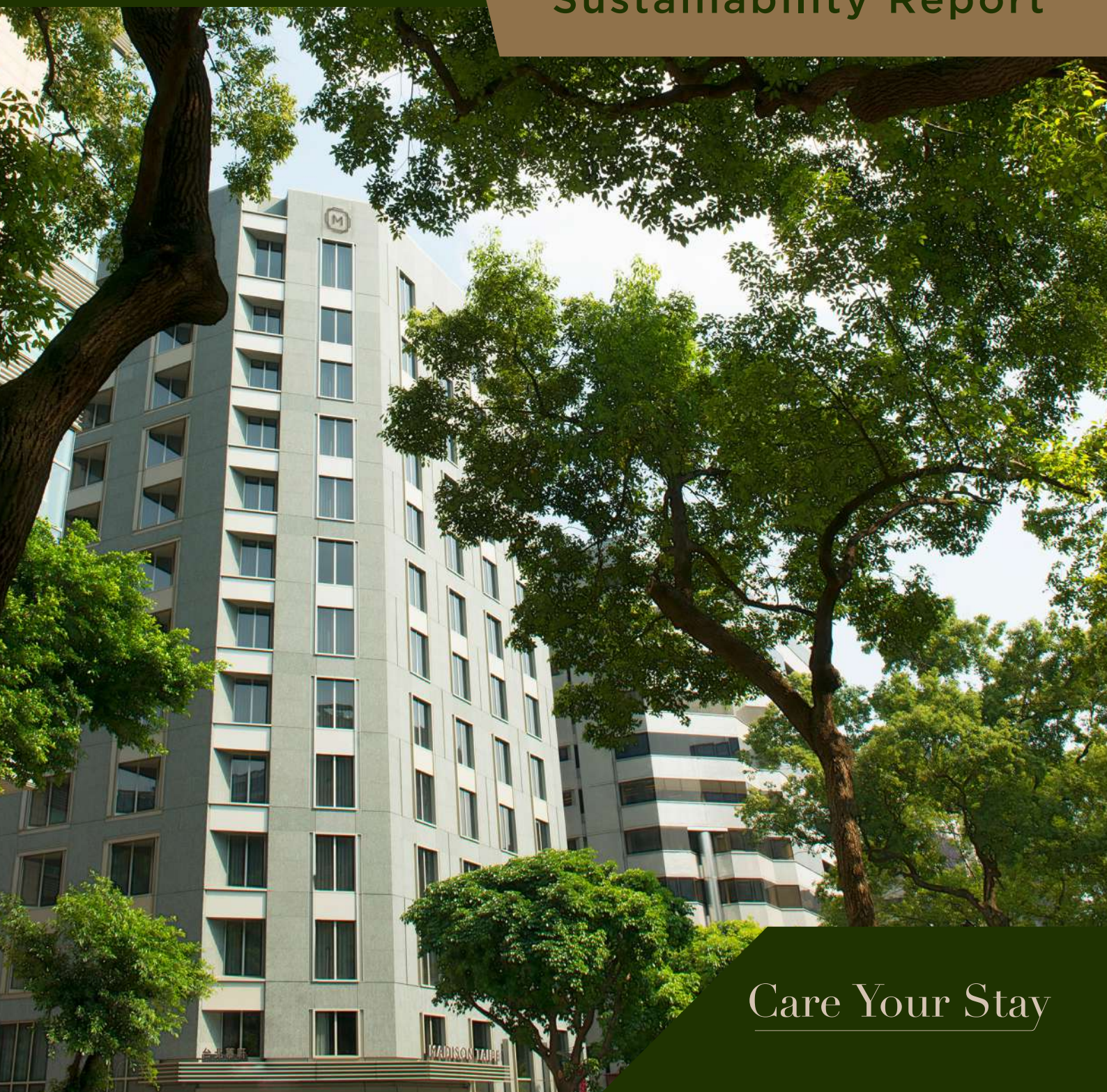




國泰飯店觀光事業  
Cathay Hospitality Management

# 國泰飯店觀光事業 企業永續電子書

## Sustainability Report



Care Your Stay





# 目 錄

# CONTENT

---

|           |       |
|-----------|-------|
| 經營者的話     | 3     |
| 永續願景與使命   | 4     |
| CS永續委員會介紹 | 5-9   |
| 永續小組介紹與作為 | 10    |
| 公司治理永續作為  | 11-12 |
| 客戶關懷永續作為  | 13-14 |
| 員工照護永續作為  | 15-17 |
| 環境保護永續作為  | 18    |
| 社會公益永續作為  | 19-20 |
| 永續榮耀      | 21-24 |

