

2014

# 企業社會責任報告書

Corporate Social Responsibility Report

遠雄悅來大飯店

FARGLORY HOTEL Co., Ltd.

遠雄悅來大飯店股份有限公司

2014/12/31



# 編輯方針

## 關於本報告書

2014 年企業社會責任報告書之訊息發布以及官網揭露，內容主要為本公司向利害關係人說明遠雄悅來大飯店為實現企業社會責任所作的承諾與努力。本報告書將有關 2014 年遠雄悅來大飯店於 CSR 策略、目標、績效、措施、服務以及活動進行揭露，報告週期為每年一次。

## 撰寫原則

本報告書架構依循全球報告書協會(Global Reporting Initiatives, GRI)於 2013 年 5 月 22 日在荷蘭正式對外公布永續性報告指引 G4 版，其架構撰寫主要將過去 G3.1 版中的「組織概況」改為「一般標準揭露」，指標從 42 個增加至 58 個，大幅增加「治理」至 22 個指標與新增「道德與誠信」中的 3 個指標；「績效指標」改為「特定標準揭露」，指標從 84 個增加 91 個，新增供應商管理考量面指標（供應商環境評估、供應商勞工實務評估、供應商社會衝擊評估）、能源與溫室氣體排放強度指標、申訴制度（環境、勞工實務、人權、社會衝擊）等考量面。

## 報告期間及範圍

資料期間:2014 年 1 月至 2014 年 12 月，有關此期間內之經營策略、

目標、績效、措施、服務以及活動。

數據統計範圍:遠雄悅來大飯店股份有限公司。

# 目 錄

1	永續經營的承諾	
	董事長的話	-1

5	員工健康工作環境	-28
---	----------	-----

2	關於遠雄悅來	
	2.1 公司介紹	-2
	2.2 財務資訊	-8
	2.3 利害關係人管理與經營	-9

6	環境保護	
	6.1 環境管理系統	-32
	6.2 推廣低碳觀念	-35

3	公司治理	
	3.1 公司治理架構	-14
	3.2 道德價值與從業行為	-21
	3.3 風險管理	-22
	3.4 企業社會責任	-23

7	其他永續性指標	-36
	G4-08 G4-12	
	G4-09 G4-13	
	G4-11 G4-33	

4	客戶服務與供應商管理	
	4.1 客戶服務與滿意	-26
	4.2 供應商管理	-27

8	附錄	
	A GRI G4 指標索引	-40
	B 聯絡資訊	-44

# 1 永續經營的承諾

## 董事長的話

企業社會責任（Corporate Social Responsibility, CSR）的定義為：企業承諾持續遵守道德規範，為經濟發展做出貢獻，並且改善員工及其家庭、當地整體社區、供應商、社會生活品質。我們非常認同這個理念，也是企業應盡的責任。公司亦持續推動CSR工作，獲得了員工支持、社會的喝采，大幅提升遠雄的企業形象。為此，我們推動品牌的經營為飯店未來必須持續發展的重點策略。

本公司會秉持「做到最好，追求第一」的目標，持續努力，讓客戶滿意、公司獲利、員工忠誠、股東認同及社會肯定。在未來經營發展上，以維持現有穩定客群之經營為前提，積極規畫多樣多變之旅遊主題，除能提升現有客群的滿意度，亦能拓展及吸引更多雅痞、樂活旅人及企業等不同族群對於悅來的認同及青睞。

隨著全球化的逐步開展，大眾對企業營運所可能造成的社會、環境衝擊和影響日益敏感。越來越多的企業發現投資社會責任，將使企業有更多發展的機會；推進企業社會責任，既有利於社會和諧與生態永續發展，更符合企業本身之商業利益。企業可透過落實社會責任而降低企業活動所造成的負面影響及生態衝擊。為實現環境與社會責任之承諾，我們將企業社會責任融入公司營運策略中，包括公司內部管理制度、創造和諧職場環境、注重職場安全、推動節能

減碳概念、積極參與公益活動等，期能堅守「永續發展」之承諾。

我們的成功除了建立在各項營運及財務之績效上，更應反應到投入於環保與社會方面之努力。希望藉此企業社會責任報告書之發行，向利害關係人說明遠雄悅來大飯店在企業社會責任上之努力，並感謝大家之支持與信任，我們將堅守「持續改善」之目標，希望能成為對社會有所貢獻之一份子。

## 2 關於遠雄悅來

### 2.1 公司介紹

花蓮遠雄悅來大飯店是一座依著太平洋建立的英國維多利亞宮廷式建築，為遠雄企業團首度跨入休閒事業領域的世界級景觀飯店。飯店位於海拔 220 公尺海岸山脈北端，面積十餘公頃，依山傍海，近觀木瓜溪，遠眺中央山脈及花蓮市，湛藍太平洋亦在眼前，與佔地四十公頃的花蓮遠雄海洋公園為伴，周遭圍繞著林蔭步道與觀景平台串接環繞，連結所有戶外景點與室內設施，詩人花園的雕像造景，四季花坊的夢幻浪漫，綠廊的盎然綠意，火舞廣場的遼闊，處處皆是大自然的蹤跡。典藏了英國維多利亞時代的人文色彩與浪漫特質，引領風潮，並以無微不至的禮遇展現魅力，正所謂「近者悅，遠者來」。



本公司主要商品(服務)之銷售(提供)地區為花蓮之觀光飯店經營業者，且目前營運據點尚未開拓至其他國外地區，因此服務提供地區 100%位於國內。

商品/服務項目	重要用途或功能
<p>➤ 住宿</p>	<p>提供英國維多利亞式風格近400 間客房，一半面山、一半臨海。可同時為1000名旅客提供住宿服務。依房間走向可分別欣賞秀麗遼闊的花東縱谷或一望無際的太平洋自然美景。客房內有恆溫空調系統、國際級衛浴設備、舒適寬床、精美傢俱、衛星頻道的彩色電視。</p>
<p>➤ 餐飲</p>	<p>提供遊客各式享受以及最大舒適，本公司依不同營業性質於飯店內設有唐苑中餐廳、英倫庭苑西餐廳、秋草日式料理，主廚一一細心照料，在醉心品嚐佳餚同時，享受融化在時間裡的緩慢。並且可飽覽太平洋風光的浮光大廳廊以及皮爾沙卡拉OK 酒吧等。</p>
<p>➤ 商品</p>	<p>開發自有系列造型商品，引進花蓮當地特色名產及商品，以提高遊客之購物選擇，如小食佳釀、海洋公園的卡哇伊商品，與帶有19世紀貴族優雅的悅來主題商品，讓旅人也能在家回憶旅行時的微甜滋味。</p>

表 2-1 商品/服務項目

## 2.1.1 公司基本資料

公司名稱	遠雄悅來大飯店股份有限公司
成立日期	1991.01.15
上市日期	2013.12.03 (股票代號:2712)
經營內容	觀光旅館、餐飲服務及商品銷售
董事長	洪賢德
總經理	皮紹武
資本額	新台幣 10.5 億元整

表 2-2 公司基本資料

截至 2014 年 12 月 31 日止，遠雄悅來大飯店主要營運所在地為花蓮縣壽豐鄉，員工人數約為 340 人，目前尚未有任何子公司成立。有關本公司之相關營運架構、公司主要部門等相關資訊，請參閱遠雄悅來大飯店 2014 年報：

<http://www.farglory-hotel.com.tw/Invest/Invest/InvestFourPageFour/>。

## 2.1.2 公司經營守則

做到最好



追求第一



永續經營

用心傾聽客戶需求 提供正確服務 創造客戶滿意度

用心觀察客戶行為 提供積極服務 創造客戶口碑推薦及再宿意願

用心規劃客戶預算 提供優質服務 創造客戶難忘的溫馨回憶

圖 2-1 公司經營守則



### 2.1.3 品牌承諾

遠雄悅來大飯店除了擁有得天獨厚的美景，以及美麗的建築外，感動的服務更是留住遊客和回流的重大重點，因此安排了詳細的教育訓練，做好人才的培育外，也安排人員進行國內外考察，學習優點，紮根遠雄悅來大飯店的服務基礎，並強化宣傳讓服務的亮點在競爭的觀光業中更為出類拔萃。

