



# 2019 CSR REPORT

寒舍餐旅 企業社會責任報告書



MY HUMBLE HOUSE  
GROUP







## 目錄

董事長的話	4		
關於報告書	6		
利害關係人溝通	8		
<b>Chapter 1</b>		<b>Chapter 4</b>	
<b>永續治理 誠信經營</b>	12	<b>綠色營運 環保節能</b>	88
1.1 公司簡介	14	4.1 能源管理	90
1.2 公司治理與風險管理	20	4.2 水資源管理	96
1.3 誠信經營與法規遵循	25	4.3 廢棄物管理	98
1.4 資訊安全與隱私權保護	27		
1.5 營運績效與發展規劃	28		
<b>Chapter 2</b>		<b>Chapter 5</b>	
<b>安心食材 美味佳餚</b>	30	<b>完善制度 關懷員工</b>	102
2.1 東西薈萃 食尚饗宴	32	5.1 選用人才 穩固根基	104
2.2 客戶關係	42	5.2 培育人才 創造未來	107
2.3 安心食尚 美味上桌	48	5.3 全面保障 安心就業	115
2.4 永續供應鏈	63	5.4 職場健康與安全	120
<b>Chapter 3</b>		<b>Chapter 6</b>	
<b>尊爵服務 賓至如歸</b>	66	<b>溫馨共融 在地回饋</b>	124
3.1 風格時尚 引領潮流	68	附錄一、GRI 準則對照表	131
3.2 精益求精 永續經營	73	附錄二、會計師獨立確信報告	131
3.3 永續旅宿 環保安全	84		



## 董事長的話



寒舍餐旅以累積多年的餐旅管理經驗，不斷成長發展並致力於提昇客戶與員工滿意度及忠誠度，期所經營之事業皆能成為該市場領域中的領導者，並與所有利害關係人創造共好社會。

蔡國翰

企業社會責任要求公司在專注於公司治理、追求獲利成長的同時，也重視環境與社會等非財務性指標，因為企業的成長唯有在社會與環境永續的前提下才有意義。面對全球政經情勢變動、法規環境、產業激烈競爭等衝擊，寒舍餐旅始終秉持著打造「藝術即生活」及「生活即藝術」的寒舍品味哲學，致力於穩固基業，並勇於承擔企業公民責任。

2019年台北喜來登大飯店在整修完畢後以嶄新的飯店風貌及舒適的住宿及用餐環境，讓每一位賓客皆能盡享以古典中國蘊斂的文化元素和古董藝術精品營造的時尚氛圍。此外，包含台北寒舍艾美酒店及礁溪寒沐酒店，三個營運據點皆積極運用新媒體及科技提升品牌知名度，拓展韓國、馬來西亞、泰國等新市場；導入創新科技，使用大數據分析潛在客群，持續精進集團的高服務品質及效率。

在全體同仁的努力下，我們獲得多方肯定，包含台北喜來登之請客樓餐廳榮獲米其林二星殊榮、台北喜來登及台北寒舍艾美連續兩年皆被《台北米其林指南》評選為4間房子 (Top Class Comfort)、台北喜來登之「比薩屋」餐廳榮獲義大利 APN 拿坡里披薩職人協會 (Associazione Pizzaiuoli Napoletani, APN) 認證，成為全台灣第一家擁有該項認證的飯店餐廳。

企業公民責任的實踐落實在我們營運的每一個環節，其中人才為企業成長的根本，因此寒舍接班人計劃與寒舍學堂持續開展，推動對應公司未來策略目標的階梯式人才培育，輔以多面向課程與員工福利，協助員工自我成長，更期待讓每一位員工以寒舍人為榮；餐飲方面，集團餐廳持續培訓食品安全與衛生專業人才、導入永續海洋食材，並積極與在地小農合作，我們不僅是為每一位賓客把關食品安全，更希望讓天然餐食的美味能以多元菜色呈現，繼續引領國際食尚潮流；環保節能意識則深植在寒舍人工作日常中，透過設備的更新及各項專案計畫，我們以 PDCA (Plan-Do-Check-Act) 方式持續提升營運效率，逐步打造環境友善的綠色旅宿體驗；此外我們亦希望集團能成為社會向上的力量，包含於耶誕節期間，舉行慈善捐款活動幫助身障藝術家、成立寒舍射箭隊，培養台灣射箭人才、邀集地方 NGO 及員工響應淨灘活動等，我們期待在永續之路上，攜手各方利害關係人，創造共好價值，一齊擘劃永續藍圖。



## 關於報告書

寒舍餐旅管理顧問股份有限公司(股票代號：2739，以下簡稱「寒舍餐旅」)，創立於2000年，旗下所經營產業跨足飯店旅館業及餐飲服務業；以「文化、藝術、美學薈萃」為經營理念，致力為賓客創造完美的旅宿及餐飲體驗。

自2017年起，寒舍餐旅已經連續四年發行企業社會責任報告書，我們視其為重要的溝通工具，向所有利害關係人說明我們在經濟、環境、社會等三大面向的治理成果。

未來，寒舍餐旅將持續努力傾聽利害關係人的聲音，並積極將企業社會責任的精神落實於旅宿及餐飲管理環節當中，提供消費者最「真誠貼心，無微不至」的服務，同時為員工建立優質的職場環境，在實踐企業永續的路上持續前行，攜手所有利害關係人創造共好社會。

### 撰寫原則

本報告書之內容架構為依循全球永續性報告協會(Global Reporting Initiative, GRI)之最新GRI準則(GRI Standards)：核心選項(Core)進行編撰，完整回應利害關係人所關注的經濟、環境及社會等三大面向之重大性議題，亦揭露寒舍餐旅的永續績效表現及目標展望。

### 報告時間

本報告書主要揭露2019年1月1日至2019年12月31日的財務及非財務資訊，預計每年持續發行企業社會責任報告書，並於本公司網站揭露(網址：<http://www.mhh-group.com/csr.aspx>)。

### 報告範疇

本報告書的資訊揭露範疇為寒舍餐旅三個主要的營運據點：台北喜來登大飯店、台北寒舍艾美酒店及礁溪寒沐酒店(以下分別簡稱「台北喜來登」、「台北寒舍艾美」及「礁溪寒沐」，三個營運據點則統一簡稱寒舍餐旅)。

### 資訊管理

本報告書之非財務資訊主要來自於各部門業務範疇的績效成果，而財務數據則彙整自寒舍餐旅個體財務報表，若有任何數據範疇調整，將於報告書中加註說明，主要的貨幣單位為新台幣元。

### 報告書確信

本報告書是由安永聯合會計師事務所依循GRI準則(GRI Standards)及ISAE 3000有限等級(Limited Assurance)，確信標準進行查證，確保資訊揭露可靠度，確信範圍及結論請詳本報告書附錄之獨立確信報告書第xx頁。

### 報告書聯絡單位

如對本報告書有任何指教或疑問，歡迎聯繫：

- 地址：台北市中正區忠孝東路一段12號
- 公司網址：<http://www.mhh-group.com>
- 聯絡窗口：董事長室 閔桂鈴副總經理
- 電話：(02)6633-1506
- 電子郵件信箱：[public@mhh-group.com](mailto:public@mhh-group.com)





# 利害關係人溝通與重大議題

## 2019 年利害關係人溝通重點

為實踐企業社會責任核心理念，寒舍餐旅藉由多元管道與利害關係人溝通，彙整其所關注之議題，並檢視各議題之主要績效。2019 年，我們持續關注最新國際永續發展的趨勢，包含打造安全與永續的住宿體驗、提供健康有品質的餐飲服務、設立公開直接的溝通管道、維護包容平等的幸福職場等，並向內部各單位與客戶、供應商、股東與員工等八大利害關係人蒐集反饋意見，透過問卷統計的方式，充分了解其關注焦點。經分析評估與管理階層討論後，收斂出 5 個重大議題，期待更能聚焦地回應利害關係人所關切的議題，以有效地管理與推動公司的永續策略。

寒舍餐旅各部門依日常活動及交易往來辨識、彙整出的八大利害關係人包括：員工、投資人、供應商、客戶、媒體、社區、政府機構及顧問單位，並各依合適的管道，進行定期、長期、有深度的溝通，藉此理解利害關係人重視的議題與期望，以利我們快速作出適當回應、調整相關議題之經營方針，落實有效溝通、達成永續發展之願景。各利害關係人的溝通管道與頻率如下圖所示：

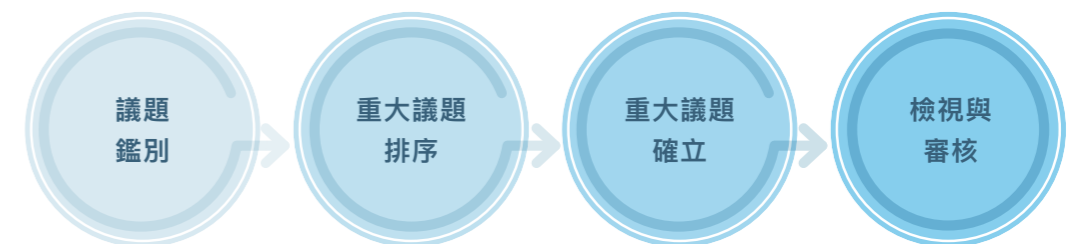
寒舍餐旅與利害關係人主要溝通議題

利害關係人	溝通管道	溝通頻率	關注議題
員工	勞資會議 職工福利委員會會議 內、外部教育訓練 總經理信箱 員工申訴信箱與專線	即時 勞資會議每季一次 員工大會每半年一次	<ul style="list-style-type: none"> <li>永續發展策略及風險管理</li> <li>職業健康與安全</li> <li>訓練與教育</li> <li>客戶關係</li> </ul>
投資人	公開資訊觀測站 公司網站投資人專區 年度股東大會 國內、外法人說明會 電話或 E-mail 詢問發言人 股務代理專線	即時 股東大會每年至少一次 法說會每年至少一次	<ul style="list-style-type: none"> <li>永續發展策略及風險管理</li> <li>消費者的健康與安全</li> <li>產品創新</li> <li>供應商採購政策</li> </ul>
供應商	電話專線 電子郵件 供應商評鑑及評核	即時	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者的健康與安全</li> <li>產品及服務標示</li> <li>永續發展策略及風險管理</li> <li>供應商評估</li> </ul>
客戶	客服專線 公司官網 現場服務人員 線上問卷	即時	<ul style="list-style-type: none"> <li>責任行銷</li> <li>法規遵循</li> <li>客戶關係</li> </ul>

媒體	新聞稿 記者會 電子郵件 電話專線	不定期	<ol style="list-style-type: none"> <li>責任行銷</li> <li>法規遵循</li> <li>客戶關係</li> <li>供應商評估</li> <li>供應商採購政策</li> </ol>
社區	電子郵件 電話專線	不定期	<ol style="list-style-type: none"> <li>責任行銷</li> <li>法規遵循</li> <li>客戶關係</li> </ol>
政府機關	公開資訊觀測站 參與研討會及持續進修	不定期	<ol style="list-style-type: none"> <li>責任行銷</li> <li>產品及服務標示</li> <li>產品創新</li> </ol>
顧問單位	電子郵件 電話專線	不定期	<ol style="list-style-type: none"> <li>責任行銷</li> <li>產品及服務標示</li> <li>消費者的健康與安全</li> </ol>

## 重大主題評估流程

寒舍餐旅透過下述四個步驟完成辨識利害關係人所關注的議題，於本年度報告書中提出回應，並推動改善計畫。



### 1. 議題辨識

寒舍餐旅參考國內外同產業標竿企業的關鍵議題，進一步分析產業議題的趨勢變動，並結合 GRI Standards 中所列的各面向同時考量產業特性、未來願景、永續性的策略、目前執行狀況等因素，經內部分析評估後，篩選出 41 項相關議題，並設計成問卷，發送予鑑別出的八類利害關係人填答，並收回 43 份有效問卷。我們藉由上述流程，實際了解利害關係人對各議題的關注程度，也同時檢視我們對 CSR 的各項活動是否符合利害關係人的預期。

### 2. 重大議題排序

我們將收回的議題問卷，經統計量化後算出不同類型之利害關係人對各議題關注程度的差異，及營運過程中各議題可能帶來的主要風險及潛在機會，並交由公司內對應各議題的權責單位，對議題進行評估與討論，分析其對財務、非財務、時間及其他因素的影響，以決定各議題對公司的影響程度，藉此分析出重大主題共 11 項。2018 年我們的管理階層透過會議的方式，依據前述分析的結果調整，決議出最終的 5 項重大主題。

寒舍餐旅與利害關係人主要溝通議題

議題關注程度	高	<ul style="list-style-type: none"> <li>責任行銷</li> <li>法規遵循</li> <li>職業健康與安全</li> <li>永續發展策略及風險管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>產品及標示服務</li> <li>客戶關係</li> <li>產品創新</li> <li>供應商採購政策</li> <li>消費者的健康與安全</li> </ul>	
	中	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工多元化與平等機會</li> <li>強迫與強制勞動</li> <li>客戶隱私</li> <li>申訴機制</li> <li>勞僱關係</li> <li>勞資關係</li> <li>女男同酬</li> <li>童工</li> <li>不歧視</li> <li>反貪腐</li> <li>能源</li> <li>經濟績效</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>訓練與教育</li> <li>供應商評估</li> </ul>	
	低	<ul style="list-style-type: none"> <li>公共政策</li> <li>反競爭行為</li> <li>生物多樣性</li> <li>人權評估</li> <li>交通運輸</li> <li>環保支出</li> <li>結社自由與集體協商</li> <li>保全實務</li> <li>水</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>原住民權利</li> <li>當地社區</li> <li>投資</li> </ul>	
		低	中	高
議題衝擊程度				

### 3. 重大議題確立

綜合八大利害關係人調查結果確立重大議題的排序後，透過寒舍餐旅的 CSR 決策小組進一步評估重大主題對於組織內、外的衝擊，以鑑別出重大議題涵蓋的範疇、邊界與報導期間，便於主動回應利害關係人關注之重要資訊與績效，並確保重大議題資訊完整地揭露於報告書中。同時，CSR 決策小組會針對 CSR 核心策略方向及重大議題之管理方針進行全面的討論及規劃。

重大主題	回應章節	對應 GRI 重大主題	組織內	組織外				
				投資人	供應商	客戶	媒體	政府機關
客戶關係	3.2 精益求精 永續經營	GRI 418：客戶隱私 2016	✓			✓	✓	
消費者的健康與安全	2.3 安心食尚 美味上桌	GRI 416：顧客健康與安全 2016	✓		✓	✓		✓
訓練與教育	5.2 培育人才創造未來	GRI 401：勞僱關係 2016 GRI 404：訓練與教育 2016	✓					
法規遵循	1.3 誠信經營與法規遵循 2.3 安心食尚 美味上桌	GRI 307：有關環境保護的法規遵循 2016 GRI 419：社會經濟法規遵循 2016 GRI 416：顧客健康與安全 2016	✓	✓	✓	✓		✓
永續發展策略及風險管理	1.2 公司治理與風險管理	自訂重大主題	✓	✓	✓			

### 4. 檢視與審閱

於每年報告書編製完成後，寒舍餐旅內各重大議題對應的企業社會責任推動小組與權責單位會執行最後的檢視與審閱，以確保 CSR 資訊與績效是否揭露完整、內容有無不當或不實表達，並針對揭露結果與永續目標執行狀況進行回饋，做為下一年度報告書編制的重要參考依據。



# Chapter 1

## 永續治理 誠信經營

寒舍餐旅的經營目標是創造顧客、企業及社會的共存共榮，透過永續治理並堅持誠信經營，我們高度重視公司營運對經濟、環境及社會造成的影響，並努力推動包含公司治理、員工關懷、社會公益、永續環境、產品安全五大面向的多項計畫，期待能與利害關係人保持良好互動，持續傳遞品牌價值，構建正向的信任關係。

### 2019 年亮點績效

- ★ 台北喜來登之「請客樓」餐廳蟬聯榮獲「米其林二星」之殊榮
- ★ 台北喜來登、台北寒舍艾美連續兩年皆被評選為「4 間房子 (Top Class Comfort)」象徵頂級舒適的住宿享受
- ★ 企業社會責任推動組參與 GRI 準則與重大主題教育訓練

對應之 SDGs 指標





## 1.1 公司簡介

寒舍餐旅管理顧問股份有限公司成立於 2000 年，事業版圖跨足飯店旅館業及餐飲服務業；並以「文化、藝術、美學薈萃」的經營理念，致力於推廣人文事業以及專業人才的培育，引領業界潮流，穩定成長表現亮眼，為集團的成長茁壯打下鞏固基礎。

公司全名	寒舍餐旅管理顧問股份有限公司 ( 股票代碼 2739 )
員工人數 註	1821
創立時間	2000 年
董事長	蔡伯翰
總部位置	台北市中正區忠孝東路一段 12 號
資本額	1,115,260,000 元

註：員工總人數包含寒舍餐旅之合併子公司，寒舍空間股份有限公司、寒溪投資股份有限公司及寒舍食譜股份有限公司之員工人數；僅計算台北喜來登、台北寒舍艾美及礁溪寒沐之員工數則為 1816 人 ( 含正職員工、建教生及計時人員 )。

### 經營理念

從成立初始，我們持續致力於結合藝術投資、觀光旅館及餐飲服務的跨界經驗，以多元方式將文化、藝術、美學薈萃 融合於酒店及餐飲事業中，引領業界潮流，打造「藝術即生活」及「生活即藝術」的寒舍品味哲學，期待不斷創造顧客的全新體驗，提升集團產品與服務的競爭力。

### 企業願景

我們以累積多年的餐旅管理經驗，不斷成長發展並致力於提升客戶與員工滿意度及忠誠度，期所經營之事業皆能成為該市場領域中的領導者，以創造公司及股東最大利益。

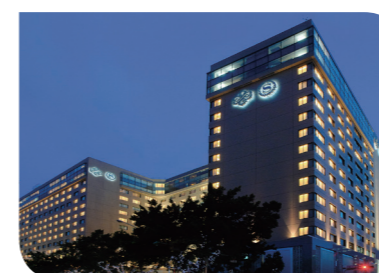
## 1.1.1 主要產品與服務

集團主要營業業務為國際觀光旅館，並附設包含中西餐廳、咖啡廳、宴會廳、酒吧、會議廳、健身房、三溫暖、美容、商店 ( 服飾、書刊、鮮花、瓷器、手工藝品、紀念品等銷售 ) 及停車場之經營，三大主要營運據點包含台北喜來登大飯店、台北寒舍艾美酒店、礁溪寒沐酒店，各飯店之特色請詳見 3.1 風格時尚引領潮流。

### 主要產品之營業比重

單位：新台幣仟元

年度	2018 年度		2019 年度	
	金額	%	金額	%
客房收入	1,682,645	38.61%	1,807,958	40.37%
餐飲收入	2,520,643	57.84%	2,497,532	55.77%
其他收入	154,632	3.55%	172,961	3.86%
合計	4,357,920	100%	4,478,451	100%



台北喜來登大飯店

台北市中正區  
忠孝東路一段 12 號

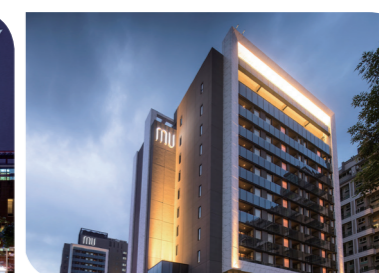
飯店座落於台北政商、交通核心地區，擁有 688 間豪華客房與套房，配置專業訓練的「行政管家」團隊，為入住的貴賓提供頂級的個人專屬服務。2013 年 1 月通過「喜達屋酒店及度假村國際集團」總部評定成為台灣唯一擁有「Sheraton Grand」之品牌最高殊榮的國際五星級飯店。



台北寒舍艾美酒店

台北市信義區  
松仁路 38 號

座落於台北時尚藝文核心—信義計畫區內，以當代藝術策展概念，集結來自台灣、中國、日本、韓國、美國、英國和比利時等多位當代藝術家近 700 件作品及裝置藝術，融入在每一位旅客都能接觸到的角落。擁有 160 間精緻客房及占地 1,620 平方米的宴會空間，提供賓客完美入住享受及服務，創造無限探索空間的當代藝術酒店。

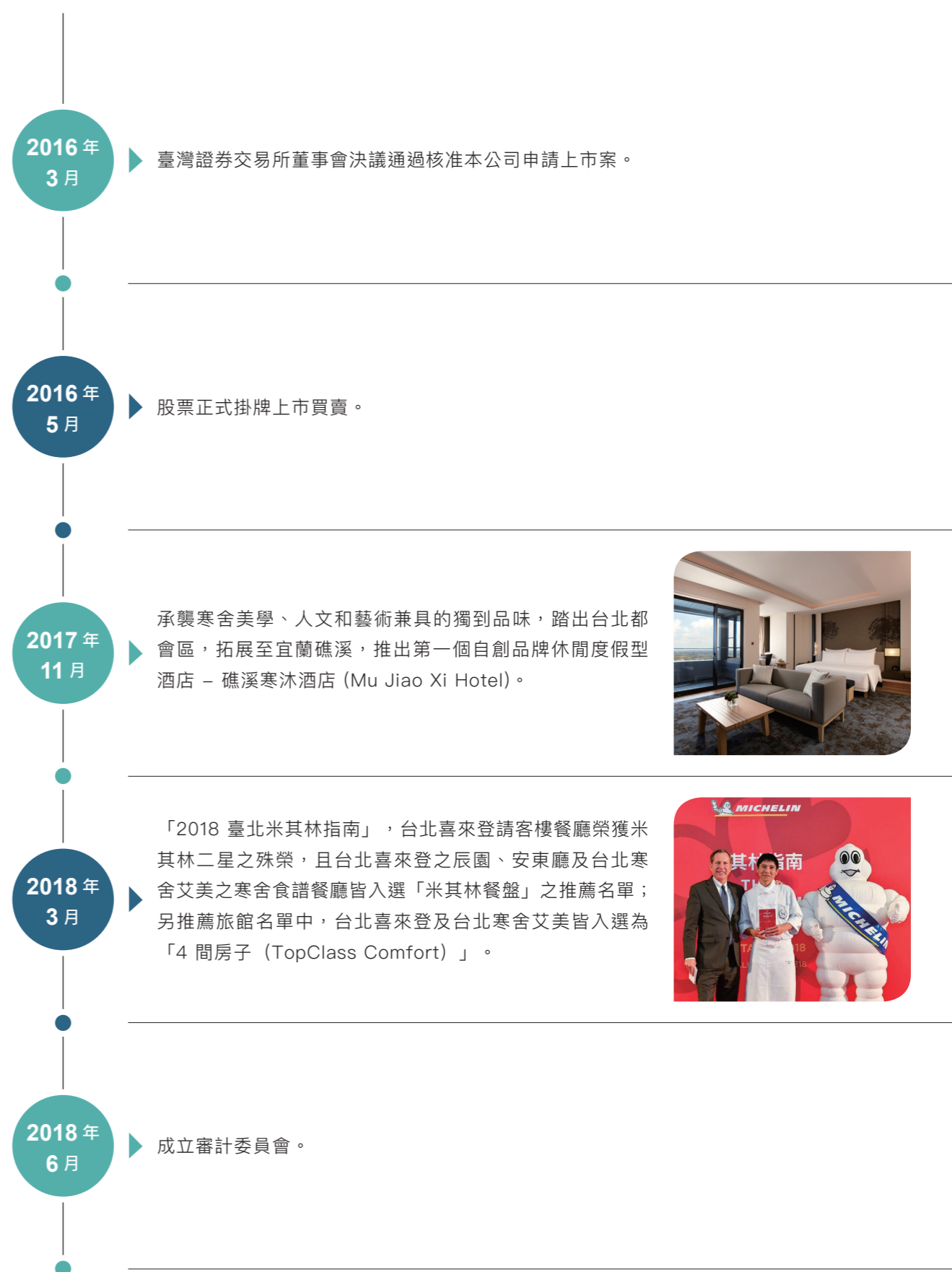


礁溪寒沐酒店

宜蘭縣礁溪鄉  
健康路 1 號

寒舍餐旅首度推出之自創品牌，為旗下第一間休閒度假酒店，承襲寒舍美學、人文和藝術兼具的獨到品味。酒店座落於礁溪溫泉商圈的核心，交通十分便捷，全區分為 2 棟建築體，擁有 190 間客房，每款房型均配備獨立的溫泉浴池。提供露天風呂、兒童休憩區、綜合溫泉池、戶外游泳池等多項設施服務，悠閒舒適的度假享受為旅人喚醒能量。

## 1.1.2 發展沿革





2018年  
12月

中國知名雜誌《橄欖畫報》舉辦的「2018年度海鷗度假臻選榜單」台北喜來登獲選為「Best 50-2018年度度假目的地酒店」。

2019年  
3月

台北喜來登請客樓餐廳榮獲《TAIWAN TATLER》時尚雜誌之《T Dining》餐廳評鑑評選為「台北最佳餐廳 2019 BEST RESTAURANTS」。

2019年  
4月

《2019 臺北米其林指南》，台北喜來登之「請客樓」餐廳蟬聯榮獲「米其林二星」之殊榮，且台北喜來登之「辰園」及台北寒舍艾美之「寒舍食譜」餐廳再度入選「米其林餐盤」之薦肯定；另推薦旅館名單中，台北喜來登、台北寒舍艾美連續兩年皆被評選為「4 間房子 (Top Class Comfort)」象徵頂級舒適的住宿享受。

2019年  
4月

台北喜來登之「比薩屋」餐廳榮獲義大利 APN 拿坡里披薩職人協會 (Associazione Pizzaioli Napoletani, APN) 認證，成為全台灣第一家擁有該項認證的飯店餐廳。

2019年  
10月

台北喜來登大飯店榮獲交通部觀光局舉辦【星級旅館心動之旅】主題旅宿選拔活動，評選為「時尚美學之星」。

2019年  
11月

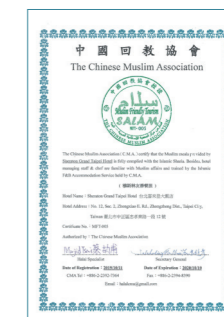
《2019 攜程美食林 2019 Ctrip Gourmet List》，台北喜來登之「請客樓」榮獲「美食林一星」之殊榮，「辰園」、「SUKHOTHAI 泰式餐廳」皆入選「美食林臻選」之推薦肯定。

2019年  
11月

台北喜來登大飯店榮獲交通部觀光局《星級旅館評鑑》評定為最高等級之五星殊榮。

2019年  
11月

台北喜來登經中國回教協會認證為穆斯林友善餐旅 (Muslim Friendly Tourism)，提供符合 Halal 規章認證的食材料理與國際標準客房設備，以尊重多元文化與信仰。

2019年  
12月

寒舍餐旅榮獲 1111 人力銀行「2019 年幸福企業大賞」殊榮肯定，成為上班族、網友心目中認同之最佳幸福企業。





### 1.1.3 外部倡議

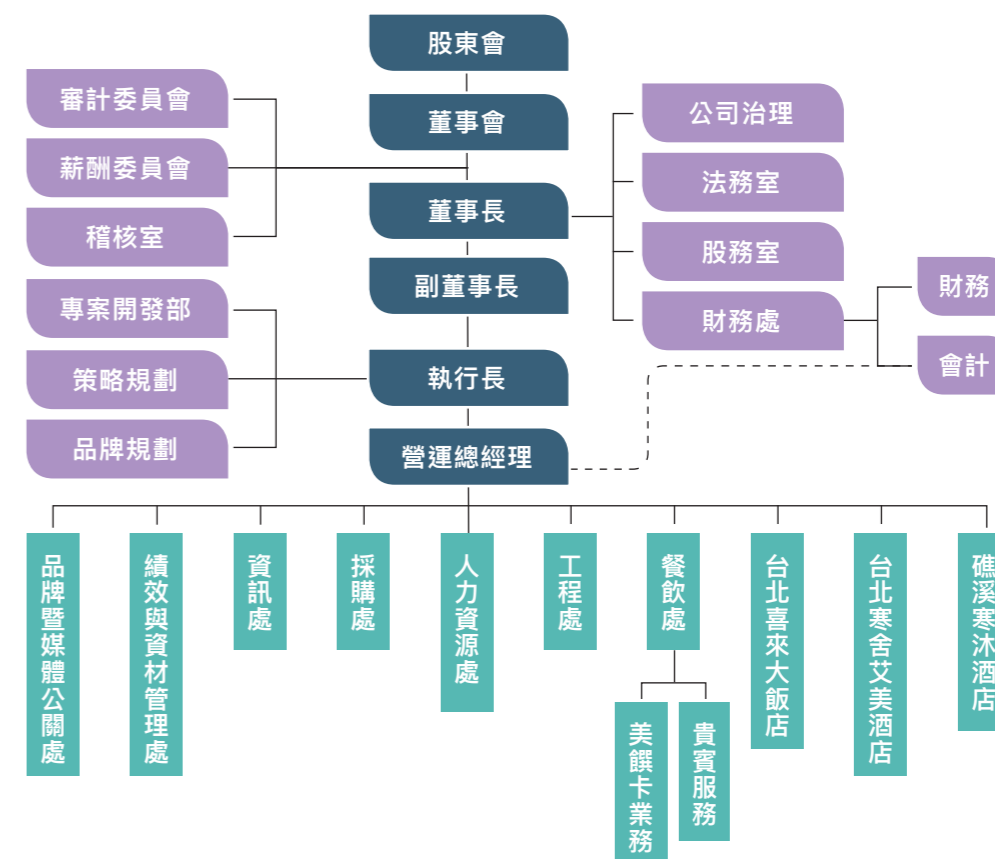
寒舍餐旅持續參與相關的商業協會、國際性機構組織，與產業會員相互交流學習，亦或建立互助合作關係。我們參與的外部組織包含：國際旅館金鑰匙協會、觀光旅館同業公會、台北順風社（SKAL International Taipei）、宜蘭縣旅館商業同業公會、宜蘭縣烹飪商業同業公會及中華民國工商協進會等。

## 1.2 公司治理與風險管理

重大議題：永續發展策略及風險管理	對應 GRI 重大主題 GRI 103-1、103-2、103-3、自訂重大主題
對公司的意義	寒舍餐旅肩負著不同利害關係人之期待，持續積極實踐永續發展策略及風險管理，全力以赴面對來自內外部競爭環境、法規及總體經營環境的各式衝擊，期能實現永續發展之願景
政策與承諾	我們將持續關注國內外產業趨勢，有效鑑別與評估風險衝擊與機會，深化企業社會責任之落實
目標	以多元方式將永續發展及風險管理的文化深植於寒舍餐旅的企業文化與日常營運中
管理與申訴機制	董事會、審計及薪酬委員會、稽核室、企業社會責任推動組
投入資源	2019 年共計召開 6 次董事會、5 次審計委員會及 5 次薪酬委員會
2019 績效成果	企業社會責任推動組參與 GRI 準則與重大主題教育訓練，編制 2019 年 CSR 報告書

### 治理架構

寒舍餐旅成立以來，持續落實公司治理，期待與員工、投資人、供應商、客戶、媒體、社區、政府機關等利害關係人建立良好互動關係，積極善盡企業公民責任，攜手利害關係人實踐永續發展願景。治理架構中各主要部門所營業務請參見 108 年年報 p.11~12。



### 1.2.1 董事會與功能性委員會

永續發展的核心建立於優良的公司治理，其仰賴有效率的董事會及功能委員會運作，由董事會與功能性委員會扮演監督與指導的角色，我們持續精進成長。目前董事會設有 10 席董事席次，及 3 席獨立董事席次，並由董事長室閔桂鈴副總經理擔任公司治理主管。2019 年共計召開 6 次董事會，平均出席率 76.7%。

董事會成員之選任依循公司董事選任程序，組成考量多元化、公司運作、營運型態及發展需求，期待多元化政策的持續落實，有助公司的穩健成長。

本屆董事會成員落實多元化情形評估表

董事姓名	蔡伯翰	賴英里	蔡伯府	蔡佳萱	朱志威	呂恩政	鄭娟芳	張樑	凌美琦	陳建平
性別	男	女	男	女	男	男	女	男	女	男
員工			✓							
營運判斷能力	✓	✓	✓	✓						
會計及財務分析能力					✓			✓	✓	✓
經營管理能力	✓	✓	✓			✓	✓	✓		✓
危機處理能力	✓	✓	✓			✓	✓			
產業知識	✓	✓	✓	✓		✓	✓			
國際市場觀	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
領導能力	✓	✓								✓
決策能力	✓	✓	✓	✓		✓				
法律					✓			✓	✓	✓
年齡	40-50	50-60	40-50	40-50	40-50	60-70	60-70	70-80	50-60	50-60

## 審計委員會

審計委員會旨在協助董事會監督公司財務報表之允當表達、簽證會計師之選（解）任及獨立性與績效、公司內部控制之有效實施、公司遵循相關法令及規則及公司存在或潛在風險之管控。審計委員會於必要時召開之，惟每年至少不得低於 2 次。本公司審計委員會成員共 3 名，2019 年共召開 5 次審計委員會，委員平均出席率為 86.67%

## 薪酬委員會

薪酬委員會旨在協助董事會執行與評估公司整體薪酬與福利政策，以及董事及經理人之報酬。薪酬委員會於必要時召開之，惟每年至少不得低於 2 次，本公司薪酬委員會成員共 3 名，2019 年共召開 5 次薪酬委員會，委員平均出席率為 86.67%。

## 1.2.2 風險管理與內部稽核

為應對營運中可能面臨的環境、社會、治理風險、維持企業的永續經營及保障利害關係人之權益，我們持續運作風險管理及危機處理機制，各部門透過定期召開之跨部門會議將營運上發現之風險回報董事長室，董事長室集合權責單位討論風險影響程度、分辨重大風險並擬出因應措施，並由各部門就風險事項進行追蹤管理。

### 2019 年度評估出之風險事項及回應

風險事項	可能造成的影響	因應措施
利率變動	我們定期評估銀行借款利率，並與銀行密切聯繫以取得較優惠之利率，近三年度銀行借款之利息費用占營業收入比重皆未達 1%，對公司損益不致產生重大影響。	持續保持財務穩健、良好債信，資金規劃以保守為原則。
通貨膨脹	通貨膨脹對於產品與服務定價及採購政策之影響，可能衝擊公司損益。	每年規劃年度營運計劃時將通貨膨脹列入考量，持續監控市場價格變化情形，依據市場需求調整銷售定價；與供應商維持良好關係，並同時擁有多家合格替代廠商可供選擇，以因應通貨膨脹的衝擊。