# 經營者的話

國泰飯店觀光事業邁入十餘年一路走來，我們不負韶光，砥礪前行，始終秉持「3C文化－Change、Creative、Connection」的核心精神，打造精彩時刻，將台灣特有的「優雅、低調、親切與剛剛好的服務」風格帶向全世界，感受到Taiwanese Hospitality。

力拚事業版圖的同時，我們將「永續」注入飯店與餐飲事業，與社會、環境共好，創造永續未來。

國泰飯店觀光事業以『CARE YOUR STAY』為主題開展永續藍圖，於公司治理、客戶關懷、員工照護、環境保護及社會公益面向落實企業社會責任。

在所有夥伴努力下，我們推動樂齡友善、人才培育、減塑政策、友善農食與公益捐贈等計畫，近年來飯店也榮獲最佳職場Best Workplaces認證，並連續兩年蟬聯1111人力銀行-幸福企業獎，及獲得安心場所認證、環保餐廳/旅店認證、綠色辦公響應獎等殊榮肯定。

未來，國泰飯店觀光事業將持續深化企業永續，積極落實於日常營運，朝向顧客、員工、業主心中最佳飯店及工作首選願景邁進。

總經理暨執行長

莊琬華



## 永續願景與使命

承襲著母公司國泰建設的企業理念，  
國泰飯店觀光事業秉持以人為本、誠信經營的核心價值，  
將永續發展作為事業發展的主要目標，  
積極推動永續業務，並透過完善的營運與管理來體現對公司治理、  
環境保護及社會責任的重視，進而實現永續旅遊的理想。  
我們期許在拓展市場的同時，共同與各界夥伴攜手前進，  
透過具體行動邁向永續未來。

### 永續發展的具體目標

國泰飯店觀光事業矢志成為永續發展實踐者，  
並由總公司帶領旗下各飯店共同響應聯合國永續發展目標，  
包括終結貧窮、消除飢餓、健康與福祉、優質教育、性別平權、  
淨水及衛生、可負擔的潔淨能源、  
合適的工作及經濟成長、工業化/創新及基礎建設、  
減少不平等、永續城鄉、責任消費及生產、  
氣候行動、保育海洋生態、和平/正義及健全制度、多元夥伴關係，  
致力達到SDGs各項目標，攜手邁向更具韌性的永續未來。





