

天仁茶業

永續報告書
2021

TenRen
Sustainability
Report



目錄

Contents



二. 天仁之源—責任基礎與來源

2.1 天仁茶業介紹	09
2.2 營運績效	12
2.3 短中長期營運發展計劃	13

一. 天仁永續報告

1.1 前言	05
1.2 天仁永續之聲	05
1.3 編輯過程	06
1.4 範疇與來源	07
1.5 會計師第三方確信	07
1.6 報告書責任單位	07

三. 天仁之具—營運架構與方針

3.1 永續價值與方針	15
3.2 組織架構	15
3.3 公司治理	18

四. 天仁之造一天仁重大性鑑別

4.1 利害關係人與重大性議題分析	20
4.2 與利害關係人溝通之方式	24

五. 天仁之煮－友善製程與環保

5.1 天仁永續茶業	27
5.2 供應鏈管理	29
5.3 茶葉製程管理	31
5.4 節能環保綠色企業	33
5.5 氣候變遷與茶產業	36

六. 天仁之飲－產品與服務

6.1 天仁產品與品牌	40
6.2 產品創新與研發	42
6.3 食品安全	44
6.4 客戶滿意	49

七. 天仁之器－員工關懷

7.1 人力資源管理	54
7.2 薪酬福利	61
7.3 職涯發展	65

八. 天仁之出－茶文化推廣

8.1 台灣式茶文化	68
8.2 天仁知識中心	70
8.3 天仁茶藝文化基金會	71
8.4 公益天仁	72

九. 附錄

9.1 GRI 準則索引對照表	74
9.2 全球盟約對照表	81
9.3 SASB 永續會計準則委員會準則對照	82
9.4 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法	85
9.5 會計師確信報告書	86



一 | 天仁永續報告

1.1 前言

茶是古人傳承下來的智慧，更是與大地共生共存的產業。天仁茶業股份有限公司（以下簡稱天仁茶業）從「1.0」到「2.0」的改變，一直到未來的天仁茶業 3.0 時代，就是要讓社會大眾感受天仁茶業持續不斷精進的決心！「天仁茶業 2.1」即是為天仁茶業的第三波改造做準備。「天仁茶業 3.0」是我們對利害關係人下一個階段努力的承諾，其中包含三大面：「文化天仁」、「科學天仁」、「公益天仁」。



文化天仁 持續提升茶文化的價值之外，更要將創新與創業精神注入企業文化



科學天仁 強化茶的基礎研究與企業 e 化外，將會提升天仁茶業的數位力與社群力，和未來的消費者接軌



公益天仁 強調天仁茶業必須先符合「公義」與「公益」。要求企業人員的行為準則都必符合基本的公義原則，並致力於協助弱勢孩童，發揮公益價值，期望形成一股帶動正向循環的力量

1.2 天仁永續之聲



李國麟董事長

文化深耕 芳名遠播的領航者

茶產業是歷經千年歷史傳承的文化志業，更是天仁茶業多年來根植台灣、傳香世界的重要根基。飲茶文化自興於唐朝、盛於宋朝以來，歷經相異民族與朝代的揉和與淬煉，至今已然成為各個世代、地域之民族所共享的劃時代標記。天仁茶業走過 69 個年頭，從巴黎協定的簽署，到聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs) 的誕生，皆時刻接軌國際永續發展現況，並實踐著身為企業社會公民的一員，所需聚焦的核心永續議題「食品安全」。

仁茶業創辦人李瑞河先生對茶的見解，也是其一生的體驗。自我上任至今，始終將創辦人李瑞河先生的見解與體悟銘記於心。我們秉持著「天然、健康、人情味」的理念與初衷，主動提升食品安全管理的能力。天仁茶業自 2015 年 4 月正式設立食品安全實驗室以來，致力於嚴格執行餐飲食材、產品自檢與委外送檢，並透過 SGS 安心資訊平台積極與利害關係人溝通，後更於 2017 年取得財團法人全國認證基金會 (TAF) 認證，並於 2021 年 11 月取得增項認證，全面為旗下產品食品安全把關。歷時至今，已然成為台灣茶產業的重要典範。

為了支持天仁茶業永續且多元的經營策略，我們將茶葉因不同水源、產地、工藝而變幻萬千的香氣特性，延伸應用於各項飲食產品，並因應數位科技的潮流趨勢，於 2018 年底導入線上外送服務平台。2020 至 2021 年連續逾二年全球遭到 Covid-19 侵擾，由個人到公司，國與國間的互動停滯，台灣也面臨疫情以來的最大考驗，世界各地仍有多國實施嚴格的邊境管制，為守護天仁茶業的穩定性與價值，國內直營店及海外加盟店持續進行了汰弱留強的結構性調整，截至 2021 年底國內外共有 211 家連鎖店，較前一個年度以微幅的變動，再次渡過艱困的一年，展現了我們在疫情持續肆虐的時刻，全體同仁依然持續將台灣茶發揚至全世界的決心。

未來，天仁茶業不僅將持續追求卓越與出眾的表現，更將致力於茶產業升級，透過濃郁的茶香擴大企業社會影響力、各面向推廣現代茶文化的深度，並橫向創造更多茶產業的連結，發揮「天仁情」的企業文化特色，塑造更為全面的天仁生活影響力。



林仁宗總經理

創新改革 永續生活的擘畫者

飲茶是生活、是藝術、是文化。1961年，創辦人李瑞河先生藉著腳踏實地的精神，騎著腳踏車、扛著茶袋走出四合院，打造出以「天然、健康、人情味」三大理念的天仁茶業。至此，超過一甲子歲月的天仁茶業，已然在台灣與中國擘劃出一條極具特色的茶產業新絲路。

作為台灣茶產業的領航者，我們自三大服務理念延伸出「薪傳」、「創新」、「堅持」、「專注」和「熱情」五大永續方針，透過傳承奉茶精神、領航同業、以茶為根並堅守品質作為企業永續政策。天仁茶業為了改善產品異物問題，2019年引進了紅外線色彩選別機以辨識雜物。在食品安全方面，我們以最嚴謹的標準進行原料品質管理，取得多項國際驗證與食安檢驗。2021年度，我們完成2,483件各項原物料（包含茶干、食材等）的委外及自行檢驗。天仁茶業透過層層把關及不斷提昇自我期許，為消費者創造安心的消費與用餐環境。

2021年延續2020年的動盪，新冠肺炎危機未見緩和，中美政治衝突日益加劇，人類正面對一場無法預知的考驗。本公司將致力於保障所有利害關係人的健康與安全，檢視與強化全球供應鏈因應危機的韌性與反應速度。加速新經濟、新零售與新領域的鏈結，由跨業合作、海外支持、科技投資與技術創新等方向投資未來。並落實公司治理與社會參與，營造勞資互信與和諧，厚植茶文化內涵與服務熱忱。如此，才能在面對不確定的局面時，支持並提供全體團隊健康的成長與發展空間，在不確定中找到確定，贏在下一個起跑點。

1.3 編輯過程

非常歡迎您閱讀天仁茶業的第八本永續報告。69年來，天仁茶業以推廣茶文化為己任，持續遵守創辦人追求「天然、健康、人情味」的經營理念。本報告的編製由天仁茶業總經理直接指導與執行，並與各部門進行溝通，展現天仁茶業對永續報告之重視。同時依循GRI準則之核心選項編製，將天仁茶業如何推廣茶文化與茶經濟之發展過程作完整的描述。並藉由報告的撰寫，全面檢視天仁茶業的永續作為。未來天仁茶業也將每年一次定期出版永續報告，持續對外展現企業永續執行成果。

◆ 撰寫依據

◆ 報告撰寫流程



發布單位	依循項目
全球永續性報告協會 (The Global Reporting Initiative, GRI)	GRI 永續性報導準則 (GRI Standards) : 2016 核心選項編製 G4 版食品加工業揭露
永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB)	Non-Alcoholic Beverages 部分揭露 Food Retailers & Distributors 部分揭露
臺灣證券交易所	上市上櫃公司永續發展實務守則 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法
國際化標準組織 (ISO)	ISO 26000 : 社會責任指引
聯合國 (United Nations, UN)	全球盟約

◆ 資訊品質

資訊類別	資訊揭露依循項目	查驗 / 確信機構
永續資訊	GRI 永續性報導準則 (GRI Standards)：核心選項編製	安永聯合會計師事務所
財務資訊	國際財務報導準則 (IFRS)	
食安資訊	ISO22000 : 2018 食品安全管理系統	
	FSSC22000 V5.1 食品安全系統驗證	SGS 台灣檢驗科技股份有限公司
	HACCP 危害分析重要管制點系統制度	
	ISO17025 實驗室品質管理認證	財團法人全國認證基金會
	HALAL 清真認證	社團法人台灣清真產業品質保證推廣協會

1.4 範疇與來源

本報告範疇為天仁茶業總公司、香山製茶總廠、台北發貨中心、台灣直營據點與業務中心，不包含合併財務報表中台灣以外的各子公司。揭露範疇與 2020 年永續報告書資訊相同，並以 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日為報導期間。本報告書中，財務績效部分引用天仁茶業 2021 年財報之資訊揭露為主，財報採用國際會計準則 IFRS 編製，所有財務數字以新臺幣為計算單位；社會面向則納入天仁茶業的關係組織天仁茶文化館、陸羽茶藝（股）公司（簡稱陸羽茶藝中心）與天仁茶藝文化基金會。

- 現行發行版本：2022 年 08 月
- 上一發行版本：2021 年 08 月
- 下一發行版本：預計 2023 年 08 月

1.5 會計師第三方確信

本報告書已委託獨立且具公信力之安永聯合會計師事務所 (EY)，依據會計研究發展基金會所發布之確信準則公報第一號，對天仁茶業根據 GRI 標準所編製之 2021 年企業社會責任報告，進行有限確信 (limited assurance)。確信工作完成後，相關結果已與治理單位充分溝通，確信範圍及結論請見本報告書附錄之會計師獨立確信報告。

1.6 報告書責任單位

本報告製作單位由天仁茶業總經理直接指導與執行。天仁茶業重視所有利害關係人的寶貴建議，若您對本報告書有任何問題或意見回饋，歡迎與我們聯繫。聯絡資訊如下：

聯絡單位：總經理室
 電話：02-2773-4291
 地址：10690 台北市忠孝東路 4 段 107 號 6 樓
 電子信箱：joy66888.wang@gmail.com



二 | 天仁之源－責任基礎與來源

茶之源為茶經中「茶的起源」的介紹，

在此章節中將介紹天仁茶業的起源與天仁茶業的永續責任基礎，

包含營運績效、核心理念與價值以及全球布局，

展現本公司永續發展的決心和消費導向的企業文化。



◆ 第二章涵蓋的重大議題與其管理方針

永續意義	管理行動與資源投入	申訴與溝通機制	2020年績效
經濟 績效 良好穩定的財務表現，是企業永續經營的基石	<p>管理方針：</p> <ol style="list-style-type: none">以「茶」為核心的商品線發展策略，藉由產品研發帶動可持續的財務績效成長整合供應鏈，並透過通路的拓展、海外市場的擴點，強化旗下品牌優勢資源的鏈結每季功能群主管會議 <p>資源投入：</p> <ol style="list-style-type: none">產品行銷規劃及新商品、新通路開發相關費用與人力供應鏈管理相關費用與人力品牌資源整合相關費用與人力	<p>溝通機制：</p> <ol style="list-style-type: none">股東會天仁官方網站 <p>管理評估機制：</p> <ol style="list-style-type: none">年度財務績效結果年度部門別營收	<ul style="list-style-type: none">• 2021 年營收總計：1,773,001 千元• 2021 年部門別營收：<ul style="list-style-type: none">• 茶葉及其他 864,832 千元• 餐飲 832,254 千元• 詳見本章節 2.2 營運績效

2.1 天仁茶業介紹

天仁茶業創始於 1953 年的高雄縣岡山，當時名為銘峰茶行。1961 年於台南創立第一家天仁茶業門市，1975 年正式改制為天仁茶業股份有限公司。創辦人李瑞河先生秉持著一份對茶葉的熱愛與執著，讓天仁茶業不斷的成長茁壯。天仁茶業品牌及通路已擴展至全世界，包含天仁茗茶、喫茶趣以及喫茶趣 ToGo，經營模式以直營、加盟與合資為主。統計至 2021 年，天仁茶業在海內外已有 211 個直營暨加盟連鎖據點。

天仁茶業股份有限公司	
成立日期	1975 年 (前身為 1953 年李瑞河於岡山創立銘峰茶行)
產業類別	食品製造 / 加工
公司總部地址	台北市大安區忠孝東路四段 107 號 6 樓
資本總額	新台幣 905,919 仟元
員工人數	1,382 人 (不含 4 名外部董事)
主要業務	茶葉 48.78%、餐飲 46.94%、其他 4.28%
產品服務	茶葉、茶飲、茶點及茶膳
公司網址	天仁茗茶 www.tenren.com.tw 天仁喫茶趣 www.chaforteatea.com.tw



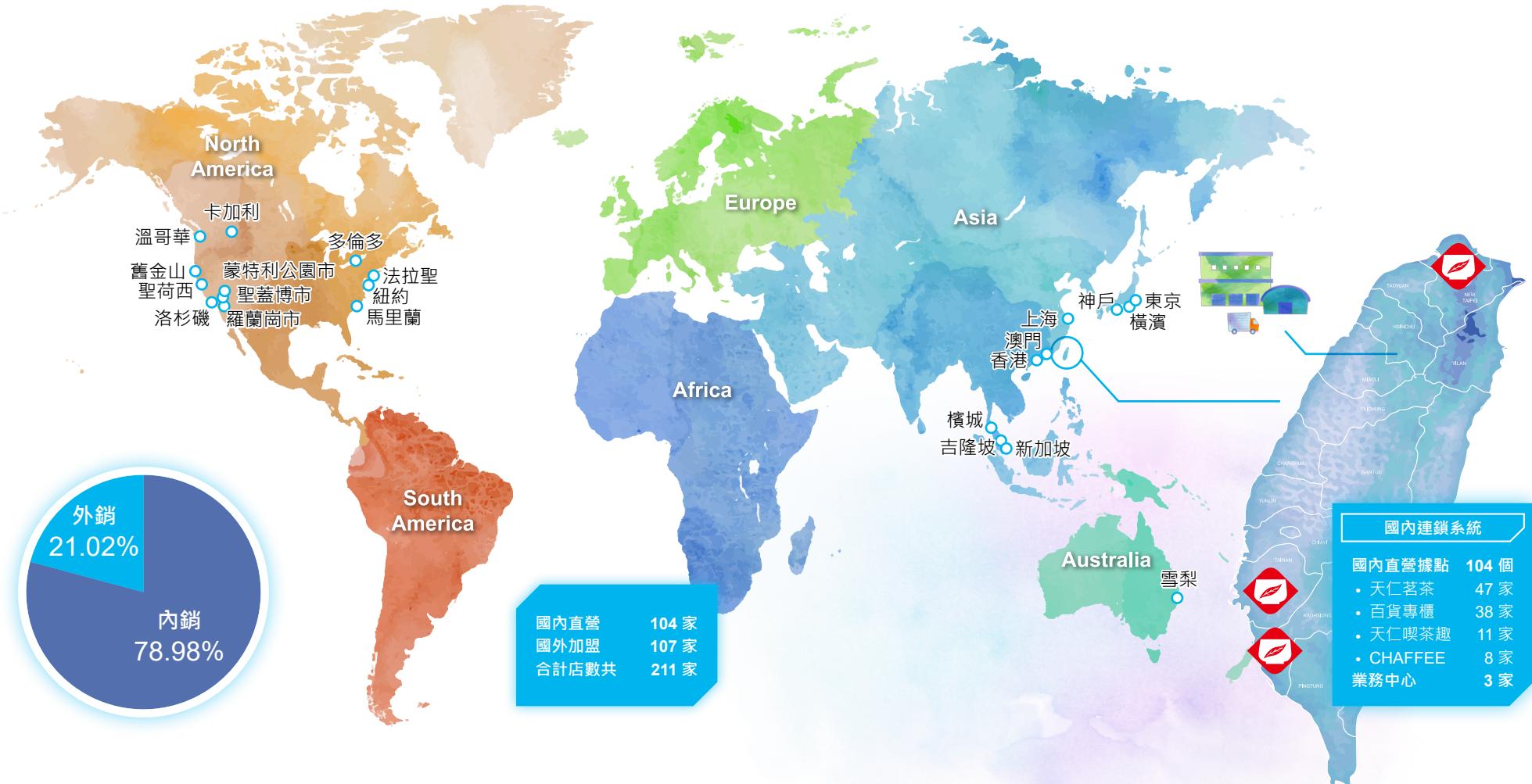
完整天仁茶業大事記，請參考官網連結：<https://bit.ly/2RNu70D>

完整天仁茶業旗下品牌介紹，請參考官網連結：<https://bit.ly/2Hk0tMC>

◆ 全球茶櫥窗

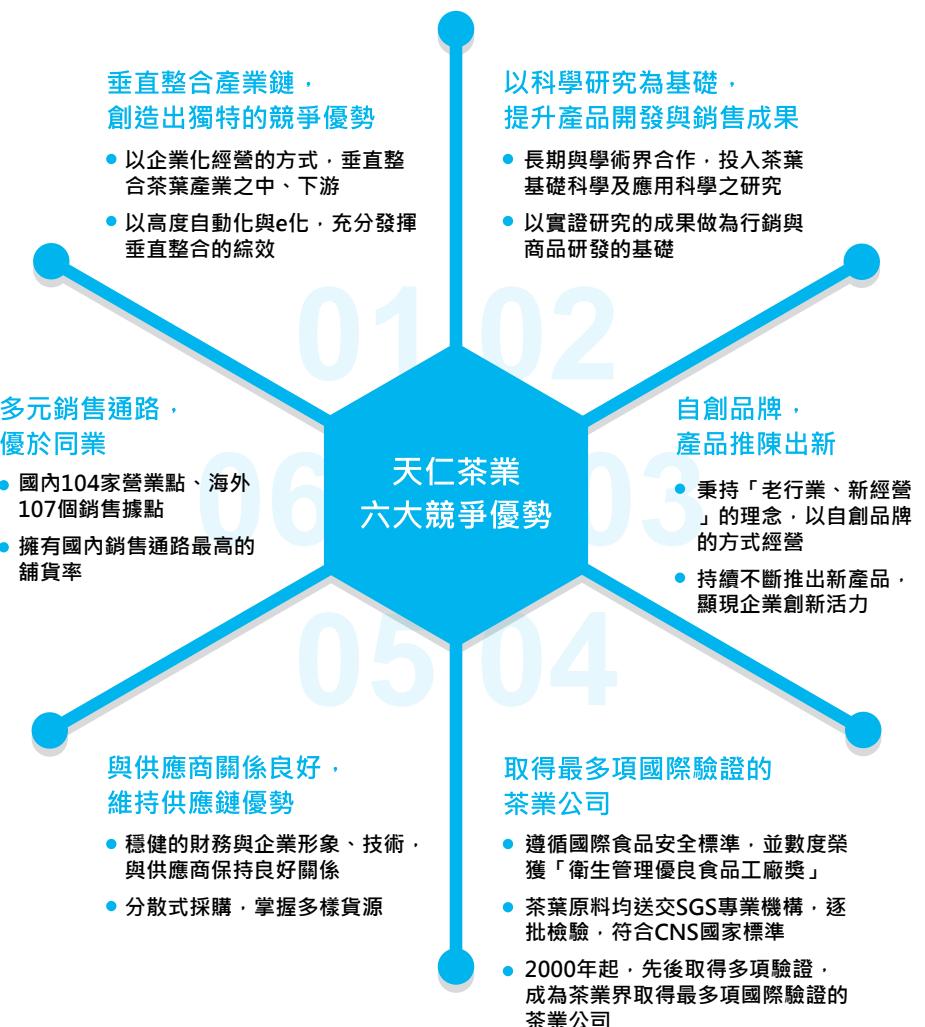
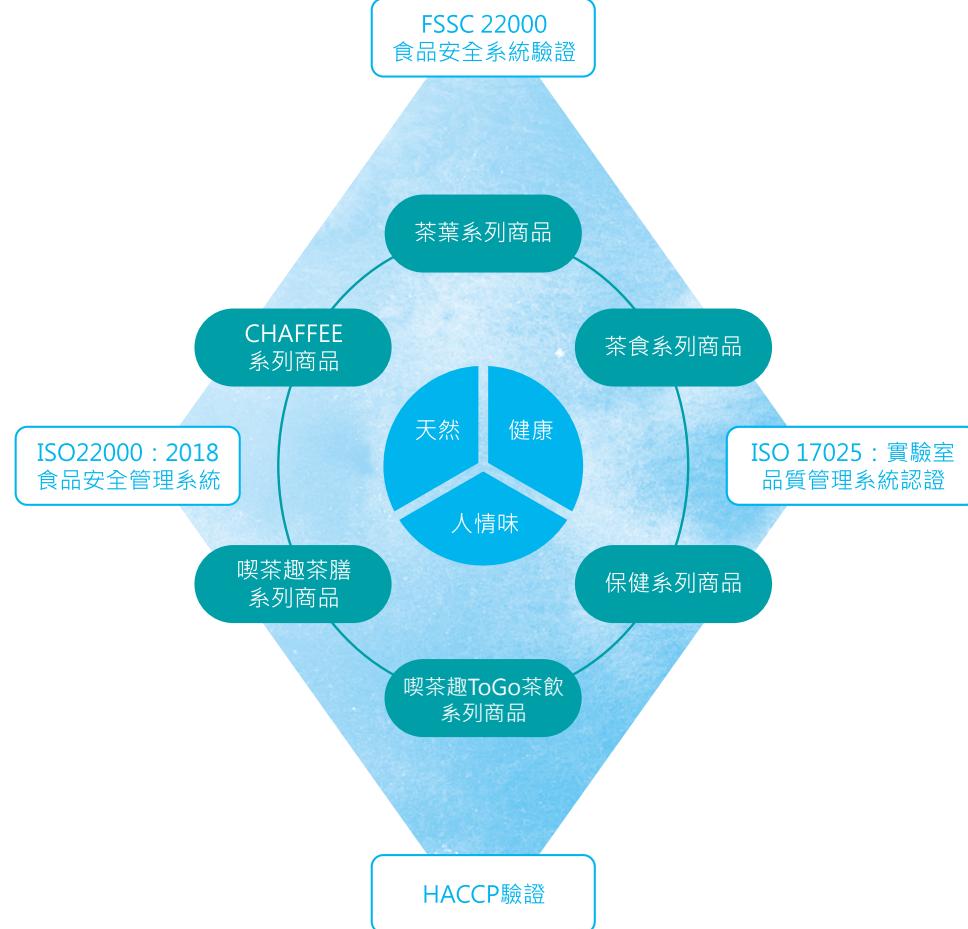
天仁茶業以全世界茶產業的領航者自許，希望能實現「有人類足跡的地方，就有天仁茗茶」的目標。因此在 1979 年起陸續於美國洛杉磯、舊金山、紐約、法拉聖、聖蓋博市、蒙特利公園市、羅蘭崗市、馬里蘭、聖荷西；加拿大多倫多、溫哥華、卡加利；日本東京、神戶、橫濱及馬來西亞吉隆坡、檳城、澳洲雪梨、香港、澳門、新加坡、中國大陸的上海等都市設立 100 多處營業據點，截至 2021 年底，全球已達 211 店，大幅提升天仁茶業在全球茶產業中的影響力。

(影片：台灣品牌傳奇 <https://www.youtube.com/watch?v=YfnNiZGS9P0>)



◆企業核心理念與願景

「天然、健康、人情味」是天仁茶業的經營理念，在營運的決策過程中，我們將此奉為最高宗旨。天仁茶業期望扮演茶產業中的領航角色，帶領台灣茶文化走向全世界。我們提供多元化的商品及服務，包含六大類的系列商品（完整六大類產品介紹請見：[6.1 天仁產品與品牌](#)），更具備業界唯一的四重保證，確保每一個送達消費者手中的商品皆品質安全，值得信賴。



2.2 營運績效

天仁茶業經營模式以直營、加盟與合資為主。在產品及營業比重方面，以茶葉占最大宗，其他包含餐飲服務與茶具等茶產業之衍生性商品。

產品	比重%		
	2021年	2020年	2019年
茶葉	48.78	45.42	48.54
餐飲	46.94	50.22	45.99
其他	4.28	4.36	5.47
合計	100.00	100.00	100.00

2021年天仁產品比率



茶葉

48.78%



餐飲

46.94%



其他

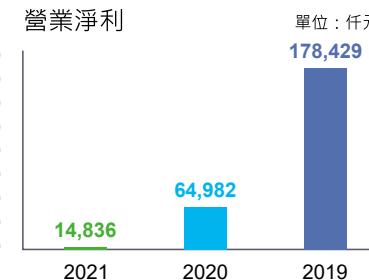
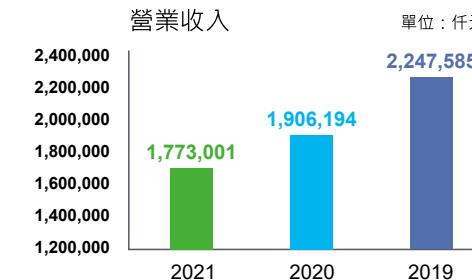
4.28%

◆ 天仁茶業經濟績效

天仁茶業從創立至今，致力創造企業與利害關係人長期的共享價值，堅持食品安全與經營理念，堅信不該作的生意不作，才能創造長期穩定的獲利，與利害關係人共創永續未來。2020-2021年間，天仁茶業營運受到Covid-19全球肆虐、中美政經衝突加劇、新台幣大幅升值多重衝擊下，導致獲利結果不如預期。但我們仍持續投入食品安全、IT升級與生產自動化等資源，並落實公司治理與社會參與，加強國際採購的預測與反應能力。面臨近二年遭受新冠肺炎衝擊後的市場，及國境持續封鎖的影響，天仁茶業將以更理性、務實的態度，來面對產業發展的挑戰。同時，天仁茶業持續累積品牌創新能量與實力，期許未來與利害關係人共同開創創新一波的成長。

2021年度完整財務績效請見2021年度年報：<https://bit.ly/2TgfAYO>

◆ 天仁茶業合併報表



天仁茶業近三年經濟績效（單位：新台幣 仟元）

項目/合併報表數據	2021年度實績	2020年度實績	2019年度實績
營業收入	1,773,001	1,906,194	2,247,585
營業成本	782,240	810,867	946,584
營業毛利	990,761	1,095,327	1,301,001
營業費用	975,925	1,030,345	1,122,572
營業淨利	14,836	64,982	178,429
營業外收入及支出	38,102	5,091	16,720
稅前淨利	52,938	70,073	195,149
留存的經濟價值 / 稅後淨利	43,429	57,383	156,896
每股盈餘 (元)	0.48	0.63	1.73



2.3 短中長期營運發展計劃



三 | 天仁之具—營運架構與方針

茶之具為茶經中「製茶的工具」的介紹，

古人云「工欲善其事，必先利其器」，而天仁茶業的永續發展必須依靠完善的公司治理機制與組織結構，分工合作，各司其職，共同遵守永續方針與政策，帶領天仁茶業朝永續之路邁進。

