



2025 富野集團 永續報告書

ESG SUSTAINABILITY
REPORT

Contents 目錄

關於本報告書	3	永續發展藍圖	5
經營者的話	4	利害關係人鑑別與溝通管道	9

01

誠信之基：築夢之航

1.1 組織概況	14
1.2 公司治理	20
1.3 誠信經營	22
1.4 風險內控	23
1.5 資安管理	29

02

品牌之蘊：款待之道

2.1 住宿安全	31
2.2 食品安全	33
2.3 供應商管理	39
2.4 顧客關係	43

03

綠境永恆：共生之舞

3.1 能資源管理	48
3.2 氣候變遷因應	52

04

幸福光譜：人本之華

4.1 友善職場	56
4.2 人才發展	62
4.3 職場安全	64
4.4 公益實踐	67

附錄

GRI 準則對照	69	TCFD 氣候相關議題管理	72
----------	----	---------------	----



關於本報告書

本報告書為富野大飯店股份有限公司（以下簡稱「富野集團」）首次編製之永續報告，完整呈現前一年度於環境、社會及治理（ESG）面向所採行的管理措施與執行成果。富野集團重視與利害關係人保持良好互動，透過資訊公開回應各界關注，並以既有管理機制推動相關作業及定期檢視成效，以確保揭露資訊的完整與透明。報告內容依據已執行之管理作法及具體成果編製，提供利害關係人了解本集團永續發展進程之參考。

▶ 報告邊界

本報告書揭露之資訊範圍涵蓋富野大飯店股份有限公司及其分公司，包括富野溫泉休閒會館、台東富野渡假酒店、花蓮富野渡假酒店、高雄富野渡假酒店。報告期間為西元 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日，部分數據為呈現長期趨勢，追溯揭露 2022 年及 2023 年相關資訊。所有財務數字均以新臺幣表示。

數據資料之編製原則以各館別數據加總後統一呈現，以確保資料的完整性與一致性。各議題之政策、管理方式及執行情形，均以集團層級為主要說明架構；若各館別具特定措施、專案或成果，則另行列示，以呈現其對集團永續推動之實際貢獻。

富野集團於 2024 年間未有顯著之規模、結構、所有權及供應鏈之重大變化。本報告書為首年編撰，無資訊重編處。

▶ 報告書撰寫原則

本報告書之撰寫係依循全球永續性報導準則（Global Reporting Initiative, GRI）2021 年版通用準則（GRI Universal Standards 2021）進行編製，並參考臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」、永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board, SASB）產業揭露標準、氣候相關

財務揭露（Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD）架構，以及聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs）相關指引，並於本報告書附錄提供 GRI 準則內容索引供利害關係人參照。

▶ 報告書資訊品質

本報告書由富野集團 ESG 推動小組統籌編製，相關資料與數據由各營運據點彙整提供，並由各館依既有作業流程完成初步審閱與校對。總管理處負責執行內部稽核作業，確認報告內容及數據之準確性與可靠性。報告書初稿經總管理處審查後，由總經理核定，並提報董事會審閱，由董事會決議確認後正式對外發行。

▶ 報告發行時間

每年發行 ESG 永續報告書，完整報告書之電子檔可於富野集團官網下載。

本次發布日期：2025 年 8 月。

下次發布日期：2026 年 8 月。

▶ 聯絡資訊

公司地址：臺東縣卑南鄉溫泉村龍泉路 30-2 號 5 樓之 41

富野集團官網：<https://www.hoyaresort.com.tw/>

聯繫人：黃慶安 協理

Mail：andy@hoyaresort.com.tw

電話：089-350678#500





經營者的話

隨著全球對環境、社會及公司治理（ESG）議題的關注日益提升，富野集團深刻體認到，企業的成功不僅來自於卓越的經營績效，更來自於對社會與環境的長遠承諾。作為台灣觀光旅宿業的一員，我們持續思考如何在提供優質服務的同時，實現對地球、社會與利害關係人的責任。

2024 年，我們在 ESG 方面邁出了更堅定的步伐，推動綠色旅宿、節能減碳、在地共好等多項計畫，包括逐步提升飯店能源使用效率、減少一次性塑膠產品、強化員工永續培訓，並深化與在地社區的合作，帶動地方經濟發展。我們相信，永續並非短期行動，而是長期承諾，我們將持續透過創新與行動，推動企業與社會共同進步；在環境方面，我們積極採取節能減碳措施，致力於降低營運過程中的碳足跡。透過引進綠色建築設計與能源管理系統，我們的多家飯店已成功減少能源消耗，並提升資源使用效率。在社會責任方面，我們持續關注社區發展，積極參與各項公益活動。我們與地方組織合作，推動教育與文化項目，並支持弱勢群體，期望為社會帶來正向影響。在公司治理方面，我們強化內部控制與風險管理，確保營運透明度與誠信度。我們遵循國際最佳實踐，制定了完善的治理架構，以保障股東與利害關係人的權益。

展望未來，富野飯店集團將持續深化 ESG 策略，追求經濟效益與永續發展的平衡。我們相信，唯有與員工、客戶、股東及社會各界攜手合作，才能共創美好的未來。感謝所有支持富野集團的夥伴，讓我們在永續之路上不斷前行。

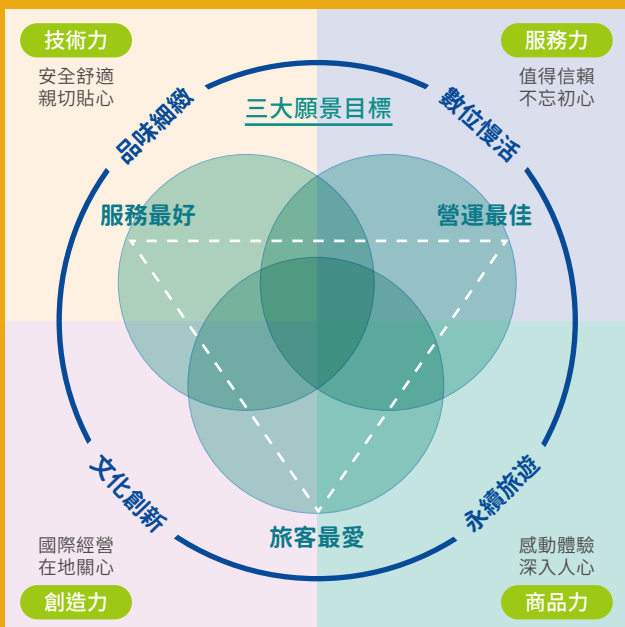
富野集團 董事長

劉清郎



富野集團永續發展藍圖

為實踐企業永續經營理念，富野集團秉持「服務最好、旅客最愛、永續經營」三大願景，作為集團發展核心方向。藉由「文化創新、永續旅遊、數位慢活、品味細緻」四大核心價值，結合「技術力、服務力、商品力、創造力」四大發展軸心，逐步推動集團營運與永續發展目標接軌，積極對應聯合國永續發展目標（SDGs），打造具有影響力的國際級旅館品牌。



▶ 三大願景目標與 SDGs 連結

1. 服務最好 (Best Service)

- **旅客：**提供優質住宿體驗，結合科技與人文關懷，滿足旅客期待。
- **環境：**落實環保政策，推動綠色旅館，減少碳排放與資源浪費。
- **在地回饋及公益：**與當地社區共存共榮，參與公益活動，推動地方經濟發展。



對應 SDGs：

- ☑ **SDG 3 (良好健康與福祉)：**打造健康安全的住宿環境，確保旅客與員工福祉。
- ☑ **SDG 11 (永續城鄉)：**建構環保友善旅館，促進地方經濟發展。
- ☑ **SDG 13 (氣候行動)：**透過節能與減碳政策，減少旅館營運對環境的影響。

2. 旅客最愛 (Customer's Favorite)

- **親民價格：**維持高 CP 值住宿體驗，讓更多旅客享受高品質旅遊。
- **地方創生：**與當地文化、餐飲、手作產業合作，促進在地經濟發展。
- **在地特色：**打造舒適旅遊體驗，結合地方特色與社區典故。



對應 SDGs：

- ☑ **SDG 8 (良好工作與經濟成長)：**創造穩定就業，推動當地經濟發展。
- ☑ **SDG 10 (減少不平等)：**提供公平的旅遊與消費選擇，促進社會共融。
- ☑ **SDG 12 (負責任的消費與生產)：**提倡永續旅遊，減少一次性備品、塑膠與食物浪費。



3. 永續經營 (Sustainable Management)

- **股東**：確保穩健成長，提高 ESG 績效，創造長期企業價值。
- **員工**：提供良好工作環境，落實性別平等與多元共融，促進職涯發展。
- **政府**：遵循環保與勞動法規，與政府合作推動永續政策。

對應 SDGs：

- ☑ **SDG 5 (性別平等)**：促進性別多元與包容性職場文化。
- ☑ **SDG 7 (可負擔的潔淨能源)**：採用節能設備與再生能源，減少碳足跡。
- ☑ **SDG 17 (夥伴關係)**：與政府、NGO、企業共同推動永續發展。



► 四大核心價值與 SDGs 連結

1. 文化創新 (Cultural Innovation)

- 融合在地文化與歷史，打造獨具特色的旅宿空間。
- 推動文化體驗活動，如音樂節、DIY 活動等。
- 支持在地活動，參與在地特色或文化活動，支持地方發展。

對應 SDGs：

- ☑ **SDG 4 (優質教育)**：提供文化導覽與工藝體驗，推廣地方教育與文化傳承。
- ☑ **SDG 10 (減少不平等)**：透過文化推廣，提升地方經濟與社會影響力。



2. 永續旅遊 (Sustainable Tourism)

- 減少一次性塑膠，推廣環保餐具、可重複使用備品。
- 支持生態旅遊，與自然保護區合作，減少旅遊對生態的衝擊。

對應 SDGs：

- ☑ **SDG 6 (潔淨水與衛生設施)**：降低水資源浪費，推動節水技術。
- ☑ **SDG 13 (氣候行動)**：降低碳排放，推動環境保護與綠色旅遊。



3. 數位慢活 (Digital Slow Living)

- 應用手機 APP，打造無壓力、沉浸式旅遊體驗，同時滿足一站式購物體驗。
- 提升客房舒適度與服務效率。
- 提供數位導覽、無紙化服務，減少紙張使用與浪費。

對應 SDGs：

- ☑ **SDG 9 (產業、創新及基礎設施)**：發展手機 APP，提高科技應用。
- ☑ **SDG 12 (負責任的消費與生產)**：減少資源浪費，提高數位化管理。





4. 品味細緻 (Refined Experience)

- 提供高質感住宿與精緻餐飲，打造舒適體驗。
- 推動低碳飲食，如在地食材應用。
- 打造客製化旅遊路線，讓旅客深入體驗當地風情。

對應 SDGs：

- ☑ SDG 3 (健康與福祉)：提供健康飲食與舒適住宿環境。
- ☑ SDG 12 (負責任的消費與生產)：支持當地農產與可持續食材供應。



► 四大發展軸心與 SDGs 連結

1. 技術力 (安全舒適，親切貼心、節能、環保)

- 減少一次性塑膠用品：
 - 提供可重複使用水瓶，並設置飲水站，減少瓶裝水浪費。
 - 以大瓶裝替代小包裝備品（如洗髮精、沐浴乳）。
 - 不主動提供一次性備品，改為旅客需求時提供。

• 節能設備與智能管理：

- 更換 LED 照明。
- 電梯使用節能模式，降低不必要的運行。

• 節水行動：

- 低流量沖水馬桶、節水花灑。
- 毛巾、床單重複使用計畫，旅客可選擇不每日更換，減少洗滌用水。
- 雨水回收系統，用於澆灌綠化、沖洗外部環境。

• 減少食物浪費

- 推動「小份量自助餐」，讓旅客按需取餐，避免浪費。
- 旅客數少時推行套餐或半自助式減少食材浪費。
- 針對每日剩餘菜餚進行檢查，調整食材減少浪費。
- 餐廳提供在地食材與季節料理，減少運輸碳排放。



對應 SDGs：

- ☑ SDG 12：透過減少一次性塑膠，推動永續消費模式，減少廢棄物。
- ☑ SDG 14：減少塑膠廢棄物流入海洋，保護海洋生態。
- ☑ SDG 7 (潔淨能源)：提升能源效率，推動清潔能源應用，減少不必要的能源浪費。
- ☑ SDG 13：透過節能設備降低碳排放，減緩氣候變遷影響。
- ☑ SDG 6：透過高效用水技術與節水管理，確保水資源的可持續利用。

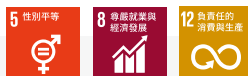


2. 服務力 (值得信賴，不忘初心)

- **人才培育**：建立完善的教育訓練，提升員工專業素養與職涯發展。
- **數位客服**：官網提供 AI 聊天機器人與 24 小時即時客服，提升旅客服務體驗。
- **公平就業**：落實性別平權與多元共融，提供友善工作環境。

對應 SDGs：

- ☑ **SDG 5 (性別平等)**：確保員工公平待遇，促進性別多元化。
- ☑ **SDG 8 (良好工作與經濟成長)**：創造優質就業機會，提升旅遊產業勞動力價值。
- ☑ **SDG 12 (負責任的消費與生產)**：推廣永續服務與管理制度。



3. 商品力 (國際經營，在地關心)

- **國際合作**：與全球旅遊業者、OTA 平台合作，提高品牌能見度。
- **地方創生**：推動在地文化活動、手作工藝體驗，與小農、文創品牌合作。
- **永續餐飲**：使用當地食材，減少食物浪費。

對應 SDGs：

- ☑ **SDG 10 (減少不平等)**：與社區企業合作，促進地方經濟發展。
- ☑ **SDG 17 (夥伴關係)**：與政府、NGO、企業合作，共創永續價值。

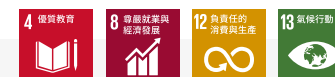


4. 創造力 (感動體驗，深入人心)

- **客製化體驗**：提供個人化住房選項，如溫泉主題房、健康旅遊專案等。
- **文化活動**：配合地域性文化活動、手作課程，讓旅客深度體驗當地文化。
- **社會公益**：推動「旅行即公益」計畫，將部分利潤回饋社區與環保行動。
- **支持在地產業**：採購當地手工藝品、農產品，支持地方經濟。

對應 SDGs：

- ☑ **SDG 4 (優質教育)**：推廣文化教育，提升地方旅遊價值。
- ☑ **SDG 8 (經濟成長)**：促進當地就業與經濟發展，支持社區繁榮。
- ☑ **SDG 12 (責任消費與生產)**：推動永續消費模式，減少不必要的碳足跡與浪費。
- ☑ **SDG 13 (氣候行動)**：落實低碳旅遊，提高旅客環保意識。





利害關係人鑑別與溝通管道

富野集團依據 AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000 SES) 所訂定之五大議合原則：責任、影響力、關注力、依賴性與多元觀點，鑑別出七大主要利害關係人類別，包括客戶／消費者、股東、員工、供應商、政府機關、媒體及當地鄰里，作為本集團推動永續溝通與資訊揭露的核心對象。

透過系統化分析流程，由 ESG 推行小組定期盤點並評估各類利害關係人之關注議題，整合其對本公司營運與永續策略可能產生之影響，作為重大議題鑑別、報告內容規劃與資訊揭露之依據。相關議題也將納入各單位永續行動方案，以提升集團整體治理韌性與應对外部挑戰的能力。

本集團重視與利害關係人之長期互信，並持續強化多元對話機制，包含實體訪談、問卷調查、官方網站聯絡窗口、重大訊息公告等方式，了解利害關係人對公司治理、環境保護與社會參與等面向的期待與意見。同時，亦透過年度永續報告、財務報表及其他公開資訊，主動揭露永續管理之具體成果，以促進溝通透明，凝聚共識，共同邁向永續發展的目標。

利害關係人	對富野集團意義	關注議題	溝通方式與頻率
客戶 / 消費者 	客戶是富野存在的初衷。我們珍視每一次的入住選擇，視其為與品牌之間的信任延續。客戶的回饋與期待，是推動我們持續優化體驗、實踐永續承諾的原動力。	消費者健康與安全、服務品質、服務創新、資訊安全與個資保護	顧客滿意度調查、旅客意見留言、社群網站、新聞稿、行銷活動
股東 	股東是支持富野穩健經營與長期策略落實的重要後盾。我們重視透明與績效表現，也致力於在穩定報酬之外，實現兼顧社會與環境價值的企業經營。	公司治理、營運績效、風險管理	年度股東會、法說會、重大訊息公告、年度永續報告揭露
員工 	員工是住宿服務品質的起點，也是企業文化的延伸。我們相信穩定的工作環境、尊重與成長的職場氛圍，是實現永續發展不可或缺的基礎。	職業安全管理、勞資關係	內部不定期公告、福委會議、教育訓練與職安活動
供應商 	供應商是服務品質與營運穩定的關鍵合作夥伴。富野與其攜手建構具責任感的供應鏈，共同追求品質一致與環境友善的旅居價值。	薪酬福利、人才培育	每年至少一次供應商考核、不定期供應商會議、拜訪
政府機關 	富野遵循法規、配合政策，視主管機關為永續治理道路上的合作者。我們主動強化營運合規性，也積極回應政策倡議，共同促進產業的正向循環。	消費者健康與安全、供應商管理、顧客關係、法規遵循	定期法令法規稽核、公開資訊觀測站、主管機關相關政策法令宣導
媒體 	媒體是資訊傳遞與公信力建立的重要角色。我們重視媒體的觀察與報導，期望以真誠溝通回應外界關注，展現企業負責任的態度。	法規遵循、誠信經營、職業安全管理、資訊安全與個資保護	不定期新聞稿、記者說明會、社群媒體經營
當地鄰里 	富野深耕在地、連結社區，與地方共同成長。透過文化參與與公益合作，實踐企業公民責任，並強化與社區之間的信任與互助關係。	營運績效、消費者健康與安全、服務品質、服務創新、顧客關係、公益參與	響應社區活動、參與地方節慶活動、聯合行銷在地生活



重大主題鑑別與管理

富野集團長期重視企業永續發展視為公司穩健經營與價值創造的關鍵驅動力，深信唯有與利害關係人建立良好溝通、積極回應各方期待，才能引導企業邁向永續未來。本公司依循全球永續性報導準則（GRI Standards）及 AA1000 利害關係人議合標準（AA1000SES），建構系統化之溝通與議題鑑別流程，作為推動永續管理與資訊揭露的基礎。

本公司結合各部門業務執行經驗及日常與利害關係人之溝通回饋，綜整社會趨勢與產業發展議題，鑑別對永續經營具實質影響之重大主題，據以訂定管理目標與行動方案，推動具體改善措施，強化責任落實與對外溝通，提升整體永續管理效能。

► 鑑別利害關係人

本報告書依據 AA1000 SES 利害關係人議合標準（Stakeholder Engagement Standard, SES）的五大原則：依賴性、責任性、影響力、張力、多元觀點，鑑別出七大利害關係人：客戶／消費者、股東、員工、供應商、政府機關、媒體及當地鄰里。

► 蒐集永續議題

依據 GRI 準則與聯合國永續發展目標（SDGs）、組織內部發展目標，產業特定議題，從中找出可能影響公司永續經營的內外部因素，並透過問卷方式讓內部專家進行意見反饋，從中思考利害關係人所關注的議題與企業衝擊與效益，最後彙整出利害關係人所關注之永續議題。

► 分析營運衝擊

ESG 推行小組會將上述各利害關係人所關注之永續議題整合成「永續議題衝擊影響評估表」，此評估表共 21 項永續議題，每一項議題皆由外部顧問專家根據其議題對環境、經濟、人群（包含人權）可能產生之正面、負面、實際已發生、潛在之衝擊做彙整分析，並請內部各部門主管先閱讀並理解各項議題衝擊分析，再針對各項議題正負面衝擊分析考量其「影響程度」和「發生可能性」並給予評級，每項重大議題計分皆需加總正負面衝擊分數，而正負面衝擊分數則由「影響程度」和「發生可能性」兩者相乘加總而成。

► 決定揭露重大主題事項

最終依衝擊影響程度順序作為重大議題排序基準，經 ESG 推行小組各成員與各高階主管最終確認，決定出 2024 年度 4 項重大性議題。富野集團將此 4 項重大主題作為本報告書與利害關係人溝通之重大議題，針對各項議題揭露管理方針、年度成效等具體作為，藉以回應各利害關係人需求與期望。

