



MY HUMBLE HOUSE  
GROUP

寒舍餐旅 永續報告書  
ESG REPORT

2024





MY HUMBLE HOUSE  
GROUP

# CONTENT 目錄

---

董事長的話	04
寒舍餐旅永續生活藍圖	06
利害關係人與重大性分析	08
關於本報告書	12

---

## 01

### 華章序曲 治理有道

1.1 公司簡介	16
1.2 公司治理	21
1.3 資訊安全與顧客隱私保護	28
1.4 誠信經營與法規遵循	31
1.5 營運績效與發展規劃	34

## 02

### 賓至如歸 安心食尚

2.1 亮點專欄	38
2.2 食全食美 健康無虞	42
2.3 以客為尊 滿意無限	53
2.4 永續供應鏈	63

## 03

### 綠色營運 環保節能

3.1 TCFD 氣候變遷風險與機會	69
3.2 能源管理	79
3.3 水資源管理	83
3.4 廢棄物管理	85
3.5 永續旅宿	89

## 05

### 綠色營運 環保節能

5.1 在地社會關懷	117
------------	-----

## 04

### 共建和諧 關懷員工

4.1 多元選才 適才適所	93
4.2 寒舍樹人 創建未來	99
4.3 福利保障 安心就業	106
4.4 環境友善 安全職場	111
4.5 重視員工 維護人權	115

### 附錄

附錄一：全球永續性報告指標 GRI 準則內容索引
附錄二：永續會計準則委員會
附錄三：TCFD 索引表
附錄四：會計師獨立確信報告

# 董事長的話

領航寒舍 · 以誠致遠

秉持誠信踏實的核心理念，寒舍餐旅融合藝術投資、觀光旅館與餐飲服務的專業能量，將文化、美學與生活品味深植於品牌之中，形塑獨具風格的「藝術即生活、生活即藝術」體驗哲學。以顧客為本，寒舍持續精進服務品質與品牌價值，同時關注員工福祉與永續發展，實踐企業社會責任，與社會、環境攜手邁向共好。



蔡仁輝

隨著全球觀光市場逐步回穩，寒舍餐旅持續強化營運韌性與市場敏銳度，積極擘劃全方位服務策略，以因應國際商務客與觀光旅客日益多元需求。2024年，我們觀察到散客市場以美國、台灣、日本為主要來源國，團體旅客則以日本為主，並持續拓展至東南亞市場。寒舍餐旅根據旅客在地偏好，聚焦優化各飯店地理優勢與服務特色，精準打造貼近市場的住宿體驗，鞏固品牌競爭力。

在永續發展上，寒舍餐旅不僅積極響應政府政策與國際倡議，更以具體行動深化永續經營承諾。對於環境部推動一次性旅宿用品限制措施，我們提前啟動「綠色輕旅行」計畫，全面宣導並落實不主動提供一次性備品之政策；同時，台北喜來登與台北寒舍艾美酒店推行「Green Choice 入住獎勵計畫」，邀請賓客共同實踐環境友善行動。此外，為促進跨文化交流，寒舍餐旅配合新南向政策，持續開放外籍學生至館內實習，並開設越南語、泰語等語言課程，強化員工多元溝通能力，落實多元包容與文化共融的職場環境。

在節能與碳管理方面，我們持續優化能源管理系統，包括更新電表與水表設備、於台北喜來登導入電梯智慧化系統與 AI 空調監控系統，並進行碳定價可行性評估。同時推進溫室氣體盤查工作，搭配綠色會議專案及響應世界自然基金會「Earth Hour 關燈一小時」活動，以行動減少碳足跡，深化環保文化於日常營運。

在社會參與面向，我們持續以企業力量回饋社會。2024年延續採購以友善石虎棲地耕作方式生產之「石虎米」，榮獲經濟部社會創新平台頒發「社會創新產品及服務採購獎勵」肯定；同時持續支持導盲犬協會，並不定期舉辦捐血活動，號召同仁參與公益活動。亦與地方社區攜手守護珍稀植物與關懷長者等公益行動。此外，針對花蓮地震災情，我們發起震災募款，鼓勵員工與旅客自主響應捐贈，共同傳遞關懷與溫暖，體現寒舍餐旅「善的循環」企業精神，展現企業社會責任與在地共好願景。

在全體同仁的努力下，我們再度榮獲多項殊榮，包括台北喜來登請客樓蟬聯米其林一星、礁溪寒沐酒店榮獲交通部觀光署五星評鑑與 LUXURY LIFESTYLE AWARDS「宜蘭縣最佳豪華溫泉酒店」肯定，集團整體亦榮獲 2024 年 1111 人力銀行「幸福企業」金獎。展望未來，寒舍餐旅將持續以穩健務實的步伐前行，融合在地與國際、傳統與創新，攜手旅客、員工與社會，共築更美好的永續旅程。

# 寒舍餐旅 永續生活藍圖

寒舍餐旅在環境、社會、經濟上以穩健的步調持續邁進，促進全球社會及我們所服務社區的永續發展。我們藉由呼應聯合國永續發展 17 項目標（SDGs），朝向永續目標努力的實踐，並將全力履行永續理念承諾。

寒舍餐旅作為	未來規劃
<p><b>2 消除飢餓</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>礁溪寒沐酒店攜手二龍社區發展協會與弘道老人基金會，於端午佳節捐贈 80 隻烤雞，關懷地方長者營養照顧，深化社區連結與在地關懷</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過本業核心能力或資金挹注等方式，履行企業社會責任，幫助更多需要幫助的群體</li> </ul>
<p><b>5 性別平等</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>辦理打造友善性別職場課程、拒絕性騷擾課程，四館共 12 場，參訓人次共 1,437 人</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續辦理相關課程，積極打造與維護性別平等零騷擾的職場環境</li> </ul>
<p><b>6 淨水與衛生</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>針對營業場所內部、外部及廚房區域進行各項節水作為，用水密集度 0.175，較 2023 年下降 4.89%</li> <li>新增減壓閥節水專案</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續投入節水專案，做好水資源相關的節能使用、回收再利用等水資源管理</li> </ul>
<p><b>7 可負擔能源</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>電梯加裝智慧化系統、廚房風扇溫度監測變頻及加裝客房走廊隔離窗等 3 項節能減碳專案，減少約 118,690 度電</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續執行節能減碳專案，努力達成於 2030 年減少 12% 碳排放強度之目標</li> </ul>

寒舍餐旅作為	未來規劃
<p><b>8 就業與經濟成長</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>推出寒舍 EMBA，辦理高階經理人專班，辦理 4 場專題講座，累計 267 人次參與，培育專業人才</li> <li>擴大南向專班，招募泰、菲、印、越、緬等國之國際實習生，促進人才多元與共融</li> <li>加強與高雄餐旅大學、景文科技大學以專班形式合作，提供學生接軌職場之機會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>設計並執行完整人才培育計畫，與員工共同成長</li> <li>持續招募並培養具潛力人才，未來將進一步深化與擴展建教合作關係</li> </ul>
<p><b>11 永續城市</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>礁溪寒沐酒店響應 0403 花蓮地震賑災，發起募款並捐贈 120 萬元予台灣世界展望會，支援災後家庭與孩童生活照顧，強化對災害的韌性與災後復原能力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過推廣在地社區文化，致力於落實與深化與在地城市和社區之連結</li> </ul>
<p><b>12 責任消費與生產</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>於營業場所的顧客服務過程中導入減量觀念，並善用食材邊料再製於其他餐點中，提高食材利用率</li> <li>採購環境友善的石虎米，推動生態保育與農業永續共存</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續配合台北市廚餘減量行動計畫，以每年減量 3% 為目標</li> <li>持續關注以環境友善為宗旨種植之農作物</li> </ul>
<p><b>13 氣候行動</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>寒舍餐旅透過節能措施，安裝 AI 空調系統，並於電梯加裝智慧化系統，減少碳排放並持續進行溫室氣體盤查</li> <li>執行 TCFD 碳費及淹水情境分析，提前因應國內外碳費徵收和極端天氣變化影響</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續執行節能減碳專案，努力達成於 2030 年減少 12% 碳排放強度之目標</li> </ul>
<p><b>15 陸地生態</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>礁溪寒沐酒店與在地社區攜手保護原生海濱植物「海米」，移除超過 21 公斤外來入侵種裂葉月見草，並同步進行淨灘行動，守護海岸生態永續</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>繼續實施定期的清理行動，尤其是在海岸線與自然保護區，減少垃圾對陸域和水域生態的影響，並向員工與旅客普及環境保護的理念</li> </ul>
<p><b>17 全球夥伴</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>與台北國際滑水公開賽合作，寒居提供來自全球十個國家的選手優質住宿，支持賽事的順利進行，並藉此促進國際間的交流與合作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>積極與多元企業及機構合作，共同創造價值，為社會注入更多正面影響力</li> </ul>

## ● 利害關係人溝通與重大議題 | 2024 年利害關係人溝通重點

為實踐寒舍餐旅的永續發展願景，我們藉由多元溝通管道與利害關係人議合，彙整並回應其所關注之議題，檢視各議題之主要管理方針與成果。2024 年，我們持續關注國際最新永續發展趨勢，包含氣候變遷及營運不中斷、打造安全與永續的住宿體驗、提供健康有品質的餐飲服務以及維護包容平等的幸福職場等議題，我們透過問卷調查與數據分析，廣泛蒐集內部各部門與八大利害關係人的意見，深入了解其關注重點。經過綜合分析與管理階層討論，收斂出 6 項重大主題，確保更精準地回應利害關係人的期望，有效推動永續策略。

### 寒舍餐旅利害關係人與重大主題鑑別步驟



寒舍餐旅重視利害關係人的想法，各部門依日常營運與往來互動，鑑別出八大利害關係人：員工、投資人、供應商、客戶、媒體、社區及政府機構單位，針對不同的利害關係人設置不同溝通管道，傾聽與回應每份期待與需求，進而調整相關議題之管理策略與訂定行動方案，共創信任與共好、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表所示：

### 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 員工性騷擾信箱及專線 (若接獲案件即時處理)	即時 勞資會議每季一次 員工大會每半年一次	1. 永續發展策略及風險管理 2. 職業健康與安全 3. 訓練與教育 4. 客戶關係

利害關係人	溝通管道	溝通頻率	關注議題
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 法人說明會每年至少一次	1. 永續發展策略及風險管理 2. 消費者的健康與安全 3. 產品創新 4. 供應商採購政策
供應商	電話專線 電子郵件 供應商評鑑及評核	即時	1. 消費者的健康與安全 2. 產品及服務標示 3. 永續發展策略及風險管理 4. 供應商評估
客戶	客服專線 公司官網 現場服務人員 線上問卷	即時	1. 責任行銷 2. 法規遵循 3. 客戶關係
媒體	新聞稿 記者會 電子郵件 電話專線	不定期	1. 責任行銷 2. 法規遵循 3. 客戶關係 4. 供應商評估 5. 供應商採購政策
社區	電子郵件 電話專線	不定期	1. 責任行銷 2. 法規遵循 3. 客戶關係
政府機關	公開資訊觀測站 參與研討會及持續進修	不定期	1. 責任行銷 2. 產品及服務標示 3. 產品創新
顧問單位	電子郵件 電話專線	不定期	1. 責任行銷 2. 產品及服務標示 3. 消費者的健康與安全

註：利害關係人詳細溝通管道請詳官網。

### ● 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。



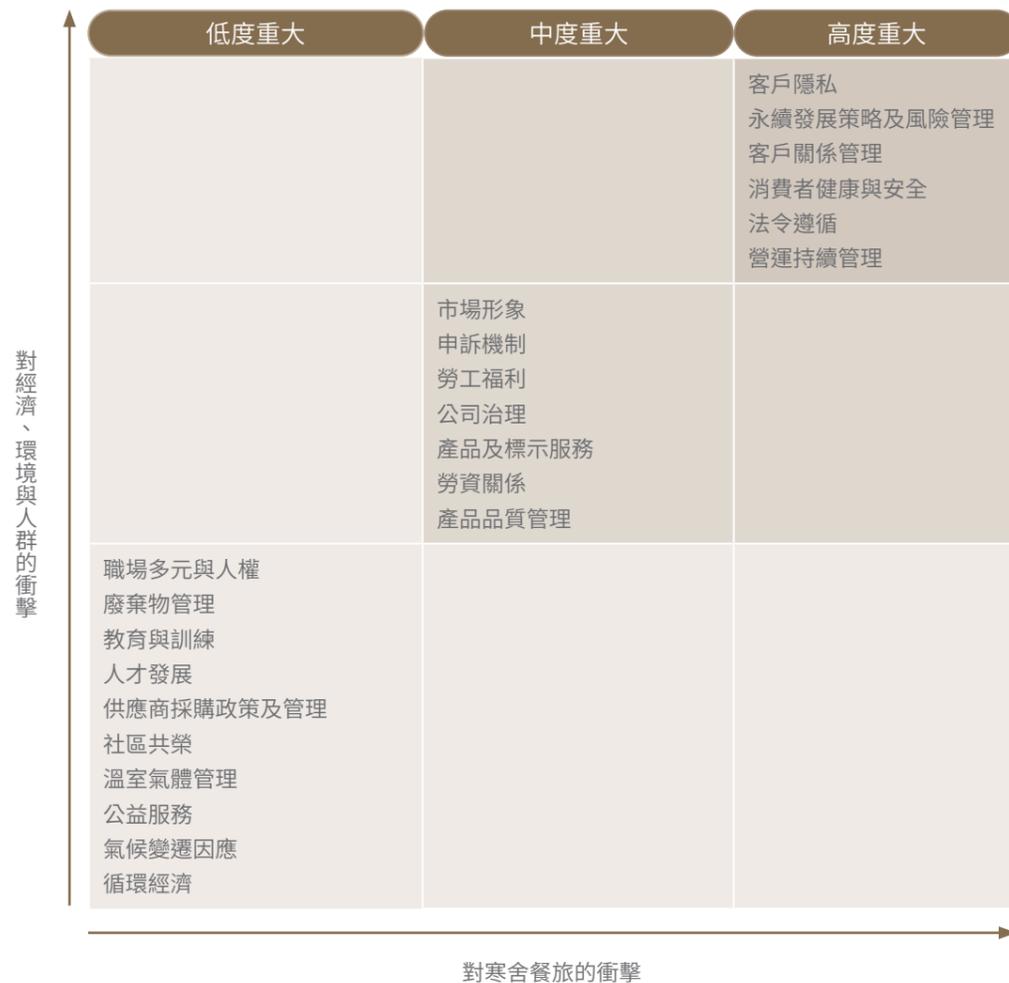
### 1. 議題鑑別

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 Standard 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 23 項相關議題，並設計成問卷，發送予鑑別出的七類利害關係人填答，並收回 62 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 ESG 的各項活動是否符合利害關係人的預期。

### 2. 重大主題排序

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實際及潛在負面衝擊以及影響的規模和範圍以及影響的可能性，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 6 項。

#### 寒舍餐旅重大主題分析結果



### 3. 重大主題確立

綜合八大利害關係人調查結果確立重大主題的排序後，考量是否調整議題的重大性，透過寒舍餐旅的 ESG 決策小組進一步評估重大主題對於組織內、外的衝擊，以鑑別出重大主題涵蓋的範疇、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，並確保重大主題資訊完整地揭露於報告書中。同時，ESG 決策小組會針對永續核心策略方向及重大主題之管理方針進行全面的討論及規劃。2024 年延續「營運持續管理」議題，強調集團對於營運穩定性與長期發展的重視，並根據利害關係人評估，將「客戶隱私管理」列為高度衝擊的永續議題。

重大主題	回應章節	對應 GRI 重大主題	永續價值鏈								
			寒舍餐旅	員工	投資人	供應商	客戶	媒體	社區	政府機關	顧問單位
客戶關係	2.3 以客為尊 滿意無限	GRI418: 客戶隱私 2016	√	√			√	√	√		
消費者的健康與安全	2.2 食全食美 健康無虞	GRI 416：顧客健康與安全 2016	√			√	√			√	√
客戶隱私管理	1.3 風險因應	GRI 418-1：經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	√	√			√				
法規遵循	1.4 法規遵循	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	自訂重大主題	√	√	√	√					√
營運持續管理	1.3 風險因應	自訂重大主題	√	√	√	√	√	√			

### 4. 檢視與審核

於每年報告書編製完成後，寒舍餐旅內各重大主題對應的企業永續發展推動小組與權責單位會執行最後的檢視與審核，以確保永續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。



## 關於報告書

### 本報告書聯絡單位

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)



寒舍餐旅  
ESG Report

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與餐飲服務業。寒舍餐旅經營理念融合「文化、藝術、美學薈萃」，引領市場風潮，打造出「藝術即生活」及「生活即藝術」的寒舍品味哲學，為消費者締造全新的體驗。

自 2017 年起，寒舍餐旅已連續八年發行「永續報告書」（前稱企業社會責任報告書，以下簡稱本報告書），本報告書為我們與利害關係人溝通的重要工具之一，向其揭露寒舍餐旅在治理、環境、社會三大面向之成果。

未來，寒舍餐旅將持續傾聽利害關係人的聲音與期待，積極將企業永續精神落實於住宿及餐飲之中，提供消費者最「真誠貼心，無微不至」的服務，同時為員工打造優良舒適的職場環境，不斷提升消費者滿意度與員工認同感。寒舍餐旅將在實踐企業永續的路上持續前進，攜手所有利害關係人，共創美好藝術生活。

### • 報告邊界與揭露範疇

本報告書的資訊揭露範疇以寒舍餐旅四個主要的營運據點為主體，未納入合併財務報表子公司。揭露寒舍餐旅之台北喜來登大飯店、台北寒舍艾美酒店、礁溪寒沐酒店、寒居酒店（以下分別簡稱「台北喜來登」、「台北寒舍艾美」、「礁溪寒沐」及「寒居」，四個營運據點則統一簡稱寒舍餐旅）在公司治理、經濟、環境與社會面之執行情形與具體績效。

### • 報告書撰寫原則與綱領

本報告書係依循全球報告倡議組織（Global Reporting Initiative，簡稱 GRI）發布之新版 GRI 通用準則（GRI Universal Standards 2021）與相關主題準則編製，同時參考臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」、金融穩定委員會（FSB）「氣候相關財務揭露（Task Force on Climate-Related Financial Disclosures，簡稱 TCFD）」框架、聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals，簡稱 SDGs）以及永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board, SASB）指標作為報導原則。

### • 報告時間

本報告書內容主要涵蓋時間為 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日財務及非財務資訊，部分內容亦涵蓋 2024 年以後的事例，本年度未有資訊重編情形。預計每年持續發行企業永續報告書，並揭露於公司網站。

### • 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，確保資訊揭露可靠性，確信範圍及結論請詳本報告書附錄之獨立確信報告書。



寒舍餐旅以創造顧客、企業及社會的共存共榮為自身企業經營方針，在追求業務成長的同時，企業的透明度、誠信經營與營運穩定性是最為重要的治理核心，也是寒舍餐旅創造長期永續價值的根基。寒舍餐旅秉持完善公司治理制度的建立，以此深度強化其中的風險管理，與消費者、員工、投資人及社會一同努力、合作、互助，持續深耕台灣市場、支持國內觀光產業，將「企業社會責任」的觀念轉化為「企業永續」，提高全方位視野。

寒舍餐旅持續推動包含公司治理、員工關懷、社會公益、永續環境、食品安全五大面向的多項計畫，傾聽與回應利害關係人之期待，與利害關係人維繫穩固的合作關係，持續傳遞品牌價值，構築寒舍餐旅與顧客、合作夥伴及社會的信任關係。

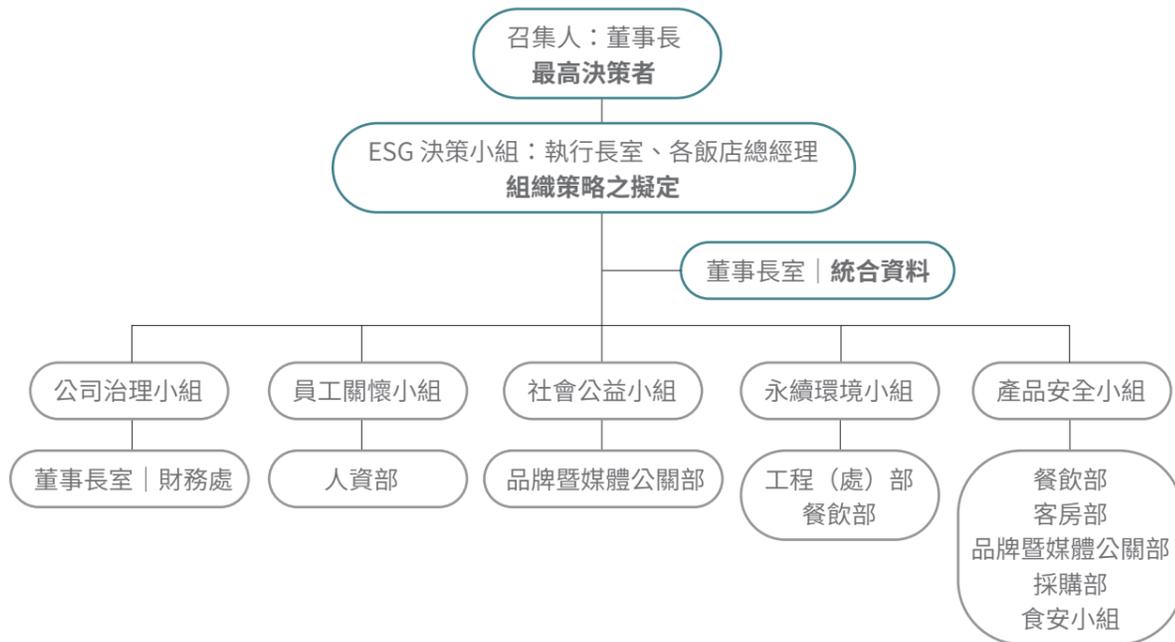


#### 實踐永續發展願景

- 2016年** 成立「企業社會責任推動小組」。
- 2017年** 由董事會決議通過「企業社會責任實務守則」。
  - 「企業社會責任推動小組」更名為「永續發展推動小組」。
  - 「企業社會責任實務守則」更名為「永續發展實務守則」，作為全體同仁實踐企業永續之依據。
- 2022年**
  - 訂定「永續資訊管理作業」並納入 2025 年內部稽核計畫，確保永續資訊之編制符合法令規章、公司營運策略，使資訊具有攸關性、即時性、準確性、完整性及可靠性，能回應本公司及利害關係人攸關之永續資訊品質。
- 2024年**

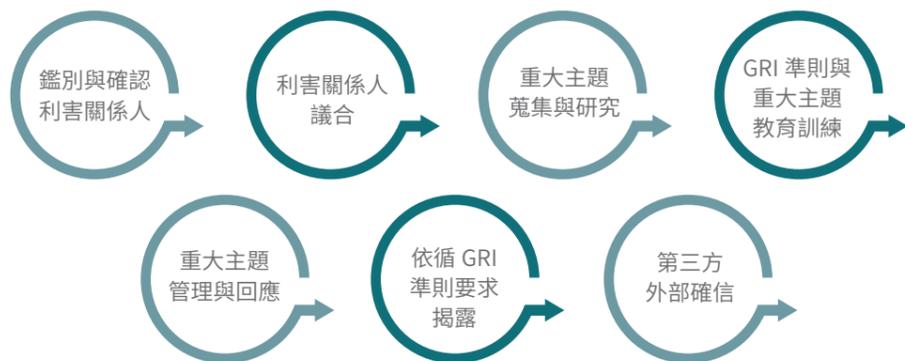
寒舍餐旅深耕永續經營，成立「永續發展推動小組」，由董事長擔任召集人，並由執行長室及各飯店總經理組成「ESG 決策小組」負責企業社會責任擬定策略，統籌企業永續相關議題及策略發展與風險評估，並訂定相關風險管理政策。依部門功能別區分組成五大核心小組，多元化營運的各環節中持續深化企業永續的實踐，落實企業永續方針，擴大社會關懷的範疇，將企業社會責任融入公司營運策略之中，以具體展現回饋社會的心意與成果。

寒舍餐旅永續發展推動小組



寒舍餐旅每年發布永續報告書以回應利害關係人之期待，永續報告書由五大 ESG 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，期使利害關係人皆能充分地掌握所需資訊，共享永續願景。

2024 年永續報告書專案執行情形



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「藝術即生活」及「生活即藝術」的寒舍品味哲學，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。

寒舍餐旅管理顧問股份有限公司



寒舍餐旅歷史沿革

創立時間	2000 年 1 月 17 日
產業別	觀光餐旅
員工人數	1,744 人
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	915,260,000 元

註 1：員工總人數包含台北喜來登、台北寒舍艾美、礁溪寒沐及寒居之員工數 (含正職員工、建教生及計時人員)。  
註 2：詳細公司資訊請參閱寒舍餐旅集團 2024 年年報。

經營理念

自成立初始，寒舍餐旅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，以多元方式將經營理念 - 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。

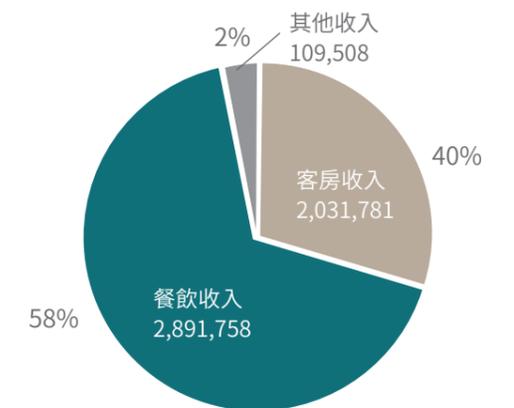
企業願景

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 主要餐旅品牌與服務

寒舍餐旅集團主要業務為國際觀光旅館，並附設包含中西餐廳、咖啡廳、酒吧、外賣店、會議廳、健身房、三溫暖及停車場之經營，四大主要營運據點包含台北喜來登、台北寒舍艾美、礁溪寒沐及寒居，各飯店之特色服務及行銷活動即請詳見 [CH2 美饌花宴 安心食尚](#)。

主要產品之營業比重



(單位：新台幣仟元)



### 台北喜來登

台北市中正區忠孝東路一段 12 號

台灣唯一榮獲  
「Sheraton Grand」  
品牌最高殊榮的國際五星級飯店

飯店座落於台北政商、交通核心地區，擁有 688 間豪華客房、休閒商務設施及米其林星級餐廳。傳承三十餘年來一貫溫婉細膩的服務精神，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。

為進一步服務親子客群，2020 年台北喜來登斥資百萬邀請國內最大兒童遊憩空間規劃公司及人氣插畫家，以莫蘭迪色系融合動物童話繪本元素打造出 12 間童趣親子主題客房與佔地 45 坪的手拉手樂園，為孩子另闢一處專屬的幻想堡壘。



了解更多



### 台北寒舍艾美

台北市信義區松仁路 38 號

全球首創導入  
當代藝術策展概念的時尚酒店

台北寒舍艾美酒店位於台北時尚藝文核心地帶 - 信義計畫區內，共擁有 160 間客房和套房，兩家品味創新的美食餐廳、一間美學選品店、一間時尚酒吧、以及占地 1700 平方公尺的現代宴會空間，提供融合人文與科技的便捷服務。

全館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，創造無限探索空間的當代藝術酒店。



了解更多



### 礁溪寒沐

宜蘭縣礁溪鄉健康路 1、2 號

寒舍餐旅首家自創品牌休閒度假酒店

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。承襲寒舍美學、人文和藝術兼具的獨到品味，礁溪寒沐由台灣藝術家與全球知名國際酒店設計團隊 LTW 合作打造，以當代藝術策展概念融合自然、名湯及在地文化，營造優雅與高品味的度假休閒氛圍。

寒舍餐旅集團為服務多元客群，自 2020 年推出「寵沐苑」寵物專屬旅館，並舉辦高爾夫球聯誼球敘活動等，打造悠閒舒適的度假享受為旅人喚醒能量。

礁溪寒沐持續精進服務品質、提升硬體設施、強化員工訓練並深耕當地回饋社會，獲賓客的支持與肯定，於 2024 年正式取得五星級旅館之殊榮，成為寒舍餐旅自創品牌首間休閒度假五星級酒店。



了解更多



### 寒居

台北市中山區松江路 116 號

寒舍餐旅自創品牌精品酒店

寒舍餐旅實踐「藝術即生活」及「生活即藝術」的品味哲學，打造全新精品酒店品牌「寒居酒店」，座落於臺北市中山區，寒居酒店以「心」的體驗出發，穿街走巷探索鄰里地圖、以城為家分享都會生活，垂直共構精品飯店寓邸，樓高共 24 層，1 樓至 10 樓為寒居酒店，寒舍餐旅秉持美學、人文和藝術兼具的獨到品味，委託由 AB Concept 奧必概念設計合作，打造如桃花源記中「忽逢桃花林，林盡水源，便得一山。復行數十步，豁然開朗。」自在悠然的理想生活。在繁忙城市中創造出一處寧靜清幽的世外桃源，以賓客最原始的需求，提供雅緻的生活態度，打造如家的酒店，成就「城中一隅，心之棲所」！



了解更多

### 1.1.2 獲獎與榮耀

台北喜來登  
台北寒舍艾美



《網路溫度計》  
「2024 網路人氣之星」

台北喜來登  
SUKHOTHAI 泰式餐廳



泰國貿易經濟辦事處  
「2024 泰精選標章」

台北喜來登  
請客樓



「台灣米其林指南 2024」  
米其林一星

台北寒舍艾美



兩間餐廳榮獲  
聯合報 500 盤評選

台北寒舍艾美



交通部觀光署  
「星級旅館評鑑 - 五星」

寒居



食尚玩家旅宿大賞  
「設計感旅店大獎優選入圍」

礁溪寒沐



2024 Luxury Lifestyle  
Awards  
最佳奢華溫泉酒店

礁溪寒沐



交通部觀光署  
「星級旅館評鑑 - 五星」

礁溪寒沐



餐飲衛生管理分級評核  
優等

寒舍餐旅



臺北市  
受雇員工薪資調查優良廠商

寒舍餐旅



經濟部  
「BUYING POWER 社會創新  
暨新創產品及服務採購參獎」

寒舍餐旅



1111 人力銀行  
「2024 年幸福企業獎」

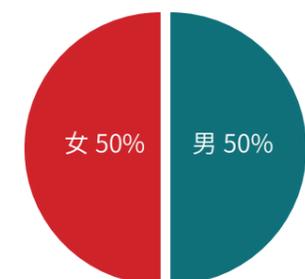
## 1-2 公司治理

重大主題 公司治理	對應 GRI 重大主題 自訂主題
對公司的意義	寒舍餐旅肩負著不同利害關係人之期待，董事、經理人及全體員工始終秉持誠信正直的態度執行業務，並積極將其落實於企業文化中，持續推動永續發展策略及風險管理，面對來自產業競爭環境、法規及總體經營環境的各式衝擊，全力實踐對股東、客戶、員工及投資大眾的永續承諾。
政策與承諾	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	透過多元方式，將誠信正直的企業文化、永續發展及風險管理，融入寒舍餐旅的企業文化與日常營運中，並傾聽各方利害關係人之期待，作為董事會引領公司發展之重要依據。
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>2024 年共計召開 5 次董事會、4 次審計委員會及 4 次薪酬委員會。</li> <li>每年定期進行董事會績效評估作業；績效評估範圍包括整體董事會、個別董事成員及功能性委員會。</li> </ul>
2024 績效成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>寒舍餐旅注重性別平等，訂定女性董事比率目標為 30% 以上，2024 年度女性董事佔全體董事成員 50%。</li> <li>2024 年共計召開 5 次董事會、4 次審計委員會及 4 次薪酬委員會；董事會平均出席率達 90%，審計委員會出席率達 94%、薪酬委員會出席率達 100%。</li> <li>2024 年度已完成董事會績效評估，彙總綜合結果提報於董事會，自評結果顯示本公司「董事會及功能性委員會」運作良好。</li> </ul>

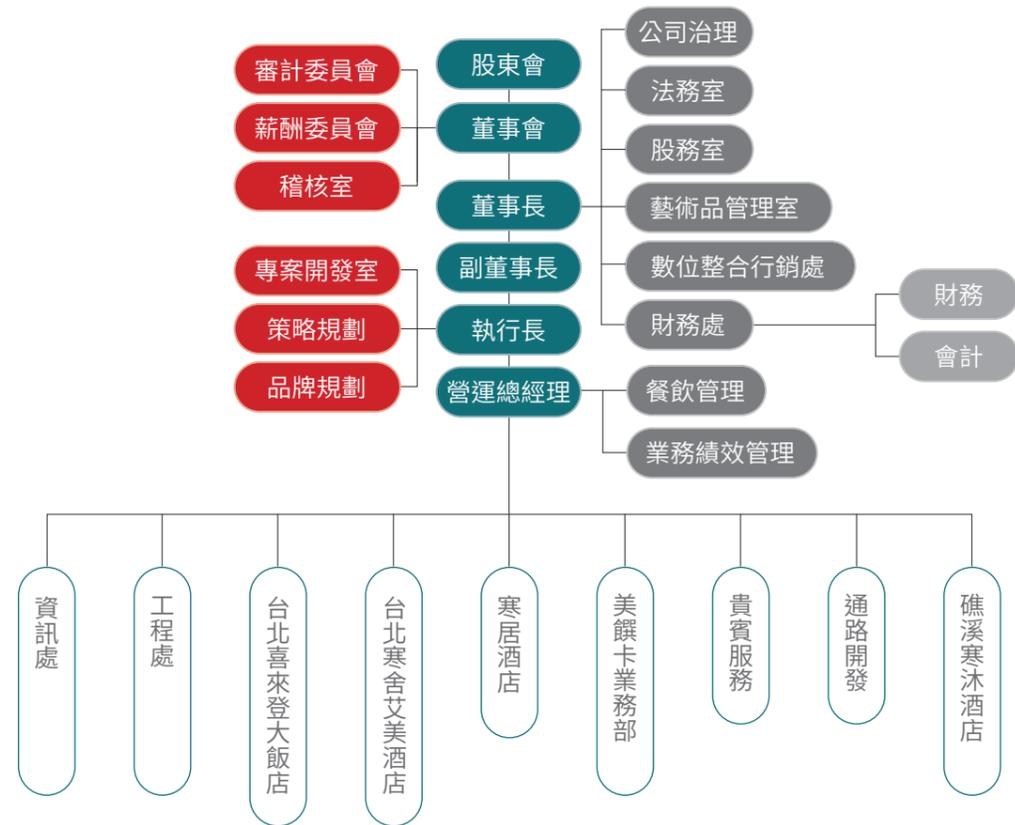
### 1.2.1 治理架構及運作

寒舍餐旅永續經營的核心立基於優良的公司治理文化，並仰賴有效率的董事會及功能性委員會推動，董事會與功能性委員擔負起監督與指導的角色，其中董事會為最高治理機構，董事會下設有薪資報酬委員會、審計委員會及稽核室，以強化公司治理。截至 2024 年 12 月底董事會設有 10 席董事席次，包含 4 席獨立董事與 5 位女性董事，並由董事長室閔桂鈴副總經理擔任公司治理主管。

董事性別比



寒舍組織架構圖



● 選任及多元化

寒舍餐旅董事會成員之選任依循「董事選任程序」，綜合考量董事候選人之學歷、經歷、性別、獨立性、專業經驗及國籍等多元面向，並就董事會運作、營運型態及發展需求擬訂適當之多元化方針，我們以下列多元化指標，落實董事會成員適任性，期待多元化政策的持續落實，以助公司穩健成長。



