

台北亞都麗緻大飯店
2021永續報告書
Sustainability Report



目錄

關於報告書

1

經營者聲明

2

關於亞都麗緻

04 公司簡介

10 營運績效

11 永續堅持

12 綠色營運

15 卓越績效

17 公司治理

18 董事會

19 薪酬委員會

20 內部稽核

20 法規遵循

20 誠信經營守則

21 風險管理

21 永續價值鏈

22 利害關係人溝通

23 重大性分析

24 重大主題鑑別

住房安全

26 專業與用心的服務

27 落實飯店安全

28 資訊安全及管理

29 資安防護管理

30 資安防護應變策略

31 重視顧客滿意度

32 客訴處理程序

食品安全

34 食材及供應商採購管理

34 食材採購管理

34 供應商管理方式

36 處理異常改善

36 採購概況

36 客房用品發包

36 標章

37 食品及衛生管理

37 食品安全

38 衛生管理

39 食材管理與檢驗機制

40 追溯制度及緊急應變

40 食材追溯

41 原產地標示

41 緊急應變措施

42 食品安全通報原則

友善職場

44 亞都麗緻夥伴

46 同仁流動概況

47 員工權利

47 員工溝通管道

47 員工福利措施

47 福利落實回饋

48 退休權益

48 育嬰留職停薪

49 人才培育計畫

50 多元化訓練面向

50 職能導入與管理計畫

50 人才發展

52 職業安全

52 安全衛生政策

52 專責單位

52 職災通報與管理

53 防疫措施

54 社會公益

附錄

56 GRI指標對照表

62 SASB指標對照表

64 會計師有限確信報告

關於報告書

經營者聲明

關於亞都麗緻

住房安全

食品安全

友善職場

附錄

2021年
永續報告書

- 01 -

關於報告書

亞都麗緻大飯店股份有限公司（股票代號：5703，以下簡稱「亞都麗緻」、「我們」）發行的永續報告書（Sustainability Report），本報告涵括經營績效、公司治理、環境保護及社會參與等面向，並呈現與利害關係人溝通的結果，展現亞都麗緻追求永續發展的決心。

報告期間及週期

本報告書資訊揭露期間為2021年1月1日至2021年12月31日。每年定期編製報告；下一份報告預計於2023年9月發行。

報告範疇與邊界

本報告書內容所涵蓋的範圍，包含合併財務報表上的所有子公司，包括在亞都麗緻及亞緻餐飲股份有限公司、麗緻管理顧問股份有限公司。財務數據係採自經國富浩華聯合會計師事務所(Crowe)查核後之亞都麗緻合併財報，財務報表數字以新台幣計算。

編製依據

本報告書係參考全球永續性報告協會（Global Reporting Initiatives，GRI）發布之GRI準則(GRI Standards)核心選項編製、永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board, SASB）- HOTELS & LODGING，以及財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心公告之「上櫃公司編製與申報企業永續報告書作業辦法」之揭露要求編撰而成。

公開資訊可靠度

本報告書所有資料與數據，由內部相關單位統計，經稽核複核彙整，再經董事長簽核通過後，委託國富浩華聯合會計師事務所(Crowe)，依據中華民國會計研究發展基金會確信準則公報第1號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」進行有限確信。經確信後，本報告書所揭露之內容符合GRI準則的核心選項，並經Crowe出具獨立有限確信報告。

意見回饋

若您對於《2021年亞都麗緻永續報告書》有任何指教，非常歡迎您將寶貴的意見傳達給我們，讓我們更加精進。

聯絡人：董事會稽核主管 邱中心

地址：台北市民權東路二段41號

電話：+886 2 2597 1234

電子郵件：center.chchiu@landisgroup.com.tw

關於報告書

經營者聲明

關於亞都麗緻

住房安全

食品安全

友善職場

附錄

2021年
永續報告書

- 02 -

經營者聲明

旅宿業的大環境日趨挑戰，使飯店旅宿業經營日趨嚴峻，然而凝結全體同仁向心力，我們仍將始終堅持「亞太地區最佳餐旅品牌」的核心價值與態度，打造穩定和永續成長的核心主軸，帶動企業持續創造成長動能。

藉由發行此本ESG報告書，希望能與各界說明與揭露，台北亞都麗緻大飯店不斷的成長與進化以及各項重大近程與績效。2021年是台北亞都麗緻大飯店經營屆滿42年，在219間客房導入I pad智能房控系統，提供房客更貼心便利、及時但不受打擾的住宿空間。2019年天香樓重新整修、巴黎廳1930 x 高山英紀品牌聯名，增加消費者對這二個餐廳的認同感及評價，並以良好口碑面對全新挑戰。另麗緻餐旅集團亦加強外部通路佈局發展，開拓超商及超市通路、強化品牌市場結構及知名度，以利集團永續發展。

自2020年起全球面臨Covid 19快速且巨大的衝擊，已超過一年時間邊境限縮，並對全部來台洽公或旅客施行居家隔離等檢疫措施，重創飯店住宿及餐飲宴會業務，亞都麗緻亦於第一時間採取因應措施，包含各項防疫消毒作業、關閉部份客房樓層、各項業務調整等，在此波全球化的嚴峻考驗下，配合政府政策及爭取各項紓困方案，並為疫情平緩及業績恢復時做好準備。

面對疫情的壓力，亞都麗緻仍挽起衣袖幫助他人，麗緻坊延續多年食物捐贈，幫助許多弱勢家庭，不再為生活憂心；舉辦公益活動將資金捐贈博幼基金會、號召鄰里共襄盛舉捐血與捐髮活動。利用疫情不忙碌期間，進行環境保養與整修，施行同仁訓練計劃提升同仁專業及管理技能，重視同仁福利與工作環境，以提升服務品質並提高企業競爭力。此外，我們也期望積極將ESG內化到核心事業，致力串聯飯店及餐飲店點，建構成為ESG的實踐基地。

過去一年，我們進行許多ESG的紮根工作，在組織重大革新上，係朝向建立公平、友善的工作環境，以成為永續經營企業；在食安管理上，我們除設立食品技師、並透過採購與廠商的深度合作，建立全流程的檢視與源頭把關；同時也從飯店出發，結合節能、省水、資源再利用理念，落實節能減碳行動，以電力管理、照明設計、空調規畫提升飯店的能源使用效率。

經過這些深耕與調整，集團的組織也更加強化與緊密，藉由全面導入ESG精神，未來我們仍將堅持以人為本的四大傳統精神作為經營基礎，透過差異性創新帶動持續性成長，成為國內外消費者的餐旅消費首選，更有信心透過誠實認真的經營，徹底展現令人難忘的真實企業文化。



中:集團董事長 周永銘
右:集團董事總經理 徐儼萍
左:旅館營運部總經理 顏鎮國

麗緻餐旅集團董事長

THE LANDIS
TAIPEI
台北亞都麗緻大飯店

關於亞都麗緻大飯店



台北亞都麗緻大飯店

關於報告書

經營者聲明

關於亞都麗緻

住房安全

食品安全

友善職場

附錄

2021年
永續報告書

- 04 -

公司簡介

亞都麗緻於民國六十六年創立，故董事長周建發先生為響應政府提倡觀光事業之號召，邀集親友創辦此國際觀光大飯店。民國六十六年六月破土興建，於民國六十八年十二月十三日正式開幕營業，目前擁有國際標準客房219間、3間館內餐廳，為國內外會客、洽商最佳場所。中餐廳及宴會廳提供美味之杭州料理，大宴小酌無不適宜。另擁有台北五星飯店唯一的高級精緻料理 Fine Dining 餐廳，與充滿法國 La Brasserie 小酒館風格，供應可口道地法式餐點。

此外諸凡旅客日常生活與商務所需應有盡有，可謂最舒適的「您在台北的家」。由於設計周密、佈置新穎及無微不至的服務，中外人士交相稱譽，蜚聲國際。除了獲得觀光局五星級飯店認證，並多次獲國內外飯店品牌評比，如台灣服務業大評鑑、五星服務獎、金牌服務業調查等重大獎項肯定，成為國內最具代表性之飯店品牌之一。

民國八十八年起子公司亞緻餐飲股份有限公司以「麗緻坊」品牌陸續在各百貨公司設點，目前在天母大葉高島屋百貨、SOGO百貨等地設立外賣專櫃，專賣麵包、蛋糕及各式應景節慶食品；也在多個通路商(全家、7-11、OK便利商店、家樂福、Jason's超市、國內電商通路等)販售多樣冷凍食品。

公司全名	亞都麗緻大飯店股份有限公司 (股票代號：5703)
員工人數	200人(含全職與兼職員工，截至 2021年 12 月 31 日)
實收資本額	702,395,940元
設立日期	1977年5月25日
主要業務	經營國際觀光旅館業務及傳統杭饅、正統法式高級精緻 Fine Dining 與法式傳統經典料理餐廳。
董事長	周永銘
總經理	顏鎮國
總部地址	台灣台北市民權東路二段41號
營運涵蓋地區	台灣
旗下酒店品牌	麗緻旅館系統
旗下餐飲品牌	亞緻餐飲、麗緻巴賽麗、麗緻坊、天香樓mini

關於報告書

經營者聲明

關於亞都麗緻

住房安全

食品安全

友善職場

附錄

2021年
永續報告書

- 05 -

巴黎廳 1930 x 高山英紀

巴黎廳 1930 x 高山英紀是國內法式高端精緻料理的先驅，2019年力邀日籍國際名廚高山英紀(Hideki Takayama)執掌，採用台灣茶品與在地食材，融合日本美學藝術，致力呈現餐飲藝術中視覺與味覺的完美經驗，始終是饕客心目中追求美食職人之藝的典範。並於2019至2021連續三年於Wine Spectator「酒單評鑑大賞」中獲得兩個酒杯的榮耀的肯定。



▲巴黎廳 1930 x 高山英紀 廳景



▲巴黎廳 1930 x 高山英紀 餐飲空間

關於報告書

經營者聲明

關於亞都麗緻

住房安全

食品安全

友善職場

附錄

2021年
永續報告書

- 0 6 -

天香樓

全國唯一獲頒米其林杭饌餐廳。以兩宋風雅的嶄新風貌迎客，奠基於中國歷史上經濟最富庶的兩宋為藍圖，專精表現代表富裕生活的杭州料理，自古籍中復刻多道經典名傳，堅守杭州老菜的風華韻味，承襲宋人四藝精神，以插花、點茶、焚香、掛畫，重現宋人風雅。更極力推動台灣餐茶藝術，於2020年率先成為亞太地區自行培育侍茶師的國際飯店，精選台灣30餘種茶款，於餐期間提供侍茶服務；考究宋徽宗所著《大觀茶論》於席間展演七次點茶法，重現宋代風華。廳內置身西湖十景環繞的室內設計，展現空間美學與風雅杭饌間豐厚的人文情懷，結合豐厚且具深度的餐飲文化，承擔起國內推動餐飲文化使命。



▲天香樓廳景



▲天香樓包廂

關於報告書

經營者聲明

關於亞都麗緻

住房安全

食品安全

友善職場

附錄

2021年
永續報告書

- 07 -

巴賽麗廳

以法國美好時代的 La Brasserie 風格打造的台北亞都麗緻巴賽麗廳，呈現出獨特的浪漫風格與濃厚的人文氣息。擦得金亮的黃銅欄杆、勃根地紅的座椅、與木質復古的桌椅，在迷離的光影與鑄鐵裝飾的映襯下，營造熱情又溫暖的氛圍。廳內提供法式傳統經典料理，展現全法各地文化特色，在廳內用餐，不但能體會歐洲餐廳的優雅氣氛，還同時享有歐洲酒館輕鬆自在的氣氛。



▲巴賽麗廳廳景



▲巴賽麗廳吧檯

關於報告書

經營者聲明

關於亞都麗緻

住房安全

食品安全

友善職場

附錄

2021年
永續報告書

- 0 8 -

麗緻坊

提供道地經典的歐式麵包、糕點及外帶咖啡。每日提供新鮮現烤麵包、法式經典甜點、各款主廚特製蛋糕，各節慶亦有特別的節慶商品如：特色年貨、年菜、各式禮籃、多款端陽粽、獨家口味月餅、感恩節火雞組合及眾多耶誕節商品滿足送禮或自用需求。除位於台北亞都麗緻大飯店1樓大廳，在大葉高島屋、SOGO忠孝店及SOGO天母店均設有麗緻坊，讓客人能夠更方便輕鬆的品嚐到麗緻坊商品及貼心服務。



關於報告書

經營者聲明

關於亞都麗緻

住房安全

食品安全

友善職場

附錄

2021年
永續報告書

- 09 -

亞都麗緻大事紀



關於報告書

經營者聲明

關於亞都麗緻

住房安全

食品安全

友善職場

附錄

2021年
永續報告書

- 10 -

營運績效

疫情衝擊

2021年因新冠病毒大流行採取限制措施的影響下，與 2020年經歷的損失類似，為採取了新的防疫限制措施，以應對新一波的新新冠疫情，致使亞都麗緻2021年合併營收減少135,853仟元，然而面對世界且全面性的挑戰，台北亞都麗緻大飯店以策略性的面對將損失減少至最低，使得亞都麗緻有能力迅速恢復，並期望2022年漸入佳境。

因應策略

因應政府防疫措施，加強飯店清消，並鼓勵員工施打疫苗，強制規定本公司所有人員配戴口罩及勤洗手，並由工程安全部派員每日監測員工體溫。積極與外部公協會等組織保持合作交流。

目標

讓所有顧客安心享受專業優質的服務，同時也給予舒適安心的工作環境，持續投入人力資源發展、更新硬體裝置、不斷地提升服務品質，期望傳承亞都麗緻的精神，創造更甚以往的營運佳績。

遵循法規所規範之項目，維持無重大違規事件發生。

單位:新台幣仟元

項目	2019	2020	2021	變動率%
客房收入	389,065	81,179	18,757	-76.89%
餐飲收入	351,065	228,281	168,233	-26.30%
其他營業收入	87,243	37,633	24,250	-35.56%
合計	827,373	347,093	211,240	-39.14%

關於報告書

經營者聲明

關於亞都麗緻

住房安全

食品安全

友善職場

附錄

2021年
永續報告書

- 11 -

永續堅持

Environmental 環境

- 遵循環境法規及相關之國際準則規範，強化能源利用，適切保護自然環境。
- 致力提升各項資源之利用效率，並落實綠色採購。

Social 社會

- 遵守勞動法規，保障同仁之合法權益。
- 致力降低對同仁安全與健康之危害因子，預防職業上災害。
- 為員工之職涯發展創造良好環境，並建立有效之職涯能力發展培訓計畫。
- 與其供應商合作，共同致力提升ESG。
- 參與關於社區發展及社區教育之公民組織、慈善公益團體及地方政府機構之相關活動，以促進社區發展。