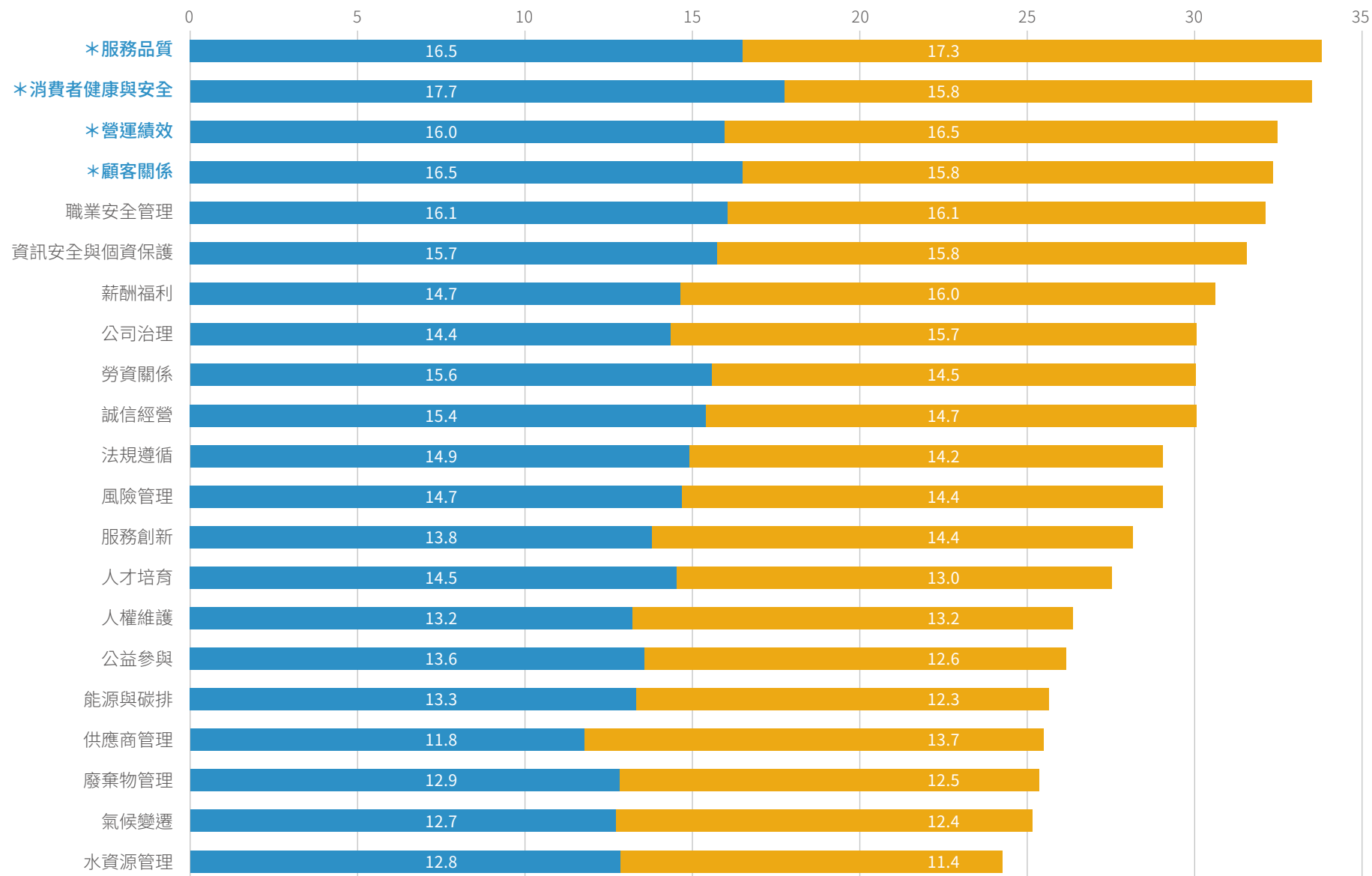


► 重大主題對應

重大主題	對本公司的意義	價值鏈衝擊邊界			對應 SDGs 目標	對應 GRI 準則主題
		上游	富野	下游		
服務品質	服務品質攸關顧客滿意度及回流意願，亦為提升品牌價值暨營運穩定的核心。本公司持續透過標準化作業流程與教育訓練，強化服務細節與應變能力，確保顧客獲得一致且溫暖的體驗。		●	●		自訂重大主題
消費者健康與安全	守護顧客的健康與安全，是我們每日迎接旅客的初心與責任，透過嚴謹的衛生管理、食品安全控管與應變機制，讓每位旅客都能安心入住。	◎	●	●		GRI 416 顧客健康與安全
營運績效	營運績效反映本公司資源運用效率和市場競爭力，亦為持續推動永續行動的基礎。我們透過多元行銷、成本控管與服務優化，強化營運韌性，穩健邁向永續成長。		●			GRI 201 經濟績效
顧客關係	良好的顧客關係是旅宿業建立品牌信任及回訪率的關鍵。本公司重視與顧客的每一次互動，透過多元溝通管道蒐集回饋、即時回應需求，深化顧客黏著度，強化服務連結與情感價值。		●	●		自訂重大主題



► 重大主題排序 *為本年度重大主題





► 重大主題管理方針

議題	政策與承諾	管理作為	管理評估機制	目標設定	2024 年績效達成情形
服務品質	視服務品質為品牌信任與顧客忠誠的基礎，結合「服務最好」願景與「品味細緻」價值，透過標準化流程與數位客服優化顧客體驗，打造深具溫度的住宿環境。	持續優化服務流程，結合神秘客評鑑、顧客回饋與教育訓練，推動服務一致與現場應變能力提升。	彙整各館線上評價與顧客意見，定期檢討優化項目。	穩定維持顧客線上評價。	2024 年各據點的滿意度呈現穩健成長。
消費者健康與安全	富野承諾提供健康、安心且低風險的旅宿環境，將顧客的身心安全納入營運管理核心。落實房務與餐飲衛生管理，確保設施安全與環境整潔，全力守護旅客於住宿期間的健康與安全。	落實房務、餐飲環境清潔與安全巡檢，定期實施防疫與消防演練，提升整體旅宿安全保障	管理部與各館協同盤點訓練紀錄與檢查結果，納入年度稽核。	達成全年零重大食安與公共安全事故。	2024 年完成 3 場消防演練，未發生食安或公安重大事故。
營運績效	富野以「永續經營」為核心目標，透過提升入住率、擴大國際合作與導入數位創新，強化收益體質與成本效率，達成穩定經濟成長。	強化營收管理、成本控管與通路整合策略，提升入住率與單日房價表現，穩定現金流與營運效能。	財會部門每月監控財務指標，定期向高階管理階層簡報營運表現。	穩健維持現金流與控制成本。	2024 年營收為 269 百萬。
顧客關係	以「旅客最愛」為品牌願景，富野集團建立多元顧客互動機制，從客服、數位平台到在地文化體驗，提升顧客黏著度，深化雙向信任與長期連結。	建立多元顧客回饋機制，透過社群、電話與意見表即時蒐集意見，並納入服務優化迴圈。	營運單位定期檢視評價與回饋內容，納入服務流程修正。	提升顧客滿意度與回訪意願。	整體顧客滿意度較 2022 年穩定成長，線上評價呈現正向趨勢。



誠信之基 築夢之航

- 1.1 組織概況
- 1.2 公司治理
- 1.3 誠信經營
- 1.4 風險內控
- 1.5 資安管理

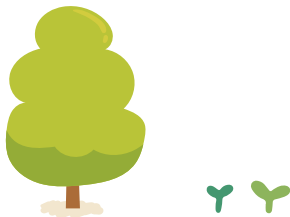
1.1 組織概況

► 關於富野集團

富野集團自 2008 年成立高野大飯店（2021 年更名為富野大飯店）以來，持續深耕台灣旅館服務業。集團陸續拓展營運據點，包括武陵富野渡假村、知本富野溫泉休閒會館、武陵山莊，並於 2013 年 8 月花蓮富野渡假飯店開幕，隨後擴展至台東、嘉義及高雄等地。至 2016 年，集團已在全台布局 8 個營業據點，形成多元化的觀光住宿服務網絡。

在董事長劉清郎先生的帶領下，富野集團長期關注台灣觀光產業發展，秉持「以客為尊」與「重視服務品質」的經營理念，持續強化軟硬體設施，為旅客提供舒適的休憩環境與多元化的住宿體驗。多年來，集團旗下飯店亦配合政府機關及企業需求，提供員工旅遊、會議及團體聚餐等套裝行程，並因服務品質獲得旅客及合作夥伴的肯定。

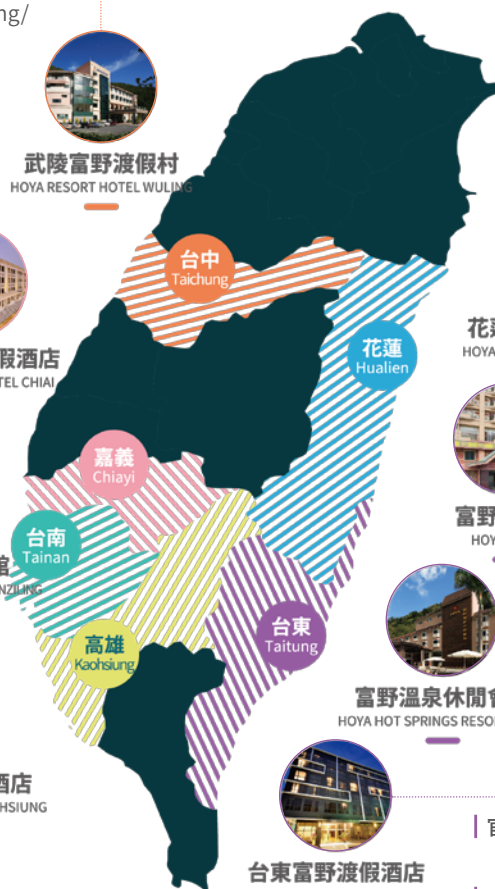
面對旅遊市場的快速變化，富野集團未來將以連鎖化、精緻化及國際化為主要發展方向，並持續導入永續經營理念。集團以滿足旅客需求為核心，逐步推進綠色旅遊、提升服務專業化及減少營運環境衝擊，期望在強化企業競爭力的同時，成為台灣休閒旅遊業推動永續發展的標竿企業之一。



公司名稱	富野大飯店股份有限公司
成立時間	2008 年 7 月 11 日
公司地址	臺東縣卑南鄉溫泉村龍泉路 30-2 號 5 樓之 41
董事長	劉清郎
實收資本額	599,722,300 元
公司人數	193 位全職員工 (截至 2024/12/31)
產業類別	觀光餐旅
主要產品與服務	觀光旅館 (551011) 餐廳 (561115) 未分類其他食品、飲料及菸草製品零售 (472999) 三溫暖浴室 (969012)
所有營運據點	富野大飯店 富野溫泉休閒會館 台東富野渡假酒店 花蓮富野渡假酒店 高雄富野渡假酒店 嘉義富野渡假酒店 關子嶺富野溫泉會館 武陵富野渡假村
2024 年營業額	269,419,739 元



► 富野集團旗下品牌



武陵富野渡假村
HOYA RESORT HOTEL WULING
| 官網：https://www.hoyaresort.com.tw/Wuling/
| 地址：台中市和平區武陵路3之16號

台中
Taichung

花蓮富野渡假酒店
HOYA RESORT HOTEL HUALIEN
| 官網：https://www.hoyaresort.com.tw/Hualien/
| 地址：花蓮縣花蓮市中華路302號

花蓮
Hualien

嘉義富野渡假酒店
HOYA RESORT HOTEL CHIAYI
| 官網：https://www.hoyaresort.com.tw/Chiayi/
| 地址：嘉義縣民雄鄉升學一街19號

嘉義
Chiayi

富野大飯店
HOYA HOTEL
| 官網：https://www.hoyaresort.com.tw/chihpen/
| 地址：台東縣卑南鄉龍泉路30之2號

台南
Tainan

關子嶺富野溫泉會館
HOYA HOT SPRINGS RESORT HOTEL GUANZILING
| 官網：https://www.hoyaresort.com.tw/guanziling/
| 地址：台南市白河區28號

高雄
Kaohsiung

富野溫泉休閒會館
HOYA HOT SPRINGS RESORT & SPA
| 官網：https://www.hoyaresort.com.tw/springs/
| 地址：台東縣卑南鄉龍泉路16號

台東
Taitung

高雄富野渡假酒店
HOYA RESORT HOTEL KAOHSIUNG
| 官網：https://kaohsiung.hoyaresort.com.tw/
| 地址：高雄市前鎮區瑞田街99號

台東富野渡假酒店
HOYA RESORT HOTEL TAITUNG
| 官網：https://www.hoyaresort.com.tw/taitung/
| 地址：台東縣台東市復興路38號





➡ 富野大飯店

2008 年以「高野大飯店」問世，至 2021 年更名為「富野大飯店」，以完整的集團品牌形象「富野」呈現。

知本富野坐落於台東縣卑南鄉的知本溫泉區內，得天獨厚擁有溫泉、峽谷、瀑布、森林遊樂區及碧波海灣，加上樸實的原鄉人文，純淨的土地山水，讓遊客置身桃源幽境。



➡ 花蓮富野渡假酒店

「花蓮富野渡假酒店」位於花蓮市區，距離花蓮火車站約 10 分鐘車程，為富野集團旗下首家休閒型商務飯店。該飯店由原有老旅館重新整修而成，經斥資新台幣 3 億元改造後，以現代簡約風格打造，建築外觀以沉穩色調呈現，摩登黑色建築透出低調氣質，有如城市裡的隱士。客房設計採簡約居家風，空間舒適且溫馨，總計有 189 間房，有標準、豪華、家庭與貴賓等不同房型，滿足不同渡假需求。



➡ 富野溫泉休閒會館

「富野溫泉休閒會館」座落於台東知本內溫泉區，並與富野大飯店比鄰而居，是富野飯店集團在知本溫泉區內第二家不同型態的渡假飯店。為遊客提供截然不同的全新服務。知本溫泉區除名聞國際的溫泉美人湯外，尚有峽谷、瀑布、森林遊樂區等，是一個多元綜合風景區。富野溫泉休閒會館除加強傳統渡假村已有的休閒、渡假、會議功能外，更兼顧娛樂、養生，讓住客在渡假之餘，也能同時達到身心的舒展，讓飯店不再只是一個提供住宿的旅館，更要讓遊客渡假期間擁有健康活力。



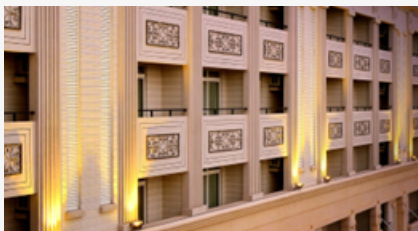
➡ 台東富野渡假酒店

「台東富野渡假酒店」位於台東市區，為富野飯店集團第 6 個營運點，歷經兩年的建設與籌備，2014 年 7 月正式登場迎賓，摩登的黑色建築透出低調氣質，80 間客房採現代簡約風，空間舒適且溫馨，加上便捷的交通，優越的地理位置，不但要提供遊客最優質的住宿體驗，也為台東旅遊市場注入全新的活力。



➡ 武陵富野渡假村

「武陵富野渡假村」由武陵農場耗資近四億，政府 OT 委由富野渡假村經營管理，具有多樣化房型、餐飲、會議、娛樂、SPA、藝文展示等設施。四季分明的武陵蘊藏著種類繁多的植物，以及蟲鳥魚獸等豐富的野生動物資源，山嵐水色、自然天成，並匯集了大甲溪上游山林與溪流的天然元氣，孕育出武陵地區盎然的生命力。



➡ 嘉義富野渡假酒店

「嘉義富野渡假酒店」坐落在嘉義縣民雄鄉，鄰近中正大學，為富野飯店集團第 7 個營運點。2014 年底正式登場迎賓，共有 196 間現代簡約設計風的客房，空間舒適且溫馨。不但讓住客有「家」的感覺，如詩般的夕陽、迷人的夜景以及在地滿滿人情味與熱情的服務，為嘉義旅遊市場開啟新的詩篇。



➡ 高雄富野渡假酒店

「高雄富野渡假酒店」位於高雄亞洲新灣區，鄰近捷運凱旋站及輕軌凱旋瑞田站、高雄國際小港機場、夢時代購物中心、SKM OUTLET、MLD 台鋁生活商場、商業園區、前鎮科技產業園區、高雄多功能經貿園區、高雄展覽館、高雄港埠旅運中心。捷運與輕軌串連了高雄的東西南北，地理位置便利，可讓遊客輕鬆的悠遊於港都的山、海及城市之間。



➡ 關子嶺富野溫泉會館

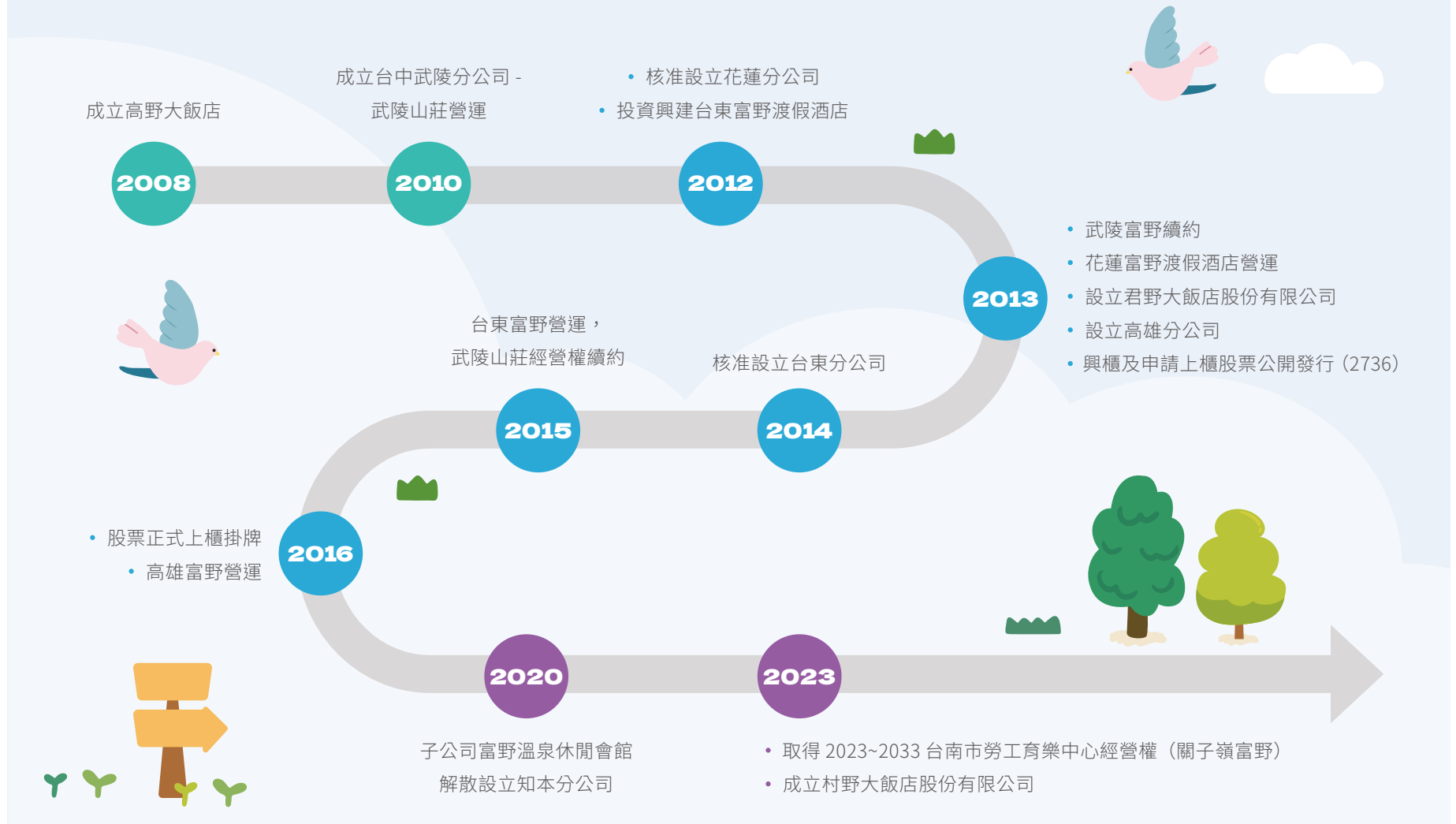
關子嶺富野溫泉會館前身為台南市關子嶺勞工育樂中心，經台南市政府於 2023 年重新招標後由富野集團取得經營管理權。會館以服務導向為核心，結合住宿、餐飲、休閒、養生、展覽、課程、會議及藝文活動等多元功能，定位為兼具休閒與交流的勞工社交據點。

關子嶺以全台唯一的泥漿溫泉聞名，會館亦善用在地特色，規劃兼具地方文化與健康養生價值的溫泉體驗，期望為旅客與在地居民提供更多樣化的休閒選擇。



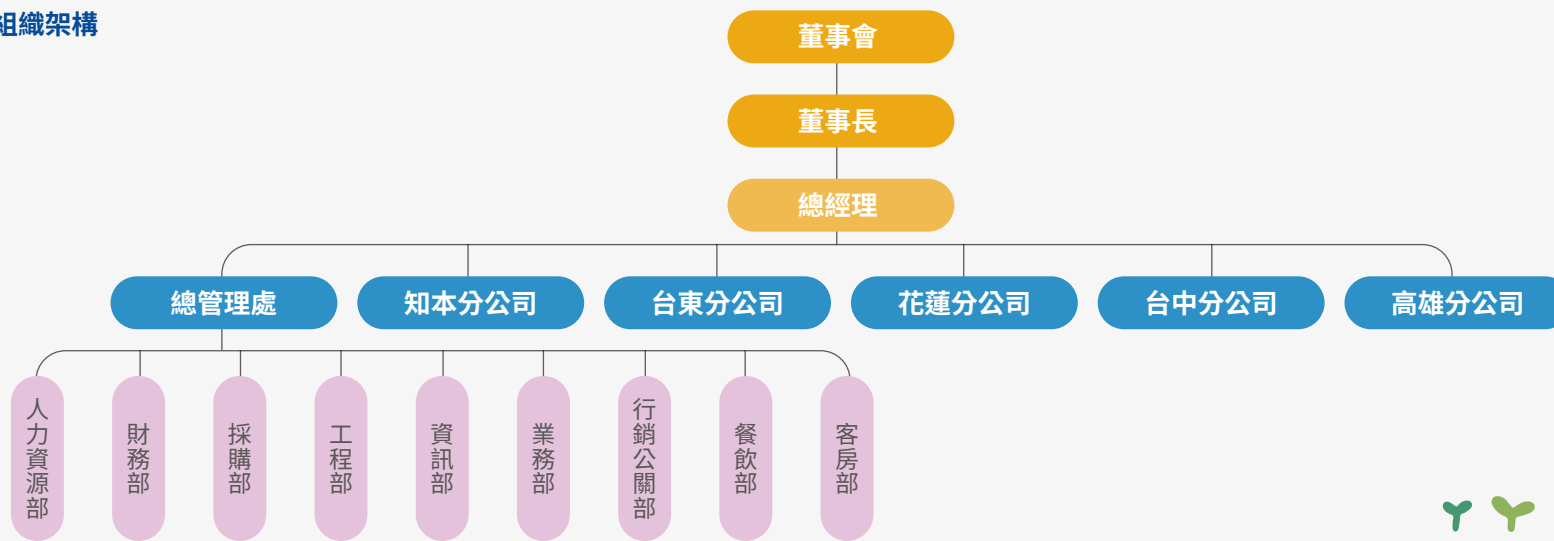
重大沿革事記

▶ 富野大事記





► 組織架構



► 財務績效

單位：仟元

2024 年度財務表現受多重外部因素影響。春節及暑假雖為旅遊旺季，但國內旅遊需求因國人旅遊型態轉向海外而減弱。根據交通部觀光署統計，2024 年度來臺旅客人次為 7,858 千人次，國人出國人次達 16,850 千人次，觀光逆差接近一倍。此外，台灣東部及南部地區地震頻繁，以及颱風入境次數及影響範圍增加，導致花東地區暑期觀光人次明顯減少，集團各分公司營收因此低於預期，全年營收達成率約為 62%。

