



2024



SUSTAINABILITY
REPORT

永續報告書

力麗觀光／目錄 contents

Ch.1 董事長的話 03

Ch.2 關於本報告書 06

Ch.3 利害關係人議合 09

- 3.1 永續發展委員會 10
- 3.2 鑑別利害關係人 11
- 3.3 利害關係人溝通 11
- 3.4 鑑別重大主題 14

Ch.4 關於力麗觀光 18

- 4.1 公司簡介 19
- 4.2 經濟績效 25
- 4.3 歷年獲獎榮耀 28
- 4.4 參與外部組織 28

Ch.5 公司治理 29

- 5.1 董事會 32
- 5.2 功能性委員會 36
 - 5.2.1 審計委員會 36
 - 5.2.2 薪資報酬委員會 37
 - 5.2.3 風險管理委員會 38
- 5.3 內部稽核 41
- 5.4 誠信經營 42
- 5.5 法令遵循 43

Ch.6 精緻服務 以客為尊 44

- 6.1 多元品牌 45
 - 6.1.1 品牌特色 46
 - 6.1.2 在地餐食文化 46
 - 6.1.3 環保旅宿標章認證
與低碳旅遊實踐 48
- 6.2 客戶關係 49
 - 6.2.1 客戶健康安全 49
 - 6.2.2 客戶個資保護 52
 - 6.2.3 客戶服務 57
- 6.3 永續供應鏈 59

Ch.7 綠色永續 63

- 7.1 水資源管理 64
- 7.2 節能減碳 68
 - 7.2.1 能源管理 68
 - 7.2.2 溫室氣體排放 70
 - 7.2.3 節能行動 72
- 7.3 廢棄物管理 74
- 7.4 生物多樣性 76

Ch.8 友善職場 77

- 8.1 人權保障 78
- 8.2 員工統計 79
- 8.3 薪酬福利 84
- 8.4 人才培育 93
- 8.5 勞資溝通 95
- 8.6 職業安全 96
 - 8.6.1 職業安全衛生管理 96
 - 8.6.2 危害辨識、風險評估、
及事故調查 96
 - 8.6.3 職業健康服務促進與教育訓練 98
 - 8.6.4 工作者參與、諮詢與溝通 99
 - 8.6.5 預防和減輕與業務關係直接
相關聯之職業安全衛生的衝擊 99
 - 8.6.6 職業災害統計分析 100

Ch.9 支持藝文活動 參與社會關懷 101

附錄一、GRI內容索引表

附錄二、上櫃公司氣候相關資訊

董事長的話

Ch. 1

董事長的話

致各位關心力麗觀光的朋友：

在國旅需求多樣化的現況下，觀光產業面臨激烈競爭與旅客期望提升的挑戰。力麗觀光通過精緻服務、個性化行程與深度文化體驗，滿足現代旅客需求，並以在地化住宿特色與會員專屬優惠，培養忠誠顧客。藉由短期行程與季節活動，增加出遊頻率，致力於在這競爭激烈的市場中，為旅客創造難忘的旅遊回憶。

營運概況

力麗觀光2024年合併營業收入為新台幣421,473仟元，截至2024年12月31日止，力麗觀光合併總資產共為新台幣1,395,900仟元，其中負債總額為新台幣601,929仟元，佔總資產43.12%；淨值總額新台幣769,156仟元，佔總資產55.10%。力麗觀光持續著重品牌資源整合，將力麗溫德姆、力麗觀光、力麗威斯汀等品牌進行策略性整合，明確定位各旅館品牌形象和目標客群，制定相應的市場策略和推廣計劃，提升整體事業體形象。我們定期追蹤業務維護、及潛在通路開發計畫，檢視年度重要客戶以及確保旅行社供給量，擴大聯合行銷效益，有效提升品牌能見度及市場滲透率。

其次，力麗觀光善加利用營業據點優勢，我們積極發展自然生態旅遊套裝行程，提升產品差異化，避免低價競爭，藉此提高獲利能力。同時，我們回歸基本面，定期檢視服務和設施品質，針對顧客意見回饋重點改善，提升消費者體驗。通過這些措施，我們目標客戶滿意度較上年度提升5%。

此外，力麗觀光以多角化經營轉投資能源產業，愷森能源專注於智慧電力服務，涵蓋再生能源與儲能案場開發，並預期透過台電錶前及錶後市場獲取長期維運營收，2024年第三季開始將愷森能源納入合併報表，提升收益認列。

提升旅宿體驗

首先，力麗觀光深知獨特的旅宿魅力是市場競爭中的關鍵。我們以「在地化」為核心，打造具有風格的住宿體驗。每個力麗觀光營運據點不僅是休憩場所，更是體驗在地文化的平台。例如，在日月潭我們結合部落文化體驗和在地特色美食，讓旅客在享受美景的同時，亦能深入了解台灣的文化底蘊。

其次，因應國內旅客多元需求，力麗觀光體認景點打卡已難滿足現代旅人的期望。為提升體驗，我們將提供精緻服務、個性化行程，並融入文化、藝文與音樂活動。例如，在力麗馬告生態園區，我們將深化導覽服務，並策劃文化表演、藝文展覽與音樂會，打造寓教於樂的多元旅行體驗。



旅客忠誠度向來是觀光飯店業能夠長期發展的關鍵，力麗觀光致力於建立與旅客的長期情感聯繫，通過優化會員管理系統，提供個性化優惠與回饋，讓每位旅客感受到關懷與尊重。我們將根據旅客消費旅程，提供積分點數、優惠折扣及專屬服務，進一步鞏固與顧客之間的連結。此外，力麗觀光為確保旅客的安全，從產品服務的設計開發階段到提供住宿服務階段都以旅客安全為最高宗旨，讓旅客能夠安心體驗我們提出的優質服務。

未來力麗觀光將持續秉持創新精神，致力於為每位旅客創造難忘的旅遊回憶。我們相信，唯有堅持品質與創新，方能在激烈的市場競爭中永續發展，並成為旅客心目中的首選。

員工照顧

力麗觀光提供優於法規要求的基本薪資，並重新檢視及擬定績效獎金，建立組織上下一心凝聚力，藉由團隊合作挑戰高額獎金。力麗觀光除了照顧每一位員工的福利外，更持續加強對員工的教育訓練與人才的培養，提撥津貼並鼓勵同仁去考取觀光行業內所需的證照，安排內部各項教育訓練，同時進行內部輪調機制累積經驗，培育儲備幹部(種子教師)，希望透過員工水平提升增加產業競爭力，同時也兼顧員工福利提升，期許讓每位員工皆能以任職於力麗觀光飯店事業群為榮。

環境保護

為因應再生能源成長趨勢，力麗觀光切入並拓展錶後市場設備銷售與建置，提供企業與家庭高效能源管理的一站式解決方案，推動永續發展。

參與公益

我們積極參與公益活動，從支援在地社區回饋弱勢團體贊助獎學金、減緩各血型血量供應緊張之情況發起捐血活動，或不定期舉辦淨灘淨山活動降低環境破壞源，藉由落實企業社會責任，促進企業與社會的共榮共生。

力麗觀光開發股份有限公司董事長

楊煒如



The background features a blurred image of a person's hands typing on a laptop. Overlaid on this are numerous semi-transparent icons related to sustainability and climate change, including a factory with smoke, an electric car, solar panels, wind turbines, a recycling symbol, a globe, a cloud with 'CO2' and arrows, a leaf, and a lightbulb. The entire image has a reddish-pink tint.

關於本報告書

Ch. 2

關於本報告書

力麗觀光開發股份有限公司（以下簡稱力麗觀光、公司或我們）為追求企業永續經營並提升資訊透明度，發行2024年永續報告書（以下稱本報告書），我們透過發行本報告書向利害關係人說明在永續經營的目標下，公司持續在建構誠信治理、落實綠色環境、旅宿安全保障以及提升員工薪酬福利等面向所作的措施及績效。力麗觀光期盼利害關係人能持續關注我們並給予寶貴建議，讓公司在落實企業永續經營的道路上向前大步邁進。

2.1 揭露範疇

本報告書揭露範疇與合併財務報告揭露範疇一致

揭露類別	涵蓋範疇
期間	2024 年全年，另外為考量揭露資料的完整性，如有部分內容跨及不同年度之營運活動，將另行在本報告書內文中說明。
資訊重編	本報告書無資訊重編情形。
營運據點	- 台北總公司 - 力麗哲園飯店 日潭館 - 力麗哲園飯店 月潭館 - 力麗馬告生態園區 明池山莊 - 力麗馬告生態園區 棲蘭山莊 - 花蓮力麗華美達安可酒店 - 愷森能源 註：天鷹旅行社於 2024 年 11 月結束營業，故本報告書不揭露天鷹相關 ESG 資訊
財務數據	合併財務數據
環安衛數據與員工數據	與營運據點範疇一致

2.2 撰寫依據及資訊確認方式

- 本報告書撰寫架構係依據全球永續性報告協會(Global Reporting Initiative, 下稱GRI)發布之永續性報導準則2021年版(GRI Standards 2021)，同時符合「上櫃公司編製與申報永續報告書作業辦法」附表二之要求，於本報告書附錄提供GRI內容索引表及上櫃公司氣候相關資訊供利害關係人參照。
- 本報告書揭露之合併財務數據經過安侯建業聯合會計師事務所依據國際財務報導準則 (International Financial Reporting Standards, IFRS) 查核簽證，並以新台幣仟元為計算單位；環保、員工及職安等數據則由權責部門自行統計彙整，以國際通用指標計算方式呈現。
- 力麗觀光制訂「永續報告書編製及確信作業程序」，本報告書編製完成後，先由內部權責部門主管初步審查本報告書資訊的正確性，再呈永續發展委員會確認已完整涵蓋鑑別的重大主題。此外，力麗觀光透過內部控制制度審查本報告書揭露的永續資訊，符合「上櫃公司編製與申報永續報告書作業辦法」與「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」要求。
- 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推行程度，評估委由外部機構保證或確信，提升本報告書之正確性與公信力。

2.3 發行頻率

力麗觀光自 2021 年起每年發行永續報告書，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供下載閱覽。

本次發行時間	2025年8月
下次發行時間	2026年8月

歷年報告書下載



2.4 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。

受理單位	ESG 專案管理單位
地址	台北市松江路 162 號 3 樓
電話	(02)2100-2128分機3511
電子信箱	hd4@lealeahotel.com
公司官網	https://www.lealeahotel.com/





利害關係人議合

- 3.1 永續發展委員會
- 3.2 鑑別利害關係人
- 3.3 利害關係人溝通
- 3.4 鑑別重大主題

Ch. 3

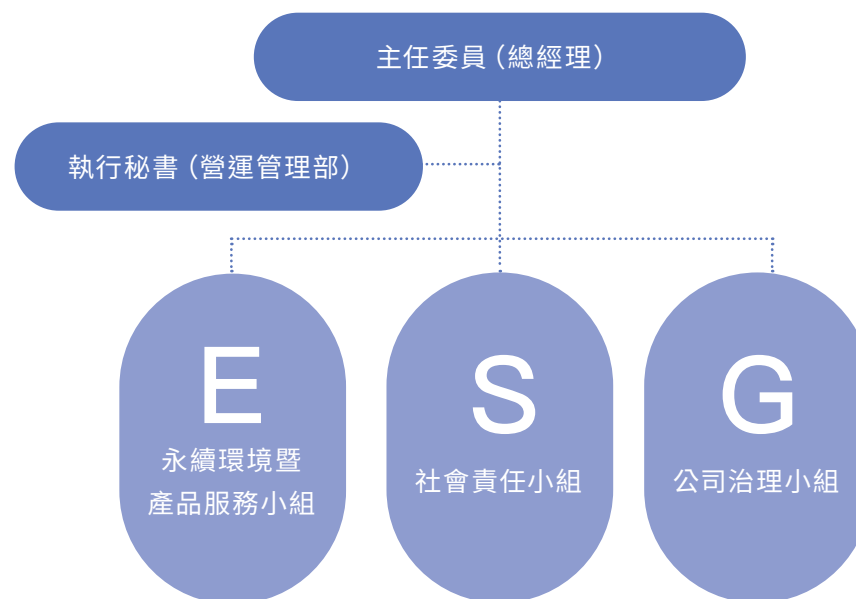
利害關係人與重大主題鑑別流程



3.1 永續發展委員會

力麗觀光董事會授權成立永續發展委員會，委請總經理出任主任委員，永續發展委員會擬定永續發展方針，經核示後於公司內部推行落實。為因應永續發展涵蓋環境、人群（含人權）與公司治理（下稱ESG）等面向，永續發展委員會下設三個權責小組，各自對應永續發展面向，蒐集對應的利害關係人對環保、職安、供應鏈管理、勞動人權、營運績效以及公司治理等關注議題，並且與公司例行之經營會議合併召開會議，討論利害關係人對公司提出的要求與期望。此外，公司本著尊重利害關係人權益，於公司網站設置利害關係人專區，適切回應其所關切之議題。

力麗觀光制訂永續報告書編製及確信作業程序，並納入內部控制制度，並且自2025年起規劃永續發展委員會執行秘書每年向董事長報告當年度或前一年度ESG執行成果與未來規劃，同時永續報告書於每年八月底前向主管機關申報，內容應包含公司鑑別的重大主題以及後續之風險因應、重大主題之目標及執行情形。



註：若總經理從缺，改由董事長擔任主任委員。

3.2 鑑別利害關係人

鑑別主要利害關係人

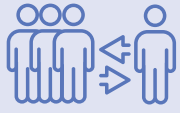


利害關係人為影響力麗觀光的群體，力麗觀光透過內部討論，考量各類利害關係人群體與我們之間的依存程度、對公司內部決策是否具有實質影響力、是否屬於力麗觀光的營運影響範圍內，同時參考同業之利害關係人，鑑別出「股東 / 投資人、員工、客戶 / 消費者、合作夥伴 / 供應商、政府機關、銀行」等六項主要利害關係人類別。

3.3 利害關係人溝通

力麗觀光的主要利害關係人由於身份類別不同，使得利害關係人關注之議題亦多所差異，公司各部門主動透過多元管道與利害關係人持續良性互動，亦透過每月例行召開跨部門的經營會議，由各部門主管出席並於會議中列出利害關係人對公司提出的要求與期望，經過充分討論形成共識後提交董事長核定，再透過多方管道回饋給利害關係人，讓關注公司的利害關係人能適時瞭解公司營運概況，同時公司亦能回應利害關係人的要求及期望。力麗觀光規劃自2025年起每年至少一次向董事會報告利害關係人與公司雙向溝通情形。

力麗觀光各部門蒐集主要利害關係人於例行往來過程中提出的關注議題，由永續發展委員會收斂彙整，同時參考GRI永續性報導準則2021年版與同業ESG報告，歸納出15項永續議題，涵蓋經濟、環境與人群（含人權）等面向，確保力麗觀光揭露的永續資訊滿足GRI準則要求的完整性與多元性。

主要利害關係人類別	對公司的意義	關注議題	溝通管道 / 頻率	溝通窗口
 股東 / 投資人	股東為公司的出資者，公司應保障股東權益，並公平對待所有股東，確保股東對公司重大事項享有充分知悉、參與及決定等權利。	- 營運績效 - 風險管理 - 客戶服務 - 客戶健康安全 - 客戶個資安全	- 股東常會 / 每年 - 官網投資人專區 / 不定期 - 公開資訊觀測站 / 不定期 - 法人說明會 / 不定期 - 電話、面談 / 不定期	發言人 02-2567-5005
 政府機關	政府機關監理與查核公司各項法規的遵循實務。	- 客戶健康安全 - 客戶個資安全 - 勞資關係 - 職業安全 - 職場平等與人權 - 溫室氣體管理 - 水資源管理 - 廢棄物處理 - 風險管理	電話、email、公文、狀紙 / 不定期、即時	- 股務 02-2567-1334 ext.3512 - 法務 02-2100-2195 ext.3509 - 營運 02-2100-2128 ext.3514 - 會計 02-2567-1334 ext.7204
 供應商 / 承攬商	公司與供應夥伴維繫長期良性互動，我們的產品與服務仰賴眾多供應商穩定地提供原物料、零組件；此外，運用公司在產業的影響力，與供應夥伴一起致力避免汙染環境、違反勞動人權之情事發生。	- 客戶健康安全 - 客戶個資安全 - 永續供應鏈 - 風險管理	- 電話、公文 / 不定期 - 廠商拜訪及會議 / 不定期	採購 02-2100-2128 ext.3104

主要利害關係人類別	對公司的意義	關注議題	溝通管道 / 頻率	溝通窗口
 客戶 / 消費者	客戶為公司營收的主要來源，公司將產品的品質安全與售後服務視為對客戶的最高承諾，維持客戶對公司的高滿意度將有助於公司持續爭取客戶的認同。	- 客戶服務 - 客戶健康安全 - 客戶個資安全 - 風險管理	- 電話、email、公文 / 不定期 - 當面拜訪、新聞稿、公司官網 / 不定期	- 公司代表專線 02-2100-2128 - 北區業務專線 02-2515-2128 ext.3306 - 中區業務專線 04-2452-3651 - 南區業務專線 07-550-9083 - Email 請至官網 / 聯絡我們留言
 銀行	銀行的資金，是公司能夠持續更新旅館軟硬體，並投資在其他領域，為利害關係人創造更多收益。	- 營運績效 - 風險管理 - 客戶健康安全 - 客戶個資安全 - 溫室氣體排放 - 職業安全 - 職場平等與人權	電話、email、當面拜訪 / 不定期	財務 02-2567-1334 ext.7710
 員工	員工為公司營運不可或缺之根基，公司承諾提供對員工身心健康且多元發展的職場環境，讓同仁工作時能無後顧之憂。	- 薪酬福利 - 人才培育 - 勞資溝通 - 職業安全 - 職場平等與人權 - 營運績效 - 倫理誠信	- 電話、email / 不定期 - 公司官網、刊物 / 不定期 - 內部定期會議 - 當面溝通 / 即時	人資 02-2567-1334 ext.7609

3.4 鑑別重大主題

重大主題鑑別流程



面向	涵蓋範疇
環境面	水資源管理、能源管理、溫室氣體管理、廢棄物管理、永續供應鏈
人群 (含人權) 面	客戶健康安全、客戶個資安全、客戶服務、薪酬福利、職業安全、人才培育、職場平等與人權、社區公益
經濟面	倫理誠信、營運績效

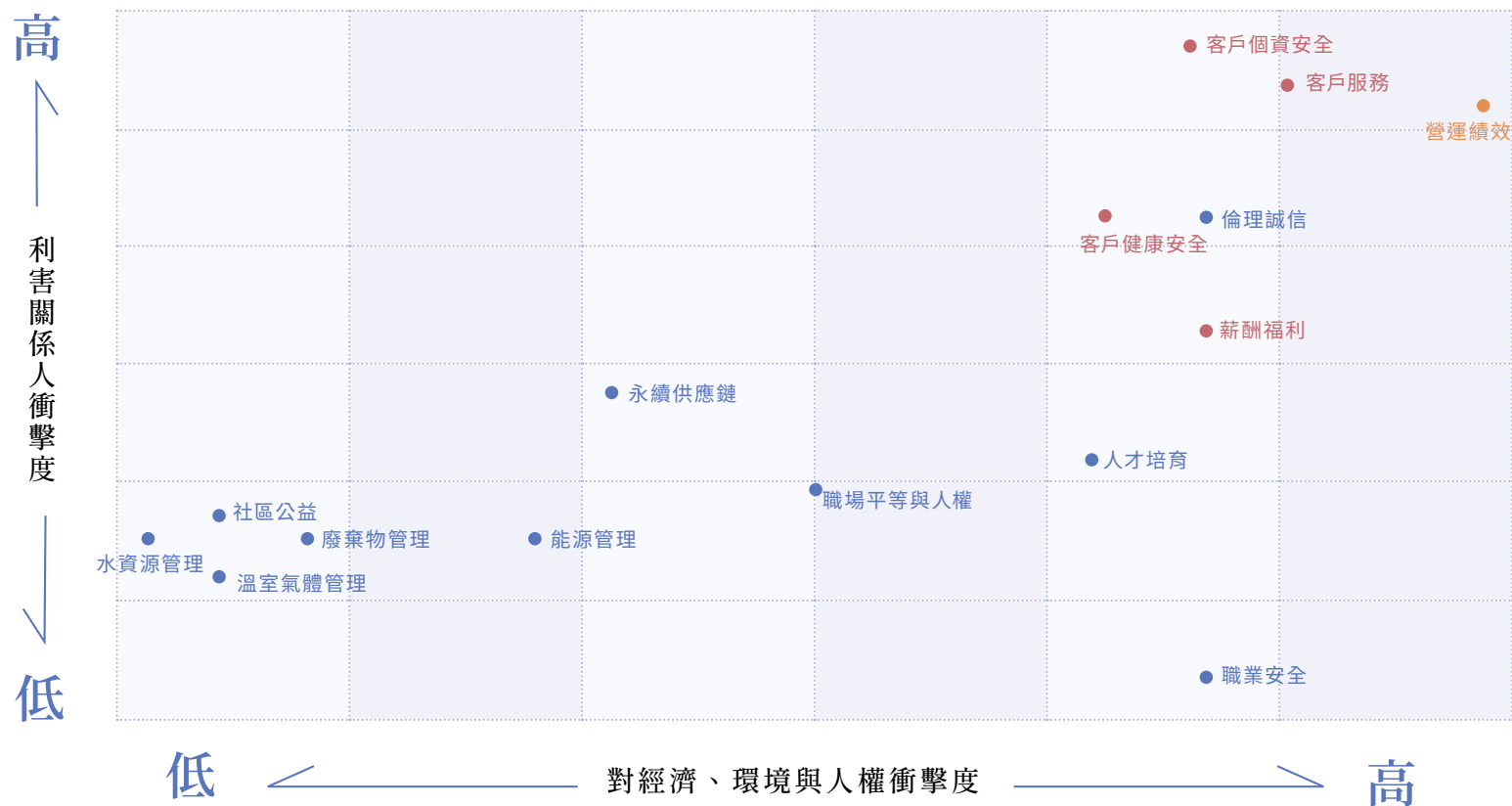
註：公司治理、風險管理、法規遵循屬於GRI永續性報導準則2021年版（GRI Standards：2021）的必要揭露範疇，故本年度雖不列在重大主題，本報告書仍會揭露相關內容。

力麗觀光永續發展委員會擬定15項永續議題，透過發放線上問卷請主要利害關係人填寫，共回收71份有效問卷，涵蓋股東/投資人9份、員工19份、客戶/消費者13份、供應商/承攬商21份、金融機構5份、會計師事務所1份、媒體2份以及其他類1份等，得出各項永續議題對主要利害關係人的衝擊程度評分；再發放線上問卷予公司主管填寫各永續議題對力麗觀光產生內部及外部衝擊程度之評分，共回收12份主管問卷。永續發展委員會透過雙重重大性原則，將二者評分彙整後得出重大主題矩陣圖，再經由委員會內部討論後評選出5項重大主題，依序為客戶個資安全、營運績效、客戶服務、客戶健康安全及薪酬福利，力麗觀光將在本報告書說明各重大主題的管理方針及相關揭露項目。

