

2022 ESG
Sustainability
Report

雲品國際

永續報告書

EARTHRISE DEDICATED TO AL GORE AND
THE CLIMATE REALITY PROJECT

Amanda Gorman

ON CHRISTMAS EVE, 1968, ASTRONAUT BILL
ANDERS
SNAPPED A PHOTO OF THE EARTH
AS APOLLO 8 ORBITED THE MOON.

THOSE THREE GUYS
WERE SURPRISED
TO SEE FROM THEIR EYES
OUR PLANET LOOKED LIKE AN EARTHRISE
A BLUE ORB HOVERING OVER THE MOON'S
GRAY HORIZON,
WITH DEEP OCEANS AND SILVER SKIES.

IT WAS OUR WORLD'S FIRST GLANCE AT
ITSELF
OUR FIRST CHANCE TO SEE A SHARED
REALITY,
A DECLARED STANCE AND A COMMONALITY;

A GLIMPSE INTO OUR PLANET'S MIRROR,
AND AS THREATS DREW NEARER,
OUR OWN URGENCY BECAME CLEARER,
AS WE REALIZE THAT WE HOLD NOTHING
DEARER
THAN THIS FLOATING BODY WE ALL CALL
HOME.

WE'VE KNOWN
THAT WE'RE CAUGHT IN THE THROES
OF CLIMATIC CHANGES SOME SAY
WILL JUST GO AWAY,

WHILE SOME SIMPLY PRAY
TO SURVIVE ANOTHER DAY;
FOR IT IS THE OBSCURE, THE OPPRESSED, THE
POOR,
WHO WHEN THE DISASTER
IS DECLARED DONE,
STILL SUFFER MORE THAN ANYONE.

CLIMATE CHANGE IS THE SINGLE GREATEST
CHALLENGE OF OUR TIME,

OF THIS, YOU'RE CERTAINLY AWARE.
IT'S SADDENING, BUT I CANNOT SPARE YOU
FROM KNOWING AN INCONVENIENT FACT,
BECAUSE
IT'S GETTING THE FACTS STRAIGHT THAT GETS
US TO ACT AND NOT TO WAIT.

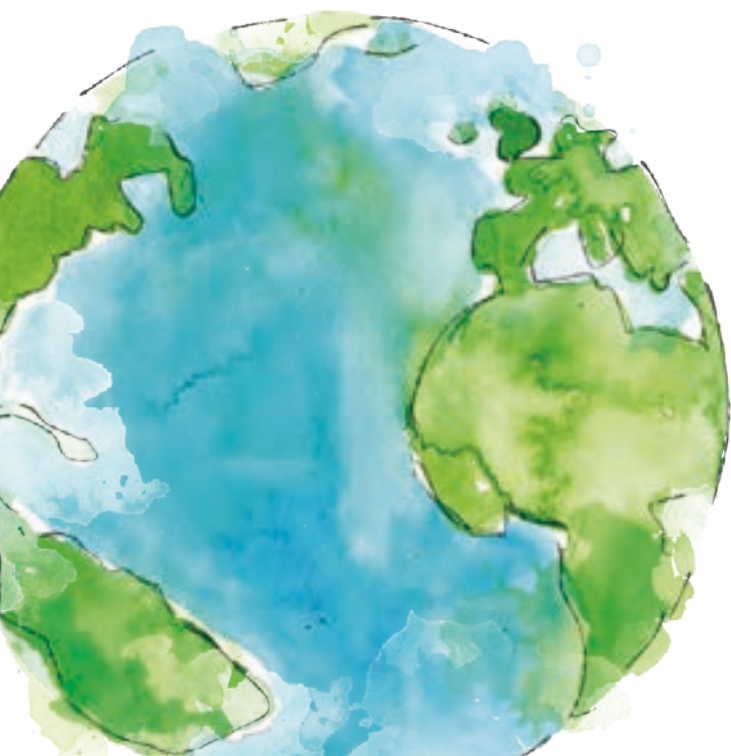
SO I TELL YOU THIS NOT TO SCARE YOU,
BUT TO PREPARE YOU, TO DARE YOU
TO DREAM A DIFFERENT REALITY,

WHERE DESPITE DISPARITIES
WE ALL CARE TO PROTECT THIS WORLD,
THIS RIDDLED BLUE MARBLE, THIS LITTLE
TRUE MARVEL
TO MUSTER THE VERVE AND THE NERVE
TO SEE HOW WE CAN SERVE
OUR PLANET. YOU DON'T NEED TO BE A
POLITICIAN
TO MAKE IT YOUR MISSION TO CONSERVE, TO
PROTECT,
TO PRESERVE THAT ONE AND ONLY HOME
THAT IS OURS,
TO USE YOUR UNIQUE POWER
TO GIVE NEXT GENERATIONS THE PLANET THEY
DESERVE.

WE ARE DEMONSTRATING, CREATING,
ADVOCATING

WE HEED THIS INCONVENIENT TRUTH, BECAUSE
WE NEED TO BE ANYTHING BUT LENIENT
WITH THE FUTURE OF OUR YOUTH.

AND WHILE THIS IS A TRAINING,
IN SUSTAINING THE FUTURE OF OUR PLANET,
THERE IS NO REHEARSAL. THE TIME IS
NOW
NOW
NOW,



BECAUSE THE REVERSAL OF HARM,
AND PROTECTION OF A FUTURE SO UNIVERSAL
SHOULD BE ANYTHING BUT CONTROVERSIAL.

SO, EARTH, PALE BLUE DOT
WE WILL FAIL YOU NOT.
JUST AS WE CHOSE TO GO TO THE MOON
WE KNOW IT'S NEVER TOO SOON
TO CHOOSE HOPE.
WE CHOOSE TO DO MORE THAN COPE
WITH CLIMATE CHANGE
WE CHOOSE TO END IT—
WE REFUSE TO LOSE.
TOGETHER WE DO THIS AND MORE
NOT BECAUSE IT'S VERY EASY OR NICE
BUT BECAUSE IT IS NECESSARY,
BECAUSE WITH EVERY DAWN WE CARRY
THE WEIGHT OF THE FATE OF THIS CELESTIAL BODY
ORBITING A STAR.
AND AS HEAVY AS THAT WEIGHT SOUNDED, IT DOESN'T
HOLD US DOWN,
BUT IT KEEPS US GROUNDED, STEADY, READY,
BECAUSE AN ENVIRONMENTAL MOVEMENT OF THIS SIZE
IS SIMPLY ANOTHER FORM OF AN EARTHRISE.

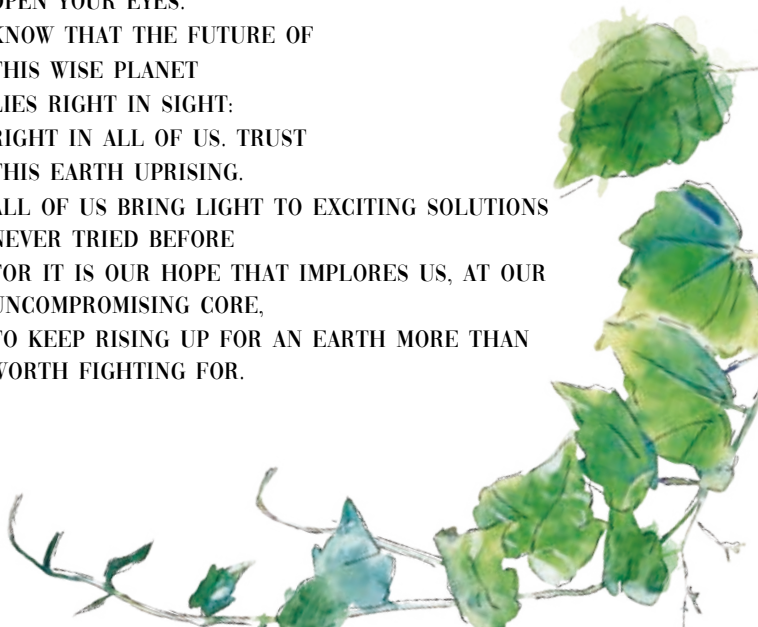
TO SEE IT, CLOSE YOUR EYES.
VISUALIZE THAT ALL OF US LEADERS IN THIS ROOM
AND OUTSIDE OF THESE WALLS OR IN THE HALLS, ALL
OF US CHANGEMAKERS ARE IN A SPACECRAFT,
FLOATING LIKE A SILVER RAFT
IN SPACE, AND WE SEE THE FACE OF OUR PLANET
ANEW.
WE RELISH THE VIEW;
WE WITNESS ITS ROUND GREEN AND BRILLIANT BLUE,
WHICH INSPIRES US TO ASK DEEPLY, WHOLLY:
WHAT CAN WE DO?
OPEN YOUR EYES.
KNOW THAT THE FUTURE OF
THIS WISE PLANET
LIES RIGHT IN SIGHT:
RIGHT IN ALL OF US. TRUST
THIS EARTH UPRISING.
ALL OF US BRING LIGHT TO EXCITING SOLUTIONS
NEVER TRIED BEFORE
FOR IT IS OUR HOPE THAT IMPLORES US, AT OUR
UNCOMPROMISING CORE,
TO KEEP RISING UP FOR AN EARTH MORE THAN
WORTH FIGHTING FOR.

這首詩是青年桂冠詩人阿曼達
戈爾曼 (AMANDA GORMAN)
在 2018 年參與「氣候真相計畫」
(CLIMATE REALITY PROJECT) 獻
給前副總統高爾的一首詩。詩名
「地出」(EARTHRISE) 來源是在
1968 年於阿波羅 8 號太空船上由
威廉安德斯拍攝地球的著名照片，
讓世人看到地球的壯闊和美麗。戈
爾曼在詩中探討人類面對的急迫
環境危機，以及解決問題所必須做
的立即改變，且呼籲每一個人都必
須把握機會參與。

阿曼達戈爾曼是當代最有影響力
的詩人及暢銷書作者之一。她的
詩作著重在種族、弱勢、女性主
義和強權壓迫及環保等議題，又
積極參與社會議題。她曾受邀在
拜登總統就職典禮以及美式足球
超級盃等歷史性場合上朗誦詩作，
並被時代雜誌選為百大次世代領
導人「奇才」



24 HOURS OF REALITY



目錄

TABLE OF CONTENTS

楓年

封面故事目錄	01
董事長的話	05
2022 永續雲錄	07

1. 八部合音

1.1 集團概況	15
1.1.1 雲品國際旗下品牌	16
1.1.2 營運策略與績效	18
1.2 重大性分析	19
1.2.1 重大主題分析	19
1.2.2 重大主題管理策略與回應	24
1.3 利害關係人溝通	27
1.4 永續策略	30
1.5 公司治理	34
1.5.1 董事會運作	35
1.5.2 功能性委員會	38
1.5.3 誠信經營	40
1.6 風險因應	41

2. 小米豐收

2.1 食品安全	45
2.1.1 食品安全管制系統	45
2.1.2 食安決策小組	46
2.1.3 食安實驗室	47
2.1.4 食品衛生教育訓練	49
2.1.5 食安事件因應流程	49
2.2 永續供應鏈	50
2.2.1 供應鏈與採購概況	50
2.2.2 供應商篩選與評鑑	53
2.3 客戶關係	55
2.3.1 客戶滿意度調查	55
2.3.2 客訴處理流程	56
2.3.3 顧客隱私	58
2.4 品牌創新	60
2.4.1 婚宴事業	60
2.4.2 住房事業	62
2.4.3 異業合作亮點	64



3. 月亮子民

3.1	員工文化	67
3.1.1	員工與非員工組成	67
3.1.2	新進員工和離職員工統計	68
3.2	培育與照顧	69
3.2.1	人才發展	69
3.2.2	產學合作	71
3.2.3	集團創新推動組織 - 創新圈	71
3.2.4	教育訓練辦理成果	72
3.2.5	員工福利	74
3.3	人權維護	77
3.4	職業安全衛生	79
3.4.1	職業安全衛生組織	79
3.4.2	危害辨識與風險評估	80
3.4.3	職業健康服務與健康促進	83

4. 土地守護

4.1	永續旅遊	87
4.2	環境共好	93
4.2.1	氣候變遷因應	93
4.2.2	環境資源管理	101
4.3	社區共榮	107

5 歲時曆

GRI 準則對照表	115
SASB 準則對照表	119
上市公司編製與 申報永續報告書作業辦法	121
關於本報告書	122
會計師有限確信報告	123



雲品國際 董事長

“ONLY IF WE UNDERSTAND, CAN WE CARE.
ONLY IF WE CARE, WE WILL HELP. ONLY IF
WE HELP, WE SHALL BE SAVED.”

— JANE GOODALL

唯有了解，我們才會關心，唯有關心，
我們才會採取行動，唯有行動，生命才能被拯救。

— 珍古德

盛治仁



董事長的話

今年的永續報告書，以紅葉谷綠能溫泉園區作為主要視覺意象的發想。台東延平鄉的紅葉溫泉在大約 14 年前的莫拉克颱風中被沖毀。雲品國際攜手台泥綠能以地熱發電結合溫泉觀光，希望不只把溫泉修復，還能夠以此據點做為地方創生的平台，過程雖然辛苦，但是格外有成就感。

這個案子從一開始的定位，就和一般純粹商業的考量有所區隔。我們不只著眼在園區的商業營運模式，更希望能融入地方，共生共榮。我們謙卑學習，結識了許多好夥伴。

在 2022 年初在餐飲部分和「烏尼囊多元文化工作坊」、「M' Loma」、「卡那歲工作坊」與「蕎仁美部落廚房」等地方餐廳在台北頤宮合辦了兩周的活動，叫好又叫座，讓米其林三星和台東慢食三星相互激盪，一起成長。住宿部分則有 One Taitung、比砂麓和宜興園等民宿加入「紅葉 COLLECTION」，建立訂房和服務平台，一起討論如何提升品質，共同行銷。

目前的營運團隊中有七成二的同仁來自延平鄉，九成五來自台東縣。園區販售的絕大多數伴手禮也都是當地高質感的產品。我們在串連地方伙伴時，心情是愉悅的，也在過程中學習良多。舉例來說，在我們和桃源國小合作辦理藝術創作課程，讓同學用半學期的時間描繪地方生活意象，過程中更目睹了 KIST 的創新教育模式和理念，見證了極具活力和高度學習力的校園環境。

我後來回想，為什麼我們做這個案子時特別開心且有成就感？答案就在最近閱讀的「目的與獲利」新書中。作者喬治賽拉分是哈佛商學院講座教授，在 20 多年前就投入當時很冷門的 ESG(環保、社會責任和公司治理)領域。他認為公司必須要有獲利以外的「目的」，這個目的可以是 ESG，也可以是一個有利於社會或人類的使命及目標。

早期普遍的觀念是公司投入 ESG 的資源，必須要从獲利中割捨，審慎地二擇一。但事實上行善和獲利是可以兼顧的，而且還有數據來證明。

賽拉分教授分析了數千家公司，發現以 ESG 或目的導向的企業，股票報酬率比競爭對手高。例如發現（Discovery）保險集團企業宗旨是讓客戶過更健康的生活。所以他們提供各種誘因，在超市買健康食品、固定上健身房、從汽車追蹤器確認是安全駕駛等都可以得到折扣。結果客戶保費和公司醫療賠償同步降低，達到了客戶更健康長壽，公司獲利增加，員工有成就感的三贏。

但這並不是說企業只要全力投入 ESG，就一定會領先競爭者或是獲利。企業還是必須要慎選和自己本業相對應的 ESG 領域，預估自己產業未來變化的趨勢，針對問題有效率地善用資源去找到解決的方案，這樣才是有效結合 ESG 和獲利的模式。

能夠讓世界變得更好，在過程中又能獲利，是絕佳組合。所有組織都應該思考自己的「目的」。有目的的公司才能吸引並留住好人才，才能有熱情奮鬥的目標，能建立好的品牌形象，吸引相同理念的客人，也才有長遠發展的前景。這是我們的使命和奮鬥目標。

另外，我們去年底也推出了負碳排住房的方案。歷經二年的碳足跡盤查，雲品與台泥資訊以飯店整年的原物料使用量、能源使用量、公共設備使用量等，計算出雲品溫泉酒店平均每房每晚入住的碳足跡為 150 kg CO₂e，換算下來可用 47 元購買碳權來抵換，進而達到碳中和的目標。雲品透過加入新加坡的全球碳權交易平台 CIX（Climate Impact X）完成碳權交易及抵換，購入的碳權來源為 ARC REDD+ 項目，碳權均經過國際減碳標準 VCS（Verified Carbon Standard）認證，並達成多項聯合國永續發展目標 SDGs，主要是保護巴西東部的亞馬遜雨林，將協助亞馬遜再造林聯盟（ARC）重新造林、防火以及培訓可持續利用土地的工作項目。

旅客加價 47 元達成碳中和後，不但可獲得減碳旅人專屬永續楓葉種子紙與電子證書一份，雲品溫泉酒店也加碼購買對應的 47 元碳權，讓旅客的住房成為負碳排，攜手旅人以雙倍抵銷碳排而努力。為什麼我們不但自己盡力做，還希望更多的旅人加入減碳行列？

在 BBC 影片藍色星球 II 其中一段，描述了一群居住在北極斯瓦巴島的海象，苦無棲身之所，在有限的漂浮冰塊上擁擠地互相推擠、希望自己有塊可以休息的立足之地。其中一對母子，無力與其他海象搏鬥，只好載沉載浮地尋覓新的冰塊，終於在氣力用盡前找到了。此時主持人李家維教授的旁白令人難過：過去三十年來夏天的海冰減少了 40%，「如果這隻小海象有幸長大，依照目前地球暖化的速度，可能也沒有冰塊可以給牠棲息了」。

每個人都對碳排「有所貢獻」。台灣人年均碳排放量 12 公噸，比大陸、日本、歐盟和多數已開發國家都來的高。我們希望不只自己做，也有更多夥伴加入減碳的行列，所以推動台灣首創的負碳排住房方案，來推廣永續意識。

例如我們協辦的太魯閣峽谷馬拉松，去年也不再提供瓶裝水或一次性紙杯，而是由花蓮縣府贈送每位跑者一個方便隨身攜帶的矽膠水杯讓跑者沿途可以補充水分。大會籌備起來有很大的行政挑戰，跑者也相對較不方便，但是卻可以減少數萬個寶特瓶的使用。

環保常常是既不方便又不便宜，但卻是值得做也應該做的事。而且不環保作法的許多外部成本往往被忽略，才會讓人誤以為傳統方式是比較便宜的。當我們計入對環境的破壞所造成的後果，甚至會危及人類生存時，這個算式又會不一樣了。

跟很多議題一樣，我們不去關心相關資訊，就不會覺得這個議題重要。但不同的是，永續議題不管您關不關注，它在現在和未來都將嚴重影響我們的生活和下一代的未來。

我以在台東縣延平鄉桃源國小布農族的小學生作業上看到的原住民的智慧話語作結：「人住在土地上只是暫時借用，總有一天必須歸還，因為地必須重新清洗。」土地和環境不是屬於我們這一代人的，我們只是借用且必須交棒給下一代，但是要確保交下去的土地是乾淨的。作為 80 億人的一份子，不要輕看自己的影響，也不要忘記自己的責任。畢竟不管是集體的破壞或改善貢獻，都有極大的力量。

2022 永續雲錄

這一年雲品國際做了...



紅葉谷

我們前進「台東縣延平鄉」，與台泥綠能及雲朗觀光共同打造「紅葉谷綠能溫泉園區」，透過地熱發電導覽、尋星廚房、好事集商店、紅葉 collection，帶動地方創生，串聯在地共生共榮。

負碳排

2022 年底我們推出全台首「住宿負碳排」計劃，讓顧客在訂購房間時，可選擇加價購買碳權，以抵銷旅程所產生的碳足跡。於每一筆加購，雲品國際亦會加購等量的碳權，更達到負碳排的效益。

綠色餐飲

雲品溫泉酒店榮獲「綠色餐飲指南 -Green Dining Guide」所頒發的「企業先行獎」，館內餐廳「雲月舫 Sky Lounge」更獲得一葉餐廳的殊榮，我們採購有機、友善、在地食材，提供顧客獨特的餐飲體驗，致力實踐永續綠。請見 CH2.2 永續供應鏈

泰華施認證

疫情期間為提供給顧客最安全的環境，我們導入國際「Diversey 泰華施安心盾牌」認證，規範清潔與消毒方法等工作事項，並成為首家通過審核的飯店集團，即使疫情趨緩，我們仍秉持最高規格的清潔標準，讓顧客安心用餐與住宿。

廚餘機

身為餐飲及旅館業者，如何解決廚餘問題是我們需要面對的一大考驗，我們導入廚餘機，將餐廳廚餘轉化為肥料及乾料，並供內部及周遭小農使用，利用廚餘再生，打造農業循環。
請見 CH4.2 環境共好

八部合音

公司治理

- 董事會之董事平均出席率為 100%、獨立董事平均出席率為 94%
- 現任董事成員 9 席，女性成員人數達 55.6%、獨立董事佔 33.3%
- 董事會成員績效自評加權平均分數為 99 分
- 公司治理評鑑結果列為 21% 至 35%
- 榮獲天下雜誌企業永續公民獎之小巨人組第五名
- 榮獲 TCSA 台灣企業永續獎之服務業第二類白金獎

營運績效

- 營業收入達新台幣 2,074,353 仟元
- 君品頤宮蟬聯五年榮獲台北米其林指南評鑑三星餐廳
- 雲品溫泉酒店連續二年榮獲觀光局自行車友善旅宿人氣中區第一名
- 雲品溫泉酒店榮獲環保署服務業「金級環保旅館」標章、君品酒店榮獲「銅級環保旅館」標章

小米豐收

食品安全

- 食安檢驗合格率達 **97.67%**
- 食安實驗室投入超過 **165** 萬元，占餐飲收入 **0.14%**
- 食材採購達 **98.8 %** 可溯源至生產供應商

永續供應鏈

- 2022 年在地食材採購金額達 **4.70** 億元，在地食材供應商家數為 **391** 家
- 通過供應商評鑑之採購金額占比達 **99.7%**
- FSC 認證之擦手紙及衛生紙採購占比達 **100%**

客戶關係

- 團客平均滿意度達 **93.9%**；散客平均滿意度達 **95.6%**
- 行動小管家年度觸及達 **221,245** 人次

品牌創新

- 推出「**烏來紅河谷**」，給予新人自然系的獨棟 Villa 靜謐婚禮
- 與露營車品牌 Volvo 聯手打造豪華露營車品牌「**VANTEL**」，提供戶外婚禮新選擇
- 持續辦理【君品藝術導覽】，2022 年辦理 **185** 場、參觀達 **1,462** 人次，為藝術文化傳承竭盡心力
- 設置「**永續角落**」宣揚雲品國際的永續理念，帶領旅人探尋永續環境和氣候變遷的重要議題
- 與仙妮蕾德集團合作，為「**ILLUME 茹曦酒店**」注入餐飲與宴會事業新能量
- 與總太地產共同打造「**ASIA1 總太水湳永續中心**」，將豪宅管家與米其林餐飲結合成尊榮貴賓招待所

月亮子民

人才培育

- 創新圈實現同仁提案之 **13** 件大型創新專案
- 員工總受訓時數達 **11,983** 小時
- 具有中餐技術師證照人數達 **98%**，具有西餐技術師證照人數達 **87%**
- 產學合作之大專院校共 **23** 所及參與學生共 **114** 位
- 積極重視人才培育，獲得「**國家人才發展獎**」肯定

員工照顧

- 維持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%**
- 辦理工作與生活平衡講座，提倡身心健康，共 **523** 名同仁參與
- 首次進行員工之人權盡職調查，鑑別出本年度主要人權風險為【**工時**】、【**職場安全與健康**】及【**薪資與福利**】，並積極進行減緩與補償措施

土地守護

永續旅遊

- 雲品溫泉酒店共邀請 **5,281** 位住客參與自然生態、在地人文風情之旅
- 雲品溫泉酒店推出「**綠廊散策**」生態導覽活動，總計 **370** 人參與
- 客房 Go Green 環保行動共減少約 **315,000** 個一次性塑膠備品及相較 2019 年減少 **276,188** 瓶瓶裝水

環境共好

- 君品酒店及雲品溫泉酒店通過 **ISO 50001** 能源管理系統驗證
- 雲品溫泉酒店與宿舍屋頂建置太陽能板，預計發電量每小時 **99.4kw**
- 各分公司持續推行節能專案，2022 年總計減少約 **71** 公噸二氧化碳排量

- 推動廚餘減量各項措施，由廚餘機處理 **20.14** 公噸之廚餘量，轉化為乾料進行再利用，打造農業循環經濟

社區共榮

- 2022 年培育 **60** 位熱愛音樂的部落學童，累計陪伴超過 **460** 位孩子點亮音樂夢想
- 支持木想傢人才培育協會 - 點燈計劃，認購 **17** 盞燈，總計捐贈金額 **109,964** 元，攜手點亮偏鄉孩子木藝教育
- 各分公司館內零錢捐捐款予脊柱裂協會總計 **64,988** 元
- 斗南有善良田認養計畫，支持友善農產、生態復育，共認養 **8** 分地
- 參與淨潭一哩路的員工志工共 **857** 人次，共計清理約 **1,423** 公斤廢棄物

專欄 紅葉谷

位於台東縣延平鄉山谷裡的大地寶藏 - 「紅葉谷綠能溫泉園區」，是曾風靡全台的紅葉少棒的故鄉，經歷過 2009 年莫拉克颱風八八風災的重創而毀損的紅葉溫泉，在延平鄉公所與當地居民的積極修復下，於 2020 年得到台泥綠能與雲品國際的支持，攜手共同規劃出新一代的綠能溫泉園區，期望能成為一個串連當地旅遊、水資源循環、地熱綠能、棒球人文及原民部落歷史的旅遊平台；園區更以布農語命名「Vakangan」，保留布農族人對紅葉村的原始名稱，期望為紅葉谷帶來新氣象、帶動部落經濟與促進青年回鄉。2022 年雲品國際共提供 9 名紅葉谷員工，花費共 2,024 小時至雲品國際其他分館學習行銷、餐飲服務、顧客接待及人員管理等課程，積極展現為紅葉谷培養人才的決心。



一起來探索
縱谷大自然與
部落文化的美好！



紅葉谷彙集台東的泉之淨，食之珍，物之豐，山之美，設有五大主題活動區，期待帶給旅人四季不同的湯泉旅遊體驗，也可愜意地品嚐多元美味的原住民料理，或在市集挑選台東的在地好禮，盡情探索自然風情與部落文化的美好。



五大主題活動區

地熱鑽探導覽

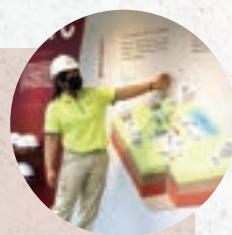


全台首個開放民眾參觀的鑽井場，透過三大主題：「地熱的奧秘」、「地熱與發電」及「鑽井場直擊」，讓民眾近距離體驗與了解地下1,700公尺的地熱鑽井工程。2022年共辦理地熱導覽**118**場次，共計**1,369**人次參與。

利害關係人心得

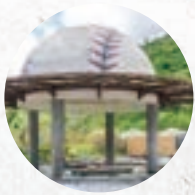
導覽員

能讓來訪紅葉谷的客人多一點認識延平鄉，不只是單純的觀光，更希望做出結合教育基地與部落資源的永續觀光，這樣的發展方向是我在這份工作覺得很棒的地方。



水泉區

設有4大分區設施：火石烏暖湯區、水鹿戲水區（冷泉）、Gemma水療區（Spa池）及靈猴戶外遊戲區，提供旅客多元的湯泉與設施選擇。2022年一般旅客來訪共計**5,071**人次、鄉民來訪共計**249**人次。



尋星廚房 (BINTUHAN KITCHEN)

邀請君品廚藝團隊，運用延平鄉在地食材結合五星飯店料理手法，料理出台東縱谷特色食材。空間則以永續概念進行設計，保留毛坯天花板，並搭配台東桃源部落盛產的竹製裝置藝術，傳達「吃在地、品當地」意象。



「好事集」小賣店

小賣店秉持對環境友善與地方永續的精神，集結台灣專屬好食好物，推出「台東好味道」、「台東好生活」及「紅葉好精選」等選物分類，推廣在地優質商品，目前共有**26**個文創品牌進駐，其中更有**23**個來自台東縣，藉由引進精選的循環製造或環保好物，讓善念與美意在紅葉谷匯集。



利害關係人心得

合作商家

合作的時候紅葉谷都很尊重我們的想法，不會覺得事情就一定要依照他們的方式，所以合作起來也很愉快，這個團隊的夥伴也很用心，在溝通上都很順利很開心。



紅葉谷遊程



帶領旅客深入延平部落，親身體驗布農族人的生活：

延平時光機：帶領旅客了解布農族神話、祭典與禁忌，並走進部落，感受族人的親切與人情味。

神槍手們，升起野火吧！：帶領旅客領略傳統部落的野外生存之道，體驗與自然共處的趣味。

「紅葉 Collection」訂房平台：與在地 3 間民宿業者合作，導入網路訂房服務，讓旅客能更容易找到當地住宿，為民宿提供品牌加值以及導入流量。

創造在地穩定就業機會，鼓勵青年返鄉，紅葉估員工 **73%** 為在地鄉民。

利害關係人心得

民宿業者

希望客人停留在部落睡一晚後，能感受到部落的親切與慢活。而在與紅葉谷合作後，客人在遊玩及用餐有了新選擇，也更願意住在部落，我們很開心因而認識了更多喜歡部落的客人。



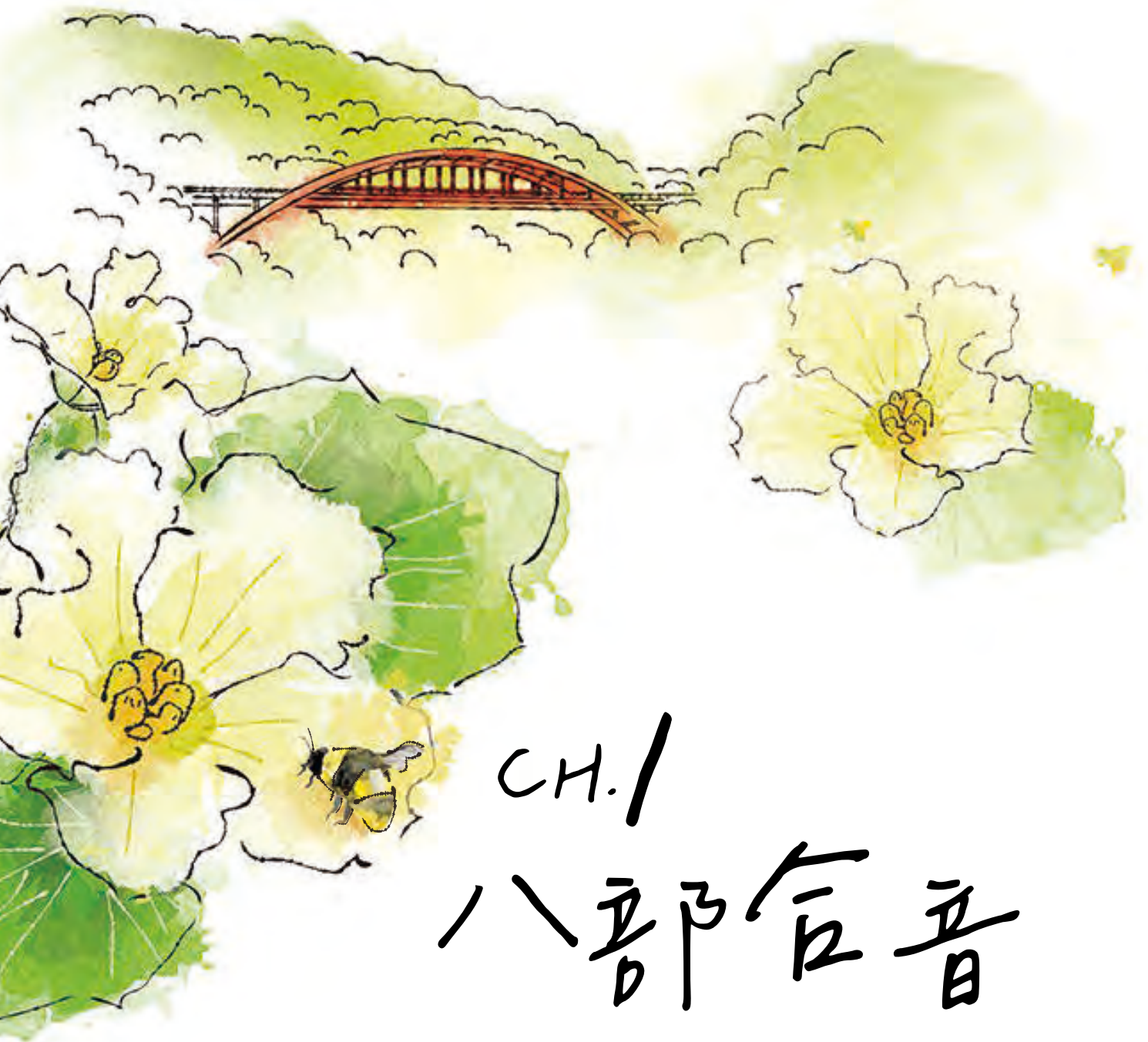
快來體驗充滿
在地特色的
舒適民宿吧！

以 B4SI 評估專案之 社會影響

雲品國際除了將溫泉園區之經營與當地旅程、民宿與餐飲業夥伴合作，更發起在地關懷活動，與當地中小學與原住民族部落文化健康站攜手進行大地藝術兒童創作、綠能課程及手作工作坊等活動，期望以行動落實在地創生、建全當地文化發展。

策略主軸	SDGs	我們的影響力	2022 年成果績效
桃源國小 藝術創作活動	SDG 4 優質教育  SDG 11 永續城鄉 	雲品國際透過 7 週的創作課程，帶領延平鄉桃源國小學生以紅葉谷周邊的環境及布農族的人文主題，並於紅葉谷園區進行展示，為學童提供藝術展示的空間。	- 由 3 位雲品國際員工，陪伴 13 位國小學生與 1 位藝術導師進行活動。 - 共創作 10 幅畫作提供園區展示。 - 贊助繪畫用品共計 \$10,000。  

策略主軸	SDGs	我們的影響力	2022 年成果績效
延平鄉技藝班	SDG 8 合適的工作及經濟成長 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH SDG 11 永續城鄉 11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES	由紅葉谷與延平鄉公所共同指導鄉民使用天然材料（如樹葉與花卉）製作環保食器。期望居民習得後，未來可與紅葉谷有進一步的合作販售機會。	- 舉辦兩梯次天然材料食器技藝班，共 45 人參加。 - 贊助部分師資與材料費用共計 \$13,600。  
延平鄉國小中學地熱課程	SDG 4 優質教育 4 QUALITY EDUCATION SDG 11 永續城鄉 11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES	邀請延平鄉五所中小學生至紅葉谷參與地熱科學課程及鑽井案場導覽，提供學生認識再生能源、更進一步了解家鄉特色自然資源。	- 安排 1 位地熱導師、2 位導覽人員、3 位餐飲服務同仁及 1 位組織同仁協助辦理活動。 - 延平鄉共計 4 所國小與 1 所國中之學生及隨行導師共計 231 人參與。 - 贊助點心 231 份，共計 \$27,720。  
延平鄉老人文健站聖誕節活動	SDG 3 健康與福祉 3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING SDG 11 永續城鄉 11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES	由紅葉谷同仁至延平鄉五個文化健康站，帶領長者聚會與進行娛樂活動。更配合節日發起聖誕同樂活動，教導長者裝飾聖誕帽，提供動手勞作及發揮創意的機會。	- 由 2 位同仁至部落文化健康站帶領長者進行活動。 - 延平鄉 5 所部落文化健康站共計 120 位長者參與。 - 贊助聖誕手作材料包與點心 120 份，共計 \$11,000。  



祈求豐收的古老神聖合音

在布農族的部落裡，我們認識了 Pasibutbut- 八部合音，這是布農族特有、祈求小米豐收的古老儀式，由男性手環著手圍成圓圈，以四聲部的母音和諧和聲，由低音漸漸上升，一直唱到最高音域。族人相信，歌聲越好天神會越高興，小米就會結實累累，因此眾人有默契地抬頭向天，以最虔敬的嗓音與心情唱著，將優美的合音獻給天神。這是他們與祖靈溝通的媒介，也代表著族人與最重要的作物 -- 小米之間的神聖關係。

每一次在部落聽到八部合音，在音符的層層交織中，我們聽到的是世代信念的傳承，是族人同心的默契，是對豐收飽食的期盼。在部落裡一起學習與共生的我們，也期待自己能秉持初心承諾，面對大自然時充滿謙卑，面對同仁時充滿鼓勵，面對客人時充滿熱誠。

I always tried to turn every disaster into an opportunity.