面對市場挑戰，集團將以「強化在地連結」與「提升旅客體驗」作為主要方向。未來將發展多元化住宿與旅遊套裝方案，針對不同客群設計差異化產品，並結合在地觀光農場及觀光工廠，推動「住+遊」整合型旅遊體驗。同時，將持續優化服務流程與接待品質，以友善、專業的服務態度增進旅客滿意度與回訪率，並以此作為促進營運穩定及長期永續發展的基礎。

項目	細項	2022	2023	2024
產生之直接經濟價值	營運收入	345,888	365,067	269,420
	營運成本	265,976	271,672	234,789
	員工薪資與福利	76,014	99,007	97,422
分配之經濟價值	支付投資人款項	0	0	0
	支付政府款項	10,801	11,849	10,411
	社區投資	36	0	0
存留之經濟價值		-6,939	-17,461	-73,202

註：存留之經濟價值：「產生的直接經濟價值」減去「分配的經濟價值」





▶ 參與公協會

為促進觀光產業交流、掌握政策脈動並提升服務專業，富野集團積極參與觀光旅遊、旅館及休閒相關公協會。透過與同業及專業組織互動，獲取最新市場資訊、法規政策解讀及專業培訓等資源，並藉由業界交流汲取營運與服務管理經驗，以持續優化旅客體驗並推動永續發展。

組織	角色
台東縣知本溫泉觀光發展促進協會	理事長 / 理事 / 監事 / 會員
台東縣觀光協會	常務理事 / 會員
台東縣旅館公會	會員
花蓮縣旅館商業同業公會	常務理事
花蓮縣觀光協會	常務監事
高雄市旅館商業同業公會	會員
高雄市觀光協會	會員
嘉義縣旅館商業同業公會	會員
臺中美食烹飪公會	會員
臺中市直轄市旅館商業同業公會	會員
台中市武陵有愛關懷協會	會員
台南觀光協會	會員
台南市旅館公會	會員

1.2 公司治理

▶ 董事會治理

董事會為公司最高治理機構，不僅負責指導營運策略、監督高階管理階層及公司治理制度之執行，亦負責對公司重大永續議題的管理與監督，包括審議年度永續目標與行動方針、監督環境、社會及治理（ESG）相關計畫的執行成果，以及確保資訊揭露之透明度。董事會定期聽取高階管理階層及相關部門的報告，並將永續風險與機會納入公司長期發展策略與決策過程，以強化企業的韌性與永續經營能力。

董事會依據相關法令、公司章程及股東會決議行使職權，以維護公司及股東權益。董事會下設審計委員會及薪酬委員會，以強化財務監督、薪酬決策及治理效能。董事會共 9 席（含獨立董事），其中女性董事 4 席（1 名於 2024 年 1 月 1 日辭任），女性比例曾超過總席次的三分之一。董事年齡分布介於 40 至 70 歲，成員結構具多元性。2024 年董事會共召開 6 次，成員出席率達 100%。

▶ 董事提名與選任

本公司董事選任依據《公司治理守則》，並考量公司營運發展需求與多元化原則，包括：

- 基本條件與多樣性：性別、年齡、國籍及文化背景。
- 專業知識與技能：營運判斷、會計及財務分析、經營管理、危機處理、產業知識、國際市場觀、領導及決策能力等。

董事會成員結構與專業組成符合《公司治理守則》要求，並依《證券交易法》相關規定維持獨立性，以確保決策具備適當監督功能與治理效能，支持公司在營運與永續發展上的長期穩健推進。

成員專業背景涵蓋財務會計、觀光旅宿、政治及國際經貿等多元領域。獨立董事具備財務及會計專業，並具風險控管與監督經驗；多位董事具有觀光旅宿產業背景，熟悉市場趨勢與營運管理，可提供專業決策建議；另有董事具政治及國際經貿經驗，協助強化市場觀點與國際化策略。董事會成員與多元化背景等相關資訊可參考本公司 113 年報第 10~11 頁。





▶ 董事會智識

為確保董事會具備履行職責所需的專業能力與治理敏銳度，本公司董事會成員定期參與專業課程，以掌握最新產業趨勢、強化風險管理及永續治理相關知識。2024 年度，董事及獨立董事均完成 6 小時進修課程，課程主題包含「數位科技及人工智慧趨勢與風險管理」及「企業傳承與轉型之永續治理實務」。

▶ 董事會薪酬政策

本公司董事薪酬以兼顧公司營運績效、治理責任及市場水準為原則。除盈餘分配外，董事執行職務時之報酬，將依其參與公司營運程度及實際貢獻，由薪酬委員會審議後提報董事會決議，並參考同業水準辦理。若年度如有獲利（指稅前利益扣除員工及董事酬勞前之利益），將提撥不低於 2% 作為員工酬勞，及不高於 5% 作為董事酬勞；惟若公司尚有累積虧損，應優先保留盈餘以彌補虧損。員工酬勞得以現金或股票發放，且符合條件之子公司員工亦得領取；董事酬勞則僅以現金發放。上述酬勞分派均須經董事會三分之二以上董事出席，且出席董事過半數同意後決議，並報告股東會。

▶ 功能性委員會

審計委員會

本公司審計委員會於 2022 年 5 月 23 日成立，由全體獨立董事組成，依循《公開發行公司審計委員會行使職權辦法》運作。審計委員會主要職責為協助董事會監督會計政策及財務報表之適當表達、內部控制與稽核機制之執行，以確保財務資訊透明度並提升公司治理績效。2024 年度共召開 3 次會議，全體委員出席率達 100%。

薪酬委員會

本公司薪酬委員會由董事會決議委任 3 名成員組成，主要負責審議及監督薪酬制度的設計與執行，以確保薪酬政策兼顧市場競爭力、經營績效及公司治理要求，並促進企業形象與長期穩健發展。2024 年度共召開 2 次會議，全體委員出席率達 100%。

▶ 董事會績效評估

本公司每年度依據《董事會績效評估辦法》辦理董事會及董事個別績效自我評估，並採用「董事會績效評估自評問卷」及「董事成員績效評估自評問卷」執行考核。評估內容涵蓋三大面向：

公司營運參與情形：包括董事會出席情形、對公司治理層面之督導及重大議題之關注程度。

董事會決策品質：評估董事會會議召開頻率、議案提報之適切性、討論深度與決策後續追蹤執行情形。

董事會組成與結構：檢視董事會席次是否符合法規規定，及功能性委員會的運作與監督效能。

2024 年董事會績效評估結果良好並於 2025 年提報於董事會。透過年度性之系統化評估，公司將持續檢視董事會運作效能，以作為後續優化治理機制及強化永續發展決策品質的重要依據。

▶ 避免利益衝突

為維護決策獨立性與公司及股東權益，本公司依據《董事會議事規則》及《公司法》相關規定，訂有明確之利益衝突迴避機制：

1. 利害關係揭露與迴避

董事於董事會審議事項時，如其本人或其代表之法人涉及利害關係，應於當次會議說明利害關係之重要內容；若該利害關係可能損及公司利益，董事不得參與討論與表決，並應迴避表決程序，亦不得代理其他董事行使表決權。





2. 視同利害關係之情形

若董事之配偶、二親等內血親，或與董事具有控制或從屬關係之公司，涉及會議事項並具有利害關係者，視同該董事本人對該事項具有利害關係，亦應依相同迴避規定辦理。

3. 表決程序遵循

董事會決議之表決程序，對依法不得行使表決權之董事，依《公司法》規定辦理，以確保董事會決策之公正性與合規性。

► 薪酬政策與永續目標之連結

本公司體認到薪酬制度是推動治理效能與長期永續發展的重要工具，已啟動評估高階管理階層薪酬與永續績效結合的可行性。評估方向包含將經濟、環境與社會面向的目標納入考量，並以永續績效表現、風險管理成果及重大ESG議題的執行成效作為薪酬決策的補充依據，並期望薪酬激勵能與企業價值創造及永續發展成果形成正向連動。

1.3 誠信經營

► 誠信經營

富野集團以誠信為企業治理的基本原則，已制定多項規章以確保所有員工及利害關係人遵循專業與道德標準，包括《誠信經營作業程序及行為指南》、《道德行為準則》及《內部重大資訊處理暨防範內線交易管理作業程序》。其中，《誠信經營作業程序及行為指南》明確規範員工於集團受雇期間執行職務時，禁止為獲取或維持利益而直接或間接提供、收受、承諾或要求任何不正當利益，亦不得從事其他違反誠信、不法或違背受託義務之行為，並要求全體同仁知悉並遵守相關規範。

在制度設計上，《誠信經營作業程序及行為指南》已明確禁止收受金錢、不當利益及其他任何可能損及公司利益的行為，並要求所有相關人員應恪守誠信原則。為確保此規範能有效落實，公司建置多元且暢通的檢舉管道，包括設置於員工餐廳及刷卡處的實體「員工意見箱」、電子申訴信箱及申訴電話，另針對性騷擾及職場不法侵害提供專用電子信箱，以保障員工工作權益及職場安全。檢舉案件由人力資源部作為專責單位統一受理、追蹤與調查，並至少每年一次向董事會報告執行與檢討結果，確保處理過程的透明性與公正性。

公司亦重視誠信文化的宣導與員工意識培養。自新進員工報到起，人力資源部即安排誠信與道德規範相關課程說明，並要求每位員工簽署《管理規則》，以承諾遵守《誠信經營作業程序及行為指南》。此外，公司也持續透過部門會議、主管會議及勞資會議等不同管道進行宣導，使誠信經營理念深植於日常管理運作中。2024年於勞資會議針對在職員工進行全員宣導一次，新進員工的相關承諾書簽署率亦達100%。

透過制度化的管理、完善的舉報機制及持續的內部教育，公司致力於營造公平、透明且值得信賴的營運環境，並將誠信精神落實於日常決策與利害關係人互動中，為企業長期穩健經營及社會價值創造奠定基礎。

申訴管道

員工信箱 (實體意見箱)：置於員工餐廳 / 員工刷卡處
電子申訴信箱：hoyahr@hoyaresort.com.tw
申訴電話：089-350678
性騷擾、職場不法侵害申訴：hoyahr@hoyaresort.com.tw

誠信經營相關教育訓練

	2022	2023	2024
受反貪腐 (誠信經營) 政策訓練員工數	163*	199	193
佔公司人數百分比	100%	100%	100%

註：2022年數據不含富野溫泉休閒會館，因當時仍屬子公司。





1.4 風險內控

飯店業營運高度依賴旅遊市場與顧客體驗，受全球經濟變動、極端氣候、供應鏈穩定性及人力資源流動等多重因素影響，風險管理已成為確保營運穩健與維護品牌信任的重要基礎。富野集團建立涵蓋營運、財務、食品安全、供應鏈、人力資源及顧客體驗等多面向的風險辨識與應對機制，並結合市場多元化策略、數位轉型、在地採購、食品安全標準化及人才培育等措施，以提升風險韌性。透過完善的風險識別與管理機制，集團得以在快速變動的市場環境中維持決策的前瞻性與靈活性，平衡短期營運穩定與長期發展需求，並以系統化的管理方式支撐企業韌性與永續競爭力。

風險類別	可能遭遇的風險問題	風險管制措施
營運風險	受全球經濟變動、疫情或重大事件影響，國際及本地旅客流量波動，導致住房率下滑、營運收入減少。	1. 市場多元化策略 • 增強國內市場推廣，降低對國際旅客的依賴，推出在地深度旅遊與長期住宿方案。 • 與政府、企業、學校等機構合作，吸引 MICE（會展）活動及商務住宿需求。 • 開發長期住宿計畫（如企業 workcation、銀髮族 longstay），鎖定特殊市場族群。 2. 數位轉型與智慧營運 • 強化官方網站與社群媒體行銷，提高直接訂房率，減少對 OTA（線上旅行社）的依賴。 • 採用大數據分析預測市場需求，動態調整價格與行銷策略，以提高住房率。 • 引入無接觸服務（如智能入住、自助 Check-in），提升旅客體驗並降低人力成本。 3. 彈性定價與促銷機制 • 設定動態房價機制，依市場需求調整價格，以維持競爭力與收益。 • 推出「會員忠誠計畫」與長期住宿優惠，提高回訪率及穩定收入。 • 與航空公司、旅行社、異業品牌合作，推出聯名住宿方案，擴大客源。



風險類別	可能遭遇的風險問題	風險管制措施
財務管理	由於飯店業屬於資本密集型產業，若資金配置不當或融資成本增加，可能影響資金流動性與財務穩健度。	1. 強化財務規劃與資本配置 • 優化資本支出管理：定期檢視投資計畫，優先投入高回報與高效能專案，避免過度擴張導致資金壓力。 • 資產負債優化：平衡短期與長期負債結構，確保資金流動性充足，以應對市場變動與突發支出。 2. 多元化融資與風險分散 • 多元融資管道：透過銀行貸款、現金增資等方式，降低單一融資來源的風險。 • 維持穩定信評與財務透明度：定期與金融機構溝通，維持良好信用評級，以確保貸款條件優勢。 • 開發額外收入來源，如會議場地租賃、餐飲外帶服務、當地文化體驗課程等，降低對住房率的依賴。 3. 營運成本與現金流管理 • 提升營運效率：透過數位轉型、智能管理系統降低水電、人力與維護成本，提高毛利率。 • 動態現金流管理：強化應收帳款與應付款項管理，加速資金回收，並確保必要時可調度足夠資金應對市場波動。 • 風險準備金制度：設立財務應急基金，以備不時之需，確保公司在經濟低迷或重大事件發生時仍能維持穩定營運。 4. 強化內部監控與風險管理機制 • 定期財務審查與壓力測試：評估財務狀況，進行利率、匯率變動模擬，提前調整策略應對市場變化。 • 完善內部風險管理制度：強化財務報告透明度，確保資金使用符合公司治理與永續發展原則。 • 落實 ESG 財務政策：將 ESG 標準納入財務決策，確保資金運用符合永續發展目標，提升企業長期價值。



風險類別	可能遭遇的風險問題	風險管制措施
食品供應鏈	受極端天氣或國際供應鏈中斷影響，食品或其他重要物資供應不足，可能導致營運成本增加或服務品質下降。	1. 多元化供應鏈與在地採購 • 建立多元供應商體系：與多家供應商合作，分散採購風險，確保主要食品與物資的供應穩定性。 • 提升在地採購比例：優先與本地農場、漁場及食品供應商合作，減少對國際物流的依賴，降低碳排放並支持在地經濟。 • 與政府及農業組織合作：參與農業契作計畫，確保關鍵食材的長期供應穩定，降低極端氣候影響。 2. 強化供應鏈韌性與彈性管理 • 建立關鍵物資安全庫存：針對高需求或易受影響的食品，建立合理的庫存機制，以應對突發供應短缺。 • 供應鏈風險評估：定期審查供應商的生產能力、環境永續性及風險應變能力，確保供應鏈穩定。 3. 提升營運效率與成本管理 • 動態調整菜單與食材：根據市場供應情況，靈活調整菜單與替代食材，確保成本控制並維持服務品質。 • 減少食材浪費：推動「零浪費廚房」計畫，透過更精準的備餐與食材管理，降低食品成本與環境負擔。 • 資訊透明與顧客溝通：若因供應鏈問題導致特定食材短缺，透過餐廳公告或數位平台即時告知顧客，維持顧客信任度。





風險類別	可能遭遇的風險問題	風險管制措施
食品安全	若發生食品安全事故，將影響顧客健康並損害企業形象，進一步衝擊業務與飯店商譽。	1. 強化食品安全管理與標準化流程 • 嚴格控管食材來源：要求供應商提供檢驗報告、產地證明及食品追溯系統，確保食材安全可靠。 • 落實食品安全 SOP：標準化食品存放、處理、烹調及配送流程，確保符合衛生與溫控要求。 2. 建立供應鏈食品安全監控機制 • 定期供應商審查與稽核：針對食材供應商、物流合作業者，定期進行食品安全與衛生標準審查，確保符合規範。 3. 員工食品安全教育與訓練 • 廚房與服務人員培訓：定期進行食品安全、衛生管理及食物過敏源知識培訓，提高員工意識與操作標準。 • 緊急應變訓練：模擬食品安全事故，訓練團隊迅速應對，確保在問題發生時能及時處理，減少影響。 • 顧客回饋機制：建立食品安全投訴與意見回饋平台，快速處理顧客反應的食品品質問題，並進行改善。 4. 建立食品安全事故應變計畫 • 食品安全應變小組：設立專責小組，確保事故發生時能立即展開調查、追蹤問題來源並執行補救措施。 • 透明溝通與品牌信任維護：若發生食品安全事件，主動公告資訊並向消費者說明應對措施，確保資訊透明度，維護品牌信譽。 • 媒體與公關應對策略：建立食品安全危機的媒體應對機制，確保資訊正確傳遞，避免負面影響擴大。



風險類別	可能遭遇的風險問題	風險管制措施
人力資源	隨著市場對服務細膩度要求提高，飯店需面對人力成本上升及優秀人才流失風險，競爭態勢日益加劇。	1. 強化人才培育與內部晉升機制 • 完善員工職涯發展規劃：建立明確的職涯晉升路徑，提供內部輪調與跨部門學習機會，提高員工留任率。 • 設立專業培訓計畫：定期舉辦服務專業、管理技能與數位化轉型培訓，提升員工專業能力，確保服務品質符合市場需求。 • 建立導師制度（Mentorship Program）：資深員工帶領新進人員，協助適應職場文化，減少流動率。 2. 提高薪酬與福利競爭力 • 定期檢視薪資結構：參考市場薪資水準，提供具競爭力的薪資調整方案，吸引並留住優秀人才。 • 多元化獎勵制度：設立績效獎金、年終獎金及優秀員工獎勵。 • 提升員工福利：提供健康檢查、團體保險、員工住宿優惠等福利，增強員工歸屬感。 3. 促進工作環境與企業文化優化 • 推動彈性工時與輪班優化：改善輪班制度，避免過度工時，提升員工工作與生活的平衡。 • 建立包容與多元文化：打造公平職場環境，推動性別平等、身心健康支持與跨文化團隊管理，提升員工滿意度。 • 定期舉辦員工滿意度調查：蒐集員工意見並調整管理策略，確保企業文化符合員工期待。 4. 建立人才招聘與留任策略 • 強化雇主品牌：透過企業社會責任（CSR）活動、員工關懷計畫及企業文化行銷，提升企業形象，吸引年輕世代人才。 • 校園與產學合作：與大學、技職院校合作，提供實習機會與企業導向課程，提前培養產業人才。 • 員工推薦獎勵機制：鼓勵內部推薦優秀人才，提高招聘效率並提升團隊向心力。



風險類別	可能遭遇的風險問題	風險管制措施
顧客體驗	旅客對飯店體驗的需求日益多樣化，若未能提供高品質或差異化服務，可能影響顧客滿意度及忠誠度，導致流失。	1. 提升個人化與差異化服務 - 開發主題住宿與體驗：推出結合當地文化、美食、休閒活動的特色住宿方案，如養生渡假、親子旅遊、數位遊牧專案，滿足不同客群需求。 2. 提升服務品質與員工培訓 - 加強員工專業訓練：提供禮儀、語言能力、危機處理等專業訓練，確保員工具備優質服務能力，提升顧客體驗。 - 建立即時問題解決機制：設置 24 小時客服與快速應變機制，確保旅客問題能立即獲得解決，提升滿意度。 - 導入智能科技提升服務效率：使用自助 Check-in/Check-out 系統，提升便利性與科技感。 3. 擴展永續與健康旅遊體驗 - 推動綠色旅遊：提供環保房型、無塑空間、綠色餐飲選擇，吸引關注 ESG 的旅客。 - 健康與養生服務：引進 SPA 療程、有機餐飲等健康方案，滿足高端與養生市場需求。 - 強化當地文化體驗：與在地導覽、手作工坊、特色市集合作，提供沉浸式文化體驗，提升品牌獨特性。 4. 維護品牌形象與顧客信任 - 即時回應顧客評價與反饋：對於線上評論（Google、TripAdvisor 等），及時回覆並積極處理客訴，展現品牌負責任態度。 - 建立顧客社群與互動：透過社群媒體經營，邀請顧客參與飯店活動、分享入住體驗，提升品牌黏著度。 - 強化安全與隱私保護：確保顧客資料安全，並提供安心住宿環境，增強信任感。



► 內控制度與管理

富野集團已建立完善的內控制度與稽核機制，以確保營運管理及潛在風險能有效受到控管。稽核室於 2023 年 11 月依據風險評估結果制定 2024 年度稽核計畫，全年完成稽核作業共 44 件，經查核均未發現重大缺失。

為進一步強化資訊管理及永續揭露品質，公司已於 2024 年 11 月 8 日制定《永續資訊管理作業》，並規劃自 2025 年起由稽核室納入年度稽核計畫，針對永續報導資訊進行執行落實情況查核。查核範疇涵蓋資訊蒐集、記錄、處理、編製、確信、調閱、保存及銷毀等環節，確保資訊透明、完整及可追溯。

