

亞都麗緻大飯店股份有限公司



2020 年企業社會責任報告書

中 華 民 國 一 一 〇 年 九 月 三 十 日

# 目錄

編輯原則	2
董事長的話	3
CSR 願景與策略	4
<b>1. 關於亞都麗緻大飯店</b>	
1.1 亞都麗緻大飯店概況	5
1.2 餐廳與餐飲品牌	6
1.3 公司治理	8
1.4 外界肯定	9
1.5 營運策略與管理	11
1.6 利害關係人溝通與重大議題	13
<b>2. 飯店服務・全天待命</b>	15
<b>3. 餐飲安心・透明把關</b>	22
<b>4. 環境永續・自然共生</b>	26
<b>5. 友善職場・幸福企業</b>	29
<b>6. 社會回饋・即刻行動</b>	37

## 編輯原則

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」）秉持企業社會責任及公司永續發展自2016年發行第一本企業社會責任報告書(Corporate Social Responsibility Report, CSR Report)。

本報告書內容，主要在提供各利害關係人瞭解2020年亞都麗緻大飯店因應永續及社會責任議題的承諾與行動，及我們在相關議題的努力與堅持。

本報告書也可經由官方網站下載：<http://taipei.landishotelsresorts.com/chinese-trad>

### **報告期間與組織邊界**

本報告書揭露2020年度（2020年1月1日至12月31日）亞都麗緻各項企業社會責任管理方針、關鍵議題、回應及行動的績效資訊，為了完整表達相關專案的績效成果及中長期趨勢，部份議題亦會涵蓋2019年以前或2021年的內容及數據。

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。本報告書數據的貨幣單位為新台幣；未來，我們將逐步納入重要子公司的資訊，完善與亞都麗緻營運相關的內容，以完整展現亞都麗緻在企業社會責任領域的努力成果。

### **報告書撰寫原則**

本報告書係參考全球永續性報告協會(Global Reporting Initiative, GRI)所發布之GRI準則(GRI Standards)核心選項編製、以及財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心公告之「上櫃公司編制與申報企業社會責任報告書作業辦法」之食品加工業及餐飲業揭露要求編撰而成。

### **意見反饋**

若您對於《2020年亞都麗緻企業社會責任報告書》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：集團財務會計協理雷詩韻

地址：台北市民權東路二段41號

電話：+886 2 2597 1234

電子郵件：[yagi.sylei@landisgroup.com.tw](mailto:yagi.sylei@landisgroup.com.tw)

## 董事長的話



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 CSR 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。2020 年是台北亞都麗緻大飯店經營屆滿 41 年，在 200 餘間客房導入 I pad 智能房控系統，讓房客有更聰明體貼的服務體驗。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，麗緻坊延續多年的食物捐贈，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。並利用這段，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 CSR 內化到核心事業，致力串聯飯店及餐飲店點，建構成為 CSR 的實踐基地。

過去一年，我們進行許多 CSR 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 CSR 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。

麗緻餐旅集團董事長

## CSR 五大願景與策略

### **健全公司治理制度方向**

- 隨時檢討 CSR 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

### **維護社會正義方向**

- 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 CSR
- 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

### **發展永續環境方向**

- 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

### **保障利害關係人權益方向**

- 尊重利害關係人權益，並回應其所關切之重要 CSR 議題
- 確保產品與服務品質，落實消費者權益政策之執行
- 確實尊重消費者之隱私權，保護其所提供之個人資料

### **加強企業社會責任揭露方向**

- 充分揭露具相關性及可靠性之 CSR 資訊
- 揭露推動 CSR 情形，包括企業社會責任之績效、利害關係關注之議題與行動方針

#### **• 亞都麗緻大飯店概況**

公司全名	亞都麗緻大飯店股份有限公司
員工人數	226
資本額	額定資本額 50 億，實收資本額為 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正統精緻杭州、嶄新概念的法式料理餐廳。
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

## 亞都麗緻大飯店概況

### •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。於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，擁有國際標準客房 209 間，並附有法式咖啡廳及酒廊等，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菜，大宴小酌無不適宜。另擁有台北五星飯店唯一的 Fine Dining 餐廳，與充滿法國 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「商旅之家」。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，諸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。



▲台北亞都麗緻大飯店大廳

## 餐廳與餐飲品牌

• 巴黎廳 1930 x 高山英紀：2019 年為亞都麗緻營運以來首次以聯名方式經營的餐廳。由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，極致表現法國料理的優雅精神，交織出屬於巴黎廳 1930 的美味詩歌。2019、2020 連續兩年獲得 Wine Inspector 兩個酒杯的肯定；更於 2020 年榮獲《台北米其林》餐盤之列。



▲ 巴黎廳 1930 x 高山英紀 廳景



▲巴黎廳 1930 x 高山英紀 用餐空間

• 天香樓：亞都麗緻天香樓傳承起源杭州的香港天香樓，連續三年蟬聯《台北米其林指南》一星。2019 年更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，專精於代表富裕生活的杭州料理，堅守杭州老菜的風華韻味，同時依循杭饌本質文化，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。



▲天香樓廳景



▲天香樓包廂

• 巴賽麗廳：以法國美好時代的 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、布根地紅的座椅、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。在這裡用餐，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，讓您有彷彿置身歐洲的驚喜感受。



▲巴賽麗廳廳景



▲巴賽麗廳吧檯

• 麗緻坊：以提供道地經典的歐式麵包、糕點及外帶咖啡聞名。除每天新鮮現做商品，麗緻坊也提供精緻進口食品，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。



