



2017 雲品國際 企業社會責任報告書

Corporate Social Responsibility Report

HOTELS • RESORTS • GROUP

FHC

雲品國際

目錄

■ 關於本報告書

1 2017重點績效

5

2 經營者的話

8

3 雲品國際酒店簡介

3.1 品牌介紹 12

3.2 營運現況 16

4 我們的CSR方針

4.1 治理 20

4.2 倫理與誠信 23

4.3 風險管理 24

5 重大考量面鑑別

27

6 利害關係人溝通

6.1 利害關係人鑑別 31

6.2 利害關係人溝通 32

6.3 供應商管理 32

7 我們的責任

7.1 員工 39

7.2 顧客 64

7.3 生態環境 71

7.4 社區 76

8 致力創新 引領未來

8.1 持續提升軟硬體品質、 82

強化市場競爭力

8.2 以創新行銷發展新局面 83

9 附錄

9.1 GRI G4指標對照索引 86

(包含GRI G4行業揭露項目-食品加工業)

9.2 會計師確信報告書 90

關於本報告書

關於本報告書

本報告書主要揭露雲品國際酒店股份有限公司(簡稱雲品國際)在永續發展過程中,面對重大議題的因應作為與績效。報告書中所稱「本公司」係指雲品國際;日月潭分公司係指雲品溫泉酒店;新莊分公司係指頤品大飯店-晶冠館與品花苑;桃園民生分公司係指頤品大飯店-桃園民生館;新店北新分公司係指頤品大飯店-新店北新館。

報告發行

G4-29

G4-30

本報告書內容包含本公司對客戶、員工、社會及環境的承諾,未來每年定期發行CSR報告書,並公布於雲品國際官方網站公開下載。

現行發行版本:2018年12月發行。

下一發行版本:預計2019年12月31日前發行。

報告期間

G4-28

本報告書中所揭露的資訊及執行績效是以2017年度(2017/1/1至2017/12/31)為主,為求部分專案及活動資料的完整性,部分內容則涵蓋2017/1/1前及2017/12/31後的執行情形。

報告邊界與範疇

本報告書依合併報表原則設定組織邊界,涵蓋雲品國際酒店總管理處、日月潭分公司、新莊分公司、桃園民生分公司及新店北新分公司的資料,並以臺灣的營運活動作為本次揭露範疇,各面向相關數據之細項說明或計算公式請見各表格下方註解。本報告書中所有財務數字均以新臺幣為計算單位,各面向之統計數字則以國際通用標準指標為計算基礎。

報告撰寫原則

G4-32

本報告書係參考全球永續性報告協會(Global Reporting Initiative, GRI)於2013年發布之第四代永續性報告指南(簡稱GRI G4)指引,依循「核心」選項及食品加工行業類別補充指標(G4 Sector Disclosures – Food Processing),並參考臺灣證券交易所「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」編製。

報告查證

G4-33

本報告書經由鼎鑫聯合會計師事務所根據確信準則公報第一號進行確信作業,確信範圍及結論請詳本報告書附錄之會計師確信聲明。

聯絡資訊

G4-31

雲品國際總管理處

電話: +886 2 2998 6788

傳真: +886 2 8992 5988

地址: 新北市新莊區五工路66號6樓

網站: <http://www.fdc-i.com/csr>

信箱: fdc2748@ldchotels.com

1

2017重點績效

1 2017重點績效

G4-1

市場榮耀



TripAdvisor評選雲品溫泉酒店為TripAdvisor Travelers' Choice「臺灣十大最奢華飯店第一名」、「臺灣最佳飯店第二名」及「臺灣最佳服務飯店」。



雲品溫泉酒店榮獲HotelsCombined「全球旅宿卓越大賞」Recognition of Excellence)中部渡假飯店。



雲品溫泉酒店榮獲Expedia「Top Partner最佳溫泉酒店」。



雲品溫泉酒店榮獲Hotels.com「TOP 100 Family」。



雲品溫泉酒店獲頒交通部觀光局「星級旅館60用心之心」。



雲品溫泉酒店榮獲國家人才發展獎「大型企業獎」。

市場肯定

- ▶ 天下雜誌「2017年金牌服務業調查」評選雲品溫泉酒店為「五星渡假飯店第一名」。
- ▶ 遠見雜誌「服務業大調查」評選雲品溫泉酒店為「頂級休閒旅館第二名」。
- ▶ 天下雜誌「2017企業公民獎」評選雲品國際酒店股份有限公司入選小巨人組前20名第12名。

公司治理 品

誠信經營守則

首次參與上市公司治理評鑑，評鑑結果係所有上市公司排名前40。

經濟績效

餐飲收入 ↑ 21.91%

餐飲收入較2016年成長21.91%

客房收入 ↑ 1.44%

客房收入較2016年成長1.44%

總收入 ↑ 14.74%

總收入較2016年成長14.74%

EPS ↑ 9.43%

EPS較2016年成長9.43%

住房率 ↑ 2.69%

住房率較2016年成長6%

GRI指標 ↑ 1.4%

顧客滿意度之全球點評指標(GRI)成長1.4%

網路訂房 ↑ 33.08%

官網及網路住宿訂單大幅成長，較2016年成長33.08%

營收第一 ↑ 2.31%

全台灣風景區國際觀光旅館營收第一，較2016年成長2.31%

員工績效

國家人才發展獎

雲品溫泉酒店榮獲國家人才發展獎「大型企業獎」。

社團補助

推動工作與生活平衡補助，鼓勵同事自組社團。

雲老師

2017年雲老師使用人數為42人、諮詢次數為130次

二八儲蓄

2017年共有93名員工參加二八相對提撥儲蓄辦法，10名員工發放提領。

進修補助

推動員工自費進修補助計畫。

幸福指數

職場幸福指數調查平均滿意度84%，持續成長中

360評鑑

360管理職評核調查持續進行，由不同面向的觀察，管理職同仁落實『主人式服務』、『教練式創新領導』的精神

社會績效

公益志工

公益志工投入約165人次

公益捐款

社會公益捐獻總金額約新臺幣1,000,000元

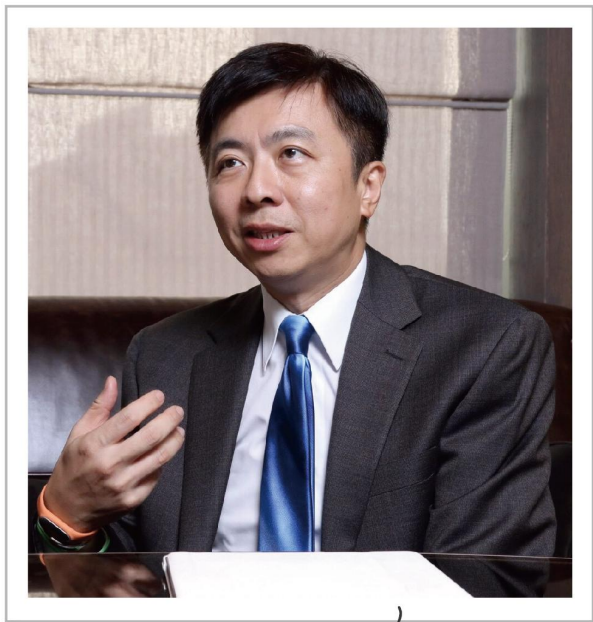
2

經營者的話

我們的管理哲學與理念

雲品國際自2012年成立以來，在文化藝術和創新兩大核心價值引領下，努力做值得做的事。我們希望以主人式服務的自然和溫暖，來和我們的客人互動。現場同仁能夠以態度、速度和細度兼顧的三度哲學，為旅客提供各種精緻周到的服務，以達到Luxury(豐富人生)、Dream(逐夢踏實)和Culture(文化創新)的目標。我們希望「創造幸福、傳遞快樂」能夠成為雲品DNA，讓員工在快樂中工作，雲品國際認為員工能發自內心關心客人，才能展現出「主人式服務」。我們一直努力協助員工達到工作與生活平衡，並將此理念深耕企業社會責任。

2017年新增的視障按摩師服務、員工舒壓課程及「雲老師」心理諮商服務等，都能讓員工們在忙碌之際舒緩身心。一路走來，我們持續提供個人化精緻服務、創新的旅店與餐飲體驗、提升客戶的滿意度，也以企業公民的身份，致力於改善員工、社區與社會之生活品質。



雲管家- 餐旅人才精實培育的搖籃

面對觀光產業大環境的不確定性，台灣飯店業在人力資源上應轉向「精」而不在於「量」，因此雲品國際持續加強「雲管家」的人才招募培育計畫，以複製雲品溫泉酒店精緻的服務與專業的人才培育，讓更多畢業生、業界人士或內部員工有轉職或輪調的機會，也透過雲管家成為台灣餐旅教育的種子，逐漸提升台灣飯店業的服務品質。每月安排多元化課程並結合鼓勵機制，依單位、職級提供適合每位員工的課程，另有4小時的線上學院進修，E化課程無時間、空間限制，讓排班的同仁學習更便利。在2017年，雲品國際不僅是全台天下企業公民100強之一，2018年更是奪得第5名，成為唯一獲獎的飯店。而雲品溫泉酒店亦獲得國家級人力資源最高獎項之稱的「國家人才發展獎」，並計畫於2018年第一季擴大徵才、對外招募數十名儲備幹部，實踐培育餐旅人才的企業責任。

創新服務提升品質 追求永續經營

雲品國際恪守理念，不斷地推動企業社會責任相關行動，更連續兩年參與天下雜誌CSR企業公民獎，此獎已在國內舉辦12年，並參考聯合國「全球盟約」(The UN Global Compact)、OECD多國企業指導綱領及美國道瓊永續指數(DJSI)等國際指標與評量方法，其評分綜合「公司治理」、「企業承諾」、「社會參與」及「環境永續」4大面向評估，雲品國際酒店發揮飯店業通路的特性，透過各種形式連結起供應商到消費者的永續意識，不斷提供創新服務並積極參與社區活動回饋地方，故能在台灣眾多優良企業中獲選，不僅成為全台天下企業公民100強之一，更為全台飯店唯一上榜的品牌。

創新服務是企業永續經營的法則。雲品溫泉酒店不僅提供細緻的客製化服務，更結合在地風光、特殊節慶推出創新服務，如耶穌堂湖畔婚宴，提供國內外新人一處不需捨近求遠、更超值的婚宴選擇；規劃的「雲

2 經營者的話

品小學堂」主題謝師宴，體驗懷舊的主題趴樂趣。頤品大飯店更以全包式的婚宴服務，推出訂桌即贈婚戒、喜餅、喜帖、婚攝、西服、還有東京蜜月旅行服務的婚宴專案。

在地關懷不間斷 發揮集團力量提升公益效能

在社會參與方面，雲品國際投入許多心力於在地耕耘，有鑑於山上資源不足，沒有充裕的學習經費，位處南投偏遠深山的「親愛國小」，便是雲品溫泉酒店超過四年以來長期關懷與資助的對象。我們自2014年起贊助親愛國小樂團所有樂器維護修繕費用與樂團營運經費，並協助舉辦「小農市集」、「音樂夢想樹」、「牛奶傳情」等募款活動。讓親愛國小學童們能在無慮的環境下，獲得更好的音樂學習機會。2017年親愛樂弦樂團，在雲品溫泉酒店贊助下，順利參加維也納國際青少年音樂節，並以非常優越的表現拿下優勝，為台爭光。此外，雲品國際亦經常幫助日月潭週邊學校，包含明潭、頭社、地利、潭南、德化等潭區國小，協助募款或贊助活動，如雲品溫泉酒店更響應南投縣政府「一校一企業」活動，針對地利國小學生規劃「職業小尖兵」全日飯店體驗課程，開啟原住民學童對未來職涯的探索，期許他們對未來擁有更不一樣的視野。

近年來也持續不定期與愛心機構合作，如伊甸基金會、聽障文教基金會、流浪動物之家、兒童及老人照護協會等，於房間放置愛心零錢袋，讓入住旅客自由捐款，一同參與對弱勢的關懷。

另外，響應政府提倡全民運動，促進國民身心健康，自2015年起參與母公司協辦太魯閣峽谷馬拉松，期透過路跑運動，帶動地方休閒觀光產業發展與提升國際形象。2017年已是第3年冠名贊助太魯閣峽谷馬拉松賽事，以落實企業社會責任為使命，更藉此活動融合當地文化於新城火車站前廣場設置「原夢市集」，招募在地商家進駐推廣原民手工藝品及部落美食，以實質方式推廣原住民的文化特色，鼓勵遊客藉此深度認識原住民多元文化與文創能量。同時，亦贊助位處偏鄉的玉東國中原住民體育選手培訓計畫，以期邁向國際舞台，為台灣爭光。2018年也將延續推廣原民文化的使命，持續原夢市集計畫。

打造環保飯店 推動綠色生活

為響應環保，雲品國際不斷自我要求，不但更新強化了原有的污水處理設施，更斥資設置將廚餘轉化為肥料的設備，希冀能夠為愛護地球多盡一份心力。我們也在客房內放置環保卡，呼籲旅客共同響應降低洗滌劑對環境的衝擊。同時，持續推動減碳計畫，除了定期更換節能設備與實行空調溫度控制外，亦響應環保署推廣環保旅店政策，繼2016年推出低碳假期專案，強化全民落實環保，力行綠色生活，於2017、2018年持續推行。

為推廣寓教於樂、往下紮根之環境教育宣導，特別推動「螢火蟲季夜間生態探索」、「植樹節種樹苗造林」、「世界地球日熄燈、關手機環保愛地球」等活動。未來，雲品國際將繼續帶領同仁重視每個細節，提供最佳的服務，注重公司治理經營績效，持續推廣並落實CSR理念與政策，以創意融入服務，為民眾創造全新的餐旅體驗，讓雲品國際成為台灣餐旅服務業的標竿。

3

雲品國際酒店簡介

3 雲品國際酒店簡介

G4-3

G4-4

G4-6

G4-17

雲品國際酒店股份有限公司成立於2012年11月22日，為雲朗觀光股份有限公司旗下的旅館品牌。主要經營項目為國際觀光旅館和餐廳，目前旗下品牌包括雲品溫泉酒店、頤品大飯店與品花苑。雲品國際秉持「態度」、「速度」與「細度」的三度管理哲學，以及Luxury(豐富人生)、Dream(逐夢踏實)、Culture(文化創新)為核心價值，致力於提供消費者精緻的服務與美好的體驗。

▼ 雲品國際酒店基本資料

G4-5

G4-9

公司名稱：雲品國際酒店股份有限公司	資本額：新臺幣6億5637萬元
股票代號：臺灣證券交易所2748	總資產：新台幣1,861,741仟元
成立日期：2012年11月22日	稅後淨利：228,231仟元
董事長：盛治仁先生	公司地址：24886新北市新莊區五工路66號6樓
總經理：丁原偉先生	公司網址： http://www.fdc-i.com/
員工總數：579人	獨立董事：張鎮安先生、王全喜先生、張汝恬小姐

▼ 雲品國際股東結構

基準日：2018年4月 單位：股

股東結構數量	政府機構	金融機構	其他法人	個人	外國機構及外國人	合計
人數	0	1	40	2,024	13	2,078
持有股數	0	480,000	51,856,719	12,265,281	1,035,000	65,637,000
持股比例	0.00%	0.73%	79.00%	18.69%	1.58%	100.00%

▼ 雲品國際所有權的性質與法律形式

G4-7

- 契約性質：商標授權及共同行銷協議

- 當事人：雲朗觀光股份有限公司

- 契約起訖日期：2014.4.1-2024.3.31

- 主要內容：

1. 商標授權

(商標名稱：雲品酒店FLEUR DE CHINE HOTEL及圖)



FLEUR DE CHINE

雲品

雲品

2. 共同行銷企劃服務。

- 限制條款：

除經雲朗觀光(股)公司事前同意外，雲品國際酒店(股)公司不得將本合約項下權利或義務之一部分或全部轉讓他人。

- 契約性質：商標授權及共同行銷協議

- 當事人：雲朗觀光股份有限公司

- 契約起訖日期：2014.4.1-2024.3.31

- 主要內容：

1. 商標授權

(商標名稱：(商標名稱：頤品、品花苑、Giardino及圖)



頤品

2. 共同行銷企劃服務。

- 限制條款：

除經雲朗觀光(股)公司事前同意外，雲品國際酒店(股)公司不得將本合約項下權利或義務之一部分或全部轉讓他人。

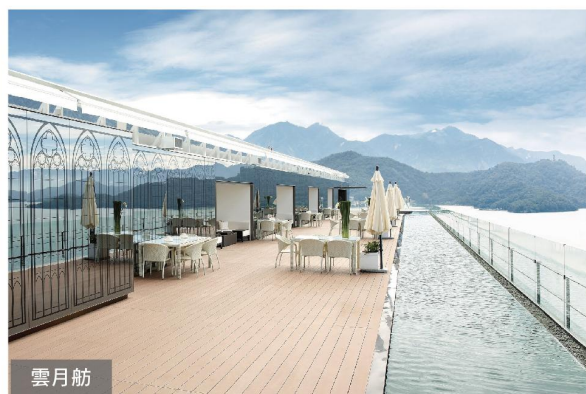
3 雲品國際酒店簡介

3.1 品牌介紹 G4-8

雲品溫泉酒店

雲品溫泉酒店為日月潭風景區中第一家擁有天然溫泉的飯店，泉質為鹼性碳酸氫鹽泉，又稱為美人湯。近千坪的親水主題館、煙嵐風呂、貴賓湯屋，讓您盡情享受五星級的多元泡湯樂趣，提供貴賓另一種全新的頂級休旅選擇。

雲品溫泉酒店全館共有211間客房，與其他日月潭飯店最大差異為每房皆有精心擘畫大型落地窗及觀景陽台，將室內空間延伸至戶外，將戶外的湖光山色引入室內，在無人打擾的私密空間中，享受最純淨自然的放鬆與感動。淺綠的湖泊、深綠的近山、靚藍的天、純白的雲，在金黃色的陽光照耀下，涼風也染上了變幻的色彩，雲品溫泉酒店無一處不融入日月潭四季動靜的美景，讓那來自世界各地的旅人全天候都能愉悅悠閒地躺臥在如此美麗的大自然懷抱中，享受日月潭風景區豐富多變的景貌。



3 雲品國際酒店簡介



大廳酒吧

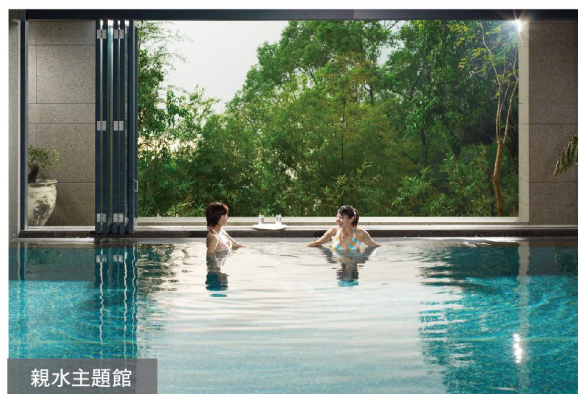
每間客房內的IP電話皆提供「虛擬管家」服務，房客只需觸控話機螢幕，就可調整客房內空調、燈光、窗簾以及設定電話喚醒服務等。甚至房客只要透過床邊的IP電話就可以直接控制門鎖的開關進行安全管理。此外，房客可以利用虛擬管家透過電視上網、看影片、聽音樂、使用電玩遊戲等，讓住客不必出門，只要待在客房裡透過電視上網就能享受娛樂及購物，並可輕鬆宅配。



客房大理石浴池



煙嵐風呂



親水主題館

3 雲品國際酒店簡介



雲品溫泉酒店員工揮手送別顧客



雲品溫泉酒店接駁車



雲品溫泉酒店吉祥物－雲品小鹿



雲水坊

雲品溫泉酒店多樣化的餐飲服務由六個餐廳提供，包括大廳酒吧、雲水坊、丹彤、寒煙翠、彩雲軒以及頂樓的雲月舫，提供中、西式等餐飲服務。國際宴會廳有雲翰廳與雲揚廳，高貴典雅，可容納超過會議500位、或設宴40桌。



彩雲軒



寒煙翠



丹彤



雲翰廳



雲揚廳

3 雲品國際酒店簡介

頤品大飯店

頤品大飯店「GALA DE CHINE」意為宴會中的宮廷奢華，期許打造飯店級的平價奢華，提供全方位的宴會服務，帶給賓客餐飲與藝術的細膩感動。

場地挑高10米高，為全亞洲最大360度LED環場式屏幕，打造身歷其境的全新感官體驗。頤品大飯店共有兩個樓層，占地兩千坪，單一樓層最多可席開 190 桌，兩個樓層共可接待 360 桌。不論工商展覽宴會或婚禮喜慶，皆為五星奢華第一首選，亦為新北市最大婚宴餐廳。

考量人口腹地、地區互補性高以及對整體營運貢獻度高之餐飲據點，2017年5月更增加新店北新及桃園民生兩館，增加240桌，三處據點總桌數達620桌；持續擴展，致力打造「頤品大飯店」餐飲品牌地位。



6樓婚宴廳



360度全景液晶螢幕

品花苑

品花苑佔地寬廣約千坪，共650席次。全館以歐洲18世紀花園風格打造室內空間，朝文化、教育、創意、娛樂、美食等五大方向規劃，開創新一代自助餐飲「心」體驗。

品花苑規劃24種無國界料理開放式廚房，多數料理為現點現做，包含中華料理、日式料理、泰式料理、東南亞料理、義大利料理等，以及便利超商概念的飲料專區，品花苑不定期舉辦美食主題或優惠活動，適合賓客用餐、春酒、尾牙、謝師宴及團體聚餐。

惟因應市場變化並提高未來獲利成長空間，品花苑於2018年5月結束營業，原場地進行內部重新裝潢，擬於2018年10月以新品牌「頤璽」打造全新的頂級奢華宴會廳。



品花苑一景



異國美食

3 雲品國際酒店簡介

參與國內外組織

G4-16

為在國內觀光餐飲業貢獻一己之力，雲品國際與具影響力的產業公會、協會及相關組織保持良好的互動，並積極配合相關事務推動，期望有效提升自身之競爭力及分享永續發展資訊。本公司參與公、協會之策略性意義如下：

- 了解法令規範：透過加入不同的公、協會，可以即時收到並了解相關的法令知識與接受教育訓練，從而遵循法規要求做軟體或硬體的更新與維護，讓員工有安全的工作職場環境，顧客能安心消費，有利提昇飯店品牌形象。
- 推廣業務：藉由公、協會不定期會議或活動，可以了解觀光市場的趨勢及同業的概況，並可結合同業聯合行銷，帶動當地觀光。除此之外，透過公、協會在其會員手冊、刊物及網站露出飯店訊息，有助於增加客源，強化飯店品牌。
- 食品安全管理：對飯店與餐飲業而言，食品安全是最大的營運風險。加入食品相關公、協會可以清楚了解目前食品的狀況，判別哪些食品或廠商有問題，為員工及顧客的健康把關。

