



MY HUMBLE HOUSE
GROUP

寒舍集團



2018

寒舍餐旅管理顧問企業社會責任報告書

CSR REPORT

目錄

目錄		
董事長的話	4	
關於本報告書	6	Chapter 4
報告書編輯原則	6	友善環境環保節能 77
利害關係人溝通與重大議題	8	4.1 能源管理 77
		4.2 水資源管理 81
		4.3 廢棄物管理 82
Chapter 1		
誠信治理永續發展	13	
1.1 關於我們	13	
1.2 治理架構、風險管理	22	
1.3 財務績效	32	
1.4 組織及倡議參與	33	
1.5 法規遵循	33	
Chapter 2		
星饌佳餚美味上桌	35	Chapter 5
2.1 食材溯源層層把關	39	完善制度關懷員工 87
2.2 供應鏈管理	47	5.1 多元組成 87
2.3 推陳出新滿足需求	49	5.2 全面保障 92
		5.3 完整職涯規劃 102
Chapter 3		
尊榮體驗賓至如歸	55	Chapter 6
3.1 住房服務 55		關懷在地共創美好 111
		Appendix 121
		GRI Standards 122
		確信項目彙總表 125
		會計師有限確信報告 128

董事長的話



寒舍餐旅經營理念融合「文化、藝術、美學薈萃」，致力成為國內指標觀光旅館業者，打造出「藝術即生活」及「生活即藝術」的寒舍品味哲學，我們結合藝術投資、觀光旅館及餐飲服務的跨界經驗，提昇產品的差異化及競爭力，為顧客創造卓越的服務體驗，引領業界潮流。

蔡國朝

自民國 99 年引進以人文、藝術聞名全球之飯店品牌 - 台北寒舍艾美酒店後，持續於民國 106 年推出寒舍餐旅集團自創品牌 - 礁溪寒沐酒店，作為旗下第一間休閒度假酒店，以適合闔家出遊及個人頂級旅遊兼具為定位，將自然、名湯與在地文化融合，為顧客打造完美悠閒的度假氛圍，並承襲寒舍一貫美學、人文和藝術的獨到品味，創造飯店之差異化。另外，台北喜來登大飯店在歷經 1 年多的整修期，已於 107 年 10 月完成所有客房及餐廳的裝修，呈現嶄新的風貌。在新飯店的開發上，寒舍與大陸建設合作規劃位於台北市南京東路的五星級商務酒店，將配合建築物工程進度進行各項籌備工作。未來各飯店也將積極開拓國內外不同市場及新客源，以維持市場競爭力及成長性。

107 年度受惠於政府的南向政策積極開發東南亞客源以彌補近年陸客減少的缺口，雖整體來台旅客人數較前一個年度成長，但停留時間及平均消費額因客源結構改變而下降，同時近年廉價航空興起，壓縮國內旅遊市場，加上近年國內新旅館的供給不斷增加，使得整體產業競爭加劇；雖面臨上述整體環境的變化，我們堅信觀光餐旅業為長期經營、累積品牌聲譽之事業，仍將積極發展自有品牌飯店，開發委託經營管理業務、審慎評估開拓新的營業據點，同時整合現有集團資源提昇管理效能，與國際潮流接軌以更多元化的商業模式拓展集團規模。

寒舍餐旅旗下飯店連年獲得國內外專業機構評選為最佳飯店等獎項，並於 108 年 4 月「2019 臺北米其林指南」持續成功摘星，旗下台北喜來登大飯店之「請客樓」餐廳蟬聯「米其林二星」之殊榮，台北喜來登之「辰園」及台北寒舍艾美之「寒舍食譜」餐廳皆再度入選為「米其林餐盤」推薦；另推薦旅館名單中，台北喜來登大飯店及台北寒舍艾美酒店皆再次被評選為「4 間房子 (TopClass Comfort)」，象徵頂級舒適的住宿享受。這些肯定顯示寒舍餐旅深受國際商務客及觀光客的喜愛與推崇，並成功打造與國際接軌、引領風尚的食宿體驗，持續擦亮寒舍餐飲的旅宿招牌。

鑑於國際永續議題潮流及顧客食品安全衛生的把關與責信，我們於 106 年度出版第一本企業社會責任報告書，並成立「企業社會責任推動組」，持續關注在公司治理、環境、社會各面向與營運相關的議題，響應關燈一小時之國際活動，並實施節能政策與舉辦公益活動，保持與利害關係人良好互動，持續溝通、回應及承諾利害關係人所重視的議題，在追求獲利的同時，也重視本公司營運對經濟、環境及社會造成的風險與影響。

為能永續經營並延續企業的傳承，正積極推動內部接班人計劃，養成未來領導群，並以提供反饋的互動模式精進服務標準訓練，將關懷融入寒舍品牌價值與員工建立情感連結，專注深耕「寒舍文化」，提升員工向心力，將「寒舍」精神體現於對顧客的服務中，傳達品牌價值。

今年公司整體營運發展將聚焦在跨界資源整合、藝術美學底蘊、前瞻科技應用、自有品牌發展、階梯人才培育、管理效能提升、穩定股利政策等七大方針，藉此強化集團競爭力，並透過科技及大數據分析尋找改善方向，優化服務流程，在軟硬體雙軌並行下，致力把關每個環節，以達到提供客戶優質服務、員工適才適所、建立公平的職場環境、提升營運績效以維持市場領導地位，創造顧客、企業及社會之共存共榮。

關於本報告書

報告書編輯原則

| 報告書時間、邊界與數據 |

本報告書揭露寒舍餐旅民國 107 年（自 107 年 1 月 1 日至 107 年 12 月 31 日止）企業社會責任之相關績效，為求資訊完整性及便於追蹤永續績效，部分資訊溯及 107 年以前數據。

本報告書內容所涵蓋的範圍，包含寒舍餐旅在台灣的三個重要營運據點：台北喜來登大飯店、台北寒舍艾美酒店及礁溪寒沐酒店（以下分別簡稱「台北喜來登」、「台北寒舍艾美」及「礁溪寒沐」，三個營運據點則統一簡稱寒舍餐旅），財務數據是以寒舍餐旅個體財務報表的原則為基準呈現，若有任何數據範疇調整，將於報告書中加註說明。如果沒有特別加註，本報告書數據的貨幣單位為新台幣元。確信項目之邊界與範疇詳確信項目彙總表之說明。

| 報告書認證 |

本報告書係參考全球報告倡議組織 (Global Reporting Initiative, GRI) GRI Standards，依循「核心」選項及食品加工業類別補充指標 (G4 Sector Disclosure- Food Processing)，並參考台灣證券交易所《上市公司編制與申報企業社會責任報告書作業辦法》編製，並委託資誠聯合會計事務所 (PwC Taiwan) 按照中華民國會計研究發展基金會所發佈確信準則公報第一號《非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件》針對報告書部份資訊進行有限確信 (limited assurance)，確信報告附於本報告書附錄。本報告書經資誠聯合會計事務所確信完畢並內部呈報董事長核准後提報本公司董事會進行報告。

| 發行時間 |

107 年企業社會責任報告書為本公司第三年發行之報告書，上一本報告書於 107 年 11 月發行，後續將每年定期發行企業社會責任報告書，並於本公司網站揭露（網址：<http://www.mhh-group.com/csr.aspx>）。

| 本報告書聯絡單位 |

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

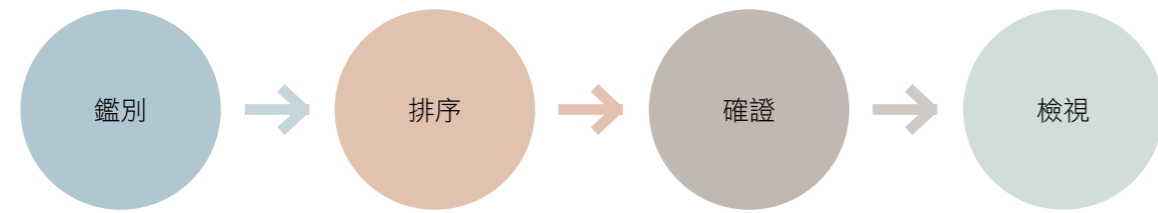
| 重大主題 |

瞭解利害關係人重視的議題與期望並作出適當回應是企業永續發展的關鍵，寒舍餐旅十分重視與利害關係人間的有效溝通以期正確迅速的作出回應。各部門藉由彙整其日常活動及交易辨識出的利害關係人包括：員工、投資人、供應商、客戶、媒體、社區、政府機構及顧問單位等八類別，並各依合適的管道定期溝通。各利害關係人溝通方式與管道如下圖所示：

利害關係人	關注議題	溝通管道	溝通頻率
員工	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	勞資會議 職工福利委員會會議 內、外部教育訓練 總經理信箱 員工申訴信箱與專線	即時 勞資會議每季一次 員工大會每半年一次
投資人	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	公開資訊觀測站 公司網站投資人專區 年度股東大會 國內、外法人說明會 電話或 E-mail 詢問發言人 股務代理專線	即時 股東大會每年至少一次 法說會每年至少一次
供應商	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	電話專線 電子郵件 供應商評鑑及評核	即時
客戶	1. 責任行銷 2. 法規遵循 3. 客戶關係	客服專線 公司官網 現場服務人員 線上問卷	即時
媒體	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	新聞稿 記者會 電子郵件 電話專線	不定期
社區	1. 責任行銷 2. 法規遵循 3. 客戶關係	電子郵件 電話專線	不定期
政府機關	1. 責任行銷 2. 產品及服務標示 3. 產品創新	公開資訊觀測站 參與研討會及持續進修	不定期
顧問單位	1. 責任行銷 2. 產品及服務標示 3. 消費者的健康與安全	電子郵件 電話專線	不定期

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 第一步：鑑別

105 年我們以 GRI G4.0 報告指南中所列的考量面為基礎，同時考量產業特性、未來願景、永續性的策略、國際趨勢與同業情況，經內部分析評估後，篩選出 41 項相關議題，並設計成問卷，發送予鑑別出的八類利害關係人後並收回 43 份有效問卷。我們藉由上述流程，實際了解利害關係人對各議題的關注程度，也同時檢視我們對 CSR 的各項活動是否符合利害關係人的預期。

2 第二步：排序

我們將第一步收回的問卷，統計出利害關係人對各議題的關注程度，同時由公司內各面向的負責單位對衝擊程度進行評估與討論，分析其對財務、非財務、時間及其他因素的影響，以決定各議題對公司的影響程度，藉此分析出重大主題共 11 項。107 年我們的管理階層透過會議的方式，依據前述分析的結果調整，決議出最終的 5 項重大主題。

寒舍餐旅重大主題分析結果

議題關注程度	高		責任行銷 法規遵循 職業健康與安全 永續發展策略及風險管理	產品及標示服務 客戶關係 產品創新 供應商採購政策 消費者的健康與安全
	中	廢汙水和廢棄物 排放 產品和服務回收性 間接經濟衝擊 市場形象 原物料	員工多元化與平等機會 強迫與強制勞動 客戶隱私 申訴機制 勞僱關係 勞資關係 女男同酬 童工 不歧視 反貪腐 能源 經濟績效	訓練與教育 供應商評估
	低	公共政策 反競爭行為 生物多樣性 人權評估 交通運輸 環保支出 結社自由與集體協商 保全實務 水	原住民權利 當地社區 投資	
		低	中	高
議題衝擊程度				

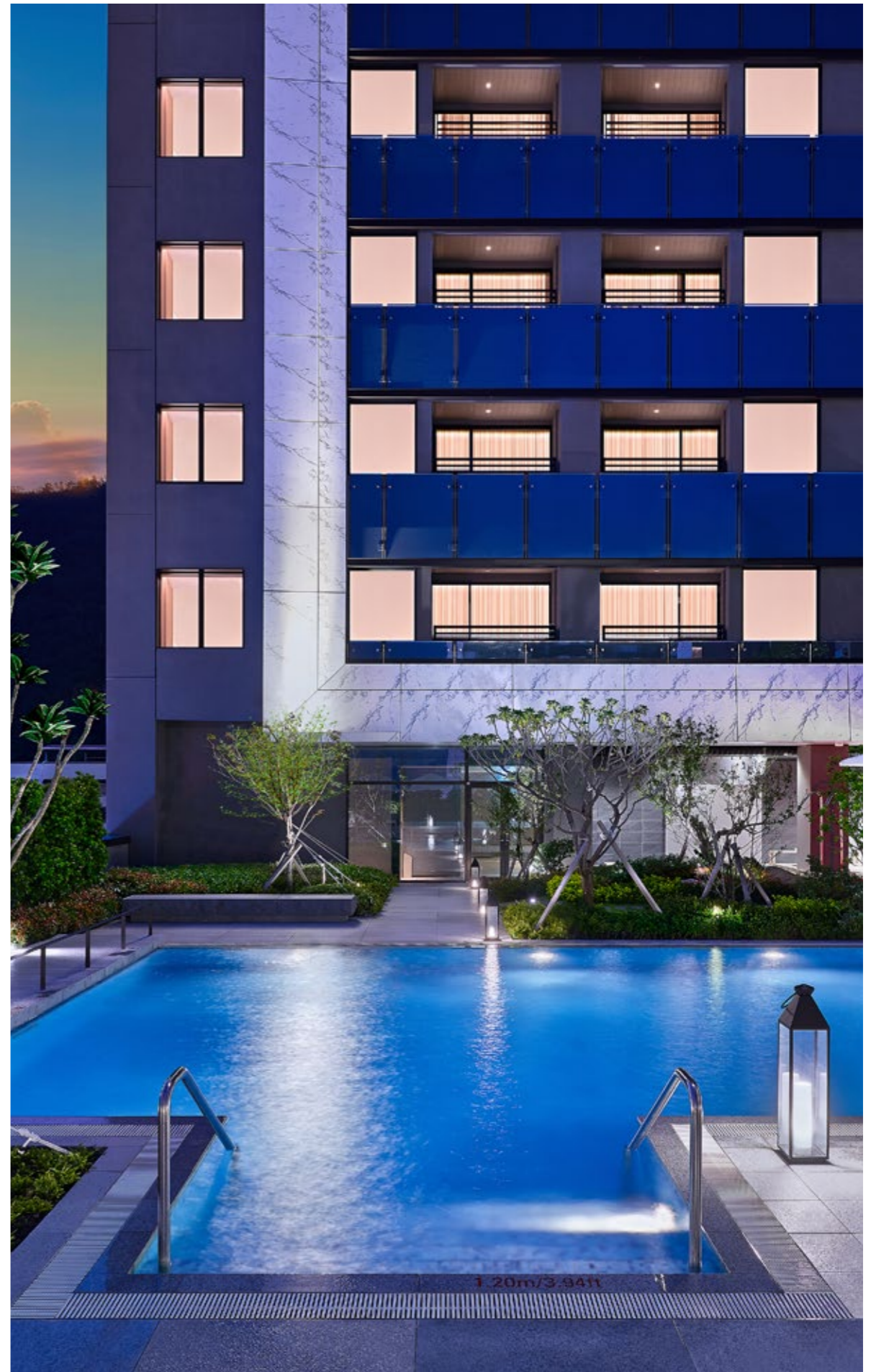
3 第三步：確證

鑑別出重大主題後，我們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，以符合及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的揭露於報告書中。

重大主題	回應章節 (小標)	組織內	組織外				
			投資人	供應商	客戶	媒體	政府機關
客戶關係	2.3 推陳出新滿足需求、 3.1 住房服務	V			V	V	
消費者的 健康與安全	2.1 食材溯源層層把關	V		V	V		
訓練與教育	5.3 完整職涯規劃	V					
法規遵循	1.5 法規遵循 2.1 食材溯源層層把關	V		V			V
永續發展策略 及風險管理	1.2 治理架構、風險管理	V	V	V			

4 第四步：檢視

公司內各議題負責小組會於報告書編製完成後，執行最後的檢視與審閱，以確保 CSR 資訊與績效是否有不當或不實表達，另針對重大主題鑑別結果與利害關係人回饋，也將為下一年度報告書編制的重要參考依據。





Chapter 1

誠信治理永續發展

1.1 關於我們

組織概況

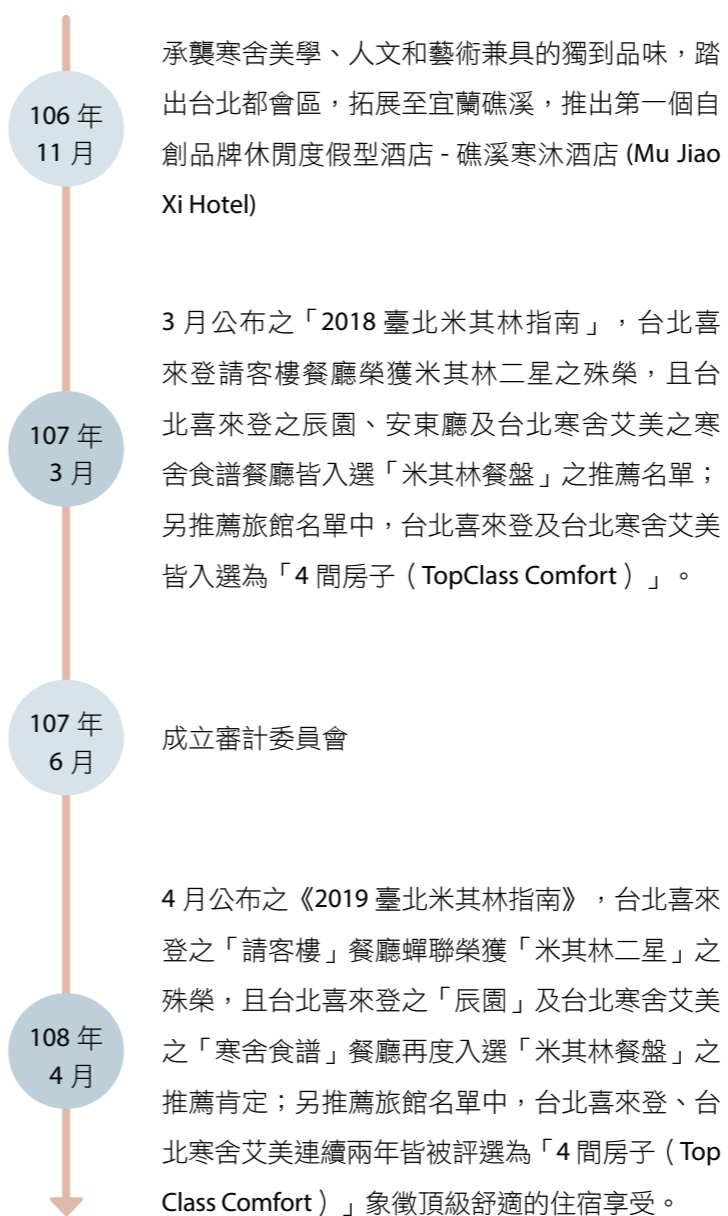
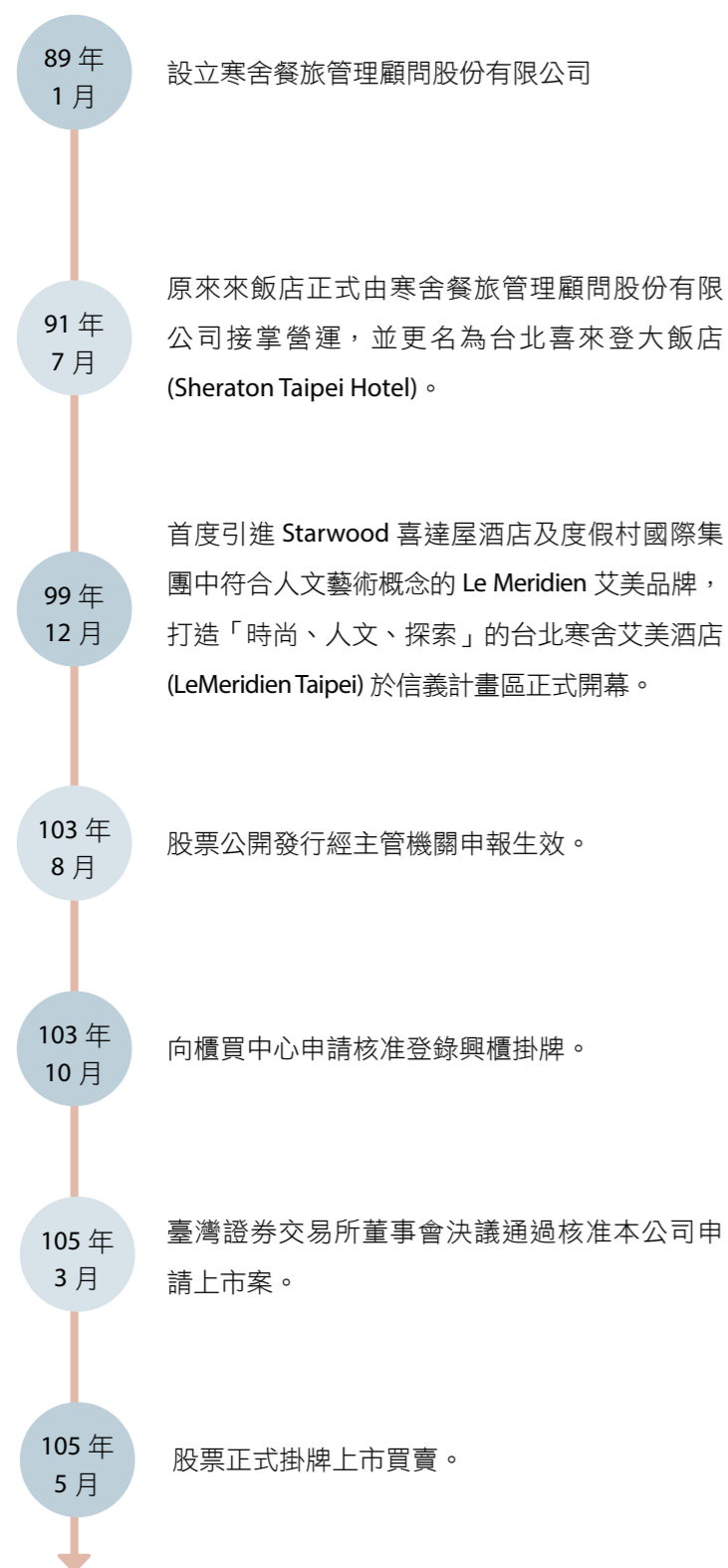
1.1.1 組織規模

公司全名	寒舍餐旅管理顧問股份有限公司 (股票代碼 2739)
員工人數	1,952*
創立時間	89/1/17
董事長	蔡伯翰
執行長	黃世安
總部位置	台北市中正區忠孝東路一段 12 號
資本額	1,115,260,000 (截至 107 年 12 月 31 日)

* 註：員工總人數包含寒舍餐旅之合併子公司，寒舍空間股份有限公司、寒溪投資股份有限公司及寒舍食譜股份有限公司之員工人數，僅計算台北喜來登、台北寒舍艾美及礁溪寒沐之員工數則為 1,828 人 (含正職員工、建教生及計時人員)。

1.1.2 公司沿革

重要紀事



1.1.3 產品服務

1.1.3.1 主要營業項目

1. 經營國際觀光旅館。
2. 附設中西餐廳、咖啡廳、酒吧、會議廳、健身房、三溫暖、美容、商店（服飾、書刊、鮮花、瓷器、手工藝品、紀念品等銷售）及停車場之經營。
3. 旅館管理之諮詢顧問業務。
4. 各種休閒育樂產業設施經營之諮詢診斷分析顧問業務。
5. 除許可業務外，得經營法令非禁止或限制之業務。
6. 未有任何產品或服務在特定市場遭到禁止。

1.1.3.2 主要產品之營業比重

單位：新台幣仟元；%

年度 主要商品	106 年度		107 年度	
	金額	%	金額	%
客房收入	1,558,143	37.18%	1,682,645	38.61%
餐飲收入	2,445,380	58.35%	2,520,643	57.84%
其他收入	187,186	4.47%	154,632	3.55%
合計	4,190,709	100.00%	4,357,920	100.00%

資料來源：經資誠聯合會計師事務所查核簽證之合併財務報告。

1.1.3.3 主要營業據點

據點	服務內容
台北喜來登大飯店 (地址：台北市中正區忠孝東路一段 12 號)	台北喜來登共擁有 688 間各式經典客房及主題套房，並規劃三層行政樓層與專屬貴賓廳及多間中、西、日及泰式美食餐廳，提供賓客最豐富精采的食宿享受。 矗立於台北政商、交通核心地區，空間融入古典中國蘊斂的文化元素，及饒富意象的中國圖騰，館內巧妙放置珍藏的古董藝術精品，完美演繹台北喜來登匠心獨具沉穩雅緻的時尚氛圍。
台北寒舍艾美酒店 (台北市信義區松仁路 38 號)	台北寒舍艾美酒店於 99 年 12 月正式開幕，座落於台北時尚及藝文核心地帶 - 信義計劃區內，鎖定頂級客層需求，規劃 160 間包含六款兼具寬敞而優雅的設計及挑高格局之客房及套房，並擁有品味創新的美食餐廳、巧克力甜點專賣店及時尚酒吧等，其富有前瞻性且引領時尚的內涵，不僅為賓客奉上完美的入住享受，更帶來駕馭自如的探索之旅。
礁溪寒沐酒店 (宜蘭縣礁溪鄉健康路 1 號)	礁溪寒沐酒店於 106 年 11 月正式開幕，承襲寒舍美學、人文和藝術兼具的獨到品味，委託台灣藝術家與全球知名國際酒店設計團隊 LTW 合作，將自然、名湯與文化完美融合，詮釋靜謐雅致的生活美學。 礁溪寒沐酒店與礁溪寒沐行館 2 棟建築體，共有 6 種房型，總數 190 間，提供露天風呂、兒童休憩區、健身中心與戶外游泳池...等多項服務設施，成為旅人輕鬆度假的心靈棲所。

1.1.4 獲獎記錄

時間	獲獎記錄
108 年 4 月	4 月公布之《2019 臺北米其林指南》，台北喜來登之「請客樓」餐廳蟬聯榮獲「米其林二星」之殊榮，且台北喜來登之「辰園」及台北寒舍艾美之「寒舍食譜」餐廳再度入選「米其林餐盤」之推薦肯定；另推薦旅館名單中，台北喜來登、台北寒舍艾美連續兩年皆被評選為「4 間房子 (Top Class Comfort)」象徵頂級舒適的住宿享受。
108 年 3 月	台北喜來登請客樓餐廳榮獲《TAIWAN TATLER》時尚雜誌之《T. Dining》餐廳評鑑評選為「台北最佳餐廳 2019 BEST RESTAURANTS」。
107 年 12 月	台北喜來登榮獲《橄欖畫報》評選為「2018 年度度假目的地酒店 The Best Destination Hotel & Resort」。
107 年 11 月	寒舍餐旅榮獲「壹週刊」評選 2018 第 15 屆服務第壹大獎「連鎖飯店集團第一名」。
107 年 9 月	9 月公布之《2018 攜程美食林 2018 Ctrip Gourmet List》，台北喜來登之「請客樓」及「SUKHOTHAI 泰式餐廳」榮獲「美食林一星」之殊榮，「辰園」、「十二廚」皆入選「美食林臻選」之推薦肯定。 台北寒舍艾美榮獲全球知名訂房網站 Hotels.com 頒發「2018 年深受旅客喜愛 Loved by Guests Award」獎項 - 領先群雄 9.0/10。
107 年 8 月	台北寒舍艾美榮獲國際知名旅遊網站 Smart Travel Asia 評選為「2018 亞太地區最佳商務飯店 TOP25-BUSINESS HOTEL」。
107 年 3 月	公布之《2018 臺北米其林指南》，台北喜來登之「請客樓」餐廳榮獲「米其林二星」之殊榮，且台北喜來登之「辰園」、「安東廳」及台北寒舍艾美之「寒舍食譜」餐廳皆入選「米其林餐盤」之推薦肯定；另推薦旅館名單中，台北喜來登及台北寒舍艾美皆被評選為「4 間房子 (Top Class Comfort)」象徵頂級舒適的住宿享受。
107 年 2 月	台北寒舍艾美榮獲全球知名訂房網站 Booking.com 頒發「Guest Review Awards 2017」獎項。
107 年 1 月	台北喜來登榮獲「攜程旅行網」之攜程口碑榜評選為「2017 年度最佳商務酒店獎」。
106 年 12 月	12 月台北喜來登榮獲「攜程旅行網」評選為「2017 最佳銷售獎」。

