

力麗觀光開發股份有限公司

2020 企業社會責任報告書

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



力麗儂山林會館-日月潭



力麗哲園飯店-台北館



宜蘭力麗威斯汀度假酒店



力麗馬告生態園區
樓蘭山莊



力麗哲園飯店-日潭館



力麗馬告生態園區
明池山莊



力麗哲園飯店-月潭館



花蓮力麗華美達安可酒店



哲園學產文教會館 高雄



力麗儂山林會館 墾丁館





目錄 Contents

0

關於本報告書

關於本報告書	4	董事長的話	6
揭露範疇	5	力麗觀光榮耀	7
數據資訊	5	利害關係人議合	8
發行時間	5	重大議題鑑別	11
聯絡資訊	5		

1

當責治理 誠信經營

1.1 關於力麗觀光	17	1.3.2 薪資報酬委員會	30
1.2 經營績效	20	1.3.3 提升資訊揭露透明度	31
1.2.1 市場及營運概況	20	1.3.4 風險管理	31
1.2.2 理念與目標	22	1.4 誠信經營	33
1.2.3 營運績效	23	1.5 法令遵循與內部稽核	34
1.2.4 參與外部組織	24	1.5.1 法規遵循	34
1.3 公司治理	24	1.5.2 內部稽核	34
1.3.1 董事會	25	1.6 申訴機制	35

2

精緻服務 以客為尊

2.1 多元品牌	38	2.2.2 客戶滿意度	42
2.1.1 品牌特色	39	2.2.3 客訴流程處理	43
2.1.2 在地餐食文化	39	2.2.4 會員制度	44
2.1.3 「安全、乾淨、親切」 的品質管制	41	2.2.5 異業結盟	44
2.2 精緻服務	42	2.3 客戶隱私保護	45
2.2.1 嚴謹 SOP 作業流程	42	2.4 供應鏈管理	46





3

善待環境 永續經營

3.1 環保旅遊.....	52
---------------	----

4

友善職場 幸福企業

4.1 落實員工關懷與保障.....	56	4.3 照護員工健康	63
4.1.1 人力資源概況.....	57	4.3.1 缺勤率統計	63
4.1.2 員工薪酬.....	59	4.3.2 職業安全衛生管理.....	63
4.1.3 員工福利.....	60	4.4 促進勞資和諧	63
4.2 人才培訓與升遷獎勵.....	62	4.4.1 定期勞資會議.....	63
4.2.1 專業適性的進修訓練課程.....	62	4.4.2 員工意見回饋.....	63
4.2.2 員工績效管理.....	62		

5

支持藝文活動 參與社會關懷

5.1 實際藝術推廣，發揮企業影響力 66	5.1.6 日月潭花火節表演.....	68
5.1.1 優人神鼓.....	5.1.7 棲蘭 100 越野馬拉松	68
5.1.2 馬告音樂會	5.2 營造社會幸福力，投身公益回饋 69	
5.1.3 日月潭微風樂團	5.2.1 捐血活動.....	69
5.1.4 一森一勢攝影展	5.2.2 支持大同鄉獎助學金	69
5.1.5 宜蘭溫泉季		

附錄

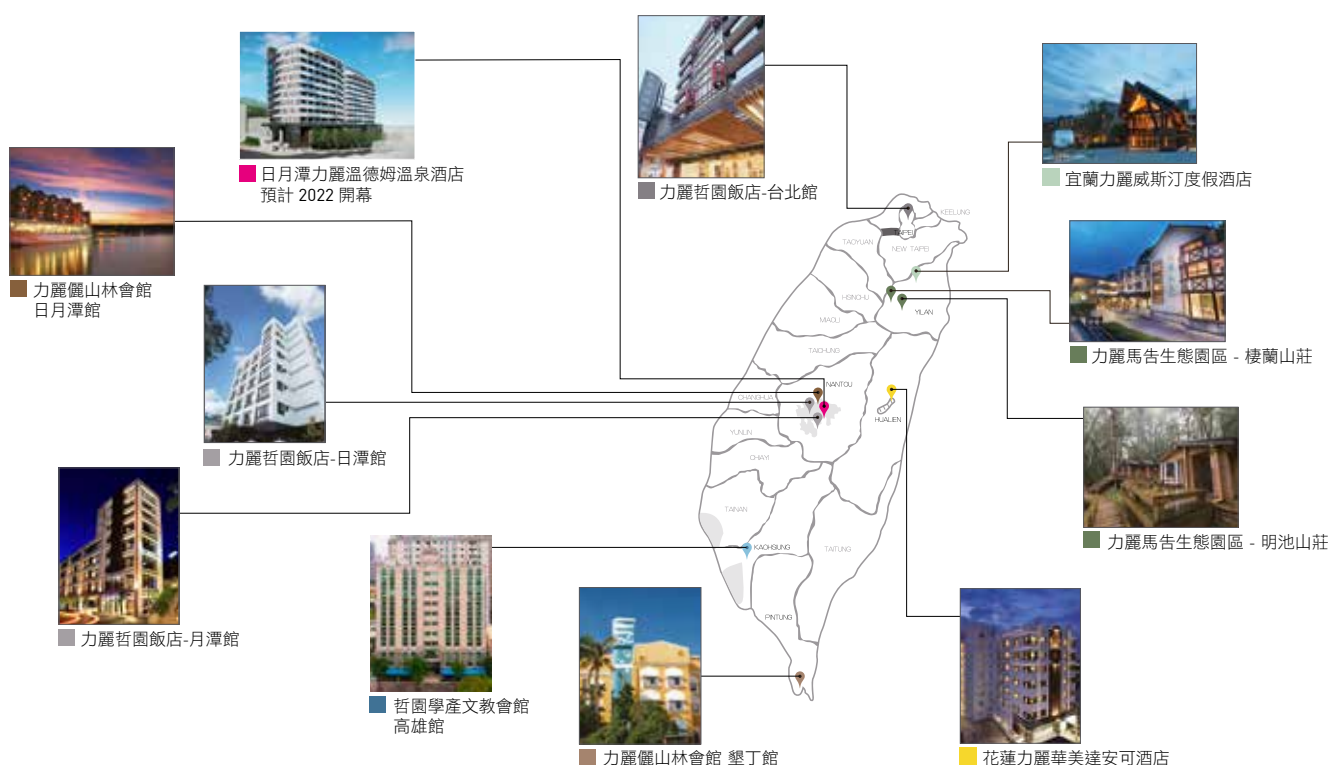
GRI 準則內容所引

0.1

關於本報告書

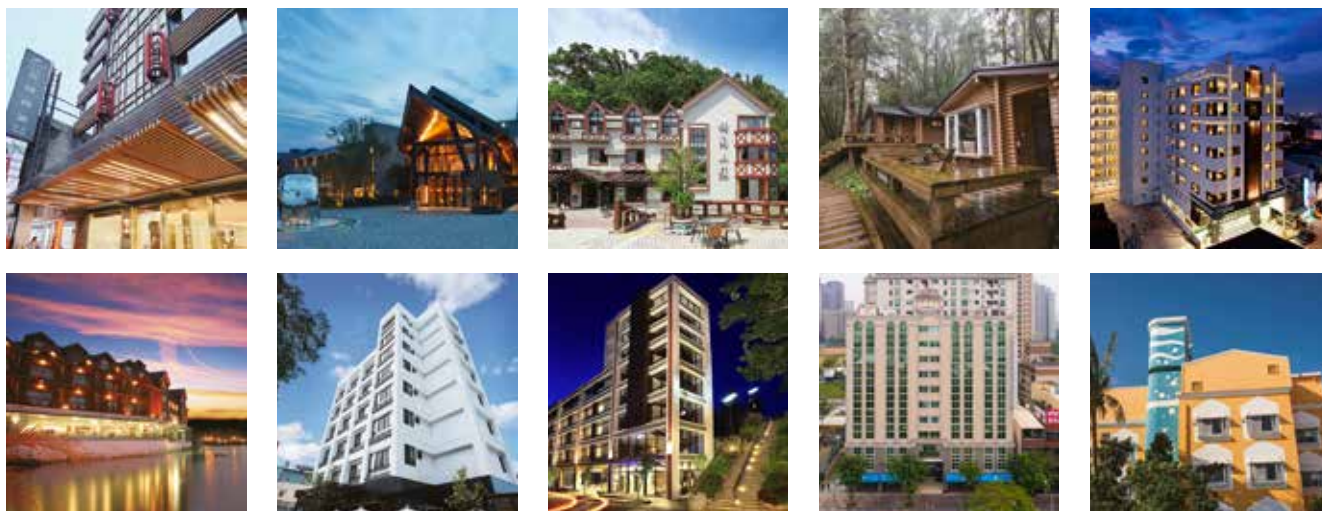


這是力麗觀光開發股份有限公司（以下簡稱力麗觀光、本公司或我們）發行之第一本企業社會責任報告書（以下稱本報告書），主要揭露 2020 年 1 月 1 日至 12 月 31 日力麗觀光推動永續發展，在環境、經濟、社會實踐企業社會責任之相關績效。本報告書撰寫以全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）發布之 GRI 永續性報導準則（GRI Standards）為架構，並依循核心（Core）選項彙編完成，同時符合「上櫃公司編製及申報企業社會責任報告書作業辦法」，最後於本報告書附錄揭露 GRI 準則內容索引，供利害關係人卓參。



揭露範疇

本報告書揭露範疇包含利害關係人議合、公司概况、治理誠信、員工相關統計、社會參與及環境保護活動等資訊皆以「力麗觀光開發股份有限公司」以及持股超過 50% 之子公司為主體。財務面數據引自公開揭露並經會計師查核簽證之合併財報，並以新台幣為計算單位。為求永續性的完整及有效表達指標績效，報告書部分財務資訊內容涵蓋範圍將納入近三年之數據。



數據資訊

本報告書以 2020 年為主要資訊揭露範疇，倘因執行專案導致資訊揭露無法割裂片段，為求資訊揭露的延續性及完整性，本報告書內容如有跨及不同年度者，將在內文另行說明。

本報告書未經外部第三方機構保證或確信，未來力麗觀光將視企業社會責任落實程度，評估委由查證機構保證或確信，藉以提升本報告書的正確性與公信力。

發行時間

力麗觀光自今年起每年定期發行報告書，同時為響應無紙化環保精神，我們將報告書電子檔案公告在力麗觀光官網及公開資訊觀測站供下載閱覽。

本次發行時間：2021 年 9 月。

下次發行時間：2022 年 9 月。



聯絡資訊

如果您對本報告書內容有任何寶貴建議，歡迎與我們聯絡。

聯絡窗口：企劃處

地址：台北市松江路 162 號 3 樓

電話：(02) 2100-2128

傳真：(02) 2100-1799

電子信箱：csr@lealeahotel.com

公司官網：<https://www.lealeahotel.com/>



0.2

董事長的話



致各位關心力麗觀光的朋友：

2020年初受到新冠肺炎(Covid-19)疫情影響。全球觀光、飯店業面臨嚴峻的考驗，在各國嚴格實施邊境管制下，觀光旅館業受到疫情嚴重的衝擊。但是在2020年下半年開始，全球疫情雖仍嚴峻，但力麗觀光改變策略持續創新轉型，強化人員培訓，管理服務再升級，以迎接「新常態」的來臨，且因台灣防疫管控得宜，國人因無法出國旅遊，觀光產業迎來了報復性一波接著一波的國旅浪潮，發揮了及時雨的功效，緩解產業於疫情期間受到的損害。

2020年力麗觀光持續整合原有集團品牌外，另與全球最大酒店數品牌特許經營商溫德姆酒店集團(Wyndham Hotels & Resorts, Inc.)合作，將旗下力麗哲園花蓮館以「花蓮力麗華美達安可酒店」(Ramada)掛牌營運並進行階段性的改裝，成為花蓮地區唯一的國際型酒店；還有今年將簽特許經營的日月潭力麗溫德姆溫泉酒店(Wyndahm)也在積極籌備中，將於2022年第三季加入營運。

集團飯店朝著生態旅遊、藝文旅遊、運動旅遊、度假休憩、商務觀光、近年更大力發展國際品牌住宿五大目標為主要發展方向，目前自有與經營管理的品牌有3系列：商務觀光兼具的「力麗哲園」、休閒度假取向的日月潭與墾丁區、深度生態旅遊的「力麗馬告生態園區」，加上管理顧問的宜蘭力麗威斯汀度假酒店，花蓮力麗華美達安可酒店，日月潭力麗溫德姆溫泉酒店，持續深耕多元品牌旅館市場，讓力麗觀光在市場上獲得更多的認同度與知名度。

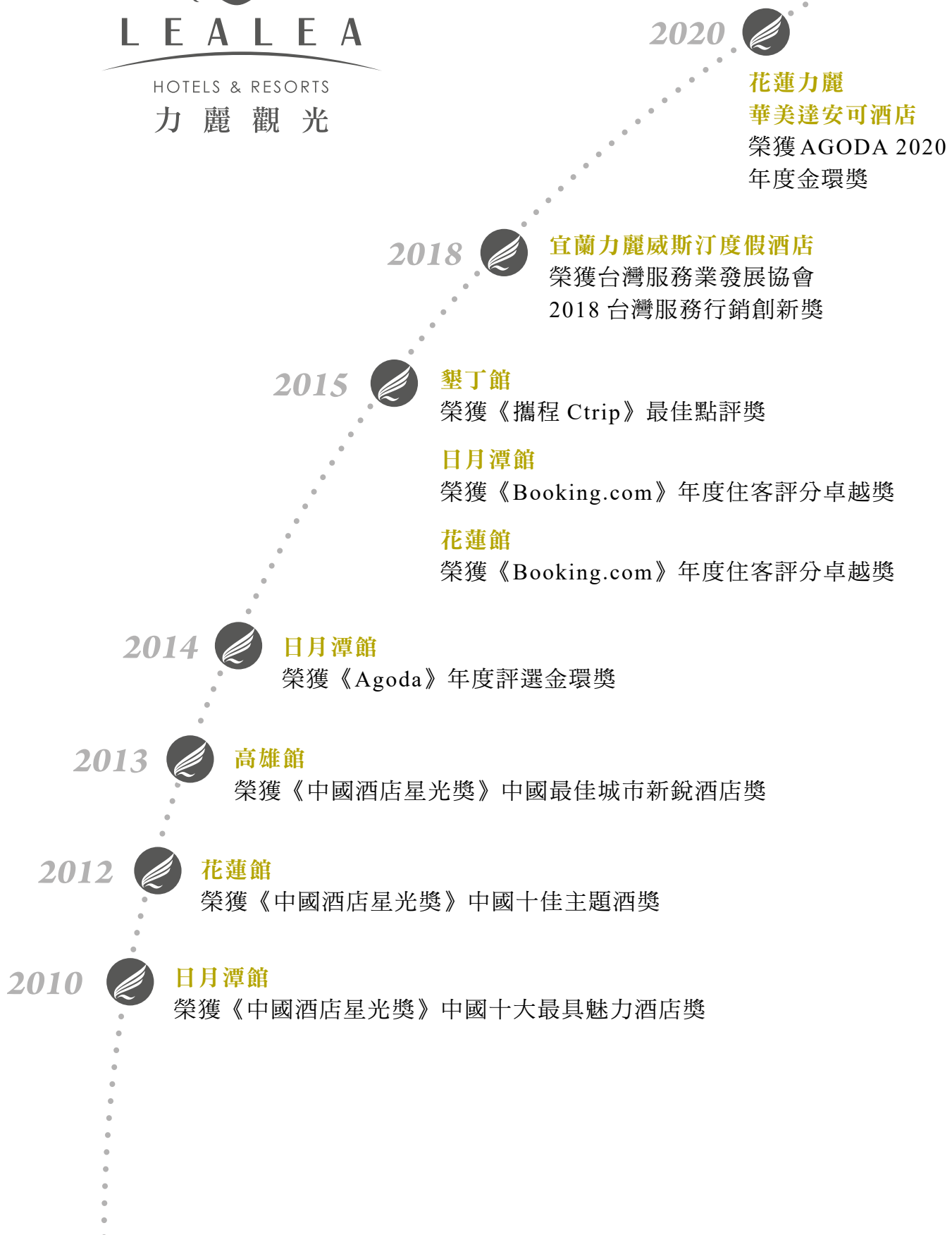
在旅遊產業因新冠疫情被按下「暫停鍵」的2020年，力麗觀光沒有因此鬆懈，追求經營績效之際，落實風險控管，以追求長期穩健成長，並強化員工的教育訓練與人才培養，安排同仁參加觀光局舉辦的進修課程外，公司內部也定期安排教育訓練，提升整體員工水平、調整體質、強化競爭力，希望讓每位員工有身在優質飯店為旅客服務的意識和責任感。

力麗觀光以成為國際連鎖飯店為目標，持續耕耘台灣旅遊市場，並結合在地文化提升各館特色，服務多元客源的消費者需求，未來會員系統更將推向國際旅客，並特過多元產業結構，繼續把在地、真實、獨特的旅遊體驗，透過科技以及人際互動，帶給各地遊客感受耳目一新的旅遊新體驗。

董事長 蔡宗易

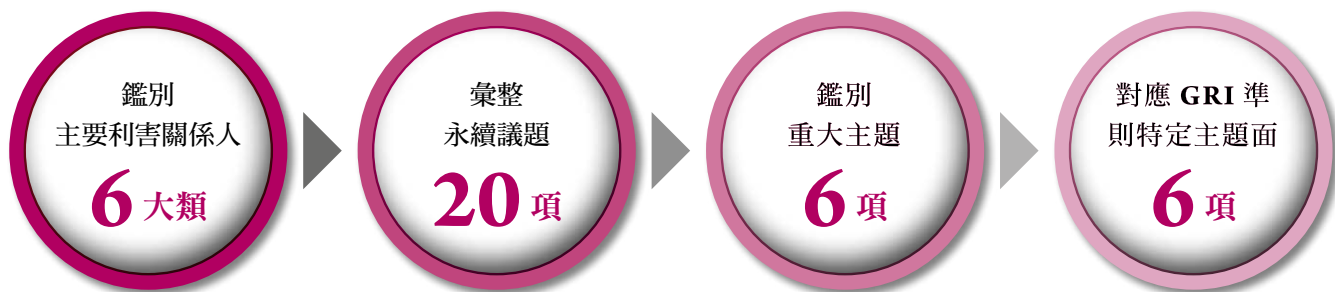
A handwritten signature in black ink, reading '蔡宗易' (Cai Zongyi).





