



MY HUMBLE HOUSE
HOSPITALITY MANAGEMENT
CONSULTING

寒舍餐旅管理顧問

2017 CSR REPORT

寒舍餐旅 企業社會責任報告書



Corporate Social Responsibility Report

目錄	3
董事長的話	4
關於本報告書	8

1

誠信治理永續發展

1.1 關於我們	16
1.2 治理架構、風險管理	20
1.3 財務績效	28
1.4 組織及倡議參與	30
1.5 法規遵循	31

3

尊榮體驗賓至如歸

3.1 住房服務	56
----------	----

5

完善制度關懷員工

5.1 多元組成	82
5.2 全面保障	86
5.3 完整職涯規劃	93

Appendix- GRI 4.0 索引表	114
Appendix- 確信項目彙總表	119
Appendix- 會計師有限確信報告	121

2

星饌佳餚美味上桌

2.1 食材溯源層層把關	38
2.2 供應鏈管理	48
2.3 推陳出新滿足需求	50

4

友善環境環保節能

4.1 能源管理	70
4.2 水資源管理	75
4.3 廢棄物管理	77

6

在地情懷永續共生

102

董事長的話

寒舍餐旅自民國 91 年接掌台北喜來登大飯店，於民國 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，長期秉持「藝術即生活，生活即藝術」的經營理念，致力於培育專業人才，將文化、藝術、美學薈萃融合於酒店及餐飲事業中。105 年 5 月 19 日寒舍餐旅正式掛牌上市，不僅為台灣觀光類股再添生力軍，並接軌國際旅館業巨擘萬豪集團 (Marriott International, Inc.) 拓展全球視野，經營實績已成為國內觀光飯店的指標。



寒舍餐旅

惟整體飯店產業在近二年面臨陸客持續縮減、新飯店供給增加及原物料、人力成本上揚等因素，造成產業競爭加劇。本公司為強化市場競爭力，於 106 年 6 月開始利用淡季分階段進行台北喜來登飯店客房及餐廳硬體升級改裝工程，將於 107 年第四季全部完成，同時集團內第一家休閒度假型酒店 - 礁溪寒沐酒店已於 106 年 11 月開幕，也開始著手進行台北市南京東路新商務酒店規劃等，皆展現集團在面對激烈之市場競爭下，以不同因應策略調整集團資源配置，並持續開發不同市場客源，致力提升管理效能及成本費用的控制等，以爭取營運效能最大化。

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 107 年 3 月舉辦的首屆「2018 臺北米其林指南」中成功摘星，成績亮眼豐碩，旗下喜來登飯店之「請客樓」餐廳獲選「米其林二星」，「辰園」、「安東廳」及寒舍艾美酒店之「寒舍食譜」餐廳皆入選為「米其林餐盤」推薦；另推薦旅館名單中，台北喜來登及寒舍艾美皆被評選為「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五星招牌。

寒舍餐旅上市後為提高公司營運管理之內外責信，於 107 年 6 月正式成立「審計委員會」，主要協助董事會監督公司財務、內部與法令遵循等之管控，並自 107 年度起成立 IFRS 16 準則的導入小組，訂定導入計畫並提報董事會，及早準備因應 108 年接軌後的影響。寒舍餐旅有感於企業的永續經營，需立足於企業的核心價值及社會責任，奠基於 106 年出版的第一本企業社會責任報告書，107 年持續出版及檢視寒舍餐旅在公司治理、環境、社會各面向的作為，以作為與利害關係人溝通、回應及承諾的重要管道，希冀成為國內餐旅業永續發展之典範。

星饌佳餚美味上桌

寒舍餐旅在面對消費者食品安全保障上一向責無旁貸，喜來登與艾美兩間飯店皆設置食品安全管理小組及聘請專職的食安技師嚴格把關，率先同業成立食品安全實驗室定期進行各項食安檢測，同時持續針對各項食安議題規劃管理制度及相關的教育訓練、執行有效的供應商稽核評鑑等，讓食品安全追本溯源、從源頭把關，期待顧客能安心的享受寒舍餐旅提供的美食饗宴。

尊榮體驗賓至如歸

寒舍餐旅對住房貴賓提供如家一般自在溫暖的五星服務及尊榮享受，台北喜來登大飯店配置「行政管家」團隊提供頂級的個人專屬服務。台北寒舍艾美酒店為全球首創將當代藝術策展概念導入酒店空間的業者，以「光和影」為題，讓住客浸潤在逾 700 件來自全球各地藝術家的原創作品及裝置藝術之中，親身體驗一場生活即藝術的精緻住宿旅程。

友善環境環保節能

寒舍餐旅持續關注餐旅業的永續經營議題，至 103 年起推動多項節能方案，包括：調高冰水主機溫度，更換客房、大廳、餐廳及會議廳等區域的照明燈具，將傳統耗能之燈泡換成節能效益較高的 LED 燈；106 年寒舍餐旅整體用電量相較 105 年減少 1,176,800 度，減少約 4.5%，換算溫室氣體減排量約 652 噸 CO₂e，除節省自身的營運成本外，亦為節能減碳貢獻一己之力。

完善制度關懷員工

寒舍餐旅長期致力於為員工營造健康的職場環境，已制定完整的員工職涯發展計劃及內部晉升機制，每年調查員工滿意度，努力提高員工忠誠度；亦實施校園深耕合作計畫，向下紮根為台灣培育專業餐旅人才。

寒舍集團為員工規劃完善內外部教育訓練，每年除固定於公司內部開設工作所需的專業課程外，亦派遣儲備主管與員工參加萬豪集團所開設之各項管理、領導與實務操作課程，學成後擔任種子講師，將培訓內容及精神理念傳遞給公司同仁，持續提升同仁多元專業能力，建立國際視野與競爭力，達到育才、留才、及低流動率之目標。

在地情懷永續共生

寒舍餐旅亦為環境與社區齊盡心力，旗下飯店持續認養行道樹以綠化環境，珍惜水資源，每年皆邀請來自全球之貴賓與社會大眾，響應參加『地球一小時』活動，一同節約能源愛地球，為永續環境貢獻綿薄之力。旗下飯店長年於12月舉辦耶誕慈善捐款活動，以實際行動支持台灣需要協助之公益團體。

身為台灣餐旅業界一份子，我們將善盡企業在經濟、文化、教育、環境等各項社會責任，致力於永續經營發展，持續為所有利害關係人而努力。

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 106 年（自 106 年 1 月 1 日至 106 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 106 年以前數據。

本報告書內容所涵蓋的範圍，係以寒舍餐旅在台灣的兩個重要營運據點為主：台北喜來登大飯店及台北寒舍艾美酒店（以下分別簡稱「台北喜來登」及「台北寒舍艾美」），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。於此報告期間本公司規模、架構或所有權並無重大改變。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) G4 版指引，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》進行獨立有限確信 (limited assurance)，確信聲明書附於本報告書附錄。

發行時間

2017 企業社會責任報告書為本公司第二年發行之報告書，上一本報告書於 2017 年 12 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

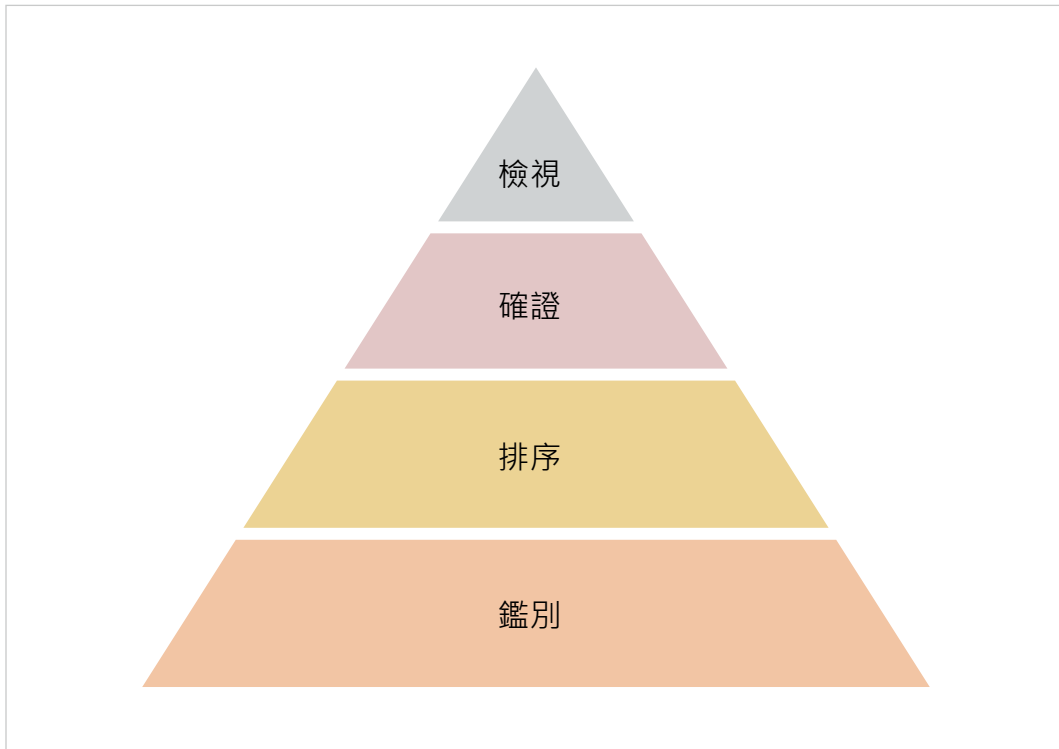
利害關係人溝通與重大議題：

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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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 服務代理專線	即時 股東大會每年至少一次 法說會每年至少一次
供應商	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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

1.2 重大議題評估流程：

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



第一步：鑑別

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。

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，並分析出本年度之重大議題共 11 項。

經執行上述步驟後，寒舍餐旅 106 年重大議題列表如下

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				

第三步：確證

鑑別出重大議題後，我們進一步評估重大議題對於組織內外的衝擊，以鑑別出重大議題涵蓋的範疇、邊界與報導期間，以符合及回應利害關係人關注之重要資訊與績效，並確保重大議題資訊完整的揭露於報告書中。

關鍵議題	回應章節 (小標)	組織內	組織外						
			投資人	供應商	客戶	媒體	社區	政府機關	政府單位
產品及標示服務	2.1 食材溯源層層把關			√	√				√
客戶關係	2.3 推陳出新滿足需求 3.1 住房服務	√			√	√			
產品創新	2.3 推陳出新滿足需求	√			√				√
供應商採購政策	2.2 供應鏈管理	√	√	√		√			√
消費者的健康與安全	2.1 食材溯源層層把關	√		√	√				
訓練與教育	5.3 完整職涯規劃	√							
供應商評估	2.2 供應鏈管理	√		√		√			√
責任行銷	2.1 食材溯源層層把關	√			√	√	√	√	
法規遵循	1.5 法規遵循	√		√					√
職業健康與安全	5.2 全面保障	√							
永續發展策略及風險管理	1.2 治理架構、風險管理	√	√	√					

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，另針對重大議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。

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	2,214*
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 106 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，僅計算台北喜來登及台北寒舍艾美之員工數則為 1448 人。

1.1.2 公司沿革

89年1月	●	設立寒舍餐旅管理顧問股份有限公司	 MY HUMBLE HOUSE GROUP 寒舍集團
91年7月	●	原來來飯店正式由寒舍餐旅管理顧問股份有限公司接掌營運，並更名為台北喜來登大飯店 (Sheraton Taipei Hotel)。	 Sheraton Grand TAIPEI HOTEL 台北喜來登大飯店
99年12月	●	首度引進 Starwood 喜達屋酒店及度假村國際集團中符合人文藝術概念的 Le Meridien 艾美品牌，打造「時尚、人文、探索」的台北寒舍艾美酒店 (LeMeridien Taipei) 於信義計畫區正式開幕。	 Le MERIDIEN TAIPEI 台北寒舍艾美酒店
103年8月	●	股票公開發行經主管機關申報生效。	
103年10月	●	向櫃買中心申請核准登錄興櫃掛牌。	
105年3月	●	臺灣證券交易所董事會決議通過核准本公司申請上市案。	
105年5月	●	股票正式掛牌上市買賣。	
106年11月	●	承襲寒舍美學、人文和藝術兼具的獨到品味，踏出台北都會區，拓展至宜蘭礁溪，推出第一個自創品牌休閒度假型酒店 - 礁溪寒沐酒店 (Mu Jiao Xi Hotel)	 礁溪寒沐酒店 JIAO XI HOTEL Taiwan
107年3月	●	3月公布之「2018 臺北米其林指南」，台北喜來登請客樓餐廳榮獲米其林二星之殊榮，且台北喜來登之辰園、安東廳及寒舍艾美之寒舍食譜餐廳皆入選「米其林餐盤」之推薦名單；另推薦旅館名單中，台北喜來登及寒舍艾美皆入選為「4 間房子 (TopClass Comfort)」。	
107年6月	●	成立審計委員會	

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。

1.1.3.2 主要產品之營業比重

單位：新台幣仟元；%

年度	105 年度		106 年度	
	金額	%	金額	%
客房收入	1,476,222	35.01%	1,558,143	37.18%
餐飲收入	2,610,655	61.90%	2,445,380	58.35%
其他收入	130,362	3.09%	187,186	4.47%
合計	4,217,239	100.00%	4,190,709	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 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。

1.1.4 獲獎記錄

- 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 ● 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」。
- 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。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。
- 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)」。