當年度鑑別出的5項重大主題對力麗觀光而言同時具備風險與機會的性質：公司面對日益挑戰的經營環境，尤其在追求營運績效、提供旅客更為舒適便捷的住宿體驗之際，也不能危害旅客的個資或健康安全或損害營運當地的環境品質及員工健康等等，若不慎發生違法事件將嚴重損害公司辛苦建立起來的商譽及失去旅客信賴；相對地，倘若公司能將風險轉化為機會，找出公司在經濟績效、永續環境及社會共榮之平衡點，將讓公司持續成長茁壯，邁向永續經營。

此外，比較近2年重大主題，可明顯看出客戶的個資保護、客戶的健康安全受到力麗觀光內、外部的高度重視，同時公司推出優質的住宿服務，讓客戶願意長期造訪力麗觀光旗下飯店，促進公司營運成長之餘也提升員工薪資待遇。

重大主題矩陣圖



排序	2023 年重大主題	2024 年重大主題	比較
1	供應商管理	客戶個資安全	新增
2	經營績效	營運績效	-

排序	2023 年重大主題	2024 年重大主題	比較
3	產品與服務	客戶服務	新增
4	風險管理	客戶健康安全	新增
5	-	薪酬福利	新增

遵循GRI報導原則

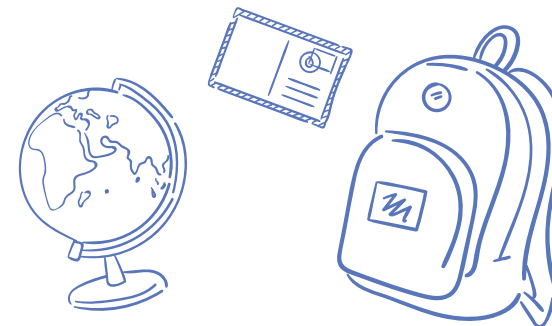
報導原則

- 準確性
- 完整性
- 平衡性
- 永續性脈絡
- 清晰性
- 時效性
- 可比較性
- 可驗證性

完整的ESG報告



力麗觀光遵循GRI準則的報導原則來編制ESG報告，根據永續性脈絡原則：透明地揭露公司如何對營運當地、周邊區域的經濟、環境及人群（含人權）實際情況採取因應措施來改善或降低負面衝擊；根據完整性原則：報告書揭露之資訊應充足反映公司在經濟、環境及人群（含人權）的顯著衝擊範圍；根據準確性原則：報告書之資訊應充分準確及詳盡，供利害關係人評估公司的ESG績效；根據平衡性原則：報告之資訊應公正反映正、反面績效，讓利害關係人對公司的ESG績效做出合理的評估；根據清晰性原則：報告書呈現資訊的方式，可讓利害關係人容易理解和容易取得；根據可比較性原則：報告以國際慣用的標準揭露ESG資訊，同時資訊揭露的方式，讓利害關係人能分析公司長期的績效；根據時效性原則：公司定期發行ESG報告，適時提供ESG重要資訊供利害關係人作出正確決策；根據可驗證性原則：公司以可供內外部人員檢視、確保資訊揭露正確的方式彙編ESG報告。



面向	重大主題	對公司的重要性 衝擊面向	內部邊界	外部邊界				對應 GRI 準則	報告書 揭露
			公司	股東 / 投資人	供應商 / 承攬商	客戶 / 消費者	政府機關		
人群 (含人權) 面	客戶個資安全	- 客戶個資對公司來說是最重要保護的資產，因此公司以堅強的資安作後盾，確保客戶個資不外流。一旦發生個資外洩將對公司品牌形象造成莫大傷害。 - 潛在負面衝擊。	●	●		●	●	418：客戶隱私 2016 (418-1)	6.2.2
經濟	營運績效	- 追求最大利潤是公司經營的目標，除了能增強股東、員工對公司的信心，也為創造互利共榮，邁向永續經營之路打下基礎。 - 潛在正面衝擊。	●	●	●	●		201 經濟績效：2016 (201-1、201-3)	4.2 8.3
人群 (含人權) 面	客戶服務	- 以客為尊是公司向來的企業 DNA，公司持續提供優質的住宿體驗，緊密維繫顧客忠誠度。 - 潛在正面衝擊。	●	●		●		自訂主題 (客服 -1)	6.2.3
人群 (含人權) 面	客戶健康安全	- 客戶住宿體驗的安全是飯店業最基本的要求，公司為此在餐飲、住宿、娛樂各方面投入心力，致力降低對客戶的危害。 - 潛在負面衝擊。	●	●		●		416：顧客健康與安全 2016 (416-1、416-2)	6.2.1
人群 (含人權)	薪酬福利	- 公司提供具有市場競爭力的薪酬水準，有助於吸引並留任優秀人才，讓公司提供的住宿服務能夠獲得持續客戶青睞。 - 潛在正面衝擊。	●				●	401 勞雇關係：2016 (401-1 ~ 401-3)	8.2 8.3

關於力麗觀光

- 4.1 公司簡介
- 4.2 經營績效
- 4.3 歷年獲獎榮耀
- 4.4 參與外部組織

Ch. 4

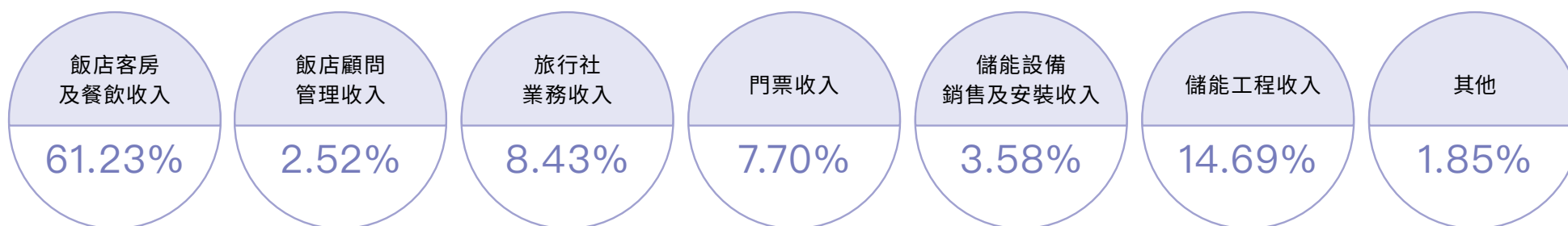
4.1 公司簡介

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。

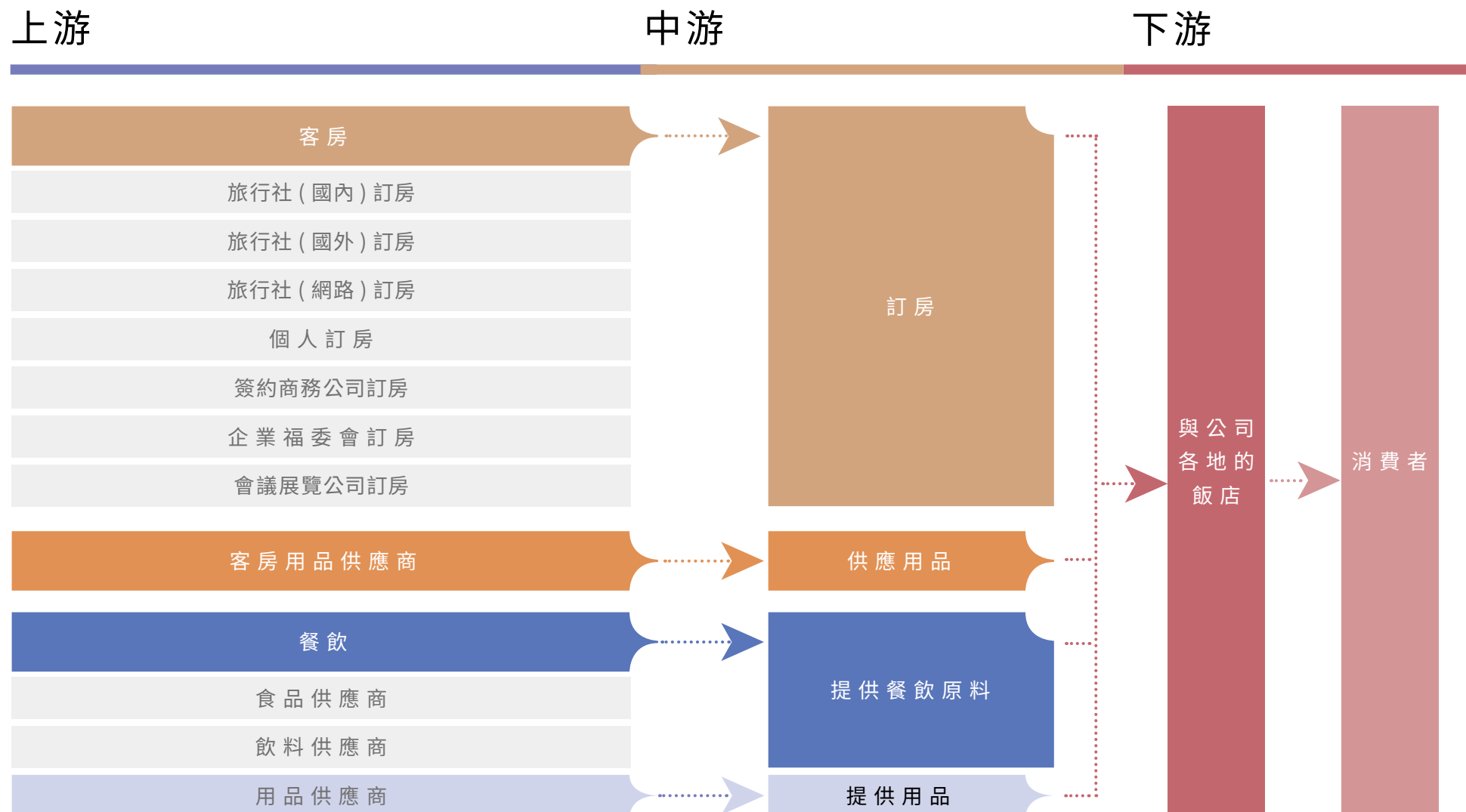
公司基本資料

公司名稱	力麗觀光開發股份有限公司	當年度合併營收（單位：新台幣仟元）	421,473
行業別	上櫃公司觀光餐旅業	員工人數	力麗觀光：196 人 愷森能源：13 人
總部位置	台北市中山區松江路 162 號 3 樓	主要產品 / 服務	力麗觀光：客房、餐飲服務 愷森能源：儲能
資本額（單位：新台幣仟元）	638,499		

主要產品銷售比重



力麗觀光在觀光餐旅產業的位置



愷森能源在儲能產業的位置

上游



主要包括原材料的開採和處理，例如鋰、鈷等用於製造電池的金屬。

中游



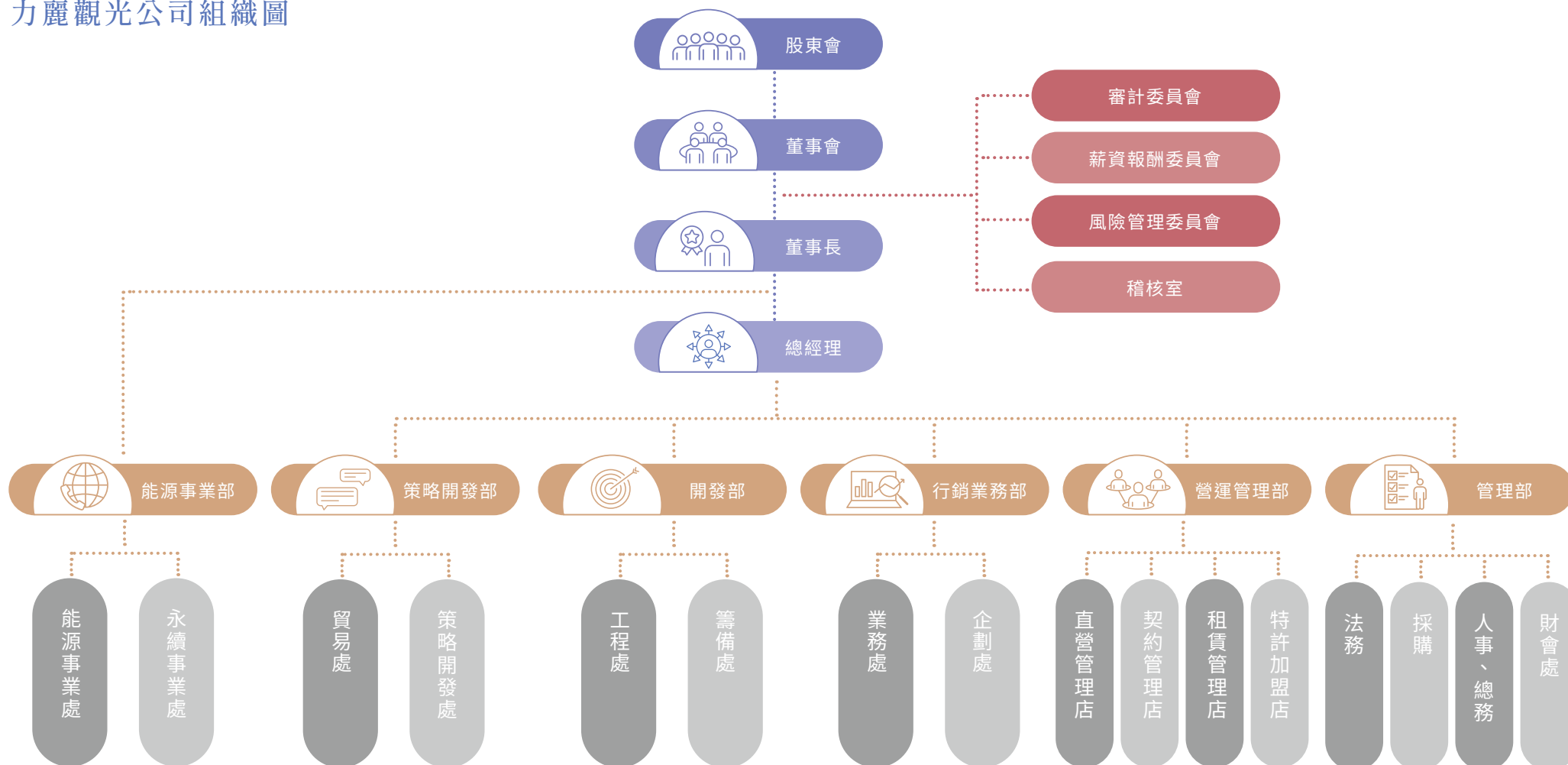
涉及電池和其他儲能裝置的製造過程，包括電池單元的組裝、測試和封裝。

下游



儲能產品的最終應用，如電動車、家庭儲能系統、大型儲能解決方案以及與再生能源系統的整合。

力麗觀光公司組織圖



力麗觀光集團主要有兩大事業體，分別為飯店事業及儲能事業，以下簡要說明營運概況。

飯店事業

力麗觀光持續積極開發台灣各主要城市及知名旅遊景點為營業據點，分別在2015年以管理顧問模式引進國際品牌「宜蘭力麗威斯汀度假酒店」、2020年花蓮館加入溫德姆酒店集團，以「花蓮力麗華美達安可酒店」掛牌自營，2024年8月管理顧問之「日月潭力麗溫德姆溫泉酒店」正式營運；同年8月旗下管理酒店儷山林會館再取得日月潭伊達邵旅遊服務中心2樓經營權，並改裝成咖啡輕食館「力麗循路麓」。力麗觀光將持續以多角化經營提升營業績效，分散風險，以實現永續經營的目標。

 直營連鎖	- 力麗哲園 - 日潭館 - 力麗哲園 - 月潭館
 委託經營	- 力麗馬告生態園區 - 明池山莊 - 力麗馬告生態園區 - 棲蘭山莊
 品牌加盟	花蓮力麗華美達安可酒店
 管理顧問	- 宜蘭力麗威斯汀度假酒店 - 日月潭力麗溫德姆溫泉酒店 - 儷山林會館 - 日月潭館
 策略聯盟	- 恆春麗昕緹渡假會館 - 高雄花季度假飯店 - 宜蘭木棉道美學商旅



儲能事業

力麗觀光2024年因應節能減碳、減節電費、及企業ESG等因素投入此事業之投資，朝工商暨家用儲能系統及能源儲能整合之綠能產業發展。主要專注於錶前及錶後能源管理解決方案，現為Tesla Powerwall 家用儲能系統認證安裝商及台達電Skid一體式儲能系統代理商，並持續拓展儲能系統產品組合，提供客戶以儲能設備、用電負載設施、太陽光電進行系統性整合，達成獨立微電網、自發自用、創造安全穩定用電場域，推動實現永續環境。子公司愷森能源團隊成員具備豐富能源應用整合服務能力，包含太陽光電及儲能案場開發建置、商業開發、以及國際銷售管理實務經驗。

愷森能源在2024年業績穩定增長，業務營運順利，並且在大型儲能案場開發及設置工程、家用儲能設備安裝等方面取得顯著成效。隨著能源轉型加速，將繼續致力於服務創新與擴展市場，為股東創造更大的價值，並為全球永續發展能源市場做出更大的貢獻。

註：力麗觀光各事業體具體營運內容，請參閱本公司113年股東會年報P.61~P.68。



4.2 經營績效

政策

力麗觀光將持續以多角化經營提升營業績效，分散風險，以實現本公司永續經營的目標。

管理機制

目標

短期目標

積極提升獲利能力

力麗觀光以提升市場能見度和競爭力為首要。首先，飯店將確保最新的照片和形象照在各大海外平面媒體及訂房平台上曝光，以增強品牌形象。此外，力麗觀光積極參加觀光局及觀光協會所舉辦的推廣會，以維持國內外市場的能見度，延續市場的連結與聲量。

中期目標

持續穩健拓展事業量體，並以生態旅遊為主要發展核心

公司持續以穩健的方式拓展並維持輕資產形式的投入，以降低資金風險。透過租賃或增加管理顧問的模式來開發新營業點，以擴大經濟規模。利用地緣優勢發展綠色旅遊和減碳套裝行程，同時推出創新產品，提供更豐富的旅遊體驗。在中部以日月潭區、北部以宜蘭馬告為中心，進行深度旅遊的拓展，並將不同營業點串連，形成全台的旅遊網絡。

長期目標

適度導入數位科技，或多元異業合作來降低營業成本及人力缺口衝擊

原物料成本上升和勞動市場缺口受到供應鏈問題、通脹壓力、需求回升以及勞動力短缺等因素影響。為因應這些挑戰，本公司擬評估適度導入數位科技，提供更便捷、智能的服務。這不僅會提高了運營效率、節省成本，並透過精準的市場定位和數據分析，增強市場競爭力和品牌知名度。逐步投入數位科技的導入，將提升客戶滿意度和競爭力，同時實現成本節約和效率提升。

當年度投入資源及產出的具體成果

力麗觀光會員超過5萬人，各營業據點粉絲人數總計超過18.3萬人。透過多元行銷管道提升品牌能見度，以及每年固定參與大型旅展活動，進一步強化品牌影響力與市場競爭優勢

管理機制

負責部門與申訴機制

負責部門	台北總公司營運管理部採取多元化管理措施，確保營運績效持續優化。
申訴機制	• 公司代表專線 (02-2100-2128) • 北區業務專線 (02-2515-2128 ext.3306) • 中區業務專線 (04-2452-3651) • 南區業務專線 (07-550-9083) • Email (官網 / 聯絡我們)

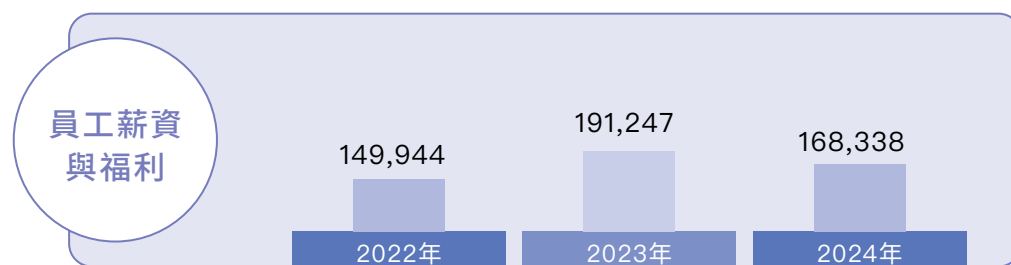
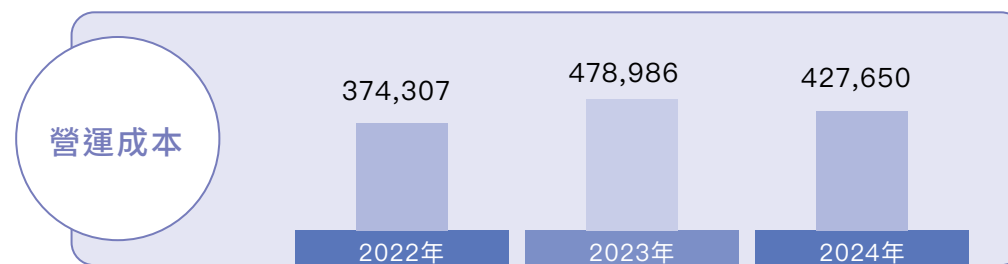
評估機制

透過跨部門協調會議及預算管理、成本控制與風險管理等措施，每月定期進行財報與損益檢討，透過數據分析迅速掌握各部門營收與成本狀況；持續追蹤與評估各項營運策略的成效。此外，透過跨部門協調會議及預算管理、成本控制與風險管理等措施，及時調整策略方向與資源配置，進一步提升整體營運效益並保持市場競爭優勢。



財務績效

單位：新台幣仟元



註： 1. 收入：包含銷售淨額加上自金融投資與資產銷售所得之收入。

2. 營運成本：包含可採計購買原物料、產品零件、場地設施及服務而支付給組織外的現金支出。

3. 員工薪資與福利定義：包含薪資總額（包括員工薪資與代替員工向政府支付的金額）加上福利總額（不包括教育訓練、防護設備成本或與員工工作職責直接相關的其它成本項目）。