◆ 第三章涵蓋的重大議題與其管理方針



公司治理

法規遵循

風險管控

永續意義	管理行動與資源投入	溝通與評估機制	2020年績效
健全的公司治理制度與監督機制，不只回應主管機關的要求，同時保障其他利害關係人的利益	<p>管理方針：</p> <ol style="list-style-type: none"> 以董事會為最高治理單位，負責訂定公司經營方針 設有獨立董事及監察人，共同監督董事會的運作 透明的財務資訊揭露及有效的內部稽核與風險管理制度，完善公司治理的健全性 <p>資源投入：</p> <ol style="list-style-type: none"> 公司治理相關費用與人力 支持董事會運作之經費與人力 稽核室 	<p>溝通機制：</p> <ol style="list-style-type: none"> 法說會 天仁官方網站 <p>管理評估機制：</p> <ol style="list-style-type: none"> 出現貪腐的事件數 公司治理評鑑排名 內控制度 	<ul style="list-style-type: none"> • 2021 年本公司無任何貪腐事件發生 • 第八屆公司治理評鑑 70.32 分，區間於 36~50% • 2021 年無內控缺失及異常事項
作為台灣茶產業的領航者，天仁茶業遵循政府法規，提供消費大眾安心健康的產品與服務，致力達成「零裁罰、零違規」的目標	<p>管理方針：</p> <ol style="list-style-type: none"> 各權責單位定期更新中央及地方主管機關頒訂之相關法令規範 對於食品、勞工、環保等法規修訂的動態及對本公司之影響評估，每年度至少 6 次利用功能群主管會議及品質暨食品安全管理審查會議進行正式提報討論，並作成決議 <p>資源投入：</p> <ol style="list-style-type: none"> 投入人力與經費，監控法規修訂動態 外部專家（會計師、顧問律師、專案輔導顧問） 	<p>溝通機制：</p> <ol style="list-style-type: none"> 天仁官方網站 <p>管理評估機制：</p> <ol style="list-style-type: none"> 違規事件 裁罰金額 	<p>2021 年本公司無違反食安法規事件</p>
在環境、社會、經濟動盪的時代，風險管理機制及危機應變能力，是企業永續經營的重要基礎之一	<p>管理方針：</p> <ol style="list-style-type: none"> 評估可預見的風險，落實內部控制 對於突發性的危機，建立完整的通報機制，由總經理責令組成機動小組，針對危機狀況立即做出必要處置 <p>資源投入：</p> <ol style="list-style-type: none"> 稽核室 機動小組 外部專家（會計師、顧問律師、推動永續發展顧問等） 	<p>溝通機制：</p> <ol style="list-style-type: none"> 風險通報機制 天仁官方網站 <p>管理評估機制：</p> <ol style="list-style-type: none"> 突發性危機事件數量 內控制度 	<ul style="list-style-type: none"> • 無突發性危機事件發生 • 2021 年無內控缺失及異常事項

3.1 永續價值與方針

天仁茶業的永續政策與管理方針是由最高經營理念「天然、健康、人情味」延伸發展，作為本公司全體同仁擬定策略、訂立目標與執行任務的行為準則。



◆ 2021 年亮點績效

Governance 治理與經濟

- 2021 年設立「誠信經營委員會」，加強治理之責
- 本屆薪資報酬委員會會議召集 6 次，委員皆 100% 出席
- 2021 年食品安全危害 / 違法事件「零」發生率
- 2021 年內部稽核項目總計 47 項，並無內控缺失及異常事項
- 2021 年稽核 214 家供應商，稽查比例達 93.45%，整體平均為 96 分，無不合格之情形
- 2021 年神秘客訪查合計出動 530 人次
- 2021 年天仁茶業完成兩場次緊急回收演練，產品回收率達 100%
- 2021 年完成修訂「[食品防護計畫制訂與管理程序書](#)」
- 2021 年食品安全實驗室通過 TAF 增項認證，完成年度監督評鑑
- 2021 年完成 FSSC 22000 食品安全系統驗證標準 V 5.1 轉版及外部不通知稽核
- 2021 全年度茶干 SGS 檢驗件數達 705 件

Social 社會共融

- 2021 發款 135 萬元員工健檢費用，共計補助 1,218 人次
- 2021 年員工受訓總時數達 6,965 小時
- 2021 年度本國籍勞工的雇用維持 100%
- 2021 年 9 月開始施行醫護人員臨場服務
- 截至 2021 年，主管及同仁合計共取得 72 項食品安全及品質管理系統證照或證書
- 2021 年度總共開發二系列新商品，全年營收約為 164 萬元
- 2021 年當地採購占總採購金額 81.04%
- 天仁茶文化館累計參訪達 428,986 人次
- 陸羽茶藝中心茶文化，舉辦第 62 屆陸羽泡茶師檢定考試，通過新科泡茶師 8 位、單項通過術科 11 位，總計有 1,316 位泡茶師
- 天仁茶藝文化基金會 2021 年辦理 6 大項活動，參與活動共計 6,650 人次
- 2021 公益基金共計募得 810,150 元整

Environment 環境友善

- 生產的茶包中，使用生物可分解材質的比例已佔年度產量近 95%
- 2021 年底止已進廠共 4 部無鋁釘袋茶包裝機，99.87% 袋茶採用無鋁釘包裝
- 共計 90 家國內門市參與塑膠吸管停用行動，與消費者共同減少約 242 萬根塑膠吸管
- 茶葉鐵罐鐵皮減量，冬之茶之鐵皮總重量合計減少近 80 公斤
- 鮮乳玻璃瓶節省 112 萬支，合計重量達 205 公噸
- 強化廢棄物減量，節省超過 62.8 萬雙一次性竹筷

3.2 組織架構

「工欲善其事，必先利其器」，天仁茶業於 2001 年起已正式走向專業經理人管理制度，由專業經理人負責公司營運與發展，邁向永續經營！天仁茶業主要部門職責之詳細說明請見：<https://bit.ly/2HuNeIV>

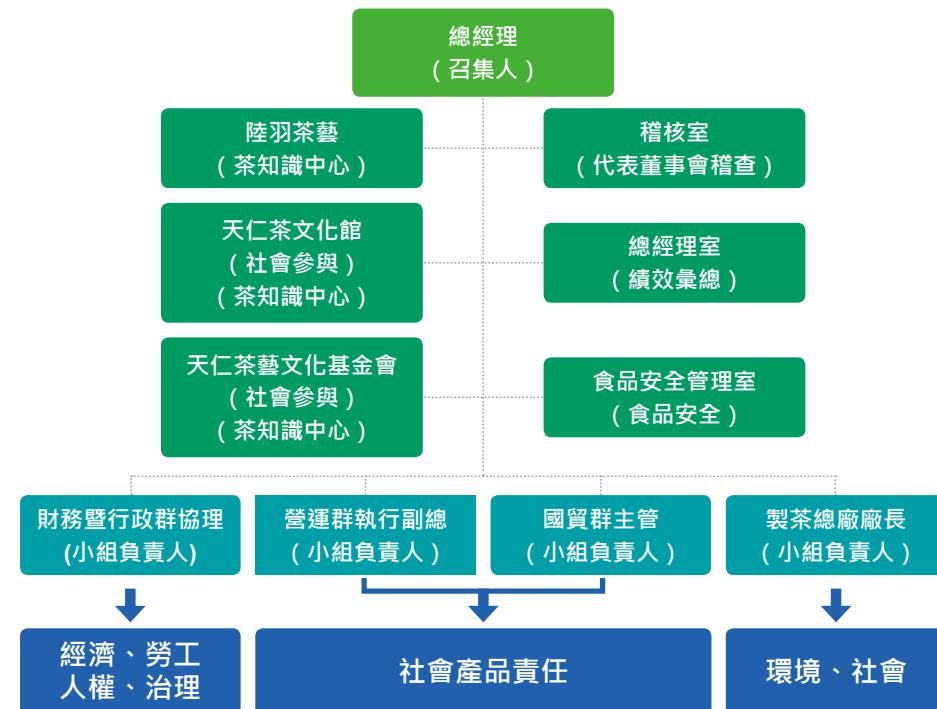
◆ 天仁茶業推動永續發展專責小組

為了在企業內部推展、落實企業社會責任與永續經營，天仁茶業依循「[永續發展實務守則](#)」中的各項方向與目標，規劃籌設「推動永續發展專責小組」以深化永續發展內涵至基層，並制定相關推動永續發展政策。透過由上而下的統籌、整合及理念佈達，推動本公司永續發展的各項事務。

「推動永續發展專責小組」組成與運作機制

- 召集人：**總經理
- 目標：**以推動永續發展事務規劃與執行之任務編組，並進行有關企業社會責任議題之風險評估、任務規劃與執行績效追蹤
- 編制：**小組工作由各功能群主管領導，並依其專責類別統籌處理永續發展相關業務，並領導各部門依其職權範圍進行評估、規劃及執行，進行整體的內部與外部溝通與管理
- 匯報方式：**各功能群主管須定期交付指標執行情形予總經理室之外，也應透過各項會議向總經理報告。若議題經總經理及群主管判斷具重大性，再由總經理或群主管於董事會中進行報告，徵詢董事會成員意見，取得董事會許可

- 績效考核：**依據利害關係人關注之重大議題，制定永續發展績效指標，績效指標之達成由各群主管負責，每年定期檢討執行與達成狀況，並將成果列入永續發展報告書，同時列為董事會追蹤與考核之重大事項之一
- 開會頻率：**於各季功能群主管會議、半年度品質暨食品安全管理審查會議，以及每年至少 6 次的中高階主管會議，將永續發展績效指標之執行情形列入會議報告事項
- 2021 年重大決議事項：**2021/11/12 董事會定期報告中決議，以後一年一次（至少）定期報告永續報告書相關內涵、以及持續精進的項目



各專責小組所轄部門推動永續發展專責分工一覽表					
小組負責人	部門	主管職稱	推動永續發展專責分工		推動永續發展管理角色
			永續主題	2021年重大性議題	
總經理 林仁宗	稽核室	林秀珠主任	全體	稽查、監督	確保各項永續管理作為按照永續發展目標計劃進行，並向董事會報告其永續經營成果，提出改進要求
	總經理室	王文嫻經理	全體	績效彙總及追蹤	承總經理指示，對於本公司永續整體方向，追蹤各部門所設定目標之執行成效，交稽核室進行稽查及監督，提供投資人永續議題資訊，為現階段永續報告書對外聯繫窗口
	食品安全管理室 (含食品安全實驗室)	林心雅經理	<ul style="list-style-type: none"> ● 企業治理 ● 供應鏈 ● 茶葉種植與製程 ● 產品與服務 	<ul style="list-style-type: none"> ● 食品安全管理 ● 物料追溯與追蹤 ● 供應鏈管理機制 ● 農藥管理與檢驗 ● 健康且可負擔的產品 ● 法規遵循 	對於進出口之茶葉以及產品安全性輔助品管部門進行監督、控管，對本公司內部與外部進行食品安全意識訓練，提升公司產品的食用安全，針對農藥事件全面檢討
	公司治理室	財務暨行政群副總陳中智 (兼任公司治理主管)	<ul style="list-style-type: none"> ● 企業治理 	<ul style="list-style-type: none"> ● 公司治理 	負責董事會及股東會召集等行政業務，提供本公司董事會、股東會及各利害關係人各項會務運作及法遵需求之資訊。
財務暨 行政群副總 陳中智	企業服務部	鄭慧馨經理	<ul style="list-style-type: none"> ● 員工 	<ul style="list-style-type: none"> ● 風險控管 ● 經濟績效 ● 公司治理 ● 員工福利與薪資 ● 職業健康與安全 ● 人才培育 ● 法規遵循 	確保本公司之正常行政業務，提供各利害關係人需求之資訊。並負責同仁面及投資人永續議題
	資訊部	陳心儀主任			
	財務部	陳映如經理			
	會計部	朱惠玲經理			
營運群執行 副總經理 莊遠明	業務中心	莊遠明執行副總經理(兼)	<ul style="list-style-type: none"> ● 經營與投資 ● 企業治理 ● 產品與服務 	<ul style="list-style-type: none"> ● 經濟績效 ● 健康且可負擔的食品 ● 服務品質 ● 法規遵循 	1. 觀察茶產業之全球趨勢，拓展本公司創新的永續服務模式與產品 2. 與消費者(客戶)建立合理溝通管道，強化消費者(客戶)對天仁茶業產品信任度 3. 強化本產業對於產品與服務適法性之宣傳
	茶坊事業部	陳良遠協理			
	營運部	王華榮資深經理			
	業務部	呂佳佳副理			
	行銷企劃部	盧柏豪副理			
	設計部	郭婉頤副理			
	店面開發部	江國增經理			
	網路營運組	潘信成副理			
	總公司特販部	蔡東鍾經理			
國貿部協理 王紅琬	國貿部	王紅琬協理			
製茶總廠 總廠長 徐文源	總廠	徐文源總廠長	<ul style="list-style-type: none"> ● 企業治理 ● 供應鏈 ● 茶葉種植與製程 ● 員工 	<ul style="list-style-type: none"> ● 食品安全管理 ● 物料追溯與追蹤 ● 供應鏈管理機制 ● 農藥管理與檢驗 ● 職業健康與安全 ● 法規遵循 	負責本公司主要產品茶干之採購與品質控管，了解茶農製茶過程，確保符合客戶需求及法規規範；對於供應商提供貨源，嚴格控管；對消費者飲用之茶品安全進行管理
					負責工廠之採購與包裝，降低工廠營運過程中對環境的衝擊，並對工廠之災害應變進行預防與處理

3.3 公司治理

董事會為天仁茶業最高治理機構，負責企業經營方針與專業經理人之選拔。董事包含一般董事五位（包含董事長，其中三位為法人代表）、獨立董事二位以及監察人三位，皆為男性，董事及監察人每年定期參與公司治理相關課程訓練。2021年天仁茶業邀請外部顧問以「數位科技及人工智慧」為主題，對全體董事及監察人進行公司治理的教育訓練，其他專業性項目參與，如審計委員會財報審查、上市櫃公司內部人法規遵循、防範內線交易、參與第13屆台北公司治理論壇等。截至2021年底，天仁茶業全體董監事接受公司治理訓練各獲得6學分。董監事參與課程訓練之詳細情形，以及持股比例可參考天仁茶業2021年度年報及公司網頁：<https://bit.ly/2TgfAYO>、<https://bit.ly/2T18bSf>

天仁茶業2021年第八屆之公司治理評鑑（註）分數為70.32分，評鑑結果在所有上市企業中位列36%至50%，於2021/05/14由董事會責付經營團隊針對第七屆評鑑結果進行持續改善（目前已規劃至2023年度），本年度較前一年度往前推進了一階，未來，我們將會依據未得分之項目進行改善，期望次一年度公司治理評鑑分數能大幅提升，以健全公司治理管理機制。

（註：評鑑期間為2020年報及2021全年度公司網頁）

比較項目 年度	給付各項酬金總計				佔本公司稅後純益%		佔財務報告內所有公司稅後純益%	
	2021年	2021年財務報告 內所有公司	2020年	2020年財務報告 內所有公司	2021年	2020年	2021年	2020年
董事	7,742	7,992	8,296	8,680	17.951	14.540	18.531	15.214
監察人	471	471	537	537	1.092	0.942	1.092	0.942
總經理 及副總經理	5,324	5,356	5,718	5,747	12.343	10.021	12.418	10.073

註：本公司應依當年度獲利狀況，提撥百分之二為員工酬勞及不高於百分之二為董監事酬勞，員工酬勞得以股票或現金為之。

天仁茶業總經理之固定薪酬訂定是參酌上市公司同業之標準，由董事長核定；其他經理人之固定薪酬，由總經理依前述原則核定後，呈董事長核備。而董事長於任期內因處理業務之需要，得依本公司章程33條支領職務薪資，薪資之支領授權董事會依其對本公司營運之參與程度議定；因董事林仁宗兼任總經理雙重身份，其董事、總經理及副總經理給付各項酬金總計於此二項目均有計入；本公司董事兼任總經理林仁宗先生未支領員工紅利。

◆ 薪資報酬委員會

本公司之薪資報酬委員會設置3名委員，本屆（第四屆）委員任期為2019年08月12日至2022年06月12日（屆期與董事會任期同），合計本屆會議已召集6次，委員皆100%出席。

詳細薪資報酬委員會實際運作情形請見：<https://bit.ly/2yQW9Ak>

◆ 內部稽核

本公司依法設有稽核室，直接隸屬董事會，並得單獨向監察人報告。專任內部稽核人員每年檢查與評估內部控制制度、管理制度、品質暨食品安全制度之健全性、合理性及有效性，並調查、評估各單位執行各計劃或政策及其指定職能效率，以及協助董事會及管理階層確實履行其責任。天仁茶業2021年稽核項目總計47項，針對品質及食品安全政策的執行，訂有「內部品質稽核管理程序書」，以確保相關政策及制度能被有效遵循及執行，並適時發掘問題以即時採取矯正措施，進而維持各項品質與食品安全作業之有效性。

根據2021年實際稽核結果，並無內控缺失及異常事項，稽核制度與年度稽核計劃請見：<https://bit.ly/2WFrgaf>

◆ 誠信經營與資訊透明

天仁茶業重視誠信經營，為建立良好公司治理制度，訂有「[公司治理實務守則](#)」、「[誠信經營守則](#)」、「[永續發展實務守則](#)」，且皆經由董事會決議通過，以此作為天仁茶業永續經營的準則與基石。在反貪腐方面，雖無特別針對貪腐風險進行評估，但天仁茶業訂有「[董事、監察人及經理人道德行為準則](#)」以及「[違反『誠信經營』檢舉及申訴管理辦法](#)」，2021年更設立「誠信經營委員會」，確保天仁茶業董事、監察人及經理人行為符合誠信透明的道德標準。

天仁茶業董事、監察人及經理人道德行為準則內容							
1. 防止利益衝突		2. 遵循法令規章					
3. 避免圖私利之機會		4. 鼓勵呈報任何非法或違反道德行為準則之行為					
5. 保密責任		6.懲戒措施					
7. 公平交易		8. 保護並適當使用公司資產					

註：2021年本公司無任何貪腐之情事發生。

透明的資訊揭露是企業永續經營之基礎，天仁茶業藉由提升資訊透明度，與利害關係人更有效地溝通，同時避免利害關係人在資訊不對稱的情況下，導致自身利益受損。我們致力於提升公司治理與財務數據的充分揭露，不斷提昇公司治理效能以及增加對外雙向溝通的管道。

◆ 法規遵循

天仁茶業責成各專責單位定期追蹤相關法規的變化，訂定品質目標隨時檢視，並定期更新法規清單；權責單位皆會訂閱政策有關的電子報，以利第一時間掌握法規變動的方向。此外，亦積極參加政府舉辦之法規公聽會、宣導會等，以提前研擬企業的因應方案。2021年度本公司無違反食品安全法規之事件發生。

◆ 風險管理

本公司對於風險管理機制相當重視，不僅將可能遇到之風險事項進行鑑別與評估，各部門也將相關之風險議題納入工作範圍中，時時刻刻了解風險的存在，並提出預防及因應之辦法。當有危機事件發生時，由總經理責令組成機動小組，同時啟動通報機制，針對現況立即做出必要處置。相關風險議題與因應措施請參考2021年度年報 p.271-p.279：<https://bit.ly/2TgfAYO>

2021/11/12 董事會，由總經理代表經營團隊各董事會進行2021年度風險管理政策與程序報告，並訂定以後將列入每年一次的定期性報告，本次報告明訂本公司風險管理政策、風險管理組織架構、風險的鑑別、風險管理流程等，以期妥善管控風險因子。

- 1.董事會與經營團隊須確保對於存在與潛在風險的管理工作兼具完整性、重大性與動態性，以建立具備足以應對新興風險的韌性。
- 2.董事會與經營團隊應持續傾聽並與利害關係人互動，綜觀外部趨勢與內部議題，使風險管理流程保持完整性與有效性。
- 3.董事會與經營團隊在COVID-19疫情衝擊的啟發下，應更關注在發展過程中發掘諸多內外部挑戰，能以積極、創新的觀念與作為，確保顧客、股東、同仁都能安心、信賴與滿足。

天仁茶業因應 Covid-19 相關作為

2021年新冠肺炎Covid-19的疫情持續在全球各地肆虐，2021/5/15台灣也進入三級警戒，總公司於疫情初始即以「同仁健康、團隊放心與顧客安心」為最高指導原則，展開「營運維持計畫」。同仁除了健康狀況追蹤、體溫量測、定時消毒、配戴口罩、保持社交距離之外，亦包含總公司的人員進出管控，以及會議室人數限制。三級警戒期間，總公司即進行分流上班，全面推動線上會議與線上供應商訪廠行動，降低全員對外接觸，以杜絕疫情擴散。全台營運據點及門市彈性調整營業時間，以最少人員維持對顧客的服務品質。分班制以避免不同班之間的同仁互相接觸，防範「一人中疫，整店停擺」風險。針對實施分班制有困難的門市，亦鼓勵同都市不同店之間的同仁建立互相支援方案。天仁茶業主動防疫，並承擔起讓同仁放心、顧客安心的社會責任，期望與同仁及全體利害關係人共同挺過這個全球性的艱困時刻。

◆ 天仁之外部組織參與

天仁茶業創業至今，積極參與能和產業及政府溝通的機會，藉由茶產業之相關公會，與同業交流，提升茶產業之整體價值，並運用適當管道，將建議提供給政府組織，共同為台灣茶產業與茶文化發展而努力。

天仁茶業外部組織參與一覽			
類型	非營利組織/政府平台	加入時間	天仁擔任職務
茶葉本業及同業	台灣區製茶工業同業公會	1978年	會員
	台灣區茶輸出業同業公會	1975年	理事蔡東鍾經理
	台北市茶商業同業公會	1975年	理事蔡東鍾經理
相關政策及法令	新竹市工業會	1982年	會員
連鎖店同業交流	台灣連鎖暨加盟協會	1991年	理事林仁宗總經理
跨域合作、強化產業合作行銷	創意生活產業協盟（經濟部工業局委託中衛發展中心輔導創設）	2006年	永久會員（2012年以後）
其他	苗栗縣認證推薦觀光工廠（苗栗縣國際文化觀光局輔導）	2009年	觀光工廠成員之一

四 | 天仁之造－天仁重大性鑑別

茶之造為茶經中「茶的製造過程」的介紹，從此章節中可描述天仁茶業如何鑑別出本公司重要的利害關係人與重大性議題的過程，而茶的製造過程則是決定此茶好壞的關鍵，其重要程度就如同天仁茶業的重大性議題鑑別對此永續報告書的意義。



鑑別與了解利害關係人的期望



鑑別

- 利害關係人鑑別：依循AA 1000 SES標準中的五大原則，鑑別出以下9個主要利害關係人（隨機排序）：員工、茶農、物料供應商、投資人/股東、消費者與客戶、社區居民、媒體與社群、政府、驗證稽核機構
- 關注議題蒐集來源：
 - 國內、外食品業永續發展趨勢、國際性指標、同業標竿作為、媒體報導資訊等
 - 天仁茶業內部部門主管與同仁深度訪談，包含總經理、2位外部獨立董事、24位權責部門主管
- 產出：6大永續主題與32項永續議題

4.1 利害關係人與重大性議題分析

2021年，天仁茶業正式進入推動永續發展的第8年。我們重新檢視天仁茶業的利害關係人，以及天仁茶業的永續議題。透過本次全面重新盤點，期望將永續議題更適切地融入天仁茶業的營運及短、中、長期的目標與策略訂定。

本章節將揭露利害關係人與重大性議題的分析流程，並針對分析出的13項重大永續議題進行管理方針的說明。

◆ 利害關係人與重大性議題分析流程

天仁茶業於2021年重新檢視利害關係人及重大性議題，並委請外部顧問依循AA 1000 SES (Stakeholder Engagement Standards, SES) 標準，以及GRI報導內容原則：利害關係人包容性、永續性的脈絡、重大性、完整性，協助進行具有系統性且質、量化兼具的分析。



排序

- 評估利害關係人的關注程度，以及議題對天仁茶業永續經營的影響
- 依照利害關係人與永續議題設計重大性議題問卷
 - 問卷回收：8份高階主管與334份利害關係人代表，共計342份
 - 問卷回覆率：達9成以上
 - 營運衝擊分析：
 - 前三大高度關注主題依序為：員工主題、產品與服務主題、經營與投資主題
 - 前三大重要利害關係人依序為：員工、消費者與客戶、茶農
 - 產出13項報告書重點揭露並設定管理方針之重大性議題



確證與檢視

確認重大性議題並擬定管理方針

- 由總經理主持並召集各權責部門主管討論分析結果，並向董事會報告取得確認
- 針對中度與高度的13項重大性議題，擬定管理方針
- 檢視2020年與2021年重大性議題以及對照之GRI準則重大主題之差異
- 經檢視2021年度重大議題無重大差異，於永續報告書中得續用2020鑑別結果

◆ 天仁茶業重大議題矩陣



◆ 天仁茶業價值鏈與重大性議題影響範圍



◆ 重大議題列表與對應章節

2021年我們將中度與高度的13項重大性議題，結合天仁茶業6大永續主題，擬定管理政策與承諾，將重大議題融入公司整體永續方針，有效的推進永續進程。更多關於各項重大性議題的管理方針內容，請見重大性議題對應的章節內容。

天仁茶業永續主題	編號	重大議題	GRI準則特定主題	對應章節
 經營與投資	1	風險管控	天仁茶業特定議題	3.3 公司治理
	2	經濟績效	201：經濟績效	2.2 營運績效
 企業治理	3	法規遵循	307：有關環境保護的法規遵循 419：社會經濟法規遵循	3.3 公司治理 6.3 食品安全
	4	公司治理	205：反貪腐	3.3 公司治理
 供應鏈	5	食品安全管理	416：顧客健康與安全 417：行銷與標示	6.3 食品安全
	6	物料追溯與追蹤	天仁茶業特定議題	6.3 食品安全
 茶葉種植與製程	7	供應鏈管理機制	414：供應商社會評估	5.2 供應鏈管理
	8	農藥管理與檢驗	天仁茶業特定議題	5.1 天仁永續茶業
 員工	9	員工福利與薪資	401：勞雇關係	7.1 人力資源管理 7.2 薪酬福利
	10	職業健康與安全	403：職業安全衛生	7.1 人力資源管理
	11	人才培育	404：訓練與教育	7.2 薪酬福利 7.3 職涯發展
 產品與服務	12	服務品質	天仁茶業特定議題	6.4 客戶滿意
	13	健康且可負擔的產品	GRI 食品業行業別揭露指標 FP4	6.1 天仁產品與品牌 6.2 產品創新與研發 6.3 食品安全