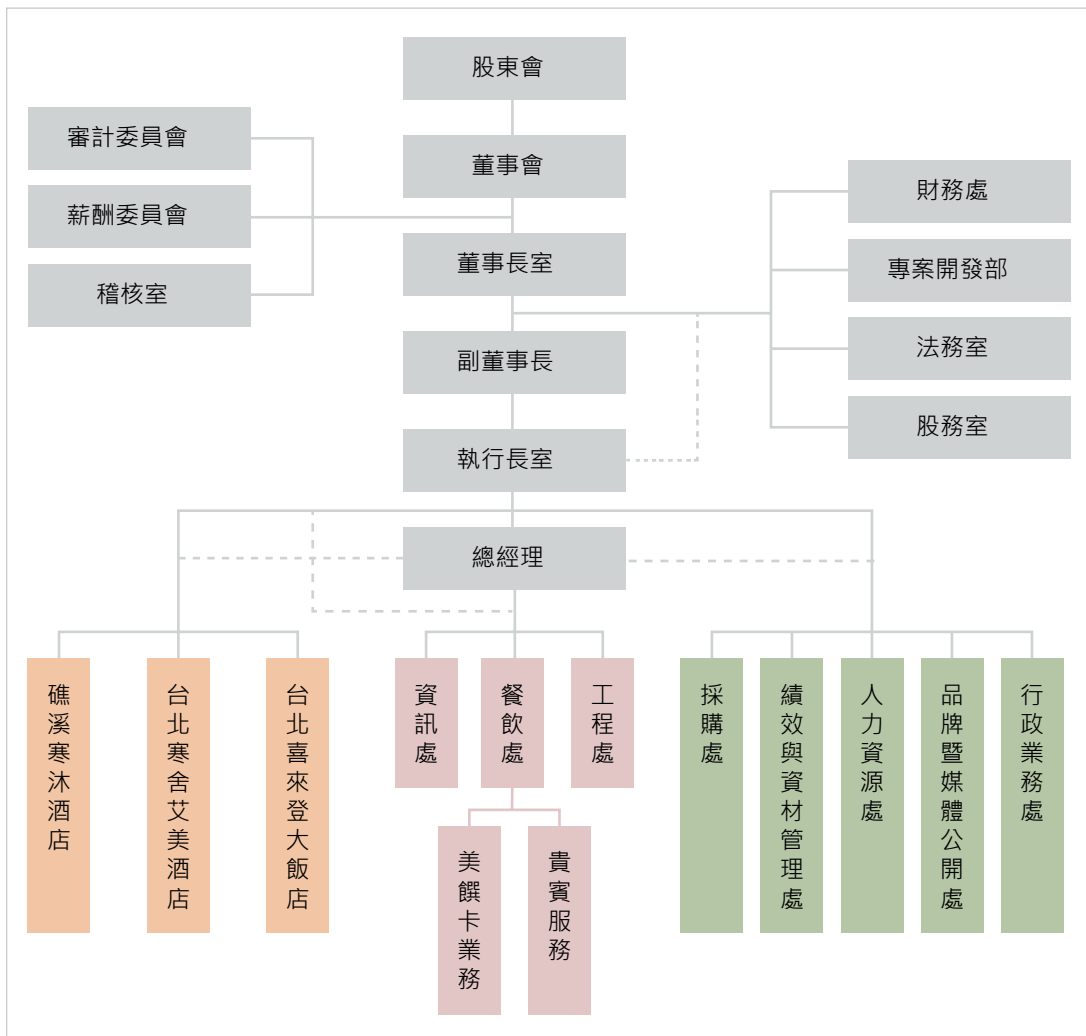
1.2

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

公司組織架構如下：



各主要部門所營業務：

部門	職掌說明
董事長室 (董事長、副董事長)	秉承董事會決議，公司整體企畫、投資人關係管理、投資之分析及提議，以提升各面向管理運作效能與經營發展動能，促進組織管理效益。
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。
財務處	統籌制定整體財務管理策略與相關制度辦法，並負責投資評估規劃、資金調度管理、籌資及募資之規劃與管理、經營績效與成本分析、風險管理、財務相關之對外公告作業與數據管理及公司登記作業等；並督導整合及指揮各事業部門財務作業運作，以有效進行組織規劃、人力配置等工作，以落實公司治理有效執行。
專案開發部	統籌負責各項新事業開發專案之評估、計畫與新開發專案合約議定，針對確定執行之開發案進行預算規畫、設計整合，並協助工程處進行各營業空間設計與改裝之規劃。
法務室	統籌辦理公司整體法律與合約相關事務之審核、規劃與執行，以維護公司權益並降低營運風險。
股務室	公司證照管理、董事會 / 股東會召開事宜、股票發行管理、股息股利發放及其他股務相關業務。
執行長室 (執行長、總經理)	執行董事長指令，擬訂公司營運目標與經營發展策略，帶領整體組織團隊管理運作，確保公司營運績效之達成。
台北喜來登大飯店	負責整體飯店營運管理，提供消費者高品質之服務及體驗。
台北寒舍艾美酒店	負責整體飯店營運管理，提供消費者高品質之服務及體驗。
礁溪寒沐酒店	負責整體飯店營運管理，提供消費者高品質之服務及體驗。
行銷業務處	負責各事業單位客房營收。

品牌暨媒體公關處	統籌制定整體品牌制定與媒體公關策略準則，以及相關活動規劃執行，以提升企業品牌知名度並維護企業聲譽。並督導整合及指揮各事業部門媒體公關作業運作，以有效進行組織規劃、人力配置等工作。
人力資源處	統籌制定整體人力資源管理策略與相關制度辦法，並督導整合及指揮各事業部門之人力資源功能運作，以有效進行組織規劃、人力配置招募任用、薪酬福利、員工培訓發展、考核以及企業文化推動等工作。
績效與資材管理處	研究分析各事業單位收入，建議解決改進方案以提高收入及盈餘。並統籌管理各事業單位固定資產，運用與處理閒置資產及督導各事業單位執行每年固定資產及每季器皿盤點。實地會勘與建議生財設備預算、監督暨協助倉庫及驗收工作及檢核倉庫領料單及驗收各類報表。
採購處	統籌制定整體採購制度流程辦法、年度採購計畫與供應商管理策略機制，並督導整合及指揮各事業部門採購作業運作，以有效進行組織規劃、人力配置等工作。
工程處	整合各館工程部人力及資源，統籌各營業空間設計與改裝之規劃執行、工程進度與品質管理、工程預算控管，協助營運單位維持各館硬體設備符合營運需求及標準。
資訊處	統籌制定整體資訊管理架構與資訊安全政策原則，規劃配置各項資訊管理系統與軟硬體設施，並有效提供內部相關資訊服務。
餐飲處	協助督導各館餐飲相關事宜，並針對菜色規劃、餐飲活動提供建議。
貴賓服務	統籌管理各事業單位貴賓服務相關事宜及人力安排。
美饌卡業務	統籌制定集團銷售美饌卡策略與相關制度辦法，管理督導銷售業務的營運作業。

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
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。106 年共召開 6 次董事會，董事平均出席率為 70.37 %。

關於董事會成員詳細的背景資料，請參閱本公司 106 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	-	-	V
獨立董事	凌美琦	女	-	-	V
獨立董事	陳建平	男	-	-	V

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，106年共召開5次薪酬委員會，委員平均出席率為100%。

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	凌美琦	女	-	-	V
獨立董事	張樑	男	-	-	V
獨立董事	陳建平	男	-	-	V

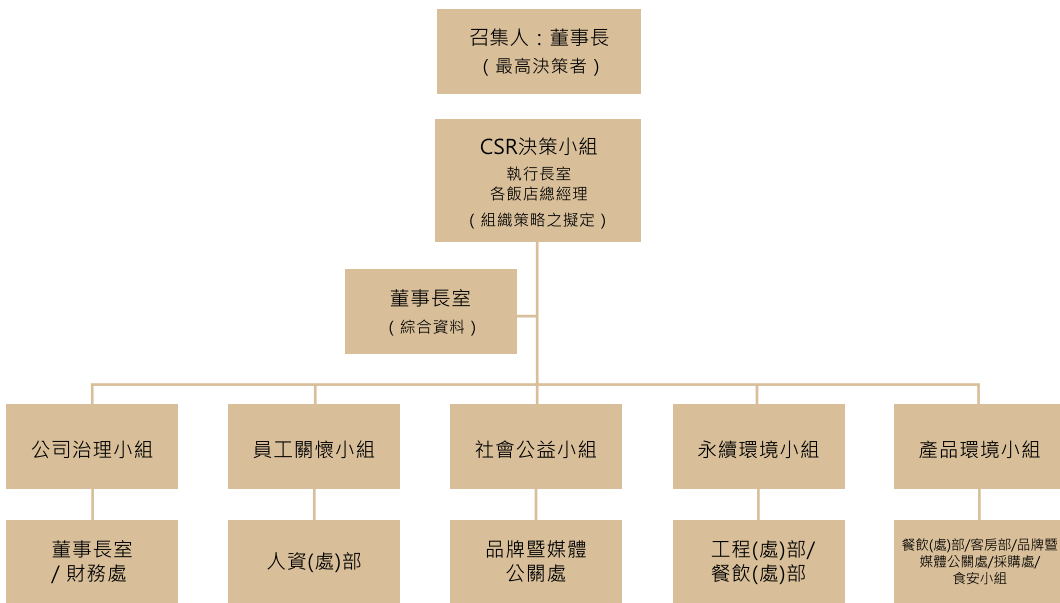
審計委員會旨在協助董事會監督公司財務報表之允當表達、簽證會計師之選（解）任及獨立性與績效、公司內部控制之有效實施、公司遵循相關法令及規則及公司存在或潛在風險之管控。審計委員會於必要時召開之，惟每年至少不得低於二次。本公司審計委員會成員共三名，於107年6月8日正式成立及運作。

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

寒舍餐旅企業社會責任推動組織架構



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；2016 企業社會責任報告書則於 106 年 11 月 10 日提報本公司董事會報告及 106 年 12 月 21 日上傳公開資訊觀測站公告。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，106 年度評估出之風險及回應如下：

市場供需衝擊

觀光飯店產業在面臨近二年陸客縮減、新飯店供給增加、原物料及人力成本上揚等因素影響，造成整體產業競爭加劇及經營環境趨於嚴峻，本公司經營團隊已擬訂不同的因應策略，以面對未來市場的挑戰。

在開發客源方面，因應東南亞各國近年經濟成長及人民消費所得增加，將積極開發東南亞各國觀光及商務客源；另因 Marriott 集團已完成收購 Starwood 集團，台北喜來登大飯店及台北寒舍艾美酒店，將利用 Marriott 全球會員及所提供的資源以增加來客群。在管理效能方面，對於人力成本及原物料成本的上揚，本公司持續進行人力效能的提昇、整併採購品項增加對供應商的議價能力等管理方案，以降低整體經營成本及費用。在價格策略方面，裝修完成後的台北喜來登大飯店、台北寒舍艾美酒店及 106 年 11 月開幕的礁溪寒沐酒店，將會視同業及市場供需狀況做價格的彈性及動態調整，以因應市場的價格競爭。在鞏固客源方面，本公司所發行的寒舍美饌卡，目前已擁有超過 6,000 名的餐飲會員，在客房會員方面，Marriott 集團正進行整合旗下 Marriott 會員、Ritz-Carlton 會員及 Starwood 集團的 SPG 會員，整合完成後全球會員人數將達上億人，旗下品牌飯店將可共享其全球會員之資源；本公司將持續致力於品質及服務的提昇，以維持會員的消費忠誠度及黏著度。在開發新營業據點方面，本公司將會更審慎評估新飯店經營據點的開發。

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，已於 106 年度起開始試算評估導入 IFRS 16 準則的影響數，並自 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，再按季將計畫執行情形提報董事會控管，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。

董事對於董事會議案有利害關係者應利益迴避外，本公司人員於執行公司業務時，如發生利害衝突或可能獲得不正當利益之情形，應將相關情事陳報本公司相關單位。

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 106 年度未接獲檢舉事項。

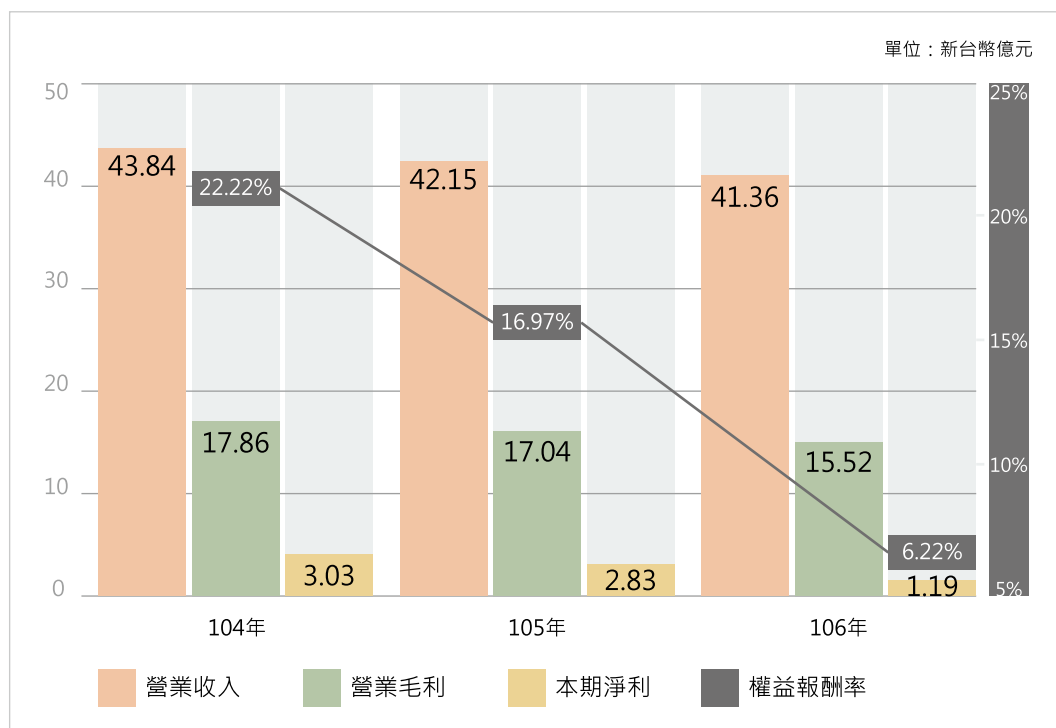
1.2.4.2 員工申訴管道

台北喜來登大飯店及台北寒舍艾美酒店於員工區域設置「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，二家飯店並建置「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 106 年，本公司礁溪寒沐酒店於 106 年 11 月正式開幕，然因市場供給增加，同業競爭激烈，加以台北喜來登飯店於 106 年 6 月起進行營業裝修等因素之影響，致本公司 106 年度個體營收較前一年度略為減少，營業毛利及本期淨利亦因台北喜來登營業裝修及礁溪寒沐酒店營運初期之影響而有所下滑。106 年度之營業收入達 4,135,826 仟元、所得稅費用 20,522 仟元及本期淨利達 118,685 仟元。

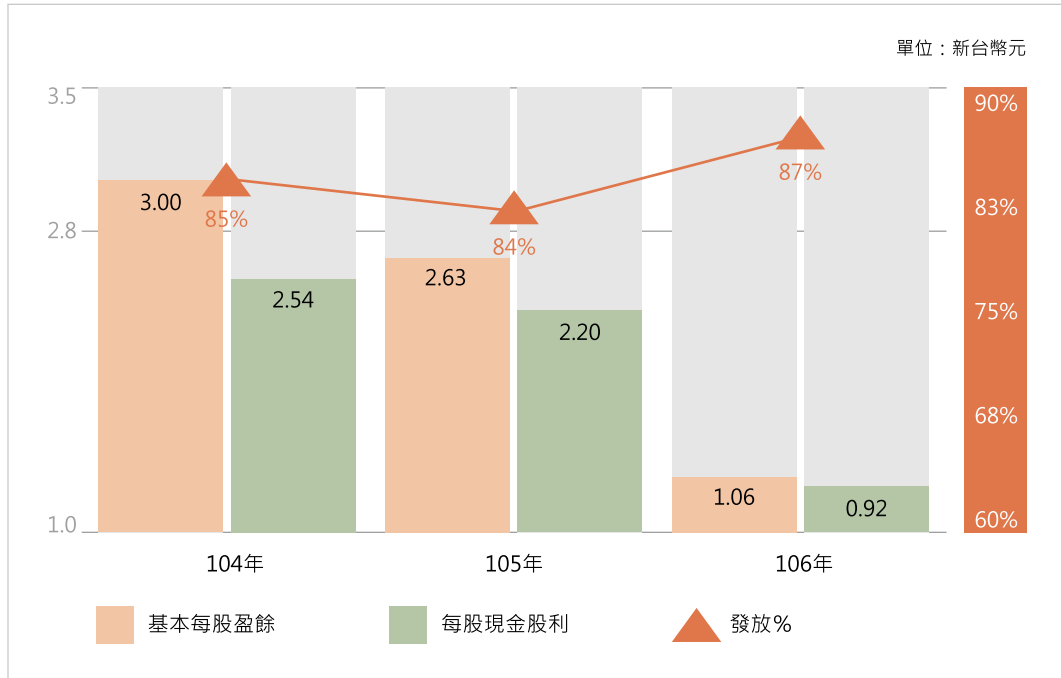
營運成果



資料來源：經資誠會計師事務所查核簽證之個體財務報告。

106 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 185 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。



