



遠雄悅來大飯店股份有限公司 Farglory Hotel Co., Ltd



2016年 企業社會責任報告書

Corporate Social Responsibility Report

■關於本企業社會責任報告書

2016 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 2016 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

本報告書係參考全球永續性報告書協會(Global Reporting Initiative, GRI)第 4.0 綱領(GRI 4.0)撰寫並依其所述之核心選項編製。

■報告書期間與範疇

本報告書除另有註明者外，係揭露遠雄悅來大飯店股份有限公司於 2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日內之公司治理、經營策略、目標、績效、措施、服務以及活動。本報告書中的財務數據採用經會計師簽證後之公開資訊，均以新台幣為計算單位，其他數據為自行統計之結果。

■聯絡資訊

遠雄悅來大飯店股份有限公司

地址：花蓮縣壽豐鄉鹽寮村山嶺 18 號

電話：(03)812-3999

企業網址：<http://www.farglory-hotel.com.tw/>

目錄



永續經營的承諾

1.1 經營者的話 -01-

關於遠雄悅來

2.1 公司介紹 -03-

2.2 財務績效 -13-

2.3 利害關係人管理與經營 -14-

CSR 公司治理

3.1 公司治理架構 -19-

3.2 道德價值與從業行為 -25-

3.3 風險管理 -26-

3.4 企業社會責任 -26-



客戶服務與供應商管理

4.1 客戶服務與滿意 -28-

4.2 供應商管理 -29-



員工健康工作環境 -30-



環境保護

6.1 環境管理系統 -32-

6.2 推廣低碳觀念 -34-



其他永續性指標 -35-

◆ G4-09

◆ G4-11~13

◆ G4-33



附錄 -39-

◆A GRI G4 指標索引

◆B 聯絡資訊



永續經營的承諾

● 1.1 經營者的話

「遠雄悅來、用心服務、創造溫馨、感動客戶」，自2002年12月正式對外營運起，遠雄悅來始終像這句經營理念所說，以用心服務的態度，對待每一位客人，讓客人感受到溫馨與美好。儘管政局及經濟的變化，使中國旅客大幅減少，國內消費熱度下降，因此對花蓮觀光旅遊業造成不小的衝擊，惟遠雄悅來經營團隊及全體員工依然堅守崗位，努力把最好的一面呈現給來訪的客人，希望每一位客人在此留下最美好的回憶。

2016年對本公司而言，是深具挑戰的一年，走過2014年花蓮旅遊市場最巔峰的時期，進入2015年的成長趨緩期，再到2016年的衰退

期，期間北中南地區新飯店及新景點的崛起，使東部地區在交通相對不便利的劣勢下，經營更加不容易，但在不景氣的時代，本公司對於應盡的企業社會責任卻從未鬆懈。

在公司治理方面，本公司董事會運作良好，並設有兩名獨立董事，其中獨立董事蘇成田先生曾任觀光局局長，倪志珍先生則在財務會計領域有豐富的實務經驗，兩位均給予本公司董事會建議及指導，使公司治理能落實，本公司於第三屆公司治理評鑑排名於前6%~20%之上市公司中，較第二屆排名再進步一級距，顯示本公司致力於落實公司治理、提升企業價值的決心。

在客戶服務及滿意度提升方面，每年舉辦親善大使選拔活動，由客人選出服務優良之同仁，並給予表揚及獎勵，鼓勵同仁提升服務品質，另於櫃檯及各結帳檯均設有總經理信箱供客人投遞顧客意見表，讓客人的聲音在主管例會中被聽見，作為本公司提升客戶滿意度的重要參考指標，在2017年台灣服務業大評鑑中，亦肯定此項目為100項魅力品質之一，2016年本公司經由顧客意見表統計之滿意度為89.5%，較2015年成長4.8%，未來將持續努力提升滿意度。

以人為本是服務業的核心理念，除了重視客人，本公司亦重視每一位員工，在勞工權益

提升的年代，本公司除了依照勞基法給予員工應有的福利及權利，每半年亦執行一次人力評鑑，並於每年第一季進行薪資合理化作業，依考核調升薪資及晉升表現優良之同仁，除了使同仁對工作更具進取心外，也讓同仁能穩定發展，與公司一同打拼成長。

在食品安全日益被重視的時代，本公司唐苑中餐廳已符合HACCP之標準，並由食品技師及稽核室定期執行食安之查核及指導，採購室及驗收單位均遵守一定之作業標準，故在歷次食安風暴中，本公司均未有任何影響，餐飲部亦參與花蓮農改場舉辦之「產地餐桌、主廚上菜」之活動，將花蓮光復的紅糯米入菜，除推廣在地食材外，也讓客人吃得健康、吃得安心。

在節約能源及環保方面，本公司除持續檢討每月水、電、燃油及瓦斯用量是否有異常外，於營業場所亦維持適度的空調溫度，以節約能源，並於2017年5月租購空調節能設備，藉由與專業的廠商合作，每月收集數據，比對節能成效，減少碳排放量，以達到節費及節能的效果。

在市場競爭激烈的時代，除了努力提升競爭力外，本公司仍會持續將企業社會責任融入公司營運策略中，包括改善內部管理制度、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，以堅守「永續發展」之承諾，並秉持「做到最好，追求第一」的理念，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。

董事長 洪賢德





關於遠雄悅來

●2.1 公司介紹

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」。

遠雄悅來大飯店擁有得天獨厚的美景及建築外，感動的服務更是遊客一再造訪的最大重點，遠雄悅來大飯店將持續培養員工「比 SOP 多 1%」及「Do More」的服務概念，讓國人不用遠赴國外，就能輕鬆在國內享受優質頂級的休閒生活，提升國內整體品質。

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 年 1 月 15 日

上市日期：2013 年 12 月 3 日

股票代號：2712

經營內容：觀光旅館、餐飲服務及商品銷售

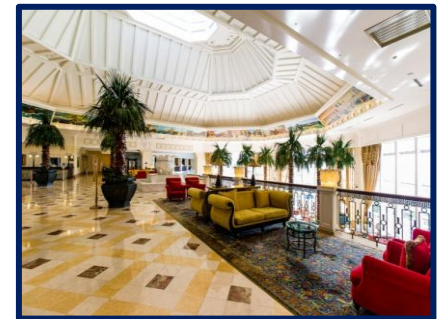
資本額：新台幣 10.5 億元整

董事長：洪賢德

總經理：劉惠美 代理

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：

- 遠雄悅來大飯店股份有限公司網站(www.farglory-hotel.com.tw)
- 公開資訊觀測站(<http://mops.twse.com.tw>)



2.1.1 各項商品（服務）：



客房服務

提供英國維多利亞式風格，精心規劃近 400 間客房，一半面山；一半臨海，可同時為 1,000 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。



浮光大廳

挑高 28 米的寬闊視野，陽光自玻璃落地窗灑滿一地金黃，東岸太平洋的湛藍有如迷人眼眸，不論是享用美食或是啜飲午後咖啡，優雅的景緻都讓人感到無拘無束，在這優雅風情的維多利亞國度，品嚐為您準備的英式道地的下午茶點，洋溢著貴族生活的愜意閒情美好時光。



唐苑中餐廳

充滿中國風味，格局氣派不失雅緻的中式用膳空間，選用花蓮當地的有機蔬果與當地海鮮，依盛產食材打造的悅來風味合餐，完美呈現各式大宴小酌的精緻美饌，適合家庭聚餐及宴客。另設李白居、杜甫居、王維居三間貴賓包廂，可容納 10-20 人，讓您在味覺、視覺、空間感上都是貴族般的享受。



英倫庭苑西餐廳

五星級名廚為您準備世界各地極具風味的美食，近百道自助式豐富料理，精心設計的盤飾擺設，再加上濃濃英式農莊花園的空間設計感，在享受美食的同時，也沉浸於寫意的閒情氛圍中，依據季節打造不同的美食活動，在四季都可以嚐到不同主題的美味料理。



秋草日式料理

京都的古典優雅氣息、品嚐和風味的上等美食，彷彿穿著和服置身於日本當地，食材皆選用鹽寮當地現撈海鮮，搭配日本進口食材與香料，花蓮當季蔬果與農漁特產，透過主廚創意，將日式料理的完美精神與花蓮當地的新鮮食材，變化出一道道最完美的料理，特別設置二間獨立式包廂，可容納 8-12 人，讓您在寧靜私密的空間，安靜的享受屬於您的時光。