— John D. Rockefeller, industrialist

我總是想辦法把每一個災禍轉變為機會。

—美國工業家 約翰 · 洛克菲勒

集團概況

重大性分析

利害關係人溝通

永續策略

公司治理

風險因應

1.1 集團概況

2-1

2-4

2-6

3-3

201-1

FB-RN-000

SV-HL-000

雲品國際酒店股份有限公司成立於 2012 年，以三度哲學：「態度」、「速度」和「細度」為基礎，提供顧客主人式服務，主要經營項目為國際觀光旅館、餐飲和宴會服務。本公司旗下品牌包括雲品溫泉酒店、台北君品酒店、君品 Collection、頤品大飯店（新莊晶冠館）以及頤璽多功能宴會場所。為提供顧客精緻的服務體驗，雲品國際秉持「創新」、「文化藝術」、「永續」、「社會關懷」四大核心價值，期望實現 Luxury（豐富人生）、Dream（逐夢踏實）和 Culture（文化底蘊）的目標，創造美好的消費體驗。

雲品國際秉持與母公司雲朗觀光相同的服務信念

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.

希望成為每個旅人跟工作夥伴的Dream Maker!

CULTURE CULTURE ORIENTED INNOVATION.

文化與藝術是重要的核心價值！
從此我們開始創新，做不一樣的事！

ABOUT US

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

總員工共 1,084 人，包含正式員工共 990 人（截至 2022 年 12 月 31 日）

營業收入

新台幣 2,074,353 仟元

資產總額

權益總計新台幣 2,018,088 仟元
負債總計新台幣 2,843,314 仟元
資產總計新台幣 4,861,402 仟元



1.1.1 雲品國際旗下品牌



雲品溫泉酒店

為 TripAdvisor 評選「台灣最佳奢華飯店」之一，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浴池享受日月潭第一泉。曾於 2019 年取得「金級環保旅館認證」、更是日月潭第一家擁有天然溫泉的五星渡假酒店。2022 年 Sky Lounge 雲月舫榮獲「第二屆綠色餐飲年會暨頒獎典禮企業綠食先行獎」，亦為第一家飯店業者加入「綠色餐飲指南」，同年亦持續取得「CU-GSTC 永續旅遊飯店認證」。



📍 南投縣魚池鄉中正路 23 號



君品酒店

君品酒店 PALAIS de CHINE 從字面上來看，Palais（皇宮）v.s. de Chine（中國的），代表了東西方文化的合併，進一步分析君品的內涵及裝飾，皆充滿混搭 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，展現碰撞與和諧的美感，2022 年更是榮獲「HAUTE GRANDEUR Global Hotel Awards Best Design Hotel」。此外，酒店內「頤宮中餐廳」不僅蟬聯五屆《台北米其林指南》三星餐廳之殊，還獲選兩岸美食論壇十大名店殊榮，2022 年亦獲得《2022 黑珍珠餐廳指南》二鑽餐廳。



📍 台北市大同區承德路一段 3 號

君品 COLLECTION



COLLECTION



君品 Collection 宴會事業體以「共享經濟」、「分享利潤」概念，提供創新之客製化宴會管理，與國內外多方絕美秘境場地合作，給予新人「這個宴會是專門為我設計」的尊榮感；並結合米其林三星廚藝團隊、專屬婚禮企劃師與婚禮管家團隊，提供專業婚禮 / 活動企劃及場域硬體規劃資源、同時使婚禮及宴會安排更具彈性及專業性；更透過沉浸式主題宴會，讓賓客更有參與感，沉浸在新人 / 主辦方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

新莊晶冠館備有全亞洲最大 360 度 LED 環場式屏幕，透過挑高 10 米的場地，提供新人時尚、奢華、氣派的婚宴體驗，最大可容納 380 桌；並新增宴會秘境「美軍俱樂部」，提供喜好美式氛圍及戶外庭園婚禮的新人們新選擇。

 新北市新莊區五工路 66 號 5 樓（晶冠廣場）



頤品大飯店
GALA DE CHINE



頤璽婚宴會館



GALA DE LUXE
頤璽



頤璽（Gala De Luxe）為多功能宴會場所，引進演唱會舞台設計，提供靈活多變的空間，擁有 LED 螢幕中央雙層升降圓形舞台與雙層開門式舞台。場地挑高 6 米，炫麗氣派，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呈現，為您打造「個製化」（Personalization）宴會與回憶。

 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、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

2022 年連續二年取得「DIVERSEY 泰華施安心盾牌認證」

2022 年獲得 TRIPADVISOR 旅行者之選大獎

自 2018 年開始君品頤宮蟬聯五年台北米其林指南評鑑「三星餐廳」

2022 年君品雅意獲得台北米其林入選餐廳

2022 年第二屆 500 盤君品頤宮共獲得 5 盤推薦

2022 年君品頤宮中餐廳榮獲「2022 黑珍珠餐廳指南」二鑽餐廳

2022 年君品頤宮取得 AMOT 食材溯源餐廳「三星認證」

2022 年君品酒店榮獲「HAUTE GRANDEUR GLOBAL HOTEL AWARDS BEST DESIGN HOTEL」

2021 年榮獲環保署服務類旅館業「銅級環保旅館標章」

2019 年店榮獲「穆斯林友善餐旅認證」



雲品溫泉酒店

2022 年雲軒、KEN CAN 餐廳取得 AMOT 食材溯源餐廳「三星認證」

2022 年連續二年榮獲觀光局自行車友善旅宿人氣票選活動「中區第一名」

2022 年連續二年取得「DIVERSEY 泰華施安心盾牌認證」

2019 年獲得並持續通過「全球永續旅遊認證 (CU-GSTC HOTEL CERTIFICATION)」，為全台第一家獲得此認證的五星級酒店

雲品溫泉酒店 SKY LOUNGE 雲月舫榮獲「2022 第二屆綠色餐飲年會暨頒獎典禮 企業綠食先行獎」

自 2019 年開始蟬連四年 HOTELS COMBINED「台灣人氣旅宿早餐獎」

2021 年榮獲環保署服務類旅館業「金級環保旅館標章」



隨著餐飲市場持續復甦，加上邊境逐步開放，雲品國際 2022 年營收達新台幣 2,074,353 仟元，年增 42.97%。君品 Collection 的委托經營管理亦在 2022 年為雲品國際帶來更多機會，與直營宴會廳合作辦理總桌數躍升至 900 桌，期待未來也能持續為客戶提供更多元的服務。雲品國際 2022 年的財務績效如下：

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	營業收入	2,074,353
	營業毛利	642,911
	營業淨利	259,448
	營業外收入及支出	(9,159)
	稅前淨利	250,289
分配的經濟價值	營業成本	1,431,442
	營業費用	383,463
	發放現金股利	131,388
	所得稅利益	50,772
留存的經濟價值	本期淨利（稅後）	199,567

* 詳細財務數據請參閱本公司財務報告：[請點選](#)

1.2 重大性分析

3-1

3-2

3-3

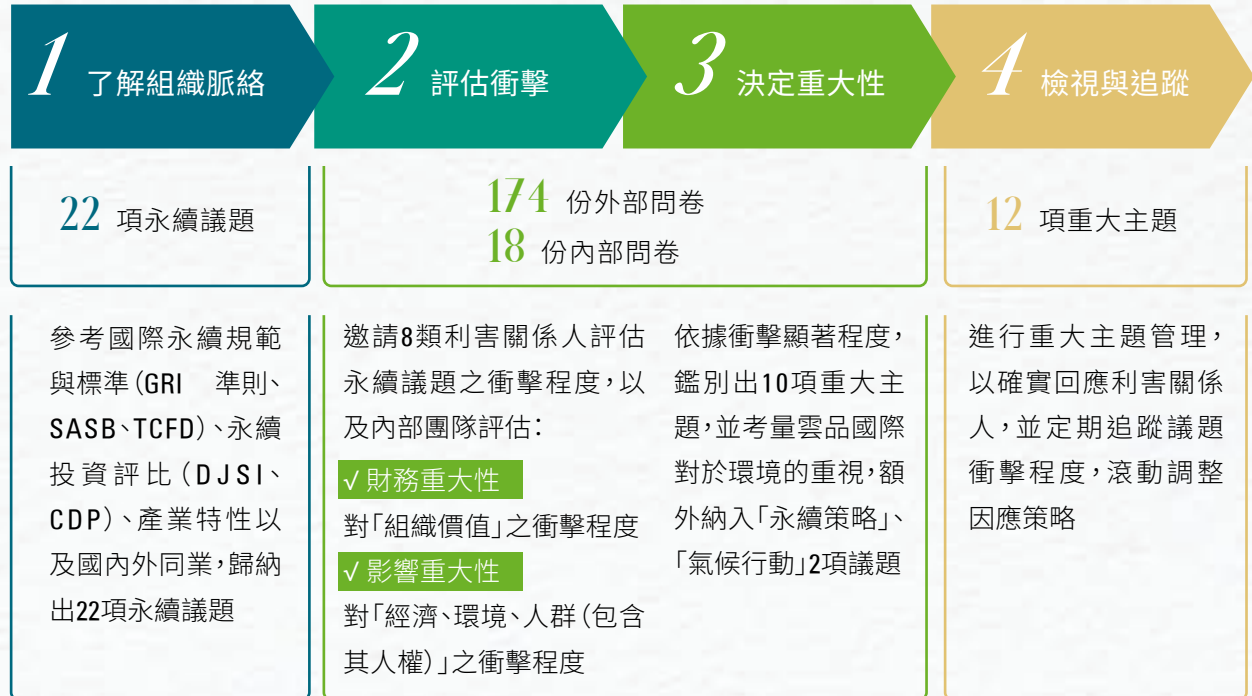
雲品國際重視利害關係人互動與溝通，透過系統性分析流程，了解利害關係人對於雲品國際之意見與重視議題，並透過本報告書、公開資料、官網等多元管道進行定期或不定期之意見交流，以確保議合之有效性。

1.2.1 重大主題分析

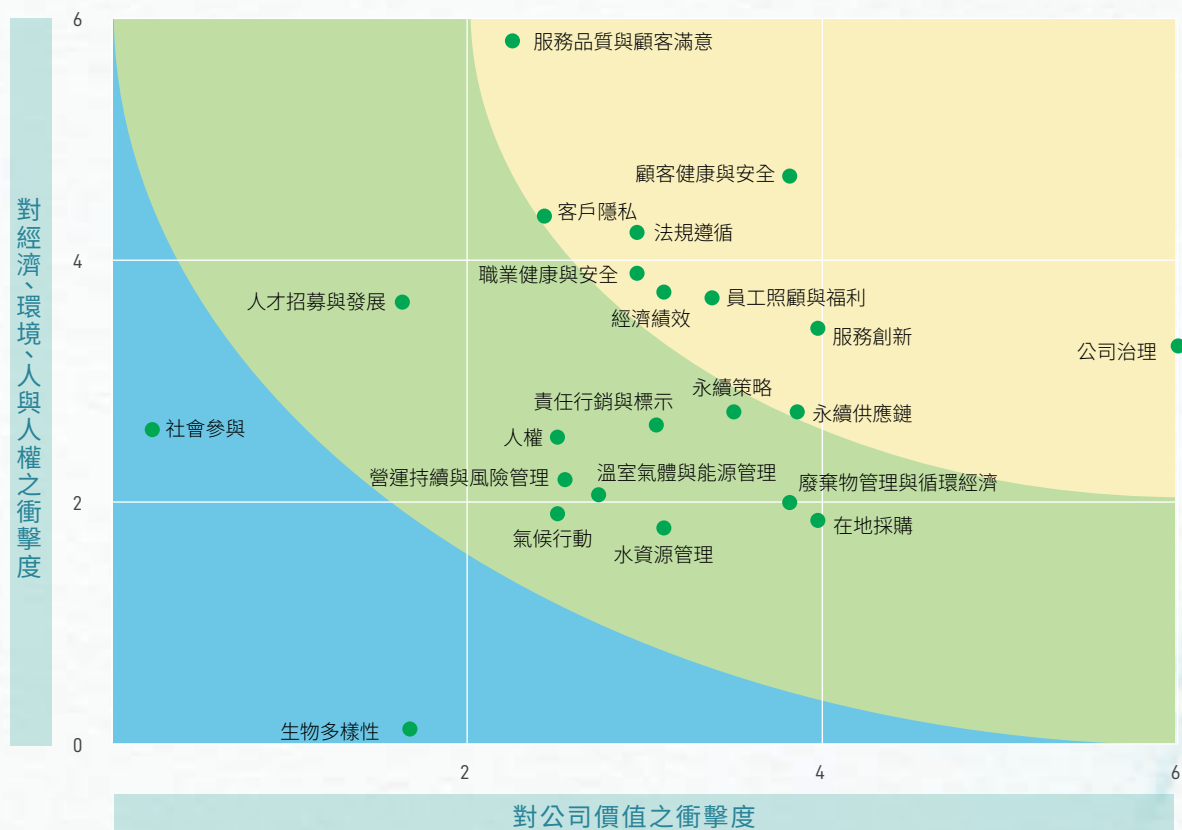
雲品國際透過重大議題分析，了解可能衝擊利害關係人之治理與經濟、環境、社會（人權）面向相關永續議題。本年度參採歐盟提出之「雙重重大性（Double Materiality）」原則，並依循 GRI 3：重大主題 2021 進行永續議題重大性分析，以問卷方式邀請利害關係人評估各議題的衝擊程度，亦邀集內部高階主管評估永續議題實際和潛在的正、負面衝擊程度，並將評估結果繪製為重大主題矩陣圖，若永續議題具任一重大性即鑑別為本年度之重大議題，於本報告書中進行回應。



重大主題鑑別與分析流程



2022 年重大主題分析結果矩陣圖



重大主題及其與 GRI STANDARDS 各主題和價值鏈邊界的依衝擊程度排序如下表：

面向	重大議題	對應 GRI、SASB 準則及特定主題	衝擊說明	涉及負向衝擊之活動		
				上游	雲品國際 本身	下游
治理與經濟面	公司治理	205 反貪腐 206 反競爭行為 415 公共政策	建立有效的企業治理架構，維持董事會及各功能性委員會有效運作，並透過提升董事專業與多元性、導入績效評估機制等，強化企業治理與維護股東權益。反之，股東、投資人與利害關係人之權益將無法被保障，且降低企業之競爭力。		☑	
	顧客健康與安全	416 顧客健康與安全 417 行銷與標示 418 顧客隱私	公司鑑別其所提供之產品與服務可能影響顧客之健康與安全問題，進行相關策略擬定、食品檢驗、服務認證等管理措施。反之，食品、設施或服務若對顧客造成健康安全危害，可能造成商譽損失，甚至違反法規造成財務損失。		☑	☑
		FB-RN-250 食品安全				
	服務創新	自訂主題	考量全球市場變化迅速，公司需透過不斷的創新以突顯品牌價值，持續推出各式新型態的服務與多元化的經營，以確保公司獲利能力與競爭力，打造企業多元獨特的定位。反之，企業將失去市場競爭力與品牌獨特性。		☑	☑
	服務品質與顧客滿意	自訂主題	與顧客溝通服務、產品訊息與服務市場，了解其需求、提升產品品質，以維繫客戶關係及增進顧客滿意度。與客戶建立良好關係將為企業帶來正面的經濟績效。反之，客戶忠誠度將大幅度降低，進而影響企業收入。		☑	☑
	法規遵循	自訂主題	遵循政府各項規範，針對法規訂定相關政策及辦法，並要求所有同仁共同遵守所有業務相關法令，避免違法事件對企業持續營運與財務產生衝擊。反之，違規事件會導致企業面臨裁罰及影響企業聲譽。	☑	☑	
		FB-RN-310 / SV-HL-310 勞工				

面向	重大議題	對應 GRI、SASB 準則及特定主題	衝擊說明	涉及負向衝擊之活動		
				上游	雲品國際 本身	下游
治理與經濟面	經濟績效	201 經濟績效	針對公司營運概況、財務績效、營運成本、市場開發、投資盈虧等，建立完整策略與管理作為。良好的經濟績效可長期且穩定地為企業創造價值。反之，企業的財務將面臨困難而導致營運中斷。		☑	
		FB-RN-000 餐廳規模 SV-HL-000 飯店規模				
	客戶隱私	418 客戶隱私	公司對於顧客產生或提供的個人資訊給予完善的資安保護，以確保他人非經顧客同意無法取得顧客隱私訊息。反之，造成公司與客戶資料外洩，造成商業機密外流或違反個資法規。		☑	☑
	永續供應鏈	204 採購實務 308 供應商環境評估 414 供應商社會評估	建立供應商與採購的政策與機制，包含新供應商遴選、既有供應商評比與稽核制度、交貨與質量管理、供應鏈永續性、供應商申訴機制等。完整的供應鏈政策及稽核將有效保障產品品質。反之，將影響產品品質以及公司聲譽，同時導致企業面臨財務損失。	☑	☑	
		FB-RN-430 供應鏈管理與食品採購				
	永續策略	自訂指標	參考國內外永續趨勢及政策訂定企業永續發展策略，制定永續發展之短、中、長期目標，提供組織明確的永續發展指引，以確保永續的落實。反之，企業永續作為執行不彰，可能影響未來發展機會。	☑	☑	
環境面	氣候行動	302 能源 305 排放	公司辨識對未來可能造成營運衝擊之氣候變遷議題（如風災、強降雨及各項極端氣候等），建立相關減緩與調適策略，並訂定相應的指標與目標如：工作模式調整、緊急應變計畫等，以降低氣候變遷對業務之衝擊，同時發掘新的業務機會。反之，對極端氣候可能造成之危害無所適從、造成營運中斷等衝擊。		☑	
		FB-RN-130 / SV-HL-130 能源管理 SV-HL-160 生態影響 SV-HL-450 氣候變遷適應				

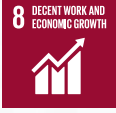
面向	重大議題	對應 GRI、SASB 準則及特定主題	衝擊說明	涉及負向衝擊之活動		
				上游	雲品國際 本身	下游
人 與 人 權 面	職業健康與安全	403 職業安全衛生	建立職業安全衛生管理措施與政策，包含工作場所安全維護、職災風險管理、員工健康管理方案與健康檢查等，以增進整體員工健康與安全。反之，可能造成員工工傷事件。		☑	
	員工照顧與福利	401 勞雇關係 405 員工多元化與平等機會	公司對於員工所提供之照顧與相關福利措施，如員工團體保險，醫療照護，育嬰假，退休制度等良好的福利能吸引更多人才加入企業。反之，企業將無法凝聚員工導致員工離職率上升。		☑	
		FB-RN-310 / SV-HL-310 勞工				

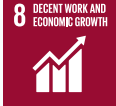
根據本年度綜合利害關係人及內部主管之重大主題評估結果，變更的議題及相關說明可參考下表：

議題	與前一年度差異	調整說明
員工照顧與福利	新增的重大主題	因人權意識抬頭，利害關係人今年更看重員工的照顧與福利以吸引更多人才加入本公司
疫情因應與運維策略	移除的重大主題	因疫情已逐漸趨緩，此議題今年不再列入重大主題
服務品質與顧客滿意	議題更名	為更全面揭露與客戶之議合，將原「服務品質與客戶滿意度」更名為「服務品質與顧客滿意」
經濟績效		為符合 GRI 指標揭露，將原「營運績效」更名為「經濟績效」
永續策略		將原「永續發展策略及風險管理」更名為「永續策略」係因為續策略包括風險管理，因此精簡此議題名稱
氣候行動		將原「氣候變遷因應」更名為「氣候行動」能更直觀讓利害關係人了解雲品國際面對氣候變遷的相關作為與行動
永續供應鏈		為展現雲品國際看重供應商品質之餘，更期待透過永續的供應鏈達到環境永續，調整原「供應商管理」為「永續供應鏈」

1.2.2 重大主題管理策略與回應

針對鑑別之重大主題，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，回應利害關係人並降低可能之負面衝擊。同時，為響應國際趨勢，雲品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。

重大主題	管理方針說明		對應 SDGs	回應章節
	策略與方案	2022 重要成效		
公司治理	- 根據「董事會議事規定」，每季至少召開一次 - 根據「董事會自我評鑑或同儕評鑑辦法」，每年執行一次內部績效評估 - 設置審計、薪酬、企業永續發展等委員會，各司其職健全公司治理	- 獲台灣企業永續獎 (TCSA) 服務業第二類白金獎 - 獲天下雜誌企業永續公民 - 小巨人獎 2022 年末發生公司治理及營運相關違法情事	SDG 8 合適的工作及經濟成長 	1.5 公司治理
顧客健康與安全	- 食品安全小組持續運作 - 食品安全實驗室定期對原物料及成品每年定期內外檢測 - 強化供應商稽核制度，確保其供貨品質	- 雲品頤宮、雲軒、KEN CAN 餐廳取得 AMOT 食材溯源三星認證 2022 年度未發生違反食品安全相關法規之情事	SDG 3 健康與福祉 	2.1 食品安全
服務創新	- 透過各種同業異業結盟的方式提供加值及創新產品與服務 - 持續投資優化軟硬體設施，提升客人體驗滿意度	- 雲品國際積極擴張版圖、進行異業合作，與夥伴共同打造「ILLUME 茹曦酒店」及「ASIA1 總太水滴永續中心」；更推出「烏來紅河谷園區」與「VANTEL 美學車中泊」等多項新型專案加入君品 Collection 陣容 - 君品推出精彩的文藝導覽，2022 年共辦理 185 場次、吸引 1,462 人次參加。	SDG 8 合適的工作及經濟成長 	2.4 品牌創新

重大主題	管理方針說明		對應 SDGs	回應章節
	策略與方案	2022 重要成效		
服務品質與顧客滿意	- 定期進行客戶滿意度調查 - 遵循客訴處理流程，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 95.6%	-	2.3 客戶關係
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	2022 年度並無重大違法事	SDG 16 和平、正義及健全制度 	1.5 公司治理 2.1 食品安全 3.3 職業安全衛生 4.2 環境共好
經濟績效	持續品牌深耕，並發展多角化營運策略，延續君品 Collection 宴會平台的創始理念，以零資產模式與場地供應者共享利潤，達到降低場地固定租金的目的、並持續擴展據點	2022 年度營業淨利為新台幣 259,448 仟元，營業利益率為 13%，稅後淨利為新台幣 199,567 仟元，稅後淨利率為 10% - 與台泥綠能共同打造「紅葉谷」，2022 年一般旅客來訪共計 5,071 人次、鄉民來訪共計 249 人次，期望帶動偏鄉經濟成長。	SDG 8 合適的工作及經濟成長  SDG 11 永續城鄉 	1.1 集團概況 2.4 品牌創新
客戶隱私	遵循「雲品國際酒店股份有限公司保護規則」落實資安管理與客戶隱私保護	2022 年度未發生隱私外洩之情事	-	2.3 客戶關係
永續供應鏈	- 持續落實採購標準作業流程、執行供應商年度稽核與評鑑機制，並要求供應商簽定行為守則承諾書 - 持續推動在地採購	2022 年度共 94.4% 供應商接受評鑑，通過比例為 99.7% - 供應商行為守則承諾書簽定比例達 38% - 食材在地採購比例達 100%	SDG 17 多元夥伴關係 	2.2 永續供應鏈

重大主題	管理方針說明		對應 SDGs	回應章節
	策略與方案	2022 重要成效		
永續策略	- 鑑別 ESG 相關新興風險與機會，並擬定因應策略 - 將永續理念融入集團經營策略內 - 藉由策略聯盟，協助社區發展，支持當地企業，關懷偏鄉孩童教育	- 借重餐飲優勢競爭力帶動住房，除已取得永續旅遊等多項認證外，持續推動環保餐具租借及鼓勵採用環保餐盒打包等措施，同步減少包材與食物浪費 - 紅葉谷積極與在地業者合作，創造 73% 在地鄉民的就業機會；更提供當地中小學與原住民族部落文化健康站進行藝術創作、綠能課程及手作工作坊等活動，建全當地文化發展	SDG 11 永續城鄉 	1.4 永續策略
氣候行動	- 遵循 TCFD 框架，鑑別氣候相關風險及擬定因應措施及追蹤 - 訂定每年節電 1% 的目標，持續推動節能措施	- 雲品國際將傳統燈具與設備進行汰換更新，總用電量年度減少約 14.1 萬度二氧化碳排放量年度減少約 71 公噸 - 每月定期匯報水電管控情況，採購有節能標章之產品	SDG 13 氣候行動 	4.2 環境共好
職業健康與安全	安全衛生委員會根據「職業安全衛生管理之七大原則」，定期召開會議討論相關議題與辦理安全衛生教育訓練	新購置熱顯像儀與手提式耳溫槍，進出旅客與工作人員皆需進行測量，維護安全的工作環境	SDG 8 合適的工作及經濟成長 	3.2 培育與照顧
員工照顧與福利	職工福利委員會持續提供全職員工保險及醫療補助與照顧	2022 年員工福利共投資新台幣 586,208 仟元	SDG 3 健康與福祉 	3.2 培育與照顧



1.3 利害關係人溝通

2-12

2-13

2-29

雲品國際參考相關同業之辨識結果，依循 AA1000 SES 利害關係人議合標準 (AA 1000 Stakeholder Engagement Standard) 辨識出 8 種利害關係人群體，分別為員工、客戶 / 消費者、股東 / 投資人、媒體、政府主管機關、策略夥伴、供應商、社區與非營利組織。為了解各利害關係人評估永續議題之衝擊程度，設計問卷邀請各利害關係人填寫。

利害關係人
類別

員工

對雲品國際的意義

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

主要溝通方式與頻率

- 勞資會議 (4 次 / 年)
- 職工福利委員會會議 (4 次 / 年)
- 職業安全委員會會議 (4 次 / 年)
- 員工大會 (2 次 / 年)
- 內、外部教育訓練及課後問卷 (每次課程結束後)
- 董事長信箱 opinion@ldchotels.com
- 座談會 (不定期)
- 員工性騷擾信箱及專線 (若接獲案件即時處理)
- 員工創新會議 (定期辦理)
- 職場幸福指數調查 (每年)

評估衝擊議題

- 顧客健康與安全
- 服務品質與顧客滿意
- 客戶隱私
- 服務創新

利害關係人
類別

客戶 / 消費者

對雲品國際的意義

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

主要溝通方式與頻率

- 客服專線 / Email (即時)
- 公司官網 / 社群媒體 (即時)
- 顧客滿意度調查 (定期抽樣調查)
- 現場服務人員與主管 (即時)
- 外部飯店訂房系統意見回饋 (定期抽樣調查)

評估衝擊議題

- 顧客健康與安全
- 服務品質與顧客滿意
- 客戶隱私
- 法規遵循

利害關係人
類別

股東 / 投資人

對雲品國際的意義

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

主要溝通方式與頻率

- 股東大會（每年）
- 法人說明會（至少 1 次 / 年）
- 公開資訊觀測站（即時）
- 公司網站投資人專區（即時）

評估衝擊議題

- 服務品質與顧客滿意
- 顧客健康與安全
- 客戶隱私
- 經濟績效

利害關係人
類別

媒體

對雲品國際的意義

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

主要溝通方式與頻率

- 記者會、報章雜誌專訪等（不定期）

評估衝擊議題

- 服務品質與顧客滿意
- 永續策略
- 法規遵循
- 公司治理

利害關係人
類別

政府主管機關

對雲品國際的意義

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

主要溝通方式與頻率

- 政府公文來函（若接獲即時處理）
- 法規 / 政令宣導會議（不定期）
- Email/ 電話溝通（不定期）

評估衝擊議題

- 永續策略
- 員工照顧與福利
- 服務創新
- 溫室氣體與能源管理

利害關係人
類別

策略夥伴

對雲品國際的意義

雲品國際與飯店業者攜手，合作度過疫情業績最艱困的時期，結合各家特殊產業經驗，為員工及客戶創造最大效益

主要溝通方式與頻率

- 線上軟體（每月）

評估衝擊議題

- 永續策略
- 氣候行動
- 永續供應鏈
- 客戶隱私
- 人才招聘與發展

利害關係人
類別

供應商

對雲品國際的意義

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

主要溝通方式與頻率

- 供應商評鑑與稽核（每年）
- 供應商實地訪視（2次/年）
- 採購人員維護聯繫（不定期）

評估衝擊議題

- 服務創新
- 員工照顧與福利
- 在地採購
- 責任行銷與標示

利害關係人
類別

社區與
非營利組織

對雲品國際的意義

雲品國際座落於各處景點，為在地觀光、運動賽事、文化藝術弘揚等貢獻一己之力，並定期與在地相關協會聯繫討論合作事宜

主要溝通方式與頻率

- 電話 / 電子郵件（每月）

評估衝擊議題

- 客戶隱私
- 顧客健康與安全
- 服務品質與顧客滿意
- 經濟績效

公協會參與

雲品國際重視與外界交流與學習，2022年旗下分公司持續積極參與產業、營運相關之公協會並擔任會員代表；而日月潭分公司除產業相關公協會外，也參加不同性質之在地公協會，以深化在地關係與連結。

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
	南投縣護理師護士公會	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
台北分公司	璞富騰酒店及度假村集團（P.H.G）	會員
	中華國際會議展覽協會	會員



1.4 永續策略

2-14

3-3

永續發展理念與願景

2022 年隨著疫情逐漸趨緩，陸續開放外國人士入境觀光，雲品國際仍持續經營永續旅遊，為客戶帶來不一樣的旅遊體驗。同時，本公司積極回應利害關係人所關注之議題，如：顧客健康、氣候變遷、員工照顧與福利等議題，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，成為雲品國際經營策略規劃的重點。2016 年董事會通過「永續發展實務守則」（原名為企業社會責任實務守則），以本公司總管理處同時負責永續發展及企業誠信經營之相關業務，關注消費者權益、社區環保及公益等議題。

雲品國際向內根植企業的核心永續價值，向外尋求與地方的土地、文化與藝術連結。自管理層面帶領員工進行淨田、使用循環杯、推廣共乘及永續行動座談會外，營運層面落實食材溯源、運用當地食材、減少剩食、提高能源水電使用效率、以及減塑等環保措施，向外更主動邀請客人一起參與淨潭、使用環境友善材料等行動，更是透過與地方業者串聯，帶客人深度認識部落文化，從消極的旅行不破壞環境到積極的改善環境旅遊（Impact Tourism）。