▼ 雲品國際酒店暨分公司參與的公協會

公司名稱	參與公協會	參與方式
雲品國際酒店日月潭分公司	中華民國旅館商業同業公會 南投縣旅館商業同業公會 社團法人中華民國溫泉觀光協會 南投縣烹飪公會 南投縣警友會 中華民國食品安全管制系統發展協會 台北市美國商會 南投縣婦女防火宣導大隊第二中隊顧問 南投縣護理師護士公會 歐洲在台商務協會(ECCT)	擔任會員代表
雲品國際酒店新莊分公司	新北市廠商發展促進會	擔任會員代表

3.2營運現況

EC1

本公司係從事國際觀光旅館、餐館經營，本公司館內外餐飲事業一向重視廚師價值與技術，旗下所有餐廳均由具備多年飯店經驗之主廚負責及帶領，並且定期依季節性使用在地食材並適時推出各種新菜色、加上不定期舉辦活動及搭配其他行銷方案以提升顧客忠誠度。本公司「雲品溫泉酒店」館內有六個餐廳，提供餐飲服務品項涵蓋有鐵板燒、中式、西式自助餐、輕食及甜點等各式菜色，另館外餐飲事業「品花苑」，係提供各國中西式自助餐料理，以及「頤品大飯店」婚宴會館，係依本公司之當期行銷策略，並參考每對新人需求提供各式菜單。

3 雲品國際酒店簡介

▼ 雲品國際2017年營業收入概況

單位：仟元

產生的直接經濟價值	
收入	\$1,528,281
客房	\$478,193
餐飲	\$1,008,504
其他	\$41,584
營運成本	\$1,251,003
分配的直接經濟價值	
員工薪資和福利	\$43,575
支付出資人的款項	\$164,092
支付政府的款項	\$87,597

註：員工福利包括節金及績效獎金、年終獎金、生日禮金、紅包、特別獎金等。

同業競爭情形

觀光旅館業

隨著外國旅客來台旅遊市場持續擴大，及國民旅遊需求成長，企業集團紛紛投資興建各種等級與規格之觀光旅館。飯店集團為搶攻商機、擴大市占率，除了持續拓展據點，也紛紛朝產品多元化發展。依據交通部觀光局之統計，截至2017年底全台觀光旅館總計為126家，其中79家為國際觀光旅館，47家為一般觀光旅館，合計總客房數達29,353房。多家國外酒店品牌也因看好觀光客在台之消費潛力，而陸續規劃首次在台拓增據點，如文華東方酒店集團(Mandarin Oriental Hotel Group)、萬豪國際集團(Marriott International)等。然而由於平價飯店市場較符合自由行旅客之需求，因此新設大型商務酒店恐將瓜分商務及高消費族群客源，不利於觀光旅館之整體住房率及平均房價表現。由於國內觀光旅館市場逐漸飽和，主要飯店集團紛紛朝向多品牌與多角化方式經營。晶華、寒舍、雲品國際等集團均開設館外餐廳之佈局，隨著飯店館外餐廳的蓬勃發展，未來觀光旅館同業之市場競爭將更加激烈，而經營業者也更需倚賴獨特之市場行銷策略，從競爭環境中尋求穩定獲利。

▼ 2017年度全台灣風景區觀光旅館營運排行

排名	旅館名稱
1	雲品溫泉酒店日月潭
2	礁溪老爺大酒店
3	凱撒大飯店
4	墾丁福華渡假飯店
5	涵碧樓大飯店
6	太魯閣晶英酒店
7	知本老爺大酒店
8	阿里山賓館(新館)
9	福容大飯店 福隆
10	趣陶漫旅(原山芙蓉渡假大酒店)

3 雲品國際酒店簡介

本公司日月潭分公司(雲品溫泉酒店)位於日月潭國家風景區。根據交通部觀光局統計之2017年度台灣各風景區國際觀光旅館營業規模，本公司於全台灣風景區觀光旅館排名第一，日月潭國家風景區排名第一。

餐飲業

根據財政部之統計，我國整體餐飲業家數在過去五年中呈現逐年成長的趨勢。受惠於我國經濟景氣持續增溫，國人外出餐飲意願提升，國內餐飲業之發展持續成長。

台灣餐飲業者以中小型業者居多，經營型態上亦以獨資占多數，然而近年有不少業者往集團化與連鎖化趨勢發展，採取連鎖加盟經營型態或代理國際特色餐飲品牌藉以提升營收規模。另外，許多業者看好外食市場發展，積極搶占商機，例如便利商店業者推動鮮食商品，並在門市設立座位區；食品業者也推出便利即食的調理肉品、冷凍食品等餐點，意圖利用方便性來攻占餐飲市場。在餐廳業者店址選擇上，由於百貨商場可含納購物、看電影、逛書店等不同消費族群，因此許多餐飲業者選擇進駐百貨商場以有效帶動消費成長動能。而在海外佈局及展店方面，由於中國具備龐大的餐飲消費人口，國內主要餐飲集團以中國大陸為主要海外發展市場。

展望未來

本公司因應環境變化與時代潮流所需，逐步地改善硬體設施以及引入全球最新服務及科技，期待給顧客有更優質旅遊體驗及高水準的飯店服務，針對未來我們有短、中、長期規劃的內容：

短期業務發展計畫：

1. 運用客房庫存/市場供需與售價之有效控管，增加每房之平均產值。
2. 為因應國際性連鎖旅館經營者之長遠競爭，提高服務品質積極培訓旅館專業管理人才。
3. 加強服務品質維持市場領導品牌地位，以鞏固現有客源並積極開發新產業客源。

中長期業務發展計畫：

1. 以多元化的經營角度，拓展營運規模，並同時兼顧在地化的需求，奠定穩固的基礎，期許以三度管理哲學，實現為消費者營造美好體驗的承諾。
2. 提供個人化之精緻服務，以創新的產品，殷勤便捷的居留環境提升客戶的滿意度與使用頻率。
3. 增加休閒渡假旅客之住房比率及附加消費金額，維持市場較高收益之領導地位。
4. 積極爭取獎勵旅遊與國際會議舉辦之場地服務與住房機會。
5. 持續尋覓適合地點，增加分支據點，以提供高品質之住宿及休閒設施與用餐。
6. 逐步發展委託經營及加盟業務，開拓市場。

4

我們的CSR方針

為實踐企業社會責任，以促進經濟、環境與社會之進步，達到永續發展之目標。雲品國際於2016年3月10日第二屆第八次董事會時，通過「企業社會責任實務守則」、「公司治理實務守則」、「誠信經營守則」及「誠信經營作業程序及行為指南」，指定總管理處為專職單位，負責相關政策、制度、相關管理方針及其具體推動計畫之研擬與執行，並定期向董事會報告；部份守則於2017年3月修訂之。此外，本公司亦設置「薪資報酬委員會」履行監督職責、並訂定薪資管理辦法、員工紅利發放辦法及獎金管理辦法等，依工作規則給予獎勵或懲戒，期與員工分享公司利潤，員工薪酬與公司營運共同成長之長期目標。

4.1 治理

4.1.1 董事會成員

G4-34

G4-38

G4-39

G4-40

本公司最高治理單位為董事會，董事會主席則由盛治仁董事長擔任，秉承董事會之決議研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，以確保公司營運績效之達成。雲品國際董事會由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%。本公司董事任期為三年，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。本公司董事會成員之組成，考量多元化、且須具備執行職務所必須之知識、技能及素養以落實公司治理。本公司除了主動告知董事們相關公司治理資訊外，並將不定期依「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」參考範例，為董事安排相關財務、業務及商務等系列之進修課程。

▼ 董事資料

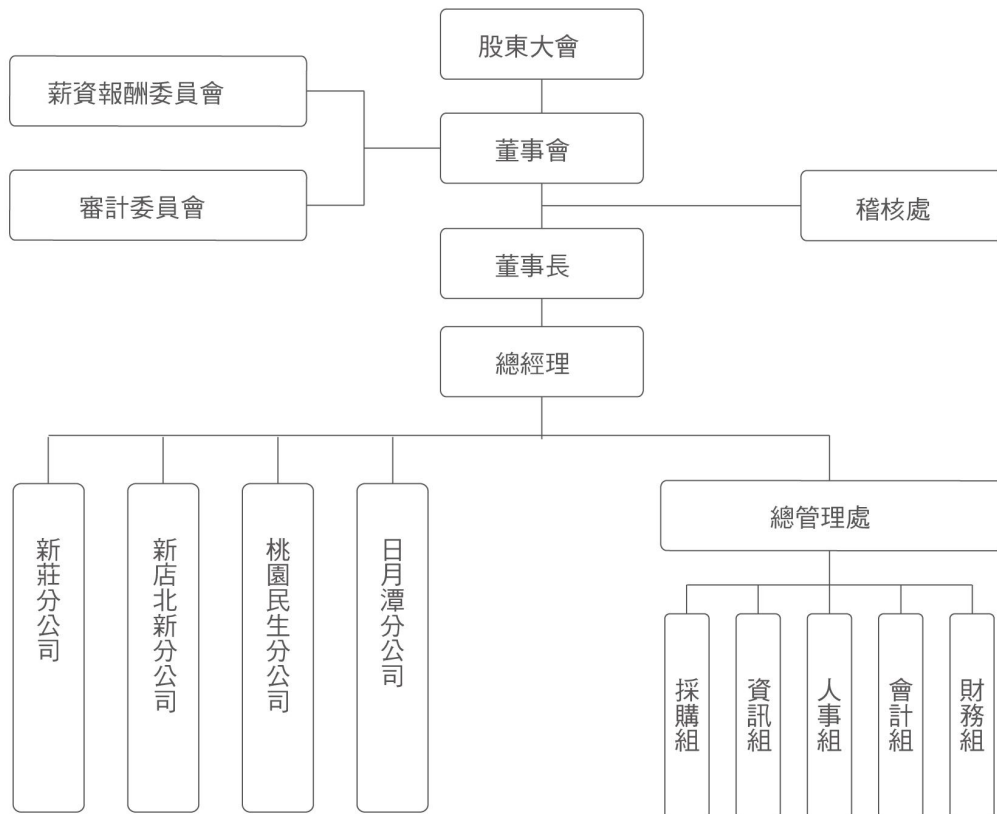
資訊截止日：107年4月1日

職稱	姓名	主要經(學)歷	2017年兼任本公司及其他公司之職務
董事長	雲朗觀光(股)公司代表人： 盛治仁	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 京采餐飲企業公司董事 信昌化學工業公司獨立董事 臺灣水泥公司獨立董事 LDC Italian Hotels S.R.L.董事長
董事	雲朗觀光(股)公司代表人： 曾貴蘭	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 京采餐飲企業公司董事
董事	辜懷如	東吳大學日文系	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 京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	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 新莊分公司總經理 新店北新分公司總經理 桃園民生分公司總經理

4 我們的CSR方針

獨立董事	張鎮安	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會委員 審計委員會委員
獨立董事	王全喜	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會委員 審計委員會委員
獨立董事	張汝恬	美國明尼蘇達大學企業管理碩士 中國嘉通(股)公司業務副總經理 台灣彩券(股)公司董事 中國信託商業銀行資深副總經理 中信金控執行長(資訊)	雲品國際酒店公司薪資報酬委員會委員 審計委員會委員 顧能公司執行副總 羅張資訊有限公司董事

▼ 雲品國際酒店組織架構圖



4.1.2 董事會議事規則

為建立本公司良好董事會治理制度、健全監督功能及強化管理機能，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。本公司董事會依規定應至少每季召開一次，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。2017年共召開6次董事會，平均出席率達90%。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。

▼ 2017年董事對利害關係議案迴避之執行情形：

董事姓名	會議日期	議案內容	利益迴避原因	參與表決情形
丁原偉	2017年03月9日	本公司經理人2016年度績效案及2017年上半年度調薪計畫案。	丁原偉董事兼任本公司總經理。	除上述董事因利益迴避，未參與討論及表決外，其餘出席董事無異議照案通過。
	2017年12月7日	本公司2018年經理人薪資報酬案。		

4.1.3 審計委員會

G4-34

G4-40

本公司於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，成員係由全體三名獨立董事組成，其中一人為召集人，且至少一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。

本委員會之運作，以監督下列事項為主要目的：

- 公司財務報表之允當表達。
- 簽證會計師之選（解）任及獨立性與績效。
- 公司內部控制之有效實施。
- 公司遵循相關法令及規則。
- 公司存在或潛在風險之管控。

4.1.4 薪酬委員會

G4-34

G4-40

本公司於2015年9月18日第二屆第四次董事會審議通過設置薪酬委員會，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。委員會成員人數為三人，由董事會決議委任之，其中一人為召集人，每年至少召開二次會議。委員會成員之任期與委任之董事會屆期相同。2017年共召開3次薪酬委員會，並將相關決議情形於董事會報告。

4 我們的CSR方針

4.2 倫理與誠信

G4-56

G4-57

G4-58

雲品國際已於2016年3月10日第二屆第八次董事會審議通過「誠信經營守則」及「誠信經營作業程序及行為指南」，將誠信經營政策、承諾與執行均明列其中，於2016年5月31日報告股東會；設置專責單位，辦理本作業程序及行為指南之修訂、執行、解釋、諮詢服務暨通報內容登錄建檔等相關作業及監督執行，主要職掌下列事項，並應定期向董事會報告：

- 一、協助將誠信與道德價值融入公司經營策略，並配合法令制度訂定確保誠信經營之相關防弊措施。
- 二、訂定防範不誠信行為方案，並於各方案內訂定工作業務相關標準作業程序及行為指南。
- 三、規劃內部組織、編制與職掌，對營業範圍內較高不誠信行為風險之營業活動，安置相互監督制衡機制。
- 四、誠信政策宣導訓練之推動及協調。
- 五、規劃檢舉制度，確保執行之有效性。
- 六、協助董事會及管理階層查核及評估落實誠信經營所建立之防範措施是否有效運作，並定期就相關業務流程進行評估遵循情形，做成報告。

本公司定期對董事、經理人、受僱人、受任人及實質控制者舉辦教育訓練與宣導，並邀請與本公司從事商業行為之相對人參與，使其充分瞭解本公司誠信經營之決心、政策、防範方案及違反不誠信行為之後果；並將誠信經營政策與員工績效考核及人力資源政策結合，設立明確有效之獎懲制度。

雲品國際鼓勵內部及外部人員檢舉不誠信行為或不當行為，依其檢舉情事之情節輕重，酌予獎勵，內部人員如有虛報或惡意指控之情事，應予以紀律處分，情節重大者應予以革職。公司網站及內部網站均建立並公告內部獨立檢舉信箱、專線或委託其他外部獨立機構提供檢舉信箱、專線，供本公司內部及外部人員使用，檢舉情事依下列程序處理：

檢舉情事涉及一般員工者應呈報至部門主管，檢舉情事涉及董事或高階主管，應呈報至獨立董事或審計委員會。

本公司專責單位及前款受呈報之主管或人員應即刻查明相關事實，必要時由法規遵循或其他相關部門提供協助。

如經證實被檢舉人確有違反相關法令或本公司誠信經營政策與規定者，應立即要求被檢舉人停止相關行為，並為適當之處置，且必要時透過法律程序請求損害賠償，以維護公司之名譽及權益。

檢舉受理、調查過程、調查結果均應留存書面文件，並保存五年，其保存得以電子方式為之。保存期限未屆滿前，發生與檢舉內容相關之訴訟時，相關資料應續予保存至訴訟終結止。

對於檢舉情事經查證屬實，應責成本公司相關單位檢討相關內部控制制度及作業程序，並提出改善措施，以杜絕相同行為再次發生。

本公司專責單位應將檢舉情事、其處理方式及後續檢討改善措施，向董事會報告。

上述守則及指南於2017年3月13日董事會修訂，並於2018年5月30日報告股東會。

4.3 風險管理 G4-14

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。

4.3.1 風險管理組織架構

本公司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劃，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

風險類型	權責部門	風險管理事項
市場風險	各單位	各單位就其業務範圍針對市場變化進行分析評估並採取適當因應措施。此外公司亦成立危機處理小組以針對可能發生之市場危機進行管控及處理。
財務風險 信用風險 流動性風險	董事會 總管理處財務組	負責資金調度及運用、股務相關事宜之處理、各項管理報表彙整以達成財務報導之可靠性並遵循相關法令規定、政策採取各項因應措施。
法律風險	總管理處	隨時掌握重要政策及法律變動，及時調整公司內部制度與活動，確保公司營運順暢。
營運風險	董事會各單位	負責公司營運方針之擬定、營運效益之評估、營運策略及方針之決策管理、新事業投資研究與開發。

4 我們的CSR方針

4.3.2 營運風險及潛在風險

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，本公司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。	本公司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，本公司也將於成本费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，國際性飯店集團來台擴點，然而隨著來台旅客成長率漸趨緩慢，未來觀光旅館業預估會有供給過剩之虞；而餐飲業方面，由於進入門檻較低，近年來業者不斷投入餐飲市場，造成競爭強度加劇。	本公司將持續提供良好的服務品質及產品內容，強化公司產品競爭利基，以及客戶對於本公司企業形象之認同及青睞，並積極規劃多元化之旅遊主題，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。在餐飲方面，本公司將持續以創造客戶價值為使命，並加強員工餐飲管理訓練，以提供更完善的用餐空間及優質的服務品質，塑造企業知名度及提升客戶回流率，強化公司之競爭優勢。
本公司所營事業之商標皆由母公司授權	本公司所營事業使用之「雲品」、「品花苑」及「頤品」品牌商標皆由母公司雲朗觀光(股)公司所授權，若商標授權中斷，將使本公司營運產生風險。	本公司已取得「雲品」品牌商標於台灣地區、「品花苑、頤品」品牌商標於中華民國（除高雄、屏東、澎湖、金門、馬祖地區）之專屬授權，授權期間皆為10年且擁有優先續約權，故尚不致有商標授權突然中斷之情形發生。
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	本公司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，以提升顧客来店消費之感受。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，對本公司營運以及未來擴點計畫之考量尚具影響性。	「雲品溫泉酒店」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。本公司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。

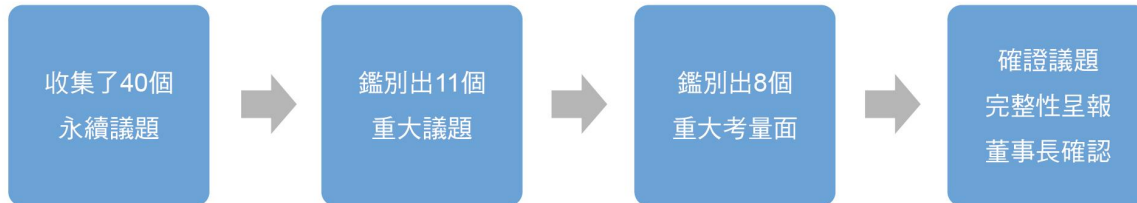
5

重大考量面鑑別

5 重大考量面鑑別

本報告書依循GRI G4指南進行報告書重大考量面的鑑別，曾經邀請外部顧問單位為CSR報告書編撰成員進行G4 指標教育訓練，以協助成員了解各項指標意涵及如何鑑別重大考量面與重大議題。本公司今年度鑑別重大考量面的流程，包括收集永續議題、排序重大議題、鑑別重大考量面及確證議題完整性。

重大考量面鑑別流程 G4-18



在鑑別議題重大性上，雲品國際透過發放問卷給利害關係人來統計重大性。本次重大議題鑑別，本公司發放問卷給45位CSR報告書編輯小組成員，以及35位利害關係人(17位客戶代表、9位供應商代表、5位學研代表及4位員工代表)參與，請每人對每個議題依「是否有顯著衝擊」與「利害關係人的關注及資訊需求程度」兩個軸向進行評分。若該議題判斷分數達最高總分之60% (84.85分)以上，或經排序為前10議題，則列為重大議題。另外，亦參考「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」第四條所列之項目，補充增列重大議題(考量面)。

▼ 重大議題鑑別評分面向

項目		分數				
		1	2	3	4	5
是否有顯著衝擊	衝擊程度	極小	小	中	大	極大
	發生衝擊的可能性	極低	低	中	高	極高
利害關係人的關注及資訊需求程度	利害關係人對該議題的關注程度/資訊需求程度	極低	低	中	高	極高

依上述程序之結果，本公司參考永續會計準則委員會(Sustainability Accounting Standards Board, SASB)與GRI歸納之旅館住宿業重大議題，以及國內外飯店業在永續報告書/CSR報告書所列之重大議題，共收集40個永續議題進行重大議題排序和矩陣圖分析。根據分析結果，本公司選擇經排序為前10個之永續議題作為本年度重大議題，針對這些重大議題，本公司參考國內外旅館餐飲業研究報告及高階主管意見，以確認重大議題的精確性。之後根據自身經營理念再增列1個重大議題，共計列入11個為本公司之重大議題，並鑑別出8個重大考量面以及討論決定各議題之衝擊邊界。此鑑別結果由高階主管與董事長進行檢視及確認後，作為本年度報告書的重大議題及非財務資訊揭露的主要方向。

5 重大考量面鑑別

▼ 永續議題重大性排序

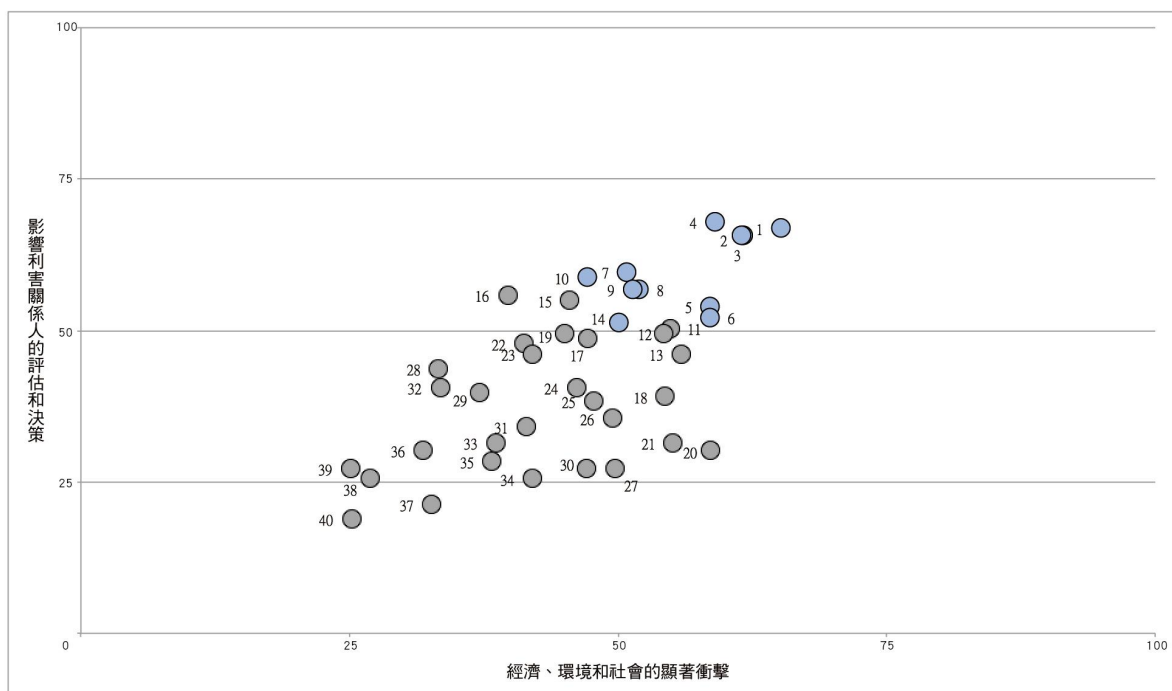
項目	議題	組織內部	組織外部	判斷分數
1	顧客滿意	71.02	72.90	101.78
2	顧客健康與安全	67.20	71.75	98.30
3	食安衍生之供應鏈管理	67.02	71.75	98.18
4	顧客隱私	64.36	74.06	98.12
5	招募與留任	63.82	58.87	86.83
6	營運表現	63.82	56.88	85.49
7	訓練與發展	55.38	65.10	85.46
8	物料採購	56.62	61.93	83.91
9	職業健康衛生與安全	56.00	61.93	83.49
10	資訊標示	51.38	64.03	82.09
11	行銷與廣告	59.73	54.94	81.16
12	薪酬與福利	59.20	53.99	80.12
13	網路及資訊安全	60.89	50.29	78.97
14	研究、發展與創新	54.58	55.91	78.13
15	供應鏈ESG管理	49.60	59.88	77.75
16	間接經濟衝擊	43.29	60.90	74.72
17	社區投資/慈善捐助	51.47	53.05	73.91
18	水資源使用與管理	59.29	42.59	73.00
19	當地採購	49.07	53.99	72.96
20	廢水	63.91	32.92	71.89
21	廢棄物	60.09	34.30	69.19
22	機會平等及多元性	44.98	52.12	68.84
23	公平交易	45.87	50.29	68.07
24	採購實務	50.31	44.23	66.99
25	氣候變遷調適	52.00	41.79	66.71
26	能源	53.96	38.67	66.38
27	對河川/濕地或生態環境的衝擊	54.22	29.63	61.79
28	童工	36.27	47.63	59.86
29	保全實務	40.44	43.40	59.33
30	土壤及地下水	51.29	29.63	59.23
31	強迫與強制勞動	45.16	37.18	58.49
32	原住民權利	36.44	44.23	57.31
33	商業倫理與競爭行為	42.04	34.30	54.26
34	溫室氣體排放	45.87	27.77	53.62
35	設施造成的衝擊	41.69	30.92	51.90
36	結社自由與集體協商	34.76	32.92	47.87
37	歧視	35.56	23.18	42.44
38	外籍勞工	29.33	27.77	40.39
39	移民工	27.38	29.63	40.34
40	遊說與政治獻金	27.47	20.59	34.33

