



目錄

- 關於報告書
- 經營者的話
- 2017年度亮點作為
- 傾聽利害關係人
- 永續議題重大性評估

CH1、饗宿在國賓

CH2、幸福在國賓

CH3、溫暖在國賓

CH4、永續在國賓

附錄

- GRI G4 指標對照表
- 會計師獨立確信報告

傾聽利害關係人

國賓大飯店股份有限公司為落實並有效和利害關係人溝通，確實聆聽利害關係人對國賓大飯店永續發展之策略和方向，參考GRI永續性報告指南進行重大性分析，鑑別對公司及利害關係人最為關鍵之重大議題，以確立報告書揭露範疇與內容，並說明相關管理方針及績效，除了確認報告書內容涵蓋國賓大飯店所面臨之內、外部重大永續發展挑戰，同時符合公司經營策略及利害關係人期待。

我們依據AA1000利害關係人議合標準（AA1000 Stakeholder Engagement Standard）原則作為判斷標準，由各部門同仁鑑別出九類主要的利害關係人，包含消費者、員工、股東、供應商、政府機關、社區與NGO、媒體、大專院校及同業等，針對不同利害關係人設有不同的溝通管道，以瞭解並回應利害關係人之意見，與利害關係人溝通的管道詳如下表：

| 利害關係人 | 消費者 | 員工 | 股東 | 供應商 | 政府機關 |
|------------|---|---|---|---|--------------------------------------|
| 對於國賓大飯店的意義 | 讓客戶滿意是我們最重要的使命，我們務求盡心盡力對待每一個到訪的客人。 | 我們深知服務業的要領：要讓消費者開心，必須要先讓員工開心，因為員工是第一線面對消費者的重要角色。 | 對於信賴我們、給予營運支持的股東與投資人，我們會用心維持市場競爭力、以良好的經營績效回饋他們。 | 食材的品質掌握在供應商的手上，所以我們慎選每一個合作夥伴，以確保原料供應的穩定。 | 證交所、觀光局、衛生局是我們業務經營的主要主管機關，負責督導我們的營運。 |
| 關注議題 | 品質管理、顧客健康與安全、公司治理與誠信、職業健康安全、原物料使用管理、勞資溝通、顧客隱私 | 品質管理、顧客健康與安全、公司治理與誠信、顧客滿意度、員工訓練與發展、職業健康安全、產品與服務創新 | 品質管理、顧客健康與安全、公司治理與誠信、經濟績效、顧客隱私、職業健康與安全 | 品質管理、顧客健康與安全、公司治理與誠信、產品與服務標示、廢汙水及廢棄物管理、顧客隱私、供應鏈管理、產品與服務創新、職業健康與安全 | 品質管理、顧客健康與安全、公司治理與誠信、顧客滿意度、顧客隱私 |
| 溝通管道 | 客服專線、服務中心、電話、電子郵件、拜訪 | 電子郵件、電話專線、勞資會議、訪談、企業網站員工意見討論區 | 股東專線、官方網站、法說會、股東年會 | 電子信箱、電話專線、親自拜訪 | 書面報告、電話專線、親自拜訪 |
| 溝通頻率 | 即時 | 即時 | 即時 | 每天 | 不定期 |