

# 寒舍餐旅管理顧問股份有限公司

## 個人資料保護政策及實施情形

本集團為創造安全且可信賴的個資保護與隱私環境，恪遵個人資料保護法等相關法令，並建置適當的安全維護管理措施，且訂定《個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法》，以嚴謹的個資隱私安全管理與防護措施，建構資料治理制度，確保資料受到妥善管理與保護。適用範圍涵蓋所有分公司、子公司各營運據點、客戶及供應商。

本集團就個資隱私之蒐集、處理、利用及保護，遵循政府相關法令規章，在法令規定之範圍內使用，不會提供、出租或以其他變相之方式揭露予第三人，且依循《個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法》、《資訊安全風險管理政策》落實執行資料安全維護。為有效管理隱私相關風險，設置資訊安全委員會以審視集團之資安治理政策並監督其運作，且定期向董事會報告資安治理與稽核情形，以建構出全方位的資安防衛能力及強化同仁資訊安全意識。

### 寒舍餐旅隱私保障條款與政策

台北喜來登	台北寒舍艾美	礁溪寒沐	寒居
			

寒舍集團個人資料安全維護計畫及處理辦法，涵蓋如下重點：

#### • 適用主體與遵循原則

該辦法說明本集團如何處理、利用及管理個人資料。

適用主體：

寒舍餐旅管理顧問股份有限公司及各分公司所屬飯店（臺北喜來登大飯店、臺北寒舍艾美酒店、礁溪寒沐酒店、寒居酒店及未來新增之飯店與營運據點），不論保有之個人資料是否達八千筆，均應遵循本辦法。適用範圍不僅及於客戶的個人資料，也包括供應商的資料。

#### • 管理組織架構（個資因應小組之成員與職責）

(1)以飯店之總經理為專案召集人、副總經理為專案經理人。

# 寒舍餐旅管理顧問股份有限公司

## 個人資料保護政策及實施情形

(2)依職能為專業分工：

1. 個資事件處理組【總經理室秘書】：

擔任個人資料當事人行使其個人資料相關權利或提出相關申訴與諮詢時之窗口，並將訊息通知相關部門為進一步處理，統籌處理結果並向當事人為回覆。

2. 個資認知宣導與訊息發佈組【人資處】：

落實個資法令教育訓練、負責相關訊息之發佈。

3. 內部個資營運流程優化控管組【各部門主管】：

i. 各部門應清查及界定個人資料範圍及其相關業務流程，落實個資盤點以界定其納入本計畫之範圍並建立清冊，且應定期確認其變動情形。

ii. 各部門主管應依結果分析釐清可能產生之風險，並依據風險分析結果，訂定適當管控措施。

4. 資訊技術系統支援組【資訊處】：

制定資訊安全維護方針並執行相關必要措施。

5. 法務組【法務室】：

定期檢視應遵循之個人資料保護法令規章，適時提供最新法令新知，並就規章制定與修訂提供參考建議。

6. 定期稽核【稽核室】：

稽核室依公開發行公司建立內部控制制度處理準則、相關法令規定及本公司年度稽核計畫，每年至少稽核一次本計畫及處理辦法之執行情形，且向董事長提出稽核報告，並留存相關紀錄，其保存期限至少五年。

• 本集團各部門員工，均應確實遵守下列個資管理政策；員工若違反本辦法，將依工作規則進行懲處。

一、遵守我國個人資料保護相關法令規定。

二、蒐集個資前應先確認特定目的，並以合理安全之方式，於特定目的範圍內，蒐集、處理及利用個人資料。

三、以可期待之合理安全水準技術保護其所蒐集、處理、利用之個人資料檔案。

四、設置聯絡窗口，供個人資料當事人行使其個人資料相關權利或提出相關申訴與諮詢。

五、緊急因應機制：

如遇有消費者個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或外洩事故，將危及其正常營運或大量當事人權益時，應召開個資小組因應會

# 寒舍餐旅管理顧問股份有限公司

## 個人資料保護政策及實施情形

議並確認相關事宜後陳報董事長。如遇有消費者個人資料外洩事故，且將危及其正常營運或大量當事人權益時，應依本辦法啟動並執行緊急因應機制。

六、如有委託第三人蒐集、處理及利用個人資料時，應妥善監督受託機關。

七、持續維護本計畫之義務，以確保個人資料檔案之安全。

### • 恪遵法令規定踐行相關事項

於蒐集個資前依法踐行告知義務，包括蒐集種類、特定目的等，且個資提供人日後得依法主張如下事項：請求查詢或閱覽、製給複製本、補充或更正、請求停止蒐集、處理利用或刪除個資，如有需求，請透過各飯店之指定 E-mail【台北喜來登：[sheraton@sheratongrandtaipei.com](mailto:sheraton@sheratongrandtaipei.com)、台北寒舍艾美酒店：[lemeridien@lemeridien-taipei.com](mailto:lemeridien@lemeridien-taipei.com)、礁溪寒沐酒店：[jiaoxi@muhotels.com](mailto:jiaoxi@muhotels.com)、台北寒居酒店：[taipei@humbleboutique.com.tw](mailto:taipei@humbleboutique.com.tw)】與我們聯繫。