Governance 治理

- 隨時檢討ESG成效及持續改進，並由經營階層監督、各權責單位各自執行。
- 全體同仁應依自律公約，落實四大傳統精神之企業文化。

關於報告書

經營者聲明

關於亞都麗緻

住房安全

食品安全

友善職場

附錄

2021年
永續報告書

- 12 -

綠色營運 I

為減少二氧化碳排放量，並持續致力於永續環境之推動，飯店逐步轉換採用乾淨的天然氣能源取代燃油鍋爐，其中亞都麗緻已落實更換天然氣蒸氣鍋爐，並經資料顯示每單位可減少二氧化碳排放量25%；而對於廢熱排放減量面向，也提前投入因應對策，透過裝設熱泵符合環保作為，且加入軟體監控及程式控制，根據多變天氣來做出最有效率的運作，也能掌控每項機械設備的使用功率，來加以控管機具所需要的負荷變動，達到更具有效率的運作，從硬體上的表現可達COP:9.3，顯示確實落實之成效。

2021台北亞都麗緻大飯店電力CO₂排放量1,585噸，其中空調設備佔45%、照明設備佔25%、其他設備佔30%；同期間，熱能CO₂排放量439噸，其中客房佔40%、餐廳佔20%、其他則佔40%；電力3,118,500度；瓦斯233,683立方公尺。

2020台北亞都麗緻大飯店電力CO₂排放量2,075噸，其中空調設備佔45%、照明設備佔25%、其他設備佔30%；同期間，熱能CO₂排放量570噸，其中客房佔40%、餐廳佔20%、其他則佔40%；電力3,973,700度；瓦斯303,502立方公尺。

2019年台北亞都麗緻大飯店電力CO₂排放量2,309噸，其中空調設備佔45%、照明設備佔25%、其他設備佔30%；同期間，熱能CO₂排放量619噸，其中客房佔40%、餐廳佔20%、其他則佔40%；電力4,413,500度；瓦斯329,646立方公尺。

總用水資源資訊

2021台北亞都麗緻大飯店總用水度數33,810度。

2020台北亞都麗緻大飯店總用水度數55,845度。

2019年台北亞都麗緻大飯店總用水度數71,138度。



天然氣蒸汽鍋爐及空調主機圖

關於報告書

經營者聲明

關於亞都麗緻

住房安全

食品安全

友善職場

附錄

2021年
永續報告書

- 13 -

綠色營運 II

台北亞都麗緻大飯店長期推動「環保住宿優惠」已顯見成效，並配合環保節能概念已成為全球旅客關心議題，針對每間客房均主動設置環保抱枕，鼓勵房客若非必要情況，不需每日更換房內床單或毛巾，讓客人能依照生活習慣，選擇不同的環保行動，一同降低對環境的負荷、間接減少碳排放量！

而飯店內與館外餐飲也逐步導入可回收紙質包裝，客房備品則盡量選擇可回收利用材質，減少一次性耗用品對於環境的負擔；此外，飯店內公共洗手間自民國98年起，即全面改裝感應式水龍頭，相較過往控制用水量達3成，有效降低不必要的水資源浪費。

台北亞都麗緻為善盡企業社會責任，配合相關數位設備的建置規劃，期望達到客房無紙化目標，總計219間客房，全數導入數位新設備—Apple iPad，透過蘋果電腦、軟硬體開發團隊的全力協助，不僅整合房控系統、客房服務、旅遊資訊...等，更藉由串接旅客個人資訊，達到飯店智慧化、服務個人化、客房無紙化及資訊系統化的四大目標。

其中包括客房指南、客房通知信、顧客意見表...等印刷品全數收納進iPad，預估台北亞都麗緻大飯店每年節省超過1萬7千張紙；飯店智慧化項目中，則以房控系統可輕鬆操作房內照明、空調溫度，與多種客房服務功能為重點，並預訂飯店所屬餐廳。此外，iPad也連接緻友會員系統，會員能查詢點數，以單一平台實現所有食宿預訂計畫。



關於報告書

經營者聲明

關於亞都麗緻

住房安全

食品安全

友善職場

附錄

2021年
永續報告書

- 14 -

綠色營運 III

環境友善議題

現今能源轉型是全球共同的目標，即使全球有走向電動車市場趨勢，但市面上已售出的汽柴油車在汰換之前，如何提前轉型使用更友善環境的燃料，也是其中一個受關注的重點。生質柴油在二氣化碳的排放量上比化石柴油少，並且能夠被生物分解，對環境所造成的負擔也相對較小，而生質柴油是由廢食用油經過適當加工後產出(約10公升廢食用油可產出9公升生質柴油)，故亞都麗緻也致力加入友善環境的行列，將營運產生的一般垃圾、資源垃圾、廢食用油及廚餘，皆委託經認證的相關業者處理回收再利用，以減少對全球環境的衝擊。

2021年疫情升級導致許多一次性塑膠用量持續暴增，因此減塑又成為綠色和平的重要議題，亞都麗緻於提供餐飲外帶時，不主動提供一次性餐具，而員工餐廳皆使用不鏽鋼餐具，以達成循環模式，重複使用之使命。



2021年統計數量

單位：公噸

項目	一般垃圾	資源垃圾	廢食用油	廚餘
回收量	6.9	1.99	1.14	15.2



關於報告書

經營者聲明

關於亞都麗緻

住房安全

食品安全

友善職場

附錄

2021年
永續報告書

- 15 -

卓越績效 |



2021年《台北米其林指南》一星餐廳



AGODA 金環獎



台北市政府觀光傳播局 安全旅遊戳記認證

關於報告書

經營者聲明

關於亞都麗緻

住房安全

食品安全

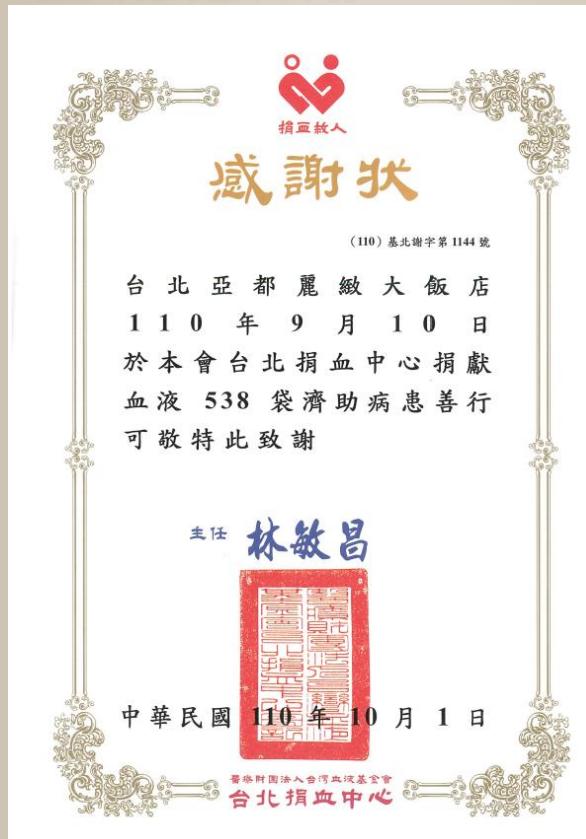
友善職場

附錄

2021年
永續報告書

- 16 -

卓越績效II



醫療財團法人台灣血液基金會捐血感謝狀



Taiwan i Sports 運動企業認證獎牌



TTQS 企業機構版人才發展品質管理系統

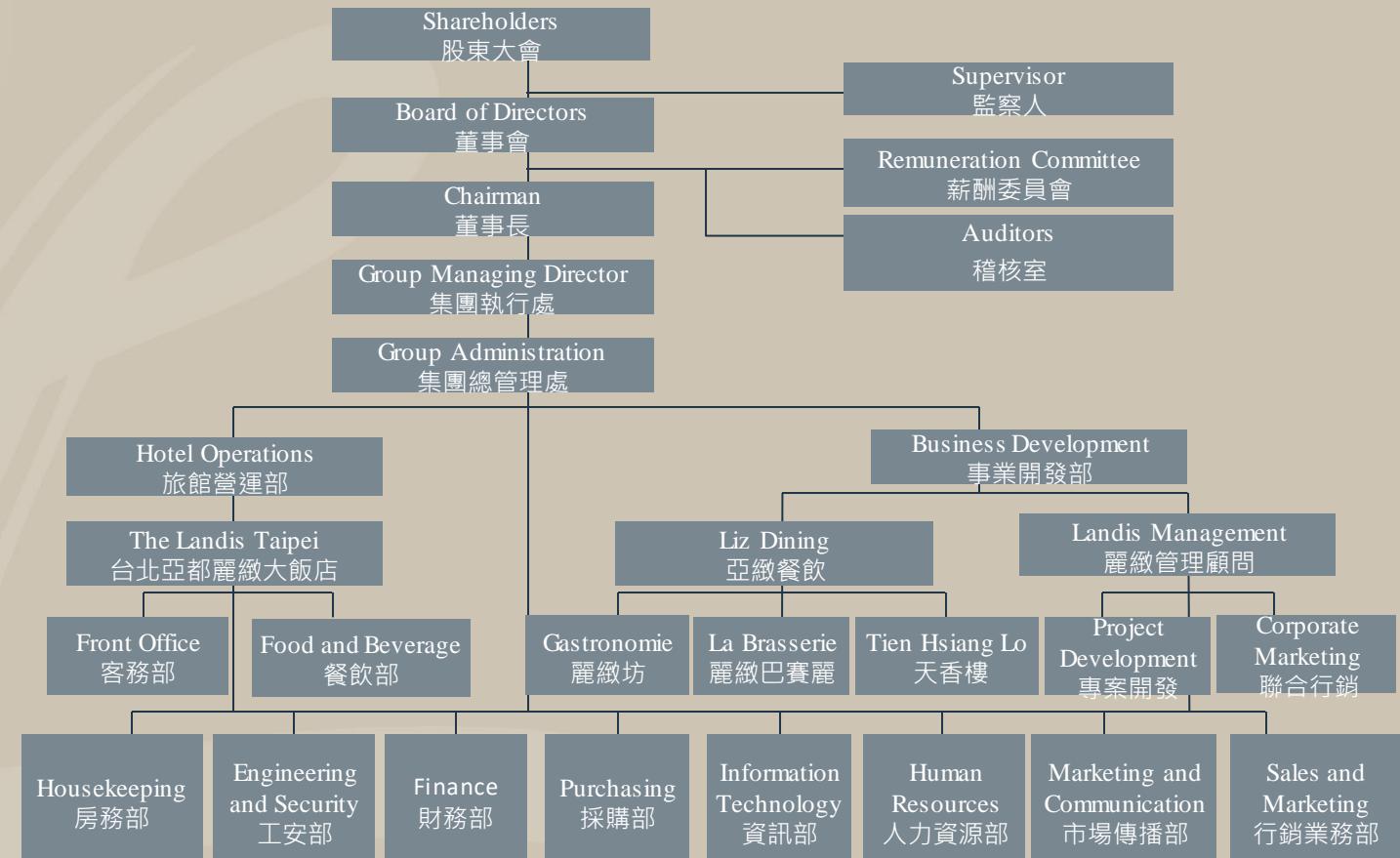
公司治理

亞都麗緻大飯店股份有限公司的董事會為最高治理機構，設有七席董事（女性三位）及二席監察人。監察人與會計師、內部稽核主管及財務相關人員每年定期召開監察人審查會議，就公司財務、業務狀況進行了解與審查。

董事會也設有薪資報酬委員會，負責訂定並定期檢討本公司董事、監察人及經理人之績效目標與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。

針對董事的利益迴避，為了保障相關決策與經營可以不受利益糾葛而有所偏頗，我們的董事會議事規則明訂：「董事對於與其自身或其代表之法人有利害關係，致有害於公司利益之虞者，得陳述意見及答詢，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。同仁與公司間亦可透過部門會議或意見箱等管道充分溝通。」

麗緻餐旅集團組織圖



關於報告書

經營者聲明

關於亞都麗緻

住房安全

食品安全

友善職場

附錄

2021年
永續報告書

- 18 -

董事會

董事成員

由股東會依據「董事及監察人選舉辦法」選舉產生，任期為108年06月25日至111年06月24日。

職稱	國籍	姓名	性別 年齡	主要學經歷
董事長	中華民國	傲士英投資股份有限公司 代表人 周永銘	男 61-70	University of Hawaii : 旅遊行業管理學士 University of Hawaii, Leeward Community College : 行政管理及會計系 正瀚生技(股)公司監察人
董事	中華民國	周淑惠	女 61-70	夏威夷大學 本上投資(股)負責人
董事	中華民國	崇嶽投資有限公司 代表人 林峻正	男 41-50	國立勤益科技大學工業工程管理系 美奇生技(股)公司總經理
董事	中華民國	豐昕股份有限公司 代表人 張素真	女 61-70	國立臺北商業專科學校 圃石實業股份有限公司 財務經理
董事	中華民國	林進呈	男 71-80	淡水工商管理專科學校會統科 汎華建設股份有限公司會計
獨立董事	中華民國	沙荃	男 51-60	國立中興大學企業管理研究所博士 國立高雄餐旅大學旅館管理系助理教授級專業技術人員
獨立董事	中華民國	林克武	男 71-80	國立中興大學會計系 第一聯合會計師事務所所長 艾恩特精密工業股份有限公司董事
監察人	中華民國	立峯投資(股)公司 代表人周淑婷	女 51-60	美國南加州大學商學系 本大興業(股)負責人
監察人	中華民國	阮呂芳周	男 81-90	政治大學財政研究所 眾信會計師事務所主任會計師

關於報告書

經營者聲明

關於亞都麗緻

住房安全

食品安全

友善職場

附錄

2021年
永續報告書

- 19 -

薪酬委員會

職責

本公司薪酬委員會主要職權為訂定並定期檢討董事、監察人及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構及定期評估董事、監察人及經理人之薪資報酬，並將所提建議提交董事會討論。

工作重點

1. 109年度董事及監察人之酬勞案
2. 109年度高階經理人之酬勞案
3. 111年度董事及監察人之酬勞案
4. 111年度高階經理人之酬勞案
5. 110年度年終獎金案