4. 支付出資人款項：包含給付所有股東的股利，加上支付貸款人的利息。

5. 支付政府款項：包含組織依據國際、國內與當地標準支付的所有稅款及罰金。稅款可包括營業稅、所得稅及財產稅。

6. 力麗觀光由於尚未就社區投資建立數據蒐集機制，故本報告書不揭露社區投資數據。

7. 留存經濟價值：收入-（營運成本+員工薪資福利+支付出資人款項+支付政府款項）

4.3 歷年獲獎榮耀

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

2020 花蓮力麗華美達安可
酒店 榮獲「Agoda」年度評
選金環獎。

2021 力麗觀光

榮獲中華民國有機生活環境
教育推廣協會「2021 綠色
企業」。

4.4 參與外部組織

力麗觀光除了強化自身品牌競爭力之外，亦積極與利害關係人溝通，透過參與產業相關協會之機會，與協會成員間有著良性互動，瞭解產業最新趨勢。

外部協會名稱	參與身份
台灣國際觀光產業發展協會	理監事
台灣亞太國際溫泉旅遊協會	理事
台灣旅行業國民旅遊發展協會	會員
財團法人台灣觀光協會	會員

響應外部倡議

力麗觀光早於2025年1月1日環境部宣布旅宿減塑新法實施前，便主動響應永續政策，於旗下各飯店推動「環保房專案」，並透過以下措施落實環保行動。

環保房優惠

鼓勵旅客自備盥洗用品，選擇不提供一次性備品的房型，可享折扣或回饋獎勵。

宣導與教育

於各飯店官網、訂房頁面及櫃檯提醒旅客法規變動與環保理念，提高環保意識。

提供環保選項

改採可重複使用的備品，如補充式沐浴乳與洗髮精，減少一次性包裝。

透過這些措施，力麗觀光不僅領先業界落實環保策略，也提升品牌形象，吸引重視環保的旅客族群，為旅宿業的永續發展貢獻力量。



公司治理

- 5.1 董事會
- 5.2 功能性委員會
 - 5.2.1 審計委員會
 - 5.2.2 薪資報酬委員會
 - 5.2.3 風險管理委員會
- 5.3 內部稽核
- 5.4 誠信經營
- 5.5 法令遵循

Ch. 5

當年度公司治理成果



第十一屆公司治理評鑑
 在上櫃公司組排名
36%~50%



董事會及功能性委員會
 內部績效評估結果
 達**93**分以上



女性董事佔比
33.33%
 獨立董事佔比
33.33%



獨立董事半數以上
 連續任期
 未屆滿**3**屆



全體董事進修時數合計達**60**小時
 公司治理主管進修時數達**12**小時
 稽核主管進修時數達**39**小時
 會計主管參與外部法規
 進修時數達**24**小時
 員工誠信通識訓練時數達**92**小時



內部稽核
未發現重大缺失

完善的公司治理包含健全的公司治理結構、嚴謹的內控制度以及穩定的財務管控等，除了有助於降低公司的經營風險外，亦可提升公司競爭力以及創造品牌價值。力麗觀光恪遵集團創辦人郭木生先生「勤、儉、誠」的經營理念，積極落實公司治理，以誠信對待利害關係人，運作良好的公司治理可確保公司營運健全發展，保障投資人及其他利害關係人權益。

首先，力麗觀光依台灣證券交易法及相關規範，建構公司治理制度。股東會由全體股東組成，對公司重大事項進行決策，定期聽取董事會報告，為公司最高意思決定單位；董事會為最高治理單位，董事會成員皆恪盡善良管理人之注意義務，董事會定期檢視財務績效以及永續發展策略，確保公司營運遵守各項法令。為完善公司治理，董事會設置審計委員會、薪資報酬委員會以及風險管理委員會來健全董事會運作；董事會之下亦設有獨立之稽核室，定期執行稽核業務並向審計委員會與董事會呈報稽核結果。

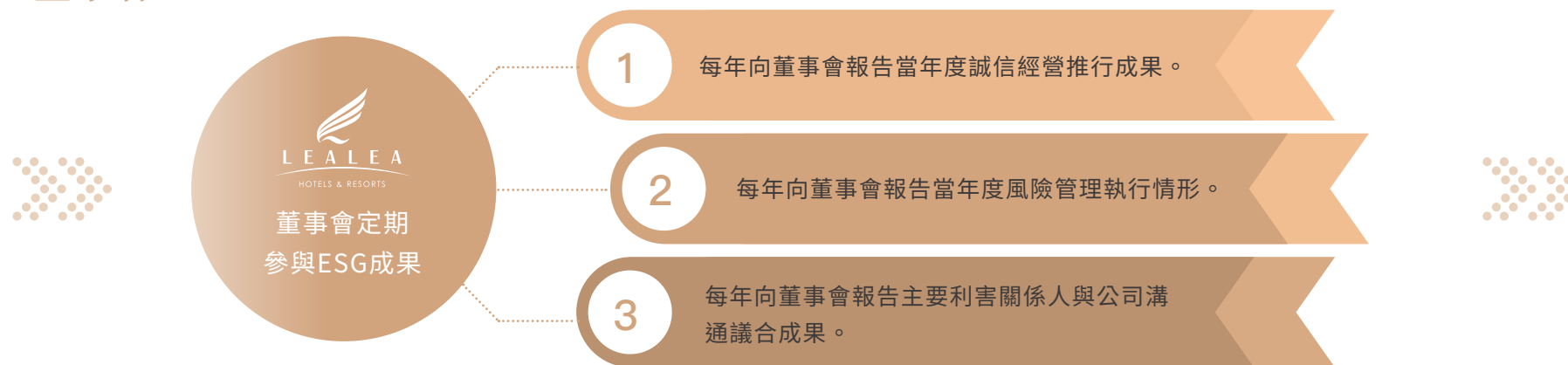
為強化公司提供董事行使職務之支援，以提升董事會效能，董事會於2022年11月決議通過設置公司治理主管一職，負責協助董事執行職務、提供所需資料並安排進修事宜、依法辦理董事會及股東會之會議相關事宜以及協助公司遵循董事會及股東會相關決議與維護投資人關係，2024年公司治理主管進修達12小時，同時當年度第十一屆公司治理評鑑結果本公司排名上櫃公司組36%~50%區間，顯示力麗觀光在公司治理主管的帶領下，公司治理各方面皆能有效且良好地運作，未來公司亦將致力提昇公司治理整體綜效，強化利害關係人對力麗觀光的信賴。

其次，為保障股東權益、強化董事會職能、尊重利害關係人權益以及提升資訊透明度，董事會通過「公司治理實務守則」，本諸公平、公正、公開之董事選任程序，並且設置獨立董事強化董事會之管理及監督機能；董事會亦通過「內部重大資訊處理作業程序」，禁止董事、經理人及受僱人等內部人，利用市場上無法取得的資訊來獲利。此外，公司秉持正確、及時、公平揭露原則，建立完備之資訊揭露制度，提供各項有關營運、財務、董事會、股東會之資訊於公司網站及公開資訊網路申報系統，以確保股東能取得公司相關之最新訊息。

此外，公司之財務報表均委託會計師事務所定期查核簽證，對於法令所要求之各項資訊公開，均能正確及時完成，並由權責人員負責對外揭露公司資訊，同時建立發言人制度，確保各項重大資訊能及時允當揭露，供股東及利害關係人參考公司財務業務相關資訊。力麗觀光亦建置多元的溝通機制，在公司官網利害關係人專區針對不同利害關係人類別設置不同的聯絡窗口及聯絡管道，公司透過雙向溝通，理解利害關係人對公司的要求與期望，並努力達成利害關係人期待。



5.1 董事會



董事會擘畫公司經營策略、對股東及其他利害關係人負責，董事忠實執行業務及盡善良管理人注意義務，以審慎之態度行使職權，對於公司業務之執行與各項治理制度之作業與安排，除依法律或章程規定應由股東會決議事項外，均應由董事會決議為之。力麗觀光公司章程載明董事選舉採候選人提名制度，透過定期改選方式；同時依據公司治理實務守則規定，董事會成員除兼任公司經理人之董事不宜逾董事席次三分之一外，為強化公司治理並促進董事會組成與結構之健全發展，亦提倡董事多元化政策，相信多元化方針有助提升公司整體表現。董事會成員選任均以用人唯才為原則，具備跨產業領域之多元互補能力，包括年齡、性別、國籍等基本組成外，也各自具有產業經驗與專業能力。力麗觀光董事具備產業的專業能力以及豐富的實務經歷，嫻熟產業的發展脈動，本屆董事會現有9席董事，任期3年，包含3席獨立董事，而女性董事3席，佔比達1/3。董事會依法至少每季召開一次董事會。

註：有關力麗觀光董事成員簡歷，請參閱113年股東會年報。

職稱	姓名	董事會實際出席率 (%) (註)
董事長	力麒建設 (股) 公司 代表人：楊蟬如	100%
董事	郭淑珍	23%
董事	郭濟綱	85%
董事	郭濟安	69%
董事	蔡宗易	100%
董事	力麒建設 (股) 公司 代表人：廖永來	38%
獨立董事	吳福榮	92%
獨立董事	孫仁惠	100%
獨立董事	陳海鳴	100%

註：董事以視訊方式參與視同出席，委託出席則不計入。

董事多元化

目標	達成情形
至少設1席女性董事。	女性董事3席 達標
獨立董事連續任期無超過3屆情形至少2席。	本屆有一席獨董連續任期超過3屆，其餘2位獨董任期均未滿3屆 達標
公司經理人兼任董事不逾董事席次三分之一。	最近年度有2席董事擔任公司經理人 達標
成員專業能力著重經營管理、財務會計、產業知識，至少占董事席次三分之一。	達董事席次三分之一以上 達標

多元化統計/年度			2022年		2023年		2024年	
			人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
董事	性別	男	8	88.89%	8	88.89%	6	66.67%
		女	1	11.11%	1	11.11%	3	33.33%
	年齡	未滿50	1	11.11%	1	11.11%	2	22.22%
		50以上未滿65	3	33.33%	3	33.33%	2	22.22%
		65以上	5	55.56%	5	55.56%	5	55.56%
	學歷	研究所	5	55.56%	5	55.56%	5	55.56%
		大專院校	3	33.33%	3	33.33%	3	33.33%
		其他(博士)	1	11.11%	1	11.11%	1	11.11%

註：特定類別董事百分比=（當年底特定類別董事人數 / 當年底董事人數）*100。

董事利益迴避與績效評估

為建構良好的董事會運作制度、健全監督功能，同時確保獨立董事執行業務時能保持獨立性，力麗觀光通過「董事會議事規範」明定獨立董事的職責範疇以資遵循。董事間亦秉持高度自律的精神落實利益迴避，對於董事會議事與其自身或其代表之法人有利害關係者，除於當次董事會說明其利害關係之重要內容外，如有害於公司利益之虞者，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。同時為了提升董事會決策品質，董事會亦通過「董事會績效評估辦法」，每年針對董事會、個別董事成員及功能性委員會之績效進行內部評估，由董事會議事單位以問券自評方式發給給董事會成員進行自評。董事會績效評估結果得作為未來遴選或提名董事時之參考依據；個別董事績效評估結果亦得作為訂定其個別薪資報酬之參考依據。

董事會績效評估

自評 (問卷)	2022 年	2023 年	2024 年
董事會	95% 以上	95%	93%
審計委員會	95% 以上	100%	100%
薪酬委員會	95% 以上	100%	100%
風險管理委員會	-	-	100%

力麗觀光各部門日常透過例行管道定期、不定期與利害關係人互動，倘若遇到利害關係人或永續議題可能對公司營運產生潛在負面重大衝擊之際，由權責部門針對利害關係人或永續議題在財務、公司經營、法遵紀錄、環保污染與勞動權益與安全健康等面向展開盡職調查，並向董事長報告具體調查結果，由董事長評估該結果對公司整體營運是否產生具體之重大影響，倘若有關鍵重大事件，董事長會在董事會中說明內容，並交由董事會對盡職報告做出決議後交由公司權責部門執行，2024年本公司與利害關係人之間未發生任何潛在負面重大衝擊事件，故未有向董事會報告之紀錄。

力麗觀光為有效做好風險管理，提高專業人才出任董事及高階經理人的意願，為董事及高階經理人投保責任保險，讓董事及高階經理人執行業務時能免除後顧之憂，同時降低並分散錯誤或疏失行為而造成公司及股東重大損害之風險。

同時，本公司考量董事參與公司營運決策可能面臨的各項法令遵循及治理實務等議題，積極鼓勵並安排董事進修相關專業課程，當年度全體董事進修合計達60小時，董事人均進修超過6小時，未來公司治理主管亦將規劃增加董事進修與企業永續經營相關之課程。力麗觀光相信在具備誠信治理及豐沛產業經驗的董事會帶領下，會讓公司營運更加蓬勃，持續在永續經營的道路上大步前進。



註：比率為 (ESG課程相關的總時數/董事訓練總時數) × 100。

董事會成員之接班規劃

關於力麗觀光董事會之接班規劃，目前集團有多位高階管理專才，故公司有充沛之人才庫可以接任未來之董事空缺；獨立董事依法需具商務、法務、財務、會計或公司業務所需之工作經驗，國內於此領域專業人士之供給尚不虞匱乏，並可適時參考財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會建置之獨立董事人才庫，故有關獨立董事之接班規劃，目前公司仍規劃求才自學術界及產業界。



5.2 功能性委員會

董事會為健全監督功能及強化管理機能，設置審計委員會、薪資報酬委員會以及風險管理委員會，功能性委員會除依法規應獨立行使職權者外，應對董事會負責，並將所提議案交由董事會決議。

5.2.1 審計委員會

審計委員會協助董事會監督公司在執行有關會計、稽核、財務報導流程及財務控制上的品質，並將評估結果提交予董事會討論。

力麗觀光董事會通過「審計委員會組織規程」，於董事會設置審計委員會，審計委員會由全體獨立董事組成，其人數不得少於三人，其中一人為召集人，且至少一人應具備會計或財務專長，每季至少召開一次會議。

審計委員	實際出席率 (%)
吳福榮	90%
孫仁惠	100%
陳海鳴	100%

獨立董事與內部稽核主管及會計師溝通情形

內部稽核主管至少每季一次與全體獨立董事進行閉門會議，報告公司內部稽核執行狀況，當年度獨立董事與稽核主管共召開6次會議；此外，當年度獨立董事亦與會計師召開2次會議，會計師除針對財務報告之核閱結果向獨立董事報告外，並於會議中進行法令宣導及交換意見。整體獨立董事與內部稽核主管與會計師溝通順暢。



當年度審計委員會運作實務

5.2.2 薪資報酬委員會

力麗觀光為健全董事及經理人薪資報酬制度，評估董事與經理人的經營績效與其受領的報酬是否公平合理，遂由董事會通過「薪資報酬委員會組織規程」，在董事會設置薪酬委員會（下稱薪酬委員會），委員會成員3人，本屆薪酬委員會成員全數由獨立董事擔任，每年召開2次會議。

薪酬委員會主要職權為訂定並定期檢討董事及經理人之績效與薪酬之制度及標準，以及定期評估董事及經理人之薪資報酬。同時薪酬委員會進行評估時應綜合考量如下原則：公司之薪資報酬符合相關法令並足以吸引優秀人才；董事及經理人之績效評估及薪資報酬，應參考同業通常水準支給情形，並考量個人所投入之時間、所擔負之職責、達成個人目標情形、擔任其他職位表現、公司近年給予同等職位者之薪資報酬，暨由公司短期及長期業務目標之達成、公司財務狀況等評估個人表現與公司經營績效及未來風險之關連合理性；不應引導董事及經理人為追求薪資報酬而從事逾越公司風險胃納之行為；針對董事及高階經理人短期績效發放酬勞之比例及部分變動薪資報酬支付時間，應考量行業特性及公司業務性質予以決定。

實際運作下，薪資報酬委員會恪遵善良管理人的注意義務，忠實履行訂定並定期檢討董事與經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構以及定期評估並訂定董事與經理人之薪資報酬等職權，並將所提建議提交董事會討論。

力麗觀光公司章程載明應以當年度稅前利益扣除分配員工酬勞及董事酬勞前之利益於保留彌補累積虧損數額後，如尚有餘額應提撥員工酬勞不低於百分之〇·五及董事酬勞不高於百分之三。員工酬勞、董事酬勞分派比率之決定及員工酬勞以股票或現金為之，應由董事會以董事三分之二以上之出席及出席董事過半數同意之決議行之，並報告於股東會。此外，公司為遵循法令，預計於2025年股東會通過公司章程修正案，明文提撥一定比例給基層員工調薪或分派酬勞。

目前力麗觀光尚處在推行ESG階段，目前未將ESG發展目標、績效與董事成員及經理人之個人薪酬連結，然本公司將持續關注ESG趨勢，待未來內部推行ESG更加成熟後，由薪酬委員研議評估訂定辦法。

薪酬委員	實際出席率 (%)
吳福榮	100%
孫仁惠	100%
陳海鳴	100%



當年度薪酬委員會運作實務

5.2.3 風險管理委員會

力麗觀光為健全與強化風險管理機能，於2023年11月10日經董事會決議設置隸屬於董事會之風險管理委員會，任期三年，委員會人數不少於三人，獨立董事應至少過半，委員會就本公司風險管理單位提出風險管理評估及政策，進行風險管理相關事宜之監督與指導。本屆風險管理委員共4席，成員包含3席獨立董事及董事長。由四名委員共同推舉孫仁惠獨立董事擔任本屆風險管理委員之召集人及主席。並於2024年底召開風險管理委員會議針對2024年風險管理執行情形及2025年風險管理單位所提風險評估進行討論，本次會議經全體委員出席並同意將討論結果提報2024年12月20日董事會。

權責



力麗觀光透過ESG雙重重大性原則，以線上問卷方式鑑別出與公司營運相關的環境、人權與治理經濟面向的重大主題，針對重大主題可能對公司造成的負面衝擊提出後續風險因應策略。

風險類別	風險說明	風險因應
 永續環境	颱風、洪災等天然災害	• 依照公司 SOP，分別就飯店內旅客撤離到安全區域及尚未抵達的旅客進行延期或退費處理。 • 飯店留守人員確保館內設施安全。 • 飯店預留充足的民生必需品，做好防颱準備。
	 員工照護	• 力麗觀光遵守當地法規要求，並積極提升員工安全及健康。為防止職業災害發生，公司制定相關工作標準作業流程 SOP，及各館勞安衛生守則要點。雖然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。
	發生消防事件	• 每年定期執行消防演練。 • 每年定期檢測各館消防設備（如廣播、偵煙器）正常運作。
	離職率過高、面臨缺工	• 定期檢視員工職能，適時舉辦在職訓練，提高員工技能、職能、向心力等，使員工感到價值提升。 • 每年檢視調整提升各職務入職起薪標準，針對偏遠地區加強薪資競爭力，吸引和留住人才。

風險類別	風險說明	風險因應
 營運績效	營收下滑 / 住房率過低	每周追蹤各館的營業收入、住房率及通路達成率，並針對表現未達標的館別，由各部門即時提出策略調整方案，經董事長審核後迅速落實。此外，我們定期檢視各館網絡評論分數及排名，對於重大客訴案件，各館必須提交詳細報告，說明發生原因、處理方式及改善措施，以確保類似問題不再發生，進一步提升整體服務品質與競爭力。
	消費者食安問題 / 危害健康事件	由營運管理部執行「飛鷹計畫」，確認各館廚房、餐廳、客房、公共空間符合各項安全法規，例行以 SOP 檢核表進行各項安全問題檢核。
	消費者個資外洩	- 依據我國個人資料保護法訂定明確的資料蒐集、處理與儲存規範，並落實於各部門作業流程。 - 透過 PDCA 管理循環，持續監控資安威脅趨勢，定期檢討並更新政策、程序與技術，確保客戶個資獲得最新且最完善的保護。

5.3 內部稽核

公司內部稽核之目的在於協助董事會及經理人檢查、覆核內部控制制度之缺失，衡量營運之效果及效率，並適時提供改進建議，以確保內部控制制度得以持續有效實施，及作為檢討修正內部控制制度之依據。力麗觀光依「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」之規定，考量本身以及子公司整體之營運活動，建立有效之內部控制制度，並隨時檢討改進，來因應公司內外環境之變遷，確保內控制度之設計及執行能夠持續有效。而為確保稽核人員秉持公正超然立場執行審計工作，本公司依法於董事會之下設置獨立單位之稽核室，配置專任稽核人員，稽核主管之任免，應經審計委員會同意，並提董事會決議；另外內部稽核人員之任免、考評、薪資報酬由稽核主管簽報董事長核定之。另外，公司遵循「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」及「上櫃公司編製與申報永續報告書作業辦法」，制訂「永續報告書編製及確信作業程序」，以內控制度審查永續資訊，按照年度稽核計畫，於每年底前稽查本報告書揭露的永續資訊。

本公司除確實辦理內部控制制度之自行評估作業以外，董事會及管理階層至少每年檢討各部門自行評估結果及稽核室之稽核報告，稽核主管依規定列席董事會報告稽核業務執行情形，並至少每季一次出席審計委員會會議，向獨立董事就公司內部稽核執行狀況及內控運作情形提出報告。

其次，稽核室每年覆核公司各單位及子公司內部控制制度自行評估報告，並同所發現之內部控制缺失及異常事項改善情形，提供董事會作為評估整體內部控制制度有效性以及出具內部控制制度聲明書之依據；再者，本公司為強化稽核人員的專業能力，定期安排稽核人員持續進修並參加主管機關指定機構所舉辦之內部稽核講習，提升及維持其稽核品質及執行成效，當年度稽核人員受訓達12小時。

本公司透過稽核人員持續監控公司落實各項作業制度，建立良好之治理實務與風險控管機制，亦能創造永續發展的經營環境。當年度稽核室共執行33項稽核作業，稽核符合率達100%，並無重大不符合項目。



5.4 倫理誠信

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，由權責部門訂定「誠信經營守則」、「道德行為準則」、「防範內線交易管理作業辦法」、「檢舉案件處理辦法」，經董事會通過後於公司網站公告實施，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、副總召集人及推行委員及股務單位組成，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

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

誠信經營推行小組為加強員工對誠信經營及企業永續發展的重視，除了舉辦人員通識訓練之外，另於2024年11月以電子方式向各部門中、高階主管及財會人員等宣導建立永續資訊內控相關法令、如何準備及編制永續報告書、防範內線交易暨短線交易之主管機關宣導會簡報分享等等，逾20人次參與。同時，本公司亦請各部門主管協助向其他同仁宣導課程資訊要點。另為強化股票交易管控措施，於防範內線交易管理作業辦法中，增定禁止內部人不得於年度財務報告公告前三十日，和每季財務報告公告前十五日之封閉期間交易本公司股票，並於閉鎖期間開始前提醒全體內部人股票交易管控措施。

此外，力麗觀光建置多元檢舉管道，利害關係人可透過公司官網利害關係人專區、發言人信箱及稽核信箱提出檢舉，若被檢舉對象為董事或經理人以上主管，將呈報到獨立董事。

誠信課程名稱	參加人次	誠信訓練總時數	人均訓練時數
員工誠信訓練（通識）	184	92	0.5

公司受理後將指派專人展開調查，檢舉人原則上需具名檢舉並提供檢舉事件之相關經過，包含但不限於被檢舉人姓名、事件發生時間、場所、涉案情節等基本內容及證據；同時調查過程應秉公處理，並嚴予保密，不得暴露檢舉人身份，本公司並承諾保護檢舉人不因檢舉情事而遭不當處分。調查報告完成後，如被檢舉人為一般員工，調查單位應以書面呈報董事長；若檢舉案件涉及董事或經理人以上主管、或經調查發現重大違規情事或公司有受重大損害之虞時，應立即作成報告通知獨立董事。檢舉案件如經調查證實被檢舉人有違反公司內規或相關法令者，悉依照各該適用規定處理。本公司做出懲處決定前，應提供被檢舉人陳述意見或申訴機會。受理及調查文件應妥善保管及歸檔，並應至少保存五年。當年度力麗觀光並未接獲任何檢舉或申訴案件。