註1：判斷分數計算公式： $(\text{組織內部分數}^2 + \text{組織外部分數})^{\frac{1}{2}}$

註2：藍底為重大議題

5 重大考量面鑑別

▼ 永續議題矩陣圖



▼ 重大考量面鑑別

G4-19

G4-20

G4-21

重大議題	對應重大考量面	揭露之GRI G4指標	衝擊主要發生邊界	
			組織內	組織外
顧客滿意	產品及服務標示	PR5	○	○
顧客健康與安全	顧客的健康與安全	PR1、FP5	○	○
食安衍生之供應鏈管理	採購實務	G4-12、FP1、FP2	○	○
顧客隱私	顧客隱私	PR8	○	○
招募與留任	勞僱關係	LA1、LA2、LA3	○	○
營運表現	經濟績效	EC1、EC3	○	○
訓練與發展	訓練與教育	LA9、LA10、LA11	○	○
物料採購	採購實務	G4-12、FP1、FP2	○	○
職業健康衛生與安全	職業健康與安全	LA5、LA6、LA7	○	○
資訊標示	產品及服務標示	PR4、PR5	○	○
研究、發展與創新	經濟績效	DMA	○	○

6

利害關係人溝通

6 利害關係人溝通

6.1 利害關係人鑑別

G4-24

G4-25

為充分了解利害關係人的想法及需求，雲品國際於2018年5月召開利害關係人鑑別會議，依據利害關係人在「此利害關係人，你對其有法律、財務或其它的責任」、「此利害關係人會受到企業營運的影響」、「此利害關係人會影響企業的營運績效」三個面向對企業社會責任主要議題的影響力，鑑別出5個利害關係人群組，包括企業主、股東與投資人、員工、客戶、供應商以及政府主管機關。

▼ 利害關係人影響力三面向



▼ 利害關係人鑑別會議



6.2 利害關係人溝通

G4-26

G4-27

本公司根據鑑別出之利害關係人群組，在每個企業社會責任主要議題具影響力之程度和廣度，篩選出利害關係人之關注議題，並建立各種溝通方式與管道，針對利害關係人與其高度關注之議題加強交流。本公司於官網「投資人專區」下設置「利害關係人」專區，說明每個利害關係人群組的關注議題、溝通管道，以及利害關係人專屬之聯絡資訊和服務信箱，期透過適當溝通方式，瞭解利害關係人之合理期望及需求，並妥適回應其所關切之重要企業社會責任議題。2018年初另設置「企業社會責任」專區，揭露歷年公司企業社會責任報告書，作為本公司CSR發展與相關專案的重要參考依據。

▼ 利害關係人溝通管道

利害關係人	關注議題	溝通方式與管道
員工	● 薪資福利 ● 工作環境 ● 人才培育及職涯發展 ● 職業安全與健康 ● 員工溝通	● 勞資會議 ● 職工福利委員會會議 ● 員工大會 ● 內、外部教育訓練 ● 董事長信箱 ● 員工性騷擾信箱及專線
企業主、股東與投資人	● 股利政策 ● 資訊透明度 ● 公司之產業競爭力 ● 經營績效及未來成長潛力 ● 誠信經營 ● 公司治理	● 年度股東大會 ● 法人說明會 ● 公開資訊觀測站 ● 公司網站投資人專區
客戶	● 顧客服務 ● 食品安全衛生	● 客服專線 ● 公司官網/社群媒體 ● 現場服務人員及相關主管 ● 顧客滿意度問券
供應商	● 供應商管理 ● 食品安全衛生 ● 訂單管理	● 採購單位同仁維護聯繫 ● 供應商評鑑及評核 ● 供應商訪視
政府主管機關	● 法規遵循 ● 企業社會責任 ● 公司治理	● 公開資訊觀測站 ● 參與研討會及持續進修

6.3 供應商管理

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、餐飲業，也重創我國美食觀光之形象。我國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，本公司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並推動食品安全檢查機制，確保落實食品安全管理。

6 利害關係人溝通

6.3.1 採購政策

G4-12

FP1

本公司主要從事觀光旅館住宿服務及提供餐飲、會議場所、休閒育樂設施等服務，另設置館外餐飲品牌提供餐飲及婚宴服務。在採購品項上，大致可分為食材與食品、一般品與設備器材、顧問諮詢、設備維運與事務機租賃、洗滌消毒以及其他。採購金額以食材與食品為最大宗，其次則為一般品與設備器材。

▼ 2017年雲品國際酒店供應商往來概況

採購產品類型	供應商家數	往來總金額	供應商所在國家或地區名稱
食材與食品	411	\$400,952,337	台灣
一般品與設備器材	253	\$33,639,380	台灣
顧問諮詢	4	\$2,613,750	台灣
設備維運與事務機租賃	34	\$2,495,677	台灣
洗滌消毒	19	\$14,597,308	台灣
其他	74	\$6,619,196	台灣

本公司嚴格要求食品安全衛生，在原料廠商挑選上，優先挑選能就食材(貨品)來源進行管控的廠商。採購的品項若為生鮮食材，廠商需提供檢驗證明，並要求具有CAS、GMP、TQS等相關認證，或者通過SGS檢驗之廠商，以確保不含農藥的危害管制。之後，採購人員以專業判斷進行詢價、比價作業，並填寫詢價、比價記錄單，對於符合公司標準之廠商，建立標準合作模式。

▼ 廠商篩選流程



▼ 各分公司2017年通過供應商評鑑之原/物料之採購比例

項目	日月潭	新莊	新店北新	桃園民生
向通過評鑑之供應商原/物料採購金額	\$105,026	\$203,285	\$37,890	\$19,678
原/物料採購總金額	\$122,707	\$211,316	\$44,164	\$22,766
通過供應商評鑑之原/物料採購比例	85.59%	96.20%	85.80%	86.44%

綠色採購 FP2

本公司支持綠色採購，許多品項已選用具有環保標章認證產品。如：客房全面使用具省水標章馬桶、感應式水龍頭、節能LED燈泡等品項。在紙類採購方面，本公司優先採購具碳足跡或FSC標章的紙類，比例逐年提高，未來，我們將更擴大綠色採購範圍。

▼ 紙類符合FSC標章之採購比例

項目	2017年
具FSC標章之紙類採購金額	\$1,146,503
紙類採購總金額	\$1,618,209
符合FSC採購金額比例	70.85%

6.3.2 供應商評鑑

本公司之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，皆由總管理處採購組統籌制定，並督導整合各事業部門採購作業運作；供應商之評鑑則由各分公司個別執行。以下分述各分公司之供應商評鑑管理方針：

新莊/新店/北新/桃園民生分公司

檢驗項目如有評分不理想之廠商，則依據評鑑項目，加上平常廠商驗收狀況提出問題，並要求廠商限期改善。各館自行設置抽核方法執行當館供應商評鑑，每年至少一次。

2017年起，由總公司統籌規劃聯合訪廠，上下半年各一次，開放各館自行報名參與；係選出採購金額前十大之供應商，對於部分廠商雖營業額未達前十大，惟因採購品項重大性或常態性之供應商，亦會列入該次訪廠對象；下半年依據上述規則選取樣本，檢視是否與上半年訪廠重複之供應商，予以刪除，再選取前二十大廠商補齊約十家執行；2017年共執行2次，未發現廠商有明顯缺失。

▼ 北部三館供應商評鑑項目

檢驗項目	比重(%)	好	普通	不好	差
產品認證 (食材來自品保險證廠商產製或產品經品保險證，營業登記及食品業者登錄，其他適當來源證明)。	20	18-20	14-17	10-13	0-9
產品品質 (品質及規格符合需求、檢測報告、依法規定標示、供應商落實品管制度、庫存管理及運輸管理符合法規要求)。	30	26-30	21-25	11-20	0-10
貨品退貨率(分數越高退貨率越低)。	10	9-10(5次以內)	6-8(10次以內)	3-5(15次以內)	0-2(15次以內)
經營管理及對衛生安全落實程度。	10	9-10	6-8	3-5	0-2
交貨品質及穩定性配合臨時調度及售後服務。	10	9-10	6-8	3-5	0-2
價格(合理性、配合公司付款、彈性)	10	9-10	6-8	3-5	0-2
缺失改進廠商配合度及服裝整潔。	10	9-10	6-8	3-5	0-2

6 利害關係人溝通

▼ 北部三館供應商訪廠項目

項目	會勘廠商現場情況
廠區環境衛生管理	現場地面環境保持清潔，無塵土飛揚。
	現場排水系統保持暢通，無異味。
建築設施衛生管理	樓板或天花板應保持清潔，避免長黴、剝落、積塵、納垢或結露等現象。
	出入口、門窗、通風口及其他孔道應保持清潔並設置防止病媒蚊侵入設施。
	排水系統應完整暢通，無異味並設有攔截固體廢棄物與防止防止病媒侵入設施。
	廠區通風良好，無不良氣味。
	照明設備應保持清潔，照明亮度達到一百米燭光。
	蓄水池(塔、槽)每年至少清洗一次，並留有紀錄。
	廁所於明顯處標示(如廁後應洗手)字樣。
	洗手設施應包含洗手及乾手設備，數目足夠。
	洗手設施應於明顯位置懸掛簡明易懂之洗手方法。
	冷凍庫內之冷凍食品之品溫應保持在攝氏-18度以下，每日檢查並記錄。
	冷凍庫內依原材(物)料特性分層架、整齊清潔，並標示進庫日期及有效日期。
	冷藏庫內之冷藏食品之品溫應保持在攝氏7度以下凍結點以上，每日檢查並記錄。
	冷藏庫內依原材(物)料特性分層架、整齊清潔，並標示進庫日期及有效日期。
生物、化學物質及其用具管理	病媒防治使用之環境用藥，應符合環境用藥管理法及其相關法規之規定。
	作業場所內，除維護衛生所必須使用之藥劑外，不得存放使用。
廢棄物處理	作業場所內及其周圍，不得任意堆置廢棄物。
	廢棄物場所是否獨立設置。
倉儲管制	原材料、半成品、成品倉儲有適當區隔。
	倉庫內物品包裝標示清楚分類存放，無直接接觸地面。
	倉庫進出貨遵行先進先出原則。
	倉庫需管制溫度/濕度者，有確實記錄
	待出貨區暫存貨品是否符合衛生(不放置地上且擺放整齊)。
運輸管制	運輸車輛保持清潔
	運輸過程中，食材應避免日光直射、雨淋、劇烈之溫度火濕度變動、撞擊及車內積水。
	運輸車輛於裝載食品前應檢查裝備，冷藏、冷凍車應有溫度監測設備。
製程管理與品質管制	作業檯面保持平滑，無凹陷或裂縫並保持清潔。
	作業場中砧板、刀具保持清潔，擺放整齊。
	活體魚類區水質定期檢測及更換。
人員衛生規定與管制	新進人員應先經醫療機構檢查合格後始得聘僱(健康檢查項目應包含A型肝炎、結核病、傷寒、手部皮膚)

6 利害關係人溝通

人員衛生規定與管制	從業人員於作業場所時應穿戴整潔之工作衣、帽、鞋(必要時應配戴口罩)
	作業人員工作時不得有吸菸、嚼檳榔、嚼口香糖、飲食或其他可能汙染食材之行為。
設備器具清洗之衛生	定期設備清洗如、製冰機、供水瀘水器，並做紀錄。
	製造、加工、調配盛裝食材(食品)設備、器具，使用後應清洗乾淨，保持乾燥。
文件資料提供	非登不可食品溯源追蹤登錄申請
	衛生證明文件(原物料供應商名冊、原物料檢驗報告)

日月潭分公司

為確保供應商提供之原物料及半成品等符合食品衛生安全和品質要求、維護成品品質，日月潭分公司每年定期進行供應商評鑑，評鑑頻率為一年一次。評估內容包括供應商之認證文件、供貨狀況、服務品質，並挑選大宗供應商進行實地訪查，檢視廠區作業衛生狀況，以達提升原料品質之目的。所有供應商都需經過基本資料審核，如營業登記、工廠登記、食品登錄證字號等資料之審核，之後提供其產品，經各廚房試用確認後方能成為供應廠商。供應商提供之產品驗收須依HACCP採購規格書進行。在驗收過程中，衛生管理人員會不定期抽驗供應商之產品，如經檢驗不合格，將依採購合約進行罰責處理。每年針對較大進貨廠商進行現場稽核、並提出缺失請廠商改善。2017日月潭分公司供應商評鑑全數合格。

▼ 日月潭分公司供應商評鑑項目

類別	評鑑項目
一、文件評核	公司設立登記或營利事業登記等證明文件
	是否完成食品業者登錄並取得登錄字號
	是否有追蹤追溯相關資料
	具 CAS、TQF 或 TAP 等或其他相關產品驗證資料
二、供貨狀況	外包裝是否完整、清潔及符合標示規範
	是否夾帶異物
	貨品品質是否符合需求
	送貨時間可配合我方要求
	緊急應變佳，能配合我方要求
	是否實施例行性自主品管檢驗或提供檢驗報告
	運輸車輛是否清潔，如需溫控控制是否適當
三、服務品質	價格合理
	臨時訂貨可否配合
	服務態度是否良好(接電話、送貨服務等)
	意見反應是否確實改善
	少量訂購可否配合
	特殊規格商品可否配合
廠商訪查	

6 利害關係人溝通

▼ 日月潭分公司供應商訪廠項目

項目	會勘廠商現場情況
1	作業現場是否清潔。
2	動線及空間規劃是否適當。
3	生產流程規劃是否適當。
4	是否有適當管制制度。
5	是否有預防/改善/矯正機制。
6	是否實施例行性自主品管檢驗。

▼ 各分公司2017年供應商評鑑結果

項目	日月潭	新莊	新店北新	桃園民生
食材與食品供應商數量	137	119	76	79.0
針對上述供應商進行評鑑的供應商數量	67	114	70	42.0
進行現場稽核的供應商數量	18	10	10	8
供應商評鑑比例	48.91%	95.80%	92.11	53.16%
說明各年度供應商評鑑的結果	全數合格	全數合格	全數合格	全數合格
說明各年度供應商現場稽核的結果	全數合格	全數合格	全數合格	全數合格

▼ 2017年供應商經糾正改善事件

廠商	糾正事由	改善狀況
A	未依照食藥署規定非登不可平台上登錄	經提出要求後已改善
B	牛奶冰磚大腸桿菌內檢超標	提出多次要求後，並未改善，2017/8月底停止配合
C	燈籠辣椒乾產品有效期標示有誤	經提出要求後已改善

雲品溫泉酒店供應商典範：晏廷歐亞農場

晏廷歐亞農場從雲品溫泉酒店開幕即為本公司供應廠商，提供當地種植生菜、瓜果等食材，因栽種品質佳漸漸打開知名度，也從雲品溫泉酒店開始，漸漸擴大客戶至星級飯店及知名餐廳。為使品質更穩定，晏廷歐亞農場特別建造廠房冷藏設備，並申請HACCP認證，為雲品溫泉酒店的優良廠商典範之一。



7

我們的責任

7 我們的責任

7.1 員工

對於服務業來說，員工是公司最珍貴的資產。雲品國際相信只有廣納吸引優秀的人才，才能讓公司常保競爭力。我們致力於提供員工安全無憂的職場環境，並且重視人才培育，希望透過完善的教育訓練和規劃，讓員工以身為雲品國際的一份子為榮。

7.1.1 人才招聘及留任

G4-10

LA1

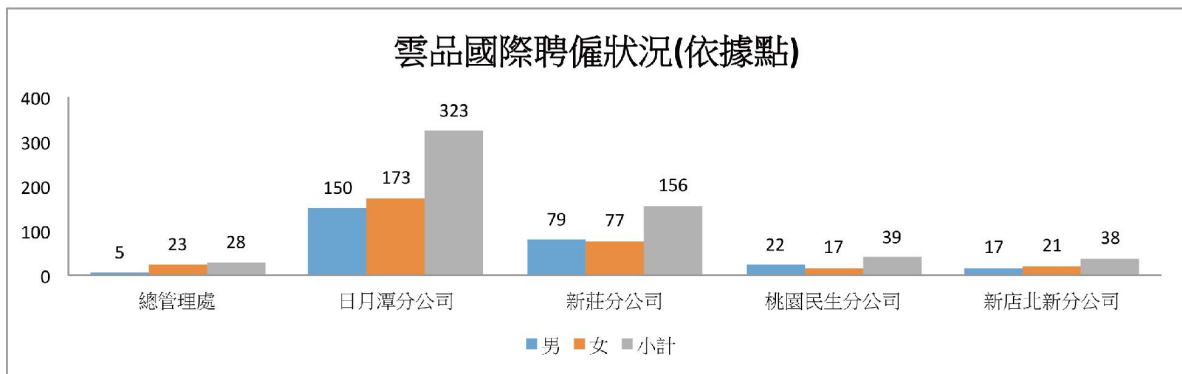
雲品國際秉持誠信經營守則，提供穩定且有保障的工作職缺，絕對不因性別、種族、宗教、政治立場、婚姻狀況等各種情況而有不同形式之差別待遇或歧視。自2016年1月1日起正職新進員工，皆由原本的口頭承諾之契約形式改為簽訂書面聘僱合約，以避免勞、雇雙方對於口頭約定或合意之事項有所爭議。

在人才招聘方面，除了以優於同業的薪資條件吸引人才，亦針對不同類型的員工設計不同的招聘策略，並積極與學校合作尋找優秀人才。

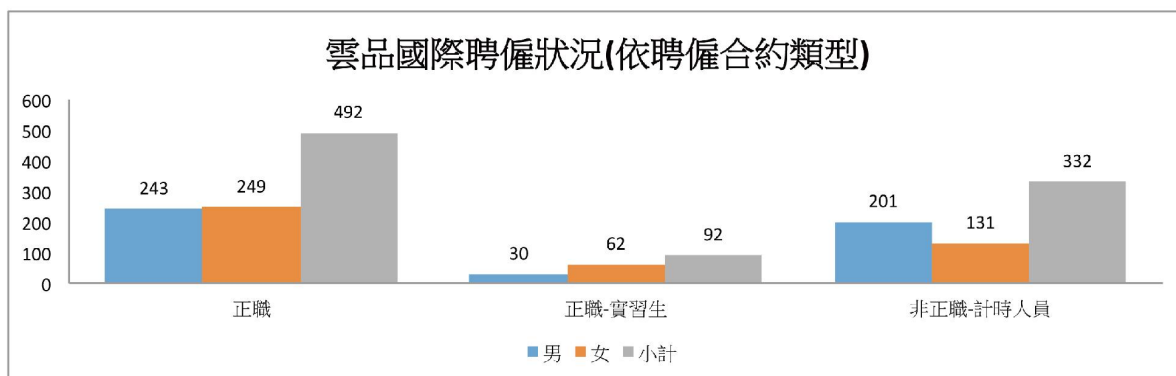
▼ 人才招聘管道

類型	招聘管道	招聘策略
一般員工	1.求才網站/FB粉絲專頁 2.同仁推薦 3.政府就業輔導機構 4.其他就業輔導機構 5.鄰近社區張貼廣告 6.同業挖角 7.學校機構徵才	1.購買求才網站特定廣告版位/網頁職缺曝光 2.同仁介紹獎金 3.積極參與就業輔導機構活動 4.優於同業薪資條件 5.學校機構職缺曝光
實習生	1.相關科系學校合作 2.產學合作方案 3.校園宣導	1.人才承認實習年資 2.積極參與並贊助學校活動
計時人員	1.同仁推薦 2.鄰近社區張貼廣告 3.鄰近學校機構徵才	1.員工推薦獎金

▼ 2017年雲品國際聘僱狀況(依據點)



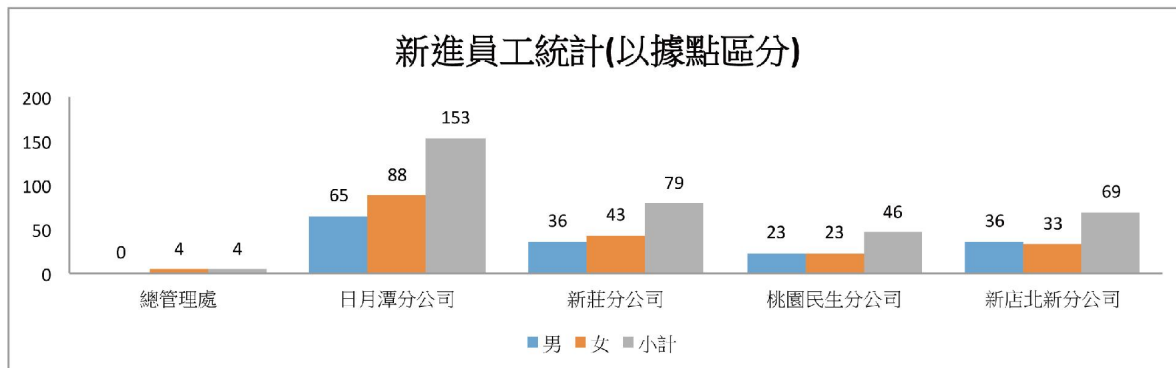
▼ 2017年雲品國際聘僱狀況(依聘僱合約類型)