時間	獲獎記錄
106 年 11 月	交通部觀光局舉辦「星旅 60」活動，從近 500 家星級飯店中依照特性分成五大類「故事」、「超值」、「美食」、「舒適」、「創意」，11 月宣布首波 30 間星級旅館，台北喜來登榮獲「精緻好舒適第一名」。
106 年 1 月	台北喜來登及台北寒舍艾美分別榮獲全球知名旅遊及生活時尚雜誌《DestinAsian》之「Readers' Choice Awards 2017」評選為「臺灣地區最佳飯店」No.8 及 No.10。 台北寒舍艾美榮獲全球知名訂房網站 Hotels.com 頒發「2016 旅客評選最受歡迎獎」選為「全球十大商務酒店 (TOP 10 Business Hotels)」。
105 年 11 月	台北喜來登榮獲「壹週刊」評選為「2016 第 13 屆服務第壹大獎 - 國際觀光飯店第二名」。 台北寒舍艾美榮獲「Booking.com」頒發「Guest Review Awards」獎項。
105 年 8 月	亞洲知名線上旅遊雜誌「Smart Travel Asia」之 BEST IN TRAVEL 2016 評選，台北寒舍艾美獲頒「2016 最佳會議飯店第 17 名」及「2016 最佳商務飯店第 21 名」等獎項。
105 年 6 月	Tripadvisor 評選，台北喜來登榮獲「Certificate of Excellence」(卓越獎)。
105 年 2 月	台北喜來登榮獲全球知名旅遊及生活時尚雜誌《DestinAsian》之「Readers' Choice Awards 2016」評選為「臺灣最佳飯店」NO.4。
104 年 10 月	台北喜來登榮獲「壹週刊」評選 104 年第 12 屆服務第壹大獎國際觀光飯店第二名。
104 年 8 月	亞洲知名線上旅遊雜誌「Smart Travel Asia」之 BEST IN TRAVEL 2015 評選，台北寒舍艾美榮獲 2015 最佳亞洲飯店 (亞太區 NO.21、臺灣區 NO.1) 之獎項。
104 年 3 月	「經理人月刊」評選，台北寒舍艾美榮獲「2015 影響力品牌特優獎」獎項。 台北喜來登榮獲 104 年樂天旅遊大賞 - 年度銀賞獎。
103 年 12 月	台北寒舍艾美榮獲「China Travel Awards」之「2014 中國旅行獎最佳城市商旅酒店」之獎項。
103 年 10 月	台北寒舍艾美榮獲亞洲知名線上旅遊雜誌「Smart Travel Asia」之「2014 最佳商務飯店第 25 名」之獎項。

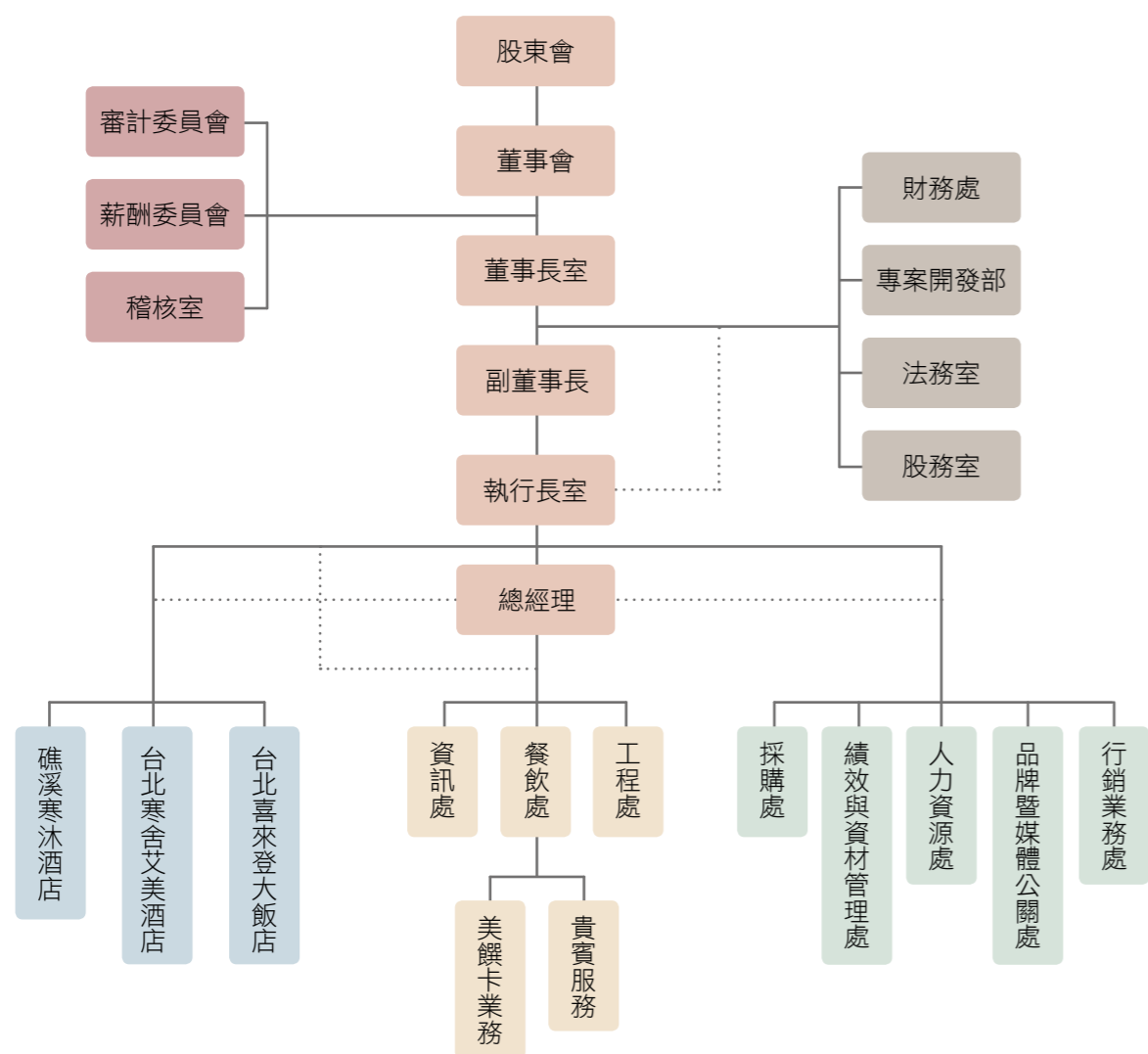
時間	獲獎記錄
103 年 6 月	台北寒舍艾美榮獲中時集團「2014 the best service in TAIWAN 台灣服務業大評鑑」評選榮獲「商務型飯店服務優良銀獎」獎項。
103 年 4 月	「經理人月刊」評選，台北寒舍艾美榮獲「2014 影響力品牌優選獎」獎項。
103 年 1 月	Tripadvisor Travelers' Choice 2014 評選，台北寒舍艾美及台北喜來登皆榮獲「Top 25 Luxury Hotels in Taiwan(台灣豪華飯店前 25 名)」，台北寒舍艾美另榮獲「Top 25 Hotels in Taiwan(台灣飯店前 25 名)」。



1.2 治理架構、風險管理

1.2.1 公司治理與企業社會責任推動組

1.2.1.1 公司組織架構



1.2.1.2 董事會

董事會成員

職稱	姓名	性別	商務、法務、財務、會計或公司業務所須相關科系之公立大專院校講師以上	法官、檢察官、律師、會計師或其他與公司業務所需之國家考試及格領有證書之專門職業及技術人員	商務、法務、財務、會計或公司業務所須之工作經驗
董事長	蔡伯翰	男	-	-	✓
董事	賴英里	女	-	-	✓
董事	蔡佳萱	女	-	-	✓
董事	蔡伯府	男	-	-	✓
董事	呂恩政	男	-	-	✓
董事	鄭娟芳	女	-	-	✓
董事	朱志威	男	-	-	✓
獨立董事	張樑	男	-	-	✓
獨立董事	凌美琦	女	-	-	✓
獨立董事	陳建平	男	-	-	✓

本公司第七屆董事會成員之選任係全面採候選人提名制，設有十席董事，其中女性董事四席，男性董事六席，且董事會成員具備不同的專業領域及工作經驗，涵蓋商務、財務及公司業務相關之專業知識等，有助於提供公司營運決策所需之建議。107 年共召開 9 次董事會，董事平均出席率為 78.77%。

關於董事會成員詳細的背景資料，請參閱本公司 107 年度年報，您可於下列網站下載：<http://mops.twse.com.tw>

1.2.1.3 薪酬委員會

薪酬委員會成員

職稱	姓名	性別	商務、法務、財務、會計或公司業務所須相關科系之公私立大專院校講師以上	法官、檢察官、律師、會計師或其他與公司業務所需之國家考試及格領有證書之專門職業及技術人員	商務、法務、財務、會計或公司業務所須之工作經驗
獨立董事	張樑	男	-	-	✓
獨立董事	凌美琦	女	-	-	✓
獨立董事	陳建平	男	-	-	✓

薪酬委員會旨在協助董事會執行與評估公司整體薪酬與福利政策，以及董事及經理人之報酬。薪酬委員會於必要時召開之，惟每年至少不得低於二次，本公司薪酬委員會成員共三名，107年共召開4次薪酬委員會，委員平均出席率為93.75%。

1.2.1.4 審計委員會

審計委員會成員

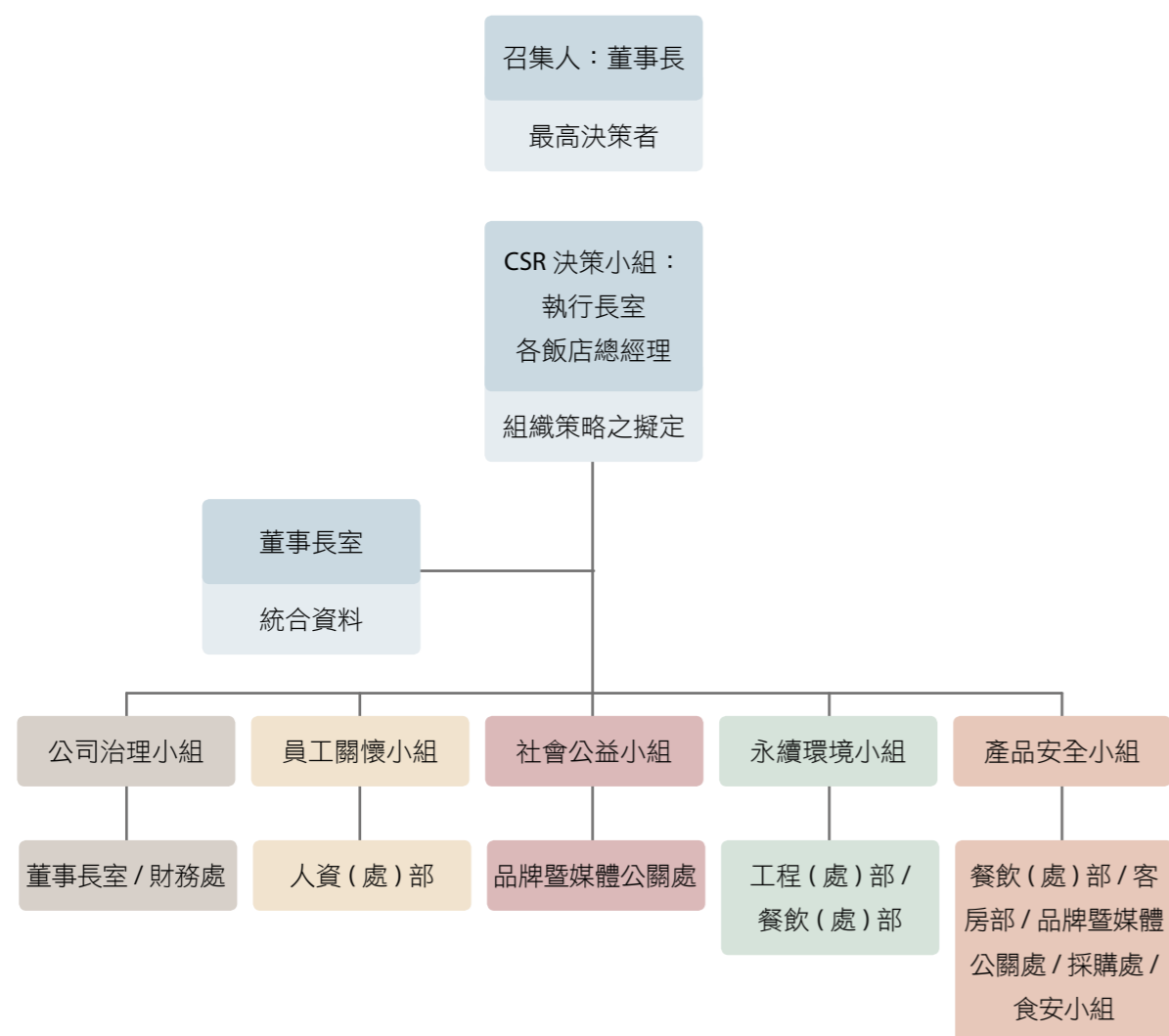
職稱	姓名	性別	商務、法務、財務、會計或公司業務所須相關科系之公私立大專院校講師以上	法官、檢察官、律師、會計師或其他與公司業務所需之國家考試及格領有證書之專門職業及技術人員	商務、法務、財務、會計或公司業務所須之工作經驗
獨立董事	張樑	男	-	-	✓
獨立董事	凌美琦	女	-	-	✓
獨立董事	陳建平	男	-	-	✓

審計委員會旨在協助董事會監督公司財務報表之允當表達、簽證會計師之選(解)任及獨立性與績效、公司內部控制之有效實施、公司遵循相關法令及規則及公司存在或潛在風險之管控。審計委員會於必要時召開之，惟每年至少不得低於二次。本公司審計委員會成員共三名，於107年6月8日正式成立及運作，107年共召開4次審計委員會，委員平均出席率為93.75%

1.2.1.5 稽核室

協助訂立內部控制制度與建立內部稽核制度、依風險評估的結果擬訂年度稽核計畫並進行內控查核，提報予董事會與管理階層作為管理營運之參考，以確保公司經營運作健全與有效降低營運風險。此外，亦協助建置公司治理機制及架構，以提升公司競爭力。

1.2.1.6 企業社會責任推動組



寒舍餐旅於 105 年成立「企業社會責任推動組」，由董事長擔任召集人，並由執行長室及各飯店總經理組成「CSR 決策小組」負責企業社會責任策略之擬定，將寒舍餐旅各部門依職能劃分為五大核心小組，藉以推動 CSR 各項業務；106 年 3 月 9 日董事會業已決議通過本公司之「企業社會責任實務守則」，作為實踐企業社會責任之依據；本公司自 105 年起每年編製企業社會責任報告書，並提報至董事會報告。

本報告書由五大 CSR 核心小組依職能分工編製，經外部確信後，提董事會報告，並公告於公司網站及公開資訊觀測站。

CSR 報告專案執行情形：



1.2.2 風險及相關因應措施

為維持企業的永續經營及保障利害關係人之權益，寒舍餐旅已建立風險管理及危機處理機制，各部門透過定期召開之跨部門會議將營運上發現之風險回報董事長室，董事長室集合權責單位討論風險影響程度、分辨重大風險並擬出因應措施，並由各部門就風險項目作追蹤管理。目前我們依風險性質將風險分類為外部風險及營運風險，107 年度評估出之風險及回應如下：

｜市場供需衝擊｜

107 年度觀光產業雖受惠於政府南向政策積極開發東南亞客源以彌補陸客減少的缺口，惟整體觀光外匯收入卻呈現衰退，其主要原因來自於客源結構的改變，影響平均消費額，同時旅客在臺停留天數也減少，造成整體收入並未因來臺人次增加而隨之增加。全臺國際觀光旅館也因近年新旅館的陸續開幕，造成市場供給增加及競爭加劇，致使整體平均客房住用率及平均房價皆呈現負成長。面對整體產業競爭加劇及經營環境趨於嚴峻，本公司已擬訂不同的因應策略，以面對未來市場的挑戰。

本公司經營團隊自 107 年度起開始進行跨界資源整合以打造資源平台、整合銷售能力，讓業務團隊於銷售時，可一次行銷介紹集團內所有酒店，共同建構行銷資料庫，利用集團旗下不同品牌酒店的優勢，提升整體銷售效率。在客房銷售方面，建立更強的品牌認知度並開拓新市場（如韓國、馬來西亞和泰國），同時了解同業優勢，做為業務培訓的方向；餐飲及宴會會議銷售方面，推廣旗下不同品牌酒店的餐飲特色以吸引各類客群，並依據客戶不同的預算及需求，推薦適當的產品、場地和菜色，進而提升寒舍餐飲品牌認知度及營業收入。

其他因應策略包括：透過科技設備的導入，使用大數據分析潛在客群和優化賓客互動，提供賓客高品質的服務及體驗；持續品牌創新和開發委託經營管理服務，同時審慎評估國內外投資機會；配合公司未來發展需要，透過多面向的培訓課程與輔導，以階梯漸層方式提攜和指導後進，培育與國際潮流零時差的頂尖人才；優化公司內部組織架構，以提升溝通管理效率和執行力，並持續進行集團統一採購以樽節成本費用。

本公司經營團隊將依上述計畫推動執行以因應市場的變化、維持飯店的市場競爭力、創造優質的服務、開發新的營運據點及持續提昇管理效能，面對未來市場的挑戰。

｜食品安全｜

隨著消費者食品安全意識抬頭及近年眾多食安事件，食品安全管理面臨重大考驗，我們於遴選供應商時，除考量產品的價格及品質外，未來也將納入廠商的誠信及過往對環境與社會之重大影響紀錄於評鑑項目內，此外本公司亦會定期拜訪廠商並評估其適任性。另外為了促進主要供應商落實企業社會責任，本公司於採購契約中明訂供應商所提供之商品或服務應符合相關法令等規範，如有違反，本公司得終止或解除契約。

｜接軌新國際財務報導準則對未來財務報表之影響｜

本公司各館營業用不動產係以租賃為主，依據證券主管機關之要求，本公司必須自民國 108 年起適用新國際財務報導準則 IFRS 16「租賃」之規範，除短期或低價值之租約外，所有租賃合約均需入帳以增進財務報表之透明度。基於本準則涉及租約及資產租賃或購買策略之調整、租約之管理及財報編製等，我們為順利完成 IFRS 16 準則之適用，自 107 年度起成立導入小組及訂定導入計畫提報本公司第一季董事會決議後，已再按季將計畫執行情形提報董事會進行報告，並於 107 年第四季提報董事會「會計制度」、「內部控制制度」及「內部稽核施行細則」修正案，以面對 108 年起接軌該準則後本公司財務報表可能產生之影響。

1.2.3 行為準則和倫理守則

本公司於 104 年 3 月 16 日董事會決議通過訂定「誠信經營作業程序及行為指南」，明訂防範各項不誠信行為之作業程序等內容，針對營業範圍內具較高不誠信行為風險之營業活動，已制訂相關防範措施，並於公司內部宣導，且對外揭露於公開資訊觀測站及公司網站。

| 防範措施及執行情形 |

本公司與往來交易對象所簽署之契約，明訂雙方均應遵守反賄賂守則，嚴禁佣金、回扣或其他不正當利益之給付與收受行為，任何一方於商業活動如涉有不誠信行為之情事，他方得隨時終止或解除合約。

本公司董事對於董事會議案有利害關係者應進行利益迴避。

本公司依據「誠信經營作業程序及行為指南」及「道德行為準則」，實施「員工接受餽贈利益申報及利益衝突申報作業守則」及發佈其適用之申報表，以利本公司員工於執行公司業務當下遇有利益餽贈或利益衝突情事時，得以依本守則之規定向各館或處級單位主管進行主動申報。

本公司為促進誠信經營之落實，已建立相關之會計制度及內部控制制度，並由稽核單位定期查核相關規章制度之執行情形。

本公司定期舉辦職前訓練，在訓練課程中說明員工應遵守公司之誠信經營規範，並張貼佈告「員工不得洩漏公司及顧客相關資訊事宜」及「員工不可於社交媒體及公開場所評論公司事項」。並明訂「誠信經營作業程序及行為指南」及「道德行為準則」於工作規則中。

1.2.4 舉報機制

1.2.4.1 檢舉管道

本公司已建立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。

電子郵件信箱：comment@mhh-group.com

專線：0979608705

本公司已於「誠信經營作業程序及行為指南」中聲明：對於檢舉人身分及檢舉內容予以保密，並承諾保護檢舉人不因檢舉情事而遭不當處置。

本公司於 107 年度未接獲檢舉事項。

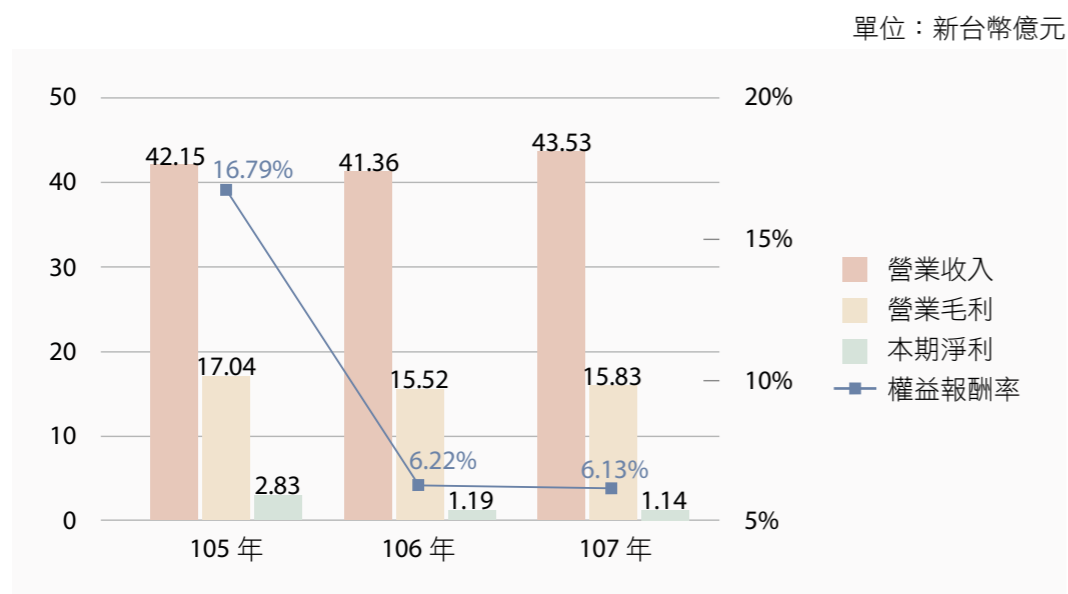
1.2.4.2 員工申訴管道

寒舍餐旅於員工區域設置「總經理信箱」，藉由公開或隱密的溝通管道，得知並重視員工心聲，解決員工困擾及問題，提高員工滿意度。此外，寒舍餐旅建置「員工申訴電子信箱及電話」，並規範「就業場所性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法」，以妥善公平處理員工申訴。預期勞資雙方將繼續維持更和諧之關係。

1.3 財務績效

回顧 107 年，本公司因受惠於礁溪寒沐正式加入營運及台北喜來登宴會廳 106 年進行裝修從而壓低基期等因素之影響，致本公司 107 年度個體營收較前一年度成長，不過受到礁溪寒沐營運初期推升營業成本及費用之影響，致稅前淨利有所下滑。107 年度之營業收入達 4,353,436 仟元、所得稅費用 10,382 仟元及本期淨利達 113,619 仟元。

營運成果

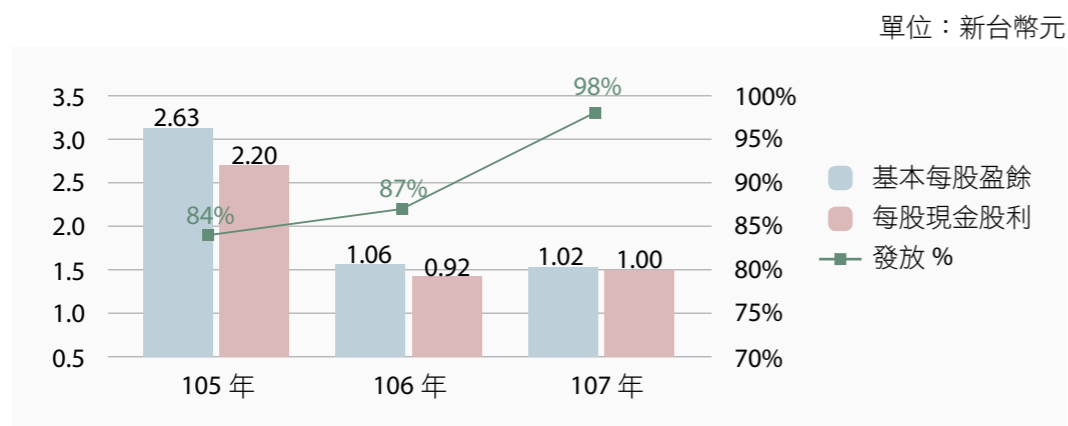


資料來源：經資誠會計師事務所查核簽證之個體財務報告。

107 年度本公司接受勞動部企業人力資源提升計畫之補助款項共 308 仟元。

提昇股東長期的投資價值是我們的責任，本公司以穩定的股利配發政策回饋給股東，連續三年度配息率均高達 80% 以上。

基本每股盈餘及每股現金股利比較



1.4 組織及倡議參與

我們積極參與相關的商業協會、國際性機構組織，以充分與產業會員緊密性交流學習，並建立互助合作的關係。本公司有參與會員之外部組織包括觀光旅館同業公會、宜蘭縣烹飪商業同業公會及宜蘭縣礁溪鄉湯仔城產業暨觀光發展協會等。

1.5 法規遵循

本公司以各部門按專業分工且彼此合作之方式致力於法令遵循的落實，並實施適當且多樣性的法令推廣、宣導與教育訓練課程，本公司於員工職前訓練期間進行「個人資料保護法宣導」，並不定期舉辦「執勤人員法律常識課程」，期使各項營運活動符合法令規定。

已制定「法令遵循管理辦法」以針對職責劃分與作業流程為規範。各部門應持續追蹤業務管轄範圍內之新訂與修訂法規動向、分析新訂與修訂法規對公司的影響、規劃因應對策等；且就各項制度、規章辦法應配合相關法令之新增、修訂作適時的更新，使各項作業均能符合法令規定；而法務室應主動提供法令更新資訊予各相關部門知悉，針對各部門就新訂、修訂法規所提分析及因應對策進行覆核與評估，並依本公司核決權限呈核法令新修訂評估表，且每月追蹤執行進度並出具「法令遵循追蹤報告」至結案為止，以期因應對策得以落實與執行。

稽核室對於內控制度辦法是否適時更新與修訂進行督促與覆核，且訂定法令遵循之自行評估內容，並督導各單位自行評估執行情形。

各單位違反法令事項時，應即時通報董事長室，並由權責單位擬定改善計畫並確實執行，董事長室定期追蹤其改善情形至結案為止；若因可歸責於員工之故意或重大過失致發生違反法令之結果，並對本公司產生重大財務業務影響者，應依人事管理規章辦理。

