



力麗觀光開發股份有限公司

2021 企業永續報告書

CORPORATE SUSTAINABILITY REPORT



目錄 Contents

關於本報告書

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

1

當責治理 誠信經營

1.1 關於力麗觀光	16
• 1.1.1 背景說明	16
• 1.1.2 基本資料	18
• 1.1.3 組織結構圖	19
• 1.1.4 經營團隊	19
1.2 經營績效	20
• 1.2.1 市場及營運概況	21
• 1.2.2 理念及目標	22
• 1.2.3 營運績效	23
• 1.2.4 參與外部組織	24
1.3 公司治理	24
• 1.3.1 董事會	25
• 1.3.2 功能性委員會	27
• 1.3.3 提升資訊揭露透明度	28
• 1.3.4 風險管理	29
1.4 誠信經營	31
1.5 法令遵循與內部稽核	32
• 1.5.1 法令遵循	32
• 1.5.2 內部稽核	32
1.6 申訴機制	33

2

精緻服務 以客為尊

2.1 多元品牌	36
• 2.1.1 品牌特色	36
• 2.1.2 在地餐食文化	37
• 2.1.3 「安全、乾淨、親切」的品質 管制	38
• 2.1.4 綠標章認證	38
2.2 精緻服務	38
• 2.2.1 嚴謹 SOP 作業流程	38
• 2.2.2 客戶滿意度	39
• 2.2.3 客訴流程處理	39
• 2.2.4 會員制度	40
• 2.2.5 異業結盟	40
2.3 客戶隱私保護	41
2.4 供應鏈管理	42

3

善待環境 永續經營

3.1 環保旅遊	48
----------------	----

4

友善職場 幸福企業

4.1 落實員工關懷與保障	52
• 4.1.1 人力資源概況	52
• 4.1.2 員工薪酬	54
• 4.1.3 員工福利	55
4.2 人才培訓與升遷獎勵	57
• 4.2.1 專業適性的進修訓練課程	57
• 4.2.2 員工績效管理	58
4.3 照護員工健康	58
• 4.3.1 缺勤率統計	59
• 4.3.2 職業安全衛生管理	59
4.4 促進勞資和諧	59
• 4.4.1 定期勞資會議	59
• 4.4.2 員工意見回饋	59

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	62
• 5.1.1 馬告音樂會	62
• 5.1.2 力麗微風樂團	62
• 5.1.3 台灣棲蘭林道越野	62
5.2 營造社會幸福力，投身公益回饋	63
• 5.2.1 力麗觀光環境責任講座	63
• 5.2.2 力麗觀光白沙灣淨灘	63
• 5.2.3 力麗觀光捐血助愛心	63

附錄

GRI 準則內容索引



關於本報告書

此為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）發行之第二本企業永續報告書（以下稱本報告書），主要揭露 2021 年 1 月 1 日至 12 月 31 日力麗觀光推動企業永續發展，著重於環境、經濟、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、公司概況、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。為求永續性的完整性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 2021 年為主要資訊揭露範疇，倘因專案執行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永續發展落實程度，評估委由查證機構保證或確信，提升本報告書之正確性與公信力。

● 發行時間

力麗觀光自 2021 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：2022 年 9 月。
- 下次發行時間：2023 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：力麗觀光行銷企劃部
- 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.tw
- 公司官網：<https://www.lealeahotel.com/>



董事長的話

致各位關心力麗觀光的朋友：

新冠肺炎（COVID-19）疫情蔓延全球，總確診人數不僅持續攀升，並以不同型態的變種病毒繼續肆虐傳播，以至於各國持續仍採行嚴格的邊境管制，觀光產業成為最直接面對疫情衝擊的產業之一。台灣疫情雖相對穩定，但國境尚未正常開放。110年10月份政府為振興國內經濟發出振興五倍券，再加上觀光局發放240萬份國旅券，在多項加碼補助的激勵下，沉寂已久的觀光產業終見活絡跡象。



於疫情動盪下，力麗觀光對營運結構進行配置，將力麗哲園飯店台北館與高雄哲園學產文教會館轉型為防疫旅館，並於110年9月轉由其它業者經營。於此同時，力麗觀光持續規劃各項教育訓練，提升專業技能與服務品質，希望讓每位同仁有身在優質飯店為旅客服務的意識感和責任感。新冠疫情終將趨緩，力麗觀光未來將透過創新、整合的經營模式，創造出新的契機以因應市場快速變化的衝擊。

力麗觀光多年持續布局發展多元旅宿品牌，同時投入資源於會員發展與粉絲經營，並藉由訪客意見回饋了解市場脈動與消費偏好，進一步優化力麗觀光的服務和產品。除此之外更持續與優人神鼓、十鼓擊樂團等藝文團體合作，以自然山水環境為基礎，將生態保育與表演藝術相結合，讓每位旅客都能深切感受到大自然的深邃純粹。而每年舉辦的「台灣棲蘭林道越野」更成為觀光結合運動的經典案例，不僅成功地將度假旅遊提升至新的境界，更大幅提升品牌知名度與品牌忠誠度。

未來力麗觀光將以不同品牌價值的建立與形象，拓展整體營運規模，以吸引不同消費客群，進而形成品牌綜效，形成長期的品牌競爭優勢。現階段持續以「力麗哲園 Lealea Garden Hotel」品牌經營新據點，以「力麗馬告生態園區 Lealea Makaay Ecological Park」品牌發展生態旅遊市場，以「國際連鎖品牌 Wyndham 與 Marriott」開展加盟或委託經營模式，同時建置會員機制與全球訂房平台，多面向拓展客源並創造最佳旅客體驗。中長期發展目標則以開放加盟店、建立策略聯盟、布局各縣市據點與涉足樂齡生活市場為依託，積極拓展海外市場，發展「華人友好旅館」之國際品牌，並著重於「台灣本土連鎖旅館」之品牌輸出。

董事長 蔡宗易

蔡宗易

力麗觀光榮耀



2012

花蓮館

榮獲「中國酒店星光獎」中國十佳主題酒獎

2013

高雄館

榮獲「中國酒店星光獎」中國最佳城市新銳酒店獎

2015

花蓮館

榮獲「Booking.com」年度住客評分卓越獎

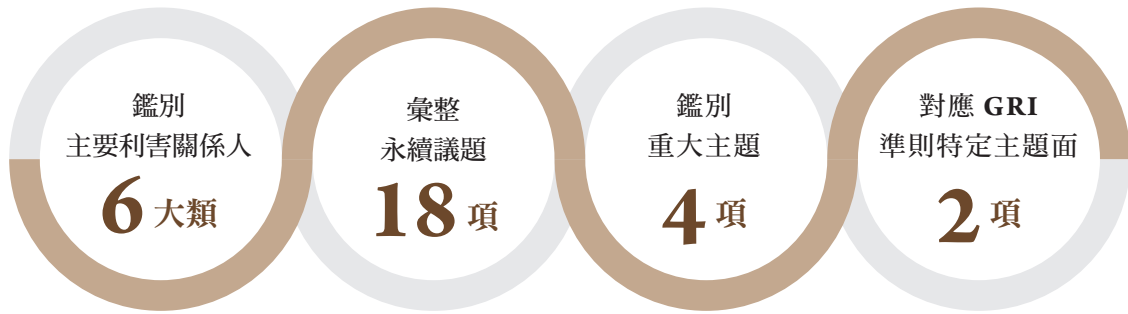
2020

花蓮力麗華美達安可酒店

榮獲「Agoda」年度評選金環獎

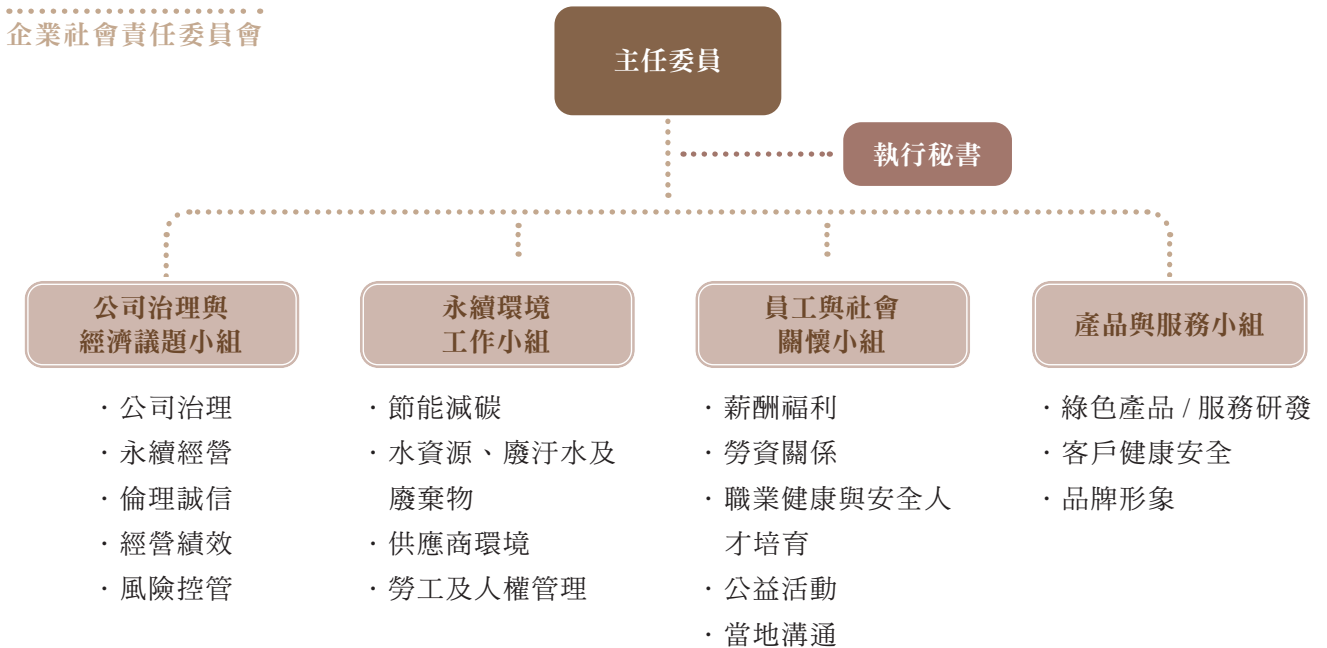


利害關係人議合



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。

力麗觀光於 2021 年 7 月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，擬於 2022 年底規畫將企業社會責任委員會更名為永續發展執行委員會，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工作小組」、「永續環境工作小組」、「員工與社會關懷工作小組」及「產品與服務工作小組」，各自負責不同的企業永續發展面向，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，同時展開當年度的永續發展執行工作，並將執行成果定期向董事會報告。