寒舍餐旅董事選任程序

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	蔡佳萱	高妙華	呂恩政	鄭娟芳	張樑	凌美琦	陳建平	陳翔中
性別	男	女	女	女	男	女	男	女	男	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	41-50	61-70	41-50	51-60	71-80	71-80	71-80	51-60	61-70	51-60

董事會成員詳細資料請詳 2024 年年報第 15 頁至第 18 頁

● 利益迴避與風險控管

寒舍餐旅訂有「董事會議事規範」，董事對於會議事項，與其自身或其代表之法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係之重要內容，如有害於公司利益之虞時，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。此外，寒舍餐旅已於 2021 年 3 月董事會通過關係人交易管理辦法，強化關係企業間之風險控管。

● 董事持續進修

寒舍餐旅每年參考內外部環境條件的變化及發展需求規劃課程主題，安排董事進修相關課程，並不定期提供進修體系機構舉辦多元課程資訊予董事，以充分發揮經營決策及領導督導功能。2024 年相關訓練課程如下：

訓練課程	對象	時數	次數	參與率
企業執行永續 ESG 之董監事風險與企業機會	董事會成員	3	1	100%
數位科技與人工智慧的趨勢與風險管理	董事會成員	3	1	100%

## ● 功能性委員會



審計委員會

寒舍餐旅審計委員會設有成員共 4 名，每年至少召開 4 次會議，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）任及其獨立性與績效評估、公司內部控制之有效實施、法令遵循情形及潛在風險之管控。委員會定期檢視年度稽核計畫執行情形、內控自評結果及內外部稽核發現之事項，並於發生重大異常事件時即時提報董事會。

2024 年成效

委員平均出席率為

召開 4 次

94%



薪酬委員會

寒舍餐旅設立薪酬委員會成員共 4 名，每年至少召開 2 次會議，負責協助董事會在公司經營績效、個人表現、同業水準及未來風險等因素之綜合考量下行使其職責，定期評估個別經理人的表現與管理績效及未來風險之關聯合理性，以決定其薪資報酬。

2024 年成效

委員平均出席率為

召開 4 次

100%

## ● 董事會績效評估

寒舍餐旅訂有「董事會自我評鑑或同儕評鑑辦法」，每年一次定期進行董事會績效評估作業；績效評估範圍包括整體董事會、個別董事成員及功能性委員會績效評。2024 年度已完成董事會績效評估，彙總綜合結果提報於董事會，未來將持續加強公司治理相關事項，協助董事及功能性委員會提升整體之運作效能，自評結果顯示本公司「董事會及功能性委員會」運作良好。

### 績效評估衡量項目

#### 董事會績效評估之衡量項目

對公司營運之參與程度、提升董事會決策品質、董事會組成與結構、董事的選任及持續進修、內部控制。

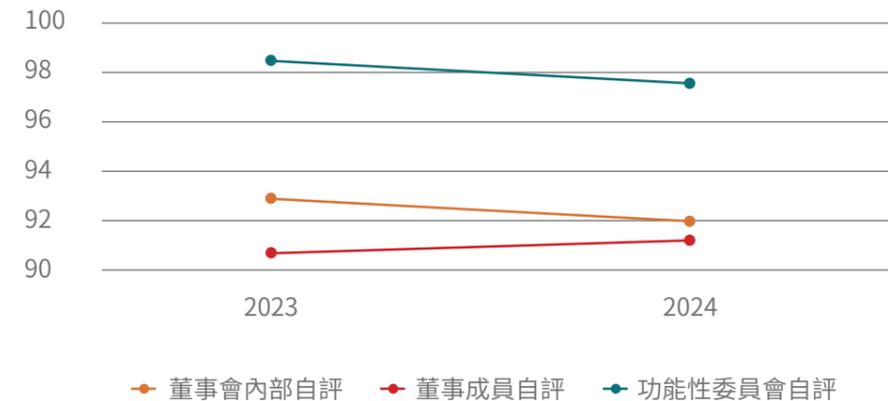
#### 董事成員績效評之衡量項目

公司目標與任務之掌握、董事職責認知、對公司營運之參與程度、內部關係經營與溝通、董事之專業及持續進修及內部控制。

#### 功能性委員會績效評之衡量項目

對公司營運之參與程度、功能性委員會職責認知、提升功能性委員會決策品質、功能性委員會組成及成員選任、內部控制。

## 董事會績效自評問卷結果



註：寒舍餐旅於 2023 年起於年報揭露董事會績效評估結果，評估問卷請於年報中檢視。

## ● 董事會薪酬制度

董事酬金之報酬依公司章程規定辦理，並由薪資報酬委員會考量整體董事會表現、公司經營績效及未來營運等，擬具分派建議經董事會決議通過並提股東會後，再依董事對公司營運參與程度及貢獻之價值分派之。



公司治理專區網頁

董事之酬金詳細資料請詳 2024 年報之第 25 頁至第 26 頁

## 1.2.2 經營績效與目標

### ● 經濟績效管理

寒舍餐旅重視財務報表正確性，並致力於財務會計專業人才的養成。由財務單位針對部分內外場人員，教導成本控制、預算編列、分析報表等專業知識，以減少錯誤率，另不定期推派相關人員參與金融監督管理委員會等機關開辦之會計主管進修課程。

同時，財務部門也擔任監管營運績效的角色，每年定期編製下年度各月預算，並協助各單位落實預算實績管理。每月結帳後各館總經理召開績效檢討會議，針對該月營運狀況與預算及前一年度同期間進行檢視及改善，並於經營檢討會議上向公司管理階層彙報營運績效，以即時修訂營運策略。

### 近三年財務績效

單位：新台幣仟元

	2022 年	2023 年	2024 年
營業收入	3,419,385	4,829,356	5,030,936
營業成本	2,573,052	2,967,339	3,050,921
薪資總額	927,468	1,130,218	1,189,231
退休金總額	47,654	56,365	57,079

● 寒舍餐旅業務發展計畫

短期業務發展計畫

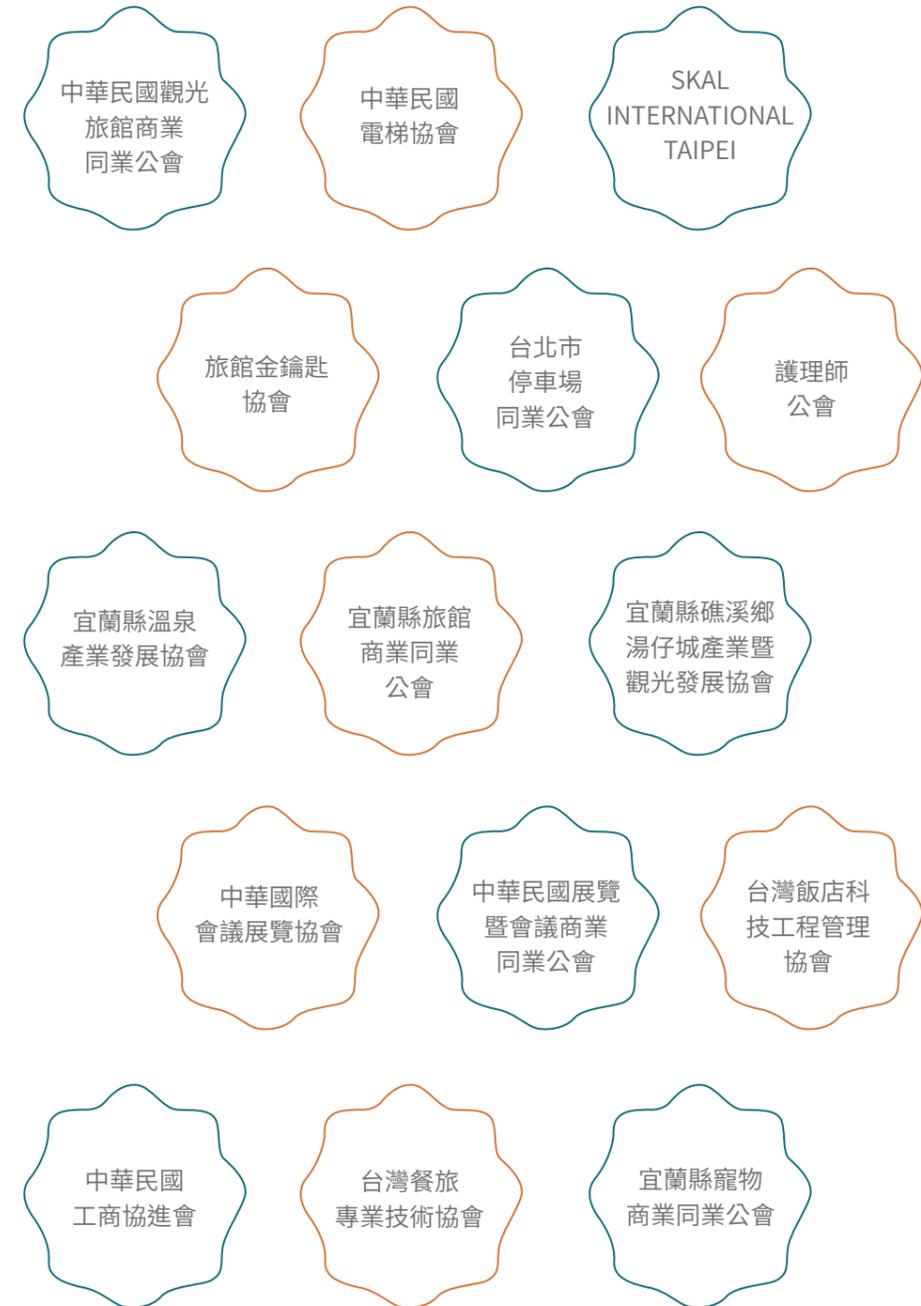
1.  提升食安自主管理及強化供應商源頭管理機制，以維護本公司品牌形象與保障消費者權益。
2.  加強消費者防護，提升旅程彈性及數位化服務，以提供消費者深刻的旅遊體驗。
3.  透過住房率、市場供需與售價之有效控管，增加每房之平均產值。
4.  因應國際競爭，積極培訓旅館專業管理人才，以提高服務品質，強化長遠競爭力。
5.  以成為「台灣最高品質之餐旅品牌」為宗旨，整合集團旗下旅館及餐飲服務，結合「寒舍生活 APP」數位化平台，提供便利與多元服務，強化顧客忠誠度，降低市場競爭之風險，並積極開發新市場客源。
6.  積極與異業合作，將產品結合住房包裝，創造市場話題性、共創商機。

長期業務發展計畫

1.  充分發揮品牌與飯店產品優異性，審慎控管經營成本及銷售通路多元化以提昇營業利潤，並持續發展市場行銷導向之事業體。
2.  提供個人化之精緻體驗服務，以創新的產品，殷勤便捷的居住環境提昇客戶的滿意度與回訪頻率。
3.  增加商務旅客之住房比率及附加消費金額，維持市場較高收益之領導地位。
4.  打造友善環境、結合在地文化、推動綠色採購、落實永續旅遊。
5.  持續尋覓適合地點以發展觀光旅館事業分支據點，以提供高品質之住宿及休閒設施。
6.  積極爭取獎勵旅遊與國際會議在台舉辦之場地服務與住房機會。
7.  持續審慎評估拓展新的營業據點及委託經營管理業務。

● 外部組織參與及倡議

寒舍餐旅致力與外部組織建立合作關係，持續參與相關商業協會、國際性機構組織，與產業會員相互交流學習。下表為寒舍餐旅參與之重點公會及協會：



## 1-3 風險因應

重大主題 營運持續管理	對應 GRI 重大主題 自訂主題
對公司的意義	身為餐旅服務業者，保障顧客與利害關係人的權益是我們最核心的信念，寒舍餐旅致力於提供持續不間斷的高品質服務。
政策與承諾	<ul style="list-style-type: none"> <li>各項風險管理措施依業務性質及風險特性予以集中管理及分層執行，並由稽核單位對於風險項目進行控管及查核。</li> <li>建立針對火災、地震災害及防颱救災等緊急應變程序，並定期執行演練以應對各類緊急事件發生，降低對顧客及公司的衝擊與損失。</li> </ul>
目標	遭逢天災或人禍等意外時，首要目標為保障員工及顧客等人員安全，同時減少營運衝擊、縮短復原時間，確保營運持續。
投入資源	<ul style="list-style-type: none"> <li>每年執行氣候變遷風險鑑別與情境分析，預先辨識風險並採取應對措施。</li> <li>推動人權盡職調查，鑑別營運上潛在人權風險。</li> <li>各館每月進行 1 次預防性安全技能訓練、1 次日間消防演練、每 2 個月 1 次夜間演練、每年 2 次大型演練，更設有 24 小時值班安全室。</li> <li>飯店同業聯防系統。</li> </ul>
2024 績效成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>導入氣候變遷風險淹水情境分析，鑑別淹水相關風險與財務衝擊。</li> <li>執行人權盡職調查 (HRDD)，鑑別營運範圍內之人權風險。</li> <li>舉辦飯店聯防會議共 4 場。</li> <li>每日進行急難應變、加強監控設備系統確認。</li> <li>以台北喜來登為例，巡檢飯店各區域之安全巡查共執行 6,175 次。</li> </ul>

### 1.3.1 風險管理與因應

寒舍餐旅為健全風險管理作業，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。本公司持續運作風險管理及危機處理機制，透過各部門定期召開跨部門會議將營運過程中發現之風險回報董事長室，董事長室召集權責單位評估風險影響程度、辨識重大風險並擬出因應措施，並由各部門依據分工進行風險追蹤與管理。

#### 風險管理主軸



寒舍餐旅設有稽核專責單位「稽核室」，協助訂立內部控制制度並建立內部稽核機制。稽核室依據風險評估結果擬訂年度稽核計畫，經董事會核准後執行內控查核。

此外，針對稽核過程中發現缺失事項，稽核室每季進行後續追蹤，撰寫「缺失追蹤報告」說明各單位改善進度與成效，直至全面改善為止，以使董事會及管理階層瞭解存在缺失與各受查核部門矯正與預防措施成效。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。

#### 營運風險

##### 治理與經濟風險

風險事項	潛在影響	因應措施
利率變動	<ul style="list-style-type: none"> <li>利率變動造成企業貸款利息上升或投資收益降低，可能進而導致企業利潤減少。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>維持財務穩健、良好債信，資金規劃以保守為原則。</li> <li>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。</li> </ul>
通貨膨脹	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>
國內外重要政策及法令變動	<ul style="list-style-type: none"> <li>產業相關法令變動將對日常營運之不同環節造成衝擊。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>設置專員留意稅務相關法令變動，並針對其變動進行研究及研擬因應措施，以確保稅務合規。</li> </ul>

治理與經濟風險

風險事項	潛在影響	因應措施
企業形象改變	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者對於食品安全與永續旅遊的意識提升，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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建置完善內部控制與稽核制度，並落實供應鏈管理機制，以強化寒舍餐旅在食品安全與衛生管理整體體系。</li> <li>持續推動能源、水資源及廢棄物等管理措施，積極執行各項改善方案；優先使用環境友善產品，並透過減少紙張與塑料使用等行動實踐綠色旅宿理念。</li> <li>重視企業形象及風險控管，透過認養行道樹、參加「世界地球日」活動以響應節能減碳、配合觀光局辦理國內外宣導活動，全力提升台灣觀光形象，並遵循以客為尊之服務宗旨，持續強化品牌價值與顧客信賴。</li> </ul>
資訊安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定資訊安全政策作為日常作業及內控自評之依據，並配置專業人員負責處理資訊系統安全預防及危機應變處理。</li> <li>建立電腦網路系統的安全控管機制，以確保資料傳輸之安全性，保護連網作業，防止未經授權的系統存取與機密外洩之風險。</li> </ul>

社會與人文風險

人權風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>依據人權盡職調查結果：薪酬與福利不合理、工作時長不合理、非自願加班、職場性騷擾、職場健康與安全等為潛在風險。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期藉由人權盡職調查，了解潛在人權風險，並規劃與進行各項預防與因應措施，確保員工權益受到保障。</li> </ul>
------	--	---

氣候與環境風險

氣候風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>依據 TCFD 鑑別結果：極端天氣事件、能源供應中斷、碳費風險等風險可能影響營運。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>以「事前風險鑑別」及「事後危機處理機制」兩大主軸落實風險管理，以期及時因應與處理相關事件。</li> </ul>
------	---	---

● 營運持續管理

寒舍餐旅投入建立集團的營運持續計畫 (Business Continuity Plan, BCP) 以因應日益加劇的經濟、社會、環境變化，透過完整的管理機制提前規劃公司營運持續管理策略，我們持續檢討精進並確保面臨緊急事件或是衝擊時，可迅速維持與恢復正常營運，降低事故對於顧客的衝擊與公司的損失。

● 天然災害與緊急事件應變程序與小組

寒舍餐旅制定各類型緊急事件處理程序與標準作業程序，期望發生緊急事故時的損害及影響降至最低，另要求各相關單位應在可能範圍內，實施各類緊急事故發生時之應變程序，並定期演練以確認此系統之有效性並持續精進修正。

寒舍餐旅緊急應變措施處理程序

 消防警報通報程序流程	 地震緊急應變措施處理流程
 消防火警緊急疏散應變措施	 電話恐嚇炸彈威脅處理方式
 防颱救災緊急應變措施	 緊急疏散應變措施處理流程
 緊急救護處理程序	 飯店內人員死亡標準作業流程

1.3.2 資訊安全

重大主題	對應 GRI 重大主題
客戶隱私管理	GRI 418
對公司的意義	資訊安全為寒舍餐旅推動資訊化的首要目標之一，我們致力於確保客戶與公司資訊皆能保密、安全且受到妥善的管理。
政策與承諾	寒舍餐旅訂有《資訊安全風險管理政策》，並且設置資訊安全委員會審視集團與各子公司資安治理政策，監督資安運作情況，並定期向董事會報告資安治理與稽核情形，總經理與資訊主管負責集團資訊安全治理、規劃、監督及推動執行，以建構出全方位的資安防衛能力及強化同仁資訊安全意識。
目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>提升同仁資訊安全意識。</li> <li>無重大資通安全事件。</li> </ul>

投入資源	<ul style="list-style-type: none"> <li>資訊安全委員會。</li> <li>跨公司電腦網路系統加強網路安全管理。</li> <li>針對各種新型態網路攻擊，建置 WAF 防護。</li> <li>定期進行風險評估和弱點掃描。</li> <li>防止資料外洩，建置 DLP。</li> <li>IT 基礎架構每季委專業網路安全公司定期檢視。</li> </ul>
2024 績效成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>無發生個資相關投訴案件。</li> <li>無發生重大資安事故<sup>註</sup>。</li> <li>無預警發送模擬網路釣魚及詐騙信件測試，四館上下半年合計測試約 1,057 封 Email，結果顯示資訊安全警覺性較去年提升。</li> <li>更換行政 core switch 提升網路系統穩定及安全性，費用 107 萬。</li> <li>加強發送模擬網路釣魚及詐騙信件測試，測試不合格者，都已完成資安教育訓練。</li> </ul>

註：重大資安事故係指發生大量資料洩漏、系統入侵、勒索病毒攻擊、服務中斷，導致公司無法正常營運而引起經濟損失、聲譽損害或法律責任之重大事故。

寒舍餐旅設有資訊安全委員會負責審視集團及各子公司資安治理政策，監督資安運作情形，並定期向董事會報告資安治理與稽核情形，總經理與資訊處主管負責集團資安治理、規劃、監督及推動執行，以建構出全方位的資安防衛能力及同仁的資訊安全意識。

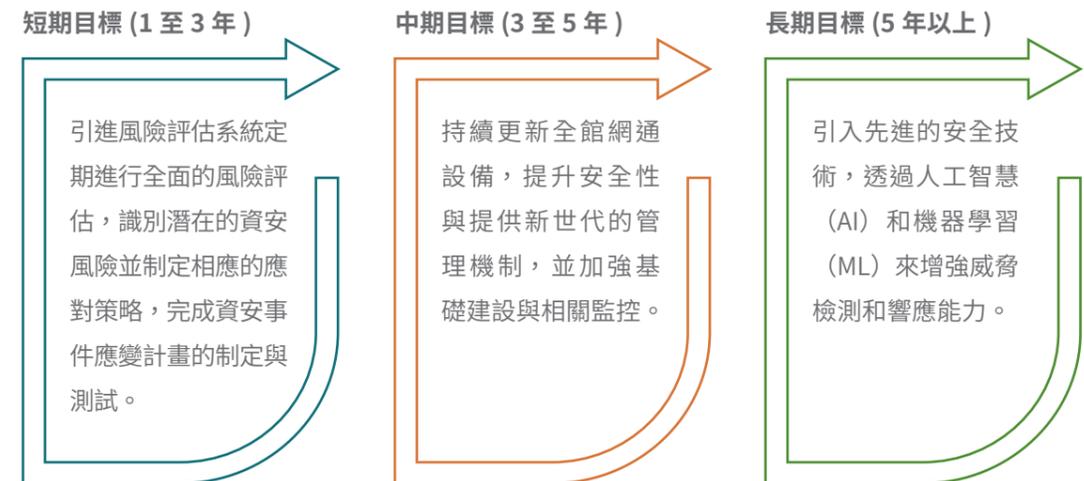
#### 資訊安全委員會組織架構



寒舍餐旅已建置資安管理機制，以防範電腦網路犯罪與危機，另執行「資訊系統中斷服務之緊急應變計劃」，透過定期演練、檢討，持續進行流程優化，當發生資安事件或系統毀損時，能在最短時間恢復營運，維持營運不中斷。

為降低網路安全風險及維護公司和客戶資料安全，寒舍餐旅除制定規範外，也持續透過跨部門的協力幫助，定期辦理教育訓練宣導資安觀念及應用資安工具，與信譽良好並具專業能力之廠商合作，並於各飯店官網首頁公告防詐騙提醒資訊，平日亦不定期透過簡訊發送資安提醒給予賓客，主動保護賓客資訊安全。

#### 寒舍餐旅資安管理規劃



#### 寒舍餐旅資訊安全管理策略



- **建立電腦網路系統的安全控管機制：**建置嚴謹的網路傳輸安全機制，防止未經授權的系統存取造成機密資料外洩，確保連網作業安全。
- **強化跨公司網路安全管理：**內部安裝防毒軟體，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，避免公司網路系統癱瘓。
- **資安教育訓練：**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。
- **帳號管理與離職控管：**落實帳號權限管理，定期審視使用者帳號，並定期更換密碼。於員工離職時即時停用帳號，避免資料外洩風險。
- **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，預先找出公司網站漏洞以加強防護能力。
- **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資訊基礎架構進行弱點檢視，確保資安防護效能持續優化。
- **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，我們依據應變情境制訂各種 SOP，每日檢查主機及資料備份記錄。
- 每季由專業網路安全公司進行網路架構及防火牆定期檢視及維護，並持續進行優化。

## ● 資通安全演練

寒舍餐旅為提升公司內部資安與個資管理能力，每年執行資安演練，並將結果彙報董事會，確實落實個資與資訊保護管理制度，提升顧客信賴度。2024 年四館合計 528 人通過測試，且針對資安意識薄弱同仁，皆已完成資安加強課程訓練。



## ● 個資與隱私保護

寒舍餐旅為創造安全且可信賴的個資保護與隱私環境，恪遵個人資料保護法等相關法令，並建置適當的安全維護管理措施。為落實個資安全維護相關作業機制，訂有《寒舍集團個人資料保護檔案安全維護計畫及處理辦法》，確立相關政策與作業規範，以積極保護賓客之個人資料與隱私。

### 寒舍餐旅隱私保障條款與政策



寒舍餐旅訂有「個資盤點執行作業程序及要點」，各部門每年執行一次個資清查盤點作業，以識別並評估個資處理過程中之相關風險，並確認相關措施有無調整之必要。於個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏等緊急事故發生時，應按下列程序採取相關措施：

**Step 1** 發生緊急事故之個人資料保管單位，應立即通知「個資因應小組」之個資事件處理組，必要時召開跨部門會議以決定採取之適當應變措施，以防止事件擴大並將當事人之損害降至最低為目標。

**Step 2** 各館如遇有消費者個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或外洩等事故，將危及其正常營運或大量當事人權益時，由各館總經理召開個資小組因應會議並確認相關事宜後陳報董事長。

**Step 3** 如有個資侵害事故，將危及其正常營運或大量當事人權益時，於知悉事故後七十二小時內（含例假日）資訊處應以「個人資料侵害事故通報與紀錄表」之格式通報主管機關，通報內容應經董事長核可；如為重大矚目事件，應於知悉事故後二十四小時內（含例假日）通報主管機關，惟事件之屬性是否屬於重大矚目事件且危及正常營運或大量當事人權益，由資訊處先電洽主管機關進行確認。

**Step 4** 查明事故之狀況並適時通知當事人。

**Step 5** 提出改善方案並落實相關措施，以避免類似事故再次發生。

## 1-4 法規遵循

### 1.4.1 誠信經營

寒舍餐旅以誠信正直的高道德標準治理公司，除對內訂有「誠信經營作業程序及行為指南」與「道德行為準則」外，於外部利害關係人供應鏈方面，期望供應商確實遵行本公司道德標準及文化，聽取其對於本公司從業道德之意見，以確實瞭解是否有不符合誠信正直的行為發生，與上游供應鏈一起攜手創造共存共榮、誠信永續經營的環境。

#### ● 誠信經營作業程序及行為指南

規範集團員工於執行業務時應注意之事項：

1. 利益迴避、餽贈、招待、政治獻金及捐贈之處理程序及相關行為準則，以供組織運作及同仁個人行為遵循之依據。
2. 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

規範包含本公司董事及經理人（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。



## ● 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。本公司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，並且我們承諾保護檢舉人不因檢舉情事而遭不當處置。2024 年未接獲申訴信件。

為維護同仁權益，加強勞資雙方溝通的管道與頻率及提供同仁諮詢與協助，寒舍餐旅透過以下措施妥善公正地處理員工申訴，維護多元的溝通管道，使勞資雙方可以表達想法並有效溝通，達成勞資雙贏。



## ● 稅務治理

寒舍餐旅重視誠信經營並依法納稅，善用政府免稅或減輕稅捐的規定，以合法節稅，嚴謹營運且絕不苟同任何逃漏稅之情事。寒舍餐旅對稅務作業執行嚴格的管理，確實遵守相關稅務法令及規範，集團因應稅務治理國際趨勢，有效控管稅務風險，維護股東與投資人之權益，同時反映對企業社會責任的承諾，履行職業和道德義務，並落實企業永續發展。

### 近三年所得稅資訊

單位：新台幣百萬、%

	2022	2023	2024
稅前淨利	-437.928	473.221	562.276
所得稅費用	當期所得稅	1.503	4.428
	遞延所得稅	-101.368	54.774
有效稅率 (%)	23%	13%	12%
支付所得稅	1.479	1.435	4.124
現金稅率 (%)	0%	0%	1%

## 1.4.2 法規遵循

重大主題 法規遵循	對應 GRI 重大主題 GRI 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，促使公司主動辨識與評估與自身產業有關之法規，並重視員工廉潔操守。
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 由法務室專責公司之法規遵循與契約文件之適法性審查。</li> <li>• 申訴機制包含電子郵件信箱 comment@mhh-group.com 及專線電話 0979-608-705。</li> </ul>
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> <li>• 執行年度稽核計畫相關作業，稽核重點除了法令規定必要查核項目外，另有針對食安及資訊安全等做查核。</li> </ul>
2024 績效成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 寒舍餐旅全年度於公司治理、環境保護、社會經濟及顧客健康安全面向皆無重大違法情事。</li> </ul>

註：重大違法情事係依上市公司重大訊息之查證暨公開處理程序法規，單一事件罰鍰金額超過新臺幣 100 萬元之事件。

寒舍餐旅內部透過各部門專業分工且彼此合作的方式，搭配多樣性的法令推廣、宣導與教育訓練課程，力求以最高標準落實法規遵循。寒舍餐旅透過以下方針確保集團整體營運皆符合相關法律規範：

- 1 各部門持續追蹤所屬業務範圍內之新訂與修訂法規、進行法規影響分析，並規劃因應對策。
- 2 依據法規變動，適時調整內部制度、規章與作業辦法，確保各項作業均能符合法令規定。
- 3 針對新修訂法令提出分析、討論及因應對策，交由法務室覆核與評估，並依核決權限呈核「法令新修訂評估表」。
- 4 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。稽核室負責監督內控制度之修訂時效與落實情形，及各單位法令遵循之自行評估執行情形。
- 5 如發生違反法令之情形，將即時通報董事長室，如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。
- 6 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；若歸責於員工之故意或重大過失致發生違反法令，並對本公司產生重大影響者，將依人事管理規章辦理。

寒舍餐旅法務單位與各部門建立法令定期更新機制、各單位自我評估執行情形、舉辦教育訓練、稽核室定期查核等行動方案。2024 年寒舍餐旅所推動的法規相關教育訓練參訓人數達 1,415 人次、累計時數達 908.6 小時。在我們持續推動多項法治觀念下，截至 2024 年底，未有任何重大違法之情事。

#### 2024 年法規遵循課程

課程	課程時數	參與人數	
		管理職	非管理職
職前訓練 - 個人資料保護法	127	57	451
職場不法侵害教育訓練	31	19	10
性別平等工作法	235.6	36	336
經理人與受僱人所應知的法律規範與責任	503	76	427
企業併購的法律與交易實務	3	1	0
最新『年報編製』相關『ESG 永續』政策法令與淨零碳排對財報影響實務解析	6	1	0
性別平等工作法與性騷擾防治法之修正解析與因應對策	3	1	0



美饌花宴 安心食尚

寒舍餐旅旗下餐廳以「在地食材，異國佳餚」為特色，建構完整之食品安全管理體系，並培育專業服務團隊，致力提供賓客國際級精緻餐飲體驗。

本公司明訂食品安全衛生規範，全面推動食材溯源管理，建立自主與委外雙軌檢驗機制，並落實原料供應商管理與稽核制度。同時設立食品安全小組，規劃與執行緊急應變措施，定期培訓食品安全專業人才，推動員工教育訓練，持續宣導企業食安政策及政府最新法規資訊。

### ● 在地採購，原味呈現

寒舍餐旅透過與在地小農的合作，持續推廣「從產地到餐桌」的天然餐食概念，並持續提高永續食材的採購比例。2024 年四館在地食材採購比例 2.94%，展現大地精華原味。

### ● 預防食安事件，強力把關食品安全

寒舍餐旅培養食品安全與衛生方面的專業人才，並在各館設置專門職業人員 / 食安專責人員，協助食材的採檢、人員培訓、供應鏈管理和稽核，以及緊急食安事件的處理。亦成立「食品安全小組」，嚴格監控從食材採購、檢驗、製作到出餐等各個環節，確保符合食品安全政策和規範，提高食品安全水平，並維護消費者的健康。

### ● 住宿安全全面保障

為確保顧客住宿期間的健康與人身安全，對於長住顧客安排定期致電關心顧客身體及生活狀況，也特別針對年長、行動不便者於辦理入住後確認顧客情況與需求；此外，亦增加保全每日定時定點之樓層巡邏頻率，提升全館安全性。寒舍餐旅致力於透過緊密的關懷機制與強化的安檢措施，確保每一位顧客的健康與安全皆受到妥善照護。

對應之  
SDGs 指標



## 2-1 亮點專欄

### 2.1.1 匯聚風味 食刻有愛

寒舍餐旅旗下餐廳融合異國人文特色與在地食材元素，提供顧客多元化之美食選擇，並關懷多元族群議題。各道菜餚自食材嚴選、用心烹調至端上餐桌，皆注重食材溯源管理與品質檢驗，確保餐點符合健康、安全及美味標準，致力帶給顧客精緻卓越的餐飲體驗。

### 寒舍餐旅餐廳數量與餐飲內外場員工數



註：餐廳數量包含餐廳、宴會廳、酒吧、輕食烘焙坊等。

### 台北喜來登

#### 台北喜來登大飯店攜手國宴級老字號臺菜「阿霞飯店」，期間限定推出「府城美食節」

台北喜來登大飯店攜手台南百年臺菜品牌「阿霞飯店」，於館內「十二廚」舉辦期間限定「府城美食節」，推廣正宗台灣府城料理，展現在地飲食文化傳承。由第三代主廚吳健豪親自規劃超過 20 道經典手路菜與米其林推薦菜色，包括古早味冷盤四天王、生炒鱔魚意麵、鮑魚海鮮飯湯等，將深具歷史與地域記憶的料理完整重現。餐檯亦結合在地食材與傳統技法，從早餐到晚餐皆可品味府城風味，推廣台灣傳統飲食文化。透過與本土名店合作，台北喜來登致力文化資產保存與地方食材應用，實踐企業在飲食永續與文化傳承上的責任。



圖 | 十二廚 X 阿霞飯店「府城美食節」



圖 | 「鮑魚海鮮飯湯」形象照

#### 驕傲愛自己！台北喜來登大飯店邀「變裝皇后 - 薔薇」發揚多元愛

台北喜來登大飯店持續推動多元文化融合與性別平等，2024 年驕傲月期間與知名變裝藝術家「薔薇」合作，舉辦主題活動「Queendom」，展現對 LGBTQ+ 友善與文化多樣性的支持。飯店邀請泰籍主廚 Jimmy 推出結合南洋風味與多彩象徵的限定甜點與飲品，呈現多元文化交融之美。同步與台北四家彩虹酒吧合作，透過餐飲、藝術表演與社群互動，倡議尊重差異、擁抱多元，打造共融友善的環境。



圖 | SUKHOTHAI「QUEENDOM」彩虹驕傲月



圖 | SUKHOTHAI 期間限定彩虹飲品

## 台北寒舍艾美

## 「TIPSY Sparrow」詮釋美法菜系的現代料理 | 米其林餐廳主廚攜手冠軍調酒師 強強聯手

台北寒舍艾美酒店全新餐飲品牌「TIPSY Sparrow」於2024年5月正式開幕，主打融合美法菜系的現代料理，並積極導入永續理念。由米其林一星主廚李焯領軍，結合本地在地食材與國際料理手法，創造具多元文化風貌的創新佳餚。酒吧由冠軍調酒師余瀚為設計酒單，特調調酒融合台灣茶葉、蜜餞、紅豆、冬瓜糖等本地特色食材，展現台灣風味。餐廳亦規劃早午餐選項，以蔬食與輕食餐點為主，符合健康與環保趨勢。TIPSY Sparrow 以推廣在地食材實踐綠色餐飲，展現支持本地農產與永續理念的企業承諾。



圖 | TIPSY Sparrow 廚藝總監，李焯與主廚邱奕承



圖 | TIPSY Sparrow 調酒師顧問余瀚為

## 香港瑞吉酒店「潤」中餐廳，米其林二星主廚來台 | 「潤・食譜」米其林主廚客座饗宴

台北寒舍艾美酒店「寒舍食譜」中餐廳與香港瑞吉酒店米其林二星主廚洪志光攜手，於2024年10月推出「潤・食譜」客座饗宴，呈現融合經典與創新的粵式料理。三位主廚聯手，結合法式、日式與粵式技法，並運用如七星斑、老菜脯、三星蔥與紅心芭樂等在地食材，創造出兼具地域文化與國際風格的料理。透過在地食材與異國元素的融合，不僅展現料理創意，也推動在地農產價值，實踐多元文化交流與餐飲永續理念。