0.3

利害關係人議合



利害關係人為影響力麗觀光的群體，不同的利害關係人對力麗觀光各有不同的意義。首先，力麗觀光建置例行性溝通管道與利害關係人互動，藉由利害關係人對力麗觀光提出的意見與建議，讓力麗觀光得以知悉利害關係人的合理期望，並透過每月例行召開跨部門的經營會議，由各部門主管出席，於會議中提出其對應的利害關係人對公司所提出的要求與期望，於會議中充分討論並形成共識後由董事長核定，進而反饋給利害關係人，同時向利害關係人展現力麗觀光在經濟、環境與社會面向善盡企業社會責任的努力。

力麗觀光在內部成立任務編組型式的企業社會責任委員會，輔助管理企業社會責任綜效，由總經理擔任主任委員，下設四個小組分別為：「公司治理與經濟議題小組」、「永續環境工作小組」、「員工與社會關懷小組」及「產品與服務小組」，各自負責不同的企業社會責任面向，透過與例行之經營會議合併舉行，在會議中討論利害關係人的要求與期望，同時展開當年度的企業社會責任執行工作，並將執行成果定期向董事會報告。

企業社會責任 - 任務編組



透過經營會議討論利害關係人的要求與期望

展開 ESG 工作

未來擬將執行成果向董事會報告



利害關係人鑑別

力麗觀光透過內部討論，考量利害關係人群體與我們的依存程度、對本公司內部決策是否具有實質影響力、是否屬於力麗觀光的營運影響範圍內等，同時參考同業之利害關係人，共鑑別出：股東/投資人、政府機關、合作夥伴/供應商、客戶/消費者、銀行及員工六項主要利害關係人類別。



股東 / 投資人

股東/投資人為公司所有權人，取得他們的支持，公司可獲得足夠的自有資金，並且能夠穩定的經營。力麗觀光秉持著對股東/投資人及社會大眾負責的信念，促使公司穩定成長及永續經營。



政府機關

對各級政府機關的法令規範，力麗觀光皆嚴格遵行，並透過政府機關的把關，保障各方的權利義務。



合作夥伴 / 供應商

力麗觀光身為觀光業的一份子，供應商與食品安全、環境維護息息相關。我們慎選合作夥伴讓客戶感受物超所值產品，並期能與供應商共同成長，讓彼此功能發揮到最大。



客戶 / 消費者

力麗觀光致力於提供安全、舒適、衛生、多元的食宿環境給客戶，打造客戶美好的假期體驗，每個客戶的意見回饋，我們都虛心接受，並成為未來改進及成長的指標方向。



銀行

力麗觀光經營績效如獲銀行肯定，將有助取得較優惠的融資條件，增加資金使用彈性，資金良性循環也可增加經營效益，符合其他利害關係人的期待。



員工

員工是力麗觀光最重要的資產，不論是團隊合作、專業技術抑或是創新能力等，員工對本公司的付出及貢獻，都是公司不可或缺的基石，也是我們成長的動力。



利害關係人類別		溝通管道	溝通頻率	關注主題
股東 / 投資人		股東會	1 次 / 年	<ul style="list-style-type: none"> ⦿ 財務績效 ⦿ 經營風險管理 ⦿ 申訴機制 ⦿ 產品與服務
		法人說明會	不定期	
		公開資訊觀測站	不定期	
		公司網站	不定期	
		電話、面談	不定期	
政府機關	櫃買中心	電話、email、公文	不定期、即時	<ul style="list-style-type: none"> ⦿ 法規遵循 ⦿ 勞資關係 ⦿ 溫室氣體排放 ⦿ 節能減碳 ⦿ 廢棄物處理
	法院	狀紙、公文、電話	不定期	
	台北市政府 / 地方政府	電話、公文	不定期、即時	
	教育部	電話、公文	不定期	
	觀光局	電話、公文	不定期	
合作夥伴 / 供應商		電話、公文 廠商拜訪及會議	不定期	<ul style="list-style-type: none"> ⦿ 供應商管理與評鑑 ⦿ 道德誠信
客戶 / 消費者		電話、email、 當面拜訪、 新聞稿 公司官網	不定期	<ul style="list-style-type: none"> ⦿ 食品衛生安全 ⦿ 住宿品質 ⦿ 客戶健康及公共安全 ⦿ 顧客隱私 ⦿ 申訴機制 ⦿ 會員權益
銀行		電話、email 當面拜訪	不定期	<ul style="list-style-type: none"> ⦿ 財務績效 ⦿ 經營風險管理
員工		電話、email 公司官網 / 刊物 內部定期會議 當面溝通	不定期、即時	<ul style="list-style-type: none"> ⦿ 員工自身權益及福利 ⦿ 工作環境安全及衛生 ⦿ 教育訓練及職涯發展 ⦿ 勞資關係



重大議題鑑別

力麗觀光依據下列原則界定報告內容

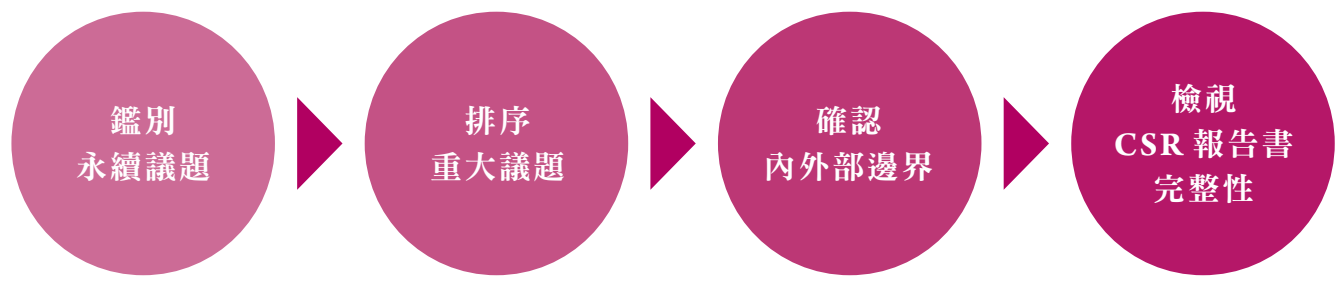
- 利害關係人包容性原則
- 永續性脈絡原則：揭露力麗觀光對當地、區域以至全球的經濟、環境及社會情況、發展及趨勢作出改善或降低破壞。
- 依據重大性原則：反映力麗觀光的顯著經濟、環境和社會衝擊以及會實質影響利害關係人的評估和決策。
- 依據完整性原則：報告書包含之重大議題及其邊界，足以反映本公司在經濟、環境及社會的顯著衝擊，並使利害關係人評估我們在報導期間的績效，來鑑別出重大議題，並確認利害關係人關注之議題已於報告書中說明及回應。

力麗觀光根據界定報告品質原則要求

- 準確性：報告之資訊充分準確及詳盡，供利害關係人評估本公司的績效。
- 平衡性：報告之資訊反映正、反兩面績效，讓各界對我們的整體績效做出合理的評估。
- 清晰性：力麗觀光呈現資訊的方式，可讓使用資訊的利害關係人易於理解和取得。
- 可比較性：力麗觀光以一致的標準來篩選、整理和報告資訊，資訊表達的方式，讓利害關係人能分析長期的績效，並與其它同業進行比較分析。
- 可靠性：力麗觀光編製報告書時所使用的資訊及流程，以可供檢視、並可建立資訊品質及重大性的方式，予以蒐集、記錄、彙整、分析及揭露。
- 時效性：力麗觀光定期報告，及時提供資訊以供利害關係人進行決策等六項原則的精神注入本報告書中。



透過執行以下四個步驟，我們希望能透過本報告書，更完整全面地回應利害關係人對力麗觀光的關心及期待，我們亦能藉此自省，回顧績效表現，針對不足之處努力改進，持續精進，讓利害關係人對力麗觀光更信任及放心。



步驟一：鑑別永續議題

力麗觀光邀請公司各部門同仁，參照 GRI 永續性報導準則及標竿學習，考量產業特性，討論與本公司攸關之永續議題，共鑑別出 20 項永續議題。



5 項 經濟議題

經營風險管理、財務績效、供應商管理與評鑑、會員權益、產品與服務



3 項 環境議題

溫室氣體排放、節能減碳、廢棄物處理



12 項 社會議題

申訴機制、法規遵循、勞資關係、道德誠信、食品衛生安全、住宿品質、客戶健康及公共安全、顧客隱私、員工自身權益及福利、工作環境安全及衛生、教育訓練及職涯發展、顧客評價

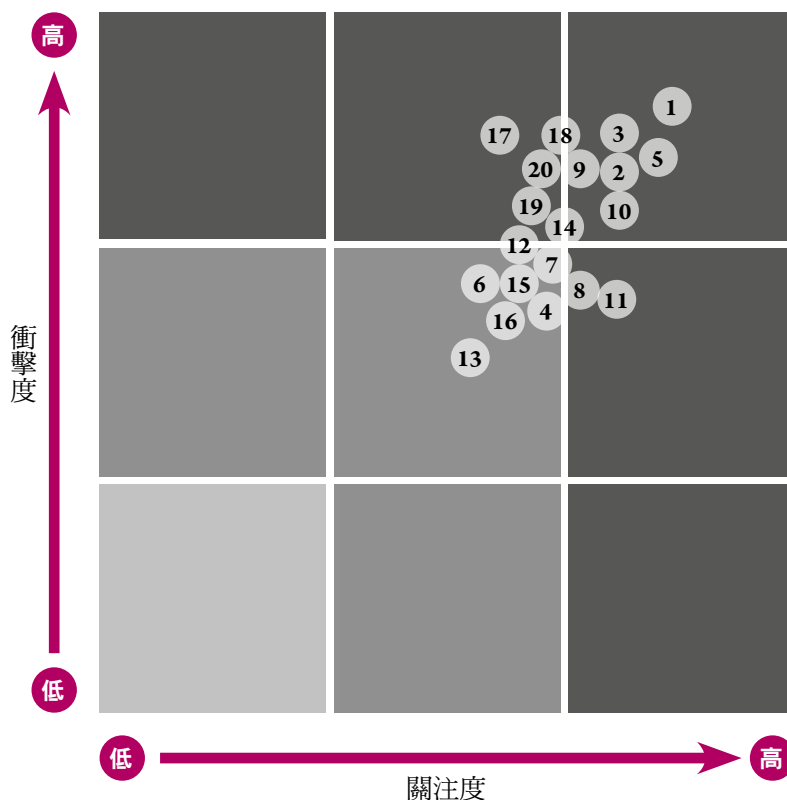
步驟二：排序重大議題

將鑑別出的 20 項永續議題，設計成電子問卷之形式發放予六類主要利害關係人，以瞭解這些議題對利害關係人評價和決策的影響。同時，發放問卷予公司管理階層，以評估公司對經濟、環境和社會之衝擊程度。

本年度共回收 30 份利害關係人問卷及 10 份公司衝擊程度問卷，並透過二維矩陣分析，將 20 項永續議題依照「利害關係人關注程度」及「對公司營運衝擊程度」得出重大議題矩陣圖。

本年度選出 6 項重大議題：

- (1) 財務績效 (2) 經營風險管理 (3) 產品與服務 (4) 節能減碳 (5) 廢棄物處理 (6) 勞資關係



1. 財務績效
2. 經營風險管理
3. 供應商管理與評盤
4. 會員權益
5. 產品與服務
6. 溫室氣體排放
7. 節能減碳
8. 廢棄物處理
9. 勞資關係
10. 員工自身權益及福利
11. 工作環境安全及衛生
12. 教育訓練及職涯發展
13. 申訴機制
14. 道德誠信
15. 顧客健康與公共安全
16. 法規遵循
17. 食品衛生安全
18. 住宿品質
19. 顧客隱私
20. 顧客評價



步驟三：確認內外部邊界

排序出重大議題後，力麗觀光進一步評估各重大議題對組織內外的衝擊範圍，並確認重大議題需涵蓋之 GRI 準則特定主題、內外部邊界皆已完整揭露於本報告書。

面向	重大議題	內部邊界		外部邊界					對應 GRI 準則 特定主題 (揭露指標)	報告書 揭露章節
		員工	股東 ／ 投資人	銀行	政府機關	客 ／ 消費者	供應商 ／ 合作夥伴			
經濟	財務績效	●	●	●				● 201 經濟績效 (201-1)	● 1.2 經營績效	
經濟	經營風險 管理	●	●					● 102 一般揭露 (102-11)	● 1.3.4 風險管理	
經濟	產品與服務	●	●			●		● 102 一般揭露 (102-11)	● 2 精緻服務 以客為尊	
經濟	供應商管理 與評鑑	●			●		●	● 102 一般揭露 (102-11)	● 2.4 供應鏈管理	
社會	員工自身 權益及福利	●	●					● 401 勞雇關係	● 4.1 落實員工關懷與 保障	
社會	勞資關係	●				●		● 401 勞雇關係	● 4.1 落實員工關懷與 保障	

步驟四：檢視 CSR 報告書完整性

力麗觀光完成報告書後，內部執行最後檢視，確保所有重大議題已完整揭露，未來力麗觀光會持續精進報告書內容，實踐對利害關係人的承諾，達成永續經營的目標。



1 當責治理 誠信經營

- 1.1 關於力麗觀光
- 1.2 經營績效
- 1.3 公司治理
- 1.4 誠信經營
- 1.5 法令遵循與內部稽核
- 1.6 申訴機制

- 🎯 2020 年 未有重大違法紀錄。
- 🎯 2020 年 內部稽核未發現重大異常缺失。
- 🎯 2020 年 公司治理評鑑結果，公司排名級距顯著成長。



1

當責治理 誠信經營



力麗觀光以優質服務與多元品牌形象取勝，營業據點觸及全台熱門風景區與城市，以「安全、乾淨、親切」標準提供旅客便利的度假與商務選擇。

並恪遵集團創辦人郭木生先生的「勤、儉、誠」三個經營理念，落實公司治理，以誠信對待我們的利害關係人永續經營。



1.1 關於力麗觀光

1.1.1 背景說明

力麗觀光開發股份有限公司原名梅捷企業股份有限公司，分別於民國 93 年 11 月及民國 101 年 6 月經股東會決議更名為浩騰科技股份有限公司及易福股份有限公司。後因經營團隊改組轉型為觀光飯店經營及顧問業務，故於民國 104 年 4 月股東常會決議更名為力麗觀光開發股份有限公司。本公司主要業務為飯店經營等相關業務。

力麗觀光開發股份有限公司自 102 年引進專業團隊發展一般飯店旅館事業，歷年來持續拓點，引進國際知名品牌經營，為持續多元化發展，結合在地文化，加強行銷、以多元通路提升公司獲利及競爭力。