● 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之間的依存程度、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」等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

力麗觀光身為觀光產業一份子，注重供應商、食品安全與環境維護之間的關係。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、多元的旅宿環境，提供旅客美好的假期體驗。我們虛心接受每個旅客的意見回饋，並成為未來改進與成長的指標方向。



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。



● 利害關係人溝通

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

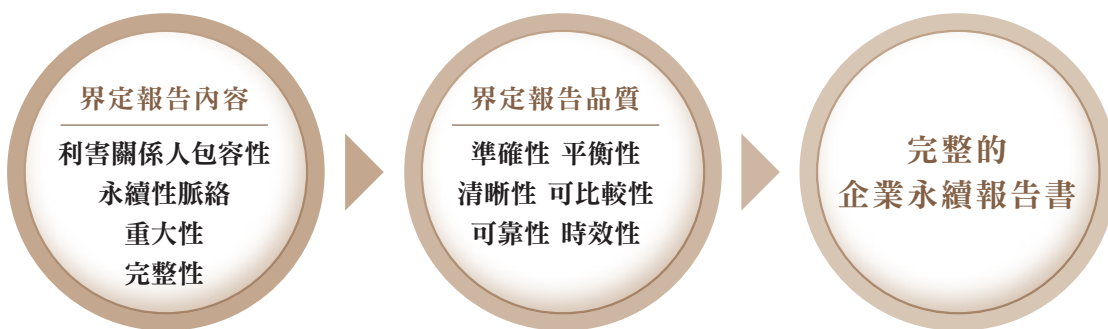
重大議題鑑別

● 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。

01 鑑別
永續議題

02 排序
重大議題

03 確認
內外部邊界

04 檢視
報告書完整性

*** 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 18 項永續議題。

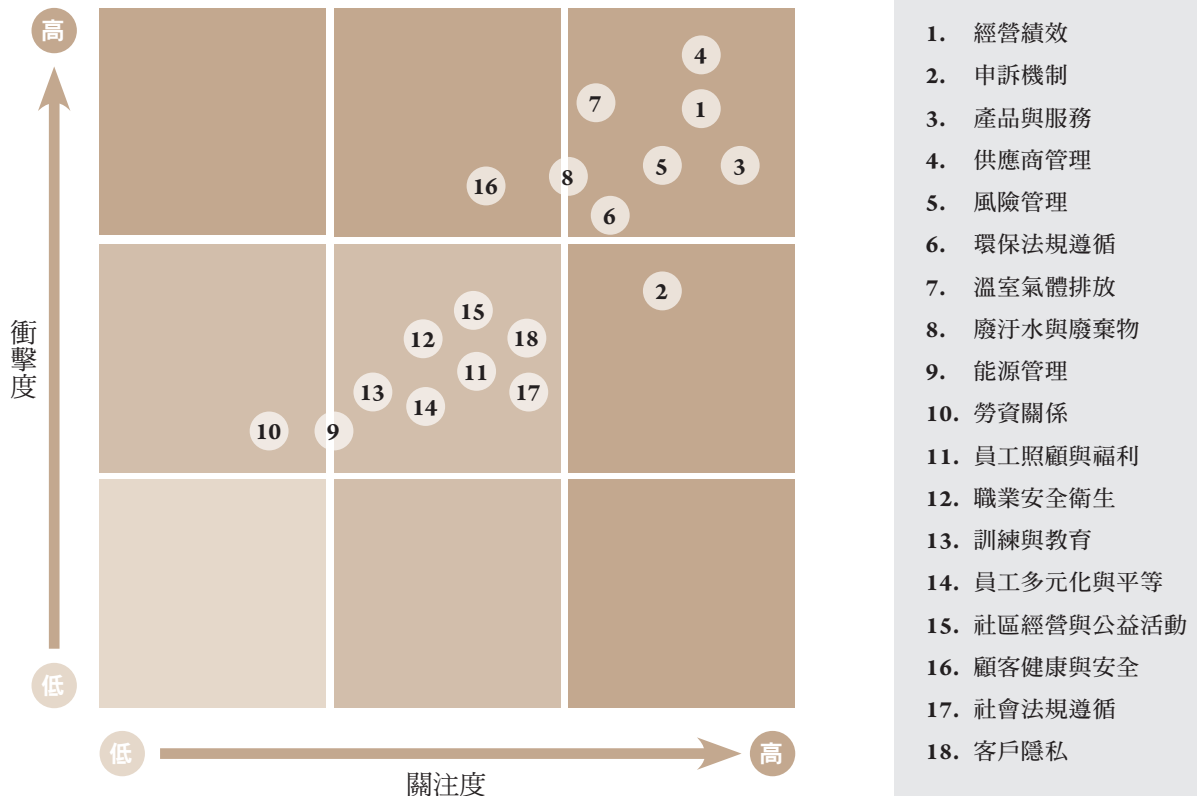


*** 步驟二：排序重大議題**

將鑑別出的 18 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 15 份利害關係人問卷及 42 份公司衝擊程度問卷，並透過二維矩陣分析，將 18 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。

本年度選出四項重大議題：（1）供應商管理（2）經營績效（3）產品與服務（4）風險管理



*** 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部的衝擊範圍，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	客戶 ／ 消費者	合作夥伴 ／ 供應商		
經濟	供應商管理	●			●		●	102 一般揭露 (102-11)	2.4 供應鏈管理
經濟	經營績效	●	●	●	●		●	201 經濟績效 (201-1)	1.2 經營績效
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	風險管理	●	●	●				102 一般揭露 (102-11)	1.3.4 風險管理

*** 步驟四：檢視企業永續報告書完整性**

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



關鍵績效

2021年

- 🎯 2021年未有重大違法紀錄。
- 🎯 2021年內部稽核未發現重大異常缺失。
- 🎯 2021年公司治理評鑑結果，公司排名級距顯著成長。

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」的服務標準，提供旅客便利的觀光度假與商務出遊選擇；同時恪遵集團創辦人郭木生先生「勤、儉、誠」的三個經營理念，積極落實公司治理，以誠信對待我們的利害關係人。



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 2004 年 11 月及 2012 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 2015 年 4 月股東常會決議更名為力麗觀光開發股份有限公司。本公司自 2013 年引進專業團隊，專注發展飯店旅館事業，歷年來持續拓點並引進國際知名品牌，事業體朝向多元化發展，同時結合在地文化，以多元行銷及通路提升公司獲利及競爭力。

- 1990年 ●●●●● 1月公司設立。
- 1998年 ●●●●● 12月股票上櫃。
- 2013年 ●●●●● 6月及8月補選全體董事，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。
- 2014年 ●●●●● 1月於日月潭地區拓點，設立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「力麗哲園飯店花蓮館」旅館業務。
- 2015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。
- 2017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。
- 2018年 ●●●●● 3月投資天鷹旅社股份有限公司。
- 2020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」。

本公司詳細公司沿革，請參閱公開資訊觀測站電子書本公司2020年年報。



● 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1月24日
上櫃日期	1998年12月07日
董事長	蔡宗易
總部位置	台北市中山區松江路162號3樓
實收資本額	新台幣288,499千元
2021年合併營收	新台幣334,144千元
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	215人