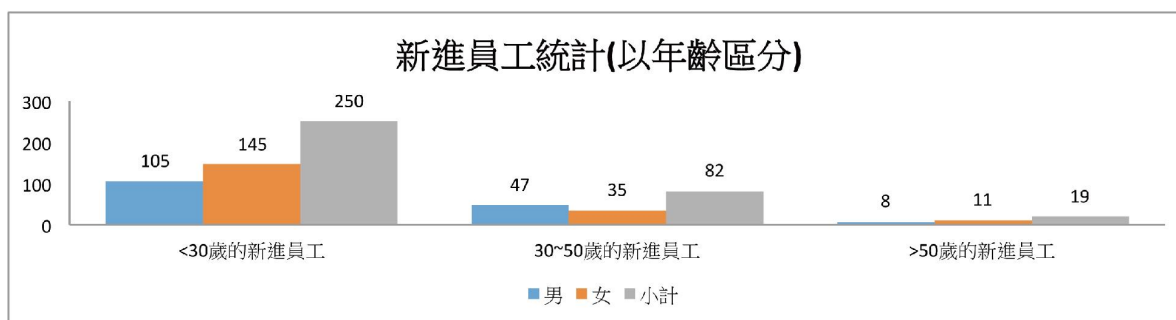
P75薪資水準徵才

所謂的「P75薪資水準」是指企業所提供的薪資水準，約等同於市場薪資水準前25%。一般而言，針對非管理階層的人才會採用P50作為基準；而經理級以上的中高階人才，無論是新企業想挖角或舊東家想留住人才，都會至少提供P75以上的優渥薪資水準，才具相對吸引力；若要針對高階人才建立難以跨越的挖角障礙，則必須提供P90的薪資水準。雲品國際目前的薪資水準政策，對於經理級以下的中、基層人才，皆優於市場薪資水準以P75作為起薪標準。

▼ 2017年新進員工統計(以據點區分)



▼ 新進員工統計(以年齡區分)

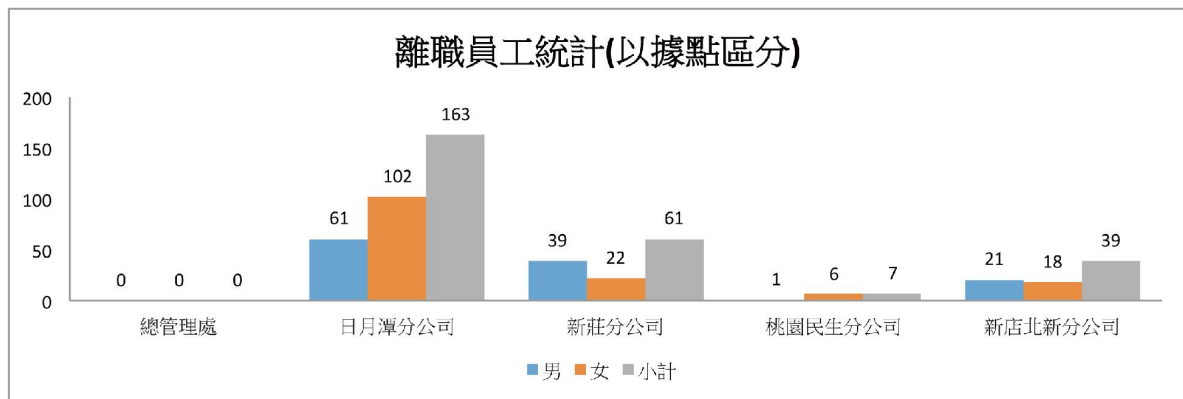


7 我們的責任

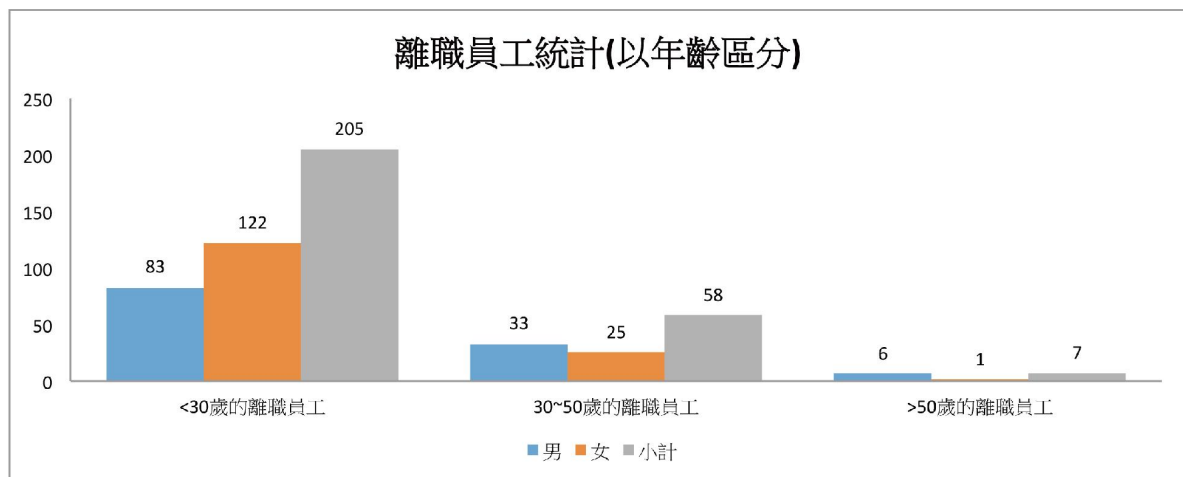
離職員工分析

為了解人員離職的真實原因，進而尋求解決與改善方向，於2017年啟用離職問卷及離職面談。透過人員離職問卷的填寫，於離職前了解原因，期能及時調整職務分配內容，進而留住優秀人才。

▼ 離職員工統計(以據點區分)



▼ 離職員工統計(以年齡區分)



員工溝通

本公司定期召開勞資會議、員工溝通大會、部門會議及主管會議等，宣達內部政策及經營方針，以利員工了解公司狀況，若勞動法規或員工權利義務有變動皆於相關會議中提出討論。此外，本公司亦透過職場幸福指數調查、360管理職評核調查及董事長座談，了解員工對雲品國際工作環境的滿意度。

7.1.2 員工福利

LA2

EC3

本公司視員工為最重要之人力資源，各項福利措施，係依勞動基準法、勞工保險條例、全民健康保險法等相關法令辦理，並成立職工福利委員會，由公司及各員工各自提撥職工福利金，辦理職工福利事項。於2017年7月發佈「員工工作與生活平衡活動管理辦法」（即社團活動管理辦法），與「員工自費進修暨外訓補助管理辦法」。編列年度預算，鼓勵同仁凝聚團隊向心力與貫徹終生學習的理念，增進同仁工作與身心健康之福祉；以使員工在工作之餘，享有適當地休閒活動與提升自我價值的學習。另自2005年7月起實施勞工退休金新制，按月提繳勞工薪資之百分之六作為勞工退休金存入勞工個人退休帳戶。而預計2018年3月將發佈「語言津貼核敘辦法」，針對主任級(含)以下從業人員在英文、日文、義大利文、韓文、西班牙文、法文方面，若取得一定檢定等級，經申請核准，則可每月發給定額津貼，此辦法尚正在研擬中。

▼ 雲品國際員工福利項目

獎金

- 全勤獎金
- 績效獎金
- 年終與營運獎金
(視當年公司營運績效員工考績發放)
- 三節獎金
- 生日禮金

優惠

- 員工及親屬住宿優惠
- 員工免費住房
- 員工結婚喜宴優惠
- 員工餐飲優惠

補助

- 結婚賀禮及喪葬奠儀

保險

- 勞工保險
- 全民健康保險
- 員工團體保險

其他

- 健康檢查
- 員工膳食或伙房津貼
- 員工優惠儲蓄計畫

活動

- 尾牙或春酒
- 年度國內外員工旅遊
- 慶生會

員工工作與生活平衡活動補助

1. 適用對象：

- 雲品國際直營館所屬之正(兼)職員工(每月工作20天，任職超過半年以上並年滿18歲的兼職同仁亦可報名)。
- 參與活動人數須達到8人以上，即可成團。
- 每次活動應有半數以上成員參加。

2. 適用範圍：

- 社團活動(運動類，瑜珈社、登山社等有益身心健康的社團均可)。
- 館內外運動與親子康樂競賽活動。

7 我們的責任

3. 經費使用：

- 館內活動津貼補助，各館每年可自行編列補助金額5萬元以用於員工。

4. 具體成效：

- 自2017年開辦起，雲品國際共成立14個社團，內容包含運動、手作、品酒、自行車(環潭)等領域；目前尚未有社團正式申請補助經費。
- 母公司集團旗下各館之具體成效如右表：

館別	成立社團數 (2017~2018Q2)	館內5萬補助 申請社團數量
總 公 司	1	1
雲品日月潭	14	0
雲品新莊館	0	0
雲品北新館	0	0
雲品民生館	0	0
君品台北館	1	1
翰品新莊館	0	0
翰品桃園館	1	1
兆品嘉義館	3	3
翰品高雄館	6	6
翰品花蓮館	4	4

員工自費進修補助

1. 計畫目的：

藉由外部訓練(由其他教育機構或顧問管理公司開設之課程)，達成多面向教育訓練的效益。協助內部員工，有效達成教育訓練之意義及效果。

2. 適用對象：

年資達2 (含)年以上之所有正(全)職員工。

3. 申請資格：

凡申請補助者，其上一年度考績平均須達80 (含)分以上。

4. 應檢附資料：

填寫訓練申請表、補助經費項目申請表，並應附上課程簡介及內容等相關資料。

5. 具體成效：

2017年開始至今，雲品國際尚未有申請進修補助案子；母公司集團高雄館則有一位申請語文類(日文)之專業進修培訓課程，共補助59,880元。

二八相對提撥儲蓄辦法

為提升員工福利，並激勵員工向心力，本公司訂定「二八相對提撥儲蓄辦法」。凡屬管理職5職等主任/領班、與副理以上至資深協理及內場主廚等管理職或專業職人員，得參與本辦法。新聘任符合前款職級主管，於試用期滿後得申請加入。員工因晉升而適用本辦法者，則於升任當月得申請加入。

符合本辦法之員工，於每月5日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」，公司則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。每一員工個人專戶每滿三年結算一次，結算時，員工可領回「個人專戶」餘額(含公司提存及報酬與孳息)之50%。

2017年共有93名員工參加二八相對提撥儲蓄辦法，10名員工發放提領，發放金額約881,000元。

員工免費住房福利

為增進職工福利，特訂定集團員工免費住房辦法，依據員工的年資提供每年享有免費住宿房間(雙人房型)的福利。服務滿一年者，每年享有一間免費住房數；滿兩年者，每年享有兩間住房數，依此類推，員工每年最多可享有五間免費住房數。依實際統計結果，2017年員工總免費住房間數為1,411間，實際使用房間數為739間，使用率為52.37%。

員工家庭日

雲品國際每年舉辦員工家庭日：

1. 日月潭分公司延續以前年度家庭日活動，邀請同仁與眷屬到國立暨南國際大學賞櫻花，草地野餐；透過大地遊戲、小組競賽等團康活動，促進員工與家庭親密關係，更希望能增加員工眷屬對公司的認同，提升員工工作成就感。2017年「賞櫻野餐活動」共有87位同仁及親屬報名參加
2. 雲品新莊、桃園民生、新店北新分公司一同舉辦員工家庭日暨運動日，邀請同仁攜家帶眷一起共



襄盛舉。活動項目包含趣味撞球大賽、自遊空間、及保齡球大賽，當館總經理親自帶領並全程參與當日活動，藉此凝聚平時工作中同仁們不一定能夠聚首的團隊士氣，同時也讓夥伴們從平常較為緊繃的工作氛圍中，得到適度的放鬆。



7 我們的責任

雲老師

本公司重視員工身心健康，除每年固定的健康檢查外，更自2015年3月1日開始，與天力顧問有限公司合作，設立諮商管道-雲老師工作與生活教練(以下簡稱雲老師)，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。2017年雲老師使用人數為42人、諮詢次數為130次、工作與生活學習發展活動講座參與人數51人、整體諮詢使用率為9.3%。

雲老師推廣資料及服務項目如下：

1. 每月份工作生活指南，藉由電子郵件傳送給每位員工，或列印張貼於飯店內員工出入口處，使同仁瞭解每期指南中所探討的重點及工作與生活教練議題。
2. 新進員工報到當日，公司即會發給一張「雲老師小卡」，上面印有公司同仁專屬之天力熱線、以及24小時緊急諮詢專線的电话號碼。
3. 免費熱線諮詢服務，只要一通電話，即有專屬的雲老師進行專業諮詢(天力熱線，週一至週五上班時間)、或緊急處理(24小時緊急諮詢專線)。
4. 不限次數的電子郵件諮詢服務，可以e-mail方式到工作與生活教練信箱，與雲老師討論個人的議題。
5. 雲老師線上學習資源，可註冊加入會員，建立個人專屬帳號及密碼，即可於網頁上瀏覽由顧問公司所整理、過去所發生的匿名實際工作與生活平衡案例。
6. 年度有40小時與雲老師面對面的免費諮詢時數，雲老師會針對建議需要採面對面諮詢的案例進行安排。
7. 具體案例：

▼ 2017年雲老師輔導案例

諮商原因	雲老師處理方式
HR表示個案表達有自殺念頭，但不願說明表示是家庭/感情或工作上的原因。基於雲老師輔導服務對於危機處理之轉介機制，由當館人資協助轉介雲老師進行諮商評估。	1. 經同理個案，了解個案在工作上缺乏信心，並與主管衝突，還有情感困擾，造成自殺念頭。 2. 每次諮詢都持續評估自殺風險。 3. 協助個案建立生活的支持網絡，陪伴個案走出傷痛。 4. 協助個案與主管溝通。 5. 個案表示若有需要會再進線使用雲老師的服務而結案。

職涯教練

除雲老師外，本公司亦推廣職涯教練制度，針對個性真誠、熱心、負責，願意自我學習成長，成為能影響、幫助他人的同仁，培訓為新進人員入職前三個月之輔導員。以關懷及協助新進同仁在環境適應、職場人際、工作與家庭生活平衡等方面，得到適度且適當的關心。預計自2018年起，將職涯教練的輔導關懷對象，從新進人員擴及至全體員工，成為進階職涯教練制度，亦是內部雲老師的觀念。

7.1.3 安全職場

LA6

LA7

雲品國際皆依法令規定為每位員工投保勞工保險與全民健保，每位員工享有相關法令之各項保險給付，落實員工安全與健康照護。

以下工傷指標計算的部份，係依出具職災門診及職災住院單據之員工，計算各項工傷指標。

▼ 工傷及缺勤相關統計

項目	2017年	
	男	女
工傷率(IR)	11.98	22.46
職業病率(ODR)	0	0
缺勤率(AR)	0.12%	0.27%
損失日數比例(LDR)	147.91	341.03
死亡事故總數	0	0

註1：工傷率計算方法：(發出之職災門診及職災住院單的人員數/總工作時數)*1,000,000

註2：職業病率計算方法：(職業病總數/總工作時數)*1,000,000

註3：缺勤率計算方法：(缺勤日數/總工作日數)*1,000,000

註4：損失日數比例計算方法：(總損失工作日數/總工作時數)*1,000,000

職業病與高風險疾病預防

旅館及餐飲業的工作場所中潛藏多種的危害，如：油煙、噪音、高溫、滑倒、挫傷及刀傷、燙傷、灼傷、扭傷、足底筋膜炎、肺部及氣管疾病等。依健康管理系統紀錄，員工尋求協助以切割傷及肌肉痠痛之項目最為頻繁。本公司不僅持續改善工作場所外，並且加強勞安訓練以及提供相關的防護用品，如防滑鞋和防滑墊。本公司對員工傷病預防採取之主要措施如下：

1. 健康檢查結果異常之指導
2. 職場危害評估及健康指導
3. 工傷病請假時間評估
4. 職業傷病危害諮詢與評估轉介
5. 何時恢復工作之評估
6. 工作是否影響健康之諮詢
7. 職場健康促進服務諮詢

iCare健康管理系統

本公司採評估、計畫、執行、管理、追蹤的模式進行健康管理，於2016年使用勞動部職業安全衛生署提供之iCare健康管理系統來管理員工健康。將每年員工體檢結果進行分析，分析出十年內腦心血管疾病風險大於10%之員工，進一步進行負荷問卷調查，了解員工工作及生活負荷量，配合工作時數計算工作負荷程度，結果若為中高風險人員則進行個案管理，安排臨場服務醫師面談及就醫。

在年度健康檢查結果若有代謝性症候群、抽菸、輪班、夜間工作、長時間工作等高風險之員工，也會提供健康管理措施以確保員工身心健康，防止員工過度勞累而罹患腦、心血管疾病，並達到早期發現早期治療。除此之外，日月潭分公司針對主要健康議題規劃各項健康促進活動，例如：舉辦動靜態健康講座、室內戶外運動活動及心理講座，幫助員工培養健康的生活習慣、舒緩壓力、平衡工作與生活。

7 我們的責任

舉辦享瘦身活・健康在我2.0健康促進活動

(一)推動主題

日月潭分公司2016年員工健康檢查結果分析體重過重($BMI \geq 24$)之員工比率為42%、代謝性症候群比率約6.4%，男性多於女性，體重過重為本館最主要之健康問題。利用健康護照每週登錄血壓或體重及體脂，來達到自我管理的目標。然而健康的人要給予鼓勵，持續下去，健康檢查報告有異常數值的同仁更是要有多照顧自己的健康意識並培養良好習慣。依據職安法第六條2-2規定：應對高風險群之辨識及評估，並健康檢查管理及促進。故當館於2017年3月到5月間舉辦各類型活動。

(二)活動項目

1. 健康講座：靜態課程-預防醫學講座、動態課程-(伸展帶)。
2. 燃脂活動：雲端有氧、戶外活動、健康體適能測驗、戶外3000挑戰賽。
3. 健康飲食：營養團體低油鹽糖(每日)、燙青菜區(2次/每週)及 3/30腸胃健康日、3000喝水挑戰賽。
4. $BMI > 24$ 或血壓 $>140/90$ 毫米汞柱者，藉由健康護照登錄至少每週測量體脂、腰圍、體重並且體重1.5kg或體脂降1%及測量血壓變化。
5. 鼓勵血壓高於140/90者每個月測量。



血壓檢測



健康喝水挑戰



健康講座-伸展帶



動態健康講座



預防醫學講座



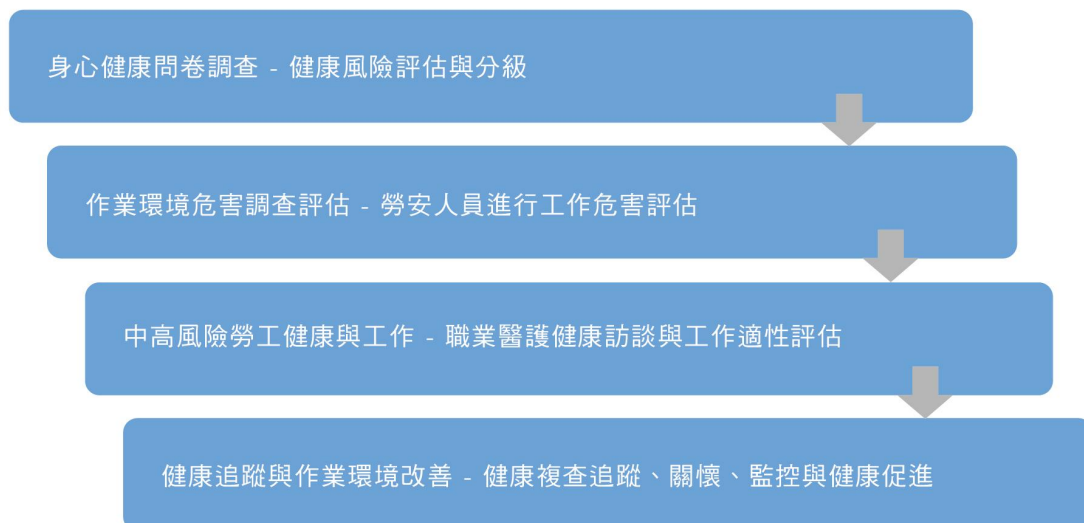
員工向山健行活動

▼ 健康檢查報告分析及成效：

項目	2017年
代謝性症候群	8.90%
血壓異常($>140/90$ mmHg)	19.67%
體重過重($BMI > 24$)	34%
總膽固醇異常(>200)	32.55%
飯前血糖異常(>100)	4.68%

註1：總管理處2017年未進行體檢。

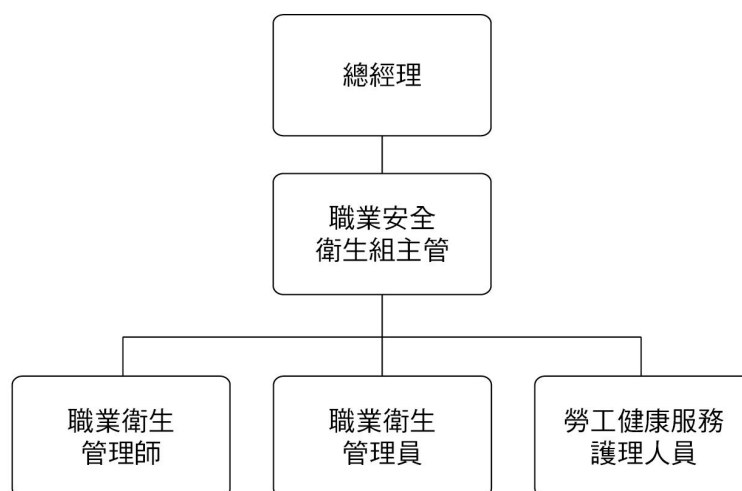
▼ 員工健康管理步驟



職業安全衛生委員會 LA5

日月潭分公司設有職業安全衛生委員會，隸屬總經理室，由總經理擔任召集人，各單位主管及中西廚房副主廚以上同仁皆為委員會之委員，主要職責為協助規劃並督導改善工作場所環境設施，俾利符合相關法令標準，並重視全體員工之安全衛生文化通識之建立，防止職業災害，建立完善之「工作場所安全衛生管理制度」以確保全體員工的安全，達到公司永續發展之目的。每年分別於三、六、九、十二月第二週召開會議，相關表件每月15日前送職業安全衛生室查核。新莊分公司尚未組織健康與安全委員會，但每年皆舉辦勞工安全衛生相關之教育訓練，目前館內配有2名防火管理人及1名甲種勞安衛生業務主管。2017年9月20日已完成勞工安全衛生管理單位設置報備，以及訂定員工安全衛生工作守則。

▼ 日月潭分公司職業安全衛生委員會組織圖



7 我們的責任

性騷擾防制

本公司定期實施防治工作場所性騷擾之教育訓練，規劃性別平權及性騷擾防治課程，相關資訊及訓練計畫公告於雲朗知識庫數位學院，並設立性騷擾申訴管道。本公司2017年無接獲任何性騷擾申訴事件。