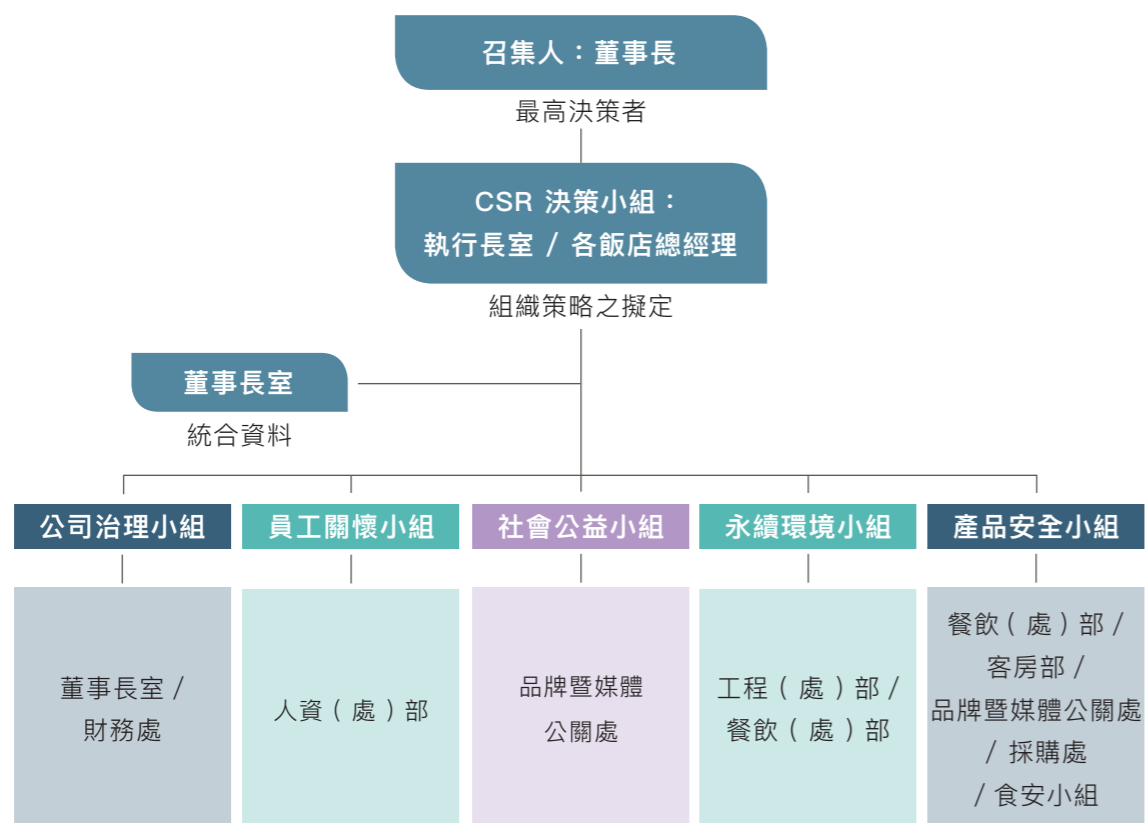
國內外重要政策及法令變動	產業相關法令變動將對日常營運之不同環節造成衝擊。	我們的營運政策皆依法辦理，並隨時注意國內外影響營運之重要政策及法令變動，適時諮詢相關法律專家意見。
科技改變	科技發展影響消費者需求，進而影響產業發展趨勢。	持續追蹤關注產業發展動態，以創新的服務滿足消費者的需求，以達成永續發展的目標。
企業形象改變	公司市場形象的改變，將可能使我們於進行危機處理時遭遇困難。	寒舍餐旅以文化、藝術、美學薈萃的經營理念經營國際觀光旅館，提供賓客最豐富精彩的食宿享受，引領業界潮流，並重視企業形象及風險控管，透過認養行道樹、協助原住民餐飲及民宿人才培訓計畫、配合觀光局辦理國內外宣導活動提升台灣形象不遺餘力，並以以客為尊為服務宗旨，以提升本公司整體形象。
資訊安全	資安事件及系統毀損將嚴重影響日常營運，並可能造成機密資料外洩。	訂有資訊安全政策作為日常作業及內控自評之依據；配置專業人員負責處理資訊系統安全預防及危機處理相關事宜；建立電腦網路系統的安全控管機制，以確保資料傳出之安全性，保護連網作業，防止未經授權的系統存取造成機密外洩。
氣候變遷	氣候變遷對我們的日程營運有諸多影響，如異常氣候影響食材供應穩定性；極端氣候事件影響員工及顧客健康安全等；減排趨勢帶來的影響，將可能直接或間接造成營業成本提高。	透過工程處定期利用氣象局統計資料，與各館公用能源每日用量紀錄做對比分析，並和歷史資料對比，以檢討公用能源的使用情形是否合理；此外我們積極展開節能減碳、溫室氣體減量、用水減量等措施，如調整冰 / 熱水溫度、將重油鍋爐改為天然氣鍋爐、提高空調主機冰水溫度節約電能、汰換照明為 LED 燈泡，以期使能源使用能合乎每年減少 1% 之目標。

## 內部稽核

稽核管理為落實公司治理不可或缺的重要環節，公司設有稽核室，執掌包含協助訂立內部控制制度與建立內部稽核制度、依風險評估的結果擬訂年度稽核計畫並進行內控查核，提報予董事會與管理階層作為管理營運之參考，以確保公司經營運作健全與有效降低營運風險。

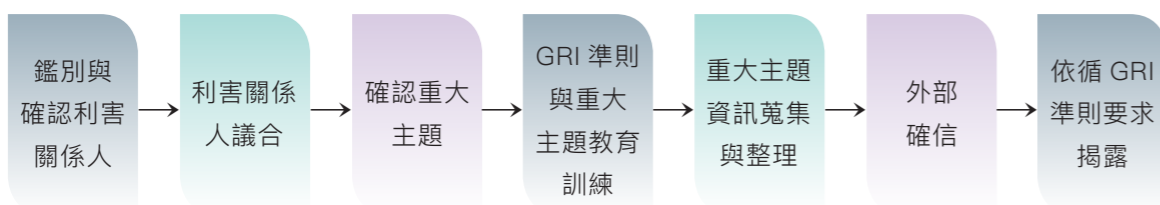
### 1.2.3 企業社會責任推動組

寒舍餐旅於 2016 年成立「企業社會責任推動組」，由董事長擔任召集人，並由執行長室及各飯店總經理組成「CSR 決策小組」負責企業社會責任擬定策略，並依部門功能別區分組成五大核心小組（如下圖），以多元方式在營運的各環節中持續深化企業社會責任的實踐。



2017 年 3 月 9 日由董事會決議通過本公司之「企業社會責任實務守則」，作為全體同仁實踐企業社會責任之依據；企業社會責任報告書由五大 CSR 核心小組依職能分工編製，經外部確信後，提呈董事會，並於公司網站及公開資訊觀測站揭露，希望讓不同的利害關係人皆能充分地掌握所需資訊。

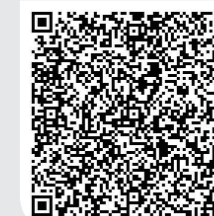
#### 2019 年 CSR 報告專案執行情形：



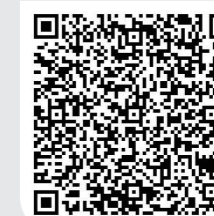
### 1.3 誠信經營與法規遵循

寒舍餐旅遵守國家法令規定，並以誠信正直的高道德標準展開治理與營運，公司定有誠信經營作業程序及行為指南與道德行為準則。誠信經營作業程序及行為指南，具體規範本公司人員於執行業務時應注意之事項，適用範圍及於本公司之子公司、直接或間接捐助基金累計超過百分之五十之財團法人及其他具有實質控制能力之機構或法人等集團企業與組織；道德行為準則要求包含本公司董事、監察人及經理人（包括總經理及相當等級者、副總經理及相當等級者、協理及相當等級者、財務部門主管、會計部門主管、以及其他有為公司管理事務及簽名權利之人）之行為皆須符合該準則。

誠信經營作業程序  
及行為指南



道德行為  
準則



#### 申訴與檢舉

寒舍餐旅具備內部及外部人員之檢舉管道，設有獨立檢舉信箱及專線，並由董事長室依規定流程受理檢舉相關事項。根據「誠信經營作業程序及行為指南」，我們鼓勵內部及外部人員檢舉不誠信行為或不當行為，依其檢舉情事之情節輕重，酌發獎金或以其他方式獎勵，內部人員如有虛報或惡意指控之情事，應予以紀律處分，情節重大者應予以革職。

處理檢舉情事之相關人員應以書面聲明對於檢舉人身分及檢舉內容予以保密，並且我們諾保護檢舉人不因檢舉情事而遭不當處置。2019 年共接獲 1 件投訴。

- 電子郵件信箱：[comment@mhh-group.com](mailto:comment@mhh-group.com)
- 專線：0979608705

內部，我們則於員工區域設置「總經理信箱」，藉由公開或隱密的溝通管道，傾聽員工心聲，積極解決員工困擾及問題，期能優化員工體驗。此外，寒舍餐旅建置「員工申訴電子信箱及電話」，並規範「就業場所性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法」，以妥善公平處理員工申訴。



### 1.3.1 法規遵循

重大議題： 法規遵循	對應 GRI 重大主題 GRI 103-1、103-2、103-3、307-1、416-2、419-1
對公司的意義	寒舍餐旅以嚴謹的態度管理所有商業活動，高度重視法規遵循之落實
政策與承諾	制定「法令遵循管理辦法」以針對職責劃分與作業流程作為規範，確保各項經營活動符合法令規定。
目標	無重大違法情事 <sup>註</sup>
管理與申訴機制	法務室，申訴機制包含電子郵件信箱 comment@mhh-group.com 及專線電話 0979608705
投入資源	<ul style="list-style-type: none"> <li>職前訓練期間進行「個人資料保護法宣導」，並不定期舉辦「執勤人員法律常識課程」</li> <li>各部門持續追蹤業務管轄範圍內之新訂與修訂法規動向、分析新訂與修訂法規對公司的影響，進而規劃因應對策</li> </ul>
2019 績效成果	於公司治理、環境保護、社會經濟及顧客健康安全面向無重大違法情事

註：重大違法情事係指罰鍰金額超過 100 萬元之事件

寒舍餐旅內部透過各部門依照專業分工且彼此合作的方式，並搭配多樣性的法令推廣、宣導與教育訓練課程，持續落實法令遵循，例如：本公司於員工職前訓練期間進行「個人資料保護法宣導」，並不定期舉辦「執勤人員法律常識課程」。

日常營運中各部門應持續追蹤業務管轄範圍內之新訂與修訂法規動向、分析新訂與修訂法規對公司的影響、規劃因應對策等；且就各項制度、規章辦法配合相關法令之新增、修訂作適時的更新，使各項作業均能符合法令規定；而法務室應主動提供法令更新資訊予各相關部門知悉，針對各部門就新訂、修訂法規所提分析及因應對策進行覆核與評估，並依本公司核決權限呈核法令新修訂評估表，且每月追蹤執行進度並出具「法令遵循追蹤報告」至結案為止，以期因應對策得以落實與執行。稽核室則負責監督內控制度辦法是否適時更新與修訂，及各單位法令遵循之自行評估執行情形。

如發生違反法令之情形，將即時通報董事長室，如由各單位違反之法令事項經主管機關來函要求改善並處以罰鍰，亦定期提報至審計委員會及董事會，報告事件發生緣由及後續改善措施，以落實公司治理之管控監督。

針對違反法令之情形，權責單位於後續須擬定改善計畫並確實執行，由董事長室定期追蹤其改善情形至結案為止，我們力求於最短時間內完成改善；若因可歸責於員工之故意或重大過失致發生違反法令之結果，並對本公司產生重大財務業務影響者，將依人事管理規章辦理。

### 1.4 資訊安全與隱私權保護

面對外部資安環境威脅加劇及法令趨嚴，寒舍餐旅十分重視資訊安全及個資保護，將其列為資訊循環的重要控制部分，定期檢視，並設置專業人員負責處理有關資訊系統安全預防及危機處理相關事宜，以防範電腦網路犯罪與危機，維護資訊系統安全。我們的目標是當發生資安事件或系統毀損時，能於最短時間恢復運行到持續營運不中斷，2019 年並無發生顧客隱私相關的投訴。

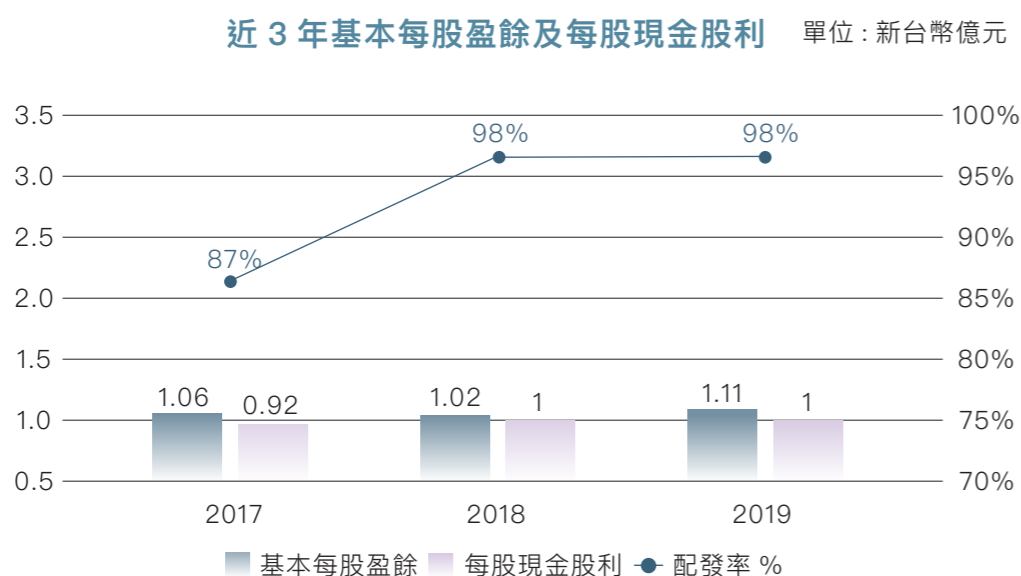
為強化資訊安全及隱私權保護，我們的重要作為包含：

- 建立電腦網路系統的安全控管機制：確保網路傳輸資料的安全，保護連網作業，防止未經授權的系統存取造成機密資料外洩。
- 對於跨公司之電腦網路系統，加強網路安全管理：對內安裝防毒軟體，設置對外之網路防火牆，以防止電腦病毒、攻擊性之惡意軟體入侵，而造成公司網路系統癱瘓。
- 教育員工正確概念：確保員工正確認知電腦病毒的威脅，並使用合法軟體，提升員工的資訊安全警覺。關於使用者之帳號及密碼，叮嚀員工避免使用容易被識破及猜測的密碼，密碼不可為空白，並且定期更改密碼。
- 離職員工帳號：充分檢查是否予以停用，確實預防資料外洩。
- 建置 WAF 防護：為因應各種新型態網路攻擊，我們每季實施弱點掃描，預先找出公司網站缺失加強防護。
- 建置 DLP 資料外洩保護監控系統：為全方位防止資料外洩，透過此系統我們持續保護資料安全性。
- 外部第三方定期檢測：委託專業網路安全公司每季針對公司的 IT 基礎架構進行檢視，進行弱點掃描以持續優化。
- 定期內控自評網站弱點、實行災難演練：為強化公司的資安韌性，我們制訂各種情況的應對 SOP，推動所有系統完整備份資料及系統主機備份工作，並每日檢查備份記錄。關於 IT 基礎架構由專業網路安全公司定期檢視，持續優化。

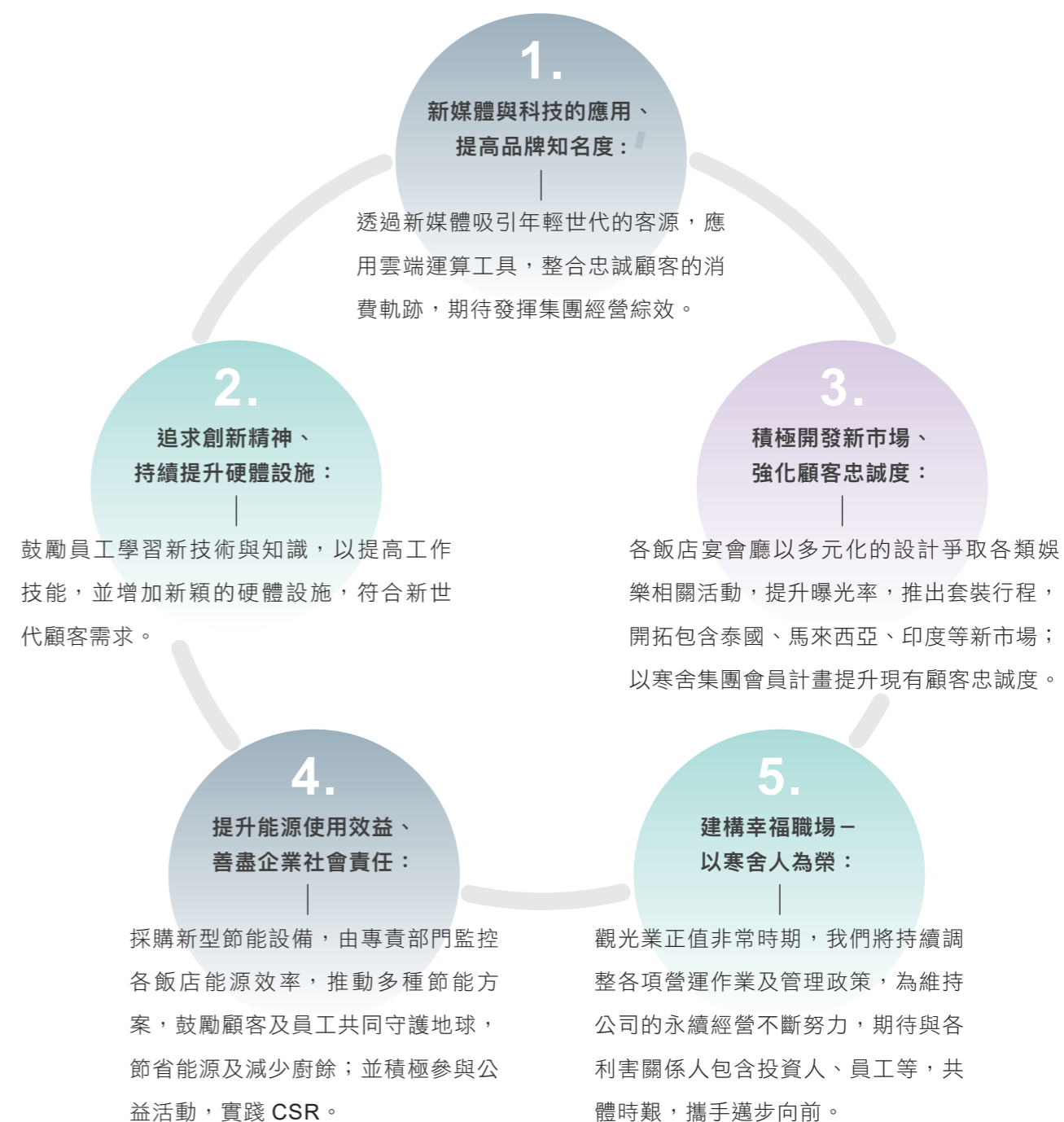
## 1.5 營運績效與發展規劃

2019 年公司整體營收及獲利表現皆較前年顯著成長，惟因自 2019 年起，開始採行國際財務報導準則第十六號 (IFRS16)，調整租金在財務報表的認列及表達方式，使二期租金費用認列金額差異高達 102,639,000 元，進而影響財務報表的整體表現。

台北喜來登大飯店於 2018 年完成所有客房及餐廳的裝修，2019 年以嶄新的飯店風貌持續提供服務，接單狀況恢復正常，因此營業收入較前一年度有所成長；台北寒舍艾美酒店平均房價及住房率皆微幅成長，面臨餐飲業激烈的競爭，宴會收入表現受影響；礁溪寒沐酒店則邁入營運的第二年，經營團隊致力於開發客源、控制營運成本，財務表現較前一年進步。



對於未來的發展規劃，我們提出 5 大計畫與策略：



觀光業正值非常時期，我們將持續調整各項營運作業及管理政策，為維持公司的永續經營不斷努力，期待與各利害關係人包含投資人、員工等，共體時艱，攜手邁步向前。



## Chapter 2

### 安心食材 美味佳餚

近年來國內食品安全事件頻傳，企業若無做足萬全的準備，則易陷入食安風暴之中。寒舍餐旅建立完善的食品安全體系，除明確訂定食品安全衛生規範、推廣食材溯源管理、避免使用高風險食材、建立自主及委外檢驗、落實原料供應商管理與稽核、制定食安緊急應變措施外，我們亦成立食品安全小組，並定期培訓食安專業人才以協助進行員工教育訓練，宣導企業食安政策及政府推動之食安相關法規新知。

### 2019 年亮點績效

#### ★ 在地採購，原味呈現

為建立寒舍餐旅永續餐桌，我們持續提高永續食材的採購比例，2019 年新增「永續海洋食材」並持續推廣「從產地到餐桌」的天然餐食概念，透過與在地小農的合作，展現大地精華原味。

#### ★ 提早預防食安事件，強力把關食品安全

設有「食品安全小組」，嚴格控管從食材採購、檢驗、製作到出餐等流程符合食品安全政策與規範。我們積極培訓食品安全與衛生專業人才，並於各館配置食品技師以協助食材採檢、人員訓練、供應鏈管理與稽核及緊急食安事件處理。

#### ★ 量化顧客滿意度，以持續精進服務

透過顧客意見卡制度，我們統計滿意度及分析潛在問題，快速回應顧客需求與改進。

#### 對應之 SDGs 指標





## 2.1 東西薈萃食尚饗宴

創立於 2000 年的寒舍餐旅管理顧問股份有限公司，旗下有台北喜來登大飯店、台北寒舍艾美酒店及礁溪寒沐酒店，三館內共有 10 間餐廳、3 間頂級宴會廳、3 間酒吧與 2 家甜點麵包坊。透過結合中西方藝術與人文色彩，開設多元種類的料理餐廳提供顧客者選擇，並對於食材的溯源管理與品質檢驗要求嚴格，把關每一道菜餚的健康、安全與美味。相信每一道佳餚經過我們精心規劃其食材選用與烹製流程後，能帶給每一位顧客最精緻的餐飲體驗。

為讓來自世界各地的顧客更加認識我們的品牌，2019 年，我們加強利用社群數位行銷、媒體口碑行銷、網紅與藝人行銷的操作，幫助宣傳三館所有餐廳、酒吧、烘焙房與宴會廳的線下銷售活動，利用暖身曝光累積流量，配合生動、真誠地介紹內容提升整體品牌形象，使各餐廳活動期間的來客數與客單價顯著上升。我們跳脫傳統思維，納入趨勢流行元素，並運用新興做法來推廣三館活動。

### 2019 年寒舍餐旅特色行銷專案

台北喜來登	台北寒舍艾美	礁溪寒沐
請客樓蟬聯台北米其林指南二星餐廳，廣受十多家媒體爭相報導，總曝光量超過 1,223 萬人次	探索廚房推出「非桐凡饗」泰國美食節時，邀請百萬人氣部落客 WISELY 撰寫用餐體驗文章，觸及率達 7.5 萬人次	邀請知名網紅我是大 A 體驗入住與用餐，並於臉書發布貼文，獲得總計 5703 讚、68 則留言、10 次分享

2019 年共執行 32 次社群行銷操作，成效都相當良好，我們還依據 Facebook 粉絲受眾的喜好刊登廣告、精準行銷，以幽默詼諧的圖文吸引年輕受眾的目光，單篇最高觸及率達到 157,210 次、貼文點擊數達 19,274 次，透過多元新式的行銷操作，期待未來我們能秉持著「食尚、趣味」新理念，繼續推廣寒舍餐旅的各式佳餚。



### 2.1.1 台北喜來登大飯店

館內餐廳包含：

#### 請客樓

##### 蟬聯米其林二星餐廳殊榮《臺北米其林指南 2018 & 2019》

座落於視野極佳的高樓層，簡潔優雅的現代中國風設計，以開放式廚房的概念，將主廚的精闢刀工、創意巧思及麵食藝術生動呈現。另有豪華貴賓包廂，滿足各式宴會需求、更是作東、開會的絕佳場所。

主廚林菊偉致力於研發菜色，為帶給顧客大膽創新和傳統口味兼顧的美味佳餚，透過環島吃遍台灣各縣市的道地小吃為創作新菜找尋靈感，創造每一次的極致饗宴。



#### 安東廳

##### 入選《臺北米其林指南 2018》推薦名單推薦

一直是喜來登飯店著名的西餐廳，自 2018 年聘請張守義主廚後，就推出以頂級牛排為主的菜單，以體現食材的簡單原味，搭配一應俱全的世界名酒，並置身於歐式古典風格的裝潢，享受專業貼心的桌邊服務，成為品味牛排的完美經典組合。

2019 年，我們邀請連續獲選為「亞洲 50 最佳餐廳」的知名法式餐廳 Villa Ollila 的主廚 – 賴俊源 Dennis 限定入駐安東廳，重現豪宅私人招待餐宴等級的法式料理，詮釋當季旬味的純粹美好。



#### 辰園

##### 入選《臺北米其林指南 2018 & 2019》推薦名單推薦

辰園特聘港籍廚師團隊，嚴選各式生鮮食材，推出粵式各樣經典名菜從私房小菜、廣式熱炒、風味燒臘、港式點心至豐富的海鮮料理，皆能滿足饕客們的味蕾。

2019 年，辰園再度榮獲米其林餐盤推薦殊榮，主廚團隊更繼「一鵝四吃」的美鵝饗宴後，再度聯手推出「拂羽金宴」全新黃金片皮鵝桌席盛宴。





## 十二廚

全廳劃分為 12 區全開放式的美食料理區，包含沙拉區、日式料理區、中華、西洋、東南亞風味、海鮮料理、現場烘培甜點、麵包區與各式飲品等美食區，位於挑高十七層樓的中庭玻璃天幕設計，提供客人多樣化的選擇及新鮮多元的美食享受。

2019 年，十二廚推出「食味東遊」亞洲美食節，結合同館米其林推薦餐廳「辰園」、「桃山」、「SUKHOTHAI」等餐廳，將泰國、港澳、日本、韓國四大區域特色佳餚精彩濃縮於餐檯。



## 比薩屋

### 《正統拿坡里認證比薩》

比薩屋為全台第一家擁有義大利 APN 拿坡里披薩職人協會 (Associazione Pizzaioli Napoletani, APN) 認證的飯店餐廳，由寒舍集團新任義籍西餐廚藝總監的精湛手藝融合義大利各地飲食文化，精心為比薩屋設計一系列新義式美味。

擁有三十餘年道地的義式餐點料理經驗。搭配獨一無二的窯烤火爐，現場手擀、烘培美味飄香的各式傳統及創意比薩，更設計了充滿美味與樂趣的創意義大利麵。



## SUKHOTHAI

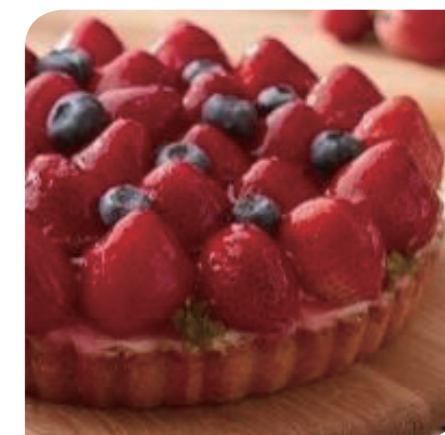
主打高級宮廷泰菜的 SUKHOTHAI 秉持泰國傳統風味的精髓，並發揮巧思、注入創意新元素，使菜色呈現出讓人驚艷新風貌，顛覆饕客對泰國菜的刻板印象。

2019 年，SUKHOTHAI 邀請連續兩年獲得《曼谷米其林指南》一星餐廳殊榮的 Chim by Siam Wisdom 客座獻藝，推出「星饗暹羅」米其林套餐。



## The Deli

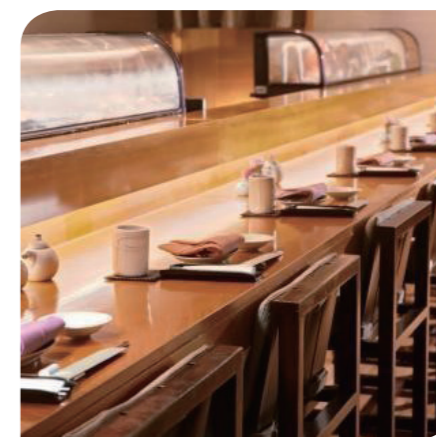
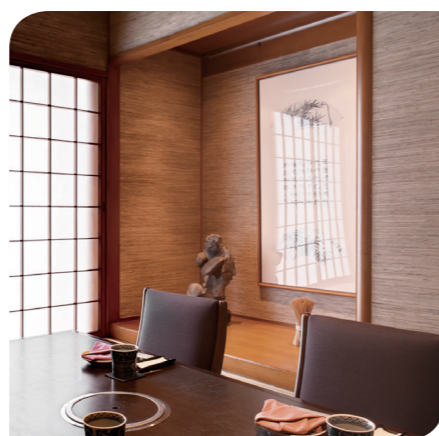
提供各式歐風及養生麵包、精緻蛋糕甜品、手工製作餅乾、巧克力與輕盈飲食的 The Deli，照顧忙碌都市人的健康，提供多樣化新選擇。我們注重食材的選用、講求製作方式，搭配有效率的優質外帶服務，提供您美味、健康、方便兼具的輕食小品。



## 桃山

桃山嚴選當令食材，以精湛的日式料理功夫及盤飾藝術呈現精緻懷石料理的道地美味，另有和牛涮涮鍋等多道經典佳餚供顧客選用。

桃山採用摩登時尚的裝潢設計，並巧妙地保留了傳統京都風情，另設有柚木 VIP 廂房，深受顧客喜愛。如欲品嚐扶桑珍饈美饌，寬敞雅致的桃山是您最佳的選擇。





2019年台北喜來登舉辦多場主題活動，希望藉由多元方式觸及不同顧客群，深耕各餐廳的品牌形象，系列活動包含：

#### 品牌聯名合作

##### 宴會廳「喜迎珍豬·夢想起飛」除夕新春饗宴

推出除夕圍爐饗宴，與台灣知名手工熱氣球「Dreams Deliver 夢想熱氣球」合作為宴會廳打造特色陳列外，亦舉辦手工熱氣球教學課程供顧客報名，未來我們會持續推出異業合作方案，納入趨勢元素、創造新穎用餐環境。



##### SUKHOTHAI「漾彩盛泰」潑水新年盛典

2019年，與法國礦泉水頂級品牌-Evian合作年度紀念水，融合推出期間限定泰國潑水節料理，活動期間每週另邀請泰國宮廷舞者於餐廳表演，讓顧客於用餐之餘，體驗泰國民俗文化。



#### 主題式美食節

##### 十二廚「食味東遊」亞洲美食節

2019年，十二廚攜手館內「SUKHOTHAI」、「辰園」、「桃山」三大熱門餐廳，以泰國、港澳、日本、韓國四大區域特色佳餚精彩濃縮於十二廚餐檯，並設置各國知名打卡景點，吸引顧客爭相拍照，為用餐體驗增加趣味性。



##### 安東廳「台灣牛饗宴」

2019年，安東廳主廚張守義爭取到與培育國產牛聞名的「芸彰牧場」為合作對象。以營養價值高的田野農作物養殖的台灣牛，充分展現現在地循環經濟，且肉質蘊藏鮮甜濃郁肉汁，經主廚14天乾式熟成料理後，推出台灣牛饗宴。



#### 美食佳餚慶佳節

##### 「粽夏青蒲香」端午粽情禮盒、「秋詠映月」中秋月餅禮盒

台北喜來登大飯店於中式重要節慶推出禮盒如粽子禮盒與月餅禮盒，並與新光三越、遠東百貨、微風百貨等異業通路合作銷售，提升品牌整體知名度。





## 2.1.2 台北寒舍艾美酒店

館內餐廳包含：

### 探索廚房

靈活揮灑世界食材，完美呈現各國風味料理，並將餐檯規模與國際知名餐廳同步接軌，嶄新開創獨領風騷的爐烤新潮流，提供給賓客更繽紛的佳餚無限暢食，創新自助餐檯及單點兼具的用餐方式，提供全天候愉快的用餐時光。

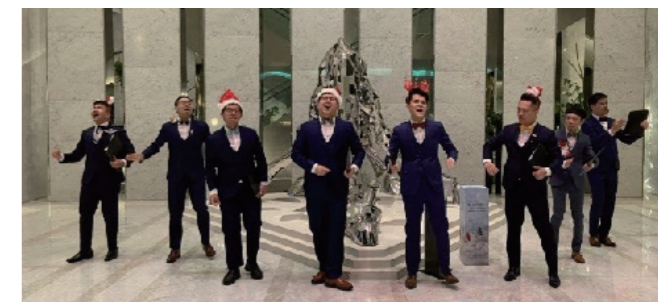
探索廚房提供頂級肋眼部位現點現煎的『安格斯黑牛排』，濃厚油脂於鐵板上吱吱作響，沾取些許法國海鹽即能品嚐牛肉的原味香嫩。



2019 年台北寒舍艾美重要活動專案包含：

### 探索廚房、巧克光廊「耶誕迷蹤」獻上真摯祝福

與「社團法人中華民國身心障礙者藝文推廣協會」合作愛心慈善捐款活動，在 2019 年 12 月 24 日平安夜當晚特邀《拉繹人男聲合唱團》於酒店一樓大廳獻唱，邀請賓客們響應支持，搭配餐廳與甜點坊優惠活動一起做善事，為身障藝術家傳遞暖心希望。