永續主題	管理政策	承諾與責任
 經營與投資	以「天然、健康、人情味」、「不該作的生意不作」為最高指導原則。不進行投機與高風險的投資。並以食品安全為基礎，建立可持續的競爭優勢	使投資人、股東與同仁皆能在穩健的環境中獲得長期利潤，得以安居樂業
 企業治理	天仁茶業訂有「公司治理實務守則」、「董事、監察人及經理人道德行為準則」、「誠信經營守則」及「永續發展實務守則」作為企業管理的良好基石，並設立「推動永續發展專責小組」、「食品安全管理室」，訂定食品安全相關作業辦法	作為台灣茶產業的領航者，天仁茶業以誠信建立良好的公司管理制度、有效的公司治理架構，並承諾資訊的透明，逐年提升公司治理與財務的透明度。並盡一己之力發揚台灣式茶文化，推廣至全世界
 供應鏈	對所有原物料供應商訂有「供應商管理程序」與稽核政策	由自身做起，成為台灣茶產業鏈中、上、下游企業的永續典範
 茶葉種植與製程		
 員工	對於員工的招募訂有明確的管理辦法，不僅遵守法規規範，以「人情味」的管理，增進員工間緊密及互信關係的經營理念	天仁茶業肩負照顧員工、教育員工之責任，承諾帶給員工長期穩定的價值，並對台灣就業市場提出三大保證
 產品與服務	產品面依照「新產品開發管理程序」並結合市場潮流，為消費者開發出有益健康且經濟可負擔的產品；服務面，天仁茶業以具「人情味」的服務，體現奉茶無求的精神，並設有「神秘訪客制度」來管理與評估服務品質；消費者個人資料皆依個資法之規定處理	天仁茶業作為台灣茶產業的領航者，以「食踐安心・茶覺幸福」為本，開發並提供顧客安心、信賴、滿足的產品與服務

4.2 與利害關係人溝通之方式

天仁茶業期望能藉由傾聽各利害關係人之建議與回饋，提升本公司永續發展之契機與永續競爭力，運用日常業務的機會以各種方式與利害關係人互動，利害關係人可透過下方各種管道與天仁茶業作最直接的接觸。

利害關係人	對天仁的意義	與利害關係人溝通方式與頻率	利害關係人重視的前三名議題
 01 消費者與客戶	消費者與客戶為天仁茶業提供服務的主要對象，針對市場與客戶的需求不斷地努力創新、求變，積極取得消費者與客戶的信賴	<ul style="list-style-type: none">顧客意見函（喫茶趣）：不定期顧客滿意度調查：不定期顧客拜訪：不定期Email、電話及傳真：不定期公司官網會員專區、利害關係人專區（提問）：不定期	1. 服務品質 2. 食品安全管理 3. 健康且可負擔的產品
 02 員工	人力資本是天仁茶業持續發展的關鍵因素，維持人才的留任並提供完善的福利，使公司與員工一同成長	<ul style="list-style-type: none">公司內部網路、官網員工專區（mytenren）、利害關係人專區（提問）：不定期各部門會議：每月 / 季員工訓練：不定期Email、電話及傳真：不定期TR 報導：每月職工福利委員會提案：不定期	1. 員工福利與薪資 2. 食品安全管理 3. 員工權益保障
 03 投資人 / 股東	投資人 / 股東是企業營運的重要基礎之一，我們努力邁向永續經營，使投資人、股東與同仁皆能在穩健的環境中獲得長期利潤，滿足投資人 / 股東的期待	<ul style="list-style-type: none">公司官網的利害關係人專區（提問）：不定期利害關係人專區下之「投資人專區」：不定期股東會：每年法說會：每年（2018 年度起每年 1 次）Email、電話及傳真：不定期公開資訊觀測站之各項訊息公開：定期 / 不定期	1. 風險管控 2. 食品安全管理 3. 公司治理
 04 茶農	茶農提供天仁茶葉重要原物料，藉由採購當地原物料，與嚴謹的農藥管理與檢驗，與茶農一起創造最大利潤	<ul style="list-style-type: none">公司官網的利害關係人專區（提問）：不定期供應商訪廠稽核：不定期依供應商管理程序進行逐批檢驗：不定期合約規範：不定期Email、電話及傳真：不定期	1. 食品安全管理 2. 法規遵循 3. 農藥管理與檢驗

利害關係人	對天仁的意義	與利害關係人溝通方式與頻率	利害關係人重視的前三名議題
 05 物料供應商	<p>物料供應商為天仁茶業不可缺少的合作夥伴，穩定的物料、交期以及產品品質，直接影響天仁茶業的生產與供貨</p>	<ul style="list-style-type: none"> 公司官網的利害關係人專區（提問）：不定期 供應商訪廠稽核：不定期 依供應商管理程序進行逐批檢驗：不定期 合約規範：不定期 Email、電話及傳真：不定期 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 食品安全管理 2. 物料追溯與追蹤 3. 法規遵循
 06 政府	<p>政府提供天仁茶業營運相關規範做為依循基礎，我們以遵循政府法規，提供消費大眾安心健康的產品與服務，致力達成「零裁罰、零違規」的目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> 公司官網的利害關係人專區（提問）：不定期 法規公聽會、研商座談會：不定期 相關公文：不定期 現場輔導及稽查：不定期 參加主管機關舉辦之研討及公聽會：不定期 線上平台登錄：不定期 Email、電話及傳真：不定期 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 食品安全管理 2. 法規遵循 3. 公司治理
 07 社區居民	<p>社會共融為天仁茶業創辦初衷之一，自創立即開始在生活各方面置入茶文化，社區居民為我們推廣的主要目標群眾，讓民眾建立對茶的基本概念，進一步接觸茶、愛上茶，並將茶文化傳承下一代</p>	<ul style="list-style-type: none"> 公司官網的利害關係人專區（提問）：不定期 參與茶同業公會組織及例會：不定期 天仁茶文化館茶藝文化活動：不定期 結合行銷活動，持續支持、關懷弱勢及兒童為主的社福團體：不定期 參與公益路跑活動：不定期 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 食品安全管理 2. 法規遵循 3. 茶文化傳承
 08 媒體與社群	<p>天仁茶業藉由媒體與社群達到與大眾溝通的成效，努力經營線上社群網路，達到更即時、多元、貼心的互動與服務，更增加各界對天仁茶業的認識與信賴</p>	<ul style="list-style-type: none"> 公司官網的利害關係人專區（提問）：不定期 行銷活動主題專訪：不定期 上級主管專訪：不定期 主題新聞稿：不定期 Email、電話及傳真：不定期 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 食品安全管理 2. 茶文化傳承 3. 大眾食安對話
 09 驗證稽核機構	<p>為了保障消費者食用的安心，天仁茶業致力與驗證稽核機構合作，每年不定期針對主要食材及相關原物料之供應商進行書面審查或實地現場查核，積極取得國內外食品安全認證</p>	<ul style="list-style-type: none"> 公司官網的利害關係人專區（提問）：不定期 合約規範：不定期 落實法遵所為之專業諮詢：不定期 現場輔導及稽查：不定期 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 食品安全管理 2. 公司治理 3. 法規遵循

註 1：全體利害關係人共九大類：1. 消費者與客戶、2. 員工、3. 投資人 / 股東、4. 茶農、5. 物料供應商、6. 政府、7. 社區居民、8. 媒體與社群、9. 驗證稽核機構。

註 2：相關重大性議題係依據本公司利害關係人關注議題進行之電子問卷調查結果。

註 3：公司網站提供利害關係人專區：<https://bit.ly/3aLnGkc>

五 | 天仁之煮－友善製程與環保

茶之煮為茶經中「茶的煮法」的介紹，而天仁茶業製造的過程是永續發展重要的一環，亦是利害關係人關注的重點，如何在與環境共生共存的雙贏理念下，成就天仁茶業的經濟績效，將在此章節中說明。



◆ 第五章涵蓋的重大議題與其管理方針

農藥管理與檢驗

供應鏈管理機制

永續意義	管理行動與資源投入	申訴與評估機制	2021年績效
<p>農藥管理與檢驗</p> <p>茶葉的種植過程中，農藥的使用不僅會影響茶園的生態，殘留的劑量超標也嚴重影響天仁茶業消費者安全與健康，天仁茶業將農藥管理與檢驗視為永續發展之重要基石</p>	<p>管理方針：</p> <ol style="list-style-type: none">委由 SGS 針對茶干原料與茶葉產品分別進行茶葉農藥殘留之「逐批檢驗」與「抽樣檢驗」逐步建立各茶葉產區檢出農藥殘留種類，用以核對與產區提供資訊是否一致 <p>資源投入：</p> <ol style="list-style-type: none">委託 SGS 檢驗費用建置農藥與產區數據庫之相關人力與經費	<p>申訴機制：</p> <ol style="list-style-type: none">天仁官方網站0800 顧客服務專線 <p>管理評估機制：</p> <ol style="list-style-type: none">委 SGS 檢驗總件數與不合格件數	<ul style="list-style-type: none">2021 年度茶干原料逐批檢驗 696 件，茶葉產品抽驗 9 件，總計共抽驗 705 件。不合格件數共計 7 件，不合格率為 0.99%
<p>供應鏈管理機制</p> <p>穩定的物料、交期以及產品品質，直接影響天仁茶業的生產與供貨；採購自在地供應商及茶農，可確保穩定的供應來源，也能協助在地廠商與國際接軌</p>	<p>管理方針：</p> <ol style="list-style-type: none">訂有「供應商管理程序」、「委外加工茶食品（OEM 廠商生產）品質管理辦法」、「餐飲原物料（含吧台）品質管理辦法」，要求供應商遵守力求供應商重視原物料的品質，以及對食安、勞工、環境等各項法規遵行與管理維持 8 成以上的當地廠商採購金額，作為在地採購實務的管理目標 <p>資源投入：</p> <ol style="list-style-type: none">供應商稽核相關費用與人力	<p>申訴機制：</p> <ol style="list-style-type: none">天仁官方網站 <p>管理評估機制：</p> <ol style="list-style-type: none">書面審查實地現場查核當地廠商採購占比與金額	<ul style="list-style-type: none">2021 年供應商稽核比例 93.45%，現場查核比例 41.40%，整體平均為 96 分，無不合格之情形。供應商通過國際相關標準驗證（ISO、HACCP、FSSC）共 88 家，佔 2021 年總採購金額 51.82%。2021 年當地採購占總採購金額 81.04%，比率較 2020 年度微幅增加。

◆ 回應 SDGs

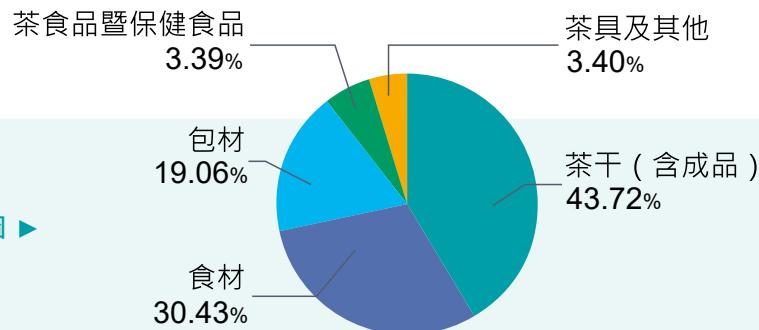
永續發展目標	回應與作為	2021年績效
12 責任消費與生產 	<ul style="list-style-type: none"> • 包材精省計畫節省茶葉鐵罐的鐵皮用量 • 廢除門市吧檯鮮乳使用玻璃瓶的包裝 • 不使用一次性的免洗碗筷、塑膠吸管停用與減量 • 採購符合第二類環保標章包材 	<ul style="list-style-type: none"> • 冬之茶之鐵皮總重量合計減少近 80 公斤 • 鮮乳玻璃瓶節省 112 萬支，合計重量達 205 公噸 • 第二類環保標章包材達新台幣 9,964 千元，佔全年度國內包材總採購額 8.76%

5.1 天仁永續茶業

天仁茶業的供應商（包含物料及什項）主要可分為以下五大類：

1. 茶干類（再生原物料）
2. 食材
3. 包材
4. 茶食品暨保健食品
5. 茶具及其他

2021年度各項採購分佈圖 ►



為使消費者可以取得安心信賴的在地生產茶產品，天仁茶業目前維持 8 成的當地廠商採購金額，作為在地採購實務的管理目標。天仁茶業採購符合第二類環保標章之包材，於 2021 年度達新台幣 9,964 千元，佔全年度國內包材總採購額 8.76%，持續向綠色包裝的目標邁進。更多有關天仁茶業的環境保護作為，請見 [5.4 節能環保綠色企業](#)。

2021年採購金額與佔比							
當地與非當地採購	採購金額與佔比	項目					總計
		茶干(含成品)	食材	包材	茶食品暨保健食品	茶具及其他	
當地廠商採購 (台灣)	金額(新台幣仟元)	178,766	169,783	113,688	21,052	20,111	503,400
	佔總採購比例	28.78%	27.33%	18.30%	3.39%	3.24%	81.04%
非當地廠商採購 (進口)	金額(新台幣仟元)	92,835	19,222	4,739	-	988	117,784
	佔總採購比例	14.94%	3.10%	0.76%	-	0.16%	18.96%
總採購	金額(新台幣仟元)	271,601	189,005	118,427	21,052	21,099	621,184
	佔總採購比例	43.72%	30.43%	19.06%	3.39%	3.40	100.00%

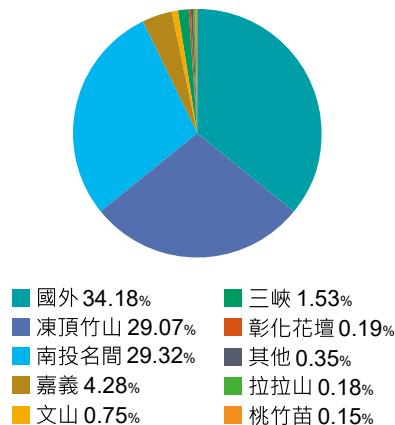
註：2021 年對統壹企業採購紅茶茶干，符合雨林聯盟認證之商品金額為新台幣 1,247 千元，分別佔紅茶茶干採購金額 5.26%、茶干(含茶葉成品)採購金額 0.46% 以及總採購金額 0.20%。

茶干採購總重量與分類，以及產區統計如下。五大類採購項目中，以可再生之原物料「茶干」為最大宗。

2021年各類茶干進貨量	
茶干	進貨量（單位：公斤）
紅茶	236,750
清茶	55,853
烏龍茶	387,584
其他茶類	445,962
合計	1,126,149

天仁茶業茶干供應商可分為自行粗製加工或非自行加工轉售天仁茶業，皆必須是合格生產者，且須提供產地證明。天仁茶業下單採購的茶干原料，也都會確保必須通過 SGS 逐批檢驗且合格，才可採購，以保障消費者基本的食品衛生安全。我們也將檢驗報告號碼登錄採購驗收單，以利溯源。

2021年天仁茶干採購分佈圖



天仁茶業的在地採購 - 「擁抱台灣，在地合作」

天仁茶業以「擁抱台灣，在地合作」為原物料選用原則，希望提供給消費者安心健康又美味的產品同時，也能支持台灣在地產業發展。

天仁喫茶趣 ToGo 與鮮乳坊的天作之合

天仁喫茶趣 ToGo 自 2017 年起，與鮮乳坊合作，採購由單一牧場新鮮直送的「鮮乳坊豐樂鮮乳」作為天仁喫茶趣 ToGo 飲品系列中的鮮乳原料。

鮮乳坊主張，【牛好，奶才會好】，好品質源自落實動物福利管理，『相信給牛隻最好的，乳品質也能有最好的呈現』。

豐樂牧場這幾年來不惜成本投入非常多動物福利與智慧科技相關的設備，率先使用全台灣第一台 Delaval 的榨乳機器人，讓乳牛可以自己決定榨乳時間，漲乳的時候可以 24 小時隨時進榨乳機，是少數非常現代化與智慧管理的動物友善牧場。

同時透過鮮乳坊的獸醫師、乳牛營養師、和數據分析專家與酪農協同飼養，

◆ 茶干逐批檢驗 vs 抽樣檢驗

天仁茶業長年以來以最高標準確保食品安全，針對茶葉商品中最重要的原物料 - 茶干，分別進行「逐批檢驗」與「抽樣檢驗」。在台灣，「得檢出」與「得使用」的農藥高達數百種。而一般市面上的抽樣檢驗，是由企業自行訂出一定的比率，且可能在驗收前執行或者驗收之後，未有一定的標準。然而天仁茶業長年來所使用的逐批檢驗法，為業界檢驗之最高標準。每一批茶干入庫前皆須經過 SGS 檢驗合格。即使是已入庫的商品，也會再委託 SGS 複驗。我們每年送檢費用平均超過新台幣百萬元以上。總計 2021 全年度茶干逐批檢驗送 SGS 件數達 705 件（包含 9 件茶葉商品）。更多有關委外交由 SGS 檢驗測試結果，請見 [6.3 食品安全](#)。

逐批檢驗 每一批要驗收入庫的茶干，取其相同茶樣送 SGS 檢驗，每一批茶干都要檢驗合格後才能驗收



抽樣檢驗 商品入庫後，從庫存中取樣，委託 SGS 進行複驗。若複驗不通過，則進行產品退貨。抽樣檢驗的結果將影響天仁茶業未來的採購決策



以精準管理提升牛隻健康，讓牧場當中的乳房炎發生率比一般牧場更低，小牛也因為有衛生舒適的環境，育成率超過 95%，遠高於業界標準！乳牛因為健康而能夠在牧場更長的年限，且因為乳房炎所造成的廢棄乳下降，加上有均勻的營養能讓每一公斤的飼糧更有效率的轉換成生乳，依 2016 年政大研究室團隊提供之數據，每一瓶鮮乳的碳排放量下降約 25%，加上豐樂牧場的畜舍率先全面使用太陽能板創造綠色能源，讓每一口鮮乳都是更環保的選擇。原來，讓牛更好，我們也可以更好。鮮乳坊單一牧場新鮮直送、產品 100% 可溯源的鮮乳與天仁喫茶趣 ToGo 有著相同的理念，除了對於品質與安全的用心外，100% 生乳製造無添加、無調整的特色，也跟天仁喫茶趣 ToGo 飲品堅持使用新鮮水果、不添加人工香料的承諾不謀而合。我們以行動支持在地酪農，並以公平交易的方式，用合理的利潤鼓勵酪農提高生產品質，同時促進台灣酪農產業升級。



5.2 供應鏈管理

◆ 供應商管理與篩選

天仁茶業為求供應鏈與茶產業之永續發展，特別訂有供應商管理程序，其目的在於要求所有供應商遵守本公司經營的永續原則：「天然、健康、人情味」，並強化供應商與本公司在落實企業社會責任的觀念上的一致性，包含食安、勞工等各面向法規的遵循。此外，天仁茶業依照公司「餐飲原物料（含吧台）品質管理辦法」訂定合格供應商條件，供應商應提供本公司所採購產品之檢驗報告，與該公司符合食品安全衛生相關驗證之證明文件。

◆ 天仁茶業供應商篩選標準

市場評價	一般友廠、同業或市場反應評價優良者
樣品評鑑	供應商主動提供或採購單位逕洽索取試用樣品，再由採購單位或現場使用單位依「一般原物料驗收標準」、「茶葉品質鑑定標準」及「其他配料品質鑑定標準」鑑定其品質，並記錄於相關報告上
系統驗證	通過 ISO 9000 或 CAS、TQF、HACCP、ISO22000 等系統驗證者
評鑑合格	經本公司評鑑合格者。評核不合格，唯可特殊通融登錄： <ul style="list-style-type: none"> ● 由顧客指定之供應商 ● 賣方獨佔市場時 ● 評鑑分數差異不大，而一時又無法找到合適供應商時

由於茶葉為本公司主要商品，茶葉之品質管理除了在採購驗收前需經 SGS 逐批檢驗，每年針對國內 20 家的茶干供應商，天仁茶業也逐一進行現場稽核。於 2020 年度正式列入品質目標進行追蹤及管理，採取每年輪替稽核不同供應商的執行策略，直到全部供應商都接受至少一次的現場稽核後，再以循環方式進行。供應商稽核中、長期的目標是透過稽核建立「各茶葉產區檢出農藥殘留種類」數據庫，未來用以核對與產區提供資訊是否一致。

針對非茶葉原料之食材供應商，非屬前述所稱之合格供應商資格者，本公司經評估，對於此類廠商亦進行現場查核，綜合評估在 80 分以上始得列入合格供應商名單。經採購之原物料入庫後，本公司食品安全實驗室所應執行之自檢（主要針對食材），或依供應商管理程序對於大批量茶干採購之委外抽驗等品質管理工作，皆持續進行中。

針對天仁茶業委外加工茶食品之供應商 OEM (Original Equipment Manufacturers) 廠商，另訂定「委外加工茶食品（OEM 廠商生產）品質管理辦法」。其中規定，OEM 廠商需提供 TQF、CAS、FSSC 22000、ISO 22000 或 HACCP 等至少一項的食品相關驗證證書，並需定期更新，以保障委外加工茶食品的品質及顧客的健康安全。

天仁茶業的供應商中，通過國際相關標準驗證（ISO、HACCP、FSSC）共 88 家。2021 年針對此 88 家供應商的總採購金額為 289,757 千元，佔 229 家往來供應商總採購金額 51.82%。

◆ 供應商審查與稽核

為了保障消費者食用的安心，天仁茶業每年不定期針對主要食材及相關原物料之供應商進行書面審查或實地現場查核。現場查核除了能親至現場進行複查及確認，同時也是與供應商溝通，讓供應商了解天仁茶業維護食安的決心。而針對查核不合格之廠商，天仁茶業也會進行輔導與監督改善。

天仁茶業 供應商 評核表內容	<ul style="list-style-type: none"> ● 是否進行現場查核 ● 現場查核分數 ● 是否通過食品安全衛生相關驗證（包含 ISO 22000 或 HACCP 或 FSSC 22000 或 TQF 或 BRC 或政府二級品管驗證...等） 	<ul style="list-style-type: none"> ● 符合標準內容說明： 食品中微生物衛生標準、農藥殘留容許量標準、日本茶輻射殘留檢測、動物用藥殘留檢測、重金屬、甜味劑、防腐劑、漂白劑（包含二氧化硫、過氧化氫等）、真菌毒素（包含黃麴毒素、赭麴毒素等）、材質及溶出試驗（壺具、直接接觸食品之包材）
----------------------	---	--

註：天仁茶業供應商評核表依食品安全相關法規設計，其中符合標準內容依照供應商性質及品項不同而有不同標準。

◆ 2021 年供應商稽核成果

2021 年一共稽核 214 家供應商，供應商稽查比例達 93.45%。無不合格之供應商。其中現場查核比例佔 41.59%，供應商現場查核結果平均為 96 分。

2021年天仁茶業供應商稽核成果（註2）					
總供應商家數 (A)	稽核供應商家數 (B)	稽核百分比 (B/A %)	其他相關資訊（註3）		
			現場查核（註4）	取得檢驗報告	食品衛生安全相關驗證
229 家	214 家	93.45	89 家	202 家	88 家

註 1：2021 年總供應商家數（A），此處包含係 2021 年茶干（含茶葉成品）、食材、茶食品、保健品、壺具有交易之供應商總數。

註 2：以上供應商均以「有交易金額」為最終列入往來供應商之家數計算，如已執行現場查核、取得檢驗報告但最終未與之交易者，於各項計算中均予扣除。

註 3：其他相關資訊包含現場查核、取得檢驗報告、食品衛生安全相關驗證，係屬 2021 年度 214 家總稽核家數中，包含三者、或其二者、或其中之一者為針對該供應商之查核方式，故而，以上三者皆未具備之供應商家數為 15 家（主要為茶具及名家壺廠商，由於產品具個性化及單一性，非量產型，且多為個人工作室，產品如用於檢驗即已破損無法銷售，故而難以檢具檢驗報告）。

註 4：「現場查核」的人天數的計算係以人天數計算，不含往返交通時間，共計 31 人天數。

2021 年供應商現場查核項目與結果如下：

● 現場查核項目

現場環境查核

1. （依食品安全相關法規設計訪廠查核表）

2. 往來原物料檢驗報告

3. 該供應商食品安全衛生相關驗證（是否定期更新）

● 現場查核結果（含非茶葉原料之食材供應商及茶葉原料供應商）

1.2021年現場查核合格率

現場查核家數A	稽核供應商家數B	總供應商家數C	現場查核比率	
			佔稽核供應商比率A/B %	佔總供應商比率A/C %
89 家	214 家	229 家	41.59	38.86

2.2021年以現場查核以外方式之合格率，包含取得檢驗報告、食品衛生安全相關驗證等

現場查核以外家數 (B-A) =D	稽核供應商家數B	總供應商家數C	現場查核以外方式之合格率	
			佔稽核供應商比率D/B %	佔總供應商比率D/C %
125 家	214 家	229 家	58.41	54.59

3.2021年未取具現場查核、取得檢驗報告、食品衛生安全相關驗證三者之供應商

未取具現場查核、檢驗報告、食品衛生安全相關驗證供應商 (C-B) =E	總供應商家數C	佔總供應商比率E/C %
15 家	229 家	6.55

5.3 茶葉製程管理

天仁茶業主要商品為飲用茶葉，從茶樹品種之選擇、種植、加工至銷售，每個過程均可能會影響產品之品質及價格。為維護生產過程的品質，天仁茶業每年針對各大國際認證項目：ISO22000、HACCP、FSSC22000 體系執行續評或複評，更自主針對回教食品 HALAL 體系作認證。天仁茶業食品安全實驗室也通過 ISO17025 之認證輔導。天仁茶業所販售的茶葉商品，100% 由通過以上國際驗證之廠房所生產。2021 年天仁茶業所販售的茶葉商品銷售佔所有產品之銷售的 48.78%。

自 2005 年起截至 2021 年底，天仁茶業在驗證費用的支出（不含間接投入之人力及管理成本）累計逾新台幣 280 萬元。

近三年管理驗證費用支出統計			
年度	2021年	2020年	2019年
管理系統驗證費用總計（新台幣）	21.5 萬	21.5 萬	32 萬
2022 年目標	投入新台幣 36 萬元完成各項系統（含 TAF）持續有效之複評		

註：以上驗證及認證費用不含顧問輔導費用、人員訓練費用。

現場查核供應商中，亦有具備取得檢驗報告、食品衛生安全相關驗證兩者其一或兩者皆具備者，分數均在合格標準 80 分以上，合格率為 100%。

係依據委外農殘檢驗報告及其他有關食品安全相關規定之檢驗項目，或直接採納供應商提供之合格檢驗報告，屬採購前檢驗合格後始同意採購者，合格率亦為 100%。

此 15 家年度採購金額為 934 千元，佔 229 家總供應商採購金額之 0.17%，均非屬食材廠商，主要為茶具及名家壺廠商，由於產品具個性化及單一性，非量產型，且多為個人工作室，產品如用於檢驗即已破損無法銷售，故而難以出具檢驗報告，皆已列冊並持續關注。

除了天仁茶業的生產通過多項國際驗證，為符合食品安全及品質管理等各項作業規範所需之專業能力，本公司也鼓勵相關單位的主管及同仁進修取得相關證照。截至 2021 年止，已有 22 位主管及同仁取得食品安全及品質管理系統證照或證書，天仁茶業主管及同仁合計共取得 72 項證照。