旅遊事業是最典型的服務業，人用的最多，可提供最多的就業機會，並可提昇國家形象，因此，遊憩是公益事業，也是愛台



灣、根留台灣、建立美麗之島的具體行動。遠雄悅來大飯店將持續培養員工「比 SOP 多 1%」的服務概念，讓國人不用千里迢迢遠赴國外，就能輕輕鬆鬆在國內享受優質頂級的休閒生活，提昇國內整體休閒品質。

#### 2.1.4 經營實績

- 2014 年二度榮獲星級評鑑五星級認證。
- 2014 年榮獲工商時報台灣服務業大評鑑銀牌獎。
- 2014 年榮獲花蓮縣商業會優良商號獎。
- 2014 年榮獲 Trip Advisor 優等證書。
- 2014 年穆斯林友善餐廳認證續約。
- 2014 年邁入第三年 SGS 服務認證。



二度榮獲星級評鑑五星級認證



榮獲台灣服務業大評鑑銀牌獎

## 2.1.5 參與協會

表 2-3 為遠雄悅來大飯店參與協會及組織：

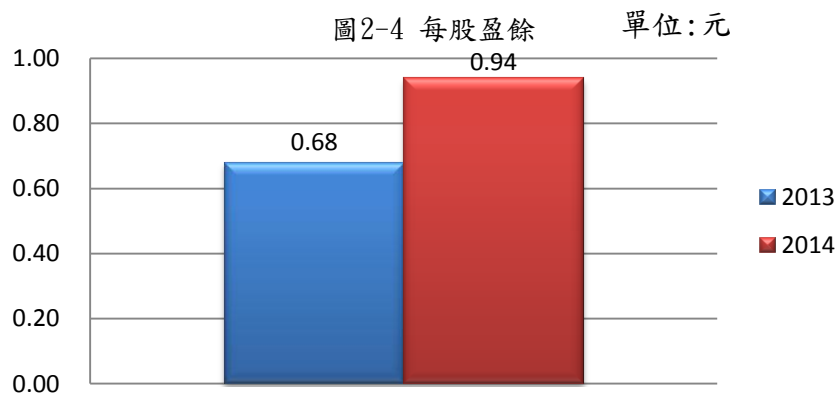
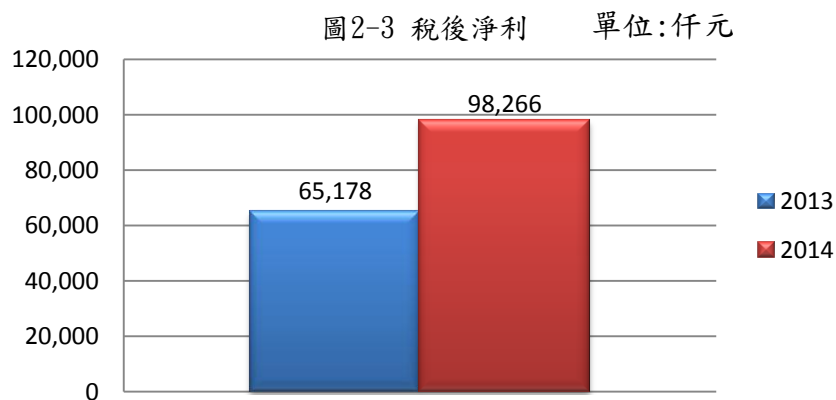
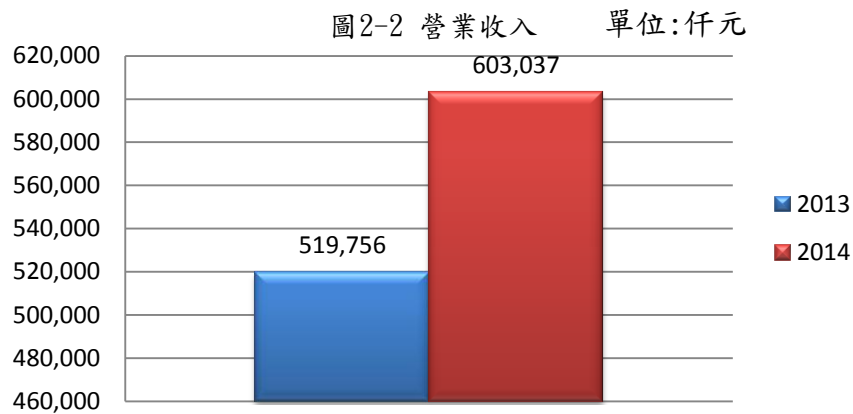
協會/公會
台灣服務優良品牌協會
花蓮縣烹飪商業同業公會
花蓮縣健康美食協會
花蓮縣國際觀光醫療協會
中華民國觀光旅館商業同業公會

表 2-3 公司參與協會及組織

遠雄悅來大飯店參與台灣服務優良品牌協會，依品牌形象策略、品牌管理維護及品牌價值創造進行評選，提升本飯店服務品質以及品牌維護，本公司已於 2012 年度榮獲台灣商業服務業的優良品牌，有效期間為期 3 年；參與烹飪商業同業公會以及健康美食協會則為提升餐飲部同仁進階技能訓練及促進本公司餐飲研究創新；參與國際觀光醫療協會則為提供本飯店法律、醫療、旅遊、保險諮詢及各項轉介服務；另本公司依「商業團體法」規定，加入中華民國觀光旅館商業同業公會，促使與同業建立「永續經營」的經營理念，並共同創造「商品附加價值」。

## 2.2 財務資訊

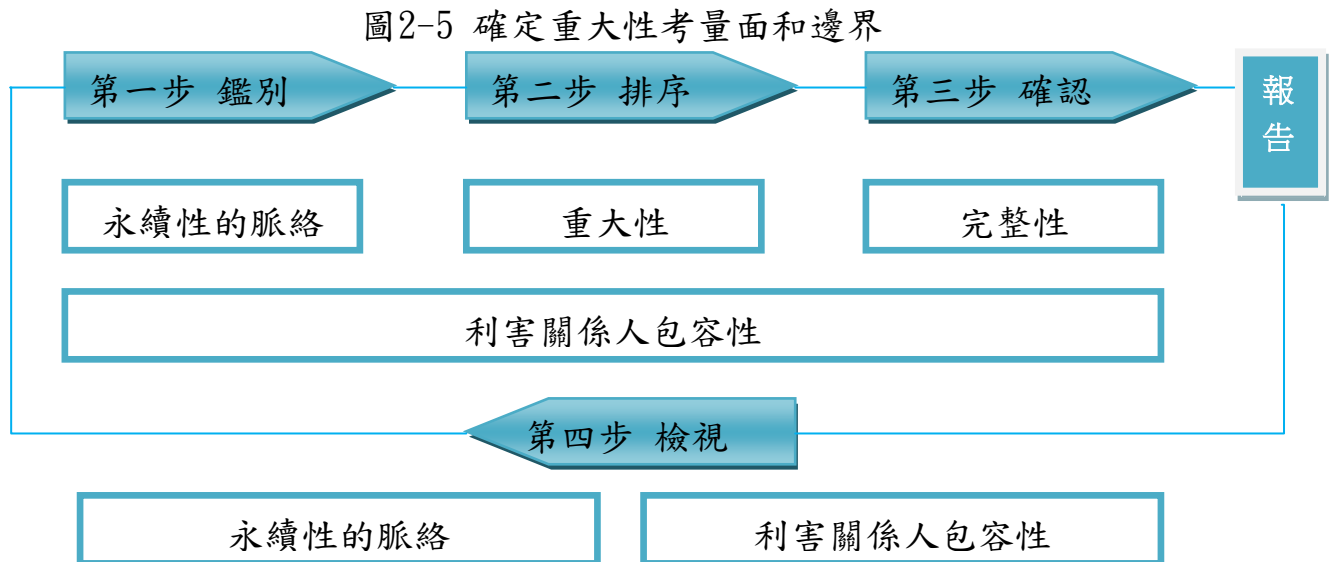
遠雄悅來大飯店 2014 年度營業收入為新台幣 603,037 仟元，稅後淨利為 98,266 仟元，每股盈餘為 0.94 元；營業收入較 2013 年度成長 16.02%，稅後淨利與每股盈餘則分別成長 50.77%、38.24%。



