

永續綜合績效：遠鼎股份有限公司台南分公司

【台南遠東香格里拉飯店】

一、最佳執行範例中文標題：

永續旅遊環保愛地球、前瞻視野發展新業態

二、最佳執行範例英文標題：

**Sustainable tourism, environmental protection and a love for the Earth,
Developing innovative business models with a forward-thinking vision.**

三、中文摘要：

淨零減塑成為全球各國都在施行環保政策，台南遠東香格里拉飯店呼應全球減塑願景，制訂短中長期環境政策之目標，配合臺灣永續指標項目，推進相關行動方案。作為致力永續發展的遠東集團旗下企業，我們積極運用核心能力，推動循環經濟，促進永續農業、減少碳排放、生態保育、持續使用和推廣當地商品，減少長途運輸所產生的碳排放。我們使用有機商品，減少農藥使用量，降低農藥對水質和生物多樣性的影響，以實現生態保育目標。

飯店極推動綠色經濟，擴大綠色產業，我們鼓勵員工參加環保署核定的綠色旅遊行程、選擇綠色餐廳和進行綠色採購。我們也與多個夥伴建立合作關係，共同推動永續願景，例如：與水利署合作汙水納管計畫，確保回收水得到妥善處理和再利用，與市政府及環保公家機關合作開展食物糧食銀行，以確保可食用的食物不被浪費。我們還與企業共同推行二手物品分享交流平台，減少廢棄物的產生。

在疫情和各國政策管制的考驗下，飯店機敏應變，為員工營造安心的工作環境，成為員工公認的幸福企業。我們致力於保護員工、供應商和社區居民的權益，堅持持續發展永續績效，並努力保持競爭優勢，這也獲得了國內外各種旅遊評比獎項的肯定。

四、英文摘要：

Zero waste and plastic reduction have become global environmental policies implemented by countries worldwide. In response to the global vision of plastic reduction, the Shangri-La Far Eastern Tainan Hotel has set short, medium, and long-term environmental policy goals and is advancing related action plans in alignment with Taiwan's sustainability indicators. As a subsidiary of the Far Eastern Group committed to sustainable development, we actively leverage our core capabilities to promote a circular economy, facilitate sustainable agriculture, reduce carbon emissions, conserve ecosystems, and promote the use and dissemination of local goods, thereby reducing carbon emissions from long-distance transportation. Additionally, we utilize organic products to reduce pesticide usage and minimize the impact of pesticides on water quality and biodiversity, thus achieving conservation objectives.

The hotel strongly advocates for a green economy, expands green industries, and strives to become a green energy enterprise. We encourage employees to participate in green travel itineraries approved by the Environmental Protection Agency, select green restaurants, and

engage in green procurement. We also establish partnerships with various collaborators to jointly promote sustainable visions. For example, we collaborate with the Water Resources Agency on wastewater management projects to ensure proper treatment and reuse of recycled water. We work with local governments and environmental public agencies to establish food banks, ensuring that edible food is not wasted. Additionally, we collaborate with businesses to implement a platform for sharing and exchanging second-hand goods, reducing waste generation.

Despite the challenges posed by the pandemic and regulatory policies in different countries, the hotel has responded swiftly, creating a reassuring work environment for employees and earning recognition as a beloved workplace. We are committed to protecting the rights of employees, suppliers, and community residents, maintaining sustainable performance, and striving to maintain a competitive advantage. This dedication has been acknowledged through various tourism accolades and rankings both domestically and internationally.

五、 績效內容：

一、 企業永續 願景與策略

企業永續願景與核心理念之完整性及宏觀性

我們的願景：我們的志向成為人們摯愛的服務企業，開拓新視野，樹立行業新標竿。

我們的宗旨：我們存在的意義以可持續的經營方式和待客之道，為人們創造豐富的多彩生活。

我們的信念：我們賴以生存的行為準則，造福社會，我們堅守誠信、關懷和可持續的原則，用心做正確的事。

企業永續願景與全球永續發展之關聯性與執行度

環境、社會及管理聲明

我們堅持經濟效益、社會效益及環境效益兼顧的經營理念，並實現與合作夥伴的權益平衡，為所在社區帶來積極的影響。我們致力於成為有責任感的企業及可持續發展的踐行者，以身作則，遵守國際標準，為社會與環境作出貢獻。我們的環境、社會及管理框架以穩健的企業治理為基礎，重點關注我們的業務及合作夥伴的重大議題，分為四大重點：我們的業務、我們的社區、我們的環境和我們的同事。[【附件 1】](#)