TenRen News

天仁茶業報導：天仁茶業製茶總廠率先引進紅外線色選機

天仁茶業領航 帶領產業持續提升產品品質

身為台灣茶業界領航者的天仁茶業，2019 年率產業之先引進紅外線色選機，一方面立即逐步改善產品異物問題；另一方面也希望藉由引進新技術激勵整個產業鏈的共同成長。目前已協助主要供應商取得台灣總代理權，並往國內、外上游供應商、期作原料供應端等推廣逐步裝機作異物篩選。未來將持續邀請主要供應商來參觀，尋求紅外線色選機更多的合作與應用，攜手朝著更高品質與滿意度的方向前進。

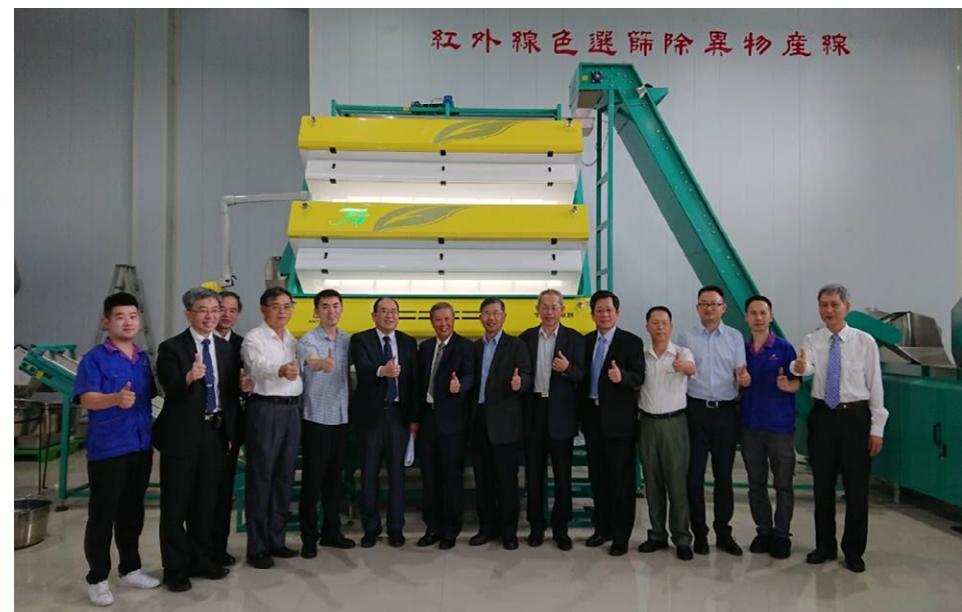
2021 年紅外線色選機使用狀況

天仁茶業茶葉原料品項眾多，因此紅外線色選機引進初期，以異物客訴頻繁品項優先進行色選機篩選。未來將陸續增加新品項。紅外線色選機除具篩除異物功能外，同時兼具篩分茶角、茶枝功能，因此目前也已用來替代原有茶葉精緻製程中的篩分、拔莖、風選之分級功能。

2021 年使用色選機產品統計表

2021年使用色選機產品統計表	
使用色選機的產品線	烏龍茶、普洱茶、茶王、香片茶、紅茶、綠茶
占全體產品線的比例	43.2%

2019 年度色選機於下半年度開始加入生產，占整體產線比例為 8%，2020 年度起增加「茶王」系列產品，比例增至 40.6%，2021 年度比例再度提昇至 43.2%。



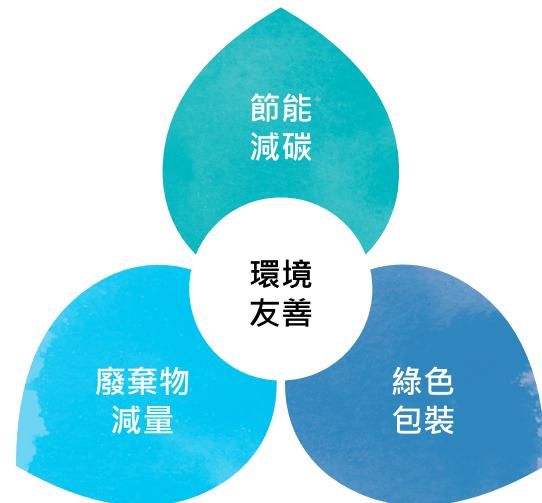
▲全體董監事驗證效能後與裝機技師合影



5.4 節能環保綠色企業

茶產業是與大自然共生的產業，天仁茶業深知企業永續經營需建立在地球永續生存的條件下，我們希望能在茶產業中建立永續典範，由天仁茶業自身做起，帶給同產業鏈中的企業更多的永續思維。

本公司主要環境友善作為如下：



◆ 節能減碳

天仁茶業最大宗的能源消耗為電力的使用，為減少在營運過程對環境所造成的衝擊，自 2010 年開始天仁喫茶趣門市店面陸續更換使用 LED 燈或 T8 燈管，至今全台門市店面皆更換完畢；製茶總廠方面，2018 年起採用政府鼓勵有節能標章之可變轉速迴轉空壓機，達到降噪節能雙重效果。此外，我們亦著手改善焙茶高溫環境，加裝隔熱設備等，同時達成省電和節省燃油之效。

本公司尚未完成 ISO 50001 能源管理系統驗證，但持續積極了解與規劃能源管理。目前已針對全台灣天仁茶業營運處進行調查全年總用電量，作為未來節能減碳的基準。並每年設定減碳目標，朝著低碳目標努力。天仁茶業營運處用電總量與碳排放如下：



註 1：本公司 2021 年度之碳排放量是以經濟部能源局公布之「109 年度台灣電力排放係數」 $\cdot 0.502 \text{ 公斤 CO}_2\text{e/度}$ 進行換算。

註 2：一度電 = 一千瓦 $\times 3600$ 秒 = 3.6 百萬焦耳

註 3：天仁無使用再生能源

除了在用電的節約措施之外，天仁製茶總廠至 2021 年止已全數更換配送車輛，降低運輸過程中的碳排放 (2021 年止，製茶總廠及北區配送中心用於配送的車輛共有 1 部大貨車、4 部小貨車，皆已符合第五期排放標準之公務車)。

2021 年除了新冠疫情的持續影響，水資源亦成為全台灣重點關注的議題，台灣於 2021 年 3 月份共有 9 座水庫之有效蓄水量低於一成，雖然後續因梅雨及風面集中暫解水荒，但自然環境之氣候異常提醒我們必需珍愛水資源，天仁茶業開始努力蒐集最近年度的用水資訊，並在各單位積極宣導，節水節能愛地球，將是我們這一代必需面對的使命。

事業單位	2021年度				2020年度			
	單位數量 (水號)註 1	年度總量 (度數、公噸)	年度總量 (立方公尺)	年度碳排放 (公斤)註 2	單位數量 (水號)註 1	年度總量 (度數、公噸)	年度碳排放 (公斤)	年度碳排放 (公斤)註 2
製茶總廠、喫茶趣獨立店(非商場店)、天仁茗茶門市(非商場店)	56	87,230	87.2×10^6	13,259	56	98,585	98.6×10^6	14,788

註 1. 平均 1 度水為 1,000 公升，也就是 1 公噸；另有 4 家喫茶趣獨立店無獨立水號，故而，以可查得獨立店之用水度數予以估計。

註 2. 碳排放計算依台灣自來水公司公佈的最新修訂，以 2020 年每度 0.152 公斤計算 (<https://reurl.cc/NpkGE5>)

◆ 廢棄物減量

秉持著「天然、健康、人情味」的經營原則，天仁茶業致力於廢棄物減量政策，為環境友善盡一份心力。歷年來，天仁茶業藉由包材精省計畫，節省茶葉鐵罐的鐵皮用量，並廢除門市吧檯鮮乳使用玻璃瓶的包裝，也力求不使用一次性的免洗碗、筷等。從 2019 年起，天仁茶業因應環保署法規修訂，陸續於門市推行塑膠吸管停用與減量，不主動提供消費者塑膠吸管。為了消費者方便，於內用店提供生物可分解的 PLA 吸管；於外帶店則是推出 1 元加價購買紙吸管或 PLA 吸管。天仁茶業之廢棄物處理僅有一般事業廢棄物，並無有害事業廢棄物的產生。廢棄皆委外交由專業、合格的廢棄物處理公司進行處理。目前本公司各事業單位估算一般廢棄物總量，2021 年度合計約在 1,350 公噸，各單位 2020 及 2021 年度一般廢棄物總量估算統計如下：

事業單位	2021年度		2020年度	
	單位數量	年度總量(公噸)	單位數量	年度總量(公噸)
製茶總廠(含茶文化園區)(註 1)	4	686.0	4	686.0
喫茶趣獨立店(非商場店)(註 2)	4	123.6	4	123.6
天仁茗茶門市(非商場店)(註 3)	45	540.0	45	675.0
合計	53	1,349.6	53	1,484.6

註 1. 製茶總廠包含之整體茶文化園區 4 個單位(製茶總廠、喫茶趣獨立店、天仁茗茶門市、天仁茶文化館)，依合約量估計

註 2. 商場店之廢棄物本公司暫未估計(4 單位合計：復興店 36 公噸、中山店(含央廚)42 公噸、衡陽店 24 噸、信義店 21.6 噸)

2021 年疫情期間，喫茶趣獨立店廢棄物總量未下降原因：

- 疫情期間廚餘停止跨縣市清運，都跟垃圾一起丟棄，原廚餘清運未收費，只有收申報作業費，未收期間還是要依法申報。
- 疫情期間員工餐都改吃沒賣完的餐盒，垃圾中還有一部份是每天備好沒賣完，丟棄的餐盒。
- 疫情後半段半解封開放內用，使用大量的免洗餐具。
- 疫情初期各店於停止內用期間作整理及維修，丟棄一些陳年舊物。

註 3. 天仁茗茶門市(非商場店)依喫茶趣獨立店清運業者估算，每家店以 1.25 公噸 / 月估計，2021 年因疫情影響門市業務甚鉅，2020 年度約以 15 公噸計算，2021 年每店以 8 成估列(約以 12 公噸計算)；此處的竹南分公司已併入製茶總廠，又花蓮分公司僅經營批發業務，營業類型不同於一般茗茶門市或複合店，而新開幕的新莊店於 12 月份下旬才加入營運，於門市核算廢棄物時不計入。

註 4. 製茶總廠之廢棄物清運費用於 2020 年度調高 20%；2021 年度再度調高 33%。

2021年廢棄物減量成果

塑膠吸管停用與減量

- 共有 90 家門市參與塑膠吸管停用行動，總計天仁茶業與消費者共同減少約 242 萬根塑膠吸管

一次性竹筷減量

- 節省超過 62.8 萬雙一次性竹筷（依客人數估算，2021 年喫茶趣茶館部來客總人數為 628,869 人次）

鮮乳使用玻璃瓶的包裝減用

- 節省 112 萬支鮮乳玻璃瓶，合計運輸重量節省達 205 公噸，同時大幅降低了運輸的能源耗用與碳排放

茶葉鐵罐鐵皮減量

- 冬之茶總發包量 16,000 罐，鐵皮總重量減少 80 公斤

◆ 綠色包裝

企業要減少營運過程中對環境的衝擊，包裝材料的使用絕對是必要的改善議題，在兼顧客戶的品質及安全要求的前提下，天仁茶業力求減少包裝材料對環境的影響，同時減少浪費，進而改變客戶日常的環保習慣。2021 年天仁茶業有關包材的環境友善作為如下：

1. 餐巾紙僅印製喫茶趣名稱，省略相關 LOGO 設計圖騰，減少油墨的使用
2. 餐墊紙採用再生紙及環保大豆油墨印製
3. 全台第一家茶產業產品使用第二類環保標章 logo 的廠商。2021 年全年採購符第二類環保標章包材達新台幣 9,964 千元，佔全年度國內包材總採購額 8.76%
4. 環境友善材質茶包

◆ 環境友善的袋茶

早期台灣袋茶生產主要仍以生產有鋁釘的茶包為主。本公司於 2004 年率先同業引進第一部，每分鐘可產出 300 包之全自動無鋁釘式的袋茶機，專司最大宗量販市場 100 入袋茶之生產。

目前所有開放架上貨品等系列產品將全面改成穿棉線固定方式之無鋁釘袋茶。截至 2021 年底止已進廠共 4 部無鋁釘袋茶包裝機，天仁茶業已有 99.87% 袋茶採用無鋁釘包裝，大幅領先同業。目前僅剩 0.13% 的袋茶仍有使用鋁釘包裝，皆屬顧客的訂製款，故本公司依合約要求生產，但已逐步引導顧客改用無鋁釘包裝。

除了袋茶的鋁釘議題外，天仁茶業的袋茶棉紙與棉線皆以環保、環境易分解之材質為首選，避免使用尼龍或 100% 化纖材質等不易分解腐化的材料。天仁茶業生產的茶包中，使用生物可分解材質的比例已佔年度產量的 95% 左右。針對必須使用生物不可分解材質的部分，天仁茶業也持續請供應商研究替代材質，期許未來朝 100% 可分解方向前進，讓消費大眾對天仁袋茶更安心、信賴、滿足。



2021年茶包材質生物可分解佔比		
產品	生物可分解百分比	生物可分解佔比
袋茶茶包	100%(註 1)	78.8 %
原片茶包	75%(註 2)	15.9 %
總計		94.7%(註 3)

註 1：由天仁茶業製茶總廠製造的 IMA 茶包 100% 採用生物可分解之棉紙。

註 2：天仁茶業的原片茶包，有 75% 天然紙木漿纖維以及 25%PP 纖維。使用 25%PP 纖維是因須加入 PP 纖維才可熱封且耐熱。

註 3：由於原片茶包產量較 IMA 茶包少，故整體天仁茶包材質 94.7% 可完全分解，與 2020 年情況持平。



5.5 氣候變遷與茶產業

對茶產業來說，全球氣候變遷不是遙遠的名詞。全球氣候快速變遷及暖化影響之下，例如高頻率冷熱交替、降水型態改變及乾旱、水澇發生頻率增加、地表溫度持續上升等極端氣候型態，已對茶樹生長與茶產業發展帶來深遠的衝擊及影響。雖然天仁茶業目前無自有茶園，未自行栽種茶葉，然而原物料高度倚賴上游穩定的茶葉品質與供貨，因此我們十分重視此議題對於公司的衝擊。為了因應可能的風險，天仁茶業對內採取分散採購來源，並積極建置同一原物料的第二供應商；對外，天仁茶業隨時更新來自專業機構，例如：行政院農業委員會茶業改良場（以下簡稱茶改場）等的相關資訊，應用於與茶農供應商之溝通。

茶改場在 2019 年度召開之「茶產業因應氣候變遷之農業技術研發成果發表會」，推廣茶園防減災研發成果，以降低農業災損，穩定茶葉生產等相關措施。天仁茶業相當關注此一訊息，並從中學習茶改場的解決辦法與其背後的技術應用方式。天仁茶業未來會逐步將氣候相關風險與機會之鑑別、評估、管理與財務影響，納入企業經營管理的考量中。

茶改場以「災前預防」與「災後迅速恢復」為兩大主要目標，運用智慧農業工具，大幅減少災害造成產量與品質的損失，並發展在氣候變遷下之調適栽培管理技術，使茶葉之栽培管理與生產更加精準化。

氣候變遷帶給茶產業的衝擊與解決方法

1. 氣候變遷造成缺水問題

發展省工與精準化之栽培管理模式，如茶園智慧滴灌系統可節省50%水分施用量及達到精準施肥。不僅省水，也可以讓茶葉的根系往下生長，作為農業領域對氣候變遷之調適策略。



2. 氣候變遷造成坡地災害之衝擊

茶改場發展出適當的水土保持工法，配合茶葉種植管理，可有效促進水土保持。

3. 氣候變遷所造成的生態與農業使用過度問題

氣候變遷對茶樹生長之影響會影響生態，而且造成農藥肥料等之過度使用會更對生態產生衝擊。茶業改良場發展出適當的植生管理方法，減少對農藥肥料等之使用。

4. 氣候變遷導致氣候異常，難以預測

茶改場已在全臺灣茶區設置 26 個微氣象站，蒐集各茶區氣候大數據，未來將可做到預警工作，提醒茶農提早做好防範措施及採收適期的建議。

5. 災害恢復措施

茶改場災後輔導及迅速復原的處置，除了各項災害恢復措施，還包括茶改場與相關單位組成技術服務團立即下鄉輔導，期能降低災害對茶樹之影響，及穩定農民收益。

以上茶改場針對氣候變遷衝擊的相關因應措施等內容，天仁茶業亦應用於與茶農供應商之溝通，提醒茶農及早因應茶樹 5 大天然災害：旱害、霜害、水澇、颱風、焚風。同時天仁茶業密切配合茶改場相關推廣措施，與相關單位共同努力，穩定茶干貨源及品質，以保障消費者及股東的利益。

氣候變遷為國際目前首重之永續議題，為加速減碳並強化氣候變遷調適工作，我國環保署已預告修正「溫室氣體減量及管理法」為「氣候變遷因應法」，金管會亦於 2022 年發布「上市櫃公司永續發展路徑圖」，規範上市櫃公司溫室氣體盤查資訊揭露時程。為接軌國際因應氣候變遷衝擊，本公司 2022 年起正式啟動溫室氣體盤查專案，建立天仁茶業溫室氣體盤查管理辦法，並以 2022 年度為盤查報告之基準年，進一步為節能減碳的具體策略擬定提供明確方向，善盡企業應盡之責。

六 | 天仁之飲－產品與服務

茶之飲為茶經中「茶的飲法」的介紹，
茶的飲法如同天仁茶業的產品，
消費者如何能在飲用天仁茶業產品的同時，對產品放心與滿意；
為達到此目的，此章節將說明天仁茶業如何成為社會大眾可信賴的品牌。



◆ 第六章涵蓋的重大議題與其管理方針

永續意義	管理行動與資源投入	申訴與評估機制	2021年績效
為維護天仁茶業顧客飲食安全及提升食品安全管理，必須追蹤商品及追溯原物料的供應來源	<p>管理方針：</p> <ol style="list-style-type: none">落實茶葉逐批取得產地證明文件，針對貿易商，則要求提供茶干原產國來源證明，及第三方衛生安全相關驗證之證明文件2021 年度修訂茶葉商品「每季遵循測試 1 筆原料溯源與產品追蹤管理符合法規之執行情形」為品質管理目標，且得以電子化方式執行追蹤及追溯茶葉系列商品也會透過不定期的「緊急回收演練」，確認天仁具備原物料追溯及產品追蹤的能力 <p>資源投入：</p> <ol style="list-style-type: none">落實茶葉逐批取得產地證明文件相關人力與經費產品溯源與追蹤管理相關費用與人力舉辦緊急回收演練經費與人力	<p>申訴機制：</p> <ol style="list-style-type: none">天仁官方網站 <p>管理評估機制：</p> <ol style="list-style-type: none">每月檢視原物料追溯及產品追蹤執行情形可溯源產品佔比茶葉系列商品緊急回收演練成果	<ul style="list-style-type: none">2021 年合格驗收茶葉 583 批，100% 成功取得產地證明文件發票及進口輸入許可證2021 年度可溯源及追蹤之產品比率佔總營業淨額 53.06%2021 年完成 2 場次，針對 2 項產品、1 項吧台用料（由下至上追溯產品供應來源）及 1 項茶干原料（由上至下追蹤產品流向）的緊急回收演練，各單位皆在期限內前完成回收數量統計，且產品回收率達 100%

永續意義	管理行動與資源投入	申訴與評估機制	2021年績效						
<p>食品安全管理</p> <p>唯有透過健全的食品安全管理制度，天仁茶業才能有效確保消費者的安全。期許天仁茶業在食品安全危害事件方面，達成「零發生率」的目標</p>	<p>管理方針：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 天仁茶業香山製茶總廠已取得多項食品安全相關的國際驗證，並每年針對驗證項目進行續評或複評 2. 天仁茶業食品安全實驗室針對餐飲原料及手搖杯飲料的衛生安全進行檢驗，2021年食品安全實驗室通過 TAF 增項認證及年度監督評鑑 3. 委請 SGS 至全省門市及通路據點隨機抽驗吧檯原物料或飲品及茶葉主力商品 4. 修訂食品防護計畫制訂與管理程序，進行食品防護風險分析 <p>資源投入：</p> <table> <tr> <td>1. 管理系統驗證費用的支出與人力投入</td> <td>4. 食品安全實驗室</td> </tr> <tr> <td>2. 委 SGS 檢驗費用</td> <td>5. 食品防護小組</td> </tr> <tr> <td>3. 食品安全管理室</td> <td></td> </tr> </table>	1. 管理系統驗證費用的支出與人力投入	4. 食品安全實驗室	2. 委 SGS 檢驗費用	5. 食品防護小組	3. 食品安全管理室		<p>申訴機制：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 天仁官方網站 2. 0800 顧客服務專線 <p>管理評估機制：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 食品安全危害事件發生率 2. SGS 檢驗結果 3. 食品安全實驗室內部自檢成果 4. 全國性餐飲衛生分級評核 	<ul style="list-style-type: none"> • 2021 年食品安全危害事件「零」發生率 • 2021 年委外 SGS 與天仁食品安全實驗室檢驗合格率，詳見本章 6.3 小節 • 食品安全實驗室分別於 2021 年 11 及 12 月通過增項認證及年度監督評鑑 • 喫茶趣 ToGo 及 CHAFFEE 於 2021 年主動參加新北市政府衛生局所舉辦之餐飲衛生管理分級評核，以及台中市政府衛生局之食品業衛生自主管理評核，均獲得優異成績(新北市的 9 家喫茶趣 ToGo 門市及 1 家 CHAFFEE 門市全數榮獲「優級」認證(效期：2022.01.01-2023.12.31；台中市喫茶趣 ToGo 門市(4 家特優、1 家優級)皆符合規範(效期：2020.12.23-2022.12.22)
1. 管理系統驗證費用的支出與人力投入	4. 食品安全實驗室								
2. 委 SGS 檢驗費用	5. 食品防護小組								
3. 食品安全管理室									
<p>健康且可負擔的產品</p> <p>天仁茶業力求提供健康營養的產品，對消費者與社會產生正面影響與回饋</p>	<p>管理方針：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 產品研發以「天然、健康」為目標，為消費者開發出健康且經濟可負擔的食品 2. 於經營主管定期會議中，針對新商品研發進行討論與績效驗收 3. 天仁茶業門市飲品堅持使用新鮮的原形水果，不使用任何的基因改造產品、食品加工物，提供消費者健康、天然的飲品 <p>資源投入：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 健康、天然產品研發之經費與人力 2. 處理與保存新鮮食材的人力與設備 	<p>申訴機制：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 天仁官方網站 2. 0800 顧客服務專線 3. 顧客滿意度調查 <p>管理評估機制：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「健康訴求」相關產品營收 2. 追蹤消費者對於「健康訴求」相關產品之回饋 	<ul style="list-style-type: none"> • 高纖綠茶粉銷售，持續受 Covid-19 影響，惟門市販售量持平，另因推出純苦茶油商品，兼具改善健康成分(含符合營養標示)之商品，合計纖維綠茶粉共成長 16.77% • 2021 年開發二系列健康訴求新產品或原料的品質目標，較原訂品質目標略減 1 項，主因疫情干擾，營收表現亦受影響，2021 年開發新品營收金額約 163.9 萬元，合併 2020 年度開發 3 支品項於 2021 年應持續關注其效益，故二年度合計 7,856 仟元，佔 2021 年母公司整體營收 0.44% 						
<p>服務品質</p> <p>優質的產品需搭配具有「人情味」的服務，才能將天仁茶業對於茶飲、食品以及茶文化化的熱情傳遞給消費者</p>	<p>管理方針：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 天仁茶業對顧客的關懷以「人情味」為核心。將「奉茶無求」的精神實踐於天仁茶業的所有門市 2. 為檢核第一線的服務品質，天仁茶業設有神祕訪客制度，每年分別至北、中、南之門市進行秘密拜訪，給予評核與建議 <p>資源投入：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 準備迎賓茶之人力與成本 2. 投入神秘客訪查之經費與人力 	<p>申訴機制：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 天仁官方網站 2. 0800 顧客服務專線 3. 顧客滿意度調查 <p>管理評估機制：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 神秘訪客制度 2. 顧客滿意度調查結果 3. 服務品質相關之客訴件數 	<ul style="list-style-type: none"> • 2021 年共出動 530 人次秘密訪客，茗茶部平均成績為 79 分，較前一年度上升 2 分；喫茶趣 ToGo 平均成績為 74 分，較前一年度上升 2 分。整體(茗茶及喫茶趣 ToGo)不及格次數上升(改變認列方式，嚴格針對同一店重覆不及格列入累計次數)；喫茶趣大型店及其附屬各單位平均分數則為 72 分左右 • 2021 年天仁茶業服務品質相關客訴為 11 件，佔年度門市交易件數比例 0.026%，較去年減少 13 件，惟針對每一件服務品質客訴，業務部均持續進行改善措施之宣導與落實 						

6.1 天仁產品與品牌

天仁茶業針對市場與客戶的需求不斷地努力創新、求變，以因應多元消費者導向的市場；而傳統茶產業給人們的印象偏向年紀較長的消費者或愛茶人士，對於新一代年輕人的吸引力較低，因此天仁茶業在 1992 年成立輕鬆小站，2000 年成立天仁喫茶趣，2016 年再度自創品牌 CHAFFEE，希望能有更多的年輕人參與，加入茶文化傳承的行列。完整天仁茶業旗下品牌介紹，請參考官網連結：<https://bit.ly/2Hk0tMC>

◆ 天仁茶業主要產品介紹

天仁茶業以「天然、健康、人情味」為經營理念致力於產品創新，將商品以茶為核心向各類型食品發展，將千年茶文化以創新的方式融入到現代消費者的生活中，期能提供更多元化的商品服務。天仁茶業主要產品可分為以下七大類：



茶葉系列商品



茶食系列商品



保健系列商品



喫茶趣 ToGo
茶飲系列商品



喫茶趣茶膳系列商品



CHAFFEE
飲品及輕食系列



茶具及其他

完整天仁茶業商品資訊，請參考官網連結：<https://bit.ly/2GrMKTi>

天仁茶業產品項目分類與營業比重				
項目	細項			佔營業比重%
1. 茶葉	清香烏龍茶 濃香烏龍茶 半濃香烏龍茶 綠茶 進口茶 類特色茶	清茶 龍井茶 白毫烏龍 鐵觀音 紅茶 普洱茶	濃香人參烏龍茶 半濃香人參烏龍茶 清香人參烏龍茶 花茶類 白茶類 調味茶類	48.78
2. 餐飲類 A. 喫茶趣茶膳系列 B. 喫茶趣 ToGo 茶飲系列商品 C. CHAFFEE 飲品及輕食系列	原料 器皿 用品 冰飲 熱飲	套餐 單品茶點 單點茶膳 單品麵食 其它	點心類（甜點） 飲料 冰品類 咖啡（豆、粉）	46.94

