德麥

企業社會責任報告書

2020

德麥食品股份有限公司

Corporate
Social
Responsibility
Report

TABLE OF CONTENT

目 錄

03 關於本報告書

04 經營者的話

壹、公司概況

07 一、公司概況及經營理念

11 二、營業概況

13 三、獲利概況

貳、公司治理與風險管理

15 一、治理結構與機制

18 二、治理運作情形

20 三、CSR 風險管理

23 四、CSR 議題管理

參、食品安全管理

29 一、食品安全

32 二、食安檢測

39 三、衛生與品質

41 四、合作廠商

43 五、採構策略

44 六、國際標準

45 七、法令遵循

肆、幸福職場

48 一、員工結構

51 二、薪資報酬與福利制度

54 三、人才培育與發展

55 四、促進勞資和諧

55 五、員工權益維護

56 六、職業安全與健康

伍、客戶互動

58 一、商業營運模式

60 二、客情關係維護與客戶服務

陸、GRI Standards 指標索引

柒、附錄

關於本報告書

近二年「企業社會責任」為國內外熱門議題，且企業社會責任與企業經營密不可分，
德麥食品股份有限公司 (以下簡稱德麥食品或本公司) 於 2021 年發行 2020 年之企業社會責任報告，
讓社會大眾了解德麥食品在企業社會責任的努力與成果。
本報告書之依據與架構、資料範圍、發行時間、外部確信及聯絡方式如下：

依據與架構

本報告書內容依循全球永續性報告指標 (Global Reporting Initiative，簡稱 GRI 準則 (GRI Standards) 核心選項進行編製，並參酌食品加工行業類別補充指南及「上櫃公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」指引進行各面向的揭露。本報告書之數據及資料係由本公司各部門提供，並由「企業社會責任報告書編製小組」彙整編輯初稿後，送交各相關單位依其分工項目校閱及修訂，修訂後送各部門主管覆核；覆核後之修訂稿，再循行政審核程序送總經理與董事長核閱後定稿出版。

資料範圍

本報告的內容涵蓋 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日本公司在台灣地區之所有營運相關之活動，報告書範疇係依據合併財務的原則設定組織邊界，非財務績效資訊的揭露邊界則以台灣地區為主。本報告書中相關財務指標之揭露符合國際財務報導準則 IFRSs 規範，財務報表數字以新台幣計算，財務數據來源為勤業眾信聯合會計師事務所查核之財務報告為主，本報告書中 2020 年度相關數據均採用國際通用指標呈現，若有推估之情形，會於各相關章節註明。

發行時間

本公司於 2021 年 09 月發行「德麥食品 2020 年企業社會責任報告書」，本公司將每年定期發行企業社會責任報告書，並於本公司網站公開發表。

上期發行版本：2020 年 09 月
本期發行版本：2021 年 09 月
下期預訂發行：2022 年 09 月

外部確信

本報告書係委託志璟會計師事務所依據「上櫃公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」，以及財團法人會計研究發展基金會所發佈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」進行報告書獨立有限等級確信。

聯絡方式

德麥食品股份有限公司
企業社會責任小組
聯絡地址：新北市五股區五權五路 31 號
電　　話：02-2298-1347
網　　址：www.tehmag.com.tw

經營者的話

吳文欽 總經理

林雪嬌 董事長

德麥食品的前身是新麥的原料部門，儘管面對的客戶都是麵包店，但設備銷售跟原料銷售的經營策略是不同的，後來德麥食品獨立出來經營，並於1989年正式成立。有別於新麥的「新」代表著「創新」，德麥食品的「德」代表著「品質」，因此「追求原料品質、注重食品安全」，從德麥食品於1989年成立時，即是企業文化之元素。

烘焙產品是個舶來品，是歐美人士的主食，在亞洲烘焙師的努力下，發展出具亞洲特色的「麵包、蛋糕、西點、伴手禮」等領域，從做為早餐主食的「麵包」，到象徵節慶商品、品味生活的「蛋糕西點」，到結合在地特色與觀光的「伴手禮」等，因為台灣烘焙原料大多數仰賴進口，德麥食品亦是從一個小型的烘焙原物料進口商，跨足進入到烘焙產業，更以直銷經營的方式，成立烘焙教室舉辦各種「講習會」推廣國際間流行產品，並以「商品帶動原物料銷售」的營運模式，歷經32年的耕耘，成為台灣烘焙原物料的領導廠商。

本公司除了配合糕餅公會舉辦各種活動推廣烘焙產品、更積極參與各項展會、贊助餐飲學校舉辦的各種賽事外，並自2001年起廣泛地發行「烘焙新訊」，持續不斷的分享全球各地的烘焙新知、產業訊息、以及本公司烘焙師團隊每月研發的新品配方、講習會推廣產品，有系統地分享給予我們客戶，讓我們的客戶也可以使用到與國際潮流同步的烘焙原物料應用，為台灣烘焙產業貢獻一己之力。

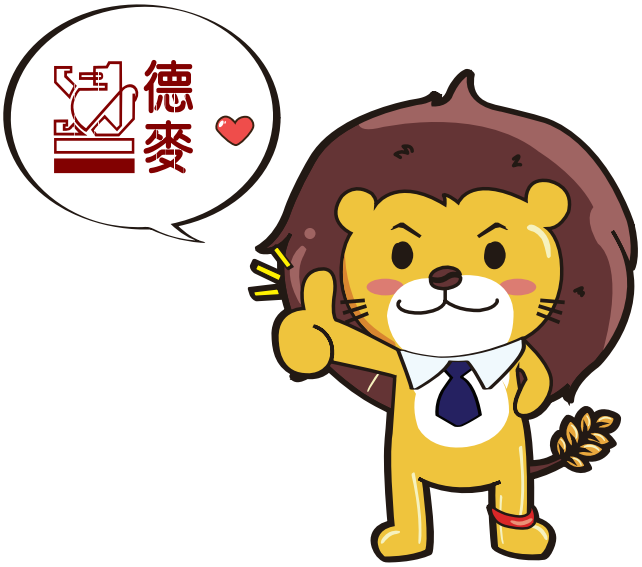
同時這期間由於不少業者積極參與，包含食品大廠統一讓麵包普及化，世界麵包冠軍吳寶春開啟了高品質的歐式麵包序曲，85度C讓甜點普及化，PAUL讓精緻高價的甜點廣泛地被消費者接受，一時之間烘焙產業熱鬧起來了，更讓「麵包」從一個食品業的商品，慢慢演變成為洋溢著幸福感的烘焙產業，在食品業佔有一席之地，緊跟在世界烘焙產業中執牛耳的法國與日本之後，在國際烘焙產業舞台上發光發熱。

TEHMAG FOODS

「把世界帶進台灣，帶德麥走向世界」一直是德麥食品的經營方針，吳文欽總經理 32 年來，持續性參與國際間舉辦的每一場食品展，藉此引進國際間品質佳、具特色的中高端烘焙原物料進入台灣烘焙市場，讓國人能同步享受符合結合健康、美味且符合國際潮流的產品，除了以德麥在台灣陣容最堅強的烘焙師團隊，協助國內的烘焙業者製作暢銷產品外，更落實「源頭管理」慎選原物料供應商，從到合作供應商的訪廠、取得合格檢驗報告外，本公司另外向第三方檢驗機構取得檢驗報告，期望給予下游客戶及消費者，多了一層保障。

德麥食品於今年「2020 年企業社會責任報告書」，向股東、員工、客戶、供應商、主管機關、媒體等利害關係人揭露 2020 年度經營管理的成果，從經濟層面擴大到永續經營層面，而在編製企業社會責任報告書的過程中，透過與利害關係人交流中，「食品安全」與「落實公司治理」等議題最受利害關係人所關注，至於創造利潤回饋股東，以及關懷照顧員工，創造和諧與永續經營的經營環境，一直是德麥食品持續在做的工作之一，而本公司發行的「2020 年企業社會責任報告書」主要縈繞在這幾個議題上。德麥食品雖不是個大企業，但對於善盡企業公民之社會責任，也是不遺餘力。

展望未來，德麥食品仍會持續成長茁壯，持續精進對食品安全的要求，落實公司治理、關懷照顧員工及弱勢族群、強化經營管理，提升德麥食品永續發展能力。



壹 公司概況

COMPANY OVERVIEW

- 公司概況及經營理念
- 營業概況
- 營利概況

公司概況及經營理念

德麥食品創立於 1989 年，專業經營進口烘焙原物料，進口歐美及日本等先進國家之高級原料及烘焙物料，經由嚴格品質認證且多樣化產品線而不斷研發創新，在長期深耕國內烘焙市場之成果下，客戶涵蓋範圍既深且廣，包含國內各大飯店、連鎖量販賣場、零售麵包廠商及餐廳餐飲店等皆為本公司服務之對象，本公司 2020 年度台灣地區共有 14,133 家客戶，每月擁有超過 8,818 家之穩定成交客戶群，擁有近 40 輛多溫層物流車隊，可以提供客戶日配服務，因此，本公司在台灣市場之客戶涵蓋率已超過九成。

一 公司概況

1. 基本資料

主要營業項目：專業烘焙、餐飲原料、乳製品銷售、各式烘焙原料預拌粉之加工製造等。

總部位置：新北市五股區五權五路 31 號

2. 主要營運據點

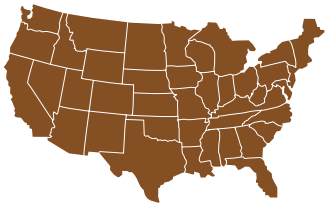
德麥食品主要的服務國家與市場在台灣、中國大陸、香港、馬來西亞、美國及印尼等。

中國大陸

香港

馬來西亞

美國



印尼

3. 公司沿革

1989
德麥食品股份有限公司正式成立。

1992
本公司高雄營業所正式成立。

1993
1. 本公司台中營業所正式成立。
2. 成立烘焙研發教室，舉辦講習會，以烘焙技術提供加值服務。

1995
代理日本田中大理石系列產品，公司開始轉虧為盈。

1996
1. 引進ALDIA水果餡，跨足中高檔水果餡領域。
2. 引進義大利蛋白霜。

2000
1. 引進瑞士蓮巧克力。
2. 引進PCB裝飾巧克力，跨足高端巧克力產品系列。

2001
發行烘焙新訊，分享烘焙產業訊息，台灣烘焙產業推手之一。

2003
TEHMAG FOODS(HK) COMPANYLIMITED(目前更名為ZOOM FOODS(HK) COMPANY LIMITED)成立，正式進入香港市場。

2004
開始代理紐西蘭Westland Milk Products 、美國NBA乳酪、法國諾曼地發酵奶油，開始跨足乳製品領域。

2005
TEHMAG FOODS CORPORATION SDN. BHD.成立，正式進入馬來西亞市場。

2006
1.代理日本製粉NIPPN，跨足高端麵粉烘焙食材領域。
2.本公司嘉義營業所正式成立。

2007
引進全球公認品質第一的南非水蜜桃Langeberg & Ashton Foods

2009
1. 本公司透過薩摩亞TEHMAG FOODS CORPORATION間接投資大陸地區德麥貿易(上海)有限公司，正式進入中國大陸市場。
2. 於五股工業區設立台北物流倉庫。

2012
1. 擴建台中物流倉庫。
2. 取得工廠登記證並於五股設立烘焙原料自製工廠，跨足烘焙原料預拌粉之自製領域。
3. 代理全球食品工業領域巧克力第一品牌比利時Callebaut、荷蘭裝飾巧克力Dobla。

2013
1. 合資設立TEHMAG FOODS (THAILAND) COMPANY LIMITED，正式進入東協經濟區之泰國市場。
2. 引進新品牌「LA ROSE NOIRE」，為進軍時尚餐飲市場增一生力產品。
3. 通過食品安全管理體系ISO 22000認證及HACCP(Hazard Analysis and Critical Control Point)認證。
4. 股票公開發行。

2014
1. 購買芝蘭雅烘焙原料(無錫)有限公司50%股權，擴大中國大陸市場佈局。
2. 登錄興櫃股票。
3. 引進法國樂比果泥RAVI FRUIT。
4. 引進義大利 LIGUORI義大利麵，開始進軍西餐食材領域。

2015
1. 股票掛牌上櫃。
2. 設立揚昱食品股份有限公司。
3. 引進咖啡豆，加大拓展咖啡廳通路佈局。

2016
德麥團隊正式進軍中國大陸，以「調結構、穩增長、高利潤」營運策略深耕中國大陸市場。

2017
1. 購買無錫天滿紙器有限公司60%股權。
2. 購買ZOOM FOODS(HK) COMPANY LIMITED20%的股權，購買後100%持有。

2018
1.芝蘭雅烘焙原料(無錫)有限公司購買土地擬擴建新廠。
2.取得斯凱爾糖藝(無錫)有限公司30%股權。
3.取得揚軒食品股份有限公司51%股權。

2019
1.引進「日本四葉特選鮮乳」。
2.獨家代理奧斯卡等級嘉麗寶紅寶石巧克力(Ruby Chocolate)
3.與法國乳品大廠 SAVENCIA 策略合作，獨家代理「愛樂薇 Elle&Vire」及「萊思克LESCURE」兩大品牌

2020
1.TEHMAG FOODS USA CORPORATION 成立，正式進入美國市場。
2.PT. TEHMAG FOODS INDONESIA 成立，正式進入印尼市場。

4. 榮耀與獎項

【中華民國第十五屆優良食品評鑑】

金牌獎

2003 年本公司研發之「楓糖布丁乳酪蛋糕」榮獲「中華民國第十五屆優良食品評鑑金牌獎」

【中華民國優良食品評鑑】

金牌獎

2006 年本公司研發之「白乳酪水果」及「發酵迷你牛角」 榮獲「中華民國優良食品評鑑金牌獎」。
本公司榮獲第一屆「國際麵包比賽台灣區選拔賽」亞軍。

5. 認證項目

2013年通過食品安全管理體系 ISO 22000 認證
及 HACCP（Hazard Analysis and Critical Control Point）認證

2014 年通過清真食品認證

6. 參加協會

台北市糕餅商業同業公會

新北市糕餅商業同業公會

台南市糕餅商業同業公會

台灣連鎖加盟促進協會

二 經營理念

德麥食品致力為客戶的完美產品提供卓越的服務，品質至上是我們的第一原則，今日的德麥食品，源自長期以來所堅持的信念與目標，那就是「專業」。

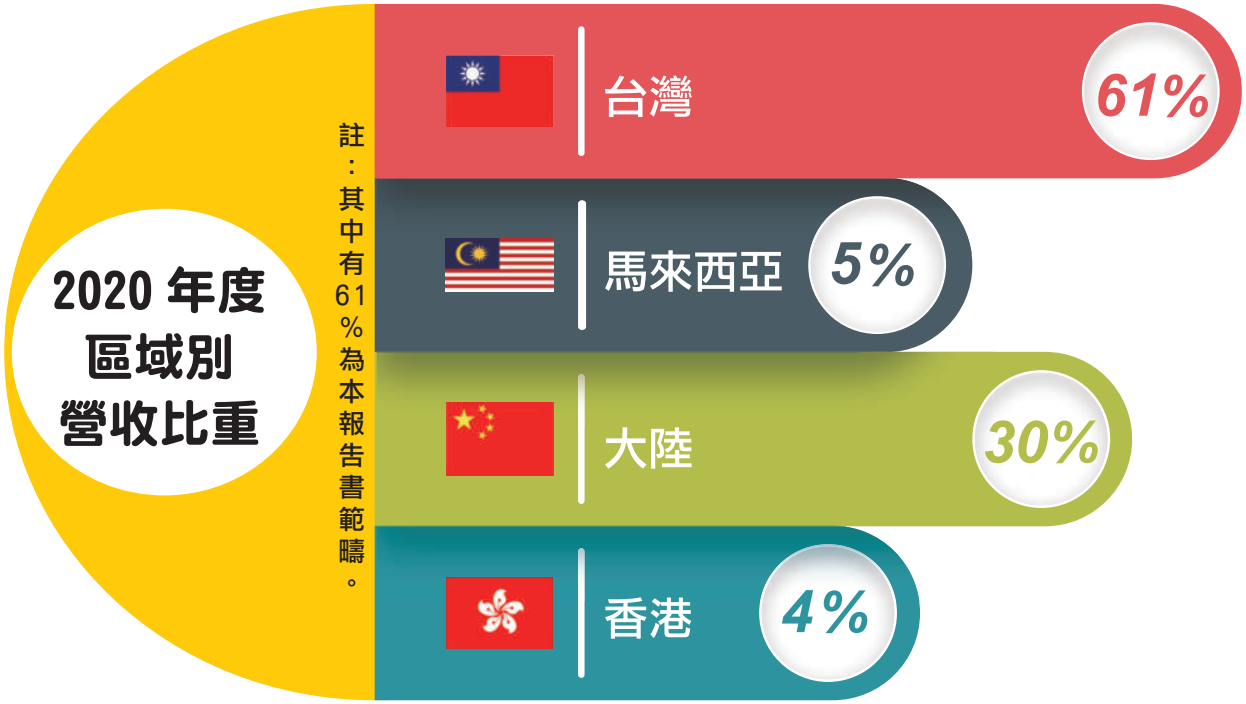
德麥食品成員擁有豐富的專業技術與管理經驗，堅持專業經營的理念，更擁有人數最多的烘焙技師團隊、設備最完善的烘焙教室，以及領先的烘焙技術，德麥食品肩負著讓烘焙產業發光發熱的神聖使命與社會責任。