皮爾沙 KTV 酒吧

太平洋左岸的綺麗夜晚，熱情音樂讓白日的優雅變化成炫麗的迷情，如同音樂魔法師變一手巧妙的戲法，在這璀璨國度享受各式的雞尾酒及點心，微醺的氛圍之下，更能恣意的放鬆自己，找到自我。4 間 KTV 貴賓包廂，可容納 8-20 人，是完美屬於您熱情奔放的音樂天地。



愛情麵包坊

愛情麵包坊小小的蛋糕櫃裡琳瑯滿目，精緻的外型如同一個個小藝術品，散發迷人風情。每日現烤出爐的麵包，鬆軟的口感讓您試過就上癮。明星商品包括一法式乳酪吐司、法式鮮果杯、墨魚乳酪燻雞麵包，風味絕佳。歡迎光臨愛情麵包坊，品嚐五星烘焙帶給您的驚奇與美好。



遠雄 MICE

遠雄 MICE 擅長整合資源、規劃流程、提供創新表現與客製化的尊榮服務，總能不負眾望，完美地以專屬活動襯托出商品性格與特色，留給客戶深刻的印象！



商店街

在儲備能量的旅行空間與時間中，最想獲得百分百與平日生活不同的體驗，遠雄悅來大飯店的維多利亞風采俯拾皆是，漫遊主題商店，也能感受英倫氛圍一路延伸。花蓮當地的小食佳釀、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。



宴會廳

溫莎廳 | 維多利亞廳 | 水晶廳(共有三個廳)
挑高 6 米的宴會空間，華麗氣派、場地寬敞，最多可容納 600 位嘉賓，可設置活動式的舞台組合及背板，隨著您的需要而千變萬化，不論是各式婚宴喜慶、生日宴會、國際會議、大型發表展或公司聚餐，均能賓主盡歡，讓您的每一場盛宴都是精采演出。



Belle SPA

Belle SPA 是悅來大飯店的獨創品牌 SPA，在 Resort Spa 全球掀起熱潮後，也成為現在國人到花蓮度假旅遊的一個新選擇，Belle SPA 正是上上之選，除了擁有國際級一流的渡假景觀與服務外，獨到的氛圍和專業的芳療 SPA 療程，再加上濃厚貴族氣息的維多利亞風華，最適合迷戀頂級享受的旅人。



瑞奇活力館

瑞奇活力館擁有各種適合全家悠閒娛樂的活動與設施，有健身房、室內外泳池、按摩水療池、蒸氣室、烤箱、兒童遊戲室等。置身在舒適的休閒空間，可同時遠眺太平洋·飽覽咫尺青山·舒活暢快的身心饗宴·是您來到這裡不能錯過的安排。



水悅池畔

水悅亭是連結兩座八角形戶外泳池的中心點，不論戲水、觀海、或是享受池畔躺椅上的日光浴，皆可讓身心獲得最大的舒暢。亦可舉辦雞尾酒 PARTY、B.B.Q 聚餐，一面吹著徐徐海風，享受美景，一面品嚐佳餚，最快樂的時光，莫過於此！



悅來海側步道

來到好山好水的花蓮，一定要盡情的享受屬於花蓮的新鮮空氣與陽光，尤其位處太平洋旁的遠雄悅來飯店，處處充滿了海洋釋放的負離子，加上飯店周圍的步道、四季花園與詩人花園種滿綠色植物與花卉，自然的芬多精更是不可多得。享受海側步道的美好，讓您有個煥然一新感受。



賞日出活動

有多久沒早起看過日出了？您可曾想像睜開眼睛，就能看到曙光正面從海平面上緩緩升起的美景嗎？遠雄悅來飯店每日提供您隔天日出時間，不論是在房內欣賞，或是走到火舞廣場觀看，當太陽升起的那一剎那，無限感動永留心中。



觀夜景平台

遠雄悅來大飯店門口的悅來廣場，白天除了可觀看壯麗的縱谷景色，晚上更可看到山腳下燈火閃爍，搭天上的點點繁星，彷彿演奏起「小星星組曲」一般，全花蓮的夜景盡收眼底，讓人驚嘆連連。



主題花園

在知名世界旅館設計 WAT & G 公司規劃下，飯店周圍由維多利亞式的優雅氣息噴泉、植栽及雕塑組成各項景觀，有悅來廣場、四季花園、詩人花園、火舞廣場、生命之泉等景觀花園，也成為海內外多部偶像劇拍攝取景的場景。



文創體驗活動

安排在地各式特色文化之戶外行程，有太魯閣一日遊、縱谷漫遊等，帶給遊客更豐富多元的選擇。

2.1.2 市場及產銷概況

1. 市場分析

主要商品、服務之銷售及提供地區

本公司之營業項目係以客房及餐飲收入為主，2016 年度上述兩項服務收入合計佔營業收入淨額之 90.87%。本公司提供客房服務之對象大致可分為本國旅客及外國旅客。

●最近兩年度客源國籍佔比如下：

年度	本國	亞洲	美洲	歐洲	其他	合計
2016	93.68%	5.18%	0.15%	0.14%	0.85%	100%
2015	92.60%	7.06%	0.22%	0.09%	0.03%	100%

資料來源：本公司自行統計之資料

2. 市場佔有率

本公司位於東部地區，與東部地區其他觀光旅館營運比較如下表，其中前三名的觀光飯店皆位於宜蘭縣，主要因其位置及交通條件較花蓮及台東佳，本公司在花東地區總營業收入則排名第一。(詳下頁表格)

2016 年東部地區觀光旅館營運總營業收入排行榜

旅館名稱	房間數	住用率	平均房價	房租收入	餐飲收入	總營業收入
蘭城晶英酒店	193	57.50%	8,949	363,493,066	302,688,367	748,709,689
礁溪老爺大酒店	193	75.07%	7,040	373,339,132	267,607,562	733,164,115
長榮鳳凰酒店(礁溪)	231	65.63%	6,481	359,627,293	244,338,691	725,381,073
遠雄悅來大飯店	381	54.03%	3,790	285,554,866	171,650,766	516,597,614
娜路彎大酒店	276	45.84%	4,390	169,412,506	104,974,248	366,402,437
美侖大飯店	343	64.24%	2,377	191,708,182	156,003,477	364,580,290
太魯閣晶英酒店	160	54.96%	7,113	228,916,220	76,096,376	341,276,495
知本老爺大酒店	182	59.57%	3,728	147,950,599	94,073,448	281,134,070
桂田酒店台東	290	36.88%	3,510	137,400,272	120,055,183	271,192,578
花蓮翰品酒店	197	68.63%	2,153	106,539,291	144,525,203	263,619,749
統帥大飯店	270	47.48%	1,434	67,284,009	67,109,918	140,187,316
山泉大飯店	167	56.83%	1,932	67,089,430	12,462,113	83,240,814
花蓮亞士都飯店	167	41.91%	1,323	33,897,054	7,805,830	42,052,725
幼獅大飯店	54	20.32%	1,554	6,241,810	-	6,627,410

註 1：單位：新台幣元，未稅。

註 2：資料來源：交通部觀光局行政資訊系統「累計月報表」→「觀光旅館營運統計月報表」。

3. 市場未來供需狀況與成長性

依據觀光局公告資料，2017 年至 2020 年間籌設中的觀光旅館共計 34 家，預計將提供 9,097 間房間，但 2016 年來台旅客人數成長趨緩，觀光旅館住房率亦下降約 3.19%，呈現供過於求的狀態。浩華管理顧問公司發布之台灣飯店業現況亦指出，台灣飯店業未來需克服的四大隱憂為高端陸客、人事效率、成本偏高及發展失衡，因相較於亞洲其他地區飯店，台灣飯店的業績及人力的效率仍須提升，營運成本也因多數為自主經營而偏高，而過去陸客到遊人數雖成長，但多數為低消費力的團客，高消費力之陸客多至日本、香港及韓國等地，上述的現象顯示台灣飯店業經營不易，預估未來仍會偏向強者恆強，弱者遭淘汰的狀況，因此，必須更著重品質，具備特色，方能在逆勢中成長。

4. 競爭利基

(1) 依山傍海，位置良好

本公司聳立在海拔 220 公尺上，位處海岸山脈北端，依山傍海、視野遼闊，東向可一覽無遺太平洋海岸、北邊為繁華的花蓮市區及花蓮港、西邊是碧綠的中央山脈縱谷，南邊可見秀麗東部海岸線，碧綠的花東縱谷盡收眼底，渾然天成的秀麗風光，是花蓮唯一依山面海的五星級飯店，亦是全台唯一無可取代的特色。