圖 | 洪志光主廚、謝錦松主廚與吳銘儒主廚



圖 | 錦繡球黑椒和牛酥

## 2.1.2 溫馨居停 尊貴體驗

## 台北喜來登

## 從家庭旅客需求出發「親子住宿專案」

為打造兼具寓教於樂與親子共遊體驗的友善住宿環境，台北喜來登拉手樂園於寒暑假期間推出「親子主題房專屬手作課程」，結合專業外師資源，設計如螞蟻家族故事屋唱跳課、昆蟲欣賞課、魔術課、氣球課創等寓教於樂的主題課程，深受家庭旅客喜愛。透過多元化教學活動，提升兒童學習興趣與家庭互動品質，進一步強化顧客對品牌的認同與滿意度。此外，拉手樂園亦積極融入各大節慶元素，於兒童節、端午節、萬聖節與聖誕節期間進行專屬空間布置與主題裝飾，營造溫馨歡樂的節慶氛圍，並設計精緻趣味的互動小活動，增進與賓客之間的情感連結。



## 台北寒舍艾美

## 將夏日光景融入旅居 夏季「豔陽之下」品牌活動

在夏季期間，台北寒舍艾美酒店以「豔陽之下」為主題推出品牌體驗活動，透過清新明亮的黃色視覺設計，營造出專屬於盛夏的旅居氛圍。活動主打結合信義區城市景觀與自然時光的獨特體驗，邀請賓客於日落時分欣賞窗外餘暉，沉浸於都會夕陽所帶來的靜謐與溫柔，享受旅程中片刻的放鬆與寧靜。為增添夏日假期氛圍，凡於活動期間入住，即可獲贈充滿夏日風味的水果啤酒及夏日隨身風扇，體驗沁涼微醺時光，為賓客留下別具溫度的夏季記憶。本活動期望透過視覺、味覺與感官的多重設計，展現品牌對細膩體驗的重視與對顧客情感連結的用心，也持續落實台北寒舍艾美「以生活藝術豐富旅居時光」的品牌精神。



## 礁溪寒沐

### 連結土地、生態與人 打造全新生態住宿體驗

礁溪寒沐結合飯店休閒資源與周邊自然環境，規劃一系列寓教於樂的生態與文化體驗活動，提供賓客對永續旅遊的全新體驗。

為鼓勵賓客深入體驗周邊生態，每逢 4 月至 5 月螢火蟲季，礁溪寒沐舉辦「螢光舞會賞螢」活動，由專人帶領賓客近距離觀察螢火蟲夜間發光的自然奇觀，並透過導覽說明其生態特性與棲地重要性，傳遞保護自然、尊重生物多樣性的理念。除此之外，每日早晨礁溪寒沐也提供健行導覽服務，造訪龍潭湖、五峰旗瀑布與北關海潮公園等自然景點，透過解說當地地貌、物種與植物應用方式，引導旅客認識如圓吻鮭魚保育魚梯等在地生態保護實例，深化對環境保育的理解。

除生態探索外，為支持在地農業與推動食農教育，礁溪寒沐與宜富金棗園、大林果園合作，分別於每年 11 月至翌年 2 月、及 3 月至 5 月期間辦理金棗與番茄採摘活動。透過實地體驗農事流程，賓客可深入了解宜蘭在地豐富農產品文化，並以實際行動支持在地農民發展。



## 寒居

### 寒居酒店 X Natura Bissé 情人節聯名住房專案「寵奢雅居」

寒居酒店於七夕情人節期間與西班牙奢華保養品牌 Natura Bissé 合作推出「寵奢雅居」聯名住房專案，入住即贈 Natura Bissé 高價值保養品與雙人早餐，且賓客可就近參與大稻埕夏日節煙火活動，強化在地文化連結。同期間，館內 BeGood 餐廳亦推出節慶限定海陸雙人套餐，透過精選食材及主廚用心烹製之創意異國料理，為戀人們獻上浪漫又豐盛的七夕情人節大餐。此情人節聯名住房專案不僅結合國際品牌與在地節慶，更藉由多元體驗深化顧客與城市的連結，展現寒居持續以創新思維打造獨特旅宿體驗的用心。



## 2-2 食全食美 健康無虞

重大主題 消費者健康 與安全	對應 GRI 重大主題 GRI 416
對公司的 意義	寒舍餐旅秉持「以客為尊」的服務宗旨，持續提供優質、完善且安全的住宿與餐飲環境，致力於打造令顧客安心與滿意的全方位服務體驗。
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>落實食材溯源及食安檢驗機制，強化出品品質把關，提供顧客安心、美味的食品，維持零食安事件。</li> <li>加強與在地連結，推出多元化、富有地方特色的餐飲選擇。</li> <li>定期檢視與維護各館硬體設施，以優化顧客住宿及用餐體驗與安全。</li> </ul>
目標	<p><b>短期</b> 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。</p> <p><b>中長期</b> 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。積極拓展數位與實體通路平台，增加銷售渠道，搶攻冷凍即食餐點的商機，期盼持續挹注營運成長動能。</p>
管理與 申訴機制	<p><b>線下</b> 透過住宿與餐飲顧客意見表、飯店接待櫃台及各餐廳櫃檯，建立暢通即時的顧客回饋與應對機制。</p> <p><b>線上</b> 各飯店官網客服信箱及專線、社群等官方帳號，會由相關單位盡速回覆並提供顧客進一步所需的聯繫資訊。</p>
投入 資源	<p><b>人力</b> 安排員工參與 2024 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。</p> <p><b>財務</b> 2024 實驗室支出費用為 \$4,844,287 元。 2024 年度編列食安預算 \$1,451,220 元。</p> <p><b>設備</b> 自主檢驗項目所購入的檢驗套組及設備。</p>
2024 績效成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>2024 年寒舍餐旅沒有違反有關產品與服務之健康與安全法規。</li> <li>2024 年寒舍餐旅無違反產品與服務之資訊與標示法規之事件。</li> <li>2024 年寒舍餐旅旗下三館皆獲得第三方 HACCP 認證。</li> </ul>

## 2.2.1 食品安全衛生及品質管理

### 食品安全管理策略



寒舍餐旅自成立以來，即以「提供安心、美味的餐飲服務、守護顧客健康與安全」為核心宗旨，並始終秉持此一原則。寒舍餐旅嚴格遵循國際萬豪集團《Marriott Global Food Safety》政策，依據台灣《食品安全衛生管理法》接受外部主管機關年度稽核，以確保遵循國際與法規標準。

寒舍餐旅透過嚴謹的品質控制與標準化制度，確保食品品質；建置完整的監測系統、品牌與信譽管理、食品安全培訓，以及有效的消費者反饋與投訴處理機制，作為強化食品安全的重要措施。本公司持續致力於滿足消費者需求，提升企業競爭力與品牌聲譽。

為落實食品安全管理，寒舍餐旅於旗下各餐廳推動食材溯源、檢驗、品質管理及每日廚房清潔管理等作業，並配合 BSA 國際集團檢查及寒舍餐旅集團內部食安稽核，不斷精進餐飲品質，奠定取得國內外標準認證之基礎。未來，寒舍餐旅將持續秉持核心原則，嚴格守護顧客的健康與安全。

### ● 寒舍餐旅食安政策目標



### ● 餐飲品質管理

食品安全為寒舍餐旅高度重視的議題，我們將食品安全因素全面納入餐飲品質管理中，施行更嚴格的食物安全標準，確保食品保存環境衛生，同時強化食品衛生知識之宣導與員工培訓，提升整體餐飲安全水準。

寒舍餐旅除推動菜餚標準化程序，並嚴格要求營運現場遵循標準作業流程，不定期進行餐前隨機試菜抽查與主管試菜，並每月例行巡檢廚房及用餐空間，巡檢範圍涵蓋環境衛生、食材分裝與標示、食材離地存放等，確保顧客獲得最安心與高品質的餐飲體驗。

### 食品安全與品質管理措施

#### 食品安全與衛生



##### 嚴格的食物安全標準

嚴格遵循食物安全規範，確保食品於衛生環境中處理與儲存。



##### 食物衛生培訓

定期宣導並加強員工食物衛生知識與操作訓練，強化安全意識與正確作業流程。



##### 食材標示

明確標示食材品名、進貨與開封日期、有效期限及過敏原資訊，並遵循先進先出原則管理，避免食材過期。



##### 自助餐檯規範

遵循 Marriott 全球食物安全標準，自助餐檯提供過敏提示與指定餐具使用指引，避免交叉污染。

#### 作業流程管理



##### 標準化作業流程

建立從食材採購、製備到出餐的標準流程，確保餐點品質一致與穩定。



##### 例行性巡檢

執行餐前隨機試菜、不定期主管試菜與每月例行衛生稽核，重點檢查環境衛生、食材儲存條件及標示規範。

#### 環保與永續實踐



##### 環保措施

落實垃圾分類、推動跨廚房食材支援與剩食管理，降低資源浪費，實踐環境友善理念。

### ● 衛生環境管理

寒舍餐旅每月針對全體餐廳內外場執行食物安全衛生稽核，稽核項目涵蓋台灣相關法規，並同步符合國際萬豪集團《Marriott Global Food Safety》政策標準。稽核結束後發布稽核報告，並由食安人員安排後續複查，確實追蹤並改善不符合項目。除每日執行廚房清潔外，各餐廳另於夜間進行整體環境清掃，並每月三次實施病蟲害防治作業，持續維護顧客食物安全與衛生品質。

## ● P2P 寒舍餐旅內部檢查

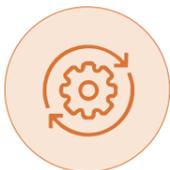
寒舍餐旅對於食材、設備和服務的營運流程設定了統一標準，以確保各館的合規實施。每年，寒舍餐旅會對各館的食品安全文件記錄、衛生管理、設備維護、個人衛生和蟲害控制等五大方面進行全面的稽查和評估。為了監督和提升寒舍餐旅集團的食品安全水平，集團內的飯店持續實施互相集團食安稽核。在 2024 年共進行 52 次交叉稽核，並在每月的食品安全會議上報告檢查結果並追蹤改善進度。



食品安全文件記錄



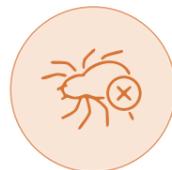
衛生管理



設備維護



個人衛生

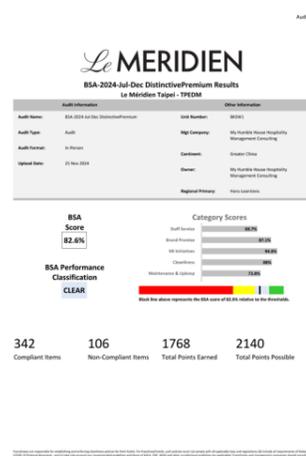


蟲害控制

### 2.2.2 「從產地到餐桌」食材溯源

寒舍餐旅致力於每日提供顧客安心且優質的餐飲服務，並於管理系統導入、食材溯源管理、食材檢驗管理、餐飲品質管理、環境衛生管理及產品標示管理等層面，訂定嚴謹的把關政策。各館餐廳須每日檢視各項管理措施，以降低對顧客造成之潛在風險與危害。

此外，寒舍餐旅透過交叉比對 Brand Standard Audit (BSA) 檢查結果與集團內部稽核結果，持續識別改善項目，並督促相關單位檢視與優化作業流程，全方位提升餐飲品質，守護顧客健康與安全。



## ● 食材溯源管理

寒舍餐旅依循台北市政府衛生局「臺北市食品安全自治條例公告」規定，已於台北市食材登錄平台完成登錄作業，以強化食品衛生管理及落實源頭管理。台北喜來登 12 廚及台北寒舍艾美探索廚房之菜色，依規定可追溯採購食材至上一手資訊來源。四館廚房亦執行原物料進貨日管理，食材標示有效期限或當日處理用罄，並採先進先出 (FIFO) 方式管理，調味料開封後標示使用日期，以利追溯供應商及食材批號；系統可依進貨日期追蹤進貨批次、食品有效日期及供應商資訊。

## 寒舍餐旅可溯源食材之採購比例

台北喜來登 | 台北寒舍艾美 | 礁溪寒沐 | 寒居

全品項食材採購來源可追溯至上一手廠商，故可溯源食材之採購比例為 **100%**



肉品



海鮮



蔬果



蛋及乳製品



油及添加物

## ● 管理系統導入

為確保食材自生產地至餐桌之全過程均符合食品安全標準，寒舍餐旅已於台北喜來登、台北寒舍艾美及礁溪寒沐之宴會廳導入「危害分析重要管制點管理系統驗證」(Hazard Analysis and Critical Control Points, HACCP)，並申請第三方協助進行認證。三處據點於 2024 年分別取得 HACCP 認證及續評通過，認證範圍覆蓋之宴會廳餐飲收入占寒舍餐旅整體餐飲收入之 34.72%。

寒舍餐旅藉由導入 HACCP 系統，針對產品保存、作業程序、人員衛生管理等環節實施嚴格控管，並分析產品中潛在之生物、物理及化學危害，設立重要管制點進行監控、預防、消除與控制，以有效降低食品安全風險，確保顧客之食品安全與衛生。



圖 | HACCP 驗證合格證書

### 2.2.3 食材檢驗與商品標示

寒舍餐旅認為新鮮安全的食材為美味佳餚之根本，對食材品質與衛生管理高度重視。除要求原物料供應商提供原料檢驗報告外，台北喜來登、台北寒舍艾美、礁溪寒沐及寒居，已建立完善的食品安全檢測機制，透過多層次的檢測流程，確保原料及產品之食品安全，全面保障消費者健康。

定期自主檢測

每週由集團內實驗室執行

定期委外檢測

每季委託食藥署認證之  
第三方公正檢驗單位進行

隨機性檢測

因應臨時食安事件  
進行不定期抽檢

## ● 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及企業社會責任，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，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」，六項自主檢驗項目及檢驗方法如下表。

2024 年合格率达為 99.90%，較去年提升 0.7%。

### 自主檢驗項目

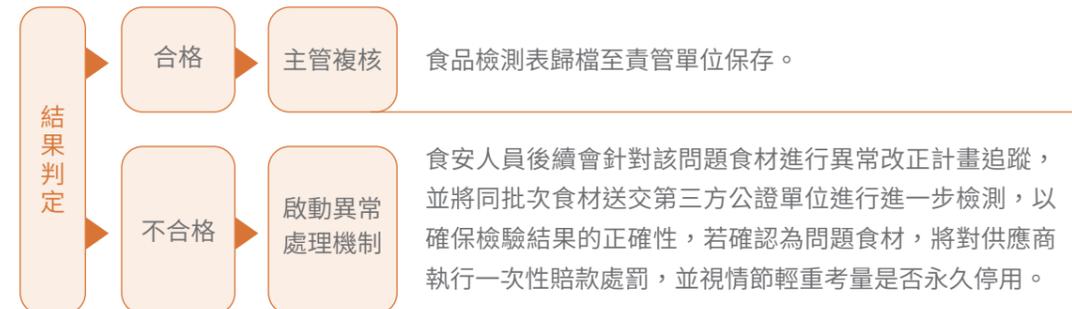
檢測 / 項目名稱	檢驗方法	樣品數	檢驗頻率	不合格數	不合格率
抗生素藥物殘留試驗	抗生素快速篩檢試劑組 Premi® Test	518	每週一次	0	0
肉品瘦肉精檢測	萊克多巴胺快速檢測試劑套組 鹽酸克倫特羅快速檢測試劑套組 沙丁胺醇快速檢測試劑套組	214	每週一次	0	0
二氧化硫檢驗	二氧化硫快速檢測套組	406	每週一次	2	0.49%
過氧化氫檢驗	過氧化氫簡易試劑	147	每兩週一次	0	0
皂黃檢驗	皂黃、二甲基黃、二乙基黃三合一簡易試劑	86	每兩週一次	0	0
油炸食品總及性化合物測定	ebro 食用油脂測試器 FOM32	614	每週一次	0	0

檢驗作業所使用之藥品與實驗設備均為合格認證產品，檢驗操作人員則為通過國家考試之食安人員或營養師，具備充分專業能力並熟稔檢驗流程，確保具備自主檢驗作業之能力。

✔ 食品安全實驗室相關支出費用共計 **\$4,844,287** 元

✔ 佔寒舍餐旅當年度個體營業收入 **0.10%**

### 自主檢驗流程



## ● 委外檢驗

為確保顧客飲食安全與各館餐廳供膳品質，寒舍餐旅每季依據《食品安全自主檢測計畫》，由食安人員評估各館實際營運情況，選定需檢測之食材、人員及器皿接觸面等項目，並委託第三方公正單位執行抽樣檢驗，全面管理食材衛生、供膳環境及人員衛生，以符合標準。

檢驗完成後，食安人員填具委外檢驗報告，提交主管及責任單位簽核。現行委外檢驗類別包括食品類（米飯、鮮食類、即食類、包裝食品、即食冰塊）及手部、盤具、接觸面與原料類（水產及蔬菜）。若檢驗結果不合格，須由相關單位填寫異常改正計畫並持續追蹤改善狀況。

### 委外檢驗項目及頻率

樣品種類	檢驗項目	樣品數	檢驗頻率	不合格數	不合格率
鮮食類（生魚片等）	沙門氏菌 + 腸炎弧菌 + 單核球增多性李斯特菌	15	每季 1 個	1	6.7%
生鮮熟食混合即食食品	沙門氏菌 + 腸炎弧菌 + 單核球增多性李斯特菌	14	每季 2 個	0	0.0%
生蔬混合即食食品 / 鮮食水果	大腸桿菌 + 沙門氏菌 + 李斯特菌	8	每季 1 個	0	0.0%
即食類	金黃色葡萄球菌 + 沙門氏菌 + 單核球增多性李斯特菌	37	每季 1 個	0	0%
鮮榨 / 還原果汁	腸桿菌科 + 大腸桿菌 + 沙門氏菌	16	每季 1 個	0	0%
水產類原料	重金屬（甲基汞、鉛、鎘）	13	每季 1 個	1	0%
蔬菜原料	農藥殘留（411 項）	14	每季 1 個	5	7.7%
食用冰塊 / 冷凍非即食食品	腸桿菌科 + 沙門氏菌 +（大腸桿菌）	38	每季 3 個	0	35.7%
手部	總生菌數 + 大腸桿菌群	28	每季 3 個	3	10.7%
接觸面及杯盤	總生菌數 + 大腸桿菌群	48	每季 3 個	6	12.5%
米飯	仙人掌桿菌	11	每季 1 個	0	0%
水產類原料	二氧化硫	3	抽測	0	0%
生鮮家禽	動物用藥殘留	2	抽測	0	0%
牛豬肉品	瘦肉精	1	抽測	0	0%

## 委外檢測流程圖



不合格之食品類需重新送驗、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。本公司將會持續嚴格督導，若有任何違規或不合格將會請供應商持續改善並複檢合格，情節較嚴重者直接更換供應商。

2024 年度委外檢驗件數共 **248** 件

其中不合格之比例為 **6.45%**

### ● 隨機性檢測

食品安全人員會依據食安事件即時強化管理措施，要求餐廳立即停用不合格食材，以保障消費者的健康與安全。針對有疑慮的食材，我們也會主動送交檢驗，並嚴格控管不合格率。

此外，四館餐廳亦定期使用次氯酸鈉或季銨鹽進行環境與設備消毒作業，以確保供餐區域衛生無虞，持續維持高標準的食品安全環境。

### ● 內部稽核計畫

寒舍餐旅設立內部稽核計畫，定期執行檢核與內部控制，旨在有效解決缺失、降低營運風險及影響，並強化食品安全管理之成效與效率，保障利害關係人權益。對於稽核結果不符合之項目，由食安小組會同相關權責部門研擬改善措施，迅速處理並預防類似事件再次發生。改善結果經授權部門主管確認後，回報食安小組並列入次期稽核優先追查事項。

除積極配合法規要求外，寒舍餐旅亦持續更新內部控制文件，新增原物料採買緊急應變措施、食物中毒事件緊急應變流程、新法規研讀與因應政策，以及高風險食材檢驗與採購應變措施，確保員工於緊急狀況時能依循標準作業流程妥善應對。

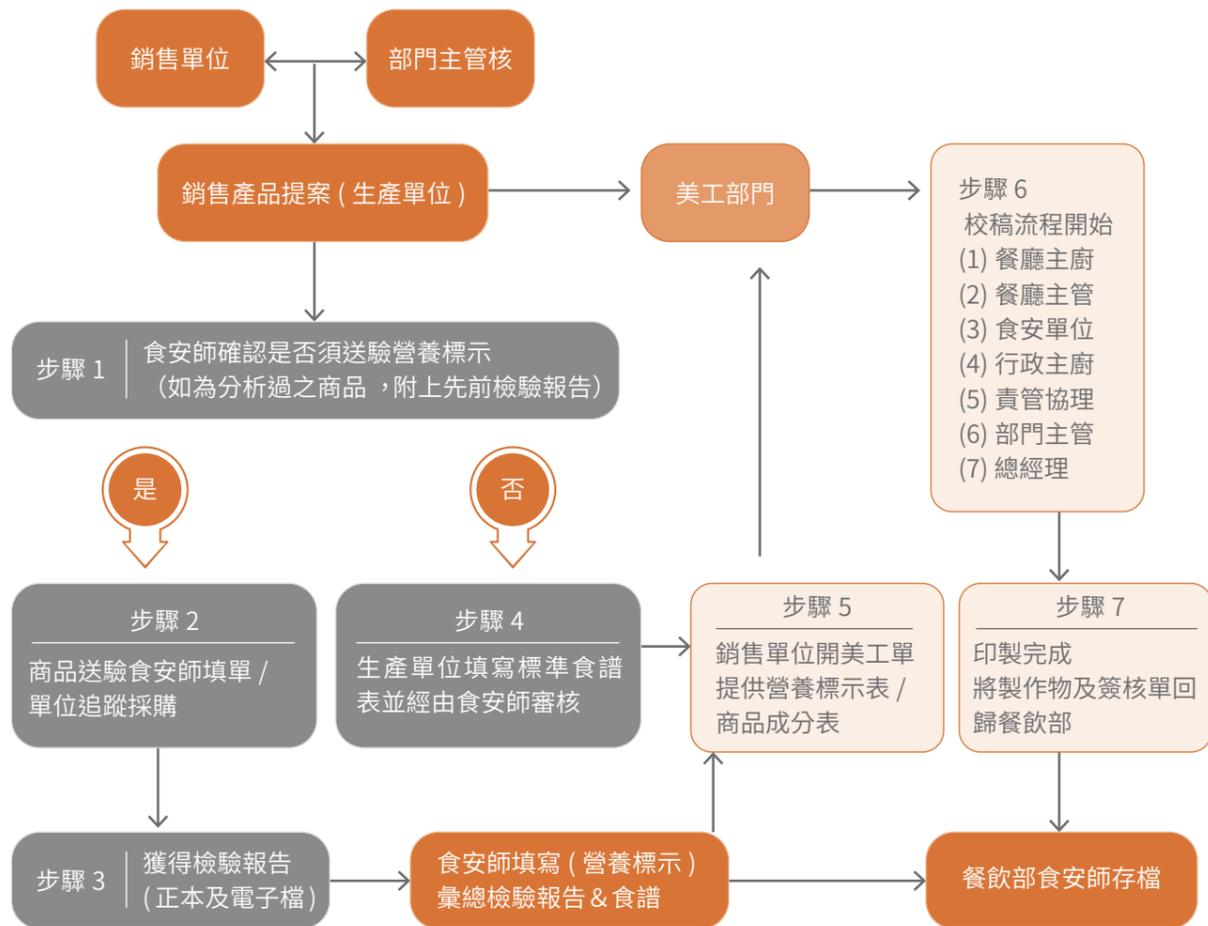
### ● 產品標示管理

寒舍餐旅秉持對食品安全零妥協的態度，除確保館內餐廳提供健康、安全、衛生且美味之餐飲品質外，對外賣商品亦採取同等嚴格之標準。針對外賣商品，寒舍餐旅制定送檢流程與產品標示規範，以展現對食品安全之重視。

於產品標示方面，寒舍餐旅依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》等規定執行。截至 2024 年，未曾因外賣商品之標示或食品安全問題發生申訴或違規情事。

目前寒舍餐旅出售之包裝食品與外賣餐盒均未使用基因改造原料，並於包裝上清楚標示可能引發過敏之成分，落實對消費者健康與權益的保障。

產品 / 服務類別	產品標示依循之法規	產品標示要求	標示方式
過敏原資訊標示	食安法	包含甲殼類、芒果、花生、牛奶 (不含奶類取得乳糖醇)、蛋、堅果類、芝麻、含麩質之穀物、大豆、魚類、亞硫酸鹽類及其製品	外包裝或貼紙製作物
包裝食品營養標示應遵行事項	食安法	八大營養素格式項目之規定	外包裝或貼紙製作物
包裝食品之豬肉及可食部位原料之原產地標示規定	食安法	含有豬或豬可食部位原料者，依規定標示其豬肉及豬可食部位原料之原產地	外包裝或貼紙製作物
包裝食品含基因改造食品原料標示應遵行事項	食安法	包裝食品含基因改造食品原料者，應標示「基因改造」或「含基因改造」字樣	外包裝或貼紙製作物
含牛肉及牛可食部位原料之有容器或包裝之食品原產地標示規定	食安法	含牛肉及牛可食部位原料之有容器或包裝之食品，應以中文顯著標示該牛肉及牛可食部位原料之原產地 (國) 或等同意義字樣	外包裝或貼紙製作物



在寒舍嚴格檢驗及管制下，2024 年未有違反食品安全衛生管理法之事件。

### 2.2.4 食安小組把關 專業人才培育

#### ● 食品安全小組

2024 年集團各食安小組共召開 12 次食安會議，會議內容主要包含新法規分享與因應、食安新聞分享、臨時食安事件的處理與應對，HACCP 程序檢視與執行、食材替換評估、食品安全法規遵循、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。平時，專責的食安小組會制定年度食安政策並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。

寒舍餐旅食品安全小組每季定期召開食安會議，由營運總經理室餐飲副總經理為總督導，開會成員則由食安人員及各部門主管推派代表組成。食安小組成員中配置具有專技高考合格之專門職業人員 / 食安專責人員，協助規劃年度食安教育訓練課程，宣導食安相關法令，要求確實執行。此外，寒舍餐旅亦投入資源設置食安實驗室，定期進行自主性檢驗，並制定內部稽核計畫及供應商評鑑機制，接受外部年度稽核以確保食品安全管理機制有效且持續精進。

#### ● 培育食安與衛生專業人才

2024 年，寒舍餐旅持續聘任通過國家考試之食安人員及營養師，擔任食品衛生專責人員，專責集團食品安全管理事宜。為即時應對各館食品安全突發狀況，各營業餐廳另指派衛生管理專責人員，負責第一線餐飲供膳衛生之監督與把關。

#### 食安人員與衛生管理專責人員之職責內容



寒舍餐旅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。旗下各館皆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工作動線，及食品安全相關之標準作業流程，受訓對象亦包括食品安全小組成員及所有供膳人員。

#### 四館共通食安教育訓練

2024 年取得食安相關教育訓練			
項目	時數	人數	參訓總時數
HACCP 持續教育課程	8	6	48
HACCP 基礎訓練班 (60A)	30	4	120
HACCP 進階訓練班 (60B)	30	6	180
ServSafe Online	8	22	176
Ecolab ServSafe	16	2	32
食品安全衛生課程	1	4,764	4,814
持證廚師衛生講習	8	367	2,936

截至 2024 年底，寒舍餐旅旗下共設有 24 間餐廳與 24 間廚房，持有本國籍有效廚師證之員工共計 258 位，佔本國籍廚師總人數 (不含實習生) 296 位之 87.16%。證照類別包括 HACCP(60A) 52 位、HACCP(60B) 28 位、ServSafe 54 位、CIEH(Lv3) 2 位、高考食品技師 1 位及高考營養師 2 位 (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)。

寒舍餐旅積極鼓勵員工取得食安相關專業證照，落實於日常作業中，強化食品安全管理，實現提供顧客安心且美味餐飲服務之目標。

## 四館共通廚師證取得人數

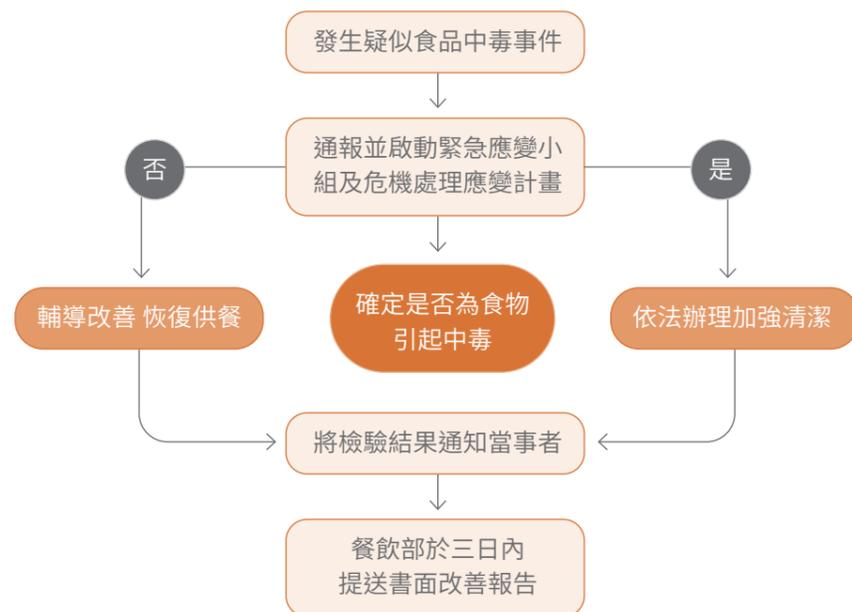
2024 廚師證取得人數				
課程種類	台北喜來登	台北寒舍艾美	礁溪寒沐	寒居
HACCP(60A)	29	17	5	1
HACCP(60B)	16	7	4	1
ServSafe	33	20	1	0
CIEH(Lv3)	2	0	0	0
高考食安人員	0	1	0	0
高考營養師	1	0	1	0
總計	81	45	11	2
持有專業證書之本國籍廚師	258			
本國籍廚師總人數	296			

## ● 食安事件因應流程

為落實食品安全管理並有效應對食品中毒或食因性疾病事件，寒舍餐旅集團制定《食品中毒事件危機處理辦法》，適用於全體顧客及員工，明確規範疑似食品中毒事件之通報、處理與後續追蹤措施。

寒舍餐旅集團設立跨部門危機處理小組，由餐飲副總擔任召集人，組成醫護組、行政組、支援組、備餐組及安全部，負責急救送醫、環境消毒、內外部溝通及維護現場秩序，確保事件迅速有效處置，並將傷害降至最低。

## 寒舍餐旅食安事件因應流程



## 2-3 以客為尊 滿意無限

重大主題 客戶關係	對應 GRI 重大主題 GRI 416
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，提升顧客滿意度、注重客戶隱私，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。順應科技發展及使用者需求，於空間、設備、餐飲等各面向追尋更上一層的革新與成長機會。
目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>重視顧客意見回饋，定期檢視、分析並提出適當的改善計劃，精進服務品質，提升顧客滿意度。</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，臺灣最高品質之餐旅品牌。</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> <li>積極拓展數位與實體通路平台，增加銷售渠道，搶攻冷凍即食餐點的商機，期盼持續挹注營運成長動能。</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、寒居官網、社群平台、OTA 平台、Guest Voice、TripAdvisor、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>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> <li>提供高品質的住宿體驗，完成淋浴間牆面與玻璃門換新、傢俱油漆及相關工程維護。</li> <li>為回頭客提供特別客房優惠和客製化服務，包括問候 / 護送至房間 / 道別。</li> <li>重視客人住宿安全性問題，進行設施優化或人員訓練。</li> </ul>

2024 績效成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2024 年無侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴之情事。</li> <li>• 礁溪寒沐於 2024 年導入 Aiello 智能語音助理，可直接彙整顧客來自各個管道之回應，並透過 AielloTMS 發送至對應單位，即時解決顧客需求。</li> <li>• 台北喜來登、台北寒舍艾美及礁溪寒沐均導入掃地機器人，維持飯店公共區域、客房走廊等處之清潔。</li> <li>• 台北喜來登 2024 年導入 7 台整合 LifeMind 電梯智慧化系統的智能電梯，有效降低電梯等候時間優化顧客體驗。</li> <li>• 台北寒舍艾美於 2024 年客房導入藍芽電子門鎖系統，客人可以透過手機開啟房門，提升客人入住便利性，亦避免房卡製作產生之資源耗用與遺失風險。</li> <li>• 台北寒舍艾美將客房餐飲菜單以及顧客意見卡整合於電視系統，全面推動資訊電子化，減少紙張的使用。</li> <li>• 礁溪寒沐於 2024 年 3 月榮獲星級旅館五星級標識，為寒舍餐旅自創品牌首間獲此殊榮之飯店。</li> </ul>
--------------	--

### 2.3.1 面面俱到 服務策略

寒舍餐旅集團自 2000 年創立以來，即秉持「以人為本，以客為尊」的精神服務每一位賓客，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、服務禮儀與作業程序等各環節，皆須符合寒舍餐旅的最高標準。

寒舍餐旅的願景為「成為臺灣最高品質之餐旅品牌」，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，以吸引新客並為熟客帶來嶄新感受。寒舍餐旅致力於滿足跨世代顧客全方位的餐飲需求，在傳承經典的同時，能永續創新，期與國內外消費者攜手邁向百年品牌的永續願景。

為強化餐飲服務品質並掌握市場脈動，寒舍餐旅透過以下多元方式進行顧客需求與市場趨勢的掌握與回應：



#### 定期實地調查與試菜活動

- 定期進行線下實體餐廳訪查，包含顧客體驗觀察與服務流程檢視。
- 辦理試菜活動，以確保菜色符合市場偏好與品質標準。



#### 標竿學習

- 每年安排餐廳內外場人員參訪標竿餐廳，觀摩學習菜色設計、服務流程及設備建置等實務經驗，拓展視野並強化專業技能。
- 訪查後需提出寒舍優化建議報告，供內部各部門精進作業參考與改善依據。



#### 同業交流

- 積極與國內同業進行交流，透過定期舉辦分享會交換市場訊息。如：礁溪寒沐與礁溪地區同業建立良好關係，進一步強化地方資源連結。



#### 市場資訊蒐集與分析

- 公關部門定期蒐集市場趨勢與消費行為變化資料，作為寒舍規劃行銷活動之參考。
- 訂席組人員每週更新台北地區飯店優惠活動，掌握競爭者策略。

### 2.3.2 真誠貼心 無微不至

「真誠貼心，無微不至」是寒舍餐旅的核心動能，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，搭配完善的商務與休閒設施，營造溫暖舒適的住宿體驗。2024 年寒舍餐旅持續精進服務品質並兼顧對環境保護的責任，提供帳單無紙化、雲端發票載具以及電子簽名面板，加速整體交易流程；客房部分則有台北喜來登導入電梯智慧化系統、台北寒舍艾美新增藍芽電子鎖，透過科技創新提升顧客體驗，盡情享受在寒舍餐旅每一刻如同待在家中般安心自在。

#### 周到貼心的服務項目



#### ● 專業訓練 卓越服務

寒舍餐旅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，並安排資深同仁擔任小老師協助追蹤其學習進度與定期考核成效；各單位亦派員參與「集團培訓課程」，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，並由客房部、餐飲部製作教育訓練影片上傳至數位學習網，讓員工可彈性運用時間與地點，自主進行持續學習與專業精進。

數位學習網內容詳見：Ch4.3.1 專欄：數位學習網

#### ● 寒舍生活 APP

寒舍餐旅集團自 2021 年推出「寒舍生活 App」，2024 年仍不斷優化 APP 功能，集結台北喜來登、台北寒舍艾美、礁溪寒沐以及寒居等四館資源，提供多功能的線上完善服務，提供餐飲、住宿、購物、假期享樂體驗。一鍵輕鬆線上預訂，為賓客帶來極致饗宿之旅。