GASTRONOMIE *fz*  
麗 紂 坊



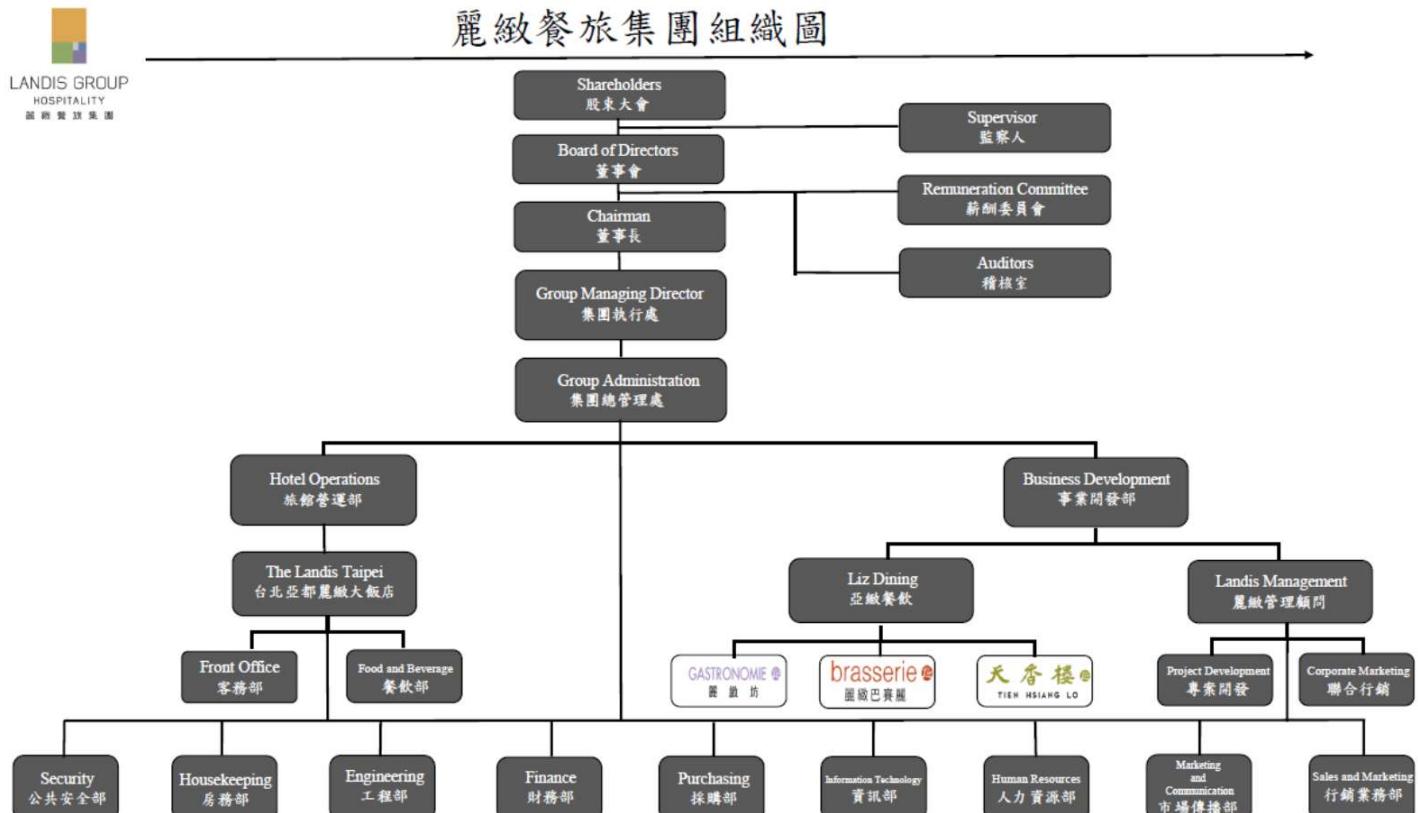
## 公司治理

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。員工與公司間亦可透過部門會議或意見箱等管道充分溝通。」

### • 組織架構



### • 企業社會責任治理

亞都麗緻尚未設立專責委員會來評估與追蹤相關CSR議題之風險與績效，而是由各部門依其職權範圍進行評估、規劃及執行，再由財務部統籌CSR相關業務，進行整體內外部溝通與管理，相關議題會透過主管例行性或專案會議向總經理報告，若屬重大性者，再由總經理於董事會中進行報告，徵詢董事會成員意見並獲取裁示。環境與社會等重大企業社會責任議題之總體績效，為各相關直屬之事業群的最高主管之責任，而企業社會責任同時亦為董事會重要議題之一。

## 外界肯定

2020 年	台北亞都麗緻天香樓榮獲米其林一星 台北亞都獲選工商時報 2020 年台灣服務業大評鑑「飯店業(觀光)服務優良銀獎」 台北亞都獲選樂天旅遊「2019 樂天旅行銀獎」 台北亞都獲得交通部觀光局旅館評鑑 「2020 優良觀光產業從業人員獎-顏鎮國」 台北亞都獲得交通部觀光局旅館評鑑 「2020 優良觀光產業從業人員獎-王麗玉」 台北亞都獲得台北市政府表揚 「109 年台北市模範勞工-林守芬」 台北亞都獲得台北市政府表揚 「109 年台北市模範勞工-王麗玉」 台北亞都獲選工商時報「2020 臺灣服務業大評鑑-服務尖兵」 台北亞都獲選台北市政府環境保護局「109 年度台北績優公廁評鑑餐廳類特優」 台北亞都獲得財團法人台灣觀光協會「捐贈證書」感謝狀
2019 年	台北亞都麗緻天香樓榮獲米其林一星 台北亞都獲得交通部觀光局旅館評鑑 「2019 優良觀光產業從業人員獎-陳義榮」 台北亞都獲得交通部觀光局旅館評鑑 「2019 優良觀光產業從業人員獎-團體組」 台北亞都獲得香港國際美食大獎評鑑 「香港國際美食大獎-藝術麵包銅牌」 台北亞都獲得香港國際美食大獎評鑑 「香港國際美食大獎-翻糖工藝銅牌」 台北亞都獲得交通部觀光局旅館評鑑 「108 年台北市模範勞工-楊光宗」 台北亞都獲得勞動部評鑑 「108 年全國模範勞工-楊光宗」 台北亞都獲得交通部觀光局旅館評鑑 「108 年台北市優秀勞工-王麗玉」 台北亞都獲得勞動部勞動力發展署 「人才發展品質管理獎 TTQS-銅牌」 台北亞都獲遠見雜誌「《遠見》服務業大調查-2019 商務飯店類第二名」 台北亞都獲 Agoda「2019 Customer Review Awards」 台北亞都獲 Tripadvisor「2019 年優等證書」 台北亞都獲交通部觀光局「2019 年度之星」 台北亞都獲得台北市政府衛生局「營業衛生自主管理優等獎」 台北亞都獲得衛生福利部國民健康署評鑑 「健康職場認證健康啟動標章」
2018 年	台北亞都麗緻天香樓榮獲米其林一星 台北亞都獲營業衛生自主管理優等獎 台北亞都獲台北市消防安全自主管理優良場所 台北亞都獲樂天銅牌獎「日人評比喜愛飯店之一」 台北亞都獲得 Hotels.com 「LOVED BY GUESTS MOST WANTED AWARD 2018」 台北亞都獲得 2018 年國際專案管理標準企業獎優選 台北亞都獲得交通部觀光局旅館評鑑 「2018 星旅 100 智能環保之星」 台北亞都獲得台北市政府警察局評鑑「107 年觀光飯店安全防護工作檢查特優獎狀」 台北亞都獲得交通部觀光局旅館評鑑 「2018 優良觀光產業從業人員獎-劉恩助」 台中亞緻獲交通部觀光局旅館評鑑「2018 優良觀光產業從業人員獎-李仁容」 台中亞緻獲工商時報 2018 臺灣服務業大評鑑「服務尖兵獎」 台中亞緻獲 Hotels.com 「LOVED BY GUESTS MOST WANTED AWARD 2018」 台中亞緻獲 Agoda「2018 Customer Review Awards」 台中亞緻獲 2018 年食品衛生自主管理評核優等獎 台中亞緻獲交通部觀光局旅館評鑑 「2018 星旅 100 智能環保之星」
2017 年	台北亞都獲行政院勞委會職訓局「TTQS 銅牌」 台北亞都獲 Hotels.com 2017 年深受旅客喜愛獎項

