

力麗觀光開發股份有限公司
利害關係人溝通執行情形報告

執行年度	112 年度	董事會 報告日期	112 年 12 月 11 日
執行單位	總經理室	報告人	楊崢如總經理
說明	本公司與利害關係人建立透明且有效的溝通管道，藉由了解及回應利害關係人所關切的議題，持續檢視公司並改善相關政策及制度。		

執行情形：

一、本公司透過內部討論，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，鑑別出利害關係人類如下：

1. 股東/投資人
2. 政府機關
3. 合作夥伴/供應商
4. 客戶/消費者
5. 銀行
6. 員工

二、本公司 112 年與各利害關係人溝通之彙整情形及申訴管道：

利害關係人類別		溝通管道	溝通頻率	關注主題	112 年溝通實績
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 	<ul style="list-style-type: none"> ● 6/15 召開股東常會，就經營管理績效進行報告。 ● 截至 11 月底中(英)文重大訊息達 40 則以上。 ● 針對產品、客戶服務、防疫風險等進行即時訊息發布。
		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 ● 廢棄物處理 	<ul style="list-style-type: none"> ● 截至 11 月參與櫃買舉辦之上市櫃公司永續發展行動方案宣導會、內部人股權宣導會及線上應辦事項宣導說明會。即時處理櫃買中心公文與往來郵件及問卷。 ● 即時處理法院來函之訴訟、客訴、法規相關作業。 ● 即時處理各地政府行政往來公文。
	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 	<ul style="list-style-type: none"> ● 112 年針對各店例行性及專案採購事項，對供應商進行評比與遴選。

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 	<ul style="list-style-type: none"> ● 112 年即時針對客戶服務品質進行意見收集及客訴進行處理。 ● 112 年針對訂房促銷方案資訊發布多則新聞稿。 ● 112 年針對顧客權益即時發布訊息於官網。
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 	<ul style="list-style-type: none"> ● 112 年銀行對保、貸款、還款相關事宜，溝通往來頻繁。
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 	<ul style="list-style-type: none"> ● 不定時提供員工相關住房及購物優惠 1 則。 ● 員工健康檢查通知 1 次。

利害關係人類別		申訴管道	
股東/投資人		02-2567-1334	ext.3512 股務
政府 機關	櫃買中心	02-2567-1334	ext.3512 股務
	法院	02-2100-2195	ext.3509 法務
	台北市政府/地方政府	02-2567-1334	ext.3512 股務
	教育部	02-2100-2128	ext.3109 營運
	觀光局	02-2100-2128	ext.3109 營運
合作夥伴/供應商		02-2100-2128	ext.3104 採購
客戶/消費者		公司代表專線：02- 2100-2128 北區業務專線：02- 2515-2128 中區業務專線：04- 2452-3651 南區業務專線：07- 552-4660 E-mail：請至『 聯絡我們 』留言	
銀行		02- 2100-1688	ext.7710 財務
員工		02- 2100-1688	ext.8202 人資