透過年度稽核計畫、風險評估及永續資訊管理的系統化推動，集團持續完善內部控制與治理架構，以支撐經營決策的有效性並提升整體營運與永續管理的可靠性。

1.5 資安管理

富野集團重視顧客隱私及個人資料保護，將資訊安全與個資管理列為公司治理的重要項目，並嚴格遵循《個人資料保護法》及相關法規，確保個資的合法蒐集、處理、傳輸、封存與銷毀。

在管理機制上，內部由稽核單位負責監督，資訊管理部門定期審查 ERP 系統及相關作業流程，以確保個資管理符合法規要求。線上服務方面，公司已公告《隱私權政策》，並採用 SSL 安全加密技術，以保護官網交易及顧客個資安全。

員工資安意識亦是個資保護的重要基礎。公司每年至少一次透過勞資會議宣導個資保護與資安相關訊息，由會議成員向各部門傳達並要求員工簽認確認。同時，建立「資安事件通報作業流程」，員工如發現個資外洩或異常情事，須立即通報資訊單位進行處理。

在 2024 年度，富野集團未發生任何顧客資料遺失或侵犯事件，未來將持續透過定期審查與內部宣導，完善資訊安全防護與個資管理，以維護顧客隱私與權益。

► 個人資料使用與管理規範

富野集團重視顧客個人資料保護，所有個資之蒐集、使用與管理均依《個人資料保護法》及內部管理規範辦理。網路訂房資訊由第三方資訊公司維護，並於合約中明定相關資安及個資管理義務，包括：

個資最小化原則：第三方資訊公司於消費者完成入住後 3 日內，定期刪除消費者個人手機號碼，以降低個資外洩風險。

弱點掃描與系統維護：第三方資訊公司每年不定期執行弱點掃描，範圍涵蓋帳號管理、系統備份、備援及資料系統監控，並提供檢測結果予本公司。

資安事件通報機制：若發生涉及本公司營運或聲譽之資通安全事件，第三方資訊公司須於第一時間通報並提供危機處理結果。





公司內部資料每日備份並分別儲存於兩個不同地點，備份保留七日，僅限館內人員讀取。如因業務需求需館外存取，須提出申請並經核准後，由防火牆開啟特定 IP 連線；資訊單位每日均進行例行檢查以確保系統正常運作。

為保障個資當事人權益，公司設有「個資請求申請單」，個資所有人或其委託人可透過郵寄、傳真或電子檔申請查詢、更正或删除個人資料，資訊室將依申請內容受理並於規定期限內回覆處理結果。

► 資訊安全與個資保護措施

一、伺服器與設備管理

- 機房設有門禁管制與進出紀錄，確保設備安全。
- 配備獨立空調與氣體式滅火設備，維護設備運作穩定。
- 建置不斷電系統（UPS）並與大樓發電機串聯，確保電力不中斷。

二、網路與系統安全管理

- 部署企業級防火牆並定期更新，阻擋非法入侵。
- 限制高風險網站存取，防範頻寬資源濫用。
- 定期更新伺服器與員工終端設備，修補安全漏洞。
- 電子郵件系統設有防毒與垃圾郵件過濾機制。
- 每年委外執行弱點掃描，確保網站安全。
- 官網公告防詐騙提醒，提升顧客警覺。

三、存取控制與帳號管理

- 依權限申請程序，由資訊管理部門核准授權存取。
- 採行最小權限原則，並使用雙重驗證（2FA）保護登入安全。
- 密碼政策強制要求英數混合，且每 90 天更換一次。
- 員工離職時即時刪除帳號，防止未授權使用。
- 每季執行系統權限審查，確保存取權限正確性。

四、系統持續運行與災害復原

- 快照備份每小時保留 12 份、每日備份保留 2 份，NAS 每日備份保留 30 份。
- 每年進行災害復原演練，確保異常狀況下業務可迅速恢復。

五、數據傳輸與個資保護

- 使用 SSL/TLS 加密技術，確保資料傳輸過程安全。
- 內部資料庫儲存敏感資訊時進行隱藏處理，防止數據外洩。
- 合作第三方不得超出業務範圍使用顧客個資，合作終止時須刪除全部資料。
- OTA 及其他合作合約載明個資保護規範與違規罰則。
- 若發生資料外洩，第三方須於 24 小時內通報並提供應對方案。

六、內部管理與教育訓練

- 每年至少一次透過勞資會議強化資安及個資保護宣導，由會議成員向部門轉達並要求員工簽認。
- 不定期舉辦員工資安與防詐騙宣導，提升資安意識。
- 建立「資安事件通報作業流程」，員工若發現異常須立即通報資訊單位。



品牌之蘊 款待之道

2.1 住宿安全

2.2 食品安全

2.3 供應商管理

2.4 顧客關係

2.1 住宿安全

富野集團深知，旅客選擇的不只是短暫的住宿空間，更是一段能安心休憩的旅程。為了讓每一位旅客能在安全無虞的環境中專注於享受旅程，集團將住宿安全視為最重要的承諾，從設施設備管理到緊急應變，再到顧客安全意識的培養，皆採取系統化且嚴謹的管理，確保安全無縫融入每一個細節。



一、設施與設備安全管理

- **日常巡檢與專業維護：**工程人員每日進行自主檢查，涵蓋汙水處理、散熱水塔、緊急備用電力發電機、水質檢測、電梯設備保養及病媒防治，另定期委託專業廠商進行維護，確保所有設備維持最佳狀態。
- **夜間安全巡邏：**大夜班人員每日分三個時段巡邏各樓層及重要場所，並針對停車場進行夜間巡查與車號登記，以便於發生異常時可即時追蹤。
- **全館安全監控：**館內設置監視系統，每日進行檢查以確保正常錄影運作，若有損壞即由專業人員維修。
- **電子門鎖全面導入：**台東、花蓮、高雄、武陵、嘉義、關子嶺據點房門已全面採用電子門鎖，降低鑰匙遺失或盜用的風險。
- **電氣安全設計：**客房採分路設計，安裝足夠容量的斷路器並配置漏電保護裝置，並選用耐用且符合規範的電線電纜，預防電氣火災。
- **消防安全：**每月進行消防設備自主檢查，每年委託專業消防安檢公司進行兩次全館檢查與必要維修。所有消防設備均張貼檢查合格標誌，供旅客清楚辨識，以增加安全信任感。



二、緊急應變與風險管理

- **完善的應變計畫與演練：**每年上下半年各舉辦一次消防演練，並將 CPR 心肺復甦術及 AED 自動體外去顫器操作納入員工必修課程，確保員工面對突發狀況能迅速應變。
- **安心場所認證：**依《公共場所必要緊急救護設備管理辦法》取得政府「CPR + AED 安心場所」認證，每年定期辦理急救教育訓練，以便在旅客或同仁發生緊急狀況時能及時處置。
- **即時啟動應變程序：**如遇火災或其他突發事件，立即啟動緊急應變計畫，由指揮中心統籌各組執行廣播、通報、疏散、救護與滅火等作業；當班主管並須逐級向上級通報，以確保決策與指令迅速且一致。



三、顧客安全意識與保障

- **入住安全提示：**櫃檯人員於旅客入住時會簡要說明館內安全設施與緊急逃生路線；房內張貼清晰的逃生路線圖，並於逃生通道設置指示燈，確保緊急情況下能快速辨識疏散路線。
- **特殊族群提醒：**針對年長旅客，特別提醒泡湯安全注意事項，並在相關設施提供防滑措施。
- **持續改善與回饋機制：**公司設有旅客事件追蹤與回報機制，並將顧客反饋納入安全管理檢討，以持續優化住宿安全。

富野集團相信，安全是旅客信任的基礎，也是每一段旅程得以安心享受的前提。從細緻入微的日常維護到面對緊急狀況的迅速應變，每一項措施都是為了讓旅客在停留的每一刻都能感受到「被細心守護」的安心。

2.2 食品安全

富野集團深知，每一道餐點不僅承載著美味的承諾，更肩負著對顧客健康的無比責任。在食品安全的旅程上，我們始終秉持著最嚴謹的態度與最溫暖的關懷，將食品安全視為集團永續發展的基石，並致力於打造一個讓每位顧客都能安心享受美食的環境。我們將食品安全理念融入日常營運的每一個環節，從政策制定到供應鏈管理，從廚房操作到員工培訓，持續以穩健且細緻的作法確保每一道餐點的安全與美味。

► 政策與管理——以制度化管理落實安全承諾

在富野集團，食品安全不僅是法規的要求，更是我們對顧客的基本承諾。我們嚴格依循《食品安全衛生法》與《營業衛生條例》，並落實自主管理規範，以制度化確保餐點安全。為強化源頭把關，我們優先與具備良好食品安全管理基礎及相關認證的供應商合作，確保食材品質穩定且可信。同時，每年定期更新食品業者登錄資訊，確保符合政府規範。

為推動食品安全管理的持續精進，集團設立以主廚為核心的「食品安全管理小組」，負責監督、稽核與流程優化，從食材進貨到餐點上桌，皆以細緻謹慎的態度落實每一道安全環節，讓顧客能安心享用每一餐。

► 員工訓練與廚房操作——讓安全成為日常

在富野集團，廚房不只是烹調美味的地方，更是守護健康的重要堡壘。我們深知，唯有建立嚴謹的操作規範，才能確保每一道餐點的品質與安全。因此，集團已制定完善的標準作業程序（SOP），規範食品處理與烹調的每一個步驟，讓食品安全成為日常工作的基本要求。

| 嚴格防範交叉污染

我們將生、熟食的處理嚴格區分，從存放到操作都依照標準執行：

- 廚房內備有兩套獨立的刀具及砧板，分別用於生食與熟食處理。
- 每次接觸生肉或海鮮後，工作人員必須以溫熱水及肥皂徹底清洗手部、砧板及餐具，確保細菌無處可藏。
- 煮熟食物不得放置於曾盛裝生肉或海鮮且未經清洗的容器中。
- 熟食專用的砧板與刀具在使用前後均需徹底清潔並晾乾，且定期對砧板架、刀具架進行清潔維護。

| 苛求的溫控標準

時間與溫度是食安的關鍵，因此我們對烹調過程的溫控標準近乎苛求：

- 整隻家禽內部溫度需達 85°C；
- 絞肉至少需達 72°C；
- 湯品、醬汁再加熱時必須煮沸並保持 75°C 以上；
- 蛋類必須全熟，杜絕生食或半熟蛋製品；
- 魚類需烹煮至肉質不透明、魚骨易於剔除。

在烹煮大量食物或整塊肉類時，廚師會使用專用溫度計檢測內部溫度，確保食物完全熟透，讓顧客吃得安心。



員工是食品安全的第一道防線

我們深知食品安全不僅依賴制度，更仰賴員工的專業素養與日常習慣。所有廚務人員皆須遵守嚴格的個人衛生規範，包括佩戴帽子、口罩、手套及勤洗手。

為確保專業知識與技能與時俱進，每年所有廚師均須參加公部門舉辦的「持證廚師衛生講習」（至少 8 小時），課程內容涵蓋：

- 食品污染途徑與食源性疾病的預防；
- 個人衛生與廚房清潔；
- 生熟食分開處理與標準存放；
- 冷藏、冷凍及加熱的標準溫度管理；
- 食品過敏原管理及交叉污染防範；
- 食安事件應變處理；
- 法規及飯店內部 SOP 的執行。

持續監督與健康管理

為保障食品安全，員工須定期進行健康檢查，確保無傳染病並適合從事食品處理工作。日常營運中，我們亦會不定期進行環境及人員衛生稽核，包括食品效期檢查、個人衛生檢查、環境清潔、汙水及油漬排放、廚房照明及瓦斯電力管線等，發現異常將立即追蹤改善。

在富野，食品安全不只是制度，更是一種持續被強化的日常習慣。我們相信，只有在每一個細節都做到確實，才能讓旅客在品嚐美味時，感受到我們細緻而真誠的守護。

供應商管理——從源頭把關每一口的安心

富野集團深信，高品質的食材是呈現美味與守護健康的基礎。為了讓旅客安心地享用每一道料理，我們在供應鏈管理上投入大量心力，從供應商選擇、採購、稽核，到食材的儲存與運輸，每一個環節都以最高標準嚴格把關，確保食材從源頭到餐桌的安全與品質。

供應商選擇與評估

為確保食材來源安全且品質穩定，富野集團建立了嚴謹的供應商篩選與評估機制，我們透過「廠商評核表」定期評估並篩選出適合長期合作的優質夥伴。對於新廠商，則會依據「食材供應商訪視紀錄表」進行評核，審慎評估其合作的可能性。

我們對供應商有著明確且嚴格的要求：

- **合格審查：**供應商必須具備合法營業執照、食品安全檢驗合格證明及相關認證文件。
- **品質要求：**合作供應商需定期提供產品相關檢驗報告，特別是進口食品，必須符合進口檢驗標準並附有產地證明及檢驗報告。所有原材料需新鮮、無添加違規化學物質並符合飯店品質標準，高風險食材須提供農藥殘留、重金屬、微生物檢驗等合格證明。
- **供應能力：**供應商需具備穩定供應能力及完善的儲存、運輸條件，例如冷鏈物流，以維持生鮮食品運輸過程中的適當溫控。
- **生產環境：**供應商的生產及倉儲環境須符合衛生標準，並接受政府或第三方食品安全檢測。
- **客製化與服務：**供應商應能依飯店需求提供特殊規格食材，且能在發生品質問題時迅速提供補償或更換。

- **永續與環保：**我們優先選擇符合環保法規、減少包裝及碳排放的供應商，共同推動永續發展。
- **價格合理：**在確保品質的前提下，我們追求合理價格與穩定的長期合作關係，降低市場價格波動的風險。

| 供應商稽核

富野集團特別著重供應商評鑑管理及食材材料的相關檢驗報告與證明。針對不同風險的食材，我們訂立了嚴謹的抽驗標準，並要求廠商依據食材風險等級，提供每批或定期檢驗合格的證明。此外，我們每半年會進行 2-3 次的主動訪廠，並由主廚親自走訪產地、市場，實地考察食材的生長環境與供應商的作業流程。在驗收食材時，我們會同步確認產品品質，若有任何疑慮，即使是微小瑕疵，也會以高標準要求食材的新鮮度，若不符合要求即進行退換貨，確保供應商提供最佳品質的食材。

若供應商發生食品安全問題，富野集團會立即啟動應對措施，以確保顧客的健康與品牌聲譽。應對流程如下：

- **即刻停用受影響食材：**一旦發現問題，我們將立即下架並暫停使用所有來自該供應商的相關食材。
- **聯絡供應商與送檢：**我們會要求供應商提供詳細報告，包括污染源、影響範圍及應對措施。必要時，飯店會自行送檢，確保問題食品的污染狀況得到全面釐清。
- **顧客權益保障：**若顧客因此受到影響，我們會主動提供合理的補償，例如退款、折扣或免費餐飲等，以彌補顧客的損失。
- **終止合作與重新評估：**對於發生食品安全問題的供應商，我們將果斷終止合

作關係，並重新評估其他合格供應商。

- **通報主管機關：**若食品安全問題涉及法規層面或可能造成大規模影響，我們會立即向政府相關部門（如衛生機關）通報，並全力配合調查。
- **建立記錄與改善報告：**每一次事件都會被詳細記錄，我們將深入分析原因，並制定具體的改進計畫，以避免未來發生類似情況。

| 採購管理

在食品採購過程中，富野集團致力於確保其安全性與可追溯性，並積極推動永續採購。我們主要與市場佔有率較高的廠商或品牌合作，採購具有合格檢驗、相關標章並依法規包裝（如附有來源 QR Code）的產品。

我們在採購過程中兼顧安全性、透明度與永續性：

- **可追溯性：**所有食材需明確標示規格、產地、保存條件及有效期限，並附可追溯文件。進貨時須確認批次號與來源，並記錄於系統以供後續追蹤。
- **合作廠商：**選擇市場佔有率高且具檢驗標準的廠商，如臺北農產運銷股份有限公司、西螺農產品股份有限公司等，確保食材來源已經過檢驗。
- **進銷存管理：**所有食材均落實「先進先出」原則。
- **支持在地採購：**絕大多數食材來自台灣本地，其中部分更來自在地小農，不僅支持地方經濟，也確保食材新鮮度與品質；部分餐點採用當季在地食材，讓旅客品嚐到最鮮美的風味。



儲存與運輸管理

在食品儲存與運輸過程中，富野集團對溫控與衛生有著嚴格的標準，確保食材從入庫到烹調前的每一個環節都保持最佳狀態。

• 運輸管理

- ☑ 定期清潔與消毒運輸工具，保持潔淨。
- ☑ 食品避免日光直射、雨淋、溫濕度劇烈變化及撞擊。
- ☑ 食品須妥善包裝並保持空氣流通，避免人員直接接觸可食部分。
- ☑ 食品依供膳需求進行適當冷存或熱存。

• 溫控管理

- ☑ 冷藏溫度維持 0°C ~ 4°C、冷凍溫度 -18°C 以下，每日紀錄於冷藏及冷凍櫃溫度表。
- ☑ 定期清潔冰箱內外（含除霜、邊條與風扇），並減少開門次數以維持穩定溫度。

• 儲存規範

- ☑ 食品與用品離牆至少 5 公分、離地 5 ~ 15 公分放置，以確保通風與清潔。
- ☑ 生熟食分類分區擺放，避免交叉污染；分裝原料需以塑膠袋或容器清楚標示品名、放置日期與保存期限，且正面朝外。
- ☑ 所有食品均遵循「先進先出」原則，避免因長期存放導致變質。

此外，作業單位與主管部門會定期及不定期執行食品安全衛生確認與稽核，檢查範圍包括公共區域、作業環境、食材貯放、人員衛生及硬體設備安全，發現問題立即追蹤改善，確保安全管理持續落實。

▶ 食安資訊公開——以透明贏得信任

富野集團深知，透明是建立顧客信任的基礎。因此，我們不僅嚴格執行各項食品安全政策，更主動向顧客公開相關資訊，讓每一位選擇富野的旅客都能安心用餐、放心信賴。

為落實食安管理，我們依據衛福部食藥署《食品良好衛生規範準則》及臺東縣政府衛生局辦理的「餐飲衛生管理分級評核活動」進行自我檢視，並於 2023 年度榮獲臺東縣餐飲衛生管理分級評核「優」等標章。這份榮譽不只是肯定，更代表富野集團對食品安全始終如一的堅持，也驅使我們持續精進衛生安全管理的決心。

在內部管理上，我們積極鼓勵員工參加專業廚師講習課程，確保廚房作業人員不斷強化食品安全知識並與時俱進；在對外資訊上，我們亦主動公開食材產地來源，讓顧客能清楚了解每一道料理的來源。這不僅是對顧客知情權的尊重，更是我們對自身食材品質與管理制度充滿信心的最好展現。



► 食品安全應變——以快速行動守護信任

儘管富野集團在日常營運中已以最高標準落實食品安全管理，我們深知，面對突發狀況仍需有完善的應變機制，才能在關鍵時刻迅速行動，保護顧客健康並維護品牌信譽。每一次應變，都不僅是危機處理，更是對顧客信任的守護。

一、立即控制事態

當接獲顧客反映食物異味或未煮熟等問題時，我們會立即回收相關食物，並於交接本登記以便後續追蹤改善。若事件涉及疑似食物中毒或其他重大食安風險，將立即啟動「食安事件緊急流程」：

停止供應可疑食品：立即下架並暫停製作相關餐點或食材，避免問題擴大。

封存樣本以供檢驗：保存相關食材及原料，以便後續檢驗與分析。

調查影響範圍：迅速確認受影響的供應及服務範圍，以精準控制風險。

二、啟動內部應急機制

- **成立危機處理小組：**由飯店管理層、廚房主管及總公司公關團隊組成，統一協調決策與行動。
- **即時通報相關部門：**同步通知稽核單位、法律顧問與高階管理層，共同參與危機處理，確保信息一致。

三、確保顧客安全

顧客的健康永遠是第一優先：

- **確認受影響顧客：**主動聯繫可能受影響的顧客，提供必要協助與醫療建議。
- **送醫與補償：**若顧客出現不適，協助送醫並提供必要支援；必要時提供合理補償（如退款、折扣或免費餐飲）。

四、調查與溯源分析

- **全面追查原因：**檢視食材來源、烹調流程、存放溫度及員工操作紀錄，以找出問題根源。
- **供應商責任追溯：**若問題源自供應商，立即聯繫並要求提出報告，必要時啟動送檢並追究責任。

五、通報主管機關

若事件嚴重（如涉及多名顧客食物中毒），立即依規定通報主管機關（如衛生局），並配合提供完整資料及檢驗樣本，確保事件處理符合法規。

六、危機溝通與公關處理

- **統一對外信息：**確保員工回應一致，避免錯誤資訊流出。
- **真誠溝通：**面對重大事件，主動公開說明並表達歉意，以誠懇態度回應顧客及媒體，維護品牌信譽。

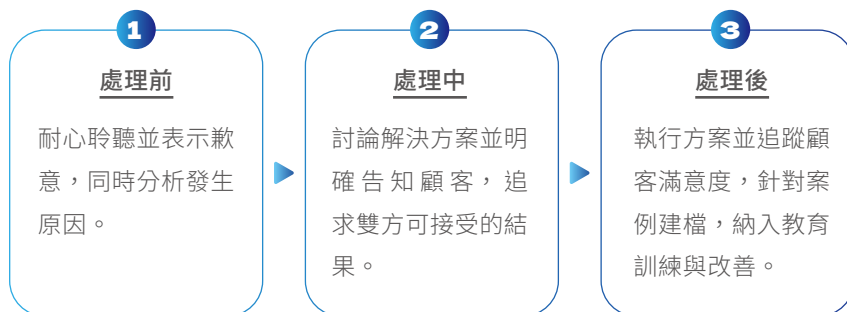
七、事後改善與預防

每一次事件都是改進的契機：

- **員工再教育：**針對事件原因強化員工食安與衛生管理訓練。
- **強化稽核與檢驗：**增加抽檢頻率，並重新評估供應商資格，必要時終止合作。
- **建立改善報告：**完整記錄並分析事件，制定具體改善計畫，避免重複發生。

