



文藝復興的壯遊  
*Grand Tour of Renaissance*



2019 雲品國際

CSR 企業社會責任報告書







The Sands of Time  
— Nelson Chang

Walking down memory lane  
Looking at The Sands of Time  
Glimpses of that which was best  
Hours that stood still  
Riddles pause  
Knowledge unfolds  
Dreams come true  
Enlightenment perceived  
A clover silently transcends  
In those infinite realms contained  
Hearing the distant bells toll  
Unchained melody  
Beckons and beguiles  
Splendor blissfully gleaming  
Let the sound of music flow  
The gentle notes  
Softly descend  
Whispering harmony and awaken our souls  
Listen and let your heart be still  
Between here and eternity.

沙漏中的光陰  
—— 作仁

走在回憶中的長廊  
看著沙漏中逝去的光陰  
那些最好的片刻  
停止的霎那  
暫停的謎思  
知識的展開  
夢想的成真  
啟蒙的感知  
幸運草默默地超越  
全在無限無涯之中  
聽到那遙遠的鐘聲  
奔放的旋律  
招著手，吸引著  
燦爛閃閃發光  
流動的音樂  
柔情的音符  
輕盈地宣洩  
耳語般悄悄的契合，喚醒了沈睡的靈魂  
傾聽吧，讓你的心思寧靜  
在這裡和永恆之間

# 目錄

## CONTENTS

- 04 董事長的話
- 08 旅閱雲起，品讀詩活
- 12 2019 永續雲錄
- 125 關於本報告書

## CH 1 誠信雲品

---

- 16 1.1 集團概況
  - 17 1.1.1 雲品國際旗下品牌
  - 19 1.1.2 營運策略與績效
  - 22 1.1.3 永續發展理念與願景
- 24 1.2 公司治理
  - 25 1.2.1 董事會運作
  - 27 1.2.2 功能性委員會
  - 29 1.2.3 誠信經營
- 30 1.3 風險因應
  - 30 1.3.1 Covid-19 因應
  - 32 1.3.2 營運風險管理

## CH 2 雲想溝通

---

- 36 2.1 利害關係人鑑別
- 40 2.2 重大議題分析
- 42 2.3 重大議題管理策略與回應

## CH 3 創新雲旅

---

- 46 3.1 品牌創新
  - 48 專欄 - 君品 Collection：你想要的婚禮，就是最好的婚禮
- 52 3.2 智慧創新
  - 52 3.2.1 放鬆旅行的開始—iPad Check in
  - 54 3.2.2 愜意度假—客房 e 管家 & 智慧電話
  - 54 3.2.3 精準管理—智能化客房後台管理 App
- 54 3.3 顧客滿意
  - 55 3.3.1 團客滿意度調查
  - 56 3.3.2 散客滿意度調查
  - 56 3.3.3 雲品客訴處理流程

## CH 4 安心雲遊

---

- 60 4.1 顧客隱私
  - 60 4.1.1 資訊安全專責小組
  - 61 4.1.2 雲品國際個資保護措施
- 62 4.2 食品安全
  - 62 4.2.1 雲品國際食安發展進程
  - 63 4.2.2 食安決策小組
  - 64 4.2.3 食安實驗室
  - 66 4.2.4 食安事件因應流程
- 66 4.3 永續採購
  - 66 4.3.1 餐飲供應鏈與採購概況
  - 68 4.3.2 客房用品採購概況
  - 69 4.3.3 供應商篩選與評鑑



## CH 5 人才雲集

---

- 74 5.1 多元組成
  - 74 5.1.1 員工勞雇概況
  - 75 5.1.2 員工流動概況
- 76 5.2 職涯發展
  - 76 5.2.1 人才庫職能發展計畫
  - 77 5.2.2 人才發展
- 81 5.3 員工保障
  - 81 5.3.1 薪資福利
  - 82 5.3.2 360 管理職能評核調查
  - 82 5.3.3 員工福利
  - 85 5.3.4 育嬰假留停統計
  - 85 5.3.5 勞資溝通
- 86 5.4 安全環境
  - 86 5.4.1 職業安全衛生管理
  - 89 5.4.2 健康管理及健康促進

## CH 6 與雲共好

---

- 95 6.1 友善環境
- 98 6.2 社區共榮

## CH 7 永續耕耘

---

- 106 7.1 氣候變遷
  - 106 7.1.1 氣候變遷風險與機會因應
  - 106 7.1.2 環境政策與管理方案
- 111 7.2 資源循環
  - 111 7.2.1 水資源管理
  - 113 7.2.2 廢污水及廢棄物管理
- 116 7.3 環保旅遊
  - 116 7.3.1 永續旅遊及環保認證
  - 117 7.3.2 環保旅遊行動

## 附錄

---

- 122 GRI Standards 項目對照表
- 124 上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法
- 126 第三方確信報告



雲品國際 董事長

盛治仁

人類的和諧來自溝通，  
文化的瞭解來自互動。  
提供文藝復興的壯遊，  
搭建人文溝通的橋樑，  
是雲品國際的使命

One's destination is never a place, but  
a new way of seeing things

— Henry Miller

旅人的目的地從來不是一個地點，而是  
以一種新的眼光來看待事物。

— 美國作家 亨利 · 米勒

“

## 董事長的話

”

今年的雲品國際企業責任報告書，主視覺設計以 1851 年在倫敦舉辦的第一屆萬國工業博覽會主會場水晶宮 (Crystal Palace) 為主題。這個建築在當時是一個大膽嘗試的玻璃屋，鐵骨架和玻璃的主體設計以人定勝天為精神成為展示工業科技和設計成果的象徵，而這樣的精神與雲品國際堅持做值得做的事，其理念不謀而合。

1851 年的萬國博覽會，雖然在名稱上從工業出發，但是它在藝術、科學、科技以及政治、經濟、及社會層面所激發的對話，造成了極深遠的影響。展出內容除了當時的尖端科技例如電報機、顯微鏡、原型傳真機、及潛水艇之外，也集合了維多利亞時代的各種亮點產品，包含陶瓷、鐵器、家具、香水、鋼琴、槍支、蒸汽錘和水壓機等等。一半以上展出的產品來自英國之外，甚至連英國的產品也有很大一部份來自海外殖民地，可以說是一場國際性的交流展示。

從 1851 年五月到十月間，有六百萬訪客受到這些來自不同地區最新工藝成果的啟發，讓不同國籍和階級的人們有了一個相互溝通了解的平台。其後續影響，不只在藝術和設計教育上，在國際貿易甚至觀光都可以明顯感受到。

要辦這樣史無前例的博覽會是非常不容易的，不但有經費、規劃和執行面等挑戰，更困難的是有來自各方的反對意見。不同的貴族勢力有的反對舉辦地點，有的擔心大規模博覽會將吸引世界各地的異議及革命份子聚集，影響原來的生活，甚至造成國家崩壞。亞伯特親王 (Prince Albert) 的視野和堅持是博覽會成功舉辦的重要核心人物之一。一開始雖然礙於自己在憲政體制的身份及政治意涵並未參與，但他看到了法國在 1798 到 1849 年間成功辦理了「法國工業產品博覽會」後，

心中就建構了一個要能夠超越，並能展出所有發明的博覽會夢想。亞伯特親王積極地找尋伙伴，擘畫藍圖，溝通說服並落實執行，終於在最令人震撼的水晶宮完成夢想。

萬國博覽會最成功的地方之一，在於它促成了各個領域的對話。本來辦理的原始目的在於展現英國工藝、藝術及科學成就，但是在過程中，如同海納百川般地加入了當時首相的自由貿易理念、教會的神學詮釋以及東印度公司海外的資源展現等等因素。隨著加入的組織及力量越來越多，萬國博覽會成為型塑英國國家認同的重要里程碑。

在萬國博覽會這件事上，我們看到了溝通交流及互相學習的重要性。在亞伯特親王身上，我們學習到夢想和堅持如何改變世界。堅持一個理念，完成一個夢想，往往讓我們可以創造出與眾不同的價值，成就之前沒有想過的事情。這也是我們生命的意義！熱愛生命，就要活得精彩，做值得的事！

對未知的探索好奇、對美好生活的追求，以及對不同文化的理解溝通，是萬國博覽會帶給我們的重要啟發，也是雲品國際給自己的使命。人類的和諧來自溝通，文化的瞭解來自互動。雲品國際希望能夠在這些理念上，貢獻一份心力，讓旅人也能探索、學習、體驗美好生活並促進文化交流。

文藝復興的壯遊 (Grand Tour of Renaissance) 就是我們要推動的目標使命。壯遊 (Grand Tour) 是十七世紀時歐洲上層社會年輕人的成年禮過程。英國年輕貴族到法國和義大利等地深度旅遊，探索學習古典時代和文藝復興時期建構西方文明的藝術和文化根源，做為青年時期最重要的學習基礎，內容包含了知識、社會、倫理和政治等面向。

過去的壯遊，是貴族和有錢階級的特權，現在則可以普及到任何願意帶著一顆探索之心的旅人。只要有好奇感和願意學習的心，任何旅程都可以是壯遊的成長之旅。雲品國際致力於建構厚實的文化底蘊，作為提供旅人文藝復興壯遊的服務者，讓旅客不止到此一遊，還有深度體驗；不止拍照留影，更是文化之旅。

透過在雲品的旅行，文化藝術中可以感受到以人為本的人文精神；在壯遊中增進彼此文化間的瞭解，以及人類的和諧和福祉。這是雲品國際的理念，也是亞里斯多德在其倫理學中提出來的人類存在目的，Eudaimonia。這個字包含了很多面向的意義，它可以是快樂、幸福、繁榮、發展和祝福，綜合來說，也就是人類的最大福祉。雲品國際旗下的每一家酒店，門口都有六根旗桿懸掛萬國旗。每一次旗幟飄揚都提醒著我們，在推動這個福祉上，要貢獻自己的一份心力，讓文化能有更多交流，人們增添更多理解，社會才有更多和諧。

美國的旅行及小說家保羅索魯曾說：「觀光客不知道他們去過哪裡，旅人不知道下一站是何處」。我們希望和客人一起成長，從觀光客蛻變為探索未知的旅人。跟著雲品國際，一起去旅行，探索這個世界，如同穆罕穆德所說：「不要告訴我你受過多少教育，告訴我你去過哪裡旅行」。透過旅行，雲品國際更希望扮演文化之間溝通的橋樑，如同母公司雲朗觀光於 2015 年在羅馬大飯店以「絲路」為主題一樣。希望每一個旅人，也同時扮演人際間的橋樑，讓人類多一點溝通，世界多一份理解。讓我們一起，讀萬卷書、行萬里路，從經典中找到未來。



在 2019 報告書準備出版的同時，世界正為 covid-19 的疫情所苦，觀光旅遊業首當其衝。

「這是最好的時代，也是最壞的時代；是智慧的時代，也是愚蠢的時代；是信仰的時代，也是懷疑的時代；是光明的季節，也是黑暗的季節；是充滿希望的春天，也是令人絕望的冬天；我們的前途擁有一切，我們的前途一無所有；我們正走向天堂，我們也走向地獄。」

雙城記開頭的這段經典文字，說明了現實的兩難。貴族的敗壞，相對換來的是革命的殘暴。我們在面對疫情危機時的抉擇，將會定義我們是誰，並決定我們的未來。

危機中見人性。如同卡謬在 1947 年的「瘟疫」小說內容，Oran 港口城市面臨鼠疫蔓延，引發各種爭論以及人性表現。無論如何，不管是武漢、德黑蘭、首爾還是米蘭、紐約，任何人或家庭受到影響，都是不可承受之重，也都是人類共同面對的悲劇。大家乘坐在同一艘諾亞方舟中，沒有人可以置身事外，更沒有人可以幸災樂禍。因為這樣的認知，病毒將拉近人與人之間的距離。



---

雲品國際在母公司雲朗集團張執行長和辜董事長的帶領之下，對內增資、不裁員減薪，建立團隊。對外則開展同業合作，並盡力在黑暗的環境中點燈，回饋社會。在艱困的環境下相互幫助，是善良人性的表現，也是人類文明的開始。疫情會改變很多事，希望不變的，是善良的心。

期待疫情過後，我們一方面看到雲品國際的團隊比過去更強壯，更希望看到國際間能有地球村的體悟，少一些歧視和對抗，多一些合作與同理心。馬克吐溫說得再好不過了，「旅行是傲慢、偏執和短視的剋星」（Travel is fatal to prejudice, bigotry, and narrow-mindedness）。病毒暫時隔開了人與人的物理距離，卻將彼此的心靈拉的更近。期待不久的未來，我們都能透過身體和心靈的旅行，看到世界更多的愛，在瘟疫蔓延後。



# 旅閱雲起， 品讀詩活

“成人是什麼？

一個 被年齡吹漲的孩子”

—法國·西蒙波娃

壯遊是 17 世紀歐洲上層社會年輕人的成年禮，因為對未知世界的探索好奇、對美好生活的追求，以及對不同文化的嚮往而起興出走。就如同萬國博覽會的精神，雲品國際相信人類的和諧來自溝通、文化共融來自互動，因此特別在旅館中放置《我的城市我的飯店》雜誌、推廣穆斯林友善餐旅；將目光展望國際的同時，我們也不忘根留台灣，舉辦台菜四大天王辦桌活動，在全台唯一二度蟬聯米其林三星餐廳「頤宮」中提供融合傳統與創新的菜式，讓旅人也能透過旅行探索、學習、體驗美好生活並促進文化交流，以赤子之心壯遊，度量世界的深度與廣度。

## 在台北體驗歐洲：《我的城市我的飯店》

歐洲作為東西文化匯流的場域，享受藝術之風的洗禮，就像是世界歷史的樞紐，交錯多彩的藝術思想，呈現藝術與思考的光華。台北君品酒店也似如此，坐落台北車站上方，自首善之都的歷史風韻而生，充滿巧思的裝潢讓旅客走入君品像踏入一座充滿東西方藝術品的博物館：將拿破崙手稿與唐、宋、元三代驛馬古畫結合巴洛克的浪漫裝點君品客房與長廊；以法國大革命啟蒙時代為發想打造宴會廳「亮廳」；以《牡丹亭》遊園為構思，結合古典園林充滿東方水鄉風情的「頤宮」。

為讓住客入宿時能品味君品酒店的裝潢巧思，我們特別編製了《我的城市我的飯店》和《台北旅遊小冊子》供客人閱覽。就像是博物館的導覽手冊，雲品國際很樂意成為您的導覽員，以專業與自信的帶領您深度體驗城市的脈搏，讓旅行不僅是出走，更是探索。



供旅客取閱的《我的城市我的飯店》雜誌



供旅客取閱的《我的城市我的飯店》雜誌



《我的城市我的飯店》



《台北旅遊小冊子》

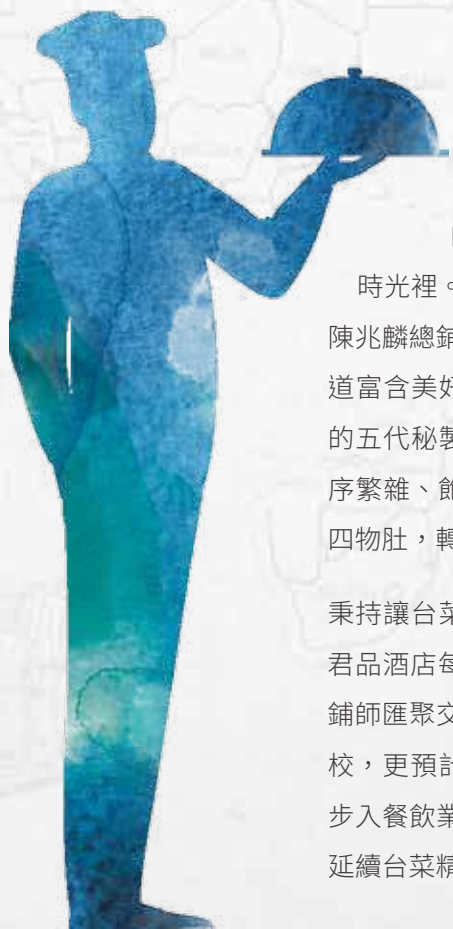


／四大天王總鋪師（左至右黃宏銘總鋪師、林明燦總鋪師、陳兆麟總鋪師、高景泉總鋪師）

### 新舊交融·飄香傳承：台菜四天王辦桌

「來！燒喔！細膩喔！」，一句句充滿活力和人情味的喊喝聲交錯在台北君品酒店的亮廳，搭配那卡西悠揚的歌聲，賓客像乘坐了時光機，漫遊在台菜金黃燦爛的老時光裡。四大天王（林明燦總鋪師、高景泉總鋪師、黃宏銘總鋪師、陳兆麟總鋪師）用近乎失傳的刀工與傳承百年的火候細膩燉煮，一道道富含美好寓意的傳統手路菜輪番上陣，無論是堅持蘭陽傳統做法的五代秘製金雞；重現經典濃醇香的唯一傳承紅牛牛蹄筋；或是工序繁雜、飽含祝福涵義的八寶栗子鴨與呈現主人家澎湃誠意的乾坤四物肚，轉瞬間羅列眼前。

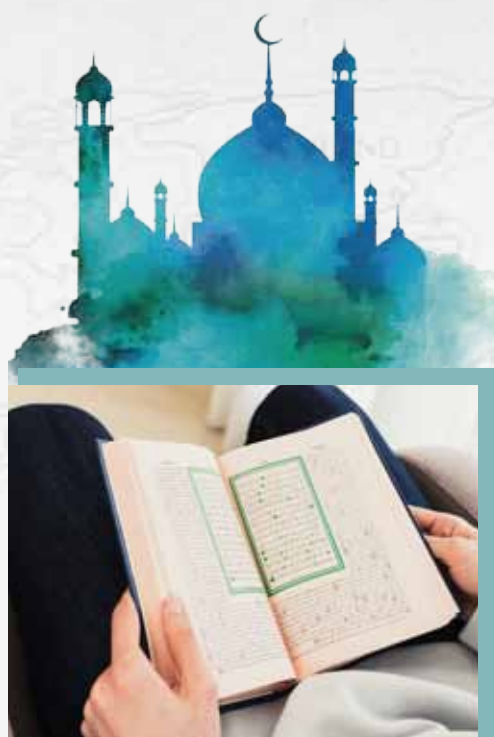
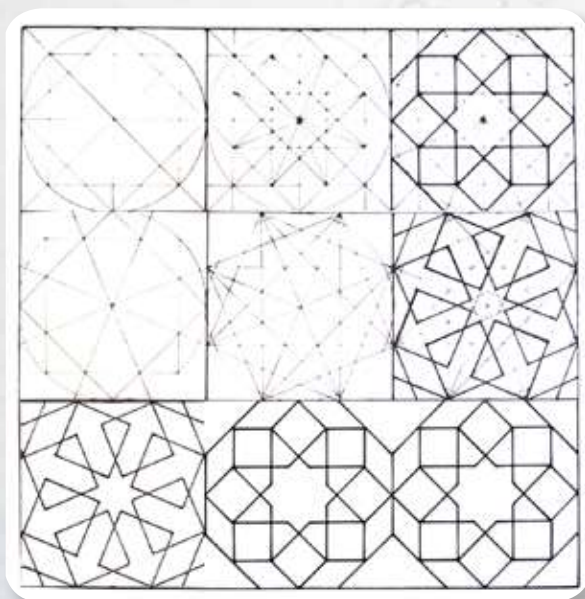
秉持讓台菜溫潤特色能持續飄香的匠人精神，雲品國際旗下之台北君品酒店每年皆會舉辦台菜傳承辦桌宴，2019年特意延請四大總鋪師匯聚交流。不僅如此，其擺宴所得10萬元全數捐予開平餐飲學校，更預計安排學生跟隨總鋪師至各地學習正統辦桌技藝，讓有志步入餐飲業的年輕學子能以新時代的創意為傳統台菜注入嶄新活力，延續台菜精神的芳醇與清甜。



## 旅行中的宗教信仰： 穆斯林友善餐旅

在伊斯蘭教的教義中，齋戒月是偉大、喜慶、吉祥和尊貴的月份。因為真主阿拉是在這個月份將伊斯蘭教的經典《古蘭經》授給所有穆斯林。在齋戒月期間，就必須在每天日出前，吃完封齋飯以備足一日能量，直到落日後才能恢復正常作息。

雲品國際為了讓穆斯林旅客在台遊歷之際，亦能兼顧宗教信仰，平日會在客房放置古蘭經、台灣地區禮拜時間表、手工禮拜毯、麥加方向的指南針。在齋戒月期間，更貼心地準備清晨專屬餐盒、夜間清真料理，並設計高達 17 款菜單，讓穆斯林飲食有多種選擇。2019 年穆斯林來客數為 2,345 間房，較前一年約成長 34%。

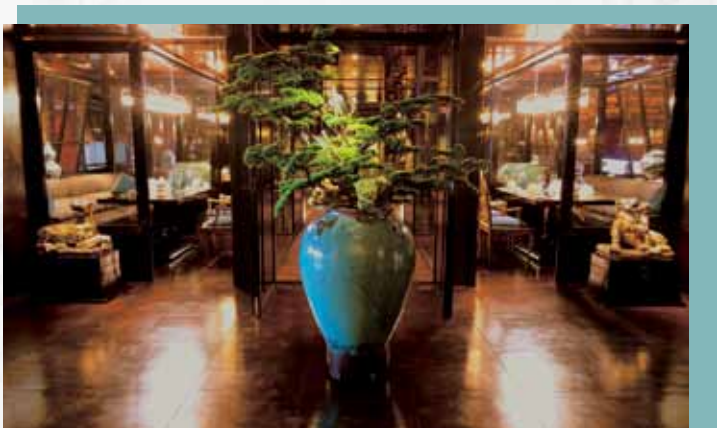


穆斯林客房菜單與古蘭經

目前君品酒店頤宮、雲品溫泉酒店彩雲軒，和母公司雲朗觀光旗下 5 家餐廳，已取得「穆斯林友善餐廳認證」，從食材來源、餐飲備製、儲存及相關用品皆符合清真規定。此外，君品頤宮為避免穆斯林受其他餐飲酒氣之影響，用心安排其入座具有中國「遊園」概念的宅院船坊包廂，在遵守穆斯林教義的同時，也能盡情享用中華料理。

### 創新概念變化傳統菜式： 頤宮中餐廳·米其林三星

2019年《米其林指南》二度登台公布台北摘星名單，君品酒店頤宮中餐廳獲得蟬聯三星之榮耀。頤宮中餐廳由雙行政主廚陳偉強師傅與陳泰榮師傅領銜掌廚，在烹飪技巧與料理品質精益求精，堅持嚴選新鮮食材，以創新概念變化傳統中華菜式，並與新葡京酒店 8 餐廳的米其林三星主廚客座交流，聯手打造非凡的味覺體驗。此外，更為了讓饕客感受美饌與文化結合的美好與感動，君品酒店丁原偉總經理將中華茶文化帶進頤宮，設有茶席，由來自台灣在地茶莊的侍茶師，與客沏茶，並解說如何品嚐茶湯及佐搭餐食。



雲品國際希望將三星主廚精湛的中華料理傳遞給更多人品味，2019年底，於雲品溫泉酒店日月潭開設了由陳偉強師自主理的同名粵菜餐廳「KEN CAN By Ken Chan」，除了是對其多年努力之肯定與光榮，也將以逾30年淬鍊的手藝，持續創造富含文化底蘊的精彩饗宴。

旅行是閱讀世界的方式，更是生活的短詩，以短暫的篇幅啟發最

深沉的思考。雲品國際作為國內外首屈一指的旅宿品牌，我們無比期待每位蒞臨的賓客縱使僅是短暫停留，也能沐浴東西交融的美學、互信互善的文化與薪火相傳的精神—因為這正是雲品國際的企業文化與責任之所在，我們是旅館，更是博物館；是餐館，更是品味獨具的藝廊。

# 2019 永續雲錄

## 經濟面

### 公司治理

#### 第1章 誠信雲品

董事會之董事平均出席率為100%、獨立董事平均出席率為

**94%**

董事成員績效自評分數平均

**97.59分**



現任董事會成員7席，女性成員共3席，占全體董事成員42.9%，其中含1席獨立董事。

**42.9%**



**57.1%**



2019年公司治理評鑑結果列為

**21%至35%**

### 營運績效

#### 第1章 誠信雲品

營業收入達新台幣

**2,380,624** 仟元

營業淨利達新台幣

**272,344** 仟元

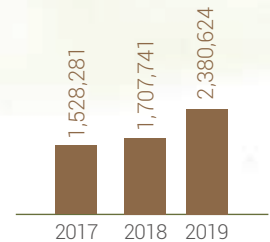
雲品國際 2019 年

共獲獎及取得認證達 **24** 項



每股盈餘 **2.80** 元

近三年營收 (新台幣仟元)



君品酒店頤宮蟬聯榮獲「台北米其林指南評鑑三星餐廳」

## 社會面

### 人才培育與發展

#### 第5章 人才雲集

全面持續導入以職能為基礎的 TTQS 人才發展品質管理系統

母公司雲朗觀光榮獲「國家人才發展獎」

台北分公司榮獲勞動部「人才發展品質管理系統評核 銅牌」

#### 食安教育訓練與專業證照

食品安全衛生教育訓練

總時數達 **2,353.5** 小時

總投入約新台幣 **13.5** 萬元

具 HACCP 證照之廚師

人數 **36** 名

已累積中、西廚證照數達

**275** 張

#### 人才庫職能發展計畫及超五星計畫

推動職涯教練制度，輔新進人員，

留任率可達 **80%**，

榮獲勞動部 iCAP 職能導向課程認證

共完成培訓 **17** 位  
基層、中階儲備幹部

共 **12** 名學生  
通過大學實習計畫

內部講師培訓及回訓制度，  
培育優秀內部講師，

每年節省 **70%** 訓練經費

創新圈已累積執行  
**32** 個大型創新專案

### 有善環境·社區共榮

#### 第6章 與雲共好

#### 太魯閣馬拉松之淨跑勇士

共有 **111** 名員工參與

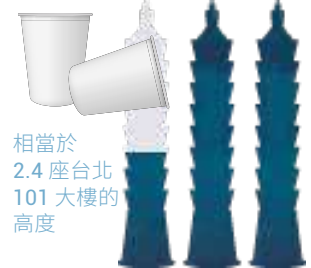
義賣 **14** 幅  
集體環保藝術創作

總計捐助 **44.2** 萬元

幫助花蓮在地學童

逐木工夢想之路

減少使用  
**8,000** 個紙杯



相當於  
**2.4** 座台北  
**101** 大樓的  
高度

#### 日月潭萬人泳渡之聯合淨潭

共號召約 **200** 名志工

清除總計 **100** 公斤垃圾

#### 音樂傳愛之親愛愛樂

舉辦周年音樂會

提供 **2** 萬元演出獎學金

贊助 **50** 萬元

幫助偏鄉原住民孩童購買  
及修繕樂器

#### 辦桌文化傳承

邀請台灣四大總舖師  
合作辦桌文化推廣

捐出 **10** 萬元予開平餐飲  
學校，鼓勵學子發揚台菜  
與辦桌精神。

## 產品與服務

第 3 章 創新雲旅

### 君品 COLLECTION

超過 **100** 對新人  
唯一好評推薦

與海外 **16** 家  
國際頂級酒店結盟

獨家簽約海內外超過 **30** 個特色婚宴場地  
預估每年可為雲品國際創造近 **11** 億業



### 君品酒店·頤宮

連續 **2** 年台灣  
唯一獲選米其林三星餐廳

各大國際訂房網站  
顧客滿意度皆超過

90%

首創對話式客服

即時回覆各大社群顧客

首創 V 式客服

雲品溫泉酒店日月潭 Google  
累積千則評價 **4.6** 顆星

君品酒店 Google  
累積千則評價評價 **4.3** 顆星

## 產品與服務

第 4 章 安心雲遊

### 重視食安

2019 食安實驗室  
投入超過 **150** 萬

2019 年食安實驗室  
自檢合格率平均達  
**98.4%**

2019 年供應商評鑑  
比例近 **78%**

總檢驗項目達  
**867** 項

### 產地直送，新鮮、低碳又營養

小農有機食材  
採購金額達 **14.17** 萬元

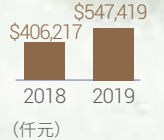
當地生鮮食材採購金額  
較 2018 年成長

**34.8%**

34.8%

2019 年  
食材當地採購率  
**100%**

當地食材供應商家數  
達 **529** 家



## 能源與溫室氣體管理

第 7 章 永續耕耘

能源耗用總量為  
**71,601.30 GJ**

節能方案共投資 **2,176** 萬元，  
節電量估計約 **48.4** 萬度

### 節電成效

日月潭分公司 —— 連續兩年減少 **1%**  
新莊分公司 —— 減少 **16%**  
桃園民生分公司 —— 減少 **13%**  
新店北新分公司 —— 減少 **7%**

溫室氣體排放總量為 10,393.26 噸 CO<sub>2</sub>e，  
新莊分公司排放強度較前一年度降低 **38%**

間接溫室氣體排放量 (公噸 CO<sub>2</sub>e)

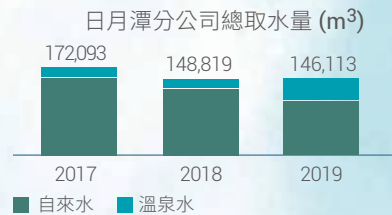


## 水資源管理

第 7 章 永續耕耘

日月潭分公司  
榮獲經濟部「節水 NO.1 績優獎」

日月潭分公司總取水量 **146,113** m<sup>3</sup>，  
較前一年減少 **2%**，  
回收及再利用水佔比 **12%**



桃園民生分公司獲經濟部水利署  
「落實節水輔導改善獎勵獎」

桃園民生分公司總取水量 **13,222** m<sup>3</sup>，  
較前一年減少 **70%**



## 廢污水及廢棄物管理

第 7 章 永續耕耘

日月潭分公司榮獲南投縣政府  
「南投縣綠色產業資源回收評鑑 優等」

台北和日月潭分公司試行部  
分客房樓層以氣泡飲水機取  
代瓶裝礦泉水，

共減塑 **71.91** 公斤

### 環保旅遊

第 7 章 永續耕耘

取得 Global Sustainable Tourism  
Council(GSTC) 全球永續旅遊認證

取得行政院環保署「金級環保旅館認證」

榮獲交通部觀光局  
「星級旅館 | 心動之旅 - 環保智能之星」

榮獲環保署  
「績優綠色服務暨環保標章業者」

獲行政院水保局  
推動農村多元發展及生態農業感謝狀


## 環境面



CH I

誠信雲品





Real integrity is doing the right thing, knowing that nobody's going to know whether you did it or not."

-Oprah Winfrey, Talk Show Host

Trust is an important lubricant of a social system, It is extremely efficient; it saves a lot of trouble to have a fair degree of reliance upon other people's word.

-Kenneth J. Arrow the Nobel Prize for Economics.

誠信正直是做對的事，即使你知道沒有人會知道你做了什麼。

-美國知名節目主持人 歐普拉·溫芙蕾

信任是社會體系的重要潤滑劑，效率極高。對他人相當程度的信任，將節省許多不必要的麻煩。

-諾貝爾經濟獎得主 肯尼·艾羅

## 堅持

## 初衷的力量

雲品國際是一個年輕卻有著老靈魂的觀光集團。

雲品的每一個驛站，是由每一位主人、個別的、獨特的各自述說著自己的故事。當旅人踏進雲品的每一個旅店，都會有這種感覺：「從一個自己的時空，進入不同時間的世界裡，浸潤在獨特而美好的款待。」

雲品相信，每一個帶著故事的旅人豐富了我們的每一個驛站，帶來不一樣的光影跟想像；雲品搭建出來的每一個旅店，可以接待伊本·巴圖塔、托爾斯泰、但丁、海明威或元朝大都歸來的馬可波羅，也可以接待旅行者、背包客，或者是一個風塵僕僕的歸人。我們堅持初衷，以文化藝術底蘊發展深度及永續旅遊，誠信待人，規矩做事。

# 1.1 集團概況

雲品國際酒店股份有限公司成立於 2012 年，主要經營項目為國際觀光旅館、餐館，目前旗下品牌包含雲品溫泉酒店日月潭、君品酒店台北、君品 Collection、頤品大飯店（新莊晶冠館、新店北新館與桃園民生館）、頤璽婚宴會館等，以「Luxury」、「Dream」與「Culture」之核心價值與管理精神，致力於提供消費者精緻的服務與美好的體驗。

## 雲品國際的管理精神



### LUXURY

LIVE LIFE LUXURIOUSLY.

豐富人生的每一分鐘，就是給自己最大的 LUXURY！

### DREAM

DREAMS COME TRUE.

雲朗希望是每個旅人跟工作夥伴的 DREAM MAKER！

### CULTURE

CULTURE ORIENTED INNOVATION.