(2) 擁有專業認證

本公司於 2011 年時取得「Muslin Friendly Restaurant」評鑑，其中日式秋草餐廳在食材、餐具、陳設及用餐環境等均通過回教認可，符合可蘭經規定，經回教團體實地勘查無誤後獲得清真認證。

(3) 提供五星級的環境及專業的服務

本公司從事觀光飯店業多年的專業經驗，以優質、完善之環境設備及服務，經政府評鑑為五星級飯店，並以達到百分之百的滿意度為目標持續努力，近年來致力於通過 SGS QUALICERT 認證，以更專業的服務感動客人。



5.發展遠景之有利、不利因素與因應對策

(1) 有利因素

- 重視休閒旅遊之社會風氣及連續假期增加
- 政府積極推動國旅及 In Bound 市場觀光政策
- 航班、航線增加，便利外國觀光客來台旅遊
- 花東交通便利性持續提升
- 觀光業服務品質持續提升

(2) 不利因素

- 氣候因素影響交通甚鉅
- 觀光產業淡旺季明顯，不利於產業的投資與經營
- 東亞各國觀光市場競爭激烈，國旅市場旅客流向國外旅遊市場
- 國內旅宿業供過於求的趨勢顯現

(3) 因應對策

本公司一年四季搭配不同銷售通路，推出適宜的套裝行程，淡季時亦推出優惠專案，以鼓勵更多客人在淡季悠閒地享受花蓮的美景；雖國內旅遊人次漸流向國外市場，但本公司亦持續主打家庭旅遊，除了搭配既有的合作夥伴海洋公園的遊樂設施外，亦推出美食饗宴、體驗花蓮無毒農業等行程，期以豐富、物美價廉的產品穩定客源，提高住房率。

6. 主要原料之供應狀況：

本公司主要經營客房出租、商品銷售、餐飲服務等，其主要原料為紙張印刷、顧客用品、生鮮食材等，本公司與眾多供應商合作關係良好，供應情況穩定。

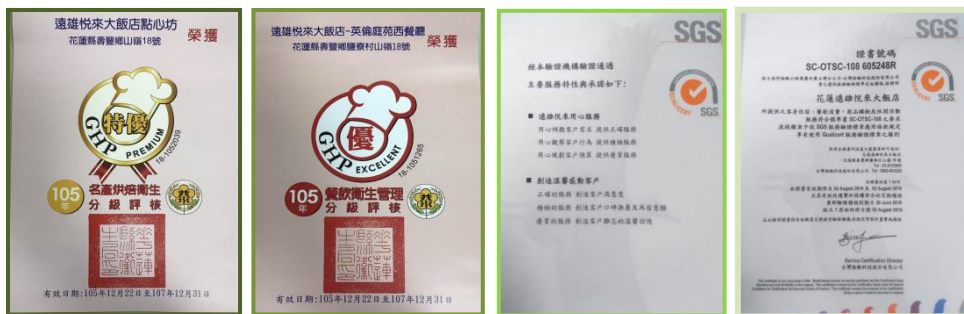
7. 最近二年度銷售量值

單位：新台幣仟元；%

銷 售 量 值 主要商品 (或部門別)	年度		2016 年度				2015 年度			
			內 銷		外 銷		內 銷		外 銷	
	量	值	量	值	量	值	量	值		
客房收入	-	293,887	-	-	-	317,481	-	-		
餐飲收入	-	175,520	-	-	-	186,280	-	-		
其他收入	-	47,191	-	-	-	51,229	-	-		
合 計	-	516,598	-	-	-	554,990	-	-		

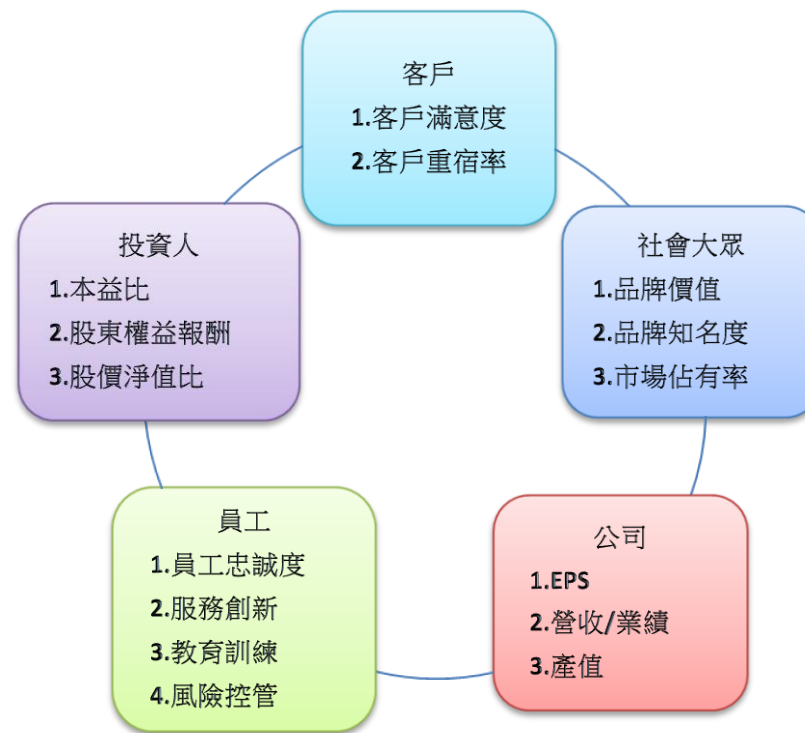
2.1.3 2016 年重要經營實績

- 2016 年榮獲 SGS 服務驗證標章。
- 2016 年榮獲 GHP 名產暨烘焙衛生分級評核特優等。
- 2016 年榮獲 GHP 餐飲衛生管理分級評核優等。
- 2016 年榮獲攜程網最受歡迎獎。
- 2016 年參與勞動部職業安全衛生署推行之無災害工時紀錄活動表揚。



2.1.4 公司經營承諾

做到最好 + 追求第一 + 永續經營



2.1.5 參與協會及組織

遠雄悅來大飯店參與協會及組織
台灣服務優良品牌協會
花蓮縣健康美食協會
花蓮縣國際觀光醫療協會
花蓮縣烹飪商業同業公會
中華民國觀光旅館商業同業公會
菁鑽聯盟

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 2016 年度榮獲 SGS 服務驗證標章，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 財務績效

2016 年度來臺旅客人次為 10,690,279 人次，較上年度成長 2.4%，其中以觀光為目的之旅客人次為 7,560,753 人次，僅小幅成長 0.74%。行政院除了持續推動為期 4 年的「觀光大國行動方案」外，外交部對東南亞及東協等國家實施簽證便利措施，亦使 2016 年度包含泰國、越南等東南亞國家來台觀光人次增加 124,462 人次，印度來臺觀光人次增加 777 人次，為台灣觀光市場帶來新氣象，但中國來臺觀光人次減少 591,878 人次，仍對台灣觀光旅遊市場帶來不小的衝擊。2016 年度花蓮觀光旅館住客數較 2015 年度減少了 70,578 人次，其中中國旅客減少 54,990 人次，為主要流失的客群，足見中國旅客的減少對花蓮地區觀光業影響甚大，亦造成過去過度仰賴中國旅客的同業開始瓜分國旅及其他旅客的市場，使花蓮地區同業競爭更趨激烈。

雖政府政策帶動來台旅客人次的成長，但受到假期變多、廉價航空盛行以及日幣貶值、韓國文化流行等影響，國人出國旅遊風氣

漸盛，從 2016 年全國觀光旅館住房率衰退 4.1%，花蓮地區觀光旅館住房率衰退 11.6% 的數據來看，國旅市場景氣從 2015 年的成長期，漸漸進入轉折期。但連鎖飯店集團仍持續依據不同客群發展新事業，形成強者恆強，弱者被淘汰的局面，故未來一年同業競爭將更激烈，台經院的研究報告亦指出國內的觀光旅遊業將從「量升」走入「質變」的轉型期，在 2017 年走入經濟循環的衰退階段。2016 年度受到中國來臺旅客人數減少、出國旅遊人次上升等影響，國內觀光旅遊業景氣下滑，再加上物價及人力成本上揚等因素，使 2016 年成為本公司深具挑戰的一年，本公司 2016 年度營業計畫實施成果如下表：

