



MY HUMBLE HOUSE
GROUP
寒舍集團

2016

寒舍餐旅管理顧問
企業社會責任報告書



Corporate Social Responsibility Report

董事長的話	03
關於本報告書	
報告書編輯原則	05
利害關係人溝通與重大議題	06

1

責任治理 永續經營

1.1 關於我們	13
1.2 治理架構、風險管理	17
1.3 財務績效	25
1.4 組織及倡議參與	27
1.5 法規遵循	28

2

佳餚美饌 安心上桌

2.1 食材溯源層層把關	35
2.2 供應鏈管理	47
2.3 推陳出新滿足需求	49

3

溫馨住房 尊榮體驗

3.1 住房服務	55
----------	----

Appendix- GRI 4.0 索引表	113
Appendix- 確信項目彙總表	118
Appendix- 會計師有限確信報告	120

4

友善環境 提倡環保

4.1 能源管理	69
4.2 水資源管理	74
4.3 廢棄物管理	76

5

健全制度 保障員工

5.1 多元組成	81
5.2 全面保障	85
5.3 完整職涯規劃	92

6

在地關懷 社群共榮

101

董事長的話

「藝術即生活，生活即藝術」

是寒舍餐旅的經營理念，我們長期致力於專業人材的培育，將文化、藝術、美學薈萃融合於酒店及餐飲事業中，打造與國際視野接軌、引領風尚的食宿體驗。寒舍餐旅於民國 91 年接掌台北喜來登大飯店營運，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，歷經多年的耕耘，在全體同仁的努力下，經營實績已成為國內觀光飯店的指標，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，深受國際商務客及觀光客的喜愛與推崇。

民國 105 年對於寒舍而言是重要的一年，在各界支持與員工的努力下，我們達成了股票在「臺灣證券交易所」公開交易上市的里程碑。企業的永續經營立足於企業的核心價值及對社會的責任，為了傳達寒舍餐旅的核心價值與對於永續經營的承諾，我們於民國 106 年出版第一本企業永續報告書，作為與利害關係人溝通、回應及承諾的重要管道。



賴苙星

佳餚美饌安心上桌

近年來國內食品安全事件頻傳，食品安全是我們努力實踐的重要承諾之一。寒舍旗下台北喜來登與台北寒舍艾美兩間飯店皆設置有食品安全管理小組，聘有專職的食品安全技師嚴格把關，除了 HACCP 的認證外，亦針對食安議題積極規劃教育訓練，率先同業成立食品安全實驗室，並且執行有效的供應商稽核措施，讓食品安全追本溯源、從源頭把關，讓消費者安心的享用我們準備的佳餚美饌。

溫馨住房尊榮體驗

寒舍餐旅注重服務品質及貴賓體驗，期待每一位住房的賓客都能獲得五星服務及尊榮享受，並有家一般的自在溫暖。例如：台北喜來登大飯店配置專業訓練的「行政管家」團隊，為入住的貴賓提供頂級的個人專屬服務。台北寒舍艾美酒店則是全球首創、第一家將當代藝術策展概念導入酒店空間的業者，以「光和影」為題，集結逾 700 件來自全球各地藝術家的原創作品及裝置藝術，融入在每一位旅客都能接觸到的角落，讓入住酒店的同時也開啟一段藝術探索之旅。

友善環境提倡環保

我們持續關注企業如何在營運時降低能源的耗用，永續且友善環境的經營課題，在民國 103 到 105 年間，導入多項的節能方案，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；民國 105 年整體節省用電量相較 104 年減少 4.4%。推動節能方案除了為我們省下電費、節省營運成本，更重要的是能為全球減碳貢獻一己之力。

健全制度保障員工

員工是寒舍餐旅的核心競爭力，公司長期致力於創造健全的新資福利制度、安全的職場環境、完整的教育訓練，同時重視員工的職涯發展、暢通的升遷及意見溝通管道等，以提升員工的滿意度及忠誠度。

我們制定了完整的人才發展計畫，除擁有與全球旅館業巨擘萬豪國際集團 (Marriott International) 接軌的完整教育訓練，培育人才的國際視野與競爭力外，亦同時開辦「寒舍學堂」以培養管理人才，傳承管理經驗。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來說，顯示在員工聘僱上不因性別而有任何不平等的對待，提供公平競爭及發展的機會，達到育才留才的目標，創造和諧的勞資關係，使員工與公司共同成長發展。

在地關懷社群共榮

寒舍餐旅積極參與公益活動，並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，致力於各項節能減碳方案、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；每年皆響應參加『地球一小時』活動，號召社會大眾一同為地球美好的未來貢獻力量。此外，旗下飯店於每年 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。

身為地球公民的一份子，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 105 年（自 105 年 1 月 1 日至 105 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 105 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，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。

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)，會計師有限確信報告附於本報告書附錄。

發行時間

本公司今年度首次發行企業社會責任報告書，續後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：總管理處 閔桂鈴副總經理

電話：(02)6633-1506

電子郵件信箱：public@mhh-group.com

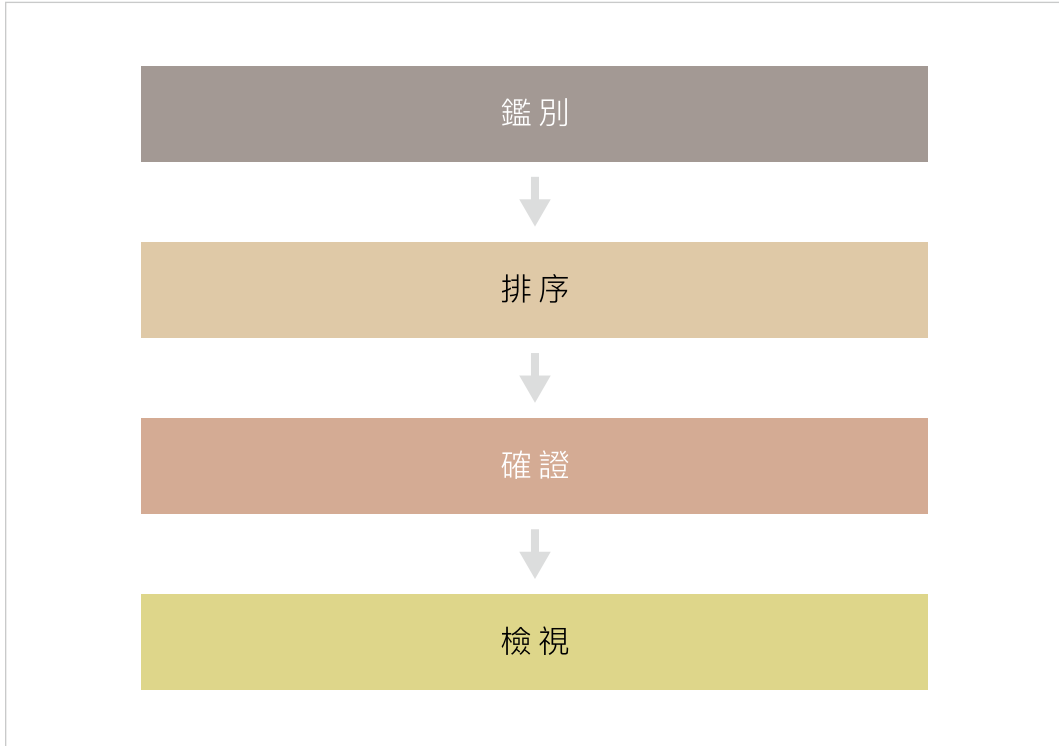
利害關係人溝通與重大議題：

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 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	<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



1 第一步：鑑別

我們以 GRI G4 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，且共收回 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，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 105 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				


3 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	組織內	組織外						
			投資人	供應商	客戶	媒體	社區	政府機關	顧問單位
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	√	√	√					

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。



責任治理永續經營



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	1,748*
創立時間	89/1/17
董事長	賴英里
執行長	蔡伯翰
總部位置	台北市中正區忠孝東路一段 12 號
資本額	1,115,260,000 (截至 105 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 1,454 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 ● 12月首度引進Starwood喜達屋酒店(喜達屋)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。
- 104年11月 ● 成立礁溪分公司籌設礁溪休閒觀光旅館。



礁溪寒沐酒店
JIAO XI HOTEL
Taiwan
- 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。

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

年度	104 年度		105 年度	
	金額	%	金額	%
客房收入	1,556,496	35.00%	1,476,222	35.01%
餐飲收入	2,764,679	62.16%	2,610,655	61.90%
其他收入	126,393	2.84%	130,362	3.09%
合計	4,447,568	100.00%	4,217,239	100.00%

單位：新台幣仟元；%

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 間的各式經典客房及主題套房，及多間中、西、日及泰式等美食餐廳，提供賓客最豐富精采的食宿享受。為了能夠創造出煥然一新的精緻時尚風格，並保留古典中國優雅蘊歛的文化元素，台北喜來登特別花費三年完成全館重新裝修，目前館內處處可見精心擺置的古董藝術精品，及饒富趣味的古中國意象圖騰。
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。

1.1.3.4 獲獎記錄

105年11月	<p>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」</p> <p>台北寒舍艾美榮獲「Booking.com」頒發「Guest Review Awards」獎項</p>
105年8月	<p>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</p>
105年6月	<p>Tripadvisor評選，台北喜來登榮獲「Certificate of Excellence」(卓越獎)</p>
105年2月	<p>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</p>
104年10月	<p>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</p>
104年8月	<p>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</p>
104年3月	<p>「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</p> <p>台北喜來登榮獲104年樂天旅遊大賞-年度銀賞獎</p>
103年12月	<p>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</p>
103年10月	<p>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</p>
103年6月	<p>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</p>
103年4月	<p>「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</p>
103年1月	<p>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)」</p>

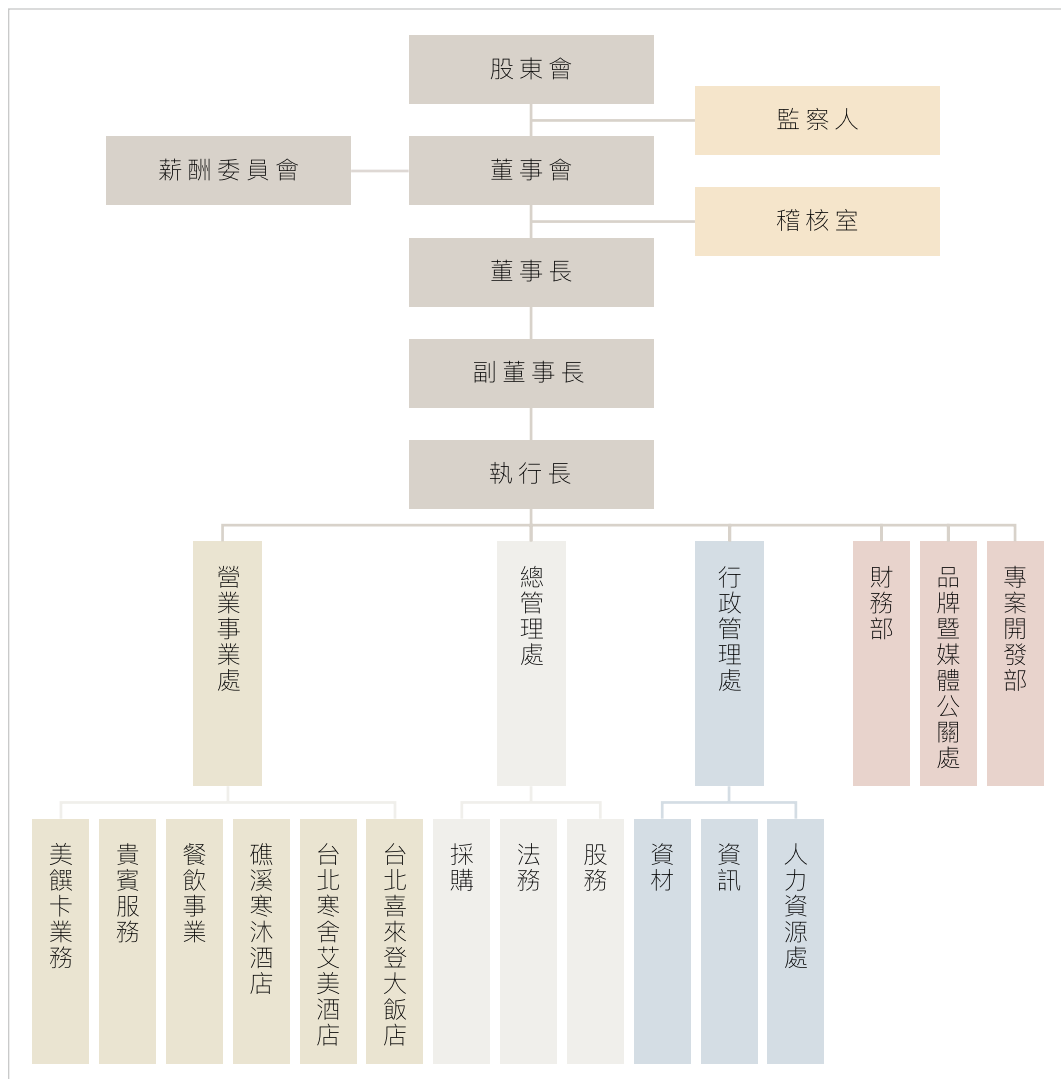
1.2

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、執行長)	秉承董事會之決議，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。
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。
營運事業處	統籌負責各營運事業單位全面運作，整合相關資源，提供最佳品質產品及服務以達最高利潤。
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，並推廣集團內各餐廳之餐飲活動相關訊息等工作。
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。
餐飲事業	負責餐飲單位營運管理，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。
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。
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。
總管理處	協助執行長與管理階層於公司整體企畫、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。
採購	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。
法務	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	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。
行政管理處	統籌管理全公司人力資源、資訊及資材之全面運作。
資材	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。
資訊	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。
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。
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。
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。
專案開發部	統籌負責各項新事業開發專案之評估與計畫，以及各營業空間設計與改裝之規劃執行。