* 營運駐點

直營連鎖

力麗馬告生態園區



專注深度生態旅遊的「力麗馬告生態園區」是亞洲最大的神木聚落，風景明媚且生態豐富，放鬆悠閒度假必去的景點。

租賃連鎖

力麗哲園會館 - 日潭館



力麗哲園會館 - 月潭館



商務觀光兼具的「力麗哲園」，設備齊全且房型多元，商務人士出差旅遊及團體會議的首選。

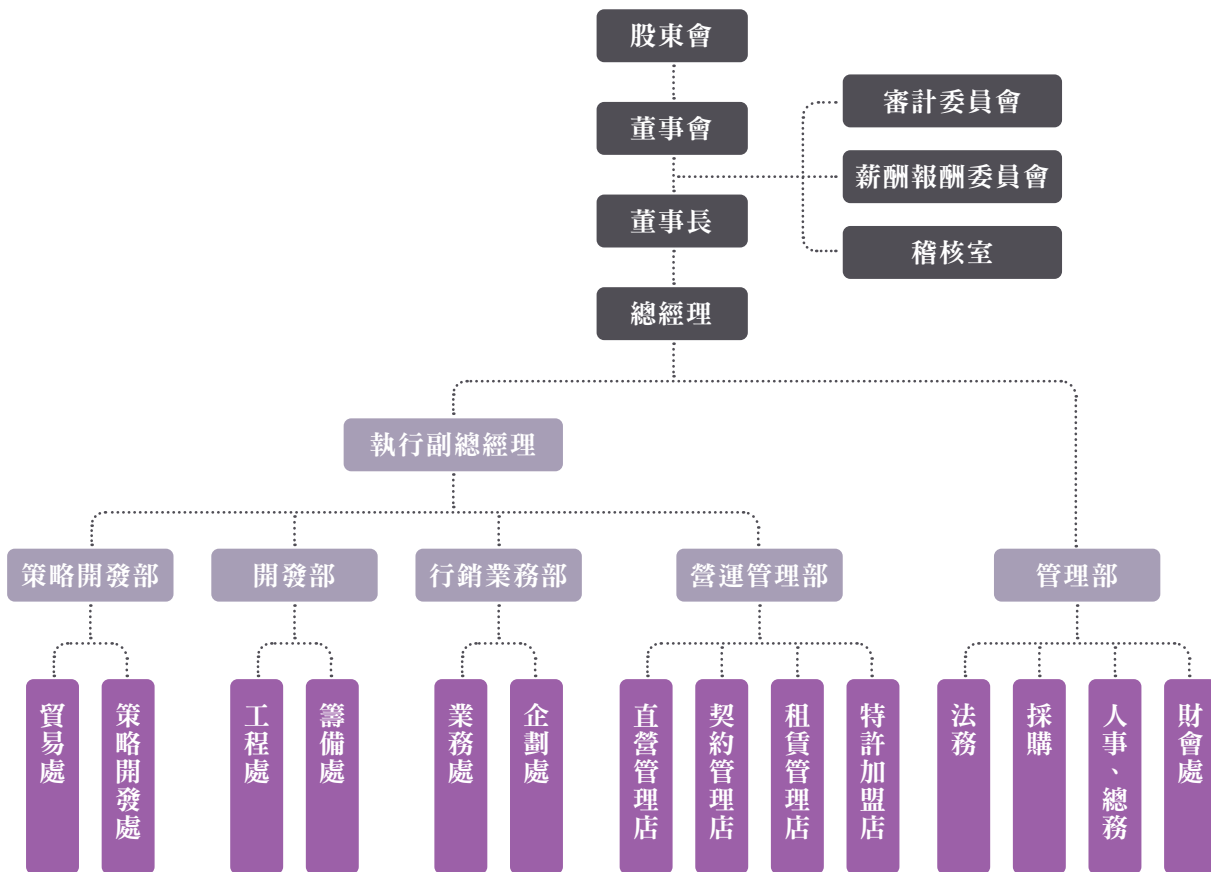
品牌加盟

花蓮力麗華美達安可酒店



致力於運用全新配色打造現代風格的住宿環境，以清新、親切、活力為核心特點，吸引眾多新一代的旅客。

● 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工作，並追蹤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工作，並追蹤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。

主要部門	各部門主要職掌
行銷業務部	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 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。 3. 年度廣告宣傳之計畫與執行、績效整合。 4. 公司對外網站網頁設計及規劃。 5. 設計公司文宣及督導各項活動績效。 6. 年度銷售活動之計畫與執行。 7. 訂房中心之營運及維護。
開發部	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 營業點之規劃設計檢討：土建、泥作、裝修、機電、弱電等。 3. 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"> 1. 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。 2. 開發觀光事業相關產業。 3. 開發銀髮樂齡及長照相關產業合作。 4. 開發飯店和其他不同領域產業及公司合作與投資。 5. 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

COVID-19 疫情在 2021 年度非但沒有趨緩現象，反而因變種病毒的出現而再次升溫，由於 5 月本土防疫瞬間呈現大量爆發，影響程度更超越 2020 年所造成之傷害，台灣也首次將防疫升級成為三級警戒，國內旅遊瞬間歸零，國境開放時間遙遙無期。主要以承接國外觀光客與商務客的都會型飯店之經營情景難以掌控，為重點調整旗下飯店營運結構，將力麗哲園飯店台北館與高雄哲園學產文教會館轉型為防疫旅館，於 9 月 30 日轉由其它業者經營。本次經營異動是為了調整經營體質，使公司更加穩健以利後續成長茁壯，11 月經營即呈現獲利。疫情所帶來的衝擊與改變，我們以積極的方式採取應變，期待以新的轉變為力麗觀光創造出新的契機。

● 1.2.1 市場及營運概況

* 觀光產業概況

2020~2021 年期間 COVID-19 造成全球 5 億多人確診、超過 618 萬人死亡，且這些數字仍不斷持續在攀升。2021 年 COVID-19 仍持續以不同型態的變種病毒在世界各國繼續進行肆虐，以至於各國持續進行嚴格的邊境管制，觀光旅館業成為最直接面對疫情衝擊的產業之一。2021 年台灣觀光產業旅遊人數持續呈現嚴重衰退。根據交通部觀光局的最新資料，2021 年來台旅客僅剩下 14 萬 479 人次，較 2020 年的 137 萬 7,861 人次，又少了 123 萬 7,382 人次，增減率達 -89.8%，平均每日僅有 385 人次，如與疫情前 2019 年的 1,186 萬 4,105 人次比較，則足足短少了 1,172 萬 3,626 人次。

於 2020 年第四季，國內外疫情看似有逐漸趨緩現象，原先預計 2021 年政府應會開始鬆綁外籍人士來台，國門也會有條件的開放，但隨著全球疫情因新變種病毒再現高峰，台灣也在 5 月份出現了防疫破口，華航機師與諾富特飯店群聚事件的影響加上變種病毒的不斷進化，本土出現社區感染，加上疫苗短缺、覆蓋率不佳的情況下，全台防疫提升至三級警戒，使得原本觀光業僅剩下的國旅市場瞬間歸零。

所幸 7 月下旬台灣疫情受到穩定控制，於 7 月間調降至二級警戒，但國際間不斷演變與進化的變異病毒株持續流行，國境仍難以正常開放。10 月份政府再次為振興國內經濟發出五倍券與國旅券的補助、加上地方政府及各部會加碼補助的激勵下，飯店業終於因國旅市場才熱絡起來。

* 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. 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
5. 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

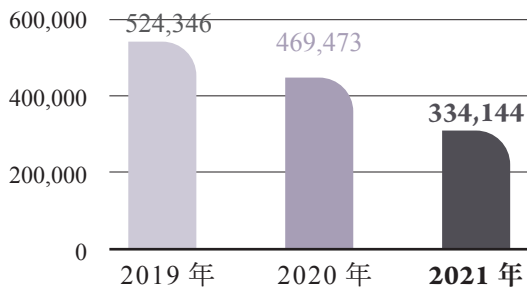
力麗觀光建置了健全之檢舉管道，內部利害關係人可依「檢舉案件處理辦法」透過獨立檢舉信箱傳達，並保護善意舉報或參與相關調查者免於因舉報或參與調查而受到報復。

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。

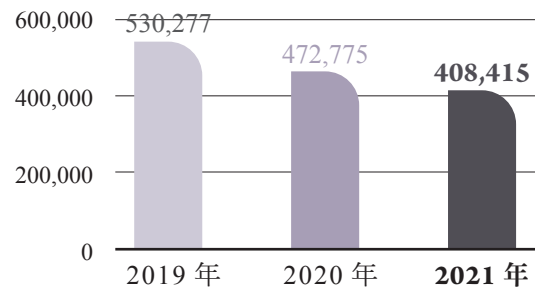
● 1.2.3 營運績效

單位：新台幣仟元

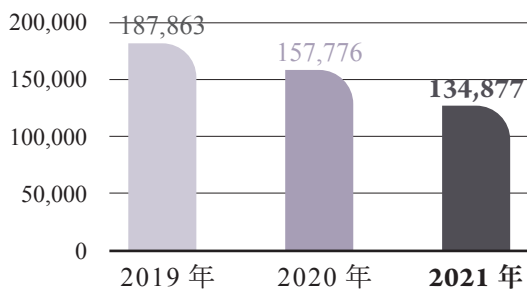
營業收入



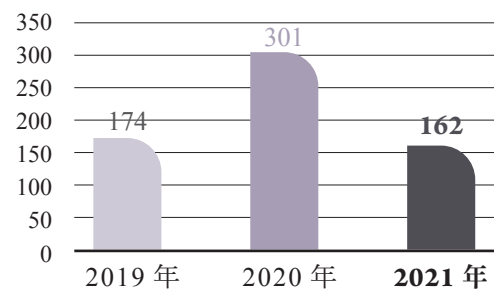
營業支出



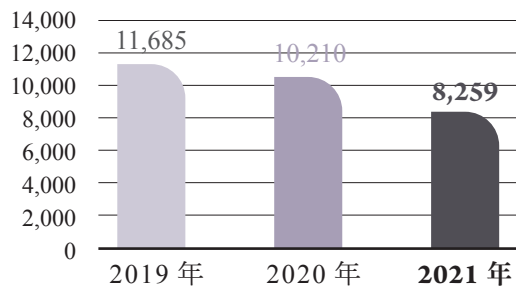
員工薪資與福利支付



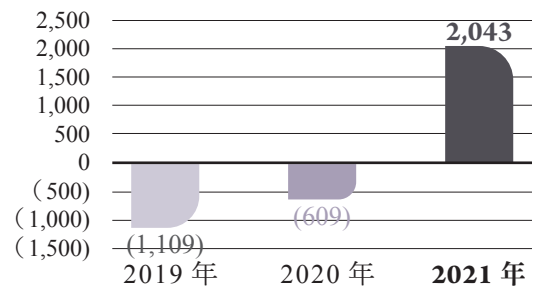
社區投資 (捐贈)



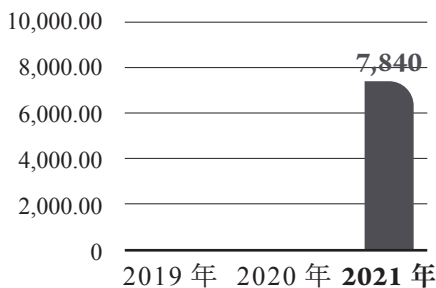
支付銀行利息



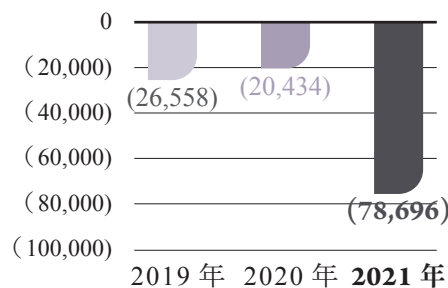
支付政府之稅款



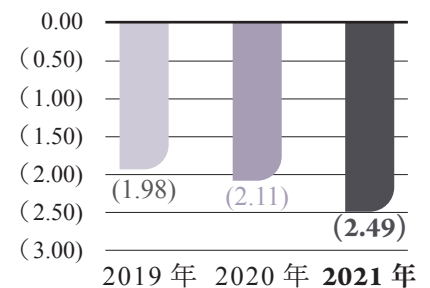
支付股東之股利



稅後損益



每股盈餘 (元)