SASB 重大永續議題揭露執行情形

目前，台南遠東香格里拉飯店尚未公開揭露任何與永續發展相關的資訊。然而，我們的業主遠東集團以及管理顧問公司香格里拉集團皆有提供相關的資訊揭露。

二、企業治理績效

公司治理程序：公司治理評鑑成績優異

飯店的公司治理評鑒與架構與原則包括了建立明確的治理框架，並制定適用的管理原則、有效的環境資源、能源管理措施以及積極推動環境保護和資源節約的行動計劃、制定健康與安全政策，並確保其執行、相關安全培訓和相關資源，以確保員工和賓客的安全、定期進行風險評估和應急準備和與合作夥伴相關的供應鏈管理規章準則。

我們非常重視社區的參與，並致力於在教育與衛生領域對當地社區產生長期積極的影響。社區參與計劃將通過與當地社區合作，提供支持和資源，以推動教育發展和改善衛生狀況。

股東權益及董事會運作

我們的環境、社會及管理方向是基於跟進香格里拉集團的綜合框架。該框架用於管理飯店業務的風險並確保內部監控的有效性，以降低風險並提供更可靠、更全面的基礎。香格里拉的最高治理機構董事會已將監督、監察及遵守本集團環境、社會及管治框架的責任授予集團總部審核及集團總部風險委員會。審核及風險委員會審閱集團內飯店的年度可持續發展報告及其他環境、社會及管治披露，以供集團董事會最終批准。飯店每季度向集團委員會報告最新進展及所面臨的挑戰。環境、社會及管治委員會每年向審核及風險委員會報告四次，每年至少向董事會報告一次，匯報探討各飯店的可持續發展策略、計劃及目標。

公司治理評鑑表現

平衡計分卡 (Balanced Scorecard) 是我們集團使用的策略管理工具，用於評估我們在地區及營運層面的績效。在 2022 年，平衡計分卡包含了我們集團環境、社會和管理框架四個關鍵領域的重要績效指標 (KPI)。將環境、社會和管理相關指標納入平衡計分卡是一項重要的策略舉措，旨在確保我們的業務與可持續發展策略保持一致，推動香格里拉整體的可持續發展工作。年內，我們亦確定了其他基本指標，以進一步推動我們酒店在總部以及地區及營運層面的策略優先事項。[【附件 2】](#)

人才發展與留任

飯店實施了多項政策、流程和程序，以應對與人力資源管理相關的一系列重大環境、社會和管理議題。這些議題包括人才吸引和保留、培訓和發展、人才留任計劃、員工參與以及職業健康與安全。我們的同事努力踐行香格里拉的信念和共同價值觀，這些價值觀已融入了本飯店的行為準則、道德規範和人力資源政策中。[【附件 3】](#)

公司善盡納稅義務

- 一、法令遵循：充分了解及遵循營運所在地稅務法規，解讀稅務法規時應同時考慮字面文義和立法旨意，正確計算稅負並按規定期限內申報繳納，善盡納稅義務人之社會責任。
- 二、資訊透明：定期適當於公開管道揭露稅務資訊，確保資訊透明性。
- 三、誠信溝通：與各營運所在地稅務稽徵主管機關建立並保持開放、誠實之溝通聯繫，提供產業實務觀點及見解，協助改善稅務環境與制度。
- 四、風險控管：建置稅務風險控管機制，審慎評估營運所在地及國際稅務法規之變革，採取妥適之因應及策略調整。公司的重要決策皆考量稅務風險及影響。[【附件 4】](#)

三、財務經營績效

財務績效獲利表現

2022 年，台灣觀光產業因疫情爆發而受到嚴重打擊。然而，在飯店總經理的領導和同仁們的共同努力下，我們的飯店取得了令人矚目的績效：

1. 2022 年，商務住客總數達到 46,965 房晚，占整體總住宿數的 55%。營業額達到 1.5 億，相較於 2019 年疫情前，增加了 5,000 萬元。
2. 2022 年，整年房間業績創下飯店開業以來的歷史新高，總營業額達到 3.89 億。相較於 2019 年疫情前，增加了 4 億 5 千萬元。此外，平均房價也提升至新台幣 4,136 元，比疫情前增加了 12%。