### • 為控管風險，每年進行一次個資盤點，各部門須提交盤點資料及「個人資料檔案安全維護自主檢查表」

為識別並評估個資處理過程中之相關風險，並確認相關措施有無調整之必要，各部門每年依「個資盤點作業執行程序及要點」進行一次個資盤點，並提交盤點資料。

各部門主管應依個資盤點結果據實分析且釐清可能產生之風險，並依據風險分析結果，訂定適當管控措施。

### • 於個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏等緊急事故發生時，應按下列程序採取相關措施：

#### 寒舍餐旅個資事故應變機制

Step 1	發生緊急事故之個人資料保管單位，應立即通知「個資因應小組」之個資事件處理組，必要時召開跨部門會議以決定採取之適當應變措施，以防止事件擴大並將當事人之損害降至最低為目標。
Step 2	各館如遇有消費者個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或外洩等事故，將危及其正常營運或大量當事人權益時，由各館總經理召開個資小組因應會議並確認相關事宜後陳報董事長。

# 寒舍餐旅管理顧問股份有限公司

## 個人資料保護政策及實施情形

Step 3	如有個資侵害事故，將危及其正常營運或大量當事人權益時，於知悉事故後七十二小時內（含例假日）資訊處應以「個人資料侵害事故通報與紀錄表」之格式通報主管機關，通報內容應經董事長核可；如為重大矚目事件，應於知悉事故後二十四小時內（含例假日）通報主管機關，惟事件之屬性是否屬於重大矚目事件且危及正常營運或大量當事人權益，由資訊處先電洽主管機關進行確認。
Step 4	查明事故之狀況並適時通知當事人。
Step 5	提出改善方案並落實相關措施，以避免類似事故再次發生。

### • 安全管理措施內容

明訂下列安全管理措施，並依科技進步情形適時調整內容，以加強安全管理：

資料安全管理措施

人員管理措施

安全設備與防護措施

物理環境管理措施

技術管理措施

委外處理管理措施

資料銷毀、移轉等管理措施

### • 認知宣導及教育訓練

為使員工明瞭個人資料保護相關法令之要求、責任範圍及各種作業程序，於新進同仁職前訓練課程中安排個資相關教育課程；並於法令變動、內部個資管理政策調整或為強化認知宣導時，以內部行政文書為相關宣導，或對全體員工進行教育課程。

- 本公司就「員工個資保護培訓課程」、「供應鏈與合作夥伴管理」、「內部管理與技術防護」及「事件回應與風險管理」四大面向，揭露114年度投入個資保護政策相關量化數據及管理指標如下：

#### ■ 員工個資保護培訓課程

114年個資保護教育訓練（課程時間為1.25小時）：每人應完成線上學

# 寒舍餐旅管理顧問股份有限公司

## 個人資料保護政策及實施情形

習及測驗，總完訓人數為1,538人。

受訓員工佔全體比例：100%

完訓後測驗及格率：100%

### ■ 供應鏈與合作夥伴管理

除合約中訂有保密條款外，委託業務若屬涉及個人資料保護法所列事項，廠商應填寫「委外業務受託者執行情形檢核表」，雙方就個人資料保護法施行細則第八條等明定之應踐行項目逐一檢核。

### ■ 內部管理與技術防護

- 依據本集團「個資盤點作業執行情序及要點」，各單位每年執行一次個資盤點。
- 為加強資訊安全管理能力，114 年新增建置一站式網路監控、分析、管理及防護平台，投入費用新台幣 100 萬。
- 114 年無預警發送模擬網路釣魚及詐騙信件測試，本集團全年合計測試 1042 封釣魚郵件，結果顯示模擬釣魚郵件的上鉤率已大幅下降，顯示資訊安全警覺性較去年提升。
- 前述模擬網路釣魚及詐騙信件測試結果，針對測試不合格者，需於線上學習系統完成教育課程（含測驗）：已全數完成資安教育培訓課程及測驗。

### ■ 申訴案件回應與處理

114 年無違反個人資料保護法之案件。