註 1：上述資料是依照本公司最近三年度合併財務報表資料編制。

註 2：營業支出：營業成本 + 營業費用

註 3：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 南投旅館公會
月潭館	日月潭消防隊顧問 南投旅館公會 日月潭警友站
花蓮館	花蓮縣旅館商業同業公會 中華派出所義警顧問 主力里社區發展協會 子午線文教慈善協會（清寒住戶送白米）
力麗明池	宜蘭縣旅館商業同業公會

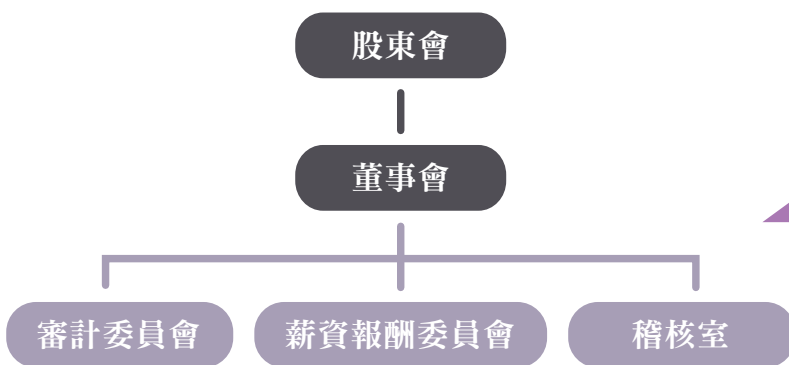
1.3 公司治理

力麗觀光重視公司治理，不僅已建立健全有效率之董事會，並成立「審計委員會」及「薪資報酬委員會」強化公司治理及董事會職權分工；目前公司治理結構包括股東會、董事會、審計委員會、薪資報酬委員會以及稽核室。

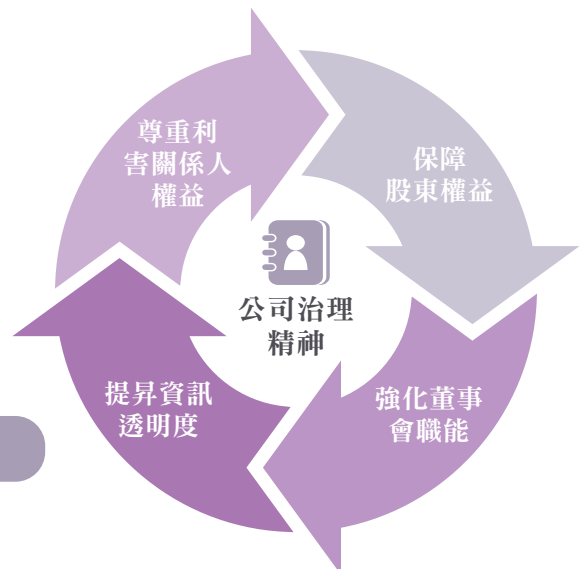
力麗觀光依據「上市上櫃公司治理實務守則」制定相關內部作業之完整標準作業流程，以誠信經營為最高原則，且嚴格執行以防範不誠信行為發生，並針對每個經營流程進行稽核。

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。

公司
治理
結構



公司
治理
精神



● 1.3.1 董事會

董事會為公司最高治理單位，第 13 屆董事會由 9 席董事組成，含獨立董事 3 席，女性董事 1 席（任期自 2021 年 7 月 15 日至 2024 年 7 月 14 日）；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。

..... 董事會成員

職稱	姓名	主要經歷	2021 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 遠雄企業團公共事務室副總經理暨企業團發言人 本公司總經理 朝日商務飯店（股）公司董事長 力麗明池（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 美國耶魯大學公共衛生學碩士 力麒建設（股）公司財務部協理 力麒建設（股）公司董事長 山林水環境工程（股）公司董事長 力麗企業（股）公司董事	82
董事	郭濟綱	美國加州波莫納大學飯店管理系 力麒建設（股）公司董事兼總經理 山林水環境工程（股）公司董事 宜蘭力麗開發（股）公司董事長	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）公司董事 鶴京企業（股）公司董事 力麗企業（股）公司董事	100
法人董事弘祥投資（股） 公司代表人	廖永來	東海大學社會學系碩士 台中縣長 立法委員 財團法人台灣手工業推廣中心董事長國小教師	60
法人董事力麒建設（股） 公司代表人	張祥山	淡江大學戰略研究所博士 調查局毒品防制處處長 調查局嘉義市調查站主任 稻江管理學院兼任講師	100
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 本公司審計委員會兼薪資報酬委員會委員	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 台灣土地銀行總行稽核處專門委員 / 業務部經理 本公司審計委員會兼薪資報酬委員會委員	100
獨立董事	孫仁惠	國立政治大學財稅學系 財政部賦稅署第五組（稽核組）稽核 三洋紡織（股）公司財務經理 / 稽核主管 本公司審計委員會兼薪資報酬委員會委員	100



* 董事會多元性

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 9 位董事，成員中包含 1 名女性、3 名獨立董事、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。



* 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。

* 董事定期進修

本公司每年定期安排集團公司董事及經理人參加永續相關或主管機關舉辦之課程，2021 年舉辦「5G 時代下的變革：未來商務應用與後疫情時代的新常態」、「從 CSR 到 ESG 企業管理心法」議題涵蓋以科技演變趨勢之商務應用與後疫情應用及企業永續 ESG 議題，另外也參與櫃買中心舉辦之「第十三屆臺北公司治理論壇」，董事會持續關注未來公司治理藍圖趨勢，督導公司永續發展規劃方向及執行。2021 年董事進修共 9 人，進修時數共計 96 小時，平均每人進修時數 10.7 小時。



* 董事會績效評估

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。

2021 年力麗觀光董事會、審計委員會及薪資報酬委員會內部績效自評結果於 2022 年 1 月 18 日提報董事會，項目達成率均達 95% 以上，及董事個別成員績效自評結果項目平均達成率為 96%，董事會整體運作良好，足見本公司強化董事會效能之成果。

01

董事會績效評估衡量項目

- 對公司營運之參與程度
- 提升董事會決策品質
- 董事會組成與結構
- 董事的選任及持續進修
- 內部控制

02

董事成員自我績效評估衡量項目

- 公司目標與任務之掌握
- 董事職責認知
- 對公司營運之參與程度
- 內部關係經營與溝通
- 董事之專業及持續進修
- 內部控制

03

功能性委員會績效評估之衡量項目

- 對公司營運之參與程度
- 功能性委員會職責認知
- 提升功能性委員會決策品質
- 功能性委員會組成及成員選任
- 內部控制

註 1：詳細董事會獨立性、進修明細、與多元化政策及落實情形與績效評估結果，請參閱公開資訊觀測站本公司最近一期年報 (https://mops.twse.com.tw/mops/web/t57sb01_q5)。

註 2：董事會績效評估辦法，請參閱本公司官網 (<https://www.lealeahotel.com/>)。

● 1.3.2 功能性委員會

力麗觀光董事會下設審計委員會及薪資報酬委員會，其運作分別依據「審計委員會組織規程」與「薪資報酬委員會組織規程」之規定執行，以健全監督功能及強化管理機能，以提升公司治理能量，讓組織運作更具透明化及強化效率。

* 審計委員會

力麗觀光審計委員會由全體獨立董事組成，於 2021 年 7 月 15 日成立，旨在協助董事會履行其監督公司在執行有關會計、稽核、財務報表允當表達等及提高公司治理績效。

..... 審計委員會成員

職稱	姓名	實際出席率 (%)
獨立董事 (召集人)	吳福榮	100%
獨立董事	陳萬發	100%
獨立董事	孫仁惠	100%

* 審計委員會權責

- 審閱財務報告，並出具審計委員會審查報告書。
- 考核內部控制是否有效執行。
- 審議內控制度修訂。
- 審議重大資產交易。
- 簽證會計師之委 (解) 任及評估報酬合理性。
- 公司是否遵循相關法令、建立良好的公司治理制度及文化。



* 獨立董事與內部稽核主管及會計師之溝通情形

本公司與審計委員會溝通情形如下：

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及審計委員會提出稽核業務報告。
4. 稽核主管與會計師、獨立董事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獨立董事報告。

* 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。

* 薪資報酬委員會成員

上屆委員任期：2018 年 8 月 10 日至 2021 年 7 月 15 日。

本屆委員任期：2021 年 8 月 11 日至 2024 年 7 月 14 日。

薪酬委員	實際出席率 (%)	備註
吳福榮 (召集人)	100%	2021 年 8 月 11 日董事會委任連任
陳萬發 (委員)	100%	2021 年 8 月 11 日董事會委任連任
許長流 (委員)	100%	2021 年 7 月 15 日董事會改選解任
孫仁惠 (委員)	0%	2021 年 8 月 11 日董事會委任新任

* 薪資報酬委員會權責

- 訂定並定期檢討本公司董事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。

註：審計委員會及薪資報酬委員會，個人簡歷及詳細議案審議情形等，請參閱公開資訊觀測站本公司最近一期年報

(https://mops.twse.com.tw/mops/web/t57sb01_q5)

● 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。

未來目標

落實情形

- ▶ 公司官網已建置公司治理專區，完整揭露公司財務績效、治理實務運作情形及相關倫理誠信規則等資訊。
- ▶ 訂定董事會績效評估辦法，每年由董事會自評績效。
- ▶ 英文重訊同步揭露