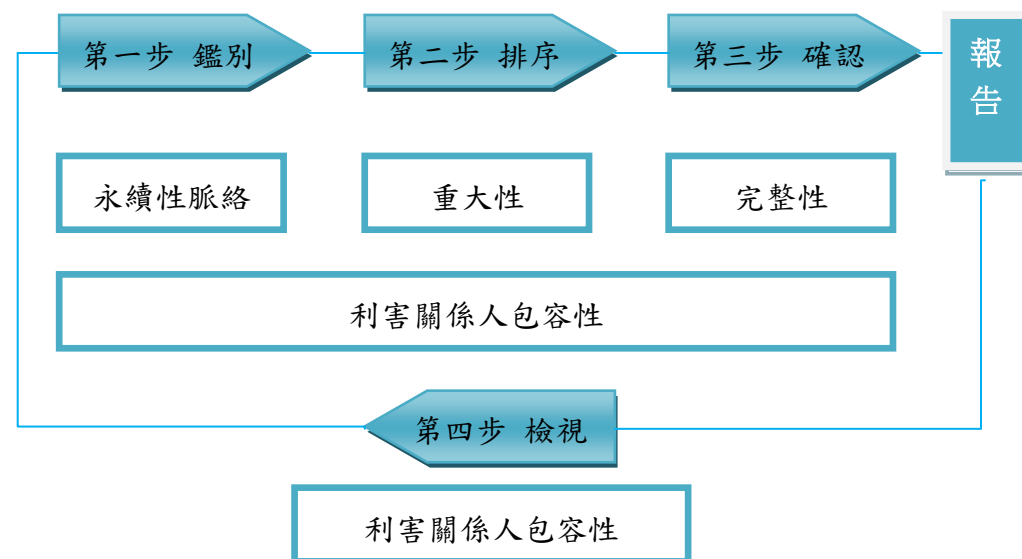
單位：仟元，%

年度	2016 年	2015 年	差異	
			金額	%
營業收入淨額	516,598	554,990	-38,392	-6.92%
營業成本	321,286	332,106	-10,820	-3.26%
營業毛利	195,312	222,884	-27,572	-12.37%
營業費用	123,935	119,407	4,528	3.79%
營業淨利	71,377	103,477	-32,100	-31.02%
營業外收入	3,570	3,292	278	-8.44%
稅前淨利	74,947	106,769	-31,822	-29.80%

更多財務數據可參閱遠雄悅來大飯店股份有限公司網站 (www.farglory-hotel.com.tw) 或公開資訊觀測站 (<http://mops.twse.com.tw>) 發布之 2016 年年報內容。

● 2.3 利害關係人管理與經營

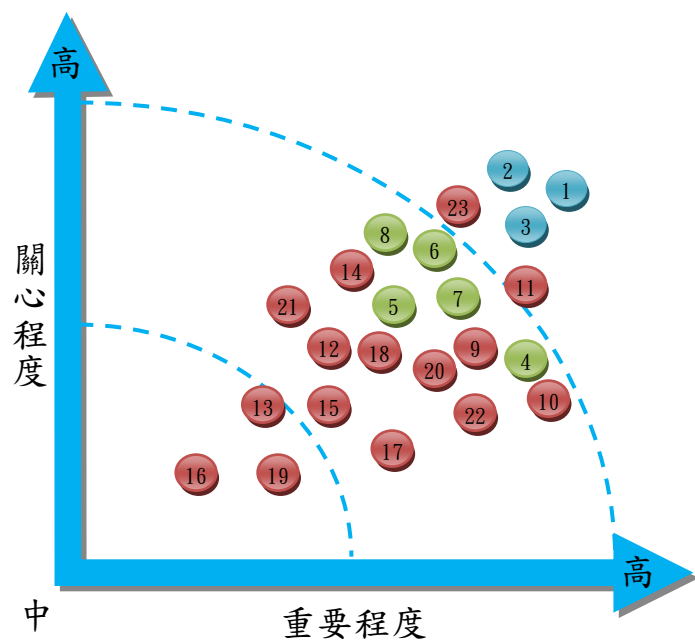
本公司透過 GRI 永續性報告指南所提供以下四個步驟的循環來訂定本年度報告書的實質性考量面與邊界：鑑別、排序、確認及檢視。



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，並依據不同利害關係人對不同議題之關注、詢問及頻率進行議題回應與分析。

鑑別關係利害人關注議題程度

CSR 相關議題 ● 經濟 ● 環境 ● 社會



經濟議題

- | | | |
|---------|---------|-------|
| 1. 經濟成果 | 2. 市場地位 | 3. 採購 |
|---------|---------|-------|

環境議題

- | | | |
|-------|-------------|------------|
| 4. 水 | 6. 廢汙水污及廢棄物 | 8. 供應商環境評估 |
| 5. 排放 | 7. 整體情況 | |

社會議題

- | | | |
|----------------|--------------|-------------|
| 9. 勞雇關係 | 14. 投資 | 19. 反貪腐 |
| 10. 職業健康與安全 | 15. 不歧視 | 20. 產品及服務標示 |
| 11. 訓練與教育 | 16. 童工 | 21. 行銷溝通 |
| 12. 員工多元化與平等機會 | 17. 保全實務 | 22. 顧客隱私 |
| 13. 勞工實務問題申訴機制 | 18. 人權問題申訴機制 | 23. 法規遵循 |

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。

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。

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。

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。

2.3.2 公司與利害關係人議合

利害相關者	關注議題	議題回應
客戶	<ul style="list-style-type: none"> ● 客戶服務 ● 食品安全 ● 產品品質 	<ul style="list-style-type: none"> ● 客戶滿意度調查 ● 公司網站-利害關係人詢問單
員工	<ul style="list-style-type: none"> ● 勞資關係 ● 薪資福利 ● 職業安全與健康 ● 職涯發展 	<ul style="list-style-type: none"> ● 內部網站 ● 公司內部公告 ● 各部門定期／不定期會議 ● 多元的員工意見管道
投資人	<ul style="list-style-type: none"> ● 公司治理 ● 股利政策 ● 公司競爭優勢 ● 未來成長潛力 ● 獲利能力 	<ul style="list-style-type: none"> ● 年度股東常會 ● 依法令規定自辦或受邀辦理法人說明會 ● 透過電話、電子郵件回答投資人的提問 ● 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
供應商	<ul style="list-style-type: none"> ● 供應鏈管理 ● 環保、安全與衛生管理 	<ul style="list-style-type: none"> ● 供應商問卷調查 ● 公司網站-利害關係人專區 ● 供應商現場稽核