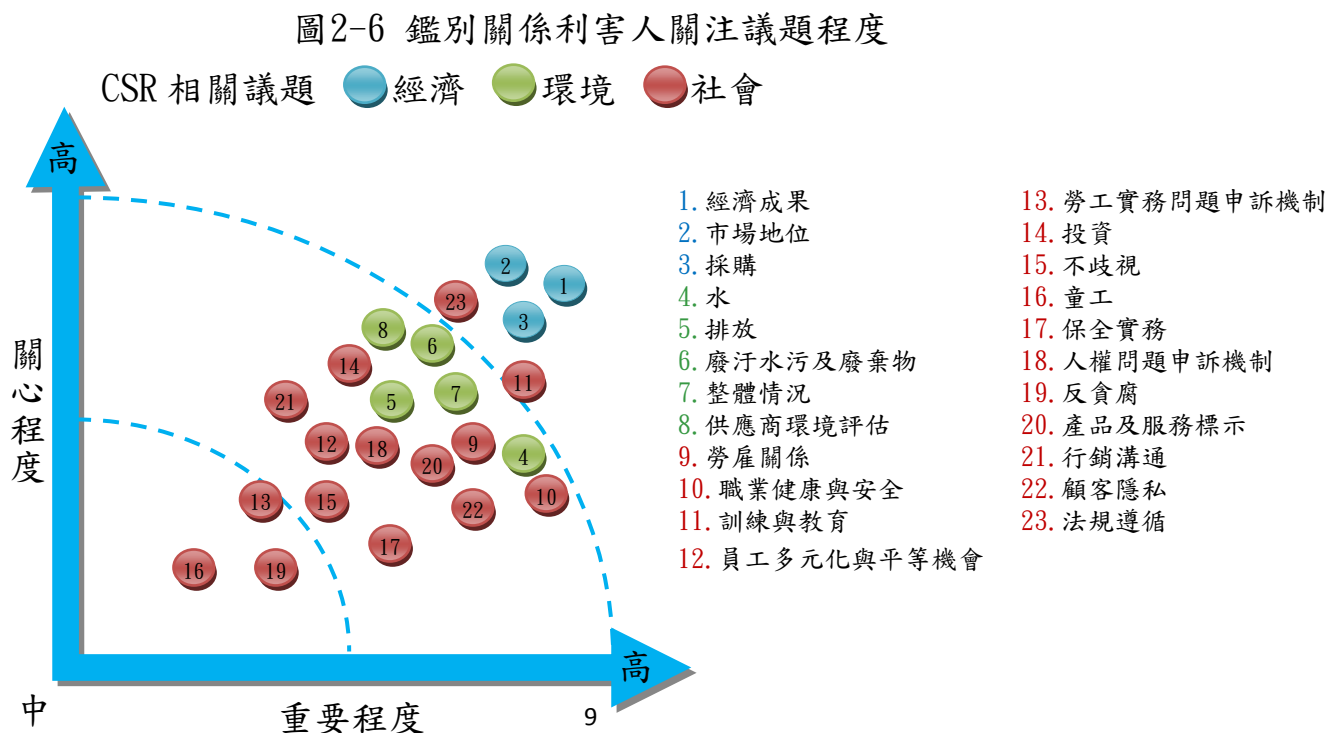
※詳細的營運概況、年報與財務報表，可前往以下網址觀看及下載：  
<http://www.farglory-hotel.com.tw/Invest/Invest/InvestFour/>

## 2.3 利害關係人管理與經營

本公司透過 GRI 永續性報告指南所提供以下四個步驟的循環來訂定本年度報告書的實質性考量面與邊界：鑑別、排序、確認及檢視。



本公司透過官方網站／客服信箱、系統平台、顧客滿意度問卷等不同溝通管道，收集各利害相關者回饋的資訊與所關切之議題，並依據不同利害相關人對不同議題之關注、詢問及頻率進行議題回應與分析。



## 2.3.1 利害關係人類別

### 客戶

- ✓ 定期執行客戶滿意度調查。
- ✓ 設立專責之客戶服務人員，協助接聽及處理客戶反映之問題。
- ✓ 公開網站上設有連絡電話及電子郵件信箱，供客戶直接反映問題，以落實保護消費者及客戶政策。

### 員工

- ✓ 對於人權、員工權益、僱員關懷等所採行之制度或措施，依法令規定載明於工作規則、員工手冊中，例如兩性平等、性騷擾防治與處理辦法等。
- ✓ 公司設有意見反應信箱，隨時處理員工各項權益反映問題，並於公司官方網站設置利害關係人專區，促使與員工有效的溝通。
- ✓ 定期召開勞資會議，爭取員工權益。
- ✓ 定期召開總經理與各部門間會議，以增進溝通管道及橋樑。

### 股東與投資人

- ✓ 設有發言人及代理發言人，並於公司網站設有投資人專區，即時更新投資訊息達透明化以及投資人活動訊息(如法說會、業績說明會)。
- ✓ 設有專人負責公司財務業務資訊之蒐集及揭露等工作。
- ✓ 定期召開年度股東常會。

### 供應商

- ✓ 公司設立客服專線，提供供應商、客戶及利害關係人申訴管道，並快速解決反映之問題。
- ✓ 公司官方網站設置利害關係人專區，促使與供應商有良好的溝通及責任規範。
- ✓ 依既定採購及付款內控作業制度執行相關供應商管理，並依簽訂合約或採購訂單履行相關權利義務。
- ✓ 公司鼓勵工程單位與專業廠商合作，研發提升各項資源之利用的方法。

## 2.3.2 公司與利害關係人議合

表 2-4 利害關係人議合

利害相關者	關注議題	議題回應
客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ 客戶服務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ 年度客戶滿意度調查</li> <li>✚ 公司官方網站-詢問單</li> <li>✚ SGS 年度評鑑</li> </ul>
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ 公司治理</li> <li>✚ 勞資關係</li> <li>✚ 薪資福利</li> <li>✚ 職業安全與健康</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ 內部網站</li> <li>✚ 公司內部公告</li> <li>✚ 各部門定期／不定期檢討會</li> <li>✚ 多元的員工意見管道，如員工意見箱／保健室</li> </ul>
股東與投資人	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ 高階經理人異動</li> <li>✚ 股利政策</li> <li>✚ 公司在產業中的競爭優勢</li> <li>✚ 未來成長潛力</li> <li>✚ 獲利能力的持續提升</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ 年度股東常會</li> <li>✚ 至少每三年自辦一場法人說明會</li> <li>✚ 透過電話、電子郵件回答投資人的提問</li> <li>✚ 每年發行公司年報、企業社會責任報告、公開資訊觀測站或公司網站公佈公司訊息</li> </ul>
供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ 供應鏈管理</li> <li>✚ 環保、安全與衛生管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ 供應商問卷調查</li> <li>✚ 公司網站-利害關係人專區</li> <li>✚ 供應商現場稽核</li> </ul>

### 2.3.3 利害關係人溝通管道與頻率























利害相關者	溝通管道	溝通頻率
客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li> 客服專線</li> <li> 公司官網</li> <li> 現場服務人員</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> 即時</li> </ul>
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li> 員工申訴信箱</li> <li> 電話專線</li> <li> 公司網站-利害關係人專區</li> <li> 內部網站</li> <li> 定期會議</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> 即時</li> </ul>
股東與投資人	<ul style="list-style-type: none"> <li> 股務代理專線</li> <li> 定期舉辦股東常會及法人說明會</li> <li> 公司網站-利害關係人專區</li> <li> E-mail(發言人信箱)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> 即時</li> <li> 每年至少一次召開股東常會</li> <li> 至少每三年自辦一場法人說明會</li> </ul>
供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li> E-mail</li> <li> 公司網站-利害關係人專區</li> <li> 電話專線</li> <li> 採購/驗收室</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> 即時</li> </ul>