5.5 法令遵循

法規遵循為企業經營之根本，力麗觀光遵守各項法令，包含但不限於旅館業管理規則、觀光法規、消防法規、建築法規、食品衛生安全法規、勞動基準法暨勞工相關法規、消費者保護法、個人資料保護法、菸害防制法等等。力麗觀光除了在新進同仁報到時即向人員宣導公司誠信內規之外，由於法規種類眾多，各部門適時透過與政府機關互動或是媒體報導得知相關法規修正動態，再各自對部門同仁進行宣導，確保公司營運符合法令。

首先，就公司治理面而言，本公司設置功能性委員會監督公司財務運作狀況及公司內控制度。

其次，在人員管理方面，公司制訂相關誠信內規，再三宣導公司以誠信正直為核心價值，藉由一系列的法規制訂、落實執行、自我審查以及暢通的檢舉管道以及對檢舉人之保護等機制，構築完善的法遵防火牆；由管理階層以身作則，要求每位同仁都必須均須確保其相關的業務行為遵循法令與公司內規。並透過內部稽核、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。

再者，就人員培訓方面，為提升同仁從業道德與法規遵循認知，公司根據法令及內部規章，由法務部門及其他權責部門攜手合作，定期進行業管所涉法規訓練。包含同仁業務職掌不同而給予相應訓練，包含館內新人訓練、在職人員通識訓練、各工作職位內部訓練課程、各職能進修課程、各法規宣導及外部訓練等，並透過館內海報、公司內部網頁提供法規遵循指引，使同仁能隨時接觸取得法規認知。外部訓練則依循法規推派稽核主管受訓時數39小時及會計主管受訓時數24小時。

最後，在環安衛面向，公司制訂相關SOP，確保公司在營運過程中均應符合環保、職安法規。就整體法遵實務而言，力麗觀光近年並無發生涉及公司治理、商業會計、環境保護、勞動人權、職業安全、消費者保護、個人資料保護、行銷標示與產品安全等面向均無重大違法紀錄。

註：力麗觀光對重大違法的揭露門檻為單筆裁罰達新台幣三十萬元以上者。



精緻服務 以客為尊

6.1 多元品牌

6.1.1 品牌特色

6.1.2 在地餐食文化

6.1.3 環保旅宿標章認證
與低碳旅遊實踐

6.2 客戶關係

6.2.1 客戶健康安全

6.2.2 客戶個資保護

6.2.3 客戶服務

6.3 永續供應鏈

Ch. 6

6.1 多元品牌



力麗觀光：多元品牌布局，深化會員經營

力麗觀光持續拓展多元旅宿品牌，專注於提升會員忠誠度，透過系統經營策略，優化會員體驗。同時積極投入行銷資源，強化會員系統串接，運用數據分析精準投放行銷資源，以提升會員活躍度。目前，力麗觀光會員人數已近突破5萬名，LINE OA關注人數達0.9萬，Facebook粉絲數達6.6萬，各營業據點粉絲總數突破18萬，並持續穩定成長，展現品牌的高黏著度與市場影響力。透過整合飯店事業體旗下品牌資源，包括自有品牌力麗觀光與管理顧問品牌（宜蘭力麗威斯汀度假酒店與日月潭力麗溫德姆溫泉酒店），藉此拓展行銷渠道，提升品牌曝光與話題性。每年參與ITF台北國際旅展及各大旅展活動，進一步串聯旗下據點的市場優勢。2024年ITF旅展成果亮眼，總計銷售5,032張住宿券，營業額突破1,660萬元。此銷售成績不僅反映消費者對力麗觀光品牌的高度信任，也證明我們在旅遊市場中的競爭力。



文旅結合，打造沉浸式體驗

力麗觀光秉持「旅遊不僅是放鬆休閒，更是文化體驗」的理念，持續推動藝文合作，將藝術、音樂等互動式展演引入馬告生態園區。特別邀請國際知名表演團隊「十鼓擊樂團」於明池湖畔打造「明池水劇場」震撼演出，透過山林中的鼓聲與舞動，為旅人帶來震撼心靈的文化洗禮。此外，每年舉辦的「棲蘭100林道越野賽」，吸引來自各地的馬拉松跑者與越野愛好者，在群山環抱中挑戰自我，感受自然魅力。而「日月潭國際萬人泳渡」更是結合觀光與運動的經典賽事，每年吸引眾多國內外旅客參與，藉此拓展市場觸角，吸引更多不同年齡層的旅客。而為推廣書法藝術與中華文化，力麗觀光首度舉辦「日月潭力麗盃全國書法比賽」，旨在提升民眾對書法的興趣。活動結合魯魯札札咖啡親子館與在地國小合作，提供參賽者輕鬆展現書藝的環境，同時深入體驗原住民文化。比賽邀請書法大師周良敦任總召集人，並由專業評審團評選，其中包括葛萊美獎設計師蕭青陽。參賽者還有機會與評審交流，使比賽成為一場融合藝術與文化的盛會。

6.1.1 品牌特色

力麗觀光旗下品牌涵蓋「力麗哲園 Lealea Garden Hotel」、「力麗馬告生態園區 Lealea Makaay Ecological Park」，以及國際連鎖品牌Wyndham和Marriott。力麗觀光透過不同品牌價值定位，滿足多層次消費者需求，從親子旅遊、商務出差到高端度假，皆能提供優質住宿體驗，提升市場競爭力，實現品牌綜效。未來將持續拓展營運據點，深化市場布局，並結合國際旅館品牌資源，打造更具規模與國際競爭力的旅遊生態圈，朝向台灣旅宿品牌與世界接軌的目標邁進。

6.1.2 在地餐食文化

力麗馬告生態園區「棲蘭山莊/明池山莊」

力麗馬告生態園區的「棲蘭山莊」與「明池山莊」，從特色早餐、輕食下午茶、午晚餐到宴席料理，均選用優質食材，並融入台灣在地養生概念。無論是晨間的小農豆漿與自製爐烤麵包，或是晚間以在地野菜入饌的私房料理，每道餐點皆展現與大自然共生的飲食哲學。此外，主廚團隊攜手嗅覺形象管理顧問，攜手推出「沁香鍋物」期間限定料理，將調香學概念融入料理藝術。以在地新鮮蔬果慢燉熬製高湯，再搭配特選植物與料酒，精心調製出四款獨具韻味的鍋物湯底，為旅客帶來獨一無二的味覺與嗅覺雙重饗宴。



花蓮力麗華美達安可酒店「吉安廳」

「吉安廳」餐廳設計融合視覺美學與功能性，採用名家設計風格，打造時尚新穎且兼具優雅質感的用餐環境。餐點以精緻創新料理為主，結合花蓮在地特色食材，如剝皮辣椒雞湯、金針花料理等，讓旅客在用餐中感受後山風味。



主廚邱憲昌榮獲2024亞太十大青年菁英名廚

主廚的用心，成就這份榮耀。

花蓮力麗華美達安可餐廳主廚邱憲昌，憑藉對料理的熱忱與創新精神，榮獲「2024中華美食文化國際高峰論壇 亞太年度餐飲金獎」之「亞太十大青年菁英名廚」殊榮，展現對飲食文化的專業與堅持，也為花蓮在地餐飲注入嶄新能量。

邱主廚長期致力於發揚在地食材的風味魅力，於每一季推出的安可季節套餐及精緻宴席桌菜中，皆秉持著嚴選本地當令食材、採用適宜烹調手法的理念，呈現出一道道有機健康、營養均衡且富有創意特色的佳餚。在旅途中，不只是停留，更是一場味蕾的探索與享受。



6.1.3 環保旅店標章認證與低碳旅遊實踐

「力麗馬告生態園區 棲蘭山莊/明池山莊」皆榮獲環保旅店標章，落實節能減碳政策，包含廢棄物分類、節水節電措施等，展現力麗觀光對永續旅遊的承諾，為旅客提供兼顧環保與舒適的住宿體驗。

花蓮力麗華美達安可酒店則進一步落實低碳旅遊概念，提供電動機車及腳踏車租借服務，鼓勵旅客以更環保的方式探索花蓮之美。此外，飯店內設有專用垃圾分類回收室，確保廢棄物妥善分類與回收，減少環境負擔。2024年獲得ISQM國際服務品質認證、KLS親善Long Stay、友善運動賽事認證。未來，我們將持續導入更多永續旅遊方案，讓每位旅客在享受高品質住宿的同時，也能為環境保護盡一份心力。



為實踐環境保護、社會責任與卓越顧客體驗，日潭館與月潭館致力於推動ESG，透過永續發展與精緻服務，為旅客帶來優質且富有文化深度的住宿體驗。首先，在建材選用上，全面導入如仿木板材等環保建材，有效減少對天然森林資源的依賴。同時，客房配備免治馬桶，不僅提升使用者的衛生品質，也大幅降低衛生紙的消耗，減輕環境負擔。此外，全館採用高效能的LED照明系統，以降低能源使用並減少碳足跡。

在生態景觀規劃上，日潭館與月潭館設計巧妙融合周邊自然環境，致力打造與地景共生的綠建築空間。我們選用地植物進行綠化，不僅美化空間，也有助於維持日月潭地區的生態平衡。讓賓客在享受貼心服務的同時，也能沉浸於自然永續的環保氛圍中，體驗一場身心靈與自然共鳴的綠色假期。



ISQM 國際服務品質認證



KLS 親善 Long Stay



友善運動賽事認證

6.2 客戶關係

6.2.1 客戶健康安全

政策 / 承諾

力麗觀光以守護客戶健康安全為己任，對客戶在館內體驗餐飲、住宿及休閒設施等服務，以最嚴謹的態度確保安全性，從人員訓練到各項硬體設備的維護保養，徹底落實安全管理。

管理機制

目標

每年未有客戶在館內發生食安、人身安全等問題。

當年度投入資源及產出的具體成果

- 各館提供24小時人員服務，及時提供客戶安全、安心的體驗。
- 產品與服務皆符合營運當地主管機關的規範，包含客戶健康與安全、客戶隱私、行銷及標示等面向皆符合相關法規及國際標準，並制定相關保護客戶權益及申訴程序。
- 每年3月與9月底前申報消防安檢。
- 為保障客戶權益及減輕力麗觀光潛在的財物負擔，公司投保項目包含火災險、責任險（包含食安問題）、公共意外險及地震險。

負責部門與申訴機制

負責部門	營運管理部
申訴機制	• 公司代表專線 (02-2100-2128) • 北區專線 (02-2100-2128 ext.3514) • 中區專線 (04-2452-3651) • 南區專線 (07-550-9083) • Email (官網 / 聯絡我們)

評估機制

當年度未發生任何食安、人身安全等事故。

服務精神



安全



乾淨



親切



首先，食品安全近年儼然成為客戶最重視的項目，力麗觀光向來以維護客戶的健康與安全為首要考量，從食材源頭的控管到客戶的健康，各館每一步驟需符合驗收標準。各食材品類驗收標準如下：

 米	☑ 外包裝乾淨、標示完整清楚。 ☑ 無潮濕、長黴、粉化之現象。 ☑ 品質良好，不應夾雜異物或米蟲之現象。	 油脂類	☑ 包裝完整無破損，標示完整。 ☑ 清澈無異味雜質及混濁現象之液態油。
 蔬(果)菜類	☑ 外觀完整無發黑、腐爛損壞、枯黃凋萎之現象。 ☑ 莖葉鮮嫩肥厚、葉片光潤。 ☑ 無不良氣味。 ☑ 求供應商每年提供無農藥殘留證明。 ☑ 若為冷藏供應者，最低驗收溫度需求為 5°C 以下。	 蛋類	☑ 生鮮蛋：外殼粗糙、氣室小為良質蛋。 ☑ 若為冷藏供應者，最低溫度需求為 5°C 以下。
 肉類 (雞、牛、豬、魚)	☑ 原有色澤，有彈性，無冰晶之現象。 ☑ 冷藏應達 0~7°C，冷凍時，最低溫度需求為 5°C 以下。 ☑ 肉色正常、無異味、無黏液。 ☑ 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。	 乾貨類、麵條	☑ 外包裝完整，無破損之現象，貨品在保存期限內。 ☑ 無異物夾雜。 ☑ 進貨時自行標示進貨日期。
 冷凍食品、水產製品	☑ 外包裝乾淨、標示完整、無破損。 ☑ 色澤正常、無異味、無有凍燒、冰晶、解凍現象。 ☑ 距有效日期不得小於一個月。 ☑ 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。	 調味品	☑ 包裝標示清楚，保存期限內。 ☑ 無破損現象。
 豆製品	☑ 無酸臭味及粘液。	 罐頭製品	☑ 包裝標示清楚，保存期限內。 ☑ 無凹凸罐現象
		 紙盒	☑ 印有「隔餐勿食」字樣。 ☑ 內外包裝應完整不得有破損之情形
		 清潔用品	☑ 包裝標示清楚

此外，力麗觀光各館規劃詳盡之作業流程，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標準作業程序。近年更展開「飛鷹計畫」專案，確認各館人員操作、軟硬體設置如廚房、餐廳、客房、公共空間皆符合各項安全法規，並以檢核表逐一把關。

項目	館別	具體安全措施
顧客安全預防	花蓮	- 消防演練：配合消防單位舉行，飯店全體員工消防演練，一年兩次。 - 夜間巡檢：每日。 - MOD值勤：每日。 - 發電機定時測試：每三個月一次，颱風來臨前加強測試。 - 全館消毒：每月一次。
	馬告	- 消防演練：配合消防單位舉行，飯店全體員工消防演練，一年兩次。 - 急難應變：馬告園區每年都會請聖母醫院來教學AED，避難器具則由消防演練一同進行。 - 加強監控設備系統，如有突發狀況產生才會調閱監控系統，目前監控系統皆正常。 - 夜間廚房檢查，棲蘭及明池都有排MOD值班人員，包含廚房巡視及下班後瓦斯關閉作業。 - 安全巡查：棲蘭及明池都有排MOD值班人員。 - 防震訓練：半年一次。 - 洗水塔：半年一次。 - 全館消毒：每月一次。
房間與公共空間安全	各館	- 定期消毒房間與常接觸區域，如電梯按鈕、門把等。 - 提供房內保險箱存放重物品。 - 延長夜間與緊急應變政策。 24小時櫃檯服務，持續保管時間為住客提供協助。 - 房間與走廊提供緊急求救或通訊機制。 - 設定清楚的逃生指示與緊急出口指示。
提供基本醫療應變措施	各館	- 櫃檯提供急救箱。 - 提供當地醫療機構訊息，讓旅客能迅速獲知。
獨立旅客保障	各館	不公開房號，提升旅客隱密性及安全性。

6.2.2 客戶個資保護

管理機制

政策

➤ 優先保護原則

力麗觀光於經營過程，將「客戶隱私保護」及「個人資訊安全」視為首要目標，不以任何形式外洩或不當利用客戶資料，並持續強化內部制度及技術防護。

➤ 法規遵循

依據《個人資料保護法》等相關法規，訂定明確的資料蒐集、處理與儲存規範，並落實於各部門作業流程。

➤ 全員參與

透過跨部門協作及員工教育訓練，建立「守護客戶資產，從每個細節做起，人人不缺席」的企業文化；並確保每位員工都了解政策與實務操作，從根本降低個資風險。

承諾

➤ 透明度與信任

定期公開並更新客戶隱私與個人資料保護相關資訊（如網站公告或年度報告），以強化客戶對公司資訊安全管理的信任。

持續投入資源

➤ 每年編列專項預算，升級防火牆、入侵偵測系統、惡意程式防護及加密機制等，並配合外部資通安全處理小組進行安全檢測與審查。

不斷精進

➤ 透過PDCA循環，持續監控資安威脅趨勢，定期檢討並更新政策、程序與技術，確保客戶個資獲得最新且最完善的保護了解政策與實務操作，從根本降低個資風險。

目標

管理機制

短期目標

- 完成對外系統弱點修補與網頁式系統SSL 加密憑證部署，提升系統安全性與資料傳輸保密性。
- 強化員工「資訊安全」與「了解社交工程及其防範方式」教育訓練，涵蓋新進員工與在職員工的定期複訓。

中期目標

- 實施內部系統網頁化改版工程，除全面升級元件版本外，更於系統登入頁導入兩段式認證機制，有效降低因系統弱點所可能引發的風險。
- 建立供應商及合作夥伴的資安審查機制，確保外部合作單位同樣符合公司個資保護標準。

長期目標

- 成立專責資訊安全營運中心（SOC），並配置資安專責人員，執行日常系統檢查、資料備份與風險監控。
- 持續升級資安防禦技術，並考量導入AI分析機制，實現自動化偵測與預警。
- 打造公司為業界資安標竿，建立穩固品牌形象，並持續提升客戶滿意度與信任度。

當年度投入資源

➤ 人力

- 委由外部資通安全廠商執行日常系統檢查、資料備份與風險監控。

➤ 執行專案

- 核心系統修補專案：已完成升級或修補至新版本以維持廠商支援，並提高系統穩定性及安全性。
- SSL/HTTPS 導入專案：完成官網及內部系統的SSL憑證部署，確保傳輸加密。
- 資安教育訓練：針對「資訊安全教育訓練」與「了解社交工程與防護方式」等議題，每年定期訓練超過百人次。
- 針對個資外洩制訂SOP：內部向上通報主管，聯繫第三方平台啟動調查，同時在官網及社群平台公告防詐騙警訊。

負責部門與申訴機制

管理機制

負責部門	- 由內部資通安全推行小組主責，並配合資訊稽核小組進行監督與檢查。 - 定期與法務、客服及其他營運單位協調，確保個資保護措施與法令一致。
申訴機制	建立內部追蹤與回應機制，於收到申訴後的 7 個工作天內完成初步回覆，並於 30 天內提出具體改善或處理方案。

申訴機制

- 新進與在職員工人均資安訓練達1小時、社交工程演練點擊率為0%。
- 當年度未發生資安或個資事件。
- 當年度未接獲客戶投訴有關個資外洩的事件。
- 持續要求委外廠商具備應有的資安管理系統有效證書。
- 內部稽核/會計師稽核皆未發現重大缺失。



力麗觀光為強化資訊安全管理，確保個人資料的完整性及安全性，免於遭受內、外部的蓄意或意外的威脅，成立專責的資通安全推行小組，由資通安全管理代表、總召集人、副總召集人、營運單位最高主管、相關部門主管及資訊稽核組成，上述小組協同資通安全委外單位，負責訂定內部資訊安全政策、規劃暨執行資訊安全作業與資安政策推動與落實。資訊安全設施與管理方式分為以下六大項。

伺服器設備安全管理

- ▶▶ 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。
- ▶▶ 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。
- ▶▶ 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。

01

網路安全管理

- ▶▶ 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。
- ▶▶ 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。

02

病毒防護與管理

- ▶▶ 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。
- ▶▶ 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。

03

系統存取控制

- 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。
- 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。
- 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。

04

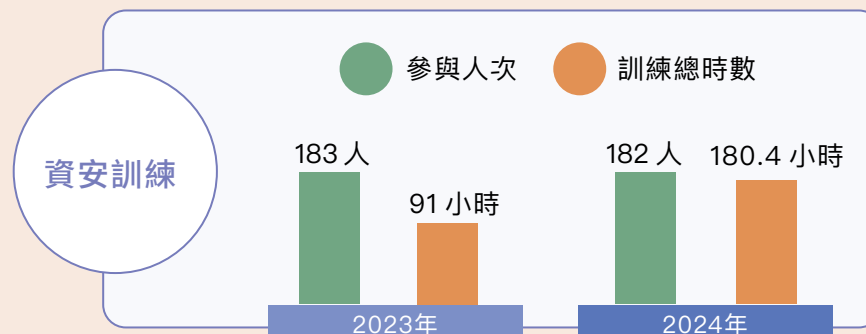
確保系統的永續運作

- 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。
- 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。
- 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。

05

資安宣導與教育訓練

- 定期宣導：每季要求同仁定期更換系統密碼，以維帳號安全。
- 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。



06

6.2.3 客戶服務

政策

力麗觀光致力於建立良好的客戶關係管理政策，重視客戶的需求與期望，透過持續的溝通與互動，提升客戶滿意度與忠誠度。

承諾

公司承諾提供高品質的服務，並且在客戶遇到問題時，會迅速回應並解決，以確保客戶的權益和滿意度。

目標

- **短期：**提升客戶滿意度調查的回應率，並根據意見回饋進行後續服務改進。
- **中期：**建立完善的客戶資料庫，以便更精準地了解客戶需求，並提供個性化的服務。
- **長期：**成為業界領先的飯店顧問管理公司，並持續提升客戶忠誠度，增強品牌形象。

管理機制

當年度投入資源

力麗觀光為提升客戶滿意度，年度執行「飛鷹計畫」專案，旨在透過定期巡檢來強化各館的管理效能。具體內容包括每季由總公司派遣兩名以上的抽核人員，對各館進行巡檢及抽查，重點評估項目包括客房清潔度、廚房庫存管理、前台服務表現、餐飲品質以及顧客評論回覆。每季將針對檢查中發現的缺失提出改進項目，並對於調查分數較低的項目進行後續的改善追蹤，以確保服務質量持續提升。

負責部門與申訴機制

負責部門	營運管理部
申訴機制	• 公司代表專線 (02-2100-2128) • 北區專線 (02-2100-2128 ext.3514) • 中區專線 (04-2452-3651) • 南區專線 (07-550-9083) • Email (官網 / 聯絡我們)

評估機制

- 當年度各大訂房平台平均分數達79.51。
- 依據每季彙總的總分作為下一季的比較基準，持續追蹤分數變化，以評估提升幅度，同時監測缺失改善的持續性。



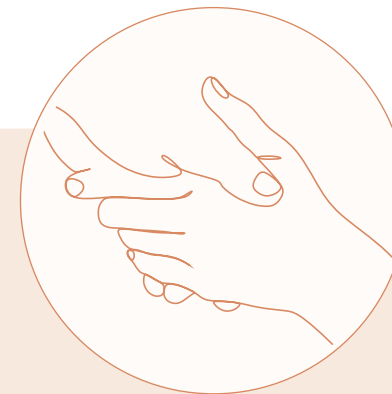
客訴流程處理

客戶可透過訂房平台、力麗觀光公司官網、客服郵件、現場或電話等多元方式進行申訴。一旦接獲客戶投訴後，權責部門應立即進行調查並於24小時內完成回覆。根據事件的嚴重性，投訴將依序由部門主管、營業點經理人及台北營運管理部處理。對於旅行業務相關的申訴，客戶可透過負責該案件的業務人員提出，必要時將由業務部主管接手處理。



會員制度 (LEALEA CLUB)

力麗觀光會員制度始於2018年，迄今已累積近5萬名會員，並持續穩定增加。我們提供會員專屬優惠，培養客戶對力麗觀光品牌的忠誠度。



客戶滿意度調查

力麗觀光透過住客滿意度表、官網、Facebook官網及各大訂房平台評分等多元管道蒐集客戶的意見。

6.3 永續供應鏈

力麗觀光旗下各館皆與供應商保持良好合作關係且維持品質水準，台北總公司訂定採購標準作業流程、供應商定期評鑑作業，提供客戶品質穩定度的餐飲及服務。台北總公司透過集中採購模式，將多館共同的採購需求例如客房用品及其他用品聯合成統購模式，讓零散項目聚集成大規模採購，以此提高規模經濟效益，達到品質統一，形成價格議價能力，進而降低採購成本。此外，為結合在地特色及食品新鮮度，各館就地採購新鮮食材，並維持培養與供應商維持良好關係，帶動當地經濟，創造雙贏共榮。