台北亞都獲 Hotels Combined 「2017 全球旅宿卓越大獎-優選評鑑旅宿」

台北亞都獲得營業衛生自主管理優等獎

台北亞都獲得消防安全自主管理優良場所

台中亞緻獲交通部觀光局旅館評鑑「五星級」

台中亞緻獲 TripAdvisor 「2017 Trip Advisor 」旅客票選最佳飯店

台中亞緻獲 Booking.com 「Guest Review Awards 2017 」

台中亞緻獲行政院勞委會職訓局「TTQS 金牌」

**2016 年**

台北亞都獲天下雜誌「天下金牌服務業調查」銅賞

台北亞都獲 Agoda 「2016 Agoda Customer Review Awards 」

亞緻餐飲獲台北市政府衛生局「食在安心」網路票選十大人氣店家

## 營運策略與管理

### ●誠信經營及相關作為

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。

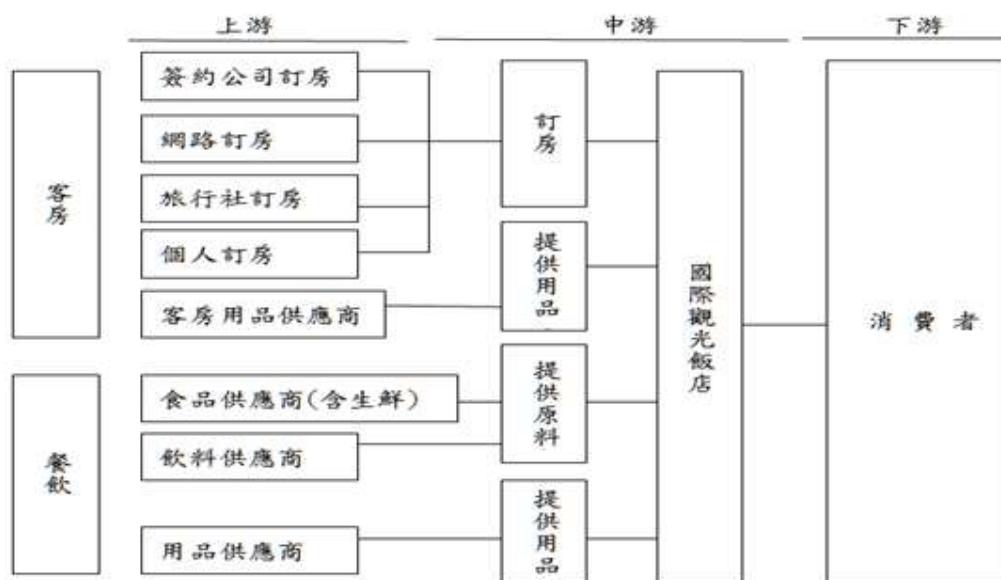
企業內也設有意見箱及電子郵件等檢舉申訴管道，並訂有《檢舉非法與不道德或不誠信行為案件之處理辦法》作為處理違反誠信經營規定之程序依據，鼓勵同仁勇於檢舉不法行為，建立良好的企業文化，相關準則也同步於公開資訊觀測站及亞都麗緻網站公開。

### ●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，每個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，以降低員工舞弊之機會。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。

### ●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

### **●公開透明溝通管道**

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，並透過官方網站、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：

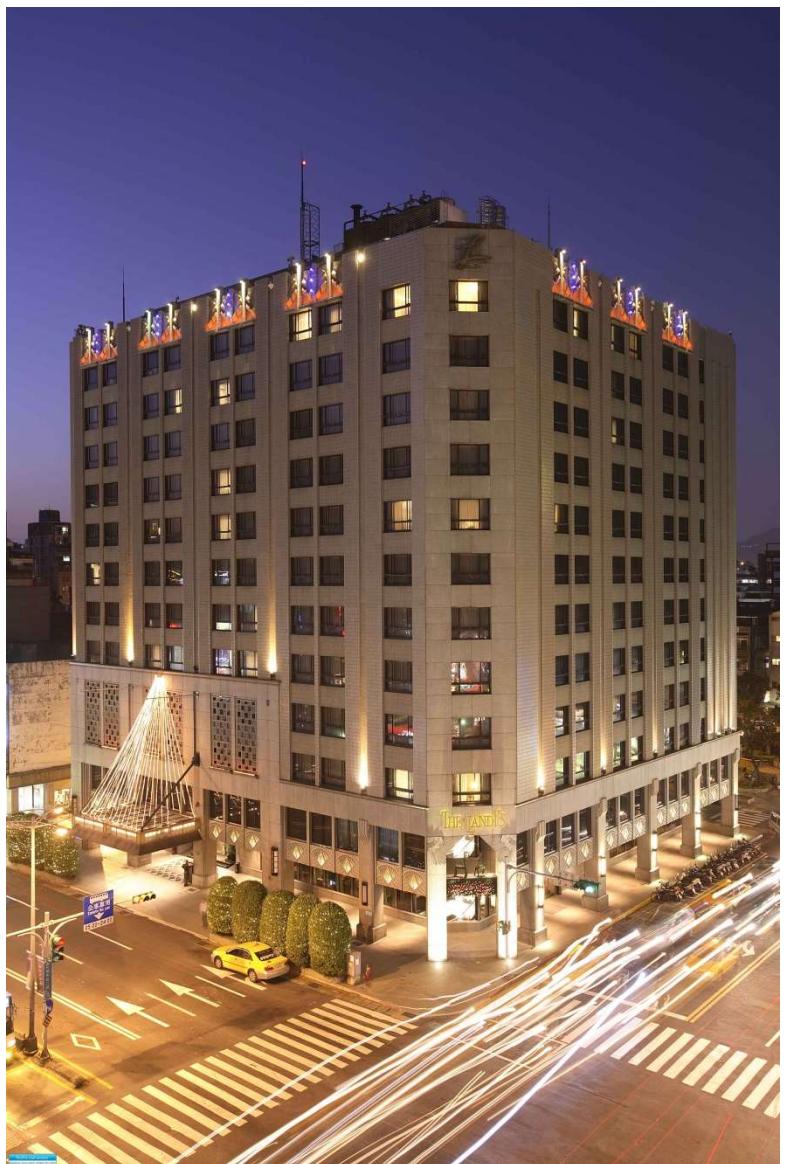
1. 定期於公開資訊觀測站及公司官網揭露相關資訊，並指定專人負責公司資訊之蒐集及揭露。

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

2. 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。

3. 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>



▲台北亞都麗緻大飯店外觀

## 重大議題與利害關係人溝通

### •重大性評估流程

#### **Step.1**

由 CSR 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，篩選出亞都麗緻 28 項關鍵 CSR 議題。

#### **Step.2**

辨識出重大性議題共有 8 項，分別為食安推廣、產品創新、客戶滿意度、行銷溝通、綠色產品、勞雇關係與員工福利、市場形象、職業健康與安全。

#### **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 CSR 資訊已被完整揭露於報告書中。

#### **Step.4**

編製完成報告書後，CSR 委員會各小組會再作最後的檢視與審閱，以確保 CSR 資訊與績效是否有不當或不實被表達；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

**重大議題範疇鑑別表**

關鍵議題	組織內		組織外		
	亞都麗緻	消費者	供應商	社區	股東
食安推廣	✓	✓	✓		
產品創新	✓	✓			
客戶滿意度	✓	✓			
行銷溝通	✓	✓			
綠色產品	✓		✓	✓	
勞雇關係與員工福利	✓				
市場形象	✓				✓
職業健康與安全	✓				

#### **•利害關係人溝通**

亞都麗緻之利害關係人包括投資人、供應商、顧客、同仁、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下所示。

**亞都麗緻與利害關係人溝通管道一覽表**

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
同仁	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	公關專責窗口、新聞稿、記者會、專訪



## 2.飯店服務・全天待命

## 體貼入心・更甚於家

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「家」一般的溫暖。

我們除基本服務外，飯店接待人員也會極力滿足客人特殊需求。從大門的接待人員到餐廳的服務人員開始，都奉行著四大服務精神與五大步驟。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。



四大精神即從同仁的根本態度和觀念上去做調整與教育，「每個員工都是主人」員工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。

## 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，工安部採 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，則由工安部專責人員擔任「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。