薪資報酬委員會運作情形資訊

本公司之薪資報酬委員會委員計3人。本屆委員任期：108年6月25日至111年6月24日，109年度薪資報酬委員會開會2次委員資格及出席情形如下：

職稱	姓名	實際出席次數	委託出席次數	實際出席率
召集人	林克武	2	0	100%
委員	林健煌	2	0	100%
委員	沙荃	2	0	100%

關於報告書

經營者聲明

關於亞都麗緻

住房安全

食品安全

友善職場

附錄

2021年
永續報告書

- 20 -

內部稽核 法規遵循 誠信經營守則

內部稽核

內部稽核主要在於協助董事會及管理階層檢查及覆核內部控制制度之缺失及衡量營運之效果及效率，並適時提供改善建議，以確保內部控制制度得以持續有效實施，促進本公司之健全經營。本公司內部稽核室直接隸屬於董事會，目前配置稽核主管一名。內部稽核主管之任免，必須經審計委員會同意，並提董事會決議。稽核工作主要是依據董事會通過之年度稽核計畫執行，該計畫乃依風險評估結果擬訂，並視需要執行專案稽核。稽核發現之內部控制制度缺失及異常事項，均加以追蹤並定期作成追蹤報告，以確定相關單位已及時採取適當改善措施。

法規遵循

本公司營運均遵照國內外相關法令規定辦理，隨時注意政策發展趨勢及法規變動情形，諮詢相關專業人士，蒐集相關資訊提供經營階層決策參考，以充份掌握並因應市場環境變化，並適時調整本公司相關營運策略。本公司為觀光旅館業，主要產品為「住宿」及「餐飲」，在廚房料理過程中設有油煙處理設備，而產生之廢棄物及廚餘皆委外合格廠商處理，尚無對環境有重大汙染之虞。

誠信經營守則

亞都麗緻恪遵公司法、證券交易法、商業會計法及其他上櫃公司應遵循之中華民國相關法令，並以此作為誠信經營的根本。為提倡並宣導從業道德行為、防範不誠信行為的發生，於員工手冊、始業訓練及其他訓練課程中，均適時納入誠信經營觀念，並要求內部人員及受雇同仁於商業行為的過程中應盡量避免行賄及收賄、提供違法政治獻金、並不得因職務上行為或違背職務上之行為，收受回扣、餽贈、招待或其他不符合公司道德要求的不法利益。另亞都麗緻皆以公平、透明方式進行商業活動，與有業務往來需求之供應商、旅行社、客戶或其他交易對象皆會查核其行為紀錄，以避免涉及任何不誠信行為，若有違反上述事項之行為，得隨時終止或解除契約條款，情節重大者內部稽核室將立即向董事長報告，報告監察人知悉。

企業內也設有意見箱及電子郵件等檢舉申訴管道，並訂有《檢舉非法與不道德或不誠信行為案件之處理辦法》作為處理違反誠信經營規定之程序依據，鼓勵同仁勇於檢舉不法行為，建立良好的企業文化，相關準則也同步於公開資訊觀測站及亞都麗緻網站公開。

關於報告書

經營者聲明

關於亞都麗緻

住房安全

食品安全

友善職場

附錄

2021年
永續報告書

- 21 -

風險管理 永續價值鏈

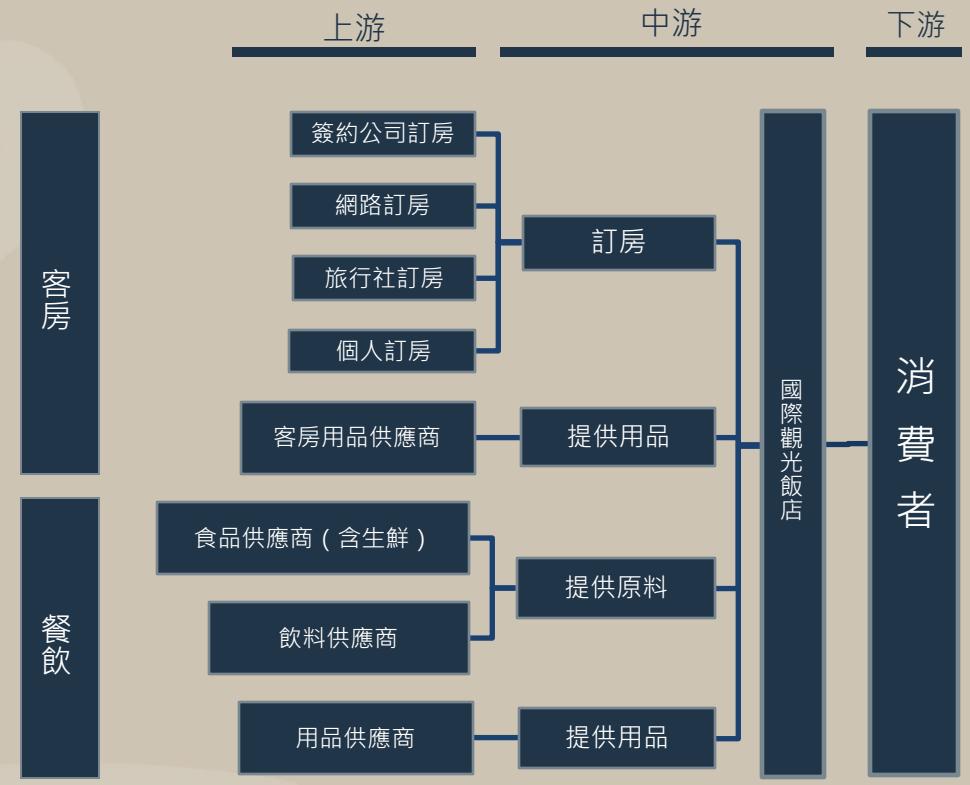
風險管理

亞都麗緻對於風險管理，係由集團總管理處負責亞都麗緻整體的營運方針及風險管理策略，各部門負責不同的風險管理內容，再由稽核單位執行定期及不定期查核，確保營運的風險管理無死角；亦針對業務相關活動購買保險，如公共意外責任險、火險。至於在內部控制的控管，則要求財務單位帳務與出納工作職能獨立區隔，以降低同仁舞弊之機會。內部稽核單位每年亦會針對各營業據點舞弊風險較高之作業，如採購、工程發包及前台現金等作業進行查核。

本公司營運資金以自有資金支應為主，並與往來銀行保持良好關係。營運地點為台灣，功能性貨幣為台幣，銷售與支付相關成本及費用多以台幣結算。本公司隨時注意食材、物料市場價格之波動，及持續降低廢棄率，可降低物價上漲對本公司的衝擊。故在利率、匯率變動、通貨膨脹相關風險，對本公司整體營運不致造成重大影響。

永續價值鏈

「食品安全」與「環境保護」是台灣越來越重視的兩大議題，亞都麗緻期望可以透過我們對上游供應商的要求，在有限的資源下，發揮企業的影響力，盡量確保食材的新鮮與安全、選用節能環保的產品，進而提供消費者對環境及社會更友善的選擇，創造一條永續的價值鏈。



集團產業價值鏈圖

利害關係人溝通

亞都麗緻大飯店股份有限公司為公開發行之上櫃公司，公司治理精神及目前所依循之各項制度，均已涵蓋《上市上櫃公司治理實務守則》之主要治理原則，並依照法規要求，定期申報重要資訊至公開資訊觀測站及官方網站，保持公司治理資訊的透明，透過官方網站、股東會、投資人關係等多重管道，與利害關係人溝通。

我們設置的多元化溝通管道，包括：

定期於公開資訊觀測站及公司官網揭露相關資訊，並指定專人負責公司資訊之蒐集及揭露。

公司網站連結:<http://taipei.landishotelsresorts.com/chinese-trad>

本公司設有發言人專線，處理公司對外關係及利害關係人事宜。各利害關係人亦有對應窗口維持溝通管道。

本公司於公司網站「企業社會責任」項下設有利害關係人專區，以利於員工、供應商及其他利害關係人檢舉或申訴，並回應利害關係人所關切之重要企業社會責任議題。

公司網站內利害關係人專區網址連結：

<http://www.landishotelsresorts.com/event/file/info-TP.pdf>

亞都麗緻之利害關係人包括投資人、供應商、顧客、員工、公益團體、政府機關與社區鄰里等。我們對於利害關係人負有相當責任，除設置電子聯絡資訊，並透過各種方式及溝通管道，了解利害關係人需求及對亞都麗緻之期許。其他與利害關係溝通方式與管道如右所示。

利害關係人	關注議題	溝通管道
顧客	產品服務與標示、客戶隱私、客戶滿意度、產品創新、食安推廣、行銷溝通	客服專線、服務中心、客戶拜訪
員工	勞雇關係及員工福利、勞/資關係、職業健康與安全、人才培育與績效管理、員工多元化與平等機會、申訴機制	定期勞資溝通會議、職工福利委員會、員工申訴 Email 信箱、意見箱、芝麻沙龍
股東/投資人	經濟績效及財務分配、市場形象、法規遵循	股東大會、定期公告財務報表/年報、官網訊息揭露、證交所公開資訊觀測站、透過電話及電子郵件回答投資人疑問
供應商	綠色產品、行銷溝通	電子郵件、電話專線、親自拜訪
主管機關	食安推廣	定期法規查核、配合相關制度推廣
社區/非營利組織	水資源管理、環境永續支出、社區溝通、社區關懷、社會公益	電子郵件、電話專線
媒體	市場形象、行銷溝通	專責窗口、新聞稿、記者會、專訪

關於報告書

經營者聲明

關於亞都麗緻

住房安全

食品安全

友善職場

附錄

2021年
永續報告書

- 23 -

重大性分析

Step.1

由ESG委員會成員以GRI準則(GRI Standards)考量面為基礎，同時考量產業特性、國際趨勢與同業發展情況，統整34項永續議題。

Step.2

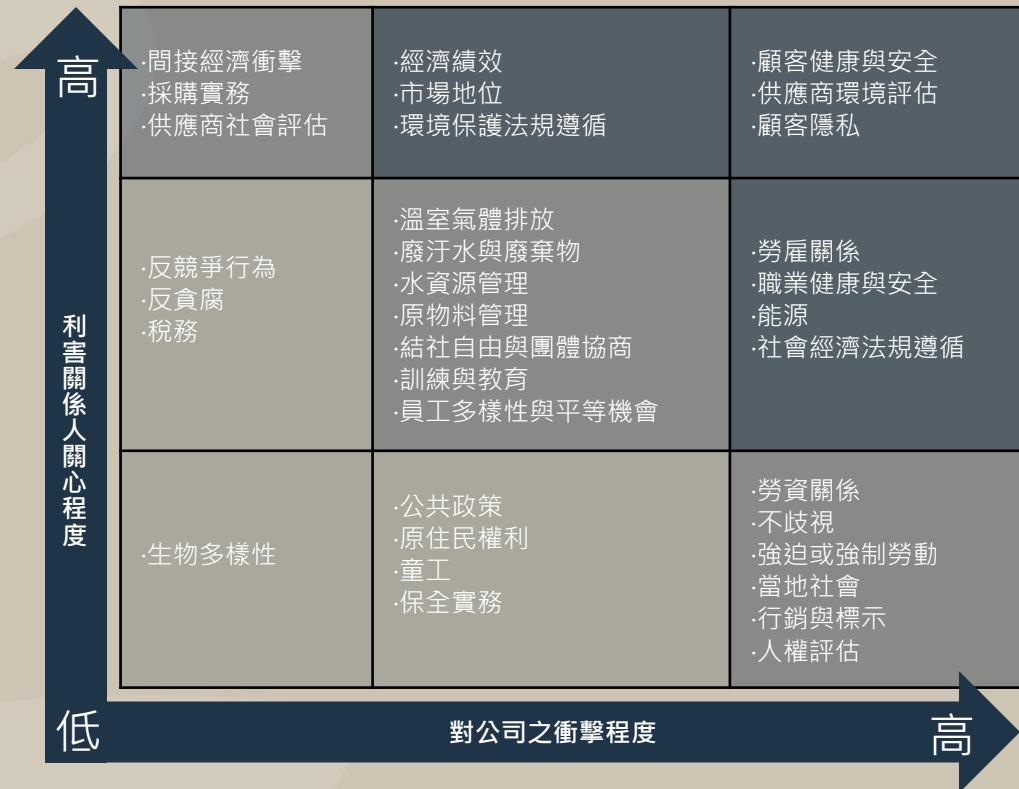
辨識出重大性議題共有10項，分別為經濟績效、市場地位、環境保護法規遵循、勞雇關係、職業健康與安全、能源、社會經濟法規遵循、顧客健康與安全、供應商環境評估、顧客隱私。

Step.3

鑑別出重大議題後，進一步評估重大議題對於組織內外的衝擊，以鑑別出重大議題需涵蓋的考量面、邊界與期間，確保重要ESG資訊已被完整揭露於報告書中。

Step.4

編製完成報告書後，ESG委員會各小組會再作最後的檢視與審閱，以確保ESG資訊與績效是否有不當或不實被表達；另外針對重大性議題鑑別結果與利害關係人的回饋，也會作為下一年度報告之重要參考依據。



利害關係人關心程度與對公司衝擊程度關係圖

重大主題鑑別

面向	重大主題	重大主題的衝擊	組織內	組織外
	經濟績效	營運績效，對公司內部及投資人有直接的衝擊。	亞都麗緻 ✓	員工 ✓
經濟	市場地位	打造最佳餐旅品牌的核心價值與態度，並提升同仁標準薪資與雇用當地居民為管理階層之比例。	✓	消費者 供應商 社區 ✓ ✓
	能源	極端氣候對營運之衝擊，故擬提升能源效率及減少排碳。	✓	✓
環境	環境保護法規遵循	遵循環境保護相關法規，減少對環境保護之衝擊。	✓	✓
	供應商環境評估	嚴格查察供應商在環境相關管理，並評估其是否對產品及環境直接造成衝擊。	✓	✓ ✓
	勞雇關係	與勞工建立良好的溝通管道，並培育員工多元化專業技能。	✓	✓
	職業健康與安全	提供優質的工作環境，並強化保護每位員工的安全機制。	✓	✓
社會	社會經濟法規遵循	遵循政府制定之相關法規，減少對社會經濟之衝擊。	✓	✓
	顧客健康與安全	需授有專業訓練之人員把關及維護，以確保提供給顧客的每項服務與商品，是健康且安全，減少對消費者的衝擊。 顧客個人隱私與安全，極為重要，且公司擁有大量的顧客個人隱私資料，若不慎外洩，需負法律責任，並嚴重損害公司形象。	✓	✓ ✓
	顧客隱私		✓	✓

住房安全



關於報告書

經營者聲明

關於亞都麗緻

住房安全

食品安全

友善職場

附錄

2021年
永續報告書

- 26 -

專業與用心的服務

亞都麗緻堅持以專業、熱忱與細膩的服務品質，提供來自海內外商務旅客、渡假旅人舒適住宿體驗與貼心旅遊服務。除滿足客人的需求，也希望能為旅客在繁忙的旅途中，增添如「家」般的溫暖。