表 2-5 利害關係人溝通管道與頻率

類別	考量面/範疇	GRI	公司內部邊界	公司外部邊界
----	--------	-----	--------	--------

#### 2.3.4 重大考量面鑒別與邊界

● 代表本次報告書揭露項目 ◎ 代表未來揭露項目



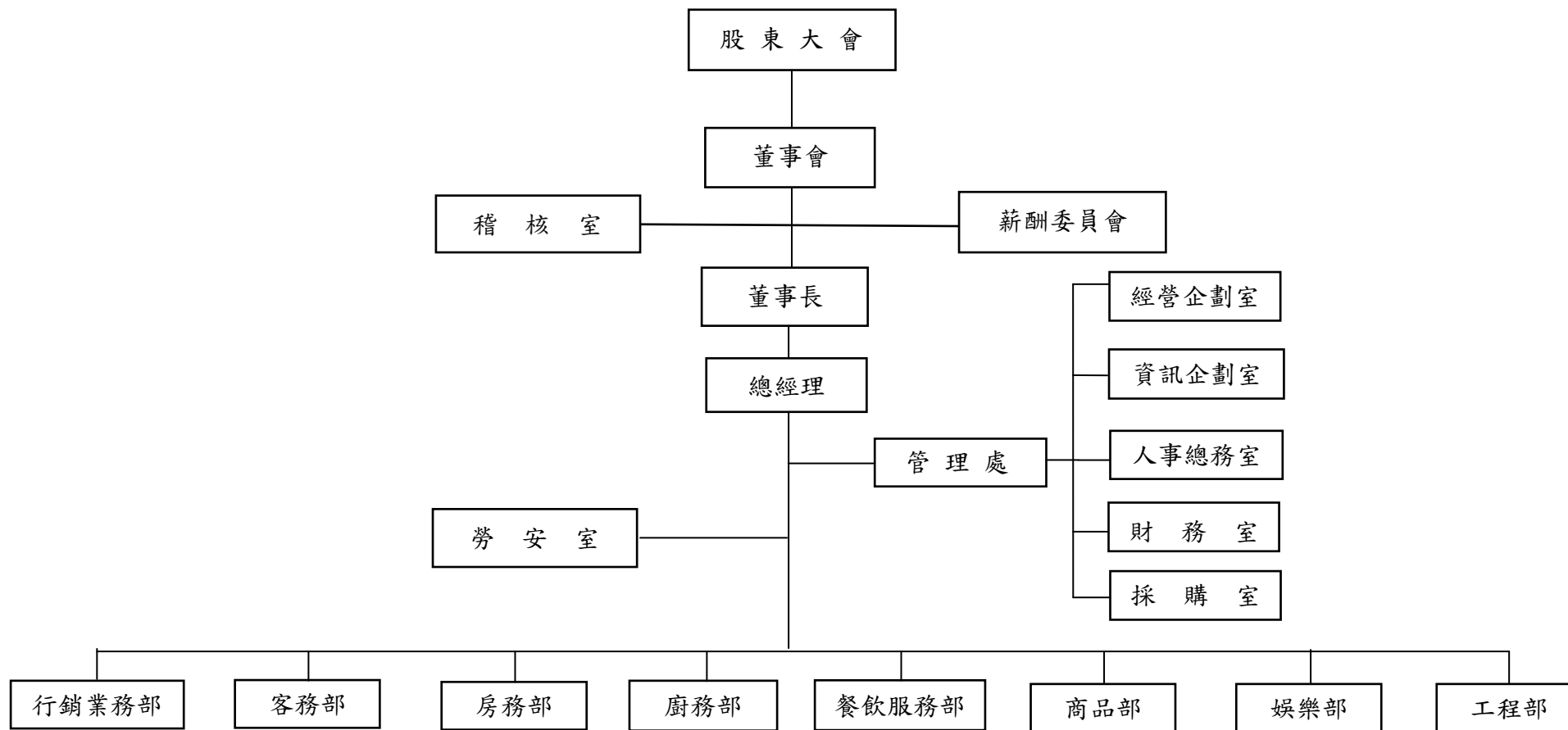
				客戶	供應商	社區
經濟	經濟績效	G4-EC1	●			
	市場形象	G4-EC5	◎			
	採購實務	G4-EC9			◎	
環境	水	G4-EN8	◎			
	廢汙水和廢棄物	G4-EN22	◎			
	整體情況	G4-EN31	◎			
	供應商環境評估	G4-EN32	◎		◎	
社會	勞僱關係	G4-LA1	●			
	職業健康與安全	G4-LA6	●			
	訓練與教育	G4-LA9	●			
	員工多元化與平等機會	G4-LA12	◎			
	勞工實務申訴機制	G4-LA16	●			
	投資	G4-HR2	◎			
	不歧視	G4-HR3	●	◎		
	童工	G4-HR5	◎			
	保全實務	G4-HR7	◎			
	人權實務申訴機制	G4-HR12	●	●	●	
	反貪腐	G4-S04	●			
	產品及服務標示	G4-PR5	●			
	行銷溝通	G4-PR7	◎	◎	◎	
	顧客隱私	G4-PR8		●		
法規遵循	G4-PR9	●				

表 2-6 重大考量面鑒別與邊界

# 3 公司治理

## 3.1 公司治理架構

圖 3-1 公司組織圖



資料基準日:2014年

部門名稱	工作職掌
董事長室	擬訂公司經營策略
總經理室	擬定公司經營計畫 有關各部門間之協調、溝通與管理工作 董事會交辦事項
稽核室	內部控制作業之規範與整合、執行與檢討 稽核作業執行及稽核報告撰擬、稽核缺失期後追蹤改善 協助輔導各部室執行內控自評，及內控、內稽知識之教育訓練 定期向董事會及監察人提出稽核報告與說明執行成果
管理處	全公司規章制度彙整與整合性規劃 公司各部室作業縱向與橫向整合 公司文化及決策者經營管理理念之宣導，及對全體同仁之精神激勵
經營企劃室	公司經營願景、目標、方針之擬定 公司經營管理制度之整合、公司規章制度之建立與協助制訂 新事業之投資價值與可行性分析
資訊企劃室	根據公司作業目標與方針，策劃單位業務，達成公司任務要求 各項電腦化進度與效果之協調、各項作業方案之建議及簽核 軟、硬體設備之規劃、設計、管理及安全維護
人事總務室	負責人力需求、人員招募、敘薪、考核、福利及教育訓練等業務 負責總務、庶務用品之管理，以及員工宿舍、更衣室之管理，勞、健保業務之執行
財務室	處理各項會計帳務、稅務報表作業 收付款、資金調度作業、融資往來銀行之接洽與拜訪、股務作業
採購室	負責工程、建材、總務、庶務用品設備之採發作業
行銷業務部	各項業務之規劃及銷售、訂房業務 廣告計畫之擬定及執行、促銷推廣活動之規劃及美工事務之推動 對外公關事務之處理、業務活動及銷售作業管理、業績、績效統計作業
客務部	住房之接待、結帳及旅客交通運輸服務 客房銷售業務之推展及會員服務事宜 維持公司及貴賓安全
房務部	客房、大廳、戶外等清潔服務與房間管理
餐飲服務部	餐飲販售及各式促銷活動之執行，以及宴會、會議之接單及安排
廚務部	新菜單之擬定與開發，以及廚房管理
商品部	商品販賣與各式商品銷售活動舉行、新商品之開發與搜尋及商品管理
娛樂部	飯店泳池救生及活動指導、SPA 療程服務及商品販售
工程部	各項機械設備之維護與公司各項修繕計畫之進行 擴建及改建計劃案件之規劃與執行

表 3-1 各部門職掌

### 3.1.1 董事會

董事會運作最大責任乃在監督公司各項營運狀況之透明度與內、外部之法令遵循，避免貪污而危害公司，本公司另設置有薪酬委員會，其主要任務職掌包括：審查管理階層職務、薪酬支給制度及其執行情形，運作嚴謹，對提名、薪酬…等重大公司決策具決定性實質功能。

遠雄悅來大飯店於 2014 年度共召開 7 次會議，成員構成如下：

職稱	姓名	實際出(列)席次數(B)	委託出席次數	應出席次數(A)	實際出(列)席率(%) (B/A)	備註
董事長	洪賢德	7	0	7	100%	
董事	王慶祺	7	0	7	100%	
董事	陳美玲	4	0	4	100%	103/06/23 新任
董事	饒明昌	7	0	7	100%	
董事	穆景平	4	0	4	100%	103/06/23 新任
董事	王慶豐	3	0	3	100%	103/06/22 解任
董事	石明英	3	0	3	100%	103/06/04 辭任
獨立董事	蘇成田	5	2	7	71%	
獨立董事	倪志珍	6	1	7	86%	
監察人	陳玉梅	7	0	7	100%	
監察人	莊坤元	7	0	7	100%	
監察人	王偉程	5	0	7	71%	

表 3-2 董監事出席狀況

## 1. 董事會組織

本公司設董事五至九人，監察人三人，由股東會就有行為能力之人中選任之，任期三年，連選得連任。全體董事及監察人合計持股比例，依證券管理機關之規定。本公司上述董事名額中，獨立董事人數不得少於二人，且不得少於董事席次五分之一。

