



MY HUMBLE HOUSE
GROUP

2023 ESG REPORT

—— 寒舍餐旅 ——
永續報告書



eyes of a great architect
makes the desert beautiful

is that somewhere it hides

to only go low or right
the heart one can see right

what is essential or invisible



MY HUMBLE HOUSE
GROUP

CONTENT

目錄

01

永續治理 共創未來

02

賓至如歸 安心食尚

03

綠色營運 環保節能

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

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

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

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

04

共建和諧 關懷員工

05

溫馨共融 在地回饋

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

5.1 在地社會關懷	117
------------	-----

附錄一：全球永續性報告指標 GRI 準則內容索引

附錄二：永續會計準則委員會

附錄三：TCFD 索引表

附錄四：會計師獨立確信報告

董事長的話

佳餚盛宴 精華薈萃

寒舍餐旅結合藝術投資、觀光旅館及餐飲服務的跨界經驗，將文化、藝術、美學薈萃融合於酒店及餐飲事業中，引領業界潮流，打造「藝術即生活」及「生活即藝術」的寒舍品味哲學，創造顧客的全新體驗，並致力於提升顧客、員工等所有利害關係人的滿意度，與社會、環境共好、促進永續發展並善盡企業社會責任。

蔡國輝



2023年進入後疫情階段，隨著全球各國陸續解封邊境管制及解除觀光限令，國際觀光市場轉趨活絡，為觀光旅遊業盼來一道曙光。為把握國際商務客及旅客，寒舍餐旅迅速調整市場策略，積極拓展多元化國際旅遊客源，鎖定東亞國家拜訪及爭取會議團體來台，並推出散客專案布局歐美海外市場，藉此取得商機。在餐飲方面，為帶給旅客台灣在地美味，同時照顧在地農民，寒舍餐旅致力於優先選用在地食材，食材季節性和在地性的充分融合帶給顧客獨具特色的體驗。此外，並結合數位整合行銷平台「寒舍生活APP」，推出自備餐盒減廢活動，提供客戶優惠的同時也鼓勵消費者從源頭減少塑膠用量。疫情後我們仍持續提升寒舍餐旅的營運效率、拓展行銷管道，並精準掌握客戶喜好以期帶給客戶個性化且更優質的服務。

在所有夥伴的努力之下，寒舍餐旅旗下飯店連年獲得國內外獎項肯定，其中包含台北喜來登之「請客樓」餐廳榮獲「米其林一星」之殊榮；台北喜來登辰園餐廳與台北寒舍艾美寒舍食譜連續六年「入選米其林餐盤」；寒居連續兩年獲得訂房網站「臺灣最美飯店大賞」之「最美設計住宿」類優勝；寒舍餐旅更榮獲1111人力銀行「2023年幸福企業獎」殊榮肯定，成為上班族、網友心目中認同之最佳幸福企業。

於環境面，寒舍餐旅自2022年成立「寒舍集團溫室氣體盤查及推動小組」，透過各項節能減碳措施減少用電量與溫室氣體排放，預計於2030年達到減少12%的碳排放強度之目標。除此之外，今年度我們透過永續環保回收皂計畫與Paperless無紙化計畫來減少廢棄物產生以及帶動循環經濟，持續響應世界自然基金會發起的「Earth Hour 關燈一小時」活動，未來寒舍餐旅也將提前規劃客房不主動提供一次性備品之政策，為環境永續盡一份心力。

寒舍餐旅希望以實際行動支持並邀請賓客共同參與讓世界變得更好，每年持續探索更多社會供應可能性，嘗試造福更多人，並進一步希望能愛護我們生存的環境。今年度我們開始於台北喜來登、台北寒舍艾美、礁溪寒沐及寒居供應以無毒無農藥、友善石虎的農作耕種方式產出之「石虎米」，支持透過流域收復策略的農民，此舉不僅保育了石虎，更是保育了當地水質及土壤，讓每一畝田都是一個健康且完整的小型生態食物鏈，提供安全無毒的稻米，兼顧消費者食用安全，形成消費者、生態環境及農民三贏的局面。於社會公益方面，2023年寒舍餐旅集團響應土耳其賑災，提供暖心午宴感謝台灣搜救隊200位救災英雄的辛勞付出，並客製提供搜救犬專屬菜單；此外亦持續與台灣導盲犬協會合作，透過善心捐款與慈善活動，於寒冬送暖、公益傳愛。同時，礁溪寒沐以行動保育宜蘭冬候鳥，並捐贈米糧與善款，實現在地傳承、寒沐傳情的願景。

寒舍餐旅 永續生活藍圖

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

寒舍餐旅作為

未來規劃



- 舉辦「在地傳承、寒沐傳情」六週年慶活動，造訪五結鄉普賢慈善育幼院，捐贈 555 包米糧與善款

- 透過本業核心能力或資金挹注等方式，履行企業社會責任，幫助更多需要幫助的群體



- 辦理打造友善性別職場課程、拒絕性騷擾課程，四館共 12 場，參訓人次共 1,437 人

- 持續辦理相關課程，積極打造與維護性別平等零騷擾的職場環境



- 針對營業場所內部、外部及廚房區域進行各項節水作為，用水密集度 0.1852，較 2022 年下降 0.0558

- 持續投入節水專案，做好水資源相關的節能使用、回收再利用等管理，未來擬導入空調水系統 AI 節能設備



- 執行 15 項節能專案，減少溫室氣體排放量約 816.32 tCO₂e

- 持續執行節能減碳專案，努力達成於 2030 年減少 12% 碳排放強度之目標



- 學校招募實習生策略轉型，2023 年開始深耕高職端
- 搭配萬豪集團招募活動，與高雄餐旅大學以專班形式合作，提供學生就業管道
- 提升介紹獎金並放寬申請條件

- 實習生招募原先僅限雙北高職，未來將開始與中南部高職建教合作



- 針對營業場所提供顧客服務過程導入減量觀念；將食材邊料充分利用，運用至其他餐點
- 採購環境友善的石虎米，推動生態與農學共存

- 持續配合台北市廚餘減量行動計畫，以每年減量 3% 為目標
- 持續關注以環境友善為宗旨種植之農作物



- 設立每年減少 1% 碳排放密集度目標；設立 2030 年減少 12% 碳排放強度目標
- 2023 年碳排放密集度為 0.00415，較 2022 年減少 0.00141
- 執行 TCFD 碳費情境分析，提前因應國內外碳費徵收趨勢影響

- 持續執行節能減碳專案，努力達成於 2030 年減少 12% 碳排放強度之目標



- 舉辦「在地傳承、寒沐傳情」六週年慶活動，與「新南田董米」合作，進行水鳥保育與種稻捐稻

- 與不同類型企業或機構合作，共同創造價值，為社會帶來更多幫助

利害關係人溝通與重大議題 | 2023 年利害關係人溝通重點

為實踐寒舍餐旅的永續發展理念，我們藉由多元管道與利害關係人溝通，彙整其所關注之議題，並檢視各議題之主要績效以做出回應。2023 年，我們持續關注最新國際永續發展的趨勢，包含氣候變遷及營運不中斷、打造安全與永續的住宿體驗、提供健康有品質的餐飲服務，以及維護包容平等的幸福職場等議題，並向內部各單位與八大利害關係人蒐集反饋意見，透過問卷統計的方式，充分了解其關注焦點。經分析評估與管理階層討論後，收斂出 6 項重大議題，期待更能聚焦地回應利害關係人所關切的議題，以有效地管理與推動公司的永續策略。



寒舍餐旅各部門依日常活動及交易往來辨識、彙整出的八大利害關係人包括：員工、投資人、供應商、客戶、媒體、社區及政府機構單位，並各依合適的管道，進行定期、長期、有深度的溝通，藉此理解利害關係人重視的議題與期望，以利我們快速作出適當回應、調整相關議題之經營方針，落實有效溝通、達成永續發展之願景。各利害關係人的溝通管道與頻率如下圖所示：

寒舍餐旅與利害關係人主要溝通議題

利害關係人	溝通管道	溝通頻率	關注議題
員工	勞資會議 職工福利委員會會議 內、外部教育訓練 總經理信箱 員工申訴信箱與專線 員工性騷擾信箱及專線 (若接獲案件即時處理)	即時 勞資會議每季一次 員工大會每半年一次	1. 永續發展策略及風險管理 2. 職業健康與安全 3. 訓練與教育 4. 客戶關係

投資人	公開資訊觀測站 公司網站投資人專區 年度股東大會 國內、外法人說明會 電話或 E-mail 詢問發言人 股務代理專線	即時 股東大會每年至少一次 法人說明會每年至少一次	1. 永續發展策略及風險管理 2. 消費者的健康與安全 3. 產品創新 4. 供應商採購政策
供應商	電話專線 電子郵件 供應商評鑑及評核	即時	1. 消費者的健康與安全 2. 產品及服務標示 3. 永續發展策略及風險管理 4. 供應商評估
客戶	客服專線 公司官網 現場服務人員 線上問卷	即時	1. 責任行銷 2. 法規遵循 3. 客戶關係
媒體	新聞稿 記者會 電子郵件 電話專線	不定期	1. 責任行銷 2. 法規遵循 3. 客戶關係 4. 供應商評估 5. 供應商採購政策
社區	電子郵件 電話專線	不定期	1. 責任行銷 2. 法規遵循 3. 客戶關係
政府機關	公開資訊觀測站 參與研討會及持續進修	不定期	1. 責任行銷 2. 產品及服務標示 3. 產品創新
顧問單位	電子郵件 電話專線	不定期	1. 責任行銷 2. 產品及服務標示 3. 消費者的健康與安全

註：利害關係人詳細溝通管道請詳官網

重大主題評估流程

寒舍餐旅透過下述四個步驟完成辨識利害關係人所關注的議題，於本年度報告書中提出回應，並推動改善計畫。



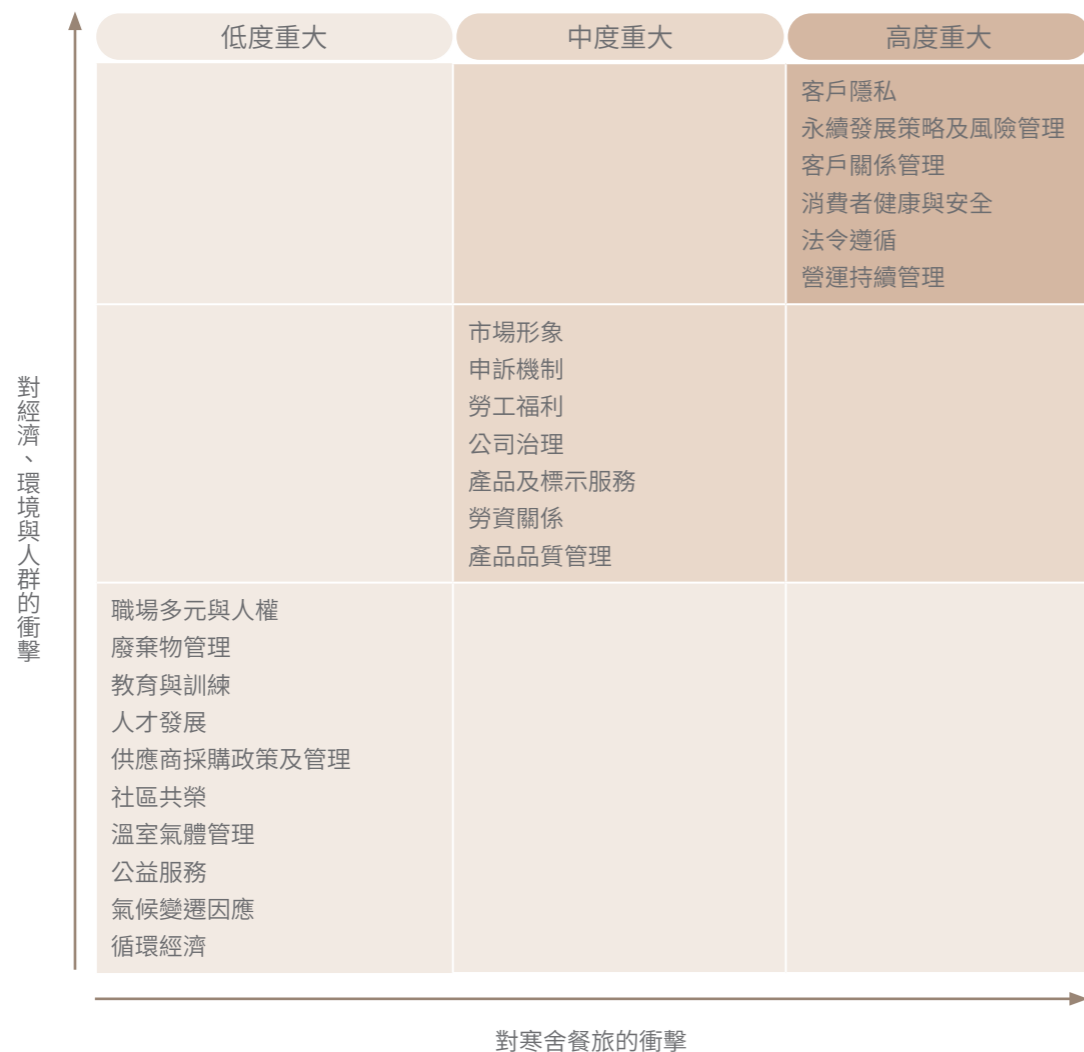
1. 議題辨識

寒舍餐旅參考國內外同產業標竿企業的關鍵議題，進一步分析產業議題的趨勢變動，並結合 GRI Standard 中所列的各面向同時考量產業特性、未來願景、永續性的策略、目前執行狀況等因素，經內部分析評估後，篩選出 23 項相關議題，並設計成問卷，發送予鑑別出的七類利害關係人填答，並收回 62 份有效問卷。我們藉由上述流程，實際了解利害關係人對各議題的關注程度，也同時檢視我們對 ESG 的各項活動是否符合利害關係人的預期。

2. 重大議題排序

我們將收回的議題問卷，經統計量化後算出不同類型之利害關係人對各議題關注程度的差異，及營運過程中各議題可能實際及潛在負面衝擊以及影響的規模和範圍以及影響的可能性，並交由公司內對應各議題的權責單位，對議題進行評估與討論，分析其對財務、非財務、時間及其他因素的影響，以決定各議題對公司的影響程度，藉此分析出重大主題共 6 項。

寒舍餐旅重大主題分析結果



3. 重大議題確立

綜合八大利害關係人調查結果確立重大議題的排序後，考量是否調整議題的重大性，透過寒舍餐旅的 ESG 決策小組進一步評估重大主題對於組織內、外的衝擊，以鑑別出重大議題涵蓋的範疇、邊界與報導期間，便於主動回應利害關係人關注之重要資訊與績效，並確保重大議題資訊完整地揭露於報告書中。同時，ESG 決策小組會針對永續核心策略方向及重大議題之管理方針進行全面的討論及規劃。2023 年延續「營運持續管理」議題，以突顯集團對於後疫情營運之重視，且本年度利害關係人評斷「客戶隱私管理」為高度衝擊之永續議題。

重大主題	回應章節	對應 GRI 重大主題	永續價值鏈							
			寒舍餐旅	員工	投資人	供應商	客戶	媒體	社區	政府機關
客戶關係	2.3 以客為尊 滿意無限	GRI418: 客戶隱私 2016	√	√			√	√	√	
消費者的健康與安全	2.1 食全 食美 健康 無虞	GRI 416：顧客健康與安全 2016	√			√	√		√	√
客戶隱私管理	1.3 資訊 安全與顧客隱私保護	GRI 418-1：經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	√	√			√			
法規遵循	1.4 誠信 經營與法規遵循	GRI 307：有關環境保護的法規遵循 2016 GRI 419：社會經濟法規遵循 2016 GRI416：顧客健康與安全 2016	√	√	√	√	√		√	√
永續發展策略及風險管理	1.2 公司 治理	自訂重大主題	√	√	√	√				√
營運持續管理	1.2.2 營運 風險管理 與因應	自訂重大主題	√	√	√	√	√	√		

4. 檢視與審閱

於每年報告書編製完成後，寒舍餐旅內各重大議題對應的企業永續發展推動小組與權責單位會執行最後的檢視與審閱，以確保永續資訊與績效是否揭露完整、內容有無不當或不實表達，並針對揭露結果與永續目標執行狀況進行回饋，做為下一年度報告書編制的重要參考依據。

關於報告書

本報告書聯絡單位

如對本報告書有任何指教或疑問，歡迎聯繫：

地址：台北市中正區忠孝東路一段 12 號

公司網址：<http://www.mhh-group.com>

聯絡窗口：董事長室閔桂鈴副總經理

電話：(02)6633-1506

電子郵件信箱：public@mhh-group.com



寒舍餐旅
ESG Report

寒舍餐旅管理顧問股份有限公司（股票代號：2739，以下簡稱「寒舍餐旅」）創立於 2000 年，旗下所經營產業跨足飯店旅館業及餐飲服務業；寒舍餐旅經營理念融合「文化、藝術、美學薈萃」，致力成為國內指標觀光旅館業者，打造出「藝術即生活」及「生活即藝術」的寒舍品味哲學。

自 2017 年起，寒舍餐旅已經連續七年發行「永續報告書」（前稱企業社會責任報告書，以下簡稱本報告書）。我們視其為重要的溝通工具，向所有利害關係人說明我們在經濟、環境、社會等三大面向的治理成果。

未來，寒舍餐旅將持續努力傾聽利害關係人的聲音，並積極將企業永續的精神落實於住宿及餐飲管理環節當中，提供消費者最「真誠貼心，無微不至」的服務，同時為員工建立優質的職場環境，在實踐企業永續的路上持續前行，攜手所有利害關係人創造共好社會。

報告邊界與揭露範疇

本報告書的資訊揭露範疇為寒舍餐旅四個主要的營運據點：台北喜來登大飯店、台北寒舍艾美酒店、礁溪寒沐酒店、寒居酒店（以下分別簡稱「台北喜來登」、「台北寒舍艾美」、「礁溪寒沐」及「寒居」，四個營運據點則統一簡稱寒舍餐旅）在公司治理、經濟、環境與社會念之執行情形與具體績效。

報告書撰寫原則與綱領

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

報告時間

本報告書內容主要涵蓋時間為 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日財務及非財務資訊，部分內容亦涵蓋 2023 年以後的事例，預計每年持續發行企業永續報告書，並於本公司網站揭露。而未來的管理方針、目標和計畫等內容也有部分刊載。相較於 2022 年，2023 年寒舍餐旅之組織規模、結構、所有權及供應鏈與上一版報告書不同，差異為 2023 年起完整揭露寒居部分資訊。

資訊管理

本報告書之非財務資訊主要來自於各部門業務範疇的績效成果，而財務數據則彙整自寒舍餐旅個體財務報表，若有任何數據範疇調整，將於報告書中加註說明，主要的貨幣單位為新台幣元。

報告書確信

本報告書是由青山永續聯合會計師事務所依循 GRI 準則（GRI Standards）及 ISAE 3000 有限等級（Limited Assurance），確信標準進行查證，確保資訊揭露可靠度，確信範圍及結論請詳本報告書附錄之獨立確信報告書。

CHAPTER 01

永續治理 共創未來

寒舍餐旅以創造顧客、企業及社會的共存共榮為自身企業經營方針，在追求業務成長的同時，考量營運活動對環境與社會帶來的正向及負向外外部性影響，是寒舍餐旅創造長期永續價值的根基，將「企業社會責任」的觀念轉化為「企業永續」，提高全方位視野。透過永續治理文化及誠信經營的理念，寒舍餐旅秉持與社會一同努力、合作、互助之信念，持續深耕台灣市場、支持國內觀光產業。

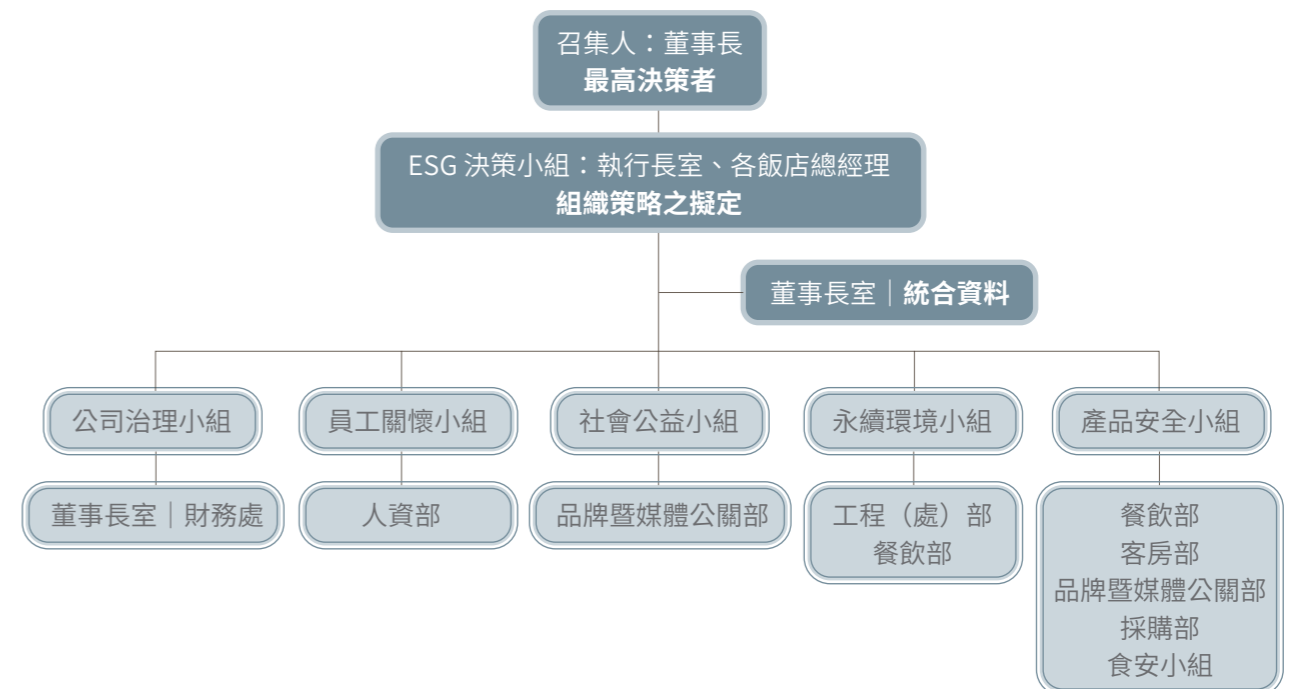
在永續經營的道路上，寒舍餐旅持續推動包含公司治理、員工關懷、社會公益、永續環境、產品安全五大面向的多項計畫，傾聽與回應利害關係人之期待，與利害關係人維繫穩固的合作關係，持續傳遞品牌價值，構築寒舍餐旅與顧客、合作夥伴及社會的信任關係。



實踐永續發展願景

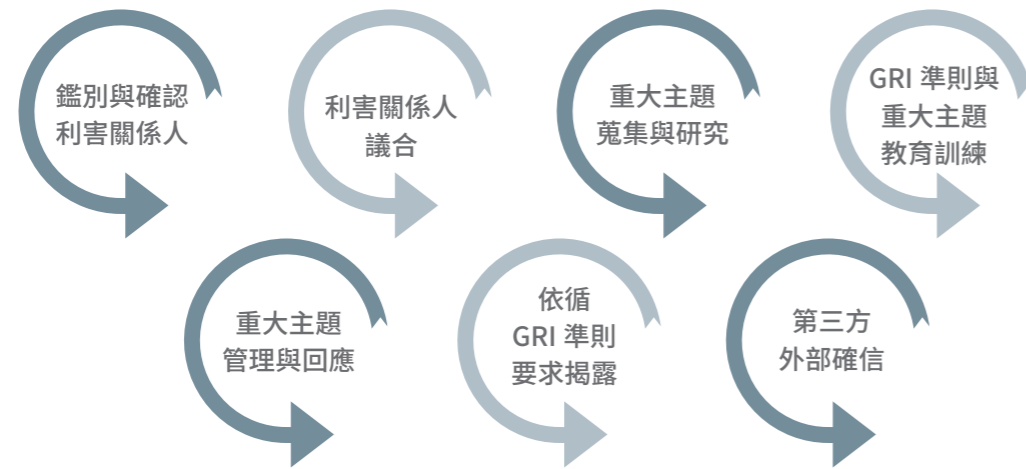
寒舍餐旅深耕永續經營，自 2016 年起成立「企業社會責任推動小組」並於 2022 年度正式更名為「永續發展推動小組」，由董事長擔任召集人，並由執行長室及各飯店總經理組成「ESG 決策小組」負責企業社會責任擬定策略，統籌企業永續相關議題及策略發展與風險評估，並訂定相關風險管理政策。依部門功能別區分組成五大核心小組，多元化營運的各環節中持續深化企業永續的實踐，落實企業永續方針，擴大社會關懷的範疇，將企業社會責任融入公司營運策略之中，以具體展現回饋社會的心意與成果。

寒舍餐旅永續發展推動小組



2017年由董事會決議通過本公司之「企業社會責任實務守則」，2022年度正式更名為「永續發展實務守則」，作為全體同仁實踐企業社會責任之依據；維持多元管道與利害關係人溝通，蒐集各類利害關係人關注之議題，以利害關係人的永續性的脈絡、重大性及完整性為基礎。寒舍餐旅永續報告書由五大 ESG 核心小組依職能分工編製，經外部確信後，提呈董事會，並於公司網站及公開資訊觀測站揭露，期使利害關係人皆能充分地掌握所需資訊，共享永續願景。

2023年永續報告書專案執行情形



經營理念

自成立初始，寒舍餐旅持續致力於結合藝術投資、觀光旅館及餐飲服務的跨界經驗，以多元方式將經營理念 - 文化、藝術、美學薈萃融合於酒店及餐飲事業中，引領業界潮流，打造「藝術即生活」及「生活即藝術」的寒舍品味哲學，期待不斷創造顧客的全新體驗，提升集團產品與服務的競爭力。

企業願景

寒舍餐旅以累積多年的餐旅管理經驗，不斷成長發展並致力於提升客戶與員工滿意度及忠誠度，期所經營之事業皆能成為該市場領域中的領導者，以創造公司及股東最大利益。

1.1.1 主要餐旅品牌與服務

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

1.1 公司簡介

寒舍餐旅管理顧問股份有限公司成立於 2000 年，事業版圖跨足飯店旅館業及餐飲服務業；並以「藝術即生活」及「生活即藝術」的寒舍品味哲學，引領業界潮流，穩定成長表現亮眼，為集團的成長茁壯打下鞏固基礎。

寒舍餐旅管理顧問股份有限公司

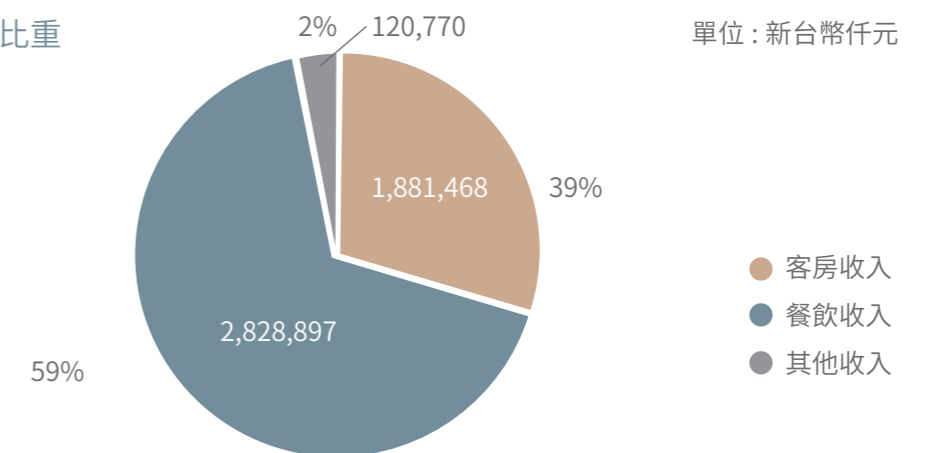
創立時間	2000 年
員工人數	1,594 人
董事長	蔡伯翰
總部位置	台北市中正區忠孝東路一段 12 號
資本額	1,015,260 仟元



寒舍餐旅歷史沿革

註 1：員工總人數包含台北喜來登、台北寒舍艾美、礁溪寒沐及寒居之員工數（含正職員工、建教生及計時人員）。
 註 2：詳細公司資訊請參閱寒舍餐旅管理顧問股份有限公司 2023 年報。

主要產品之營業比重





台北喜來登大飯店

台北市中正區忠孝東路一段 12 號

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

飯店座落於台北政商、交通核心地區，擁有 688 間豪華客房、休閒商務設施及米其林星級餐廳。傳承三十餘年來一貫溫婉細膩的服務精神，配置專業訓練的「行政管家」團隊，為入住的貴賓提供頂級的個人專屬服務。

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

了解更多



台北寒舍艾美酒店

台北市信義區松仁路 38 號

全球首創導入當代藝術策展概念的時尚酒店

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

全館以當代藝術策展概念，集結來自台灣、中國、日本、韓國、美國、英國和比利時等多位當代藝術家近 700 件作品及裝置藝術，融入在每一位旅客都能接觸到的角落，創造無限探索空間的當代藝術酒店。

了解更多



礁溪寒沐酒店

宜蘭縣礁溪鄉健康路 1、2 號

寒舍餐旅首家自創品牌休閒度假酒店

酒店座落於礁溪溫泉商圈的核心，交通十分便捷，全區分為 2 棟建築體，擁有 190 間客房，每款房型均配備獨立的溫泉浴池，提供露天風呂、兒童休憩區、綜合溫泉池、戶外游泳池等多項設施服務。承襲寒舍美學、人文和藝術兼具的獨到品味，礁溪寒沐由台灣藝術家與全球知名國際酒店設計團隊 LTW 合作打造，以當代藝術策展概念融合自然、名湯及在地文化，營造優雅與高品味的度假休閒氛圍。

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

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

了解更多



寒居酒店

台北市中山區松江路 116 號

寒舍餐旅自創品牌精品酒店

寒舍餐旅實踐「藝術即生活」及「生活即藝術」的品味哲學，打造全新精品酒店品牌「寒居酒店」，於 2022 年 5 月 5 日正式開幕，座落於臺北市中山區，寒居酒店以「心」的體驗出發，穿街走巷探索鄰里地圖、以城為家分享都會生活，垂直共構精品飯店寓邸，樓高共 24 層，1 樓至 10 樓為寒居酒店，寒舍秉持美學、人文和藝術兼具的獨到品味，委託由 AB Concept 奧必概念設計合作，打造如桃花源記中「忽逢桃花林，林盡水源，便得一山。復行數十步，豁然開朗。」自在悠然的理想生活。在繁忙城市中創造出一處寧靜清幽的世外桃源，以賓客最原始的需求，提供雅緻的生活態度，打造如家的酒店，成就「城中一隅，心之棲所」！

了解更多



1.1.2 獲獎與榮耀

台北喜來登



新北市政府
2023 年度建教合作考核
獲考核一等機構

台北喜來登



新北市產學合作
2023 年傑出貢獻企業獎

台北喜來登
請客樓



台灣米其林指南 2023
米其林一星

台北寒舍艾美



TVBS
2023 時尚玩家旅宿大賞
設計感旅店大獎

台北寒舍艾美



交通部觀光署
「星級旅館評鑑 - 五星」

台北寒舍艾美



台北市政府警察局
112 年觀光飯店安全防護工
作檢查 - 特優

寒居



蟬聯 ITF 台北國際旅展
大會「最佳人氣獎」

礁溪寒沐



宜蘭勁好食
「龍蝦海鮮米粉湯」
銀質獎

礁溪寒沐



宜蘭勁好食
「松露青匙老菜飯」
網路人氣獎

寒居



Agoda
「2023 傑出飯店金環獎」

寒居



易遊網
「2023 臺灣最美飯店大賞」
之「最美設計旅宿」類優勝

寒舍餐旅



1111 人力銀行
「2023 年幸福企業獎」

1-2 公司治理

對應 GRI 重大主題 自訂主題

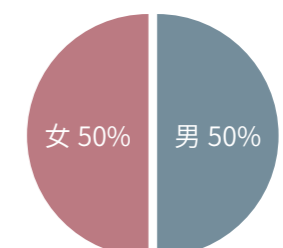
	重大議題管理方針
對公司的意義	寒舍餐旅肩負著不同利害關係人之期待，董事、經理人員及員工執行業務皆秉持誠信正直的經營態度，積極落實於企業文化中，持續積極實踐永續發展策略及風險管理，面對來自內外部競爭環境、法規及總體經營環境的各式衝擊，以及對股東、客戶、員工及投資大眾所負有之實現永續發展之願景全力以赴。
政策與承諾	持續關注國內外產業趨勢，有效鑑別與評估風險衝擊與機會，深化企業社會責任之落實。
目標	以多元方式持續落實誠信正直的企業文化，將永續發展及風險管理的文化深植於寒舍餐旅的企業文化與日常營運中。並傾聽各方利害關係人之期待，作為董事會領導公司發展之策略依據。
管理與申訴機制	董事會、審計及薪酬委員會、稽核室、企業社會責任推動組。
投入資源	2023 年共計召開 6 次董事會、5 次審計委員會及 3 次薪酬委員會。
2023 績效成果	<ul style="list-style-type: none"> 持續推動寒舍學堂及員工培訓、深耕數位學習管道。 寒舍餐旅注重性別平等，訂定女性董事比率目標為 30% 以上，2023 年度女性董事佔全體董事成員 50%。

1.2.1 治理架構及運作

寒舍餐旅永續經營的核心立基於優良的公司治理文化，並仰賴有效率的董事會及功能性委員會運作，由董事會與功能性委員會扮演監督與指導的角色，最高治理機構為董事會，並在董事會底下設置薪資報酬委員會、審計委員會及稽核室。截至 2023 年 11 月底董事會設有 10 席董事席次，其中包含 4 席獨立董事席次與 5 位女性董事，並由董事長室閔桂鈴副總經理擔任公司治理主管。