政策

管理機制

- ▶ 定期對合格供應商之品質、交期、數量、配合度、永續環保等狀況作年度考核，及定期對進行評鑑及審核，作為選擇供應商之參考。
- ▶ 維繫與供應商良好關係，成為共榮存的最佳供應商關係。
- ▶ 對於永續經營採購，公司及早發現問題、檢討問題、採取矯正跟預防措施，讓永續經營採購的續效能持續改進。

承諾

- ▶ 定期維護設施及設備的保養，提供客戶優質及安全的環境。
- ▶ 提供客戶新鮮的食品及不斷創新的美食。
- ▶ 採購行為的整合，供應商的品質維持為最高原則，並把關食材的來源及遵循國內法規標準。

承諾

短期目標

- 永續採購，提升永續供應商之比例。
- 教育訓練。
- 食品溯源規劃。



中期目標

- 在地食材、在地採購。
- 推動綠色供應鏈。
- 減碳。



長期目標

- 綠色環保。
- 使用原料透明化。



評估機制

新供應商審核

- 建立供應商檔案資料。
- 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。

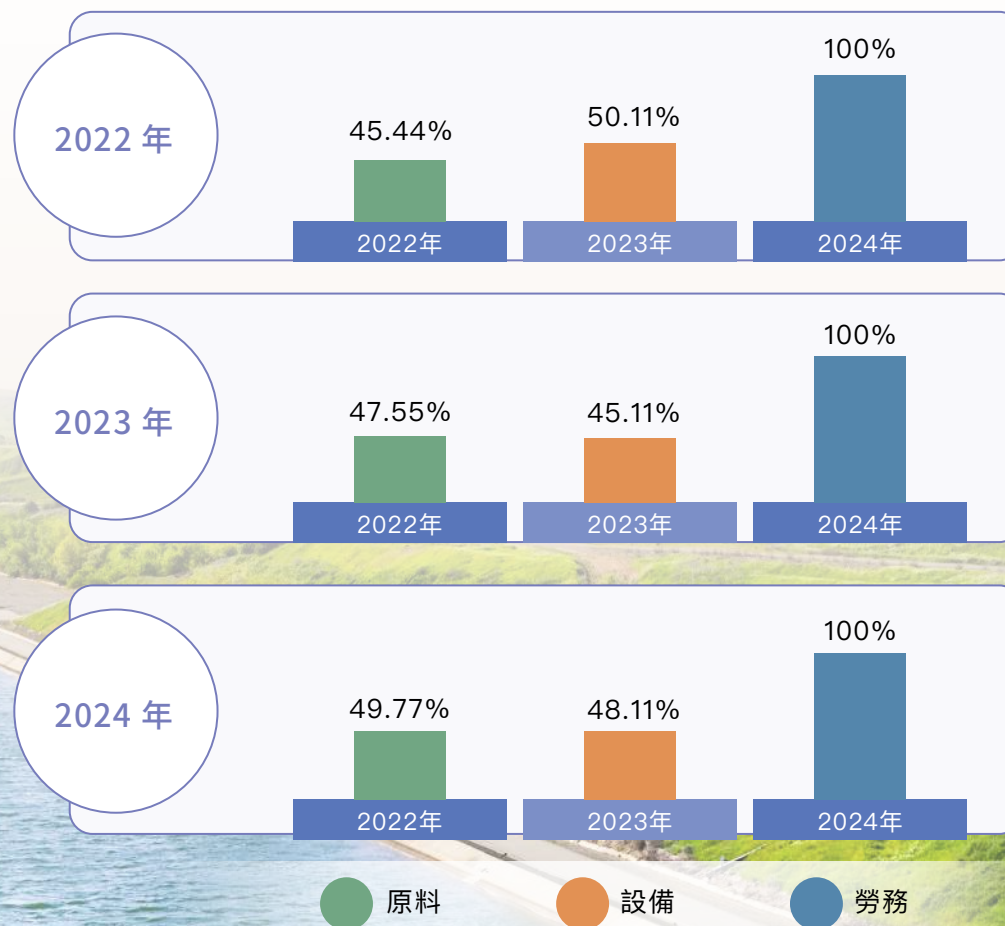


供應商評鑑

- 由採購部門蒐集供應商基本資料，並進一步了解供應商供貨狀況，或至廠區場勘、確認貨品來源狀況，並且要求供應商提出國內外相關檢驗合格證明文件，包含但不限於CAS、SGS、GMP、FDA、HACCP等。如廢棄物清除需求，則嚴格要求供應商備有清除許可證，技術人員證照至少乙級及其它相關清除證照。
- 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。
- 力麗觀光嚴格把關供應商之考核及評鑑，定期評估供應商供貨品質、交貨記錄及供應商信譽，落實對供應商評鑑提供台北總公司稽核年度審查。
- 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；依考核表將十個項目個別勾選，總評分為「優、良、可、差」等四等級，若評為「差等」則列為不合格廠商，填寫「廠商考核表」並經權責主管簽核。
- 要求供應商共同遵守誠信經營原則，簽訂採購買賣合約，合約內容雙方必須要求遵守「清廉條款」規定之事項。

力麗觀光推動在地採購多年，除打造在地特有文化之外，亦透過支援當地供應商，可間接吸引更多對當地經濟的投資，展現力麗觀光照顧當地小型企業，促進在地經濟的心意。

當地採購金額比率



註：當地採購範圍以台灣為主。

綠色永續

7.1 水資源管理

7.2 節能減碳

7.2.1 能源管理

7.2.2 溫室氣體排放

7.2.3 節能行動

7.3 廢棄物管理

7.4 生物多樣性

Ch. 7

7.1 水資源管理

力麗觀光營運過程只有排放民生用水，根據世界資源研究所(World Resources Institute)開發的水資源風險評估工具進行風險鑑別的結果顯示，2024年力麗觀光在台各營運據點水資源壓力為10%-20%，為低至中度水資源壓力地區，非屬水資源壓力地區。



取水與排水

本公司取水來源均為台灣自來水公司供應之自來水(第三方的水，淡水($\leq 1,000$ mg/L總溶解固體)，無取自海水、地下水等其他水源。主要使用於客房、公共場所、打掃、餐飲用水、一般辦公室員工等用途。此外，為減少水資源造成營運風險，在所有飯店據點皆設有儲水水塔，以防缺水危機。因本公司部分營運據點在自然生態豐富的區域，故排水前於汙水廠透過生物低濾塔或生物接觸曝氣法處理廢污水，並於每半年委外進行一次水質檢測，確保應符合法規「放流水標準」附錄八之觀光旅館-旅館(飯店)、民宿之標準，全面落實水資源管理。為減少營運用水，力麗觀光以基礎設施檢修與改善為主，持續督導員工節水環境教育宣導，力行節約用水，降低對水資源及環境的衝擊。

力麗觀光台灣營運據點水資源統計表

年度	總取水量 (百萬公升)	總排水量 (百萬公升)	耗水量 (百萬公升)
2022	50.5177	50.5177	0
2023	40.5699	40.5699	0
2024	33.9779	33.9779	0

註：台北總公司及愷森能源因無獨立的用水單據，故以估算得出每年之年度取水量，經濟部水利署當年度台北市每人每日用水量係數 $\times$ 當年度12/31在職人數 $\times$ 當年度上班天數/1,000,000。其餘館別皆為台灣自來水公司提供之水費單據。

明池山莊放流水檢測

檢測期間	總懸浮固體 (TSS)	排放標準	生化需氧量 (BOD)	排放標準	化學需氧量 (COD)	排放標準
2022 上半年	6.8(mg/L)	50(mg/L)	8.3(mg/L)	50(mg/L)	34.4(mg/L)	150(mg/L)
2022 下半年	15.0(mg/L)	50(mg/L)	6.9(mg/L)	50(mg/L)	43.7(mg/L)	150(mg/L)
2023 上半年	<1.0(mg/L)	50(mg/L)	<1.0(mg/L)	50(mg/L)	ND<3.2(mg/L)	150(mg/L)
2023 下半年	1.6(mg/L)	50(mg/L)	<1.0(mg/L)	50(mg/L)	10.8(mg/L)	150(mg/L)
2024 上半年	4.7(mg/L)	50(mg/L)	<1.0(mg/L)	50(mg/L)	13.8(mg/L)	150(mg/L)
2024 下半年	5.0(mg/L)	50(mg/L)	<1.0(mg/L)	50(mg/L)	18.3(mg/L)	150(mg/L)

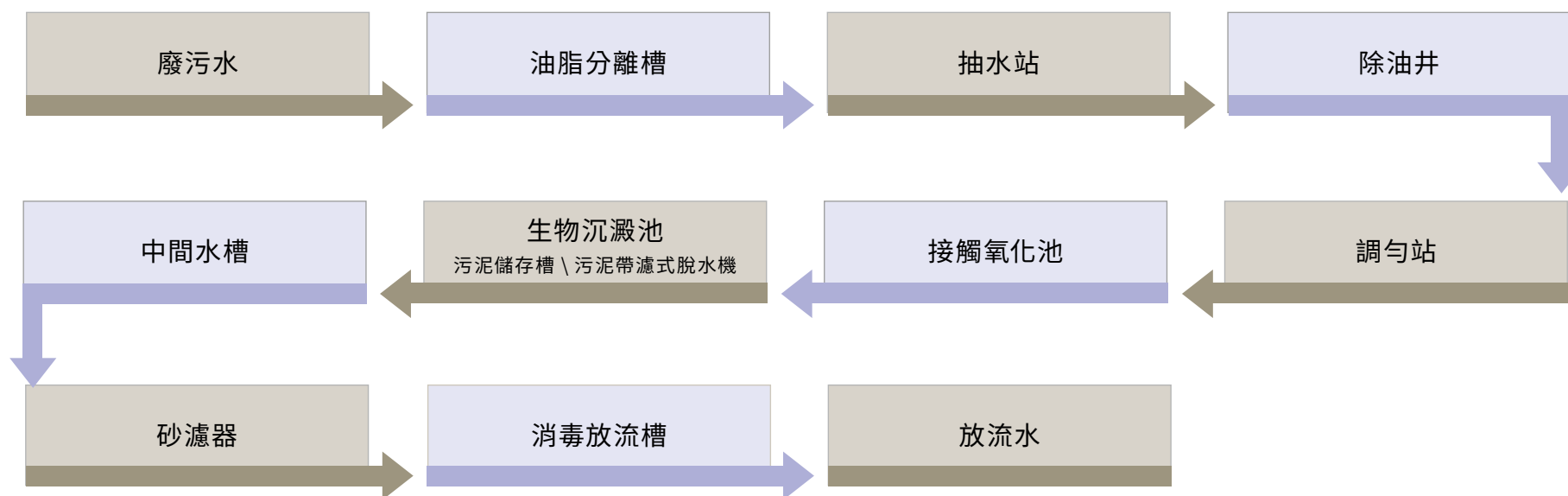
棲蘭山莊放流水檢測

檢測期間	總懸浮固體 (TSS)	排放標準	生化需氧量 (BOD)	排放標準	化學需氧量 (COD)	排放標準
2022 上半年	<1.0(mg/L)	50(mg/L)	<1.0(mg/L)	50(mg/L)	7.6(mg/L)	150(mg/L)
2022 下半年	5.8(mg/L)	50(mg/L)	<1.0(mg/L)	50(mg/L)	10.0(mg/L)	150(mg/L)
2023 上半年	4.0(mg/L)	50(mg/L)	1.6(mg/L)	50(mg/L)	24.1(mg/L)	150(mg/L)
2023 下半年	<1.0(mg/L)	50(mg/L)	<1.0(mg/L)	50(mg/L)	10.6(mg/L)	150(mg/L)
2024 上半年	1.3(mg/L)	50(mg/L)	<1.0(mg/L)	50(mg/L)	15.8(mg/L)	150(mg/L)
2024 下半年	1.5(mg/L)	50(mg/L)	<1.0(mg/L)	50(mg/L)	3.4(mg/L)	150(mg/L)

花蓮放流水檢測

檢測期間	總懸浮固體 (TSS)	排放標準	生化需氧量 (BOD)	排放標準	化學需氧量 (COD)	排放標準
2022 上半年	18.6(mg/L)	50(mg/L)	15.0(mg/L)	50(mg/L)	57.9(mg/L)	150(mg/L)
2022 下半年	23.0(mg/L)	50(mg/L)	18.4(mg/L)	50(mg/L)	51.8(mg/L)	150(mg/L)
2023 上半年	24.6(mg/L)	50(mg/L)	19.3(mg/L)	50(mg/L)	55.4(mg/L)	150(mg/L)
2023 下半年	37.3(mg/L)	50(mg/L)	15.8(mg/L)	50(mg/L)	63.3(mg/L)	150(mg/L)
2024 上半年	23.2(mg/L)	50(mg/L)	20.1(mg/L)	50(mg/L)	76.8(mg/L)	150(mg/L)
2024 下半年	7.4(mg/L)	50(mg/L)	8.0(mg/L)	50(mg/L)	32.9(mg/L)	150(mg/L)

廢水流程圖



水資源管理措施

1. 客房皆使用省水水龍頭。
2. 客房使用兩段式沖水式馬桶。
3. 檢查客房水管是否有漏水的情形。
4. 使用感應式小便斗沖水。
5. 飲水機定期更換濾材、檢測水質確保用水安全。
6. 設備定期維護保養、消毒清潔水塔，提升用水設備使用效率。
7. 不定時利用公佈欄張貼或 email 公告有關節約用水、用電、珍惜資源之相關資訊，對新進人員及既有員工實施教育訓練教導正確用水、用電知識。
8. 確認冷卻水塔、幫浦即管率是否漏水。

7.2 節能減碳

面對全球氣候變遷與能源資源日益短缺的挑戰，永續經營已成為企業不可迴避的責任。身為觀光服務業的一員，力麗觀光深知飯店業在營運過程中所涉及的能源使用與碳排放對環境造成的影響，從日常營運細節出發，落實能源管理與綠色行為，不僅提升資源使用效率，更致力於降低環境負荷。透過多元化的節能措施與員工環保意識的強化，力麗觀光期盼為旅客提供舒適服務的同時，也為打造低碳永續的未來盡一份心力。

7.2.1 能源管理

內部能源使用

力麗觀光在整體的能源使用結構上，目前無產生及使用再生能源，主要兩種能源消耗為公司營運所需的電力，佔比為最大宗，次要是飯店提供餐食所需的液化石油氣。

2022 年 ~ 2024 年度組織內部整體能源消耗

項目	單位	2022 年	2023 年	2024 年
外購電力	度	5,392,026	5,013,080.00	4,936,849.00
	GJ	19,411.2936	18,047.0880	17,772.6564
液化石油氣	公升	57798.00	56,364.00	53,793.00
	GJ	1,605.2880	1,565.4599	1,494.0527
總能源消耗量 (A)	GJ	21,016.5816	19,612.5479	19,266.7091
營業收入 (B)	百萬元	400	477	421
能源密集度 (A/B)	GJ/ 百萬元	52.5415	41.1165	45.7642

註 1：外購電力及液化石化氣的數據源自實際購買單據。

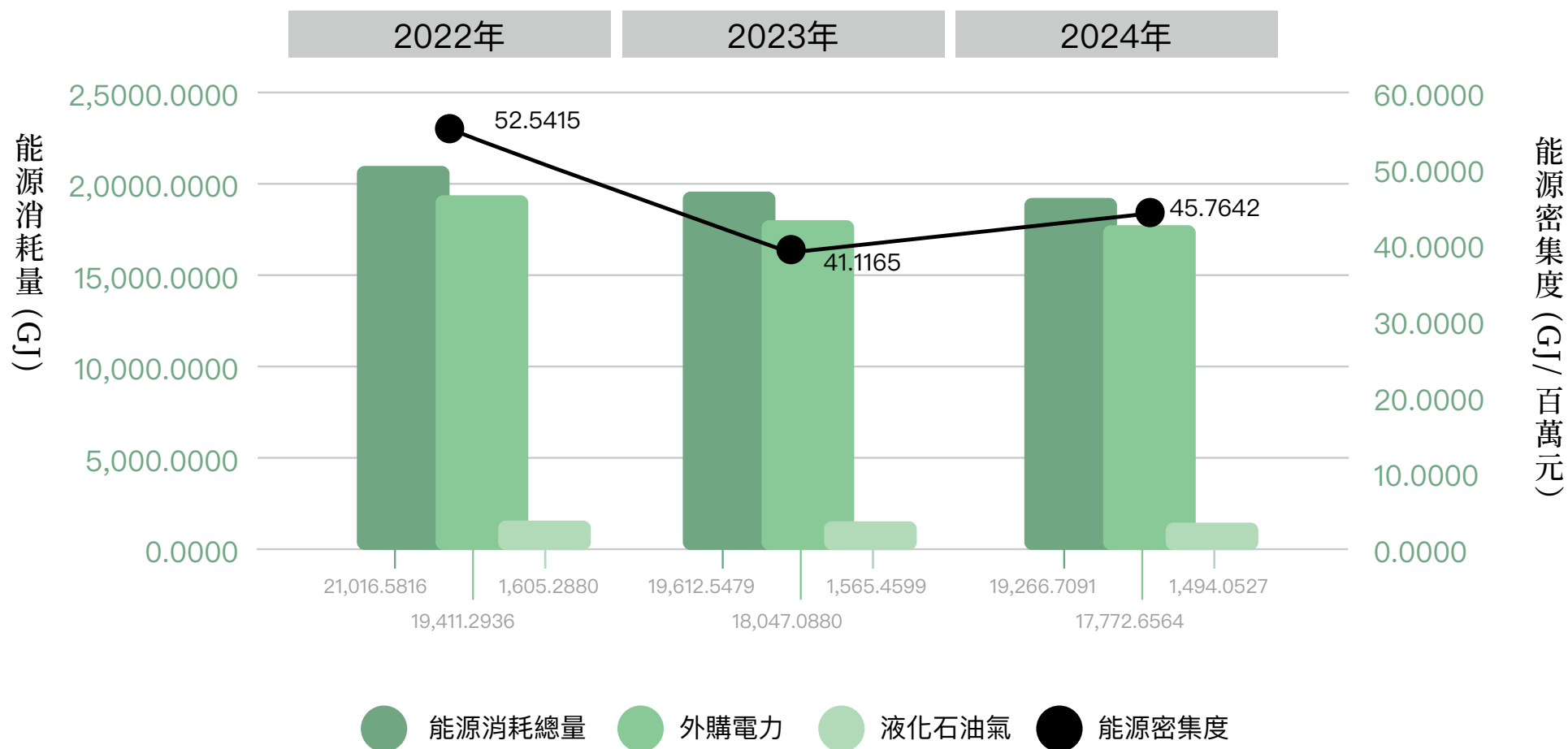
註 2：每度電為 3.6 百萬焦耳，1GJ 為 10^9 焦耳；液化石油氣熱值為 6635Kcal/L，1Kcal 為 4,186J。

註 3：當年度營收使用合併財報。

註 4：台北總部僅能提供 2023.12.26-2024.12.25 資料。

註 5：愷森 2024 年中加入力麗觀光

近三年能源消耗量及能源密集度



7.2.2 溫室氣體排放

力麗觀光於2022年至2024年進行自主盤查溫室氣體排放，期望透過盤查瞭解現況及趨勢以提早因應，力麗觀光將依金管會發布「上市櫃公司永續發展路徑圖」時程，於2026年揭露2025年本公司完整盤查之溫室氣體數據。

範疇一 - 直接溫室氣體排放	本公司所擁有或控制的排放源，固定燃燒源有餐廳營運所需之液化石油氣。
範疇二 - 能源間接溫室氣體排放	本公司間接排放源主要為外購電力所產生的間接溫室氣體排放，包括設備、辦公室、客房、餐廳及公共區域之用電等。
範疇三 - 其他間接溫室氣體排放	其他間接排放係非自有或可控制的排放源所產生的溫室氣體排放，因無法掌控此類排放源之活動，僅對部分排放源鑑別與列舉，包含： - 上游原物料運輸和配送 - 業務或員工出差運輸所產生之排放 - 能資源商品的採購 - 廢棄物處理和運輸

力麗觀光 - 依排放源類型分析排放量統計

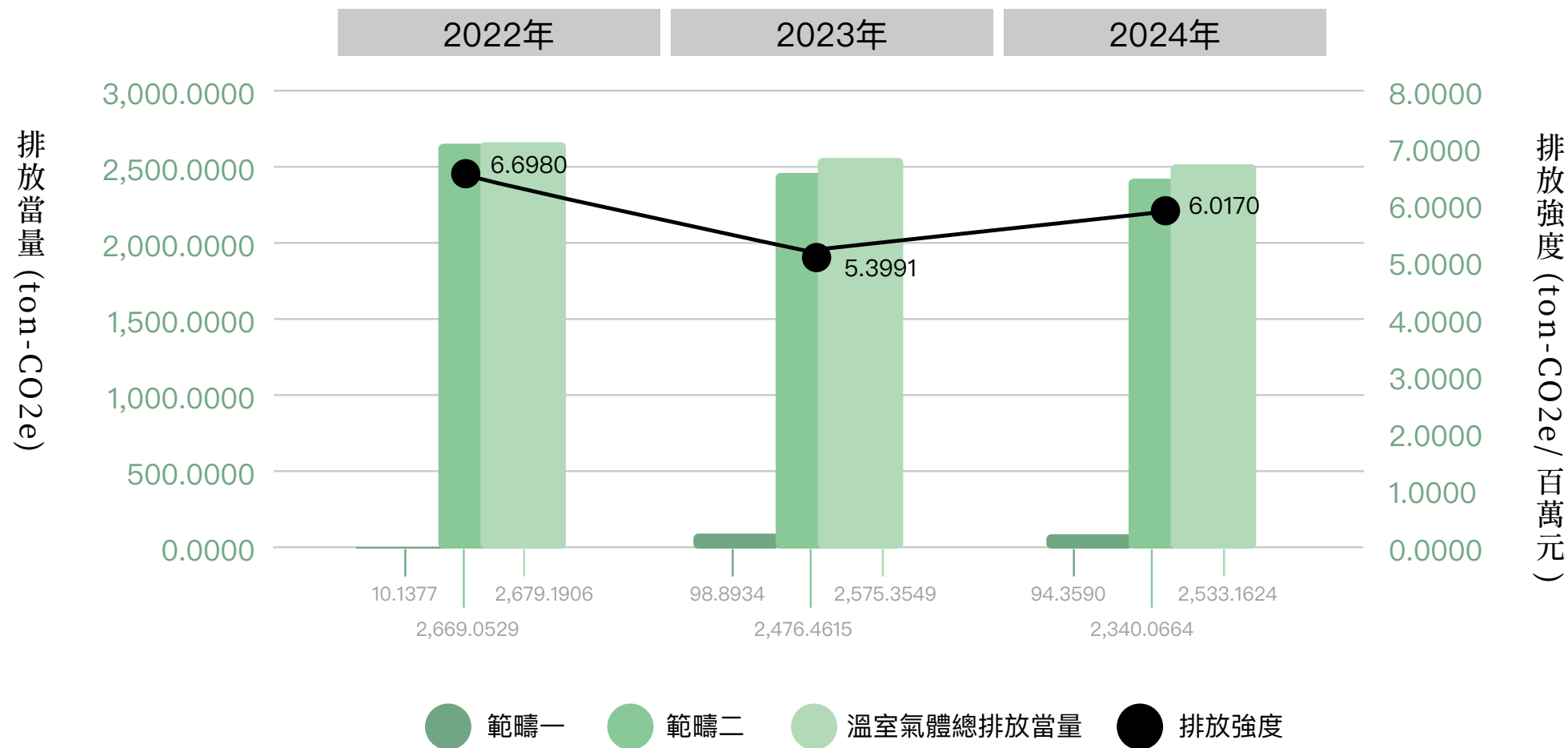
範疇	2022 年	2023 年	2024 年
範疇一 (ton-CO ₂ e)	10.1377	98.8934	94.359
範疇二 (ton-CO ₂ e)	2,669.0529	2,476.4615	2,340.0664
總排放當量 (ton-CO ₂ e)	2,679.1906	2,575.3549	2,533.1624
營業額 (百萬元)	400	477	421
排放強度 (ton-CO ₂ e/ 百萬元)	6.6980	5.3991	6.0170