所有飯店的同仁皆奉行著四大服務精神與五大步驟(心、誠、專、問、送)。五大步驟如下圖所示，以確保每一位來亞都麗緻的客人都能享有飯店接待人員專業和誠摯的服務。

心 的歡迎

親切用微笑與目光上前迎接
客人並以客人姓名禮貌相稱

送 的結束

感謝客人光臨並預祝他
們擁有美好的夜晚

誠 的介紹

主動向客人介紹自己與
客人靈活互動

問 的技巧

用心觀察及體貼詢問客
人並及時滿足他們的內
心需要

專 業的解說

提供高水準與專業的服務
以提升客人消費經驗

四大精神即從同仁的根本態度和觀念上去做調整與教育，「**每個同仁都是主人**」同仁必須負起做主人的責任，在服務的第一線，面對任何突發情況發生時，都可具備能力判斷狀況與即時決定，無需花時間請示主管而錯失服務的關鍵時刻；「**尊重每個客人的獨特性**」每位客人都有獨特個性與喜好，透過每一次互動與觀察，亞都麗緻堅持將其住宿習慣、用餐愛好、甚至突發狀況詳細記錄，讓每一位接待人員都能針對客人需求提供最合適的服務；「**想在客人前面**」一般服務僅止於滿足客人的需求，但要達到卓越，則要主動性地為客人事先設想，才能提供超乎期待的精緻服務；最後，「**絕不輕易說不**」，凡是客人提出的需求，即使無法完全達成也要積極面對，提供客人選擇或其他解決方案，絕不輕易說『不』。

隨著時代變化，顧客的需求也在隨時變遷。亞都麗緻除要求同仁多元發展，不只侷限於工作職掌內容，也充分落實四大服務精神和五大步驟，讓客人感受到有別於其他飯店的精緻服務。更成為各國外交賓客、政府官員、國內外藝術表演團體等的住宿首選。



關於報告書

經營者聲明

關於亞都麗緻

住房安全

食品安全

友善職場

附錄

落實飯店安全

我們認為每位同仁都是集團寶貴資產，而深知防範危險與消除職業災害的重要性，因此致力於建構集團安全文化、維護同仁安全與健康、落實安全衛生管理，以達成零災害之最終目標，同時並為每位來訪賓客，打造安心而自在的公共環境。

飯店安全

為確保旅客於館內消費安全無虞，工程安全部採24小時輪班制，負責飯店整體安全，透過全館定時性安全巡查、反針孔偵測、監視器監控、住宿旅客名單過濾、旅客事件處理、天然災害預防等具體作為，確保飯店整體安全。飯店與轄區警政單位聯繫密切，確保必要時能立即抵達飯店現場，協處滋事或其他危安事件。另透過「飯店安全聯防機制」，針對潛在危安因素做好預防工作。

消防安全部分，則由工程安全部專責人員擔任「防火管理人」，負責飯店消防防護計畫之製作及實行，並推行各項防火事務，包含防火及避難設備巡檢、虛驚事件處置、及內部同仁教育訓練等。飯店並依法每年實施兩次消防安全設備檢修申報及大型自衛編組消防演練。

在緊急救護方面，飯店依據職業安全衛生教育訓練規則，設置一定比例持證急救人員，並有超過70%比例之同仁完成CPR+AED操作教育訓練。並依據公共場所必要緊急救護設備管理辦法，通過政府CPR+AED安心場所認證，每年定期繼續急救教育訓練，能於第一時間對需要之旅客、同仁做有效之處理緊急處置。

108年獲頒台北市政府警察局【觀光飯店年度安全防護工作評鑑特優】榮譽。

109年獲頒台北市政府警察局【觀光飯店年度安全防護工作評鑑優】榮譽。

110年獲頒台北市政府警察局【觀光飯店年度安全防護工作評鑑優】榮譽。

2021年
永續報告書

- 27 -

關於報告書

經營者聲明

關於亞都麗緻

住房安全

食品安全

友善職場

附錄

2021年
永續報告書

- 28 -

資訊安全及管理

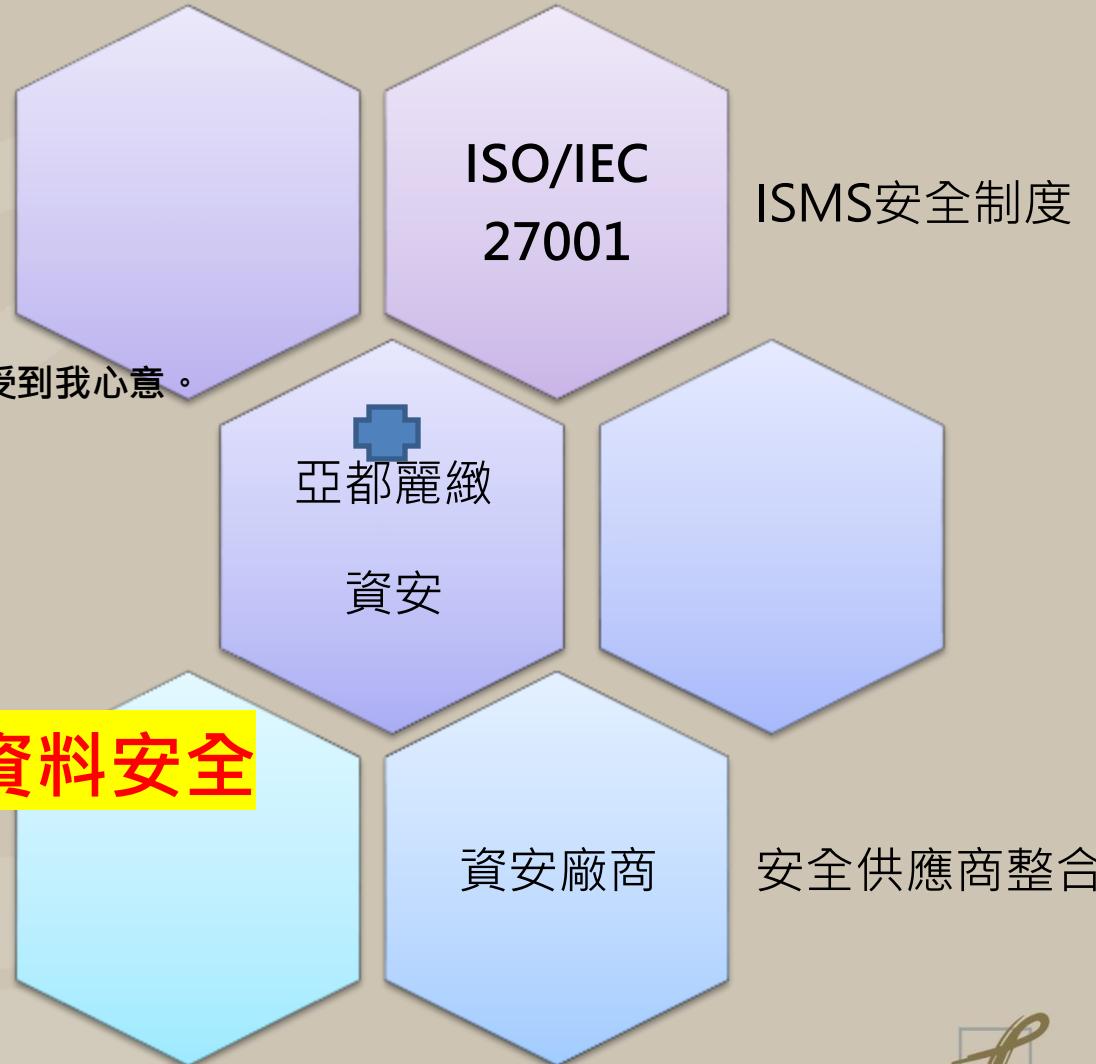
累積每一份熟悉安適與信賴，承諾您如始終如一

這份美好的交集，只有起點，沒有終點，願您時時刻刻感受到我心意。
以誠相待，將情誼永恆延續。

2021年末有侵犯客戶隱私或遺失客戶資料
的投訴之情事發生。

資訊安全管理系統要求 (ISO/IEC 27001)

顧客資料安全



關於報告書

經營者聲明

關於亞都麗緻

住房安全

食品安全

友善職場

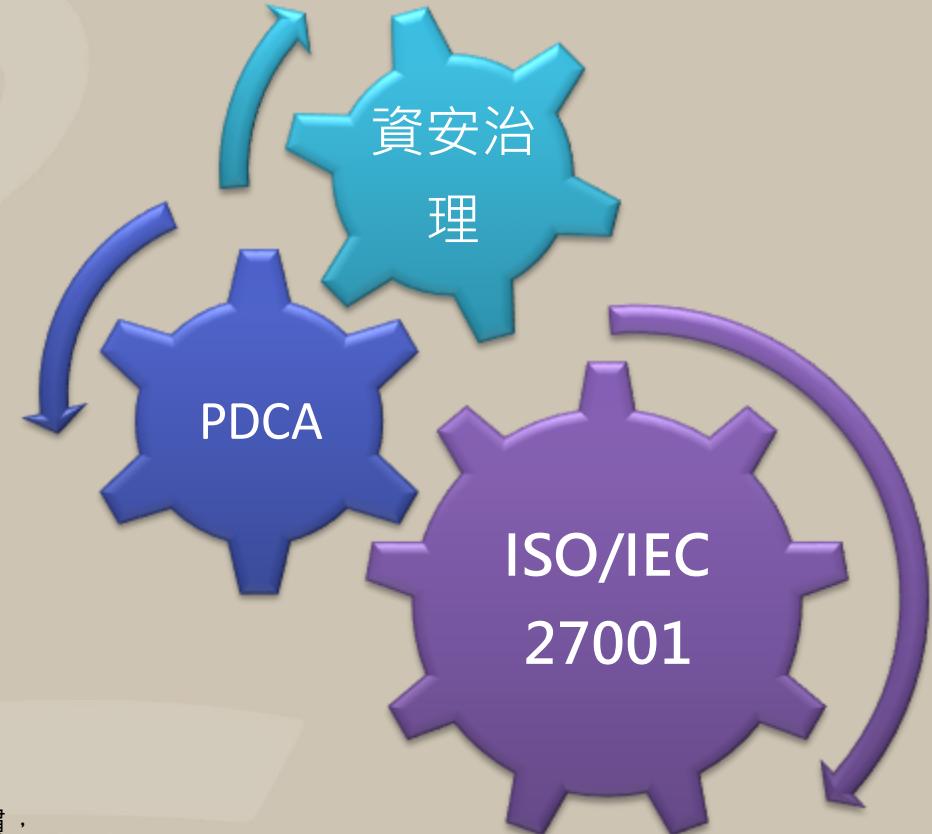
附錄

2021年
永續報告書

- 29 -

資安防護管理

1. 使用防毒軟體，並及時更新系統、軟體和應用程序。
2. 安裝防毒，防惡意軟體並保持其病毒碼惡意特徵碼更新。
3. 最小化開放埠的設置，減少對外曝露的服務和開放埠在網路中傳播，及確認使用這些服務的對象為可信任。
4. 設置防火牆，阻止惡意IP、URL網路連線行為，只允許信任外部服務IP、DN進行連線。
5. 每周至少對系統和路執行一次弱點掃描。
6. 強化具派送功能伺服器安全：
防毒軟體中控、AD伺服器、資產管理系統注意安全更新，並密切觀察其群組原則或工作排程不正常異動狀況。
7. 人員的最小使用權限、控制和限制存取權限。
 - 禁用非活動帳戶。
 - 實施多因子身份驗證。
8. 提高資安意識：應定期對同仁進行培訓，建立良好資安意識及網路使用習慣，進行社交工程演練，提高訓練成效。



關於報告書

經營者聲明

關於亞都麗緻

住房安全

食品安全

友善職場

附錄

2021年
永續報告書

- 30 -

資安防護應變策略

資安防護檢核

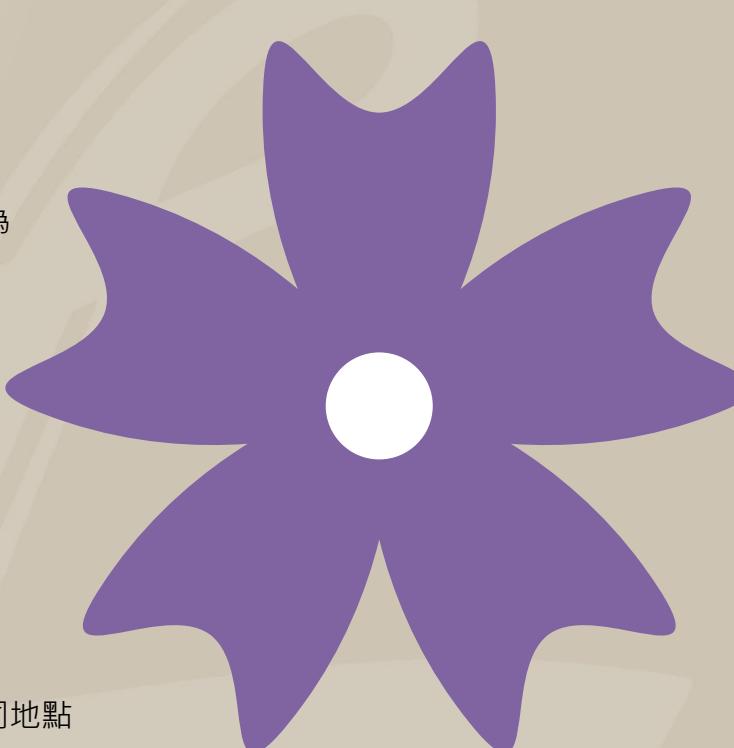
網路服務/弱點掃描

防火牆

阻止任何與已知惡意 IP、URL 的對外連線行為
禁止使用允許任何連線的規則
只允許與對外服務的 IP、DNS 進行連線

資料備份

定期執行資料備份，且備份間隔不長於1個月
3-2-1 備份原則，3份備份、2種儲存媒體、1不同地點
不同作業系統(如Windows、Linux)調整資料備份作法
資料備份所存在的媒體或電腦，至少1份以未連接網路



網路分段區隔

實施網路分段區隔並監控流量
應變準備及應變演練

資安防護作為

資料加密/資產清單
蒐集異常警告或事件並提交報告
外部專業資安團隊協助處理

關於報告書

經營者聲明

關於亞都麗緻

住房安全

食品安全

友善職場

附錄

2021年
永續報告書

- 31 -

重視顧客滿意度

飯店客戶滿意度蒐集與處理流程

顧客滿意是檢視所有服務的最終指標，亞都麗緻十分重視每位客戶的意見與回饋，除透過各種方式，進行客戶滿意度調查，蒐集客戶對於住房、餐飲或其他服務的意見，同時也作為未來改善相關服務品質之參考準則。

所有顧客滿意度回饋及客訴事件，每日彙整提供旅館營運部總經理，並同步轉知會相關單位最高權責主管，以確保相關意見可以即時獲得處理與回應。而配合數位平台興起，針對各大旅遊平台及網路社群，均設有專員每日查看，並即時回覆顧客意見及問題，並將其中重大資訊，以跨部門方式呈報給集團總經理及部門主管，作為營運改善參考。