## CS永續委員會介紹

# 國泰飯店觀光事業 CS企業永續委員會

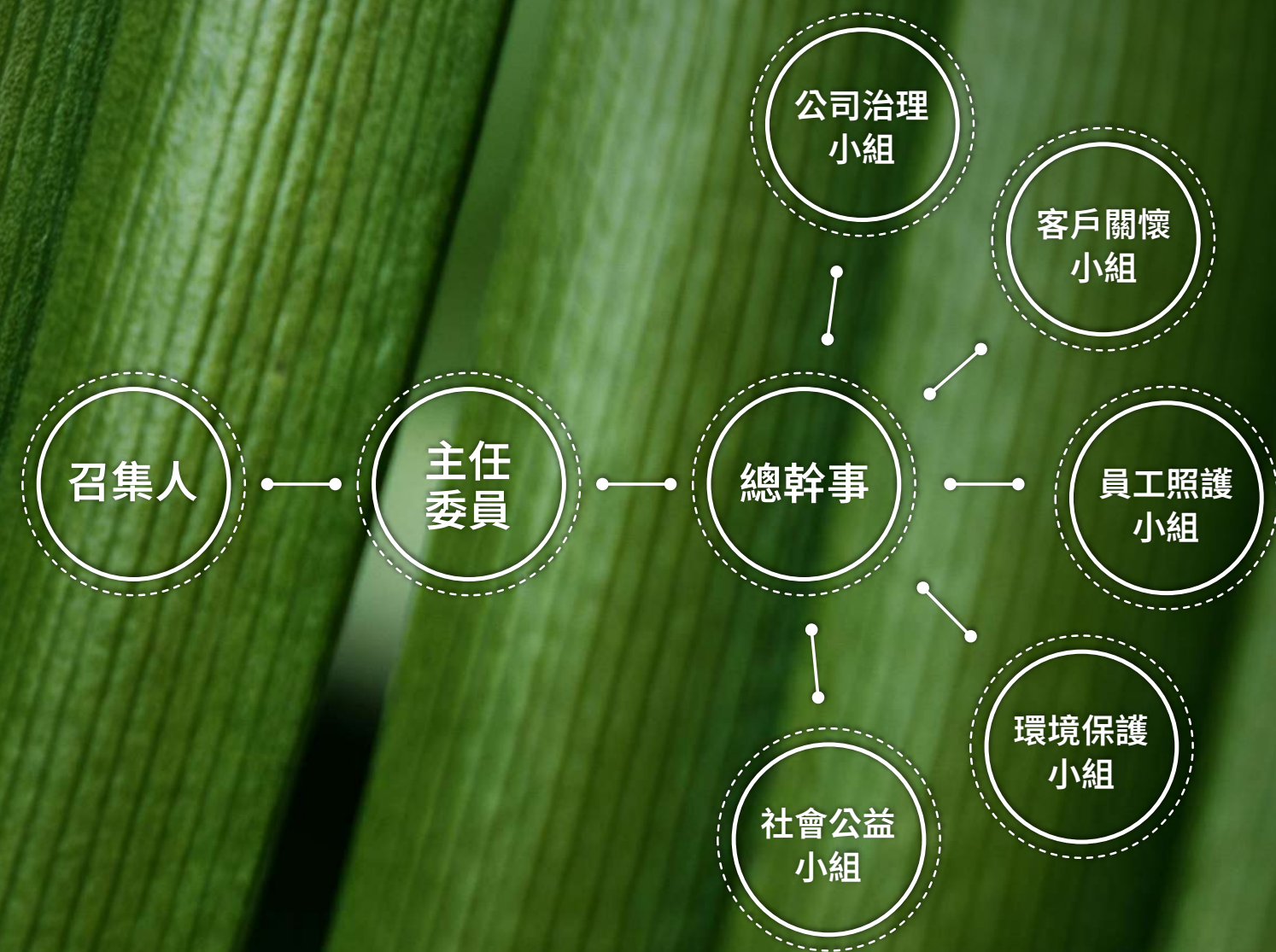
國泰飯店觀光事業落實企業社會責任，於2023年8月30日成立【CS企業永續發展委員會】，由董事長擔任企業永續召集人，執行長擔任決策委員會主任委員，共同執行企業永續業務，包含環境保護、員工照顧、社會公益、公司治理、客戶關懷小組，落實企業永續方針，實現企業承諾。



## 總幹事的話

國泰飯店觀光事業深耕台灣十餘年，我們致力於環境保護、社會責任及公司治理層面發揮企業影響力，也期許透過不同形式搭建永續平台，實現社會共好。成立【CS企業永續發展委員會】是第一步，未來也將透過各永續小組落實永續經營，實現永續願景。

營運副總經理暨企業永續委員會總幹事  
張惠美 Emi



國泰飯店觀光事業  
永續發展組織圖



## 公司治理小組實施要點

依據公司永續發展實務守則，專注於遵行企業法令及落實社會責任，並確實管理供應商稽核評鑑及溯源機制，以及強化資安管理與客戶隱私個資保護，包含社會責任條款、禁止賄絡條款等。此外，為促進永續經營發展，集團也將增加綠色採購比例，包含擴大綠色標章產品、動物福利認證採購及永續海鮮產品使用等，藉此實踐企業公民責任。



財務資源整合協理暨公司治理小組組長  
黃慧龍 Danny



## 員工照護小組實施要點

員工照護小組致力創造優質企業文化與培育人才，以期打造健康的職場環境，成就幸福企業，並積極建立薪酬管理機制、職場安全與員工健康機制，提倡職場性別平權、廣納多元員工實現多元共融價值。此外，為建構永續產業人才，我們落實永續人才培育計畫，透過產學合作及內部培訓全方位發展員工職能。