註 1：納入溫室氣體盤查的種類包括二氧化碳 (CO₂)、甲烷 (CH₄)、氧化亞氮 (N₂O)、氟氯碳化物 (HFCs)、全氟碳化物 (PFCs)、六氟化硫 (SF₆) 及三氟化氮 (NF₃) 等項。

註 2：統計方法採用「排放係數法」計算，外購電力之排放係數依循經濟部能源局公告之電力排碳係數 2022、2023、2024 年係數分別 0.495(kgCO₂e/ 度)、0.494(kgCO₂e/ 度)、0.474(kgCO₂e/ 度)。液化石油氣溫室氣體以排放環境部氣候變遷署提供之事業溫室氣體排放量資訊平台計算得出。

註 3：每年合併財報的營收為排放強度之度量標準。

近三年溫室氣體排放當量及排放強度



7.2.3 節能行動

力麗觀光2024年較前一年度減少42.1925ton-CO₂e，以下為本公司之節能行動。

空調與照明管理

- 1. 空調溫度設定控管，並將冰水主機溫度上調一度，預估可節省約3%的能源使用。
- 2. 大部分汰換傳統照明為高效率LED燈具，提升照明效能並降低耗電量。
- 3. 場地於彩排或活動結束後立即關閉空調與照明設備，避免能源浪費。
- 4. 去除部分樓層的燈光調光盤，並於幫浦系統加裝變頻器，以提升用電效率。
- 5. 辦公區冷氣溫度設定建議維持於26°C，並於中午或休息時間減少不必要照明。

01

設備維護與資源管理

- 1. 定期檢修與保養水電、瓦斯等設備，確保其運作效能與資源使用效率。
- 2. 廚房設備使用優化，例如：依食材種類調整蒸汽量、集中蒸煮作業以減少能耗。

02

日常作業節能行為

- 1. 減少一次性用品的使用，如紙巾、擦手紙等，降低資源浪費。
- 2. 不使用之電器應拔除插頭，避免待機耗電。
- 3. 廚房地面以刷洗為主，輔以少量沖水，並避免使用熱水清洗。
- 4. 爐灶在未使用時應關閉母火；儲水桶水滿即關水龍頭，防止資源流失。
- 5. 減少冷藏與冷凍庫門的開關頻率與開啟時間，並加裝塑膠隔簾以保持冷氣效率。

03

客房與清潔節能

- 1. 禁止以熱水進行客房或衛浴設備清潔與拖地作業。
- 2. 下午西曬房間建議關閉窗簾或紙窗，減少陽光直射並降低冷房負擔。
- 3. 客房內熱水瓶維持關閉狀態，僅在旅客需要時開啟電源。
- 4. 清潔作業僅開啟必要照明，作業完成後隨即關燈。

04

辦公室節能措施

- 1. 非工作時間及下班後關閉所有電源，包括電腦、影印機與熱水器。
- 2. 每日最後離開的員工須負責關閉所屬區域的照明、空調與設備電源。
- 3. 推動無紙化作業，包括導入電子公文與薪資系統、鼓勵雙面列印與使用電子郵件取代紙本通知。
- 4. 公共區域如走道、會議室、茶水間與化妝室均採節能燈具，並視實際需求控制照明使用。

05

7.3 廢棄物管理

力麗觀光台北總公司及愷森能源為辦公室作業，皆為民生廢棄物，統一由大樓處理。2024年並無任何廢棄物相關之違法事件及申訴案件。



力麗觀光之飯店業務 廢棄物處理



主要廢棄物來源

營運過程中所產生之客房廢棄物、餐飲廢棄物、辦公與行政廢棄物、清潔與維護廢棄物。



追溯清運廢棄物之合法性

力麗觀光之廢棄物清運皆遵循「廢棄物清理法」。本公司與具廢棄物清除許可證且符合本公司清除項目級別之第三方廢棄物清運處理機構合作，並為確保每次清運符合法規及合約內容，請專人不定期上環境部事業廢棄物申報系統內，確認三聯單清運地點是否與合約相符。

2022 年 ~2024 年廢棄物產出量統計表

類別	2022 年 (公噸)	2023 年 (公噸)	2024 年 (公噸)	處置方式	處置位置
生活垃圾	183.2444	182.9680	242.6791	焚燒 / 掩埋	離場

註：台北總公司及愷森能源為辦公室型態，故以估算統計廢棄物總量。

環境部平均每人每日一般廢棄物產生量係數 * 當年 12/31 的在職人數 * 當年度應上班天數 / 1,000。其餘館別之廢棄物單據皆來自第三方清運廠商之三聯單重量及秤重單據。

廢棄物減量行動

- 改採「按需提供」制度，不主動提供牙刷、梳子等一次性備品。
- 選用可重複使用或大容量補充式盥洗用品（如壁掛式洗髮精與沐浴乳）。
- 客房與公共區域設置回收桶，引導旅客正確分類垃圾。
- 精準預估來客數與食材需求，優化備餐流程。
- 提供適量份量選擇（如小份量菜單），鼓勵顧客按需取用。
- 將可回收廚餘送至堆肥處理或飼料利用單位。
- 餐廳與外帶服務鼓勵自備餐具，或改用可分解材質（如PLA、竹纖維）。
- 優先選用可分解、低毒性環保認證清潔劑，降低對環境與水源的污染。
- 推動無紙化辦公，如電子發票、e化入住手續、線上問卷與資訊通知。行政作業用紙鼓勵雙面列印。
- 舊床單、毛巾轉作清潔布或捐贈。
- 報廢家具與電器若可維修即再利用或捐贈。
- 在房內或大廳設置提示牌，鼓勵旅客響應環保行動。
- 訪客到辦公室洽公以馬克杯代替瓶裝水。



7.4 生物多樣性

力麗觀光目前管理力麗馬告生態園區中的棲蘭山莊及明池山莊，兩處山莊皆位於雪山山脈北段力麗馬告生態園區的雲霧森林中，為維護環境資源永續發展，避免遊憩壓力影響生態環境，國軍退役官兵輔導委員會予以力麗觀光經營，並每季委外請生態顧問公司執行生態環境檢測，監測項目包括植物、動物(蝴蝶及蜻蛉目昆蟲、兩生類、爬行類、鳥類、哺乳類)、生態環境、解說服務之效益，每年投入金額不低於60萬元。植物透過紅皮書稀有植物標記及監測進行追蹤，動物則透過陸域保育類野生動物名錄進行監測。

以2024年冬季環境監測調查報告書結果，明池湖園方餵食放養的鴨、鵝時，亦吸引藍腹鵲、鴛鴦、巨嘴鴉等野生鳥類索食。餵食野生動物會影響改變野生動物行為及造成健康問題。建議移除放養的家禽。此外，棲蘭園區觀察到遊蕩的家犬及貓，遊蕩犬貓易造成野生動物的生存危機，請務必密切注意遊蕩犬貓問題，移除為最佳方式。

馬告生態園區亦為環境教育設施場所，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係與溝通，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。

棲蘭山莊

地址	宜蘭縣大同鄉泰雅路四段 6 號
營運據點面積	0.125 平方公里

明池山莊

地址	宜蘭縣大同鄉明池山莊 1 號
營運據點面積	0.165 平方公里

紅皮書植物監測

級別	總數	植物
NT	5	扁蜘蛛蘭、阿里山豆蘭、小葉四葉葎、東台天南星、台灣檫樹
VU	1	萬年青

註：CR 極危、VU 易危、NT 近危



歷年環境監測調查報告書

友善職場

- 8.1 人權保障
 - 8.2 員工統計
 - 8.3 薪酬福利
 - 8.4 人才培育
 - 8.5 勞資溝通
 - 8.6 職業安全
- 8.6.1 職業安全衛生管理
 - 8.6.2 危害辨識、風險評估、及事故調查
 - 8.6.3 職業健康服務促進與教育訓練
 - 8.6.4 工作者參與、諮詢與溝通
 - 8.6.5 預防和減輕與業務關係
直接相關聯之職業安全衛生的衝擊
 - 8.6.6 職業災害統計分析

Ch. 8

力麗觀光重視員工的勞動權益，打造安全的職場環境，提供同仁友善平等的工作機會、實施性別平等、營造互相尊重的職場氛圍；提供具有市場競爭力的薪酬條件，提高同仁對公司的認同，減少人員流動頻繁，讓公司營運得以穩健發展；力麗觀光為讓同仁在職涯成長，透過舉辦各種內、外部訓練課程，充實同仁的專業職能，提升職場競爭力；擁有透明的升遷管道，讓同仁可預期未來職涯發展的可能性；良性的勞資互動，同仁可在勞資會議中暢所欲言，表達意見，公司亦適時善意回應，盡力取得勞資共識；此外，力麗觀光亦落實在員工職業安全方面的管理績效，保障員工的身心健康。

8.1 人權保障

力麗觀光為維護員工權益，形塑人權保障的友善環境，依據聯合國《世界人權宣言》、《聯合國全球盟約十項原則》、《聯合國工商企業與人權指導原則》與國際勞工組織公約宣言等核心原則，制訂人權政策，尊重員工各項基本權益，包括但不限於集會與結社自由、禁用童工、禁止強迫勞動、消除各種形式的僱傭與就業歧視，並恪守各館所在地之勞動人權法規，杜絕任何侵犯及違反人權之行為；同時力麗觀光的員工聘用及敘薪升遷不因員工個人性別、性傾向、種族、年齡、婚姻、家庭狀況、宗教、政黨傾向、國籍、外表、身心障礙或工會會員資格等，給予任何形式的差別待遇；本公司重視職場安全衛生，除遵循法規確保同仁工作環境符合安全衛生之外，亦設置必要之健康與急救設施、提供員工定期健康檢查、舉辦職安教育課程及健康講座宣導，保障員工之安全並有效降低職災風險，避免過勞，落實女性懷孕員工的健康保護，使員工維持身心健康及工作生活平衡。致力營造一個有尊嚴、安全、平等、免於騷擾的工作環境；員工和勞資會議勞方代表能夠在不用擔心歧視、報復、威脅或騷擾的情況下，與公司管理階層良好且順暢的溝通。

力麗觀光2024年對員工進行人權訓練課程，宣導人權保障與勞工權益，共有182人次參與，合計訓練時數為89.68小時，整體員工參與人權訓練比率達94.79%。

訓練對象	人權課程名稱	參與人次	總訓練時數	參與比率
在職員工	內部人員人權通識訓練	182	89.68	94.79%

此外，公司提供檢舉管道供員工提出職場不法申訴事件，受理後進行後續盡職調查，並承諾對申訴人的個資保密，若經查證屬實，承諾不對申訴人進行任何不利之對待。力麗觀光2024年未發生員工人權侵害或歧視事件。



人權政策

8.2 員工統計

力麗觀光秉持職場平等理念，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。力麗觀光全體員工皆屬於不定期契約員工，2024年由於受到4月花蓮強震影響，花蓮館進行人力縮編，故當年度力麗觀光員工人數196人較2023年員工208人略微下降。2024年女性員工109人，男性員工87人，女性員工比率達55.61%，近年女性員工比率皆超過50%。至於就員工年齡分布而言，近年未滿50歲的員工合計約佔員工總數的70%以上，代表公司現階段以中壯年員工為主幹，由資深具有實務經驗的主管帶領年輕團隊衝刺，人力結構穩定。

2024年力麗觀光新進員工70名，性別分布以女性略多，年齡以30歲以上未滿50歲的區間為主；至於離職員工則有98名，仍是以女性略多，主要年齡亦是以30歲以上未滿50歲的區間，公司會與離職人員訪談，瞭解其離職原因以作為日後改善員工留任率的參考依據。

統計 / 年度		2022 年		2023 年		2024 年	
員工總數 (註 1)		204		208		196	
勞雇合約 (註 2)		不定期	定期	不定期	定期	不定期	定期
性別	男	97	0	97	0	87	0
	女	107	0	111	0	109	0

註 1：以當年 12 月 31 日仍在職的員工計算員工總數。

註 2：勞雇合約分為不定期契約員工與定期契約員工。

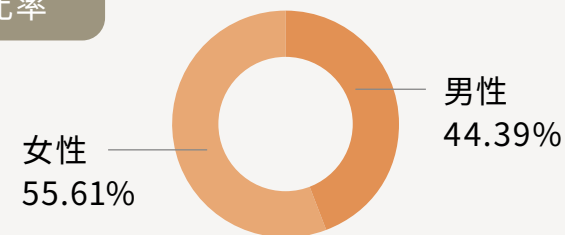
註 3：勞雇類型分為全職員工及兼職員工。力麗觀光由於產業屬性特殊，兼職員工無保證時數，內部人事系統僅能記錄兼職員工每日到班紀錄，無法精確統計兼職在職人員人數，故本報告書不揭露兼職員工相關數據。

2024 年力麗觀光員工統計

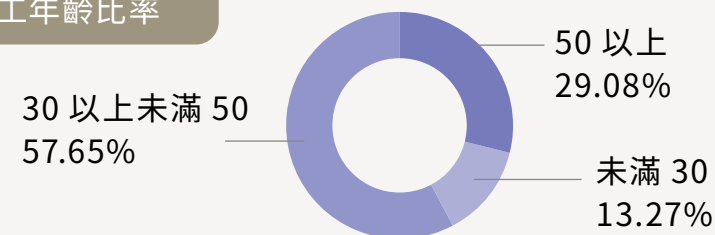
多元化統計 / 年度			2022 年		2023 年		2024 年	
			人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
員工	性別	男	97	47.55%	97	46.63%	87	44.39%
		女	107	52.45%	111	53.37%	109	55.61%
	年齡	未滿 30	35	17.16%	28	13.46%	26	13.27%
		30 以上 未滿 50	110	53.92%	122	58.65%	113	57.65%
		50 以上	59	28.92%	58	27.88%	57	29.08%
	學歷	研究所	9	4.41%	10	4.81%	10	5.10%
		大專院校	109	53.43%	101	48.56%	102	52.04%
		其他	86	42.16%	97	46.63%	84	42.86%

註：力麗觀光人事系統無特別區分員工類別，故本報告書員工相關統計不揭露員工類別。

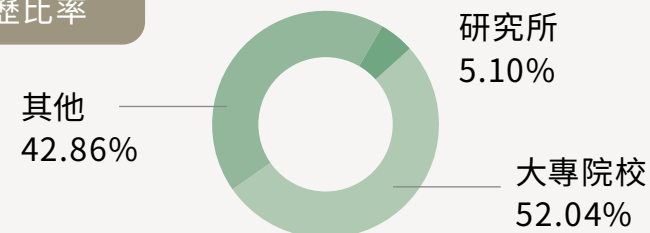
員工性別比率



員工年齡比率

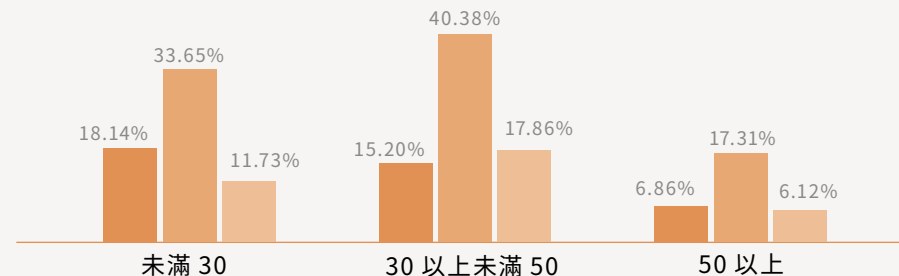


員工學歷比率

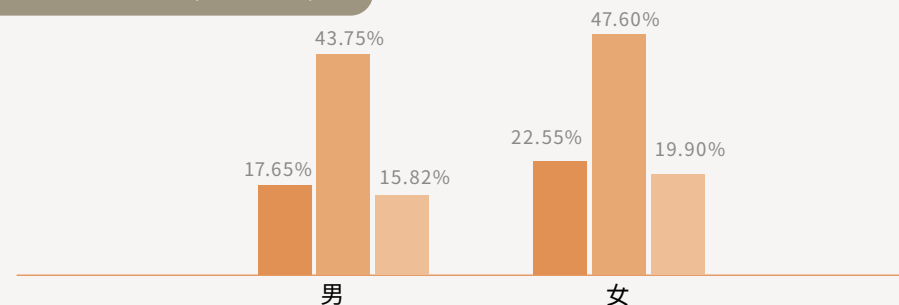


項目 / 年度		2022 年		2023 年		2024 年	
當年度員工總數		204		208		196	
新進員工統計		人數	比率	人數	比率	人數	比率
年齡	未滿 30	37	18.14%	70	33.65%	23	11.73%
	30 以上 未滿 50	31	15.20%	84	40.38%	35	17.86%
	50 以上	14	6.86%	36	17.31%	12	6.12%
性別	男	36	17.65%	91	43.75%	31	15.82%
	女	46	22.55%	99	47.60%	39	19.90%
學歷	研究所	4	1.96%	7	3.37%	4	2.04%
	大專院校	53	25.98%	106	50.96%	48	24.49%
	其他	25	12.25%	77	37.02%	18	9.18%

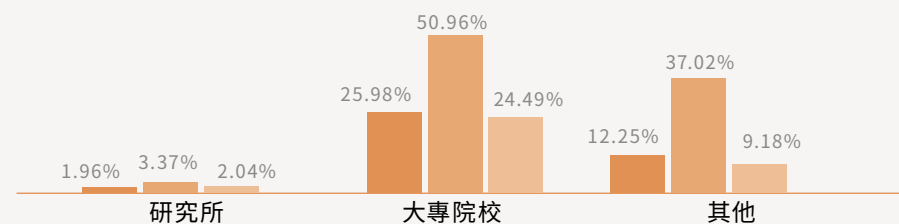
新進員工比率 (依年齡)



新進員工比率 (依性別)



新進員工比率 (依學歷)



2022 年 2023 年 2024 年

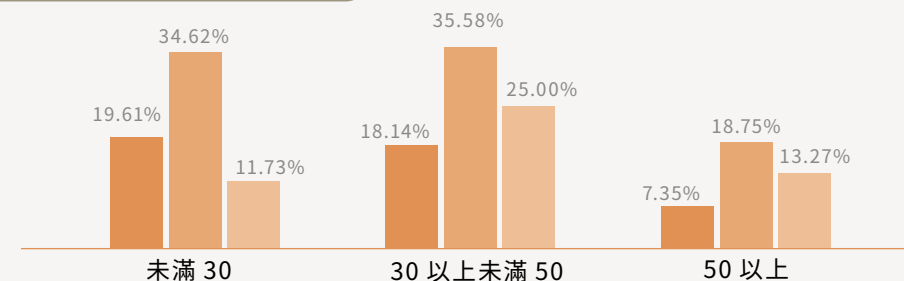
1. 以當年 12 月 31 日仍在職的員工計算員工總數。

2. 新進率 = (當年度該特定類別之新進員工總數 / 當年度員工總數) * 100%。

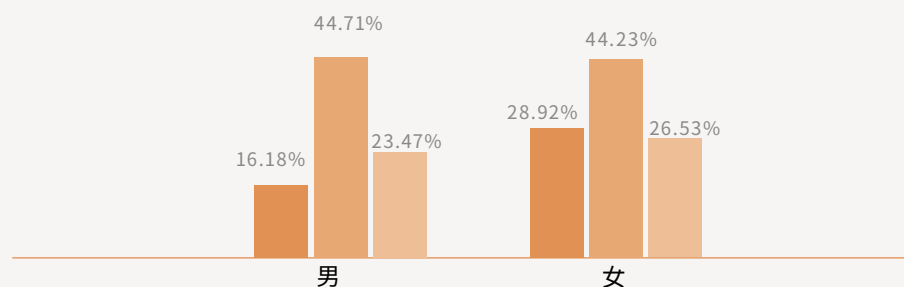
如女性新進員工率 = (當年度女性新進員工總數 / 當年度員工總數) * 100%。

項目 / 年度		2022 年		2023 年		2024 年	
當年度員工總數		204		208		196	
離職員工統計		人數	比率	人數	比率	人數	比率
年齡	未滿 30	40	19.61%	72	34.62%	23	11.73%
	30 以上 未滿 50	37	18.14%	74	35.58%	49	25.00%
	50 以上	15	7.35%	39	18.75%	26	13.27%
性別	男	33	16.18%	93	44.71%	46	23.47%
	女	59	28.92%	92	44.23%	52	26.53%
學歷	研究所	5	2.45%	7	3.37%	5	2.55%
	大專院校	60	29.41%	113	54.33%	59	30.10%
	其他	27	13.24%	65	31.25%	34	17.35%

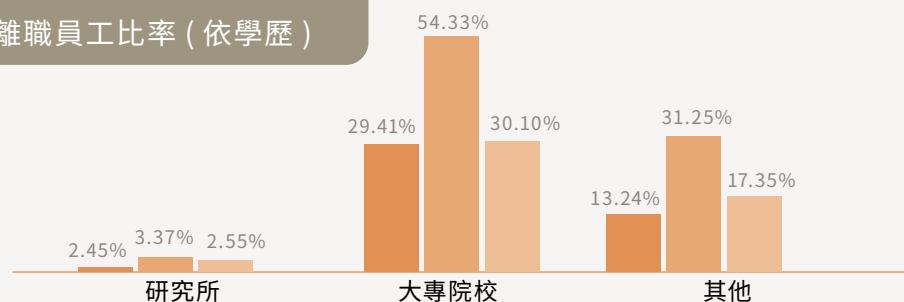
離職員工比率 (依年齡)



離職員工比率 (依性別)



離職員工比率 (依學歷)



