日常金融活動場所，更是協助農民的推手；東區店秉持與社區維持友善關係並支持農業，響應合作太平農會推廣的麻竹筍饗宴，提供民眾更優質的食、育空間與環境，成為地方的好鄰居。

推動吃當季、食在地的觀念

民以食為天，節氣飲食是體現這種智慧的重要途徑，講究應季和順時，農業生產中努力實現與大自然的協調，七月份為麻竹筍盛產季節，有綠寶石美稱的麻竹筍低脂高纖、鮮嫩美味，此時推動行銷在地農產品正是時候。

實際行動 用心推廣竹筍饗宴

新天地餐飲集團廚藝研發團隊以太平麻竹筍為主角，推出一整桌十道以筍入菜之料理，與太平農會於記者會中發佈，在竹筍饗宴期間廣為宣傳，活動當日用餐之民眾，還可帶回我們精心準備的新鮮麻竹筍回家料理，將美味分享給更多人。

5.2 與社區共榮

一日小館長活動(創新體驗)

暑假期間推出「一日小館長活動」，以5-10歲孩童為對象，規劃淺顯易懂的導覽行程，強調互動式體驗，提供珍貴典藏讓參加者實際觸摸、欣賞，透過解說更加了解西洋古董之美，讓藝術生活化生活藝術化。



社區關懷互動-台中松竹里崇德福德祠田頭公

松竹里田頭公由來 松竹里田頭公本為石頭公，位置於梅川之源頭旁供在地農民膜拜。而梅川稱龍川，導源於三份埔，即今臺中市北屯區松竹里，整條梅川，是典型的農業灌溉河渠。除供應灌溉外，兩旁居民的日常生活，都以它為主，但因環境變遷與都市計劃更改，農地變建地，而漸漸被人淡忘，幸被松竹里仕紳們感念田頭公對他們的庇佑，出資遷建至新天地對面三份埔公園內安置，並正名為松竹里崇德福德祠，達到「神安人安，合境平安」的境界。漸為社區在地人聚會活動的信仰場所。新天地多年於社區信仰中心”崇德福德祠土地公”，提供水電維修養護，及於每月於節日免費提供平安餐食，提供社區民眾互動及社區弱勢家庭溫飽。為社區關懷盡一份心力。

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

一般標準揭露指標

指標	說明	揭露情況	章節 / 說明	備註
策略與分析				
GRI-102-14	最高決策者對永續性議題與策略的聲明	●	董事長的話	
GRI-102-15	組織的關鍵衝擊、風險及機會	●	2.2 永續誠信經營及組織	
策略與分析				
GRI-102-1	組織名稱	●	2.1 公司背景與發展	
GRI-102-2	主要品牌、產品與服務	●	2.1 公司背景與發展	
GRI-102-3	組織總部所在位置	●	2.1 公司背景與發展	
GRI-102-4	營運所在的國家數量及國家名	●	2.1 公司背景與發展	
GRI-102-5	所有權的性質與法律形式	●	2.1 公司背景與發展	
GRI-102-6	所提供服務的市場	●	2.1 公司背景與發展	
GRI-102-7	組織規模	●	2.1 公司背景與發展	
GRI-102-8	員工總數	●		
GRI-102-8	受集體協商協定保障之總員工數比例	●	4.1 員工組成與福利	
GRI-102-9	組織的供應鏈	●		
GRI-102-10	組織規模、結構、所有權或供應鏈的任何重大變化	●	2.2 永續誠信經營及組織	
GRI-102-11	組織是否具有因應之預警方針或原則	●	2.2 永續誠信經營及組織	
GRI-102-12	經組織簽署認可，而由外部所制定的經濟、環境與社會規章、原則或其他倡議	●	2.2 永續誠信經營及組織	
GRI-102-13	參與的公協會和國家或國際性倡議組織的會員資格	●	1.1 利害關係人鑑別與溝通	
鑑別重大考量面與邊界				
GRI 102-45	a. 組織合併財務報表或等同文件中所包含的所有實體	●	2.1 公司背景與發展	
GRI 102-46	b. 是否有在組織合併財務報表或等同文件中的實體未包含在此報告書	●	2.1 公司背景與發展	
GRI 102-47	a. 解釋界定報告書內容和主題編界的流程	●	1.1 利害關係人鑑別與溝通	
	b. 解釋組織如何依循報導原則以界定報告書內容	●	1.1 利害關係人鑑別與溝通 1.2 重大議題識別與分析	

GRI 102-47	列出所有界定報告書的過程中所鑑別的重大主題	●	1.2 重大議題識別與分析
GRI 102-48	對先前報告書中所提供之任何資訊有進行重編的影響及原因	●	關於報告書
GRI 102-49	與之前各個報導期間相比，重大主題和主題編界的重大改變揭露資訊不足	●	關於報告書