- ▶ 逐步揭露公司內部永續發展資訊。
- ▶ 配合法令增加英文資訊揭露。

● 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。
 - (1) 工作分配：各負責人定時回報館長或總經理承辦或監管進度。
 - (2) 召回上班：配合公司緊急應變所需，召回必要之同仁消假上班。
 - (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。
 - (4) 即時公告：設定館內窗口，及時宣佈公司政策或消息讓同仁知曉，建立與員工間之雙向溝通管道，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。



營業現場 SOP

- (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。
- (2) 入住旅客需填寫健康聲明書，如抵達時有發燒（量測額 $\geq 37.3^{\circ}\text{C}$ ）、咳嗽、呼吸急促等疑似症狀，本公司有權拒絕其進館，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，由館內人員提供就醫資訊或協助前往。



- (3) 進入館內餐廳用餐，住客需於取餐時配戴口罩，並單手戴上館內提供的一次性手套，使用公共餐具夾取食物。
- (4) 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 至 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。

員工保護 SOP

- (1) 員工每日上班需量測體溫並自行簽名。提醒員工常洗手並自行消毒手部，上班需全程配戴口罩，且辦公室需定時進行對流通風。
- (2) 員工宿舍出入口，需放置額溫槍及酒精，員工進出宿舍一律量測體溫、簽名、消毒，且不可直接回房。宿舍需設臨時管理員，每日拍照溫度檢測表供人事或館長，並檢查額溫槍電量及補充酒精。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) 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。
- (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。
- (5) 員工休假返回上班須填寫健康聲明書，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，若員工休假完畢返回各館前，若接獲前述通知書者，亦應主動誠實告知，不得隱瞞。
- (6) 若員工因隱匿上述規範，除開除外，公司保留法律追訴權進行求償。
- (7) 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。
- (8) 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。同時需限定會客區域，廠商離開後，以酒精擦拭桌面。進入館內維修的廠商，則等同住客作業。



4. 後續相關作業

- (1) 對外發言統一，請各館緊急小組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熟悉。
- (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。
- (3) 長時間休假或配合公司放休政策後重回崗位的同仁，比照員工保護 SOP 作業。

1.4 誠信經營

力麗觀光依「上市上櫃公司永續發展實務守則」、「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。

本公司設置誠信經營推行小組，由誠信經營代表總召集人總經理、副總召集人副總經理、推行委員各部最高主管及股務單位組成，負責誠信經營政策及防範方案執行。

● 誠信經營推行小組權責

1. 定期檢視法令配合修定內部相關管理辦法。
2. 每年至少一次執行誠信經營政策與教育宣導。
3. 每年定期向董事會報告執行狀況。

* 2021 年誠信經營執行成果

- 10 月 - 召集各部門主管等 10 多人次，舉辦「誠信經營及防範內線交易暨營業秘密」簡報分享。
- 11 月 - 向董事會報告當年度誠信經營執行情況。



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 2021 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
- 建築法規
- 勞動基準法暨勞工相關法規
- 個人資料保護法
- 觀光法規
- 食品衛生安全相關法規
- 消費者保護法
- 菸害防制法
- 消防法規
- 星級旅館評鑑作業要點
- 資訊安全法規

● 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。



2021 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。
- 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



2021 年

我們未接獲違反誠信
或可能涉及貪腐之申訴事件



1

當責治理
誠信經營



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



樓蘭山莊
Eclan Villa


LEALEA
HOTELS & RESORTS
力麗觀光

關鍵績效

- 🌀 2021 年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

2.1 多元品牌

2021 年力麗觀光在全台目前共有日潭館 (自有管理)、月潭館 (自有管理)、棲蘭山莊 (租賃管理)、明池山莊 (租賃管理)、神木園 (租賃管理) 等五個營運據點。除了穩固品牌經營，力麗觀光持續發展策略夥伴，攜手國際最大的飯店管理品牌「萬豪國際集團」(Marriott International) 與「溫德姆酒店集團」(Wyndham Hotels & Resorts, Inc.)，引進「宜蘭力麗威斯汀度假酒店」與「花蓮力麗華美達安可酒店」提升整體營業水準與旅客服務品質。此外，力麗觀光亦積極持續開發新的營業據點，參與「日月潭力麗溫德姆溫泉酒店」等大型開發案之規劃、興建、籌備及營運；另外在多處陸續開展新合作案件，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。

力麗觀光以優質品牌形象，經營場域遍佈全台灣各熱門景點，經營品牌包括商務觀光兼具的「力麗哲園」、深度生態旅遊的「力麗馬告生態園區」，以及國際連鎖品牌酒店「花蓮力麗華美達安可酒店」與「宜蘭力麗威斯汀度假酒店」等 5 個經營據點。同時，力麗觀光秉持不斷創新的品牌精神與精緻旅宿的服務理念，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，並以此為企業品牌導向，致力打造多元品牌價值，提供優質旅宿體驗！



● 2.1.1 品牌特色

力麗觀光以優質品牌形象，經營場域遍佈全台灣各熱門景點，經營品牌包括商務觀光兼具的「力麗哲園」、休閒度假的「力麗儷山林」、深度生態旅遊的「力麗馬告生態園區」，以及國際連鎖品牌酒店「花蓮力麗華美達安可酒店」與「宜蘭力麗威斯汀度假酒店」等九個經營據點。同時，力麗觀光秉持不斷創新的品牌精神與精緻旅宿的服務理念，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，並以此為企業品牌導向，致力打造多元品牌價值，提供優質旅宿體驗！



● 2.1.2 在地餐食文化

* 力麗馬告生態園區棲蘭山莊與明池山莊

從特色早餐、浪漫下午茶、午晚餐、家常小宴到宴席料理，無論餐價高低，均堅持使用優質食材，並運用在地養生食材，並設包廂服務，提供豐富的餐飲選擇。



* 花蓮力麗華美達安可酒店「吉安廳」

餐飲場所之設計主軸兼具視覺效果與功能性。採用名家裝潢設計風格，整體環境時尚新穎，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」與「舞日本料理」

知味西餐廳首創宜蘭新穎的餐檯全區美食 Buffet 料理，主廚團隊不僅接軌國際美食，更結合宜蘭在地食材，以 Eat Local Think Global 的概念融入套餐基礎來呈現精緻料理。從冷盤、熱菜、美國 Prime 等級肋眼牛排現切區、現煮區、主題美食區到甜點水果區，超過 50 道主菜料理可供選擇。同時每道主菜均附多種佐餐的醬汁與配菜，增加搭配的選擇性。



「舞日本料理」為來訪酒店不可錯過的日式主題餐廳，餐飲走向為會席料理。內部設計選用台灣檜木及原柚木素材打造，以具有空間穿透性的日式酒牆間隔出 6-8 人和式包廂及 8-10 人的獨立包廂，非常適合小型餐會及商務會餐。



● 2.1.3 「安全、乾淨、親切」的品質管制

力麗觀光各館除定時消毒公共區域外，也幫遊客及住客測量體溫。日潭館、月潭館、棲蘭山莊及花蓮力麗華美達安可，均於大門口設置消毒門及體溫測量機，為住客進入館內增添保障。



● 2.1.4 綠標章認證

明池山莊及棲蘭山莊皆有環保旅店標章。



花蓮力麗華美達安可酒店為低碳旅店，提供 Gogoro 電動租車、腳踏車；另有專用的垃圾分類回收室。



2.2 精緻服務



安全



乾淨



親切



服務精神

● 2.2.1 嚴謹 SOP 作業流程

力麗觀光各館均規劃有詳盡之作業流程，包括館長管理手冊、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

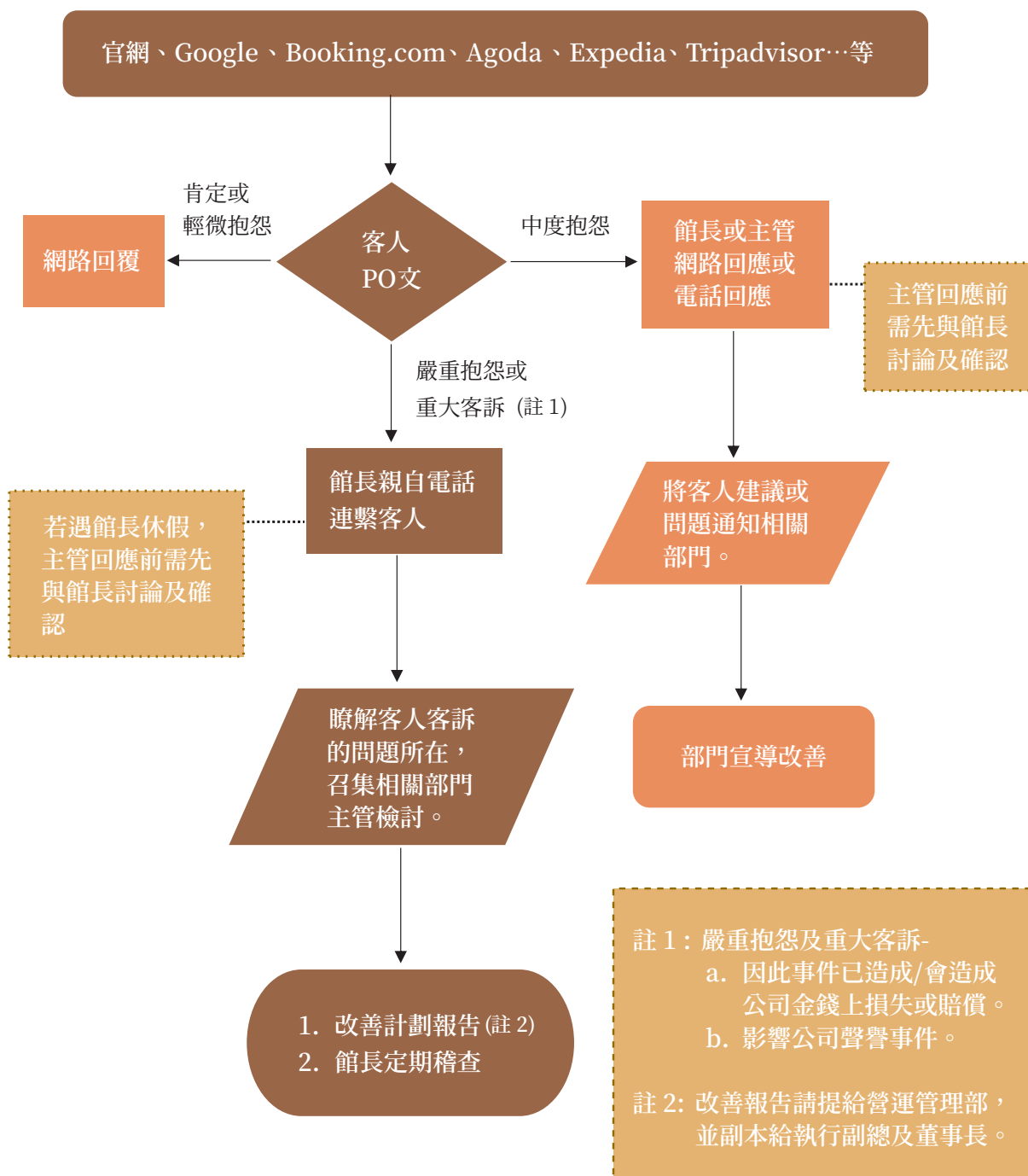
藉由住客滿意度表、官方網站、Facebook 官網及各大網路平台評分等，搜集彙整旅客意見。