107 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。

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。

### **•職場安全管理**

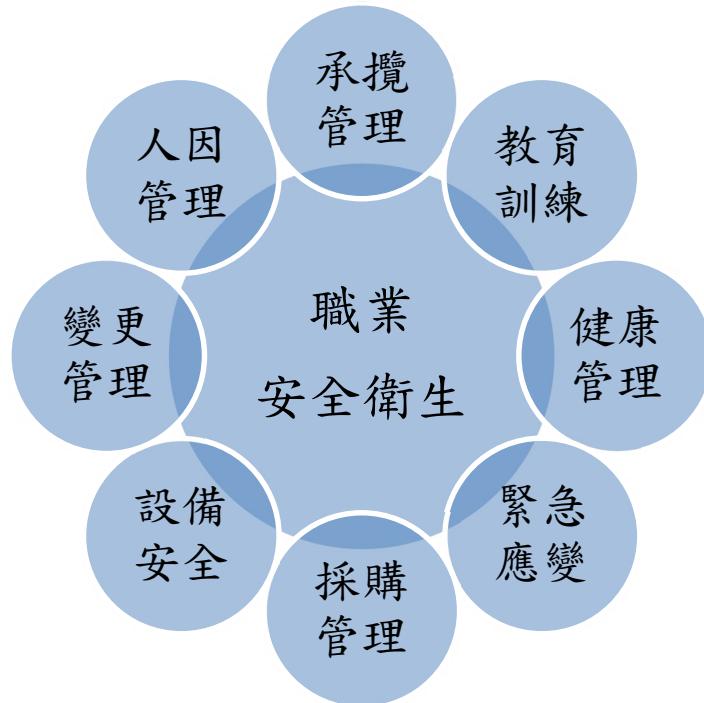
由公安部主管擔(兼)任「事業單位職業安全衛生事務主管」，負責擬訂、規劃、督導及推動飯店安全衛生管理事務，並督(指)導工作場所負責人及各級主管貫徹實施。重要工作項目包含工作環境危害辨識、職災傷病預防、職場霸凌與性騷擾防治、人因性危害預防、承攬廠商管理及內部同仁健康管理與教育訓練等。

設置職業安全衛生委員會，定期召開委員會，研擬與建議職安衛政策、自主管理計畫、教育訓練實施、作業環境測定結果應採取之對策，以及審議職業病預防及健康促進事項及員工健康檢查管理之計劃與實施。

有關政府新法執行狀況，依據勞動部命令：『事業單位勞工總人數在 200~299 人者，自 107 年 7 月 1 日起開始施行【勞工健康保護規則】。飯店為因應新法實施，自 107 年 3 月份起即著手洽詢合法、專業之健檢醫療機構，並於 107 年 6 月上旬完成簽約，如期於 7 月 1 日開始執行新法。內容項目包含：醫護人員定期臨場健康諮詢與醫療服務、同仁年度體檢、健檢後健康管理、特殊作業人員體檢、四大計劃問卷調查統計與分析、作業環境辨識與評估、發掘影響健康危害因子等。截至 109 年 10 月之實施成效：醫護人員巡視與瞭解作業環境 1 次、健康諮詢 176 人次、醫護人員參加飯店職業安全衛生委員會議 1 次。

108 年獲頒衛生福利部國民健康署【健康職場認證 健康啟動標章】認證。

## 職業安全衛生架構



## 勞工健康保護規則架構



失能傷害統計		
	109 年統計	108 年統計
失能傷害人次數	10	14
失能傷害損失日數	13	23
失能傷害頻率(FR)	15.28	17.76
失能傷害嚴重率(SR)	54.31	29.19

▲兩年度失能傷害統計表

#### 危害辨識

針對不同工作環境、工作場所、職務、工作內容，找出可能發生危害之風險因子，研擬因應對策撰寫於職業安全衛生工作守則中，全體同仁人手一本；每日另透過作業檢點方式，消弭可能發生危害安全之因素，提升工作環境與場所之安全。

職業安全衛生主管另持續性蒐整飯店內任何可能影響或危害同仁健康與安全之可能因子，並彙整為書面資料，於新生訓練或正式會議時機向主管及同仁宣導。

#### 緊急應變處理程序

亞都麗緻為有效處理緊急突發事件，訂定相關計畫共七項，區分天然災害與人為災害之應變處理。在常態性之緊急應變編組架構下，部門主管定期性透過桌上兵棋推演方式，熟稔緊急突發事件處理與指揮程序，確保真實事件發生時能將傷害降低至最小程度。

#### 承攬廠商管理

亞都麗緻定期性執行特殊設施維修、保養、歲修等，由委外專業人員進行，特訂定承攬廠商管理計畫。藉由作業鑑別、危害辨識、承攬人評估、協議機制、入場管理、施工中管理等手段，對進場作業人員、廠商做一系列之規範，並於施工作業前與廠商達成雙邊協議或共識，以有效降低工安意外機率，並確保施工安全。

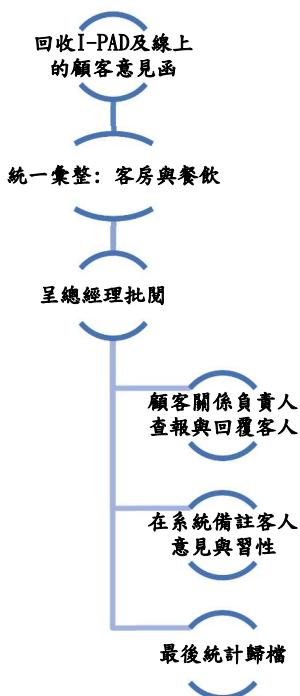
#### 職場性騷擾與霸凌

亞都麗緻依法設置性騷擾評議會機制，由部門主管分別代表勞資雙方，必要時對案件進行評議與審查。平時藉由海報、書面資料、會議報告等方式對全體同仁進行宣導，避免案件肇生。

有關職場性騷擾防治措施，我們配合政府主管機關法令與規範貫徹執行。

## 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。

### •電話客訴處理程序

總機人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，以下為電話客訴處理時的應對方式與處理程序：

若接到客人抱怨電話，假若能立即為客人轉接至直屬部門的主管，做立即的處理為上，客人便不須將自己的需求或建議透過轉述的方式表達，減少客方需要等回覆的時間。

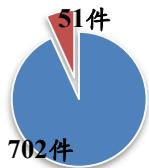
倘若無法立即聯繫至相關部門，接線人員則需扮演安撫客人與傾聽的角色，並表現出願意協助的態度。

必須避免與客人爭辯，站在客人的角度傾聽事情發生的經過，用詢問的方式盡量把細節記錄下來，如日期、時間、地點、對象、癥結點並歸納始末。

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，並承諾相關主管會在釐清狀況後立即回覆。

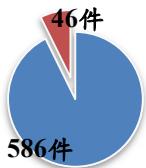
2020 顧客意見函統計表

■顧客好評 ■顧客負評



2019 顧客意見函統計表

■顧客好評 ■顧客負評



2018 顧客意見函統計表

■顧客好評 ■顧客負評



近三年 2018 至 2020，所收到的顧客意見函件數逐年上升，成長率相比 20%，顧客好評比率 93%，透過逐年提升的顧客意見回饋，紀錄顧客喜好與習性，轉化為資料庫去進行分析，幫助我們提供每位顧客即時、專屬的服務體驗。



▲巴賽麗廳景照



### 3. 餐飲安心・透明把關

## 食安從嚴把關

除提供多元型態的餐飲選擇及高品質的料理呈現外，為提升亞都麗緻食品衛生安全管理機制，現正逐年逐批陸續進行改善。自 99 年起為提升內控規範，天香樓先行導入食品安全管制系統並持續執行，同時將其概念應用至飯店其他餐飲進行管控；100 年起分批陸續整建各餐廳及廚房，由巴黎廳 1930x 高山英紀、巴賽麗廳乃至天香樓，以食品等相關法規為基礎進行全面翻修整建，藉此改善硬體設備，修改收餐動線降低交叉汙染的可能性，使之符合與時俱進的法規要求；並提供客人更舒適且便捷之用餐環境，藉此提供更衛生與更高品質之服務與餐飲供消費者參考。