財務績效與永續創新產品或商業模式間之關聯性

台南遠東香格里拉飯店的財務績效與永續創新產品或商業模式之間存在密切的關聯性如下：

1. 增加收入機會：永續創新產品或商業模式可以為飯店開拓新的市場，提供增加收入的機會。例如，引進環保友善的住宿選項或綠色旅遊體驗，可以吸引關注環境永續發展的旅客，從而增加飯店的客源和收入。
2. 投資回報：永續創新產品或商業模式的成功實施可能需要一定的投資，但這些投資可以為飯店帶來長期的經濟回報。例如：2023 資本支出 進行飯店全館 LED 燈泡更換預估每月節省 61,224 電費。
3. 成本節省：永續創新產品或商業模式通常與節能、減廢和資源效率有關，這可以幫助飯店減少能源和資源的使用，降低營運成本。例如，陸續汰換節能設備、推行回收再利用，或採用節水措施都可以降低飯店的能源和水務支出。

綜上所述，台南遠東香格里拉飯店的財務績效與永續創新產品或商業模式密切相關。透過增加收入、節省成本、提升品牌形象和獲得投資回報，飯店可以在財務上受益並實現長期的可持續發展。

[【附件 5】](#)

四、氣候治理及 能源管理績效

氣候治理與行動

台南遠東香格里拉飯店目前採取以下的氣候治理與行動措施來減少對氣候變化的影響：

1. 能源效益：改善能源使用效率，有效另用冷卻和加熱設備循環再利用，並鼓勵客人在離開房間時關閉電器設備。
2. 水資源管理：實施節水措施，安裝節水淋浴頭和馬桶，鼓勵客人使用毛巾和床單的多次使用。
3. 減少廢棄物：推行回收和再利用政策，設置回收箱分類桶，減少一次性用品及推廣零塑政策。
4. 食在地、品當季：提供在地和當季食材，減少運輸距離和碳足跡。
5. 監測和量化：定期監測和評估飯店的氣候治理措施的效果，並定期追蹤及跟進發展進度。

【附件 6】

能源管理措施

台南遠東香格里拉飯店目前推行能源管理措施，以提高能源效益並減少對氣候環境的影響：

1. 定時開關和感應器：安裝定時開關和感應器，在客房、公共區域和辦公室中根據需要自動開關照明和電器設備。
2. 空調和加熱系統：確保空調和加熱系統的運作效率。定期清潔和維護冷卻塔、風扇和過濾器，以確保系統運行順暢並降低能源消耗。考慮安裝高效的熱泵系統或地熱能系統，以提供更節能的加熱和冷卻。
3. 客房節能措施：在客房中提供節能控制選項，例如；使用空調卡來啟用電力和冷氣，客人離開時自動關閉。放置能源節約提示，鼓勵客人在使用電力和水資源方面更加節約。
4. 培訓和意識提高：向員工提供能源管理的培訓，教導他們如何有效使用能源並減少浪費。促進員工參與節能行動，並鼓勵同仁們提出節能建議。

五、環境永續績效

水資源管理與績效

1. 單位產量取水量減少 10%，水回收率達 46%。
2. 推行水質監測方案，定期檢驗水質報告，對飯店用水設定標準並落實監控。
3. 111 年完成節約用水措施、做法及效益，將泳池溢流水再利用、空調冷凝水回收利用、中水回收再利用、提高製程用水回收率、延長機台再生反洗時間、設置雨水回收裝置，共節省 5705 噸。