人才事業總監暨員工照護小組組長  
邱麗芬 Fendi



## 客戶關懷小組實施要點

秉持國泰飯店觀光事業以人為本的核心精神，我們以優質服務款待每位客人，並積極提升健康福祉，針對高齡族群規劃一系列友善措施，深化飯店服務。同時鼓勵低碳綠色旅行，推出綠色住房與餐飲專案，及飯店周邊相關綠色交通工具，與環境共榮，實踐永續旅行承諾。



營運長暨客戶關懷小組組長  
黃鈞霞 Teresa



## 環境保護小組實施要點

國泰飯店觀光事業倡導低碳永續旅行，期許共同為2050年淨零排放努力。我們專注於水資源管理、電力能源管理、溫室氣體與能源管理，降低日常營運使用，減少對環境的衝擊。此外，旗下飯店積極取得環保節能認證標章，包含環保旅店及環保餐廳等，並落實不提供一次性備品和瓶裝水來促進節能減碳。



專案發展協理暨環境保護小組組長  
王淑蓉 Joanne







## 社會公益小組實施要點

國泰飯店觀光事業長期推動社會福利，積極擴展社會關懷，透過不同形式實現社會共好，希望藉由援助不同族群，讓愛心遍各個角落。我們定期捐贈食物和資產關懷弱勢，並也攜手在地小農，於旗下飯店導入友善農食，共同推廣在地食材。

此外，我們也長年參與永續行動，如響應國際關燈日、綠色生活節等以實際行為來落實永續。



業務行銷總監暨社會公益小組組長  
陳潔晞 Jessy

## Care Your Stay

## 永續小組介紹與作為

國泰飯店觀光事業落實企業社會責任，2023年8月30日成立

【CS企業永續發展委員會】，由總部與各飯店一同執行ESG相關業務，包含：

- 1. 公司治理：**負責監督和推動公司的治理結構及流程的健全與改進，我們確保公司遵守法律法規、提高管理透明度、增強股東和利益相關者的信任，並有效地管理企業風險，實現永續經營。
- 2. 客戶關懷：**整合滿意客忠誠會員計畫會員的消費軌跡，持續擴展在地合作廠商，發揮集團經營綜效，推動產業綠色合作，推廣綠色點數使用率。同時透過內部教育和宣傳活動，提供員工和客戶對永續發展的認識，讓更多人瞭解永續意義，增加社會影響力。
- 3. 員工照護：**重視員工福祉，每年提供10%人才晉升機會，精準培育優秀人才。在任用方面，集團雇用身心障礙員工，聘僱在地人才。同時打造創新人才與招募交流平台，舉辦行銷大賽提供實習機會，落實建教合一。
- 4. 環境保護：**飯店全採用省水標章馬桶及智慧型淋浴設施，關閉不需使用的電源、汰換傳統燈具、窗戶安裝雙層玻璃等作為，並使用熱泵設冰水回收系統，將製熱後的餘溫回收製冰水系統使用，達到循環再利用的功能。
- 5. 社會公益：**積極參與國際環保運動-國際關燈日、捐贈月餅及飯店閒置資產關懷弱勢偏鄉。旗下館別亦啟動「敦親睦鄰行動」，邀請鄰近育幼院孩童來館歡度兒童節。藉由不同類型的活動，持續關懷社會。



ESG 教育訓練





## 公司治理小組

### 法令遵行

集團於2023年起明定廠商新簽訂之合約或換約納入社會責任及禁止賄賂條款，藉由良好的治理規範，強化風險管理，截至2024年底，已有70%合約納入法令遵行條款、54.7%納入社會責任及禁止賄賂條款，未來我們也將持續推動，落實100%。此外，我們也進行個人資料保護，教育訓練個資保收集、處理、利用之注意事項。

### 供應商稽核評鑑及溯源機制

為有效監督與管理合作廠商，我們針對常態交易廠商進行訪廠稽核、合約供應商半年度評鑑分級、常態交易供應商季度績效評分，並追溯供應商溯源管理，及「產品檢驗報告、輸入許可」等溯源資料完善度列為評鑑項目，確保其供應鏈透明化、符合永續發展標準、法令要求及道德規範的措施。透過有效的稽核評鑑與溯源機制，規範所有供應商和合作夥伴遵循社會責任規範，減少風險。