八、顧客申訴與回饋管理

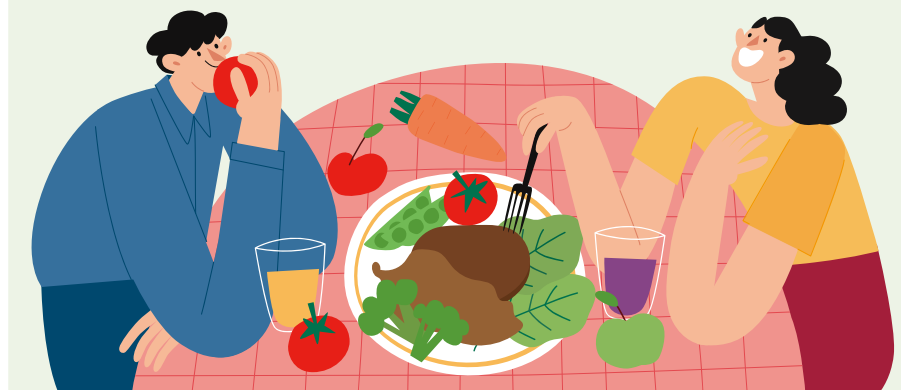
為方便顧客提出意見，我們提供多元申訴管道，包括服務櫃台、顧客專線、社群媒體、官網意見信箱等。所有投訴皆依下列流程處理：



迅速的行動、透明的溝通與持續的改進，是富野集團對食品安全的堅守。我們相信，這不僅是對顧客健康的保障，更是對選擇信任我們的每一位顧客最真摯的回應。

▶ 從源頭到餐桌的承諾

每一項供應商稽核、每一次進貨檢查，都是為了讓安全從源頭扎實落實。富野集團深知，唯有在每一個細節都保持嚴謹，旅客才能真正放心。我們將持續強化供應鏈管理與食材品質控管，讓「安心」不只是一個承諾，而是每一位旅客都能切身感受到的用心。



2.3 供應商管理

在富野集團，我們深知供應商夥伴是我們提供卓越服務不可或缺的一環。我們將供應商管理視為一項藝術，不僅追求效率與成本效益，更注重品質、信賴與永續共榮。我們用心構築堅實的供應鏈，確保每一份送達的貨品，無論是新鮮食材、客房備品，都承載著富野對品質的堅持與對顧客的承諾，讓每一次的體驗都充滿安心與美好。

► 供應商管理辦法與執行細節

食品安全衛生管理是各家業者所關注的要點。富野集團訂有完善的採購作業管理辦法、供應商管理作業程序及供應商評鑑等相關作業，確保各供應商所提供的食材及物料安全無虞。

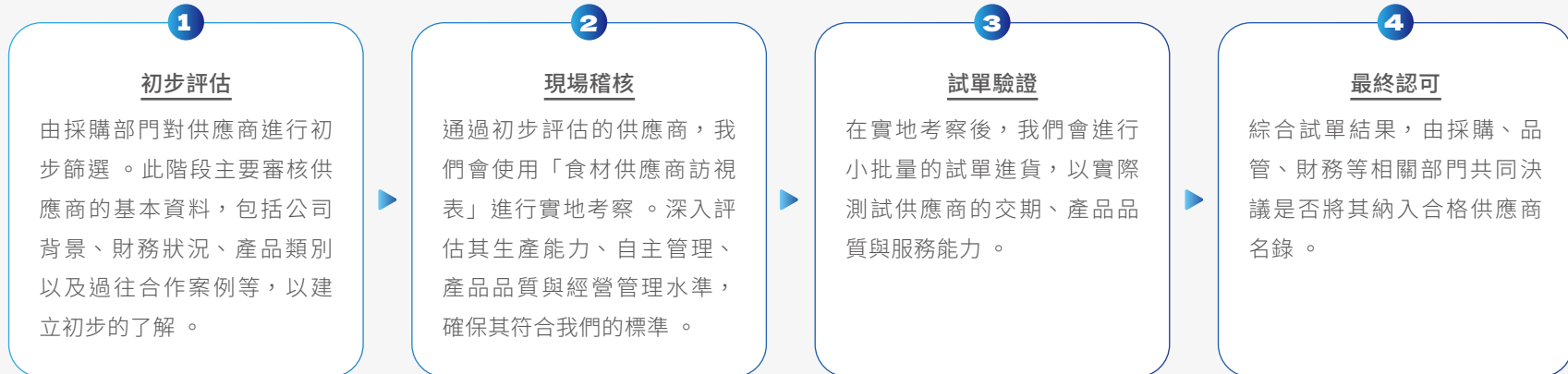
► 供應商基本條件

我們對合作夥伴有著明確而嚴格的基本要求，以確保供應鏈的穩固與可靠：

- 1. 合法經營與認證資格：**供應商必須合法經營，並具備相關的營業執照與認證資格。
- 2. 品質與行業規範：**提供的產品或服務需符合富野集團的品質標準及行業規範。
- 3. 供貨能力與商業信譽：**供應商應具備穩定的供貨能力與良好的商業信譽。
- 4. 價格競爭力與成本控制：**具備合理的價格競爭力及有效的成本控制能力。
- 5. 環保與社會責任意識：**供應商應具備環保與社會責任意識，並符合相關法規要求。

► 新進供應商評估程序

對於新供應商的遴選，富野集團除依公司規定與作業外，更實施一套嚴謹的評估程序，全面評估其合作可能性並降低潛在風險。



► 現行供應商管理

富野集團深信，良好的合作關係需要持續的維護與評估。因此，我們定期對現行合作中的供應商進行評估與管理。

- **定期評鑑考核：**我們每三個月進行一次供應商評鑑考核，並將其作為供應商選擇的重要依據。
- **不定期到場檢查：**除了定期考核，我們也會不定期地到供應商現場進行檢查，確保其持續符合我們的標準。
- **溝通管道：**我們致力於與供應商維持暢通的溝通管道，建立正常的供應商夥伴關係，以確保穩定供貨來源與價格優勢。
- **年度考核：**每季依據「廠商評核表」對供應商進行績效考核。考核結果將影響後續的合作關係。
- **十大廠商評核：**每季針對交易量前十大的廠商（分為食材與協約廠商、一般廠商）進行評核。由相關單位進行評核作業並協調意見。若出現負面評價且協調後無顯著改善，我們將考慮減少訂單或尋找新的供應商。

富野集團要求各個供應商在提供肉類、蔬菜、海鮮、加工食品、南北雜貨等食材，或供應顧客使用的房間備品時，必須檢附來源證明，例如 ISO 認證、農藥與塑化劑檢驗報告，或經 HACCP 認證的合格廠商證明。唯有從源頭嚴格把關，我們才能讓送到旅客面前的每一份餐點、每一件用品，都承載著安心與放心。

► 供應商稽核

富野集團深知，供應商不僅是提供原物料的合作夥伴，更是我們共同守護顧客健康與品牌信譽的重要一環。因此，我們將供應商管理視為供應鏈安全與永續經營的核心，透過明確的評估程序、嚴謹的績效考核與汰換機制，確保每一位合作夥伴都能長期維持穩定的品質、合理的價格與專業的服務，與我們一同實踐對顧客的承諾。

► 供應商風險評估結果

在供應鏈管理中，風險鑑別是確保穩定供應與保障品質的關鍵。富野集團於 2024 年針對所有合作供應商進行風險評估，依產品特性與供應穩定性，將供應商分為低、中、高三類，並據此制定差異化的管理策略。

• 低風險供應商

主要為日常營運所需且市場供應相對穩定的品項，如蔬果、肉類、海鮮、蛋類及部分塑膠製品。然而，這些品項仍存在特定風險，例如蔬果可能受天然災害影響導致短缺與價格波動；肉類及蛋類易受禽流感等動物疫情影響；海鮮則存在重金屬殘留及供應不穩定的風險；塑膠製品則可能因國際原物料短缺導致供應中斷或價格劇烈波動。

• 中風險供應商

此類多為雜貨類品項，主要風險在於原料來源的農藥或重金屬殘留，需加強檢驗報告審查並保持密切監控。

• 高風險供應商

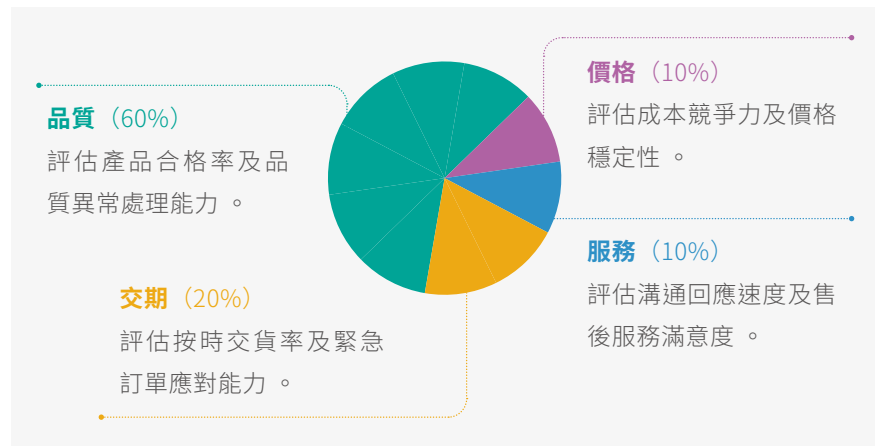
涉及冷凍、空調及機械類設備等具技術門檻或供應鏈結構較複雜的品項，一旦發生供應中斷或技術問題，可能對營運造成較大影響，因此我們以更嚴格的稽核與維護計畫確保其供應穩定性及品質可靠性。

富野集團將持續透過定期評估與動態監控，針對不同風險等級的供應商採取相應的管理策略，降低潛在風險，確保旅客在每一次體驗中都能享有安心無虞的服務。

► 供應商變更與汰換條件

- **供應商變更程序：**若供應商因經營狀況變動或產品線調整等因素，須提前通知富野集團。我們將進行評估後決定是否繼續合作。若需新增供應商，則須依據供應商管理辦法中的評估程序執行。
- **供應商汰換條件：**我們設定了明確的供應商汰換條件，以維護供應鏈的品質與穩定性。

供應商績效考核 我們每季會使用「廠商服務評核表」對供應商進行一次綜合考評。考核指標包括：



考核結果處理 根據考核分數，我們將供應商分為不同等級並採取相應措施：

- **優秀（85 分以上）：**表示供應商表現卓越，可考慮加強合作或提高訂單比例。
- **好（71-84 分）：**表示供應商表現良好，將繼續合作，但仍需持續改善。
- **尚可（61-70 分）：**此類供應商將被列入觀察名單，並要求在限期內進行改善。
- **不合格（60 分以下）：**對於分數低於 60 分的供應商，我們將視情況降低合作比例或終止合作。

終止合作條件 若出現以下任一情況，富野集團將視情況降低訂單、暫停合作或終止合作：

- 連續兩次考核結果低於 60 分。
- 出現重大品質問題，嚴重影響富野集團的產品或品牌形象。
- 交期嚴重延誤，影響生產計畫且未能有效改善。
- 商業道德違規，如涉及行賄、欺詐或違反合約等行為。

2024 年的供應商評估結果顯示，所有合作夥伴皆通過評核，無不合格廠商。這不僅反映了富野集團在供應商管理上的嚴謹，也顯示合作夥伴與我們在品質、誠信與責任上擁有相同的堅持。

► 在地採購——連結土地風味與永續價值

在飯店業，餐桌上的每一道料理都不只是味覺的呈現，更是一座城市與在地文化的縮影。選擇在地採購，不僅有助於縮短食材運輸距離、維持新鮮與品質，更是支持當地農業、促進地方經濟發展的重要行動。對富野集團而言，在地食材不只是原料，更承載著土地的風土民情與真實風味，能讓旅客在品嚐美食的同時，也感受到最貼近當地的人情與故事。

因此，富野集團始終將在地採購視為供應鏈管理中的核心策略之一。我們積極與當地小農、漁業及食材供應商合作，不僅為旅客提供新鮮、安心的食材，更藉此減少長途運輸對環境造成的碳排放，實踐永續發展的責任。

2024 年，我們在地供應商採購支出比例已達 87%，較 2023 年的 84% 和 2022 年的 85% 持續提升，展現出富野集團對支持地方經濟、促進社區共榮的長期承諾。這不只是經營策略的選擇，更是我們對土地與旅客的一份真摯回應。

▶ 綠色採購——讓永續從每一次選擇開始

在富野集團，我們深信每一次的採購，都是對地球未來的一份承諾。我們不僅提供旅人舒適的休憩空間，更致力於將永續理念融入日常營運的每一個細節，特別是在綠色採購方面，我們以實際行動，守護這片土地的翠綠與生機。

儘管富野集團目前尚未專設「綠色採購作業辦法」，但我們始終將綠色理念深植於企業 DNA 之中。在每一次的產品選購中，我們都會審慎考量其是否為環保產品，以及是否具有相關綠色標章，並將其作為我們的優先選項。這不僅是對環境的尊重，更是對未來世代的責任。

我們的綠色採購策略涵蓋了多個面向，從能源設備到食材，從客房備品到建築建材與清潔藥劑，無不體現我們對環境友善的堅持。



能源設備：我們優先選用 LED 燈、高效能空調、節能電器、辦公電腦及設備，以降低能源消耗，為地球減輕負擔。



食材：我們堅信在地與當季是最新鮮、最環保的選擇。富野集團 90% 以上的食材採購自台灣本地，並以台東在地供應商為主要合作夥伴。我們也特別注重不過量採購，避免食材過期浪費，從源頭減少食物里程與碳排放。花蓮分館更強調使用在地生產菜品與在地商家，進一步減少運輸足跡。



備品：為了減少資源浪費，我們不再提供一次性備品。紙類備品以再生資源製成的產品為主要使用，例如衛生紙。我們也鼓勵影印紙盡可能提高正反面使用率及再生紙的使用。洗沐備品均採用大瓶裝填充按壓瓶，減少塑膠消耗。對於長期住客的洗衣服務，我們也貼心使用可重複使用或環保材質的洗衣袋取代一次性洗衣袋。



建材：在建築與修繕時，我們以環保建材為優選，從基礎設施開始實踐綠色理念。



藥劑：清潔劑等藥劑的選用，我們優先選擇無害、經檢驗合格並符合相關法規、具環保標章的產品，確保環境與人員安全。

我們的綠色採購原則，是以有環保等相關標章的產品為優先考量，並積極配合政府政策。例如，我們主要採購印有節能標章、碳足跡較低的電器產品，善盡地球公民的責任。在紙類採購方面，具環保標章認證的紙類產品佔整體紙類採購額 85% 以上。

在內部，我們持續宣導綠色採購的理念與實踐方法。我們要求員工在使用產品時遵循正確方式，避免過量使用。隨手關燈、減少水資源使用，都是我們日常營運中不可或缺的習慣。我們也特別留意食材等產品的效期，並充分利用，力求不造成浪費與廚餘。為了減少碳足跡，我們盡量要求供應商合併運送貨品，減少運輸次數，並優先採購本地貨品。

近年來，嘉義館在綠色採購方面成果豐碩，於 2022 年榮獲行政院環境保護局頒發的「銀級環保標章旅館」殊榮。這項肯定激勵我們每年持續推動與實踐綠色採購與環保議題，並編列預算，在館內設施汰換時優先採購環保標章的產品。

2024 年，富野集團綠色採購的投入再創新高，整體採購金額中，富野大飯店達 50%、富野知本館達 67%、富野台東館達 48%、富野花蓮館更高達 90%。這些數字不僅是績效的展現，更是我們對環境友善與社區共好的長期承諾。每一次綠色選擇，都是向更永續未來邁進的一小步，而這些累積，最終將成為守護土地與旅客健康的最大力量。

2.4 顧客關係

在富野集團，我們深知每一次的相遇都是緣分，每一次的服務都是一次真摯的交流。顧客，是我們最珍視的夥伴，他們的笑容與滿意，是我們持續進步的最大動力。我們將顧客關係視為企業永續發展的核心，致力於打造超越期待的服務體驗，讓每一次的旅程都充滿溫馨與感動。

► 服務體驗提升：新計畫與創新服務措施

2024 年，富野集團推出了一系列創新的服務計畫與措施，全面提升顧客體驗，從細微處彰顯我們的用心與專業：

- **專業培訓與一致服務：**我們為櫃檯人員提供全面的教育訓練，提升其溝通與解決問題的能力，並建立標準化服務流程（SOP），確保每一位顧客都能享受到一致且高品質的服務。
- **高效回應與客製化關懷：**我們致力於縮短客服回應時間，增強主動服務的效率，並透過記錄顧客資料與偏好，提供更具客製化的貼心服務。
- **數位互動與資訊共享：**我們善用社群媒體平台，宣傳地區性相關活動及館內訊息，如住房優惠、周邊景點介紹、贈獎活動等，以加強與顧客的互動與服務面向。此外，官網新增的 AI 機器人問答服務，可隨時解答顧客問題，提供即時便利的資訊查詢。我們也設置互動式多媒體，提供顧客查詢所需訊息。
- **舒適空間與貼心設施：**飯店不定期依館內規畫進行裝修，期望為顧客提供更完善的休憩空間與舒適的用餐環境。例如：高雄館在一樓大廳接待櫃台設置點心吧台，提供熱飲、冷飲及點心（糖果、餅乾），為顧客提供優質的接待體驗。同時，大廳還設有親子遊戲區及閱讀區，讓前來的顧客及小孩能夠有適時放鬆及愉快的親子時光。武陵地區的飯店增加了商務中心，提供顧客洽公或旅遊所需的設備。

- **在地特色與創新體驗：**我們提供在地特色點心或濾掛式咖啡包 / 茶飲給予旅客，讓他們感受當地風情。武陵富野渡假村於 2024 年 10 月 1 日重新整修開業，全新設計的大廳運用創新的互動式光影體驗，融入武陵當地的自然元素，如櫻花鉤吻鮭、楓葉和櫻花等生態景觀，帶給旅客視覺和感官的雙重震撼。此外，SPA 水療設施也新增了岩盤浴與鑄溫泉，提供更豐富的休憩選擇。

► 消費者滿意度衡量與結果

顧客的評價是衡量飯店服務最直接且真實的指標，也是富野集團持續精進服務品質的重要依據。我們透過 Agoda、Booking.com、Expedia、Google 等主要網路平台及公司內部統計數據，持續追蹤各據點的滿意度表現，並將這些回饋作為服務改善的重要依據。

整體來看，2024 年的滿意度較 2022 年呈現穩健成長，顯示旅客對富野集團服務品質的肯定與信任正在逐步累積。

- **Agoda：**各館平均評分已達 7.5 至 8.4 分，其中花蓮館從 2022 年的 7.4 分提升至 8.2 分，母公司營運據點也從 7.2 分穩步成長至 7.5 分。
- **Expedia：**評分成長最為明顯，自 2023 年改為 10 分制後，台東館及高雄館於 2024 年分別達 8.6 分及 8.8 分，皆高於平台平均水準。
- **Google 評論：**評分維持在 3.9 至 4.3 分的穩定表現，展現旅客對整體住宿體驗的穩定信賴。

此外，我們亦建立多元化的顧客滿意度衡量與回饋機制，確保服務能因應旅客需求不斷優化：

- **OTA 評分與回饋：**花蓮分館每週都會與前一週的 OTA（線上旅行社）評分進行比較及檢討，並設定整體滿意度目標為 90%。
- **多元意見收集：**高雄館在每間客房均設置 QR CODE 及紙本顧客意見表，供顧客回饋意見。相關部門每兩個月會統整問卷作業，並將顧客反應的意見轉知主管進行適時改善。富野會館則每月統計顧客意見，並依據顧客意見書的改善內容進行評估改善，以符合大眾住宿需求。

這些細緻的管理與不間斷的改善，使富野集團能夠即時掌握旅客需求，讓每一次住宿體驗都不只是一次停留，更是一段值得信任與再訪的美好記憶。

► 數位行銷強化顧客觸及與互動

2024 年，富野集團積極運用數位行銷策略，強化與顧客的觸及與互動，創造更廣泛的品牌影響力：

- **社群媒體曝光與互動：**我們在飯店 FB 粉絲專頁進行專案曝光，並透過 FB 連結至官網訂房。粉絲專頁也作為顧客詢問及訂房的回覆平台，加強與顧客的互動。
- **OTA 平台合作與曝光：**我們與國內外訂房網站合作，提供相關住房優惠專案，並適時更新飯店設施照片，以提升曝光度，達到雙贏局面。
- **網紅體驗行銷：**透過與國內外知名網紅合作進行飯店體驗報導，有效提升飯店知名度。
- **官網多元優惠專案：**官網推出多樣化的住房優惠專案，包括壽星專案、早鳥優惠、晚鳥優惠、一泊二食、3 天 2 夜、4 天 3 夜等，滿足不同顧客的需求。