德麥食品秉持「真誠勤關懷，烘焙好拍檔」的理念，努力經營，永續向前，追求技術發展日新月異，同時在業務層面上，無論是產品規劃，或是技術支援，客戶都能得到我們最專業完整的服務，正因如此，德麥食品方能成為客戶心目中最信賴、最全能的烘焙伙伴。

營業概況

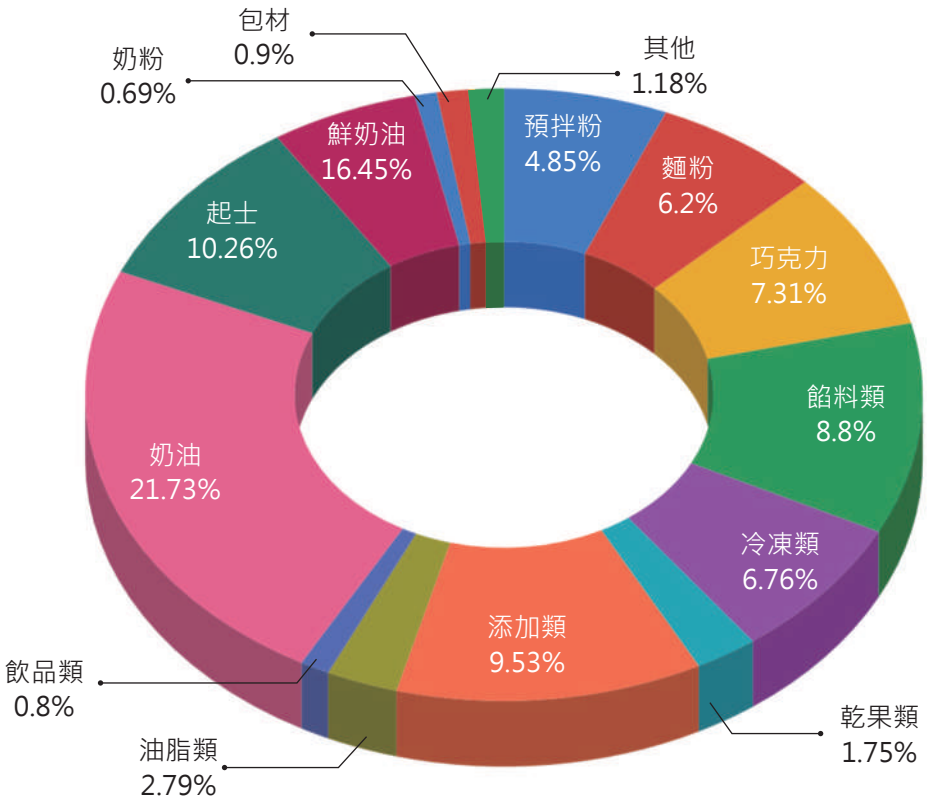
(一) 區域別營收比重

德麥食品之市場佈局以台灣為主，海外地區營收主要來自於大陸地區，國內外業務佔比如下圖：



(二) 產品佈局

本公司產品項目可概分為烘焙原料、乳製品及包材器具等三大類，尤以原料為核心事業，2020 年度各類產品佔比如下：



(三) 通路型態

德麥食品並不是個單純的通路商，除了透過採購單位在全球各地取得優質的烘焙原物料，包含日本麵粉、巧克力、酵母、各式水果餡、奶油、乳酪、鮮奶油、奶粉、果乾、可可粉等各式烘焙原物料，以及包裝材料跟器具，由品管單位依循公司規定的檢驗程序做好產品把關動作後，再透過 10 幾位烘焙師，針對原物料的特性變化出各式產品，再透過全台近百位的銷售人員，服務於麵包連鎖店、星級飯店、各式產品、咖啡廳、超市、大賣場、媽媽教室等廣大客戶群，為烘焙業的好幫手，提供從產品檢驗、商品研發設計、技術教學、行銷企劃一條龍服務的整合性行銷的烘焙原物料廠商。

獲 利 概 況

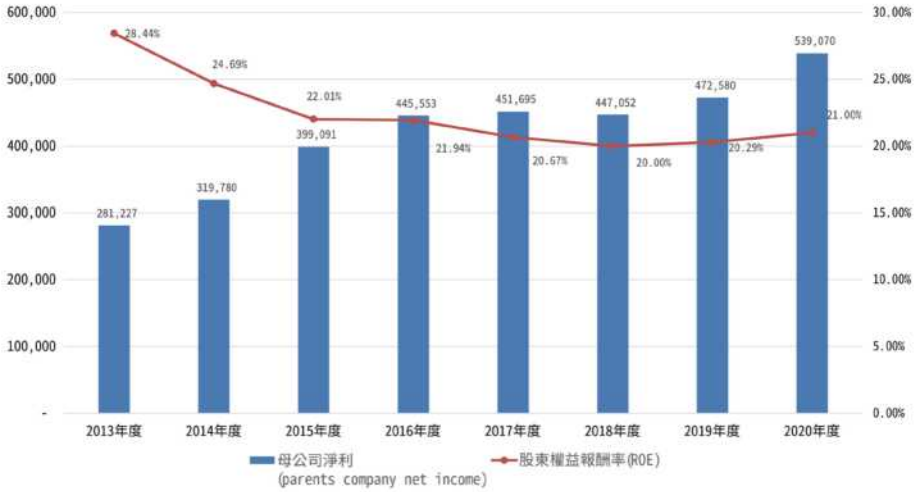
(一) 營運績效

2020 年度合併營收達 4,375,430 仟元，合併稅後淨利為 635,964 仟元，歸屬於母公司淨利為 539,070 仟元，每股稅後盈餘為 16.00 元，創下歷史新高，依舊持續交出亮麗的成績單。

長期穩定高配息之股利政策

註 1：每股稅後盈餘 (EPS) 係參考經會計師查核簽證之財務報告。

最近八年度股東權益報酬率（ROE）



貳 公司治理與風險管理

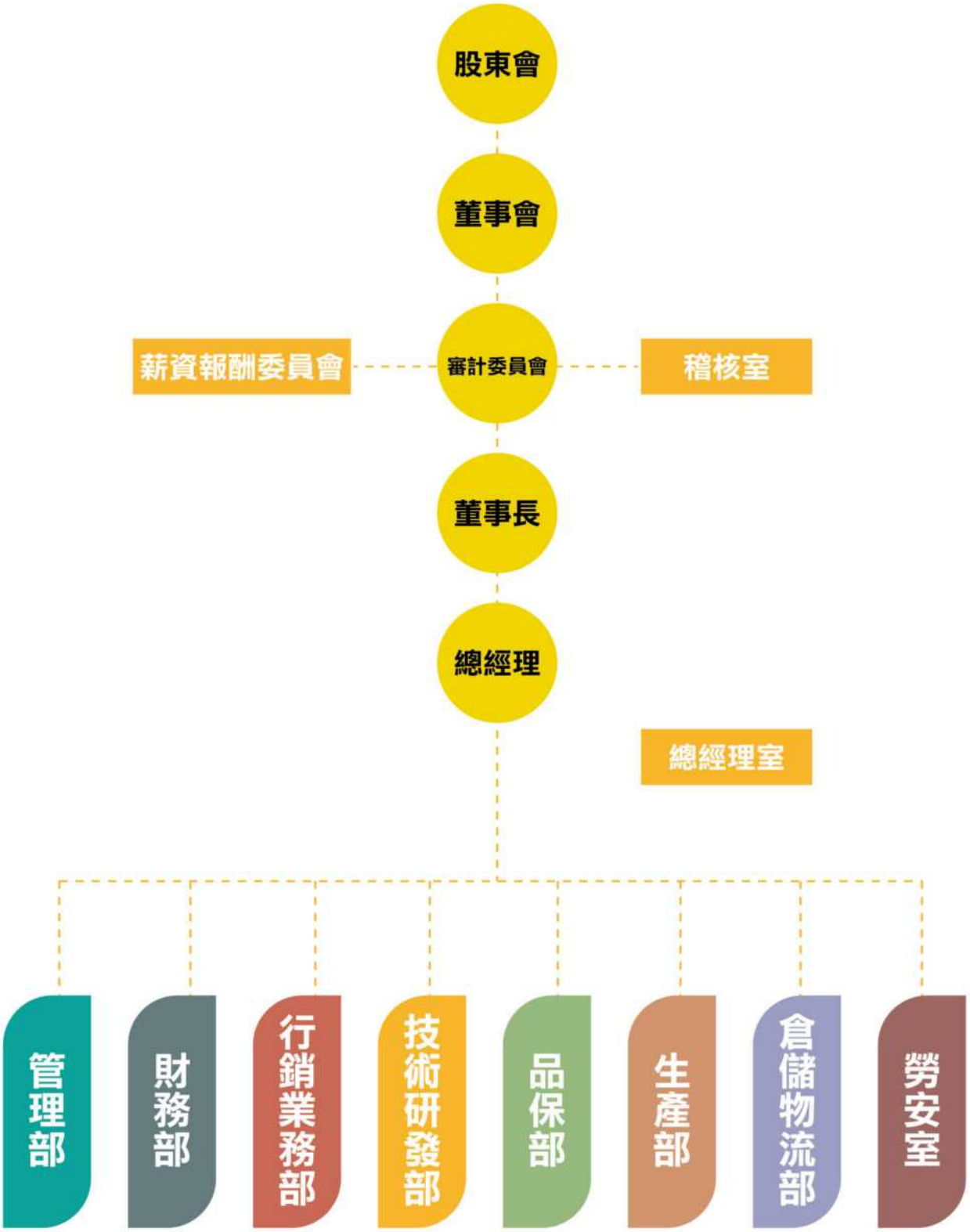
ECONOMIC EXPOSURE

- 治理結構與機制
- 治理運作情形
- CSR 風險管理
- CSR 議題管理

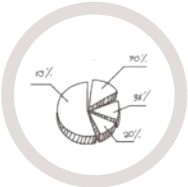
治理結構與機制

(一) 公司治理結構

本公司為精進公司治理運作，除建立營運透明化之公司治理營運架構，並每年定期檢視公司治理落實情形且據以改進，以健全監督功能及強化管理機制。本公司之治理結構如下：



(二) 治理機制



薪資報酬委員會

以專業客觀之地位，對本公司之董事、監察人及經理人之薪資報酬政策及制度予以評估，並向董事會提出建議，做為決策之參考。

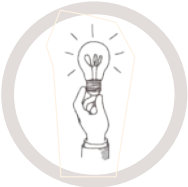
審計委員會

監督集團業務及財務狀況、財務報表之允當表達、內部控制之有效實施，包括：

1. 訂定或修正內部控制制度與制度有效性之考核。
2. 決議涉及董事自身利害關係之事項。
3. 複核或核准公司有關之重大事項。
4. 審核財務報告。

稽 核 室

1. 依照公司或組織既定之政策或目標，擬訂稽核工作計畫，並提出稽核報告落實執行。
2. 決定稽核業務所需之資料，進行蒐集、保管、處理與流通使用。
3. 秉承經營者或上級決策者之指示發佈通知，並審核各部門之業務、財務預算、規章及法律遵行情形並呈報建議。
4. 掌理公司各部門各項作業流程或作業問題，協助各部門工作進行順利並檢核其執行情形，促進工作效率，並提出有效性建議。



總經理室

1. 公司營運目標及對策之執行。
2. 確定公司經營目標及未來發展。
3. 向董事會及股東大會提報有關經營狀況及發展計劃。
4. 重要投資計劃之擬定及決策之執行與監督。

管 理 部

1. 各項內部管理辦法制訂及後續執行追蹤。
2. 負責公司內部資訊系統維護及控管。
3. 督導人事、行政及總務作業。
4. 掌理有關外貿採購、國內採購、總務、財產管理、 教育訓練及一般庶務等事項。

財 務 部

1. 規劃及檢討公司會計作業流程，並覆核各項會計作業，以符合財 會及稅務之規定。
2. 負責董監事會議、股東常會及股務等重要會議往來溝通協調事宜。
3. 處理公司之任何與稅法及商事法相關之事宜。
4. 公司資金之管理。
5. 定期檢核財務報表，並針對異常項目進行分析檢討。
6. 解決並督導各關係企業帳務處理及覆核其財務報表。
7. 檢討每月各營運單位之營運結果、預算執行績效報告。
8. 提供並分析其他管理決策所需之管理會計資訊。
9. 分析各單位與轉投資事業之經營績效。
10. 推動與執行各項專案，並督導各部門專案執行進度。
11. 提供各種融資、投資、合併、收購等財務策略之建議及分析。
12. 負責預算編審與控管。
13. 執行一般應收、應付、成本及出納作業。

行 銷 業務部

1. 業務工作事項之執行及收款作業。
2. 負責與其他部門之協調作業，以利業務進度之推展。
3. 活動推廣，參與國內烘焙及食品相關展覽，舉辦比賽活動提升公司知名度。
4. 搜集客戶抱怨，尋求其他部門協助解決產品問題。

技 術 研發部

1. 研發製作西點、麵包、中點、西餐及巧克之產品給業務推廣。
2. 檢視與選用所需原材料。
3. 調配香料或食品添加物。
4. 研發調配產品配方。
5. 單點服務、產品推廣、舉辦講習及展覽活動。
6. 配合須要執行業務之教育訓練。

生 產 部

1. 生產計劃之執行與掌握進度。
2. 生產及分裝效能掌握與提昇，以降低成本。
3. 生產及分裝設備保養與維修。
4. 生產及分裝品質之控制與改進。
5. 產品製程管制與管理。
6. 生產及分裝作業之安全防護。
7. 掌握生產及分裝降低異常發生，品質不良之處理與改善辦法。
8. 生產及分裝作業標準之擬定。

倉 儲 物流部

1. 驗收物流貨物、清點盤存作業。
2. 進行商品入倉、交期、送貨、調度安排等相關工作。
3. 規劃、管理物流運輸路線，以提升運輸效能。
4. 建置物流作業管控點及制定相關之管理報表。
5. 改善現存倉管問題，以提升營運效益。
6. 商品倉諸管理及定期盤點作業。
7. 定期清潔庫存、工具、設備或貯藏室，以確保符合安全規章。

品 保 部

1. 品管作業：負責公司品管體系的建立，對出現的各種質量問題進行跟處理。
2. 進行各項檢驗標準及 ISO 體制之推行、供應商 IQC（進料檢驗、管制），以及製品 IPQC（製程檢驗）及 OQC（出貨檢驗）管理。
3. 分析、計算測驗數據，以確認測試結果。
4. 推行並落實 QA（品質保證）管理制度，以及規劃品質系統相關之教育訓練。
5. 協助解決客戶抱怨之產品品質。

勞 安 室

1. 釐訂職業災害防止計畫，並指導有關部門實施。
2. 規劃、督導各部門之勞工安全衛生管理。
3. 規劃、督導安全衛生設施之檢點與檢查。
4. 規劃、督導有關人員實施巡視、定期檢查、重點檢查、危害通識及作業環境監測。
5. 規劃、實施勞工安全衛生教育訓練。
6. 規劃勞工健康檢查，實施健康管理。
7. 督導職業災害調查及處理，整理職業災害統計。
8. 提供有關勞工安全衛生管理資料及建議。
9. 其他有關職業安全衛生管理事項。