文化與藝術是雲朗的核心價值！從此我們開始創新，做不一樣的事！

公司名稱	雲品國際酒店股份有限公司
總部位置	新北市新莊區中正路 82 號 12 樓
所有權與法律形式	於 2012 年 11 月設立登記，並於 2016 年 11 月 23 日正式掛牌上市（普通股股票代碼：2748）
員工總人數	正職員工共 871 人（截至 2019 年 12 月 31 日）
營業收入	2,380,624 千元
資產總額	權益總計 1,275,275 仟元
	負債總計 3,111,776 仟元
	資產總計 4,387,051 仟元

## 1.1.1 雲品國際旗下品牌

### 雲品溫泉酒店日月潭



了解更多

位於日月潭池畔，提供 211 間精心打造配有落地窗及觀景陽台之客房，讓旅客享受美景之餘，也可利用獨立大理石溫泉浴池泡湯放鬆。此外，更提供多樣化餐飲服務，曾於於 2015 年獲得遠見雜誌評選為台灣「頂級休閒旅館類 首獎」飯店、同年獲得國際獎項 world luxury hotel awards 以及 Luxury Rooftop View Hotel 雙大獎。



南投縣魚池鄉中正路 23 號

### 君品酒店台北



了解更多

君品酒店 PALAIS de CHINE 從字面上來看，Palais( 皇宮 ) v.s. de Chine( 中國的 )，就是一種中西文化的合併，進一步分析君品的內涵或裝飾，都充滿混搭 mix & match 的創新設計風格，不論是傳統、現代、簡約或是華麗的風格，都在協調且混合多樣元素後，展現不同的和諧美感。此外，君品酒店之「頤宮中餐廳」更於 2018 至 2019 年蟬聯兩屆米其林三星餐廳殊榮。



台北市大同區承德路一段 3 號

### 君品 COLLECTION



了解更多

君品 Collection 特色在於提供創新之個製化宴會管理，結合米其林三星廚藝團隊，透過沉浸式主題宴會及多元場地選擇，讓賓客更有參與感，沉浸在新人精心準備的感官饗宴中，並留下深刻記憶。



提供多樣化場地位址選擇

## 頤品大飯店



了解更多

包含新店北新館、新莊晶冠館、桃園民生館等，提供各具特色之宴會場地及各式方案，滿足客戶多樣化宴會需求。

## 新店北新館

佔地 900 坪且挑高 6 米的國際宴會廳，可擺設多達 120 桌的筵席，可依需求規劃成大小不同宴會形式，無論想要呈現溫馨浪漫、華麗唯美或是時尚典雅的婚禮，都能在多元化的場地中完美演出。

## 新莊晶冠館

時尚奢華、氣派，場地挑高 10 米高，為全亞洲最大 360 度 LED 環場式屏幕，最大容納 380 桌。

## 桃園民生館

可視不同宴會及會議形態調整坐位方式，不但方便新人個性化佈置現場，更擁有最佳的進場動線，坐在任何位置的賓客都可以欣賞您步上舞台的幸福模樣。



## 新店北新館

新北市新店區北新路三段 207 號 1 樓

## 新莊晶冠館

新北市新莊區五工路 66 號 6、7 樓

## 桃園民生館

桃園市桃園區民生路 107 號 3-5F

## 頤璽婚宴會館



了解更多

全新中央舞臺型式場地，高雅奢華、氣派，場地挑高 6 米，首創 360 度圓形雙層升降 LED 螢幕舞台，單一宴會廳坐擁四處舞台，全台首創「音樂規劃師」及「音樂執導師」服務，設計獨一無二的專屬主題曲，同時規劃 100 組電腦燈與聲光特效，打造多功能的宴會場所。



新北市新莊區五工路 66 號 5 樓

## 1.1.2 營運策略與績效

雲品國際致力觀光旅館業及餐飲業，以貼心及客製化服務獲得良好口碑，旗下雲品溫泉酒店日月潭、君品酒店等更獲獎無數，提供之服務深受客戶信賴及喜愛。



君品酒店

君品頤宮蟬聯榮獲「台北米其林指南評鑑三星餐廳」

榮獲 TripAdvisor 評選「2019 旅行者之選：台灣前 25 大飯店」

榮獲 Hotels.com 評選「2019 深受旅客喜愛獎」

榮獲 Haute Grandeur Global Excellence Awards

Best Design Hotel in Taiwan

Best Lifestyle Hotel in Taiwan

Best Luxury Boutique Hotel in Taiwan

遠見服務業大調查五星級商務飯店 第三名首次上榜

榮獲日本樂天評選「2018 銀賞大獎」

榮獲日本旅行社 HIS 評選「最佳夥伴獎」

君品茶苑榮獲攜程美食林「2019 美食林臻選」

君品頤宮榮獲攜程美食林「2019 美食林二星」

榮獲美國肉類出口協會評選「2019 美國牛排月 - 備受歡迎牛排館」

取得「穆斯林友善餐旅認證」



PDC 頤宮米其林三星



雲品溫泉酒店日月潭

榮獲工商時報「2019 臺灣服務業大評鑑「飯店業（休閒度假）金牌」

取得全球永續旅遊認證「Global Sustainable Tourism Council (GSTC)」

取得「金級環保旅館認證」

榮獲交通部觀光局「星級旅館 | 心動之旅 - 環保智能之星」

榮獲環保署「108 年績優綠色服務暨環保標章業者」

榮獲經濟部「節水 NO.1 績優獎」

榮獲南投縣政府「南投縣綠色產業資源回收評鑑 優等」



FDC 金級環保旅館



FDC 全球永續旅遊認證

雲品國際 2019 年財務績效如下

類型	項目	金額
		除每股現金股利為新台幣元外，餘係仟元
產生的經濟價值 (A)	營業收入	2,380,624
	營業外收入及支出	(37,500)
分配的經濟價值 (B)	營業成本	1,651,086
	營業費用	457,194
	發放現金股利	164,093
	所得稅費用	51,055
留存的經濟價值 (C=A-B)		183,789

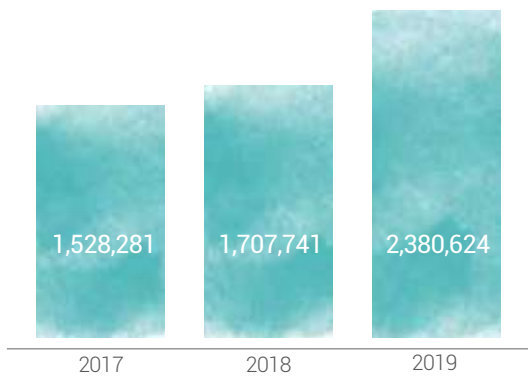
比較近三年營收與稅後淨利，其中 2019 年度營收較前一年度增加 39.4%，主要為近年多角化及客製化經營成果，而稅後淨利下降則主要因財務會計方式適用 IFRS 16「租賃」影響數及可轉換公司債認列利息支出所致，以及館外餐飲表現不如預期，內部正在檢討與積極改善此損失。



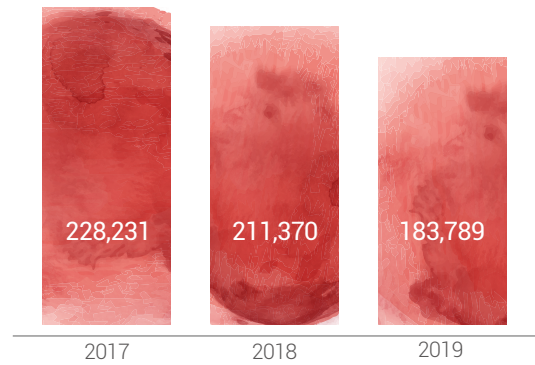
詳細財務數據請參閱  
雲品國際財務報告



近三年營收 ( 仟元 )



近三年稅後淨利 ( 仟元 )



展望未來之營運策略，除在自有營運據點持續深耕品牌及爭取提升業績，也將擴大發展多角化經營版圖，透過零資產、純管理模式，將雲品國際的優勢延伸，進而提升營運成長動能。

#### 短期發展策略

- 強化客房供需價量控管
- 積極培育旅館專業人才
- 強化服務品質維持領導品牌地位

#### 中長期發展策略

- 多元化經營，拓展營運規模
- 提供個人化精緻服務與創新產品
- 增加休閒度假旅客之住房比率及附加服務消費
- 積極爭取獎勵旅遊及國際會議舉辦之場地服務
- 持續尋覓適合環境以增加分支據點，致力提升高品質住宿、休閒與用餐環境

### 1.1.3 永續發展理念與願景

全球永續潮流日益受關注，利害關係人對於企業關注議題，也從財務績效擴大至各項永續議題，如環境保護、人權、社會參與等，而如何在企業穩健發展下，也兼顧各項利害關係人關注之永續議題，也成為雲品國際相關經營策略規劃重點。2016年董事會通過「企業社會責任實務守則」，並安排雲品國際總管理處同時負責企業社會責任及企業誠信經營之相關業務，以關注消費者權益、社區環保及公益等問題，落實雲品國際對於社會責任之重視。

雲品國際初步對於永續未來發展的方向，除考量利害關係人關注重大議題、旅遊產業特性外，也呼應聯合國永續發展目標 (UN Sustainable Development Goals, SDGs)，針對治理、環境及

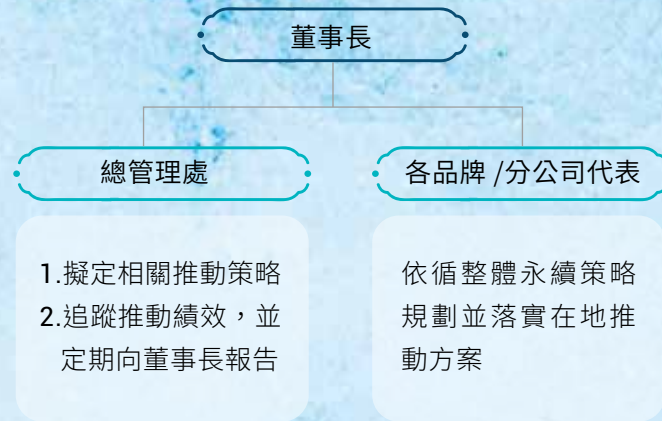
#### 雲品國際永續策略與目標

策略方向	短期目標 (2019 年)	短期目標達成情形
治理面	持續完善公司治理相關規範與機制	完成董事會內部績效自評 已達成
		設立公司治理主管 已達成
	持續強化食安管理及完善相關管理系統	君品酒店完成 HACCP 認證 已達成
		落實食安管理，確保無食安相關事件 已達成
環境面	發展生態旅遊，成為環境保護先驅	推動雲品溫泉酒店日月潭取得生態、環保旅遊相關認證 (全球永續旅遊認證、金級環保旅館認證) 已達成
		推動客房減少一次性備品 已達成
社會面	打造跨世代、多元團隊，提升服務溫度	依人才發展品質管理系統及人才庫職能發展計畫擬定及落實年度教育訓練計畫 已達成
		推動薪資調整計畫，確保非管理階層同仁的薪資為市場薪資水準前 50%；經理級以上之中高階人才為市場前 25%，高階人才為市場前 10% 已達成
	結合在地組織、員工及營運核心能力，發展社會參與計畫	辦理雲朗觀光太魯閣峽谷馬拉松、日月潭淨潭活動等，邀請員工共襄盛舉 已達成



### 雲品國際永續推動組織架構

社會面向規劃相關策略與短中長期目標，期望過此過程展現雲品國際在永續發展之理念以及績效，分享我們的成功和失敗經驗，讓更多人願意投入在永續經營的努力中。



#### 中長期目標方向 (2020~2022 年)

#### 呼應聯合國永續發展目標

完成董事會外部績效評估  
持續深化誠信經營文化，強化相關教育訓練與宣導  
建立誠信經營風險評估機制



所有品牌據點皆逐步完成導入 HACCP 認證  
持續強化食安管理，維持零食安事件



持續以低碳、環保、生態等面向發展主題式旅遊計畫，向客戶推廣環保理念



完成關鍵人才庫建置

持續推動多元人才招聘管道及強化薪酬福利制度，吸引優質人才



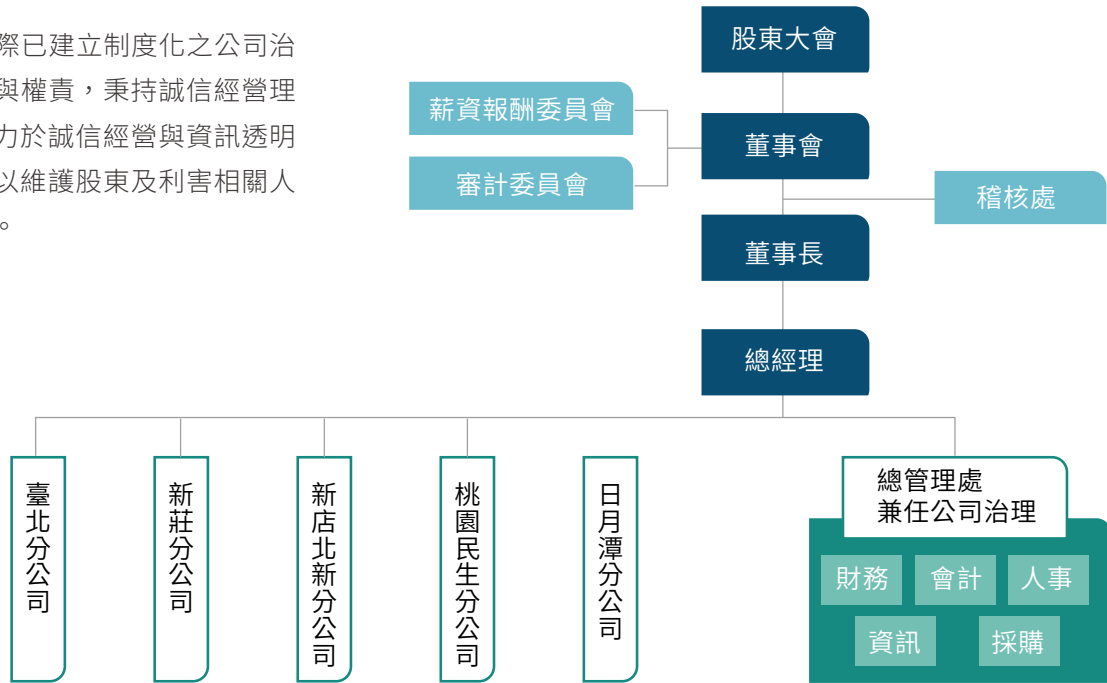
持續推動在地社會參與計畫，並評估員工參與相關機制 (如志工假)



要讓企業邁向永續發展，是一條艱辛的道路，每間公司因文化、產業等特性不同，對於永續發展的方向及實際作為皆有所不同，而我們也期許在這條路上能秉持一貫堅持，且保有彈性的公司文化，制定永續發展策略及實際作為的同時，也將發揮出公司自我的特色及優勢，凸顯獨特的品牌定位，亦提供更優質及創新的住宿及餐飲服務，期望使每位親身經歷雲品國際旗下任何一家分公司服務的客人，都能真切的感受我們所盡心對於社會責任的重視，以及讓客戶有賓至如歸之感。

# 1.2 公司治理

雲品國際已建立制度化之公司治理架構與權責，秉持誠信經營理念，致力於誠信經營與資訊透明揭露，以維護股東及利害相關人之權益。



## 組織權責

部門	主要職掌
董事長	秉承董事會之決議，擬訂公司營運目標與經營發展策略，帶領整體組織團隊管理運作，確保公司營運績效之達成。
總經理	1. 擬定公司經營計畫。2. 有關各部門間之協調、溝通與管理工作。3. 董事會交辦事項。
稽核處	1. 內部控制作業之規範與整合、執行與檢討。2. 稽核作業執行及稽核報告撰擬、稽核缺失期後追蹤改善。3. 協助輔導各部室執行內控自評，及內控、內稽知識之教育訓練。4. 定期向董事會及監察人提出稽核報告與說明執行成果。
各分公司	依據公司所訂之產品方向及經營政策，訂定營運模式，並規劃組織運作架構，並以滿足顧客及消費者之需求為依歸，達成公司所訂之目標。
總管理處兼任公司治理	協助總經理與管理階層於公司整體後勤組織功能架構之策略擬定、流程制度建立、資源整合統籌與負責公司治理相關事務，以提升各面向管理運作效能與經營發展動能，促進組織管理效益。
總管理處 – 財務組	統籌制定整體財務管理策略相關制度辦法，並負責投資評估規劃、資金調度管理、經營績效與成本分析、風險管理、投資人關係管理等，以落實公司治理有效執行。
總管理處 – 會計組	各項帳務作業、稅務事項規劃與申報處理、成本之會計處理。
總管理處 – 人事組	統籌制定整體人力資源管理策略與相關制度辦法，並督導各事業部門之人力資源功能運作，以有效進行組織規劃、人力配置招募任用、員工培訓發展、薪酬福利以及企業文化推動等工作。
總管理處 – 資訊組	統籌制定整體資訊管理架構與資訊安全政策原則，規劃配置各項資訊管理系統與軟硬體設施，並有效提供內部相關資訊服務。
總管理處 – 採購組	統籌制定整體採購制度流程辦法、年度採購計畫與供應商管理策略機制，並督導整合各事業部門採購作業運作。

## 1.2.1 董事會運作

雲品國際對董事應具備之資格，皆符合國內相關法規要求。董事會主席由盛治仁董事長擔任。董事會由 4 位董事及 3 位獨立董事組成，獨立董事佔全體董事席次 43%，董事會成員女性將近 1/2 的比例(包含 2 名董事及 1 名獨立董事)。雲品國際董事任期依法均以 3 年為期(本屆任期自 2018 年 5 月 30 日至 2021 年 5 月 30 日止)，連選得連任，董事選舉採候選人提名制度，由股東會就董事候選人名單中選任之。

雲品國際董事會成員之組成，考量多元化、且須具備執行職務所必須之知識、技能及素養，並具備商務、財務、會計、及公司業務等相關豐富的資歷。

此外，雲品國際亦定期規劃董事進修課程，使董事成員能夠掌握公司治理最新趨勢，進而完善雲品國際治理相關制度與機制，降低相關風險。2019 年安排之董事進修課程包含社團法人中華公司治理協會辦理之「企業如何落實節能減碳，提升公司獲利」、「數位經濟時代，企業如何創新突破獲利能力」等，每位董事進修時數為 6 小時。



董事進修詳細資訊  
請詳見年報 p.36

### 雲品國際董事會組成

職稱	姓名	性別	主要經(學)歷	2019 年兼任雲品國際及其他公司之職務
董事長	盛治仁	男	美國西北大學(伊利諾州)政治學博士 東吳大學政治學系教授 2009 聽障奧運總執行長 台北市政府研考會主委 中華民國建國一百年基金會執行長 行政院文建會主委 雲朗觀光公司總經理	雲朗觀光公司總經理 雲采企業公司董事 信昌化學工業公司獨立董事 臺灣水泥公司獨立董事
董事	曾貴蘭	女	台灣大學商研所 中信證券協理 中嘉網路副總經理 雲朗觀光公司資深副總經理	雲朗觀光公司董事 致和國際公司董事 雲采企業公司董事 學而文化事業公司監察人
董事	辜懷如	女	東吳大學日文史	雲朗觀光公司董事長 致和國際公司董事長 龍泉投資公司董事長 嘉利實業公司董事長 雲采餐飲企業公司董事長 興城投資公司董事 泰和興業公司董事
董事	丁原偉	男	加拿大 College Lasalle-Hotel & Restaurant Management 遠東大飯店副協理 華泰大飯店集團協理 晶華國際酒店宴會暨餐飲事業總經理 雲朗觀光公司餐飲事業總經理	雲品國際酒店公司總經理暨新莊分公司、新店北新分公司及桃園民生分公司總經理 國際中橡投資控股公司獨立董事

職稱	姓名	性別	主要經(學)歷	2019年兼任雲品國際及其他公司之職務
獨立董事	張鎮安	男	香港理工學院電子工程系 香港星空傳媒行政執行長 (star group limited,EVP) 衛星電視有限公司台灣辦事處之行政總裁 印尼 PT Asia Global Media 董事兼總裁 鳳凰衛視非執行董事 Commissioner, NET TV Indonesia	雲品國際酒店公司薪資報酬委員及審計委員
獨立董事	王全喜	男	淡江文理學院數學系 富邦銀行總經理 富邦直效行銷公司董事長兼臺北市銀行監察人 富邦票券董事長兼臺北市銀行監察人 京城商業銀行董事長 富邦銀行資深副總經理 富邦金融控股(股)公司董事	雲品國際酒店公司薪資報酬委員、審計委員
獨立董事	張汝恬	女	美國明尼蘇達大學企業管理碩士 中國嘉通公司業務副總經理 台灣彩券公司董事、 中國信託商業銀行資深副總經理 中信金控資訊執行長	顧能有限公司執行副總 羅張資訊有限公司董事 寰宇實業有限公司董事 雲品國際酒店公司薪資報酬委員、審計委員



董事會組成詳細資訊  
請詳見年報 p.9-12

## 董事會議事規則

雲品國際訂定「董事會議事規則」，規範董事會主要議事內容、作業程序、議事錄應載明事項、公告及其他應遵行事項。雲品國際董事會依規定應至少每季召開一次。召開董事會前會先徵詢各董事意見以規劃並擬定議程，並至少於會前7日通知所有董事出席並提供會議資料，以利董事了解相關議題內容；議題內容如有與利害關係人相關並應適當迴避之情形，將給予相關人事前提醒。多數董事、獨立董事均每次親自出席，因故無法出席者，亦依規定委託其他董事代為出席行使職權。

董事對於議案內容，與其自身或其代表之法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係之重要內容，如有害於公司利益之虞時，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。

## 2019年董事會出席率

雲品國際2019年共召開6次董事會，董事平均出席率為100%、獨立董事平均出席率為94%。



董事會出席率及利益迴避情形詳細資訊請  
詳見年報 p.23-24

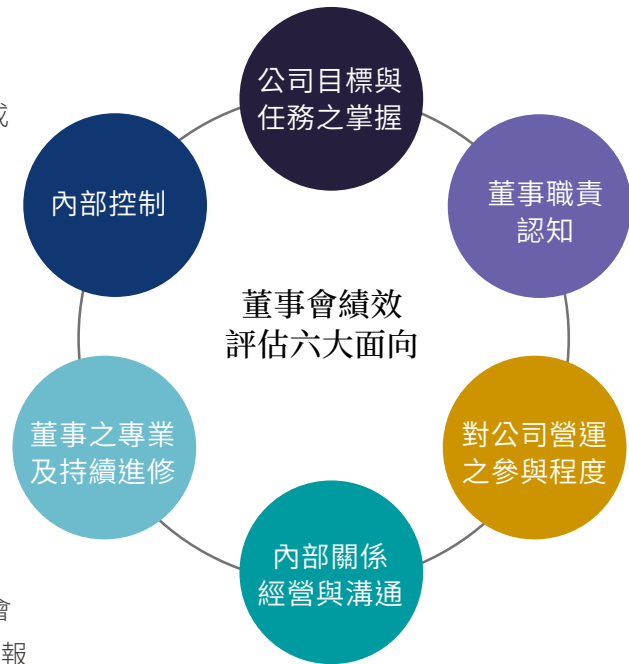
職稱	姓名	實際出(列)席次數	委託出席次數	實際出(列)席率
董事長	盛治仁	6	0	100%
董事	曾貴蘭	6	0	100%
董事	辜懷如	6	0	100%
董事	丁原偉	6	0	100%
獨立董事	張鎮安	6	0	100%
獨立董事	王全喜	6	0	100%
獨立董事	張汝恬	5	1	83%

## 董事會績效評估

雲品國際已於 2016 年 3 月訂定「董事會自我評鑑或同儕評鑑辦法」。每年初向全體董事成員發出績效自評問卷，針對本身進行自評。問卷悉數回收後，雲品國際董事會籌辦單位將依前開辦法進行分析，將結果提報董事會，並針對可加強處提出改善建議。



### 2019 年度董事會績效評估結果

雲品國際董事成員於 2019 年 3 月針對 2018 年度運作績效完成自評，平均分數為 97.59 分。另已委託外部獨立機構針對 2019 年度期間進行董事會效能評估，預計於 2020 年第一季完成並向董事會報告結果。



## 1.2.2 功能性委員會

雲品國際董事會下分別設立 2 個委員會，分別為審計委員會及薪酬委員會，其運作分別依據「審計委員會組織規程」與「薪資報酬委員會組織規程」之規定執行，希與董事會相互監督與輔助，以提升公司治理能量，讓組織運作更具透明化及強化效率。

名稱	主要職掌	委員會成員	相關章程
審計委員會	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司財務報表之允當表達。</li> <li>簽證會計師之選（解）任及獨立性與績效。</li> <li>公司內部控制之有效實施。</li> <li>公司遵循相關法令及規則。</li> <li>公司存在或潛在風險之管控。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>張鎮安 獨立董事</li> <li>王全喜 獨立董事</li> <li>張汝恬 獨立董事</li> </ul>	 <p>審計委員會 組織規程</p>
薪資報酬委員會	<ul style="list-style-type: none"> <li>以專業客觀之地位，就董事、監察人及經理人之薪資報酬政策及制度予以評估，訂定及檢討董事、監察人及經理人績效評估及薪資報酬之政策、制度、標準與結構。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>張鎮安 獨立董事</li> <li>王全喜 獨立董事</li> <li>張汝恬 獨立董事</li> </ul>	 <p>薪資報酬委員會 組織規程</p>

## 審計委員會

為健全董事會監督責任，強化董事會之管理機制，雲品國際於 2016 年 5 月 31 日股東常會通過選任三名獨立董事，並依證券交易法設置審計委員會替代監察人，成員係由全體三名獨立董事組成，其中 1 人為召集人，且至少 1 人具備會計或財務專長，以健全監督功能及強化管理機能。審計委員會每季至少召開一次，並得視需要隨時召開會議。委員會之成員對於會議事項，與其自身有利害關係，致有害於公司利益之虞者，應予迴避。



審計委員會議案內容請  
詳見年報 p.25

2019 年度共召開 5 次審計委員會會議，平均出席率為 93%，各委員出席情形如下表。

職稱	姓名	實際出 (列) 席次數	委託出席 次數	實際出 (列) 席率
獨立 董事	張鎮安	5	0	100%
獨立 董事	王全喜	5	0	100%
獨立 董事	張汝恬	4	1	80%

## 薪資報酬委員會

雲品國際於 2015 年 9 月 18 日第二屆第四次董事會審議通過，訂定「薪資報酬委員會組織規程」成立薪資報酬委員會，係以專業客觀之地位，就董事、監察人及經理人之薪資報酬政策及制度予以評估，訂定及檢討董事、監察人及經理人績效評估及薪資報酬之政策、制度、標準與結構。委員會成員人數為 3 人，由董事會決議委任之，其中 1 人為召集人，每年至少召開 2 次會議。委員會成員之任期與委任之董事會屆期相同。



薪資報酬委員會議案內容請  
詳見年報 p.38

2019 年度共召開 3 次薪資報酬委員會會議，平均出席率為 100%。

職稱	姓名	實際出(列) 席次數	委託出席 次數	實際出(列) 席率
獨立 董事	張鎮安	3	0	100%
獨立 董事	王全喜	3	0	100%
獨立 董事	張汝恬	3	0	100%

## 設立公司治理主管

雲品國際公司治理事宜由總管理處負責統籌，為進一步保障股東權益並強化董事會職能，雲品國際於 2019 年 3 月經董事會決議通過，由現任總管理處處長暨發言人擔任公司治理主管，並定期規劃相關進修課程，以確保公司治理主管掌握國內外最新相關趨勢，進而持續協助董事會提升運作績效與治理品質，2019 年進修課程涵蓋內線交易、節能減碳、數位創新、法規遵循、董事職能等，總時數達 15 小時。

### 2019 年公司治理主管進修時數

主辦單位	課程名稱	進修 時數
財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會	108 年度防範內線交易宣導會	3
財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會	108 年度上市公司及未上市櫃公開發行公司內部人股權交易法律遵循宣導說明會	3
社團法人中華公司治理協會	企業如何落實節能減碳，提升公司獲利	3
社團法人中華公司治理協會	數位經濟時代，企業如何創新突破獲利能力	3
臺灣證券交易所	有效發揮董事職能宣導會	3

### 1.2.3 誠信經營

雲品國際相信企業誠信是營運最重要核心價值之一，無論從公司治理、客戶服務與食品安全、內部道德行為準則等面向，皆已訂定相關規範，嚴格自我要求，並向董事會成員、員工等進行宣導，以及不定期辦理誠信經營之內部及外部訓練，並

定期向董事會報告公司治理與誠信經營相關事項，期望建立由內而外的誠信文化，進而提升利害關係人之信賴及確保其權益。2019 年度雲品國際並無違反誠信經營、貪腐等相關情事。

名稱	宗旨說明	
誠信經營守則	為建立誠信經營之企業文化及健全發展，以建立良好商業運作架構，爰依「上市上櫃公司誠信經營守則」訂定本守則。	 了解更多
誠信經營作業程序及行為指南	雲品國際基於公平、誠實、守信、透明原則從事商業活動，為落實誠信經營政策，並積極防範不誠信行為，依「上市上櫃公司誠信經營守則」及本公司及集團企業與組織之營運所在地相關法令，訂定本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。	 了解更多
公司治理實務守則	為建立良好之公司治理制度，參照臺灣證券交易所股份有限公司及財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心共同制定之上市上櫃公司治理實務守則，爰訂定本公司之公司治理守則，以資遵循，建置有效的公司治理架構，並於公開資訊觀測站揭露之。	 了解更多
道德行為準則	為導引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）之行為符合道德標準，並使本公司之利害關係人更加瞭解公司道德標準，爰依臺灣證券交易所股份有限公司公佈之「上市上櫃公司訂定道德行為準則參考範例」訂定本準則，以資遵循。	 了解更多
企業社會責任實務守則	為實踐企業社會責任，並促成經濟、環境及社會之進步，以達永續發展之目標，爰依「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」規定訂定本守則，以資遵循。	 了解更多

# 1.3 風險因應

## 1.3.1 Covid-19 因應

2020 年初爆發新型冠狀病毒肺炎疫情，並對全球經濟發展、人民健康等造成強烈衝擊，其中，又以旅遊業首當其衝，無論是國內、國外旅遊、商務旅行等人數皆大幅下降，同時，疫情也對員工健康安全產生影響。

雲品國際自 2020 年 1 月下旬即展開超前佈署，強化自身疫情因應控管，訂定防疫指引要求員工及服務人員徹底遵守，盡可能降低疫情可能之影響與衝擊。

雲品國際超前部屬之各項防疫措施：

### 各品牌據點防疫措施

- 飯店員工及進出所有廠商主動量測體溫。
- 第一線服務同仁與後勤單位全面配戴口罩。
- 於各出入口放置乾洗手機。
- 定時消毒電梯、手把及電話等用具。
- 選用醫療級紫外線殺菌燈進行環境清潔，守護住宿安全。
- 公共區域包含大廳、餐廳及宴會廳、廚房與備餐區、洗手間，所有空調設備加裝UVC紫外線燈組，消毒空氣中的病毒和細菌。

### 雲品國際員工防疫措施



體溫量測



全面啟動防疫措施

- 配合量測體溫及酒精消毒。
- 工作時全程配戴口罩。
- 於春節假期結束後即試行總公司遠距辦公
- 勸導同仁取消出國旅遊計畫
- 記錄旅遊史及家人病史



醫療級紫外線殺菌燈

雲品國際也推出多項因應社會防疫需求的專案，如「把安全留給家人」是希望讓居家隔離的人住家裡，讓家人住到旅館的優惠方案。而「異地辦公」則提供企業分散辦公地點，協助企業降低員工感染風險等，皆獲良好回響。同時，雲品國際也於雲品溫泉酒店日月潭、君品酒店等外牆以點燈方式為台灣祈福，更於 2020 年 5 月由君品酒店頤宮中餐應捐贈千份滷味包給輔大醫院等多家台北市與新北市的醫院，以感謝醫療人員辛勞付出。



### 把安全留給家人專案

- 提供居家檢疫者住在家裡，家人眷屬入住飯店之優惠專案



### +0 感謝醫護人員專案

- 疫情趨緩，母公司雲朗觀光旗下9間飯店，聯手推出感謝前線醫護人員的超值住房專案。凡在衛生福利部核可之醫學中心、區域醫院與地區醫院工作的醫護人員，於專案期間過訂房專線訂房，即可獲得醫護人員專屬優惠價格。



### 「異地辦公」日租方案 Co-work @LDC

- 因應全球新冠肺炎疫情蔓延，許多企業陸續啟動在家工作、分組辦公分流模式，降低團隊群聚感染風險。對於缺乏異地備援辦公空間的組織或企業，雲朗觀光推出「異地辦公」日租專案。



此外，疫情瞬息萬變，雲品國際並不被動等待疫情變化或政府紓困，而是更努力認真開創新藍海。在疫情仍不明朗的三月份，由母公司雲朗觀光、老爺酒店集團、凱撒飯店連鎖三方合作施行創新專案，共同發行一億元「CLR 聯合通用券」，給旗下分公司和關係企業約一萬名員工使用，以自己的力量來創造第一波消費需求，並開放給公司行號與福委會採購作為員工福利，帶動國內經濟效益，一起把安全和消費都留在台灣。

人類文明是從互相幫助開始的，雲品國際宣示盡全力做到不減薪、不放無薪假，把員工和員工的家庭放在第一優先，攜手全體同仁度過難關，並也將持續去做對社會有正向力量的事，如幫助當地政府、社區進行防疫工作，淨化周圍環境等。雲品國際除了以最高規格進行疫情風險管理，也努力傳遞希望的種子，與大家共同守護台灣。

君品酒店頤宮中餐廳捐贈滷味予輔大醫院



君品酒店(左)、雲品溫泉酒店日月潭(右)於外牆點燈為台灣祈福



內部稽核作業流程

### 1.3.2 營運風險管理

為確保企業永續經營之理念，營運過程可能產生之風險皆經適當權責部門評估分析與管理，以快速偵測各項營運風險及外部風險之變化，衡量風險發生的可能性與對公司營運衝擊的嚴重程度，及時擬定風險因應措施及管控行動。雲品國際透過風險評估和內部稽核作業，與適時修訂相關辦法並持續執行，有效控管風險並符合法令及企業社會責任之期待。

稽核  
計畫

依照風險評估內容  
擬定年度稽核計畫

### 風險管理組織架構

雲品國際風險管理組織架構最高層級為董事會與審計委員會，監督各權責部門是否針對市場風險、財務風險、營運風險、法律風險等各類型提出風險評估及作出適當決策回應。同時為迅速因應營運上各類型突發事件，雲品國際訂立重大事件通報和處理規範，明訂各類事件危機處理小組成員，並由召集

人負責事件指揮協調與資訊彙整回報。稽核處依風險評估結果擬訂年度稽核計畫，執行稽核作業並出具稽核報告，以落實監督機制及控管各項風險管理之執行。而為加強與董事會之溝通聯繫，稽核主管均列席董事會報告稽核業務。

### 風險管理組織架構



整合執行  
與檢討

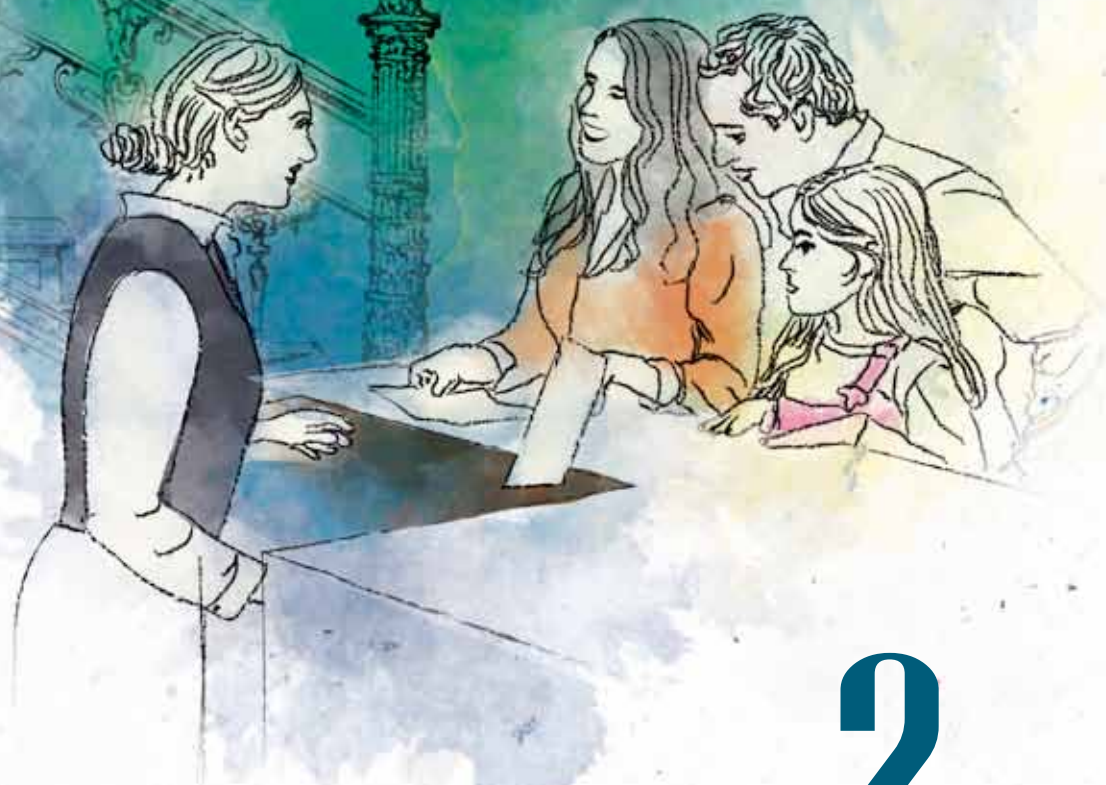
確保整體內部控制作業流暢且各單位持續溝通協調

提交董事會  
及獨立董事

撰寫稽核執行、缺失及追蹤之稽核報告提交向上陳報


潛在風險與因應方針

營運風險	風險因子	描述	因應方針
	食安問題影響外國旅客來台意願	近年來陸續爆發之塑化劑、毒澱粉、劣質油等食安問題層出不窮，陸續牽連多家知名食品企業、小吃攤、糕餅業、西式餐飲及餐廳，也重創我國美食觀光之形象，恐將影響外國旅客來台觀光之意願。	我國交通部觀光局針對食安問題實施「誠實告知、清查團膳、資訊同步、抽檢旅宿」等四大對策，雲品國際也持續以顧客食用衛生安全為前提，強化對餐飲品質之堅持，加強監測產銷供應鏈及設置實驗室從事自主檢驗，並推動食品安全檢查機制，確保落實食品安全管理。
	廠商經營成本提升	除受到主要食材價格波動和店租壓力因素影響外，國內基本工資亦已上調。隨產業環境趨勢持續朝向平價餐飲市場發展，餐點價格競爭激烈，成本之提升將造成業者經營成本壓力增加。	雲品國際重視供應鏈之整合與管理，已與供應商建立長期合作的夥伴關係，以同時取得品質及價格之優勢。另外，雲品國際也將於成本費用上進行更加審慎之控管，擷節開支以降低經營成本上升之影響。
	觀光旅館業及餐飲業競爭日益激烈	近年來國內觀光旅館家數驟增，國際性飯店集團亦來台擴點，同業競爭激烈。	雲品國際將持續提供良好的服務品質，強化客戶對於雲品國際之認同及青睞，並積極規畫多元化之旅遊主題，透過與旅行社及信用卡公司等異業合作，推出優惠套裝行程持續開發國內外客源，降低市場風險。
財務風險	風險因子	描述	因應方針
	初期投資金額龐大，投資回收期較長	雲品國際主要從事國際觀光飯店及館外餐廳經營，在飯店或餐廳設立初期即需龐大資金投入，用以建造飯店及內外硬體設施，或裝潢餐廳環境及購置營業設備，以提升顧客來店消費之感受。因開設飯店或餐廳初期需大量資金投入，舉債比率較高，因此利率水準之高低、資金來源之取得，對雲品國際營運以及未來擴點計畫之考量尚具影響性。	雲品國際開設以來獲利情形良好，近年來跨足館外餐飲經營，謹慎考量市場環境、政經變化及消費趨勢等因素後，開設新餐廳據點，而非快速擴張經營版圖，營運狀況尚屬穩健。雲品國際與銀行之往來皆保持良好之債信，且隨著營運獲利之挹注，持續提升財務結構，並藉由活絡於資本市場，增加資金籌措管道。



CH 2

雲想溝通



If you talk to a man in a language he understands, that goes to his head. If you talk to him in his language, that goes to his heart."