另各單位違反之法令事項若經主管機關來函要求改善並處以罰鍰，亦定期提報至本公司審計委員會中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。

我們深信，具體明確的政策與指引至關重要，全體同仁必須詳加瞭解業務相關法令才能做出正確的商業判斷，才能降低經營風險；對於違反法令事項，亦力求於最短之時間內完成改善，以建構更健全的營運組織。



Chapter 2 星饌佳餚美味上桌

嚴選食材東西薈萃

| 台北喜來登 |

館內餐廳及宴會廳包括下列：

牛排館「安東廳」

蘊含食材的簡單原味，呈現頂級牛排的真實魅力，世界名酒一應俱全，專業貼心的桌邊服務，品味美食的完美經典組合。

港式料理「辰園」

特聘港籍廚師團隊完美呈現粵式經典名菜，在簡約現代中國風氛圍中，品嚐傳統與創意下的絕美風味。

川揚料理「請客樓」

座落於視野極佳的高樓層，簡潔優雅的現代中國風設計，以開放式廚房的觀念，將主廚的精闢刀工、創意巧思及麵食藝術生動呈現。

自助餐廳「十二廚」

挑高十七層樓的中庭玻璃天幕設計，全區開放式廚房劃分為十二區美食料理，包含沙拉區、日式料理區、中華、西洋、東南亞風味、海鮮料理等美食區、現場烘培甜點 & 麵包區及各式飲品，提供客人多樣化的選擇及新鮮多元的美食享受。



請客樓



十二廚

「大廳酒吧」

東方別緻的裝飾藝術結合西方舒適的坐席設計，營造對比的空間美學，供應風味凍飲及各式中、西單點美食，廣受歡迎的台北喜來登招牌牛肉麵等精緻餐點亦是洽公、聚會時不可錯過的美味簡餐。

日式料理「桃山」

摩登時尚的裝潢設計，巧妙保留傳統京都風情，以精湛的日式料理功夫及盤飾藝術呈現精緻懷石料理與和牛涮涮鍋的經典美味。

義式餐廳「比薩屋」

充滿南義風情氛圍，以開放式廚房與磚窯焗烤火爐著名，現場烘焙各式義式經典料理及創意比薩，盡享歡樂用餐時光。

泰式餐廳「SUKHOTHAI」

秉持泰國傳統風味的精髓，發揮巧思注入創意新元素，呈現出令人驚艷的佳餚美饌，完美詮釋泰國料理的新風貌。

烘焙坊「The Deli」

提供忙碌都市人健康、有效率的優質外帶餐飲選擇。各式歐風及養生麵包、精緻蛋糕甜品、手工製作餅乾及巧克力等，提供您美味與健康並重的輕盈飲食新選擇。

精心規劃 B2 至 2F 的各式會議廳

共 13 間可靈活使用空間，「B2 宴會廳」總面積為 2,500 平方公尺，挑高 4.8 米，共有 6 間廳堂與 3 間貴賓室，可容納 1,400 位賓客，更悉心規劃咖啡茶點包廂，以東方古典融合西方現代打造出俐落格局；「B1 多功能會議廳」則規劃 5 間獨立廳堂，場地配置獨立影音及技術設備；1F 及 2F 則為中型會議場地，最多可容納 240 人，滿足各式會議及宴會舉辦需求。



比薩屋



宴會廳

「台北寒舍艾美」

館內餐廳包括寒舍食譜、探索廚房、巧克光廊、北緯二十五及供賓客婚宴及商務會議使用的頂級宴會空間。

粵式餐廳「寒舍食譜」

以嚴選的食材及細膩講究的料理備受老饕推崇，結合極致刀工及細膩盤飾，精彩展演品味時尚的東方料理。同時以純熟究技詮釋經典的港式點心，我們希望賓客透過品嚐美味餐點，愜意享受歡聚時光。

全日式自助餐廳「探索廚房」

嫻熟運用世界各地的食材，全新演繹別具匠心的細膩料理，以全新自助炭烤餐檯的用餐方式，讓賓客享有備受尊榮的味覺款待。

甜點外賣店「巧克光廊」

蘊藏各式烘焙美味，傳遞品味獨具的送禮風尚，讓人心神領會甜點藝術。

大堂咖啡廳「北緯二十五」

是人文與藝術的交織，結合館內藝術品陳列，讓賓客品味極究人文巧思的咖啡文化、優雅午茶，體驗獨特而富含現代氣息的巴黎風尚。

我們引以為傲的頂級宴會廳

以時尚簡潔的建築思維為主軸，處處精心擺置國際當代藝術家的原創藝術品，期待賓客享用溫馨精美的料理的同時，也可以徜徉藝文探索的空間。自開幕以來，宴會廳已成為各大國際品牌活動的首選場地。總面積 1,620 平方公尺，最多可容納 1500 位賓客，翡翠、琥珀、珍珠三廳 3 間宴會廳與 6 間多功能會議室，提供融合人文與科技的便捷服務；位於 2 樓的 6 間多功能會議室室宿、角宿、河鼓、北河、畢宿、軒轅廳，同時兼具會議、發表座談會與小型宴席功能，並由充滿創意的會議策劃團隊提供事前籌備諮詢，傳遞無微不至的服務品質，搭配獨立完善的視聽音響設備、便利的交通條件，打造舒適且具國際視野的會議環境。



探索廚房



寒舍食譜

| 礁溪寒沐 |

擁有 2 間特色餐廳，包含 MU TABLE 自助餐廳與 MU BAR，及供賓客婚宴及商務會議使用的多元宴會空間。

MU TABLE

擁有 1157 平方公尺的寬敞空間，為宜蘭最大的自助餐廳。以台式、中式、西式、日式與泰式多元呈現，總共約 200 道佳餚美饌，主廚嚴選新鮮的在地食材呈現大地原味，搭配各國風情的特色菜餚與寒舍家傳的經典菜，豐富百匯一次滿足您的味蕾。

MU BAR

日夜景色各有風情，伴隨著音樂、美酒與佳餚的合奏，體驗慢活的度假享受。另外，酒吧特別與宜蘭金車的葛瑪蘭威士忌合作，推出一系列礁溪寒沐限定的特色酒款，豐富旅遊假期。

宴會廳

位於酒店 3 樓，總面積為 532 平方公尺，挑高 6 米，格局方正俐落，可靈活彈性運用，陽光自窗外灑落室內，光影建構出恬靜優雅的清新氛圍。至多可容納 32 圓桌，210 位教室型，規劃 4 間廳堂與 5 間多功能會議室，滿足多元的會議需求及宴會活動！



MU TABLE

2.1 食材溯源層層把關

客戶健康與安全是我們的核心理念，為提供每位客戶安心美味的食品以保障飲食安全，寒舍餐旅旗下之台北喜來登大飯店、台北寒舍艾美酒店、礁溪寒沐酒店均遵守 Marriott Global Food Safety 之食品安全政策，並每年接受外部稽核。部分餐廳已取得衛福部食藥署餐飲業衛生評鑑合格並符合國際觀光飯店「食品安全管制系統準則」之相關規定。

我們於 104 年成立食品安全小組，以總處總督導統籌，小組成員由食品技師及各部門主管推派代表組成，並在每季定期開會。專責的食安小組在企業的食品安全管理體系中具有監督、領導及推動食安政策的角色，保持食品安全管理系統的持續性及有效性，提升食安緊急應變處理機制與改善食品安全管理效率並於小組成員中設置具有專技高考及格之食品技師，規劃年度食安教育訓練課程，此外亦投入資源於寒舍艾美及台北喜來登設置實驗室以供定期自主性檢驗，並制定內部稽核計畫及供應商評鑑機制，且每年定期接受外部稽核，以確保食品安全管理機制有效運作。

台北喜來登與台北寒舍艾美食品安全小組成員中具有專技高考及格之食品技師並每季召開會議討論食品安全相關議題，必要時根據議題內容邀請相關部門主管列席共同研商與檢討。107 年度總處食安小組與兩館食安小組共分別召開 12 次季度會議，會議討論內容主要為：HACCP 程序、食材替換、食品安全法規遵循、從業人員訓練及資格、供應商管理及委外檢驗及自主檢驗實驗室等食品安全攸關議題，影響台北喜來登與台北寒舍艾美餐飲收入佔台北喜來登與台北寒舍艾美總營業收入之 60%。

2.1.1 原物料管理

美食的起點是新鮮安全的食材，我們對於食材的品質衛生管理絕不輕忽，除要求原物料供應商提供原料檢驗報告外，寒舍餐旅於每季或每半年自行採樣，並委託衛福部食藥署認證之第三方公正檢驗單位檢驗，確認原料及產品之食品安全以保障消費者健康。

下表所示為 107 年寒舍餐旅委外檢驗項目及頻率：

樣品種類	檢驗項目	頻率
食品	總生菌數 + 沙門氏菌 + 李斯特菌 + 葡萄球菌 + 大腸桿菌群 + 大腸桿菌	半年 1 次
鮮食類 (生魚片等)	總生菌數 + 大腸桿菌群 + 大腸桿菌	每季 3 個
即食類 (果汁等)	大腸桿菌 + 大腸桿菌群	每季 3 個
包裝食品 (罐頭、禮盒等)	大腸桿菌 + 大腸桿菌群	每季 3 個
水產類原料	重金屬 (甲基汞、鉛、鎘)	每季 1 個
蔬菜原料	農藥殘留 (374 項)	每季 1 個
即食冰塊	總生菌數 + 大腸桿菌群	每季 3 個
手部	總生菌數 + 大腸桿菌群	每季 3 個
接觸面及杯盤	總生菌數 + 大腸桿菌群	每季 3 個
米飯	仙人掌桿菌	半年 1 個

為強化上市、上櫃食品業者對食安把關的自主管理以利企業善盡社會責任，衛生福利部及金管會要求已上市上櫃及之食品業者須自行設置實驗室，我們考量所經營的食品產業特性，自行評估實驗室設置所需的規模設備，台北喜來登與台北寒舍艾美已依據食品安全衛生管理法第 7 條設置實驗室 (礁溪寒沐未設置，統一送至台北喜來登檢測)，並依據餐飲業常見食品安全危害因子及危害風險下訂定「食品安全監測精進計畫食安計畫書」，並制定以下六項自主檢驗項目，檢驗方法及 107 年檢驗結果為：

檢驗項目	檢驗方法	檢驗樣品數	不合格件數
抗生素藥物殘留試驗	抗生素快速篩檢試劑組 Premi® Test	360	0
肉品瘦肉精檢測—萊克多巴胺 (RAC)、鹽酸克倫特羅 (CB)、沙丁胺醇 (SB)	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	128	0
油炸食品總極性化合物測定	ebro 食用油脂測試器 FOM320	596	3
SO ₂ 二氧化硫檢驗 (註 1)	二氧化硫快速檢測套組	297	11
過氧化氫 (H ₂ O ₂) 檢驗 (註 1)	過氧化氫簡易試劑	75	0
皂黃檢驗 (註 1)	皂黃、二甲基黃、二乙基黃三合一簡易試劑	75	0

註 1：105 年 9 月起台北喜來登與台北寒舍艾美停止檢測水產品鮮度 - 揮發性鹽基態氮；台北寒舍艾美於 105 年 8 月、台北喜來登於 105 年 9 月新增二氧化硫、過氧化氫及皂黃檢驗。

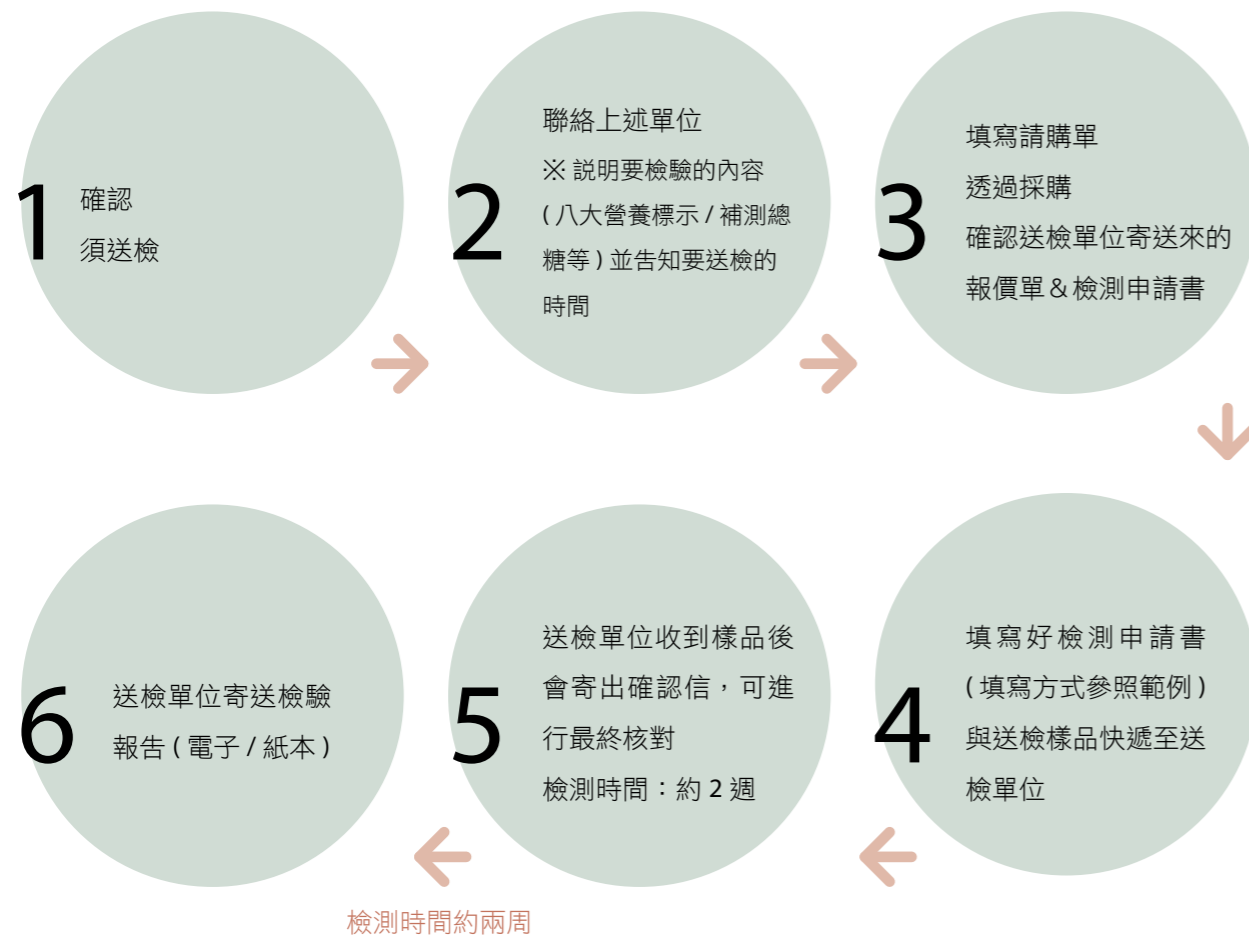
以上檢驗項目我們所使用之藥品、實驗設備均為合格產品；檢驗操作人員亦為國家考試合格食品技師，其專業能力足夠且熟知檢驗操作流程，確實具有自主檢驗之能力。寒舍餐旅於 107 年度之食品安全實驗室相關支出為 \$2,761,053 元，佔寒舍餐旅當年度營業收入 0.06%。

目前台北喜來登與台北寒舍艾美的食品安全檢測分為定期自主性、定期委外及隨機性的檢測，定期自主性檢測訂為每星期一次；定期委外檢測訂為每季一次。除此之外依據臨時的食安事件會進行隨機性檢測。礁溪寒沐目前已執行定期自主性檢測，預計於 108 年實施委外檢測。

寒舍訂有《食品安全自主檢測計畫》，定期自主性的檢測方式為食品技師於早上進貨時，自驗收區或廚房取樣抽驗，每次檢驗完成後，食品技師填寫食品檢測表，如食品檢驗結果合格，經主管複核簽字後，送交責管單位留存，若檢驗結果不合格，食品技師則會另行填寫異常改正計畫 (Correction Plan) 經主管簽核後，即時通報責管單位。不合格之產品由責管單位通知各館相關單位，同時將該批食材做封存退貨，針對該品項，採購部門將立即更換供應商，如該產品為獨家供應廠商，則協調餐飲部更換食材，食品技師並會將同批食材送交第三方公證單位做進一步的檢測以確保檢驗的正確性。

每季食品技師會根據各館的狀況，選擇需要檢測的類別及其對應的項目送第三方公正單位做檢驗。檢驗完成由食品技師填寫委外檢驗報告，並且送主管及責管單位做簽核。目前委外檢驗的類別為食品類：米飯、鮮食類、即食類、包裝食品、即食冰塊；手部、盤具、接觸面及原料類包括水產及蔬菜，檢驗結果不合格均需填寫異常改正計畫持續追蹤，食品類需重新送驗，並填寫異常改正計畫；原料類不合格，由責管單位通知各館相關單位，同時將該批食材做封存退貨，針對該品項，採購部門將立即更換供應商，如該產品為獨家供應廠商，則協調餐飲部更換食材，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。107 年度委外檢驗件數共 186 件，其中不合格之部份請供應商持續改善並複檢合格，情節較嚴重者已於當年度更換供應商。

委外檢測流程圖



註：外檢單位係全國公證檢驗股份有限公司 (Intertek) 及台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS)。

隨機性檢測是因應食安事件時強化食品管理的需求，107 年度針對有疑慮的食材自主送檢，送檢 24 批，有不合格者餐廳立即停用以維護消費者的健康安全。

三館餐廳亦定期消毒，每月小消毒兩次，大消毒一次，確保食物供應鏈衛生無虞，107 年度台北喜來登消毒 36 次，台北寒舍艾美共消毒 36 次，礁溪寒沐消毒 36 次，相關消毒情形及排程都會在每月的衛生安全會議中報告及討論。

為響應環保並促進本地農民發展，我們優先選用在地食材。101 年度，台北寒舍艾美以產地至餐桌的環保距離，特別邀請台南元氣家農場合作推出「無農藥樂活饗宴」，每週末假日午、晚餐時段於各餐檯提供多道無農藥蔬食料理，將高營養價值的蔬食引入正式料理中，亦將蔬菜的採收、包裝、運送於二日內新鮮直送，減少運送過程中造成的二氧化碳汙染，實際落實縮減食物里程與碳足跡，讓消費者放心品嚐新鮮美味，一同響應安心健康的新飲食風尚。103 年度台北寒舍艾美以品牌甜點艾克力為主體，融入在地水果香蕉，製成 MIT 台灣限定版艾克力。

寒舍餐旅所採購的符合國際認可之 Taylors、Twinings 及立頓茶包，107 年度總採購金額為新台幣 1,575,163 元，佔 107 年度寒舍餐旅之茶包類採購支出 6,263,151 元的 25.15%，前述茶包包含國際雨林聯盟 Rainforest Alliance Certified(RAC)、英國土壤協會有機認證 (Soil Association Organic) 或道德茶葉合作夥伴 Ethical Tea Partnership 的認證。

另外寒舍餐旅所採購的金百利衛生紙取得森林管理委員會 Forest Stewardship Council(FSC) 的認證，107 年度新增採購取得第一類環保標章之蒲公英環保擦手紙。總計公司 107 年度前述認證採購金額為新台幣 2,431,444 元，佔 107 年度寒舍餐旅之衛生紙類 (包含衛生紙、面紙、擦手紙、餐巾紙) 採購支出新台幣 3,364,924 元的 72.26%。

2.1.2 健康導向

近年來國內食品安全事件頻傳，企業若無做足萬全的準備，則易陷入食安風暴之中。我們堅信建立完善的食品安全體系，從業人員的管理是不容忽視的環節，我們除明確訂定食品安全衛生規範、建立自主及委外檢驗、不提供有爭議之食材、加強源頭管理供應商原料並建立緊急應變措施外，亦定期實施員工教育訓練，宣導企業食安政策及政府推動食安相關法規新知，培訓食安專業人才。寒舍餐旅目前除執行 **Marriott Global Food Safety** 所規範員工基礎衛生培訓計畫外，亦提供員工進行有關食安專業人才培訓之計畫，以提高食安體系的效能。

寒舍餐旅管理顧問公司旗下台北喜來登、台北寒舍艾美及礁溪寒沐三館皆針對食品安全議題規劃教育訓練。受訓對象為食品安全小組成員及食品從業人員，107 年度寒舍餐旅共計受訓時數為 4,401 小時，影響寒舍餐旅之餐飲收入佔寒舍餐旅營業收入之 58%。

我們更堅守萬豪集團旗下食品安全手冊上針對食品保存、製程、運送等各項規則，讓食品不會在流通中的任何一個環節受到污染，確保集團內一致性的食品安全標準基礎被準確遵守，所有潛在食品安全危害與規章亦被辨認及控制。手冊中明訂集團內所有飯店行政主廚、總經理跟管理團隊應制定食品安全所有政策，行政主廚負責所有食品安全的控制和處理所有跟食品的投訴有關的事項。副主廚負責跟行政主廚聯絡，就發展食品安全政策和程序提出建議。副主廚負責所有政策和程序的初始履行，並且向行政主廚彙報系統哪裡無效或不足，透過層層通報機制及明確分工將食品安全防護作到滴水不漏。

寒舍餐旅管理顧問公司旗下台北喜來登、台北寒舍艾美及礁溪寒沐於 107 年度共有 17 間餐廳，列示如下：

飯店名稱	台北喜來登	台北寒舍艾美	礁溪寒沐
餐廳名稱	辰園	寒舍食譜	MU TABLE
	安東廳	探索廚房	MU BAR
	請客樓	宴會廳	宴會廳
	十二廚	巧克光廊	
	桃山	北緯二十五	
	比薩屋		
	SUKHOTHAI		
	宴會廳 大廳酒吧		

為落實食安政策，寒舍餐旅依據衛福部食藥署食品良好衛生規範準則、台北市食品安全自治條例第 11 條規定及宜蘭縣政府衛生局餐飲衛生管理分級評核活動申請餐飲衛生管理的分級認證標章，107 年經認證之台北喜來登 8 間餐廳、台北寒舍艾美 3 間餐廳及礁溪寒沐 1 間餐廳，共取得 11 家「優」等及 1 家「良」等。認證餐廳名單您可詳閱台北市政府衛生局網站食安專區：<https://health.gov.taipei> 及宜蘭縣政府衛生局食品衛生專區：<https://www.ilshb.gov.tw/index.php?catid=14&fieldid=5&cid=81>

2.1.3 美味上桌

寒舍餐旅 107 年度聘請三位國家考試合格食品技師分別於台北喜來登、台北寒舍艾美及礁溪寒沐擔任食品衛生專責人員，其職責內容包含：

1. 管理食品製作過程中人員與環境衛生，
2. 執行並追蹤新頒布之食品相關法規，
3. 供應商訪廠及缺失追蹤，
4. 當食安事件發生時，需立即反應並做出緊急處理，
5. 館內新進食品從業人員管理與後續員工教育訓練。

飯店供膳範圍十分廣泛，若單靠食品技師一人可能無法即時反應所有館內的食品安全突發狀況，因此在食品安全管理人力上，各營業餐廳亦指派衛生管理專責人員，擔任第一線餐飲供膳衛生的把關要任；截至 107 年底，寒舍餐旅共計有 17 間餐廳、21 間廚房（廚房設置符合食品業者專門職業或技術證照人員設置及管理辦法第 5 條規定比例之專業技術證照人員），影響寒舍餐旅之餐飲收入佔寒舍餐旅營業收入之 58%。

事業單位	廚師人數	持證人數	比例
台北喜來登	231	217	94%
台北寒舍艾美	113	103	91%
礁溪寒沐	35	34	97%

另外，為提升食品安全經營管理的效果及效率，寒舍餐旅建立內部稽核計畫，定期檢查、評估內部控制制度之缺失及衡量營運之效益，進而提供改善建議，以確保內部控制制度得以持續有效實施。此外，衛生福利部也會定期針對通過衛生評鑑之餐廳追蹤管理。

對於稽核結果之不符合項目，將由食安小組會同相關權責部門討論改善措施，即時反映改善，授權部門主管確認改善結果並回報食安小組，並且列入下次稽核之優先查證事項。

寒舍餐旅食品供膳場所與作業人員均遵守 **Marriott Global Food** 之食品安全相關規定，並在就職報到前均接受食品從業人員衛生檢查與衛生教育訓練，確保從業人員身體健康良好無傳染性疾病且明瞭如何衛生地製備食品。常駐衛生管理專責人員將不定時巡檢食品作業現場，即時管理食品安全與衛生。為有效管理供膳食品安全，每季將委外進行食品從業人員與供膳食品接觸面的抽樣檢驗，確保供膳環境與食品從業人員的衛生合格無虞。

除館內餐廳要求健康美味的品質，對於外賣商品我們更是嚴格把關，外賣商品安心不打折，訂有嚴格送檢流程及相關標示顯示我們對食品安全的重視。

2.2 供應鏈管理

2.2.1 供應鏈管理政策

原物料品質的審核及控管對餐廳經營相當重要，原物料的驗收不單只是以食材本身外觀、標示做為判定目標，與廠商簽訂買賣契約的內容除基本的貨品規格、檢查及驗收方式外，更包含原料運送的條件及環境管理，並且需由廠商提供原料檢驗報告做為判定依據，才能層層把關，確認食材的新鮮品質。除此之外針對拒收、退貨之產品也有預備措施以避免食材短缺的問題。另外我們以相同管理規格管理耗材供應商。

目前針對原料驗收部分，寒舍餐旅要求食品原料供應商在提供原料前需配合簽署「寒舍集團採購業務交易協定」，此協定內容包含雙方合作共識、合作方式、請款方式、交貨方式及注意事項、供應商保證事項、罰則及相關處理機制，更包含反賄賂條款，另外加強在原料運送的條件及環境管理及拒收、退貨之預備措施等的具體做法。