### 綠色採購

我們以永續發展作為採購策略，選擇符合可持續發展原則的商品，以減少企業的碳足跡和其他環境影響。包含開發在地供應鏈、友善農食合作、選用人道飼養非籠飼雞蛋、消耗性備品汰換為環保材質。截至目前，旗下所有飯店已於2025年全面推廣友善農食，慕軒飯店100%使用非籠飼雞蛋、台北國泰萬怡酒店於宴會廳使用非籠飼雞蛋。此外，消耗性備品也已80%更換為環保材質。

### 強化落實資安管理與客戶隱私保護

隨著數位化轉型發展，我們對於信息系統、數據處理與儲存過程進行更加嚴格的監管與保障，確保資料的安全性與客戶隱私的保護。為此，我們加強備份備援機制、個資管理機制、防火牆功能、弱點掃描作業、資料流失保護機制等，避免個資外流及減少風險行為。





## 客戶關懷小組

### 高齡友善

隨著國人壽命的延長，老年人口快速成長，台灣已於2025年邁向超高齡社會，為有效回應高齡社會議題，國泰飯店觀光事業旗下七館於2024年全面盤點館內高齡軟硬體設施，餐廳內添購桌邊拐杖夾，提供好咀嚼及口味清淡的餐食、菜單字體放大；客房內增設有扶手的洗澡椅、房內電話面板優化，使高齡消費者在來館消費時能夠享受安全便利的服務。此外，和逸飯店五館及及慕軒飯店自2024年起常態性提供樂齡餐飲優惠專案、和逸飯店·台北民生館、台北忠孝館、慕軒飯店提供「高年級假期/高年級來做伙」住房專案，慕軒飯店提供高齡長者房內check-in服務，簡化入住流程。

### 綠色旅行與健康促進

和逸飯店五館及慕軒飯店自2024年起推出綠色旅行住房專案，包括和逸飯店·台北民生館、台北忠孝館、慕軒飯店推出「樂遊台北GO！」搭配北北基桃二日景點卡。和逸飯店·桃園館、台南西門館、高雄中山館則與高鐵合作，分別推出「出發！綠色旅行趣」及「搭高鐵一童趣旅行」住房專案。設計完整的綠色旅行專案，讓民衆睡好玩飽，出遊沒煩惱，實現減碳旅行。

除上述綠色旅行專案外，和逸飯店五館及慕軒飯店周邊皆設有YouBike站點，各館並製作結合周邊YouBike站點的路線圖。此外，和逸飯店·台南西門館推出環保專案，民衆預訂環保住房專案並自帶環保杯入住，就附贈特調飲品，如自備餐盒外帶，還能享有餐點85折優惠。





## 員工照護小組

### 薪酬管理機制

集團每年於第一季審核同仁薪資，確保薪資水準接軌同業市場行情，以此確保人才永續。根據2024年度員工滿意度調查，員工在福利及薪酬兩項的滿意度較前一年均有成長，足見公司在員工照護方面的努力確實獲得員工肯定。在優化實習生薪酬方案方面，2024年夏季實習生留任率100%，無中途退場人員。在優化績效獎金激勵辦法上，制定業務團隊獎勵機制並於2024年度執行。

### 職場安全與員工健康機制

集團每年提供全體員工健康檢查，亦於每月固定安排醫護人員到訪總部及各分館，供員工健康諮詢。總部及各館均設有勞安相關人員，規劃與執行安全衛生管理，改善工作場所，安全防護設備，有效減少或控制工作中的潛在危害。同時，集團定期舉辦工作生活平衡講座，邀請員工透過手作課程舒緩工作壓力並放鬆心情。2024年第三季時集團優化員工團體保險的保障，並向員工說明擴大保障內容。



### 維護職場性別平權及廣納多元員工

集團每季宣導性騷擾防治，並將相關公告張貼於各分公司佈告欄，集團旗下飯店增設哺乳室及多元化洗手間，打造優於法令之友善職場環境，為實現共融共好，2024年起開放男性同仁可蓄長髮束髮，2025年起開放女性同仁制服裙裝限制，增設褲裝選擇，展現真實自我。