育嬰關懷 LA3

雲品國際為協助員工能安心在家照顧及陪伴嬰幼兒的成長，員工任職滿六個月後，於每一子女滿三歲前，可申請育嬰留職停薪，期間至該子女滿三歲止。男性員工可於配偶分娩之當日及其前後合計十五日期間內，擇其中之五日請假，薪資照給。而員工於妊娠期間，經醫師診斷需安胎休養者，可請普通傷病假。對於申請育嬰留職停薪的員工，該員工的職務將進行工作調整或尋找接替人選；該員工於復職時，本公司皆以協助回復原有職位為優先考量。本公司2017年度享有育嬰假的員工總數共計14人，女性員工復職率與留任率皆為75%。

孩子是國家未來的人力資本，培育優良的人力資本是政府、雇主與家庭共同的責任。而母乳是嬰幼兒最好的食物，能促進嬰幼兒健康。雲品國際對於家中有哺乳期嬰幼兒之員工，除提供其哺(集)乳時間外，2016年11月在日月潭分公司優先設立員工哺(集)乳室，2017年11月亦在新莊分公司設立員工哺(集)乳室，以提供員工一個具隱密、安全性的哺(集)乳空間。對雲品國際而言，營造一個有利於員工哺(集)乳的親善環境，所需之空間及經費均有限，但卻能使員工安心工作，同時促進嬰幼兒健康。



哺集乳室

▼ 員工育嬰假復職及留任情形

項目	2017年	
	男	女
享有育嬰假的員工總數	5	9
實際申請使用育嬰假的員工總數	0	4
休完育嬰假於當年度應復職的員工總數	0	4
休完育嬰假於當年度實際復職的員工總數	0	4
休完育嬰假後於當年度復職的員工比例(復職率)	—	100%
上一年度內育嬰假後復職的員工總數	0	4
休完育嬰假且復職後12個月仍在職的員工總數	0	2
休完育嬰假且復職後12個月仍在職的員工比例(留任率)	0%	50%

註1：復職率計算方法：休完育嬰假於當年度實際復職的員工總數/休完育嬰假於當年度應復職的員工總數

註2：留任率計算方法：休完育嬰假且復職後12個月仍在職的員工總數/上一年度內育嬰假後復職的員工總數

7.1.4 人才培育

LA-9

LA-10

雲品國際秉持著人才為企業之根本與最寶貴資產的理念，藉由完善的訓練制度與系統，協助員工不斷的自我成長，以增進專業能力與附加價值，提昇工作績效，並推動公司的整體發展，訂定以下訓練發展政策：

- (一)訓用合一、提升優質人力。
- (二)關懷員工、重視職涯發展。
- (三)推行五星計畫、改善整體環境與體質。
- (四)打造幸福企業、吸引優質關鍵人才。

人才培訓目標

本公司為成為一個讓所有員工如同家人般彼此真誠對待，進而自發性地提供主人式的服務，使內、外部顧客皆同感賓至如歸的溫暖企業，依此，本公司訂定以下職涯發展計畫與人才培訓目標：

(一)職涯發展計畫：

- 1、(儲備)高階主管培訓計畫
- 2、創新領導與管理培訓
- 3、(儲備)中階主管培訓計畫
- 4、儲備幹部培訓
- 5、(儲備)基層主管培訓計畫
- 6、內部講師培訓
- 7、訓練員與(主管領導)內部講師培訓與制度
- 8、職涯教練培訓
- 9、基層人才養成：校園實習生深耕專案

(二)人才培訓目標：

- 1、由下而上：建立培育關鍵人才庫(Talent Pool)
- 2、由上而下：創新圈實務競賽與義大利見習辦法

訓練發展體系

為落實人才開發流程、確保人才開發品質以及人力資源發展之具體實踐，依據職能別與階層別，建立訓練發展體系架構：

職能別 — 區分核心、共通、管理、專業職能。

階層別 — 區分基層人才、基層主管、中階主管、高階主管。

▼ 每個類別員工受訓平均時數

LA9

項目	2017年	
	男	女
正職員工	12.82	14.62
實習生	9.60	5.74
計時人員	2	2



7 我們的責任

▼ 訓練發展體系架構圖

公司使命及願景						
公司經營/人才發展政策						
訓練發展政策						
訓練發展體系						
訓練類別 階層	OFF-JT 集中訓練體系					OJT在職訓練體系
	階層別		部門別	專案別	自我成長SD	部門專業工作中訓練
	共通職能	管理職	專業職能	特殊類	個人潛能發展	
高階主管	企業核心價值 一般工作管理 勞工安全衛生	協理級	特殊部門專業訓練	職涯內部講師訓練 教練培訓	個人職涯發展 在職進修補助 語文資訊訓練	
中階主管		經、副理				
基層主管		主任級				
基層人才						
新進人員	新進人員訓練					

▼ 訓練發展地圖

核心職能	共通職能	專業職能	管理職能	
創新 文化藝術 職前訓練 新進人員、實習生 職前訓練 職涯關懷輔導	品牌介紹 經營理念 服務理念 服務技巧 溝通協調 美姿美儀 服裝儀容 電話禮儀 顧客導向 餐旅英日語 團隊合作	專業課程 客房部： 客務 房務 服務中心 餐飲部： 中餐內場 中餐外場 西餐內場 西餐外場 後勤： 人資 採購 財務 工程 資訊 公關 行銷業務	高階管理人員 1.雲朗經營理念 2.建立團隊共識 3.創新領導研討會 4.高階領導教練 5.情緒管理 6.危機與衝突管理 中階管理人員 1.創新管理種子培訓 2.內部講師培訓 3.行為式面談 基層管理人員 1.職涯教練培訓 2.TTT訓練訓練員 3.領導力養成 4.面談技巧 5.如何舉辦訓練	7.績效與目標管理 8.內部講師培訓 9.客房管理 10.餐飲管理 11.財務報表(成控) 4.績效面談 5.客訴處理 6.認識財報 6.激勵員工與促進團隊精神 7.人力規劃與人力配置 8.如何解決問題與衝突 9.如何增進員工工作表現 10.時間管理
				儲備幹部培訓

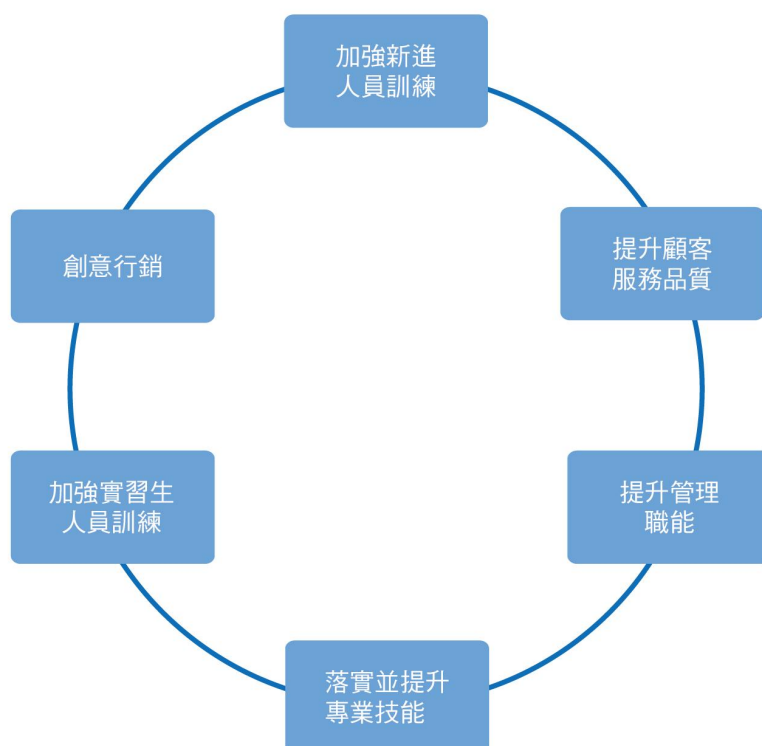
推動TTQS

為有效地推動與執行人力資源發展相關政策與業務，本公司透過e化系統落實人才發展品質管理系統 (Talent Quality-management System, TTQS) 訓練品質體系且提昇各項指標分數，確保訓練流程執行的正確性及即時性，建置完整的數位學習系統，以及有效整合相關業務。藉由強化個人達成組織目標的能力，進而提升整體組織的競爭力。主要系統功能需求、成果說明及網站入口示例如下：

(1) 訓練管理：

主要提供線上及面授課程的建立與報名功能，可以查詢組織或個人的應訓課程與訓練結果。訓練結束以後，此模組會通知相關人員進入系統測驗或者上傳需要繳交的報告。受訓人員即可透過此模組進行測驗並自動計算測驗成績，以及上傳需要繳交的報告。系統會記錄同仁的完整學習歷程及測驗成績，以及講師的授課記錄及滿意度分數，並依需求產生所需報表，確實掌控各館、各部門的學習狀況及成果，並符合TTQS所要求之訓練追蹤系統。2017年訓練課程主要是由六大主軸：「加強新進人員訓練」、「加強實習生人員訓練」、「落實並提升專業技能」、「提升管理職能」、「提升顧客服務品質」、「創意行銷」來規劃館內教育訓練課程，期望能夠提升館內的服務品質與專業素養。

▼ 2017年六大課程訓練主軸



(2) 數位學習：

本公司於2015年啟用雲朗知識庫數位學院，提供線上學習課程。每位員工都有一組個人登入帳號及密碼，利用電腦或智慧型手機都可以隨時登入進行學習，不受時間與空間的限制，並於課後直接進行測驗及繳交作業，講師也可利用系統進行評分，展現即時、快速、多樣化的數位學習優點。

7 我們的責任



▼ 雲朗知識庫數位學院使用成果

年份	線上開課數	課程完閱數	使用人次	學員平均閱讀時間
2017	51堂	408堂次	122	10分17秒

(3)混成式微學習：

2015年導入混成式微學習(e+C)模式，率先使用在新進實習生訓練上，將共同性的課程內容標準化並錄製成影片，讓新進實習生利用報到前一個月先做學習，目的是為了提升集團對實習生教育訓練的品質及成效，希望能藉此提早讓實習生在專業與心理上快速進入現場工作的狀態，縮短現場學習時間與犯錯的機會。2017年陸續規劃將在「新進員工訓練」及「客訴與顧客抱怨處理」課程中加入混成式微學習，利用有限時間做有效率的學習。預計2018年可將此兩門課程完成上線。

五星計畫

塑造雲品成為一個讓所有員工如同家人般彼此真誠對待，進而自發性地提供主人式的服務，使內部同仁和外部顧客皆同感賓至如歸的企業，是本公司的理想與承諾。針對經營目標及未來發展策略，則遵循母公司雲朗觀光擬定五星計畫：明日之星、伯樂之星、三度之星、創意之星與技藝之星實施辦法，以推動公司經營理念與承諾。



7 我們的責任

(一)明日之星：

1.講師管理辦法：

為有效提昇人力資源素質並提昇教育訓練品質，將規範講師之資格及權利義務，以積極培養和建設內部講師團隊，進而強化企業競爭力。

具體成效：每年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.職涯教練管理辦法：

為落實企業核心理念，以成為幸福企業為目標，每年視需要培訓職涯教練，關懷並協助新進員工適應工作環境，並創造愉悅的工作氛圍，培育優秀的餐旅人才。

具體成效：近年推動職涯教練制度，效果顯著，新進人員留任率均維持80%左右的水準，而此培訓課程更獲得勞動部iCAP職能導向課程認證，未來只要認證過此培訓課程之同仁，皆可獲頒iCAP認證證書；為廣推政府職能資源，後續也持續將雲管家培訓課程提報勞動部申請，未來若申請通過，可將此專業培訓課程往下擴及至合作之大專院校，提前扎根培育校園餐旅專業人才。

3.儲備幹部培訓辦法：

為建立內部優質員工培訓，儲備幹部人才養成計劃，分為基層儲備幹部、中階儲備幹部、高階儲備幹部，也能夠在專業課程、核心課程、管理課程中收穫，強化組織及企業內部核心價值。

具體成效：2017年度共計培訓5位優良基層儲備幹部，預計將於2018年晉升。透過18個月的館內部門輪調培訓及跨館培訓，藉以培養出更多優秀的基層主管。

(二)伯樂之星：

1.伯樂之星管理辦法：

為建立「餐旅人才庫」，以因應集團內各館即時與未來儲備人力需求，並形塑良好的雇主品牌，以提升求職者的吸引力、創造雲品雇主品牌忠誠度，特訂定本辦法。

具體成效：

雲朗觀光集團於2016年2月3日，舉辦「餐旅優質人才」產學合作簽約記者會，正式與國立暨南國際大學全體師生締結為合作夥伴，未來將提供全校各系所學生，更臻完善朝向觀光餐旅發展的從業規劃。有鑑於飯店市場競爭激烈，招募人才成了業界首要工作，適才適任顯得特別重要。針對應屆畢業生，推出「深耕校園畢業接軌就業」計畫，與國立暨南國際大學簽約，從學程期間就進行課程的培訓；2017年持續執行此計畫。對外，雲朗觀光本次以業界首次公開招募方式徵選-「專業人士的雲管家課程」，報名資格除了集團內部基層員工可以自我舉薦參加評選，同時也歡迎相關餐旅從業人員可以加入，一起精進自我職涯。



「餐旅優質人才」產學合作簽約記者會

7 我們的責任

(1) 一般大學:

「國立暨南國際大學」於2016年與雲品溫泉酒店合作辦理餐旅接班人計畫，該計畫對象主要為大二的學生，到館內進行一年期實習(六個月實戰課程+三個月實習+三個月試用期)，如通過培訓，即可直接轉正職，年資亦可接續。「國立高雄餐旅大學」合作辦理菁英計畫，該計畫為給予實習生在館內有部門輪調的機制，如表現優良者會給予薪資福利的調整。

2017年餐旅接班人計畫持續執行；菁英計畫則已邁入第三年的執行。

學校與計畫名稱	2017年	
	計畫報名人數	通過考核人數
國立高雄餐旅大學菁英計畫	21	12
國立暨南國際大學餐旅接班人計畫	4	4

(2) 實習生到職前線上學習：

飯店業實習生制度是國家重要的政策方向，對教育系統而言，能透過實習有效的縮短學用落差，或是透過三明治式的教學方式，讓學校的教育能更具有實用性；對於實習生而言，則是能提早進入職場見習，瞭解現場實務的運作以及環境，除了能知道自己的優勢與不足之外，更重要的是能透過實習瞭解個人志趣；而對於飯店而言，學校學生到飯店實習，雖然短期要增加周邊輔助系統、訓練人力以及客訴的風險，但是一旦經過良好訓練的實習生，是可以協助當館的人力缺口以及服務品質，甚至透過良好的制度與教育設計，增加學生對於飯店以及品牌的認同，對於日益激烈的人才競爭，絕對會有正面的幫助。

但是過往的經驗發現，實習生到飯店報到，往往是寒暑假飯店或餐飲最忙碌的時段，一方面現場人力吃緊，無法全心全力的照顧與教育實習生，另一方面，實習生報到後，即穿上飯店的制服，對消費者而言，若實習生經驗或是訓練不足，因而產生客訴或是糾紛，不但對花錢消費的消費者並不公平，更對飯店的品牌形象是有所傷害。

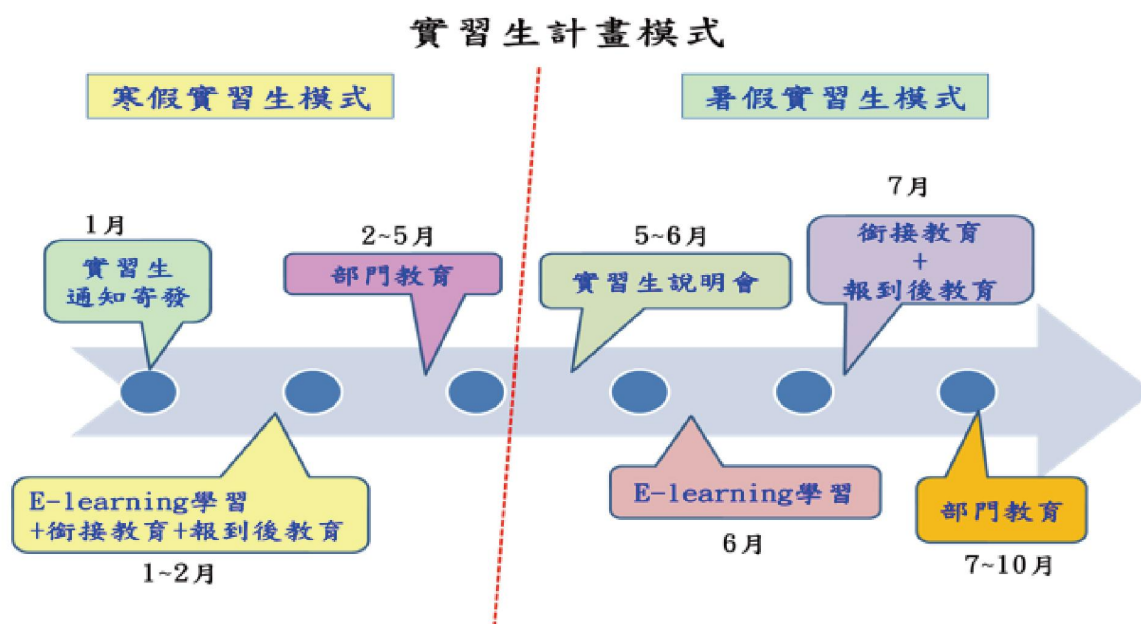
為了解決上述問題，自2015年起，與母公司相關單位對於實習生之教育訓練模式及方法密集規劃與研究，希望能讓實習生提早在專業與心理上進入現場工作的狀態，縮短現場學習與犯錯的機會，造就飯店、實習生與消費者三贏的結果。

母公司攝錄十餘部與實習有關教學影片，置於集團內部學習系統中，實習生必須在正式報到前完成e-learning。

日月潭分公司特舉辦「實習生行前說明會」，邀請所有實習生參加，希望能提早建立實習生與飯店彼此的瞭解與認識。

實習生報到前一個月寄發通知單，安排分區實習生說明會外，安排e-learning的課程學習，後續再銜接各館的報到教育及部門訓練，有效提升集團對實習生教育訓練的品質及成效，藉此提早讓實習生在專業與心理上快速進入現場工作的狀態，縮短現場學習時間與犯錯的機會。

▼ 實習生計畫模式



e-learning訓練規畫:

1. 雲朗觀光核心價值-Dream Maker+創新與文藝
2. 雲朗觀光的經營理念-僕人式領導、主人式服務
3. 雲朗觀光的服務理念—三度精神
4. 雲朗五星計畫
5. 人際關係與溝通
6. 快樂職場達人-做個熱情的飯店主人
7. 雲老師服務與介紹
8. 雲朗實習生福利制度與工作規範介紹(因應勞基法建議調整)
9. 法律知識宣導—性平法、性騷擾防治法
10. 各館安排之線上課程

2. 實習生管理辦法：

集團本著永續經營的理念，經由產學合作推展及校園深耕人才培訓計畫的執行，提供學生校外專業技能之訓練及實習機會，強化學生參與本集團實習的意願，並且提升實習生畢業後回本公司就業之意願，同時遴選優秀實習生成為集團內部儲備幹部，落實理論與實務兼顧。為使各館執行實習生產學合作有所依循及實習生各項福利一致性，特訂定實習生管理辦法。

7 我們的責任

(三)三度之星：

為鼓勵集團內的員工能夠將發生在自己或同仁在工作中的每一個真實的大小故事或案例(限服務客戶與關懷員工等相關故事)透過分享，讓同仁深刻體會本集團所強調的三度核心服務理念—態度、細度、速度的價值，內化至員工的工作與生活中；並將正負面案例編輯成冊作為員工訓練的範本及改善教案。

像朋友一樣的真心服務-魏玉婷

來自步調緊湊香港的勞先生與勞太太，由於工作非常繁忙特安排假日來到雲品想給自己一個悠閒的3天2夜假期，放慢步調好好欣賞台灣的好山好水。

這一天，他們預約了早上到金龍山看日出，負責的活動組玉婷在跟客人互動中得知，他們很喜歡台灣，很喜歡日月潭，在香港很難有機會可以放慢步調的生活，這一次到台灣的自由行就只想慢慢的欣賞風景！主動幫勞先生與勞太太規劃日月潭周邊景點，就只希望讓勞先生與勞太太能夠圓滿這趟旅程。沒想到，勞先生及勞太太特別問了玉婷隔天有沒有上班，希望讓玉婷再幫他們安排一次到金龍山看日出，到館三年多的玉婷從沒遇過想看兩次日出的客人，而知道隔天沒有上班的勞先生與勞太太也表示要等到玉婷有班的那一天再由玉婷服務一起上山。這一天由於館內還有其他重要的活動，所以結束金龍山的行程後玉婷用從手機幫勞先生、勞太太



合照的照片，運用館內的line照片印刷機印了一張專屬於他們的禮物，寫上祝福請櫃檯同事轉交後便投入其他的工作當中。

工作告一段落，玉婷拿到來自勞先生及勞太太轉交的卡片和禮物，他們回贈了玉婷他們夫婦的FB帳號及一瓶護手霜；對玉婷或所有服務同仁來說禮物從來都不是重點，把客人當成自己遠道而來的朋友盡心盡力的安排，讓他們能夠帶著滿滿的美好回憶與驚喜回去才是最重要的。而這樣像對朋友一樣的真心互動勞先生與勞太太感受到了，雲品服務的溫度在勞先生與勞太太的美好行程中就像金龍山的太陽那樣暖暖的帶回香港了！

7 我們的責任

(四)創意之星：

1.創意之星：

為加強以「顧客感受」做為提升「服務品質」的動力，希望可以在既有產品設施或服務流程上予以改善，利用多一份的關懷、多一點的創意，並不斷求新求變，以更貼近顧客的需求，作為努力推動之目標。因此，為鼓勵員工發揮創意，凡本公司同仁對提升服務品質、改善工作流程、降低營運成本有關等各項建議，提出具體可行的方案，並於創意提案表提出。

2.創意之星-圓夢計畫：

為激發與鼓勵員工創意思考，並結合其個人夢想，形成員工內部創業。並藉由記錄每一位員工實現夢想的歷程，形塑雲品國際內部鼓勵員工自我實現的創新文化。

具體成效：職場幸福指數調查

職場幸福指數調查於每年10至12月展開調查作業，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，採普查方式進行，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。

▼ 雲品國際職場幸福指數調查

項目	2017年
公司會透過適當的教育訓練提升我的能力	84.24%
以我現在的能力和技術對現在擔任的工作感到滿意	88.70%
我對公司提供的福利感到滿意	85.34%
當我工作上有良好表現時，會得到該有的讚許	85.40%
我對於工作未來的發展性感到樂觀	76.88%

註：以上調查項目係自幸福指數調查問卷中挑選出最具代表性的五個題目。

(五)技藝之星：

鼓勵雲品國際同仁提昇工作專業技能及發揮創造力，加強團隊合作精神，打造積極學習快樂工作的職場氛圍，以館際競賽與館外競賽的方式，提升企業競爭力，並形塑集團雇主品牌。

具體成效：依據技藝之星館外競賽的精神，雲品溫泉酒店中餐廚師劉桂山，參加2017年6月的TUCC泰國極限廚藝挑戰賽，獲得銀牌殊榮；十一月時，中餐廚師劉桂山，偕同西餐廚師林子文，前往上海參加第19屆中國國際烹飪藝術比賽，兩人共計帶回三面銅牌。