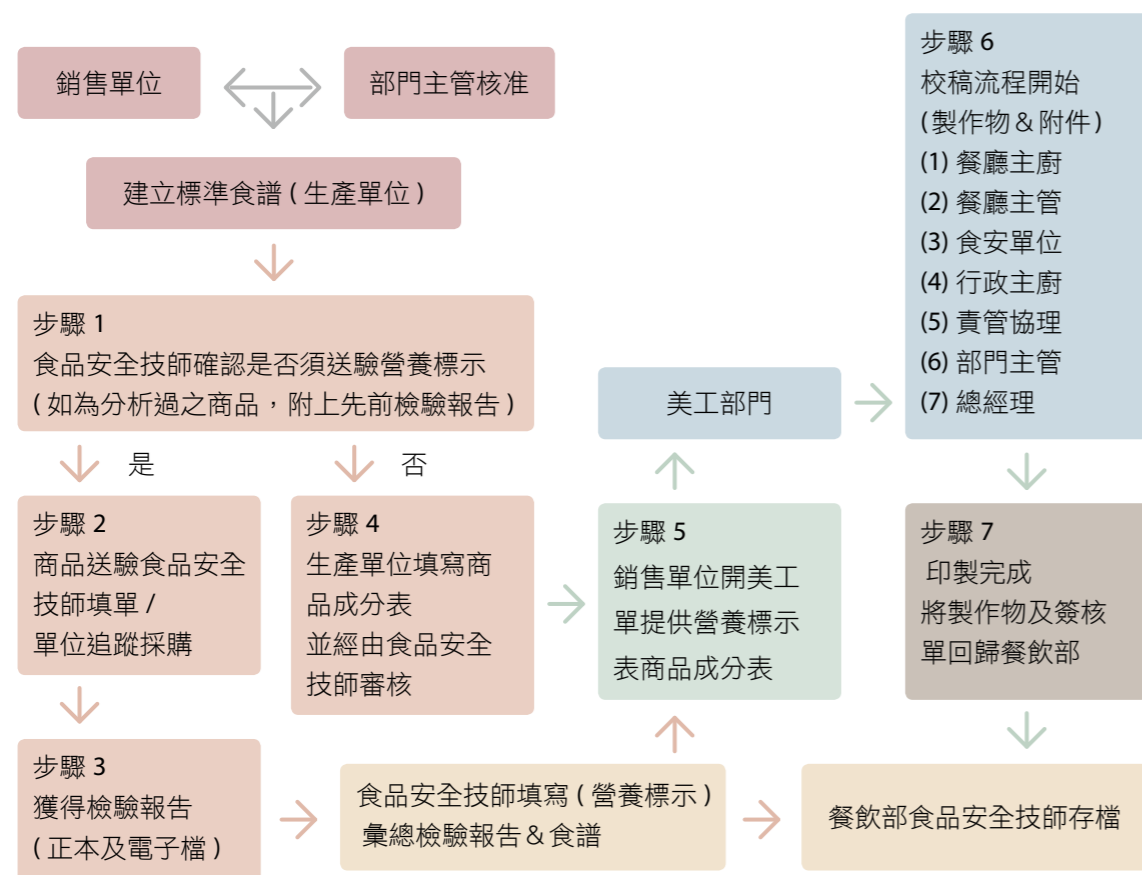
寒舍集團採購業務交易協定，食安管理部份明確規範有：

1. 交貨商品剩餘有效期限之要求且無不實標示或偽造變造或塗改，未達標準者本公司得予以拒收。
2. 交貨商品均應符合政府法令規範，並符合相關法規之法定標準，若有危害可能，供應商需負責予以回收或為必要之處理。

若商品由第三方公證單位的檢驗結果為不合格，我們將就問題品項及檢驗報告做評估，並停止向該廠商進貨該品項，供應商需提供近期的第三方公證單位檢驗合格報告，經我方評估後，方可重新開放進貨，且檢驗費用應由供應商自行負責。恢復進貨後，食品技師對此供應商之產品連續抽測 3 次合格後，再恢復原來抽測程序，以確認食品安全。如果供應商經第三方公證單位檢驗不合格之次數累計達三次，將被懲罰停止送貨一年。年度廠商評鑑由食品技師針對廠商的食品安全衛生部分做評分。

針對產品標示部份遵循衛生福利部公告之「食品安全衛生管理法及施行細則」、「包裝食品營養標示應遵行事項」、「食品過敏原標示規定」及「包裝食品含基因改造食品原料標示應遵行事項」等規定辦理，於 107 年度並無因外賣商品標示而產生之申訴或違法情形發生。

各廳外賣商品送檢 & 製作物品流程



商品成分表及營養標示

商品成分表 (請現場填寫)
品名：
成份：成分 1、成分 2... (需依照比例大→小排序)
重量：誤差值須依規定填寫
保存期限：
製造日期：
食用方法：
注意事項：
過敏原資訊：
廠商名稱：台北喜來登大飯店
廠商地址：台北市中正區忠孝東路一段 12 號
廠商電話：02 2321 5511

營養標示	
每一份量 XXX 公克	
本產品含 1 份	
每份	每 100 公克
熱量	
蛋白質	
脂肪	
飽和脂肪	
反式脂肪	
碳水化合物	
糖	
鈉	

2.2.2 評鑑與稽核

現行寒舍餐旅在原物料源頭管理共分為供應商年度評鑑與供應商作業現場衛生安全檢查兩方面進行。目前供應商年度評鑑之評鑑項目內與食品衛生安全管理相關之內容已經加強，並以下述頻率進行供應商作業現場衛生安全檢查：

類型	頻率
食品採購數量與採購金額前三名	每年 3-4 家
高風險食材：水產品、肉品、乳品、過去一年食安事件相關食材	每年 2-4 家
交貨紀錄不良，過去一年累計退貨達 6 次以上	每年 3-4 家
未曾交易之新供應商	每年 1-2 家
合計以上四大風險類別之供應商，每年應完成 12 家次之現場評核。	

寒舍餐旅 107 年度評鑑之 94 家食品與飲料供應商，其進貨金額佔 107 年度寒舍餐旅當年度有交易之食品與飲料供應商進貨金額比例為 86.04%。稽核項目包括商品品質 (15%)、供貨狀況及服務態度 (40%) 及供應商經營管理 (45%)，並依據評鑑結果將供應商分為優良、佳、普通及欠佳分級管理。

2.3 推陳出新滿足需求

除了老饕喜愛的各式經典菜色，我們更匯集國內外廚藝精英的點子，不時推出創新料理並引進各國特色菜餚，讓國人不出國也可以享受到來自各地的風味料理。

因應逐漸擴大的回教社群的需求，105 年度台北寒舍艾美特別推出 "無豬料理" 且採用符合清真屠宰程序的肉品，組合而成 "穆斯林" 菜單，讓在台灣的穆斯林也能盡情享受美食。

台北寒舍艾美享譽超高人氣的 Buffet 自助餐廳—探索廚房，於 107 年啟動全新擴大升級計畫，大膽嘗試美食感官體驗的全新轉變，耗資千萬精裝升級，從美國重金引進 Robata 爐烤設備，首度將無國界爐烤文化延伸至自助餐檯，嚴選季節食材由師傅現場大展手藝，並加入以亞洲為根基尋訪各地的經典美饌，如『脆皮烤乳豬』、『酒香焗春雞』、『新加坡辣蟹』、『白豆醬鱈龍魚』、『越法鳳梨燉鴨』等，開拓嶄新的美食味蕾地圖！

中國新年是國人最重視的節日，闔家團聚的歡樂時光是一年起始的重頭戲，從 99 年開始，台北喜來登於新春時節宴會廳以五星級精緻菜餚與精采的表演活動讓賓客在此圍爐團聚共享天倫，一同許下新年新希望。

105 年至 107 年，台北寒舍艾美每年精選不同產業的知名品牌，聯合推出具藝術感的下午茶套餐，將品牌文化轉換為創新甜點，讓顧客在悠閒品嚐美味的同時，也沉浸陶冶在藝術的氣息中。

寒舍餐旅並於 107 年聘請來自義大利的主廚，將以西餐廚藝總監身分領導寒舍西式餐飲團隊，借重他多年五星飯店餐飲管理、國際跨界廚藝與連鎖餐飲集團的經驗，為寒舍的西餐料理注入豐富活力，引領業界食尚潮流。



2.3.1 客戶滿意

我們相信客戶的意見是我們進步的動力，貼近客戶的需求、回應客戶的需要是我們展現價值的基礎。為此，我們的餐廳都附有餐後意見卡，櫃台服務人員也會鼓勵客戶餐後填寫顧客意見，並將餐飲部設為權責單位，每月底管理由各區交回之意見卡，除意見卡外，客戶、供應商等利害關係人也可透過官網的意見專區、飯店內商務中心或是電子郵件給予實際的回饋。

意見卡由一到四分分別為不好、普通、滿意及非常好，客戶填寫後，我們收取並交由當班主管追蹤，每日餐期結束後審閱意見卡，並與當區主管確認客人用餐狀況，有重大問題會立刻處理並視情節向客人致歉並作紀錄，每月底統一繳交意見卡予餐飲部秘書並統計”顧客意見統計表”，月會時會就統計表分析報告並提出改善措施。

自 104 至 106 年度，各餐廳之意見調查平均為 3.5 以上，足以顯示顧客對我們的滿意程度。

107 年度各餐廳客戶滿意度匯總如下表：

台北喜來登

廳別	客房餐飲	桃山	大廳酒吧	辰園	12 廚	安東	比薩屋	Sukhothai	請客樓
月平均數	3.93	3.69	3.75	3.68	3.53	3.77	3.68	3.78	3.77

台北寒舍艾美

廳別	探索廚房	寒舍食譜	北緯 25
月平均數	3.36	3.54	3.61

礁溪寒沐

廳別	MU TABLE	MU BAR
月平均數	3.54	3.65

2.3.2 守法守規

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

餐廳針對顧客較注意的食材資訊均有相關來源、成分及營養標示，如牛肉。我們販賣的包裝食品皆無使用基改原料。針對過敏原，目前販賣的包裝食品亦有標示。另外因應 Marriott Global Food Safety，我們的自助餐檯標示有”請用指定餐具夾取食物”及”如客人對任何食物有過敏、不適或有特殊要求，請告訴我們的員工”的標語，以確保食材不混用，造成顧客的身體不適。

※ 過敏原資訊標示：

包含蝦、蟹、芒果、花生、牛奶(不包括由奶類取得之乳糖醇)、蛋及其製品。

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

寒舍餐旅所販售之餐飲及食品受食品安全衛生管理及其子法所規範，其中之子法包含食品良好衛生規範準則及食品衛生標準等衛生福利部公告之法令函釋。107 年度寒舍餐旅未因違反前述法令規範遭處罰鍰，107 年度一起限期改善單匯總如下：

時間	對象	情形	法源依據
107.9	台北喜來登	冷氣通風管表面髒污不潔；食品添加物(嫩精)未於簿冊上確實填寫領用數量；乾貨儲存室前之排水溝、地板不潔	食品安全衛生管理法第八條

上述事項我們皆於期限內改善完畢，並申請複查合格結案。

2.3.3 我們的榮耀

米其林榮耀精湛廚藝呈現經典珍饈美饌

全球美食聖經《米其林指南》於 2018 年 3 月 13 日正式公布「台北米其林指南 2018」，將台灣納為全球第 30 個發行米其林指南的國家與地區。

寒舍餐旅自成立以來，致力推廣餐飲版圖事業且持續關注飲食文化的發展，在現今美食餐飲市場已建立領導品牌形象地位與市場口碑。旗下台北喜來登與台北寒舍艾美酒店的餐廳，皆首次被納入超過百年歷史的美食評鑑中，這份榮耀也成為台灣餐飲業的重要里程碑。未來也希望透過台北米其林指南，提昇台灣美食國際形象並強化競爭力，讓更多國際觀光旅客認識台灣美食特色，進而帶動觀光發展與促進交流。



2018 年台北米其林

台北米其林指南 2018

米其林二星：

台北喜來登大飯店請客樓

米其林入書推薦餐廳：

台北喜來登大飯店辰園

台北喜來登大飯店安東廳

台北寒舍艾美酒店寒舍食譜

米其林入書推薦酒店：

台北喜來登大飯店 (4 間房子 - 黑色)

台北寒舍艾美酒店 (4 間房子 - 黑色)

* 米其林推薦酒店，以 5 間房子表示星級，一間房子代表還算舒適 (Quiet Comfortable)、2 間代表舒適 (Comfortable)、3 間代表非常舒適 (Very Comfortable)、4 間表示頂級舒適 (Top Class Comfort)、5 間房子代表奢華 (Luxury)，而房子又分為紅色跟黑色，紅色代表更為舒適宜人 (More Pleasant if in Red)



Chapter 3

尊榮體驗賓至如歸

寒舍餐旅注重服務品質及貴賓體驗，於旗下台北喜來登及台北寒舍艾美分別引進獨一無二的服務，期待住房的賓客都能獲得五星及尊榮享受，並有家一般的自在溫暖。

3.1 住房服務

3.1.1 貼心服務

| 台北喜來登大飯店 |

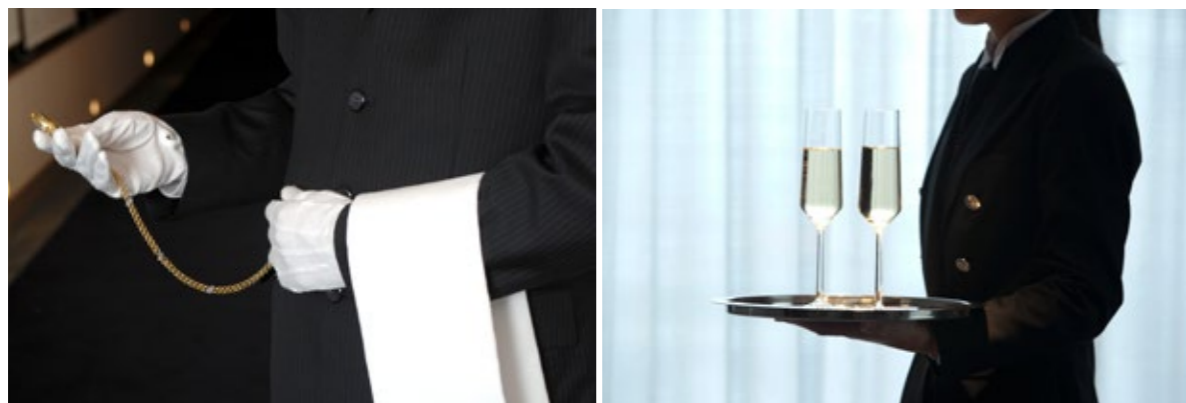
『新風貌、新感受』是台北市頂級國際五星級飯店的台北喜來登大飯店深烙賓客心中的商標！全館以高雅簡潔的現代中國風為設計主軸，巧妙融合西方俐落、時尚的空間設計與雅緻東方的經典裝飾藝術，提供充滿感動與驚喜的時尚之美。台北喜來登共擁有 688 間的客房與主題套房，提供住客無微不至的服務與完善的商務休閒設施，致力營造溫暖舒適的住宿環境與多元豐富的美食體驗，彰顯尊貴優雅的時尚品味與貼心細膩的專業服務，也讓喜達屋酒店及度假村國際集團總部於 102 年即評定升級為「Sheraton Grand Taipei Hotel」，此外，未來也將貫徹執行一系列創新計劃，持續提升各項軟硬體設備與服務品質，滿足所有每位到訪賓客的期望，讓每段旅程充滿美好難忘的回憶。

| 台北喜來登大飯店 |

行政管家服務

台北喜來登設置專責的「行政管家」部門，特聘專業認證的英式管家學院講師，經過半年嚴格密集的訓練，相較於一般人所認知的私人管家 (Butler)，台北喜來登的「行政管家」服務水準堪稱業界「旗艦級」的代表，因為它是「唯一專職」、「全員專業頂級服務訓練」的專業團隊，它所提供的服務，遠遠超過全球挑剔貴賓們的高度期待。講求” One-step Service(單步驟)的服務”，只要按下客房電話面板上專門設立的管家按鈕，電話直接轉至行政管家。

以行政管家的專業服務精神及經驗為基礎，台北喜來登以超越客人期望為目標。透過敏銳的觀察力，做到事先體察，在客人提出要求之前即作好準備並提供無微不至的服務，使旅客入住台北喜來登即如身在家中一般的自在；並且符合 Sheraton 品牌的” Effortless Travel 輕鬆出行”、” Go Beyond 喜越期待” 的服務理念。



喜來登行政貴賓廳
Sheraton Club Lounge

在台北喜來登行政貴賓廳，貴賓可以利用免費早餐，全天小吃和飲品以及免費 wi-fi 上網等禮遇，在住宿期間盡享舒適便利，行政樓層貴賓還可以在自己的專屬空間內和絕美景觀中與同事相聚小酌或與親朋好友共享放鬆之樂。台北喜來登行政貴賓廳經理及其團隊，專門服務於貴賓和行政樓層客人，竭力滿足他們的需求並提供客製化服務，致力於將台北喜來登行政貴賓廳尊榮體驗提升至更高境界。

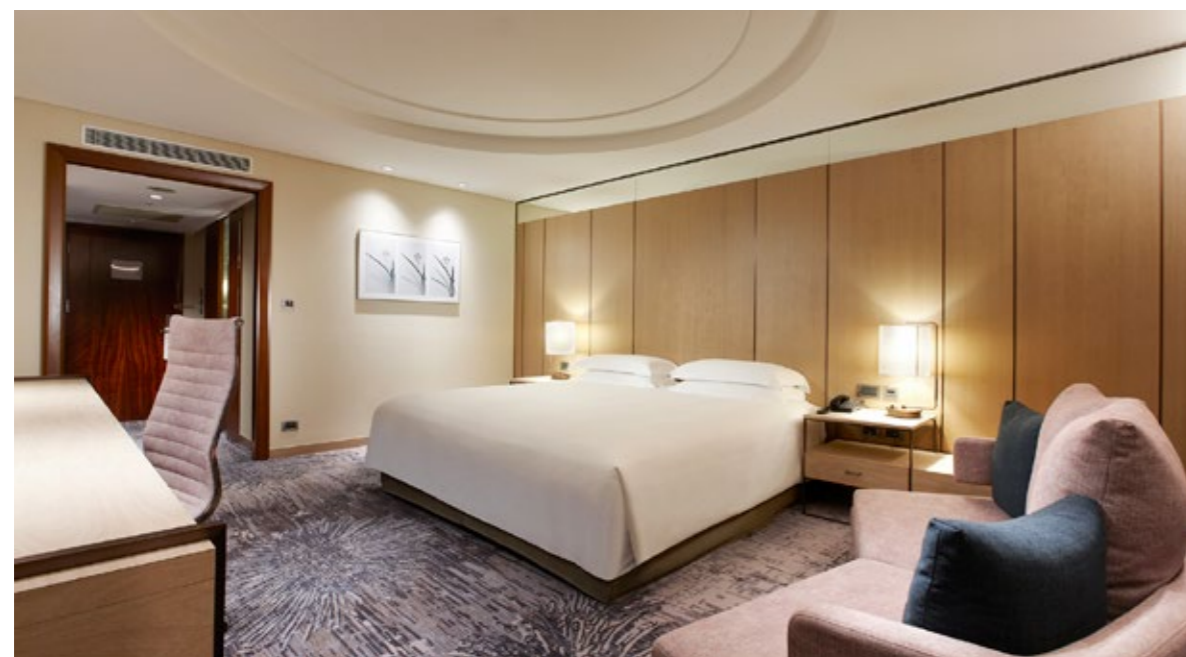
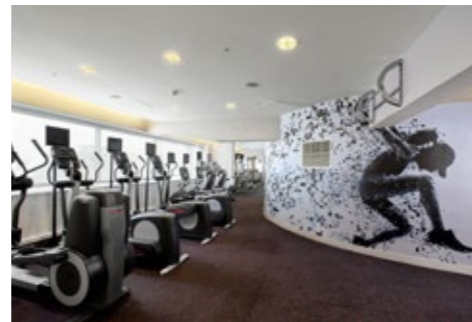


| 台北喜來登大飯店 |

全新裝潢

所有客房歷經一年的分階段裝潢整修，以一貫融合東西方文化的風格特色於 107 年 11 月以全新風貌呈現。

升級換裝後的台北喜來登 688 間客房更顯尊貴典雅氛圍，委由新世代日籍建築師豐田啟介打造。本次住宿客房整體室內設計，特別強調以俐落寬敞的空間配置，體現台北喜來登大飯店一貫待客如賓的溫暖誠意，藉由雅致的家具和散發暖意的溫潤木作、洗鍊金屬材質、摩登新穎的織品地毯等，烘托出當代國際飯店的尊爵品味。尤其是行政樓層 166 間全新改裝客房，重新演繹東方古典柔美與西方婉約優雅，整體空間以靜謐的米白選色與素雅木質色調展現經典氣韻，簡約俐落的線板與線條輪廓呈現年輕視感，搭配輕巧傢俱陳列擺飾與精緻圖紋地毯，從上而下、由外而內的每個環節讓視野無限延伸，創造更具豐富層次及寬敞舒適的住宿空間。



顧客的評價

Because of business I was allowed to stay in this hotel for almost 4 weeks.

The room at the end of the corridor on the 11th floor is spacious, tidy, clean and above all quiet. You do hear traffic on the street but that is not very disturbing. Four bottles of water and fresh fruit are always available in the room for free. The breakfast is decent, sufficient choice in both Western and Asian dishes. Affordable restaurants are available at the hotel, the pizza pub and the food in the bar are excellent. In addition, there are also some more luxurious restaurants in the hotel. The staff is very friendly and attentive. The hotel is right next to a metro station and within walking distance of the Main station. Even midtown, the starting point, is easy to do on foot.

I would definitely choose this hotel again when visiting Taipei. It is not cheap but certainly worth the price.

顧客的評價

第一次入住这家宾馆，没有抱太大的希望，但是出乎意外地好。首先我至今住过多家台湾的 5 星级以上的宾馆，总而言之对大陆客不热情。但是这次前台接待我的是 40-50 岁的女士，和蔼有礼，并给我升级到了行政楼的房间让我体验了这家宾馆的舒适和环境优雅。下次来台北一定会再次选择喜来登。在此感谢那位为我办理入住的女士，感谢她为我带来心情愉快的台北之旅。

顧客的評價

The best SPG(Marriott) property in Taipei

There are more and more SPG (Marriott) Properties in Taipei, but I would still consider this property to be the best for the following reasons.

1) Location - right in the central downtown, next to Train Station, and on top of a subway stop. Anyway you wanted to go in Taipei is within 30 minutes radius.

2) Check-in - check-in staff all speak excellent English and very helpful.

3) Lounge staff - one of the best I've experience. They would quickly know your name and your habits (if you have one). After visiting the lounge twice they already know what I wanted and how I wanted it, don't even need to ask for it. Every one of them in there provide exceptional service and friendly attitude. Definitely the best I've encountered in my many stays at different properties.

4) Room - very clean and amenities are solid.

5) Restaurants - the Antoine Steakhouse has one of the best steak in the city in my opinion, the Thai is also solid. But definitely try the Steakhouse.

Overall, fully recommend this hotel to be the hotel to be!

| 台北寒舍艾美酒店 |

台北寒舍艾美是全球首創、第一家將當代藝術策展概念導入酒店空間的業者，結合藝術、旅館及餐飲服務的跨界經驗，打造「藝術即生活」及「生活即藝術」的品味哲學，館內 160 間客房皆置入了以「光和影」做為主軸的 X 光攝影作品，將藝術完美的融入在客房當中，重新定義賓客住宿體驗，使藝術與人文的交流更加緊密結合，不僅打破外界對酒店的刻板印象，更提升了酒店的素質涵養。除了藝術之外，台北寒舍艾美亦竭盡所能地為客人提供個人化服務來達成完美住宿的體驗。

純淨客房

有鑑於現在環境汙染嚴重及空氣品質下降，台北寒舍艾美特地備有純淨客房提供客人使用，為往返世界各地的賓客打造一個賓至如歸的睡眠體驗。台北寒舍艾美與美國 PURE 專業顧問公司技術合作，全新打造整層「PURE Room 純淨客房」，經由清潔與消毒冷氣設備、並選用防過敏與塵蟎床枕套等縝密的七大步驟，打造了低污染的客房空間，徹底消除空氣中 99.97% 以上的污染源，讓一般以及具有過敏體質的房客更能享受到外宿的自在與舒適。



貼心服務

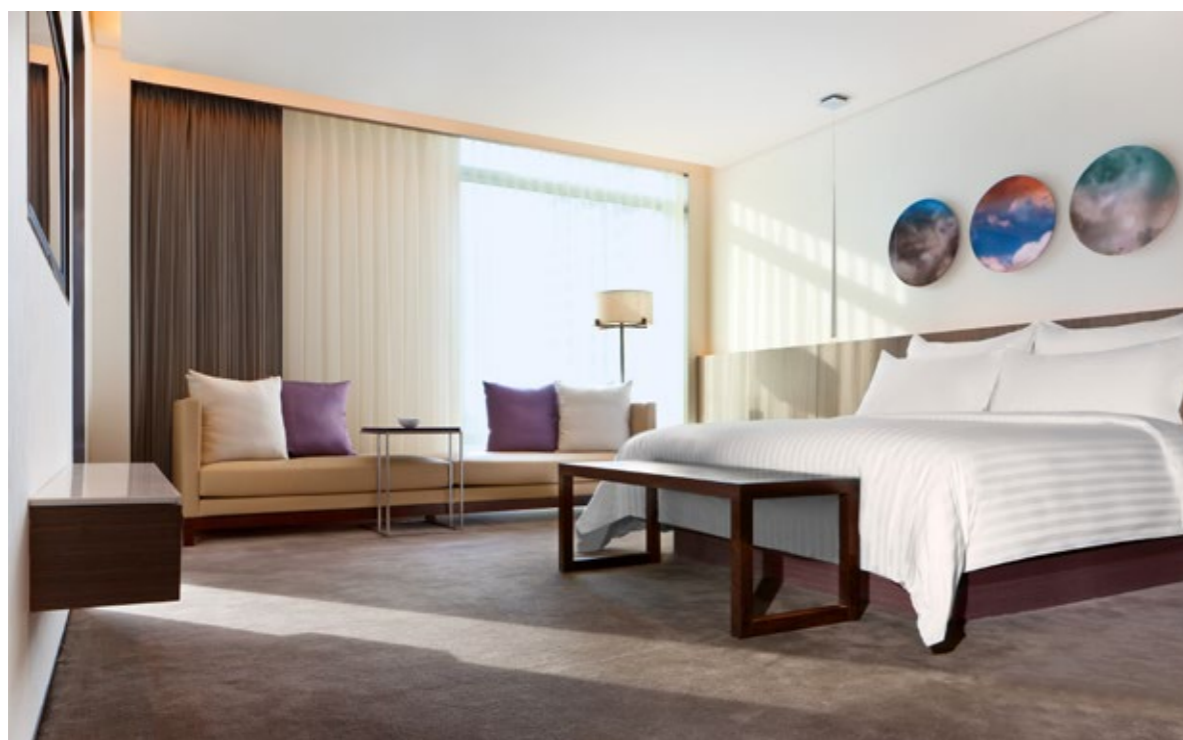
入住台北寒舍艾美套房型式的賓客，除了可以預訂低污染的客房空間，亦可預訂管家服務，提供您精緻且細微的生活照顧，享受賓至如歸的完美入住體驗。

貴賓管家服務 Executive Butler Service and Valet Box

台北寒舍艾美酒店致力提供一個隱私不受打擾的空間給艾美賓客，在每一間套房內皆設置一個管家服務箱 (Valet Box)，您只需將待清潔熨燙的衣物或需美容保養的鞋款直接放置於 Valet Box 內，再輕按” Pick Up” 按鍵，貴賓管家即可從房門外看到紅色顯示燈號亮起，同時直接從房門外取出待清潔整理之物品，當衣物整燙完畢或皮鞋擦亮送回時，您的貴賓管家會按下” Delivery” 按鍵，當您回房休息時，看見綠色燈號亮起，便可從房內的管家服務箱 (Valet Box) 取回整齊潔淨之物品，讓您擁有舒活清新的一天。

另外，台北寒舍艾美會依照顧客訂房時的特殊節日需求，提供客製化的房間佈置與擺設，營造顧客驚喜與滿足顧客期待，提高顧客的住宿體驗貼心滿意度。





顧客的評價

Stayed twice in 3 days. Staff were wonderful and friendly.

I cannot remember names but everyone from greeting me from my cab to the front desk to room service to check out were wonderful. Always wanted to help. You have great staff.

Bed linen very soft and bed very comfy. Shower pressure strong which is always great and the toiletries you provided were everything I needed.

三天內住了兩次，員工非常的友善。我沒記住員工的名字但是在我入住期間，每一位我遇到的同仁都非常的熱情歡迎我並且主動提供服務，貴飯店的員工都非常優秀。床套非常柔軟、床墊非常舒適，水壓強度適中、我很喜歡貴飯店提供的浴室備品。

Mr. Kirby Tibbits Jonathan Cliff

12/9/2018-12/10/2018

顧客的評價

The service is excellent from the time of check in and out. FO staff Vick is helpful and courteous. Doorman Richard is very helpful in giving directions and also information on places of interest. The lunch buffet is sumptuous and wide selection of food and drinks with good discount for in-house guests.

Attended an event in the ballroom and food and service is equally great.

Had an enjoyable and memorable stay. Superb service.