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、歐洲在臺商務協會及台北順風社等，104年間並加入法國工商會。



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，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責管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；而法務單位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董事會所轄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。

2

星饌佳餚 美味上桌





嚴選食材東西薈萃

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，以創新自助餐檯及單點兼具的用餐方式，讓賓客享有備受尊榮的味覺款待。

■ 甜點外賣店「巧克光廊」蘊藏各式烘培美味，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 平方米，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。



台北喜來登館內餐廳及宴會廳包括下列：

- 法式料理「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。
- 「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、現場烘焙甜點 & 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。
- 「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澳洲和牛涮涮鍋的經典美味。
- 義式「比薩屋」，充滿南義風情氛圍，以開放式廚房與磚窯碳烤火爐著名，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。
- 精心打造的「B2 宴會廳」總面積為 2,500 平方公尺，挑高 4.8 米，共規劃 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；原 B1 商店街亦全新規劃成 5 間多功能會議廳，場地配置獨立影音及技術設備，可依照需求靈活調整空間，滿足各式會議及宴客舉辦需求。



2.1

食材溯源層層把關

寒舍餐旅旗下之台北喜來登大飯店及台北寒舍艾美酒店均遵守 Marriott Global Food Safety 之食品安全政策，並每年定期接受外部稽核。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。

我們率先同業成立食品安全小組，專責的食安小組在企業的食品安全體系中具有監督、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。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。

106 年度食安小組與兩館共分別召開 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 106 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(311 項)	每季 1 個
即食冰塊 *	總生菌數 + 大腸桿菌群	每季 3 個
手部 *	總生菌數 + 大腸桿菌群	每季 3 個
接觸面及杯盤 *	總生菌數 + 大腸桿菌群	每季 3 個
米飯	仙人掌桿菌	半年 1 個

* 為包含南港餐廳之委外檢驗頻率

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 條設置實驗室並依據餐飲業常見食品安全危害因子及危害風險下訂定自主檢驗項目、檢驗方法及 106 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	312	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	104	0
油炸食品總極性 化合物測定	ebro 食用油脂測試器 FOM320	520	12
SO ₂ 二氧化硫檢驗 (註 1)	二氧化硫快速檢測套組	217	10
過氧化氫 (H ₂ O ₂) 檢驗 (註 1)	過氧化氫簡易試劑	52	2
皂黃檢驗 (註 1)	皂黃、二甲基黃、二乙基黃三合一簡易試劑	52	0

註 1: 105 年 9 月起兩館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安全技師，其專業能力足夠且熟知檢驗操

作流程，確實具有食品安全檢驗之能力。台北喜來登與台北寒舍艾美於 106 年度之食品安全實驗室相關支出為 \$2,788,868 元，佔寒舍餐旅當年度營業收入 0.07%。

目前兩館內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還會有隨機性檢測。定期自主性的檢測方式為食品安全技師於早上進貨時，自驗收區取樣抽驗，每次檢驗完成後，食品安全技師應填寫食品檢測表，

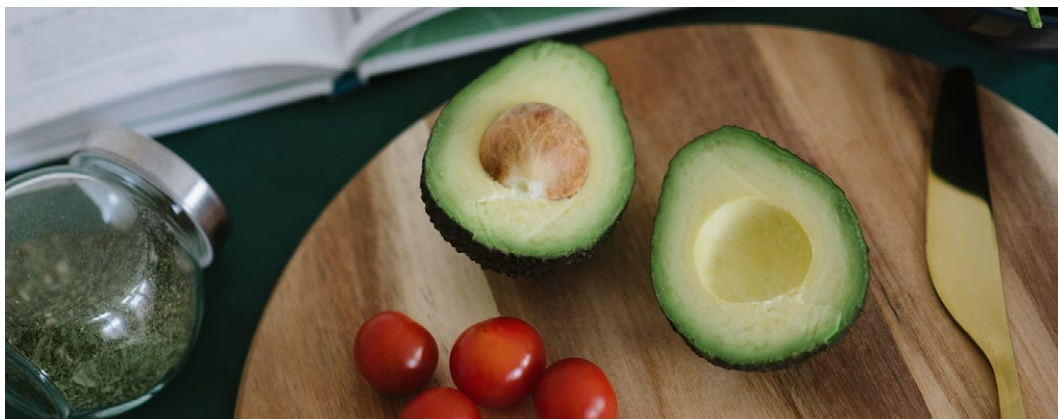
如食品檢驗結果合格，經主管複核簽字後，送交責管單位留存，若檢驗結果不合格，食品安全技師則應另行填寫異常改正計畫 (Correction Plan) 經主管簽核後，即時通報責管單位。不合格之產品由責管單位通知各館相關單位，同時將該批食材做封存退貨，針對該品項，採購部門將立即更換供應商，如該產品為獨家供應廠商，則協調餐飲部更換食材，食品安全技師將同批食材送交第三方公證單位做進一步的檢測以確保檢驗的正確性。

每季食品安全技師應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。檢驗完成由食品安全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。106年度委外檢驗件數共 173 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，106 年度針對有疑慮的食材自主送檢，送檢 16 批，有不合格者餐廳立即停用以維護消費者的健康安全。

兩館餐廳亦定期消毒，每月小消毒兩次，大消毒一次，確保食物供應鏈衛生無虞，106 年度台北喜來登消毒 36 次，台北寒舍艾美共消毒 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。

台北喜來登與台北寒舍艾美所採購的符合國際認可之 Taylors、Twinings 及立頓茶包，106 年度總採購金額為新台幣 1,682,588 元，佔 106 年度台北喜來登與台北寒舍艾美二飯店之茶包類採購支出 5,002,583 元的 33.63%，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。

另外台北喜來登與台北寒舍艾美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。總計公司 106 年度前述認證採購金額為新台幣 1,902,389 元，佔 106 年度台北喜來登與台北寒舍艾美二飯店之衛生紙類 (包含衛生紙、面紙、擦手紙、餐巾紙) 採購支出新台幣 2,755,589 元的 69.04%。

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與台北寒舍艾美兩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，106 年度台北喜來登與台北寒舍艾美共計受訓時數為 3,927 小時，影響台北喜來登與台北寒舍艾美之餐飲收入佔台北喜來登與台北寒舍艾美總營業收入之 60%。

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。

為落實食安政策，台北喜來登與台北寒舍艾美依據台北市食品安全自治條例第 11 條規定申請餐飲衛生管理的分級認證標章，106 年經認證之台北喜來登 8 間餐廳及台北寒舍艾美 3 間餐廳，共取得 10 家「優」等 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>

本公司另依循國際喜達屋 (Starwood hotel) 亞太食品安全與衛生標準並據此取得國際喜達屋 HACCP 認證。



EMCORP GROUP

RISK | RESPONSE | TRAINING | TECHNOLOGY

HACCP Food Safety Certification

The food safety and hygiene management systems developed and implemented by the following entity:

Sheraton Grand Taipei Hotel

have been assessed and certified as meeting the requirements and principals of international

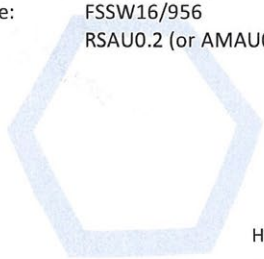
Codex HACCP

Products, systems, services and procedures covered by this certification include the following:

Potentially Hazardous & Low Risk Foods

This certificate is valid from 16th May 2016 until 16th June 2017.

Issue One (1). Site Previously Certified.
Certificate Code: FSSW16/956
Auditor Code: RSAU0.2 (or AMAU0.3, SFAU0.4, PWAU0.5, PMCH0.6 etc.)



Authorized by:



Director of Client Services for Emcorp Group
HO 2201/101 Grafton Street, Bondi Jctn, Sydney NSW AUS
www.emcorp-group.com



This document is issued by the Company subject to limitations of liability, indemnity and established jurisdictional issues and does not certify safe food products or services being issued by the above company/site. The Certification is based on certified and authorized auditors assessing an identified sample of systems, facilities, documentation and procedures.



EMCORP GROUP
RISK | RESPONSE | TRAINING | TECHNOLOGY

HACCP Food Safety Certification

The food safety and hygiene management systems developed and implemented by the following entity:

Sheraton Grand Taipei Hotel

have been assessed and certified as meeting the requirements and principals of international

Codex HACCP

Products, systems, services and procedures covered by this certification include the following:

Potentially Hazardous & Low Risk Foods

This certificate is valid from 16th May 2016 until 16th June 2017.

Issue One (1). Site Previously Certified.
Certificate Code: FSSW16/956
Auditor Code: RSAU0.2 (or AMAU0.3, SFAU0.4, PWAU0.5, PMCH0.6 etc.)

Authorized by:

Director of Client Services for Emcorp Group
HO 2201/101 Grafton Street, Bondi Jctn, Sydney NSW AUS
www.emcorp-group.com



This document is issued by the Company subject to limitations of liability, indemnity and established jurisdictional issues and does not certify safe food products or services being issued by the above company/site. The Certification is based on certified and authorized auditors assessing an identified sample of systems, facilities, documentation and procedures.

AUSPACIFIC | SE ASIA | MIDDLE EAST | UK | AMERICAS

2.1.3 美味上桌

寒舍餐旅目前聘請兩位國家考試合格食品安全技師分別於台北喜來登大飯店與台北寒舍艾美酒店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，若單靠食品安全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 106 年底，台北喜來登與台北寒舍艾美共計有 14 間餐廳、18 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），影響台北喜來登與台北寒舍艾美之餐飲收入佔台北喜來登與台北寒舍艾美總營業收入之 60%。

	廚師人數	持證人數	比例
台北喜來登	198	173	87%
台北寒舍艾美	89	82	92%

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。

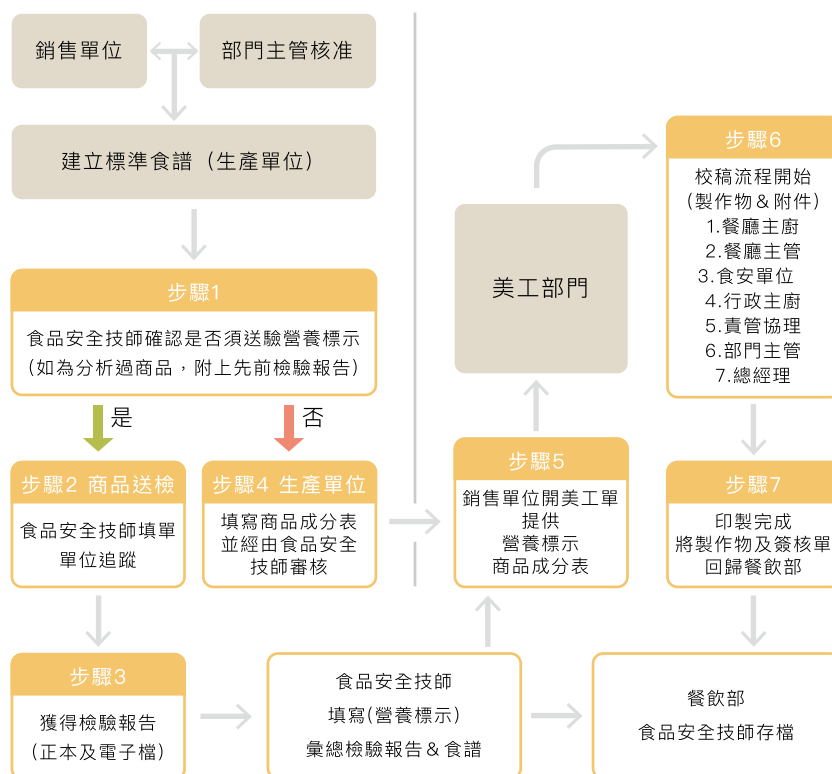
對於稽核結果之不符合項目，將由食安小組會同相關權責部門討論改善措施，即時反映改善，授權部門主管確認改善結果並回報食安小組，並且列入下次稽核之優先查證事項。

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，並就在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。

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 106 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 & 製作物流程：



商品成分表及營養標示如下：

商品成份表 (請現場填寫)	
品名：	
成份：	
成份 1、成份 2...(需依照比例大至小排序)	
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

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，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：

- 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。
- 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，食品安全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安全技師針對廠商的食品安全衛生部分做評分。

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：

樣品種類	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。	

台北喜來登與台北寒舍艾美 106 年度評鑑之 80 家食品與飲料供應商，其進貨金額佔 106 年度台北喜來登與台北寒舍艾美當年度有交易之食品與飲料供應商進貨金額比例為 88.61%。稽核項目包括商品品質 (15%)、供貨狀況及服務態度 (40%) 及食安衛生情形 (45%)，並依據評鑑結果將供應商分為優良、佳與普通分級管理。106 年台北喜來登與台北寒舍艾美食品相關供應商之評鑑結果並無須限期改善或停止交易之情形。

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。

104年，在越南有指標性自助餐廳的西貢喜來登酒店的廚藝團隊，於台北寒舍艾美探索廚房客座，準備了50多款道地越南美食，每周輪流推出20道不同菜色供賓客享用。過去多數人對越南美食多停留在「小吃」印象，殊不知越南菜系內涵亦博雜多樣、姿采繽紛，經過了五星飯店的廚師詮釋演繹，形色亦向上升級，春夏之交的時節品嚐，更加耐人尋味。

105年度台北寒舍艾美探索廚房舉辦夏季「紐澳良美食節」，紐澳良曾先後歷經法國、西班牙的統治，迷漫著一股歐式情懷，更有印第安人與這些族裔所生的後代，多元種族與文化的衝擊激盪，讓當地菜餚洋溢著濃烈的混血風