董事及監察人之選舉採候選人提名制度，股東應就董事及監察人候選人名單中選任之，提名方式依公司法第一九二條之一規定辦理。

獨立董事與非獨立董事應一併進行選舉，分別計算當選名額。有關獨立董事之專業資格、持股、兼職限制、提名與選任方式及其他應遵行事項，悉依證券主管機關之相關規定辦理。

董事組織董事會，由三分之二以上董事之出席及出席董事過半數之同意互選一人為董事長，董事長對內為股東會、董事會主席，對外代表本公司。

## 2. 董事會職責

- 一、公司之營運計畫。
- 二、財務報告。
- 三、依證券交易法第十四條之一規定訂定或修正內部控制制度。
- 四、依證券交易法第三十六條之一規定訂定或修正取得或處分資產、從事衍生性商品交易、資金貸與他人、為他人背書或提供保證之重大財務業務行為之處理程序。
- 五、募集、發行或私募具有股權性質之有價證券。
- 六、財務、會計或內部稽核主管之任免。
- 七、對於關係人之捐贈或對非關係人之重大捐贈。
- 八、依證券交易法第十四條之三、其他依法令或章程規定應由股東會決議或董事會決議事項或主管機關規定之重大事項。

※董事會決議事項、議事錄及選任獨立董事之相關資訊可前往以下網址觀看及下載：  
<http://www.farglory-hotel.com.tw/Invest/Invest/InvestFivePageTwo/>

### 3.1.2 稽核與內部控制

稽核室為獨立單位，隸屬董事會，設置稽核襄理一人，總管內部稽核業務，負責定期、不定期之稽核與專案查核等事務；除在董事會例行會議報告外，並每月或必要時向董事長報告內控、內稽以及監理作業執行結果。

為了落實內控內稽制度及達到績效管控及永續經營的目標，對於各部室的監理作業管理，制定一系列周詳的作業記錄表，透過查核的步驟，發現執行作業上的缺失，以提供作為檢討及改善缺失的項目與依據。

為建立可行之管理系統來認知及發現各種可能的營運風險，衡量可能發生的損失，事先採取適當措施予以預防及控制，並於發生損失時及時採取應變措施，特訂定風險管理作業準則以茲參考。

### 3.1.3 薪資報酬委員會

本公司薪資報酬委員會成員人數為三人，由董事會決議委任之，其中一人為召集人。本委員會成員之專業資格與獨立性，符合薪酬委員會職權辦法第五條及第六條之規定。

遠雄悅來大飯店於 2014 年度共召開 3 次會議，成員構成如下：

職 稱	姓 名	實際出席次數(B)	委託出席次數	應出席次數(A)	實際出席率(%) (B/A)
召集人	蘇成田	3	-	3	100%
委 員	倪志珍	3	-	3	100%
委 員	黃英士	2	1	3	66.66%

表 3-3 薪資報酬委員會出席狀況

本公司薪資報酬委員會以善良管理人之注意義務，忠實履行下列職權，並將所提建議提交董事會討論。但有關監察人薪資報酬建議提交董事會討論，以監察人薪資報酬經公司章程訂明或股東會決議授權董事會辦理者為限：

- 一、定期檢討薪資報酬委員會組織規程並提出修正建議。
- 二、訂定並定期檢討本公司董事、監察人及經理人年度及長期之績效目標與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。
- 三、定期評估本公司董事、監察人及經理人之績效目標達成情形，並訂定其個別薪資報酬之內容及數額。

本公司薪資報酬委員會履行前項職權時，應依下列原則為之：

- 一、確保公司之薪資報酬安排符合相關法令並足以吸引優秀人才。
- 二、董事、監察人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。
- 三、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。
- 四、針對董事及高階經理人短期績效發放紅利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。
- 五、委員會成員對於其個人薪資報酬之決定，不得加入討論及表決。

前二項所稱之薪資報酬，包括現金報酬、認股權、分紅入股、退休福利或離職給付、各項津貼及其他具有實質獎勵之措施；其範疇應與公開發行公司年報應行記載事項準則中有關董事、監察人及經理人酬金一致。

### 3.1.4 反收賄、反貪污

本公司基於公平、誠實、守信、透明原則從事商業活動，為落實誠信經營政策，並積極防範不誠信行為，依「上市上櫃公司誠信經營守則」訂定誠信經營作業程序及行為指南，具體規範本公司人員於執行業務時應注意之事項，並隨時檢討其實施成效及持續改進，確保誠信經營政策之落實。

#### 1. 防範方案之範圍

本公司訂定防範方案時，應分析營業範圍內具較高不誠信行為風險之營業活動，並加強相關防範措施。訂定防範方案涵蓋下列行為之防範措施：

- 一、行賄及收賄。
- 二、提供非法政治獻金。
- 三、不當慈善捐贈或贊助。
- 四、提供或接受不合理禮物、款待或其他不正當利益。

#### 2. 禁止行賄及收賄

本公司及本公司之董事、監察人、經理人、員工與實質控制者，於執行業務時，不得直接或間接提供、承諾、要求或收受任何形式之不正當利益，包括回扣、佣金、疏通費或透過其他途徑向客戶、代理商、承包商、



供應商、公職人員或其他利害關係人提供或收受不正當利益。

### 3. 禁止提供非法政治獻金

本公司及本公司之董事、監察人、經理人、員工與實質控制者，對政黨或參與政治活動之組織或個人直接或間接提供捐獻，應符合政治獻金法及公司內部相關作業程序，不得藉以謀取商業利益或交易優勢。

## 3.2 道德價值與從業行為

本公司編製工作規則、員工手冊，並訂定「誠信經營作業程序及行為指南」，供員工遵循，並透過內部會議與教育訓練課程向員工及董監事宣導誠信經營之政策，作為員工平常工作及行為之遵循依據。

1. 本公司員工應遵守道德行為守則如下：

(1) 員工之言行應誠實、謙讓、廉潔、勤勉，同仁間要和睦相處，並應盡力維護公司之信譽，不得有損及公司之言行。

(2) 信守誠懇做人、認真做事，將誠實與操守置於所有利益之上之服務理念。

(3) 應共同維護健康與安全之工作環境，不得有任何性騷擾或其他暴力、威脅恐嚇之行為。

(4) 對於拾獲顧客遺失物品，應立即送交公司處理，不得有侵占之行為。

(5) 不得向顧客索取額外小費，對顧客服務為份內職責。

(6) 應絕對保守其職務之業務機密及顧客之秘密。

(7) 不得有媒介色情、賭博、竊盜等違法行為，亦不得私自向顧客收換外幣

或私自導遊及收購或託購物品。

(8)應保密之資訊，包括本公司之人員及客戶資料、財務會計資料、智慧財產權等資訊，及其他所有可能被競爭對手利用，或洩漏之後對本公司或客戶有損害之未公開揭露資訊。

(9)員工應確保所經手之各種形式文書資料正確與完整，並妥為保存。

(10)嚴禁在公司內組織財務上之互助會。

(11)主管應加強宣導公司內部道德觀念，並鼓勵員工於發現有違反法令規章或本守則之行為時，得以具名檢舉方式向主管呈報，公司並應盡全力保密及保護呈報者之身份，使其免於遭受威脅。

2. 本公司為維護兩性工作平等及提供員工免受性騷擾之工作及服務環境，訂定有『工作場所性騷擾防治作業準則』，供全體員工遵行。

3. 電腦為本公司員工必備之工具，為規範員工使用電子工具之行為，制定有網際網路管理及使用規定供全體員工遵行。

### 3.3 風險管理

#### 3.3.1 風險管理政策

風險管理係公司經營管理中不可或缺之一環，風險管理是指經由辨識、評估及因應管控等等措施以防止風險發生或降低風險衝擊之一套系統性之機制、方法與流程。公司以往皆會進行風險評估，各單位之風險管理步驟與評估風險等級之方法一致，並訂定「風險管理指標」，藉此要求員工採用一致、有效之方法，有系統地辨識及評估日常營運與服務過

程中所可能面臨之風險並追蹤管理，以降低公司之風險損失、強化公司之服務品質及競爭力、追求效益之最佳化。

### 3.3.2 風險管理單位

公司管理階層乃是受本公司總經理/主管指定為營運活動之負責人，其同時擔負該單位之風險管理職責。

稽核室為風險管理架構中之稽核(audit)單位，其依據本指標，針對風險管理機制之運作執行客觀獨立之稽核，確保本公司風險管理機制有效地運作。另對於本公司管理上及關係企業間之風險控管，則以內控制度之規定為依據，確實落實稽核制度，以建構風險控管之防火牆。