入住與退房時的服務都非常好，特別是櫃台同仁 Vick 非常有禮貌並樂於提供幫助，服務中心的 Richard 熱心地向我指引方向並介紹一些有趣的景點資訊給我，自助餐廳非常的奢華氣派，餐點選擇也很豐富，住宿的賓客還有飲品的折價券可以兌換，我同時參加了宴會廳的活動，裡面的餐點與服務水準同樣優秀，這是一個非常難忘的住宿體驗，我非常享受貴飯店超越期待的高水準服務。

Ms. Robles, Lilian
09/25/18-09/28/18

顧客的評價

I like to thank you to your team. I stay just one night in Taipei. Unfortunately my flight arrived very early at 5.45AM. and I will leave from Hotel tomorrow morning at 7.30AM. When I check in, my breakfast will start tomorrow, but I have not time for tomorrow but today I have not breakfast yet. I request them to convert my breakfast from tomorrow to today. I just wait a minute then they prepare everything as I requested.

Thanks.

我想感謝貴飯店的團隊，因為我入住當天的時間非常早，當下的我也還未用餐，由於我隔天早上 7 點的班機離開，並沒有時間在飯店用餐，我詢問櫃檯人員能否將我的早餐日期提前一天，我只等待了不到一分鐘，櫃檯服務人員隨即幫我調整用餐時間並滿足我所有的需求，非常感謝你們！

Mr. Pongritsakda, Wiwat
6/10/2018-06/11/2018

| 礁溪寒沐酒店 |

以大地為家、淡然寧靜的 MU LIFE

MU(M/ μ) 為希臘字母，源於埃及象形符號，代表水源的意思。水是一切生命的起源，象徵著讓一切回歸本質，自然和諧與大地同生共息，體驗最初與最自然的單純美好。

礁溪寒沐承襲寒舍美學、人文和藝術兼具的獨到品味，委託台灣藝術家與全球知名國際酒店設計團隊 LTW 合作，將當代藝術策展概念融合在地文化，營造優雅與高品味的度假休閒氛圍！

將自然、名湯與在地文化完美融合，詮釋靜謐雅致的生活美學，盡享單純的閒暇時光，為每次旅程刻劃璀璨難忘的回憶！

寒沐酒店與寒沐行館 2 棟建築體，共有 6 種房型，以大自然的「山（岳）、泉、日（曦）、木、風」元素為發想，採簡約自然的設計風格，回歸質樸風貌。

呼應飯店強調自然的本質。總數 190 間。12 至 90 坪舒適寬敞的空間，每間客房都擁有獨立的溫泉浴池，其中，174 間更具延伸露台的設計，通透開闊的空間引入飽滿陽光，悠閒舒適的度假享受為旅人喚醒能量。



酒店 / 語木居·乘風居·迎曦閣·寒沐苑

多種豐富貼心的客房設計，讓大、小朋友即使在房間內也不無聊，可以盡情享受度假的生活樂趣。

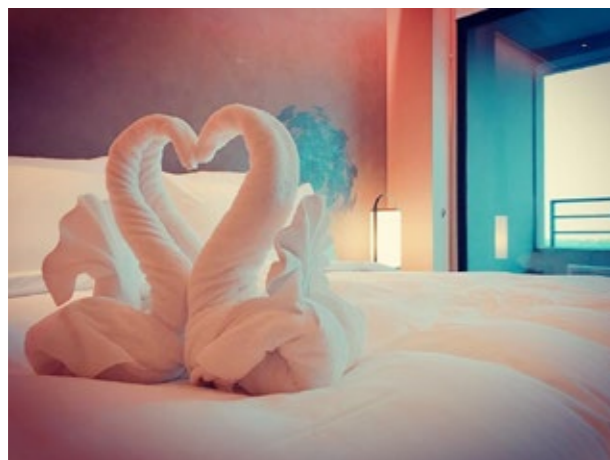


行館 / 詠泉居·望岳閣

完美詮釋「慢時尚」的生活態度，提供您一處可放鬆冥想、品茶閱讀、激發靈感的舒適空間。

樂未央

運用綠色草皮將室內與戶外連結的兒童休憩區，注入大自然迷人氣息，為大朋友、小朋友共同打造幸福的遊樂草園。並推出迷你賽車跑道，提供兒童電動車及兒童電動摩托車，讓孩童們自由駕駛，體驗小小賽車手的無限魅力。



貼心服務

入住礁溪寒沐的賓客為慶祝結婚周年紀念，進房開門會見到維妙維肖、栩栩如生的小驚喜（動物毛巾-天鵝一對）。

客房電視系統內建掃描 QR CODE 即可閱覽酒店相關資訊及新聞報紙資訊，隨時隨地隨手取得第一手資料。

顧客的評價

此次入住所遇到的每一位服務人員的態度都非常親切、誠懇。喜歡如此有溫度的笑容還有服務。入住過台灣許多很棒的高級酒店，目前寒沐已成為我們一家心中的第一名。

因為飯店品牌而選擇寒沐，謝謝您們讓我們擁有美好的旅程。

Li Cheng Ying
4/1-4/2 2018

顧客的評價

當天午後行館的 doorman 和 reception 都很親切，且對館內藝術品的背景有深入了解，專業態度替貴飯店大大加分。

Chen Hua Chun
5/1-5/2 2018

9/30 晚間 23:30 的行館櫃檯人員，對於臨時的生日蛋糕問題與協助上都給予很大的幫助，服務態度也相當優良。
在網路上看到許多文章對於此飯店品牌很高的推薦與評價。

Li Chih Wei
9/30-10/1 2018

3.1.2 客戶滿意度調查程序

寒舍餐旅旗下台北喜來登及台北寒舍艾美同為全球喜達屋集團的兩大知名國際品牌，在 105 年九月喜達屋併入萬豪集團後，利用該集團的管理優勢及其強大的資訊科技，應用在顧客滿意度的管理上，達到充分了解顧客的訴求並加以分析，做為日後經營方針及改進消費體驗的基礎。透過萬豪集團的顧客體驗分析 (Guest Voice)，顧客於退房後會收到電子郵件，並連結至網頁進行一系列的問卷調查以了解其消費經驗、再訪機會、整體服務及公共區域滿意度等。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；其中又以顧客推薦指數為最重要指標 (Intent to Recommend Property)。該問卷調查經由 Guest Voice 分析後，個別飯店之營運主管即可於系統查閱相關統計數據、顧客回饋，並於每日營運會議上做出分享及討論改善措施，若有不滿意的申訴，內部討論後也同時回信給賓客表達深摯的歉意。

107 年客戶滿意度調查結果

台北喜來登

107	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec	總平均 %
	45.9	48.5	55.9	46.4	55.6	56.6	56.4	43.5	46.6	57.3	59.1	52.9	52.1

註：106 年一月開始使用 Guest Voice 分析系統

台北寒舍艾美

107	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec	總平均 %
	65.8	62.8	63.4	54.7	57.5	54.8	59.4	56.4	57.4	70.6	54.2	67.9	60.3

註：106 年一月開始使用 Guest Voice 分析系統

礁溪寒沐

107	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec	總平均 %
	8.81	8.67	8.18	8.63	8.59	8.61	8.65	8.20	8.41	8.55	8.48	8.67	8.54

註：107 年一月開始使用 Guest Experience Index 系統

3.1.3 個資與隱私保護政策

內部規範

本公司為落實個人資料檔案之安全維護與管理，防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏，於103年即依據交通部發佈的「觀光旅館業個人資料檔案安全維護計畫辦法」訂定「寒舍集團個人資料檔案安全維護計畫辦法」及「寒舍集團個資當事人權利行使程序」以作為遵循個人資料保護法之依據，且於各作業層面確實執行法令相關規定。

實際執行情形

1. 已建置個資專責組織「個資因應小組」，依職能專業分工，依個資法及相關內部辦法執行個資管理政策。
2. 為確認各單位各營運步驟之個資管理流程與風險，每年執行個資盤點，要求同仁以繪製作業流程圖之模式，確認各部門各作業環節對於個資收集、處理、利用與資料保存維護等作業細節，目的在於重新檢視作業流程之妥適性與並診斷是否存在個資缺口，以降低相關風險。
3. 各單位於作業執行面，若有蒐集個人資料之必要時，應依內部規定應提出「個資告知同意書內容確認表」，依序逐一檢核下列事項：蒐集個人資料之內容、蒐集之特定目的、使用範圍、資料保存期限與保存方式、文件專責保管人員，並草擬告知同意書之初稿內容。上項文件依規定交付法務單位審認，並依據核決權限表辦理相關事宜。
4. 如有委託受託人處理相關業務且涉及個資相關規範時，除於合約中加註與個資法相關之條款，以要求其妥善監督委外機關遵守個資法之規定，亦要求委外機關自行檢核執行狀況，本公司亦定期確認並留存相關紀錄文件。
5. 於資訊系統作業面，採取合理的技術措施和管理來保護客戶個人資料不會被更改、意外或不合法地失，並避免在未授權的情況下被使用、公開，以落實機密性和安全性之目標。所採取相關的技術措施，包括建置防火牆、用戶 ID/ 密碼管理等資訊安全政策、採取 VPN 網路安全措施保證共享或傳輸此類數據時的安全、使用信用卡交易時以安全的 (SSL) 加密技術來確保安全的交易環境、資料備援及災難復原演練等。
6. 定期實施個資保護教育訓練，新進同仁於教育訓練課程中即安排此課程，以提高同仁們對個資保護之認知。
7. 個資當事人如欲行使個資請求權時，係依規定填具「個資當事人權利行使申請書」，本公司應於法定期間內回覆，以維護當事人權益。

8. 個資事故發生時，應依「寒舍集團個人資料檔案安全維護計畫辦法」啟動通報及緊急因應機制，重點如下：

個資事故發生時，依各階段執行重點處理：第一階段（於事件發生時），立即啟動通報機制並召開「個資因應小組」會議，以釐清事實與相關問題，第二階段（處置期）應依各組任務重點為任務分工並各司其職，於進行資訊蒐集、診斷後作出因應決策，各部門確認執行方向與重點並完成相關職責，以降低後續風險。第三階段（檢視相關流程與檢討作業機制）應召開個資因應小組檢討會議，以就事故進行檢討並提出消除風險的因應作業，且確實執行所提改善方案，稽核單位提出查核報告及改善建議，並追蹤改善情形。

綜上所述，除採取合理的資訊技術措施外，亦採行組織管理方針，包括成立個資小組、制定集團個人資料管理辦法及舉辦教育訓練以提升同仁對於法令的認知等方式，審視實際作業流程與法規之落實情形，以進行風險控管並持續追蹤，以確保所有客戶的個資安全。

於發現個資缺口時，依前述作業模式啟動相關作業確實檢核內部作業流程、詳加檢討並面對問題，且提出因應措施並改善相關作業。綜上，落實客戶隱私保護政策是我們的職責，也是我們對客戶承諾的具體呈現，我們持續努力且力求精益求精，以維護客戶之權益。

Chapter 4

友善環境環保節能

4.1 能源管理

4.1.1 能源使用量

寒舍餐旅主要為飯店住宿及餐飲服務經營業者，我們瞭解我們的營業活動將會對環境造成衝擊，因此我們針對能源使用、廢棄物處理與回收等議題進行管理；透過盤點及使用資訊蒐集，除提供管理上參考，也希望找出降低環境衝擊的方法。我們的主要能源使用種類包含電力、柴油、重油及天然氣，其中以照明與空調需要的電力耗用為最大，105-107年寒舍餐旅能源使用情形如下表所示。

107年我們的電力使用量為 32,339,200 度，柴油使用量為 87,340 公升，重油使用量為 626,500 公升，天然氣使用量為 1,701,650 度，台北喜來登於 107 年將重油鍋爐改為天然氣鍋爐，因此較 106 年天然氣使用量增加 91%，但亦大幅降低因重油燃燒對空氣之污染；整體溫室氣體排放量範疇一 5,569.53(噸 CO₂e)，範疇二 17,236.79(噸 CO₂e)，溫室氣體排放強度為 0.00526(噸 CO₂e/千元)。

台北喜來登、台北寒舍艾美及礁溪寒沐三館各別之能源耗用及密集度如下圖。

105~107 年寒舍餐旅能源使用情形

能源使用與溫室氣體排放		105 年	106 年	107 年
能源使用量	電力 (度)	25,677,200	24,981,200	32,339,200
	柴油 (公升)	790	745	87,340
	重油 (公升)	1,120,900	1,120,600	626,500
	天然氣 (度)	783,993	890,579	1,701,650
溫室氣體排放	範疇一溫室氣體排放量 (噸 CO ₂ e)	4,966.43	5,167.90	5,569.53
	範疇二溫室氣體排放量 (噸 CO ₂ e)	13,608.92	13,839.58	17,236.79
	溫室氣體排放總量 (噸 CO ₂ e)	18,575.35	19,007.48	22,806.32
	溫室氣體排放強度 (噸 CO ₂ e/ 仟元)	0.00469	0.00498	0.00526

註 1: 107 年數據新增礁溪寒沐。

註 2: 排放係數參考行政院環保署公告之溫室氣體排放係數管理表 6.0.3 版之係數；其中電力排放係數參考能源局 107 年公告及修正之最新電力排放係數：105 年 = 0.530、106 年 = 0.554、107 年 = 0.533 (kgCO₂e/kWh)

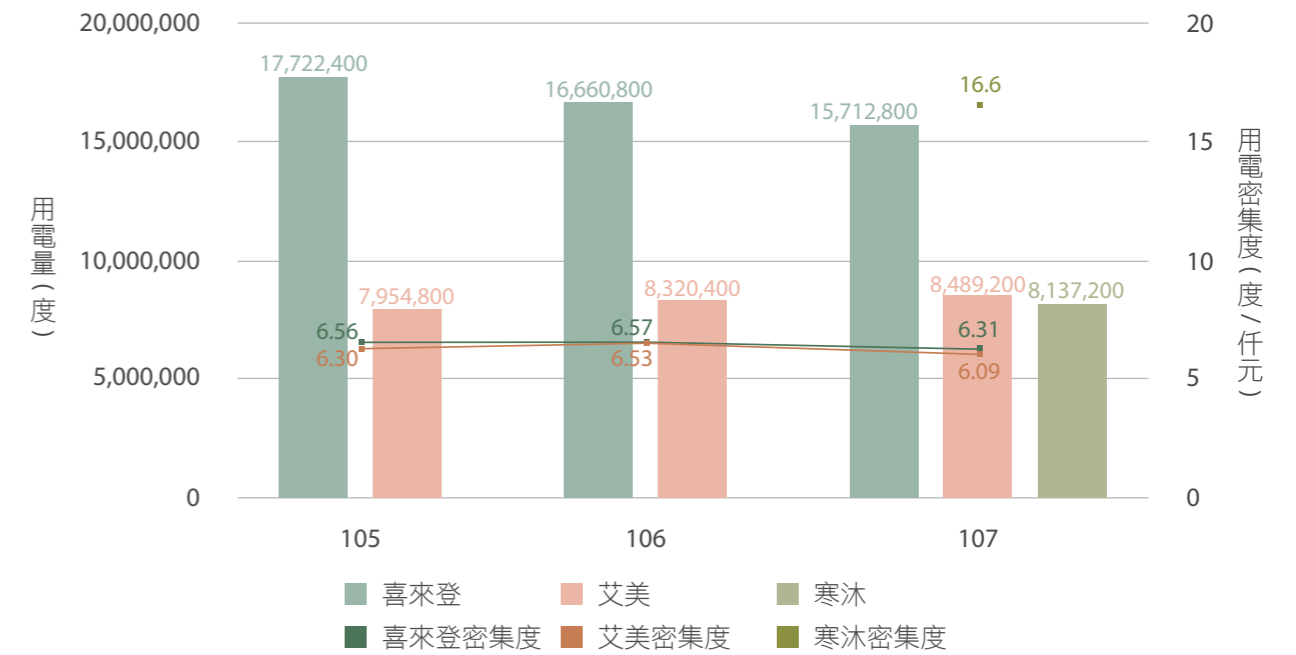
註 3: 以仟元營收計算密集度。

105~107 年寒舍餐旅能源密集度

	105 年	106 年	107 年
電力密集度 (度 / 仟元)	6.476	6.543	7.453
柴油密集度 (公升 / 仟元)	0.000199	0.000195	0.020129
重油密集度 (公升 / 仟元)	0.283	0.294	0.144
天然氣密集度 (度 / 仟元)	0.198	0.233	0.392

註：以仟元營收計算密集度。

105~107 年寒舍餐旅用電量與密集度



4.1.2 節能減碳方案

我們持續關注企業如何在營運時降低能源的耗用，永續且友善環境地經營，在 105 到 107 年間，我們導入多項的節能方案，包括：調高冰水主機溫度；客房、大廳、餐廳及會議廳…等區域的照明燈具更換，將傳統耗能之燈泡換成節能效益較高的 LED 燈。107 年我們透過節能方案節省用電 213,134 度，換算溫室氣體減排量約為 118.03 噸 CO₂e。台北喜來登、台北寒舍艾美的用電密集度也分別從 106 年的 6.532、6.566(度 / 仟元)，降至 107 年的 6.305、6.094(度 / 仟元)。105~107 年 3 年間我們共節電 731,613 度，約減少 391.03 噸溫室氣體排放量。推動節能方案除了為我們省下電費，節省營運成本，更重要的，也為全球減碳貢獻一力，具體實施之節能方案績效如列表所示。

105~107 年寒舍餐旅節能方案及績效

實施年度	實施地點	方案說明	節能績效 (節電度數)	減碳績效 (溫室氣體減 排量噸 CO ₂ e)	
105	台北喜來登 客房區及餐廳區	照明氬氣燈更換 LED 燈	308,243	163.37	
	台北寒舍艾美 2F 多功能會議廳	鹵素燈泡更換為 LED 燈	100,453	53.24	
	小計		408,696	216.61	
106	台北喜來登 辰園餐廳	內嵌式杯燈更換 LED 燈	41,435	22.95	
	台北寒舍艾美 大廳與咖啡廊道及宴會廳	將 75 瓦石英燈以 12 瓦 LED 燈替換	68,348	37.86	
	小計		109,783	60.82	
107	台北喜來登	B1F 多功能會議廳 室包廂及大走道	50 瓦鹵素燈泡更換 7 瓦 LED 燈泡	68,985	36.77
		B2F 宴會廳 (福祿壽喜日月星)	50 瓦鹵素燈泡更換 7 瓦 LED 燈泡	51,479	27.44
	台北寒舍艾美	廚房 2-3F 排油煙機 空班減速節能	配合現場空班調升 / 調降變頻器運轉頻率	92,670	49.39
	小計		213,134	113.60	
總計			731,613	391.03	

註：此處減碳績效係參考能源局 107 年公告及修正之最新電力排放係數：105 年 = 0.530、106 年 = 0.554、107 年 = 0.533 (kgCO₂e/kWh)

4.2 水資源管理

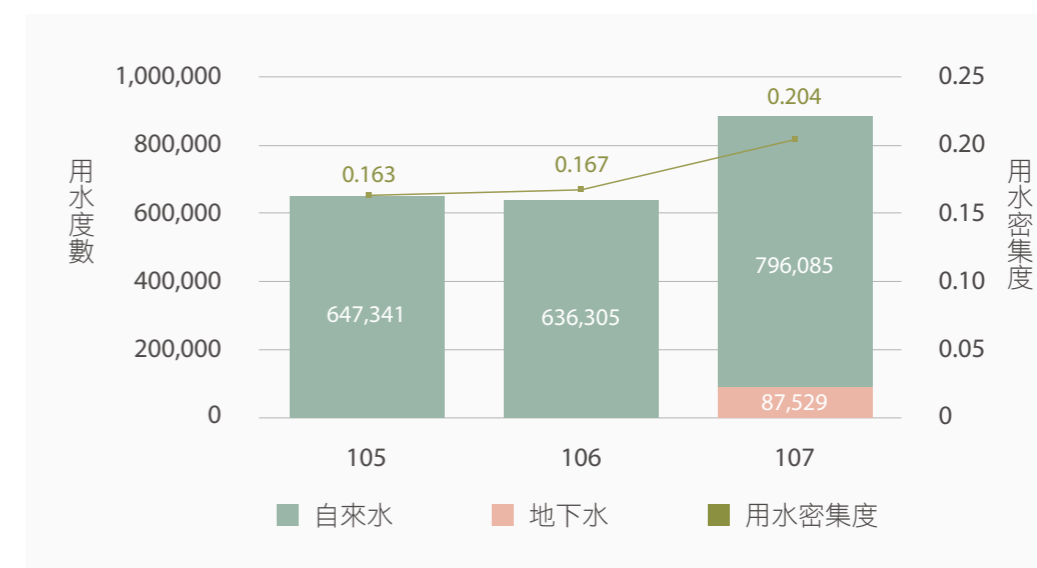
4.2.1 水資源使用與回收

105 年世界經濟論壇 (World Economic Forum, WEF) 調查全球風險，其中水資源危機發生機率被列為第九，而其造成的衝擊性則排在第三，可見企業未來將面臨氣候變遷加劇，水資源風險逐漸升高等問題。面對如此的環境壓力，做好水資源管理已刻不容緩。寒舍餐旅除了透過內部的節水宣導，鼓勵同仁節約用水。我們亦於廚房內的給水龍頭加裝節水器，一年約可以為我們減下 10%~30% 的用水量。此外，我們也設有中水回收裝置，將其回收水用於空調冷卻水塔，多管齊下來達到節水效果。107 年寒舍餐旅的總用水量為 883,614 噸，用水密集度為 0.204 (噸 / 仟元營收)。

105~107 年寒舍餐旅用水情形

	105 年	106 年	107 年
自來水 (噸)	647,341	636,305	796,085
地下水 (噸)	-	-	87,529
用水密集度 (噸 / 仟元營收)	0.163	0.167	0.204

105~107 年寒舍餐旅用水量



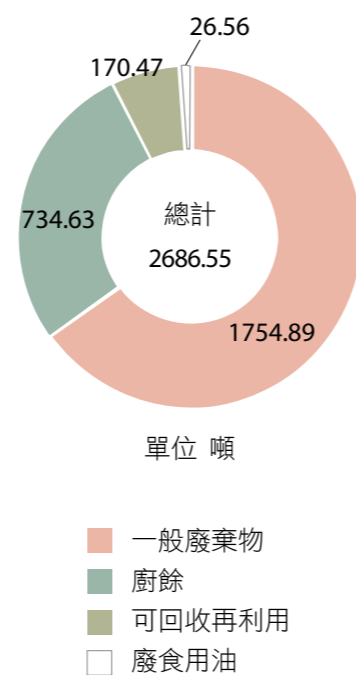
註：107 年數據新增礁溪寒沐。

4.3 廢棄物管理

4.3.1 廢棄物與廢油處理

近年台灣環保意識提升及民眾對於廢棄物妥善處理之關注，因此我們謹慎以對並遵循「事業廢棄物貯存清除處理方法及設施標準」等法令規定，規劃適當貯存地點，定期委託合格專業之廢棄物清理業者進行處理，目前寒舍餐旅廢棄物主要包含四類，分別為一般廢棄物、可回收再利用、廢食用油及廚餘；107年產出之一般廢棄物量為1754.89噸、可回收再利用為170.47噸、廢食用油為26.56噸、廚餘為734.63噸，總計為2686.55噸。

餐飲業產生的廢食用油，隨著食安議題受到大家的重視，寒舍餐旅餐飲部各單位之廚房廢油，會交由簽訂合約之廢食用油清除及再利用廠商進行清運，清運業者會再將廢食用油交由油脂業者回收再利用。清運、終端處理皆符合法規規範，我們更進一步做到廢棄物有效再利用的積極作為。

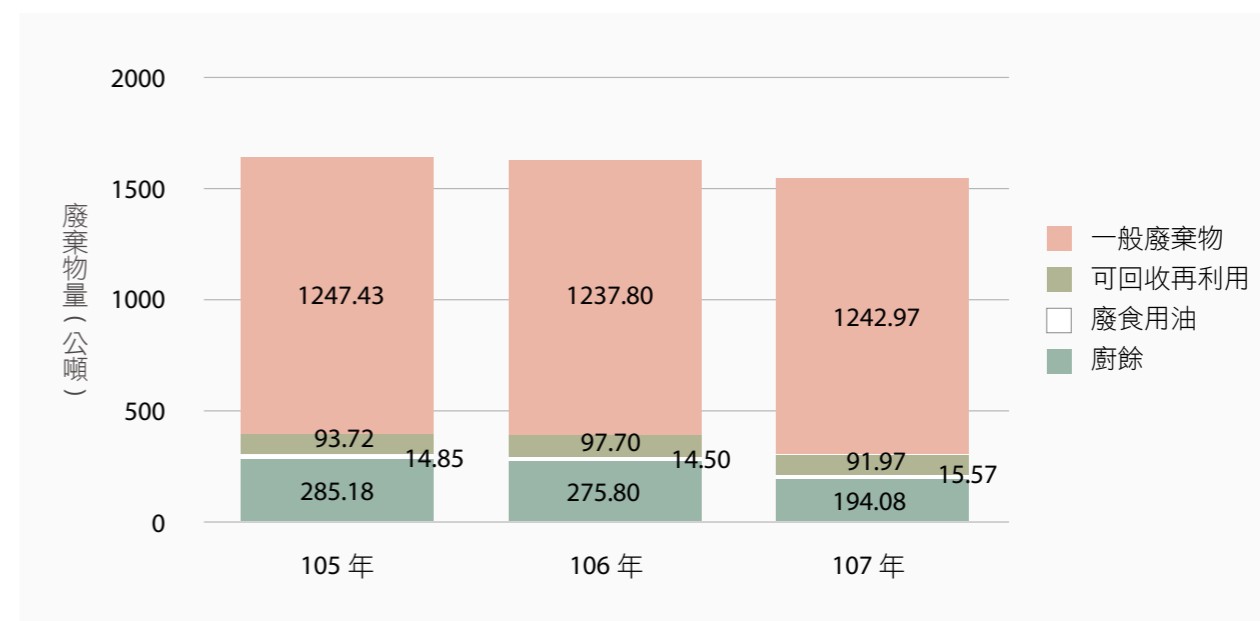


105~107年寒舍餐旅廢棄物量

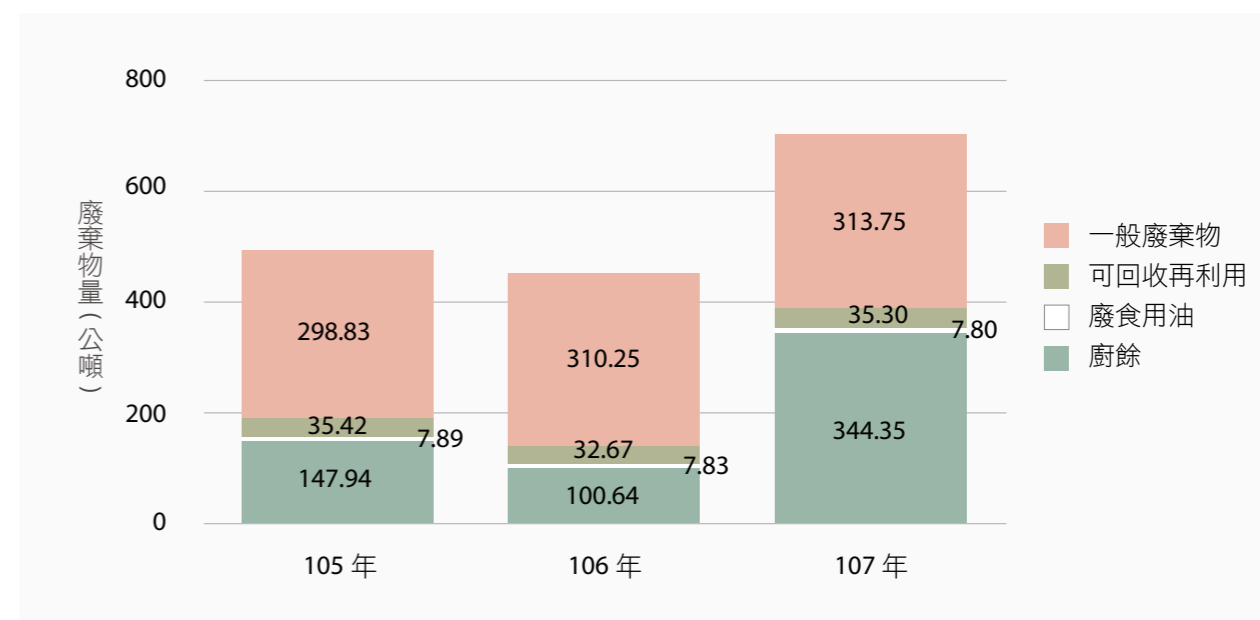
廢棄物項目 (單位:噸)	年份			107年處理方式(%)			
	105年	106年	107年	焚化	掩埋	回收	其他方式
一般廢棄物	1546.26	1548.05	1754.89	100			
可回收再利用	129.14	130.37	170.47			100	
廢食用油	22.74	22.33	26.56			100	
廚餘	433.12	376.44	734.63			100	
合計	2131.25	2077.19	2686.55				