- Nelson Mandela, Former President of South Africa

如果你用對方通曉的語言和他溝通，他會用頭腦理解；如果你用對方的語言和他溝通，他將用心體會。

- 前南非總統 納爾遜·曼德拉

# 旅行， 就是文明間最好的 溝通橋樑

人類一輩子都在旅行。與生俱來的好奇心和渴望帶領了我們的祖先走出非洲，在文明演化的漫漫長路上，創造出各種偉大又不可思議的旅程。伊本巴圖塔為了去麥加朝聖，前後至少來回兩次，經過了 44 個國家；玄奘一心要去西方取經，帶回來的不僅是佛經，更是中國文學中的無限靈感；馬可波羅也許從來沒有真正在忽必烈身邊，卻為歐洲大陸畫出了最絢麗的亞洲夢。

古代的大旅行家，歷經萬苦，跨越了山林、海洋和沙漠，串連起文化、語言、宗教和思想，創造出充滿驚喜的世界。現代的旅人，搭著飛機、火車，奢侈的將旅行變成了旅「遊」。多了一份遊山玩水的閒情逸致後，怎麼能不珍惜旅行的機會，將它化為生命中最美麗的一部分。旅行開拓了眼界，溝通了文明，互動了人群。雲品，就是旅行、溝通、和橋樑。



雲品國際重視利害關係人互動與溝通，透過系統性分析流程，了解利害關係人對於雲品國際之意見與重視議題，並透過本報告書、公開資料、官網等多元管道進行回應，期望能促使雲品國際持續改善，以符合利害關係人之期望。



## 2.1 利害關係人鑑別

雲品國際參考國際 AA1000 SES 利害關係人議和標準 (AA 1000 Stakeholder Engagement Standard) 進行利害關係人鑑別與議和流程，完成利害關係人鑑別、以及了解其關注之永續發展相關議題。透過召開利害關係人鑑別會議，依據利害關係人對雲品之責任、影響力、多元觀點、張力及依賴性等五大面向進行評估，並鑑別出 6 類主要的利害關係人，分別為媒體、股東與投資人、供應商、客戶 / 消費者、員工以及政府主管機關等。

### 責任 Responsibility

組織現在或未來對於利害關係人負有法律、商業、營運及道德責任

### 影響力 Influence

對於組織或營運決策具有影響的利害關係人

### 多元觀點 Diverse Perspectives

利害關係人具有不同觀點與視野，能夠協助組織了解現況與辨識新機會，作為組織研擬行動方案之參考

### 張力 Tension

利害關係人會立即關注來自於組織財務、經濟、社會或環境議題

### 依賴性 Dependency

直接或間接依賴組織的活動、產品或服務的利害關係人，或者組織為營運也依賴的利害關係人

## 利害關係人對雲品國際的意義



### 媒體

雲品國際透過各式媒體管道進行曝光與行銷，同時也嚴格控管揭露之公開資訊，確保符合廣告相關法規



### 供應商

供應商與食品安全、服務品質等議題緊密相關，是雲品國際重要合作夥伴，透過系統性管理，持續強化與供應商合作發展



### 股東與投資人

雲品國際重視股東與投資人意見，將其納入營運決策重要參考，期望能持續進步以滿足股東期望



### 客戶/消費者

雲品國際持續提升服務品質，重視客戶回饋心聲，持續為客戶打造難忘美好體驗是我們最重要的成長動力



### 員工

員工是雲品國際提供優質服務的重要核心，雲品國際重視員工培育及雙向溝通，期望透過良好互動與勞資關係，持續創造價值



### 政府主管機關

雲品國際恪守各項法規，並積極配合相關政令宣導，善盡企業公民責任

## 利害關係人溝通管道與頻率

利害關係人類別	參與公協會	參與方式
媒體	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 記者會、報章雜誌專訪等 (不定期)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 服務品質與顧客滿意度</li> <li>● 營運績效</li> <li>● 顧客健康與安全</li> <li>● 員工照顧與福利</li> <li>● 職業健康與安全</li> </ul>
股東與投資人	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 股東大會 (每年)</li> <li>● 法人說明會 (至少 1 次 / 年)</li> <li>● 公開資訊觀測站 (即時)</li> <li>● 公司網站投資人專區 (即時)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 營運績效</li> <li>● 風險與危機管理</li> <li>● 法規遵循</li> <li>● 顧客健康與安全</li> <li>● 公司治理</li> </ul>
供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 供應商評鑑與稽核 (每年)</li> <li>● 供應商實地訪視 (2 次 / 年)</li> <li>● 採購人員維護聯繫 (不定期)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 客戶隱私</li> <li>● 顧客健康與安全</li> <li>● 供應鏈管理</li> <li>● 法規遵循</li> <li>● 營運績效</li> </ul>
客戶 / 消費者	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 客服專線 / Email (即時)</li> <li>● 公司官網 / 社群媒體 (即時)</li> <li>● 顧客滿意度調查 (定期抽樣調查)</li> <li>● 現場服務人員與主管 (即時)</li> <li>● 外部飯店訂房系統意見回饋 (定期抽樣調查)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 客戶隱私</li> <li>● 顧客健康與安全</li> <li>● 服務品質與顧客滿意度</li> <li>● 服務創新</li> <li>● 職業健康與安全</li> </ul>

利害關係人類別	參與公協會	參與方式
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 勞資會議 (4 次 / 年)</li> <li>● 職工福利委員會會議 (4 次 / 年)</li> <li>● 職業安全委員會會議 (4 次 / 年)</li> <li>● 員工大會 (2 次 / 年)</li> <li>● 內、外部教育訓練及課後問卷 (每次課程結束後)</li> <li>● 董事長信箱 / 座談會 (不定期)</li> <li>● 員工性騷擾信箱及專線 (若接獲案件即時處理)</li> <li>● 員工創新會議 (定期辦理)</li> <li>● 職場幸福指數調查 (每年)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 職業健康與安全</li> <li>● 服務品質與顧客滿意度</li> <li>● 員工照顧與福利</li> <li>● 客戶隱私</li> <li>● 服務創新</li> </ul>
政府主管機關	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 政府公文來函 (若接獲即時處理)</li> <li>● 法規 / 政令宣導會議 (不定期)</li> <li>● Email / 電話溝通 (不定期)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 法規遵循</li> <li>● 公司治理</li> <li>● 營運績效</li> <li>● 供應鏈管理</li> <li>● 廢棄物管理</li> <li>● 職業健康與安全</li> </ul>



此外，雲品國際重視與外界交流與學習，旗下分公司積極參與產業、營運相關之公協會並擔任會員代表，其中，日月潭分公司除產業相關公協會外，也參加在地不同性質之公協會，以增進在地關係與連結。

公司名稱	參與公協會	參與方式
日月潭分公司	中華民國旅館商業同業公會	● 擔任會員代表
	南投縣旅館商業同業公會	● 擔任會員代表
	社團法人中華民國溫泉觀光協會	● 擔任會員代表
	南投縣烹飪公會	● 擔任會員代表
	南投縣警友會	● 擔任會員代表
	中華民國食品安全管制系統發展協會	● 擔任會員代表
	台北市美國商會	● 擔任會員代表
	南投縣婦女防火宣導大隊第二中隊	● 擔任會員代表
	南投縣護理師護士公會	● 擔任會員代表
	歐洲在台商務協會 (ECCT)	● 擔任會員代表
新莊分公司	新北市廠商發展促進會	● 擔任會員代表
	璞富騰酒店及度假村集團 (P.H.G)	● 會員
	台北市歐洲商務協會 (ECCT)	● 會員
台北分公司	台北市順風社	● 會員
	中華國際會議展覽協會	● 會員
	台灣入境旅遊協會	● 會員

註：新店北新、桃園民生分公司無參加公協會。

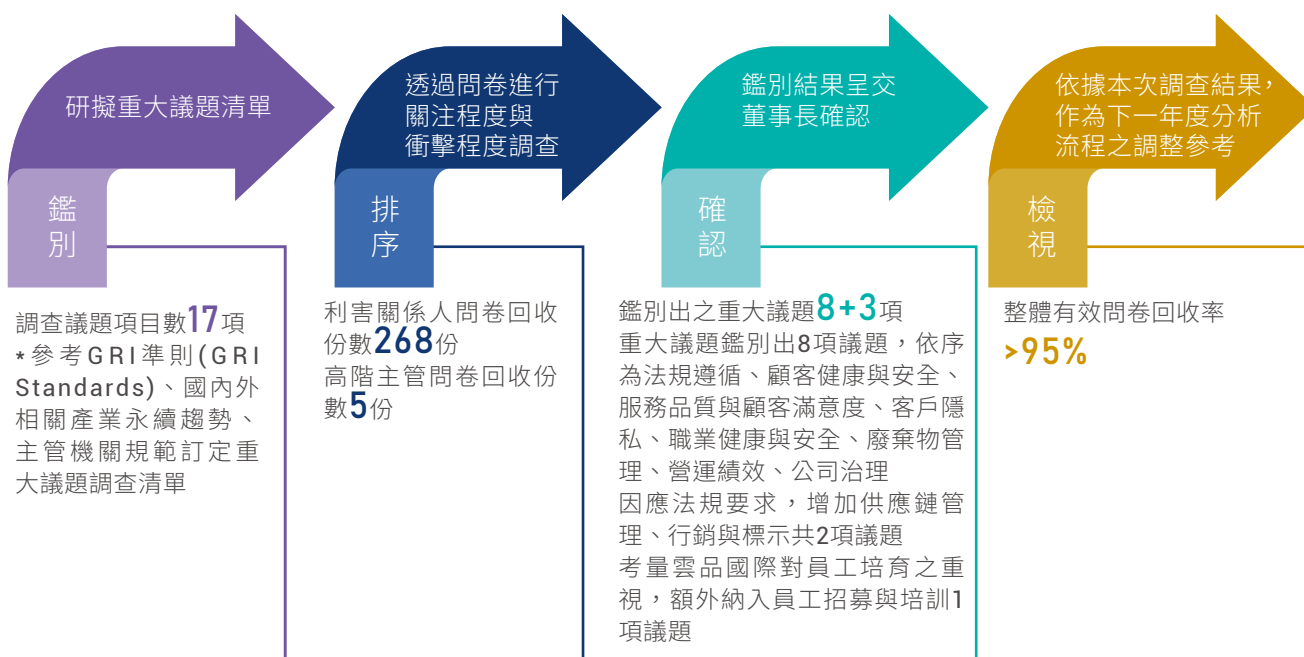


## 2.2 重大議題分析

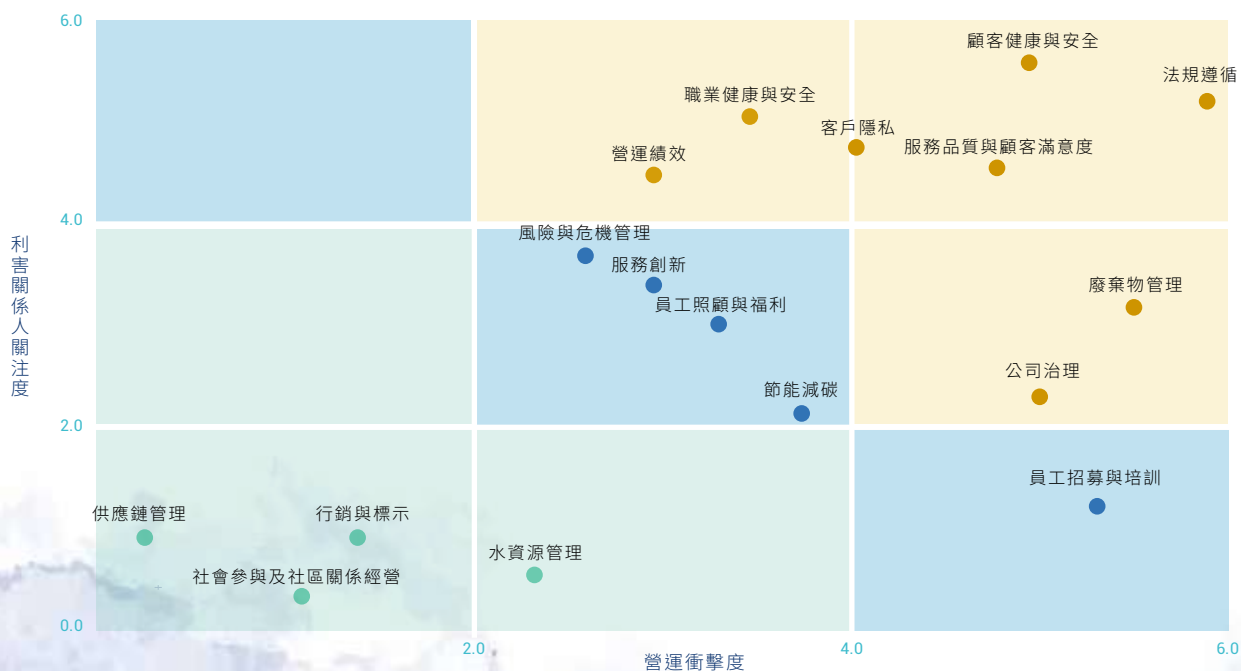
為了解前述利害關係人對雲品國際之關注事項，雲品國際透過重大議題分析流程，對利害關係人可能關注之治理、環境、社會面向相關議題，以發放問卷方式進行議題關注程度調查，同時，為了解各項議題可能產生之衝擊程度，雲品國際亦

邀集內部高階主管進行議題衝擊程度評估，並將前述關注程度與衝擊程度評估結果繪製為重大議題鑑別分布圖，並以關注程度與衝擊程度較高之議題，作為本年度雲品國際之重大議題，並於本報告書中進行回應。

### 重大議題鑑別與分析流程



### 2019 年度重大議題分布圖



重大議題及其與 GRI Standards 各主題和價值鏈邊界之對照表

重大議題	對應 GRI 重大主題	對雲品國際之重要性	衝擊邊界				
			雲品國際	客戶	股東	供應商	社會 / 社區
法規遵循	307 有關環境保護的法規遵循	雲品國際以法規遵循為最基本原則，善盡企業責任，並基於資訊透明揭露原則，主動揭露裁罰情形及改善措施。	●	●	○	○	
	416 顧客安全與健康						
	417 行銷與標示						
	419 社會經濟法規遵循						
顧客健康與安全	416 顧客安全與健康	雲品國際堅持對品質要求及嚴格控管，致力於提供客戶值得信任且安全的產品及服務。	●	●	○	●	
服務品質與客戶滿意度	103 管理方針	雲品國際重視客戶心聲，透過多元管道了解客戶需求，並盡力精進，期望帶給客戶滿足的體驗。	●	●	○	○	
客戶隱私	418 客戶隱私	雲品國際了解隱私保護重要性，對於客戶提供資料，皆以最高保密要求進行管理，並對員工進行宣導，以確保客戶信賴。	○	●	○	○	
職業健康與安全	403 職業健康與安全	員工為雲品國際最重要的夥伴，為保障員工健康與安全，已制定職業安全衛生管理措施與政策，致力維護員工健康。	●	○	○	○	
廢棄物管理	306 廢棄物管理	雲品國際重視環境生態保護，持續推動廢棄物資源管理，落實垃圾分類及減量，避免對環境產生負面衝擊。	●				●
營運績效	201 經濟績效	雲品國際持續因應市場趨勢發展營運策略，確保公司穩健營運與持續成長。	●		●	○	
公司治理	102 一般揭露	雲品國際理解公司治理之有效性與落實程度為企業營運重要基礎，除訂定相關規範制度，亦致力資訊透明揭露，以維護利害關係人之權益。	●		●		
供應鏈管理	204 採購實務	供應鏈為雲品國際重要夥伴，除透過供應鏈管理確保食品安全之落實，也長期與優質供應商合作，確保客戶獲得最高品質之產品與服務。	○	●	○	●	
	308 供應商環境評估						
	414 供應商社會評估						
行銷與標示	417 行銷與標示	雲品國際恪守各項行銷與標示法規，於提供之產品及服務中確實標示相關資訊，讓客戶能夠獲取關鍵資訊，同時在行銷廣告上，也秉持誠信原則，避免不實或誇大。		●		○	
員工招募與培訓	401 勞雇關係	員工向為雲品國際最重要資產之一，為達成與員工共同成長目標，雲品國際持續投入員工培育相關規劃，期望為員工營造所有人皆能平等發展之健全職涯。	●	●			
	404 訓練與教育						
	405 員工多元化與平等機會						

註：●代表直接衝擊；○代表間接衝擊 / 商業關係





## 2.3 重大議題管理策略與回應

針對鑑別之重大議題，雲品國際已發展完整管理方針，透過系統性管理與績效追蹤，回應利害關係人之關注並降低可能之負面衝擊。同時，為響應國際趨勢，雲品國際亦積極回應聯合國永續發展目標 (UN Sustainable Development Goals, SDGs)，並將其結合現有管理策略，以善盡國際企業公民責任。

### 管理方針說明

重大議題	對應 GRI 重大主題	策略與方案	2019 重要成效	對應 SDGs	回應章節
法規遵循	307 有關環境保護的法規遵循 416 顧客安全與健康 417 行銷與標示 419 社會經濟法規遵循	以符合各項法規要求為基本目標 定期追蹤法規訂定進度與遵循情形 不定期辦理法規遵循相關教育訓練與宣導	本年度並無重大違法事件		2.2 公司治理 4.2 食品安全
顧客健康與安全	416 顧客安全與健康	成立食品安全小組進行管理 設立食品安全實驗室對原物料及成品進行檢測 建立供應商稽核制度，確保其供貨品質	君品酒店通過 HACCP 認證 未發生食品安全相關法規違法事件		4.2 食品安全
服務品質與客戶滿意度	103 管理方針	定期進行客戶滿意度調查 訂定客訴處理流程，即時回覆客戶意見	團客滿意度調查：平均滿意度達 93.9 % 散客滿意度調查：平均滿意度達 91.8%	-	3.3 顧客滿意
客戶隱私	418 客戶隱私	訂定個人資料檔案安全維護作業辦法 成立跨部門之個資因應小組	2019 年無個資洩漏之情事	-	4.1 顧客隱私
職業健康與安全	403 職業健康與安全	設立職業安全衛生委員會 建立職業衛生安全文件化稽核制度 定期安全演練與宣導	2019 新訂承攬管理規範計畫書 推動兩場次職業安全衛生教育訓練 2019 年無重大職業安全事件		5.4 安全環境


管理方針說明

重大議題	對應 GRI 重大主題	策略與方案	2019 重要成效	對應 SDGs	回應章節
廢棄物管理	306 廢棄物管理	依法訂定廢棄物清理計畫書 向員工、旅客推廣環保理念及推動減廢措施 落實廢棄物分類管理	2019 年起飯店不主動提供一次性沐浴備品，並以氣泡水取代客房瓶裝礦泉水 榮獲南投縣 108 年度綠色產業資源回收評鑑「特優」		7.2 資源循環
營運績效	201 經濟績效	董事會下設置審計委員會，對財務報表正確性、內控制度有效性等進行監督 持續品牌深耕，並發展多角化營運策略	2019 年度營業淨利為新台幣 272,344 仟元，營業利益率為 12%，稅後淨利為新台幣 183,789 仟元，稅後淨利率為 8%。	-	2.1 集團概況
公司治理	102 一般揭露	已訂定董事會自我評鑑或同儕評鑑辦法，定期評鑑董事會運作效能 持續強化公司治理相關規範與機制	完成董事會外部績效評估 設置公司治理兼任主管 第六屆公司治理評鑑結果級距為 21-35%		2.2 公司治理
供應鏈管理	204 採購實務 308 供應商環境評估 414 供應商社會評估	訂定採購標準作業流程 建立供應商年度稽核與評鑑機制 要求供應商簽定行為守則承諾書 推動在地採購	2019 年度近 83% 供應商接受評鑑 供應商行為守則承諾書簽定比例達 90% 食材在地採購比例達 100%		4.3 永續採購
行銷與標示	417 行銷與標示	定期追蹤行銷標示相關法規，並確認遵循情形	2019 年無違反行銷標示相關法規之情形	-	4.2 食品安全
員工招募與培訓	401 勞雇關係 404 訓練與教育 405 員工多元化與平等機會	導入 TTQS 人才發展品質管理系統 建立人才庫職能發展計畫 推動人才發展超五星計畫 成立集團創新推動組織 - 創新圈	2019 年雲品國際獲國家人才發展獎 - 銅獎 截至 2019 年底，已有 32 個大型創新專案於各館執行		5.2 職涯發展



CH 3

創新雲旅



If you want something you have never had, you must be willing to do something you have never done.  
-Thomas Jefferson

如果你想得到從未擁有的東西，你就得去做從未做過的事。  
— 美國開國元勳 湯瑪斯·傑佛遜

## 好奇心 是驅動創新的推力

鳥如何飛翔？天為什麼是藍色？月亮如何發光？心臟怎麼跳動？在達文西的眼裡，這個美麗的世界，充滿了神奇的問題。

他充滿了好奇心，有著極高的洞察力和追根究底的精神。不是為了突破什麼，也不是為名為利，只是為了滿足他發自內心最單純的好奇心。

達文西曾說「心靈不會因為學習而疲憊。」他是文藝復興時代最具代表性的博學者，有著永遠都問不完的問題。一幅畫不只是藝術，更是一封邀請函，邀請他用不同角度來看這個世界，刺激他不停歇的研究，創造出別人看不見的美好。

500年前達文西的好奇心，就是500年後雲品國際創新的動力。在雲品眼中，每一個飯店、每一道菜餚、每一位旅人，只要我們用心思考、品嚐、款待，都是一段耐人尋味的故事。我們細細雕琢旗下每一個飯店，透過思考、設計、藝術和溫暖的服務，找到屬於這裡的故事。當人文與空間有了互動，美麗的飯店便有了生命；回憶、感動和溫度，點點滴滴開始累積。

雲品希望有著藝術家般源源不絕的創造力與對世界的好奇心，我們渴望有如思想家一樣不斷的探索、不停的提問；我們是拉著行李、跋山涉水、勇敢的旅人，是馬可波羅，是張騫。堅持「做值得的事」、追隨著「Plus Ultra」的文化思想，人生是一片又一片的華麗拼布。對未知的好奇探索，是我們源源不絕創新的動力。

“

雲品國際以優異的餐旅產業經驗為基石，持續樹立同業服務之標竿，在既有品牌內發揮影響力，創造全新商業模式；在一貫精緻的服務中開創智能化模式，充分享受旅行的美好時光。

”

## 3.1 品牌創新

2019 年 3 月雲品國際成立品牌 —「君品 Collection」，透過平台共享利潤的概念，發掘台灣獨特婚宴地點，導入君品酒店八大優勢「米其林三星廚藝團隊」、「個製化宴會管理」、「沉浸式主題規劃」、「一站式訂購服務」、「婚禮企劃師」、「婚禮管家團隊」、「音樂規劃」、「音樂執導師」整合場域資源與特色。具資料統計，每年皆有超過 2,400 對新人選擇雲品國際旗下酒店舉行婚宴，締造近 11 億元的亮麗業績，「君品 Collection」積極跨出海外與 16 家國際頂級酒店結盟，搶攻宴會與婚宴商機，預估 2020 年可佔雲品國際整體營收達 15%。





### 音樂執導

音樂執導如同秀導般能將感人浪漫和動感輕鬆音樂，透過起承轉合的方式演譯。



### 米其林三星廚藝團隊

米其林三星廚藝團隊領軍，料理擷獲賓客的味蕾與靈魂。



### 婚禮企劃師

獨家雙婚企劃策畫出令新人與賓客印象深刻，雋永典藏的完美婚禮。



### 婚禮管家團隊

專職的婚禮管家協助掌控宴會上每一個重要的細節。



### 個製化宴會管理

依宴客需求創造出「個製化」(Personalization)宴會，感受到「這個宴會是專門為我設計」，在每位與會賓客心中留下難忘的記憶。



### 沉浸式主題宴會規劃

不同場域的佈置和燈光結合，讓賓客更有參與感，沉浸在新人精心準備的感官饗宴中。



### 一站式訂購服務

整合不同場域與時段，提供宴會籌辦者一站式單一窗口訂購服務，量身訂製專屬沉浸式宴會。

專欄

## 君品 Collection

## 你想要的婚禮，就是最好的婚禮

近年來非典型婚宴場地崛起，新人對婚禮場域需求紛紛轉向能靈活運用的複合式空間，雲品國際將台灣各地浪漫的場域重新規劃與整合，這些獨具一格的風格宴會場地可能是隱匿於城市中幽靜一隅的攝影棚，如三級古蹟—西門紅樓、美軍俱樂部、淡水豪邸—嘉盧，甚至是義大利古堡與莊園或印尼海島婚禮，讓這些充滿獨特記憶點的婚宴空間能為新人打造充滿無限想像與儀式感，又能展現自我風格的獨特回憶。或是猶如量身訂製的私人招待所，讓君品酒店以米其林三星主廚、專業的婚禮活動企劃和場域硬體規劃等資源，重新定義宴會平台，君品 Collection 推廣的不是婚宴，而是體驗，供應的不是需要，而是想要，未來還規劃加入更多業種，讓宴會產業鏈更加緊密，結合更好的品牌與場地，打造出君品 Collection 宴會事業。宴會菜單充滿當地美食特色，如在淡水能嚐到阿給、在八里能嚐到孔雀蛤等在地料理。



關於婚禮的不同想像



淡水嘉盧池畔婚禮



讓婚宴場地告別傳統的紅羅喜幛、霓虹燈光，君品 Collection 旗下的淡水嘉盧豪邸以純白浪漫的陽光玻璃屋為新人增添幸福光彩。宛如私人招待所的布置提供更溫馨的團聚氛圍，新人從容如豪邸莊園的一日家主，賓客於家宴自在交談舉杯，共同見證新人邁向人生嶄新的階段。

歐美婚宴風格近年來在國內婚宴市場掀起一股旋風，不少新人選擇在可以享受陽光綠地的泳池畔互諾終身，婚宴風格輕鬆雅致不失隆重。池畔素雅的觀禮席讓新人也可像電影中的歐美巨星，享受滿滿的矚目與親友直接的祝福。

擺宴池畔，君品酒店五星主廚就像新人專屬家廚，為賓客現場烹煮美味佳餚，讓新人既有面子又有裡子，微風徐徐，風中充滿幸福的香氣。



淡水嘉盧池畔婚禮

## 老屋創生一 百年古厝淡水石牆仔內



古樸的磚牆引人發思古之幽情，散發最質樸的恬淡幸福，這是君品 Collection 在淡水天元宮附近的特約場地－石牆仔內。

簽約過程並不容易，久置的百年老屋原本乏人問津，屋主對我們想在古厝內辦婚禮的想法感到不可思議，不肯同意出借，後經過屋主母親及第三代共同勸說，終於准許我們在稻埕張羅喜宴，原先冷清的三合院因為喜宴又再度充滿熱鬧的笑聲。

屋主老母臉上漾起慈愛的笑容，彷彿看著自己的兒孫幸福出嫁，屋主遂同意讓百年古厝成為君品 Collection 的專屬特約場地，提供新人不一樣的婚宴場地選擇。

近年來，藝術娛樂出現跳脫框架式呈現的實驗性表演，提供觀眾沉浸式體驗。雲品國際也同樣致力在各種宴會中，打造「沉浸式宴會」(Immersive Gala) 般如夢似真的宴會場景，發展出不一樣的宴會可能性，讓宴會更加「娛樂化」並以「個製化」成為一生一次難忘的體驗，那些圍繞著新郎新娘的賓客們，都可能巧妙地成為場景的一部分，不同形式的宴會場景流轉在童話故事、煙火星空、Party 等極具特色的場景中。除了視覺與聽覺之外，亦可運用現有場地優勢與空間氛圍，體驗一場全面且獨特的感官經驗，如遊艇上舉辦婚宴打造私人獨有的浪漫新鮮體驗，眼前看到的不是天花板而是藍天白雲，周圍不是制式的婚宴場地而是美麗的自然景致，搭配卓越的精緻料理，更是打破傳統宴會型式，留下珍貴獨特的回憶。

### 客製化沉浸式婚禮體驗



此外現今多數新人婚禮有別以往制式婚禮流程，較期待能於婚宴中呈現彼此間的情感交流，君品 Collection 主打以新人共同記憶發揮婚禮流程，為賓客與新人打造獨一無二的互動體驗，感染力十足的婚禮讓所有賓客都沉浸在新人的婚宴氛圍，宛如經歷一場精采的婚禮大劇。

君品 Collection 以獨步業界的婚禮企畫與婚禮管家成為新人婚宴首選。為滿足新人一生一次的夢想，婚禮企劃與管家團隊致力成為新人婚宴的神隊友，更友情般的疼惜細心陪伴每位新人，協助新人籌辦充滿故事與溫度的難忘婚禮，至今累計不少好評：



### 新北·林先生 & 陳小姐

當開始跟 Jessie 討論婚禮流程開始，發現她不僅僅只是討論流程，並且主動了解我跟老公認識的過程，用心去發掘我們這對新人的喜好、個性。

我感受到妳們對於每一對新人的用心，認真服務每一對新人的熱忱，重視每一對新人生命中最重要婚禮。妳們不是飯店人員，妳們是朋友，是我以後遇到了會尖叫衝過去擁抱的朋友，真的謝謝妳們！謝謝