項目	細項			佔營業比重%
	茶具			
其他	其他品牌 陸羽	自有品牌茶具 港壺(進口)	Midori 喫茶趣用品	
A. 茶食				
B. 保健系列商品				
C. 其他(茶具、酒類及其他)				
	茶食			
	茶糖類 蜜餞類	零嘴類 茶香糕點類	茶館原料 其他	
	保健系列商品			
	膠原蛋白綠茶粉	保健茶類(美健茶) 粉光參類	茶油類 其他	
	酒類			
	茶酒、紅酒	白酒	其他	4.28



◆ 天仁茶業產品理念

天仁茶業產品以「天然、健康、人情味」為經營理念，並結合市場潮流，為消費者開發出有益健康且經濟可負擔的食品。天仁喫茶趣茶館也承繼相同的概念和精神，提供消費者新鮮健康的輕食，天仁喫茶趣茶館產品設計有三原則：當季食材、以茶入膳、輕食樂活，廚房製程全部不使用味精。而天仁喫茶趣的吧檯一律使用新鮮水果、現煮現做，且不添加人工香料、防腐劑，提供消費者健康、美味、安心的選擇。

天仁茶業近三年與健康相關之產品營收狀況如下：

改善健康之產品	2021	2020	2019
高纖綠茶粉(等2項)-纖維粉添加	1,527	1,594	1,909
苦茶油(等3項)-含不飽合脂肪酸	2,661	1,992	1,833
合計(千元)	4,188	3,586	3,742
天仁茶業各年營收淨額(千元)	1,765,510	1,900,257	2,236,790
佔營業額比例	0.24%	0.19%	0.17%

註：本產業之主要產品（茶葉）含有對人體健康有益之元素。

有營養成分標示之產品	2021	2020	2019
高纖綠茶粉(等2項)-纖維粉添加	1,527	1,594	1,909
合計(千元)	1,527	1,594	1,909
天仁茶業各年營收淨額(千元)	1,765,510	1,900,257	2,236,790
佔營業額比例	0.09%	0.08%	0.09%

註：茶食製作過程中無法降低飽和脂肪、鈉及糖，例：蜜餞需要高鹽高糖才能延長保期，鳳梨酥、麻糬糖度也需保持一定的程度才能存放，但天仁茶業各項茶食加工品均不含反式脂肪。

回應利害關係人對於健康訴求商品的期待，2020年度本公司首次將列入品質目標，延續2021年度持續研發的品項，二年度健康訴求商品營收佔天仁茶業母公司2021年度營收的0.44%(僅2021年度品項佔營收0.09%)，相關評核標準及營收統計數據，詳如[6.2 產品創新與研發](#)。

6.2 產品創新與研發

天仁茶業創新商品的研發重點係依照「新產品開發管理程序」，根據經營理念中重視「時尚、實用、環保特性」，同時滿足消費者的期待。天仁茶業以回應利害關係人對於健康訴求的重視為目標，近年來於傳統茶以外的領域進行產品開發。2021 年度總共開發二系列新商品，於 2021 年度營收約為新台幣 164 萬元（合計 2020 年度品項，2021 年營收合計約為 786 萬元）。

健康訴求新商品的評核標準，大致如下（以下保留 2020 年度品項延續至 2021 年的營業表現）：

品項名稱	所訴求健康元素	2021年營收 (新台幣：千元)	2021年營收 (新台幣：千元)
黑豆茶	1. 無咖啡因 2. 高蛋白食品，蛋白質含量是牛奶的 12 倍 3. 豐富的維生素及異黃酮素、花青素	736	568
花旗參茶	1. 因應防疫議題推出，補氣養生，維持健康 2. 具有豐富人參皂苷精華，較非威斯康辛州產的花旗參更高	5,480	3,252
913 海苔茶薯條	擁有慈悅認證，符合八大不添加原則；包含防腐劑、人工香料、人工色素、人工甜味劑、漂白劑、保色劑、結著劑、含鋁膨脹劑等八大食品添加物。	0.44	1,360
燕麥奶系列	為響應環保減碳議題及提供茹素者、乳糖不耐症者更多元選項，於 2021/5/1-7/31 期間販售。燕麥奶系列新品主推 913 燕麥奶、焙客燕麥奶，其餘鮮奶系列皆可換購燕麥奶。	134	-
無糖生乳優格系列	採用鮮乳坊無糖生乳優格作為原料，結合當季珍珠芭樂手作果醬，製作四季芭樂優酪、四季芭樂優酪冰沙等品項，於 2021/9/1 開始販售。	1,505	-
合計		7,856	5,180

2021 年於以上新開發健康訴求產品推廣期間，時值全台三級警戒，故而營業績效受挫，但持續研發的方向不變，2020 年已推出之健康訴求產品，於 2021 年之營收績效，913 海苔茶薯條因為合約到期未持續進行生產，其餘 2 項的營收於 2021 年仍持續增加，顯見我們的研發訴求與消費者期望相符，未來我們將繼續傾聽他們的聲音，同時秉持天然、健康、人情味的經營理念，不忘初心，研發更多維護顧客身體健康及美味的各項商品。

◆ 產品研發

天仁茶業每年投入研發經費進行產品研發，同時藉由產學合作，提升茶產業的產品價值。目前開發成功之商品包含：纖維綠茶粉等系列商品、急沏冷泡茶、各式茶膳（依季度及時段持續變換新口味及型態）等。近三年天仁茶業投入研發費用如下表：

近三年投入之研發費用（單位：新台幣仟元）			
研發項目說明	2021年	2020年	2019年
1. 茶相關製品及食品研發 2. 通路產品多樣化研發 3. 嗅茶趣系列商品研發 4. 茶有關之新概念商品研發 5. 健康訴求的新商品研發	5,638	4,997	4,863
總計			15,498

除了公司研發新產品，天仁茶業也透過每年舉辦「廚藝團隊季節茶膳茶點競賽」，鼓勵天仁喫茶趣同仁之間的創意激盪與良性競爭。除了提供第一名的隊伍豐厚獎金之外，競賽中的產品經測試調整後正式上市，本公司將發放上市獎金獎勵同仁。

2021年廚藝團隊季節茶膳茶點競賽（單位：新台幣元）					
季別	參賽作品	總計	獎金	小計	總獎金
春夏	作品數	0	參賽獎金	0	18,500
	參賽人數	0	上市獎金	18,500	

夏秋	作品數	27	參賽獎金	30,700	44,700
	參賽人數	27	上市獎金	14,000	
冬季	作品數	24	參賽獎金	0	12,000
	參賽人數	24	上市獎金	12,000	
2022 春夏	作品數	24	參賽獎金	0	0
	參賽人數	24	上市獎金	0	
小計	作品數	75	參賽獎金	30,700	75,200
	參賽人數	75	上市獎金	44,500	

◆ 套膳、茶點、茶飲新品【件數】及【營業額】

新產品類別	2021年喫茶趣新產品開發上市件數及營收統計							
	套膳件數	營收	茶點件數	營收	茶飲件數	營收	2021年喫茶趣餐飲上市件數	2021年營收合計
喫茶趣餐飲	6	42,226.5 千元	8	2,868.7 千元	7	1,436.5 千元	21	46,531.7 千元

◆ 新產品開發計劃

不斷的創新與發展是天仁茶業堅持的永續之路，且任何產品的創新中，都必須融入茶文化的思維，讓消費者享受產品的同時，也能享受喫茶的樂趣。天仁茶業以利害關係人關注的重大議題：「健康且可負擔的產品」為方向，設定 2022 年度品質目標，以開發 3 項健康訴求的新產品或原料為目標。

天仁茶業 2022 年預計投入的研發費用與產品創新方向：

2022年研發計畫及預計投入之研發費用			
年度	項目	研發內容	研發預算（單位：新台幣仟元）
2022 年	新產品研發	茶葉、茶食新產品 (含健康訴求的新產品)	500
		茶膳、茶飲、茶點新產品	625
		喫茶趣 ToGo 茶飲新產品	500
	新事業研發	新事業品牌 CHAFFEE(不含門市)	2,453
2022 年合計			4,078



6.3 食品安全



天仁茶業具備業界唯一的四重保證：ISO 22000、HACCP、FSSC22000、食品安全實驗室通過 ISO17025 認證，也數度榮獲「衛生管理優良食品工廠獎」，更進一步取得 HALAL 認證。2018 年天仁茶業製茶總廠也通過美國食品藥物管理署 (FDA) 查廠，並派員取得美國 FDA 認可的 Preventive

Controls Qualified Individual (PCQI) 資格，提供符合輸美標準的茶葉產品。為有效維持本公司品質暨食品安全管理系統之運作，天仁茶業定期完成各項系統（含 TAF）持續有效之複評。2021 年 6 月已完成 FSSC22000 V5.1 版、ISO22000:2018 年版、HACCP:2020 年版第二次定期追查及轉版稽核，以符合國際大型零售連鎖企業 (GFSI) 共同的食品安全要求。天仁茶業食品安全實驗室同年亦通過 TAF 監督評鑑及金黃色葡萄球菌、沙門氏桿菌、單核球增多性李斯特菌等增項認證。

◆ 2021 全國性餐飲衛生分級評核成績

喫茶趣 ToGo 及 CHAFFEE 於 2021 年主動參加新北市政府衛生局所舉辦之餐飲衛生管理分級評核，以及台中市政府衛生局之食品業衛生自主管理評核，均獲得優異成績：

- 新北市：新北市政府衛生局於 2021 年辦理餐飲衛生管理分級評核，經專家及衛生稽查員實地評核，在新北市的 9 家喫茶趣 ToGo 門市及 1 家 CHAFFEE 門市全數榮獲「優級」認證（效期：2022.01.01-2023.12.31）。
- 台中市：台中市食安處於 2021 年辦理食品業衛生自主管理定期評核，台中市喫茶趣 ToGo 門市（4 家特優、1 家優級）皆符合規範（效期：2020.12.23-2022.12.22）。

◆ 資訊透明 誠實標示

- 天仁喫茶趣全省 11 家門市於 2020 年 12 月初順利通過行政院農業委員會申請，取得臺灣豬證明標章，喫茶趣在第一時間即支持政府政策並保證店內使用之豬肉製品均使用國產豬肉，讓顧客吃得安心。

- 因應政府 2021 年手搖飲新制上路，喫茶趣 ToGo、CHAFFEE 及天仁喫茶趣全省門市於 2020 年 12 月率先標示每杯飲料總糖量及總熱量（包含所有原料及配料），讓消費者安心選購。

◆ 食安檢驗與食品安全實驗室

天仁茶業致力於原物料、食材的安全把關，除逐批送檢茶葉農藥殘留，亦不定期將餐飲所用大宗食材委託第三方公正單位進行檢驗。另外，依據食品安全衛生管理法，天仁茶業於 2015 年正式設立食品安全實驗室，本著「食踐安心・茶覺幸福」的理念，為消費者的健康把關。同時，為使本實驗室運作更臻專業化且實驗結果更具公信力，已於 2017 年取得 TAF 認證通過及頒發證書，並逐年通過監督評鑑。

2020 年 1 月初，食品安全實驗室接受 TAF 延展及增列評鑑（含 CNS 17025 : 2018 轉版及大腸桿菌、腸桿菌科增項認證），2020 年 3 月 4 日接獲通過 TAF 延展，2021 年 11 月食品安全實驗室亦通過 TAF 監督評鑑及金黃色葡萄球菌、沙門氏桿菌、單核球增多性李斯特菌等增項認證，此一作為即是天仁茶業在食品安全及法規遵循面嚴格自我要求的展現。

除了維持所有原料逐批檢測外，天仁茶業也持續委請 SGS 至全省門市及通路據點，隨機抽驗吧檯原物料或飲品及茶葉主力商品，透過雙重把關，創造更加安心的消費環境。而大宗原料則每年至少委外送檢一次關鍵性風險項目，包含多重農藥殘留分析、動物用藥及抗生素殘留分析、防腐劑、甜味劑、真菌毒素、重金屬等，並定期委託第三公證單位抽驗餐飲產品。並依餐飲產品製作過程所使用之器具進行衛生檢測，冰塊、生飲水、飲品、餐飲成品則以快速檢測試片及分子檢測系統進行微生物檢驗。由於天仁茶業食安實驗室尚無法檢測茶葉農藥殘留，故茶葉原料農藥殘留皆逐批委由 SGS 檢測，並定期委請 SGS 至門市及通路據點，隨機抽驗茶葉商品。

2021 年度天仁茶業食安檢驗件數統計（統計至 2021/12/31 止）

茶葉農藥殘留 委 SGS 檢驗	餐飲原料、產品實驗室 內部自檢	餐飲原料、產品 委外檢驗
705 件（註）	1,560 件	218 件

註：茶葉農藥殘留原料逐批檢驗 696 件，產品抽驗 9 件，總計 705 件。

天仁茶業食品安全實驗室小檔案

● 成立時間

2015 年

● 成立目的

「食踐安心・茶覺幸福」



● 2021 年能力測驗成果

實驗室每年定期參加公正之第三方機構所舉辦之能力試驗，並進行實驗室間比對、方法重複試驗以及內部人員比對試驗，以獲得試驗品質之保證。2021 年合計共參加 8 次能力試驗，結果皆為滿意；亦進行 17 次相同方法比對及 13 次內部人員比對，結果皆符合標準。

● 2022 年實驗室人員教育訓練計劃

2022 年實驗室人員教育訓練計劃：預計將於 2022 年 1 月起至 12 月止，每月舉行一次教育訓練。訓練主題包含動物用藥快篩操作訓練、實驗室生物安全訓練、實驗室主管在職訓練等。

● 實驗室認證

實驗室認證：於 2017 年通過 TAF 認證，於 2019 年啟動 CNS 17025 : 2018 轉版專案及增項認證準備，於 2020 年 3 月接獲通過 TAF 延展（含 CNS 17025 轉版）及增項認證，於 2021 年 11 月通過 3 項微生物增項認證

● 檢驗項目

主要進行餐飲原料（例如：蔬果、肉品、蛋品、乳品）、餐飲產品及手搖杯飲品的衛生安全檢驗。試驗項目包含微生物（總生菌數、大腸桿菌、大腸桿菌群、腸桿菌科、金黃色葡萄球菌、沙門氏桿菌及單核球增多性李斯特菌）、漂白劑、動物用藥快篩及蔬果農藥殘留快篩等

● 2021 年費用支出

實驗室與食品安全管理室費用支出新台幣 5,638 千元，占母公司營業收入淨額 1,765,510 千元的 0.32%

● 2021 年新增設備項目

共花費 300 千元，項目如下

1. MDS 痘原菌檢測系統 300

透過自主與委外檢驗，天仁茶業自許應以 100% 合格率為實踐的目標，不斷持續改善的作為及借助外部專家為食安嚴格把關，有效降低客訴比率之外，並提供給消費者安心、信賴、滿足的最高的滿意度，善盡作為標竿企業的社會責任。

食品安全實驗室測試項目			
類別	試驗項目		
手搖杯飲料 餐飲產品 環境檢體	• 3M Petrifilm AC 總生菌數 • 3M Petrifilm CC 大腸桿菌群	• 3M Petrifilm EC 大腸桿菌 • 3M Petrifilm EB 腸桿菌科	• 沙門氏桿菌 • 單核球增多性李斯特菌 • 3M Petrifilm STX 金黃色葡萄球菌
餐飲蔬果類	NEOGEN® 農藥殘留快速檢測片 - 酵素抑制法		
肉品、蛋品、乳品	• 易克速綜合抗生素試劑 • 鹽酸克倫特羅 (CB) 快篩片 • 萊克多巴胺 (Rac) 快篩片 • 沙丁胺醇 (SB) 快篩片 • 磺胺二甲氧嘧啶 (SDM) 快篩片	• 磺胺二甲嘧啶 (SMT) 快篩片 • 四環黴素多合一 (TC) 快篩片 • 氟甲磺氯黴素 & 甲磺氯黴素 (FF/TAP) 快篩片 - 乳品 • 磺胺二甲嘧啶 / 磺胺二甲氧嘧啶 (SMT/SDM) 快篩片 - 乳品 • 氯黴素 (CAP) 快篩片 - 乳品	• 三甲氧芐氨基嘧啶 (TMP) 快篩片 • 乃卡巴精 (NBZ) 快篩片 • 組織胺 (His) 快篩片
其他粉料類	漂白劑快速檢測		
飲品糖量檢測	RIDA CUBE SCAN 判讀主機		

2021年天仁茶業食品安全實驗室 內部自檢及委外檢驗測試結果				
檢驗類別	實驗室自檢	委SGS外檢	合格率說明	
冰塊、生飲水、飲品 (微生物)	977 件	105 件	【內部自檢】977 件 (含喫茶趣 ToGo、天仁喫茶趣及 CHAFFEE)	1. 冰塊：96.7% 2. 生飲水：97% 3. 飲品：93.8%
			【委外檢驗】105 件 (含喫茶趣 ToGo、天仁喫茶趣及 CHAFFEE)	1. 冰塊：83.3% 2. 生飲水：71.4% 3. 飲品：90.2%
原物料及其他產品檢驗 (微生物、漂白劑、動物用藥及蔬果農藥殘留)	477 件	73 件	【內部自檢】477 件 (含喫茶趣 ToGo、天仁喫茶趣及 CHAFFEE)	1. 原料：100% 2. 半成品：100% 3. 輕食及餐點產品：90%
			【委外檢驗】73 件 (含喫茶趣 ToGo、天仁喫茶趣及 CHAFFEE)	1. 原料：100%
製茶總廠原料檢驗 (微生物、重金屬、真菌毒素、油脂分析等)	46 件	14 件	【內部自檢】46 件	製茶總廠原料：100%
			【委外檢驗】14 件	製茶總廠原料：100%
茶食檢驗 (微生物、防腐劑、甜味劑、真菌毒素等)	60 件	26 件	【內部自檢】60 件	茶食 100%
			【委外檢驗】26 件	茶食委外 100%
合計	1,560 件	218 件		

註：以上自檢或外檢之抽樣結果，針對不合格項目，依法令相關規範及程序鑑別缺失原因或問題來源，由權責單位提出改善對策後，執行矯正預防措施，並由食品安全實驗室複檢，確認改善成果。

◆追溯與追蹤管理

天仁茶業於 2018 年度增訂「落實茶葉逐批取得產地證明文件」的品質管理目標，追溯管理上游供應商。針對貿易商，則要求提供茶干原產國來源證明，及第三方衛生安全相關驗證之證明文件。截至 2021 年 12 月底，共計合格驗收 583 批，並 100% 取得國內產證發票及進口輸入許可證。

針對下游天仁茶業銷售的食品 / 產品，我們依據「食品及其相關產品追溯追蹤系統管理辦法」，實行產品溯源與追蹤管理，目前除了餐飲品項大部分涉及農、漁產品的廠商規模及暫無嚴謹產業秩序以外，工廠生產的完整包裝產品皆可依據產品批號追蹤溯源。

依據食品安全衛生管理法規定，食品製造工廠除內部應建立食品追溯追蹤制度外，於 2020 年 1 月 1 日起正式規範業者應將相關資訊上傳至「[食品追溯追蹤管理資訊系統（非追不可）](#)」。為了落實執行此一重要法定事項，天仁茶業持續於 2021 年度訂定針對茶葉商品「每季遵循測試 1 筆原料溯源與產品追蹤管理符合法規之執行情形」為品質管理目標，逐季執行追蹤。

可溯源產品之營業額百分比			
產品	2021	2020	2019
茶葉	48.78	45.42	48.54
茶具及其他	4.28	4.36	5.47
合計	53.06	49.78	54.01

註：詳細產品項目請參考 [6.1 列表](#)

各項食材、原物料及茶干，依法食品業者應以書面或電子化方式，完整保存其收貨之原材料、半成品及成品之來源憑證或經供應者簽章紀錄等文件至少五年；另外，天仁茶業訂有「餐飲原物料（含吧檯）品質管理辦法」，針對喫茶趣及喫茶趣 ToGo 之餐飲原物料衛生安全品質為管理要點訂定，並以供應廠商評鑑稽核及抽樣檢驗之方式為核心。其他供應商評鑑與稽核相關內容請見：[5.2 供應鏈管理](#)。

◆產品緊急回收演練

由於茶葉系列商品為天仁茶業之營業核心，除了商品有完整包裝可直接追蹤及溯源外，天仁茶業亦會不定期針對各式產品所設定的議題進行「緊急回收演練」。全省門市需於期限內，將產品下架回收，並完成產品數量統計。2021 年天仁茶業完成兩場次，針對 2 項產品、1 項吧台用料（由下至上追溯產品供應來源）及 1 項茶干原料（由上至下追溯產品流向）進行的緊急回收演練。各單位皆在期限內前完成回收數量統計與回收，且產品回收率達 100%，演練成果優異。透過不定期的緊急回收演練，天仁茶業提升與檢視產品溯源的能力，落實消費者健康安全的保障。

2021年天仁茶業產品緊急回收演練統計				
演練日期	演練回收產品	回收等級	回收層面	成果
2021.04.20	AHOC-120H (批號 20210315) (春之茶產品 20230322 有效)	第三級	零售商層面	 回收率100%
	OFTB10 (批號 20230221)	第三級	零售商層面	
2021.11.10	4GR400 (批號 20230708)	第三級	零售商層面	
	190-TE-GR (批號 20230915)	第三級	零售商層面	

註：「緊急事件準備與回收管理程序」5.2 條之規定，產品回收參照「食品及其相關產品回收銷毀處理辦法」，將依據產品對消費者健康可能造成之危害程度，將回收分為以下三個等級，執行物品回收作業之前，應檢具其回收計畫向直轄市、縣（市）主管機關報備。回收計畫書內容應符合「食品及其相關產品回收銷毀處理辦法」相關規定。

第一級：指物品對民眾可能造成死亡或健康之重大危害，或主管機關命其應回收者。

第二級：指物品對民眾可能造成健康之危害者。

第三級：指物品對民眾雖然不致造成健康危害，但其品質不符合規定者。

◆ 食品防護計畫

國際間食品廠商行之有年的「食品安全管理」能有效防治污染意外的發生，卻無法偵測或阻止在系統或是加工過程中的蓄意攻擊。無論蓄意攻擊者是為了危害他人健康、獲取經濟利益、損害公司名譽等，只要相關事件一旦發生，都會造成社會和經濟的重大傷害。有鑑於此，天仁茶業於 2021 年 9 月完成修訂「食品防護計畫制訂與管理程序書」，並由廠長率領生產、品管、廠務等主管組成食品防護小組，進行食品防護風險分析，鑑別出產品從原物料到加工、儲存、運輸等可能招受到生物恐怖攻擊的危害。天仁茶業期望透過實際行動，確保產品、財產及員工人身安全，同時防止廠房內發生破壞或其他惡意、犯罪或恐怖行動，包括環境及製程中蓄意的危害及原物料的摻偽等，同時加強風險管理與緊急事件管理流程。

◆ 大眾食安對話

天仁茶業於 SGS 設置「[安心資訊平台：天仁茶業專區](#)」，主動公開天仁茶業所送驗的檢驗報告，以昭各方公信。天仁喫茶趣 ToGo 及 CHAFFEE 亦主動配合台北市及新北市政府衛生局，進行[台北市食材登錄平台](#)「連鎖飲冰品」專區、[新北市食材登錄平台](#)「連鎖飲冰品」專區之產品食材、包材等資訊自主性揭露，為消費者把關食材來源及安全，也同步加強我們產品資訊的透明度。

除了透過網路平台直接的向外界大眾溝通，天仁茶業也不定期的透過內部溝通管道，向內部員工傳達正確的食安觀念。例如總廠長透過定期的內部刊物，教導員工如何正確客觀的看待越南進口茶葉，破除越南茶的食安疑慮。天仁茶業認為，傳遞給員工正確的食安觀念，除了能增加員工的專業知識之外，也透過員工與消費者在第一線的互動，將正確的食安知識傳達給消費大眾，搭起天仁茶業與大眾食安對話的溝通橋樑。

SGS 安心資訊、 廠商服務、 專業知識

首頁 / 檢驗與測試 / 品牌專區 / 天仁茶業股份有限公司

Transparency is the foundation of trust.