治理運作情形

(一) 董事會

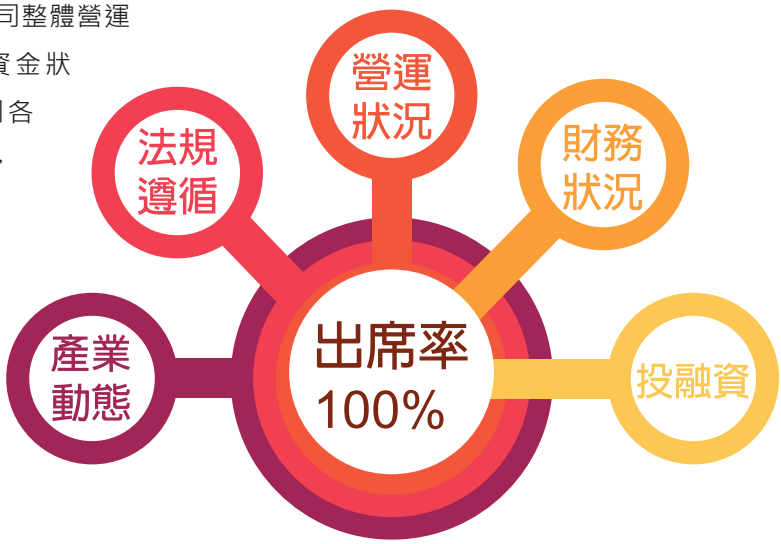
德麥食品的董事會為公司最高治理機構，負責制定公司經營發展策略，並選任與提名高階管理經理人之職責。本屆董事會共設置董事 9 人 (其中 2 席董事為女性)，董事任期為 3 年 (自 2020 年 5 月 27 日至 2023 年 5 月 26 日止)，同時為確保董事會運作獨立性與客觀性，包含了 3 席獨立董事。

本公司為強化董事會職能，鼓勵董事積極參與公司營運，董事會除依據法令每季至少召開一次之規定外，要求相關業務主管進行營運報告，並邀請會計師列席聆聽。同時為了確保利益迴避尊重利害關係人權益，董事會討論事項若與董事本身有利害相關時，不得加入討論與表決。2020 年度德麥食品共召開 9 次董事會，董事會成員 (董事、獨立董事、監察人) 出席率達 100%，顯示均相當關注並積極參與公司整體營運狀況、財務數據與資金狀況、產業動態、公司各事業體的投融資需求，以及主管機關隨時更新法令要求等。

另由於本公司董事成員之工作背景涵蓋產業、業務行銷、行政管理、財務會計，加上部分董事近年來更致力於公益活動，可充分負責經濟、環境及社會衝擊的相關決策。

(二) 薪酬委員會

本公司於 2013 年設置薪資報酬委員會，依組織規程設有委員 3 人，現任之薪酬委員會由本公司 3 名獨立董事擔任委員，以專業客觀的立場公正的執行、評估及檢討董事及經理人之績效評估，以確保年度公司經營成果分配的合理性。2020 年度共召開 3 次委員會議，全體委員出席率達 100%。



（三）誠信經營

本公司已制訂「公司治理實務守則」、「誠信經營守則作業程序及行為指南」、「誠信經營守則」、「道德行為準則」等相關辦法，明訂不得做出任何違反誠信、不法、或違背受託義務等不誠信行為。2020 年度並未發生任何貪腐事件。

（四） 內部控制及內部稽核運作

本公司考量整體之營運活動，建立有效之書面內部控制制度，並經董事會通過，且隨時檢討改進，以確保該制度之設計及執行持續有效，另訂有「內部稽核實施細則」，董事會賦與內部稽核人員充分之權限，依年度計劃執行各項稽核工作，並製作成稽核報告，且依規定交付各監察人及獨立董事查閱，稽核主管並確認是否有缺失事項，且持續追蹤相關部門改善措施之施行成果，以達到管理之目的。此外，本公司 2020 年度已確實執行內部控制制度自行檢查作業，由稽核單位覆核各單位自行檢查之結果，以作為董事會出具年度內控聲明書之依據。

（五）法規遵循

本公司嚴謹落實公司治理，恪遵食品安全衛生管理法、公司法、證券交易法、商業會計法、上市上櫃相關規章或其他商業行為有關法令，並透過嚴謹內控制度、教育訓練、內部溝通以及日常的工作守則，務求誠信原則能內化在企業文化中，2020 年間本公司未發生違反食品安全衛生管理法、食品良好衛生規範準則、食品衛生標準等食品安全衛生管理相關規定、或各項食品標示相關規定之情事。

本公司為創造永續發展之經營環境，在誠信為基礎下，建立良好公司治理及風險控管機制，並以完善之規章制度，防範不誠信行為之發生及落實誠信經營，本公司對履行誠信經營之運作情形如下：

1. **不定期舉行各項活動以凝聚共識，落實經營理念**
2. **制訂內部稽核制度及各項管理辦法**
3. **制訂董事、監察人暨經理人道德行為準則**
4. **加強宣導誠信之重要性**
5. **明定不符合誠信之行為規定及懲戒項目**
6. **所有營業活動資訊透明**
7. **保持申訴及檢舉管道暢通**

CSR 風險管理

（一）風險管理之類型及因應措施

企業經營過程中，無法避免諸多不可預測的潛在風險，為了因應景氣循環與產業環境變化、近年屢屢發生的食品安全問題、公司營運各面向之策略執行及與利害關係人之有效互動，各項重大決策均由各權責單位依其職責進行評估分析，呈報董事會核准後執行，以協助營運團隊控管並面對潛在的風險。

董事會及管理階層對風險的衡量、決策、成效考核及回饋，期能有效防止類似風險再次發生及降低風險成因，達成利害關係人對本公司的期望。每年並由稽核單位依年度稽核計畫，對各單位與各作業循環加以稽查與監督，以降低公司營運及潛在風險。本公司主要風險類型與因應措施如下：

01

利率

本集團 2020 年度利息支出佔營業收入淨額之比率為 0.07%，利息費用的產生主要係營運週轉而向銀行借款產生的利息支出，2020 年度利息支出占稅前淨利比率為 0.36%。隨著本集團營運規模、獲利能力之提升，自有資金日漸充裕，且本公司與往來銀行持續維持良好關係，於本集團之財務結構及債信良好情形下，應可取得較佳利率水準，預計未來利率變動對本集團整體營運不致造成重大影響。

02

匯率

本集團產品主要以內銷為主，對匯率之影響主要在於進口麵包、中點、西點等烘焙原物料係以美元、日幣及歐元計價為主，但因為本公司資金充裕，對於供應商多採預付方式支應，故不會產生數額影響大的匯兌損益，2020 年度兌換損益佔本公司營業收入及稅前純益之比重分別為 0.001% 及 0.006%，故匯率波動對本集團影響應屬有限。
為降低匯率變動對本集團損益之影響，本公司隨時搜集匯率走勢資訊，透過網路匯率即時系統及加強與金融機構之聯繫等方式，以研判匯率變動走勢，並採取自然避險措施以規避匯率變動風險。

03

通貨膨脹

近年來受全球相關資源與物資上漲影響，整體經濟環境呈現微幅通貨膨脹之趨勢，然截至目前本公司尚未因通貨膨脹而產生重大影響。為維持供貨價格穩定，本公司隨時掌握全球政經變化及市場價格之脈動，並與供應商及客戶保持良好之互動關係，可適時調整採購與銷售策略，故本公司應能因應未來通貨膨脹等經濟局勢變化所帶來之影響，營運不致遭受重大之威脅。

04

從事高風險、高槓桿投資、及衍生性商品交易

本集團專注於本業之經營，且基於保守穩健之原則，並無從事高風險、高槓桿投資，亦未從事衍生性商品交易之情事。

05

背書保證、資金貸與他人

本公司對於背書保證、資金貸與他人，皆因子公司營運資金需求而為之，故本公司對背書保證以及資金貸與他人之對象具控制力，亦充分掌握瞭解其營運狀況，對其風險相對降低。

06

科技改變及產業變化對公司財務業務之影響及因應措施：

本公司隨時關注相關產業發展及環境之變化，蒐集相關市場調查及掌握市場趨勢，並適時調整本公司之經營策略及產品組合，以確保市場競爭優勢，2020 年度並無受到科技改變及產業變化而有影響財務業務之情事。

07

國內外重要政策及法律變動對公司財務業務之影響及因應措施：

本公司日常營運均遵照國內外相關法令規定辦理，並設置專人隨時注意國內外政策發展趨勢及法規變動情形，蒐集相關資訊提供經營階層決策參考，以即時調整本公司相關營運策略，本公司自 2015 年起於每季或每批至少一次就其單方及複方食品添加物產品進行檢驗，並已針對產品檢驗訂有明確規範，故對本公司營運無重大影響。另食品衛生管理法於 2014 年 12 月 10 日修訂，食品業者應實施自主管理，訂定食品安全監測計畫，確保食品衛生安全；另針對具之食品業者，應設置實驗室，從事前項自主檢驗。因本公司已依相關訂定食品安全監測計畫並據以執行，以確保食品衛生安全，並本公司已於 2014.11.11 第九次董事會通過針對現有實驗室設備進行升級及認證，同時建構檢測農藥、重金屬及塑化劑之認證實驗室，故新增修訂內容對本公司之營運尚無重大影響。

2020年度並未受國內外重要政策及法律變動而有影響公司財務業務之情形。

08

產品及市場風險

依據市場變化、相關法令及政策，分析評估採取各項因應措施。透過總經理召集成立緊急應變小組，針對可能發生之產品及市場風險進行管控與處理。

09

經營策略及營運風險

透過定期召開經營會議，進行策略營運風險評估，並追蹤營運績效及改善，使本公司的經營策略及營運策略能更符合預期目標。

10

食安風險

若市場遭逢食安危害衝擊時，為了能迅速且有效掌握各項食安問題，本公司將透過總經理召集成立食品安全緊急應變小組，以迅速辨認風險及採取因應措施，確保消費者及客戶之權益與自身之責任，同時減輕本公司曝露之風險。

（二）緊急重大事件處理流程

STEP 01 重大事件發生

STEP 02 釐清問題

STEP 03 成立緊急應變小組

STEP 04 確認事件影響

STEP 05 擬定處理對策

STEP 06 執行對策並解決問題

CSR 議題管理

(一)CSR 議題管理

1. 利害關係人議合

德麥食品提供多元的溝通方式及資訊揭露，透過公司官網、年報、烘焙新訊以及各種客服溝通管道，傳達公司的經營理念及產品的相關訊息，與利害關係人保持良好的溝通與對話。

本公司自 2020 年度發行企業社會責任報告書，揭露與利害關係人溝通之關鍵議題，以強化與利害關係人的溝通，並回應利害關係人的議題。本公司透過各部門內部討論及參考同業經驗，鑑別出本公司的利害關係人，包括消費者 (客戶)、股東 (投資人)、主管機關、供應商、員工及媒體等六大族群，依對利害關係人的責任、影響力及重要性，界定出本公司的利害關係人所關注的重大議題。

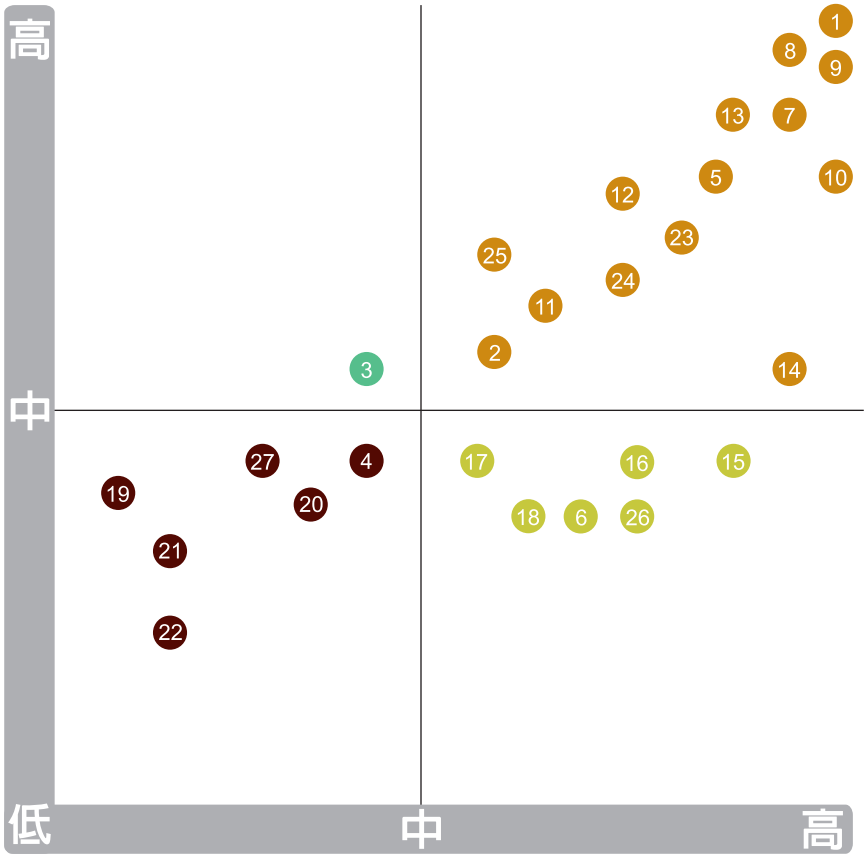
2. 與利害關係人溝通

本公司保持良好暢通的溝通管道，藉由利害關係人參與溝通的過程，獲得其中寶貴的意見，以了解利害關係人的需求與想法，且為充份了解利害關係人所關切之議題，本公司接納與重視各方多元意見，並藉由各種溝通機制與方式，進行經驗交流與分享，且將利害關係人關切的議題，納入本公司的企業社會責任管理議題中，以提升及改善企業社會責任績效，且期望藉由資訊流通的完整性、及時性與透明性，作為與利害關係人意見回饋與持續改善的依據。

3. 辨識利害關係人關注之議題

本公司經由CSR小組及總經理室成員討論，從利害關係人角度出發，以GRI考量面為基礎，並納入同業關注的議題，來探討利害關係人關注的議題及關注程度。討論過程當中，本公司對利害關係人關切的議題依其關心程度排列，並充分瞭解議題。此外，針對每項議題對本公司的營運衝擊度及利害關係人關切程度，進行排序與分析。

【利害關係人關注度】



營運衝擊度

1. 食品安全
2. 產品創新
3. 客戶服務
4. 員工多元化與平等
5. 產品推廣
6. 營運績效
7. 公司治理
8. 永續發展
9. 風險管理
10. 法規遵循
11. 資訊揭露
12. 產品標示
13. 品質驗證
14. 供應商管理
15. 採購策略
16. 產品資訊
17. 薪酬與福利
18. 教育訓練與職涯發展
19. 環境及身心健康
20. 職場安全
21. 勞資關係
22. 人權議題
23. 重大訊息
24. 行銷溝通
25. 利害關係人溝通
26. 倫理與道德
27. 勞工申訴機制

（二）高度重大性議題與邊界鑑別

類別	高度重大性議題	報告邊界		重大考量面	對應章節
		組織內	組織外		
經濟	公司治理	√		治理	公司治理與風險管理
經濟	風險管理	√		治理	公司治理與風險管理
經濟	永續發展	√		治理	公司治理與風險管理
經濟	供應商管理	√	供應商	採購實務	產品責任
經濟	法規遵循	√		法規遵循	產品責任