利害關係人議合

GRI-102-40	進行議合的利害關係人群體	●	1.1 利害關係人鑑別與溝通
GRI-102-42	就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法	●	1.1 利害關係人鑑別與溝通
GRI-102-43	與利害關係人議合的方式	●	1.1 利害關係人鑑別與溝通
GRI-102-44	經由利害關係人議合所提出之關鍵議題與關注事項，以及組織如何回應	●	1.2 重大議題識別與分析

報告書基本資料

GRI 102-50	所提供資訊的報告期間	●	關於報告書
GRI 102-51	上一次報告的日期	●	關於報告書
GRI 102-52	報告週期	●	關於報告書
GRI 102-53	可回答報告或內容相關問題的聯絡人	●	關於報告書
GRI 102-54	a. 組織所提出的宣告中，如果已按照GRI準則則諮詢選項編撰報告書則： i. 「本報告書事依循GRI準則：核心選項」 ii. 「本報告書事依循GRI準則：全面選項」	●	關於報告書
GRI 102-55	a. GRI內容索引列示報告書中使用到GRI準則之所有揭露項目 b. 每個揭露項目其內容索引應包含： i. 揭露的數量(GRI準則所涵蓋的揭露項目) ii. 報告書或其他揭露文件之頁碼或URL等資訊 iii. 在允許的情況下(如果適用)卻無法進行必要的揭露實，須說明省略理由	●	關於報告書
GRI 102-56	a. 描述組織為報告書尋求外部保證/確信的政策與現行實務做法 b. 如果報告書獲得外部的確認時 i. 引用外部的保證/確信報告、陳述或意見，如果為在永續性報告書附帶保證/確信報告，須說明外部保證/確信準則、獲得保證/確信	●	關於報告書

GRI 102-56	過程的任何關係 ii. 組織與保證/確信雙方之間的關係 iii. 最高治理單位與管理階層是否參與尋求 永續性報告書外部認證的程序	●	關於報告書
治理			
GRI 102-18	組織的治理結構，包括最高治理機構的委員會	●	2.2 永續誠信經營及組織
倫理與誠信			
GRI 102-16	組織之價值、原則、標準和行為規範	●	2.2 永續誠信經營及組織

特定指標揭露

指標	說明	子指標	說明	揭露情況	章節 / 說明	備註
經濟績效指標						
GRI-103	管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	1.3 管理方針揭露	
GRI-201	經濟績效	103-2	管理方針及其要素	●	2.2 永續誠信經營及組織	
		201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	●	2.3 經營績效 4.1 員工組成與福利	
		201-3	定義福利計劃義務與其他退休計畫	●	4.2 人才培育	
		201-4	取自政府之財務補助			2018年間，新天地公司並無接受任何政府補助
採購實務						
GRI-103	管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	1.3 管理方針揭露	
		103-2	管理方針及其要素	●	3.2 食材安全與供應商管理	
GRI-204	採購實務	204-1	來自當地供應商的採購支出比例	●	3.2 食材安全與供應商管理	

環境績效指標

指標	說明	子指標	說明	揭露情況	章節 / 說明	備註
法規遵循(環境保護)						
GRI-103	管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	1.3 管理方針揭露	
GRI-307	有關環境保護的法規遵循	307-1	違反環保法規	●		2018年無與環境相關違法事件。

社會績效指標						
指標	說明	子指標	說明	揭露情況	章節 / 說明	備註
勞僱關係						
GRI-103	管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	1.3 管理方針揭露	
GRI-401	勞僱關係	401-1	新進員工和離職員工	●	4.1 員工組成與福利	
		401-2	關於營運變化的最短預告期	●	4.4 職場性別平權	
		401-3	育嬰假	●	4.4 職場性別平權	
訓練與教育						
GRI-103	管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	1.3 管理方針揭露	
		103-2	管理方針及其要素	●	4.2 人才培育	
GRI-404	訓練與教育	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	●	4.2 人才培育	
		404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工比例	●	4.2 人才培育	
法規遵循 (社會)						
GRI-103	管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	1.3 管理方針揭露	
		103-2	管理方針及其要素	●		
GRI-404	社會經濟法規遵循	419-1	違反社會與經濟領域之律和規定	●		2018年無社會法規違法情事
顧客的健康與安全						
GRI-416	管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	1.3 管理方針揭露	
GRI-416	顧客健康與安全	416-2	評估產品和服務類別對健康和安全的影響	●	3.1 安心與美味	
			違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	●	3.2 食材安全與供應商管理	
行銷與標示						
GRI-417	管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	1.3 管理方針揭露	
GRI-417	行銷與標示	417-1	產品和服務資訊與標示的要求	●	3.2 食材安全與供應商管理	2018年無產品違反禁止銷售之事件
GRI-417	行銷與標示		未遵循產品與服務之資訊與標示法規之事件	●	4.1 安心與美味	2018年未有違反有關行銷推廣 (包括廣告、推銷及贊助) 的法規及自願性準則的事件