▲各餐廳廚房工作場所照

此外，先前除了將驗收區進行遷移及翻修，建構符合政府提倡之食品安全管制系統與其他食品安全衛生等相關法規之硬體設備，於驗收區及各廚房分別設置走入式冷凍、冷藏庫(設備)，每日進行溫度及食材品質、效期等確認，且每半年進行溫度校正測試，以確保食材從驗收至儲存期間之冷鏈安全。

## 供應商管理

### •餐飲供應鏈及採購概況

集團與上中下游供應商皆保持友好且緊密之關係，為提供顧客與住客品質如一的餐飲與客房服務，內部訂有《採購標準作業流程》做為採購實務執行依歸餐飲服務皆與熟悉之生鮮蔬果、飲品酒水供應商持續契約採購。

2020 年度食材當地採購比例為 75%，不僅可以確保食材新鮮度，更降低過程產生碳跡，讓顧客吃到安心同時也為地球盡一份心。

本集團採購之食材如蔬果類主要為在地採購，進口原料則由廠商提供產地，肉品(雞豬牛羊)須有合格屠宰場認證可由廠商提供，驗收單皆可追溯至上一階廠商。2020 年度已進行追蹤追溯管理之產品佔所有食品事業產品之比例為 100%。

2020 年度總食材採購金額達 \$8 仟 4 佰萬元，在地食材供應商家數為 400 家以上，在維持日常營運的同時也致力於帶動當地經濟成長，持續與當地農漁蔬果業者共榮共好。

### •供應商篩選及評鑑

飯店除設有專業食品技師外，亦依《標準作業流程》之供應商篩選>>蒐集相關廠商資料>>檢閱食材/貨品檢驗證明>>建立合作模式>>初步篩選合作廠商>>聯絡廠商報價>>供應商評鑑>>供應商訪廠。

積極把關餐飲服務之品質，整體採購流程皆經相關單位審核把關，並落實供應商篩選及評鑑機制。

廠商端視其採購品項之重要性、合作時間及採購頻率等綜合考量決定是否納入年度訪廠清單，仔細審視供應商營運

之合法性、檢視原物料供貨品質，對於供貨異常、品質參差、或供應商評鑑分數較低之供應商進行必要之訪廠稽核與改善輔導之。

確保食材新鮮度，於驗收時同步確認產品品質，針對冷藏、冷凍食材會進行溫度檢測確保無失溫影響品質現象，同時也以高標準要求食材的新鮮度，若有任何品質上之疑慮，不符合要求即進行退換貨，確保供應商提供最佳品質食材。而針對委外製造之供應商，亦會進行實地訪廠進行訪視，確保其符合食品衛生法規要求，才會進入後端合作流程，確保委外廠商能夠符合飯店要求兼具品質與衛生安全。

2020 年度針對實施食材供應商評鑑，平均評鑑比例約達 80%，評鑑結果皆合格，無異常之情事；此供應商評鑑結果特優比例達 80%以上。

#### •2020 年度採購列表

單位：新台幣仟元

項目	生鮮食	一般備	洗滌消	設備維	合計
金額	84,683	28,305	2,234	5,577	120,799

#### •客房用品採購概況

客用品合作廠商採用 INDOESIAN LEGAL WOOD 及 FSC 國際雨林保護認證標章之紙類產品採購金額達\$50 萬元以上；備品則 100% 自國內穩定供貨之供應商採購，於 2020 年採購金額約\$50 萬元以上，欲與旅宿產業鏈共同成長。配合政府響應環保減少塑料於 2019 年起採用紙類吸管，硬體設施亦多以採國家省電能效較高、印有節能標章、碳足跡較低之電器產品為主，善盡地球公民之責任。紙類具環保標章認證佔整體紙類採購額近 95%以上。

#### •標章



#### 降低加工製品使用機率

包括天香樓、巴黎廳 1930 x 高山英紀 都以維持高品質的餐飲水準為目標，因此堅持由師傅們手工製作多道料理，如杭州魚丸僅採草魚、蛋、鹽及白酒，再由師傅們手工打製完成，完全不添加其他粉類，其他如鱈魚、草魚...等食材，也都堅持由餐廳自行處理；減少加工製品之採購與使用，依據食材本身的特性及師傅的職人堅持，完整呈現亞都麗緻對於表達食材原味的要求。

#### •衛生安全管理機制提升

除先前廚房設備整建及重新人流、物流之動線規劃之外，食品安全管制系統(HACCP)計劃書每年審視與更新撰寫、著重人員教育訓練等，強調以食品安全管理系統(HACCP)為管理核心，輔以食品良好衛生規範則為操作基礎，於

飯店端確保所有製備的餐食能夠在高水準的品質下有高規格的食品衛生安全要求；從食材前端管理除維持於適當之儲存條件、食材之前處理、烹飪、出餐，皆要求環境、人員、操作及送至餐桌的過程都需符合食品安全衛生規範，以確保提供消費大眾健康衛生安全的最佳餐食及服務。

本集團採購之食材如蔬果類主要為在地採購以及乾貨均有合格之檢驗認證單位或實驗室(如 SGS)出具之測試或檢驗報告，進口原料則有衛生福利部食品藥物管理署出具之食品及相關產品輸入許可通知，肉品(雞豬牛羊)須有合格屠宰場認證或出口國之輸出檢疫證明書等，以上所有檢驗報告均由廠商提供並自行吸收費用，本集團無須再行支付，因此與此相關之費用支出占營業收入淨額(集團營收)0.00%。

內部亦持續落實執行食品安全衛生管理作業，固定由作業單位、衛生管理人員、專門技術人員進行確認。另外，每周由總經理偕同人力資源部、客務部、房務部、公共安全部及餐飲部人員進行全面稽核，檢查重點除公共區域及食品作業區之清潔度外，包含人員衛生、食材之貯放、硬體設備安全性等，若無法現場改善者將持續進行追蹤改善，藉此落實衛生安全管理機制之要求。

<u>油品處理</u>			
	2020	2019	2018
項目	廢食用油	廢食用油	廢食用油
回收量	1.26 噸	1.33 噸	1.721 噸

▲三年度廢食用油回收量統計表

<u>廚餘處理</u>			
	2020	2019	2018
項目	廚餘	廚餘	廚餘
回收量	21.2 噸	28.3 噸	30.1 噸

▲三年度廚餘回收量統計表

### 強化餐飲資訊透明

配合政府管理理念，近年來政府在維護食品安全衛生方面，持續對消費者宣導食品安全相關知識，亞都麗緻積極配合政府要求，逐步將餐飲資訊揭露於食品追溯追蹤系統供消費大眾查詢，達到透明餐飲理念。

針對食材保存方式及期限嚴格把關，包含冰箱溫度檢查，食材分裝封存皆每日自我檢視，並統計出常見發生客訴或是高風險之食材加強每日品評以落實檢視，以降低食物中毒的風險，保障消費者食的安全。

配合相關食品的抽查與檢驗，皆有達到主管機關的要求，並且為主管機關推動食品溯源等政策諮詢之配合單位。

飯店菜單設計亦將主食材揭露，並盡量輔以餐點照片供顧客參考，標示肉品產地來源、食材正確的學名，以及蛋奶素等訊息，尤以今年度亦配合政府法令規範加強豬肉產地標示，供消費者自由選擇，明確標示水資、酒水服務費；亦考量外國旅客之需求，菜單分別以中文、英文標示為主，另以日文為輔進行資訊揭露，並由現場服務人員進行詳細解說；提供大字菜單供需要之顧客使用；統一各餐廳酒單提供一致之品酒服務，並由侍酒師協助餐酒搭配服務；且為華人圈第一家自行培育侍酒師並取得相關證照之飯店，將多款茶以茶車方式展現且當場沖泡，讓消費者可以有更佳的感官感受以茶佐餐之服務；侍餐人員亦協助進一步瞭解烹飪技法、詳細食材細節，並由各廳主廚進行餐後訪桌服務，讓顧客能夠獲得完整餐飲資訊並且能夠回饋意見；同時，各餐廳亦皆獲得當地主管機關餐飲衛生自主管理優級認證。

