

六福參考《AA1000 利害關係人議合標準 (AA1000 Stakeholder Engagement Standard, 2015) 》所揭示之五大原則，包括：依賴程度 (Dependency)、責任度 (Responsibility)、急迫性 (Tension)、影響力 (Influence) 及多元觀點 (Diverse Perspectives)，綜合判斷對公司具高度互動關聯及受公司營運活動影響的團體或組織，最終鑑別出與六福直接相關之八大類利害關係人。

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，檢討各利害關係人關注議題與互動情形。2024 年與利害關係人溝通之情形於 114 年 8 月 11 日提報至董事會。

利害關係人	關係說明	溝通管道	主要關注議題 註1	負責單位	溝通結果
員工	員工為公司營運不可或缺之根基，應注重人才培育，並致力提供員工良好的職場環境	● 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)	員工福利與薪資 員工聘雇與留任 職業安全衛生	集團人資	● 發布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，並於實體 / 數位公佈欄公布衛教資訊供員工參閱 ● 法規遵循課程累計參與人次達631人次 (涵蓋營業秘密、個資法、智慧財產權、內線交易等議題) ● 召開7場職工福利委員會會議、6場勞資會議及6場職業安全衛生委員會會議 ● 於上、下半年各實施1次績效考核 ● 舉辦19場員工大會、2場感謝週活動及12場健康促進活動 ● 持續進行員工滿意度調查，並提供LINE@ 24小時諮詢服務及面對面人資諮詢 ● 處理員工申訴案件共6件，均依保密原則及相關辦法完成處理 ● 依疫情、疾病或天災狀況滾動式調整防範措施並即時通報員工

利害關係人	關係說明	溝通管道	主要關注議題 ^{註1}	負責單位	溝通結果
客戶 / 消費者	客戶 / 消費者為公司營收的主要來源，全力提供客戶 / 消費者品質優良服務	- 設有客戶申訴管道（網路意見信箱，即時客服專線，Guest Voice顧客滿意度調查）（即時） - 客戶服務進行案例研討（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）	員工福利與薪資 員工聘雇與留任 顧客健康與安全 企業形象 / 聲譽	餐飲營運處 客房部 遊樂服務處 業務處 行銷部 食安部	- 主題遊樂園每月彙整顧客意見，並進行檢討與優化措施 - 受理消費者各類意見（網路、社群、現場、電話）共5,455則，皆已即時妥善回應 - 每月追蹤主要服務指標與滿意度調查，持續優化服務品質 - 於服務櫃檯設置「社群媒體客戶意見」QR Code及小卡，即時蒐集回饋 - 台北六福萬怡酒店通過BSA（國際）稽核、穆斯林友善旅店及HACCP符合性稽核 - 六福村主題遊樂園通過穆斯林友善餐廳認證
供應商	公司營運必要納入提供資源的單位或組織，共同建構互惠互利價值鏈	- 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） - 不定期（新）廠商參訪	職業安全衛生 顧客健康與安全 員工福利與薪資 企業形象 / 聲譽 供應鏈管理	集團採購 食安部	- 實地訪查合作廠商8家 - 新增合作供應商135家 - 簽署具誠信條款之合約共94份 - 完成41份衛專審核料號申請

利害關係人	關係說明	溝通管道	主要關注議題 ^{註1}	負責單位	溝通結果
股東 / 投資人	股東及投資人為公司實際所有權人，公司必須向股東及投資人說明公司營運績效，以及未來發展	● 公告營收狀況（每月） ● 舉辦法人說明會（每半年） ● 公告財報（每季） ● 投資人關係網站及利害關係人網站設置連結窗口及電郵地址 ● 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）	顧客健康與安全 經濟績效	集團財務	● 舉辦2場法人說明會，強化與投資人溝通 ● 不定期接收並回應股東來電或電子郵件詢問 ● 持續彙整並回應股東意見，提升溝通管理效能 ● 召開股東常會，董事長、獨立董事、會計師及財會主管親自出席，現場回應股東提問 ● 依主管機關要求，定期申報、公告或發布重大訊息
關係企業	公司關係企業之間保持緊密合作，共享資源和資訊，以提升整體競爭力和市場地位	● 舉辦農事體驗活動（每日一梯） ● CSR及關西六福莊官方網站、社群媒體（不定期） ● 公益活動、環境教育、校園服務（每年）	企業形象 / 聲譽 生物多樣性 社會參與	農業發展部 活動休閒部 集團公關	● 由六福農藝股份有限公司協力推動「生活、生產、生態」三生永續理念，透過六福淺山農場開展業務 ● 辦理每日一梯次體驗活動，全年參與人次達1,100人 ● 與莊福文教基金會及超過122個合作單位共同推動公益及社區活動

利害關係人	關係說明	溝通管道	主要關注議題 ^{註1}	負責單位	溝通結果
政府主管機關	本公司之營運以合乎各項主管機關訂立之各項要求與法律規範為基礎，並不定期參與公部門會議	● 政府公文來函（接獲即時處理） ● 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	動物福祉 顧客健康與安全 供應鏈管理 職業安全衛生 員工聘雇與留任 溫室氣體排放 公司治理	集團財務 動物管理部 集團人資 食安部 集團採購 工程部 餐飲營運處	● 參與主管機關舉辦之宣導會及線上課程，累計參與人次101人次 ● 依主管機關規範，完成申報、公告及重大訊息發布 ● 辦理消防演練4次、接受消防檢查5次
策略夥伴	積極與各產業夥伴開發新型永續合作模式	● 違反道德行為舉報電話、電子郵件 ● 姊妹團簽約活動	顧客健康與安全 誠信經營 動物福祉	業務處 餐飲營運處 中區行銷部	● 簽署具誠信條款之合約共94份，深化合作關係 ● 與國內1間—新竹市立動物園、國外1間—日本東武動物公園締結姊妹團
社區與非營利組織	公司參與在地的非營利組織、產業公會，為善盡企業社會責任，以維持良好互動關係與回饋社會大眾	● CSR官方網站、社群媒體（不定期） ● 信箱（不定期） ● 專案合作（不定期） ● 與非營利組織合作舉辦活動	動物福祉 生物多樣性 顧客健康與安全 社會參與	集團公關 行銷部	● 依專案舉辦相關記者會，累計媒體曝光239則、社群媒體發布41則，擴大社會影響力 ● 與台灣動物園暨水族館協會（TAZA）、東南亞動物園暨水族館協會（SEAZA）合辦活動3場，新聞發布3則