#### 會員人數

寒舍生活自 2021 年 9 月上線，從 2021 年底約 2.7 萬會員人數，推出近三年至 2024 年底成長至 12.4 萬人，每年使用人數穩定成長中。

## 企業端效益

### 營運效益提升

APP 提供了便捷的線上訂房訂位系統，寒舍餐旅可以更有效地管理客戶訂房及訂位需求，節省人力成本。

### 行銷推廣

透過平台可直接與客戶互動，推播最新的促銷活動、優惠券等，增加品牌能見度和銷售契機。

### 營收增加

透過 APP 的線上購物，增加票券銷售管道，並透過客戶累積點數及兌換點數折抵消費，刺激顧客回購及回訪機會，實質增加公司營收。

### 數據分析

寒舍餐旅可藉由分析 APP 統計客戶使用習慣數據，以了解客戶消費偏好，優化產品和服務，並為賓客提供最適選擇。

## 客戶端效益

### 預訂便捷

客戶可以隨時隨地通過 APP 輕鬆完成客房預訂及餐廳訂位，無需打電話或親自前往，大大提升訂房及訂位效率及便利性。

### 優惠促銷

客戶可以第一時間獲取最新優惠資訊，並透過 APP 促銷活動、點數累積及兌換享受到更多折扣和禮品，提高購買滿意度。

### 個性化服務

APP 可根據客戶偏好和歷史記錄提供個性化推薦服務，提升客戶體驗，並可透過線上意見反饋及客服中心有效反應問題。

寒舍餐旅高度重視顧客的使用體驗，針對會員在使用寒舍生活 APP 歷程中所反映的需求與建議，均持續優化系統使用流暢度及新增多樣化功能，致力於提供會員更便捷、個人化且貼近需求的數位服務體驗。

### 2024 年 APP 優化要點

- 1 註冊流程優化**  
簡化客戶填寫資料方式，並加入關鍵欄位的提醒機制，使註冊操作更流暢。
- 2 票券銷售系統整合**  
將 APP 與官網的票券銷售系統統一至同一平台，與會員系統同步，確保用戶在不同渠道獲得一致的服務體驗。
- 3 會員權益優化**  
依據會員等級提供飯店獨家權益，如：延遲退房服務、房型升等等禮遇。

## ● 台北喜來登— LifeMind 電梯智能化系統

為提升台北喜來登館內電梯使用效率，避免顧客等待電梯時間過長造成顧客體驗不佳及電梯無效停留造成之能源耗費，台北喜來登於 2024 年導入 LifeMind 電梯智慧化系統，可自動監測各樓層等待顧客之擁擠程度並規劃最佳樓層停靠路線，可大幅降低電梯「平均久候時間」與「久候族群比例」，使電梯更快速回應乘梯需求。

各樓層等候時間最多減少 **59.3%**

平均減少 **36** 秒等候時間

此外，LifeMind 電梯智慧化系統亦具備緊急狀況應變及通報機制，系統如果接收到地震速報預測電梯所在地震度大於 4 級以上，則會啟動就近停靠機制；若發生受困電梯之情況則系統過影像辨識技術偵測電梯內狀況，並串接遠距通報功能，主動發送多組緊急求助訊號到不同的管理單位，屆時管理單位可利用雙向視訊通話方式即時了解車廂內情況。

### 電梯運輸效率改善方案



## ● 台北寒舍艾美—藍芽電子鎖 Mobile Key、電子化客房資訊

為能提供顧客更便捷及舒適之住房體驗，同時也響應電子化服務趨勢減少浪費，台北寒舍艾美於 2024 年導入藍芽電子鎖 Mobile Key，顧客可於住宿期間以手機藍芽配對門鎖開門，有效降低房卡製作所產生的資源耗用與遺失風險，兼顧顧客安全及永續理念落實。

另一方面，為更進一步實現無紙化目標，台北寒舍艾美將飯店資訊、客房餐飲菜單以及顧客意見卡整合至客房內電視系統，顧客可直接打開電視瀏覽所需之住宿資訊，有效減少紙本印製之資源消耗，也提供更即時、便利的互動介面，展現本館推動智慧化永續服務的具體作為。



圖 | 飯店資訊電子化



圖 | 藍芽電子鎖 Mobile Key

### ● 礁溪寒沐—自動化服務

繼台北喜來登與台北寒舍艾美以掃地機器人打掃館內大廳公共空間及客房走廊後，礁溪寒沐也於 2024 年下半年正式採用掃地機器人執行館內清潔工作，白天於客房走廊清潔，半夜則於大廳等公共空間進行清潔，避免打擾顧客休息時間，同時也達到舒緩人力短缺問題增加工作效率之效果，為來也會透過不斷優化並導入更多元之自動化服務，進一步提供顧客更豐富的住宿體驗。



圖 | 掃地機器人

### 2.3.3 顧客為先 服務卓越

賓客的心聲是寒舍餐旅持續進步的動力，我們透過多元的溝通管道，用心傾聽賓客對於用餐及住宿體驗的想法，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 為萬豪國際酒店集團旗下品牌採用之顧客體驗分析系統，協助進行顧客滿意度調查及管理。顧客於退房後會收到問卷調查之電子郵件，針對其消費經驗、再訪機會、整體服務及公共區域滿意度等面向進行詢問，分析結果可供各館營運主管於每日營運會議分享及討論改善措施。目前僅加盟萬豪國際集團品牌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



針對餐飲服務之顧客體驗回饋，2024 年 8 月份開始採用全新 Table Check 訂位平台系統接收並分析顧客滿意度，該平台之評分機制針對餐點口味、菜色、服務品質、結帳正確度及用餐環境與氣氛等餐飲體驗相關五大面相進行 1 至 5 分評比，以此了解顧客對於寒舍餐旅餐飲服務之整體評價。

#### 寒舍餐旅 2024 年 Table Check 平均分數

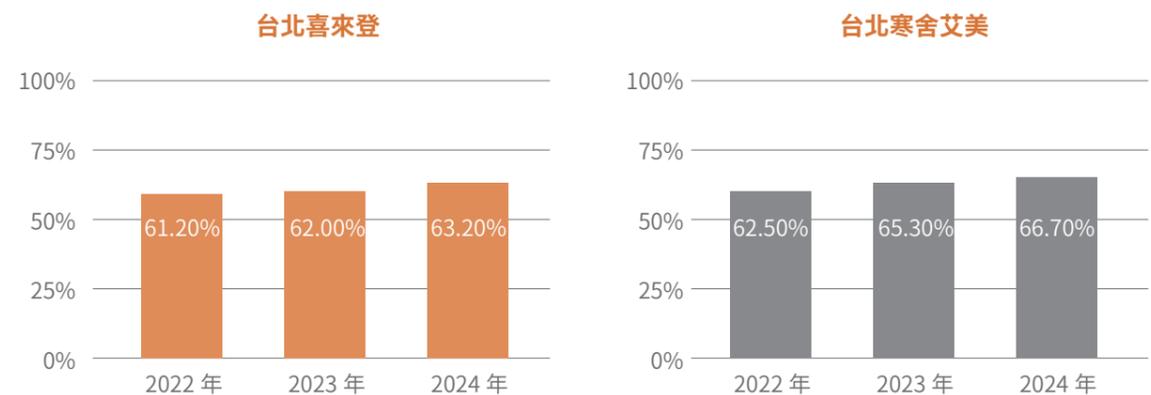
台北喜來登	台北寒舍艾美	礁溪寒沐	寒居
4.45	4.46	3.8	4.4

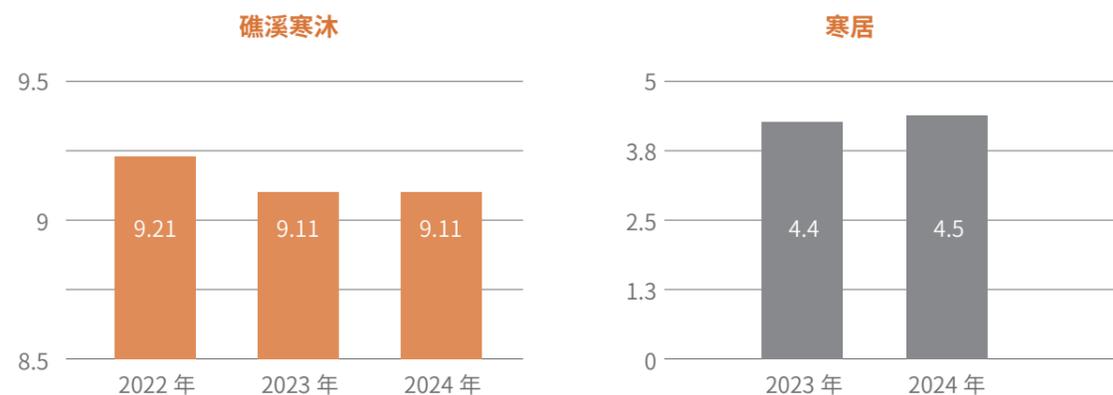
註：因 Table Check 平台滿意度調查為 2024 年新採用之滿意度調查方式，故僅揭露 2024 年滿意度調查結果，未來將持續揭露每年調查結果並與往年進行比較。

寒舍餐旅未來也將透過 Table Check 此一全新平台所蒐集之顧客評價與回饋，使提供之服務能更精準滿足顧客需求並強化顧客用餐體驗，以此達成持續提升整體餐飲服務品質與滿意度之目標。

寒舍餐旅重視每一位賓客的意見，透過 TripAdvisor、Agoda 等線上旅宿平台 (Online Travel Agent, OTA) 蒐集客房服務體驗之回饋資訊，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。

#### 寒舍餐旅近三年客房服務顧客滿意度調查結果





註 1：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）回函的百分占比；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；寒居搭配 QR Code 使用 Google Review 評分，滿分為 5 分。

註 2：寒居於 2022 年正式開幕，故於 2023 年開始方有完整顧客滿意度之資訊。

另外，為更即時及廣泛接收顧客意見，2024 年寒舍餐旅新採用可整合各評論平台顧客意見之 Trust you 平台，藉由該平台蒐集四館於 Google 評論等平台上顧客之意見與評價，除了可計算顧客對於四館清潔服務、住宿體驗等整體表現之評分，協助四館更全面地掌握顧客反饋，更可以協助依據顧客意見及對四館之評價，比對四館與周邊競業之品牌定位與服務優勢所在，可做為四館制訂經營策略之重要參考依據。

#### Trust You 平台效益

及時回覆及  
追蹤顧客回饋

全方位量化  
分析各館服務品質

比較各館與同業  
優勢與定位

#### 2024 年 Trustyou 平台四館影響力評分

台北喜來登 87.58    台北寒舍艾美 87.29    礁溪寒沐 88.12    寒居 91.88

註：因 Trust you 平台影響力分數結果為 2024 年新採用之客房服務評價方式，故僅揭露 2024 年調查結果，未來將持續揭露每年各館結果並與往年進行比較。

#### 2.3.4 守護安全 賓客無憂

為了給予客戶安全、安心的旅宿環境，寒舍餐旅由安全部定期召開安全會議並依據會議提出之安全事項進行相關安全防護工作，如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，2024 年未有違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件。

#### 2024 年各館設施與管理優化

##### 台北喜來登

- 針對連續入住且長時間啟用「請勿打擾」（DND）設定之房客，增加人員關注頻率，每日巡視，關注賓客住房安全性
- 施作避免漏水之工程措施，避免顧客滑倒或影響住宿品質

##### 台北寒舍艾美

- 於飯店所有房型的浴室中進行地板防滑工程，防止賓客在浴室中滑倒發生危險
- 針對連續入住且長時間啟用「請勿打擾」（DND）設定之房客會關注顧客安全，若持續太多天客房人員會配戴密錄器進房確認顧客狀況，同時避免爭議
- 新增藍芽電子鎖 Mobile Key，避免顧客遺失房卡之住房安全疑慮

##### 礁溪寒沐

- 針對長住顧客若啟用「請勿打擾」（DND）設定，飯店每日將主動以電話方式關心其狀況
- 六樓會館戶外泳池區石子地板增加地面清潔頻率，減少滑倒情形
- 針對年長者、行動不便者會在辦理完入住後將主動致電關心貴賓的入住情況，提供即時協助與服務；此外，對該族群使用裸湯設施時，櫃台亦將每 10 分鐘巡場一次，即時掌握現場狀況，主動預防可能的意外發生

##### 寒居

- 增加保全每日定時定點之樓層巡邏頻率，並同時加強保全教育訓練提升顧客安全性
- 於健身房淋浴間加裝止滑條，避免顧客滑倒風險

#### 確保顧客健康與安全作為

 <p><b>安全及無障礙措施</b></p> <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> <li>每年各館安全設備新增及防護措施加強</li> </ul> <p>詳見 2024 年各館設施與管理優化</p>	 <p><b>安全技能訓練</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>每月安全部門進行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> <li>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</li> </ul> <p>每月八次，共計 96 次</p>	 <p><b>消防演練</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>每年兩次大型演練、每月責任區消防演練及每兩月一回大夜演練</li> <li>配合衛生局、消防局進行消防演練</li> <li>每月不定期進行無預警消防演練</li> </ul> <p>每月責任區 2 次消防演練（含每 2 個月實施 1 次夜間演練、上下半年各一次大型演練及內湖防災科學教育館輔助訓練），合計 24 次</p>
--	---	--



### ● 狀況事故處置方式

台北喜來登與台北寒舍艾美針對各種緊急事故處理方式，均依據美國萬豪酒店集團及寒舍餐旅所制定之 SOP 方式進行應變與處理，並因應地震、颱風及火災等緊急事故訂有相應處理流程或應變措施規範（詳見 1.3.1 風險管理與因應），每日巡檢所見缺失均蒐列於每日安全工作日誌及每月安全會議中，促使各單位瞭解缺失進而檢討與改進，實踐「防患於未然、弭禍於無形」之風險管理原則。

為進一步保障賓客與員工安全，寒舍餐旅亦設置緊急壓扣裝置於客房內，一旦啟動，警報將即時傳送至安全部門，由其立即通報客務部撥打客房電話聯繫客人是否需要協助，如未連繫上則由樓層幹部至客房確認狀況，並回報安全部統一處理。此外，寒舍餐旅制定緊急救護通報流程，使其各單位在狀況發生當下能有所依循。

#### 緊急救護通報流程圖



## 2-4 在地選材 採購永續

### 2.4.1 供應鏈管理政策

寒舍餐旅透過完善的內部控制與稽核制度，強化供應鏈管理，提升食品安全與衛生管理體系，為顧客提供安心、美味的餐飲服務。為確保原物料品質與顧客健康安全，訂有明確的選商標準與稽核制度，落實供應鏈管理與風險控管。

採購部門彙整各單位需求後，尋找合適供應商，並透過同業交流獲取優質供應商資訊。所有新供應商須填寫「供應商資格審核表」，提供「新供應商申請表」並簽署「採購業務交易協議」等文件，依循標準作業流程進行內部審核。審核重點包括食品業者登錄字號、各項認證（如 HACCP、產銷履歷、ISO 認證等）、及是否曾違反環保法規等。其中「寒舍集團採購業務交易協議」，內容涵蓋供應商交貨品質、交貨規範、供應商保證事項、保固維修、罰責處理機制等，並要求供應商遵守萬豪國際（Marriott International）全球採購供應商行為準則，以恪遵商業誠信與倫理、重視人權與工作權、反貪腐賄絡、資源利用、動物福利、供應多元化、商品溯源，並致力於環境的維護、節能減碳，除因應國際趨勢外，並藉此提昇供應鏈所負之社會責任及環境安全衛生績效。

寒舍餐旅期望透過穩定的供應商合作機制，促進有效溝通與長期合作，實現對顧客及利害關係人之承諾。

#### 《寒舍餐旅採購業務交易協定》之食安管理規範



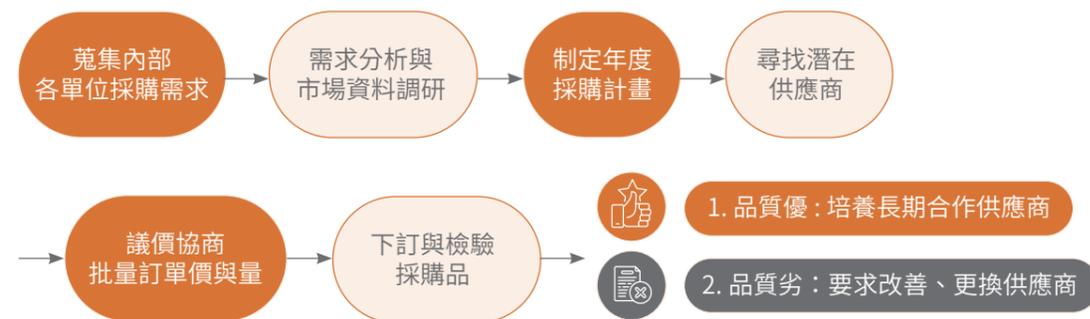
1. 交貨商品剩餘有效期限需大於總有效期限 2/3，低於規定之商品本公司得予以拒收。
2. 交貨商品均應符合政府法令規範，如商品有危害可能，需於明顯處標示警告及緊急處理危險之方法，如經察覺應標示而未標示，供應商需立即負責回收以除去危害；若已造成實際傷害需負擔相關賠償責任。
3. 絕無不實際標示製造日期、製造地、成分等必要資訊，或違反公平交易法、商品標示法及消費者保護法等食品安全衛生相關法規等規定之行為。

針對既有供應商，寒舍餐旅依據「供應商年度評鑑作業流程」及「供應商訪視規範」進行年度評鑑與必要稽核。評鑑內容涵蓋商品品質、價格合理性、供貨穩定性、服務態度與食品安全等面向。遇有不合格供應商，將啟動限期改善與複審機制；如仍未達標，將暫停交易一年，待改善後再行覆審。

此外，寒舍餐旅每季召開食安會議，定期檢討供應合作狀況與食材替換事宜，並於發生食安事件時透過跨部門即時通報與應變，確保整體供應鏈穩定與安全。

## 2.4.2 綠色與在地採購

寒舍餐旅以台北喜來登採購部為集團採購中心，統籌各館食材、備品和原物料採購，實現資源共享和效益最大化。採購部負責制定年度計劃、食品安全預防策略、危機處理準則和設備安全評估標準，深入了解成本結構以提高效益、降低成本和簡化流程。此外，採購部定期彙整各館需求，分析並搜集市場資料，尋找具有價格競爭力且符合品質標準的供應商，進行詢價和議價，確定適切之採購價格與數量。寒舍餐旅利用議價能力尋找高性價比之品項，建立穩定且具長期合作潛力之供應商關係。對於品質不佳者，即要求改善或更換並視情況列入黑名單，嚴格管理供應商。寒舍餐旅要求所有供應商於提供原料前必須簽署《寒舍餐旅採購業務交易協定》，內容包括合作細節、採購流程、反賄賂條款、商業行為與倫理及重視人權與工作權。



### ● 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。2024 年寒舍餐旅採購符合國際認證之產品總金額 220,634,209 元，占整體採購金額 1,315,062,872 元的 16.78%。

#### 2024 寒舍餐旅國際認證食品採購比例

認證標章	台北喜來登 + 寒居	台北寒舍艾美	礁溪寒沐
FSC	0.16%	0.03%	0.05%
ISO9001	2.20%	1.49%	0.40%
CAS	3.80%	1.73%	0.31%
產銷履歷	0.68%	0.16%	0.01%
TQF	0.39%	0.16%	0.19%
HACCP	6.66%	2.99%	0.82%
ISO22000	4.24%	2.69%	0.83%
合計	18.13%	9.25%	2.61%

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：比例計算方式以一般品進貨總採購金額為分母；具認證標章之一般品總採購金額為分子。

此外，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)、道德茶葉合作夥伴 (ETP) 的認證，2024 年寒舍餐旅符合國際認可之茶包及咖啡採購金額為新台幣 2,018,737 元，佔 2024 年之茶包類及咖啡採購支出 19,425,083 元的 10.39%。

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) 認證的金百利及永豐餘衛生紙，2024 年採購總金額為新台幣 3,172,343 元，佔 2024 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 5,501,079 元的 57.67%。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。

#### 2024 寒舍餐旅國際認證備品採購比例

品項	國際認證	台北喜來登	台北寒舍艾美	礁溪寒沐	寒居
茶包	RAC 國際雨林聯盟認證	2.64%	2.29%	0.02%	0.09%
	ETP 道德茶葉合作夥伴認證	4.34%	0.13%	0.61%	0.27%
衛生紙	FSC 森林管理委員會認證	34.66%	8.32%	10.77%	3.91%

註：比例計算方式以該品項進貨總採購金額為分母，具國際認證之品項總採購金額為分子

另外，為落實寒舍餐旅減少浪費及循環再利用之理念，寒舍餐旅也針對便當盒及餐具 (如湯匙、筷子等) 採購以環保材質製作之餐具，2024 台北喜來登及台北寒舍艾美環保餐具採購比例分別為 19.09% 及 81.37%，未來也將持續提升環保餐具之採購比例並擴及四館，共同為環境永續貢獻一份心力。

### ● 在地採購

寒舍餐旅致力於優先選用地食食材，以促進臺灣本地農民的發展和鼓勵永續環境，2024 年，寒舍餐旅四館在地食材採購比例為 2.94%。其中，礁溪寒沐積極推動在地採購計畫，通過與宜蘭當地的小農製作合作支持小農，共同創立有機蔬果專案，提高在地產品的使用比例。並使用各式當地食材，設計出多道創意料理，讓真實的原味成為寒舍餐旅獨有特色之一。

#### 礁溪寒沐在地採購類別



對於海鮮食材，寒舍餐旅優先採購當地漁船捕獲的新鮮產品；農產品方面，我們與當地休閒農場和農會合作，購入有機食材，並在餐廳內明確標示這些食材的來源。寒舍餐旅希望通過縮短產地到餐桌的距離，提高食物的鮮度，拉近人與土地的連結，體現自然生活的態度。同時，讓消費者吃得安心、放心、開心，並減少碳足跡，在未來，我們將致力於深耕在地農民團體的合作，協助小農拓展銷售通路、獲得穩定收益。



此外，2024 年寒舍餐飲也持續採購石虎米並擴大使用範圍，已將石虎米全面導入寒舍餐旅旗下飯店餐廳，共採購 47,878.6 公斤的石虎米，投入金額 4,787,860 元，較 2023 年採購量有所提升，也印證寒舍餐旅對在地生態保育之重視。相關內容詳見 CH5。

### 2.4.3 供應商年度評鑑與稽核

寒舍餐旅對供應商進行年度評鑑和作業現場稽查，以確保原物料源頭管理和供應商衛生安全得到有效檢查。各館的食安人員和採購部共同對供應商進行評分。

寒舍餐旅根據年度交易金額，對生鮮食品前 60% 和一般食品前 30% 的供應商進行評鑑，而其他館則依照年度交易金額，針對生鮮食品前 30% 和一般食品前 15% 的供應商進行評鑑。



#### 2024 年寒舍餐旅食品供應商年度評鑑項目

	台北喜來登 + 寒居	台北寒舍艾美	礁溪寒沐
評鑑供應商數量	80	70	70
評鑑食品供應商進貨總金額 (元)	481,109,679	245,204,694	81,417,609
食品原物料進貨總金額 (元)	603,846,510	285,637,651	90,053,456
供應商評鑑百分比 (%)	80%	86%	90%

根據各指標的評鑑結果，我們將供應商分為優良、佳、普通和欠佳等級進行管理。對於評級為欠佳的供應商，我們將其列入觀察名單，要求提出異常改正計畫，以便後續追蹤。

#### 2024 年寒舍餐旅供應商評鑑結果

	台北喜來登 + 寒居	台北寒舍艾美	礁溪寒沐
優良	36	9	13
佳	34	49	57
普通	10	10	0
欠佳	0	2	0

2024 年	評鑑家數	總家數	百分比
食材廠商	160	463	35%
非食材廠商	60	597	10%

註：由於各供應商對各館之送貨時間及品質略有所差異，故寒舍餐旅各館均個別針對各供應商進行評鑑，因而會產生重複評鑑之情形，上表之評鑑份數為已剔除重複評鑑之份數總額結果。

2024 年寒舍餐旅集團四館共稽核 37 家食材供應商，分別占總供應商家數的 7.60% (台北喜來登 + 台北寒舍艾美 + 寒居)、3.00% (礁溪寒沐)，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。於供應商年度評鑑時，稽核室會同食安小組人員一起搭配，輪流針對四館之供應商進行評鑑與採購督導。

#### 2024 年寒舍餐旅供應商作業場所稽查項目與結果

	台北喜來登 + 台北寒舍艾美 + 寒居	礁溪寒沐
稽核家數	31	6
總食材供應商家數	408	184
稽核家數百分比 (%)	7.60%	3.00%
稽核項目	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 供應商管理表現</li> <li>• 品質檢定控制</li> <li>• 原料控制</li> <li>• 員工衛生控制</li> <li>• 製作過程控制</li> </ul>	
供應商訪視安排標準與依據	由採購部每季依據下列標準提供最新供應商資料，並交由食安人員安排訪視對象，其標準如下： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 生鮮食材供應商、年度交易總額前 30%、新廠商為優先訪視對象。</li> <li>• 依據「供應商評鑑表」(附件一)分數低者為優先。</li> <li>• 經食安人員或相關部門主管評估為須訪視之供應商。</li> </ul>	

註：2024 年起，台北喜來登、台北寒舍艾美、寒居採供應商聯合稽核，不再區分飯店別

寒舍餐旅會不定期要求食材供應商繳交第三方檢驗報告，且由食安人員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，食安人員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 3 次，將被懲罰停止送貨 1 年。



隨著全球氣候變遷議題的日益嚴峻，各國政府、企業和消費者都在積極尋求環保的生活方式與商業模式。在此趨勢驅動下，寒舍餐旅深刻意識到身為餐旅業者所肩負的社會責任，在提供高品質服務的同時，更應降低對環境的影響以實現企業的永續發展。

近年寒舍餐旅透過能源、水資源及廢棄物管理等措施，降低日常營運對於環境的衝擊。由工程處統籌制定節能政策、設定年度目標、推動專案執行，如：維護館內機械設備與優化管理系統等，跨單位共同監督方案執行進度，協助各館達成年度節能、節水、減少廢棄物與廚餘的目標。

#### ● 2024 年亮點績效

- 寒舍餐旅預先評估營運據點及供應商淹水風險，進行氣候變遷風險情境分析。
- 台北喜來登推出「喜愛地球」環保住宿方案，提供使用可重複使用物品的顧客住房優惠，鼓勵顧客響應環保行動提升永續意識。
- 台北喜來登、台北寒舍艾美提出「綠會議」(Green Meeting) 環保會議形式，會議期間不主動提供瓶裝水、紙筆等一次性備品，改設置取用區讓與會者按需取用，減少資源浪費。

#### 「節能減碳方案」與「導入智能監控系統」以提升環保節能成效

寒舍餐旅各館在提升住宿體驗和安全的同時，積極推動節能減碳措施。包括汰換高效能燈具、調整空調箱運行時間、將水龍頭更換為自動出水栓，並積極導入空調 AI 監控、溫度監控等系統，降低能源使用，落實寒舍餐旅低碳營運目標之承諾。

此外，寒舍餐旅也透過更換為大瓶裝沐浴用品、宣導惜食等措施邀請客戶在住宿期間共同實踐節能減碳，降低對環境的衝擊，與顧客攜手邁向永續未來。



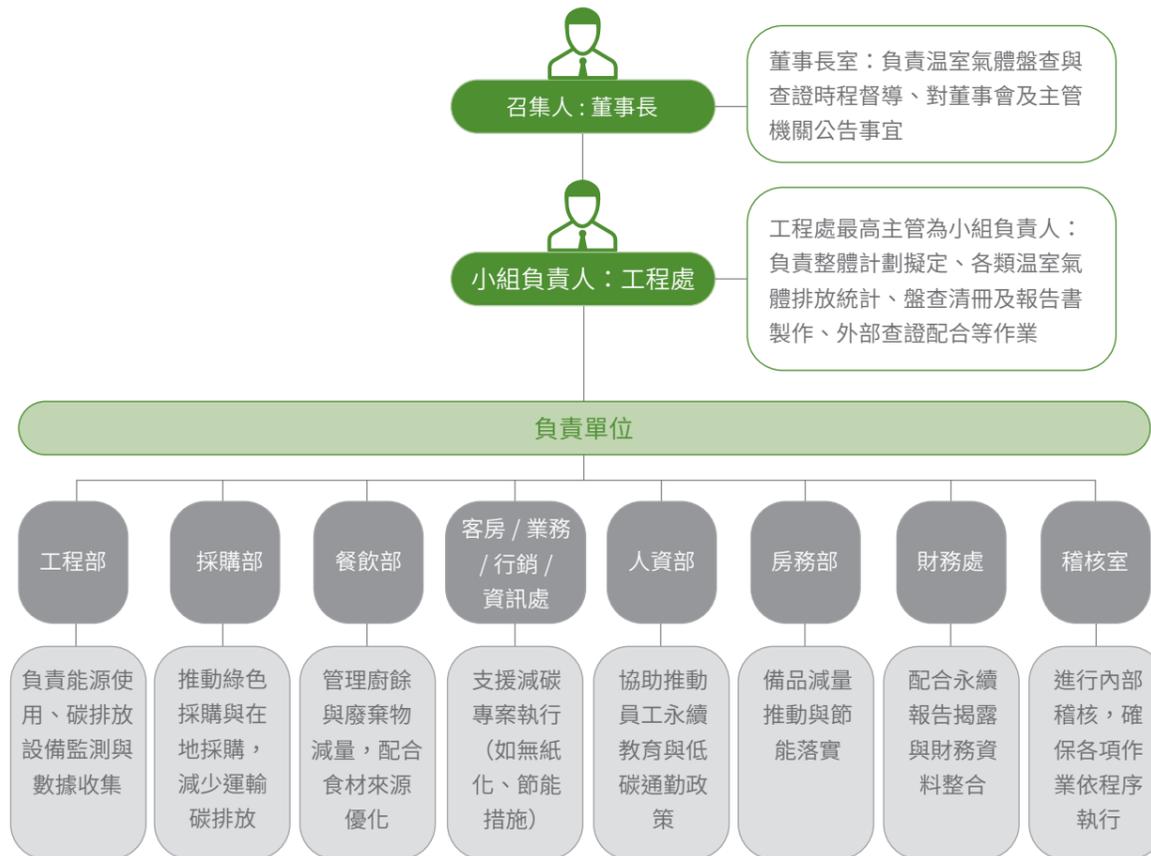
## 3-1 TCFD 氣候變遷風險與機會

根據世界經濟論壇 (World Economic Forum, 簡稱 WEF) 2024 年發布之《全球風險報告》，未來十年內的十大風險中，「自然災害與極端氣候事件」為全球風險感知的第一名，「生物多樣性消失」、「地球生態系統的巨變」則以第二、三名緊接在後，顯示氣候變遷是全球未來須共同面對的課題。

面對氣候變遷所帶來的轉型風險、實體風險與機會，寒舍餐旅積極佈署相關策略，維持企業之競爭力。為落實氣候風險管理並響應聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, 簡稱 SDGs)，寒舍餐旅導入氣候變遷相關財務揭露 (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD) 架構，鑑別氣候變遷帶來的風險與機會，並與營運策略進行鏈結，促進與利害關係人間的溝通，推動永續經營。

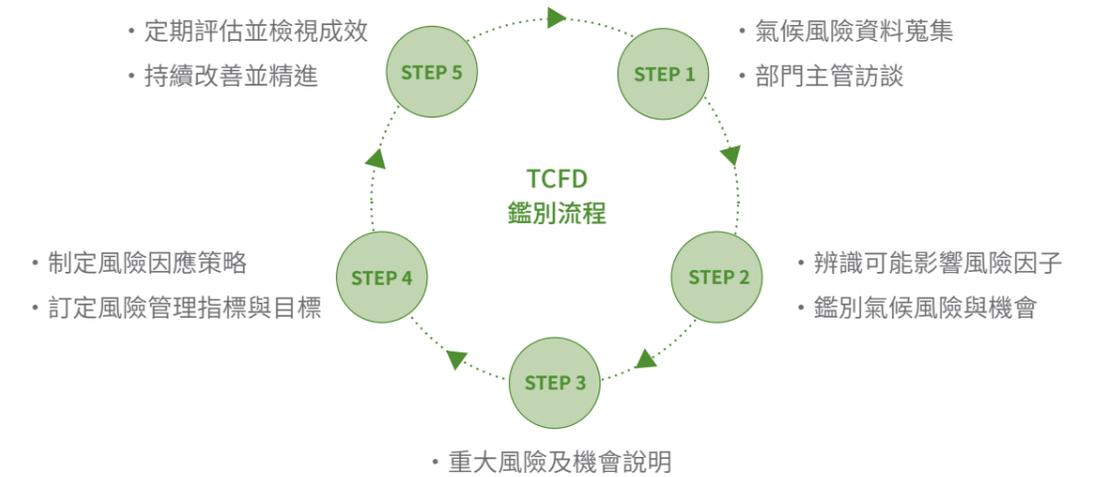
### 氣候變遷治理與管理架構

#### TCFD 氣候相關財務揭露推動與管理要點



### 氣候變遷風險與機會鑑別流程

寒舍餐旅氣候風險評估流程分為五個步驟，蒐集相關氣候風險資料、分析與評估，制定相應的策略，並定期檢視執行成效進行檢討，以做為未來精進之方向。



#### 策略 Strategy

利用 TCFD 架構，定期鑑別短、中、長期氣候相關的風險與機會，設定相關因應方案持續成長，並針對氣候相關風險與機會對組織的營運、策略和財務規劃之衝擊進行因應。

#### 風險管理 Risk Management

鑑別在不同情境下可能衍生的政策、法規、市場與科技的轉變、商譽及實質性風險等面向分別進行風險與機會分析。透過相關部門討論及研擬，針對前重大風險發展調適與減緩之因應對策，整體評估結果呈報董事會。

#### 治理 Governance

董事會及其功能委員會：監督氣候變遷風險、機會、因應策略及相關推動計畫與目標推動成果。董事會：擔任最終風險監督與決策角色，審議由推動小組提報之重大氣候相關風險與因應方向。推動小組：公司各部門負責蒐集彙整各項風險議題，並提報對於本公司具風險之議題，再由推動小組進行風險評估與辨識並將結果呈報於董事會，並執行相關因應措施。