### 寒舍食譜

#### 入選《臺北米其林指南 2018 & 2019》推薦名單推薦

寒舍食譜以嚴選的食材及細膩講究的料理，向來深受老饕推崇。寒舍食譜不僅傳承其經典美味，主廚吳銘儒將粵菜的精緻技巧融合中式菜系的深厚廣度，不斷為料理注入新的靈魂，亦在空間設計、用料、器皿及擺盤更加提升精細質感，讓東方料理有著精彩時尚的演出方式。菜色部份，除了極具代表性的脆皮先知鴨、脆皮叉燒等料理，更貼心提供現場烹飪的片鴨桌邊服務，讓顧客愜意地品嚐美食、享受歡聚時光。



### 探索廚房「義訪·暖食脈絡」義大利美食節

與由寒舍集團西餐廚藝總監 Giorgio Pappalardo 率領主廚團隊，融匯北、中、南義三大地域經典料理，注入總監記憶中道地的義式家常食藝，將靴子半島的豔麗三色食尚呈現，透過義大利艷陽下的熱情邀約，傳遞最純粹的暖心感動。

### 北緯二十五

北緯二十五結合人文與藝術的交織、思維與感官的激盪，提供全球艾美與義大利頂級意利咖啡 (illycaffè) 攜手打造的咖啡美學，讓顧客體驗極究人文巧思的義式咖啡文化。同時，我們亦推出 B&G 德國有機茶莊茶飲與艾美氣泡酒計畫 SPARKLING，以社交儀式般的雞尾酒會增添一分新奇，創造美好微醺氛圍，並搭配優雅下午茶與全球收藏家心中的夢想珍釀，享受生活即藝術的態度。



### 寒舍食譜「川香壯麗·閩粵典雅」

台北寒舍艾美酒店中餐行政主廚吳銘儒再創精彩食藝，以精湛的粵菜技藝，將川菜的錦繡壯麗與閩味的怡然典雅串連織，巧手於餐桌上譜出獨樹一幟的嫣然景色。川菜色澤鮮豔且濃醇並重，麻、辣、鮮、香的菜譜特色具有「一菜一格、百菜百味」的多變味型，令人一品難忘。



### 巧克光廊

頂級莊園與產地可有的夢幻交匯，蘊藏各式烘培美味，傳遞品味獨具的送禮風尚，心神領會甜點藝術的最高境界。以頂級巧克力為靈魂，開啟甜點藝術新潮流的巧克光廊，由主廚鄭吉賢激盪創意火花，將富有台灣風味的庶民食材，注入費工嬌貴的經典法式甜點當中。巧克力鳳梨酥是我們的明星商品之一，嚴選台南關廟鳳梨，遵循古法所製的內餡搭配厄瓜多爾 55% 巧克力的酥鬆餅皮，為台灣著名伴手禮注入極富層次的味覺享受。



### 北緯二十五「光漾愛戀·經典味旅」

配合巴黎的艾美酒店 (Le Méridien) 的品牌活動，共襄盛舉推出雙人下午茶活動，主打「時尚、人文、探索」的法式甜點組合，讓每位熱愛生活的時尚旅人為這偷閒駐足，體驗酸甜滋味在舌尖閃耀。

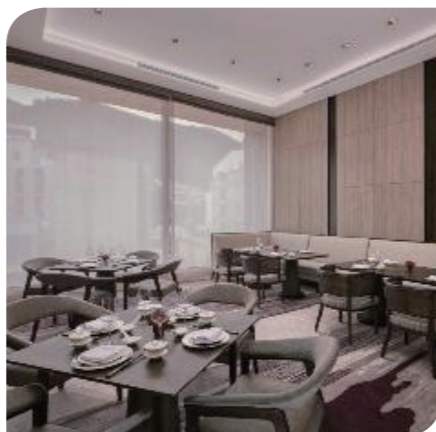


### 2.1.3 礁溪寒沐酒店

館內餐廳包含：

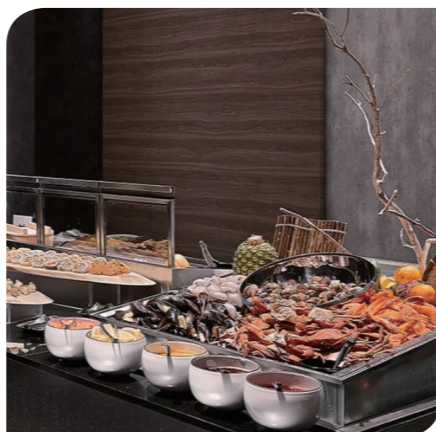
#### 川薈

俗話說「味在四川」，川菜被稱為中國四大菜系之一，精緻的選料、刀工、調味、烹調孕育出七滋八味的豐富變化，礁溪寒沐酒店將蘭陽風味食材與經典名菜巧妙揉合，保留傳統精粹，展現在地特色，演繹新創川菜。在沉穩簡潔的舒適用餐環境，採光絕佳的大片落地窗，中央鏤空廊道彷彿通往古代蜀道之路，穿透交織，汲取淵遠流長之養分，味展新意。



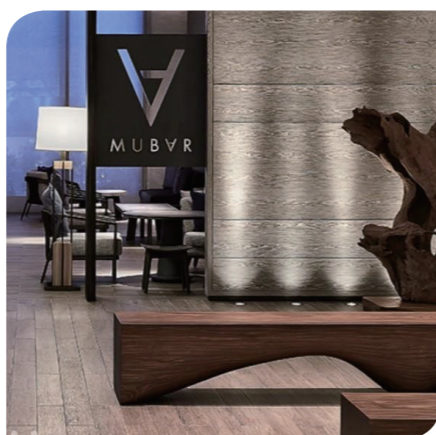
#### MU TABLE

MU TABLE 擁有 350 坪的寬敞空間，為宜蘭最大的提供全天候的自助餐飲服務，以台式、中式、西式、日式與泰式多元呈現，總共約 200 道佳餚美饌。提供全天候的自助餐飲服務，主廚嚴選新鮮的在地食材，透過採購小農們自己種的蔬菜水果，以「從產地到餐桌」的方式呈現大地原味，拉近人與土地的感情，體現以自然為家的健康生活新態度。



#### MU BAR

寬敞靜謐的舒適空間，通透景深流露大器的奢華質感，以溫潤木質的天然脈絡，增添人文優雅，搭配沉穩灰沙發與活力藍座枕，動、靜之間怡然自得。MU BAR 的日夜景色各有風情，伴隨著音樂、茶飲、美酒與佳餚的合奏，體驗慢活的度假享受。品一壺清新的茶、啜一杯特色雞尾酒，交織小聚邂逅的美好時光，我們特別與宜蘭金車合作，推出一系列寒沐限定的特色酒款，豐富顧客的旅遊假期。



2019 年礁溪寒沐酒店重要活動專案包含：

#### MU TABLE 「鵝食遊記」燒鵝宴

主廚以一鵝六吃精采多變的料理方式，再運用各國食材搭配創意手法玩味鵝宴，並加入在地食材，賦予蘭陽美食嶄新風貌。



#### MU TABLE 「義遊味蕾天堂」義國美食節

由西餐廚藝總監 Giorgio Pappalardo 率領主廚團隊，蒐羅義大利各式經典料理，以記憶中的家常食藝重現經典佳餚，並融合礁溪寒沐「從產地到餐桌」的精神，以最新鮮、最永續的料理滿足顧客的口腹之慾。





## 2.2 客戶關係

### 2.2.1 全方位餐飲服務策略

自 2000 年開業以來，寒舍餐旅的每一位員工都秉持著「以人為本，以客為尊」的精神服務著每一位貴賓，我們希望透過有溫度、高品質的貼心服務，將此精神傳遞給顧客。因此，我們嚴格要求每間餐廳的餐食、飲品、器皿、空間、人員服務禮儀與程序等所有環節，皆須符合寒舍餐旅的最高標準。而 2019 年，寒舍餐旅的願景為「創造高效團隊合作」，為公司創造營運佳績，同時提高食材週轉率、增加餐飲選擇豐富性、融合創新元素於用餐體驗中，以期能吸引新客戶、帶給舊客全新感受，致力於滿足跨世代顧客全方位的餐飲需求。以下內容為寒舍餐旅為達高效團隊合作之願景，所制定之 2019 年目標：

短期	中長期
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 內部加強人才培育</li> <li>· 維繫與強化顧客關係</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 長期建立餐飲品牌及市場口碑</li> <li>· 達成公司營收目標</li> </ul>

為獲取餐飲市場的消費趨勢與偏好資訊，以清楚掌握市場之脈動，我們會定期進行線下實體餐廳的訪查，包含試菜與市場調查等檢視行為，以確保我們的餐飲服務能符合顧客之需求、建立市場口碑。此外，寒舍餐旅每年皆會安排各餐廳內外場人員前往國外亞洲區餐飲市場進行參訪，讓第一線的烹飪與服務人員見習其他標竿餐廳的餐飲組合設計、服務流程與品質及硬體設備建置等不同層面的優點，並提出優化報告與建議給內部同仁參考，作為未來精進的根據。平時，我們也會積極與國內同業進行訊息交流，如礁溪寒沐酒店與礁溪地區同業都保有良好的關係，會透過定期舉辦分享會來交換區域性資訊與近期消費趨勢，使我們的餐飲品牌維持高水準與競爭力；寒舍餐旅的公關部會定期蒐集市場資訊，訂席組人員亦會更新每周信義區附近飯店的優惠活動，以了解競爭對手狀況，提出相對應措施提供給各館各部門作參考。

在成功建立一餐廳一品牌之後，寒舍餐旅累積了一定的口碑與商譽，為確保經典菜色的製作流程長期維持良好品質，我們建置了「食譜卡」機制，以記錄下每道菜餚的標準化做法，並搭配我們的餐飲人才培訓課程，與主廚和外場主管的巡檢與抽樣試吃，來確保出餐品質維持一致性。

### 2.2.2 服務人才培訓

#### 台北喜來登大飯店

近年來，國外知名餐飲陸續進入台灣市場，使得餐飲市場的競爭變得更加激烈，因此台北喜來登大飯店認為提升員工專業技能才能提供最佳服務品質以維護良好的顧客關係成為脫穎而出的重要關鍵，我們對於新進人員的培訓，設計了師徒制的教學計畫，依餐飲部訂定之作業服務流程進行現場教學，請經驗豐富的在職人員分享要領、給予指導及糾正，並利用每年的預算費用定期安排專業領域的教學課程，如下表格所示：

課程類型	總人次	時數總
銷售專案資訊	1,980	1,918.5
各式會員權益	102	142.8
服務文化	479	370.5
標準作業流程	2,358	2,531.1
餐旅英 / 日語	543	448
飲料知識	381	382.5
酒類知識培訓	126	189
英國葡萄酒與烈酒教育基金會 WSET Wines Lv 1	25	25
接待穆斯林小知識	49	98
餐飲部 VIP 服務課程	7	7
SerSafe Training	1	16
營業業績提升培訓	1	14
總計	6,052	6,142.4



#### MFT 穆斯林友善餐旅認證

經過一系列的專業課程後，我們於 2019 年獲得「MFT 穆斯林友善餐旅認證」，不論在廚房管理、客房與食材均符合《Muslim Friendly 餐旅認證條件與規定》，以最開放、友善的態度，提供所有穆斯林朋友最舒適、方便的旅遊體驗。



## 廚藝比賽

喜來登為鼓勵內部烹飪人才發揮其潛能、發明創新菜色，形成一個激勵彼此勇於突破的正向循環與企業文化，我們推出了廚藝比賽供員工自由參加，參賽主題為大廳酒吧可銷售的料理，料理形式不拘限於任何國籍或方法，中、西、日、台、泰式等風味均可，惟不可使用違反生態保育之珍禽異獸，以兼顧永續、綠色與創新的概念舉辦此比賽。2019年初賽共有20位員工報名，後續取8名參賽者進入決賽，而入選決賽的佳餚將有機會成為台北喜來登大飯店大廳酒吧的正式菜單之一，且佳餚的發想者於在職期間可持續性地享有產品銷售之回饋，希望以良善的誘因激勵員工協助寒舍餐旅進步，一同提供顧客最優質的創新菜色。



## 台北寒舍艾美酒店

台北寒舍艾美酒店對於客戶關係的政策除了致力於提供穩定品質的美味佳餚，並定期更新硬體設備外，優質的外場服務與持續精進的專業技能亦為重要的關鍵因素，強化有形產品與無形服務，成就了台北寒舍艾美酒店成為業界的領導者。台北寒舍艾美對於餐飲服務人員的培訓計畫主要分為A、B兩種。

2019年參與訓練的人數

共計 **2,336** 人

### A計畫

對於新進員工制定的「90天 Check List」計畫，要求所有新進員工皆須了解日常工作項目，且工作期滿3個月之時進行考核，以確保一切服務流程皆符合寒舍餐旅的安全規範，保障客戶的安全與權益。

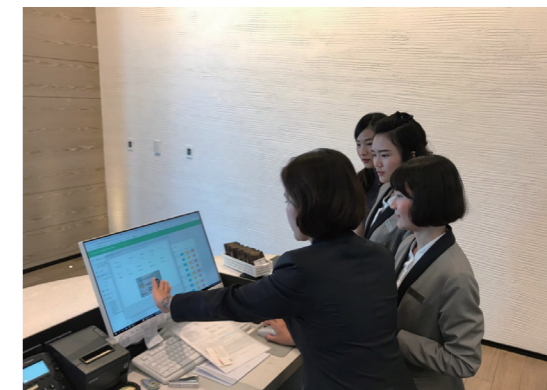
2019年參與訓練的訓練總時數為

**1,843.62** 小時

### B計畫

針對不同職務與職等所制定出的訓練計畫表，隨著員工的責任與能力增加，我們提供對應的專業培訓課程，而完成以上A、B兩種計畫者才具備升遷資格。

2019年台北寒舍艾美共舉辦344項專業培訓課程，包含特殊情境的服務訓練如遇素食者時應如何協助與應對（推薦素食菜色）、特殊狀況處理（如何處理器皿破損或食物打翻）、酒類知識與服務流程（單杯紅白酒、烈酒與啤酒）、認識異國料理廳內備品擺設（西式、中式、日式）等各式內容，另舉辦5次海外觀摩考察與研習，安排同仁前往上海、香港、澳門等地的優質餐廳學習，例如安排寒舍食譜中點副廚至香港添好運研習，以精進菜色及服務品質，提升顧客滿意度。



## 礁溪寒沐酒店

2019年，礁溪寒沐酒店積極籌備預計於2020年開幕的新創川菜「川薈」中餐廳，將蘭陽風味食材與經典川菜巧妙揉合，保留傳統精粹、展現在地特色，豐富顧客用餐選擇。為未來不斷擴增餐飲品牌的需求，礁溪寒沐酒店在餐飲人才的培訓上付出了許多心力，除了安排內部教育訓練機制，幫每位新進員工指定經驗豐富的同仁做為培訓Buddy外，還為每間餐廳與各單位選出種子教官教授On Job Training的各種注意事項，平時亦會安排外部講師進行反破損與食安相關課程，並安排同仁參與集團課程，使服務品質保持一致性高標準。



## 2.2.3 顧客溝通與滿意度

寒舍餐旅的長期目標包含餐飲品牌的維護與市場口碑的建立，我們相信惟有提升客戶滿意度以建立良好口碑，才能維繫顧客對於我們餐飲品牌的信任與忠誠，成為創造高貢獻的高黏著度客戶。為貼近顧客的需求，我們除了提供優質之餐飲與服務外，我們也相當重視顧客的意見，因此寒舍餐旅旗下的各飯店餐廳皆設立多元的線上、線下溝通管道供顧客進行意見回覆、申訴與評分，以確保顧客每一次的用餐體驗皆符合他們的期待，如有任何欠缺之處，我們也會積極處理與改善，以免類似事件發生，主動維護顧客的權益、使我們的餐飲服務更加完善。

### 顧客意見卡

回應客戶的用餐需求是我們展現價值的基礎，而客戶餐後的意見回覆是我們得以不斷優化與精進的機會。寒舍餐旅的所有餐廳都附有餐後意見卡，櫃台服務人員會鼓勵客戶於餐後填寫顧客意見表，意見卡由一到四分分別為不好、普通、滿意及非常好。於客戶填寫後，當班主管會蒐集所有意見卡，並於每日餐期結束後審閱，且向當區主管追蹤客人用餐狀況，如有重大問題發生，則會立刻妥善處理，並向客人致歉，且視情形給予適當補償，後做紀錄、上報。

意見卡之權責單位為餐飲部，依餐飲部標準處理作業流程規定，所有意見卡負面回應皆須於 24 小時內回覆客人、詢問狀況並持續追蹤，每月底各餐廳匯集之意見卡會統一交由餐飲部秘書統計成顧客意見統計表，並於月會時就統計分析報告提出改善措施。除意見卡外，其他利害關係人也可透過官網的意見專區或是電子郵件給予實際的回饋。下表為 2019 年各餐廳顧客滿意度匯總表，調查平均結果為 3.5 分以上：

台北喜來登大飯店								
廳別	請客樓	安東廳	辰園	十二廚	SUKHOTHAI	桃山	比薩屋	The Deli
月平均數	3.73	3.72	3.69	3.43	3.68	3.68	3.62	3.65
台北寒舍艾美酒店								
廳別	探索廚房	寒舍食譜	北緯二十五			宴會廳		
月平均數	3.53	3.70	3.63			3.64		
礁溪寒沐酒店								
廳別	川薈	MU TABLE			MU BAR			
月平均數	2020 年開幕	3.59			3.69			

### 台北喜來登大飯店

除了以上官網、電子信箱與臨櫃的溝通管道外，台北喜來登大飯店另設有 Line 官方帳號等社群供顧客詢問餐飲與住房活動資訊，亦可透過線上系統與 QR code 連結快速完成訂位服務。我們投入經費建置顧客意見管理系統、顧客資料管理系統、顧客喜好管理系統，以進一步進行顧客關係管理，2019 年，由顧客意見卡統計，我們獲得 3.65 分的高評價。

### 台北寒舍艾美酒店

台北寒舍艾美酒店為符合年輕化客群之需求，經營多方數位社群如 Facebook、Instagram、官網客服信箱等，以快速回應顧客，且我們會定期查看 Google 評論及網路平台如 EZTABLE、TripAdvisor 的顧客意見，作為未來精進各餐廳產品與服務的依據。另外，我們每週針對顧客意見查訪結果進行內部討論與改善、每月進行績效報告檢視，三間餐廳與宴會廳全年共蒐集 38,972 張意見卡，平均分數為 3.63 分，超過 2019 年預設目標 3.5 分，希望良好的口碑可為我們創造來客數的提升、加強市場能見度。

### 礁溪寒沐酒店

礁溪寒沐酒店的餐飲部每月做績效檢討時，會針對廚房員工以及外場員工進行服務產值分析，以了解各服務單位員工的生產力是否符合平均值，且參考當月顧客滿意度分數作為評核標準之一，藉此激勵員工除了注重生產與服務效率外，亦需考量整體的質量。2019 年意見卡分數平均為 3.58 分，各餐廳之滿意度調查對象包含房客及散客，回覆率為 4.8%，由細部數據得知顧客對於餐點口味及餐點菜色的評分略低，主要反應為自助餐的種類選擇太少、海鮮不新鮮以及餐點口味與品質不一致，對此三項建議，我們提出以下改善作為以回應顧客需求、提升未來滿意度：

1. 自助餐的種類選擇太少：已增加現做料理區餐點，如章魚燒、炸蝦天婦羅以及海鮮生魚片等種類
2. 海鮮不新鮮：多次向廠商反應，並增加檢驗頻率，以確保沒有相關疑慮
3. 餐點口味與品質不一致：已完成餐廳食譜卡確立，統一每道菜的作法以確保出菜品質





## 2.3 安心食尚 美味上桌

### 食安策略與目標

顧客的健康與安全是我們營運至今持續守護的核心原則，為提供每位顧客安心、美味的餐飲服務，寒舍餐旅旗下之台北喜來登大飯店、台北寒舍艾美酒店、礁溪寒沐酒店均遵守《Marriott Global Food Safety》之食品安全政策，並每年接受外部主管機關的稽核檢驗。各館內部分餐廳已取得衛福部食藥署餐飲業衛生評鑑合格，並符合國際觀光飯店「食品安全管制系統準則」之相關規定，我們希望於 2020 年督導旗下所有餐廳改善，落實食材溯源、檢驗、品質管理及廚房每日清潔管理等，並配合 BSA 全稱 Brand Standard Audit（萬豪國際品牌服務標準審核）國際性集團檢查及 P2P 寒舍內部檢查，以逐步提升整體餐飲品質，為取得國內外標準認證打下良好的根基。以下為寒舍餐旅食安政策的目標：

1. 全體員工應遵守及落實食品製造相關法令規範
2. 持續改善以追求更高品質的市場要求
3. 求新求變以因應更廣的顧客需求

### P2P 寒舍內部檢查

為提升寒舍餐旅三館的食材、設備與服務各方面的營運流程皆符合集團的標準，我們每年會針對各館的食安文件紀錄、衛生管理、設備維護、個人衛生與蟲害控制五大面向進行全面稽查與評估，由其他館的食安技師進行交叉稽查並給予建議，執行頻率為一館每年三次，共 9 次。檢查評分結果分為四個等級，紅色（不及格）、白色（及格）、黃色（良好）、綠色（優秀）。2019 年三館的 P2P 內部檢查結果如下：

館別	評分	等級
台北喜來登大飯店	88.33	黃色
台北寒舍艾美酒店	90	黃色
礁溪寒沐酒店	88.67	黃色

### 分級認證標章

寒舍餐旅依據衛福部食藥署食品良好衛生規範準則、台北市食品安全自治條例第 11 條規定及宜蘭縣政府衛生局餐飲衛生管理分級評核活動申請餐飲衛生管理的分級認證標章，2019 年經認證之台北喜來登 9 間餐廳、台北寒舍艾美 3 間餐廳及礁溪寒沐 1 間餐廳，全數 13 家餐廳皆取得「優」等。認證餐廳名單您可詳閱台北市政府衛生局網站食安專區及宜蘭縣政府衛生局食品衛生專區。



台北市政府衛生局  
網站食安專區



宜蘭縣政府衛生局  
食品衛生專區



### 餐飲品質管理

寒舍餐旅為確保每一道菜餚從採購食材經多道程序處理、烹飪，至最終出餐時仍保持相同高品質水準，我們會進行餐飲餐前隨機試菜抽查與不定期主管試菜，並要求現場作業依標準作流程進行，同時搭配集團食譜卡機制，落實菜餚 SOP 做法標準化。此外，我們每週針對廚房及用餐場所進行例行性巡檢，內容包含環境衛生、食材分裝與標示、食材離地等事項。食材分裝與標示項目要求採購食材之品名、進貨與開封日期、有效期限與過敏提示等內容標示完整且明確，確實做好食材先進先出，避免誤用過期品及確保產品品質。

另外為因應 Marriott Global Food Safety，我們的自助餐檯皆有標示「請用指定餐具夾取食物」及「如客人對任何食物有過敏、不適或有特殊要求，請告訴我們的員工」的標語，以確保食材不混用，造成顧客的身體不適。

### 衛生環境管理

寒舍餐旅每個月會對所有餐廳內外部進行環境衛生相關稽核，稽核內容包括載油槽清理、排水溝刷洗、通風口清潔、用餐區打掃等作業，分單雙月稽核完所有餐廳廚房並評分，此稽核結果會與食安小組人員之考績連動，以督促相關人員積極協助餐廳優化環境衛生品質，如分數最高的廚房若是蟬聯 2 次可記食安小組成員嘉獎一次，若分數最低的廚房連續三次將記食安小組成員申誡一次；每月進行聯合檢查一次，會同工程部、安全部、人資部、公清組輪流檢查各廚房並填寫檢查表單，缺失事項發布後，需於三天到一週內改善完成並回填改善通知單。目前所有餐廳除了每日廚房清潔作業外，夜間還會進行整體環境清掃，每月三次進行病蟲害防治作業，以維護顧客的食品衛生。



重大議題： 消費者的 健康與安全	對應 GRI 重大主題 GRI 103-1、103-2、103-3、416	
對公司的 意義	顧客於寒舍餐旅享受住宿與用餐體驗時，環境設施及餐飲食品的健康、安全與衛生一直是我們最關心的議題，我們致力將安心、安全傳遞給顧客	
政策與 承諾	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續提供優質、完善、安全的住宿環境與服務</li> <li>定期稽核硬體設備，積極改善與更新</li> <li>提供顧客安心、美味的食品，維持零食安事件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加強與在地連結，推出多元化的餐飲選擇</li> <li>維護與修繕各館硬體設施，以優化顧客住宿體驗與安全</li> </ul>
目標	<b>短期</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>持續強化食材溯源管理，做好各品項安全檢驗與出品品質檢核，以符合食品安全衛生法令規定，並同時廣泛推展生產履歷制度</li> <li>要求各餐廳廚師與從業人員持證比例為 85% 以上</li> <li>加強餐廳內外場人員之食安相關法規知識，並落實於工作領域</li> <li>定期執行設施養護排程，維持良好運轉機能</li> </ul>	<b>中長期</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>提供穩定且高品質的商品與服務</li> <li>持續落實在地食材採購政策，與契作農場共同提供顧客安心食材</li> <li>維持年度 HACCP 驗證，並增加餐廳內外場人員培訓以取得 60A、60B 證照</li> <li>藉由教育訓練提升工程部同仁修繕品質，使顧客有最完善的硬體設備</li> </ul>
管理與 申訴機制	<b>線下</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>顧客意見表：住宿與餐飲皆有</li> <li>飯店內商務中心</li> </ul>	<b>線上</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>各飯店官網客服信箱</li> <li>社群：Line、Facebook、Instagram 的官方帳號，會由公關處盡速回覆與聯繫顧客</li> </ul>
投入 資源	<b>人力</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>安排員工參與 2019 年食安教育訓練課程與能源管理系統培訓課程，鼓勵員工考取衛生管理員相關證照</li> <li>於各館配置具有國家考試合格之食品技師，並於 2019 年請餐廳內外場正副主管共 25 位參與萬豪線上或實體食品安全課程，並派廚房人員參訓 HACCP 課程取得 60A、60B 證照</li> </ul>	<b>設備</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>自主檢驗項目所購入的檢驗套組及設備</li> <li>為了優化住宿體驗與安全、提升飯店的環保節能成效，工程部更換熱泵、冷卻水塔、變頻冰水主機等設備，並增設空調監控設備系統與節水器以達節能減碳之目標。另更換客用及員工電梯為交流變壓變頻無段變速控制方式，使電梯更加平穩</li> </ul>
2019 績效成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>2019 年，寒舍餐旅有一筆「食品安全衛生管理法」罰鍰，肇因食材因菜色更換而未使用，而被置放於冷藏冰箱深處以致逾有效日期，經此裁罰後，已要求落實食材先進先出制度，更換菜色時也會同時清理冰箱內部不會使用之食材</li> <li>徹底執行供應商管理，除針對供貨品質持續監控，亦不定期安排訪廠稽核檢查；各飯店對內部衛生抽檢進行輔導、積極配合第三方單位檢驗，並嚴格執行源頭管理與自主管理，確保食材、餐點安全無誤</li> <li>透明公開使用食材的產銷履歷，讓顧客清楚寒舍餐旅的食材產地資訊</li> <li>每月均進行病媒防治作業</li> <li>台北喜來登與台北寒舍艾美 2019 年持續取得第三方 HACCP 認證</li> <li>工程部除了每年固定實施建築物公共與消防設施安全檢查外，透過「設備汰舊換新專案」將客房門鎖全面更新為感應式</li> </ul>	

## 2.3.1 食安小組與專業人才培育

### 食品安全小組

寒舍餐旅於 2015 年成立食品安全小組，由總處總督導擔任最高負責人與召集人，而小組成員則由食品技師及各部門主管推派代表組成，並在每季定期召開食安會議。2019 年總處食安小組與兩館食安小組共召開 11 次季度會議，會議內容主要包含 HACCP 程序、食材替換、食品安全法規遵循、從業人員訓練及資格、供應商管理、委外檢驗及自主檢驗實驗室等食品安全相關議題，因台北喜來登與台北寒舍艾美之餐飲收入占兩館總營業收入比例相當高達 60%，因此我們會根據議題內容邀請相關部門主管列席共同研商與檢討。

平時，專責的食安小組會制定年度食安政策並進行推動、培訓、輔導與監督等作為，以導入食品安全管理系統於日常營運中，並加強食安緊急應變處理機制，以降低任何潛在風險的影響與危害。

我們於食安小組成員中配置具有專技高考合格之食品技師，協助規劃年度食安教育訓練課程，以推廣食安相關法令並要求落實規範於工作中。此外，寒舍餐旅亦投入資源於設置實驗室以供定期自主性檢驗，並制定內部稽核計畫及供應商評鑑機制，且接受外部年度稽核以確保食品安全管理機制有效運作。

### 培育食安與衛生專業人才

2019 年我們持續於各館聘請國家考試合格之食品技師擔任食品衛生專責人員，台北喜來登共有兩位、台北寒舍艾美一位及礁溪寒沐一位，而寒舍餐旅的供膳範圍十分廣泛，僅僅仰賴食品技師可能無法即時反應所有館內的食品安全突發狀況，因此在食品安全管理人力上，各營業餐廳亦指派衛生管理專責人員，擔任第一線餐飲供膳衛生的把關要任。以下為食品技師與衛生管理專責人員之職責內容：

1. 管理食品製作過程中人員與環境衛生
2. 執行並追蹤新頒布之食品相關法規
3. 供應商訪廠及缺失追蹤
4. 食安事件緊急處理與應變
5. 館內新進食品從業人員與在職人員之教育訓練

寒舍餐旅各餐廳與作業人員均遵守《Marriott Global Food Safety》之食品安全相關規定，並就在職報到前均需接受食品從業人員健康檢查與衛生教育訓練，確保從業人員身體健康良好無傳染性疾病，且了解如何衛生地製備食品。



此外，寒舍餐旅旗下三館皆透過針對食品安全議題規劃教育訓練，加強新進人員與廚房從業人員熟悉走動動線及食品安全相關作業流程須知等概念，受訓對象亦包括食品安全小組成員及稽核人員，以下表格為台北喜來登大飯店與台北寒舍艾美酒店 2019 年食安教育訓練狀況，我們投入相當多人力與經費進行人才培育，希望員工以最正確的食安觀念維護顧客的健康與安全。2019 年寒舍餐旅共計受訓時數為 4,827 小時，總受訓人數為 1,417 人，影響寒舍之餐飲收入占寒舍餐旅營業收入之 60%。

台北喜來登 食安教育訓練

課程種類	時數	人數	參訓總時數
HACCP 持續教育	8	3	24
HACCP (60A)	32	5	160
ServSafe Training (面授)	16	2	32
ServSafe Training (線上)	8	21	168
食品安全衛生課程	1	337	337
廚師衛生講習	8	279	2,232
餐飲分級評核衛生講習	4.5	8	36
合計	77.5	655	2,989

台北寒舍艾美 食安教育訓練

課程種類	時數	人數	參訓總時數
HACCP 持續教育	8	3	24
HACCP (60A)	32	1	32
HACCP (60B)	32	1	32
ServSafe Training (面授)	16	2	32
ServSafe Training (線上)	8	2	16
食品安全衛生課程	0.5	332	166
廚師衛生講習	8	130	1,040
職前教育訓練	0.83	144	119.52
合計	105.33	615	1,461.52

礁溪寒沐酒店聘請食品飲品食材批發商藝康企業股份有限公司的經理與專業的食品技師來為餐飲人員上食安與作業程序相關課程，以期員工能具備餐飲相關的知識與服務。2019 年受訓總人數為 129 人、總時數達 64.5 小時，下表為專業課程內容：



截至 2019 年底，寒舍餐旅共計有 18 間餐廳、21 間廚房（廚房設置符合食品業者專門職業或技術證照人員設置及管理辦法第 5 條規定比例之專業技術證照人員）裡持有技術士專業證書之員工共計 355 位，佔總廚師人數 377 位中的 92.45%，包含 HACCP(60A) 52 位、HACCP(60B) 24 位、ServSafe 63 位、CIEH(Lv3) 6 位、旅館業衛生管理人員 10 位與高考食品技師 4 位，影響我們的餐飲收入佔寒舍餐旅營業收入之 60%。我們十分鼓勵員工考取食安相關專業證照，以落實於工作領域中，協助寒舍餐旅實現提供每位顧客安心、美味的餐飲服務之願景。

持有技術士專業證書之員工

單位：人數

	台北喜來登大飯店	台北寒舍艾美酒店	礁溪寒沐酒店
HACCP(60A)	29	20	3
HACCP(60B)	4	13	7
ServSafe	50	13	0
CIEH(Lv3)	2	4	0
旅館業衛生管理人員	6	2	2
高考食品技師	2	1	1
總計	93	53	13



## 2.3.2 食材溯源管理

### 時刻關注，積極應對 – 食安危機

寒舍餐旅的每一位同仁致力於為顧客的健康安全把關，面對突發的食安危機，我們持續努力積極因應。例如：2018 年至 2019 年於中國大陸、非洲發生豬瘟疫情，寒舍餐旅於當時快速發佈禁用金華火腿、改用本地火腿政策，並將濃湯濃縮汁代替燉湯的火腿進行烹飪；2019 彰化芬普尼毒雞蛋事件，雖然多數毒雞蛋流向散戶消費者及早餐業者，但我們仍將高風險的液蛋黃與液蛋白都改為有殺菌之原料，以杜絕任何潛在風險；美國加州於 2019 年年底再度爆發蘿蔓生菜汙染事件，我們立即向各餐廳廚房與事業體溝通改用本地國產水耕蘿蔓。

我們堅守萬豪集團《Marriott global food safety》食品安全手冊上針對食品保存、製程、運送等各項規則，讓食品不會在流通中的任何一個環節受到污染，確保寒舍餐旅一致性的食品安全標準基礎被準確遵守，透過層層通報機制及明確分工將寒舍餐旅的食品安全防護網做到滴水不漏。此外，我們會將 BSA 檢查結果與集團內部稽核結果交差比對，以抓出經常性缺失，進而督促權責單位檢視作業流程。

為每日提供顧客最安心、最優質的餐飲服務，我們從管理系統導入、食材溯源管理、食材檢驗管理、餐飲品質管理、環境衛生管理、產品標示管理等各層面皆制定了集團管理政策，各館旗下餐廳需每日檢視各面向之管理，以降低對顧客造成的潛在風險與危害。