類別	高度重大性議題	報告邊界		重大考量面	對應章節
		組織內	組織外		
社會	倫理與道德	√		倫理與誠信	公司治理與風險管理

類別	高度重大性議題	報告邊界		重大考量面	對應章節
		組織內	組織外		
社會	利害關係人溝通	√		利害關係人議合	公司治理與風險管理

類別	高度重大性議題	報告邊界		重大考量面	對應章節
		組織內	組織外		
產品	食品安全	√	消費者、供應商	顧客的健康與安全	產品責任

類別	高度重大性議題	報告邊界		重大考量面	對應章節
		組織內	組織外		
產品	產品標示	√	消費者	產品及服務標示	產品責任

類別	高度重大性議題	報告邊界		重大考量面	對應章節
		組織內	組織外		
產品	產品創新	√	消費者	產品及服務標示	產品責任

類別	高度重大性議題	報告邊界		重大考量面	對應章節
		組織內	組織外		
產品	品質驗證	√	供應商	顧客的健康與安全	產品責任

類別	高度重大性議題	報告邊界		重大考量面	對應章節
		組織內	組織外		
產品	行銷溝通	√	消費者	行銷溝通	產品責任

參 食品安全管理

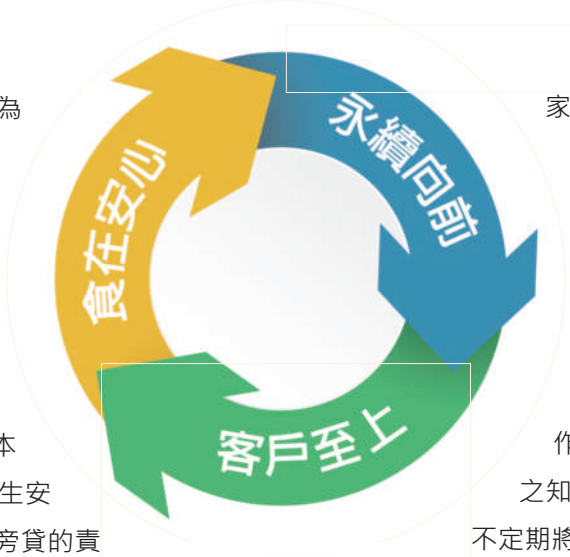
FOOD SAFETY CONTROL

- 食品安全
- 食安檢測
- 衛生與品質
- 合作廠商
- 採購策略
- 國際標準
- 法令遵循

食品安全

（一）食品安全政策

德麥食品的食品安全政策為「食在安心、客戶至上、永續向前」。以專業知識與素養、堅守職場敬業的工作精神，以誠實信用的態度，服務客戶，關心客戶的需求及瞭解市場動向以客戶滿意為服務目的，持續改善製造條件及提昇本身能力，創造穩定的品質、衛生安全、美味的口感，是我們責無旁貸的責任，如此才能保持企業的生命。



隨著國內消費者保護意識抬頭，對於烘焙食品品質要求亦隨之提高，同時近年來食品安全議題頻上媒體版面，中國黑心食品之延燒、國內塑化劑、毒澱粉、使用過期原物料及黑心油事件，也屢創消費者對加工食品之信心。

為消費者把關食品安全為本公司設立之宗旨與責任，故引進烘焙原物料之國外廠商大部分為歐美或日本等先進國家之知名品牌，該等國家之食品衛生法規或許國內不盡相同，惟其整體體制尚屬健全，其政府監督亦屬嚴格，且消費者對於食品安全重視日久，故整體而言不遜於國內食品安全相關規範，另德麥食品合作之廠商，亦大部分為蜚聲國際之知名大廠，除此之外，本公司亦不定期將產品送第三方檢驗單位檢測，並配合主管機關監督單位之抽查檢測，其檢驗結果皆符合規定，故截至目前所發生之食安事件，本公司並未受到波及，整體而言，德麥食品自設立以來，已為食品衛生安全建立一套完善之控管機制，並未發生任何食品安全疑慮或糾紛，獲得之口碑及商譽實屬不易，德麥食品未來將更嚴格控管原物料之來源、生產流程，確保每項產品皆符合食品安全規範。

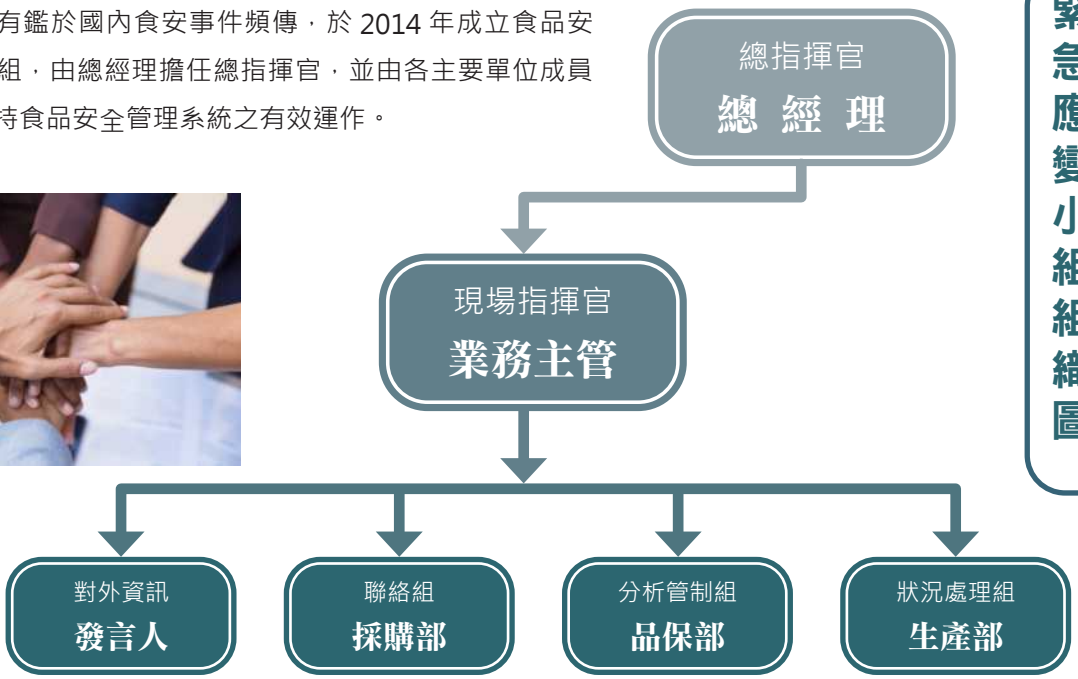
intertek
全國公證測試報告
(化學與微生物實驗室)

NIPPN 日本製粉 工廠認證
ISO 9001
Management System Certificate
Certificate Number: JQA-QM7492
NIPPON FLOUR MILLS CO., LTD.
YOKOHAMA MILL
ISO 9001 :2015 / JIS Q 9001 :2015
JAPAN QUALITY ASSURANCE ORGANIZATION
JQA

食品安全緊急應變小組

德麥食品有鑑於國內食安事件頻傳，於 2014 年成立食品安全緊急應變小組，由總經理擔任總指揮官，並由各主要單位成員所組成，以維持食品安全管理系統之有效運作。

緊急應變小組組織圖



緊急應變小組成員執掌

總指揮官
負責指揮並督導緊急應變計劃之執行，以降低狀況影響程度。

現場指揮官
負責領導現場狀況處理，並督導各小組運作。

對外資訊
必要時對外發佈新聞稿及來廠關心單位之接待。

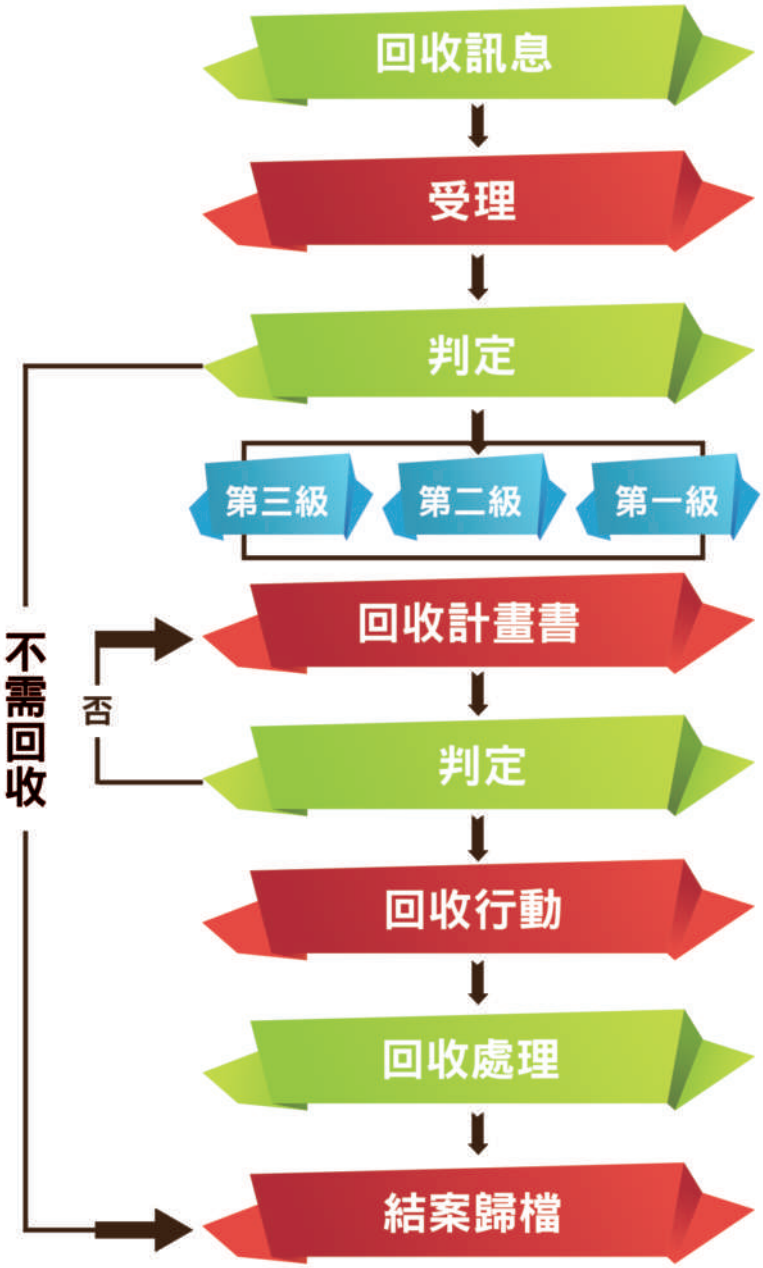
聯絡組
負責廠外支援單位之通報或聯絡，若狀況已造成危害時，做為對外善後處理之聯絡窗口。

分析管制組
分析狀況發生原因及可能危害之程度並做人員及物品進出管制。

狀況處理組
負責製程異常矯正，異常產品銷毀及狀況後生產線之復原。

（二）食品安全危機處理

當有回收訊息或原因發生時，如客訴案件、消費者或客戶要求、衛生機關或政府機構告知及廠內自行發現時，應盡速通知相關人員，由食品安全小組組長擔任召集人，通知相關部門迅速處理本訊息或原因。為防止、降低對客戶造成之損害，公司每一年依據成品回收作業程序進行產品模擬回收之演練。



< 註 >

第一級：
係指食品預期可能對民眾健康造成死亡或重大危害者，24 小時內回收。

第二級：
係指食品預期或有可能對民眾健康造成危害者，三天內回收。

第三級：
係指食品預期不致造成民眾健康危害，但其品質不符規定者，七天內回收。

本公司於 2020 年度並未有產品需要依據本公司產品回收作業程序進行上述第一級到第三級產品回收的情事。

食安檢測

(一)品保單位人員組成及分工

德麥食品於 2000 年底成立品保部門，目前聘有專業之品保人員共 4 人，並於 2013 年初設有簡易實驗室可做下列之檢查：物理性檢查：依標準進行樣品之檢查，包括外觀、重量、糖度、水份、pH 值等。微生物檢查：依標準進行樣品之檢查，包括：總生菌數、大腸桿菌(群)。

李忠達
(2020 5月)

證書/相關訓練
HACCP 60A、60B

工作職掌
依據政府公告，安排計畫執行，分配部門工作
客訴/驗收異常處理
客戶規格書，需求表單製作，提供產品聲明書
每個月委外送檢
非登不可系統維護
檢驗報告確認審核
食安事件處理
供應商評鑑：供應商訪廠計畫
（廠商，日期，人員），參與訪廠

陳郁云
(2020 5月)

證書/相關訓練
清真品保訓練合格證書
HACCP 60A、60B
ISO 22000 內部稽核員
北市衛生局食品業者標示講習
電子發票協助食品安全管理研習

工作職掌
客戶規格書，需求表單製作，提供產品聲明書
成份/標籤確認：原廠資料蒐集
各式認證申請：HALAL認證，添加物許可證等
非追不可系統維護
客訴異常處理

張潔婷

證書/相關訓練
HACCP60A、60B
烘焙丙級-麵包、蛋糕
食品檢驗分析丙級
食品容器具包裝標示與管理

工作職掌
客戶訪廠評鑑安排及陪同
(安排動線、稽查文件準備、缺失改善)
新產品審核、原廠資料蒐集
客戶規格書製作
法規蒐集及更新
非追不可系統維護
食品安全監測計畫維護管理

林璟翰

證書/相關訓練
HACCP（60A）（32小時）

工作職掌
檢驗報告統整
供應商成品檢驗紀錄表彙整
自製品原料驗收
原料異常處理
自製品檢驗
廠區/產線人員衛生檢查
病媒蚊防治表單統整
生產流程與CCP點建立與監督

（二）產品的檢測機制

2020 年度德麥食品台灣地區的營收比重，原物料及商品買賣約佔 96.87%，而預拌粉加工之自製比重僅占約 3.13%，因此，關於產品的檢驗機制，說明如下：

1. 原物料及商品抽檢

依據原料性質不同進行分類，參考衛福部所公告之衛生標準、規範以及國家標準 (CNS) 檢索系統制定檢驗標準，不定期抽檢 (包含進貨檢驗)，2020 年度外購品抽檢品項 586 項，抽檢項目總計 890 種，不合格品項為 6 項，合格率 99.33%，其中不合格品項多屬於各國食品衛生法規與國內針對農藥殘留標準不盡相同所致，由於皆為進貨前檢驗，不合格產品不予進貨，隨即退運，並提供國內食品衛生法規之規範條件予以該供應商，後續以取得符合國內規定之產品。

01 穀物類
1. 農藥殘留容許量標準
2. 食品真菌毒素限量標準
3. 食米重金屬限量標準
4. 麵粉CNS550

02 澱粉類
1. 食品添加物使用範圍及限量暨規格標準

03 堅果及種子類
1. 農藥殘留容許量標準
2. 食品真菌毒素限量標準

04 水果類
1. 農藥殘留容許量標準
2. 蔬果植物類重金屬限量標準

05 蔬菜類
1. 農藥殘留容許量標準
2. 蔬果植物類重金屬限量標準

06 乳品類

1. 食品真菌毒素限量標準
2. 食品含戴奧辛及戴奧辛類多氯聯苯處理規範
3. 乳品類衛生標準
4. 乳品檢驗法－總則CNS3440
5. 乳粉類製品－總則CNS10860
6. 乳脂
7. 食用再製乾酪(起司) CNS2879

07 油脂類

1. 食品真菌毒素限量標準
2. 食用油脂類衛生標準
3. 食品含戴奧辛及戴奧辛類多氯聯苯處理規範
4. 食用油脂檢驗法－總則CNS3639
5. 食用可可脂CNS7526

08 糖類

1. 食品添加物使用範圍及限量暨規格標準
2. 蔗糖CNS206
3. 二氧化硫

09 嗜好性飲料類

1. 食品真菌毒素限量標準
2. 飲料類衛生標準
3. 食品添加物使用範圍及限量暨規格標準
4. 食用可可粉CNS10028

10 調味料及香辛類

1. 蔬果植物類重金屬限量標準
2. 食品添加物使用範圍及限量暨規格標準
3. 香辛料及調味料之檢驗法 - 取樣CNS5926

11 加工調理食品類

1. 生熟食混合即食食品類衛生標準
2. 食品添加物使用範圍及限量暨規格標準

12 其它

1. 食品器具容器包裝衛生標準
2. 食品包裝材料中多氯聯苯限量標準

目前本公司設置之實驗室為簡易型實驗室，僅以物理及微生物檢驗為主，2020 年度發生相關費用約 1290 仟元，佔 2020 年度個體財務報表營收 2,620,731 仟元之 0.05%。目前以透過第三方檢驗為主要檢驗方式，2020 年度檢驗費為 2,339 仟元，顯示本公司對食品安全的重視程度。

2. 自製品檢驗

德麥食品工廠生產線通過台灣檢驗科技股份有限公司 FSSC22000、ISO22000、HACCP 認證，生產部分產品通過台灣清真產業品質保證推廣協會核發清真認證。近年來食安事件頻傳，除積極建立從源頭供應商至銷售客戶端之供應鏈，亦導入新網站平台提供消費者更完善檢驗報告、產品資訊，使食品安全更透明、親近化。