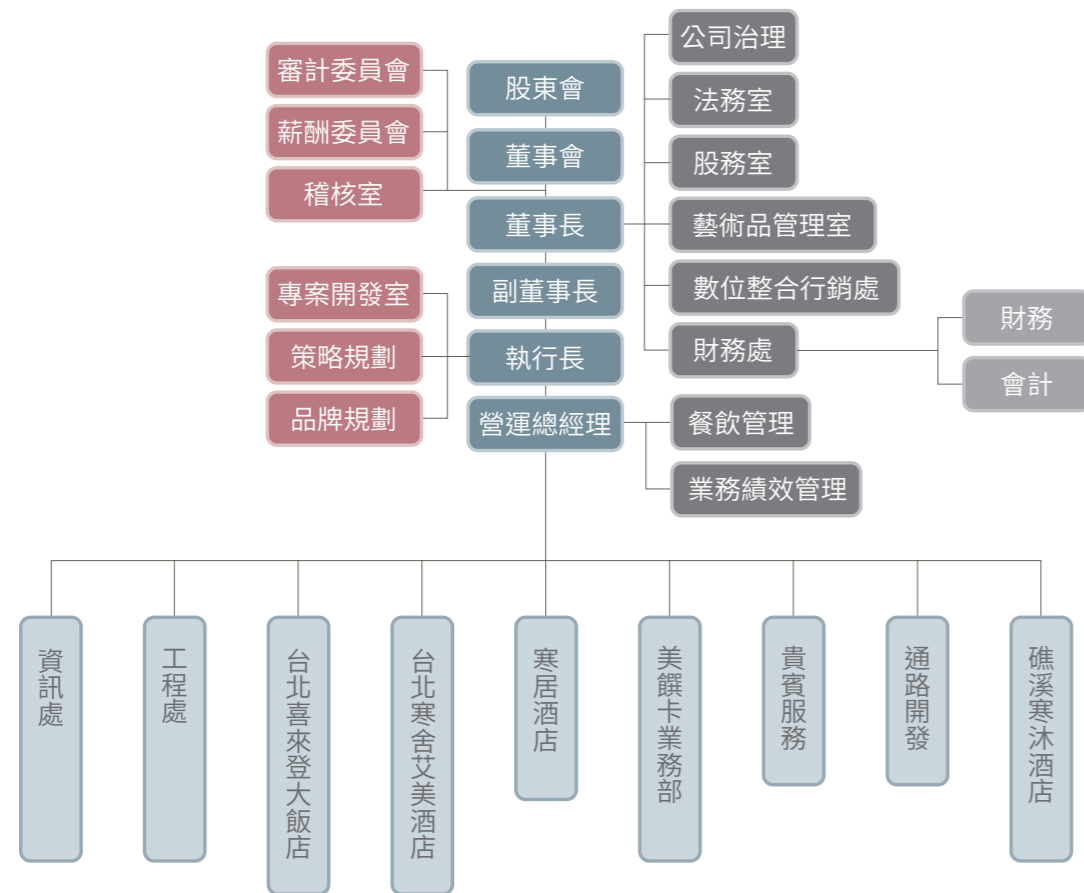
2023 年共計召開 6 次董事會，平均出席率約 81%。為持續提升公司治理績效，寒舍餐旅於 2021 年 3 月董事會通過關係人交易管理辦法，強化關係企業間之風險控管。

董事性別比



董事會成員詳細資料請詳 2023 年年報第 15 頁至第 18 頁

寒舍組織架構圖



■ 選任及多元化

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



寒舍餐旅董事選任程序

董事會成員落實多元化情形評估表

董事姓名	蔡伯翰	賴英里	蔡佳萱	高妙華	呂恩政	鄭娟芳	張樑	凌美琦	陳建平	陳翔中
性別	男	女	女	女	男	女	男	女	男	男
員工	√									
營運判斷能力	√	√	√							
會計及財務分析能力				√			√	√	√	√
經營管理能力	√	√		√	√	√	√		√	√
危機處理能力	√	√		√	√	√	√		√	√
產業知識	√	√	√		√	√				
國際市場觀	√	√	√		√	√	√	√	√	√
領導能力	√	√		√	√	√	√		√	√
決策能力	√	√	√	√	√	√	√		√	√
法律							√	√	√	√
年齡	41-50	51-60	41-50	51-60	71-80	71-80	71-80	51-60	61-70	51-60

■ 董事持續進修

寒舍餐旅每年參考內外部環境條件的變化及發展需求規劃課程主題，安排董事進修相關課程，並不定期提供進修體系機構舉辦多元課程資訊予董事，以充分發揮經營決策及領導督導功能。2023年相關訓練課程如下：

訓練課程	課程說明	對象	時數	次數	參與人次
整合策略發展與 ESG 之企業風險管理新思維	委託外部講師針對企業風險複雜且瞬息萬變，如能以永續角度重新檢視策略管理及 ESG，建構整合風險管理架構，可促進企業轉型，強化市場競爭力。	董事會成員	3	1	9
永續與數位雙軸轉型	委託外部講師，以數位轉型驅動永續發展，並理解 ESG 永續治理的核心概念。	董事會成員	3	1	9

■ 功能性委員會



審計委員會

寒舍餐旅審計委員會設有成員共 4 名，每年至少召開 4 次會議，旨在協助董事會監督公司財務報表之允當表達、簽證會計師之選（解）任及獨立性與績效、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，就年度稽核執行狀況、內控自評結果及內外部稽核發現進行報告，若遇有重大異常事件時得隨時報告之。

2023 年成效

召開 **5** 次

委員平均出席率為

87%



薪酬委員會

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

2023 年成效

召開 **3** 次

委員平均出席率為 **90%**

■ 董事會績效評估

寒舍餐旅訂有「董事會自我評鑑或同儕評鑑辦法」，每年一次定期進行董事會績效評估作業；績效評估範圍包括整體董事會、個別董事成員及功能性委員會績效評。2023 年度已完成董事會績效評估，彙總綜合結果提報於董事會，未來將持續加強公司治理相關事項，協助董事及功能性委員會提升整體之運作效能，自評結果顯示本公司「董事會及功能性委員會」運作良好。

■ 績效評估衡量項目

董事會績效評估之衡量項目

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

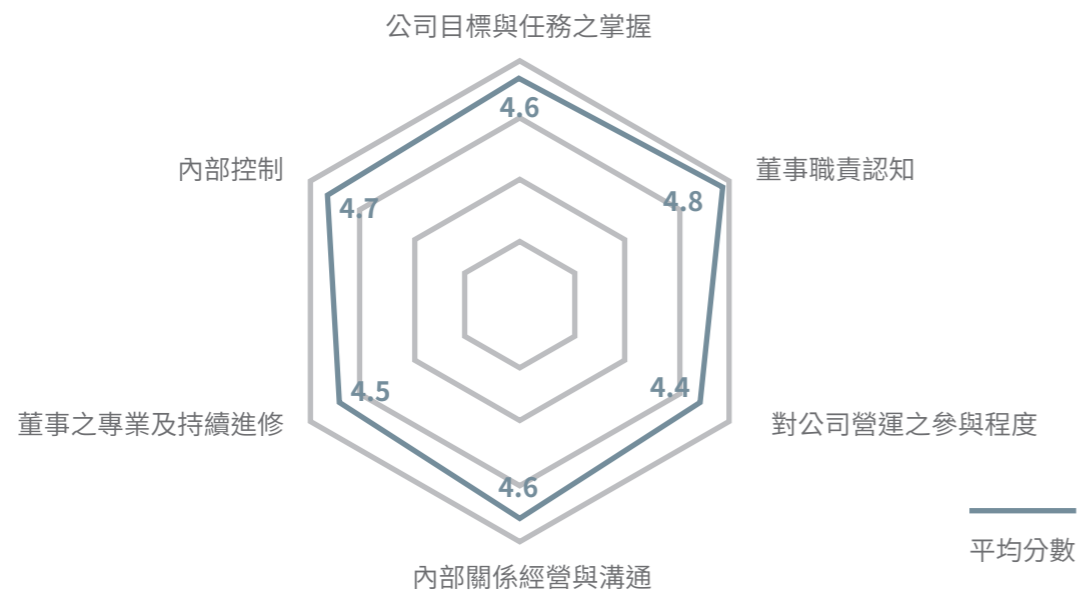
董事成員績效評之衡量項目

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

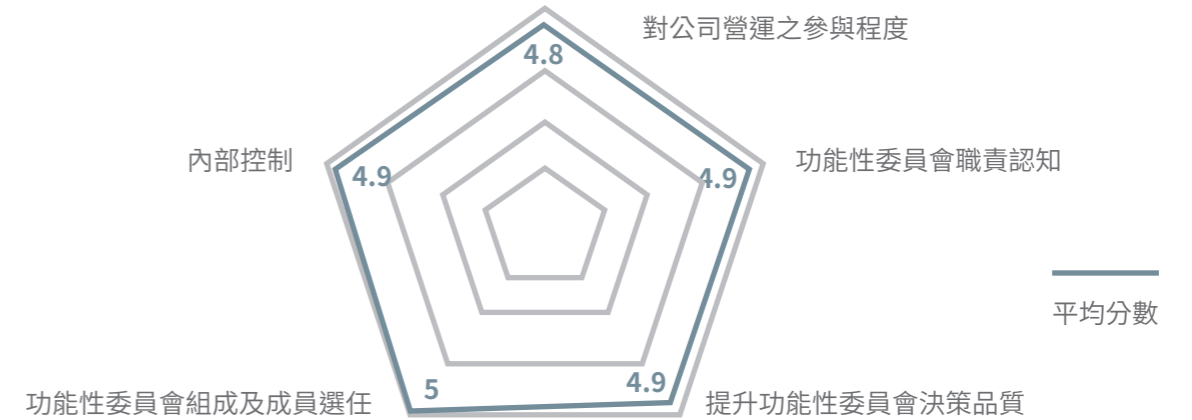
功能性委員會績效評之衡量項目

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

董事成員考核自評問卷結果



功能性委員會績效考核自評問卷結果



■ 董事會薪酬制度

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



公司治理專區網頁

董事之酬金詳細資料請詳 2023 年報之第 25 - 26 頁

1.2.2 營運風險管理與因應

對應 GRI 重大主題自訂主題

	重大議題管理方針
對公司的意義	身為餐旅服務產業，保障顧客與利害關係人的權益是我們最重要的信念，寒舍餐旅極為重視持續不間斷地提供高品質服務。
政策與承諾	<ul style="list-style-type: none"> 各項作業之風險管理，依業務性質及風險特性予以集中管理及分層執行，並由稽核單位對於風險項目進行控管及查核。 針對天災制定火災、地震災害及防颱救災等緊急應變程序，並定期執行演練以應對各類緊急事件發生，降低對顧客及公司的衝擊與損失。
目標	遭逢天災或人禍等意外時，首要保障員工及顧客等人員安全，並減少營運衝擊、縮短復原時間以達到營運持續目標。
投入資源	<ul style="list-style-type: none"> 安全室每月進行 1 次預防性安全技能訓練。 每月進行 1 次日間消防演練、每 2 個月 1 次夜間演練、每年 2 次大型演練。 24 小時安全室值班 飯店同業聯防系統
2023 績效成果	<ul style="list-style-type: none"> 2023 年舉辦飯店聯防會議共 4 場 每日進行急難應變、加強監控設備系統確認 以台北喜來登為例，巡檢飯店各區域之安全巡查共執行 6,175 次 針對後疫情產業型態改變迅速順應市場調整策略

寒舍餐旅為強化本公司治理並健全風險管理作業，應對營運中可能面臨的環境、社會、治理風險、維持企業的永續經營及保障利害關係人之權益，我們持續運作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，並由各部門就風險事項進行追蹤管理。

寒舍餐旅設有稽核專責單位稽核室，協助訂立內部控制制度並建立內部稽核機制。稽核室依據風險評估結果擬定年度稽核計畫，並於核准後進行內控查核。此外，每季就稽核發現問題點進行後續追蹤，撰寫「問題點追蹤報告」說明追蹤成效，直到完全改善為止，以使董事會及管理階層瞭解存在缺失與各受查核部門矯正與預防措施成效。提報予董事會與管理階層作為管理營運之參考，以確保公司經營運作健全與有效降低營運風險。

面對多變化的產業環境，為能穩定地應對營運中可能面臨的環境、社會、治理風險，降低風險事件發生時的衝擊，寒舍餐旅以「事前風險鑑別」及「事後危機處理機制」兩大主軸落實風險管理，以期及時因應與處理相關事件。寒舍餐旅各部門定期召開之跨部門會議，將發現之風險回報董事長室，董事長室集合權責單位討論風險影響程度、分辨重大風險並擬出因應措施，並由各部門就風險事項進行追蹤管理。

主要營運風險

利率變動

潛在影響

利率變動造成企業貸款利息上升或投資收益降低，可能進而導致企業利潤減少。

因應措施

- 持續保持財務穩健、良好債信，資金規劃以保守為原則。
- 定期評估銀行借款利率，並與銀行密切聯繫以取得較優惠之利率，近三年度銀行借款之利息費用占營業收入比重皆未達 1%，對公司損益不致產生重大影響。

通貨膨脹

潛在影響

通貨膨脹對於產品與服務定價及採購政策之影響，可能衝擊公司損益。

因應措施

- 每年規劃年度營運計劃時將通貨膨脹列入考量，持續監控市場價格變化情形，依據市場需求調整銷售定價。
- 與供應商維持良好關係，並同時擁有多家合格替代廠商可供選擇，以因應通貨膨脹的衝擊。

國內外重要政策及法令變動

潛在影響

產業相關法令變動將對日常營運之不同環節造成衝擊。

因應措施

- 我們隨時注意國內外影響營運之重要政策及法令變動，適時諮詢相關法律專家意見。
- 寒舍餐旅設置專員留意稅務相關法令變動，並針對其變動進行研究及研擬因應措施，以確保稅務合規。

企業形象改變

潛在影響

消費者對於食品安全與永續旅遊的意識提升，公司市場形象的改變，將可能使我們於進行危機處理時遭遇困難。

因應措施

- 建置完善內部控制與稽核制度，並嚴格執行供應鏈管理，以強化寒舍餐旅整體食品安全與衛生管理體系。
- 持續針對能源管理、水資源管理及廢棄物管理等面向執行各項改善方案；優先使用環境友善產品，並透過紙張與塑料使用減量等行動實踐綠色旅遊。
- 重視企業形象及風險控管，透過認養行道樹、參加「世界地球日」活動以響應節能減碳、配合觀光局辦理國內外宣導活動提升台灣形象不遺餘力，並遵循以客為尊之服務宗旨，以提升本公司整體形象。

資訊安全

潛在影響

資安事件及系統毀損將嚴重影響日常營運，並可能造成機密資料外洩。

因應措施

- 訂有資訊安全政策作為日常作業及內控自評之依據，並配置專業人員負責處理資訊系統安全預防及危機處理相關事宜。
- 建立電腦網路系統的安全控管機制，以確保資料傳出之安全性，保護連網作業，防止未經授權的系統存取造成機密外洩。

■ 營運持續管理

寒舍餐旅投入建立集團的營運持續計畫（Business Continuity Plan, BCP）以因應日益加劇的經濟、社會、環境變化，我們並以完整的管理機制為公司營運持續管理提前規劃，持續檢討精進並確保緊急事件或是衝擊發生時，可全力維持與恢復正常營運，降低事故對於顧客的衝擊與公司的損失。寒舍餐旅針對疫情後飯店產業變化，提出以下 3 大規劃：

強化餐飲優勢

- The Deli 不定期推出外賣品項，含常溫、冷藏、冷凍商品，供賓客選擇。餐廳自助餐持續提供拋棄式手套供消費者取用、持續開發各項外賣食品、顧客用餐後以酒精消毒桌面等。
- 礁溪寒沐於疫情期間推出的宅在家麵包禮袋廣受好評，成功推廣我們的麵包烘焙相關產品，相關產品也深受團購主青睞，2023 年沐選開幕擴大麵包產能及銷售，目前每週團購主開團，每月團購主營收約 10 萬元。

多工人才養成

- 疫情後缺工問題嚴重，除積極招募新進人員，並建立完善之人資制度，定期檢討員工薪資福利政策及員工滿意度，重視培訓及栽培未來接班人，導入「共通核心職能系列課程」，分別從動機、行為及知識三大職能循序漸進完備各級主管的管理以及領導能力，另外，亦陸續加入 AI 數位工具的運用，以減少缺工的窘境。

迅速順應市場調整策略

- 除了各餐廳定期推出餐飲活動外，也提供寒舍美饌卡的會員與「寒舍生活 App」強化客戶關係管理，增加黏著度。
- 發展親子旅遊市場、城市度假之國旅市場因遠距工作而產生的工作度假市場。
- 餐飲業務部份，積極發展內用、外帶、冷凍商品等多通路業務，多管齊下達到更廣泛的市場覆蓋率。

■ 天然災害與緊急事件應變程序與小組

寒舍餐旅制定火災緊急應變措施、地震災害緊急應變措施、防颱救災緊急應變措施及事件通報處理程序，期望發生緊急事故時的損害及影響降至最低，另要求各相關單位應在可能範圍內，實施各類緊急事故發生時之應變程序，並定期演練以確認此系統之有效性並持續精進修正。

1-3 資訊安全與顧客隱私保護

客戶隱私管理

對應 GRI 重大主題 GRI 418

	重大議題管理方針
對公司的意義	資訊安全一直是寒舍餐旅推動資訊化的首要目標之一，我們極力確保客戶與公司資訊皆為保密、安全且受到妥善的管理。
政策與承諾	寒舍餐旅訂有資訊安全風險管理政策，並且透過資訊安全委員會審視集團與各子公司資安治理政策，監督資安運作情況，並定期向董事會報告資安治理稽核狀況，總經理與資訊主管負責集團資訊安全治理、規劃、監督及推動執行，以建構出全方位的資安防衛能力及同仁良好的資訊安全意識。
目標	<ul style="list-style-type: none"> • 提升同仁資訊安全意識 • 無重大資通安全事件

投入資源	<ul style="list-style-type: none"> • 資訊安全委員會 • 跨公司電腦網路系統加強網路安全管理 • 針對各種新型態網路攻擊，建置 WAF 防護 • 定期進行風險評估和弱點掃描 • 防止資料外洩，建置 DLP • IT 基礎架構每季委專業網路安全公司定期檢視
2023 績效成果	<ul style="list-style-type: none"> • 委由第三方資安廠商針對集團主機弱點掃描及網站服務安全測試，掃描標的為 4 個重要網站及集團內部各館主要主機 • 更換客房及公用區域上網設備系統金額約 100 萬 • 無發生個資相關投訴案件 • 無預警發送模擬網路釣魚及詐騙信件測試，三館統計測試約 526 封 Email，結果顯示資訊安全警覺性較去年提升

寒舍餐旅重視資訊安全及個資保護，面對外部資安環境威脅加劇及法令趨嚴，我們將資訊安全與個資列為資訊循環的重要控制項目，定期檢視及監督。公司目前設有資訊安全委員會負責審視集團及各子公司資安治理政策，監督資安運作情形，並定期向董事會報告資安治理稽核狀況，總經理與資訊處主管負責集團資安治理、規劃、監督及推動執行，以建構出全方位的資安防衛能力及同仁的資訊安全意識。

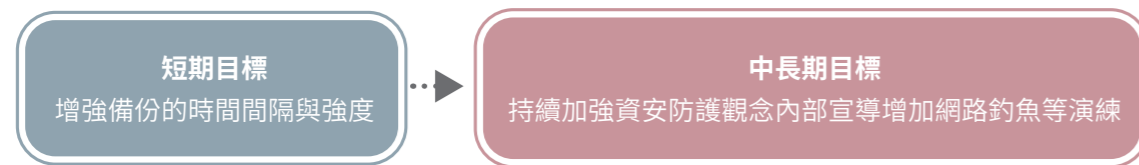
資訊安全委員會組織架構



除設置「資訊安全委員會」為權責單位，寒舍餐旅已建置資安管理機制，以防範電腦網路犯罪與危機，另執行「資訊系統中斷服務之緊急應變計劃」，透過定期演練、檢討進行流程優化，當發生資安事件或系統毀損時，也能於最短時間恢復運行到持續營運不中斷。

為降低網路安全風險及維護公司和客戶資料安全，除制定規範，我們也持續透過跨部門的協力幫助，定期辦理教育訓練宣導資安觀念及應用資安工具，在尋找合作廠商時也會特別重視信譽良好並具專業能力之廠商，並於各飯店官網首頁公告防詐騙提醒資訊，平日亦不定期發送簡訊提醒賓客。

■ 短中期目標規劃

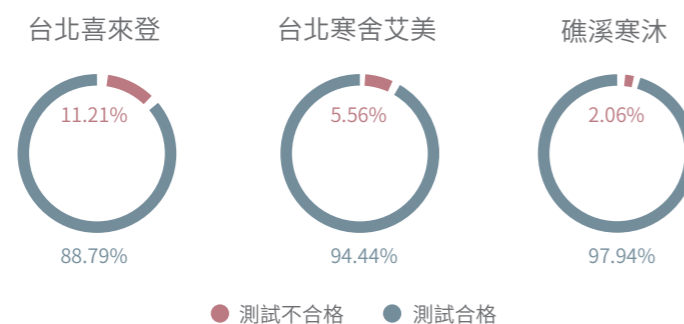


寒舍餐旅資訊安全管理策略

- 建立電腦網路系統的安全控管機制：確保網路傳輸資料的安全，保護連網作業，防止未經授權的系統存取造成機密資料外洩。
- 對於跨公司之電腦網路系統，加強網路安全管理：對內安裝防毒軟體，設置對外之網路防火牆，以防止電腦病毒、攻擊性之惡意軟體入侵，而造成公司網路系統癱瘓。
- 教育員工正確概念：確保員工正確認知電腦病毒的威脅，並使用合法軟體，提升員工的資訊安全警覺。關於使用者之帳號及密碼，叮嚀員工避免使用容易被識破及猜測的密碼，密碼不可為空白，並且定期更改密碼。
- 離職員工帳號：確實檢查是否予以停用，預防資料外洩。
- 建置 WAF 防護：為因應各種新型態網路攻擊，我們每季實施弱點掃描，預先找出公司網站缺失加強防護。
- 建置 DLP 資料外洩保護監控系統：為全方位防止資料外洩，透過此系統我們持續保護資料安全性。
- 外部第三方定期檢測：委託專業網路安全公司每季針對公司的 IT 基礎架構進行檢視，進行弱點掃描以持續優化。
- 定期內控自評網站弱點、實行災難演練：為強化公司的資安韌性，我們制訂各種情況的應對 SOP，執行主機及資料備份作業，並每日檢查備份記錄。
- 每季由專業網路安全公司進行網路架構及防火牆定期檢視及維護，並持續進行優化。

■ 資訊安全演練

近年來國內外對於個資保護與資料安全的重視度提高，為提昇公司內部資安與個資管理能力，寒舍餐旅每年執行資安演練，並將結果彙報董事會，確實落實個資與資訊保護管理制度，提升顧客信賴度。



1-4 誠信經營與法規遵循

1.4.1 誠信經營

寒舍餐旅以誠信正直的高道德標準治理公司，並訂有「誠信經營作業程序及行為指南」與「道德行為準則」。誠信經營作業程序及行為指南，具體規範本公司人員於執行業務時應注意之事項，明確訂出包含利益迴避、餽贈、招待、政治獻金及捐贈之處理程序及相關行為準則，以供組織運作及同仁個人行為遵循之依據，適用範圍及於本公司之子公司、直接或間接捐助基金累計超過百分之五十之財團法人及其他具有實質控制能力之機構或法人等集團企業與組織；道德行為準則要求包含本公司董事及經理人（包括總經理及相當等級者、副總經理及相當等級者、協理及相當等級者、財務部門主管、會計部門主管、以及其他有為公司管理事務及簽名權利之人）之行為皆須符合該準則。

而在外部利害關係人供應鏈方面，期望供應商確實遵行本公司道德標準及文化，聽取其對於本公司從業道德之意見，以確實瞭解是否有不符合誠信正直的行為發生，與上游供應鏈一起攜手創造共存共榮、誠信永續經營的環境。



誠信經營作業程序及行為指南



道德行為準則

■ 申訴與檢舉

寒舍餐旅具備內部及外部人員之檢舉管道，設有獨立檢舉信箱及專線，並由董事長室依規定流程受理檢舉相關事項。根據「誠信經營作業程序及行為指南」，我們鼓勵內部及外部人員檢舉不誠信行為或不當行為，依其檢舉情事之情節輕重，酌發獎金或以其他方式獎勵，內部人員如有虛報或惡意指控之情事，應予以紀律處分，情節重大者應予以革職。處理檢舉情事之相關人員應以書面聲明對於檢舉人身份及檢舉內容予以保密，並且我們承諾保護檢舉人不因檢舉情事而遭不當處置。2023 年未接獲申訴信件。



申訴
方式

- 獨立申訴信箱：comment@mhh-group.com
- 檢舉專線：0979 - 608 - 705

內部為維護同仁權益，加強勞資雙方溝通的管道與頻率及提供同仁諮詢與協助，我們則於員工區域設置「總經理信箱」，藉由暢通的溝通管道，傾聽員工心聲，積極解決員工困擾及問題，建立員工與公司間的信任與承諾，凝聚團結力。此外，寒舍餐旅建置「員工申訴電子信箱及專線」，並規範「就業場所性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法」，妥善公正地處理員工申訴，以多元的溝通管道，使勞資雙方可以表達想法並有效溝通，達成勞資雙贏。

■ 稅務治理

寒舍餐旅重視誠信經營並依法納稅，善用政府免稅或減輕稅捐的規定，以合法節稅，嚴謹營運且絕不苟同任何逃漏稅之情事，2023 年度有效稅率為 13%、當期所得稅為 4,732,210 元。寒舍餐旅對稅務作業執行嚴格的管理，確實遵守相關稅務法令及規範，集團因應稅務治理國際趨勢，有效控管稅務風險，維護股東與投資人之權益，同時反映對企業社會責任的承諾，履行職業和道德義務，並落實企業永續發展。

	2021	2022	2023
稅前淨利	-904.33	-437.928	473.221
所得稅費用	當期所得稅	1.457	4.428
	遞延所得稅	-186.192	54.774
有效稅率 (%)	20%	23%	13%
支付所得稅	-10.652	1.479	1.435
現金稅率 (%)	1%	0%	0%

1.4.2 法規遵循

對應 GRI 重大主題 GRI 103、307-1、416-2、419-1

	重大議題管理方針
對公司的意義	寒舍餐旅以嚴謹的態度管理所有商業活動，高度重視法規遵循之落實，促使公司主動辨識與評估與自身產業有關之法規，並重視員工廉潔操守。
政策與承諾	制定「法令遵循管理辦法」以針對職責劃分與作業流程作為規範，確保各項經營活動符合法令規定。
目標	無重大違法情事註。 註：重大違法情事係指罰鍰金額超過 100 萬元之事件
管理與申訴機制	<ul style="list-style-type: none"> 由法務室專責公司之法規遵循與契約文件之適法性審查。 申訴機制包含電子郵件信箱 comment@mhh-group.com 及專線電話 0979-608-705。
投入資源	<ul style="list-style-type: none"> 職前訓練期間進行「個人資料保護法宣導」，並不定期舉辦「執勤人員法律常識課程」。 各部門持續追蹤業務管轄範圍內之新訂與修訂法規動向、分析新訂與修訂法規對公司的影響，進而規劃因應對策。 執行年度稽核計畫相關作業，稽核重點除了法令規定必要查核項目外，另有針對食安及資訊安全等做查核。
2023 績效成果	<ul style="list-style-type: none"> 寒舍餐旅全年度於公司治理、環境保護、社會經濟及顧客健康安全面向皆無重大違法情事。

寒舍餐旅內部透過各部門專業分工且彼此合作的方式，並搭配多樣性的法令推廣、宣導與教育訓練課程，持續落實法令遵循，例如：本公司於員工職前訓練期間進行「個人資料保護法宣導」，不定期舉辦「執勤人員法律常識課程」，並持續追蹤產業相關法規政策，評估法規變動對企業造成的潛在風險與影響，適時檢視寒舍餐旅內部規範，力求以最高標準達到法規遵循。寒舍餐旅透過以下方針確保集團整體營運皆符合相關法律規範：

- 1 各部門持續追蹤業務管轄範圍內之新訂與修訂法規動向、分析新訂與修訂法規對公司的影響、規劃因應對策等。
- 2 就各項制度、規章辦法配合相關法令之新增、修訂進行適時的更新，使各項作業均能符合法令規定。
- 3 各部門就新訂、修訂法規提出分析、討論及因應對策，交由法務室進行覆核與評估，並依本公司核決權限呈核法令新修訂評估表。
- 4 每月追蹤執行進度並出具「法令遵循追蹤報告」至結案為止，以期因應對策得以落實與執行。稽核室則負責監督內控制度辦法是否適時更新與修訂，及各單位法令遵循之自行評估執行情形。
- 5 如發生違反法令之情形，將即時通報董事長室，如違反之法令事項經主管機關來函要求改善並處以罰鍰，亦定期提報至審計委員會及董事會，報告事件發生緣由及後續改善措施，以落實公司治理之管控監督。
- 6 針對違反法令之情形，權責單位於後續須擬定改善計畫並確實執行，由董事長室定期追蹤其改善情形至結案為止；若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影響者，將依人事管理規章辦理。

寒舍法務單位與各部門建立清楚適當之法令定期更新、各單位自我評估執行情形、舉辦教育訓練、稽核室定期查核等行動方案。2023 年寒舍餐旅所推動的法規相關教育訓練參訓人數達 2,097 人次、累計時數達 1,710 小時。在我們逐步的推動多項法治觀念下，截至 2023 年底，未接獲超過 100 萬元以上行政機關之重大罰鍰。

課程	課程時數	參與人數	
		管理職	非管理職
寒舍講堂—值勤法律常識與案例分享	12	4	4
經理人與受雇人應知的法律規範與責任	1,377	293	1,084
職前訓練—個人資料保護法	166	45	619
其他註	155	31	17

註：其他課程包含：會計與財務、知識產權與商業運營、人力資源與勞動管理等多元法規遵循培訓課程。

1-5 營運績效與發展規劃

隨著新冠肺炎病毒株不斷變異，已逐漸呈現流感化趨勢，各國考量民眾疫苗覆蓋率提高，陸續鬆綁邊境檢疫限制，與病毒共存，增加了跨國旅行之便利性。緣此，國際航班運能逐漸恢復，伴隨疫後旅遊現象，使得 2023 年各國出入境旅客數量大幅成長，為觀光和旅宿業注入活水。於餐飲方面，企業逐步恢復跨國實體會議、尾牙、春酒等會議與活動，使得整體餐飲市場較去年更為熱絡。

我國於 2022 年 10 月亦正式開放邊境，國際觀光市場轉趨活絡，為把握國際商務客及旅客，寒舍餐旅迅速調整市場策略，鎖定東亞國家拜訪及爭取會議團體來台，並推出散客專案布局歐美海外市場，藉此取得商機。2023 年，寒舍餐旅之餐旅服務收入及其他收入分別占營業收入淨額之 97% 及 3%，依據交通部觀光局統計之 2023 年各縣市國際觀光旅館營業收入排行榜，2023 年台北喜來登及台北寒舍艾美合計總營業收入淨額新台幣 39 億元、礁溪寒沐住房率達 57.17%，均已遠超過大部分同業。更多詳細財務資訊請至 2023 年寒舍餐旅年報。

■ 經濟績效管理

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

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







■ 近三年財務績效

單位：新台幣仟元




	2021 年	2022 年	2023 年
營業收入	2,352,743	3,450,838	4,871,574
營業成本	2,167,630	2,600,956	3,007,985
薪資總額	831,004	927,468	1,130,218
退休金總額	37,193	47,654	56,365

■ 寒舍餐旅長、短期業務發展計畫

短期業務發展計畫

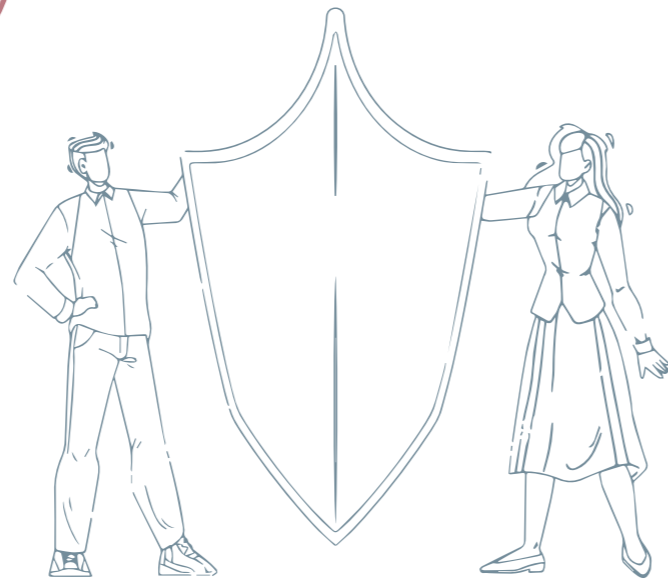
- 1 提高食安自主管理及強化供應商源頭管理機制，以維護本公司美食形象及保障消費者權益。
- 2 加強消費者防護，提升旅程彈性及數位化服務，以提供消費者深刻的旅遊體驗。
- 3 運用住房率、市場供需與售價之有效控管，增加每房之平均產值。
- 4 為因應國際性連鎖旅館經營者之長遠競爭，將提高服務品質並積極培訓旅館專業管理人才。
- 5 加強服務品質以成為「台灣最高品質之餐旅品牌」為宗旨，整合集團旗下之旅館及餐飲服務，推出「寒舍生活 APP」數位化平台，提供會員消費累點及一次性購足的便利性服務等，進而穩定提升國內外餐飲及住宿客源之忠誠度，以降低市場競爭之風險，進而鞏固現有客源並積極開發新市場客源。
- 6 積極與異業合作，將產品結合住房包裝，提升市場話題性、共創商機。

長期業務發展計畫

- 1 充分發揮品牌與飯店產品優異性，審慎控制經營成本及銷售通路極大化以提昇營業利潤，並持續發展市場行銷導向之事業體。
- 2 提供個人化之精緻體驗服務，以創新的產品，殷勤便捷的居住環境提昇客戶的滿意度與回訪頻率。
- 3 增加商務旅客之住房比率及附加消費金額，維持市場較高收益之領導地位。
- 4 實踐友善環境、結合在地文化、推動綠色採購、落實永續旅遊。
- 5 持續尋覓適合地點以發展觀光旅館事業分支據點，以提供高品質之住宿及休閒設施。
- 6 積極爭取獎勵旅遊與國際會議在台舉辦之場地服務與住房機會。
- 7 開發餐飲新通路市場，以開拓客源、拓展營收，增加營收成長動能。