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	賴英里	女	-	-	√
董事	蔡佳萱	女	-	-	√
董事	張福堂	男	-	-	√
董事	蔡伯府	男	-	-	√
董事	蔡伯翰	男	-	-	√
董事	呂恩政	男	-	-	√
董事	鄭娟芳	女	-	-	√
獨立董事	張 樑	男	-	-	√
獨立董事	凌美琦	女	-	-	√
監察人	徐明潭	男	-	-	√
監察人	蔡佳棻	女	-	-	√
監察人	黃則仁	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，設有九席董事，其中女性董事四席，男性董事五席；監察人共三席，其中女性占一席，男性占二席，成員之性別比例平均，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。105年共召開9次董事會，董事平均出席率為75%、監察人平均出席率為63%。關於董事會成員詳細的背景資料，請參閱本公司105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

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
獨董	張樑	男	-	-	V
獨董	凌美琦	女	-	-	V
其他	林怡文	男	-	-	V

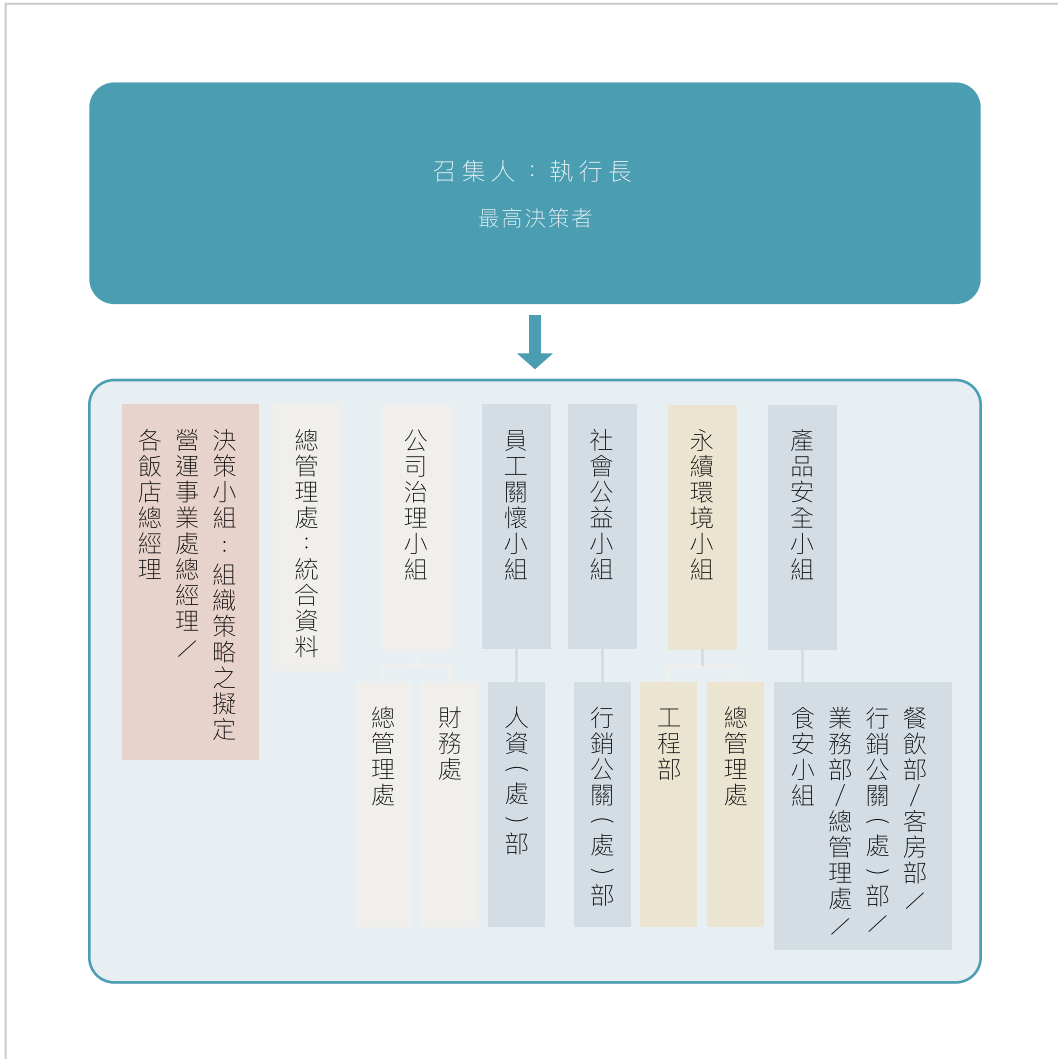
薪酬委員會旨在協助董事會執行與評估公司整體薪酬與福利政策，以及董事及經理人之報酬。薪酬委員會於必要時召開之，惟每年至少不得低於二次，本公司薪酬委員會成員共三名，105年共召開5次薪酬委員會，委員平均出席率為73%。

1.2.1.4 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。

1.2.1.5 企業社會責任推動組

寒舍餐旅企業社會責任推動組組織架構



寒舍餐旅於 105 年成立「企業社會責任推動組」，由執行長擔任召集人，並由營運事業處總經理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。

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，105 年度評估出之風險及回應如下：

市場供需衝擊

近期新的國際觀光飯店陸續開幕造成供給增加，造成整體市場的競爭激烈，加上 105 年觀光產業面臨陸客來臺人次的減少，對市場供需有不小的衝擊；但政府持續推動「觀光大國行動方案」，積極拓展新興國家客源、簡化東南亞地區旅客來臺簽證措施、與日本鐵路業者合作行銷台灣、提振國民旅遊及相關補助計劃等，多項政策可望支撐入境旅遊人次並擴大國民旅遊市場；台北喜來登大飯店及台北寒舍艾美酒店為國際五星級飯店，擁有不同國籍客源，且二間飯店的陸客係以商務及自由行客人為主，同時餐飲收入亦占整體營收的六成，具營收來源分散的優勢。

公司經營團隊面對經營環境的改變，在內部的管理上，將持續致力於提昇各項管理的效能及成本費用的控制，並積極開發不同市場客源如日、韓及東南亞等；在新業務的開發上，將開始經營自有品牌飯店及新增物業管理的業務。面對未來整體觀光飯店產業的激烈競爭與挑戰，本公司經營團隊將擬訂不同的因應策略，持續提昇管理效能、創造客戶滿意度及開發新市場及新業務。

民國 105 年 9 月「萬豪國際集團 (Marriott International)」完成收購「喜達屋酒店及度假村集團 (Starwood Hotels & Resorts Worldwide)」，併購完成後已成為全球最大的國際連鎖酒店管理公司，萬豪與喜達屋的忠誠計劃會員相互通用，使全球會員數高達 1 億人；本公司經營之台北喜來登大飯店及台北寒舍艾美酒店，為喜達屋集團授權之品牌，將有望受惠於二個國際酒店集團合併後所增加之全球商務會員及觀光客源，帶動營收成長動能。

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。

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，並由總管理處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 105 年度未接獲檢舉事項。

1.2.4.2 員工申訴管道

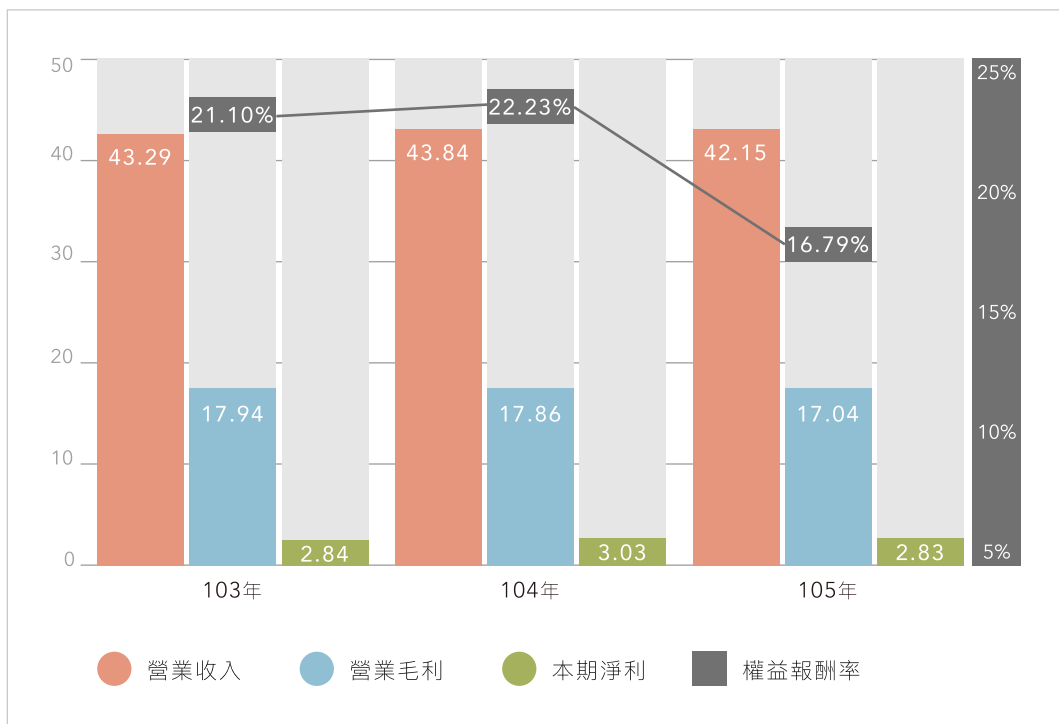
台北喜來登大飯店及台北寒舍艾美酒店於員工區域設置「總經理信箱」，藉由公開或隱密的溝通管道，得知並重視員工心聲，解決員工困擾及問題，提高員工滿意度。此外，二家飯店並建置「員工申訴電子信箱及電話」，並規範「就業場所性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法」，以妥善公平處理員工申訴。預期勞資雙方將繼續維持更和諧之關係。

1.3

財務績效

顧 105 年，台灣整體觀光產業受到陸客團縮減及新飯店供給增加的影響，造成產業競爭加劇，加上商務客來臺人次減少等逆勢，致本公司 105 年度個體營收略為下滑，營業毛利及本期淨利亦隨之同幅波動。105 年度之營業收入達 4,214,794 仟元、所得稅費用 59,327 仟元及本期淨利達 282,535 仟元。

營運成果

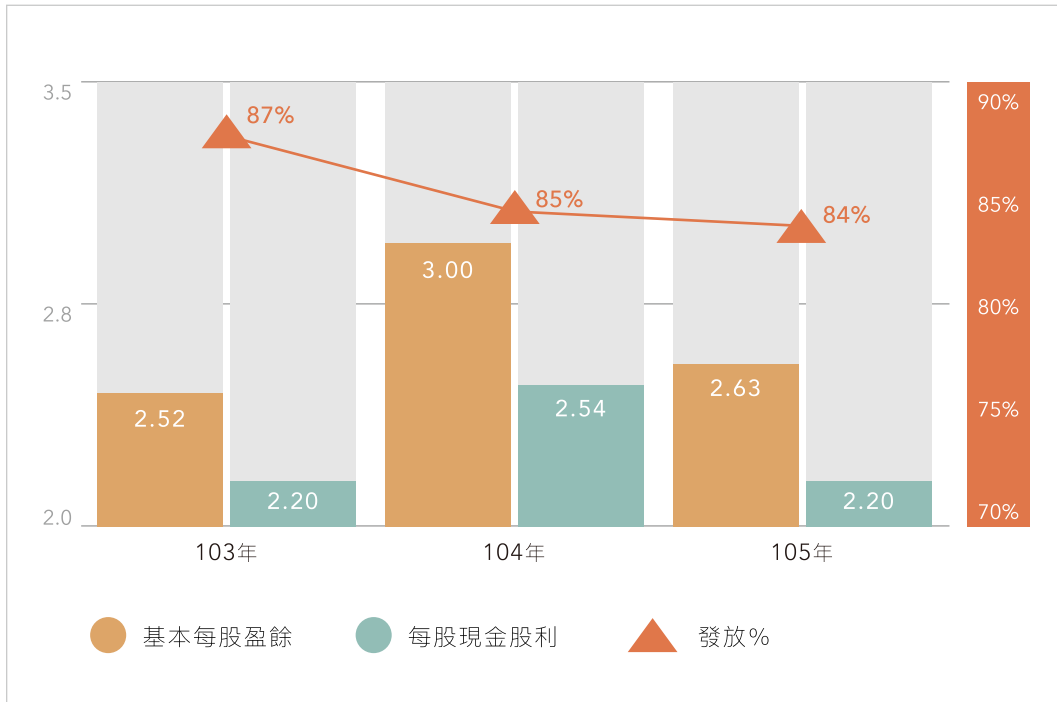


單位：新台幣億元

註：三年度營運成果經資誠聯合會計師事務所查核簽證。

105 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 509 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。



單位：新台幣億元

註一：103 年度股利包括 104 年辦理資本公積配發現金每股 0.595 元。

註二：104 年度股利因初次上市現金增資影響流通在外股數，股東每股股利金額調整為 2.29997937 元。

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，應即時通報總管理處，並由權責單位擬定改善計畫並確實執行，總管理處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。

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。



佳餚美饌安心上桌





Le MERIDIEN



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。

粵菜餐廳「寒舍食譜」以嚴選食材聞名，結合極致刀工及細膩盤飾，演繹品味精湛的中國美食，讓客戶發掘前所未見的味蕾驚喜。風味多元而精巧的港式點心始終是廣東飲食潮流中永恆不變的重要元素，我們希望賓客透過品嚐美味餐點，愜意享受歡聚時光；