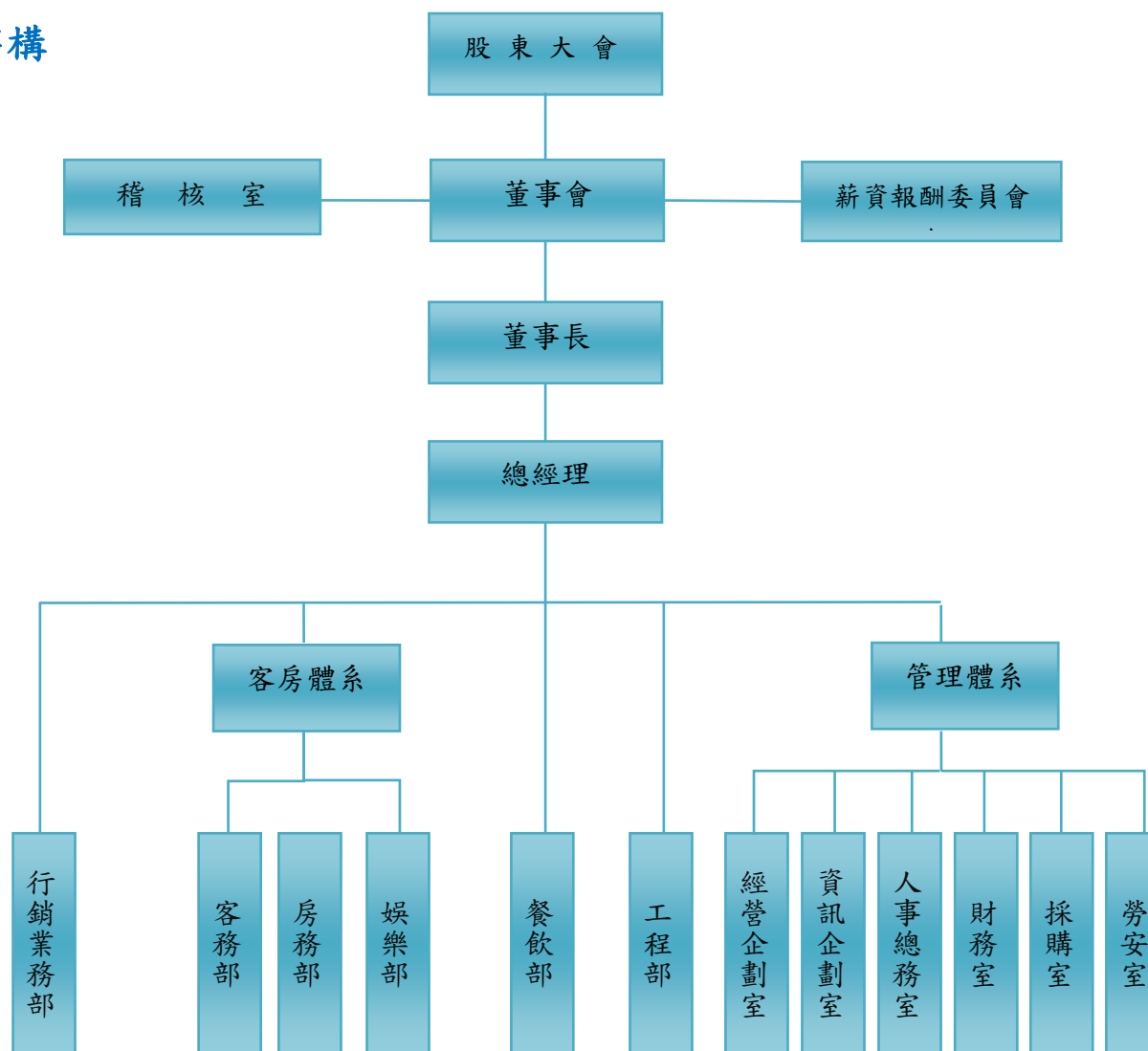
2.3.3 利害關係人溝通管道與頻率

利害相關者	溝通管道	溝通頻率
客戶	<ul style="list-style-type: none"> ● 客服專線 ● 公司網站 ● 現場服務人員 	<ul style="list-style-type: none"> ● 即時
員工	<ul style="list-style-type: none"> ● 員工申訴信箱 ● 申訴專線 ● 內部網站 ● 定期及不定期內部會議 	<ul style="list-style-type: none"> ● 即時
投資人	<ul style="list-style-type: none"> ● 股務代理專線 ● 定期舉辦股東常會及法人說明會 ● 公司網站 ● E-mail 	<ul style="list-style-type: none"> ● 即時 ● 每年至少一次召開股東常會 ● 依法令規定自辦或受邀辦理法人說明會
供應商	<ul style="list-style-type: none"> ● E-mail ● 公司網站 ● 採購室及驗收倉庫 	<ul style="list-style-type: none"> ● 即時



公司治理

●3.1 公司治理架構



部門名稱	工作職掌
董事長室	擬定公司經營策略
總經理室	擬定公司經營計畫、董事會交辦事項 有關各部門間之協調、溝通與管理工作
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、內控及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
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、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、總務及庶務用品之管理、員工宿舍及更衣室之管理、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、收付款出納、資金調度作業、融資往來銀行之接洽與拜訪及股務作業
採購室	負責工程、建材、總務、庶務用品設備之採發作業

部門名稱	工作職掌
行銷業務部	各項業務之規劃及銷售、業務活動及銷售作業管理、業績、績效統計作業、團體業務之協調 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暨網路行銷規劃及管理
客務部	訂房業務、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卡服務事宜、維持公司及貴賓安全、協助交通管制、緊急事故處理
房務部	客房、大廳、戶外等清潔服務與房間管理
餐飲部	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、新菜單之擬定與開發及廚房管理
娛樂部	飯店泳池救生及活動指導、SPA 療程服務及商品販售、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
工程部	各項機械設備之維護與公司各項修繕計畫之進行、擴建及改建計畫案件之規劃與執行
勞安室	擬訂、規劃、督導及推動安全衛生管理事項，指導各部門實施職業災害預防、自動檢查計畫及年度健康檢查事項

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，確保公司治理有效執行，本公司另設置有薪資報酬委員會，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。

董事會成員資料如下：

職稱	姓名	主要學經歷
董事長	遠雄國際投資代表人：洪賢德	政大企經班 遠雄悅來大飯店副董事長兼總經理
董事	遠雄國際投資代表人：王慶祺	東華大學企業管理碩士 青島遠雄悅來酒店公寓總經理
董事	遠東建設代表人：陳美玲	逢甲大學國貿系 遠雄建設事業人總室副總經理
董事	饒明昌	致理商專企管科 遠雄美食事業董事長
董事	穆景平	遠雄營造採購室經理
獨立董事	蘇成田	交通部觀光局局長
獨立董事	倪志珍	億樂事控股副總經理

職稱	姓名	主要學經歷
監察人	莊坤元	日本明星大學 燕聲電台董事長
監察人	陳玉梅	台北商業技術學院企管系 遠雄建設事業財務室協理
監察人	王偉程	台灣大學法律系 遠雄建設事業法務室協理

◆遠雄悅來大飯店於2016年度共召開6(A)次會議

◆董監事出席情形如下：

職稱	姓名	實際出(列)席次數(B)	委託(出席)次數	實際出(列)席率(%) (B/A)
董事長	洪賢德	6	0	100%
董事	王慶祺	6	0	100%
董事	陳美玲	5	0	83%
董事	饒明昌	3	0	50%
董事	穆景平	6	0	100%
獨立董事	蘇成田	6	0	100%
獨立董事	倪志珍	6	0	100%
監察人	莊坤元	5	0	83%
監察人	陳玉梅	5	0	83%
監察人	王偉程	4	0	67%

● 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。

■ 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，並定期向董事長報告內控、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，對於各部門的監理作業管理，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，符合薪資報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2016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(%) (B/A)
召集人	蘇成田	2	1	3	67%
委員	倪志珍	3	-	3	100%
委員	黃英士	3	-	3	100%

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。

相關公司治理詳細內容，可參閱遠雄悅來大飯店股份有限公司網站 (www.farglory-hotel.com.tw)或公開資訊觀測站發布之 2016 年年報內容(<http://mops.twse.com.tw>)。

■ 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



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

提供顧客諮詢與顧客申訴服務。

●專線號碼 03-8671308

服務時間(週一至週五 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)

■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。



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，以提升其技術能力、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。另本公司勞資雙方協議均依勞基法規定再配合公司人事管理規章。

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。

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）。



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。

6.1.3 環境安全衛生

- ◆ 平時宣導各項節約用水、用電、用紙等觀念，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/設置汙水處理設備/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。



滅火器

- 全區設有A5B16C1之乾粉滅火器共522具。

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
 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

◎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。





其他永續性指標

●G4-9 組織規模

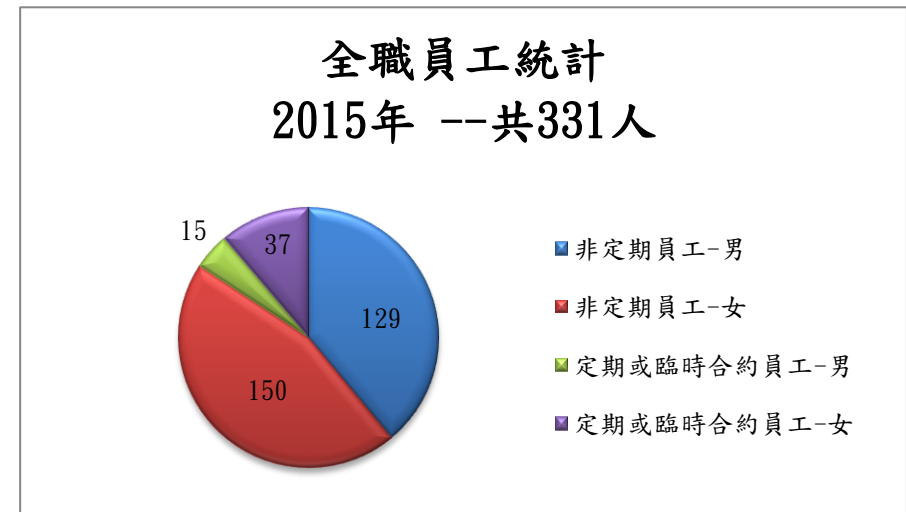
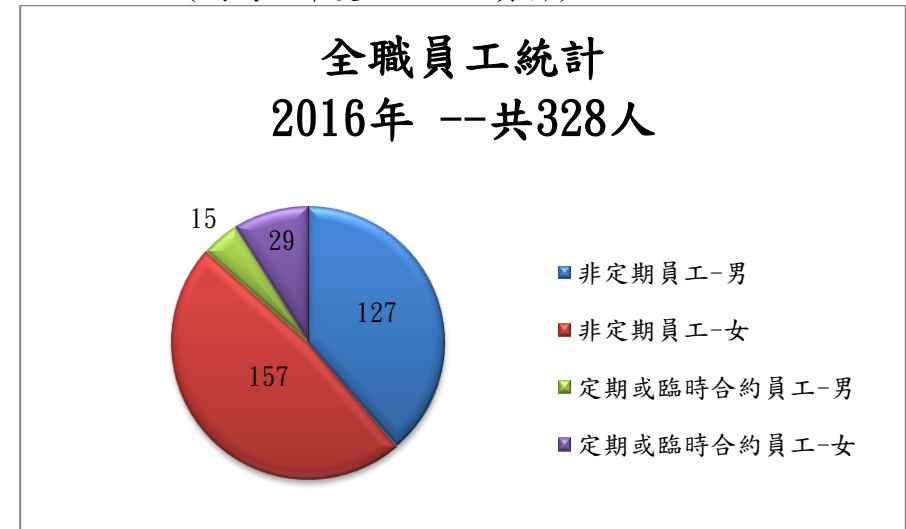
1. 本公司人力資源結構分佈如下：

