

財團法人台灣敦睦聯誼會

112 年工作(業務)報告書

壹、年度工作(業務)計畫之執行情形概述

- 一、積極推動本會公益業務計畫。
- 二、接待外賓促進國民外交及中外社會敦睦聯誼。
- 三、國際觀光服務事業之研究發展及新知引進，以及現代化管理與知識的交流。
- 四、從事觀光事業之教育與文化宣導及推廣事宜。
- 五、提供餐旅學校學生實習，培育國際觀光、餐飲人才。

貳、年度工作(業務)計畫之執行內容(採文字分段敘述或以表列方式呈現)

工作項目	實施內容 (計畫重點)	預計經費需求 (新臺幣元)	實際使用經費 (新臺幣元)	備註
一、積極推動本會公益業務計畫	1.推廣與觀光發展有關之活動贊助，促進觀光事業之發展	4,000,000	3,000,000	詳 112 年度決算 P2
	2. 敦親睦鄰、贊助弱勢團體及藝文活動推廣等公益活動	2,500,000	353,300	詳 112 年度決算 P2
	3. 其他配合政府政策及觀光相關公益、行銷活動	2,000,000	1,204,949	詳 112 年度決算 P2
	4.各項美食、旅遊參展	1,500,000	1,638,327	詳 112 年度決算 P2
	5.合計		10,000,000	6,196,576
二、接待外賓促進國民外交及中外社會敦睦聯誼。	接待重要貴賓與團體			詳 112 年度決算 P3-P4

<p>三、國際觀光服務事業之研究發展及新知引進,以及現代化管理與知識的交流</p>	<p>(一) 針對中高階主管外訓安排有「邁向永續旅遊-ESG 於旅宿業的機會與挑戰」,課程主題為使旅館開始參與減碳旅館的行列,並了解 ESG 評測指標、如何執行 ESG、了解動手盤查的方法,導出符合政府規範的成果,期許旅館業朝向永續發展而邁進。</p> <p>(二) 「觀光產業關鍵人才培育計畫-危機公關炎上事件處理對策」,在網路社群時代,品牌稍有不慎就會帶來災難性的後果,當危機來臨時,管理者如何化危機為轉機、進行危機溝通和修復形象,做出有效的應對,保護品牌形象及維持永續經營。</p> <p>(三) 「企業診斷實務班」,邁向永續經營,從強化企業體質開始。課程帶領透視企業內部已發生或潛在會發生問題的根本原因,進行病徵的診斷和分析,學習解決問題的有效方法,改善企業經營管理模式及環境,以確保整體目標的達成。</p> <p>(四) 「旅宿業服務優化與創新」,課程講授如何透過建立服務優化與創</p>			<p>詳 112 年度決算 P4-P7</p>
---	---	--	--	-------------------------

新的流程，以提升服務品質與顧客體驗，進而達到提高顧客滿意度及因應市場的快速變化。

(五) 「產業經營個案研討」引導探討如何運用有限資訊及資源，分析與解決問題，強化中階主管分析、邏輯思考及資訊整合的能力。

(六) 「電子商務消費爭議處理」受到疫情影響，驅使產業數位轉型，加速觀光產業電子商務的發展，課程講述觀光產業相關法規及常見消費糾紛，透過實際案例讓學員了解如何預防及避免產生消費爭議。強化旅宿業中高階人員創新經營管理職能，運用於飯店管理，以保競爭優勢。

(七) 「採購評選、契約變更、驗收課程」，透過課程理論學習與案例研討建立有效的採購機制，訓練採購專責人員之職能素養與技能提升。

(八) 「管家服務」，為精進飯店同仁高端服務品質，特引進英國王室系統的「英國 City & Guilds」英國管家訓練系統以掌握國際管家服

	<p>務內涵。</p> <p>(九) 對晉升幹部與主管安排有「訓練訓練員」、「中階主管培育訓練」,由飯店資深高階主管親自授課,發揮企業培訓管理效益極大化。另安排「餐旅專業英、日語」、「持證廚師衛生講習」、「毒品防制宣導」等課程,營造高品質的觀光服務與食安環境。</p>			
四、從事觀光事業之教育與文化宣導及推廣事宜	<p>(一) 辦理全飯店「服務品質 QRcode 填問卷活動」。</p> <p>(二) 積極開發符合國人旅遊之東、西密道導覽專案活動與企劃。</p> <p>(三) 「衛生講習」課程。</p> <p>(四) 加強外場同仁餐飲與客房英、日語應對用語。</p>			詳 112 年度決算 P7-P8
五、提供餐旅學校學生實習,培育國際觀光、餐飲人才	於台北圓山大飯店實習及安排學生參訪		實習每月平均 34 人。	詳 112 年度決算 P8