自助餐廳「探索廚房」揮灑世界食材，完美呈現各國風味料理，以創新自助餐檯及單點兼具的用餐方式，提供全天候愉快的饗宴。

甜點烘焙「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，傳達生活即藝術的態度。

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。

1. 北緯二十五 2. 寒舍食譜 3. 探索廚房





台北喜來登大飯店
Sheraton Grand Taipei Hotel



1. 十二廚 2. 請客樓 3. 桃山

台北喜來登館內餐廳及宴會廳包括下列：

法式料理「安東廳」，以名聞遐邇的各式經典美饌及專業貼心的現場服務，讓賓客盡情享受優雅、浪漫的法式用餐情調。

港式料理「辰園」特聘港籍廚師團隊推出粵式經典名菜、港式飲茶及豐富多樣的海鮮料理。

「請客樓」以精闢的刀工、料理的巧思及 20 年以上麵食藝術真功夫聞名，備有豪華貴賓包廂選擇，將滿足各式大小宴會需求，是宴客開會的絕佳場所。

自助餐廳「十二廚」，取名因全廳劃分為 12 區全開放式的美食料理區，包含沙拉區、日式料理區、中華、西洋、東南亞風味、海鮮料理等美食區、現場烘培甜點 & 麵包區及各式飲品，提供客人多元化的選擇。

「大廳酒吧」提供風味凍飲及各式中、西單點美食，廣受歡迎的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。

宴會廳擁有福、祿、壽、喜、日、月、星等七廳堂及三間多功能貴賓室，全廳以摩登中國風為設計主軸，巧妙融合西方俐落、時尚的空間設計與雅致東方的經典裝飾藝術。中西合璧的英國頂級品牌 Brinton 地毯搭配雲紋圖騰的中式設計，完美襯托豪華氣派的沉穩氛圍，宴會廳佔地 760 坪，挑高 4.8 米，可同時容納 1800 位賓客，可依賓客需求靈活運用作為會議、宴會、婚宴、喜宴或舉辦主題派對。

日式料理「桃山」，精心打造摩登時尚裝潢中，巧妙保留傳統京都風情的柚木 VIP 廂房，品嚐扶桑珍饈美饌。

義式「比薩屋」，擁有獨一無二的碳烤火爐，三十餘年道地的義式餐點料理經驗的職人現場手擀，烘培出美味飄香的各式傳統及創意比薩，更提供創意義大利麵。

泰式餐廳「SUKHOTHAI」秉持著傳統泰國菜之口味，注入國人喜愛變化之元素，菜色呈現出讓人驚艷新風貌，顛覆饕客對泰國菜的刻板印象。

烘培坊「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。

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 Starwood Hotels and Resorts Safe Food and Hygiene Standards Manual 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。總管理處設置處級之食品安全小組，成員中皆具有專技高考及格之食品技師，食安小組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。

105 年度總處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，影響台北寒舍艾美與台北喜來登全部之餐飲收入 2,610,655 千元，佔寒舍餐旅營業收入之 62%。

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 105 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，目前台北寒舍艾美與台北喜來登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 105 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	ECLIPSE 50(易克速 50) 綜合抗生素快速檢測試劑 抗生素快速篩檢試劑組 Premi® Test	504	4
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	102	2
水產品鮮度—揮發性 鹽基態氮 (VBN)(註 1)	CNS 中華民國國家標準冷凍魚類檢測法	66	0
油炸食品總極性 化合物測定	ebro 食用油脂測試器 FOM320	512	8
SO ₂ 二氧化硫檢驗 (註 1)	二氧化硫快速檢測套組	75	3
過氧化氫 (H ₂ O ₂) 檢驗 (註 1)	過氧化氫簡易試劑	18	1
皂黃檢驗 (註 1)	皂黃、二甲基黃、二乙基黃三合一簡易試劑	18	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。



作流程，確實具有自主檢驗之能力。台北寒舍艾美與台北喜來登於 105 年度之自主檢驗實驗室相關支出為 \$3,299,889 元，佔寒舍餐旅當年度營業收入 0.08%。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。

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

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、水產及蔬菜原料類，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。105 年度委外檢驗件數 165 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)。



1



2

1. 無農藥樂活饗宴菜色 2. 巧克力香蕉艾克力

隨機性檢測是因應食安事件時強化食品管理的需求，105 年度針對有疑慮的食材自主送檢，送檢 18 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，105 年度台北寒舍艾美共消毒 37 次，台北喜來登消毒 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。

台北寒舍艾美與台北喜來登所採購的 Taylors 品牌茶包及 Twinings 茶包，分別取得國際公平貿易 (Fairtrade) 及國際雨林聯盟 Rainforest Alliance Certified(RAC) 的認證。總計公司前述兩項認證採購金額為新台幣 1,878,257 元，佔 105 年度台北寒舍艾美與台北喜來登二飯店之茶葉茶包類採購支出 5,027,867 元的 37.36%。

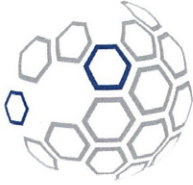
2.1.2 健康導向

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 Starwood Hotels and Resorts Safe Food and Hygiene Standards Manual 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寒舍艾美與台北喜來登兩館皆針對食品議題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，105 年度台北寒舍艾美與台北喜來登共計受訓時數為 3,372 小時，影響台北寒舍艾美與台北喜來登之餐飲收入 2,610,655 千元，佔寒舍餐旅總營業收入之 62%。

我們更堅守喜達屋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。

台北寒舍艾美與台北喜來登皆需依循國際喜達屋 (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。認證範圍包含台北寒舍艾美與台北喜來登全館各單位，經認證之收入佔寒舍餐旅 105 年度營業收入計 97%。



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



HACCP Food Safety System Certificate of Verification

This is to certify that a food safety program based on the principles of HACCP has been developed and implemented by :

Sheraton Grande Taipei Hotel

The food safety program has been verified as complying with the international CODEX principles of HACCP.

The products that are covered by this verification are :

All Potentially Hazardous and Low Risk Foods

31st December 2016

EHC Principal - Kirwin Hamman

Certificate Valid Until

3rd July 2015

F-F2313

KMH11544

Date of Audit

Auditor Registration No.

Certificate Registration No.



Please note that the audit is a sample of the methods/records that have been developed and implemented by the above company. It does not, in any way guarantee that the foods and systems implemented by the above company will ensure a safe food.

EHC only use qualified and RABQSA registered food safety auditors. EHC has taken all due care in the undertakings of this food safety audit.

This certificate remains the property of EHC and is only valid whilst the above company maintains compliance with the CODEX principles of HACCP.

The verification status is subject to the above company's continued compliance



EMCORP GROUP

RISK | RESPONSE | TRAINING | TECHNOLOGY

HACCP Food Safety Certification

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

Le Meridien Taipei

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 14th May 2016 until 14th June 2017.

Issue One (1).

Site Previously Certified.

Certificate Code:

FSSW16/3385

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



HACCP Food Safety System Certificate of Verification

This is to certify that a food safety program based on the principles of HACCP has been developed and implemented by :

Le Meridien Taipei

The food safety program has been verified as complying with the international CODEX principles of HACCP.

The products that are covered by this verification are :

All Potentially Hazardous and Low Risk Foods

31st December 2016

EHC Principal - Kirwin Hamman

Certificate Valid Until

29th June 2015

F-F2313

KMH11533

Date of Audit

Auditor Registration No.

Certificate Registration No.



Please note that the audit is a sample of the methods/records that have been developed and implemented by the above company. It does not, in any way guarantee that the foods and systems implemented by the above company will ensure a safe food.

EHC only use qualified and RABQSA registered food safety auditors. EHC has taken all due care in the undertakings of this food safety audit.

This certificate remains the property of EHC and is only valid whilst the above company maintains compliance with the CODEX principles of HACCP.

The verification status is subject to the above company's continued compliance

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；台北寒舍艾美與台北喜來登共計有 14 間餐廳、18 間廚房，截至 105 年底每一間廚房都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，影響台北寒舍艾美與台北喜來登之餐飲收入 2,610,655 千元，佔寒舍餐旅總營業收入之 62%。

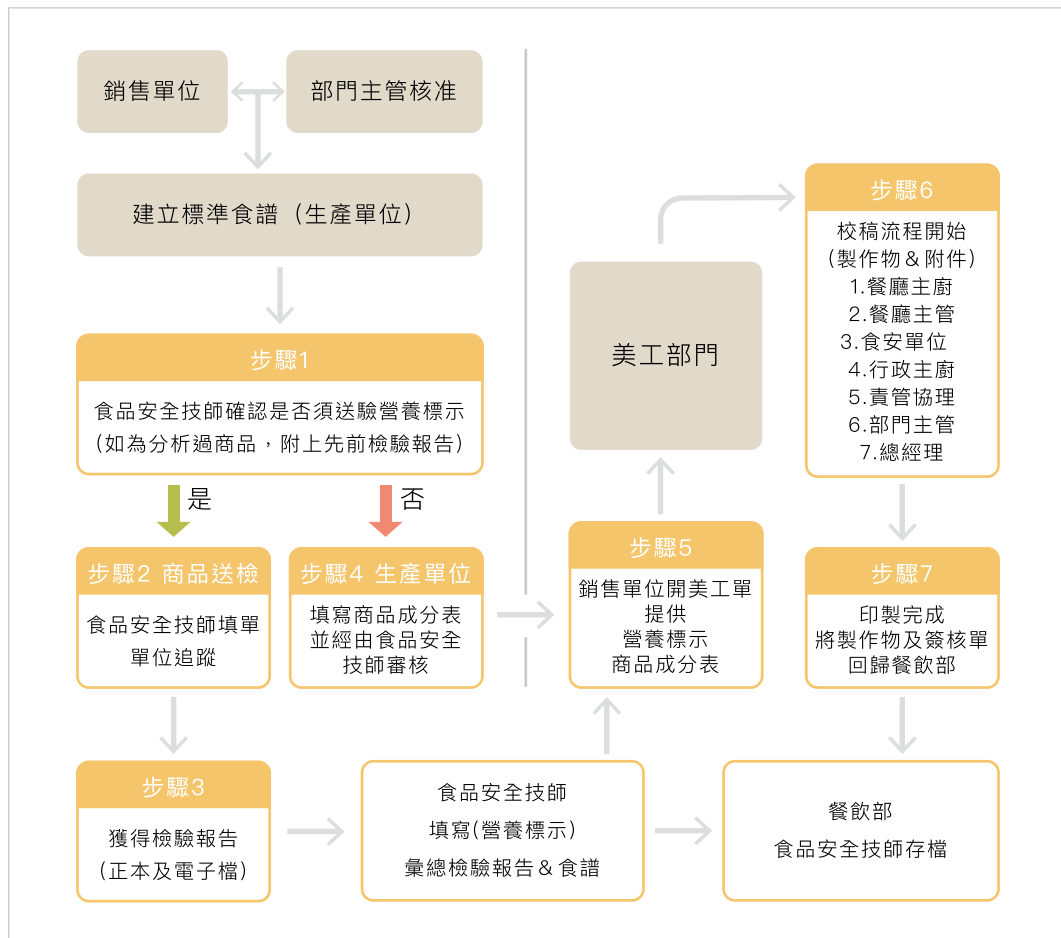
	廚師人數	持證人數	比例
台北喜來登	230	214	93%
台北寒舍艾美	101	92	91%

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，喜達屋總部每年會來兩館稽查一次，查核結果於過去兩年度均達 94 分以上，同時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 Starwood Hotels and Resorts Safe Food and Hygiene Standards Manual 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。

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：

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。	

台北寒舍艾美與台北喜來登 105 年度評鑑供應商進貨金額佔寒舍餐旅當年度有交易之供應商食品與飲料進貨金額比例為 82.97%。稽核項目包括商品品質 (12%)、供貨狀況及服務態度 (47%) 及食安衛生情形 (41%)，並依據評鑑結果將供應商分為優良、佳與普通分級管理，優良和佳視為合格。105 年台北寒舍艾美與台北喜來登食品相關供應商之評鑑分數皆為合格 (即 100% 通過評鑑)。

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

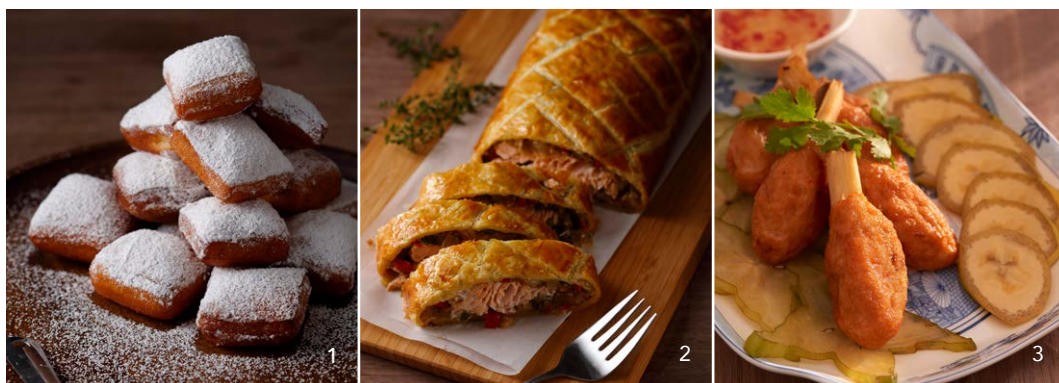
格，而著名的「肯郡料理」(Cajun)更自成一格的在食壇成為一種特色料理。

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。

103 年至 105 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。

於 105 年度，台北喜來登之各餐廳意見調查平均為 3.7，台北寒舍艾美之各餐廳意見調查平均為 3.5，足以顯示顧客對我們的滿意程度。105 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	3.8	3.9	3.9	3.9	3.8	3.9	3.8	3.8	3.8	3.7	3.8	3.8
桃山	3.7	3.7	3.6	3.7	3.7	3.8	3.8	3.7	3.7	3.6	3.6	3.7	3.7
大廳酒吧	3.7	3.8	3.8	3.7	3.8	3.8	3.8	3.8	3.7	3.7	3.8	3.8	3.8
辰園	3.7	3.8	3.7	3.7	3.7	3.7	3.7	3.7	3.7	3.7	3.8	3.7	3.7
12 廚	3.3	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6	3.5	3.6
安東廳	3.7	3.7	3.7	3.8	3.7	3.7	3.7	3.7	3.7	3.7	3.8	3.7	3.7
比薩屋	3.7	3.6	3.7	3.5	3.7	3.7	3.6	3.6	3.7	3.6	3.7	3.7	3.7
Sukhothai	3.7	3.6	3.7	3.6	3.7	3.8	3.7	3.7	3.7	3.7	3.7	3.7	3.7
請客樓	3.8	3.8	3.8	3.7	3.8	3.8	3.8	3.8	3.7	3.7	3.7	3.8	3.8