每位賓客若遇客戶訴願事件發生，除可當面與第一線服務同仁反映，住宿賓客也可透過顧客意見卡提出，另外包括官方網站、數位社群也提供申訴服務管道及飯店聯絡方式，確保第一時間釐清問題，並可妥善適切地回應顧客訴求。



飯店客戶滿意度蒐集與處理流程

回收 I-PAD 及線
上的顧客意見函

統一彙整: 客房與餐飲

呈總經理批閱

顧客關係負責人查
報與回覆客人

在系統備註客人意見
與習性

最後統計歸檔

關於報告書

經營者聲明

關於亞都麗緻

住房安全

食品安全

友善職場

附錄

2021年
永續報告書

- 32 -

客訴處理程序

飯店客服專員為第一線與客人對話的窗口，故需要在第一時間判斷當下狀況後做出適當的應對，以下為客訴處理時的應對方式與處理程序：

- 當接到客人的抱怨 / 客訴電話時，需為客人轉接至相關部門，並立即請直屬主管協助處理。如客人不便直接透露自身需求或是希望透過間接方式轉達，務必詳細記錄客人的意見或相關建議，並於48小時內回覆客人。
- 若是於網路平台收到負面評論，請立即知會相關部門、釐清事件狀況，並於48小時內回覆客人。

倘若無法立即聯繫至相關部門，接線人員則需扮演安撫客人與傾聽的角色，並竭盡服務

站在客人的角度傾聽事情發生經過，用詢問的方式盡量紀錄細節，如日期、時間、地點、對象、關鍵點並歸納始末。

為了安撫客人情緒可以先做初步的致意，留下正確的連絡資訊，並承諾相關主管在釐清狀況後立即回覆。

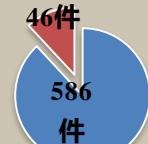
相關主管回覆後，將事由、經過及檢討彙整成書面報告，呈核總經理，並持續追蹤檢討改善狀況。

2021年國內在COVID-19三級警戒的劇烈衝擊下，來客數驟減，但亞都麗緻飯店始終堅守崗位，維持初心，堅持「體貼入心，更甚於家」的服務品質，讓每位在疫情中依舊支持我們的客人，依舊能夠感受到被受尊榮的服務。在此期間收到顧客溫暖的意見回饋率與上一年度相較，有著卓越的成長，且依然維持九成的顧客滿意度。

顧客意見函統計表

2019

■ 顧客好評 ■ 顧客負評



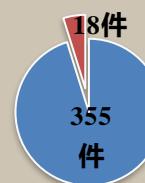
2020

■ 顧客好評 ■ 顧客負評



2021

■ 顧客好評 ■ 顧客負評



•評分項目: 整體服務、清潔度及飯店設施

食品安全



食材及供應商採購管理

近年消費者食品安全意識抬頭，確保食品安全無虞成為消費者在購買食材或選擇餐廳時之首要考量，因此飯店內三個餐廳皆對食安極為重視，以負起讓消費者安心食用的保證。

食材採購管理

食材檢驗文件

1. 新食材使用，要求供應商提供樣品或相關檢驗證明文件，例如：食材類證明文件，應包含農藥自主檢驗合格、經衛生福利部食品藥物管理署認證之檢驗機構檢測紀錄等。
2. 進口食材依法規核實必要文件，以供查察。

食材保存期限

1. 進貨品項在拆封前及分裝後，應維持保存時限之有效性，例如：罐裝或乾貨類食品效期至少六個月以上，以確保食材安全保存。
2. 新商品於上市前依據「檢驗管理辦法」執行保存測試之微生物檢查或經使用效期延長測試等。

食材運送管理

1. 要求供應商配送食材之物流車溫度管理應符合規範（即冷凍須至少-18°C以下，冷藏至少7°C以下），以確保食材在運輸階段之安全無虞。
2. 配送車輛及裝盛容器應保持清潔無虞。

供應商管理方式

新進供應商

1. 確認均符合法規登記證照等
供應商皆須提出公司合法設立之證明文件，如公司(商業)登記、食品業者登錄字號；若供應商提供之食材經加工者，如截切等，須提供食品加工工廠之合格登記。
2. 實地訪查
採購人員實地前往嚴格查察廠區產品儲存環境、人員衛生、生產製程及各區域衛生安全，同時配合稽核表請廠商針對缺失限期改善，並完成缺失改善報告。
3. 綜合評鑑
由採購部門及食品技師共同進行評鑑，供應商評鑑分數均須達標準後，方可採用。

食材及供應商採購管理II

既有供應商

1. 定期評鑑

依據「供應商管理辦法」制定正常供應食材廠商之年度供應商評鑑規劃表，落實勘查廠區產品儲存環境、人員衛生、生產製程及各區域衛生安全等，出具稽核表請廠商針對缺失限期改善，並完成缺失改善報告。

供應商評鑑標準分五大面向：文件評核(20%)、現場評核(35%)、供貨情況(25%)、服務品質(15%)和永續發展(5%)。

總分達 80 分以上即為「優良&甲級供應商」，列為持續合作以穩定優質食材來源；總分 60-79 分列入「乙級供應商」，有條件合作供應商；總分 59(不含)以下即為不合格「丙級供應商」。

2. 定期更新合格檢驗文件

規定供應商需主動提供，相關產品檢驗證明資料，包含農藥、重金屬及抗生素等檢驗文件、經衛生福利部食品藥物管理署認證之檢驗機構檢驗紀錄或其實驗室出具之檢驗報告。

3. 關係維護

落實訪廠查察機制及市場訊息交流分享，確保掌握供應商動態及市場最即時資訊。

4. 誠信相關條款

合格供應商需簽屬供應商企業社會責任誠信相關條款，並提供產品檢驗合格報告書，唯有符合相關合法條件、品質認證(含 TQF、CAS、TAP、HACCP、ISO 等認證資料)、誠信經營、信譽良好廠商才能成為公司長期合作夥伴，共同致力於提升原物料品質的供應鏈。

文件參考資料

1. 供應商基本資料更新確認(商業/公司/工廠登記證、食品業者登錄等)。TQF、CAS、TAP、HACCP、ISO 等認證資料(如有)。
2. 產品責任險。
3. 產品相關檢驗證明(委外檢驗及自主品管檢驗)。
4. 追溯追蹤管理系統(說明追溯追蹤系統執行方式或提供相關證明)或專門職業人員或技術證照人員相關證明(如有)。
5. 病媒防治相關合約及紀錄。
6. 廢棄物處理相關合約及紀錄。
7. 企業社會責任、環境保護與永續資源等相關投入事證(如有)。

作業現場資料

1. 現場食品從業人員服裝儀容。
2. 廠區洗手消毒設施。
3. 生產線作業條件(壁面、天花板、空調出風口、地面、排水系統等)。
4. 機器設備維護。
5. 生產製造產程(作業中照片)。
6. 配送冷鏈及倉儲管理(原物料及成品)。
7. 食品添加物存放專區。
8. 員工更衣室及廁所。
9. 相關產品食品標示。

食品及衛生管理

食品安全

亞都麗緻遵循「食品安全衛生管理法」及食品良好衛生規範準則（GHP）相關規定，從農場到餐桌，建立良好的食品安全體系，並持續提升餐飲衛生安全，強化自主管理；巴賽麗廳及巴黎廳1930更於2019年榮獲台北市餐飲衛生管理分級評核標章「優」之殊榮。

依據衛生福利部食品藥物管理署之公告，天香樓於2016年導入食品衛生安全管制系統（HACCP）並落實執行，降低食品安全風險，維護顧客的健康衛生安全，並提供優良的產品品質及服務。

為有效控管食品安全之風險，本飯店成立HACCP食品安全管制小組，以餐飲部經理為首，帶領之小組成員包含行政主廚、副主廚及食品技師，定期巡視、評估及控制本飯店所生產製造之產品，有效降低食品安全潛在之危害。小組成員必須接受中央主管機關認可機構所辦理的食品安全管制系統30小時（A班）訓練課程並取得證書，每3年至少接受中央主管機關認可機構辦理之HACCP持續教育訓練12小時，以持續精進食安專業知識。



台北市餐飲衛生管理分級評核係為兩年評核一次，2019年天香樓適逢內部整修，未參與台北市餐飲衛生管理分級評核。

亞都麗緻訂定食品良好衛生規範準則（GHP）十項標準作業程序書，由衛生管理專責人員據以執行。

十項標準作業程序書

標準作業內容

衛生管理標準作業程序書

針對建築與設施、設備與器具之清洗衛生、從業人員衛生、清潔消毒等化學物質與用具、廢棄物處理等管理。

製程及品質管制標準作業程序書

採購驗收、食品製造流程規劃、防止交叉污染及成品之確認等管理。

倉儲管制標準作業程序書

建立倉儲物品儲放配置、標示、溫控及進出貨紀錄等管理。

運輸管制標準作業程序書

規範廠商交貨與運送車輛的要求及飯店內原物料及成品運送中之衛生等管理。

檢驗與測量管制標準作業程序書

建立儀器校正制度使其維持精準度。

客訴管制標準作業程序書

建立客訴處理制度與流程以維護客人權益及服務品質。

成品回收管制標準作業程序書

維護產品衛生安全與品質，制定產品回收處理流程及防止再發生之措施。

文件管制標準作業程序書

標準化文件作業程序，以利追查所需之產品衛生安全。

教育訓練標準作業程序書

建立餐飲人員良好食品安全衛生觀念，定期受訓以教導正確食安觀念與知識。

內部稽核標準作業程序書

每年外聘食安專家學者進行內部稽核，依專家學者建議改善。

食品及衛生管理II

衛生管理

為落實食品安全政策之執行，衛生管理人員監督廚房環境、設施與設備、從業人員及製造流程之衛生是否符合GHP要求，並每日確實填寫相關紀錄表格及追蹤改善，並由飯店設置之食品技師定期稽查各廚房，開立改善缺失報告，把關飯店食品安全。

食品技師每日例行稽查項目

1. 作業場所管理：地面、天花板、牆壁、管線、照明及設備與器具等清潔與維護。
2. 原物料貯存管理：食材日期之標示、先進先出。
3. 製程管理：防止交叉污染之風險。
4. 病媒防治：是否出現病媒之痕跡。
5. 從業人員管理：人員服裝儀容、個人清潔、廚師證之管理。
6. 表單紀錄：冰箱溫度紀錄表、廚房溫溼度紀錄表、油炸油紀錄表及食品添加物等管理。



除了每年由本公司聘請經中央主管機關核可之外部師資進行持證廚師衛生講習8小時外，內部教育訓練由食品技師擔任，訓練內容包含食安新知與法規、廚房常見缺失改善、食物中毒基本觀念、認識過敏原等課程，加強食品安全衛生知能。

若有餐期同時供應120人以上之高風險餐點或外燴人數達50人以上，將以無菌留樣袋進行留樣保存48小時供備查。

飯店衛生管理項目

頻率	管理項目說明
每日	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 上班前：從業人員進入廚房前，需依規定徹底清潔消毒確認體溫後，即可進入，並由廚房衛生管理人員填寫食品作業人員衛生檢查表。 ➤ 上班時：各負責人確實填寫溫溼度紀錄表、冰箱溫度紀錄表、油炸油紀錄表，定期抽測成品之溫度，控管成品品質，避免食物中毒。 ➤ 下班前：打掃作業環境、設施及設備進行消毒作業，完成清理作業場所之廢棄物。
每月	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 每兩天進行一次簡易水質檢驗。 ➤ 委託外部專業病媒防治團隊進行全館消毒作業，確保餐廳環境衛生及降低並沒孳生之風險。
每年	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 每年一次外聘專家學者進行內部稽核。 ➤ 不定期衛生局稽查，完成缺失改善之覆核。 ➤ HACCP年度稽查專案(天香樓)。 ➤ 每年兩次水塔清洗消毒，避免遭受汙染。

食品及衛生管理III

食材管理與檢驗機制

亞都麗緻大飯店致力於落實食品安全，為確保食材品質，食材從供應商之挑選、食材採購、食材驗收、製程到出餐，皆嚴格控管流程，為消費者把關。

食材源頭管理供應商	<p>供應商挑選：選擇信譽良好供應商供貨，廠商需領有政府核發之商業登記，並開立發票，相關書面資料均需符合法規標準。</p> <p>供應商評鑑：每三個月評量合作之廠商，包括食材品質、送貨時間、服務等項目作評核，並將良好且穩定之供應商造冊管理。</p> <p>食材檢驗報告</p> <ol style="list-style-type: none"> 廠商需定期提供食材之檢驗報告，如農藥殘留、海鮮重金屬等檢驗報告，進口食材另需提供輸入許可證號。 針對高風險之食材，如肉類需提供屠宰證明、瘦肉精及動物用藥之檢驗報告。
食材驗收管理	<ol style="list-style-type: none"> 檢查運送工具的外觀及內部是否清潔。 確認產品之外觀、包裝是否受損。 確認食材之新鮮度，有無腐敗現象。 產品標示是否完整，保存期限及製造日期是否合乎標準。 若為低溫儲存之食材，確認廠商是否利用低溫系統運送，且食材溫度之抽驗需符合標準。 確認食材驗收是否有交叉污染之疑慮。
廚房食材之保存	<ol style="list-style-type: none"> 每日兩次記錄冰箱溫度。 食材進入冷藏及冷凍冰箱須完整覆蓋。 食材遵循先進先出，避免逾有效日期。 生熟食分開貯放，避免交叉污染。 衛生管理人員例行性稽查。
食材檢驗	<p>食材：每個月由供應商提供最新食材檢驗報告。</p> <p>冰塊：每半年一次微生物檢驗。</p> <p>水質：</p> <ol style="list-style-type: none"> 每周一次簡易水質檢驗。 每年一次微生物檢驗。

JTS 振泰檢驗 JTTEC SERVICE CORPORATION

振泰檢驗科技股份有限公司實驗室
22101 新北市汐止區新台五路一段79號13F-7
Tel. 02-26981299 Fax. 02-26981229

測試報告

委託單位：亞都麗緻大飯店
地址：台北市民權東路二段41號
聯絡人：陳明德

報告日期：2022/03/25
報告編號：JTS202203A2394
電話：0936-104906

樣品描述(測試樣品由申請商提供並確認如下)