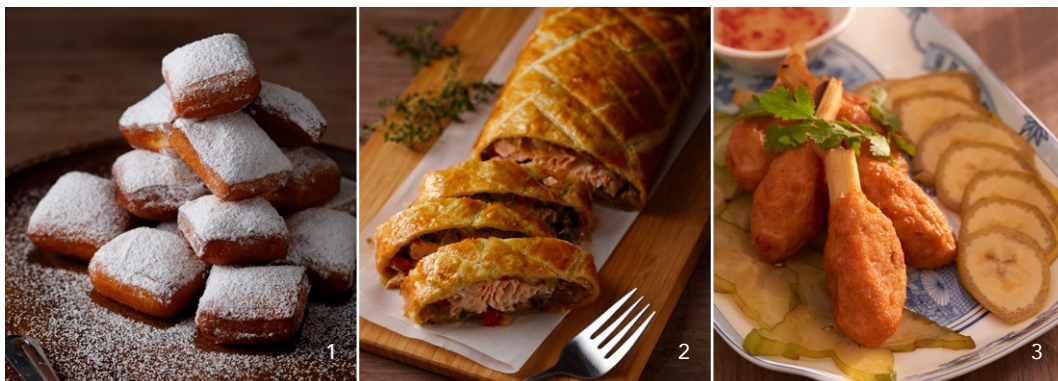
格，而著名的「肯郡料理」(Cajun)更自成一格的在食壇成為一種特色料理。

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。

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。

104年至106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。

1. 紐澳良甜甜圈 2. 紐澳良魚派 3. 越南甘蔗蝦



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意見卡，給予我們實際的回饋。

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。106 年度各廳客戶滿意度匯總如下表：

台北喜來登

廳別 / 月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	平均
客房餐飲	3.9	3.9	3.9	3.8	3.9	3.9	3.9	3.9	3.9	3.9	3.9	3.9	3.9
桃山	3.7	3.6	3.8	3.8	3.7	3.7	3.7	3.7	3.7	3.8	3.7	3.7	3.7
大廳酒吧	3.8	3.8	3.8	3.6	3.7	3.7	3.7	3.8	3.8	3.7	3.7	3.8	3.8
辰園	3.7	3.7	3.7	3.6	3.7	3.7	3.5	3.7	3.7	3.7	3.7	3.7	3.7
12廚	3.5	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6	3.1	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6
安東	3.6	3.7	3.8	3.8	3.7	3.8	3.5	3.8	3.7	3.8	3.7	3.7	3.7
比薩屋	3.7	3.7	3.8	3.7	3.7	3.7	3.5	3.7	3.6	3.7	3.6	3.7	3.7
Sukhothai	3.7	3.7	3.7	3.7	3.7	3.7	3.7	3.7	3.7	3.7	3.7	3.7	3.7
請客樓	3.8	3.6	3.8	3.7	3.7	3.7	3.4	3.7	3.7	3.8	3.7	3.8	3.7

台北寒舍艾美

廳別 / 月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	平均
探索	3.45	3.47	3.46	3.49	3.49	3.50	3.60	3.49	3.42	3.45	3.51	3.54	3.49
食譜	3.57	3.67	3.73	3.65	3.66	3.65	3.58	3.46	3.44	3.35	3.48	3.52	3.56
北緯 25	3.49	3.61	3.63	3.66	3.59	3.55	3.62	3.48	3.40	3.40	3.51	3.48	3.54

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。105 年度起，兩館所有採購食材均可追蹤至上一手資訊，廚房亦執行原物料之進貨日管理，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。

目前兩館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，而針對基因改造食品，兩館販賣包裝食品皆無使用基改原料。針對過敏原，目前兩館販賣的包裝食品皆有標示，另外因應 Marriott Global Food Safety，我們的自助餐檯亦標示有”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。

台北喜來登與台北寒舍艾美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。106 年度台北喜來登及台北寒舍艾美皆未因違反前述法令規範遭處罰鍰，106 年度二起限期改善單匯總如下：

時間	對象	情形	法源依據
106.9	台北寒舍艾美酒店	掃具及化學品擺放未依規定；工具盒桶內不潔；程序計畫書應增列供膳型式 2	食品安全衛生管理法第八條
106.10	台北喜來登	廚房地面二處裂痕；乾貨區地上有玻璃；病媒蟲出沒痕跡	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 — 各餐廳得獎紀錄

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 米其林指南

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)

3

尊榮體驗 賓至如歸



3.1

住房服務

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。

3.1.1 貼心服務

台北喜來登飯店

『新風貌、新感受』是台北市頂級五星級國際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。

行政管家服務

台北喜來登飯店設置專責的「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)，台北喜來登飯店的「行政管家」服務水準堪稱業界「旗鑑級」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。

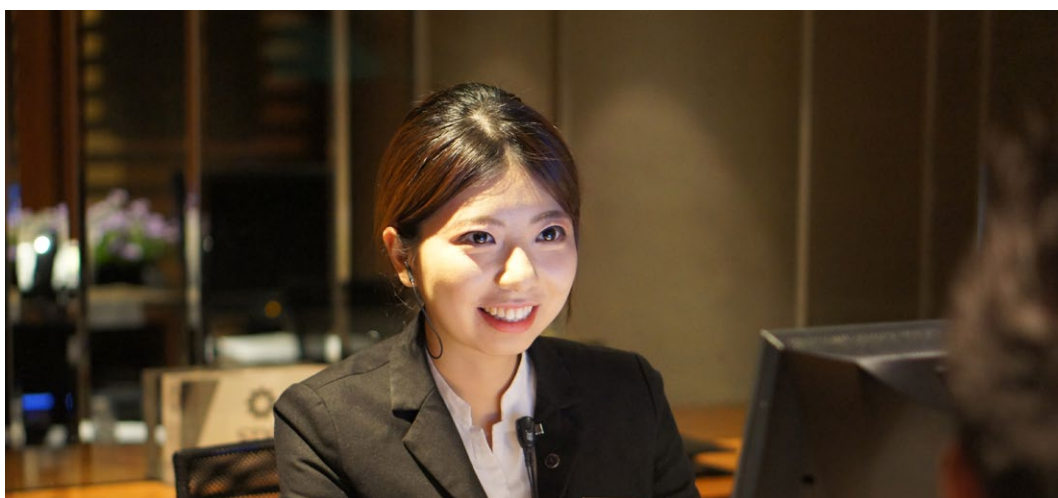



以行政管家的專業服務精神及經驗為基礎，台北喜來登飯店以超越客人期望為目標。透過敏銳的觀察力，做到事先體察，在客人提出要求之前即作好準備並提供無微不至的服務，使旅客入住台北喜來登飯店即如身在家中一般的自在；並且符合 Sheraton 品牌的”Effortless Travel 輕鬆出行”、”Go Beyond 喜越期待”的服務理念。



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。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個性化服務，致力於將喜來登行政貴賓廳尊榮體驗提升至更高境界。





顧客的評價

Mr. Chen, Hao 1/14~1/17 2017

1/16-1/17 那晚前台值夜班的 Jimmy 先生，在得知我手機遺落在出租車上後，馬上幫我打電話報警，詢問出租車公司聯繫司機本人。當後面檢到我手機的乘客聯繫我取回手機時，還主動借了我新台幣坐車和準備酬金，細緻周到，讓我感到特別安心和溫暖！非常感謝他的幫助！

1/16-1/17 night reception night shift Jimmy Huang, in that I left behind in the taxi on the phone, and immediately called the police to help me, I asked the taxi driver to contact the company. When I picked up the phone behind the passengers to contact me to retrieve a cell phone, but also take the initiative borrowed my car and ready NT remuneration, attentive, so I feel particularly at ease and warmth! Very grateful for his help!

Ms. Kon, Naoko 5/27~5/30 2017

已經住過台北喜來登大飯店幾次，每次房間都打掃得很乾淨，住起來非常舒適，日本籍員工也都熱情地幫忙真的幫助很大，每位員工都露出自然的笑容真的很棒！謝謝一直幫我們開門的 Doorlady，還有行政貴賓廳的員工們總是非常的親切。

数回利用しておりますが、いつも清潔で、静かなので気持ちよく滞在できます。日本人のスタッフの方に、サポートしていただき助かりました。当たり前なのかもしれませんが、どのスタッフの方も、自然な笑顔で素晴らしいと思います。

ドアをいつも開けてくださった女性の方、ありがとうございます。
エグゼクティブ라운ジのスタッフの方は、皆さんとても親切でした。

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 光攝影輸出品，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

入住台北寒舍艾美酒店套房房型的賓客，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，台北寒舍艾美酒店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。



1. 針對台北寒舍艾美精心推出的純淨客房，獲得不少客人的好評。曾經有客人在 TripAdvisor 上給予了正面的回饋。



12/23/17-12/27/17 LIM,BEE HONG

房間乾淨寬敞，櫃檯與服務中心同仁非常熱心幫忙，客房餐飲非常美味。

Overall Review Comment

Clean and spacious room. Helpful reception and conceige staff. In room dining food is delicious.

上周二傍晚我在搭計程車時不慎弄丟了我的手機，櫃檯一位女性同仁機警的撥打我的手機號碼，幸運地被計程車上的乘客接起，使我的手機能順利找回，非常地感謝她的協助。

Staff Comment

Lost my mobile in a taxi last Tuesday evening and a lady front reception staff assisted me. She helped to call my mobile number which got picked up by the taxi passenger and arranged with the taxi driver to make a trip back to hotal to return my phone. Very grateful for her help.



11/26/17-11/28/17 NOOR,HAFIZAH

我非常享受我在貴飯店的短暫住宿，環境非常的乾淨與清幽，使我在一天的忙碌工作後，能好好的放鬆，未來不論我到哪一個國家旅遊，艾美酒店將會是我的第一首選。

Staff Comment


I enjoyed my short stay at the hotel.

Very clean, calm and quite environment.

I felt relaxed when entering my room after hectic working day.

I will consider le meridien hotel as my first choice whenever

I travel.



07/19/17-07/24/17 INTERIA,EFREN

這次我與我的兩位同事一起入住貴飯店，我們都非常享受這次的住宿體驗。員工不僅在服務上很有效率，也很積極協助，感謝櫃檯員工讓我們提早入住，使我們能在長途飛行後得以儘快休憩，貴飯店的員工熱情歡迎使我們感到溫馨舒適，其中還有同仁認出我來，讓我非常的驚喜！之後我們向服務中心詢問如何去附近的景點參觀，他們的熱心地推薦我們去附近知名的幾個景點如國父紀念館與士林夜市等，並且貼心的幫我們規劃了簡單的捷運路線圖，使我們能順利的在台北觀光，另外雖然我錯過了一次免費的燙衣服務，但貴飯店的燙衣服務非常的快速有效率，值得嘉許。

Overall Review Comment

This stay, I have asked two of my colleagues to join me in staying at Le Meridien. Paul gustilo and Jodan Placido had extremely enjoyed their stay.

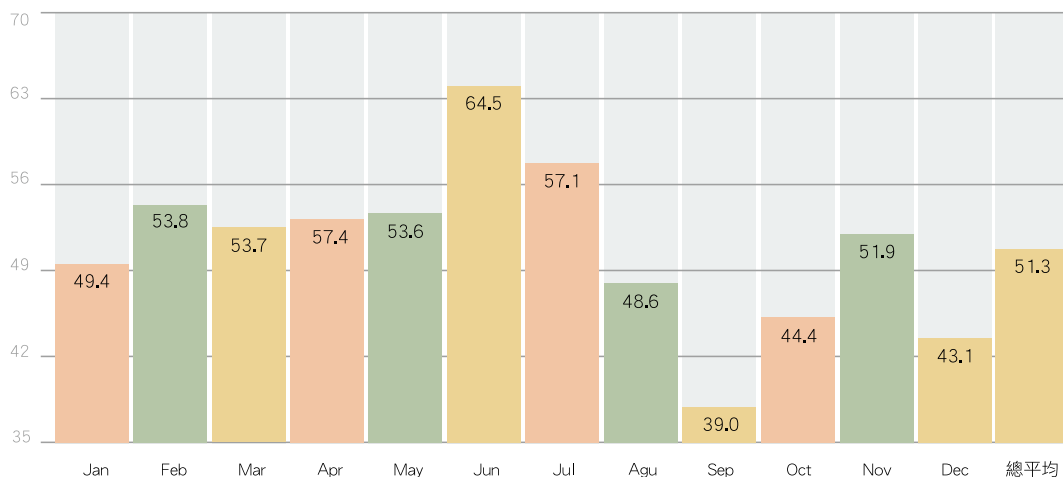
The staff are very attentive and efficient, we appreciate it that they allowed us our request for early check-in so we can rest early after our flight. The staff greeting the guests as they come in are very welcoming, it is nice to know that they recognize me during this stay. We asked helped on how to go around the first day and visit some areas of interest. Their recommendation was superb. We wew able to do a simple route and visit Sun Yat Sen Memorial, then Chang Kai Shek, and to Shiling Night Market all using the MRT. The staff was very helpful in providing a train map and show us how to change trains.

Pressing of clothes was fast and punctual, though I miss the free pressing on the first day of stay. Could you bring that back?

3.1.2 客戶滿意度調查程序

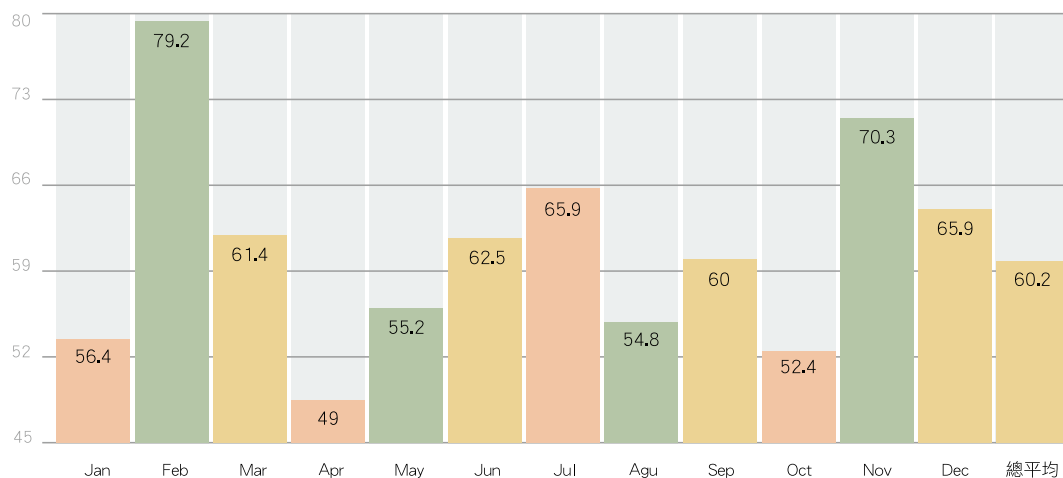
寒舍餐旅旗下台北喜來登飯店及台北寒舍艾美酒店同為全球喜達屋集團的兩大知名國際品牌，在 105 年九月併入萬豪集團後，利用該集團的管理優勢及其強大的資訊科技，應用在顧客滿意度的管理上，達到充分了解顧客的訴求並加以分析，做為日後經營方針及改進消費體驗的基礎。透過萬豪集團的顧客體驗分析 (Guest Voice)，顧客於退房後會收到電子郵件，並連結至網頁進行一系列的問卷調查以了解其消費經驗、再訪機會、整體服務及公共地區滿意度等。計算方法為統計 9 分以上 (滿分為 10 分) 回函的百分占比；其中又以顧客推薦指數為最重要指標 (Intent to Recommend Property)。該問卷調查經由 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。

台北喜來登大飯店



註：106 年一月開始使用 Guest Voice 分析系統

台北寒舍艾美酒店



註：106 年一月開始使用 Guest Voice 分析系統

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、意外或不合法地丟失，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：