雲品國際認為企業永續不代表永遠存在，而是存在時要為環境及人類永續盡一份心力。規劃集團永續發展的方向時，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、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，讓更多人願意投入永續經營的努力。

雲品國際永續發展藍圖之八項策略主軸

承諾

環境保護節能減碳

創新

頂級顧客滿意服務

爭取

永續旅遊五星認證

強化

誠信經營公司治理

增加

在地綠色採購比例

擴大

在地經營社區回饋

關懷

弱勢群體兒童照顧

厚植

勞工培訓永續人才

雲品國際之短、中長期永續目標

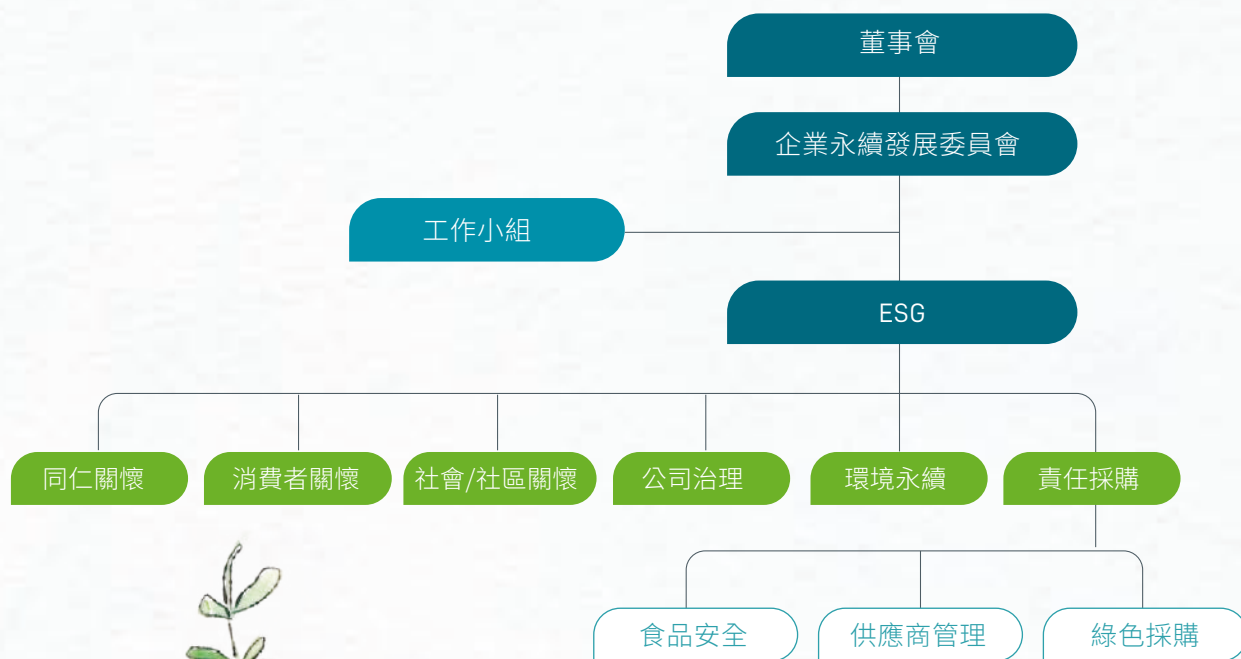
策略方向	短期目標 (2022 年)	短期目標 達成情形	中長期目標方向 (2023~2026 年)	呼應聯合國 永續發展 目標
治理面	持續完善公司 治理相關 規範與機制	完成董事會內部績效自評	✓	SDG 16 和平、正義及 健全制度 
		社會影響力評估 B4SI 框架 優化	✓	
	持續強化食 安管理及完 善相關管理 系統	「Diversey 泰華施安心盾牌」 認證	✓	SDG 2 消除飢餓 
		將頤宮剩餘物料轉單位作為 員工餐廳用料、若晚餐後仍 有剩食，提供同仁帶回	✓	SDG 3 健康與福祉 
		廚餘再利用，2022 年乾料產 出 20,189 公斤、土改物產出 2,166 公斤	✓	
		落實食安管理，確保無食安 相關事件	✓	SDG 15 保育陸域生態 
	發展生態旅 遊、環境友 善宴會及餐 廳，成為環 境保護先驅	集合政府與民間團體共 857 人次投入活動，清除日月潭 區域垃圾達 1,132 公斤	✓	SDG 12 責任消費及 生產 
		榮獲「環保標章旅館」，推 廣顧客減少一次性用品與提 供獎勵折扣	✓	
		推動無紙化住宿，包括客房 指南建入 e 管家系統、訂退 房通知皆以 email 發送、電 子版疫情聲明與顧客滿意度 調查以 QR code 形式填寫	✓	SDG 13 氣候行動 
		導入 ISO 50001 能源管理系 統，並採取節電措施，提升 每年 1% 節電率	✓	SDG 15 保育陸域生態 

策略方向	短期目標 (2022 年)	短期目標 達成情形	中長期目標方向 (2023~2026 年)	呼應聯合國 永續發展 目標
社會面	打造跨世代、多元團隊，提升服務溫度	規劃五類培訓課程，依職務需求積極培訓旅館專業管理人才	✓ ● 依員工職能、職務制定培訓規劃，已完成客務、房務專業訓練、TTT 訓練訓練員及基層幹部培訓課程	SDG 8 合適的工作及經濟成長  SDG 10 減少不平等 
		舉辦員工大會，給予基層與總經理溝通的直接管道	✓ ● 增進員工溝通、傾聽員工心聲，營造友善職場環境	
		重視人權與平等，不因性別、種族、年齡、政治傾向等而有差別待遇	✓ ● 導入人權盡職調查並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。共有主管職占比 34%、非主管職占比 66% 參與填答。	
		持續運作福利委員會完善員工照顧，提供全職員工多項福利	✓ ● 持續維持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%。	
	結合在地組織、員工及營運核心能力，發展社會參與計畫	串聯在地夥伴，跨界合作創造嶄新價值，傳承在地藝術及文化，用雲品國際的方式體驗永續旅遊	✓ ● 發揮雲品國際餐飲專長，響應鄉公所活動，提供公益年菜，讓鄉民們一同過好年；對內減少員工餐廳的食物浪費，讓員工自備餐盒盛裝回家，讓食物能充分被利用 ● 與木想傢人才培育協會合作，認購燈座及發起聖誕小額募款，支持偏鄉學童木藝學習，共同點亮孩子的夢想	SDG 11 永續城鄉  SDG 17 多元夥伴關係 

雲品國際永續推動組織架構

2020 年 12 月 17 日經董事會決議後通過設置「企業永續發展委員會」，由董事長及 2 位獨立董事組成，並下設 ESG 工作小組，負責推動環境保護、社會關係及公司治理三大面向之企業永續經營相關事項、報告書之編撰及審定，及媒體評鑑相關事宜等；由總管理處負責綜理本委員會業務，整合相關單位執行成果，向委員會報告。同時訂定「企業永續發展委員會組織規程」，規定每半年應至少召開一次會議。2022 年企業永續發展委員會召開及提報董事會之永續議案次數各為 2 次，溝通議題包含鑑別各項 ESG 風險與機會並擬定因應策略、永續旅遊、公司治理運作情形及未來規劃等。期望在全球氣候變遷、生態保育、經濟發展達成平衡地共存，以行動落實飯店永續經營的目標。

企業永續發展委員會組織架構圖



1.5 公司治理

2-9

2-10

2-11

2-12

2-13

2-15

2-17

2-18

2-19

2-23

2-28

3-3

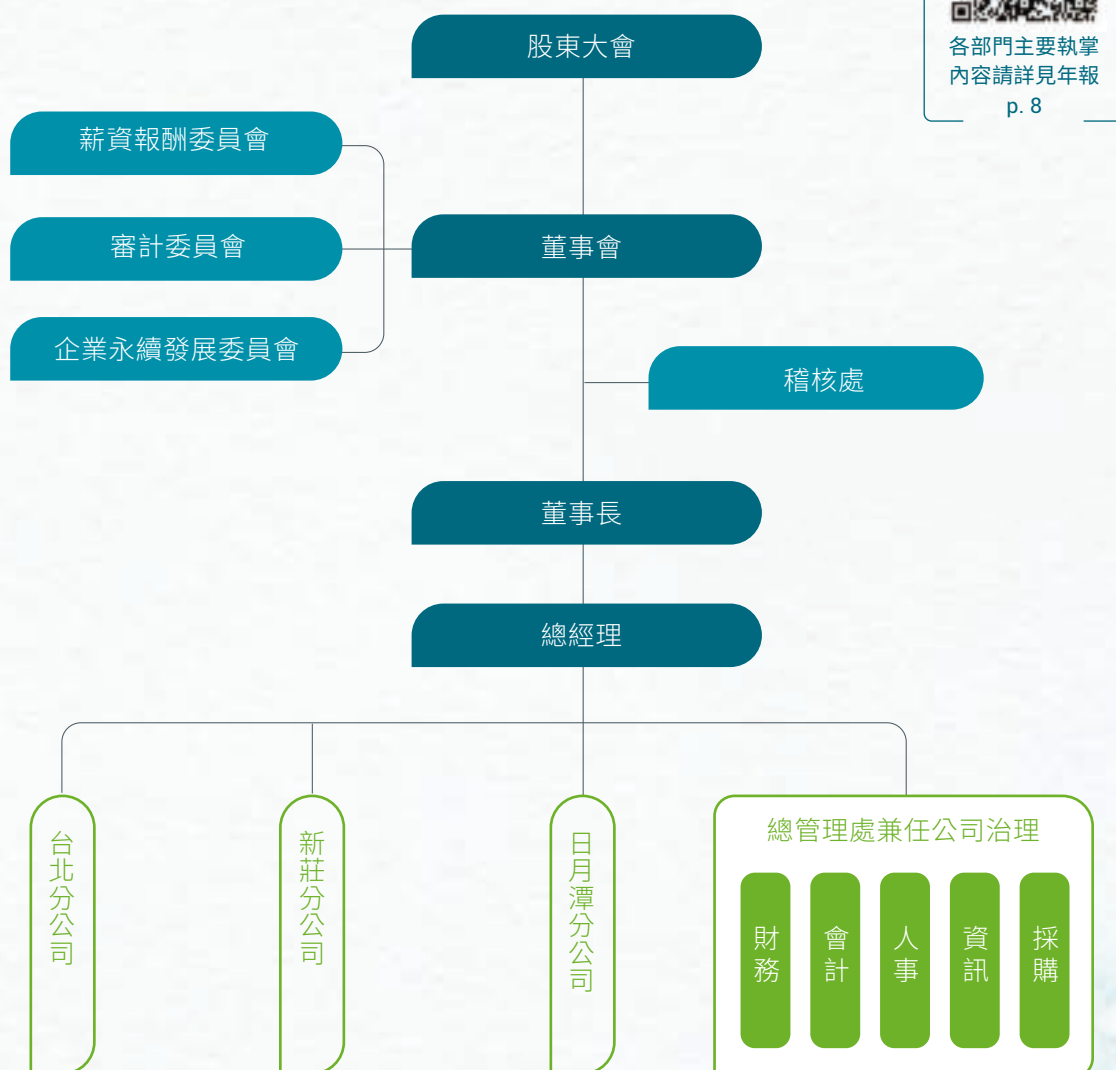
205-3

206-1

415-1

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。在 2022 年秉持朝永續治理的理念前行，健全運作企業永續發展委員會，引領雲品國際全體同仁、合作夥伴及客戶等利害關係人，一同為環境及人類永續盡一份心力。

雲品國際組織架構圖





1.5.1 董事會運作

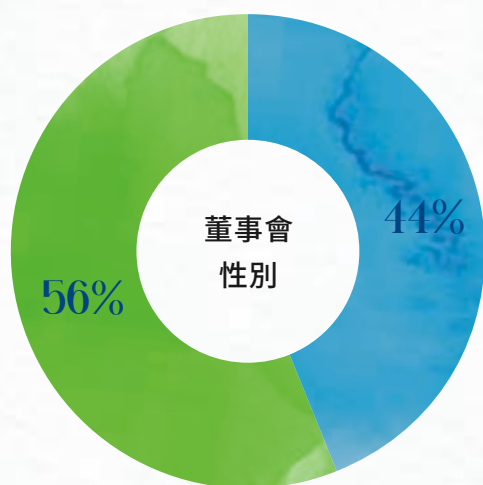
董事會成員多元化

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 6 位董事及 3 位獨立董事組成，獨立董事佔全體董事席次 33.3%，董事會成員女性比例為 55.6%（包含 4 名董事及 1 名獨立董事）。本公司董事任期依法均以 3 年為期（本屆任期自 2021 年 5 月 31 日至 2024 年 5 月 31 日止），連選得連任，董事選舉採「候選人提名制度」所有董事候選人係由董事會進行提名及資格審查決議通過後，送請股東會選任之。雲品國際 2022 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 94.33%。

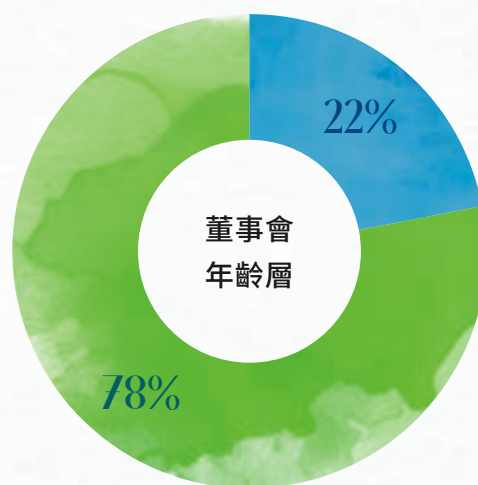
本公司董事會成員之提名和遴選，考量多元化、且須具備執行職務所必須之知識、技能及素養，並具備商務、財務、會計、及公司業務等相關豐富的資歷。此外，雲品國際亦定期規劃董事進修課程，使董事成員能夠掌握公司治理及永續發展的最新趨勢，進而完善雲品國際治理相關制度與機制，降低相關風險。2022 年安排之董事進修課程包含社團法人中華公司治理協會辦理之「公司重大消（訊）息揭露與董監責任」、「零售力量新趨勢－數位化引領零時差消費」等，每位董事進修時數至少 6 小時。



董事進修詳細
資訊請詳見年報
p.43



● 女性：5位 ● 男性：4位



● 30歲以下 ● 30-50歲 ● 50歲以上

雲品國際董事會組成

職稱	姓名	性別	2022 年兼任本公司及其他公司之職務	2022 年董事會出席率
董事長	盛治仁	男	雲朗觀光公司總經理	100%
董事	曾貴蘭	女	雲朗觀光公司董事暨資深副總經理 致和國際公司董事 學而文化事業公司監察人	100%
董事	辜懷如	女	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	100%
董事	丁原偉	男	雲品國際酒店公司總經理暨新莊分公司及台北分公司總經理 國際中橡投資控股公司獨立董事	100%
董事	張倚蘭	女	雲朗觀光公司副總經理暨國外事業處總經理	100%
董事	張倚竹	女	雲朗觀光公司藝術總監	100%
獨立董事	張鎮安	男	雲品國際酒店公司薪資報酬委員、審計委員及企業永續發展委員	100%
獨立董事	張汝恬	女	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、審計委員及企業永續發展委員	83%
獨立董事	陳慰慈	男	森霸電力公司顧問 財團法人中興工程顧問社董事 雲品國際酒店公司薪資報酬委員、審計委員及企業永續發展委員	100%



董事會組成詳細
資訊請詳見年報
p.10-14

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。本公司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。

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」，並於 2020 年 3 月修訂。每年執行一次內部委員會績效評估，且每三年由外部專業獨立機構或外部專家學者團隊執行評估一次。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，董事會籌辦單位依前開辦法進行分析，將結果提報董事會，針對可加強處提出改善建議，並運用於個別董事薪資報酬及提名續任之參考。

董事會績效評估六大面向



董事會績效評估結果

雲品國際董事成員於 2022 年針對 2021 年度運作績效完成自評，加權平均分數為 99 分。另每三年一次，雲品國際皆會委託外部專業獨立機構或外部專家學者團隊，進行董事會效能評估，因上一次已於 2020 年完成，下一次評估會在 2023 年進行。

董事會與總經理之薪酬政策

雲品國際之董事及獨立董事成員支領固定報酬，獨立董事則出席每次董事會時支領車馬費，另依本公司章程第 29 條訂定公司年度如有獲利，得以上開獲利數額，由董事會決議提撥不高於 1% 為董事酬勞。總經理人酬金則包含薪資及獎金，其中薪資參考同業水準以及職稱、職級、學經歷、專業能力與職責等項目，獎金係考量總經理人績效評估項目，由董事長依綜合績效核定，並經薪資報酬委員會及董事會審議通過。總經理人之績效評估項目包含財務性指標（如：公司營收與營業淨利之達成率）及非財務性指標（如：服務品質、減少廢棄物及水電燃料等永續目標成效）。

1.5.2 功能性委員會

雲品國際董事會除了依法分別下設審計委員會、薪酬委員會，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」之規定執行之外。於 2020 年 12 月新設立企業永續發展委員會，並訂定經董事會審議通過之「企業永續發展委員會組織規程」，係本公司第一個自願設置之功能性委員。希冀董事會相互監督與輔助，提升本公司永續治理文化，讓組織運作更具資訊透明化、效率強化及促進本公司的永續價值。

名稱	主要職掌	委員會成員	相關規程
審計委員會	- 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	張鎮安 獨立董事 張汝恬 獨立董事 陳慰慈 獨立董事	審計委員會 組織規程 
薪資報酬委員會	- 以專業客觀之地位，就董事及經理人之薪資報酬政策及制度予以評估 - 訂定及檢討董事及經理人績效評估及薪資報酬之政策、制度、標準與結構	張鎮安 獨立董事 張汝恬 獨立董事 陳慰慈 獨立董事	薪資報酬委員會 組織規程 
企業永續發展委員會	- 擬定企業永續發展政策方向與推動計畫之審定或備查 - 企業永續發展執行情形與成效之追蹤及建議 - 其他企業永續發展相關事項之審定或備查	盛治仁 董事長 張鎮安 獨立董事 張汝恬 獨立董事	企業永續發展委員會 組織規程 

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。2022 年度共召開 6 次審計委員會議，平均出席率為 94.33%，各委員出席情形請詳見年報 p.30。



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，皆由獨立董事擔任，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。2022 年度共召開 4 次薪酬委員會議，平均出席率為 100%，各委員出席情形請詳見年報 p.45。

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，2022 年進修課程涵蓋企業社會責任、永續治理、公司治理、內線交易、科技趨勢等，總時數達 17 小時。

2022 年公司治理主管進修時數

公司治理主管	主辦單位	課程名稱	進修時數
曾景宏	臺灣證券交易所與證券櫃檯買賣中心共同舉辦	永續發展路徑圖產業主題宣導會	2
	財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會	111 年度內部人股權交易法律遵循宣導說明會	3
	財團法人台灣永續能源研究基金會	第五屆 GCSF 全球企業永續論壇 - 陸地元宇宙 - 永續認證、遊憩與體驗	3
		第五屆 GCSF 全球企業永續論壇 - 邁向淨零：共創「去碳與永續生態圈」	3
	社團法人中華公司治理協會	零售力量新趨勢 - 數位化引領零時差消費	3
		公司重大消（訊）息揭露與董監責任	3

1.5.3 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。2022 年度雲品國際並無違反誠信經營、貪腐等相關情事。

雲品國際公司治理與誠信經營相關規範

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
誠信經營作業程序及行為指南	本公司基於公平、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
公司治理實務守則	為建立良好之公司治理制度，參照「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
道德行為準則	為導引本公司董事及經理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「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
永續發展實務守則	為實踐永續發展，並促成經濟、環境及社會之進步，以達永續發展之目標，爰依「上市上櫃公司永續發展實務守則」規定訂定本守則，以資遵循



了解更多
重要規範與內容

1.6 風險因應

2-12

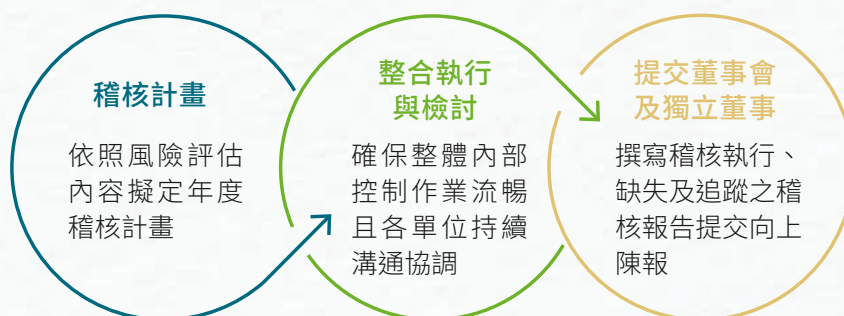
2-16

2-23

3-3

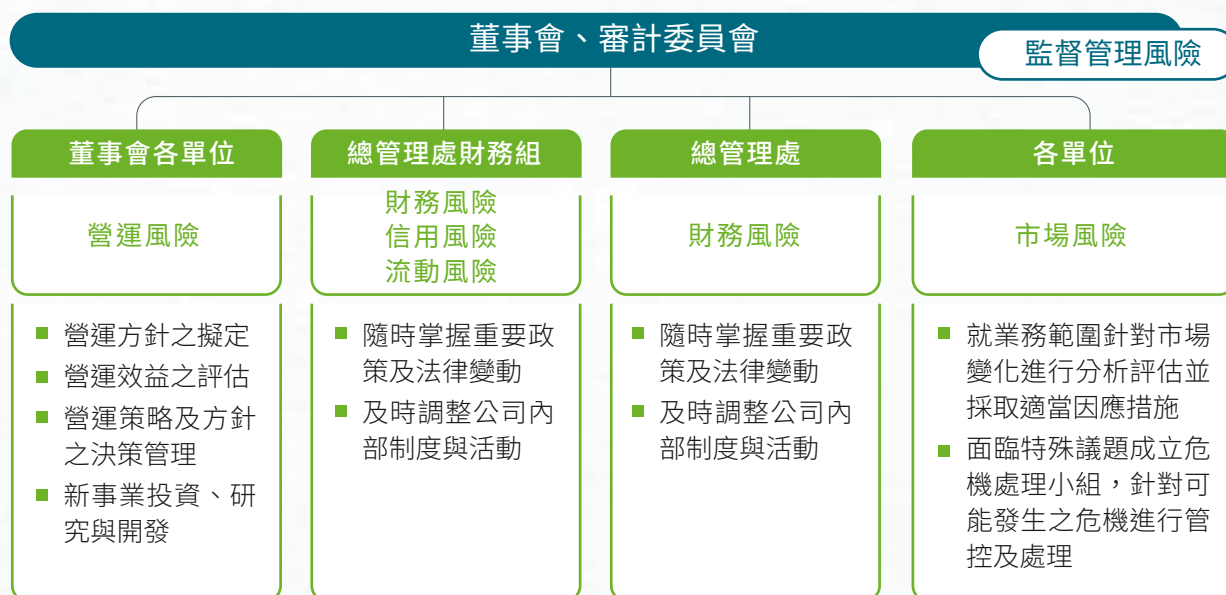
雲品國際為落實企業永續經營之理念，營運過程可能產生之風險皆經適當權責部門評估分析與管理，以快速偵測各項營運風險及外部風險之變化，衡量風險發生的可能性與對公司營運衝擊的嚴重程度，及時擬定風險因應措施及管控行動。每年度透過風險評估和內部稽核作業，與適時修訂相關辦法並持續執行，有效控管風險並符合法令及永續發展之期待。

風險管理的稽核作業流程



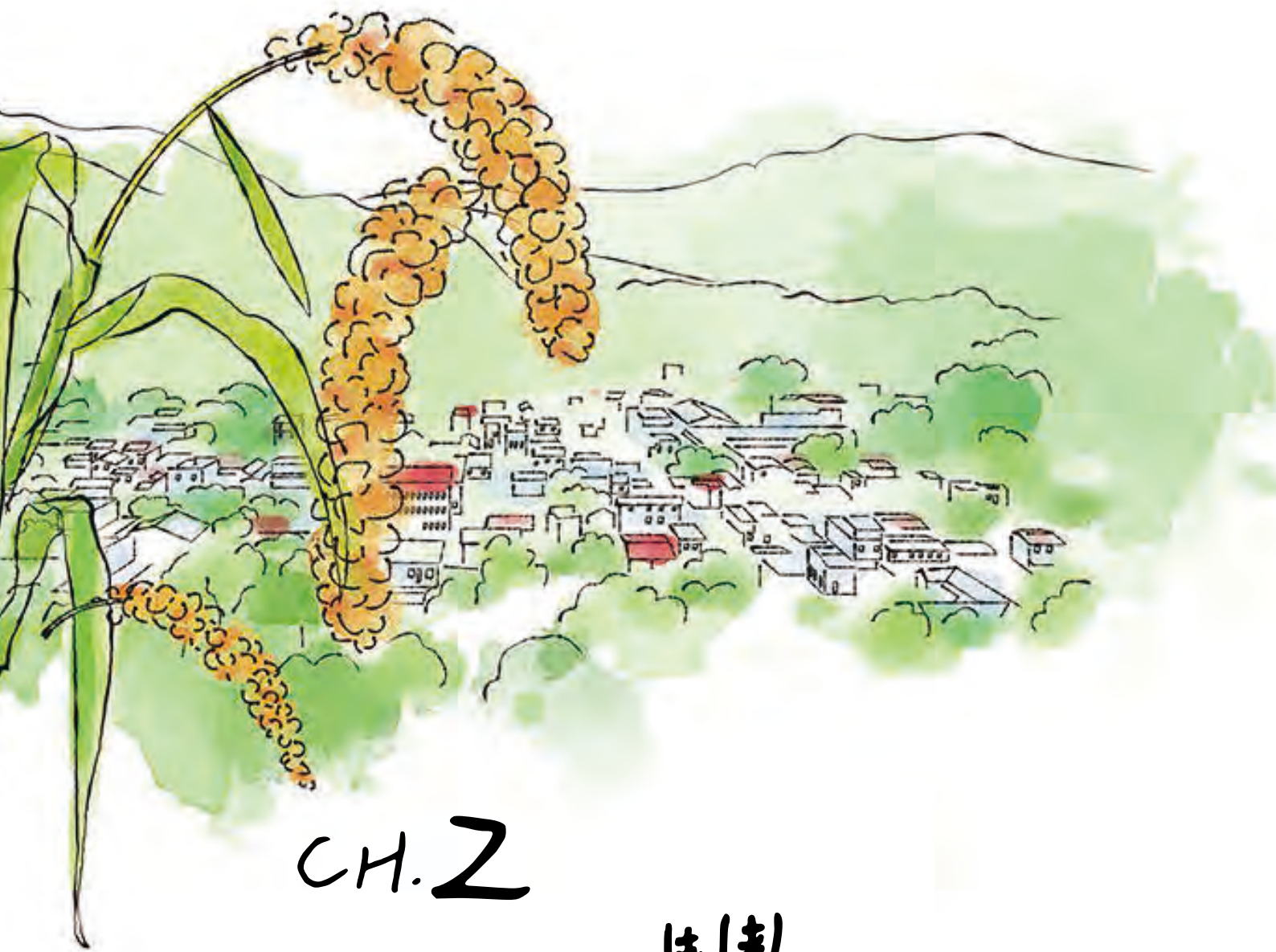
風險管理組織架構

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營運風險、財務風險、法律風險及市場風險等各風險類型，及涵蓋公司治理、環境、社會議題，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，並每年至少一次將重大決策或議題呈報董事會及審計委員會，由董事會督導風險管理之情形。



風險管理與因應策略

風險面向	風險類型	風險描述	風險管理策略
治理	營運風險	由於 COVID-19 疫情導致各國實施邊境管制，因此出入境人流銳減，受到入境業務大幅萎縮的影響，國際觀光旅館與一般觀光旅館之營收均明顯下滑。	因我國疫情控制有成，本公司將營運重心轉向國民旅遊，並發展多角化營運策略，如：君品 Collection 以零資產模式與場地供應者共享利潤。同時雲品國際旗下各館別皆於 2022 年完成「Diversey 泰華施安心盾牌」認證，將防疫清潔再強化，成功刺激旅客消費意願，維持集團營運績效。
治理	財務管理	公司主要從事國際觀光飯店及餐廳經營，設立初期需龐大資金投入，用以建造飯店內外硬體設施，因此投資回收期較長，使利率水準之高低、資金來源之取得，對營運以及未來擴點尚具影響性。	本公司財務策略是以穩健、保守為原則，無從事高風險、高槓桿投資及衍生性商品之交易。目前企業生命週期正值穩定成長階段，並與銀行之往來皆保持良好之債信。
治理	食品供應鏈	颱風與豪大雨侵襲農地，或爆發家畜、家禽、魚類等流行病，對農產品數量及品質影響的影響甚巨，且也會衝擊食材取得安全性及供應鏈的穩定性。	與現場適度調整菜單，改採購非疫區之食材，要求食材廠商提供檢驗證明或產地資料，強化供應商管理；亦採購自然友善食材，如具石虎及友善、有機認證的中寮柳丁。
治理	食品安全	國內近年來連續爆發食品衛生安全問題，且國內對於食安法規趨嚴，若發生食安事件將影響顧客身心健康與權益，衝擊公司營運及企業形象。	持續重視顧客衛生安全，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，導確保落實食品安全管理。
社會	人力資源	隨國人對於觀光休閒品質的要求逐漸提高，服務人員的服務細膩度，更成為在國內外競爭激烈的觀光旅館業市場中，業者需著重之競爭趨勢。	透過各項培訓課程規劃，依職能積極培訓旅館專業管理人才、提高服務品質、提升個人專業能力，進而實現為顧客營造美好體驗的承諾。完整內容詳見 3.2 培育與照顧
環境	氣候變遷	近來氣候變遷與極端氣候產生之衝擊愈發甚巨，造成實體與轉型風險。	已導入 TCFD 框架鑑別氣候變遷的重大風險與機會，擬定因應措施及追蹤。完整內容詳見 4.2 環境共好章節



CH.2

小米豐收

來自大地的豐盛滋養之禮

在稻米成為台灣的主食之前，小米是原住民的主食。布農族的文化裡，四時運轉皆以小米為中心，一整年的工作與祭儀都與小米有關。布農族的歲時曆用來標示一整年從開墾、播種到收耕入倉的時節，而著名的八部合音也是用來向上天祈禱豐收的神聖天籟。小米過往布農族獵人上山打獵，一去就是好多天，身上必定攜帶婦女準備供果腹的小米粽，而婦女於打獵期，則是在部落中以小米製成小米酒，供獵人們攜帶豐盛獵物歸來時，與族人共同分享慶祝時飲用。

民以食為天，人類文明因食物得以持續發展，我們的生活方式也同時影響了飲食的文化，這是在布農族的部落最有體會的學習。團隊也在紅葉谷的餐食設計中大量使用在地的作物，除了降低食材產生的碳排之外，也希望帶領客人透過食物認識地方，並一起感念大地贈與的滋養。

Innovation is the specific instrument of entrepreneurship.
The act that endows resources with a new capacity to
create wealth.

