

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 111 年 12 月 28 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	111 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·酒店及時客服專線·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。111 年度總則數 6,399。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。 111 年北市旅館業者餐飲衛生分級評核以三優通過評核。 111 年 The court Taipei 外部公司 BSA (國外) 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 21 人次 依主管機關要求申報、公告或發布重大訊息。 111 年度消防演練 2 次、消防檢查 1 次。

	關注議題	溝通方式/頻率	111 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) 規範合約簽立條款具「誠信經營條款」(每次簽約) 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"> 111 年度實際訪廠 6 家(元進莊、日盛新興、宏品食品、祥茂、貫金食品及冠南生物科技) 111 年度符合之完成合約總數 75 件(北區:30 件/中區:45 件)。 111 年度新建供應商資料總計: 22 家 附衛專審核料號申請單總計: 137 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) 專案合作與拜訪(不定期) 	<ul style="list-style-type: none"> 合作單位逾 20 個 依專案舉行相關記者會活動 發布新聞共曝光 258 則 發布社群媒體共 43 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) 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) 公開資訊觀測站申報、公告或發布重大訊息(不定期) 發布公股會年報、召開股東大會(每年) 	<ul style="list-style-type: none"> 111 年舉辦 2 場法人說明會。 不定期接收股東通話或 e-mail 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、會計師及財務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	111 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"> • 發布新聞稿(不定期) • 專職單位及專人溝通回覆(不定期) 	<ul style="list-style-type: none"> • 發布 346 篇新聞稿 • 7 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 • 舉辦法說會媒體場，開放媒體提問，並由金控總經理主持回覆
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(每季一次) • 勞資會議(每季一次) • 職業安全衛生委員會會議(每季一次) • 績效面談與考核(半年一次) • 員工大會(每月一次) • 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"> • 111 年度共發佈 131 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。 • 111 年度法規遵循課程上課人數已達 215 人次。(營業秘密/個資法/智慧財產權/內線交易等課程) • 111 年度召開 8 場職工福利委員會會議。 • 111 年度召開 8 場以上勞資會議、職業安全衛生委員會會議。 • 111 年度上半年度、下半年度各進行一次績效考核。 • 111 年度共召開 15 場員工大會，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。 • 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。 • 111 年度共 1 件申訴案件，已秉持保密原則依相關辦法處理完成。 • 111 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 小時給予現令政府法令規定說明及解隔追蹤相關資訊。