■ 外部組織參與及倡議

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



CHAPTER 02

賓至如歸 安心食尚



寒舍餐旅旗下餐廳以「在地食材，異國佳餚」聞名，我們建立完善的食品安全體系，並培訓專業服務人才，帶給賓客國際級精緻用餐體驗。集團明確訂定食品安全衛生規範、推廣食材溯源管理、建立自主及委外檢驗、落實原料供應商管理與稽核。我們亦成立食品安全小組，制定食安緊急應變措施外並定期培訓食安專業人才以協助進行員工教育訓練，宣導企業食安政策及政府推動之食安相關法規新知。

在地採購，原味呈現

寒舍餐旅透過與在地小農的合作，持續推廣「從產地到餐桌」的天然餐食概念，並持續提高永續食材的採購比例。2023 年四館在地食材採購比例 48.89%，展現大地精華原味。

預防食安事件，強力把關食品安全

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

安全至上，疫情後的嚴格防疫措施

2023 年度，為確保客人的安全和健康，寒舍餐旅持續採取了疫情期間的嚴格防疫措施。首先，將客人使用空間的清潔頻率從每小時一次增加到每半小時一次，並進行全面消毒。此外，對員工進行了專業培訓，使其能夠使用適當的清潔和消毒方法。食品安全皆均符合萬豪國際及衛生福利部的標準和法規，致力為客人提供安全、衛生的環境。

對應之
SDGs 指標



2-1 亮點專欄

2.1.1 中西合璧 食采華茂

寒舍餐旅旗下的餐廳融合了中西方的藝術和人文特色，為顧客提供多元化的美食選擇。我們精心設計每道美食，從嚴選食材到用心烹調，更加注重食材的溯源管理與品質檢驗，確保每道菜餚符合健康、安全且美味，帶給每位顧客最精緻的餐飲體驗。

以下為寒舍餐旅旗下餐廳數及員工人數。



註：餐廳數量包含餐廳、宴會廳、酒吧、輕食烘焙坊等

為了讓來自世界各地的顧客更加了解寒舍餐旅品牌，我們打破傳統思維，融入潮流趨勢元素，並運用創新手法來推廣各館的活動。我們加強利用社群媒體行銷、口碑傳播、網紅和藝人合作等方式，充分利用各大社交平台為我們的餐廳、酒吧、輕食烘焙坊和宴會廳宣傳線下銷售活動。同時，透過員工的推廣及服務，提升整體品牌形象，使各個餐廳在活動期間的客流量和消費額顯著提高。

台北喜來登

3 月女神節推出系列活動，如夢幻皇冠蛋糕、春季懷石嚐鮮等驚喜優惠

姊的時代來臨，台北喜來登瞄準「她經濟」威力，即日起至 3 月底推出一系列獨寵女性活動，如點心房莊光敬主廚為每一位女生全新訂製一款精緻又華麗的「女王皇冠蛋糕」，蛋糕以綿軟的草莓戚風為主體，超吸睛外觀將掀起 IG 打卡熱潮，讓女神們品嚐口口莓好、做自己的女王。更推出四人同行平日自助餐享 8 折、比薩屋調酒天天買 2 送 1、以及桃山春季新品上市等多樣專屬於女性的獨家優惠。



台北喜來登桃山春季套餐



台北喜來登女王皇冠蛋糕

台北寒舍艾美

「焙」感心動，台北寒舍艾美攜手日本麵包名店 récolte，以天然食材創造營養美味

瞄準烘焙商機，台北寒舍艾美特別邀請日本神戶人氣麵包坊 récolte 的主廚松尾裕生來台客座交流，其擁有 20 年的廚藝經驗，也是日本營養學專家，秉持健康飲食理念，堅持少油、少鹽與少糖，讓貴賓享受美食無負擔。



台北寒舍艾美酒店「『焙』感心動」北緯二十五「驚喜麵包籃」雙人套餐

松尾主廚為巧克光廊帶來 11 款風味獨具的麵包，其中包含融合台灣食材的「湯種山形吐司」與「寶石水果夾心麵包」，分別以龍眼蜜與水果乾來展現在地風情。松尾主廚本次來台與台北寒舍艾美點心行政主廚鄭吉賢彼此經驗交流，並帶來自製培養的魯邦種，以標準化作法保留職人手作的高品質，讓饕客不用飛日本也能輕鬆體驗。



日本神戶人氣麵包坊 récolte 的松尾裕生主廚

礁溪寒沐

岩彩海鮮餐廳 3.1 公尺的水缸、 玲瓏滿目的海鮮檯十分吸睛

迎接疫後餐飲商機，礁溪寒沐岩彩餐廳，運用宜蘭漁港直送的便捷優勢，將大溪漁港及南方澳漁港的現流海鮮，以清蒸、乾煎與火烤等方式，展現時令本味。另外，特別進口頂級的海鮮食材，包含日本帝王蟹與加拿大波士頓龍蝦，讓貴賓享受奢華澎湃好滋味。甚至也推出精緻的「無菜單料理」套餐，希望吸引更多宴客、慶祝的消費客群。



礁溪寒沐酒店「岩彩」餐廳廳景

寒居

推出「夏日淨行式」聯名下午茶套餐， 響應永續生活、共同傳遞天然健康理念

後疫情時代，民眾對於健康及養生格外注重，寒居 BeGood 餐廳與 10/10 HOPE 攜手合作，推出「夏日淨行式」聯名下午茶季節限定套餐，由 Ino 陳暉主廚與西點主廚 Kate 師傅共同打造夏日淨化菜單，嚴選豐富營養成分的食材與無負擔的料理方式，呼應 10/10 HOPE 對於永續生活與天然健康的理念與堅持。



寒居酒店 BeGood X 10/10 HOPE 「夏日淨行式」聯名下午茶套餐



寒居酒店 BeGood 廳景

2.1.2 溫馨居停 尊貴體驗

台北喜來登

「大稻埕浪漫假期」住宿專案

台北喜來登為歡慶大稻埕夏日煙火節，推出「大稻埕浪漫假期」住房專案，雙人入住更可享「日本浴衣體驗」。賓客穿上浴衣於河岸邊散步觀賞花火，並享有貼心單趟計程車接送服務，可盡情享受微醺夏日夜晚的餘韻。



圖左 | 台北喜來登「大稻埕浪漫假期」住宿專案體驗日本彩色浴衣穿著

圖右 | 台北喜來登「大稻埕浪漫假期」贈送飛利浦新品吹風機與金魚包

礁溪寒沐

「寵沐苑」寵物旅館

礁溪寒沐為搶攻國旅毛孩市場，打造「寵沐苑」狗狗專屬旅館，提供寄宿、安親服務，希望主人恣意放鬆、享受渡假樂趣的同時，也不用擔心毛孩飲食起居。「寵沐苑」一共規劃 16 間可依實際狀況調整，符合中、小型犬體型的休息空間、戶外遊憩區及泡湯戲水池，另外，由專業人員駐點服務，每房皆有獨立監控系統，透過手機 APP，讓主人可以 24 小時即時視訊並與愛犬互動。



圖左 | 礁溪寒沐酒店「寵沐苑」入住形象照片

圖右 | 礁溪寒沐酒店「寵沐苑」客房照片

礁溪寒沐

沉浸式科技體驗 攜手 GARMIN 推出美型生活體驗房

寒居與 GARMIN 首度合作推出「vivomove Trend 美型生活體驗房」住房專案，每日僅供應一組客人入住 vivomove Trend 主題布置的「隅鴉客房」，主題布置搭配智慧手表功能提示，打造沉浸式住房體驗。房客可享 BeGood 迎賓飲品、早餐兩客，並可獲得 Garmin vivomove Trend 全新上市之指針智慧腕錶乙支與品牌旅行套組，智慧體驗美型生活。



圖左 | 寒居酒店 -Garmin vivomove Trend 美型生活體驗房形象照

圖右 | 寒居酒店 -Garmin 主題房專屬迎賓禮

2-2 食全食美 健康無虞

消費者的健康與安全

對應 GRI 重大主題 GRI 3、416

重大議題管理方針

對公司的意義	顧客於寒舍餐旅享受住宿與用餐體驗時，環境設施、客戶的健康以及食品衛生安全一直是我們最關心的議題，我們致力將安心、安全傳遞給顧客。
政策與承諾	<ul style="list-style-type: none"> 持續提供優質、完善、安全的住宿環境與服務。 提供顧客安心、美味的食品，維持 0 食安事件。 加強與在地連結，推出多元化的餐飲選擇。 定期檢視硬體設備，積極改善與更新。 維護與修繕各館硬體設施，以優化顧客住宿及用餐體驗與安全。
目標	<ul style="list-style-type: none"> 短期：持續強化食材溯源管理，做好各品項安全檢驗與出餐品質檢核，以符合食品安全衛生法令規定，並同時廣泛推展生產履歷制度。 中長期：持續落實在地食材採購政策，與契作農場共同提供顧客安心食材。
管理與申訴機制	<ul style="list-style-type: none"> 線下：住宿與餐飲顧客意見表、飯店內接待櫃台及各餐廳 線上：各飯店官網客服信箱及專線、社群等官方帳號，會由相關單位盡速回覆並提供顧客進一步所需的聯繫資訊。
投入資源	<ul style="list-style-type: none"> 人力 安排員工參與 2023 年食安教育訓練課程與能源管理系統培訓課程，鼓勵員工考取衛生管理員相關證照。 財務 2023 年度編列食安預算 \$1,375,280 元。 2023 實驗室支出費用為 \$3,927,178 元。 設備 自主檢驗項目所購入的檢驗套組及設備。
2023 績效成果	<ul style="list-style-type: none"> 2023 年寒舍餐旅沒有違反有關產品與服務之健康與安全法規。 2023 年寒舍餐旅無違反產品與服務之資訊與標示法規之事件。 寒舍餐旅旗下三館 2023 年皆獲得第三方 HACCP 認證。

2.2.1 食品安全衛生及品質管理

食品安全管理策略

寒舍餐旅成立之初的宗旨是提供每位賓客安心與美味的餐飲服務，守護顧客的健康與安全，同時也是始終秉持的核心原則。寒舍餐旅嚴格遵循國際萬豪集團的《Marriott Global Food Safety》食品安全政策，依循台灣的食品衛生管理法，每年接受外部主管機關的稽核檢驗，以確保食品安全。

我們以嚴格的品質控制和標準制度來確保食品品質。完善的監測系統、品牌和信譽管理、食品安全培訓，以及有效的消費者反饋和投訴管理，都是寒舍餐旅確保食品品質的重要措施。我們致力於滿足消費者的需求，提升企業的競爭力和聲譽。

為了達到這一目標，寒舍餐旅於旗下所有餐廳實施食材溯源、檢驗、品質管理以及每日廚房清潔管理等措施。同時，我們將配合 BSA 國際集團檢查和寒舍餐旅集團食安稽核，不斷提升餐飲品質，為取得國內外標準認證奠定堅實基礎，未來將繼續秉持核心原則，嚴格把關顧客的健康與安全。

寒舍餐旅食安政策目標



餐飲品質管理

食品安全一直是寒舍餐旅重視的問題，因此餐飲品質管理做法考慮更多關於食品安全的相關因素，例如實行更嚴格的食品衛生標準、確保食品保存的衛生環境、加強食品衛生知識的宣傳和培訓等。除實施菜餚的標準化程序，嚴格要求現場遵循標準作業流程，不定期進行餐前隨機試菜抽查與主管試菜，每月對廚房和用餐場所進行例行性巡檢，內容涵蓋環境衛生、食材分裝與標示、食材離地等事項，以確保顧客品嚐到最佳風味的產品。



嚴格的食品安全標準

實行嚴格的食品安全標準，確保食品在衛生環境中保存。



食品衛生培訓

加強食品衛生知識的宣傳和培訓。



標準化作業流程

實施菜餚的標準化作業程序，確保每道菜從食材採購到出餐的高品質。



例行性巡檢

進行餐前隨機試菜、不定期主管試菜和每月例行巡檢，涵蓋環境衛生、食材分裝與標示、食材離地等事項。



食材標示

要求食材標示清楚，包括品名、進貨和開封日期、有效期限和過敏提示，確保按先進先出原則使用食材，避免過期品。



自助餐檯規範

遵循 Marriott Global Food Safety 規範，在自助餐檯上標明「請用指定餐具夾取食物」及過敏提示，確保食材不混用。



環保措施

實行環境友好的做法，如落實垃圾分類、各廚房食材互相支援利用以及剩食管理，從而減少浪費。

■ 衛生環境管理

寒舍餐旅每個月會針對所有餐廳內外場進行食品安全衛生相關稽核，稽核項目涵蓋台灣政府機關所制定的食品安全衛生相關法規；同時也符合國際萬豪集團的《Marriott Global Food Safety》食品安全政策，稽核完畢後發布稽核報告，並由食安人員另訂日期進行稽核缺失複查。目前所有餐廳除了每日廚房清潔作業外，夜間還會進行整體環境清掃，每月三次進行病蟲害防治作業，以維護顧客的食品安全衛生。

為保護顧客及員工，2023 年度仍延續疫情時期作法，客人使用空間由原來 1 小時清潔一次改為半小時清潔消毒一次，採取社交距離，減少交叉感染風險，並培訓員工使用適當的清潔消毒方式，以符合萬豪國際與衛生福利部政府機關的標準和法規。

■ P2P 寒舍餐旅內部檢查

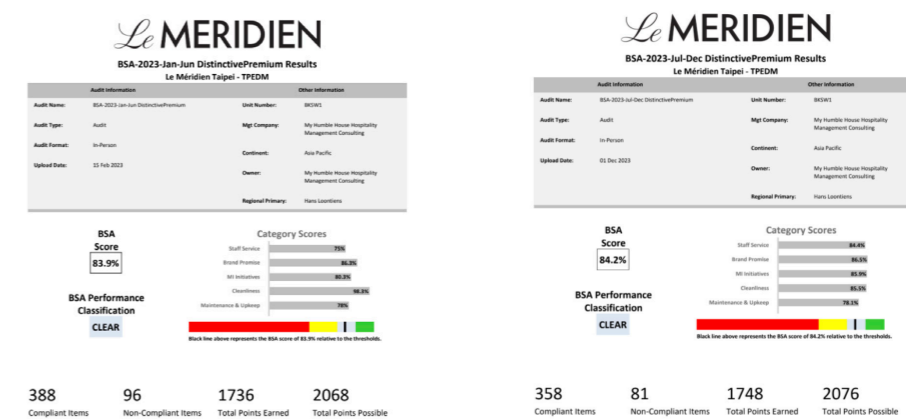
寒舍餐旅對於食材、設備和服務的營運流程設定了統一標準，以確保各館的合規實施。每年，我們會對各館的食品安全文件記錄、衛生管理、設備維護、個人衛生和蟲害控制等五大方面進行全面的稽查和評估。為了監督和提升寒舍餐旅集團的食品安全水平，集團內的飯店持續實施互相集團食安稽核。在 2023 年共進行 33 次交叉稽核，並在每月的食品安全會議上報告檢查結果並追蹤改善進度。

2.2.2 「從產地到餐桌」食材溯源

寒舍餐旅致力於每日為顧客提供最安心、最優質的餐飲服務。從管理系統的導入、食材溯源管理、食材檢驗管理、餐飲品質管理、環境衛生管理到產品標示管理等各個層面，我們都制定了嚴格的把關政策。各館旗下的餐廳需每日檢視各方面的管理，以降低對顧客造成的潛在風險和危害。為遵循萬豪集團的《Marriott Global Food Safety》食品安全手冊，寒舍餐旅對食品的保存、製程和運送等各項規則嚴格把關，確保食品製作的每個環節不受汙染。通過層層通報機制和明確的分工，確保每一步驟都符合寒舍餐旅食品安全標準。

此外，透過交叉比對 Brand Standard Audit (BSA) 檢查結果與集團內部稽核結果，找出需改善之處，並督促相關單位檢視作業流程。透過這些措施，寒舍餐旅持續提升餐飲品質，確保顧客的健康與安全。

台北寒舍艾美 2023 年度 BSA 檢測結果



食材溯源管理

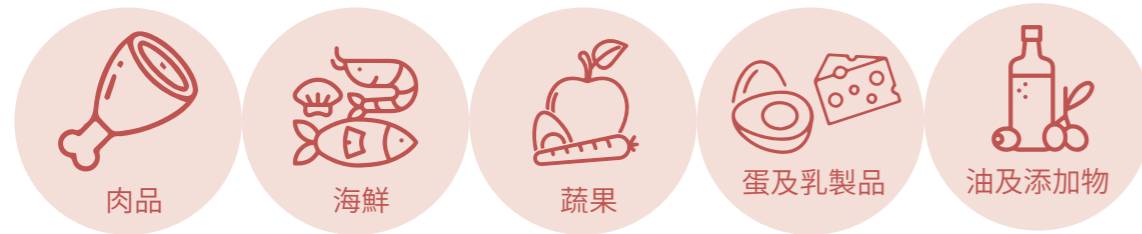
寒舍餐旅依循台北市政府衛生局之「臺北市食品安全自治條例公告」，已於台北市所建置之食材登錄平台逕行登錄，以強化食品衛生管理及落實源頭管理之宗旨。喜來登 12 廚及寒舍艾美探索廚房之菜色，依規定追蹤採購之食材至上一手資訊。四館廚房亦執行原物料進貨日管理，所有食材均有有效期限標示，物料亦採先進先出方式，調味料開封後標籤註記使用日，以便追蹤到供應商及食材批號。系統亦可依進貨日期追蹤該批進貨及食品有效日期和廠商。

寒舍餐旅對高風險食材的選用十分講究，例如雞蛋必須有生產履歷 QR Code，方便追蹤原畜牧場和保鮮日期。例如台北寒舍艾美於每月訓練員工練習使用表單進行菜餚食材溯源追蹤，希望透過長期的培訓有效導入食品追溯機制。

■ 寒舍餐旅可溯源食材之採購比例

台北喜來登 | 台北寒舍艾美 | 礁溪寒沐 | 寒居

100%



註：可溯源食材採購比例計算方式為：該類食材可追溯之採購金額／該類食材總採購金額

■ 管理系統導入

為確保食材從生產地到餐桌上，成為精緻佳餚的過程中，每一環節的食品安全，寒舍餐旅已於台北喜來登、台北寒舍艾美及礁溪寒沐之宴會廳導入「危害分析重要管制點管理系統驗證」Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP)，申請第三方協助認證三據點之宴會廳，於2023年分別取得 HACCP 認證與續評通過。獲取 HACCP 認證三據點之宴會廳餐飲收入占寒舍餐旅餐飲收入 34.66%，期望透過嚴格控管產品保存、作業程序管制、人員衛生管理，並且分析產品中可能潛在的生物、物理與化學危害，設立重要管制點並進行監控、預防、消除與控制危害，以有效降低食品安全風險，維護顧客的食品衛生。

礁溪寒沐 HACCP 驗證合格證書



2.2.3 食材檢驗與商品標示

新鮮安全的食材是美味佳餚的根本，我們對於食材的品質與衛生管理除了要求原物料供應商提供原料檢驗報告外，目前台北喜來登、台北寒舍艾美、寒居及礁溪寒沐的食品安全檢測分為定期自主性(1次/週，集團內實驗室)、定期委外(1次/季，食藥署認證之第三方公正檢驗單位)及因應食安事件的隨機性檢測，確認原料及產品之食品安全以保障消費者健康。

目前台北喜來登、台北寒舍艾美、寒居及礁溪寒沐的食品安全檢測分為定期自主性(每星期一次)、定期委外(每季一次)及隨機性的檢測，並因應臨時的食安事件進行隨機性檢測。

■ 自主檢驗

為強化上市、上櫃食品業者對食安把關的自主管理及企業社會責任，衛生福利部及金管會要求已上市、上櫃之食品業者須自行設置實驗室。寒舍餐旅考量自身餐飲及食品產業經營之特性，經評估過後依據食品安全衛生管理法第7條於台北喜來登與台北寒舍艾美設置符合設備規模之實驗室，並依據餐飲業常見食品安全危害因子及危害風險制定「食品安全監測精進計畫食安計畫書」，六項自主檢驗項目及檢驗方法如下表。

2023年合格率達為 **99.21%**，較去年提升 **0.7%**

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	516	0
肉品瘦肉精檢測	萊克多巴胺快速檢測試劑套組 鹽酸克倫特羅快速檢測試劑套組 沙丁胺醇快速檢測試劑套組	219	0
SO ₂ 二氧化硫檢驗	二氧化硫快速檢測套組	369	5
過氧化氫 (H ₂ O ₂) 檢驗	過氧化氫簡易試劑	139	0
皂黃檢驗	皂黃、二甲基黃、二乙基黃三合一簡易試劑	92	0
油炸食品總極性化合物測定	ebro 食用油脂測試器 FOM320	693	11

以上檢驗方法所使用的藥品及實驗設備均為合格產品，而檢驗操作人員亦為國家考試合格之食品技師專門職業人員/食安專責人員，其專業能力足夠且熟知檢驗操作流程，確實具有自主檢驗之能力。



食品安全實驗室相關支出費用共計 **\$3,927,178** 元

佔寒舍餐旅當年度營業收入 **0.08%**

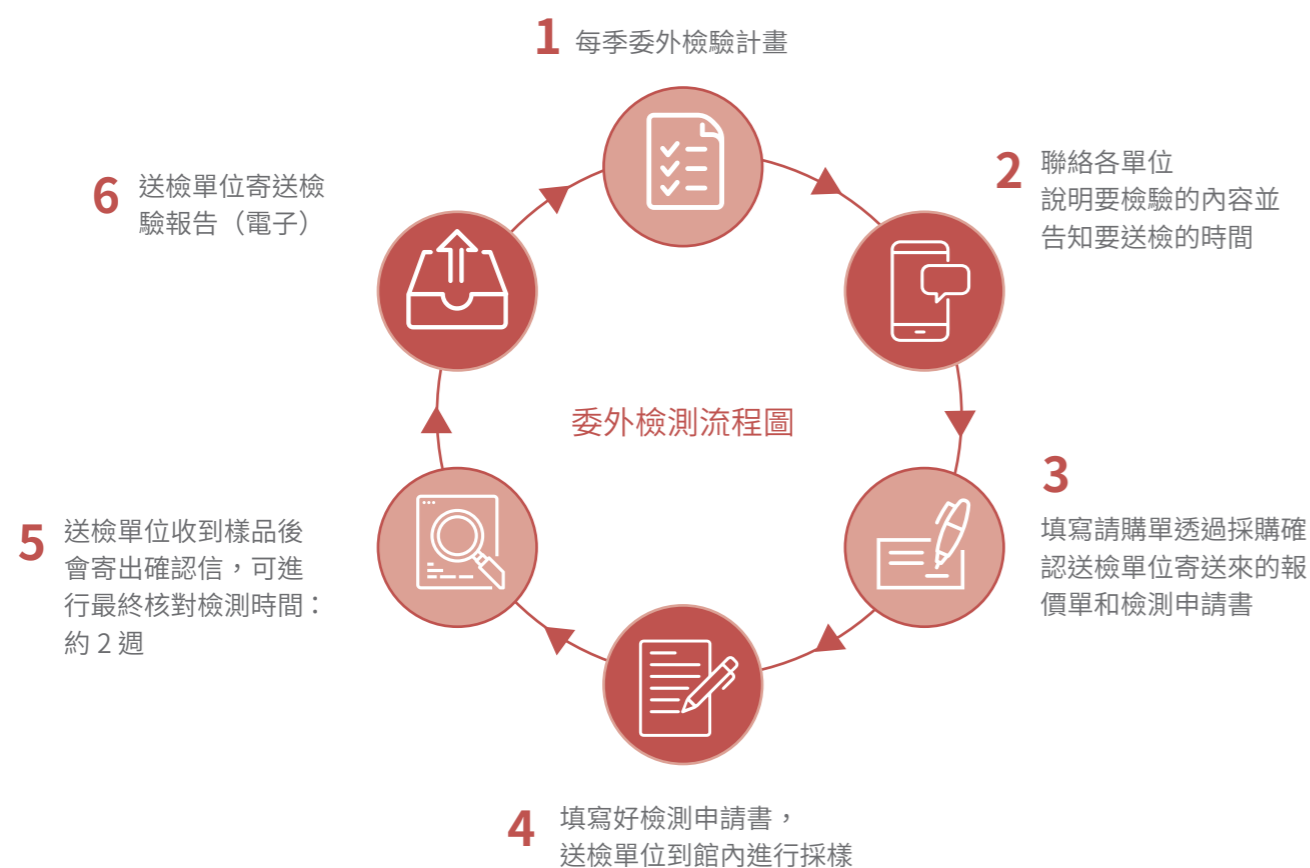
■ 自主檢驗流程

各館每週進行一次自主檢驗，早上進貨時，食品技師於食材驗收區或廚房抽樣檢驗，檢查食材有效期限、包裝外觀和品質等是否正常，並於實驗室進行食材檢驗施作，檢驗完成後填寫食品檢測表記錄檢驗結果。若檢驗結果合格，相關單位主管複核後，將食品檢測表交予負責單位保存；若檢驗結果不合格，由權責單位即時通知各館相關部門，對該批食材進行封存退貨，由採購部門立即更換供應商；若該產品是獨家供應商，則協調餐飲部更換食材，以避免食材短缺的情況。食安技師後續會針對該問題食材進行異常改正計畫追蹤，並將同批次食材送交第三方公證單位進行進一步檢測，以確保檢驗結果的正確性，若確認為問題食材，將對供應商執行一次性賠款處罰，並視情節輕重考量是否永久停用。

■ 委外檢驗與作業流程

為了確保顧客食用安全並有效地管理各館餐廳的供膳食品安全，我們每季都會委外進行食品供膳人員、食材及器皿接觸面的抽樣檢驗，以確保食材、供膳環境及供膳人員的衛生達標。寒舍餐旅制定了《食品安全自主檢測計畫》，每季由食品技師根據各館的實際情況，選擇需要檢測的類別和對應項目，並將之送至第三方公正機構進行檢驗。

檢驗完成後，食品技師將填寫委外檢驗報告，並提交主管和負責單位進行簽核。目前，我們進行委外檢驗的類別包括食品類：米飯、鮮食類、即食類、包裝食品以及即食冰塊；手部、盤具、接觸面和原料類則包括水產和蔬菜。若檢驗結果不合格，相關人員需填寫異常改正計畫並持續追蹤狀況。以下是委外檢測的流程圖以及檢驗項目和頻率：



■ 委外檢驗項目及頻率

樣品種類	檢驗項目	頻率
鮮食類 (生魚片等)	沙門氏菌 + 腸炎弧菌 + 單核球增多性李斯特菌	每季 1 個
生鮮即食蔬果 / 生熟食混和即食食品	大腸桿菌 + 沙門氏菌 + 單核球增多性李斯特菌	每季 1 個
即食類	金黃色葡萄球菌 + 沙門氏菌 + 單核球增多性李斯特菌	每季 1 個
鮮榨 / 還原果汁	腸桿菌科 + 大腸桿菌 + 沙門氏菌	每季 1 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 (381 項)	每季 1 個
食用冰塊 / 冷凍非即食食品	腸桿菌科 + 沙門氏菌 +(大腸桿菌)	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	每季 1 個

不合格之食品類需重新送驗、原料類則封存退貨，若該廠商能提供最新的第三方公正單位的合格檢驗報告，方可重新開始送貨。



2023 年度委外檢驗件數共 **275** 件 | 其中不合格之比例為 **3.1%**

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

■ 隨機性檢測

隨機性檢測是因應食安事件時強化食品管理的需求，我們會要求餐廳立即停用不合格者以維護消費者的健康與安全，2023 年針對年節食品自主送檢，送檢 49 件，嚴格控管不合格比例。四館餐廳會定期使用次氯酸鈉或季銨鹽進行消毒作業，以確保供餐設備及環境衛生無虞。

■ 內部稽核計畫

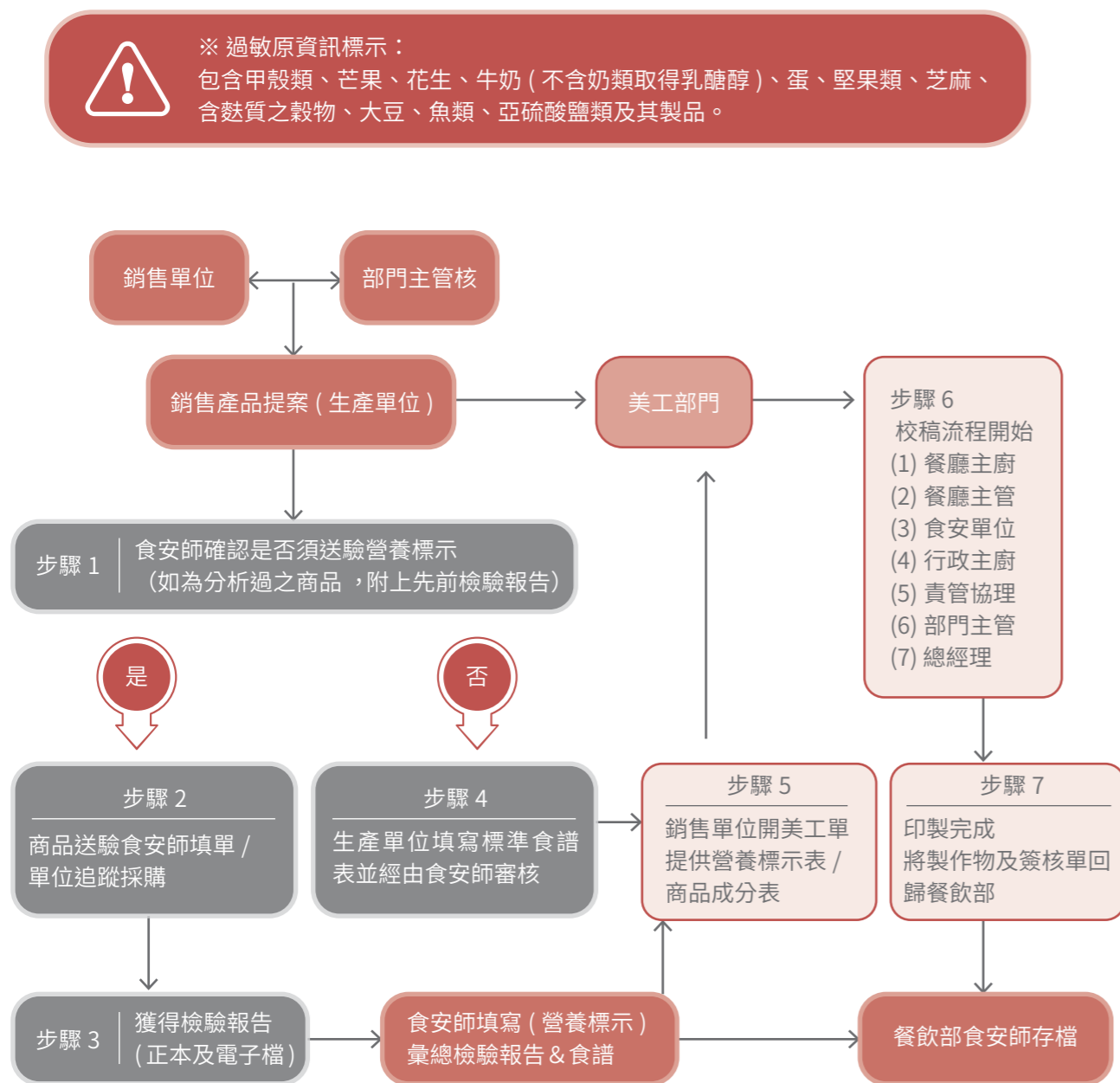
寒舍餐旅設立內部稽核計畫，進行定期檢核、做好內部控制，有效解決缺失以降低對營運造成的風險及影響，提升食品安全經營管理的效果及效率，保障利害關係人之權益。對於稽核結果不符合之項目，將由食安小組會同相關權責部門討論改善措施，以盡速妥善處理、提前預防類似事件發生。待授權部門主管確認改善結果並回報給食安小組後，將列入下次稽核優先查證之事項。

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循。

■ 產品標示管理

寒舍餐旅在確保館內餐廳提供健康、安全、衛生且美味的品質之外，對於外賣商品的要求同樣嚴格，絕不妥協。我們針對外賣商品制定了送檢流程和產品標示規範，以展現對食品安全的重視。在產品標示方面，寒舍餐旅遵循衛生福利部公告的「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」以及「包裝食品含基因改造食品原料標示應遵行事項」等規定進行操作。截至 2023 年，寒舍餐旅並未因外賣商品標示或食品安全問題引發任何申訴或違法情況。

此外，寒舍餐旅出售的包裝食品和外賣餐盒都不含基因改造原料，並在包裝上標示可能的過敏原。各餐飲外賣商品之過敏原資訊標示與送檢流程圖如下：



在寒舍嚴格檢驗及管制下，2023 年未有違反食品安全衛生管理法之事件。

2.2.4 食安小組把關 專業人才培育

食品安全小組

寒舍餐旅食品安全小組每季定期召開食安會議，由營運總經理室餐飲副總經理為此小組總督導，開會成員則由食品技師及各部門主管推派代表組成。2023 年集團各食安小組共召開 8 次食安會議 (2023 上半年每季召開一次，2023 下半年起改為每月召開一次)，會議內容主要包含新法規分享與因應、食安新聞分享、臨時食安事件的處理與應對，HACCP 程序、食材替換、食品安全法規遵循、供應商管理、委外檢驗及自主檢驗實驗室等食品安全相關議題。平時，專責的食安小組會制定年度食安政策並導入食品安全管理系統於日常營運中，並加強食安緊急應變處理機制，以降低任何潛在風險的影響與危害。

食安小組成員中配置具有專技高考合格之專門職業人員 / 食安專責人員，協助規劃年度食安教育訓練課程，宣導食安相關法令，要求確實執行。此外，寒舍餐旅亦投入資源設置食安實驗室，定期進行自主性檢驗，並制定內部稽核計畫及供應商評鑑機制，且接受外部年度稽核以確保食品安全管理機制有效運作。

培育食安與衛生專業人才

2023 年寒舍餐旅集團持續聘請三位國家考試合格之食品技師及營養師擔任食品衛生專責人員，然為了更即時反應所有館內的食品安全突發狀況，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。

以下為食品技師與衛生管理專責人員之職責內容：



寒舍餐旅投入相當多人力與經費進行人才培育，希望員工以最正確的食安觀念維護顧客的健康與安全。旗下各館皆針對食品安全議題規劃教育訓練，加強新進人員與廚房從業人員熟悉工作動線，及食品安全相關之標準作業流程，受訓對象亦包括食品安全小組成員及所有供膳人員，