— Peter F. Drucker

創新是創業家所擁有最明顯的工具，創新的行為，用新的辦法
和能力來創造財富

— 美國管理學大師 彼得 · 杜拉克



食品安全

永續供應鏈

客戶關係

品牌創新

2.1 食品安全

3-3

416-2

417-2

417-3

FBRN-250

作業辦法附表一之一之一、作業辦法附表一之一之四、
作業辦法附表一之一之七

2.1.1. 食品安全管制系統

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，為提升餐飲之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》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，採用危害分析重要管制點 (Hazard Analysis and Critical Control Points,

HACCP) 制度，管理原料、材料之驗收、加工、製造、貯存及運送全程之系統，維持食材品質與食用健康、預防製造過程中之污染，為顧客健康層層把關。

雲品國際旗下共計 12 間直營餐廳，各分公司皆積極管理所屬之餐廳，確保提供最高品質的餐食與服務。

項目	君品酒店	頤品大飯店	雲品溫泉酒店
餐廳名稱	頤宮 雲軒 雅意 宴會廳	頤品 頤璽	彩雲軒 丹彤自助餐 KEN CAN 大廳酒吧 雲月舫 宴會廳
員工人數 (人)	121	45	108

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，日月潭分公司於 2013 年 9 月通過「餐飲服務業食品安全管制系統 (HACCP)」驗證，2016 年新莊分公司配合集團政策年自願申請並通過 HACCP 驗證；台北君品酒店於 2013 年即導入 HACCP 系統，並於 2018 年併入雲品國際餐飲集團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。台北君品酒店於 2013 年即導入 HACCP 系統，並於 2018 年併入雲品國際餐飲集團，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。

具 HACCP 認證之館別的餐飲服務皆設有專責 HACCP 管制小組，2022 年雲品國際旗下所有通過 HACCP 認證之餐廳營收為 583,315,835 元，佔總體餐飲服務約 48%。

通過 HACCP 之餐廳占總體營收比例

項目	君品酒店	頤品大飯店	雲品溫泉酒店
通過 HACCP 餐廳收入	171,607,417	177,586,302	234,122,116
餐飲總收入	527,032,663	438,720,801	258,827,175
百分比	33%	40%	90%

註：取得 HACCP 之廚房供餐之餐廳為台北君品酒店的宴會廳、雲品溫泉酒店日月潭的 Ken can by ken Chan、丹彤廳、大廳酒吧、雲水坊及雲月坊，及頤品大飯店新莊館。

2.1.2 食安決策小組

為了落實雲品國際之食品安全政策與規章，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。

食安決策小組組織架構圖



2.1.3 食安實驗室

雲品國際遵循 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，於雲品溫泉酒店與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，以高標準自我要求達成食安自主管理。此外，更搭配外部專業檢驗機構 SGS，定期送檢予第三方實驗室抽檢，以確保食品安全無疑慮。

2022 年食品安全支出費用

單位：新台幣（元）

項目	君品酒店	頤品大飯店	雲品溫泉酒店	總計
外檢衍生相關費用	77,705	71,514	136,304	285,523
實驗室耗材	0	11,849	47,426	59,275
實驗室人員費用	587,363	125,000	593,883	1,306,246
總計	665,068	208,363	777,613	1,651,044
費用占餐飲收入比例	0.13%	0.05%	0.30%	0.14%

雲品國際每年穩定投入 100 萬元以上經費於食安實驗室，以利實驗室取得最充沛資源，進行縝密之食安檢驗及購買檢驗設備，並延請第三方驗證單位進行食安檢測。儘管 2022 年上半年因疫情導致消費者人數減少，但下半年疫情逐漸穩定，加上年末尾牙活動、大型外燴和婚宴辦理增加本公司的餐飲收入，雲品國際仍堅守食品安全檢驗把關之品質，為每位顧客之健康盡責管理。

雲品國際每月會對產品進行自主檢驗，針對原料部分包括農產品、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（萊克多巴胺）、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。同時，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。



食品安全內外檢檢驗項目



2022 年食安檢驗結果

		君品酒店		頤品大飯店		雲品溫泉酒店	
		內檢	外檢	內檢	外檢	內檢	外檢
檢驗結果	合格項目數	156	24	216	20	461	47
	不合格項目數	0	0	0	0	37	1
	總檢驗項目數	156	24	216	20	498	48
	合格比率	100%	100%	100%	100%	93 %	98%
	各分公司合格比率	100%		100%		93%	

註 1：內檢為送至雲品國際自有之實驗室內部檢驗；外檢為委請 SGS 進行外部檢驗。

註 2：台北君品酒店之食品樣本皆送至頤品大飯店實驗室檢驗；頤品大飯店及雲品溫泉酒店則分別於自身之實驗室進行檢驗。

當內部檢驗發現不合格品項時，各分公司將直接汰換該批食品，並由相關單位執行內部分析，詳盡記錄檢驗結果與處理方式；而外部檢驗發現不合格品項則依照與供應商之合約規範內容做後續因應。2022 年期間，雲品溫泉酒店自主檢驗發現原物料農藥殘留及留樣成品有微生物數超標之情況，更換原物料及產品製程調整後，完成問題改善，進行相關流程檢討，降低事件再發生機率。

2.1.4 食品衛生教育訓練

雲品國際也透過食品衛生教育訓練持續精進內部員工對食安的認知與了解，以提升所提供的食品安全強度，訓練課程包含一般廚師持證衛生講習、HACCP 持續教育、食物中毒案例、大型外燴防疫規範、食物儲放與管理、食安監測與危機處理等，訓練總人次達 460 人。

2022 年食品衛生教育訓練

		君品酒店	頤品大飯店	雲品溫泉酒店	合計
外訓	訓練總時數	64	304	22.5	390.5
	訓練總人次	2	38	3	43
	每人次平均受訓時數	32	8	7.5	9.0%
內訓	訓練總時數	55	93	280	428
	訓練總人次	55	186	219	460
	每人次平均受訓時數	1	0.5	1.28	0.9%

2.1.5 食安事件因應流程

為迅速掌握並處理可能造成雲品國際之聲譽、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、誤用有食安疑慮之產品、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。



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，會後依模擬演練中發現之缺失事項做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，以期持續提升整體食安應變管理。2022 年雲品國際並無立案之食安事件。

2.2 永續供應鏈

2-6

3-3

204-1

FBRN-250

FBRN-430a.1

308-1

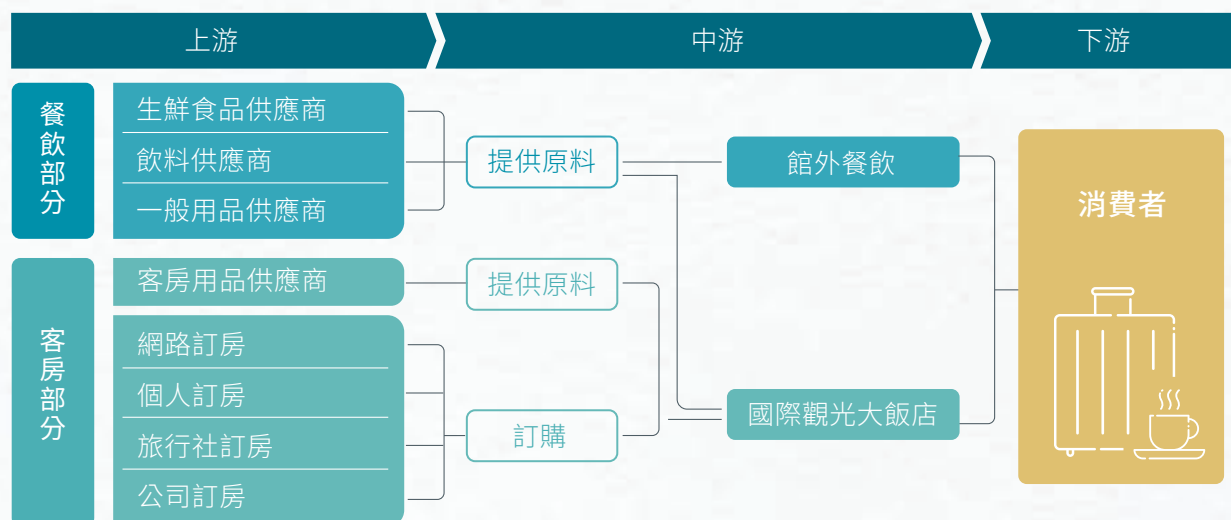
414-1

I 作業辦法附表一之一之三、五、六

2.2.1 供應鏈與採購概況

雲品國際為提供顧客品質如一的餐飲與客房服務，旗下三大營運據點（台北君品酒店、頤品大飯店新莊館、雲品溫泉酒店）與上中下游供應商皆保持友好且緊密之關係，內部亦訂有《採購標準作業流程》供各分館據點做為採購實務執行依歸。各餐飲服務多與鄰近各據點之國內供應商為當地採購對象，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；2022 年度食材在地採購比例為 100%，採購金額達新台幣 4.70 億元，在地食材供應商家數為 391 家。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。

雲品國際價值鏈



項目	供應商家數	往來總金額
食材與食品	391	NT\$469,930,265
一般品與設備器材	473	NT\$57,602,073
洗滌消毒	21	NT\$25,173,515
設備維運與事務機租賃	17	NT\$3,379,417
顧問諮詢	2	NT\$882,427
其他	53	NT\$7,936,674
合計	957	NT\$564,904,371



台北君品酒店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，2022 年有機食材採購金額達 53 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，且採購之雞蛋有 1.7% 為無籠飼雞蛋，在維持品質的過程中亦努力關注動物福祉。



支持在地農產 X 斗南友善農田

日月潭雲品溫泉酒店於 2022 年與斗南鎮農會簽訂備忘錄，認養 8 分地契作香米。友善農田不使用農藥或化學肥料，以自然農法為主，讓土壤保持肥沃，並減少對環境造成傷害。除了認養農地，雲品溫泉酒店更賦予行動，與各部門主管、廚師到現場插秧、收割。透過與食材產生的連結，在做菜時投入對食材的喜愛，從產地到餐桌形成一個良好的循環。透過此計劃讓消費者能夠更加關注食品的來源，進一步了解在地農產品的優點，不僅對在地農民有所幫助，也有助於打造一個更加健康、永續的農業生態。



斗南友善農田
雲品同仁插秧與收割



第一家加入「綠色餐飲指南」的飯店業

隨著消費者的環保意識抬頭，永續飲食將是未來趨勢。雲品國際看重消費者需求，更是超前部署，成為加入「綠色餐飲指南」的第一家飯店業。綠色餐飲指南以「餐飲食材的選購來源」與「永續面向的實踐歷程」為評核基礎，分成「宣言行動店家」、「一葉餐廳」、「二葉餐廳」與「三葉餐廳」，日月潭分公司的雲月舫已取得葉級評鑑「一葉餐廳」與「企業綠食先行獎」的雙殊榮。雲月舫目前所使用之當季蔬菜、當季根莖瓜果類、當季水果、以及蛋品皆 100% 在地採購，並多為有機與友善種植，雲品國際持續在餐飲食材選購上努力，從生產源頭把關，期待帶動台灣蓬勃發展的「綠食產業」，打造綠色友善價值鏈。



食品溯源規劃

雲品國際積極推動從產地到餐桌食材溯源計畫，完整透明的食材足跡讓消費者更加安心，2022 年雲品國際採購之食材 98.8 % 可溯源至供應商，其中亦涵蓋產銷履歷蔬菜採購，可向上溯源至提供廠商與栽種單位。雲品國際亦積極加入台灣農業跨領域發展協會 (AMOT) 溯源餐廳計畫，目前雲品溫泉酒店之 KEN CAN by Ken Chan、君品酒店雲軒西餐廳及頤宮中餐廳，共三家餐廳，15 道餐點之完整食材之溯源，取得最高評級三星溯源餐廳認證，利害關係人可於公開網站 ([AMOT 協會 - 溯源餐廳：KEN CAN、雲軒、頤宮](#)) 追蹤餐點最新之食材履歷狀態。後續雲品國際將持續推動溯源計畫，逐步提升集團之食品溯源比例，與供應商一同落實永續農業發展。

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，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（Forest Stewardship Council）認證產品採購金額佔擦手紙及衛生紙品類採購額占比皆達 100%。為響應節能減碳，雲品國際旗下各飯店於客房硬體設施多以採購國家省電能效較高、取得節能標章、碳足跡較低之電器產品為主，如節能日光燈、節能換氣扇等，善盡地球公民之責任。

2022 年 FSC 認證紙類採購比例

項目	君品酒店	頤品大飯店	雲品溫泉酒店	合計
具 FSC 標章之紙類採購金額 (元)	934,904	117,254	2,167,244	3,219,402
紙類採購總金額 (元)	2,305,144	429,899	2,284,494	5,019,537
百分比 (%)	40.6%	27.3%	94.9%	64.1%

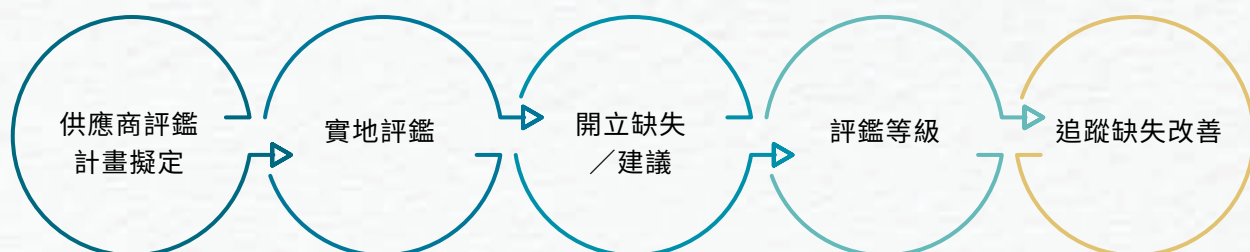
2.2.2 供應商篩選與評鑑

雲品國際嚴格把關餐飲與住房服務之品質，採購流程皆經相關單位審核，並落實供應商篩選及評鑑機制。自 2017 年起每年定期進行 1 次嚴格之供應商訪廠審查，君品酒店與頤品大飯店則每月會進行 1 次實體訪廠以確保供應商品質與供應穩定度。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，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）。

依《採購標準作業流程》之供應商篩選流程

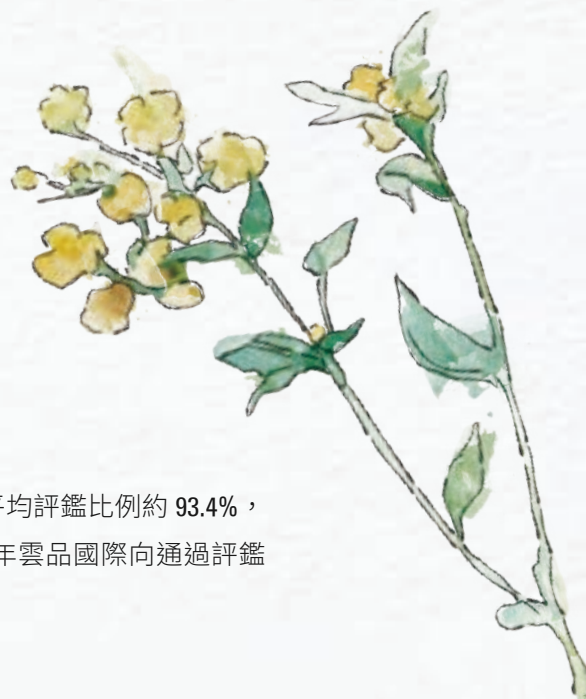


供應商評鑑流程



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精神，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，截至 2022 年供應商行為守則承諾書整體簽回比例達 38%。今年亦定有「企業社會責任供應商自我評估表」邀請新進供應商自行填寫，以了解供應商目前在永續發展的落實情形，評估面向包括員工權益、環境保護及職業安全。2022 年所有新進供應商皆完成填寫此評估表，未來亦規劃將此份評估表納入供應商選擇的考量，並擴大至所有供應商皆需填寫，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。

2022 年雲品國際亦針對各館別之食品供應商實施嚴格之供應商評鑑，平均評鑑比例約 93.4%，評鑑結果有一家不合格，因無在限期內進行改善最後終止合作，2022 年雲品國際向通過評鑑之供應商採購金額比例約達 99.7%。



2022 年食品供應商評鑑與採購比例

項目	君品酒店	頤品大飯店	雲品溫泉酒店	總計
食材與食品供應商數量	173	76	142	391
進行供應商評鑑的供應商數量	170	68	127	365
進行現場稽核的供應商數量	11	13	22	46
供應商評鑑比例 (%)	98.3%	89.5%	89.4%	93.4%
向通過評鑑之供應商採購金額 (元)	208,906,703	138,255,090	120,993,765	468,155,558
食品原物料採購總金額 (元)	210,162,219	138,474,902	121,293,144	469,930,265
通過供應商評鑑之採購金額比例	99.4%	99.8%	99.8%	99.7%

2.3 客戶關係

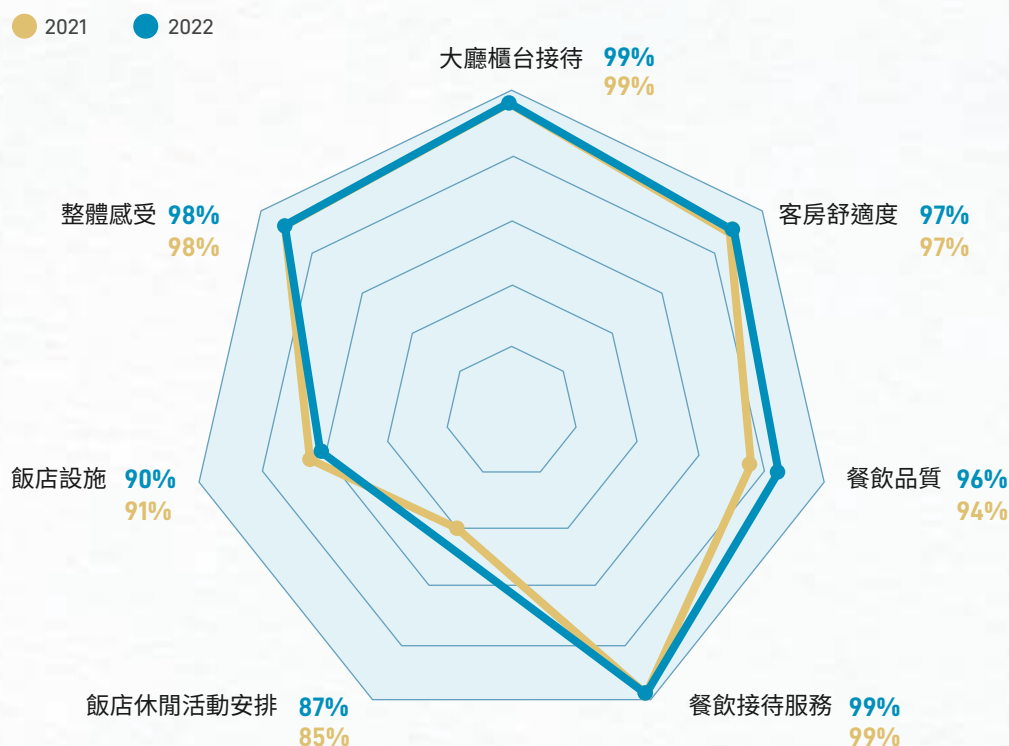
3-3

418-1

2.3.1 客戶滿意度調查

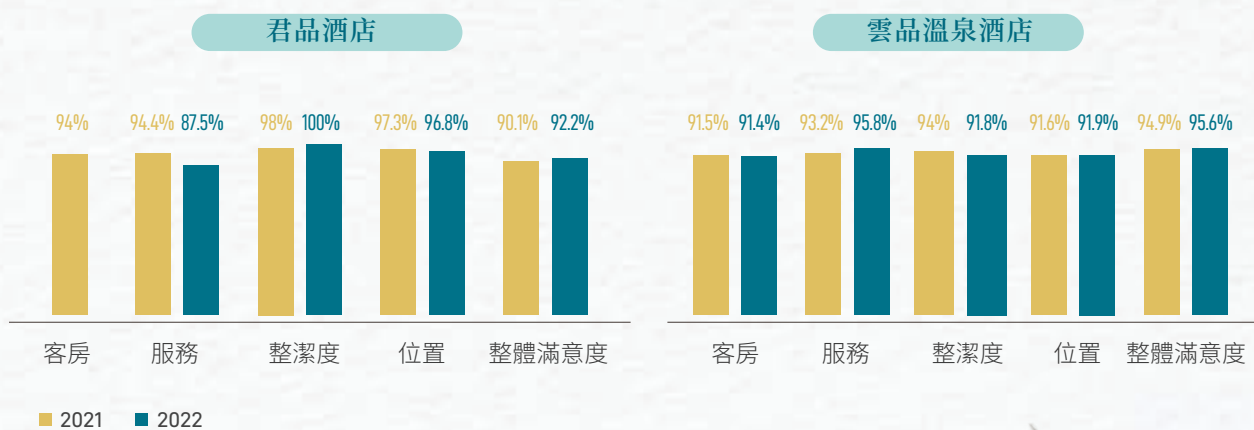
雲品國際珍視每位顧客的寶貴意見，旗下各據點皆積極進行顧客滿意調查，並每日執行內部檢討以優化員工服務，更不定期委請第三方評選機構擔任神秘客，親身了解顧客體驗，致力提供顧客最高品質的服務。團客主要由領隊將 QR Code 發予團員填寫；而散客因可選擇由官網或第三方網站訂房，雲品國際為能妥善統整各平臺顧客之意見，引進國際飯店顧問公司之 Review Pro 系統作為分析工具，顧客亦可由官網設置之滿意度調查專區，或現場放置之問卷 QR Code 小立牌進行意見反應。雲品國際更每月舉辦顧客意見調查抽獎，鼓勵顧客積極給予雲品國際服務改善的珍貴建議。根據 2022 年雲品溫泉酒店統計數據顯示，團客整體感受滿意度、大廳櫃檯接待服務、客房舒適度、餐飲接待服務、整體滿意度等項目皆與去年分數齊平（滿意度皆超過 97%），餐飲品質與飯店休閒活動安排更較前一年提升 2%；雲品溫泉酒店訂有 2022 年散客滿意度 94% 的目標，年度結算達到 95.6% 的好成績、君品酒店則於整潔度拿到 100% 的滿分，可見自 2021 年起導入嚴格的國際清潔認證「泰華施安心盾牌」之成效，持續展現雲品國際不斷精進服務品質的用心。

雲品溫泉酒店團客滿意度



註：各項議題之客戶評價選項主要分為「優等、良好、普通、不佳」4 個等級，統計時以良好與優等為滿意之標準，飯店休閒活動安排與飯店設施於 2022 年增加「未參加 / 未使用」之選項。

散客滿意度（網路訂房平台數據來源：REVIEWPRO）



2022 年客房之點評數未達 10 則，因而顯示為 0。

2.3.2 客訴處理流程

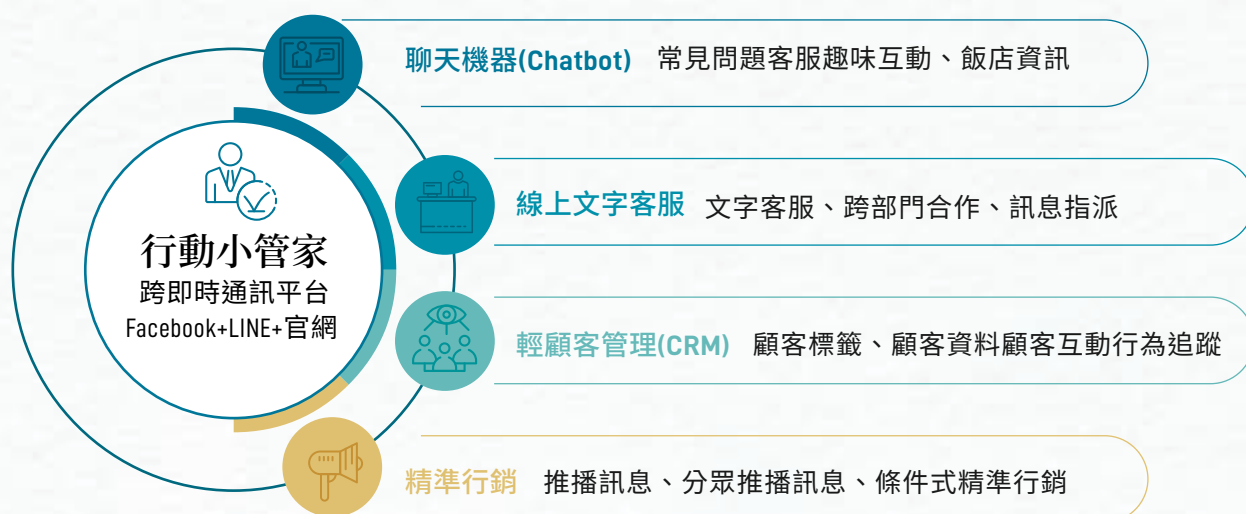
凡收悉顧客提出之改善或負面回饋意見，雲品國際便會即時依內部管理程序進行處理，並積極與顧客良性溝通協調，於次月 10 日前由各服務現場之部門主管完成回覆與結案。每月亦會定期召開業務大會，將顧客反應內容與員工共同逐一檢視討論、研商如何提升服務品質，將每次的服務反饋都成為下一次優質服務時的養分。2022 年無重大客訴案件。

客訴處理流程



雲品國際為因應時下蓬勃發展之社群媒體，獨家開發行動小管家客服平台，以聊天機器人進行服務，可快速回覆常見問題、即時為顧客提供解答；自 2020 年開始，持續將客戶來訪類型（住房 / 餐飲）、接收訊息意願等資訊納入後台，達到調整消息推播頻率及精準目標客群的目的，2022 年亦將顧客滿意度調查表單導入行動小管家系統，提供顧客多元的反應管道。

行動小管家系統



行動小管家客戶觸及率

行動小管家	Facebook Messenger	LINE@
2021年 觸及率 99,970 人次	2021年 觸及率 63,494 人次	2021年 觸及率 36,476 人次
2022年 觸及率 221,245 人次	2022年 觸及率 87,180 人次	2022年 觸及率 134,065 人次

註：行動小管家包含 Facebook Messenger 及 Line@



一同體驗 行動小管家
的智能解答吧！



2.3.3 顧客隱私

雲品國際以提供旅客舒適、安心的住宿為己任，給予顧客最高規格的隱私保護，採用歐盟 GDPR (General Data Protection Regulation) 之第 2016/678 號《個人資料保護規則》和第 196/03 號法令規範，明訂各資訊蒐集與使用時之限制，包括：接近使用權、更正權、刪除權、限制處理權、資料可攜性權利、拒絕權、個人化之自動決策等。集團內部亦訂有《個人資料檔案安全維護作業辦法》，明令蒐集與處理顧客資料時應遵循的規範，並於各分館之訂房確認書、官網、訂房網站等處皆附註該作業辦法，積極保護所蒐集、處理、利用之顧客個人資料檔案。2022 年更與外部訂房平臺和議，進行顧客資料存取權利的限縮，期望透過限制外部平台存取顧客電話，來防止顧客姓名與連絡電話產生連結，降低個資外洩的隱憂。



掃描查看我們的
個人資料保護政策

資訊安全專責單位

雲品國際設有「資訊安全風險管理委員會」，由總經理擔任召集人，負責審視各業務單位之資訊安全政策之治理、規劃、督導及執行情形，並透過定期與內部同仁進行信件宣導，強化同仁資訊安全防衛能力及意識。針對資訊控制作業則訂有《個人資料檔案安全維護作業辦法》，以防止顧客資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏。2022 年為全面提升資訊系統之穩定性及安全性，更將營運主機及系統遷移至遠傳 IDC 機房（通過 ISO 27001 資訊安全管理認證）。同時亦設有個資事件專責對應窗口，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，再由窗口統一回報集團資訊處處理。2022 年雲品國際及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。

雲品國際個資事件申訴窗口：



資安與個資保護措施

雲品國際規劃「資安 6 法寶」強化各館資訊安全管理，資訊處亦每週使用防毒系統進行病毒偵測及防護監控，透過模擬病毒可能的入侵路線，進行防護及阻擋演練，並每日進行重要資料庫系統備份。2022 年更與中華電線申請企業資安線路，將客用網路與行政網路分開。透過系統化的資安偵測系統，不僅可及時提醒同仁接觸到可疑網站，更可藉由每周報告更了解旗下各館的資安防護情況，利於資訊處及時執行適當管控措施。

雲品國際資安 6 法寶，顧客資訊不煩惱



2.4 品牌創新

2-6

3-3

SASB SV-HL-000.A

SV-HL-000.B

SV-HL-000.C

SV-HL-000.D

2.4.1 婚宴事業

「君品 Collection」為雲品國際自 2019 年成立的婚宴資源共享平台，致力於發掘台灣在地及海外獨特婚宴地點，為新人提供多元的婚禮場所及彈性的活動企劃，2022 年共有近千對新人選擇雲品國際旗下酒店舉行婚宴。同時亦積極攜手合作夥伴共同打造新的商業模式，期望透過君品的專業婚宴辦理經驗，帶領整體婚禮產業共進步，致力於推動婚宴資源共享平台成為獨立產業鏈，實現零資產、純管理的經營模式，以強化品牌價值。

「君品 COLLECTION」平台發展策略

1.0

內部團隊全權策劃執行，鞏固婚企核心理念

2.0

培育互信夥伴，啟動委託經營及代管模式

3.0

協手合作長期夥伴，細化品牌服務客群，滿足小資到奢華婚宴不同的訂製需求

君品婚宴團隊之七大服務優勢



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。



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。



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。



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。



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繹。

君品 COLLECTION :

給你意想不到的特色婚禮

近年來新人對非典型婚宴場地的需求增加、紛紛轉向能靈活運用的複合式空間，雲品國際將台灣各地特色場域重新規劃與整合，2021 年以「蘭克斯特 (Lancaster House)」提供新人猶如私人招待所的客製化婚宴；2022 年則帶領新人走入自然，打造「烏來紅河谷獨棟 Villa 園區」，讓新人徜徉於靜謐的溪谷山林中；更與露營車品牌 Volvo 聯手打造豪華露營車品牌「VANTEL」，並推出「婚旅車 (WUV, Wedding Utility Vehicle)」行動饗宴，提供新人獨特的戶外婚禮選擇。



君品 Collection

烏來紅河谷園區



有「小太魯閣」美譽的「烏來紅河谷園區」，位在新北市烏來區加九寮溪及南勢溪交會處。運用天然石材與木材規劃 7 間獨棟 Villa，打造舒適豪華的裝潢風格；再佐以大型落地玻璃，完整收入自然景緻；更於每間客房設有溫泉浴池，充分展現獨棟 Villa 的靜謐與奢華，提供新人於壯闊的峽谷邊舉行神聖的結婚儀式。



烏來紅河谷園區

VANTEL 美學車中泊 專案

由君品 Collection 的專業婚禮企劃，以「Hotel in a Van」的理念與 Volvo 聯手打造露營車品牌「VANTEL」，搭配桂冠食品的快食尚料理，期望「讓婚禮不只是婚禮、露營也不只是露營」，提供新人獨特的婚禮饗宴。除婚禮外，此方案亦可作慶生、紀念日、求婚、閨密旅遊等不同專案選擇，提供客戶沉浸式的森林系宴會享受。



VANTEL
美學車中泊

2.4.2 住房事業

雲品國際旗下之君品酒店及雲品溫泉酒店皆為自有且具營運管理權（直營）：君品酒店為城市型酒店，占地 5,966.13 坪，每晚可提供 286 間客房，主要客源以外國客為主，淡旺季配合各類展覽及外國節慶假期；雲品溫泉酒店為度假型酒店，位於日月潭景區，占地 8,497.14 坪，每晚可提供 211 間客房，主要客源以國內旅客為大宗，2022 年新冠疫情減緩、國內旅遊復甦，平均住房率交出超過 60% 的好成績。

	君品酒店（台北分公司）		雲品溫泉酒店（日月潭分公司）	
	旺季 (10 月 ~12 月)	淡季 (1 月 ~9 月)	旺季 (1、2 月、7~12 月)	淡季 (3~6 月)
住房率	60%	39%	67%	48%
平均住房率	44%		61%	

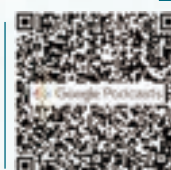
君品酒店靈活運用館內收藏空間，持續搭配豐富的藝術館藏推出各項【藝術導覽】住房專案，打造富有藝術感的住宿體驗；更搭配時下流行的 Podcast（播客），將君品的藝術量能透過廣播更大範圍的提供予大眾接收，期望帶領民眾一起穿過布幔、壁毯與水晶燈，增進對 18 世紀歐洲貴族美學的認知，也體現君品對藝術文化傳承的使命感。

【君品藝術導覽】展覽圖片



【君品藝術導覽】2022 年活動辦理績效

各節日活動導覽	舉辦場次	參與人次
經典導覽	72	1,088
情人節導覽	11	60
王者之風導覽	64	64
復活節導覽	16	146
萬聖節導覽	4	32
聖誕節導覽	18	72
合計	185	1,462



【君品藝術導覽】Podcast 搶先聽



除了進行館內藝術導覽，由於君品酒店位於繁華的台北車站周邊，多為外國旅客聚集，因此飯店更貼心推出「台北旅遊地圖」，搭配多項在地景點遊程與手作體驗，帶領旅客穿越台北大街小巷，騎著腳踏車前往大稻埕迪化街進行城市漫遊、或揹起簡單的行李觀看日落遙想當年淡水開港的興衰。將當地的歷史人文注入遊程，讓旅程達到更深的層次，亦應合了 2022 年底修法的《上市上櫃公司永續發展實務守則》，政府支持企業注入資源於國內文化發展的期待。

永續角落： 與顧客的永續對話

坐落於君品典雅古堡大廳中的「永續角落」，在別具設計的木頭書櫃中，陳列著精心挑選的書籍，期待透過多元的歷史、人文和環境永續故事，帶領旅人一同探尋當代永續環境和氣候變遷的重要議題；同時放置可供旅客自由取用的備品，並說明每減少使用一樣一次性備品，可為地球節省下的碳排放，再以五種語系寫下雲品國際的永續理念，期待用不同視角與旅人共譜永續故事。



永續書櫃 3 步驟

消費不浪費：

減少不必要的浪費，就是照顧地球的第一步。

旅行自帶備品：

減少使用一次性塑膠製品，才能真正達到永續。

君品閱讀計畫：

提供書籍借閱服務。趁著旅行閱讀、讓我們有機會看到，讀到，體會到不一樣的故事和感動。



2.4.3 異業合作亮點

雲品國際持續擴展「君品 Collection」的服務優勢，將多年的專業委託經營經驗與不同產業進行整合，2022 年更與仙妮蕾德集團（化妝保養品產業）合作，重新打造位於台北小巨蛋商圈的「ILLUME 茹曦酒店」（原王朝大酒店）的餐飲與宴會事業，為其制定營運管理目標、規劃預算及進行人員訓練，更為其打造 Sunny Buffet 自助餐廳、玉蘭軒中餐廳、宴會廳及多功能會議中心等多間嶄新的餐飲宴會設施，是台灣首間觀光飯店將館內所有餐飲項目委外經營的案例，在觀光飯店業界極具指標性。

【ILLUME 茹曦酒店】絕美新開始



雲品國際看準未來房地產業趨勢，以組織「君品 Collection」婚宴管家團隊的經驗，積極發展「高級訂製生活顧問 (Living Consultant Haute Couture)」服務，與總太地產共同於台中水湳中央公園特區打造「ASIA1 總太水湳永續中心」，透過導入「TIBA 管家服務導入國際標準」與「跨界結盟米其林三星餐飲」等高規格服務，期望創造出結合餐飲、藝文、講座於一身長駐型、會館式的客戶服務中心——「圓觀 (Palazzo Colonna)」，讓總太的貴賓可在此享受如私人招待所的尊榮體驗。