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

第二階段 | 依各組任務重點為任務分工，進行資訊蒐集、診斷後作出因應決策

第三階段 | 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

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。

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，104-106 年寒舍餐旅能源使用情形如下表所示。

106 年我們的電力使用量為 25,147,600 度，較 105 年減少 4.5%，重油使用量為 1,121,000 公升，天然氣使用量為 890,579 度；整體溫室氣體排放量範疇一 5,166.25 (噸 CO₂e)，範疇二 13,931.77 (噸 CO₂e)，溫室氣體排放強度為 0.00500(噸 CO₂e/ 仟元)。台北喜來登與台北寒舍艾美兩館各別之能源耗用及密集度如下圖。

104~106 年寒舍餐旅能源使用情形

能源使用與溫室氣體排放		104 年	105 年	106 年
能源使用量	電力 (度)	26,808,000	26,324,400	25,147,600
	柴油 (公升)	560	790	790
	重油 (公升)	1071,700	1,120,900	1,121,000
	天然氣 (度)	847,409	857,351	890,579
溫室氣體排放	範疇一溫室氣體排放量 (噸 CO ₂ e)	4,931.02	5,103.51	5,166.25
	範疇二溫室氣體排放量 (噸 CO ₂ e)	14,074.20	13,951.93	13,931.77
	溫室氣體排放總量 (噸 CO ₂ e)	19,005.22	19,055.44	19,098.02
	溫室氣體排放強度 (噸 CO ₂ e/ 仟元)	0.00458	0.00481	0.00500

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 6.0.3 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：104 年 =0.525、105 年 =0.530、106 年 =0.554(kgCO₂e/kWh)

註 2: 以仟元營收計算密集度。

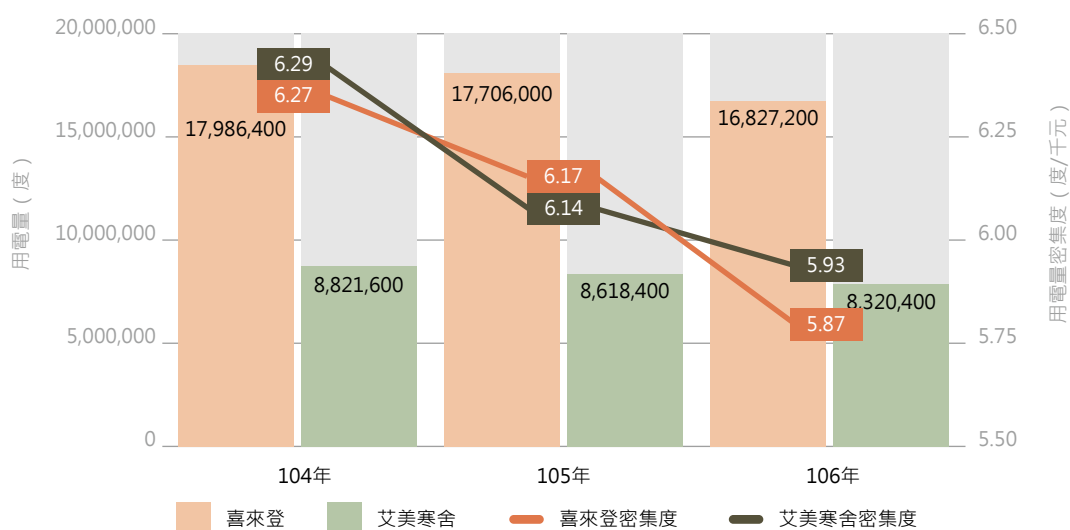
註 3:104~105 年度電力、天然氣、範疇一溫室氣體排放量、範疇二溫室氣體排放量、溫室氣體排放總量及溫室氣體排放強度數據誤值，請以 106 年度報告數據為主。

104~106 年寒舍餐旅能源密集度

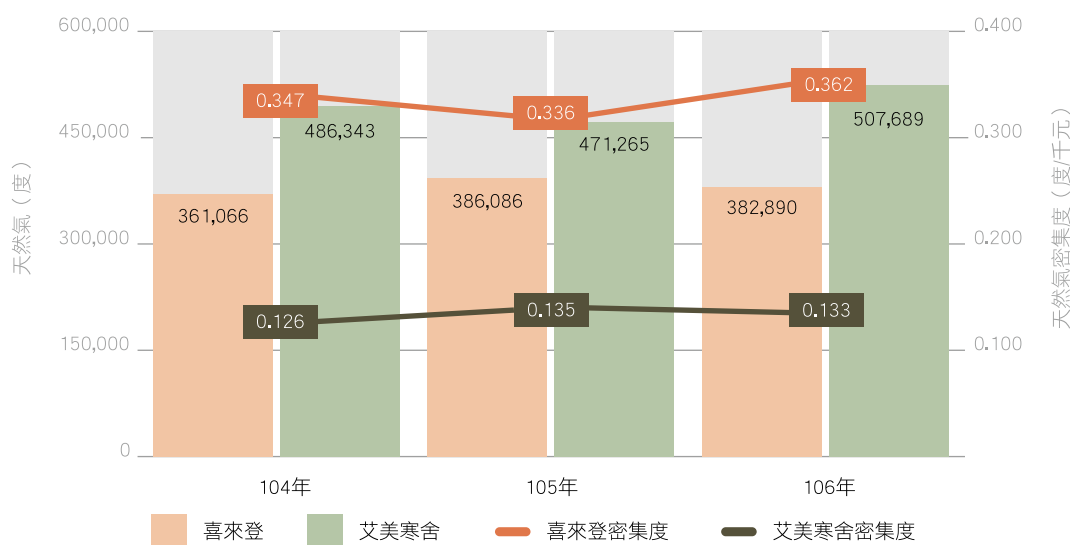
	104 年	105 年	106 年
電力密集度 (度 / 仟元)	6.46	6.64	6.59
柴油密集度 (公升 / 仟元)	0.000135	0.000199	0.000207
重油密集度 (公升 / 仟元)	0.258	0.283	0.294
重油密集度 (公升 / 仟元)	0.204	0.216	0.233

註：以仟元營收計算密集度。

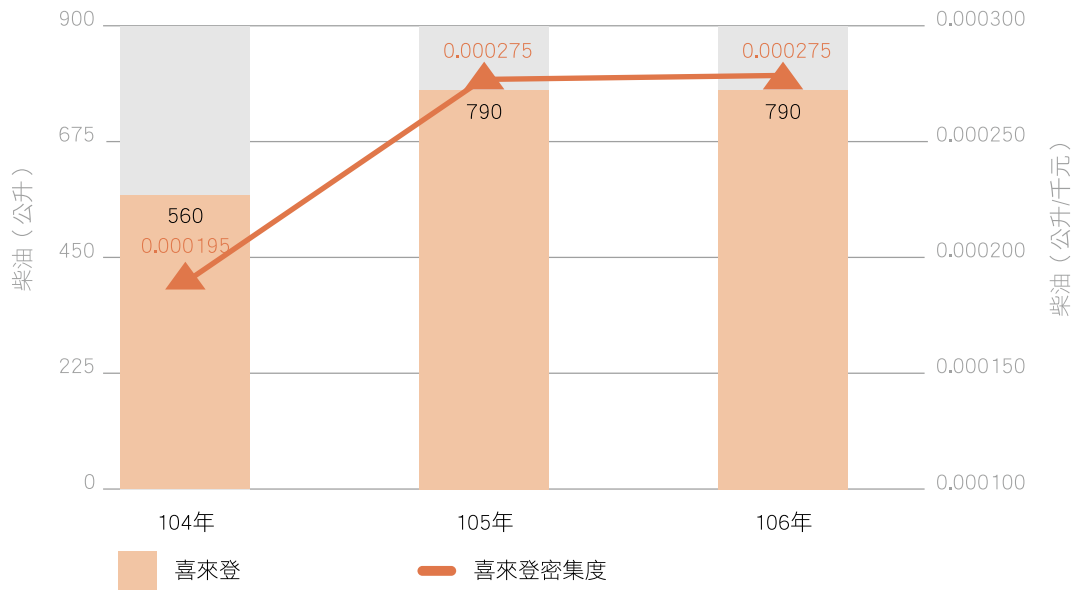
104~106 年台北喜來登與台北寒舍艾美用電量與密集度



104~106 年台北喜來登與台北寒舍艾美天然氣使用量與密集度

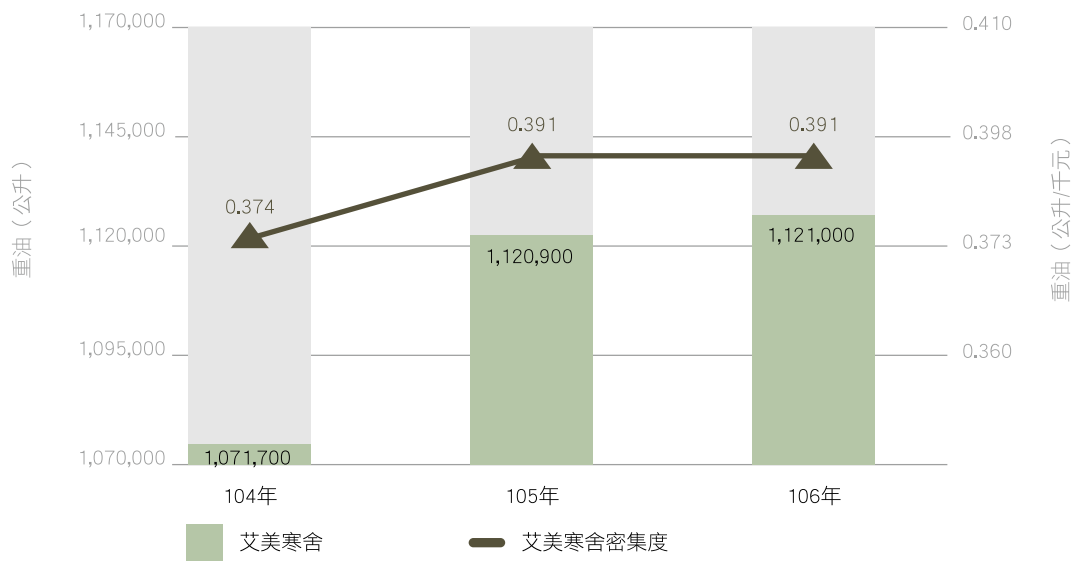


104~106 年台北喜來登柴油使用量與密集度



註：台北寒舍艾美未使用重油。

104~106 年台北寒舍艾美重油使用量與密集度



註：台北喜來登未使用重油。

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課題，在 104 到 106 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，106 年我們透過節能方案節省用電 109,783 度，換算溫室氣體減排量約為 60.82 噸 CO₂e。台北喜來登與台北寒舍艾美的用電密集度也分別從 105 年的 6.173、6.142(度 / 仟元)，降至 106 年的 5.867、5.929(度 / 仟元)。104~106 年 3 年間我們共節電 850,656 度，約減少 452 噸溫室氣體排放量。推動節能方案除了為我們省下電費，節省營運成本，更重要的，也能為全球減碳貢獻一力，具體實施之節能方案績效如列表所示。



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)	
104	台北喜來登	客房	小夜燈更換 LED 燈	47,304	24.83
		客房	房號燈更換 LED 燈	48,355	25.39
		大廳櫃台	內襯間接燈飾更換 LED 燈	18,957	9.95
		大廳拱門	內襯間接燈飾更換 LED 燈	18,957	9.95
		空調	提高空調冰水主機溫度	103,681	54.43

四 | 友善環境 環保節能

	台北 寒舍 艾美	客房	鹵素燈泡更換為 LED 燈	94,923	49.83
	小計			332,177	174.39
105	台北 喜來 登	客房區及 餐廳區	照明氙氣燈更換 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
總計				850,656	451.82

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：104 年 =0.525、105 年 =0.530、106 年 =0.554(kgCO₂e/kWh)

4.2

水資源管理

4.2.1 水資源使用與回收

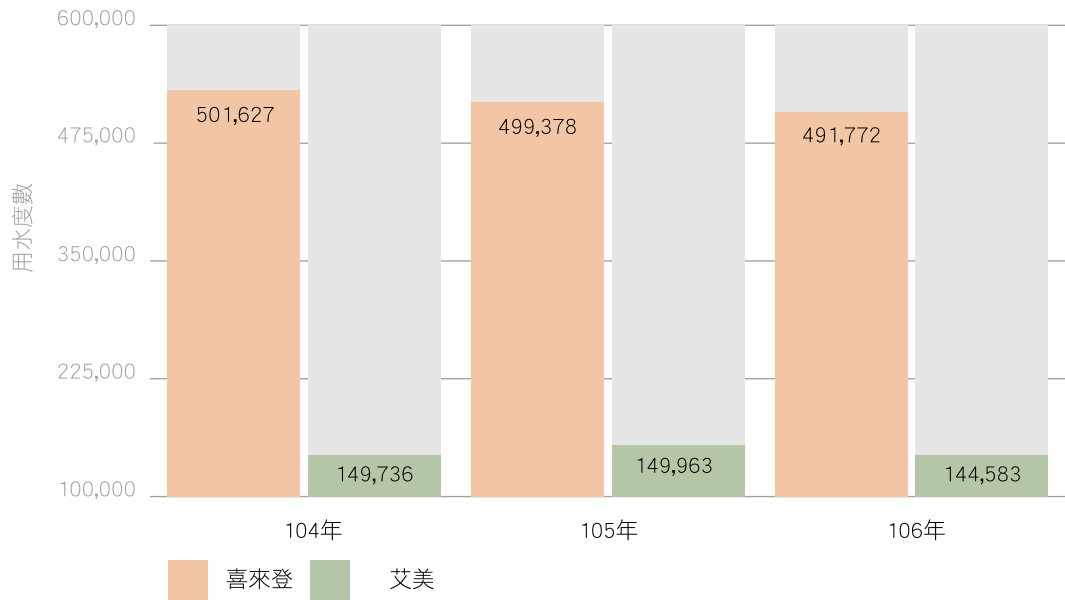
世界經濟論壇 (World Economic Forum, WEF) 於 105 年聚集 750 名專家，研究 29 種全球性風險，並分析這些風險的發生機率與其所造成的影響，根據 105 年全球風險調查結果，其中水資源危機發生機率被列為第九，而其造成的衝擊性則排在第三，可見企業未來將面臨氣候變遷加劇，水資源風險逐漸升高等問題。面對如此的環境壓力，做好水資源管理已刻不容緩。寒舍餐旅除了透過內部的節水宣導，鼓勵同仁節約用水。我們亦於廚房內的給水龍頭加裝節水器，一年約可以為我們減下 10%~30% 的用水量。此外，我們也設有中水回收裝置，將其回收用水用於空調冷卻水塔，多管齊下來達到節水效果。106 年寒舍餐旅的總用水量為 636,305 噸，用水密集度為 0.159 (噸 / 仟元營收)。至 104 年起，用水量皆逐年下降。



104~106 年寒舍餐旅用水情形

	104 年	105 年	106 年
自來水 (噸)	651,363	647,341	636,305
用水密集度 (噸 / 仟元營收)	0.157	0.163	0.159

104~106 年台北喜來登與台北寒舍艾美用水量



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；106年產出之一般廢棄物量為1548.05噸、可回收再利用為130.37噸、廢食用油為22.33噸、廚餘為376.44噸，總計為2077.19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。