資訊透明是信任的基礎

天仁茶業股份有限公司

地址：10690台北市忠孝東路4段107號6樓
電話：0800-212542
傳真：02-27409035
E-mail：service@tenren.com.tw
網址：www.tenren.com.tw/

報告查詢

關鍵字查詢： 請輸入產品名稱、廠商名稱、報告號碼或檢驗項目。

▲ SGS 安心資訊平台：天仁茶業專區

TAIPO 台北市食材登錄平台

請輸入業者名稱、品牌、產品、食材、包材 濱覽人次 12337776

食品抽驗專區 [連鎖日式拉麵專區](#) [新傳統市場專區](#) [學校及幼兒園專區](#) [賣場專區](#) [伴手禮專區](#) [連鎖飲冰品專區](#) [西式連鎖速食專區](#) [連鎖咖啡廳專區](#)

連鎖飲冰品專區

公司簡介 門市資訊 產品介紹

新鮮果茶系列

柚子綠茶 香檳綠茶 鮮榨水蜜桃茶 檸檬紅茶 檸檬綠茶

▲ 台北市食材登錄平台：天仁喫茶趣 ToGo 專區

6.4 客戶滿意

天仁茶業為求最真實的顧客滿意度能夠完整呈現，設有神秘訪客制度。透過神秘訪客實際訪查各門市，記錄服務品質與紀錄缺失，給予分數。各門市針對結果檢討與改善，提升服務品質，降低客訴比例。另外，天仁茶業訂有主管點數加扣點考評辦法，最近一次的修訂已分別於 2021 年 2 及 3 月完成（傳統茶門市複合店與喫茶趣、CHAFFEE 各店辦法內容不同）。

除了以扣點方式進行評核，以提升單位主管的服務意識，有效執行公司對顧客滿意的各項政策推行外，仍需包含以下的改善作為：

1. 繼續於每月例行性會議（研協會等）公佈受訪單位缺失及進行宣導
2. 針對複評不及格的單位，本年度已依辦法進行扣點，並要求單位主管及地區經理進行報告及缺失項目跟催，務必切實改善
3. 不及格單位，將持續被列為內部 QSCP 及神祕客訪查重點單位

2021 年度，天仁茶業門市服務品質相關客訴總計為 11 件，較前一年度減少 13 件。針對每一件服務品質客訴，相關單位主管已加強改進措施，除了持續的教育訓練之外，針對被客訴之單位，亦進行不定期巡店及增加神秘訪客檢視頻率。

2021年服務品質客訴件數統計(件)		
統計期間	2021年	2020年
第一季	4	7
第二季	3	7
第三季	4	2
第四季	-	8
總計	11	24
年度門市交易件數	418,409	385,095
佔年度門市交易件數比例	0.026‰	0.062‰

除了追求高品質服務之外，天仁茶業也相當重視客戶隱私與客戶資料安全，在天仁茶業貴賓聯誼會之會員資料皆依個資法之規定處理，2021 年無侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料之情事發生。

◆ 天仁茶業神秘訪客訪查制度

2021 年合計共出動 530 人次分別至北、中、南之門市進行神秘客訪查，給予評分與建議。針對神秘客訪查評比分數未達 60 分之門市，該單位主管需交付檢討報告予總公司業務部，提出改善項目與方法，並接受不定期複檢。神秘訪客制度的目標是，未來門市客訴比率不超過千分之 0.17。透過神秘訪客制度可提昇天仁茶業營業單位績效，並落實公司政策執行。





◆ 天仁茶業神秘訪客評比成績

2021 年針對天仁茗茶及其複合店 (包含茗茶部及喫茶趣 ToGo) 共出動 402 人次的秘密訪客。茗茶部平均成績為 79 分，較前一年度 (77 分) 上升 2 分；喫茶趣 ToGo 平均成績為 74 分，較前一年度 (72 分) 上升 2 分。

2021年度茗茶部神祕訪客訪查一覽表				
營業區	北區	中區	南區	合計
祕訪人次	88	17	19	124
平均分數	78	82	81	79
不及格次數	12	-	1	13

2021年度喫茶趣ToGo神祕訪客訪查一覽表				
營業區	北區	中區	南區	合計
祕訪人次	237	29	12	278
平均分數	74	68	82	74
不及格次數	10	2	-	12

針對喫茶趣大型店及其附屬各單位及新品牌 CHAFFEE，每年區分為上、下半年各一次執行神祕訪客訪查，共計出動 128 人次。依據營業性質，分為喫茶趣茗茶、茶館、喫茶趣 ToGo 吧檯三個營業區塊進行評分。

2021年喫茶趣大型店及其附屬各單位神祕訪客訪查一覽表										
營業區	2021年01月01日~06月30日 上半年度有效問卷回收（共51人次）平均分數72分					2021年07月1日~12月31日 下半年度有效問卷回收（共77人次）平均分數72分				
	茶館	茗茶	喫茶趣 ToGo	CHAFFEE	茶館	茗茶	喫茶趣 ToGo	CHAFFEE		
門市數	11	22	20	9	11	22	20	9		
每家分發問卷	22	44	40	18	22	44	40	18		
有效問卷份數	14	8	13	16	23	11	29	14		
平均分數	72	71	71	75	71	73	65	79		
不及格家數	2	1	2	2	5	3	8	1		

註：以上依據有效問卷之回收計算分數，每個受訪單位依不同性質各分發 2 至 4 份不等之問卷，以上僅以有效問卷總份數進行統計。

喫茶趣單位主管獎懲主要依據 4 項重點衡量指標：QSCP、神秘訪客、茶館客訴件數占客人數比例、ToGo 客訴件數占銷售杯數比例。針對指標考核結果低於均值的績差單位之主管，天仁茶業將依管理辦法給予降職的行政處分。若遭降級懲處之單位主管，於下一次考核時已改善單位缺失，可恢復原職級。依循上述原則，各營業區會視實際狀況，調整績差單位懲處方式，並給予各單位主管及權責人員個別輔導。2021 年度目前受有懲處之單位主管皆已執行。2021 年度上、下半年評核，因遇疫情關係，影響顧客訪查意願（尤其是試喝茶飲），因此未能完整達到目標卷數，但已極力安排每家店至少都有訪查；2022 年度會持續努力執行。



七 | 天仁之器－員工關懷

茶之器為茶經中「茶器之考究」的介紹，要成就一杯好茶，勢必要有好茶器的配合與支持，如何冶製與鍛鍊出色的茶器，與茶湯相互影響作用，亦是天仁茶業永續發展中重要的課程。公司引導員工發揮潛能，同時運用完整的教育訓練制度與溝通管道，提供給消費者最高品質的服務；並藉由工作與生活平衡發展，健全同仁的身心靈健康，成為公司最出色的永續伙伴。



◆第七章涵蓋的重大議題與其管理方針

永續意義	管理行動與資源投入	申訴與評估機制	2021年績效
人力資本是天仁茶業持續發展的關鍵因素，維持人才的留任並提供完善的福利，使公司與員工同步成長茁壯	管理方針： <ol style="list-style-type: none">員工的薪資與獎勵辦法皆依公司管理規章，並提供員工高於當地最低薪資之報酬，顯示天仁茶業的薪資競爭力 資源投入： <ol style="list-style-type: none">職工福利委員會員工獎金與福利等各項經費	申訴機制： <ol style="list-style-type: none">勞資會議同仁溝通管道 管理評估機制： <ol style="list-style-type: none">天仁標準薪資與當地最低薪資比較	天仁茶業基層人員平均薪資高於當地最低薪資 47.37%

永續意義	管理行動與資源投入	申訴與評估機制	2020年績效
天仁茶業致力於提供員工健康且安全的工作環境，積極預防職業災害的發生，並確保員工獲得身心健康且工作生活平衡發展	<p>管理方針：</p> <ol style="list-style-type: none"> 天仁茶業以「工作環境與安全管理程序」作為管理政策，致力降低職業傷害的發生 透過福委會討論溝通與員工健康相關議題，依法為員工辦理定期體檢 <p>資源投入：</p> <ol style="list-style-type: none"> 健康檢查補助經費 職業健康與安全相關訓練經費投入 	<p>申訴機制：</p> <ol style="list-style-type: none"> 勞資會議 福委會 <p>管理評估機制：</p> <ol style="list-style-type: none"> 工傷統計 	無發生任何職業病或因公死亡之事件；工傷人數共 16 位，佔全體員工比例 1.16%
給予員工良好的教育訓練，不僅協助其能力成長、提高效率及向心力，也有助於提升公司的營運績效	<p>管理方針：</p> <ol style="list-style-type: none"> 提供員工內部課程與外部訓練課程的教育方案 除了專業訓練課之外，也十分重視「茶文化」的教育推廣，讓員工都能了解基礎的茶知識，以期在服務顧客時展現出專業的實力 <p>資源投入：</p> <ol style="list-style-type: none"> 舉辦員工訓練相關經費與人力 	<p>申訴機制：</p> <ol style="list-style-type: none"> 勞資會議 同仁溝通管道 <p>管理評估機制：</p> <ol style="list-style-type: none"> 員工受訓總時數 主管與一般員工年度平均受訓時數 	2021 年受訓總時數達 6,965 小時。因 Covid-19 三級警戒影響，此期間訓練全面暫停，故相較於 2020 年度訓練總時數下降。請見本章 7.3 小節

◆ 回應 SDGs

永續發展目標	回應與作為	2021年績效
4 教育品質 	天仁茶業不定期提供員工教育訓練，不僅能提升員工於工作時的技能，也能培養員工未來離職後在產業中發展之技能	受訓總時數達 6,965 小時，平均受訓時數請見本章 7.3 小節
8 就業與經濟成長 	堅持 100% 僱用本國籍勞工，鼓勵婦女二度就業以及對於身障人員的僱用	2021 年度本國籍勞工的僱用維持 100%；依法足額進用共 15 名身障人員 (同職業衛生安全之管理方針與績效)

7.1 人力資源管理

天仁茶業視同仁為最重要的利害關係人之一，同仁與公司之間的感情如同家人一般。天仁茶業給予同仁們一個長期穩定的發展價值與願景，因此在天仁茶業工作的時間長達二十年至三十多年之久的各階層同仁，無論遇到企業營運起伏，皆努力不懈。天仁茶業依勞基法規定訂定職工退休辦法，每月以 15% 提撥率，撥交勞工退休準備金監督委員會專戶儲存以備應用，保障同仁們的退休生活。

(註：員工退休計畫請參閱天仁茶業 2021 年度年報：<https://bit.ly/2TgfAYO>)



◆ 員工權益保障

本公司之勞工政策皆遵守法規規範，並訂有「天仁茶業人權政策」，作為員工權益保障基礎。天仁茶業堅持不違法進用童工，職場中亦無歧視與申訴之情事發生，對於員工之結社自由採取開放之態度，無強迫勞動等事件發生；鼓勵同仁參與公共事務等議題，此外，天仁茶業無提供任何政治獻金，或以公司之名義支持某政黨。我們以「天然、健康、人情味」為經營理念，對待同仁當以人情味為管理依據，避免有任何不法情事發生。此外，為保障員工之就業權益，非必要不會進行大規模裁員。

在鼓勵婦女二度就業方面，本公司在各大量販店內的駐點銷售之人力中，雇用二度就業婦女，我們稱為「促銷大姐」，在賣場內為天仁茶業產品提供介紹，試吃、試飲。因年紀較長，公司依業務需求及考量她們需兼顧家庭，除了領組之外，大都是時薪人員，服務區域固定、可彈性排班，為本公司業務中心重要的營業生力軍。

◆ 人力結構

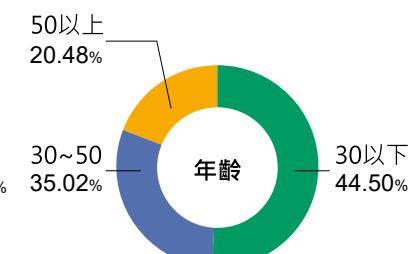
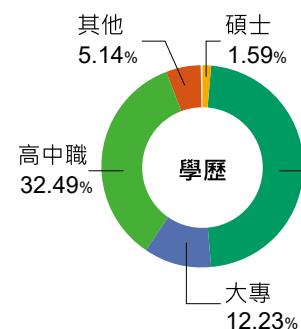
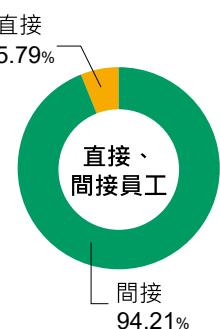
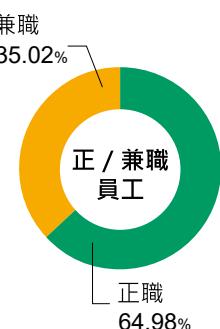
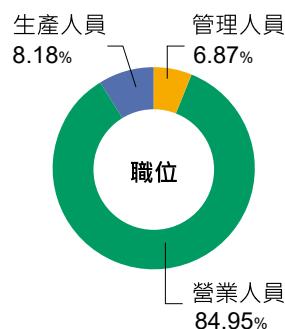
2021年人力資源各項統計表							
項目類別	人員分類	男		女		組別小計與比例	
		人數	該分類佔全體比例	人數	該分類佔全體比例	人數	佔全體比例
職位	管理人員（註 1）	24	1.74%	71	5.14%	95	6.87%
	營業人員	409	29.59%	765	55.35%	1,174	84.95%
	生產人員	47	3.40%	66	4.78%	113	8.18%

2021年人力資源各項統計表							
項目類別	人員分類	男		女		組別小計與比例	
		人數	佔該類別全體比例%	人數	佔該類別全體比例%	人數	佔全體比例%
正、兼職員工	正職	338	24.46%	560	40.52%	898	64.98%
	兼職	142	10.27%	342	24.75%	484	35.02%
直接、間接員工 (註 2)	直接	25	1.81%	55	3.98%	80	5.79%
	間接	455	32.92%	847	61.29%	1,302	94.21%
學歷	碩士	10	0.72%	12	0.87%	22	1.59%
	學士	256	18.52%	415	30.03%	671	48.55%
	大專	56	4.05%	113	8.18%	169	12.23%
	高中職	144	10.42%	305	22.07%	449	32.49%
	其他	14	1.01%	57	4.12%	71	5.14%
年齡	30 以下	220	15.92%	395	28.58%	615	44.50%
	30~50	187	13.53%	297	21.49%	484	35.02%
	50 以上	73	5.28%	210	15.20%	283	20.48%
平均年齡 (歲)		35.14		36.98		36.34	
性別總計		480		902			
全部總計 (註 3)			1,382				

註 1 : 本公司管理人員中包含 9 位高階主管，高階主管定義於本公司為：協理級以上，包含總經理、副總經理、廠長、協理等，功能群主管以上含協理之各級主管。

註 2 : 直接人工定義為廠辦內直接投入生產線的人員，包含包裝、精製等人員，其餘皆屬間接人員。

註 3 : 本公司總人數 1,382 人當中不含 4 位外部董事。



2021年新進與離職人數													
項目分類		新進人員						離職人員					
		男		女		組別小計與比例		男		女		組別小計與比例	
		人數	佔新進人員比例	人數	佔新進人員比例	人數	佔新進人員比例	人數	佔離職人員比例	人數	佔離職人員比例	人數	佔離職人員比例
正職、兼職	正職	69	10.68%	93	14.40%	162	25.08%	82	11.34%	121	16.74%	203	28.08%
	兼職	151	23.37%	333	51.55%	484	74.92%	166	22.96%	354	48.96%	520	71.92%
	合計	220	34.06%	426	65.94%	646	100.00%	248	34.30%	475	65.70%	723	100.00%
年齡	30 以下	201	31.11%	324	50.15%	525	81.27%	217	30.01%	346	47.86%	563	77.87%
	30~50	18	2.79%	57	8.82%	75	11.61%	27	3.73%	66	9.13%	93	12.86%
	50 以上	1	0.15%	45	6.97%	46	7.12%	4	0.55%	63	8.71%	67	9.27%
	合計	220	34.06%	426	65.94%	646	100.00%	248	34.30%	475	65.70%	723	100.00%

註：新進與離職比率計算方式，為本公司 2021 年度依項目分類的新進與離職人數，分別除以當年度新進總人數 646 人及離職總人數 723 人。



◆ 勞資會議

為深入了解同仁們的心聲與建議，公司每年皆透過勞資會議與同仁溝通，規定勞資會議需有 1/3 以上為女性代表。2021 年總部共有 4 場勞資會議，勞方與資方代表各為 3 名，勞方後補代表 1 名，勞方代表佔全體員工 0.2%。(計算基礎為員工總人數 1,382 人，包含正職員工 898 人、兼職員工 484 人，不含 4 位外部董事)，每次之勞資會議皆有紀錄決議事項，且決議之事項，全體天仁同仁皆受其保障，並確保無違反人權議題。

因應勞資法令規定，並進一步保障生產線同仁勞工權益，本公司香山製茶總廠於 2015 年正式成立勞資會議，各選出資方及勞方代表數名。2021 年度製茶總廠勞資會議包含資方 5 名及勞方 7 名代表，勞方後補代表 1 名(男性)，共開會 3 次(第二季因疫情三級警戒停開一次)，討論廠務同仁相關權益、勞工法令佈達、公司獎勵事項、同仁福利、及因應 Covid-19 防疫、施打疫苗現況相關事項等。

◆ 育嬰留停

天仁茶業以人情味為經營理念，倘若資深同仁因家庭之故，需短暫離開職場，本公司也盡力提供保障與協助，讓同仁無後顧之憂。公司依據同仁狀況，由上一級主管核准具申請留職停薪資格的同仁。申請者大部分留職停薪期間逾三個月，而資深同仁申請留職停薪的回任率也極高。以育嬰留職停薪為例，同仁申請育嬰留職停薪後，復職留任率接近九成，顯見公司對於同仁的關懷及具人情味的經營理念，已獲得多數同仁的肯定及支持。

2021年育嬰留停統計表			
	男	女	總計
享有育嬰留停資格人數 (A) (註1)	23	53	76
育嬰留停申請人數 (B) (註2)	2	18	20
育嬰復職人數 (C)	1	10	11
育嬰預定復職人數 (D)	1	15	16
復職率 (C/D)	100%	67%	69%
2020 年度育嬰復職同仁持續 12 個月內仍在職人數 (E)	3	7	10
前一年度育嬰復職人數 (F)	3	11	14
留任率 (E/F)	100%	64%	71%

註 1：享有育嬰留停資格人數資料統計基準，係依性別工作平等法第 16 條規範，採大原則統計請產假、陪產假員工人數。

註 2：育嬰留停申請人數，係以當年度至 12 月底止之人數為準。



◆ 同仁溝通管道

形式	員工意見反映管道	頻率	因應措施	其他
會議	營業單位研協會（全省分區舉辦）	每月一次	由會務人員轉達權責單位回應	必要時將轉呈公司上級主管進行必要裁示後回應
	總公司研協會	每月一次		
	廠務會議	每月一次		
電子郵件	利害關係人專區下之利害關係人提問	不定期	總經理室經理為窗口，接獲相關郵件轉權責單位辦理或回應	註 1：本公司董事長、總經理、功能群主管及總公司各級主管均有專用電子郵件信箱。 註 2：利害關係人專區下之利害關係人提問網址： https://bit.ly/2HAICRw
	書面或 email 反應	不定期	可向董事長、總經理等各級主管反應由相關人員回應	

註 1：本公司董事長、總經理、功能群主管及總公司各級主管均有專用電子郵件信箱。

註 2：利害關係人專區下之利害關係人提問網址：<https://bit.ly/2HAICRw>



天仁茶業如遇重大決策改變或會影響同仁之工作權益時（如終止勞動契約），有關預告期間，員工得依本公司工作規則及勞基法規定主張，以保障自身權益。

◆ 員工安全保障

為保障全體天仁茶業同仁之職業安全，本公司遵循相關政府工安法規和環保法令，建立「工作環境與安全管理程序」，涵蓋範圍包含全廠區域，規範各項安全衛生相關事宜，並建立工作場所安全衛生自動檢查表，有效維護員工健康與安全，防止業務執行中發生之事故和疾病。亦藉由管理訓練、溝通管道、友善環境等作為，共同創造良好、安心之工作環境。

管理訓練



工廠、營業單位喫茶趣店長、總公司相關管理人員均取得職業安全衛生業務主管及職業安全衛生管理員之管理訓練合格證書及證照，並持續參與 2 年或 3 年內，12、6 及 3 小時的教育訓練，於職業風險發生時可快速鑑別、掌控風險與突發情況，並於工廠訂定緊急事故處理應變程序及環境巡查計畫，全方面保障員工職業安全。

教育訓練



除管理人員之安全衛生管理訓練，每年均有辦理廠區及各權責單位（含營業單位）有關的職業安全教育訓練，2021 年參與工廠衛生安全暨勞安消防訓練共 190 人次，訓練時數 760 小時；參與職安與消防相關訓練共 14 人次，訓練時數 71 小時。

溝通管道



本公司雖無危險廠區之區域，仍積極建立作業人員（非僅危險區域人員）投訴或轉介管道，工廠區成立職業安全衛生委員會，每季開會一次；邀請各部同仁每月輪流參加廠務月會，使員工能充分回應各項工作問題。並依照人事作業相關規定，於同仁如因健康因素有職務異動之意願時，啟動人事異動之作業流程，完善處理轉調職事宜，預防、減輕與業務關係直接相關聯之可能衝擊。

友善環境



針對工作環境中設備可能危害，本公司秉持為員工提供友善的工作環境為訴求，於 2018 年淘汰製茶總廠舊型六部往復式空壓機，降噪 1/2 以上，另改善精製乾燥焙茶製程環境乾燥機壁加裝隔熱及排煙系統。提供員工友善且健康之工作環境並保障員工的安全與健康，於 2021 年 9 月開始施行醫護人員臨場服務。由護理師每月 4 次及醫師每季 1 次，進行廠區工作環境檢視以及員工個人訪談，提供正確的衛生安全宣導以及健康促進等事宜。

危害預防



天仁茶業之工作環境可分為工廠、營業單位，潛在危害風險包含高處墜落、感電、燒燙傷、皮膚割傷等，為提供給員工安全之職場，天仁茶業謹慎的針對潛在風險進行管理，進行多場次管理訓練、教育訓練、消防演練和急救演練，並在高風險區增加防護措施（如高溫區增加隔離架、登高作業強制要求防護措施等），針對各項風險進行鑑別、預防與管理，打造安心職場。

◆ 員工健康保障

健全的員工福利與安全保障下，天仁茶業每年皆補助同仁進行身體健康檢查，2021 年共計撥款新台幣 135 萬元，補助 1,218 人次進行健檢，期望同仁在工作之餘，同時重視自己與家人的身體健康。並關注歷年員工工傷與缺勤情形，統計本公司 2021 年度總工傷人數 16 位（男 2 位、女 14 位），全數為正職人員，無兼職人員，佔全體員工之 1.16%，天仁茶業於 2021 年無發生任何職業病或因公死亡之事件。期望藉由福利、健康與安全之三大保障，建構健全、完善之幸福職場。

歷年員工工傷與缺勤統計表						
年度	2021		2020		2019	
性別	男	女	男	女	男	女
工作總時數	829,040.95	1,507,091.67	934,591.42	1,665,138.58	983,973.48	1,777,836.32
工傷假總時數	32	2,392	312	1,504	532	3,691
工傷假比率（註 1）	7.72	317.43	66.77	180.65	108.13	415.22
損失日數比例（註 2）	0.97	39.68	8.35	22.58	13.52	51.9
缺勤總時數	3,278.00	10,593.00	4,575.00	13,545.00	3,488.00	10,056.00
缺勤比率（註 3）	0.40%	0.70%	0.49%	0.81%	0.35%	0.57%

註 1：工傷假比率 = (工傷假總時數 / 工作總時數) *200,000 · 200,000 小時是以「一年 50 周 * 一周 5 日 * 每日工時 8 小時 * 每 100 位全職工作者 = 200,000 」進行概算

註 2：損失日數比例表達因職業事故和受職業疾病影響之勞動者無法從事工作的時間，計算方式為總損失日數與報告期內預計總勞動時數相比。損失日數比例 = (工傷損失天數 / 工作總時數) *200,000 · 工傷損失天數 = 工傷假總時數 /8

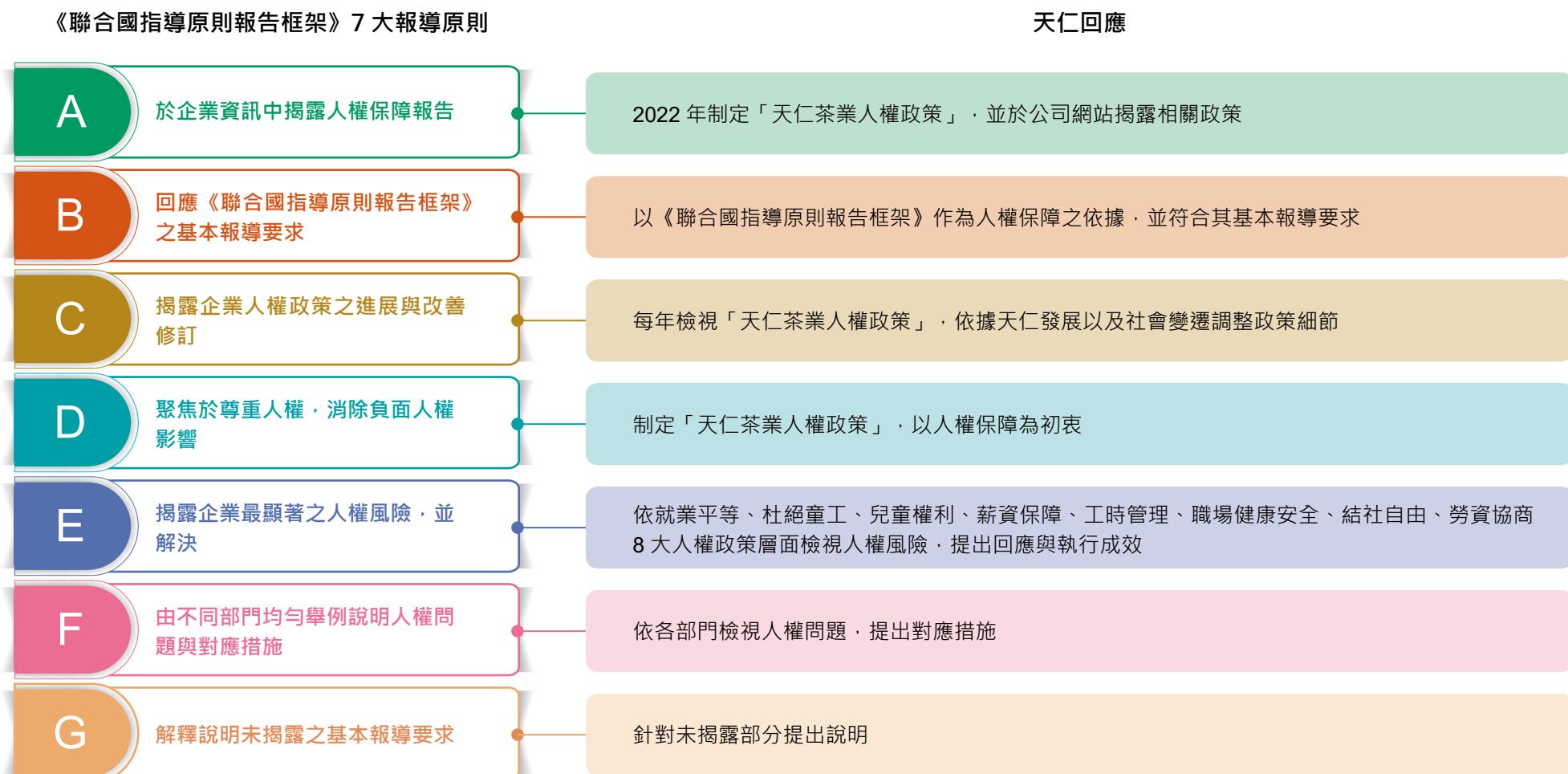
註 3：缺勤比率 = 缺勤總時數 / 工作總時數

註 4：天仁茶業於 2021 年無發生任何職業病或因公死亡之事件

◆ 員工人權保障

在各項員工權益、健康與安全保障政策訂定之時，天仁茶業明確了解「人權」的保障為員工照護的首要價值。為善盡企業社會責任保障全體同仁基本人權，天仁茶業回應《聯合國指導原則報告框架》作為人權保障之依據，以聯合國人權規章之 7 大報導原則、3 大報導框架為結構檢視與天仁員工及供應商相關之管理政策，必要時進行調整與說明，以保障全體同仁、客戶及利害關係人之基本人權。

著手於 2022 年制定「天仁茶業人權政策」，揭露本公司於就業平等、杜絕童工、兒童權利、薪資保障、工時管理、職場健康安全、結社自由、勞資協商 8 大人權政策層面之承諾，杜絕任何侵犯及違反人權的行為，明確揭示以公正與公平態度對待與尊重所有同仁及利害關係人。



7.2 薪酬福利

「安居樂業」是天仁茶業對同仁的永續承諾，同仁是天仁茶業最大資產與傳遞喫茶幸福理念的夥伴。我們提供同仁高於最低薪資之報酬、各項福利措施以及完整的獎勵考核制度，凝聚同仁向心力以及提升安全感。

2021年基層人員平均薪酬 (註1)								
職級	職能	男		女		總計		基層人員平均薪資 與當地最低薪資比較% (註2)
		人數	平均薪資	人數	平均薪資	人數	平均薪資	
基層人員	管理	21	56,907	67	44,260	88	47,278	24,000 96.99%
	業務	206	37,302	419	31,296	625	33,276	24,000 38.65%
	生產	45	39,831	65	32,372	110	35,423	24,000 47.60%
	廚藝	61	39,820	5	31,684	66	39,204	24,000 63.35%
總計		333	39,341	556	32,987	889	35,368	24,000 47.37%