### 管理系統導入

為確保食材從生產地到餐桌上，成為精緻佳餚的過程中，每一環節的食品安全，寒舍餐旅已於台北喜來登大飯店與台北寒舍艾美酒店部分導入「危害分析重要管制點管理系統驗證」Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP)，且每年持續取得驗證。2019 年，台北寒舍艾美申請第三方友意國際驗證股份有限公司協助認證該館之宴會廳取得 HACCP 驗證，而礁溪寒沐酒店已經著手規劃，目前已有 GHP 九大程序書及 HACCP 計劃書，預計於明年取得認證，以期透過嚴格控管產品保存、作業程序管制、人員衛生管理，並且分析產品中可能潛在的生物、物理與化學危害，設立重要管制點並進行監控、預防、消除與控制危害，以有效降低食品安全風險，維護顧客的食品衛生。



## 食材溯源管理

衛生福利部於 102 年 12 月 3 日發布「食品業者登錄辦法」，為強化食品衛生管理及落實源頭管理之宗旨，配合此制度寒舍餐旅已於食藥署所建置之電子登錄平台逕行登錄。2016 年起，各館所有採購食材均可追蹤至上一手資訊，廚房亦執行原物料進貨日管理，所有食材均有有效期限標示，物料亦採先進先出方式，調味料開封後標籤註記使用日，以便追蹤到供應商及食材批號。系統亦可依進貨日期追蹤該批進貨及食品有效日期和廠商。

寒舍餐旅對於高風險食材的選用十分講究，例如有附生產履歷 QR Code 的雞蛋，方便我們追蹤原畜牧場與保鮮日期，其他家禽類亦為高風險群，我們則會要求供應商提供檢驗報告，且每年實地訪廠以確保飼養與處理方式合規。

### 寒舍餐旅可溯源食材之採購比例

食材種類	台北喜來登	台北寒舍艾美	礁溪寒沐
肉	100%	100%	100 %
海鮮	99%	99%	99%
蔬果	99%	100 %	100%
蛋及乳製品	100%	100 %	100%
油及添加物	100%	100%	100%

可溯源食材採購比例計算方式為：該類食材可追溯之採購金額 / 該類食材總採購金額

台北寒舍艾美酒店為讓員工學習如何進行一道菜餚的食材溯源追蹤，每個月訓練員工使用表單進行溯源練習，追溯完成之表單皆會簽到採購處並留存，希望透過長期的練習可有效導入食品追溯機制。

## 2.3.3 食材檢驗與商品標示

新鮮安全的食材是美味佳餚的根本，我們對於食材的品質與衛生管理除了要求原物料供應商提供原料檢驗報告外，寒舍餐旅於每週、每季或每半年自行採樣，並於台北喜來登或台北寒舍艾美實驗室進行檢驗，或委託衛福部食藥署認證之第三方公正檢驗單位檢驗，確認原料及產品之食品安全以保障消費者健康。

目前台北喜來登與台北寒舍艾美的食品安全檢測分為定期自主性、定期委外及隨機性的檢測，定期自主性檢測訂為每星期一次，定期委外檢測訂為每季一次，並依據臨時的食安事件會進行隨機性檢測，而礁溪寒沐酒店目前也已導入自主檢驗與委外檢驗於該館的食品安全衛生管理系統中。



## 自主檢驗

為強化上市、上櫃食品業者對食安把關的自主管理以利企業善盡社會責任，衛生福利部及金管會要求已上市、上櫃之食品業者須自行設置實驗室。寒舍餐旅考量自身餐飲及食品產業經營之特性，經評估過後依據食品安全衛生管理法第 7 條於台北喜來登與台北寒舍艾美設置符合設備規模之實驗室（礁溪寒沐未設置，統一送至台北喜來登檢測），並依據餐飲業常見食品安全危害因子及危害風險制定「食品安全監測精進計畫食安計畫書」以及食品安全自主管理標準作業流程。下方表格包含六項自主檢驗項目及檢驗方法，2019 年檢驗結果如下，不合格比例為 1.2%：

檢驗項目	檢驗方法	檢驗樣品數	不合格件數
抗生素藥物殘留試驗	抗生素快速篩檢試劑組 Premi® Test	346	0
肉品瘦肉精檢測	萊克多巴胺快速檢測試劑套組	125	0
	鹽酸克倫特羅快速檢測試劑套組		
	沙丁胺醇快速檢測試劑套組		
油炸食品總極性化合物測定	ebro 食用油脂測試器 FOM320	565	11
SO2 二氧化硫檢驗	二氧化硫快速檢測套組	273	5
過氧化氫 (H <sub>2</sub> O <sub>2</sub> ) 檢驗	過氧化氫簡易試劑	73	1
皂黃檢驗	皂黃、二甲基黃、二乙基黃三合一簡易試劑	70	0

以上檢驗方法所使用的藥品及實驗設備均為合格產品，而檢驗操作人員亦為國家考試合格之食品技師，其專業能力足夠且熟知檢驗操作流程，確實具有自主檢驗之能力。寒舍餐旅於 2019 年之食品安全實驗室相關支出費用共計 \$3,018,054 元，佔寒舍餐旅當年度營業收入 0.07%。

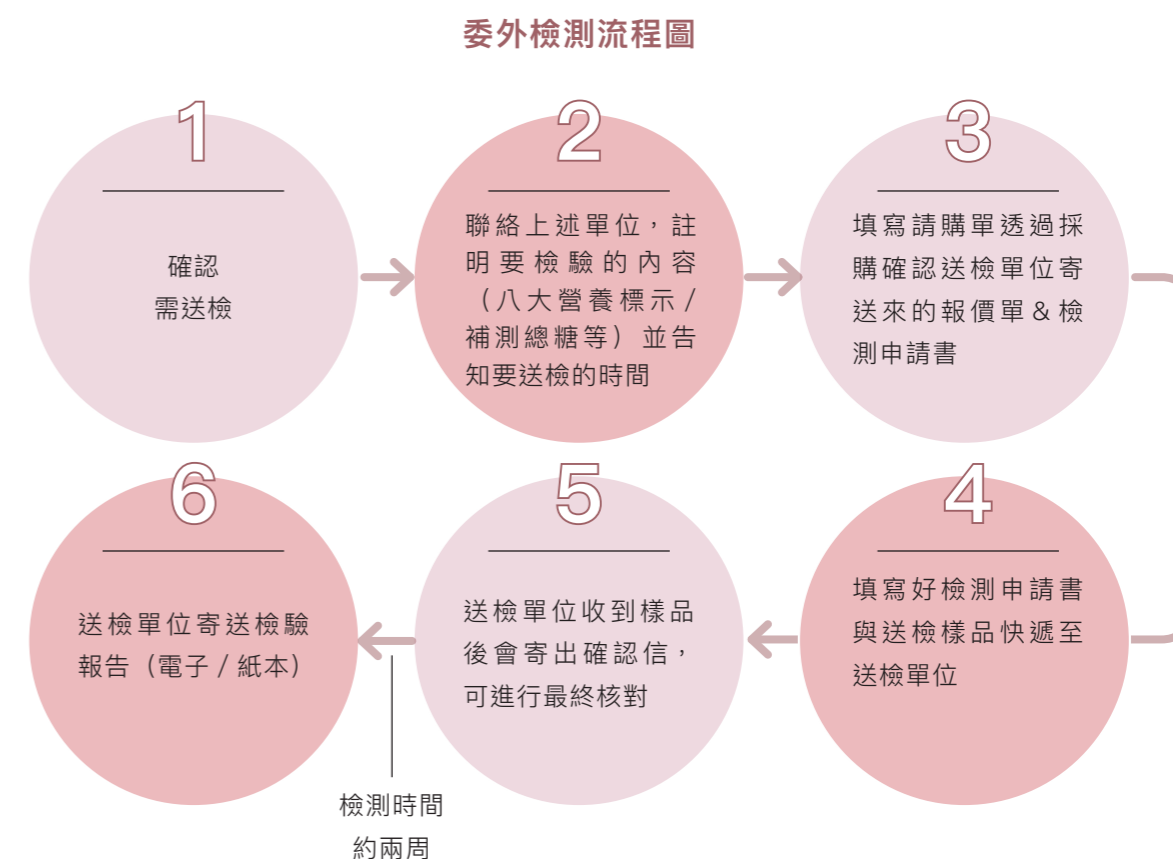
## 自主檢驗流程

若委外檢驗不合格之食品類，由責管人員填寫異常改正計畫並於改善後重新送驗，檢查食材期效及包裝外觀、食材品質等是否正常，每次檢驗完成後會填寫食品檢測表。如食品檢驗結果合格，經主管複核簽字後，送交責管單位留存；若檢驗結果不合格，寒舍餐旅會針

對不良供應商進行一次性賠款懲罰，食品技師則會另行填寫異常改正計畫，經主管簽核後，即時通報權責單位。不合格之產品會由權責單位通知各館相關單位，同時將該批食材做封存退貨，針對該品項，採購部門將立即更換供應商，如該產品為獨家供應廠商，則協調餐飲部更換食材，以避免食材短缺之現象，食品技師並會將同批食材送交第三方公證單位做進一步的檢測以確保檢驗的正確性。

## 委外檢驗與作業流程

為有效管理各館餐廳供膳食品之安全，每季將委外進行食品從業人員與供膳食品接觸面的抽樣檢驗，以確保供膳環境與食品從業人員的衛生合格無虞。寒舍餐旅訂有《食品安全自主檢測計畫》，食品技師會每季根據各館的狀況，選擇需要檢測的類別及其對應的項目送至第三方公正單位做檢驗，檢驗完成後由食品技師填寫委外檢驗報告，並且送交主管及責管單位做簽核。目前委外檢驗的類別為食品類：米飯、鮮食類、即食類、包裝食品、即食冰塊；手部、盤具、接觸面及原料類包括水產及蔬菜，檢驗結果不合格者均需填寫異常改正計畫並持續追蹤。下圖為委外檢測流程圖與檢驗項目及頻率：





### 委外檢驗項目及頻率

樣品種類	檢驗項目	頻率
食品	總生菌數 + 沙門氏菌 + 李斯特菌 + 葡萄球菌 + 大腸桿菌群 + 大腸桿菌	半年 1 次
鮮食類 (生魚片等)	總生菌數 + 大腸桿菌群 + 大腸桿菌	每季 3 個
即食類 (果汁等)	大腸桿菌 + 大腸桿菌群	每季 3 個
包裝食品 (罐頭、禮盒等)	大腸桿菌 + 大腸桿菌群	每季 3 個
水產類原料	重金屬 (甲基汞、鉛、鎘)	每季 1 個
蔬菜原料	農藥殘留 (311 項)	每季 1 個
即食冰塊	總生菌數 + 大腸桿菌群	每季 3 個
手部	總生菌數 + 大腸桿菌群	每季 3 個
接觸面及杯盤	總生菌數 + 大腸桿菌群	每季 3 個
米飯	仙人掌桿菌	每季 1 個

若委外檢驗不合格之食品類，由責管人員填寫異常改正計畫並於改善後重新送驗、原料類則封存退貨，若該廠商能提供最新的第三方公正單位的合格檢驗報告，方可重新開始送貨。2019 年度委外檢驗件數共 240 件，其中不合格之比例為 11.29%，部份已請供應商持續改善並複檢合格，情節較嚴重者已於當年度更換供應商。

### 隨機性檢測

隨機性檢測是因應食安事件時強化食品管理的需求，2019 年針對有疑慮的食材自主送檢，送檢 13 批，我們會要求餐廳立即停用不合格者以維護消費者的健康與安全，2019 年不合格比例為 0%。三館餐廳會定期使用次氯酸鈉或季銨鹽進行消毒，並委託外部消毒公司加強病媒防治，進行每月小消毒兩次、大消毒一次，以確保食物供應鏈衛生無虞，2019 年度寒舍餐旅三館各消毒 36 次，相關消毒情形及排程都會在每月的衛生安全會議中報告及討論。

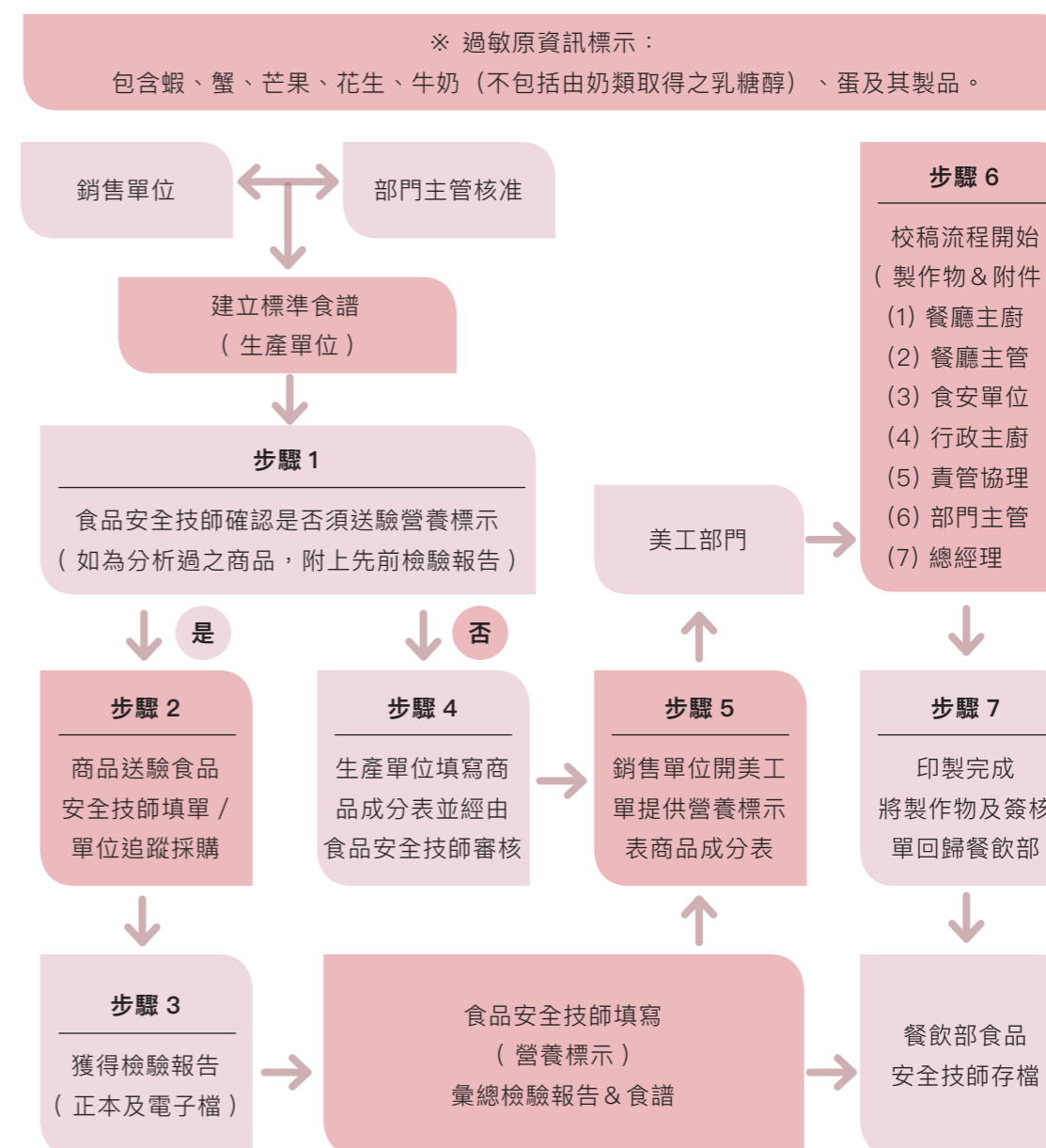
### 內部稽核計畫

另外，為提升食品安全經營管理的效果及效率，寒舍餐旅設立內部稽核計畫，進行定期稽核、做好內部控制，有效解決缺失以降低對營運造成的影響，保障利害關係人之權益。對於稽核結果不符合之項目，將由食安小組會同相關權責部門討論改善措施，以盡速妥善處理、提前預防類似事件發生。待權責部門主管確認改善結果並回報給食安小組後，將列入下次稽核優先查證之事項。

除了積極配合法規的要求外，集團內部控制相關文件更新增原物料採買的緊急應變管理措施、食物中毒事件的緊急應變措施、新公布法規研讀與因應政策、高風險食材檢驗與採購應變措施等，文件內容充分說明緊急應變流程，讓員工在緊急狀況時有所依歸。

### 產品標示管理

寒舍餐旅除對於館內餐廳要求健康、安全、衛生、美味的品質外，我們對於外賣商品更是嚴格把關、安心不打折。我們制定外賣商品相關送檢流程與產品標示之規範，以顯示我們對食品安全的重視。針對產品標示部份，我們遵循衛生福利部公告之「食品安全衛生管理法及施行細則」、「包裝食品營養標示應遵行事項」、「食品過敏原標示規定」及「包裝食品含基因改造食品原料標示應遵行事項」等規定辦理，於 2019 年，寒舍餐旅並無因外賣商品標示與食安問題而產生之申訴或違法情形發生，且我們販賣的包裝食品皆無使用基改原料，針對過敏原，我們亦會標示於外包裝上。各餐飲外賣商品之過敏原資訊標示與送檢流程圖如下：





寒舍餐旅所販售之餐飲及食品受食品安全衛生管理及其子法所規範，其中之子法包含食品良好衛生規範準則及食品衛生標準等衛生福利部公告之法令函釋。2019 年寒舍餐旅未因違反前述法令規範遭處罰鍰之事件，而限期改善單匯總如下：

年度	對象	情形	法源依據
2019.05	台北喜來登	<ul style="list-style-type: none"> <li>冷卻機管路上、洗滌區陳列架下方有病媒出沒</li> <li>冷卻機、放置鍋盒區下方地面不潔</li> <li>宴會廳 11 號冷藏庫內「安佳奶油」外包装破損露出內容物</li> <li>食品業者登錄資料有誤（營業場所地址、廚師證照）</li> <li>上鎖冰箱門框膠條掉落</li> </ul>	食品安全衛生管理法第 8 條第 1 項、第 3 項
2019.11	台北喜來登	<ul style="list-style-type: none"> <li>冰箱食材未加蓋堆疊</li> <li>湯勺放置在爐具檯面上</li> </ul>	食品安全衛生管理法第 8 條第 1 項

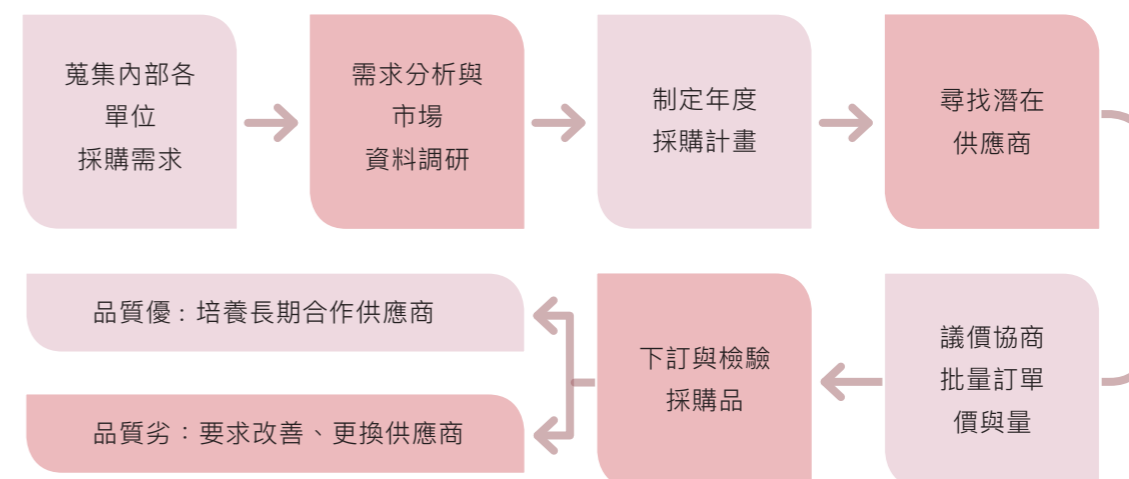
2018 年度有一起違反食品安全衛生管理法事件如下，後續我們已加強巡查食材期限並嚴格控管，以防止食材汰換遺漏事件再次發生，2019 年已申請複查合格結案：

年度	對象	情形	法源依據	罰鍰金額
2018	台北喜來登	於宴會廚冷藏冰箱查獲包裝完整性已逾有效期限之糖蓮子	食品安全衛生管理法第 15 條第 1 項第 8 款	6 萬元新台幣

### 2.3.4 綠色與在地採購

寒舍餐旅以採購中心的方式聯合採購三館所需之食材、備品與原物料，權責單位為採購處，負責制定年度採購計畫、食安問題的預防策略、危機處理準則及設備用品之健康安全評估標準等，因此需十分熟悉食材、物料及維修工程相關成本結構，以提升採購績效、降低成本、簡化採購流程。採購部平時會蒐集各館各部門之內部需求，並進行分析與市場資料搜尋，待制定完年度採購計畫後，會尋找潛在有競爭力的供應商，進行詢價、議價批量訂單的價格與採購量，希望以寒舍餐旅的高議價能力，尋找較低成本且品質合乎要求之採購品，並與優良供應商建立良好的長期合作關係，如有品質不良之現象，我們會要求盡速改善，嚴重者會更換供應商並列入黑名單以做好供應商管理，詳細內容請參閱「2.3.2 食材溯源管理與檢驗」。寒舍餐旅要求所有食品原料供應商在提供原料前，需配合簽署《寒舍集團採購業務交易協定》，協定內容為雙方合作之具體事項與採購流程之細節，更包含反賄賂條款等規範，詳細內容請參閱「2.4.1 供應鏈管理政策」。

流程圖：蒐集內部各單位採購需求 > 需求分析與市場資料調研 > 制定年度採購計畫 > 尋找潛在供應商 > 議價協商批量訂單價與量 > 下訂與檢驗採購品 > 1. 品質優：培養長期合作供應商；2. 品質劣：要求改善、更換供應商



### 永續食材、綠色採購與國際認證採購

寒舍餐旅為響應全球環保趨勢，我們每年制定年度採購計畫時，持續增加永續食材與綠色採購之項目，落實環境友善之理念，2019 年我們將集團內各餐廳所需之龍蝦選用經 SGS 的海洋管理委員 (MSC) 認證之永續海洋食材 - 波士頓龍蝦，一年採購量為 5000 公斤，以行動阻止非法捕獲的海鮮食材進入寒舍餐旅，增加顧客對我們餐飲服務的信心。2019 年寒舍餐旅採購符合國際認可之產品總金額為 \$123,881,000 元，占整體採購金額 \$483,565,000 元的 25.61%。

#### 寒舍餐旅採購具認證標章之食材比例

認證標章	台北喜來登	台北寒舍艾美	礁溪寒沐
CAS	12.81%	14.81%	12.55%
TQF	0.70%	1.97%	1.00%
HACCP	10.87%	10.97%	6.62%
ISO22000	12.71%	11.96%	7.02%
ISO9001	6.43%	9.65%	5.99%
產銷履歷 (如吉園圃等)	0.82%	0.29%	0.74%
合計	44.50%	49.77%	34.32%

註 1：本表統計 FSC 認證產品為統計具該標章之果汁、果泥、義大利麵等食材包裝。

註 2：國際食品認可之食品安全管理系統標準包含 CAS、TQF、HACCP、ISO22000、ISO9001。



我們持續採購符合國際認可之 Taylors、Twinings 及立頓等茶包及咖啡豆，其符合國際雨林聯盟 (RAC)、英國土壤協會有機認證或道德茶葉合作夥伴 (ETP) 的認證。2019 年寒舍餐旅符合國際認可之茶包採購金額為新台幣 1,514,875 元，佔 2019 年之茶包類採購支出 6,844,999 元的 22.13%。2019 年寒舍餐旅符合國際認可之咖啡豆採購金額為新台幣 734,400 元，佔 2019 年之咖啡豆採購支出 6,197,938 元的 11.85%。

而衛生紙的部分，寒舍餐旅亦持續採購取得森林管理委員會 (FSC) 認證的金百利衛生紙，2019 年採購總金額為新台幣 2,542,859 元，佔 2019 年寒舍餐旅之衛生紙類 (包含衛生紙、面紙、擦手紙、餐巾紙) 之採購總支出新台幣 3,342,944 元的 76.07%。寒舍餐旅透過取得國內外認可之食品相關安全認證，以顯示對自身產品的信心，提供給顧客最安心健康的餐點。下表為寒舍餐旅 2019 年綠色採購金額與各館採購具國際認證標章之食材比例：

寒舍餐旅綠色採購金額

採購占比		喜來登	寒舍	寒沐
茶包	RAC 國際雨林聯盟認證	0.96%	5.02%	0.25%
	ETP 道德茶葉合作夥伴認證	5.84%	3.80%	0.09%
	SA 英國土壤協會有機認證	1.87%	4.31%	-
咖啡豆	RAC 國際雨林聯盟認證	11.85%	-	-
衛生紙	FSC 森林管理委員會認證	43.41%	12.46%	20.20%

註：比例計算方式以一般品進貨總採購金額為分母；具國際認證之一般品總採購金額為分子

## 在地採購

為促進台灣本地農民發展，寒舍餐旅優先選用在地食材。2019 年我們積極於礁溪寒沐酒店導入在地採購計畫，透過與宜蘭當地的小農製作合作，共同設立有機蔬果專案，以增加使用在地產品之比例，並整合其他食材設計出多道創意料理，以真實原味成為我們的特色之一。我們與三星張美阿嬤農場合作，引進小農有機蔬果，如在地溫泉絲瓜、溫泉空心菜、番茄、過貓、紫糯米玉米、黑木耳等食材，並於 MU TABLE 推出「從產地到餐桌」的天然餐食，我們希望藉由縮短從產地到餐桌的距離，拉近人與土地的感情，體現以自然為家的生活態度，同時讓消費者吃得安心、放心、開心。

在未來，我們的中長期計畫希望能深耕在地農民社團，協助小農擴大銷售通路、獲得穩定收益，振興在地經濟的同時，領導宜蘭地區的餐飲市場茁壯。

寒舍餐旅在地採購比例

三館在地採購比例	2017	2018	2019
台北喜來登	100%	100%	100%
台北寒舍艾美	100%	100%	100%
礁溪寒沐	100%	100%	100%

## 2.4 永續供應鏈

### 2.4.1 供應鏈管理政策

為了提供顧客最安心、美味的餐飲服務，我們除了完善內部控制與稽核，亦持續強化對上下游供應鏈的管理，以強化整個寒舍餐旅食品安全與衛生管理體系。於前述章節所提及，我們在與食品原物料及耗材供應商建立合作關係時，會要求其配合簽署《寒舍集團採購業務交易協定》後才開始供貨。此協定內容包含雙方合作共識、合作方式、請款方式、交貨方式及注意事項、供應商保證事項、原料運送條件、環境管理、貨料驗收與檢核、拒收與退貨、罰則及相關處理機制，亦包含反賄賂條款之法律規範，以具體化雙方的權責關係，確保供應商品質符合我們的期待，不僅便於未來有效溝通且維護長期合作關係，也可實現我們對於顧客等利害關係人的承諾。

《寒舍集團採購業務交易協定》之食安管理規範部分明列如下：

1. 交貨商品剩餘有效期限需大於總有效期限 2/3，低於規定之商品本公司得予以拒收。
2. 交貨商品均應符合政府法令規範，並符合相關法規之法定標準，如商品有危害可能，必須於明顯處標示警告及緊急處理危險之方法，如經查覺應標示而未標示，供應商需立即負責予以回收或為必要之處理以除去危害；若已對相關人員造成實際之傷害，同意負擔相關賠償責任。
3. 絕無不實際標示或偽造變造或塗改製造日期、製造地、製造者、品質、成分內容、保存期限、違反公平交易法、商品標示法及消費者保護法或其他食品安全衛生相關法規等規定之行為。

希望藉由嚴格的交易協定避免因原物料資訊偽造或任何危害因素影響顧客及食品的健康與安全。寒舍餐旅亦訂立了選商標準與稽核制度，以定期檢視寒舍餐旅供應商之合格性。採購處匯集各單位所提出的採購需求後，會擬定年度採購計畫，並開始搜尋適當的合作供應商，亦可藉由與同業分享和交流以獲得優良供應商之資訊，經比對供應商名單之間的差異後進行評估與決策，而針對原合作廠商的部分，我們會考量定期評鑑與稽核結果以確認其配合度與貨料品質。每季我們會舉辦食安會議以進行當季合作狀況的檢討，與食材替換等事項，如因臨時的食安事件而有特殊緊急需求，我們會運用電子郵件及即時通訊軟體 Line 以進行溝通。

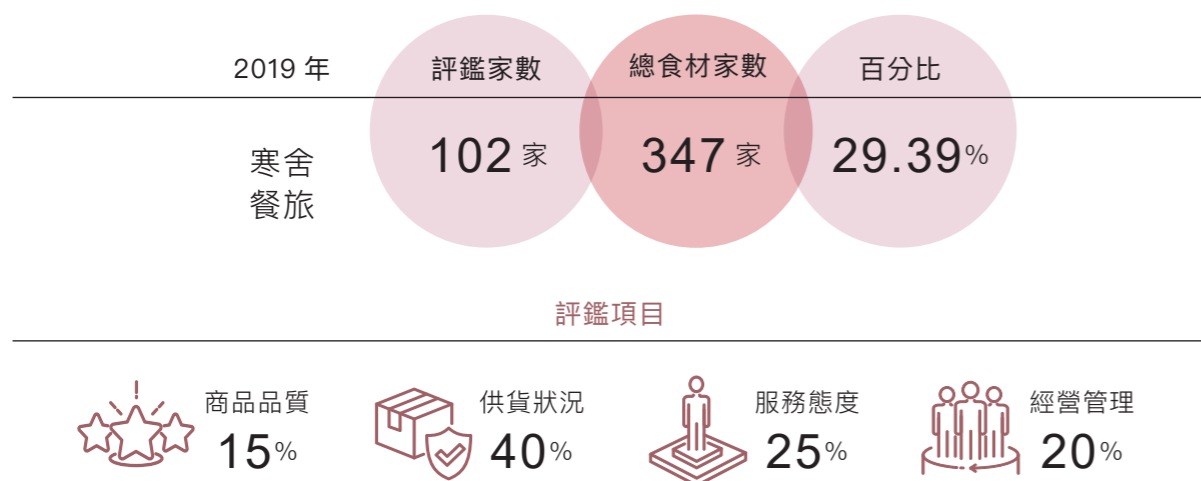


## 2.4.2 供應商年度評鑑與稽核

寒舍餐旅針對供應商管理進行年度評鑑與作業現場稽查，以落實原物料源頭管理與供應商衛生安全的檢查，由各館食品技師與採購部共同對供應商做評分。

原物料源頭管理的部分，2019年我們評鑑了102家食品與飲料供應商，佔總食材家數29.39%，102家供應商之進貨金額佔2019年寒舍餐旅當年度的食品與飲料進貨總金額的82.5%，以下為年度評鑑指標項目與各面向的權重比例，其中我們提高了商品品質與供貨狀況的佔比達55%，較去年成長15%，希望藉此加強對原物料品質的篩選，並提高供應商對此的重視。我們依據各指標之評鑑結果將受檢供應商分為優良、佳、普通及欠佳分級管理。我們會將獲得欠佳評級的廠商列入觀察名單，並要求其提出異常改正計畫，以利後續追蹤。於供應商年度評鑑時，稽核部會同食安小組人員一起搭配，輪流針對三館之供應商進行評鑑與採購督導。

### 寒舍餐旅供應商年度評鑑項目與結果



#### 重要發現與改善情形

2019年共有八間廠商列入觀察名單，主要原因皆為

1. 運輸設備老舊
2. 業務訂貨與送貨配合度待加強
3. 送貨常識：活蝦運輸時需保留水

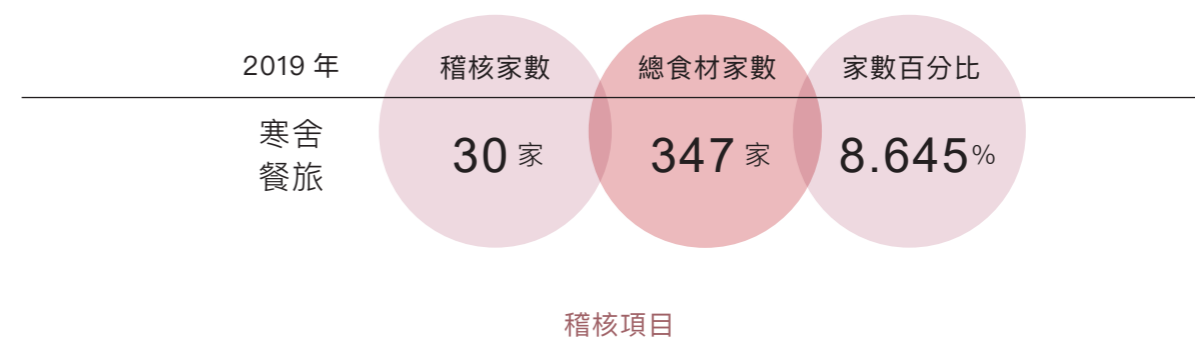
針對以上事件已經要求供應商於特定日期前改善完畢

供應商作業現場衛生安全檢查部分，下表為寒舍餐旅明訂之稽核類型與檢驗頻率。2019年我們稽核了30家食材供應商，供應商之進貨金額佔2019年寒舍餐旅當年度的食材供應商進貨總金額之30.24%、稽核之供應商家數則佔8.65%。如果供應商之衛生條件未達寒舍餐旅之食安規範與要求，我們會停止合作，並由第二與第三順位之供應商遞補，我們不僅重視原物料的品質，亦對供應商的衛生環境抱持審慎的態度。

檢驗類型	頻率
食品採購數量與採購金額前三名	每年 3-4 家
高風險食材：水產品、肉品、乳品、過去一年食安事件相關食材	每年 2-4 家
交貨紀錄不良，過去一年累計退貨達6次以上	每年 3-4 家
未曾交易之新供應商	每年 1-2 家