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
探索廚房	3.47	3.48	3.50	3.54	3.47	3.50	3.53	3.48	3.43	3.44	3.41	3.42	3.47
寒舍食譜	3.62	3.63	3.59	3.65	3.91	3.58	3.68	3.64	3.78	3.64	3.67	3.68	3.67
北緯 25	3.60	3.48	3.43	3.48	3.46	3.20	3.44	3.43	3.58	3.56	3.41	3.62	3.47

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，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 Starwood Safe Food and Hygiene Standards Manual，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。

台北寒舍艾美與台北喜來登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。105 年度台北寒舍艾美及台北喜來登皆未因違反前述法令規範遭處罰鍰，105 年度三起限期改善單匯總如下：

時間	對象	情形	法源依據
105.1	台北喜來登中央廚房	廚房櫥櫃層板不潔； 冷藏庫少部分食材未確實覆蓋	食品安全衛生管理法第八條
105.6	台北喜來登	旭蟹重金屬及白蝦二氧化硫超標	食品安全衛生管理法 第十七及十八條
105.10	台北喜來登宴會廳	儲藏區天花板縫隙，洗滌區天花板汙漬 自製食品標示不清 食品添加物應設專櫃	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

台北喜來登

- 105年5月 ● 辰園 獲 網路溫度計
「網友最愛烤鴨店」
- 104年12月 ● 請客樓 獲 中國時報
「單點年菜亞軍」
- 104年2月 ● 辰園 獲 蘋果日報
「年菜評比燉湯類第二名」
- 103年12月 ● Sukhothai 獲 經濟部GOURMET TAIWAN
台灣美食標章之認證「2014台灣優質餐廳」
- 103年10月 ● 獲 Taipei Walker雜誌
「百萬饕客站出來人氣聚餐熱店票選活動銅賞」
- 103年8月 ● 獲 中國時報
「飯店月餅評比月餅亞軍、蛋黃酥季軍」
- 103年3月 ● Sukhothai 獲 Yam蕃薯藤
「全台十大最讚月亮蝦餅第四名」
- 103年3月 ● 獲 Yahoo奇摩「全台十大飯店Buffet第二名」

台北寒舍艾美

- 102年6月 ● 端午節「搖柱滷肉粽」
獲蘋果日報台灣粽評比第二名
- 102年5月 ● 端午節「鮑心滿意粽」聯合報評比
獲美食名人焦志方評為「送禮最佳款」



溫馨住房尊榮體驗



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。



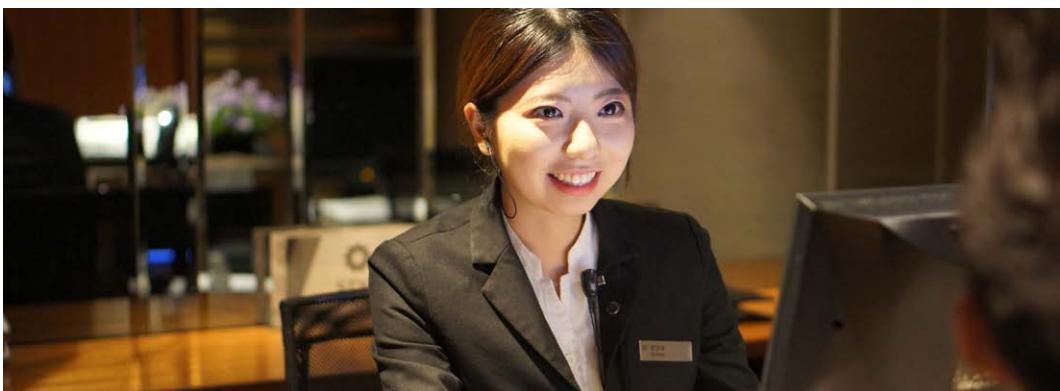
以行政管家的專業服務精神及經驗為基礎，台北喜來登飯店以超越客人期望為目標。透過敏銳的觀察力，做到事先體察，在客人提出要求之前即作好準備並提供無微不至的服務，使旅客入住台北喜來登飯店即如身在家中一般的自在；並且符合 Sheraton 品牌的


”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

SPG 白金級貴賓 Mr. Ang

對於飯店的服務水準、效率、親切以及對白金會員的尊榮禮遇都非常推崇，特別是行政貴賓廳的服務及餐飲品質都是在業界水準之上。

"So far I haven't come across any other SPG property that offers this, definitely a trend and standard setter! "

"Sheraton Grand knows that treating their premium guests are important and service is on point on every level"

"All in all, the exceptional service and offerings of the lounge is exceptional! "

SPG 會員 Mr. Nerz

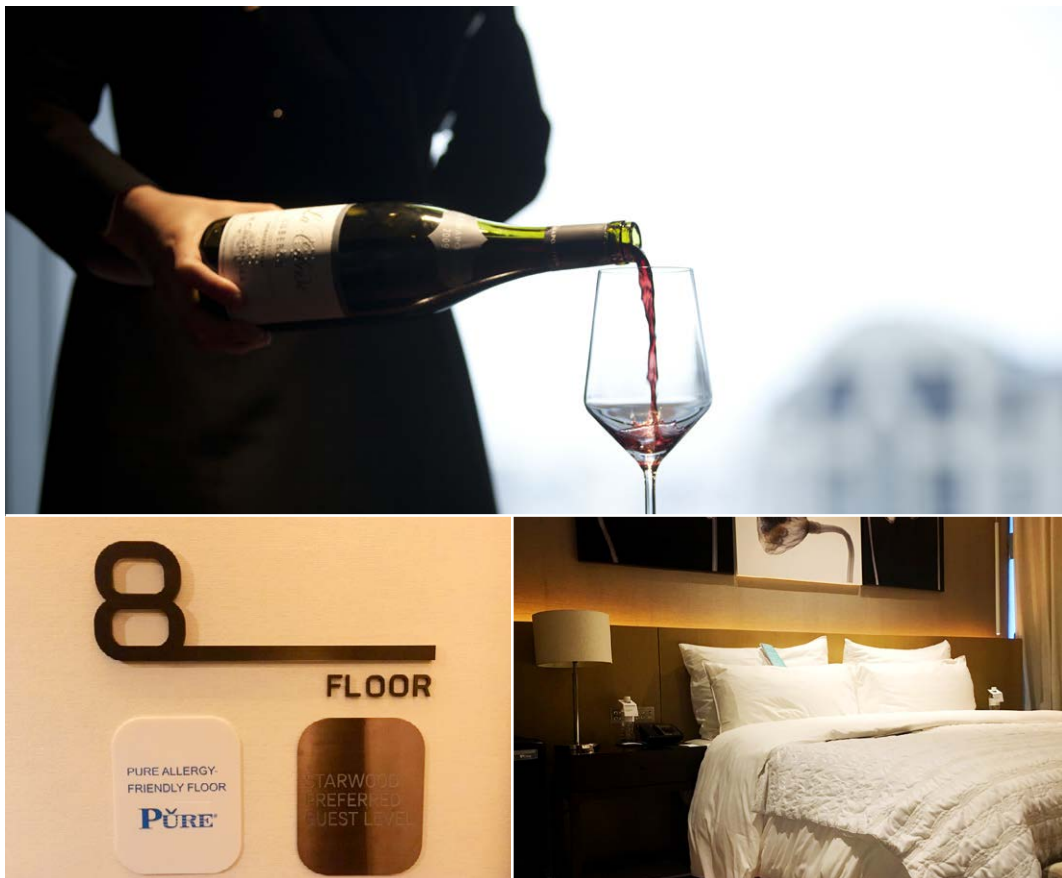
客來函讚揚飯店的個人化服務，能做到感同身受的精神令他非常感動，特別是在他生病期間，員工對他無微不至的照顧讓他可以安心完成工作並平安回家，這些經驗是他多年旅行出差所未曾有過的，他非常感謝飯店的照顧及協助。

"I am writing to let you know of the excellent personal attention I received while staying at your hotel in October. It was truly remarkable and your staff is very caring"
"a level of care and service I have never experienced in all my travels. I travel quite a bit and stay at very nice hotels. Her empathy for others is unique and special. I so appreciated that I had someone that cared and was tuned into my situation."

"You have hired some outstanding people and must be an excellent manager to encourage them and empower them to be so attentive to your hotel's visitors. When I come back to Taipei under much better health conditions, I will be staying only at the Sheraton. My experience has given me a new appreciation for the Sheraton brand."

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。



這是我住過在台北房價最高的飯店之一，但是它有很好的交通動線，鄰近百貨商圈，並有許多知名餐廳座落在此，接待的員工非常積極友善，不僅招待飲品，還幫我升級到主管套房，這是我住過最有家的味道的客房，溫馨的氛圍取代了制式化的房間設計，該層樓的每間房包括走道皆提供了空氣清淨機，讓我時刻都能享受到最新鮮的空氣，所有的家具都非常的柔軟舒適，我享受了非常完美的住宿體驗，並且得到很好的睡眠品質！早餐的餐點非常美味並且座位寬敞舒適，另外，艾美的個人化服務，也令客人記憶深刻。

Best le meridien ever!

Stayed in le meridien taipei during my last night in taipei. I must say this hotel is one of the most expensive international hotel in taipei, others include W, MO and grand hyatt. With notorious name of Grand hyatt of being a haunted hotel, i opt to le meridien provided with similar rate.

The hotel is perfectly located at the xinyi district which was like Central in HKG. Surroundings are luxury shopping malls, lots of restaurants and it is close to metro and bus station. It is easily accessible to the airport as well by bus.

Check in there at ard 11 and was greeted to the club lounge. Staff are friendly and is cheerful. I was greeted with welcome drinks as well. But the lounge is very small and only offer you little selections of drinks and snacks. So i decide to skip the evening cocktail and reserved the space for attractive restaurant outside.

I was upgraded to the junior suite this time and i must say this is not junior at all! I think it is so perfect. Unlike other suite, it is so homey and you dun feel like you are staying in a hotel! More than that, each room on my floor was equipped with the exclusive PURE air purifier which allows you to have the perfect air inside your room and you can feel all the cotton sofa, cushions and bed are so soft, silky and comfortable. One drawback of this hotel is that the building is very low and you cannot get a very good panoramic view, but i am fine with that. Sleeping quality is so perfect that night.

On the following day i enjoyed the buffet breakfast in their cafe called "discovery kitchen" if i rmb correctly. The selection was just like - WOW. Seats are spacious and not crowded. Even u can get icecream for your breakfast OMG. Food are delicious and staff response promptly. I request late chk out and was granted. So i can still enjoy last minute shopping freely before departure. Another thing i think the hotel can improve is that i think the lobby is quite gloomy. Others are excellent and i will definitely stay again!



飯店員工非常的友善，並說著一口流利的英語！服務中心熱心並且專業的推薦我至台灣知名景點遊玩，不僅體驗了當地文化，也享受了平價小吃的美味！我們入住被安排的房間靠近附近的施工區域，那讓我們感到非常不舒適，感謝櫃檯主任 Emily 知悉後協助我們換房，Kyle 與 Alex 的服務也讓我們印象深刻，在此次住宿當中我感受到了艾美的員工們非常努力的讓每一位賓客有最完美的住宿體驗，所以即便是住宿價位上略高於其它酒店，我們仍然會選擇艾美，並請接受我們由衷的感謝！

Hotel staff is friendly and they speak English well. The concierge team is very knowledgeable and we relied on their recommendations of places to visit. Do ask the concierge about trips to places like "Jiu Fen", "Shi Fen", "Yeh Liu" and "Mao Shan Gondola Rides". Also do check out the nearby local food stalls which offer very tasty dishes (noodles, dumplings, fried rice, etc) at very economical prices.

We had an initial ordeal with the first room assigned to us as it was next to a construction site. These were quickly resolved by Front Desk manager Emily who assigned us another room. Other notable front desk personnel who were very helpful were Alex and Kyle. Our deep thanks to them for their quick resolution of our concerns. Throughout our stay, they were consistently warm in their interaction with us and I could see they were very sincere about wanting us to have a very good stay at Le Meridien. Please give our compliments to this lady and gentlemen.

So here comes the litmus question: Will we stay at this hotel again in our next trip to Taipei (we will visit every year)? Given that the price of the rooms in this hotel tends to be relatively higher compared to other alternatives, we would still give a resounding yes!