此外，亞都麗緻銷售之各項包裝食品、禮盒，皆遵照主管機關的法規要求，標示品名、內容物、重量、添加物及製造廠商等「產品應標示事項」內容，完全符合法令規範。



#### 4.環境永續・自然共生

## 環境友善作為

### •營運能源耗用資訊

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。

2020 年台北亞都麗緻大飯店電力 CO<sub>2</sub> 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 CO<sub>2</sub> 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 CO<sub>2</sub> 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 CO<sub>2</sub> 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。

2018 年台北亞都麗緻大飯店電力 CO<sub>2</sub> 排放量 2,306 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 CO<sub>2</sub> 排放量 699 噸，其中客房佔 40%、餐廳佔 20%、其他則佔 40%；電力 4,369,000 度；瓦斯 367,717 立方公尺。



▲天然氣蒸汽鍋爐及空調主機圖

### •總用水資源資訊

2020 年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。

2018 年台北亞都麗緻大飯店總用水度數 72,218 度。

## •顧客共同參與



亞都麗緻長期推動「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，現則希望透過即便不再提供優惠，也能邀請賓客參與為推動方向，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。

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，我們總計 209 間客房，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，預估亞都麗緻每年節省超過 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，會員能查詢點數及預訂旗下 3 間姊妹飯店，以單一平台實現所有食宿預訂計畫。



## 5. 友善職場・幸福企業

## 保障同仁權益的工作環境

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，因此承襲倒金字塔之管理模式，透過人性化的企業管理理念，將員工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。

亞都麗緻不僅尊重員工於法律上所賦予之權利，從未阻止或妨礙員工結社之自由，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員工，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。

### ●退休權益

亞都麗緻自民國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。實施後員工得選擇適用「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2018年統計，舊制提撥金額共\$2,828,352，有3位舊制同仁退休，共支出\$4,428,578。

## 勞動力結構分析

### ●各勞雇合約及性別之同仁人數

分公司	勞雇合約		合計
	全職同仁	兼職同仁	
女性	157	182	339
男性	109	98	207
合計人數	266	280	546
百分比	49%	51%	100%

### ●勞雇合約及各地區分公司之同仁人數

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	202	14	182	398
亞緻餐飲(股)公司	43	5	98	146
麗緻管理顧問(股)公司	2	0	0	2
合計人數	247	19	280	546
百分比	45%	3%	51%	100%

## ●集團全職同仁之性別與年齡組成

同仁類別	性別		年齡				合計
	女性	男性	30 歲以下	31-40 歲	41-50 歲	51 歲以上	
非主管人數	103	63	108	30	14	14	166
基層主管	23	21	21	9	8	6	44
中階主管	28	19	3	19	15	10	47
高階主管以上	3	6	0	0	3	6	9
合計人數	157	109	132	58	40	36	266
百分比	59%	41%	50%	22%	15%	14%	100%

## ●集團同仁學歷分析

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	1	0	0	1
國中	6	0	0	6
高中	54	10	0	64
專科	25	3	0	28
學士	121	34	2	157
碩士	9	1	0	10
總計	216	48	2	266

## ●非擔任主管職務之全時員工薪資資訊：

單位：新台幣仟元

年度	2019 年	2020 年	差異
員工人數/平均	225	192	-33
員工薪資平均數/人	537	474	-63
員工薪資中位數/人	458	417	-41
員工薪資總額	120,755	91,063	-29,692

## 同仁流動概況

集團致力打造職場性別平等的職場環境，2020 年新進與離職員工中，女性與男性的比率相當，員工流動情形，統計如下：

### ●全職同仁新進人數



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	73	37	83	16	7	4	110
亞緻餐飲(股)公司	12	9	4	7	4	6	21
麗緻管理顧問(股)公司	7	13	1	8	5	6	20
合計人數	2	1	0	0	0	3	3
百分比	94	60	88	31	16	19	154

#### •全職同仁離職人數



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	73	37	83	16	7	4	110
基層主管	12	9	4	7	4	6	21
中階主管	7	13	1	8	5	6	20
高階主管	2	1	0	0	0	3	3
合計人數	94	60	88	31	16	19	154
百分比	61%	39%	57%	20%	10%	12%	100%

#### 完善豐富的員工福利

##### •員工福利落實回饋

亞都麗緻除依政府規定辦理勞工保險及健保、全民健保外，特為所有正職員工、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，同時飯店也設有員工餐廳，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、書籍及電腦供員工自由使用。

亞都麗緻設有員工福利委員會，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，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，2018 年相關活動辦理金額共計新台幣 1,046,198 元，2017 年相關活動辦理金額共計新台幣 1,251,514 元。

針對員工提供有婚、喪、產、病等福利：

單位：新台幣元

員工福利活動	2020費用	2019費用	2018費用	2017費用
電影活動費	34,980	183,780	217,360	238,480
慶生會與按摩	90,604	189,423	171,898	169,804
部門聚餐	68,371	166,294	125,340	136,630
婚喪喜慶	117,800	212,900	201,600	262,600
年終禮券	4,000	330,000	330,000	444,000

▲2017年~2020年有關員工福利活動費用統計表

#### •友善職場・放心哺育

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2020年有2位女性同仁申請育嬰留職停薪，預計2021年復職。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%；總計2017年有2位男性與5位女性同仁申請育嬰留職停薪，1位男性與3位女性同仁復職，平均復職率為57%。

育嬰留職停薪申請及復職率	2020	2019	2018	2017
申請留停人數	男	0	0	1
	女	2	1	2
	合計	2	1	7
留停應復職人數	男	0	1	1
	女	0	0	3
	合計	0	1	4
復職率	男	0%	100%	100%
	女	0%	0%	57%