寒舍餐旅會不定期要求食材供應商繳交第三方檢驗報告，且由食品技師每週進行食材驗收與抽檢，若檢驗結果不合格則會先停止進貨並禁用，並要求供應商提出異常改正計畫，與第三方公證單位檢驗之合格報告後，經我方評估認可，方可重新開放進貨，且檢驗費用應由供應商自行負責。恢復進貨後，食品技師會對此供應商之原物料連續抽測3次，需皆合格後即恢復原來檢驗程序。如果供應商經第三方公證單位檢驗不合格之次數累計達三次，將被懲罰停止送貨一年。

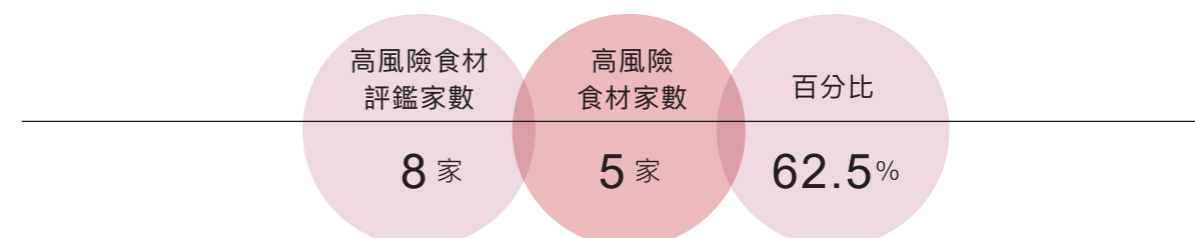
### 寒舍餐旅供應商作業場所稽核項目與結果



- 供應商管理表現，包含：環境、廠房、衛生、蟲害、安全、吸菸與飲食
- 原料
- 製作過程
- 品質檢定
- 員工衛生

#### 重要發現與改善情形

液蛋廠商衛生環境不良，已立即更換廠商





## Chapter 3

### 尊爵服務 賓至如歸

寒舍餐旅創立於 2000 年，主要經營國際觀光旅館及餐飲服務，目前營業據點包括「台北喜來登大飯店」、「台北寒舍艾美酒店」及「礁溪寒沐酒店」，致力於結合藝術投資、觀光旅館及餐飲服務，創造賓客完美的入住體驗，以強化品牌的差異化及競爭力，期盼住房的賓客在體驗尊榮享受的同時，也能夠如同在家一般安心自在。

#### 2019 年亮點績效

- ★ 透過社群媒體挖掘跨境商機，成果突出，以台北喜來登為例，媒體總價值達 1.5 億
- ★ 台北喜來登於 2019《台北米其林指南》獲評 4 間黑色房子 (Top Class Comfort)
- ★ 台北寒舍艾美於 2019《台北米其林指南》獲評 4 間黑色房子 (Top Class Comfort)
- ★ 礁溪寒沐於第 21 屆國家建築金質獎榮獲施工品質類全國首獎休閒建築組
- ★ 台北喜來登、台北寒舍艾美住宿客戶滿意度皆有 55% 以上的賓客給予 9 分以上的成績，礁溪寒沐客戶滿意度平均有 8.7 分以上。(滿分為 10 分)
- ★ 獲得純淨客房合格證書

對應之 SDGs 指標





## 3.1 風格時尚 引領潮流

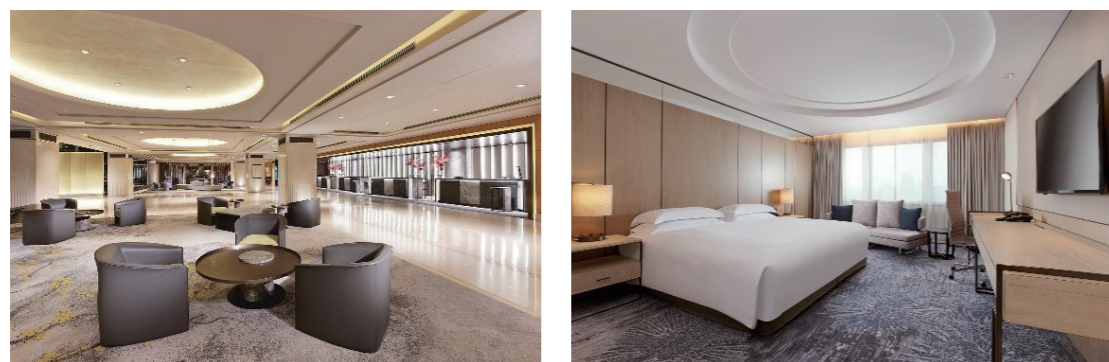
### 3.1.1 「新風貌、新感受」台北喜來登大飯店

- ◆ 688 間客房
- ◆ 商務休閒飯店
- ◆ 台灣唯一榮獲「Sheraton Grand」品牌最高殊榮的國際五星級飯店

台北喜來登大飯店座落於台北政商、交通核心地區，擁有 688 間豪華客房與套房，是台北市頂級的國際五星級飯店。全館以高雅簡潔的現代中國風為設計主軸，巧妙融合西方俐落、時尚的空間設計與雅緻東方的經典裝飾藝術，營造充滿感動與驚喜的時尚之美。

台北喜來登運用尊貴高雅的時尚品味與貼心細膩的專業服務，為住客提供無微不至的服務與完善的商務休閒設施，並全心全意營造溫暖舒適的住宿環境與多元豐富的美食體驗。

2013 年 1 月通過「喜達屋酒店及度假村國際集團」總部評定成為台灣唯一擁有「Sheraton Grand」之品牌最高殊榮的國際五星級飯店。2017 年委由新世代日籍建築師豐田啟介打造，特別強調以俐落寬敞的空間配置，體現台北喜來登大飯店一貫的溫暖誠意，藉由雅致的家具和散發暖意的溫潤木作、洗鍊金屬材質、摩登新穎的織品地毯等，烘托出當代國際飯店的尊爵品味。展望未來，台北喜來登將秉持著專業、貼心、創新的核心精神，持續優化各項軟硬體設備與服務品質，為賓客的每段旅程帶來「新風貌、新感受」。



#### 喜來登行政貴賓廳

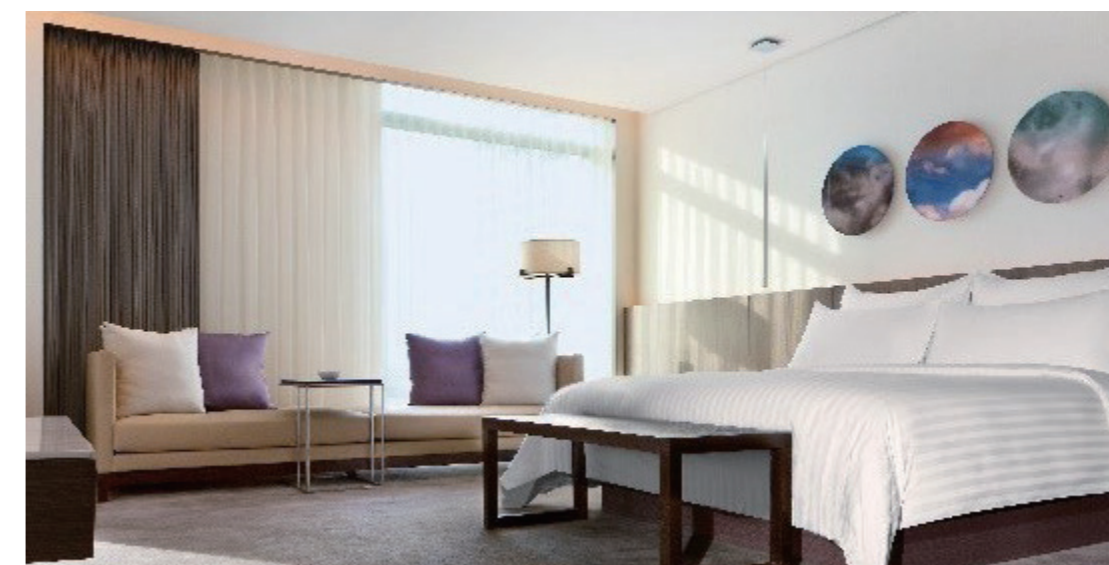
台北喜來登設有行政貴賓廳，貴賓可以在住宿期間盡享舒適便利，如免費早餐、全天小吃和飲品，以及免費 wi-fi 上網等禮遇，行政樓層貴賓還可以在自己的專屬空間內，伴隨絕美景觀與親朋好友相聚小酌、放鬆同歡。台北喜來登行政貴賓廳經理及其團隊，專門服務於貴賓和行政樓層客人，竭力滿足他們的需求並提供客製化服務，致力於將台北喜來登行政貴賓廳尊榮體驗提升至更高境界。

### 3.1.2 「時尚、人文、探索」台北寒舍艾美酒店

- ◆ 160 間客房
- ◆ 商務休閒飯店
- ◆ 全球首創導入當代藝術策展概念的時尚酒店

以人文、藝術聞名全球的台北寒舍艾美，座落於台北時尚藝文核心—信義計畫區內，共有 160 間客房，是全球首創、第一家將當代藝術策展概念導入酒店空間的業者，結合藝術、旅館及餐飲服務的跨界經驗，打造「藝術即生活」及「生活即藝術」的品味哲學。

全館配合空間與環境，以「光和影」做為主軸，選用來自各國多位當代藝術家，共近 700 件跨媒材、跨形式的作品與裝置藝術創作布置，將藝術完美的融入酒店空間，為客人提供無限的探索樂趣，重新定義酒店的樣貌，使藝術與人文的交流更加緊密。此外，台北寒舍艾美也致力於提供超乎賓客期待的個人化服務，以成就完美的入住體驗。



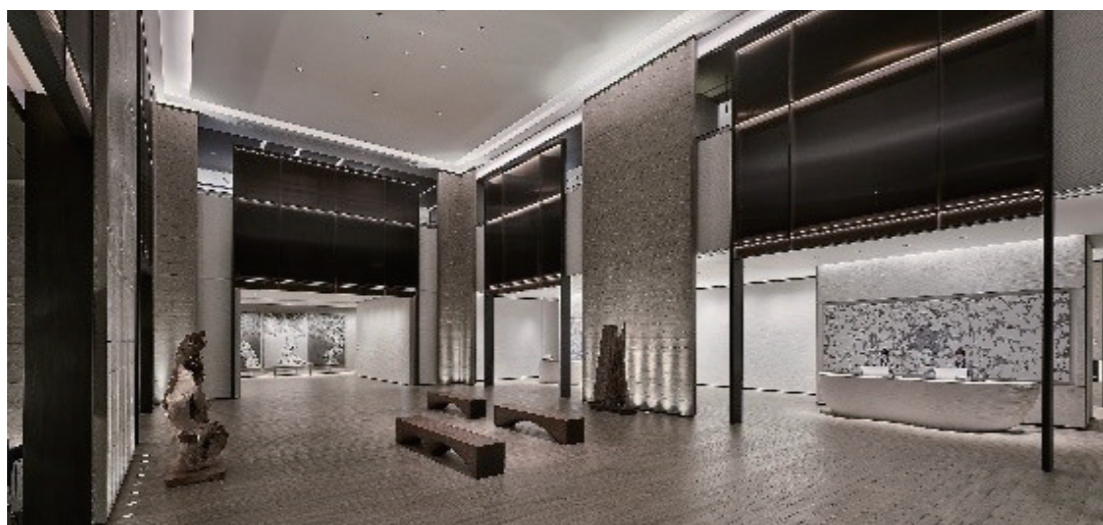


### 3.1.3 「自然、名湯、在地文化」礁溪寒沐酒店

- ◆ 190 間客房
- ◆ 休閒度假型酒店
- ◆ 台灣藝術家與全球知名國際酒店設計團隊 LTW 合作設計

礁溪寒沐酒店於 2017 年正式開幕，為寒舍餐旅首度推出之自創品牌，同時也是旗下第一間休閒度假酒店。承襲寒舍美學、人文和藝術兼具的獨到品味，委託台灣藝術家與全球知名國際酒店設計團隊 LTW 合作，將自然、名湯與在地文化完美融合，詮釋靜謐雅致的生活美學。

酒店座落於礁溪溫泉商圈的核心，交通十分便捷，全區分為 2 棟建築體，擁有 190 間客房，每款房型均配備獨立的溫泉浴池。提供露天風呂、兒童休憩區、綜合溫泉池、戶外游泳池及健身中心等多項設施服務，悠閒舒適的度假享受為賓客喚醒能量。



### 3.1.4 獲獎紀錄

#### 台北喜來登 請客樓



TATLER Dining  
餐廳評鑑獲評  
台北最佳餐廳

#### 台北喜來登 請客樓



2019  
《台北米其林指南》  
獲評米其林二星

#### 台北喜來登 請客樓



2019  
攜程美食林  
獲評美食林一星

#### 台北喜來登 辰園



2019  
《台北米其林指南》  
獲評米其林餐盤推薦

#### 台北喜來登 辰園



2019  
攜程美食林  
獲評美食林臻選

#### 台北喜來登 SUKHOTHAI 泰式餐廳



2019  
攜程美食林  
獲評美食林臻選

#### 台北 喜來登



2019  
《台北米其林指南》  
獲評 4 間黑色房子  
(Top Class Comfort)

#### 台北 喜來登



2019  
觀光局主題旅宿選拔  
榮獲時尚美學之星

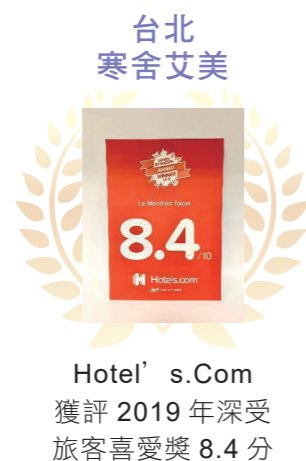
#### 台北 喜來登



中國回教  
協會認證  
穆斯林友善餐旅



### 3.2 精益求精 永續經營



客戶關係	對應 GRI 重大主題 GRI 103-1、103-2、103-3、418-1
對公司的意義	唯有維持良好的顧客關係，才能取得客戶的信任，培養忠誠顧客，提升品牌的差異化及競爭力，進而創造公司利潤，永續發展。
政策與承諾	「真誠貼心，無微不至」是寒舍餐旅的核心精神，我們致力於滿足所有賓客的需求，以專業嚴謹的態度，提供體貼入微的專屬服務，並透過國際連鎖品牌規定及顧客關係指數，持續衡量及精進服務環節。
目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 重視意見回饋，精進服務品質，維持顧客滿意度，各館設定目標如下：台北喜來登、台北寒舍艾美 65 分；礁溪寒沐 8.6 分。</li> <li>· 拓展多元國籍、各種年齡層的客群，提升回流客比例達 5 成以上，成為顧客心目中的住宿酒店首選。</li> <li>· 持續強化飯店的軟硬體設施，導入新興科技應用，以智慧飯店為最終發展目標，優化顧客住宿體驗。</li> </ul>
管理與申訴機制	寒舍餐旅官網、台北喜來登官網、台北寒舍艾美官網、礁溪寒沐官網、社群平台、OTA 平台、Guest Voice、客房意見卡、現場申訴、電話申訴、Email 申訴。
投入資源	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 建立多元溝通管道，針對賓客意見檢討改進。</li> <li>· 積極經營社群媒體，運用 Facebook、Instagram、Line、Youtube 等新興社群媒體。</li> <li>· 嚴格精實的專業訓練及標準化的服務流程，強化員工專業技能、維持服務品質。</li> <li>· 優化飯店的軟硬體設施，如：紫外線殺菌燈、空氣清淨機，以打造純淨客房；建立電子發票系統、無紙化刷卡系統；添購孩童備品嬰兒床、澡盆等。</li> <li>· 成立個資小組，建置個資專責組織「個資因應小組」，依個資法及相關內部辦法執行個資管理。</li> </ul>
2019 績效成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 台北喜來登、台北寒舍艾美住宿客戶滿意度皆有 55% 以上的賓客給予 9 分以上的成績，礁溪寒沐客戶滿意度平均有 8.7 分以上。(滿分為 10 分) 社群媒體各管道曝光量與價值，以台北喜來登為例即高達 1.5 億元。</li> <li>· 台北喜來登客務部完成 TSA 訓練計畫，應用於多種房型銷售，2019 年 4 月份至年底共銷售新台幣 723 萬元，與 2018 同期相比增加 176%。</li> <li>· 2019 年無侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴之情事。</li> </ul>



### 3.2.1 多元行銷活化品牌價值

寒舍餐旅靈活運用藝術投資、觀光旅館及餐飲服務的跨界經驗，積極創新、突破限制，持續優化飯店的空間、設備、產品與服務的細節及品質，並將文化、藝術、美學薈萃融合於其中，我們相信，唯有秉持「真誠貼心、無微不至」的精神，為顧客提供體貼入微的專屬服務，才能取得客戶的信任及滿意，提升品牌的差異化及競爭力。

寒舍餐旅旗下的三間酒店「台北喜來登」、「台北寒舍艾美」及「礁溪寒沐」，皆因應地理位置及市場特性，推出多元的行銷策略與專案活動，並配合 2020 年預計啟動的萬豪國際集團品牌更新，發展創新的產品與服務，運用異業結盟、社群媒體經營、意見領袖 (Key Opinion Leader, KOL) 口碑行銷等手法活化品牌價值，藉此開拓嶄新的市場商機。

商務客、觀光客則以日本為主，韓國、東南亞地區持續成長當中

1. 持續藉由紙媒及網路新聞發佈飯店相關訊息。
2. 運用幽默詼諧的方式經營社群媒體 (Facebook、Instagram、Line 生活圈、Youtube 等)，吸引年輕族群。
3. 推出 Line 平台粉絲限定優惠，穩定維繫既有粉絲的客戶關係。
4. 持續與國內外 KOL 及部落客合作，提升飯店在多國 (日本 / 韓國 / 東南亞)、多年齡層客群的品牌聲量。
5. 發展電商通路結盟，如：Momo 購物、東森購物、GOMOJI 等。
6. 廣邀知名國際品牌或人士 (米其林主廚) 異業合作，開拓國際市場。

台北 喜來登

2019 年  
三館行銷  
策略與目標

台北 寒舍艾美

本國及歐美的商務與觀光散客

1. 持續藉由國內外紙媒及網路新聞發佈飯店相關訊息。
2. 運用幽默詼諧的方式經營社群媒體 (Facebook、Instagram、Line 生活圈等)，吸引年輕族群。
3. 持續與國內外 KOL 及部落客合作，吸引多元的顧客。
4. 透過與百貨公司的異業互動，增加住房及餐飲銷售專案的曝光機會。
5. 廣邀知名國際品牌或人士 (米其林主廚) 異業合作，開拓國際市場。

礁溪寒沐

本國觀光客 (家庭出遊居多)

1. 持續藉由礁溪寒沐官方網站、紙媒、網路新聞、Facebook、Instagram 等管道宣傳多元的特色活動
  - A. 住房活動：推出館外的特殊親子行程或手作 DIY 課程。
  - B. 餐廳活動：選用在地食材，打造「從產地到餐桌」的天然原味；搭配各國特色佳餚，舉辦美食節。
  - C. 公益周年慶：結合公益舉辦周年慶活動，包含：邀請普賢慈善基金會院童享用飯店設施及美食、號召集團前往宜蘭縣壯圍鄉永鎮海濱公園進行淨灘活動。
2. 以提升日本、韓國、新加坡等地客群為目標，與本地觀光局、旅遊協會等合作推動飯店宣傳。

### 3.2.2 社群力挖掘跨境商機

寒舍餐旅旗下的三間飯店「台北喜來登」、「台北寒舍艾美」、「礁溪寒沐」積極透過 Facebook、Instagram、Line、YouTube 等新興社群媒體，加強與多元國籍、橫跨各年齡層的消費者互動，多方傳遞寒舍餐旅產品與服務的特性與價值，期盼將具有時尚品味的品牌形象深植於消費者內心，強化品牌影響力，觸及潛在客戶，挖掘跨境商機，各管道曝光量與價值驚人，以台北喜來登為例即高達 1 億 5 仟萬元。

此外，我們藉由大數據分析廣大消費者的行為模式，發展適當的廣告投放策略，精準觸及寒舍餐旅的目標對象，提升廣告資源的投入效益，例如：台北喜來登迎合國內外觀光客喜好，設計圖文並茂的廣告素材於 Facebook 上投放廣告，最高觸及率達到 157,210 次、獲得 19,274 次點擊數；台北寒舍艾美為拓展日本區域的客群，搜尋如「米其林」、「中華料理」等關鍵字投放廣告，有效提升日本客群的詢問度及住宿率；礁溪寒沐於 2019 年線上旅展期間，針對國內消費者強力宣傳，相關貼文觸及人數高達 32,000 人次。

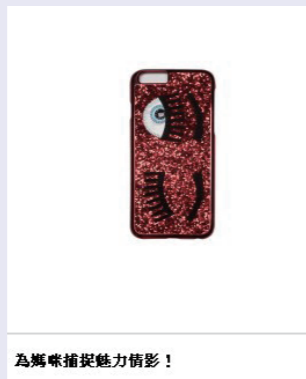
#### 2019 年三館社群經營策略與目標

Facebook	Instagram	Line	YouTube
<ul style="list-style-type: none"> <li>不定期舉辦粉絲活動促進互動率</li> <li>系列式的發文結合時事詼諧呈現，讓粉絲對於貼文更有共鳴，營造親切的品牌形象</li> <li>嘗試運用動態影片進行宣傳，深獲好評</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>發佈內容以獨具風格的照片為主，分享輕鬆愜意的生活方式，不過度推播促銷訊息</li> <li>著重畫面呈現，統一排版、色調，營造鮮明的品牌風格</li> <li>透過多元影音、圖片吸引目光，強化互動</li> <li>未來將持續跨界不同領域 KOL 合作，吸引年輕客群</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>運用機器人小管家功能幫助客戶即時解決訂房相關疑問</li> <li>定期發送優惠訊息，積極與粉絲互動，提高粉絲的黏著度</li> <li>未來希望強化 LINE 會員功能，進行更完善的社群推廣</li> </ul>	<p>現階段屬於輔助型行銷平台，上傳飯店媒體曝光新聞及飯店影片，未來將會朝向更多簡短影片拍攝以開啟新的粉絲族群</p>



### 台北喜來登

邀請中國 90 後美食旅遊 KOL 試吃試住台北喜來登，將飯店宣傳推廣至中國年輕族群之旅遊市場，單篇閱讀量最高近 30 萬，曝光總量近 42 萬。

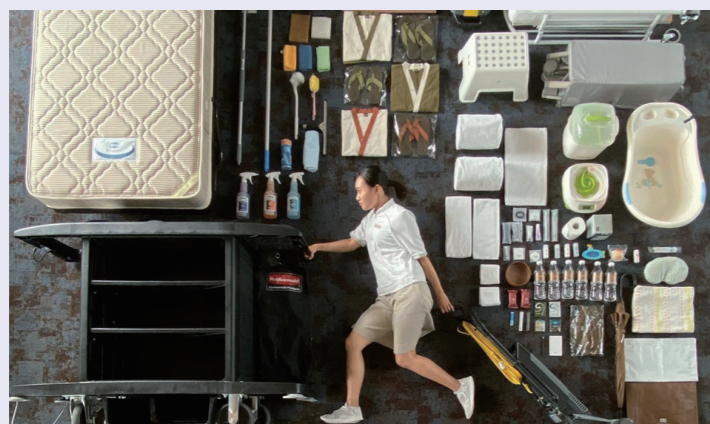


### 台北寒舍艾美

與國際知名品牌 Chiara Ferragni 於 FACEBOOK 上合作母親節抽獎活動，邀請粉絲分享與母親的合照抽精美小禮物，透過活動成功提升與粉絲的互動。

### 礁溪寒沐

邀請我是大 A、藍白拖、小妞的生活旅程曝光、一休陪你一起愛瘦身、粉紅人妻 CPU、小佳的幻想世界、德國包子 + 台灣梅子、彼得爸與蘇珊媽、Yuki(香港 KOL) 等加起來擁有將近 26 萬粉絲的國內外 KOL 入住礁溪寒沐酒店，分享饗宿體驗，獲得廣泛的迴響。



### 礁溪寒沐

推出房務部跟進社群話題「職業開箱」，單篇貼文累計觸及 17,580 人次。

## 3.2.3 引人入勝 深刻難忘

寒舍餐旅致力於為旅客創造超乎想像的旅遊住宿體驗，藉由規劃特殊主題、季節型及節慶式專案、異業合作等多元創新的手法，滿足不同客層的需求，搶攻多元國籍、多年齡層的市場商機。

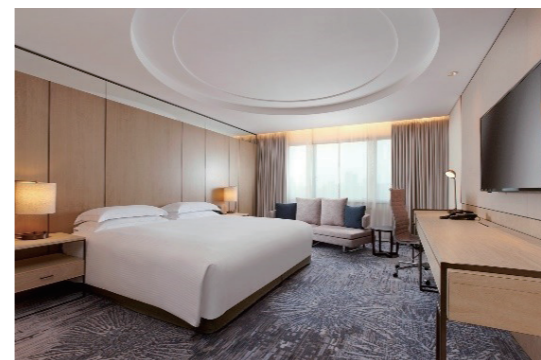
### ■ 特殊主題活動



### 台北喜來登、台北寒舍艾美、礁溪寒沐 【地球一小時】國際熄燈計畫

響應世界自然基金會 (WWF) 推行的全球環保活動「地球一小時」活動，關閉飯店外牆主燈及非必要燈光，針對當日住客推出搭配熄燈活動的飲品優惠，鼓勵住客熄燈走出客房，一起為地球降溫。

### ■ 季節性及節慶式專案



### 台北喜來登 【春旅玩綺沐】母親節住房專案

聯合台北喜來登大飯店、台北寒舍艾美酒店、寒舍艾麗酒店及礁溪寒沐酒店祭出母親節住房優惠。



### 礁溪寒沐 「春旅玩綺蛋」春季住房專案

以復活節的雞蛋與兔子為主題，推出「藝起來找蛋」活動，並推出週末下午「小小米其林」小廚師體驗營課程，主廚悉心指導小朋友 DIY 甜品，創意製作獨一無二的專屬美味。

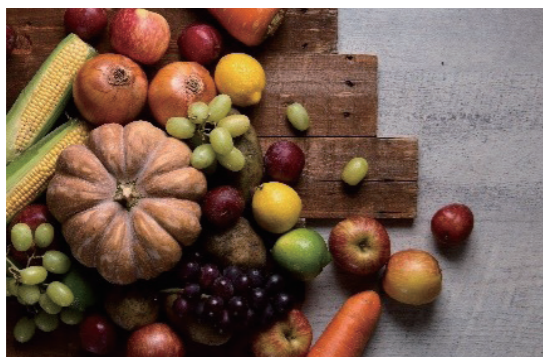


### 礁溪寒沐 【沐彩盛夏·藝術森林】夏季住專案

推出各項趣味又富有挑戰性的「MU COLOR」彩繪活動，並特別與幸夫愛兒園舉辦「公益繪畫趣」愛心活動，一同為弱勢孩童打造幸福愛之家。



## ■ 異業合作



## 礁溪寒沐

## 【秋收沐饗·金嬉農趣】秋季住房專案

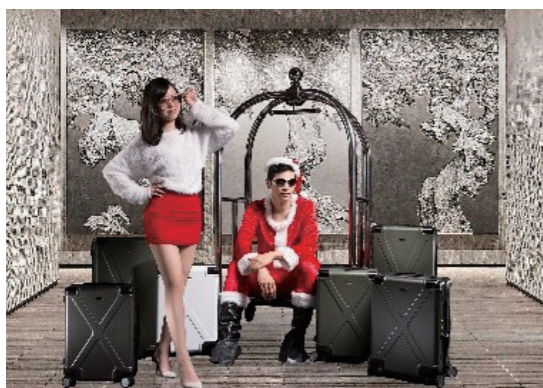
全館以「秋收」為主軸，推出全館闖關活動「尋寶趣」，完成關卡可參加抽獎，並與宜蘭民豐農場合作，打造小小農夫趣味 DIY 活動。



## 礁溪寒沐

## 【璀璨沐夜】跨年派對

跨年夜派對，特邀專業駐唱歌手及「創造焦點」演藝團隊，為倒數派對帶來一連串精彩的演出。



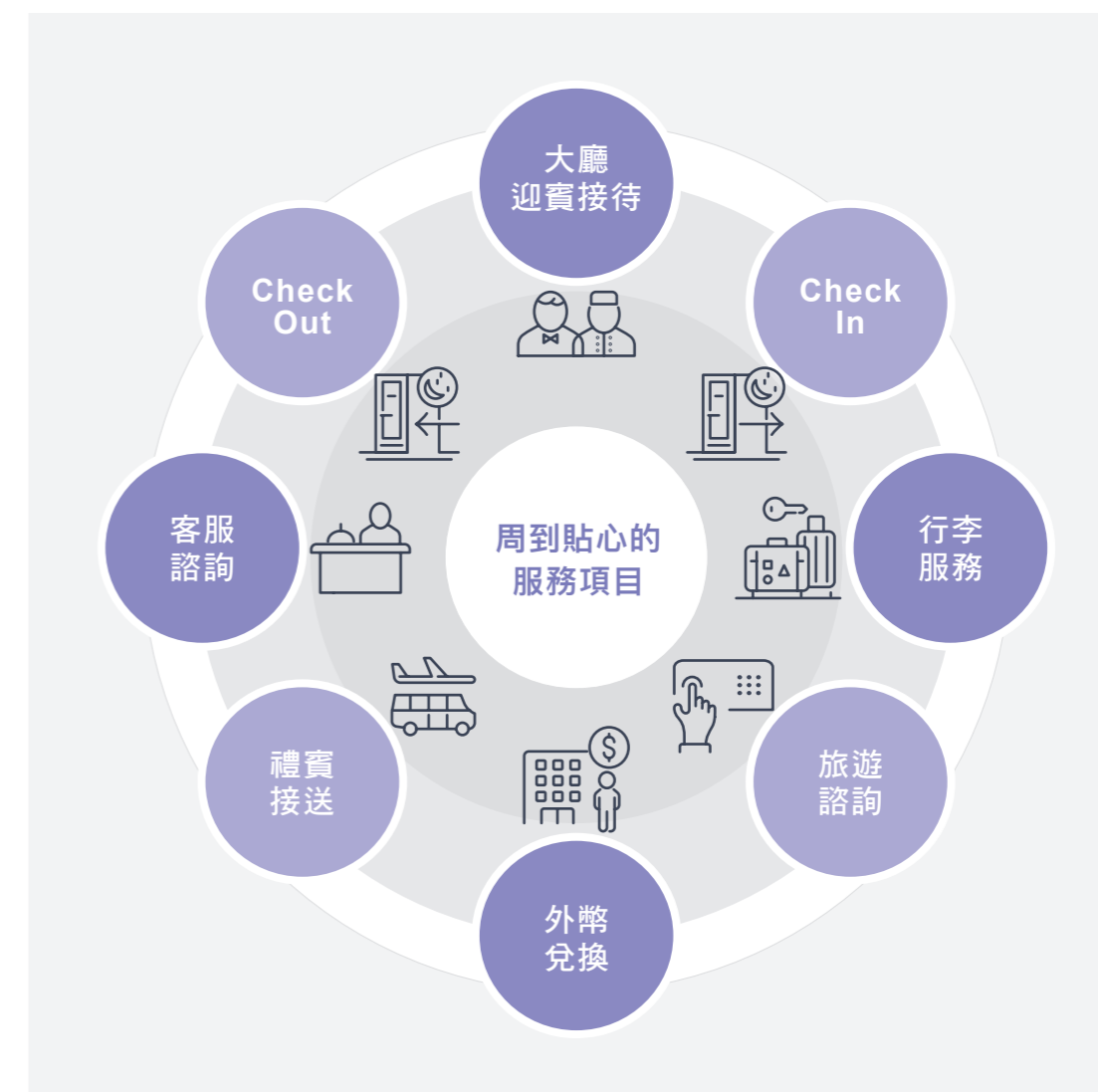
## 礁溪寒沐

## 【沐旅·冬探】礁溪耶誕月

礁溪寒沐與丹麥皇室品牌 GEORG JENSEN TRAVEL 合作，於酒店大廳搭築大型裝置藝術《無盡的旅程》增添耶誕佳節氛圍，參加礁溪寒沐酒店 12 月耶誕及跨年住房專案，皆有機會抽中丹麥皇室品牌行李箱。

## 3.2.4 真誠貼心 無微不至

「真誠貼心，無微不至」是寒舍餐旅的核心精神，我們致力於滿足所有賓客的需求，以專業嚴謹的態度，提供體貼入微的專屬服務，搭配完善的商務休閒設施，營造溫暖舒適的住宿環境，使賓客能夠擁有難以忘懷的旅遊體驗，盡情享受在寒舍餐旅每一刻，如同待在家中般安心自在。



透過周到貼心的服務與賓客建立真摯的友誼





賓客留下親筆寫下對寒舍餐旅的感謝

Dear Le Meridien,  
 I'd like to thank you for the wonderful service  
 here during my past trip in Taipei. The best service  
 as well as professional service has made my stay  
 very convenient & pleasant. So, thank you all!  
 Among all the excellent employees, I would like  
 to thank two persons particularly. Oscar of food and  
 Dr. Harris outside of lobby. As a manager of operation  
 too, I know it's never easy to wear the coat, and  
 positive feedback could be very good motivation.  
 These two are quiet proactive, sincere & pleasant  
 always willing to help. I can tell this was the  
 only one I feel this way. It's appreciate it a lot!  
 I will definitely come back again.  
 Thank you all & wish you always a  
 successful business!