● 2.2.3 客訴流程處理

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

力麗觀光會員（LEALEA CLUB）制度始於 2018 年，至 2021 年 12 月 31 日為止，力麗觀光會員累積人數超過四萬名。

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

📍 台北市中山區吉林路 97 號 5 樓

🌐 <http://www.eagletravel.com.tw>

☎ Tel：02-2515-3652

📠 Fax：02-2515-3422

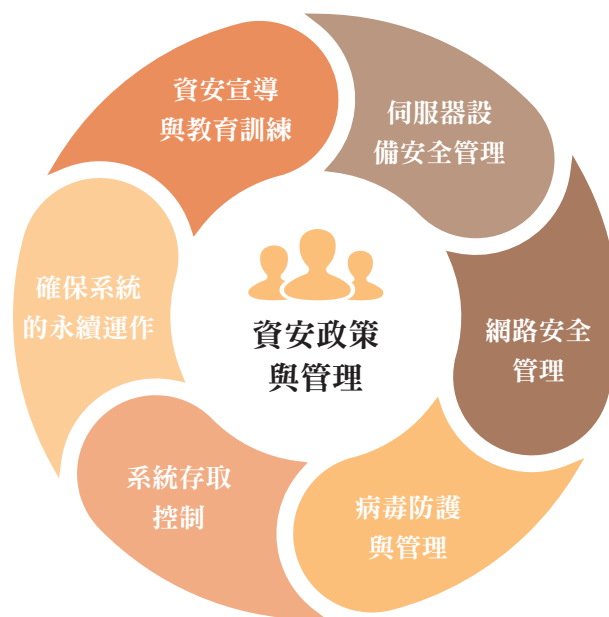


2.3 客戶隱私保護



2021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，力麗觀光資訊安全設施與管理方式分為六大項：

一、伺服器設備安全管理

1. 本公司電腦主機、各應用伺服器等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，避免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電腦。

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，並且必須是數字、特殊符號混合才能通過。
3. 同仁辦理離（休）職手續時，必須知會辦資訊室，進行各系統帳號的刪除作業。



五、確保系統的永續運作

1. 系統備份：建置備份管理系統，採取日備份機制，備份媒體共有兩份，一份保留於機房，另一份備份媒體存放於異地防潮箱。
2. 災害復原演練：各系統每年實施一次演練，選定還原日期基準點後，由備份媒體回存於系統主機，再由使用單位書面確認回復資料的正確性，確保備份媒體的正確性與有效性。
3. 租用電信公司兩條數據線路，透過頻寬管理設備，兩線路並聯互為備援使用，確保網路通訊不中斷。

六、資安宣導與教育訓練

1. 定期宣導：每季要求同仁定期更換系統密碼，以維帳號安全。
2. 講座宣導：不定期對內部同仁實施資訊安全相關的教育訓練課程。

2.4 供應鏈管理

力麗觀光具採購優勢，將多個營業點相同的採購需求，形成聯合統購模式，由總公司實行各館集中採購，使得不同地區的零散項目集合起來，形成大規模採購，以此提高規模經濟效益、降低採購成本。

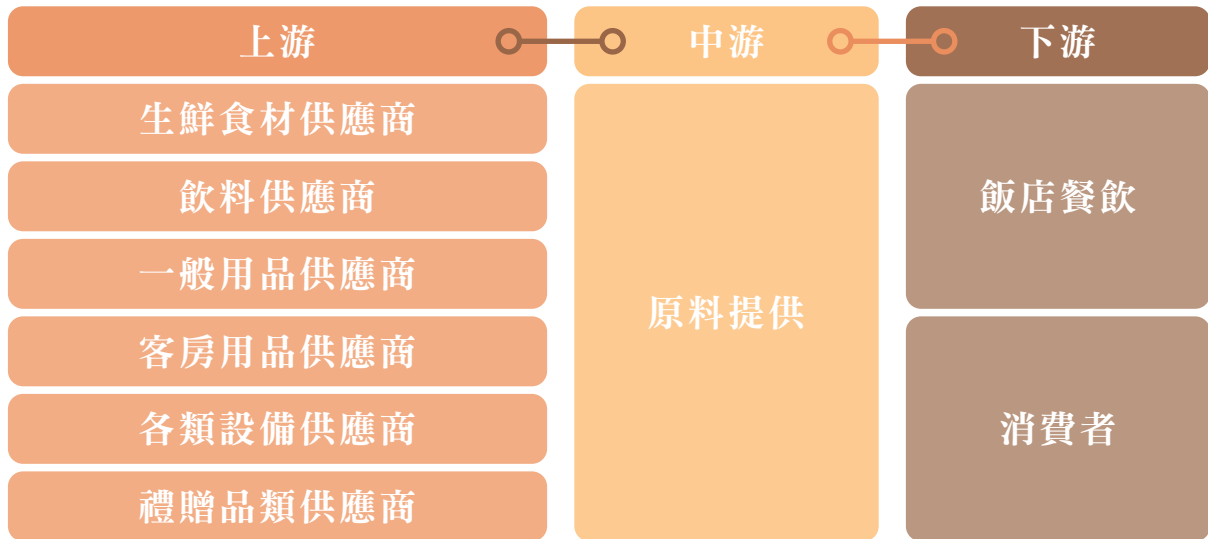


供應商類別說明

力麗觀光各館遵照公司內部「採購標準作業流程」來執行採購，為結合在地特色及食品新鮮度，各館就地採購新鮮食材，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，達到品質統一並形成價格議價能力。



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，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

● 搜尋供應商

蒐集供應商相關資料，並進一步了解供貨狀況，供應商設立狀況，或至廠區場勘、貨品來源狀況且提供國內外檢驗證明相關文件，（如有 CAS、SGS、GMP、FDA、HACCP）等。

● 供應商合作

經詢、比、議價後，得標之廠商，由採購人員建立供應商資料卡，依採購流程作業進行採購。

● 供應商評鑑

對於往來的供應商，經評估供應商信譽及交貨記錄均良好者可視需要與其協商，達成長期配合約定或簽訂長期供貨合約藉此確保產品及服務之品質，有效控管與降低營運成本。

- 定期評估供應商供貨品質、交貨記錄及供應商信譽，對於供應商應做供應商評鑑，填寫「廠商考核表」並經權責主管簽核。
- 食材類每季考核一次；備品類每年考核一次；維修材料與設備類依個案進行考核。



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。



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。

1. 米：

- 1.1. 外包裝乾淨標示完整清楚
- 1.2. 無潮溼、長黴、粉化之現象
- 1.3. 品質良好、不應夾雜異物或米蟲之現象

2. 蔬（果）菜類：

- 2.1. 外觀完整無發黑、腐爛損壞、枯黃凋萎之現象
- 2.2. 莖葉鮮嫩肥厚、葉片光潤
- 2.3. 無不良氣味
- 2.4. 要求供應商每年提供無農藥殘留證明
- 2.5. 若為冷藏供應者，最低驗收溫度需求為 5°C 以下

3. 肉類（雞、牛、豬、魚）：

- 3.1. 原有色澤，有彈性，無冰晶之現象
- 3.2. 冷藏應達 0-7°C，冷凍時、最低溫度需求為 5°C 以下
- 3.3. 肉色正常、無異味、無黏液
- 3.4. 肉質堅挺有彈性、鰓色鮮紅、眼珠光亮透明、鱗片平整固著有光澤

4. 冷凍食品、水產製品：

- 4.1. 外包裝乾淨、標示完整、無破損
- 4.2. 色澤正常、無異味、無有凍燒、冰晶、解凍現象
- 4.3. 距有效日期不得小於一個月
- 4.4. 水產品最低驗收溫度需求為 3°C 以下、冷凍食品最低驗收溫度需求為 -12°C 以下