對於公司自製品預拌粉、改良劑系列全商品進行危害分析，並依據化學性、物理性、生物性實施管制點判定，以確保食品安全監控完整性，並於每批進行微生物 (總生菌數、大腸桿菌、大腸桿菌群)、pH 值、水份等檢驗，確保產品品質無虞。2020 年度針對本公司自主實驗室檢驗約有 3,750 項，其中包含水份 940 次、pH 值 1,020 次、微生物 1,571 次、糖度 219 次，均為合格產品 ; 為強化品質管控，另抽驗自製品並委由第三方檢驗，共計 37 個品項，37 個種類，合格率亦達 100% 顯示本公司自主檢驗符合第三方檢驗單位之標準。

但為持續降低原物料的食品安全風險，不斷地透過年度內部稽核以及管理審查會議，檢視管理系統是否符合實作流程，確認系統有效管控與監測食品安全。

若發現有未依矯正措施要求單，提出缺失改善對策以及再發生防止措施，以改正內部稽核之缺失。同時針對高風險性之原料提升抽驗頻率，更改為逐批檢驗，並訂立成品微生物 (總生菌數、大腸桿菌、大腸桿菌群) 標準，以確保產品生產製程、工廠環衛生安全，並為提升產品品質與食品衛生安全標準，持續對於 FSSC22000 食品安全管理系統進行改善。目前廠區內原物料 (含包材) 皆於系統中編列批號，可於系統內進行追蹤追溯，確實控管原物料，降低發生食安事件之可能性。

【危害管制點分析】

加工步驟	潛在之安全危害		安全危害之理由	危害之防治措施
原料驗收				
麵　粉	物理性	泥沙、石頭、異物	原料在研磨製程中有泥沙及石頭混入。	1. 進料驗收管理 2. 經後段過篩作業去除異物
	化學性	農藥殘留	原料生長過程中不當使用農藥，導致殘留。	1. 選擇優良供應商 2. 供應商提供檢驗證明
	化學性	真菌毒素	原料貯存過程中溫濕度管控不當麴菌生長，導致殘留。	1. 選擇優良供應商 2. 應商提供檢驗證明
	生物性	微生物	原料在製程或貯放環境不當，導致微生物生長污染。	1. 進料驗收管理 2. 選擇優良供應商 3. 供應商提供檢驗證明

加工步驟	潛在之安全危害		安全危害之理由	危害之防治措施
修飾澱粉	物理性	泥沙、石頭、異物	原料在研磨製程中有泥沙及石頭混入。	1. 選擇優良供應商 2. 進料驗收管理 3. 經後段過篩作業去除異物
	化學性	農藥殘留	原料生長過程中不當使用農藥，導致殘留。	1. 選擇優良供應商 2. 供應商提供檢驗證明
	化學性	真菌毒素	原料貯存過程中溫濕度管控不當麴菌生長，導致殘留。	1. 選擇優良供應商 2. 應商提供檢驗證明
	生物性	微生物	原料在製程或貯放環境不當，導致微生物生長污染。	1. 選擇優良供應商 2. 進料驗收管理 3. 供應商提供檢驗證明
進口預拌粉	物理性	泥沙、石頭、異物	原料在研磨製程中有泥沙及石頭混入。	1. 選擇優良供應商 2. 進料驗收管理 3. 經後段過篩作業去除異物
	化學性	農藥殘留	原料生長過程中不當使用農藥，導致殘留。	1. 選擇優良供應商 2. 供應商提供檢驗證明
	化學性	真菌毒素	原料貯存過程中溫濕度管控不當麴菌生長，導致殘留。	1. 選擇優良供應商 2. 應商提供檢驗證明
	生物性	微生物	原料在製程或貯放環境不當，導致微生物生長污染。	1. 選擇優良供應商 2. 進料驗收管理 3. 供應商提供檢驗證明
細砂糖/鹽	物理性	異物	產品在製程中有異物混入，或是產品外包裝破損導致異物混入污染。	1. 選擇優良供應商 2. 進料驗收管理 3. 經後段過篩作業去除異物
	生物性	微生物	原料製造過程中因環境或設備汙染，導致微生物汙染	1. 選擇優良供應商 2. 應商提供檢驗證明 3. 進料驗收管理
穀物類	物理性	異物	產品在製程中有異物混入，或是產品外包裝破損導致異物混入污染。	1. 選擇優良供應商 2. 進料驗收管理 3. 經後段過篩作業去除異物
	化學性	農藥殘留	原料生長過程中不當使用農藥，導致殘留。	1. 選擇優良供應商 2. 供應商提供檢驗證明
	化學性	真菌毒素	原料貯存過程中溫濕度管控不當麴菌生長，導致殘留。	1. 選擇優良供應商 2. 應商提供檢驗證明

加工步驟	潛在之安全危害		安全危害之理由	危害之防治措施
入　庫	物理性	異物	堆高機操作不當將原料刺破。	依『原料倉儲管理標準作業程序』管制，要求作業時避免刺破
	生物性	微生物	原料在儲存過程中溫濕度管控不當，導致微生物生長。	依『原料倉儲管理標準作業程序』管制，並記錄原料倉之溫(溼)度變化。
領　料	物理性	頭髮、線頭、塑膠等異物	作業人員未依衛生管理之要求，頭髮、線頭、塑膠等異物掉落。	1. 作業人員作業時依衛生管理要求，避免異物掉落 2. 經後段過篩作業去除異物
過　篩	物理性	異物	原料生產過程中異物混入。	1. 經後段金屬檢測機排除 2. 作業人員作業時依照衛生管理要求，避免異物掉落。
秤　料	物理性	頭髮掉落	作業人員未依衛生管理之要求，頭髮掉落混入。	作業人員依衛生管理之要求
攪　拌	生物性	微生物殘留	前一批作業殘留於設備上導致汙染。	作業後用高壓噴槍徹底清潔攪拌桶內
秤重/分裝	物理性	頭髮掉落、手套碎片	作業人員未依衛生管理之要求，頭髮、手套碎片掉落混入。	1. 作業人員依衛生管理之要求 2. 定期更換手套
封　口	物理性	手套碎片	作業人員未依衛生管理之要求，手套碎片掉落混入。	1. 作業人員依衛生管理之要求 2. 定期更換手套
金檢機	物理性	金屬異物殘留	前段加工製程中有金屬異物殘留(原物料、製程中使用之器具等所產生)，食入可能有害身體健康。	依『製程管制程序』之要求，人員依規定進行金屬檢出作業生產前及生產結束皆須以(Fe3.5mm/SUS316 6.0mm)測試片分別經過金檢機三次確認後，方能正常使用。
入　庫	生物性	微生物、昆蟲生長	原料在儲存過程中溫濕度管控不當，導致微生物、昆蟲生長。	依『原料倉儲管理標準作業程序』管制，並記錄原料倉之溫(溼)度變化。

2020 年食安相關強化或改善措施說明

項目	相關強化或改善措施說明
食品安全管理系統	➢ 2020.01.01 起，更新的相關法規公告給相關單位同仁。 ➢ 2020.03.31 前，完成現有產品資料盤點。
系統更新結果	➢ 2020年 HACCP 小組名單更新。
食品安全管理系統目標達到程度、監督及量測結果	➢ 管理部於2020年，完成供應商評核優良級別一年達5家以上之目標。 ➢ 生產部於 2020年，完成客訴目標在 7 件/月以下之設定目標。 ➢ 品保部於2020年，完成原料驗收異常平均 4 件/月以下之設立目標；加上完成人員、設備、水質、微生物等檢驗異常發生率1%以下之設定目標；同時完成提升成品外檢頻率之設定目標。
稽核結果	➢ 2020年完成外部稽核(含客戶/衛生單位)共 7 家，所稽查到的缺失，皆已改善完成。 ➢ 2020年完成內部稽核，開立 1 項缺失，於年底皆已改善完成。

衛生與品質

德麥食品基於有效且持續性提升烘焙原物料及產品之食品衛生、食品安全與品質，每年皆依據內部規章及品保制度，特別是 FSSC22000、ISO 22000 及 HACCP 之相關規範，針對本公司從業人員、工廠及相關作業場所、設施衛生管理進行查核及評估，若有發現異常情況時，除立即要求相關單位進行改善外，同時保留完整的追蹤改善記錄，從產品原物料之源頭、加工過程，盡量做到滴水不漏之防護，讓德麥食品之下游客戶、消費者均能使用最安心無虞的產品。

本公司品保部及稽核單位則扮演起各項作業的稽查，期望透過完善的查核機制、監督管理下，強化品質衛生管理，在符合各項標準以及法規要求，除採自主性管理外，更不定時透過第三方檢測單位進行產品檢測，以期將可能發生的危害因子降至最低。實地查核的過程，品保部門對所應執行作業項目逐項檢查確認是否相符，不符規定者，即納入當年度建議改善事項並予以追蹤，並於當年度即改善完畢。

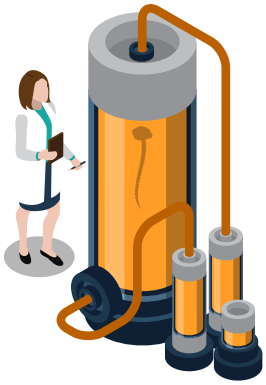
本公司雖然在台灣地區自製的比重較小，但對於食品安全防護仍相當重視，包含廠房設施、設備及器具、人員管制與衛生教育訓練、廢棄物及病媒防治等，並由品保單位依據「衛生檢查管理程序」進行稽核。

廠房設施部分：

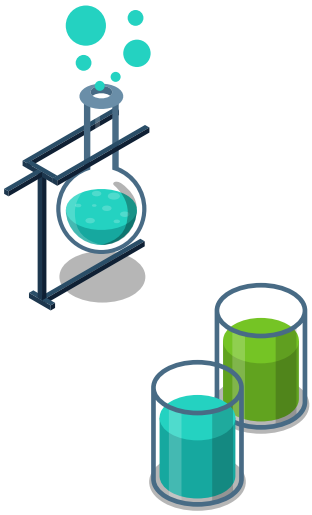
基於防止原料、物料、半成品及成品間發生交叉污染，各作業區均有效區隔。依據清潔度之要求，依序為「分裝區」、「混料區」、「備料區」、「倉庫」及「緩衝區」。人員進入作業區前須更換工作服、穿戴鞋套、戴髮帽、著防塵衣，應先經過「空氣浴塵室」清除衣物上之灰塵及洗手消毒之步驟方可進入，且不得蓄留指甲、塗指甲油及配帶飾品如戒指、手鐲、項鍊、耳環等，並不可化妝及塗抹藥品間接污染產品。

設備及器具部分：

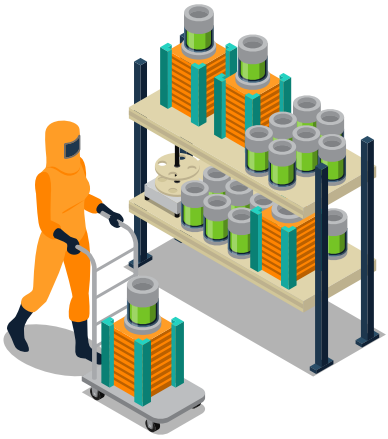
基於維護與製造有關之設備或器具之清潔，以產品之安全衛生，有效減少機械設備粉塵聚積或是微生物的滋生，防止機械設備之污染產品，且本公司使用之設備構造及設計屬於易清洗、消毒、無銳角，用於製造、包裝之設備應每日清潔並消毒，品保人員每月進行一次「設備抽樣塗抹檢驗」以及「空中落菌檢驗」，並將結果記錄於「微生物塗抹紀錄表」，定期稽查設備及器具是否合乎衛生標準。



人員管制及衛生教育訓練：



本公司重視作業人員健康狀況，每年定期進行健康檢查，避免聘用患有可能造成食品汙染疾病之人員，從事食品生產工作，而影響食品安全。同時為了提升同仁們的食安意識及增進對食安的專業知識，本公司於 2020 年間規劃一系列課程，從工廠人流物流動線、食品衛生安全、衛生安全講習、重要管制監控、食品法規宣導、消防公安講習、生產設備維護、HACCP 實務等課程，包含內部訓練與及外部訓練等，於 2020 年間，符合相關教育訓練辦法之食品安全相關訓練時數達 208.5 小時，受訓總人次達 314 人次，今年受 COVID-19 新冠疫情影響下，減少了訓練時數，較去年同期低。

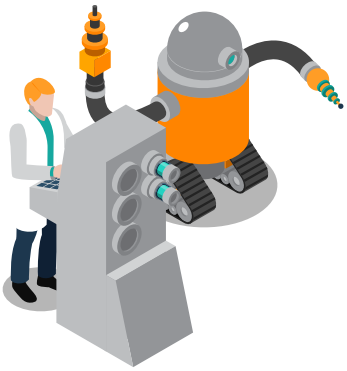


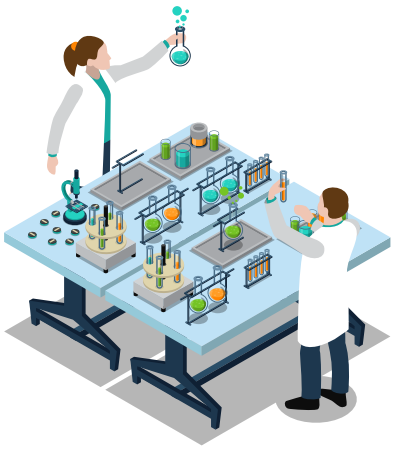
廢棄物及病媒防治：

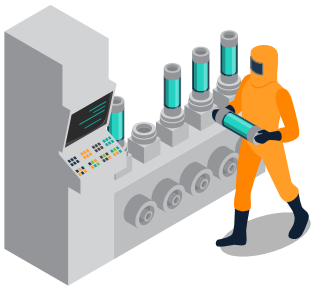
為正確且有效地處理廠房廢棄物，以維持廠房設施環境衛生，避免環境污染，確保產品之安全衛生，並防治廠房及環境病媒之孳生，維護原物料加工場所及產品之衛生安全。

廢棄物處理原則，以每日清運一次，並進行紙類、塑膠類及一般垃圾進行資源回收，以維護環境，善盡身為企業公民的責任。

病媒防治原則，除了廠房出入口裝設防蟲簾、空氣簾或快速捲門，管制飛蟲侵入，並每月定期由專業合格廠商康庭環衛股份有限公司，針對本公司包含辦公室、工廠、各辦事處進行消毒，包含蟲害、蟑螂、老鼠等容易造成傳染之病媒，2020 年度本公司病媒防治、消毒費用等共花 524 仟元，與去年度相當。







合作廠商

本公司擁有來自於 20 個國家或地區，全部供應廠商共計有 283 家廠商，國外供應商共計有 74 家，國內供應商計有 209 家，2020 年度完成 212 家供應商評證，都是有取得食品衛生安全管理體系認 證（如 ISO 9001、ISO 22000、HACCP、FSSC 22000、BRC、IFS，或工廠登記證等）之合格供應商。其中向完成評鑑的供應商之採購金額，約佔全體進貨 98.70%。本公司針對國外供應商採購金額約佔 82%，國內供應商採購金額約佔 18%，主要之重要供應商多為歐美日知名國際大廠。

COOPERATION MANUFACTURERS

荷蘭ZEELANDIA食品
日本田中食品興業所
株式會社日粉
日東富士製粉
法國莫比麵粉
株式會社 增田製粉所
比利時伯爵牌酵母
紐西蘭德紐黃金奶油
紐西蘭德紐奶粉
美國乳品
美國NBA起士
美商維益鮮奶油
法國愛樂薇
法國萊恩克
澳洲袋鼠起士
四葉乳業
澳洲無尾熊頂級酥油
百鑽系列
瑞士蓮巧克力
比利時嘉麗寶巧克力
馬來西亞F1巧克力
梵豪登專業型巧克力
西班牙黑騎士可可粉
法國PCB巧克力
比利時多布拉巧克力
緹莉亞茶
比利時愛迪亞頂級水果餡
法國樂比水果
義大利桔子皮
西班牙小洋梨
法國柑曼怡
法國酒漬櫻桃
京日食品
黑玫瑰冷凍食品
大日本明治製糖株式会社
法國紅龍冷凍水果
中澤包裝
義大利翡冷翠橄欖油
義國莉義大利麵
天滿紙器
日本Mikoya香商