我是三週前入住貴飯店的 21 世紀福斯電影住宿團體成員之一，我們此次的住宿體驗非常完美，貴飯店員工不僅傑出專業也非常細心入微，我特別要感謝在行政貴賓廳的 Howard 與大廳櫃檯的 Oscar，Howard 在我們住宿期間不僅專業的提供了台北旅遊資訊，超水準的服務不僅讓我們感覺舒適自在亦非常享受其中！另我於住宿期間身體不適，向櫃檯請求協助，Oscar 陪同我至醫院看診，在診療期間由於語言不通的關係，他不僅全程逐字翻譯，使醫生能針對我的病況進行治療，隔日還偕同護士幫我量體溫，以確保我的病情得到控制。我們因公出差到許多國家，投宿過多家酒店，從未體驗過如此高水準的服務與禮遇，我們非常愉快的離開了台北，並非常樂意的向朋友推薦貴飯店！！

I'm part of the 21CF Fox group that has stayed at Le Meridien Taipei for the last 3 weeks. Our experience was outstanding and we loved the hotel. The entire staff has been wonderful and attentive. I want to give a special thank you to two people: Howard at the 12th floor lounge and Oscar from the Concierge. Howard has been so kind and amazing throughout our entire stay, giving us great suggestions on what to do and see in Taipei. He has also gone above and beyond to make sure we're happy and comfortable at the hotel. Oscar last night took extra care of me by making sure I was comfortable to go to a hospital, as I had a high fever and was feeling sick. Going to a hospital is never easy, and Oscar made the experience very pleasant by being supportive and translating every single detail and conversation had while the doctor and nurses were examining me. Then today he checked in again to make sure my fever had reduced. We travel all the time for work and have extended stays in many hotels. Although we meet wonderful people throughout our stays, rarely we encounter so much attention and hospitality. We leave Taipei very happy and would definitely recommend anyone to stay here.

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，故能充分利用喜達屋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，透過喜達屋集團的顧客體驗分析 (Guest Experience Intelligence)，顧客於退房後會收到電子郵件或簡訊的通知，並連結至滿意度調查的網頁進行一系列的問卷調查並詢問其消費經驗、再訪機會、整體服務及公共地區滿意度等，滿分為 10 分，該問卷調查經由喜達屋總部系統分析後，個別飯店之營運主管即可於系統查閱相關統計數據、顧客回饋等，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。

客戶滿意度調查結果

台北喜來登大飯店

年度 月份	一月	二月	三月	四月	五月	六月	七月	八月	九月	十月	十一月	十二月	平均
104	8.02	8.17	8.29	8.11	8.28	7.93	8.23	8.34	8.4	8.36	7.98	7.98	8.17
105	8.25	8.06	8.28	8.33	8.31	8.32	7.97	8.21	8.19	8.33	8.24	8.33	8.24

台北寒舍艾美酒店

年度 月份	一月	二月	三月	四月	五月	六月	七月	八月	九月	十月	十一月	十二月	平均
104	8.04	8.9	8.8	8.23	8.36	7.83	8.48	8.18	8.65	8.33	8.49	8.77	8.42
105	8.22	8.58	8.58	8.61	8.25	8.59	8.69	8.54	8.60	8.43	8.50	8.11	8.48

由滿意度調查結果可知，兩館服務品質一直保持水準之上，也獲取賓客信賴，才能於過去兩年度滿意度均持續獲得 8 分以上高分

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。



友善環境提倡環保



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，103至105年寒舍餐旅能源使用情形如下表所示。

105年我們的電力使用量為25,677,200度，重油為1,120,900公升，天然氣使用量為783,993度，整體溫室氣體排放量範疇一4,975.15(噸CO₂e)；範疇二13,583.24(噸CO₂e)，溫室氣體排放強度為0.00468(噸CO₂e/仟元)；期間透過執行各項節能專案，105年寒舍餐旅整體的用電度數較104年減少4.4%，天然氣使用度數亦減少10.6%；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。

103至105年寒舍餐旅能源使用情形

能源使用與溫室氣體排放		103年	104年	105年
能源使用量	電力(度)	26,999,276	26,870,000	25,677,200
	柴油(公升)	900	560	790
	重油(公升)	1,169,800	1,071,700	1,120,900
	天然氣(度)	911,537	877,214	783,993
溫室氣體排放	範疇一溫室氣體排放量(噸CO ₂ e)	5,367.98	4,996.31	4,975.15
	範疇二溫室氣體排放量(噸CO ₂ e)	14,066.62	14,187.36	13,583.24
	溫室氣體排放總量(噸CO ₂ e)	19,434.60	19,183.67	18,558.38
	溫室氣體排放強度(噸CO ₂ e/仟元)	0.00455	0.00462	0.00468

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：103年=0.521、104年=0.528及105年=0.529(kgCO₂e/kWh)

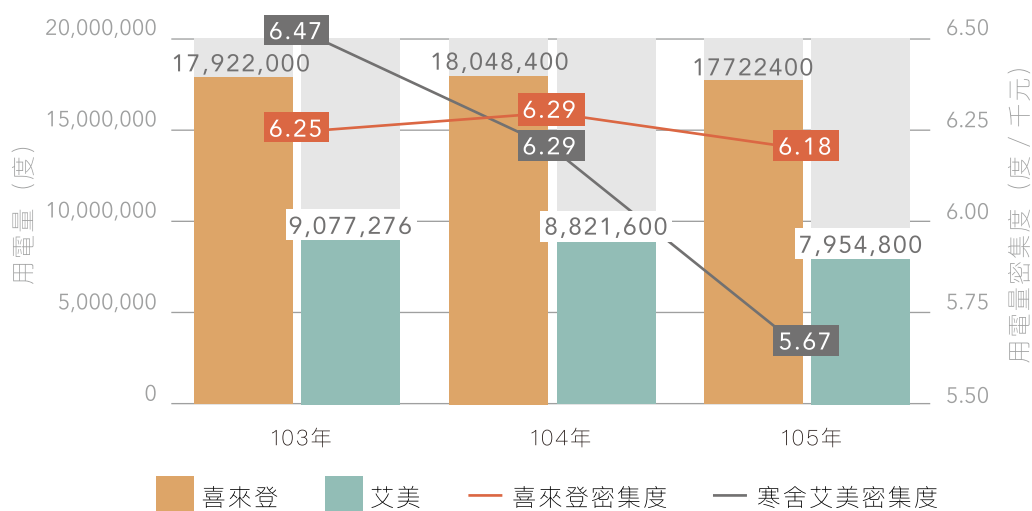
註2: 以仟元營收計算密集度。

103 至 105 年寒舍餐旅能源密集度

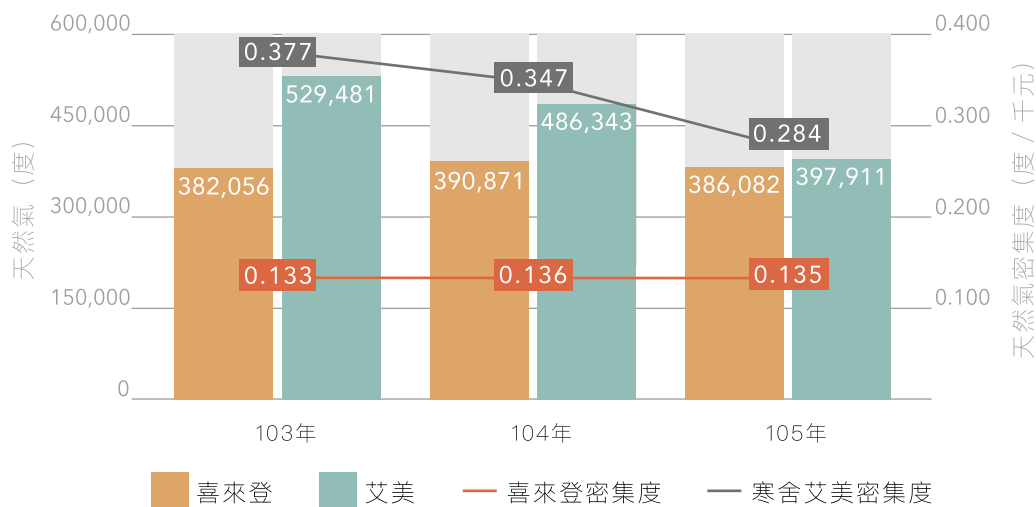
	103 年	104 年	105 年
電力密集度 (度 / 仟元)	6.32	6.48	6.48
柴油密集度 (公升 / 仟元)	0.000211	0.000135	0.000199
重油密集度 (公升 / 仟元)	0.274	0.258	0.283
重油密集度 (公升 / 仟元)	0.213	0.211	0.198

註：以仟元營收計算密集度。

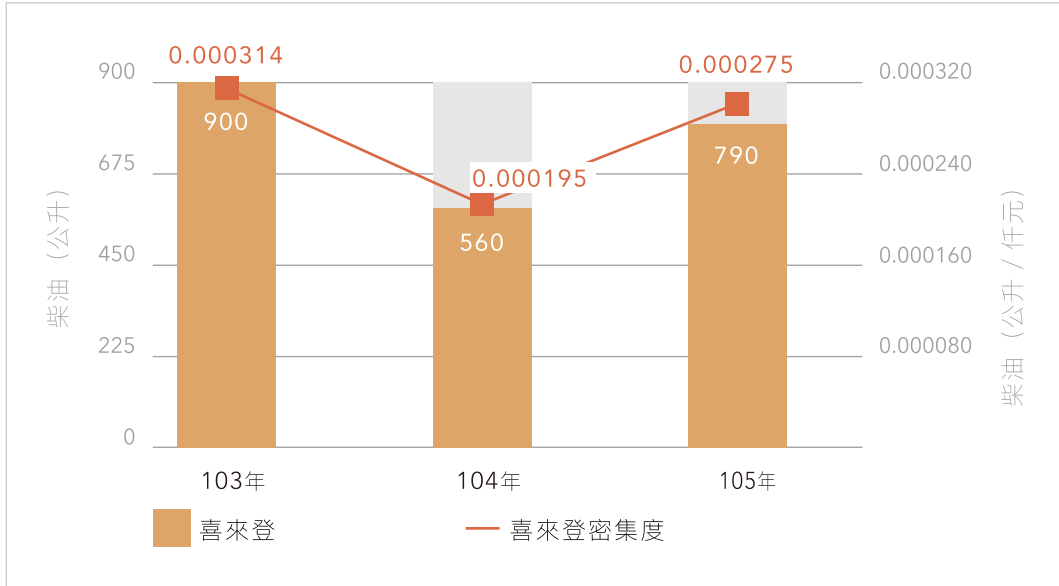
103 至 105 年台北喜來登與台北寒舍艾美用電量與密集度



103 至 105 年台北喜來登與台北寒舍艾美天然氣使用量與密集度

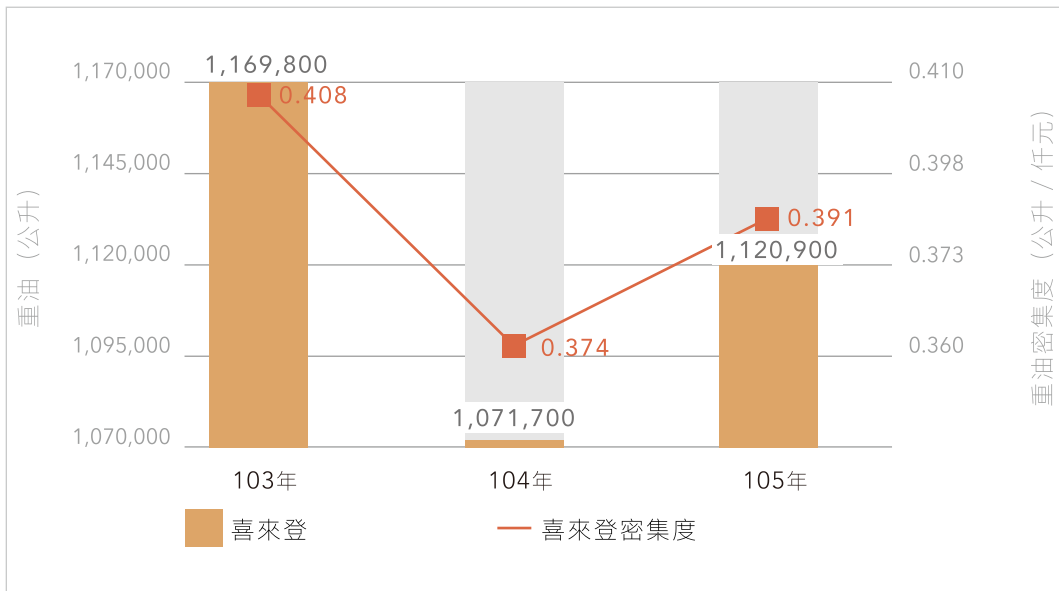


103 至 105 年台北喜來登柴油使用量與密集度



註：台北寒舍艾美未使用柴油。

103 至 105 年台北喜來登重油使用量與密集度



註：台北寒舍艾美未使用重油。

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 103 到 105 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，105 年我們透過更換節能效益較高的 LED 燈，而節省用電 408,696 度，換算溫室氣體減排量約為 216 噸 CO₂e。台北喜來登與台北寒舍艾美的用電密集度也分別從 103 年的 6.25、6.47(度/仟元)，降至 105 年的 6.18、5.67(度/仟元)。103 至 105 年 3 年間我們共節電 1,055,516 度，約減少 555 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。