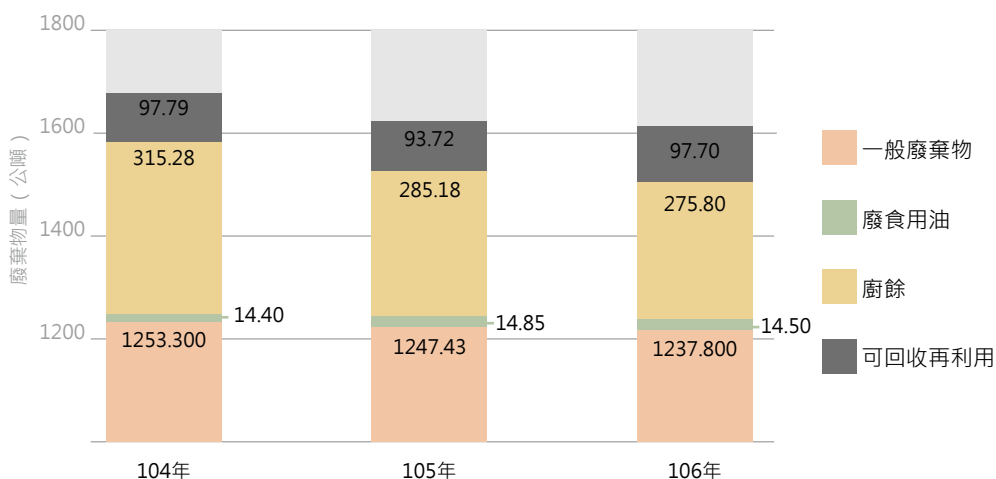


104~106 年寒舍餐旅廢棄物量

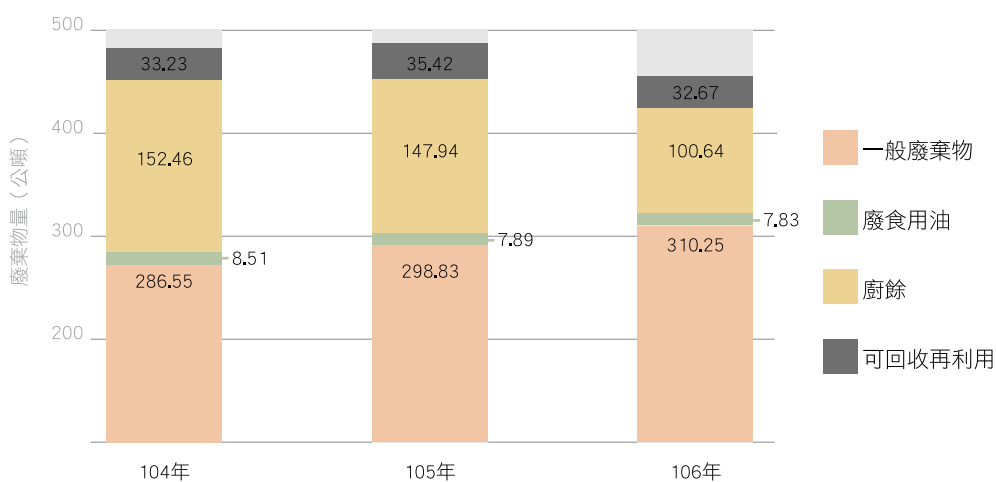
廢棄物項目 (單位：噸)	年份			106 年處理方式 (%)			
	104 年	105 年	106 年	焚化	掩埋	回收	其他方式
一般廢棄物	1539.85	1546.26	1548.05	100			
可回收再利用	131.02	129.14	130.37			100	
廢食用油	22.91	22.74	22.33			100	
廚餘	467.74	433.12	376.44			100	
合計	2161.53	2131.25	2077.19				

104~106 年台北喜來登與台北寒舍艾美廢棄物量

台北喜來登



台北寒舍艾美



GREEN PROGRAM

專欄小故事 - 客房綠葉卡



Fresh Linens

**WE CHANGE SHEETS AND TOWELS
AS OFTEN AS YOU LIKE**

Place this card on the bed in the morning for a fresh set of linens, and leave towels to be laundered on the floor or in the bathtub. Each day you skip a linen change, you help us save water and energy.

Sheraton



乾淨毛巾與床單

我們可以根據您要求的頻率更換毛巾與床單

早晨起床後將此卡放在床上，床單就會更換，需要更換的毛巾請放在地上或浴缸。

少更換一次毛巾和床單，和我們一起節水、節能。

新鮮なリネン類

当ホテルでは、お客様のご希望に応じ、何回でもシーツとタオルを交換いたします。

リネン類の交換には、朝このカードをベッドの上に置いてください。交換するタオルは床または浴槽に置いてください。リネンの交換をなさらないことにより、水と電力の節約にご協力ください。

Sheraton

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。鼓勵客人與飯店一同維護地球環境，透過環保卡的置放，告知房務人員住房期間減少更換床上布巾品、毛巾及浴袍，進而減少清洗造成的能、資源消耗，以減少對環境的衝擊與負擔。

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

台北喜來登 大飯店	104 年			105 年			106 年		
	男性	女性	合計	男性	女性	合計	男性	女性	合計
總員工人數	484	557	1041	493	536	1029	490	548	1038
正式員工數	441	491	932	453	466	919	452	477	929
非正式員工	43	66	109	40	70	110	38	71	109
%	46.5%	53.5%	100%	47.9%	52.1%	100%	47.2%	52.8%	100%

台北寒舍 艾美酒店	104 年			105 年			106 年		
	男性	女性	合計	男性	女性	合計	男性	女性	合計
總員工人數	215	212	427	213	212	425	208	202	410
正式員工數	198	189	387	202	179	381	191	165	356
非正式員工	17	23	40	11	33	44	17	37	54
%	50.4%	49.6 %	100%	50.1%	49.9%	100%	50.7%	49.3%	100%

截至 106 年 12 月 31 日止，寒舍餐旅員工總數為 1,448 人，正式員工為 1,285 人，非正式員工(建教合作生)為 163 人，正式員工均為全職人員，我們為促進就業市場，並無使用任何派遣人力。本公司給予建教合作生符合法規之勞動條件。寒舍餐旅男女在職比率維持在 50% 左右，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	%
609	42.1%	594	41%	245	16.9%

寒舍餐旅 30 歲以下員工占 42.1%，30-50 歲員工占 41%，50 歲以上員工占 16.9%，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。

104 年少數族群員工人數			
身心障礙	%	原住民	%
23	1.6%	18	1.2%
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%

寒舍餐旅重視少數族群穩定就業，不但達到身心障礙者權益保障法及政府採購法規定雇用的人數(106年身心障礙17人，進用1%；原住民15人，進用1%)，亦同時為社會責任盡一份心力。

104/105/106年新進員工的總數

104年新進員工				
男性	%	女性	%	合計
151	10%	147	10%	298
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	11%	303

104年寒舍餐旅持續擴大營業範圍至館外餐廳故持續招募人才，105~106年整合內部資源，且106年加入礁溪寒沐生力軍，故新進員工人數維持微幅增加。

104年離職員工				
男性	%	女性	%	合計
140	10%	148	10%	288
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

檢視過去三年度離職率與同業相比仍偏低，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：104至106年資遣、退休、開除及死亡共計32位。

5.1.2 人權保障

寒舍餐旅致力打造平等和健康的工作環境，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、身心障礙或其他因素，而有差別待遇。本公司亦恪遵勞動基準法規定，嚴格禁止雇用童工，與各級學校之建教實習合作也遵守法規相關規定，杜絕違法任用之情事。

為保障性別工作平等、消除性別歧視並防制性騷擾事件發生，公司制定「性騷擾防治，申訴及懲戒辦法」，公布於員工布告欄、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 106 年止並無任何申訴性騷擾事件，未來本公司及所有同仁仍努力朝向消弭性別歧視及性騷擾事件邁進。



5.2

全面保障

5.2.1 優渥薪資福利

寒舍餐旅訂定明確且具有市場競爭力的薪資制度，確保員工敘薪公平及未來升遷發展空間。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。

目前正職員工享有以下福利：

績效獎金	每年依據兩次績效成果核計發放績效獎金及年終獎金，回饋員工努力付出獲得實質的獎勵。
退休金	依循勞動基準法及勞工退休金條例的規定，訂定員工退休相關辦法，並成立「勞工退休準備金監督委員會」，監督執行退休準備金提撥及發給等相關業務，並每年精算退休金餘額，補足差異金額，保障退休員工老年生活無虞。
育嬰留職停薪	員工若有照顧子女之考量提出育嬰留職停薪時，公司皆站在同仁之立場欣然接受，鼓勵同仁可以在工作與家庭間取得平衡；員工留停後欲返回職場，公司也歡迎員工再次回歸為公司服務。若員工申請留停六個月以上期間，為確保營運正常及順利，公司聘僱定期契約人力，並於未來第一優先聘僱為不定期契約員工。
年度旅遊補助	由福委會慎選各項國內及國外旅遊候選行程，並交由全體員工投票確定出發行程，公司及福委會共同提供補助款及公假，鼓勵員工共同參與活動，增進同仁間情感交流，培養互動默契。
員工團體保險及意外險保障	團體保險理賠項目比照保險公司員工福利，提供全體員工醫療協助及保障。
員工定期年度健康檢查	每年由公司提供優於法令之健康檢查項目，並由公司全額補助健檢費用，106年支付118.6萬、105年支付115.4萬及104年120.4萬。由公司聘僱之醫護人員協助員工了解個人身體狀況，並宣導健康知識，若發現異常現象，也可即早積極配合治療。
住房及餐飲優惠	每年依據兩次績效成果核計發放績效獎金及年終獎金，回饋員工努力付出獲得實質的獎勵。



聯合職工福利委員會規劃及執行福利如下：

婚喪喜慶、生育補助	公司樂於分享員工喜事之喜悅；若有無法避免之憾事，公司也會致上最誠摯的關懷之意，並視實際狀況給予實質資助。
員工慶生會	每兩個月由各部門輪流主辦員工慶生會，各事業單位錯開月份，會中除提供精緻美食及摸彩獎金外，主辦單位更精心策劃各種遊戲活動，邀請壽星共同參與歡祝生日饗宴。



每年度亦依時節舉辦相關活動促進員工情感交流

春酒活動	由公司及福委會共同補助舉辦春酒活動，藉此感謝同仁們一年來的辛勞，除提供豐盛的饗宴外，並由各部門組隊表演參與競賽，並有高額摸彩獎金，增添活動進行之精彩及刺激感。
員工端午節包粽活動	配合端午佳節舉辦活動，由中餐廚房準備新鮮應景食材，請具備專業技術及經驗的同仁，指導技巧不熟練的後進，促進情感交流，同享包粽樂。



社團活動補助：鼓勵員工在工作之餘能參與戶外或娛樂活動，提昇身心靈平衡及健康。



5.2.2 安全職場

健康安全的工作環境是企業發展基礎，每一位同仁都是公司重要資產，為有效防止職業災害，我們定期審查「安全衛生工作守則」並公告全體員工，明確規範工作安全、衛生等各項標準，並對各種急救措施、緊急設備使用需知、事故通報原則等有詳細而清楚的說明，協助提高工作場所安全，避免因任何工安事件發生所造成的傷害與損失。

為確保全體同仁在工作中之安全與健康，及創造健康安全之工作環境，降低職業傷害風險，特依據職業安全衛生法第二十三條及職業安全衛生管理辦法第十條之規定成立職業安全衛生委員會，喜來登之委員人數共計 18 人 (包含勞工代表 6 位) 及艾美之委員人數共計 12 人 (包含勞工代表 6 位)，並於每月開會乙次以共同研議、協調及規劃安全、衛生有關規定、實施安全衛生教育訓練計劃及管理事項。

我們積極配合『職業安全衛生』相關法令，辨識、預測和評估現在或預期的作業環境，提供所需防護設備，例如於營業場所、後場及辦公室設置消防設備、逃生門與逃生升降梯及逃生路線圖；廚房設有防滑地磚及防滑地墊；工程部施工時要求穿戴安全帽、安全鞋、工作地點嚴禁煙火、危險區域設置各項禁止警告標誌等。



衛生方面，除了執行無菸工作環境政策外，每天清潔環境並每月定期消毒，降低工作環境中的有害因子，另包括二氧化碳排放、燈光照明等，亦會定期進行檢測，使其符合環保標準。

為增進同仁健康照護與關懷，公司每年提供健康檢查，分析同仁健檢資料與監控，並設有醫護室並僱用專業護理人員，喜來登二位及艾美一位，同時依法聘請職業病醫生定期提供臨場服務，同時對於異常數據同仁提供諮詢與衛教宣導；另依據職業安全衛生法第六條第二項訂定預防過勞、預防肌肉骨骼疾病、預防職場暴力及其他身心健康條款之四大預防計劃，包含異常工作負荷預防計畫、人因危害預防計畫、執行職務遭受不法侵害預防計畫、母性勞工健康保護計畫，期望同仁在安全健康的職場安心發揮所長。

1. 訂定「人因危害預防計畫」，為預防暨避免同仁重複性肌肉骨骼傷病及促進同仁身心健康，並鼓勵同仁運動及錄製健康操影片宣導。
2. 訂定「異常工作負荷促發疾病預防計畫」，對輪班、夜間工作、長時間工作同仁查核其上班時數及休息時間，同時參照健康檢查報告，如有發生異常情況，主管會調配時數；另請專業護理人員進行衛教宣導，以確保其身心健康，並達到過勞與壓力的有效管理。
3. 訂定「執行職務遭受不法侵害預防計畫」，同仁因執行職務，於勞動場所遭受雇主、主管、同事、服務對象或其他第三方之不法侵害行為，造成身體或精神之傷害，公司提供申訴管道，如申訴專線及總經理信箱等，另安排心理諮商講座及服務顧客相關因應講座。
4. 訂定「母性勞工健康保護計畫」，針對懷孕、產後、哺乳女性勞工之身心健康，達到母性勞工健康保護，也請護理師針對已懷孕及懷孕後回復到工作職場的同仁之紀錄定期追蹤及關懷，期望同仁在安全健康的職場安心發揮所長。



員工若於工作時受傷，公司亦依相關規定及實際情形核給公傷假，並協助員工申請勞保補助，在最短的時間內提供員工所需協助，將傷害降到最低。

職災統計如下：

年度別	104		105		106	
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
失能傷害頻率 (FR)	23.12	12.2	27.67	13.3	17.69	6.46
失能傷害嚴重率 (SR)	303	143	208	240	562	177
年度之總合指數 (FSI)	2.65	1.32	2.4	1.79	3.15	1.07

註：無任何因公死亡事件。

我們一向注重員工工作安全教育訓練，以保障工作意外發生時降低傷害之程度，

由於成效頗佳，因此截至目前為止，無任何因公死亡事件發生。

2017 年發生失能傷害的頻率降低，為體恤員工且讓員工靜心休養，因而損失天數增加，造成失能傷害嚴重率上升。後續改善方案提供員工各式防護具，並嚴格要求於相關作業中配戴，以確保作業環境安全。

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

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

三、年度之總合指數 (FSI): (FR × SR) ÷ 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。

2017 年受理一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. 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。