註 1：本公司基層人員係指一般正職人員，不包含主管職。薪資單位為新台幣 元 / 月。

註 2：截至 2021 年底，適用之基本薪資月基準為 24,000 元。平均薪資與當地最低薪資比較 % = (平均薪資 - 24,000) / 24,000

2021年各職級平均薪資統計表 (註1)						
職能	職級	男		女		總計
		人數	平均薪資 (月)	人數	平均薪資 (月)	
管理人員	主管	3	148,211	4	82,200	7 110,490
	一般 (正)	21	56,908	67	44,260	88 47,278
	一般 (兼)	0	-	0	-	0 -
營業人員	主管	1	108,674	0	-	1 108,674
	一般 (正)	206	37,302	419	31,296	625 33,276
	一般 (兼)	142	15,210	342	15,419	484 15,357
生產人員	主管	1	142,767	0	-	1 142,767
	一般 (正)	45	39,831	65	32,372	110 35,423
	一般 (兼)	0	-	0	-	0 -
廚藝人員	主管	0	-	0	-	0 -
	一般 (正)	61	39,820	5	31,684	66 39,203
	一般 (兼)	0	-	0	-	0 -
總計	主管	5	139,215	4	82,200	9 113,875
	一般 (正)	333	39,341	556	32,988	889 35,368
	一般 (兼)	142	15,210	342	15,419	484 15,357

註 1：薪資單位為新台幣 元 / 月。

非擔任主管職人員薪資概況（含薪資中數位）概況			
年度/項目	2021年 (a)	2020年 (b)	2021年與2020年 差異百分比% [(a-b) /b]
非擔任主管職務之全時員工薪資總額	431,229 千元	460,462 千元	(6.35)
非任主管職務全時員工人數（加權平均後總人數）	848 人	903 人	(6.09)
非擔任主管職務之全時員工薪資平均數（年度）	509 千元	510 千元	(0.20)
非擔任主管職務之全時員工薪資中位數（年度）	455 千元	446 千元	2.02

註：本表所統計之「非擔任主管職人員」即「非經理人」，認定方式是參考《上市公司編製與申報企業永續報告書作業辦法》問答集，依據「92.3.27 台財證三字第 920001301 號函令」規定「經理人」之適用範圍，據以統計及申報。實務運作上，與本公司申報經理人及股東會年報揭露經理人之範圍一致，並於前後期一致採用。本公司於 2021 及 2020 年度股東會年報所揭露之經理人各為 9 名。

◆ 福利制度

薪資保障之外，健全的福利包含勞健保與退休金，也是我們給予同仁幸福職場生活的保障。此外，每年皆補助同仁進行身體健康檢查，於 2021 撥款新台幣 135 萬元，補助 1,218 人次進行健檢，期望同仁在工作之餘，同時重視自己與家人的身體健康。我們也成立職工福利委員會負責職工福利之相關執行項目，每三個月開會一次。

2021年度同仁相關福利費用統計	
項目	費用（單位:新台幣 元）
勞工保險	37,738,834
全民健保	25,565,784
勞工退休金提撥（含舊制及新制）	28,981,343
健康檢查補助	1,350,356



2021年職工福利委員會之社會服務活動	
活動項目	參與員工
參加台灣連鎖暨加盟協會舉辦優良店長選拔	獲選優良店長表揚 1 名，參與員工 5 名
參加台灣連鎖暨加盟協會舉辦天使服務獎	線上參與未到場領獎，受表揚員工 2 名
發放 2020 下學期及 2021 上學期助學金	248 位員工子女、發放總計 547,000 元
每月慶生會	95 人
年度員工健康檢查	1,218 人
2021/1/22 食品安全文化課程	54 人
2021/3/26 水噹噹的秘密～肌膚保養	27 人
2021/4/21 日本茶饗宴	29 人
2021/5/7 我紙在乎你～母親節手作卡片	7 人
2021/11/25 感恩節義賣活動～ 公益團體：(1) 台東基督教醫院；(2) 門諾醫院 捐贈服務內容：行動早療服務	感謝大家熱情參與義賣及樂捐活動，本次活動義賣所得 7,885 元，同仁現金捐款合計 28,700 元，合計 36,585 元
2022/1/21 ~ 2021 年終歲末感恩摸彩活動	98 人

註：2021 年因 Covid-19 影響，員工尾牙及旅遊暫停辦理，惟每年如有補助金額，此非由職工福利金項下支出，係由公司另列預算支付。



◆ 敘薪獎勵與考核

天仁茶業各級職能人員依其所屬單位或部門，再依職務屬性不同予以敘薪及考核，符合公司規定之專業能力者，可另行領取加給。營業單位主管依營業績效分級敘薪，除薪資外得另領取營業績效獎金。天仁茶業薪資與獎勵辦法依公司管理規章規定辦理，規章各章節每年定期審查一次。同時，天仁茶業對兼職同仁亦有年節暨特休未休獎金辦法，慰勞兼職人員之辛勞。高階主管如董事長、總經理、功能群主管（含副總經理、協理、廠長、副廠長等職銜）之年薪及獎勵事項（功能群主管由總經理擬案），由薪資報酬委員會研議並提報董事會通過後執行，2021年天仁茶業全體員工皆有接受績效考核。

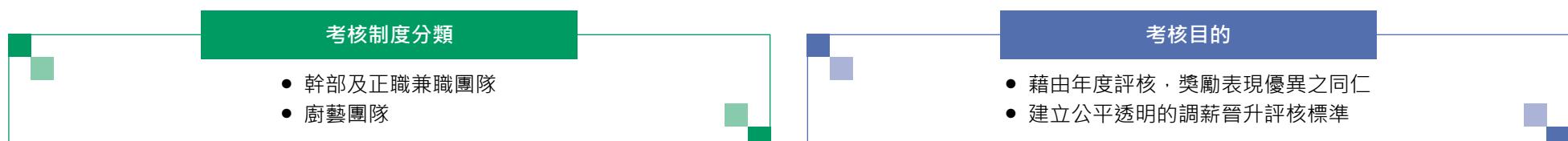
天仁茶業經營60多年以來，核發獎勵以各單位為利潤中心的營業績效（指該單位年度營業收入或純益）為評估準據，尤其鼓勵第一線的營業單位。核發方式分為月、季、年度、項目及內容依據每年度重新頒佈之營業單位獎勵辦法執行。全公司整體年終獎金計算及發放，因新冠疫情國內外營收與淨利大受影響，整體獲利又較2020年大幅衰退24%，盱衡同仁士氣與國人約定成俗，並與股東權益間求得均衡，2021/11/12董事會呈報董事長、經理人、一般同仁年終獎金辦法時，依薪酬委員會提報之原則（一個月全薪）通過，經理人及一般同仁發放標準相同。

2021年天仁茶業公司全體員工績效獎勵受領人數統計								
屬性	職級	男		女		總計		
		人數	總人數	人數	總人數	人數A	總人數B	比率A/B %
績效獎勵	主管	0	5	0	4	0	9	0.00%
	一般（正）	269	333	429	556	698	889	78.52%
	一般（兼）	115	142	281	342	396	484	81.82%
總計	全體	384	480	710	902	1,094	1,382	79.16%

註：以上績效評比係以各單位領有營業績效獎金含純益（營業單位主管）、業績獎金（各級人員，例：銷貨獎勵、金杯獎勵、新客戶開發、上級特別獎勵、重點產品獎金等）等及兼職人員領有年節獎金之人數，依據當年度情況，總計受領前述定義之績效獎勵人數佔總人數之平均比率，都在近80%左右。

◆ 天仁喫茶趣內部考核機制

為培養天仁喫茶趣同仁內部競爭文化與提升對外的服務熱忱，本公司分別針對幹部及正職團隊、廚藝團隊，訂有詳細的內部考核制度。藉由考核方式，獎勵優秀的同仁，凝聚向心力，提供給消費者最優質的服務感受。



7.3 職涯發展

為提升同仁自身的能力與天仁對外的總體競爭力，本公司不定時提供內部課程與外部訓練補助方案，一方面同仁可藉由訓練課程更加了解茶文化與增加對內向心力，一方面對外在競爭環境更有敏銳度，將產品與服務提升至更貼近未來市場需求。對於門市新進同仁，本公司提供為期 4 周教育訓練，讓同仁每周訓練後填寫行動檢核自評表，協助其了解自身能力與技能應用，且給予學習手冊以及問答集，以利熟悉公司環境與如何應答常見客人問題。本公司於 2021 年之教育訓練投資超過新台幣 407 千元（註）。

註：不含間接投入成本，如內部講師之薪酬及學員交通補貼等支出。

天仁茶業職涯訓練體系										
		新進人員 (半年內)	一般同仁			主管人員				
			吧檯	喫茶趣同仁	業務同仁	儲備幹部	新任暨子店主管	資深店主管		
門市人員	共同訓練	員工基礎訓練	1. 茶葉專業訓練 2. 公司活動專案訓練 3. 服務訓練：服務心態、服務技巧、服務細膩度 4. 消防安全訓練 5. 美姿美儀訓練 6. 顧客抱怨訓練 7. 陸羽茶藝課程：基礎茶藝課程、評茶與賞茶、茶法與茶會 8. 員工進階訓練：茶葉專知訓練、泡茶技藝訓練、食品安全、衛生安全訓練				1. 消防安全訓練 2. 緊急應變事故訓練 3. 公司活動專案訓練 4. 食品安全、衛生安全訓練			
	專業訓練	吧檯基礎訓練	1. 吧檯進階訓練 2. 茶飲衛生進階訓練	1. 各部門訓練（外場、茗茶、吧檯、廚藝） 2. 餐飲服務訓練	1. 談判技巧 2. 客戶開發技巧 3. 異業業務經驗交流	1. G2 訓練 2. 儲備幹部會議 3. 管理學程訓練	1. 溝通技巧訓練 2. G2 訓練 3. 異業管理經驗交流 4. 日本茶、普洱茶專業訓練 5. 壺具專業課程 6. 接店前訓練 7. 吧檯訓練 8. 泡茶技藝訓練	1. 新世代領導訓練 2. 勞工安全衛生管理訓練 3. 日本茶、普洱茶專業訓練 4. 內部講師訓練		
	管理訓練					團隊訓練：團隊領導、團隊共識				
總部茶廠			1. 各部門專業訓練 2. 跨部門溝通訓練 3. 內部講師訓練 4. 紘書、茶藝相關課程				5. 職安相關課程 6. CSR 相關課程 7. HACCP 持續教育訓練 8. 工廠衛生安全相關課程			

註：天仁茶業提供之教育訓練，能同時協助增進離職員工在該產業發展之技能。

2021年訓練策略目標及重點專案成效							
教育方案	課程	人次			總受訓小時數		
		男	女	總數	男	女	合計
 主管訓練	TR 主管訓練	766	532	1,298	779.0	539.0	1,318.0
	茶藝及茶文化訓練	22	22	44	44.0	44.0	88.0
	主管強化訓練	41	39	80	215.0	187.5	402.5
	公司治理訓練	12	8	20	36.0	23.0	59.0
 人才培育	接店主管管理培訓	2	2	4	6.0	6.5	12.5
	G2-7 班訓練	30	24	54	139.0	114.0	253.0
 在職訓練	吧台衛生管理訓練	52	84	136	208.0	336.0	544.0
	門市同仁在職訓練	258	751	1,009	322.0	953.0	1,275.0
	門市銷售日語會話訓練	10	21	31	342.0	678.0	1,020.0
	陸羽茶藝課程	2	8	10	18.0	100.0	118.0
	食品安全文化訓練	57	95	152	28.5	47.5	76.0
	通識課程	5	58	63	4.5	45.0	49.5
 專業技能訓練	持證廚師食品衛生講習	7	0	7	56.0	-	56.0
	工廠衛生安全暨勞安消防訓練	64	126	190	256.0	504.0	760.0
	食品安全相關課程	39	38	77	110.5	131.3	241.8
	實驗室相關課程	11	17	28	20.0	43.0	63.0
	職安與消防相關訓練	8	6	14	43.0	28.0	71.0
	餐飲相關課程	53	40	93	246.0	48.0	294.0
	氣候相關財務揭露建議 (TCFD)	0	2	2	-	9.0	9.0
	會計財務相關課程	0	5	5	-	27.0	27.0
	稽核相關課程	8	17	25	24.0	57.0	81.0
	會員管理相關課程	0	1	1	-	3.0	3.0
	人力資源相關課程	0	1	1	-	3.0	3.0
	電子資訊相關課程	20	75	95	29.0	112.0	141.0
合計		1,467	1,972	3,439	2,926.5	4,038.8	6,965.3

2021年各職能/職級正職同仁受訓時數								
		職能					職級	
		廚藝人員	業務人員	生產人員	行政人員	小計	主管	一般員工
總受訓時數	男	314.5	1,836.0	247.0	529.0	2,926.5	1,851.5	1,075.0
	女	0.0	2,728.0	483.3	827.5	4,038.8	1,691.5	2,347.3
人數	男	61	207	46	24	338	73	265
	女	5	419	65	71	560	57	503
每年平均每人 受訓時數	男	5.16	8.87	5.37	22.04	8.66	25.36	4.06
	女	-	6.51	7.44	11.65	7.21	29.68	4.67
								7.21

註 1：以上各職能及職級之人數，係依據公司管理定義下的計算，主要在主管的定義，以上的主管係包含本章 9 名（依股東會年報上金管會所訂之規範定義）以外，營業單位主管（含職稱店長、經理、主任、營業單位子店組長、副組長）、總公司及廠務單位主管及主任級以上人員皆屬之。

註 2：全公司正職員工人數總計為 898 人。



八 | 天仁之出－茶文化推廣

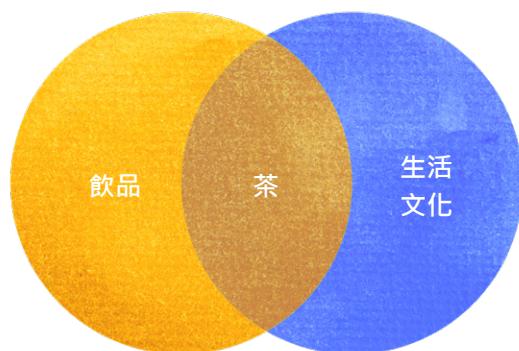
茶之出為茶經中「茶的產地」的介紹，藉由茶產地的介紹，說明天仁茶業在社會面向如何運用人情味的力量，影響各地飲茶的消費者愛茶、惜茶，將茶的文化推廣到世界各地，奠定天仁茶業在全球茶產業中不可或缺的地位。



8.1 台灣式茶文化

博大精深的茶文化是中華民族老祖先傳承下來最寶貴的知識之一，而台灣最難能可貴的就是對文化的尊重與發揚，天仁茶業非常幸運能身在此文化濃厚的環境中，持續發揚台灣式茶文化，將其推廣至全世界，亦是天仁茶業創辦人最初的創業願景。

◆ 推廣茶文化



茶是飲品與生活文化的結合，若失去了文化蘊底，茶將成為古老又普通的飲料。天仁茶業從創立早期即積極發揚與推廣茶文化，在台灣成立「陸羽茶藝中心」以及「天仁茶文化館」。此外，「天仁喫茶趣」則為複合式茶館，以「年輕、休閒、生活化」的風格打造天仁茶業的年輕品牌形象。期許能將茶文化的生活風格傳承給下一代的年輕人。此為天仁茶業對台灣生活品質及中國茶文化傳承的永續價值與責任。

天仁茶業公司於 2006 年在苗栗縣頭份鎮的「天仁茶文化園區」成立「天仁茶文化館」，定義台灣式的茶文化為「文創式茶文化」。針對一般民眾，於生活各方面置入茶文化，達到寓教於樂的目的。讓平常較少品茶、不認識茶的民眾建立對茶的基本概念，進一步接觸茶、愛上茶，並將茶文化傳承下一代。自 2013 年至今已累計達 428,986 人次參訪。

天仁茶文化館歷年參訪人數統計			
年度	2021年	2020年	2019年
參訪人數	35,890	47,930	48,615

天仁茶文化館辦理項目	2021年主要內容
一、取之於茶、用之於茶	天仁茶文化館採免費參觀、免費導覽、免費奉茶
二、五感體驗	館內設施以看、聽、聞、觸摸及品嚐這五感體驗為重點進行規劃
三、茶藝推廣教學	<ul style="list-style-type: none"> 1. 協助門市免費茶藝教學 2. 館內茶道教室 3. 學校、機關、團體茶藝教學：2019 年新增實踐大學與佛光山大明寺，2020 年新增中華大學。 4. 天仁花藝班及天仁陶藝專班課程：天仁花藝班已持續開班 13 期課程，陶藝專班也進行了 8 個梯次，持續朝向學習型組織發展
四、積極參與公益活動	以天仁茶文化館的軟硬體資源、無障礙空間，積極參與社會公益活動，提供各項貼心服務
五、親茶體驗 DIY	辦理多項趣味 DIY 活動，讓民眾親自參與、親手創作，可提高對茶的認識及好感
六、交流平台建立	定期邀請茶相關領域之創作者或老師進行展覽，至今已舉辦逾 24 場展覽，2021 年舉辦下列展覽： <ul style="list-style-type: none"> 1. 陳瑞諭 創壺 創作茶器展 2. 林宗誼 歲月靜好 創作茶器展
七、推動茶葉國民外交	以台灣特色的茶葉及茶藝進行國民外交，已吸引數十國家人士前來參訪。積極參與外籍人士茶藝教學，推廣台灣茶文化，2019 年與台灣邦交國職業培訓團交流，團內包含中南美洲、大洋洲及非洲等地之邦交國學員，進一步推動國民外交，2020 -2021 年因遭逢國際疫情影響，暫時停止國外人士參訪交流
八、茶藝推廣	於特定的日子舉辦現場主題活動，加強與參觀群眾的互動，2021 年舉辦台灣陶藝家交流分享會，邀請特展展出之台灣陶藝家至現場，與民眾分享創作理念與欣賞角度之分享會，辦理 4 場陳瑞諭及林宗誼老師粉絲見面會
九、提供創意茶飲	2019 年第四季引進天仁茶業最新茶飲品牌 CHAFFEE，提供更優質的茶飲及服務，並將新品牌介紹給桃竹苗區域的顧客，反應十分熱烈
十、舉辦相關論壇活動	藉由各檔特展機會，邀請各界人士參與相關議題的討論，促進各界文化交流



▲北埔國中茶藝體驗活動



▲陳瑞諭老師特展開幕茶會



▲林宗誼老師特展開幕茶會

天仁茶文化館多年秉持茶文化推廣的理念，未來也將持續以三大目標，提升參觀品質與效益：



8.2 天仁知識中心

「陸羽茶藝中心」是「陸羽茶藝股份有限公司」所經營的茶文化推廣中心。陸羽茶藝中心於 1980 年成立於台北市，至今已邁入第 41 年。從事茶道教學、茶具研發、茶藝月刊與茶書的出版等工作，並致力於茶學教育的推展，以及中華茶文化的發揚。可說是當代茶藝的發源地與搖籃。今後將秉持創業之初心，以既有之基礎經驗及創新的精神，繼續為當代茶文化開創更美好前景。（更多陸羽茶藝中心介紹請參考連結：<http://www.luyutea1980.com/>）

陸羽茶藝中心主要業務	目標承諾
1. 舉辦各階程茶學研討會	介紹國人各種茶學知識與技藝，以享受茶藝生活的樂趣
2. 研發與設計各種精美茶具	提昇品茗之藝術境界，引發民眾對茶道學習之興趣
3. 舉辦「泡茶師檢定考試」	培訓專業泡茶師與茶道師資，以利茶道教育之推展
4. 主辦或參加國際茶文化交流活動	參加 2 年一屆的「國際無我茶會」、「國際茶文化研討會」，以及與「中華國際無我茶會推廣協會」、「泡茶師聯會」、「天仁茶藝文化基金會」合作，深入領悟茶文化的博大精深

◆ 2021 年陸羽茶藝中心茶文化活動

陸羽茶藝中心於 2021 年中，接待各國專家學者參訪，並不定期協助或主辦各類說明會、論壇、文化研討會等，推廣中華茶文化。



2021 年 9 月 4 日舉辦第 62 屆陸羽泡茶師檢定考試，本屆計通過新科泡茶師 8 位、單項通過術科 11 位，總計有 1,316 位泡茶師



2021 年 3 月 20 日 ~21 日由中華國際無我茶會及泡茶師聯會合辦台中、南投迎春之旅

2021年陸羽茶學研討會				
序號	班別	累計期數	年度期數	人次
1	茶藝基礎課題研討	502	2	29
2	茶法與茶會課題研討	143	2	28
3	評茶與賞茶課題研討	90	1	14
4	唐宋茶詩	4	1	7
5	講座活動		2	34
總計				112

註：為配合政府防疫措施，5 月至 8 月未開課

8.3 天仁茶藝文化基金會

天仁茶業創辦人李瑞河先生於 1984 年為響應政府復興中華傳統文化的號召，以加速促使茶藝文化的發揚光大為目的，成立天仁茶藝文化基金會。

◆ 天仁茶藝文化基金會宗旨



▲ 協辦「台灣新願景基金會」新春茶敘茶席

2021年活動項目與績效成果		
活動項目		績效成果或費用
1.	開辦陸羽茶學研討會	共 6 期，約 74 人
2.	協助大同技術學院學生“茶藝法”及“人文美學”課程教學指導	參與人數 25 人
3.	協辦「台灣新願景基金會」新春茶敘茶會	參與人數約 150 人，經費約 19,900 元
4.	協辦「2021 天福杯海峽兩岸名茶邀請賽」	參與人數：海峽兩岸參賽茶農 5,971 人，頒獎現場約 200 人，各地參與視訊連線約 700 人，經費約 24,000 元
5.	贊助中國美術協會舉辦「慶祝 90 周年藝術大展」活動經費	參與人數約 250 人，捐贈經費 100,000 元
6.	主辦「2021 兩岸茶文創產業活動 - 茶產業文化學術論壇、茶韻詩情書畫展、茶韻詩情古典詩暨現代茶詩詠唱甄選及茶藝展」	參與人數約 180 人，經費約 800,000 元
參與活動人次共計		6,650 人次



▲「2021 兩岸茶文創產業活動 - 茶韻詩情書畫展」開幕



▲「第一屆天仁盃茶韻詩情古典詩暨現代茶詩詠唱甄選」



▲大同技術學院學生茶藝展演

8.4 公益天仁

天仁茶業秉已持續累積逾十年與公益團體合作於每期 DM 宣傳公益活動，除邀請會員一同參與社會公益之外，內部透過員工參與公益捐款，以期強化企業社會責任精神。2021 年企業營運雖受疫情影響，但偏鄉及弱勢團體經營更加艱困，希望透過企業外部 (DM/官網...等) 宣傳管道，集結社會大眾愛心資助弱勢學童。

2021 年對公益團體而言也是辛苦的一年，天仁除持續與安得烈基金會及喜憨兒基金會外，也主動與「快樂學習協會」合作。「快樂學習協會」致力於偏鄉學童免費課後輔導、供餐及陪伴，透過全台共 86 個學習秘密基地師資資源，照顧近 2,500 位學童，讓學童放學後有個溫暖的學習環境及不需擔憂溫飽問題。

除關懷偏鄉學童教育之外，也透過與 2018 年曾合作的「門諾醫院」，得知早療團隊透過電訪輔導案家，防疫期間持續遠距早療服務。同樣在台東長期推動行動早療服務的「台東基督教醫院(簡稱東基)」，近期錄製多支衛教公開影片，幫助孩童即便在無法訪視的疫情期間，能穩定接受早療。希望再次喚起大眾對偏鄉地區醫療需求的關注，天仁攜手「門諾醫院」及「東基醫院」合作會員點數捐贈，天仁同仁亦以義賣及現金捐款方式響應活動，募款全數投入行動早療服務，幫助慢飛天使快樂成長。

年份	公益團體	活動辦法	成效
2021	安得烈慈善協會	單筆捐款滿 1,000 元，即贈「幾米餐具組」乙組	共募得 236,150 元
	喜憨兒基金會	單筆捐款滿 499，即贈「香蕉人公仔筆」乙組。同時幫助偏鄉學童募集喜憨兒烘焙蛋糕幫助偏鄉家庭慶祝母親節	總捐款 50 筆，募得約 10 萬元
	快樂學習協會	單筆捐款滿 800 元，即贈「天仁茗茶樂彩綠茶粉隨身瓶組」乙組	總捐款 156 筆，共 174,000 元
	1. 臺灣基督教門諾會醫療財團法人門諾醫院(簡稱門諾醫院) 2. 東基醫療財團法人台東基督教醫院(簡稱東基醫院)	會員捐贈每 5 點，天仁茗茶代捐 1 元，款項用於支持「門諾醫院」及「東基醫院」行動早療服務。會員捐贈達 1,000 點即贈天仁茗茶 2022 年度「有茶的日子就是好日子」桌曆乙份	募得會員點數 1,192,015 點，折現金額 238,403 元，加上天仁總公司同仁義賣與現金捐款，合計 30 萬元整，分別捐贈「門諾醫院」與「東基醫院」各 15 萬元



TenRen News

創辦人老宅 風華再現 走進李氏家園～認識世界茶王「李瑞河」

天仁茶業、天福茗茶創辦人李瑞河，畢生的心願是將舊居改建成歷史文化館，2016年6月一座兼具展示、祭祖和接待功能的四合院，以嶄新的面貌重現昔日風采。

坐落在南投名間鄉松柏嶺的「李氏家園」共有三層，設有「民俗文物陳列館」、「李家史館」、「天仁史館」等展館，落成啟用後，免費開放供遊客參觀。

走進李氏家園，不僅可了解松柏嶺李氏家族的淵源，更能感受茶與人共同的淵源。



九 | 附錄



9.1 GRI 準則索引對照表

揭露項目	對應章節	頁碼	說明
GRI 102 : 一般揭露 2016			
102-1 組織名稱	2.1 天仁茶業介紹	09	2021 年無銷售爭議之產品
102-2 活動、品牌、產品與服務	2.1 天仁茶業介紹	09-11	
	6.1 天仁產品與品牌	40-41	
102-3 總部位置	2.1 天仁茶業介紹	09	
102-4 營運活動地點	2.1 天仁茶業介紹	10	
102-5 所有權與法律形式	2.1 天仁茶業介紹	09	
102-6 提供服務的市場	2.1 天仁茶業介紹	10	
102-7 組織規模	2.1 天仁茶業介紹	09-10	
	2.2 營運績效	12	
102-8 員工與其他工作者的資訊	7.1 人力資源管理	54-56	
102-9 供應鏈	5.1 天仁永續茶業	27-28	
	5.2 供應鏈管理	29-31	
102-10 組織與其供應鏈的重大改變			2021 年並無重大改變