產品名稱：BI 中廚房冰塊
數量：1袋
樣品保存方式：冷藏
製造廠商/國內負責廠商名稱：亞都麗緻大飯店
批號：111031603

包裝狀態：如照片所示
製造日期：2022/03/16
有效日期：—
收樣日期：2022/03/17
檢驗日期：2022/03/17

測試結果：

測試項目	結果	定量極限	測試方法
#沙門氏桿菌	陰性	—	102年12月23日衛授食字第1021951187號-食品微生物之檢驗方法 -沙門氏桿菌之檢驗(第一部)(MOHWW025.01)
#腸桿菌科	陰性	10 CFU/mL	110年6月2日衛授食字第1101900975號公告訂定食品微生物之檢驗方法-腸桿菌科之檢驗(MOHWW028.00)

備註：
註：*表示此結果為估計值。

微生物檢驗報告

THE LANDIS
TAIPEI
台北亞都麗緻大飯店

關於報告書

經營者聲明

關於亞都麗緻

住房安全

食品安全

友善職場

附錄

2021年
永續報告書

- 40 -

追溯制度及緊急應變 |

依據食品安全衛生管理法第八條第四項規定，食品業者依「食品業者登錄辦法」於「非登不可」平台登錄餐廳之相關資訊，本飯店已完成登錄天香樓、巴賽麗廳、巴黎廳1930x高山英紀及麗緻坊，並定期更新餐廳內容。



系統操作暨登錄制度諮詢專線 0809-0809			
公告資訊 影音專區 查詢食品業者 查詢食品添加物 查詢醫療器材商 Search Food Business			
登錄項目	食品業者登錄字號	地址	公司/商業登記
	名稱 場所統編(營業人統編)		統一編號
公司/商業登記	A-112144501-00000-6 亞都麗緻大飯店股份有限公司	台北市中山區民權東路2段41號	亞都麗緻大飯店股份有限公司 12144501
餐飲場所	A-112144501-00006-2 麗緻坊 70442161	台北市中山區民權東路2段41號1樓	亞都麗緻大飯店股份有限公司 12144501
販售場所	A-112144501-00005-1 麗緻坊 12144501	台北市中山區民權東路2段41號1樓	亞都麗緻大飯店股份有限公司 12144501
餐飲場所	A-112144501-00004-0 巴賽麗廳 12144501	台北市中山區民權東路2段41號1樓	亞都麗緻大飯店股份有限公司 12144501
餐飲場所	A-112144501-00003-9 巴黎廳 12144501	台北市中山區民權東路2段41號2樓	亞都麗緻大飯店股份有限公司 12144501
餐飲場所	A-112144501-00002-8 天香樓 12144501	台北市中山區民權東路2段41號B1	亞都麗緻大飯店股份有限公司 12144501

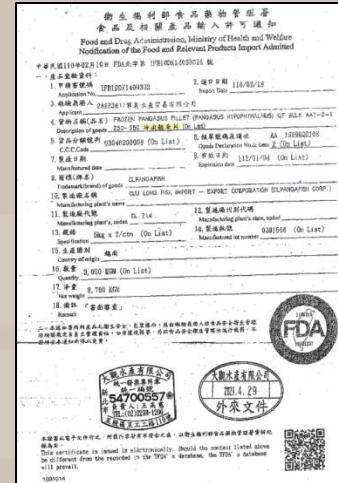
食材追溯

亞都麗緻所使用之食材皆為具商業登記之供應商所提供之資訊：

1. 收貨日期或批號。
2. 原材料、半成品或成品之名稱。
3. 原材料、半成品或成品之淨重、容量或數量。
4. 供應者之名稱、地址及其他聯繫方式。

依據食品安全衛生管理法第9條第1項保存產品原材料、半成品及成品之來源相關文件保存五年。

肉類食材廠商須提供屠宰證明，若為進口食材則需要提供輸入許可證號，以利追溯。



屠宰證明

輸入許可證號碼


THE LANDIS
TAIPEI
台北亞都麗緻大飯店

關於報告書

經營者聲明

關於亞都麗緻

住房安全

食品安全

友善職場

附錄

2021年
永續報告書

- 41 -

追溯制度及緊急應變 II

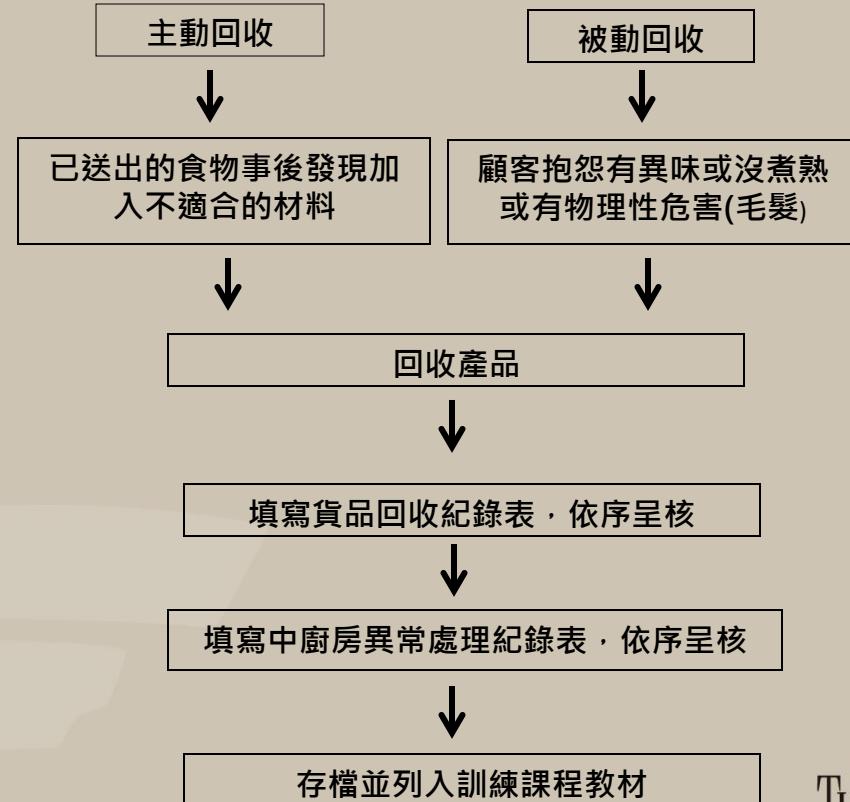
原產地標示

亞都麗緻依循食藥署食品標示之規定，包含「含牛肉及牛可食部位原料之有容器或包裝之食品原產地標示規定」及2021年1月1日起開始實施之「直接供應飲食場所供應食品之豬肉及豬可食部位原料之原產地標示規定」，以中文顯著標示原產地（國）。



緊急應變措施

當發生產品衛生安全與品質之疑慮時，依照「成品回收管制標準作業程序書」，避免造成消費者危害及影響本公司商譽，流程圖如下：



關於報告書

經營者聲明

關於亞都麗緻

住房安全

食品安全

友善職場

附錄

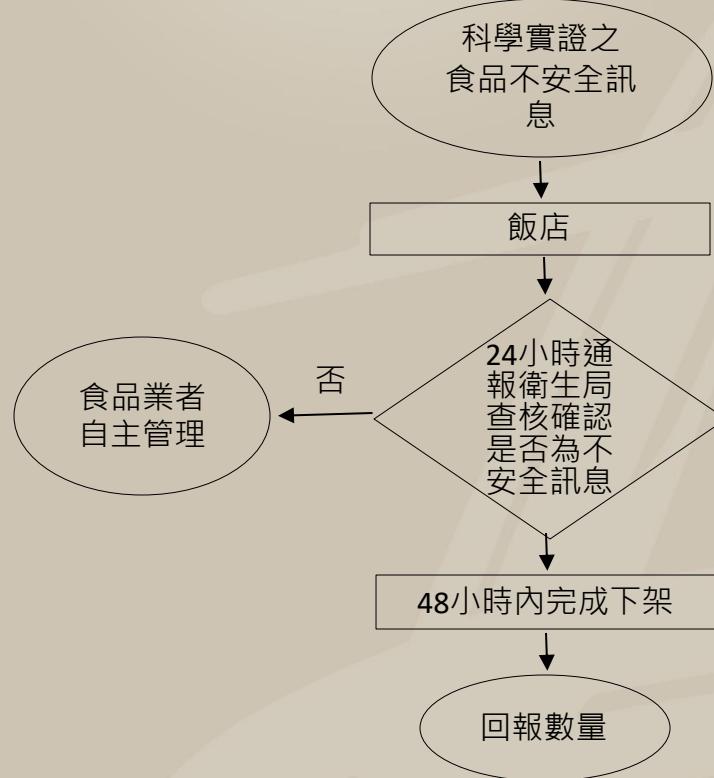
2021年
永續報告書

- 42 -

追溯制度及緊急應變III

食品安全通報原則

若發生國內外衛生主管機關或製造廠商之食品安全訊息，流程圖如下：



亞都麗緻十分重視每一位顧客的權益，未來仍持續加強食品安全衛生管理，為顧客層層把關，善盡應負之企業責任。



友善職場



關於報告書

經營者聲明

關於亞都麗緻

住房安全

食品安全

友善職場

附錄

2021年
永續報告書

- 44 -

亞都麗緻夥伴 I

亞都麗緻除希望提供消費者優質服務外，更希望為每位同仁打造如家的幸福職場環境，以倒金字塔之管理模式，透過人性化的企業管理理念，將同仁由你尊我卑的傳統服務模式，轉化為具備自信、涵養的企業夥伴；而每位同仁的晉用、薪資、考績、升遷、教育訓練及其福利等，並不會因性別、宗教、國籍、種族而有所差異，此外我們為同仁提供多元訓練發展的機會，鼓勵其不斷學習成長，一同打造亞太地區最佳餐旅品牌。



基層人員標準薪資皆高於台灣最低薪資，並且高階管理階層有95%為皆為中華民國之國民。

人力結構

2021年員工人數

分公司	勞雇合約		合計
	全職同仁	兼職同仁	
女性	93	50	143
男性	78	25	103
合計人數	171	75	246
百分比	70%	30%	100%

2021年勞雇合約及各地區分公司之員工人數

分公司	勞雇合約			合計
	全職同仁	實習生	部分工時人員	
亞都麗緻大飯店(股)公司	154	0	46	200
亞緻餐飲(股)公司	15	0	29	44
麗緻管理顧問公司	2	0	0	2
合計人數	171	0	75	246
百分比	70%	0%	30%	100%

亞都麗緻夥伴II

非擔任主管職務之全時員工薪資資訊

年度	2020年	2021年	差異
非主管全時員工人數(人)	192	162	-30
非主管全時員工薪資平均數(仟元)	474	468	-6
非主管全時員工薪資中位數(仟元)	417	488	71
非主管全時員工薪資總額(仟元)	91,063	75,879	15,184



2021年集團員工性別與年齡組成

同仁類別	性別		年齡			合計	
	女性	男性	30歲以下	31-40歲	41-50歲		
非主管人數	50	37	51	19	9	8	87
基層主管	21	18	17	14	3	5	39
中階主管	20	16	3	13	15	5	36
高階主管以上	2	7	0	1	2	6	9
合計人數	93	78	71	47	29	24	171
百分比	54%	46%	42%	27%	17%	14%	100%

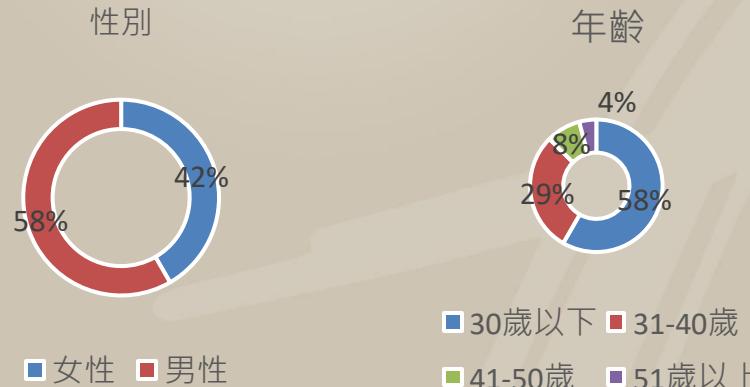
2021年集團員工學歷分析

類別	亞都麗緻大飯店(股)公司	亞緻餐飲(股)公司	麗緻管理顧問(股)公司	總計
國小	0	0	0	0
國中	3	0	0	3
高中	39	2	0	41
專科	22	1	0	23
學士	81	12	2	95
碩士	9	0	0	9
總計	154	15	2	171

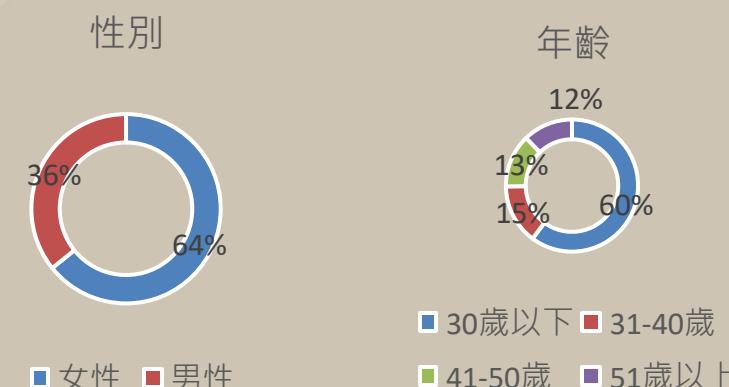
同仁流動概況

麗緻餐旅集團致力打造職場性別平等的職場環境，2021年新進女性與男性的比率為42%與58%，離職同仁中女性與男性的比率為64%與36%，同仁流動情形，統計如下：

全職人員新進人數



全職人員離職人數



分公司	性別		年齡				合計
	女性	男性	30歲以下	31-40歲	41-50歲	51歲以上	
亞都麗緻大飯店 (股)公司	9	14	14	6	2	1	23
亞緻餐飲(股)公司	1	0	0	1	0	0	1
麗緻管理顧問 (股)公司	0	1	1	0	0	0	1
合計人數	10	14	14	7	2	1	24
百分比	42%	58%	59%	29%	8%	4%	100%

同仁類別	性別		年齡				合計
	女性	男性	30歲以下	31-40歲	41-50歲	51歲以上	
非主管人數	59	31	70	10	8	7	90
基層主管	11	7	4	5	3	1	18
中階主管	6	5	0	3	1	7	11
高階主管	3	1	0	0	4	0	4
合計人數	79	44	74	18	16	15	123
百分比	64%	36%	60%	15%	13%	12%	100%

員工權利 |

員工溝通管道

亞都麗緻大飯店不僅尊重同仁於法律上所賦予之權利，從未阻止或妨礙同仁結社之自由，多年來公司勞資關係常保和諧，且亞都麗緻支持以公平合理的態度對待全體同仁，貫徹聯合國《世界人權宣言》的核心精神，禁止任何形式的歧視、禁止強迫勞動與聘用童工；內部更設有多種有效渠道通知同仁有關業務營運上的變動，並鼓勵同仁對職務異動主動提出想法，同仁與公司間也可透過定期部門會議或意見箱等管道，充分溝通以有效解決問題並促進勞資關係和諧。我們也創新推出「芝麻沙龍」，定期邀請總經理與同仁分享營運成果及，相互意見交流，凝聚團隊共識。