- **OTA 快閃優惠活動：**OTA 平台不定期推出快閃優惠活動，吸引更多顧客關注與訂購。

► 結合在地特色與獨特體驗方案

富野集團深耕在地，致力於結合當地文化、歷史與特色資源，設計出具吸引力的住宿與體驗方案，讓顧客深入感受當地的獨特魅力：

- **套裝行程與特色點心：**我們搭配套裝行程，讓顧客體驗在地文化，並提供特色小點優惠券供房客試吃及購買。
- **在地特產行銷：**透過購買當地特產，搭配套裝行銷，推廣在地特色產品。
- **文化藝術合作：**高雄館每年與風潮音樂合作，提供音樂會相關周邊文宣商品，如音樂明信片、音樂盒、音樂會門票，贈予相關住宿客人，提供獨特的藝文體驗。
- **在地居民專屬優惠：**高雄館、嘉義館及關子嶺館別皆有不定時提供在地居民每日限量住房優惠，讓在地居民也能體驗當地住宿的樂趣。
- **農事體驗與在地產品販售：**台東三館與當地旅行社配合，提供旅客參加「農遊趣」（農事體驗）旅遊行程，讓顧客親近自然。同時，我們也在飯店內販售在地農特產品，支持在地農業發展。





在地文化生活體驗——讓旅宿成為認識土地的窗口

我們深信旅行的意義不僅是住宿，更是深入體驗在地文化的旅程。我們將自身定位為地方文化的橋樑，致力於與當地社區、特色餐飲及小型商家攜手合作，共同設計一系列獨具魅力的住宿與體驗方案，讓每一位旅人都能沉浸於豐富的在地風情，感受這片土地的溫度與故事。

我們深耕於各地，將不同地域的文化精髓融入服務之中，為顧客創造難忘的「家」外體驗：



▶ 東台灣的風土人情：台東與花蓮

在純淨的東台灣，富野集團旗下飯店積極與在地資源結合，提供多元的體驗：

- **台東在地深度遊**：我們與 TT PAK 攜手合作，推出「預約台東假期」住房專案。旅客入住三天兩夜，即可獲贈豐富的體驗行程，例如：

電輔車市區導覽：以低碳方式探索台東市區風光。

悠閒午茶與 DIY 體驗：享受在地下午茶、參與各式手作活動，如播茶、紅茶文化館體驗、酒莊 DIY、咖啡豆烘豆體驗、手工皂製作或品茶等。

自然與文創之旅：半日遊行程帶領旅客飽覽東海岸海景、體驗文創魅力，並探訪神聖的卑南遺址公園。

夜探知本生態：與知本森林遊樂區專案合作，提供夜間導覽活動，引導旅客夜觀生物、了解夜間生態並觀星，深度感受大自然的奧秘。

- **在地好禮迎賓**：春節期間，客房內會精心放置池上米乖乖、池上米餅、紅藜穀物棒、初鹿牧場小饅頭等在地特產作為迎賓禮，讓客人品嚐台東的純樸美味。

- **親近自然森林**：透過與知本森林遊樂區的策略聯盟，住宿即可加贈遊樂區門票，鼓勵旅客親近大自然，享受芬多精的洗禮。

- **農遊趣深度體驗**：台東三館與 阿吉旅行社 合作，推出農遊趣行程。這些為期一天的行程，帶領旅客深入台東地區的農家或原住民部落，體驗採茶、製茶及茶葉 DIY 蛋捲、雪 Q 餅，或是參與原住民射箭活動。此外，也可能安排旅客參訪森林學校探索自然奧秘，或到果園享受採果樂趣、製作果醬，甚至前往米國學校了解台東米的製作過程與美味秘密。這些活動讓旅客不僅體驗在地飲食文化，更能深入了解台東這片土地的脈動。



► 高雄的藝術與人文脈動

在充滿活力的南台灣，富野集團高雄館則將藝術人文融入住宿體驗：

- **音樂藝術合作：**高雄館每年與 風潮音樂 合作，提供音樂會相關周邊文宣商品，如音樂明信片、音樂盒、音樂會門票，贈予相關住宿客人，讓旅程增添藝文氣息。
- **在地人文關懷：**不定期提供高雄人每日限量住房優惠，鼓勵在地居民體驗高雄的住宿魅力，深化與在地社區的連結。
- **文化贊助與曝光：**贊助如 九天民俗技藝團 等表演團體的住宿，並在活動文宣上露出飯店冠名，提升品牌能見度，共同推廣台灣在地文化藝術。



► 擁抱山林之美：武陵的生態探索

在群山環繞的武陵，我們引導旅客探索大自然的奧秘：

- **武陵農場深度導覽：**住房搭配武陵農場南谷導覽解說服務。住客可於入住期間報名導覽解說行程，由農場專業導覽解說員帶領旅客探索武陵農場南谷的風光及豐富的自然生態。

► 全館共通的在地連結

富野集團各館亦致力於：

- **在地特產行銷：**透過購買當地特產搭配套裝行銷，將在地美好推廣給更多人。各館皆設有農特產販賣區，銷售當地特色產品，如米乖乖、池上米餅、紅藜穀物棒、初鹿牧場小饅頭、美濃冰品、卑南米、紅藜米、洛神軟 Q 糖、小米酒及當季水果等，讓旅客將美好回憶帶回家。
- **在地文化傳播：**在飯店內播放當地影片，介紹該地區的生態、歷史背景等，讓旅客在休憩之餘，也能深入了解在地文化。



富野集團透過這些多元且深入的在地文化結合方案，不僅豐富了顧客的住宿體驗，更積極促進地方經濟發展，活絡社區連結，共同描繪出飯店業與在地共生共榮的永續藍圖。我們相信，當旅行與文化交織，每一次的停留都將成為一次心靈的充電與記憶的累積。

► 貼心友善服務：全方位的關懷

富野集團秉持著「以人為本」的服務宗旨，致力於提供全方位的貼心友善服務，涵蓋婦幼、長者、身心障礙人士等不同客群的需求，讓每一位顧客都能感受到被重視與被關懷：

- **通用設施與輔具提供：**飯店櫃檯配置老花眼鏡、輪椅、嬰兒車、腳踏車、雨傘套及雨傘架、血壓計等，供有需要的客人使用。公共設施部分設置無障礙坡道、無障礙廁所，客房依比例設置無障礙客房，方便身心障礙人士便利使用。
- **便捷交通服務：**櫃檯提供 24 小時隨時代叫計程車服務，方便客人出行。花蓮分館更提供免費車站及機場接駁服務。
- **親子友善設施：**針對兒童部分，餐廳備有兒童椅及兒童餐具。客房可提供嬰兒床、澡盆、消毒鍋、床圍，方便親子出遊。高雄、知本會館、關子嶺等地點更設有親子遊戲區。
- **自行車友善服務：**集團各館均已申請自行車友善旅館，提供打氣機與休憩空間給予自行車環島的旅客。
- **季節性暖心服務：**冬季期間，武陵渡假村大廳備有熱薑母茶，提供旅客飲用取暖、驅寒禦冷，讓旅客感受渡假村服務的熱忱與貼心。

► 顧客申訴處理與回饋肯定

我們重視每一份顧客意見，無論是讚揚或申訴，都是我們成長的養分。富野集團建立了多元的客戶申訴管道及完善的處理流程：

- **多元申訴管道：**顧客可透過現場申訴（櫃檯 / 餐飲 / 房務）、致電飯店、填寫顧客意見函、線上意見表或私訊留言等方式進行申訴。
- **標準處理流程：**第一線人員會先行處理並記錄事件過程，隨後報告單位主管。若顧客反映事件嚴重影響住宿權益，我們會第一時間致電向客人致歉，了解事件過程並進行後續檢討與改進。事後會詳填事件紀錄呈報，緊急事件立即處理，非緊急事件則會會簽相關單位處理，處理後回覆客人，完成後結案歸檔。
- **處理事件的態度：**我們秉持著「傾聽、確認問題、表達同理、勇於道歉、提出解決方案、等候回應、持續關心增加好感」的態度來處理每一個申訴事件。

對於顧客的肯定與感謝，我們更是心懷感激。2024 年度，富野集團榮獲「金桃獎 TOP30 風雲飯店」的殊榮，這是對我們努力的最大肯定。此外，若顧客在意見書上書寫滿意特定員工的表現或服務時，我們也會每月彙整最佳員工，並予以獎勵，鼓勵員工持續提供卓越的服務。

富野集團將持續以真誠的服務，細膩的關懷，與每一位顧客共同編織美好的旅程記憶，並將這些寶貴的經驗轉化為企業永續發展的動能。





綠境永恆 共生之舞



3.1 能資源管理

▶ 能源管理

對飯店業而言，能源管理不只是降低營運成本的手段，更是實現永續承諾、回應氣候變遷的重要責任。富野集團深知，飯店營運中的空調、照明、熱水供應與餐飲設備均為主要耗能來源，因此我們以「從細節做起，讓每一度電都更有價值」為目標，積極推動節能與減碳管理，並期望讓旅客在舒適的住宿體驗中，同時展開一段低碳旅程。

▶ 節能政策與管理目標

富野集團已熟知能源管理之迫切性，故評估將積極規劃年度能源管理目標，期望未來能逐年降低總用電量，並持續推動高耗能設備汰換與能源效率優化。我們從日常營運出發，透過具體行動積極減少能源消耗與碳排放：

• 設備汰換與設施優化：

- 全館逐步汰換傳統燈泡為 LED 照明，以其高效能與長壽命特性降低能源消耗。
- 客房空調全面更換為節能變頻冷氣，並保持空調設定溫度在 26°C 以上。
- 客房電熱水器採用溫度控制系統，避免重複加熱所產生的能源浪費。
- 各館針對老舊大型設備，如冰水主機、熱泵與鍋爐，制定汰換計畫以提升能效。

• 運行管理與即時監控：

- 設定照明系統的定時啟閉功能，並於夏冬季調整燈光使用時段及熱泵、冰機的運行溫度。
- 加強機房設備巡檢頻率，及時掌握能源使用狀況，減少不必要的能耗。
- 各類電動機配置變頻器與時間控制，SPA 區排水與換氣設備同樣採變頻運作，以達節能效果。
- 電梯在無人使用超過 30 分鐘時自動啟動休眠模式。

► 溫室氣體排放

氣候變遷已成為全球企業無法迴避的重要課題，飯店業作為能源密集型產業，更需正視營運過程中的碳排放責任。富野集團深知溫室氣體管理是邁向永續發展的關鍵，因此已依循上市櫃公司永續發展路徑圖之時程規劃，逐步導入溫室氣體盤查與第三方確信機制。

目前，集團尚處於盤查基礎建置階段，主要以電力使用度數作為碳排放的推估基準，以初步掌握各據點的能源使用與碳排放狀況。未來，我們將持續精進盤查方法、完善數據品質，並逐步擴大盤查範疇至其他直接及間接排放源，藉以更精確評估營運活動對氣候的影響，並為後續制定具體減碳策略奠定基礎。

區	範疇	2022	2023	2024
富野集團	範疇一	90.7935	94.6899	82.8305
	範疇二	4,392.6743	4,253.5070	3,863.2008
	範疇一 & 範疇二合計	4,483.4678	4,348.1969	3,946.0313
	溫室氣體排放密集度 公噸 CO ₂ e/ 每百萬營收 (註)	12.9580	11.9129	14.6693

註：

1. 2024 年盤查範疇為富野本館、花蓮富野、高雄富野、台東富野、知本富野。
2. 各類溫室氣體之全球暖化潛勢 (GWP) 係選用 IPCC 第六次評估報告之估值。
3. 轉換係數的來源為環保署公告之溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版。
4. 經濟部能源局提供年度電力排碳係數，2022 年採 0.509 計 (單位：公斤 CO₂e/度)，202 年排放量採 0.494 計算 (單位：公斤 CO₂e/度)，2024 年排放量採 0.474 計算 (單位：公斤 CO₂e/度)。
5. 2022 年營收為 346 百萬、2023 年營收為 365 百萬、2024 年營收為 269 百萬。



► 水資源管理

富野集團積極推動各項節水措施，從日常營運細節著手，將節水意識融入每一位員工的行為規範中。我們引進並採用多項節水設備與技術：

- **高效衛浴設備：**我們使用具備省水標章認證的衛浴設備，並額外加裝節水器。目前，飯店規劃全面採用感應式水龍頭及具備二段式省水配件的省水馬桶。我們也定期檢查馬桶及管線是否漏水，並調節客房馬桶的沖水量。
- **客房用水優化：**客房蓮蓬頭備品正逐步汰換為省水型，以減少淋浴用水量。
- **廚房節水實踐：**在廚房作業中，我們特別要求從業人員，在解凍食品時需提前兩小時將食材從冰箱取出，使其自然解凍，避免使用沖水解凍的方式造成水資源浪費。
- **循環與回收利用：**我們對客房積滿灰塵的空調濾網進行集中並定期清洗保養，這不僅能提升空調效率，清洗用水也能被有效管理。此外，RO 分離水也會進行回收再利用，提升水資源使用效率。

► 廢水與汙水處理操作流程與成效

富野集團在廢水及汙水處理上，嚴格遵循相關法規，並實施系統化的操作流程，確保排放水質符合標準，降低對環境的衝擊。

日常產生的廢水，會經過以下處理步驟，以達到放流標準才予放流：

1. **固液分離池 (含截油器)：**初步分離廢水中的固體雜質和油污。其中花蓮館特別增設了兩處截油槽，分別位於央廚廚房後方及地下室員工餐廳，以加強油污截留效果。
2. **廢水調整池：**調節廢水水量與水質，確保後續處理的穩定性。



3. 接觸氧化池：利用微生物進行生化分解，去除有機污染物。
4. 生物沉澱池：使經過氧化處理的懸浮物沉澱，將固液分離。
5. 消毒放流池：對處理後的廢水進行消毒，確保其符合排放標準。

在廢水管理方面，富野集團具體執行措施如下：

- **納管與申報：**台東館的廢水及汙水處理流程均依法規執行，定期採樣送檢申報。花蓮館的汙水處理部分已納管政府單位。母公司及富野會館的汙水則直接排放至公共汙水處理系統。
- **定期清運：**定期委託合格清運公司清除處理後的污泥或截油槽廢棄物。
- **數據監測：**每日有專人紀錄放流水數量及汙水馬達、排風扇的用電量，以便追蹤與分析能源使用效率。
- **水質檢測：**每年進行兩次的水質檢測施作，確保排放水質持續符合環保法規。
- **流量計檢測：**每年定期進行汙水流量計檢測，以精準掌握廢水排放量。

富野集團透過上述嚴謹的廢水處理流程與管理措施，確保排放水質達到法規要求，有效降低對水體環境的負擔。我們將持續投入資源，探索更多先進的節水技術與廢水回收再利用方案，期許在水資源管理上樹立行業典範，為地球的生態平衡盡一份心力。

水資源使用統計

單位：仟元

年度	2022	2023	2024
自來水 (度)	5.6811	7.5668	14.4900

註：2024 年盤查範疇為富野本館、花蓮富野、高雄富野、台東富野、知本富野。

廢棄物管理

對飯店業而言，日常營運涉及大量的生活垃圾、餐飲廚餘與一次性用品，如何有效管理廢棄物並落實資源循環，是實踐環境永續的重要環節。富野集團以「減量、分類、再利用」為核心，逐步建立系統化的廢棄物管理機制，讓每一份資源都能獲得最適當的利用。

2024 年廢棄物統計

單位：公噸

廢棄物類別	處置方式	小計	總重
一般事業廢棄物	焚化	155.585	209.29
	掩埋	46.043	
	再利用	7.662	

完善的廢棄物分類與回收體系

集團各營運據點均落實垃圾分類及資源回收，並於特定區域設置分類收集點，由專人每日清運至集中垃圾間後，委託合格環保業者定期處理，並提供處理數據作為資源回收與績效評估依據。

- **一般廢棄物：**每日集中清運並交由合格廠商統一處理。
- **廚餘：**由專用冷藏廚餘桶存放，每週集中清運 1～2 次，並由合格機構回收再利用。
- **廢食用油：**廚房產生的廢油集中至專用廢油桶，由合格專業業者每月定期清運處理。
- **其他回收物：**各館別皆定期清運並完整留存處理紀錄，確保回收物皆由合格環保業者依法處理。





► 減廢與資源再利用措施

除了分類回收，富野集團亦推動源頭減量與資源再利用：

- **一次性用品減量：**客房不提供一次性盥洗備品，改採大瓶裝補充式清潔用品；續住期間不更換床單、被套及毛巾，減少洗滌用水與化學清潔劑使用。
- **辦公及公共區域節資：**前檯作業逐步電子化以減少紙張使用，所有館別均優先選用具環保標章或再生紙製品（如擦手紙、衛生紙）。
- **員工與顧客參與：**定期向員工宣導節能減碳與資源回收觀念，鼓勵重複使用水壺取水；並透過房內告示向顧客推廣「自備、重複、少用」的環保概念。

► 減廢減塑管理

在住宿業，減少廢棄物與塑膠製品的使用，不僅能降低營運對環境的負擔，更是企業履行環境責任、推動低碳旅遊的重要實踐。富野集團深知，每一次選擇都影響著環境的永續，因此積極以多元行動落實減廢減塑管理，並以「從日常做起、從旅客體驗開始」為核心理念，推動飯店業邁向更友善環境的未來。

► 環保標章與低碳旅宿推動

自 2023 年起，台東富野已取得環保旅店標章，推行「續住不更換床單、枕被套與毛巾」政策，有效減少洗滌用水、化學清潔劑及能源消耗，達成階段性減碳目標。未來，富野集團將以取得「環保標章旅館」為目標，進一步支持減塑行動、推廣低碳生活，期望透過實際作為不僅降低環境負擔，也強化企業形象並接軌國際旅遊市場的永續趨勢。

► 餐飲營運中的減廢減塑行動

- 餐廳內用及外帶全面不提供一次性用品（如吸管及塑膠餐具）。
- 在食材採購上，除確保食品安全外，積極減少過度包裝，改用可循環的食品容器與環保包材。

- 餐飲製備過程減少使用保鮮膜，改以可重複使用的保鮮盒取代，減少塑膠廢棄物。
- 蔬菜由供應商以直送蔬菜籃配送，減少一次性塑膠包裝的使用。

► 客房營運的減塑措施

- 客房用品優先選用包裝簡化、易於回收或可重複使用的產品，減少不必要的包材浪費。
- 各樓層設置飲水設備，並於客房內提供可重複使用的器皿，逐步減少一次性瓶裝水的供應。
- 於房間內放置環保卡，向旅客宣導減少更換被單與毛巾的永續概念。
- 吹風機改採低耗電量型號，減少能源使用並兼顧旅客舒適度。

► 員工參與與環保文化推廣

富野集團相信，內部員工的行動是推動環保的重要力量。因此，我們積極鼓勵員工響應減塑行動，例如攜帶環保杯、減少使用一次性杯具，並透過定期宣導提升員工對環境保護的認知與參與度。

► 持續精進的承諾

這些措施雖然源自日常的小小改變，卻在累積中展現出對環境的深遠影響。富野集團將持續檢視減廢減塑成效，擴大環保設備投資與永續行動，並結合旅客參與，期望讓每一次入住不僅是一段旅程，更是一場對環境友善的行動。





3.2 氣候變遷因應

氣候變遷已成為全球企業無法忽視的重大議題，其帶來的極端氣候、能源價格波動及政策法規變化，正逐步影響飯店業的營運穩定與長期發展。身為旅宿服務業的一環，富野集團深知，旅遊市場高度仰賴環境品質與資源可用性，若未能及早評估氣候相關風險並提出應對策略，將可能對營運成本、資產價值及旅客行為產生深遠影響。

因此，富野集團已參考 TCFD（Task Force on Climate-related Financial Disclosures）的四大核心面向——治理、策略、風險管理及指標與目標，逐步建立氣候相關風險與機會的鑑別及管理機制，並以系統化的方式評估氣候變遷對營運的潛在衝擊。我們期望，透過完整揭露與持續改善，不僅強化企業韌性，也為投資人、利害關係人及旅客建立更透明且可信賴的永續承諾。

► 治理

富野集團深知氣候變遷對企業營運的潛在影響，並已將氣候相關議題納入公司治理架構，由執行辦公室統籌管理相關事宜。每季董事會會議中，若氣候風險可能影響集團營運，執行辦公室將於報告事項中向董事會說明，並依據公司治理藍圖的階段性規劃，定期呈報執行進度。董事會在履行監督職責時，如對氣候相關議題提出詢問，管理階層與相關部門亦將如實提供治理現況及必要文件，確保氣候相關資訊得以及時、透明且有效地傳遞至決策層。

► 風險管理

富野集團尚未正式建立獨立的氣候風險管理制度與專門政策，但基於永續經營理念，已逐步將氣候風險控管納入日常管理流程。依據辨識出的潛在風險，相關政策由管理階層傳達至各部門，並視其為利害關係人共同關注的重要議題。面對極端氣候等可能引發的營運衝擊，基層員工依循內部災害應變準則執行預防性作業與災後危機處理，並將事件即時回報管理階層，以利評估損失與調整營運策略。同時，針對市場趨勢轉型所帶來的可預期風險，管理階層亦會視需求制定相應對策並向員工佈達。

► 氣候相關風險及財務影響

氣候相關風險	影響面向	財務影響	因應策略
天災與極端氣候事件： 颱風、暴雨	營收、營運中斷	氣候變遷導致極端氣候頻率上升，颱風或豪雨可能造成設施受損與停業，影響入住率並增加維修成本。	- 制訂防災 SOP 與重大災害通報規範，並定期演練以降低設施損害 - 加強防水、防風設備維護，汰換老舊排水與空調系統 - 強化保險規劃以分散營運中斷帶來的財務風險



氣候相關風險	影響面向	財務影響	因應策略
降雨不均導致缺水	營運成本、營收	缺水增加營運用水成本，亦可能影響 SPA、餐飲等服務品質，降低顧客滿意度。	- 導入節水設備（低流量水龍頭、節水馬桶、回收水系統） - 推動續住不更換床單毛巾政策以降低洗滌用水量 - 設置飲水機取代一次性瓶裝水，降低水資源依賴度
碳費與碳稅制度上路	營運成本	能源價格上升及碳費徵收，增加電力與高耗能設備的營運成本。	- 推動能源管理計畫，逐步汰換高耗能設備（變頻空調、熱泵、LED 照明） - 評估導入 ISO 14064 或相關碳管理制度，以因應未來碳盤查要求
法規標準強化	投入成本、營運成本	綠建築與環保標章標準提升，若未符合要求恐影響品牌競爭力並增加設備更新支出。	- 積極申請環保旅店及環保標章旅館 - 在翻修及新建設施時使用環保建材及節能設備