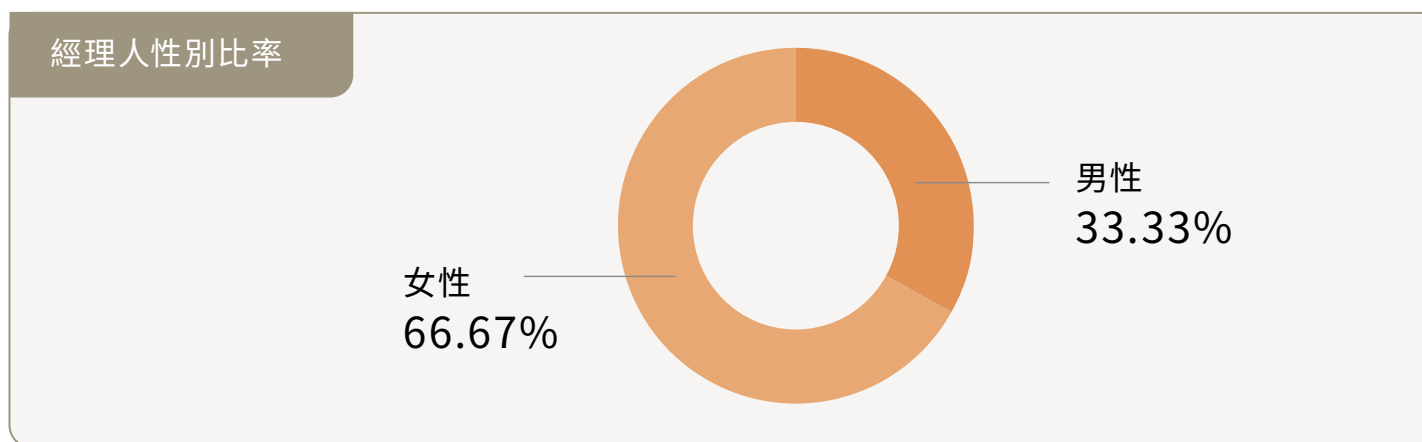
2022 年 2023 年 2024 年

1. 以當年 12 月 31 日仍在職的員工計算員工總數。

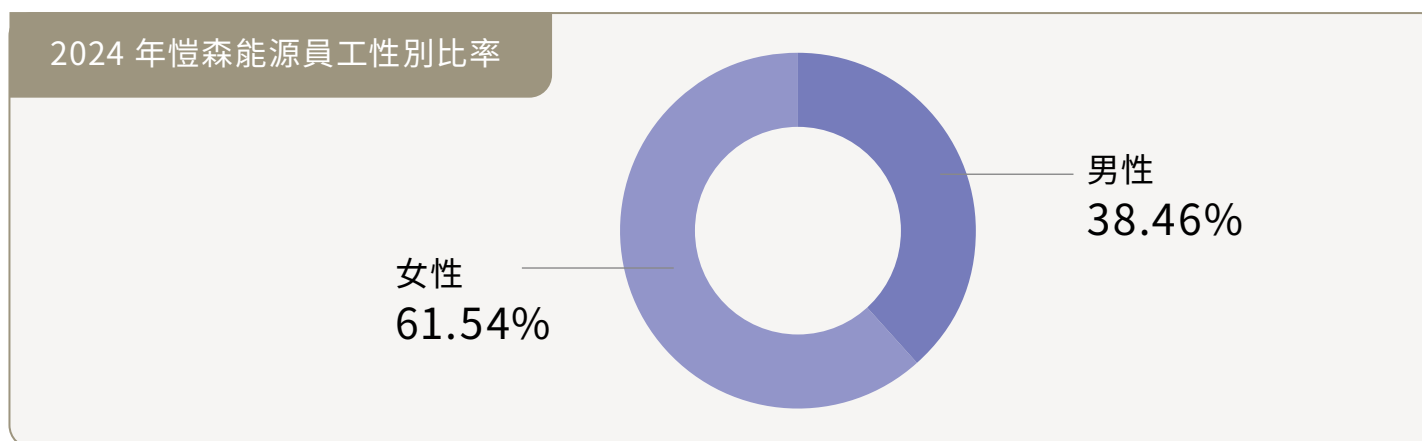
2. 離職率 = (當年度該特定類別之離職員工總數 / 當年度員工總數) * 100%。

如未滿 30 歲離職員工率 = (當年度未滿 30 歲的離職員工總數 / 當年度員工總數) * 100%。

此外，力麗觀光經理人全數聘用來自本國優秀人才，顯示公司願意與在地合作發掘人才，其中女性經理人比率為66.67%，公司會持續朝職場平等的方向努力。



此外，2024年6月愷森能源成為力麗觀光轉投資子公司，當年底員工13人，包含女性8人，男性5人，女性員工比率61.54%。



8.3 薪酬福利

員工是力麗觀光最寶貴的資產，公司遵循勞動基準法及相關法令，依據年度營運目標達成率及公司獲利表現，以及員工工作表現、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，提供員工優於法令及具有市場競爭力的待遇，吸引優秀人才加入公司，提高同仁對公司的認同感，與公司一起成長，創造雙贏。

政策

管理機制

- 提供具有競爭力的薪酬制度以及完善的員工福利，可以吸引優秀的人才；同時提高員工對公司的向心力，一起跟公司成長，共創雙贏。

承諾

- 公司章程載明當年度如有獲利，本公司應以當年度稅前利益扣除分配員工酬勞及董事酬勞前之利益於保留彌補累積虧損數額後，如尚有餘額應提撥員工酬勞不低於百分之〇・五及董事酬勞不高於百分之三。員工酬勞、董事酬勞分派比率之決定及員工酬勞以股票或現金為之，應由董事會以董事三分之二以上之出席及出席董事過半數同意之決議行之，並報告於股東會。但公司尚有累積虧損時，應預先保留彌補數額，其餘再依前述比例提撥。員工酬勞及董事酬勞分派案應由董事會特別決議行之，並提報股東會。

目標

短期目標

- 增加員工與職務的適切度：每半年進行員工績效考核，了解員工在特定時間內的工作成果，檢視是否需要調整職掌或提供進一步的培訓。
- 短期激勵措施：透過適當的獎勳機制，鼓勵員工的積極性和強化員工的責任感，促進其努力工作並提升工作表現。

中期目標

- 薪資起薪標準規則：每年定期檢討薪酬與福利政策，每年根據市場狀況調整，每年調整基層員工起薪標準。
- 薪資調整及升遷管道：每年根據員工績效考核表現和公司的發展階段，進行適度的薪資調整或職務提升。

管理機制

長期目標

- 福利多樣化：透過多元化的福利選項，如員工旅遊、年終尾牙、員工摸彩、員工健康檢查、婚喪補助、等逐步完善薪酬福利措施，確保業內競爭力，吸引人才長期留任。
- 人才發展：公司提供相關證照津貼補助辦法，鼓勵員工在工作之餘提升相關技能，考取相關必要之專業證照，支持員工職業發展與技能提升，培養公司內部的領導人才，增強員工的成長潛力。

當年度投入資源

- 招募與任用：依據單位人力計劃目標有效地招募或運用人力，以滿足各單位之人力需求及高品質的人力。
- 績效考核：每半年對員工進行績效考核，並依照考核結果予以適當調整薪資，讓員工職場上的表現能反映在個人薪酬上。
- 薪資福利：依據市場薪資行情及職位評價，訂定符合市場競爭力且公平之薪資福利制度。

負責部門與申訴機制

負責部門	管理部
申訴機制	• 電話 02-2100-2128。

評估機制

- 2024 年整體員工平均基本薪資較前一年成長 6.76%。
- 2024 年整體員工調薪幅度為 3.47%。
- 2024 年提供基層人員之起薪標準比當年法定基本工資高出新台幣 2,530 元。
- 2024 年新增員工有薪生日假。
- 2024 年未發生員工向當地主管機關申訴案件。

績效考核

力麗觀光為了確認員工個人表現能適當反映到個人薪酬，每年對員工進行二次的績效考核，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。考核結果會納入員工升遷發展考量，讓有專項技術特長的同仁通過自己的努力，成長為該項領域的專業人士，而有管理能力和領導潛質的員工亦培養成為管理階層，為同仁的職涯發展提供廣闊的空間。



2024 年員工績效考核		實際考核人數	該類別員工人數	比率
性別	男	87	87	100.00%
	女	106	109	97.25%
學歷	基層	168	171	98.25%
	非基層	25	25	100.00%

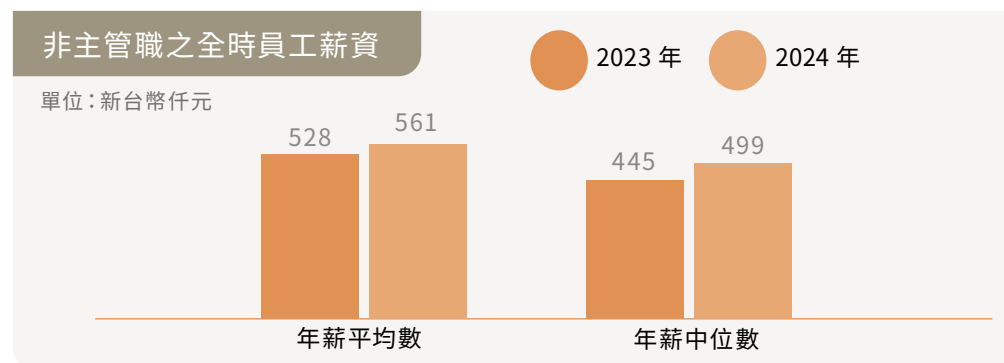
註：員工考核未達100%理由為有3位女性員工尚在留職停薪期間，未予計入。

員工薪酬

力麗觀光照顧員工不遺餘力，體現在2024年非擔任主管職之全時員工年薪平均數較前一年成長6.25%，年薪中位數更是較前一年增加12.13%。同時基層員工標準薪資皆高於當地法定基本工資，女性達1.3倍，男性達1.41倍。此外，近年男性與女性員工基本薪資與總薪酬的差距有縮小的趨勢，顯示力麗觀光提升員工薪酬之餘，亦兼顧性別平等，進而實現職場平等。

單位：新台幣仟元

非主管職務之全時員工	年薪平均數	年薪中位數
2023 年	528	445
2024 年	561	499
變動百分比	+6.25%	+12.13%



基層員工標準薪資與當地基本工資比例

性別	比例
男	1.41
女	1.30

註： 1. 2024 年法定基本工資為新台幣 27,470 元。
2. 力麗觀光內部人力系統定義為四職等(含)以下的員工為基層員工。
3. 標準薪資以起薪為準。

基本薪資與薪酬的比例	2022 年		2023 年		2024 年	
項目	男	女	男	女	男	女
基本薪資	1.25	1.00	1.16	1.00	1.17	1.00
薪酬	1.30	1.00	1.23	1.00	1.18	1.00

註： 1. 力麗觀光人事系統無特別區分員工類別，僅以職等分類。
2. 基本薪資指為支付員工履行其職責而支付的最低固定金額，不包括任何額外薪酬，如：加班費、獎金或各項津貼。應各別揭露特定性別 / 特定員工類別的平均基本薪資。
3. 薪酬指基本薪資加上支付給工作者的額外金額；「支付給工作者的額外金額」包括服務年資津貼、獎金（包括現金和股權）、福利、加班費、調休、年終及任何其他補貼（如交通補貼、生活費補貼及育兒補貼）。

福利項目

力麗觀光成立職工福利委員會提供員工多項的福利來照顧同仁。

員工福利項目	全職員工	
	總部	各館
團體保險	☑	☑
結婚 / 喪葬補助	☑	☑
年節禮品	☑	☑
年終獎金	☑	☑
生日假 / 禮金	☑	☑
生育 / 住院慰問金	☑	☑
員工旅遊	☑	☑
員工健檢	☑	☑
歲末聯歡會	☑	☑
員工餐廳	-	☑



舒適的工作環境



慶生會



員工旅遊



聖誕音樂會



歲末聯歡聚餐



員工宿舍



育嬰留停

力麗觀光鼓勵同仁申請育嬰留停，依據「性別工作平等法」及「育嬰留職停薪實施辦法」，在子女滿三歲前可向公司申請育嬰留職停薪，最多不超過2年。近年皆有員工向公司申請，相關統計如下。

員工育嬰留停 / 年度	性別	統計			
		2021 年	2022 年	2023 年	2024 年
享有育嬰留停資格的員工人數	男	3	4	3	4
	女	5	6	6	10
申請育嬰留停的員工數	男	1	1	2	0
	女	3	2	3	8
育嬰留停期滿應復職的員工數	男	1	1	2	0
	女	3	2	1	3
育嬰留停期滿後 實際復職的員工數	男	1	1	1	0
	女	2	2	1	3
復職率	男	100.00%	100.00%	50.00%	0.00%
	女	66.67%	100.00%	100.00%	100.00%
前一年育嬰留停期滿且復職後 十二個月仍在職的員工數	男	0	1	0	1
	女	1	1	1	0
留任率	男	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
	女	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%

註：

1. 享有育嬰留停資格的員工人數以近 3 年有向公司申請過產假、陪產假的男女員工人數為準。
2. 育嬰留停期滿後實際復職員工數包含提前復職者在內。
3. 復職率 = (當年度實際復職員工總數 / 當年度應復職員工總數) * 100%。
4. 留任率 = (前一年復職後十二個月仍在職員工總數 / 前一年實際復職員工數) * 100%。

退休保障

力麗觀光訂有「員工退休辦法」，並遵循勞工退休金條例規定，公司按月提繳勞工薪資之6%作為勞工退休金至勞保局設立之勞工退休金個人專戶；有自願提繳退休金者，另依自願提繳率自員工每月薪資中代為扣繳至勞保局之個人退休金專戶，讓員工退休後生活能有一定保障。



8.4 人才培訓

面對內外環境的各種營運風險，例如缺少第一線人力、少子化和人口高齡化等風險，人力資源管理工作更顯重要，而公司的永續經營與成長，亦仰賴員工能夠不斷學習成長，充分發揮專業與管理才能，教育訓練即為確保人力資源可以持續保持充裕的重要途徑，透過不同階層的培訓與發展機制，不斷提升員工及主管的競爭力。力麗觀光整體人才培訓策略是以在職訓練為基礎，搭配新進人員訓練、專項訓練為骨幹，每年依照公司發展需求擬定訓練計畫並落實訓練目標，為員工提供多樣的培訓活動，提升員工專業技能及多元化的適應能力，建立完善的教育訓練體系。讓員工職涯可以走得更長遠，公司亦能享受同仁成長進步的成果。再透過內部培訓持續傳承職能與經驗予有關部門，協助同仁擬定學習發展方向並作為員工規劃個人職涯計畫的依據。

公司在現有人力條件下，提供相關證照津貼補助辦法，鼓勵員工在工作之餘提升相關技能，考取相關必要之專業證照，支持員工職業發展與技能提升，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。

公司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。培訓內容包含新人教育訓練、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。觀光產業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。

公司在員工培訓方面投入相當資源，相信員工唯有持續培訓，職涯才能發展茁壯，公司亦具備永續經營的競爭力。

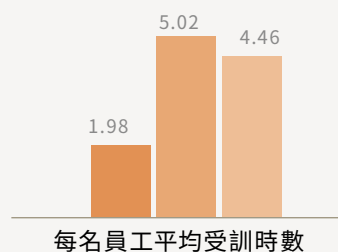
統計 / 年度		2022 年	2023 年	2024 年
每名員工平均受訓時數		1.98	5.02	4.46
依性別分類員工平均受訓時數	女	2.36	5.57	5.14
	男	1.57	4.40	3.60
依類別分類員工平均受訓時數	基層	1.47	4.41	3.83
	非基層	5.48	9.50	8.76

註：

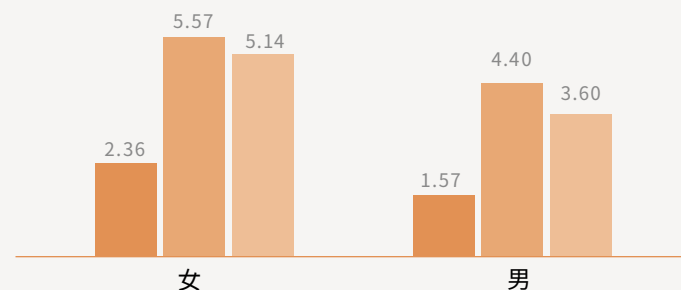
1. 每名員工平均受訓時數：當年度全體員工受訓總時數 / 當年度員工總數。
2. 每名女性員工平均受訓時數：當年度女性員工受訓總時數 / 當年度女性員工總數。
3. 基層員工範圍指零職等實習生 + 二三四職等員工；非基層指五職等（含）以上員工。
各類別員工平均受訓時數：當年度該類別員工受訓總時數 / 當年度該類別員工總數。

員工平均訓練時數

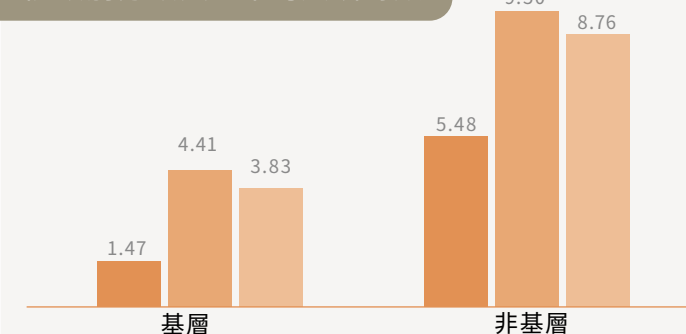
每名員工平均受訓時數



依性別分類員工平均受訓時數



依類別分類員工平均受訓時數



● 2022 年 ● 2023 年 ● 2024 年

8.5 勞資溝通

勞資雙方順暢溝通有助於促進勞資合作，讓員工瞭解公司的營運計畫、業務概況，同時讓公司的管理階層適時掌握員工的勞動條件，更能夠以員工需求為出發點建構友善職場。力麗觀光恪遵勞動法令，內部人事行政管理均符合營運當地的勞動法令，如因營運考量而有終止勞動契約之必要者，亦會遵循勞基法及其他勞動法令依照員工任職年資給予相當之預告期間以及資遣費。同時，公司依法至少每三個月舉辦一次勞資會議，資方代表由高階主管出席，討論每季公司活動、勞動人事政令宣達及協商勞動條件，對於勞工代表提出的意見，公司皆有善意回應取得勞工代表認同。透過雙方定期溝通對話，促進勞資合作，員工得以表達意見、向公司爭取提高勞動條件，有效提升勞工地位。部門主管與部屬之間亦可透過內部業務會議及教育訓練進行有效溝通，讓主管瞭解基層同仁之意見，並即時處理反映的問題。

此外，力麗觀光設有勞工意見箱，讓員工能夠充分表達意見，員工提出的建議，公司均在十個工作日內善意回覆，並將其中可行性的建議逐一轉化成政策推行。展望未來，公司仍將持續完善勞資雙方之溝通協調，並在公司獲利前提下提供更多福利項目，促使勞資關係更加和諧，以消弭勞資糾紛發生的可能性。近年公司勞資關係和諧，未發生勞資爭議等情事。

力麗觀光未來希望可以充分遵循勞工法令並提高員工福利措施，同時建立開放、坦誠之勞資溝通與申訴管道，評估以員工滿意度調查作為意見回饋的機制，建立全員參與之營運體制，讓員工就是家人不只是口號，而是徹底實踐的作為。

8.6 職業安全

8.6.1 職業安全衛生管理

力麗觀光依循《職業安全衛生管理法》，並另外制定《環境安全衛生手冊》，內容詳列各類緊急狀況之標準作業程序(SOP)，作為台灣各營運據點及全體員工共同遵循之依據。此手冊不僅有助於提升應變效率與工作場域安全，也同步兼顧顧客安全，確保在突發事件發生時能迅速、妥善地處理，降低風險並保障所有人員的生命與財產安全。

2024年職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者

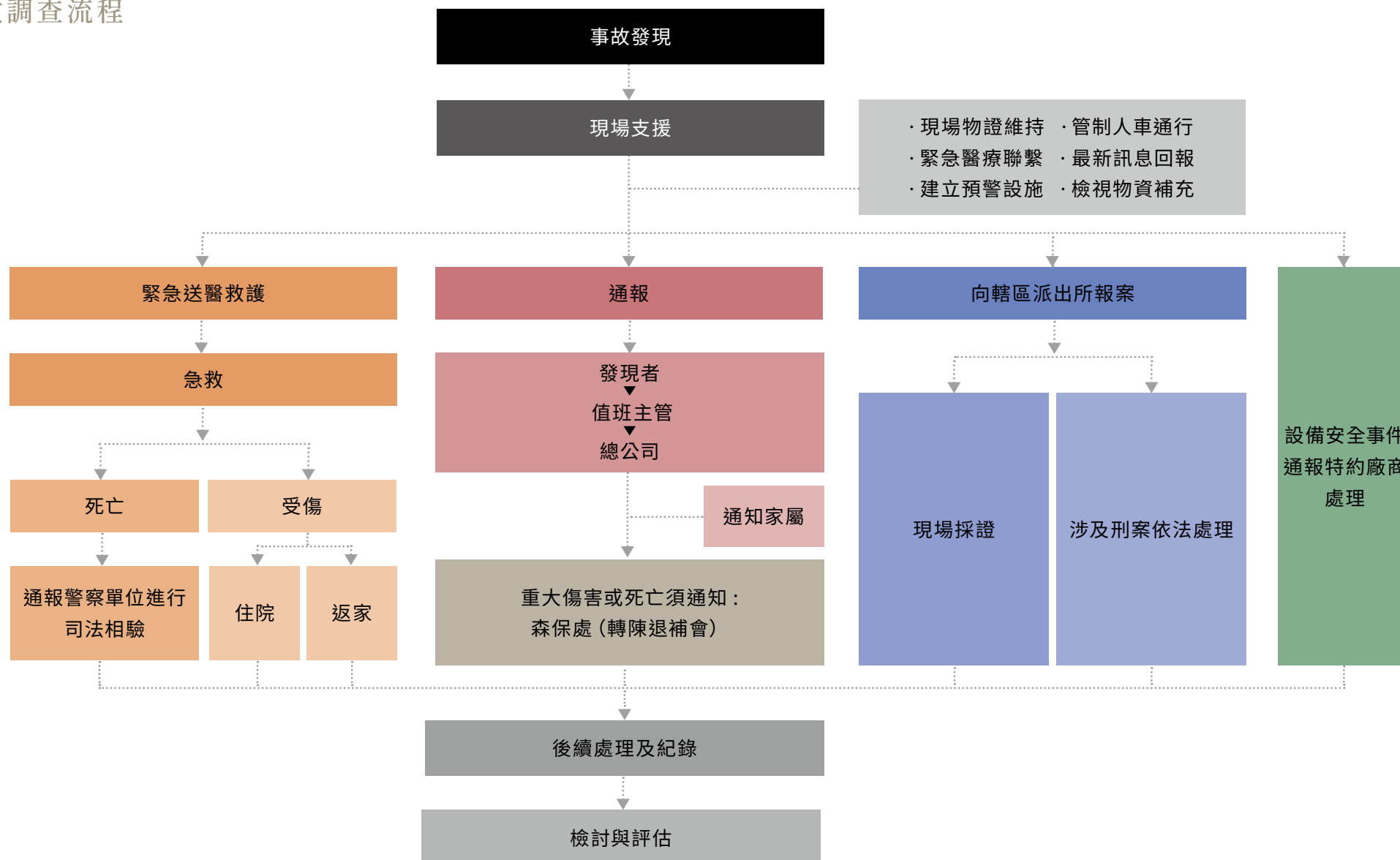
管理系統 / 法令	檢查類型	人數	比例	備註
職業安全衛生法	勞動檢查	196	100%	此次抽查據點為明池，因力麗觀光適用同一套職安規範，故可說明涵蓋全體公司之員工