## 3.4 企業社會責任

### 3.4.1 在公司治理方面

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。

### 3.4.2 在環保方面

本公司辦公室落實E化多年，大量減少紙類廢棄物產生，垃圾處理上亦採嚴格分類處理，落實資源回收。水電節能方面，雨水及客房用水回收澆灌再利用，辦公室室溫隨時調整合適之空調設定等。

公司設有景觀環境之管理制度，並定期進行環境評估。設有景觀環境之管理人員，以維護環境之美觀與清潔，落實執行節約措施，以達節能減

碳之效能。

### 3.4.3 在社會服務方面

本公司不定期參與各項社會活動，例如贊助世界展望會公益活動、參與縣政府各項觀光推展活動等，目前仍持續進行中。積極參與縣內活動並提供必要之贊助，配合活動順利進行。

#### 1. 在建教合作方面

本公司長期以來均與各大專院校訂定年度建教合作協議，提供學生工讀實習機會。

#### 2. 企業社會責任分工

##### (1) 經營治理

以股東及政府主管機關為主要溝通對象，為滿足其對公司正派經營，持續獲利穩健成長期望，就達成永續發展與強化公司體質所必須面對考量之議題，進行研討並研議回應方式，以供經營者管理決策；並藉此維繫公司與上述利害關係人間之信賴關係。

##### (2) 社會關懷

以公司員工、社會團體為主要溝通對象，並以「培養人才」之企業使命為依循方向。對員工除了創造安全和諧的職場工作環境及保護員工合理權益外，更要對其在專業上的培養及未來生涯規劃的發展議題進行規劃。藉此維持良好的勞資關

係，以使員工可無後顧之憂地為公司永續成長做出貢獻。

而在社會參與方向，本於教育的基礎，與教育單位合作，以結合本身專業，提出適合並對社會有幫助之做法，使公司可善盡身為社會公民之責任。

#### 3.4.4 相關法令

本公司服務標準遵守相關法令規定：

相關法令	
1. 旅館業管理規則	9. 觀光法規
2. 觀光旅館及旅館旅宿安寧維護辦法	10. 菸害防制法
3. 消防法暨相關法規	11. 星級旅館評鑑作業要點
4. 勞動基準法暨勞工相關法規	12. 公平交易法
5. 消費者保護法	13. 保險法
6. 資訊安全法規	14. 建築法規
7. 個人資料保護法	15. 泳池管理規範
8. 食品衛生安全相關法規	16. 著作權法

表 3-4 服務標準遵守相關法令規定

## **4** 客戶服務與供應商管理

### 4.1 客戶服務與滿意

公司設有客戶服務專線及服務人員，負責處理客戶之相關問題，同時不定期進行客戶滿意度調查，並針對滿意度較差之項目，會同相關部門，檢討改進缺失，以提升產品品質及客戶滿意度。

#### 4.1.1 客戶服務

為提升服務品質，以積極的服務降低客訴件數，將抱怨的顧客轉換成滿意的顧客而成為忠誠顧客，提供客訴處理作業以強化顧客關係管理。

##### 1. 流程表單

(1)顧客意見表

(2)顧客申訴意見表

##### 2. 服務專線

專線號碼 03-8671308 服務時間(週一至周五 09:00~17:30)

總機服務 03-8123999(代為轉接留言)

客服信箱 [hotel.service@farglory.com.tw](mailto:hotel.service@farglory.com.tw)

提供顧客諮詢與顧客申訴服務。

#### 4.1.2 客戶滿意度

為掌握顧客的需求與期望，綜合評估顧客對飯店服務的滿意度，蒐集統計滿意度調查資訊，作為未來改善服務品質與提升顧客忠誠度之依據。

## 1. 流程表單

(1)顧客滿意調查表

(2)顧客滿意度調查統計表

2. 顧客滿意調查表:依據顧客滿意調查事項，請顧客勾選及給予意見回饋，並以簡訊或電子郵件回覆已收到顧客所填寫的意見。

3. 顧客滿意度調查統計表:每月將回收的顧客滿意調查表，進行資料統計分析。

4. 針對統計分析結果，每月以書面資料回饋相關單位作為檢討改善之依據。

## 4.2 供應商管理

本公司經營飯店業務，致力與在地食材供應商合作，並鼓勵採購季節性地域性食材，追求環境平衡發展。亦會於飯店商店街擺放在地生產經 SGS 無毒認證之優質米，鼓勵致力於提升企業社會責任之廠商，廠商供貨之貨品須符合中華民國衛生食品管理法之相關食品安全規定(含添加物)，如經衛生相關單位檢驗不符規定者，廠商除無條件全數退換外，並負本公司損害之完全責任。

公司商業活動應避免與有不誠信行為紀錄者進行交易，並於商業契約中明訂誠信行為條款之情形，故本公司定期針對供應商及其他有商業交易之廠商進行調查及評估，以落實公司之誠信經營政策，共同致力提升企業社會責任。

## 5 員工健康工作環境

公司各項員工福利措施、進修、訓練、退休制度與其實施狀況，以及勞資間之協議與各項員工權益維護措施情形：

### 1. 員工福利措施：

- (1)依規定加入勞保及健保，另加團保。
- (2)每年端午節及中秋節致贈禮金或禮品。
- (3)提供各項福利如下：結婚禮金、喪葬慰問金、員工本人殘廢補助、生育補助、員工旅遊補助。
- (4)年終或春酒聚餐，並舉辦大摸彩，獎品豐富。
- (5)年終獎金(視當年公司營運狀況及員工考績發放)。
- (6)教育訓練：新進人員之職前訓練，在職員工之在職訓練等。
- (7)健康檢查：每年簽定勞委會核可之醫療院所，定期舉辦及提供一般員工、主管體檢費用，為員工身心健康把關。

### 2. 員工進修及訓練情形：

教育訓練為本公司人力資源管理重點之一，新進員工從通識教育至專業技術之養成，皆依計劃階段性的進行。透過在職及派外訓練，以提昇其技術能力、領導統御能力及職涯發展。並有證照加給之獎勵措施，鼓勵員工積極進修，強化其管理技巧並培養其專心、誠心之工作態度。未來公司將持續進行人員培訓計劃，期使



員工之職涯規劃能與公司整體利益共同成長。

### 3. 退休制度及實施情形：

#### (1) 「勞動基準法」之勞工退休金舊制：

本公司已成立勞工退休準備金監督委員會，並按月提撥退休準備金儲存於退休金準備專戶，退休辦法均遵照勞基法規定辦理。

#### (2) 「勞工退休金條例」之勞工退休金新制：

自民國 94 年 7 月起實施勞工退休金新制，本公司依法規定讓員工自願圈選「新、舊」制(無論員工選擇新制或舊制，民國 94 年 6 月之前的年資均保留並適用舊有勞基法)，針對選擇新制之員工，公司按月提繳勞工薪資之 6%作為勞工退休金，存入勞工個人退休金專戶。

### 4. 員工權益維護措施及維護情形：

本公司一向重視勞資關係，平時透過各項福利措施、教育訓練，以增進員工福祉，並透過員工認股，加強員工之向心力，達到勞資雙贏的目標。另本公司勞資雙方協議均以勞基法規定再配合公司人事管理規章，於員工進入公司服務時規定之，故實施情形良好。任何有關勞資關係之新增或修正措施，均經勞資雙方充分協議溝通後才定案，因此尚無爭議發生。本公司鑑於工作環境與員工人身安全保護

措施之重要性。獨立設置勞安室，針對員工人身安全訂定安全衛生工作守則，重點如下：

項目	內容
設備之維護與檢查	規範設備範圍、使用以及維護方法、應定期檢查項目等內容。
工作安全與衛生標準	規範一般環境、電氣、消防、汙水處理現場、廚房、餐廳、客房、辦公室…等工作場所環境應注意事項以及防範意外之要點。
教育與訓練	規範一般員工、外包廠商以及從事特殊操作員工等人員之教育訓練方式以及應有時數。
急救與搶救	規範各項緊急情況(包括灼傷、觸電、中暑、休克等)處理方式以及應行注意事項。
防護設備之準備、維持與使用	規範應使用特殊防護設備之環境以及相關防護設備，並規範設備相關維護方式。
事故通報與報告	規範遇到事故應執行之相關作為，包括聯絡對象、聯絡方式、紀錄過程等。
其它有關安全衛生事項	規範一般環境以及遇天災之處理應行注意事項。

