

六福參考國際 AA1000 SES 利害關係人議和標準(AA 1000 Stakeholder Engagement Standard)進行利害關係人鑑別與議和流程，完成利害關係人鑑別、以及了解其關注之永續發展相關議題。

鑑別出七大利害關係人，每季公司經營檢討會議在針對市場趨勢、產業動向、社會環境、國家經濟等面向，檢討各利害關係人專注議題與互動情形。總結概況於並於 112 年 12 月 29 日將與利害關係人溝通之情形提報至董事會。

	關注議題	溝通方式/頻率	112 年溝通實績
客戶/ 消費者	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客健康與安全</li> <li>服務品質與顧客滿意度</li> <li>客戶隱私</li> <li>產品服務創新</li> <li>食安推廣</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>酒店設有客戶申訴管道(網路意見信箱·酒店及時客服專線·Guest Voice 顧客滿意度調查) (即時)</li> <li>客務與房務進行案例研討(每週)</li> <li>公司官網/社群媒體(即時)</li> <li>現場服務人員與主管</li> <li>集團網站設有意外事件通報登錄系統(即時)</li> <li>食品安全現場稽核(不定期)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>主題遊樂園每月蒐集彙整顧客聲音及檢討校正。</li> <li>主題遊樂園年度受理消費者透過網路社群/信箱/現場/電話進行詢問、讚揚、建議及客訴。</li> <li>112 年度總則數 5,389。所有消費者意見皆有即時妥善回應並解決。</li> <li>每月追蹤檢視主要服務指標狀況及滿意度調查，滿足客戶需求。</li> <li>於櫃檯設置「社群媒體客戶意見」QR Code 立牌與小卡，即時蒐集客戶意見。</li> <li>112 年台北六福萬怡酒店外部公司 BSA ( 國外 ) 稽核通過。</li> <li>112 年台北六福萬怡酒店營業場所衛生優良自主管理分級認證。(特優通過)。</li> <li>112 年台北六福萬怡荷蘭航空衛生稽核(國外)。</li> <li>112 年台北六福萬怡穆斯林友善旅宿稽核通過。</li> <li>112 年台北六福萬怡五股外燴新北市衛生局現場稽核通過。</li> <li>112 年台北六福萬怡台北市衛生局現場稽核全數通過。</li> <li>112 年台北六福萬怡 HACCP 符合性稽核通過。</li> </ul>

	關注議題	溝通方式/頻率	112 年溝通實績
主管機關	<ul style="list-style-type: none"> <li>法規遵循</li> <li>營運績效</li> <li>資訊安全</li> <li>公司治理與誠信經營</li> <li>ESG 風險管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>政府公文來函(接獲即及時處理)</li> <li>法規/政令宣導會議(不定期)</li> <li>Email/電話溝通( 不定期)</li> <li>公開資訊觀測站申報、公告或發布重大訊息</li> <li>主管機關參訪</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>參與主管機關舉辦之宣導會與線上課程 14 人次</li> <li>依主管機關要求申報、公告或發布重大訊息。</li> <li>112 年度消防演練 4 次、消防檢查 4 次。</li> </ul>
供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客健康與安全</li> <li>職業健康與安全</li> <li>公司治理與誠信經營</li> <li>資訊安全</li> <li>法規遵循</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依年度訪廠表完成供應商實地訪查評鑑(每年)</li> <li>新增廠家皆經資格遴選(每次新增)</li> <li>規範合約簽立條款具「誠信經營條款」(每次簽約)</li> <li>採購前檢視供應商所提供的食材或物料成份內容是否符合相關規範(每次採購)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>112 年度實際訪廠 9 家(台江(政益食品)、自家股份有限公司、亨記(亨美)、知音、金旺、創鑫、崧喆、轟帝國際、萬珍)</li> <li>112 年度新增廠商 106 家(北區 51、中區 55)</li> <li>112 年度合約具「誠信條款」計 73 份(統購案 14 份、零售 7 份、北區 14 份、中區 38 份)</li> <li>112 年度衛專審核料號申請單共 119 份</li> </ul>
社區與非營利組織	<ul style="list-style-type: none"> <li>社會參與及社區關係經營</li> <li>公司治理與誠信經營</li> <li>社會公益</li> <li>環境永續支出</li> <li>生態保護</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公益活動、環境教育、校園服務(每年)</li> <li>CSR 官方網站、社群媒體(不定期)</li> <li>信箱(不定期)</li> <li>專案合作與拜訪(不定期)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合作單位逾 28 個。</li> <li>依專案舉行相關記者會活動。</li> <li>發布新聞共曝光 170 則。</li> <li>發布社群媒體共 37 則。</li> </ul>

