

寒舍餐旅管理顧問股份有限公司

114 年度員工滿意度調查與改善措施

本公司重視員工意見與組織氣候，為持續提升員工工作體驗及組織效能，由人力資源處定期辦理員工滿意度調查，透過制度化調查機制蒐集同仁對公司管理制度、工作環境及企業文化之意見，並作為人力資源政策優化與組織改善的重要依據。

一、員工滿意度調查實施情形

本公司每年定期由人力資源處辦理兩次員工滿意度調查，透過線上匿名問卷方式，瞭解員工對工作環境與管理制度之感受及反饋。

項目	說明
調查對象	集團全時工作者，不含實習生及計時人員
調查方式	線上匿名問卷
調查頻率	每年兩次（七月份年中調查、一月份前一年度的年終調查）
調查構面	忠誠度與敬業度、主管管理、工作環境、組織溝通、人才培育、跨部門合作、激勵表揚及企業文化等 12 項
敬業度指標	題項 1.1 – 1.5（工作自豪感、留任意願、工作專注、工作投入及工作心流）

二、人才管理指標

（一）員工整體滿意度 Employee Satisfaction Score

調查期間	2025 年終	2025 年中	2024 年終	2024 年中
整體滿意度	79.8	81.9	81.2	80.2

近兩年均維持約 80 分水準，顯示員工對公司整體工作環境與管理制度具穩定認同。

（二）員工敬業度 Employee Engagement Index（題項 1.1 – 1.5 平均）

調查期間	2025 年終	2025 年中	2024 年終	2024 年中
員工敬業度	4.2	4.1	4.2	4.2

近兩年均維持 4.1 分以上（滿分 5 分），顯示員工對工作內容具有高度投入與責任感。

（三）員工調查參與情形 Participation Rate

調查期間	填答人數	應填答人數	覆蓋率
2025 年終	1,235	1,243	99.4%
2025 年中	1,122	1,169	96.0%

2025 年兩次調查覆蓋率均達 96%以上，且 2025 年終調查較年中調查增加 113 人，顯示員工對公司意見回饋機制具有高度參與度，調查結果具高度代表性。

三、調查結果分析

調查結果顯示，本公司在員工敬業度、工作投入度及員工對公司營運目標之理解等構面表現良好；相對而言，在跨部門合作、內部溝通及工作環境等構面仍有持續精進空間。

四、改善計畫與推動措施

針對員工滿意度調查結果，本公司持續推動以下改善措施：

1. 強化跨部門協作機制

透過跨單位溝通會議，提升各事業體與部門間合作效率。

2. 提升內部溝通與意見回饋機制

透過員工大會、主管會議及內部溝通管道，強化管理階層與員工之雙向溝通。

3. 持續優化工作環境與員工體驗

持續改善員工工作空間與相關設施，以提升整體工作環境品質。

4. 強化人才培育與職涯發展

透過寒舍階梯式培訓規劃，提升員工專業能力並促進人才發展。

五、持續追蹤與精進

未來本公司將持續追蹤員工滿意度及敬業度指標之變化，並透過制度化的改善機制持續優化人力資源管理制度與組織文化，打造具吸引力與永續發展的人才環境。