5. 豆製品：

- 5.1. 無酸臭味及粘液

6. 油脂類：

- 6.1. 包裝完整無破損，標示完整
- 6.2. 清澈無異味雜質及混濁現象之液態油

7. 蛋類：

- 7.1. 生鮮蛋：外殼粗糙、氣室小為良質蛋
- 7.2. 若為冷藏供應者，最低溫度需求為 5°C 以下

8. 乾貨類、麵條：

- 8.1. 外包裝完整，無破損之現象，貨品在保存期限內
- 8.2. 無異物夾雜
- 8.3. 進貨時自行標示進貨日期

9. 調味品：

- 9.1. 包裝標示清楚，保存期限內
- 9.2. 無破損現象

10. 罐頭製品：

- 10.1. 包裝標示清楚，保存期限內
- 10.2. 無凹凸罐現象

11. 紙盒：

- 11.1. 印有「隔餐勿食」字樣
- 11.2. 內外包裝應完整不得有破損之情形

12. 清潔用品：

- 12.1. 包裝標示清楚





3

善待環境 永續經營

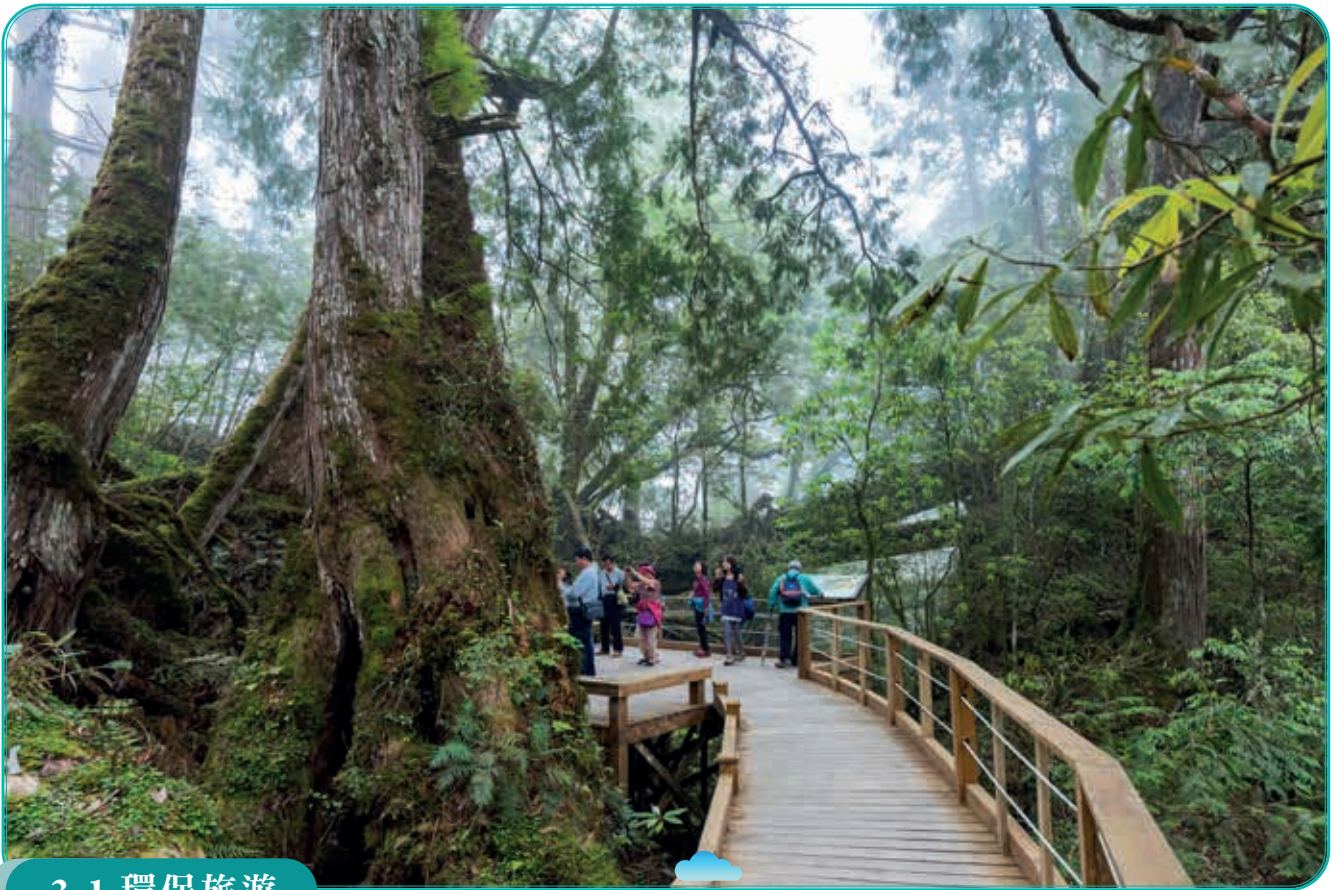
3.1 環保旅遊



LEALEA

HOTELS & RESORTS

力麗觀光



3.1 環保旅遊

力麗馬告生態園區致力於維護生態環境，故長期對水質監測及生態研究，每年投入不低於 60 萬元之金額。另為讓遊客對於環境教育有更深刻體驗，培訓解說老師、持續更新解說牌及製作相關出版品，每年投入近 200 萬元。



同時馬告生態園區亦為環境教育設施場所，所以我們安排環教課程讓遊客除了認識生態外，也知道維護生態環境的重要性，並設計神木園森林療癒行程，提供遊客了解森林療育可以扮演的角色，藉由實際體驗森林療育活動，認識森林療育並促進人際關與溝通，連結參與者和森林植物與引導者，三者之間的關係，提升參與者位於自然連結與遠距聯想創造的能力，享受的人與大自然融合，大自然平靜的磁場，使心情慢慢地去與大自然結合享受大自然的那份清幽的氛圍與芬多精。







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



LEALEA

HOTELS & RESORTS

力麗觀光

力麗觀光保障員工福利與重視員工發展，並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。同時於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，力麗觀光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

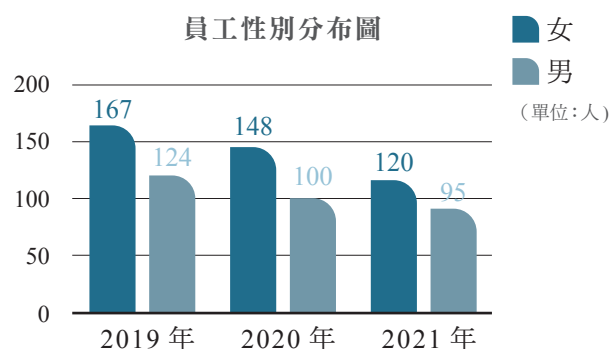
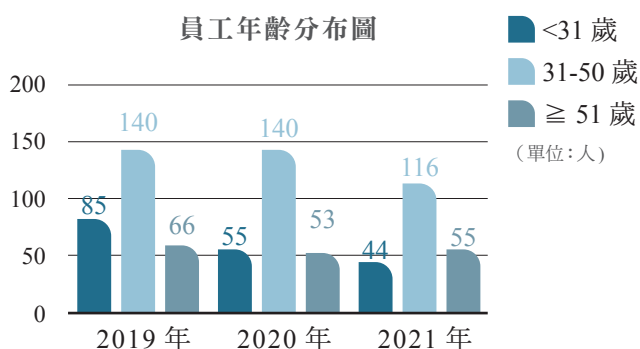
依年齡、性別分析

年齡、性別、職級分析 2019~2021 年之員工人數

性別	年齡	2019 年						2020 年						2021 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%	0	0.00%	54	18.56%	0	0.00%	0	0.00%	37	14.92%	0	0.00%	0	0.00%	28	13.02%
女	31-50 歲	0	0.00%	8	2.75%	72	24.74%	0	0.00%	10	4.03%	78	31.45%	0	0.00%	9	4.19%	62	28.84%
女	≥ 51 歲	0	0.00%	3	1.03%	30	10.31%	1	0.40%	3	1.21%	19	7.66%	0	0.00%	3	1.40%	18	8.37%
男	<31 歲	0	0.00%	0	0.00%	31	10.65%	0	0.00%	0	0.00%	18	7.26%	0	0.00%	0	0.00%	16	7.44%
男	31-50 歲	1	0.34%	7	2.41%	52	17.87%	0	0.00%	9	3.63%	43	17.34%	0	0.00%	7	3.26%	38	17.67%
男	≥ 51 歲	1	0.34%	3	1.03%	29	9.97%	2	0.81%	4	1.61%	24	9.68%	2	0.93%	6	2.79%	26	12.09%
	小計	2	0.69%	21	7.22%	268	92.10%	3	1.21%	26	10.48%	219	88.31%	2	0.93%	25	11.63%	188	87.44%

依年齡、性別分析 2019~2021 年之員工人數

小計		2019 年	2020 年	2021 年
年齡	<31 歲	85	55	44
	31-50 歲	140	140	116
	≥ 51 歲	66	53	55
性別	女	167	148	120
	男	124	100	95
合計		291	248	215



依就職率、離職率分析

2019-2021 年新進正職員工人數及就職率

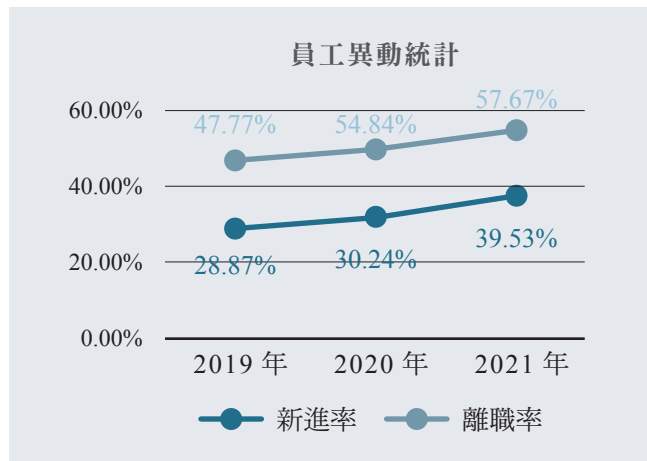
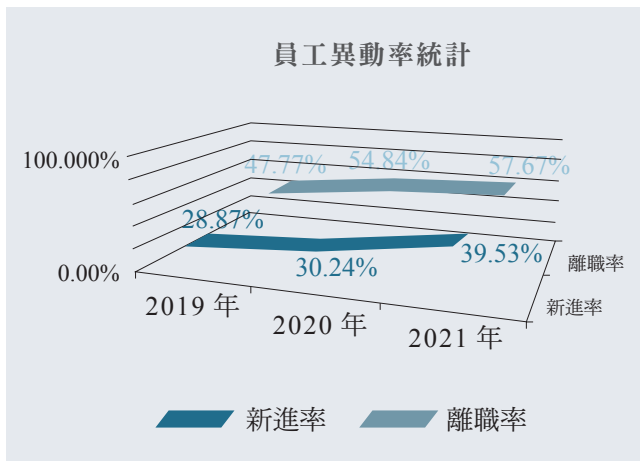
性別	年齡	2019 年		2020 年		2021 年	
		人數	比例	人數	比例	人數	比例
女	<30 歲	20	6.87%	14	5.65%	21	9.77%
	31-50 歲	13	4.47%	29	11.69%	20	9.30%
	>51 歲	5	1.72%	3	1.21%	8	3.72%
男	<30 歲	22	7.56%	8	3.23%	12	5.58%
	31-50 歲	19	6.53%	15	6.05%	15	6.98%
	>51 歲	5	1.72%	6	2.42%	9	4.19%
總計		84	28.87%	75	30.24%	85	39.53%