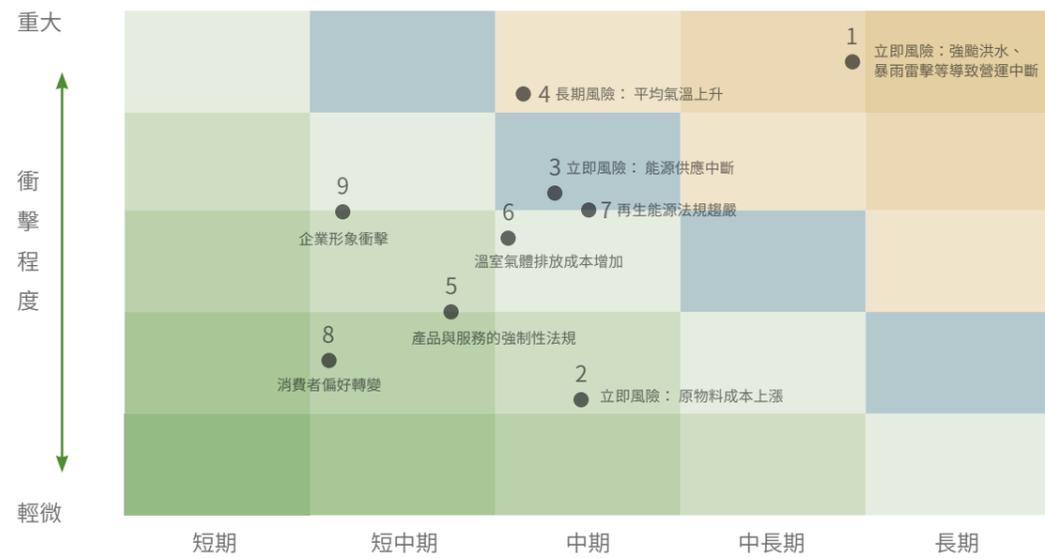
#### 指標與目標 Metrics and Targets

建立用水量、能源使用量、溫室氣體排放等氣候相關風險與機會評估管理指標。推動綠色旅宿概念，減少一次性消耗品使用並提出無紙化計畫，減少旅宿碳排放。

● 氣候變遷風險與機會鑑別矩陣圖

寒舍餐旅將產業相關風險區分為轉型風險與實體風險，透過蒐集全球產業風險管理報告和台灣法規政策，建立風險與機會議題清單。另為掌握氣候變遷風險變化，每年重新檢視風險評估結果，調整氣候變遷策略，降低風險衝擊及掌握氣候機會。2024 年度針對影響公司營運之重大項目進行說明，並鑑別 10 項重大風險議題及 10 項氣候變遷機會矩陣圖，除為未來風險提前作準備及預防，也思考潛在機會的市場發展方向，以支持寒舍餐旅的永續發展。

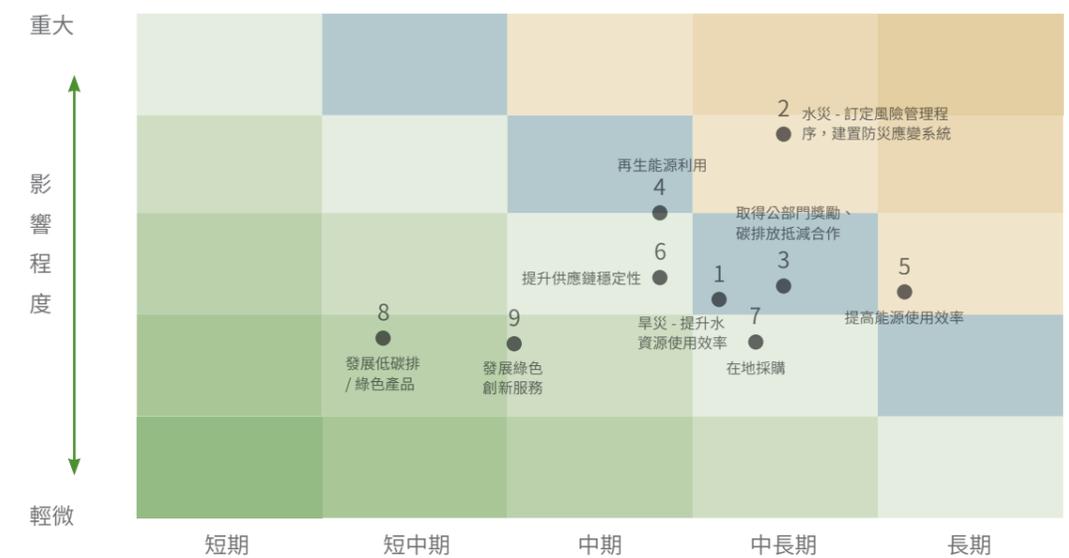
氣候變遷風險矩陣圖



類型	面向	風險項目	影響	
實體風險	立即風險	極端天氣事件	強颱洪水、暴雨雷擊等極端天氣事件，可能導致飯店及餐廳營運作業中斷超過 10 天，導致需增加臨時設備運輸（如：環境災後恢復，加設抽水或瀉水裝置）、人員或物料運輸緊急調度等異動，延誤原定公司營運。	
		原物料成本上漲	全球氣候變遷可能導致天災頻率增加或政策調整，造成食材價格波動及供應不穩定，進而影響採購成本與穩定性。	
		能源供應中斷	因極端氣候導致電力不足或政府政策限制電力供應等措施導致飯店無法如期營運之情形。	
轉型風險	法規面	長期風險	平均氣溫上升	針對長期性氣候環境，可能導致飯店營運場所因高溫停工發生機率增加、工作效率不佳或人員熱衰竭。
		產品與服務的強制性法規	針對營業場所／產品，主管機關可能制定更嚴格的標準或法規等，例如要求低汙染、可循環、省能源、取得相關環境認證等要求。	
		溫室氣體排放成本增加	針對國內外開始管制溫室氣體排放量及實施碳稅或碳費徵收，應考量寒舍餐旅對於相關法規的遵循與潛在成本負擔。	
		再生能源法規趨嚴	針對因未來再生能源法規趨嚴，在原有用電需求下可能面臨用電成本增加，例如建置／購置綠電成本、政府提倡綠電使用故調升電力費用等情形。	

類型	面向	風險項目	影響
轉型風險	市場面	消費者偏好轉變	針對市場或終端消費者的行為改變，要求提供綠色服務例如環保住房方案或永續的消費飲食等，造成採購、教育訓練成本增加。
	聲譽面	企業形象衝擊	氣候變遷議題日益受到國內外重視，若永續成效表現不足，可能影響業務合作、人才吸引力、投資人長期投資的意願或企業形象。

氣候變遷機會矩陣圖



面向	影響
提升水資源使用效率	落實節水措施及提升水資源使用效率，以降低生產成本，有助於減輕缺水時對營運的衝擊與支出。
訂定風險管理程序	進行淹水情境分析與建置防水閘門，加強淹水風險管理，降低非預期淹水發生時所產生之資本損失，提升氣候韌性，強化企業競爭優勢。
取得公部門獎勵、碳排放抵減合作	取得公部門獎勵、碳排放抵減合作，降低未來可能面臨之碳稅或碳費，達到淨零排放。
再生能源利用	設置自有再生能源發電設備，降低溫室氣體排放，減少可能因外在電力不足所造成之風險，並進一步避免未來可能面臨之碳稅或碳費成本。
提高能源使用效率	採購最新節能設備與建構更具效率之系統，例如能源監控系統等，提高能源使用效率、節省營運成本。
提升供應鏈穩定性	落實氣候風險鑑別，並定期稽核及輔導高風險供應商，確保有效控制風險，降低因氣候變遷導致斷鏈的風險，強化供應鏈的穩定性及準時交貨能力。

面向	因應措施
在地採購	積極開發在地供應商，落實在地採購，可降低管理營運成本，減少運送的間接運輸產生之溫室氣體排放，並佔進地方就業機會與經濟繁榮，增加正面形象。
發展綠色創新服務 / 商品	減少開發高碳足跡食材如豬肉與牛肉類產品，推出新商品如低碳（豆、白肉、蛋、魚類）餐點及蔬食／植物品項，順應市場需求並降低全球因氣候變遷風險所帶來的衝擊。
	針對市場或終端消費者的行為改變，發展創新綠色住宿服務，滿足市場需求並提升品牌聲譽。

### ● 氣候變遷風險因應措施

面對多變化的產業環境，為能穩定地應對營運中可能面臨的環境、社會、治理風險，降低風險事件發生時的衝擊，寒舍餐旅以「事前風險鑑別」及「事後危機處理機制」兩大主軸落實風險管理，以期及時因應與處理相關事件。寒舍餐旅定期召開跨部門會議，將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。

#### 氣候變遷相關風險

類型	風險項目	風險描述	潛在影響	因應措施
實體風險	極端天氣事件	針對極端天氣事件（強颱洪水、暴雨雷擊等）影響，可能導致飯店及餐廳營運作業中斷達10天以上，且需增加臨時設備運輸（如：環境災後恢復，加設抽水或灑水裝置）、人員或物料運輸緊急調度等異動。	<ul style="list-style-type: none"> <li>民眾觀光需求減少，住房人數降低；各飯店所在地或外燴活動被迫中止或改期，客流量減少，導致營收下降。</li> <li>對氣候變遷做出回應的因應作為開銷成本。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>訂有「防颱救災緊急應變措施」，定期進行防颱防災演練及檢修工作；颱風當下召開防颱會議，監控颱風動態。</li> <li>訂有「緊急事件通報程序 (SIR)」，若有緊急事件，隨即通報全公司同仁。</li> <li>針對公司存貨及資產皆有投保，降低存貨及資產減損造成之損失。</li> <li>透過水利署即時資訊監測水情資訊，及早掌握氣候變化帶來的風險，並擬定應對措施。</li> <li>透過營運持續管理降低天災風險，提升應變力。</li> </ul>
	原物料成本上漲	針對全球氣候變遷導致各項原物料價格上漲，如：災害導致食材價格飆漲、關鍵原物料減產等情形，使採購成本上升或中斷。	餐飲服務食材成本上漲，侵蝕營業利潤。	<ul style="list-style-type: none"> <li>提高在地採購比重，以減少食材遠距離運送產生之碳排量。</li> <li>建立供應商行為準則，確實執行供應商管理。</li> <li>不定期開發新供應商，確保多元供貨來源。</li> </ul>
	能源供應中斷	因極端氣候導致電力不足或政府政策限制電力供應等措施導致飯店與餐廳無法如期營運之情形。	<ul style="list-style-type: none"> <li>暫停營運等事件導致的營收損失。</li> <li>客訴事件影響品牌聲譽。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過能源管理，穩定各館持續營運能力。</li> <li>每日記錄及監控能源使用狀況，並定期會報能源異常狀況。</li> </ul>

類型	風險項目	風險描述	潛在影響	因應措施
實體風險	平均氣溫上升	可能導致飯店及餐廳工作環境因高溫停工發生機率增加、工作效率不佳或人員熱衰竭。	用電量與碳排放量上升，導致營運費用上漲。	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期檢視用電量，並設定用電減量目標。</li> <li>離峰時間減少設備使用或調整成間歇運轉。</li> </ul>
	產品與服務的強制性法規	針對國際或國內開始管制溫室氣體排放量及實施碳稅碳費徵收，考量寒舍餐旅對於相關法規的遵循與費用支付情形。	繳納碳費使營運成本增加。	成立寒舍餐旅溫室氣體盤查及推動小組負責整體計劃擬定、各類溫室氣體排放統計、盤查清冊及報告書製作等作業。
轉型風險	溫室氣體排放成本增加	針對主管機關未來可能對營業場所 / 產品制定更嚴格的標準或法規等，例如要求低汙染、可循環、省能源、取得相關環境認證等要求。	<ul style="list-style-type: none"> <li>企業內部轉型以符合規範的額外支出開銷。</li> <li>建置節能系統與購置節能設備的成本。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各單位針對權責範圍內法令新訂或修訂情形進行評估，各單位針對權責範圍內法令新訂或修訂情形進行評估影響程度及因應策略，並由法務室執行法令遵循有效性評估。並由法務室執行法令遵循有效性評估。</li> <li>成立資安小組，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，降低個資外洩風險。</li> <li>成立食安小組，每月當館及交叉稽核檢查，定期召開食安會議，並針對食安政策進行推動、輔導與監督，以降低食安潛在風險的影響。</li> <li>使用有永續或節能商標之設備。</li> </ul>
	再生能源法規趨嚴	在原有用電需求下可能增加用電成本（如：建置 / 購置綠電成本、政府提倡綠電使用故調升電力費用）之情形。	<ul style="list-style-type: none"> <li>購置再生能源、綠電憑證的成本。</li> <li>推動企業綠色轉型的資源投入。</li> </ul>	由寒舍餐旅溫室氣體盤查及推動小組參與政府淨零研討會及訓練，了解最新再生能源法規。
	消費者偏好轉變	針對市場或終端消費者的行為改變，要求提供綠色服務（例如：環保的住房方案，或永續的消費飲食），造成相關採購、教育訓練成本增加。	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者抵制的成本。</li> <li>永續教育訓練、轉型的成本投入。</li> </ul>	往綠色住宿邁進，減少一次性消耗品的提供，建立永續循環使用的旅遊模式。

類型	風險項目	風險描述	潛在影響	因應措施
轉型風險	企業形象衝擊	氣候議題符合國內外期待，因此若在永續成績與作為方面不足，可能影響到利害關係人對公司的信任程度，進而影響利害關係人與公司合作、招募困難、投資人長期投資的意願或企業形象。	<ul style="list-style-type: none"> <li>無法滿足利害關係人期待，未能展現重視低碳作為。</li> <li>未成功轉型失去客戶信任，導致減少營收。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過公司網站、年報及永續報告書向利害關係人溝通執行成果。</li> <li>重視企業形象及風險控管，透過認養行道樹、響應「地球一小時」等環保行動，實踐節能減碳理念。</li> </ul>

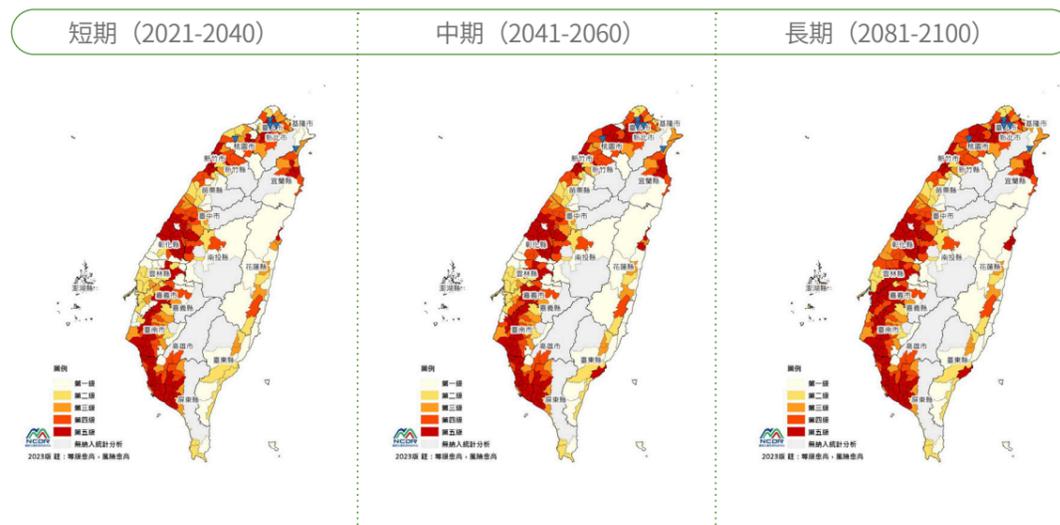
### 3.1.2 氣候變遷風險情境分析

#### ● 淹水風險情境分析

臺灣年降雨量雖然豐沛，然而降雨高度集中於梅雨與颱風季節，加上地形高聳陡峭、河川短小流急，使得豪雨期間水量宣洩迅速，水資源不易蓄存，亦增加淹水風險與災害頻率。氣候變遷進一步加劇極端降雨事件，使營運據點與供應鏈面臨潛在中斷風險。

為提升氣候韌性管理並評估氣候變遷所造成之財務衝擊，寒舍餐旅 2024 年新針對「淹水風險」進行情境分析作業，分析涵蓋範疇寒舍餐旅旗下台北喜來登、台北寒舍艾美、寒居及礁溪寒沐四個主要營運據點，以及寒舍餐旅國產肉供應商所在地（桃園中壢區）進行分析，根據跨政府氣候變遷專門委員會（IPCC）第 6 次氣候變遷科學事實報告，並參考臺灣氣候變遷推估資訊與調適知識平臺（TIPCC），以 SSP5-8.5 全球升溫最劇烈之情境，推估寒舍餐旅短、中、長期淹水風險可能造成之財務衝擊，進而作為寒舍餐旅各營運據點風險管理與因應策略規劃之依據。

#### 寒舍餐旅四館 + 國內主要供應商 SSP5-8.5 情境下淹水潛勢圖



#### 寒舍餐旅四館 + 國內主要供應商 SSP5-8.5 情境下淹水風險程度

分析範疇	短期 (2021-2040)	中期 (2041-2060)	長期 (2081-2100)
台北喜來登	第四級	第四級	第四級
台北寒舍艾美	第一級	第一級	第一級
寒居	第五級	第五級	第五級
礁溪寒沐	第四級	第四級	第四級
國產肉供應商	第五級	第五級	第五級

註：淹水災害風險是由危害度、脆弱度及暴露度三項指標整合而得，評估基期（1979-2003 年）與 SSP5-8.5 情境下短、中、長期之災害風險等級。

註：SSP5-8.5 高排放情境定義：每平方公尺的輻射強迫力在 2100 年增加到 8.5 瓦，升溫接近 4°C，但全球減碳政策及應變措施趨於樂觀，即全球市場成功解決許多環境議題且全球碳排放量於 2080 年呈現緩步減少趨勢。

#### 寒舍餐旅四館 + 國內主要供應商 SSP5-8.5 情境下淹水風險四館財務衝擊分析

指標	台北喜來登	台北寒舍艾美	礁溪寒沐	寒居
營業收入 (占總收入比例)	2,877,383 (57.19%)	1,421,303 (28.25%)	516,637 (10.27%)	215,613 (4.29%)
風險程度	第四級	第一級	第四級	第五級
財務衝擊 (占總財務衝擊比)	2,014,168.10 (74.27%)	142,130.30 (5.24%)	361,645.90 (13.34%)	194,051.70 (7.16%)

註：淹水機率對應：第五級 90%、第四級 70%、第三級 50%、第二級 30%、第一級 10%。

#### 寒舍餐旅 SSP5-8.5 情境下淹水風險供應商財務衝擊分析

指標	國產肉供應商
進貨成本 (占總成本比例)	108,773,625 (12.23%)
風險程度	第五級
財務衝擊	97,896,262.5

註：淹水機率對應：第五級 90%、第四級 70%、第三級 50%、第二級 30%、第一級 10%。

從淹水風險分析結果來看，雖本次分析係採用全球平均氣溫上升最高之 SSP5-8.5 情境，為最極端之氣候變遷情境，然寒舍餐旅營運據點所在地或供應商來源隨著氣候變遷加劇，中長期仍有一定程度以上之淹水風險，仍可能對寒舍餐旅造成營收中斷、設備損壞及營運成本上升等財務衝擊。

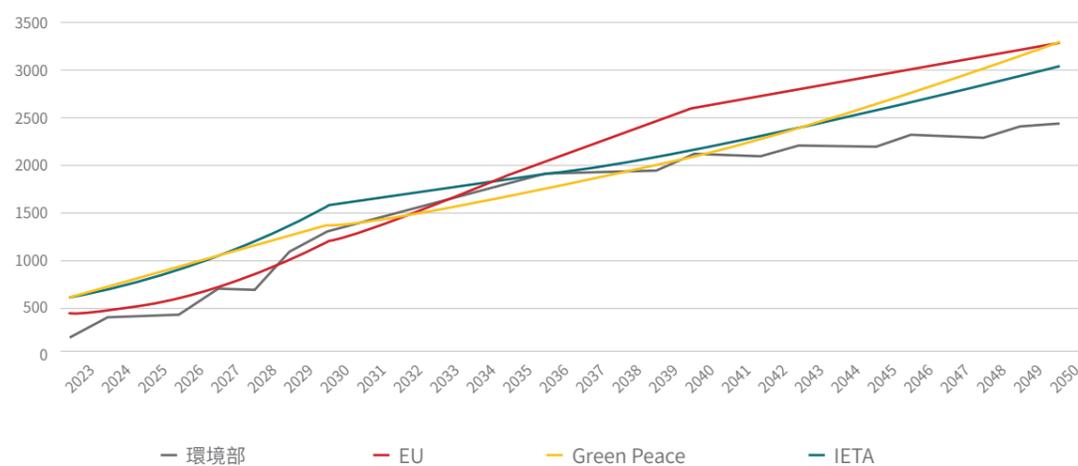
因應上述風險，寒舍餐旅將優先針對高風險據點研擬防災強化措施，包括排水系統檢修、緊急應變機制演練與關鍵設施防護升級。此外，寒舍餐旅亦評估納入供應鏈風險評估機制，定期盤點關鍵供應商之氣候風險曝險程度，強化整體營運韌性，以提升面對氣候變遷風險之調適能力。

### ● 碳費風險分析

隨著全球氣候變遷加劇和環保意識提高，各行各業都面臨著越來越嚴苛的環境法規要求，而臺灣政府為達成「2050 年淨零碳排」的目標，即將於 2025 年實施碳費的徵收。以寒舍餐旅 2024 年溫室氣體排放量（範疇一+範疇二）為 20,421 噸二氧化碳當量，雖並非排碳大戶，惟為強化氣候變遷風險管理能力，提早應對政府徵收碳費舉措，寒舍餐旅參考國際能源署（IEA）提出的既定政策情境（Stated Policies Scenario, SPS）、承諾目標情境（Announced Pledges Scenario, APS）與 2050 淨零排放情境（Net Zero Emissions by 2050 Scenario, NZE）等三項碳排放演變情境，計算潛在的碳排量，以利評估氣候變遷風險潛在衝擊程度，建構寒舍餐旅的韌性及永續發展力。

#### 寒舍餐旅 2024-2050 年碳排情境分析 (CO<sub>2</sub>/tons)

##### 碳費水準分析



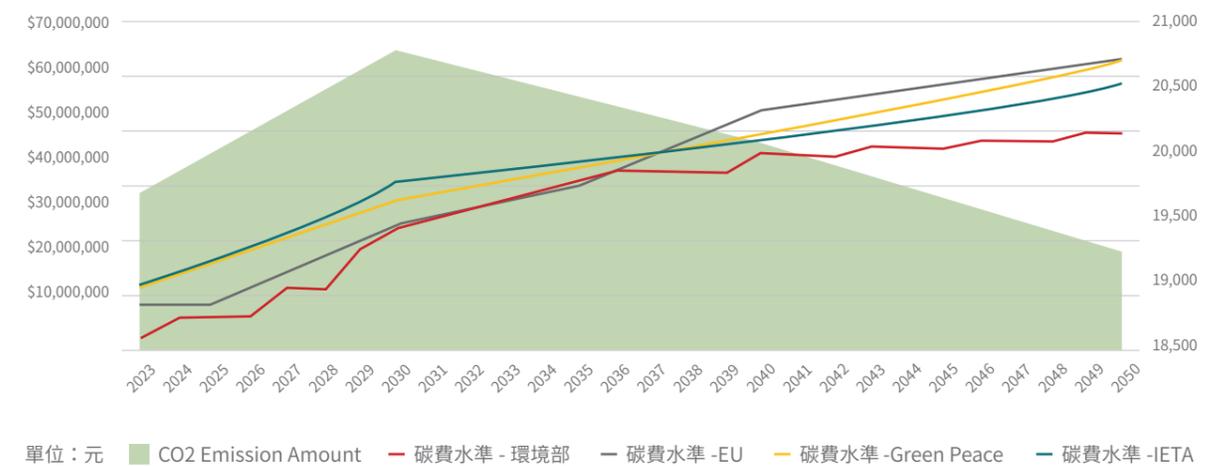
隨著碳定價制度逐漸被各國家和地區政府採行，臺灣環境部也已公布現行碳費定價為 300 / tCO<sub>2</sub>，本年度碳費情境分析寒舍餐旅亦採用最新公布之碳費定價做為「環境部建議費率」，其餘「歐盟碳稅預估費率」、「IETA 國際碳排放交易協會」及「綠色和平建議費率」則維持不變，以此評估 2050 年以前寒舍餐旅在三種不同情境之下，將會有何程度曝險結果。

### ● 碳費風險分析 - 既定政策情境 SPS

在 IEA STEPS 情境下，涵蓋了政府既有的因應氣候變遷措施及已制訂的具體政策，假設臺灣政府順利達成相對應之減碳階段性目標，而寒舍餐旅維持既有目標執行淨零行動，並以首次進行碳費情境分析之 2023 年為基準年，進而可評估未來每年最高碳排量及碳費衝擊程度，以此作為寒舍餐旅至 2050 年前之減碳路徑。經分析與估算後，無論是何種碳價水準，寒舍餐旅未來碳成本曝險都將逐年增加，其中在 2050 年，根據不同碳價水準需額外支出費用區間介於新臺幣約四百五十萬元至近六千二百萬元。

	台灣環境部	EU ETS	Green Peace	IETA
2030	\$ 24,914,596	\$ 22,962,953	\$ 26,243,375	\$ 30,354,283
2050	\$ 44,640,284	\$ 61,331,868	\$ 61,331,868	\$ 56,751,387

#### 寒舍餐旅碳費分析 (SPS)

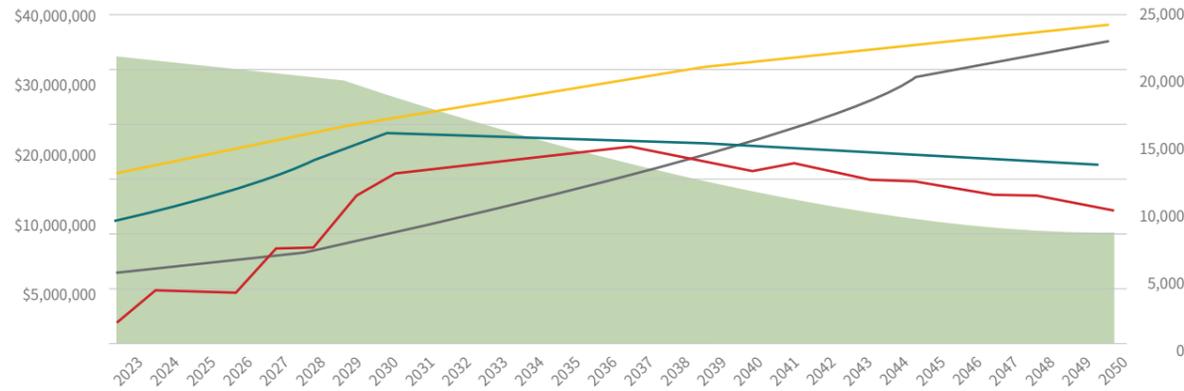


### ● 碳費風險分析 - 承諾目標情境 APS

在 IEA APS 情境下，全球各國的淨零排放承諾如期、完整地實現，而寒舍餐旅的碳排放量也逐年下降，至 2050 年寒舍餐旅的碳排放量已較基準年減少 61%，經過詳細分析與估算，寒舍餐旅於 2050 年根據不同碳價水準，需額外支出的碳費將介於新臺幣一百五十萬元至三千九百萬元之間。

	台灣環境部	EU ETS	Green Peace	IETA
2030	\$ 20,170,323	\$ 12,976,241	\$ 26,893,763	\$ 24,574,176
2050	\$ 14,980,350	\$ 38,577,658	\$ 38,577,658	\$ 19,044,584

寒舍餐旅碳費分析 (APS)



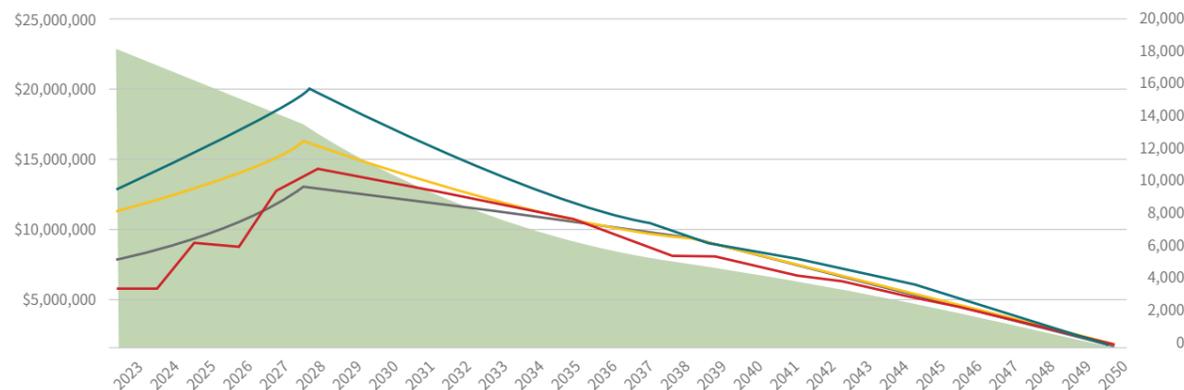
單位：元 ■ CO2 Emission Amount — 碳費水準 - 環境部 — 碳費水準 -EU — 碳費水準 -Green Peace — 碳費水準 -IETA

● 碳費風險分析 - 淨零排放情境 NZE

在 IEA NZE 情境下，假設全球能源部門至 2050 年時實現二氧化碳淨零排放，寒舍餐旅也依照淨零排放目標路徑，於 2050 年實現總碳排放量歸零，則在當年份無需額外承擔碳費。但在 2030 年根據不同碳價水準，仍需額外支出最高約兩千萬元。

	台灣環境部	EU ETS	Green Peace	IETA
2030	\$17,081,076	\$15,743,058	\$17,992,067	\$20,810,444
2050	0	0	0	0

寒舍餐旅碳費分析 (NZE)



單位：元 ■ CO2 Emission Amount — 碳費水準 - 環境部 — 碳費水準 -EU — 碳費水準 -Green Peace — 碳費水準 -IETA

隨著各國採行碳定價制度，寒舍餐旅採用了多項國際標準之碳價格預測，評估未來在不同情境下的碳成本曝險。這些評估顯示，至 2050 年，寒舍餐旅可能面臨從數百萬至數千萬新臺幣不等的碳費支出，使其面對龐大的碳費風險。因此，寒舍餐旅積極採取措施，致力於減少碳排放和降低碳成本，以應對未來的挑戰並實現可持續發展目標，具體作為請參閱下方 3.2 能源管理、3.3 水資源管理、3.4 廢棄物管理。

## 3-2 能源管理



寒舍餐旅  
資源節約  
政策

氣候變遷加劇且極端天氣事件頻發，「節能減碳」議題持續受到外部利害關係人的重視，寒舍餐旅密切關注各產業低碳經濟發展方向，積極檢視並優化相關因應策略。延續去年成果，寒舍餐旅持續導入節能方案，並透過定期會議進行經驗交流，致力綠色營運之願景。



寒舍餐旅  
資源節約  
目標

寒舍餐旅致力降低碳排放密集度（噸 CO2e/ 仟元營業額），參考國內外節能減碳趨勢調整節能作為，設定 2018 年為基準年，目標每年減少 1% 碳排放密集度，並擬定短、中、長期規劃，持續推動節能減碳措施並購置環保節能設備，預計於 2030 年減少 12% 碳排放密集度。



即時監控能源使用情形

- 各館工程部每日檢視並控管能源使用狀況，隨時調校雙效熱泵、空調、熱水以及鍋爐等系統運轉的參數設定，以優化各項設備運作效率。
- 設置中央系統調控警報系統，若超出預設用電額度會緊急卸載，並通報異常狀況，以達到能資源節約的目標。



設備汰舊換新

- 汰換更新空壓機設備，選用符合政府法規之高效率機種。
- 每年持續汰換照明為 LED 節能燈泡，提升節能效益並提高設備安全性。
- 台北喜來登更換大廳旋轉門，設有自動感應設備門閥的開關門，協助館內空氣調節，減少室內空氣污染。



持續倡導環保觀念

- 鼓勵員工通勤時多搭乘大眾運輸工具、步行、騎腳踏車或共乘。
- 每年配合參加世界自然基金會 (WWF) 組織『地球一小時』活動，關閉飯店非必需照明設備等，並以無紙化的方式透過客房電視及電子看板呼籲賓客共同參與。

## ● 重點節能減碳方案

2024 年寒舍餐旅設定「導入智慧調節系統」為節能方案主軸，除了延續 2023 年之「設備汰舊」之節能減碳主軸，除持續推動燈具與老舊設備之更換作業外，亦積極導入智慧化系統，以提升能源效率。具體作為包括：

1. 導入電梯智慧化系統：系統可偵測房客是否已全數進入電梯或是否滿載，進而調節電梯開關次數，降低不必要之能耗。
2. 廚房智能排風系統：可自動監控廚房溫度，並依需求調整抽風機馬達運轉頻率，提升運轉效率。
3. 冰水主機 AI 控制系統：導入 AI 運轉技術控制出水溫度，以維持主機最佳運轉狀態，達到節能效果。

2024 年寒舍餐旅節能減碳相關花費達 13,263,026 元，可見寒舍餐旅對環境保護的重視度，未來也將持續於各館藉由省電變頻設備更換、導入智能監控能耗系統等措施，以達成每年減少 1% 碳排放密集度之目標。

下表為寒舍餐旅 2024 年主要投入的節能方案與減碳成果：

實施地點	方案說明	節能績效	減碳績效 (溫室氣體減 排量噸 CO2e)	花費 (元)	
台北 喜來登	廚房	於泰式料理廚房裝設多點感溫器，隨溫度改變抽風機馬達轉速變頻，節省電力如：無明火高溫時適當降低轉速。	9,344 度	4.615	380,000
	機房及 中控	導入空調主機及熱泵主機 AI 節電控制。	157,597 KWH	77.852	287,404
	客房	於客房區迴廊與中庭之間加裝隔離設備，讓迴廊空調溫度保持穩定，減少受中庭熱氣影響，節省冷氣負載。	109,346 度	54.017	12,102,122
導入智能電梯偵測房客若已全數進入電梯則提前關電梯門；也會偵測電梯若坐滿會過站不停，以減少電梯停開次數進一步達到節電效果。		無法量化	無法量化	493,500	
台北 寒舍 艾美	機房及 中控	2024 年 12 月冰水主機導入 AI 運轉控制，機動調整冰水出水溫度，維持主機於最佳運轉區運轉。	5,675KWH	2.67	100,000
寒 居	熱水 鍋爐	夏季調整熱水鍋爐溫度。	10,183M <sup>3</sup> (天然氣)	19.856	0

## 採用先進冷卻水塔技術提升能效

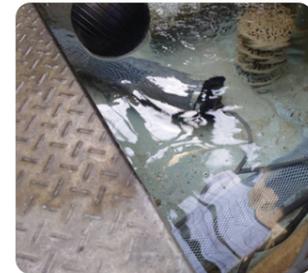


2023 年底，台北喜來登引進物理式冷卻水塔技術，該技術計劃已於 2024 年 1 月正式啟用，旨在控制水垢形成，提升冰水主機冷卻器的運行效率，減少無謂之能源耗用。

另 2024 年亦於礁溪寒沐完成電擊式冷卻水塔工程並投入使用，總計投資 465,000 元，採用電擊式冷卻水塔可取代原添加化學藥劑方式除垢，減少對環境的危害並有效控制水垢生成。

2024 這項技術也擴展至寒舍餐旅旗下的寒居酒店，寒居酒店 2024 年中亦引進物理式冷卻水處理技術及使用抑制水垢，維持良好冷卻水熱交換效率及冰水主機效率。

圖片說明：圖為礁溪寒沐採用電擊式冷卻水塔以取代化學藥劑去除水垢之前後比對示意圖，不僅可減少化學藥劑汙染造成環境危害，更可抑制水垢生成維持運轉效率，降低能耗。



## ● 年度能源使用量

寒舍餐旅主要能源使用種類包含電力、柴油及天然氣，其中以照明與空調需要的電力耗用為最大，寒舍餐旅旗下台北喜來登、台北寒舍艾美、礁溪寒沐及寒居近三年能源使用情況如下表格所示，2024 年寒舍餐旅的總能源使用量為 208,709.93 GJ，能源密集度為 0.04185 GJ / 新台幣仟元。