► 氣候相關機會及財務影響

氣候相關機會	影響面向	財務影響	因應策略
發展循環經濟模式	節省投入成本	減少一次性備品與廢棄物處理成本，降低環境負荷同時創造形象價值。	- 全館採用大瓶裝補充式備品取代一次性用品 - 餐廳減少使用保鮮膜，改用可重複使用的保鮮盒 - 強化廚餘分類回收，與合格業者合作回收再利用
在地採購	穩定供應鏈	減少長程運輸成本與供應中斷風險，確保食材新鮮度並強化在地連結。	- 與在地農場合作簽訂供應契約，優先採用本地新鮮食材 - 推動以當季與本地農產品為主的菜單設計
消費者偏好改變	提升營收	低碳旅宿及環保意識提高，使永續表現優異的旅宿更受市場青睞。	- 推動環保旅店與環保標章旅館認證，並加強 ESG 績效公開 - 設計低碳旅宿體驗方案，結合在地文化與環保行程，吸引環保意識強的旅客



風險 / 機會因子	類別	可能影響說明	對財務或營運的影響	因應措施
氣候變遷：極端氣候與天然災害	短期風險	全球氣候變遷導致極端氣候頻率增加，如颱風、暴雨、乾旱等，可能影響飯店營運穩定性與旅客入住率。	- 災害導致部分營運據點停業或營收下滑 - 設施維護與修繕成本增加 - 旅客保險與相關保障成本提高	- 完善災害應變與防護 SOP，減少設施受損 - 加強保險規劃以分散資產風險 - 定期檢修及汰換空調、排水等防災相關設備
政策與法規修訂	短期風險	政府可能調整能源費率、推動碳稅或碳費等規範，增加營運成本。	- 能源成本與碳費支出增加 - 設施汰換支出增加	- 持續關注政策變化並提前評估財務影響 - 積極採購節能設備（如熱泵、節能鍋爐、LED 照明）以降低長期能源支出
市場與消費者偏好轉型	中期風險	ESG 意識提升，旅客愈加重視低碳住宿與綠色消費，傳統營運模式面臨調整壓力。	- 若無法符合市場期待，可能流失具環保意識之客群，影響營收 - 品牌形象與競爭力下降	- 積極推動環保旅店及環保標章旅館申請 - 落實減塑、減碳行動（如續住不更換床單、減少一次性用品）以符合低碳旅遊趨勢
不可逆氣候影響：海平面上升、水資源壓力	長期風險	全球暖化導致冰層消融、海平面上升，可能長期影響沿海地區營運據點；乾旱或水資源匱乏提高營運成本。	- 海水倒灌導致沿海據點資產損失或營運成本增加 - 水資源淨化與供應成本提高	- 定期檢視據點氣候風險資料並預留應對策略 - 投資節水設施與水資源回收系統
綠色旅遊與永續消費趨勢	短中期機會	ESG 意識擴散，消費者傾向選擇符合環保與低碳理念的住宿。	- 吸引具環保意識的旅客，帶動住房率及品牌溢價 - 增加與國際旅遊平台合作機會	- 推動環保旅店及環保標章旅館 - 持續披露 ESG 績效並強化品牌永續形象
節能設備與再生能源導入	長期機會	節能減碳措施與綠能使用可降低長期能源支出，符合國際永續旅遊趨勢。	- 降低能源成本與碳費支出 - 提升國際品牌競爭力	- 投資高效能節能設備（如熱泵、低耗能空調） - 視可行性導入太陽能光電等再生能源



► 氣候變遷目標設定

富野集團認知氣候變遷對飯店業長期營運的潛在影響，已逐步將氣候相關管理納入永續發展規劃。現階段，我們以強化營運韌性與逐步降低營運碳足跡為主要方向，設定的短中期目標包括：

- **節能減碳：**透過逐步汰換高耗能設備（如傳統空調、鍋爐及照明系統），目標每年穩定降低電力使用量，並在未來三年內使能源使用效率持續優化。
- **水資源管理：**持續導入節水設備及推動續住不更換床單、毛巾等措施，期望逐步降低客房單位用水量。
- **環保旅店推廣：**以既有取得環保旅店標章的據點為基礎，逐步推動更多館別符合環保標章旅館標準，以響應低碳旅遊需求。
- **資訊透明化：**依循政府及產業發展時程，計畫逐步建立溫室氣體盤查機制，以掌握主要排放來源並作為後續制定減碳目標的基礎。



幸福光譜 人本之華



4.1 友善職場

4.2 人才發展

4.3 職場安全

4.4 公益實踐

4.1 友善職場

在飯店業，服務品質來自每一位員工的用心與專業。富野集團深知，員工是實現品牌價值與顧客體驗的關鍵，更是推動永續發展的重要夥伴。面對高人力需求及多元化的工作型態，我們致力於營造安全、尊重與成長並重的友善職場，讓每一位同仁都能在穩定且充滿支持的環境中發揮所長。

富野集團持續完善人才培育機制，提供多元的教育訓練與職涯發展機會，並注重勞動條件與員工健康，讓員工在專業成長的同時，也能感受到被重視與被關懷。我們相信，只有當員工在工作中獲得自我實現與幸福感，才能將最真摯的笑容與溫暖的服務傳遞給每一位旅客，進而實現「以人為本」的永續經營價值。

▶ 員工結構

截至 2024 年底，富野集團總員工數為 370 人，其中男性 147 人（40%）、女性 223 人（60%）。在聘僱型態方面，永久聘僱員工為主要勞動力來源，共 187 人（50.5%），其中男性 66 人、女性 121 人；臨時員工則有 6 人，約占總員工數的 1.6%，以支援季節性或短期營運需求為主。另有無時數保證員工 177 人（約占 47.9%），多為應付淡旺季需求彈性調配人力。

2024 年員工總數

類別	男	女	合計
1. 總員工數	147	223	370
2. 永久聘僱員工	66	121	187
3. 臨時員工	1	5	6
4. 無時數保證的員工	80	97	177
5. 全職員工	67	126	193
6. 兼職員工	80	97	177



全職員工結構概況與分布

截至 2024/12/31	年齡	性別	人數	比例
管理職級員工	30 歲以下	男	1	0.5%
		女	0	0.0%
		小計	1	0.5%
	30-50 歲	男	13	6.7%
		女	16	8.3%
		小計	29	15.0%
	50 歲以上	男	12	6.2%
		女	7	3.6%
		小計	19	9.8%
一般員工	30 歲以下	男	9	4.7%
		女	23	11.9%
		小計	32	16.6%
	30-50 歲	男	27	14.0%
		女	52	26.9%
		小計	79	40.9%
	50 歲以上	男	5	2.6%
		女	28	14.5%
		小計	33	17.1%

註：比例計算為該類別年底員工數除以年底總員工數

非員工工作者

2024 年度，共聘用 4 名外籍實習生為非員工工作者，支援旅客服務及整房作業等營運需求，並透過仲介公司協助辦理招募與相關契約簽署事宜。全程依據 2025 年台灣外籍實習生政策辦理，實習生來源為經台灣教育部及觀光署認可之外國大專院校相關科系在學學生。在招募與管理過程中，嚴格遵循適用法令與產業規範，確保工作條件、職務範疇與安全培訓均符合規定，並依照工作性質提供必要之指導與資源，以保障實習生權益與工作安全。

► 招募與留任

富野集團深知，人力資源的穩定與適才適所是確保服務品質與營運效率的關鍵。面對飯店業高人力需求與多元職務類型的特性，我們持續拓展招募管道，靈活運用人力銀行、校園合作與員工內部推薦等方式，積極吸引具潛力的前台服務、餐飲、客房管理及行政專業人才，確保各館營運能即時滿足旅客需求。

我們透過多面向的策略有效留任員工：

- **具競爭力的薪酬福利：**我們提供包容性的薪資福利，確保員工的報酬具有市場競爭力，吸引各界菁英加入。
- **優質工作環境：**我們努力營造良好友善的工作環境，讓員工感到舒適自在，樂於投入。
- **工作與生活平衡：**我們重視並創造員工良好工作與生活之間的平衡，鼓勵同仁兼顧職涯發展與個人生活品質。
- **職涯發展與成長機會：**安排教育訓練課程及跨館別協作，給予員工職涯發展與成長的平台，激發其潛能。
- **肯定與表揚：**我們適時給予正向回饋並表揚員工的努力和成就，讓每位同仁的貢獻都能被看見與肯定。



- **多元招募管道：**透過人力銀行清晰傳達公司文化，並針對相關學程之學生提供實習機會，增加企業與求職者之間的交流，讓求職者更身歷其境地了解公司文化，進而提升公司對求職者的吸引力。集團同時致力於為員工打造適才適所、安心工作的職場環境，透過多元招募管道聘僱優秀人才。

除積極招募外，富野亦重視人員流動背後的原因。針對新進員工與離職同仁，公司皆安排定期面談及意見回饋，藉此了解適應情況與離職原因，並作為檢視工作環境、管理制度及員工關懷措施的重要依據。透過此回應循環機制，富野持續優化組織內部管理，期望逐步降低人員流動率、提升員工穩定度，進而強化服務團隊戰力，為旅客提供始終如一且高品質的住宿體驗奠定堅實的人力基礎。



2024 年新進員工數與比例

截至 2024/12/31	年齡	性別	人數	比例
新進員工	30 歲以下	男	5	2.6%
		女	7	3.6%
		小計	12	6.2%
	30-50 歲	男	7	3.6%
		女	16	8.3%
		小計	23	11.9%
	50 歲以上	男	1	0.5%
		女	0	0.0%
		小計	1	0.5%
離職員工	30 歲以下	男	10	5.2%
		女	9	4.7%
		小計	19	9.8%
	30-50 歲	男	6	3.1%
		女	6	3.1%
		小計	12	6.2%
	50 歲以上	男	2	1.0%
		女	4	2.1%
		小計	6	3.1%

比例計算：新進員工數除以 2024 年年底總全職員工人數。
離職員工數除以 2024 年年底總全職員工人數。

► 員工福利

富野集團依據法規提供員工基本的勞保、健保、勞退及團體保險，並視據點需求提供膳食、宿舍或交通補助等實用支持。公司亦設有基礎教育訓練，協助員工適應工作需求；同時提供生日禮金、三節獎金、婚喪補助與年終聚會等基本福利，以表達對員工的關懷，並維持穩定的工作環境。

► 公司福利

福利項目	內容說明
基礎保障	依《勞動基準法》規定月休，提供勞保、健保、勞退及團體保險，保障員工基本權益與工作安全
膳宿與交通	多數館別提供員工膳食與宿舍；武陵富野及武陵山莊另提供上下班交通車及返家交通津貼
獎金與補助	生日禮金、三節獎金、婚喪禮金補助、員工分紅及年終尾牙
旅遊與優惠	提供員工旅遊補助及館內消費折扣，鼓勵員工放鬆身心並體驗集團服務
教育訓練	建置基礎教育訓練課程，支持員工專業技能的提升與職涯發展

► 2024 年員工福利活動

富野集團將員工福祉視為企業永續發展的核心基石。我們深信，員工的身心健康與工作滿意度是推動企業穩健前行的關鍵動力。為此，集團精心策劃並舉辦了一系列多元化的員工福利活動，強化團隊凝聚力、促進同仁間的交流，並共同營造友善職場的企業文化。

1. 春酒晚會：凝聚同心，展望新篇

春酒晚會作為集團年度盛事，是全體員工齊聚一堂、共享榮光的時刻。晚會精心安排了豐盛的餐點，提供同仁們味蕾上的饗宴。透過互動式的獎金遊戲和振奮人心的摸彩環節，有效活絡了現場氛圍，提升了員工參與感與歸屬感。



2. 壽星慶生會：關懷備至，溫馨時刻

富野集團高度重視每一位同仁的個人價值與幸福感。壽星慶生會以每兩個月一次的頻率定期舉辦，為當期壽星同仁帶來溫馨的祝福。活動現場備有蛋糕與精緻餐點，值班同仁亦可共同參與，透過歡唱祝賀，營造融洽的節慶氛圍。

3. 烤肉活動：戶外聯誼，強化團隊向心力

為豐富員工的餘暇生活並促進跨部門交流，集團舉辦了輕鬆愉快的烤肉聯誼活動。透過共同烹飪與卡拉 OK 等互動形式，有效增進了同仁間的情誼與團隊向心力。





► 退休規劃

富野集團依據《勞動基準法》及《勞工退休金條例》辦理員工退休金提繳，保障員工退休後的基本生活：

舊制退休金：依《勞基法》規定，本公司按月提撥退休準備金至專戶，並依法辦理退休程序。

新制退休金：自 2005 年 7 月起，員工可自願選擇新制，公司依規定每月提繳員工薪資 6% 至個人退休金專戶，員工亦可自願額外提繳 1% 至 6%，並可隨時調整或停繳。

► 婚育照顧

在富野集團，我們深知員工在不同人生階段所需的支持與照顧，特別是在婚育與育兒期間。為此，公司持續強化相關職場友善措施，協助員工安心迎接新生命、兼顧家庭與職涯發展。

項目	性別	2022	2023	2024
符合育嬰假申請資格人數	男	16	16	19
	女	34	36	27
	總數	50	52	46
實際申請資格人數	男	1	0	0
	女	2	5	1
	總數	3	5	1
應復職人數	男	0	1	0
	女	2	2	2
	總數	2	3	2
實際復職人數	男	0	1	0
	女	1	1	2
	總數	1	2	2
復職率	男	0	100%	0
	女	50%	50%	100%
	總數	50%	67%	100%
當年度復職滿一年人數	男	0	0	0
	女	0	1	0
	總數	0	1	0
留任率	男	0	0	0
	女	0	100%	0
	總數	0	100%	0

► 薪酬待遇

在富野集團，我們深知良好的薪資福利制度是員工安心工作與長期發展的重要基礎。公司以誠信與尊重為核心原則，建構具透明性與激勵效果的薪酬制度，讓每一位同仁的努力都能獲得合理回應。薪資調整機制除參考產業水準與市場趨勢外，也同步評估地區經濟變化與營運狀況，確保員工待遇具備穩定性與競爭力。此外我們也持續檢視內部薪酬結構的公平性，不論性別、國籍或身份，皆給予一致且合理的對待。

基層員工平均標準薪資（月薪／不含獎金）

	男性	女性
基層人員基本薪資	27,470	27,470
（法定）基層人員最低薪資	27,470	27,470
超過法定最低薪資倍數	1	1

標準薪資：含本薪、伙食津貼等經常性薪資，不包括任何額外報酬，如加班費或獎金。

超過法定最低薪資倍數： $\left[\left(\text{基層人員平均標準薪資} - \text{法定基本工資} \right) \div \text{法定基本工資} \right] \times 100\%$

整體男女薪酬比

2024		
職級	男	女
一般員工	1	0.96
管理職	1	0.82

標準薪資：含本薪、伙食津貼等經常性薪資，不包括任何額外報酬，如加班費或獎金。

非擔任主管職務之全時員工薪資

年度	2023	2024
非擔任主管職務之全時員工（單位：人數）	196	187
非擔任主管職務之全時員工薪資平均數（單位：萬元）	42.1	44.5
非擔任主管職務之全時員工薪資中位數（單位：萬元）	37.9	40

► 富野集團年度總薪酬比率

組織中薪酬最高個人之年度總薪酬與組織其他員工（不包括該薪酬最高個人）年度總薪酬之中位數的比率：5.94

組織中薪酬最高個人年度總薪酬增加之百分比與組織其他員工（不包括該薪酬最高個人）平均年度總薪酬增加百分比之中位數的比率：0.29

► 營造多元、包容與共融職場

富野集團深信，多元共融的職場是創新的沃土，也是企業永續發展的根基。我們致力於打造一個讓每位員工都能感受到公平對待、尊重與歸屬感的環境：

- **預防不法侵害與職場暴力**：公司制定了「執行職務遭受不法侵害預防計畫」和「禁止工作場所職場暴力」等政策，並強化宣導與教育，使勞資雙方潛移默化地建立互相尊重與包容的文化。我們以同理心面對多元性的員工，給予每個人相應的公平待遇，確保所有人都能在職場上有一致的立足點和出發點。
- **支持弱勢就業與職務適應**：在招募人才方面，我們積極與勞動部合作，依照就業服務機構推介的求職勞工或弱勢者的多元屬性，評估職場學習及再適應的機會，使其獲得工作機會。具體做法包括：與應聘者面試了解就業屬性，安排其以臨時工方式適應工作內容，並在培訓前期，用人單位會包容並評估其專長，進而調整職務內容。
- **人權尊重與無差別待遇**：我們高度注重人權，並在聘僱員工資格要求上實施無差別待遇，堅決保障員工權益，打造友善的職場環境。
- **職務輪調與潛能發掘**：公司內部常有職務輪調機會，期待發掘更多人才，將對的人放在對的位置上，創造更高工作績效。不定期辦理的交叉訓練，讓主管及員工透過訓練發掘自我潛力，同時也增加了公司在人力調度上的靈活性。



4.2 人才發展

富野集團深信，員工是推動企業穩健發展與服務品質提升的核心動力。我們以「品質、服務、清潔、真實自然、人本關懷」及「HOYA SPIRIT」為核心精神，依據飯店業務需求及員工不同職階，規劃多元且實用的教育訓練，協助員工持續強化專業技能與管理能力，同時加深對企業文化的認同，進而提升整體競爭力。

► 人才培育策略與目標

隨著旅宿業的蓬勃發展與日新月異的市場需求，我們面臨的職場環境日益多元且應變要求不斷提升。富野集團的培訓策略因此不拘泥於傳統，而是精益求精，以系統化的培訓機制支持員工在不同職涯階段持續精進，從基礎的工作技能到管理決策能力，均有完整的學習安排。集團以「新進適應、專業強化、管理精進、團隊合作與專業進修」為培訓主軸，針對不同職務需求規劃多元課程，協助員工快速融入組織、強化服務品質，同時培養具備跨部門協作與永續思維的人才，為企業營運穩定與長期發展奠定基礎。

► 人才培育目標與方向

培訓類型	目的	主要內容
新進人員訓練	協助新進同仁快速融入工作環境，熟悉企業文化與職務內容，提高留任率。	企業組織介紹、性騷擾防治、勞安與個資宣導等基礎課程。
專業技能與工作職能訓練	強化基層與中階人員的專業職能，維持一致的服務品質。	服務及電話禮儀、顧客抱怨處理、餐旅英日文、器具與設備清潔保養、消防與安全講習、CPR+AED 急救訓練等。
管理訓練	協助主管掌握人力管理與營運決策能力，強化經營績效。	面談技巧、人力配置、預算規劃與檢討、飯店管理、市場行銷、ESG 永續管理、財務報告分析等。
團隊共識與向心力培養	促進部門協作與團隊合作精神，增強組織向心力。	團隊共識營、跨部門交叉訓練，以增進工作靈活性並發掘潛能。
外派與專業進修	鼓勵員工透過專業進修精進技能，並將所學應用於工作現場。	參加觀光旅館中階經理人訓練、營業衛生管理課程、職業安全衛生講習及政府合作培訓；支持員工考取專業證照並推動經驗分享。



► 多元培訓課程與學習資源

富野集團提供多樣化的培訓計劃與課程，涵蓋各職階所需的核心能力，從基礎入門到管理進階，全面支持員工的專業成長：

A. 內部培訓課程

- **新進人員講習**：包含企業組織與部門介紹、性騷擾防治宣導、工作規則、勞工安全與個資宣導等，協助新進同仁快速融入。
- **基礎技能訓練**：如火警警報辨識與面板操作、各部門設備簡易維修、在職訓練（服儀、電話禮儀、器具與設備的清潔保養）等。
- **安全應變訓練**：定期舉辦消防演練、心肺復甦術（CPR）訓練，確保員工具備緊急應變能力。

B. 外部培訓與公部門課程 為拓展員工視野與專業深度，我們積極選派員工參與外部專業培訓與公部門課程：

- 急救人員培訓
- 營業衛生講習
- 勞工安全管理人員暨業務主管（複）訓
- 防火管理人初（複）訓
- 個資法教育訓練
- 反職場性騷擾課程
- 觀光旅館暨旅館業中階經理人訓練
- 旅宿業強化個人資料維護研習會
- 廚師持證安全衛生講習

C. 階層化培訓發展 富野集團依據員工職務層級，設計了分眾化的培訓內容：

- **職前訓練**：透過各單位健全的工作輔導，使新進人員快速了解工作專業知識、技術及企業文化。
- **在職訓練**：
 - **基層人員**：著重服務禮儀、電話禮儀、顧客抱怨處理、餐旅英日文、消防與安全講習、CPR+AED 急救技能訓練等。
 - **中階人員**：涵蓋面談與諮商、人力規劃與配置、意外事件防範與處理、預算費用規劃與檢討等。
 - **高階人員**：ESG 永續管理、飯店管理與市場行銷、財務報告分析等，培養宏觀視野。
- **交叉訓練**：擴大一般員工及中階幹部之職務範圍，培養第二專長，發掘潛能，並協助了解其他部門作業性質，提升人力調度的靈活性。
- **外派訓練**：選派員工參與國內外觀摩、講習、考察，發展新構想，增進管理效率與功能。

D. 學習資源與平台 我們鼓勵員工利用多元學習資源，支持其持續學習與專業發展：

- 搭配當地縣政府推廣的各類職能訓練課程。
- 提供營業衛生管理相關課程的線上學習平台，例如 e 等公務園學習平臺、食品藥物業者登錄平台、觀光署觀光職能 e 學院。