* 公司沿革

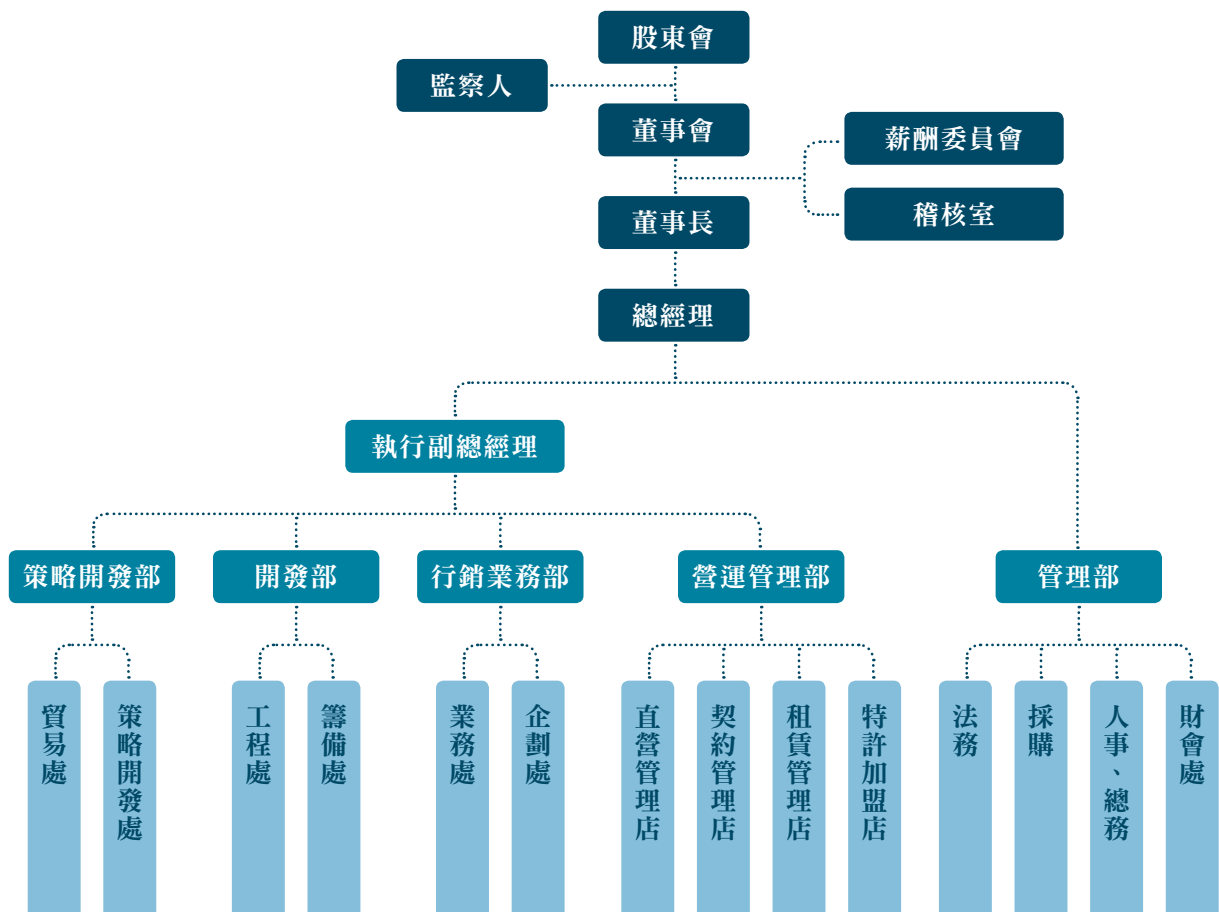
- **民國 79 年** **1 月** 成立“梅捷”公司。
- **民國 87 年** **12 月** 股票上櫃。
- **民國 93 年** **11 月** 通過公司更名『浩騰科技股份有限公司』。
- **民國 101 年** **7 月** 更名為易福股份有限公司。
- **民國 102 年** **6 月、8 月** 補選全體董事及監察人，引進專業團隊發展一般飯店旅館事業。
- 9 月** 取得朝日商務飯店（股）公司 100% 股權。
- 12 月** 設立日潭館分公司拓展旅館業務。
- **民國 103 年** **1 月** 於日月潭地區拓點，由日潭館分公司專責經營「力麗哲園飯店日潭館」旅館業務。
- 4 月** 於花蓮地區拓點，設立力麗哲園花蓮分公司，專責經營「力麗哲園飯店－花蓮」旅館業務。
- **民國 104 年** **2 月** 子公司「朝日商務飯店股份有限公司」於宜蘭地區投資設立特許孫公司「力麗明池股份有限公司」51% 股權，取得明池山莊暨森林遊樂區、棲蘭山莊暨森林遊樂區、神木園區之特許經營權。
- 4 月** 召開股東常會，通過公司更名為「力麗觀光開發股份有限公司」。
- 9 月** 向力麗酒店股份有限公司購入「力麗哲園」品牌及商標。
- 11 月** 設立「力麗觀光開發股份有限公司月潭館分公司」，專責經營「力麗哲園飯店－月潭館」旅館業務。
- **民國 106 年** **8 月** 子公司「哲園會館股份有限公司」與教育部簽訂「原高雄國際青年會館營運暨移轉促參案」合約。
- 9 月** 子公司「朝日商務飯店股份有限公司」向「力麗酒店股份有限公司」購買力麗哲園月潭館全棟之土地及建物作為飯店經營之用。
- **民國 107 年** **3 月** 投資天鷹旅社股份有限公司。
- **民國 109 年** **3 月** 子公司「天鷹旅社股份有限公司」投資「力麗天鷹觀光旅遊（廈門）有限公司」。
- **民國 110 年** **3 月** 投資子公司「力銓開發股份有限公司」。



1.1.2 基本資料

公司名稱	力麗觀光開發股份有限公司 LEALEA HOTELS & RESORTS CO., LTD.
市場別	上櫃公司 (5364)
成立日期	1990 年 01 月 24 日
上櫃日期	1998 年 12 月 07 日
董事長	蔡宗易
總部位置	台北市松江路 162 號 3 樓
實收資本額	新台幣 288,499 仟元
2020 年合併營收	新台幣 469,473 仟元
主要營業項目	一般旅館 (飯店旅館經營、籌建規劃、市場分析規劃)
主要營業地區	台灣
員工人數	248 人

1.1.3 組織結構圖



1.1.4 經營團隊

主要部門	各部門主要職掌
董事長室	協助董事長推行與規劃各項業務並執行各項工作內容及績效。
稽核室	負責檢查公司是否違反內部控制缺失及異常之情事，並建立完善稽核計畫與建議各部門改善報告落實標準作業程序，以確保內部控制制度得以持續有效實施。
總經理室	協助總經理推行與規劃各項業務並執行各項工作內容及績效。
執行副總經理	<ol style="list-style-type: none"> 負責行銷業務、開發籌備、行銷企劃及營運管理之策略規劃。 各項整合、執行與績效督導。 協助總經理推動各項業務及交辦工作。 執行總經理政策及協調管理部各項行政作業。
營運管理部	針對各營業據點的現場營運進行管理：直營連鎖、租賃連鎖、契約管理、特許加盟等連鎖型態，均統籌進行管理、訓練及查核。
行銷業務部	<ol style="list-style-type: none"> 公司形象、廣宣及對外關係作業；各種銷售通路之維護與推廣。 各項產品行銷企劃、套裝活動整合規劃；年度價格策略之訂定。 年度廣告宣傳之計畫與執行、績效整合。 公司對外網站網頁設計及規劃。 設計公司文宣及督導各項活動績效。 年度銷售活動之計畫與執行。 訂房中心之營運及維護。
開發部	<ol style="list-style-type: none"> 各項營業展店工作之計畫與執行：新點之開發、可行性之評估、營業財務之試算、工程設計需求的提出、開幕營業資材請購、營業執照申請等。 營業點之規劃設計檢討：土建、泥作、裝修、機電、弱電等。 建設期間：進行現場溝通、完工進行、驗收計價。
策略開發部	<ol style="list-style-type: none"> 開發國外飯店以及與國內集團未設有飯店之縣、市同等級飯店合作加盟。 開發觀光事業相關產業。 開發銀髮樂齡及長照相關產業合作。 開發飯店和其他不同領域產業及公司合作與投資。 開發以物聯網方式結合其他產業合作。
管理部	<p>財 會 處：公司資金的運用及掌握，公司長、短期投資的規劃，銀行帳務往來作業、零用金出納、負責應收帳款處理、各項財務報表製作、年度預算編製及執行。</p> <p>人事總務：人員招募任用、薪資發放、人事行政法規實施作業、協助審定公司組織及各項制度，完善管理細則。掌管總務、固定資產之規劃與管理作業。</p> <p>採 購：各項採購事宜。</p> <p>法 務：法務案件處理、編製公司各項規章、辦法、對外法律訴訟案件。</p>

1.2 經營績效

力麗觀光集團以豐富深度的生態旅遊、輕旅度假休憩、商業觀光住宿三大目標為主要發展方向，目前自有與經營管理的品牌有 4 系列：商務觀光兼具的「力麗哲園」、休閒度假取向的日月潭與墾丁區、深度生態旅遊的「力麗馬告生態園區」、與教育部合作的「哲園學產文教會館」，加上管理顧問的「宜蘭力麗威斯汀度假酒店」及「花蓮力麗華美達安可酒店」，每一品牌莫不積極經營管理，深耕品牌旅館市場，打響力麗觀光知名度與市場認同度。

此外更積極開發拓據點，引進國際知名品牌經營，參與日月潭伊達邵力麗溫德姆溫泉酒店等大型休閒產業開發案的規劃、興建、籌備及營運，海外拓點也積極推動，期待短期內可由本土連鎖旅館品牌邁向國際連鎖之列。

1.2.1 市場及營運概況

* 觀光產業概況

從 2020 年開始新冠肺炎 (COVID-19) 在世界各地蔓延，全球旅遊業面臨著繼 SARS 爆發和金融風暴以來的最大考驗，在各國嚴格實施邊境管制下，觀光旅館業成為最直接面對疫情衝擊的產業之一。台灣觀光產業旅遊人數呈現嚴重衰退。根據交通部觀光局的最新資料，2020 年來台旅客，總計為 137 萬 7,861 人次，較 2019 年的 1,186 萬 4,105 人次，足足少了 1,048 萬 6,244 人次，增減率達 -88.39%，平均每日只有 3,765 人次 (包括外勞、返國人士、商務人士...等)。

2020 年 1 月時疫情尚未全面爆發，當月赴台旅客量仍有近 81.3 萬人次，2 月起疫情在國際延燒，旅客驟降到 35.7 萬，3 月只有 7.8 萬多，4 月起各國陸續採取嚴格境管措施抑制疫情，來客數更剩下寥寥數千人，入境人次 3 ~ 4 月瞬間崩跌。

根據交通部觀光局 2020 年來台旅客，地區分別為亞洲 118 萬 3,987、非洲 2,502、美洲 10 萬 6,117、大洋洲 2 萬 2,606、歐洲 5 萬 9,512 及其它未列明 3,137 人次，亞洲地區仍是台灣主要的客源地。而日本的赴台人次是 26 萬 9,659，亞洲排名第 1，韓國 17 萬 8,911、港澳 17 萬 7,654 緊追在後，分居 2、3 名，中國大陸只有 11 萬 1,050。由數字看市場走向，日韓未來仍是趨勢。

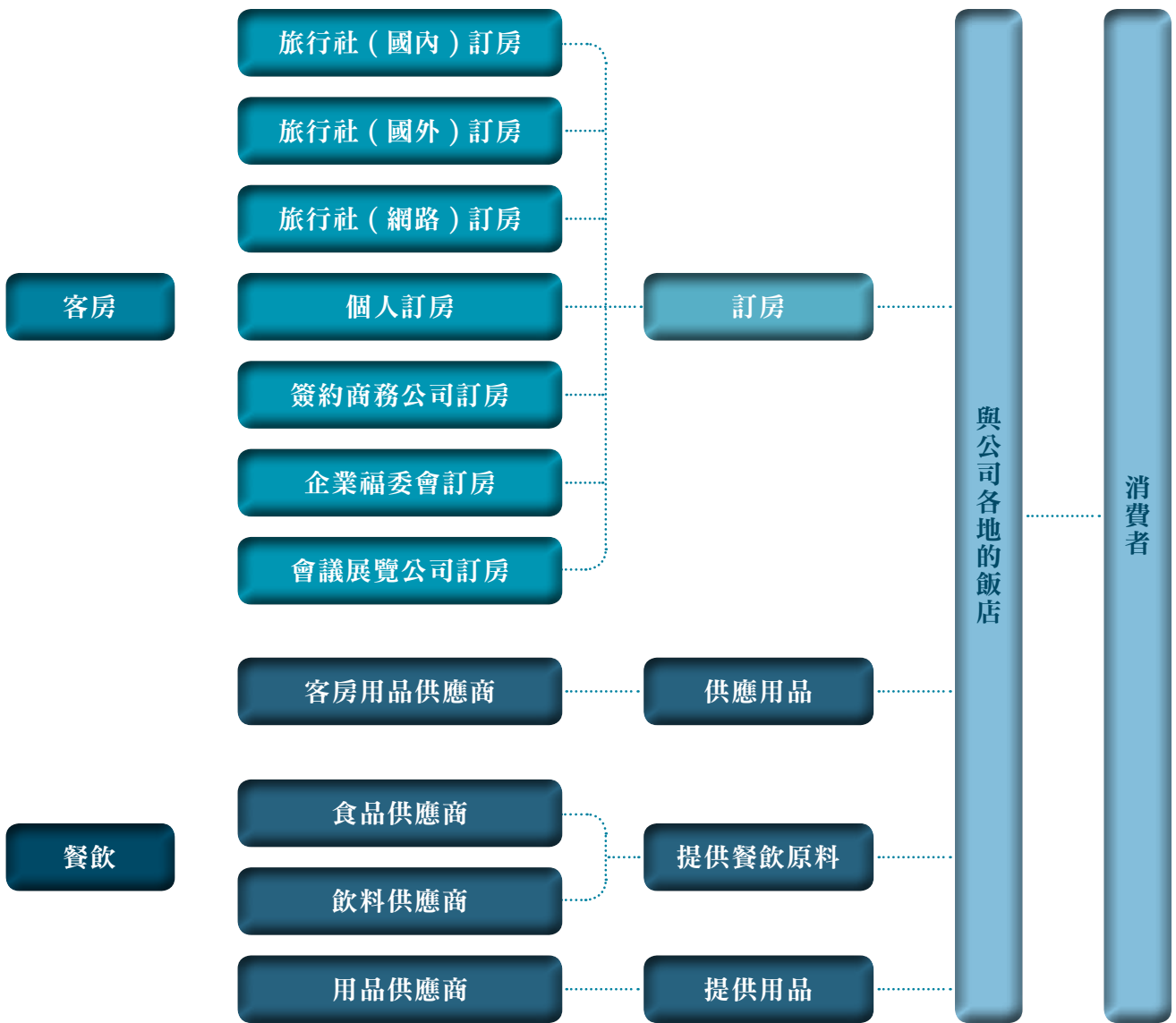
2020 年下半年開始，全球疫情雖仍然嚴峻，但因台灣防疫管控得宜，國人因無法出國旅遊，觀光業迎來了報復性一波接著一波的國旅浪潮，發揮了及時雨的功效，緩解產業於疫情期間受到的損害。

2021 年第一季原本期待政府有機會鬆綁外籍人士赴台禁令，國境之門有條件的開放，加上首批疫苗的到位，旅遊業原本希望春天能早日歸來，但第二季卻再次面臨到因新冠肺炎 (COVID-19) 病毒的變種與進化，讓疫情再次在全球延燒，不同國家也陸續出現不同變異的病毒株；而原本為防疫資優生的台灣也因華航、諾富特飯店群聚案風暴後，新北獅子會與萬華茶室的群聚感染案更引爆大規模社區感染，導致本土病例連環爆，台灣疫情也轉趨嚴峻，再次衝擊了整個台灣的觀光市場。去年因為還有內需市場支撐，現在則是內、外夾攻，若疫情未能在短期內清零，對於飯店、旅遊觀光業的影響，預期恐比去年還慘。