### 近三年寒舍餐旅能源使用情形

使用能源種類 (單位：GJ)	2022	2023	2024
電力	101,206.80	110,008.80	112,845.74
柴油	501.28	611.53	939.06
重油	0	0	0
天然氣	75,055.19	77,365.54	89,327.36
液化石油氣	4,759.06	5,993.37	5,597.76
總能源使用量	181,522.33	193,979.25	208,709.92

註 1：所有電力來源皆來自台灣電力股份有限公司。

註 2：外購電力百分比為 100%，且無使用再生能源，亦無自發自用能源。

### 近三年寒舍餐旅能源密集度

能源密集度	2022	2023	2024
電力密集度 (度 / 仟元)	8.4886	6.3276	6.2307
柴油密集度 (公升 / 仟元)	0.0043	0.0036	0.0053
重油密集度 (公升 / 仟元)	0	0	0
天然氣密集度 (度 / 仟元)	0.6018	0.4786	0.4712
液化石油氣密集度 (度 / 仟元)	0.0518	0.0447	0.0401

註 1：以仟元營收計算密集度。

註 2：因更新設備導致電力使用量降低。

### 近三年寒舍餐旅各館用電量與密集度

館別	項目	2022	2023	2024
台北喜來登	用電密集度 (度 / 仟元)	7.87	5.48	5.09
	用電量 (度)	13,954,000	14,350,400	14,657,600
台北寒舍艾美	用電密集度 (度 / 仟元)	7.46	5.13	5.28
	用電量 (度)	7,022,000	7,127,600	7,509,200
礁溪寒沐	用電密集度 (度 / 仟元)	11.95	11.94	12.03
	用電量 (度)	7,137,000	7,246,200	7,302,240
寒居 <sup>註</sup>	用電密集度 (度 / 仟元)	-	8.56	8.71
	用電量 (度)	-	1,833,800	1,877,000

註：寒居於 2023 年起列入報告書揭露範疇

針對整體溫室氣體排放，2024 年範疇一排放量為 4,936.06 噸二氧化碳當量，範疇二排放量為 15,484.94 噸二氧化碳當量，二氧化碳排放密集度為 0.00406 噸 CO<sub>2</sub>e / 仟元，碳排密集度下降主要歸功於建置多項節能減碳設施，使碳排放密集度較 2023 年下降 1.7%，已達成每年減少 1% 碳排放強度之目標。

### 近三年寒舍餐旅溫室氣體排放情形

溫室氣體排放種類	2022	2023	2024
範疇一碳排放量 (噸)	4,132.70	4,825.10	4,936.06
範疇二碳排放量 (噸)	14,309.52	15,126.21	15,484.94
碳排放量 (噸)	18,442.22	19,951.31	20,421.00
碳排放強度 (噸 CO <sub>2</sub> e / 仟元)	0.00557	0.00413	0.00406

註 1：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 6.0.4 版之係數。

註 2：外購電力熱值為 3,600 GJ / 百萬度；進口天然氣、柴油、液化石油氣採環保署「溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版」，係數分別為 9,000 kcal/m<sup>3</sup>、8,400 kcal/L、6,635kcal/L。每卡以 4.184J 計算。

註 3：寒居於 2023 年起列入報告書揭露範疇

## 3-3 水資源管理



寒舍餐旅  
水資源  
管理政策

寒舍餐旅高度重視水源品質檢驗管控與廢水排放的管理，並評估導入節水作法，同時有效降低用水量與廢水排放，減輕對環境的衝擊。

本公司持續推動節水專案，做好水資源相關的節能使用、回收再利用等水資源管理措施，未來也將持續導入可提升水資源使用效率之設備或措施，強化水資源永續運用。

### ● 節約用水管理方案

2024 年寒舍餐旅延續「開源」與「節流」並行的作法，積極整合現有資源並跨單位合作推動節水、有效用水專案，由內而外推展與顧客共同合作。

寒舍餐旅於 2024 年實施的節水作為與用水情形如下表格所示，年度總用水量為 878.362 千立方公尺，用水密集度為 0.175 噸 / 仟元營收。寒舍餐旅之主要節水措施包含設置中水回收裝置，將回收利用的水循環用於空調冷卻水塔，並每月保養水循環設備（另安排季度、年度保養），透過做好清潔、耗件更換、結構與機能檢查，除有效利用水資源，也降低設備損耗帶來的成本。

場域	寒舍餐旅之節水作為	
營業場所	內部	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
		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
		調整感應式水龍頭水流量，每日抄表以監控用水狀況。
	外部	廢水回收：符合排放水質，回收雨水到噴灌池。
		客房公共水區增設水表，以利管控用水量。
廚房	客房蓮蓬頭備品改為省水型，並逐次汰換。	
	客房浴室洗手台水龍頭及淋浴間蓮蓬頭安裝節水墊片。	
	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，避免沖水解凍。	
	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。	
	定期集中清洗與保養積塵之空調濾網，確保空氣品質並提升能源使用效率。	



水龍頭節水裝置



省水標章蓮蓬頭

### 近三年寒舍餐旅用水情形

項目		2022	2023	2024
取水量	自來水 (千立方公尺)	710.98	802.84	787.62
	地下水 (千立方公尺)	87.44	85.76	90.75
	年度總取水量 (千立方公尺)	798.43	888.60	878.36
營收 (仟元)		3,311,846	4,829,356	5,030,936
用水密集度 (噸 / 仟元營收)		0.2411	0.1840	0.1746

註 1：總取水量 = 總排水量。

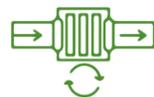
註 2：1 千立方公尺 = 1,000 噸。

註 3：寒居於 2023 年起列入報告書揭露範疇。

### 寒舍餐旅污水處理系統

污水  
環保排放

- 各館餐廳廚房建置污水回收處理系統，生活污水經截油、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「3.4.1 廢棄物與廢油管理」。
- 每日清洗污水池及截油槽，巡檢排放水質設備，確保處理系統符合法定排放標準。

廢水  
製熱節能

#### 台北寒舍艾美

- 更新汙水處理設備，使處理設備更加完備、達效能提升之目標。

#### 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，避免熱泵之板式熱交換器堵塞。

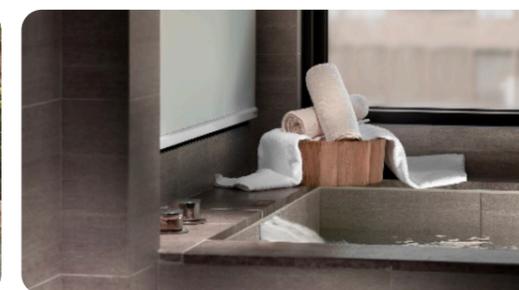


污水處理設備

### 礁溪寒沐溫泉水管理

溫泉用水占礁溪寒沐用水比例近 40%，為有效利用溫泉水資源，我們藉由調控加壓馬達及嚴謹管考制度達成節水目的。我們於各水池皆設置獨立水錶，並於溫泉機房及大眾池裝設超音波水錶以提升量測精度，每日監控、檢討實際用水情形。

寒舍餐旅高度重視溫泉水品質，重視營運過程中排放水的水質須完全符合規範。我們每年兩度委託外部業者清洗溫泉水塔，並進行溫泉水質檢驗數據，確保符合懸浮物及水質微生物指標，帶給賓客最潔淨的體驗。



## 3-4 廢棄物管理

### 3.4.1 廢棄物與廢油管理

寒舍餐旅  
廢棄物  
管理政策

寒舍餐旅認為妥善處理廢棄物、並實行廢棄物減量是有效邁向永續經營的重要關鍵，寒舍餐旅遵循《事業廢棄物貯存清除處理方法及設施標準》等法令規定規劃適當貯存廢棄物之地點，並委託合格專業之廢棄物清理業者進行處理。

寒舍餐旅  
廢棄物  
管理流程

- 一般廢棄物：由專人自現場清運至垃圾間，每日集中清運。
- 廚餘：由專人自現場清運至垃圾間，置於廚餘專用冷藏庫之廚餘桶內，每週 2-3 次集中清運。
- 廢油：廚房如有廢油產生時，由專人自現場清運至垃圾間的廢油桶內，每週 2-3 次集中清運。
- 廢棄物廠商負責清運並提供處理數據，以數據作為資源回收狀況之參考。

寒舍餐旅營運流程中主要產生一般廢棄物、廢食用油、廚餘及資源回收物等四類廢棄物，2024 年寒舍餐旅之廢棄物總量為 2,444.669 噸，各項廢棄物產生情形如下表格所示：

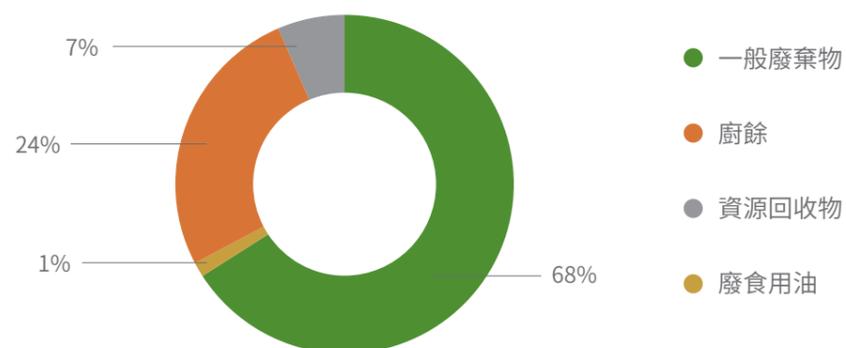
#### 寒舍餐旅近三年廢棄物產生量

廢棄物種類 (單位：噸)	2022	2023	2024
一般廢棄物	1,582.63	1,662.41	1667.46
廢食用油	544.15	600.39	582.01
廚餘	113.41	128.91	175.595
資源回收物	17.99	18.83	19.604
總計	2,258.18	2,410.54	2,444.67

食安議題長期為社會關注焦點，寒舍餐旅對於各館餐廳與廚房所產生的廢棄食用油，透過嚴謹管理程序確保廢食用油不污染環境或流入食用油市場。各餐廳統一將廢食用油裝於專用容器，並通知合格簽約之廢食用油清除及再利用廠商進場進行清運，並依規定進行申報，清運業者再將廢食用油交由合法油脂業者回收再利用。

寒舍餐旅各館從清運至終端處理的整體流程皆符合法規規範，我們十分重視廢棄物及廢棄食用油的管理機制，確保採用合法回收及再利用之體系，2024 年我們持續降低環境危害風險，合規、正向的永續資源循環為目標邁進。

#### 2024 寒舍廢棄物比例



#### 寒舍食材造形藝術中心 - 廢棄物再利用

隨著時代的演進，食藝果雕的需求與風格亦隨之變化。過去講究精工細雕的龍鳳、飛禽、吉祥、人物等題材，而現今果雕及鹽雕更強調客製化設計，寒舍餐旅致力於以創新滿足賓客對美感與故事性的期待。

寒舍食材造形藝術中心深信廢棄物是寶貴的再生資源，在主廚的領軍下，積極推動「廢棄物再利用」理念，將原本可能成為垃圾的素材，化作一件件驚艷視覺的藝術作品。師傅運用辣椒梗、龍眼殼／核、甲殼類、蛋殼、鹽塑等日常食材廢棄物進行創作，透過材質的重新配置，不僅降低物料成本，更突顯出「化繁為簡、化廢為寶」的藝術價值。此外，師傅也使用運送海鮮漁貨之保麗龍箱，製作出令人驚艷的裝置藝術品，同時也將退役的湯匙、叉子、湯勺、平底鍋，以獨特的形仿物呈現出精美擺飾品，重新賦予廢棄物新的生命，也達到了節省資源的目的。

更值得一提的是，黃銘波主廚巧手利用廢棄木頭酒箱與舊水管，打造出日式風格鳥居造型的裝置藝術，置於美食節展示空間，不僅展現東方美學意境，也成為餐廳裡亮點的打卡區。此作品將回收材料與文化意象完美結合，不僅節省資源，更傳遞環保與藝術並存的理想。



圖片說明：2024 年著重運用運送食材使用的木箱、保麗龍箱及汰舊餐具來製作雕塑，如上圖為運送酒水之木箱及舊水管回收裁切組合而成；上圖為汰除餐具重新裁切組合作為自助餐廳櫥窗的空間裝飾。

寒舍餐旅透過不斷嘗試與實踐，期望達成最大化的資源再利用目標，不僅有效控制成本、減少垃圾量，更希望引發顧客對於環保行動與永續精神的認同與參與，讓每一項藝術創作，成為美感與綠色理念共鳴的具體展現。

#### 3.4.2 惜食惜福

寒舍餐旅重視社會與環境賦予的一切資源，除致力減少資源浪費外，也期望與顧客一同努力減少餐飲服務的廚餘產量，並藉由傳遞惜食概念給顧客，與顧客一同守護台灣的珍貴資源。

寒舍餐旅每年皆會檢視並調整內部作業流程與採購政策，持續減少非必要資源耗損，如：增加各式菜餚或各餐廳間的食材流通性，以減少備料過剩與庫存壓力。另外，四館皆落實堆肥及養豬廚餘分類等方式實行管理機制，各館的廚餘皆經過裝桶後置放於廚餘冷藏庫中，以降低異味產生並防範病媒孳生，再由合法的委外清運業者定時集中收運。

寒舍餐旅旗下餐飲部各單位配合台北市環保局合作簽署的「台北市餐飲業惜食公約」，承諾持續投入以下五大項目：



餐飲部加強推廣惜食理念並全力配合集團廚餘減量政策，也配合台北市廚餘減量行動計畫，以每年減量 3% 為目標。除了內部減量目標外，我們也針對營業場所提供顧客服務過程導入減量觀念（如：惜食標語），並指派專人進行食材控管與烹飪製程優化等，希望透過不間斷的努力，達成剩食減量的目標。

#### 減量不浪費



- 於顧客點餐時推薦適人適量之餐點內容，並鼓勵剩食打包
- 可讓消費者減少主食份量 / 特殊食材
- 張貼標語於餐廳內部及員工區域，宣導惜食重要性



- 改變烹調作法提高使用率，善用食材零浪費
- 食材專人控管，妥善儲存及效期控管
- 各餐廳互相協調食材減少浪費
- 自助餐食材備料數量以當日訂位數為主



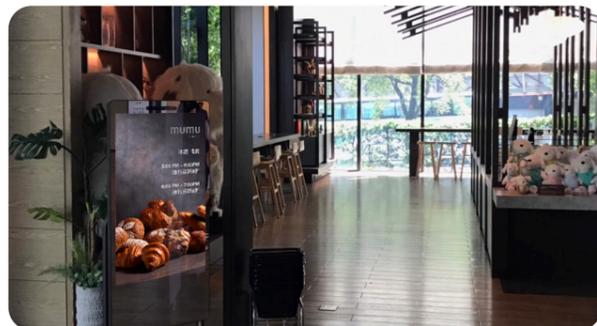
- 置塑膠濾網方便廚餘進行瀝乾，餐廳廚餘做好分類及回收

#### 寒舍餐飲落實惜食政策

台北寒舍艾美和台北喜來登餐廳會根據當日訂位數量準備食材，將多餘食材留下熬湯，並將不美觀的菜葉用於員工餐。在餐期後段，自助餐廳以小量方式補充食物，以減少剩餘食物量。

礁溪寒沐提供晚鳥惜食優惠，於晚間 17:00 後，員工享 5 折，賓客享 8 折，18:00 後賓客享 6 折，減少報廢數量。MU TABLE 自助餐會根據各餐期用餐人數調整出菜量，少量多補，減少耗損。

寒居則盡量將食材邊角料充分利用於其他餐點，如熬製高湯和製作開胃小點，並建議賓客適量點餐，提供外帶打包服務，以避免浪費。



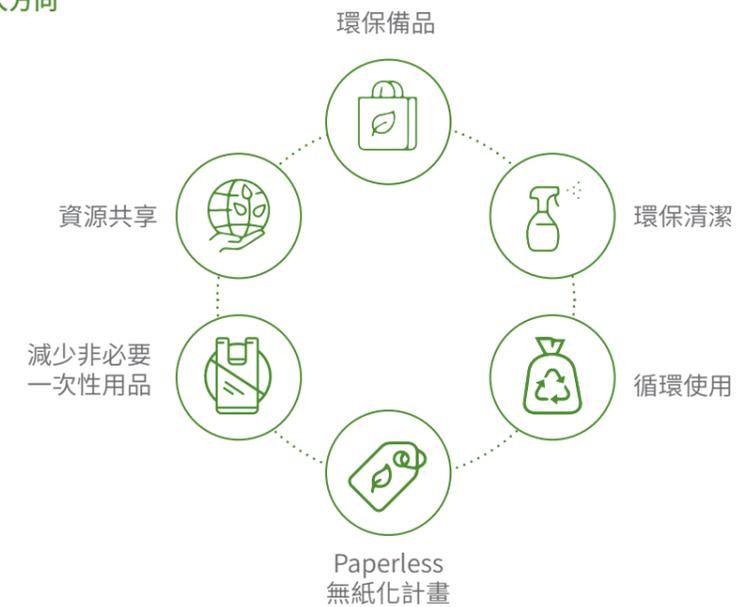
礁溪寒沐提供晚鳥優惠推廣惜食

## 3-5 永續旅宿

近年消費者環保意識抬頭，永續旅遊蔚為風潮。寒舍餐旅身為餐旅產業的領導集團，我們也期許自身持續提升環境保護與社會價值，將綠色環境的管理理念融入日常餐旅業務運作。我們長期推動綠色旅宿，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。

2024 年我們秉持著六大方向推動綠色旅宿並設定相關對應之目標與作為，在未來寒舍餐旅將會持續檢視旅宿服務提供的相關用品，發現可改善之處，進而規劃相關專案，深化寒舍餐旅綠色旅宿的形象，持續邁向永續旅宿。

#### 綠色旅宿六大方向



#### 寒舍餐旅對應永續旅宿之友善作為



#### 環保備品

- 四館自 2022 年起皆使用大瓶裝填充按壓瓶，透過網站系統向訂房顧客推廣自帶備品的環保行動，減少塑膠使用與資源浪費。
- 寒居沐浴備品使用植物性材質，瓶蓋為 100% 再生材質，並採用低耗電量吹風機以減少耗能。
- 台北喜來登於 2023 年 6 月全面使用環保材質束帶提供客房拖鞋。
- **NEW** 針對 2025 年限用一次性備品之政策，寒舍餐旅全集團於 2024 年 9 月至 12 月進入測試期，測試期間不再主動提供一次性備品，並於 2025 年 1 月正式停止提供一次性備品。

- 客房及公共區域清潔皆使用符合國際標準之清潔劑，降低對環境的影響，如台北喜來登及台北寒舍艾美依據萬豪國際集團規定，全面使用 Ecolab 清潔用品。
- NEW** 於房間內放置環保卡，宣導減少更換被單、毛巾之永續概念。



環保清潔



圖左 | 台北喜來登環保卡  
圖右 | 寒居環保卡

- 台北喜來登將房客送洗衣物改以皮製盒子送回，取代使用一次性塑膠包材。
- 寒居提供加厚版拖鞋及肥皂攜出袋；礁溪寒沐使用耐用且可外出使用材質拖鞋，鼓勵房客攜出重覆使用。
- NEW** 台北喜來登推出「喜愛地球」環保住房專案，鼓勵民眾於住房期間自備環保杯、環保袋等可循環使用之物品。（詳見下方台北喜來登永續住宿具體行動）。
- NEW** 台北喜來登已於 2021 年導入 keyless 數位鑰匙，台北寒舍艾美也於 2024 年 10 月全面啟用藍芽電子鎖 Mobile Key，可減少住宿房卡之製作減少浪費。



循環使用



藍芽電子鎖  
Mobile Key



Paperless  
無紙化計畫

- 使用電子面板取代紙本旅客登記卡、舊式海報輸出。
- 顧客意見表以 QR code 取代紙本。
- NEW** 將飯店資訊與客房菜單整合客房內電視系統，減少紙本飯店手冊及菜單之印製



飯店資訊電子化



資源共享

- 淡季優先安排入住集中樓層，並關閉不使用樓層之空調與照明。
- 升級台北喜來登洗衣房新設備，集中清洗各館布巾。



與顧客  
一同減碳

- 寒居無附設停車位，鼓勵顧客搭乘大眾運輸（公車、計程車）。



減少非必要  
一次性用品

- 減少國人入住飯店不太需要使用的消耗品，例如：針線包、一次性的洗衣袋…等。
- 三溫暖、健身房減少提供毛巾量並朝向不提供毛巾為目標，以減少毛巾清洗達成省水成效。
- NEW** 台北喜來登與台北寒舍艾美 2024 年起推出「綠會議」(Green Meeting)，會議會場不主動提供會議桌面瓶裝礦泉水、紙筆等一次性用品（詳見下方台北喜來登永續住宿具體行動）。
- NEW** 寒居房內及健身房無提供瓶裝水，每層樓提供氣泡水機及飲水機。



氣泡水機

### 台北喜來登永續住宿具體行動

#### 「喜愛地球」住房專案

台北喜來登推出「喜愛地球」環保住房專案，鼓勵顧客在食、衣、住、行等生活層面實踐環保行動。凡於入住期間自備環保杯、購物袋等可重複使用用品，即可獲得贈品或享有住房優惠，藉此提升民眾對永續生活的參與意識。該專案於兩個月內共計入住客房總數達 33 間，反映出消費者對綠色住宿概念的正面回應。

本住房專案將延續至 2025 年，持續深化綠色行動與住宿體驗的結合，與顧客一同探索更多元之永續住宿可能。



「喜愛地球」環保住房專案鼓勵顧客攜帶可重複使用用品

#### 綠色會議專案

台北喜來登與台北寒舍艾美秉持環保永續理念，積極推動綠色消費循環，在會議餐飲中優先選用在地食材，減少碳足跡，2024 年起更推出「綠會議」(Green Meeting)，以實際行動為環境保護盡一份心力。

在「綠會議」計畫中，酒店將不主動提供會議桌面瓶裝礦泉水、紙張、筆與薄荷糖，而是改設環保水壺與文具台於指定區域，讓與會者按需取用，不僅減少資源浪費，也培養企業客戶對綠色會議模式的認同與實踐力。





共建和諧 關懷員工

## ● 2024 年亮點績效

勞動部 **TTQS 人才發展品質管理系統評核通過**，集團培訓課程計畫、設計、執行、查核、成果評估皆符合辦訓標準，確保訓練之可靠性及正確性。



榮獲 1111 人力銀行「2024 幸福企業」金獎。

2024 年**新增中南部高職建教合作及南向徵才專案**，共吸引 230 位建教生及實習生。



**推動 7 項永續相關課程**，累計超過 2,000 人次參與，總學習時數 737.4 小時，較 2023 年成長 67.9 小時。

規劃「**天天員旅日**」及「**旅遊補助**」雙重福利，共補助 959 位同仁，總補助金額 575.4 萬元。



對應之  
SDGs 指標



# 4-1 重視員工 維護人權

寒舍餐旅集團響應國際勞動相關人權規範，參考聯合國世界人權宣言（Universal Declaration of Human Rights）、聯合國全球盟約（The UN Global Compact）、聯合國國際勞動組織（International Labour Organization），建立保障人權政策與具體管理方案，要求全體同仁執行業務時遵守相關規範。

## 人權政策

寒舍餐旅集團人權政策與實施情形	
提供安全健康的工作機會	<ul style="list-style-type: none"> <li>作業環境監測</li> <li>安全衛生教育訓練</li> <li>2024 年教育訓練課程達 33,019 小時，職業安全相關課程達 5,986 人次</li> </ul>
人道對待	2024 年未收到不人道對待申訴之案件
杜絕不法歧視確保工作機會均等	2024 年未收到歧視申訴之案件
就業最低年齡	2024 年未有聘用童工之情形
結社、集體談判、加入公會及宗教自由	2024 年未有干涉員工集會結社之情形

## ● 人權盡職調查

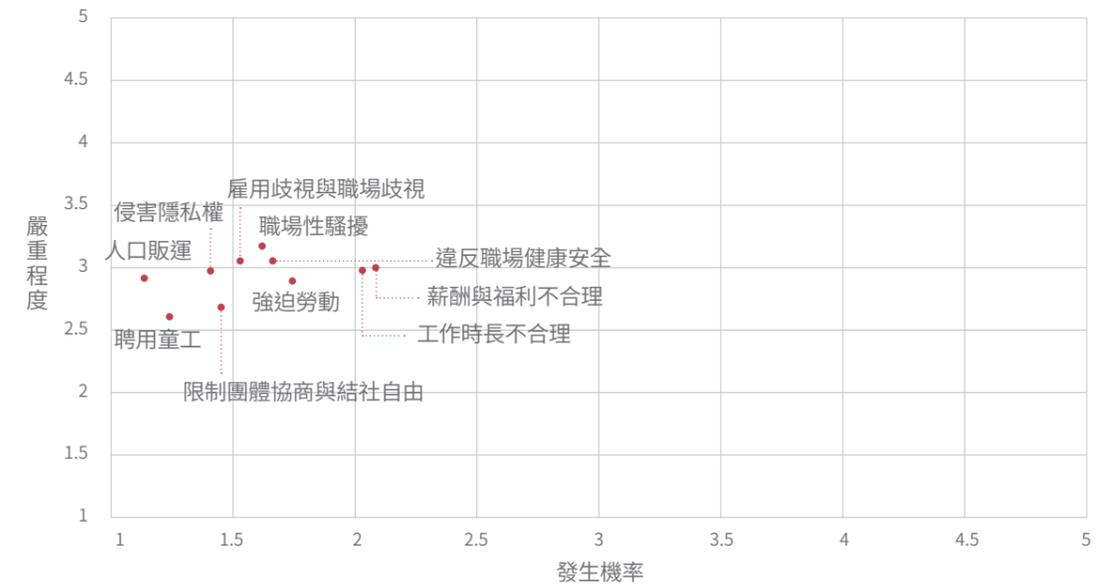
寒舍餐旅集團於 2024 年首次針對員工實施人權盡職調查，四館回收有效問卷共 201 份，依據調查結果所辨識之重大人權議題，已提出相應的減緩與補償措施。2024 年寒舍餐旅集團並未發生重大人權事件（註：重大人權事件係依上市公司重大訊息之查證暨公開處理程序法規，單一事件罰鍰金額超過新臺幣 100 萬元，或造成員工死亡之職業災害事件。）

## 人權盡職調查步驟

- Step1** **鑑別人權重大議題**  
 參考國際標準、永續評比及國內外同業實務，主動彙整飯店業相關人權議題，並完成鑑別作業，確認十項對營運具重大影響與利害關係人關注的重要人權議題，作為推動人權管理的基礎。
- Step2** **人權風險評估**  
 透過人權盡職調查機制，持續檢視營運過程中與員工密切相關的人權議題，確保及時掌握與回應潛在風險。
- Step3** **風險減緩與預防措施**  
 本公司分析人權盡職調查結果，彙整出員工所關注的人權議題，彙整出三大核心議題，並據以擬定相應的減緩與調適（補償）措施，以強化人權保障成效。
- Step4** **定期監督管理**  
 定期追蹤人權因應措施的實施成效，並持續進行人權盡職調查，作為檢視與精進管理機制的重要依據，以提升人權保障的整體成效。

## 員工人權風險矩陣

鑑別出本年度主要之人權風險為「薪酬與福利不合理」、「工作時長不合理」、「非自願加班」、「職場性騷擾」及「違反職場健康與安全」。



## 員工人權風險減緩與補救措施

人權風險	減緩措施	補救措施	內部規章	評估工具
薪酬與福利不合理	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期調查市場薪資水平，提供優於同業的基本薪資與福利。</li> <li>依規定召開「勞資會議」，適時進行勞資雙方溝通。</li> <li>設有總經理信箱、員工申訴信箱及申訴專線，提供員工多元檢舉與申訴管道。</li> <li>提供女性支持計畫，設置哺（集）乳室、提供生育津貼，並提供男女員工育嬰假。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>當發生勞資相關申訴案件時，將由申訴信箱之責任管理人員負責處理。若為員工申訴信箱，則由董事長指派專人瞭解申訴內容後回覆；若為總經理信箱，則由人資部依程序處理與回應，確保申訴事項獲得妥適處理與回覆。</li> </ul>	薪酬福利政策	<ul style="list-style-type: none"> <li>業界平均薪酬</li> <li>政府機構勞資爭議函文</li> </ul>
工作時長不合理	<ul style="list-style-type: none"> <li>實施四周變形工時、婦女夜間工作及延長工時等規定。</li> <li>提供妊娠或育嬰、健康或其他正當理由需求之員工，實施彈性工時措施。</li> <li>解決缺工問題：因補足基層人力，工時過長問題已改善，缺工狀況已從 30% 多降至 10%。目前實習生人力供給充足，已可篩選合適人選。</li> <li>持續與員工溝通加班原則，強調需符合休息間隔等勞動規定。此外，通過增加產學合作來補充人力作為一種預防措施，以應對工時過長的問題。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依法提供加班補貼或補休。</li> <li>加強與主管職宣導 - 適度給予同仁工作休息的重要性；並由人資定期檢視各單位加班情況，並針對加班情況較嚴重的單位，及時提供排班協助。</li> </ul>	工時規定	考勤系統

人權風險	減緩措施	補救措施	內部規章	評估工具
非自願加班	<ul style="list-style-type: none"> <li>制度調整：每日系統自動推播異常狀況提醒同仁和主管即時更正。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>補償：每月統計加班時數，若有異常情況時，人資部主動與用人單位確認，並協助員工解決問題。</li> </ul>	加班政策	<ul style="list-style-type: none"> <li>內部稽核</li> <li>申訴調查</li> </ul>
職場性騷擾	<ul style="list-style-type: none"> <li>每年進行員工行為準則簽訂，提醒員工遵守並避免不當行為（例如：歧視、性騷擾、職場不法侵害等）。</li> <li>擬定「性騷擾防治措施及申訴懲戒規範」，並透過張貼海報宣導與新進人員訓練強化認知。</li> <li>針對主管舉辦職場不法侵害宣導及教育訓練，並追蹤完訓率。</li> <li>於寒舍數位學習網持續宣導法令規定，明定不得以種族、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、星座、血型或以往工會會員身分為由，予以歧視，應提供均等就業機會。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立各館暢通性騷擾申訴管道，例如：人資主管信箱、總經理信箱。</li> <li>依據「性別平等工作法」、「性騷擾防治法」及「工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒辦法訂定準則」制定「寒舍餐旅性騷擾防治、申訴及懲戒辦法」，建立免遭性騷擾之優質環境，並採取適當之預防、糾正懲戒及處理措施，以維護當事人權益、隱私及人格尊嚴。</li> <li>2024年寒舍餐旅曾接獲1件申請，受理申訴後立即成立「性騷擾申訴調查委員會」調查，並已獲得適當處理。</li> </ul>	就業場所性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法	申訴調查
違反職場健康與安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵循「職業安全衛生法」設立職業安全衛生委員會，由總經理擔任召集人並聘請職業安全衛生相關人員，定期召開會議討論工作環境安全情況並制定改善對策。</li> <li>定期辦理員工安全衛生教育訓練，提升同仁的工安意識，和強化工安預防能力。</li> <li>職安人員每日針對執行高風險作業之同仁進行作業前宣導。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>若遇緊急事件，員工可依「職業安全衛生法第18條」自行停止作業及退避至安全場所。</li> <li>各分公司於接獲單位通報意外事故後，會立即由職安人員進行事故原因調查及關懷員工傷勢，並向主管和職業安全衛生委員會報告災害調查結果。</li> </ul>	職業安全衛生有關之內部管理規範	<ul style="list-style-type: none"> <li>職業傷害報告表</li> <li>身心健康檢測量表</li> </ul>

寒舍餐旅集團未來將持續修訂與維護集團人權政策，並辦理人權相關教育訓練、維持申訴管道暢通，亦追蹤與回饋現有風險減緩與預防措施，全面提升管理階層與員工之人權意識。寒舍餐旅集團人力資源管理與培訓，詳見本章節 4.2 至 4.5。

## 4-2 多元選才 適才適所

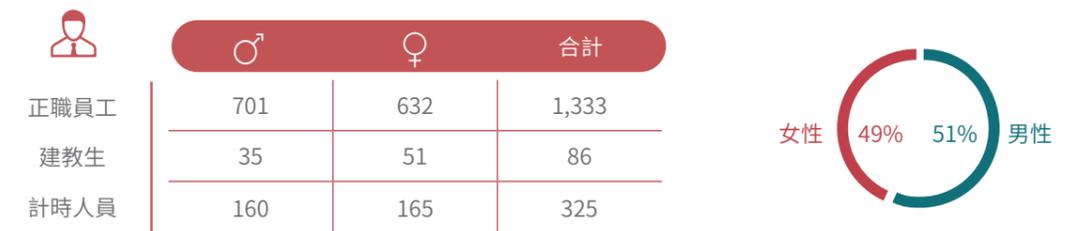
寒舍餐旅以文化、藝術、美學薈萃引領市場潮流，打造「藝術即生活」及「生活即藝術」的寒舍品味哲學，致力於打造多元、開放、友善的職場，形塑「團結齊心」、「堅持專業」、「謙遜服務」、「追求創新」的企業文化。

公司透過多元招募管道延攬優秀人才，致力於打造適才適所、安心穩定的工作環境，並秉持就業平等原則。招募與任用過程中，不因種族、膚色、國籍、宗教、性別、性傾向、年齡、家庭狀況、身心障礙等因素有所差別待遇。同時提供完善的薪酬福利制度，規劃清晰的職涯發展藍圖，鼓勵同仁開發自我潛能，全面落實「選、用、育、晉、留」的人才發展策略，打造穩定且具多元性的職場文化。

### 4.2.1 員工組成概況

寒舍餐旅 2024 年旗下四館共聘有 1,744 名員工（含計時人員），其中包含原住民 21 位、身心障礙者 35 位及外籍員工 45 位。寒舍餐旅深信多元化的員工背景有助於提昇多樣的觀點與創新能力，透過多元、包容的職場文化，讓每位員工都能發揮專長，成為推動企業永續發展的重要力量。

#### 寒舍餐旅 2024 年人力結構



註一：建教生含半年、一年制建教生；其餘輪調實習生及計時計件人員皆計入計時人員。  
註二：人力組成中因董事長兼任總經理，故計入正職員工數。

#### 寒舍餐旅 2024 年平均年資及年齡

	♂	♀
平均年資（年）	5.9	6.23
平均年齡（歲）	37.83	37.39

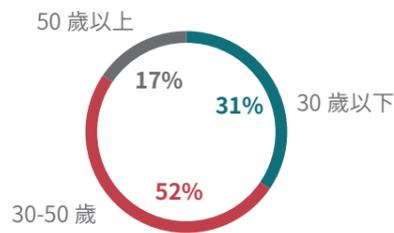
寒舍餐旅 2024 年管理人員與非管理人員分布狀況

	管理人員		非管理人員	
	人數	%	人數	%
男性	162	55%	574	51%
女性	133	45%	550	49%
合計	295	100%	1,124	100%

註一：內含正職員工+建教生。

寒舍餐旅 2024 年人員年齡分布狀況

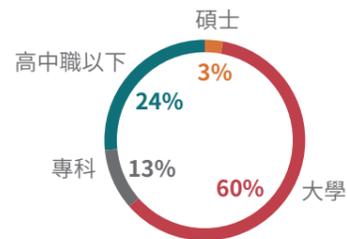
	♂	♀	合計
	30 歲以下	207	226
30-50 歲	408	337	745
50 歲以上	121	120	241