103 至 105 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)	
103	台北喜來登	旋梯	吊燈白熾尖清泡改用 LED 燈	20,419	10.6
		客房	檯燈白熾燈泡 LED 可調光球泡燈	180,281	93.9
		1F 大廳	櫃檯間接照明更換 LED 燈	19,742	10.3
		客房	房號燈更換 LED 燈	55,266	28.8
		鎮江街側門	雨庇燈換無極燈泡	7,008	3.7

	台北 寒舍 艾美	宴會廳入口	鹵素燈泡更換為 LED 燈	31,927	16.6
	小計			314,643	164
104	台北 喜來 登	客房	小夜燈更換 LED 燈	47,304	25.0
		客房	房號燈更換 LED 燈	48,355	25.5
		大廳櫃台	內襯間接燈飾更換 LED 燈	18,957	10.0
		大廳拱門	內襯間接燈飾更換 LED 燈	18,957	10.0
	空調	提高空調冰水主機溫度	103,681	54.7	
	台北 寒舍 艾美	客房	鹵素燈泡更換為 LED 燈	94,923	50.1
	小計			332,177	175
105	台北 喜來 登	客房區及餐廳 區	照明氬氣燈更換 LED 燈	308,243	143.1
	台北 寒舍 艾美	2F 多功能會議 廳	鹵素燈泡更換為 LED 燈	100,453	53.1
	小計			408,696	216
總計				1,055,516	555

註：此處減碳績效計算使用能源局公告之電力排放係數：
103 年 =0.521、104 年 =0.528 及 105 年 =0.529 (kgCO₂e/kWh)

4.2 水資源管理

4.1.2 水資源使用與回收

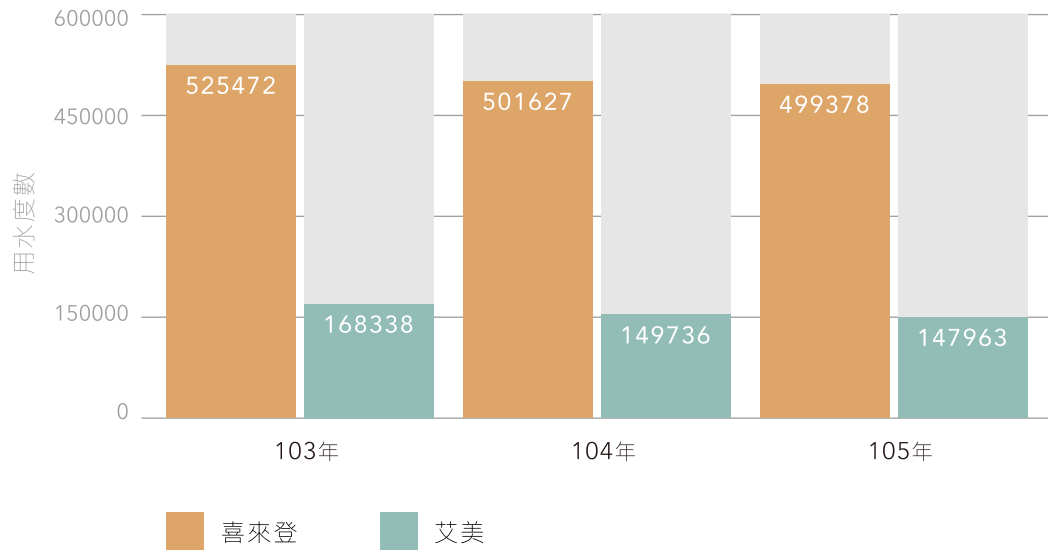
世界經濟論壇 (World Economic Forum, WEF) 於 105 年聚集 750 名專家，研究 29 種全球性風險，並分析這些風險的發生機率與其所造成的影響，根據 105 年全球風險調查結果，其中水資源危機發生機率被列為第九，而其造成的衝擊性則排在第三，可見企業未來將面臨氣候變遷加劇，水資源風險逐漸升高等問題。面對如此的環境壓力，做好水資源管理已刻不容緩。寒舍餐旅除了透過內部的節水宣導，鼓勵同仁節約用水。我們亦於廚房內的給水龍頭加裝節水器，一年約可以為我們減下 10% 至 30% 的用水量。此外，我們也設有中水回收裝置，將其回收用水用於空調冷卻水塔，多管齊下來達到節水效果。105 年寒舍餐旅的總用水量為 647,341 噸，用水密集度為 0.163 (噸 / 仟元營收)。至 103 年起，用水量皆逐年下降。



103 至 105 年寒舍餐旅用水情形

	103 年	104 年	105 年
自來水 (噸)	693,810	651,363	647,341
用水密集度 (噸 / 仟元營收)	0.162	0.157	0.163

103 至 105 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；105年產出之一般廢棄物量為1546.3噸、可回收再利用為129.1噸、廢食用油為22.7噸、廚餘為433.1噸，總計為2131.2噸。

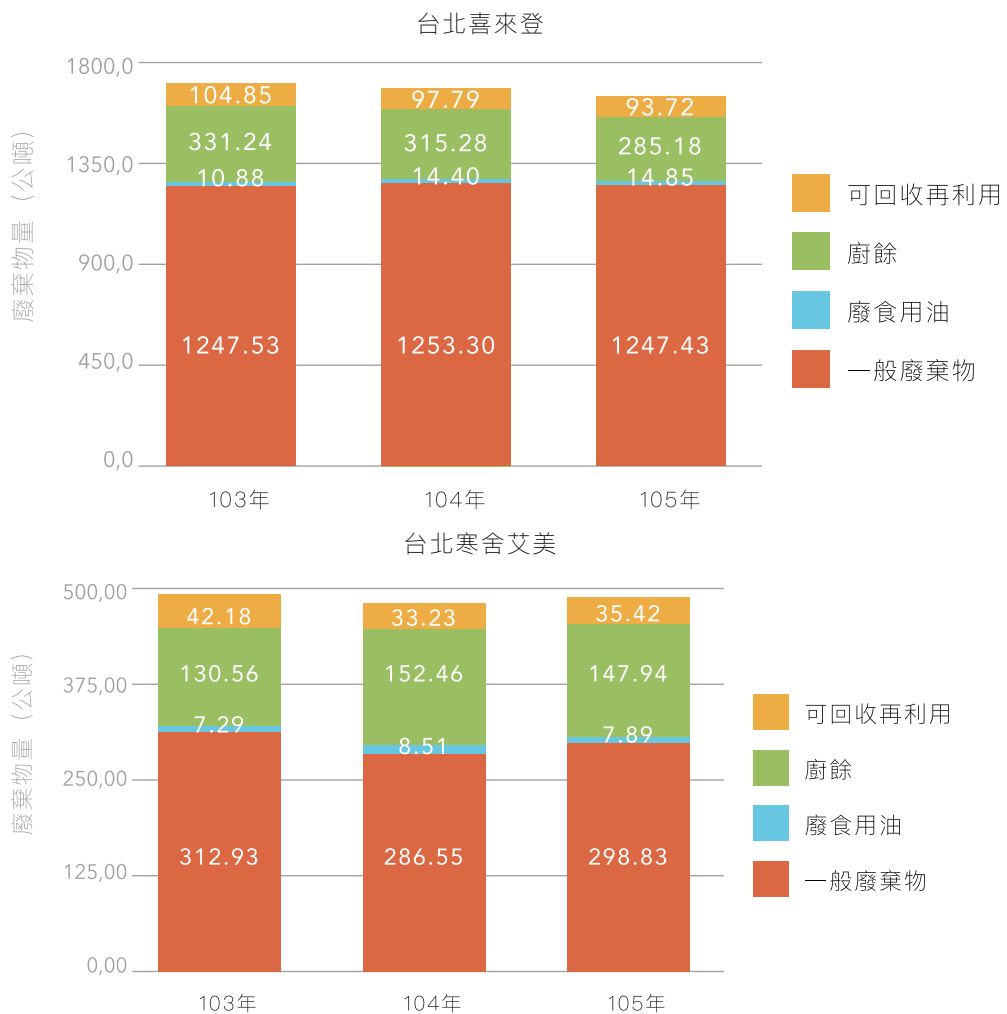
餐飲業產生的廢食用油，隨著食安議題受到大家的重視，寒舍餐旅餐飲部各單位之廚房廢油，會交由簽訂合約之廢食用油清除及再利用廠商進行清運，清運業者會再將廢食用油交由油脂業者回收再利用。清運、終端處理皆符合法規規範，我們更進一步做到廢棄物有效再利用的積極作為。



103 至 105 年寒舍餐旅廢棄物量

廢棄物項目 (單位：噸)	年份			105 年處理方式 (%)			
	103 年	104 年	105 年	焚化	掩埋	回收	其他方式
一般廢棄物	1560.5	1539.9	1546.3	100	-	-	-
可回收再利用	147.0	131.0	129.1	-	-	100	-
廢食用油	18.2	22.9	22.7	-	-	100	-
廚餘	461.8	467.7	433.1	-	-	100	-
合計	2187.5	2161.5	2131.2	-	-	-	-

103 至 105 年台北喜來登與台北寒舍艾美廢棄物量



GREEN PROGRAM

專欄小故事 - 客房綠葉卡



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®




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®

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。



健全制度保障員工



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，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，同時創造優質的工作環境，重視員工之權益及公平的升遷管道，以提昇員工的滿意度。

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	103年			104年			105年		
	男性	女性	合計	男性	女性	合計	男性	女性	合計
總員工人數	463	558	1021	484	557	1041	493	536	1029
正式員工數	437	485	922	441	491	932	453	466	919
非正式員工	26	73	99	43	66	109	40	70	110
%	45.3%	54.7%	100%	46.5%	53.5%	100%	47.9%	52.1%	100%

台北寒舍 艾美酒店	103 年			104 年			105 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	228	443	215	212	427	213	212	425
正式員工數	204	198	402	198	189	387	202	179	381
非正式員工	11	30	41	17	23	40	11	33	44
%	48.5%	51.5%	100%	50.4%	49.6%	100%	50.1%	49.9%	100%

截至 105 年 12 月 31 日止，寒舍餐旅員工總數為 1,454 人，正式員工為 1,300 人，非正式員工（建教合作生）為 154 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。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性別有任何不平等的對待，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	%
589	40.5%	618	42.5%	247	17.0%

寒舍餐旅 30 歲以下員工占 40.5%，30-50 歲員工占 42.5%，50 歲以上員工占 17%，反應出服務業員工逐漸年輕化趨勢，吸引年輕族群加入將會是未來寒舍餐旅招募的重點之一。

聘僱少數族群員工比例

103 年			
身心障礙	%	原住民	%
23	1.6%	19	1.3%
104 年			
身心障礙	%	原住民	%
23	1.6%	18	1.2%
105 年			
身心障礙	%	原住民	%
27	1.9%	22	1.5%

以民國 103 至 105 年的數據來看，顯示寒舍餐旅對於少數族群穩定就業的重視，寒舍餐旅不但達到法令規定雇用的人數。亦同時為社會責任盡一份心力。

新進員工總數

103 年				
男性	%	女性	%	合計
192	13%	167	11%	359
104 年				
男性	%	女性	%	合計
151	10%	147	10%	298
105 年				
男性	%	女性	%	合計
149	10%	107	7%	256

103 年至 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 年整合內部資源，組織朝向穩定發展邁進，新進員工進用數下降。

離職員工總數

103 年				
男性	%	女性	%	合計
180	12%	160	11%	340
104 年				
男性	%	女性	%	合計
140	10%	148	10%	288
105 年				
男性	%	女性	%	合計
146	10%	155	11%	301

檢視過去兩年度與同業相比較低，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：民國 103 至 105 年資遣、退休、開除及死亡共計 13 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。前因加班申請作業未符規定、私人管家排班輪值逾法定工時、主管級同仁未依規定留存出勤記錄致遭依法處以罰鍰，本公司對於未盡完善之作業缺失積極處理，並加強以下因應機制：重新檢視作業流程以查明前述缺失之原委、調整相關作業機制及強化系統管控功能，並採行教育訓練等方式加強宣導各部門主管及所有同仁法令知識，使相關作業符合法令規定，亦向人力資源系統軟體設計公司提出系統控管之功能需求，期藉由系統控管排班異常狀態，能即時發出警訊以便立即進行錯誤修正。我們努力學習以瞭解相關規定，且從人事管理面、資訊系統輔助面雙管齊下以防止違法情事，未來仍將持續檢討與改善，以落實法令遵循，並保障員工權益。

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，我們於公司內部網站發布「工作場所性騷擾防治宣導事項」，宣導性別平等及性騷擾防治等人權事項。

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：每年依據公司經營績效及員工兩次考核成績，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。

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：提供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，105年支付115.4萬、104年120.4萬及103年支付117.4萬。藉此協助員工了解個人身體狀況，若發現異常現象，也可即早及鼓勵積極配合治療。



住房及餐飲優惠：員工本人、配偶、父母、子女、兄弟姐妹及配偶之父母享有寒舍餐旅及萬豪集團旗下全球飯店員工住房及餐飲優惠。

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。

員工慶生會：定期由各部門輪流主辦員工慶生會，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，由具備專業技術的資深同仁，指導年輕技巧尚未熟練的同事，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，台北喜來登之委員人數共計 17 人 (包含勞工代表 6 位) 及台北寒舍艾美之委員人數共計 8 人 (包含勞工代表 3 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，並設有醫護室及僱用專業護理人員，台北喜來登二位，及台北寒舍艾美一位，對於異常數據同仁提供諮詢與衛教宣導；另也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，包含異常工作負荷促發疾病預防計畫、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。

103 至 105 年度職災統計如下：

年度別	103		104		105	
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)	23.2	4.08	23.12	12.2	27.67	13.3
失能傷害嚴重率 (SR)	201	33	303	143	208	240
年度之綜合指數 (FSI)	2.16	0.37	2.65	1.32	2.4	1.79