### 台北 - 傅先生 & 江小姐

謝謝君品安排了婚企 Bella 跟天使般的小管家給我，就像朋友、像姊妹般一路照顧我，給我非常安心的感覺。君品不只場地五星級，服務、餐點、人員也都是五星級！



### 新北·周先生 & 王小姐

婚禮一個月前我們的專屬婚禮企劃兼主持 Rima 便與我們積極聯繫，在事前討論時她認真的聽著我們的愛情故事，做足筆記，著手開始企劃我們的婚禮，很棒，這就是我要的婚禮企劃！



## 萬裡挑一菁英訓練，淬鍊 專業婚禮小管家

君品 Collection 最引以為豪的團隊莫過於廣受新人好評的婚禮小管家。

君品 Collection 為培養專業婚禮企劃人員，每年皆穩定招募 200 名婚企，透過婚企管家競賽篩選出 40 位種子管家進行培訓，最終錄取 10 位進入婚禮管家團隊，並要求簽約 2 年。如此精挑細選，6 年下來培養約 200 名婚企，打造一個餐期能同時出動 20 組外燴之堅強實力

君品 Collection 之所以能在競爭激烈的婚宴市場成功搶灘，這群貼心入微的婚禮小管家正是其致勝關鍵。

### 婚禮小管家特訓課程表

#### 1

#### Lesson

婚禮產業簡介

## 3.2 智慧創新

為讓旅客能在雲品國際度過一段最放鬆的時光，雲品國際自旅客踏上接駁車起即提供 iPad Check In 服務，讓旅客可以透過數位裝置迅速完成入住手續，免除簽署傳統的文件單據，度假就該如此輕鬆寫意。進到客房後更可以透過智能 e 管家系統及智慧電話查詢所有旅遊相關資訊，旅遊再也不必操心，放假就將身心靈全部交給雲品國際。為滿足自架旅客電動車充電需求，雲品溫泉酒店日月潭更於 1 樓戶外與室內停車場增設電動車充電站，做您最智慧的旅遊好夥伴。

### 3.2.1 放鬆旅行的開始 — iPad Check In

雲品溫泉酒店日月潭為加速住客入住效率，特於 2019 年起於高鐵接駁車提供 iPad 平板 Check in 服務。旅客可於搭上接駁車後告知服務人員入住大名，以平板電腦輸入相關資料，並選取入住餐食、館內設施與體驗活動、了解注意事項，最後僅需於車上支付宿款即完成所有入宿手續。旅行再也不用拿著行李跑通關，下車後由服務人員引導直接入房休息，不浪費任何時間，輕鬆放空享受假期！

2  
Lesson

結婚立刻就上手

3  
Lesson

別怕！有我在！  
做個稱職的新娘貼身閨蜜

4  
Lesson

新人洽談應對技巧

5  
Lesson

婚禮企劃提案

6  
Lesson

婚禮主持人特訓班

7  
Lesson

婚禮習俗大補帖



iPad Check In :



雲品溫泉酒店日月潭提供接駁車 iPad Check In 服務，  
不浪費假期的一分一秒，下車就可以開始度假



接駁車上完成



### 3.2.2 愜意度假—客房 e 管家 & 智慧電話

雲品國際各分館客房電視皆安裝客房 e 管家，除了可透過遙控方式調整室內燈光與空調、設定晨喚提醒，更可觀賞電影、撥放音樂、檢視周圍交通旅遊資訊，為住客提供多元的娛樂選擇。不僅電視可提供住客住宿環境調節服務，房間內的智慧電話與客房 e 管家相輔相成，為住客打造最舒適的住宿體驗。



客房 e 管家介面



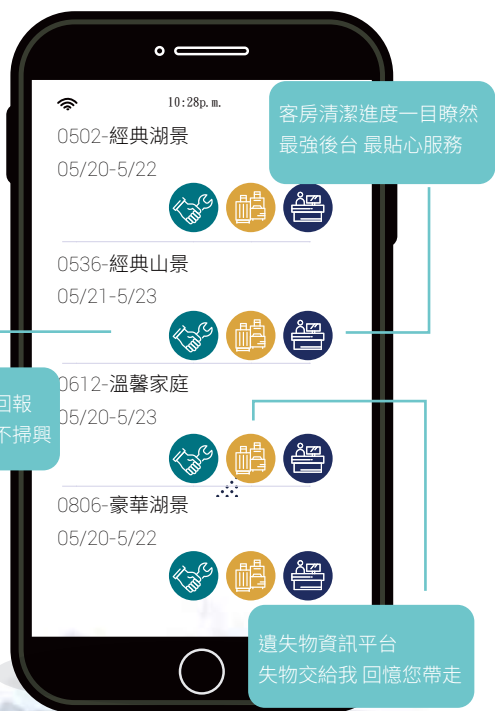
智慧電話控制介面

### 3.2.3 精準管理—智能化客房後台管理 App

雲品國際不僅致力提升客房的智慧體驗，更自行研發智能後台管理 APP。房務人員可透過 APP 清楚檢視尚未清理的客房列表，精準掌握住客住宿與客房清潔狀態；飯店服務人員也可透過該 APP 立即提出設備檢修需求，讓住客隨時都能安全使用飯店設施；更可透過 APP 公告遺失物，讓每位服務人員都可以為遺失物品的住客立即找尋失物。雲品國際持續創新，只為提供旅客最精緻貼心的客房服務。

## 3.3 顧客滿意

雲品國際珍視每位顧客的寶貴意見，為確保每個寶貴意見都確實被蒐集，旗下各飯店針對住宿團客與散客積極透過顧客滿意度調查問卷蒐集顧客對雲品國際的立即回饋；餐飲服務則透過顧客與現場服務人員反映，服務人員將即時回應。不僅如此，雲品國際每年亦委請第三方評選機構進行神秘客稽核，以最嚴格標準審視服務品質，精緻完美始終如一。





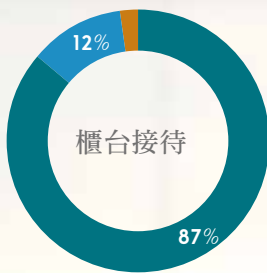
### 3.3.1 團客滿意度調查

針對團體宿客雲品國際為響應環保並提升顧客滿意度調查分析效率，於退房時皆透過提供滿意度調查 QR Code 予領隊，領隊再發送予團員填寫的方式，蒐集相關滿意度調查數據，凡收悉改善意見或負面回饋意見，雲品國際將依內部規定即時與顧客溝通，並於次月 10 日前由各服務現場之部

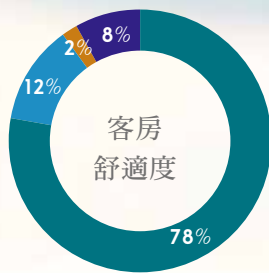
門主管完成相關回覆與結案。雲品國際亦會匯總所有團客意見於每月定期召開之業務大會逐一討論與檢視，並針對顧客意見進行數據化分析，以利及時回應消費者需求、持續優化服務品質。據雲品溫泉酒店日月潭 2019 年統計數據，櫃台接待平均滿意程度高達 99%，餐飲滿意度達 93%，客房滿意度亦達 90%，顧客最真實的好評，就是對雲品國際最直接的肯定！

2019 年雲品國際顧客滿意度：

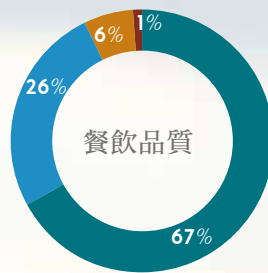
#### 雲品溫泉酒店日月潭團客滿意度



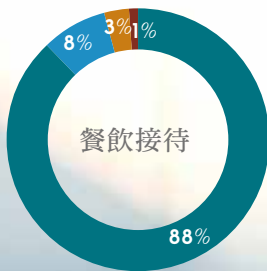
優等 良好 普通 不佳



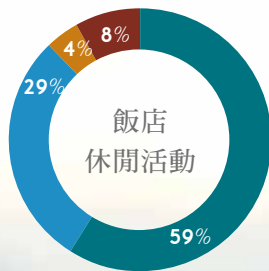
優等 良好 普通 不佳 未統計



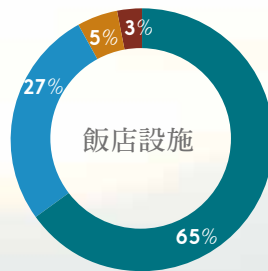
優等 良好 普通 不佳



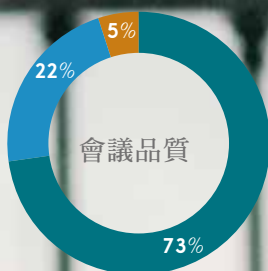
優等 良好 普通 不佳



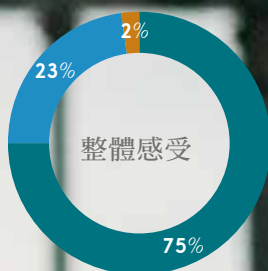
優等 良好 普通 不佳



優等 良好 普通 不佳



優等 良好 普通 不佳



優等 良好 普通 不佳

### 3.3.2 散客滿意度調查

散客主要透過訂房網站或雲品國際的官網訂房。針對訂房網站之顧客回饋，雲品國際特別引進國進飯店行銷研究顧問公司之 ReviewPro 系統，統整各線上訂房平台顧客意見，並做成數據分析，利於管理顧客意見回饋，達到立即改善之效益。據 2019 年統計結果，雲品國際旗下之君品酒店與雲品溫泉酒店日月潭整體滿意程度皆超過 90%，其中客房服務更是高達近 95% 滿意度；官網亦有設置線上滿意度調查專區，官網預定之客戶亦可透過客房內紙本之調查問卷回饋住宿意見。

### 散客滿意度 (訂房平台數據來自 ReviewPro)

項目	台北君品酒店	雲品溫泉酒店日月潭
客房	88.1%	92.5%
服務	94.6%	94.5%
整潔度	95.7%	93.0%
價值	86.2%	77.4%
位置	95.1%	92.3%
整體滿意度	90.8%	92.8%

### 3.3.3 客訴處理流程

因應近年消費習慣趨向社群媒體，雲品國際與新創網路公司合作，獨家開發行動小管家客服回覆平台，以聊天機器人即時回覆常見客服問題，不定期舉辦線上趣味活動、分眾推播飯店優惠第一手消息，導流目標消費族群前往消費；線上文字

客服則可接受顧客多元反饋，針對客戶需求展開跨部門合作，或讓客訴事件即時回饋專責部門。不僅如此，該平台更可精準管理顧客資訊，追蹤顧客互動行為，預期未來服務軌跡，以利雲品國際更加了解顧客期待，成為消費者最貼心的選擇。



團客



領隊發送  
QR CODE問卷

10 days

現場主管親自回覆

Monthly

業務會議定期檢討



散客



網路訂房散客  
線上回饋



官網訂房散客  
實體回饋



平台統整立即回覆



問卷調查即時服務

聊天機器(Chatbot)

常見問題客服  
趣味互動、飯店資訊

顧客標籤、顧客資料  
顧客互動行為追蹤

輕顧客管理(CRM)



行動小管家

跨即時通訊平台  
Facebook+LINE+官網

線上文字客服

文字客服、跨部門合作、  
訊息指派

推播訊息、分眾推播訊息、  
條件式精準行銷

精準行銷

雲品國際客房手機功能簡介



2019 雲品客戶推播觸及表

行動小管家 總觸及  
61,295 人次

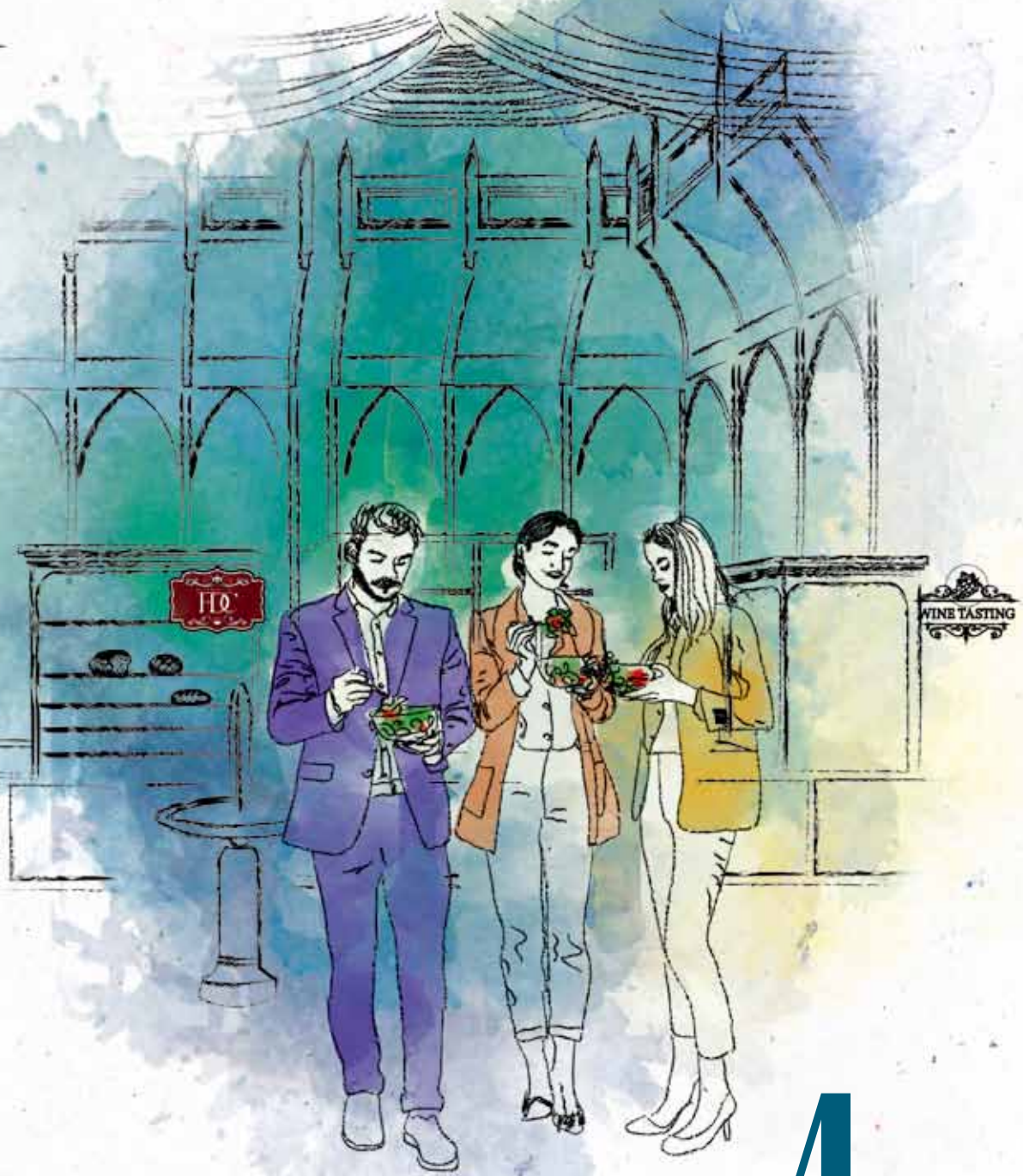
Facebook Messenger 總觸及  
26,055 人次

台北君品酒店  
12,559 人次  
雲品酒店日月潭  
13,496 人次

LINE@ 總觸及  
35,240 人次

台北君品酒店  
15,127 人次  
雲品酒店日月潭  
20,113 人次

註：行動小管家包含 Facebook Messenger 及 LINE@



CH 4

安心雲遊



The soul of business is not making money but making people happy.

-Aliko Dangote, Entrepreneur

It is not enough to do good; one must do it the right way

-John Morley

企業的靈魂不是賺錢，而是讓人快樂安心。

- 丹格特集團 (Dangote Group) 創辦人 阿里科·丹格特

光做善事是不足的，你必須按正確的方式做善事。

- 英國政治家與文學家 約翰·莫利

## 登峰造極的飲食文化

### 根源來自文化底蘊與態度

只有紮根於文化歷史底蘊的餐飲，才能歷久彌新，所以將美食結合文化、歷史，才能創造美味之外的感動跟體驗。除此之外，我們對自己的要求，不只在成品的品質和美味體驗，更是把關在原料和過程的堅持與細節，讓我們款待的客人安心。

亞里斯多德說過「人是需要目標和意義的動物」，雲品國際藉由文字出版，見證我們對自己的每一項要求與突破，以這樣的動力持續努力、朝目標前進。文字，像是日記，透過時間與空間和人們對話，記錄雲品探索的意義、創造的故事和一路走來的感動。

在我們眼中，飯店，不只是房間、床和 check in、check out；餐飲，不只是菜餚、聚會和杯碗瓢盆。一個溫暖的微笑，可以讓陌生人不再身處之外；一段隨興的旅程，可以顛覆所有想像；一杯對味的茶水，可以開啟談天說地的對話。這些溫度，都築基於讓旅人安全放心的雲品空氣裡。

讓旅客住的舒適是雲品國際的專業、讓顧客住的安心、吃的安全則是雲品國際的責任。

透過不斷精進供應鏈原物料採購流程與項目，雲品國際努力嚴格把關每個細微環節，在食品安全上以貫徹細膩的自我要求、在住客資訊上務求嚴密的隱私保護，所有細緻的思量只為讓顧客蒞臨雲品國際不只安心，更能放心。

## 4.1 顧客隱私

為讓旅客享受不被打擾的假期，雲品國際參考歐盟 GDPR 規範 ( 歐盟第 2016/678 號《個人資料保護規則》和 196/03 號法令 )，以維護住客個人資料為目標之最高標準訂定《雲品國際酒店股份有限公司個人資料檔案安全維護作業辦法》，明令旗下各分館皆須依循該規定蒐集、處理顧客之個人資料。該作業辦法內容明訂蒐集個資前應先確認蒐集目的，並以合理安全之方式及安全水準保護所蒐集、處理、利用之顧客個人資料檔案，務求保障顧客個資皆受妥善處理不外洩。



個資使用政策

雲品國際比您更重視您的個資隱私

### 4.1.1 資訊安全專責小組

為落實顧客個人資料檔案之安全維護與管理，防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏，雲品國際於各營運分館皆有設置資訊安全專責小組—「個資因應小組」，專責管理顧客隱私資訊，並定期匯報予總公司。

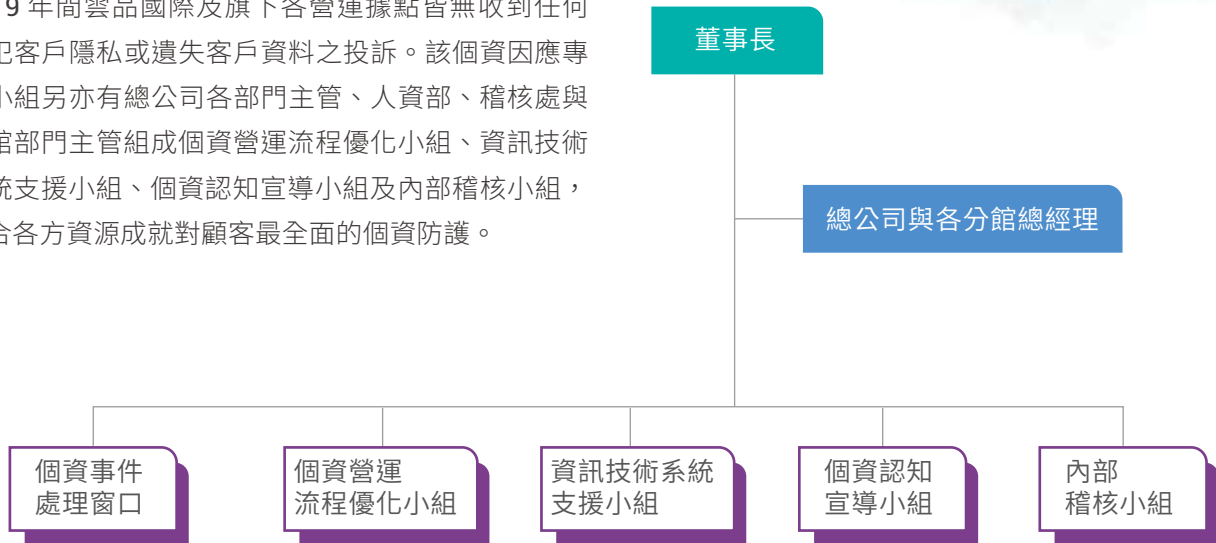
以董事長為該因應小組之總召集人，總公司總經理暨各營運分館總經理為因應小組專案經理人，同時該因應小組亦規劃有個資事件專責對應窗口，以做為個資疑慮事件發生時第一時間受理顧客申訴與諮詢之對應人，整合事件訊息匯報相關單位進行處理，統籌事件處理進度與結果予顧客溝通回覆。

雲品國際各個資事件申訴窗口如下：

據點	對應窗口
君品酒店	執行辦公室
頤品大飯店 ( 新莊館、桃園民生館、新店北新館 )	新莊業務部
雲品溫泉酒店日月潭	總經理秘書



2019 年間雲品國際及旗下各營運據點皆無收到任何侵犯客戶隱私或遺失客戶資料之投訴。該個資因應專案小組另亦有總公司各部門主管、人資部、稽核處與分館部門主管組成個資營運流程優化小組、資訊技術系統支援小組、個資認知宣導小組及內部稽核小組，整合各方資源成就對顧客最全面的個資防護。



## 4.1.2 雲品國際個資保護措施

### 個資風險盤點

雲品國際各部門及分館皆遵循《雲品國際酒店股份有限公司個人資料檔案安全維護作業辦法》之規定，於其業務流程內清查並界定顧客個人資料使用範圍，落實個資盤點並建立個資清冊，並定期確認該使用範圍及清冊資料之變動情形做成個資风险分析，各部門主管皆已依风险分析結果訂定適當管控措施。

### 第三方資料使用限制

雲品國際承諾所有客戶提供予雲品國際之資訊僅用於處理顧客需求，並對密切合作之第三方單位設有嚴密之資料取用限制，必要時方提予資訊予第三方合作單位使用。第三方合作單位包含稅務主管機關、銀行、保險公司、供應商等其餘商業合作夥伴。

### 顧客資料刪除權

為保障所有顧客資訊隱私衍伸之相關權益，所有客戶對其個人資訊皆有資料刪除權，並可據此要求雲品國際刪除所有顧客提供之相關資訊。凡雲

品國際總公司及旗下各分館接獲相關要求，將立即刪除該客相關資訊，並不提供予第三方使用。

### 確保個資當事人之權利

雲品國際於蒐集、處理及利用顧客個人資料之程序皆善盡告知顧客之義務，並告知顧客可依個資法規定行使查詢、閱覽自身個資之權利；同時確認個資提供者為其個人資料之本人或業經委託授權，以防冒用身分致個資喪失正確性。

### 定期資料銷毀及轉移機制

於業務中止或資料保存期限屆滿時，雲品國際總公司及旗下各營運據點將上呈公文簽辦單予權責主管，告知資料銷毀之期程與程序，經權責主管簽准後始執行。如需執行資料銷毀，則需於簽辦單載明銷毀之方法、預定銷毀時間、執行銷毀之地點，並於銷毀完成後佐附相關證明資料；如為資訊移轉，則須於簽辦單中說明資訊移轉原因、預期移轉對象、移轉方法、預計移轉時間，及受移轉對象得繼續保有該項個人資料之合法依據。

### 資訊加密與技術管理

雲品國際總公司及各營運據點於儲存顧客個人資料時將確認該資訊是否有加密、備份之必要，並採取適當之加密機制及定期備份機制，同時亦於電腦、營運系統及相關軟硬體設備上設定資訊安全認證機制，依本公司之《系統及使用者帳號權限管理辦法》對有權存取顧客個人資料之人員進行識別與控管，要求登入需輸入具一定複雜度之密碼並定期更換之；電腦、營運系統及相關軟硬體設備針對任何不正常存取行為亦已設定警示及相關反應機制，以利針對任何可能之個人資訊異常取得行為立即反應並採取應變行動。



## 4.2 食品安全

雲品國際精選新鮮優質食材，嚴格控管原物料品質，將新鮮原味忠實呈現給顧客，為提升餐飲衛生安全及維持公司產品一貫衛生標準，依據衛福部頒訂之《食品安全衛生管理法》規定建立食品安全監測計畫(含食品安全管制系統)，同時設置實驗室，鑑別、評估及管制食品安全危害，使用危害分析重要管制點(HACCP)技術原理，管理原料、材料之驗收、加工、造、貯存及運送全程之系統，為顧客健康層層把關。

### 4.2.1 雲品國際食安發展歷程



雲品國際自2012年起開始建立食品安全管制系統，2013年9月通過「餐飲服務業食品安全管制系統(HACCP)」驗證，自2016年5月起配合總公司及新莊分公司進度建立本食品安全監測計畫，頤品大飯店新莊館亦於同年以自願性申請第三方HACCP驗證通過。台北君品酒店於2013年即導入HACCP系統，並於2018年併入雲品國際，至此雲品國際食品安全防護網將以最嚴密之規格，守備顧客飲食的每個安全環節。



## 通過 HACCP 之餐廳佔餐飲總收入比例

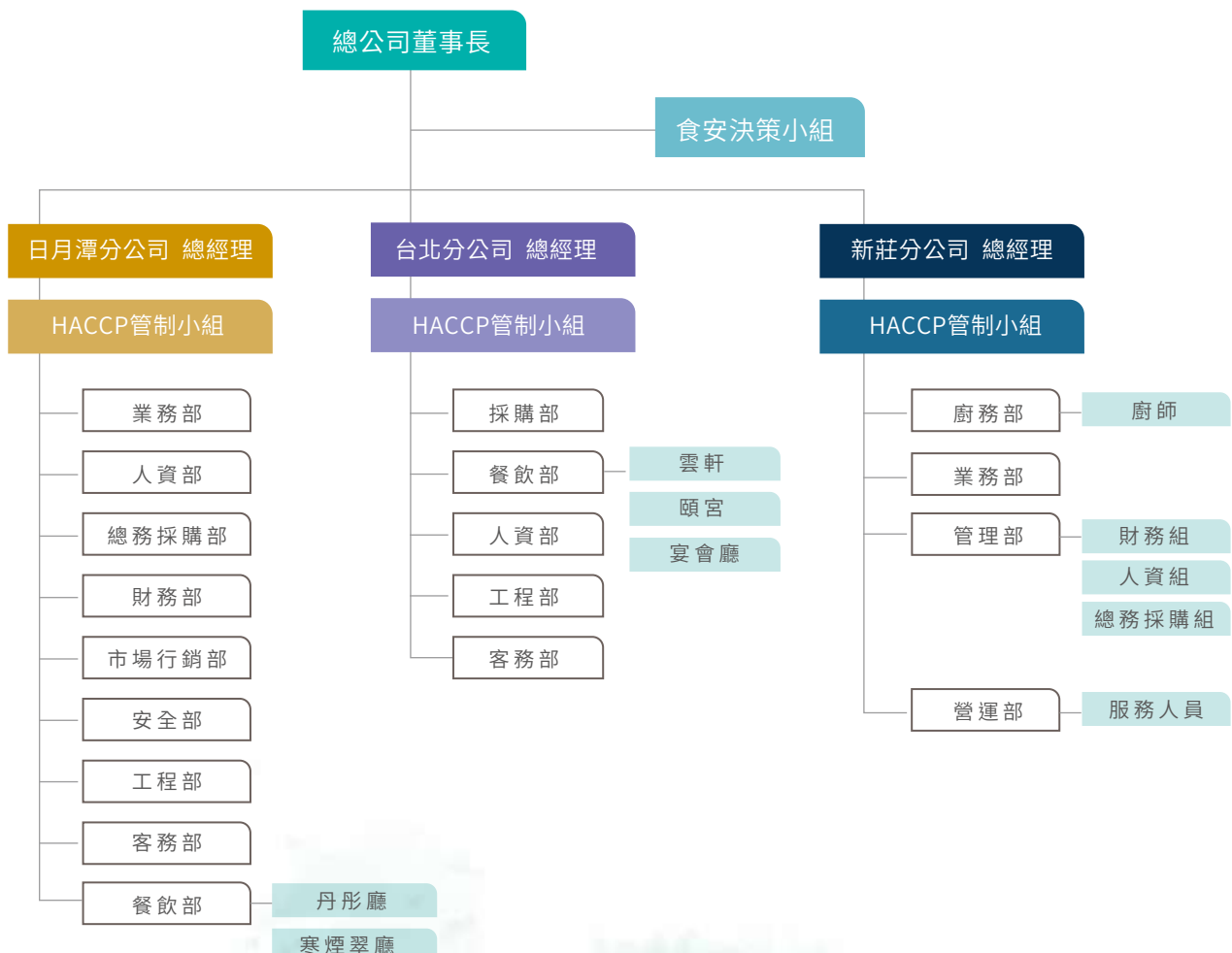
單位：新台幣仟元

項目	台北君品酒店	頤品大飯店新莊館	雲品溫泉酒店日月潭
通過 HACCP 餐廳收入	263,431	376,409	247,486
餐飲總收入	658,223	381,015	263,602
百分比	40%	99%	94%

雲品國際目前共有 3 間飯店通過 HACCP 認證，分別為台北君品酒店、頤品大飯店新莊館與雲品溫泉酒店日月潭，該些分館之餐飲服務皆有專責 HACCP 之管制小組，2019 雲品國際餐飲總營收約為 1,447,159 仟元，HACCP 餐廳餐飲營收為 887,326 仟元，約佔總餐飲營收 61%。其中請改為雲品溫泉酒店日月潭的寒煙翠廳和丹彤廳之廚房已通過 HACCP 認證，並供應煙翠廳、丹彤廳、大廳酒吧、雲水坊之餐飲；惟寒煙翠廳於 2019 年 10 月起由改裝為 Ken can by ken Chan。

### 4.2.2 食安決策小組

為充分落實雲品國際之食品安全政策與規章，並因應食品安全事件發生之緊急事件處理，雲品國際特成立總公司層級之「食安決策小組」，由總公司董事長、總經理、分公司總經理、執行部門主管及食品專門職業人員（食品技師或營養師）組成，下轄各分館營運據點之「HACCP 管制小組」，旨在訂定食品安全監測計畫並研析、增修、執行及推動各分館 HACCP 管制小組業務、促進組織間互動與食安事件溝通。

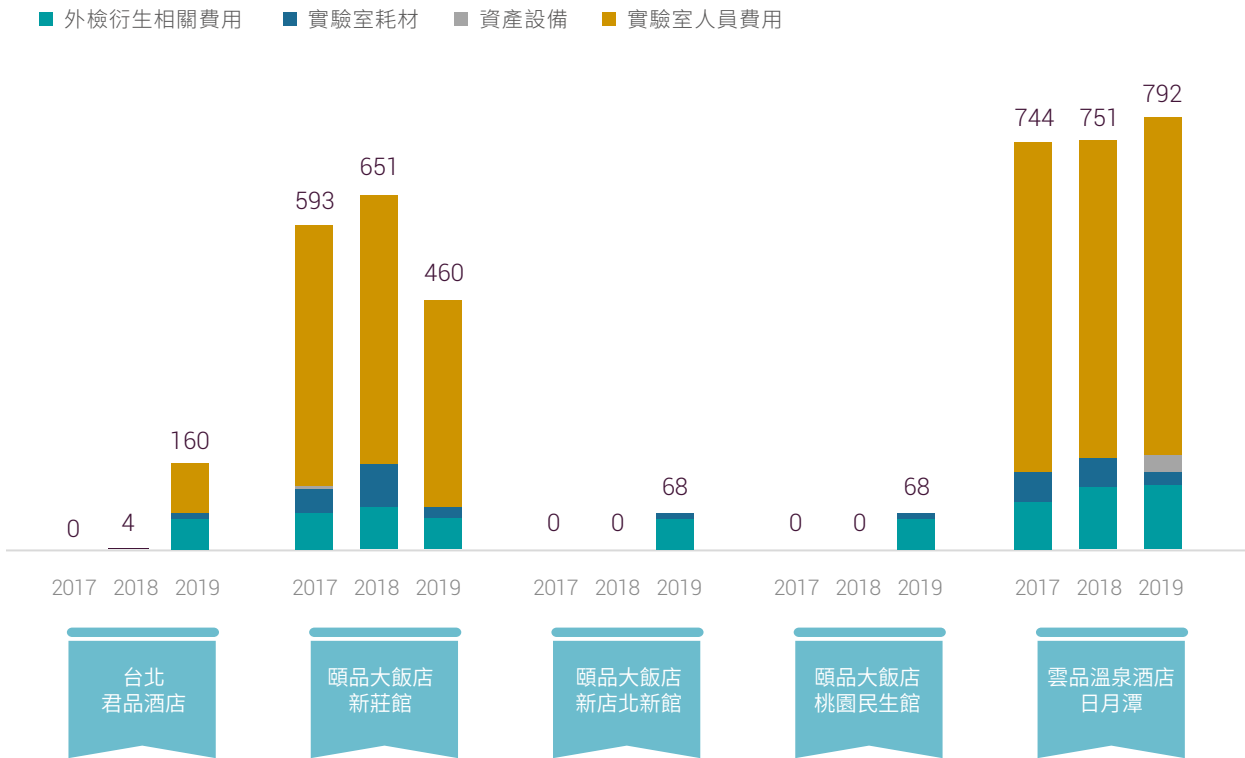


### 4.2.3 食安實驗室

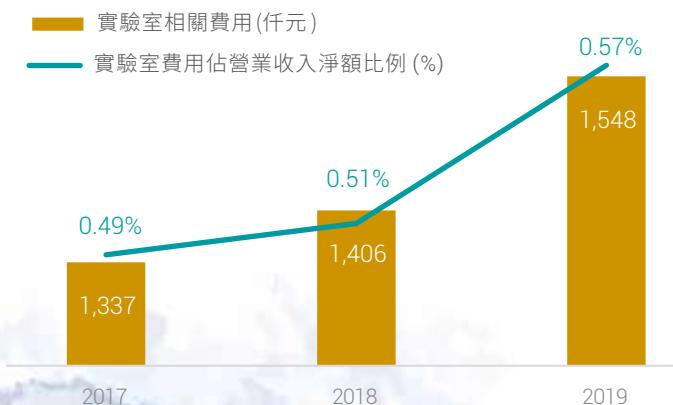
為符合 HACCP 食品安全管制標準及食品安全衛生管理法第 7 條第 3 項之要求，雲品國際於雲品溫泉酒店日月潭與新莊頤品大飯店皆設有專業食安實驗室，專責檢驗雲品國際旗下各營運據點之產品，以高標準之自我要求達成食安自主管理。雲品國際不僅使用內部食安實驗室檢驗，更定期送檢食品樣本予外部第三方實驗室抽檢，以確保食品安全無疑慮。