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. 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，立即向安全部通報，依職業災害相關程序辦理；若員工遇有性別歧視或性騷擾情事時，得依「工作場所性騷擾防治措施、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。

2017 年發生 1 件員工投訴事項，已依內部規定受理並妥善處理完畢。

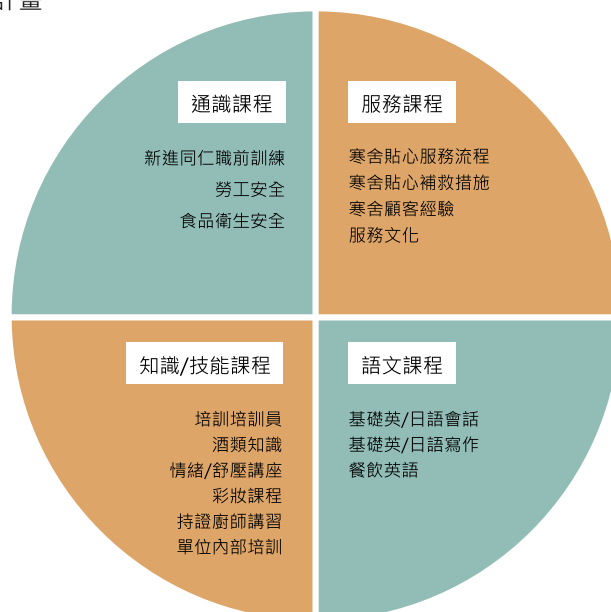
5.3

完整職涯規劃

5.3.1 人才培育

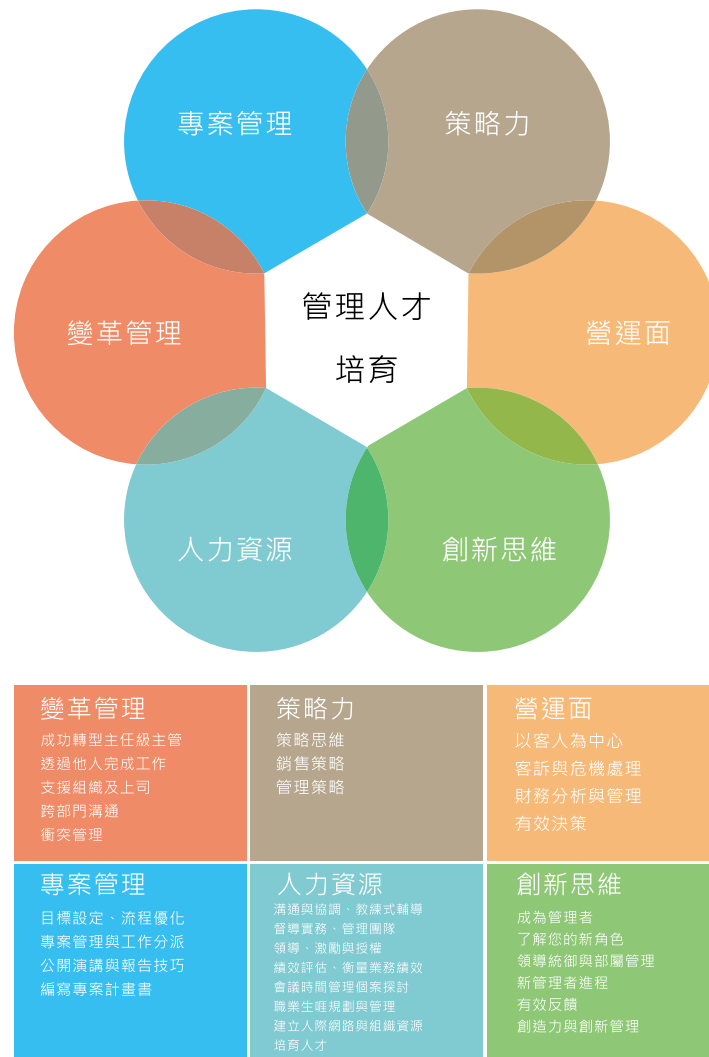
寒舍集團重視員工成長與發展，將培訓發展系統分為兩大架構：基層人員之專業能力培訓與管理人員之管理與領導能力培訓。專業能力在灌輸同仁各酒店品牌與核心價值的同時，更透過貼心服務流程課程，使第一線服務同仁有效傳遞集團服務理念。寒舍顧客經驗更以賓客的角度為出發點，具備服務同仁同理心，從情感端與賓客產生連繫，提升服務體驗。貼心補救措施使同仁在面對顧客抱怨時，透過積極傾聽、釐清狀況，以超越賓客期待的方式，解決問題，重新贏得賓客的忠誠度與信任感。外語培訓課程使同仁更專業且自信的接待來自世界各地的賓客，成功與世界接軌。除了在服務端提供專業的學習與發展機會外，寒舍身為餐旅第一領導品牌集團，也專注於食品安全衛生的教育訓練，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。

一、基層人員培訓計畫



為了滿足集團持續擴展的管理人才需求，於 2016 年設置『寒舍學堂』主管管理與領導職能培訓，透過課堂討論、團體報告及專案管理模組，2 年的時間已經為公司培育 120 多位的管理人才。

二、管理人才培訓計畫



『寒舍學堂』（管理人員培訓）

管理者在組織內扮演承上啟下的關鍵功能，並肩負企業正常運行的重要責任。『寒舍學堂』依照各職級應具備的能力量身訂做相應的課程，強調跨部門溝通協調、更著重管理技巧的養成與發展。透過教室面授課程、個人及團體簡報、伙伴輔導等學習路徑，建立培養人才與留住人才的正向循環，傳承經驗及發展集團內部職涯機會，凝聚團隊向心力，並支持集團『接班人計畫』培養更多專業管理人才，成為集團持續擴展的前鋒與基石。

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之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。

三、各事業單位培訓時數統計

104 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	4,194	43,920	48,114	4,194	43,920	12,615
人數	175	909	1,084	175	909	427
每名員工接受訓練的平均時數	24	48	44	24	48	30

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	30,945	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	886	1,038	54	356	410
每名員工接受訓練的平均時數	15	32	29	19	26	25

五、培訓照片分享





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」，於各部門中的基本單位挑選符合人才擔任培訓員，負責該單位在職培訓執行作業，該職務亦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。

目前我們依據職務及負責管轄範圍將全體員工分為 10 個職級，慎密規劃並長期執行各職級培訓計畫，藉以安排新職務或專案，給予受訓後員工展現長才的實際執行體驗。

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全體員工們，給予讚許、建議、改善措施或培訓需求。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於時間內給予回饋及考核；考核分數達到甲等者，得給予調薪並依據能力及意願給予轉調或晉升安排，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。

集團整合不同事業單位的相同部門職位，提供員工職務輪調，以了解不同單位的業務內容及作業方式，配合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，以確保晉升人選已具備另一階段的職務才能，但晉升時機卻不受限，以利於即時替補及管理連續的優點。此外，各事業單位職缺亦先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。

104 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	367	390	757	162	146	308
員工總人數	484	557	1,041	215	212	427
比例	76%	70%	73%	75%	69%	72%

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
員工總人數	493	536	1,029	213	212	425
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	375
員工總人數	490	548	1,038	208	202	410
比例	86%	83%	84%	92%	82%	87%

* 接受定期績效及職涯發展檢視的員工人數未包含三個月試用期新進、轉調員工及非正式員工。

6

在地情懷 永續共生



在地情懷 永續共生

寒舍餐旅為社區環境保護齊盡心力，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『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。

台北寒舍艾美酒店自 100 年與「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。104 年亦參與「世界自閉症關懷日」(World Autism Awareness Day)；當日營業單位現場將桌花繫上代表此活動的藍色絲帶，呼籲大家共同關心自閉症者，為他們及其家庭加油打氣。

體恤障礙者及年長者的行動限制，旗下酒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。

關愛地球 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。

自 100 年起，台北喜來登大飯店與台北寒舍艾美酒店加入響應團隊，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。

Dear Guests,
Welcome to Sheraton Grand Taipei Hotel!
From melting glaciers to increasingly intense weather patterns, we experience the impact of climate change in our daily life. On Saturday, March 25th, 2017, from 8:30PM—9:30PM, Sheraton Grand Taipei and its entire team will take part in Earth Hour—the world's largest global climate change awareness event. During the hour, we will be dimming and turning off partial room lights, with minimal disturbance to guests in mind. To thank you for joining us in this important endeavor, visit The Lounge (1F) from 8:30 PM to 9:30PM, present this card and enjoy special beer "buy one get one free". Thank you for your participation!

親愛的旅客，
誠摯歡迎您入住台北喜來登！
日漸消失的冰山，氣候劇烈變化，我們的生活與地球息息相關，台北喜來登及其全體員工協力響應 2017 年 3 月 25 日地球一小時之活動，將於 8:30PM-9:30 PM 適度關閉或調低燈光電源，並邀請您與我們一起愛護地球。在不影響您住宿舒適品質的情況之下，本館將於此時段關閉房間內部電源共襄盛舉，同時憑此房卡 8:30-9:30PM 至一樓大廳酒吧，可享台灣生啤酒及無酒精飲品買一送一，感謝您的參與。

お客様各位：
このたびは、シェラトングランド台北ホテルにご宿泊いただき誠にありがとうございます。かけがえない地球を守るため、2017年3月25日アース・アワーのイベントに合わせ、当ホテルでは8:30PM-9:30PMの間、適度な消灯や照明の調節をさせていただきます。お客様の快適なご宿泊に影響が出ない範囲で、お部屋の一部の照明を調節させていただきますが、地球愛護のために、お客様のご理解とご協力をお願い申し上げます。また、8:30-9:30PMの間このルームカードを一階のラウンジバーへお持ちいただき、台湾生ビール及びソフトドリンクをご注文いただいたお客様には、一杯につきもう一杯無料サービスいたします。ぜひご利用ください。

60+ #ChangeClimateChange EARTH HOUR.ORG
25 MAR 2017 | 8:30 PM 地球一小時 2017年3月25日(六) 晚上8:30
March 25, 2017 8:30 PM

執行效果

項 目	台北喜來登大飯店	台北寒舍艾美酒店
執行年份	100-106	100-106
節省電源量	31,386W / 每年 累積總節省 21.97KW	41,243W/ 每年 累積總節省 28.87KW

文宣品設計圖及宣傳管道

館內電子看板



台北喜來登大飯店 1. 館內電子看板 2. 館內海報



**Sheraton
Grand**
TAIPEI HOTEL
台北喜來登大飯店

THIS EARTH HOUR, SHINE A LIGHT ON CLIMATE ACTION.

**Switch off your light and switch on your
social power at earthhour.org**

台北喜來登響應2017年3月25日地球一小時活動，將於當天晚間
8:30-9:30適度關閉或調低燈光電源，邀請您與我們攜手節能護地球。

On Saturday, March 25, 2017, 8:30 PM-9:30 PM, the Sheraton Grand
Taipei Hotel will take part in Earth Hour by turning off all non-essential
lighting for one hour in the entire hotel. We cordially invite you to join
us in participating in this sustainable initiative.

地球一小時 2017年3月25日(六) 晚上8:30
March 25, 2017 8:30 PM



**#ChangeClimateChange
EARTHHOUR.ORG**

25 MAR 2017 | 8:30 PM

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。

台北喜來登大飯店自 95 年迄今，以「慈善聖誕捐款活動」為主軸，長期捐助慈善團體，台北寒舍艾美酒店自 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 - 台北喜來登大飯店與台北寒舍艾美酒店的 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，投入兩間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) 台北喜來登大飯店捐出 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 106 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大飯店、寒舍艾美酒店、礁溪寒沐酒店及關係企業寒舍艾麗酒店，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。

聖誕捐款活動名稱及捐款金額如下：

台北寒舍艾美酒店

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
年度：100

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
年度：105

台北喜來登大飯店

活動名稱：關懷老人打造愛心天使 100 站
捐款對象：華山基金會
捐款金額：NT\$200,000
年度：95

活動名稱：喜樂迎聖誕 溫暖長輩心
捐款對象：華山基金會
捐款金額：NT\$226,600
年度：96

活動名稱：心手相連 讓愛延續
捐款對象：中華民國兒童慈善協會
捐款金額：NT\$201,215
年度：97

活動名稱：愛 & 希望靠近 攜手慶聖誕
捐款對象：中華民國兒童慈善協會
捐款金額：NT\$110,452
年度：98

活動名稱：聖誕樹下的心願
捐款對象：中華民國兒童慈善協會
捐款金額：NT\$181,978
年度：99

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
年度：100

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
年度：101

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
年度：102

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
年度：103

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
年度：104

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
年度：105

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
年度：106

捐款來自以下 4 家飯店
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



2017年寒舍集團慈善捐款受贈儀式



2017年寒舍集團慈善捐款受贈儀式



2. 103、105 及 106 年台北喜來登大飯店與台北寒舍艾美酒店透過贊助捷運燈箱廣告來響應公益，希望能夠獲得大眾認同及支持。

103、105 及 106 年贊助捷運燈箱廣告金額如下：

宣傳主題名稱：守護希望 譜出夢想計劃

贊助時間：103/7/14-9/30

捐款對象：中華民國兒童慈善協會

捐款金額：NT\$700,000

年度：103

贊助主題名稱：

守護希望 譜出夢想計劃 (聽障兒童音樂律動課程) 大手牽小手 希望向前走計劃 (表達性藝術治療療癒)

贊助時間：105/8/1-9/30

捐款對象：中華民國兒童慈善協會

捐款金額：NT\$700,000

年度：105

贊助主題名稱：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：NT\$100,000

年度：106

守護希望 譜出夢想計劃

身為聽障兒童的媽媽，投入最大心力，求的只是希望給孩子一般的童年與合宜的學習環境。在兒慈課程裡，小朋友們說說唱唱；在輕鬆活潑的環境裡，遊戲搭配故事，增進了小朋友對音樂的興趣與專心度；在老師專業及耐心的教導下，更激發了小朋友音感與節奏的潛能。兒慈是聽損孩童的大家庭，在這裡，我們擁有無限的愛與溫暖。By 韋韋媽媽

遊戲說唱

音感節奏

故事教學

協會藉由「音樂·律動」的特殊課程安排，小朋友可以感覺樂器的振動、音頻的高低變化、樂曲節奏的快慢，從中培養聽障兒童“聽”的敏感度和節奏感。

上課地點：台北·桃園·台中·高雄·台東

台內設字第8515453號

兒慈協會 粉絲團

用 鼓勵小朋友

中國信託慈善基金會

We Share We Link 中國人壽

Sheraton Grand TAIPEI HOTEL

德安資訊 飯店餐飲系統

THERMOS 德麗師 熱情贊助

大手牽小手 希望向前走計劃

中華民國
兒童慈善協會
Children's Charity Association

在藝術治療的過程中，辰辰能了解到挫折，除了逃避、除了生氣，還可以尋求協助；而高興的時候，除了大叫、除了跳上跳下，還可以告訴別人。這五年來老師總是不厭其煩的引導辰辰用更適切的行為表達自己，而我也在這之中同時成長，我學會以更包容的態度面對他的障礙，也學會用更堅定的心教導他，在要求的同時，關照他的情緒。
By 辰辰媽