註：三年度均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。

- 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、年度之綜合指數 (FSI): $\sqrt{(FR \times SR) \div 1000}$

5.2.3 暢通溝通

促進良好勞資關係

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 30 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。104 年第一屆第十次勞資會議時決議將內、外場員工工時由每日 7.5 小時統一調整為 8 小時，並比照政府單位法規，年度休假總天數提升至 110 天，讓員工在工作

之餘更得以平均安排適當休假。

除勞資會議外，我們每半年舉辦一次員工大會。透過員工大會，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。

為了解同仁對公司管理滿意情形以作為改善參考，我們每年舉辦「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。

台北喜來登與台北寒舍艾美每年逾 90% 以上同仁參與滿意度反饋，103 至 105 年間平均正面回應數高達近 84%，顯示持續 3 年有八成以上同仁對於公司管理制度、工作環境、主管領導、生涯發展等項目皆表認同與滿意。

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人力資源主管或總經理信箱，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。

勞資會議		每 3,6,9,12 月舉辦
員工大會		每年兩次
主管信箱		隨時開放

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。

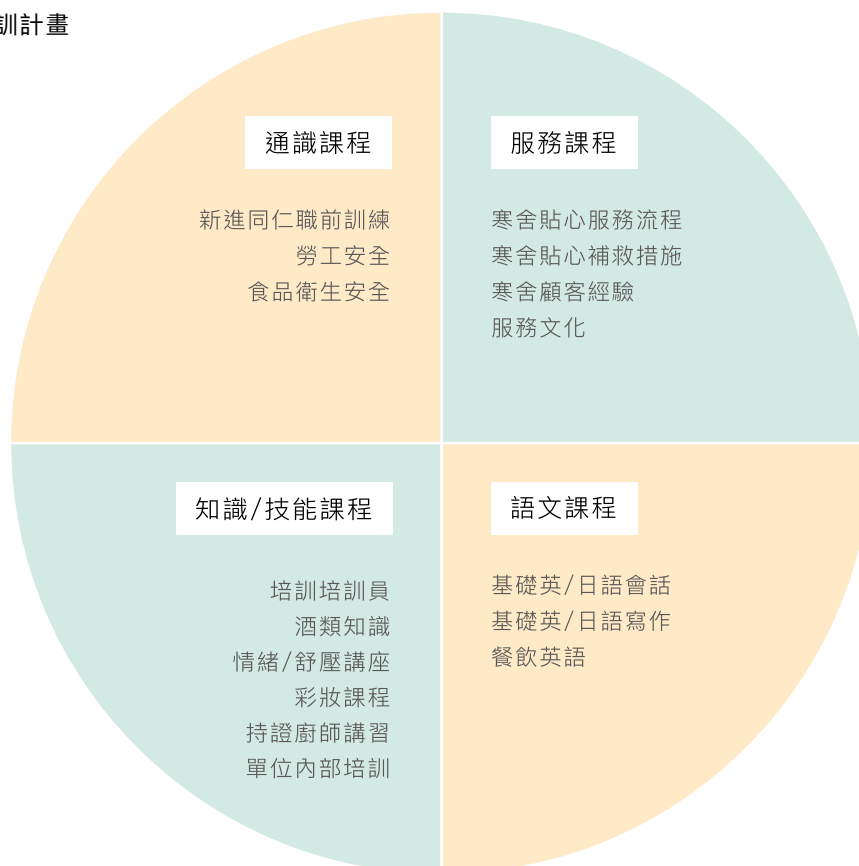
5.3

完整職涯規劃

5.3.1 人才培育

人才是企業發展的基石，亦是公司核心競爭力，寒舍一直以來非常重視員工的訓練發展規劃，除擁有與全球旅館業巨擘萬豪國際集團 (Marriott International) 接軌的完整教育訓練課程，培育員工的國際視野與競爭力，並開設『寒舍學堂主管職能培訓』以提供主管各項管理知識及技能，提升領導能力，傳承管理經驗。

一、基層人員培訓計畫



二、管理人才培訓計畫



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。

三、學員回饋意見

基層人員：

- 謝謝公司安排職前訓練，讓我對集團文化、核心價值有進一步的了解，而且熟悉各單位的營業特色，在面對客人時更有自信了。
- 食品衛生安全讓我了解到一個有企業責任的飯店應該要嚴格為客人的食安把關。
- 勞工安全課程清楚的介紹了職災的判定標準、理賠與請假方式，讓我獲益良多。
- 貼心服務流程清楚的將與客人和同事交流的重點透過演練與反饋的方式，讓我們了解。讓我們在面對客人時，更清楚知道該做什麼。
- 貼心補救措施讓我了解要將顧客的抱怨視為天賜良機，找尋補救機會，重新贏得客人對我們的信任。
- 上完彩妝課程後，讓我能更清楚化妝的重點，在賓客和同事面前呈現最完美的自己。

2. 管理人才

- 感謝公司安排寒舍學堂管理人才培訓，我學習到了主管除了在專業技能外，管理技能以及人際關係技能也非常重要。
- 回饋技巧課程非常棒，讓我了解如何設定員工年度目標與個人發展目標，並持續追蹤成效。
- 衝突管理是很有趣的課程，原來面對有益的衝突時，主管可以先不用介入，並從旁觀察發展。等時機成熟時再邀請二位當事者進行表述。
- 有效溝通是我印象最深刻的課程，企業中有許多人都有著自己的溝通方式和習慣。要達成有效溝通，我們可以使用 6 頂思考帽這個工具。

四、各事業單位培訓時數統計

103 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	2,858	45,895	48,753	758	4,529	5,287
人數	178	881	1,059	68	375	443
每名員工接受訓練的平均時數	16	52	46	11	12	12

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	1,892	10,723	12,615
人數	175	909	1,084	65	362	427
每名員工接受訓練的平均時數	24	48	44	29	30	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	1,446	9,236	10,682
人數	175	876	1,051	58	369	427
每名員工接受訓練的平均時數	24	35	33	25	25	25





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，更為寒舍餐旅注入不斷革新的思維及作業，開創嶄新的氣象與未來。

103 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	349	384	733	149	136	285
員工總人數	463	558	1,021	215	228	443
比例	75%	69%	72%	69%	60%	64%

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%

* 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。

A collection of clay sculptures is displayed on a dark surface. The sculptures are arranged on light-colored rectangular bases. The top row features a bird-like figure with a black dot for an eye, a rabbit-like figure, and a cluster of rounded forms. The bottom row shows a cylindrical object, a hand-like figure, and a circular perforated object. The lighting creates soft shadows on the dark background.

在地關懷、社群共榮



6.1

在地關懷、社群共榮

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。此外，寒舍餐旅關懷弱勢兒童與偏鄉原住民孩童，因此不定期安排規劃兒童成長體驗營、參訪行程及文化藝術巡禮活動，希冀培養人文關懷並鼓勵小朋友們勇於築夢，體驗人生藍圖的無限可能，勇敢編織未來的夢想與希望，並落實社會關懷理念政策。



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。

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	100-105	100-105
節省電源量	31,386W / 每年 累積總節省 18.83KW	41,243W/ 每年 累積總節省 24.75 KW

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

EARTH HOUR

地球一小時 關燈愛地球

19 MAR 2016 | 8:30 PM
2016年3月19日 晚間八點三十分



響應地球日，台北喜來登將於此時段適度關閉或調低燈光電源，邀您一起共襄盛舉；房客憑客房信函於8:30-9:30 PM至一樓大廳酒吧，可享台灣生啤酒買一送一，感謝您的參與。



Sheraton Grand Taipei will take part in Earth Hour—the world's largest global climate change event by simply turning out all non-essential lighting for one hour in the hotel. Additionally, In-house Guests present house letter can enjoy a “buy one get one free” beer when dining in The Lounge (1F) from 8:30 to 9:30 PM.



EARTH HOUR

親愛的賓客,

誠摯歡迎蒞臨台北寒舍艾美！

日漸消失的冰山，氣候劇烈變化，呼籲大眾關心地球惡化情況。台北寒舍艾美將響應2016年3月19日地球日活動，於當天晚間20:30-21:30適度關閉或調低燈光電源，邀請您與我們攜手節能護地球

Dear Guests,

Welcome to Le Méridien Taipei!

We are delighted to inform you that Le Méridien Taipei will join millions around the world to send a powerful message about a brighter future for the planet. From 20:30 to 21:30, Saturday, March 19th, 2016, Le Méridien Taipei will turn off partial lighting in the hotel public area to support the activity of "Earth Hour", the global environmental awareness event created by the World Wildlife Fund (WWF). We invite you to join with us in protecting the Earth.



60+
EARTH HOUR
TAIWAN

地球一小時

3/25(六) 20:30-21:30

Humble House Taipei will turn off
all non-essential lighting for one hour in the hotel.
We invite you to join with us in protecting the Earth.
寒舍艾麗將適度關閉或調低燈光一小時，邀請您與我們攜手節能護地球。

2

20:30 · SATURDAY ·
MARCH 19th, 2016
THIS EARTH HOUR, SHINE A
LIGHT ON CLIMATE ACTION
2016年3月19日(星期六) 晚間8:30
地球一小時
為氣候變遷盡一份心力！



EARTH HOUR

L MERIDIEN

3

台北寒舍艾麗酒店 1. 館內海報 2. Email footer 3. 官方臉書粉絲頁

積極參與公益 將愛與溫暖傳遞到每個角落

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 105 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。

台北喜來登大飯店於台北寒舍艾美酒店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：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：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
年度：101

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

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

1. 寒舍餐旅聖誕節慈善活動捐贈儀式 2. 台北喜來登【漫雪聖誕】慈善活動捐贈儀式



2. 103、105 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 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

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

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



中華民國兒童慈善協會 感謝：中國信託慈善基金會 We Share We Link 中國人壽 Sheraton Grand 德安資訊 THERMOS 熱情贊助

大手牽小手 希望向前走計劃

在藝術治療的過程中，辰辰能了解遇到挫折，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为表達自己，而我也在進之中同時成長，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

真心傾吐的孩子 傾吐言語 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

協會提供聽障用戶中的特殊兒童輔導，讓他們有機會接受表達性藝術治療課程，從中與聽障的同伴建立友誼，增進同齡者的溝通，並減輕家庭經濟負擔。

台內設字第8515453號

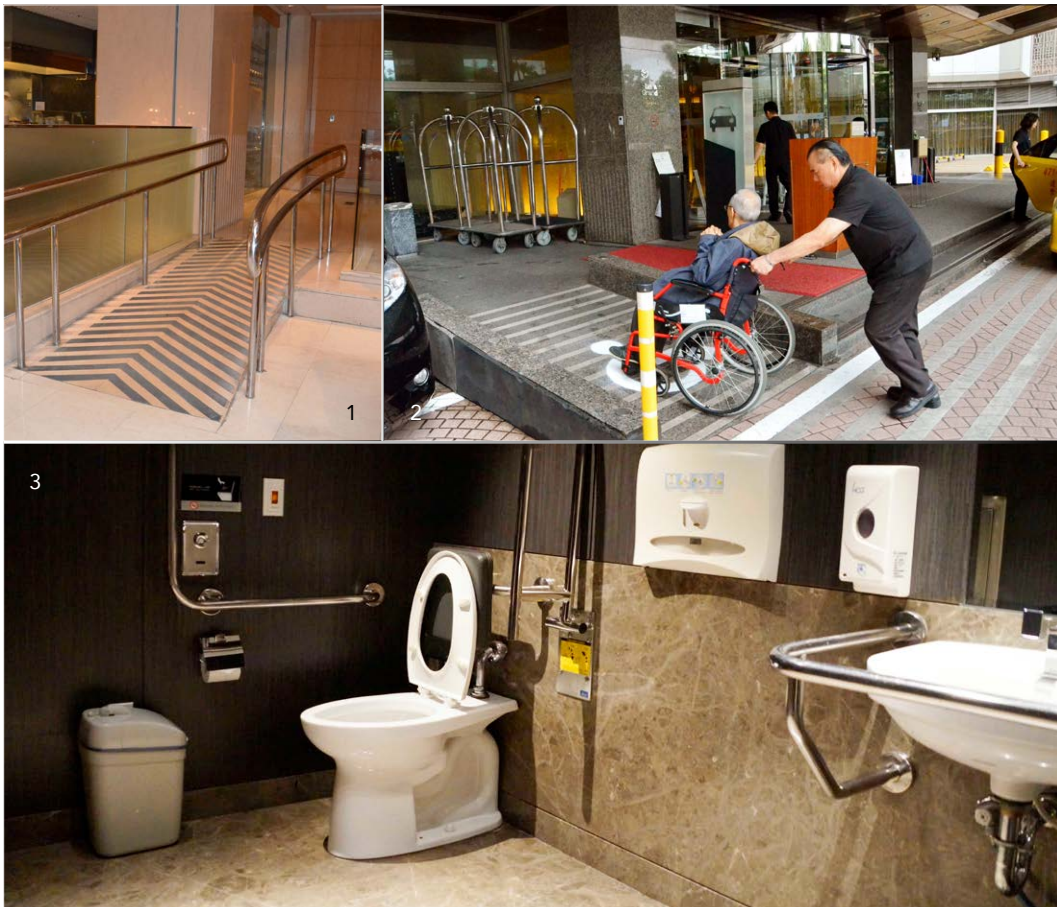


中華民國兒童慈善協會 感謝：中國信託慈善基金會 We Share We Link 中國人壽 MERIDIEN 台北寒舍艾美酒店 德安資訊 THERMOS 熱情贊助