以下表格為 2023 年四館共通之食安教育訓練課程，

四館共通食安教育訓練

課程種類	人數	參訓總時數
HACCP 持續教育課程	7	56
HACCP 基礎訓練班 (60A)	3	90
HACCP 進階訓練班 (60B)	4	120
HACCP 基礎訓練班 (60A)	4	128
食品安全衛生課程	699	289.5
持證廚師衛生講習	2,104	263
ServSafe	5	80
其他	1,437.3	2773.5
合計	4,263.3	3,800

截至 2023 年底，寒舍餐旅共計有 24 間餐廳、22 間廚房裡持有專業證書之本國籍廚師共計 335 位，佔本國籍廚師總人數 363 位的 92%，包含 HACCP(60A) 56 位、HACCP(60B) 30 位、ServSafe 38 位、CIEH(Lv3) 3 位、旅館業衛生管理人員 4 位、高考食品技師 1 位與高考營養師 2 位（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）。我們十分鼓勵員工考取食安相關專業證照，以落實於工作中，協助寒舍餐旅實現提供每位顧客安心、美味的餐飲服務之願景。

課程種類	台北喜來登	台北寒舍艾美	寒居	礁溪寒沐	合計
HACCP(60A)	29	19	1	7	56
HACCP(60B)	14	9	1	6	30
ServSafe	25	13	0	0	38
CIEH(Lv3)	1	2	0	0	3
旅館業衛生管理人員	2	2	0	0	4
高考食品技師	0	1	0	0	1
高考營養師	1	0	0	1	2
總計	72	46	2	14	134

2-3 以客為尊 滿意無限

重大議題：客戶關係

	重大議題管理方針
對公司的意義	唯有維持良好的顧客關係，才能取得客戶的信任，培養忠誠顧客，提升顧客滿意度、注重客戶隱私，提升品牌的差異化及競爭力，進而創造公司利潤，永續發展。
政策與承諾	「真誠貼心，無微不至」是寒舍餐旅的核心精神，我們致力於滿足所有賓客的需求，以專業嚴謹的態度，提供體貼入微的專屬服務，並透過國際連鎖品牌規定及顧客關係指數，持續衡量及精進服務環節。順應科技發展及使用者需求，於空間、設備、餐飲等各面向追尋更上一層的革新與成長機會。
目標	<ul style="list-style-type: none"> 重視意見回饋，定期檢視、分析並提出適當的改善計劃，精進服務品質，提升顧客滿意度。 拓展多元國籍、各種年齡層的客群，提升回流客比例達 5 成以上，成為顧客心目中的住宿酒店首選，臺灣最高品質之餐旅品牌。 持續強化飯店的軟硬體設施，導入新興科技應用，以智慧飯店為最終發展目標，優化顧客住宿體驗。 積極拓展數位與實體通路平台，增加銷售渠道，搶攻冷凍即食餐點的商機，期盼持續挹注營運成長動能。
管理與申訴機制	寒舍餐旅官網、台北喜來登官網、台北寒舍艾美官網、礁溪寒沐官網、寒居官網、社群平台、OTA 平台、Guest Voice、TripAdvisor、客房意見卡、現場申訴、電話申訴、Email 申訴。
投入資源	<ul style="list-style-type: none"> 建立多元溝通管道，針對賓客意見檢討改進。 積極經營社群媒體，運用 Facebook、Instagram、Line、YouTube 等新興社群媒體。 嚴格精實的專業訓練及標準化的服務流程，強化員工專業技能、維持服務品質。 成立個資小組，建置個資專責組織「個資因應小組」，依個資法及相關內部辦法執行個資管理。 提供高品質的住宿體驗，完成淋浴間牆面與玻璃門換新、傢俱油漆及相關工程維護。 為回頭客提供特別客房優惠和客製化服務，包括問候 / 護送至房間 / 道別。 重視客人住宿安全性問題，進行設施優化或人員訓練。
2023 績效成果	<ul style="list-style-type: none"> 2023 年無侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴之情事。 台北喜來登於 2023 年 5 月啟用 DX 清掃機器人，負責公共區域及客房走廊清潔，節省人力。 台北喜來登於 2023 年 5 月引進貝拉送餐機器人，提供大廳酒吧送餐服務。 台北喜來登及礁溪寒沐增設電動車充電樁。 台北寒舍艾美執行所有房型地板防滑工程；礁溪寒沐於客房浴室放置防滑墊，避免賓客在浴室滑倒。 寒居為幫助同仁提升消防安全認知與應變能力，每個月安排一個部門做特定的安全教育。

2.3.1 面面俱到 服務策略

寒舍餐旅集團自 2000 年開業以來，即秉持「以人為本，以客為尊」的精神服務每一位賓客，希望透過有溫度、高品質的貼心服務，將此精神傳遞給顧客。因此，我們嚴格要求每間餐廳的餐食、飲品、器皿、空間、人員服務禮儀與作業程序等所有環節，皆須符合寒舍餐旅的最高標準。

寒舍餐旅的願景為「成為臺灣最高品質之餐旅品牌」，為公司創造營運佳績，同時提高食材週轉率、增加餐飲選擇豐富性、融合創新元素於用餐體驗中，以期能吸引新客戶並帶給常客全新感受。寒舍餐旅致力於滿足跨世代顧客全方位的餐飲需求，在傳承經典的同時，能永續創新，攜手國內外消費者一起邁向百年願景。

2023 寒舍餐旅目標願景

短期

- 內部加強人才培育，維繫與強化顧客關係。
- 鼓勵員工參與政府線上在職訓練課程，提升員工多方面技能與專業知識。
- 設立零售部門，提供餐盒、烘焙商品及冷凍食品零售商品多樣化選擇。
- 增設電子支付方式及因應政府補助專案提供電子線上核銷平台，員工接受完整訓練讓顧客可有更多選擇付款方式。

長期

- 長期建立餐飲品牌及市場口碑，達成公司營收目標。
- 開發寒舍生活 App，深化顧客互動，並提升品牌黏著度。
- 飯店設施導入科技應用，提升顧客住宿體驗，打造貼心服務。

為確保餐飲服務符合顧客需求、建立市場口碑並掌握消費趨勢，寒舍餐旅定期進行線下實體餐廳訪查，包括試菜和市場調查。寒舍餐旅每年安排餐廳內外場人員參訪標竿餐廳，學習菜色設計、服務流程和設備建置，並提出優化報告供內部參考。平時，我們也積極與國內同業進行訊息交流，會透過定期舉辦分享會來交換區域性資訊與近期消費趨勢，使我們的餐飲品牌維持高水準與競爭力，如礁溪寒沐與礁溪地區同業皆保有良好的關係；公關部門會定期蒐集市場資訊，訂席組人員亦會更新每周台北飯店的優惠活動，以了解競爭同業狀況，提出相對應措施並提供給各館各部門作參考。

2.3.2 真誠貼心 無微不至

「真誠貼心，無微不至」是寒舍餐旅的核心動能，我們致力於滿足所有賓客的需求，以專業嚴謹的態度，提供體貼入微的專屬服務，搭配完善的商務休閒設施，營造溫暖舒適的住宿環境。2023 年致力於提供極致服務品質並兼顧對環境保護的責任，提供帳單無紙化、雲端發票載具以及電子簽名面板，加快整體交易流程；客房部分新安裝智能語音聲控系統，透過科技創新提升顧客體驗，盡情享受在寒舍餐旅每一刻如同待在家中般安心自在。

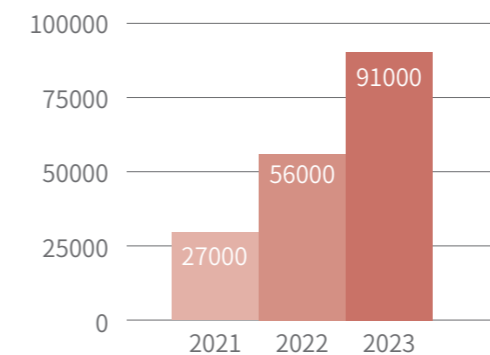


專業訓練 卓越服務

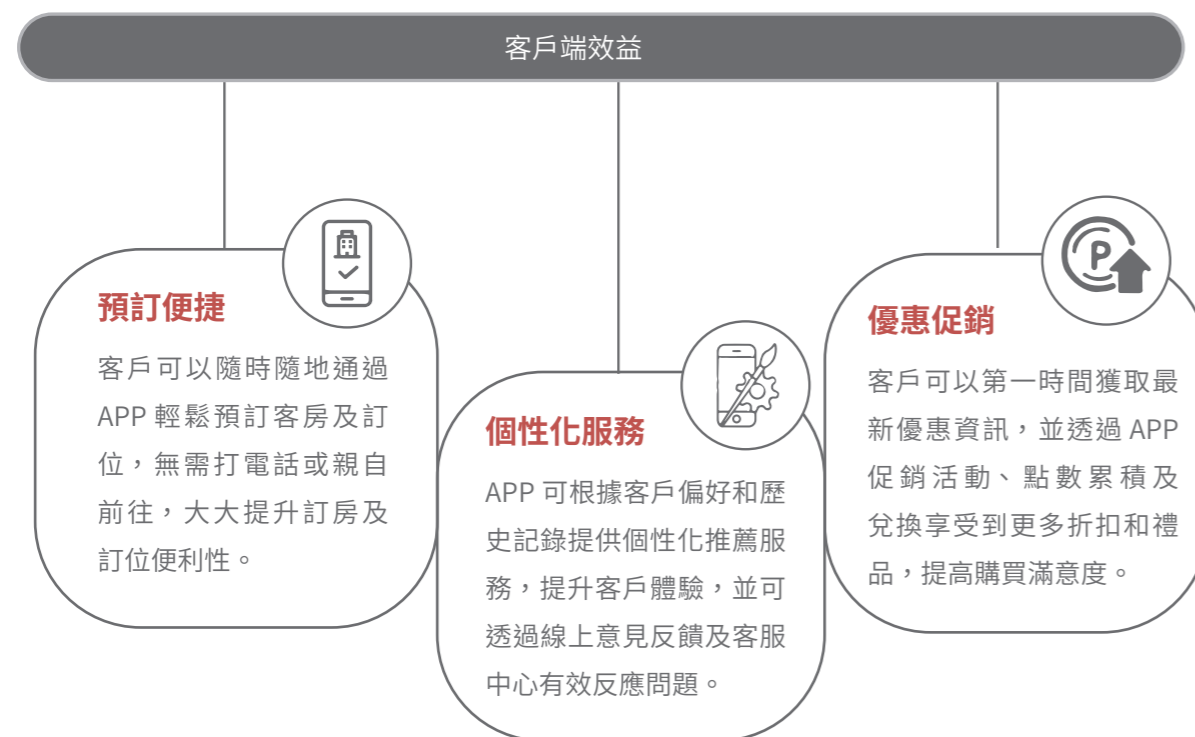
寒舍餐旅的專業服務有賴於嚴格精實的專業訓練及標準化的服務流程。新進同仁報到後，需進行 90 天的新人培訓，並安排資深同仁小老師協助追蹤其學習進度、定期考核；各單位亦派員參與「集團培訓員課程」，通過測試者方能擔任培訓員一職，協助部門執行培訓計畫，負責規劃每月專業課程或跨部門訓練（Cross Training），內容包含：房務員整房 SOP、客房物品操作方式及職場安全等。

寒舍生活 APP

寒舍餐旅集團自 2021 年推出「寒舍生活 App」，2023 年仍不斷優化 APP 功能，集結台北喜來登、台北寒舍艾美、礁溪寒沐以及寒居等四館資源，提供多功能的線上完善服務，提供餐飲、住宿、購物、假期享樂體驗。一鍵輕鬆線上預訂，為賓客帶來極致饗宿之旅。



寒舍生活自 2021 年 9 月上線，到 2021 年底約 2.7 萬會員人數；2022 年底約 5.6 萬人；2023 年底成長至 9.1 萬人，每年使用人數穩定成長中。



2023 年 APP 優化要點



台北喜來登—行政管家服務

為了讓台北喜來登的賓客擁有「Effortless Travel 輕鬆出行」、「Go Beyond 喜越期待」的住宿體驗，我們成立「行政管家」部門，特聘專業認證的英式管家學院講師，開設半年嚴格密集的訓練課程。台北喜來登的「行政管家」是「唯一專職」、「全員專業頂級服務訓練」的專業團隊，具有「旗艦級」的服務水準，熟知各部門業務職掌，以立即回應賓客需求。講求「One-step Service (單步驟服務)」，賓客只要按下客房電話面板上專門設立的管家按鈕，即可解決所有的需求。此外，我們透過建立 VIP 習性表，掌握賓客的喜好、習慣，為賓客下一次的到來做好周全準備、營造顧客驚喜、完善服務細節。



貝里斯總理夫人迎賓禮

台北寒舍艾美—貴賓管家服務

在台北寒舍艾美，入住套房房型或擁有萬豪會員白金卡等級的賓客可於行政貴賓廳享受一系列貼心的商務服務，如會議室預定、服務中心和商務中心服務以及房務擦鞋等。此外，客務部的 Surprise & Delight 團隊根據客人訂房時的特殊需求以及對客人的了解與觀察，提供量身定製的房間佈置和擺設，旨在營造驚喜並滿足客人期待，從而提高客人的住宿滿意度。

台北喜來登、台北寒舍艾美－自動化服務

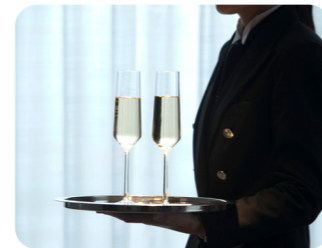
台北喜來登與台北寒舍艾美於館內備有掃地機器人，提高自動化和數位化，舒緩人力短缺問題並增加工作效率，希望可透過不斷優化，提升顧客更豐富的住宿體驗。



掃地機器人

台北喜來登、台北寒舍艾美、礁溪寒沐及寒居－員工語言能力多元化

飯店因應國際商務客來自多方國家之需求，以及為提高顧客滿意度，在人力招募上除了要求基本英文能力，亦招募了會日文及韓文的員工，降低語言帶來的距離。



2.3.3 顧客為先 服務卓越

賓客的心聲是寒舍餐旅持續進步的動力，我們透過多元的溝通管道，用心傾聽賓客對於用餐及住宿體驗的想法，針對賓客所提出的意見檢討改進，妥善處理客戶申訴案件，並將回饋內容落實改善於所有服務環節當中，期盼能夠讓賓客每一次踏進寒舍餐旅都獲得全新感動。

■ 賓客意見回饋管道



註：Guest Voice 僅有加盟萬豪國際集團品牌的台北喜來登及台北寒舍艾美使用。

■ 賓客申訴處理程序

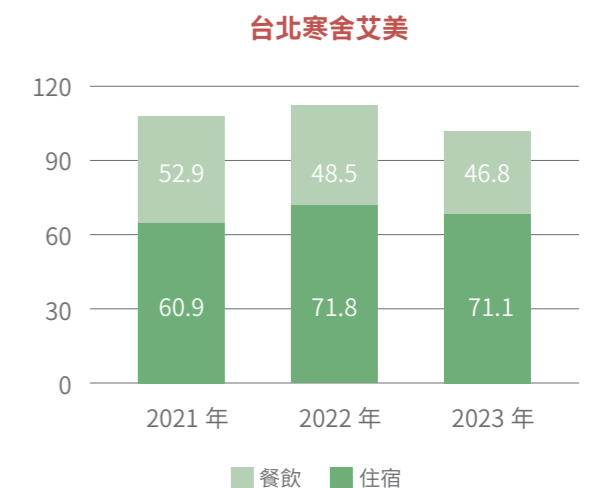
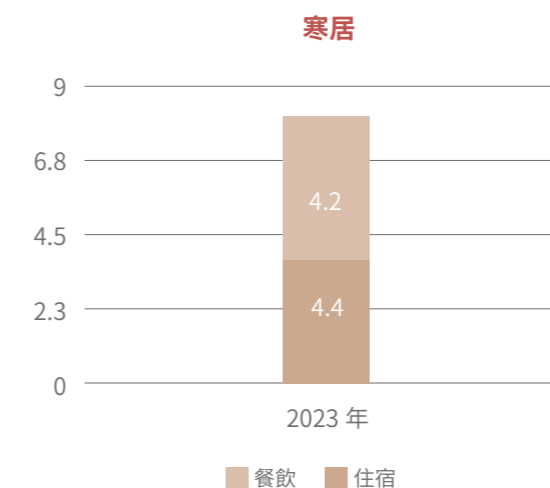
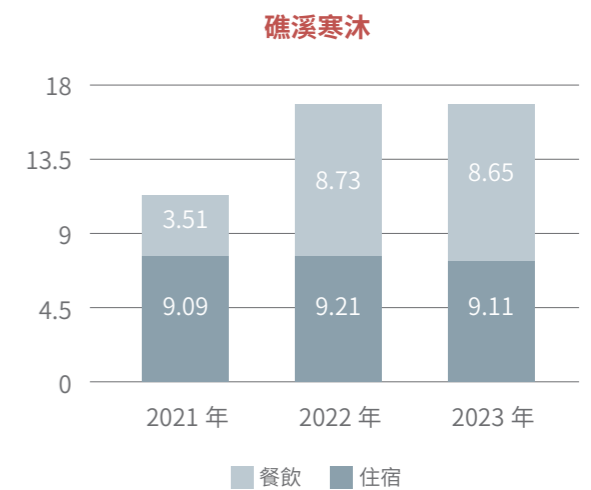
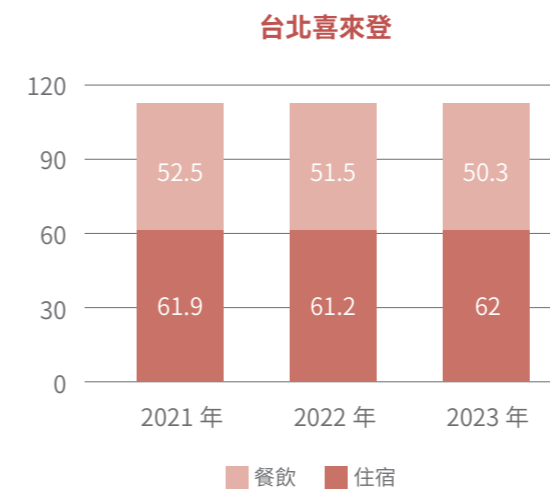


■ 賓客主要申訴類別



台北喜來登及台北寒舍艾美同屬加盟國際知名萬豪國際酒店集團，該集團運用強大的資訊科技及管理優勢，發展顧客體驗分析 (Guest Voice) 系統，進行顧客滿意度調查及管理。顧客於退房後會收到電子郵件，並連結至網頁進行一系列的問卷調查，以了解其消費經驗、再訪機會、整體服務及公共區域滿意度等。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。2023 年主要改善或維持項目包含：

- 2022 年起皆已將備品全面更換為大瓶裝填充按壓瓶。
- 針對長期住客洗衣，使用可重複使用 / 環保材質的洗衣袋取代一次性洗衣袋。
- 倡導續住不更換床單或毛巾之政策，減少資源浪費。
- 因應政府一次性備品法規，四館全面規劃轉型方案。



註 1：台北喜來登及台北寒舍艾美計算方法為統計 9 分以上 (滿分為 10 分) 回函的百分占比；礁溪寒沐計算方法分為四大項目評分，每一項目滿分為 10 分，再計算出平均得分；寒居搭配 QR Code 使用 Google Review 評分，滿分為 5 分。

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

同時，寒舍餐旅亦蒐集 TripAdvisor、Agoda 等線上旅宿平台（Online Travel Agent, OTA）的客戶回饋，台北喜來登及台北寒舍艾美的評分結果皆串連到萬豪國際集團 Guest Voice 統一管理，而礁溪寒沐的 OTA 評分則由其績效管理部監管回應，針對住宿體驗不佳的顧客評分，皆親自向賓客表達誠摯歉意，並於內部檢討提出改善方案，以精進寒舍餐旅的服務品質。以台北寒舍艾美為例，當在 TripAdvisor 獲得低於 3 分的評論時，即會收到來自 OTA 平台的「Hot Alert」通知，台北寒舍艾美會於 48 小時內公開回應及寫信溝通致歉，妥善處理每一則賓客回應。

2.3.4 守護安全 賓客無憂

為了給予客戶安全、安心的旅宿環境，寒舍餐旅持續加強飯店空間的安全防護及監控設備系統，並定期進行安全技能訓練及緊急狀況演練，積極預防事故發生，將守護賓客的健康與安全當作我們最重要的責任，2023 年未有違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件。

台北喜來登

安全部每月會定期召開安全暨防火管理工作會議，定期安排夜間消防演習，另外配合消防局每半年進行全館消防演習，確保同仁皆能在緊急狀況下應變。

台北寒舍艾美

由安全部主導安全機制，每月進行消防廣播測試，另每半年進行一次全館消防演練，大廳值班經理備有通報聯絡緊急背包，並配合安全室，聯繫通報及協助解除狀況。

礁溪寒沐

由安全部每月定期召開安全會議，針對全館安全事項進行說明及檢討，每月不定期進行無預警消防演練，提升全館同仁防災意識。同時，與警消保持聯繫，以利突發狀況時可即時獲得支援。

寒居

每月召開安全會議檢討各項安全事宜執行率及缺失，依缺失項目調整每月訓練計畫，強化同仁應變能力；另外，每月不定期、不定點模擬災害突發狀況，訓練同仁們臨場反應。

2023 年各館設施與管理優化

台北喜來登

- 針對於房門掛上請勿打擾門牌的久住客人，增加人員關注頻率，每日巡視，關注賓客住房安全性。

台北寒舍艾美

- 於飯店所有房型的浴室中進行地板防滑工程，防止賓客在浴室中滑倒發生危險。

礁溪寒沐

- 於飯店所有房型的浴室中放置防滑墊，防止賓客在浴室中滑倒發生危險。

寒居

- 因寒居員工數較少，特別針對同仁及保全加強防災訓練，並請保全每日加強樓層巡邏。
- 安排同仁接受 CPR AED 訓練課程。
- 為幫助同仁提升消防安全認知與應變能力，每個月安排一個部門做特定的安全教育。
- 安全監控系統全面數位化、畫質更清晰，有效地隨時掌握館內資訊。



為確保顧客的健康與安全，以下為 2023 年執行成果與作為（以台北喜來登為例）

項目	內容	2023 年度執行成果
安全技能訓練	安全部門例行各項安全技能訓練	每月八次，共計 96 次
消防演練	每年 2 次大型演練，每月責任區消防演練，每 2 個月 1 次大夜演練	每月責任區 2 次消防演練（含每 2 個月實施 1 次夜間演練、上下半年各一次大型演練及內湖防災科學教育館輔助訓練），合計 24 次
急難應變	安全室 24 小時值班	每日 1 次，共計 365 次
加強監控設備系統	每日檢查硬碟存取值及確認影像正常	每日 2 次，共計 730 次
飯店同業聯防系統	確保各飯店資訊互助	2023 年不定期於二、四、六、九月由台北市政府警察局邀集各觀光聯防飯店召開聯防座談會議
夜間廚房檢查	確保用火及用電安全；廚房內場下班前巡檢並繳交檢點表 / 安全室每夜巡檢（複檢）	每日 1 次，共計 365 次
安全巡查	A、B、C 班確實巡檢飯店各區域及巡邏點	A 班每日 2 次、共 700 次 B 班每日 10 次、共 3,650 次 C 班每日 5 次、共 1,825 次 共合計執行 6,175 次

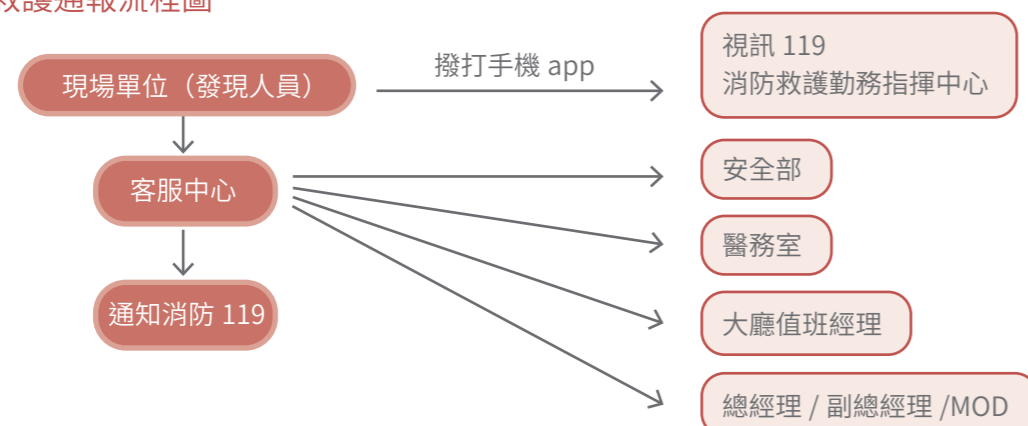
2023 年，台北喜來登於安全技能訓練、監控設備系統確認、安全巡查次數與頻率皆大幅提升，顯示寒舍餐旅對於賓客住宿安全的高度重視。

狀況事故處置方式

台北喜來登與台北寒舍艾美針對各種緊急事故處理方式，均依據美國萬豪酒店集團及寒舍餐旅所制定之 SOP 方式進行應變與處理，每日巡檢所見缺失均蒐列於每日安全工作日誌及每月安全會議中，使其各單位瞭解缺失進而檢討與改進；期使各單位能夠做到「防患於未然、弭禍於無形」之萬全為原則。

而寒舍餐旅為防範賓客或員工因疾病、傷害或不預期之危難，客房設置緊急壓扣，若響起由安全部接受警報並於第一時間通報客務部撥打客房電話聯繫客人是否需要協助，如未連繫上需由樓層幹部至客房確認狀況，並回報安全部處理結果。此外，寒舍餐旅制定緊急救護通報流程，使其各單位在狀況發生當下能有所依循。

緊急救護通報流程圖



2-4 永續供應鏈

2.4.1 供應鏈管理政策

寒舍餐旅透過完善的內部控制與稽核制度強化供應鏈管理，提升食品安全與衛生管理體系，為顧客提供安心、美味的餐飲服務。在與食品原物料及耗材供應商合作前，寒舍餐旅要求其簽署《寒舍餐旅採購業務交易協定》，該協定包括合作共識、合作方式、請款方式、交貨方式、供應商保證事項、原料運送條件、環境管理、貨料驗收與檢核、拒收與退貨、罰則及反賄賂條款等內容。寒舍餐旅期能確保穩定的供應商品質，並促進有效溝通與長期合作，實現對顧客等利害關係人之承諾。

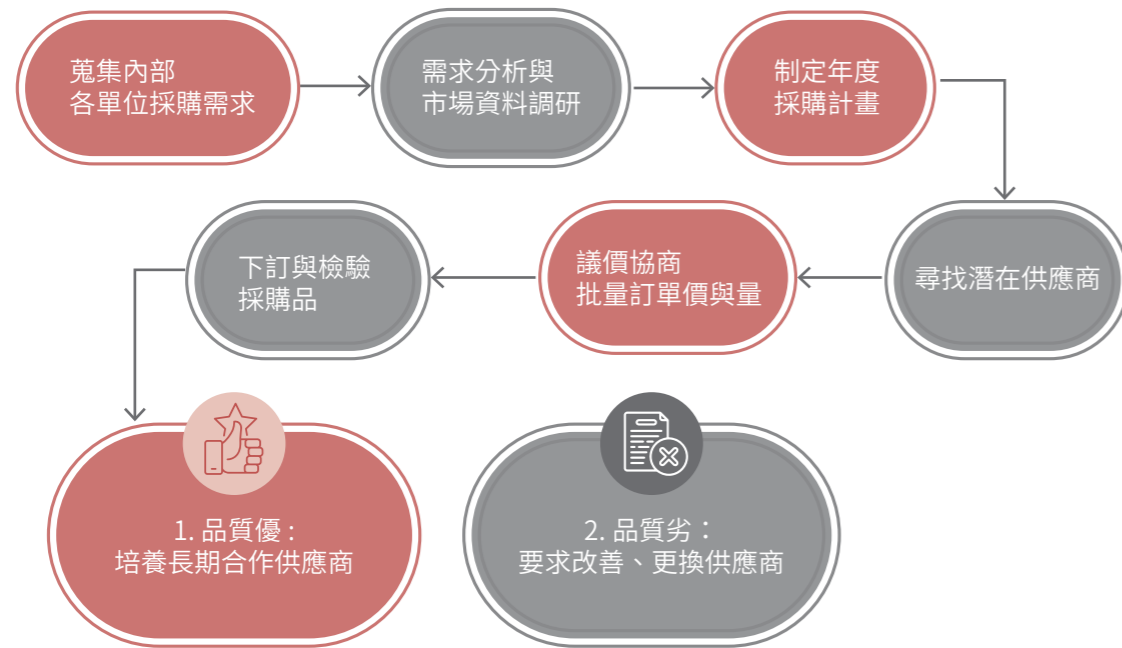
《寒舍餐旅採購業務交易協定》之食安管理規範

1. 交貨商品剩餘有效期限需大於總有效期限 2/3，低於規定之商品本公司得予以拒收。
2. 交貨商品均應符合政府法令規範，並符合相關法規之法定標準，如商品有危害可能，必須於明顯處標示警告及緊急處理危險之方法，如經察覺應標示而未標示，供應商需立即負責予以回收或為必要之處理以除去危害；若已對相關人員造成實際之傷害，同意負擔相關賠償責任。
3. 絕無不實際標示或偽造變造或塗改製造日期、製造地、製造者、品質、成分內容、保存期限、違反公平交易法、商品標示法及消費者保護法或其他食品安全衛生相關法規等規定之行為。

寒舍餐旅訂立選商標準與稽核制度，定期檢視供應商合格性，以嚴格的交易協定避免原物料資訊偽造或危害顧客健康與安全。採購部門匯集各單位需求後，搜尋適當供應商，並與同業交流獲取優良供應商資訊；而針對現有供應商則根據定期評鑑與稽核結果確認其配合度與貨料品質。此外，寒舍餐旅每季舉辦食安會議檢討合作狀況及食材替換，若遇臨時食安事件而有特殊需求，則通過跨部門即時溝通討論。

2.4.2 綠色與在地採購

寒舍餐旅以台北喜來登採購部為集團採購中心，統一為各館採購食材、備品和原物料，實現資源共享和效益提升。採購部負責制定年度計劃、食品安全預防策略、危機處理準則和設備安全評估標準，深入了解成本結構以提高效益、降低成本和簡化流程。此外，採購部定期收集各館需求，分析並搜集市場資料，尋找具有競爭力的供應商，進行詢價和議價，確定訂單價格和量。寒舍餐旅利用議價能力找到低成本且符合品質要求的品項，力求建立長期合作關係，對於品質不佳者，即要求改善或更換並列入黑名單，嚴格管理供應商。寒舍餐旅要求所有供應商於提供原料前必須簽署《寒舍餐旅採購業務交易協定》，內容包括合作細節、採購流程和反賄賂條款。



永續食材、綠色採購與國際認證採購

寒舍餐旅為響應全球環保趨勢，我們每年制定年度採購計畫時，持續增加永續食材與綠色採購之項目，落實環境友善之理念，2023 年我們將集團內各餐廳所需之龍蝦選用經 SGS 的海洋管理委員會（MSC）認證之永續海洋食材 - 波士頓龍蝦，一年採購量為 1,827 公斤，以行動阻止非法捕獲的海鮮食材進入寒舍餐旅，增加顧客對我們餐飲服務的信心。2023 年寒舍餐旅採購符合國際認可之產品總金額 1,877,717 元，占整體採購金額 955,152,022 元的 0.2%。

認證標章	台北喜來登 + 寒居	台北寒舍艾美	礁溪寒沐
FSC	0.14%	0.03%	0.03%
ISO9001	2.67%	1.39%	0.49%
CAS	4.08%	2.01%	0.31%
產銷履歷	0.93%	0.22%	0.02%
TQF	0.39%	0.19%	0.31%
HACCP	6.58%	3.03%	0.76%
ISO22000	5.47%	2.48%	0.76%
合計	20.26%	9.34%	2.68%

註 1：本表統計 FSC 認證產品為統計具該標章之果汁、果泥、義大利麵等食材包裝。

註 2：比例計算方式以一般品進貨總採購金額為分母；具認證標章之一般品總採購金額為分子。

永續食材、綠色採購與國際認證採購

此外，我們持續採購符合國際認可之 Taylors、Twinings 及立頓等茶包及咖啡豆，其符合國際雨林聯盟（RAC）、道德茶葉合作夥伴（ETP）的認證，2023 年寒舍餐旅符合國際認可之茶包及咖啡採購金額為新台幣 1,773,087 元，佔 2023 年之茶包類及咖啡採購支出 17,200,693 元的 10.31%。

而衛生紙的部分，寒舍餐旅亦持續採購取得森林管理委員會（FSC）認證的金百利及永豐餘衛生紙，2023 年採購總金額為新台幣 2,905,963 元，佔 2023 年寒舍餐旅之衛生紙類（包含衛生紙、面紙、擦手紙、餐巾紙）之採購總支出新台幣 5,114,839 元的 56.81%。寒舍餐旅透過取得國內外認可之食品相關安全認證，以顯示對自身產品的信心，提供給顧客最安心健康的餐點。

2023 寒舍餐旅綠色採購金額

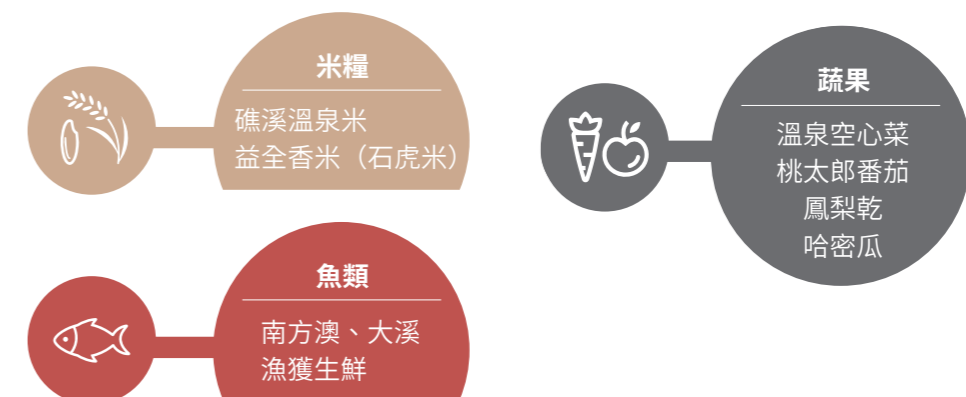
	金額單位：新台幣	台北喜來登	台北寒舍艾美	礁溪寒沐	寒居
茶包	RAC 國際雨林聯盟認證	3.1266%	2.1815%	0.0604%	0.1339%
	ETP 道德茶葉合作夥伴認證	3.8476%	0.1414%	0.8168%	0.2605%
衛生紙	FSC 森林管理委員會認證	33.3880%	7.8647%	11.6890%	3.8727%