德麥食品秉持「把世界帶進台灣，帶德麥走向世界」之經營方針，為專業進口烘焙原料供應商及服務商，以提供歐美及日本等先進國家之高級且優質的烘焙原物料為主要業務，並以「食品安全」為德麥食品設立之宗旨與責任，故引進之國外廠商多經過嚴格篩選，以歐美或日本等先進國家之知名品牌為主，其中不少國外供應商為百年企業，在歷經長時間的品質淬鍊與考驗下，所構築的企業信譽，對於產品原料的品質，又多了一層保障，加上歐美日先進國家之整體品質管理體制及該國政府監督亦屬嚴格，且本公司亦自主不定期將產品檢送第三方檢驗單位檢測，係為確保任何送到客戶 / 消費者手中之產品均屬安全無虞，且值得信賴的優質產品。

本公司針對供應商評鑑，依據「供應商管理標準作業程序」以及「採購管理標準作業程序」之規定，以每 3 年為一周期，將完成所有常備品供應廠商之評鑑，包含書面審查及實地審查二部分。2020 年度本公司已完成 212 家國內外供應商的評鑑，約佔常備品供應廠商 283 家之 75%，均屬於合格供應商。

採購策略

由於烘焙原物料之來源，主要來自於農產品，而台灣並非農產品主要生產國，農產品價格容易受到全球供需、氣候條件、匯率因素、油價導致的運費高低之影響而波動。本公司採購主要以進口烘焙原物料為主，國外採購約佔 82%，國內採購為輔，約佔 18%。

原物料及商品採購會配合公司不同階段的營運發展策略，強調產品品質、產品品牌、市場需求、供貨穩定度、價格合理性、運送條件等因素下，採公平、公正的與合格供應商進行合作，藉此希望與供應商成為長期的合作夥伴關係，一起扮演落實企業社會責任，建立誠信、有良知的永續經營企業。

本公司合作供應商評鑑程序，包含書面評鑑跟實地訪廠二大類，說明如下：

合格標準：優良 (優 =3)、普 (劣等於或小於 0)、不合格 (劣等於或大於 1)

本公司針對常態性原物料 (不包含一次性採購、客戶調貨、包材、器具、報關行等) 之採購政策，僅與合格供應商進行合作，以保障公司權益與客戶 / 消費者權益。

(一) 書面評鑑

	優	普	劣
認證及證照	擁有國際認證	有公司或工廠證照	有公司或工廠證照
產品品質	一年內收到客訴10次(含)以下	一年內收到客訴15次(含)以下	一年內收到客訴15次以上
貨物交期	供應商實際交期與預交日誤差在15日(含)以下	供應商實際交期與預交日誤差在30日(含)以下	供應商實際交期與預交日誤差在30日以上

(二) 實地訪廠

本公司實地訪查係依據 GHP(食品良好衛生規範準則) 制定訪查項目，包含核實供應廠商基本資料、參觀供應廠商廠區環境、設施、了解生產過程、衛生管理、倉儲過程、組織人事、品質管理各環節綜合評比後，進行供應商分級。

國際標準

德麥食品自設立以來，為專業之烘焙原物料供應商及服務商，一直以來深耕下游客戶的二大服務，即是幫下游客戶「創造利潤」以及「把關風險」，其中創造利潤，包含引進符合國際時尚潮流的烘焙原料、烘焙師團隊提供下游客戶具創意、時尚的烘焙產品，讓下游客戶能持續推出健康、美味、符合潮流的烘焙產品，而使下游客戶能夠賺到錢，進而增加對德麥食品的依賴。而「把關風險」則是提供讓下游客戶 / 消費者使用安心無虞的原物料，避免使用黑心原物料，而損毀下游客戶商譽，從源頭把關，是身為烘焙產業上游的原物料業者之德麥食品對下游客戶的承諾。本公司目前供應商並未提供有關符合「國際認可產品責任標準」，包含有機 (IFOAM、國際有機農業聯盟)、圓桌會議 (永續棕櫚油圓桌會議 RSPO)、咖啡行業共同準則 (C4)、雨林聯盟農業認證、海洋管理委員會 (MSC)、森林管理委員會 (FSC) 等證明文件，故可謂本公司並未向符合國際認可之產品責任標準之供應商採購，惟本公司針對採購的廠商仍以具有以下之國際相關品質與管理等認證標準廠商為主。

2020 年度，採購符合上述國際認可之產品責任標準之產品佔整體採購金額為 91.00%。

而由獨立第三方驗證符合國際認可之食品安全管理系統標準 (HACCP 危害分析重點管制系統（Hazard Analysis and Critical Control Point System）之廠房所生產之產品或原物料，約占 91.00%。

- BRC 全球食品標準 (英國零售商協會)
- FSSC 22000食品安全系統驗證 (Food Safety System Certification)
- ISO 22000 食品安全管理系統標準
- HACCP危害分析重點管制系統 (Hazard Analysis and Critical Control Point System)
- KOSHER 猶太認證
- HALAL 清真認證
- ISO 14001環境管理系統標準

法令遵循

由於食安事件對於食品產業來說至關重要，因此主管機關陸續推動多項食品安全法規，以保障消費者「食」的安心；而本公司經營理念及產品策略一直強調「高品質」元素，故目前食安法規的嚴格執行，反而有利於本公司產品策略的執行，更可墊高競爭者進入門檻，對本公司並無產生不利之影響，符合本公司之營運模式。

衛生福利部基於風險管控為考量，並因應劣質油品等食安事件發生時，有效掌握有問題產品之流向及其原料來源，以迅速杜絕該等產品繼續供應。自2014年10月27日公告指定「食用油脂業」、「肉類加工食品業」、「乳品加工食品業」、「水產品食品業」、「餐盒食品業」、「食品添加物業」、「基因改造食品原料輸入業」及「應標示基因改造食品」及「標示非基因改造食品」等 9 大類食品業者，應建立食品及相關產品追溯追蹤系統。其中「食用油脂業」自 2014 年 10 月 31 日起施行，「肉類加工食品業」等 8 類業者自 2015 年 2 月 5 日起施行。而本公司為配合衛生福利部「非追不可」政策之執行，針對本公司「食用油脂」之烤盤油產品、「乳品加工食品」之乳製品、「食品添加物」之香精、「大宗物資」之麵粉與糖、「市售包裝乳粉及調製乳粉」等產品共約計 397 項產品進行追蹤，其銷貨金額約佔總銷貨金額之 66.88%。

本公司遵循食品衛生安全管理法以及主管機關所公告之食品安全相關規章，將其區分為以下五大範疇：

01 食品製造及衛生安全管理

1. 食品安全衛生管理法施行細則
2. 食品製造工廠衛生管理人員設置辦法
3. 食品安全管制系統準則
4. 食品良好衛生規範準則
5. 食品業者登錄辦法
6. 食品工廠建築及設備設廠標準

02 食品輸入及查驗登記

1. 食品與相關產品查驗登記業務委託辦法
2. 輸入食品系統性查核實施辦法
3. 食品添加物查驗登記相關規定
4. 食品及相關產品輸入查驗辦法

03 食品標示及廣告

1. 包裝食品營養宣稱應遵行事項
2. 得免營養標示之包裝食品規定
3. 食品添加物中所含香料成分標示之應遵行事項
4. 包裝食品營養標示應遵行事項
5. 食品過敏原標示規定
6. 市售包裝冷凍食品標示規定
7. 有容器或包裝之食品原產地標示相關規定

04 食品衛生標準

1. 蔬果植物類重金屬限量標準
2. 農藥殘留容許量標準
3. 一般食品衛生標準
4. 冷凍食品類衛生標準
5. 乳品類衛生標準
6. 食品添加物使用範圍及限量暨規格標準

05 其它

1. 國家標準 (CNS)
2. 消費者保護法

除了遵守上述法令外，另安排人員不定期依主管機關網站公告、公文函釋更新，經品保部討論，以信件、會議及時回饋相關單位主管，視情況需要於全體員工會議、教育訓練佈達修改之食安法規及作業規範。同時透過內部稽核制度、主管機關查核、客戶訪廠稽核、第三方驗證單位稽核確保修改之法規有效作業與執行，於不足之處立即修正或研擬改善計畫，建立更完善制度以控管食品衛生安全。

德麥食品各單位皆關注各自領域相關政策及法定變更，故本公司 2020 年並無因違反法規而受罰之情事。

肆 幸福職場
BLESSED WORKFORCE

- 員工結構
- 人才培育與發展
- 員工權益維護
- 薪資報酬與福利制度
- 促進勞資和協
- 職業安全與健康

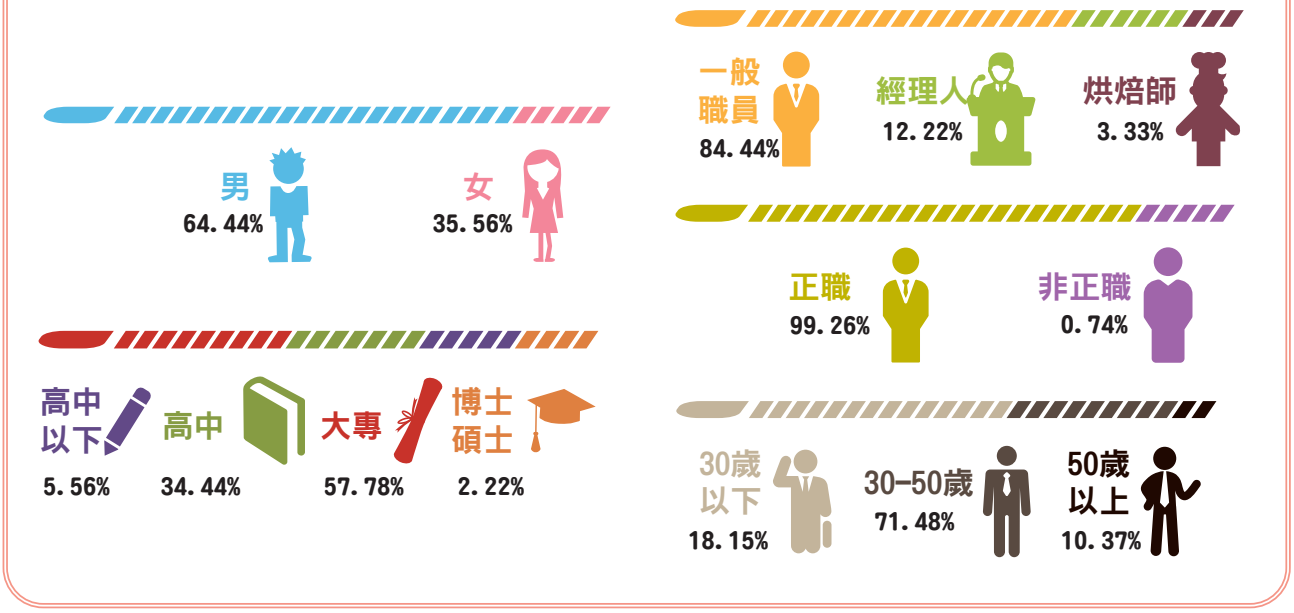
員工結構

員工是企業最寶貴的資產，本公司認為全體員工上下齊心、攜手合作，定能為企業帶來成功，而員工是公司永續發展的重要夥伴，所以我們提供員工分紅、年終獎金等福利措施，並重視員工的教育訓練，帶領員工與公司共同成長，且依勞基法及其他相關法規維護員工的合法權益，並設立職工福利委員會、投保員工團體保險，另依照相關法令訂定各項人事規章及福利制度，來保障員工權益，並設置員工信箱及改善提案制度，使勞資雙方有良好的溝通管道。我們以各項完善的福利措施及提升職場友善環境，來打造優質和諧充滿幸福的職場，所以本公司勞資能共存共榮，資深員工也願意繼續為公司效力。

截至 2020 年底，本公司台灣地區員工人數為 270 人，男女比率約為 64.44%：35.56%，平均年資約 6.66 年，平均年齡為 38.59 歲，員工組成基本概況、性別、年齡層、學歷分佈如下：

項　目		30 歲以下		30-50 歲		50 歲以上		2020 年底
		男	女	男	女	男	女	
員工人數	經理人	0	0	19	3	9	2	33
	一般職員	27	22	101	62	10	6	228
	研發人員	0	0	8	0	0	1	9
	合計	37	22	128	65	19	9	270
	正職	27	22	128	63	19	8	268
	非正職（試用期及臨時員工）	0	0	0	2	0	0	2
平均年歲		27.34	26.54	38.98	37.23	55.29	54.18	38.59
平均服務年資		1.84	1.67	6.17	5.74	17.74	15.03	6.66
學歷分布比率	博士、碩士	2.22%						
	大專	57.78%						
	高中	34.44%						
	高中以下	5.56%						
	合計	100.00%						

員工結構圖



本公司尊重兩性就業平等機會，男女比重約 64. 44% ： 35. 36%。而以年齡結構而言，約有 18. 15% 的員工年齡在 30 歲以下（年輕世代）、71. 48% 員工介於 30~50 歲（中生代）、10. 37% 員工屬於具有經驗的壯年期，整體員工結構來看，擁有年輕活力、務實執行、經驗傳承的完美組合。另除了 0. 74% 屬於臨時工或試用期的員工外，高達 99. 26% 為正職員工，顯示本公司屬於提供員工長期穩定的工作環境。同時本公司組織相對扁平化，12. 22% 員工屬於高階管理階層，84. 44% 基層員工，加上本公司重視產品的研發創新，烘焙師團隊也占了 3. 33%。

本公司在員工多元就業方面，針對少數較弱勢的族群，也略盡社會公民企業的責任，針對身心障礙、弱勢員工以及原住民等族群的聘用，2020 年度占整體員工比率約 2%，與 2019 年度相當。

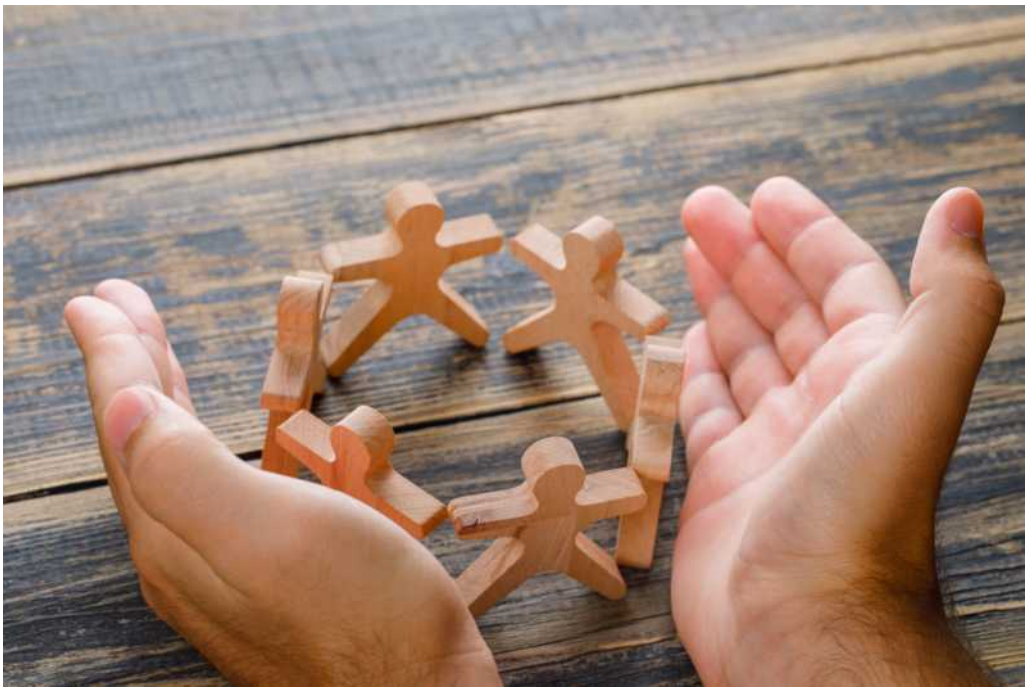
年度	2020			2019		
類別	身心障礙	弱勢員工	原住民	身心障礙	弱勢員工	原住民
人數	3	2	2	3	2	1
佔員工總人數 %	1.11%	0.74%	0.74%	1.12%	0.75%	0.37%