註一：內含正職員工+建教生。

寒舍餐旅 2024 年人員學歷分布狀況

	♂	♀	合計
	碩士	17	21
大學	452	400	852
專科	96	86	182
高中職以下	171	176	347



註一：內含正職員工+建教生。

4.2.2 人才吸引與組織強化

寒舍餐旅在招募與人員聘僱上遵守臺灣法令與公司勞工道德政策之規定，秉持就業平等為原則，徵才不設限，凡具培訓意願之社會新鮮人，錄取後皆可依公司培訓制度接受職能訓練，以協助其培養應具職能，發揮所長，提供更優質服務。

寒舍餐旅人力招募管道

建教生

寒舍餐旅在過去幾年與高職合作，招募建教生，為3個月上課、3個月實習輪調制，為期三年。原僅限雙北高職，於**2024下半年開始與中南部高職建教合作**，同時也增加南向學生加入寒舍餐旅。

一般求職者

透過三大網路人力銀行招募並積極參加就業徵才博覽會招募適合人才。

內部同仁介紹

提高介紹獎金，放寬申請條件，讓瞭解寒舍集團的正職同仁招募親朋好友一同加入。2024年介紹獎金共**77位**同仁申請，**合計獎金\$664,500**。

實習生

寒舍餐旅在過去幾年固定參加各大專院校舉辦之就業博覽會，招募產學合作實習生。為半年實習、半年上課制度，為期4年。



寒舍餐旅於2024年推動六項徵才專案，並共吸引230位建教生及實習生，專案詳細內容如下圖所示：

寒舍餐旅 2024 年徵才專案

印越泰語專班

外籍生完成華語文專班一年學習後即可就讀技職體系。採課後工讀接軌實習模式，縮短適應期並強化現場服務效能。實習提供月薪制，保障學生實習穩定性。

招募人數  
**45位**  
其中15位  
已媒合實習單位

南向專班

南向專班學生來臺由學校協助媒合工讀，以協助學生課餘時間工讀賺取生活費及學費，並採「工讀→實習兩年」模式，減少現場單位因語言不同影響學習進度。

**30位**

海外實習生計劃

配合國家以印尼及越南為主，由專業人士指導，進行客房部及餐飲部實習，增進海外人才延攬的可能性。

**11位**

高餐萬豪專班

於國立高雄餐旅大學開設「高餐萬豪國際育才學院」實習優先選才課程，由高餐校友輪流參與授課，人資協理蔣邦榆參與說明會，及餐廳經理黃大峰分享 ESG 下餐飲服務新趨勢。將於未來陸續增加招募人數。

**11位**

景文萬豪專班

已於景文科大開設「萬豪菁英學苑 3.0」課程，邀喜來登主廚示範果雕並分享 ESG 實務，並帶學生參訪寒舍艾美，提升實習意願。將於 2025 年開始面試，招募新血。

高職及大專實習計劃

拓展中南部高職及大專院校產學合作，包含輪調式（3 月課程+3 月實習，3 年期）與產學合作（4+2 制或半年制，4 年期）模式。



招募人數

大專 60 位，高職 73 位，  
合計 **133** 位



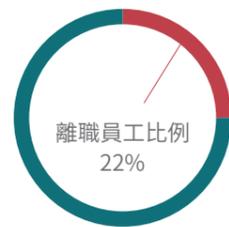
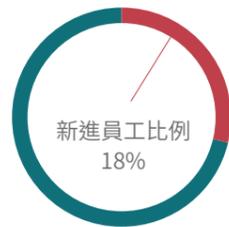
高餐校園實習面試



景文萬豪專班

2024 年寒舍餐旅新進及離職人員統計

	新進人員	離職人員
男	161	220
女	163	150
合計	324	370

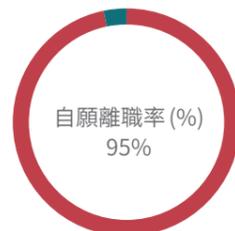


註一：此表員工僅含正職人員

2024 年寒舍餐旅離職率統計

項目	2024
自願離職率 (%)	95.41%
非自願離職率 (%)	4.59%
自願離職率 (人)	353 人
非自願離職率 (人)	17 人

非自願離職率 (%)  
5%



註一：此表員工僅含正職人員

## 4-3 寒舍樹人 培育未來

### 4.3.1 傳承寒舍精神

寒舍餐旅以「企業家精神」、「人才」、「創新力」和「文化」這四大核心價值作為永續發展與經營的基礎，持續引進優秀的人才，並培育具有創新思維的新世代領袖。

在推動企業發展的同時，我們重視寒舍文化的傳承。為此，寒舍餐旅經理級以上之主管皆為集團內部講師，透過經驗和智慧的傳承，協助員工成長與團隊凝聚，帶動寒舍大家庭的團結齊心，共同追求卓越，進一步落實團結、謙遜、追求卓越的企業文化，培養具備實務能力與企業家精神的未來領袖。

#### 企業家精神

寒舍餐旅將員工視為重要基石，每位同仁都被鼓勵將工作視為自己的事業來經營，透過成功案例分享，相互啟發，並促進團隊的凝聚力和合作性。



#### 人才

寒舍餐旅致力於吸引和雇用正確態度的人才，讓每位員工發揮潛力和才華，透過職能相關的培訓課程和學習機會，淬鍊未來領導者，根據員工的表現和潛力，設定個人發展計畫，並為其提供培訓和支持。

#### 創新力

寒舍餐旅集團始終秉持創新的精神，持續追求新方法提升全方位表現，持續改進經營管理能力及營運管理流程，同時注重提高員工的專業技能和能力，以應對不斷變化的市場潮流和未知挑戰。

#### 文化

寒舍餐旅以文化、藝術、美學薈萃引領市場潮流，打造「藝術即生活」及「生活即藝術」的寒舍品味哲學，致力於締造完美的品牌體驗。

### ● 企業文化傳承：寒舍 DNA

寒舍餐旅重視企業文化的培育與傳承，為了讓每位員工都能夠深入體驗企業文化，推出「寒舍 DNA」計畫。定期由員工票選符合寒舍餐旅「企業家精神」、「人才」、「創新力」、「文化」四大核心價值的優秀員工，並公布結果予以表揚，以激勵員工的積極性和創造力，強化員工對寒舍餐旅的歸屬感與認同感，進而提高團隊合作和凝聚力。此外，本公司訂有《集團內部講師管理辦法》，明訂內部講師績效評估標準並依集團內部講師綜合指數評估表每年進行評估，以強化專業傳承機制。2024 年，四館合計共 52 人獲選為寒舍 DNA 得獎者。



### 4.3.2 建立扎實訓練

寒舍集團的人才培育發展架構旨在協助員工發揮專業技能，持續學習與成長，實現自我職涯發展，並為公司創造更大的價值。

寒舍集團人才培育架構主要包含了三個培訓計畫，包括「寒舍學堂」、「寒舍學院」及「寒舍EMBA」。三者所著重的管理職能範疇雖不盡相同，卻是環環相扣，以分階段、分層次、可持續發展的設計，提供主管們由基層到高階管理者的完整培育路徑。

上課人員	計畫內容	學習目的	未來規劃
寒舍學堂 基本基層人員	透過系統化的基層主管培育課程，讓團隊中的基層主管能形成高效能團隊，帶領團隊創造價值。	建立基本管理概念與現場執行力，協助基層主管有效領導團隊。	<p><b>強化基礎管理職能：</b>聚焦於服務品質、人力資源管理、領導溝通與營運財務，透過數位課程與主題實體課同步培訓，奠定主管基本功。</p> <p><b>人才培育力列為晉升必要條件：</b>晉升 L5 需完成所有指定課程，並具備實際擔任內部培訓員的經歷（至少 6 個月並授課 3 小時以上）。</p> <p><b>持續課程優化：</b>每年檢視課程內容與師資品質，確保與實務接軌並反映新趨勢（如職場溝通、誠信經營、ESG 入門等）。</p> <p><b>數位學習平台整合：</b>學習成效由寒舍數位學院自動追蹤並生成紀錄，利於部門掌握培訓進度並支持晉升決策。</p>
寒舍學院 主任、領班階級	針對主任與領班階級，強化中階主管在組織溝通、部門協作與決策推動上的關鍵職能，協助其承上啟下、提升團隊營運效能。	提升中階主管的決策能力與溝通協調力，支持業務成長與組織運作順暢。	<p><b>跨部門整合與組織協作能力養成：</b>課程設計涵蓋危機處理、跨部門協調與預算專案管理，強化中階主管橫向管理與執行力。</p> <p><b>強化接班梯隊建構：</b>L6 升 L7 主管必須完成寒舍學院全套課程，並建立人才庫供未來管理職接任之用。</p> <p><b>內外訓結合學習模式：</b>結合數位課程、主題講座、實體教練課，加速人才吸收及實踐力。</p> <p><b>強化人本與永續導向管理意識：</b>新增 ESG、跨世代溝通、人權保障等模組，引導中階主管理解並實踐企業社會責任。</p>
寒舍 EMBA 中高階管理層	重點在高階經理人的養成。強化高層領導能力、掌握企業經營策略，培養高階主管能夠透過創新思維推動集團穩定發展，提升企業競爭力以實現集團長遠願景，達到永續經營的目標。	養成具策略思維與管理能力的高階領導者，能夠帶領寒舍餐旅應對未來挑戰與組織轉型。	<p><b>聚焦策略領導與創新管理：</b>四大核心範疇涵蓋經營管理、永續創新、科技應用與高階溝通，協助高層與集團策略對焦。</p> <p><b>結合產業趨勢講座：</b>每季規劃精選實體講座，邀請產業專家進行分享與交流，提升視野與應變力。</p> <p><b>主動學習與自我成長：</b>開放高階主管依自身需求，自行選修寒舍學院與學堂課程，打造「無縫式」職涯學習。</p> <p><b>導入生成式 AI 與科技管理課程：</b>如 ChatGPT 應用、數位轉型、知識管理等，培養未來數位領導力。</p>

#### 寒舍學堂



教練式魅力引導



預算編列實戰課程

#### 寒舍學院



從專業走向管理



AI 影片後製課程

#### 寒舍 EMBA



SDGs 永續課程



數位轉型與 AI 時代

為強化高階經理人的領導力與前瞻視野，寒舍餐旅於 2024 年規劃多場專題講座，涵蓋 ESG、數位轉型、創新學習、永續旅遊及組織溝通等關鍵議題，協助高階主管掌握最新趨勢、精進管理能力，並引領企業邁向永續發展。

### 2024 年高階經理人專班講座主題

1	ESG 溫室氣體管理
2	創意學習的旅程 & 國際指標分享
3	Empower your business with AI 數位轉型與 AI 時代
4	SDGs Game 體驗共創永續旅遊的理想未來
5	高效組織溝通與協調

### 2024 年寒舍餐旅依據部門統計的員工訓練時數

項目	客房服務人員	餐廳服務人員	食品安全與衛生	工程人員
受訓總人數	480	1,159	5	67
人均訓練時數 (小時)	12.9	17.67	10.7	7.66

### 2024 年寒舍餐旅依據職級與性別的員工訓練時數

員工類別	總受訓時數			人均受訓時數 (小時)		
	男	女	合計	男	女	合計
管理人員	4,343.3	2,501.1	6,844.4	21.6	16.7	19.5
非管理人員	13,219.8	12,944.9	26,164.7	15.2	14.8	15
總計	17,563.1	15,446	33,009.1	36.8	31.5	34.5

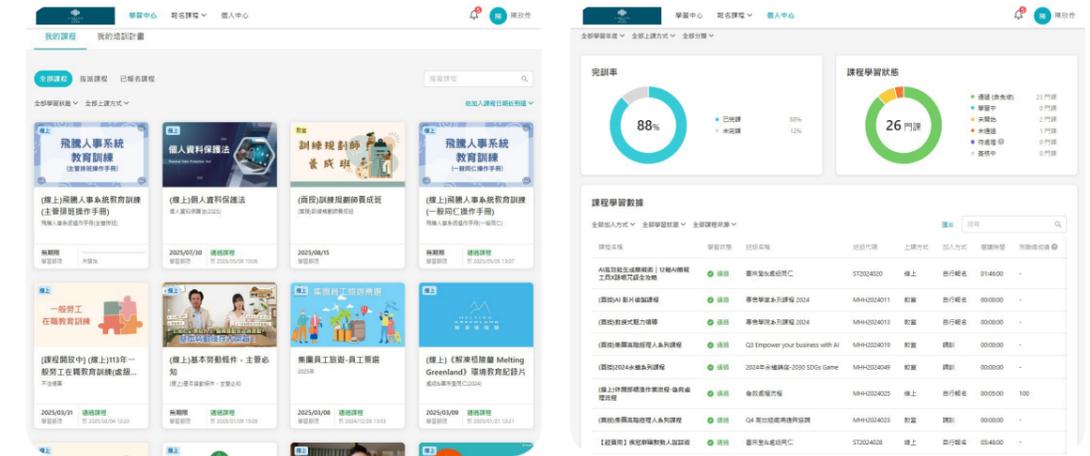
### 數位學習網

為鼓勵同仁持續精進專業知識與技能，寒舍餐旅建置數位學習平台，全面開放線上課程供全體員工彈性選讀。課程主題涵蓋經營管理、職業安全衛生、標準作業程序等實務內容。因應數位轉型趨勢，今年更新增 AI 相關課程，如 ChatGPT 等人工智慧工具，提升日常工作效率與創新應用能力。

此外，為協助來自不同背景的外籍同仁更能融入職場，特別規劃華語學習課程，促使其更快適應職場環境與溝通能力。外場各部門如客務部、餐飲部等需上傳 8 支影片供同仁學習。透過多元且具彈性的學習資源，公司致力於打造持續成長的學習文化，鼓勵每位員工在職涯各階段都能獲得成長機會，實現自我價值，並共同推動組織邁向更具競爭力的未來。

- NEW AI 相關課程
- NEW SOP 標準作業流程
- 經營管理課程
- 食品安全與衛生
- 集團通識課程
- 品牌與服務課程
- 職場安全訓練
- 法規遵循課程
- 永續相關課程
- 生活與平衡課程

### 數位學習網課程主題與頁面



### ESG 主題課程

寒舍餐旅重視企業永續發展，認知到從基層至高階，皆須具備 ESG 趨勢的基本認知。2024 年寒舍餐旅共推動 7 項永續相關課程，累計超過 2,000 人次參與，總學習時數約為 737.4 小時，較 2023 年成長 67.9 小時，展現公司在永續教育方面的高度投入與行動力。寒舍餐旅將持續深化永續教育內容，擴大課程涵蓋層面，並強化各部門實務連結，為企業永續發展奠定更堅實的基礎。

課程名稱	時數 (小時)	人次	參訓總時數 (小時)
解凍格陵蘭 Melting Greenland 環境教育紀錄片	0.2	2,104	490.9
2024 年永續講座 -2030 SDGs Game	3.5	55	192.5
ESG 環境 社會 治理	1.7	12	20
2024 年臺北市旅宿業永續觀光核心人才培訓案	16	1	16
企業執行『ESG』與『內稽內控整合』應用與範例	6	1	6
服務創新與永續作為	6	1	6
最新『年報編製』相關『ESG 永續』政策法令與淨零碳排對財報影響實務解析	6	1	6



### 4.3.3 創造多元發展

寒舍餐旅績效管理的目的在於提升與開發員工潛能，並營造良好的學習與發展環境。除年度績效考評外，透過主管與員工的雙向互動與溝通，提供員工協助與必要之關懷，協助員工明確掌握工作目標，發展專屬的職涯規劃，依不同職級的員工安排適切之培訓計畫，以促進個人發展及組織績效之提昇。

#### ● 績效考核

寒舍餐旅訂有「績效考核實施辦法」，半年為一期進行考核，正職員工依據不同職級接受上級主管考核，針對各部門主管另實施 360 評量制度，由平行主管及下屬針對個人管理、領導方面之表現給予回饋與建議，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依據，由同仁與直屬主管透過考核共同設定未來六個月工作目標；考核分數達到甲等者，將視其表現及意願給予調薪、晉升或職務轉調機會，並於職務調動三個月後實施試用期滿考核，以確認其適任性。

#### 2024 年定期接受績效及職業發展的員工

員工類別	性別	受訓人數 (人)	受訓比率 (%)
管理人員	男	161	99.4
	女	127	95.5
	合計	288	97.6
非管理人員	男	511	89
	女	550	100
	合計	1061	94.4

#### ● 內部輪調

為支持員工多元職涯發展，寒舍餐旅依據「員工轉調管理辦法」，提供跨館、跨單位之輪調機會，當職缺產生時，我們鼓勵員工可依個別職涯需求提出轉調申請，或透過主管推薦轉調，藉內部輪調機制鼓勵員工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。

#### ● 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，暢通員工之升遷機會，促進集團內部人才向上流動。升遷門檻不以年資為限制，以工作表現、績效能力為主要考量，以確保具潛力員工能適時獲得發展機會。

## 4-4 健康職場 安心守護

### 4.4.1 職場安全與衛生

因應人權盡職調查結果，寒舍餐旅將「違反職場健康與安全」列為重點關注議題，進一步強化職業安全衛生管理體系，將守護員工福祉視為企業責任的一環。寒舍餐旅注重同仁的工作環境與身心健康，嚴格遵循各項勞動法令規定，落實完整的職業安全衛生管理制度，制定「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」及「母性勞工健康保護計畫」等多項規範，確保員工於職場內工作之健康與安全。

寒舍餐旅持續推動安全衛生教育訓練、防災訓練、安衛宣導和內外部稽核，建立並加強同仁在職業安全上的基本認知，打造安全、健康、友善的工作環境。



#### 安全衛生教育訓練

全體員工皆須接受安全衛生相關訓練，並依專業職能需求加強專業課程。



#### 防災訓練

定期舉行日間、夜間的全館消防疏散演練，強化同仁緊急應變的能力。



#### 安衛宣導

於員工佈告欄張貼安全衛生相關資訊，提升員工安全衛生意識。



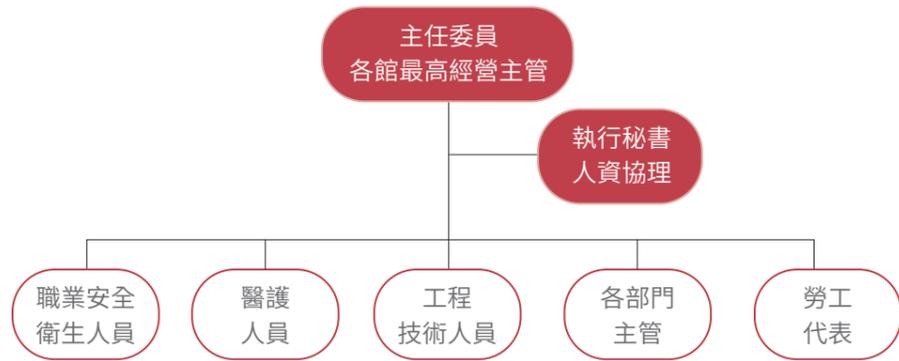
#### 定期稽核

定期進行內部稽核、現場安全巡查及職災調查，持續追蹤與改善工作環境。

#### ● 職業安全衛生委員會

為守護同仁健康並預防職業傷害，寒舍餐旅依法訂定「職業安全衛生相關內部管理規範」，並於各館成立職業安全衛生委員會，隸屬於各館總經理辦公室，並依據「職業安全衛生管理辦法」，主任委員由各館最高經營主管擔任、成員包含部門主管與專業人員，且至少三分之一委員席次由勞工代表擔任，藉由定期召開會議，一同擬訂、審議、協調及建議各項安全衛生相關事項與政策，建立並落實職場安全文化。

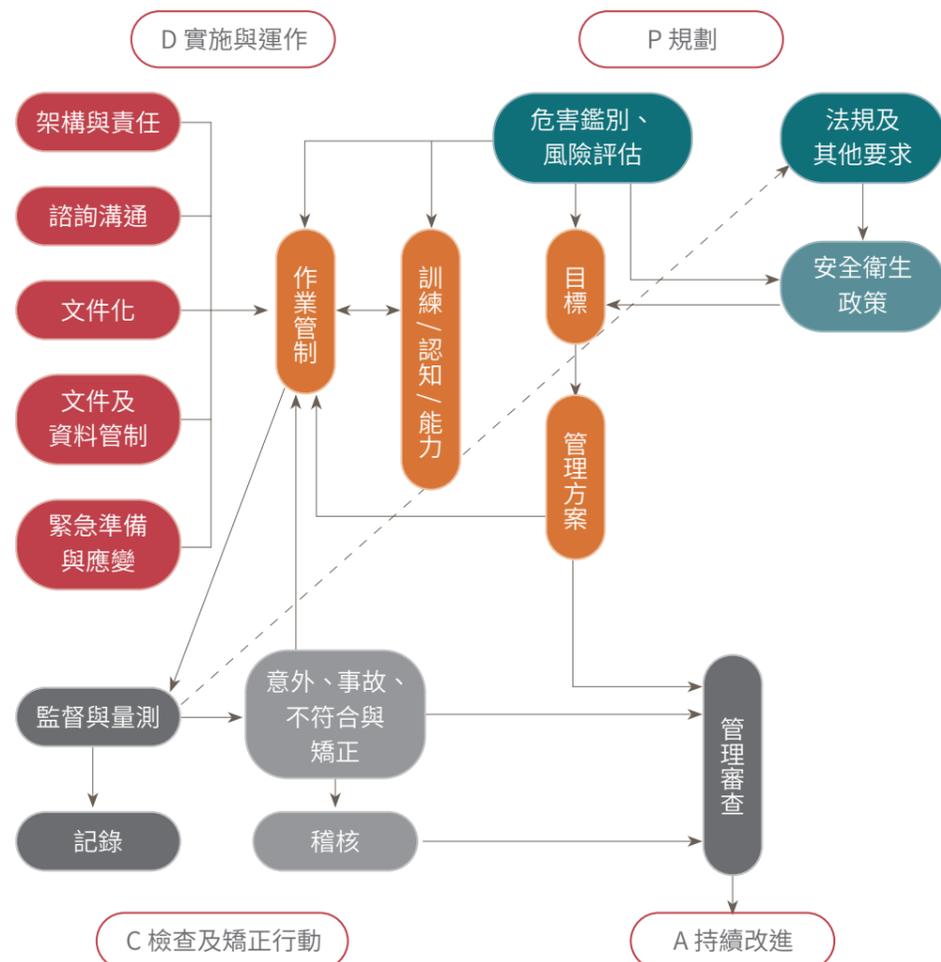
寒舍餐旅職業安全衛生委員會組織架構圖



● 職業安全衛生管理系統

寒舍餐旅訂有「職業安全衛生管理手冊」作為本集團職安衛生管理系統的核心依據，全面涵蓋各項作業流程、活動安排、產品與服務過程中，可能對員工健康與安全造成的風險管理標準。透過明確規範與預防措施的建立，寒舍餐旅致力於降低潛在危害，杜絕不合法規之情事，並持續提升職業安全衛生的整體效率。

職業安全衛生管理系統架構流程圖



● 職業安全衛生教育訓練

為預防職業傷害發生，寒舍餐旅為全體同仁安排職業安全衛生教育訓練，不僅提升員工專業技能，更致力於深化職場健康安全的正確觀念，打造安心職場。

2024年，寒舍餐旅為提升職業安全衛生投注經費 4,777,118 元，包含增購設備、聘請外部講師、體檢等支出，其中職業安全衛生教育訓練投入金額達新台幣 409,258 元，所開設之課程與參與人次如下表：

項目	辦理次數	參訓人數	投入金額
職業安全衛生訓練 (新進)	54	1,513	0
職業安全衛生訓練 (在職)	41	2,276	205,530
廚師持證安全衛生講習	11	367	144,000
AED & CPR 緊急救護教育訓練	15	743	29,400
防災演練	50	1,082	11,028
急救人員 (外訓取證)	1	2	11,000
屋頂作業主管 (外訓取證)	1	1	5,000
缺氧作業主管複訓	1	1	1,500
防火管理人員複訓	1	1	1,800



AED & CPR 緊急救護教育訓練



防災演練



廚師持證安全衛生講習



職業安全衛生訓練

### ● 寒舍餐旅近三年職業傷害統計

年度別	2022 年			2023 年				2024 年			
	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	寒居	台北喜來登	台北寒舍艾美	礁溪寒沐	寒居
失能傷害頻率 (FR)	13.1	32.9	27.0	28.87	51.34	38.70	39.50	13.36	38.93	31.19	10.09
失能傷害嚴重率 (SR)	72.0	676.6	138.5	429	192	132	128	82	116.78	46	30
年度之總合指數 (FSI)	1.0	4.7	1.9	3.52	3.14	2.26	2.25	1.05	2.13	1.20	0.55

註一：員工總人數包含正職 + 建教生 + 計時人員。

註二：2024 年無任何因公死亡事件。

註三：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、殘廢或死亡。

註四：此數據內容中，未包含現場急救可解決問題的工傷。

註五：勞動檢查部 2024 年 9 月公布上下班交通事故案件無須計入職業災害人數，故 1 月至 8 月仍納入上下班交通事故案件，9 月至 12 月始不列入。

註六：失能傷害頻率 (FR)：(失能傷害損失人數 × 1,000,000) ÷ 總經歷工時。

註七：失能傷害嚴重率 (SR)：(總計傷害損失日數 × 1,000,000) ÷ 總經歷工時。

註八：年度之總合指數 (FSI)：√ [(FR × SR) ÷ 1,000]。

### ● 職業病防護

為營造安全無虞的工作環境，寒舍餐旅成立職災小組，鑑別旅宿業常見的職業病風險。定期安排專科醫師進行臨場健康服務及護理人員實地訪視，讓每位同仁都能獲得完善的防護與照顧。

2024 年寒舍餐旅職業病鑑別與因應	
公傷	多為上下班交通事故或燒燙傷。平時加強宣導防衛駕駛觀念，並視情況由指定醫師進行臨場訪視與關懷，確保員工獲得適當照護與協助。
職業病	臨場服務時醫生定期訪視檢查。

2024 年寒舍餐旅職業病預防措施	
人因危害預防進行調查	經護理師評估分數較高的人員，與醫生進行面談追蹤。
職務遭受不法侵害預防計畫	每年問卷調查，統計好後交給護理師分析，針對異常結果進行面談。
設備改善	為加強同仁執行業務之安全，增加行政貴賓廳後場防滑措施、提供符合法規之防切割手套、加裝攪拌機、絞肉機等安全裝置等。
公告預警	針對危害區域張貼危害告示：「小心絆倒、滑倒」、「高溫作業環境」與「高空作業、缺氧環境」等。

### 各區危害標示



### 機具盤點作業

為強化職場安全與員工健康保障，寒舍餐旅於 2024 年完成全館高危險性機具之全面性盤點作業，透過一次性清查，確認現有設備符合安全規範，並淘汰不合格或具風險之工具。後續採行源頭控管措施，建立採購前審核制度，所有新增高危險性機具須經職安單位審核評估，確認符合相關法規及安全標準，始得進行採購。藉由盤點與制度化控管，確保各館僅使用合格設備，從源頭降低職業災害風險，有效提升整體職場安全環境。

- ✓ 機具照片與名稱
- ✓ 機具放置位置與數量
- ✓ 盤點權責人
- ✓ 機具檢查結果
- ✓ 機具使用須注意事項

### 4.4.2 員工健康照護

寒舍餐旅秉持關懷員工的核心精神，每年為員工提供免費健康檢查服務，亦聘僱職業健康護理人員每月 4 次臨場服務，一同把關同仁的健康；同時每兩個月辦理一次「醫師臨場服務」，追蹤員工身心狀況，根據檢查結果給予生活作息建議與衛教諮詢，完整守護同仁健康。

#### ● 身心照護

寒舍餐旅每年全額補助全體員工健康檢查，並提供優於法令之檢查項目。自 2024 年起，進一步提升健檢等級，依員工年齡分層增設高風險篩檢項目，另安排經理級同仁至特約醫療院所進行檢查，協理級以上高階主管更安排高階健檢，提升檢查深度與精準度，體現公司對員工健康的重視與承諾。

針對員工心理健康，特別設計「心情溫度計」工具，讓同仁隨時檢測自身情緒狀態，並提供多元心理諮商資源與協助管道。無論是工作壓力或生活困擾，皆提供完善支持系統，讓員工感受到被理解與照顧。



#### ● 主題課程

醫護室依同仁需求，每季開設不同主題課程，包含「肌肉骨骼痠痛緩解居家簡易運動介紹」、「精油認識舒壓按摩」、「健康瑜珈」、「彈力帶伸展操」、「中醫師睡眠指導」等，協助員工在繁忙工作中找到身心平衡。



健康瑜珈課程



精油認識舒壓按摩課程

## 4-5 福祉圓滿 勞資共榮

### 4.5.1 優渥的薪酬福利

「健康、無憂、樂活」是寒舍餐旅守護員工身心健康的承諾。以員工為企業珍貴資產的理念出發，寒舍餐旅提供優於業界的薪酬福利及多元的福利措施，打造全人關懷的工作環境。從薪酬制度、健康推廣到多元活動，全面支持員工的身心健康，讓員工安心投入職場，實踐工作與家庭平衡的理想生活。

2024 年寒舍餐旅非擔任主管職務之全時員工薪資資訊	
非擔任主管職務之全時員工薪資總額 (A)	956,906,000
非擔任主管職務之全時員工人數 (B)	1,411
非擔任主管職務之全時員工「薪資平均數」 (A/B)	678,176
非擔任主管職務之全時員工「薪資中位數」	626,000

2024 年寒舍餐旅獲得最低薪資員工的百分比	
獲得最低工資的員工人數	0
所有員工總數	1,744
百分比	0

2024 年寒舍餐旅年度總薪酬比率	
組織薪酬最高個人之年度總薪酬	3,983,500
所有員工 (不包括該薪酬最高之個人) 之年度總薪酬中位數	585,485
年度總薪酬比率	6.80

#### ● 職工福利委員會

為營造友善便利的工作環境，寒舍餐旅設有職工福利委員會，定期籌劃多元化的福利與活動，涵蓋食、衣、住、行各層面。福利金主要用於員工旅遊、三節獎金、生日禮券、生日禮券、團體保險、文康活動及醫療補助等，充分展現對員工的關懷與照顧。

#### 寒舍餐旅豐富的員工福利

 <b>特別優惠</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 餐飲、婚宴及住房優惠</li> <li>• 住宿用餐體驗</li> <li>• 全球萬豪集團住宿優惠 (親友同享)</li> </ul>	 <b>優渥獎金</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 三節獎金</li> <li>• 生日禮金</li> <li>• 退休金</li> <li>• 婚喪喜慶禮金</li> </ul>	 <b>多元活動</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 員工旅遊 (提供公假一天)</li> <li>• 慶生會</li> <li>• 春酒餐會</li> </ul>
--	---	--	---	--	--

  
**其他**

- 社團活動
- 特約商店
- 按摩服務 (台北寒舍艾美)

  
**保險**

- 健康保險
- 勞工保險
- 團體保險

#### 天天員旅日與旅遊補助

為提供同仁多元休憩與體驗選擇，寒舍餐旅設有「天天員旅日」及「旅遊補助」雙重福利。正職員工通過試用期後，每年可申請兩次「天天員旅日」，享有寒舍餐旅旗下飯店一泊二食的免費住宿與餐飲體驗，藉由從顧客角度實地體驗服務流程，不僅有助於放鬆身心，亦可回饋體驗建議作為服務品質提升之參考，並增進對集團品牌及館別特色之認識。此外，「旅遊補助」方案，可依個人興趣選擇國內三條或國外兩條精選行程，鼓勵員工在繁忙工作之餘放鬆身心，增進生活品質。

  
**亮點**  
 補助 **959** 位同仁，  
 總補助金額 **575.4** 萬元

#### 身心調劑 員工活動

寒舍餐旅職工福利委員會每年規劃員工旅遊活動，邀請同仁及親友一同參與，促進同仁間情感交流，並強化員工與家庭間的連結。此外，萬豪集團旗下飯店亦不定期舉辦各類競賽、戶外活動與公益行動，增進姐妹館同仁之間的互動與凝聚力，建立開放多元、具連結性的職場文化。



峴港 5 日遊



饗樂濟州島



蘭陽勁好玩



夢幻綠島

## 多元員工活動

## 手作療癒系列課程

為營造正向職場氛圍與協助員工紓解壓力，寒舍餐旅定期舉辦「手作療癒」課程，透過創作體驗促進員工身心放鬆與情緒調適，進而提升工作投入與士氣，2024年舉辦7場次，共120人參與，深獲同仁好評。



非常感謝公司願意安排這樣的紓壓課程，讓大家得以釋放工作壓力，寒舍集團真是幸福企業。



## 萬豪好聲音

萬豪集團舉辦「萬豪好聲音」活動，鼓勵員工展現才華並放鬆身心，讓員工在工作之餘擁有舞台展現自我，促進跨部門交流與情感連結。



## Bowling Competition

台北喜來登、台北寒舍艾美與萬豪國際集團旗下其他飯店共同參與保齡球聯誼活動，透過輕鬆有趣的競賽形式，讓員工在運動過程中交流球技、增進情誼。活動不僅激發團隊合作精神，也促進各酒店同仁之間的互動與聯繫，建立橫向連結與彼此支持的工作氛圍。



## 多元員工活動

## 愛心起跑 | 萬豪台灣區慈善慢跑活動

台北喜來登及台北寒舍艾美共同參與「萬豪國際集團—台灣區商業協會」主辦之慈善運動活動，邀請員工一同投入公益行動，實踐企業社會責任。今年活動結合慈善慢跑，每位參賽者皆由主辦單位代為捐出新臺幣250元予指定慈善基金會，不僅鼓勵員工關注公益，也透過運動促進身心健康與正向能量，藉由實際行動傳遞關懷。



## 慶生會

寒舍餐旅每月舉辦溫馨慶生會，邀請壽星同仁共享生日喜悅，致上最溫暖的生日祝福，增添同仁間的互動與歸屬感。



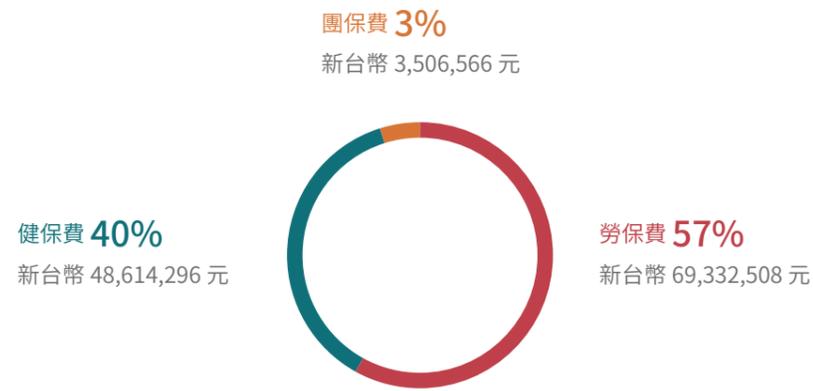
## 藝起同樂 抽好票

為豐富員工休閒生活並提升文化參與機會，寒舍餐旅透過接待藝文團體、演唱會與運動賽事合作期間所獲得之交換票或公關票，規劃內部抽獎活動，提供員工免費參與音樂會、演唱會或棒球賽等大型活動的機會。

活動不僅讓員工放鬆身心、紓解壓力，也促進同仁之間的交流與情感凝聚，進一步展現企業對員工生活品質的重視。透過參與藝文及運動賽事，員工能從工作日常中獲得嶄新體驗，進一步提升工作投入感與幸福感。