#### 2019 年度食安實驗室相關費用總計：

單位：新台幣仟元



註：  
台北君品酒店自 2018 年起始加入雲品國際，故 2017 年無費用數據。  
新店頤品與新莊翰品酒店 2018 與 2017 送檢實驗室之費用皆歸屬新莊翰品，自 2019 年方依各分館費用歸屬拆分。



雲品國際每年穩定投入 100 萬元以上經費於食安實驗室，以利實驗室得以有最充沛之資源進行縝密之食安檢驗、購買檢驗設備、添購檢驗耗材、延請第三方驗證單位進行食安檢測。而且食安實驗室之花費於營業收入淨額之佔比連年提高，金額更於今年一舉突破 150 萬元，顯見雲品國際對於顧客食品安全之投入不遺餘力，就是要為每位顧客的健康做好源頭管理。

2019 年食安實驗室檢驗結果：

	台北君品酒店		頤品大飯店 新莊館		頤品大飯店 新店北新館		頤品大飯店 桃園民生館		雲品溫泉酒店 日月潭	
	內檢	外檢	內檢	外檢	內檢	外檢	內檢	外檢	內檢	外檢
檢驗結果										
合格項目數	156	20	170	20	39	19	35	20	342	32
不合格項目數	0	0	0	0	0	1	0	0	10	3
總檢驗項目數	156	20	170	20	39	20	35	20	352	35
合格比率	100%	100%	100%	100%	100%	95%	100%	100%	97%	91%
各分公司檢驗合格比率	100%		100%		98%		100%		97%	

2019 年食品安全內外檢檢驗項目



雲品國際每月皆有針對產品之檢驗規劃，原料部分針對農產品、畜類、禽類、海鮮類食材每月於內部實驗室有相關檢驗項目之規劃，如：農藥殘留檢驗、瘦肉精、磺胺劑、氯黴素類之檢驗；針對加工食品及烹煮完成之菜餚亦規劃有防腐劑、過氧化氫（漂白劑）、亞硫酸鹽及微生物之檢驗。此外為充分鑑別食品安全，雲品國際亦每年委請外部公正第三方檢驗單位以上述檢驗項目為基礎，進行每年四次之食品安全檢驗。2019 頤品大飯店新店北新館與雲品溫泉酒店日月潭分別於內、外檢分別檢出 1 件、10 件、3 件不合格項目，雲品國際主要和中盤供應商採購食材，如檢驗發現食材不合格，除了採取立即性處理措施確保消費者不會食用問題菜品，更會追溯食材來源並告知供應商，建立食品風險預防機制，並立即依循上述處理流程對不合格食材採取相應措施確保食材無虞，雲品國際 2019 亦無發生任何食安事件。

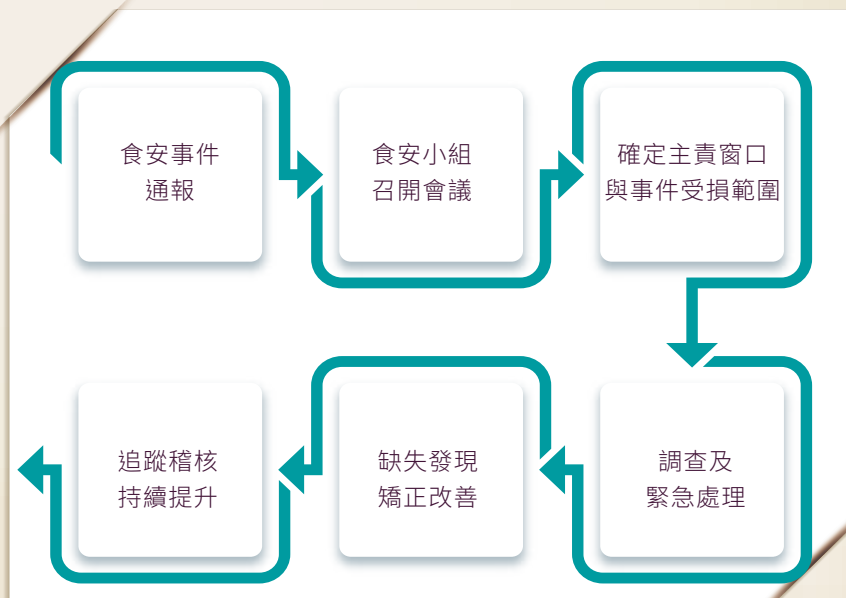
註 1：當晚餐期結束，油炸油以廢油方式回收。監測此廢油總極性化合物 < 25%，則不必每工作日檢測。  
 註 2：若沒有使用豆干或醃漬黃蘿蔔等帶有黃色系列的加工原料，則不必檢驗皂黃。  
 註 3：外檢微生物檢測為大腸桿菌和大腸桿菌群兩項。

雲品國際食安檢驗項目不合格之後續處理流程圖



## 4.2.4 食安事件因應流程

為迅速掌握並處理可能造成雲品國際暨各營運據點之聲譽、形象及營業實質損失之食品衛生安全事件，建立有效因應危機的管理機制，以利食品安全衛生相關事件發生時，相關人員可以快速應變處理，雲品國際內部訂有《餐飲業食品安全監測計畫書》，在發生疑似或確認之食品中毒、客訴、原物料驗收異常、產品檢驗異常、誤用有食品安全衛生疑慮之產品、食品衛生安全相關新聞事件時，將依其規定進行食安事件緊急因應。



為完善食安事件之應對，雲品國際針對食安事件的把關不僅於事件發生後，更擴及事前的事件模擬。每年 11 月底前皆會擬定次年度之演練議題、演練方式及實際演練日期，由總公司 HACCP 食品安全決策小組及各營運據點之 HACCP 管制小組共同決議，並適時延請外部專家共同參與指導，會後更會依模擬演練中發現之缺失事項作成報告並建立資料庫，供 HACCP 決策與管制小組成員訂定後續食安政策方向，並由稽核定期抽檢，以期持續提升雲品國際整體食安應變管理。

生館、頤品大飯店新店北新館、雲品溫泉酒店日月潭) 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》供各分館據點做為採購實務執行依歸，各地餐飲服務皆與熟悉之生鮮蔬果、飲品酒水供應商持續大額採購，以鄰近各餐飲據點之國內供應商為當地採購對象，2019 年度食材當地採購比例為 100%，如此做法不僅可以確保食材新鮮度，更降低食材碳足跡，讓顧客吃到安心同時也為地球盡一份心；2019 年度當地食材採購金額達 \$5.47 億元，在地食材供應商家數為 529 家，雖供應商家數較 2018 年下降 9 家，整體採購金額較 2018 年度成長約 25.8% (2018 整體食材採購金額約 \$4.06 億)，主係與可整合多樣食材的供應商建立大宗統購之夥伴關係，以利管理食材品質，並讓採購價格更具競爭力，故供應商家數雖下降，但整體採購金額提升。雲品國際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。

# 4.3 永續採購

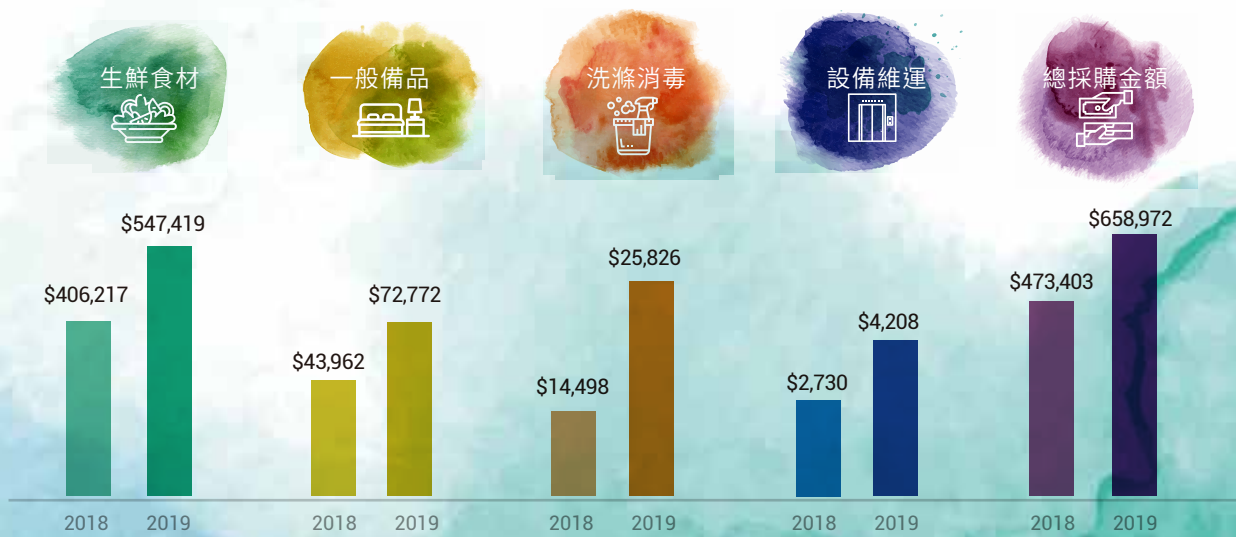
## 4.3.1 餐飲供應鏈與採購概況

雲品國際深耕餐旅產業，旗下五大營運據點(台北君品酒店、頤品大飯店新莊館、頤品大飯店桃園民



2019 年度雲品國際採購列表：

單位：新台幣仟元





/ 小農有機契作沙拉吧

雲品國際不僅重視在地食材的新鮮度，更在意食材營養程度。消費者近年偏好有機蔬果、小農契作，台北君品酒店亦與有機農場合作，穩定提供君品酒店當季新鮮有機食材，如：花菜、果菜、瓜菜、豆菜、梨果等多達 20 種經有機認證之蔬果，2019 年有機食材採購金額達 14.17 萬元。台北君品酒店之自助餐廳更設有小農有機沙拉吧，讓顧客吃到無毒營養的食材原味。



為您的健康把關  
看看我們的蔬果有機證書：



### 4.3.2 客房用品採購概況

客房設備之定期檢修亦與長期簽約之合作廠商配合，備品則 100% 自國內穩定供貨之供應商採購；2019 年採購金額約 7,277 萬，較 2018 年成長約 66%，供應商家數亦增加 170 間，成長幅度近 30%，帶動相關旅宿產業鏈之成長。因應環保意識逐漸抬頭，雲品國際在客房備品之採購上亦多選用 FSC 國際雨林保護認證標章之紙類產品，自

2016 年起 FSC 認證產品採購金額佔全年紙類產品之採購額佔比皆達 70% 以上；自 2019 年起雲品溫泉酒店日月潭更全面棄用瓶裝水，改於各樓層茶水間放置氣泡水機，環保就從減少不必要包裝開始。為響應節能減碳雲品國際旗下各飯店於客房硬體設施亦多以採購國家省電能效較高、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。

單位：新台幣仟元

項目	台北君品酒店	頤品大飯店 新莊館	頤品大飯店 新店北新館	頤品大飯店 桃園民生館	雲品溫泉酒店 日月潭	合計
具 FSC 標章之紙類採購金額	1,457	177	35	58	780	2,507
紙類採購總金額	2,008	228	45	66	1,095	3,442
百分比	73%	78%	78%	88%	71%	73%

### 4.3.3 供應商篩選與評鑑

雲品國際嚴格把關餐飲與住房服務之品質，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。自 2017 年起每半年皆定期進行 1 次嚴格之供應商訪廠審查。整體稽核流程以 PDCA 概念進行，每年皆針對採購品項及採購時程訂定相關稽核計畫 (P, Plan)，上半年以各品項採購金額前 10 大之供應商做為優先訪查對象，其餘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；下半年更增加訪視對象至採購金額佔 20% 之供應商，仔細審視供應商營運之合法性、檢視原物料供貨品質，並針對供貨及服務廠商進行相關教育訓練 (D, Do)；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 (C, Check) 與改善輔導 (A, Action)。經調查，2019 年度無供應商違反環保與社會法規之情事。雲品國際現行《供應商政策》與《供應商聲明書》中皆要求供應商應秉持誠信經營之精神與雲品國際對等往來，針對反貪腐等採購治理政策進行相關規範，凡合作之供應商皆須簽署此二份文件，承諾遵循雲品國際之供應商合作規範，竭至 2019 年底供應商行為守則承諾書整體簽回比例達 90%。未來亦規劃將環境與社會相關之國際永續倡議規範納入，評估其服務內容對環境之衝擊與影響，期待發揮自身影響力帶領供應商一同善盡企業責任，促進餐旅產業永續力。

依《採購標準作業流程》之供應商篩選流程：





2019 年度雲品國際針對各分館亦實施嚴格之供應商評鑑，平均評鑑比例約達 78%，評鑑結果皆合格，並無發現異常之情事。據此供應商評鑑結果，2019 年雲品國際向合格供應商採購之金額比例約達 97%，較 2018 年上升約 6%。



看看我們的供應商稽核紀錄



2019 年雲品國際各分館供應商接受評鑑之比例：

單位：新台幣仟元

項目	台北君品酒店	頤品大飯店 新莊館	頤品大飯店 新店北新館	頤品大飯店 桃園民生館	雲品溫泉酒店 日月潭	總計
食材與食品供應商數量	183	79	60	66	141	529
針對上述供應商進行供應商評鑑的供應商數量	125	72	53	51	113	414
進行現場稽核的供應商數量	8	3	3	3	24	41
供應商評鑑比例 (%)	68%	91%	88%	77%	80%	78%




2019 年雲品國際各分館向合格供應商採購之比例：

項目	台北 君品酒店	頤品大飯店 新莊館	頤品大飯店 新店北新館	頤品大飯店 桃園民生館	雲品溫泉酒店 日月潭	總計
向通過評鑑之供應商採購金額	233,744	132,105	32,174	22,427	108,473	528,923
原 / 物料採購總金額	247,536	133,437	33,936	23,361	109,150	547,420
通過供應商評鑑之原 / 物料採購金額比例	94%	99%	95%	96%	99%	97%



CH 5

人才雲集



Always putting people first,  
respecting employees is the key  
to success.

Thomas J. Watson

自始至終把人放在第一位，尊重員工是成功的關鍵

—IBM 創辦人托馬斯·沃森

We Care 關懷，

以人為本

從雲品國際旗下君品酒店開始，就已經在飯店內訴說著豐富的中西文化歷史。除了館內用王羲之「蘭亭集序」之書法，展現東方人文豐富的底蘊外，一樓大廳的駿馬雕像，代表旅人穿越中西時空、探索華麗冒險。而梯廳間的女神蹤影，頭戴金雕花冠、為真人比例的四季女神雕像「荷拉」現身，為到來的賓客們增添美感視覺與藝術品味。中西文化交流在此匯集，激盪出屬於雲品餐飲、文化藝術的故事。

「歷史是文化的智慧；而藝術是文化的靈魂」。雲品想要訴說的不僅僅是歷史與文化的故事，藝術更是貫穿其中的關鍵元素。

人，才是故事的靈魂。浸淫在文化藝術洗禮中的同仁，是雲品最寶貴的資產。本著 We Care 的精神，大家彼此扶持，互相照顧，在雲品每天譜出動人的交響樂章。

## 5.1 多元組成

隨著國際化的蓬勃發展、高齡化的社會結構來臨，雲品國際對於人才招聘的管道也更加多元，除了徵才網站、社群媒體、官網，和以大學社會新鮮人為主的管道，也配合集團國際化與在地深耕發展，於 2019 年啟動國外打工度假招募計畫擬定，招募海外學子，透過海外學子的語言、熱情活力以及文化視野，為集團注入新的動力。同時，雲品國際對在招募政策上，亦重視人權與平等價值，無因性別、種族、年齡、政治

傾向、婚姻與家庭狀況等而有所差別待遇，並規劃未來與二度就業人士和退輔會相關單位合作，借助產業先進過去的工作經驗和社會歷練，以及與公司目前的青壯年同仁形成跨世代的團隊組合，增進工作團隊的多元化發展，提升集團服務溫度。

### 5.1.1 員工勞雇概況

雲品國際共有 1,326 名員工，整體女性與男性佔全體比率分別為 56% 和 44%。依合約類型分為正職員工、實習生及部分工時人員，依勞雇類型分為全職員工及兼職員工，各類型之員工組成與人數，統計如下：

各勞雇合約、勞雇類型及性別之員工人數

性別	勞雇合約				勞雇類型			佔比
	正職員工	實習生	部分工時人員	合計	全職員工	兼職員工	合計	
女性	376	95	266	737	471	266	737	56%
男性	352	48	189	589	400	189	589	44%
合計	728	143	455	1326	871	455	1326	100%

各勞雇合約及各地區分公司之員工人數

分公司	勞雇合約			
	正職員工	實習生	部分工時人員	合計
總管理處	28	0	0	28
台北分公司	319	65	158	542
新莊分公司	88	12	60	160
新店北新分公司	28	0	31	59
桃園民生分公司	26	8	0	34
日月潭分公司	239	58	206	503
合計	728	143	455	1326
百分比	55%	11%	34%	100%

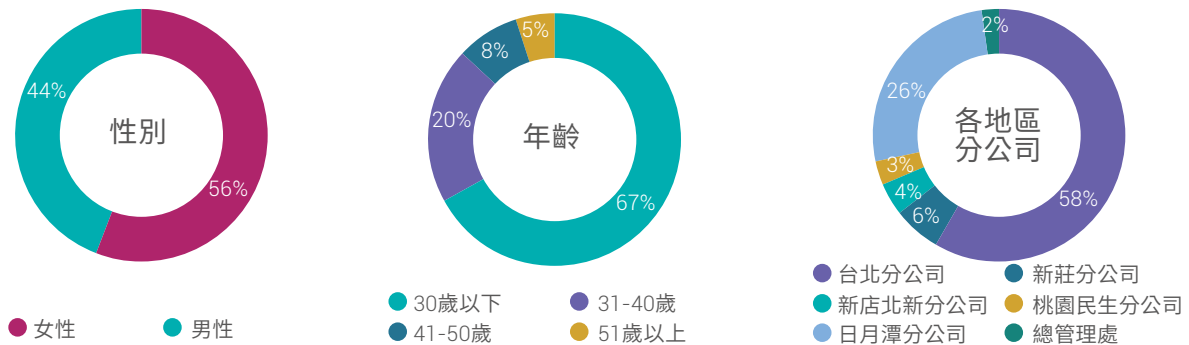
### 全職員工之性別與年齡組成與人數

員工類別	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	393	351	425	186	80	52	743
中階主管人數(經理級以上)	73	47	17	63	31	9	120
高階主管人數	4	4	1	0	3	4	8
合計人數	470	401	443	249	114	65	871
百分比	54%	46%	51%	29%	13%	7%	100%

### 5.1.2 員工流動概況

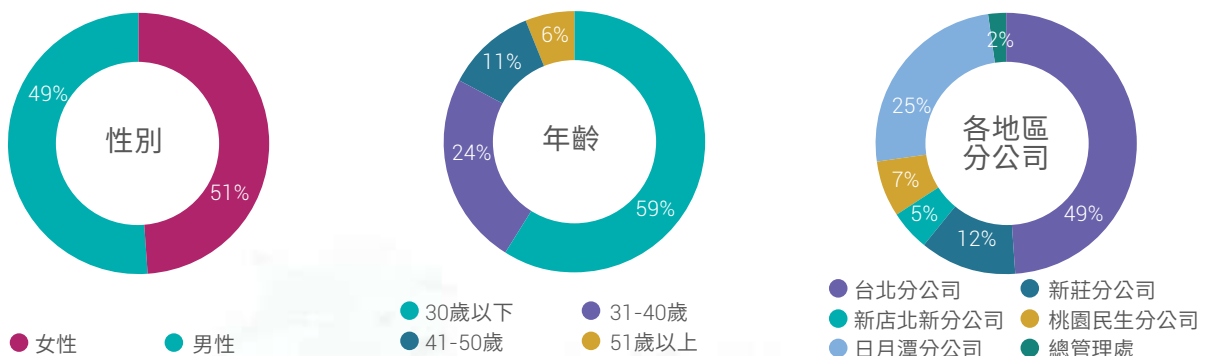
雲品國際用心打造職場性別平等的職場環境，2019年新進與離職員工中，女性與男性的比率相當，員工流動情形，統計如下：

#### 正職人員新進人數



地區	性別		年齡				合計	百分比
	女性	男性	30歲以下	31-40歲	41-50歲	51歲以上		
總管理處	5	2	4	2	1	0	7	2%
台北分公司	92	78	116	33	13	8	170	58%
新莊分公司	14	5	12	4	2	1	19	6%
新店北新分公司	10	3	11	2	0	0	13	4%
桃園民生分公司	7	3	8	2	0	3	10	3%
日月潭分公司	37	39	46	17	8	5	76	26%
合計	165	130	197	60	24	14	295	100%
百分比	56%	44%	67%	20%	8%	5%		

#### 正職人員離職人數



地區	性別		年齡				合計	百分比
	女性	男性	30歲以下	31-40歲	41-50歲	51歲以上		
總管理處	3	2	0	5	0	0	5	2%
台北分公司	73	85	95	39	14	10	158	49%
新莊分公司	27	12	22	9	7	1	39	12%
新店北新分公司	7	9	9	4	1	2	16	5%
桃園民生分公司	12	10	17	2	3	0	22	7%
日月潭分公司	40	40	47	17	9	7	80	25%
合計	162	158	190	76	34	20	320	100%
百分比	51%	49%	59%	24%	11%	6%	100%	

## 5.2 職涯發展

雲品國際以創新、文化藝術為核心，建構系統性的「人才庫職能發展計畫」，透過完整的訓練發展體系，鼓勵員工創意思考和自主學習，培養全方位的專業人才，保持同仁的競爭力及向心力，為旅客提供更好的服務品質。

### 5.2.1 人才庫職能發展計畫

雲品國際依據基層人才、基層主管、中階主管及高階主管不同階層別，分別安排合適的核心、共通、管理、專業職能之訓練，並依集團人才發展策略「超五星計畫」有效規劃人力資源管理的流程，打造關鍵職位接班人計劃，配合職能盤點與落差分析進行儲備幹部培訓，以達到人才培訓目標，建立關鍵人才庫 (Talent Pool)。



## 集團創新推動組織 - 創新圈

「創新」是集團相當重視的核心價值，為落實創新文化，帶動集團創新和創造的能力，各館在 2016 年成立「創新圈」團隊，聘請外部創新顧問帶領團隊導入設計思考，從人的角度為問題建構創新的解決方案，培養團隊創新領導力。

團隊每月定期討論創新專案，展開概念性測試。總公司亦舉辦年度期中交流會及成果發表會，讓各館夥伴同台競技，分享創新發展，並由母公司高階經營層主管擔任評審，給予同仁回饋建議，共同精進創新技能。



截至 2019 年底，已有 32 個大型創新專案於各館執行，而 2019 年在主題「因為關心，所以創新」的方向下，各館均落實關懷身邊的人事物和永續經營環境的主題，如台北分公司公益淨灘活動、新莊分公司溫馨婚禮新人閨密小管家等專案，各項營運與服務的缺口，都透過同仁們精湛的創意填滿，再互動的過程中，創新的技能以及團隊的默契獲得成長，讓職場工作變得溫馨有樂趣。

## 5.2.2 人才發展

雲品國際自 2014 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，提供「雲朗知識庫數位學院」線上課程學習平台，各分公司相繼獲得 TTQS 認證獎項之肯定，在 2019 年，母公司雲朗觀光再次榮獲「國家人才發展獎」，雲品國際台北分公司也榮獲銅牌獎次。



雲品國際台北分公司銅牌證書



母公司雲朗觀光國家人才發展獎

## 超五星計劃

雲品國際為了實踐公司經營理念與對員工之承諾，致力於投入加值人才培育，在2019年持續推動「超五星計畫」，幫助員工發展潛能，作為實現自我職涯規劃之圓夢者，成為綻放光芒的雲品國際之星。



### 明日之星

#### 目標

落實人才培育的核心理念，提升教育訓練品質，建構各專業領域的自主教育訓練體系。

#### 作法

設立並執行「講師管理辦法」、「職涯教練管理辦法」及「儲備幹部培訓辦法」



台北分公司中階儲備幹部培訓

### 2019 年具體成果

- (1) 透過內部講師培訓及回訓制度，培育優秀內部講師，每年可節省 **70%** 訓練經費。
- (2) 近年推動職涯教練制度，輔導每位新進人員，留任率可達 **80%**。此培訓課程於 2016 至 2019 年獲得勞動部 iCAP 職能導向課程認證。
- (3) 2019 年完成培訓共 **17** 位基層、中階儲備幹部，在跨職能與跨單位訓練中，強化專業與管理能力。在結訓時會透過結訓反饋表，不僅了解學員學習成果，也能幫助公司持續優化培訓制度。

#### A. 對於培訓計劃：

1. 達到培訓前設定的目標
2. 培訓內容設計
3. 培訓期間的長短
4. 培訓教材提供

4

5

5

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

請簡述評分原因  
現在已可獨當一面處理很多情況  
每天都會遇到不同的情況，主管  
總是耐心的指導，教長師是學習  
的自覺，增進自己的經驗，以苦己的  
態度足誠在最大的目標

#### B. 對於訓練師：

1. 舉例說明觀念的能力
2. 回答問題清楚易懂
3. 能提高學員參與的意願
4. 教材設計準備用心

5

5

5

5

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

請簡述評分原因  
有非單字的案例及過去經驗再  
加上專業知識的講解，為什麼  
這去做，會有什麼樣的結果及後果  
確定了很多會發生何種情況

日月潭基層儲備幹部回饋



## 伯樂之星

### 目標

建立「餐旅人才庫」，以因應即時與未來儲備人力需求。

### 作法

推動產學合作，日月潭分公司自 2016 年迄今，持續與國立暨南國際大學合作辦理一年期「餐旅接班人計畫」，若通過培訓，實習生可轉正職，且年資接續。另也續與國立高雄餐旅大學合辦「菁英計畫」，設有實習生部門輪調機制，提供表現優異者薪資福利的調整。

### 2019 年具體成果

共有 **12** 名學生通過大學實習計畫。



## 三度之星

### 目標

幫助同仁深刻體會雲品國際強調的三度核心服務理念—態度、細度、速度的價值，並內化至同仁的工作與生活中。

### 作法

鼓勵同仁將服務客戶與關懷員工的真實故事或案例分享給同仁。公司亦不定期向同仁宣導想傳達給同仁的理念。

### 2019 年具體成果

逢母公司雲朗觀光的十周年活動，舉辦員工音樂會，及邀請耶魯大學認知和心理學教授桑托斯講授「快樂任意門」，與同仁分享如何快樂規劃自己的人生與職涯。

## 創意之星

### 目標

強化以「顧客感受」做為提升「服務品質」的動力，優化既有產品設施或服務流程，利用多一份的關懷、多一點的創意，更貼近顧客的需求。

### 做法

不僅在總公司主管週會實施創意提案分享，也鼓勵員工發揮創意，於創意提案表提出對提升服務品質、改善工作流程、降低營運成本等具體可行方案，由該分公司和集團審查後，方可核定執行。

### 2019 年具體成果

每年均可產出 30 至 45 個創意提案。2019 年執行的創意提案為環保住房專案，不主動在客房提供一次性備品，以及取消瓶裝水，並鼓勵續住客人於隔日不整床，續用首日入住的床單被套，希望結合同仁與客人的共識，一同為愛護環境盡一份心力。

## 技藝之星

### 目標

提升同仁工作專業技能、創造力及團隊合作精神，並創造積極學習和快樂工作的職場氛圍，以提升公司競爭力，形塑雇主品牌。

### 作法

每年度定期辦理各項與工作相關的技能競賽。

### 2019 年具體成果

本年度為了提升客房服務品質，在母公司雲朗觀光的規劃下，展開「房務清潔比賽」，由總公司主管組成評審團，以神秘客和突擊檢查的方式評分，經歷第一階段比賽後，由台北分公司獲得亞軍、桃園館分公司獲得季軍。

台北分公司在 108 年辦理服務訓練課程，內容包括服務訓練、客訴應對、文化導覽等課程，深獲學員好評。

#### 學員回饋：

「每堂課都獲益良多，收穫最多的課程是客訴因應和君品酒店導覽。上課前會不知道應如何解決客訴最為恰當，透過課程案例了解問題根源，進而能成為有能力解決客訴問題的服務人員，以及在課堂練習中，更了解如何向顧客介紹君品酒店。透過課程與顧客有共同的話題，進而增加服務專業度，真的非常實用！」

## 教育訓練辦理成果

### 2019 年同仁接受線上課程平均時數

員工類別	受訓總時數	該類別員工總人數	平均受訓時數
女性正職	33.78	52	0.6
男性正職	81.12	24	3.4
女性實習生	157.22	58	2.7
男性實習生	65.69	28	2.3
女性計時人員	0	0	0
男性計時人員	0	0	0
合計	337.81	162	2.1

### 數位學院線上課程使用情形

年份	線上開課數	課程完閱數	使用人次	學員平均閱讀時間
2019	19	196 堂	345	58 分 57 秒
2018	63	877 堂	556	5 分 06 秒
2017	51	408 堂	122	10 分 17 秒
2016	114	841 堂	678	36 分 13 秒
2015	77	700 堂	171	23 分 04 秒

### 食品安全衛生教育訓練 (含 HACCP 等)

項目	外訓	內訓	合計
訓練總時數	1,106.5	1,247.0	2,353.5
訓練總人次	118	659	777
每人平均受訓時數	9.4	1.9	3.0
訓練總經費 (元)	70,258	65,224	135,482
平均每人訓練經費 (元)	595	99	174

### 廚師持證統計 (HACCP)

項目	台北分公司	新莊分公司	桃園民生分公司	新店北新分公司	日月潭分公司	合計
具 HACCP 證照之廚師人數	7	5	0	1	23	36
總廚師人數	61	26	0	4	46	137
百分比	11%	19%	-	25%	50%	26%

## 廚師持證統計（專業證照）

項目	台北分公司	新莊分公司	新店北新分公司	桃園民生分公司	日月潭分公司	合計
中廚						
廚師人數	41	20	4	9	15	89
廚師證照數	37	20	2	9	13	81
技術師證照數	40	20	4	9	14	87
證照數合計	77	40	6	18	27	168
西廚						
廚師人數	20	6	0	5	31	62
廚師證照數	18	0	0	5	27	50
技術師證照數	20	4	0	5	28	57
證照數合計	38	4	0	10	55	107
合計						
廚師人數	61	26	4	14	46	151
廚師證照數	55	20	2	14	40	131
技術師證照數	60	24	4	14	42	144
證照數合計	115	44	6	28	82	275

## 5.3 員工保障

### 5.3.1 薪資福利

雲品國際提供優渥的薪資水準、完善的福利制度和職場環境，幫助同仁平衡工作與生活，和吸引與留置更多人才。我們定期檢視法令及市場薪資狀況，設計公平且具有市場競爭力的薪酬制度。依據同仁職等高低，將薪資水平主要分為三個區段，非管理階層同仁的薪資為市場薪資水準前50%；經理級以上之中高階人才為市場前25%，高階人才為市場前10%。並且為了提升基層同仁的薪資福利，在2018至2019年享有兩次調薪，平均調幅3%，最高調幅8%。

雲品國際為了保障同仁退休福利，依據勞動基準法、勞工退休金新制等相關退休規定，按月提撥勞工薪資6%作為勞工退休金存入勞工個人退休金專戶，並將員工退休制度載於員工手冊之《退休管理》章節，對於即將退休的同仁，提供退休規劃與輔導，讓同仁放心和雲品國際一同為未來的日子而盡心力。

### 非擔任主管職務之全時員工薪資平均與中位數

項目	2018年	2019年	與前一年之差異
非擔任主管職之全時員工總人數(人)	446	751	增加 305 人
非擔任主管職之全時員工薪資平均數(新台幣元)	490,726	586,077	增加 95,351 元
非擔任主管職之全時員工薪資中位數(新台幣元)	427,715	500,739	增加 73,024 元

註：管理職之全時員工定義為各公司股東會年報揭露之經理人。

### 5.3.2 360 管理職能評核調查

雲品國際除了定期在年中與年末為正職員工安排績效考核，協助同仁了解其工作績效與工作態度，並作為調薪之參考。新進同仁在入職三個月後會接受學習和工作表現的評核，由其主管與夥伴給予指導及回饋。2019 年度接受績效及職業發展檢核之員工比例為 100%，無計入在 10 至 12 月間到職，工作未滿 3 個月新進同仁。新進同仁在到職三個月後會接受學習和工作表現的評核，由其主管與夥伴給予指導及回饋。

除了年度兩次的定期績效評核外，自 2015 年起各分公司陸續建置「360 管理暨核心職能評核調查」，引導管理職同仁符合公司和夥伴們的期待，並鼓勵管理職同仁塑造教練式創新領導風格、激勵同仁自發性地提供有溫度的服務，以及應用創新文化來營造良好的團隊契與工作氛圍。評核成績會以燈號顯示，由母公司專案小組協調彙整評核報告，各館總經理向當館管理職受評人員解釋與指導評核結果，發展同仁精進計畫，傳遞公司的經營文化與價值。

360 管理職能評量維度圖



### 5.3.3 員工福利

雲品國際關心員工身心健康，設立職工福利委員會，辦理員工健康檢查、雲老師諮商，提供藝文活動、運動會、親子日等各項福利和多元化活動。以 We care 精神，從關心同仁出發，進而關心顧客、關心周圍環境及社區，讓同仁樂在工作之際，也同時樂在生活。