► 培訓成效評估與職涯發展

富野集團重視培訓成效的實際展現，並將其與員工的職業規劃和晉升機會緊密結合。

- **試用期考核：**新進員工滿三個月時，會進行工作職能考試或考核，並依據表現給予適當的薪資調漲，確保人盡其才。
- **專業技能認可：**對於具備專業技能的員工，會設定提升技能的目標，並在年度考核時依據所獲得的相關證照給予職級調整。
- **培訓回饋機制：**透過結訓報告了解員工的上課感想與建議，評估課程是否有效傳達目的與宣導事項。內部培訓也要求新進人員提交工作心得報告及技能考核表。
- **績效導向評估：**目前的培訓成效評估主要依據實際工作效益，試用期滿的成績考核表會依考核項目內容來評分，判定是否試用合格。

透過完善的教育訓練，富野集團致力於補足員工職能、強化組織整體能量，並以明確、可衡量且可達成的培訓目標推動人才發展。我們提供內部職位輪調機會，協助員工在不同部門與崗位累積實務經驗，同時建立透明的晉升機制，鼓勵同仁勇於挑戰新角色與新職務。

績效考核每年於年中及年終定期執行，升遷標準以工作表現與績效為主要依據，不受年資限制，確保升遷機會公平並促進內部人才的向上流動。此外，經評估後，公司亦安排員工參加外部專業管理課程，鼓勵取得相關證照或認證，並將新知應用於工作現場、分享予同事，藉此帶動團隊共同進步，其學習成效也將納入晉升考量之一。2024 年所有正職員工皆已完成績效考核。

4.3 職場安全

穩定且健康的工作環境是服務品質與營運效率的重要基礎。我們以符合法規的職業安全管理為根本，透過定期風險檢視、事故預防及健康促進措施，降低工作場所的潛在風險，同時維持員工的身心健康。

► 職業安全管理

富野集團高度重視工作場所的安全，遵循相關法律法規，並採取積極措施預防事故和健康風險，確保所有員工、承包商及訪客的福祉。

1. 安全政策原則 我們的職業安全政策建立在以下核心原則之上：

- **法規遵循：**確保所有業務運營符合職業安全與健康相關法規與標準。
- **風險評估與降低：**落實風險評估，主動識別並降低工作場所的潛在危害。
- **安全培訓：**提供適當的安全培訓，使員工具備必要的知識與技能，以確保自身及他人安全。
- **鼓勵報告與回應：**鼓勵員工主動報告安全隱患，並建立有效的回應機制。
- **持續改進：**透過定期審查與更新相關措施，持續改進安全管理制度。

2. 工作場所安全管理 為有效管理工作場所安全，我們實施多項措施：

- **風險評估與控制：**定期進行安全檢查，發現並消除潛在風險。同時，使用合適的安全設備與防護措施，降低工作環境的危害。
- **應急準備：**設立應急計畫，涵蓋火災、天然災害、工傷事故等應對機制。定期進行應急演練，確保員工熟悉應對程序。
- **設備與機具管理：**確保所有機械、設備維護良好，並符合安全標準。任何故障或危險設備需立即報告並維修，防止意外發生。





3. 工作場所安全風險評估與定期審核程序 為確保工作環境的安全，我們制定了一套完整的安全風險評估與審核程序，旨在主動識別、評估並降低工作場所的安全隱患。

• **風險評估程序：**

- ▶ **確定評估範圍：**明確哪些工作區域、設備、活動或程序需要進行風險評估，並考慮所有潛在影響，包括物理、生物、人體工學及心理健康等風險因素。
- ▶ **識別危害：**觀察工作環境，查找可能對員工造成傷害的因素，例如物理危害（機械設備、電力、噪音、高溫、滑倒 / 跌倒風險等）、人體工學危害（重複性動作、長時間站立或坐姿不良等）及心理壓力（長時間工作、工作強度過大、人際關係問題等）。
- ▶ **風險評估：**進行風險等級評估，考量該風險發生的可能性（低 / 中 / 高）及影響程度（輕微 / 中等 / 嚴重），並計算得出風險等級（可能性 × 影響程度）。
- ▶ **制定控制措施：**根據風險等級，採取適當的控制措施，包括消除危害、替代措施、工程控制、行政管理（如實施安全操作程序、輪班安排、定期培訓等）以及個人防護設備。
- ▶ **記錄與報告：**每次風險評估後，應記錄發現的風險、評估結果、建議措施與負責人。並向管理層或安全委員會報告，確保落實改善計劃。

• **定期安全審核：**風險評估應持續進行，並透過定期審核確保安全措施的有效性。

- ▶ **審核頻率：**高風險環境至少每季度審核一次；中低風險環境至少每年審核一次。重大變更後應立即進行額外的風險評估。
- ▶ **審核內容：**涵蓋設備與機具狀況、作業程序合規性、防護設備充足性、應急準備（逃生通道、滅火器、急救箱）以及員工安全培訓情況。

▶ **風險管理改進：**針對審核發現的問題，制定改善計劃，設定責任人與完成期限。鼓勵員工提供意見，提升安全管理的實際效果，並定期回顧風險評估結果，確保風險控制措施有效。

4. 員工職業安全培訓計劃 為確保所有員工具備必要的安全知識與應對技能，我們制定了一套完善的職業安全培訓計劃，涵蓋新員工入職培訓、定期安全教育、專項培訓及緊急避難訓練。

- **培訓目標：**提高員工安全意識、減少事故發生率；確保員工掌握正確安全操作規範與應急應對措施；培養應變能力；符合政府法規與行業標準。
- **新員工入職安全培訓：**所有新進員工（含正式員工、臨時工）需在入職第一週內完成。內容涵蓋基本安全概念、作業安全規範、事故預防、應急處理及報告機制。
- **定期安全教育：**對象為所有員工（含管理層與一般員工），頻率每季度一次或依需求調整。內容包括工作場所安全（最新政策、風險評估結果、事故案例分析）、安全操作規範更新、健康與人體工學、員工心理健康、防火與電氣安全等。形式多樣，如講座、線上課程、案例分析、小組討論、實作演練。
- **專項安全培訓：**根據員工崗位與工作環境，提供更具針對性的培訓。例如：機械操作安全（每半年一次）、電氣安全（每年一次）、人體工學訓練（每年一次）等。
- **緊急避難訓練：**為確保員工在突發事故中能迅速、正確地應對，公司會定期組織應急演練（每年至少兩次），包括火災避難、地震應變、急救與 CPR 訓練等。

5. 員工責任與管理階層承諾 我們鼓勵員工積極參與安全培訓並遵守學習內容，主動報告潛在安全隱患。同時，管理階層承諾持續推動安全文化，確保培訓資源充足，規劃並實施有效的職業安全培訓，透過獎勵制度鼓勵員工參與安全計劃，提升全體安全意識。





► 員工健康促進

富野集團致力於創造一個健康、積極且平衡的工作環境，讓員工能夠保持良好的身心健康，提高工作效率與滿意度。我們透過多項計劃與活動，從工作與生活平衡、健康檢查、心理健康支持、職場環境改善等方面，全面提升員工的福祉。

1. 促進工作與生活平衡的措施

- **彈性工作制度：**公司採輪休制度，員工可依據個人休假需求進行工作排班，以確保員工在家庭生活和工作的間取得平衡。
- **帶薪假期與休假政策：**按照勞基法給予年假與病假，讓員工有充足時間恢復與休息。
- **異常工作負荷預防：**依循相關法令為員工提供定期健康檢查，並訂定『異常工作負荷促發疾病預防計畫』，確保相關工作員工之身心健康。
- **職工福利委員會活動：**另成立職工福利委員會，辦理各項活動，讓員工感受到企業的關懷。

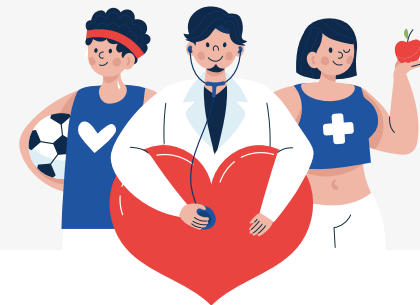
2. 健康檢查與監測 為確保員工身體健康，公司提供定期健康檢查，幫助員工預防疾病、維持良好體能。包括年度全身健康檢查，涵蓋血壓、血糖、膽固醇、視力、聽力等檢測。

3. 心理諮詢與輔導 富野集團關注員工的心理健康需求，提供個別關懷。公司重視員工身心健康，適時提供心靈諮詢資源予需要協助的員工。針對工作方面有困擾者，本公司提供協助管道；對於其他生活因素，本公司亦提供政府協助管道與專業心理諮詢。

4. 職場環境與舒適度提升 我們相信良好的工作環境能提升員工的健康與生產力，因此積極優化職場設施與設備。

- **辦公環境優化：**提供符合人體工學的辦公設備（如可調整高度的辦公桌、座椅）以降低久坐負擔。透過增加辦公空間的自然光、綠植佈置，營造舒適的工作氛圍。
- **安全與健康保障：**配置 AED（自動體外心臟去顫器）、急救箱等職場急救設備，並培訓員工急救技能。定期進行消防逃生、急救演練，提升員工應變能力。

5. 預防職場性騷擾 公司依據「性別平等工作法」、「性騷擾防治法」及「工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒辦法訂定準則」，建立免遭性騷擾的優質環境，並採取適當的預防、糾正、懲戒及處理措施，以維護當事人權益、隱私及人格尊嚴。





4.4 公益實踐

我們深信企業的價值不僅在於營利，更在於回饋社會、與社區共融共好。2024 年，我們將這份信念化為行動，積極投身多項公益活動，用溫暖的力量，點亮更多角落的希望。每一份投入，都承載著富野集團對社會的關懷與責任，我們用最真摯的心，期盼為這片土地帶來更多溫暖與正向改變。

1. 扶助弱勢，傳遞溫暖

- **花蓮協辦創世基金會公益園遊會：**富野集團花蓮分館響應創世基金會「扶輪傳愛 讓愛回來」公益園遊會，協辦 2024 年度為植物人家庭、失能坐輪椅者及身心障礙人士舉辦的園遊會。我們提供 10 張自助餐券，讓 10 位受患者能享受溫馨的餐點，期盼透過美食與陪伴，為他們帶來片刻的歡愉與關懷。
- **榮民榮譽急難救助與遺孤認養：**富野集團在取得武陵農場 10 年經營權的同時，承諾了對榮民榮譽的長期支持。我們將捐贈 1,000 萬元予退輔會的「榮民榮譽基金會」，作為榮民子弟的助學及急難救助基金，並於首年即投入 100 萬元。此外，我們也承諾在未來 10 年內認養 2 位榮民遺孤，每人每月提供 2,000 元，預計總計投入 48 萬元，減輕他們的生活負擔，讓他們感受到社會的溫暖與支持。
- **成立勞工急難救助基金戶：**在取得台南村野大飯店經營權後，富野集團承諾每月提撥新台幣 3 萬元至勞工急難救助基金專戶。這筆專款將作為台南市勞工局轉介之具生活急難需求勞工的慰問金。2024 年度，我們已匯入 36 萬元，並已提供累積 50 萬元之慰問金，其中已有 8 位因職業災害或生活意外而面臨困境的勞工因此受惠，幫助他們度過難關，重拾生活希望。

2. 深耕在地，環境共好

- **嘉義三興社區打掃服務：**嘉義富野渡假酒店不僅是旅人的歸宿，更是社區的一份子。2024 年 9 月 30 日，我們與當地三興社區發展協會的夥伴們攜手，

一同在中正大學前方公園進行了社區打掃活動。此次活動共清掃出約 7-8 袋垃圾，為社區居民打造了更舒適宜人的生活環境，也展現了富野人對在地環境的深切關懷。

3. 助學扶智，點亮教育希望

- **平等、南山及梨山中小學獎助學金：**富野集團深知教育是改變未來的力量。在武陵農場的經營權中，我們承諾在未來 10 年內，每年將投入 15 萬元予在地國中小（平等國小、南山中小學、梨山中小學）。這份獎助學金如同希望的種子，將滋潤學子們的心田，鼓勵他們努力向學，成就未來，點亮他們璀璨的星光。

4. 社區關懷，共創和諧

- **環山部落敬老關懷餐敘：**武陵富野渡假村懷抱著對長者的敬意與愛，特別邀請環山部落 60 歲以上長輩至飯店餐敘。我們以最誠摯的心，款待這些為部落奉獻一生的長者們，讓他們感受到家的溫暖與被珍視的幸福。
- **平等國小母親節聯歡活動：**我們在平等國小舉辦了一場充滿愛的母親節聯歡活動，邀請了美妙的音樂老師演出，準備了精緻的茶點，並獻上溫柔的康乃馨花，與部落媽媽們共同慶祝這個溫馨的節日，讓愛與感恩在歌聲與花香中瀰漫。
- **平等國小兒童節餐敘：**為了讓孩子們的童年充滿歡樂與知識，我們邀請平等國小師生約 75 人至館內，不僅進行用餐禮儀教學，更享用了一場豐盛的餐會。這不僅是美食的饗宴，更是一場寓教於樂的體驗，讓孩子們在輕鬆愉快的氛圍中學習成長，感受來自富野大家庭的愛與關懷。



年份 (西元)	捐贈金 (新台幣)	受贈對象	贊助內容
2024	30,000	高雄市港都警察之友會	年度會費 (高雄)
2024	59,506	財團法人台南市私立朝興社會福利慈善事業基金會	每月住客一次性備品愛心箱捐贈所得 (高雄)
2024	60,000	台東縣義勇消防總隊	現金捐贈
2024	1,000,000	榮民榮譽基金會	榮民榮譽基金會急難救助金 (112/9~113/8)
2024	48,000	花蓮縣榮服處	榮民遺孤捐助
2024	24,000	台東縣榮服處	榮民遺孤捐助 (113/9~114/2)
2024	5,000	平等小學	平等小學獎助學金 (113 年)
2024	10,000	梨山中小學	梨山中學、小學獎助學金 (113 年)
總計	1,236,506		

附錄

GRI 準則對照

使 用 聲 明	富野大飯店股份有限公司已依循 GRI 準則報導 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期間的内容。
使 用 的 G R I	GRI 1：基礎 2021
適用的 GRI 行業準則	無

► 一般揭露

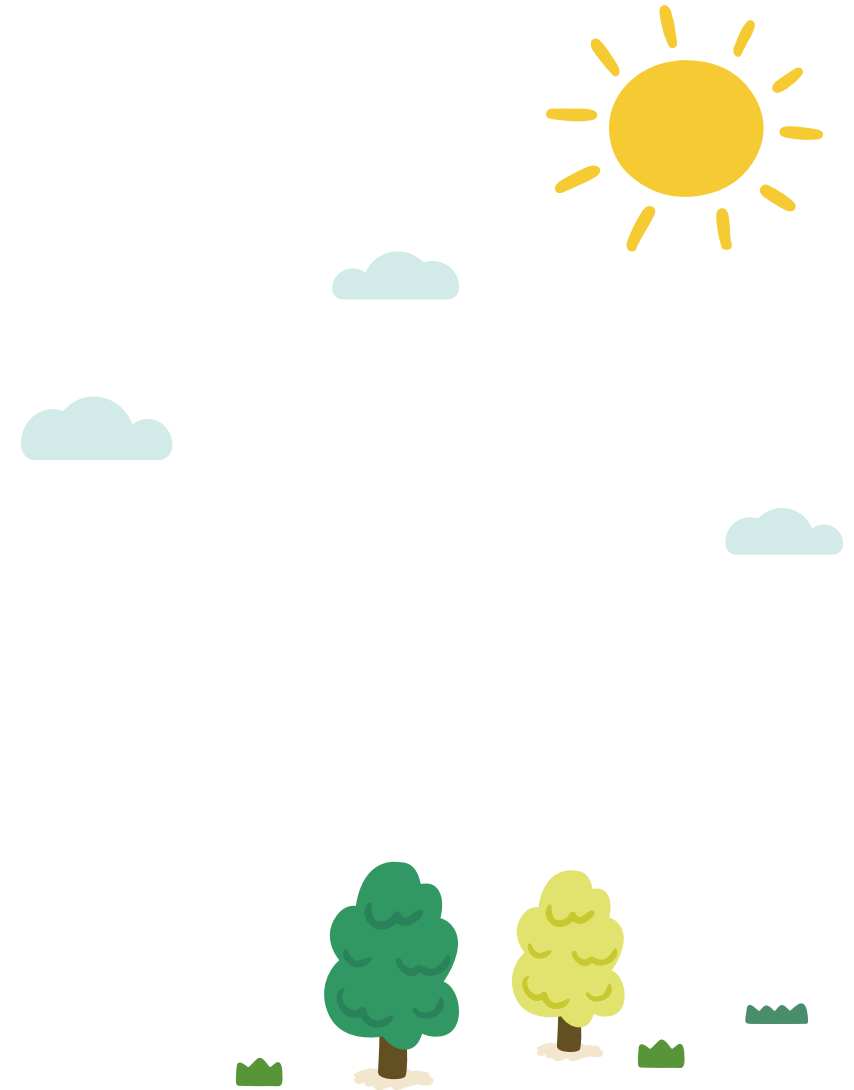
揭露項目	章節	頁數
GRI 2：一般揭露 2021		
2-1 組織詳細資訊	1.1 組織概況	14
2-2 組織永續報導中包含的實體	關於本報告書	3
2-3 報導期間、頻率及聯絡人	關於本報告書	3
2-4 資訊重編	本年度無資訊重編	--
2-5 外部保證 / 確信	無外部保證 / 確信	--
2-6 活動、價值鏈和其他商業關係	1.1 組織概況	14
2-7 員工	4.1 友善職場	56
2-8 非員工的工作者	4.1 友善職場	57
2-9 治理結構及組成	1.2 公司治理	20
2-10 最高治理單位的提名與遴選	1.2 公司治理	20
2-11 最高治理單位的主席	1.2 公司治理	20

揭露項目	章節	頁數
GRI 2：一般揭露 2021		
2-12 最高治理單位於監督衝擊管理的角色	1.2 公司治理	20
2-13 衝擊管理的負責人	1.2 公司治理	20
2-14 最高治理單位於永續報導的角色	1.2 公司治理	20
2-15 利益衝突	1.2 公司治理	21
2-16 溝通關鍵重大事件	1.2 公司治理	20
2-17 最高治理單位的群體智識	1.2 公司治理	21
2-18 最高治理單位的績效評估	1.2 公司治理	21
2-19 薪酬政策	1.2 公司治理	21
2-20 薪酬決定流程	1.2 公司治理	21
2-21 年度總薪酬比率	4.1 友善職場	61
2-22 永續發展策略的聲明	經營者的話	4

揭露項目	章節	頁數
GRI 2：一般揭露 2021		
2-23 政策承諾	1.3 誠信經營	22
	2.1 住宿安全	31
	2.2 食品安全	33
	2.3 供應商管理	39
2-24 納入政策承諾	1.3 誠信經營	22
	2.1 住宿安全	31
	2.2 食品安全	33
	2.3 供應商管理	39
2-25 補救負面衝擊的程序	1.3 誠信經營	22
	2.1 住宿安全	31
	2.2 食品安全	33
	2.3 供應商管理	39
2-26 尋求建議和提出疑慮的機制	1.3 誠信經營	22
	2.1 住宿安全	31
	2.2 食品安全	33
	2.3 供應商管理	39
2-27 法規遵循	2024 年本公司無違反 法規遭受裁罰之事件	--
2-28 公協會的會員資格	1.1 組織概況	20
2-29 利害關係人議合方針	利害關係人鑑別與溝通 管道	9
2-30 團體協約	本公司無簽訂團體協約	--

重大議題	章節	頁數
GRI 3：重大議題 2021	3-1 決定重大議題的 流程	重大主題鑑別與管理 10
	3-2 重大議題列表	重大主題鑑別與管理 11
	3-3 重大議題管理	重大主題鑑別與管理 13
1. 營運績效		
GRI 3：重大議題 2021	3-3 重大議題管理	重大主題鑑別與管理 13
201 經濟績效 2016	201-1 組織所產生及 分配的直接經濟價值	1.1 組織概況 19
	201-2 氣候變遷所產 生的財務影響及其它 風險與機會	3.2 氣候變遷因應 52
	201-3 定義福利計劃 義務与其它退休計畫	4.1 友善職場 60
	201-4 取自政府之財 務補助	2024 年無取自政府之 財務補助 --
2. 消費者健康與安全		
GRI 3：重大議題 2021	3-3 重大議題管理	重大主題鑑別與管理 13
416 顧客健康與安 全 2016	416-1 評估產品和服 務類別對健康和安全的 衝擊	2.1 住宿安全 2.2 食品安全 31 33
	416-2 違反有關產品 與服務的健康和安全 法規之事件	2024 年無相關違反事 件發生 --

重大議題		章節	頁數
一般 GRI 準則揭露			
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	4.1 友善職場	61
401 勞雇關係 2016	401-1 新進員工和離職員工	4.1 友善職場	58
	401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	4.1 友善職場	59
	401-3 育嬰假	4.1 友善職場	60
404 訓練與教育 2016	404-2 提升員工職能及過渡協助方案	3.2 人才發展	62
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	3.2 人才發展	64
405 員工多元化與 平等機會 2016	405-1 治理單位與員工的多元化	4.1 友善職場	57
	405-2 女性對男性基本薪資加薪酬的比率	4.1 友善職場	61



TCFD 氣候相關議題管理

項目	執行情形
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	3.2 氣候變遷因應
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）	3.2 氣候變遷因應
極端氣候事件及轉型行動對財務之影響	3.2 氣候變遷因應
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	3.2 氣候變遷因應
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。	尚未使用情境分析進行氣候風險評估，後續將視營運需求，逐步評估導入可行性。
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。	3.2 氣候變遷因應
若使用內部碳定價作為規劃工具，應說明價格制定基礎。	尚未導入內部碳定價機制，後續將視營運需求，逐步評估導入可行性。
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。	3.2 氣候變遷因應