社會績效指標

指標	說明	子指標	說明	揭露情況	章節 / 說明	備註
顧客隱私						
GRI 418	管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	1.3 管理方針揭露	
GRI 418	客戶隱私	418-2	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數	●	3.3 顧客滿意與信賴	2018年未有因顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴

報告書作業辦法 食品業補充揭露對應指標

指標	說明	揭露情況	章節 / 說明	備註
策略與分析				
食-1	為改善食品衛生、安全與品質，而針對其從業人員、作業場所、設施衛生管理及其品保制度方面進行之評估與改進及所影響之主要產品類別與百分比。	●	4.1 安心與美味	
食-2	上市公司應遵循之食品安全衛生管理相關法規，及上市公司違反上述法規之事件類別與次數。	●	4.1 安心與美味	
食-3	上市公司採購符合國際認可之產品責任標準者占整體採購之百分比。	●	4.1 安心與美味	
食-4	經獨立第三方驗證符合國際認可之食品安全管理系統標準之廠房所生產產品之百分比。	●		本公司未取得由第三方公正單位依國際食品安全標準驗證
食-5	上市公司對供應商進行稽核之家數及百分比、稽核項目及結果。	●	4.2 食材安全與供應商管理	
食-6	上市公司依法規要求或自願進行產品追溯與追蹤管理之情形及相關產品占所有產品之百分比。	●	4.1 安心與美味	
食-7	上市公司依法規要求或自願設置食品安全實驗室之情形、測試項目、測試結果、相關支出及其占營業收入淨額之百分比。	●	4.1 安心與美味	



第三方確信聲明

新天地國際實業股份有限公司

會計師獨立確信報告

西元二〇一八年度

第三方確信聲明

會計師獨立確信報告

目 錄

項 目	頁 次
一、封面	1
二、目錄	2
三、會計師獨立確信報告	3-4
四、附件	
附件一 新天地公司所選定之標的資訊及其適用基準	5-6

第三方確信聲明



安永聯合會計師事務所

40341 台中市民權路239號7樓
7F, No. 239, Minquan Road
Taichung City, Taiwan, R.O.C.

Tel: 886 4 2305 5500
Fax: 886 4 2305 5577
www.ey.com/taiwan

會計師獨立確信報告

新天地國際實業股份有限公司 公鑒

一、確信範圍

本事務所接受新天地國際實業股份有限公司(以下簡稱新天地公司)之委任，對二〇一八年度企業社會責任報告書中所選定之永續績效資訊進行有限確信並出具報告。

有關新天地公司所選定之標的資訊及其適用基準，詳列如附件一。

管理階層責任

新天地公司管理階層應依據適當之基礎編製二〇一八年度企業社會責任報告書，包括參考全球永續性標準理事會(Global Sustainability Standards Board, GSSB)發布之GRI準則(GRI Standards)及行業補充指南，暨「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」第四條第一項第一款規定所應加強揭露之內容，並應設計、執行及維護與報告編製相關之內部控制，以蒐集並揭露報告書內容。

本事務所責任

本事務所係依照財團法人中華民國會計研究發展基金會所發布之確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」之要求規劃並執行有限確信工作。

二、確信工作

有限確信案件中執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件不同，其範圍亦較小，所取得之確信程度明顯低於合理確信案件。為取得有限確信，本事務所於決定確信程序之性質及範圍時曾考量新天地公司內部控制之有效性，但目的並非對新天地公司內部控制之有效性表示意見。

為作成有限確信之結論，本事務所已執行下列工作：

- 與新天地公司之管理階層及員工進行訪談，以瞭解新天地公司履行企業社會責任之整體情況，以及報導流程；
- 透過訪談、檢查相關文件，以瞭解新天地公司之主要利害關係人及利害關係人之期望與需求、雙方具體之溝通管道，以及新天地公司如何回應該等期望與需求；

第三方確信聲明



- 針對報告中所選定之永續績效資訊進行分析性程序；蒐集並評估其他支持證據資料及所取得之管理階層聲明；如必要時，則抽選樣本進行測試；
- 閱讀新天地公司之企業社會責任報告書，確認其與本事務所取得關於企業社會責任整體履行情況之瞭解一致。