關懷賓客 打造無障礙友善空間

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。

台北喜來登大飯店 1. 無障礙斜坡 2. 大門口斜坡 3. 殘障廁所



關懷原民兒童 體驗文化編織夢想

台北喜來登大飯店與台北寒舍艾美酒店特別重視弱勢及偏鄉原住民孩童的關懷與扶助，傳播溫暖並善盡企業社會責任，因此不定期安排偏鄉地區的原住民朋友及兒童前往飯店入住，積極參與贊助比賽行程住宿、兒童成長體驗營、畢業旅行及相關文化藝術巡禮活動，希冀透過完善的參訪行程及舒適住宿體驗，以愛與祝福傳遞溫情，並培養人文關懷及多元文化素養，促進原住民文化的交流與互動學習，鼓勵未來懷抱希望，編織屬於自己的夢想，並落實社會關懷理念政策。



Appendix- GRI 4.0 索引表

GRI4 指標對照表

一般揭露事項

GRI4	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	3-4	董事長的話
G4-2	描述關鍵衝擊、風險及機會	23	1.2 治理架構、風險管理
組織概況			
G4-3	說明組織名稱	13	1.1 關於我們
G4-4	說明主要品牌、產品與服務	15	1.1 關於我們
G4-5	說明組織總部所在位置	13	1.1 關於我們
G4-6	組織營運所在的國家數量及國家名	5	報告書編輯原則
G4-7	所有權的性質與法律形式	13	1.1 關於我們
G4-8	說明組織所提供服務的市場	15	1.1 關於我們
G4-9	說明組織規模	13	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	81-82	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	47	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	5 47	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	23	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	27	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	5	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	7-10	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	8	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	8	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	8	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	-	為首次發行報告，不適用
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	-	為首次發行報告，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	6	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	6	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	6	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	6	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	5	報告書編輯原則
G4-29	上一次報告的日期	-	為首次發行，不適用
G4-30	報告週期	5	報告書編輯原則
G4-31	聯絡資訊	5	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	5	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	5 120-121	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	17	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、標準和行為規範	23-24	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	25	1.3 財務績效
	G4-EC4	組織接受政府財務補助的貨幣總值	26	1.3 財務績效
採購實務 / 供應商採購政策	DMA	管理方針	47-48	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	47-48	2.2 供應鏈管理
能源	DMA	管理方針	69	4.1 能源管理
	G4-EN3	組織內部的能源消耗量	69	4.1 能源管理
	G4-EN5	能源密集度的比例	70-71	4.1 能源管理
	G4-EN6	減少能源的消耗	72-73	4.1 能源管理
水	DMA	管理方針	74	4.2 水資源管理
	G4-EN8	依來源劃分的總取水量	75	4.2 水資源管理
排放	DMA	管理方針	69	4.1 能源管理
	G4-EN15	直接溫室氣體排放 (範疇一)	69	4.1 能源管理
	G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量 (範疇二)	69	4.1 能源管理
	G4-EN18	溫室氣體排放強度比值	69	4.1 能源管理
	G4-EN19	減少溫室氣體的排放量	72-73	4.1 能源管理
廢污水及廢棄物	DMA	管理方針	76	4.3 廢棄物管理
	G4-EN23	按類別及處置方法劃分的廢棄物總重量	76-77	4.3 廢棄物管理
法規遵循	DMA	管理方針	28	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
供應商評估 - 供應商環境評估	DMA	管理方針	23	1.2 治理架構、風險管理
	G4-EN32	採用環境標準篩選新供應商的的比例	23	1.2 治理架構、風險管理
勞僱關係	DMA	管理方針	81	5.1 多元組成
	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	81-83	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	85-87	5.2 全面保障
職業健康與安全	DMA	管理方針	88-89	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	88	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	90	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	92	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	94-95	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	98	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	20-21 81-82	1.2 治理架構、風險管理 5.1 多元組成
供應商評估 - 供應商勞工實務評估	DMA	管理方針	23	1.2 治理架構、風險管理
	G4-LA14	針對新供應商使用勞工實務準則篩選的比例	23	1.2 治理架構、風險管理
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
供應商評估 - 供應商人權評估	DMA	管理方針	23	1.2 治理架構、風險管理
	G4-HR10	針對新供應商使用人權標準篩選的比例	23	1.2 治理架構、風險管理
法規遵循	DMA	管理方針	28	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	84	5.1 多元組成
供應商評估 - 供應商社會衝擊評估	DMA	管理方針	23	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	23	1.2 治理架構、風險管理
	G4-SO10	供應鏈對社會的顯著實際或潛在負面衝擊以及所採取的行動	23	1.2 治理架構、風險管理
顧客 / 消費者的健康與安全	DMA	管理方針	35	2.1 食材溯源層層把關
	G4-PR1	為改善健康和 safety 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	51	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	39	2.1 食材溯源層層把關
產品及服務標示 / 客戶關係	DMA	管理方針	51	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	45 51	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	51	2.3 推陳出新滿足需求
	G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	50	2.3 推陳出新滿足需求 3.1 住房服務
行銷溝通 / 責任行銷	DMA	管理方針	40	2.1 食材溯源層層把關
	G4-PR6	禁止有爭議產品的銷售	40	2.1 食材溯源層層把關
	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	DMA	管理方針	65-66	3.1 住房服務
	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	28 51	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	51	2.3 推陳出新滿足需求
產品創新	DMA	管理方針	49 55-63	2.3 推陳出新滿足需求 3.1 住房服務
永續發展策略	DMA	管理方針	23	1.2 治理架構、風險管理
及風險管理	G4-2	描述關鍵衝擊、風險及機會	23	1.2 治理架構、風險管理

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	標的資訊	頁碼	報導基準	作業辦法
1	寒舍餐旅管理顧問公司旗下台北寒舍艾美與台北喜來登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，105年度台北寒舍艾美與台北喜來登共計受訓時數為3,372小時，影響台北艾美與台北喜來登之餐飲收入2,610,655千元，佔寒舍餐旅總營業收入之62%。	40	食安教育訓練之受訓對象及105年度受訓總時數，影響台北寒舍艾美與台北喜來登餐飲收入及佔105年度寒舍餐旅管理顧問公司營業收入之百分比。	第一款 第一目
2	台北寒舍艾美與台北喜來登共計有14間餐廳、18間廚房，截至105年底每一間廚房都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，影響台北寒舍艾美與台北喜來登之餐飲收入2,610,655千元，佔寒舍餐旅總營業收入之62%。	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105年底台北寒舍艾美與台北喜來登之餐廳與廚房數量、廚房設置之專業技術證照人員情形，及影響台北寒舍艾美與台北喜來登餐飲收入及佔105年度寒舍餐旅管理顧問公司營業收入之百分比。	第一款 第一目
3	總管理處設置處級之食品安全小組，成員中皆具有專技高考及格之食品技師，食安小組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。105年度總處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，影響台北寒舍艾美與台北喜來登全部之餐飲收入2,610,655千元，佔寒舍餐旅營業收入之62%。	35	依據國際喜達屋(Starwood hotel)亞太食品安全與衛生標準設置之食安小組，小組成員資格、105年召開會議總次數、會議討論內容，及影響台北寒舍艾美與台北喜來登餐飲收入及佔105年度寒舍餐旅管理顧問公司營業收入之百分比。	第一款 第一目
4	台北艾美與台北喜來登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。105年度台北寒舍艾美及台北喜來登皆未因違反前述法令規範遭處罰鍰。	51	105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	台北寒舍艾美與台北喜來登所採購的Taylors品牌茶包及Twinings茶包，分別取得國際公平貿易(Fairtrade)及國際雨林聯盟Rainforest Alliance Certified(RAC)的認證。總計公司前述兩項認證採購金額為新台幣1,878,257元，佔105年度台北寒舍艾美與台北喜來登二飯店之茶葉茶包類採購支出5,027,867元的37.36%。	39	105年度台北寒舍艾美與台北喜來登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105年茶葉茶包總採購支出百分比。	第一款 第三目

6	台北寒舍艾美與台北喜來登皆需依循國際喜達屋 (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。認證範圍包含台北寒舍艾美與台北喜來登全館各單位，經認證之收入佔寒舍餐旅 105 年度營業收入計 97%。	40	依循國際喜達屋 (Starwood hotel) 亞太食品安全與衛生標準取得國際喜達屋 HACCP 認證及經認證之收入佔 105 年度寒舍餐旅管理顧問公司營業收入之百分比。	第一款 第四目																																
7	台北寒舍艾美與台北喜來登 105 年度評鑑供應商進貨金額佔寒舍餐旅當年度有交易之供應商食品與飲料進貨金額比例為 82.97%。	48	105 年台北寒舍艾美與台北喜來登執行食品及飲料供應商評鑑並作成評鑑報告之供應商進貨金額佔台北寒舍艾美與台北喜來登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																																
8	稽核項目包括商品品質 (12%)、供貨狀況及服務態度 (47%) 及食安衛生情形 (41%)，並依據評鑑結果將供應商分為優良、佳與普通分級管理，優良和佳視為合格。105 年台北寒舍艾美與台北喜來登食品相關供應商之評鑑分數皆為合格 (即 100% 通過評鑑)。	48	依據寒舍餐旅供應商年度評鑑作業流程，105 年台北寒舍艾美與台北喜來登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																																
9	<p>台北寒舍艾美與台北喜來登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 105 年檢驗結果為：</p> <table border="1" data-bbox="352 1104 839 1386"> <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>ECLIPSE 50 (易克達 50) 綜合抗生素快速檢測試劑 抗生素快速篩檢試劑組 Premi® Test</td> <td>504</td> <td>4</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>102</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>水產品鮮度—揮發性鹽基態氮 (VBN) (註 1)</td> <td>CNS 中華民國國家標準冷凍魚類檢測法</td> <td>66</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>512</td> <td>8</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>75</td> <td>3</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>18</td> <td>1</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>18</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	ECLIPSE 50 (易克達 50) 綜合抗生素快速檢測試劑 抗生素快速篩檢試劑組 Premi® Test	504	4	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	102	2	水產品鮮度—揮發性鹽基態氮 (VBN) (註 1)	CNS 中華民國國家標準冷凍魚類檢測法	66	0	油炸食品總極性化合物測定	ebro 食用油脂測試器 FOM320	512	8	SO ₂ 二氧化硫檢驗 (註 1)	二氧化硫快速檢測套組	75	3	過氧化氫 (H ₂ O ₂) 檢驗 (註 1)	過氧化氫簡易試劑	18	1	皂黃檢驗 (註 1)	皂黃、二甲基黃、二乙基黃三合一簡易試劑	18	0	36-37	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 105 年檢驗樣品數與不合格件數。	第一款 第六目
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	ECLIPSE 50 (易克達 50) 綜合抗生素快速檢測試劑 抗生素快速篩檢試劑組 Premi® Test	504	4																																	
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	102	2																																	
水產品鮮度—揮發性鹽基態氮 (VBN) (註 1)	CNS 中華民國國家標準冷凍魚類檢測法	66	0																																	
油炸食品總極性化合物測定	ebro 食用油脂測試器 FOM320	512	8																																	
SO ₂ 二氧化硫檢驗 (註 1)	二氧化硫快速檢測套組	75	3																																	
過氧化氫 (H ₂ O ₂) 檢驗 (註 1)	過氧化氫簡易試劑	18	1																																	
皂黃檢驗 (註 1)	皂黃、二甲基黃、二乙基黃三合一簡易試劑	18	0																																	
10	台北寒舍艾美與台北喜來登於 105 年度之自主檢驗實驗室相關支出為 \$3,299,889 元，佔寒舍餐旅當年度營業收入 0.08%。	37	105 年度自主檢驗實驗室相關支出佔 105 年度寒舍餐旅管理顧問公司營業收入之百分比。	第一款 第七目																																

會計師有限確信報告

資會綜字第 17005749 號

寒舍餐旅管理顧問股份有限公司 公鑒：

本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，就選定民國 105 年度企業社會責任報告書（以下稱「社會責任報告書」）所報導之績效指標執行確信程序。本執業人員業已確信竣事，並依據結果出具有限確信報告。

確信標的資訊與報導基準

有關 貴公司所選定民國 105 年度社會責任報告書所報導之績效指標（以下稱「確信標的資訊」）及其報導基準詳列於 貴公司民國 105 年度社會責任報告書第 118 至 119 頁之「確信項目彙總表」。

管理階層之責任

貴公司管理階層應依據適當報導基準編製及報導民國 105 年度社會責任報告書及其績效指標，並應建置相關流程、資訊系統及內部控制以防範民國 105 年度社會責任報告書及績效指標有重大不實表達之情事。

執業人員之責任

本執業人員依據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報導基準評估而須作重大修正之情事，並出具有限確信報告。此報告不對民國 105 年度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。

執業人員之獨立性及品質管制規範

本執業人員及本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。



所執行確信工作之彙總說明

本次確信工作依確信標的資訊，以 貴公司為工作執行範圍，執行之程序包括：

- 閱讀企業社會責任報告書
- 對參與提供績效指標的相關人員進行訪談，以瞭解並評估編製前述資訊之流程、內部控制與資訊系統；
- 基於上述瞭解與評估，對績效指標進行分析性程序，如必要時，則選取樣本進行測試，以取得有限確信之證據。

上述執行程序之選擇係基於本執業人員之專業判斷，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，以取得有限確信並作出執業人員之結論。有限確信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。有限確信所取得之確信程度明顯低於合理確信案件所取得者。

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

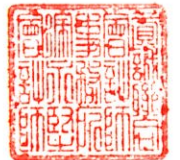
依據所執行之程序與所獲取之證據，本執業人員並未發現確信標的資訊在所有重大方面有未依報導基準評估而須作重大修正之情事。

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報導基準之變更，本執業人員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 徐永堅



中 華 民 國 1 0 6 年 1 2 月 2 0 日