* 產業上中下游關聯性

經營飯店主要為提供住宿、餐飲、休閒設施及房客所需相關商業服務，相關上中下游之關聯性詳下圖：



1.2.2 理念及目標

經濟績效主要表現在營業收入的成長與獲利能力的提升，這是企業達到「永續經營」的目標。力麗觀光藉由提出財務績效，可讓利害關係人清楚了解本公司的投資價值。透過良好的財務績效，力麗觀光穩定地創造更高的經濟價值並回饋予包括股東 / 投資人、員工、客戶、合作夥伴、政府、銀行等所有利害關係人。其中，由於財務績效的好壞常會接影響股東 / 投資人對公司的投資評價，因此對於力麗觀光來說更顯重要。

本公司官網之投資人專區，設有「股東及利害關係人服務」、「財務資訊」及「公司治理」三大專區，提供股東 / 投資人、員工、客戶、合作夥伴、政府、銀行等所有利害關係人隨時查閱公司經營績效及公司治理執行。本公司設有發言人、代理發言人及股務代理機構聯絡資訊，提供股東申訴暢通管道。每年股東會，更提供股東直接參與公司治理的另一溝通機制。



目標

短期

1. 持續以「力麗哲園」品牌承租經營新據點
2. 以「力麗馬告生態園區」品牌發展生態旅遊市場
3. 以「力麗儷山林」品牌發展管理契約據點
4. 以「哲園學產文教會館」品牌深耕青少年市場
5. 與國際知名連鎖飯店品牌合作，以加盟或委託經營模式，提升集團知名度與營運品質
6. 建置會員機制與全球訂房平台

中期

1. 開放加盟店
2. 建立以力麗觀光為主體的策略聯盟，以業務聯繫連鎖形態擴大業務範圍
3. 穩定發展台灣市場，完整部局台灣各縣市據點
4. 逐步涉足老人樂齡退休生活市場，創建旅館新價值
5. 拓展海外據點

長期

1. 發展「華人友好旅館」國際品牌
2. 發展「台灣本土連鎖旅館」品牌輸出



申訴機制

力麗觀光建置了健全之檢舉管道，內部利害關係人可依「檢舉案件處理辦法」透過獨立檢舉信箱傳達，並保護善意舉報或參與相關調查者免於因舉報或參與調查而受到報復。

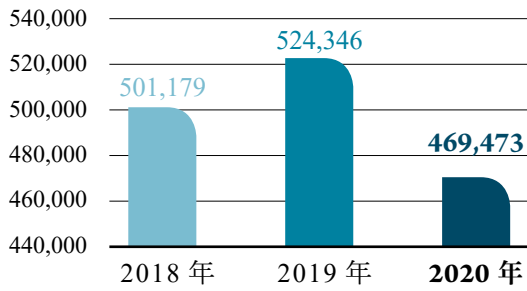
外部利害關係人則可透過公司官網「股東及利害關係人服務」專區進行建議或申訴。



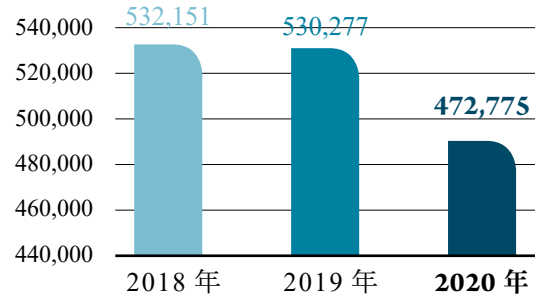
1.2.3 營運績效

單位：新台幣仟元

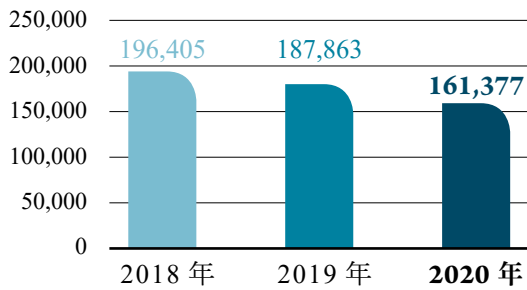
營業收入



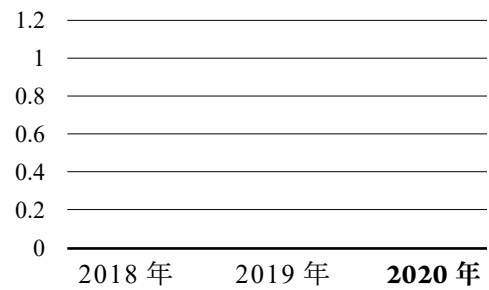
營業支出



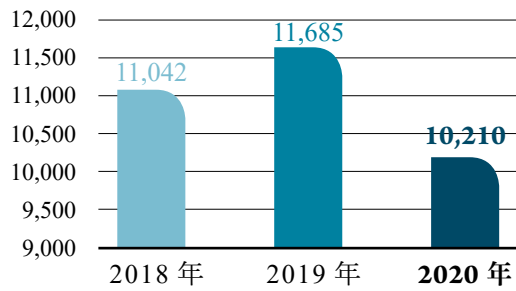
員工薪資與福利支付



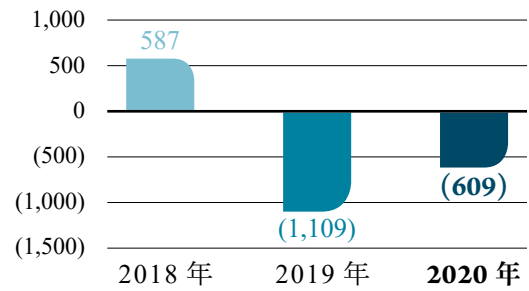
支付股東之股利



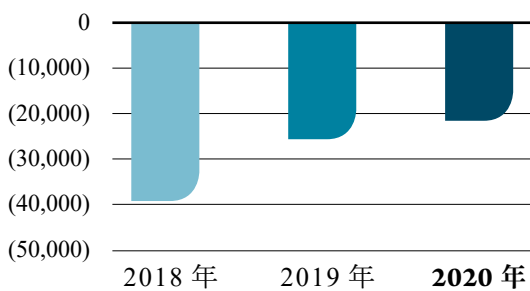
支付銀行利息



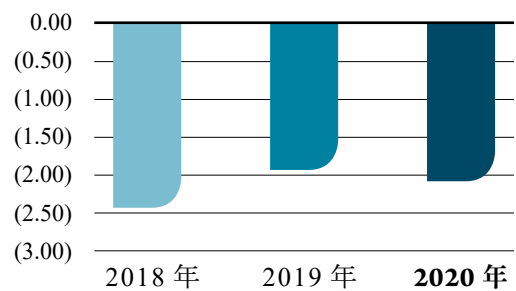
支付政府之稅款



稅後損益



每股盈餘 (元)



註：營業支出：營業成本+營業費用-薪資及人事費用

註：薪資及人事費用包含員工福利

1.2.4 參與外部組織



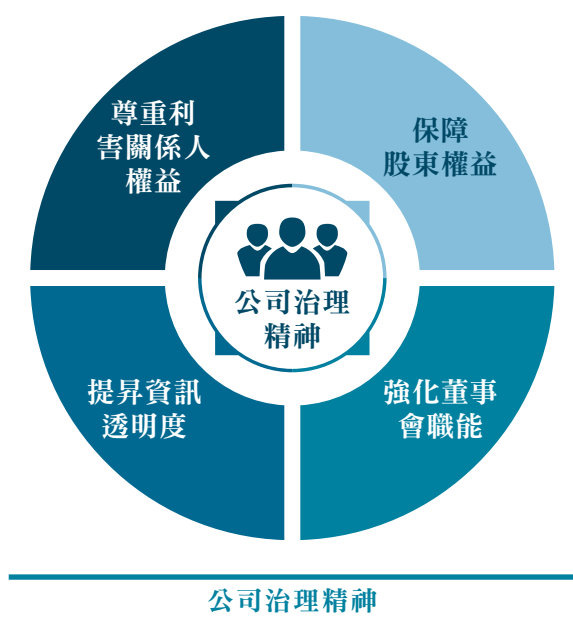
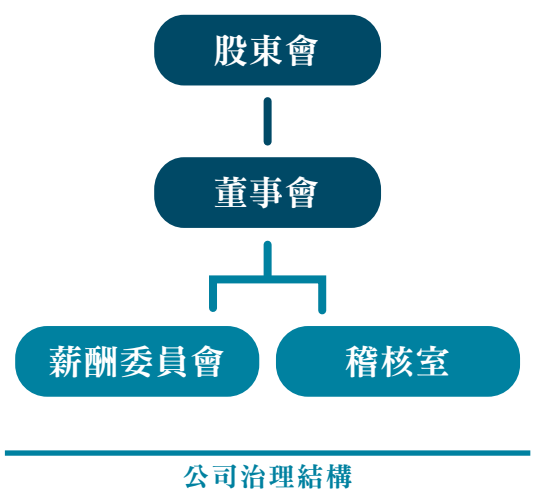
館別	參與外部組織
日潭館	南投縣日月潭形象商圈發展協會 日月村消防睦鄰隊顧問 日月潭鳳凰志工顧問 南投旅館公會
月潭館	日月潭消防隊顧問 南投旅館公會
台北館	台北市旅館商業同業公會 台北市觀光協會
高雄館	高雄市旅館公會 高雄市觀光協會
花蓮館	花蓮縣旅館同業公會 中華派出所義警顧問 主力里社區發展協會
宜蘭力麗威斯汀度假酒店	宜蘭商業同業公會

1.3 公司治理

力麗觀光重視公司治理，除已建立健全有效率之董事會外，並成立「薪資報酬委員會」強化公司治理；目前公司治理結構包括股東會、董事會、薪資報酬委員會以及稽核室。另，2021 年本公司將依法設置審計委員會，持續強化公司治理及董事會職權分工。

力麗觀光依據「上市上櫃公司治理實務守則」制定相關內部作業之完整標準作業流程，以誠信經營為最高原則，且嚴格執行以防範不誠信行為發生，並針對每個經營流程進行稽核。

本公司負責公司治理相關事務已由管理部兼職負責，負責公開資訊觀測站或公司網站提供即時訊息予股東，提供董事、監察人執行業務所需資料、依法辦理董事會及股東會之會議相關事宜、辦理公司登記及變更登記、製作董事會及股東議事錄等。



1.3.1 董事會

董事會為本公司最高治理單位，由 7 席董事及 3 席監察人組成，含獨立董事 2 席，女性董事 1 席；董事會成員皆具有豐富產業經營經驗，且學識、專業經歷涵蓋不同領域，具備執行董事職務所必須之能力，能督導及提供建設性的意見與策略。

董事會（第 12 屆董事（任期 2018 年 6 月 12 日至 2021 年 6 月 11 日）

2020 年董事會共召開 9 次，董事會成員主要經歷及 2020 年親自出席比率如下：

職稱	姓名	主要經歷	2020 年董事會 實際出席率（%）
董事長	蔡宗易	淡江大學管理科學研究所經營管理碩士 朝日商務飯店（股）公司董事長 力麗明池（股）董事長 哲園會館（股）公司董事長	100
董事	郭淑珍	美國耶魯大學企業管理學碩士暨公共衛生學碩士 山林水環境工程（股）公司董事長 力麗企業（股）公司董事 力鵬企業（股）公司董事	67
董事	郭濟綱	美國加州波莫納大學飯店管理系 力麒建設（股）公司總經理 宜蘭力麗開發（股）公司董事長 山林水環境工程（股）公司董事 力鵬企業（股）公司董事	100
董事	郭濟安	美國 Fort Hays 州立大學企管系 山林水環境工程（股）公司副董事長 力麗企業（股）公司董事	56
董事代表人	王鴻垣	國立政治大學 EMBA 金融組 私立文化大學中美關係碩士 遠東國際商業銀行經理	78
獨立董事	吳福榮	國立政治大學地政研究所碩士 台灣土地銀行副總經理	100
獨立董事	陳萬發	國立台灣海洋大學航管所企管組商學碩士 板信商業銀行總行協理	100
監察人	劉文良	美國耶魯大學公共衛生學博士 力麗觀光開發（股）公司監察人	89
監察人	楊豪軒	國立臺灣科技大學化工系 力強實業（股）公司董事長	89
監察人代表人	曹晉榮	國立政治大學經營管理碩士 社團法人台灣金融暨銀行學會理事	89

* 董事會多元性

● 多元性政策

本公司之董事會應指導公司策略、監督管理階層、對公司及股東負責，其公司治理制度之各項作業與安排，應確保董事會依照法令、公司章程之規定或股東會決議行使職權。本公司之董事會結構，應就公司經營發展規模及其主要股東持股情形，衡酌實務運作需要，決定五人以上之適當董事席次。

力麗觀光董事會成員組成多元化，除兼任公司經理人之董事不逾董事席次三分之一外，並就本身運作、營運型態及發展需求以擬訂適當之多元化方針，包括但不限於以下二大面向之標準：

一、基本條件與價值：性別、年齡、國籍及文化等。

二、專業知識與技能：專業背景（如法律、會計、產業、財務、行銷或科技）、專業技能及產業經歷等。

董事會成員應普遍具備執行職務所必須之知識、技能及素養。為達到公司治理之理想目標，董事會整體應具備之能力如下：營運判斷能力、會計及財務分析能力、經營管理能力、危機處理能力、產業知識、國際市場觀、領導能力、決策能力。

● 董事會多元性實施情形

本公司董事會多元性，注重性別平等、多種專業背景及董事兼任經理人董事不超過席次三分之一，目前董事會成員有 7 位董事及 3 位監察人，成員中包含 1 名女性、2 名獨立董事及 3 位監察人、成員專業背景涵蓋金融保險、觀光餐飲、營建環工及紡織等，且僅有 1 名董事兼任員工，相關落實情形如下：

* 迴避利益原則

力麗觀光依據「董事會議事規範」規定，為落實利益迴避，於董事會開會通知書上以顯著字體提醒董事利益迴避之重要性，再三重申董事對於會議事項，若與其自身或其代表之法人有利害關係，致有害於公司利益之虞時，應於董事會說明利害關係重要內容後，即暫時離席不得加入討論及表決，並不得代理其他董事行使其表決權。

* 績效評估

力麗觀光為落實公司治理並提升董事會功能，建立績效目標以加強董事會運作效率，已於 2019 年 8 月 12 日董事會通過訂定「董事會績效評估辦法」。於每年度結束後對於整體董事會內部績效進行評估，並將該結果作為未來遴選或提名董事及個別董事薪資報酬之參考依據。

2020 年力麗觀光董事會及薪酬委員會內部績效自評結果於 2021 年 2 月 26 日提報董事會，項目達成率分別為 97% 及 100%，及董事個別成員績效自評結果項目平均達成率為 99%，董事會整體運作良好，足見本公司強化董事會效能之成果。





2020 年度董、監事進修情形

職稱	姓名	進修日期		主辦單位	課程名稱	進修時數	註 1
		起	迄				
董事長	蔡宗易	2020/12/29	2020/12/29	社團法人中華公司治理協會	全球企業永續發展的宏觀視野從願景 2050 到行動 2020	3.0	是
		2020/11/12	2020/11/12	社團法人中華公司治理協會	數位科技及人工智慧的趨勢與風險管理	3.0	
董事	郭淑珍	2020/12/29	2020/12/29	社團法人中華公司治理協會	全球企業永續發展的宏觀視野從願景 2050 到行動 2020	3.0	是
		2020/11/12	2020/11/12	社團法人中華公司治理協會	數位科技及人工智慧的趨勢與風險管理	3.0	

職稱	姓名	進修日期		主辦單位	課程名稱	進修時數	註 1
		起	迄				
董事	郭濟綱	2020/12/29	2020/12/29	社團法人中華公司治理協會	全球企業永續發展的宏觀視野從願景 2050 到行動 2020	3.0	是
		2020/11/12	2020/11/12	社團法人中華公司治理協會	數位科技及人工智慧的趨勢與風險管理	3.0	
董事	郭濟安	2020/12/29	2020/12/29	社團法人中華公司治理協會	全球企業永續發展的宏觀視野從願景 2050 到行動 2020	3.0	是
		2020/11/12	2020/11/12	社團法人中華公司治理協會	數位科技及人工智慧的趨勢與風險管理	3.0	
董事	王鴻垣	2020/12/29	2020/12/29	社團法人中華公司治理協會	全球企業永續發展的宏觀視野從願景 2050 到行動 2020	3.0	是
		2020/11/12	2020/11/12	社團法人中華公司治理協會	數位科技及人工智慧的趨勢與風險管理	3.0	
獨立董事	吳福榮	2020/10/20	2020/10/20	財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心	2020 年公司治理與企業誠信董監事宣導會	3.0	是
		2020/11/12	2020/11/12	社團法人中華公司治理協會	數位科技及人工智慧的趨勢與風險管理	3.0	
獨立董事	陳萬發	2020/12/29	2020/12/29	社團法人中華公司治理協會	全球企業永續發展的宏觀視野從願景 2050 到行動 2020	3.0	是
		2020/11/12	2020/11/12	社團法人中華公司治理協會	數位科技及人工智慧的趨勢與風險管理	3.0	
		2020/10/20	2020/10/20	證券櫃檯買賣中心	2020 年公司治理與企業誠信董監事宣導會	3.0	