TUCC泰國極限廚藝挑戰賽中餐廚師劉桂山獲獎

7 我們的責任

雲管家

雲朗觀光集團於2016年初推出業界首創「雲管家」招募活動，針對社會人士及集團內部員工進行為期6個月的管家課程培訓計劃，將以雜誌評選出的五星服務冠軍的雲品溫泉酒店日月潭為標竿進行人才培育計畫，不論社會人士或是雲朗光集團內部員工，皆可參與評選後加入受訓的行列，受訓期滿可續任雲朗觀光集團旗下各館飯店就職，或轉職到其他飯店或產業。2017年分別培訓第二屆、第三屆雲管家。



第二屆雲管家培訓課程-餐桌擺設

▼ 雲管家培訓計畫

執行方式

- 以本集團日月潭雲品溫泉酒店為培訓主軸進行職務及工作分配並確實執行管家課程配訓計劃。

培訓期間：為期6個月

- 每月進行培訓表現評估，期滿時進行總結評估。
- 完成培訓可選擇繼續留在日月潭雲品溫泉酒店繼續服務，或選擇至其他館別服務。
- 培訓期滿，表現優異，經主管推薦，且總結評估成績達80（含）以上者，可繼續銜接參加「基層儲備幹部培訓計劃」。
- 培訓期間若表現不如預期或不適應，經月評估提醒、主管或資深同儕指導等機制後仍無明顯改善者：
 - 若為對外招募者，可循非自願性離職提前解約。
 - 若為對內招募者，可提前結束培訓返回原館別。
- 不論培訓期滿或提前結束培訓而回至原館別者，均應就所實習之管家課程進行原館別之內部傳授，以確實達到複製集團競爭優勢之目的。

住宿與薪資

- 日月潭雲品溫泉酒店將提供員工住宿及供膳。
- 此基層人才養成計劃，可依資歷經驗不同敘薪。
- 完成培訓者，其總結評估達80分以上，且續留集團內服務者可給予調薪，其後續服務之薪資，由續留館別決定之。

▼ 雲管家訓練架構與內容



婚禮企劃培訓

雲品新莊自2014年開館首年起，即設計出業界首創婚禮企劃培訓課程，培養婚禮企劃專門人才；至2017年為止，已邁入第四屆。在透過校園招募、PTT電子佈告欄系統、臉書FB社團的廣宣之下，第四屆婚禮企劃培訓課程總共吸引了82位報名、進入徵選會的人數共有36位、實際徵選進入培訓階段的共有15位。在培訓主軸上，涵蓋了婚禮市場概況與趨勢、婚禮主題企劃、主題婚禮執行、提案簡報技巧、婚禮預算掌控、時間規劃、場控技巧、客訴課程等八個面向。最後在結業式時，每位受訓學員獨立呈現一個屬於自己規劃創作的發表會，由內、外部專業的評審老師，為學員們審視為期一個月密集培訓後的成果。第四屆最後正式入選進集團服務的婚禮企劃人員，共有13位。



7 我們的責任

食品衛生教育訓練

為建立本公司實施食品安全管制系統教育訓練作業程序及相關規定，符合食品良好衛生規範相關規定，本公司所有員工持續性給予食品安全管制系統相關的衛生、安全、品質提升等訓練。而本公司為加強人員衛生管理，也鼓勵員工取得HACCP證照以提升食品安全系統執行。每年度派數名廚師或外場人員受訓，取得HACCP基礎班與進階班認證。



▼ 食品衛生安全教育訓練(外訓)

項目	2017年
訓練總時數	965
訓練總人次	185
每人平均受訓時數	5.2
訓練總經費	\$110,467
平均每人訓練經費	\$597

▼ 食品衛生安全教育訓練(內訓)

項目	2017年
訓練總時數	824
訓練總人次	705
每人平均受訓時數	1.2
訓練總經費	\$0
平均每人訓練經費	\$0

▼ 2017年廚師HACCP持證情況

項目	丹彤廳	寒煙翠廳	頤品大飯店
具HACCP證照之廚師人數	14	11	3
總廚師人數	34	16	17
具HACCP證照之廚師人數/總廚師人數比例	41%	69%	18%

▼ HACCP 60A基礎班

項目	2017年
受訓人次	12
訓練時數	384
每人平均受訓時數	32
訓練總經費	\$80,980
平均每人訓練經費	\$6,748

▼ HACCP 60B進階班

項目	2017年
受訓人次	0
訓練時數	0
每人平均受訓時數	0
訓練總經費	\$0
平均每人訓練經費	\$0

本公司要求相關廚房工作人員須具有中餐烹調技術士證照，符合「食品良好衛生規範準則」第二十五條規定。截至2017年，中餐烹調技術士證持證比例達法規所訂：觀光旅館之餐廳，持證比例需達百分之八十；承攬筵席之餐廳，持證比例需達百分之七十之規範。

▼ 日月潭分公司廚師持證情況

項目	中廚			西廚		
	人數	持證數	比例	人數	持證數	比例
廚師證	16	11	69%	34	29	85%
技術士證	16	13	81%	34	34	100%

▼ 新莊分公司廚師持證情況

項目	中廚			西廚		
	人數	持證數	比例	人數	持證數	比例
廚師證	17	15	88%	39	33	85%
技術士證	17	15	88%	39	33	85%

▼ 桃園民生分公司廚師持證情況

項目	中廚		
	人數	持證數	比例
廚師證	9	6	67%
技術士證	9	7	78%

▼ 新店北新分公司廚師持證情況

項目	中廚		
	人數	持證數	比例
廚師證	12	10	83%
技術士證	12	10	83%

員工績效考核 LA11

凡正職員工，每半年均會接受一次績效考核。年中之考核為審視性質，可作晉升調薪提報參考；年終為考評性質，為當年度真正之績效成績。考核項目如下：

(1)專業技術職：

工作績效 — 工作成效達成率、專業知識技能與能力。

工作態度 — 認真負責/主動積極、具有團隊精神及無本位主義。

(2)主管管理職：

工作績效 — 工作成效達成率、專業知識技能與能力。

工作態度 — 認真負責/主動積極、具有團隊精神及無本位主義。

領導統御 — 跨部門溝通能力、對部屬的領導/教導力、對公司的政策了解及認同度。

本公司2017年接受定期績效考核之正職員工(含實習生)比例為100%。

360管理職評核調查

為協助擔任管理職同仁(高階、部門、單位)檢視自我領導與管理風格，雲品國際設計360管理職評核調查，讓員工透過自評、直屬部屬、同儕與內部客戶四個角度的觀察，協助所屬部門主管瞭解其管理能力與領導特質之強弱，使管理職同仁之領導風格愈趨集團『主人式服務』、『教練式創新領導』的精神。

360管理職調查於每年10至12月展開調查作業，主要實施目的有三：

(1). 塑造教練式創新領導風格。

(2). 激勵同仁自發性地提供主人式服務。

(3). 發揚創新文化，營造集團良好的團隊默契與工作氛圍。

▼ 360管理職評核調查實施步驟

由人力資源單位彙總管理職同仁受評名單與設定評測部屬、同儕與內部客戶。

專案經理彙總校對各館名單與配對，並於『雲朗數位學院』平台設置專案評測。

將專案施測時程與『雲朗數位學院』平台教學使用方式通告人資單位，協助公告館內同仁。

施測完畢後，專案經理將調查數據與報告，給予分析編排，再製作成報告。

由人資總監進行360管理職評核說明會，並對於受評主管進行個別或團體報表解讀與回饋。

專案經理提供總經理及人資主管各館各階層評測結果，以作為後續管理職能的培訓規劃參考依據。

7.2 顧客

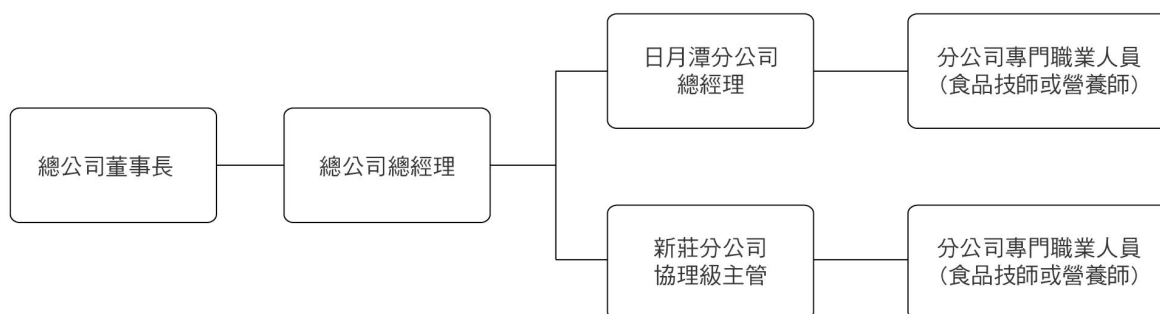
7.2.1 健康與安全

隨著食安問題及國內消費者意識升高，國人對於食材及衛生環境品質要求驟增，本公司嚴格要求食品安全衛生，設有食安衛生人員，定期檢驗販售之餐點、食材商品、及廚房和用餐環境、水質、食材烹調過程等之品質審慎把關，以保護消費者之健康及權益，並積極導入HACCP至各個餐廳，目前雲品國際通過HACCP認證之餐廳為新莊分公司的頤品大飯店、日月潭分公司的寒煙翠與丹彤等。2017年雲品國際並未發生因違反食品安全衛生管理法、主管機關發布的子法與命令而遭主管機關裁處罰鍰情事。

食品安全監測計劃 PR1 FP5

雲品國際為提升餐飲衛生安全，依據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HACCP系統，管理原料、材料之驗收、加工、製造、貯存及運送全程，並組成食品安全決策小組與HACCP管制小組，建構符合政府規定之食品安全管制系統。

▼ 雲品國際酒店食品安全監測計畫系統組織圖

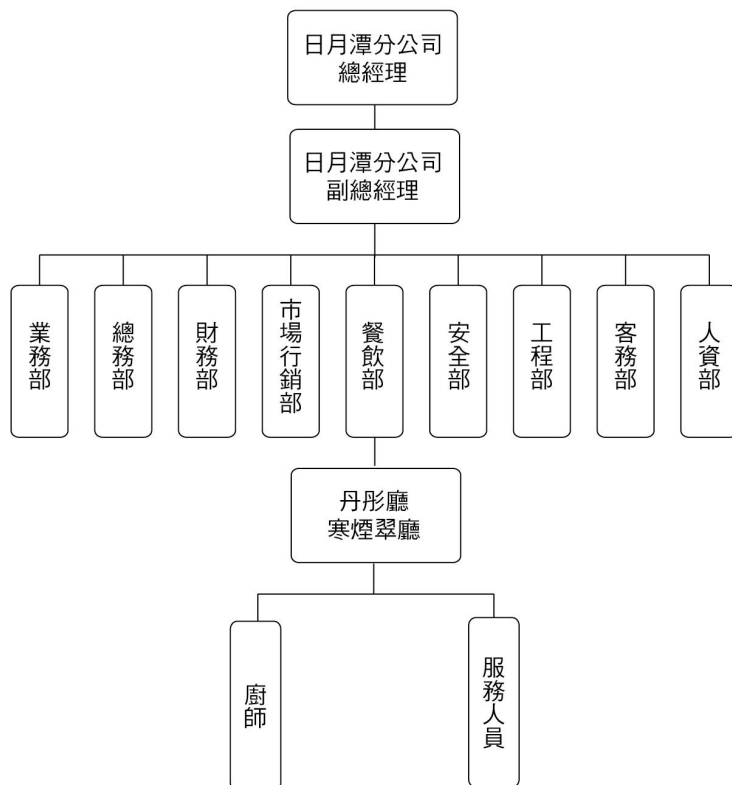


▼ 食品安全決策小組成員與職掌內容

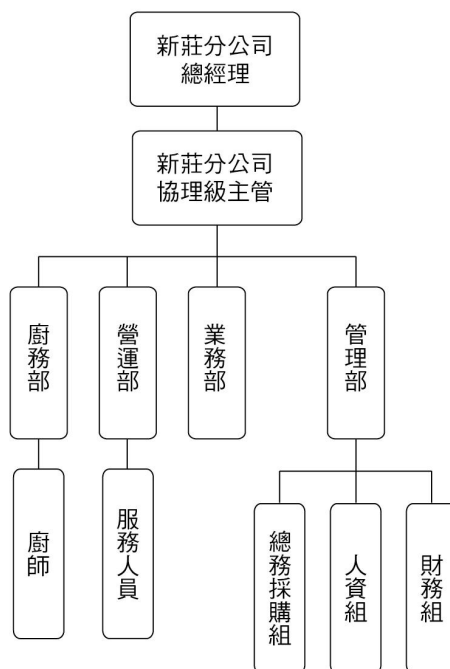
負責成員/部門	執掌內容
食品安全決策小組	1. 訂定食品安全監測計畫並研析、增修、執行及推動。 2. 執行系統驗證與確效。 3. 進行內部溝通及外部團體聯繫。
公司負責人(董事長)	授予本系統各級人員職稱與職掌。
總公司總經理	決策統合各公司食品安全策略(含計畫的變更與修訂)。
分公司總經理	因地制宜訂定各分公司食品安全策略。
分公司協理級主管	1. 進行內部溝通及外部團體聯繫，彙整訊息。 2. 佈達食安小組決策並監督執行。
分公司專門職業人員 (食品技師或營養師)	1. 執行食安小組決策與食品安全監測計畫。 2. 負責規劃及管理食品安全監測計畫系統文件及記錄。 3. 執行食品安全監測計畫系統驗證與確效。

7 我們的責任

▼ 日月潭分公司HACCP管制小組成員系統組織圖



▼ 新莊分公司HACCP管制小組成員系統組織圖



▼ HACCP管制小組成員與職掌內容

負責成員/部門	執掌內容
HACCP管制小組	設管理代表1人，由各分公司餐飲部(日月潭)或管理部(新莊)主管擔任，統籌食品安全業務，負責食品安全監測計畫所訂定之業務規劃、制定、執行、協調、整合、管理及協助監督等。
衛生管理專責人員	由各分公司生產部門現場之主管擔任，直接管理現場衛生事務。
專門職業人員	協助管理代表推動本酒店食品安全管理，執行食安小組決策與食品安全監測計畫，負責規劃及管理食品安全監測計畫系統文件及紀錄，執行食品安全監測計畫系統驗證與確效。
餐飲部(日月潭) 廚務部與營運部(新莊)	餐飲製備及供膳等。
工程部(日月潭)	酒店內外所有建築與設施，場地設備等之維護及管理。
總務部(日月潭) 管理部總務採購組(新莊)	負責統籌餐飲食品之採購驗收、品保與管制服務等。
人資部(日月潭) 管理部人資組(新莊)	執行從業人員健康管理、員工安全衛生教育訓練、證照管理等。

新莊分公司的頤品大飯店自2016年12月導入食品安全管制系統，經由台灣食品安全管理協會組成專業輔導團隊，加上頤品大飯店全力配合食品安全管制系統準則，建構符合政府規定之食品安全管制系統，並落實於平常管理及持續以恆。

▼ 新莊分公司HACCP餐廳收入占比

項目	2017年
頤品大飯店餐飲總收入	\$384,204,440
新莊分公司餐飲總收入	\$539,052,237
HACCP之餐廳收入占比	71%

日月潭分公司之寒煙翠廳與丹彤廳已於2013年取得HACCP認證，自2013年度開始，每日由單位主管及衛管人員做內部餐廳及廚房衛生檢查是否落實食品良好衛生(GHP)、HACCP之規範，廚房與設施皆有自主檢查清潔管理表，並由衛管人員每日稽查是否填寫確實，若有發現異常情事，則立即進行改善，並保留完整的改善記錄。廚房作業場所四周環境每日由廚務部清掃維持清潔，而廚房排水系統連外處設柵欄，由廚師於供餐期結束時管理，保持暢通，不積水、積污物及無異味；食品作業區與烹調處設置洗手水槽，備流動自來水、清潔劑、擦手紙等乾手設備，同時提供75%酒精供消毒使用；所有設施設備之清潔維護由廚務人員於作業及供餐前巡檢，發現髒污隨時清潔，破損隨時維修。

雲品國際依據食品安全監測計畫指引及食品安全管制系統準則第十條規定，訂定內部稽核制度，管制小組為確認此系統執行之有效性，每年至少辦理一次內部稽核。本內部稽核工作由各分公司HACCP管制小組陳報總公司食品安全決策小組，召集各分公司相關部門以任務編組方式進行各部門相互稽核，必要時邀請外部專家學者參與。稽核項目包括作業場所環境之管理、病媒防治，以及從業人員之衛生管理等。

7 我們的責任

▼ 日月潭分公司HACCP餐廳收入占比

項目	金額
寒煙翠廳與丹彤廳餐飲總收入	\$236,128,004
日月潭分公司餐飲總收入	\$279,333,742
HACCP之餐廳收入占比	85%

▼ 日月潭分公司HACCP餐廳廚房供應之餐飲收入占比

項目	金額
通過HACCP餐廳之廚房所供應餐飲的總收入	\$265,117,372
日月潭分公司餐飲總收入	\$279,333,742
由HACCP餐廳廚房供餐之餐飲收入占比	95%

註：由於大廳酒吧與雲水坊無獨立廚房，因此餐點由通過HACCP認證的寒煙翠廳與丹彤廳其廚房提供，故通過HACCP餐廳廚房之供餐餐廳為寒煙翠廳、丹彤廳、大廳酒吧、雲水坊及雲月舫。

食安實驗室

日月潭分公司寒煙翠廳與丹彤廳於2013年9月取得HACCP認證，並遵循HACCP製程及品質管理標準作業，每季委外檢驗抽測環境水質及生產成品(3道菜色/廳)，並遵循食品安全衛生管理法第 7條第3項「上市、上櫃及其他經中央主管機關公告類別及規模之食品業者，應設置實驗室，從事自主檢驗」，於2016年度6月與新莊分公司同步設立實驗室，評估食品安全風險，進行自主管理，自行檢測製作成品，並定期委外檢驗頻率(1道菜色/廳)確保檢驗效度，同時擴大委外送檢範圍，增列每季抽測食材原料等，以確保食材原料安全。送檢內容包括：動物用藥多重殘留分析、多重農藥殘留311項、微生物(大腸桿菌群、大腸桿菌)、防腐劑等。以上採樣及送驗工作由專門職業人員負責，迄收到檢驗報告後，記錄委外檢驗紀錄表。未來除繼續執行內部檢驗與外部檢驗規劃，如遇重大新聞事件、外部單位稽核、季節性商品促銷活動等，亦將不定期增加食材內檢與外檢次數。

為加強把關食材安全，本公司在2016年6月於日月潭分公司、新莊分公司分別設置實驗室，該實驗室人員編制分為管理主管及組員。組員主要係負責自主檢驗與儀器維護，管理主管則負責監督組員落實工作、職掌及確保組員之工作能力與品質。本公司已訂定「實驗室管理規章」，且自實驗室正式成立起，即開始進行自主管理檢驗工作，並依工作計劃表排定之檢驗項目執行。

▼ 2017年食安實驗室與外檢費用支出

項目	日月潭分公司	新莊分公司
外檢衍生相關費用	\$87,600	\$68,400
實驗室耗材	\$56,013	\$45,934
資產設備	-	\$6,020
實驗室人員費用	\$600,356	\$472,850
實驗室花費佔餐飲營收占比	0.27%	0.11%

▼ 雲品國際外部檢驗和內部檢驗規劃

原料大類	子項分類	檢驗項目	外檢項目與頻率	內檢項目與頻率
農畜禽水產品	農產品(含米、黃豆、玉米、花生、小麥、食用菇蕈、蔬菜、水果、茶、咖啡、食用花卉、藥食兩用中藥材等)	農藥殘留	農藥殘留： 4 次/年	農藥殘留：5 種/月
	畜產品(含豬、牛、羊等)	動物用藥殘留、瘦肉精/磺胺劑/氯黴素類	動物用藥殘留： 4 次/年	瘦肉精/磺胺劑/氯黴素類：1 種/月
	禽產品(含雞、鴨、鵝、蛋等)	動物用藥殘留、瘦肉精/磺胺劑/氯黴素類		
	水產品(魚、甲殼類、頭足類)	動物用藥殘留、瘦肉精/磺胺劑/氯黴素類	動物用藥殘留： 4 次/年	揮發性鹽基態氮： 2 種/月
加工食品	食用油脂	酸價、總極性化合物	無	視需要時檢測(註1)
	麵類製品	食品添加物(防腐劑、過氧化氫、皂黃)	防腐劑： 4 次/年	過氧化氫：2 種/月 皂黃：2 種/月(註2) 二氧化硫/亞硫酸鹽： 4 種/月 亞硝酸鹽：1 種/月
	豆類加工食品 (如豆花、豆腐類、豆干類製品等)	食品添加物(防腐劑、過氧化氫、皂黃)		
	醃漬蔬果 (含鹽漬蔬果、糖漬果實、蜜餞等)	食品添加物 (防腐劑、皂黃、二氧化硫/亞硫酸鹽)		
	水產加工食品(含水產煉製品、水產調味脫水食品、水產醃漬食品等)	食品添加物 (過氧化氫、皂黃、二氧化硫/亞硫酸鹽)	無	
	肉類加工食品	食品添加物(亞硝酸鹽)	無	
	農產加工品 (如食用花卉、藥食兩用中藥材等)	食品添加物(二氧化硫/亞硫酸鹽)	無	
	烹煮後成品	微生物(總生菌數、大腸桿菌、大腸桿菌群)	微生物(註3)： 4 次/年	微生物：3 種/月

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。

▼ 2017年內部檢驗和外部檢驗結果

	檢驗結果	日月潭分公司	新莊分公司
內檢	合格	436	385
	不合格	25	4
外檢	合格	28	22
	不合格	5	2

7 我們的責任

7.2.2 消防與公共設施安全

為保障顧客和員工安全，本公司每年委請合格之專業機構實施消防設備安全檢查簽證及申報消防局2次，並對全體員工實施消防安全教育訓練，委託當地主管消防隊長官上課及驗證。除此之外，雲品國際每月定期施作消防設備、滅火器、消防泵浦、消防栓、防排煙機柵門、緊急出口燈等設備點檢及維修保養。建築物公共安全檢修簽證申報縣府則每年6月施作一次。本公司亦設立防火管理委員會，負責研議有關消防防護計畫之變更及修正，以及防火避難設施、消防安全設備檢修申報等維護管理等事宜，每年召開兩次會議。