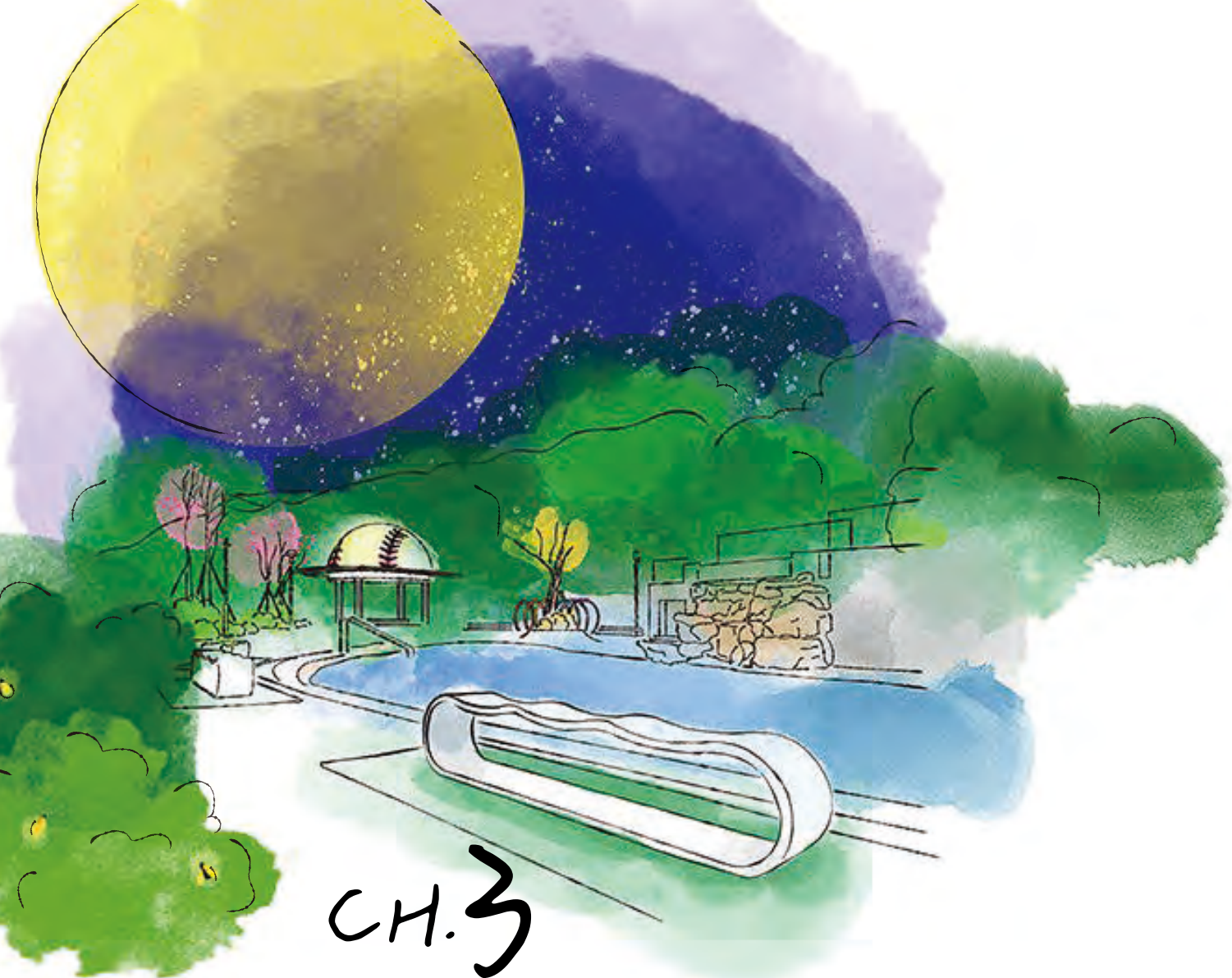
【ASIA1 總太水湳永續中心】圓觀 (PALAZZO COLONNA) 會所

8 大唯一創舉：



- ❖ 台灣唯一 90% 空間留白，只有 8% 建蔽率的宴會廳
- ❖ 台灣唯一擁有地景裝置藝術的宴會場所
- ❖ 台灣唯一擁有四台行動攤車的全包套式宴會廳
- ❖ 台中唯一同一餐期僅限辦理一場婚禮的場域
- ❖ 台灣唯一教堂式宴會廳
- ❖ 台灣唯一同時具有 TIBA 國際管家及 WSET 國際侍酒師服務的宴會廳
- ❖ 台灣唯一露天新式教堂設計結合建案樣品屋的宴會廳
- ❖ 全台唯一可以體驗未來私宅家宴的 VIP 包廂





CH.3

月亮子民

在山谷懷抱中的溫暖關懷

傳說太古時，天上有兩個太陽輪流照射大地，晝夜不分酷熱難耐，人類與作物皆難生存，布農族人於是展開對太陽長年的征伐。終於一位青年射中了其中一個太陽的眼睛，頓時陽光柔和了，被射中的太陽變成了月亮，它雖生氣但也同情族人的遭遇，允諾日後太陽和月亮會輪替產生晝夜，也教導族人依時栽種，並需依照月亮圓缺時節進行祭儀。從此布農族人遵守與月亮的約定，生活豐裕了起來，布農族人也因而被稱為「月亮的子民」。

紅葉谷開幕一週後的晚上遇到了滿月，柔和的月光籠罩著園區，散佈在全新的溫泉池上，紅葉谷團隊剛忙碌完畢，正準備下班。從園區高處眺望這美麗而寧靜的景象，讓我們對於未來充滿了期待，也提醒了我們對在地同仁們的承諾，在他們的家鄉攜手打造一個安居樂業的未來。

Train people well enough so they can leave, treat
them well enough so they don't want to.



把人訓練得足夠好，讓他們可以離開，對他們足夠好，
讓他們不想離開。

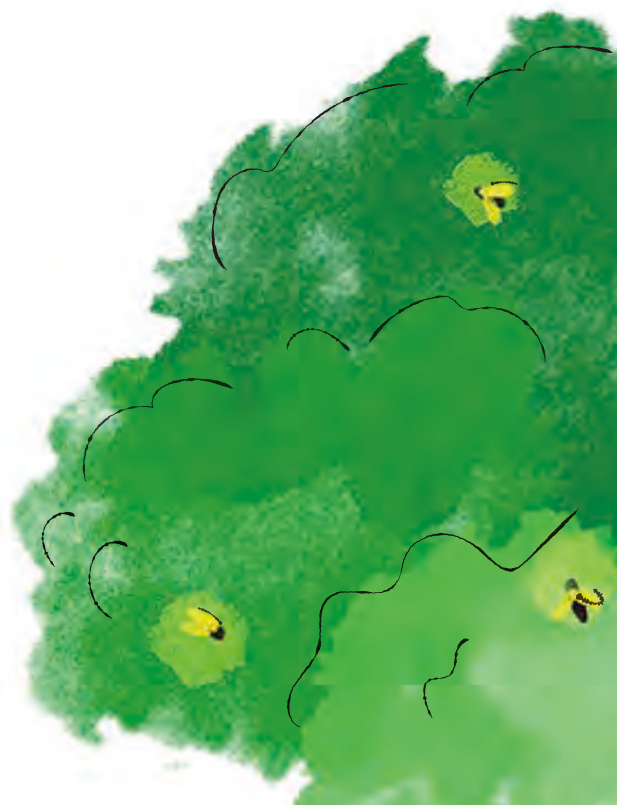
—維珍集團 董事長 理查·布蘭森

員工文化

培育與照顧

人權維護

職業安全衛生



3.1 員工文化

2-7

2-8

3-3

401-1

405-1

FB-RN-310a.1

SV-HL-310a.1

雲品國際致力於提供旅人多元創新的住宿體驗，期望網羅認同公司文化與價值的新生代員工，鼓勵同仁勇於接受挑戰和發展多元職能。在人才招聘上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。主要招募管道有人力銀行、就業服務站、同仁舉薦及校園合作等，期待多元背景的人才加入集團，增進工作團隊的創新思考與多元化發展，提供旅人極致的旅遊體驗。

3.1.1 員工與非員工組成

雲品國際將所有工作者，依據是否由雲品國際直接雇用區分為員工與非員工兩類，非員工工作者為透過第三方間接僱用之人員。截至 2022 年底，員工與非員工之工作者共有 1,084 名，相較 2021 年之 841 名，增加約 29%，因此所有工作者人數與前一年度沒有變動超過 50% 之顯著變動。各類型之員工組成與人數，統計如下：

員工人數		總管理處		台北分公司		新莊分公司		日月潭分公司		總計
類別		女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	
勞雇合約	永久聘僱員工	17	5	150	166	38	49	143	107	675
	臨時員工	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	無時數保證的員工	0	0	91	79	46	30	43	26	315
勞雇類型	全職員工	17	5	150	166	38	49	143	107	675
	兼職員工	0	0	91	79	46	30	43	26	315
	總計	17	5	241	245	84	79	186	133	990

非員工人數	台北分公司	日月潭分公司
實習生	37	57
主要執行工作內容	● 飲部：協助客戶服務及餐廳開關班事項 ● 客房部：協助客戶服務及整房作業	● 餐飲部：協助客戶服務及餐廳開關班事項 ● 客房部：協助客戶服務及整房作業 ● 後勤：協助報表製作及收發文

註 1：總管理處與新莊分公司無實習生的工作者。

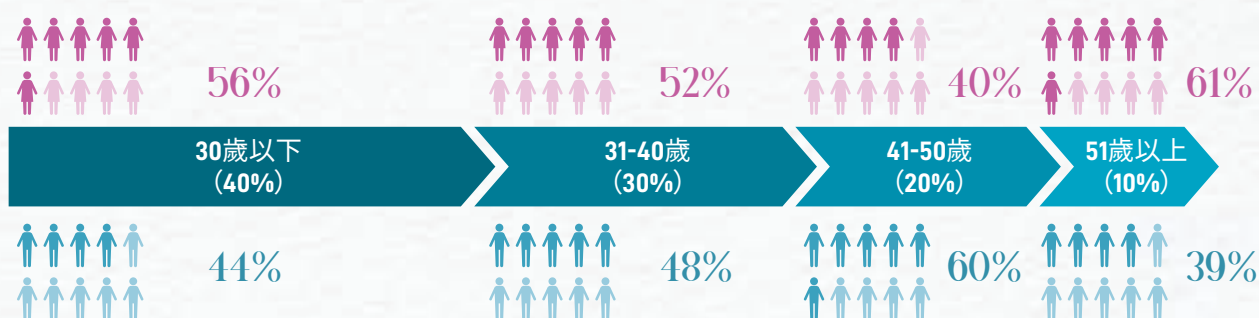
註 2：台北分公司與日月潭分公司之實習生聘用人數，與前一年度沒有顯著變動（變動超過 50%）。



員工多元化

雲品國際致力提供性別平等的職場環境，2022 年整體女性與男性佔全體比率分別為 52% 和 48%；其中共包含 2%（22 位）的原住民及身心障礙者等多元員工聘用，為關懷弱勢群體盡一份心力。

員工多元化圖



3.1.2 新進員工和離職員工統計

雲品國際致力於提供員工穩定的就業環境與完善的福利，2022 年更在整體觀光業景氣回升的助力下，離職之正式員工比例降低至 42%，顯見雲品國際於惜才育才所作的努力，統計如下：

新進正式員工		總管理處	台北分公司	新莊分公司	日月潭分公司	總計	比例
性別	女性	1	84	12	48	145	21%
	男性	2	82	28	15	127	19%
年齡	30 歲以下	0	89	13	22	124	18%
	31-40 歲	0	50	20	21	91	13%
	41-50 歲	3	16	4	13	36	5%
	51 歲以上	0	11	3	7	21	3%
	各分公司總計	3	166	40	63	272	40%

註：不含部分工時員工及實習生。

離職正式員工		總管理處	台北分公司	新莊分公司	日月潭分公司	總計	比例
性別	女性	3	80	10	51	144	21%
	男性	0	72	23	48	143	21%
年齡	30 歲以下	0	73	11	41	125	19%
	31-40 歲	2	56	14	34	106	16%
	41-50 歲	1	16	8	15	40	6%
	51 歲以上	0	7	0	9	16	2%
總計		3	152	33	99	287	42%

註 1：不含部分工時員工及實習生。

註 2：在全體離職員工中，自願離職率（含退休）為 28.3%，非自願離職率（資遣）為 0.1%（1 人）。



3.2 培育與照顧

2-21

3-3

201-3

401-2

404-1

404-2

404-3

3.2.1 人才發展

雲品國際秉持「態度」、「速度」與「細度」的三度管理哲學，建構系統性的人才培育策略，依據基層人才、基層主管、中階主管及高階主管不同階段別，安排合適的專業職能訓練，並配合職能盤點與落差分析進行儲備幹部培訓，打造關鍵職位接班人計劃，達到人才培訓的目標。而針對新進同仁則規劃於五年內，進行三階段的密集培訓，確保同仁具備職涯各階段所需之態度、特質及專業能力，並提供於所屬館別或跨館別多元學習機會，幫助員工發展潛能，成為實現自我職涯之圓夢者。

職涯發展路徑圖



人才培育重點

雲品國際為了實踐公司經營理念與對員工之承諾，並發展員工的多元專長，各分公司皆已設立教育訓練委員會，以適時根據當館的營運變化，落實各項課程培訓。此外，亦積極推動組織文化傳承的培訓計畫，讓同仁理解雲品國際對於「創新、文化藝術」的核心理念及推廣「永續旅遊」的價值，包括：辦理集團創新推動組織「創新圈」、永續旅遊推廣教育活動及產學策略合作，將組織文化落實於人才培育中，增進同仁的認同感並與同仁一同學習與成長。

超五星計畫

雲品國際為實踐對員工的加值培育之承諾，於 2022 年持續推動「超五星計畫」，協助員工發展潛能，成為自我職涯實現的圓夢者。

明日之星

目標

落實人才培訓的核心理念，提升基層與中階儲備幹部之教育訓練品質，建構各專業領域的自主教育訓練體系。

2022 年具體成果

- 本年度共 2 位基層、中階儲備幹部完成培訓，在跨職能與單位的訓練中，強化其專業與管理能力。
- 持續推動職涯教練制度，適時關懷與輔導新進人員，使留任率達 85%。

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，創造正向積極的職場氛圍。

2022 年具體成果

- 往年主要以辦理各項競賽以鼓勵人員提升專業能力，如「房務清潔比賽」。2022 年受疫情影響緩辦。

伯樂之星

目標

建立「餐旅人才庫」，以產學合作方式增加攬才管道，以因應即時與未來儲備人力需求。

2022 年具體成果

- 調整基本薪資為 \$30,000 起，並提供優渥員工介紹獎金，促使離職人數由 2021 年 402 人下降至 2022 年 287 人（降幅近 30%）。
- 提供 114 位學生產學合作機會，積極網羅優秀觀光人才。

圓夢者

Dream Maker
年度雲品之星

三度之星

目標

協助同仁體認雲品國際的三度核心服務理念 -- 態度、細度、速度，並內化至工作與生活中。

2022 年具體成果

- 往年主要以舉辦員工音樂會或邀請國內外心理學專家進行職涯分享等方式，進行員工關懷。2022 年受疫情影響緩辦。

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。

2022 年具體成果

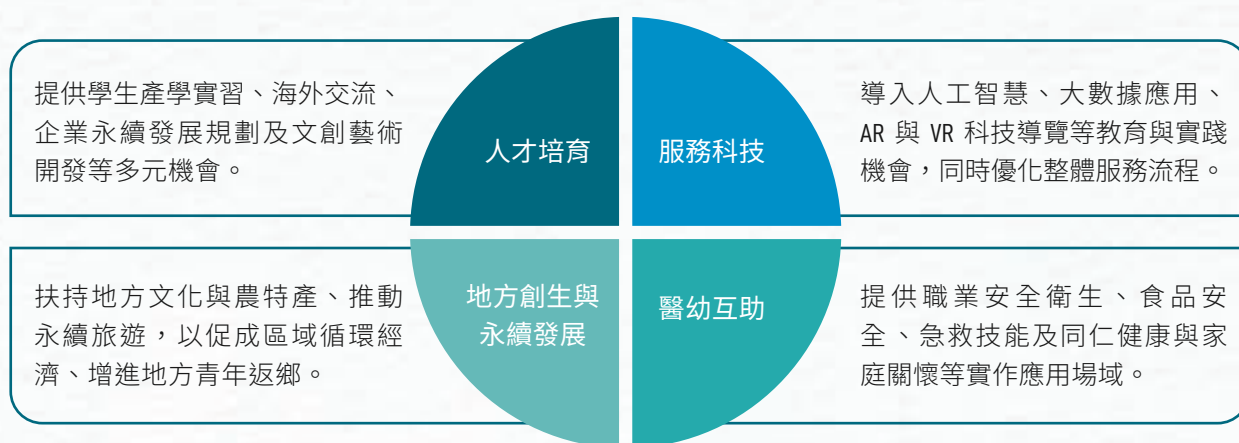
- 本年度創新圈共施行 13 件專案。
- 6 月啟動「綠廊散策」說樹導覽，共施行 86 天、提供 598 名遊客環境教育活動。



3.2.2 產學合作

雲品國際重視人才培育與職涯規劃，近年來更積極搭配教育部推動大學社會責任（USR）之政策，推出繁君計畫（君品酒店）與菁英實習生計畫（雲品溫泉酒店），並針對「人才培育、服務科技、醫幼互助、地方創生與永續發展」四大領域，融合各院校特色進行創新合作，培育多元人才，期望成為實踐大學社會責任的永續推手。2022 年合作之大專院校共計 23 所，參與學生共 114 位（相較 2021 年增幅近 65%）。

四大領域



3.2.3 集團創新推動組織 - 創新圈

「創新」是雲品國際的核心價值之一，各館自 2016 年起成立「創新圈」團隊，每月以「顧客感受」做為提升「服務品質」的動力，提出對服務品質、工作流程及營運效率等具體可行的優化方案，並展開概念性測試。並透過每年度舉辦集團創新圈成果發表會，讓各館夥伴同台競技，分享創新提案。

此外亦訂有創新圈實行辦法，藉由創新提案規畫獎勵方式，提升同仁之參與意願，於期末評選時給予優勝團隊獎金、歡樂點數等鼓勵。2022 年共有 13 件專案通過審查予以施行，面向包含：文化藝術、在地創生、異業共榮、員工永續觀念推廣等。期望透過創新圈組織，培養同仁從人的角度、結合永續的理念，為問題建構創新的解決方案，以更加貼近顧客、環境及社會的需求。

【VERSE 城市沙龍】計畫

君品希望透過藝術體驗和溫暖服務，讓旅人感受文化藝術貼近生活的那一面，特別邀請知名散文作家「舒國治」與「洪愛珠」進行沙龍講座，以當地飲食文化為主軸，深度探索在地的故事。



【不一樣的 HAPPY HOUR】計畫

君品為緩解入住旅客眾多、於等待 check-in 時的焦躁，透過異業合作提供消暑迎賓飲料－Granita 義式冰沙及金色三麥的啤酒試飲，用多樣特色飲品、提升顧客滿意度



【用「吃」創造永續】計畫

雲品積極與旗下餐廳共同研發各項綠色飲食，2022 年 6 月成為第一家加入綠色餐飲指南行列的飯店業者，同年 8 月榮獲葉級評鑑「一葉餐廳」與「企業綠食先行獎」的雙殊榮。



【疫情下的婚禮 - 證婚儀式】計畫

君品將戶外吧檯改造整理、布置證婚背景拱門及觀禮席，並提供迎賓酒水點心，供新人於疫情下可簡單邀請至親好友齊聚、共同見證結婚的喜悅。



2022 年創新圈期末成果發表會



3.2.4 教育訓練辦理成果

雲品國際自 2014 年起導入勞動部「TTQs 人才發展品質管理系統」，並結合「雲朗知識庫數位學院」，提供同仁線上和實體並行的教育訓練；2022 年底更導入「旭聯培訓」系統，預計於 2023 年啟用，提升雲品國際進行系統化的人才培訓。2022 年課程涵蓋 ESG 各面向，包括永續節能減碳、人權（性別平權）、企業誠信、健康促進及環境安全衛生等多元課程，獲得國家人才發展獎的肯定。



國家人才發展獎

員工教育訓練時數

員工類別	總受訓時數			人均受訓時數		
	男性	女性	合計	男性	女性	合計
全職員工	5,347.3	6,585.8	11,933.1	16.4	18.9	17.7
兼職員工	36.8	13.3	50.1	0.3	0.1	0.2
總計	5,384.1	6,599.1	11,983.2	11.7	12.5	12.1

備註：包含線上課程及線下課程。

廚師持證統計

雲品國際致力於打造綠色概念的永續旅宿，以低里程台灣在地食材呈現多元中西式料理，因此萬分注重廚師及服務人員的專業能力，持續培養人員取得廚師與技術師證照，同時因應對食品安全的嚴格把關，亦積極提升人員進行 HACCP 認證，2022 年具 HACCP 認證的廚師為 17%。



註解：技術師係指取得行政院勞動力發展署發照之「中、西餐乙/丙級廚師證」或「烘焙食品技術士證」者。

3.2.5 員工福利

雲品國際為照顧員工生活，由職工福利委員會負責規劃與執行各項福利計畫，提供全職員工多元化的福利與活動，如社團活動、健康檢查及健康促進等。以 **We care** 精神，從關心同仁出發，讓同仁樂在工作之際，也同時樂在生活。

員工福利類別與項目

保險及醫療	獎金	補助	優惠	活動	其他
勞工保險 員工團體保險 (含壽險、傷害保險及健康保險) 員工健康檢查	全勤獎金 年終獎金 績效獎金 三節禮金 生日禮金	員工進修 語言學習 社團活動 員工旅遊 退休補助 結婚賀禮 喪葬奠儀	員工免費住房 員工訂房優惠 員工餐飲優惠 員工結婚喜宴優惠	社團活動 藝文活動	員工膳食 或伙食津貼 總公司 彈性上下班 員工認股

社團活動

雲品國際鼓勵員工在工作之餘，透過休閒活動促進身心健康，各館每年編列社團預算，現已成立 14 個社團，涵蓋運動（如籃球社和羽球社）、手作、品酒、自行車等多元類別，促進員工身心健康、增進彼此友誼。惟 2022 年度因應疫情變化不定，暫緩辦理大型聚會型活動，以降低同仁染疫風險。





薪資福利

雲品國際以優渥的薪資水準、完善的福利制度和友善的職場環境，吸引與留置更多人才；同時定期檢視法令及市場薪資行情，設計公平且具競爭力的薪酬制度，並依法設置薪資報酬委員會，依據同仁職等高低，將薪資水平分為三個區段目標：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%，同時訂有經理人管理辦法。2022 年更進行各館基礎薪資調升，亦針對較難尋覓之房務人才進行加碼。而為保障同仁退休福利，依據勞動基準法、勞工退休金新制等規範，按月提撥勞工薪資 6% 存入勞工個人退休金專戶，同時提供退休規劃與輔導，讓同仁放心於雲品國際發展長期且穩定的職涯。

項目	2022 總計	2021 總計	與前年差異
非主管級全時員工人數	718	585	133
薪資平均數 (仟元)	509	\$546	\$-37
薪資中位數 (仟元)	539	\$479	\$60

360 管理職能評核調查

雲品國際定期於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能力，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。2022 年度接受績效及職業發展檢核之員工比例為 100%（無計入工作未滿 3 個月新進同仁）。且自 2015 年起，各分公司陸續建置「360 管理暨核心職能評核調查」，引導管理職同仁塑造教練式創新領導風格，及應用創新方式來營造良好的團隊默契與工作氛圍，最後評核成績會由各館總經理，向當館受評人員進行指導與討論改善方式，竭力發展同仁精進計畫。

360 管理職能評量維度圖



勞資溝通

雲品國際重視且積極傾聽員工的聲音，除了日常組織內部的信件及會議溝通之外，主要的溝通管道包含：勞資會議、專用信箱與申訴專線、即時通訊 Line 群組，並持續辦理員工大會、與總經理有約等活動，以確保與員工的溝通管道順暢及保障員工權益。

勞資會議

依法每季定期召開勞資會議，溝通並宣導重要法令變遷、公司政策及福利政策等，並接受員工意見反映。

台北分公司、新莊分公司、日月潭分公司皆會由勞資雙方各派 6 位代表與會，勞方代表為單位主管。

專用信箱 & 申訴專線

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（如騷擾、貪腐事件等），均可透過該些管道提出檢舉或申訴。

當有申訴案件發生時，如為「董事長專用信箱」接收：會由董事長親自收信並委託主管或人資了解詳細申訴內容，再親自回覆員工；如為「人資專用信箱」接收：由人資部回覆處理。

2022 年度無重大員工申訴事件。

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

申訴專用信箱 (董事長信箱)：opinion@ldchotels.com

即時通訊 Line 群組

依據各分公司所在地區成立四大群組，由董事長於群組上即時公布公司之重要訊息。

員工大會 & 與總經理有約

每年辦理兩次員工大會，由總經理親自出席與同仁進行溝通與分享。

每兩個月辦理一次「與總經理有約」的下午茶時光，由推派之員工參與，與總經理進行意見回饋及交流。





3.3 人權維護

2-23

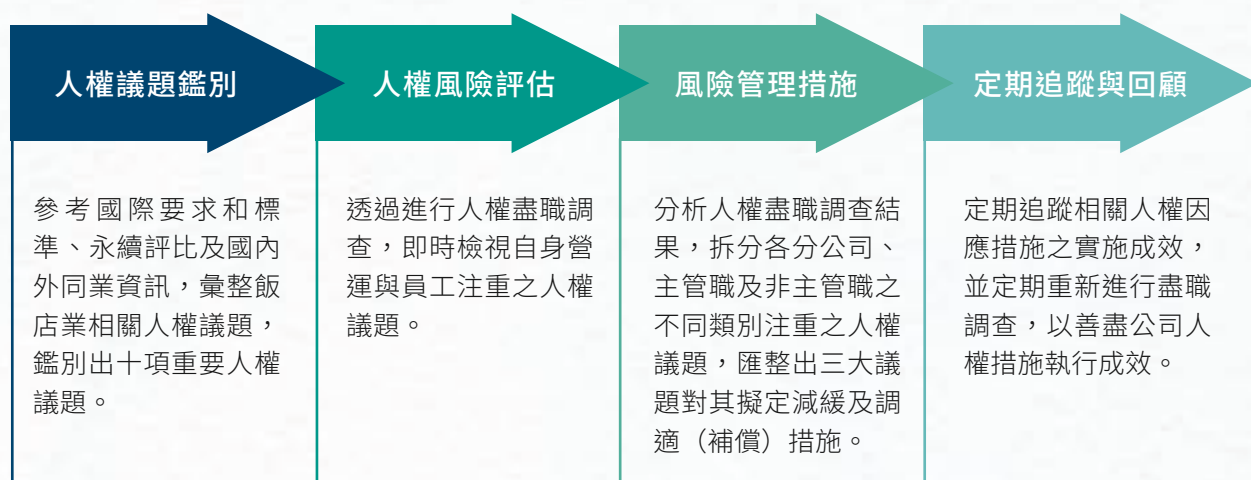
2-24

雲品國際為善盡員工照顧責任與保障其基本人權，參考聯合國世界人權宣言（Universal Declaration of Human Rights）、聯合國全球盟約（The UN Global Compact）、聯合國國際勞動組織（International Labour Organisation）及可持續酒店聯盟人權議題指南（Know How Guide: Human Rights & the Hotel Industry）等規範訂立「保障人權政策與具體管理方案」，人權承諾範圍包括所有由雲品國際聘用之工作者；並於本年度以「員工」作為主要調查對象，首次進行人權盡職調查，共收回有效問卷 262 份。此外，除有針對鑑別出之特定重大人權議題制定減緩及調適（補償）措施，亦會調整雲品國際之人權政策，並提供同仁人權相關的教育訓練，未來更規畫擴展人權措施至價值鏈其他利害關係人。



雲品人權政策

人權盡職調查步驟

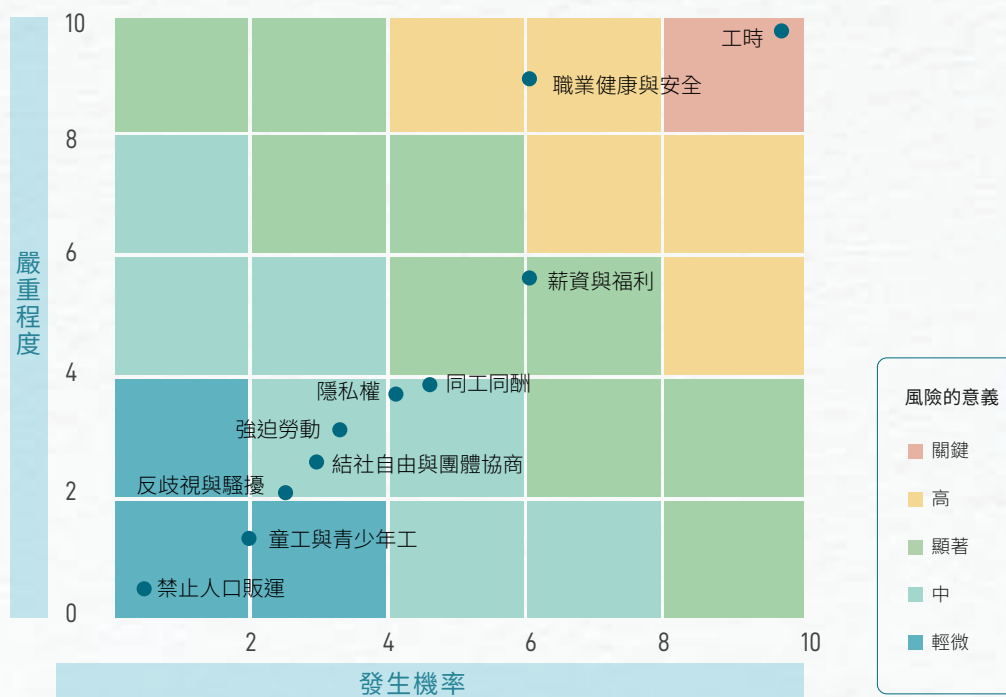


依各職位 & 總分公司角度檢視之人權風險

議題	依各職位角度檢視雲品國際人權風險			總分公司之人權風險			
	全體	主管職	非主管職	總管理處	台北分公司	新莊分公司	日月潭分公司
工時	●	●	●	●	●	●	●
職場安全與健康	●	●	●	●	●		●
薪資與福利			●	●	●		

員工人權風險矩陣

鑑別出本年度主要之人權風險為「工時」、「職場安全與健康」及「薪資與福利」。



鑑別出之三大人權風險與其減緩及調適（補償）措施

風險	影響族群	減緩措施	調適（補償）措施
工時	員工	- 實施四周變形工時、婦女夜間工作及延長工時等規定。 - 提供有妊娠或育嬰、健康或其他正當理由需求之員工，實施彈性工時措施。	- 依法提供加班補貼或補休。 - 日常加強與主管職宣導 - 適度給予同仁工作休息的重要性；並由人資定期檢視各單位加班情況，並針對加班情況較嚴重的單位，及時提供排班協助。
職場安全與健康		- 遵循「職業安全衛生法」設立職業安全衛生委員會、並聘請職業安全衛生相關人員，由總經理擔任召集人，定期召開會議討論工作環境安全情況並制定改善對策。 - 依法定期完成同仁安全衛生教育訓練，提升同仁的工安意識，和強化工安預防能力。	- 若遇緊急事件，員工可依「職業安全衛生法第 18 條」自行停止作業及退避至安全場所。 - 各分公司於接獲單位通報意外事故後，會立即由職安人員進行事故原因調查及關懷員工傷勢，並向主管和職業安全衛生委員會報告災害調查結果。
薪資與福利		- 定期調查市場薪資水平，提供優於同業的基本薪資與福利。 - 依法定期召開「勞資會議」與辦理「總經理有約」活動，適時進行勞資雙方溝通。 - 設有董事長專用信箱、人資專用信箱及申訴專線，提供員工多元的勞資檢舉與申訴管道。 - 提供女性支持計畫，依法設置哺集乳室、提供育嬰小禮，並提供男女員工育嬰假。	當有勞資相關申訴案件發生時：如為「董事長專用信箱」接收：會由董事長親自收信並委託主管或人資了解詳細申訴內容，再親自回覆員工；如為「人資專用信箱」接收：由人資部回覆處理。

3.4 職業安全衛生

401-3

403-1

403-2

403-3

403-4

403-5

401-6

403-7

403-8

403-9

403-10

雲品國際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，定期舉辦職安訓練課程與消防安全演練，以強化員工的職安意識；同時也建立完善的管理制度及訂定「職業安全衛生管理之七大原則」，各分公司均有依據職安相關法規與自身的運作模式打造合適的職業安全衛生管理系統，提供同仁安全的職場環境。

職業安全衛生管理之七大原則：



3.4.1 職業安全衛生組織

各分公司皆已訂定職業安全衛生管理規章，並配有 2 名防火管理人及 1 名甲種職業安全衛生業務主管。新莊分公司目前雖尚未建立委員會，但亦有定期舉辦職業安全衛生教育訓練，以增進同仁職安意識。

台北分公司和日月潭分公司皆依「職業安全衛生法」設立職業安全衛生委員會，由總經理擔任召集人，每季定期召開會議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、教育訓練計畫等議題；同時聘有職業安全衛生相關人員，每月定期巡視作業場所；更於每季委託勞動部職安署認可之環境監測廠商於作業場所進行施測，強化同仁工作環境之安全。

