

財團法人台灣敦睦聯誼會

114 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	3,500,000	2,000,000	詳 114 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	1,000,000	120,000	詳 114 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	1,300,000	960,001	詳 114 年度決算 P2
	4.各項美食、旅遊參展	2,200,000	1,888,895	詳 114 年度決算 P2
	5.合計		8,000,000	4,968,896
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 114 年度決算 P3-P3

<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) 針對中高階主管培訓：安排「114 年台北市旅宿業永續觀光核心人才培訓」，課程涵蓋 ESG 永續觀光與住宿、智慧化服務、旅宿品牌經營與推廣。</p> <p>(二) 經營與創新：針對市場趨勢導入智慧科技、優化顧客關係管理、差異世代管理。並透過「AI 人工智慧基礎概論與應用」，AI 已成提升營運效率與創造競爭優勢，瞭解大數據與人工智慧應用，「商業服務業-AI 部署與應用系統導入工作坊」讓企業推動智慧轉型，提升營運效率與市場競爭力。</p> <p>(三) 資安與個資保護：辦理「114 年旅宿業強化個人資料安全維護研習班」、「資安防護與雲端安全稽核實務研討班」、「資訊安全宣導」專題講座、「資訊安全宣導-旅宿業資安維護與個資保護」，提升防護意識與監管責任。</p> <p>(四) 淨零轉型：配合環</p>			<p>詳 114 年度決算 P3-P6</p>
---	---	--	--	-------------------------

	<p>境部「2050 淨零排放」戰略，「溫室氣體盤查實務工作坊」、「ESG 永續發展暨旅館業之淨零轉型」，建立企業自我盤查能力。</p> <p>(五) 管理職能強化：透過「產業經營個案研討」強化邏輯思考與資訊整合，「跨世代動機領導」教導跨世代該如何領導相處與溝通應對，有效驅動夥伴的工作動機，達到雙贏溝通結果。</p> <p>(六) 內部知識傳承：由資深高階主管親自授課之「顧客關係的建立與維繫」、「訓練訓練員」及「中階主管培育訓練」。</p> <p>(七) 基礎與專業技能：包含「餐旅專業英、日、韓語」、「持證廚師衛生講習」、「調酒教學」、「侍酒服務教學暨酒類商品認識」、「圓山服務精進系列」、「牛肉知識教學及肉品結構解析」、「客訴處理」、「從葡萄酒到烈酒的風味解構與應用」、「國際侍酒藝術與餐酒搭配實務」、「國際禮儀暨飯店顧客服務應對技巧」及「毒品</p>			
--	--	--	--	--

	防制宣導」。 (八) 提升勞動法令意識：「勞動法令解析」、「職場不法侵害（含職場霸凌、職場性騷擾）實務案例解析與預防」強化管理階層與基層同仁對最新勞動基準法及相關法令的理解。			
四、從事觀光事業之教育與文化宣導及推廣事宜	(一) 辦理全飯店「服務品質 QRcode 問卷調查」。 (二) 積極開發東、西密道導覽專案。 (三) 「衛生講習」課程。 (四) 加強外場同仁餐飲與客房英、日、韓語應對用語。			詳 114 年度決算 P6-P7
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		年度學生參訪人數計 445 人次	詳 114 年度決算 P7

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 496 萬 8,896 元。

執行成果：完成年度工作計畫 62.11%，詳 114 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 114 年度決算 P3-P3。

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 114 年度決算 P3-P6。

- (一) 獲選 114 年「臺北國際廚藝挑戰賽」獲獎。
- (二) 獲選 114 年「TCAC 台灣國際廚藝美食挑戰賽」 「冷展類」銀牌獎。
- (三) 獲選 114 年「臺北國際牛肉麵節」鮮食清燉組銅牌。
- (四) 榮獲 114 年臺北市觀光永續金獎(業者組)。
- (五) 獲選 114 年「銀級環保旅館」認證。
- (六) 獲頒 114 年 1111 人力銀行幸福企業金獎。
- (七) 獲頒台北市政府 114 年中高齡者暨高齡者友善企業認證。

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 114 年度決算 P6-P6。

- (一) 辦理全飯店「服務品質 QRcode 問卷調查」，每日接收賓客回饋並即時轉知各單位改善缺失。
- (二) 積極開發東、西密道導覽專案，結合圓山建築與歷史文化故事，帶動遊客深度體驗。
- (三) 辦理「衛生講習」課程確保餐飲同仁專業、謹慎地料理，使每位賓客吃得安心。
- (四) 持續加強外場同仁餐飲與客房英、日、韓語應對能力。

五、提供餐旅學校學生於台北圓山大飯店實習機會，詳 114 年度決算 P6。

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，另持續擷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：[114 年度企業人力資源提升計畫-個別型]補助款 23 萬 3,000 元。

整體訓練總時數達 130 小時，訓練總人次共計有 230 人次，本次獲得政府補助經費 23 萬 3,000 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) 高雄市政府：大港青年企業指導補助款 2 萬 5,000 元。

高雄市政府青年局推動「大港青年實習媒合計畫」，作為企業與學校人才連結平台角色，整合高雄市實習資源，建置「大港青年實習站」專區，提供企業與人才媒合平台，媒合 15-29 歲設籍高雄市、就學高雄的青年至高雄企業實習。為鼓勵企業提供有薪實習職缺聘用實習生，實習企業每聘用一名實習生(實習薪資須為基本薪資以上，且實習時數應達 160 小時)，將提供實習企業指導費。

(三) 交通部觀光署：「取得國內外永續、節能減碳或綠色環保相關認(驗)證、證書或標章」補助款 1 萬 7,100 元。

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、無

(二) 財團法人支付補助、捐贈清冊

1、贊助台灣燈會 200 萬元。

三、固定資產投資計畫之執行狀況。

固定資產新增 1 億 4,904 萬 4,350 元，其中

(一) 房屋建築及設備新增 374 萬 334 元。

(二) 機械及設備新增 3,267 萬 9,540 元。

(三) 生財設備新增 2,917 萬 4,274 元。

(四) 其他設備新增 4,208 萬 3,202 元。

(五) 未完工程及預付購置設備款新增 4,136 萬 7,000 元。

(六) 詳 114 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 次會議決議授權持續辦理。

七、其他。

陸、其他應遵行事項

重大承諾事項、契約、或有負債等：

本會 107 年 4 月 26 日第 15 屆第 4 次董事會經全體董事及監察人同意將高雄休

閒中心土地辦理退租並將土地上之地上物(含建築物、游泳池及附屬設施) 捐贈予交通部觀光局(自 112 年 9 月 15 日起改制為觀光署)。109 年 11 月 2 日交通部觀光局觀秘字第 1099000657 號函說明依捐贈契約第五條之特殊情形但書規定：若捐贈標的國產署無法接管，甲方(本會)同意無條件負責拆除騰空捐贈標的物並將土地整理回復為素地原狀。經第 17 屆董事會第 10 次會議決議評估相關規定及協調主管機關意見，俾續行辦理。