	關注議題	溝通方式/頻率	112 年溝通實績
股東/ 投資人	<ul style="list-style-type: none"> <li>營運績效</li> <li>顧客健康與安全</li> <li>服務品質與顧客滿意度</li> <li>客戶隱私</li> <li>公司治理與誠信經營</li> <li>ESG 風險管理</li> <li>企業形象</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公告營收狀況(每月)</li> <li>舉辦法人說明會及股東會(每年)</li> <li>公告財報(每季)</li> <li>於投資人關係網站、利害關係人網站設置聯絡窗口及電郵地址(不定期)</li> <li>公開資訊觀測站申報、公告或發布重大訊息(不定期)</li> <li>發布公股會年報、召開股東大會(每年)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>112 年舉辦 2 場法人說明會。</li> <li>不定期接收股東通話或 e-mail 詢問。</li> <li>不定期完成股東意見陳報，強化對於股東溝通情形之管理。</li> <li>召開股東常會，董事長親自出席，獨立董事、會計師及財會主管現場回覆股東詢問。</li> <li>依主管機關要求申報、公告或發布重大訊息。</li> </ul>
媒體	<ul style="list-style-type: none"> <li>疫情因應與維運策略</li> <li>永續發展策略及風險管理</li> <li>企業形象</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>發布新聞稿(不定期)</li> <li>專職單位及專人溝通回覆(不定期)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>發布 165 篇新聞稿</li> <li>5 位專責人員負責公司媒體溝通事宜，並即時回覆媒體提問</li> <li>不定期舉辦記者會活動</li> </ul>
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>法規遵循</li> <li>職業安全衛生</li> <li>顧客健康與安全</li> <li>服務品質</li> <li>創新管理</li> <li>疫情風險管理及因應策略</li> <li>員工照顧與薪資福利</li> <li>員工考核機制</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>內部網站、電子郵件、LINE@(不定期)</li> <li>公佈欄(實體/數位)(不定期)</li> <li>職工福利委員會會議(實體/線上)(每季一次)</li> <li>勞資會議(每季一次)</li> <li>職業安全衛生委員會會議(每季一次)</li> <li>績效面談與考核(半年一次)</li> <li>員工大會、員工感謝週活動、健康促進活動(不定期)</li> <li>員工滿意度調查(不定期)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>112 年度共發佈 166 封與法規遵循、職業安全衛生、疫情風險、員工健康等相關電子郵件，並同步於實體/數位公佈欄公告，也透過 LINE@ 宣導。</li> <li>112 年度法規遵循課程上課人數已達 529 人次。(營業秘密/個資法/智慧財產權/內線交易等課程)</li> <li>112 年度召開 8 場職工福利委員會會議。</li> <li>112 年度召開 8 場以上勞資會議、職業安全衛生委員會會議。</li> <li>112 年度上半年度、下半年度各進行 1 次績效考核。</li> <li>112 年度共召開 11 場員工大會、2 場謝週活動及 13 場</li> </ul>

	關注議題	溝通方式/頻率	112 年溝通實績
	<ul style="list-style-type: none"> <li>勞資關係</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工信箱/人資諮詢(不定期)</li> <li>員工申訴暨處理作業流程(不定期)</li> </ul>	<p>促建活動，宣導公司政策、員工福利、法規遵循、職業安全衛生及疫情風險相關資訊。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>不定期進行員工滿意度調查；除了透過面對面進行人資諮詢，也透過 LINE@24 小時提供諮詢服務。</li> <li>112 年度共 4 件申訴案件，已秉持保密原則依相關辦法處理完成。</li> <li>112 年度因應疫情升溫，得知員工身體不適或確認為確診後，即透過 LINE@24 小時給予現今政府法令規定說明及解隔追蹤相關資訊。</li> </ul>