

# 重大議題與利害關係人溝通

## • 重大性評估流程

### Step.1

以 GRI G4 考量面為基礎，同時考量產業特性、國際趨勢與同業發展情況，篩選出 28 項關鍵 CSR 議題。

### Step.2

辨識出重大性議題共有 8 項，分別為食安推廣、產品創新、客戶滿意度、行銷溝通、綠色產品、勞雇關係與員工福利、市場形象、職業健康與安全

### Step.3

鑑別出重大議題後，進一步評估重大議題對於組織內外的衝擊，以鑑別出重大議題需涵蓋的考量面、邊界與期間，確保重要 CSR 資訊已被完整揭露於報告書中。

### Step.4

編製完成報告書後，除確保 CSR 資訊與績效是否有不當或不實被表達；另針對重大性議題鑑別結果與利害關係人的回饋，亦作為下一年度報告之重要參考依據。



重大議題範疇鑑別表

關鍵議題	組織內	組織外			
	亞都麗緻 大飯店	消費者	供應商	社區	股東
食安推廣	✓	✓	✓		
產品創新	✓	✓			
客戶滿意度	✓	✓			
行銷溝通	✓	✓			
綠色產品	✓		✓	✓	
勞雇關係與員工福利	✓				
市場形象	✓				✓
職業健康與安全	✓				

• **利害關係人溝通**

利害關係人包括投資人、供應商、顧客、員工、公益團體、政府機關與社區鄰里等。我們對於利害關係人負有相當責任，除設置電子聯絡資訊，並透過各種方式及溝通管道，了解利害關係人需求及對亞都麗緻之期許。其他與利害關係溝通方式與管道如下所示。

利害關係人溝通管道一覽表

利害關係人	關注議題	溝通管道
顧客	產品服務與標示、客戶隱私、客戶滿意度、產品創新、食安推廣、行銷溝通	客服專線、服務中心、客戶拜訪
員工	勞雇關係及員工福利、勞/資關係、職業健康與安全、人才培育與績效管理、員工多元化與平等機會、申訴機制	定期勞資溝通會議、職工福利委員會、員工申訴 Email 信箱、意見箱、芝麻沙龍
股東/投資人	經濟績效及財務分配、市場形象、法規遵循	股東大會、定期公告財務報表/年報、官網訊息揭露、證交所公開資訊觀測站、透過電話及電子郵件回答投資人疑問
供應商	綠色產品、行銷溝通	電子郵件、電話專線、親自拜訪
主管機關	食安推廣	定期法規查核、配合相關制度推廣
社區/非營利組織	水資源管理、環境永續支出、社區溝通、社區關懷、社會公益	電子郵件、電話專線
媒體	市場形象、行銷溝通	公關專責窗口、新聞稿、記者會、專訪