在人員異動上，2020 年新進與離職人數其年齡層、性別及員工性質分析如下表：

項　目		30 歲以下		30-50 歲		50 歲以上		2019 年底
人　員		男	女	男	女	男	女	
初期員工人數		29	18	151	36	23	10	267
本期新進人數		13	13	35	35	0	1	97
本期離職人數		15	8	57	6	4	2	92
退休、資遣及其它人數		0	1	1	0	0	0	2
期末員工人數		27	22	128	65	19	9	270
離職員工性質分析	經理級以上	0	0	0	0	0	0	0
	一般職員	15	8	57	6	4	2	92
	研發人員	0	0	0	0	0	0	0
	合計	15	8	57	6	4	2	92
離職率		35.71%	25.81%	30.65%	8.45%	17.39%	18.18%	25.27%

本公司 2020 年度的新進員工人數為 97 人，離職員工人數為 92 人，離職率為 25.27%，離職員工主要為較基層的人員，且多為到職一年內離職者，原因大多為個人生涯規劃或環境不適應等因素。而本公司高階主管、研發人員則相對穩定，且本公司已建立完善的交接制度，依不同年資及職務內容要求長短不一之交接期，且均妥善安排相關人員承接空缺，所以員工離職對本公司在經營管理的運作影響不大。

薪資報酬與福利制度



(一)員工薪酬

本公司的薪酬包含本薪及獎金，員工的敘薪優於勞基法法定基本工資，員工的薪酬核定是依職位、工作內容及年資做為參考標準，而薪資之給付公平且合理，不會因性別、種族等因素而有所差異，另依工作績效考核結果發放獎金及調薪。

本公司基層員工(扣除經理人部分)，無論男性與女性員工之平均薪資均是目前法定薪資的 2.5 倍多，2020 年度男性員工的平均薪資成長率為 12%，女生員工的平均薪資成長率 3.45%，高於法定工資的成長率 5%。顯見本公司提供基層員工一個薪資水準穩定成長的幸福職場。

2020 年度非擔任主管職務之全時員工人數及其薪資平均數 / 中位數與前一年度之比較表

年度	全時員工人數	薪資總額(仟元)	薪資平均數(仟元)	薪資中位數(仟元)
2019	253	170,646	674	602
2020	263	193,018	734	688
差異	10	22,372	60	86

註：非擔任主管職務之全時員工為非屬於台財證三字第 920001301 號定義之經理人 2019 年、2020 年揭露資訊業經勤業眾信會計師事務所查核。

（二）員工福利措施

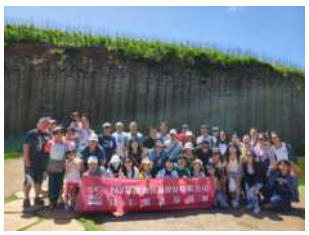
本公司照顧員工之福利除公司提供之福利措施外，為了讓員工的生活與工作能達到平衡，並成立職工福利委員會負責執行職工福利的相關項目，員工福利良好，頗獲員工贊同。

公司福利措施及職工福利委員會之福利措施如下：

項　目	公　司		福 委 會	
	福利內容	使用人次	福利內容	使用人次
基本福利	 ●團保（5 百萬意外險、6 萬意外醫療險） ●勞健保 ●年終考核獎金 ●尾牙摸彩	全體員工 	生日禮金	2020 年 252 人 $ 230,200
				2019 年 240 人 $ 217,100
			佳節禮金（中秋、端午）	2020 年 515 人 $ 462,700
				2019 年 488 人 $ 429,800
			婚喪喜慶	2020 年 13 人 $ 29,100
				2019 年 24 人 $ 48,710
			傷病慰問	2020 年 7 人 $ 13,500
				2019 年 1 人 $ 1,799
			員工旅遊	如下表（三）
			員工子女獎學金	2020 年 83 人 $ 72,000
				2019 年 90 人 $ 81,000
			生育禮金	2020 年 10 人 $ 20,000
				2019 年 9 人 $ 18,000
健康檢查	全身健康檢查	部門主管每年 1 次		
	一般勞工健康檢查	全體員工 2 年 1 次		
其它福利	新（舊）制退休金提撥	全體員工	員工之直系長輩年滿 70 歲者敬老禮品	2020 年 97 人 $ 116,400
				2019 年 87 人 $ 104,400
	首次年資滿三年者，頒發金戒指乙只。	2020 年 18 人		
		2019 年 23 人		
	2015 年起員工年資滿 15 年者，頒放黃金金塊乙面。	2020 年 4 人		
		2019 年 2 人		

（三）國內外旅遊補助及年終尾牙

本公司視每位員工為「德麥大家庭」的一份子，鼓勵員工邀請其眷屬參與公司舉辦的各項活動，包含員工旅遊及年終尾牙，讓工作與家庭能夠更緊密，除了可以紓解一年工作的辛勞外，更可讓員工之間的家庭能夠多交流，因此，每年都組織員工國內外旅遊，原則上是 1 年國內旅遊，1 年國外旅遊，年資滿 2 年以上的員工都全額補助，年資未滿者的則依比率補助。而象徵著團圓的年終尾牙，更是廣邀員工親友參與，以豐富活動內容，來犒賞每一位員工辛勤的付出。



年　度	2020	2019
國　內　外	國內	國內
人　數	147 人	102 人
旅遊補助費用總金額（元）	1,334,943	548,490
平均每位旅遊補助費用（元）	9,081	5,377

（四）休閒活動

羽球社活動

羽球社的開始源於一群喜愛羽球的夥伴，希望藉由這個老少咸宜，又可充分達到效果的運動，讓更多夥伴一起同樂並促進健康。自 2019 年 7 月成立羽球社。每周固定的時間，在總部附近的體育中心租借羽球場，方便夥伴下班後免除舟車勞頓奔波，便可在球場上盡情飆汗。

2020 年共有員工 250 人次參與。

登山社活動

自 2019 年 10 月成立登山健行社，每月舉辦一次活動，鼓勵員工眷屬共同參與，藉由養成規律的運動習慣，增進健康，親近自然，進而增進彼此間交流與聯誼情節，凝聚團隊向心力。2020 年共舉辦 7 次活動，總共 100 人次參與。

本公司產品銷售策略係「致力於價值的提升，而非價格的競爭」，而要達成此目的，唯有持續性的進行「員工培訓」，因此，本公司為有效提升員工專業素質及工作技能，內部定期施行職前及在職訓練，於新進員工到職後即實施職前訓練，另於每月對全體業務、研發技術部、管理部進行專業知識教育訓練，以建立有效之職涯能力發展培訓計畫。

2020 年度本公司教育訓練統計資料及說明

(一) 新人訓練

於新人報到時不定期辦理為期一星期之教育訓練，期使新進員工針對公司沿革、企業文化、烘焙基礎專業知識、公司前 20 大商品、客訴處理技巧及倉管送貨流程、以及公司各項內部規章，以系統的方式，教育與培訓新進員工。

訓練項目	班次數	總人次	總時數
新進人員	35	926	1,306
專業技能	87	2,396	13,726
總　計	122	3,322	15,032

(二) 各部門在職訓練

1. 業務同仁　每月召集全國各地業務人員、烘焙師、採購人員以及主要管理人員進行專業知識教育訓練，其內容涵蓋國內外食品展考察報告、國內外廠商訪廠報告、國內外各地流行商品分享、每月烘焙師講習會重點產品、產品經理負責產品競爭力分析、年度新品推廣、國外考察後分享等，目的除了讓業務團隊能充分掌握公司的營運策略方向、烘焙產業的發展動態外，更透過持續性地產品專業訓練，積累業務人員對產品知識與市場競爭對手的動態，更可透過業務技巧的傳承，有效提升業務團隊銷售能力，讓業務組織結構系統化、專業化。2020 年度每月全體業務會議的訓練相關費用支出為 1,174 仟元，顯示本公司對於落實業務團隊教育訓練的重視程度。

2. 後勤同仁　針對後勤同仁主要為財會人員、稽核人員、品管人員部分，修改為針對後勤同仁培訓部分主要為財會人員、稽核人員、品管人員等，除了法令規定的持續進修外，尚包括主管機關政策不定期的宣導，內容包含食安講座、公司治理宣導、國際會計準則的宣導與適用、企業社會責任報告書等座談會，本公司都積極派員參與，除了解主管機關的法令政策的動態外，也有助於本公司相關人員專業知識與技能的提升。

促進勞資和諧

（一）勞資間之協議情形

本公司定期召開勞資會議，並設置員工信箱及改善提案制度，讓員工可充分表達意見，針對公司營運方針，定期舉行報告會議向員工說明公司營運狀況。

（二）員工溝通管道

本公司設置員工信箱提供申訴機制及管道並即時妥適處理，凡任何有助於公司管理或制度或設施等改進方法、意見皆可提議，以提供員工工作及生活上之溝通與意見交流的橋樑。

員工權益維護

為維護各項員工權利，如僱用、工作時間、考勤、請假、獎懲、晉升等，除遵照政府有關法令規定外，公司亦依法辦理勞工保險及全民健保，並提撥職工福利金及退休準備金，同時並將相關員工之權益詳列入工作守則中，以保障員工權益，本公司力求公平、公正、公開的對待每位員工，並積極建立一個重視人權、免於歧視與騷擾的工作環境。本公司 2020 年並無雇用童工，亦未發生任何歧視事件，且無任何強迫員工勞動、侵犯員工人權或涉及侵犯員工利益等情事發生，亦未發現協力廠商有嚴重使用童工或強迫勞動之情事。

(一) 退休制度及實施情形

1 本公司員工之退休制度及辦法，依勞動基準法有關規定辦理 (舊制)，每月提撥退休金入台灣銀行專戶；本公司員工退休金之支付，係根據服務年資所獲得之基數及其退休時一個月之平均薪資計算。基數之計算係每位員工前十五年之服務，每服務滿一年可獲得二個基數，自第十六年起，每服務滿一年可獲得一個基數，最高以四十五個基數為限。

2 自 2005 年 7 月 1 日以後，選擇適用勞工退休金條例者採確定提撥制 (新制)，並保留適用該條例前之工作年資，本公司依政府規定之工資分級表，按月提繳員工每月工資之 6%至勞保局員工個人專戶，員工得在其每月工資 6% 範圍內，自願另行提繳退休金。

(二) 獎勵措施

本公司本著盈餘分享員工之理念，於公司章程上明訂員工酬勞 (稅後純益 2~10%)/ 員工酬勞比率 (2016 年配合公司法修改章程後為稅前純益之 2~10%)，以激勵員工參與熱誠。2020 年度共計有 218 名員工受惠，約占台灣地區正職員工之 80.74%，員工酬勞金額約為 13,284 仟元，讓大部分員工分享公司經營成果。

本公司依據勞動基準法及相關法令已訂定「工作規則」，並依照「性別工作平等法」、「性騷擾防治法」等法令維護良好之工作環境，藉以保障員工之工作權利。並依法辦理員工勞工保險、全民健保、退休金提撥等保障員工權益措施，本公司一向重視員工職業安全衛生之管理，除制定相關工作規則，並定期舉辦消防、公安檢查，以確保工作環境安全。

針對員工健康照護部分，不定期進行員工食安健檢、員工工作環境所設計的追加健檢、高階主管健檢、健康社團活動 (協助員工健康管理)、工作區域放置健康設備等各項內容。

伍 客戶互動

INTERACTIVE

◆商業營運模式
◆客情關係維護與客戶服務

商業營運模式

一、商業模式

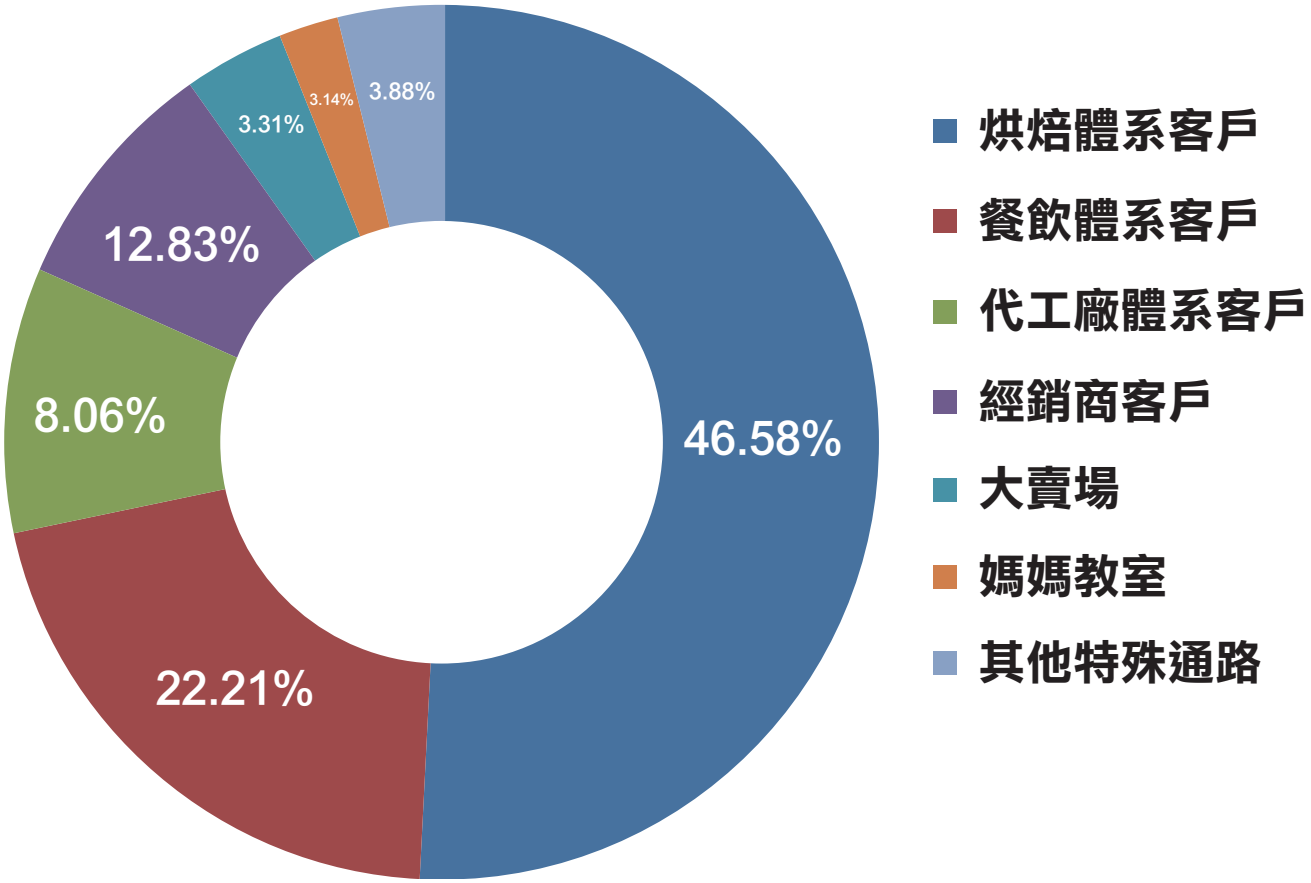
烘焙產品包含麵包、蛋糕、西點、伴手禮等，逐漸成為人們生活中時尚與流行不可或缺的元素，而從烘焙產品的跨時間軸也逐漸質變，麵包由早餐麵包發展到午餐三明治等；蛋糕、西點由下午茶發展到與正餐搭配的飯後甜點，並擴大到假日的特地消費；伴手禮隨著觀光旅遊的發展，推升了觀光工廠的豐富性。

德麥食品一直持續為客戶做的兩件事，一件是幫客戶把關風險，一件是幫客戶創造利潤。把關風險指的是嚴格把關原料供應的食品安全與供貨穩定，這部分已經在「參、食品安全管理」有詳細說明。創造利潤指的是，持續協助客戶推出流行熱銷的商品，德麥食品的商業模式是「以商品帶動原物料銷售」，與客戶、消費者形成多贏的局面。而所謂流行商品，需具備產品好吃、成本低、客戶利潤高、容易操作等特性，客戶賺到錢了，客戶關係黏著度就大大提升了，而德麥食品的原物料銷售也就穩定了。因此，吳文欽總經理表示德麥不是要賣給客戶價格最低的烘焙原料，而是要賣給客戶能夠賺錢的烘焙原料。德麥食品不斷地提出創新服務，推出商品融入「美味、健康、便利、時尚」的元素，帶領著烘焙行業朝向更加更蓬勃的發展。