員工福利措施

為體恤同仁的辛勞並關心同仁的健康，同時也讓每位同仁都能更加掌握自我身體健康狀況，亞都麗緻特別與國內知名健檢中心合作，依照同仁的不同職級工作，提供優於法令檢查項目之年度健康檢查與諮詢，確保同仁能隨時即早發現健康問題並予以預防。此外，合作之健檢中心有職醫與職護定期到公司提供同仁健康相關諮詢服務。

另為鼓勵同仁培養良好運動習慣，由公司高階主管帶領同仁參與路跑活動、中橫健行，並於2017年成立麗緻跑團，集團成員均可參加每月定期社團練習，亦於2016年至2019年參加世界地球日路跑活動。2020-2021年因為疫情，避免群聚，路跑活動取消。

福利落實回饋

本公司除依政府規定辦理勞工保險及健保、全民健保外特為所有正職同仁、簽約實習生，另行投保團體醫療保險使同仁可獲得醫療之保障，同時飯店也設有同仁餐廳，提供營養衛生的餐飲照顧、備有宿舍以方便夜班之遠地同仁以及；而活動面部分，則提供年度春酒、每月慶生會活動；另外設有圖書室與電腦設備，提供各類書報雜誌、書籍及電腦供同仁自由使用。

亞都麗緻設有職工福利委員會，辦理各項職工福利事項，包括電影欣賞、節慶活動、慶生活動及社團活動等職工福利事項使用，2021年相關活動辦理金額共計新台幣\$547,366元，2020年相關活動辦理金額共計新台幣\$315,755元，2019年相關活動辦理金額共計新台幣1,082,397元；針對同仁提供有婚、喪、產、病等福利：

單位：新台幣元

同仁福利活動	2019費用	2020費用	2021費用
電影活動費	183,780	34,980	47,242
慶生會與按摩	189,423	90,604	92,839
部門聚餐	166,294	68,371	43,327
婚喪喜慶	212,900	117,800	156,600
年終禮券	330,000	4,000	207,358
合計	1,082,397	315,755	547,366

關於報告書

經營者聲明

關於亞都麗緻

住房安全

食品安全

友善職場

附錄

2021年
永續報告書

- 48 -

員工權利II

退休權益

本公司自民國87年3月起即依照勞動基準法之規定，制定退休辦法，並自民國94年7月1日起施行，採確定提撥制。實施後同仁得選擇適用「勞動基準法」有關之退休金規定，或適用該條例之退休金制度並保留適用該條例前之工作年資。

根據2019年統計，舊制提撥金額共\$2,843,972，有4位舊制同仁退休，共支出\$6,459,711。

根據2020年統計，舊制提撥金額共\$2,952,468，有9位舊制同仁退休，共支出\$16,356,774。

根據2021年統計，舊制提撥金額共\$2,843,000，有7位舊制同仁退休，共支出\$14,066,057。

育嬰留職停薪

亞都麗緻是國內最具代表之一的國際五星級觀光飯店，許多同仁每天都要第一線面對客人，但是每位同仁也必須經營與照顧自己的家庭，而隨近年法規調整，亞都麗緻也主動提供男、女同仁申請育嬰假，也設有哺乳室與鄰近托育機構簽約，讓同仁無後顧之憂，能安心上班！總計2021年有3位女性同仁申請育嬰留職停薪，1位男性同仁申請留職停薪，2021年2位女性同仁復職，1位男性同仁復職，職率為100%。另一位預計2022年復職。2020年有2位女性同仁申請育嬰留職停薪；2019年有1位女性同仁申請育嬰留職停薪，1位男性同仁復職，平均復職率為100%；總計2018年有1位男性與2位女性同仁申請育嬰留職停薪，1位男性與1位女性同仁復職，平均復職率為67%。

育嬰留職停薪申請及復職率	2019	2020	2021
申請停留人數	男	2	1
	女	5	2
	合計	7	3
留停應復職人數	男	1	1
	女	3	1
	合計	4	2
復職率	男	100%	100%
	女	57%	50%

關於報告書

經營者聲明

關於亞都麗緻

住房安全

食品安全

友善職場

附錄

2021年
永續報告書

- 49 -

人才培育計畫

人才是飯店服務的基本，同時也是亞都麗緻秉持的核心價值，為落實人才培育計畫本公司之訓練依據人才發展品質管理系統TTQS (Talent Quality-management System)，將訓練完整系統化，依部門、職務、職等規劃「麗緻訓練護照」，提供同仁每人專屬之「麗緻訓練護照」，並結合績效考核及晉升制度，有系統、計畫性地提升同仁素質，以強化同仁之工作技能與專業知識，激發同仁潛能，進而儲備因應未來市場趨勢與環境變革之能量，提昇組織的核心競爭力，以獲得競爭優勢並增進個人及企業之未來發展。



關於報告書

經營者聲明

關於亞都麗緻

住房安全

食品安全

友善職場

附錄

2021年
永續報告書

- 50 -

人才培育計畫II

多元化訓練面向

除一般訓練及課程外，亞都麗緻與各飯店企業相較，也具備獨特文化與做法，其中透過提供輕鬆的環境，增進同仁瞭解公司經營理念及政策的「工作研討會」，即藉由實際與理論並行的開放討論訓練、協助團隊與同仁間的相互瞭解及凝聚，徹底凝聚團隊精神！

展望未來市場發展，亞都麗緻也提前展開儲備人員訓練，不僅以一般人員為儲備訓練對象，也納入幹部級儲備訓練計畫，以全方位的人材養成為出發，提供受訓儲備人員的全年度發展及訓練目標；並配合外派訓練，為同仁增加對外的研習、觀摩、考察等訓練機會，激發工作的創意，增進管理效率及功能！

職能導入與管理計畫

為能面對產業環境的快速變化及公司的成長，在同仁的各項職能，也必須能夠隨著產業技術進步與公司壯大而成長。在人才的培訓計畫，除各項訓練外，為能更深入了解每位同仁特性、優勢與機會點，藉由各項職能分析作為基準，找出並確認致使工作卓越績效所需的能力及行為表現，以協助個人及公司瞭解如何提升其工作績效並依同仁的職能缺口安排培訓課程，也藉由每年的職能及績效考核關注同仁現狀及提出未來發展計畫。

人才發展

台北亞都麗緻於2017年起導入勞動部「TTQS 人才發展品質管理系統」，每年不斷提升訓練品質，2021年評比榮獲銀牌獎。

2021內部訓練課程		2021參訓職員比例		
課程類別	班次	開班時數	一般同仁	47%
年度訓練 (消防、安全)	6	12	基層主管	29%
外語課程 (英、日)	0	0	中階主管	21%
餐飲專業課程	10	15	高階主管	3%
客房專業課程	2	4	2021訓練支出	
通識課程	4	49	2021年訓練費用	\$83,800
管理課程	4	6.5	平均每月訓練費用	\$6,984
其他課程	18	15.5		
總計	44	102		

關於報告書

經營者聲明

關於亞都麗緻

住房安全

食品安全

友善職場

附錄

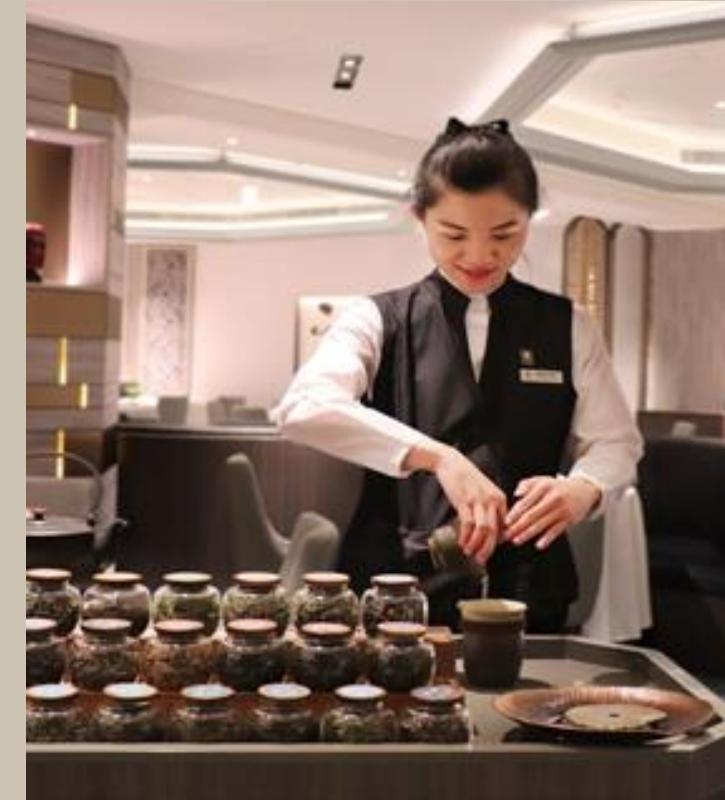
2021年
永續報告書

- 51 -

人才培育計畫III

亞都麗緻大飯店為領先亞太地區自行培育侍茶師國際飯店，受訓學員必須經過盲測飲水、熟稔茶的歷史脈絡、地理環境、烘焙與濕度的理解，進而搭配餐點享用，方能獲得侍茶師認證勳章。透過侍茶師的專業訓練，根據料理風格特性配搭最合適的茶款，讓茶不再成為餐食中的配角，而是料理昇華的推手。

自2020至今，共有80餘位學員參加訓練，經過1440小時與嚴格評選後，學員中僅15位取得侍茶師認證，於天香樓、巴黎廳1930x高山英紀進行料理間的餐茶推廣。



職業安全

亞都麗緻秉持提供全體同仁一個安全無虞的工作環境，積極防止事故發生，更持續改善職場的安全衛生，訂定「職業安全衛生管理規章」，並配合本飯店職員工職前訓練、在職訓練、專業訓練等，加強安全防護教育。

安全衛生政策

- 遵守職業安全衛生管理規章相關事項要求。
- 進行風險評估，改善工作場所，保護員工安全及健康。
- 實施安全衛生教育訓練及宣導活動。
- 全體同仁一起維護安全衛生的品質。
- 透過定期稽核與管理審查。

2021年職災統計

計算比例：使用100萬工時

集團	職業災害		失能傷害		失能傷害	
	受傷人數	死亡人數	總數	損失日數	頻率	嚴重率
女	5	0	5	53	10.20	108
男	2	0	2	4	4.08	8
合計	7	0	7	57	14.28	116

傷害類別：不包含上下班交通事故

相關計算方式請參詳勞動部職業安全衛生署之Q&A-Q7

專責單位

本公司工程安全部，負責擬訂、規劃、督導及推動飯店安全衛生管理事務，並督(指)導工作場所負責人及各級主管貫徹實施。重要工作項目包含工作環境危害辨識、職災傷病預防、職場霸凌與性騷擾防治、人因性危害預防、承攬廠商管理、內部同仁健康管理及教育訓練與發生職災意外時將進行緊急處置。

職災通報與管理

為維護員工職業安全，本公司訂定意外事故、重大傷病通報處理流程，向主管機關通報職災統計，使作業發生職災事故時能即時採取通報與處理，並完成矯正及預防措施，降低安全衛生風險，預防類似事件再度發生。

通報與管理流程

- 通報所屬單位主管或安全部主管。
- 確認傷勢，是否需要就醫。
- 若需要就醫，請通報人資部，領取職災門診單後就醫；若情況緊急，請通報人資部後立即就醫。
- 就醫後回報人資部做傷勢追蹤狀況。
- 工作區域發生一人受傷住院、死亡或三人以上受傷送醫，知悉後8小時內通報所在轄區勞動檢查機構。
- 調查事故原因，並提出預防事故發生計畫。
- 評估預防事故發生計畫成效。

關於報告書

經營者聲明

關於亞都麗緻

住房安全

食品安全

友善職場

附錄

2021年
永續報告書

- 53 -

防疫措施

因應疫情發展，本公司建立防疫專責小組，負責包括：掌握疫情變化、防疫宣導、防疫物資準備、衛生管理與人員健康監測、疫病通報、確診員工的職場接觸者名冊(員工、臨時/外包、房客、至飯店參與會議及用餐人員等)掌握，以及研判接觸情形必要資訊，並配合衛生主管機關進行防疫應變等工作。防疫措施適用對象含括：本公司員工、入住旅客、參與會議及用餐人員等。

1. 本公司入口備妥酒精性乾洗手液等供使用，訂定旅客進入館內前之體溫量測，如發燒或急性呼吸道症狀相關風險，應婉拒進入，並協助提供相關就醫資訊。
2. 鼓勵本公司員工及業務往來人員依中央流行疫情指揮中心建議進行COVID-19疫苗接種，以降低感染風險。
3. 個人及其工作場所衛生管理。
4. 宣導員工遵守咳嗽禮節並保持手部衛生。
5. 定期清潔環境並保持室內空氣流通。
6. 其他配合政策措施。



社會公益

弱勢關懷

亞都麗緻關心資源利用，期待能將所有資源之運用發揮其極大值，特別與財團法人台灣全民食物銀行協會合作，將麗緻坊每日未銷售之新鮮麵包與餐食捐贈予該單位，透過該單位之募集與分配，將食物配送至需要幫助的家庭，減少飢餓發生，更讓資源再次利用，提升公司內部同仁對於貧困家庭的瞭解。2021年至12月底止，捐贈麵包金額為1,260,720元；2020年捐贈麵包金額為2,287,260元；2019年捐贈麵包金額為2,536,650元。

擁抱人群縮短距離

疫情一拖數年，為緩解因疫情而逐漸產生人際間的不信任感，在大環境改善之際，2021年舉辦**愛在一起·齊散播愛**愛瑜伽，共計48位朋友共襄盛舉，參加瑜伽共享課程，所有的報名收入不扣除成本全數捐贈「財團法人博幼社會福利基金會」，一同與基金會照護偏鄉小學落後的孩子，讓孩子不因為經濟弱勢而落人後。自2020年至今共舉辦三屆，捐款金額為11萬元。

號召公益 抛磚引玉

得知疫情期間需緊急救援的血荒，亞都麗緻慈善日舉辦捐血與捐髮活動，邀請周邊鄰里挽起衣袖緩解血庫燃眉之急。**愛在一起·齊散播愛**挽衣袖 亞都麗緻同仁與鄰里共328人參予，募集538袋予「台北捐血中心」；同時**捐秀髮**募集了3,702公分的秀髮幫助「中華民國癌病腫瘤患者扶助協會」，讓愛遠播。