註：107年數據新增礁溪寒沐。

105~107年台北喜來登廢棄物量

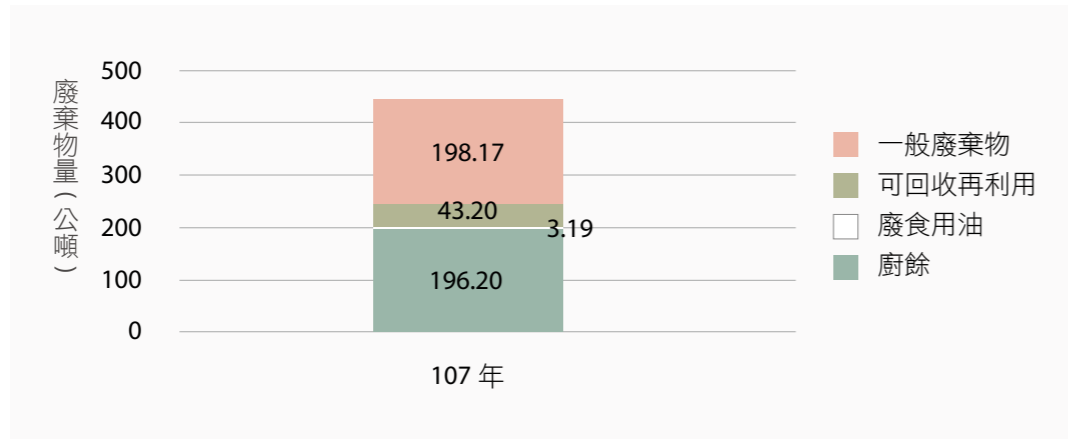


105~107年台北寒舍艾美廢棄物量



4.3.1 廢棄物與廢油處理

107 年礁溪寒沐廢棄物量

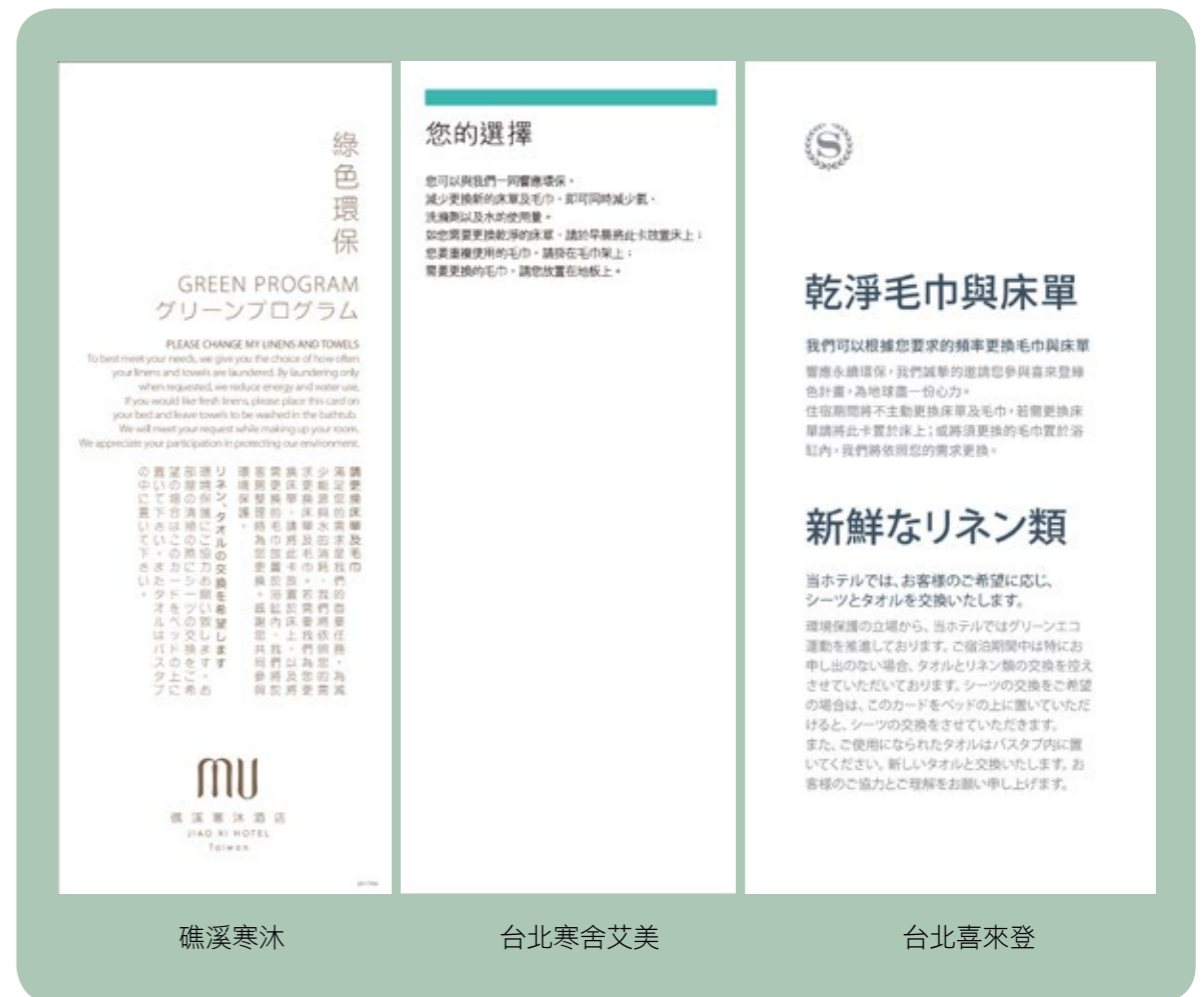


廚餘處理方面，依據行政院環保署統計 106 年台灣廚餘量達 55 萬噸，其中近五成是由消費者及餐廳丟棄，浪費食物不僅是道德問題，更已造成龐大的經濟損失與環境成本。為減少餐飲消費廚餘產量，寒舍餐旅餐飲部各單位已與台北市環保局合作簽署「台北市餐飲業惜食公約」，承諾致力於下列約定事項：支持廚餘減量並進行宣導、鼓勵顧客適量取餐及打包剩食、廚房善用食材減少浪費、落實食材適量進貨之控管、落實廚餘回收或處理前瀝乾，以及配合台北市廚餘減量行動計畫以每年減量 3% 為目標。

專欄小故事

客房綠葉卡 Green Program

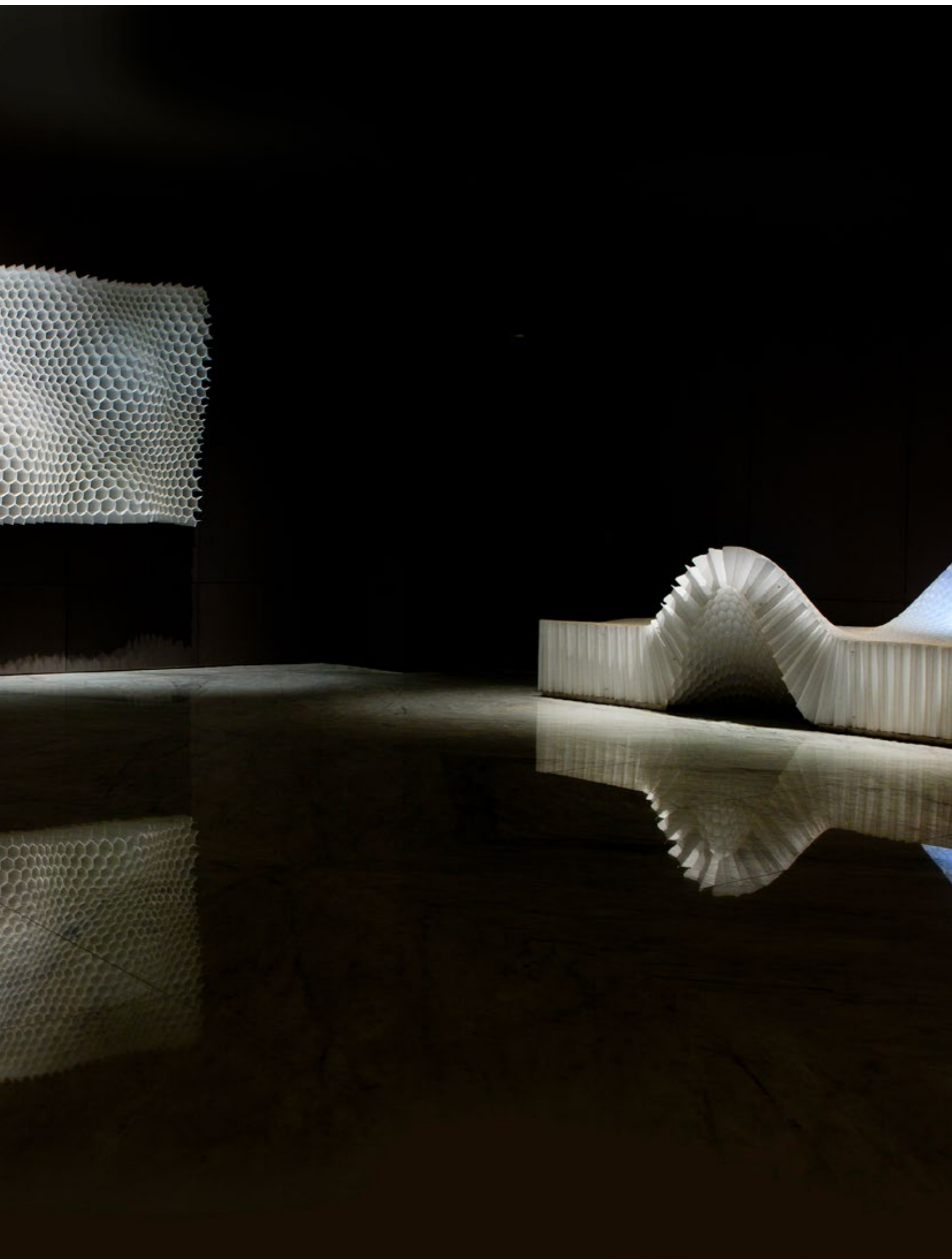
我們於客房內放置兩張環保卡，一張放置於枕頭上，一張掛於浴室內。透過環保卡的置放，鼓勵房客與飯店一同維護地球環境，於住房期間減少更換床上用品、毛巾及浴袍，進而減少清洗造成的能、資源消耗，以降低對環境的衝擊與負擔。



礁溪寒沐

台北寒舍艾美

台北喜來登



Chapter 5

完善制度關懷員工

5.1 多元組成

寒舍餐旅累積多年美食餐廳及五星級旅館管理經驗，不斷成長發展並提升客戶與員工的滿意度及忠誠度，制定完整的人才培訓發展規畫，達到育才、留才及低流動率之目標，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。

5.1.1 員工組成

員工基本資料分析及性別分布

	105年			106年			107年		
	男性	女性	合計	男性	女性	合計	男性	女性	合計
台北喜來登									
總員工數	493	536	1,029	490	548	1,038	527	577	1,104
正職員工數	453	466	919	452	477	929	450	461	911
建教生數	40	70	110	38	71	109	37	63	100
計時人員數							40	53	93
性別占比 %	47.9	52.1	100	47.2	52.8	100	47.7	52.3	100

	105年			106年			107年		
	男性	女性	合計	男性	女性	合計	男性	女性	合計
台北寒舍艾美									
總員工數	213	212	425	208	202	410	237	222	459
正職員工數	202	179	381	191	165	356	189	158	347
建教生數	11	33	44	17	37	54	19	36	55
計時人員數							29	28	57
性別占比 %	50.1	49.9	100	50.7	49.3	100	51.6	48.4	100

	107年		
	男性	女性	合計
礁溪寒沐			
總員工數	131	134	265
正職員工數	106	93	199
建教生數	9	25	34
計時人員數	16	16	32
性別占比 %	49.4	50.6	100

註 1. 依據勞雇合約及勞雇類型區分：正職員工屬全職；建教生屬臨時、全職；計時人員屬臨時、兼職。

註 2. 台北喜來登及台北寒舍艾美 105、106 年計時人員資料無法取得。

自 106 年第四季增加於宜蘭礁溪營運的寒沐酒店，截至 107 年 12 月 31 日止，寒舍餐旅員工總數增加至 1,828 人，正職員工為 1,457 人，建教合作生為 189 人，計時人員為 182 人，後二者遞補正職員工休假期間之人力，正職員工均為全職人員；另與外包公司簽署合約承攬本公司建築物夜間清潔工作。我們為促進就業市場，並無使用任何派遣人力。寒舍餐旅男女在職比率維持在 50% 左右，對於男性員工偏多的一般旅宿業，顯示寒舍餐旅在員工聘僱上不因種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地，性別、性傾向、年齡、婚姻、容貌、五官、身心障礙或其他因素，而有差別待遇，提供公平競爭及發展的機會。

員工年齡分布

<30 歲		30-50 歲		>50 歲	
人數	%	人數	%	人數	%
705	42.8%	696	42.3%	245	14.9%

寒舍餐旅正職員工及建教生 30 歲以下人數占 42.8%，30-50 歲人數占 42.3%，50 歲以上人數占 14.9%，反應出服務業員工逐漸年輕化趨勢，吸引年輕族群及青壯族群加入，將會是未來寒舍餐旅招募的重點之一。

105 年少數族群員工人數			
身心障礙	%	原住民	%
27	1.9%	22	1.5%
106 年少數族群員工人數			
身心障礙	%	原住民	%
17	1%	15	1%
107 年少數族群員工人數			
身心障礙	%	原住民	%
17	1%	18	1.1%

以 105 年至 107 年的數據來看，寒舍餐旅聘僱少數族群員工比例平均達到 1%，顯示寒舍餐旅對於少數族群穩定就業的重視，為社會責任盡一份心力。

105年新進員工				
男性	%	女性	%	合計
149	10%	107	7%	256
106年新進員工				
男性	%	女性	%	合計
135	9%	168	12%	303
107年新進員工				
男性	%	女性	%	合計
165	10%	168	10%	333

105年至107年寒舍餐旅持續擴大營業範圍故持續招募人才，105年整合內部資源且106至107年加入礁溪寒沐生力軍，故新進員工人數微幅增加。

105年離職員工				
男性	%	女性	%	合計
146	10%	155	11%	301
106年離職員工				
男性	%	女性	%	合計
159	11%	148	10%	307
107年離職員工				
男性	%	女性	%	合計
189	11%	191	12%	380

檢視過往年度與同業相比，離職人數及離職率皆較低，顯示寒舍餐旅為深受員工信賴之職場環境，公司也努力打造更多元且友善的工作氛圍。

* 離職率不包含非自願離職人數：105年至107年資遣、退休、開除及死亡。

5.1.2 人權保障

寒舍餐旅重視職場多元化，尊重個體差異，致力於提供一個專業化、有尊嚴的工作場所，對員工之管理不因種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、性傾向、年齡、婚姻、容貌、五官、身心障礙、星座、血型或其他因素，在聘用、報酬、培訓機會、升遷、解職或退休等事項上而有差別待遇，確保員工處於免受歧視或騷擾的環境。

本公司亦恪遵勞動基準法規定，確保就業自由，不使用壓迫、強制性條件僱用員工，並提供合理薪資與福利。

為保障性別工作權平等、消除性別歧視、促進性別地位平等，並防制性騷擾事件發生。本公司制定「性騷擾防治、申訴及懲戒辦法」，公佈於員工佈告欄、內部網站及職工手冊，宣導性別平等及性騷擾防治等人權事項，以利全體員工知悉並遵守。截至107年12月止無申訴性騷擾事件，未來本公司及所有同仁仍努力朝向消弭性別歧視、提升性別人權標準、落實性別平等及零性騷擾事件邁進。



5.2 全面保障

5.2.1 優渥薪資福利

寒舍餐旅配合勞動基準法規日益重視勞工權益與福祉，也為確保員工敘薪公平及未來調整發展空間，每年由高階主管及人資部門共同審核工作職掌、職務條件及市場行情，確保合理公平的薪資架構，與暢通的晉升管道。針對每一位員工於每年進行至少 2 次考核，評估其工作表現。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。

非擔任主管職務之全時員工薪資資訊

	106	107	差異
非擔任主管職務之全時員工 加權平均人數(人)	1,545	1,608	63
非擔任主管職務之全時員工 「薪資平均數」(千元)	556	552	-4

公司重視人才培育，凡於集團內完成實習之應屆畢業生回任，承認所有實習年資並從優敘薪。台北喜來登聘僱 100 名，畢業後回任 9 名，回任率 9.0%；台北寒舍艾美聘僱 55 名，畢業後回任 3 名，回任率 5.5%；礁溪寒沐聘僱 34 名，畢業後回任 1 名，回任率 2.9%。

為鼓勵同仁得以在工作與家庭間取得平衡，公司同仁若因照顧子女之考量提出育嬰留職停薪，必站在同仁之立場欣然接受；員工育嬰留停期滿，也歡迎再次回歸為公司服務。若員工申請育嬰留停六個月以上期間，為確保營運正常順利，公司聘僱定期契約人力遞補空缺，如遇增員所需，將以第一優先考量聘僱為正職員工。



全體員工皆享有勞、健保、亦提供公司團保，為照顧員工的健康，除了給予保險應有保障外，公司以優於法令之健康檢查項目，提供每位同仁每年參加健康檢查，並由公司全額補助健檢費用，2018 年支付 143.2 萬元、2017 年支付 118.6 萬及 2016 年支付 115.4 萬。平時更由公司聘僱之護理人員協助員工了解個人身體狀況，若發現異常現象，也可即早積極配合治療。每季不定期發出健康知識宣導，協助員工防範自身或周遭人等之疾病威脅。

公司透過福委會多方面關懷員工，如成立各種社團，提供各類活動，並給予社團活動補助，使每位員工在辛苦工作之餘能夠適當抒發壓力，在工作與生活中獲得調劑。結婚生子亦提供禮金與補助，一同分享員工的喜事。也針對員工或家人如遭遇憾事、人身變故時，提供津貼聊表心意，並視實際狀況給予實質資助。

每兩個月由各部門輪流主辦員工慶生會，除提供當月壽星生日禮金，會中備有精緻美食及摸彩獎金外，主辦單位更精心策劃各式活動，邀請壽星與員工們共同參與。另員工生日當月可在集團內任一餐廳享有一萬元額度之餐飲五折優惠。





年度員工旅遊由福委會主辦，公司及福委會共同提供出遊補助款及給予公假，經所有委員慎選國內及國外旅遊候選行程，開放由全體員工投票決定出發行程，鼓勵員工共同參加，除增進同仁間情感交流，培養互動默契，也開放邀請親友同遊，讓員工可趁此機會多與家人共度休閒時光。



公司舉辦一年一度之春酒聯歡會。聯歡會中備有多道特色佳餚供員工無限享用，更穿插多項精采節目演出，並備有國內外高級酒店住宿券、禮品與高額獎金提供摸彩，讓員工在充滿期待與欣喜中度過，藉此感謝同仁們一年來的辛勞。

寒舍集團所有員工本人、配偶、父母、子女、兄弟姐妹及配偶之父母皆享有寒舍集團及萬豪集團旗下全球飯店員工住房及餐飲優惠。



5.2.2 安全職場

寒舍餐旅對於職場安全健康是非常重視，除恪遵各項勞動法令規定外，並致力建立優質之工作環境與氛圍，確保員工在友善、安全及舒適的環境中工作。107 年因兩起違反職業安全衛生法而遭罰款的案件，經公司內部審慎檢討，並積極完成以下改善作業：

一、於採購危害性化學品前，應確認其標示等是否符合法令規範，且各單位應落實於明顯處設置相關公告及標示等作業；另甲苯、乙酸乙酯、丁酮等於作業環境監測時亦應列為應測定項目，且應依法令規定進行測定。

二、職業災害事件其性質屬於依法應通報勞動檢查機構者，應於法定期間進行通報。為使同仁明瞭相關法令及通報作業流程，於新進人員訓練、在職安全衛生教育訓練、職業安全衛生委員會及各館早會中宣導外，亦已進行相關法令的內部教育訓練課程，透過案例分析與雙向溝通強化正確觀念並落實作業面之檢視。對於暴露於高溫等工作環境或有害物者，除檢視安全衛生防護具之設置是否完善外，亦要求員工確實使用相關護具，同時已建置相關設備定期檢查機制，期能從各方面落實職場安全，以確保員工於友善且安全之環境中工作。

職業安全衛生管理組織與制度

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

職業安全衛生委員會

地區別	台北	台北	宜蘭
館別	台北喜來登	台北寒舍艾美	礁溪寒沐
委員人數	18	12	11
勞工代表	6	6	5
委員會 - 勞工代表比例	33%	50%	45%
正職員工及建教生員工人數	1011	402	233
勞工代表佔正職員工及建教生員工人數比例	0.59%	1.49%	2.15%

職業安全環境

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

1. 安全衛生訓練

對於每位進入寒舍餐旅的同仁皆會接受安全衛生教育訓練，並依專業職能需求加強相關安全衛生訓練，並依法定期實施在職訓練。



2. 防災演練

為強化同仁緊急應變能力，每年辦理至少 2 次全館消防疏散演練，並由各飯店相關單位定期辦理相關防災演練。

3. 安衛宣導

於員工布告欄張貼相關安全衛生宣導資料，提升員工安全意識。



4. 稽核改善

透過定期進行內部稽核、現場安全巡查及職災調查等，持續找出危害點並加以控管改善追蹤。

| 職場健康照護 |

寒舍餐旅每年提供員工免費健康檢查並聘用專業職業健康護理人員(台北喜來登 2 位、台北寒舍艾美 1 位及礁溪寒沐 1 位)分析同仁健檢資料與實施健康管理，同時依法聘請職業醫學專業醫師辦理臨場服務，對於具健康風險同仁給予健康管理、提供同仁健康諮詢及辦理衛教宣導。

| 失能傷害頻率、嚴重率 |

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

年度別	105 年		106 年		107 年		
地區別	台北市	台北市	台北市	台北市	台北市	台北市	宜蘭縣
館別	台北喜來登	台北寒舍艾美	台北喜來登	台北寒舍艾美	台北喜來登	台北寒舍艾美	礁溪寒沐
失能傷害頻率 (FR)	27.67	13.30	17.69	6.46	41.02	6.86	36.29
失能傷害嚴重率 (SR)	208	240	562	177	381	256	214
年度之總合指數 (FSI)	2.40	1.79	3.15	1.07	3.95	1.33	2.79

說明：

1. 無任何因公死亡事件。
2. 工傷為在執行工作時受傷、因工作導致職業病、通勤途中發生事故，所造成的疾病、傷害、殘廢或是死亡。
3. 此數據內容中，未包含現場急救可解決問題的工傷。
4. 失能傷害頻率 (FR): $(\text{失能傷害損失人次數} \times 1,000,000) \div \text{總經歷工時}$
5. 失能傷害嚴重率 (SR): $(\text{總計傷害損失日數} \times 1,000,000) \div \text{總經歷工時}$
6. 年度之總合指數 (FSI): $(\text{FR} \times \text{SR}) \div 1000$



5.2.3 暢通溝通

| 促進良好勞資關係 |

1. 勞資會議

為維護勞資關係，促進勞資合作，保障雙方權益，公司定期於每年度的 3、6、9 及 12 月各事業單位三十人以上工作場所各舉辦一次勞資會議，有必要時另召開臨時會議。勞資會議由勞資雙方推舉出的代表共同參與，依據勞資會議實施辦法，勞資兩方代表本於誠實信用原則，針對勞動條件改善、勞工福利、代表選舉、指派及解任等事項予以討論，並將會議紀錄公告給全體同仁以維持良好協調機制。

2. 員工大會

每半年舉辦一次員工大會，由總經理與各部門主管宣達及公佈各項營運狀況與業務資訊，員工亦可透過此會了解公司政策走向與營運狀況，會中亦開放員工以書面或當場發言提出意見或建議，由總經理直接回覆。



3. 總經理信箱

為提升員工雙向溝通的效率，我們提供便利又暢通的申訴管道與員工溝通，任何同仁皆可提出有關制度管理、薪資福利、績效考核、內部溝通、職工安全、產品品質及軟硬體設施等項目的疑問，將意見以書面方式郵寄或親自傳達意見給總經理信箱，具名表達意見或反映事項。公司提供員工暢通溝通管道，達到雙向溝通無死角。

107 年台北喜來登受理三封透過總經理信箱投遞之申訴案件，經部門、直屬主管及人資部多次與員工良性溝通後，員工理解公司政策並願意接受處理結果。

4. 員工滿意度調查

為了解同仁對公司管理滿意情形以作為改善參考，公司定期舉辦「員工滿意度調查」，調查結果與各相關部門主管進行檢討並設定改善行動計畫。

5. 員工申訴機制：

當員工在公司內合法權益受侵害、或遭受性騷擾、言語 / 心理等職場暴力、不當 / 違反規定之處置、冤抑，在執行業務上遭困難，經循行政管道反應仍無法獲得合理解決時提出。如：執行職務遭不法侵害，如工作中遭受任何第三人職場暴力，涉及肢體暴力者，立即向職安室通報，依職業安全法令相關程序辦理；若員工遇有性別歧視或性騷擾情事時，得依「性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法」提起申訴，利用申訴電話及電子信箱向人資單位主管反應，公司將於接獲申訴日起盡速作成決議，所有申訴文件及信函皆以密件方式處理，以保障申訴人權益，並建立勞資和諧的工作環境。