▲2017年~2020年育嬰留職停薪申請及復職率統計表

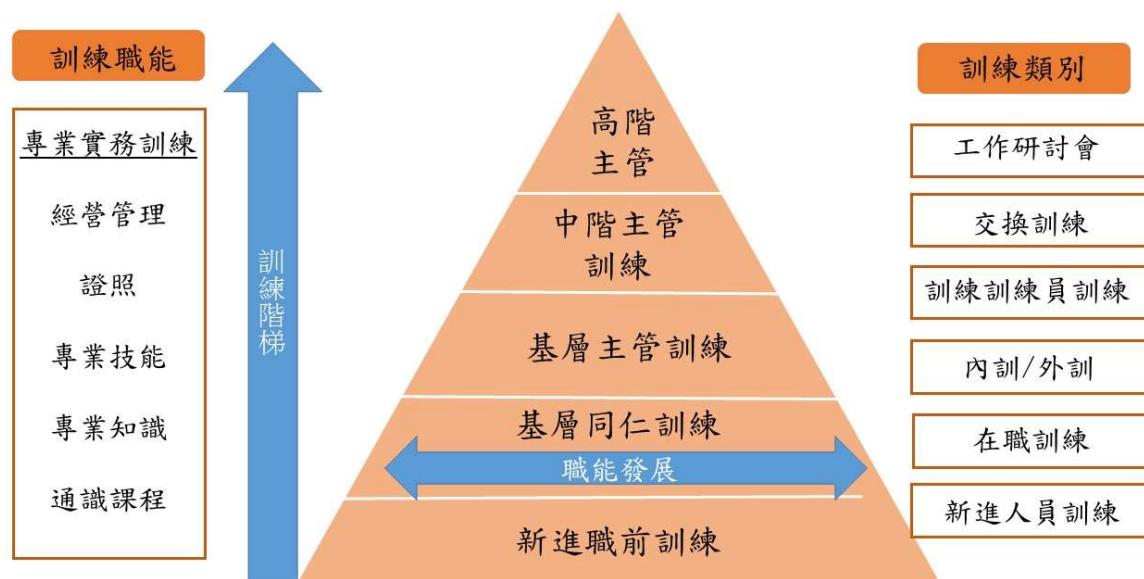
#### •平衡身心靈計畫

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年因為疫情，避免群聚，路跑活動取消。

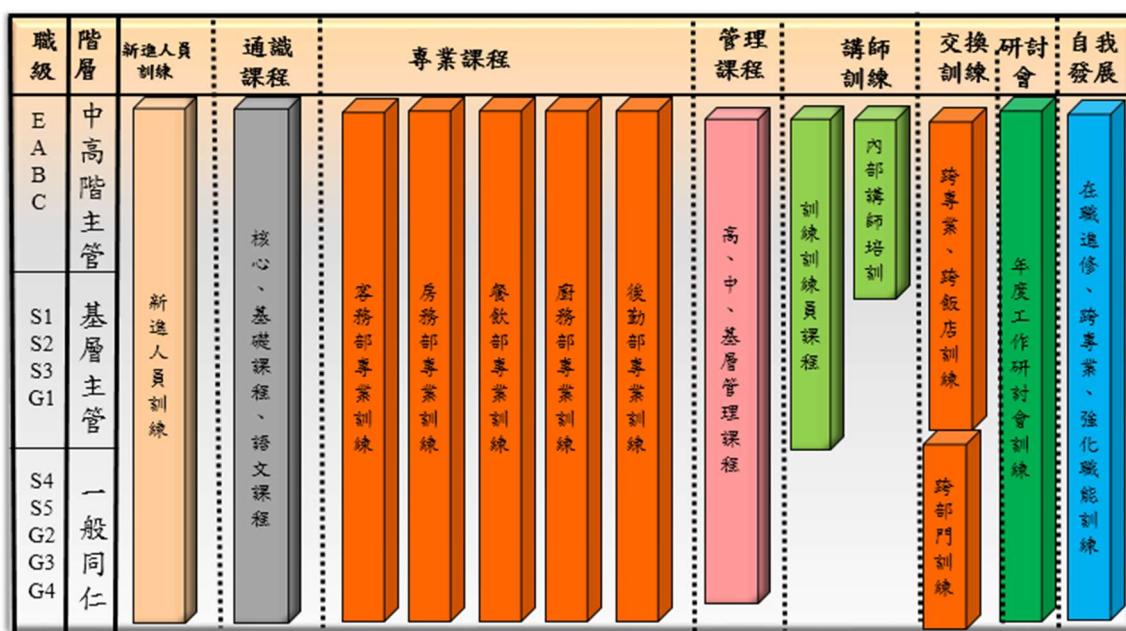
## 人才培育與服務提升

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。



### • 落實人才訓練

為了提供客人賓至如歸的感受，亞都麗緻投入大量資源進行教育訓練，從新進人員起，並針對所屬職位及專長設計不同的課程項目協助發展專業職能，因此也規劃多樣化的內部及外部訓練，其中包含語文訓練、通識課程、專業訓練、主管課程及證照課程，另外並提供在職人員訓練課程以及跨部門或職務內容的交換訓練等。



### **●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  
人才發展品質管理系  
統品質，2017 年評比榮  
評比，維持銅牌獎。

起導入勞動部「TTQS 系統」，每年不斷提升訓練  
獲銅牌獎。在 2019 年



## 教育訓練辦理成果

2020內部訓練課程			2020進行績效評估職員比例		
課程類別	班次	開班時數	一般同仁	47%	
年度訓練（消防、安全）	4	8	基層主管	29%	
外語課程(英、日)	0	0	中階主管	21%	
餐飲專業課程	4	8	高階主管	3%	
客房專業課程	4	8	2020訓練支出		
通識課程	10	67	2020年訓練費用	\$90,081	
管理課程	7	31	平均每月訓練費用	\$7,507	
其他課程	18	30.5			
總 計	47	152.5			



## 6.社會回饋・即刻行動

## 建構幸福社區

2020 年是個全世界印象深刻的年度，年初爆發的新冠肺炎不僅延燒至全球更讓世界的經濟活動幾乎停擺。所幸，台灣政府防疫措施得宜，全國醫療相關產業自動員起來為家園建立起疫情防線，讓台灣成為世界上仍能保持日常運作的少數國家。

雖然，國際邊境已近一年未對外開放，嚴重衝擊以國際商務客為主力之飯店，其中尤以台北市區飯店為最。同樣身為疫情受災戶的台北亞都麗緻大飯店，在疫情期间面臨了許多挑戰，但仍為社會盡企業一己之力；今年舉辦較往年更多的慈善公益活動，從緩解社區藥局藥師的負擔、心靈關愛、協助其他公益團體等多元面向切入，拋磚引玉期待更多企業共襄盛舉。

### •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。2020 年至 11 月底止，捐贈麵包總數為 25,414 個；2019 年捐贈麵包總數為 28,185 個；2018 年捐贈麵包總數為 30,807 個。2018 年至 2020 年以來捐贈之麵包共計有 84,406 個。



▲麗緻坊新鮮麵包照

### •社區協助

2020 年 4 月協助社區內藥局藥師分裝口罩，在疫情在疫情未見曙光之際，以溫柔的力量，為抗疫盡企業之力。支援期間共計 120 小時，預估人力費用 NT\$ 14,400。在住房率短時間驟降的衝擊下，有效運用閒置人力，將原本清掃客房的房務同仁外送至社區內的藥局，幫忙業務繁重的藥師們包裝口罩，讓藥師能回歸專業，藉由無償人力支援，希望能善盡企業社會的責任，同時也藉由此舉向醫護人員致上最高敬意。



▲同仁支援藥局藥師現場照

### •擁抱人群縮短距離

疫情一拖數月，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，共舉辦兩場天台瑜伽，邀請 40 餘位朋友共襄盛舉，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。



▲天台瑜伽活動照

## ●號召公益 拋磚引玉

得知疫情期间需紧急救援的血荒，亞都麗緻慈善日舉辦捐血与捐髮活动，邀请周边邻里挽起衣袖缓解血库燃眉之急。本次活动共有 108 位朋友挽起衣袖捐赠 32250cc 予「台北捐血中心」，同时募集了 1020 公分的秀发帮助「中华民国癌病肿瘤患者扶助协会」。