Sincerely,  
 My Zhou & Kong Yu  
 2017-10-24

### 台北喜來登－行政管家服務

為了讓台北喜來登的賓客擁有「Effortless Travel 輕鬆出行」、「Go Beyond 喜越期待」的住宿體驗，我們成立「行政管家」部門，特聘專業認證的英式管家學院講師，開設半年嚴格密集的訓練課程。台北喜來登的「行政管家」是「唯一專職」、「全員專業頂級服務訓練」的專業團隊，具有「旗艦級」的服務水準，熟知各部門業務職掌，以立即回應賓客需求，提供超乎其期待的完美服務。

行政管家針對國家元首、外交使節、頂級明星等重量級賓客提供 24 小時的貼身客製化服務，透過敏銳的觀察力，在客人提出要求前即做好準備，講求「One-step Service(單步驟服務)」，賓客只要按下客房電話面板上專門設立的管家按鈕，即可解決所有的需求。此外，我們透過建立 VIP 習性表，掌握賓客的喜好、習慣，為賓客下一次的到來做好周全準備、營造顧客驚喜、完善服務細節。



### 台北寒舍艾美－貴賓管家服務

台北寒舍艾美酒店提供「貴賓管家服務 VIP Butler Service」，為賓客奉上完美的入住享受，網羅優秀的酒店管家人才，安排精實的專業認證訓練，以追求高標準的卓越服務。貴賓管家同時扮演私人助理的角色，為賓客提供個人專屬、貼心細緻的生活起居及商務協助，讓客戶感到賓至如歸。

為了提供賓客具有隱私、不受打擾的空間，我們在每一間房間內設置管家服務箱 (Valet Box)，協助顧客清潔熨燙衣物或保養擦鞋服務，並運用服務箱上的燈號讓賓客瞭解衣物鞋款的清潔狀況，使賓客在商務休閒的旅途中，無須為瑣碎事務煩憂，此外，每逢特殊節日，我們依照顧客的訂房需求，提供客製化的房間布置，營造驚喜的住宿體驗，提升賓客滿意度。



### 3.2.5 專業訓練 卓越服務

寒舍餐旅「真誠貼心，無微不至」的專業服務，有賴於嚴格精實的專業訓練及標準化的服務流程。新進同仁報到後，需進行 90 天的新人培訓，並安排資深同仁小老師追蹤學習進度、定期考核；各單位亦派員參與「集團培訓員課程」，通過測試者方能擔任培訓員一職，協助部門執行培訓計畫，負責規劃每月專業課程或跨部門訓練 (Cross Training)，內容包含：房務員整房 SOP、客房物品操作方式、及職場安全等。

此外，我們開設「寒舍顧客經驗與貼心補救措施」課程，藉由共同繪製顧客體驗藍圖，學習妥善處理客戶申訴，持續改善客戶服務品質。各館更考量同仁的職涯發展需求，不定期邀請外部講師開設豐富課程，例如：台北喜來登客務部邀請 TSA 講師講授「Up-selling」銷售方法及溝通技巧，安排「Loyalty Mindset Training」，為同仁建立真誠待客與忠誠服務的心態；礁溪寒沐則不定期開設彩妝、外語等課程，強化同仁專業能力與服務儀態。



### 3.2.6 用心傾聽 落實精進

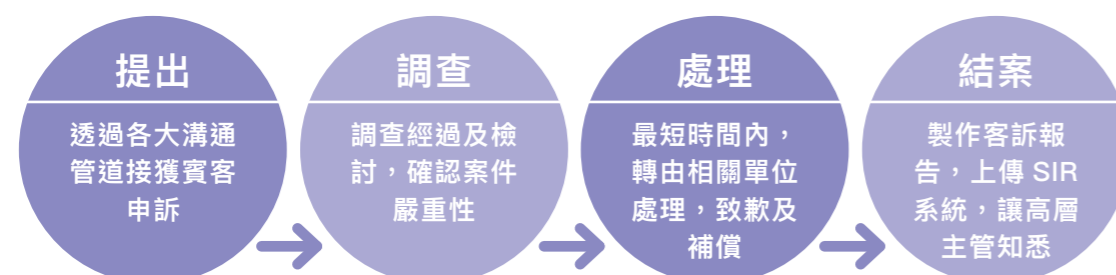
寒舍餐旅重視所有賓客的聲音，透過多元的溝通管道，用心傾聽賓客對住宿體驗的想法，針對賓客所提出的意見檢討改進，妥善處理客戶申訴案件，並將回饋內容落實改善於所有服務環節當中，期盼能夠讓賓客每一次踏進寒舍餐旅都獲得全新感動。

#### 賓客意見回饋管道

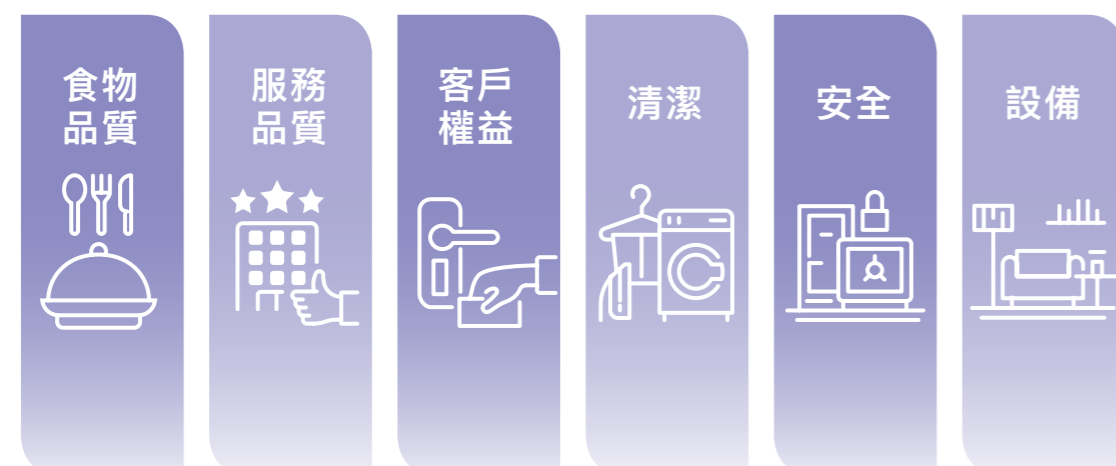


註 Guest Voice 僅有萬豪國際集團底下的台北喜來登及台北寒舍艾美使用。

#### 賓客申訴處理程序



#### 賓客主要申訴類別



台北喜來登及台北寒舍艾美同屬國際知名品牌萬豪國際集團，該集團運用強大的資訊科技及管理優勢，發展顧客體驗分析 (Guest Voice) 系統，進行顧客滿意度調查及管理，顧客於退房後會收到電子郵件，並連結至網頁進行一系列的問卷調查，以了解其消費經驗、再訪機會、整體服務及公共區域滿意度等。該問卷調查經由 Guest Voice 分析後，個別飯店之營運主管即可於系統查閱相關統計數據、顧客回饋，並於每日營運會議上做出分享及討論改善措施。2019 年主要申訴項目包含：房間設施老舊、硬體裝修成效不佳等，除了透過積極回應重新取得賓客的諒解與信任，也開始陸續進行整修工程。

以寒舍艾美為例，即已開始進行客房浴室磁磚工程、牆面保養及油漆等各項翻新工程，並進行軟體設施的升級，如：電視鏡射功能新增支援 Apple 產品、導入 Media hub 等。

#### 2019 年寒舍餐旅客戶滿意度調查結果

類別	台北喜來登		台北寒舍艾美		礁溪寒沐	
	住宿	餐飲	住宿	餐飲	住宿	餐飲
結果	55.3	57.2	58.8	48.8	9.2	8.78
樣本數	1,824	882	719	719	1,523	1,523

註台北喜來登及台北寒舍艾美計算方法為統計 9 分以上 (滿分為 10 分) 回函的百分比，礁溪寒沐計算方法分為四大項目評分，每一項目滿分為 10 分，再計算出平均得分。

同時，寒舍餐旅亦蒐集 TripAdvisor、Agoda 等線上旅宿平台 (Online Travel Agent, OTA) 的客戶回饋，台北喜來登及台北寒舍艾美的評分結果皆串連到萬豪國際集團 Guest Voice 統一管理，而礁溪寒沐的 OTA 評分則由其績效管理部監管回應，針對住宿體驗不佳的顧客評分，皆親自向賓客表達誠摯歉意，並於內部檢討提出改善方案，以精進寒舍餐旅的服務品質。以台北寒舍艾美為例，當在 TripAdvisor 獲得低於 3 分的評論時，即會收到來自 OTA 平台的「Hot Alert」通知，台北寒舍艾美會於 48 小時內公開回應及寫信溝通致歉，妥善處理每一則賓客回應。



## 3.3 永續旅宿 環保安全

### 3.3.1 賓客安全 全心守護

為了給予客戶安全、安心的旅宿環境，寒舍餐旅持續加強飯店空間的安全防護及監控設備系統，並定期進行安全技能訓練及緊急狀況演練，積極預防事故發生，將守護賓客的健康與安全當作我們最重要的責任，2019 年未有違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件。

#### 台北喜來登

安全部每月會定期召開安全暨防火管理工作會議，定期安排夜間消防演習，另外，配合消防局每半年進行全館消防演習確保同仁皆能在緊急狀況下應變。

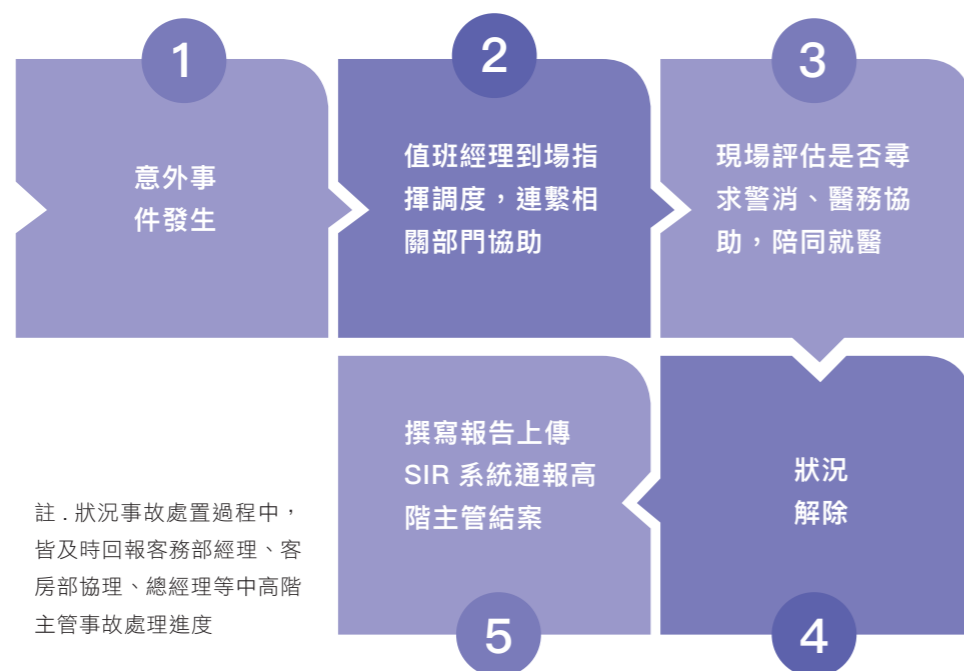
#### 台北艾美寒舍

由安全室主導安全機制，每月進行消防廣播測試，另每半年進行一次全館消防演練，大廳值班經理備有通報聯絡緊急背包，並配合安全室，聯繫通報及協助解除狀況。

#### 礁溪寒沐

由安全部每月定期召開安全會議，針對全館安全事項進行說明及檢討，每月不定期進行無預警消防演練，提升全館同仁防災意識。同時，與警消保持聯繫，以利突發狀況時可即時獲得支援。

#### 狀況事故處置方式



#### 三館安全防護措施

			
<b>安全及無障礙措施</b>	<b>安全技能訓練</b>	<b>消防演練</b>	<b>急難應變</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>無障礙設施客房</li> <li>無障礙電梯 (設有扶手及點字)</li> <li>導盲犬指標</li> <li>輪椅租借服務</li> <li>大門口輪椅坡道</li> <li>樓梯進出口防滑</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每月安全部門例行各項安全技能訓練，包含「安全用電」、「火災應變」、「CPR &amp; AED 急救」、「食品安全」等課程</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期舉行大型演練、責任區消防演練及大夜演練</li> <li>配合衛生局進行消防演練</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每半年進行大型避難疏散演練</li> <li>提前部屬防颱作業</li> <li>地震當下啟動全館巡檢</li> </ul>
			
<b>加強監控</b>	<b>飯店同業聯防系統</b>	<b>夜間廚房檢查</b>	<b>安全巡查</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>每日檢查監控設備硬碟存取值，並透過影像確認無重大事故</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每季召開飯店同業聯防會議，確保各飯店資訊互助</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每日定期確保用火及用電安全</li> <li>廚房內場下班前巡檢並繳交檢點表，安全室每夜巡檢 (複檢)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>安全室 24 小時值班</li> <li>每日分 3 班巡檢飯店各區域及巡邏點</li> </ul>



### 3.3.2 綠色純淨 環保安心

近年來消費者環保意識抬頭，綠色旅宿蔚為風潮，根據 OTA 平台 Booking.com 所發表「2019 年全球永續旅遊年度調查報告」指出，以台灣為例，有 75% 的消費者表示，如果知道搜尋的住宿為綠色住宿時，會提升預訂的意願。寒舍餐旅長期推動綠色旅宿，透過環保行動，鼓勵賓客「Make a Green Choice」，共同創造更永續環保的生活環境。進一步詳細內容請參見 4.1.2 綠色旅宿。

#### 三館環境友善作為

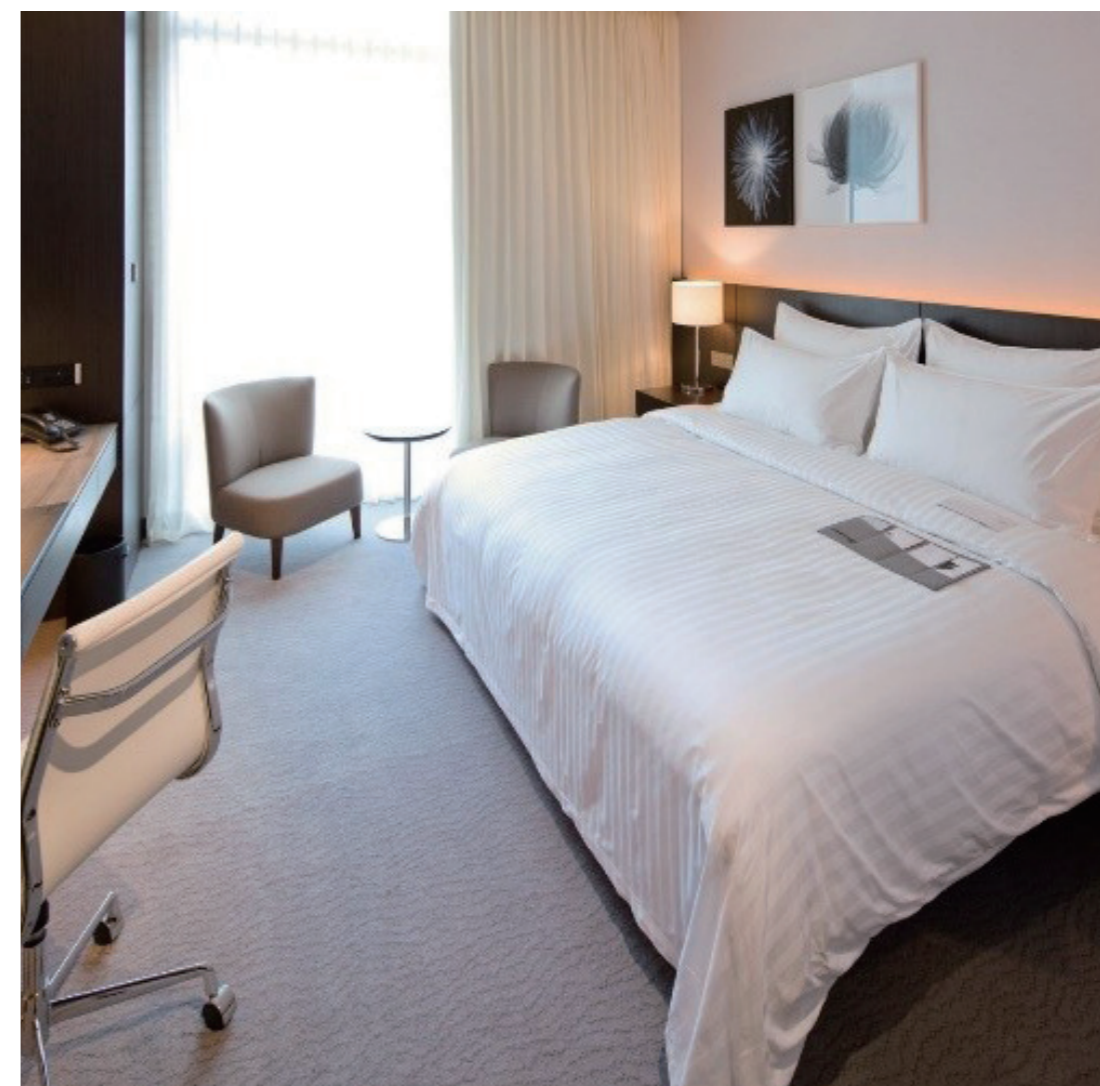
項目	說明
客房綠葉卡 Green Program	· 於客房枕頭及浴室分別放置環保卡，降低更換床上用品、毛巾及浴袍的頻率，可有效減少清洗造成的能源、水資源消耗，降低對環境的衝擊與負擔
環保備品	· 台北喜來登及台北寒舍艾美依據萬豪國際集團規定，使用對環境友善的 Ecolab 清潔用品，並計畫於 2021 年度，將客房備品改為填充式備品，不再使用小瓶裝
環保清潔	· 客房及公共區域清潔皆使用符合國際標準之清潔藥劑，在維持清潔標準同時降低對環境的影響
循環使用	· 拖鞋、回洗衣不用塑膠套改用不織布或環保材質（台北寒舍艾美已實施，台北喜來登計畫推行中） · 預計將拖鞋改用環保再生紙套取代塑膠包裝
無紙化	· 旅客登記卡、帳單使用電子登記板 · 提供電子刷卡功能

#### 純淨客房

為因應近年空氣品質下降，台北喜來登及台北寒舍艾美特別推出純淨客房供客人使用，我們希望往返世界各地的賓客都能擁有完美的睡眠體驗。

台北喜來登推出 5 間純淨客房，定期清潔及消毒客房內的空調設備，並以紫外線殺菌燈去除空氣中的所有異味，每間客房更設置高級空氣清淨機，提供 24 小時全天候淨化空氣，消除具有潛在威脅的空氣傳播微粒和微生物，讓每位旅客都能輕鬆享受優質的睡眠環境。

台北寒舍艾美與美國 PURE 專業顧問公司技術合作，打造整層「PURE Room 純淨客房」，經由清潔與消毒冷氣設備、並選用防過敏與塵蟎床枕套等縝密的七大步驟，打造了低污染的客房空間，徹底消除空氣中 99.97% 以上的污染源，讓一般以及具有過敏體質的房客更能享受到外宿的自在與舒適，更於 2019 年獲得純淨客房合格證書。





## Chapter 4

# 綠色營運 環保節能

氣候變遷與溫室氣體相關議題近年來日益受到重視，且顧客的環境意識逐漸抬頭，寒舍餐旅意識到身為餐旅業者的永續發展責任，因此提早為綠色營運布局，在不影響顧客權益與服務品質的前提下，我們逐年導入了能源、水資源及廢棄物管理等環境管理機制與措施，各館的工程部負責制定環保節能政策、設定年度目標、推動各式專案、維護館內機械設備與優化管理系統等，而餐飲部與各部門主管亦協助推行及監督各專案執行，以利各館有效達成年度節電、節能、節水、減少廢棄物與廚餘之目標。

### 2019 年亮點績效

#### ★ 節水推廣成效顯著，有效降低年用水量

內部宣導與巡視搭配節水裝置、中水回收與循環水設備等系統輔助，集團年度用水量減少 134,195 噸，較去年省下 15.19% 用水量。

#### ★ 「節能減碳方案」與「設備汰舊換新專案」以提升環保節能成效

集團各館鎢絲及鹵素燈泡全面更新為 LED 照明，且為優化住宿體驗與安全，更換熱泵、湧水泵、冷卻水塔、變頻冰水主機，並增設空調監控設備系統與節水器 etc. 以達環保節能之目標。

#### ★ 「地球一小時」熄燈計畫

為響應 Earth Hour 60+ 關燈愛地球計畫，寒舍餐旅旗下三館皆配合實施，並提供「台灣生啤及無酒精飲品買一送一」專屬優惠，邀請賓客共襄盛舉。

對應之 SDGs 指標





## 4.1 能源管理

### 4.1.1 節能減碳與能源使用

#### 政策與目標

全球暖化及氣候變遷加劇隨之而來的「節能減碳」議題，受到政府、社會、國際組織等利害關係人的關注，並加強檢視各產業對此議題的發展方向與因應作為。近年寒舍餐旅營收成長，能源使用的成長速度加大，導致溫室氣體排放亦大幅增加，因此，節能減碳成為2019年我們積極推展的重點項目之一，以期從營運中改善各項硬體設備，藉由良好的操作維持高效運轉。此外，我們亦制定了節能減碳政策與目標，且每年於各館推行各式方案，並不斷尋找機會點以求更佳效能，以實現綠色營運之願景。

平時，我們鼓勵員工們上班時盡可能搭乘大眾運輸工具、步行、騎腳踏車或共乘，以實際行動加入節能減碳行列。而各館負責能源管理的工程部，每日會定期檢視各項設備設施之統計數據以控管能源使用狀況，希望透過盤點及使用資訊的蒐集，可提供管理上優化的參考建議，例如我們會持續調校雙效熱泵、空調、熱水以及鍋爐等各項系統運轉的參數及設定，以達到節省能源消耗的效果。如有異常狀況發生我們會立即通報、處理，找出降低環境衝擊的方法。

#### 節能減碳方案

##### 「地球一小時」熄燈計畫

2019年寒舍餐旅響應 Earth Hour 60+ 關燈愛地球活動，旗下台北喜來登大飯店、台北寒舍艾美飯店與礁溪寒沐酒店皆參與全球同步實行的熄燈一小時計畫，我們於指定時段(3月30日 8:30-9:30 PM)關閉或調暗非主要的室內外照明設備，包含酒店外牆標誌燈光、外牆投射燈、花園燈及路樹燈等，且為鼓勵當日入住房客賓客共同參與此計畫，我們推出於熄燈時段可憑房卡至一樓大廳酒吧享有「台灣生啤及無酒精飲品買一送一」的專屬優惠，鼓勵賓客共襄盛舉，熄燈離開客房，珍愛地球由己做起，讓未來世界更美好。

我們持續導入多項的節能方案，希望在營運過程中降低能源的耗用，秉持永續經營的理念與地球共存、共好，2019年主要的節能方案包括「節能減碳方案」與「設備汰舊換新專案」。「節能減碳方案」之成果為將集團各館內的鎢絲及鹵素燈泡全面更新為節能效益較高的LED照明，另有冰水機主機溫度調高、空調箱時間控管、以熱泵取代鍋爐為供水加熱系統節能等作為。另外，為優化顧客住宿體驗與安全，且在不影響顧客舒適度與其他權益

的情況下，工程部推行的「設備汰舊換新專案」包括更換熱泵、湧水泵、冷卻水塔、變頻冰水主機等設備，並增設空調監控設備系統，隨時調整中央空調之參數，平時我們會定期維修、保養，以期設備維持高效能運作，日積月累達到環保節能之目標。下表為寒舍餐旅近三年的節能減碳方案與成果：

實施年度	實施地點		方案說明	節能績效 (節電度數)	減碳績效 (溫室氣體減 排量噸 CO <sub>2</sub> e)
2017	台北喜來登	辰園餐廳	內嵌式杯燈 更換 LED 燈	41,435	22.95
	台北寒舍艾美	大廳與咖啡廊道 及宴會廳	將 75 瓦石英燈 以 12 瓦 LED 燈替換	68,348	37.86
	小計			109,783	60.81
2018	台北喜來登	B1F 多功能會議廳 室包廂及大走道	50 瓦鹵素燈泡 更換 7 瓦 LED 燈泡	68,985	36.77
		B2F 宴會廳 (福祿壽喜日月星)	50 瓦鹵素燈泡 更換 7 瓦 LED 燈泡	51,479	27.44
	台北寒舍艾美	廚房 2-3F 排油煙機 空班減速節能	配合現場 空班調升 / 調降變頻器 運轉頻率	92,670	49.39
	小計			213,134	113.6
2019	台北喜來登	1F 大廳酒吧 天花板間接照明燈	5 瓦氙燈更換 6.7 瓦 LED 軟條燈	58,657	32.49
	台北寒舍艾美	各廚房預冷空調箱 加裝變頻器控制	減速運轉	132,484	73.38
	礁溪寒沐	供水加熱 系統節能	以熱泵 取代鍋爐	節約 81,919 公升柴油	213.48
		空調系統 降低負載	冰水主機溫度上 調、空調箱時間 控管、冬令引入 外氣等	121,996	65.02
小計			313,137	384.37	



下一年度 2020 年我們規劃將 3 台空調主機 ( 型號：600RT ) 改成變頻空調機主機，並將空調主機之方型冷卻水塔風扇更換成變頻風扇，希望藉由逐步於各館推行省電變頻設備更換，來達成年度節能減碳目標。

### 能源使用量

寒舍餐旅主要能源使用種類包含電力、柴油、重油及天然氣，其中以照明與空調需要的電力耗用為最大，寒舍餐旅旗下三館台北喜來登、台北寒舍艾美及礁溪寒沐近三年各館的能源使用量及密集度如下表格所示，2019 年我們的電力使用量為 31,385,800 度，柴油使用量為 18,016 公升，重油使用量為 0 公升，天然氣使用量為 873,148 度。而針對整體溫室氣體排放的部分，2019 年範疇一排放量為 1,689.25( 噸 CO<sub>2</sub>e )，範疇二排放量為 6,728.63( 噸 CO<sub>2</sub>e )，溫室氣體排放強度為 0.004113( 噸 CO<sub>2</sub>e/ 仟元 )，溫室氣體排放總量較去年減少 19.2%。

台北喜來登與台北寒舍艾美的用電密集度也分別從 2018 年的 6.31、6.09( 度 / 仟元 )，降至 2019 年的 5.93、5.95( 度 / 仟元 )，且我們共節電 1,320,600 度，約減少 703.88 噸溫室氣體排放量，推動節能方案除了為我們省下電費，節省營運成本，更重要的，也能為全球減碳貢獻一力。

### 近三年寒舍餐旅能源使用情形

能源與溫室氣體排放	使用能源種類	2017	2018	2019
能源使用量	電力 ( 度 )	24,981,200	32,339,200	31,385,800
	柴油 ( 公升 )	745	87,340	18,016
	重油 ( 公升 )	1,120,600	626,500	0
	天然氣 ( 度 )	890,579	1,701,650	873,148
溫室氣體排放	範疇一溫室氣體排放量 ( 噸 CO <sub>2</sub> e )	5,167.90	5,569.53	1,689.25
	範疇二溫室氣體排放量 ( 噸 CO <sub>2</sub> e )	13,839.58	17,236.79	16,728.63
	溫室氣體排放總量 ( 噸 CO <sub>2</sub> e )	19,007.48	22,806.32	18,417.88
	溫室氣體排放強度 ( 噸 CO <sub>2</sub> e/ 仟元 )	0.00498	0.00526	0.004113

註 1: 107 年數據新增礁溪寒沐。

註 2: 排放係數參考行政院環保署公告之溫室氣體排放係數管理表 6.0.3 版之係數；其中電力排放係數參考能源局 107 年公告及修正之最新電力排放係數：105 年 = 0.530、106 年 = 0.554、107 年 = 0.533 (kgCO<sub>2</sub>e/kWh)

註 3: 以仟元營收計算密集度。

### 近三年寒舍餐旅能源密集度

項目	2017	2018	2019
電力密集度 ( 度 / 仟元 )	6.543	7.453	7.008182
柴油密集度 ( 公升 / 仟元 )	0.000195	0.020129	0.004023
重油密集度 ( 公升 / 仟元 )	0.294	0.144	0
天然氣密集度 ( 度 / 仟元 )	0.233	0.392	0.194967

### 近三年寒舍餐旅用電量與密集度

館別	項目	2017	2018	2019
台北喜來登	用電密集度 ( 度 / 仟元 )	6.57	6.31	5.93
	用電量 ( 度 )	16,660,800	15,712,800	15,616,000
台北寒舍艾美	用電密集度 ( 度 / 仟元 )	6.53	6.09	5.95
	用電量 ( 度 )	8,320,400	8,137,200	7,883,200
礁溪寒沐	用電密集度 ( 度 / 仟元 )	28.56*	16.59	15.48
	用電量 ( 度 )	4,929,700	8,488,000	7,870,200

\* 礁溪寒沐於 2017 年 8 月試營運，11 月開幕。



### 4.1.2 綠色旅宿

除了追求企業成長與突破，寒舍餐旅期許自己成為綠色力量的執行者，提升環境保護與社會價值。我們將綠色管理融入企業經營中，就能源管理、水資源管理及廢棄物管理等面向執行各項持續性改善行動，期許企業營運能與環境共生共榮。2019 年我們加強導入多項綠色營運作為，如下表所示，主要為與住宿服務相關的用品環保化、環境友善產品使用、紙張與塑料使用減量等，而未來我們也會持續規畫更多環保行動，希望朝綠色旅宿的目標前進。

綠色營運作為	
現行實施中	於所有客房內放置「客房綠葉卡」
	採購環境友善產品：Ecolab 清潔劑
	將備品換成大瓶裝，採填充式，以減少塑膠使用與丟棄浪費
	房客送洗之衣物改以皮製盒子送回，代替使用一次性紙袋
	內部採電子版旅客登記卡，以減少紙張使用
	內部刷卡單據電子化
未來規劃中	利用系統向訂房顧客推廣備品自帶，可減少資源浪費
	2020 年導入 keyless 數位鑰匙
	2021 年客房內拖鞋套等改用布織布材質，以減少塑料使用



大瓶裝備品



裝客人衣物之皮製盒子

### 客房綠葉卡 Green Program

我們持續於三館所有客房內放置兩張環保卡，一張放置於枕頭上，一張掛於浴室內。希望透過環保卡的放置鼓勵房客與飯店一同維護地球環境，於住房期間減少更換床上用品、毛巾及浴袍，進而減少清洗造成的能源與水資源消耗，以降低對環境的衝擊與負擔。





## 4.2 水資源管理

### 4.2.1 水資源使用與回收

水，是地球生生不息的珍貴資源。近年來隨著全球氣候變遷衝擊，水資源供給趨於失衡，台灣各地每年時常發生水、旱災現象，降雨量與氣候十分不穩定，因此造成水資源匱乏事件於層出不窮，而世界經濟論壇 (World Economic Forum, WEF) 於 2019 年的全球風險調查中，水資源危機發生機率列為第九，而其造成的衝擊性則排在第四，寒舍餐旅需做好萬全的準備，以面對將來更多氣候變遷加劇、水資源風險升高所帶來的負面影響。在這樣的環境壓力下，做好水資源相關的節能使用、回收再利用等管理對於寒舍餐旅來說，已刻不容緩。

#### 節約用水管理方案

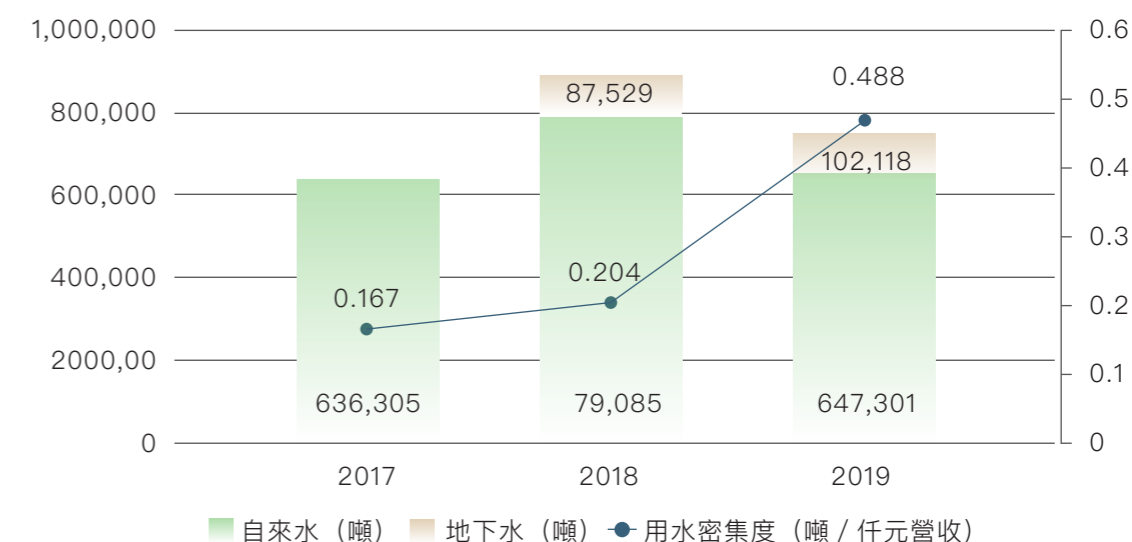
做為地球公民的一員，寒舍餐旅「開源」與「節流」並行，積極串聯組織內外部資源，進行宣導、監控與設備汰換等作為，以深耕水資源風險管理與拓展多元水資源等面向，由內而外推展與顧客共同合作，確保永續生產。下表為 2019 年寒舍餐旅實施的節水作為與用水情形，經過大家的齊心協力，年度總用水量為 749,419 噸，用水密集度為 0.488 (噸 / 仟元營收)，較去年省下 15.19% 的用水量。此外，我們也設有中水回收裝置，將其回收用水用於空調冷卻水塔，而針對循環水設備的部分，我們每個月保養一次，另有季保養與年度保養，以做好清潔、耗件更換、結構與機能檢查，確保各設備功能正常、安全，希望透過多管齊下的方式來達到節水效果。

場域	寒舍餐旅之節水作為	
營業場所	內部	向餐飲部各單位加強宣導，並且定期巡視工作期間使用狀況
		於供水管線加裝減壓閥，以有效調整衛浴設備適當供水量
	外部	加強蒸氣管線的回收水再利用，並配合水利署輔導節水調查
		客用公共水區增設水表，以利管控用水量
廚房		客房蓮蓬頭備品改為省水型，並逐次進行汰換
		要求廚房從業人員於解凍食品時，提前兩小時拿出冰箱使其自然解凍
		調降自來水恆壓泵浦壓力，以減少不必要浪費
		於所有餐廳廚房內水龍頭加裝節水器與節水墊片
		集中積滿灰塵之空調濾網一次清洗、保養，以淨替髒