職稱	姓名	進修日期		主辦單位	課程名稱	進修時數	註 1
		起	迄				
監察人	劉文良	2020/12/29	2020/12/29	社團法人中華 公司治理協會	全球企業永續發展的 宏觀視野從願景 2050 到行動 2020	3.0	是
		2020/11/12	2020/11/12	社團法人中華 公司治理協會	數位科技及人工智慧的 趨勢與風險管理	3.0	
監察人	楊豪軒	2020/12/29	2020/12/29	社團法人中華 公司治理協會	全球企業永續發展的 宏觀視野從願景 2050 到行動 2020	3.0	是
		2020/11/12	2020/11/12	社團法人中華 公司治理協會	數位科技及人工智慧的 趨勢與風險管理	3.0	
監察人	曹晉榮	2020/12/29	2020/12/29	社團法人中華 公司治理協會	全球企業永續發展的 宏觀視野從願景 2050 到行動 2020	3.0	是
		2020/11/12	2020/11/12	社團法人中華 公司治理協會	數位科技及人工智慧的 趨勢與風險管理	3.0	

註 1：係指是否符合「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」所規定之進修時數、進修範圍、進修體系、進修之安排與資訊揭露。



2020 年董事會績效評估結果



董事會成員多元化政策及落實情形



董事會績效評估辦法

✎ 1.3.2 薪資報酬委員會

力麗觀光薪資報酬委員會旨在以專業客觀之地位，就本公司董事、監察人及經理人之薪資報酬政策及制度予以評估，並向董事會提出建議，以供其決策之參考。委員會成員人數為 3 人，由董事會決議委任之。

* 薪資報酬委員會主要權責

- 訂定並定期檢討本公司董事、監察人及經理人年度及長期之績效目標與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。
- 定期評估本公司董事、監察人及經理人之績效目標達成情形，並訂定其個別薪資報酬之內容及數額。

力麗觀光之薪資報酬委員共 3 名，含 2 名獨立董事，2020 年度開會 2 次，成員簡歷及出席情形如下：

薪資報酬委員會 第 4 屆董事 (任期 2018 年 8 月 10 日至 2021 年 6 月 11 日)

聯稱	姓名	簡歷
召集人	吳福榮	國立政治大學地政研究所碩士 土地銀行副總經理
委員	陳萬發	國立台灣海洋大學航管所企管組商學碩士 板信商業銀行總行協理
委員	許長流	文化大學 上海商業儲蓄銀行人力資源處處長

薪資報酬委員會成員出席情形

薪酬委員	2020 年薪資報酬委員會實際出席率 (%)
吳福榮 (召集人)	100.00%
陳萬發 (委員)	100.00%
許長流 (委員)	100.00%

* 監察人 (獨立董事) 與內部稽核主管及會計師之溝通情形

本公司尚未成立審計委員會，目前仍為監察人 (獨立董事) 制度，溝通情形如下：

1. 本公司內部稽核報告及改善追蹤報告陳核董事長後，每月透過電子郵件交付各監察人及獨立董事查閱。
2. 本公司內部稽核主管至少每季當面溝通及回覆各監察人及獨立董事之諮詢。
3. 本公司內部稽核主管定期於每季列席董事會提出稽核業務報告。
4. 稽核主管與會計師、監察人獨立董事及隨時得視需要直接互相連繫，溝通管道暢通。
5. 會計師於年度座談會中，針對當年度財報查核工作範圍、策略及規劃等議題向監察人報告。



✎ 1.3.3 提升資訊揭露透明度

力麗觀光為提升資訊揭露透明度，設有專人負責資訊之蒐集與揭露，依法定期公告財務資訊。同時落實發言人制度，適時將公司治理實務運作情形與重大訊息放置於公司官網，讓利害關係人能即時得到公司資訊。

* 資訊公開落實情形

- 公司網站由專人負責維護，資料異動隨時更新，以利股東及利害關係人參考。
- 公司採行其他資訊揭露之方式：由專人負責定期及不定期於公開資訊觀測站申報各項財務、業務資訊。
- 本公司年度財務報告及第一、二、三季財務報告與各月份營運情形均依照法令規定期限完成申報，唯年度財務報告因合併報表編列資料整合，尚無法提早公告。
- 設有專責人員定期及不定期於各網站更新各項財務、業務重要資訊，並遵循內部控制制度辦理。
- 設有發言人及代理發言人作為公司對外發表意見之管道並揭露於公司網站利害關係人專區，遵循內部控制制度辦理相關回應事宜。



✎ 1.3.4 風險管理

* 力麗觀光緊急應變措施 SOP

依力麗觀光危機預防及緊急應變處理原則，除總公司制定之全面性通告外，各館應由最高管理人成立緊急小組，啟動應急機制，密切留意各級主管機關發佈之公告，並因應政策做出決議後呈報董事長經同意後，得以施行。

1. 對外公告，請該館最高主管先擬初稿公告，請行銷企劃部修飾後，協助對外於官網、粉絲頁、相關媒體發出文宣。
2. 對內公告，需讓員工安心並依決議運作。
 - 2-1 工作分配 - 請各負責人定時回報館長 / 總經理承辦或監管進度。
 - 2-2 召回上班 - 配合公司緊急應變所需，召回必要之同仁收假上班。
 - 2-3 強制休假 - 因緊急事件，除必要留守人力外，其餘同仁均需配合放休。
 - 2-4 即時公告 - 請設定館內窗口，及時宣佈公司政策或消息讓同仁知曉，與員工間有良好的雙向溝通管道，以免錯誤消息造成不安。

3. Covid-19 疫情期間

為因應新冠肺炎，力麗觀光以客戶的安全、安心，以及員工的健康為第一，將針對營業現場及員工保護兩個面向採取因應措施，以維護貴賓及員工的健康與安全。

- 入館時，請全程配戴口罩，除了用餐時間以外請全程配戴口罩。
- 為了防止餐廳內的密切接觸，考慮到社交距離並調整店內的座位安排。
- 針對以下客戶經常用手接觸的區域，使用清潔消毒劑擦拭，徹底進行消毒：櫃台、客人常接觸的門把、公共區域、客人用餐後，消毒桌面。

3-1 營業現場 SOP

3-1-1 入住旅客全數需測量體溫、手部消毒及要求住客在經過公共區域處需配戴口罩。無論住客出入多少次，均需量體溫及手部消毒及配戴口罩。請住客填寫健康聲明書。

如住客抵達時有發燒（量測額 $\geq 37.3^{\circ}\text{C}$ ）、咳嗽、呼吸急促等疑似症狀，酒店有權拒絕其進館，並有責通報衛生機關相關單位。住客入住後如有發燒（量測額 $\geq 37.3^{\circ}\text{C}$ ）、咳嗽等症狀，由服務人員提供就醫資訊或協助前往。



3-1-2 進入館內餐廳用餐，住客需於取餐時配戴口罩，並單手戴上我方發放的一次性手套，使用公共餐具夾取食物。

3-1-3 櫃台、客人常接觸的門把、公共區域請一日消毒 6 次以上。餐廳於每組客人用餐後，消毒桌面，餐期結束時，請全面消毒一次，並關閉空調將窗戶打開，至少對流通風 10-20 分鐘。客房於客人退房後整房時，先將空調關閉，打開門窗通風，若同層樓有其他住客尚未退房，已退房之房間先開窗即可。

3-2 員工保護 SOP

3-2-1 員工每日上班量體溫，並自行簽名。提醒員工常洗手並自行消毒手部，上班需全程配戴口罩，保護自己。辦公室請定時進行對流通風。

3-2-2 住員工宿舍同仁，需於出入口，放置額溫槍及酒精，進出宿舍一律量體溫、簽名、消毒。不可直接回房。宿舍需設臨時管理員，每日拍照溫度檢測表給人事或館長並檢查額溫槍電量更換電池及補充酒精。住宿舍員工不可以上班時有量過溫度就不量。不願配合者，請館長先行了解協調，或進行必要處置，必需以保護其他員工為優先。

3-2-3 員工宿舍有窗或排風扇，請宣導員工在安全情況下，至少每日或定時通風 10-20 分鐘。

3-2-4 員工若有發燒情形，請其不要上班，並定時電話關心員工情形。

3-2-5 員工休假返回上班，亦須填寫健康聲明書，不得隱匿旅遊活動史、不得隱匿自己或他人（含同住者、同行者、訪客等）接獲「居家隔離通知書」、「居家檢疫通知書」或「自主健康管理通知書」的事實，若員工休假完畢返宮前，接獲前述通知書者，亦應主動誠實告知，不得隱瞞。

3-2-6 若員工因隱匿上述 3-2-5，除開除外，公司保留法律追訴權進行求償。

3-2-7 請員工使用員工餐食，須戴口罩取餐，盡量讓員工分散用餐。若在同一張桌用餐時，請隔一個座位，並避免交談。



- 3-2-9 廠商送貨，請要求對方要戴口罩、量體溫及消毒手部。廠商來訪，請盡量不要進入辦公室，若進到辦公室，需戴口罩、量體溫並消毒手部，及需限定會客區域，廠商離開後，請酒精擦拭桌面。進入館內維修的廠商等同住客作業。



4. 後續相關作業

- 4-1 對外發言統一。請各館緊急小組需指導第一線員工面對旅客詢問退訂、退款…等相關作業的一致性。尤其是退訂的作業時間及匯費扣取問題，須有完整配套讓第一線員工全員熟悉。
- 4-2 若有暫時停止營業的館別，重新開館營業前，館內需事先全面消毒。
- 4-3 長時間休假或配合公司放休政策後重回崗位的同仁，請比照 3-2-5 作業。

1.4 誠信經營

力麗觀光依「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」、「上市上櫃公司治理實務守則」、「上市上櫃公司誠信經營守則」、「上市上櫃公司訂定道德行為準則參考範例」等規定，訂定經董事會通過之誠信經營守則、道德行為準則等相關規章及作業辦法，積極推動企業誠信、防止行賄、收賄等不正當利益。並定期辦理教育訓練，以加強並落實誠信經營政策與防範方案之監督執行。且設有檢舉機制，即時不當之行為且適時調整內部制度，減少不道德或不誠信狀況發生。

* 2020 年力麗觀光誠信經營執行情形

- 已訂定「誠信經營守則」、「道德行為準則」、「防範內線交易管理作業辦法」及「檢舉案件處理辦法」，並於公司網站公告。
- 為加強員工對誠信經營及防範內線交易的重視，於 2020 年 12 月 14 日召集各部門中、高階主管及財會人員等主管，針對誠信經營守則、道德行為準則、防範內線交易、檢舉非法與不道德或不誠信行為案件等主題，進行教育訓練。
- 2020 年防範內線交易實施：每年至少一次對董事、監察人、經理人及受僱人辦理防範內線交易法令宣導，並將宣導資料置於公司網站供員工查閱。
- 本年度於 2020 年 12 月 23 日向董事會報告本年度防範內線交易執行情況，同時對現任董事及監察人、經理人宣導，課程要點包含內線交易構成要件、重大消息明確時點及公開方式與時點、違反內線交易罰則等資訊。



誠信經營守則



道德行為準則



防範內線交易落實情形

1.5 法令遵循與內部稽核

✎ 1.5.1 法令遵循

本公司遵守法律規範，維持良好公司治理，嚴守商業道德規範，實施健全內部控制與風險管理制度，維護資訊安全，落實公開資訊揭露，提供員工安全健康及充分發揮所長的工作環境，以及合理的報酬與福利。

本公司透過內部稽核、檢舉機制、官網聯絡信箱等多元管道讓利害關係人能適時提出申訴或舉發。在法規遵循實務上確切落實。因此 2020 年本公司在公司治理、商業會計、環境保護、勞工權益、職業安全、消費者保護、觀光法規等業務各面向均無重大違法紀錄。

本公司服務標準遵守相關法令規定

- 旅館業管理規則
- 觀光法規
- 消防法規
- 建築法規
- 食品衛生安全相關法規
- 星級旅館評鑑作業要點
- 勞動基準法暨勞工相關法規
- 消費者保護法
- 資訊安全法規
- 個人資料保護法
- 菸害防制法

✎ 1.5.2 內部稽核

* 內部稽核組織

稽核室之職掌在於調查、評估內部控制制度之缺失及衡量營運之效率，適時提供改進建議，以確保內部控制制度得以持續有效實施，並協助董事會及管理階層確實履行其責任。

- 力麗觀光稽核內部稽核單位配置專職內部稽核人員，直接隸屬董事會，稽核主管的任免需經董事會通過。
- 稽核主管定期列席董事會提報內部稽核執行情形。
- 稽核人員之基本資料、學歷、經歷及所受訓練等資料均依金管會規定於每年一月底前以網際網路資訊系統申報該會備查。

* 內部稽核運作

- 本公司稽核室每年年底依風險評估結果，擬訂次年度稽核計畫，經董事會通過後，按計畫執行。
- 本公司稽核報告及追蹤報告經董事長簽核後，於稽核項目完成後次月底交付各監察人及獨立董事查閱。
- 定期追蹤內部稽核所發現之內部缺失及異常事項改善情形，至少每季作成追蹤報告，以確定相關單位業已及時採取適當之改善措施。
- 依董事會或其授權人之指示，執行專案稽核。
- 依規定每年本公司及子公司每年至少辦理一次內部控制制度自行評估作業，自評結果由稽核室覆核，並整合結果向董事會報告，作為內控制度有效性及出具內部控制制度聲明書之依據。
- 適時提供改進建議，以確保內部控制制度得以持續有效實施，並協助董事會及管理階層確實履行其責任。



* 內部稽核人員任免

本公司內部稽核人員之任免、考評、薪資報酬係依據「招募甄選作業」、「員工薪資辦法」、「員工考核辦法」、「員工離職辦法」之規定辦理，前述任免、考評及薪資報酬係由稽核主管簽報至本公司董事長，其考評每年執行二次，相關辦法已揭露於本公司內部規章專區。



2020年

共執行 33 項稽核作業
並未發現重大異常缺失

1.6 申訴機制

本公司提供完整的申訴與溝通管道，內部利害關係人可透過獨立檢舉信箱傳達；外部利害關係人可透過力麗觀光官網「投資人專區 - 股東及利害關係人服務」進行建議或申訴。

為防止本公司員工有任何非法或違反本公司道德行為準則及誠信經營守則情事發生，本公司提供檢舉之管道，為使其檢舉事件處理作業有所依循，特制定「檢舉事件處理作業辦法」。公司也會對舉報者以妥善公平原則處理申訴事件並對舉報員工提供完善的保護措施，使檢舉人不會因而遭受不當之處置。

* 處理程序

- 匿名檢舉：匿名檢舉原則不處理，惟所陳訴之內容認有調查之必要者仍可分案處理，並做內部檢討之參考。
- 具名檢舉：受理單位應釐清檢舉意旨及具體事證，認為確有觸犯法律或不道德、不誠信行為之虞者，應檢附事證報請董事長處理之。
- 本公司應以保密方式處理檢舉案件，並由獨立管道查證，全力保護檢舉人，檢舉人之身分將絕對保密。
- 若檢舉情事涉及董事或高階主管，則呈報至獨立董事或監察人。
- 檢舉人為同仁者，本公司保證該同仁不會因檢舉而遭受不當之處置。
- 為維護檢舉案相對人之權利，避免其遭人挾怨報復，本公司應予相對人申訴之機會。
- 檢舉相關文件，得以電子方式留存之。發生與檢舉內容相關之訴訟時，相關資料應續予保存至訴訟終結為止。

* 申訴檢舉管道

- 官網 <https://www.lealeahotel.com/project/>
- 檢舉信箱：viky@lealeahotel.com；vp@lealeahotel.com