註：比例計算方式以該品進貨總採購金額為分母；具國際認證之該品總採購金額為分子

在地採購

寒舍餐旅致力於優先選用地食材，以促進臺灣本地農民的發展和鼓勵永續環境，2023 年，寒舍餐旅四館在地食材採購比例為 48.89%。其中，礁溪寒沐仍積極推動在地採購計畫，通過與宜蘭當地的小農契作合作支持小農，共同創立有機蔬果專案，提高在地產品的使用比例。並使用各式當地食材，設計出多道創意料理，讓真實的原味成為寒舍餐旅獨有特色之一。

礁溪寒沐在地採購類別



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



石虎米採購：將生態保育化為實際行動

寒舍餐旅積極關注臺灣在地文化和自然生態保育，2023年，我們對於在地採購與生態保育有所重大突破，於10月正式採購並於各餐廳及員工餐廳全面供應「石虎米」。石虎米為一群在地農民以無毒無農藥、友善石虎的農作方式所種植出的益全香米，這些守護石虎的稻農們，透過「流域收復」策略，讓水田成為石虎的覓食棲地，附近山區的石虎也可以進到水田覓食，以推動生態與農學共存。寒舍餐旅認同並以行動支持這些生態的守護者，用消費選擇將自然生態帶回來，期能保護僅存不到500隻的珍貴石虎能持續繁衍，也有助於保護當地的水源及土壤，確保未來農作物的長期可持續性，提供給消費者更安全健康的選擇。



2023年寒舍餐旅共採購 **12,668** 公斤
的石虎米，投入金額 **1,266,949** 元

2.4.3 供應商年度評鑑與稽核

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

寒舍餐旅根據年度交易金額，對生鮮食品前60%和一般食品前30%的供應商進行評鑑，而其他館則依照年度交易金額，針對生鮮食品前30%和一般食品前15%的供應商進行評鑑。以下是年度評鑑指標項目及各面向的權重比例，其中我們將商品品質和供貨狀況的占比提高到55%，希望加強對原物料品質的篩選，並促使供應商重視這方面。

2023年寒舍餐旅食品供應商年度評鑑項目

	台北喜來登 + 寒居	台北寒舍艾美	礁溪寒沐
評鑑供應商數量	60	30	30
評鑑供應商進貨總金額 (元)	469,279,262	218,230,481	80,093,317
食品原物料進貨總金額 (元)	574,820,082	286,304,665	101,508,357
供應商評鑑百分比 (%)	81.64%	76.22%	78.90%
評鑑項目	商品品質 15%；供貨狀況及服務態度 40%；經營管理 45%		

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

	台北喜來登 + 寒居	台北寒舍艾美	礁溪寒沐
優良	2	6	6
佳	41	16	34
普通	36	15	0
欠佳	0	2	0

評鑑項目	評鑑家數	總食材家數	百分比
寒舍餐旅	80	451	17.74%

2023年寒舍餐旅集團四館共稽核28家食材供應商，分別占下表各館別總食材供應商家數的3.79%、5.15%、2.31%，如果供應商之衛生條件未達寒舍餐旅之食安規範與要求，我們會停止合作，並由第二與第三順位之供應商遞補，我們不僅重視原物料的品質，亦對供應商的衛生環境抱持審慎的態度。於供應商年度評鑑時，稽核室會同食安小組人員一起搭配，輪流針對四館之供應商進行評鑑與採購督導。

	台北喜來登 + 寒居	台北寒舍艾美	礁溪寒沐
稽核家數	12	12	4
總供應商家數	317	233	173
稽核家數百分比 (%)	3.79%	5.15%	2.31%
稽核項目	<ul style="list-style-type: none"> • 檢查文件 • 設備使用 / 保養 • 作業環境清潔人員操作 • 食材標示及儲存狀況 		
檢驗類型與頻率	<ul style="list-style-type: none"> • 食品採購數量與採購金額前三名 / 每年 3-4 家 • 高風險食材及食安事件相關食材 / 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 		

寒舍餐旅會不定期要求食材供應商繳交第三方檢驗報告，且由食品技師每週進行食材驗收與抽檢，若檢驗結果不合格則會先停止進貨並禁用，並要求供應商提出異常改正計畫，與第三方公證單位檢驗之合格報告後，經我方評估認可，方可重新開放進貨，且檢驗費用應由供應商自行負責。恢復進貨後，食品技師會對此供應商之原物料連續抽測3次，需皆合格後即恢復原來檢驗程序。如果供應商經第三方公證單位檢驗不合格之次數累計達3次，將被懲罰停止送貨1年。

CHAPTER
03

綠色營運 環保節能



隨著全球氣候變遷議題的日益嚴峻，各國政府、企業和消費者都在積極尋求更加環保的生活方式與商業模式。在這樣的國際永續趨勢驅動下，寒舍餐旅深刻意識到身為餐旅業者所肩負的社會責任與承諾，在提供高品質服務的同時，提早佈局環境保護的營運作為，減少對環境的衝擊，實現企業的可持續發展。

近年寒舍餐旅也逐步透過能源、水資源及廢棄物管理等環境管理措施降低日常營運對於環境的衝擊。本公司由工程處負責制定環保節能政策、設定年度目標、推動各式專案，如：維護館內機械設備與優化管理系統等，跨單位共同監督方案執行進度，以利各館有效達成年度節能、節水、減少廢棄物與廚餘的目標。這些努力使寒舍餐旅在提升營運效率的同時，也贏得了顧客與社會的認可，成為餐旅業界推動永續發展的典範。未來，寒舍餐旅將繼續致力於環境保護和永續發展，面對氣候變遷帶來的挑戰。

2023 年亮點績效



寒舍餐旅提早因應碳費風險，進行相關氣候變遷風險情境分析。



寒居取得黃金級綠建築標章。



參與台電用電尖峰時間帶調整試辦活動，辨識集團尖峰用電時間帶並規畫相對應措施。

「節能減碳方案」與「設備汰舊換新專案」以提升環保節能成效

寒舍餐旅各館在提升住宿體驗和安全的同時，積極推動節能減碳措施。近幾年除了更換了高效能燈具、調整空調箱運行時間、將水龍頭更換為自動出水栓，還創新地將廢棄物轉化為裝置藝術。此外，寒舍餐旅也透過更換為大瓶裝沐浴用品、宣導惜食等措施邀請客戶在食住期間一同實踐節能減碳，共同降低對環境的衝擊，攜手客戶一起創造更綠色的未來。

對應之
SDGs 指標



3-1 TCFD 氣候變遷風險與機會

根據世界經濟論壇（World Economic Forum, 簡稱 WEF）2023 年發布之「全球風險報告」，未來十年內的十大風險中，「氣候變遷減緩失敗」為全球風險感知的第一名，「氣候變遷調適失敗」、「自然災害及極端天氣事件」則以第二、三名緊接在後，顯示氣候變遷議題是全球未來須共同面對的問題。

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

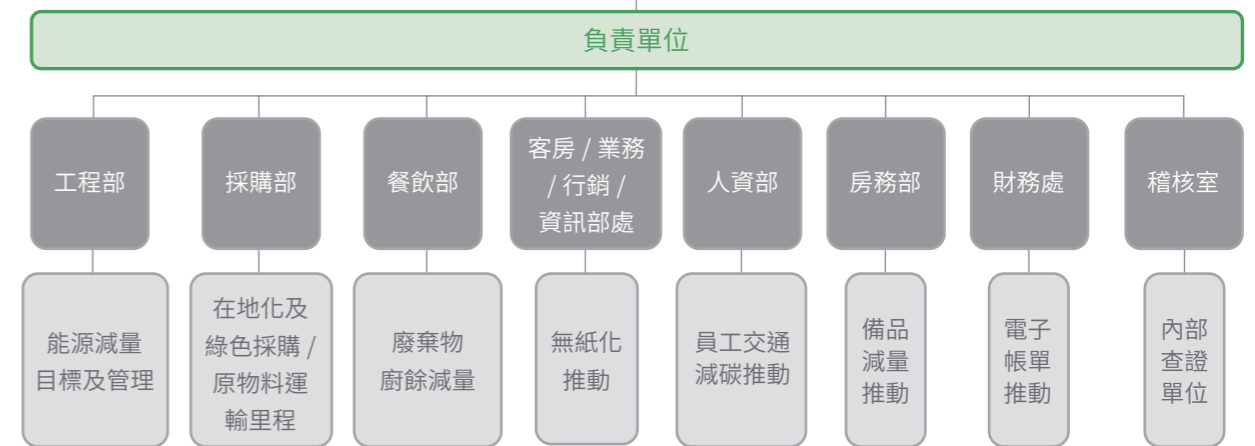
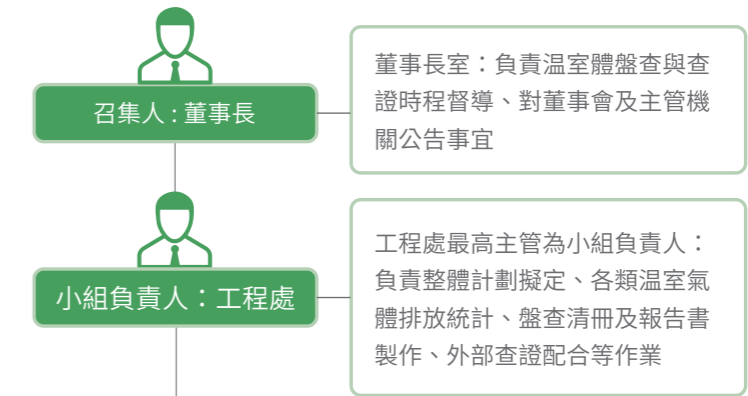
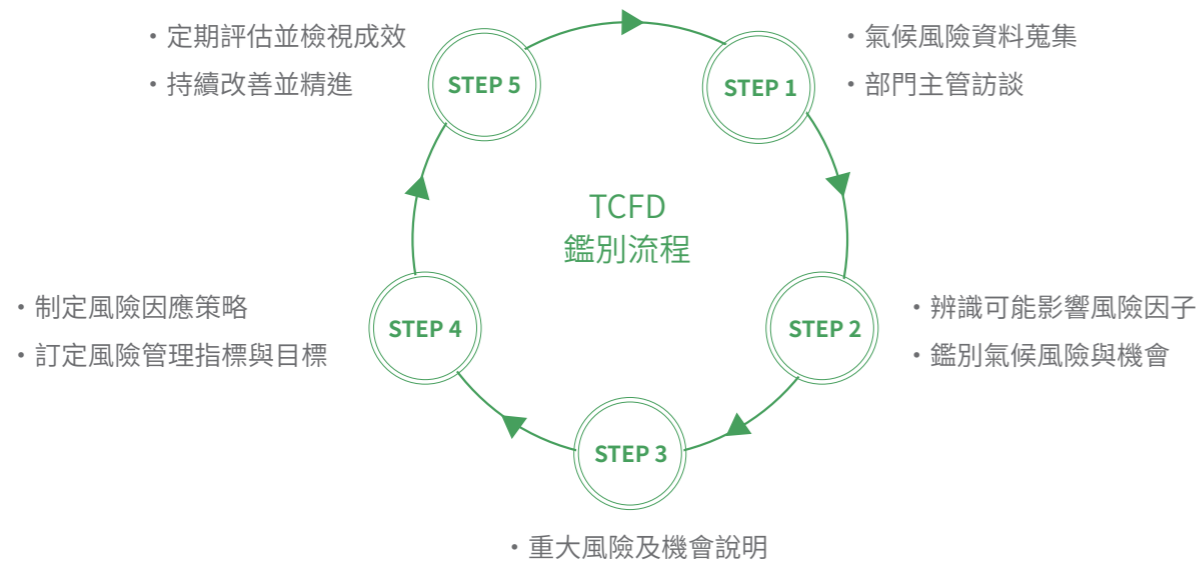
3.1.1 TCFD 氣候相關財務揭露推動與管理要點

氣候變遷治理與管理架構



氣候變遷風險與機會鑑別流程

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



策略 Strategy

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

風險管理 Risk Management

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

治理 Governance

- 董事會及其功能委員會：監督氣候變遷風險、機會、因應策略及相關推動計畫與目標推動成果
- 董事會：做為風險監督決策者，由推動小組評估與辨識出風險提報於董事會，由董事會做進一步決策與指導。
- 推動小組：公司各部門負責蒐集彙整各項風險議題並提報對於本公司具風險之議題，再由推動小組進行風險評估與辨識並將結果呈報於董事會，並實施氣候變遷風險因應措施。

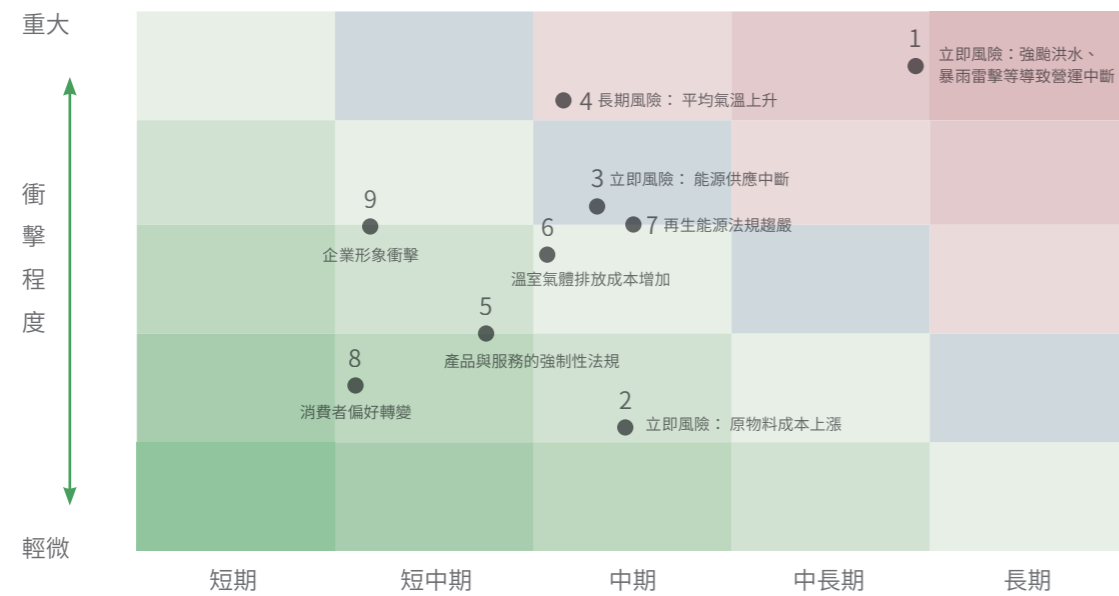
指標與目標 Metrics and Targets

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

氣候變遷風險與機會鑑別矩陣圖

寒舍餐旅將產業相關風險區分為轉型風險與實體風險，透過蒐集全球產業風險管理報告和台灣法規政策，建立風險與機會議題清單。另為掌握氣候變遷風險變化，每年重新檢視風險評估結果，調整氣候變遷策略，降低風險衝擊及掌握氣候機會。2023 年度針對影響公司營運之重大項目進行說明，並鑑別 10 項重大風險議題及 10 項氣候變遷機會矩陣圖，除為未來風險提前作準備及預防，也思考潛在機會的市場發展方向，以支持寒舍餐旅的永續發展。

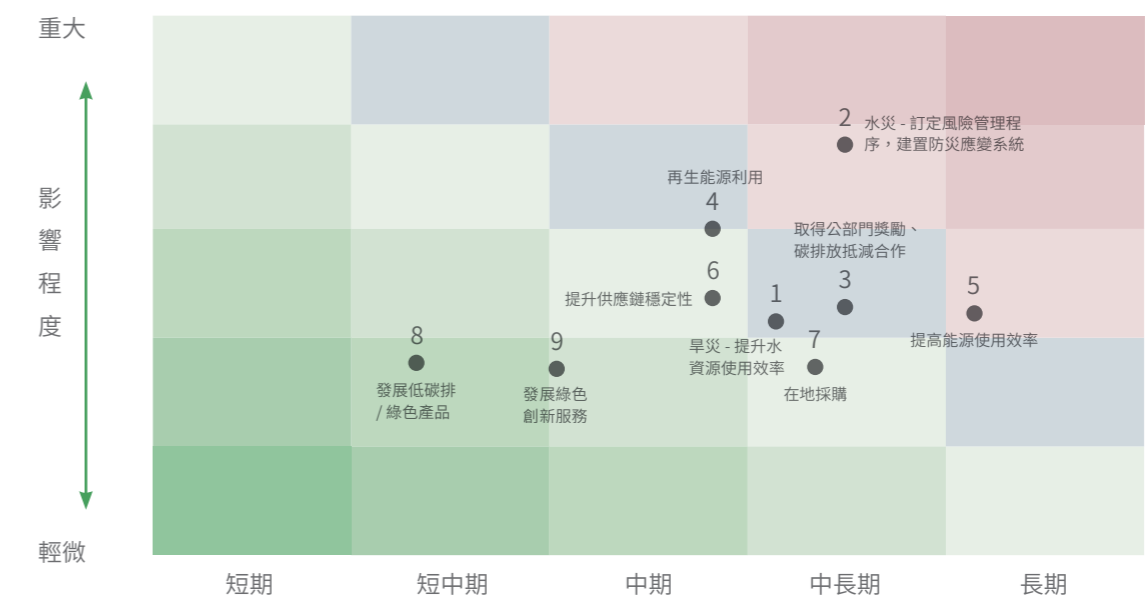
氣候變遷風險矩陣圖



類型	面向	風險項目	衝擊
實體風險	立即風險	極端天氣事件	針對極端天氣事件 (強颱洪水、暴雨雷擊等) 影響，可能導致飯店及餐廳營運作業中斷達 10 天以上，且需增加臨時設備運輸 (如：環境災後恢復，加設抽水或灑水裝置)、人員或物料運輸緊急調度等異動，延誤原訂公司營運。
		原物料成本上漲	針對全球氣候變遷導致各項原物料 (災害導致食材價格飆漲、政策提高環保標準導致相關原物料減產) 價格上漲，可能讓食材及其它原物料成本上升或採購困難。
		能源供應中斷	因極端氣候導致電力不足或政府政策限制電力供應等措施導致飯店與餐廳無法如期營運之情形。
轉型風險	法規面	產品與服務的強制性法規	針對營業場所 / 產品可能或標示制定更嚴格的標準或法規等，例如要求低汙染、可循環、省能源、取得相關環境認證等要求。
		溫室氣體排放成本增加	針對國際或國內開始管制溫室氣體排放量及實施碳稅碳費徵收，考量寒舍餐旅對於相關法規的遵循與費用支付情形。
實體風險	長期風險	平均氣溫上升	針對長期性氣候環境，可能導致飯店及餐廳工作環境因高溫停工發生機率增加、工作效率不佳或人員熱衰竭。

轉型風險	法規面	再生能源法規趨嚴	針對因未來再生能源法規趨嚴，在原有用電需求下可能增加用電成本 (如：建置 / 購置綠電成本、政府提倡綠電使用故調升電力費用) 之情形。
	市場面	消費者偏好轉變	針對市場或終端消費者的行為改變，要求提供綠色服務 (例如環保的住房方案，或永續的消費飲食)，造成相關採購、教育訓練成本增加。
	聲譽面	企業形象衝擊	氣候議題符合國內外期待，因此若在永續成績與作為方面不足，可能影響到利害關係人對公司的信任程度，進而影響利害關係人與公司合作、招募困難、投資人長期投資的意願或企業形象。

氣候變遷機會矩陣圖



類型	面向	影響
機會	提升水資源使用效率	落實節水措施、提升水資源使用效率，降低生產成本，進而降低缺水時對營運的衝擊與成本。
	訂定風險管理程序	進行淹水情境分析，提升管理淹水風險與建置防水閘門，降低非預期淹水發生時所產生之資本損失，提升氣候韌性作為企業競爭優勢。
	取得公部門獎勵、碳排放抵減合作	取得公部門獎勵、碳排放抵減合作，降低未來可能面臨之碳稅或碳費，達到淨零排放。
實體風險	再生能源利用	設置自有再生能源發電設備，降低溫室氣體，降低可能因外在電力不足所造成之風險，並進一步避免未來可能面臨之碳稅或碳費成本。

機會	提高能源使用效率	採購最新節能設備（如變頻冷氣機）與建構更具效率之系統（能源監控系統），提高能源使用效率、節省營運成本。
	提升供應鏈穩定性	落實氣候風險鑑別，並定期稽核及輔導高風險供應商，確保風險的有效控制，降低未來供應商面臨氣候風險變遷時所造成的斷鍊風險，提升供應鏈的穩定性，準時交貨。
	在地採購	積極開發當地供應商，落實在地採購，降低管理營運成本，減少運送的間接運輸溫室氣體排放，並創造地方就業機會與經濟繁榮，增加正面形象。
	發展綠色創新服務 / 商品	減少開發豬肉、牛肉類產品，推出新商品如低碳（豆、白肉、蛋、魚類）餐點及蔬食 / 植物基類品項，順應市場需求並降低全球因氣候變遷風險所帶來的衝擊。 針對市場或終端消費者的行為改變，發展創新綠色住宿服務，滿足市場需求並提升品牌聲譽。

氣候變遷風險因應措施

面對多變化的產業環境，為能穩定地應對營運中可能面臨的環境、社會、治理風險，降低風險事件發生時的衝擊，寒舍餐旅以「事前風險鑑別」及「事後危機處理機制」兩大主軸落實風險管理，以期及時因應與處理相關事件。寒舍餐旅各部門定期召開之跨部門會議，將發現之風險回報董事長室，董事長室集合權責單位討論風險影響程度、分辨重大風險並擬出因應措施，並由各部門就風險事項進行追蹤管理。

氣候變遷相關風險

類型	面向	風險描述	潛在影響	因應措施
實體風險	極端天氣事件	針對極端天氣事件（強颱洪水、暴雨雷擊等）影響，可能導致飯店及餐廳營運作業中斷達 10 天以上，且需增加臨時設備運輸（如：環境災後恢復，加設抽水或灑水裝置）、人員或物料運輸緊急調度等異動，延誤原訂公司營運。	<ul style="list-style-type: none"> 民眾觀光需求減少，住房人數降低；各飯店所在地或外燴活動被迫中止或改期，客流量減少，導致營收下降。 對氣候變遷做出回應的因應作為開銷成本。 	<ul style="list-style-type: none"> 訂有「防颱救災緊急應變措施」，定期進行防颱防災演練，防颱整備及檢修工作，並於即時召開防颱會議，監控颱風動態，以降低風險。 訂有「緊急事件通報程序（SIR）」，各單位若有緊急事件，隨即通報全公司同仁。 針對公司存貨及資產皆有投保，降低存貨及資產減損造成之損失。 透過水利署即時資訊監測水情資訊並擬定缺水對策。 透過營運持續管理降低天災風險，提升應變力。

實體風險	原物料成本上漲	針對全球氣候變遷導致各項原物料價格上漲，如：災害導致食材價格飆漲、政策提高環保標準導致相關原物料減產等情形，可能讓食材及其它原物料成本上升或採購困難。	餐飲服務食材成本上漲，侵蝕營業利潤。	<ul style="list-style-type: none"> 提高在地採購比例，減少食材遠距離運送產生之碳排放量。 不定期開發新供應商，確實執行供應商管理。 確保多頭供貨來源，並建立供應商行為準則管理。
	能源供應中斷	因極端氣候導致電力不足或政府政策限制電力供應等措施導致飯店與餐廳無法如期營運之情形。	<ul style="list-style-type: none"> 暫停營運等事件導致的營收損失 客訴事件間接影響品牌聲譽所造成的損失 	<ul style="list-style-type: none"> 透過能源管理，穩定廠內營運，提升整體競爭力。 透過每日記錄能源使用狀況及監控能源使用情形，並定期會報能源異常狀況。
	平均氣溫上升	針對長期性氣候環境變化影響，可能導致飯店及餐廳工作環境因高溫停工發生機率增加、工作效率不佳或人員熱衰竭。	用電量與碳排放量上升，導致營運費用上漲。	<ul style="list-style-type: none"> 定期檢視用電量，並設定用電減量目標 離峰時間減少設備使用或調整成間歇運轉
轉型風險	產品與服務的強制性法規	針對主管機關未來可能對營業場所 / 產品制定更嚴格的標準或法規等，例如要求低汙染、可循環、省能源、取得相關環境認證等要求。	<ul style="list-style-type: none"> 企業內部轉型以符合規範的額外支出開銷 建置節能系統與購置節能設備的成本 	<ul style="list-style-type: none"> 產業相關法令宣導與教育訓練，強化員工法令遵循觀念。 各單位針對權責範圍內法令新訂或修訂情形進行評估，分析新修訂法令對公司之影響並提出因應策略，並由法務室執行法令遵循有效性評估。 成立資安小組，建立電腦網路系統的安全控管機制，確保網路傳輸資料的安全，防止電腦病毒或攻擊性之惡意軟體入侵，降低個資外洩風險。 成立食安小組，每月當館及交叉稽核檢查，定期召開食安會議，並針對食安政策進行推動、輔導與監督，以降低食安潛在風險的影響。 汰換老舊及高耗能設備。 使用有永續或節能商標之設備。

轉型風險	溫室氣體排放成本增加	針對國際或國內開始管制溫室氣體排放量及實施碳稅碳費徵收，考量寒舍餐旅對於相關法規的遵循與費用支付情形。	<ul style="list-style-type: none"> 繳納碳費使營運成本增加。 若違反法規要求須繳納罰款，造成營業費用增加。 	成立寒舍餐旅溫室氣體盤查及推動小組負責整體計劃擬定、各類溫室氣體排放統計、盤查清冊及報告書製作等作業。
	再生能源法規趨嚴	針對因未來再生能源法規趨嚴，在原有用電需求下可能增加用電成本(如：建置/購置綠電成本、政府提倡綠電使用故調升電力費用)之情形。	<ul style="list-style-type: none"> 購置再生能源、綠電憑證的成本。 推動企業綠色轉型的資源投入。 	由寒舍餐旅溫室氣體盤查及推動小組參與政府淨零研討會及訓練，了解最新再生法規。
	消費者偏好轉變	針對市場或終端消費者的行為改變，要求提供綠色服務(例如：環保的住房方案，或永續的消費飲食)，造成相關採購、教育訓練成本增加。	<ul style="list-style-type: none"> 消費者抵制的成本。 永續教育訓練、轉型的成本投入。 	往綠色旅宿邁進，減少一次性消耗品的提供，建立循環使用的旅遊模式。
	企業形象衝擊	氣候議題符合國內外期待，因此若在永續成績與作為方面不足，可能影響到利害關係人對公司的信任程度，進而影響利害關係人與公司合作、招募困難、投資人長期投資的意願或企業形象。	<ul style="list-style-type: none"> 無法滿足利害關係人期待，未能展現重視低碳作為。 轉型之形象，失去客戶信任，導致減少營收。 	<ul style="list-style-type: none"> 透過公司網站、年報及企業社會責任報告書向利害關係人溝通執行成果。 重視企業形象及風險控管，透過認養行道樹、參加「地球一小時」活動以響應節能減碳。

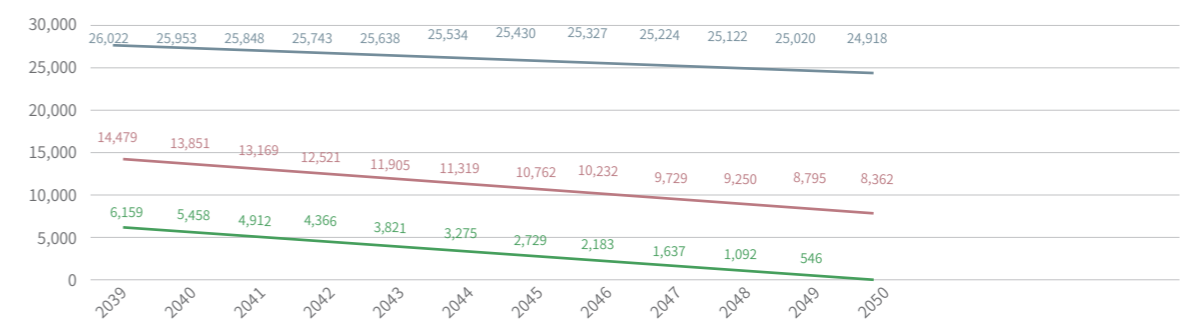
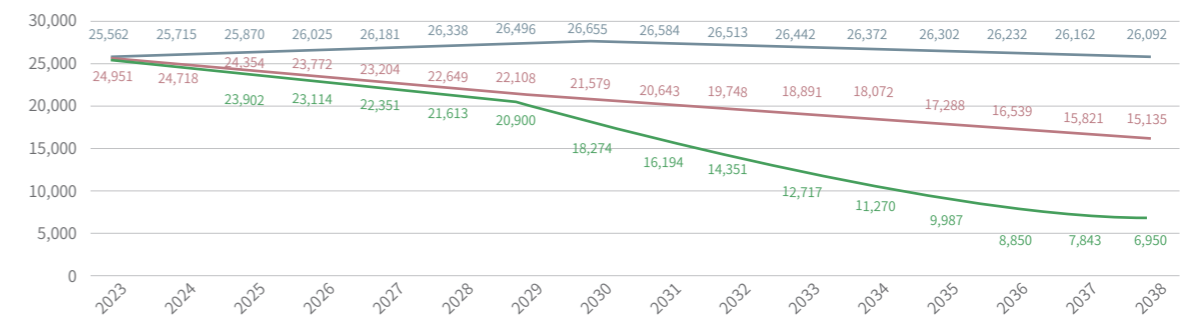
3.1.2 氣候變遷風險情境分析

碳費風險分析

隨著全球氣候變遷加劇和環保意識提高，各行各業都面臨著越來越嚴苛的環境法規要求，而臺灣政府為達成「2050年淨零碳排」的目標，即將於2025年實施碳費的徵收。以寒舍2023年溫室氣體排放量(範疇一+範疇二)為19,910.71公噸，雖並非排碳大戶，惟為強化氣候變遷風險管理能力，提早應對政府徵收碳費措舉，寒舍餐旅參考國際能源署(IEA)提出的既定政策情境(Stated Policies Scenario, SPS)、承諾目標情境(Announced Pledges Scenario, APS)與2050淨零排放情境(Net Zero Emissions by 2050 Scenario, NZE)等三項碳排放演變情境，計算潛在的碳排量，以利評估氣候變遷風險潛在衝擊程度，建構寒舍餐旅的韌性及永續發展力。

寒舍餐旅碳排情境演變

寒舍餐旅 2023-2050 年碳排情境分析 (CO2/tons)



— Stated Policies Scenario (SPS) — Announced Pledges Scenario (APS) — Net Zero Emissions by 2050 Scenario (NZE)

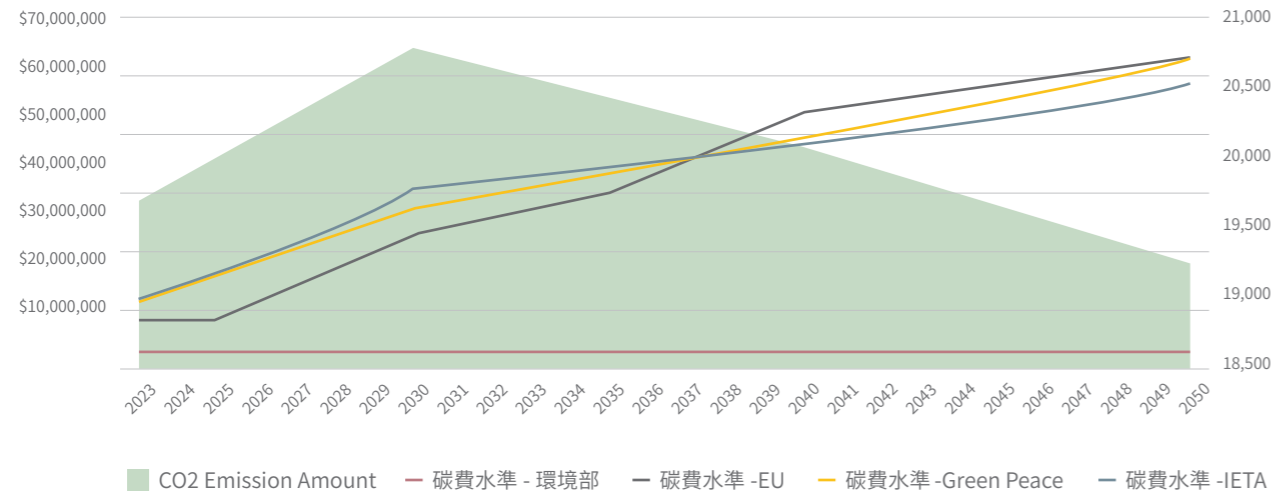
隨著碳定價制度逐漸被各國家和地區政府採行，寒舍餐旅先行採用「環境部建議費率」、「歐盟碳稅預估費率」、「IETA 國際碳排放交易協會」及「綠色和平建議費率」等 4 項涵蓋國際標準之碳價格水準分析預測，評估於 2023 年至 2050 年度寒舍餐旅在三種不同情境之下，將會有何程度曝險結果。

碳費風險分析 - 既定政策情境 SPS

在 IEA STEPS 情境下，涵蓋了政府既有的因應氣候變遷措施及已制訂的具體政策，假設臺灣政府順利達成相對應之減碳階段性目標，而寒舍餐旅維持既有目標執行淨零行動，並假設碳排放量和用電量均維持在 2023 年水準。經分析與估算後，無論是何種碳價水準，寒舍餐旅未來碳成本曝險都將逐年增加，其中在 2050 年，根據不同碳價水準需額外支出費用區間介於新臺幣兩百七十萬元至近六千二百萬元。

	台灣環境部	EU ETS	Green Peace	IETA
2030	\$ 2,283,838	\$ 22,962,953	\$ 26,243,375	\$ 30,354,283
2050	\$ 2,659,008	\$ 61,331,868	\$ 61,331,868	\$ 56,751,387