7.2.3 顧客滿意度調查 PR5

為推展行銷業務、提升服務品質與經營績效，以及配合潮流趨勢提升公司形象，雲品國際藉由顧客意見調查與互動關係了解其需求，創造顧客最高滿意度與貢獻度的行銷模式。

日月潭分公司

散客滿意度調查：

日月潭分公司每日發放顧客舒適度調查表給顧客，調查項目包括預訂房間、接待及服務、餐廳、休閒設施、客房資訊娛樂系統、整體觀感等，劃分評分等級優良、良好、普通及不佳四級。除了紙本問卷外，亦透過當面口述、現場服務同仁觀察、業務拜訪回饋、官方經營之社群媒體及網路平台、網路旅行社、電子郵件、電話及語音留言了解顧客心聲。針對顧客回覆之問題，先進行分流，並檢視當日資料，提出說明與檢討，並執行適當調整，再由專人回覆顧客，並提出改善方案與撰寫書面資料予該館總經理。之後依顧客反應之問題，評估立即可改善程度，進行硬體或軟體的調整，或將其建議納入未來酒店規劃。

▼ 2017年因應顧客意見改善之措施

改善措施	說明
採用Aura Roboclean Splus 吸塵器	Aura Roboclean Splus為多功能清潔機，具強力吸塵及除蟎功能並用水過濾髒汙，能有效降低灰塵殘留。 因有顧客反映房間多落塵以及過敏兒對塵蟎較敏感，再者和室房榻榻米使用一般吸塵器不易清潔，故使用此機器定期細清房間以改善狀況。

除了上述方式蒐集顧客意見外，日月潭分公司也透過ReviewPro系統整合顧客回饋資訊，並以住宿旅客最在乎的項目作為評核指標，如服務、地點、清潔度、價值、客房與裝潢等，了解顧客對酒店的評價。

ReviewPro是在全球具領先地位的飯店聲譽信息數據管理與分析的雲端系統解決方案提供商。ReviewPro的產品包括飯店在線聲譽管理和客戶滿意度調查，能夠幫助飯店透過線上客戶回饋了解營運與服務方面的優劣勢，進而提高客戶滿意度和推動收入增長。

▼ 日月潭分公司散客滿意度調查結果

項目	2017年
客房	94.8%
服務	91.6%
整潔度	95.5%
價值	76.2%
位置	94.3%
整體滿意度	94.0%

註：數據來源為ReviewPro系統2017年1月1日至2017年12月31日資料

團體顧客滿意度調查：

日月潭分公司透過QR code發送團體顧客意見調查表，於團體退房時提供每台遊覽車兩張QR code，或是在團體抵達前提供QR code給主辦人，之後由主辦人在群組內佈達QR code問卷。問卷內容包括接待服務、客房舒適度、餐飲品質、設施、會議品質等11個題目，大致區分為優等、良好、普通、不佳四種等級。2017整體而言，75.2%的賓客對於雲品溫泉酒店的感受評為優等。

新莊/新店北新/桃園民生分公司

新莊/新店北新/桃園民生分公司目前無針對顧客滿意度進行後續分析，但頤品大飯店自2014年開幕後，固定於每年7月與8月拜訪長期配合之客戶，業務亦長期關心並詢問對宴會菜色及活動的建議並加以調整改善，以鞏固客人長期在頤品舉辦宴會活動之意願。品花苑於2017第四季起發放顧客意見調查表，針對菜餚品質、份量及多樣化、服務態度、環境品質等三大區塊作評分，由營運部與廚務部開會檢討並執行定改善方案。

7.2.4顧客隱私

PR8

雲品國際對顧客隱私甚為重視，並在各分公司制定顧客隱私管理辦法。日月潭分公司實施「系統權限分級」保護顧客資料。顧客與飯店接洽事項如有個人資料保留在電腦系統資料庫，皆由相關服務單位自行建檔並保管紙本資料，其它單位若無相關業務需求，即無法進入系統任意查詢個資。住房紙本資料保存三年後由內部多個單位派員共同監督碎紙作廢，再經合格廠商進行銷毀。而頤品大飯店在承攬宴會時，會與主辦單位簽署合約書，確保合約書所有內容皆經顧客同意，並且不提供予無關之第三人運用。顧客可隨時查詢、更正或複製、請求停止蒐集、使用及刪除資料。2017年本公司無任何侵犯顧客隱私或顧客資料遺失之投訴事件。

▼ 日月潭分公司團客滿意度調查結果

項目	2017年
優等	75.25%
良好	22.84%
普通	1.85%
不佳	0.07%

註：調查區間:2017年1月1日至2017年12月31日;團體顧客意見調查回收筆數162團/3,030筆。

▼ 團體顧客滿意度調查流程



7 我們的責任

7.3 生態環境

7.3.1 生態環境管理方針 G4-15

雲品國際向來注重環保，致力於各項節能減碳策略，依據產業特性建立合適之環境管理制度，以及制定公司節能減碳策略。本公司不僅從自身做起，並鼓勵來自世界各地的賓客一同響應「節約能源，愛地球」，共同為環境保護盡心力。目前環境管理方針如下：

1. 環境監測：為掌握營業據點附近地區環境品質狀況，主動認養步道，園區林地做維護清潔，園區除草作業堅持以人力除草不用藥，維護生態復育。
2. 生物多樣性及綠地指標政策：當地植栽樹種保存及培育，加強綠美化與植栽維護作業，將日月潭分公司全區綠地面積提高至50%以上。
3. 水資源指標政策：
 - (1)設置「污水處理系統」，設有污水專責人員負責廢水處理操作及管理業務，並定期進行放流水水質檢驗作業。
 - (2)設置泳池用水循環系統，有效回收過濾及再使用，避免浪費水資源。
4. 垃圾改善指標政策：
 - (1)全體員工落實資源回收計畫，並設有資源回收室彙整分類回收再利用，以有效減少垃圾產生，充分利用有限資源。
 - (2)客房放置環保卡，續住打掃時，放置於床單上，將不再更換床單，布巾等，以有效減少垃圾產生，降低環境負荷。
5. 綠色採購政策：本公司支持綠色採購，多項採購選用具有環保標章認證產品。
6. 加強環境教育與宣導：依據經濟部能源局規定，編制能源管理組織遴用能源管理員，每年網路填報能源用戶節約能源查核制度申報表，統計年度能源使用量，制定翌年節能目標，評估設備汰舊換新。
7. 生態保育/教育政策推動：日月潭分公司對住宿之旅客加強環境教育與環保觀念之宣導，並結合遊憩與環保並重之精神，推動：「螢火蟲季夜間生態探索」、「植樹節種樹苗造林」、「世界地球日熄燈、關手機環保愛地球」等。

環保旅店推廣計畫

行政院環保署為提升全民於住宿旅館時落實環保，力行綠色生活，並鼓勵旅館業者認同顧客之綠行動，推出「環保旅店計畫」，藉由業者呼籲消費者落實綠行動，採用不提供備品及續住不更換床單、毛巾，以給予優惠方式回饋消費者為原則，或將節省下來之費用捐助環保或弱勢團體，以提高業者配合彈性。雲品溫泉酒店為響應環保，自2016年起每一年主動參與環保署辦理「環保旅店」，凡是在2017年12月31日前住宿本旅館，凡訂「低碳假期」平日自備盥洗用具入住山景客房，可免費搭乘雲品←→台中高鐵定時來回接駁巴士；續住不更換床單及毛巾者，可再享優惠住宿。

▼ 環保旅店感謝狀



7.3.2 能源使用與節能措施

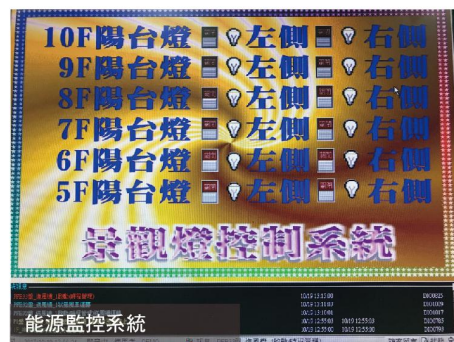
EN3

EN5

EN6

本公司主要能源消耗來自照明和空調使用之電力，本公司配合能源局制定每年節能至少1%用電的目標，相關節能措施如下：

1. 電燈、排油煙機、冷氣、熱泵等設備選用節能之型號。
2. 室內和停車場根據季節調整排風機時間和頻率以節省用電。
3. 冷氣依據季節性和早晚溫度不同，進行室內溫度調整。
4. 陽台燈的控管，採用時間調節器進行控制。
5. 設立能源監控系統。
6. 耗能設備則經評估後進行汰換。



▼ 各分公司2017年能源使用狀況

項目	單位	日月潭	新莊	新店北新	桃園民生
汽油	公升	11,477	998.24	-	-
柴油	公升	192,000	1,235	-	-
LPG	公斤	88,011	362,656	47,607	129,874
用電量	度(kwh)	6,035,225	4,315,831	267,480	46,840
營業額	仟元新台幣	780,887	539,052	125	114,508,870
樓地板面積	平方公尺	27,600	9,923.98	1,981	111,994
耗電生態效益指標	仟元新台幣/度	0.129	0.11	-	-
電力密集度	度/平方公尺	218.67	54.32	135.02	-

▼ 各分公司2017年間接溫室氣體排放情形

項目	單位	日月潭	新莊	新店北新	桃園民生
用電量	度(kwh)	6,035,225	4,315,831	267,480	-
電力排放係數	公斤CO2e/度	0.529	0.529	0.529	-
間接溫室氣體排放量	公噸CO2e	3,192.63	2,283.07	141.50	-
營業額	百萬元新台幣	780.887	539.052	124.762	-
間接溫室氣體排放強度	公噸CO2e/百萬元新台幣	4.09	4.24	1.13	-

▼ 日月潭分公司2015至2017年節能設備成效

項目	2015年	2016年	2017年
執行之節能措施	● 依住房率管控冰水主機設定溫度 ● 將館內50W鹵素杯燈更換成較為節能5W LED燈泡	● 將館內42W鹵素燈泡改成8W LED燈泡	● 空調依室內外溫度及尖離峰時段調整冰水主機溫度10-16度C ● 熱泵主機依隨水區溫度來調整主機溫度46-51度C
該年度預估節能量(度/年)	275,940	14,892	36,975
節能效益金額(新台幣元/年)	796,123	42,740	122,017
實際投資金額(新台幣元)	44,000	150,000	150,000

7 我們的責任

7.3.3 水資源使用與再利用

EN8

EN10

雲品國際用水來源主要為台灣自來水公司供應之自來水以及溫泉水，並已取得水權登記證明，一年進行兩次稽核，無違法抽取地下水之虞。主要節水措施如下：

1. 泳池及SPA用水，採用自動循環性毛髮過濾器，經過濾系統予以回收過濾加氯消毒再使用。
2. 調整廚房水龍頭出水量以節省用水。
3. 使用具節水標章之設備，如感應式水龍頭。



自動循環性毛髮過濾器



感應式水龍頭



具省水標章之馬桶

▼ 各分公司2017年用水狀況

	單位	日月潭	新莊	新店北新	桃園民生
自來水使用量	度(m ³)	146,066	112,842	7,408	46,840
溫泉水抽水量	度(m ³)	16,414	-	-	-

7.3.4 廢水與廢棄物管理

EN22

EN23

本公司主要係以提供住房及餐飲等服務之觀光旅館業，無嚴重環境污染問題。飯店排放之廢污水已設置污水處理廠處理，並向地方主管機關提出水污染防治措施計畫，經南投縣政府環境保護局審查，符合水污染防治法第14條之規定。針對廢水水質檢驗加強館內抽驗，增進服務人員管理知識，安排人員參加館外技職訓練，並協助培訓人員取得廢水處理專責人員證照。2017年各水區水質檢驗皆符合衛生所稽查標準。

▼ 日月潭分公司防治水污染主要設備

廚房汙水油水分離處理設備	汙泥壓濾式脫水機	砂濾器過濾放流水水質
		
用途	用途	用途
飯店廚房汙水為高油脂廢水，透過油水分離處理設備，降低油脂，以達放流水標準。	將汙泥儲存槽，原本的濕汙泥(含水率98%)透過汙泥壓濾式脫水機，製作汙泥餅(含水率75%)，委託合格廠商清運。降低COD化學需氧量及BOD生物需氧量。	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。
效益	效益	效益
降低油脂，最大限值10mg/L以下，符合水汙染防制法放流水標準。	降低COD化學需氧量及BOD生物需氧量，COD最大限值150mg/L以下，BOD最大限值50mg/L以下，符合水汙染防制法放流水標準。	降低放流水SS懸浮固體量SS，最大限值50mg/L以下，符合水汙染防制法放流水標準。

▼ 日月潭分公司水排放狀況

項目	單位	度(m3)
排放目的地	-	濁水溪
總用水量	度(m ³)	155,679
預估消耗水量	度(m ³)	19,148
總排放水量	度(m ³)	136,531
生化需氧量(BOD)	mg/L	1.7
總懸浮固體(TSS)	mg/L	15

7 我們的責任

新莊分公司於2017年10月購入大型餐飲業廚餘機，剩食透過酵素擠壓脫水等程序，分解為有機肥料。截至2017年12月底，使用期間約2個月，產出600餘公斤之有機肥料，提供相關企業植栽使用。

由於廚餘容易腐敗及孳生病媒之特性，殘菜、剩飯，應該採取「立即收集、立即處理，」之方式，以避免廚餘因囤積，或載運時間耽擱太久而產生病菌，其他說明如下：

1. 綠能循環，減少食物浪費。(如示意圖)
2. 減少垃圾體積。
3. 無污染、有效處理廚餘、確實生成有機肥。
4. 自動式處理，廚餘自然轉成有機肥料，不耗任何人力清理或清運。



▼ 各分公司廢棄物處理情形

廢棄物類別	日月潭	新店北新	桃園民生	新莊
一般廢棄物/可回收廢棄物	專業廢棄物處理廠商進行回收或焚化。			由房東晶冠公司代為處理
廢油	合法清運公司代為交給油脂公司進行處理，每月清運1~2次。			
廚餘	當地養豬戶進行回收，無做堆肥處理。			大部分由房東晶冠公司代為處理；2017年10月起，利用自購之大型廚餘機自行處理部分廚餘。
廢汙泥	依據法規網路申報，進行委外清運。			由房東晶冠公司代為處理

▼ 廢棄物統計數據

廢棄物類別	單位	2017年
廢紙	公斤	14,000
廢鐵罐	公斤	1,020
廢鋁罐	公斤	115
廢塑膠	公斤	1,010
廢保特瓶	公斤	940
鋁箔包	公斤	1,080
未回收之垃圾量	公噸	170,294.95
廚餘	公噸	136.25
廢油	公噸	11.71
汙泥	公噸	0.97

7.4 社區 EC7 EC8

雲品國際長期融入在地社區發展、熱心公益，致力於結合藝文、公益、舉辦大型活動，以及協助非營利機構等等，將飯店視為「公益交流平台」，讓更多偏鄉及弱勢團體的需求和理念被更多人看見。

7.4.1 音樂傳愛

維也納國際青少年音樂節

為了讓親愛愛樂得讓學子走向國際，登上更高音樂殿堂圓夢，雲品溫泉酒店提供了50萬元的現金協助學童出國參與2017年維也納國際青少年音樂節。此外，雲品溫泉酒店更貼心安排有擔任座艙長經驗的羅惠容協理，為本次出國比賽的42位學童分享長時間飛行所需要注意的事項，也特地為學童們準備了機上盥洗包，還細心的準備了糖果以防機上耳鳴不適時可食用。其中，盥洗包內更有母公司辜懷如董事長給學童的打氣祝福小卡，期望學童在這趟維也納之旅可以滿載而歸。

親愛愛樂音樂會

雲品溫泉酒店自2014年開始，透過「音樂夢想樹」、「牛奶傳情到親愛」等活動，支持南投仁愛鄉親愛愛樂學童的音樂學習，2017年7月首度遠赴奧地利維也納參加國際青少年音樂節 (Summa Cum Laude International Youth Music Festival Vienna)，榮獲弦樂合奏的世界冠軍。而這群來自原鄉的孩子也在12月起展開全台售票巡演，巡演的主題-「盛夏的孩子」取自諧音「剩下的孩子」，也意即孩子們不論喜怒哀樂都能樂在其中的音樂學習之路，北、中、南全台共有八場的售票音樂會，民眾可上年代售票系統購票，用行動支持他們。12月10日也特別在日月潭雲品舉辦聖誕特別場次，這同時是學童們連續第四年度於日月潭舉辦音樂會，當天帶來九首經典曲目，採免費入場，曲目經過精心安排，讓民眾能在聖誕節前夕，一同感受學童純淨樂音，共度佳節氛圍。



雲品溫泉酒店提供長途飛機經驗分享



親愛愛樂平日練習留影



親愛愛樂於雲品溫泉酒店演出

7 我們的責任

▼ 2017年「音樂傳愛」公益活動成果

活動名稱	現金贊助金額	物資提供/食材贊助	志工參與人數
維也納國際青年音樂節	\$500,000	贈送42位成員盥洗包（內容物：拖鞋、牙刷、毛巾、蕃茄糖）與搭乘長途航空課程。	4位
親愛愛樂音樂會	\$20,000	提供10間客房，與42位成員餐食，提供學子入住與獎助學金。	10位

7.4.2圓夢計畫

舊鞋救命

在「舊鞋救命」計劃中，每位非洲的孩子祈禱有一雙鞋，讓上學的梦想可以實現，雲品國際新莊分公司透過了舊鞋與背包的整理清潔後，提供不僅是一份關懷，更是非洲當地兒童就學、醫療甚至是生命延續的一份幫助，由員工自發性捐出物資後，經適度清潔再送出，就可以讓這份祝福走得更遠。

鞋盒傳愛

耶誕節是許多小朋友期待收禮物的日子，為了讓弱勢家庭的孩子也能在耶誕節感受到愛與關懷，雲品國際新莊分公司響應基督教救助協會發起「聖誕鞋盒傳愛」活動，並於公司內募集禮物，送給陪讀班的弱勢家庭孩子，2017年雲品國際新莊分公司準備了60個聖誕鞋盒禮物，分別給予三個陪讀班，內含文具用品、小玩具等，提供這些隔代教養、單親家庭及失能家庭的兒童們，讓平常鮮少能收到禮物的孩子，度過一個既溫馨又開心的聖誕節。



鞋盒傳愛小朋友合影



鞋盒傳愛

卓越雜誌三十三週年暨兩岸商情六週年社慶/家扶基金會聯合公益茶會

《卓越雜誌》藉由2017年12月辦理社慶契機與新北市家扶中心及頤品大飯店新店北新館合作，以「教育脫貧 助偏鄉兒少翻轉生命」為主題，於12月29日，假頤品大飯店新店北新店金簋廳，舉辦歲末感恩公益音樂茶會，場地由雲品國際新店分公司所贊助，募款所得全數捐贈「新北市家扶中心」，而其款項將優先補助大專院校中經濟較為弱勢的學生，協助偏貧學子獎助學金，期待其順利完成學業，並向社會傳達正面能量，善盡社會責任。

▼ 2017年「圓夢計畫」公益活動成果

活動名稱	物資提供/食材贊助	志工參與人數
舊鞋救命	34雙鞋子和9個背包	43位
鞋盒傳愛	60盒聖誕禮物鞋盒	60位
家扶基金會聯合公益茶會	宴會廳場地贊助	10位

7.4.3關懷送暖

親愛元宵小學堂

親愛國小在魚池鄉舉辦了2017冬令營，並在元宵節的前夕來到雲品，由雲品活動組同仁準備了教材與教學，指導學生們如何手作台灣燈會的小提燈，而雲品中餐廳中式點心主廚陳戒琬師傅更準備了甜湯圓與60名同學分享佳節氛圍。



元宵冬令營雲品小提燈教學



環湖-畢業典禮



畢業生自行車環潭

德化國小每年都由校長帶領當年畢業生騎自行車環日月潭一周，雲品溫泉酒店由於位處日月潭，每年皆提供畢業生休息站，提供他們水、毛巾，以及香蕉等簡單補給品，同時為學子們加油打氣，讓學生可以休息半小時後再前往下一站，並讓孩童們搶先體驗雲品溫泉酒店的當季活動設施。

日月潭區小學聯合運動會贊助

雲品溫泉酒店每年固定贊助日月潭區小學聯合運動會的餐點(包含頭社、明潭、地利、德化及潭南國小)。因潭區小學學生不多，大多由三至五間學校輪流舉辦聯合運動會，雲品溫泉酒店透過贊助餐食與大蛋糕，為潭區小學學童們共同加油；並由專業廚師到現場與學子互動，寓教於樂。

7 我們的責任

品花苑把剩食變美食

品花苑自2016年12月起和1919食物銀行新北蘆洲服務中心合作，將前一晚及當天中午自助餐檯上未經取用的熟食回收，經妥善冷藏包封後，由蘆洲中心每天派員領取，供給社區中經濟弱勢家庭、養老院，或銀髮俱樂部的老人共餐。能將新鮮未被取用的餐點捐贈出來，再透過相關機構的妥善處理，供給需要的朋友溫飽，物盡其用的雙贏目標十分有意義。

▼ 2017年「關懷送暖」公益活動成果

活動名稱	物資提供/食材贊助	志工參與人數
親愛元宵小學堂	贊助70份小提燈和湯圓	10位
畢業生自行車環潭	贊助20份礦泉水、香蕉、蛋糕	10位
日月潭區小學聯合運動會贊助	贊助200份麵食、蛋糕、爆米花	15位
品花苑把剩食變美食	全年每日提供自助餐當天未能售出，但乃可食用之即期熟食	3位

7.4.4 守護地球

2017 Earth Hour 60 + 關燈活動

2007年起，由「世界自然基金會」於澳洲雪梨發起Earth Hour，藉由「關燈一小時」行動，呼籲大眾正視氣候變遷議題。2017年雲品國際以關閉飯店外牆燈光、社群網站推廣活動及現場抽獎等方式，實際響應節能愛地球，將減碳綠能的環保理念在旅行中散播出去。



7.4.5 寓教於樂

駐地文史學者帶客導覽

雲品溫泉酒店邀請在地職人專家，每週一天，為期三個月的形式，以各自專業推薦旅遊行程，輪流帶領客人領略日月潭周邊景點的美好。例如邀請在地具有名望的文史工作者與學者帶客人前往，透過文武廟、邵族文化的導覽實地走訪，遊客在瞭解文化後，常在文武廟或伊達邵商圈購買代表商品，如：貓頭鷹、日月潭紅茶等，同時也帶動當地的經濟繁榮。



在地職人泉鄉巡禮



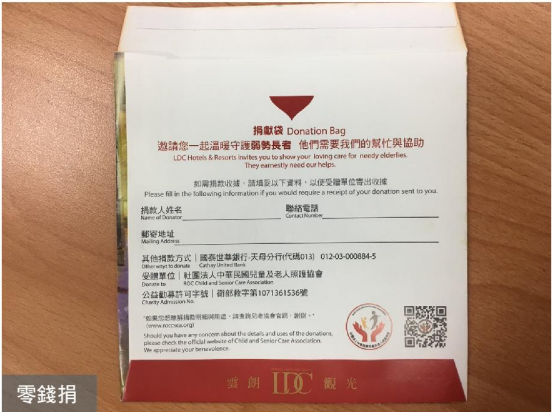
泉鄉巡禮

參與母公司贊助活動

與母公司雲朗觀光集團和社團法人中華民國兒童及老人照護協會合作愛心零錢袋，希望透過飯店，邀請住客一起幫助弱勢老人。此外更為了推動長照機構及社區關懷長輩們規律生活等活動，於2017年9月推動銀髮族健康操錄影拍攝，免費提供飯店場域拍攝以及工作人員食宿，希望長輩們透過規律的運動，維持肢體功能並增加肌肉力量，期待未來長者能夠多方充實才藝、休閒與家庭活動。