2020年間

我們未接獲違反誠信
或可能涉及貪腐之申訴事件



HOTELS & RESORTS

力麗觀光

2 精緻服務 以客為尊

- 2.1 多元品牌
- 2.2 精緻服務
- 2.3 客戶隱私保護
- 2.4 供應鏈管理



2020
年

關鍵
績效

- 🎯 力麗觀光無任何違反有關法規和自願性準則之事件
- 🎯 宜蘭第一家國際品牌
- 🎯 花蓮唯一國際品牌
- 🎯 美國飯店業協會 (AH&LA) 服務課程認證



2

精緻服務 以客為尊



2.1 多元品牌

2020 年力麗觀光在全台目前共有台北館 (租賃管理)、日潭館 (自有管理)、月潭館 (自有管理)、日月潭館 (契約管理)、墾丁館 (契約管理)、棲蘭山莊 (租賃管理)、明池山莊 (租賃管理)、神木園 (租賃管理)、高雄學產文教會館 (租賃管理) 等 9 個營運據點，並以管理顧問模式引進國際品牌—「花蓮力麗華美達安可酒店」與「宜蘭力麗威斯汀度假酒店」提升整體營業水準。力麗觀光除了穩固品牌經營，並以業務聯繫連鎖的方式持續發展策略夥伴，開拓國際最大的飯店管理品牌「萬豪國際集團」(Marriott International) 系列與「溫德姆酒店集團」(Wyndham Hotels & Resorts, Inc.) 系列，一起合作服務客戶。

因此積極持續開發新的營業據點，引進國際知名品牌經營，參與日月潭伊達邵力麗溫德姆溫泉酒店等大型休閒產業開發案的規劃、興建、籌備及營運；另外在桃園與花蓮陸續也有新的合作案在洽談，待疫情受到控制與國境解封後，將由本土連鎖旅館品牌邁向國際連鎖品牌之列。

力麗觀光多年前就已持續布局轉型發展多元旅宿品牌，並對於提升忠誠會員的部份，建立完整會員制度；目前力麗觀光會員已超過 2.9 萬人，並穩定增加中，FB 也有 4.6 萬粉絲，LINE 的會員人數也持續在成長，並透過每個月定期舉辦會員日的活動，讓會員獲得更優質與尊榮的服務，也透過意見回饋了解市場脈動和顧客需求，進一步優化力麗觀光的服務和產品，所以會員的人數和活躍度代表著對品牌忠程度和肯定。除此之外更持續與藝文團體、運動團體合作，將藝術、音樂、體育等互動式藝術導入馬告生態園區，分別在 2020 年的 7 月跟 11 月邀請享譽國際的優人神鼓在明池打造獨一無二的專屬表演。而每年舉辦的「棲蘭 100 林道越野賽」也是觀光結合運動的成功案例，透過這些活動、賽事，將旅遊、渡假提升至新的境界，也增加曝光度和知名度。





2.1.1 品牌特色

力麗觀光以優質品牌形象，將觸角延伸至全台灣各熱門景點，經營之品牌包括商務觀光兼具的「力麗哲園」、休閒度假的「力麗儂山林」、深度生態旅遊的「力麗馬告生態園區」及國際連鎖品牌酒店「宜蘭力麗威斯汀度假酒店」等，共有台北館、花蓮館、日潭館、月潭館、日月潭館、墾丁館、棲蘭山莊、明池山莊、神木園、宜蘭力麗威斯汀等經營據點，以多元的旅宿品牌，提供優質服務，並在台灣快速展店。

著眼於全台布局，精準拓點，重視創新與精緻的旅宿服務！

力麗觀光著眼於全台布局，以一步一腳印方式精準拓點，重視各飯店服務品質一致，以此為品牌導向，推廣新型態的休憩旅遊規劃，並以連鎖之姿，聯合經營優勢，不斷創新品牌精神、精緻服務品質，在台灣各地紮根，打造以客為尊名聞遐邇的尊榮品牌。



2.1.2 在地餐食文化

從特色早餐、浪漫下午茶、午晚餐、家常料理到宴席大菜；從三五好友到百人團聚，無論餐價高低，均堅持使用優質食材、用心料理，利用全省連鎖飯店的優勢去尋找當地養生食材，並設包廂服務，建立良好口碑。

* 台北館 - 《好稻埕》台灣大菜餐廳

為客戶打造最尊榮的美食饗宴，禮聘名廚精研菜色，量身打造大宴小酌以及會議聚餐等不同專案，感動每個挑剔的味蕾。



* 日月潭館 - 魚藻餐廳

擁有獨一無二的美麗景緻，湖景儼然呈現於窗外，無論是春天的明媚可人、夏天的豔麗非凡、秋天的優雅浪漫及冬天的開闊豪氣，零距離的湖水一年四季展現不同的動人風情。對用餐來說是一大享受。



* 月潭館 - 星月景觀餐廳

位於頂樓之星月景觀餐廳，俯瞰日月潭湖光山色的景觀優勢創造出美食饗宴的領域。

* 花蓮館 - 吉安廳

餐飲會議場所設計之主調，兼具視覺效果及功能實用性。名家裝潢設計風格，格調時尚新穎，細節處並見優雅經典。



* 宜蘭力麗威斯汀度假酒店 - 知味西餐廳

Westin 的品牌餐廳〈Seasonal Tastes 知味西餐廳〉，大面的落地窗自然呈現空間的明亮度，強調精緻餐飲元素，創造宜蘭首家新穎獨步國際的全西式融合東南亞的 Buffet 餐廳，享受餐檯全區美食料理。

餐檯美食為主廚團隊接軌國際的美食料理，運用宜蘭在地食材，以 Eat Local Think Global 的概念加上套餐的基礎來呈現精緻料理。品嚐方式以西式套餐的架構為基礎，讓您可享受精品 buffet 菜色。

2.1.3 「安全、乾淨、親切」的品質管制



2.2 精緻服務



服務精神

🎵 2.2.1 嚴謹 SOP 作業流程

力麗觀光備有：

館長管理手冊、客務服務手冊、房務服務手冊、餐飲服務手冊、廚務後場手冊、景觀管理手冊、環境安全衛生手冊等 SOP 標準。

🎵 2.2.2 客戶滿意度

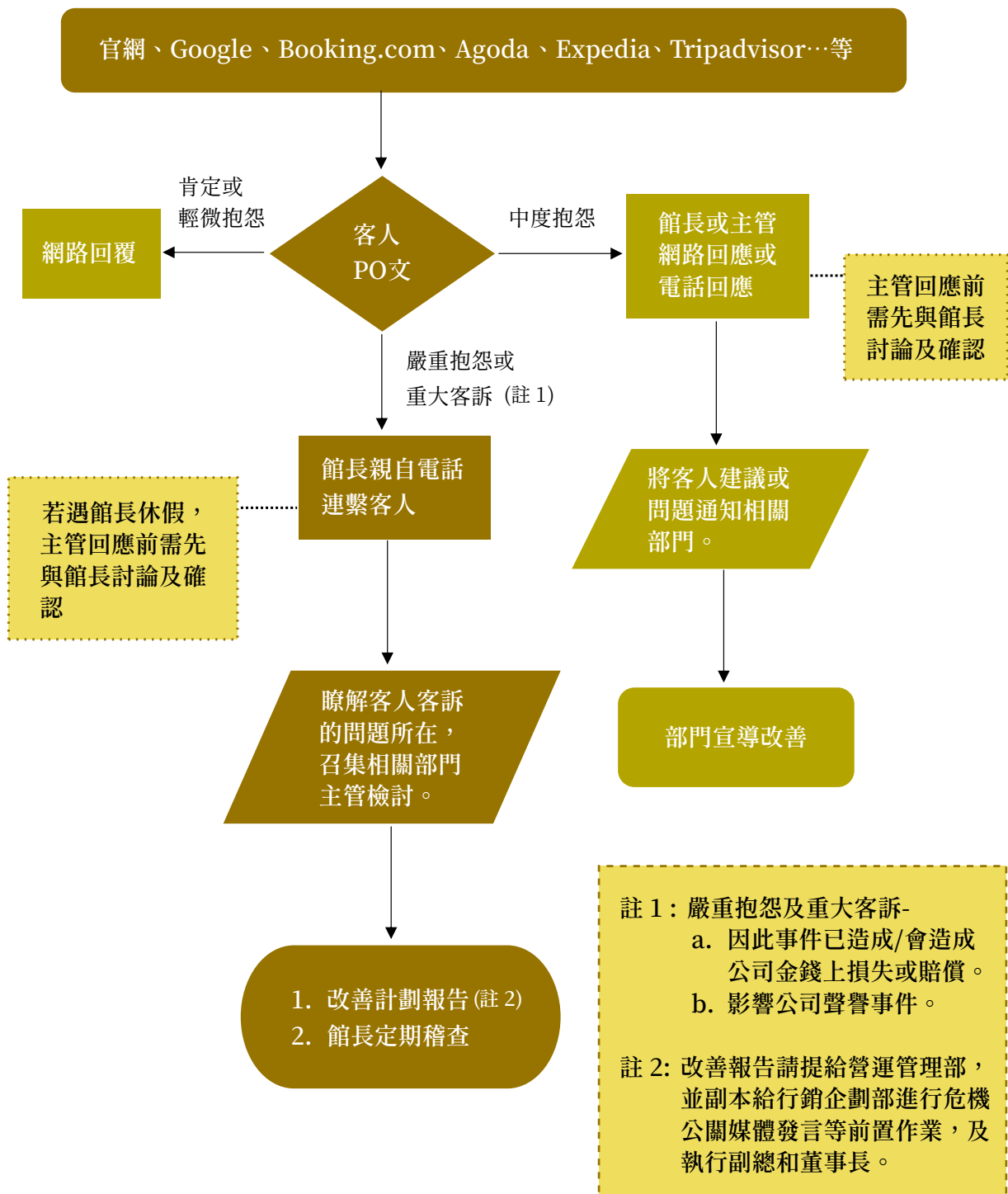
住客滿意度表、官網、各大網路平台評分、FB 粉絲頁等。



力麗觀光開發股份有限公司

網路回應規範

- 1.時效：客人 po 文後 48 小時內必須回覆與處理。
- 2.責任擔當：館長、客房/客務或櫃檯主管、館長指定主管人選。



2.2.4 會員制度

會員制度始於 2018 年
至 2020/12/31(四)



力麗觀光會員累積入會人數

29,046 位 ※ 統計數據為有效會員。

LEALEA CLUB 會員專屬優惠			
獎勵及優惠	力麗會員	白金會員	鑽石會員
會員資格	免費加入	力麗會員累積點數滿 5,000 點即可升級為白金會員	白金會員累積點數滿 10,000 點即可升級為鑽石會員
累積點數之消費金額	每 \$50 元累積 1 點	每 \$40 元累積 1 點	每 \$30 元累積 1 點
生日賀禮贈點	150 點	300 點	500 點
生日當月消費 點數兩倍計算	★	★	★
住房享免費延遲退房	X	1 小時	2 小時
住宿享 95 折優惠	★	★	★
餐廳消費享 95 折優惠	★	★	★
累積點數折抵消費	每 2 點可折抵 1 元	每 2 點可折抵 1 元	每 2 點可折抵 1 元
累積點數兌換 活動精選商品	★	★	★

2.2.5 異業結盟

天鷹旅行社

更多飯店聯盟資訊請至天鷹旅行社官網

📍 台北市中山區吉林路 97 號 5 樓

☎ Tel : 02-2515-3652

📠 Fax : 02-2515-3422



2.3 客戶隱私保護

<https://www.lealeahotel.com/>



2020年

無發生
侵犯顧客隱私權或
遺失顧客資料投訴事件

為強化資訊安全管理，確保資訊的可用性、完整性以及機密性，並免於遭受內、外部的蓄意或意外的威脅，力麗觀光開發股份有限公司資訊安全設施與管理方式分為六大項，茲闡述如下：



一、伺服器設備安全管理

1. 本公司電腦主機、各應用伺服器設備均設置於專用機房，機房門禁採用感應刷卡進出，且保留進出紀錄存查。
2. 機房內部備有獨立空調，維持電腦設備於適當的溫度環境下運轉；並放置藥劑式滅火器，可適用於一般或電器所引起的火災。
3. 機房主機配置不斷電與穩壓設備，並連結公司大樓自備的發電機供電系統，電意外瞬間斷電造成系統當機，或確保臨時停電時不會中斷電腦應用系統的運作。

二、網路安全管理

1. 與外界網路連線的入口，配置企業級防火牆，阻擋駭客非法入侵。
2. 配置上網行為管理與過濾設備，控管網際網路的存取，可屏蔽訪問有害或政策不允許的網路位址與內容，強化網路安全並防止頻寬資源被不當占用。

三、病毒防護與管理

1. 伺服器與同仁終端電腦設備內均安裝有端點防護軟體，病毒碼採自動更新方式，確保能阻擋最新型的病毒，同時可偵測、防止具有潛在威脅性的系統執行檔之安裝行為。
2. 電子郵件伺服器配置有郵件防毒、與垃圾郵件過濾機制，防堵病毒或垃圾郵件進入使用者端的PC。

四、系統存取控制

1. 同仁對各應用系統的使用，透過公司內部規定的系統權限申請程序，經權責主管核准後，由授權資訊顧問公司建立系統帳號，並依所申請的功能權限做授權方得存取。
2. 帳號的密碼設置，規定適當的強度，並且必須文數字、特殊符號混雜，才能通過。
3. 同仁辦理離（休）職手續時，必須會辦資訊室，進行各系統帳號的刪除作業。

供應商類別說明

力麗觀光各營運據點遵照公司內部“採購標準作業流程”來執行採購行為，為結合在地特色及食品新鮮度，各營運就地採購新鮮食材，並可維持培養與供應商維持良好關係，帶動當地經濟。其客房用品及其他用品採購，由總公司結合大宗統購，達到品質統一及具有價格競爭力之目的。



採購優勢



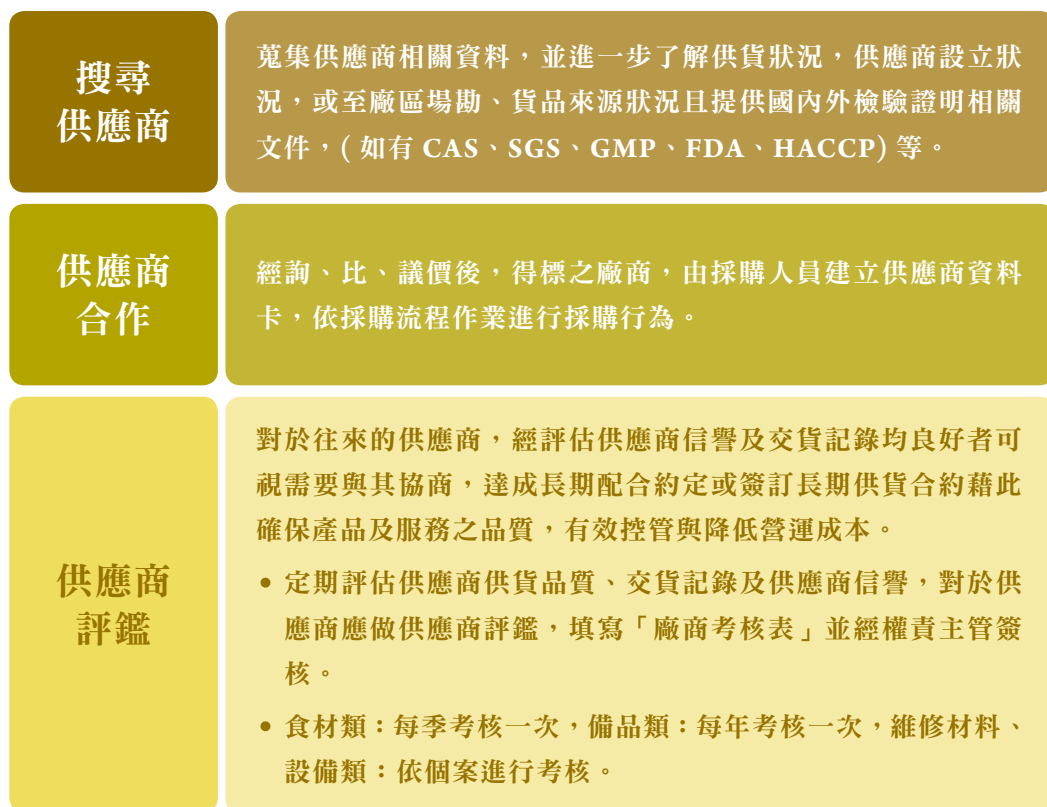
供應商評鑑

力麗觀光嚴格把關供應商之考核及評鑑，自 1998 年食材類每年每一季、其它每年提出供應商評鑑，落實對供應商評鑑提供總公司稽核年度審查（附件 - 供應商考核表）。

依考核表將十個項目個別勾選，總評分為【優、良、可、差】共四等級，若【差等】等級列為不合格廠商。



作業程序





供應商承諾

為維持雙方承諾，且要求供應商共同遵守誠信經營原則，簽訂採購買賣合約，合約內容必須要求遵守“清廉條款”規定之事項。(附件 - 公版買賣合約)