107 年共發生六件員工投訴事項，已依內部規定受理並妥善處理完畢。

勞資會議	每 3, 6, 9, 12 月舉辦
員工大會	每年兩次
員工滿意度	不定期舉辦
總經理信箱	隨時開放

5.3 完整職涯規劃

5.3.1 人才培育

本公司訂定清晰的集團願景及核心價值

寒舍集團願景：專注深耕『寒舍文化』，讓寒舍人團結齊心，共享創新想法和解決方案，以提升生產績效及獲利力。使每個人都獲益成為蘊含寒舍謙遜思維的成功企業家。

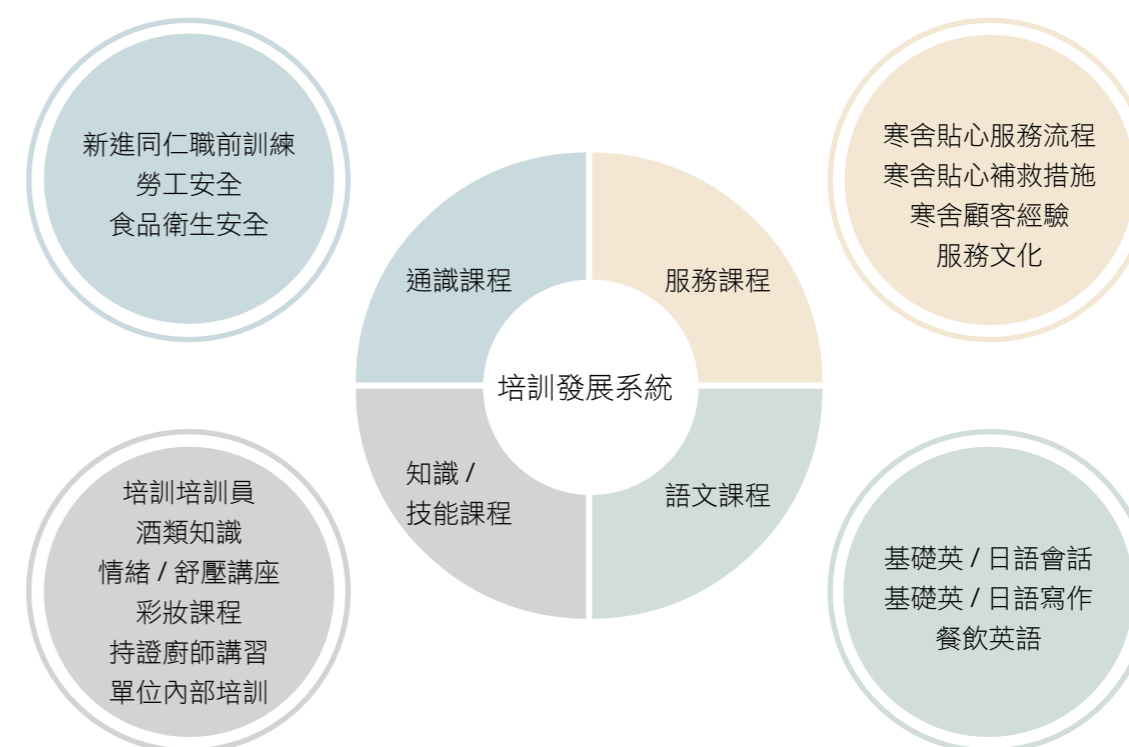
寒舍集團核心價值：『企業家精神』、『人才』、『創新力』、『文化』。為讓全體同仁們齊心達到公司的目標，並持續作出貢獻。每年舉辦主管策略營，經過集思廣益及領導者們的承諾，訂定下年度營運管理策略，108 年度五大策略制定如下：

1. 發展人才資源，推動培訓和接班人計畫以養成未來領導群
2. 以積極的輔導、持續提供反饋的互動模式，提升服務標準
3. 以關懷為前提，建立與寒舍品牌的情感連結
4. 言行一致 - 以身作則，符合期待
5. 無論對外部顧客或內部同仁實施有效傾聽 - 在適當的時刻，給正確的對象提供完美的服務。

為了支持集團核心價值及策略，除了上述提到的培訓課程規劃外，也將在 108 年推出『寒舍接班人計畫』，著重管理人才養成，並持續培育接班團隊。

而集團培訓工作的規劃與執行，也依據目標有效落實作業：

寒舍集團重視員工成長與發展，將培訓發展系統分為兩大架構：基層人員之專業技能培訓與管理人員之管理與領導能力培訓。專業能力在灌輸同仁各酒店品牌與核心價值的同時，更透過貼心服務流程課程，使第一線服務同仁有效傳遞集團服務理念。寒舍顧客經驗更以賓客的角度為出發點，服務同仁具備同理心，從情感端與賓客產生連繫，提升服務體驗。貼心補救措施使同仁在面對顧客抱怨時，透過積極傾聽、釐清狀況，以超越賓客期待的方式，解決問題，重新贏得賓客的忠誠度與信任感。外語培訓課程使同仁更專業且自信的接待來自世界各地的賓客，成功與世界接軌。除了在服務端提供專業的學習與發展機會外，寒舍身為餐旅第一領導品牌集團，也專注於食品安全衛生的教育訓練，為消費者的食安把關。寒舍集團也十分重視內部講師的培育，持續開設 train the trainer 培訓培訓員課程提升單位培訓員對於系統培訓的認知並增進授課技巧，使各單位內部訓練可以更專業且可衡量的方式展開。



寒舍集團願景、核心價值與2019五大策略

TOP 5 MY HUMBLE HOUSE GROUP STRATEGIC PRIORITIES

專注深耕『寒舍文化』，讓寒舍人團結齊心，共享創新想法和解決方案，以提升生產績效及獲利力。使每個人都獲益成為蘊含寒舍謙遜思維的成功企業家。
We need to stay focus on establishing a strong "HH Culture" that empower all our people working together as one team, sharing on innovative ideas and solutions to improve productivity and profitability. Every individual can gain more and become successful entrepreneurs in a HUMBLE manner!

企業家精神 | ENTREPRENEURSHIP

將工作當作自己的事業經營，分享成功案例並與同仁間相互啟發，讓每人事半功倍！隨時進行產品交叉銷售以達到最大量的銷售及曝光度。
Treat it like your own business, share successful stories, inspire each other so that everyone can do less but gain more! Always cross-sell to maximize sales and exposure!

創新力 | INNOVATION

持續追求新方法提升全方位表現，勇於嘗試新想法及方式，從經驗中學習！
Always seek new ways to improve overall performance, do not afraid to "try" new ideas and methods, learn from experiences!

人才 | PEOPLE

雇用正確態度的人才，職能總是可以用培訓提升。將對的人用在最適合的崗位（適才適用），執行培育發展計畫，淬鍊未來領導者。
Hire people with the right attitude, we can always train skills. Put the right person in the most suitable position, create a development plan to groom for future leaders!

文化 | CULTURE

講述品牌故事，清楚傳達品牌精神。我們不是最大的連鎖酒店體系，但我們以「寒舍」態度經營最好的產品。
Brand Story telling, Brand Clarity, we are not the biggest chain but we operate the best products with a "Humble" attitude!

5 大策略

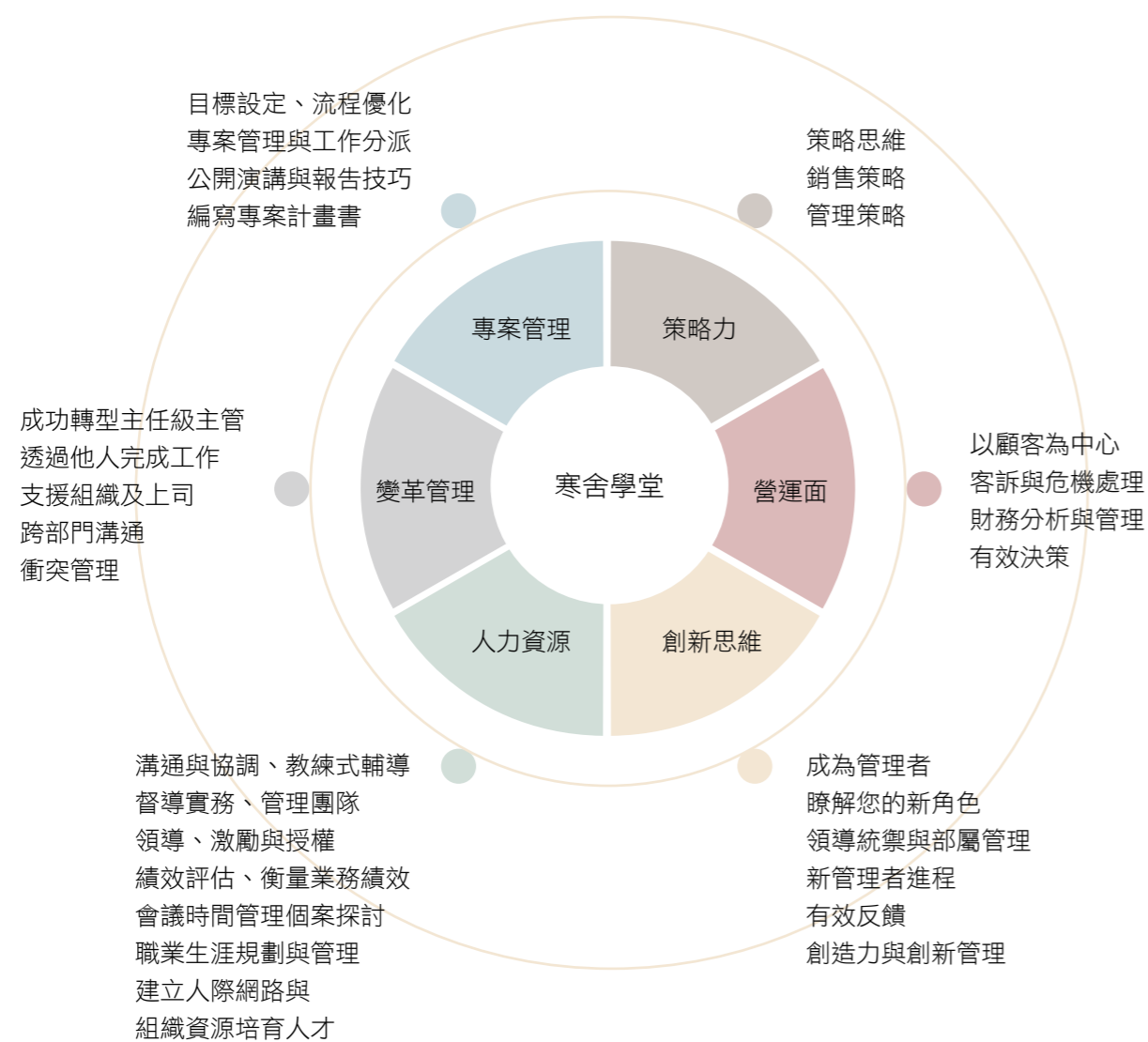
Priorities

- A. 發展人才資源，推動培訓和接班人計畫以養成未來領導群。
Develop a pool of talents, implement training and succession plan to build future leaders.
- B. 以積極的輔導、持續提供反饋的互動模式，提升服務標準。
Improve service standards through active coaching, interactions with on-going feedback.
- C. 以關懷為前提，建立與寒舍品牌的情感連結。
Guide with CARE, develop emotional connection to HH brand.
- D. 言行一致 - 以身作則，符合期待。
Walk the Talk - set an example matching with expectations.
- E. 無論對外部顧客或內部同仁實施有效傾聽-在適當的時刻給正確的對象提供完美的服務。
Practice powerful listening to both external and internal customers - deliver the right service at the right time to the right audience.



寒舍對於實習生 / 建教合作生的培育也相當重視，除了在上職時必須完成職前訓練課程，在各單位同時安排資深員工做為專屬夥伴進行一對一培訓外，更透過 90 天培訓課程清單，追蹤實習生的學習進度。除了單位現場培訓外，也會安排學生參加由飯店培訓發展所開設的各項服務文化、核心價值及語文相關課程。實習生在到職 6 個月後，也有機會透過考核機制成為『菁英實習生』，在後續的半年參加菁英課程，進一步學習初階管理技能，並透過部門主管的專題講座，了解飯店管理的全貌。甚至還可以到集團旗下飯店甚至同業飯店進行參訪，了解不同品牌的特性及經營方式。

為了因應集團持續擴展時的管理人才需求及執行接班人計畫，於 105 年設置『寒舍學堂』進行主管管理與領導職能培訓，將主管所需之『專案管理』、『變革管理』、『人力資源』、『創新思維』、『營運面』及『策略力』等六大領導與管理職能，透過專業講師引導之課堂討論、團體報告及專案管理模組，3 年的時間已經成功為公司培育 180 多位的管理人才。



為了執行 108 年度五大策略鞏固核心價值，除了上述提到的培訓課程規劃外，也已規劃在 108 年度推出『寒舍接班人計畫』，著重管理人才養成，並持續培育接班梯隊。各計畫邀請各事業單位推派具備潛力、視野和熱誠的主管以接班人身分參與為其量身訂做之『一對一』並結合『寒舍學堂』必修課程，透過專業教練 Mentor 的持續輔導，掌握學習成效。提升菁英人才留任意願，並將其職涯發展與集團發展作最適當的安排與結合。



寒舍集團除內部訓練外，亦成功整合各項外訓資源持續提升同仁多元能力。每年固定派遣高潛力主管與員工參加萬豪集團（加盟合作夥伴）所開設之各項管理、領導與實務操作課程。返國後擔任種子講師持續將培訓之理念與精神傳遞公司同仁。除此之外，亦積極與外訓機構合作，持續提升基層人員與管理人員各項專業與管理能力，借由外訓機構所帶來的不同視角與觀點，啟發同仁及多元思考的眼界和能力。

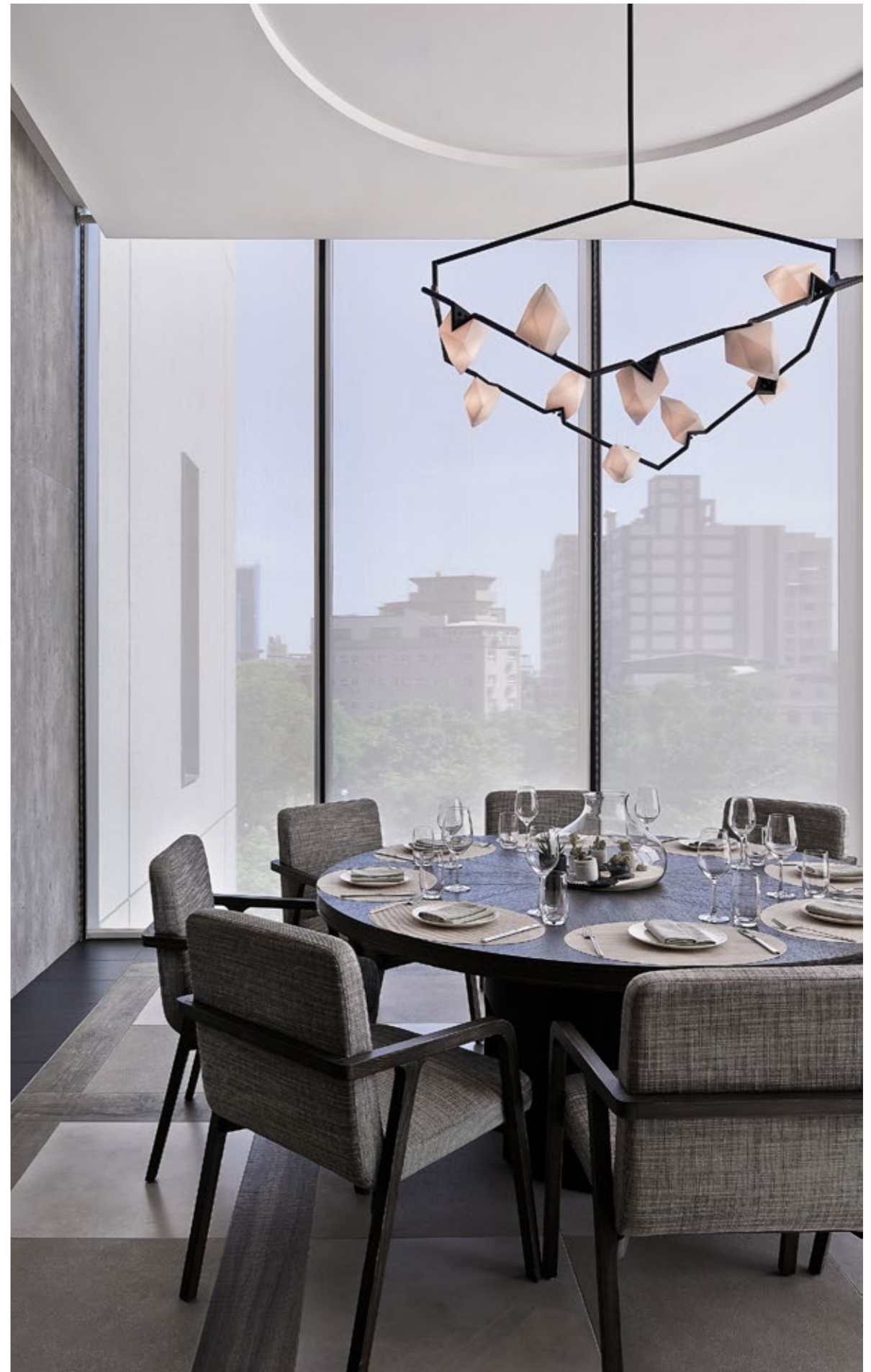
各事業單位培訓時數統計

105 年度	台北喜來登			台北寒舍艾美		
	管理人員	非管理人員	合計	管理人員	非管理人員	合計
接受訓練總時數	4,133	30,954	35,087	4,133	30,954	10,682
人數	175	876	1,051	175	876	427
每名員工接受訓練的平均時數	24	35	33	24	35	25

106 年度	台北喜來登			台北寒舍艾美		
	管理人員	非管理人員	合計	管理人員	非管理人員	合計
接受訓練總時數	2,613	27,885	30,498	1,048	9,344	10,392
人數	172	866	1,038	54	356	410
每名員工接受訓練的平均時數	15	32	29	19	26	25

107 年度	台北喜來登			台北寒舍艾美			礁溪寒沐		
	管理人員	非管理人員	合計	管理人員	非管理人員	合計	管理人員	非管理人員	合計
接受訓練總時數	5,270	26,425	31,695	1,852	10,615	12,467	365	3,881	4,246
人數	175	836	1,011	55	347	402	19	214	233
每名員工接受訓練的平均時數	30	32	31	34	31	31	19	18	18

註：由於先前使用之培訓管理系統以及簽到單，並未加入性別判別之選項，預計將於 108 年呈現性別統計。



5.3.2 升遷透明

本公司針對每個職位的工作職掌訂定職務內容，經主管與員工雙向溝通後，員工明確了解工作項目及目標後更能努力朝目標發展。餐飲旅館業是個時時培訓，處處要求學習成長的行業，本公司特制定「培訓員制度」，從各單位挑選適當人才，給予專業培訓員培訓課程並經過考試認證後擔任正式培訓員，負責該單位在職培訓作業，該職務亦可同時培養出樂於分享及基本領導特質，做為日後晉升人選的參考。

公司依據不同職務及功能劃分為 10 個職級，依此規劃並執行各職級培訓計畫，給予不同職級員工應有的專業技能訓練。

我們訂定及公布「績效考核實施辦法」，每半年考核已通過試用期滿的正職員工，給予讚許、建議、改善方案或培訓需求。透過績效考核，員工與直屬主管共同訂定未來六個月目標並給予回饋及考核；考核分數達到甲等者，得有機會給予調薪或晉升，或依據能力及意願給予轉調，職務調動將再給予三個月試用期考核，確認適應並負擔起新職務或新職級。

同時亦提供員工於集團內不同事業單位同部門輪調的機會，以了解集團內不同事業單位的營運模式增加員工職涯的多元發展。

各層次的培訓是長期及每年度執行，績效考核作業是每年度年中及年終執行，但晉升時機卻不受限，以利於即時替補及管理連續的功能。此外，各事業單位職缺亦先於內部公布給所有事業單位，提供具備條件與能力的員工申請或主管推薦，再考慮外部徵才管道。不但給予各級員工及主管發揮才能的舞台，更能強化同儕合作，相互學習成長的共生效應，更為寒舍集團注入不斷革新的思維及作業，開創嶄新的氣象與未來。

105 年度	台北喜來登			台北寒舍艾美		
	男性	女性	合計	男性	女性	合計
接受定期績效及職涯發展檢視的員工人數	439	447	886	181	163	344
正職員工數	453	466	919	202	179	381
比例	89%	83%	86%	85%	77%	81%

106 年度	台北喜來登			台北寒舍艾美		
	男性	女性	合計	男性	女性	合計
接受定期績效及職涯發展檢視的員工人數	423	452	875	191	166	357
正職員工數	452	477	929	191	165	356
比例	94%	95%	94%	100%	100%	100%

107 年度	台北喜來登			台北寒舍艾美			礁溪寒沐		
	男性	女性	合計	男性	女性	合計	男性	女性	合計
接受定期績效及職涯發展檢視的員工人數	431	427	858	179	150	329	106	93	199
正職員工數	450	461	911	189	158	347	106	93	199
比例	96%	93%	94%	95%	95%	95%	100%	100%	100%

* 接受定期績效及職涯發展檢視的員工人數不包含三個月試用期間員工，留職停薪未復職及復職者考核期間任職未超過三個月者。



Chapter 6

關懷在地共創美好

寒舍餐旅關懷社區為環境保護齊盡心力，旗下飯店持續認養行道樹以綠化環境，致力各項節能減碳策略、珍惜水資源，並鼓勵來自世界各地的賓客，一同響應節約能源“愛地球”。同時，每年皆響應參加由世界自然基金會 (WWF) 發起的『地球一小時』活動，號召飯店賓客與社會大眾攜手與全世界同步節能減碳、保護環境，為地球美好的未來貢獻力量。

寒舍餐旅亦積極參與公益活動，旗下飯店每年的 12 月舉辦耶誕慈善捐款活動，以實際行動響應公益，更邀請社會大眾共同參與並慷慨解囊，為需要幫助的對象盡份心力，讓愛心傳遞到世界上每一個角落。

台北寒舍艾美自 100 年起加入台北喜來登與「中華民國兒童慈善協會」攜手合作，幫助貧困的身心障礙兒童有更好的發展，102 年起更偕同「社團法人中華民國身心障礙者藝文推廣協會」，關懷每位身障藝術家，讓生命鬥士們繼續透過藝術專業技能，超越障礙，有機會在舞台上發光發熱。

體恤障礙者及年長者的行動限制，旗下飯店均規劃無障礙設施，從無障礙客房到榮獲內政部建築研究所標章的友善餐廳，從住宿到餐飲，均提供更方便、無阻礙的友善空間，讓障礙者與高齡長者也能夠便利且自在地享受飯店的餐飲及各項服務。

積極參與環保運動呼籲全球旅客響應節能減碳

「地球一小時」是一場由世界自然基金會（WWF）組織的全球環保宣傳活動，旨在向全球發出有關環保和關愛地球的資訊，於每年 WWF 發布指定的『地球一小時』日期，配合當日晚間 20:30-21:30 全球同步實行的熄燈一小時計畫。因二氧化碳的排放逐年增加，導致溫室效應及氣候變遷，由 WWF（世界自然基金會）發起『地球一小時』活動，呼籲地球上每個人都可藉由響應關燈減碳愛地球，全球已有超過 172 個國家、7000 多座城市、上億民眾共同在當天用「自己的力量」保護地球，為全球最大環境群眾運動。



2018 地球日電梯電子看板

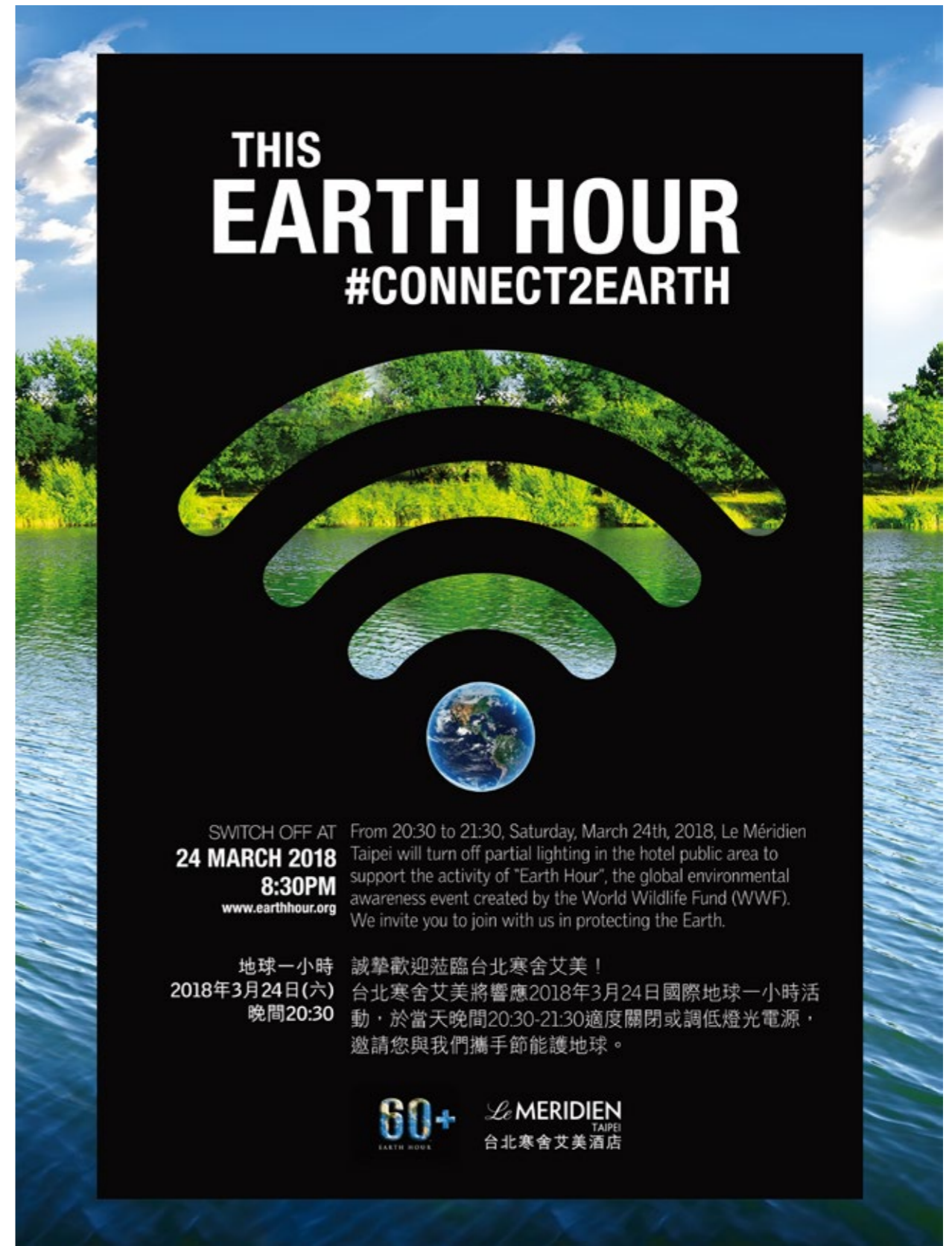


2018 FB 發佈活動訊息

自 100 年起，台北喜來登與台北寒舍艾美加入響應團隊，於每年 WWF 發布指定的『地球一小時』日期，配合當日晚間 20:30-21:30 全球同步實行的熄燈一小時計畫，關閉建築物所有外牆電源；同時以數位宣傳方式，提前發布相關訊息，鼓勵賓客響應適度關閉或調低燈光電源，齊心用小小的一個動作攜手節能，為地球美好的未來貢獻力量。

執行效果

項目	台北喜來登	台北寒舍艾美	礁溪寒沐
執行年份	100 -107	100 -107	106 -107
節省電力量	31,386W / 每年 累積總節省 251.08KW	41,243W / 每年 累積總節省 329.94KW	22,600W / 每年 累積總節省 45.20KW



2018_地球日館內海報

聖誕送暖積極參與公益傳遞愛與夢想

溫馨的聖誕佳節，空氣中瀰漫著祝福的氛圍，孩子們滿心期待著聖誕老人捎來聖誕禮物，每年此刻寒舍餐旅均於旗下飯店內設置愛心捐款箱，邀請賓客將祝福化為暖心佳禮獻給需要幫助的社福團體，秉持溫暖真誠的服務精神，化作實際行動回饋社會。