在国际旅客未能入境，严重影响住房收入的困境下，台北亚都丽緻大酒店仍细心观察社会脉动，主动协助急难组织，善尽企业关爱社会之责。



▲台北亚都丽緻大酒店慈善日捐血活动照



▲台北亚都丽緻大酒店慈善日捐血活动照



▲台北亚都丽緻大酒店慈善日捐血排隊現場照



▲台北亚都丽緻大酒店慈善日捐血活动照



▲台北亚都丽緻大酒店慈善日捐血活动照



▲台北亞都麗緻大飯店慈善日捐髮活動照



▲台北亞都麗緻大飯店慈善活動感謝狀

# GRI INDEX

揭露項目		對應章節	頁碼
<b>GRI 102:一般揭露</b>			
102-1	組織名稱	CSR 願景與策略	4
102-2	活動、品牌、產品與服務	亞都麗緻概況 餐廳與餐飲品牌	5 6-7
102-3	總部位置	CSR 願景與策略	4
102-4	營運據點	CSR 願景與策略	4
102-5	所有權與法律形式	CSR 願景與策略	4
102-6	提供服務的市場	CSR 願景與策略	4
102-7	組織規模	CSR 願景與策略	4
102-8	員工與其他工作者的資訊	CSR 願景與策略 勞動力結構分析	4 31
102-9	供應鏈	食安從嚴把關	23
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	組織圖更動，	8
102-11	預警原則或方針	營運策略與管理	11
102-12	外部倡議	公司治理	8
102-13	公協會的會員資格	重大議題與利害關係人溝通	12-13
102-14	決策者的聲明	董事長的話	3
102-15	關鍵衝擊、風險及機會	營運策略與管理	10
102-16	價值、原則、標準及行為規範	營運策略與管理	10
102-18	治理結構	公司治理	8
102-40	利害關係人團體	重大議題與利害關係人溝通	13
102-41	團體協約		無工會不適用
102-42	鑑別與選擇利害關係人	重大議題與利害關係人溝通	13
102-43	與利害關係人溝通的方針	重大議題與利害關係人溝通	13
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	鑑別與選擇利害關係人	13、21
102-45	合併財務報表中所包含的實體	編輯原則	2
102-46	界定報告書內容與主題邊界	重大議題與利害關係人溝通	13
102-47	重大主題表列	重大議題與利害關係人溝通	13
102-48	資訊重編		無相關情事
102-49	報導改變		無相關情事
102-50	報導期間	編輯原則	2
102-51	上一次報告書的日期		109.12.29
102-52	報導週期		每年一次
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	編輯原則	2
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	編輯原則	2
102-55	GRI 內容索引	GRI INDEX	41-43
102-56	外部保證/確信	確信報告書	44-46
<b>GRI 103:營運方針</b>			

103-1	解釋重大主題及其邊界	重大議題與利害關係人溝通	13
103-2	管理方針及其要素	重大議題與利害關係人溝通	13
103-3	管理方針的評估	重大議題與利害關係人溝通	13
<b>GRI 201:經濟績效</b>			
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	編輯原則	2
201-3	定義福利計劃義務與其他退休計畫	保障同仁權益的工作環境	28
<b>GRI 204:採購實務</b>			
204-1	來自當地供應商的採購支出比例	食安從嚴把關	23
<b>GRI 302:能源</b>			
302-1	組織內部的能源消耗量	環境友善作為	27
<b>GRI 303:水</b>			
303-1	依來源劃分的取水量	環境友善作為	27
<b>GRI 305:排放</b>			
305-1	直接(範疇一)溫室氣體排放	環境友善作為	27
305-2	能源間接(範疇二)溫室氣體排放	環境友善作為	27
<b>GRI 306:廢汙水和廢棄物</b>			
306-1	依水質及排放目的地所劃分的排放水量	環境友善作為	27
306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物	降低加工製品使用機率	25
<b>GRI 307:有關環境保護的法規遵循</b>			
307-1	違反環保法規		無相關情事
<b>GRI 308:供應商環境評估</b>			
308-1	採用環境標準篩選新供應商	食安從嚴把關	24
<b>GRI 401:勞雇關係</b>			
401-1	新進同仁和離職同仁	同仁流動概況	31-32
401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	完善豐富的員工福利	32-33
401-3	育嬰假	完善豐富的員工福利	33
<b>GRI 403:職業安全衛生</b>			
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	落實飯店安全	17
<b>GRI 404:訓練與教育</b>			
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	人才培育與服務提升	34
404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工比例	人才培育與服務提升	34
<b>GRI 405:員工多元化與平等機會</b>			
405-1	治理單位與員工的多元化	勞動力結構分析	30-31
<b>GRI 414:供應商社會評估</b>			
414-1	新供應商使用社會準則篩選	食安從嚴把關	23
<b>GRI 415:公共政策</b>			
415-1	政治捐獻		無相關情事
<b>GRI 416:顧客健康與安全</b>			
416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件		無相關情事
<b>GRI 417:行銷與標示</b>			
417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件		無相關情事

417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件		無相關情事
<b>GRI 418:客戶隱私</b>			
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴		無相關情事
<b>GRI 419:社會經濟法規遵循</b>			
419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定		無相關情事

**作業辦法第四條要求加強揭露項目**

指標	說明	章節	頁碼
一	為改善食品衛生、安全與品質，而針對其從業人員、作業場所、設施衛生管理及其品保制度等方面進行之評估與改進及所影響之主要產品與服務類別與百分比。	食安從嚴把關 供應商管理	23-25
二	違反有關產品與服務之健康與安全法規及未遵循產品與服務之資訊與標示法規之事件類別與次數。	食安從嚴把關	23-25
三	採購符合國際認可之產品責任標準者占整體採購之百分比，並依標準區分。	供應商管理	24
四	經獨立第三方驗證符合國際認證之食品安全管理系統標準之廠房所生產產品之百分比。	食安從嚴把關	24
五	對供應商進行稽核之家數及百分比、稽核項目及結果。	供應商管理	23
六	依法規要求或自願進行產品追溯與追蹤管理之情形及相關產品占所有產品之百分比。	供應商管理	23
七	依法規要求或自願設置食品安全實驗室之情形、測試項目、測試結果、相關支出及其占營業收入淨額之百分比。	衛生安全管理機制提昇	25



國富浩華聯合會計師事務所  
Crowe (TW) CPAs  
10541台北市松山區復興北路  
369號10樓  
10F., No.369, Fusing N. Rd.,  
Songshan Dist.,  
Taipei City 10541, Taiwan  
Tel +886 2 87705181  
Fax +886 2 87705191  
[www.crowe.tw](http://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：

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 109 年度企業社會責任報告書(以下簡稱本報告書)中所揭露之特定績效指標執行確信程序竣事，並出具有限確信報告。

### 確信標的資訊與適用基準

亞都公司所適用之社會責任績效資訊及其依「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)第四條第一項第一款規定所加強揭露之資訊及其報導基準詳列於附錄一。

### 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企業社會責任報告書作業辦法」及全球永續性報告協會(Global Reporting Initiatives, GRI)發布之 GRI 準則(GRI Standards)及依行業補充指南編製企業社會責任報告書，並應設計、執行及維護與報告編製相關之內部控制，以蒐集並揭露報告書內容，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 109 年度企業社會責任報告書，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，以瞭解亞都公司履行企業社會責任有關之政策及程序；

(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

因企業社會責任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 109 年度企業社會責任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：

陳桂美



民國 110 年 9 月 30 日

附錄一：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	23~24	食安從嚴把關 供應商管理	亞都公司建構符合食品安全管制系統與其他食品安全衛生等相關法規之硬體設備，並進行有效之管控。 亞都公司除有專業食品技師外，依「標準作業流程」之供應商篩選，並進行供應商訪廠。
第二目	23	食安從嚴把關	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	23~24	供應商管理	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	24	衛生安全管機制 提昇	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	23~24	供應商管理	2020 年度採購生鮮食計 84,683 仟元，針對食材供應商評鑑，平均評鑑比例約達 80%，評鑑結果皆合格，無異常之情事。
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。



LANDIS GROUP  
HOSPITALITY  
麗緻餐旅集團



台北亞都麗緻大飯店



麗緻管理顧問  
THE LANDIS MANAGEMENT