在國際旅客未能入境，嚴重影響住房收入的困境下，台北亞都麗緻大飯店仍細心觀察社會脈動，主動協助急難組織，善盡企業關愛社會之責。



台北亞都麗緻大飯店

附錄



關於報告書

經營者聲明

關於亞都麗緻

住房安全

食品安全

友善職場

附錄

2021年
永續報告書

- 56 -

GRI指標對照表-一般揭露

指標	指標描述	章節與說明	頁碼
1.組織概況			
102-1	組織名稱	關於報告書	1
102-2	活動、品牌、產品與服務	公司簡介	4-8
102-3	總部位置	公司簡介	4
102-4	營運據點	公司簡介	4
102-5	所有權與法律形式	公司簡介	4
102-6	提供服務的市場	公司簡介	4
102-7	組織規模	公司簡介	4
102-8	員工與其他工作者的資訊	亞都麗緻夥伴	44-45
102-9	供應鏈	食材及供應商採購管理	34-36
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	公司簡介	4
102-11	預警原則或方針	風險管理	21
102-12	外部倡議	2021年無參與外部倡議	-
102-13	公協會的會員資格	營運績效	10
2.策略			
102-14	決策者的聲明	經營者聲明	2
102-15	關鍵衝擊、風險及機會	營運績效	10
3.誠信與倫理			
102-16	價值、原則、標準及行為規範	公司治理	20
4.治理			
102-18	治理結構	公司治理	17-18

關於報告書

經營者聲明

關於亞都麗緻

住房安全

食品安全

友善職場

附錄

GRI指標對照表-一般揭露

指標	指標描述	章節與說明	頁碼
	5.利害關係人溝通		
102-40	利害關係人團體	利害關係人溝通	22-24
102-41	團體協約	利害關係人溝通	22
102-42	鑑別與選擇利害關係人	重大主題鑑別	24
102-43	與利害關係人溝通的方針	利害關係人溝通	22
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	重大性分析	23
	6.報導實務		
102-45	合併財務報表中所包含的實體	關於報告書	1
102-46	界定報告書內容與主題邊界	關於報告書	1
102-47	重大主題表列	重大主題鑑別	24
102-48	資訊重編	無資訊重編之情事	-
102-49	報導改變	無重大變化	-
102-50	報導期間	關於報告書	1
102-51	上一次報告書的日期	2020年9月	-
102-52	報導週期	關於報告書	1
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於報告書	1
102-54	依循GRI準則報導的宣告	關於報告書	1
102-55	GRI內容索引	GRI指標對照表	56-58
102-56	外部保證/確信	關於報告書 確信報告	1 64

2021年
永續報告書

- 57 -

關於報告書

經營者聲明

關於亞都麗緻

住房安全

食品安全

友善職場

附錄

2021年
永續報告書

- 58 -

GRI指標對照表-重大主題(經濟)

	指標	指標描述	章節與說明	頁碼
	經濟績效			
	GRI 103:營運方針	103-1 解釋重大主題及其邊界 103-2 管理方針及其要素 103-3 管理方針的評估	利害關係人溝通 營運績效 營運績效	22-24 10 10
	GRI 201:經濟績效	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值 201-3 定義福利計劃義務與其他退休計畫	營運績效 員工權益	10 47-48
	市場地位			
	GRI 103:營運方針	103-1 解釋重大主題及其邊界 103-2 管理方針及其要素 103-3 管理方針的評估	利害關係人溝通 營運績效 營運績效	22-24 10 10
	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 202-2 僱用當地居民為高階管理階層的比例	亞都麗緻夥伴 亞都麗緻夥伴	44-45 44-45

關於報告書

經營者聲明

關於亞都麗緻

住房安全

食品安全

友善職場

附錄

2021年
永續報告書

- 59 -

GRI指標對照表-重大主題(環境)

指標	指標描述	章節與說明	頁碼
能源			
GRI 103:營運方針	103-1 解釋重大主題及其邊界 103-2 管理方針及其要素 103-3 管理方針的評估	利害關係人溝通 綠色營運 綠色營運	22-24 12-14 12-14
GRI 302:能源	302-1 組織內部的能源消耗量	綠色營運	12-14
環境保護法規遵循			
GRI 103:營運方針	103-1 解釋重大主題及其邊界 103-2 管理方針及其要素 103-3 管理方針的評估	利害關係人溝通 綠色營運 綠色營運	22-24 12-14 12-14
GRI 307:有關環境保護的法規遵循	307-1 違反環保法規	營運績效	10
供應商環境評估			
GRI 103:營運方針	103-1 解釋重大主題及其邊界 103-2 管理方針及其要素 103-3 管理方針的評估	利害關係人溝通 食品及供應商採購管理 食品及供應商採購管理	22-24 34 34
GRI 308:供應商環境評	308-1 採用環境標準篩選新供應商 308-2 供應鏈對環境的負面影響，以及所採取的行動	食品及供應商採購管理 食品及供應商採購管理	34 34-35

關於報告書

經營者聲明

關於亞都麗緻

住房安全

食品安全

友善職場

附錄

2021年
永續報告書

- 60 -

GRI指標對照表-重大主題(社會)

指標	指標描述	章節與說明	頁碼
勞雇關係			
GRI 103:營運方針	103-1 解釋重大主題及其邊界 103-2 管理方針及其要素 103-3 管理方針的評估	利害關係人溝通 亞都麗緻夥伴 亞都麗緻夥伴	22-24 44-45 44-45
GRI 401:勞雇關係	401-1 新進同仁和離職同仁 401-2 提供給全職員工(不包含臨時或兼職員工)的福利 401-3 育嬰假	同仁流動概況 員工權益 員工權益	31-32 47-48 47-48
職業與安全			
GRI 103:營運方針	103-1 解釋重大主題及其邊界 103-2 管理方針及其要素 103-3 管理方針的評估	利害關係人溝通 職業安全、防疫措施 職業安全、防疫措施	22-24 52、53 52、53
GRI 403:職業安全衛生	403-1 職業安全衛生管理系統 403-2 傷害類別、傷害、職業病、損工日數、缺勤等比率，以及因公死亡件數 403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、諮詢與溝通 403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練 403-8 職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	職業安全、防疫措施 職業安全、防疫措施 職業安全、防疫措施 職業安全、防疫措施 職業安全、防疫措施	52、53 52、53 52、53 52、53 52、53

關於報告書

經營者聲明

關於亞都麗緻

住房安全

食品安全

友善職場

附錄

GRI指標對照表-重大主題(社會)

指標	指標描述	章節與說明	頁碼
社會經濟法規遵循			
GRI 103:營運方針	103-1 解釋重大主題及其邊界 103-2 管理方針及其要素 103-3 管理方針的評估	利害關係人溝通 營運績效 營運績效	22-24 10 10
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	營運績效	10
顧客健康與安全			
GRI 103:營運方針	103-1 解釋重大主題及其邊界 103-2 管理方針及其要素 103-3 管理方針的評估	利害關係人溝通 食品及供應商採購管理 食品及供應商採購管理	22-24 34 34
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影響 416-2 違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	食品及衛生管理 營運績效	37 10
顧客隱私			
GRI 103:營運方針	103-1 解釋重大主題及其邊界 103-2 管理方針及其要素 103-3 管理方針的評估	利害關係人溝通 專業與用心的服務 專業與用心的服務	22-24 26 26
GRI 418:客戶隱私	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	資訊安全及管理	28

2021年
永續報告書

- 61 -

SASB指標對照表

指標	指標描述	章節與說明	頁碼
能源管理	SV-HL-130a.1 (1) 總能源消耗 · (2) 電網電力百分比 · (3) 可再生能源百分比	1.總能源消耗20,032.48GJ 2.電力佔總能源56.04% 3.目前無使用再生能源	12
水資源管理	SV-HL-140a.1 (1) 總取水量, (2) 總用水量, 基線水壓力高或極高的地區各百分比	(1)請參詳綠色營運 (2)依據世界資源研究所「渡槽水風險地圖集」分析2021年渡槽水風險指標，評估出亞都麗緻營運據點之總體水風險程度均為「低」(衝擊度.0~1)，故並無在高或極高水壓力地區取水量。	12
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 SV-HL-160a.2 描述保護生態系統服務的環境管理政策和實踐 SV-HL-310a.1 (1) 飯店員工的自願離職率和 (2) 非自願離職率	亞都麗緻營運據點均位在市區 請參詳綠色營運 2021年自願離職率3.99%，非自願0.67% 非自願離職主係因疫情減少人力。	12-14
勞動實踐	SV-HL-310a.2 因違反勞動法的法律訴訟而造成的損失總額 SV-HL-310a.3 (1) 平均小時工資和 (2) 飯店員工賺取最低工資的百分比，按地區劃分 SV-HL-310a.4 描述防止工人騷擾的政策和計劃	未有因違反勞動法的法律訴訟而造成的損失之情事發生 2021年平均時薪\$187，最低員工薪資為時薪\$160。	52
氣候變化適應	SV-HL-450a.1 位於 100 年洪水區的住宿設施	請參詳職業安全 亞都麗緻營運據點均位在市區	-

關於報告書

經營者聲明

關於亞都麗緻

住房安全

食品安全

友善職場

附錄

SASB指標對照表

指標	指標描述	章節與說明	頁碼
	SV-HL-000.A 可用房晚	目前擁有國際標準客房219間	-
	SV-HL-000.B 入住率	亞都麗緻2021年因疫情關係，平均入住率約為12%	-
活動指標	SV-HL-000.C 住宿設施總面積	亞都麗緻大飯店的佔地面積為16,611平方公尺	-
	SV-HL-000.D 住宿設施數量和百分比：(1) 管理，(2) 自有和租 賃，(3) 特許經營	(1)請參詳住房安全 (2)亞都麗緻大飯店之建物所有權係為自有 (3)無特許經營之事項	25-32

2021年
永續報告書

- 63 -

關於報告書

經營者聲明

關於亞都麗緻

住房安全

食品安全

友善職場

附錄

2021年
永續報告書

- 64 -

會計師有限確信報告

 Crowe

國富浩華聯合會計師事務所
Crowe (TW) CPAs
105001台北市松山區復興北路
369號10樓
10F, No.369, Fusing N. Rd.,
Songshan Dist.,
Taipei City 105001, Taiwan
Tel +886 2 87705181
Fax +886 2 87705191
www.crowe.tw

會計師有限確信報告

亞都麗緻大飯店股份有限公司 公鑒：

確信範圍

本會計師接受亞都麗緻大飯店股份有限公司(以下簡稱亞都公司)之委任，對其民國 110 年度永續報告書(以下簡稱本報告書)中所選定之永續績效資訊執行確信程序，並出具有限確信報告。有關亞都公司所選定之標的資訊及其適用基準，詳附件一。

管理階層之責任

管理階層之責任係依據財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心「上櫃公司編製與申報永續報告書作業辦法」及全球永續性報告協會(Global Reporting Initiatives, GRI)發布之 GRI 標準(GRI Standards)編製永續報告書，並應設計、執行及維護與報告編製相關之內部控制，以釐清並揭露報告書內容，並確保本報告書所報導之特定績效指標未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

會計師之責任

本會計師係依照確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」之要求規劃並執行有限確信工作，以對第二段所述確信標的資訊是否存有重大不實表達出具有限確信報告。另，有限確信案件所執行程序之性質及時間與適用合理確信案件不同，其範圍相對較小，故有限確信程序明顯較合理確信為低。

確信工作

本會計師針對第二段所述確信標的資訊依專業判斷執行有限確信程序，以獲取相關標的資訊之有限確信證據，且任何內部控制均受有先天限制，因此未必能查出所有業已存在之重大不實表達，本會計師主要執行之確信程序包括：

- (一)取得亞都公司民國 110 年度永續報告書，並閱讀其內容；
- (二)與亞都公司之管理階層及攸關員工進行訪談，以瞭解亞都公司編製永續報告書有關之政策及程序；
- (三)針對報告中所選定之確信標的資訊進行分析性程序；必要時抽選樣本核對相關文件，以獲取足夠及適切之有限確信證據。

品質管制與獨立性

本會計師及所隸屬之事務所遵循審計準則公報第四十六號「會計師事務所之品質管制」之規範，建立並維護完備之品質管制制度，包含遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序，亦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。

先天限制

因永續報告書中所涉及之非財務資訊，相較於財務資訊之確信存在更多先天性之限制，對於該資訊之揭露內容可能涉及亞都公司管理階層之重大判斷，假設及解釋，故不同利害關係人可能對於該等資訊有不同之解讀。

有限確信結論

依據本會計師執行之確信程序及所獲取之證據，並未發現亞都公司民國 110 年度永續報告書中所選定之確信標的資訊在所有重大方面有未遵循其適用基準編製而須作修正之情事。

其他事項

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

國富浩華聯合會計師事務所
會計師：

民國 111 年 9 月 20 日


THE LANDIS
TAIPEI
台北亞都麗緻大飯店

關於報告書

經營者聲明

關於亞都麗緻

住房安全

食品安全

友善職場

附錄

2021年
永續報告書

- 65 -

會計師有限確信報告-附件一



附件一：確信標的資訊彙總表

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

作業辦法	頁次	內文標題	標的資訊
第一目	37~39	食品及衛生管理	亞都公司衛生管理人員監督廚房環境、設施與設備、從業人員及製造流程之衛生是否符合 GHP 要求，並每日確實填寫相關紀錄表格及追蹤改善，並由飯店設置之食品技師定期稽查各廚房，開立改善缺失報告，把關飯店食品安全。
第二目	37~39	食品及衛生管理	亞都公司所販售之餐飲及食品受食品安全管制系統規範，未有違反食品安全衛生管理法規之情事。
第三目	40	追溯制度及緊急應變	亞都公司採購之食材如蔬果類主要為當地採購，進口原料則由廠商提供產地，肉品須有合格屠宰場認證可由供應商提供，驗收皆可追溯至上一階廠商。
第四目	38~39	食品及衛生管理	亞都公司每年審視食品安全管制系統(HACCP)計劃書，強調以 HACCP 為管理核心。採購之食材如蔬果類均有合格檢驗認證單位或實驗室(如 SGS)出具之測試或檢驗報告，進口原料則有輸入許可通知，肉品須有合格屠宰認證或出口國之輸出檢疫證明書等。
第五目	34~36	食材及供應商採購管理	亞都公司每年針對實施食材供應商評鑑，平均評鑑比例約達 90%，評鑑結果皆合格，110 年度超過評鑑 30 家以上交易的供應商，評鑑結果並未有總分低於 60 分以下之不及格廠商。
第六目	-	-	不適用，亞都公司無工廠，非屬法令規範須建置食品追溯追蹤之食品業者，亦無自願建置食品追溯追蹤管理系統。
第七目	-	-	不適用，亞都公司無設置實驗室。