組織圖



註：配合現場營運狀況及法規規範，職業安全衛生委員會由勞資會議之勞方及資方代表組成。



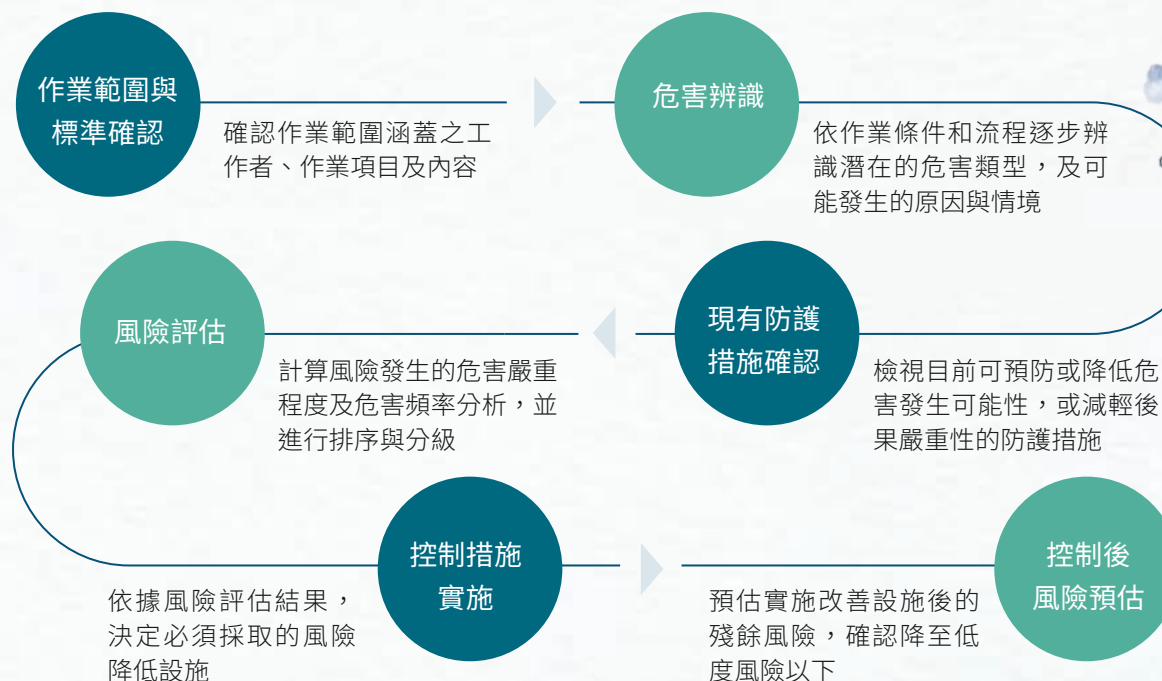
註：參與人員包括各單位主管及中西廚房副主廚以上同仁。

3.4.2 危害辨識與風險評估

台北分公司與日月潭分公司皆訂有「危害鑑別及風險評估執行辦法」辦法，針對各項可能造成內外人員（含承攬商及訪客）傷害或事故之作業程序或環境，透過危害鑑別、風險評估及控制措施等方式，提高安全衛生管理效能；並為了有效落實危害鑑別及風險評估，明確劃分各作業之權責：

- 
- 成立執行辦公室以組織安全衛生風險評估小組，負責督導危害鑑別、風險評估作業之執行，並核准其審查之結果。
 - 針對風險評估人員，由人力資源處提供必要之教育訓練，培訓人員有能力對所轄作業場所執行安全衛生危害鑑別及風險評估作業。
 - 由各單位主管協助安全衛生危害鑑別及風險評估作業之執行。

危害辨識與風險評估流程



若遇緊急事件，員工可依「職業安全衛生法第 18 條」自行停止作業及退避至安全場所；而分公司於接獲單位通報意外事故後，會立即由職安人員進行事故原因調查及關懷員工傷勢，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，透過合理的災害調查避免員工因災害而被施以不當處分，以確保其執行人員及處理流程的品質。

本年度風險管控結果

由於雲品國際的觀光旅館業產業特性，鑑別出較易發生風險的地點以廚房、餐廳及館內硬體設施為主，經實施分級風險管控措施後，各項目之風險等級皆有效降至低度風險（2 分）以下，以下表兩項風險鑑別與控制後之結果為例：

分公司	作業名稱	辨識危害及後果	現有防護設施	分級評估風險	降低風險所採取之控制措施	控制後預估風險
日月潭分公司	泡湯區作業	滑倒及撞傷	管理控制	嚴重度 S1 可能性 P3 風險等級 3	加強管理及工程控制，如使用止滑劑及服務人員提示，降低傷害之可能	嚴重度 S1 可能性 P1 風險等級 1
台北分公司	海鮮處理作業	滑倒、切割傷、噪音及燙傷	標準作業流程教育訓練、手套及口罩	嚴重度 S2 可能性 P4 風險等級 4	作業人員落實標準作業流程、緊急救援設備、定期檢查及維護保養	嚴重度 S1 可能性 P2 風險等級 2

註 1：風險分級：1 輕度、2 低度、3 中度、4 高度、5 重大。

註 2：嚴重性分級：S1 輕度、S2 中度、S3 高度、S4 重大。

註 3：可能性分級：P1 不太可能、P2 有可能、P3 較有可能、P4 極可能。

職業傷害統計

由職安委員會每月定期檢視與追蹤前一月份之職業傷害事件，主要發生之職業傷害的主要類型，包括燒燙傷、切割傷及跌倒等，職安組已關懷員工傷勢，並採取改善措施，如：於易滑地面加裝作業止滑墊等，2022 年更針對新進人員之危險機械操作增強使用說明與危險防範，期望透過加強職安衛教育及提升現場人員管理，降低未來發生事故的機率及嚴重程度。

項目	員工			實習生		
	男性	女性	合計	男性	女性	合計
可記錄職業傷害件數	32	16	48	3	6	9
實際工作時數	812,744	794,420	1,607,164	89,376	143,052	232,428
可記錄職業傷害比率	7.87	4.03	5.97	6.71	8.39	7.74

註 1：員工包含正式、約聘及計時人員。

註 2：可記錄職業傷害比率 = (可記錄之職業傷害數 / 總實際工作時數) * 200,000

註 3：本年度台北分公司有發生 1 件（3%）男性員工之嚴重職業傷害事件，事故原因為員工遭掉落物品刺傷，但未即時通報職安人員而自行包紮，因此造成蜂窩性組織炎而住院，出院後才通知職安人員，職安人員已進行同仁傷勢關懷與加強職安教育。

註 4：本年度各分公司皆無發生職業傷害造成死亡事件，也無發生承攬商任何職業傷害事件。

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及減緩意外事故風險，訂有「承攬管理規範計畫書」，以實施承攬商進場管理規章和機械設備檢點，要求承攬商需遵守之職業安全衛生、工作安全措施及緊急應變事故通報等規範；並於作業前，填寫危害告知單、繳交合格操作證件及確認現場機具安全等程序，與雲品國際共同為同仁的職安把關。

職業安全衛生管理教育訓練

為持續提升同仁的工安意識，和強化工安預防能力，各分公司每年至少進行兩次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，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。台北分公司與日月潭分公司也會針對新進與在職同仁，提供職業安全衛生教育訓練，並由護理師提供簡易緊急救護處置及衛教課程。

職業安全衛生管理教育訓練



安全演練及災害風險管理

各分公司皆於每半年進行乙次消防安全演練，並每季檢核消防設備品，以落實對顧客和員工提供安全環境之承諾，其中日月潭分公司更每月邀請當地消防隊協助進行全館防災演練。雲品國際目前已針對各種災害，訂定對應之「地震緊急應變作業」、「緊急停電應變作業」、「防颱準備作業」、「缺水緊急應變措施」等標準作業流程，並定期對員工進行教育訓練與實地演練，提升同仁對災害的認知及應變能力。

安全演練及災害風險管理



3.4.3 職業健康服務與健康促進

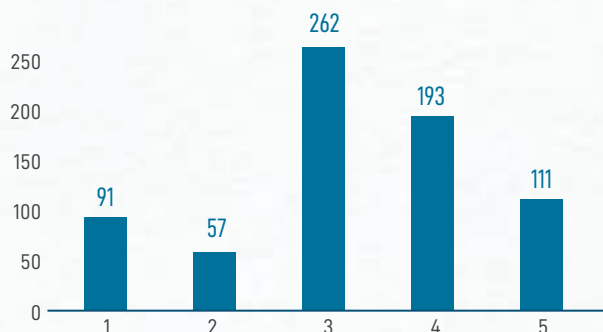
雲品國際依健康管理系統紀錄，統計主要提供住房及餐飲服務之工作環境常見的職場危害，包括：油煙、噪音、高溫、足底筋膜炎、肺部及氣管疾病等，其中更以發生切割傷及肌肉痠痛之風險性較高。故為降低員工之職業傷害及職業病之風險，由職業安全衛生人員提供以下專業的預防與諮詢服務，並適時陪伴同仁就醫：

- ✓ 健康檢查結果異常之指導
- ✓ 何時回復工作之評估
- ✓ 職場危害評估及健康指導
- ✓ 工作是否影響健康之諮詢
- ✓ 工傷病請假時間評估
- ✓ 職場健康促進服務諮詢
- ✓ 職業傷病危害諮詢與評估轉介

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，管理及追蹤同仁健康。每年依據健康風險評估，將員工健檢狀況分為 4 級，從中辨別出中高風險族群，安排醫師面談和協助就醫；也針對異常工作負荷進行評估與分級管控，對中高齡工作者進行密切健康管理，提供全方位的員工健康管理方案。

I CARE 年度健康檢查結果



備註：以上結果包含總管理處、台北分公司、新莊分公司及日月分公司



員工餐廳健康飲食

雲品國際設有員工餐廳，菜色由職安同仁協助規劃營養均衡的餐點，主廚們更依據節慶和時節，推出特色餐點，並每月舉行兩次蔬食日，為同仁的健康把關。



工作與生活平衡講座

雲品國際積極辦理社團與各項舒心活動，包括：定期提供健康諮詢、外聘講師分享工作生活平衡講座等，提醒同仁注重身心健康。

健康諮詢 / 促進服務	雙月臨場醫師諮詢	健康議題教育訓練	CPR&AED急救課
合計	73 人	22 人	428 人

女性同仁健康照顧

雲品國際依性別平等法分別為顧客和員工設置專屬哺集乳室，提供產後媽媽舒適隱密的集乳空間。同時更為了歡迎產後媽媽回歸職場，特別贈送育兒禮物，例如：新手媽媽書籍、按摩滾輪、滋潤乳液等貼心小物。亦設置供產後媽媽們用來儲存母乳的專門冰箱，並與鄰近地區的托育中心簽約，致力於提供職場女性們友善的工作環境。

育嬰假施行情形

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。2022 年共有 13 名同仁享有育嬰假留停資格，其中 3 名同仁有進行育嬰申請。2021 年休完育嬰假復職並於 2022 年留任滿一年的女性員工達 33%。

項目	男性	女性	總計
2022 年符合育嬰留停申請資格人數	6	7	13
2022 年實際申請育嬰留停人數	1	2	3
應於 2022 年復職之育嬰留停人數 (A)	2	4	6
應於 2022 年復職，且已復職之育嬰留停人數 (B)	1	4	5
2021 年已復職之育嬰留停人數 (C)	0	3	3
2021 年已復職，且至 2022 年底已在職至少 1 年之育嬰留停人數 (D)	0	1	1
復職率 (%)= B/A	50%	100%	83%
留任率 (%)= D/C	N/A	33%	33%





CH.4

土地守護

善待大自然打造永續生態農

布農族的歲時曆，以符號記錄了一年當每個圍繞打獵及小米耕種的重要祭儀，從開墾、播種、收成到入倉。但歲時曆上也同時標記了一個符號，是我們猜了很久猜不出來的含義。紅葉谷的布農族同仁告訴我們，那個符號代表著這是一段不能上山打獵，也不應耕種的時間，「因為要讓山上的生物有時間繁殖和長大，也要讓我們種小米的土地喘口氣休息。這是不是也算永續的概念呢？」

就如同我們在當地孩童們畫作中看到的布農族諺語，「人住在土地上只是暫時借用，總有一天必須歸還，因為地必須重新清洗」，布農族的祖先們對於大自然的永續循環，也早就有其智慧。在我們將部落文化與自然風光呈現給更多世人認識與欣賞的同時，也承諾與布農族人共同守護這片土地。



It is literally true that you can succeed best and quickest by
helping others to succeed.

— Napoleon Hill

讓自己成功最快又最好的方式，就是幫助別人成功。

—美國勵志作家 拿破崙 · 希爾



4.1 永續旅遊

雲品國際致力於提供旅人們 Sustainable Luxury 永續豐盛的人生享受，我們了解這應包含負起責任，讓旅遊這件事情得以永續進行。雲品國際為全台第一間取得全球永續旅遊認證（GSTC）之五星酒店，2022 年持續通過 GSTC 認證，透過客房備品、餐飲服務、配套遊程等具體行動，與旅客一起愛護地球環境、保存特色歷史文化，支持地方經濟創生，落實永續旅遊的意義，期待在每趟旅程中，與旅人們共同履行地球公民之責任。



一、永續旅遊認證

全球永續旅遊協會（Global Sustainable Tourism Council; 簡稱 GSTC），為國際永續旅遊準則制定單位，致力於建立並管理全球永續旅遊標準，與會員共同保護與維護世界自然和文化資源。雲品溫泉酒店於 2019 年 9 月獲得「全球永續旅遊認證」，2022 年通過覆核，透過不斷參與永續旅遊聯盟之培訓，量身訂做的課程，實際應用經驗及專家的指導，積極實現永續旅遊聯盟四大目標與宗旨。

一、永續發展藍圖及2022年目標



三、低碳假期，綠活雲品

- 負碳排計劃
- 低碳減塑
- 環境保護與生態復育

二、文藝慢旅，生態雲品

- 文化生態之旅
- 森呼吸

四、永續承諾與倡議

- 一起為淡水河做一件事
- 60+ 地球關燈一小時





二、文藝慢旅，生態雲品

雲品國際肩負旅宿業者發展永續旅遊的社會責任，提供旅客多種結合在地文化與生態景觀的深度旅遊行程，在發展觀光旅遊的同時也分享環境與文化知識，積極教育遊客，幫助當地居民，尊重地方傳統文化，保育天然生態資源，創造永續旅遊回憶。

喝
喝
茶

人文風情

一窺傳統製茶過程，認識在地紅茶文化，感受日月潭紅茶之鄉的魅力。

參與人次：**389**



文
學
步
道

人文風情

沿著潭邊漫步，探訪碼頭的歷史，徜徉在懷舊文學作品當中。

參與人次：**421**



螢
火
蟲

自然生態

每年 4~5 月螢火蟲季，由專人帶領生態教育，導覽賞螢，感受日月潭周遭豐富的自然原生態。

參與人次：**1,369**



貓
嘯
山

自然生態

邀請旅人走進貓嘯山，回到大自然的懷抱，感受日月潭的慢活幽靜與自然之美。

參與人次：**1,308**

濕水森林步道

自然生態

由生態工法所鋪設的人行步道，帶領旅人們穿過森林、濕地、溪流，遇見多樣物種，以最永續的方式貼近自然。

參與人次：已完成探勘，視疫情狀況推出



森林呼吸

森林定向 / 綠廊散策

雲品溫泉酒店位處在天然資源豐富的日月潭湖畔，館內及周遭環境擁有豐富的自然生態，2022 年推出「森呼吸」遊程，帶領旅人們慢下腳步一同探索環境生態之美。

參與人次：**241** 人

小朋友的叢林探險記，帶領遊客透過地圖打卡，探索雲品園區

綠廊散策

大朋友的生態探索之旅，由專人解說認識雲品園區的永續生態系，尋找神秘穴居 - 穿山甲的家：一同認識保育類動物，綠色隧道：植物們不為人知的角力故事，永續香草園：細心照顧的香草，加入氣泡水中增添特有的自然風味，還有攀樹師的故事等。放下 3C 產品回歸自然生活，雲品與旅人們一起重拾慢活的從容步調。



參與人次：**370** 人



三、低碳假期，綠活雲品

雲品國際希望為每一位旅客帶來與眾不同的餐旅體驗，感知獨一無二環保生活美學，邀請旅人在住宿中力行低碳節能的綠生活，一起 **Take Action, Go Green** ！

負碳排計畫

2022 年底雲品國際推出全台首創「住宿負碳排」計畫，透過新加坡全球碳權交易平台全球碳權交易平台 CIX (Climate Impact X)，完成碳權交易及抵換，顧客於雲品溫泉酒店與君品酒店訂購房間時可加價購買碳權，抵銷本次旅程於雲品所產生的旅宿碳足跡，而雲品國際也與旅人們共同響應，再加購同等份量的碳權，除了達成碳中和更達到負碳排的效益，與旅人們攜手成為永續旅人先鋒。

更多資訊詳見：◀ [負碳排計畫](#)



低碳假期

雲品溫泉酒店每年皆與台灣高鐵聯手推出「低碳假期」住房優惠專案，搭配雲品溫泉酒店至台中高鐵站的免費接駁巴士，鼓勵旅客搭乘大眾運輸工具前來旅行，減少旅行碳足跡。

凡預訂此專案之住客，都將收到簽署雲品永續宣言之邀請，旅程結束後可獲得低碳旅行專屬贈品，2022 年永續宣言簽署累積 21 筆，低碳假期共銷售 46 晚，更多資訊詳見：◀ [低碳假期](#)

低碳自駕

雲品溫泉酒店提供定點接駁的雲品巴士，也鼓勵旅客搭乘公共環湖巴士或騎乘腳踏車遊湖，一同降低旅宿碳足跡。此外在雲品溫泉酒店一樓及戶外廣場，共設立兩座 Volvo 及兩座 Tesla 電動車充電站，方便電動車旅客自駕遊覽日月潭風光。



住宿減塑

館內使用電子看板播放迎賓畫面和節能減碳標語，客房內不主動提供一次性備品，並備有可重複回收清洗的拖鞋。床頭放置低碳小提醒，鼓勵居住 2 晚以上的續住旅客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。

各分公司亦陸續於公共區域引進義大利 Blupura 氣泡飲水機，供應客人現打現做的純淨健康微礦氣泡水，鼓勵客人裝取以取代瓶裝礦泉水。

2022 年雲品國際各分公司已不再採購一次性塑膠備品容器，相當於每年減少 315,000 個容器廢棄物產出，瓶裝水瓶相較 2019 年減少 276,188 瓶使用，雲品國際持續落實 Go Green，與住客一同住宿減碳。



永續飲食

雲品溫泉酒店與南投在地小農合作，以契作簽約方式每日供應當季新鮮食材，讓旅客品嚐南投當季的時令美味，減少食材從產地到餐桌碳排放。更多資訊詳見：[◀2.2 永續供應鏈](#)

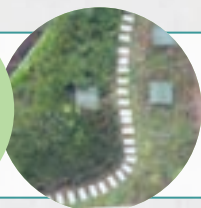
各餐廳為落實永續飲食亦不提供免洗餐具和一次性布巾，另提供環保餐盒供旅客租借使用以減少廢棄物產生。不堪使用之桌巾，則透過手作工作坊變身飲料提袋，賦予廢棄桌巾全新生命，落實循環經濟之精神。



環境綠化・自然共好

在 Go Green 的承諾下，雲品溫泉酒店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。

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。

維護生物 多樣性



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。2022 年於館內栽種如台灣杉、竹柏、刺蔥、楓港柿、過山香等多達 12 種台灣原生種，為台灣生態保育貢獻己力。

[蕨類牆]

2022 年委請植物保種中心協助檢視園區植物生態，發現館內自然資源豐富，其中蕨類種類繁多，包含山蘇、車前蕨、海金沙、兔腳蕨、鳳尾蕨等，同仁們將持續努力復育「蕨類牆」，並結合館內 DIY 活動及導覽，運用舊床單供旅人們進行蕨類植物拓印，帶領遊客們認識豐富自然資源。



四、永續承諾與倡議

雲品國際不僅透過自身產品與服務向顧客傳遞環保旅宿的永續願景，作為地球公民，我們積極參與外部環境倡議，與各界利害關係人溝通、議和。雲品國際相信，透過公開發聲、拋磚引玉，將影響更多人正視腳下的土地，以及我們共同居住的美麗星球—地球。

水系公民，為淡水河做一件事

淡水河流過眾多台灣政治經濟文化重鎮，是北部 800 萬人的母親河，更是台灣每一條河川的縮影。要讓每個世代安居樂業，有乾淨的陽光、空氣、水，雲品國際跟隨母公司雲朗觀光，響應《天下雜誌》水系公民活動——為淡水河做一件事，一起親近並學習如何和我們的母親河共處共榮。

《淡水河公約》

- 重新認識淡水河，拍下辦公場所或工廠附近的河川照片，關心淡水河的健康。
- 流域企業監督垃圾清運商不任意傾倒廢棄物。
- 發揮影響力，帶動客戶與供應鏈立即行動，採取高標準廢水處理製程，並減少工程建築垃圾廢棄物。
- 減少使用一次性包材，產品不過度包裝，選擇並加入綠色供應鏈。
- 力行綠色採購，包括永續商品、綠電、低碳產品。
- 鼓勵員工積極參與淡水河系的公共治理，做一個負責任的水系企業公民。

雲品國際

世界地球日：關燈一小時

由「世界自然基金會（WWF）」發起的「Earth Hour 地球一小時」利用每年 3 月最後一個週六晚間的關燈行動，呼籲大眾正視氣候變遷議題，至今全球累計 192 個國家、區域及超過 1 萬 8 千個世界地標共同響應。

雲品溫泉酒店與母公司雲朗觀光攜手，於 3 月 26 日當晚 20:30 至 21:30 關閉非必要之燈源，除了自身響應，雲品溫泉酒店也鼓勵客人參與響應打卡即可獲得抽獎機會，期許發揮自身影響力號召大眾參與。



4.2 環境共好

3-3

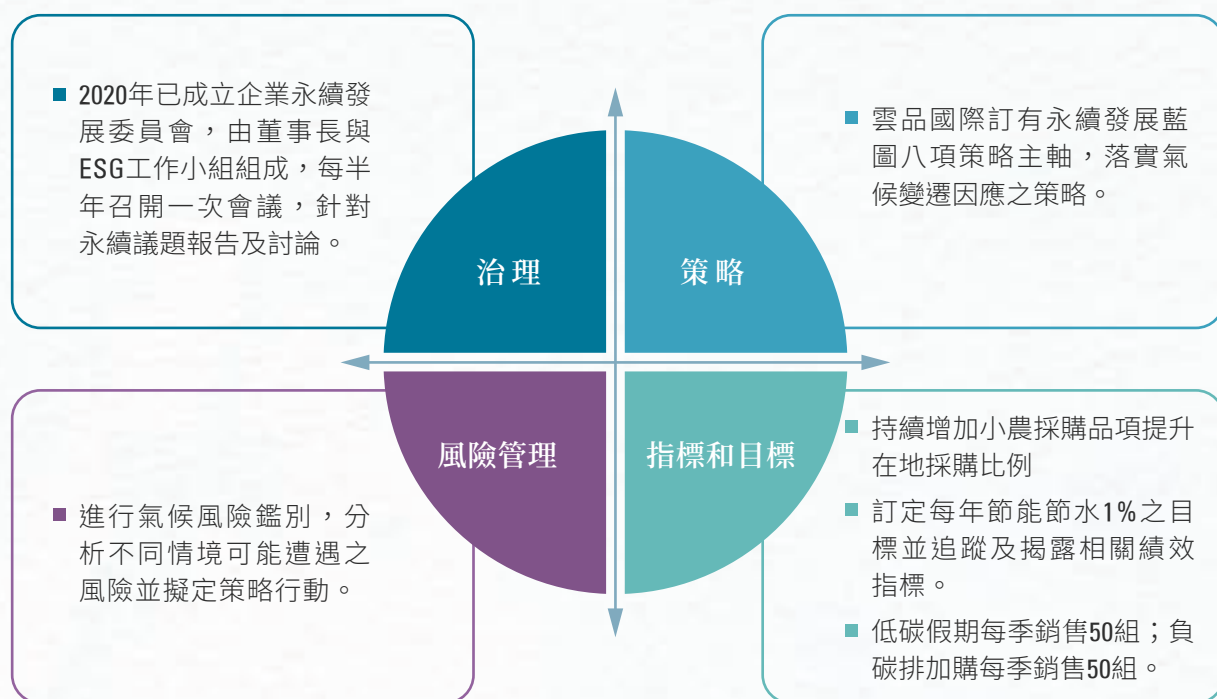
SV-HL-450

SV-HL-160

作業辦法附表二

4.2.1 氣候變遷因應

雲品國際參考氣候相關財務揭露工作小組（Task Force on Climate-related Financial Disclosures，後簡稱TCFD）架構，揭露對於氣候變遷因應之作為，依據治理、策略、風險管理、指標與目標四大面向，建立因應氣候風險之管理架構，並鑑別氣候變遷衍生之潛在風險及相關機會議題，評估氣候議題對公司業務之衝擊及影響程度。



氣候變遷風險鑑別流程

風險與機會盤點

氣候情境風險鑑別

鑑別結果及因應措施

氣候變遷相關風險及機會

綜合考量國內外氣候變遷發展趨勢與自身營運現況，擬定出雲品國際短中長期可能面臨之 12 項氣候風險及 10 項氣候機會並分析其帶來之財務影響，再由相關權責部門依據各項風險與機會對雲品國際的衝擊程度、發生機率、脆弱度與掌握度進行評估，經由內部調查後鑑別出於氣候變遷上優先因應之關鍵議題，並訂定策略及目標以落實氣候變遷管理。



4. 土地守護

楓年

1 八部合音

2 小米豐收

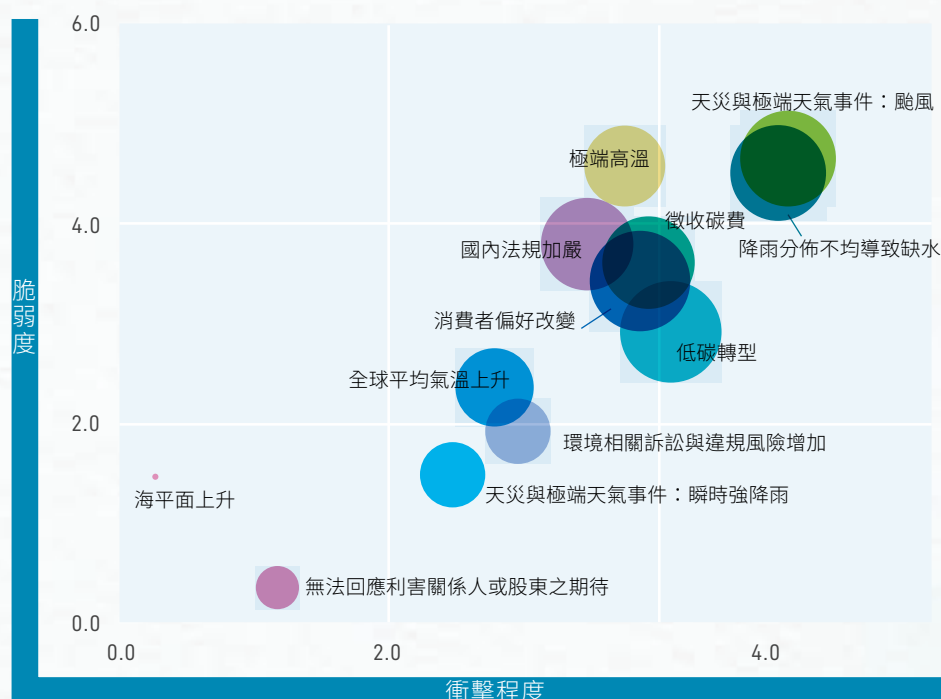
3 月亮子民

5 歲時曆

氣候變遷風險及機會清單

氣候變遷風險及機會清單			實體 風險	轉型 風險	機會	
短期(1-3年)	R1	天災與極端天氣事件：颱風		R5	全球平均氣溫上升	
	R2	天災與極端天氣事件：瞬時強降雨		R6	海平面上升	
	R3	降雨分佈不均導致缺水				
	R4	極端高溫				
中期(3-5年)	R7	國內法規加嚴	R8	徵收碳費	R12	無法回應利害關係人或股東之期待
			R9	低碳轉型		
			R10	消費者偏好改變		
			R11	環境相關訴訟與違規風險增加		
長期(5年以上)	O1	提升營運效率	O5	發展循環經濟模式	O8	低碳能源轉型
	O2	在地採購	O6	消費者偏好改變	O9	發展到府外燴/外送平台
	O3	發展低碳住宿/旅行	O7	碳權、碳交易市場	O10	增強基礎建設天災抗禦韌性
	O4	公部門獎補助措施				

氣候風險鑑別結果



註：橫軸 - 衝擊程度：若該項風險發生，將影響本公司營收或營運之程度；縱軸 - 脆弱度：若該項風險發生，本公司對此風險之準備度與適應能力；圓圈直徑大小 - 發生機率：本項風險因子對本公司構成影響的可能發生機率。

關鍵氣候風險及因應策略

天災與極端天氣事件：

颱風

衝擊面向：

營收、營運中斷

財務影響

氣候變遷導致颱風生成頻率增加，颱風侵襲可能造成旅客行程取消，住房人數降低以及總管理處、各飯店所在地或外燴場地營業中斷、外燴活動被迫改期或終止，客流量減少導致營業收入下降。

因應策略

- 訂有「颱風準備作業」、「重大事件通報和處理規範」，並定期進行防颱設施演練，以降低颱風損害。
- 推出「颱風住房專案」，在確保顧客安全無虞之情形下，鼓勵顧客於颱風期間入住飯店，降低飯店受颱風影響之營業損失。

降雨分佈不均導致缺水

衝擊面向：

營運成本、營收

財務影響

因降雨分佈不均勻導致缺水會影響飯店與餐廳之營運（如：顧客無生活用水使用等），影響客戶的使用體驗。此外，企業為預防相關情事，須建造儲水槽、抽水機或槽車運送備用水源，導致用水成本增加，營運支出增加。

因應策略

- 設有專責的「節水查核管理組織」並訂有「缺水緊急應變措施」，定期進行相關教育訓練，如遇缺水亦將啟動水車載水。
- 持續推動節水措施，更新節水設備，並提升如雨水、中水、溫水及泳池廢水的再利用比例，未來規劃建置數位化監控系統，提升水資源管理效率。

徵收碳費

衝擊面向：

營運成本

財務影響

未來政府對碳管理規範可能加嚴，如：徵收碳費、實施碳定價機制，將提高企業的營運成本。

因應策略

- 推動節能減碳措施，規劃未來導入 ISO 14064 溫室氣體盤查，強化公司之碳管理
- 持續規劃再生能源建置及使用，2022 年已於日月潭宿舍區屋頂建置太陽能板

國內法規加嚴

衝擊面向：

投入成本、營運成本

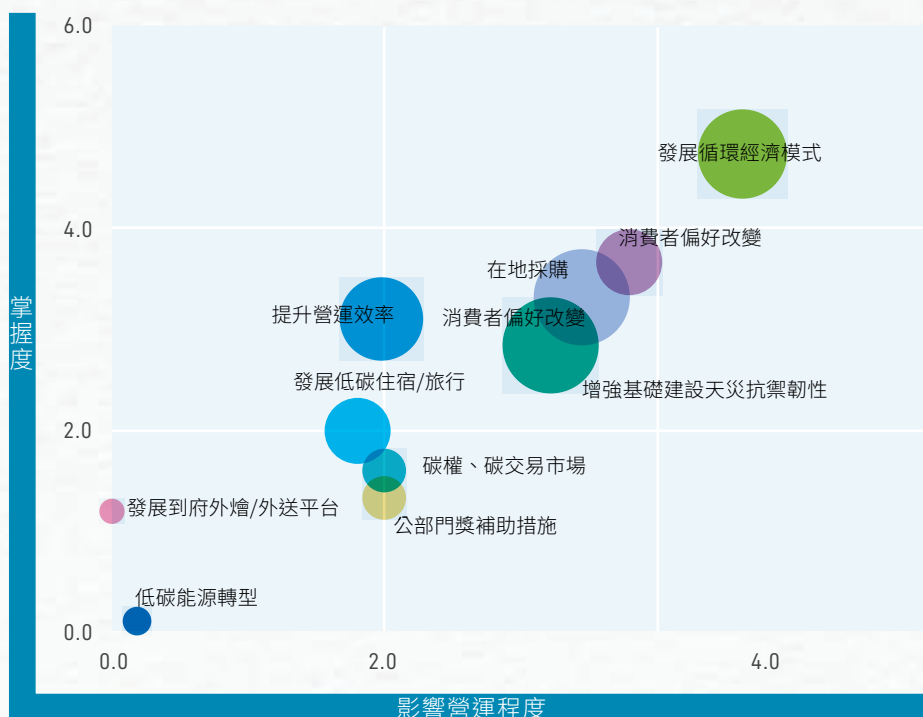
財務影響

法規變化（如：能源用戶訂定節約能源目標及執行計畫、再生能源發展條例）及對企業永續發展與經營的要求提升，可能要求企業添加新設備、導入再生能源以及投入溫室氣體盤查與揭露工作，造成營運成本及投入因應成本提高。

因應策略

- 導入 ISO 50001 能源管理系統，管控能源使用量，並訂有每年節電 1% 之目標，積極推動各項節能措施，如更換為 LED 節能燈具、進行設備檢修提升能效

氣候機會鑑別結果



註：橫軸 - 影響程度：若該項機會發生，將可以帶來本公司多少營收或節省多少成本；縱軸 - 掌握度：若該項機會發生，企業有能力創造競爭優勢的準備程度；圓圈直徑大小 - 發生機率：本項機會因子對本公司帶來益處的可能發生機率。