台北喜來登自 95 年迄今，以「慈善聖誕捐款活動」為主軸，長期捐助慈善團體，台北寒舍艾美自 99 年開幕起也立即加入愛心關懷行列，共同幫助弱勢並以實際行動邀請各界共襄盛舉，為社會盡一份心力。

活動對象均以社福團體為主，自每年的 12 月 1 日展開為期一個月的年終捐款活動，邀請並呼籲所有社會大眾愛心相續、慷慨解囊；此外，103 年至 106 年更贊助慈善公益廣告，期許善心善行像漣漪般擴散，一同關懷需要幫助的社福團體。

1. 參與慈善聖誕募捐的活動方式如下：

(1) 設置愛心捐款箱 - 台北喜來登、台北寒舍艾美與礁溪寒沐的 1 樓的大廳服務中心及各餐廳內，可領取捐款袋，並將款項放入袋內封好，投入各飯店內設置的捐款箱，活動結束後由社福團體收回捐款箱並清點款項。

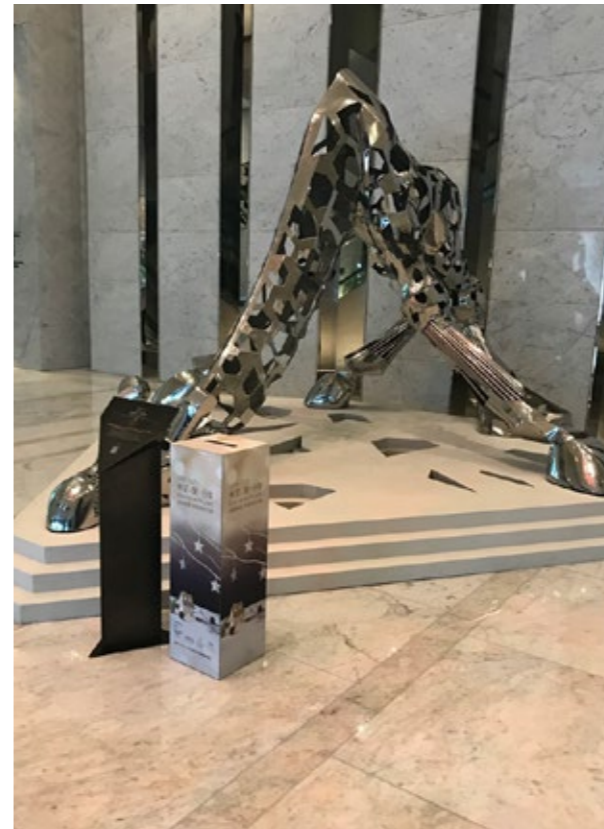
(2) 台北喜來登捐出 12 月份外賣烘焙坊總營業額的 10%，藉此拋磚引玉，聚沙成塔，將愛心關懷化為實際行動。

民國 107 年 12 月，寒舍餐旅再度與「社團法人中華民國身心障礙者藝文推廣協會」攜手合作，共同推動【希望·愛·分享】溫暖傳愛慈善捐款活動，號召旗下台北喜來登、寒舍艾美、礁溪寒沐及關係企業寒舍艾麗，一同邀請賓客將關懷與希望分享給每位身障藝術家，讓生命鬥士們繼續透過藝術專業技能，超越障礙，朝向更遠大的目標前行，讓這群勇於突破障礙的追夢者有機會在舞台上發光發熱，一起乘著夢想飛行，分享愛與感動。

寒舍餐旅希望過實質的捐助與親身參與，傳遞真心與關懷，無論是行動支持、或捐款善募，吸引與鼓勵社會大眾加入慈善行列，共同為公益慈善注入更多的資源和力量。



礁溪寒沐聖誕捐款客房電視



【希望·愛·分享】耶誕慈善捐款信箱



寒舍集團【希望·愛·分享】慈善活動捐贈儀式

歷年捐款

台北喜來登

- 100 活動名稱：溫暖聖誕幸福旅人
 捐款對象：中華民國兒童慈善協會
 捐款金額：NT\$276,437
- 101 活動名稱：天使聖誕幸福光圈 & 北歐異想 · 溫馨聖誕月
 捐款對象：中華民國兒童慈善協會
 捐款金額：NT\$312,065
- 102 活動名稱：希望耶誕 & 摩登童趣 · 溫馨聖誕月
 捐款對象：中華民國身心障礙者藝文推廣協會
 捐款金額：NT\$256,261
- 103 活動名稱：銀白聖誕 · 溫心送暖 & 雪燦都會 · 耶誕分享愛
 捐款對象：中華民國身心障礙者藝文推廣協會
 捐款金額：NT\$260,877
- 104 活動名稱：冬日佳旅繽紛聖誕 & 雪白聖誕 · 點亮希望分享愛
 捐款對象：中華民國身心障礙者藝文推廣協會
 捐款金額：NT\$290,289
- 105 活動名稱：漫雪聖誕
 捐款對象：中華民國兒童慈善協會
 捐款金額：NT\$276,437

台北寒舍艾美

- 100 活動名稱：夜巴黎 · 溫馨聖誕月
 捐款對象：中華民國兒童慈善協會
 捐款金額：NT\$100,000
- 105 活動名稱：耶誕約定 · 溫暖傳愛分享幸福
 捐款對象：中華民國身心障礙者藝文推廣協會
 捐款金額：NT\$32,099
- 4 家聯合

106 活動名稱：【希望 · 愛 · 分享】溫暖傳愛慈善捐款活動
 捐款對象：中華民國身心障礙者藝文推廣協會
 捐款金額：共計 NT\$331,216

捐款分別為 台北喜來登捐款金額：NT\$281,850
 台北寒舍艾美捐款金額：NT\$23,416
 寒舍艾麗捐款金額：NT\$19,564
 礁溪寒沐捐款金額：NT\$6,386
- 107 活動名稱：【希望 · 愛 · 分享】溫暖傳愛慈善捐款活動
 捐款對象：中華民國身心障礙者藝文推廣協會
 捐款金額：共計 NT\$300,000

捐款分別為 台北喜來登捐款金額：NT\$277,362
 台北寒舍艾美捐款金額：NT\$6,217
 寒舍艾麗捐款金額：NT\$14,611
 礁溪寒沐捐款金額：NT\$1,810

礁溪寒沐酒店 - 【永續幸福 · 傳遞愛】活動

礁溪寒沐酒店為了將愛與溫暖傳遞至每一個角落，於 2018 年 11 月 4 日特別邀請幸夫愛兒園及 11 月 18 日邀請財團法人普賢慈善基金會的大、小朋友一同來玩樂酒店設施、享受繽紛美食，希望於酒店營運滿 1 周一年美好的時刻，透過公益活動與育幼院的大小朋友們分享幸福，共同刻劃美好的回憶！



礁溪寒沐酒店 - 【永續幸福 · 傳遞愛】活動

礁溪寒沐酒店彷彿化身為歡樂的遊樂園，讓育幼院的小朋友們可以暢玩體驗！136 坪的【樂未央 - 兒童休憩區】位於礁溪寒沐酒店 1 樓，以 NATURE PLAY 的概念，將戶外常見的山丘、洞穴、草皮…等大地景觀，皆融入遊戲空間中，注入大自然迷人氣息。今年更全新推出【樂未央-小小賽車手與電競遊樂室】，滿足多元客層的不同需求。酒店 6 樓【寒沐會館】有綜合溫泉池、戶外游泳池與小朋友戲水池，其中還有孩童最喜愛的滑水道，增添無限趣味。另外，MU TABLE 自助餐廳擁有約 200 道美味佳餚，育幼院小朋友可以大啖豐富百匯外，更可以享受歡聚熱鬧的氛圍。

寒舍艾美酒店【瑞銀益齊跑】公益路跑



2018UBS 瑞銀益齊跑

寒舍艾美酒店自 106 年起，連續兩年透過贊助【瑞銀益齊跑】公益路跑邀請賽來號召人們一同響應健康路跑，希望社會大眾一同重視運動與關懷健康議題。

106 活動贊助主題：

瑞銀益齊跑 -2017 企業公益邀請賽

贊助時間：106/11/12

捐款對象：新北市伯特利全人關懷協會

捐款金額：10 萬元

107 活動贊助主題：

瑞銀益齊跑 -2018 企業公益邀請賽

贊助時間：107/11/12

捐款對象：新北市伯特利全人關懷協會

捐款金額：10 萬元



2018UBS 瑞銀益齊跑

關懷賓客持續升級無障礙友善空間

為體恤障礙者與高齡長者的行動限制，台北喜來登與自台北寒舍艾美酒店特別於規劃建設期間將「無障礙」列為設計考量之一，以期提供更舒適的環境與空間，讓障礙者與高齡長者也能夠便利且自在地享受飯店的餐飲及各項服務；台北喜來登大飯店 Kitchen 12 自助餐廳於 100 年 12 月 12 日榮獲由內政部建築研究所頒發之友善建築餐廳標章榮譽，而館內相關無障礙設施，包含門口於 1 樓無障礙坡道，公共空間貼心設置無障礙坡道及專用客廁；台北寒舍艾美酒店「探索廚房」自助餐廳及「北緯 25」酒吧，也於 100 年 12 月 12 日正式榮獲由內政部建築研究所頒發之友善建築餐廳標章榮譽，包含 1 樓公共空間內貼心設置無障礙坡道及專用客廁，為行動不便的賓客提供更方便、無阻礙的友善空間。

延續寒舍關懷賓客的初衷，為了讓年長者與行動不便的賓客們能享有獨立自主行動能力及加強推動社會友善，台北喜來登已於 106 年 8 月初更新 7 項無障礙設施，分別為：

- (1) 無障礙客房內廁所及盥洗室、客房內走道加寬、插座及開關高度
- (2) 公共區域無障礙廁所共三間
- (3) 無障礙電梯內部扶手及電梯按鈕
- (4) 增設 1F 戶外無障礙車位
- (5) 無障礙扶手高度
- (6) 無障礙引導設施標誌
- (7) 1F/B1/B2 公共區域無障礙廁所內迴轉空間加寬、洗手台扶手高度及求助鈴

希望藉由相關設施的更新汰換與維護，讓所有年長者與行動不便的賓客能享受貼心關懷與生活便利，共享輕鬆出遊樂趣。未來旗下各事業體如有整修或硬體升級計畫，也會依據最新法規隨時調整最完善的無障礙空間。



Appendix- GRI Standards

內容索引

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	省略
一般揭露				
GRI 102 : 一般揭露 2016	102-1 組織的名稱	1.1 關於我們	13	
	102-2 活動、品牌、產品與服務	1.1 關於我們	16	
	102-3 總部位置	關於本報告書	6	
	102-4 營運據點	1.1 關於我們	17	
	102-5 所有權與法律形式	1.1 關於我們	13	
	102-6 提供服務的市場	1.1 關於我們	16	
	102-7 組織規模	1.1 關於我們	13	
	102-8 員工與其他工作者的資訊	1.1 關於我們 5.1 多元組成	13 88-89	
	102-9 供應鏈	2.2 供應鏈管理	47	
	102-10 組織與其供應鏈的重大改變	關於本報告書	6	
	102-11 預警原則或方針	1.2 治理架構、風險管理	28	
	102-12 外部倡議	不適用	-	無參與外部倡議
	102-13 公協會的會員資格	1.4 組織及倡議參與	33	
	102-14 決策者的聲明	董事長的話	4-5	
	102-16 價值、原則、標準及行為規範	1.2 治理架構、風險管理	30	
	102-18 治理結構	1.2 治理架構、風險管理	22	
	102-40 利害關係人團體	重大主題	28-30	
	102-41 團體協約	不適用	-	
	102-42 鑑別與選擇利害關係人	重大主題	7	
	102-43 與利害關係人溝通的方針	重大主題	7	
	102-44 提出之關鍵主題與關注事項	重大主題	7	
	102-45 合併財務報表中所包含的實體	1.1 公司簡介	13	本公司之合併子公司為 1. 寒舍空間股份有限公司 2. 寒溪投資股份有限公司 3. 寒舍食譜股份有限公司。 本報告書中涵蓋之範圍為寒舍餐旅旗下之台北喜來登大飯店、台北寒舍艾美酒店及礁溪寒沐酒店。
	102-46 界定報告書內容與主題邊界	重大主題	9	
	102-47 重大主題表列	重大主題	9	
	102-48 資訊重編	不適用	-	
	102-49 報導改變	重大主題	8	
	102-50 報導期間	關於本報告書	6	
	102-51 上一次報告書的日期	關於本報告書	6	
	102-52 報導週期	關於本報告書	6	
	102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告書	6	
	102-54 依循 GRI 準則報導的宣告	關於本報告書	6	
	102-55 GRI 內容索引	GRI 內容索引	122-124	
102-56 外部保證 / 確信	關於本報告書	128-129		

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	省略
重大主題				
客戶關係				
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	2.3 推陳出新滿足需求 3.1 住房服務	50 55-73	
	103-2 管理方針及其要素	2.3 推陳出新滿足需求 3.1 住房服務	50 55-73	
	103-3 管理方針的評估	2.3 推陳出新滿足需求 3.1 住房服務	50 55-73	
消費者的健康與安全				
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	2.1 食材溯源層層把關 2.3 推陳出新滿足需求	39-46 51	
	103-2 管理方針及其要素	2.1 食材溯源層層把關 2.3 推陳出新滿足需求	39-46 51	
	103-3 管理方針的評估	2.1 食材溯源層層把關 2.3 推陳出新滿足需求	39-46 51	
GRI 416 : 顧客健康與 安全 2016	416-1 評估產品和服務類別對健康和安全的影響	2.1 食材溯源層層把關	39-46	
	416-2 違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	2.1 食材溯源層層把關 2.3 推陳出新滿足需求	46 51	
訓練與教育				
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	5.3 完整職涯規劃	102-106	
	103-2 管理方針及其要素	5.3 完整職涯規劃	102-106	
	103-3 管理方針的評估	5.3 完整職涯規劃	102-106	
GRI 404 : 訓練與教育 2016	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	5.3 完整職涯規劃	106	
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工比例	5.3 完整職涯規劃	109	
法規遵循				
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	1.5 法規遵循 2.1 食材溯源層層把關 2.3 推陳出新滿足需求	33 46 51	
	103-2 管理方針及其要素	1.5 法規遵循 2.1 食材溯源層層把關 2.3 推陳出新滿足需求	33 46 51	
	103-3 管理方針的評估	1.5 法規遵循 2.1 食材溯源層層把關 2.3 推陳出新滿足需求	33 46 51	
GRI 416 : 顧客健康與 安全 2016	416-1 違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	1.5 法規遵循	33	
	416-2 違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	2.1 食材溯源層層把關 2.3 推陳出新滿足需求	46 51	
永續發展策略及風險管理				
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	1.2 治理架構、風險管理	22-29	
	103-2 管理方針及其要素	1.2 治理架構、風險管理	22-29	
	103-3 管理方針的評估	1.2 治理架構、風險管理	22-29	

Appendix

確信項目彙總表

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	省略
其他主題				
GRI 201 : 經濟績效 2016	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	1.3 財務績效	32	
GRI 302 : 能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	4.1 能源管理	78	
	302-3 能源密集度	4.1 能源管理	78-79	
	302-4 減少能源消耗	4.1 能源管理	80	
GRI 303 : 水 2016	303-1 依來源劃分的取水量	4.2 水資源管理	81	
GRI 305 : 排放 2016	305-1 直接 (範疇一) 溫室氣體排放	4.1 能源管理	78	
	305-2 能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	4.1 能源管理	78	
	305-4 溫室氣體排放密集度	4.1 能源管理	78	
	305-5 溫室氣體排放減量	4.1 能源管理	80	
GRI 306 : 廢汙水和廢 棄物 2016	306-2 按類別及處置方法劃分的廢棄物	4.3 廢棄物管理	82-84	
GRI 401 : 勞雇關係 2016	401-1 新進員工和離職員工	5.1 多元組成	90	
	401-2 提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	5.2 全面保障	92-95	
GRI 403 : 職業安全 衛生 2016	403-1 由勞資共同組成正式的安全衛生委員會中的工作者代表	5.2 全面保障	96	
	403-2 傷害類別, 傷害、職業病、損工日數、缺勤等比率, 以及因公死亡件數	5.2 全面保障	99	
GRI 405 : 員工多元化 與平等機會 2016	405-1 治理單位與員工的多元化	1.2 治理架構、風險管理 5.1 多元組成	22-26 88-90	
GRI 417 : 行銷與標示 2016	417-1 產品和服務資訊與標示的要求	2.1 食材溯源層層把關 2.3 推陳出新滿足需求	46	
	417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	2.1 食材溯源層層把關 2.3 推陳出新滿足需求	46	

依「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」第四條第一項 (以下簡稱「作業辦法」) 加強揭露資訊與確信項目彙總表

編號	確信標的資訊	頁次	適用基準	作業辦法
1	寒舍餐旅管理顧問公司旗下台北喜來登、台北寒舍艾美及礁溪寒沐三館皆針對食品安全議題規劃教育訓練。受訓對象為食品安全小組成員及食品從業人員, 107 年度寒舍餐旅共計受訓時數為 4,401 小時, 影響寒舍餐旅之餐飲收入佔寒舍餐旅營業收入之 58%。	44	食安教育訓練之受訓對象及 107 年度受訓總時數, 影響 107 年度寒舍餐旅餐飲收入佔寒舍餐旅營業收入之百分比。	第一款 第一目
2	截至 107 年底, 寒舍餐旅共計有 17 間餐廳、21 間廚房 (廚房設置符合食品業者專門職業或技術證照人員設置及管理辦法第 5 條規定比例之專業技術證照人員), 影響寒舍餐旅之餐飲收入佔寒舍餐旅營業收入之 58%。	45	依據食品業者專門職業或技術證照人員設置及管理辦法, 截至 107 年底寒舍餐旅之餐廳與廚房數量、廚房設置之專業技術證照人員情形, 及影響 107 年度寒舍餐旅餐飲收入佔寒舍餐旅營業收入之百分比。	第一款 第一目
3	台北喜來登與台北寒舍艾美食品安全小組成員中具有專技高考及格之食品技師並每季召開會議討論食品安全相關議題, 必要時根據議題內容邀請相關部門主管列席共同研商與檢討。107 年度總處食安小組與兩館食安小組共分別召開 12 次季度會議, 會議討論內容主要為: HACCP 程序、食材替換、食品安全法規遵循、從業人員訓練及資格、供應商管理及委外檢驗及自主檢驗實驗室等食品安全攸關議題, 影響台北喜來登與台北寒舍艾美餐飲收入佔台北喜來登與台北寒舍艾美總營業收入之 60%。	39	食安小組成員資格、107 年度召開會議總次數、會議討論內容, 及影響 107 年度台北喜來登與台北寒舍艾美餐飲收入佔台北喜來登與台北寒舍艾美總營業收入之百分比。	第一款 第一目
4	寒舍餐旅所販售之餐飲及食品受食品安全衛生管理及其子法所規範, 其中之子法包含食品良好衛生規範準則及食品衛生標準等衛生福利部公告之法令函釋。107 年度寒舍餐旅未因違反前述法令規範遭處罰。	51	107 年度因違反食品安全衛生管理及相關子法, 而遭主管機關處以罰鍰之次數。	第一款 第二目
5	寒舍餐旅所採購的符合國際認可之 Taylors、Twinings 及立頓茶包, 107 年度總採購金額為新台幣 1,575,163 元, 佔 107 年度寒舍餐旅之茶包類採購支出 6,263,151 元的 25.15%, 前述茶包包含國際雨林聯盟 Rainforest Alliance Certified(RAC)、英國土壤協會有機認證 (Soil Association Organic) 或道德茶葉合作夥伴 Ethical Tea Partnership 的認證。	43	107 年度寒舍餐旅採購茶葉茶包產品符合國際認可責任標準之採購金額及佔 107 年度茶葉茶包總採購支出百分比。	第一款 第三目

編號	確信標的資訊	頁次	適用基準	作業辦法																												
6	寒舍餐旅 107 年度評鑑之 94 家食品與飲料供應商，其進貨金額佔 107 年度寒舍餐旅當年度有交易之食品與飲料供應商進貨金額比例為 86.04%。	48	107 年度寒舍餐旅執行食品及飲料供應商評鑑並做成評鑑報告之供應商家數及進貨金額佔寒舍餐旅當年度有交易之食品與飲料供應商進貨金額所計算之百分比。	第一款 第五目																												
7	稽核項目包括商品品質 (15%)、供貨狀況及服務態度 (40%) 及供應商經營管理 (45%)，並依據評鑑結果將供應商分為優良、佳、普通及欠佳分級管理。	48	依據寒舍餐旅供應商年度評鑑作業流程，107 年度寒舍餐旅執行食品及飲料類供應商評鑑之項目與其結果。	第一款 第五目																												
8	台北喜來登與台北寒舍艾美已依據食品安全衛生管理法第 7 條設置實驗室 (礁溪寒沐酒店未設置，統一送至台北喜來登檢測)，並依據餐飲業常見食品安全危害因子及危害風險下訂定「食品安全監測精進計畫食安計畫書」，並制定以下六項自主檢驗項目，檢驗方法及 107 年檢驗結果為：	40-41	依據食品安全衛生管理法及相關子法設置之實驗室之自主檢驗項目、檢驗方法及 107 年檢驗樣品數與不合格件數。	第一款 第七目																												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>檢驗項目</th> <th>檢驗方法</th> <th>檢驗樣品數</th> <th>不合格件數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>抗生素藥物殘留試驗</td> <td>抗生素快速篩檢試劑組 Premi® Test</td> <td>360</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>肉品瘦肉精檢測 - 萊克多巴胺 (RAC)、鹽酸克倫特羅 (CB)、沙丁胺醇 (SB)</td> <td>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</td> <td>128</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>油炸食品總極性化合物測定</td> <td>ebro 食用油脂測試器 FOM320</td> <td>596</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>SO₂ 二氧化硫檢驗 (註 1)</td> <td>二氧化硫快速檢測套組</td> <td>297</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>過氧化氫 (H₂O₂) 檢驗 (註 1)</td> <td>過氧化氫簡易試劑</td> <td>75</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>皂黃檢驗 (註 1)</td> <td>皂黃、二甲基黃、二乙基黃三合一簡易試劑</td> <td>75</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>				檢驗項目	檢驗方法	檢驗樣品數	不合格件數	抗生素藥物殘留試驗	抗生素快速篩檢試劑組 Premi® Test	360	0	肉品瘦肉精檢測 - 萊克多巴胺 (RAC)、鹽酸克倫特羅 (CB)、沙丁胺醇 (SB)	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	128	0	油炸食品總極性化合物測定	ebro 食用油脂測試器 FOM320	596	3	SO ₂ 二氧化硫檢驗 (註 1)	二氧化硫快速檢測套組	297	11	過氧化氫 (H ₂ O ₂) 檢驗 (註 1)	過氧化氫簡易試劑	75	0	皂黃檢驗 (註 1)	皂黃、二甲基黃、二乙基黃三合一簡易試劑	75	0
	檢驗項目				檢驗方法	檢驗樣品數	不合格件數																									
	抗生素藥物殘留試驗				抗生素快速篩檢試劑組 Premi® Test	360	0																									
	肉品瘦肉精檢測 - 萊克多巴胺 (RAC)、鹽酸克倫特羅 (CB)、沙丁胺醇 (SB)				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	128	0																									
	油炸食品總極性化合物測定				ebro 食用油脂測試器 FOM320	596	3																									
	SO ₂ 二氧化硫檢驗 (註 1)				二氧化硫快速檢測套組	297	11																									
過氧化氫 (H ₂ O ₂) 檢驗 (註 1)	過氧化氫簡易試劑	75	0																													
皂黃檢驗 (註 1)	皂黃、二甲基黃、二乙基黃三合一簡易試劑	75	0																													
註 1：105 年 9 月起台北喜來登與台北寒舍艾美停止檢測水產品鮮度 - 揮發性鹽基態氮；台北寒舍艾美於 105 年 8 月、台北喜來登於 105 年 9 月新增二氧化硫、過氧化氫及皂黃檢驗。																																

編號	確信標的資訊	頁次	適用基準	作業辦法
9	寒舍餐旅於 107 年度之食品安全實驗室相關支出為 \$2,761,053 元，佔寒舍餐旅當年度營業收入 0.06%。	41	107 年度自主檢驗實驗室相關支出佔 107 年度寒舍餐旅營業收入之百分比。 註：實驗室相關支出包含委外檢驗、薪資、檢驗耗材、雜項購置等費用。寒舍餐旅營業收入為 107 年度寒舍餐旅管理顧問股份有限公司個體財報之營業收入。	第一款 第七目
10	寒舍餐旅依據衛福部食藥署食品良好衛生規範準則、台北市食品安全自治條例第 11 條規定及宜蘭縣政府衛生局餐飲衛生管理分級評核活動申請餐飲衛生管理的分級認證標章，107 年經認證之台北喜來登 8 間餐廳、台北寒舍艾美 3 間餐廳及礁溪寒沐 1 間餐廳，共取得 11 家「優」等及 1 家「良」等。	44	107 年寒舍餐旅依據衛福部食藥署食品良好衛生規範準則、台北市食品安全自治條例第 11 條規定及宜蘭縣政府衛生局餐飲衛生管理分級評核活動取得餐飲衛生管理的分級認證標章之家數及等級。(註) 註：餐飲衛生管理分級認證標章效期為 2 年，其中台北喜來登及台北寒舍艾美經認證餐廳取得之標章效期為 105 年 8 月 25 日至 107 年 8 月 25 日；礁溪寒沐經認證餐廳取得之標章效期為 107 年 9 月 4 日至 109 年 9 月 4 日。	自願 揭露項目
11	另外寒舍餐旅所採購的金百利衛生紙取得森林管理委員會 Forest Stewardship Council(FSC) 的認證，107 年度新增採購取得第一類環保標章之蒲公英環保擦手紙。總計公司 107 年度前述認證採購金額為新台幣 2,431,444 元，佔 107 年度寒舍餐旅之衛生紙類 (包含衛生紙、面紙、擦手紙、餐巾紙) 採購支出新台幣 3,364,924 元的 72.26%。	43	107 年度寒舍餐旅採購衛生紙產品符合國際認可責任標準或取得國內第一類環保標章之採購金額及佔 107 年度衛生紙總採購支出百分比。	自願 揭露項目

Appendix

會計師有限確信報告



會計師有限確信報告

資會綜字第 19002302 號

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，對貴公司選定 2018 年度企業社會責任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 2018 年度企業社會責任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 2018 年度企業社會責任報告書第 125 至 127 頁之「確信項目彙總表」。前述確信標的資訊之報導範圍業於企業社會責任報告書第 6 頁之「報告書時間、邊界與數據」段落述明。

管理階層之責任

貴公司管理階層之責任係依照適當基準編製企業社會責任報告書所報導之績效指標，且維持與績效指標編製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公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，對確信標的資訊執行確信工作，以發現前述資訊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。

本會計師係依據所辨認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（若適用），以及攸關之內部控制，以辨認重大不實表達之領域。

資誠聯合會計師事務所 PricewaterhouseCoopers, Taiwan
11012 臺北市信義區基隆路一段 333 號 27 樓
27F, No. 333, Sec. 1, Keelung Rd., Xinyi Dist., Taipei 11012, Taiwan
T: +886 (2) 2729 6666, F: +886 (2) 2729 6686, www.pwc.tw



- 基於對上述事項之瞭解及所辨認之領域，對確信標的資訊進行分析性程序，如必要時，則選取樣本進行包括查詢、觀察、檢查及重新執行等測試，以取得有限確信之證據。

此報告不對 2018 年度企業社會責任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制規範

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。

本事務所適用審計準則公報第四十六號「會計師事務所之品質管制」，因此維持完備之品質管制制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。

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。

資誠聯合會計師事務所

會計師 張瑞婷 張瑞婷



中華民國 108 年 08 月 02 日