寒舍餐旅碳費分析 (SPS)

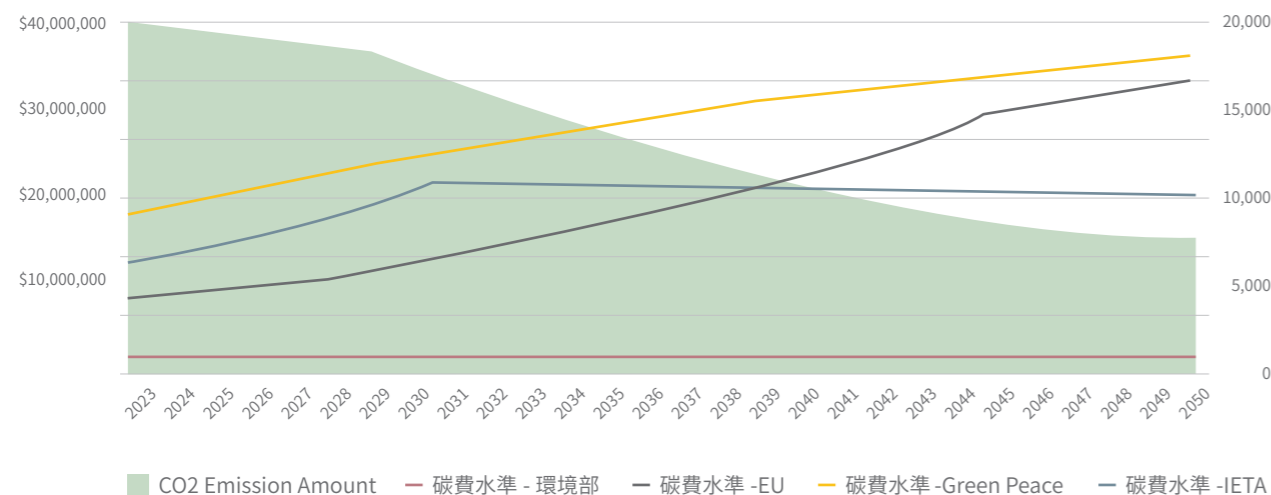


碳費風險分析 - 承諾目標情境 APS

在 IEA APS 情境下，全球各國的淨零排放承諾如期、完整地實現，而寒舍餐旅的碳排放量也逐年下降，至 2050 年寒舍餐旅的碳排放量已較基準年減少 61%，經過詳細分析與估算，寒舍餐旅於 2050 年根據不同碳價水準，需額外支出的碳費將介於新臺幣九十萬元至三千九百萬元之間。

	台灣環境部	EU ETS	Green Peace	IETA
2030	\$ 1,848,946	\$ 12,976,241	\$ 26,893,763	\$ 24,574,176
2050	\$ 892,308	\$ 38,577,658	\$ 38,577,658	\$ 19,044,584

寒舍餐旅碳費分析 (APS)

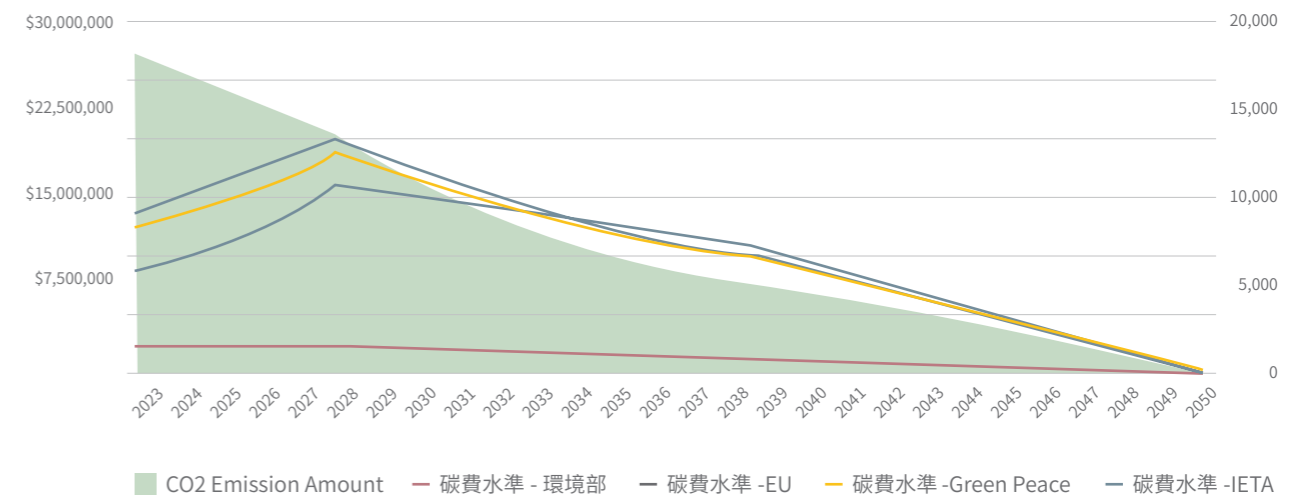


碳費風險分析 - 淨零排放情境 NZE

在 IEA NZE 情境下，假設全球能源部門至 2050 年時實現二氧化碳淨零排放，寒舍餐旅也依照淨零排放目標路徑，於 2050 年實現總碳排放量歸零，則在當年份無需額外承擔碳費。但在 2030 年根據不同碳價水準，仍需額外支出約一百六十萬元至兩千萬元。

	台灣環境部	EU ETS	Green Peace	IETA
2030	\$1,565,765	\$15,743,058	\$17,992,067	\$20,810,444
2050	0	0	0	0

寒舍餐旅碳費分析 (NZE)



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

3-2 能源管理



寒舍餐旅
資源節約
政策

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



寒舍餐旅 資源節約 目標

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



即時監控能源使用情形

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



設備汰舊換新

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



持續倡導環保觀念

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

重點節能減碳方案

2023 年寒舍餐旅亦設定「設備汰舊」為節能方案主軸，持續投入於設備汰舊換新專案，除了更換燈具、設備外，導入空調主機及熱泵主機 AI 節電控制並偵測二氧化碳排放等措施，節能減碳相關

花費達 **3,264,722** 元，可見寒舍餐旅對環境保護的重視度。

未來將持續於各館推行省電變頻設備更換，以達成年度節能減碳目標。

下表為寒舍餐旅 2023 年主要投入的節能方案與減碳成果：

實施地點		方案說明	節能績效 (節電度數)	減碳績效 (溫室氣體減 排量噸 CO ₂ e)	花費 (元)
台北 喜來登	喜來登 宴會廳	設置空調中央監控設備，調整 15 台空調箱及其系統之預冷時 間及溫度	93,805	46.43	2,200,000
	機房及 中控	導入空調主機及熱泵主機 AI 節 電控制	145,056 KWH/ 半年	71.802	255,222
	客房	窗檯燈間接照明 T8 傳統燈具更 換 LED 軟條燈	397,774	196.9	-
	停車場	停車場照明更新為感應式燈管	無法量化	無法量化	348,000
台北 寒舍 艾美	機房及 中控	夏季熱水用量較少， 6-9 月關閉熱泵	755,600 KWH/ 年		0 158,000 266,000
	辦公區	• 冰水主機設備調高冰水 3 度 • 熱泵加熱改由鍋爐熱水餘溫 加熱	755,600 KWH/ 年		266000
	蒸氣鍋 爐	更換辦公區舊有之 T5 平板燈為 LED 平板燈	26,659 KWH/ 年	5.1	37500
礁溪 寒沐	機房及 中控	空調箱運轉時程調整運轉時段	3720 度 / 月	22.09	0
	機房及 中控	進排氣時段調整	12450 度 / 月	73.953	0
寒居	熱水 鍋爐	夏季調整熱水鍋爐溫度	1830M ³	14.4714	0
	配電室	空調箱降低轉速 60hz → 30hz	12775KWH	6.3236	0

年度能源使用量

寒舍餐旅主要能源使用種類包含電力、柴油及天然氣，其中以照明與空調需要的電力耗用為最大，寒舍餐旅旗下台北喜來登，台北寒舍艾美，礁溪寒沐，寒居近三年各館的能源使用量及密集度如下表格所示，2023 年我們的電力使用量為 30,558,000 度，柴油使用量為 17,280 公升，天然氣使用量為 2,311,351 度，液化石油氣 215,893 公斤。

針對整體溫室氣體排放，2023 年範疇一排放量為 4,825.10 噸 CO₂e)，範疇二排放量为 15,126.21 (噸 CO₂e)，二氧化碳排放強度為 0.0.00416 噸 CO₂e/ 仟元)。因營業額增加，以及 2023 年新增寒居，能源使用量相對增加，故二氧化碳排放總量較去年增加 7.9%，但由於建置節能減碳設施，使碳排放強度較 2022 年下降。

近三年寒舍餐旅能源使用情形

能源與溫室氣體排放	使用能源種類	2021	2022	2023
 能源使用量 (單位：GJ)	電力	92,535.84	101,206.80	110,008.80
	柴油	527.54	501.28	611.53
	重油	0	0	0
	天然氣	56,335.35	66,715.72	77,365.54
	液化石油氣	4,327.65	4,759.06	5,993.37
	總能源使用量	160,768.30	181,522.33	193,979.25
	 二氧化碳排放	範疇一碳排放量 (噸)	3,517.44	4,132.70
範疇二碳排放量 (噸)		13,083.54	14,309.52	15126.10
碳排放量 (噸)		16,600.98	18,442.22	19910.71
碳排放強度 (噸 CO2e/ 仟元)		0.00711	0.00556	0.00415

註 1: 排放係數參考行政院環保署公告之溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版之係數。

註 2: 所有電力來源皆來自台灣電力股份有限公司。

註 3: 外購電力熱值為 3,600GJ/ 百萬度；液化天然氣、柴油、液化石油氣採環保署「溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版」，係數分別為 8,000kcal/m³、8,400kcal/L、6,635kcal/L。每卡以 4.184J 計算。

註 4: 外購電力百分比為 100%，且無使用再生能源，亦無自發自用能源。

近三年寒舍餐旅能源密集度

	2021	2022	2023
電力密集度 (度 / 仟元)	11.0134	8.4814	6.3659
柴油密集度 (公升 / 仟元)	0.0064	0.0043	0.0036
重油密集度 (公升 / 仟元)	0	0	0
天然氣密集度 (度 / 仟元)	0.7211	0.6013	0.4815
液化石油氣密集度 (度 / 仟元)	0.0668	0.0517	0.0450

註 1: 以仟元營收計算密集度。 註 2: 因更新設備導致電力使用量降低。

近三年寒舍餐旅用電量與密集度

館別	項目	2021	2022	2023
台北喜來登	用電密集度 (度 / 仟元)	10.02	7.74	5.54
	用電量 (度)	12,784,800	13,954,000	14,350,400
台北寒舍艾美	用電密集度 (度 / 仟元)	10.40	7.46	5.13
	用電量 (度)	6,212,800	7,022,000	7,127,600
礁溪寒沐	用電密集度 (度 / 仟元)	13.98	11.93	11.94
	用電量 (度)	6,706,800	7,137,000	7,246,200
寒居 ^註	用電密集度 (度 / 仟元)	-	-	8.56
	用電量 (度)	-	-	1,833,800

註: 寒居於 2023 年列入報告書揭露範疇，因此僅揭露 2023 年相關數據。

3-3 水資源管理

寒舍餐旅
水資源管理
政策

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

水資源的有效利用已為全球高度重視之氣候議題，寒舍餐旅需做好萬全的準備，以應對水資源風險升高所帶來的負面影響。因此，持續投入節水專案，做好水資源相關的節能使用、回收再利用等管理對於寒舍餐旅來說至關重要，未來擬提升水資源使用效率，導入空調水系統 AI 節能設備。

節約用水管理方案

2023 年寒舍餐旅延續「開源」與「節流」並行的作法，積極整合現有資源並跨單位合作推動節水、有效用水專案，由內而外推展與顧客共同合作。

整年度下來，寒舍餐旅於 2023 年實施的節水作為與用水情形如下方表格所示，年度總用水量為 888,602 噸，用水密集度為 0.18 (噸 / 仟元營收)。寒舍餐旅設置中水回收裝置，回收利用的水循環用於空調冷卻水塔，並每月保養水循環設備 (另安排季度、年度保養)，透過做好清潔、耗件更換、結構與機能檢查，除了有效利用水資源外，也降低設備損耗帶來的成本。

場域	寒舍餐旅之節水作為	
營業場所	內部	各單位加強宣導，並且定期巡視工作期間使用狀況
		於供水管線加裝減壓閥，以有效調整衛浴設備適當供水量
		加強蒸氣管線的回收水再利用，並配合水利署輔導節水調查
		調整感應式水龍頭水流量，每日抄表以監控用水狀況。
	外部	廢水回收：符合排放水質，回收雨水到噴灌池。
		廚房水槽水龍頭增設起泡節水器。
		客房公共水區增設水表，以利管控用水量。
		客房蓮蓬頭備品改為省水型，並逐次汰換。
廚房	客房浴室洗手台水龍頭及淋浴間蓮蓬頭安裝節水墊片。	
	全館廁所小便斗改一段式沖水 (原為二段式)。	
	要求廚房從業人員於解凍食品時，提前兩小時拿出冰箱使其自然解凍，避免沖水解凍。	
	調降自來水恆壓泵浦壓力，以減少不必要浪費。	
	於所有餐廳廚房內水龍頭加裝節水器與節水墊片。	
	積滿灰塵之空調濾網集中清洗、保養，以淨替髒。	

近三年寒舍餐旅用水情形

		2021	2022	2023
取水量 (千立方公尺)	自來水 (千立方公尺)	555.02	710.98	802.84
	地下水 (千立方公尺)	80.91	87.44	85.76
營收 (仟元)		2,333,910	3,314,671	4,800,272
用水密集度 (噸 / 仟元營收)		0.273	0.241	0.185

註 1：總取水量 = 總耗水量。
註 2：1 千立方公尺 = 1,000 噸

寒舍餐旅 - 污廢水處理系統

污水 | 環保排放

- 各館餐廳廚房建置污水回收處理系統，生活污水經截油、分離、曝氣、生物分解、沉澱、消毒後放流。而經處理過後所產生之廢油與汙泥會由合約廠商定期清運，詳細內容請參閱「3.4.1 廢棄物與廢油管理」
- 每日清洗污水池及截油槽，巡檢排放水質設備，確保處理系統符合法定排放標準

廢水 | 製熱節能

台北寒舍艾美

- 更新汙水處理設備，使處理設備更加完備、達效能提升之目標

礁溪寒沐

- 溫泉廢水廢熱回收系統：目的為降低溫泉廢水溫度，使其符合法規，以熱泵將溫廢餘熱回收後，利用熱泵之高壓側加熱溫泉淨水與自來水
- 溫泉廢水過濾排放系統：以砂濾桶進行過濾，降低排放廢水雜質，避免熱泵之板式熱交換器堵塞



污水處理設備

台北喜來登與礁溪寒沐採用先進冷卻技術提升能效

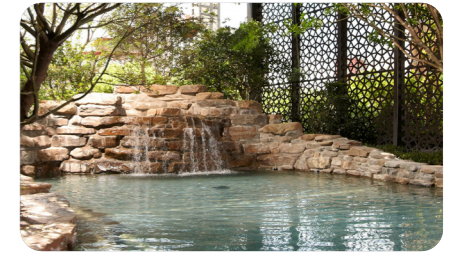
2023 年底，台北喜來登與供應商簽訂合約，將引進物理式冷卻水塔技術。該技術計劃於 2024 年 1 月正式啟用，旨在控制水垢形成，提升冰水主機冷卻器的運行效率，實現更佳的節能效果。

另 2023 年擬於礁溪分公司執行電擊式冷卻水塔工程，預計投資 465,000 元，將於 2024 年始建置，目標希望有效控制水垢生成。未來，這項技術有望擴展至寒舍餐旅旗下的其他產業，進一步提升整體能效。

礁溪寒沐溫泉水管理

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

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



3-4 廢棄物管理

3.4.1 廢棄物與廢油管理



寒舍餐旅廢棄物管理政策

寒舍餐旅認為妥善處理廢棄物、並實行廢棄物減量為有效邁向永續經營過程中非常重要的一步，身為餐旅產業，提供產品與服務過程產生廢棄物不可避免。但為了減少環境負荷，我們遵循「事業廢棄物貯存清除處理方法及設施標準」等法令規定規劃適當貯存廢棄物之地點，並委外合格專業之廢棄物清理業者進行處理。

我們一直以嚴謹的態度去面對相關議題，並嚴格執行廢棄物相關處理程序，以降低環境危害風險，維持合規、正向的永續資源循環為目標向前邁進。



寒舍餐旅廢棄物管理流程與成效

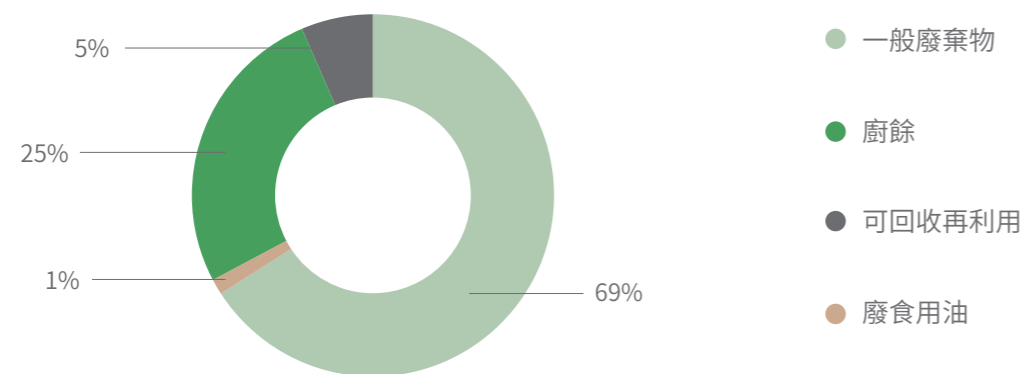
- 一般廢棄物：由專人自現場清運至垃圾間，每日集中清運。
- 廚餘：由專人自現場清運至垃圾間，置於廚餘專用冷藏庫之廚餘桶內，每週 2~3 次集中清運。
- 廢油：廚房如有廢油產生時，由專人自現場清運至垃圾間的廢油桶內，每週 2~3 次集中清運。
- 廢棄物廠商負責清運並提供處理數據，以數據作為資源回收狀況之參考。2023 年寒舍餐旅處置之廢棄物為 2,125.06 噸，雖然營業額增加，但因有效執行廢棄物管理，故較 2022 年減少約 6%。

寒舍餐旅營運流程中主要產生以下表格中所列的四類廢棄物，並統計近三年產生量如下：

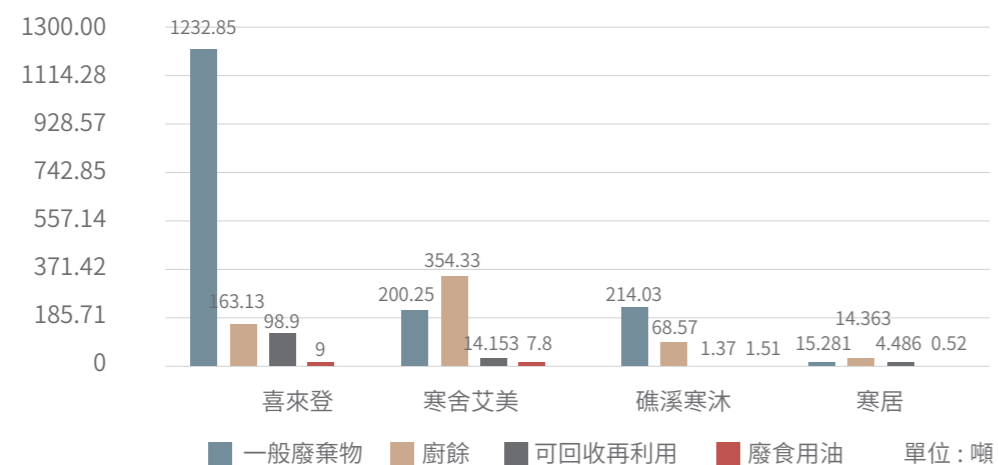
單位：噸	2021 年	2022 年	2023 年
一般廢棄物	1,443.50	1,582.63	1,662.41
廢食用油	464.20	544.15	600.39
廚餘	108.28	113.41	128.91
資源回收物	17.24	17.99	18.83
總計	2,033.22	2,258.18	2,410.54

食安議題一直為大眾所關注，寒舍餐旅嚴加管理各館餐廳、廚房所產生的廢棄食用油，並透過嚴謹管理程序確保廢食用油不污染環境或流入食用油市場。各餐廳統一將廢食用油裝於桶中，並通知合格簽約之廢食用油清除及再利用廠商進場進行清運，確實進行線上申報，清運業者再將廢食用油交由油脂業者回收再利用。

寒舍餐旅各館從清運至終端處理的整體流程皆符合法規規範，我們十分重視廢棄物及廢棄食用油的管理機制，確保採用合法回收及再利用之體系，2023 年我們持續降低環境危害風險，合規、正向的永續資源循環為目標邁進。



寒舍餐旅四館廢棄物量 (單位公噸)



寒舍食材造形藝術中心 - 廢棄物再利用

隨著時代的演進，人們對於食藝果雕的需求和期待也不同，早期的潮流是精工細雕的龍鳳、飛禽、吉祥、人物等題材，而現在的果雕及鹽雕主題則是強調客製化，以滿足生活設計導向，依據宴客主軸背景，提供顧客驚喜及獨特性的感受。

寒舍食材造形藝術中心深信廢棄物是可以重新利用的資源，主廚領軍率領食藝中心的師傅將廢棄食材進行變化創作，例如：使用辣椒梗、龍眼殼 / 核等利用再製作，也從一般的蔬果延伸到甲殼、蛋殼、鹽塑等，材質的改變除了降低物料成本，成品更達到畫龍點睛、化繁為簡的效果。此外，師傅也使用運送海鮮漁貨之保麗龍箱，製作出令人驚艷的裝置藝術品，同時也將退役的湯匙、叉子、湯勺、平底鍋，以獨特的形仿物呈現出精美擺飾品，重新賦予廢棄物新的生命，也達到了節省資源的目的。



圖片說明：2023 年著重運用不需要的海鮮甲殼、運送食材使用的保麗龍箱來製作雕塑，如左上圖為 12 廚裝飾，保麗龍製作的香菇雕塑；右上圖為大廳酒吧重型機車雕塑，採龍蝦殼製作。

每天用餐、宴客人潮不斷，師傅會為宴席和不同主題餐宴的賓客們，打造餐桌上令人驚喜的藝術作品。廢棄的龍蝦蟹殼以往都是被丟棄到垃圾堆中，現在被師傅的巧手轉化成一件件精美的藝術作品，製作過程首先要將廢棄的龍蝦蟹殼去除殘肉後風乾、上膠，再加入不同的設計元素，創作出各類展示品。在循環經濟的觀念下，寒舍餐旅希望能夠達到最大程度的資源利用，同時也減少了回收所造成的垃圾量。不但能夠節約成本，也能響應環保，實踐把握每一分資源的目標，也希望通過此做法能夠引起更多人投入對環保與循環經濟的關注。

3.4.2 惜食惜福

寒舍餐旅重視社會與環境提供給我們的資源，因此致力減少資源浪費外，也期望與顧客一同努力減少餐飲服務的廚餘產量，並藉由傳遞惜食概念給顧客，與顧客一同守護台灣的珍貴資源。寒舍餐旅每年皆會檢視並調整內部作業流程與採購政策，以持續減少非必要資源耗損，如：增加各式菜餚或各餐廳間的食材流通性，以減少備料庫存。另外，四館皆落實堆肥及養豬廚餘分類等方式實行管理機制，寒舍餐旅各館的廚餘皆由合法的委外清運業者將各樓面的所有廚餘桶收集至定點及回收場後，進行分裝成桶並放置於廚餘冷藏庫內，以避免不良氣味及病媒滋生，待紀錄桶數後處理運送。

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



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

減量不浪費



服務面

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



烹調面

- 改變烹調作法提高使用率，善用食材零浪費
- 食材專人控管，妥善儲存及效期控管
- 四館餐廳互相協調食材減少浪費
- 自助餐食材備料數量以當日訂位數為主



循環面

- 置塑膠濾網方便廚餘進行瀝乾，餐廳廚餘做好分類及回收

寒舍餐旅 廢棄物 管理政策



礁溪寒沐於官網放置晚鳥優惠推廣惜食

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

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

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

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

3-5 永續旅宿

近年消費者環保意識抬頭，永續旅遊蔚為風潮。寒舍餐旅身為餐旅產業的領導集團，我們也期許自身持續提升環境保護與社會價值，將綠色環境的管理理念融入日常餐旅業務運作。我們長期推動綠色旅宿，透過環保行動，鼓勵賓客「Make a Green Choice」，共同創造更永續環保的生活環境。

2023 年我們秉持著六大方向推動綠色旅宿並設定相關對應之目標與作為，在未來寒舍餐旅將會持續檢視旅宿服務提供的相關用品，發現可改善之處，進而規劃相關專案，深化寒舍餐旅綠色旅宿的形象，持續邁向永續旅宿。



對應之友善作為



環保備品

- 四館自 2022 年起皆使用大瓶裝填充按壓瓶，以減少塑膠使用與丟棄浪費。
- 寒居沐浴備品使用植物性材質，瓶蓋為 100% 再生材質。
- 寒居採用低耗電量吹風機以減少耗能。
- 利用網站系統向訂房顧客推廣自帶備品，可減少資源浪費。
- 台北喜來登將於 2023 年 6 月全面使用環保材質束帶提供客房拖鞋。
- 針對政府規範 2025 年限用一次性備品，全集團 2024 年 9 月至 12 月會進入測試期，測試期間不再主動提供一次性備品。
- 回收 120 公斤肥皂提供給外面的廠商做重新利用。



環保清潔

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



循環使用

- 台北喜來登將房客送洗衣物改以皮製盒子送回，取代使用一次性塑膠包材。
- 台北喜來登已於 2021 年 6 月導入 keyless 數位鑰匙，台北寒舍艾美也持續規劃中。
- 提升消耗品材質，使顧客願意循環使用，如：寒居提供加厚版拖鞋及肥皂攜出袋；礁溪寒沐使用耐用且可外出使用材質拖鞋，鼓勵房客攜出重覆使用。



Paperless 無紙化計畫

- 使用電子面板取代紙本旅客登記卡。
- 架設電子看板取代舊式海報輸出。
- 旅客可使用雲端發票載具。
- 顧客意見表以 QR code 取代紙本。
- 使用電子面板取代紙本旅客登記卡。2023 年台北喜來登針對會員住房報到實施少紙化政策，為此購買 8 台電子簽名板及系統軟體，購買成本為 1,218,000 元，每個月共計減少大約 12,000 張紙，每年可減少 144,000 張紙。



減少非必要一次性用品

- 減少國人入住飯店不太需要使用的消耗品，例如：針線包、一次性的洗衣袋...等。
- 三溫暖減少提供毛巾量。
- 寒居房內無提供瓶裝水，每層樓提供氣泡水機、飲水機。



資源共享

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



與顧客一同減碳

- 寒居無附設停車位，鼓勵顧客搭乘大眾運輸 (公車、計程車)。



無紙化



線上意見卡

客房綠葉卡 Green Program

寒舍餐旅提供 Make a Green Choice 卡片，提供客人不換洗床單及被單的選擇，並於四館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。希望透過環保卡的放置鼓勵房客與飯店一同維護地球環境，於住房期間減少更換床上布巾品、毛巾及浴袍，進而減少清洗造成的能源與水資源消耗，我們期望透過與顧客一同努力，實踐環境永續旅遊的概念，並持續降低對環境的衝擊與負擔。



CHAPTER
04

共建和諧 關懷員工

2023 年亮點績效



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

榮獲 1111 人力銀行「2023 幸福企業」金獎。



獲得新北市政府肯定，頒發建教合作「考核一等機構」獎及「產學合作傑出貢獻企業獎」，僅七家榮獲此獎項

10 月台北寒舍艾美酒店通過台北市政府警察局

「112 年觀光飯店安全防護工作檢查」並榮獲「特優」肯定。



對應之
SDGs 指標



4-1 多元選才 適才適所

寒舍餐旅結合藝術、觀光、餐飲等服務的跨界經驗，積極打造「藝術即生活」及「生活即藝術」的寒舍品味哲學，致力於打造友善職場環境、幸福企業，形塑「團結齊心」、「堅持專業」、「謙遜服務」、「追求創新」的企業文化。

寒舍餐旅致力於為員工打造適才適所、安心工作的職場環境，透過多元招募管道聘僱優秀人才，並提供完善的薪酬福利制度，關心每一位同仁的身心健康，規劃完整的職涯發展計畫，鼓勵員工開發自我潛能，發揮長才，進而錘鍊出未來的領導者，貫徹寒舍餐旅的核心發展關鍵-人才的「選、用、育、晉、留」。

寒舍餐旅鼓勵多元開放的職場文化，秉持就業平等原則，在招募時，以各職位所需的專業能力作為選才考量，不因種族、膚色、國籍、宗教、黨派、族裔、出生地，性別、性傾向、年齡、家庭狀況、身心障礙或其他因素，而有差別待遇，2023 年，寒舍餐旅旗下四館包含計時人員共雇有 1,594 位員工，包括年輕世代族群、原住民及身心障礙者。寒舍餐旅相信，多元的員工組成將帶來不同的觀點及進步的契機，透過建立多元及包容的職場文化，有助於員工在工作上發揮所長，提出不同的思維，成為企業成長的關鍵。

寒舍餐旅人力結構

員工類別	2021年			2022年			2023年		
	♂	♀	+	♂	♀	+	♂	♀	+
	男性	女性	合計	男性	女性	合計	男性	女性	合計
正職員工數	617	543	1,160	638	575	1,213	673	616	1,289
建教生數	55	119	174	64	85	149	43	73	116
計時人員數	75	91	166	115	106	221	97	92	189

註一：依據勞雇合約及勞雇類型區分：正職員工屬全職；建教生屬臨時、全職；計時人員屬臨時、兼職。
 註二：寒居於2023年列入報告書揭露範疇

寒舍餐旅近三年全體員工之男女比例

性別	2021年		2022年		2023年	
	♂	♀	♂	♀	♂	♀
	男性	女性	男性	女性	男性	女性
人數	747	753	817	766	813	781
百分比	50%	50%	51.6%	48.4%	51%	49%

747人 男性 女性 753人

817人 男性 女性 766人

813人 男性 女性 781人

註：此處全體員工包含正職員工、建教生、計時人員。

2023年寒舍餐旅管理人員與非管理人員分布狀況

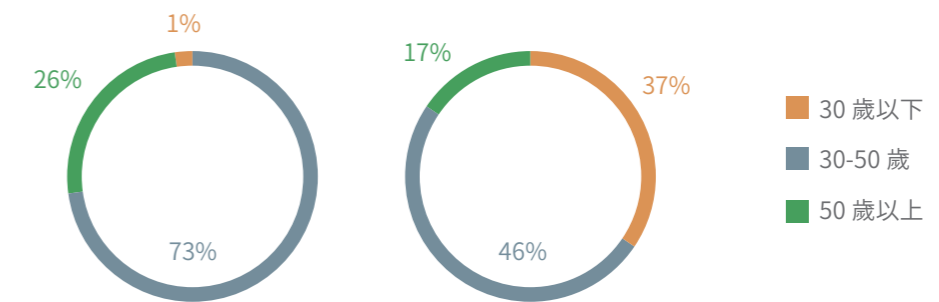
性別	管理人員		非管理人員		合計	
	人	%	人	%	人	%
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
男性	148	53%	563	50%	711	51%
女性	131	47%	563	50%	694	49%
合計	279	100%	1,126	100%	1,405	100%



註：此處計算範疇為正職員工及建教生，計時人員未納入計算，故員工總數為1,405人。

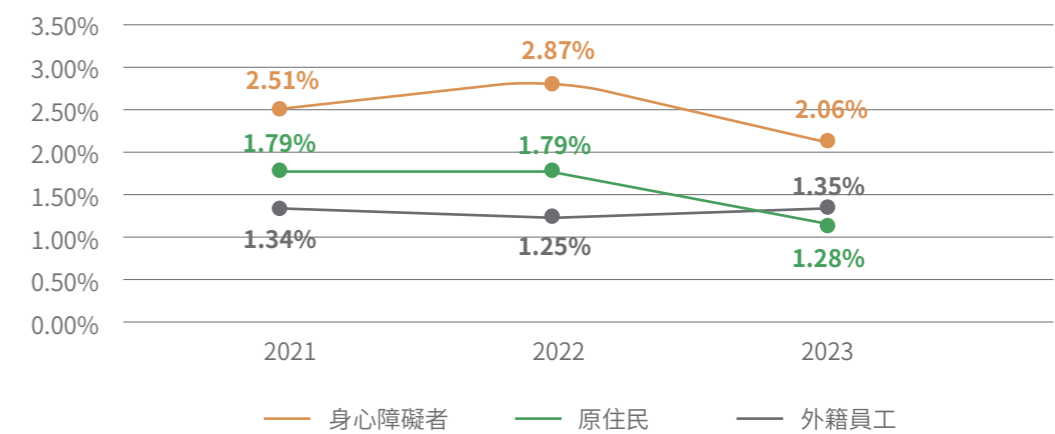
2023年寒舍餐旅管理人員與非管理人員分布狀況

年齡組	管理人員		非管理人員		合計	
	人	%	人	%	人	%
30歲以下	4	1%	422	37%	426	30%
30-50歲	203	73%	513	46%	716	51%
50歲以上	72	26%	191	17%	263	19%
合計	279	100%	1,126	100%	1,405	100%



註：此處計算範疇為正職員工及建教生，計時人員未納入計算，故員工總數為1,405人。

寒舍餐旅近三年少數族群員工人數統計



註：此處計算範疇包含正職員工、建教生、計時人員。

4.1.1 招募新血 活絡組織

寒舍餐旅在招募與人員聘僱上遵守臺灣法令與公司勞工道德政策之規定，以就業平等為原則，徵才不設限，凡具受培訓意願的社會新鮮人，經錄取都將透過完善的培訓制度，協助新鮮人培養應具職能，發揮所長，提供客戶更優質服務。