關鍵氣候機會及因應策略

發展循環經濟模式

影響面向：
節省投入成本

財務影響

減少觀光旅宿業廢棄物如：一次性消耗品、剩食等廢棄物產出量，並提升廢棄物再利用的可能，以降低資源投入及廢物的產出，創造循環經濟。

因應策略

- 客房不主動提供一次性備品、以大瓶裝替代洗沐小瓶裝、以氣泡水機取代瓶裝水，積極減少一次性消耗品之使用量。
- 強化剩食再利用，設有廚餘機可將廚餘轉換為有機肥料予館內及在地小農使用，亦鼓勵員工打包當日之剩食。

在地採購

影響面向：
穩定供應鏈

財務影響

減少長程運輸、易稀缺、高度仰賴進口原物料之進貨量，選擇易取得的在地食材及性價比優良的供應商。穩定的供貨來源亦可維持穩定的餐飲、客房服務品質。

因應策略

- 落實在地採購：與在地小農簽訂契約作合約，採購具有生產履歷，環境友善的小農蔬果，並逐年增加在地採購品項及比率。

消費者偏好改變

影響面向：
提升營收

財務影響

部分消費者逐漸提升對產品或服務環保相關要求，滿足顧客對環保旅宿業者之期待，樹立對雲品環保旅宿之印象，吸引環保要求強勁消費者持續消費。

因應策略

- 打造環保旅館：取得環保旅館標章認證；採買具有雨林聯盟認證、森林管理委員會認證 (FSC) 之原物料，獲取顧客認同。
- 提供低碳旅遊選擇：與高鐵合作低碳假期專案，搭乘大眾運輸減少碳排；推出碳權加購方案，顧客可加價購買碳權以抵銷旅宿碳足跡。

情境分析

實體風險：氣溫上升

情境假設說明

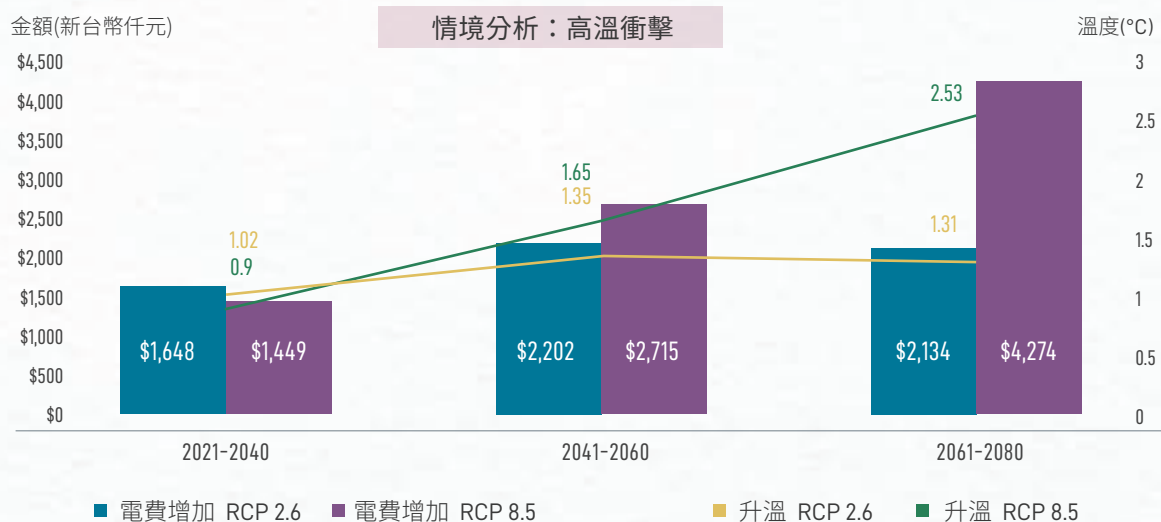
隨著全球平均氣溫上升，旅館及宴會廳等空間為維持顧客舒適體驗，需增加空調使用之強度與時長，造成空調與冰水主機系統耗能增加，提高成本支出。引用臺灣氣候變遷推估資訊與調適知識平台 (TCCIP) 之研究，在 RCP2.6 與 RCP8.5 之情境下，台灣年平均溫度未來的上升變化。另假設因應溫度上升 1 度，空調用電將增加 6%，並以 2022 年總空調用電量及未來產業用電電費 3.38 元 / 度，推估未來氣溫上升對於雲品國際之財務影響。

註：RCP2.6：暖化減緩情境 - 每平方公尺的輻射強迫力在 2100 年增加了 2.6 瓦。

RCP8.5：溫室氣體高度排放情境 - 每平方公尺的輻射強迫力在 2100 年增加了 8.5 瓦

雲品國際之財務影響與因應策略

在 RCP2.6、RCP8.5 兩種情境下，2021-2040 年之升溫情形分別為 0.9 度、1.02 度，造成雲品國際空調用電增加 6.12%、5.38%，電費增加 1,648 仟元、1,449 仟元；若以升溫最多之情況，2061-2080 年 RCP8.5 情境下升溫 2.53 度所影響之金額 4,274 仟元推算，約佔總營收 0.2%。雲品國際每年訂有節電 1% 之目標並進行設備汰換節能方案，2022 年台北及日月潭分公司已導入 ISO 50001 能源管理系統，未來亦將持續落實能源管理並精進節能行動。



情境假設說明

轉型風險；徵收碳費

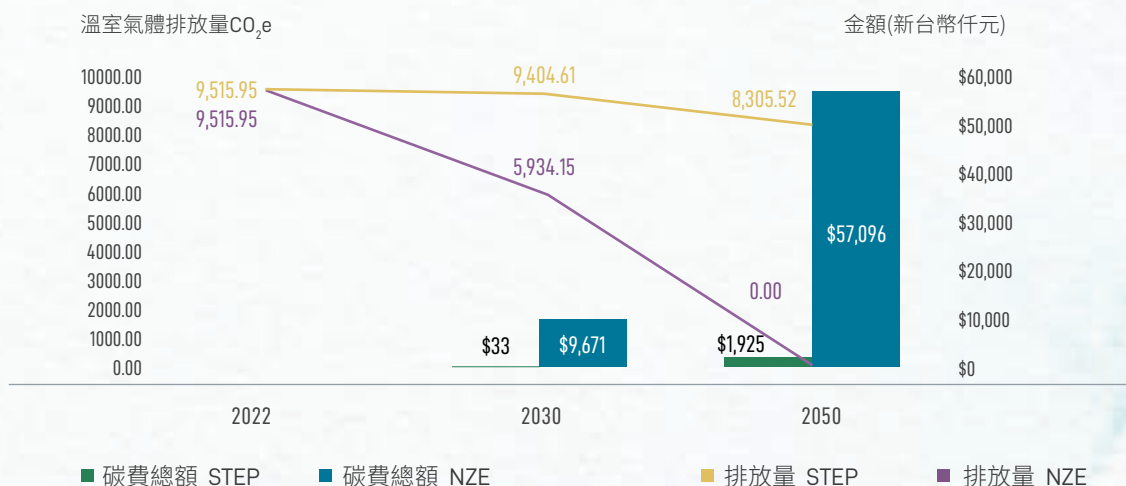
2050 淨零排放已成為氣候變遷重要目標，臺灣更預期在 2024 年開徵碳費。雲品國際透過國際能源總署 (IEA) 所發布之氣候情境：既定政策情境 (Stated Policies Scenario, STEPS)、2050 淨零排放情境 (Net Zero Emissions by 2050 Scenario, NZE)，推估未來減碳路徑的目標碳排放量，並以 2022 年溫室氣體排放現況為基期年，估算雲品國際在不同情境下的減碳目標與實際溫室氣體排放量差異，並假設未來減碳要求趨嚴，未達減碳目標之排碳量可能會被要求購買碳權進行抵減，藉此了解可能面對之碳相關費用衝擊。

情境	情境一 - STEPS	情境二 - NZE 2050
既定政策下的發展，全球平均氣溫在 2100 年比工業化前高 2.6° C		評估全球實現 1.5° C 目標與其他能源相關永續發展目標進展情況
碳費	2030 年：300 元新台幣 / 噸 (台灣預期徵收碳費) 2050 年：1590 元新台幣 / 噸	2030 年：2700 元新台幣 / 噸 2050 年：6000 元新台幣 / 噸
減碳路徑	2030 年較基期年：1.17% 2050 年較基期年：12.72%	2030 年較基期年：37.64% 2050 年較基期年：100.00%

雲品國際之財務影響與因應策略

以 2022 年溫室氣體總排放量 9,515.95 公噸二氧化碳當量推估，在 STEP 情境下，2030 年的排放量目標將為 9,404.61，2050 則為 8,305.52，與目標落差所需繳交之金額分別為 33 仟元及 1,925 仟元；在 NZE 情境下，2030 年排放量目標為 5,934.15，2050 則達到淨零，因落差所產生之金額為 9,671 仟元及 57,096 仟元，最高金額佔總營收 2.75%。雲品國際每年自主盤查溫室氣排放量並執行減碳措施，未來亦規劃導入 ISO 14064 溫室氣體盤查強化碳管理。

情境分析：碳衝擊



旅宿碳足跡

面對氣候變遷的挑戰，雲品國際積極將碳管理納入日常的營運當中，自 2020 年起延請台泥資訊參考 ISO14040 及 ISO14044 方法學，以價值鏈觀點評估產品生命週期（Life Cycle Assessment, LCA）碳足跡。至 2022 年已分別完成雲品溫泉酒店及君品酒店之旅宿碳足跡計算，持續擴大雲品國際對於碳管理的範疇及強度。

價值鏈與產品生命週期分析

飯店業的旅宿服務始於原料取得，終於廢棄物處理。透過鑑別與量化價值鏈各階段的資源投入及產出，了解旅宿服務對環境造成的潛在衝擊，進而規劃相應之減碳策略與行動方案，落實減少碳排放及碳足跡。

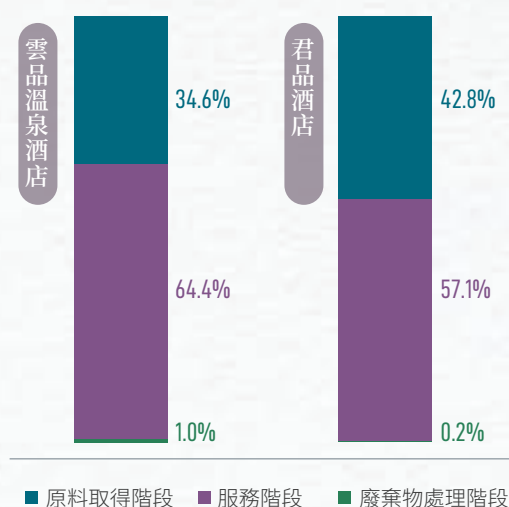
系統邊界



碳足跡計算結果

雲品溫泉酒店與君品酒店碳足跡計算結果，以「服務」階段皆佔整體產品生命週期排碳量的最大份額，於此階段主要的排碳來源是能源及電力。而「原料取得」佔整體生命週期排碳量的第二大份額，於此階段主要的排碳量產生是源於原料生成過程產生的排碳，為構成產品碳足跡的關鍵之一。

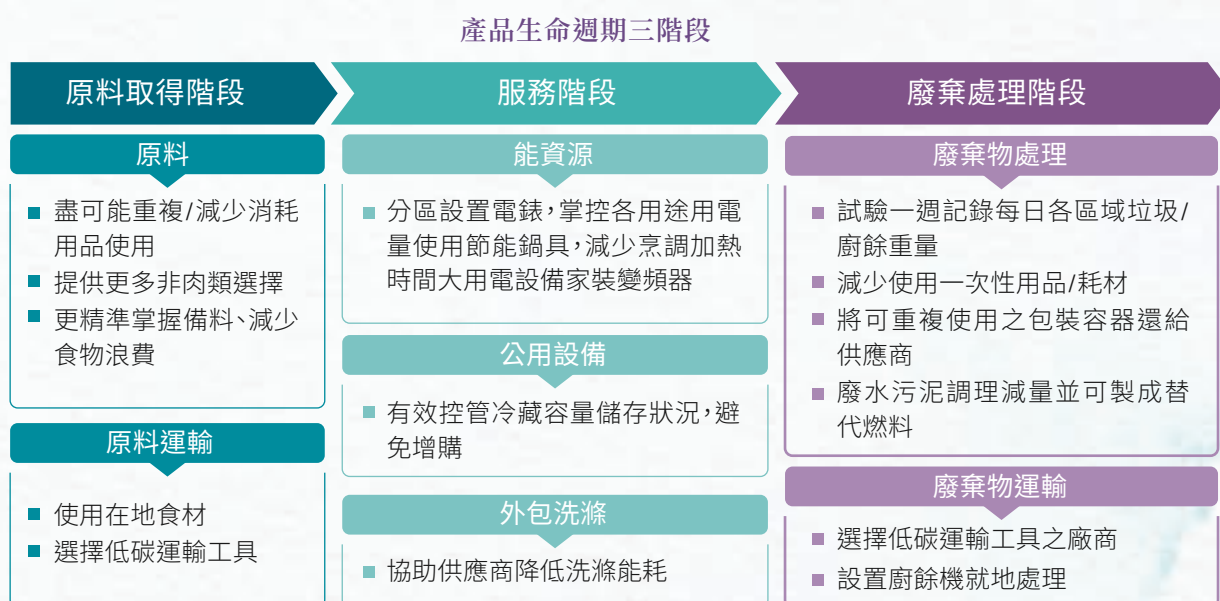
碳排放量 (kgCO ₂ e)		雲品溫泉酒店	君品酒店
原料取得	原料	1,982,854	3,218,635
	原料運輸	246,341	522,785
服務	能資源	4,005,415	4,637,658
	公用設備	132,102	198,726
	外包洗滌	4,083	153,604
廢棄處理	廢棄物處理	47,621	14,504
	廢棄物運輸	21,811	743
合計		6,440,227	8,746,655
每人碳足跡 (kgCO ₂ e)		62.10	91.88
每房碳足跡 (kgCO ₂ e)		170.88	276.26



減碳策略

透過碳足跡分析，雲品溫泉酒店與君品酒店也針對各生命週期階段提出因應對策，希望透過具體的減碳行動帶動消費者與我們共同努力，減少旅宿碳排放，為全球氣候變遷盡一份心力。

各生命週期之減碳行動措施



4.2.2 環境資源管理

2-27

302-1

305-1

305-2

FB-RN-130

作業辦法附表一之一之八

一、能源與溫室氣體管理

雲品國際積極落實 Go Green 之企業社會責任，已於 2019 年訂定環境政策及管理行動計畫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，積極實施減塑、植樹減碳等措施。雲品國際 2022 年並無任何違反環保法規遭主管機關處分之情事。

環境政策及管理行動計畫

節能減碳

- 節約能源與水資源
- 減少各項資源浪費

資源循環及再利用

- 徹底執行資源回收
- 資源回收再利用措施

綠色採購

- 積極使用在地食材
- 主動減少包裝
- 力行綠色採購

環境安全與衛生管理

- 自主維護周邊環境清潔
- 耗能設備保養與效率調整
- 環境衛生維護與健康自主管理
- 打造友善環境安全

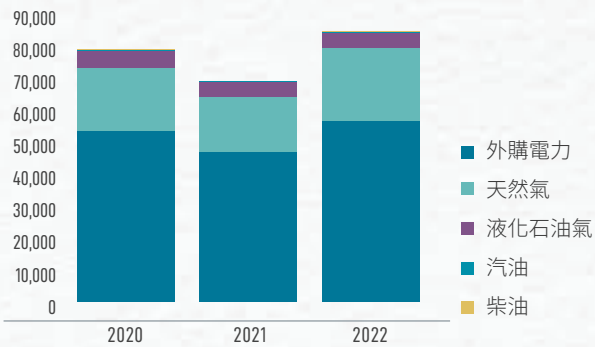
能源與溫室氣體管理

為了守護獨一無二的地球，雲品國際建立「能源管理推動小組」，透過管理、推動及執行，由各部門同仁共同合作落實每一項節能政策與方案。高階主管亦定期召開會議檢討節能方案之推動成效，決議優先採購能源效率較高之設備，與員工或供應商溝通節能改善之策略，積極鼓勵同仁參與相關節能進修及教育訓練課程。2022 年台北君品酒店與雲品溫泉酒店皆導入 ISO 50001 能源管理系統，並通過第三方單位驗證。雲品國際 2022 年主要能源使用來自外購電力，其溫室氣體排放量占整體 84%，其次為天然氣、液化石油氣及汽柴油。



總能源消耗量 (單位：GJ)

總能源消耗量(單位：GJ)



單位：GJ	2020	2021	2022
外購電力	53,554	47,238	56,777
天然氣 (NG)	20,068	17,252	22,956
液化石油氣 (LPG)	5,053	4,460	4,822
汽油	492	361	54
柴油	235	158	430
總計	79,402	69,469	85,039

註 1：能源消耗量中來自電網比例約為 67%，本年度並未使用再生能源。

註 2：數據涵蓋總管理處、台北分公司、新莊分公司、日月潭分公司。

註 3：外購電力熱值為 3,600 GJ/ 百萬度；進口天然氣、車用汽油、柴油、液化石油氣採環保署「溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版」，係數分別為 9,000 kcal/m³、7,800 kcal/L、8,400 kcal/L、6,635 kcal/L。

註 4：每卡以 4.184J 計算。

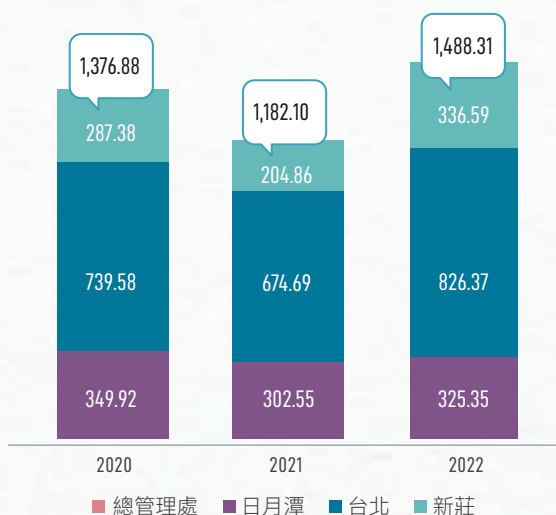
註 5：因總管理處樓地板面積及新莊能源數據調整以及部分液化石油氣統計單位有誤，故數據回溯調整至 2020 年。

2022 年各分公司能源消耗量

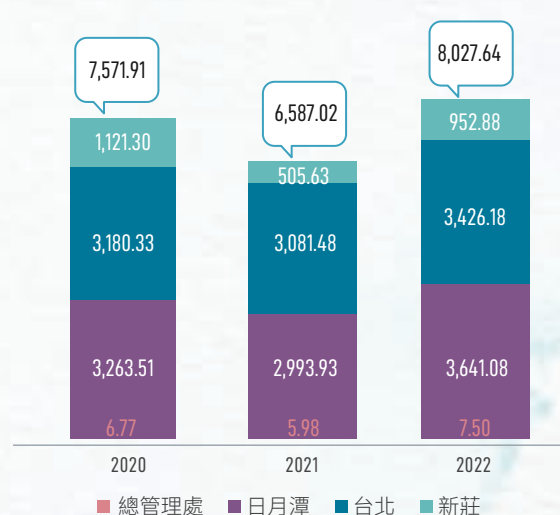
分公司	外購電力 (度)	液化石油氣 (公斤)	天然氣 (立方公尺)	柴油 (公升)	汽油 (公升)	電力密集度 (度 / 平方公尺)
總管理處	14,729.82	-	-	-	-	178.22
台北分公司	6,731,200	296	433,207	3,254.47	848	341.29
新莊分公司	1,872,063	-	176,407	1,082.81	814.28	188.58
日月潭分公司	7,153,400	95,257	-	7,900	-	259.17

各分公司溫室氣體排放量 (單位：公噸 CO₂e)

範疇一 直接排放量



範疇二 間接排放量



項目	年度	總管理處	日月潭	台北	新莊	總計
總排放量 (公噸 CO ₂ e)	2020	6.77	3,613.43	3,919.91	1,408.68	8,948.79
	2021	5.98	3,296.48	3,756.17	710.49	7,769.12
	2022	7.5	3,966.43	4,252.55	1,289.47	9,515.95
溫室氣體排放強度 (公噸 CO ₂ e/百萬元)	2020	-	4.56	6.10	5.38	4.88
	2021	-	4.65	9.08	5.98	5.35
	2022	-	4.13	6.29	2.94	4.59

註 1：因營運調整，2021 年起計算範疇排除新店北新分公司，已追溯調整至 2020 年度。

註 2：電力排放係數採用能源局各年度公告之數值，2022 年使用經濟部能源局 111 年公告之 110 年電力排放係數 0.509。

註 3：全球暖化潛勢 (GWP) 採用 IPCC 第四次評估報告 (2007) 數值，2021 年起採用 IPCC 第六次評估報告 (2021) 數值。

註 4：因總管理處樓地板面積、新莊能源數據調整以及部分液化石油氣統計單位有誤，故數據回溯調整至 2020 年。



2022 年節能亮點措施

雲品國際持續推行多項節能措施，如改善節能設備之效能及加強機房設備每日巡檢次數，確保能源使用狀況，有效減少能源消耗。日月潭分公司於 2020 年獲「綠建築鑽石級標章認證」外，2021 年更榮獲能源局「節能標竿獎」，2022 年底已完成宿舍區屋頂太陽能板建置，正常日照情形下發電量為每小時 99.4kw，雲品國際未來仍持續規劃再生能源使用並積極落實節能減碳。



節能專案	專案說明	投資金額	節能效益
傳統燈具汰換	日月潭分公司、新莊分公司與台北分公司逐步將館內燈具汰換為 LED 燈，以節省用電量。	18.4 萬元	節省用電量約 6.9 萬度，約 34 公噸的二氧化碳排放量
設備維修保養	日月潭分公司進行冰水主機、熱泵機器設備維護，提升能源使用效率	36 萬元	節省用電量約 7.3 萬度，約 37 公噸的二氧化碳排放量

綠建築構造及室內自然採光

雲品溫泉酒店為 RC 鋼構建築，採用環保綠建材結構 SRC 輕量化，減少建材之生產耗能與 CO₂ 排放。內部走道與各樓層梯廳，亦多採用大面窗設計，引導自然光線進入室內，減少白天照明能源之使用。



鼓勵員工共乘

為響應節能減碳，推動內部員工共乘獎勵方案，每人每趟共乘可獲得 1 點，累積 10 點即可兌換現金禮券。

二、水資源管理

303-3

303-4

303-5

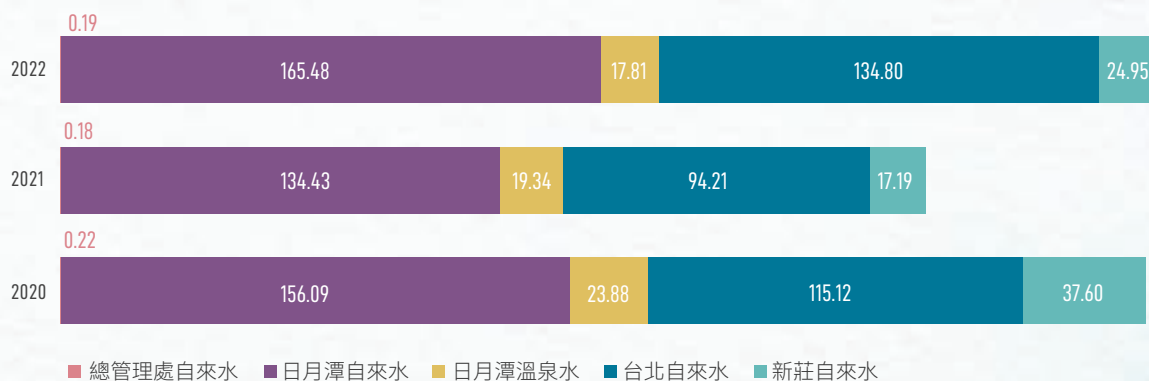
FB-RN-140

作業辦法附表一之一之九

雲品國際所有水源均為台灣自來水公司供應的合法自來水及溫泉水，透過每月定期申報，持續精進水資源管理，並已訂定每年節水目標。雲品國際亦已針對缺水時期訂定緊急應變辦法，確保水源供給來源穩定。2022 年相較於 2021 年用水量大幅提升，主要是因為疫情趨緩，飯店景氣回升，故用水量增加。

為確保水資源管理政策之落實，雲品國際建立專責的「節水查核管理組織」，並透過水資源查核管理小組的管理、推行、執行三大階層，確保各水資源節約專案計畫的進程與策略方向。

取水統計（單位：百萬公升）



註 1：依據 WRI Aqueduct 顯示之台灣水資源壓力情況，目前為低水資源壓力地區。

註 2：取水水源主要為第三方的水，來自台灣自來水公司及台北自來水事業處；另有取自地下水為溫泉水。



廢汙水處理

雲品國際對於各分館排放之廢汙水，皆已制定水污染防治措施計畫並聘僱乙級廢水處理專責人員；相關計畫書皆業經地方主管機關審查，符合〈水污染防治法〉第 14 條之規定經書面審查結果同意核備，依法令規定取得固定污染源設置及操作許可證。針對各分館排放之廢汙水，雲品國際已設置廚房汙水油水分離處理設備及汙水處理廠進行處理。

為避免廢汙水排放傷害環境，雲品國際使用三種放流水處理設備管理放流水並設置砂濾器過濾，符合水污染防治法之放流水標準之外，更自我要求應低於放流水標準之三分之一數值，每年亦進行兩次檢驗以監測放流水水質。

雲品國際總取水量與耗水量 (單位：百萬公升)

	2020 年	2021 年	2022 年
取水量	332.91	265.35	343.23
排水量	287.42	243.29	302.08
耗水量	45.49	22.06	41.15

註 1：因總管理分攤比例及新莊能源數據調整，故數據追溯調整至 2020 年。

註 2：總管理處、台北分公司、新莊分公司的廢水排放至一般市政管網，故無統計排水量。

註 3：日月潭分公司排水數據為放流口處統計。

日月潭分公司放流水水質

排放地：濁水溪	生化需氧 BOD (mg/L)	總懸浮固體 TSS(mg/L)	化學需氧量 (mg/L)	大腸桿菌群 (CFU/100ML)	油脂 (mg/L)
排放數值	5.45	3.5	16.65	1,600	0.75
法規限值	30	30	100	2,000	10

節約用水

雲品國際於各分公司持續推動各項節水措施，也向員工進行環境保護及節水觀念教育訓練；此外，各分館也積極邀請旅客響應節約用水，客房內設有可供連宿房客選擇是否更換床單之環保節水共融卡及節約用水的宣導告示牌。

節水措施

措施項目	項目描述	2022 年 進度
安裝節水設備	使用具金級省水標章認證之衛浴設備及加裝節水器。	台北分公司已將 268 間客房、後勤洗手檯及公共區域全面加裝節水器，提升節水力一度。
提升回收水使用	回收雨水、溫泉水、泳池廢水再利用於澆灌及清潔用水。	日月潭分公司將溫泉水過濾後導入冷卻水塔回收再使用，預計每年可節省 7,800 度用量。



三、廢棄物管理

306-3

306-4

306-5

FB-RN-150

雲品國際對於各分館產生之廢棄物，皆已制定廢棄物清理計畫書並發包合格之廠商專責處置廢棄物。作為提供住房及餐飲服務之觀光旅館業者，雲品國際在營運過程不會產生有害廢棄物。所有廢紙、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。

此外，為達成廢棄物減量雲品國際各分公司使用產地直送蔬菜藍，減少一次性塑膠包裝，針對客房不主動提供備品及寶特瓶礦泉水，客房亦備有一般垃圾及資源回收垃圾桶，邀請住客一起隨手分類，讓廢棄物得以有效回收再利用，地球生生不息。

廢棄物減量合作

雲品溫泉酒店從公司內部自身做起並與各個外部單位合作以減少廢棄物產出。

[奉茶]

飯店內設有奉茶站，提供免費飲用水，減少購買瓶裝水之瓶罐產出。



[好盒氣]

響應日月潭地區循環杯計畫，大廳酒吧提供外帶循環杯租借服務。



[雲品杯計畫]

提供 200 個環保杯予飲料店家，館內員工訂購飲料皆使用循環杯，2022 年共節省 774 杯飲料容器。



廚餘再生 X 農業循環

餐飲廚餘是餐飲旅宿業者一般事業廢棄物主要來源之一。雲品溫泉酒店自 2020 年引進廚餘回收機，將餐廳廚餘倒入廚餘機後加工製成肥料，其產出物一部分為土壤改良物會優先給館內植栽做堆肥使用，約占整體土改物的 35%，內部也設有小菜園做為員工的開心農場，讓員工自己動手栽種，另一部分的產出物為乾料，提供約 74% 予在地小農運用，例如與綠生農場合作將廚餘機產出之乾料做為豬飼料原料，目前也嘗試使用廚餘發電，未來仍持續探索更多用途，以期達到廚餘循環再利用。



廢棄物處理方式及重量（單位：公噸）

類別			2020 年	2021 年	2022 年
廢棄物產生量	生活垃圾		160.83	136.90	143.16
	資源回收		32.00	16.28	13.47
	廢油		12.22	22.02	29.07
	廚餘		191.78	122.14	154.87
	總重量		396.83	297.34	340.57
處置方式	離場	直接處置 - 焚化 (能源回收)	160.83	136.90	143.16
		處置移轉 - 再生利用	236.00	150.31	177.27
	現場	處置移轉 - 再生利用	-	10.13	20.14

註 1：直接處置焚化項目為生活垃圾

註 2：離場處置移轉項目包含資源回收和廚餘，係委由廠商處理，廢油則轉賣做生質柴油

註 3：現場處置移轉項目為廚餘機處理之廚餘量

註 4：台北分公司及新莊分公司資源回收統一由大樓處理，故無統計數據

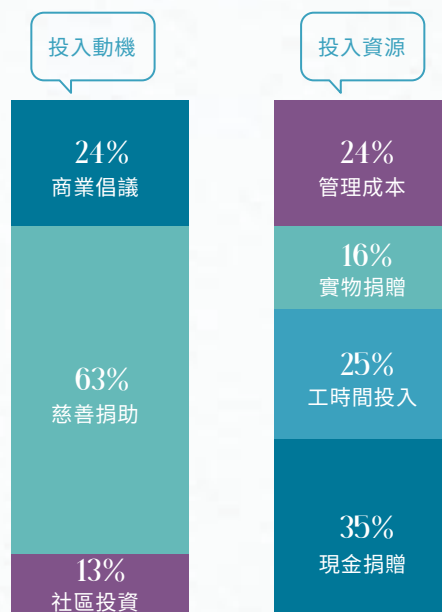
4.3 社區共榮

3-3

B4SI 架構社會參與投入

雲品國際社區共榮三大主軸策略：「社會參與弱勢關懷」、「環境行動守護地球」、「藝文教育點亮夢想」，透過三大策略來落實我們的永續理念。藉由與各種合作夥伴如在地社群、基金會、學校等串聯，共同投入社區營造、弱勢關懷、學童教育，環境保護並與社區居民攜手群策群力，發揮在地影響力。

為了持續且有效管理社會專案資源投入與效益，2022 年雲品國際使用 B4SI 架構 (Business for Social Impact Framework) 指引，藉由量化方式衡量 2022 年度社會參與專案之影響力，期待透過此評估方式幫助雲品提升資源挹注效率，實現永續願景。



4. 土地守護

楓年

1 八部合音

2 小米豐收

3 月亮子民

5 歲時曆



雲品國際社區共榮策略與行動

SDGS	策略主軸	我們的影響力	2022 年成果績效
SDG 4 優質教育  SDG 17 多元夥伴關係 	藝文教育 點亮夢想	雲品國際自 2014 年親愛愛樂創立初期，即發起「音樂夢想樹」、「牛奶傳情」等企劃，與住客一同支持親愛愛樂弦樂團，每年也固定以現金贊助等方式支持學童的樂器維護費用，默默支持親愛國小喜愛音樂的學童可以沒有後顧之憂的展現音樂才華，在舞台上熠熠發光。	● 捐助 100 份洗沐用品，提升小朋友居住及練習環境 ● 捐贈樂團約 54 萬，供修復及製造樂器 ● 贊助親愛愛樂樂團舉辦「為偏鄉醫療多走一里路」音樂會，提供價值 8,000 元之餐食 * 因疫情停辦母親節戶外音樂會
SDG 1 終結貧窮  SDG 2 消除飢餓  SDG 17 多元夥伴關係 	社會參與 弱勢關懷	雲品國際發揮企業核心能力，運用餐飲技能，實行公益送餐，分享給周遭社區低收入戶與獨居長者。也利用飯店業遊客熙來攘往的特性設置零錢捐，每年聖誕節與不同協會合作辦理活動，號召民眾一起幫助弱勢。	● 魚池鄉農會寒冬送暖 20 組年菜 ● 聖誕禮物共計 71 份 ● 支持木想傢人才培育協會 - 點燈計劃，認購 17 盞燈，總計捐贈金額 109,964 元 ● 零錢捐予脊柱裂協會總計 64,988 元
SDG 6 淨水及衛生  SDG 17 多元夥伴關係 	環境行動 守護地球	日月潭分公司持續辦理「淨潭一哩路」的活動，邀請員工和消費者一同保護日月潭的環境。	● 斗南友善良田認養計劃，共認養 8 分地，淨田 18 公斤 ● 「淨潭一哩路」累計出動 857 人次，共清理 1,423 公斤之垃圾廢棄物 ● 參與潭區業者共同規劃「親清日月潭」活動，共撿拾約 97.5 公斤之垃圾，並協助移除外來種植物約 150 公斤