表 5-1 員工權益維護措施維護情形

本公司依據勞工安全衛生法之規定，訂定安全衛生工作守則，以預防職業災害之發生，保障勞工安全與健康。

- ◆ 制定勞工安全衛生管理組織及組織人員權責，有效反應事件及處理。
- ◆ 制定設備維護與檢查之內容與方式，讓員工熟悉各項作業流程。
- ◆ 詳列各項工作安全守則與衛生標準，讓員工熟記並遵守。
- ◆ 規劃安排依一般及專業性勞工安全教育與訓練及急救與搶救措施。
- ◆ 定期實施災害調查及分析，建立事故立即通報路徑，於第一時間降低傷害。
- ◆ 依不同環境提供所須防護設備。（例如：於辦公室設置消防設備、逃生門與逃生升降梯及逃生路線圖、濕滑地點設置警示標誌並立即清除、樓梯間設置有安全繩網、汰換老舊或具危險之設施。於現場工地提供並要求穿戴安全帽、安全鞋、工作地點嚴禁煙火、危險區域設置各項禁止警告標誌等）。



## 6 環境保護

### 6.1 環境管理系統

#### 6.1.1 環境安全衛生政策

為落實本公司辦公場所之資源運用、環境衛生、消防安全及員工健康管理並符合法令規定，特訂定環境安全衛生相關政策。

#### 6.1.2 環境管理

- ◆ 環境衛生管理：每年四季定期檢測飲用水質及照度檢測並設置廢棄物與資源回收管理，提供同仁安全清潔舒適的辦公環境。
- ◆ 消防及安全：配合公司制定計畫消防演練、加強逃生指示之標示，定時檢測消防設備。



#### 滅火器

全區設有A5B16C1之乾粉滅火器共



#### 火警自動警報設備

- 火警自動警報設備
- 智慧型R型火警受信總機：
- 1. 機型：NOTIFIER AFP-1010

522具。

- 2. 火警偵測共計396迴路
- (定址點396點)、(模組點396點)
- 3. 灑水/泡沫偵測共計99迴路
- (定址點99點)、(模組點99點)
- 4. 設於一樓總機房。
- 5. 附設緊急連絡電話一組。
- 火警自動警報採分層鳴動方式

### 6.1.3 環境安全衛生

- ◆ 平時宣導各項節約用水、用電、用紙…觀念，既環保又利己，共創雙贏。
- ◆ 配合政令辦公環境全面禁菸，讓員工在安全舒適環境中工作。
- ◆ 工作環境與員工人身安全的保護措施，定期勞安宣導課程與訓練。



- ◆ 專責部門(人)負責資源分類及回收再利用。
- ◆ 節能計畫執行，雨水回收再利用/設置汗水處理設備/節能燈具更換/熱泵節能系統落實執行節約措施，以達節能減碳之效果。

## 熱泵系統



## LED節能燈泡



## 雨水回收再利用



## 室內排煙系統



## 6.2 推廣低碳觀念

### 6.2.1 落實執行節約措施

公司落實執行節約措施，以達節能減碳之效果：

1. 節能診斷：測試與資料庫建立，取得營運數據及設備安全係數。
2. 節能策略研發：蒐集新科技、新工法或優良管理措施，安排測試驗證成效。
3. 整體效益評估：從建置成本、維護費用、管理制度與節能效益做整體分析。
4. 回收效益：實際紀錄設施運作成果或管理績效，驗證是否符合預期目標。

### 6.2.2 永續環境發展

為了響應政府政策及永續保護環境將規劃公司節能器具之汰換，將老舊的燈具更改用省電標章節能T5燈具，並改善空調出風口設計以達期望之效能及節電之效益。

本公司未來仍會持續關注環境保護之議題與新科技的發展，以期能善加運用，盡到保護週遭之生態環境的責任，以及提昇節能減碳之效果，讓本公司能與東海岸這塊秀麗的土地相依相存，永續發展。

## 7 其他永續性指標

### G4-8 組織所提供服務的市場

#### 1. 產品之各種發展趨勢

##### (1) 精緻化休閒旅遊

隨著國民生活水平的提升，國人對休閒旅遊品質的要求越來越高。

對於休閒設施的完善與否、服務人員素質的提升及周邊行程的安排規劃，將要求更細膩的服務，因此精緻化的休閒規劃旅遊，將成為業者競爭之主要利器。

##### (2) 複合式休閒整合

由於週休二日的實施，定點旅遊與深度旅遊成為新主流，休旅業者開始推出各種套裝行程之規劃，讓休閒渡假與文化、養生、娛樂、飲食、住宿、運動、交誼、親子活動等多重需求目的之旅遊方式加以整合，以增加消費者的便利性，因此複合式休閒整合將成為未來發展的趨勢。

##### (3) 異業結盟之服務

由於市場的需求及產品的變化迅速，為滿足客戶各項需求，並提供更多元化及完善的服務，異業結盟已成為發展之趨勢。

#### 2. 市場未來供需狀況與成長性

##### (1) 供需狀況



就供給面而言，觀光休閒旅館，尤其屬特殊旅遊地區之觀光飯店，受限於土地取得不易、環境評估嚴格、投資成本龐大且客房不具儲存性，加以觀光局目前對於星級審核嚴格，因此客房供給數無法隨市場供需作調節，以目前而言，客房供給常有不及需求增加之速。因此觀光休閒產業未來仍具發展空間，惟觀光地區民宿或一般旅館業者加入市場之競爭，星級飯店唯有提昇服務品質及經營管理能力，才能開創新局。

另就需求面而言，隨著經濟成長發展、個人所得提高、生活品質提升、社會價值觀改變、休閒觀念的建立及普及化，以及配合政府週休二日政策、公務人員休假政策等推動，有助國人在休閒產業需求之提升。

## (2) 市場未來成長性

根據世界觀光旅遊委員會 (WTTC) 推估，未來 10 年全球觀光產業之旅遊支出，將自 4.21 兆美元成長至 8.61 兆美元，觀光旅遊產業對 GDP 貢獻率將自 3.6% 增至 3.8%，其就業人數將自目前 1.98 億人增加至 2.5 億人。由此可見觀光產業在今後全球經濟發展上將扮演重要的角色。依據交通部觀光局之資料顯示，來台旅客創新高、國內主要觀光遊憩區旅客年年成長，觀光旅遊已成為國人生活重要的一環。因此，觀光休閒產業未來之發展實為可期。

## G4-9 組織規模

1. 本公司人力結構分佈如下：

年 度		2014 年度	2013 年度
員工人數合計		338	321
平均年歲		35.6	37.0
平均服務年資		4.4	4.9
學 歷 分 布 比 率	博 士	--	--
	碩 士	2.2%	1.2%
	大 專	57.2%	53.7%
	高 中	28.8%	33.3%
	高中以下	11.8%	11.8%

表 7-1 人力結構

2. 最近二年度銷售量值：

單位：仟元

銷 售 量 值 主要商品 (或部門別)	年 度		2014 年度				2013 年度			
			內 銷		外 銷		內 銷		外 銷	
	量	值	量	值	量	值	量	值		
客房收入	-	374,167	-	-	-	320,703	-	-		
餐飲收入	-	195,857	-	-	-	168,418	-	-		
其他收入	-	33,013	-	-	-	30,635	-	-		
合 計	-	603,037	-	-	-	519,756	-	-		