參、年度工作(業務)計畫之成果及目標達成情形

一、積極推動本會公益業務計畫決算金額 619 萬 6,576 元。

執行成果：完成年度工作計畫 61.97%，詳 112 年度決算 P1-P3。

二、接待外賓促進國民外交及中外社會敦睦聯誼。

執行成果：接待重要貴賓及團體，詳 112 年度決算 P3-P4。

三、國際觀光服務事業之研究發展及新知引進，以及現代化管理與知識的交流。

執行成果：詳 112 年度決算 P4-P7。

(一) 112 年持續獲得飯店星級評鑑五星級標章。

(二) 112 年度獲台北市拒毒場所標章認證。

(三) 112 年度台北市營業場所衛生優良自主管理分級認證，獲評核「優級」。

(四) 參加「2023TIC 台北國際廚藝挑戰賽」，獲佳作。

(五) 獲選「2023 第五屆九莊環太平洋國際廚藝大賽」社會組銀獎。

(六) 獲選「2023 亞太年度餐飲金獎」十大名廚及亞太十大名菜。

(七) 榮獲台北市政府 112 年度團體組優良觀光旅館業者。

(八) 112 年度台北市觀光旅館安全防護檢查榮獲特優單位。

(九) 112 年 1111 人力銀行評選為幸福企業。

(十) 獲頒 112 年台北市政府衛生局「特優哺集乳室認證」。

四、從事觀光事業之教育與文化宣導及推廣事宜。

執行成果：詳 112 年度決算 P7-P8。

(一) 辦理全飯店「服務品質 QRcode 填問卷活動」，以落實服務顧客至上精神、提升飯店服務品質。

(二) 積極開發符合國人旅遊之東、西密道導覽專案活動與企劃。

(三) 辦理「衛生講習」課程讓飯店餐飲從業同仁，更能專業與謹慎地料理與服務每一道餐點，使每位賓客都能吃得安心。

(四) 不斷加強外場同仁餐飲與客房英、日語應對用語。

五、提供餐旅學校學生於台北圓山大飯店實習每月平均 34 人，詳 112 年度決算 P8。

肆、工作成效檢討與展望

本會積極改造、定位本會所屬三個作業組織，順應市場潮流之改變，本會所屬之作業組織推出各優惠專案推動人潮回流，另持續擲節各項人事及業務管理費用。

伍、應記載事項(請填列其他需補充說明之重要事項)

一、接受政府委辦或補(捐)助之工作項目，其金額、內容及成果效益。(採文字分段敘述或以表列方式呈現)

(一) 勞動部勞動力發展署：「雙軌訓練旗艦計畫」10 萬 3,333 元、[112 年度企業人力資源提升計畫-個別型]補助款 16 萬元。

1、「雙軌訓練旗艦計畫」10 萬 3,333 元：民國 111 年 9 月起與萬能科技大學餐飲管理科系合作『雙軌旗艦計畫』，原計畫錄取六位並通過勞動部勞動力發展署核准，本計畫長達四年，期間由學校與飯店共同培養學生發展餐旅技能，更藉由各單位不同工作崗位輪調方式，強化學生基礎與進階技能，使學生課程理論與實務兩者並用，並培養學生溝通能力、團隊合作與問題解決能力，進而在旅宿業長期留任發展。

2、[112 年度企業人力資源提升計畫-個別型]補助款 16 萬元：整體訓練總時數達 134 小時，訓練總人次共計有 516 人次，本次獲得政府補助經費 16 萬元。

本計畫施行主要以下三大類：

第一類廚師繼續教育衛生講習：廚師繼續教育衛生講習中，加強廚房人員食品安全及個人衛生管理，健康飲食之道，並取得餐旅業之專業證照。

第二類內部講師培訓：內部講師培訓課程為培育飯店同仁成為內

部講師，使清楚瞭解講師的角色定位，具備結構性教案設計能力與執行有效訓練，以維持服務品質的一致性。

第三類中階幹部訓練：課程項目包括溝通技巧、團隊經營、團隊合作、時間管理、增進員工之工作表現、如何解決問題及衝突、領導統御及如何舉辦部門在職訓練，藉此強化領導統御管理能力，打造組織人才梯隊。

(二) 經濟部國貿局：經濟部對受嚴重特殊傳染性肺炎影響之展覽主辦單位於我國舉辦展覽補助款 4 萬 2,400 元。

- 1、結合文化導覽、特色料理，形塑飯店形象，藉此提升知名度，展現飯店品牌價值。
- 2、有效宣傳飯店商品，建立新消費族群與市場機會，進而拓展客源增加營收，並強化消費者對飯店的認同，持續積累其忠誠度。
- 3、提供國外旅客親身感受飯店在地特色、美食與文化氛圍之體驗，並充分瞭解旅館價格、旅遊安全及各項服務，藉以吸引國際觀光客來台造訪。

(三) 經濟部能源局：111 年節能績效保證專案示範推廣補助款 231 萬元。空調溫度控制改善前耗電量 3,220,912 kWh/年，改善後耗電量 2,855,175 kWh/年，減少 365,737 kWh/年，節能率 11.36%。

(四) 台北市政府產業發展局：台北市服務業節能設備補助款計 2 萬元。更換驗菜區空氣門、打卡室到洗衣房中間空氣門，更換前因風量不大，造成冷氣無法隔絕會外漏，且機器設備老舊、風機噪音大，更換後風量加大，且安靜許多並有效隔絕冷氣外漏。

二、前項以外之接受或支付補(捐)贈清冊

(一) 財團法人接受補助、捐贈清冊

- 1、財團法人薇閣文教公益基金會捐贈贊助百年金龍修復款 20 萬元。

(二) 財團法人支付補助、捐贈清冊

- 1、贊助台灣燈會 300 萬元。

2、配合「中華文化總會-台灣歐趴文化繞境」推動藝文公益活動政策贊助款 30 萬元。

三、固定資產投資計畫之執行狀況。

固定資產新增 9,208 萬 3,556 元，其中

(一) 房屋建築及設備新增 2,994 萬 3,009 元。

(二) 機械及設備新增 3,117 萬 511 元。

(三) 生財設備新增 2,342 萬 1,940 元。

(四) 未完工程及預付購置設備款新增 754 萬 8,096 元。

(五) 詳 112 年度決算 P17。

四、轉投資事業概況。

無。

五、其他重要投資及理財計畫之執行狀況。

無。

六、誠信經營採行之措施、履行情形及量化數據與推動成效。(依交通業務全國性財團法人誠信經營規範指導原則第二十四點規定)

108 年第 15 屆董事會第 9 次會議決議授權辦理。

七、其他。

陸、其他應遵行事項

重大承諾事項、契約、或有負債等。

詳會計師查核報告 P25-P26。