員工福利一覽

<p><b>保險及醫療照顧</b></p> <p>勞工保險、員工團體保險（含團體壽險、團體傷害保險及團體健康保險）、員工健康檢查、雲老師諮商</p>	<p><b>獎金</b></p> <p>全勤獎金、年終獎金、績效獎金、三節禮金、生日禮金</p>	<p><b>補助</b></p> <p>結婚賀禮、喪葬奠儀、員工進修、語言學習、社團活動、員工旅遊</p>
<p><b>優惠</b></p> <p>員工免費住房、員工訂房優惠、員工結婚喜宴優惠、員工餐飲優惠</p>	<p><b>活動</b></p> <p>We care 運動會、員工家庭日、員工旅遊、慶生會、尾牙 / 春酒</p>	<p><b>其他</b></p> <p>員工膳食或伙食津貼、員工二八相對提撥儲蓄辦法、總公司彈性上下班</p>

## ❖ 藝文活動 ❖

母公司雲朗觀光在 2019 年即將邁入十周年，長期以來堅持做值得的事，因此為了回饋集團內部同仁，感謝其努力與付出，特別辦理音樂會，邀請同仁們共享音樂盛宴，細數同仁與公司一起成長的十年時光，以及攜手準備邁向下一個十年。



## ❖ 家庭親子日 ❖



雲品國際關心同仁與家庭之間的互動，為了讓平時忙於工作的同仁有機會多陪伴家人與孩子，不錯過每一個陪伴家人成長的重要時刻，達到工作與生活之平衡。每年定期舉辦員工家庭親子日，由各館遴選活動場地，提供膳食與遊戲道具，配合同仁與其家人便利的時間，辦理活動。例如新莊分公司每年舉辦籃球賽、保齡球以及康樂遊戲等親子運動。日月潭分公司定期舉辦親子踏青、大地團康遊戲等活動。希望讓同仁與家人同樂之餘，也讓家人了解同仁的工作職務及環境，提升向心力和對公司之認同。

## ❖ 社團活動 ❖

2019 年雲品國際成立 14 個社團，涵蓋運動、手作、品酒、自行車等，員工利用下班時間參與社團活動，促進身心健康，增進彼此友誼，本年度未有社團申請補助。

## ❖ We Care 運動會 ❖

每年由母公司雲朗觀光定期辦理集團員工運動會，在 2019 年結合超五星計畫中的技藝之星，透過各項競賽和趣味活動發揮同仁的專業技能、創造力及團隊合作精神，並促進各分公司同仁的互動與交流。



## ❖ 二八相對提撥儲蓄辦法 ❖

雲品國際為增進員工福利與保障，訂定「二八相對提撥儲蓄辦法」。符合本辦法之管同仁員工可申請辦理，於每月薪資發放日由薪資帳戶提存六十分之一的薪資至「二八相對提撥儲蓄金專戶」，公司相對提撥六十分之四金額至該專戶，員工與公司相對提撥之比例為二比八。員工每三年可領回「個人專戶」餘額（含公司提存及報酬與孳息）的 50%，每年 10 月定額領取 6 千元儲蓄金。

## ❖ 員工自費進修補助 ❖

為了鼓勵同仁參與外部訓練，達成多面向教育訓練的效益，訂定員工自修暨外訓補助規畫管理辦法。年資與考績符合資格的正職同仁，經由當館總經理推薦，可至總公司派訓。

2019 年，雲品國際共計三件申請案，同仁參與觀光局觀光產業關鍵人才培育計畫申請補助，共新台幣 5 萬元。

### 5.3.4 育嬰假留停統計

雲品國際凡符合法定育嬰留職停薪之正職員工，皆享有申請育嬰假留停之權利，以保障員工照顧家庭之需求。2019年總計15名享有育嬰假留停資格的同仁中，共有11名同仁申請育嬰留停。2018年休完育嬰假復職並於2019年留任滿一年的女性員工達100%。

項目	女	男	總計
2019年享有育嬰留停申請資格人數	11	4	15
2019年申請育嬰留停人數	9	2	11
2019年育嬰留停原應復職人數(A)	5	0	5
2019年育嬰留停原應復職且復職人數(B)	4	0	4
2018年育嬰留停復職人數(C)	7	0	7
2018年育嬰留停復職且於2019年在職滿一年人數(D)	7	0	7
育嬰留停回任率 %= B/A	80%	-	80%
育嬰留停留任率 %= D/C	100%	-	100%

### 5.3.5 勞資溝通

雲品國際相當重視傾聽的員工聲音，因此為確保與員工的溝通管道順暢及保障員工權益，依法定期召開勞資會議，溝通並宣導重要法令變遷。一年兩次舉辦員工座談會，與員工面對面溝通，同時宣導重要法規、環境等議題。並設有董事長專用信箱、人資專用信箱及申訴專線，若有發現違規情形或不法情事（如性騷擾、貪腐事件等），均可透過該些管道提出檢舉或申訴。並進行員工關懷

#### 同仁申訴管道

申訴專線電話

總公司 (02)2998-6788 ext3020  
(人資單位 ext.3111)

申訴專用傳真：(02)8992-5988

董事長信箱：opinion@ldchotels.com

### 職場膽固醇體檢報告調查

自2015年起為了解同仁對於集團各項政策福利以及管理制度的觀感，在母公司雲朗觀光總經理兼雲品國際董事長盛治仁的規劃下，起始設立「職場幸福指數調查」，於每年度10至12月展開調查作業，以普查的方式進行調查，2019年因應政策調整與發展，也為增加調查專案的趣味性，革新名稱為「職場膽固醇體檢報告調查」，主要在於瞭解同仁對於整體薪資福利、工作內容環境與投入、個人成長發展與公司現行推動之制度與方案等四個方向之滿意度做滿意度調查，以瞭解每年推動各項政策與福利之成效，在調查結果後，由盛治仁董事長親自與全體同仁進行座談會，傾聽同仁的意見並給予紀錄作為後續年度的規劃與實施方針參考。

### 雲品國際職場膽固醇體檢報告調查

項目	2017年	2018年	2019年
公司會透過適當的教育訓練提升我的能力	84.2%	80.5%	77.6%
以我現在的能力和技術對現在擔任的工作感到滿意	88.7%	87.5%	85.4%
我對公司提供的福利感到滿意	85.3%	88.5%	82.1%
當我工作上良好表現時，會得到該有的讚許	85.4%	84.7%	79.1%
我對於工作未來的發展性感到樂觀	76.9%	75.4%	83.0%

## 政府裁罰及改善方案

雲品國際於 2019 年共有 2 件因違反職業安全衛生法受罰鍰共計新台幣 120,000 元，及 1 件因違反勞動基準法受罰鍰新台幣 50,000 元，各事件說明請詳下表，目前皆已完成改善。後續雲品國際將持續加強法令遵循事項管理，定期進行法規符合性追蹤，以減少政府裁罰相關風險。

公司別	違反法規	改善方式及因應措施	罰鍰金額
日月潭 分公司	1 件違反職業安全衛生法第 6 條第 1 項規定，未使作業勞工使用適當安全防護具	當日作業同仁未遵循教育訓練教導之安全護具使用規範，未使用口罩，導致意外發生。已加強督導現場作業人員落實執行安全措施，以避免相同情況再次發生。	60,000
	1 件違反職業安全衛生法第 37 條第 2 項第 3 款規定，未於入院 8 小時內通報相關主管機關	因誤會法規條文「發生災害之罹災人數在一人以上，且需住院治療」為不含一人。後續經確認法規即立即主動通報，惟已超過八小時。已加強相關法規了解並遵循。	60,000
桃園 民生分公司	1 件違反勞動基準法第 32 條第 2 項規定	因該場婚宴未準時結束，導致超過規定工時。已加強排班及人力時間管控，避免影響同仁權益及逾越法令規定。	50,000

# 5.4 安全環境

## 5.4.1 職業安全衛生管理

雲品國際相當重視員工的安全與健康，致力於為員工創造安全、舒適的工作場所，並持續改善工作環境，定期舉辦職業安全衛生在職訓練課程、消防安全演練，建立完善的管理制度及「職業安全衛生管理之七大原則」，鼓勵每一位同仁堅守該原則並落實，已達生命及企業永續之目的。

雖目前各分公司尚未建立統一的職業安全衛生管理系統，但各分公司均依據該館的運作模式，積極落實職業安全衛生管理項目，未來將逐步發展完整的管理系統，在 2019 年已進行部分業務的統一化，例如機械、設備自主檢點表、承攬商進場管理計畫。

### 職業安全衛生管理之七大原則：

#### 符合法規

依據安全衛生法規，遵守安全衛生工作守則。

#### 人員管理

激勵員工全體參與，培養樂觀互助積極態度。

#### 風險管理

消除潛在危害所在，防止職業災害發生。

#### 教育訓練

加強教育訓練宣導，養成良好之正確觀念。

#### 持續改善

持續改進工作環境，確保工作安全。

#### 健康促進

辦理健康促進活動，關懷員工身體及心理健康。

#### 生命價值

尊重員工生命之安全、秉持生命無價。



## 職業安全衛生組織

日月潭分公司和台北分公司依職業安全衛生法設立職業安全衛生委員會，每季定期召開會議，由總經理擔任召集人。日月潭分公司的參與人員包括各單位主管及中西廚房副主廚以上同仁。台北分公司則配合現場營運狀況及法規規範，委員會由勞資會議之勞方及資方代表組成。定期討論工作環境改善對策、承攬商管理、管理方針及成效、健康促進、教育訓練計畫等。

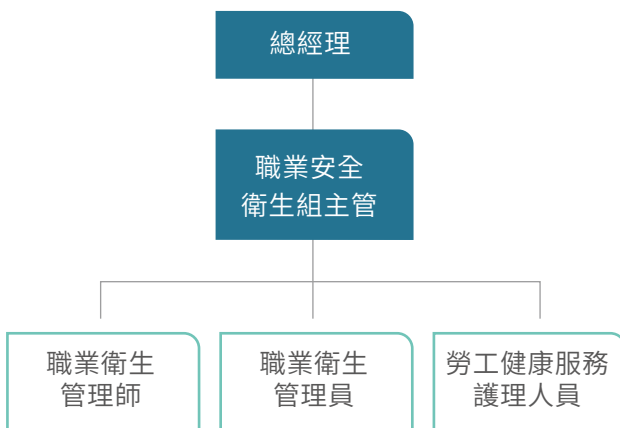
新莊分公司尚未建立職業安全衛生委員會，但每年均舉辦職業安全衛生教育訓練。日月潭、台北、新莊分公司已訂定職業安全衛生管理規章，並配有 2 名防火管理人及甲種職業安全衛生業務主管 1 名。目前已建立館內職業安全衛生的整理文件化稽核

制度，未來將訂定更完善之職業安全衛生相關規範，並將管理範圍推展至所有分公司及工作者。

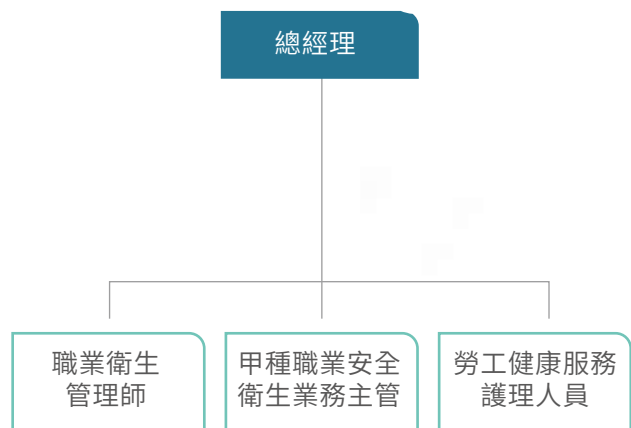
日月潭分公司及台北分公司分別聘雇職業安全衛生相關人員，每月定期巡視作業場所。每季委託勞動部職安署認可之作業環境監測廠商於作業場所施測（如機房噪音），並提供改善建議，以強化環境安全。

若遇緊急事件，員工可依職安法行使停止作業權，而經分公司於接獲單位通報意外事故後，職安人員與該小組會立即調查事故原因及關懷員工傷勢，並向主管和職業安全衛生委員會報告災害發生原因、經過及處理流程，確保其執行人員及處理流程的品質。

日月潭分公司職業安全衛生管理單位組織圖



台北分公司職業安全衛生管理單位組織圖



## 職業安全衛生管理教育訓練

為提升同仁的工安意識，和強化工務的工安預防能力，2019 年分別在 5 月和 10 月召集各分公司工務進行職業安全衛生管理教育訓練，課程內容包括工程施作前工安規劃與評估、危險性設備操作流程需知及安全使用方式等，兩場共有 37 人次參與。以提升工務作業安全的自主落實能力，並推廣至所屬單位各層級，促進同仁對職業安全衛生的知識建立，以達職場安全工程安心之成效。



## 安全演練及災害風險管理

各分公司均每半年進行消防安全演練，每季檢核消防設備品。以落實對於顧客和員工提供安全環境之承諾。目前已針對各種災害，如火災、颱風及地震等，訂定「地震緊急應變作業」、「緊急停電應變作業」及「防颱準備作業」等標準作業流程，並且定期對員工進行訓練，以提升對災害認知及應變能力。此外，各分公司也已訂定「缺水緊急應變措施」以因應氣候變遷減少降雨等因素帶來之影響。



## 承攬商安全衛生管理

雲品國際為強化承攬商安全衛生的自主管理，保障雙方權益，及減緩意外事故風險，在 2019 年已訂定「承攬管理規範計畫書」，說明承攬商需遵守的安全衛生臉、工作安全措施、環境清潔及緊急應變與事故通報，並要求承攬商須詳細閱讀與確實辦理。於施作前，尚須填寫危害告知單、繳交證件及確認現場機具安全等相關程序。2019 年無承攬商工傷事件發生。

## 工傷統計

工傷缺勤統計 - 員工 (含正職 / 約聘 / 計時人員等，不含實習生)

項目	男性	女性	合計	
職災	受傷人數	29	25	54
	死亡人數	1	0	1
損失工作日數 (日)	6,099.50	277.06	6,376.56	
包含死亡之工傷事故件數 (件)	29	24	53	
職業病事件件數	0	0	0	
缺勤總天數 *	6,133.00	295.06	6,428.06	
工傷率 (IR)	755.11	462.65	587.06	
缺勤率 (AR)	102,627.18	4,937.46	53,782.32	
損失天數比率 (LDR)	102,066.60	4,636.25	53,351.43	
傷害類別	交通事故、物體飛落、燒燙切傷、跌倒			

## 工傷統計 - 實習生

項目	男性	女性	合計	
職災	受傷人數	4	11	15
	死亡人數	0	0	0
損失工作日數 (日)	13.00	61.50	74.50	
包含死亡之工傷事故件數 (件)	4	11	15	
總工時統計 (小時)	38,551	81,657	120,208	
工傷率 (IR)	20.75	26.94	24.96	



## 工傷統計 - 承包商

項目	男性	女性	合計
職災			
受傷人數	0	0	0
死亡人數	0	0	0
損失工作日數 (日)	0	0	0
包含死亡之工傷事故件數 (件)	0	0	0
總工時統計 (小時)	14,296	28,592	28,592
工傷率 (IR)	0	0	0

註 1：工傷率 = (工作傷害次數 / 總實際工作時數) \* 200,000

註 2：損失天數比率 = (工作傷害損失天數 / 總表定工作時數) \* 200,000

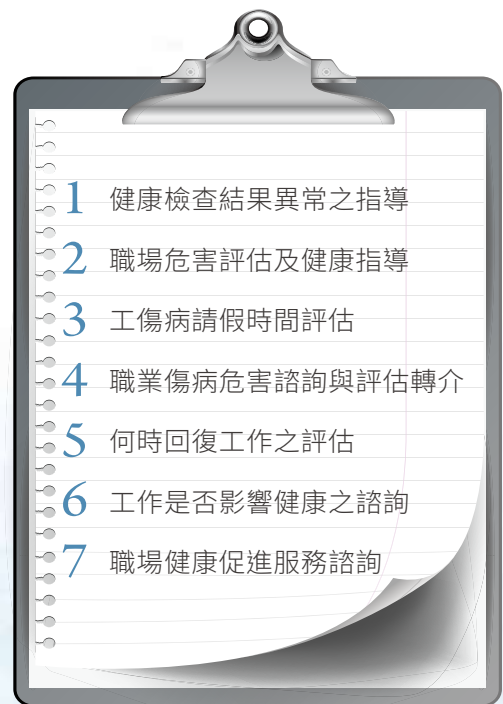
註 3：缺勤率 = (缺勤損失天數 / 總表定工作天數) \* 200,000

註 4：缺勤包含工傷假、事假、病假

註 5：2019 年職業病率 (ODR) 為 0%

2019 年發生之事故，包括上下班交通意外事故、物體飛落、燙傷、切傷、及跌倒等，職安組已關懷員工傷勢，並採取改善措施，例如在易滑倒地面加裝止滑墊等，加強職業安全衛生教育、作業安全宣導、交通安全宣導及現場人員管理等方式，來降低未來發生事故的機率及嚴重程度。

由於雲品國際主要為提供住房及餐飲等服務之觀光旅館業，在此工作環境中，依健康管理系統紀錄，常見的職場危害，包括油煙、噪音、高溫、滑倒、剝傷及刀傷、燙傷、灼傷、扭傷、足底筋膜炎、肺部及氣管疾病等，其中以發生切割傷及肌肉痠痛之風險性較高。故為降低職業傷害及職業病之風險，採取以下主要的預防措施，並且在日月潭分公司及台北分公司依法聘雇職業安全衛生人員，以依專業角度協助同仁就醫、診斷與記錄。



## 5.4.2 健康管理及健康促進

### I Care 健康管理系統

雲品國際使用勞動部職業安全衛生署提供之 I Care 健康管理系統，評估、計畫、執行、管理及追蹤正職同仁的健康。每年依據健康風險評估流程，辨別出中高風險族群同仁，安排臨場服務醫師面談和協助就醫，以及由護理師提供每日量測血壓服務，追蹤健康狀況。雲品國際亦提供其他所有同仁參與雙月臨場醫師諮詢、健康議題教育訓練及各項健康促進活動。

### I Care 年度健康檢查結果

項目	2017 年	2018 年	2019 年
代謝性症候群	8.9%	10.9%	25.2%
血壓異常 (>140/90mmHg)	19.7%	17.0%	9.4%
體重過重 (BMI>24)	34.0%	44.3%	32.7%
總膽固醇異常 (>200)	32.6%	28.2%	17.4%
飯前血糖異常 (>100)	4.7%	15.6%	17.1%

註 1：總管理處健檢頻率為兩年一次，2019 年無健檢。

## 員工餐廳

為促進同仁健康，台北分公司設有員工餐廳，菜色除了經由主廚們精心烹調，還與職安組合作規劃菜單，對餐點的營養均衡進行把關，讓每位同仁們享用美味的同時，也為健康加分。主廚們也依據節慶和時節，推出應景餐點，如夏天提供消暑冰品、冬天提供祛寒薑茶、中秋節舉辦剝柚子趣味競賽、聖誕節烹飪烤雞大餐等，並且將每週三制定為異國料理日，如同接待各國不同文化的旅客般，讓員工嘗遍各國不同的美食。



## 女性同仁健康照顧

除了依性別平等法分別為顧客和員工各別設置哺集乳室，提供產後媽媽一個舒適隱密的集乳空間。更為了歡迎回歸職場的產後媽媽，特別贈送可促進健康、消除疲勞或幫助育兒的客製化禮物，例如新手媽媽書籍、二寶媽媽書籍、按摩滾輪、紓壓工具、滋潤乳液等。還有設置供產後媽媽們用來儲存母乳的專門冰箱，以及各館均與鄰近地區的托育中心簽約，讓職場女性們健康安心的上班。



## 雲老師與生活講座

雲品國際重視同仁身心健康，設立「雲老師工作與生活教練」諮商管道，讓員工在情緒低落或生活面臨困境時可以得到專業的協助。

雲老師服務項目：



- ① 每月份工作生活指南
- ② 免費雲老師電話諮詢 (週一至週五上班時間)、或緊急處理 (24 小時緊急諮詢專線)
- ③ 電子郵件諮詢服務
- ④ 雲老師線上學習資源
- ⑤ 每年 40 小時與雲老師面對面諮詢時數

## 2019年雲老師諮商紀錄

使用人數

22人

諮詢次數

23次

工作與生活學習發展活動講座

參與人數 29人

整體諮詢使用率


1.64%





CH 6

與雲共好



Only if we understand, will we care. Only if we care, will we help. Only if we help shall all be saved.”

-Jane Goodall, Ethologist

The smallest act of kindness is worth more than the grandest intention.”

-Oscar Wilde, Writer

唯有了解，我們才會關心；唯有關心，我們才會去幫忙；唯有去幫忙，我們才能得救。

— 動物行為學家 珍·古德

最微小的善舉，勝過最偉大的意圖。

— 英國詩人 奧斯卡·王爾德

## 雲品，是飯店， 但不只是飯店。

雲品國際與眾不同的，是她不只是飯店。

雲品可以是文化創意實驗的場域、國際文化交流的平台、客人驚喜圓夢的地點、同仁自我實現的舞台，也是社區關懷的所在。

雲品以共好精神關懷社區，盡一己之力協助參與，希望在友善環境的建構、社會關懷及偏鄉教育上，都能夠和社區共榮。人類文明，源於彼此幫助。雲品願為這份文明，盡一份心意。

我們希望雲品是一個只被自己想像力限制的地方，只要是能想像得到的，我們就盡力去完成。期待雲品能夠繼續以獨特的方式，做值得做的事。



雲品國際在 2019 年以「友善環境、永續經營」作為企業長期經營目標，並秉持著永續旅遊的三大理念，實踐友善環境的作為、保護文化與自然遺產，以及提供在地社區社會與經濟利益，以「文化、藝術」為核心，致力於音樂傳愛、偏鄉教育、社會關懷及文化參與，讓每一個旅人開始正視自己對旅遊地的影響，同時付諸行動帶來正向改變，讓永續旅行不僅對生態環境，也對當地文化以及經濟帶來正面影響。



### 友善環境

- 共清除 100 公斤垃圾及減少使用 8,000 個紙杯
- 共完成 14 幅集體環保藝術創作
- 共有 341 人參與
- 共捐助 44.2 萬元

### 音樂傳愛

- 共提供 60 人餐點、15 間客房及 20 份聖誕糖果禮盒
- 共捐助 122 萬元

### 偏鄉教育

- 共提供 3 位學生帶薪實習
- 共捐助烘焙 / 小學堂課程材料 128 份
- 共捐助 10 萬元

### 社會關懷

- 共捐贈 280 本舊書
- 共捐助西式餐點 200 人份、20 組年菜、1 批兒童服飾與生活用品相關物資
- 共捐助約 40.7 萬元



## 6.1 友善環境

雲品國際極度重視人類和大自然和諧的互動關係，因此對於在美麗的天然環境下辦理的國際大型賽事，努力將環保及文化藝術之概念帶入籌備過程。在日月潭國際萬人泳渡嘉年華及太魯

閣峽谷馬拉松賽事上，舉辦美麗泳渡日月潭與最美賽道淨跑勇士活動，回饋自然和減低賽事活動對環境的衝擊，達到與環境永續共處。同時雲品國際也持續主動發起各項友善環境活動，不主動提供一次消耗性備品，透過實際行動邀請旅客在旅宿中力行節能、減碳的環保生活，詳細成效請見 7.2 資源循環。

### 美麗「泳」駐 日月潭·聯合淨潭

日月潭分公司首次以贊助者身份，參加台灣開放水域的最大盛事「日月潭國際萬人泳渡嘉年華」，現場擺設了巧克力、完賽拍照區和所有的泳者互動，並於隔日聯合日月潭國家風景區管理處合作辦理淨潭活動，召集當地商家、公單位及熱血泳士們一同清理環境，共計約 **2** 個小時、**5** 條路線、**11** 個單位、**200** 人次參與，共清除 **100** 公斤潭邊區域垃圾，包含可資源回收 **40** 公斤、一般垃圾 **60** 公斤。秉持永續旅遊精神，以身為日月潭的一份子，為在地盡一份心力，讓日月潭的生態環境能夠永續發展，也一同美麗「泳」駐日月潭。



你所不知道的泳渡



熱血活動紀錄



淨潭活動

## 太魯閣峽谷 馬拉松·淨跑勇士



精彩回顧 30 秒



賽事精華紀錄

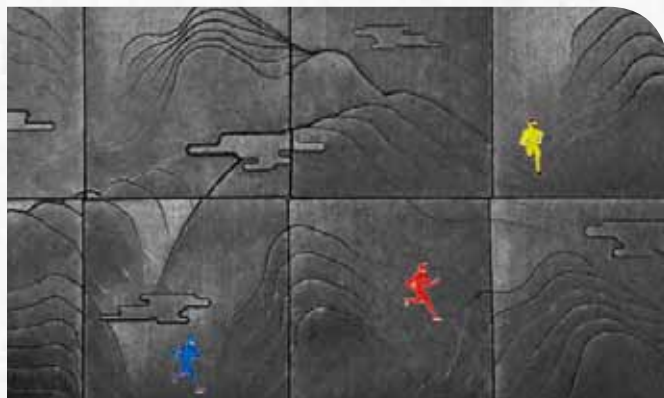
邁入 20 周年的「雲朗觀光太魯閣峽谷馬拉松」，是母公司雲朗觀光第五年冠名贊助，在「最美賽道」的太魯閣峽谷中享受著馬拉松奔馳的快感，並號召企業團內海內外 **111** 名員工共襄盛舉，在環保與運動便利性之間取得平衡是今年在賽事上的挑戰，我們鼓勵所有跑者自帶水杯，減少一次性的紙杯使用，並首次嘗試增設環保水站，在第一水站提供環保水杯取代紙杯，讓跑者在第一水站的補給，就可減少使用 **8,000** 個紙杯，相當於 2.4 座台北 101 大樓的高度。跑者也可手持環保水杯跑完全程，於終點水站歸還回收，一同維護太魯閣的永續美麗。

今年首次號召跑者參與「淨跑勇士」活動，百位淨跑跑手回終點站後，又再度前進峽谷賽道，從第一水站開始共同清理被譽為「一生必跑一次的最美賽道」，以具體行動來實現「自己的垃圾自己清」宣言。

路跑當日另有熱鬧登場的「原夢市集」，廣邀 100 攤在地特色攤商與原住民手工藝品商家參與，讓世界各地而來的遊客跑者感受花

蓮獨特的文化與在地人文風情。並發放 **8,000** 張限量百元商品券給跑者使用，回饋給當地的學校與居民攤商。

此外，今年也將環保與藝術帶進路跑，運用跑者於賽事後補給完的寶特瓶，回收、重複利用並賦予它新的生命，製作出專屬於 2019 年的太魯閣馬拉松環保藝術品，並將義賣出的 **14** 幅畫作所得全數捐予「2019 圓夢計劃—玉東卡本特」，支持花蓮在地學童堅持木工夢想之路，以及也贊助環保回收機器設備的開模費用，總計捐出新台幣 **44.2** 萬元。



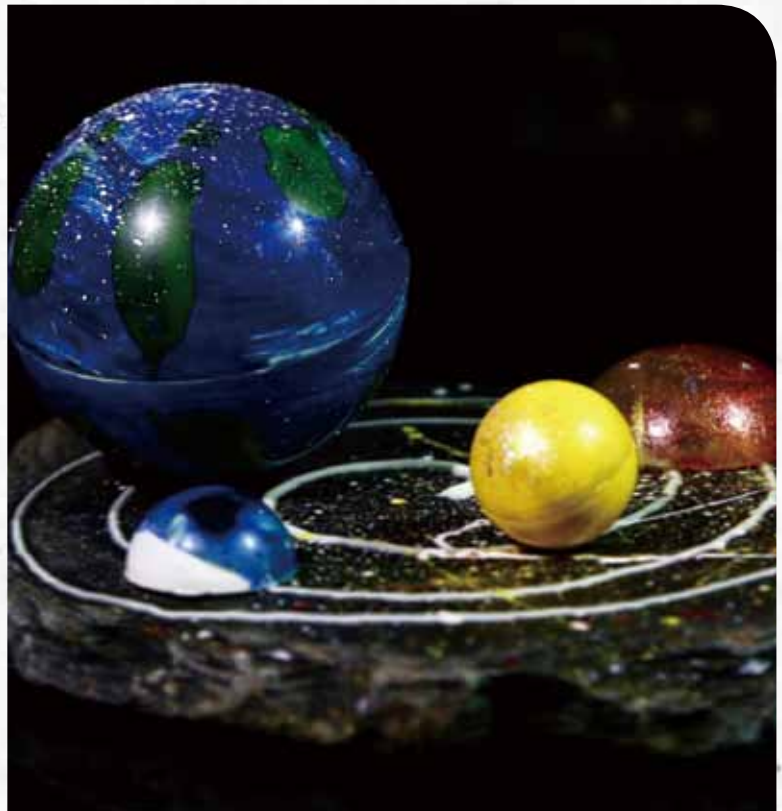
## 永續海洋·淨灘行動

為了守護我們的美麗海洋，台北分公司 30 位同仁自發參與荒野保護協會於八里挖子尾的淨灘活動。這一日是永續經營的起點，期待在各界齊心努力下，將永續足跡遍佈世界各個角落。



## 我們響應·地球 關燈一小時

由荒野保護協會與世界自然基金會，聯合發起的「Earth Hour 地球一小時」，為目前全球最大的環境群眾運動，雲品國際各分公司也一同響應關閉非必要燈光，將外牆燈飾將於活動期間熄燈一小時，為地球降溫，減少能源消耗。同時雲品國際更主動發起「一週素食愛地球」活動，透過吃素食減少二氧化碳排放，來宣達環保愛地球的理念，及呼籲大眾正視氣候變遷議題。



## 6.2 社區共榮

雲品國際長期以來都在營造「善的循環」的平台，藉此能夠對內部員工的相處、對接待旅人的服務，變得更自然也更有溫度，同時也將這樣的理念擴散到周邊的社區與偏鄉小學，匯聚成暖流，拉近彼此的距離，並也透過音樂、教育、社會及藝文活動，將溫暖傳遞到每個人。

### 音樂傳愛

#### 親愛愛樂樂團·周年音樂會

成立 11 年的「親愛愛樂」弦樂團，為了完成親愛音樂藝術實驗學校設立的夢想，奔走籌建學校辛苦 1 年多，終於在中興新村資策會辦公廳舍成立。雲品國際每年邀請親愛愛樂弦樂團至飯店演出，固定每年以現金贊助方式支持學童的樂器維護費用，一直以來默默支持親愛國小學童們能在無慮的環境下獲得更好的學習。

在 2019 年雲品國際也再度邀請弦樂團音樂會，共安排 15 間客房讓學生入住，提供 60 人餐點，以及贊助新台幣 2 萬元演出獎助學金及新台幣 50 萬元的樂器購買及修繕費用，幫助孩子們實現夢想，用音符傳遞這群來自台灣南投原住民學童的感動、成為台灣之光。

#### 伊達邵國小·聖誕音樂會

雲品國際在 2019 年持續為南投縣魚池鄉伊達邵國小的小朋友，安排演出聖誕歌曲的



音樂舞台，並贊助物資聖誕糖果禮盒 20 份，讓孩子們感受聖誕節的歡樂氛圍，也透過表演獲得聖誕節禮物的方式，了解耕耘與收穫之間的關係。

#### 奇蹟一本松·希望音樂會

音樂會演奏家使用日本 311 海嘯後受損的漂流木製成的海嘯提琴，希望喚起人們對大自然力量的省思和對與環保之重視。在 2019 年雲品國際贊助財團法人 Classic for Japan 慈善音樂會 70 萬場地費用，募得之款項也捐助給台灣弱勢團體。



## 偏鄉與公益教育

### 幸福廚房 · 讓愛傳遞

開學前的暑假，孩子們忙於練琴的同時，礙於場地限制，大孩子們輪流在熱辣的太陽下準備三餐，長期下來也練就一手好廚藝，展現獨立一面。於是雲品國際決定在 2019 年學校成立之際，為孩子們打造一間專業廚房。興許能夠幫助孩子找到其他志向，培養日常興趣，更希望用這座完善廚房，來供應孩子們的實質需求。雲品國際期望能夠用愛陪伴親愛愛樂，持續邁向音樂之路，讓這動人的音符，永不止息。透過每天最日常的料理，讓愛一直傳遞下去。

### 西點烘焙課程 · 雲品小學堂

雲品國際也在親愛藝術實驗中學安排兩日西點烘培專業課程，共準備課程 36 份材料，由西點主廚向學生們進行專業烘培教學，透過專業實作，培養興趣，發展一技之長。

此外，雲品國際每年持續在潭區周邊小學舉辦雲品小學堂，提供

各式點心製作、手作課程及服務禮儀教學，開發孩童的興趣發展和發展專業。2019 年分別於伊達邵國小和親愛國小，舉辦 1 場元宵小學堂和 2 場烘焙課程，共準備 92 份參與學生的課程材料。

### 帶薪實習 · 探索職涯

在親愛愛樂弦樂團這個大家庭中，有些學生也到了即將步入職場的年紀，雲品國際為了幫助學生有機會提前認識職場，開啟對未來職涯的探索，在 2019 年提供親愛

愛樂弦樂團的 3 位大學生到館帶薪實習機會，實習期間參與服務中心、房務及餐飲等部門的運作，進行多元的學習與發展。讓雲品國際對於親愛愛樂弦樂團的關愛，能隨著他們的成長持續蔓延。

### 五星級古早味 · 辦桌文化傳承

為了找回「舊時味」，更為讓台灣年輕人體驗台灣傳統「辦桌」的意義與精神，雲品國際邀請台灣四大總鋪師辦理舉辦辦桌宴，呈現最道地的擺桌，並由總鋪師親自解說早期辦桌文化菜色代表的意義，同時也邀請開平餐飲學校學生參與，鼓勵有志研發台菜料理的莘莘學子，將傳統台菜料理與辦桌精神發揚光大。另捐出晚宴部分所得新台幣 10 萬元予開平餐飲學校，期望在教育上，能將傳統台菜料理與辦桌精神永續傳承。



## 社會關懷

### 感恩送暖·公益捐贈

日月潭分公司在感恩節時募集全體同仁的愛心，向南投家扶中心埔里服務處送出文具、兒童服裝、二手電暖爐、布偶玩具和廚具生活用品等物資，以及捐款新台幣 2 萬元。在做公益的同時，雲品國際聽到來自不同家庭的故事，這也讓我們更懂得學會知足，並且更能體會到施比受更有福的含義。我們相信這一點小小的幫助，凝聚在一起就是大大的力量。