食品安全與環境衛生管理

食品安全幾乎成為消費者重視的一環，為維護消費者的健康與安全，一直是力麗觀光所秉持的首要考量，從源頭的控管到消費者的保護，各營運據點每一步驟需符合進行驗收標準。





3 善待環境 永續經營

3.1 環保旅遊





桜
蘭
山
荘
Climo Villa



3

善待環境 永續經營



3.1 環保旅遊

力麗觀光對於環保的貢獻，近年環保意識抬頭，環保風氣蔓延至國民旅遊，力麗觀光致力落實環保旅遊，旗下飯店提供電動車充電站、環保住房專案、天然環保洗劑，一起節能低碳使世界變得更環保及美好為地球盡一己之力。

B1 提供充電站



節能減碳愛地球 - 環保房專案

需自備個人盥洗用品，無提供一次性用品



使用天然環保洗劑



捲筒衛生紙 (紙張可分散於馬桶) 擦手紙





4 友善職場 幸福企業

- 4.1 落實員工關懷與保障
- 4.2 人才培訓與升遷獎勵
- 4.3 照護員工健康
- 4.4 促進勞資和諧

- 2020 年 員工離職人數與比率
- 2020 年 員工平均薪資
- 2020 年 職業傷害頻率 + 失能傷害嚴重率是 0



4

友善職場 幸福企業



力麗觀光保障員工福利與重視員工發展

力麗觀光重視員工各項基本權益，努力營造友善的職場環境。除遵守勞動基準法外，我們一視同仁不因種族、性別、年齡、宗教、婚姻、國籍、政黨或家庭狀況而有所差別待遇。

並從工作中落實員工教育訓練，深入培養專業、負責、重視團隊合作的夥伴，更融入「設身處地」的服務理念與企業文化，共同創造樂在工作的幸福職場及穩定安全的工作環境。

4.1 落實員工關懷與保障

秉持職場平等環境的理念，在以女性為多數的服務業中，我們除了特別注重女性的權益外更注重少數族群的就業平權，聘請許多再度就業女性、原住民及新住民員工，並且呼應政府近年高齡長者重返職場政策，聘請多位已退休人員重返職場，創造多元平等的就業環境。



4.1.1 人力資源概況

各類分析結果

依年齡、性別分析

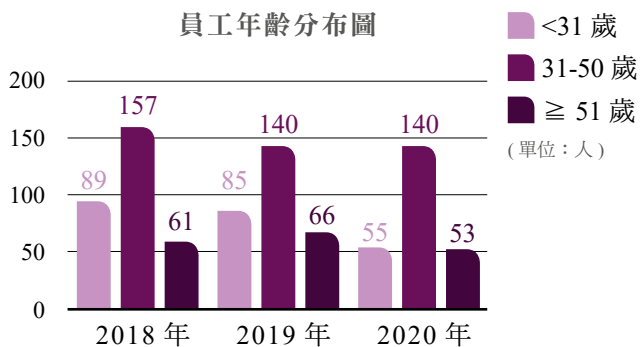
年齡、性別、職級分析 2018~2020 年之員工人數

性別	年齡	2018 年						2019 年						2020 年					
		高層 管理人員		中階 管理人員		一般員工		高層 管理人員		中階 管理人員		一般員工		高層 管理人員		中階 管理人員		一般員工	
		人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例
女	<31 歲	0	0.00%	1	0.33%	62	20.20%	0	0.00%	0	0.00%	54	18.56%	0	0.00%	0	0.00%	37	14.92%
女	31-50 歲	0	0.00%	7	2.28%	83	27.04%	0	0.00%	8	2.75%	72	24.74%	0	0.00%	10	4.03%	78	31.45%
女	≥ 51 歲	0	0.00%	3	0.98%	24	7.82%	0	0.00%	3	1.03%	30	10.31%	1	0.40%	3	1.21%	19	7.66%
男	<31 歲	0	0.00%	0	0.00%	26	8.47%	0	0.00%	0	0.00%	31	10.65%	0	0.00%	0	0.00%	18	7.26%
男	31-50 歲	2	0.65%	9	2.93%	56	18.24%	1	0.34%	7	2.41%	52	17.87%	0	0.00%	9	3.63%	43	17.34%
男	≥ 51 歲	1	0.33%	4	1.30%	29	9.45%	1	0.34%	3	1.03%	29	9.97%	2	0.81%	4	1.61%	24	9.68%
小計		3	0.98%	24	7.82%	280	91.21%	2	0.69%	21	7.22%	268	92.10%	3	1.21%	26	10.48%	219	88.31%

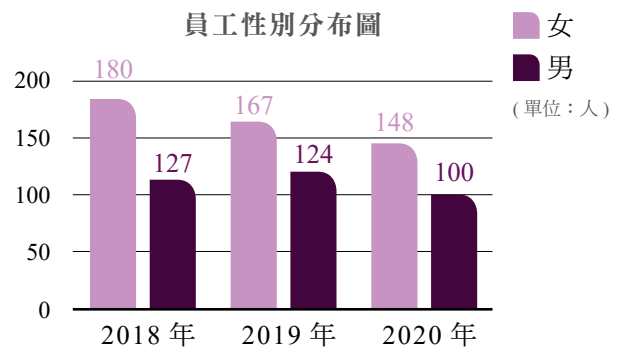
依年齡、性別分析 2018~2020 年之員工人數

小計		2018 年	2019 年	2020 年
年齡	<31 歲	89	85	55
	31-50 歲	157	140	140
	≥ 51 歲	61	66	53
性別	女	180	167	148
	男	127	124	100
合計		307	291	248

員工年齡分布圖



員工性別分布圖



依就職率、離職率分析

2018-2020 年新進正職員工人數及就職率

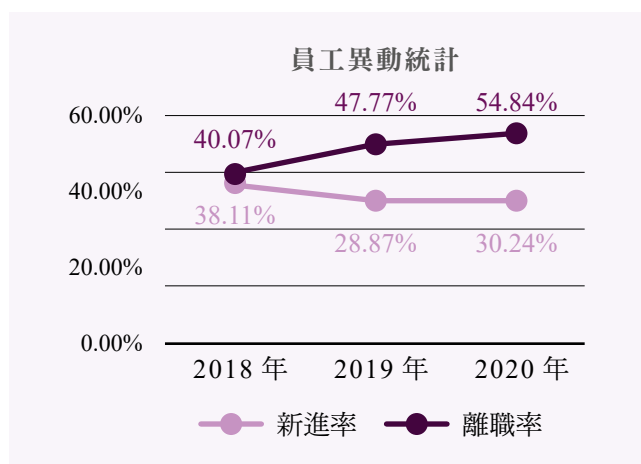
性別	年齡	2018 年		2019 年		2020 年	
		人數	比例	人數	比例	人數	比例
女	<30 歲	31	10.10%	20	6.87%	14	5.65%
	31-50 歲	27	8.79%	13	4.47%	29	11.69%
	>51 歲	8	2.61%	5	1.72%	3	1.21%
男	<30 歲	14	4.56%	22	7.56%	8	3.23%
	31-50 歲	26	8.47%	19	6.53%	15	6.05%
	>51 歲	11	3.58%	5	1.72%	6	2.42%
總計		117	38.11%	84	28.87%	75	30.24%

註：就職率 = 新進人數 / 當年底員工總數

2018-2020 年離職正職員工人數及離職率

性別	年齡	2018 年		2019 年		2020 年	
		人數	比例	人數	比例	人數	比例
女	<30 歲	16	5.21%	33	11.34%	28	11.29%
	31-50 歲	26	8.47%	34	11.68%	28	11.29%
	>51 歲	11	3.58%	10	3.44%	17	6.85%
男	<30 歲	23	7.49%	18	6.19%	20	8.06%
	31-50 歲	34	11.07%	31	10.65%	30	12.10%
	>51 歲	13	4.23%	13	4.47%	13	5.24%
總計		123	40.07%	139	47.77%	136	54.84%

註：離職率 = 離職人數 / 當年底員工人數



員工學歷分布

學歷別	男		女	
	人數	比例 (%)	人數	比例 (%)
高中以下	47	18.95%	63	25.40%
大專	50	20.16%	82	33.06%
碩士	3	1.21%	3	1.21%
博士	0	0.00%	0	0.00%



4.1.2 員工薪酬

我們依據員工工作表現、本質學能、專業素養及考勤核定薪資水準，透過人事相關的資訊系統協助管理，2019 年度我們考量系統使用者介面及個資需求，完成了出差勤及薪資系統之更換，優化系統使用面，大幅度提升了薪酬管理的便利性及效率。展望未來我們朝各面向評估系統優化努力，持續完善績效管理。

薪酬管理方針

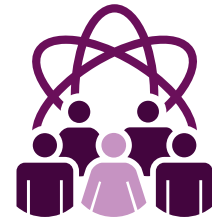
員工是公司最寶貴的資產，我們遵循勞動基準法及相關法令為主軸，依據員工工作表現、本質學能、專業素養給予合理的薪資報酬，並根據同仁專業性給予證照津貼，確保提供員工具有市場競爭優勢的薪酬條件。同時也確保同工同酬並不因性別、種族、宗教、政治立場、婚姻狀況或其他條件上之歧視與差異。

此外因應政府法規要求，我們揭露非擔任主管職務之全時員工人數、非擔任主管職務之全時員工薪資平均數及中位數，及與前一年度之差異以利薪資透明化，方便利害關係人瞭解本公司的市場地位。



2020 年

並無發生
員工申訴案件



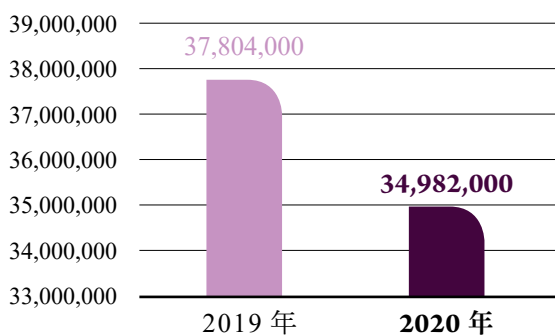
2020 年度

未發生
內外部申訴之歧視案件

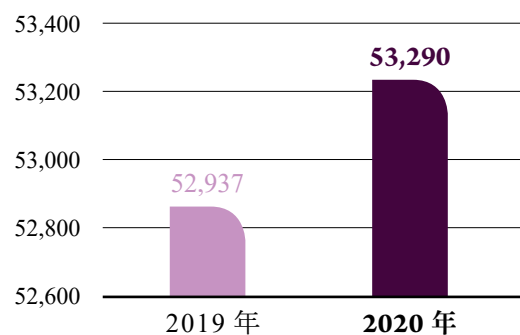
項目	年度	2019 年	2020 年
非主管全時員工人數		83	70
非主管全時員工薪資總額		37,804,000	34,982,000
非主管全時員工「薪資平均數」		455,000	500,000

註：主管經理人之適用範圍如下（八職等含以上、及財會主管）：總經理及相當等級者。副總經理及相當等級者。協理及相當等級者。財務部門主管。會計部門主管。其他有為公司管理事務及簽名權利之人（高階主管）

非主管全時員工薪資總額



非主管全時員工「薪資平均數」



考績制度

公司定期每年二次評估員工績效，依各級別設計不同工作考核評定項目，且依照出勤、獎懲績效訂定考評分配比例，並為求公平與客觀，每位員工均由多位主管分別評核。

鼓勵進修

力麗觀光鼓勵所有員工在工作之餘提升相關技能，提供相關進修課程補助與獎勵，以提升公司技術層、引進創新概念、提升管理技術等。

獎金制度

除員工薪津項目外，年終時，皆會依員工年度績效表現，發放年終考核獎金。而年終考核獎金總額之計算，視公司該年度達成之營業利益及員工擔任職位類別及當年度個人之年度考核等級，訂定獎金權數核發之。

4.1.3 員工福利

力麗觀光提供員工多元完善的福利措施，除依法提工勞工保險、全民健康保險外，並成立職工福利委員會提供員工更多項的福利以照顧同仁。

包括：

- 婚喪補助
- 住院慰問金
- 社團活動
- 生日禮物
- 小型康樂活動
- 文康設施
- 員工旅遊活動
- 歲末聯歡會
- 春節摸彩活動
- 大型康樂活動
- 員工購屋優惠辦法
- 團體保險
- 員工教育訓練
- 年節禮物

各項福利措施內容

福利項目	正式員工享有之福利
婚喪喜慶補助	結婚喜慶、喪葬奠儀
年節及生日禮品	三節禮物 生日：新台幣 1,000 元
健康檢查	每年一次員工健康檢查
團體保險	為本公司所有員工投保團體意外保險及每日病床補貼
員工購物優惠	集團內關係企業之產品有員工折扣優惠

2020 年因疫情影響，未辦理



退休保障

除了上述各項福利，力麗觀光員工退休依確定提撥義務（新制）提撥，我們配合政府實施勞工退休金條例，每月確實依法令所規定為每位員工提撥個人薪資總額 6% 之退職金至個人退休金帳戶。

生育保障

力麗觀光為響應政府鼓勵生育的政策，針對員工所面臨的托嬰和哺乳問題，依據「性別工作平等法」及「育嬰留職停薪實施辦法」，在子女滿三歲前可申請育嬰留職停薪，最多不超過 2 年。



項目	性別	總數 / 比例		
		2018 年	2019 年	2020 年
享有育嬰留停的員工總數	男	1	1	3
	女	4	3	5
實際使用育嬰留停的員工總數	男	0	0	0
	女	4	2	2
育嬰留停期滿後實際復職的員工總數	男	0	0	0
	女	2	4	1

4.2 人才培訓與升遷獎勵

4.2.1 專業適性的進修訓練課程

力麗觀光重視並投注資源讓員工持續成長、精進自身業務或是培養跨領域能力。我們依各級人員的職涯發展，結合時事議題，規劃多元的培訓課程、培養能因應未來挑戰的人才。

我們培訓員工職能的方式包含新人教育訓練、職前訓練、公司內部訓練及外部訓練等。教育訓練除了外聘專家學者專業授課，也會選派公司各級人員在外受訓。我們也強調經驗的累積與從做中學，企業文化鼓勵各級主管對部屬傳承專業的素養和公司的文化。也可由各部門舉辦額外的教育訓練課程，員工亦可自行提出經費補助申請。希望藉由各種訓練課程強化員工競爭力、激發潛能，奠定公司永續競爭的經營優勢。

外訓課程會依各部門之需求各別報名參訓，而內訓則以所有同仁為對象，每月以人文生活、健康理財、環境教育、旅遊等主題來與大家分享。

但 2020 年因受 COVID-19 疫情影響，為減少員工群聚感染風險，停辦各項團體活動及教育訓練。

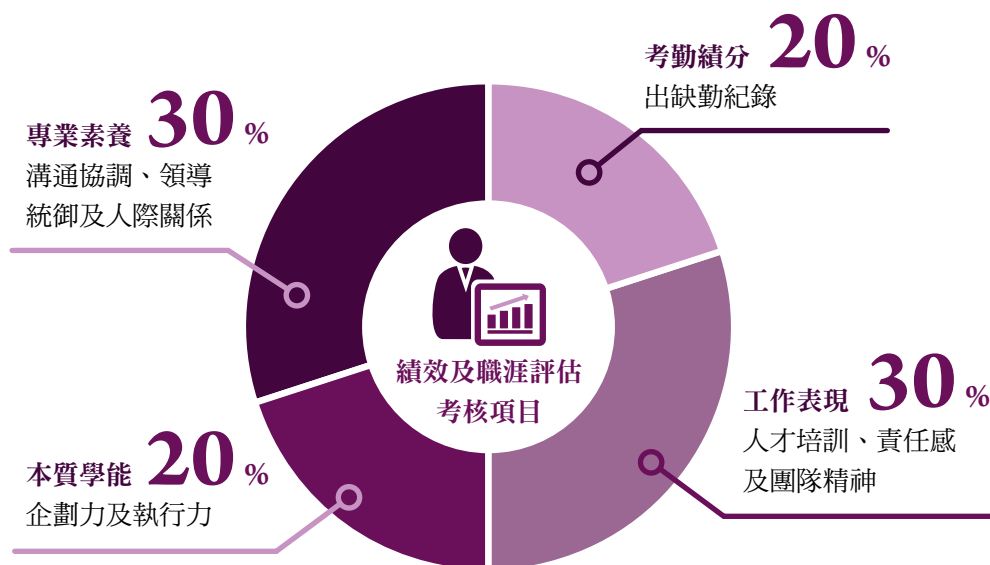
4.2.2 員工績效管理

力麗觀光透過「員工考核辦法」落實薪資管理與升遷獎懲，以確保每位員工公平及公正之風範，並定於每半年針對全體正式員工進行績效考核。考核時由人事處先行填寫員工考核表內之考勤與獎懲欄位，考評內容包含出勤與工作表現，再將考核表送交直接主管填寫工作考核（初核），並依序由高一階主管（覆核）、高二階主管（核定）等填寫並簽字，另所屬三階主管於公司系統填寫個人評核表，對考核人員做細項評核。考核分數依設定級距區分為 5 個等級，再由各部門主管安排面談，進行雙向溝通。