表 7-2 銷售量值

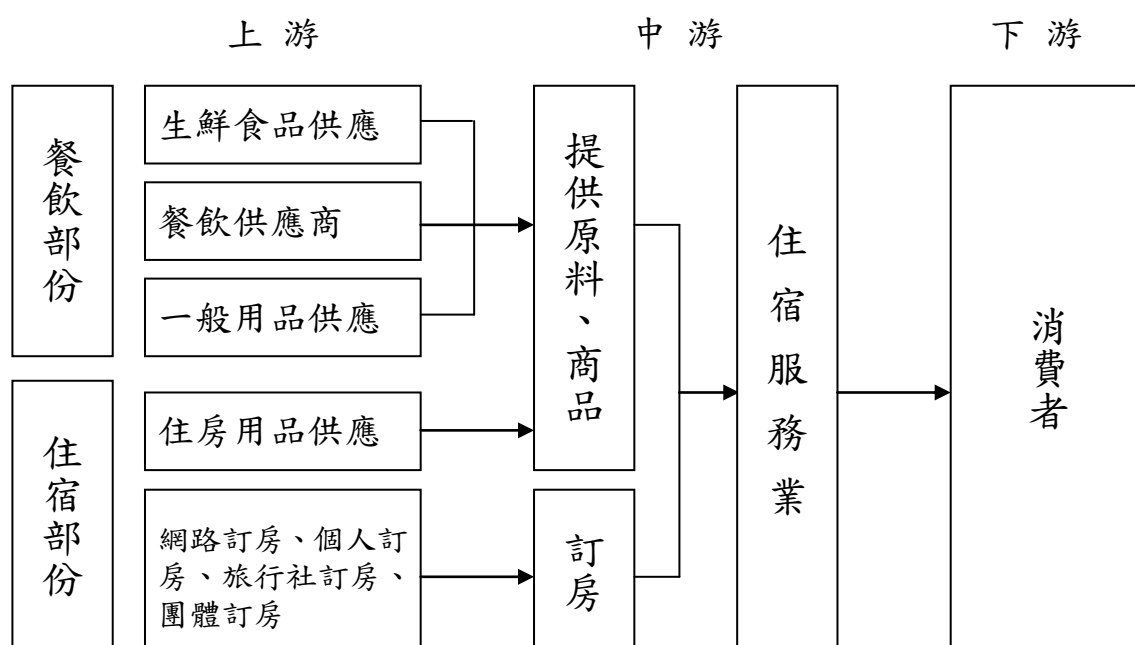
## G4-11 受集體協商協定保障之總員工數比例

遠雄悅來大飯店之一般員工可透過人事總務部門反映職場相關問題。目前本公司尚未成立工會和員工協商的機制。

## G4-12 組織的供應鏈

觀光休閒旅館業者，主要係提供住宿、餐飲、渡假、休閒、會議及運動等設施，以滿足旅客多元化之需求。茲將該產業關聯性圖列示如下：

圖7-1 休閒觀光旅館業上、中、下游之關聯性



## G4-13 報告期間有關組織規模、結構、所有權或供應鏈重大變化

遠雄悅來大飯店之組織規模、架構無重大變化。本公司定期針對供應商及其他有商業交易之廠商進行調查及評估，以落實公司之誠信經營政策，共同致力提升企業社會責任之情形。

## G4-33 說明組織為報告尋求外部保證/確信的政策與現行做法

本公司屬非強制編列報告書之企業，故尚未尋求外部保證/確信。

## 8 附錄

### A. GRI G4 指標索引

#### 一般標準揭露

指標	說明	頁碼	外部保證/確信
策略與分析			
G4-1	組織最高決策者對其組織與策略的永續性之相關聲明。	P. 1	-
組織概況			
G4-3	組織名稱。	P. 4	-
G4-4	主要品牌、產品與服務。	P. 3	-
G4-5	組織總部所在位置。	P. 3	-
G4-6	組織營運所在的國家數量及國家名（包括主要營運所在國或與永續發展議題有關的所在國）。	P. 3	-
G4-7	所有權的性質與法律形式。	P. 3、 P. 25	-
G4-8	組織所提供服務的市場（包含地理細分、所服務的行業、客戶/受惠者的類型）。	P. 3 P. 36	-
G4-9	組織規模。	P. 4	-
G4-10	依聘僱合約及學歷分類的員工總數。	P. 38	-
G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例。	P. 39	-
G4-12	組織的供應鏈。	P. 39	-
G4-13	報告期間有關組織規模、結構、所有權或供應鏈的任何重大變化。	P. 39	-

指標	說明	頁碼	外部保證/確信
G4-14	說明組織是否具有因應相關之預警方針或原則。	P. 32-34	-
G4-15	經組織簽署認可，而由外部所制定的經濟、環境與社會規章、原則或其他倡議。	P. 32-34	-
G4-16	組織參與的公協會（如產業公協會）和國家或國際性倡議組織的會員資格，參與的方式包含： a. 在治理機構內佔有席位 b. 參與專案或委員會 c. 除定期繳納會費外並提供大額資助 d. 會員資格具有策略性意義	P. 7	-
<b>鑑別重大考量面與邊界</b>			
G4-17	a. 列出組織合併財務報表或等同文件中所包含的所有實體。 b. 說明是否有在組織合併財務報表或等同文件中的實體未包含在此報告書中。	P. 4 P. 8	-
G4-18	a. 界定報告內容和考量面邊界的流程。 b. 組織如何依循「界定報告內容的原則」。	P. 9	-
G4-19	列出所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面。	P. 9	-
G4-20	針對每個重大考量面，說明組織內部在考量面上的邊界，如下： ● 說明考量面在組織內部是否重大。 ● 如該考量面並非對組織內部所有實體都具重大性，選擇以下之一方式報告： 1. 對G4-17中所包含的，該考量面不具重大性的實體或實體群 2. 對G4-17中所包含的，該考量面具有重大性的實體或實體群(Groups of entities) ● 說明組織內關於該考量面邊界之特殊限制。	P. 9	-

指標	說明	頁碼	外部保證/確信
G4-21	<p>針對每個重大考量面，說明組織外部在考量面上的邊界，如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 說明該考量面在組織外部是否重大。</li> <li>● 如該考量面在組織外係屬重大，鑑別出該考量面對那些實體、實體群(groups of entities)或元素(elements)重大，並描述這些實體的地理位置。</li> <li>● 說明組織外部關於該考量面邊界之特殊限制。</li> </ul>	P. 9	-
G4-22	說明對先前報告書中所提供之任何資訊有進行重編的影響及原因。	先前報告書尚未重編	-
G4-23	說明和先前報告期間相比，在範疇與考量面邊界上的顯著改變。	無重大變動	-
<b>利害關係人議合</b>			
G4-24	組織進行議合的利害關係人群體。	P. 10	-
G4-25	就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法。	P. 11	-
G4-26	說明與利害關係人議合的方式，包含依不同利害關係群體及形式的議合頻率，並說明任何的議合程序是否特別為編製此報告而進行。	P. 12	-
G4-27	說明經由利害關係人議合所提出之關鍵議題與關注事項，以及組織如何回應這些關鍵議題與關注事項，包括透過報告。說明提出每一關鍵議題與關注事項的利害關係人群體。	P. 11	-

指標	說明	頁碼	外部保證/確信
報告書基本資料			
G4-28	所提供資訊的報告期間（如會計年度或日曆年度）。	P. I	-
G4-29	上一次報告的日期（如果有）。	P. I	-
G4-30	報告週期（如每年一次、兩年一次）。	P. I	-
G4-31	提供可回答報告或內容相關問題的聯絡人。	P. 44	-
G4-32	a. 說明組織選擇的「依循」選項。 b. 說明針對所擇選項的GRI內容索引。 c. 如報告書經過外部保證/確信，請引述外部保證/確信報告。GRI建議進行外部保證/確信，但並非為「依循」本指南編製的必要條件。	P. 40-43	-
G4-33	a. 說明組織為報告尋求外部保證/確信的政策與現行做法。 b. 如果未在永續報告書附帶保證/確信報告，則需說明已提供的任何外部保證/確信的根據及範圍。 c. 說明組織與保證/確信雙方之間的關係。 d. 說明最高治理機構與管理階層是否參與尋求永續報告書外部認證的程序。	尚未尋求外部保證	-
治理			
G4-34	說明組織的治理結構，包括最高治理機構的委員會。鑑別哪些委員會分別負責經濟、環境及社會衝擊的決策。	P. 14-21	-
倫理與誠信			
G4-56	描述組織之價值、原則、標準和行為規範，如行為準則和倫理守則。	P. 21-22	-

表A-1 GRI內容索引(一般標準揭露)

## B. 聯絡資訊



### 發言人

姓名：張筱楓

職稱：財務室經理

電話：03-8123900

傳真：03-8123988

電子郵件：IR\_HOTEL.hh@farglory-hotel.com.tw

地址：花蓮縣壽豐鄉鹽寮村山嶺18號

### 代理發言人

姓名：邱栳緬

職稱：財務室襄理

電話：03-8123900

傳真：03-8123933

電子郵件：FIN\_HOTEL.hh@farglory-hotel.com.tw

地址：花蓮縣壽豐鄉鹽寮村山嶺18號