弦音不輟，翻轉人生——

親愛愛樂資助計畫 X 影響力地圖

主軸一：藝文教育點亮夢想

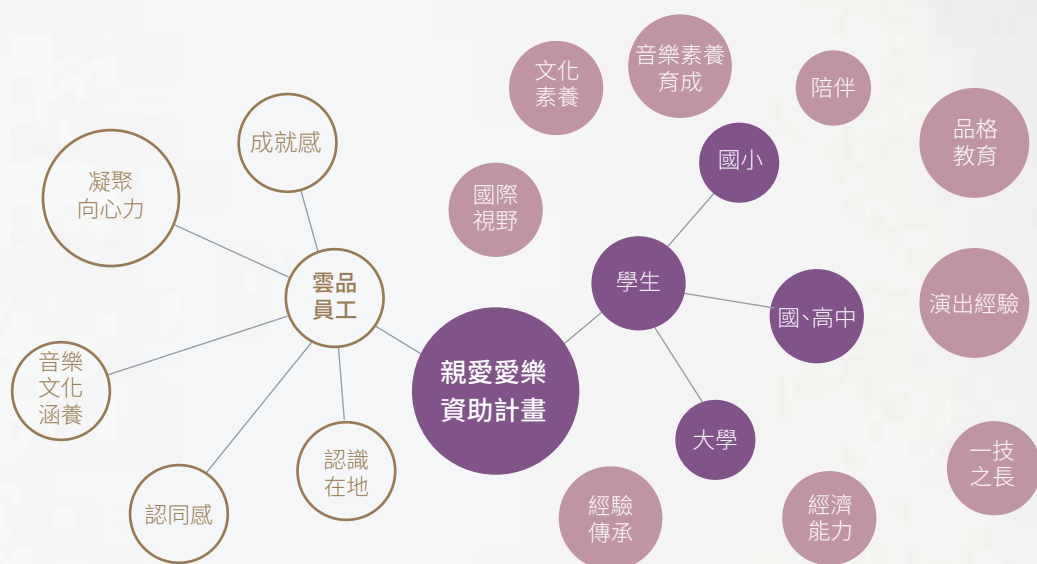


成立於 2014 年的南投縣仁愛鄉親愛村，親愛愛樂是全台唯一一個由原住民學童組成的絃樂團。雲品國際日月潭分公司長期關注南投在地教育，2016 年，雲品國際與親愛愛樂相遇了，透過聖誕音樂會等方式提供親愛愛樂經濟資源與舞台經驗，雲品國際陪伴這群被天使親吻的琴聲走向國際。親愛愛樂的孩子們憑藉著對音樂的熱情每天努力的練習，進步堅持不懈的結果讓他們在 2017 年登上世界舞台，在維也納國際青少年音樂節獲得弦樂合奏世界冠軍。

翻轉人生的樂章

音樂能夠撫育人心，也為部落孩童翻寫出不同的人生樂章。破碎的家庭形式與在部落並不稀奇，有的孩子父母長年在部落外打拼無法陪伴孩子成長、有的孩子父母分居，多年來沒見過爸媽一面，生活的不富裕讓這些孩子常常被迫走向輟學打工、貧窮艱困的循環。親愛愛樂的出現讓原本可能走向既定劇本的孩子們，有了翻轉人生的機會。

親愛愛樂資助計畫 SROI 利害關係人地圖



透過 SROI 利害關係人地圖，鑑別在親愛愛樂資助計畫中，影響最深的兩大群體為學生及雲品國際員工。

改變了什麼

學生

親愛愛樂資助計畫一開始只以親愛國小學童為對象，隨著孩子長大，親愛愛樂資助計畫也不中斷，持續陪伴孩子就讀國中、高中和大學，透過音樂素養的育成，完整學童的品格教育；提供孩子多元的演出舞台，累積豐富的演出經驗，讓他們在學得一技之長的同時也具備為來得以賴以維生的經濟能力。出國比賽時也可以增廣見聞，拓展國際視野。同時，透過學長姊的經驗傳承，讓樂團成功經驗代代相傳，以一條綿長不斷的文化河流灌溉部落的未來。

雲品國際員工

在資助親愛愛樂的過程中，雲品國際的員工也被這股原生的力量感動。看著孩子們從懼怕人群的生澀到站上國際舞台的自信，其中的成就感不言可喻。不定期探訪孩子，了解孩子們的起居需求，一起為孩子們籌謀、張羅經濟資源的活動都讓雲品國際的員工們更認識自己所在的鄉土，更加凝聚彼此的向心力，認同自己所服務的企業。

主軸二：社會參與弱勢關懷

木想像人才培育協會 x

點亮一盞名為夢想的燈

雲品國際與木想像人才培育協會合作，協會培養學生木工專業，以翻轉弱勢學童的人生，透過學生巧手將大茂黑瓜玻璃瓶打造手工燈座，賦予玻璃瓶永續生命。「點亮一盞明為夢想的燈」藉由燈座認購，並將募資所得捐給全台 88 所教養院，同時雲品國際也發起「聖誕小額募款活動」將所得捐予木想像，支持偏鄉孩子木藝學習，匯集每個人的力量，點燃偏鄉孩童未來的希望。



公益年菜

2022 年雲品國際日月潭分公司持續響應魚池鄉公所之公益年菜活動，於除夕當天烹煮 5 菜 1 湯之幸福年菜送交予魚池鄉 20 戶人家，包含獨居長輩、低收入戶等弱勢群體，期望送上誠摯的關懷與豐盛的食物，讓鄉民們一同溫暖過好年。



斗南友善良田認養X生態復育計劃

主軸二：環境行動守護地球

雲品國際日月潭分公司於 2022 年度認養位處雲林斗南的水稻田，認養面積達 8 分地，透過認養無農藥友善農田保障農民的收益，進而促進更多農民加入友善耕種的行列。「友善良田」以無農藥及無化學肥料的方式耕作，以保育更多生態環境，如象徵環境指標的紅冠水雞、黑翅鳶等也接連現身，產出的健康稻米提供給館內餐廳使用，讓客人們品嚐臺灣在地友善農產。為進一步認識田地狀況，日月潭分公司派出館內廚師到現場進行內部教育訓練，學習插秧收割；進行田地整理維護，共淨田 18 公斤之廢棄物；也協助田邊間觀測相機更換，以利周遭老鷹生態之調查。

透過友善良田認養計劃支持在地農產，也為同在此地生活的物種們守護一片天然土地，期盼與之和諧共存。

斗南友善良田計劃 ▽



淨潭一哩路

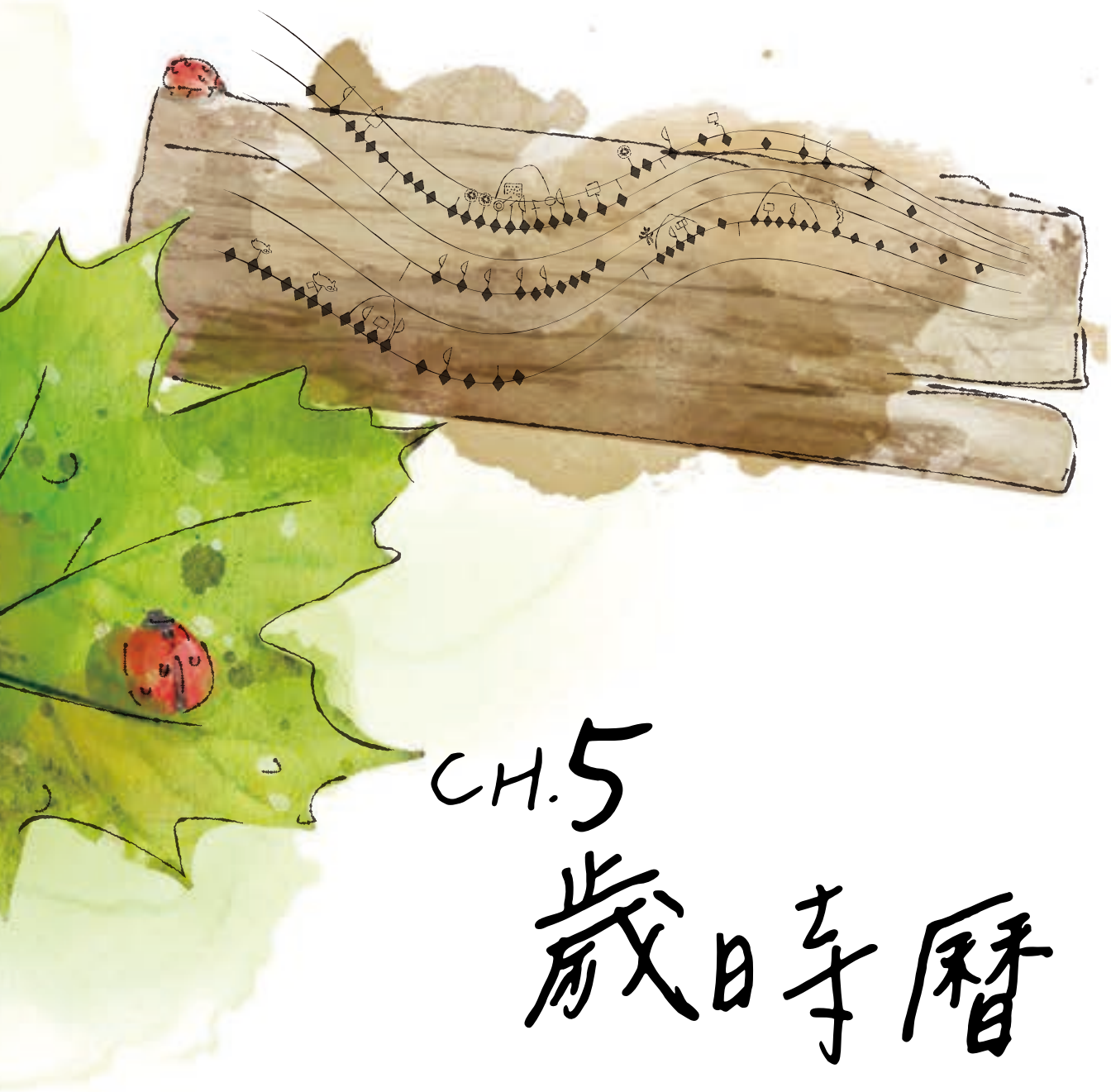
熱血淨潭紀錄 ▽

日月潭總長 33 公里，至 2021 年底，雲品國際日月潭分公司成功淨潭一圈並於 2022 年持續熱血淨潭，除每周五由員工自發性行動外，也於日月潭萬人泳渡後，號召大眾參與，恢復日月潭乾淨樣貌。今年更與志工、村長、鄉長一同清掃伊達邵水社村共同打造舒適家園。

淨潭活動累計出動超過 857 人次，共計清理了 1,423 公斤的垃圾廢棄物。期許由企業自身做起，透過實際行動號召大眾，邀請住客一起加入，期待提供給當地居民和顧客乾淨美好的自然環境，一同守護日月潭的美好風光。

雲品國際持續透過各分公司共同努力打造社會共榮，飯店客房內皆設有零錢捐信封，邀請顧客一同關心弱勢族群參與公益活動，未來雲品國際仍會持續落實三大主軸策略：「社會參與弱勢關懷」、「環境行動守護地球」、「藝文教育點亮夢想」，與各種夥伴攜手合作，持續發揮在地影響力與社區共榮共好，實現雲品國際永續願景。





CH.5 歲時曆

企業責任與永續經營

布農族的歲時曆據說是源自射日族人與月亮的約定，族人觀看月亮的盈缺，在月亮出現的期間舉辦祭儀，以小米的成長時間為每月的祭祀準則。這個準則後來就成為布農族一年當中的「工作計畫」。紅葉谷園區的大門口，就有一大長幅木刻的歲時曆，以特殊的象形符號標示工作的內容。三角形的刻痕代表一天，鋤頭的刻痕表示開墾日或耕作日，山的刻痕則代表上山出獵的日子。

而如同布農族人依循歲時曆進行作息，公司的治理與營運須依照準則與規範，對於社會、環境、利害關係人皆負起責任，為企業永續與誠信經營之基本。



Nature is the source of all true knowledge.

-Leonardo da Vinci

「大自然是所有知識的泉源。」

- 李奧納多達文西

GRI 準則
對照表

SASB 準則
對照表

上市公司編製與
申報永續報告書作業
辦法

關於本報告書

會計師
有限確信報告



GRI 準則對照表

使用聲明	雲品國際已依循 GRI 準則報導 2022 年度（2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日）期間的內容
使用的 GRI 1	GRI 1：基礎 2021
適用的 GRI 行業準則	於本報告書報導期間尚無適用之 GRI 行業準則發布

準則／其他來源	揭露項目	對應章節	頁碼
一般揭露			
GRI 2：一般揭露 2021	2-1 組織詳細資訊	1.1 集團概況	15
	2-2 組織永續報導中包含的實體	關於本報告書	122
	2-3 報導期間、頻率及聯絡人	關於本報告書	122
	2-4 資訊重編	能源數據追溯調整，詳 4.2.2 環境資源管理	101
	2-5 外部保證 / 確信	確信報告	123
	2-6 活動、價值鏈和其他商業關係	1.1 集團概況	15
		2.2 永續供應鏈	50
		2.4 品牌創新	60
	2-7 員工	3.1 員工文化	67
	2-8 非員工的工作者	3.1 員工文化	67
	2-9 治理結構及組成	1.5 公司治理	34
	2-10 最高治理單位的提名與遴選	1.5 公司治理	34
	2-11 最高治理單位的主席	1.5 公司治理	34
	2-12 最高治理單位於監督衝擊管理的角色	1.3 利害關係人溝通	27
		1.5 公司治理	34
		1.6 風險因應	41
	2-13 衝擊管理的負責人	1.4 永續策略	30
	2-14 最高治理單位於永續報導的角色	1.4 永續策略	30
	2-15 利益衝突	1.5 公司治理	34
	2-16 溝通關鍵重大事件	1.6 風險因應	41
	2-17 最高治理單位的群體智識	1.5 公司治理	34
	2-18 最高治理單位的績效評估	1.5 公司治理	34

準則／其他來源	揭露項目	對應章節	頁碼
GRI 2：一般揭露 2021	2-19 薪酬政策	1.5 公司治理	34
		3.1 員工文化	67
	2-20 薪酬決定流程	1.5 公司治理	34
	2-21 年度總薪酬比率	因保密規定限制，本年度不揭露此指標	
	2-22 永續發展策略的聲明	董事長的話	05
	2-23 政策承諾	1.5 公司治理	34
		1.6 風險因應	41
		3.3 人權維護	77
	2-24 納入政策承諾	3.3 人權維護	77
	2-25 補救負面衝擊的程序	1.2 重大性分析	19
		1.5 公司治理	34
	2-26 尋求建議和提出疑慮的機制	1.5 公司治理	34
	2-27 法規遵循	4.2 環境共好	93
GRI 3：重大主題 2021	2-28 公協會的會員資格	1.5 公司治理	34
	2-29 利害關係人議合方針	1.3 利害關係人溝通	27
	2-30 團體協約	目前尚未簽定團體協約	
重大主題			
GRI 3：重大主題 2021	3-1 決定重大主題的流程	1.2 重大性分析	19
	3-2 重大主題列表	1.2 重大性分析	19
經濟與治理面			
重大議題－公司治理			
GRI 205: 反貪腐 2016	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	1.5 公司治理	34
GRI 206: 反競爭行為 2016	206-1 反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	1.5 公司治理	34
GRI 415: 公共政策 2016	415-1 政治捐獻	本年度無此情事	
重大議題－顧客健康與安全			
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	本年度無此情事	
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的事件	本年度無此情事	
	417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	本年度無此情事	

準則／其他來源	揭露項目	對應章節	頁碼
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	2.3 客戶關係	55
重大議題－服務創新			
GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	2.4 品牌創新	60
重大議題－服務品質與顧客滿意			
GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	2.3 客戶關係	55
重大議題－法規遵循			
GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	2.1 食品安全	45
		4.2 環境共好	93
重大議題－經濟績效			
GRI 201：經濟績效 2016	201-1 組織所產生及分配的經濟價值	1.1 集團概況	15
重大議題－客戶隱私			
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	2.3 客戶關係	55
重大議題－永續供應鏈			
GRI 204：採購實務 2016	204-1 來自當地供應商的採購支出比例	2.2 永續供應鏈	50
GRI 308：供應商環境 評估 2016	308-1 採用環境標準篩選新供應商	2.2 永續供應鏈	50
GRI 414：供應商社會 評估 2016	414-1 新供應商使用社會準則篩選	2.2 永續供應鏈	50
重大議題－永續策略			
GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.4 永續策略	30
人與人權面			
重大議題－員工照顧與福利			
GRI 401: 勞雇關係 2016	401-1 新進員工和離職員工	3.1 員工文化	67
	401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	3.2 培育與照顧	69
	401-3 育嬰假	3.2 培育與照顧	69

準則／其他來源	揭露項目	對應章節	頁碼
GRI 405: 員工多元化與平等機會 2016	405-1 治理單位與員工的多元化	3.1 員工文化	67
重大議題－職業健康與安全			
GRI 403：職業安全衛生 2018	403-1 職業安全衛生管理系統	3.4 職業安全衛生	79
	403-2 危害辨識、風險評估、及事故調查	3.4 職業安全衛生	79
	403-3 職業健康服務	3.4 職業安全衛生	79
	403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	3.4 職業安全衛生	79
	403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練	3.4 職業安全衛生	79
	403-6 工作者健康促進	3.4 職業安全衛生	79
	403-7 預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	3.4 職業安全衛生	79
	403-8 職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	3.4 職業安全衛生	79
	403-9 職業傷害	3.4 職業安全衛生	79
	403-10 職業病	3.4 職業安全衛生	79
其他揭露			
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	3.2 培育與照顧	69
	404-2 提升員工職能及過渡協助方案	3.2 培育與照顧	69
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工比例	3.2 培育與照顧	69
環境面			
重大議題－氣候行動			
GRI 302：能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	4.2 環境共好	93
GRI 305：排放 2016	305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放	4.2 環境共好	93
其他揭露			
GRI 303：水與放流水 2018	303-3 取水量	4.2 環境共好	93
	303-4 排水量	4.2 環境共好	93
	303-5 耗水量	4.2 環境共好	93
GRI 306：廢棄物 2020	306-4 廢棄物的處置移轉	4.2 環境共好	93

SASB 準則對照表

揭露主題	會計指標		內容或對應章節	頁碼
能源管理	FB-RN-130a.1 SV-HL-130a.1	(1) 總能源消耗 (2) 使用電網佔總能源消耗比例 (3) 使用再生能源佔總能源消耗比例	4.2 環境共好	93
水資源管理	FB-RN-140a.1 SV-HL-130a.1	(1) 總取水量及屬於高水壓力地區比例 (2) 總耗水量及屬於高水壓力地區比例	4.2 環境共好	93
食品和包裝 廢物管理	FB-RN-150a.1	(1) 廢棄物總量 (2) 食物廢棄物比例 (3) 轉移比例	(1)297.34 公噸 (2)41.08% (3)53.96%	
	FB-RN-150a.2	(1) 包裝的總重量 (2) 包裝由回收和 / 或可再生材料製成比例 (3) 包裝為可回收、重複使用和 / 或可堆肥比例	(1)29.31 公噸 (2)0%(3)100%	
生態影響	SV-HL-160a.1	位於受保護地區或具有瀕危物種棲息地地區或附近的飯店數量	雲品溫泉酒店位於的日月潭周遭，擁有多種瀕臨絕種之台灣特有動植物，例如：臺灣副細鯽，陳氏鰕魷，水社柳等	
	SV-HL-160a.2	保護生態系統服務的環境管理政策和做法	4.1 永續旅遊	87
食品安全	FB-RN-250a.1	(1) 由食品安全監督機構檢查的餐廳比 (2) 受到嚴重違規的餐廳比例	(1)83.33% (2)0%	
	FB-RN-250a.2	(1) 召回食品次數 (2) 召回食品總量	本年度無此情事	
勞工	FB-RN-310a.1 SV-HL-310a.1	員工離職率：(1) 自願 (2) 非自願	3.1 員工文化	67
	FB-RN-310a.3 SV-HL-310a.2	違反勞動法相關的法律訴訟造成的損失總金額	本年度無此情事	
	SV-HL-310a.4	防止員工騷擾的政策和計劃說明	3.2 培育與照顧	69

5. 歲時曆

楓 年

1 八部合音

2 小米豐收

3 月亮子民

4 土地守護

揭露主題	會計指標		內容或對應章節	頁碼
供應鏈管理與 食品採購	FB-RN-430a.1	(1) 符合環境和社會採購標準的食品比例 (2) 通過第三方環境和 / 或社會標準認證的食品比例	(1) 86.1% (2) 19%	
	FB-RN-430a.2	(1) 來自無籠環境的雞蛋比例 (2) 不使用妊娠定位欄生產的豬肉比例	(1) 2.4% (2) 0%	
	FB-RN-430a.3	供應鏈中環境和社會風險（包括動物福利）的管理策略	2.2 永續供應鏈	50
氣候變遷適應	SV-HL-450	位於 100 年洪水氾濫區的飯店數量	雲品國際旗下飯店皆未設址於百年洪水氾濫區	
餐廳規模	FB-RN-000.A	餐廳數量：(1) 公司自有 (2) 特許經營	2.1 食品安全	45
	FB-RN-000.B	餐廳員工人數：(1) 公司自有 (2) 特許經營	2.1 食品安全	45
飯店規模	SV-HL-000.A	每晚可提供的客房數量	2.4 品牌創新	60
	SV-HL-000.B	平均住房率	2.4 品牌創新	60
	SV-HL-000.C	飯店總面積	2.4 品牌創新	60
	SV-HL-000.D	飯店數量及比例：(1) 管理 (2) 自有和租賃 (3) 特許經營	雲品國際旗下 2 家飯店皆直營	

上市公司編製與申報永續報告書作業辦法

	揭露項目	對應章節	頁碼
上市公司編製與申報永續報告書作業辦法 附表一之一之一	為改善食品衛生、安全與品質，而針對其從業人員、作業場所、設施衛生管理及其品保制度等方面進行之評估與改進及所影響之主要產品與服務類別與百分比	2.1 食品安全 3.2 培育與照顧	45 69
上市公司編製與申報永續報告書作業辦法 附表一之一之二	違反有關產品與服務之健康與安全法規及未遵循產品與服務之資訊與標示法規之事件類別與次數	本年度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永續報告書作業辦法 附表一之一之三	採購符合國際認可之產品責任標準者占整體採購之百分比，並依標準區分	2.2 永續供應鏈	0
上市公司編製與申報永續報告書作業辦法 附表一之一之四	經獨立第三方驗證符合國際認證之食品安全管理系統標準之廠房所生產產品之百分比	2.1 食品安全	45
上市公司編製與申報永續報告書作業辦法 附表一之一之五	對供應商進行稽核之家數及百分比、稽核項目及結果	2.2 永續供應鏈	50
上市公司編製與申報永續報告書作業辦法 附表一之一之六	依法規要求或自願進行產品追溯與追蹤管理之情形及相關產品占所有產品之百分比	2.2 永續供應鏈	50
上市公司編製與申報永續報告書作業辦法 附表一之一之七	依法規要求或自願設置食品安全實驗室之情形、測試項目、測試結果、相關支出及其占營業收入淨額之百分比	2.1 食品安全	45
上市公司編製與申報永續報告書作業辦法 附表一之一之八	消耗能源總量、外購電力百分比、再生能源使用率	4.2 環境共好	93
上市公司編製與申報永續報告書作業辦法 附表一之一之九	總取水量及總耗水量	4.2 環境共好	93
上市公司編製與申報永續報告書作業辦法 附表一之一之十	售出產品重量、生產設施場所數量	以 FB-RN-000.A 與 FB-RN-000.B 作替代 2.1 食品安全	45

關於本報告書

雲品國際酒店股份有限公司（簡稱雲品國際）長期關注企業永續發展的責任與趨勢，積極推動和落實相關措施。自 2016 年起，連續 7 年發行永續報告書，說明雲品國際於永續發展的努力及成效，並回應各界利害關係人所關注之重大議題。近年發行之永續報告書，可於雲品國際網站的永續專區下載參閱。



歷年永續
報告書下載

報導期間

雲品國際每年度發行永續報告書，本報告書主要揭露 2022 年度（2022/1/1 至 2022/12/31）在治理、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 2020 年。

前一年度（2021 年）報告書發行時間：2022 年 8 月

本年度（2022 年）報告書發行時間：2023 年 8 月

下一年度（2023 年）報告書預訂發行時間：2024 年 8 月

報導範疇

本報告書以合併報表中台灣地區為組織邊界，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（頤品大飯店之新莊館及頤璽）、日月潭分公司（雲品溫泉酒店）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。

報導依據及 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) 所公布之通用準則與主題準則、永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB) 制定之 SASB 準則、行業補充指南、以及臺灣證券交易所公告之「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」進行編撰。本報告書資訊由本公司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。

本報告書亦委託宜群聯合會計師事務所，按中華民國會計研究發展基金會所發布確信準則 3000 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）進行有限等級確信 (Limited Assurance)。會計師有限確信報告書請詳本報告書附錄。

聯絡資訊

地址：新北市新莊區中正路 82 號 12 樓
永續專區網站：<http://www.fdc-i.com/csr>
永續電子信箱：fdc2748@ldchotels.com
聯絡人：曾景宏處長
電話：+886 2 2998-6788
傳真：+886 2 8992-5988

會計師有限確信報告



宜群聯合會計師事務所
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 2022 年永續報告書所報導之關鍵績效指標(以下簡稱「關鍵績效指標」或「確信標的資訊」)執行確信程序竣事，並出具有限確信報告。

標的資訊與適用基準

雲品國際應依據「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」規範之基準編製報告書內之關鍵績效指標。(已於永續報告書中「關於本報告書」章節述明)。

管理階層之責任

貴公司管理階層之責任係依照適當基準編製永續報告書所選定之關鍵績效指標，且維持與所選定之關鍵績效指標編製有關之必要內部控制，以確保所選定之關鍵績效指標未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

會計師之責任

本會計師係依照確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，對所選定之關鍵績效指標執行確信工作，以發現前述資訊在所有重大方面是否有未依適用基準編製而須作修正之情事，並出具有限確信報告。

本會計師依照上述準則所執行之有限確信工作，包括辨認所選定之關鍵績效指標可能發生重大不實表達之領域，以及針對前述領域設計及執行程序。因有限確信案件取得之確信程度明顯低於合理確信案件取得者，就有限確信案件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。

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：

- 取得及閱讀永續報告書；
- 訪談管理階層及相關人員，以瞭解公司編製永續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。

此報告不對 2022 年度永續報告書整體及其相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。

5. 歲時曆

楓年

1 八部合音

2 小米豐收

3 月亮子民

4 土地守護

會計師之獨立性及品質管理規範

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。

本事務所適用品質管理準則1號「會計師事務所之品質管理」，因此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。

先天限制

本業諸多確信項目涉及非財務資訊，相較於財務資訊之確信受有更多先天性之限制。對於資料之相關性、重大性及正確性等之質性解釋，則更取決於個別之假設與判斷。

有限確信結論

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在所有重大方面有未依適用之報導基準編製而須作重大修正之情事。

其他事項

雲品國際網站之維護係雲品國際管理階層之責任，對於本確信報告於雲品國際網站公告後任何確信標的或適用基礎之變更，本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

宜群聯合會計師事務所

會計師：洪雅淑



西 元 2 0 2 3 年 6 月 2 8 日

附件：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																																																																																
一	30-31	附表一 九一之一	I. 雲品食品衛生(含 HACCP)管理制度 <table><tr><th>項目</th><th>實施</th><th>辦理</th><th>內訓</th><th>總計</th></tr><tr><td>檢驗標準</td><td>200</td><td>2</td><td>400</td><td>602</td></tr><tr><td>檢驗標準</td><td>40</td><td>2</td><td>400</td><td>442</td></tr><tr><td>輸入品平均檢驗數</td><td>0.5</td><td>0.5</td><td>0.5</td><td>1.5</td></tr></table> II. 雲品國際產品 <table><tr><th>項目</th><th>實施</th><th>辦理</th><th>內訓</th><th>總計</th></tr><tr><td>檢驗標準</td><td>200</td><td>2</td><td>400</td><td>602</td></tr><tr><td>檢驗標準</td><td>40</td><td>2</td><td>400</td><td>442</td></tr><tr><td>輸入品平均檢驗數</td><td>0.5</td><td>0.5</td><td>0.5</td><td>1.5</td></tr></table> III. 雲品國際產品衛生 <table><tr><th>項目</th><th>實施</th><th>辦理</th><th>內訓</th><th>總計</th></tr><tr><td>檢驗標準</td><td>200</td><td>2</td><td>400</td><td>602</td></tr><tr><td>檢驗標準</td><td>40</td><td>2</td><td>400</td><td>442</td></tr><tr><td>輸入品平均檢驗數</td><td>0.5</td><td>0.5</td><td>0.5</td><td>1.5</td></tr></table> IV. 雲品國際產品衛生 <table><tr><th>項目</th><th>實施</th><th>辦理</th><th>內訓</th><th>總計</th></tr><tr><td>檢驗標準</td><td>200</td><td>2</td><td>400</td><td>602</td></tr><tr><td>檢驗標準</td><td>40</td><td>2</td><td>400</td><td>442</td></tr><tr><td>輸入品平均檢驗數</td><td>0.5</td><td>0.5</td><td>0.5</td><td>1.5</td></tr></table>	項目	實施	辦理	內訓	總計	檢驗標準	200	2	400	602	檢驗標準	40	2	400	442	輸入品平均檢驗數	0.5	0.5	0.5	1.5	項目	實施	辦理	內訓	總計	檢驗標準	200	2	400	602	檢驗標準	40	2	400	442	輸入品平均檢驗數	0.5	0.5	0.5	1.5	項目	實施	辦理	內訓	總計	檢驗標準	200	2	400	602	檢驗標準	40	2	400	442	輸入品平均檢驗數	0.5	0.5	0.5	1.5	項目	實施	辦理	內訓	總計	檢驗標準	200	2	400	602	檢驗標準	40	2	400	442	輸入品平均檢驗數	0.5	0.5	0.5	1.5	I. 雲品國際產品衛生 II. 雲品國際產品衛生 III. 雲品國際產品衛生 IV. 雲品國際產品衛生
項目	實施	辦理	內訓	總計																																																																																
檢驗標準	200	2	400	602																																																																																
檢驗標準	40	2	400	442																																																																																
輸入品平均檢驗數	0.5	0.5	0.5	1.5																																																																																
項目	實施	辦理	內訓	總計																																																																																
檢驗標準	200	2	400	602																																																																																
檢驗標準	40	2	400	442																																																																																
輸入品平均檢驗數	0.5	0.5	0.5	1.5																																																																																
項目	實施	辦理	內訓	總計																																																																																
檢驗標準	200	2	400	602																																																																																
檢驗標準	40	2	400	442																																																																																
輸入品平均檢驗數	0.5	0.5	0.5	1.5																																																																																
項目	實施	辦理	內訓	總計																																																																																
檢驗標準	200	2	400	602																																																																																
檢驗標準	40	2	400	442																																																																																
輸入品平均檢驗數	0.5	0.5	0.5	1.5																																																																																
二	32	附表一 九一之一	雲品國際 2022 年無違反產品之健康與安全政策，以及產品與服務之品質與國際法規之標準	2022 年產品安全衛生政策，暨國際法規之標準，以及產品與服務之品質與國際法規之標準																																																																																
三	34	附表一 九一之一	2022 年雲品國際各分公司及分公司之產品與服務之品質與國際法規之標準	2022 年產品安全衛生政策，暨國際法規之標準，以及產品與服務之品質與國際法規之標準																																																																																

3

編號	頁次	作業辦法	確信標的資訊	報導基準
四	37	附表一 九一之一	雲品國際產品 HACCP 制度之實施與新產品之開發與生產，以及產品之品質與國際法規之標準	2022 年產品安全衛生政策，暨國際法規之標準，以及產品與服務之品質與國際法規之標準
五	38	附表一 九一之一	雲品國際產品 HACCP 制度之實施與新產品之開發與生產，以及產品之品質與國際法規之標準	2022 年產品安全衛生政策，暨國際法規之標準，以及產品與服務之品質與國際法規之標準
六	39	附表一 九一之一	雲品國際產品 HACCP 制度之實施與新產品之開發與生產，以及產品之品質與國際法規之標準	2022 年產品安全衛生政策，暨國際法規之標準，以及產品與服務之品質與國際法規之標準
七	40-41	附表一 九一之一	雲品國際產品 HACCP 制度之實施與新產品之開發與生產，以及產品之品質與國際法規之標準	2022 年產品安全衛生政策，暨國際法規之標準，以及產品與服務之品質與國際法規之標準

4

編號	頁次	作業辦法	確信標的資訊	報導基準
八	103	附表一 九一之一	雲品國際 2022 年產品與服務之品質與國際法規之標準	2022 年產品安全衛生政策，暨國際法規之標準，以及產品與服務之品質與國際法規之標準
九	104	附表一 九一之一	雲品國際 2022 年產品與服務之品質與國際法規之標準	2022 年產品安全衛生政策，暨國際法規之標準，以及產品與服務之品質與國際法規之標準
十	105	附表一 九一之一	雲品國際 2022 年產品與服務之品質與國際法規之標準	2022 年產品安全衛生政策，暨國際法規之標準，以及產品與服務之品質與國際法規之標準

5

