

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。

	關注議題	溝通方式/頻率	113年溝通實績
客戶/ 消費者	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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） 	<ul style="list-style-type: none"> 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年截至11月底總計5,455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	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 參與主管機關舉辦之宣導會與線上課程13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2次、消防檢查2次

	關注議題	溝通方式/頻率	113年溝通實績
供應商	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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) 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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) 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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) 	<ul style="list-style-type: none"> 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

	關注議題	溝通方式/頻率	113年溝通實績
媒體	<ul style="list-style-type: none"> · 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 	<ul style="list-style-type: none"> · 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) 	<ul style="list-style-type: none"> · 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	<ul style="list-style-type: none"> · 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 	<ul style="list-style-type: none"> · 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) 	<ul style="list-style-type: none"> · 113年截至11月底共發佈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年截至11月底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年截至11月底召開7場職工福利委員會會議 · 113年截至11月底召開6場勞資會議 · 113年截至11月底召開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年截至11月底共召開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年度截至11月底共6件申訴案件，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