在廣納多元員工面向，2024年起，集團晉用14名身心障礙夥伴，99位中高齡就業者，28位境外人士，新人職前訓練教材則增加印尼語教材，方便印尼籍員工閱讀，消彌語言隔閡。此外，集團也積極延攬不同產業背景人才，突破旅宿業偏好晉用同業人才之傳統，以總部為例，非旅宿背景之新進人才比例高達52%，打破過往用人框架。

### 人才永續校園經營合作計畫

集團為建構餐旅人才養成管道，首創從國中、高職至大學「小樹苗培育計畫」，從國中階段開始佈局潛力人才，2023年攜手城市科大民生學院簽訂產學聯盟，前進國中、高職、大學，協助學生在校期間探索職涯，了解觀光餐旅職場環境，透過建教合作與實習計畫，讓大學生畢業後能快速接軌，投入飯店產業發展。

此外，集團自2019年起每年舉辦「全國大專院校旅館行銷企劃大賽」，打破以往飯店業專業競能競賽型態，以創意角度演繹集團飯店之品牌精神，並以跨界跨域元素，創意發想心中所期待的飯店服務體驗，打造不設限的精采飯店旅程。國泰飯店觀光事業總經理暨執行長莊琬華表示，「國泰飯店觀光事業致力於為旅客打造最合意的旅居文化與品牌新體驗，透過旅館行銷大賽結合產學資源，激發學生的行銷創意，為飯店觀光產業帶來新思維。」





### 人才發展培育計畫

集團致力於培育與發展人才，自2023年起，每年遴選表現良好的前台人員，由公司付費參加國際英式管家專業訓練，培養做為一名優秀管家所具備的敏銳觀察力，頂級服務知識，熟捻各式禮儀餐酒宴會準備，接待技巧提升奢華的服務等，迄今已有7名同仁完成訓練並獲得證照。

除了國際英式管家專業訓練外，集團還鼓勵同仁參加由美國飯店業協會 (American Hotel & Lodging Association) 所提供的專業顧客服務國際認證 (CGSP)，課程主要目標是訓練出顧客服務導向的員工，迄今已有31位同仁通過並獲得CGSP認證，未來在工作崗位上更能夠提供顧客喜出望外的服務感受。

在人才永續方面，集團每年都會邀請權責主管及各館長提報關鍵人才，針對關鍵人才的培養，集團會邀請外部顧問對關鍵人才進行一對一訪談，對其特質及領導力進行分析，並建議一套客製化的培訓課程，為集團儲備優秀人才，2024年度關鍵人才提報率達77%。

## 環境保護小組

### 水資源及電力能源管理

水資源管理方面，和逸飯店·桃園館及慕軒飯店2023年度1至10月的用水度數較2022年同期平均減少約9%。在電力能源管理方面，和逸飯店·台南西門館2023年度1至10月的用電度數較2022年同期減少約4%。

### 其他環保節能相關認證

截至2024年底，集團旗下各館獲得以下環保認證

| 環保獎項 | 環保餐廳                                                                     | 能源管理系統<br>ISO50001 |
|------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 獲獎飯店 | 和逸飯店·台北民生館<br>和逸飯店·台北忠孝館<br>和逸飯店·台南西門館<br>和逸飯店·高雄中山館<br>和逸飯店·桃園館<br>慕軒飯店 | 台北國泰萬怡酒店           |







## 社會公益小組

### 友善農食行動

在追求可持續發展的今天，永續一詞已成為現代農夫管理農作物的重要指標。國泰飯店觀光事業邀請愛護環境，對永續耕種有志一同的農夫們一起推廣永續農作觀念，集團旗下七館自2025年1月起於餐台上推出當季新鮮有機蔬果，邀請消費者一同品嚐大地的美味。

### 非籠飼雞蛋標章

國泰飯店觀光事業旗下的慕軒飯店於2024年4月起宣布100%使用非籠飼雞蛋，同年榮獲台灣動物社會研究會「動物福利標章」，成為集團內首先獲得此殊榮的飯店，此舉充分展現集團對生命尊重與永續實踐的目標。