關心銀髮族周美青錄能量律動健康操



零錢捐

活動名稱	現金贊助金額	物資提供/食材贊助	志工參與人數
兒老協會零錢捐	\$424,032	50吋LED電視、掛畫、膳魔師大小保溫瓶、Polo衫、毛毯、長睡袍、桌巾、上衣、褲、厚長褲、薄長褲，等共52種物資。	—
兒老協會拍攝健康操影片	—	贊助拍攝場地、用餐20人次，以及贊助3位工作人員住房。	—

8

致力創新 引領未來

提供「客製化」服務，是雲朗對同仁的基本要求，而「客製化」無縫接軌的服務品質，則是我們不斷努力的目標。我們將透過一系列「創新」服務規劃，達到滿足每位旅客需求、打造最美好的旅遊體驗。

2015年雲朗觀光集團特別成立的「研發創新中心」，經過三年員工與外部顧問的努力探討與學習，奠定雲朗集團創新思維DNA，並強化雲朗觀光「態度、速度、細度」等三度管理哲學，致力於打造雲朗觀光集團成為飯店業發展之標竿。

8.1 持續提升軟硬體品質、強化市場競爭力

一、硬體建構

雲品國際旗下之「雲品溫泉酒店」，為日月潭第一家擁有天然溫泉的五星級度假酒店，以現代極簡風格、優雅時尚的藝品陳設及沉穩內斂的空間設計，坐擁日月潭全景，成為旅客休閒度假首選。

為了提升住宿品質與顧客滿意度，雲品溫泉酒店日月潭進行全館客房升級，每間客房都增設了膠囊咖啡機供房客享用，針對尊榮樓層客房，以維持原有靜謐的木質調為簡約設計基礎，客房內的LED電視升級為60吋的HD 4K大螢幕，讓住客既有靜謐的休閒空間也有震撼的視覺享受；大幅改裝的三間尊榮湖景套房，其中日式套房的設計概念是希望讓入住客人透過落地窗前日式庭園廊道門片的展現，將日月潭的湖光山色引入室內，讓入住旅人享受專屬之庭園景觀，同時讓客人在檜木環繞的香氛中感受歲月靜好之優雅閒逸。洋式套房的設計概念則是將日月潭著名之金龍山日出，以潑墨山水畫的概念展現，入住此套房時，坐臥之間皆能感受山光水色的無限美好。

客房內除建置之IP電話與智慧管家(E-Butler)系統外，於2017年更導入聲控智能管家「google home」、handy手機、Tesla及Volvo充電站等硬體設備。透過聲控裝置與原有的智慧管家系統整合，讓入住飯店的旅客享有獨特的科技驚喜，走入智慧酒店的樂趣享受！在數位匯流的時代裡，客房所提供的handy手機不僅提供旅遊服務資訊，更提供免費國內電話、部分國際電話以及上網服務，並將館內服務延伸至館外電動車充電站等智慧環保推動，享受雲品溫泉酒店充滿多元與人情味的溫暖款待。

國內外各餐旅品牌日漸激烈，消費人口結構與科技的變遷，雲品國際不斷運用新科技，創造令顧客耳目一新的體驗，不論是雲品溫泉酒店建置IP電話與智慧管家(E-Butler)系統，或是2017導入的智能科技，都是國內業界首家完成建置的飯店；而同屬雲品國際的「頤品大飯店」，開幕則以360度全景LED螢幕引領業界，開啟消費者全新視覺享受。2018年擬規劃餐飲宴會品牌「頤璽」，整體設計以演唱會型式為參考，企圖以創新思維再創婚宴場地的獨特性，廳內所設置的電腦燈光影像設備為業界之冠，其燈光設計配合升降燈桿與中央圓形升降舞台，營造絢麗奪目、震撼人心的氛圍。

二、軟體應用，提供更好的服務

當科技飛速進展，在行動載具愈來愈普及的數位時代中，民眾的消費模式也迅速轉換，因此，掌握消費者的數位軌跡成為品牌行銷極重要的依據。現今數位時代的生活中，數位科技已廣泛的被應用在各個層面，雲品國際致力於將科技結合生活、旅宿，除了之前導入國際化的飯店管理系統(Property Management System, PMS)、客戶關係管理(Customer Relationship Management, CRM)系統、線上聲譽管理(Online Reputation Management)系統，並將雲品官方網站連結Google數位分析 (Google Analytics)服務，對顧客做出精準管理與行銷，不僅強化品牌形象與市場競爭力，同時也提升整體成效。

順應國際非現金交易趨勢，自政府積極推動非現金支付政策以來，雲品國際在2017年底引進支付寶與Line pay行動支付服務，不僅以創新提升消費者全新的支付體驗，也讓旅行更快速、便利支付各種消費。

- 行動支付服務：導入相關方案，透過提供行動支付服務給消費者的方式，吸引消費者青睞、提升客戶滿意

8 致力創新 引領未來

度、忠誠度與採購意願。

- 常客回饋計畫：藉由獎勵機制推展散客官網訂房，並且提高雲品的顧客忠誠度。

8.2以創新行銷發展新局面

面對台灣觀光產業現況，飯店業發展受到嚴峻的挑戰，在大環境的變遷下，雲品國際仍抱持信心，相信唯有不斷地創新得以尋求突破。雲品國際酒店母公司雲朗觀光之核心價值在於結合文化藝術與創新服務，規劃深度旅遊等策略，提升旅遊附加價值、強化飯店特色，同時吸引顧客回流並開拓新客群。

一、導入多項決策支援系統，以數據提升決策品質

日月潭人文景觀豐富，雲品溫泉酒店紮根日月潭地區九年有餘，希望從不同的角度與顧客分享日月潭的美麗，除帶領顧客深入在地，體驗不同的旅遊方式、帶動潭區週邊觀光發展外，雲品也透過舉辦活動、講座等加強與地方的互動。為強化旅遊縱深並吸引觀光客，雲品溫泉酒店於2017年10月起具體落實為期四個月的活動，以在地文藝主軸做出發，每周日「泉鄉巡禮」由在地的職人老師輪流帶隊，規劃出的不同型態的私房路線，從不一樣的角度深入體驗日月潭之美。

▼ 泉鄉巡禮-達人帶路路線介紹

導覽類別	主題說明
繪畫	邀請作品常以日月潭風景為主題的畫家黃義永老師親自指導，以水彩彩繪風景
繪畫	邀請畫家朱啟助老師以水彩或蠟筆引領旅客賞景作畫，速寫記錄難得的體驗
紅茶	日月潭青農菁英陳彥權、石茱樺夫婦傳承日治茶道，帶領旅客在魚池品茶香之餘更認識紅茶知識，還可以親自體驗揉茶過程
文武廟建築	與宗教建築達人洪菊珠老師漫步至文武廟，介紹其建築之美
生態旅遊	新聞攝影達人沈揮勝老師透過影像及步道巡禮的方式與旅客分享日月潭人文、景致與生態之美
東光香菇	透過東光村香菇職人蔡明良的帶領，進入菇園瞭解香菇種類與知識以及參觀生產環境
音樂	埔里交響樂團音樂家謝志偉老師與其他音樂家在日月潭九龍口大平台，舉辦湖畔音樂會
邵族文化	邵族文史專家簡史朗老師與旅客一起體驗在地產物與人文風情
攝影	南投攝影大師鄧文淵指導旅客拿起隨身的手機，用影像為旅行留下紀錄
咖啡	魚池鄉大山水晶咖啡達人李中生分享咖啡知識課程、帶旅客逛咖啡園，再讓旅客體驗杯測或烘豆
旅遊	在南投旅遊達人連繡華帶領下認識日月潭紅茶發源地-貓囃山紅茶，或是遊覽具豐富人文歷史的涵碧半島
蘭花	栽植虎頭蘭逾30年的花農施秀織帶領旅客認識蘭花、參觀蘭園
蔬菜	生菜女王林晏廷的美味人生講座，並參觀台灣自產的高品質歐洲生菜園
植物纖維編織	順著李懿宣老師的指導，順著植物的自然韌性纖維，做出具有大自然氣的作品



黃義永老師親自指導



朱啟助老師引領遊客賞景作畫



沈揮勝老師步道巡禮



沈揮勝老師以影像讓旅客認識日月潭生態

二、頂級貴賓服務管理，體驗尊爵非凡

提供客製化服務已是企業達成獲利目的的策略手段之一，雲品溫泉酒店針對頂級貴賓服務管理更做出差異化，掌握對顧客的了解程度做一對一的個人化禮遇，讓顧客感受獨特感，提升對品牌的正面觀感。如雲品曾為頂級貴賓準備住房Check in驚喜，房內的電視迎賓畫面設有壽星生日祝福，根據迎賓餅乾上的數字解鎖保險櫃，即可獲得驚喜小禮物。此一貼心驚喜，不只與顧客建立情感聯繫，更提高顧客忠誠度。



根據線索解開金庫密碼可獲得住房小禮



貴賓驚喜禮遇

三、導入聊天機器人，提供顧客即時服務

放眼服務創新，2018年預計導入數位科技服務，於雲品國際旗下各品牌臉書粉絲團及官方Line帳號建置聊天機器人功能，透過AI人工智慧的方式，以文字、圖片與消費者溝通，有效的提高與粉絲的互動，透過各種住宿、餐飲資訊與旅遊服務，即時解決顧客問題。

面對產業競爭環境日趨嚴峻，雲品國際為與時俱進的提供消費者更優質的服務，運用大數據、人工智慧等數位科技將軟硬體結合，以科技趨勢持續引領產業創新，創造差異化締造口碑與佳績。

9

附錄

9.1 GRI G4指標對照索引—依循「核心」選項

(包含GRI G4行業揭露項目-食品加工業) 提倡創新的策略意義

√已通過外部保證

▼ 一般標準揭露

GRI指標	參考章節/說明	頁碼	外部保證
策略與分析			
G4-1	提供組織最高決策者的聲明，內容包含判斷與組織相關的永續性議題，及針對這些對組織具相關性的面向提出永續性策略	8 20	
組織概況			
G4-3	說明組織名稱	三、雲品國際酒店簡介	11
G4-4	說明主要品牌、產品與服務	3.1品牌介紹	11
G4-5	說明組織總部所在位置	三、雲品國際酒店簡介	11
G4-6	組織營運所在的國家數量及國家名(包括主要營運所在國或與永續發展議題有關的所在國)	三、雲品國際酒店簡介	11
G4-7	所有權的性質與法律形式	三、雲品國際酒店簡介	11
G4-8	說明組織所提供服務的市場(包含地理細分、所服務的行業、客戶/受惠者的類型)	3.1品牌介紹	12
G4-9	說明組織規模	三、雲品國際酒店簡介	11
G4-10	按聘僱類型、合約及地區畫分的員工總數，並依性別細分	7.1.1 人才招聘及留任	39
G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例	無受集體協商協定保障之員工	—
G4-12	描述組織的供應鏈	6.3.1 採購政策	33
G4-13	報告期間有關組織規模、結構、所有權或供應鏈的任何重大變化	無重大變化	—
G4-14	說明組織是否具有因應相關之預警方針或原則	4.3 風險管理	24
G4-15	列出經組織簽署認可，而由外部所制定的經濟、環境與社會規章、原則或其他倡議。	7.3.1 生態環境管理方針	71
G4-16	列出組織參與的公協會和國家或國際性倡議組織的會員資格	3.1 品牌介紹	16
鑑別重大考量面與邊界			
G4-17	合併財務報表中所包含的實體	三、雲品國際酒店簡介	11
G4-18	a. 界定報告內容和考量面邊界的流程 b. 組織如何依循「界定報告內容的原則」	五、重大考量面鑑別	27
G4-19	列出所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面	五、重大考量面鑑別	29
G4-20	針對每個重大考量面，說明組織內部在考量面上的邊界	五、重大考量面鑑別	29
G4-21	針對每個重大考量面，說明組織外部在考量面上的邊界	五、重大考量面鑑別	29
利害關係人議合			
G4-24	列出組織進行議合的利害關係人群體	6.1 利害關係人鑑別	31
G4-25	就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法	6.1 利害關係人鑑別	31
G4-26	說明與利害關係人議合的方式，包含依不同利害關係群體	6.2 利害關係人溝通	32

9 附錄

	及形式的議合頻率，並說明任何的議合程序是否特別為編製此報告而進行			
G4-27	說明經由利害關係人議合所提出之關鍵議題與關注事項，以及組織如何回應這些關鍵議題與關注事項，包括透過報告。說明提出每一關鍵議題與關注事項的利害關係人群體	6.2 利害關係人溝通	32	
報告書基本資料				
G4-28	所提供資訊的報告期間	關於本報告書	3	
G4-29	上一次報告的日期	關於本報告書	3	
G4-30	報告週期	關於本報告書	3	
G4-31	提供可回答報告或內容相關問題的聯絡人	關於本報告書	3	
G4-32	組織選擇的「依循」選項、索引、頁碼報告	關於本報告書 附錄	3 86	
G4-33	組織為報告尋求外部保證/確信的政策與現行做法	關於本報告書 附錄	3 90	
治理				
G4-34	說明組織的治理結構，包括最高治理機構的委員會。鑑別哪些委員會分別負責經濟、環境及社會衝擊的決策	4.1.1 董事會成員 4.1.3 審計委員會 4.1.4 薪酬委員會	20 22 22	
G4-38	說明最高治理機構及其委員會的組成： - 執行董事或非執行董事 - 獨立董事 - 治理機構的任期 - 治理機構各成員的其他重要職位及承諾，及其承諾的性質 - 性別 - 弱勢社會群體的成員 - 經濟、環境、社會衝擊相關之能力 - 利害關係人代表	4.1.1 董事會成員	20	
G4-39	說明最高治理機構的主席是否亦為經營團隊成員(如果是，說明其在組織管理階層的功能及如此安排的原因)	4.1.1 董事會成員	20	
G4-40	說明最高治理機構及其委員會之提名與遴選流程，以及最高治理機構成員提名和遴選的準則，包括： - 是否以及如何考量多元性 - 是否以及如何考量獨立性 - 是否以及如何考量經濟、環境與社會議題相關的專業知識和經驗 - 是否以及如何考量利害關係人(包含股東)的參與	4.1.1 董事會成員 4.1.3 審計委員會 4.1.4 薪酬委員會	20 22 22	
倫理與誠信				
G4-56	描述組織之價值、原則、標準和行為規範，如行為準則和倫理守則	4.2 倫理與誠信	23	
G4-57	說明對倫理與合法行為徵詢意見及組織誠信相關事務之內	4.2 倫理與誠信	23	

	外部機制，如服務專線或諮詢專線			
G4-58	說明對於舉報有違倫理或不合法行為及組織誠信相關問題的內、外部機制，如透過直屬管理向上報告、舉報機制或是專線	4.2倫理與誠信	23	

▼ 特定標準揭露

重大考量面	DMA與指標		參考章節/說明	頁碼	外部保證
經濟績效	DMA	管理方針揭露	八、致力創新 引領未來	82	
	G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	3.2 營運現況	16	
	G4-EC3	組織確定福利計畫義務的涵蓋範圍	7.1.2 員工福利	42	
間接經濟衝擊	DMA	管理方針揭露	7.4 社區	76	
	G4-EC7	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	7.4 社區	76	
	G4-EC8	顯著的間接經濟衝擊，包括衝擊的程度	7.4 社區	76	
能源	DMA	管理方針揭露	7.3.1 生態環境管理方針	71	
	G4-EN3	組織內部的能源消耗量	7.3.2 能源使用與節能措施	72	
	G4-EN5	能源密集度	7.3.2 能源使用與節能措施	72	
	G4-EN6	減少能源的消耗	7.3.2 能源使用與節能措施	72	
水	DMA	管理方針揭露	7.3.1 生態環境管理方針	71	
	G4-EN8	依來源劃分的總取水量	7.3.3 水資源使用與再利用	73	
	G4-EN10	水資源回收及再利用的百分比及總量	7.3.3 水資源使用與再利用	73	
廢污水及廢棄物	DMA	管理方針揭露	7.3.1 生態環境管理方針	71	
	G4-EN22	依水質及排放目的地所劃分的總排水量	7.3.4 廢水與廢棄物管理	73	
	G4-EN23	按類別及處置方法劃分的廢棄物總重量	7.3.4 廢水與廢棄物管理	73	
勞僱關係	DMA	管理方針揭露	7.1 員工	39	
	G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工總數及比例	7.1.1 人才招聘及留任	39	
	G4-LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工的福利	7.1.2 員工福利	42	
	G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	7.1.3 安全職場	49	
職業健康與安全	DMA	管理方針揭露	7.1.3 安全職場	46	
	G4-LA5	在正式的勞工健康與安全管理委員會中，協助監督和建議職業健康與安全相關規劃的勞方代表比例	7.1.3 安全職場	48	
	G4-LA6	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷頻率、職業病、損失日數比例及缺勤率，以及因公死亡事故總數	7.1.3 安全職場	46	
	G4-LA7	與其職業有關之疾病高發生率與高風險的勞工	7.1.3 安全職場	46	
訓練與教育	DMA	管理方針揭露	7.1.4 人才培育	50	

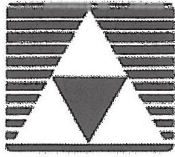
訓練與教育	G4-LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數	7.1.4 人才培育	50	
	G4-LA10	強化員工持續受雇能力以及協助其管理退休生涯的職能管理與終生學習計畫	7.1.4 人才培育	50	
	G4-LA11	按性別和員工類別劃分，接受定期績效及職涯發展檢視的員工比例	7.1.4 人才培育	62	
產品及服務標示	DMA	管理方針揭露	7.2.1 健康與安全	64	
	G4-PR1	為改善健康和 safety 而進行衝擊評估的主要產品和服務種類之百分比	7.2.1 健康與安全	64	√
	G4-PR2	依結果分類，違反有關產品和服務在其生命週期內之健康與安全性衝擊的法規和自願性準則的事件總數	2017無違反有關產品和服務在其生命週期內之健康與安全性衝擊的法規和自願性準則的事件	—	√
	G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	7.2.3 顧客滿意度調查	69	
顧客隱私	DMA	管理方針揭露	7.2.4 顧客隱私	70	
	G4-PR8	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數	7.2.4 顧客隱私	70	
供應鏈管理 (行業特定考量面)	DMA	管理方針揭露	6.3.2 供應商評鑑	34	
	FP1	向符合公司採購政策之供應商採購的數量百分比	6.3.1 採購政策	33	√
	FP2	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	6.3.1 採購政策	34	√
	FP5	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	7.2.1 健康與安全	64	√

9.2 會計師確信報告書

雲品國際酒店股份有限公司
西元二〇一七年企業社會責任報告
會計師有限確信報告書

目 錄

項 目	頁 次
一、會計師有限確信報告	1-2
二、附件	3-5



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2017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。

報導資訊之適用基準

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)。

公司之責任

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2017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。

本會計師之責任

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 1 8 年 1 1 月 5 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	61	第一款 第一目	1.雲品國際所有員工持續性給予食品安全管制系統相關的衛生、安全、品質提升等訓練。而雲品國際為加強人員衛生管理，也鼓勵員工取得 HACCP 證照以提升食品安全系統執行。每年度派數名廚師或外場人員受訓，取得 HACCP 基礎班與進階班認證。 2.截至 2017 年，丹彤廳、寒煙翠廳及頤品大飯店具 HACCP 證照之廚師人數占餐廳總廚師人數之比例分別為 41%、69% 及 18%。 3.截至 2017 年，中餐烹調技術士證持證比例達法規所訂：觀光旅館之餐廳，持證比例需達百分之八十；承攬筵席之餐廳，持證比例需達百分之七十之規範。	1. 員工接受食品衛生安全管制系統等訓練情形。 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。 3. 雲品國際具中餐烹調技術士證照持證之廚師人數與廚師總人數之比例。
2	64	第一款 第二目	2017 年雲品國際並未發生因違反食品安全衛生管理法、主管機關發布的子法與命令而遭主管機關裁處罰鍰情事。	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	34	第一款 第三目	2017 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 70.85%。	2017 年度雲品國際紙類採購品項中符合 FSC 認證之比例。
4	66-67	第一款 第四目	雲品國際通過 HACCP 認證之餐廳為新莊分公司頤品大飯店、日月潭分公司寒煙翠廳與丹彤廳。2017 年度，頤品大飯店餐飲總收入占新莊分公司餐飲總收入之比例為 71%；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 85%。	2017 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。

編號	頁次	作業辦法	確信標的資訊	報導基準
5	32-33 34-37	第一款 第五目	新莊、新店及桃園三家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評核、供貨狀況與服務品質。2017年新莊分公司供應商經評鑑之家數為114家，評鑑比例為95.80%，評鑑結果全數合格；新店分公司供應商經評鑑之家數為70家，評鑑比例為92.11%，評鑑結果全數合格；桃園分公司供應商經評鑑之家數為42家，評鑑比例為53.16%，評鑑結果全數合格；日月潭分公司供應商評鑑家數為67家，評鑑比例48.91%，全數合格。	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。
6	33	第一款 第六目	雲品國際在原材料廠商挑選上，優先挑選能就食材(貨品)來源進行管控的廠商，2017年新莊、新店、桃園及日月潭分公司通過供應商評鑑之原/物料之採購比例分別為96.20%、85.80%、86.44%及85.59%。	雲品國際向通過評鑑之原材料供應商採購之金額占全部原材料採購金額之百分比。
7	67-68	第一款 第七目	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、酸價、總極性化合物、微生物、食品添加物。 2. 2017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衍生相關費用、實驗室耗材、資產設備以及實驗室人員費用，總計分別為593,204元及743,969元，佔餐飲營業收入百分比分別為0.11%及0.27%。	1. 公司規劃之外部檢驗和內部檢驗之檢驗項目。 2. 食品安全實驗室與外部檢驗費用支出之佔餐飲營業收入百分比。

編號	頁次	作業辦法	確信標的資訊	報導基準
			3. 2017 年度新莊分公司內部檢驗合格 385 件，不合格 4 件；外部檢驗合格 22 件，不合格 2 件。日月潭分公司內部檢驗合格 436 件，不合格 25 件；外部檢驗合格 28 件，不合格 5 件。	3. 雲品國際外部檢驗和內部檢驗之測試結果。

台北市會計師公會會員印鑑證明書

北市他證字第

107106

號

會員姓名：洪雅淑

事務所電話：02-27110038

事務所名稱：鼎鑫聯合會計師事務所

事務所地址：台北市 105 復興北路 1 號 14 樓

會員證書字號：北市會證字第 一七六六 號

印鑑證明書用途：辦理 雲品國際酒店股份有限公司
106 年企業社會責任報告有限確信

簽 名 式	洪雅淑	存 會 印 鑑	
-------------	-----	------------------	--

理事長：



核對人：



中 華 民 國

107 年

12

月

11

日

北市他證字第

107

號

裝訂線



雲品國際酒店股份有限公司 FDC International Hotels Corporation
新北市新莊區五工路66號6樓 02-29986788
www.fdc-i.com