8.6.2 危害辨識、風險評估、及事故調查

日常營運中，針對現場作業場域與各類工作性質常見的潛在危害類型包括跌倒風險(如濕滑地板)、燙傷風險(如廚房熱源操作)、切割傷風險(如使用刀具、玻璃破裂)等風險，風險危害程度幅度較大，為降低員工現場的危害，消防廠商定期到場檢測各館消防器材(如偵煙器、火災受信總機、滅火器、各逃生出口及指示燈等)，每半年會進行消防申報一次。此外，建築師事務所定期到場檢測各館建築(如各逃生出口有無堆放雜物導致逃生困難)，每年會進行建築物公共安全申報一次。

依職業安全衛生法第18條規定，若員工察覺工作區域存在危險時，可自行停止作業及退避至安全場所，並立即向直屬主管報告實際情況。

事故調查流程



8.6.3 職業健康服務促進與教育訓練

力麗觀光優於法規安排每年一次員工健康檢查，針對不同崗位進行對應類別之檢查。並定期檢視並優化員工工作環境，包括通風、照明、設備安全、飲水衛生、廚房熱源與濕滑地面等，進行風險源控制，此外，在疫情期間，亦會口頭宣導員工疫情期間之注意事項。

針對教育訓練，新進員工皆會接受完整的職業安全與健康教育訓練，內容涵蓋基礎工作安全、常見健康危害辨識等。此外，每年定期進行消防與緊急應變演練，提升危機處理能力。公司每年亦安排同仁參與各類外部專業訓練課程，包含：每年營業衛生管理人員受訓、每年急救人員訓練，以及三年一次防火管理員課程等。



消防演練照片



8.6.4 工作者參與、諮詢與溝通

依據現行職業安全法規，力麗觀光無須設立職業安全衛生委員會，然為保障員工的工作安全與健康，仍積極提供多元溝通平台，確保職安相關事項能有效被反映與處理。員工可透過定期召開之勞資會議、各館別之月會、週會提出有關職業安全與健康的意見與建議；對於個人關切或特定事件，也可利用公司設置之員工申訴信箱進行反映。所有意見與建議皆由相關部門進行彙整與回應，必要時納入管理機制或改善措施中。

8.6.5 預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊

承攬商於本公司場域內進行維修或其他作業時，公司將指派專責人員全程陪同，確保其作業過程符合安全規範，並同時維持作業品質。此外，針對涉及較高風險之大型工程或特殊作業項目，公司亦要求承攬廠商簽署危害告知書，明確說明作業中可能存在的危害與相應的防護措施，以落實雙方對職業安全責任的承諾，確保承攬商員工的作業安全。

各館別皆配有清晰標示之各樓層逃生路線圖與緊急出口指示，定期進行檢查與維護，確保緊急狀況時可即時疏散人員，減少傷害風險。

8.6.6 職業災害統計分析

統計 / 年度		2023 年	2024 年
總經歷工時		281,496	220,960
職業傷害造成的死亡	人數	0	0
	比率	0	0
嚴重的職業傷害	人數	0	0
	比率	0	0
可記錄之職業傷害	人數	1	0
	比率	0.71	0
職業病造成的死亡	人數	0	0
	比率	0	0
可記錄之職業病	人數	0	0
	比率	0	0

主要類型 / 年度		2023 年	2024 年	危害及改善說明
職業傷害類型	切傷	1	0	加強安全宣導

支持藝文活動
參與社會關懷

Ch. 9

9 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，投身社區公益以及藝文活動。

針對各館營運當地社區提供所需資源

力麗觀光重視企業永續發展，飯店所在地方持續支持急難救困的服務、對弱勢家庭定期發送民生物資，為社會帶來正向及善的循環，將社會永續結合企業形象形塑永續文化。力麗觀光於各館當地社區提供如下資源。

地區	對社區可能的風險採取的措施	實施成效
宜蘭	於宜蘭三星分局績優警員表揚大會上贊助住宿券，感念警員辛苦的付出。	捐贈住宿券（價值新台幣 2,800 元）
	支持急難救困服務，捐贈宜蘭縣大同鄉當地清寒家族與弱勢團體。	捐贈新台幣 120,000 元
花蓮	以行動支持急難救困，捐贈民防、義警、義交、山地義警等非營利組織。	捐贈新台幣 20,000 元
	以行動支持急難救困，贊助子午線文教慈善協會及主力里社區發展協會，針對清寒家庭定期發送民生物資。	捐贈新台幣 10,000 元
	捐贈主力里社區發展協會，照顧弱勢團體。	捐贈新台幣 5,000 元
南投	捐贈南投縣義勇消防總隊舉辦之婦女防火宣導及日月潭警察之友，支持宣導公共安全。	捐贈新台幣 25,000 元

對教育學子提供實務訓練場所

力麗觀光為鼓勵更多青年人才投入觀光餐旅產業，培養相關科系學子實務經驗，本公司與大專院校展開產學合作，安排學生到各館實習訓練，2024年力麗觀光與耕莘健康管理專科學校合作，提供2名學生實習工作機會。



支持藝術推廣活動

力麗觀光以永續經營為企業的核心價值，連續三年將藝文與音樂結合引入力麗馬告生態園區，憑藉園區的優美自然環境為基礎，揉合人文藝術、表演美學與天然的明池水劇場等元素，為旅客呈現一場身心靈的盛宴。不僅能漫遊於迷人的湖畔風光，還能沉浸於悠揚樂曲的旋律，或在風趣的互動演出中體驗藝術的獨特魅力。每一刻，都將視覺與聽覺完美交融，讓每個瞬間都成為難忘的藝術享受。

2024年再度邀請國際知名表演藝術團隊「十鼓擊樂團」擔綱演出，滯留島舞蹈劇場與力行武館參與演出，以十鼓擊樂團的「樂」、滯留島舞蹈劇場的「柔」以及首度參與跨界力行武館的「剛」，開啟嶄新未見的多感官體驗。



新聞連結

參與公益慈善路跑

力麗觀光積極參與由台北市建築世代會主辦的「ADA慈善聖誕路跑」，這項全台最大的公益路跑之一，2024年已邁入第12屆，現場吸引了近4,000名跑者參加，以「Love our dream , Kids our future」做為Slogan，代表著以世代傳承為基礎，把愛延續傳至下一代，讓愛與關懷隨著跑者們的腳步，傳播至每個角落。主辦方將收到的報名費全額捐贈給台東「孩子的書屋」及三峽「小草書屋」，持續把愛傳承下去，為更多需要幫助的孩童送上溫暖與力量。





附錄

附錄一、GRI內容索引表

附錄二、上櫃公司氣候相關資訊

附錄一、GRI 內容索引表

使用聲明	力麗觀光開發股份有限公司已依循 GRI 永續性報導準則 2021 年版報導 2024 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期間的內容
使用的 GRI 1	GRI 1：基礎 2021
適用的 GRI 行業準則	目前無適用的 GRI 行業準則
★為重大主題	

主題	揭露項目	項目說明	章節	頁碼	省略理由 / 必要解釋
GRI 2：一般揭露 2021					
組織及報導實務	2-1	組織詳細資訊	4.1 公司簡介	19	
	2-2	組織永續報導中包含的實體	2.1 揭露範疇	7	
	2-3	報導期間、頻率及聯絡人	2.1 揭露範疇	7	
			2.3 發行頻率	8	
			2.4 聯絡資訊	8	
	2-4	資訊重編	2.1 揭露範疇	7	
	2-5	外部保證 / 確信	2.2 撰寫依據及資訊確認方式	8	
活動與工作者	2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	4.1 公司簡介	19	
	2-7	員工	8.2 員工統計	79	
	2-8	非員工的工作者	-	-	資訊取得不完整 / 力麗觀光當年度尚未蒐集完成非員工之工作者數據。

主題	揭露項目	項目說明	章節	頁碼	省略理由 / 必要解釋
治理	2-9	治理結構及組成	5.1 董事會	32	
	2-10	最高治理單位的提名與遴選	5.1 董事會	32	
	2-11	最高治理單位的主席	5.1 董事會	32	
	2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	3.1 永續發展委員會 5.1 董事會	10 32	
	2-13	衝擊管理的負責人	3.1 永續發展委員會 5.1 董事會	10 32	
	2-14	最高治理單位於永續報導的角色	3.1 永續發展委員會	10	
	2-15	利益衝突	5.1 董事會	32	
	2-16	溝通關鍵重大事件	5.1 董事會	32	
	2-17	最高治理單位的群體智識	5.1 董事會	32	
	2-18	最高治理單位的績效評估	5.1 董事會	32	
	2-19	薪酬政策	5.2.2 薪資報酬委員會	37	
	2-20	薪酬決定流程	5.2.2 薪資報酬委員會	37	
	2-21	年度總薪酬比例	-	-	保密規定 / 薪酬屬力麗觀光保密範圍

主題	揭露項目	項目說明	章節	頁碼	省略理由 / 必要解釋
策略、政策與實務	2-22	永續發展策略的聲明	1 董事長的話	3	
	2-23	政策承諾	6.3 永續供應鏈	59	
			8.1 人權保障	78	
	2-24	納入政策承諾	6.3 永續供應鏈	59	
			8.1 人權保障	78	
	2-25	補救負面衝擊的程序	5.1 董事會	32	
	2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	3.3 利害關係人議合	11	
利害關係人議合	2-27	法規遵循	5.5 法令遵循	43	
	2-28	公協會的會員資格	4.4 參與外部組織	28	
	2-29	利害關係人議合方針	3.3 利害關係人溝通	11	
	2-30	團體協約	-	-	不適用 / 力麗觀光未成立工會亦未與員工簽署團協，而係透過每季召開的勞資會議與員工雙向互動，當年度勞資關係和諧，未有勞資爭議事件。
GRI 3：重大主題 2021					
重大主題	3-1	決定重大主題的流程	3.4 鑑別重大主題	14	
	3-2	重大主題列表	3.4 鑑別重大主題	14	

主題	揭露項目	項目說明	章節	頁碼	省略理由 / 必要解釋
經濟面					
★經濟績效					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	4.2 經營績效	25	
GRI 201：經 濟 績 效 2016	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	4.2 經營績效	25	
	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	附錄二、上櫃公司氣候相關資訊	114	
	201-3	確定給付制義務与其它退休計畫	8.3 薪酬福利	84	
市場地位					
GRI 202：市 場 地 位 2016	202-1	不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	8.3 薪酬福利	84	
	202-2	雇用當地居民為高階管理階層的比例	8.2 員工統計	79	
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	6.3 永續供應鏈	59	
★客戶服務					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	6.2.3 客戶服務	57	
力麗觀光自訂重大主題	客服 -1	客戶滿意度調查	6.2.3 客戶服務	57	

主題	揭露項目	項目說明	章節	頁碼	省略理由 / 必要解釋
環境面					
能源					
GRI 302：能源 2016	302-1	組織內部的能源消耗量	7.2.1 能源管理	68	
	302-3	能源密集度	7.2.1 能源管理	68	
	302-4	減少能源消耗	7.2.3 節能行動	72	
水與放流水					
GRI 303：水與放流水 2018 管理方針	303-1	共享水資源之相互影響	7.1 水資源管理	64	
	303-2	與排水相關衝擊的管理	7.1 水資源管理	64	
GRI 303：水與放流水 2018	303-3	取水量	7.1 水資源管理	64	
	303-4	排水量	7.1 水資源管理	64	
	303-5	耗水量	7.1 水資源管理	64	
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	7.4 生物多樣性	76	
	304-2	活動、產品及服務，對生物多樣性方面的顯著衝擊	7.4 生物多樣性	76	
	304-4	受營運影響的棲息地中，已被列入 IUCN 紅色名錄及國家保護名錄的物種	7.4 生物多樣性	76	
排放					

主題	揭露項目	項目說明	章節	頁碼	省略理由 / 必要解釋
GRI 305 : 排放 2016	305-1	直接 (範疇一) 溫室氣體排放	7.2.2 溫室氣體排放	70	
	305-2	能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	7.2.2 溫室氣體排放	70	
	305-4	溫室氣體排放強度	7.2.2 溫室氣體排放	70	
	305-5	溫室氣體排放減量	7.2.3 節能行動	72	
廢棄物					
GRI 306 : 廢棄物 2020 管理方針	306-1	廢棄物的產生與廢棄物相關顯著衝擊	7.3 廢棄物管理	74	
	306-2	廢棄物相關顯著衝擊之管理	7.3 廢棄物管理	74	
GRI 306 : 廢棄物 2020	306-3	廢棄物的產生	7.3 廢棄物管理	74	
	306-4	廢棄物的處置移轉	7.3 廢棄物管理	74	
	306-5	廢棄物的直接處置	7.3 廢棄物管理	74	
人群 (包含人權) 面					
★勞雇關係					
GRI 3 : 重大主題 2021	3-3	重大主題管理	8.3 薪酬福利	84	
GRI 401 : 勞雇關係 2016	401-1	新進員工和離職員工	8.2 員工統計	79	
	401-2	提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	8.3 薪酬福利	84	
	401-3	育嬰假	8.3 薪酬福利	84	
	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	8.3 薪酬福利	84	

主題	揭露項目	項目說明	章節	頁碼	省略理由 / 必要解釋
勞 / 資關係					
GRI 402：勞 / 資 關 係 2016	402-1	關於營運變化的最短預告期	8.5 勞資溝通	95	
職業安全衛生					
GRI 403：職業安全衛生 2018 管理方針	403-1	職業安全衛生管理系統	8.6 職業安全衛生	96	
	403-2	危害辨識、風險評估、及事故調查	8.6 職業安全衛生	96	
	403-3	職業健康服務	8.6 職業安全衛生	96	
	403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	8.6 職業安全衛生	96	
	403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	8.6 職業安全衛生	96	
	403-6	工作者健康促進	8.6 職業安全衛生	96	
	403-7	預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	8.6 職業安全衛生	96	
GRI 403：職業安全衛生 2018	403-8	職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	8.6 職業安全衛生	96	
	403-9	職業傷害	8.6 職業安全衛生	96	
	403-10	職業病	8.6 職業安全衛生	96	
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	8.4 人才培育	93	
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	8.4 人才培育	93	
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	8.3 薪酬福利	84	

主題	揭露項目	項目說明	章節	頁碼	省略理由 / 必要解釋
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	5.1 董事會 8.2 員工統計	32 79	
	405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	8.3 薪酬福利	84	
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	8.1 人權保障	78	
★顧客健康與安全					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	6.2.1 客戶健康安全	49	
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	6.2.1 客戶健康安全	49	
	416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	5.5 法令遵循	43	
行銷與標示					
GRI 417：行銷與標示 2016	417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	5.5 法令遵循	43	
	417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	5.5 法令遵循	43	
★客戶隱私					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	6.2.2 客戶個資保護	52	
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	6.2.2 客戶個資保護	52	
力麗觀光自訂重大主題	資安 -1	近年資安訓練時數	6.2.2 客戶個資保護	52	

附錄二、上櫃公司氣候相關資訊

(依照上櫃公司編製與申報永續報告書作業辦法-附表二揭露)

1 氣候相關資訊執行情形

項目	執行情形
1. 敘明董事會與管理階層對於氣候相關風險與機會之監督及治理。	總經理擔任永續發展委員會主席，永續發展委員會擬定永續發展方針，經核示後於公司內部推行落實，永續發展委員會下設三個權責小組，各自對應永續發展面向，蒐集對應資料。自 2025 年起規劃永續發展委員會秘書每年向董事長報告當年度或前一年度 ESG 執行成果與未來規劃，為監督氣候相關風險與機會，力麗觀光之董事會下設「審計委員會」、「薪資報酬委員會」及「風險管理委員會」決定相關政策。
2. 敘明所辨識之氣候風險與機會如何影響企業之業務、策略及財務 (短期、中期、長期)。	短期：
	- 轉型風險：強化排放量報導義務、現有產品和服務的要求 - 實體風險：颱風、洪水等極端天氣事件嚴重程度提高 - 市場機會：善用公共部門獎勵辦法、消費者偏好轉變、業務活動多元化、開發和 / 或增加低碳商品和服務、減少用水量和耗水量、採用更高效率的運輸方式
	中期：
	- 轉型風險：客戶行為變化、利害關係人的關注與負面回饋日益增加 - 實體風險：平均氣溫上升 - 市場機會：減少用水量和耗水量、消費者偏好轉變、
	長期：
	- 轉型風險：客戶行為變化、利害關係人的關注與負面回饋日益增加 - 實體風險：平均氣溫上升 - 市場機會：減少用水量和耗水量、

3.敘明極端氣候事件及轉型行動對財務之影響。

轉型風險：

若需符合法規要求更換節能設備，需提前汰換現有的設備，可能造成營運成本增加，本公司關注國內外法規要求，並用統購的方式降低採購成本。另依政府機關要求揭露溫室氣體排放數據及溫室氣體數據確信，若無依時程揭露將懲處200萬元，本公司關注國內外法規要求，依時程規劃執行相關政策。

實體風險：

颱風發生可能造成周邊的道路中斷、設備損毀，導致營運中斷，使營運成本增加，平日做好設備檢修及維護，時時關注天氣資訊，並與客人保持順暢溝通。

市場機會：

力麗觀光部分飯店已採用節水措施並購買公部門提供獎勵的節能電器，以降低本公司在營運的成本。

4.敘明氣候風險之辨識、評估及管理流程如何整合於整體風險管理制度。

各部門蒐集外在市場、法規、技術與實體的氣候未來發展趨勢以及TCFD架構，列出本公司可能面臨的氣候風險與機會，經永續發展委員會討論，鑑別出重大氣候風險與機會，進行評估並訂定相應對策。

由永續發展委員會鑑別主要風險後與公司各事業單位探討相關因應對策，相關風險評估同時提報風險管理小組、永續發展委員會與審計委員會進行監督。審計委員會主席依據該風險管理與評核結果，每年至少一次對董事會進行報告。

將氣候變遷納入企業永續發展的關鍵性重大氣候風險項目，於所有營運據點均落實風險管理計畫，規劃營運、服務及供應鏈管理等面向的因應措施。依據PDCA 運作模式，對環境面氣候變遷風險管理與企業整體風險管理系統做整合。

5. 若使用情境分析評估面對氣候變遷風險之韌性，應說明所使用之情境、參數、假設、分析因子及主要財務影響。

1. 參照國際能源總署 (International Energy Agency, IEA) 所公布的 2°C 情景，模擬分析未來的氣候變遷的影響，並據此制定科學基礎溫室氣體減量目標 (SBT) 與預估未來減碳量，作為營運策略調整之參考。
2. 『颱風、洪水等極端天氣事件嚴重程度提高』
 - 在氣候變遷下，颱風和豪雨都越加嚴重，將可能使公司之營運據點面臨天然災害，造成營運中斷或人員傷亡。
 - SSP1-2.6 : 21 世紀中、末臺灣平均年總降雨量增加幅度約為 182%、-4.7%。21 世紀中、末平均年最大 1 日暴雨強度增加幅度約為 85%、39.3%
 - SSP5-8.5: 21 世紀中、末臺灣平均年總降雨量增加幅度約為 411%、89.1%。21 世紀中、末平均年最大 1 日暴雨強度增加幅度約為 24%、80.1%。
 - SSP5-8.5: 21 世紀中、末，影響臺灣颱風個數將減少約 15%、55%，強颱比例將增加約 100%、50%，颱風降雨改變率將增加約 20%、35%。
3. 『平均氣溫上升』
 - SSP1-2.6: 21 世紀中、末之年平均氣溫可能增加 0.4°C、0°C。各地高溫 36°C 以上日數增加，21 世紀中、末，增加幅度約 6.8 日、6.6 日。
 - SSP5-8.5: 21 世紀中、末之年平均氣溫可能上升超過 1.7°C、1°C。各地高溫 36°C 以上日數增加，21 世紀中、末，增加幅度約 8.5 日、48.1 日，其中，以都市地區增加較其他地區顯著。

6. 若有因應管理氣候相關風險之轉型計畫，說明該計畫內容，及用於辨識及管理實體風險及轉型風險之指標與目標。

研擬中

7. 若使用內部碳定價作為規劃工具，應說明價格制定基礎。

尚未實施內部碳定價

8. 若有設定氣候相關目標，應說明所涵蓋之活動、溫室氣體排放範疇、規劃期程，每年達成進度等資訊；若使用碳抵換或再生能源憑證 (RECs) 以達成相關目標，應說明所抵換之減碳額度來源及數量或再生能源憑證 (RECs) 數量。

本公司規劃中

9. 溫室氣體盤查及確信情形與減量目標、策略及具體行動計畫
(另填於 1-1 及 1-2)。

見下頁表格

1-1 最近二年度公司溫室氣體盤查及確信情形

項目 / 年度	2022 年		2023 年		2024 年	
	總排放量 (公噸 CO2e/ 年)	密集度 (公噸 CO2e/ 百萬元)	總排放量 (公噸 CO2e/ 年)	密集度 (公噸 CO2e/ 百萬元)	總排放量 (公噸 CO2e/ 年)	密集度 (公噸 CO2e/ 百萬元)
範疇一						
力麗觀光開發股份有限公司	10.1377	0.0253	98.8934	0.2073	94.3590	0.2241
合計	10.1377	0.0253	35.0100	0.0734	94.3590	0.2241
範疇二						
力麗觀光開發股份有限公司	2,669.0529	6.6726	2,476.4615	5.1917	2,340.0664	5.7929
合計	2,669.0529	6.6726	2,476.4615	5.1917	2,340.0664	5.7929
範疇三						
力麗觀光開發股份有限公司	-	-	-	-	-	-
合計	-	-	-	-	-	-
總合計	2,679.1906	6.6980	2,575.3549	5.3991	2,533.1624	6.0170

確信情況說明：

依照永續發展路徑圖規劃，本公司為資本額 50 億元以下的上櫃公司，應於 2028 年完成 2027 年的個體公司溫室氣體確信，本公司 2024 年的溫室氣體排放數據，尚未經外部機構確信。

1-2 溫室氣體減量目標、策略及具體行動計畫

依照永續發展路徑圖規劃，本公司為資本額 50 億元以下的上櫃公司，應於 2027 年完成 2026 年合併財報母子公司的溫室氣體盤查，並以 2026 年為基準年。目前本公司尚未盤查合併財報母子公司的溫室氣體，故尚未制訂減量基準年、減量目標、策略及具體行動方案。