環境管理績效

飯店在環境管理方面的成果和績效：

1. 綠色採購：飯店積極響應政府綠色採購政策，優先採購對環境友善之產品，參與民間企業綠色採購申報，並宣導員工選購「低污染、省資源、可回收」的環保產品，實踐綠色消費。
2. 環境認證和標章：積極參與政府組織的環保評鑑及比賽，獲頒環保署授頒銅級環保旅館標章、環保旅店、安心旅店；餐廳榮獲台南市政府環保局頒發編號：076 環保低油煙認證、安心餐廳，更是台南市政府評鑑的優質旅館。
3. 一次性物品減量/消除：飯店致力於減少一次性物品的使用，尤其是塑膠製品，推行零塑政策及倡導行動計畫。自 2019 年底以來，飯店推廣停止使用塑膠吸管和攪拌棒。到 2022 年底，飯店已全面停止提供全塑膠外賣容器、餐具和袋子，並在餐飲宴會上停止使用一次性塑膠水瓶選項。飯店客房也不再主動提供部分一次性客房用品，如刮鬍刀和梳子。[【附件 7】](#)

六、社會共融績效

社會共融與人權保護

秉持「取之於社會，用之於社會」的理念，我們深入融入當地社區，不斷挑戰自我，致力於為我們的社區和環境做出積極貢獻。這已經持續了超過 13 年，我們希望透過飯店自身的力量喚起社會大眾對環保的意識。我們積極參與各種社區計劃，包括「人文關懷」、「關愛自然」和「食在當地」，這些價值觀已經完全融入我們飯店的經營中。我們致力於促進人權，包括員工、合作夥伴和社區居民的權益。我們與當地業者緊密合作，支持健康、教育和環境保護等公益事業，同時創造就業機會，幫助保護當地文化，維持當地生態平衡。

組織外部社會績效

飯店組織外部社會績效包含與非營利組織、公益機構和社區的合作與支持。台南遠東香格里拉飯店長期支持與非營利組織的合作，例如：南區家扶中心，開幕至今贊助了超過 100 萬元的公益金額。也與伯利恆基金會及動物流浪之家等社福團體合作，這些合作用於支持在地區的社會福利項目、提供必需用品以保護流浪動物。飯店積極參與社會責任，幫助改善社會和環境的現狀。

組織內部社會績效

飯店組織內部社會績效包含了員工滿意度、福利、多元及包容性、培訓、健康、安全、社區參與及環境責任等相關內容，其中學習和發展是香格里拉集團管理的重要組成部分。我們與同事緊密交流，利用專業知識履行我們的職責。集團推出豐富的線上學習課程(Shangri-La Academy)，訓練部門團隊發展團隊、運用科技、講故事、遊戲化和視頻內容豐富我們的學習體驗，努力培養同事，重視人才的職業發展，充分發揮同事們的潛力。[【附件 8】](#)

七、供應鏈管理績效

供應鏈管理策略、目標與準則

身為香格里拉管理集團旗下飯店，確保供應商的可持續性是我們企業成功的根本。我們致力於實踐並定義集團聲譽及品牌的核心價值觀：誠信、公平、尊重、道德商業行為及卓越服務。我們的供應鏈管理受我們的供應商行為守則(包含：遵守法律、法規、產品的質量及安全、商業誠信及道德、相關勞工標準及實施、環境、保密、個資保護、產品知識...等)監管，我們要求所有供應商、包括其員工、附屬公司、皆須遵守供應商行為守則中所述的對道德、社會及環境負責的商業慣例。不遵從守則的任何規定可能導致我們與供應商的業務關係終止。同時，我們亦積極尋求具有良好信譽且實踐遠遠超出我們最低要求的供應鏈合作夥伴。

執行成效

推動綠色供應鏈：香格里拉酒店集團於 2001 年就制訂出了香格里拉食品安全管理體系 (SFSMS)，來確保旗下所有飯店內高品質的食品和安全的用餐環境。在國家科學院 (NAS) 實施的餐飲業條例基礎上，香格里拉食品安全管理體系在「危險分析和危機控制要求」中詳細分析了從原材料到給客人的成品中所有的餐飲操作。該體系包括一個供應商承諾方案，監測物品從原材料到送抵飯店的過程。香格里拉集團要求供應商填寫一份涉及貨物原料、庫存、運輸等方面寬泛詳盡的問卷，並且，供應商還要提供相關的正規文件和營業執照。飯店會每月檢查供應商的設備設施，確保供應商的標準始終符合飯店的要求。

八、合規或獎勵事蹟

符合法規及規範

員工手則相關法規及規範【附件 9】

獎勵事蹟

獲頒環保署及政府及公益團體相關之公益環保獎項【附件 10】