揭露項目		對應章節	頁碼	說明
102-11	預警原則或方針	3.3 公司治理	18-19	
102-12	外部倡議			無簽署相關倡議
102-13	公協會的會員資格	3.3 公司治理	19	
102-14	決策者的聲明	1.2 天仁永續之聲	05-06	
102-16	價值、原則、標準及行為規範	3.1 永續價值與方針	15	
		3.3 公司治理	18-19	
102-18	治理結構	3.2 組織架構	15-17	
		3.3 公司治理	18-19	
102-40	利害關係人團體	4.1 利害關係人與重大性議題分析	20	
102-41	團體協約			本公司雖無團體協約，但以「勞資會議」為溝通橋樑，促進勞資和諧
102-42	鑑別與選擇利害關係人	4.1 利害關係人與重大性議題分析	20	
102-43	與利害關係人溝通的方針	4.2 與利害關係人溝通之方式	24-25	
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	4.2 與利害關係人溝通之方式	24-25	
102-45	合併財務報表中所包含的實體	1.4 範疇與來源	07	
102-46	界定報告書內容與主題邊界	4.1 利害關係人與重大性議題分析	20-21	
102-47	重大主題表列	4.1 利害關係人與重大性議題分析	22-23	
102-48	資訊重編			無重編資訊
102-49	報導改變			重大主題和邊界無重大改變
102-50	報導期間	1.4 範疇與來源	07	
102-51	上一次報告書的日期	1.4 範疇與來源	07	
102-52	報導週期	1.3 編輯過程	07	
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	1.6 報告書責任單位	07	
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	1.3 編輯過程	06	
102-55	GRI 內容索引	附錄 9.1	74-81	
102-56	外部保證 / 確信	附錄 9.5	86	

揭露項目		對應章節	頁碼	說明	
GRI 103：管理方針 2016					
103-1	解釋重大主題及其邊界	4.1 利害關係人與重大性議題分析	20-23		
		第二、三、五、六、七章開章首頁之管理方針	08,14,26, 38-39,52-53		
GRI 200：特定主題揭露 - 經濟					
重大性議題：經濟績效					
103-2	管理方針及其要素	4.1 利害關係人與重大性議題分析	22-23		
		第二章天仁之源	08		
103-3	管理方針的評估	第二章天仁之源	08		
GRI 201經濟績效					
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	2.2 营運績效	12		
202 市場地位 2016					
202-1	不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	7.2 薪酬福利	61		
202-2	雇用當地居民為高階管理階層的比例	7.1 人力資源管理	54		
204 採購實務 2016					
204-1	來自當地供應商的採購支出比例	5.1 天仁永續茶業	27		
重大性議題：公司治理					
103-2	管理方針及其要素	4.1 利害關係人與重大性議題分析	22-23		
		第三章天仁之具	14		
103-3	管理方針的評估	第三章天仁之具	14		
205 反貪腐 2016					
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動		19	2021 年本公司無發生貪腐相關之情事	
GRI 300：特定主題揭露 - 環境					
302 能源 2016					
302-1	組織內部的能源消耗量	5.4 節能環保綠色企業	33		
GRI 400：特定主題揭露 - 社會					
401 勞僱關係 2016					
401-1	新進員工和離職員工	7.1 人力資源管理	56		

揭露項目	對應章節	頁碼	說明
重大性議題：員工福利與薪資			
103-2 管理方針及其要素	4.1 利害關係人與重大性議題分析	22-23	
	第七章天仁之器	52	
103-3 管理方針的評估	第七章天仁之器	52	
401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	7.2 薪酬福利	61-63	
401-3 育嬰假	7.1 人力資源管理	56-57	
402 勞 / 資關係 2016			
402-1 關於營運變化的最短預告期	7.1 人力資源管理	54-57	
重大性議題：職業健康與安全			
103-2 管理方針及其要素	4.1 利害關係人與重大性議題分析	22-23	
	第七章天仁之器	53	
103-3 管理方針的評估	第七章天仁之器	53	
403 職業安全衛生 2018			
403-1 職業安全衛生管理系統	7.1 人力資源管理	58	建立「工作環境與安全管理程序」
403-2 危害辨識、風險評估、及事故調查	7.1 人力資源管理	58-59	
403-3 職業健康服務	7.1 人力資源管理	58-59	
403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、諮詢與溝通	7.1 人力資源管理	57	職業安全衛生委員會、廠務會議
403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練	7.1 人力資源管理	58	
403-6 工作者健康促進	7.1 人力資源管理	62	
403-7 預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	7.1 人力資源管理	58	
403-8 職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	7.1 人力資源管理	58	涵蓋範圍包含全廠區域
403-9 職業傷害	7.1 人力資源管理	59	
403-10 職業病	7.1 人力資源管理	59	

揭露項目	對應章節	頁碼	說明
重大性議題：人才培育			
103-2 管理方針及其要素	4.1 利害關係人與重大性議題分析 第七章天仁之器	22-23 53	
103-3 管理方針的評估	第七章天仁之器	53	
404 訓練與教育 2016			
404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	7.3 職涯發展	65-67	
404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	7.2 薪酬福利	64	
406 不歧視 2016			
406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動	7.1 人力資源管理	60	2021 年未有員工歧視事件
407 結社自由與團體協商 2016			
407-1 可能面臨結社自由及團體協商風險的營運據點或供應商	7.1 人力資源管理	60	2021 年未有可能違反或具有重大風險之結社自由或團體協商情事
408 童工 2016			
408-1 營運據點和供應商使用童工之重大風險	7.1 人力資源管理	60	2021 年未有進用童工之情事
409 強迫或強制勞動 2016			
409-1 具強迫與強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	7.1 人力資源管理	60	2021 年未有強迫勞動之情事
重大性議題：供應鏈管理機制			
103-2 管理方針及其要素	4.1 利害關係人與重大性議題分析 第五章天仁之煮	22-23 26	
103-3 管理方針的評估	第五章天仁之煮	26	
414 供應商社會評估 2016			
414-1 使用社會標準篩選之新供應商	5.2 供應鏈管理	29	
414-2 供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	5.2 供應鏈管理	30-31	
重大性議題：食品安全管理			
103-2 管理方針及其要素	4.1 利害關係人與重大性議題分析 第六章天仁之飲	22-23 39	

103-3	管理方針的評估	第六章天仁之飲	39	
416 顧客健康與安全 2016				
416-1	評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	5.3 茶葉製程管理	31-32	
		6.3 食品安全	44-48	
416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件			2021 年無任何違法之情事
417 行銷與標示 2016				
417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件			2021 年產地標示誤植一案，經濟部裁處新台幣 6 萬元整
417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件			2021 年無任何違法之情事
418 客戶隱私 2016				
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴			2021 年無侵犯客戶隱私之情事
重大性議題：法規遵循				
103-2	管理方針及其要素	4.1 利害關係人與重大性議題分析	22-23	
		第三章天仁之具	14	
103-3	管理方針的評估	第三章天仁之具	14	
307 有關環境保護的法規遵循 2016				
307-1	違反環保法規			2021 年無任何違法之情事
419 社會經濟法規遵循 2016				
419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定			2021 年無任何違法之情事
				2021 年無任何違法之情事
GRI 特定行業別揭露 - 食品業				
FP1	向符合公司採購政策之供應商採購的數量百分比	5.2 供應鏈管理	29	
FP2	採購符合國際認可之產品責任標準者占整體採購之百分比，並依標準區分	5.1 天仁永續茶業	27	
FP3	按國家計算，由於勞資糾紛、罷工和 / 或停工造成的工作損失百分比			2021 年無發生任何相關情事

揭露項目		對應章節	頁碼	說明
重大性議題：健康且可負擔的產品				
103-2	管理方針及其要素	4.1 利害關係人與重大性議題分析	22-23	
		第六章天仁之飲	39	
103-3	管理方針的評估	第六章天仁之飲	39	
FP4	可促進獲得健康生活型態、慢性病預防、獲取健康、營養且可負擔的食品，以及為有需要社區改善福利的任何計畫和實務作法（實物捐獻、志工倡議、知識移轉、夥伴關係及產品開發）的性質、範疇及有效性	6.1 天仁產品與品牌	40-41	
		6.2 產品創新與研發	42-43	
		6.3 食品安全	44-48	
FP5	經獨立第三方驗證符合國際認證之食品安全管理系統標準之廠房所生產產品之百分比	5.3 茶葉製程管理	31-32	
FP6	依產品類別，減少飽和脂肪、反式脂肪、鈉含量和添加糖的消費品之總銷售量百分比	6.1 天仁產品與品牌	40	
FP7	依產品類別，增加營養成分如纖維、維他命、礦物質、植化素或機能性食品添加物的消費產品之總銷售量百分比	6.1 天仁產品與品牌	41	
FP8	針對超過法規要求向消費者溝通成分與營養資訊的政策與實務作法			皆依法規規定
天仁茶業特定議題				
重大性議題：風險管控				
103-2	管理方針及其要素	4.1 利害關係人與重大性議題分析	22-23	
		第三章天仁之具	14	
103-3	管理方針的評估	第三章天仁之具	14	
重大性議題：農藥管理與檢驗				
103-2	管理方針及其要素	4.1 利害關係人與重大性議題分析	22-23	
		第五章天仁之煮	26	
103-3	管理方針的評估	第五章天仁之煮	26	

揭露項目		對應章節	頁碼	說明
重大議題：物料追溯與追蹤				
103-2	管理方針及其要素	4.1 利害關係人與重大性議題分析	22-23	
		第六章天仁之飲	38	
103-3	管理方針的評估	第六章天仁之飲	38	
重大性議題：服務品質				
103-2	管理方針及其要素	4.1 利害關係人與重大性議題分析	22-23	
		第六章天仁之飲	39	
103-3	管理方針的評估	第六章天仁之飲	39	

9.2 全球盟約對照表

類別	10項原則	報告書相關章節	頁碼
人權	在企業影響所及的範圍內，支持並尊重國際人權	7.1 人力資源管理	54,60
	企業應確保公司內部不違反人權		
勞工部分	保障勞工結社之自由，並有效承認集體談判的權利	7.1 人力資源管理	54,60
	消除所有型式強迫性的勞動		
	有效廢除童工		
	消弭僱用及職業上的歧視		
環境部分	支持採用採取預防性措施面對環境挑戰	5.4 節能環保綠色企業 5.5 氣候變遷與茶產業	33-35
	採取主動行動，促進在環境方面更負責任的做法		
	鼓勵研發及推廣環保化科技		
反貪腐	企業應努力反對一切形式之腐敗，包含敲詐及賄賂	3.3 公司治理	19

9.3 SASB 永續會計準則委員會準則對照

SASB NON-ALCOHOLIC BEVERAGES					
編碼	指標	說明	對應資訊	報告書章節	頁碼
FB-NB-110a.1	運輸燃料管理	運輸能源消耗與過程使用的綠色能源百分比	1. 揭露 2019-2021 用電量與碳排 2. 至 2021 年止已全數更換配送車輛，降低運輸過程中的碳排放 3. 無使用再生能源	5.4 節能環保綠色企業	33
FB-NB-130a.1	能源管理	(1) 营運能源消耗量 (2) 購置電力使用百分比 (3) 再生能源使用百分比	1. 2021 年用電總量為 5,213,139 度，較 2020 減少 3.9% 2. 2021 年碳排放量為 2,616,996 CO ₂ e，較 2020 減少 3.7% 3. 無使用再生能源	5.4 節能環保綠色企業	33
FB-NB-140a.1	水資源管理	(1) 總取水量 (2) 高水資源壓力區之取水量占比	揭露事業單位用水量	5.4 節能環保綠色企業	34
FB-NB-140a.2		表述水資源管理的風險鑑別與降低風險之策略	研析氣候變遷造成之缺水問題與因應方式	5.5 氣候變遷與茶產業	37
FB-NB-260a.1	健康與營養	(1) 零卡 / 低卡路里產品之營收 (2) 無糖產品之營收 (3) 使用人造甜味劑產品之營收	1. 揭露天仁茶業健康相關之產品營收 2. 天仁茶業無使用人造甜味劑之產品	6.2 產品創新與研發	41-42
FB-NB-260a.2		表述產品可提升消費者營養與健康的鑑別與管理流程	1. 多層食安檢驗、建立食品安全實驗室 2. 新產品開發計劃	6.2 產品創新與研發	42-48
FB-NB-270a.1	產品標示與行銷	(1) 針對兒童的廣告行銷之百分比 (2) 針對兒童並符合飲食指南之產品的廣告行銷之百分比	天仁茶業無任何針對兒童或依據飲食指南的廣告行銷	N/A	
FB-NB-270a.2		(1) 含基因改造產品之營收 (2) 不含基因改造產品之營收	天仁茶業不包含任何基改產品	N/A	
FB-NB-270a.3		違反產品標示與行銷規範的數量			
FB-NB-270a.4		因行銷或產品標示而產生的相關訴訟之財務損失金額	2021 年產地標示誤植一案，經濟部裁處新台幣 6 萬元整	N/A	
編碼	指標	說明	對應資訊	報告書章節	頁碼
FB-NB-410a.1	包裝材生命週期管理	(1) 包裝材的總重量 (2) 可回收的包裝材之使用百分比 (3) 可回收、可重複使用和 / 或可堆肥的包裝材之使用百分比	(1) 本公司無針對包裝材計算 (2) 本公司無針對包裝材原料進行分析與統計 (3) 2021 年整體天仁茶包材質 94.7% 可完全分解	5.4 節能環保綠色企業	35
FB-NB-410a.2		表述由因包裝材生命週期而減少造成環境衝擊的策略	本公司在兼顧客戶的品質及安全要求的前提下，提出四大環境友善作為，力求減少包裝材料對環境的影響。	5.4 節能環保綠色企業	35

編碼	指標	說明	對應資訊	報告書章節	頁碼
FB-NB-430a.1	供應鏈的環境與社會衝擊	(1) 不符合環境稽核的供應商比率 (2) 分列 (a) 重要 (b) 次要不符合之糾正措施的比率	2021 年一共稽核 214 家供應商，供應商稽查比例達 93.45%。無不合格之供應商。	5.2 供應鏈管理	30
FB-NB-440a.1	原物料採購	採購的原物料來自高 / 極高度水資源壓力區之百分比	無相關揭露	N/A	
FB-NB-440a.2		羅列與描述原物料採購風險是來自環境與社會面的考量	無相關揭露	N/A	
SASB Food Retailers & Distributors					
編碼	指標	說明	對應資訊	報告書章節	頁碼
FB-FR-110a.1	運輸燃料管理	運輸過程之能源消耗與使用的綠色能源百分比	1. 揭露 2019-2021 用電量與碳排 2. 至 2021 年止已全數更換配送車輛，降低運輸過程中的碳排放 3. 天仁無使用再生能源	5.4 節能環保綠色企業	33
FB-FR-110b.1	冷藏 / 凍設備之氣體排放	使用冷藏 / 凍設備造成的溫室氣體 (HFCs-氫氟碳化物等) 排放量 (Scope 1)	無相關揭露	N/A	
FB-FR-110b.2		使用冷媒的溫室氣體排放造成臭氧層損害潛能百分比			
FB-FR-110b.3		單位冷媒之氣體排放率			
FB-FR-130a.1	能源管理	(1) 営運能源消耗量 (2) 購置電力使用百分比 (3) 再生能源使用百分比	1. 2021 年用電總量為 5,213,139 度，較 2020 減少 3.9% 2. 2021 年碳排放量為 2,616,996 CO ₂ e，較 2020 減少 3.7% 3. 無使用再生能源	5.4 節能環保綠色企業	33
FB-FR-150a.1	食物浪費管理	食物廢棄物產生量與佔所有廢棄物百分比	2021 共計產生 1,350 公噸廢棄物。僅包含一般事業廢棄物，並無特別針對廢棄食物進行分類。	5.4 節能環保綠色企業	35
FB-FR-230a.1	資料安全	(1) 數據洩漏的數量 (2) 個人資訊洩漏比例 (3) 被影響客戶的數量	2021 年無資訊安全洩漏相關情事	2021 年度年報	114-115, 277-278
FB-FR-230a.2		表述鑑別與管理資訊安全之風險議題方式	進行完善資安風險評估與因應措施規劃	2021 年度年報	114-115, 277-278
FB-FR-250a.1	食物安全	高風險食品安全違反率	2021 年無發生相關情事	N/A	
FB-FR-250a.2		(1) 回收事件之數量 (2) 回收產品之數量 (3) 自有品牌產品回收的百分比	2021 年無發生相關情事	N/A	

編碼	指標	說明	對應資訊	報告書章節	頁碼
FB-FR-260a.1	產品健康與營養成分	標示和 / 或於營銷中提倡含有健康營養成分的產品之營收	天仁茶業以利害關係人關注的重大議題：「健康且可負擔的產品」為方向，設定 2022 年度品質目標，以開發 3 項健康訴求的新產品或原料為目標，逐年投入資金與技術研發相關產品	6.2 產品創新與研發	42
FB-FR-260a.2		表述討論與鑑別與消費者健康營養問題相關之產品與成分		6.2 產品創新與研發	42, 48
FB-FR-270a.1	產品標籤與營銷	未符合規定之事件數量或於市場被列監管中的營銷代碼 (marketing code)	2021 年無發生相關情事	N/A	
FB-FR-270a.2		因行銷或產品標示而產生的相關訴訟之財務損失金額	2021 年產地標示誤植一案，經濟部裁處新台幣 6 萬元整	N/A	
FB-FR-270a.3		(1) 含基因改造 (GMOs) 產品之營收和 (2) 不含基因改造 (non-GMO) 產品之營收	天仁茶業不包含任何基改產品	N/A	
FB-FR-310a.1	勞雇行為	(1) 平均時薪 (2) 依照地區列出分店和配送中心之員工最低薪資百分比	揭露 2021 年各級人員平均薪酬	7.2 薪酬福利	61-62
FB-FR-310a.2		參與團體協商之在職員工百分比	2021 年共辦理 4 場勞資會議	7.1 人力資源管理	56-57
FB-FR-310a.3		(1) 停工人數 (2) 停工天數	揭露歷年員工工傷與缺勤統計表	7.1 人力資源管理	59
FB-FR-310a.4		(1) 違反勞工法規之相關財務損失 (2) 雇用歧視事件之相關財務損失	2021 年無發生相關情事	N/A	
FB-FR-430a.1	供應鏈的環境與社會衝擊管理	經第三方認證符合環境與社會永續採購原則產品之營收	無相關資訊	N/A	
FB-FR-430a.2		(1) 非籠飼雞蛋之營收百分比 (2) 不使用狹欄飼養 (gestation crate) 的豬肉產品之營收百分比	無相關資訊	N/A	
FB-FR-430a.3		表述供應商與動物福利等議題之環境與社會風險的因應策略	無相關資訊	N/A	
FB-FR-430a.4		表述供應商透過包裝材以減少環境衝擊之因應策略	本公司在兼顧客戶的品質及安全要求的前提下，提出四大環境友善作為，力求減少包裝材料對環境的影響	5.4 節能環保綠色企業	35

9.4 上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法

要求項目	對應章節	頁碼	對應資訊
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	5.3 茶葉製程管理 6.3 食品安全	31-32, 44-48	
違反有關產品與服務之健康與安全法規及未遵循產品與服務之資訊與標示法規之事件類別與次數。	6.3 食品安全	44	<p>相關主要遵循法規如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 農藥殘留容許量標準 • 食品安全衛生管理法 • 食品安全衛生管理法施行細則 • 各項食品標示相關規定，重要項目如下 <p>a. 商品標示法 b. 宣稱含果蔬菜汁之市售包裝飲料標示規定 c. 得免營養標示之包裝食品規定 d. 進口貨物原產地認定標準 e. 包裝食品宣稱為素食之標示規定 f. 散裝食品標示相關規定 g. 食品及相關產品標示宣傳廣告涉及不實 誇張易生誤解或醫療效能認定準則</p> <p>h. 食品品名標示規範彙整 i. 食品過敏原標示規定 j. 包裝食品營養標示應遵行事項 k. 連鎖飲料便利商店及速食業之現場調製 飲料標示規定</p>
採購符合國際認可之產品責任標準者占整體採購之百分比，並依標準區分	5.1 天仁永續茶業	27-28	
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	5.3 茶葉製程管理	31	
對供應商進行稽核之家數及百分比、稽核項目及結果	5.2 供應鏈管理	30-31	
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	6.3 食品安全	47	
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	6.3 食品安全	44-47	

9.5 會計師確信報告書



安永聯合會計師事務所

11012 台北市基隆路一段333號9樓
9F, No. 333, Sec. 1, Keelung Road
Taipei City, Taiwan, R.O.C.

電話 Tel: 886 2 2757 8888
傳真 Fax: 886 2 2757 6050
ey.com/zh_tw

會計師獨立確信報告

天仁茶業股份有限公司 公鑒

一、 確信範圍

本事務所接受天仁茶業股份有限公司（以下簡稱天仁公司）之委任，對 2021 年度永續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。

有關天仁公司所選定之標的資訊及其適用基準，詳附件一。

管理階層責任

天仁公司管理階層應依據適當之基準編製2021年度永續報告書，參考全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）發布之GRI準則（GRI Standards），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天仁公司內部控制之有效性，但目的並非對天仁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：

- 與天仁公司之管理階層及員工進行訪談，以瞭解天仁公司履行永續責任之整體情況，以及報導流程；
- 透過訪談、檢查相關文件，以瞭解天仁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，以及天仁公司如何回應該等期望與需求；



Building a better
working world

- 對於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；
- 閱讀天仁公司之永續報告書，確認其與本事務所取得關於永續整體履行情況之瞭解一致。

三、 先天限制

因永續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理制度，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，未發現天仁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；且本事務所未發現天仁公司2021 年度永續報告書有未依據 GRI 準則（GRI Standards）核心選項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：呂倩雯



民國一一一年八月十八日

附件一：

編號	頁次	內文標題	標的資訊	適用基準	其他說明
1		符合性確信	天仁揭露 2021 年度永續報告書係依據全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 發布之 GRI 準則 (GRI Standards) 之核心選項編製	GRI 準則 (GRI Standards) 核心選項	
2	31	茶葉製程管理	為維護生產過程的品質，天仁茶業每年針對各大國際認證項目：ISO22000-HACCP、FSSC22000 體系執行績評或複評；而 2021 年天仁茶業所販售的茶葉商品銷售佔所有產品之銷售的 48.78%。	2021 年間依據通過各大國際認證項目之茶葉總銷貨收入除以全年度營業收入計算得出之比率	「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條第一項第一款第一目之應加強揭露績效指標
3	44	食品安全	茶葉農藥殘留委 SGS 檢驗：原料逐批檢驗 696 件，產品抽驗 9 件，總計 705 件	2021 年間茶葉農藥殘留委由 SGS 檢驗之總件數	
4	44	食品安全	餐飲原料、產品委 SGS 檢驗：218 件	2021 年間餐飲原料、產品委由 SGS 檢驗之總件數	

編號	頁次	內文標題	標的資訊	適用基準	其他說明
5	85	食品安全	<p>相關主要遵循法規如下，2021 年無受裁罰事項：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 農藥殘留容許量標準 ● 食品安全衛生管理法 ● 食品安全衛生管理法施行細則 ● 食品良好衛生規範準則 ● 食品添加物使用範圍及限量暨規格標準 ● 各項食品標示相關規定，重要項目如下： <p>a. 商品標示法 b. 宣稱含果蔬菜汁之市售包裝飲料標示規定 c. 得免營養標示之包裝食品規定 d. 進口貨物原產地認定標準 e. 包裝食品宣稱為素食之標示規定 f. 散裝食品標示相關規定 g. 食品及相關產品標示宣傳廣告涉及不實誇張易生誤解或醫療效能認定準則 h. 食品品名標示規範彙整 i. 食品過敏原標示規定 j. 包裝食品營養標示應遵行事項 k. 連鎖飲料便利商店及速食業之現場調製飲料標示規定</p>	查詢食品藥物管理署食品藥物消費者知識服務網網頁，公司於 2021 年度是否有發生違規事件，並同步檢視公司 2021 年度發生之費用明細	「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條第一項第一款第二目之應加強揭露績效指標
6	27	天仁永續茶業	2021 年對統喜企業採購紅茶茶干，符合雨林聯盟認證之採購金額分別除以總紅茶茶干金額、總茶干金額及全年度總採購金額計算分別得出之比率	2021 年度符合雨林聯盟認證之採購金額分別除以總紅茶茶干金額、總茶干金額及全年度總採購金額計算分別得出之比率	「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條第一項第一款第三目之應加強揭露績效指標

編號	頁次	內文標題	標的資訊	適用基準	其他說明
7	31	茶葉製程管理	天仁茶業每年針對各大國際認證項目：ISO22000、HACCP、FSSC22000體系執行績評或複評；且天仁茶業所販售的茶葉商品，100%由通過以上國際驗證之廠房所生產	比率係依據販售的茶葉商品皆由通過國際驗證之廠房所生產，即為100%	「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條第一項第一款第四目之應加強揭露績效指標
8	30 31	供應鏈管理	2021 年現場查核家數 A：89 家，2021 年稽核供應商家數 B：214 家，2021 年總供應商家數 C：229 家，現場查核佔稽核供應商比率 A/B：41.59%，現場查核佔總供應商比率 A/C：38.86% 現場查核項目： 1. 現場環境查核（依食品安全相關法規設計訪廠查核表） 2. 往來原物料檢驗報告 3. 該供應商食品安全衛生相關認證（是否定期更新）	2021 年度評鑑人員依據參照食品安全相關法規設計訪廠查核表執行現場查核之家數總和及依據執行現場查核家數除以稽核供應商及總供應商家數之稽核比率	「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條第一項第一款第五目之應加強揭露績效指標
9	47	食品安全	依據「食品及其相關產品追溯追蹤系統管理辦法」，實行產品溯源與追蹤管理；工廠生產的完整包裝產品皆可依據產品批號追蹤溯源；2021 年度可溯源產品營業額之百分比：茶葉 48.78%；茶具及其他 4.28%，合計 53.06%。	2021 年依據「食品及其相關產品追溯追蹤系統管理辦法」建置食品追溯系統之各產品別銷貨收入除以全年度營業收入計算得出之比率	「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條第一項第一款第六目之應加強揭露績效指標

編號	頁次	內文標題	標的資訊	適用基準	其他說明
10	44	食品安全	餐飲原料、產品由實驗室內部自檢：1,560 件	依據「食品安全衛生管理辦法」設立食品安全實驗室執行內部自檢之總件數	「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條第一項第一款第七目之應加強揭露績效指標
11	46	食品安全	食品安全實驗室 2021 年度自檢測試合格率： 一、冰塊、生飲水、飲品：977 件 1. 冰塊：96.7% 2. 生飲水：97% 3. 飲品：93.8% 二、原物料及其他產品檢驗：477 件 1. 原料：100% 2. 半成品：100% 3. 輕食及餐點產品：90% 4. 製茶總廠原料：100% 三、茶食檢驗：60 件 1. 茶食 100%	2021 年間由食品安全實驗室執行檢測各項目之總件數與其合格率之結果，及依據各項目自檢合格件數除以各項目之自檢總件數為合格率	「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條第一項第一款第七目之應加強揭露績效指標
12	45	食品安全	2021 年費用支出：實驗室與食品安全管理室費用支出新台幣 5,638 仟元，佔母公司營業收入淨額 1,765,510 仟元的 0.32%	2021 年統計實驗室與食品安全管理室費用除以全年度營業收入計算得出之比率	「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條第一項第一款第七目之應加強揭露績效指標

