

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 113 年 12 月 27 日將與利害關係人溝通之情形提報至董事會。

各類別利害關係人溝通管道：

客戶/消費者：

申訴或爭議事項：(Email : IR.leofoo@leofoo.com.tw)

投訴專線：(02)6615-6565 #7310

主管機關：財務管理處黃小姐 (Email : Lenny.huang@leofoo.com.tw)

供應商：採購處孔小姐 (Email : Kelly.Kung@leofoo.com.tw)

社區與非營利組織：集團品牌周先生 (Email : Albert.chou@leofoo.com.tw)

股東/投資人：集團財務管理施小姐 (Email : Tina.shih@leofoo.com.tw)

媒體：集團公關部黃小姐 (Email : Grace.huang@leofoo.com.tw)

員工：人資處張小姐 (Email : Jessi.chang@leofoo.com.tw)

113年溝通實績-客戶/消費者、主管機關

	關注議題	溝通方式/頻率	113年溝通實績
客戶/ 消費者	- 顧客健康與安全 - 服務品質與顧客滿意度 - 客戶隱私 - 產品服務創新 - 食安推廣	- 酒店設有客戶申訴管道（網路意見信箱，酒店即時客服專線，Guest Voice顧客滿意度調查）（即時） - 客務與房務進行案例研討（每週） - 公司官網/社群媒體（即時） - 現場服務人員與主管 - 集團網站設有意外事件通報登錄系統（即時） - 食品安全現場稽核（不定期）	- 主題遊樂園每月蒐集彙整顧客聲音及檢討校正 - 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，113年度總計5,949則。所有消費者意見皆有即時妥善回應並解決 - 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 - 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 113年台北六福萬怡酒店外部公司BSA（國外）稽核通過 113年台北六福萬怡穆斯林友善旅宿稽核通過 113年台北六福萬怡HACCP符合性稽核通過 113年台北六福村穆斯林友善旅宿稽核通過
主管機關	- 法規遵循 - 營運績效 - 資訊安全 - 公司治理與誠信經營 - ESG風險管理	- 政府公文來函(接獲即及時處理) - 法規/政令宣導會議(不定期) - Email/電話溝通(不定期) - 公開資訊觀測站申報、公告或發布重大訊息 - 主管機關參訪	- 參與主管機關舉辦之宣導會與線上課程101人次 - 依主管機關要求申報、公告或發布重大訊息 113年度消防演練4次、消防檢查5次

113年溝通實績-供應商、社區與非營利組織、股東/投資人

	關注議題	溝通方式/頻率	113年溝通實績
供應商	- 顧客健康與安全 - 職業健康與安全 - 公司治理與誠信經營 - 資訊安全 - 法規遵循	- 依年度訪廠表完成供應商實地訪查評鑑 (每年) - 新增廠家皆經資格遴選 (每次新增) - 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)	113年度實際訪廠8家 (晉穩、立德、上禾堂、加笙、侑財、冠昇、峻錫及開元) 113年度新增供應商135家 (北區45家、中區90家) 113年度合約具「誠信條款」計94份 (北區31份、中區63份) 113年度衛專審核料號申請單共41份
社區與非營利組織	- 社會參與及社區關係經營 - 公司治理與誠信經營 - 社會公益 - 環境永續支出 - 生態保護	- 公益活動、環境教育、校園服務 (每年) - CSR官方網站、社群媒體 (不定期) - 信箱 (不定期) - 專案合作專訪 (不定期)	- 合作單位逾122個 - 依專案舉行相關記者會活動 - 發布新聞共曝光239則 - 發布社群媒體共41則
股東/投資人	- 營運績效 - 顧客健康與安全 - 服務品質與顧客滿意度 - 客戶隱私 - 公司治理與誠信經營 - ESG風險管理 - 企業形象	- 公告營收狀況 (每月) - 舉辦法人說明會及股東會 (每年) - 公告財報 (每季) - 投資人關係網站及利害關係人網站設置連絡窗口及電郵地址 - 公開資訊觀測站申報、公告或發布重大訊息 (不定期) - 發布股東會年報、召開股東大會 (每年)	113年舉辦2場法人說明會 - 不定期接收股東通話或電子郵件詢問 - 不定期完成股東意見陳報，強化對於股東溝通情形之管理 - 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 - 依主管機關要求申報、公告或發布重大訊息

113年溝通實績-媒體、員工

	關注議題	溝通方式/頻率	113年溝通實績
媒體	· 疫情因應與維運策略 · 永續發展策略及風險管理 · 公司治理 · 企業形象	· 政府發布新聞稿 (不定期) · 法規專職單位及專人溝通回覆 (不定期)	· 發布203則新聞稿 · 3位專責人員負責公司媒體溝通事宜，並即時回覆媒體提問 · 不定期舉辦記者會活動
員工	· 法規遵循 · 職業安全衛生 · 顧客健康與安全 · 服務品質 · 創新管理 · 疫情風險管理及因應策略 · 員工照顧與薪資福利 · 員工考核機制 · 勞資關係	· 內部網站、電子郵件、LINE@ (不定期) · 公佈欄 (實體/數位) (不定期) · 職工福利委員會會議 (每季) · 勞資會議 (每季) · 職業安全衛生委員會會議 (每季) · 績效面談與考核 (每半年) · 員工大會 (每月) · 員工滿意度調查 (不定期) · 員工信箱/人資諮詢 (不定期) · 員工申訴暨處理作業流程 (不定期)	· 113年度共發佈160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，衛教資訊公布於實體/數位公佈欄供員工參閱 · 113年度法規遵循課程上課人數已達666人次 (營業秘密/個資法/智慧財產權/內線交易等課程) · 113年度共召開7場職工福利委員會會議 · 113年度共召開6場勞資會議 · 113年度共召開6場職業安全衛生委員會會議 · 113年度上半年度、下半年度各進行1次績效考核 · 113年度共召開19場員工大會，2場感謝週活動及12場健促活動 · 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 · 113年度申訴案件共6件，已秉持保密原則依相關辦法處理完成 · 針對現行疫情、疾病預防或天災滾動式調整並提醒員工注意事項