註：就職率 = 新進人數 / 當年底員工總數

2019-2021 年離職正職員工人數及離職率

性別	年齡	2019 年		2020 年		2021 年	
		人數	比例	人數	比例	人數	比例
女	<30 歲	33	11.34%	28	11.29%	25	11.63%
	31-50 歲	34	11.68%	28	11.29%	37	17.21%
	>51 歲	10	3.44%	17	6.85%	14	6.51%
男	<30 歲	18	6.19%	20	8.06%	9	4.19%
	31-50 歲	31	10.65%	30	12.10%	25	11.63%
	>51 歲	13	4.47%	13	5.24%	14	6.51%
總計		139	47.77%	136	54.84%	124	57.67%

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	49	22.79%	68	31.63%
大專	39	18.14%	49	22.79%
碩士	7	3.26%	3	1.40%
博士	0	0%	0	0%

● 4.1.2 員工薪酬

力麗觀光依據員工工作表現、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，2020 再導入考核系統，並進一步改善上一年度新系統的功能。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，力麗觀光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，力麗觀光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。

項目	年度	2020 年	2021 年
	非主管全時員工人數		70
非主管全時員工薪資總額		34,982,000	35,762,000
非主管全時員工「薪資平均數」		500,000	458,000

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）。



2021 年

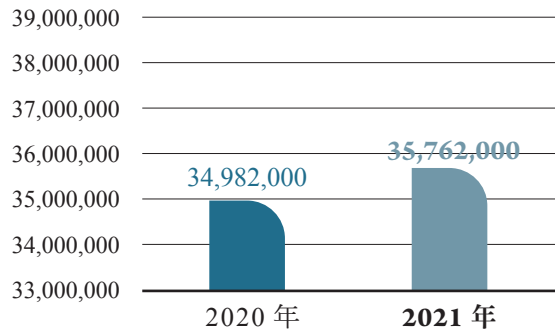
未發生
員工申訴案件



2021 年

未發生
內外部申訴之歧視案件

非主管全時員工薪資總額



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

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
- 年節禮物等主要項



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、入厝補助
年節及生日禮品	三節獎金：1,000 元 生日：1,000 元
生育或住院補助	每次可享定額病房補助 2,000 元
大型同樂活動補助	福委會每年不定期舉辦各種大型文康活動，如趣味競賽、聯歡會
旅遊費用補助	每人單次活動費用最低補助 2,000 元
社團活動	年度上限 20,000 元
年度聚餐	每人補助 1,000 元
小型康樂活動	每人補助 500 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

2021 年因疫情影響，未辦理教育訓練及員工旅遊

健康檢查



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，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		
		2019 年	2020 年	2021 年
享有育嬰留停的員工總數	男	1	3	0
	女	3	5	3
實際使用育嬰留停的員工總數	男	0	0	0
	女	2	2	1
育嬰留停期滿後實際復職的員工總數	男	0	0	0
	女	4	1	1



4.2 人才培訓與升遷獎勵

面對內外環境各種營運風險，如缺少工作人力、少子化和老年化等風險，人力資源管理工作更顯重要。在現有人力條件下，如何提升員工專業技能及多元化的適應能力，以因應快速的變化。

● 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。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。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。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。

2021 年因疫情影響，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，考評內容包含出缺勤與工作表現，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五個等級，再由各部門主管安排面談，進行雙向溝通。



2021 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

專業素養 **30%**
溝通協調、領導
統御及人際關係

本質學能 **20%**
企劃力及執行力



考勤績分 **20%**
出缺勤紀錄

工作表現 **30%**
人才培訓、責任感
及團隊精神

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，但本公司非常重視員工的安全衛生狀況，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。

2021 年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事假為主。

2021 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	2019 年	2020 年	2021 年
合計	1.16%	1.31%	0.61%

● 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 及各館勞安衛生守則要點。

2019~2021 年並無違反主管機關就職業安全檢查被處罰鍰之案件。

2019~2021 年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。



2021 年

未接獲

申訴案件與發生勞資糾紛案件

● 4.4.1 定期勞資會議

力麗觀光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。

● 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，力麗觀光設有意見箱，以利員工反映勞資相關問題，作為員工申訴的管道。而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。



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

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。



關鍵績效

- 🎯 2021 年投入慈善捐贈計 162,000
- 🎯 2018~2020 年捐贈款項：
 - 2018 年捐贈：156,600
 - 2019 年捐贈：172,285
 - 2020 年捐贈：301,230

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，並邀請爵士樂團進駐日月潭進行現場表演，用餐之餘旅客不僅可欣賞湖景，還能同時聆聽美妙的樂曲演奏。

● 5.1.1 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。



● 5.1.2 力麗微風樂團

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。不定期安排力麗微風樂團於各館演出，為旅客獻上美妙動人的音樂。



● 5.1.3 台灣棲蘭林道越野

2021年台灣棲蘭林道越野於12月11日在棲蘭國家森林遊樂區舉辦，讓跑友們能夠大口呼吸芬多精，盡情暢跑棲蘭秘境。



5.2 營造社會幸福力，投身公益回饋

● 5.2.1 力麗觀光環境責任講座

生活食育重點了解，減碳飲食環保愛地球。



● 5.2.2 力麗觀光白沙灣淨灘

於 5 月 11 日召集同仁前往北海岸淨灘，撿拾海灘垃圾。



● 5.2.3 力麗觀光捐血助愛心

於 10 月 8 日與力麗集團關係企業力麒建設攜手舉辦企業捐血活動，號召熱血民眾一起響應，愛心不受疫情影響，挽袖相挺鼎力支持！



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
GRI 102：一般揭露				
組織概況	102-1	組織名稱	1.1 關於力麗觀光	16
	102-2	活動、品牌、產品與服務	1.1 關於力麗觀光	16
	102-3	總部位置	1.1 關於力麗觀光	16
	102-4	營運活動地點	1.1 關於力麗觀光	16
	102-5	所有權與法律形式	1.1 關於力麗觀光	16
	102-6	提供服務的市場	1.1 關於力麗觀光	16
	102-7	組織規模	1.1 關於力麗觀光	16
	102-8	員工與其他工作者的資訊	4.1 落實員工關懷與保障	52
	102-9	供應鏈	2.4 供應鏈管理	42
	102-10	組織與其供應鏈的重大改變	-	
	102-11	預警原則或方針	1.3.4 風險管理	29
	102-12	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	31
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 功能性委員會	27
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	-	
	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	-	
	102-49	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
	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	64
	102-56	外部保證 / 確信	關於本報告書	4

主題	揭露項目	項目說明	章節	頁碼
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	60
	103-3	管理方針的評估	5 支持藝文活動參與社會關懷	60
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	60
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	42
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	48
	301-3	回收產品及其包材	3.1 環保旅遊	48
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	48
	302-3	能源密集度	3.1 環保旅遊	48
	302-4	減少能源消耗	3.1 環保旅遊	48
	302-5	降低產品和服務的能源需求	3.1 環保旅遊	48
水				
GRI 303：水 2016	303-1	依來源劃分的取水量	3.1 環保旅遊	48
	303-2	因取水而受顯著影響的水源	3.1 環保旅遊	48
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	48
	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	48
排放				
	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	3.1 環保旅遊	48
	305-4	溫室氣體排放密集度	3.1 環保旅遊	48
廢汗水和廢棄物				
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	48
	103-3	管理方針的評估	3.1 環保旅遊	48
GRI 306：廢汗水和廢棄物 2016	306-1	依水質及排放目的地所劃分的排放量	3.1 環保旅遊	48
	306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物	3.1 環保旅遊	48



主題	揭露項目	項目說明	章節	頁碼
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	48
	103-3	管理方針的評估	3.1 環保旅遊	48
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	32
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	42
	103-3	管理方針的評估	2.4 供應鏈管理	42
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	42
	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	42
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	52
	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	52
	401-3	育嬰假	4.1.3 員工福利	55
	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	54
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	58
	103-3	管理方針的評估	4.3 照護員工健康	58
	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	58
	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	58
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	57
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	52
	405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	4.1.2 員工薪酬	54

主題	揭露項目	項目說明	章節	頁碼
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	53
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	84
	103-2	管理方針及其要素	5 支持藝文活動參與社會關懷	60
	103-3	管理方針的評估	5 支持藝文活動參與社會關懷	60
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	60
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	42
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	38
	103-3	管理方針的評估	2.2 精緻服務	38
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	38
	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	32
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	38
	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	32
	417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	1.5.1 法規遵循	32
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	38
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 2.2.2 嚴謹 SOP 作業流程 4.3.2 職業安全衛生管理	38/39/59
	103-3	管理方針的評估	2.1.3 「安全、乾淨、親切」的品質管制 2.2.2 嚴謹 SOP 作業流程 4.3.2 職業安全衛生管理	38/39/59
GRI 419：社會經濟法規遵循 2016		違反社會與經濟領域之法律和規定	1.5.1 法規遵循	32





力麗觀光開發股份有限公司
LEALEA HOTELS & RESORTS CO., LTD

T +886-2-2100-2128

F +886-2-2100-1799

104 台北市松江路 162 號 3 樓
3F., No.162, Songjiang Rd., Taipei City, Taiwan