年度		2016 年度	2015 年度
員工人數合計		325	343
平均年歲		36.8	35.7
平均服務年資		5.0	4.4
學歷分布比率	博士	--	--
	碩士	1.5%	2.2%
	大專	60.7%	61.9%
	高中	28.6%	26.3%
	高中以下	9.2%	9.6%

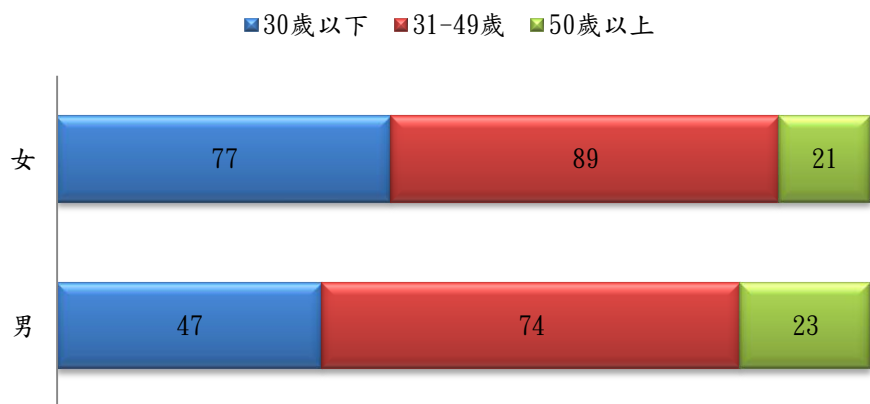
註：上表人數為全年平均人數

2. 人力資源相關指標如下各圖表所示：

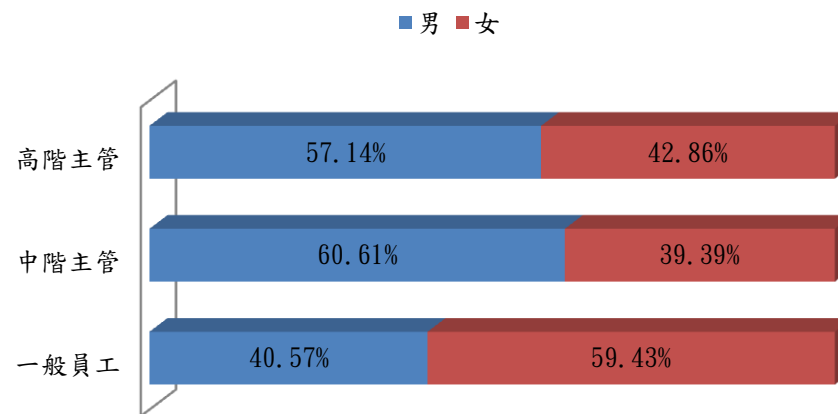
(均為兩年度 12/31 之資料)