近三年寒舍餐旅用水情形

項目	2017	2018	2019
自來水 (噸)	636,305	796,085	647,301
地下水 (噸)	-	87,529	102,118
用水密集度 (噸 / 仟元營收)	0.167	0.204	0.488
營收 (仟元)	172,628,465	511,549,589	509,474,802

近三年寒舍餐旅用水量



#### 汙廢水處理系統

##### 一、汙水 | 環保排放

- 我們於各館餐廳廚房建置汙水回收處理系統，生活汙水經截油、分離、曝氣、生物分解、沉澱、消毒後放流。而經處理過後所產生之廢油與汙泥會由合約廠商定期清運，詳細內容請參閱「4.3.1 廢棄物與廢油管理」
- 每日進行汙水池的清洗，及截油槽與檢測排放水質設備的巡檢，以期處理系統符合法定排放標準

##### 礁溪寒沐

- 溫泉廢水廢熱回收系統：目的為降低溫泉廢水溫度，使其符合法規，以熱泵將溫廢餘熱回收後，利用熱泵之高壓側加熱溫泉淨水與自來水
- 溫泉廢水過濾排放系統：以砂濾桶進行過濾，降低排放廢水雜質，避免熱泵之板熱堵塞

##### 二、廢水 | 製熱節能

##### 台北寒舍艾美

- 2020 年預計更新汙泥刮刀鍊條，使廢水處理設備更新加完備、達效能提升之目標



## 4.3 廢棄物管理

### 4.3.1 廢棄物與廢油管理

身為餐旅業者的寒舍餐旅，每年因經營之故會產生大量廢棄物，因此妥善處理廢棄物與廢棄物減量為我們實踐永續經營的一環，我們遵循「事業廢棄物貯存清除處理方法及設施標準」等法令規定，於三館規劃適當貯存廢棄物之地點，並委外給合格專業之廢棄物清理業者進行處理。清理業者配置團隊從早上七點至晚上十一點於廢棄物回收場專責管理，並依政府法規進行分類、捆綁、清運，而各樓層的輪班管理者需協助將匯集至定點回收的廢棄物移至廢棄物回收場。針對廢棄物相關的處理程序我們皆謹慎以對，以減少對環境和社會的負面影響，回應民眾對於環保回收議題的關注，且徹底落實我們應盡的企業社會責任。

目前寒舍餐旅於營運流程中，所造成之廢棄物主要包含四類，分別為一般廢棄物、可回收再利用、廢食用油及廚餘。一般垃圾的清運頻率為週一至週六、資源回收清運為一週三次、廢食用油清運為通知申報制、廚餘清運則為一週四次。2019年寒舍餐旅產出之廢棄物量如下表所示：

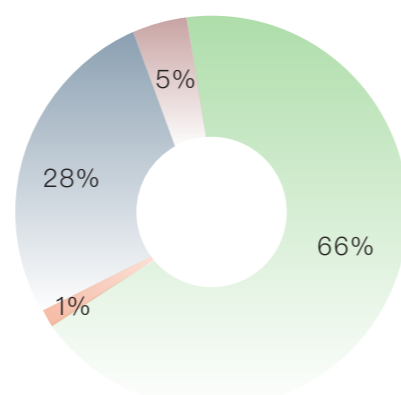
寒舍餐旅廢棄物量

單位：噸

項目	2017年	2018年	2019年
一般廢棄物	1,585.25	1,756.12	1,773.94
廢食用油	23.16	26.62	28.30
廚餘	421.53	735.28	714.24
資源回收物	130.37	120.47	122.56
總計	2,160.30	2,638.49	2,639.05

隨著食安議題受到大家的重視，寒舍餐旅也加強管理各餐廳廚房所產生的廢棄食用油，以確保不污染環境或流入食用油市場。寒舍餐旅三館各餐廳會統一將廢食用油裝於桶中，待廢食用油桶至八分滿時，會通知有簽訂合約之廢食用油清除及再利用廠商進場進行清運，並於線上進行申報，而清運業者會再將廢食用油交由油脂業者回收再利用。從清運至終端處理的一切流程皆符合法規規範，透過寒舍餐旅廢棄物管理機制的妥善處理後，使廢食用油進入合法回收及再利用的體系，以降低環境危害風險，形成正向永續循環。

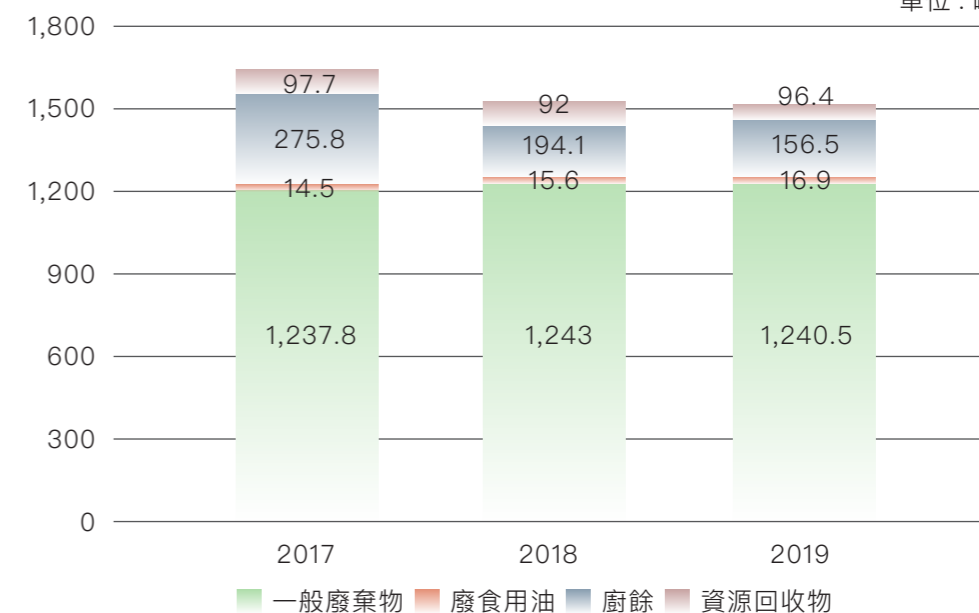
2019年寒舍餐旅廢棄物量



■ 一般廢棄物
 ■ 廢食用油
 ■ 廚餘
 ■ 資源回收物

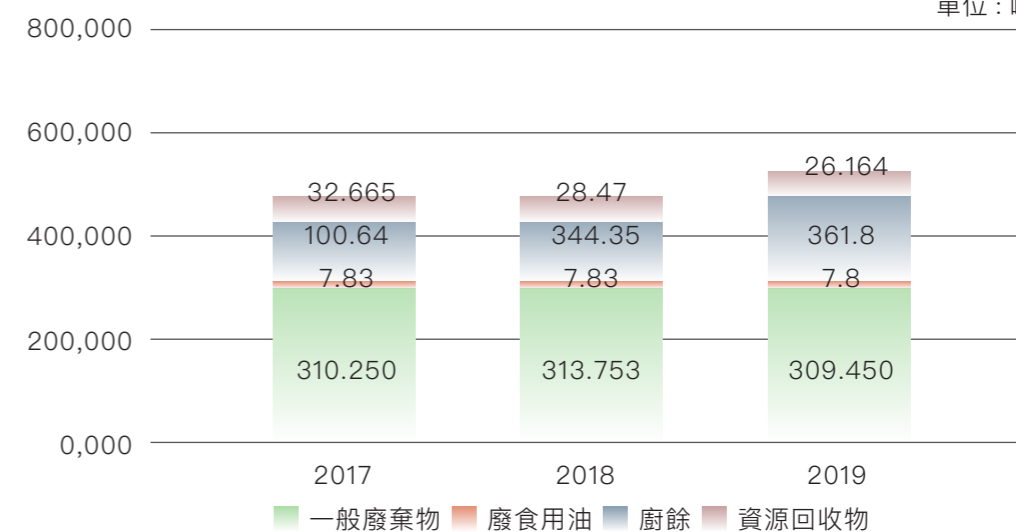
近三年台北喜來登廢棄物量

單位：噸



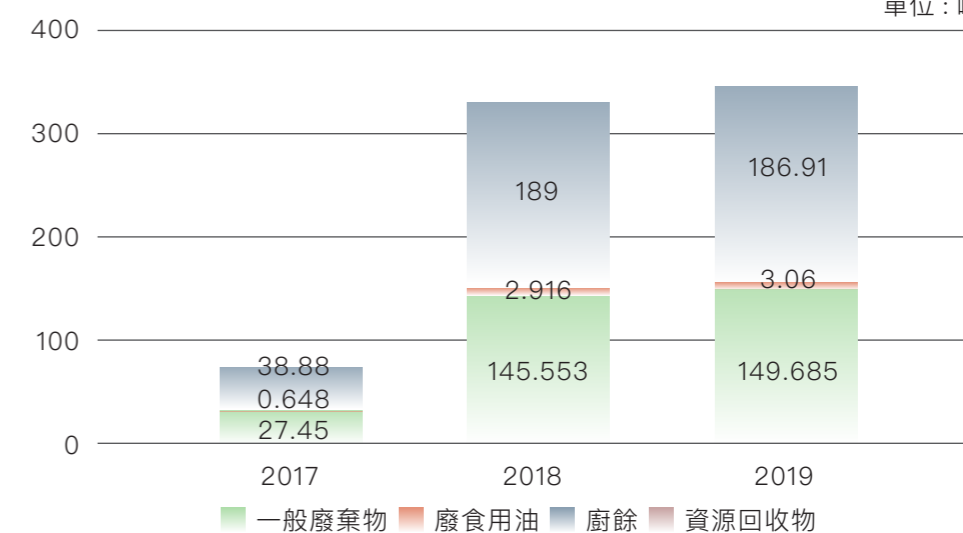
近三年台北寒舍艾美廢棄物量

單位：噸



近三年礁溪寒沐廢棄物量

單位：噸





### 4.3.2 剩食管理廚餘減量

近年來因消費趨勢的改變，多數民眾改以外食居多，因此造成台灣廚餘量大增，其中多為消費者及餐廳丟棄，浪費食物不僅是資源浪費，更已造成龐大的經濟損失與環境成本。我們為減少各館餐飲消費的廚餘產量，積極傳遞惜食的概念給顧客，並藉由調整內部作業流程與採購政策來減少不必要之耗損，例如增加各式菜餚或各餐廳間的食材流通性，以減少備料庫存，並落實堆肥及養豬廚餘分類等方式進行減量與管理計畫。各館的廚餘處理方式皆由合法的委外清運業者人員將各樓面的所有廚餘桶收集至定點及回收場後，進行分裝成桶並放至於廚餘冰箱內，待合作之清運業者紀錄桶數後清理帶走。

為配合與台北市環保局合作簽署的「台北市餐飲業惜食公約」，寒舍餐旅旗下餐飲部各單位承諾致力於下列約定事項：支持廚餘減量並進行宣導、鼓勵顧客適量取餐及打包剩食、廚房善用食材減少浪費、落實食材適量進貨之控管、落實廚餘回收或處理前瀝乾，以及配合台北市廚餘減量行動計畫以每年減量 3% 為目標。2019 年，寒舍餐旅未達成 3% 之減量目標，因此餐飲部加強推廣惜食理念並全力配合集團廚餘減量政策，我們針對外部顧客與內部員工執行了下方多項作為，並指派專人進行食材控管與烹飪製程優化等相關事宜，希望經多方努力之下，可以帶來廚餘總量顯著下降之效應。

#### 減量作為

於顧客點餐時，推薦適人適量之餐點內容

主動提供顧客剩食打包服務

設置塑膠濾網方便廚餘進行瀝乾

專人食材控管，妥善儲存及效期控管

改變烹調作法提高使用率

張貼標語於餐廳內部及員工區域，宣導惜食重要



三館各餐廳惜食標語





## Chapter 5

### 完善制度 關懷員工



人才是寒舍餐旅最重要的資產，透過人我們才得以不斷創造讓顧客感動的服務體驗，持續提升市場競爭力，因此對於多元人才的吸引、優秀人才的培育、勞資關係和諧的經營、員工溝通與多元包容皆是我們努力的重要方向，期待寒舍餐旅能持續培育與國際潮流零時差的頂尖人才。

#### 2019年亮點績效

- ★ 投入 3,626,000 元於員工訓練，總訓練時數為 45,902 小時
- ★ 投入 7,968,209 元於員工活動，感謝其為寒舍餐旅的辛勤付出
- ★ 勞保、健保、團保及健檢費用共支出新台幣 111,006,419 元，照顧員工健康
- ★ 14 位經理級以上之主管接班人參與「寒舍接班人計劃」，精進企業管理與領導統御相關知識
- ★ 投入 195,544 元推動「寒舍學堂」，共 25 位經理級主管參與課程
- ★ 為期兩天的「Train the trainer」課程，成功培訓出 33 位培訓員

對應之 SDGs 指標





## 5.1 選用人才 穩固根基

### 5.1.1 多元人力結構

人才的「選、用、育、晉、留」是推動公司營運發展的核心關鍵，寒舍餐旅根據公司年度發展方向規劃人力需求，透過多元的招募管道聘僱優秀的人才，並提供內部員工優渥的薪酬福利、完整的職涯發展計畫，積極育才、留才以淬鍊出未來的領導者，並營造「團結齊心」、「堅持專業」、「謙遜服務」、「追求創新」的企業文化，吸引優秀人才加入。

2019年，寒舍餐旅旗下三館包含計時人員共雇有 1,816 位員工，針對員工的招募與留任、薪資福利、培訓與發展，秉持著「平等聘僱」的原則，不因種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地，性別、性傾向、年齡、婚姻、容貌、五官、身心障礙或其他因素，而有差別待遇，提供公平競爭及發展的機會。

#### 寒舍餐旅近三年人力資源概況

	2017			2018			2019		
	男性	合計	女性	男性	合計	女性	男性	合計	女性
正職員工數	643	1,285	642	745	1,457	712	756	1,463	707
建教生數	55	163	108	65	189	124	81	191	110
計時人員數	0	0	0	85	182	97	73	162	89

註：依據勞務合約及勞務類型區分：正職員工屬全職；建教生屬臨時、全職；計時人員屬臨時、兼職。

註：台北喜來登及台北寒舍艾美 2017 年計時人員資料無法取得，礁溪寒沐於 2017 年第四季開業，故無 2017 年之人力分布資料。

#### 寒舍餐旅近三年全體員工之男女比例

	2017		2018		2019	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性
人數	698	750	895	933	910	906
百分比	48%	52%	49%	51%	50%	50%

註：此處全體員工包含正職員工、建教生、計時人員。

#### 2019 年寒舍餐旅管理人員與非管理人員分布狀況

	管理人員		非管理人員		合計	
	人數	百分比	人數	百分比	合計	百分比
男性	142	55%	695	50%	837	51%
女性	116	45%	701	50%	817	49%
合計	258	100%	1,396	100%	1,654	100%
30 歲以下	5	1.94%	699	50.07%	704	42.56%
30-50 歲	187	72.48%	507	36.32%	694	41.96%
50 歲以上	66	25.58%	190	13.61%	256	15.48%
合計	258	100%	1,396	100%	1,654	100%

註：此處計算範疇為正職員工及建教生，計時人員未納入計算，故員工總數為 1,654 人。

#### 寒舍餐旅近三年少數族群員工人數統計

	2017		2018		2019	
	人數	比例	人數	比例	人數	比例
身心障礙者	17	1.17%	17	0.93%	31	1.71%
原住民	15	1.04%	18	0.98%	23	1.27%
外籍員工	12	0.83%	15	0.82%	20	1.10%

註：此處計算範疇包含正職員工、建教生、計時人員，各年分總人數分別為：2017 年 1,448 人、2018 年 1,828 人、2019 年 1,816 人。



### 5.1.2 招聘新血 活化組織

寒舍餐旅致力於打造「團結齊心」、「堅持專業」、「謙遜服務」、「追求創新」的企業文化，透過各種招募管道網羅優秀人才加入，除了透過 104 人力銀行、1111 人力銀行、Yes123 人力銀行等人才招募平台搜尋適才適所的新血之外，每年更定期至國立高雄餐旅大學、景文科技大學、台南應用科技大學等各大專院校招聘實習生及正職人員。此外，我們也提供介紹獎金鼓勵同仁推薦合適人選，並發展靈活的內部轉調制度，促進人員成長外，也給予台北兩館的宜蘭員工回鄉服務的機會。



台北寒舍艾美於國立高雄餐旅大學招募新血

近年來旅館業面臨人才流失之風險，寒舍餐旅除了以優渥的薪酬福利制度加強員工投入及認同、降低離職率外，更為員工的職涯發展安排妥善的規劃，積極培育集團內各層級人員作為未來的中高階主管，面對將來少子化及老年化的趨勢，我們也將提前作好部屬與準備，同時推動寒舍餐旅的組織轉型，針對市場環境推動數位轉型、組織調整及管理變革。以礁溪寒沐為例，宜蘭地區青壯年人口外流，留鄉工作者較少，礁溪寒沐積極招募實習生，以補充人力缺口。

#### 2019 年寒舍餐旅新進員工統計

項目	男	女	合計
30 歲	168	182	350
31~50 歲	91	65	156
51~	14	13	27
合計	273	260	533
新進員工比例為 32.22%			

#### 2019 年寒舍餐旅離職人數統計

項目	男	女	合計
~30 歲	159	169	328
30~50 歲	96	101	197
50 歲 ~	17	25	42
合計	272	295	567
離職員工比例為 34.28%			

註：此處計算範疇為正職員工及建教生，計時人員未納入計算，故員工總數（計算新進人員比例之分母）為 1,654 人。

### 5.2 培育人才 創造未來

重大議題： 訓練與教育	對應 GRI 重大主題 GRI 103-1、103-2、103-3、404-1、404-3
對公司的意義	妥善規劃員工的成長與發展，是寒舍餐旅的重要責任之一，我們架構完整的人才發展計畫，以發展集團的核心價值及策略。
政策與承諾	「寒舍餐旅以「企業家精神」、「人才」、「創新力」、「文化」作為所有行動的核心價值，致力達成集團發展願景－專注深耕「寒舍文化」，讓寒舍人團結齊心，共享創新想法和解決方案，以提升生產績效及獲利力，使每個人都獲益成為蘊含寒舍謙遜思維的成功企業家。
目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>短期：使員工熟悉公司願景、使命、核心價值與服務文化，具備於所屬單位工作之各項操作技能，並能指導新進同事。</li> <li>中長期：給予員工專業 / 操作技能外的管理與領導才幹，為晉升做好準備，並能持續接班。</li> </ul>
管理與申訴機制	寒舍集團重視員工對於教育訓練之反饋，課前蒐集培訓需求及單位主管 / 學員期待，提供給講師作為課程設計參考；課後也進行 QR Code 滿意度調查，將調查結果轉達授課講師以精進課程內容。
投入資源	<ul style="list-style-type: none"> <li>投入 3,626,000 元於員工訓練。</li> <li>依各部門需求，開設 241 堂專業訓練課程，內容包含管理、餐飲專業訓練、外語訓練、職業安全衛生訓練等。</li> <li>發展「寒舍接班人計劃」、「寒舍學堂」、「Train the trainer」、「實習生菁英計畫」等訓練方案，持續提升各層級員工的專業與視野。</li> <li>與知名數位學習平台廠商一宇數位合作建置寒舍數位學習平台，預計於 2020 年 1 月上線。</li> </ul>
2019 績效成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>選出 14 位經理級以上之主管接班人參與「寒舍接班人計劃」，精進企業管理與領導統御相關知識培養未來集團接班人。</li> <li>投入 195,544 元開設「寒舍學堂」，計有 25 位經理級主管參與課程，透過內部講師及外訓機構的引導與分享，精進學員的管理思維。</li> <li>開設為期兩天的「Train the trainer」課程，成功培訓 33 位培訓員，支持內部訓練發展，提升培訓成效。</li> <li>寒舍餐旅透過「實習生菁英計畫」聘用 37 位學生進入旗下各大飯店實習，積極培育新一代的飯店管理人才。</li> </ul>



### 5.2.1 寒舍文化 創新價值

寒舍餐旅以「企業家精神」、「人才」、「創新力」、「文化」作為所有行動的核心價值，致力達成集團發展願景－專注深耕「寒舍文化」，讓寒舍人團結齊心，共享創新想法和解決方案，以提升生產績效及獲利力，使每個人都獲益成為蘊含寒舍謙遜思維的成功企業家。



我們每年舉辦主管策略營，經過集思廣益及領導者們的承諾，訂定下年度營運管理策略，2019 年度五大策略制定如下：



寒舍餐旅將持續透過人才的「選、用、育、晉、留」推動集團的核心精神及價值策略，吸引優秀人才加入，精進服務品質，提供客戶卓越的服務，強化品牌競爭力。

### 5.2.2 扎實訓練 深化專業

妥善規劃員工的成長與發展，是寒舍餐旅的重要責任之一，我們架構完整的人才發展計畫，以發展集團的核心價值及策略，並藉由與全球旅館業巨擘萬豪國際集團 (Marriott International) 接軌的完整教育訓練，強化人才的國際視野與競爭力，培訓發展系統分為四大模組，包含通識課程、服務課程、知識技能課程及語文課程。

#### 寒舍餐旅培訓發展系統



#### 寒舍餐旅重要課程內涵





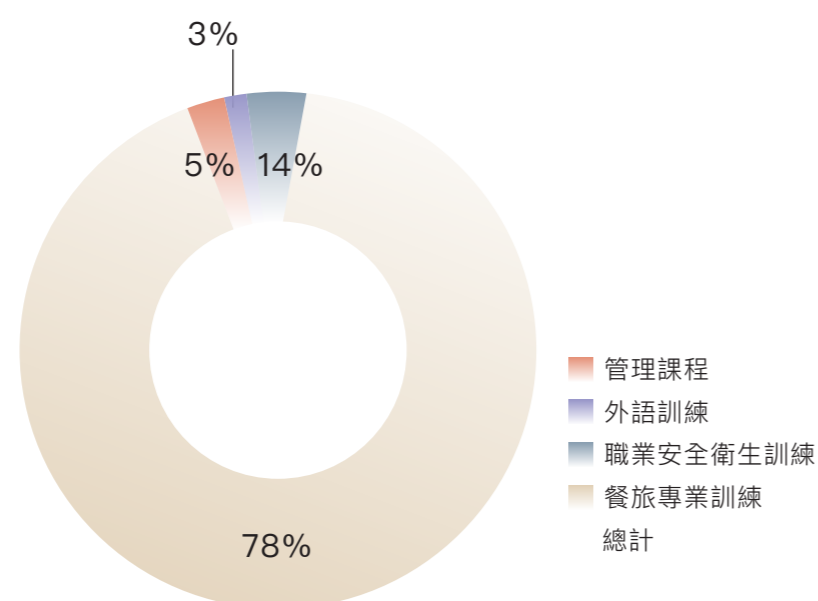
## 寒舍餐旅近三年員工教育訓練投注經費

項目	2017年	2018年	2019年
員工訓練總金額(仟元)	2,350	3,192	3,626
員工訓練總時數(小時)	54,732	43,696	46,712
人均訓練金額(元)	1,623	1,746	1,997
人均訓練時數(小時)	38	24	25

## 2019年寒舍餐旅依據職級與性別統計的員工訓練時數

	管理人員	非管理人員	男	女
參訓時數(小時)	5,644	40,258	21,241	23,020
人均訓練時數(小時)	21.88	28.84	23.34	25.41

## 2019年寒舍餐旅各類別課程開設班次



## 2019年寒舍餐旅各類別課程參訓人次及時數

	客房服務人員 訓練	餐廳服務人員 培訓	工程人員 培訓	食品衛生安全 培訓
參訓總人次	5,488	8,620	247	1,399
參訓總時數(小時)	5,073.13	8,325.87	487	4,515

## 寒舍接班人計劃

寒舍餐旅為因應集團持續擴展時的管理人才需求，發起「寒舍接班人計劃」，著重培養集團接班人管理及領導能力，邀請所有事業單位推派具備潛力、視野和熱誠的主管以接班人身分參與 48 小時的「寒舍學堂」，精進企業管理與領導統御相關知識，此外，更為其安排專業教練 (Mentor) 進行量身訂做的「一對一」輔導，掌握學習成效。

2019 年選出 14 位經理級以上之主管接班人參與，自 150 堂跨部門課程中，自由選修所需項目，同時安排參訪雄獅旅行社及 EXPEDIA 線上訂房平台等同業及異業進行深度交流。專案課程結束後，超過 90% 的學員給予本計畫高度肯定，表示對於專業能力有相當大的幫助。



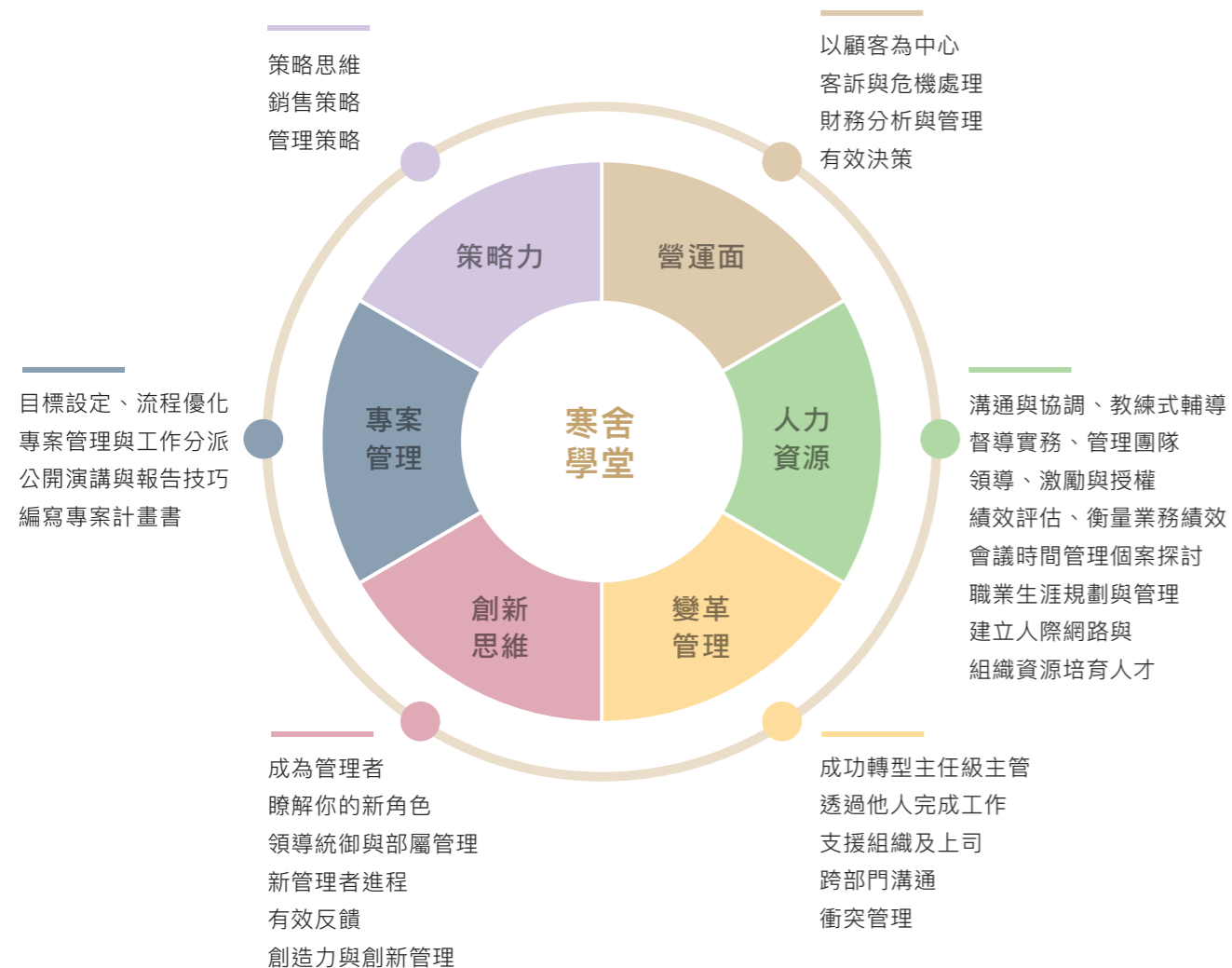
14 位經理級以上之主管接班人參訪雄獅旅行社

## 寒舍學堂

寒舍餐旅設置為期 6 個月，每月上課一次 (8 小時) 的寒舍學堂，透過六大管理職能「成功變革與轉型」、「成功領導力」、「營運管理」、「專案管理」、「革新與創意」、「策略」，安排相對應各職級之管理領導必修課程，讓主管跳脫傳統操作思維，以團隊合作，來達成集團目標。

2019 年共投入 195,544 元發展相關計畫，計有 25 位經理級主管參與課程，透過內部講師及外訓機構的引導與分享，精進學員的管理思維，於課程結束後舉辦成果發表會，每組選定特定課程主題連結至實務面，提出業務改善的 Action Plan，學員皆表示獲益量多，未來寒舍餐旅也希望持續拓展更多管理職級參加，培訓主管們帶領團隊不斷超越自我。





變革管理課程

人力資源課程

### Train the trainer 培訓員課程 / 制度

寒舍餐旅十分重視內部講師的培育，持續開設「Train the trainer」培訓員課程，傳遞培訓發展的六大步驟，統一各館的人員培訓標準，提升各單位培訓員對於系統培訓的認知並增進授課技巧，使各單位內部訓練可以更專業且可衡量的方式展開。

2019年邀請各單位主管提名員工參與為期兩天的「Train the trainer」課程，並透過「Teach Back」環節驗收學習成效，成功培訓出33位培訓員，支持內部訓練發展，提升培訓成效。



「Train the trainer」課程透過豐富課程培訓內部講師

### 實習生菁英計畫

寒舍餐旅積極培育新一代的飯店管理人才，推動產學合作，規劃一系列的實習、培訓與考核，加強實習生／建教合作生的專業能力，2019年寒舍餐旅實習生聘用人數分別為台北喜來登124人、寒舍艾美65人，礁溪寒沐60人，共計249人，其中選出37位學生參與實習生菁英計畫培訓課程。除了在入職時必須完成職前訓練課程，在各單位同時安排資深員工做為專屬夥伴進行一對一培訓外，更透過90天培訓課程清單，追蹤實習生的學習進度。

實習生／建教合作生亦能參與由飯店培訓發展所開設的各項服務文化、核心價值及語文相關課程。到職六個月後通過考核的「菁英實習生」，可參加後續為期半年的菁英課程，進一步學習初階管理技能，並透過部門主管的專題講座，瞭解飯店管理的全貌。此外，「菁英實習生」更有機會到集團旗下飯店或同業飯店進行參訪，瞭解不同品牌的特性及經營方式。

我們鼓勵在寒舍餐旅完成實習之應屆畢業生回任，承認所有實習年資並從優敘薪。2019年台北喜來登聘僱124名，畢業後回任12名，回任率9.68%；台北寒舍艾美聘僱65名，畢業後回任5名，回任率7.69%；礁溪寒沐聘僱60名，畢業後回任8名，回任率13.33%。



實習生接受豐富的課程培訓

實習生參訪寒舍艾美酒店



### 5.2.3 多元發展 成就自我

全球旅宿市場瞬息萬變，旅宿從業人員也必須不斷充實自我、與時俱進，寒舍餐旅為每個職位訂定明確的工作職掌，並透過主管與員工的雙向溝通，確保員工瞭解工作目標，發展專屬的職涯規劃。寒舍餐旅將員工職等依據不同職務及功能劃分為 10 個職級，針對不同職級的員工安排規劃相關培訓計畫，提供完整的專業技能訓練。

#### 績效考核

公司內部設有「績效考核實施辦法」，依照不同層級有 6 種考核表作為績效考評之依據，以半年為單位，考核試用期滿的正職員工，考核項目包括所擔任職務所具備的專業知識技能、團隊協作、職能行為、品質與成本控制等，評核之結果可作為員工輪調、晉升、培訓發展、員工薪酬調整之參考。

此外，透過考核流程，同仁與直屬主管共同訂定未來六個月目標，考核分數達到甲等者，得有機會給予調薪或晉升，或依據能力及意願給予轉調，職務調動將再給予三個月試用期考核，確認適應並負擔起新職務或新職級。

#### 2019 年寒舍餐旅依性別及職級進行績效評估的職員比例

項目	管理人員	非管理人員	男	女
接受定期績效及職涯發展檢視的員工人數	216	1,177	725	668
接受定期績效及職涯發展檢視的人數 %	84%	98%	96%	94%

註此處計算範疇為 2019 年寒舍餐旅之正職員工 1,463 人，接受定期績效及職涯發展檢視的人數比例未達 100% 的原因為，未滿三個月之員工不會安排績效及職涯發展檢視。

#### 內部輪調

我們亦提供員工於集團內不同事業單位同部門輪調的機會，依據「員工轉調管理辦法」落實執行，員工可藉由輪調到不同單位與職務磨練專業能力，瞭解集團內不同事業單位的營運模式，增加職涯的多元發展。

#### 升遷制度

寒舍餐旅的績效考核作業定期於每年度年中及年終執行，但晉升時機卻不受限，以利於即時替補及管理連續的功能。當各事業單位出現職缺時，我們會優先於內部公告，鼓勵具備條件與能力的員工申請或主管推薦，最後才考慮進行外部徵才，希望藉此提供各級員工及主管發揮才能及專業的舞台，教學相長，為寒舍餐旅注入新的思維與活力。

## 5.3 全面保障 安心就業

### 5.3.1 優渥的薪酬福利

寒舍餐旅相信，只要照顧好員工，員工就會照顧好賓客，因此，我們重視勞工的權益與福祉，積極配合勞動基準法，為員工規劃優於業界的薪酬福利及多元的福利措施。高階主管及人資部門每年共同審核工作職掌、職務條件及市場行情，提供同仁公平合理的薪酬架構與暢通的晉升管道。我們期盼成為員工照顧家庭與生活的最強後盾，使員工兼顧生活平衡、保持身心健康，共同為寒舍餐旅的未來全力以赴。

#### 寒舍餐旅非擔任主管職務之全時員工薪資資訊

單位：新台幣元

項目	2018 年	2019 年
非主管之全時員工薪資總額 (A)	886,957,465	891,117,601
非主管全時員工人數 (B)	1,608	1,572
非主管之全時員工「薪資平均數」(A/B)	551,590	566,809
非主管之全時員工「薪資中位數」	464,344	478,088