2023年寒舍餐旅不同於以往四館個別招募的形式，改以集團模式共同招募，並在面試過程中先了解求職者需求，再提供適合之職缺機會，讓求職者皆能適性發展。

此外，針對旅宿業缺工情形，寒舍餐旅推行下列人才招募專案，為集團注入新血，帶來成長動能。

寒舍餐旅 2023 年徵才專案



- 410 寒舍試睡7-11商品卡 Sukhothai 泰式餐廳-領班/主任(台北喜來登大飯店)
台北外區正職 1年以上 學歷不限
1. 基本職能：服務工作技巧 2. 服務顧客需求及訂位能力 3. 熟悉餐廳區域、設備、高壓 4. 熟練點菜系統操作、開帳及收帳 5. 熟練處理客訴 6. 處理緊急狀況及顧客投訴事件 7. 清潔人員訓練及人力規劃 8. 負責新人培訓 9. 其他
月薪約3000-45000元
- 410 寒舍試睡7-11商品卡 和宮宴會餐廳領班(台北華盛頓酒店)
台北外區正職 1年以上 學歷不限
1. 熟練服務顧客：包括於禮儀及禮節、2. 服務員之分配、3. 熟悉宴會禮儀服務程序、4. 準備開筵、禮儀及高壓品和之收帳、5. 其他宴會及禮節、6. 可配合輪值。
月薪約3000-45000元
- 410 寒舍試睡7-11商品卡 和宮山日式廚房-【日式廚房NO.01-03】(台北喜來登大飯店)
台北外區正職 1年以上 高中
1. 負責日式料理烹調、2. 熟練製作及品質控管、3. 熟練執行廚房標準作業程序及衛生管理、4. 熟練處理及設備維護、5. 負責全場及廚房清潔、6. 其他廚房相關事項、7. 執行廚房內衛生管理、8. 負責員工、9. 其他
月薪約3000-45000元



公部門徵才活動

積極參與雙北及宜蘭縣公部門徵才活動，以補充全職及兼職計時基層工作人員

集團徵才活動

搭配萬豪招募活動，六月份聯合徵才、十月份與高雄餐旅大學合作「萬豪專班」並提早獲得招募實習生之機會

創意廣告招募

以創意方式吸引求職者目光，如：面試贈送便利商店商品卡、搭配時事推出徵才廣告

媒體專訪

接受媒體專訪，增加曝光露出機會

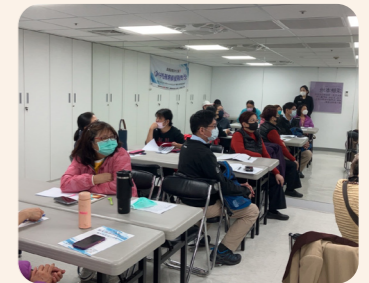
增加求職誘因

以創新方式，面試贈送便利商店商品卡，增加求職者面試誘因

專欄：銀髮族專場體驗徵才活動

寒舍餐旅配合就服站推出銀髮族專場體驗徵才活動，並為銀髮族就業人才推行企業培訓課程，從企業觀點出發，並透過與臺北市政府的合作實現本次活動。

透過寒舍餐旅設計之入門課程，透過定制的內部職前培訓讓求職者在實際進入企業工作前得以培養所需技能。除了課程外，寒舍餐旅更提供各部門參訪，讓銀髮求職者迅速適應工作環境。課程與參訪結束後，直接進入面試流程，減少面試待業時間，儘速上工。本次招募活動，寒舍餐旅更提供免費往返接駁服務，減少銀髮族求職者交通問題，更增加便利性，當日參與人數達 30 位，後續也有體驗過的中高齡求職者以部分工時身分加入集團。



2023 年寒舍餐旅新進員工統計

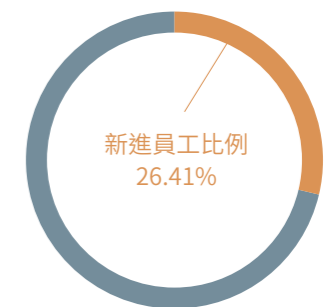
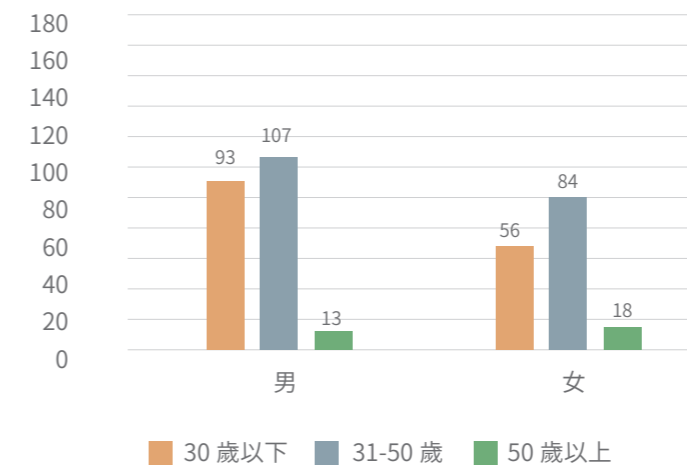


30 歲下
31~50 歲
51 歲以上
合計

	♂	♀	合計
30 歲下	93	56	149
31~50 歲	107	84	191
51 歲以上	13	18	31
合計	213	158	371

新進員工比例為 26.41%

註：此處計算範圍為正職員工及建教生，計時人員未納入計算，故員工總數（計算新進人員比例之分母）為 1,405 人。

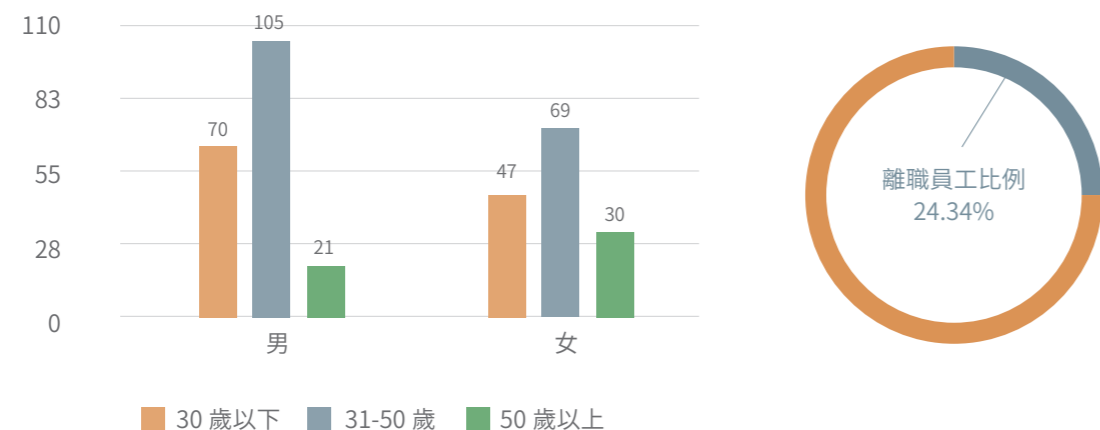


2023 年寒舍餐旅離職員工統計

年齡	性別		合計
	♂	♀	
30 歲下	70	47	117
31~50 歲	105	69	174
51 歲以上	21	30	51
合計	213	18	342

離職員工比例為 24.34%

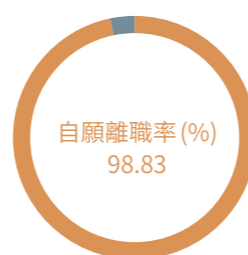
註：此處計算範疇為正職員工及建教生，計時人員未納入計算，故員工總數（計算新進人員比例之分母）為 1,405 人。



2023 年寒舍餐旅離職人數統計

項目	2023
自願離職率 (%)	98.83
非自願離職率 (%)	1.17
自願離職率 (人)	338
非自願離職率 (人)	4

非自願離職率 (%)
1.17



專欄：寒舍人，招募寒舍人

鑒於後疫情時代，住宿業面臨缺工情形，寒舍餐旅於 2023 年推出超高額介紹獎金，成功介紹親友入職，即可獲得 20,000 元介紹獎金。

寒舍餐旅堅信，透過員工介紹，事先了解工作內容，優先過濾出適當人選，確保工作符合預期級需求。

【寒舍人，招募寒舍人】
讓同事都賺錢！超高額介紹獎金！
招募一人有機會得到 20,000 元介紹獎金！

第一代 (L1-L5) 介紹 20,000 元
第二代 (L2-L6) 介紹 10,000 元
第三代 (L3-L7) 介紹 5,000 元

4-2 寒舍樹人 創建未來

4.2.1 傳承寒舍文化 創新企業價值

「企業家精神」、「人才」、「創新力」和「文化」這四大核心價值，為寒舍餐旅永續發展與經營奠定了穩固基礎。寒舍餐旅致力於建立有影響力的企業文化，持續引進優秀的人才，並培育具有創新思維的新一代領袖。

在推動企業發展的同時，寒舍餐旅堅持重視寒舍文化的傳承。為此，寒舍餐旅特別聘用退休同仁擔任種子教師，將他們多年累積的經驗和智慧傳承給年輕後輩，帶動寒舍大家庭的團結齊心，共同追求卓越。這不僅有助於同仁在自己的職位上發揮光和熱，還有助於養成謙遜的企業文化，並以企業家精神培養下一代成功的企業家。

寒舍餐飲四大核心價值



寒舍 DNA

寒舍餐旅重視企業文化的培育與傳承，為了讓每位員工都能夠深入體驗企業文化推出「寒舍 DNA」計畫。

定期由員工票選符合寒舍餐旅「企業家精神」、「人才」、「創新力」、「文化」四大核心價值的優秀員工，並將決選成果公布於走廊上，接受全體員工的表揚，激勵員工的積極性和創造力，強化員工對寒舍餐旅的歸屬感與認同感，進而提高團隊合作和凝聚力。



4.2.2 扎實訓練 深化專業

寒舍餐旅培訓計畫整合集團內部資源，提供員工全方位學習資源，以「發展集團的核心價值及策略」，與「培養同仁紮實之專業能力」。寒舍餐旅將課程分為「共通核心職能系列課程」與各部門專業內訓課程，兩大類別，提升員工專業能力。

寒舍共通核心職能系列課程

2023 年集團依勞動部主力推展課程導入「共通核心職能系列課程」

核心指的是關鍵，職能指的是職場能力，核心職能即是職場上所需具備的關鍵能力，共通核心職能分為動機、行為、知識三大職能。

核心職能課程主要重於溫故與知新，培養員工具備職場核心競爭能力，2023 年，本公司邀請勞動部核心職能課程講師開設系列課程，每項職能課程 16 小時，分三天執行，共 9 天 48 小時，總參訓人數共為 70 人。2024 年將持續辦理，結合外聘講師與本公司集團內部講師授課，以利課程內容更貼近寒舍餐旅之願景與核心價值。



核心職能課程



行為職能課程

寒舍餐旅近三年員工教育訓練投注經費

項目	2021 年	2022 年	2023 年
員工訓練總金額 (千元)	1,532	1,592	2,415
員工訓練總時數 (小時)	24,958	24,622	39,520.08
人均訓練金額 (元)	1,148	1,169	1,718.86
人均訓練時數 (小時)	19	18	28.13

2023 寒舍餐旅依據職級與性別統計的員工訓練時數

項目	管理人員	非管理人員	男	女
參訓時數 (小時)	6,715	32,805	18,729	20,791
人均訓練時數 (小時)	24.87	28.90	32.92	36.73

2023 寒舍餐旅依據職級與性別統計的員工訓練時數

項目	客房服務人員訓練	餐廳服務人員培訓	食品安全與衛生培訓	工程人員培訓
參訓總人次 (人)	5,186	640	3,800	81
參訓總時數 (小時)	3,668.2	588.5	4,263	499.5

客房人員訓練



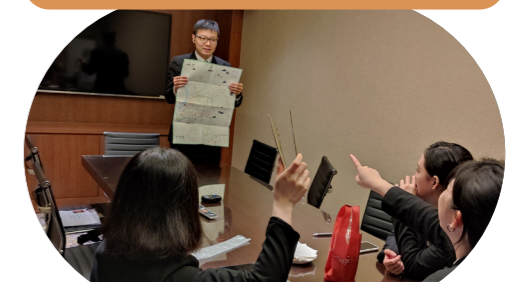
飯店會員及活動介紹



客房基礎保養課程



造型毛巾教學



禮賓週邊景點介紹

餐廳服務人員



如何引導客人入場



新品活動介紹及示範教學

餐廳服務人員

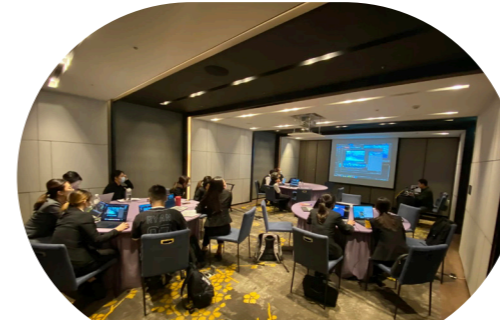


餐飲服務技巧



客房餐飲餐桌擺設

外訓專業課程



影像剪輯課程



WSET 葡萄酒與烈酒課程

• 2023 年寒舍餐旅人才發展計畫

寒舍學堂

為人才發展計畫的主軸，接軌國際，對寒舍同仁進行完整的教育訓練，強化人才的國際視野與競爭力。培訓發展系統分為四大類別：員工基本職能訓練、外訓專業課程、語言訓練課程、以及 ESG 相關課程。此外各單位自主規劃職能別教育訓練，並由單位人員擔任小老師關心同儕學習情況，教學相長。



語言課程



越南語課程



英語會話課程

專欄：永續觀念，全體動員

寒舍餐旅重視企業永續發展，更深刻認知全體員工由下至上皆須瞭解 ESG 之重要性，有助於企業團結一心，提升員工與管理階層永續共識。2023 年寒舍餐旅針對不同職等與職務內容規劃不同永續課程：

於管理階層方面，提供企業永續經營方向，包含董事會宣導永續治理策略；財務處了解 ESG 永續與財務自編相關政策及管理實務；工程處 / 部專注於寒舍餐旅規劃淨零碳排目標及策略。

除管理階層外，寒舍餐旅更進一步規劃一般員工皆可參與之課程，建立全體員工永續意識。

2023 年本公司於永續課程方面，投入總時數約 669.5 小時，參與人次為 160 人。



ESG 主題課程

除了上述課程外，寒舍餐旅更藉由課堂安排至和平島進行淨灘活動，將永續概念付諸實行。和平島地質公園是全亞洲第一個取得 ISO 20121 永續認證的國家級景點，地質公園結合了自然地景與人文史蹟的特色。本公司結合環境教育、地景旅遊與社區參與，將永續經營的概念導入員工日常。



菁英實習生計畫

寒舍餐旅規劃一系列實習、培訓與考核，以促進產學合作效益，加強實習生 / 建教合作生的職能。除職前訓練，亦在到任客房部、餐飲部等單位後，安排資深員工成為專屬夥伴進行一對一培訓，利用 90 天培訓課程清單，追蹤實習生 / 建教合作生的學習進度。

實習生 / 建教合作生可參與寒舍餐旅所開設之課程，強化各項服務文化、促進核心價值及增強語文相關能力，到職半年後通過單位主管推薦，方可成為「菁英實習生」，由集團進行重點培育，進一步學習初階管理技能，透過部門主管的專題講座，瞭解飯店管理的全貌，不定期安排菁英實習生在不同館別受訓，透過姊妹飯店及萬豪品牌相關酒店導覽，實地體驗各館特色。2023 年學員給予此計畫極高評價，認為在工作之餘，公司用心規劃課程讓菁英實習生了解飯店營運的全貌，並透過主管經驗分享，有助於規劃未來職涯發展。本公司也鼓勵菁英實習生回任，提供畢業回任獎勵及結業考核獎學金以吸引優異人才。2023 年共有 24 位菁英實習生結訓，未來，本公司持續規劃相關課程機制，提供表現優異實習生更多見習機會。

專欄：參與及贊助餐服競賽

除內部訓練課程外，人才培育方面，寒舍餐旅也致力參與及贊助相關競賽，2023 年投入包含「全國旅館盃餐服競賽」及「第三屆群英金服獎餐服品質競技大賽」，鼓勵年輕學子及社會團體精進技能品質。

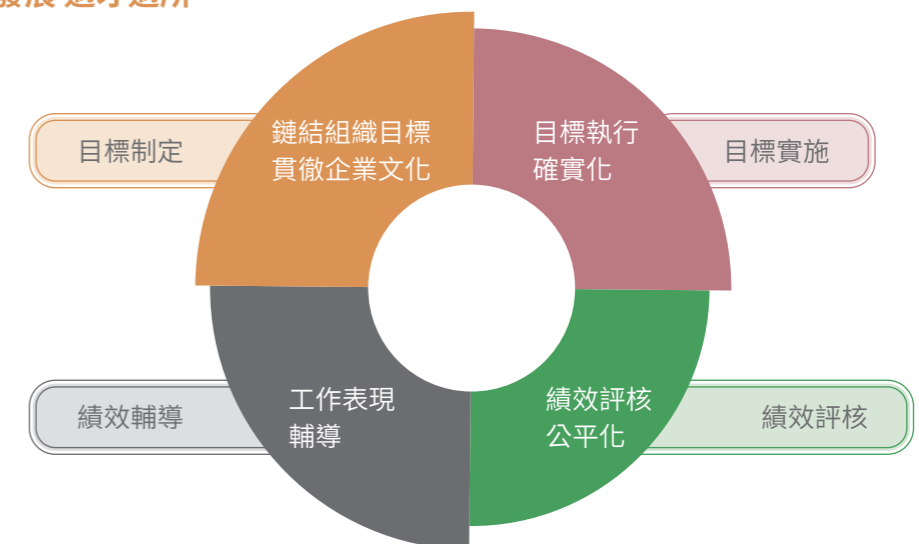


數位學習網

寒舍數位學習網落實公司人才培育、倡導終生學習與協助員工個人發展計劃，公司規劃完整多元的學習管道與環境，以達員工的全方位多元學習目的。為節省同仁通勤成本及時間，並強化可預習 / 複習的學習管道與員工更彈性的學習途徑與環境，將食品安全、法令遵循、管理等面授課程建置於數位學習網中。針對特殊職級 / 職務的必修課程，亦可於開班時直接指派對應職級 / 職務之人員參與。課程設計者可建置課後測驗，瞭解學員學習成效，並可透過平台上的課程滿意度調查系統讓學員反饋意見，做為日後課程規畫及精進之參考。

為鼓勵同仁多學習各類知識，數位學習網線上課程開放給全體同仁自行學習，並將學習歷程記錄於個人學習履歷中，除到職當日與職前訓練時會提供系統操作教學外，年長或外籍同仁如欲操作困難，皆可至培訓發展部尋求協助，單位主管亦可利用數位平台雲端後台報表系統了解員工培訓狀況與紀錄，追蹤了解同仁在職訓練狀況與成效，鼓勵員工學習及成長，增進員工學習之深度與廣度。

4.2.3 鼓勵多元發展 適才適所



■ 績效考核

寒舍餐旅績效管理的目的在於設計有效的管理制度、檢視員工學習及工作成效及提升與開發員工潛能，也加強主管與同仁間良好的互動關係。除年度績效考評外，透過主管與員工的雙向互動與溝通，提供員工協助與必要之關懷，確保員工瞭解工作目標，發展專屬的職涯規劃，針對不同職級的員工安排規劃相關培訓計畫，以達改善個人及組織績效的目標。

寒舍餐旅設有「績效考核實施辦法」，考核以半年為單位進行，正職員工依據不同職級接受上級主管考核，針對各部門主管另實施 360 評量制度，由平行主管及下屬針對個人管理、領導方面之表現給予回饋與建議，考核項目包括所擔任職務所具備的專業知識技能、團隊協作、職能行為、品質與成本控制等，評核之結果可作為員工輪調、晉升、培訓發展、員工薪酬調整之參考，同仁與直屬主管透過考核流程共同訂定未來六個月的目標，考核分數達到甲等者，有機會獲得調薪或晉升，或依據能力及意願給予轉調，並於職務調動三個月後進行試用期滿考核，確認適應並適任新職務 / 職級。

■ 內部輪調

為因應員工多元之職涯發展，寒舍餐旅依據「員工轉調管理辦法」，提供內部各事業單位之輪調機會，當職位空缺時，寒舍餐旅鼓勵員工可依個別職涯需求提出跨單位 / 跨館轉調，因此當單位出現職缺時，會優先於內部公告，鼓勵具備條件與能力的員工主動申請或由主管推薦，最後才進行外部徵才，藉此給予員工高度發展空間，提供員工職涯發展機會，為寒舍餐旅注入新的思維與活力。

■ 升遷制度

寒舍餐旅績效考核作業定期於每年度年中及年終執行，暢通員工之升遷機會，促進集團內部人才向上流動。升遷門檻無年資限制，以工作表現、績效能力為主要考量。

4-3 福利保障 安心就業

4.3.1 優渥的薪酬福利

「健康、無憂、樂活」是寒舍餐旅守護員工身心健康的核心價值。本著員工為公司重要資產之理念，為員工規劃優於業界的薪酬福利及多元的福利措施，提供合理的薪酬架構發展員工職場全人照護，讓每一位寒舍人都能獲得完善的照顧，透過持續不斷的健康關懷，讓同仁安心工作，無後顧之憂，並經由活動推展促進員工產生健康行為、建立健康的生活型態，進而創造工作與家庭平衡雙贏之局。

寒舍餐旅非擔任主管職務之全時員工薪資資訊

項目	2021 年	2022 年	2023 年
非主管之全時員工薪資總額 (A)	705,516,117	770,685,000	758,119,304
非主管全時員工人數 (B)	1,277	1,335	1,305
非主管之全時員工「薪資平均數」(A/B)	552,335	577,000	580,934
非主管之全時員工「薪資中位數」	464,749	489,000	520,384

獲得最低薪資員工的百分比

項目	2022	2023
獲得最低工資的員工人數	3	0
所有員工總數	1,362	1,405
百分比	0.22%	0%

■ 職工福利委員會

寒舍餐旅為提供員工友善便利的工作環境，規劃食、衣、住、行等各項福利措施；本公司另設有職工福利委員會，每年規劃多樣化的福利措施及各種類型之活動。福委會福利金收入主要用於辦理旅遊活動、三節福利金、生日禮券、團體保險，文康活動，生育及住院補助。

寒舍餐旅豐富的員工福利

· 員工設立的福利制度



· 員工保險



專欄：天天員旅日

寒舍餐旅於 2023 年推出全新員工福利：天天員旅日，正職員工通過試用期後可申請一年兩次寒舍餐旅旗下飯店一泊二食免費住宿及餐飲體驗，除了讓員工於工作之餘調劑身心，透過以客人的角度親自體驗住宿與用餐過程，將體驗過程中的感受、發現的問題、意見與建議提供給相關單位，以作為提升集團服務品質的參考，也同時更了解集團各飯店不同的文化及服務方式。



■ 身心調劑，員工活動

寒舍餐旅職工福利委員會每年主辦員工旅遊，鼓勵同仁同遊同歡，也開放親友一同出遊，除增進同仁間情感交流外，也讓同仁有機會與家人共度休閒時光。此外，萬豪集團旗下飯店每季輪流主辦各種競賽、休閒及公益活動，透過技術切磋、大自然共遊及社區關懷等活動，增加姐妹飯店同仁之間的交流機會，打造有趣的職場文化、多元友善的工作環境。

員工旅遊



關西五日遊



東京五日遊



夏艷菊島



府城漫遊

專欄：萬豪集團員工活動

廚藝競賽

寒舍餐旅，一直以來透過貼心的服務及精緻的餐點，身受消費者喜愛。為了進一步加強寒舍的精緻餐飲優勢，並鼓勵員工互相交流學習，寒舍餐旅於 2023 年舉辦萬豪廚藝競賽，聯合萬豪集團旗下各飯店一同參與，讓員工透過廚藝切磋增進同業交流及互動的機會，激發同仁的創造力與學習熱情，並持續向提供旅人更優質與多樣化的餐飲體驗邁進。



萬豪好聲音

萬豪集團舉辦萬豪好聲音活動，讓員工在工作之餘，可以發展休閒娛樂，並藉由此次比賽產生互動，增進感情。

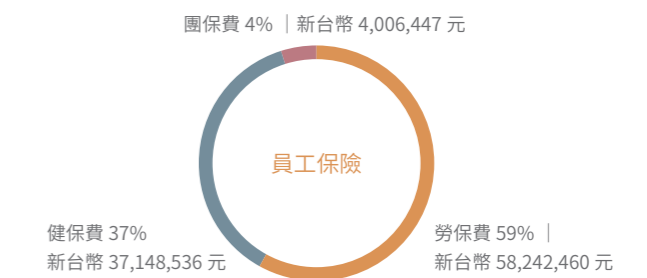
萬豪路跑活動

萬豪集團舉辦路跑活動，提倡員工於工作之餘，聯絡員工感情，維持身心健康，並培養規律運動習慣。



■ 員工保險

寒舍餐旅關心員工健康，提供同仁基本勞保、健保、團保等法定保障。2023 寒舍餐旅員工保險投入金額如圖：



■ 育嬰假

寒舍餐旅瞭解工作與家庭平衡之重要性，故設有彈性育嬰假制度，員工可選擇分次申請，兼顧照顧家庭之需求。同時也鼓勵女性員工育嬰留停期滿後，回歸職場繼續職涯發展、持續為公司服務。

2023 年育嬰假申請比例統計

	台北喜來登		台北寒舍艾美		礁溪寒沐		寒居	
	男	女	男	女	男	女	男	女
2023 年符合申請人數	6	3	0	5	2	2	0	1
2023 年實際申請人數	1	3	0	5	2	2	0	0

2023 年寒舍餐旅育嬰假實施情形

		獲假復職率		獲假留任率	
男	年度育嬰假後應復職人數	2	前年度復職人數	14	
	年度育嬰假後實際申請復職人數	0	前年度復職滿一年人數	6	
	復職率	0%	留任率	43%	
女	當年度育嬰假後應復職人數	14	前年度復職人數	20	
	當年度育嬰假後實際申請復職人數	11	前年度復職滿一年人數	11	
	復職率	79%	留任率	55%	

4.3.2 暢通的勞資溝通

■ 勞資溝通

寒舍餐旅在維護員工權益上不遺餘力，為建立和諧勞資關係，促進勞資合作，改善勞工福利事項，建立多元暢通的透明溝通管道，對健康安全、勞工福利等基本勞動條件議題表達意見，積極主動了解員工之心聲並適時處理反應問題，以達到勞資正向溝通。若有不法情事投訴，亦設有申訴信箱、舉報專線及性騷擾防治專線等申訴管道。此外，寒舍餐旅更定期召開勞資會議、員工大會，也透過總經理信箱及員工申訴機制蒐集員工建議、線上問卷匿名調查全館員工滿意度，並針對回饋內容具體落實改善。員工可公開地就公、私領域、工作條件、薪資福利或個人意見與管理階層充分溝通，各項溝通途徑如下：

溝通管道	溝通頻率	溝通情形
勞資會議	3, 6, 9, 12 月定期舉辦	為維護勞資關係，促進勞資合作，保障雙方權益，公司每年度定期舉行四次勞資會議，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。
員工大會	每年兩次	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。
總經理信箱	隨時開放	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。
員工滿意度調查	不定期舉辦	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。

寒舍餐旅每年進行員工滿意度調查，員工可依據各項調查表達意見。彙整報告後提交最高主管，由最高主管與各部門主管共同審視需要改進與調整之意見，進行溝通。2023 年進行員工餐廳滿意度調查，共回收 312 份問卷，並與員工餐廳承包商進行溝通，改良菜色安排及新增同仁期待之菜色。

■ 員工申訴機制

當員工在公司內合法權益受侵害，經循行政管道反應仍無法獲得合理解決時可向獨立申訴信箱提出，公司將於接獲申訴日起盡速進行調查並作成決議，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，2023 年無收到任何爭議或申訴事件。

4-4 環境友善 安全職場

4.4.1 職場安全與衛生

寒舍餐旅重視每位同仁的工作狀態，恪守各項勞動法令規定，積極落實職業安全衛生管理制度，制定「安全衛生守則」、「執行職務遭受不法侵害預防計畫」、「異常工作負荷預防計畫」、「人因危害預防計畫」及「母性勞工健康保護計畫」等多項規範，確保員工於職場內工作之健康與安全。

寒舍餐旅透過每年定期的安全衛生教育訓練、防災訓練、安衛宣導和內外部稽核，建立並提升同仁在職業安全上的基本認知，共同維持安全的作業環境。


安全衛生教育訓練

每位進入寒舍餐旅的同仁，皆會接受訓練，並依專業職能需求再做特別加強，依法定期實施在職訓練。


防災訓練

定期舉行日間、夜間的全館消防疏散演練，強化同仁緊急應變的能力。


安衛宣導

於員工佈告欄張貼安全衛生相關資訊，提升員工安全衛生意識。

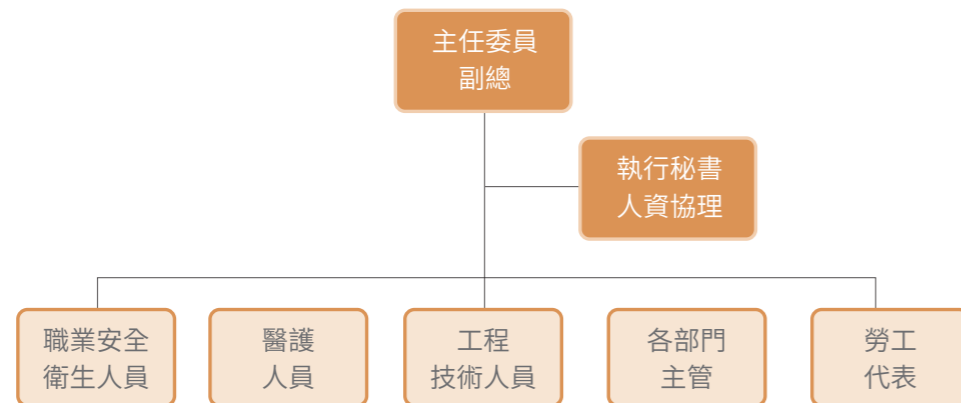

定期稽核

定期進行內部稽核、現場安全巡查及職災調查，不斷改善工作環境並加以控管，持續追蹤。

■ 職業安全衛生委員會

為有效防止職業傷害，促進勞工安全與健康，寒舍餐旅依法訂定「職業安全衛生有關之內部管理規範」，各館組成職業安全衛生委員會，隸屬各館總經理辦公室，並依據「職業安全衛生管理辦法」，由各分公司最高經營主管擔任主任委員，並由部門主管、專業人員擔任委員，其中包含三分之一委員席次以上為勞工代表，定期召開會議，一同擬訂、審議、協調及建議各項安全衛生相關事項與政策。

■ 寒舍餐旅職業安全衛生委員會組織架構圖



■ 職業安全衛生教育訓練

寒舍餐旅依法針對每位同仁安排職業安全衛生教育訓練，除了培養同仁工作技能外，更注重將職場健康與安全的正確觀念落實於同仁心中，預防發生職業傷害。

2023年，本公司為提升職業安全衛生投注經費 2,139,354 元，包含增購設備、聘請外部講師、體檢等支出；其中職業安全衛生教育訓練投入金額達新台幣 269,498 元，所開設之課程與參與人次如下表：

2023 寒舍餐旅職業安全衛生教育訓練

課程名稱	辦理次數	參訓人次
職業安全衛生訓練（新進）	辦理次數	48
	參訓人次	789
職業安全衛生訓練（在職）	辦理次數	28
	參訓人次	485
廚師持證安全衛生講習	辦理次數	21
	參訓人次	295
AED&CPR 緊急救護教育訓練	辦理次數	8
	參訓人次	175
防災演練	辦理次數	10
	參訓人次	1157

■ 職業傷害統計

	2021 年			2022 年			2023 年			
	台北喜來登	台北寒舍艾美	礁溪寒沐	台北喜來登	台北寒舍艾美	礁溪寒沐	台北喜來登	台北寒舍艾美	礁溪寒沐	寒居
失能傷害頻率 (FR)	41.85	12.4	17.9	13.1	32.9	27.0	28.87	51.34	38.70	39.50
失能傷害嚴重率 (SR)	81	179.8	102.3	72.0	676.6	138.5	429	192	132	128
年度之總合指數 (FSI)	1.84	0.2	1.8	1.0	4.7	1.9	3.52	3.14	2.26	2.25

- 2022 年無任何因公死亡事件。
- 工傷為在執行工作時受傷、因工作導致職業病、通勤途中發生事故，所造成的疾病、傷害、殘廢或是死亡。
- 此數據內容中，未包含現場急救可解決問題的工傷。
- 失能傷害頻率 (FR)：(失能傷害損失人次數 × 1,000,000) ÷ 總經歷工時
- 失能傷害嚴重率 (SR)：(總計傷害損失日數 × 1,000,000) ÷ 總經歷工時
- 年度之總合指數 (FSI)：(FR × SR) ÷ 100

■ 職業病防護

寒舍餐旅為維持良好作業環境，設立職災小組，鑑別住宿業主要面臨之職業病，並安排每個月專科醫生定期檢查，護理師每周訪視，確保所有員工獲得最完善的保護措施，以改提升工作環境安全。

2023 年寒舍餐旅職業病鑑別與因應	
公傷	多為上下班交通事故或燒燙傷，處理方式當天休假，醫護追蹤（臨場服務時醫生訪視）
職業病	臨場服務時醫生定期訪視來檢查

2023 年寒舍餐旅職業病鑑別與因應	
人因危害預防進行調查	經護理師評估分數較高的人員，與醫生進行面談追蹤
職務遭受不法侵害預防計畫	每年問卷調查，統計好後交給護理師分析，後續約面談（依法執行，與喜來登同步），針對異常結果進行面談臨
設備改善	為加強同仁執行業務時安全，增加行政貴賓廳後場防滑措施、提供符合法規之防切割手套、加裝攪拌機、絞肉機等安全裝置等
公告預警	針對危害區域張貼危害告示：「小心絆倒、滑倒」、「高溫作業環境」與「高空作業、缺氧環境」等

寒舍餐旅各區危害標示



4.4.2 員工健康照護

寒舍餐旅以照顧員工的身體健康為重任，每年皆安排員工進行免費的健康檢查，亦聘僱職業健康護理人員，每個月 4 次臨場服務，一同把關同仁的健康。同時也邀請職業醫學專業醫師辦理每兩個月 1 次的「醫師臨場服務」，追蹤員工身心狀況，並依據健康檢查結果提供作息建議與衛教宣導。