### 潭區聯合運動會餐點分享·讓愛源源不絕

每年潭區國中、小四校輪流舉辦運動會，促進學生健康生活與當地居民情感的凝聚，雲品

國際持續關懷地方校區活

動，自 2014 年起每年會為學

校運動會盡上心力，今年度提供了 200 人份的客製化蛋糕和西式餐點，將這份甜甜的愛在潭區間的社區中分享給彼此。



### 寒冬送暖·幸福年菜

雲品國際響應魚池鄉農會寒冬送暖，贊助 20 組五菜一湯年菜套餐，幫助在地弱勢家庭，在新春團圓夜也能溫馨圍爐，與家人共享天倫。



### 登革熱防治·淨化街區

在梅雨季後，是登革熱拉緊報時期，台北分公司每年由同仁主動協助清理台北市大同區建明里街區，預防病媒蚊孳生，維護周圍社區環境，也關心居民的健康。2019年共有**20**位同仁參與，通力合作淨化街區。



### 愛在君品·非你 Book 二手書義賣與捐贈

一書一希望，為了讓家中的愛書找到新主人，將知識共享傳遞，台北分公司推動二手書募集義賣活動，邀請同仁捐出家中舊書進行義賣，讓館內同仁把喜歡的書籍買回家與家人分享，並將其它

**280**本舊書捐贈陽光基金會，義賣所得新台幣**4,430**元捐款至心路基金會，書籍捐贈及二手書義賣分別有**85**及**80**名同仁參與。



### 付諸行動·與愛童行

響應鉅亨網 2019 年舉辦的「付諸行動·與愛童行」年末聯合溫暖送愛心公益活動，捐贈新台幣**10**萬元予鉅亨網，由鉅亨網贈予紅心字會、家扶基金會、安得烈慈善基金會與兒童福利聯盟基金會，用愛幫助孩童成長。

### 公益演講·所得捐贈

雲品國際與 Cheers 雜誌合作舉辦「快樂任意門」公益演講，邀請耶魯大學名師 **Laure Santos** 來台暢談「快樂」，門票收入和場地租金所得全數捐給台灣脊柱裂守護協會，共計新台幣**282.6**千元，協助脊柱裂病患與家屬一起走出新生命。



歡迎收看講座精彩  
紀實

## 文化參與

### 藝文饗宴·人文之旅

當旅人踏上旅途，在群山環抱的自然中短暫的停留時，雲品國際要為旅人尋回生命中最真、最原始的感動。因此日月潭分公司每周定期舉行古典音樂會、原住民舞蹈表演及魔術秀等活動，在 2019 年也特別安排品酒玩畫、聽大地的樂章戶外音樂會、感恩音樂饗宴、親愛愛樂音樂會、與森林共舞等等 11 場不定期藝文活動。



### 公共區域陳設台灣藝術家作品

為了讓旅人在汲汲營營的庸碌裡，找回那份對萬物有情的自在溫柔，雲品國際在館內的公共區域陳設台灣藝術家的作品，呈現藝術涵養與人文關懷，提供旅客一場心靈饗宴，並透過藝術瑰寶，品讀藝術家創作的心境與故事。

此為在日月潭分公司展出的一幅作品，是國內知名的水彩畫家黃義永的作品，其與日月潭多年的交集，已將日月潭收錄在腦海裡，儘管國內以日月潭為題材的作品頗多，但其筆下雲靄霧嵐、水鏡山影的空濛意境，點染日月潭湖光山色的寧靜靈秀，恐怕無人能出其右。

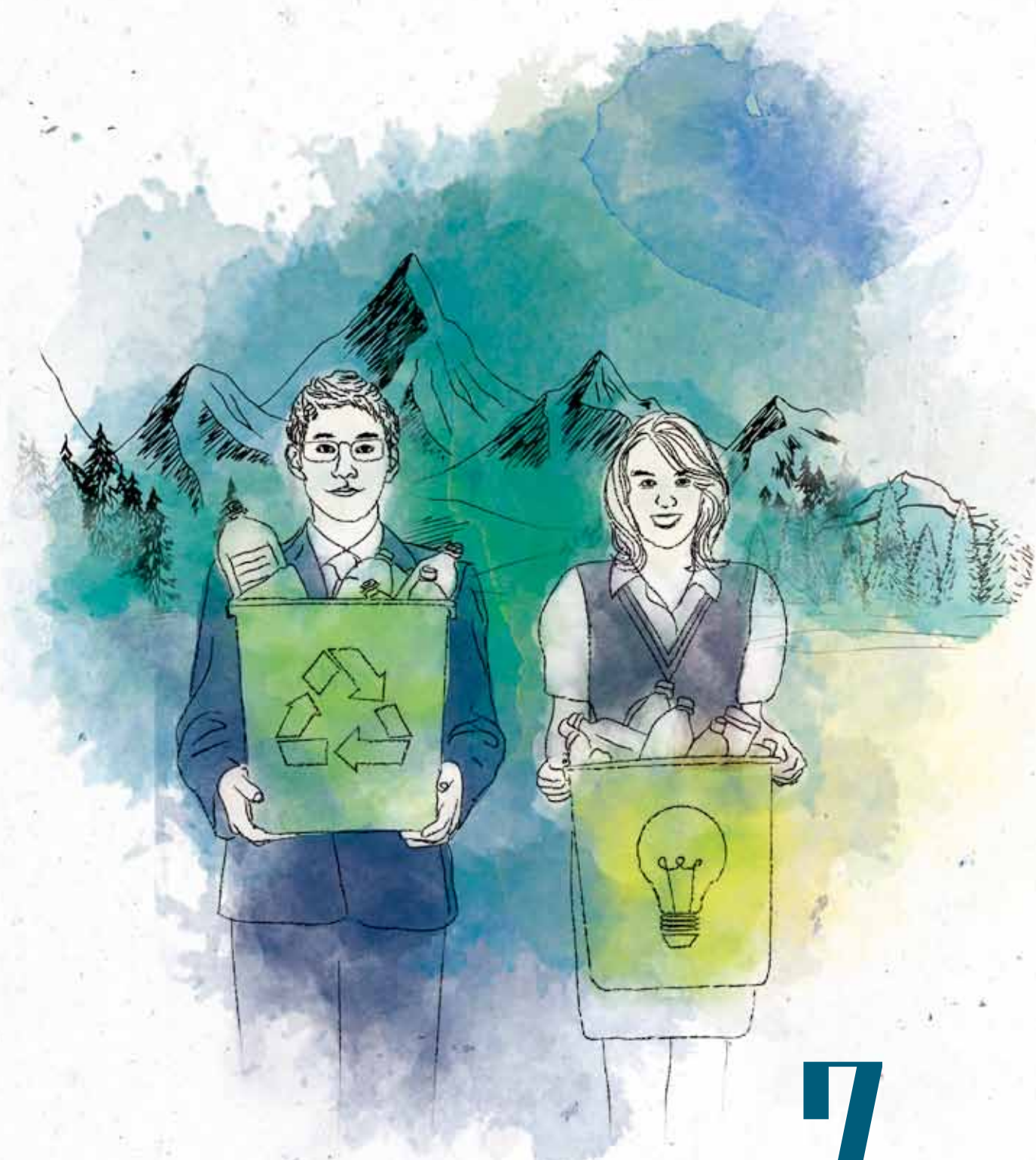




### 原住民文化巡禮·生態遊程


自古以來有許多原住民族群定居日月潭，日月潭分公司於 2019 年 11 月推出原住民東岸部落遊程，帶領 9 位旅客進行賽德克文化巡禮、當地料理廚藝教室，以及另有部落蝴蝶生態導覽及食農教育體驗。將旅遊結合在地文化推廣、農食和生態教育，促進當地經濟循環。





CH 7

永續耕耘



We can't just continue living  
as if there was no tomorrow,  
because there is a tomorrow.

-Greta Thunberg

Earth provides enough to satisfy  
every man's needs, but not every  
man's greed.

-Mahatma Gandhi

我們不能繼續像沒有明天一樣地活著，因為明天仍會到來。

- 瑞典「環保少女」格蕾塔·童貝里

大地所產足以滿足所有人的需求，  
但不足以滿足所有人的貪念。

—印度哲人 甘地

## 深度旅行， 永續發展

雲品的柔、君品的雅，都有自己的特色。龍生九子，子子不同。雲品國際旗下的任何一個館，都是具有獨特性的，都是獨一無二，相同的是一樣的用心，一樣的溫暖款待每一位旅人。

除了溫度和用心之外，另一個貫穿各館的價值，是我們對永續旅遊和深度旅行的承諾與投入。所有的產品和服務，都在充分考量對經濟、社會和環境的影響之後，來滿足遊客和產業的需求，畢竟生態和保育是不能折扣的。我們也正規劃將成立永續旅遊處，結合專家學者顧問群進行規劃，希望在軟硬體都能更契合永續理念。永續不只是由飯店端落實，更重要的是提升旅人對此課題的知覺，並在日常生活中實踐。

在深度旅遊部分，我們也希望和旅人一起從表象觀光走向深層體驗，攜手探索未知，滿足好奇，在壯遊中成長學習。

# 7.1 氣候變遷

## 7.1.1 氣候變遷風險與機會因應

有鑑於氣候變遷和全球暖化對環境的影響日益嚴重，雲品國際期望能在全球氣候變遷、生態保育、經濟發展等對環境的衝擊中，積極因應並投入更多珍愛地球的行動，讓我們的环境減少破壞、增加友善，共創一個永續的旅遊環境。

氣候變遷風險：

風險類型	說明	風險管理措施
缺水 / 暴雨	近年極端氣候現象頻繁發生，在台灣可能會發生不降雨、強降雨或強烈颱風侵襲，可能造成缺水或暴雨風險	目前持續在推行水資源的回收再利用，雨水、溫泉及泳池廢水回收再利用，以及種植保水性原生植物等。未來將運用並搭配監控管理科技，再提升水資源管理效率。
電價調漲	因應氣候變遷，民間學者與民眾呼籲政府應透過電價調整來落實減碳。	已設定每年節電 1% 之目標。推動各項節能措施，如傳統日光燈汰換為 LED 平板燈、設置中央監控節能系統，並利用自然光線來節省白天照明電力。來改善能源消耗，降低營運成本。

氣候相關機會：

風險類型	說明	機會發展策略
旅遊型態改變	消費者對於環保議題日漸重視，增加投入低碳經濟型態的生活方式的意願與機會，逐漸帶動旅遊市場之轉型。	目前已取得 GSTC 永續旅遊認證，推出低碳旅遊專案，以及各項客戶可參與節能減碳的措施，例如加裝飲汽泡水機取代瓶裝水、續住床單毛巾不換洗告示標等。未來會持續精進節能減碳措施，善盡企業社會責任。

## 7.1.2 環境政策與管理方案

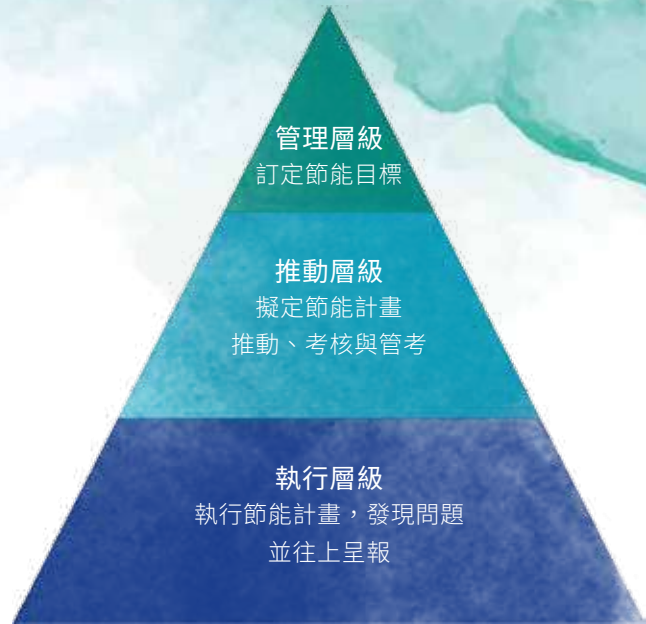
### 環境政策及管理行動計畫

雲品國際為實現 Go Green 之承諾，2019 年訂有環境政策及管理行動計畫，並進行減塑策略及植樹減碳，定期追蹤及更新規範，建立以符合當地法規為主要優先考量的環保申訴機制。雲品國際於飯店本年度無任何違反環保法規而遭主管機關處分之情事。

壹、節能減碳	一、節約能源與水資源 二、減少各項資源浪費
貳、資源循環及再利用	一、徹底執行資源回收 二、資源回收再利用措施
參、綠色採購	一、積極使用在地食材 二、主動減少包裝 三、力行綠色採購
肆、環境安全與衛生管理	一、自主維護周邊環境清潔 二、耗能設備保養與效率調整 三、環境衛生維護與健康自主管理 四、打造友善環境安全

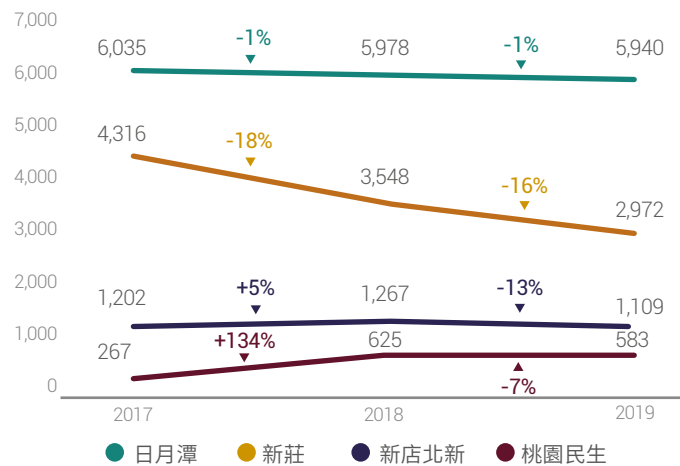
## 能源與溫室氣體管理

雲品國際期望提升能源使用效率和每年 1% 以上之節電率，減低能源使用對環境造成的衝擊，守護珍貴的地球，訂有「能源查核管理組織」，分為管理、推動及執行三個階層，由各部門同仁合作落實每一項節能政策與方案。同時，高階主管定期召開會議檢討節約能源之推動成效，優先採購能源效率較高的耗能源設備，並與員工或供應商溝通節能改善之建議，及鼓勵同仁參與相關節能進修及教育訓練課程。



各分公司的直接能源消耗以外購電力、汽油、柴油及液化石油氣為主，2019 年的汽油、柴油、液化石油氣的總用量皆下降。總用電量上升主因是台北分公司於 2018 年 10 月併入雲品國際，故 2018 年台北分公司的用電量僅計算 10 至 12 月。日月潭、新莊、新店北新及桃園民生分公司在節能措施的施行下，2019 年用電量皆為下降。

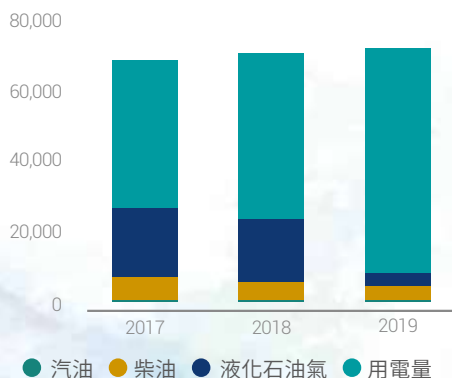
### 雲品國際節電成效 (單位：百萬度)



註 1：台北分公司於 2018 年 10 月起併入雲品國際，故此表無納入計算。

註 2：桃園民生、新店北新於 2017 年 5 月起併入雲品國際，故此數據係由其併入後，開始納入計算。

### 雲品國際總能源消耗量 (單位：GJ)



	2017 年	2018 年	2019 年
汽油	407.33	429.28	219.90
柴油	6,812.19	5,644.62	4,799.67
液化石油氣	19,607.86	17,643.89	2,745.47
外購電力	42,554.37	47,728.66	63,836.25
總計	69,381.74	71,446.45	71,601.30

註 1：數據範圍涵蓋台北分公司、新莊分公司、新店北新分公司、桃園民生分公司、日月潭分公司

註 2：台北分公司於 2018 年 10 月起併入雲品國際，故此數據係由其併入後，開始納入計算。

註 3：桃園民生、新店北新於 2017 年 5 月起併入雲品國際，故此數據係由其併入後，開始納入計算。

註 4：以經濟部能源局公告能源產品單位熱值表進行換算

註 5：外購電力熱值：3,600 GJ/ 百萬度

註 6：液化石油氣、汽油、柴油則參照能源局公告熱值，分別為 6,635 kcal/m<sup>3</sup>、7,800 kcal/L 及 8,400 kcal/L

註 7：能量單位換算以 1 cal = 4.184 J 計算

## 雲品國際各分公司能源消耗量 (單位：GJ)

分公司	項目	單位	2017年	2018年	2019年
日月潭	汽油	公升	11,477	11,356	0
	柴油	公升	192,000	160,000	136,000
	LPG	公斤	88,011	93,013	98,122
	用電量	度 (kWh)	6,035,225	5,978,400	5,939,600
	營業額	仟元新台幣	780,887	759,957	785,147
	樓地板面積	平方公尺	27,600	27,600	27,601
	耗電生態效益指標	仟元新台幣 / 度	0.129	0.127	0.13
	電力密集度	度 / 平方公尺	218.67	216.6	215.20
	台北	汽油	公升		988.26
柴油		公升		0	500
LPG		公斤		40	728
用電量		度 (kWh)		1,839,200	7,129,400
營業額		仟元新台幣		298,322	1,062,847
樓地板面積		平方公尺		18,291	18,291
耗電生態效益指標		仟元新台幣 / 度		162.2	0.15
電力密集度		度 / 平方公尺		100.55	389.78
新莊		汽油	公升	998.24	803.20
	柴油	公升	1,235	530	0
	LPG	公斤	362,656	254,216	0
	用電量	度 (kWh)	4,315,831	3,548,269	2,971,661
	營業額	仟元新台幣	539,052	427,229	397,109
	樓地板面積	平方公尺	9,932.98	9,932.98	9,927.00
	耗電生態效益指標	仟元新台幣 / 度	0.11	0.12	0.13
	電力密集度	度 / 平方公尺	434.5	357.22	299.35
	新店北新	汽油	公升	0	0
柴油		公升	0	0	0
LPG		公斤	47,607	100,193	0
用電量		度 (kWh)	267,480	624,720	582,960
營業額		仟元新台幣	91,467	142,932	105,916
樓地板面積		平方公尺	1,981	1,981	2,129
耗電生態效益指標		仟元新台幣 / 度	0.34	0.23	0.18
電力密集度		度 / 平方公尺	135.02	315.35	273.82
桃園民生		汽油	公升	0	0
	柴油	公升	500	0	0
	LPG	公斤	207,702	187,802	0
	用電量	度 (kWh)	1,202,122.88	1,267,372.16	1,108,672.00
	營業額	仟元新台幣	114,508	93,268	70,820
	樓地板面積	平方公尺	3,702.27	3,702.27	3,702.00
	耗電生態效益指標	仟元新台幣 / 度	0.095	0.074	0.06
	電力密集度	度 / 平方公尺	324.70	342.32	299.48

註 1：台北分公司於 2018 年 10 月起併入雲品國際，故此數據係由其併入後，開始納入計算。

註 2：桃園民生、新店北新於 2017 年 5 月起併入雲品國際，故此數據係由其併入後，開始納入計算。

## 雲品國際電力溫室氣體排放量

分公司	項目	單位	2017 年	2018 年	2019 年
日月潭	範疇一 (直接) 排放量	公噸 CO <sub>2</sub> e	840.09	772.28	699.52
	範疇二 (間接) 排放量	公噸 CO <sub>2</sub> e	3,192.63	3,162.57	3,290.54
	排放量小計	公噸 CO <sub>2</sub> e	4,032.73	3,934.85	3,990.06
	營業額	百萬元新台幣	780.887	760	785.147
	溫室氣體排放強度	公噸 CO <sub>2</sub> e/ 百萬元新台幣	5.16	5.18	5.08
台北	範疇一 (直接) 排放量	公噸 CO <sub>2</sub> e		2.48	19.76
	範疇二 (間接) 排放量	公噸 CO <sub>2</sub> e		1,018.92	3,799.97
	排放量小計	公噸 CO <sub>2</sub> e		1,021.40	3,819.74
	營業額	百萬元新台幣		298.32	1,062.847
	溫室氣體排放強度	公噸 CO <sub>2</sub> e/ 百萬元新台幣		3.42	3.59
新莊	範疇一 (直接) 排放量	公噸 CO <sub>2</sub> e	1,258.82	881.78	0.00
	範疇二 (間接) 排放量	公噸 CO <sub>2</sub> e	2,283.07	1,965.74	1,646.30
	排放量小計	公噸 CO <sub>2</sub> e	3,541.90	2,847.52	1,646.30
	營業額	百萬元新台幣	539.052	427.229	397.109
	溫室氣體排放強度	公噸 CO <sub>2</sub> e/ 百萬元新台幣	6.57	6.67	4.15
新店北新	範疇一 (直接) 排放量	公噸 CO <sub>2</sub> e	267,480	624,720	582,960
	範疇二 (間接) 排放量	公噸 CO <sub>2</sub> e	0.529	0.554	0.533
	排放量小計	公噸 CO <sub>2</sub> e	141.5	330.47	590.922
	營業額	百萬元新台幣	91.5	142.9	105.916
	溫室氣體排放強度	公噸 CO <sub>2</sub> e/ 百萬元新台幣	3.34	4.84	3.05
桃園民生	範疇一 (直接) 排放量	公噸 CO <sub>2</sub> e	1,202,122.88	1,267,372.16	1,108,672
	範疇二 (間接) 排放量	公噸 CO <sub>2</sub> e	0.529	0.554	0.533
	排放量小計	公噸 CO <sub>2</sub> e	0	702.124	590.922
	營業額	百萬元新台幣	1,354.98	1,351.08	614.20
	溫室氣體排放強度	公噸 CO <sub>2</sub> e/ 百萬元新台幣	114.51	93.27	70.82
總計	範疇一 (直接) 排放量	度 (kWh)	2,982.49	2,651.71	719.28
	範疇二 (間接) 排放量	公斤 CO <sub>2</sub> e/ 度	6,253.13	7,195.45	9,673.97
	總排放量	公噸 CO <sub>2</sub> e	9,235.62	9,847.16	10,393.26
	營業額	百萬元新台幣	1,525.949	1,721.719	2,421.839
	溫室氣體排放強度	公噸 CO <sub>2</sub> e/ 百萬元新台幣	6.05	5.72	4.29

註 1：台北分公司於 2018 年 10 月起併入雲品國際，故此數據係由其併入後，開始納入計算。

註 2：桃園民生、新店北新於 2017 年 5 月起併入雲品國際，故此數據係由其併入後，開始納入計算。

註 3：溫室氣體排放係數採用環保署公告之溫室氣體盤查表單 3.0.0 版、電力排放係數採用能源局公告之各年度電力排放係數、全球暖化潛勢 (GWP) 採用 IPCC 第四次評估報告 (2007) 數值。

## 2019 年重點能源管理與節能方案

雲品國際在 2019 年持續推行多項節能措施和改善節能設備，有效減少能源消耗。日月潭分公司在 2019 年主要透過三項減碳手法，改善空調系統、照明系統及熱水系統，有效減少建築物總碳排放量 63.37%，於 2020 年榮獲「綠建築鑽石級標章認證」。



### 傳統日光燈汰換為 LED 平板燈

台北分公司、新莊分公司、桃園民生分公司、日月潭分公司及總管理處，在 2019 年將館內客房、大廳、辦公室、餐廳及地下室等部份的傳統日光燈汰換為 LED 平板燈，例如在停車場及機房等無人區域之照明，使用微波式感應 LED 燈管，啟動時功率 15W，待機功率降至 3W。

總計投資金額約為新台幣 4,089 仟元，其中取得政府補助之金額約為新台幣 1,003 仟元，節電量約可達到約 24.4 萬度。

### 改善空調系統及熱水系統

日月潭分公司在 2019 年，在原有的冷卻水塔散熱風扇，加裝變頻器及感測元件，並利用中央監控感測溫度調頻運轉。在空調系統的冷卻泵加裝變頻器及感測元件，將原本頻率 60Hz 調整為平均 45Hz。總計投資金額為約新台幣 3,100 仟元，節電量約可達到約 1.2 萬度。以及將燃燒柴油熱水系統更換為熱泵系統 (2020 年 6 月完工)。

桃園民生分公司在 2019 年汰換冰水主機及於天然氣設備加裝熱泵，總計投資金額為約新台幣 14,575 仟元，其中取得政府補助之金額為約新台幣 4,573 仟元，節能量約可達到約 22.8 萬度。

### 中央監控節能系統

已裝設中央能源監控系統及監測儀，管理燈光照明、電力、空調、給水、汙水、鍋爐、熱泵系統、進排風設備，並蒐集能源使用數據，進

行監測與管控。例如：使用監控系統控制客房公共區域景觀的燈光明滅，使用監控系統控制戶外區域燈光，使用監控系統控制大廳及泳池景觀燈。並有同仁每日巡視設備，抄表紀錄各種能源消耗數據，包括用水量、用電量、燃料消耗，進行能源記錄及追蹤控管。



### 低碳共乘網

日月潭分公司於內部宣傳「Carpool Sharing」標語，提倡員工多採行共同乘車方式，減少汽油及碳排放，達到節能減碳探。



### 綠建築構造及室內自然採光

日月潭分公司使用採用鋼構造建築，及環保綠建材結構 SRC 輕量化，以減少建材之生產耗能與 CO<sub>2</sub> 排放。內部走道與各樓層梯廳，多採用大面窗設計，透過自然採光，降低白天的照明能源使用。





## 7.2 資源循環

### 7.2.1 水資源管理

雲品國際為落實水資源管理，已訂定節水政策與目標，每年節約用水 1% 以上，並建立專責的「節水查核管理組織」，建立合適之環境管理制度，將水資源查核管理小組分管理、推行、執行三階層，確保各專案計畫的進程與回饋。公司每年編列預算，維護及保養水資源相關設備。各分館也各自訂定合宜的缺水緊急應變措施，所有使用之水源均為台灣自來水公司供應的合法自來水源及溫泉水，並每月申報記錄。

各分館持續推動各項節水措施，也向員工提供環境保護及節水觀念之教育訓練，邀請旅客響應節約用水，在客房內設有可供房客選擇多日更換床單之環保節水共融卡和節約用水的宣導告示牌。日月潭分公司在

2019 年的回收及再利用水量為 16,981m<sup>3</sup>，佔日月潭分公司取水量的 12%，佔雲品國際總取水量的 5%。日月潭分公司與母公司雲朗觀光旗下之桃園翰品酒店，於 2019 年參與經濟部水利署舉辦之節水績優選拔活動，除了入圍複審，還分別獲得「節約用水績優單位及節水達人商業組及其他優等獎」及「落實節水輔導改善獎勵獎」。



#### 用水統計（單位：m<sup>3</sup>）

水源類別	分公司	2017 年	2018 年	2019 年
自來水使用量	日月潭	155,679	131,983	113,164
	台北	-	38,066	151,626
	新莊	112,842	87,946	18,314
	新店北新	7,408	10,562	4,682
	桃園民生	46,840	44,199	13,222
溫泉水抽水量	日月潭	16,414	16,836	32,949
總取水量	合計	339,183	329,592	333,957

註 1：台北分公司於 2018 年 10 月起併入雲品國際，故該數據則由併入後開始計算。

註 2：桃園民生、新店北新於 2017 年 5 月起併入雲品國際，故該數據則由併入後開始計算。

## 節水方案



### 裝置省水器材設備

全館使用具有金級省水標章的給水設備，例如水龍頭、馬桶及蓮蓬頭等。以及在客房裝設起泡式水龍頭，公共區域裝設感應式水龍頭，洗手台安裝省水閥以調整出水量等。



### 用水監測設備與管理

透過監控系統掌控水資源設備運轉狀態，並檢視用水量及排水數據，若有異常會及時發送警報至值班人員及主管的手機。並定期由同仁依據「自來水設備每日自主檢查表」，每日巡檢各供水設備，依每年度排定的計畫進行保養。同仁也會將每日用水及放流量，依據當日住房率和餐飲總人數，計算給水與排水數據是否正常無虞。



### 雨水回收再利用

裝置雨水貯留設備，收集雨水供應周圍綠地澆灌及屋頂灑水降溫、空調冷卻水塔用水。



### 溫泉及泳池廢水回收再利用

館內親水區（泳池、按摩池等）及風呂區溫泉廢水，經過毛髮過濾器處理後，回收使用於館外花園噴灌系統、景觀池與造景。若臨時停水或年度泳池清潔保養時，泳池水可經系統轉換為客房馬桶之沖淨用水。

## 7.2.2 廢污水及廢棄物管理

雲品國際飯店排放之廢污水和廢棄物，已訂定水污染防治措施計畫及廢棄物清理計畫書，皆經地方主管機關審查，分別符合水污染防治法第 14 條之規定，及經書面審查結果同意核備。並且依法令規定，已取得固定污染源設置及操作許可證，也設置乙級廢水處理專責人員。飯店排放之廢污水已設置污水處理廠處理，廢棄物交由合格之廠商負責處理。在 2019 年無因污染環境而遭主管機關處分之情事。

為了防治環境污染，本飯店主要使用三種放流水處理設備，管理放流水，符合水污染防治法放流水標準：

### 廚房污水油水分離處理設備

飯店廚房污水為高油脂廢水，透過油水分離處理設備，降低油脂。



### 砂濾器過濾放流水水質

將放流水加氯消毒後，及砂濾器過濾放流水後，降低放流水 SS 懸浮固體量。

### 污泥壓濾式脫水機

將污泥儲存槽，原本的濕污泥 ( 含水率 98% ) 透過污泥壓濾式脫水機，製作污泥餅 ( 含水率 70% )，委託合格廠商清運。降低 COD 化學需氧量及 BOD 生物需氧量。

## 廢水排放量與水質統計

項目	單位	日月潭分公司			桃園民生分公司
		2017 年	2018 年	2019 年	2019 年
排放目的地		濁水溪	濁水溪	濁水溪	南崁溪水域
總用水量	度 (m <sup>3</sup> )	155,679	131,983	113,164	41,028
預估消耗水量	度 (m <sup>3</sup> )	19,148	7,948	11,452	9,264
總排放水量	度 (m <sup>3</sup> )	136,531	94,051	101,712	31,764
生化需氧量 (BOD)	mg/L	1.7	10.2	13.1	19.3
總懸浮固體 (TSS)	mg/L	15.0	16.1	9.1	19.7

註 1：台北分公司、新莊分公司、新店北新分公司的廢水排放至一般市政管網，故無統計排放量及水質。

雲品國際除了施行多項廢棄物減量措施，也積極向旅客推廣環保。在 2019 年 10 月起，以氣泡飲水機取代客房瓶裝礦泉水，並



宣導 2020 年起飯店將不主動提供一次性消耗備品。日月潭分公司也在「南投縣 108 年度綠色產業資源回收評鑑」中，榮獲「特優」之獎次。

雲品國際主要為提供住房及餐飲等服務之觀光旅館業，無有害廢棄物。在非有害廢棄物中，廢紙、廢鐵罐、廢鋁罐、廢塑膠、廢寶特瓶、廢鋁箔包，皆統一集中於資源回收區，逐月委請外包廠商載送至資源回收場回收。廚餘回收後集中放置，再移至將冷藏庫，待契約廠商載運至養豬場回收。日月潭分公司的淤泥和一般垃圾交由合格業者焚化處理，其它分公司一般垃圾亦妥善放置於垃圾堆置場內，由合格環保業者清除，或直接交付政府環保局清潔大隊處理。

### 廢棄物處理方式及重量（單位：公噸）

處置方式	分公司	2017 年	2018 年	2019 年
回收	日月潭	21.07	21.99	23.82
	台北	-	2.14	11.41
	新莊	7.29	5.72	4.13
	新店北新	0.31	0.85	0.05
	桃園民生	1.21	1.66	0.63
	合計	29.88	32.36	40.04
堆肥	日月潭	95.60	128.20	100.40
	台北	-	5.34	21.50
	新莊	26.97	28.29	104.00
	新店北新	13.68	13.48	11.55
	桃園民生	0.00	5.30	4.20
	合計	136.25	180.61	241.65
焚化	日月潭	112.77	100.97	94.34
	台北	-	-	-
	新莊	170,154.00	126,962.00	0.00
	新店北新	29.15	0.00	0.00
	桃園民生	-	-	-
	合計	170,295.92	127,062.97	94.34
總重量		170,462.05	170,462.05	127,275.94

註 1：台北分公司於 2018 年 10 月起併入雲品國際，故此數據係由其併入後，開始納入計算。

註 2：桃園民生、新店北新於 2017 年 5 月起併入雲品國際，故此數據係由其併入後，開始納入計算。

### 廢棄物減量與回收處理措施

#### 客房全面以氣泡水取代瓶裝礦泉水

2019 年 8 月起停止供應寶特瓶礦泉水，並在客用樓層設置義大利 Blupura 氣泡飲水機，讓旅客自行取水飲用，提供旅客更尊榮且環保的飲水體驗。台北分公司和日月潭分公司在實施後，分別減少 42.91 公斤和 29 公斤的廢棄塑膠水瓶。



### 減少一次性用品

自 2019 年起不主動提供住客一次性消耗備品（如梳子、刮鬍刀等）和一次性打包餐具及吸管，並以 QR code 取代紙本顧客意見函。同時也在飯店內設置環保宣傳標語，向旅客傳遞環保理念。另也規劃未來將以大包裝取代小包裝的方式提供沐浴備品。



### 食材及消耗品減少包裝廢棄物

採用當地食材減少遠程運送之額外碳排放量、使用重複使用的蔬菜專用籃、採購大包裝或補充包、並選擇有綠色標章之清潔劑等，以減少塑膠包裝用量和廢棄物。



## 7.3 環保旅遊

雲品國際為了善盡企業社會責任，做值得做的事，不僅從內部力行節能措施，持續降低能源耗用，落實節能減碳、節水、排煙、除臭等環保標準，也期望邀請旅客一同加入環保行動，透過永續住宿體驗，傳遞環保的理念。因此在 2019 年，雲品國際訂定「永續發展藍圖及 2022 年目標」，說明發展策略、永續績效及未來目標，並推行永續旅遊落實政策，提供永續旅遊教育訓練課程，和環保旅遊專案活動。希望在全球氣候變遷、生態保育、經濟發展等對環境的衝擊中，以行動落實飯店永續經營的目標。