#### 寒舍餐旅優渥員工福利

- 三節獎金
- 勞保、健保、團保
- 健康檢查
- 員工旅遊 (含一天公假)
- 慶生會
- 生日禮金
- 退休金
- 員工餐廳免費使用
- 員工制服免費送洗
- 集團住宿及用餐優惠 (親友同享)
- 全球萬豪集團住宿優惠 (親友同享)
- 福委會婚喪喜慶禮金
- 各項社團同仁參與

#### 職工福利委員會

寒舍餐旅為員工設立職工福利委員會，多方面關懷員工，每年定期透過提撥職工福利金、開辦福利措施、舉辦員工活動、社團活動、給予社團補助等作為，希望紓解員工辛勤工作的壓力、兼顧生活平衡，進一步強化團隊士氣、凝聚向心力。

我們為員工提供優渥的節日禮金，2019 年共計支出 5,439,700 元開工紅包、當班紅包，端午禮金及中秋禮金給 5,907 人次同仁，感謝其為寒舍餐旅的辛勤付出。同時，同仁結婚生子亦提供禮金與補助，一同分享員工的喜事。也針對員工或家人如遭遇憾事、人身變故時，提供津貼聊表心意，並視實際狀況給予實質資助。此外，也依法提撥退休金，2019 年三館共支出 53,004,053 元。





有氧舞蹈社



手作社

## 2019 年寒舍餐旅員工活動支出

單位：新台幣元

項目	金額
員工旅遊	3,805,432
春酒獎金	2,666,050
生日禮金及摸彩獎金	1,090,200
社團活動補助	131,327
婚喪喜慶補助	275,200
合計	7,968,209

## 員工保險及健康檢查

為了保障員工權益，寒舍餐旅提供同仁勞保、健保、團保，此外更全額補助每位同仁每年參加健康檢查，提供優於法令之健康檢查項目，2019 年於勞保、健保、團保及健檢費用上共支出新台幣 111,006,419 元。

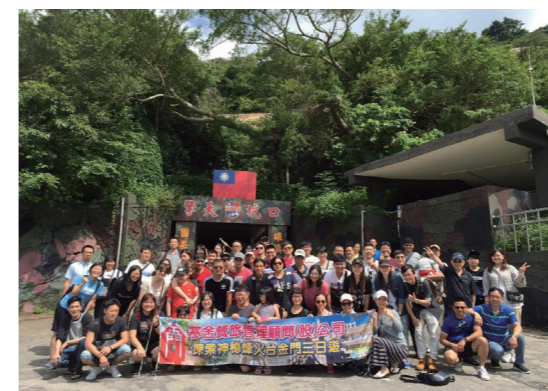
公司同時聘僱護理人員關心員工個人身體狀況，若發現異常現象，也可即早積極配合治療。每季不定期發出健康知識宣導，協助員工防範自身或周遭人等之疾病威脅



寒舍餐旅關懷員工健康，定期安排健康檢查

## 豐富有趣的員工活動

寒舍餐旅職工福利委員會每年主辦員工旅遊，鼓勵同仁同遊同歡，也開放親友一同出遊，除增進同仁間情感交流外，也讓同仁有機會與家人共度休閒時光。員工旅遊由公司及福委會共同提供出遊補助款及給予公假，經所有委員慎選國內及國外旅遊候選行程，開放由全體員工投票決定出發行程，寒舍餐旅員工旅遊足跡遍及各地，為同仁調劑身心、紓解壓力。



金門



峇里島



大溪



礁溪

各部門每兩個月輪流舉行員工慶生會，主辦單位精心策劃各式活動，邀請壽星與員工們共同參與，除備有精緻美食及摸彩金外，更提供當月壽星生日禮金，另員工生日當月可在集團內任一餐廳享有一萬元額度之餐飲五折優惠。





為感謝員工辛勞，公司每年舉辦春酒聯歡晚會，備有多道特色佳餚供員工無限享用，更穿插多項精采節目演出，同時備有國內外高級酒店住宿券、禮品與高額獎金提供摸彩，給予員工滿滿的驚喜與感動。



### 育嬰假

我們瞭解員工照顧家庭及子女之需求，員工提出育嬰留職停薪，取得在工作與家庭間的平衡，同時我們也鼓勵女性員工育嬰留停期滿後，回歸職場持續職涯發展、為公司服務。

#### 2019 年寒舍餐旅育嬰假申請情況

	台北喜來登		台北寒舍艾美		礁溪寒沐	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性
符合申請人數	9	14	0	2	2	2
實際申請人數	4	11	0	2	0	1

#### 2019 年寒舍餐旅育嬰假實施情形

	獲假復職率		獲假留任率	
	年度育嬰假後應復職人數	年度育嬰假後實際申請復職人數	前年度復職人數	前年度復職滿一年人數
男	2	0	4	1
	復職率	0%	留任率	25%
	當年度育嬰假後應復職人數	8	前年度復職人數	8
女	6	6	3	3
	復職率	75%	留任率	38%

註 .1. 復職率 = 報告年度實際復職人數 / 報告年度應復職人數

.2. 留任率 = 報告年度之前一年復職滿一年人數 / 報告年度之前一年復職人數

### 5.3.2 暢通的勞資溝通

寒舍餐旅對於維護員工權益不遺餘力，重視勞資和諧，為提升員工雙向溝通的效率，我們提供便利又暢通的申訴管道與員工溝通，用心聆聽員工的想法與建議，除了定期召開勞資會議、員工大會互動交流外，更透過總經理信箱及員工申訴機制蒐集員工建議、線上問卷匿名調查全館員工滿意度，並針對回饋內容具體落實改善。

當員工在公司內合法權益受侵害，經循行政管道反應仍無法獲得合理解決時提出。公司將於接獲申訴日起盡速作成決議，所有申訴文件及信函皆以密件方式處理，以保障申訴人權益，並建立勞資和諧的工作環境。

2019 年共有 5 件經由公司信箱或總經理信箱反應意見之申訴事件，收獲申訴案件後皆立即進行調查、妥善處置，若為匿名申訴，且表達之建議為良善者，亦會在主管會議中佈達，協請主管於各單位宣導改善。此外，2019 有一來自外部管道之申訴事件，針對該事件本公司持續強化督導管理作業，以確保員工工作安全並維護員工應有權益。

溝通管道	溝通頻率	溝通情形
勞資會議	3, 6, 9, 12 月定期舉辦	為維護勞資關係，促進勞資合作，保障雙方權益，公司每年度定期舉行四次勞資會議，勞資會議由勞資雙方推舉出的代表共同參與，依據勞資會議實施辦法，勞資兩方針對勞動條件改善、勞工福利、代表選舉、指派及解任等事項予以討論。
員工大會	每年兩次	每半年舉辦一次員工大會，由總經理與各部門主管宣達及公佈各項營運狀況與業務資訊，員工亦可透過此會了解公司政策走向與營運狀況，會中亦開放員工以書面或當場發言提出意見或建議，由總經理直接回覆。
總經理信箱	隨時開放	任何同仁皆可提出有關制度管理、薪資福利、績效考核、內部溝通、職工安全、產品品質及軟硬體設施等項目的疑問，將意見以書面方式郵寄或親自傳達意見給總經理信箱，具名表達意見或反映事項。
員工滿意度調查	不定期舉辦	為了解同仁對公司管理滿意情形以作為改善參考，公司定期舉辦「員工滿意度調查」，調查結果與各相關部門主管進行檢討並設定改善行動計畫。



### 5.3.3 平等的職場文化

寒舍餐旅致力於提供專業化、有尊嚴的工作環境，尊重個體差異、重視職場多元化，對員工之管理不因任何因素，在聘用、報酬、培訓機會、升遷、解職或退休等事項上而有差別待遇，確保員工處於免受歧視或騷擾的環境。本公司積極確保就業自由，不使用壓迫、強制性條件僱用員工，並提供合理薪資與福利，以合乎勞動基準法之規定。

本公司制定「性騷擾防治、申訴及懲戒辦法」，並於員工佈告欄、內部網站及職工手冊內公告，宣導性別平等及性騷擾防治等人權事項，以保障性別工作權平等、消除性別歧視、促進性別地位平等，並防制性騷擾事件發生。未來本公司及所有同仁將持續努力朝向消弭性別歧視、提升性別人權標準、落實性別平等及零性騷擾事件邁進。

## 5.4 職場健康與安全

為了建立優質的工作環境與氛圍，寒舍餐旅恪遵各項勞動法令規定，積極落實職業安全衛生管理制度，制定包含「安全衛生守則」、「執行職務遭受不法侵害預防計畫」、「異常工作負荷預防計畫」、「人因危害預防計畫」、「母性勞工健康保護計劃」等嚴謹規範，以照顧員工於職場內工作之健康與安全，確保同仁擁有友善、安全及舒適的工作體驗。

此外，透過工作環境危害辨識、評估及分析改善來預防職業災害及職業病，寒舍餐旅已打造一個可靠安全衛生的工作環境，也持續透過安全衛生訓練、防災演練、安衛宣導及稽核改善，來維持安全作業環境。

### 寒舍餐旅安全衛生訓練及管理項目

- 新進員工職安三小時職前訓練
- 在職員工職安訓練三年三小時
- 化學品通識危害訓練
- 全館消防疏散演練
- 外訓急救人員（依照政府規定）
- 全館員工 CPR & AED 訓練
- 小型鍋爐操作人員外訓
- 全館作業環境檢測

### 職業安全衛生管理組織與制度

寒舍餐旅依法設置職業安全衛生管理單位及人員；各館依法組成職業安全衛生委員會，隸屬各館總經理辦公室，並依據「職業安全衛生管理辦法」，主任委員為各分公司最高經營主管，設置委員除包含部門主管、專家人員等，尚包含三分之一委員席次以上勞工代表，依法定期召開會議，對擬訂之安全衛生政策提出建議，並審議、協調及建議安全衛生相關事項。

### 職場安全教育訓練

寒舍餐旅依法針對每位同仁安排安全衛生教育訓練，並加強專業職能相關課程，力求將職場健康與安全的正確觀念落實於同仁心中，減少意外事故的發生率，舉例來說，教導房務員打掃客房時將房門敞開，並用房務推車將房門口擋住，以避免客人闖入，客人若有不當行為，同仁會於客人 Profile 做備註，以利於之後安排房務員留意，其他相關訓練成果如下：

### 2019 年寒舍餐旅職場安全教育訓練成果

項目	辦理次數	參訓人次
安全衛生訓練	17	855
防災演練	11	368
1-12 月職前訓練 – 安全衛生管理，危害通識，職業災害預防	33	552
1-12 月職前訓練 – 消防安全基本概念：火警發生時之處理	33	554
8E004: 急救人員 – 內訓	3	102
防火管理人員	1	3
急救人員安全衛生在職訓練班	1	2

安全衛生訓練	防災演練	安衛宣導	稽核改善
 <p>對於每位進入寒舍餐旅的同仁皆會接受安全衛生教育訓練，並依專業職能需求加強相關安全衛生訓練，並依法定期實施在職訓練。</p>	 <p>為強化同仁緊急應變能力，每年辦理至少 2 次全館消防疏散演練，並由各飯店相關單位定期辦理相關防災演練。</p>	 <p>於員工佈告欄張貼相關安全衛生宣導資料，提升員工安全意識。</p>	 <p>透過定期進行內部稽核、現場安全巡查及職災調查等，持續找出危害點並加以控管改善追蹤。</p>



## 職場健康照護

員工的身體健康是兼顧生活與工作的基礎，寒舍餐旅每年安排員工進行免費的健康檢查，定期的健檢可以幫助員工檢視自身身體狀況、提前治療各種疾病。此外，我們亦聘僱職業健康護理人員（台北喜來登 2 位、台北寒舍艾美 1 位及礁溪寒沐 1 位），分析同仁健檢資料與實施健康管理，同時邀請職業醫學專業醫師辦理臨場服務，對於具健康風險同仁給予健康管理、提供同仁健康諮詢及辦理衛教宣導。

以礁溪寒沐為例，2019 年期間與國立陽明大學附設醫院職業醫學科醫師簽約，進行一年六次，每次三小時臨場服務，且約聘臨場護理師，進行每週一次兩小時臨場服務。

## 失能傷害頻率、嚴重率

我們依法提供工傷同仁相關假期及醫療補償，並轉由專業職業健康護理人員及特約職業醫學專業醫師給予工作評估，依建議辦理工作調整及給予健康照護，持續至痊癒恢復工作能力。

年度別	2017 年		2018 年			2019 年		
館別	台北喜來登	台北寒舍艾美	台北喜來登	台北寒舍艾美	礁溪寒沐	台北喜來登	台北寒舍艾美	礁溪寒沐
失能傷害頻率 (FR)	17.69	6.46	41.02	6.86	36.29	25.6	5.97	12.9
失能傷害嚴重率 (SR)	562	177	381	256	214	196.88	82	165.2
年度之總合指數 (FSI)	3.15	1.07	3.95	1.33	2.79	2.24	0.7	1.5

註 .1.2019 年無任何因公死亡事件。

2. 工傷為在執行工作時受傷、因工作導致職業病、通勤途中發生事故，所造成的疾病、傷害、殘廢或是死亡。

3. 此數據內容中，未包含現場急救可解決問題的工傷。

4. 失能傷害頻率 (FR): (失能傷害損失人次數 × 1,000,000) ÷ 總經歷工時

5. 失能傷害嚴重率 (SR): (總計傷害損失日數 × 1,000,000) ÷ 總經歷工時

6. 年度之總合指數 (FSI): (FR × SR) ÷ 100





## Chapter 6

# 溫馨共融 在地回饋

為善盡企業社會責任，寒舍餐旅持續透過多元方式，運用集團資源投入環保、公益活動及運動人才培育，期盼除了本業外，透過寒舍集團的影響力，為社會持續創造真善美的正向影響。

### 2019 年亮點績效

- ★ 寒舍集團耶誕慈善捐款共計募得 261,759 元，幫助身障藝術家。
- ★ 寒舍射箭隊以三連勝奪得中華企業射箭聯賽元年冠軍。
- ★ 集團淨灘活動參與人數近 100 人，實踐以大地為家的品牌理念。
- ★ 台北喜來登大飯店認養館外 7 顆白千層行道樹。

對應之 SDGs 指標



為善盡企業社會責任，集團持續透過多元方式，運用集團資源投入環保、公益活動及運動人才培育，期盼除了本業外，透過寒舍集團的影響力，為社會持續創造真善美的正向影響。

#### 【愛與希望】耶誕慈善捐款活動

從 2013 年起，我們攜手中華民國身心障礙者藝文推廣協會，聯合台北喜來登大飯店、台北寒舍艾美酒店、寒舍艾麗酒店與礁溪寒沐酒店一同舉辦慈善捐款活動。透過飯店房客與餐飲賓客及寒舍集團員工的愛心募捐，加上台北喜來登捐贈館內 The Deli 烘焙坊 12 月總營收 10%，共計募得 261,759 元。希望透過幫助與關懷身障藝術家，為他們打造無障礙平等發展舞台，讓藝術回歸最純粹的領域，不再有殘與全的比較、明與盲的區隔。



2019年12月台北喜來登大飯店、台北寒舍艾美酒店、寒舍艾麗酒店與礁溪寒沐酒店於館內各處設置捐款箱，讓至飯店住房及用餐的來賓自由募捐。



### 體育人才培育 – 中華企業射箭聯盟

寒舍集團長期支持與贊助國內體育活動，希望持續培養台灣具備潛力的體育專才。中華企業射箭聯盟成立於2019年，由寒舍集團、甲山林企業、凱撒集團、台中銀行、恒耀工業及中華民國射箭協會合作舉辦，希望以賽代訓，讓台灣的射箭選手專注於訓練的同時，可以獲得薪資保障，同時也讓更多的人認識與了解射箭。



2019年首年舉辦，我們成立了寒舍射箭隊，透過選秀會遴選出8位優秀射箭好手，包含男子隊有魏均珩、陳信夫、林昱辰、陳政鴻，女子隊選入了林佳恩、高佳萍、謝和均及劉詩翎。寒舍射箭隊中，多位選手皆曾入選奧林匹克運動會、亞洲運動會、亞洲盃等國際賽事。此外，為提供選手們最佳的訓練資源，我們邀請兩位具有十年國家代表隊經歷，並皆曾為亞、奧運會代表隊的郭振維與袁叔琪擔任寒舍企業射箭隊教練，期望提升台灣射箭運動的水平與競爭力。

首屆聯賽中，寒舍集團射箭隊以二連敗後的三連勝，上演史詩級的逆轉勝，登上開賽元年冠軍寶座，希望未來透過射箭隊，持續打造健康的射箭環境並以精準永續之精神，發掘潛力新秀，延續頂尖選手的運動生命及培育優秀體育人才。



在五戰三勝制盟主賽拿下四點男單的「箭林之王」魏均珩：「我們盡力了，不管結果如何，都是彌足珍貴的經驗。」

寒舍女子隊教練袁叔琪：「寒舍是支快樂射箭的隊伍，但賽前兩役選手因為太在乎、太想贏被自己困住了，連輸兩場後，我提醒他們：『對手的狀況好壞不是我們能掌控的，只要作好自己，我們就贏了。』大家的表現都很棒。」



寒舍男子隊教練郭振維：「大家辛苦了，對我來說，過程比結果重要，只有專注在自己的每一箭，把過程做好，才可能愈接近自己要的結果，很開心我們得到的是好的結果。」



## 選手們的回饋

自從 2015 年進國家隊起，時常聽說有要創立職業賽的想法，但久久未能實踐，直到 2019 年三月中華企業射箭聯盟正式開打，撼動許多射手內心。非常榮幸能夠受到寒舍集團的青睞，加入寒舍射箭隊的大家庭，也非常感謝集團對我們每位選手的照顧，讓我們無後顧之憂在場上展現自己最好的實力，且在企業元年倒吃甘蔗，從開賽最後一名急起直追到季後賽拿下總冠軍，都要仰賴集團所有長官對我們的信任，未來我們也會繼續努力，打響寒舍集團射箭隊的名號。

男選手 **魏均珩**



非常感謝寒舍集團從 2012 年奧運結束後一直到現在不間斷的資助與培養，讓我在射箭的學習中可以無掛慮的去訓練，也很榮幸能加入寒舍射箭隊，讓我能掛上寒舍的名字，為集團盡心盡力的表現。集團的每一位不管是總裁、董事長及副總都是很用心在希望大家能夠更提升自我，在與教練隊友的相處也都是非常融洽，團體的意識也都很明確跟團結。往後的日子也會抱著感恩的心，繼續為團隊效力。

女選手 **林佳恩**



## 「淨」情揮灑 – 礁溪寒沐 2 周年慶 集團淨灘活動

礁溪寒沐酒店承襲寒舍美學，將自然與人文藝術融入「以大地為家」的品牌精神，融合在地文化營造出優雅的悠閒度假氛圍，歷經 700 多個日子的淬鍊，在氤氳繚繞的礁溪山城中成長茁壯。為迎接礁溪寒沐酒店 2 周年，我們動員全集團員工及地方團體包含永鎮福德廟、宜蘭西區扶輪社、壯圍扶輪社共同參與淨灘活動，於 2019 年 11 月 20 日集團員工共計約 80 人、地方志工約 20 人，齊聚宜蘭縣壯圍鄉永鎮海濱公園，以行動實踐寒舍「以大地為家」的品牌精神及對於大自然的真切關懷；此外周年慶期間，針對入住的房客，我們贈送環保小冊，集結環保小知識與賓客分享，邀請每位貴賓在生活中養成簡單習慣，共同加入愛護大自然的行列。



環保淨灘 · 自備雨傘  
不使用一次性雨衣





### 生活場域綠美化 – 行道樹認養

都市叢林裡，行道樹的綠化成為都市降溫與生活美學不可或缺的存在，自 2019 年起，我們認養台北喜來登大飯店館外的 7 棵白千層行道樹，積極投入日常維護工作包含澆水、拔除雜草、樹木扶正、植栽修剪等工作，為永續發展一份力，希望飯店周邊的居民及蒞臨台北喜來登大飯店的每一位賓客都能享受綠色美好。



## 附錄一、GRI 準則對照表

### 一般揭露

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
一般揭露				
組織概況				
102-1	組織名稱	1.1 公司簡介	14	
102-2	活動、品牌、產品與服務	1.1 公司簡介	15	
102-3	總部位置	1.1 公司簡介	14	
102-4	營運據點	1.1 公司簡介	15	
102-5	所有權與法律形式	1.1 公司簡介	14	
102-6	提供服務的市場	1.1 公司簡介	15	
102-7	組織規模	1.1 公司簡介	14	
102-8	員工與其他工作者的資訊	5.1 選用人才 穩固根基	104	
102-9	供應鏈	2.4 永續供應鏈	63	
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	關於報告書	6	
102-11	預警原則或方針	1.2 公司治理與風險管理	22	
102-12	外部倡議	1.1 公司簡介	20	
102-13	公協會的會員資格	1.1 公司簡介	20	
策略				
102-14	決策者聲明	董事長的話	4	
倫理與誠信				
102-16	價值、原則、標準及行為規範	1.3 誠信經營與法規遵循	25	
治理				
102-18	治理結構	1.2 公司治理與風險管理	20	



利害關係人溝通				
102-40	利害關係人團體	利害關係人溝通與重大議題	8	
102-41	團體協約	不適用	-	
102-42	鑑別與選擇利害關係人	利害關係人溝通與重大議題	8	
102-43	與利害關係人溝通的方針	利害關係人溝通與重大議題	8	
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	利害關係人溝通與重大議題	9	
報導實務				
102-45	合併財務報表中所包含的實體	1.1 公司簡介	14	
102-46	界定報告書內容與主題邊界	關於報告書	6	
102-47	重大主題表列	利害關係人溝通與重大議題	11	
102-48	資訊重編	不適用	-	
102-49	報導改變	利害關係人溝通與重大議題	11	無重大變化
102-50	報導期間	關於報告書	6	
102-51	上一次報告書的日期	2019 年發行	-	
102-52	報導週期	關於報告書	6	
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於報告書	6	
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	關於報告書	6	
102-55	GRI 內容索引	附錄一、GRI 準則對照表	131	
102-56	外部保證 / 確信	附錄二、會計師獨立確信報告	135	

### 重大主題揭露

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
重大主題				
永續發展策略與風險管理				
GRI 103 : 管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	利害關係人溝通與重大議題	11
	103-2	管理方針及其要素	1.2 公司治理與風險管理	20
	103-3	管理方針的評估	1.2 公司治理與風險管理	20

法規遵循				
GRI 103 : 管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	利害關係人溝通與重大議題	11
	103-2	管理方針及其要素	1.3 誠信經營與法規遵循	26
	103-3	管理方針的評估	1.3 誠信經營與法規遵循	26
GRI 307 : 有關環境保護 的法規遵循	307-1	違反環保法規	1.3 誠信經營與法規遵循	26
GRI 419 : 社會經濟 法規遵循	419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	1.3 誠信經營與法規遵循	26
消費者健康與安全				
GRI 103 : 管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	利害關係人溝通與重大議題	11
	103-2	管理方針及其要素	2.3 安心時尚 美味上桌	50
	103-3	管理方針的評估	2.3 安心時尚 美味上桌	50
GRI 416: : 顧客健康與 安全	416-1	評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	2.3 安心時尚 美味上桌	55
	416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	2.3 安心時尚 美味上桌	50
客戶關係				
GRI 103 : 管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	利害關係人溝通與重大議題	11
	103-2	管理方針及其要素	3.2 精益求精 永續經營	73
	103-3	管理方針的評估	3.2 精益求精 永續經營	73
GRI 418 : 客戶隱私	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	3.2 精益求精 永續經營	73
訓練與教育				
GRI 103 : 管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	利害關係人溝通與重大議題	11
	103-2	管理方針及其要素	5.2 培育人才 創造未來	107
	103-3	管理方針的評估	5.2 培育人才 創造未來	107
GRI 404 : 訓練與教育	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	5.2 培育人才 創造未來	110
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工比例	5.2 培育人才 創造未來	114



## 附錄二、會計師獨立確信報告

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
其他主題				
GRI 201 : 經濟績效	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	1.5 營運績效與發展規劃	28	
GRI 302 : 能源	302-1 組織內部的能源消耗量	4.1 能源管理	92	
	302-3 能源密集度	4.1 能源管理	93	
	302-4 減少能源消耗	4.1 能源管理	92	
GRI 303 : 水	303-1 依來源劃分的取水量	4.2 水資源管理	97	
GRI 305 : 排放	305-1 直接 ( 範疇一 ) 溫室氣體排放	4.1 能源管理	92	
	305-2 能源間接 ( 範疇二 ) 溫室氣體排放	4.1 能源管理	92	
	305-4 溫室氣體排放密集度	4.1 能源管理	92	
	305-5 溫室氣體排放減量	4.1 能源管理	92	
GRI 306 : 廢汙水和廢棄物	306-2 按類別及處置方法劃分的廢棄物	4.3 廢棄物管理	96	
GRI 401 : 勞雇關係	401-1 新進員工和離職員工	5.1 選用人才 穩固根基	106	
	401-2 提供給全職員工 ( 不包含臨時或兼職員工 ) 的福利	5.3 全面保障 安心就業	115	
GRI 403 : 職業安全衛生	403-1 由勞資共同組成正式的安全衛生委員會中的工作者代表	5.4 職場健康與安全	121	
	403-2 傷害類別, 傷害、職業病、損工日數、缺勤等比率, 以及因公死亡件數	5.4 職場健康與安全	122	
GRI 405 : 員工多元化與平等機會	405-1 治理單位與員工的多元化	1.2 公司治理與風險管理	21	
		5.1 選用人才 穩固根基	104	
GRI 417 : 行銷與標示	417-1 產品和服務資訊與標示的要求	2.3 安心時尚 美味上桌	59	
	417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	2.3 安心時尚 美味上桌	59	



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.

Tel: 886 2 2757 8888

Fax: 886 2 2757 6050

www.ey.com/tw

## 會計師獨立確信報告

寒舍餐旅管理顧問股份有限公司 公鑒

## 一、確信範圍

本事務所接受寒舍餐旅管理顧問股份有限公司 ( 以下簡稱寒舍餐旅 ) 之委任, 對 2019 年度企業社會責任報告書中所選定之永續績效資訊進行有限確信並出具報告。

有關寒舍餐旅所選定之標的資訊及其適用基準, 詳附件一。

## 管理階層責任

寒舍餐旅管理階層應依據適當之基準編製 2019 年度企業社會責任報告書, 包括參考全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiatives, GRI) 所發布之 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情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寒舍餐旅內部控制之有效性, 但目的並非對寒舍餐旅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:

- 與寒舍餐旅之管理階層及員工進行訪談, 以瞭解寒舍餐旅履行企業社會責任之整體情況, 以及報導流程;
- 透過訪談、檢查相關文件, 以瞭解寒舍餐旅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, 以及寒舍餐旅如何回應該等期望與需

A member firm of Ernst &amp; Young Global Limited





求；

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

三、先天限制

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


四、品質管制與獨立性

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

五、結論

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

安永聯合會計師事務所

會計師：張志銘 

民國一〇九年七月三十日



附件一：

編號	章節	內文標題	標的資訊	適用基準
1	2.3.1	食安小組與專業人才培育	截至 2019 年底，寒舍餐旅共計有 18 間餐廳、21 間廚房(廚房設置符合食品業者專門職業或技術證照人員設置及管理辦法第 5 條規定比例之專業技術證照人員) 裡持有技術士專業證書之員工共計 355 位，佔總廚師人數 377 位中的 92.45%。	依據「上市公司所編制與申報企業社會責任報告書作業辦法」第四條第一項第一目之應加強揭露績效指標。為改善食品衛生,安全品質而針對從業人員,作業場所,設施,衛生管理及其品保制度進行評估和改進所應享之主要產品類別與百分比。
2	2.3	安心食尚美味上桌	2019 年，寒舍餐旅有一筆「食品安全衛生管理法」罰鍰，肇因食材因菜色更換而未使用，而被置放於冷藏冰箱深處以致逾有效日期，經此裁罰後，已要求落實食材先進先出制度，更換菜色時也會同時清理冰箱內部不會使用之食材。	依據「上市公司所編制與申報企業社會責任報告書作業辦法」第四條第一項第二目之應加強揭露績效指標。2019 年度因違反食品安全衛生管理及相關子法，而遭主管機關處以罰鍰之次數。
3	2.3.4	綠色與在地採購	我們持續採購符合國際認可之 Taylors、Twinings 及立頓等茶包及咖啡豆，其符合國際雨林聯盟 (RAC)、英國土壤協會有機認證或道德茶葉合作夥伴 (ETP) 的認證。2019 年寒舍餐旅符合國際認可之茶包採購金額為新台幣 1,514,875 元，佔 2019 年之茶包類採購支出 6,844,999 元的 22.13%。2019 年寒舍餐旅符合國際認可之咖啡豆採購金額為新台幣 734,400 元，佔 2019 年之咖啡豆採購支出 6,197,938 元的 11.85%。	依據「上市公司所編制與申報企業社會責任報告書作業辦法」第四條第一項第三目之應加強揭露績效指標。2019 年度寒舍餐旅採購茶葉茶包及衛生紙等產品符合國際認可責任標準之採購金額及佔 2019 年度茶包類總採購支出百分比，以及佔 2019 年衛生





編號	章節	內文標題	標的資訊	適用基準										
			而衛生紙的部分，寒舍餐旅亦持續採購取得森林管理委員會 (FSC) 認證的金百利衛生紙，2019 年採購總金額為新台幣 2,542,859 元，佔 2019 年寒舍餐旅之衛生紙類 (包含衛生紙、面紙、擦手紙、餐巾紙) 之採購總支出新台幣 3,342,944 元的 76.07%。	紙類總採購支出百分比。										
4	2.3.2	食材溯源管理	寒舍餐旅已於台北喜來登大飯店與台北寒舍艾美酒店部分導入「危害分析重要管制點管理系統驗證」Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP)，且每年持續取得驗證。2019 年，台北寒舍艾美申請第三方友意國際驗證股份有限公司協助認證該館之宴會廳取得 HACCP 驗證，而礁溪寒沐酒店已經著手規劃。	依據「上市公司所編制與申報企業社會責任報告書作業辦法」第四條第一項第四目之應加強揭露績效指標。2019 年度寒舍餐旅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 HACCP 之廠房所生產之百分比。										
5	2.4.2	供應商年度評鑑與稽核	2019 年我們稽核了 30 家食材供應商，供應商之進貨金額佔 2019 年寒舍餐旅當年度的食材供應商進貨總金額之 30.24%、稽核之供應商家數則佔 8.65%。 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>稽核類型</th> <th>頻率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>食品採購數量與採購金額前三名</td> <td>每年 3-4 家</td> </tr> <tr> <td>高風險食材：水產品、肉品、乳品、過去一年食安事件相關食材</td> <td>每年 2-4 家</td> </tr> <tr> <td>交貨紀錄不良，過去一年累計遲貨達 6 次以上</td> <td>每年 3-4 家</td> </tr> <tr> <td>未嘗交易之新供應商</td> <td>每年 1-2 家</td> </tr> </tbody> </table>	稽核類型	頻率	食品採購數量與採購金額前三名	每年 3-4 家	高風險食材：水產品、肉品、乳品、過去一年食安事件相關食材	每年 2-4 家	交貨紀錄不良，過去一年累計遲貨達 6 次以上	每年 3-4 家	未嘗交易之新供應商	每年 1-2 家	依據「上市公司所編制與申報企業社會責任報告書作業辦法」第四條第一項第五目之應加強揭露績效指標。上市公司對供應商進行稽核之家數及百分比、稽核項目及結果。
稽核類型	頻率													
食品採購數量與採購金額前三名	每年 3-4 家													
高風險食材：水產品、肉品、乳品、過去一年食安事件相關食材	每年 2-4 家													
交貨紀錄不良，過去一年累計遲貨達 6 次以上	每年 3-4 家													
未嘗交易之新供應商	每年 1-2 家													



編號	章節	內文標題	標的資訊	適用基準
6	-	-	(根據衛生福利部食品藥物管理署於 2018 年 6 月 26 日公告「應建立食品追溯追蹤系統之食品業者」之類別，寒舍餐旅不屬於任何一項所列類別，並無受到法規要求，又因其非自願進行產品追溯與追蹤，故「上市公司所編制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不適用於寒舍餐旅)。	依據「上市公司所編制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之應加強揭露績效指標。上市公司依法規要求或自願進行產品追溯與追蹤管理之情形及相關產品佔所有產品之百分比。
7	2.3.3	食材檢驗與商品標示	寒舍餐旅考量自身餐飲及食品產業經營之特性，經評估過後依據食品安全衛生管理法第 7 條於台北喜來登與台北寒舍艾美設置符合設備規模之實驗室 (礁溪寒沐未設置，統一送至台北喜來登檢測)，並依據餐飲業常見食品安全危害因子及危害風險制定「食品安全監測精進計畫食安計畫書」以及食品安全自主管理標準作業流程。下方表格包含六項自主檢驗項目及檢驗方法，2019 年檢驗結果如下，不合格比例為 1.2%：	依據「上市公司所編制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之應加強揭露績效指標。依據食品安全衛生管理法及相關子法設置之實驗室之自主檢驗項目、檢驗方法及 2019 年檢驗樣品數與不合格件數，以及應揭露實驗室相關支出及其占營業收



編號	章節	內文標題	標的資訊				適用基準
			檢驗項目	檢驗方法	檢驗樣品數	不合格件數	
			抗生素殘留試驗	抗生素快速篩檢試劑組 Premi® Test	346	0	入淨額之百分比。
			肉品瘦肉精檢測	萊克多巴胺快速檢測試劑套組	125	0	
				鹽酸克倫特羅快速檢測試劑套組 沙丁胺醇快速檢測試劑套組			
			油炸食品 總烴性化合物測定	ebro 食用油酸測試器 FOM320	565	11	
			SO <sub>2</sub> 二氧化硫檢驗	二氧化硫快速檢測套組	273	5	
			過氧化氫 (H <sub>2</sub> O <sub>2</sub> ) 檢驗	過氧化氫簡易試劑	73	1	
			色素檢驗	尊黃、二甲基黃、二乙基黃三合一簡易試劑	70	0	





ARTIST'S NAME  
TITLE  
YEAR  
MATERIALS