三、先天限制

因企業社會責任報告中所包含之非財務資訊受到衡量不確定性之影響，選擇不同的衡量方式，可能導致績效衡量上之重大差異，且由於確信工作係採抽樣方式進行，且任何內部控制均受有先天限制，故未必能查出所有業已存在之重大不實表達，無論是導因於舞弊或錯誤。

四、品質管制與獨立性

本事務所遵循審計準則公報第四十六號會計師事務所之品質管制之規範，建立並維護完備之品質管制制度，包含遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。本所亦遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及盡專業上應有之注意、保密及專業態度。

五、結論

依據本事務所執行之程序及所獲取之證據，未發現新天地公司所選定之永續績效資訊有未依照適用基準編製而須作重大修正之情事。

安永聯合會計師事務所

會計師：

陳明宏



二〇一九年九月三十日

第三方確信聲明

附件一：新天地公司所選定之標的資訊及其適用標準。依「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」第四條第一項(以下簡稱「作業辦法」)加強揭露資訊與確信項目彙總表

編號	頁次	內文標題	標的資訊	適用基準	作業辦法
	29	3.1 衛生與安全管理-從業人員管理	1. 2018 年度新天地訂有作業場所及衛生稽核辦法，規範衛生自主檢查、區分為區域衛生環境、食材安全及人員管理之檢核，以符合相關衛生法規與安全標準。 2. 2018 年度設有衛生管理人員。 3. 2018 年度新天地稽核單位針對從業人員、作業場所、設施衛生管理及品保制度之評估，百分百適用新天地所有提供之宴會餐飲與自助餐項目。	1. 2018 年間符合「食品良好衛生規範準則」而向市政府衛生局申請餐飲衛生管理分級評核。 2. 2018 年間依據作業場所及衛生稽核辦法，稽核環境衛生之評估，其稽核比例百分百適用新天地所有提供之宴會餐飲與自助餐項目。	第一款 第一目
2	33	3.2 食材安全與供應商管理-食品法規遵循	2018 年度無其他違反食品安全衛生管理法及其子法之事件，亦無違反有關產品和服務的健康與安全法規和自願性準則的事件。	2018 年間函彙總及費用明細帳，未有違反重大食品安全衛生管理法規或侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關之投訴件數。	第一款 第二目
3	31	3.2 食材安全與供應商管理-食材源頭管理	2018 年度新天地生活用紙相關產品之採購符合 FSC 國際認可之產品責任標準，共計 353 仟元，占全年度生活用紙總採購達 4%。	2018 年度符合國際認可之產品責任標準之採購金額，其採購比例為符合國際認可之產品採購金額除以總採購金額。	第一款 第三目
4	60	報告書作業辦法-食品業補充揭露對應	認證方面，2018 年度新天地未取得由第三方公正單位依國際食品安全標準驗證。	2018 年度符合國際認可之食品安全管理系統標準之廠房所生產產品之百分比。	第一款 第四目
5	35	3.2 食材安全與供應商管理-供應商評選及稽核	2018 年度區分供應商為食品廠與一般食材供應商，設計稽核項目；食品廠供應商稽核項目包括文件及現場評核、供貨狀況、服務品質，一般食材供應商稽核項目包括自主管理、產品品質、經營管理、價格、配合情形及意願、產品測試等；總共稽核 8 家國內供應商，稽核比例達 1.73%，稽核結果全數合格。	2018 年間依據供應商評選項目標準稽核國內供應商之家數，全數合格，其稽核比例為稽核家數除以國內供應商家數。	第一款 第五目

第三方確信聲明

編號	頁次	內文標題	標的資訊	適用基準	作業辦法
6	31	3.2 食材安全與供應商管理-食材源頭管理	2018 年度採用 ERP 系統對於每一筆交易資料皆有詳實紀錄，可即時找出當時進貨廠商與品項、數量、以作為品質異常時之追溯管理，及針對宴會餐飲之追蹤管理，其營收占全年度 92.8%。	依據「食品安全衛生管理法」訂定，2018 年建置系統中食品可追溯及追蹤之比率。	第一款第六目
7	29、33	3.1 衛生安全管理	1. 2018 年度廠內自主檢測結果：檢驗項目包含大腸桿菌、大腸桿菌群、生菌數等，全數合格。 2. 2018 年度自主檢驗食材安全支出約 10,100 元。實驗室運作經費 12,616 元，約佔營收淨額 0.0009%。	1. 2018 年間根據各類之食品衛生標準，內部自檢項目。 2. 2018 年間統計與實驗室相關之費用金額除以全年度合併營業收入淨額得出之比率。	第一款第七目