2020 年

實際參與績效考核人次
為全體員工



2020 年度實際參與績效考核人次為全體員工



4.3 照護員工健康

力麗觀光未有勞動部所規定從事具有高風險或高特定疾病發生率的職務，但本公司非常重視現場員工的安全衛生狀況，我們以保障員工健康及建構友善安全的工作環境為首要任務，為保障全體員工能在安全與衛生無虞的環境下安心工作。

2020 年度對全體員工實施健康檢查及透過日常之勞工安全衛生訓練確保員工健康安全。

4.3.1 缺勤率統計

力麗觀光員工缺勤之原因以特休假為主。

2020 年力麗觀光並無與工作相關的不幸身故事件發生，職業病率、失能傷害頻率及失能傷害嚴重率皆為 0。

年度缺勤率	2018 年	2019 年	2020 年
合計	0.38%	1.16%	1.31%

4.3.2 職業安全衛生管理

為防止職業災害發生，力麗觀光制定相關工作標準作業流程 SOP，各館勞安衛生守則要點。

2018~2020 年間並無違反主管機關就職業安全檢查被處罰鍰之案件。

4.4 促進勞資和諧

力麗觀光重視勞資關係，我們鼓勵同仁之間直接溝通，勞資會議除了討論每季公司活動、政府相關政令宣達，同時也是協調勞資關係、促進勞資合作，以及勞動條件的協商，除外我們還設有多元的溝通管道。

4.4.1 定期勞資會議

我們每三個月召開由勞方及資方代表組成的勞資會議，且每個部門主管與部屬之間，均透過定期或不定期之業務會議及教育訓練進行上下有效溝通，了解同仁之心聲並即時處理同仁反映的問題，達到促進勞資和諧的目標。



2020 年

我們並無接獲申訴案件
與發生勞資糾紛

4.4.2 員工意見回饋

為聆聽第一線員工心聲，除了員工可與各部門主管及人事部申訴、溝通外，我們設有意見箱，以利員工反映勞資相關問題，作為員工申訴的管道。

除了現行的各種策略，我們也設定未來的目標，希望可以充分遵循勞工法令並加強福利措施，同時建立開放、坦誠之勞資溝通與申訴管道，以員工滿意度調查作為反饋的機制，並建立全員參與之營運管理體制，使得員工就是家人不只是一個口號，而是徹底實踐的作為。



HOTELS & RESORTS

力麗觀光

5 支持藝文活動 參與社會關懷

5.1 實際藝術推廣，發揮企業影響力

5.2 營造社會幸福力，投身公益回饋



HOTELS & RESORTS
力麗觀光

2020
年

關鍵
績效

- 🎯 2020 年 投入慈善捐贈計 301,230
- 🎯 2018 年 捐贈：156,600
- 🎯 2019 年 捐贈：172,285
- 🎯 2020 年 捐贈：301,230



翠峰山 翠峰山 翠峰山
翠峰山 翠峰山 翠峰山
翠峰山 翠峰山 翠峰山
翠峰山 翠峰山 翠峰山
翠峰山 翠峰山 翠峰山
翠峰山 翠峰山 翠峰山

5

支持藝文活動 參與社會關懷



力麗觀光秉持著感恩社會、永續經營的理念，積極投身社區回饋及公益活動，同時也大力贊助並且以行動支持眾多藝文活動的舉辦和台灣藝術家的提攜。

5.1 實際藝術推廣，發揮企業影響力

力麗觀光這幾年致力將藝術、音樂等互動式藝術導入馬告生態園區，邀請享譽國際的優人神鼓在明池打造獨一無二的演出，並在競爭激烈的日月潭邀請爵士樂團進駐表演，用餐時間讓顧客欣賞湖景外，還能聆聽美妙的樂曲演奏。



5.1.1 優人神鼓

有「台版阿爾卑斯山」美稱的明池，擁有夢幻落羽松美景，是宜蘭秋天必去景點，力麗觀光與優人神鼓合作，邀請優人神鼓於明池水劇場演出，讓旅客看到不一樣的明池風景。於明池再現優人神鼓傳奇經典之作「聽海之心」，一場療癒身心的五感旅程，徹底撼動來賓的靈魂，沉穩的鼓聲在山林間迴盪，讓觀眾不禁屏氣凝神，投入優人神鼓帶來的演出之中。



5.1.2 馬告音樂會

於棲蘭山莊定期舉辦山林音樂饗宴，聽蟲鳴鳥叫，怡然自得；聽山林音樂，陶冶性情。



5.1.3 日月潭微風樂團

來自恆春半島排灣天籟，湖畔美景與微風美聲，陪伴旅客的悠閒晚餐時光，不定期安排微風樂團在力麗觀光旗下各館演出，為旅客獻上美妙動人的音樂。

✦ 5.1.4 一森一勢攝影展

擁有「亞洲最大神木聚落」的「力麗馬告生態園區」，首度與台灣知名攝影大師「張智銘」攜手合作，舉辦「一森一勢」神木園攝影展，張智銘攝影師耗時長達一年半的時間在森林裡仰望、微觀、傾聽、呼吸，用心與神木對話，尋找「一森一勢」的故事。



✦ 5.1.5 宜蘭溫泉季

宜蘭力麗威斯汀度假酒店參與宜蘭一年一度的「冬戀蘭陽溫泉季」在音樂及鼓樂聲中，隨著音樂節奏魅力起舞，為宜蘭冬季注入暖流，拉近與在地民眾彼此間的距離。



✦ 5.1.6 日月潭花火節表演

一年一度的日月潭盛事「2020 日月潭 Come! Bike Day 花火音樂嘉年華」力麗熱力登場演出。



✦ 5.1.7 棲蘭 100 越野馬拉松

2020 棲蘭 100 林道越野超馬沿線美麗的棲蘭神木與高聳的臺灣杉三姐妹，為獨特賽事亮點，9/19-20 在棲蘭國家森林遊樂區舉辦，賽道位於林道管制區，在力麗馬告生態園區和退輔會森保處的協助下全封園，讓跑友們能夠大口呼吸芬多精，盡情暢跑棲蘭秘境。棲蘭山檜木林於 2003 年被登錄為臺灣世界遺產潛力點，藉由這場賽事讓喜愛山林的民眾有機會用雙腳跑入如此珍貴的自然秘境！



5.2 營造社會幸福力，投身公益回饋

5.2.1 捐血助愛心

於 2020 年 4 月 1 日與力麗集團關係企業力麒建設攜手舉辦企業捐血活動，受新冠肺炎疫情影響，民眾減少出門意願，但病患仍須持續用血以延續生命，力麗觀光號召熱血民眾一起來響應，希望愛心不受疫情影響，集團熱血同仁戴上口罩，挽袖相挺鼎力支持！最後捐血活動共動員 60 位同仁募得 85 袋熱血。



5.2.2 支持大同鄉獎助學金



附錄、GRI 準則內容索引

此報告書為力麗觀光自行編製，未經過外部保證 / 確信

主題	揭露項目	項目說明	章節	頁碼	備註 (省略)
GRI 102：一般揭露					
組織概況	102-1	組織名稱	1.1 關於力麗觀光	17	
	102-2	活動、品牌、產品與服務	1.1 關於力麗觀光	17	
	102-3	總部位置	1.1 關於力麗觀光	17	
	102-4	營運活動地點	1.1 關於力麗觀光	17	
	102-5	所有權與法律形式	1.1 關於力麗觀光	17	
	102-6	提供服務的市場	1.1 關於力麗觀光	17	
	102-7	組織規模	1.1 關於力麗觀光	17	
	102-8	員工與其他工作者的資訊	4.1 落實員工關懷與保障	56	
	102-9	供應鏈	2.4 供應鏈管理	46	
	102-10	組織與其供應鏈的重大改變	-		無重大 改變
	102-11	預警原則或方針	1.3.4 風險管理	31	
	102-12	外部倡議	-		無參加外 部倡議
	102-13	公協會的會員資格	1.2.4 參與外部組織	24	
策略	102-14	決策者的聲明	董事長的話	6	
倫理與誠信	102-16	價值、原則、標準及行為規範	1.4 誠信經營	33	
治理	102-18	治理結構	1.3 公司治理	24	
	102-19	委任權責	利害關係人議合	8	
	102-20	管理階層負責經濟、環境和社會主題	利害關係人議合	8	
	102-21	與利害關係人諮商經濟、環境和社會主題	利害關係人議合	8	
	102-25	利益衝突	1.3.1 董事會	25	
	102-36	薪酬決定的流程	1.3.2 薪資報酬委員會	30	
利害關係人溝通	102-40	利害關係人團體	利害關係人議合	8	
	102-41	團體協約	-		無團體 協約
	102-42	鑑別與選擇利害關係人	利害關係人議合	8	
	102-43	與利害關係人溝通的方針	利害關係人議合	8	
	102-44	提出之關鍵主題與關注事項	利害關係人議合	8	
報導務實	102-45	合併財務報表中所包含的實體	關於本報告書	4	
	102-46	界定報告書內容與主題邊界	利害關係人議合	8	
	102-47	重大主題表列	利害關係人議合	8	
	102-48	資訊重編	-		無資訊 重編
	102-49	報導改變	-		無報導 改變
	102-50	報導期間	關於本報告書	4	
	102-51	上一次報告書的日期	關於本報告書	4	
	102-52	報導週期	關於本報告書	4	



主題	揭露項目	項目說明	章節	頁碼	備註 (省略)
	102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告書	4	
	102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	關於本報告書	4	
	102-55	GRI 內容索引	附錄、GRI 準則內容索引	70	
	102-56	外部保證 / 確信	關於本報告書	4	未經 外部保證 / 確信
經濟面					
GRI 103：管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	利害關係人議合	8	
	103-2	管理方針及其要素	1.2 經營績效	20	
	103-3	管理方針的評估	1.2 經營績效	20	
GRI 201：經濟績效 2016	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	1.2 經營績效	20	
間接經濟衝擊					
GRI 103：管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	利害關係人議合	8	
	103-2	管理方針及其要素	5 支持藝文活動 參與社會關懷	66	
	103-3	管理方針的評估	5 支持藝文活動 參與社會關懷	66	
GRI 203：間接經濟衝擊 2016	203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	5 支持藝文活動 參與社會關懷	66	
採購實務					
GRI 204：採購實務 2016	204-1	來自當地供應商的採購支出比例	2.4 供應鏈管理	46	
環境面					
物料					
GRI 301：物料 2016	301-1	所用物料的重量或體積	3.1 環保旅遊	52	
	301-3	回收產品及其包材	3.1 環保旅遊	52	
能源					
GRI 302：能源 2016	302-1	組織內部的能源消耗量	3.1 環保旅遊	52	
	302-3	能源密集度	3.1 環保旅遊	52	
	302-4	減少能源消耗	3.1 環保旅遊	52	
	302-5	降低產品和服務的能源需求	3.1 環保旅遊	52	
水					
GRI 303：水 2016	303-1	依來源劃分的取水量	3.1 環保旅遊	52	
	303-2	因取水而受顯著影響的水源	3.1 環保旅遊	52	
生物多樣性					
GRI 304：生物多樣性 2016	304-1	組織所擁有、租賃、管理的營運據點或其鄰近地區位於環境保護區或其它高生物多樣性價值的地區	3.1 環保旅遊	52	
	304-2	活動、產品及服務，對生物多樣性方面的顯著衝擊	3.1 環保旅遊	52	
排放					
	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	3.1 環保旅遊	52	
	305-4	溫室氣體排放密集度	3.1 環保旅遊	52	

主題	揭露項目	項目說明	章節	頁碼	備註 (省略)
廢污水和廢棄物					
GRI 103：管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	利害關係人議合	8	
	103-2	管理方針及其要素	3.1 環保旅遊	52	
	103-3	管理方針的評估	3.1 環保旅遊	52	
GRI 306：廢污水和廢棄物 2016	306-1	依水質及排放目的地所劃分的排水量	3.1 環保旅遊	52	
	306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物	3.1 環保旅遊	52	
有關環境保護的法規遵循					
GRI 103：管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	利害關係人議合	8	
	103-2	管理方針及其要素	3.1 環保旅遊	52	
	103-3	管理方針的評估	3.1 環保旅遊	52	
GRI 307：有關環境保護的法規遵循 2016	307-1	違反環保法規	1.5.1 法規遵循	34	
供應商環境評估					
GRI 103：管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	利害關係人議合	8	
	103-2	管理方針及其要素	2.4 供應鏈管理	46	
	103-3	管理方針的評估	2.4 供應鏈管理	46	
GRI 308：供應商環境評估 2016	308-1	採用環境標準篩選新供應商	2.4 供應鏈管理	46	
	308-2	供應鏈對環境的負面衝擊，以及所採取的行動	2.4 供應鏈管理	46	
社會面					
勞雇關係					
GRI 401：勞雇關係 2016	401-1	新進員工和離職員工	4.1.1 人力資源概況	57	
	401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	4.1.1 人力資源概況	57	
	401-3	育嬰假	4.1.3 員工福利	60	
	薪資	應揭露企業非擔任主管職務之全時員工人數、非擔任主管職務之全時員工薪資平均數及中位數，及前三者與前一年度之差異（證交所所有行業強制要求）	4.1.2 員工薪酬	59	
職業安全衛生					
GRI 103：管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	利害關係人議合	8	
	103-2	管理方針及其要素	4.3 照護員工健康	63	
	103-3	管理方針的評估	4.3 照護員工健康	63	
	403-2	傷害類別，傷害、職業病、損工日數、缺勤等比率，以及因公死亡件數	4.3 照護員工健康	63	
	403-3	與其職業有關之疾病高發生率與高風險的工作者	4.3 照護員工健康	63	
訓練與教育					
GRI 404：訓練與教育 2016	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	4.2 人才培訓與升遷獎勵	62	

主題	揭露項目	項目說明	章節	頁碼	備註 (省略)
員工多元化與平等機會					
GRI 405：員工多元化與平等機會 2016	405-1	治理單位與員工的多元化	4.1.1 人力資源概況	57	
	405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	4.1. 員工薪酬	59	
不歧視					
GRI 406：不歧視 2016	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	4.1.2 員工薪酬	59	
當地社區					
GRI 103：管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	利害關係人議合	8	
	103-2	管理方針及其要素	5 支持藝文活動 參與社會關懷	66	
	103-3	管理方針的評估	5 支持藝文活動 參與社會關懷	66	
GRI 413：當地社區 2016	413-1	經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	5 支持藝文活動 參與社會關懷	66	
供應商社會評估					
GRI 414：供應商社會評估 2016	414-1	新供應商使用社會準則篩選	2.4 供應鏈管理	46	
顧客健康與安全					
GRI 103：管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	利害關係人議合	8	
	103-2	管理方針及其要素	2.2 精緻服務	42	
	103-3	管理方針的評估	2.2 精緻服務	42	
GRI 416：顧客健康與安全 2016	416-1	評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	2.2 精緻服務	42	
	416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	1.5.1 法規遵循	34	
行銷與標示					
GRI 417：行銷與標示 2016	417-1	產品和服務資訊與標示的要求	2.2 精緻服務	42	
	417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	1.5.1 法規遵循	34	
	417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	1.5.1 法規遵循	34	
客戶隱私					
GRI 418：客戶隱私 2016	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	2.2 精緻服務	42	
社會經濟法規遵循					
GRI 103：管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	利害關係人議合	8	
	103-2	管理方針及其要素	2.1.3 「安全、乾淨、親切」的品質管制	41	
			2.2.2 嚴謹 SOP 作業流程	42	
4.3.2 職業安全衛生管理			63		
103-3	管理方針的評估	2.1.3 「安全、乾淨、親切」的品質管制	41		
		2.2.2 嚴謹 SOP 作業流程	42		
		4.3.2 職業安全衛生管理	63		
GRI 419：社會經濟法規遵循 2016	419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	1.5.1 法規遵循	34	