健康檢查

寒舍餐旅注重員工身心健康，全額補助每位同仁每年參加健康檢查，並提供優於法令之健康檢查項目。2023 年，本公司於員工健康檢查項目投入新台幣 1,106,445 元。



員工健康檢查

戒菸門診

寒舍餐旅重視員工健康，開設戒菸專班，藉由專業醫生提供有需要之員工戒菸建議，減少對於身體造成的傷害。



戒菸門診

專欄：心情溫度計

寒舍餐旅重視員工身、心健康，設計心靈溫度計提供員工自行檢測心理焦慮情形，並提供心靈諮商資源予需要協助的員工。針對工作方面困擾，本公司提供協助管道；此外，針對其他生活因素，本公司亦提供政府協助管道與專業心理諮商。

【心理諮商資源】

心事都還沒講出來 有誰人會知，有時總想將出滿腹的悲喜 生活中遇到大小事 豐富了我們的這一世

偶爾有點卡澀下去 千萬別放棄治療 親子衝突 夫妻關係 家庭關係 緊急焦慮 不樂入職 歡迎找專業心理師聊聊

隨時量測心情溫度計 請您仔細閱讀在最近一星期中（包括今天）這些問題您感到困擾或苦惱的程度，然後將第一個您認為最能代表您感到的答案。

身心適應狀況	完全沒有	輕微	中等程度	嚴重	非常嚴重
1. 感覺緊張不安	0	1	2	3	4
2. 覺得容易疲倦或動怒	0	1	2	3	4
3. 感覺憂鬱、心情低落	0	1	2	3	4
4. 覺得比不上別人	0	1	2	3	4
5. 睡眠困難、譬如難以入睡、易醒或早醒	0	1	2	3	4

結果說明

- 0-5分** 恭喜你，您的身心狀態狀況不錯，繼續維持，並多與他人分享您處理壓力的心得吧！
- 6-9分** 您的能力有一點，建議家人或朋友協助、聆聽傾聽。
- 10-14分** 您的身心適應狀況尚需留意，建議尋求專業人員之協助，或向專業人士尋求心理諮詢。
- 15分以上** 您的身心適應狀況可能需專業人員的協助，不吝尋求最近附近的醫師、或到專業諮詢。

工作問題要解方，就找寒舍人資
心理困擾要出路，就近找專業協助

4-5 重視員工 維護人權

寒舍餐旅支持國際勞動相關人權規範，響應《聯合國工商企業與人權指導原則》、《聯合國世界人權宣言》、《國際勞工組織過勞作基本原則與權利宣言》與《責任商業聯盟行為準則》，依據指引建立保障人權政策與具體管理方案，要求全體同仁執行業務時遵守相關規範。

提供安全健康的工作機會

人道對待

- 作業環境監測
- 安全衛生教育訓練
- 2023 年教育訓練課程達 39,520 小時，職業安全相關課程達 4,936 小時

杜絕不法歧視確保工作機會均等

就業最低年齡

- 2023 年未收到歧視申訴之案件
- 2023 年未收到不人道對待申訴之案件

結社、集體談判、加入公會及宗教自由

- 2023 年未有干涉員工集會結社之情形
- 2023 年未有聘用童工之情形

性騷擾防治

寒舍餐旅依據「性別平等工作法」、「性騷擾防治法」及「工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒辦法訂定準則」制定「寒舍餐旅性騷擾防治、申訴及懲戒辦法」，建立免遭性騷擾之優質環境，並採取適當之預防、糾正懲戒及處理措施，以維護當事人權益、隱私及人格尊嚴。2023 年寒舍餐旅曾接獲 2 件申訴，均已獲的適當處理。

2023 寒舍性騷擾申訴管道

- (1) 董事長室及處級單位：**
專線電話：02-23215858 轉分機 8576
電子信箱：人資部主管專用電子信箱
- (2) 台北喜來登大飯店及寒居酒店：**
專線電話：02-23215858 轉分機 8573
專線傳真：02-23930664
電子信箱：人資部主管專用電子信箱
- (3) 台北寒舍艾美酒店：**
專線電話：02-66225766
電子信箱：信義分公司人資主管專用電子信箱
- (4) 礁溪寒沐酒店：**
專線電話：03-9058050
電子信箱：hr@muhotels.com

CHAPTER
05

溫馨共榮 在地回饋

對應之
SDGs 指標

5-1 在地社會關懷

寒舍餐旅一直以來秉持著「以人為本，與環境共生，與社會共榮」的全球性友善生態新價值，將永續發展視為願景。積極串聯各種內外部資源，積極參與社會公益活動。多年來，寒舍餐旅透過環保、公益等多元合作方式，將參與社會的效益最大化，與在地團體與民眾保持良好互動，積極推動社會共同進步的氛圍，將影響力擴大至更多需要幫助的人身上，串聯地方亮點發揚在地之美，落實社會關懷與在地共榮的永續願景。

5.1.1 公益活動

寒舍餐旅秉持「取之於社會，用之於社會」精神，善用本身影響力。2023 年延續過往發揮社會回饋價值，匯聚公司內、外部資源，持續執行社會公益捐（補）助，並積極透過各項活動及管道，延續過往深根公益領域精神。

捐助導盲犬協會助學基金

寒舍餐旅於寒冬送暖、並達成公益傳愛，與「台灣導盲犬協會」攜手合作，透過善心捐款和慈善活動，為社會的角落照亮希望。本次活動期間於酒店大廳設立愛心捐款箱及百元樂捐箱，邀請酒店員工及貴賓自由捐款，募集款項將會成為台灣導盲犬的助學基金，協助培育更多的導盲犬，讓視障者能夠更加自主、安全地生活，在這充滿感恩的季節裡，將每一分溫暖心意轉化成愛與勇氣，共許社會更美好的願景。另外，於聖誕節當周連續三天，邀請《集思樂團》於大廳歡樂獻唱多首聖誕節經典歌謠，輕快的節奏讓人感到幸福的旋律，將歡樂甜蜜的氣氛分享給每一位貴賓。



土耳其賑災

寒舍餐旅為致敬與感謝土耳其賑災英雄，為臺灣搜救隊於台北喜來登舉辦慰勉餐會，全數贊助 200 位救災英雄美食午宴，以及客製化「汪汪隊專屬菜單」感謝搜救犬於土耳其賑災的付出。

本次活動由本公司蔡伯翰董事長代表獻花，並送上集團獨有「搜救隊與搜救犬」鹽雕以及「汪汪零食與玩具禮包」，致敬英雄們辛苦的付出，期望土耳其與敘利亞能早日重建家園。



媽媽氣候行動聯盟合作

寒舍響應媽媽氣候行動聯盟「自備餐盒」氣候行動，邀請民眾一同為地球環境盡一份心力，鼓勵民眾自備便當盒，減少一次餐具使用。

賓客可至指定餐廳或酒吧外帶自取餐點，以自備的餐盒盛裝料理，減少一次性容器的使用。此外，使用自備餐盒的料理，將贈送寒舍生活 App 雙倍點數，增加民眾響應誘因，行動支持綠色活動。



民眾自備餐盒外帶



至響應店家購買



消費者取得優惠
店家達成ESG成果



消費者與店家皆減少垃圾
製造，共創雙贏！

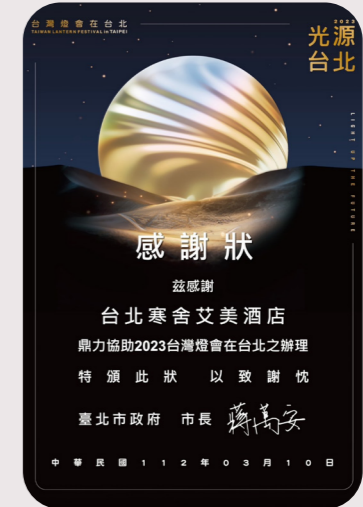


圖 | 響應媽媽氣候行動聯盟「自備餐盒」氣候行動

台北市政府燈節

為呼應 2023 年的兔年，以及本次燈會信義區的主題 - 未來感，台北寒舍艾美酒店特別找到澳洲知名藝術家 Amanda Parer 設計燈飾作品，希望能照亮兔年，為台灣燈會活動增添不一樣的氛圍。

兔子給人的印象一直都是充滿天真、毛茸茸的可愛形象，很好親近甚至會聯想到在田園裡嬉戲的模樣，然而兔子其實自 1788 年被澳洲白人引入後，對該島大陸脆弱的生態系統造成了巨大破壞和不平衡。所以作品也提倡萬物生態永續共榮得概念。此外，寒舍餐旅更捐贈新台幣 200 萬元協助本次燈會活動進行。台北市長蔣萬安亦蒞臨出席活動有辦記者會。活動結束後，頒贈感謝狀。



2023 年「地球一小時」全球熄燈計畫

為落實 ESG 及對於環境保護的理念，台北喜來登、台北寒舍艾美、寒居及礁溪寒沐一同響應 WWF 世界自然基金會發起的「地球一小時 Earth Hour」全球熄燈行動，當晚關閉飯店外部標誌照明、調暗或關閉非必需的室內照明等，並於當晚館內一樓大廳酒吧更將推出「點用生啤酒或台虎精釀啤酒，即享炸魚薯條、松露薯條或椒麻辣雞翅 8 折優惠」，鼓勵賓客關上燈、走出客房透過客房，減少能源消耗，以實際行動實踐綠色新生活，共同攜手守護這片美麗的土地。



5.1.2 在地深耕

寒舍餐旅積極實踐連結在地、友睦社區與地方共好的公益行動，2023 年執行下列社區關懷與地方共榮活動。

■ 弘道助老愛心園遊會

礁溪寒沐持續關懷社區年長者，積極參與 2023 弘道助老愛心園遊會，並透過園遊會讓來參與的民眾一同響應支持獨居弱勢長輩關懷計畫。

礁溪寒沐參與園遊會義賣活動，販售沐選人氣商品黑芝麻生乳卷，當天義賣共銷售 120 份，共計 6,000 元全數捐贈予弘道老人福利基金會。

專欄：礁溪寒沐六周年活動

礁溪寒沐迎接六周年之際，以行動保育宜蘭冬候鳥以及推廣善心捐米，舉辦「在地傳承、寒沐傳情」六周年慶活動，號召礁溪寒沐及寒舍餐旅全體員工，一起探訪宜蘭壯圍水田，透過撒米糠的方式進行棲地營造，保育冬候鳥，並造訪五結鄉的普賢慈善育幼院，捐贈米糧與善款。

小小發心，大大力量，礁溪寒沐於 10 月中旬至下旬間，特在大廳裝設「候鳥暖，稻米香」公益牆，推廣宜蘭冬候鳥保育並舉辦捐米捐款活動，集結員工與賓客愛心，共募集了 555 包米以及現金 8 萬元，為這些生長在育幼院孩子們營造更溫暖的家，人鳥共享，善心蔓延。



附錄一：全球永續性報告指標 GRI 準則內容索引

使用聲明	寒舍已依循 GRI 準則報導 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日期間的内容。
使用的 GRI 1	GRI 1：基礎 2021
適用的 GRI 行業準則	N/A

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
一般揭露				
GRI 2: 一般揭露 2021	組織及報導實務			
	2-1	組織詳細資訊	1.1 公司簡介	16
	2-2	組織永續報導中包含的實體	關於本報告書	13
	2-3	報導期間、頻率及聯絡人	關於本報告書	13
	2-4	資訊重編	關於本報告書	13
	2-5	外部保證 / 確信	關於本報告書	13
	活動與工作者			
	2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	利害關係人與重大性分析	11
	2-7	員工	4.1 多元選才 適才適所	94
	2-8	非員工的工作者	4.1 多元選才 適才適所	94
	治理			
	2-9	治理結構及組成	1.2.1 治理架構及運作	22
	2-10	最高治理單位的提名與遴選	1.2.1 治理架構及運作	22
	2-11	最高治理單位的主席	1.2.1 治理架構及運作	22
	2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	1.2.1 治理架構及運作	22
	2-13	衝擊管理的負責人	1.2.1 治理架構及運作	22
	2-14	最高治理單位於永續報導的角色	1.2.1 治理架構及運作	23
	2-15	利益衝突	1.4.1 誠信經營	31
	2-16	溝通關鍵重大事件	1.4.1 誠信經營	31
	2-17	最高治理單位的群體智識	1.2.1 治理架構及運作	24
	2-18	最高治理單位的績效評估	1.2.1 治理架構及運作	24
2-19	薪酬政策	1.2.1 治理架構及運作	25	
2-20	薪酬決定流程	1.2.1 治理架構及運作	25	
2-21	年度總薪酬比率	4.3.1 優渥的薪酬福利	106	

策略、政策與實務						
GRI 2: 一般揭露 2021	2-22	永續發展策略的聲明	董事長的話	04		
	2-23	政策承諾	1.4.1 誠信經營	31		
	2-24	納入政策承諾	1.4.1 誠信經營	31		
	2-25	補救負面衝擊的程序	1.4.1 誠信經營	31		
	2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	1.4.1 誠信經營	31		
	2-27	法規遵循	1.4.2 法規遵循	32		
	2-28	公協會的會員資格	1.5 營運績效與發展規劃	36		
	利害關係人議合					
	2-29	利害關係人議合方針	利害關係人與重大性分析	12		
	2-30	團體協約	無設立工會，不適用	-		
重大主題						
GRI 3: 重大 主題 2021	3-1	決定重大主題的流程	利害關係人與重大性分析	08		
	3-2	重大主題列表	利害關係人與重大性分析	11		
1. 永續發展策略及風險管理						
GRI 3: 重大 主題 2021	3-3	重大主題管理	1.2 公司治理	21		
2. 營運持續管理						
GRI 3: 重大 主題 2021	3-3	重大主題管理	1.2.2 營運風險管理與因應	25		
3. 客戶隱私管理						
GRI 3: 重大 主題 2021	3-3	重大主題管理	1.3 資訊安全與顧客隱私保護	28		
GRI 418: 客 戶隱私 2016	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶 資料的投訴	1.3 資訊安全與顧客隱私保護	28		
4. 法規遵循						
GRI 3: 重大 主題 2021	3-3	重大主題管理	1.4.2 法規遵循	32		
GRI 418: 客 戶隱私 2016	307-1	違反環保法規	1.4.2 法規遵循	32		
GRI 416: 顧客 健康與安全 2016	416-2	違反有關產品與服務的健康和安 全法規之事件	1.4.2 法規遵循	32		
GRI 419: 社 會經濟法 規遵循	419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	1.4.2 法規遵循	33		

5. 消費者健康與安全					
GRI 3: 重大 主題 2021	3-3	重大主題管理	2.2 食全食美 健康無虞	42	
GRI 416: : 顧客健康與 安全	416-1	評估產品和服務類別對健康和安 全的衝擊	2.2.3 食材檢驗與商品標示	48	
	416-2	違反有關產品與服務的健康和安 全法規之事件	1.4.2 法規遵循	32	
6. 客戶關係					
GRI 3: 重大 主題 2021	3-3	重大主題管理	2.3 以客為尊 滿意無限	53	
GRI 416: : 顧客健康與 安全	416-1	評估產品和服務類別對健康和安 全的衝擊	2.2.3 食材檢驗與商品標示	48	

■ 一般揭露

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
其他主題				
GRI 201: 經濟績效	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	1.5 營運績效與發展規劃	34	
GRI 202: 市場地位	202-1 不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	4.3 福利保障 安心就業	107	
	202-2 雇用當地居民為高階管理階層的比例	4.1 多元選才 適才適所	95	
GRI 204: 採購實務	204-1 來自當地供應商的採購支出比例	2.4.2 綠色與在地採購	65	
GRI 302: 能源	302-1 組織內部的能源消耗量	3.2 能源管理	82	
	302-3 能源密集度	3.2 能源管理	82	
	302-4 減少能源消耗	3.2 能源管理	81	
GRI 303: 水	303-1 依來源劃分的取水量	3.3 水資源管理	84	
GRI 305: 排放	305-1 直接 (範疇一) 溫室氣體排放	3.2 能源管理	82	
	305-2 能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	3.2 能源管理	82	
	305-4 溫室氣體排放密集度	3.2 能源管理	82	
	305-5 溫室氣體排放減量	3.2 能源管理	81	
GRI 306: 廢汙水和廢棄物	306-2 按類別及處置方法劃分的廢棄物	3.4 廢棄物管理	86	

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
GRI 401：勞雇關係	401-1 新進員工和離職員工	4.1.1 招募新血 活絡組織	98	
	401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	4.3 福利保障 安心就業	107	
GRI 403：職業安全衛生	403-3 職業健康服務	4.4.1 職場安全與衛生	111	
	403-9 職業傷害	4.4.1 職場安全與衛生	113	
GRI 404：訓練與教育	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	4.2.2 扎實訓練 深化專業	101	
	404-2 提升員工職能及過渡協助方案	4.2.2 扎實訓練 深化專業	102	
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	4.2.3 鼓勵多元發展 適才適所	106	
GRI 405：員工多元化與平等機會	405-1 治理單位與員工的多元化	4.1 多元選才 適才適所	95	
GRI 406：不歧視	406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動	4.5 重視員工 維護人權	115	
GRI 417：行銷與標示	417-1 產品和服務資訊與標示的要求	2.2.3 食材檢驗與商品標示	50	
	417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	2.2.3 食材檢驗與商品標示	50	

■ 附錄二：

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

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

產業類別 (Sector)：服務業 (Services)

行業準則 (Industry)：酒店與住宿業 (Hotels & Lodging)

揭露主題	指標代碼	揭露指標	性質	內容摘要與說明	
能源管理	SV-CA-130a.1	(1) 總能源消耗	量化	2023 年總能源消耗為 193,979.25 GJ	
		(2) 電網電力百分比	量化	寒舍餐旅集團 100% 的電力均購自台灣電力股份有限公司	
		(3) 可再生能源百分比	量化	寒舍餐旅集團 0% 的電力來自可再生能源	
水和廢水管理	SV-HL-140a.1	(1) 總取水量，(2) 總耗水量，在基線水資源壓力高或極高的地區所佔的百分比	量化	年度	2023
				自來水	802.84
				地下水	85.76
				總取水量	888.60
				總用水量	888.60
(單位：千立方公尺)				寒舍餐旅集團皆無來自水資源壓力地區之取水 / 用水	

揭露主題	指標代碼	揭露指標	性質	內容摘要與說明										
生態影響	SV-HL-160a.1	位於受保護狀態或瀕危物種棲息地或其附近的住宿設施數量	量化	2023 年，寒舍餐旅集團並無物業位處以下受保護地區： <ul style="list-style-type: none"> 聯合國教科文組織生物圈 自然 2000 區域 拉姆薩爾濕地 根據世界保護區數據庫：寒舍集團並非位處受保護的土地上。 註：資料來源：Protected Planet's World Database of Protected Areas (WDPA)										
	SV-HL-160a.2	描述保護生態系統服務的環境管理政策和實踐	討論與分析	寒舍餐旅集團重視環境保護，於能資源各個面向上均有制定相關管理政策，也積極採取各種措施例如： <ul style="list-style-type: none"> 節約能源和資源，採用節能設備和綠色能源，減少能源的消耗 提倡客戶參與環保行動，鼓勵客戶將毛巾和床單重複使用，減少洗滌的頻率和浪費。 培訓員工環保意識，加強員工環保知識，確保員工能夠嚴格遵守環保政策和標準。 優先選擇環保產品和材料，確保我們的供應商也能夠共同遵守環保標準。 我們希望能夠積極改善和保護環境，達到永續的目標。能資源相關政策詳細資料可查看：CH3 綠色營運 環保節能 章節										
勞動待遇	SV-HL-310a.1	(1) 員工的自願離職率 (2) 非自願離職率	量化	<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>自願離職率 (%)</th> <th>非自願離職率 (%)</th> <th>自願離職率 (人)</th> <th>非自願離職率 (人)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2023 年</td> <td>98.83</td> <td>1.17</td> <td>342</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	項目	自願離職率 (%)	非自願離職率 (%)	自願離職率 (人)	非自願離職率 (人)	2023 年	98.83	1.17	342	4
	項目	自願離職率 (%)	非自願離職率 (%)	自願離職率 (人)	非自願離職率 (人)									
	2023 年	98.83	1.17	342	4									
SV-HL-310a.2	由於違反勞動法的法律訴訟而造成的金錢損失總額	量化	2022 年度無違反勞動法的法律訴訟而造成金錢損失情事											
SVHL-310a.3	(1) 非主管職平均時薪	量化	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>2023 年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>非擔任主管職務之全時員工薪資總額 (A)</td> <td>758,119,304</td> </tr> <tr> <td>非擔任主管職務之全時員工人數 (B)</td> <td>1,305</td> </tr> <tr> <td>非擔任主管職務之全時員工「薪資平均數」(A/B)</td> <td>580,934</td> </tr> </tbody> </table> 單位：新台幣 / 元	年度	2023 年	非擔任主管職務之全時員工薪資總額 (A)	758,119,304	非擔任主管職務之全時員工人數 (B)	1,305	非擔任主管職務之全時員工「薪資平均數」(A/B)	580,934			
年度	2023 年													
非擔任主管職務之全時員工薪資總額 (A)	758,119,304													
非擔任主管職務之全時員工人數 (B)	1,305													
非擔任主管職務之全時員工「薪資平均數」(A/B)	580,934													
		(2) 獲得最低工資的員工的百分比	量化	<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>2023 年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>獲得最低工資的員工 (人數)</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>所有員工總數 (人數)</td> <td>1,405</td> </tr> <tr> <td>百分比</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	項目	2023 年	獲得最低工資的員工 (人數)	0	所有員工總數 (人數)	1,405	百分比	0%		
項目	2023 年													
獲得最低工資的員工 (人數)	0													
所有員工總數 (人數)	1,405													
百分比	0%													
勞動待遇	SV-HL-310a.4	政策和計劃的描述防止員工騷擾	討論與分析	寒舍餐旅集團建置「員工申訴電子信箱及專線」，並規範「就業場所性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法」、「道德行為準則」等條款，妥善公正地處理員工申訴，以多元的溝通管道，使勞資雙方可以表達想法並有效溝通，達成勞資雙贏。 詳細資訊可閱：CH1.3.1 誠信經營										

附錄四：會計師獨立確信報告



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

會計師有限確信報告

寒舍餐旅管理顧問股份有限公司 公鑒：

本事務所受寒舍餐旅管理顧問股份有限公司（以下稱「貴公司」）之委任，就 貴公司選定 2023 年度永續報告書所報導之績效指標執行確信程序。本會計師業已確信竣事，並依據結果出具有限確信報告。

確信標的資訊與適用基準

有關 貴公司選定 2023 年度永續報告書所報導之績效指標（以下稱「確信標的資訊」）及其適用基準詳列於 貴公司 2023 年度永續報告書之「確信項目彙總表」。前述確信標的資訊之報導範圍業於永續報告書之「報告書邊界與範疇」段落述明。

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

管理階層之責任

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

會計師之責任

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

本會計師依照上述準則所執行之有限確信工作，包括辨認確信標的資訊可能發生重大不實表達之領域，以及針對前述領域設計及執行程序。相較於合理確信案件，有限確信案件所執行程序之性質及時間不同，其範圍亦較小，故於有限確信案件所取得之確信程度亦明顯低於合理確信案件中取得者。因此，本會計師不對 貴公司所選定之關鍵績效指標在所有重大方面，是否依照適用基準編制，表示合理確信之意見。

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

- 對參與編製確信標的資訊之相關人員進行訪談，以瞭解編製前述資訊之流程、所應用之資訊系統，以及攸關之內部控制，以辨認重大不實表達之領域。
- 自 貴公司或是其主要利害關係人的訊息管理系統或外部來源，以獲取用於編制非財務指標的原始定量或是定性佐證憑證。

揭露主題	指標代碼	揭露指標	性質	內容摘要與說明															
氣候變遷的物理影響	SV-HL-450a.1	位於 100 年洪水區的住宿設施數量	量化	不適用，寒舍餐旅集團目前僅有台灣地區，台灣並非位於百年洪水區域。															
勞動待遇	SVHL-000.A	可用房晚數	量化	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2023 年度情形</th> <th>台北喜來登</th> <th>台北寒舍艾美</th> <th>礁溪寒沐</th> <th>寒居</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>客房總數</td> <td>688</td> <td>160</td> <td>190</td> <td>111</td> </tr> <tr> <td>可用房晚數</td> <td>251,120</td> <td>58,400</td> <td>69,350</td> <td>40,515</td> </tr> </tbody> </table>	2023 年度情形	台北喜來登	台北寒舍艾美	礁溪寒沐	寒居	客房總數	688	160	190	111	可用房晚數	251,120	58,400	69,350	40,515
	2023 年度情形	台北喜來登	台北寒舍艾美	礁溪寒沐	寒居														
	客房總數	688	160	190	111														
	可用房晚數	251,120	58,400	69,350	40,515														
SVHL-000.B	平均入住率	量化	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2023 年度情形</th> <th>台北喜來登</th> <th>台北寒舍艾美</th> <th>礁溪寒沐</th> <th>寒居</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>一年平均入住率</td> <td>70.15%</td> <td>80.82%</td> <td>57.17%</td> <td>75.07%</td> </tr> </tbody> </table>	2023 年度情形	台北喜來登	台北寒舍艾美	礁溪寒沐	寒居	一年平均入住率	70.15%	80.82%	57.17%	75.07%						
2023 年度情形	台北喜來登	台北寒舍艾美	礁溪寒沐	寒居															
一年平均入住率	70.15%	80.82%	57.17%	75.07%															
SVHL-000.C	住宿設施總面積	量化	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2023 年度飯店總面積</th> <th>台北喜來登</th> <th>台北寒舍艾美</th> <th>礁溪寒沐</th> <th>寒居</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平方公尺 (m²)</td> <td>80,910</td> <td>20,871</td> <td>24,363</td> <td>10,001.23</td> </tr> </tbody> </table>	2023 年度飯店總面積	台北喜來登	台北寒舍艾美	礁溪寒沐	寒居	平方公尺 (m ²)	80,910	20,871	24,363	10,001.23						
2023 年度飯店總面積	台北喜來登	台北寒舍艾美	礁溪寒沐	寒居															
平方公尺 (m ²)	80,910	20,871	24,363	10,001.23															
SVHL-000.D	住宿設施的數量和百分比：(1) 管理，(2) 自有和租賃，(3) 加盟	量化	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2023 年度情形</th> <th>台北喜來登</th> <th>台北寒舍艾美</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>自有和租賃</td> <td>1</td> <td>33%</td> </tr> <tr> <td>加盟</td> <td>2</td> <td>67%</td> </tr> <tr> <td>總計</td> <td>3</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p>註：台北喜來登、台北寒舍艾美為加盟及委託經營管理；礁溪寒沐為寒舍餐旅自有品牌。</p>	2023 年度情形	台北喜來登	台北寒舍艾美	管理	0	0%	自有和租賃	1	33%	加盟	2	67%	總計	3	100%	
2023 年度情形	台北喜來登	台北寒舍艾美																	
管理	0	0%																	
自有和租賃	1	33%																	
加盟	2	67%																	
總計	3	100%																	

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

附錄三：TCFD 索引表

對應報告書 3.1 章節 - 氣候變遷風險與機會		
面向	建議揭露項目	頁碼
治理	董事會對氣候相關風險與機會的監督	70
	管理階層在評估和管理氣候相關風險與機會方面的角色	70
策略	鑑別的短、中、長期氣候相關風險與機會	72
	衝擊組織在業務、策略和財務規劃的氣候相關風險與機會	74
	組織在策略上的韌性，考量不同氣候相關情境	74
風險管理	氣候相關風險的鑑別和評估流程	70
	氣候相關風險的管理流程	71
	氣候相關風險的鑑別、評估和管理流程和整合在組織的整體風險管理制度	71
指標與目標	組織評估氣候相關風險與機會所使用的指標	77
	範疇 1、範疇 2 和範疇 3（如適用）溫室氣體排放和相關風險	82
	組織在管理氣候相關風險與機會所使用的目標，以及落實該目標的表現	81

附錄四：會計師獨立確信報告



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

- 基於對上述事項之瞭解及所辨認之領域，對確信標的資訊選取樣本進行查詢、觀察、檢查及重新執行測試，以取得有限確信之證據。
自 貴公司之管理階層獲得客戶聲明書。

此報告不對 2023 年度永續報告書整體及資訊收集之相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。2023 年度永續報告書中屬 2022 年 12 月 31 日及更其間之資訊未經本會計師確信。

會計師之獨立性及品質管理規範

本會計師及本事務所已遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及盡專業上應有之注意、保密及專業態度。

本事務所適用品質管理準則 1 號(TWSQM1)「會計師事務所之品質管理」，因此維持完備之品質管理制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。

先天限制

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

有限確信結論

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

其它事項

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

青山永續聯合會計師事務所
會計師 杜育任
金融監督管理委員會核准文號
金管會證字第 7775 號



中華民國 113 年 7 月 31 日

附錄四：會計師獨立確信報告



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

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

Table with 5 columns: 編號, 確信標的資訊, 適用基準, 頁碼, 作業辦法. Contains 4 rows of data regarding food and beverage industry metrics.



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

Table with 5 columns: 編號, 確信標的資訊, 適用基準, 頁碼, 作業辦法. Contains 3 rows of data regarding food safety and supplier management.

附錄四：會計師獨立確信報告



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

編號	確信標的資訊	適用基準	頁碼	作業辦法						
	<table border="1"> <tr> <td rowspan="3">肉品瘦肉精檢測</td> <td>萊克多巴胺快速檢測試劑套組</td> <td rowspan="3">219</td> <td rowspan="3">0</td> </tr> <tr> <td>鹽酸克倫特羅快速檢測試劑套組</td> </tr> <tr> <td>沙丁胺醇快速檢測試劑套組</td> </tr> </table>	肉品瘦肉精檢測	萊克多巴胺快速檢測試劑套組	219	0	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			
肉品瘦肉精檢測	萊克多巴胺快速檢測試劑套組		219			0				
	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									
	<table border="1"> <tr> <td>SO2 二氧化硫檢驗</td> <td>二氧化硫快速檢測套組</td> <td>369</td> <td>5</td> </tr> </table>	SO2 二氧化硫檢驗	二氧化硫快速檢測套組	369	5					
SO2 二氧化硫檢驗	二氧化硫快速檢測套組	369	5							
	<table border="1"> <tr> <td>過氧化氫 (H2O2) 檢驗</td> <td>過氧化氫簡易試劑</td> <td>139</td> <td>0</td> </tr> </table>	過氧化氫 (H2O2) 檢驗	過氧化氫簡易試劑	139	0					
過氧化氫 (H2O2) 檢驗	過氧化氫簡易試劑	139	0							
	<table border="1"> <tr> <td>皂黃檢驗</td> <td>皂黃、二甲基黃、二乙基黃三合一簡易試劑</td> <td>92</td> <td>0</td> </tr> </table>	皂黃檢驗	皂黃、二甲基黃、二乙基黃三合一簡易試劑	92	0					
皂黃檢驗	皂黃、二甲基黃、二乙基黃三合一簡易試劑	92	0							
	<table border="1"> <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>693</td> <td>11</td> </tr> </table>	油炸食品總極性化合物測定	ebro 食用油脂測試器 FOM320	693	11					
油炸食品總極性化合物測定	ebro 食用油脂測試器 FOM320	693	11							
	<p>以上檢驗方法所使用的藥品及實驗設備均為合格產品，而檢驗操作人員亦為國家考試合格之食品技師，其專業能力足夠且熟知檢驗操作流程，確實具有自主檢驗之能力。</p> <p>寒舍餐旅於 2023 年之食品安全實驗室相關支出費用共計\$ 3,927,178 元，佔寒舍餐旅當年度營業收入 0.08%。</p>									



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

編號	確信標的資訊	適用基準	頁碼	作業辦法																	
8	<table border="1"> <tr> <td rowspan="2">能源與溫室氣體排放</td> <td>使用能源種類</td> <td>2023</td> </tr> <tr> <td>電力</td> <td>110,008.80</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">能源使用量 (單位：GJ)</td> <td>柴油</td> <td>611.53</td> </tr> <tr> <td>重油</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>天然氣</td> <td>77,365.54</td> </tr> <tr> <td>液化石油氣</td> <td>5,993.37</td> </tr> <tr> <td colspan="2">能源使用總量</td> <td>193,979.25</td> </tr> </table> <p>註 4：外購電力百分比為 100%，且無使用再生能源，亦無自發自用能源。</p>	能源與溫室氣體排放	使用能源種類	2023	電力	110,008.80	能源使用量 (單位：GJ)	柴油	611.53	重油	0	天然氣	77,365.54	液化石油氣	5,993.37	能源使用總量		193,979.25	<p>電力使用量係依據外部供應商繳費單據統計。</p> <p>柴油使用量係依據外部供應商之採購憑證統計。</p> <p>天然氣使用量係依據外部供應商繳費單據統計。</p> <p>液化石油氣使用量係依據外部供應商之採購憑證統計。</p>	82	編號八
能源與溫室氣體排放	使用能源種類		2023																		
	電力	110,008.80																			
能源使用量 (單位：GJ)	柴油	611.53																			
	重油	0																			
	天然氣	77,365.54																			
	液化石油氣	5,993.37																			
能源使用總量		193,979.25																			
9	<table border="1"> <tr> <td rowspan="2">取水量 (千立方公尺)</td> <td rowspan="2">自來水 (千立方公尺)</td> <td>2023</td> </tr> <tr> <td>802.84</td> </tr> <tr> <td></td> <td>地下水 (千立方公尺)</td> <td>85.76</td> </tr> </table> <p>註 1：總取水量=總耗水量</p>	取水量 (千立方公尺)	自來水 (千立方公尺)	2023	802.84		地下水 (千立方公尺)	85.76	<p>自來水取水量係依據外部供應商水費通知單之每月用水量換算成千立方公尺。</p> <p>地下水取水量係依據內部統計資料之每月用水量換算成千立方公尺。</p>	84	編號九										
取水量 (千立方公尺)	自來水 (千立方公尺)			2023																	
		802.84																			
	地下水 (千立方公尺)	85.76																			
10	<p>寒舍餐旅餐廳數量與員工數</p> <p>餐廳數量 (間) 24 間</p> <p>餐廳員工數 (人) 共 644 人</p> <p>註：餐廳數量包含餐廳、宴會廳、酒吧、輕食烘焙坊等。</p>	<p>廚房數不包含客房餐飲及行政貴賓廳之數量。</p> <p>餐廳員工數係依據內部人員名冊之內場人員與外場人員統計。</p>	39	編號十																	

2023 ESG REPORT