永續發展藍圖

### 永續發展藍圖之八項策略



### 7.3.1 永續旅遊及環保認證

#### 全球永續旅遊認證

雲品溫泉酒店日月潭正式於 2019 年 9 月，榮獲全球永續旅遊委員會 (GSTC) 「全球永續旅遊認證」，成為全台第一家獲此認證之五星級酒店。

全球永續旅遊 (Global Sustainable Tourism Council; 簡稱 GSTC)，為國際永續旅遊組織龍頭，由以下四個國際組織共同組成。研擬了全球性的永續旅遊準則。其成立的宗旨在於建立和管理全球永續標準，以保護與維護世界自然和文化資源。

- ▶ 聯合國環境規劃署 (United Nations Environment Program, UNEP)
- ▶ 聯合國基金會 (United Nations Foundation)
- ▶ 聯合國世界旅遊組織 (United Nations World Tourism Organization, UNWTO)
- ▶ 雨林聯盟 (Rainforest Alliance)



2019 年 6 月底，雲品溫泉酒店日月潭加入了培訓計畫，透過量身訂做的課程，實際應用經驗和專家的指導，協助有效地達成目標。我們也將朝著四大目標和宗旨積極實踐。

#### 四大目標和宗旨

永續發展規劃  
(Sustainable Management)

當地社區社會與經濟利益最大化  
(Social and Economic Benefits)

提升文化傳承效益  
(Cultural Heritage)

減少環境負面影響  
(Environment)

雲品溫泉酒店日月潭秉持永續旅遊的理念，推行多項環保旅遊行動。在2019年也榮獲行政院環保署頒發之「金級環保旅館認證」，和交通部觀光局的星級旅館暨心動之旅的頒發之「環保智能之星」，並也積極參與日月潭國家風景區管理處辦理之「全球永續旅遊實務推廣工作坊」。所獲的認證與獎章對於雲品溫泉酒店日月潭和全體同仁是莫大的肯定與鼓勵。



### 低碳假期·優惠專案

為了朝向旅行共好之目標前進，雲品溫泉酒店日月潭每年推出「低碳假期」住房優惠專案，客房不主動陳列一次性沐浴備品，如牙刷、牙膏、牙線、香皂、刮鬍刀、浴帽等用品，且可免費搭乘雲品溫泉酒店日月潭至台中高鐵的定時定點接駁巴士，享受一場低碳減塑的綠色新旅行。

### 7.3.2 環保旅遊行動

雲品國際希望邀請旅人在旅途中力行節能、減碳的環保生活，一起實現 Go Green 的永續理想。推出多項環保旅遊的具體行動，為每一位旅客帶來與眾不同的餐旅體驗與環保生活美學。只要您願意參與我們的行動，相信我們都能超越既有想像，讓旅行變得無價且深刻。

---



---



---



## 減碳交通 · 電動車充電站

雲品溫泉酒店日月潭除了提供定點接駁的雲品巴士外，為推廣共乘交通方式，鼓勵旅客搭乘環湖巴士或騎乘腳踏車遊湖，減少旅程中的車輛碳排放，在盡興品讀湖光山色的同時，用行動守護純淨的日月潭。此外，更推動低碳電動車運行，支持環保綠能載具，在雲品溫泉酒店日月潭一樓及戶外廣場，設立 Volvo 及 Tesela 電動車充電站各兩座，讓駕乘電動車入住雲品國際的旅客，愛車和心靈都充飽電。



## 在地農作 · 生態飲食

雲品溫泉酒店日月潭更是與南投在地小農合作，以契作方式將食材新鮮直送，品味南投在地料理的同時，更減少了產地到餐桌的碳排放。

並響應農委會水土保持局推動之農村多元發展及生態農業，大廚們走入鄉間，運用在地友善食材和精湛手藝，開發區域特色料理，讓旅客從飲食了解農村的風土與在地文化，雲品國際在 2019 年獲行政院水保局頒發之感謝狀。

此外，各餐廳不提供免洗餐具和一次性布巾，使用可重複使用的用不鏽鋼刀叉、美耐皿材質筷子、強化瓷器碗盤，及桌巾與布巾，以減少廢棄物產生。





## 客房內環保行動

旅宿中的減塑減碳，就從減量使用簡單做起。雲品國際在館內使用電子看板，播放迎賓畫面和節能減碳標語，號召旅人一起 Go Green。

在客房內不主動提供一次性備品，並放置可重複回收清洗的拖鞋。續住旅客在客房整理前，可在門上掛上環保卡，告知房務人員不更換床單及毛巾，減少清洗所產生的能資源消耗。

今年各分公司更陸續於公共區域引進義大利 Blupura 氣泡飲水機，提供客人新鮮現做，純淨健康的微礦氣泡水、常溫水及冰水，取代客房內的瓶裝礦泉水。



## 環境綠化 · 自然共好

在 Go Green 的承諾下，雲品溫泉酒店日月潭進行一系列的植栽綠化工程、生態復育及種植保水植被等，來進行減碳實際行動，並提供旅客更綠意且更為放鬆的旅遊環境。



植栽綠化工程

汙水處理廠上方以覆土填平，種植較耐乾旱的木本植物，加強綠化及美觀。



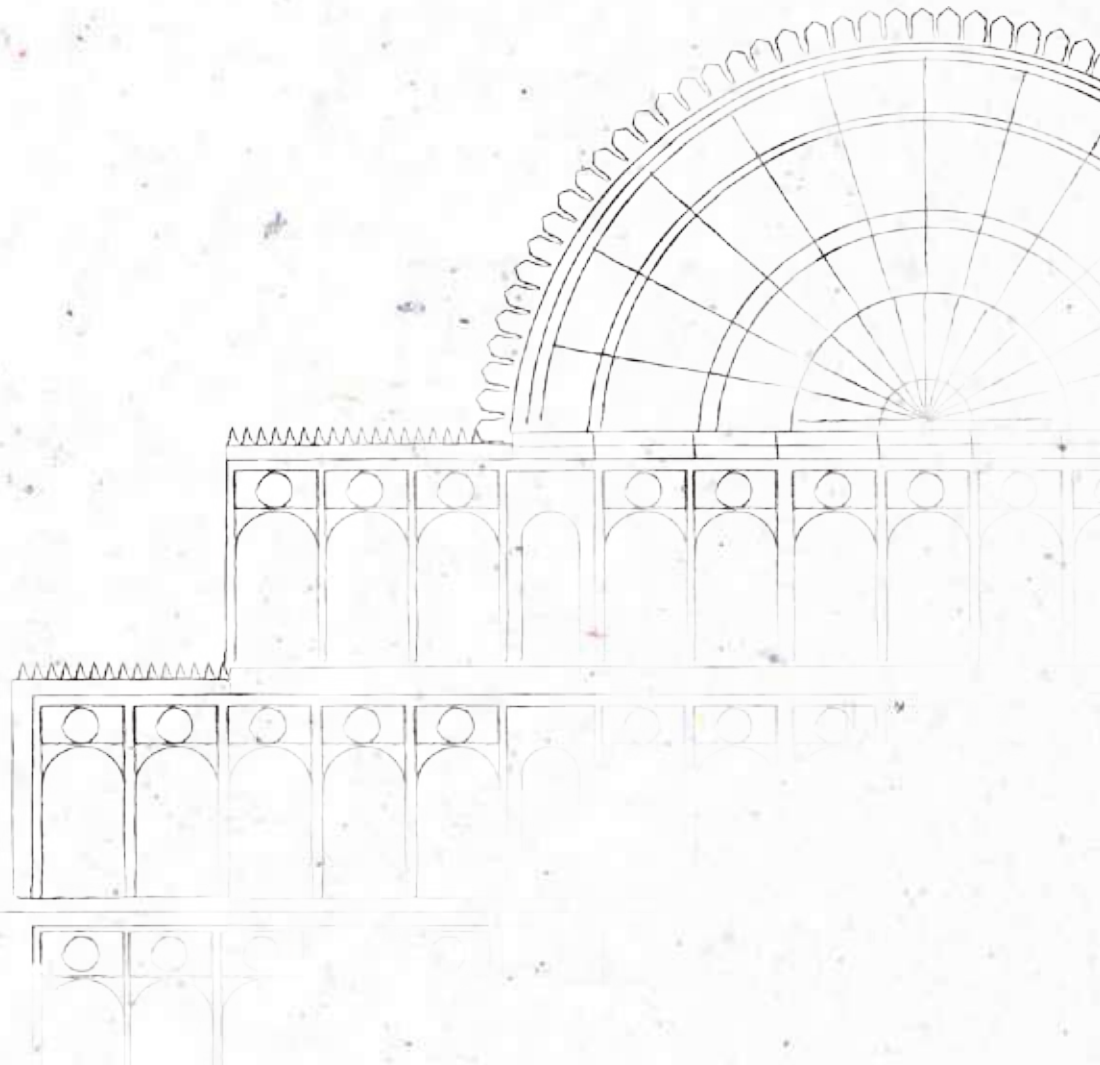
生態復育及保育

以多層次生態，創造高密度的水域生態多樣化的生物棲地環境。



種植保水植被

館內園區盡量保持日月潭原生種植物，其特性抗風耐乾旱且覆蓋度高，為最自然環保的保水設計。



「一沙一世界，一花一蒼穹，一舉無窮盡，一時成永恆。」

這首膾炙人口來自英國詩人 William Blake 的創作，告訴我們只要用心體會，在身邊隨手可及的事物中，都可以看到其美妙和奧秘之處。從剎那中看到永恆，活出人生的精彩。這就是雲品國際的使命，致力於帶給旅人美好生活，並在旅行中得到體驗啟發。

張安平執行長勉勵我們：「一個人有三條命，性命、生命和使命。性命是為了生存，生命是生活，使命是所有的責任，思考人之所以有使命才讓許多事情因而值得、有意義。」層出不窮的歷史故事從不同的角度切入，不斷舉證無論是利益或名利，都無法讓生命變得值得。



「對一個商人而言，做生意必須賺錢，但是賺錢的多少，並不表示這個事情的好與壞或者成功與否。譬如旅館業的利潤很低，但是所得到的回報是最高的。旅館所有的服務、款待，所有的事情都跟人有關，生活永遠跟人在交易，跟人達成協議可能是最讓人感到滿足的。」

雲品國際是追夢者，也是築夢者，將持續做我們認為值得做的事情。

---

坐看雲起，無他有品。

---

# 附錄

## 1.GRI Standards 揭露項目對照表

揭露項目		對應章節	頁碼
<b>GRI 102：一般揭露 2016</b>			
102-1	組織名稱	1.1 集團概況	16
		1.1 集團概況	16
102-2	活動、品牌、產品與服務	3.1 品牌創新	46
		3.2 智慧創新	52
102-3	總部位置	1.1 集團概況	16
102-4	營運據點	1.1 集團概況	16
102-5	所有權與法律形式	1.1 集團概況	16
102-6	提供服務的市場	1.1 集團概況	16
102-7	組織規模	1.1 集團概況	16
102-8	員工與其他工作者的資訊	5.1 多元組成	74
102-9	供應鏈	4.3 永續採購	66
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	本年度無任何重大改變	-
102-11	預警原則或方針	1.3 風險因應	30
102-12	外部倡議	1.2 公司治理	24
102-13	公協會的會員資格	2.1 利害關係人鑑別	36
102-14	決策者的聲明	董事長的話	4
102-15	關鍵衝擊、風險及機會	1.3 風險因應	30
102-16	價值、原則、標準及行為規範	1.2 公司治理	24
102-18	治理結構	1.2 公司治理	24
102-40	利害關係人團體	2.2 重大議題分析	40
102-41	團體協約	雲品國際目前尚未簽定團體協約	-
102-42	鑑別與選擇利害關係人	2.2 重大議題分析	40
102-43	與利害關係人溝通的方針	2.2 重大議題分析	40
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	2.1 利害關係人鑑別	36
		2.2 重大議題分析	40
102-45	合併財務報表中所包含的實體	關於本報告書	125
102-46	界定報告書內容與主題邊界	2.2 重大議題分析	40
102-47	重大主題表列	2.2 重大議題分析	40
102-48	資訊重編	本年度無資訊重編	-
102-49	報導改變	本年度無重大改變	-
102-50	報導期間	關於本報告書	125
102-51	上一次報告書的日期	關於本報告書	125
102-52	報導週期	關於本報告書	125
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告書	125
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	關於本報告書	125
102-55	GRI 內容索引	附錄 1. GRI Standards 揭露項目對照表	122
102-56	外部保證 / 確信	關於本報告書	125
<b>GRI 103: 管理方針 2016</b>			
103-1	解釋重大主題及其邊界	2.2 重大議題分析	40
103-2	管理方針及其要素	2.3 重大議題管理策略與回應	42
103-3	管理方針的評估	2.3 重大議題管理策略與回應	42
<b>GRI 201: 經濟績效 2016</b>			
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	1.1 集團概況	16
201-3	定義福利計劃義務與其他退休計畫	5.3 員工保障	81
<b>GRI 204: 採購實務 2016</b>			

揭露項目	對應章節	頁碼
204-1 來自當地供應商的採購支出比例	4.3 永續採購	66
GRI 302: 能源 2016		
302-1 組織內部的能源消耗量	7.1 氣候變遷	106
GRI 303: 水 2016		
303-1 依來源劃分的取水量	7.2 資源循環	111
303-3 回收及再利用的水	7.2 資源循環	111
GRI 305: 排放 2016		
305-1 直接 (範疇一) 溫室氣體排放	7.1 氣候變遷	106
305-2 能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	7.1 氣候變遷	106
GRI 306: 廢汙水和廢棄物 2016		
306-1 依水質及排放目的地所劃分的排放量	7.2 資源循環	111
306-2 按類別及處置方法劃分的廢棄物	7.2 資源循環	111
GRI 307: 有關環境保護的法規遵循 2016		
307-1 違反環保法規	7.2 資源循環	111
GRI 308: 供應商環境評估 2016		
308-1 採用環境標準篩選新供應商	4.3 永續採購 100% 新供應商經環境標準篩選	66
GRI 401: 勞雇關係 2016		
401-1 新進員工和離職員工	5.1 多元組成	74
401-2 提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	5.3 員工保障	81
401-3 育嬰假	5.3 員工保障	81
GRI 403: 職業安全衛生 2016		
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	5.4 安全環境	86
GRI 404: 訓練與教育 2016		
404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	5.2 職涯發展	76
404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工比例	5.2 職涯發展	76
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	1.2 公司治理 雲品國際女性董事占比為 43%、男性為 57% 董事年齡分布如下表	24
	年齡 30-50 歲 50 歲以上	74
	比例 14% 86%	
	5.1 多元組成	
GRI 414: 供應商社會評估 2016		
414-1 新供應商使用社會準則篩選	4.3 永續採購 100% 新供應商經環境標準篩選	66
GRI 415: 公共政策 2016		
415-1 政治捐獻	雲品國際 2019 年無政治捐贈情事	-
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	雲品國際 2019 年無違反產品與服務的健康和安全法規之事件	-
GRI 417: 行銷與標示 2016		
417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示法規之事件	雲品國際 2019 年無違反產品與服務之資訊與標示法規之事件	-
417-3 未遵循行銷傳播相關法規之事件	雲品國際 2019 年無違反行銷傳播相關法規之事件	-
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	雲品國際 2019 年無侵害客戶隱私或遺失客戶資料之相關投訴事件	-
GRI 419: 社會經濟法規遵循 2016		
419-1 違反社會與經濟領域之法律和規定	5.3 員工保障	81

## 2. 上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法

揭露項目	對應章節	頁碼
上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法 第四條第一項第一款	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 4.2 食品安全 5.2 職涯發展	62 76
上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法 第四條第一項第二款	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 雲品國際 2019 年無違反產品之健康與安全法規、以及產品與服務之資訊與標示法規之情事	-
上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法 第四條第一項第三款	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 4.3 永續採購	66
上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法 第四條第一項第四款	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 4.2 食品安全	62
上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法 第四條第一項第五款	對供應商進行稽核之家數及百分比、稽核項目及結果 4.3 永續採購	66
上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法 第四條第一項第六款	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 雲品國際目前尚未建立產品追蹤與追溯制度，然為確保消費者健康安全，雲品國際已建立完善供應商稽核制度，向合格供應商採購之總比例達 97%	-
上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法 第四條第一項第七款	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 4.2 食品安全	62
上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法 第四條第四項第一款	企業非擔任主管職務之全時員工人數、非擔任主管職務之全時員工薪資平均數及中位數，及前三者與前一年度之差異 5.1 多元組成	74
上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法 第四條第四項第二款	企業對氣候相關風險與機會之治理情況、實際及潛在與氣候相關之衝擊、如何鑑別、評估與管理氣候相關風險及用於評估與管理氣候相關議題之指標與目標 7.1 氣候變遷	106

## 關於本報告書

雲品國際酒店股份有限公司 ( 簡稱雲品國際 ) 長期關注企業社會責任及永續發展趨勢，積極推動和落實相關措施。自 2016 年起，連續 4 年發行企業社會責任 (CSR) 報告書，說明雲品國際於企業社會責任的努力及成效，並回應各界利害關係人所關注之重大議題。近年發行之報告書，可於雲品國際 CSR 網站 (<http://www.fdc-i.com/csr>) 下載參閱。

## 報告期間

雲品國際每年度發行企業社會責任報告書，本報告書主要揭露 2019 年度 (2019/1/1 至 2019/12/31) 在經濟、環境、社會之永續發展中，對於重大議題的永續承諾、行動與績效表現。為了讓關心雲品國際的閱讀者加以掌握本報告資訊，部份內容回溯至 2017 年，並主動將 2020 年第一季重大事件 ( 新型冠狀病毒肺炎 ) 之因應，納入本報告書中。

本年度 (2019 年) 報告書發行時間：2020 年 8 月

前一年度 (2018 年) 報告書發行時間：2019 年 9 月

下一年度 (2020 年) 報告書預訂發行時間：2021 年 8 月

## 報告書範疇

本報告書依據合併報表原則為組織邊界，涵蓋雲品國際總管理處及旗下分公司，分公司包括新莊分公司 ( 頤品大飯店新莊館及頤璽 )、新店北新分公司 ( 頤品大飯店新店北新館 )、桃園民生分公司 ( 頤品大飯店桃園民生館 )、日月潭分公司 ( 雲品溫泉酒店日月潭 ) 及台北分公司 ( 君品酒店 )。所有財務數字均以新臺幣為計算單位，相關統計數字以國際通用標準指標為計算基礎。部分績效數據受限於資料統計完整度，於報告書中註明其揭露範疇。

## 撰寫依據及資訊確信

本報告書撰寫係依據全球永續性報告協會 (The Global Reporting Initiative, GRI) 所公布之 GRI 準則 (GRI Standards)、行業補充指南、以及臺灣證券交易所公告之「上市公司編制與申報企業社會責任報告書作業辦法」進行編撰，並依循核心選項揭露。本報告書資訊由雲品國際各單位高階主管審閱後提供，並由稽核處進行彙整及內部審核，以確保資訊正確性。

本報告書中財務資訊皆引用雲品國際採用之會計師簽證後年度財務報告。此外，本報告書亦委託鼎鑫聯合會計師事務所，按中華民國會計研究發展基金會所發佈確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」( 係參考國際確信準則 ISAE 3000 Revised 訂定 ) 進行獨立有限確信 (Limited Assurance)，確認符合 GRI Standards 核心選項揭露之原則。會計師獨立確信聲明書請詳本報告書附錄。

## 聯絡資訊

聯絡資訊

地址：新北市新莊區中正路 82 號 12 樓

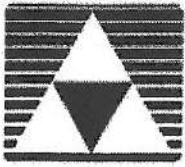
CSR 網站：<http://www.fdc-i.com/csr>

CSR 信箱：[fdc2748@ldchotels.com](mailto:fdc2748@ldchotels.com)

聯絡人：曾景宏處長

電話：+886 2 2998-6788

傳真：+886 2 8992-5988



鼎鑫聯合會計師事務所  
TEL：(02)2711-0038  
FAX：(02)2711-0072  
台北市松山區復興北路1號14樓

TOP NEW & Co., CPAs  
Tel：886-2-27110038  
Fax：886-2-27110072  
Add：14F, No 1, Fuxing N. Rd.,  
Taipei, Taiwan



## 會計師有限確信報告

雲品國際酒店股份有限公司 公鑒

本會計師接受雲品國際酒店股份有限公司(以下簡稱「雲品國際」)之委託，對雲品國際西元2019年企業社會責任報告書(以下簡稱「報告書」)中依「上市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揭露之應加強揭露事項(以下簡稱「特定績效指標」或「確信標的資訊」，請詳附件)執行有限確信程序並出具報告。

### 確信標的資訊之適用基準

雲品國際應依據作業辦法規範之基準編製報告書內之特定績效指標。(已於報告書中「關於本報告書」章節述明)。

### 管理階層責任

雲品國際應設定其社會責任績效和報導目標，包括辨識利害關係人及重大性議題，並依前述報導資訊之適用基準編製及允當表達西元2019年報告書內所涵蓋之確信標的資訊，且負責建立及維持與本報告書編製有關之必要內部控制，以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

本會計師係依據財團法人會計研究發展基金會(以下簡稱「基金會」)所發布之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」規劃並執行工作，以對第一段所述之確信標的資訊是否存有重大不實表達出具有限確信報告。

### 品質管制與獨立性

本會計師及所隸屬之事務所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。此外，本事務所遵循基金會所發布之審計準則公報第四十六號「會計師事務所之品質管制」，維持完備之品質管制制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。



## 所執行確信之工作之彙總說明

本會計師係針對第一段所述之確信標的資訊執行有限確信工作，主要執行之確信程序包括：

- 取得及閱讀企業社會責任報告書；
- 訪談管理階層及相關人員，以瞭解公司編製企業社會責任報告書有關政策及程序；
- 訪談相關人員了解所選定標的資訊產生之流程、內部控制及資訊系統；
- 分析及以抽查方式測試標的資訊相關文件及記錄。

上述確信程序係基於本會計師之專業判斷，包括辨識標的資訊可能存有重大錯誤或不實表達之範圍並評估其潛在風險，並設計足夠且適切之確信程序暨評估特定績效指標於報告書中之表達。本會計師相信此項確信工作可對本確信報告之結論提供合理之依據。惟本會計師對於有限確信案件風險之瞭解及考量低於對合理確信案件者，所執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件者不同，其範圍亦較小。因此有限確信案件中取得之確信程度明顯低於合理確信案件中取得者。

## 先天限制

雲品國際對於報告書中特定績效指標之相關內部控制有其先天上之限制，可能未能查出業已發生之錯誤或舞弊，亦可能因情況改變或政策或程序之遵循程度降低而變成不適當，因此本會計師對該等內部控制之有效性所作之歷史性評估與未來期間非屬攸關。

## 結論

依據所執行之程序及所獲取之證據，本會計師並未發現第一段所述確信標的資訊有未依適用之報導基準編製而須作重大修正之情事。

鼎鑫聯合會計師事務所

會計師：洪雅淑

洪雅淑



西 元 2 0 2 0 年 7 月 3 1 日

附件：「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」第四條第一項(以下簡稱「作業辦法」)加強揭露資訊與確信項目彙總表

編號	頁次	作業辦法	確信標的資訊	報導基準																																																																																																	
1	80-81	第一款 第一目	<p>1. 食品安全衛生教育訓練 (含 HACCP 等)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>外訓</th> <th>內訓</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>訓練總時數</td> <td>1,106.5</td> <td>1,247</td> <td>2,353.5</td> </tr> <tr> <td>訓練總人次</td> <td>118</td> <td>659</td> <td>777</td> </tr> <tr> <td>每人次平均受訓時數</td> <td>9.4</td> <td>1.9</td> <td>3.0</td> </tr> <tr> <td>訓練總經費(元)</td> <td>70,258</td> <td>65,224</td> <td>135,482</td> </tr> <tr> <td>平均每人訓練經費(元)</td> <td>595</td> <td>99</td> <td>174</td> </tr> </tbody> </table> <p>2. 廚師持證統計 (HACCP)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>台北分公司</th> <th>新莊分公司</th> <th>新店北新分公司</th> <th>日月潭分公司</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>具 HACCP 證照之廚師人數</td> <td>7</td> <td>5</td> <td>1</td> <td>23</td> <td>36</td> </tr> <tr> <td>總廚師人數</td> <td>61</td> <td>26</td> <td>4</td> <td>46</td> <td>137</td> </tr> <tr> <td>百分比</td> <td>11%</td> <td>19%</td> <td>25%</td> <td>50%</td> <td>26%</td> </tr> </tbody> </table> <p>3. 廚師持證統計 (專業證照)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>台北分公司</th> <th>新莊分公司</th> <th>新店北新分公司</th> <th>桃園民生分公司</th> <th>日月潭分公司</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>中廚 廚師人數</td> <td>41</td> <td>20</td> <td>4</td> <td>9</td> <td>15</td> <td>89</td> </tr> <tr> <td>廚師證照數</td> <td>37</td> <td>20</td> <td>2</td> <td>9</td> <td>13</td> <td>81</td> </tr> <tr> <td>技術師證照數</td> <td>40</td> <td>20</td> <td>4</td> <td>9</td> <td>14</td> <td>87</td> </tr> <tr> <td>證照數合計</td> <td>77</td> <td>40</td> <td>6</td> <td>18</td> <td>27</td> <td>168</td> </tr> <tr> <td>西廚 廚師人數</td> <td>20</td> <td>6</td> <td>0</td> <td>5</td> <td>31</td> <td>62</td> </tr> <tr> <td>廚師證照數</td> <td>18</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>5</td> <td>27</td> <td>50</td> </tr> </tbody> </table>	項目	外訓	內訓	合計	訓練總時數	1,106.5	1,247	2,353.5	訓練總人次	118	659	777	每人次平均受訓時數	9.4	1.9	3.0	訓練總經費(元)	70,258	65,224	135,482	平均每人訓練經費(元)	595	99	174	項目	台北分公司	新莊分公司	新店北新分公司	日月潭分公司	合計	具 HACCP 證照之廚師人數	7	5	1	23	36	總廚師人數	61	26	4	46	137	百分比	11%	19%	25%	50%	26%	項目	台北分公司	新莊分公司	新店北新分公司	桃園民生分公司	日月潭分公司	合計	中廚 廚師人數	41	20	4	9	15	89	廚師證照數	37	20	2	9	13	81	技術師證照數	40	20	4	9	14	87	證照數合計	77	40	6	18	27	168	西廚 廚師人數	20	6	0	5	31	62	廚師證照數	18	0	0	5	27	50	<p>1. 員工接受食品衛生安全管理系統等訓練情形。</p> <p>2. 在通過 HACCP 認證之餐廳工作之廚師人數和具有 HACCP 證照之廚師人數之比例。</p> <p>3. 雲品國際具中西餐烹調技術士證照持證之廚師人數與廚師總人數。</p>
項目	外訓	內訓	合計																																																																																																		
訓練總時數	1,106.5	1,247	2,353.5																																																																																																		
訓練總人次	118	659	777																																																																																																		
每人次平均受訓時數	9.4	1.9	3.0																																																																																																		
訓練總經費(元)	70,258	65,224	135,482																																																																																																		
平均每人訓練經費(元)	595	99	174																																																																																																		
項目	台北分公司	新莊分公司	新店北新分公司	日月潭分公司	合計																																																																																																
具 HACCP 證照之廚師人數	7	5	1	23	36																																																																																																
總廚師人數	61	26	4	46	137																																																																																																
百分比	11%	19%	25%	50%	26%																																																																																																
項目	台北分公司	新莊分公司	新店北新分公司	桃園民生分公司	日月潭分公司	合計																																																																																															
中廚 廚師人數	41	20	4	9	15	89																																																																																															
廚師證照數	37	20	2	9	13	81																																																																																															
技術師證照數	40	20	4	9	14	87																																																																																															
證照數合計	77	40	6	18	27	168																																																																																															
西廚 廚師人數	20	6	0	5	31	62																																																																																															
廚師證照數	18	0	0	5	27	50																																																																																															

3

編號	頁次	作業辦法	確信標的資訊	報導基準																																										
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>技術師證照數</th> <th>20</th> <th>4</th> <th>0</th> <th>5</th> <th>28</th> <th>57</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>證照數</td> <td>38</td> <td>4</td> <td>0</td> <td>10</td> <td>55</td> <td>107</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>61</td> <td>26</td> <td>4</td> <td>14</td> <td>46</td> <td>151</td> </tr> <tr> <td>廚師證照數</td> <td>55</td> <td>20</td> <td>2</td> <td>14</td> <td>40</td> <td>131</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>60</td> <td>24</td> <td>4</td> <td>14</td> <td>42</td> <td>144</td> </tr> <tr> <td>證照數</td> <td>115</td> <td>44</td> <td>6</td> <td>28</td> <td>82</td> <td>275</td> </tr> </tbody> </table>	技術師證照數	20	4	0	5	28	57	證照數	38	4	0	10	55	107	合計	61	26	4	14	46	151	廚師證照數	55	20	2	14	40	131	合計	60	24	4	14	42	144	證照數	115	44	6	28	82	275	
技術師證照數	20	4	0	5	28	57																																								
證照數	38	4	0	10	55	107																																								
合計	61	26	4	14	46	151																																								
廚師證照數	55	20	2	14	40	131																																								
合計	60	24	4	14	42	144																																								
證照數	115	44	6	28	82	275																																								
2	124	第一款 第二目	雲品國際 2019 年無違反產品之健康與安全法規、以及產品與服務之資訊與標示法規之情事	因違反「食品安全衛生管理法」暨相關施行細則、辦法及準則，主管機關來函處以罰鍰之次數。																																										
3	68	第一款 第三目	2019 年雲品國際使用之紙張符合國際林業認證組織「森林管理委員會」(Forest Stewardship Council, FSC) 認證之比例為 73%。	2019 年度雲品國際紙類採購品項中符合 FSC 認證之比例。																																										
4	63	第一款 第四目	雲品國際通過 HACCP 認證之餐廳為新莊分公司頭品大飯店、日月潭分公司寒煙翠廳與丹彤廳及台北分公司宴會廳。2019 年度，頭品大飯店餐飲總收入占新莊分公司餐飲總收入之比例為 99%；寒煙翠廳與丹彤廳餐飲總收入占日月潭分公司餐飲總收入之比例為 94%；宴會廳餐飲總收入占台北分公司餐飲總收入之比例為 40%。	2019 年雲品國際通過 HACCP 餐飲收入占其分公司餐飲總收入之金額及比例。																																										
5	70-71	第一款 第五目	新莊、新店、桃園及台北分公司供應商評鑑項目包括產品認證、產品品質、貨品退貨率、經營管理及對衛生安全落實程度、交貨品質及穩定性配合臨時調度及售後服務、價格、缺失改進廠商配合度及服裝整潔；日月潭分公司供應商評鑑項目則包括文件稽核、供貨狀況與服務品質。2019 年新莊分公司供應商評鑑之家數為 72 家，評鑑比例為 91%，評鑑結果全數合格；新店分公司供應商評鑑之家數為 53 家，評鑑比	依據供應商評鑑表執行評鑑之供應商家數、項目及結果，及其占總食材供應商家數百分比。																																										

4

編號	頁次	作業辦法	確信標的資訊	報導基準
			<p>例為 88%，評鑑結果全數合格；桃園分公司供應商評鑑之家數為 51 家，評鑑比例為 77%，評鑑結果全數合格；日月潭分公司供應商評鑑家數為 113 家，評鑑比例 80%，全數合格。台北分公司供應商評鑑家數為 125 家，評鑑比例 68%，全數合格。</p>	
6	71	第一款 第六目	雲品國際在原料物料廠商挑選上，優先挑選能就食材(貨品)來源進行管控的廠商，2019 年新莊、新店、桃園、日月潭及台北分公司通過供應商評鑑之原料物料之採購比例分別為 99%、95%、96%、99%及 94%。	雲品國際向通過評鑑之原料物料供應商採購之金額占全部原料採購金額之百分比。
7	64-65	第一款 第七目	<p>1. 日月潭分公司與新莊分公司同步設立實驗室，並定期委外檢驗確保檢驗效度。雲品國際外部檢驗和內部檢驗規劃項目包括：動物用藥殘留、農藥殘留、酸鹼、總烴性化合物、微生物、食品添加物。</p> <p>2. 2019 年度新莊分公司及日月潭分公司食品安全實驗室與外部檢驗費用支出之項目包括外部檢驗衛生相關費用、實驗室耗材、資產設備以及實驗室人員費用，總計分別為 460 仟元及 792 仟元。台北分公司、新店分公司及桃園分公司外檢及分攤新莊分公司之檢驗相關費用總計分別為 160 仟元、68 仟元及 68 仟元。全年實驗室各項費用佔營業收入淨額百分比為 0.57%。</p> <p>3. 2019 年度新莊分公司內部檢驗合格 170 件，不合格 0 件；外部檢驗合格 20 件，不合格 0 件。日月潭分公司內部檢驗合格 342 件，不合格 10 件；外部檢驗合格 32 件，不合格 3 件。新店分公司內部檢驗合格 39 件，不合格 0 件；外部檢驗合格 19 件，不合格 1 件。桃園分公司內部檢驗合格 35 件，不合格 0 件；外部檢驗合格 20 件，不合格 0 件。台北分公司內部檢驗合格 156 件，不合格 0 件；外部檢驗合格 20 件，不合格 0 件。</p>	<p>1. 公司規劃之外部檢驗和內部檢驗之檢驗項目。</p> <p>2. 食品安全實驗室與外部檢驗費用支出之佔營業收入淨額百分比。</p> <p>3. 雲品國際外部檢驗和內部檢驗之測試結果。</p>

5







雲品國際酒店

**FDC International Hotels Corporation**

24886 新北市新莊區五工路 66 號 6 樓

02-2998-6788

[www.fdc-i.com](http://www.fdc-i.com)