### 食物捐贈關懷弱勢

集團秉持著「給人幸福・助人圓夢」的公益初衷，每年中秋捐贈月餅給偏鄉弱勢團體，希望透過實際行動傳遞愛心，扶助偏鄉，讓學子們感受社會溫暖。國泰飯店觀光事業營運副總經理暨企業永續委員會總幹事張惠美表示，「每年月餅捐贈我們都會挑選一個機構，但不變的是我們希望這個分享的理念可以擴大到不同族群，從弱勢團體、新住民家戶、偏鄉孩童等都是我們的關懷對象。」

### 閒置資產捐贈

集團持續挹注資源幫助弱勢族群，2024年捐贈90台液晶電視、100台藍牙音響及家用電器予偏鄉孩童與弱勢家戶，希望藉此援助不同族群讓愛心遍佈各個角落。2024年物資送暖贈與對象中，特以SDGs文化永續課程為教育目標的「高雄市巴楠花部落中小學」進行捐贈，集團品牌公關人員實際前往校園，了解布農文化並支持校方對於原鄉育才及永續發展的肯定。

### 響應ESG活動

國泰飯店觀光事業響應永續議題，致力推廣綠色消費與環境保護，積極參與各項公益活動，展現集團對永續的承諾，落實企業社會責任。旗下七館自2022年起，每年響應全球性活動「Earth Hour關燈一小時」，亦於2024年10月參與今周刊主辦的「自綠生活節」，以實際行動響應聯合國ACT NOW「12大個人氣候變遷行動」，活動中展出集團近年來的永續成果。2024年末，國泰人壽慈善基金會於台北及高雄舉辦愛心義賣園遊會，國泰飯店觀光事業亦踴躍參與，並將台北義賣所得全額捐贈伊甸基金會，高雄義賣所得全額捐贈YMCA弱勢家庭，作為偏鄉服務的經費。



# 永續榮耀

## Awards & Honors

### 國泰飯店觀光事業

### 旗下飯店

Certificate  
of  
Achievement

1111人力銀行  
- 幸福企業 - 飯店旅宿業

連續兩年獲頒1111人力銀行-  
幸福企業獎項

1111人力銀行

幸福企業

Certificate  
of  
Achievement

健康職場認證-健康啟動標章

榮獲衛福部健康職場認證-健康啟動標章。



台北國泰萬怡酒店

Certificate  
of  
Achievement

台灣EEWH  
鑽石級綠色建築認證



Certificate  
of  
Achievement

最佳職場認證 Best Workplaces™

榮獲2024年Best Workplaces™，為全台首家取得  
認證之本土連鎖飯店集團，並連續兩年獲頒認證  
(2023年為Great Place To Work®卓越職場認證)。



Certificate  
of  
Achievement

國家人才發展獎-  
大型企業獎

獲頒勞動部2021年  
國家人才發展獎。



Certificate  
of  
Achievement

友善育兒事業獎-  
育兒與親職支持網絡組



Certificate  
of  
Achievement

金展獎進用  
身心障礙者績優獎



Certificate  
of  
Achievement

綠色辦公響應獎

獲頒環境部2024年綠色辦公響應獎。



Certificate  
of  
Achievement

亞洲最佳企業雇主獎

連續四年榮獲HR Asia亞洲最佳企業雇主獎。



Certificate  
of  
Achievement

卓越職場認證  
Great Place To Work®



Certificate  
of  
Achievement

健康職場認證-  
健康啟動標章



Certificate  
of  
Achievement

1111人力銀行  
2023幸福企業-  
飯店旅宿業銀獎

1111人力銀行

幸福企業

Certificate  
of  
Achievement

美國LEED黃金級  
能源與環境設計領導認證





## 慕軒飯店



## 和逸飯店·台北民生館



## 和逸飯店·台北忠孝館



## COZZI Blu和逸飯店·桃園館



## 和逸飯店·台南西門館



## 和逸飯店·高雄中山館







國泰飯店觀光事業  
Cathay Hospitality Management



AMAZZING  
CLUB

MADISON  
TAIPEI 慕軒飯店

COZZI  
和逸飯店

COZZI  
Blue

Cozzi  
Café

萬怡酒店  
COURTYARD  
BY MARRIOTT  
台北國泰  
Taipei Downtown