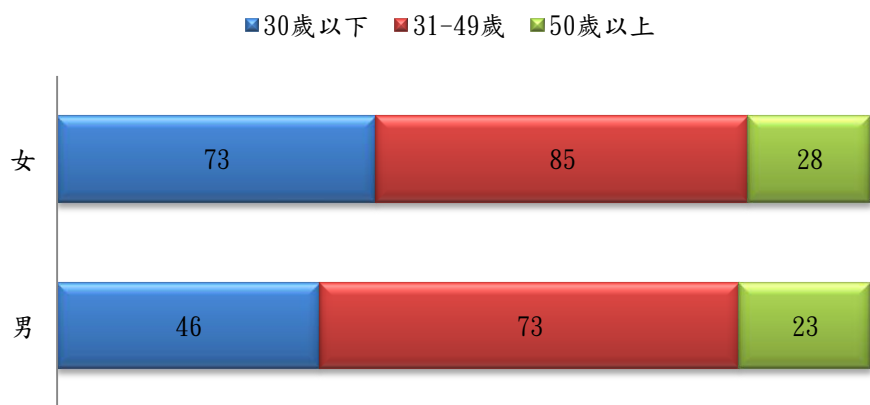
2015年男女員工年齡分佈



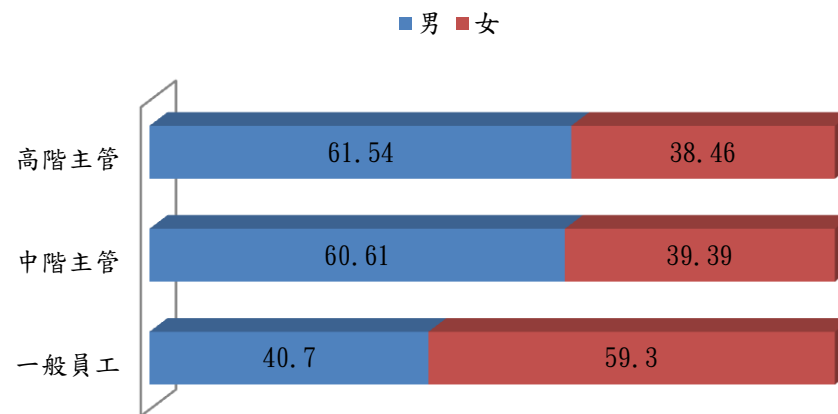
男女職務比例-2016年



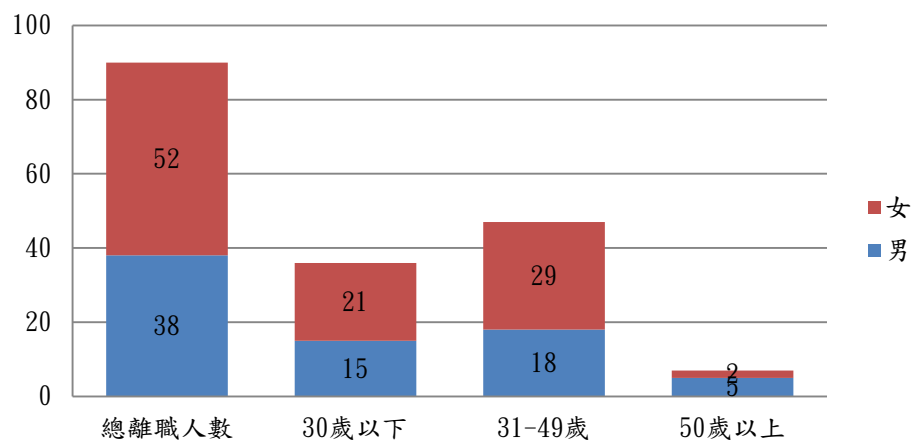
2016年男女員工年齡分佈



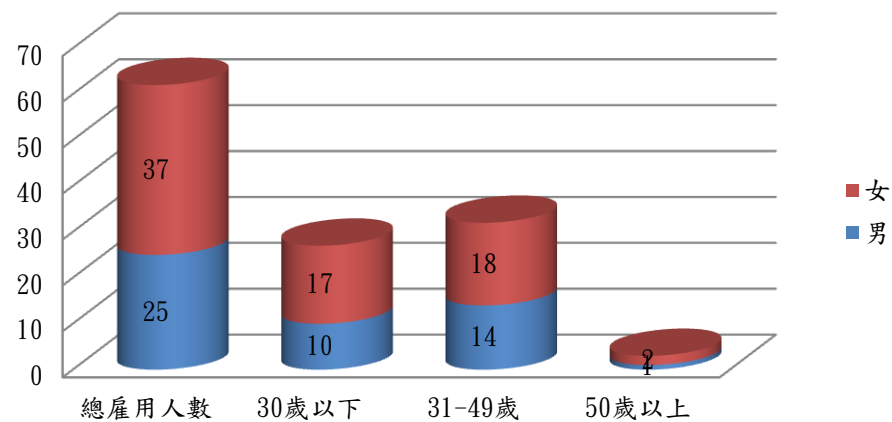
男女職務比例-2015年



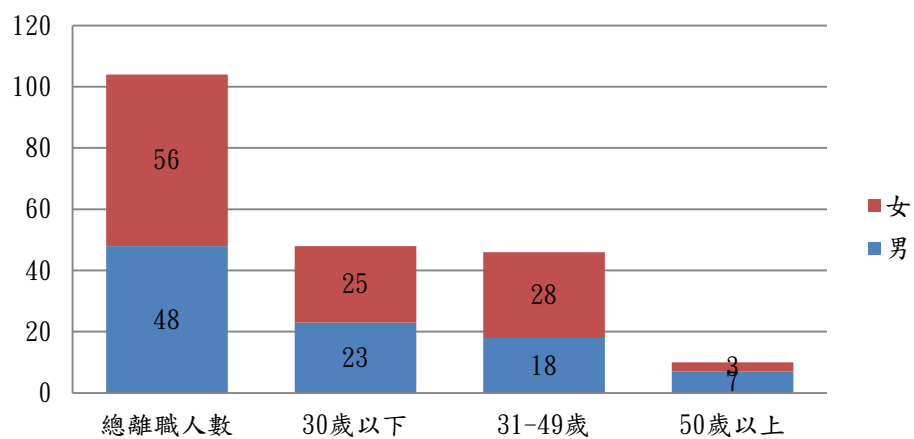
員工離職人數男女比-2016年



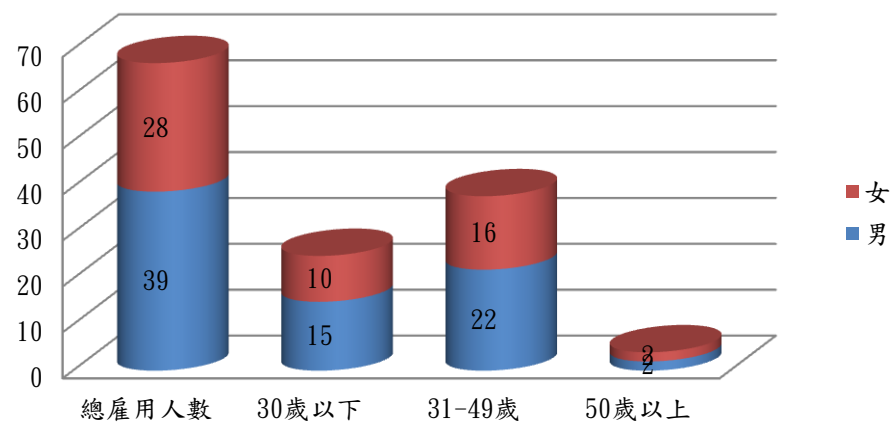
員工依性別及年齡雇用比率-2016年



員工離職人數男女比-2015年



員工依性別及年齡雇用比率-2015年



男女平均薪資比較		
	2016 年	2015 年
一般員工	1:0.91	1:0.97
中階主管	1:0.93	1:0.89
高階主管	1:0.99	1:0.75

人力編制				
	2016 年		2015 年	
實習生	37 人	11.39%	43 人	13.23%
身心障礙	5 人	1.54%	6 人	1.85%
外國籍	0 人	0.00%	0 人	0.00%
原住民	55 人	16.93%	47 人	14.47%

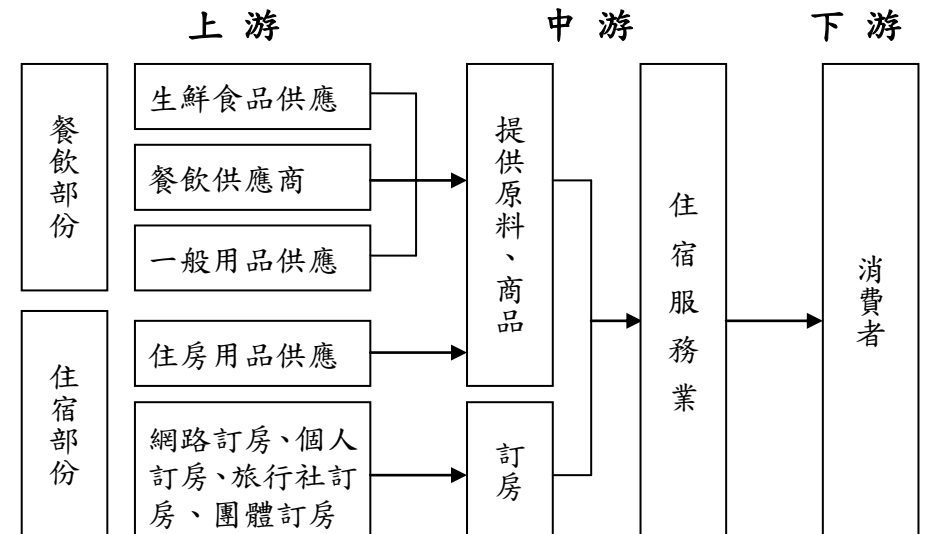
基本薪資核敘及法定基本工資比值	
	倍數
男性員工基本起薪	1.32
女性員工基本起薪	1.24

●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：





附錄

●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。

A. 全球永續性報告指標 GRI G4 對照表

一般標準揭露

指標	說明	頁碼	揭露情形
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	
G4-2	描述關鍵衝擊、風險及機會。	P. 26	
組織概況			
G4-3	組織名稱。	P. 3	
G4-4	主要品牌、產品與服務。	P. 4-6	
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。	P. 3	
G4-7	所有權的性質與法律形式。	P. 3	
G4-8	組織所提供服務的市場。	P. 4-11	

G4-9	組織規模。	P. 19-20	
G4-10	依聘僱合約及學歷分類的員工總數。	P. 35	
G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例。	P. 35	
G4-12	組織的供應鏈。	P. 38	
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. 38	
G4-14	說明組織是否具有因應相關之預警方針或原則。	P. 10-11	
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。	-	
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。	P. 13	
鑑別重大考量面與邊界			
G4-17	組織合併財務報表或等同檔中所包含的所有實體。	P. i	
G4-18	界定報告內容和考量面邊界的	P. i	

	流程。		
G4-19	所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面。	P. i	
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。	P. 14-18	
G4-21	針對每個重大考量面，說明組織外部在考量面上的邊界。	P. 14-18	
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
利害關係人議合			
G4-24	組織進行議合的利害關係人群體。	P. 14-18	
G4-25	就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法。	P. 14-18	
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。	P. 14-18	
G4-27	說明經由利害關係人議合所提	P. 14-18	

	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。		
報告書基本資料			
G4-28	所提供資訊的報告期間。	P. i	
G4-29	上一次報告的日期。	P. i	
G4-30	報告週期。	-	每年
G4-31	提供可回答報告或內容相關問題的聯絡人。	P. 47	
G4-32	組織選擇的「依循」選項。	-	P. i
G4-33	組織為報告尋求外部保證/確信的政策與現行做法。	-	尚未尋求外部保證
治理			
G4-34	組織的治理結構。	P. 19-24	
G4-35	最高治理機構針對經濟、環境及社會議題，授權委任給高階管理階層與其他員工的流程。	P. 26-27	
G4-36	組織是否認命經營管理階層負責經濟、環境和社會議題，並是否直接向最高治理機構報告。	P. 26-27	

G4-38	按分類說明最高治理機構及其委員會的組成。	P. 19	
G4-39	最高治理機構的主席是否亦為經營團隊成員。	P. 19	
G4-40	最高治理機構其委員會之提名與遴選流程，以及最高治理機構成員提名和遴選的準則。	P. 21-24	
G4-41	最高理機構如何確保避免及管理利益衝突之流程，及是否有向利害關係人揭露利益衝突。		於公開資訊揭露時，發佈重大資訊。
G4-48	說明薪酬決定的流程。	P. 23-24	
G4-49	如適用時，說明如何尋求利害關係人意見並將其意見與薪酬結合。	P. 23-24	
G4-51	按類型，說明最高治理機構和高階管理階層的薪酬政策。	P. 23	
G4-52	說明薪酬決定的流程。說明是否有薪酬顧問參與薪酬的制定，已及他們是否獨立於管理階層。說明薪酬顧問與組織之間是否存	P. 23	