客情關係維護與客戶服務

德麥食品在台灣擁有百名業務人員，擁有近 40 輛物流車，以及麵包、西點、餐飲等 10 幾位專業烘焙師，以經營直營客戶為主，客戶群主要集中在烘焙體系營收佔比 46.58%、餐飲體系營收佔比 22.21%、代工廠體系營收佔比 8.06%、經銷商體系營收佔比 12.83%、大賣場營收佔比 3.31%、媽媽教室營收佔比 3.14% 及其他特殊通路營收佔比 3.88%，2020 年度銷售客戶共計有 14,133 家，不斷地因應市場及客戶的需求，持續推出優質的服務，以滿足客戶需求。

客戶型態營收佔比分析



(一) 客情關係穩定，合作關係穩定長久

德麥食品在各個銷售渠道的客戶，有著長期合作關係良好的客戶，其中 2020 年度前 30 大客戶，均與本公司交易往來超過 10 年以上，在在顯示德麥食品與這些客戶長久維持著互利共贏，長期穩定的合作關係。

台灣地區主要客戶：

名坂奇
Minbenchi
FamilyMart
布列德
湘鄉食品有限公司
幸福快樂滿足
小潘蛋糕坊
不二緻果
八月堂
大潤發
RT-MART
The Okura Prestige
TAIPEI
Chan Chau Ku
旺萊山
85°C
Daily Cafe
FLORIDA BAKERY
EST. 1949
Chan Chau Ku
饗食天堂
古龍糖
Baker House
CHINA PACIFIC
CATERING SERVICES
華膳空廚公司
神旺大飯店
SAN WANT HOTEL
SunnyHills
Shun Chen Bakery
順成蛋糕
馥漫麵包花園
FM STATION
COFFEE & BAKERY
Amo
阿默典藏蛋糕
SAINT PAUL
SINCE1991
FastFood
華福
漢來美食
麥仕佳
Hogan
吳寶春麥方店
喜互惠
生鮮超市
統一企業
SUNMERRY
聖瑪莉
金龍冠食品股份有限公司
夏慕尼
Mochi
いらっしゃいませ
KACS
高雄空廚
Kaohsiung Airport Catering Services
BUONO Café
TOKYO KITCHEN
伯諾餐坊
益得畑の菓
EVERGREEN
Mr. Mark
MEI YI FOODSTUFF LIMITED COMPANY
Donutes
CHIA HSIANG
佳翔麵包烘焙
Mita
MITA FANCY
coffee · cake · bread · souvenir

(二)　客情關係培養與管理

良好的客戶關係是企業生存與發展的重要基礎，德麥食品秉持「真誠勤關懷，烘焙好搭檔」的服務理念，目前約配置有百名業務人員及產品經理，每日約拜訪 10~15 家客戶，隨時掌握客戶的需要以及市場脈動。因此，每月實際可成交的客戶數約在 8,818 家左右，為本公司的業績增長奠定平穩的基礎。

1. 各地流行商品的介紹與推廣

德麥食品每月業務會議上，由各地業務人員介紹及分享各地流行商品，包含去日本、韓國、歐美參訪時下各地流行商品，兩岸三地網紅產品及暢銷商品所建立的龐大數據庫後，依據客戶店面風格的調性，隨時推介合適的商品。

2. 客製化單點服務

德麥食品目前是國內擁有最多烘焙師團隊之烘焙原物料廠商，在兩岸三地及馬來西亞合計建立約 50 名之堅強烘焙師團隊，為德麥食品的客戶提供最即時烘焙創意及技術服務。

德麥食品協助客戶設定產品，由本公司業務人員安排烘焙師協助客戶的烘焙師設定商品、技術指導、培訓、推廣新產品，因此本公司與客戶一直保持著長期的合作關係，這源自於感情與利益的相互綁定，德麥食品以直接客戶為主，長期的客情維護，與客戶建立起深厚的情感，不斷地傳遞經營經驗、產品技術、品質管理，以及烘焙市場專業知識，提供目前業內優質的烘焙原物料、服務、技術配合，為客戶創造利潤，實現共贏。

3. 各式主題性的講習會

除了客製化的單點服務外，德麥食品的烘焙師團隊每年不定期舉辦各式主題的「講習會」，2020 年度舉辦了近百場次的講習會，邀請超過 5000 人次烘焙從業人員參與盛會，透過講習會的產品以及技術交流，豐富了烘焙產業的溫度與熱度。另由於德麥食品代理眾多國際知名品牌，故能夠持續邀請國際名師來台交流、授藝以增進國內烘焙能量的提升。

4. 每月烘焙新訊的派送

德麥食品有別於科技業將技術專利視為瑰寶，極盡保密之能事，自 2001 年起開始發行「烘焙新訊」，將各式產品的原料配方，製作流程，市場資訊以及烘焙專業知識， 廣泛地向各個烘焙業者發送，藉以讓更多的烘焙從業人員甚至烘焙愛好者，能夠更了解烘焙產業。目前每月印製 1 萬本派送各個店家，並在公司網站放置電子檔供對烘焙有興趣的人，能夠下載閱讀，讓烘焙業因為有更多人的參與，而能夠快速豐富起來。

陸 GRI Standards 指標索引

INDEX

GRI Standards 指標索引

一般揭露			
編號	指標揭露項目	頁碼	對應章節及相關說明
	策略與分析		
GRI 101	基礎2016（GRI 101不包含任何揭露項目）	-	-
GRI 102	一般揭露2016	-	-
	組織概況		
102-1	組織名稱	3	關於本報告書
102-2	活動、品牌、產品與服務	7	公司概況及經營理念
102-3	總部位置	7	公司概況及經營理念
102-4	營運據點	7	公司概況及經營理念
102-5	所有權與法律形式	-	詳見2020年報
102-6	提供服務的市場	7 57	a.公司概況及經營理念 b.客戶互動
102-7	組織規模	7 11	a.公司概況及經營理念 b.營業概況
102-8	員工與其他工作者的資訊	47	幸福職場
102-9	供應鏈	41	合作廠商
102-10	組織或其供應鏈的重大變化	-	報告期間內無重大變化
102-11	預警原則或方針	20	CSR風險管理
102-12	外部倡議	-	無簽屬此類規章、原則或其他倡議
102-13	公協會的會員資格	10	參加協會
	策略		
102-14	決策者聲明	4	經營者的話
	誠信經營		
102-16	價值、原則、標準及行為規範	14	公司治理與風險管理
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	14	公司治理與風險管理
206-1	已確認的反競爭行為及採取的行動	14	公司治理與風險管理
	治理		
102-18	治理結構	15	治理結構與機制
	利害關係人溝通		
102-40	利害關係人團體	23	CSR議題管理
102-41	團體協約	-	本公司尚無團體協約
102-42	鑑別與選擇利害關係人	23	CSR議題管理
102-43	與利害關係人溝通的方針	24	CSR議題管理
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	24	CSR議題管理

GRI Standards 指標索引

編號	指標揭露項目	頁碼	參考章節及相關說明
	鑑別重大考量面與邊界(報導實務)		
102-45	合併財務報表中所包含的實體	11	a.營業概況 b.詳見2020年報
102-46	界定報告書內容與主題邊界	23	CSR議題管理
102-47	重大主題表列	23	CSR議題管理
102-48	資訊重編	-	無資訊重編情事
102-49	報導改變	-	無重大主題或主題邊界的顯著改變
102-50	報導期間	3	關於本報告書
102-51	上一次報告書的日期	3	關於本報告書
102-52	報導週期	3	關於本報告書
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	3	關於本報告書
102-54	依循GRI準則報導的宣告	3	關於本報告書
102-55	GRI內容索引	63	GRI Standards指標索引
102-56	外部保證/確信	3 68	a.關於本報告書 b.附錄
特定主題揭露			
	GRI 201 經濟績效（重大主題）		
103-1	解釋重大主題與其邊界	23	CSR議題管理
103-2	管理方針及要素	23	CSR議題管理
103-3	管理方針的評估	23	CSR議題管理
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價	13	獲利概況
201-3	定義福利計劃義務及其它退休計畫	51	薪資報酬與福利制度
201-4	自政府取得之財務補助	-	2020年無重大補助方案
	GRI 204 採購實務（重大主題）		
103-1	解釋重大主題與其邊界	23	CSR議題管理
103-2	管理方針及要素	41	合作廠商
103-3	管理方針的評估	43	採購策略
204-1	來自當地供應商的採購支出比	41	合作廠商
	GRI 401 勞僱關係（重大主題）		
103-1	解釋重大主題與其邊界	23	CSR議題管理
103-2	管理方針及要素	47	幸福職場
103-3	管理方針的評估	47	幸福職場
401-2	只提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	47	幸福職場
	GRI 402 勞資關係（重大主題）		
103-1	解釋重大主題與其邊界	23	CSR議題管理
103-2	管理方針及要素	47	幸福職場
103-3	管理方針的評估	47	幸福職場
402-1	關於營運變化的最短預告期	47	幸福職場

GRI Standards 指標索引

編號	指標揭露項目		
	GRI 404 訓練與教育（重大主題）		
103-1	解釋重大主題與其邊界	23	CSR議題管理
103-2	管理方針及要素	47	幸福職場
103-3	管理方針的評估	47	幸福職場
404-2	提升員工職能及過渡協助方案	47	幸福職場
404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	47	幸福職場
	GRI 405 員工多元化與平等機會（重大主題）		
103-1	解釋重大主題與其邊界	23	CSR議題管理
103-2	管理方針及要素	47	幸福職場
103-3	管理方針的評估	47	幸福職場
405-1	治理單位與員工的多元化	47	幸福職場
	GRI 406 不歧視		
406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	47	幸福職場
	GRI 407 結社自由與集體協商		
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	47	幸福職場
	GRI 408 童工		
408-1	營運據點和供應商使用童工之重大風險	47	幸福職場
	GRI 409 強迫或強制勞動		
409-1	具強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	47	幸福職場
	GRI 419 社會經濟法規遵循（重大主題）		
103-1	解釋重大主題與其邊界	23	CSR議題管理
103-2	管理方針及要素	45	法令遵循
103-3	管理方針的評估	45	法令遵循
419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	45	法令遵循
	GRI 416 顧客健康與安全（重大主題）		
103-1	解釋重大主題與其邊界	23	CSR議題管理
103-2	管理方針及要素	28	食品安全管理
103-3	管理方針的評估	28	食品安全管理
416-1	評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	28	食品安全管理
416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	28	食品安全管理
	GRI 417 行銷與標示（重大主題）		
103-1	解釋重大主題與其邊界	23	CSR議題管理
103-2	管理方針及要素	45	法令遵循
103-3	管理方針的評估	45	法令遵循
417-1	產品和服務資訊與標示的要求	28	食品安全管理
417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	45	法令遵循
417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	45	法令遵循

柒 附錄
APPENDIX

會計師有限確信報告

志璟會計師事務所
104 台北市中山區民權東路二段 135 巷 31 號 5 樓
Tel ：+886 (2) 8509-5663
Fax : +886 (2) 8509-7667

德麥食品股份有限公司 公鑒：

德麥食品股份有限公司 109 年度（2020 年度）企業社會責任報告書，業經本會計師針對所選定之標的資訊執行確信程序竣事，並出具有限確信報告。本次執行確信程序之標的資訊請詳附件一「確信項目彙總表」。

管理階層對企業社會責任報告書之責任

管理階層之責任係依據財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心「上櫃公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」及全球永續性報告協會（Global Reporting Initiatives，GRI）發布之 GRI 準則 (GRI Standards) 及依行業特性參採其他適用之準則編製企業社會責任報告書，且維持與編製企業社會責任報告書有關之必要控制，以確保企業社會責任報告書所列標的資訊未存有重大不實表達。

會計師對企業社會責任報告書執行確信程序之責任

本會計師係依照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」，對上開企業社會責任報告書所選定之標的資訊（詳附件一）在所有重大方面是否依照第二段所述準則編製表示意見，並提出有限確信報告。相較於合理確信，有限確信案件所執行程序之性質及時間與適用合理確信案件不同，其範圍亦較小，因是取得之確信程度明顯低於合理確信。

本會計師係基於專業判斷規劃及執行確信程序，以獲取相關標的資訊之有限確信證據，且任何內部控制均受有先天限制，因此未必能查出所有業已存在之重大不實表達。本會計師執行確信程序包括：

- **取得及閱讀企業社會責任報告書；**
- **訪談管理階層及相關人員，以瞭解公司編製企業社會責任報告書有關政策及程序；**
- **訪談相關人員瞭解所選定標的資訊產生之流程、內部控制及資訊系統；**
- **分析及以抽查方式測試標的資訊相關文件及紀錄。**

獨立性及品質管制遵循聲明

本會計師及所隸屬會計師事務所遵循會計師執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。此外，本會計師所隸屬會計師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」，以維持完備之品質管制制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。

確信結論

依據所執行之程序及所獲取之證據，本會計師並未發現德麥食品股份有限公司 109 年度（2020 年度）企業社會責任報告書中所選定之標的資訊在所有重大方面有未遵循財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心「上櫃公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」及全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiatives，GRI) 發布之 GRI 準則 (GRI Standards) 及依行業特性參採其他適用之準則之情事。

志璟會計師事務所

會計師 江志烽

中 華 民 國 110 **年** 09 **月** 26 **日**

附件一

確信項目彙總表

編號	財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心「上櫃公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」	指標敘述	對應章節	衡量基準
1	「上櫃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第一目	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。	食品安全管理	109年度針對其從業人員、作業場所、設施衛生管理及品保制度進行評估與改進所影響之主要產品類別與服務百分比。
2	「上櫃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第二目	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。	公司治理與風險管理	109年度違反食品安全衛生管理相關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。
3	「上櫃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第三目	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。	食品安全管理	109年度採購符合國際認可之產品責任標準者之採購占當年度總採購金額之百分比。
4	「上櫃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第四目	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。	食品安全管理	109年度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占當年度總產品之百分比。

5	「上櫃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第五目	對供應商進行稽核之家數及百分比、稽核項目及結果。	食品安全管理	109 年度對供應商進行書面及實地稽核之家數及百分比、稽核項目及結果。
6	「上櫃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第六目	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。	食品安全管理	109 年度產品追溯管理之產品採購金額占所有產品採購金額之百分比。
7	「上櫃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第七目	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。	食品安全管理	109 年度食品安全實驗室設置、檢驗項目與結果、食品安全相關支出金額及其佔營業收入淨額之百分比。

把世界帶進台灣，帶台灣走向世界
Bring The World Into Taiwan Taking Taiwan To The World.

(股票代號：1264)

德麥食品股份有限公司

台北總公司	248018 新北市五股區五權五路31號	電話:02-2298-1347	傳真:02-2298-2263
台中營業所	408019 台中市南屯區工業區20路32號	電話:04-2359-2203	傳真:04-2359-3911
高雄營業所	807069 高雄市三民區銀杉街55號	電話:07-397-0415	傳真:07-397-0408
宜蘭辦事處	260010 宜蘭縣宜蘭市民權新路132號	電話:03-931-5823	傳真:03-931-5818
花東辦事處	971064 花蓮縣新城鄉花師街15號	電話:03-824-6923	傳真:03-824-6023
新竹辦事處	300028 新竹市北區警光路40號	電話:03-523-3068	傳真:03-523-3013
嘉義營業所	600080 嘉義市西區育人路432號	電話:05-236-6298	傳真:05-236-6297
台南辦事處	710024 台南市永康區永大路一段122號	電話:06-273-7250	傳真:06-273-7251
無錫芝蘭雅	江蘇省無錫市錫山經濟開發區友誼北路312號	電話:+86-0510-8377-4575	傳真:+86-0510-8377-7471
香港(潤富)公司	觀塘鴻圖道16號志成工業大廈2樓A座	電話:+852 2342-6586	傳真:+852 2793-4586
馬來西亞子公司	5&7, Jalan Sepadu 25/123A, Sec 25, 40400 Shah Alam	TEL:+60-3-74993089	FAX:+60-1700813619
美國子公司	18193 Valley Blvd, La Puente, CA 91744, USA	M: +1 626 327 3458	eric.lin@tehmag.com.tw
印尼子公司	Jl. Budi Mulia, Rukan Permata Ancol Blok M No. 3, Pademangan, Jakarta Utara, Indonesia 14420 T: (+62 21)64719599 M: +62 81286357475 albert@tehmag.com.tw		

http://www.tehmag.com.tw E-mail:tehmag@tehmag.com.tw