真心障礙的孩子 使用言語 清楚表達情緒 可能不容易 但是在藝術的世界裡 溝通是 不需要語言治療 可以是很快樂、 活潑、充滿想像力的

協會提供經濟弱勢戶中的特殊兒童療育補助，讓他們有機會接受表達性藝術治療課程，經由中長期的持續上課治療，縮短與

f 兒慈協會 粉絲團



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。



台北喜來登大飯店 1. 無障礙斜坡 2. 電梯指示牌 3. 殘障廁所



台北喜來登大飯店 4. 無障礙電梯 5. 無障礙電梯



Appendix- GRI 4.0 索引表

GRI4.0 指標對照表

一般揭露事項

GRI4.0	揭露項目	頁次	對應章節及特別說明
策略與分析			
G4-1	提供組織最高決策者對永續性議題的聲明及回應議題的策略	4-7	董事長的話
G4-2	描述關鍵衝擊、風險及機會	26	1.2 治理架構、風險管理
組織概況			
G4-3	說明組織名稱	16	1.1 關於我們
G4-4	說明主要品牌、產品與服務	18	1.1 關於我們
G4-5	說明組織總部所在位置	16	1.1 關於我們
G4-6	組織營運所在的國家數量及國家名	9	報告書編輯原則
G4-7	所有權的性質與法律形式	16	1.1 關於我們
G4-8	說明組織所提供服務的市場	18	1.1 關於我們
G4-9	說明組織規模	16	1.1 關於我們
G4-10	按聘僱類型、聘僱合約、聘僱地區及性別分類的員工總數	82-83	5.1 多元組成
G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例	-	無相關情形，不適用
G4-12	描述組織的供應鏈	48	2.2 供應鏈管理
G4-13	報告期間有關組織規模、結構、所有權或供應鏈的任何重大變化	9 48	報告書編輯原則 2.2 供應鏈管理
G4-14	說明組織是否具有因應相關之預警方針或原則	26	1.2 治理架構、風險管理
G4-15	列出經組織簽署認可，而由外部所開發的經濟、環境與社會規章、原則或其他倡議	-	無相關情形，不適用
G4-16	列出組織參與的公協會（如產業公協會）和國家或國際性倡議組織的會員資格	30	1.4 組織及倡議參與
鑑別重大考量面及邊界			
G4-17	合併財務報表所包含的所有實體	9	報告書編輯原則 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疇為寒舍餐旅旗下之台北喜來登大飯店及台北寒舍艾美酒店為主。

G4-18	界定報告內容與考量面邊界的流程及組織如何依循	11-13	利害關係人議合及重大議題
G4-19	所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面	12	利害關係人議合及重大議題
G4-20	針對每個重大考量面，組織內部在考量面上的邊界	12	利害關係人議合及重大議題
G4-21	針對每個重大考量面，組織外部在考量面上的邊界	12	利害關係人議合及重大議題
G4-22	對先前報告書中所提供之任何資訊有進行重編的影響及原因	70	前期報告書部分數據誤植，請以本報告書數據資料為準
G4-23	和先前報告期間相比，在範疇與考量面邊界上的顯著改變	-	無此情形，不適用
利害關係人議和			
G4-24	組織進行議合的利害關係人群體	10	利害關係人議合及重大議題
G4-25	鑑別與選擇利害關係人的方法	10	利害關係人議合及重大議題
G4-26	與利害關係人議合的方式	10	利害關係人議合及重大議題
G4-27	利害關係人所提出之關鍵議題與關注事項及組織的回應。	10	利害關係人議合及重大議題
報告書基本資料			
G4-28	提供資訊的報告期間	25	報告書編輯原則
G4-29	上一次報告的日期	25	報告書編輯原則
G4-30	報告週期	9	報告書編輯原則
G4-31	聯絡資訊	9	報告書編輯原則
G4-32	GRI 揭露指標、遵循選項以及外部確信報告	9	報告書編輯原則
G4-33	組織為報告取得外部確信的政策與做法	9 121-122	報告書編輯原則 會計師有限確信報告
治理			
G4-34	組織的治理結構	20	1.2 治理架構、風險管理
倫理與誠信			
G4-56	描述組織之價值、原則、標準和行為規	26-27	1.2 治理架構、風險管理

特定揭露事項

重大考量面		DMA 與指標	頁次	對應章節及特別說明
經濟績效	G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	28	1.3 財務績效
	G4-EC4	組織接受政府財務補助的貨幣總值	29	1.3 財務績效
* 採購實務	DMA	管理方針揭露	26 48-49	1.2 治理架構、風險管理 2.2 供應鏈管理
	G4-FP1	向符合公司採購政策之供應商採購的數量百分比	48-49	2.2 供應鏈管理
能源	G4-EN3	組織內部的能源消耗量	70	4.1 能源管理
	G4-EN5	能源密集度的比例	71-72	4.1 能源管理
	G4-EN6	減少能源的消耗	73-74	4.1 能源管理
水	G4-EN8	依來源劃分的總取水量	76	4.2 水資源管理
排放	G4-EN15	直接溫室氣體排放（範疇一）	70	4.1 能源管理
	G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量（範疇二）	70	4.1 能源管理
	G4-EN18	溫室氣體排放強度比值	70	4.1 能源管理
	G4-EN19	減少溫室氣體的排放量	73-74	4.1 能源管理
廢污水及廢棄物	G4-EN23	按類別及處置方法劃分的廢棄物總重量	77-78	4.3 廢棄物管理
* 法規遵循	DMA	管理方針揭露	31	1.5 法規遵循
	G4-EN29	違反環境法律和法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	-	無相關情形
* 供應商環境評估	DMA	管理方針揭露	26	1.2 治理架構、風險管理 2.2 供應鏈管理
	G4-EN32	採用環境標準篩選新供應商的的比例	26	1.2 治理架構、風險管理
勞僱關係	G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工的總數及比例	82-84	5.1 多元組成
	G4-LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工的福利	86-88	5.1 多元組成
* 職業健康與安全	DMA	管理方針揭露	89-90	5.2 全面保障
	G4-LA5	勞工健康與安全管理委員會在組織內部運作的層級	89	5.2 全面保障
	G4-LA6	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷頻率、職業病、損失日數比例及缺勤率，以及因公死亡事故總數	91	5.2 全面保障
	G4-LA8	與工會的正式協約中是否包含健康與安全的議題	-	無設立工會，不適用

* 訓練與教育	DMA	管理方針揭露	93	5.3 完整職涯規畫
	G4-LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數	95	5.3 完整職涯規畫
	G4-LA11	按性別和員工類別劃分，接受定期績效及職涯發展檢視的員工比例	99	5.3 完整職涯規畫
員工多元化與平等機會	G4-LA12	按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分，公司治理組織成員和各類員工的組成	23-24 82-83	1.2 治理架構、風險管理 5.1 多元組成
勞工實務問題申訴機制	G4-LA16	經由正式申訴機制立案、處理和解決的勞工實務申訴的數量	-	無此情形
當地社區	G4-SO1	營運據點中，已執行當地社區議合、衝擊評估和發展計畫的據點之百分比	102-113	在地關懷、社群共榮
* 法規遵循	DMA	管理方針揭露	31	1.5 法規遵循
	G4-SO8	違反法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	-	無相關情形
* 供應商社會衝擊評估	DMA	管理方針揭露	26	1.2 治理架構、風險管理
	G4-SO9	針對新供應商使用社會衝擊標準篩選的比例	26	1.2 治理架構、風險管理
* 顧客的健康與安全	DMA	管理方針揭露	38	2.1 食材溯源層層把關
	G4-PR1	為改善健康和安全而進行衝擊評估的主要產品和服務類別之百分比	35	2.1 食材溯源層層把關
	G4-PR2	依結果分類，違反有關產品和服務在其生命週期內之健康與安全性衝擊的法規和自願性準則的事件總數	52	2.3 推陳出新滿足需求
	G4-FP5	經獨立第三方驗證符合國際認證之食品安全管理系統標準之廠房所生產產品之百分比	42	2.1 食材溯源層層把關
* 產品及服務標示	DMA	管理方針揭露	52	2.3 推陳出新滿足需求
	G4-PR3	依組織資訊與標示程序所劃分的產品與服務資訊種類，以及需要符合此種資訊規定的重要產品及服務類別的百分比	46 52	2.1 食材溯源層層把關 2.3 推陳出新滿足需求
	G4-PR4	依結果類別劃分，違反商品與服務資訊標示的法規及自願性規範之事件數量	52	2.3 推陳出新滿足需求
	G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	51 65	2.3 推陳出新滿足需求 3.1 住房服務
	G4-PR6	禁止有爭議產品的銷售	43	2.1 食材溯源層層把關
行銷溝通	G4-PR7	按結果類別劃分，違反有關行銷推廣（包括廣告、推銷及贊助）的法規及自願性準則的事件總數	-	無相關情形
顧客隱私	G4-PR8	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數	-	無相關情形

法規遵循	DMA	管理方針揭露	31 52	1.5 法規遵循 2.3 推陳出新滿足需求
	G4-PR9	因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定被處巨額罰款的金額	52	2.3 推陳出新滿足需求
產品創新	DMA	管理方針揭露	50 56-64	2.3 推陳出新滿足需求 3.1 住房服務

註：標註 * 為重大考量面。

Appendix- 確信項目彙總表

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	頁碼	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與台北寒舍艾美兩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，106 年度台北喜來登與台北寒舍艾美共計受訓時數為 3,927 小時，影響台北喜來登與台北寒舍艾美之餐飲收入佔台北喜來登與台北寒舍艾美總營業收入之 60%。	43	食安教育訓練之受訓對象及 106 年度受訓總時數，影響台北喜來登與台北寒舍艾美餐飲收入佔 106 年度台北喜來登與台北寒舍艾美營業收入之百分比。	第一款 第一目
2.	截至 106 年底，台北喜來登與台北寒舍艾美共計有 14 間餐廳、18 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)，影響台北喜來登與台北寒舍艾美之餐飲收入佔台北喜來登與台北寒舍艾美總營業收入之 60%。	46	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 106 年底台北喜來登與台北寒舍艾美之餐廳與廚房數量、廚房設置之專業技術證照人員情形，及影響台北喜來登與台北寒舍艾美餐飲收入佔 106 年度台北喜來登與台北寒舍艾美營業收入之百分比。	第一款 第一目
3.	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。106 年度食安小組與兩館共分別召開 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%。	38	食安小組成員資格、106 年度召開會議總次數、會議討論內容，及影響台北喜來登與台北寒舍艾美餐飲收入佔 106 年度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	台北喜來登與台北寒舍艾美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。106 年度台北喜來登及台北寒舍艾美皆未因違反前述法令規範遭處罰鍰。	52	106 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	台北喜來登與台北寒舍艾美所採購的符合國際認可之 Taylors、Twinings 及立頓茶包，106 年度總採購金額為新台幣 1,682,588 元，佔 106 年度台北喜來登與台北寒舍艾美二飯店之茶包類採購支出 5,002,583 元的 33.63%，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。	42	106 年度台北喜來登與台北寒舍艾美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 106 年茶葉茶包總採購支出百分比。	第一款 第三目

6	台北喜來登與台北寒舍艾美 106 年度評鑑之 80 家食品與飲料供應商，其進貨金額佔 106 年度台北喜來登與台北寒舍艾美當年度有交易之食品與飲料供應商進貨金額比例為 88.61%。	49	106 年台北喜來登與台北寒舍艾美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台北喜來登與台北寒舍艾美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%) 及食安衛生情形 (45%)，並依據評鑑結果將供應商分為優良、佳與普通分級管理。106 年台北喜來登與台北寒舍艾美食品相關供應商之評鑑結果並無須限期改善或停止交易之情形。	49	依據寒舍餐旅供應商年度評鑑作業流程，106 年台北喜來登與台北寒舍艾美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	<p>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 條設置實驗室並依據餐飲業常見食品安全危害因子及危害風險下訂定自主檢驗項目、檢驗方法及 106 年檢驗結果為：</p> <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>312</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>104</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>520</td> <td>12</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>217</td> <td>10</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>52</td> <td>2</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>52</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>註 1: 105 年 9 月起兩館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。</p>	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	312	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	104	0	油炸食品總極性化合物測定	ebro 食用油脂測試器 FOM320	520	12	SO ₂ 二氧化硫檢驗 (註 1)	二氧化硫快速檢測套組	217	10	過氧化氫 (H ₂ O ₂) 檢驗 (註 1)	過氧化氫簡易試劑	52	2	皂黃檢驗 (註 1)	皂黃、二甲基黃、二乙基黃三合一簡易試劑	52	0	39- 40	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 106 年檢驗樣品數與不合格件數。	第一款 第七目
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	312	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	104	0																													
油炸食品總極性化合物測定	ebro 食用油脂測試器 FOM320	520	12																													
SO ₂ 二氧化硫檢驗 (註 1)	二氧化硫快速檢測套組	217	10																													
過氧化氫 (H ₂ O ₂) 檢驗 (註 1)	過氧化氫簡易試劑	52	2																													
皂黃檢驗 (註 1)	皂黃、二甲基黃、二乙基黃三合一簡易試劑	52	0																													
9	台北喜來登與台北寒舍艾美於 106 年度之食品安全實驗室相關支出為 \$2,788,868 元，佔寒舍餐旅當年度營業收入 0.07%。	40	106 年度自主檢驗實驗室相關支出佔 106 年度寒舍餐旅管理顧問股份有限公司個體財報營業收入之百分比。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。	第一款 第七目																												
10	台北喜來登與台北寒舍艾美依據台北市食品安全自治條例第 11 條規定申請餐飲衛生管理的分級認證標章，106 年經認證之台北喜來登 8 間餐廳及台北寒舍艾美 3 間餐廳，共取得 10 家「優」等 1 家「良」等。	43	106 年台北喜來登與台北寒舍艾美取得餐飲衛生管理的分級認證標章之家數及等級。	自願確信 項目																												
11	另外台北喜來登與台北寒舍艾美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。總計公司 106 年度前述認證採購金額為新台幣 1,902,389 元，佔 106 年度台北喜來登與台北寒舍艾美二飯店之衛生紙類 (包含衛生紙、面紙、擦手紙、餐巾紙) 採購支出新台幣 2,755,589 元的 69.04%。	42	106 年度台北喜來登與台北寒舍艾美採購衛生紙產品符合國際認可責任標準之採購金額及佔 106 年衛生紙總採購支出百分比。	自願確信 項目																												



資誠

會計師有限確信報告

資會綜字第 18004774 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，就貴公司選定民國 106 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

有關貴公司選定民國 106 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民國 106 年度企業社會責任報告書第 119 至 120 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 9 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，以發現前述資訊是否在所有重大方面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情序。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情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執行下列確信程序：

- 對參與提供確信標的資訊的相關人員進行訪談，以瞭解並評估編製前述資訊之流程、所應用之資訊系統(若適用)，以及其攸關內部控制之設計及執行情形
- 基於上述瞭解與評估，對確信標的資訊進行分析性程序，如必要時，則選取樣本進行測試，以取得有限確信之證據。

此報告不對民國 106 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 1 0 7 年 1 1 月 0 7 日