## ● 員工保險

寒舍餐旅關心員工健康，提供同仁基本勞保、健保、團保等法定保障。2024 年寒舍餐旅員工保險投入金額如圖：



## ● 育嬰假

為協助員工兼顧家庭照顧與職涯發展，寒舍餐旅提供彈性育嬰假政策，員工可依個人需求分次申請；支持育嬰結束後順利重返職場，讓每位同仁都能安心追求生活與事業的雙重目標。



寒舍餐旅育嬰假實施情形

項目	男	女
2024 年符合申請育嬰留職停薪總人數	20	13
2024 年實際申請育嬰留職停薪總人數	10	13
2024 年應育嬰留停復職人數 (A)	8	7
2024 年實際育嬰留停復職人數 (B)	3	3
復職率 (B/A)	38%	43%
2023 年實際育嬰留停復職人數 (C)	1	13
2023 年實際育嬰留停復職後十二個月仍在職人數 (D)	0	9
留存率 (D/C)	0%	69%

## 4.5.2 暢通的勞資溝通

### ● 勞資溝通

為維護員工權益並促進雙向溝通，寒舍餐旅透過定期勞資會議、總經理信箱、員工申訴機制與滿意度調查等多元管道，廣泛蒐集同仁聲音，並據以研擬改善措施，維持穩定正向的勞資關係。雖未成立工會，惟已建構完善溝通與保障制度，透過每季召開勞資會議，會議決議皆適用全體員工，確保每位員工皆能公平表達意見，強化與員工間的互信關係，各項溝通途徑如下：

溝通管道	溝通頻率	溝通情形
勞資會議	每季舉辦	由勞資雙方代表參與，針對勞動條件、員工福利、代表選舉與解任等事項進行討論，促進良好勞資關係與權益保障。
員工大會	每年兩次	由總經理與各部門主管說明公司營運及政策方向，並開放員工書面或現場發言，由總經理直接回應員工意見與建議。
總經理信箱	隨時開放	員工可透過總經理信箱，具名提出關於制度管理、薪資福利、溝通協調、產品服務等建議或問題，確保意見直達高層。
員工滿意度調查	不定期舉辦	收集員工意見後由相關部門主管檢討並訂定改善計畫，持續優化管理與提升員工滿意度。

寒舍餐旅不定期辦理員工滿意度調查，蒐集各項意見後由最高主管與部門主管協力研議改善方案。2024 年進行員工滿意度調查，一年執行兩次，共計回收 2,373 份問卷。

### ● 員工申訴機制

寒舍餐旅提供獨立申訴管道，當員工權益遭受侵害時可據此提出反映，將在最短時間內展開調查並作成決議。所有申訴文件及信函均以密件方式處理，以保護個人隱私並維護公正性。2024 年未接獲任何申訴案件。





溫馨共融 在地共好

對應之  
SDGs 指標

## 5-1 社會關懷

寒舍餐旅秉持「以人為本、與環境共生、與社會共榮」理念，積極串聯內外部資源，推動公益與環保行動。透過舉辦活動、支持倡議、深化在地合作，發揮品牌影響力，提升社會參與效益，實現企業與社會共好共榮的永續願景。2024 年補助公益活動共 12 萬元；補助敦親睦鄰活動 120 萬元。

### 5.1.1 社會發展主軸

關注議題	當年成果	未來規劃
<b>弱勢關懷</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>弱勢族群照護資源不足</li> <li>城鄉資源分配不均</li> <li>人口高齡化</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>捐助導盲犬協會助學基金</li> <li>參與飢餓三十、捐款聲援 0403 花蓮地震</li> <li>與二龍社區發展協會、弘道老人基金會攜手合作</li> <li>宜蘭聯禾捐血活動</li> </ul>	<p><b>短期目標 (1 年內)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>定期舉辦社區關懷及公益捐贈活動。</li> <li>加強與公益團體的合作，提升募資與資源整合效率。</li> </ul> <p><b>中期目標 (2-3 年)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>建立長期合作機制，與社福組織共同規劃弱勢扶助方案。</li> </ul> <p><b>長期目標 (3 年以上)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>成為業界弱勢關懷典範企業。</li> </ul>
<b>文化體育</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>體育資源鏈結不足</li> <li>需建立完善支持系統</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>攜手體育選手，為台灣射箭注入穩定支持</li> </ul>	<p><b>短期目標 (1 年內)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>寒舍提供訓練與參賽資源，支持選手在國內重要賽事中嶄露頭角，提升企業對射箭運動的關注度。</li> </ul> <p><b>中期目標 (2-3 年)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>與射箭相關體育組織與教育單位合作，建立穩定的人才培育管道，培養具國際競爭力的新秀，並拓展企業參與體育贊助的影響力。</li> </ul> <p><b>長期目標 (3 年以上)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>成為推動臺灣射箭運動發展的重要企業夥伴，支持選手晉級國際賽事，透過企業與體育共榮模式，持續發揚臺灣體育精神，實踐企業永續社會責任。</li> </ul>

關注議題	當年成果	未來規劃
<p><b>生態保育與農業永續</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>臺灣在地文化和自然生態保育，如生物棲地破碎化、生物多樣性減少</li> <li>友善農耕推動困難，農民缺乏穩定通路與資源</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「石虎米採購」從餐桌到棲地，打造共榮永續循環</li> </ul>	<p><b>短期目標（1年內）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>穩定採購石虎米並導入旗下餐廳供應，提升消費者對生態米的認識與支持。</li> </ul> <p><b>中期目標（2-3年）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>擴大契作田區與合作農戶，深化員工與顧客參與，建立企業參與保育行動的示範機制。</li> </ul> <p><b>長期目標（3年以上）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>成為引領飯店業永續農業與生態保育實踐的典範品牌，持續推動保育、教育、體驗三位一體的共好模式，拓展永續影響力至更多農業地區與物種保育計畫。</li> </ul>

### 5.1.2 年度社會關懷亮點

#### 弱勢關懷

##### 捐助導盲犬協會助學基金

寒舍餐旅於歲末寒冬，攜手「台灣導盲犬協會」共同推動愛心公益，透過捐款與活動將溫暖傳遞至社會各角落。活動期間，酒店大廳設置捐款箱及百元樂捐箱，誠摯邀請員工與賓客自由參與捐助，所募資金將全數用於導盲犬培育計畫，讓視障者能夠達成自主與安全的生活。

另外聖誕節當週連續三日，邀請《集思樂團》於大廳獻唱多首應景樂曲，以悅耳旋律營造節慶氛圍，將喜悅與祝福分享給每一位來訪的賓客。



##### 聲援 0403 花蓮地震

2024年4月3日，花蓮發生強震，重創東台灣地區，對當地居民生活與旅遊產業帶來嚴重衝擊。面對災後迫切的需求與挑戰，礁溪寒沐於5月24日主動發起愛心募捐行動，號召企業員工與社會大眾一同響應，最終成功募集新台幣120萬元，並全數捐贈予「台灣世界展望會」，用於支援花蓮地區受災家庭與孩童的安置、照護與生活重建。



##### 與二龍社區發展協會、弘道老人基金會攜手合作

2024年端午佳節，礁溪寒沐酒店積極響應地方盛事二龍競渡，以實際行動傳遞對傳統文化的敬意與對社區的關懷。此次活動不僅是對端午節慶的熱情參與，更展現企業與在地社區共融共好的具體實踐。酒店員工組隊參加競賽，齊心協力奮力划槳，為活動增添熱鬧氣氛，象徵團隊精神與地方情感的緊密連結。此外，酒店也特別捐贈80隻烤雞，傳遞端午佳節的祝福與溫暖，回饋至二龍社區發展協會與弘道老人基金會，將節慶的溫情擴散至更多需要關懷的角落。這場競渡，不僅是一場傳統文化的延續，更是一場跨越年齡、世代與身份的溫馨交流，共同書寫企業與社區的共榮篇章。



##### 2024「地球一小時」全球熄燈計畫

為實踐ESG永續理念，展現對地球環境的關懷，台北喜來登、台北寒舍艾美、寒居酒店與礁溪寒沐酒店攜手響應由WWF世界自然基金會發起的全球性環保行動——「地球一小時 Earth Hour」。活動當晚，四間飯店同步關閉外部標誌照明，並調暗或關閉非必要的室內燈光，以實際行動降低能源使用，共同為守護地球盡一份心力。



其中，台北喜來登於當晚在大廳舉辦「不插电自然派對」，邀請賓客在無需電力的氛圍中享用主題小點，參與拍照打卡活動，並限量贈送「咖啡渣再生盆栽」或「Earth Hour 擴香片」等綠色好禮。社群平台亦同步舉辦響應抽獎活動，參加者有機會獲得由致力於環境保育與零動物實驗的自然系保養品牌SAWAA所提供的機能保養組，從生活日常中實踐友善地球。同時，台北喜來登亦榮登《網路溫度計 DailyView》運用《KEYPO 大數據關鍵引擎》輿情分析系統，依據交通部觀光署旅宿網所公布、具備四星級以上並積極落實永續行動的飯店名單，所評選出的「2024十大永續星級飯店聲量榜單」。在實踐綠色行動的同時，也讓每一段旅程更具意義與風格。

我們誠摯邀請賓客走出房間、走進公共空間，一同體驗節能又充滿樂趣的夜晚。透過這場燈光以外的連結，讓更多人重新關注地球的未來，攜手為永續環境發聲。

## 弱勢關懷

## 響應捐血公益活動

每逢秋冬季節，常是血庫告急的關鍵時刻。為響應公益、傳遞溫暖，寒舍餐旅積極響應由日盛台駿發起的捐血活動，廣邀飯店員工與貴賓共襄盛舉，以實際行動注入社會正能量。在董事長蔡伯翰的號召下，員工們熱情響應，紛紛挽袖捐血，展現企業團隊的凝聚力與愛心精神。為鼓勵行動，活動當天，寒舍餐旅貼心提供每位捐血者精緻小點心，表達感謝之意，並加碼提供自助餐券作為抽獎獎品，向每一位無私奉獻的參與者致敬。同時寒居也加碼推出專屬活動，凡房客持房卡與捐血完成證明，即可獲得「捐血小禮包」乙份，藉此鼓勵旅客以實際行動支持公益。



## 文化體育

## 專欄：攜手體育選手，為台灣射箭注入穩定支持

射箭結合專注與文化，台灣選手在國際屢創佳績，卻常面臨資源不足等挑戰。寒舍餐旅以實際行動補足體育缺口，規劃短中長期三階段支持：短期助選手於賽事發光；中期與學校合作培育新秀；長期陪伴選手走向國際，落實企業永續精神。

2024年，寒舍餐旅率先投入新台幣300萬元，作為射箭支持計畫的起點，資金將用於訓練場地、教練人力、裝備更新與比賽補助等實際所需。此外，也將推動員工體驗活動、辦理企業內部宣傳，讓這份支持從內部文化開始扎根，真正形成企業與體育共好的正向循環。



## 生態保育與農業永續

## 專欄：「石虎米採購」從餐桌到棲地，打造共榮永續循環

面對台灣原生保育類動物石虎棲地持續縮減、生態與農業失衡等挑戰，寒舍餐旅以實際採購行動回應環境與社會雙重挑戰，透過「石虎米」採購專案，打造企業、農民與生態共好的永續循環。石虎米來自一群致力友善耕作的農民，以無農藥、低干擾方式種植益全香米，維護水田與山林連結，讓石虎得以在農地中覓食、生存。而寒舍餐旅成為飯店業首家推動企業契作石虎米的品牌，並榮獲經濟部「社會創新產品及服務採購獎勵」參獎肯定，以實際行動支持在地農業、友善環境與生態保育。

2024年更進一步推動「農事體驗行動」，邀請員工親赴田間參與割除雜草與生態導覽，實地理解「流域收復」策略，強化對環境議題的感知與行動力。有主廚分享：「一碗米背後能守護整片棲地，料理其實也是一種價值的傳遞。」活動不僅啟發同仁對於保育議題的認同與責任，也提升顧客參與感，讓保育成為可見、可實踐的社會行動。此外，更展現寒舍餐旅在地關懷、永續農業與品牌公益之間的深度連結。未來寒舍餐旅將持續擴大採購規模，並探索更多生態農業合作可能，讓企業價值真正扎根於土地與人群之中，成為可持續的永續標竿行動。



## 專欄：「與海真好」在地守護行動，為海岸原生態找回空間

台灣海岸線擁有豐富的自然景觀與生態資源，然而長期受到外來植物的入侵威脅，導致如「海米」等珍稀原生植物逐漸失去棲地。為了喚起大眾對原生態的關注，礁溪寒沐酒店發起「與海真好」在地守護行動，號召員工與社區志工共同參與外來種「裂葉月見草」的清除工作，以實際行動回應在地環境保育的迫切需求。本次行動以「生態教育」與「社區參與」為核心，一日的現地實作成功移除共計21.6公斤裂葉月見草，有效減緩其對海岸棲地的擠壓。透過親身參與不僅保護了原生植物生長空間，更促進員工與居民對自然環境的認識與情感連結。參與的主廚與前線同仁也藉由這次機會，深入理解旅館所在地的生態價值，將保育意識內化至旅客接待與餐飲文化之中。

參與同仁表示：

「第一次知道海米這麼珍貴，也終於理解為什麼我們要做這件事。」這樣的回饋充分體現親身參與和環保理念內化的力量。

透過實際參與，將抽象的永續概念轉化為每位參與者的實際體驗，「與海真好」行動展現企業作為社區一員的責任與影響力，寒舍餐旅未來將持續擴大此類公益參與模式，串聯社區、員工與旅客，共築一個人與自然和諧共處的永續環境。



附錄一：全球永續性報告指標 GRI 準則內容索引

使用聲明	寒舍已依循 GRI 準則報導 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期間的内容。
使用的 GRI 1	GRI 1：基礎 2021
適用的 GRI 行業準則	N/A

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
<b>一般揭露</b>				
GRI 2: 一般揭露 2021	組織及報導實務			
	2-1	組織詳細資訊	1.1 公司簡介	16
	2-2	組織永續報導中包含的實體	關於本報告書	13
	2-3	報導期間、頻率及聯絡人	關於本報告書	13
	2-4	資訊重編	關於本報告書	13
	2-5	外部保證 / 確信	附錄四：會計師獨立確信報告	136
	活動與工作者			
	2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	利害關係人與重大性分析	11
	2-7	員工	4.2.1 員工組成概況	103
	2-8	非員工的工作者	4.2.1 員工組成概況	103
	治理			
	2-9	治理結構及組成	1.2.1 治理架構及運作	21
	2-10	最高治理單位的提名與遴選	1.2.1 治理架構及運作	22
	2-11	最高治理單位的主席	1.2.1 治理架構及運作	22
	2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	1.2.1 治理架構及運作	22
	2-13	衝擊管理的負責人	1.2.1 治理架構及運作	22
	2-14	最高治理單位於永續報導的角色	1.2.1 治理架構及運作	21
	2-15	利益衝突	1.2.1 治理架構及運作 1.4.1 誠信經營	23 35
	2-16	溝通關鍵重大事件	1.3.1 風險管理與因應 1.4.1 誠信經營	28 35
	2-17	最高治理單位的群體智識	1.2.1 治理架構及運作	23
	2-18	最高治理單位的績效評估	1.2.1 治理架構及運作	24
2-19	薪酬政策	1.2.1 治理架構及運作	25	
2-20	薪酬決定流程	1.2.1 治理架構及運作	25	
2-21	年度總薪酬比率	4.5.1 優渥的薪酬福利	118	

策略、政策與實務				
GRI 2: 一般揭露 2021	2-22	永續發展策略的聲明	董事長的話	04
	2-23	政策承諾	1.4.1 誠信經營	35
	2-24	納入政策承諾	1.4.1 誠信經營 利害關係人與重大性分析	35 08
	2-25	補救負面衝擊的程序	1.4.1 誠信經營 2.2.3 食材檢驗與商品標示	35 49
	2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	1.4.1 誠信經營	36
	2-27	法規遵循	1.4.2 法規遵循	37
	2-28	公協會的會員資格	1.2.2 經營績效與目標	27
	利害關係人議合			
	2-29	利害關係人議合方針	利害關係人與重大性分析	08
	2-30	團體協約	無設立工會，不適用	-
<b>重大主題</b>				
GRI 3: 重大主題 2021	3-1	決定重大主題的流程	利害關係人與重大性分析	08
	3-2	重大主題列表	利害關係人與重大性分析	11
1. 公司治理				
GRI 3: 重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.2 公司治理	21
2. 營運持續管理				
GRI 3: 重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.3.1 風險管理與因應	28
3. 客戶隱私管理				
GRI 3: 重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.3.2 資訊安全	31
GRI 418: 客戶隱私 2016	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	1.3.2 資訊安全	31
4. 法規遵循				
GRI 3: 重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.4.2 法規遵循	37
GRI 307: 有關環境保護的法規遵循 2016	307-1	違反環保法規	1.4.2 法規遵循	37
GRI 416: 顧客健康與安全 2016	416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	1.4.2 法規遵循	37
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	1.4.2 法規遵循	37

5. 消費者健康與安全					
GRI 3: 重大主題 2021	3-3	重大主題管理	2.2 食全食美 健康無虞	45	
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	2.2.3 食材檢驗與商品標示	49	
	416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	1.4.2 法規遵循	37	
6. 客戶關係					
GRI 3: 重大主題 2021	3-3	重大主題管理	2.3 以客為尊 滿意無限	57	
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	2.3.4 守護安全 賓客無憂	64	

一般揭露

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	1.2.2 經營績效與目標	25	
	201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	3.1 TCFD 氣候變遷風險與機會	73	
GRI 202: 市場地位	202-1 不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	4.5.1 優渥的薪酬福利	118	
	202-2 雇用當地居民為高階管理階層的比例	4.2 多元選才 適才適所	104	
GRI 204: 採購實務	204-1 來自當地供應商的採購支出比例	2.4.2 綠色與在地採購	69	
GRI 302: 能源	302-1 組織內部的能源消耗量	3.2 能源管理	87	
	302-3 能源密集度	3.2 能源管理	87	
	302-4 減少能源消耗	3.2 能源管理	86	
GRI 303: 水	303-1 依來源劃分的取水量	3.3 水資源管理	90	
GRI 305: 排放	305-1 直接 (範疇一) 溫室氣體排放	3.2 能源管理	88	
	305-2 能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	3.2 能源管理	88	
	305-4 溫室氣體排放密集度	3.2 能源管理	88	
	305-5 溫室氣體排放減量	3.2 能源管理	86	
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	3.4 廢棄物管理	92	
GRI 401: 勞雇關係	401-1 新進員工和離職員工	4.2.2 人才吸引與組織強化	106	
	401-2 提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	4.5 福祉圓滿 勞資共榮	118	

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
GRI 401: 勞雇關係	401-3 育嬰假	4.5.1 優渥的薪酬福利	122	
GRI 403: 職業安全衛生	403-3 職業健康服務	4.4.1 職場安全與衛生	113	
	403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練	4.4.1 職場安全與衛生	115	
	403-9 職業傷害	4.4.1 職場安全與衛生	116	
GRI 404: 訓練與教育	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	4.3.2 建立扎實訓練	110	
	404-2 提升員工職能及過度協助方案	4.3.2 建立扎實訓練	108	
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	4.3.3 創造多元發展	112	
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	4.2 多元選才 適才適所	103	
GRI 406: 不歧視	406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動	4.5.2 暢通的勞資溝通	123	
GRI 417: 行銷與標示	417-1 產品和服務資訊與標示的要求	2.2.3 食材檢驗與商品標示	53	
	417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	2.2.3 食材檢驗與商品標示	53	

附錄二：永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB) 指標對照表

寒舍餐旅根據 SASB 官方網站產業分類查詢結果，自永續會計準則 (SASB 準則) 之重大性地圖索引 (SASB Materiality Map) 內的 11 項產業別 (Sector)、77 項行業別 (Industry) 中，選出適用之指標進行揭露：  
 產業類別 (Sector)：服務業 (Services)  
 行業準則 (Industry)：酒店與住宿業 (Hotels & Lodging)

揭露主題	指標代碼	揭露指標	性質	內容摘要與說明										
能源管理	SV-CA-130a.1	(1) 總能源消耗	量化	2024 年寒舍餐旅集團總能源消耗為 208,709.93 GJ										
		(2) 電網電力百分比	量化	寒舍餐旅集團 100% 的電力均購自台灣電力股份有限公司										
		(3) 可再生能源百分比	量化	寒舍餐旅集團 0% 的電力來自可再生能源										
水和廢水管理	SV-HL-140a.1	(1) 總取水量，(2) 總耗水量，在基線水資源壓力高或極高的地區所佔的百分比	量化	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>2024</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>自來水</td> <td>787.615</td> </tr> <tr> <td>地下水</td> <td>90.747</td> </tr> <tr> <td>總取水量</td> <td>878.362</td> </tr> <tr> <td>總用水量</td> <td>878.362</td> </tr> </tbody> </table> (單位：千立方公尺) 寒舍餐旅集團皆無來自水資源壓力地區之取水 / 用水	年度	2024	自來水	787.615	地下水	90.747	總取水量	878.362	總用水量	878.362
				年度	2024									
自來水	787.615													
地下水	90.747													
總取水量	878.362													
總用水量	878.362													

揭露主題	指標代碼	揭露指標	性質	內容摘要與說明										
生態影響	SV-HL-160a.1	位於受保護狀態或瀕危物種棲息地或其附近的住宿設施數量	量化	2024 年，寒舍餐旅集團並無物業位處以下受保護地區： <ul style="list-style-type: none"> <li>聯合國教科文組織生物圈</li> <li>自然 2000 區域</li> <li>拉姆薩爾濕地</li> </ul> 根據世界保護區數據庫：寒舍集團並非位處受保護的土地上。 註：資料來源：Protected Planet's World Database of Protected Areas (WDPA)										
	SV-HL-160a.2	描述保護生態系統服務的環境管理政策和實踐	討論與分析	寒舍餐旅集團重視環境保護，於能資源各個面向上均有制定相關管理政策，也積極採取各種措施例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>節約能源和資源，採用節能設備和綠色能源，減少能源的消耗</li> <li>提倡客戶參與環保行動，鼓勵客戶將毛巾和床單重複使用，減少洗滌的頻率和浪費。</li> <li>培訓員工環保意識，加強員工環保知識，確保員工能夠嚴格遵守環保政策和標準。</li> <li>優先選擇環保產品和材料，確保我們的供應商也能夠共同遵守環保標準。</li> </ul> 我們希望能夠積極改善和保護環境，達到永續的目標。能資源相關政策詳細資料可查看：CH3 綠色營運 環保節能 章節										
勞動待遇	SV-HL-310a.1	(1) 員工的自願離職率 (2) 非自願離職率	量化	<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>自願離職率 (%)</th> <th>非自願離職率 (%)</th> <th>自願離職率 (人)</th> <th>非自願離職率 (人)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2024 年</td> <td>95.41</td> <td>4.59</td> <td>353</td> <td>17</td> </tr> </tbody> </table>	項目	自願離職率 (%)	非自願離職率 (%)	自願離職率 (人)	非自願離職率 (人)	2024 年	95.41	4.59	353	17
	項目	自願離職率 (%)	非自願離職率 (%)	自願離職率 (人)	非自願離職率 (人)									
	2024 年	95.41	4.59	353	17									
SV-HL-310a.2	由於違反勞動法的法律訴訟而造成的金錢損失總額	量化	2024 年度無違反勞動法的法律訴訟而造成金錢損失情事											
SVHL-310a.3	(1) 非主管職平均時薪	量化	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>2024 年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>非擔任主管職務之全時員工薪資總額 (A)</td> <td>956,906,000</td> </tr> <tr> <td>非擔任主管職務之全時員工人數 (B)</td> <td>1,411</td> </tr> <tr> <td>非擔任主管職務之全時員工「薪資平均數」(A/B)</td> <td>678,176</td> </tr> <tr> <td>非擔任主管職務之全時員工「薪資中位數」</td> <td>626,000</td> </tr> </tbody> </table> 單位：新台幣 / 元	年度	2024 年	非擔任主管職務之全時員工薪資總額 (A)	956,906,000	非擔任主管職務之全時員工人數 (B)	1,411	非擔任主管職務之全時員工「薪資平均數」(A/B)	678,176	非擔任主管職務之全時員工「薪資中位數」	626,000	
年度	2024 年													
非擔任主管職務之全時員工薪資總額 (A)	956,906,000													
非擔任主管職務之全時員工人數 (B)	1,411													
非擔任主管職務之全時員工「薪資平均數」(A/B)	678,176													
非擔任主管職務之全時員工「薪資中位數」	626,000													
	(2) 獲得最低工資的員工的百分比	量化	<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>2024 年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>獲得最低工資的員工 (人數)</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>所有員工總數 (人數)</td> <td>1,744</td> </tr> <tr> <td>百分比</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	項目	2024 年	獲得最低工資的員工 (人數)	0	所有員工總數 (人數)	1,744	百分比	0%			
項目	2024 年													
獲得最低工資的員工 (人數)	0													
所有員工總數 (人數)	1,744													
百分比	0%													
勞動待遇	SV-HL-310a.4	政策和計劃的描述防止員工騷擾	討論與分析	寒舍餐旅集團建置「員工申訴電子信箱及專線」，並規範「就業場所性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法」、「道德行為準則」等條款，妥善公正地處理員工申訴，以多元的溝通管道，使勞資雙方可以表達想法並有效溝通，達成勞資雙贏。 詳細資訊可閱：CH1.3.1 誠信經營										

揭露主題	指標代碼	揭露指標	性質	內容摘要與說明																			
氣候變遷的物理影響	SV-HL-450a.1	位於 100 年洪水區的住宿設施數量	量化	不適用，寒舍餐旅集團目前僅有台灣地區，台灣並非位於百年洪水區域。																			
活動指標	SVHL-000.A	可用房晚數	量化	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2024 年度情形</th> <th>台北喜來登</th> <th>台北寒舍艾美</th> <th>礁溪寒沐</th> <th>寒居</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>客房總數</td> <td>688</td> <td>160</td> <td>190</td> <td>111</td> </tr> <tr> <td>可用房晚數</td> <td>244,915</td> <td>58,400</td> <td>69,498</td> <td>32,732</td> </tr> </tbody> </table>	2024 年度情形	台北喜來登	台北寒舍艾美	礁溪寒沐	寒居	客房總數	688	160	190	111	可用房晚數	244,915	58,400	69,498	32,732				
	2024 年度情形	台北喜來登	台北寒舍艾美	礁溪寒沐	寒居																		
	客房總數	688	160	190	111																		
	可用房晚數	244,915	58,400	69,498	32,732																		
SVHL-000.B	平均入住率	量化	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2024 年度情形</th> <th>台北喜來登</th> <th>台北寒舍艾美</th> <th>礁溪寒沐</th> <th>寒居</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>一年平均入住率</td> <td>75.8%</td> <td>80.92%</td> <td>53.1%</td> <td>81%</td> </tr> </tbody> </table>	2024 年度情形	台北喜來登	台北寒舍艾美	礁溪寒沐	寒居	一年平均入住率	75.8%	80.92%	53.1%	81%										
2024 年度情形	台北喜來登	台北寒舍艾美	礁溪寒沐	寒居																			
一年平均入住率	75.8%	80.92%	53.1%	81%																			
SVHL-000.C	住宿設施總面積	量化	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2024 年度飯店總面積</th> <th>台北喜來登</th> <th>台北寒舍艾美</th> <th>礁溪寒沐</th> <th>寒居</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平方公尺 (m<sup>2</sup>)</td> <td>80,750</td> <td>20,871</td> <td>24,363</td> <td>7291.52</td> </tr> </tbody> </table>	2024 年度飯店總面積	台北喜來登	台北寒舍艾美	礁溪寒沐	寒居	平方公尺 (m <sup>2</sup> )	80,750	20,871	24,363	7291.52										
2024 年度飯店總面積	台北喜來登	台北寒舍艾美	礁溪寒沐	寒居																			
平方公尺 (m <sup>2</sup> )	80,750	20,871	24,363	7291.52																			
SVHL-000.D	住宿設施的數量和百分比：(1) 管理，(2) 自有和租賃，(3) 加盟	量化	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2024 年度情形</th> <th>數量</th> <th>比例</th> <th>備註</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>無</td> </tr> <tr> <td>自有和租賃</td> <td>2</td> <td>50%</td> <td>寒居、礁溪寒沐</td> </tr> <tr> <td>加盟</td> <td>2</td> <td>50%</td> <td>台北喜來登、台北寒舍艾美</td> </tr> <tr> <td>總計</td> <td>4</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> 註：台北喜來登、台北寒舍艾美為加盟及委託經營管理；礁溪寒沐及寒居為寒舍餐旅自有品牌。	2024 年度情形	數量	比例	備註	管理	0	0%	無	自有和租賃	2	50%	寒居、礁溪寒沐	加盟	2	50%	台北喜來登、台北寒舍艾美	總計	4	100%	100%
2024 年度情形	數量	比例	備註																				
管理	0	0%	無																				
自有和租賃	2	50%	寒居、礁溪寒沐																				
加盟	2	50%	台北喜來登、台北寒舍艾美																				
總計	4	100%	100%																				

重大性地圖索引 (SASB Materiality Map) :  
<https://materiality.sasb.org/> SASB 官方網站，請參閱 <https://www.sasb.org>

附錄三：TCFD 索引表

對應報告書 3.1 章節 - 氣候變遷風險與機會		
面向	建議揭露項目	頁碼
治理	董事會對氣候相關風險與機會的監督	74
	管理階層在評估和管理氣候相關風險與機會方面的角色	74
策略	鑑別的短、中、長期氣候相關風險與機會	76
	衝擊組織在業務、策略和財務規劃的氣候相關風險與機會	80
風險管理	組織在策略上的韌性，考量不同氣候相關情境	80
	氣候相關風險的鑑別和評估流程	75
指標與目標	氣候相關風險的管理流程	74
	氣候相關風險的鑑別、評估和管理流程和整合在組織的整體風險管理制度	74
指標與目標	組織評估氣候相關風險與機會所使用的指標	75
	範疇 1、範疇 2 和範疇 3 (如適用) 溫室氣體排放和相關風險	76、88
	組織在管理氣候相關風險與機會所使用的目標，以及落實該目標的表現	75

## 附錄四：會計師獨立確信報告



## 青山永續聯合會計師事務所

台北：台北市中正區忠孝東路一段45號4樓之7  
高雄：高雄市左營區重平路51號4樓  
屏東：屏東市公裕街202號1樓

## 會計師有限確信報告

寒舍餐旅管理顧問股份有限公司 公鑒：

本事務所受寒舍餐旅管理顧問股份有限公司（以下稱「貴公司」）之委任，就貴公司選定 2024 年度永續報告書所報導之績效指標執行確信程序。本會計師業已確信竣事，並依據結果出具有限確信報告。

## 確信標的資訊與適用基準

有關貴公司選定 2024 年度永續報告書所報導之績效指標（以下稱「確信標的資訊」）及其適用基準詳列於貴公司 2024 年度永續報告書之「確信項目彙總表」。前述確信標的資訊之報導範圍業於永續報告書之「報告書邊界與範疇」段落述明。

上開適用基準係為臺灣證券交易所「上市公司編制與申報永續報告書作業辦法」與相關問答集及有關法令之規定，以及貴公司依行業特性與其所選定之關鍵績效指標參採其他基準。

## 管理階層之責任

貴公司管理階層之責任係依據臺灣證券交易所「上市公司編制與申報永續報告書作業辦法」及依行業特性參採其他適用之準則編制永續報告書，且維持與編制永續報告書有關之必要內部控制，以確保績效指標未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

## 會計師之責任

本會計師係依照確信準則 3000 號（TWSAE3000）「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，對確信標的資訊執行確信工作，以發現前述資訊是否存在所有重大方面是否有未依適用基準編製而須作修正之情事，並出具有限確信報告。

本會計師依照上述準則所執行之有限確信工作，包括辨認確信標的資訊可能發生重大不實表達之領域，以及針對前述領域設計及執行程序。因有限確信案件取得之確信程度明顯低於合理確信案件取得者，就有限確信案件所執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件者不同，其範圍亦較小。

本會計師係依據所評估之風險領域及重大性以決定實際執行確信工作之範圍，並依據本委任案件之特定情況設計及執行下列確信程序：

- 對參與編製確信標的資訊之相關人員進行訪談，以瞭解編製前述資訊之流程、所應用之資訊系統，以及攸關之內部控制，以辨認重大不實表達之領域。



## 青山永續聯合會計師事務所

台北：台北市中正區忠孝東路一段45號4樓之7  
高雄：高雄市左營區重平路51號4樓  
屏東：屏東市公裕街202號1樓

- 自貴公司或是其主要利害關係人的訊息管理系統或外部來源，以獲取用於編制非財務指標的原始定量或是定性佐證憑證。
- 基於對上述事項之瞭解及所辨認之領域，對確信標的資訊選取樣本進行查詢、觀察、檢查及重新執行測試，以取得有限確信之證據。
- 自貴公司之管理階層獲得客戶聲明書。

此報告不對 2024 年度永續報告書整體及其相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。

## 會計師之獨立性及品質管理規範

本會計師及本事務所已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。

本事務所適用品質管理準則 1 號（TWSQM1）「會計師事務所之品質管理」，因此維持完備之品質管理制度，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。

## 先天限制

本案諸多確信項目涉及非財務資訊，相較於財務資訊之確信受有更多先天性之限制。對於資料之相關性、重大性及正確性等之質性解釋，則更取決於個別之假設與判斷。

## 有限確信結論

依據所執行之程序與所獲取之證據，本會計師並未發現確信標的資訊在所有重大方面有未依適用基準編製而須作修正之情事。

## 其它事項

貴公司網站之維護係貴公司管理階層之責任，對於確信報告於貴公司網站公告後任何確信標的資訊或適用基準之變更，本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

青山永續聯合會計師事務所  
會計師 杜育任

杜育任



金融監督管理委員會核准文號  
金管會證字第 7775 號

中華民國一十四年七月三十一日



青山永續聯合會計師事務所
台北：台北市中正區忠孝東路一段45號4樓之7
高雄：高雄市左側區重平路51號4樓
屏東：屏東市公明路202號1樓

附件一、依臺灣證券交易所「上市公司編制與申報永續報告書作業辦法」附表一之一永續揭露指標-食品工業及餐飲收入占其全部營業收入之比率達百分之五十以上者（以下簡稱「作業辦法-附表一之一」）與確信項目彙總表

Table with 5 columns: 編號, 確信標的資訊, 報導基準, 頁碼, 作業辦法. Contains 4 rows of data regarding food safety and quality standards.

3



青山永續聯合會計師事務所
台北：台北市中正區忠孝東路一段45號4樓之7
高雄：高雄市左側區重平路51號4樓
屏東：屏東市公明路202號1樓

Table with 5 columns: 編號, 確信標的資訊, 報導基準, 頁碼, 作業辦法. Contains 5 rows of data regarding food safety, traceability, and supplier management.

4



青山永續聯合會計師事務所
台北：台北市中正區忠孝東路一段45號4樓之7
高雄：高雄市左側區重平路51號4樓
屏東：屏東市公明路202號1樓

Table with 5 columns: 編號, 確信標的資訊, 報導基準, 頁碼, 作業辦法. Contains 10 rows of data regarding food safety testing and quality control.

5



青山永續聯合會計師事務所
台北：台北市中正區忠孝東路一段45號4樓之7
高雄：高雄市左側區重平路51號4樓
屏東：屏東市公明路202號1樓

Table with 5 columns: 編號, 確信標的資訊, 報導基準, 頁碼, 作業辦法. Contains 9 rows of data regarding food safety, energy usage, and water management.

6



# ESG REPORT

2024