	在其他任何關係。		
G4-53	如適用時，說明如何尋求利害關係人意見與薪酬結合，包括對薪酬政策和提案之投票結果。	-	
G4-54	在主要營運據點每個國家中，組織中薪酬最高個人之年度總收入與組織在該國其他員工年度總收入之中位數的比率。	-	
G4-55	在主要營運據點的每個國家中，組織中薪酬最高個人年度總收入增加之百分比與組織在該國其他員工平均年度總收入增加百分比之中位數的比率。	-	
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. 25	
G4-57	對倫理與合法行為徵詢意見及組織誠信相關事務之內外部機	P. 25	

	制。		
G4-58	對於舉報有違倫理或不合法行為及組織誠信相關問題的內、外部機制。	P. 25	
特定標準揭露			
考量面：經濟			
G4-EC1	直接經濟價值的產出與分配。	P. 13-14	
G4-EC2	氣候變遷造成的財務風險與機會。	P. 26	
G4-EC3	退休計畫。	P. 30-31	
G4-EC4	政府的財務援助。	-	
考量面：市場地位			
G4-EC5	依性別(揭露)標準起薪與當地最低薪資的比例。	-	
G4-EC6	資深管理階層為在地聘僱(在地人)之比例。	-	
考量面：間接經濟衝突			
G4-EC7	基礎建設投資與服務所產生之發展和衝擊。	-	
G4-EC8	間接經濟衝擊。	P. 26-27	

G4-EC9	在地供應商採購之比例	-	
特定標準揭露-環境			
考量面:能源			
G4-EN3	組織內能源耗用。	-	
G4-EN4	組織外能源耗用。	-	
G4-EN5	能源強度。	-	
G4-EN6	能源耗用減量。	-	
G4-EN7	產品與服務(於使用階段)能源需求之減量。	-	
考量面:水資源			
G4-EN8	總耗水量。	-	
G4-EN9	用水對於水源之顯著影響。	-	
G4-EN10	回收水使用量及其佔總用水量之百分比。	-	
考量面:空污、水污及廢棄物			
G4-EN15	直接溫室氣體排放量。	-	
G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量。	-	
G4-EN17	其他間接溫室氣體排放量。	-	
G4-EN18	溫室氣體排放強度。	-	
G4-EN19	溫室氣體排放的減量。	-	

G4-EN22	廢水之處理方式、水質、排放地與排放量。	-	
G4-EN23	各類廢棄物總量及其處理方式。	-	
G4-EN26	受公司污廢水排放所嚴重影響的水體及相關棲息地位置、面積、保護狀態及生物多樣性。	P. 32-34	
考量面:產品於服務			
G4-EN27	降低產品與服務對環境衝擊的設計。	P. 32-34	
G4-EN28	售出產品於其包裝材料被回收或再使用的百分比。	-	
考量面:遵守環境相關法規			
G4-EN29	違反環境法律法規所被懲罰之重大罰款金額,以及所受非經濟處罰之次數。	-	尚無重大罰款金額
G4-EN31	環境保護支出及投資。	P. 32-34	
G4-EN32	經由環境(判定)準則加以篩選的新供應商百分比。	-	
G4-EN33	供應鏈中具有實際核潛在的顯	-	

	著環境負面衝擊與組織所採取的行動。		
G4-EN34	經由正式環境申訴機制所提出，呼應與解決的申訴數目。	-	
特定標準揭露-勞動條件			
考量面: 雇用			
G4-LA1	依年齡、組別、性別及區域揭露新進員工數目及比率和員工離職數目及流動率。	P. 35-38	
G4-LA2	全職員工(可以期待，有別於契約與臨時工)的福利。	P. 30-31	
G4-LA3	依性別揭露育嬰假的復職率和留任率。	-	
考量面: 勞資關係			
G4-LA4	營運變化的最短告知期限。	-	
考量面: 職業安全與健康			
G4-LA5	勞工安全健康委員會中員工代表。	P. 30-31	

G4-LA6	按地區和性別劃分的工傷類別、傷害率、職業病率、損工率、缺勤率與工作相關之死亡人數。	-	無此情形
G4-LA7	職務上具疾病高風險或發生率的員工。	-	無此情形
G4-LA8	與工會達成之正式協議中所包含之安全衛生議題。	-	無工會
考量面: 教育訓練			
G4-LA9	依性別與職級之平均訓練時數。	-	
G4-LA10	加強員工持續就業能力及協助員工轉職的技能管理及終生學習計畫。	-	
G4-LA11	依性別與職級之職能發展評估。	-	
考量面: 多元化與機會平等			
G4-LA12	依性別年齡組別少數族群成員及其多元化指標揭露治理公司成員和各類員工的組成。	P. 38	
G4-LA13	依職級與區域揭露男女底薪與薪酬之比例。	P. 38	
考量面: 供應商勞動條件評估			

G4-LA14	經由勞動條件準則加以篩選的新供應商百分比。	-	目前無資料
G4-LA15	供應鏈中具有實際和潛在的顯著勞動條件負面衝擊與組織所採取的行動。	-	目前無資料
G4-LA16	經由正式勞動條件申訴機制所提出，呼應與解決的申訴數目。	-	目前無資料
特定標準揭露-人權			
考量面:投資			
G4-HR1	載有人權條款或經由人權審查的投資協定。	-	
G4-HR2	員工人數的訓練時數與百分比。	-	
考量面:反歧視			
G4-HR3	歧視事件與矯正措施。	-	
考量面:自由結社與集體協商			
G4-HR4	識別員工與供應商違反自由結社與集體協議的狀況與風險;組織所採取的支持措施。	-	
考量面:童工			

G4-HR5	識別組織與供應商童工之風險;為消弭童工,組織所採取的支持措施。	-	
考量面:強迫勞動			
G4-HR6	識別組織與供應商強迫勞動之風險;為消弭強迫勞動,組織所採行的措施。	-	
考量面:供應商人權評估及申訴機制			
G4-HR9	接受人權審查或衝擊評估的營運總數和百分比。	-	
G4-HR10	經由人權條件(判定)準則加以篩選的新供應商百分比。	-	
G4-HR11	供應鏈中具有實際和潛在的顯著人權條件負面衝擊與組織所採取的行動。	-	
G4-HR12	經由正式人權條件申訴機制所提出,呼應與解決的申訴數目。	-	
特定標準揭露-社會			
考量面:當地地區			
G4-S01	組織中對於營運據點在其所在	-	

	社區有實際議和衝擊、評估與發展方案的百分比。		
G4-S02	對當地社區具有實際和潛在負面衝擊的營運據點。	-	
考量面:反貪腐			
G4-S03	經由評估貪腐的風險營運據點數目、百分比與所鑑別出的顯著風險。	-	無發現重大 風險
G4-S04	反貪腐溝通與訓練。	P. 24	
G4-S05	對於已證實之貪腐事件的處理。	-	無此情事
考量面:反貪腐			
G4-S07	不公平競爭行為、反托拉斯與市場壟斷的訴訟與結果。	-	無此情事
考量面:法令遵循			
G4-S08	違反法律法規的次數與罰款金額。	-	
特定標準揭露-產品責任			
考量面:顧客健康與安全			
G4-PR1	對產品與服務實施健康與安全	-	

	改善評估的百分比。		
G4-PR2	依事件結果揭露產品與服務於其生命週期中違反健康與安全法規的事件數。	-	無此情事
考量面:產品與服務標示			
G4-PR3	組織程序要求的產品及服務資訊種類,以及標示這些資訊重要產品及服務上的百分比。	-	
G4-PR4	產品與服務違反資訊與標示法規的事件。	-	無此情事
G4-PR5	客戶滿意度調查結果。	-	
考量面:顧客隱私			
G4-PR8	侵害客戶隱私及遺失客戶資訊的事件。	-	無此情事
考量面:遵守產品相關法規			
G4-PR9	產品與服務違反法規的罰款金額。	-	無此情事

B. 聯絡資訊

發言人

姓名：張筱楓

職稱：財務室 經理

電話：03-8123900 分機8350

傳真：03-8123933

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：邱梲緬

職稱：財務室 襄理

電話：03-8123900 分機8363

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

