

遠雄悅來大飯店股份有限公司

112 年度風險管理政策之運作及執行情形

112 年 11 月 8 日董事會報告

風險管理政策

本公司依「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」條文規範，於 110 年 11 月 11 日董事會通過訂定「風險管理政策與程序辦法」，以作為本公司風險管理之指導原則

風險管理範疇

本公司承諾以積極並具成本效益的方式，整合並管理所有對營運及獲利可能涉及影響公司運作之各種策略、營運、財務及危害性等潛在的風險，以有效辨識、衡量，及控制本公司之各項風險，將因業務活動所產生的風險控制在可接受之範圍。

風險組織架構

審計委員會及董事會：

由審計委員會審核公司內部控制制度有效性之考核；董事會為公司風險管理之最高單位，確保相關法規之導遵循及風險機制之有效運作，並負風險管理最終責任。

高階管理階層：

以總經理為指揮中心，擬定風險管理政策與運作架構，並執行董事會風險決策。

稽核單位：

負責監督及適時提供改善建議，以確保公司風險管理之有效性，並向審計委員會及董事會提出稽核報告。

權責單位：

各權責單位為各部門主管，應負責執行風險辨識、評估及管控，並提供有效因應策略及改善方式。

運作情形

本公司於 112 年 11 月 8 日向董事會報告 112 年風險管理運作情形，相關內容簡述如下：

風險管理類型

營運風險：在銷售及生產循環產品業風險，透過每日、每月及每季會議中對經營成果檢討、市場環境分析及改善因應策略。嚴控非必要支出及適時調整各營收店點營運時間來因應費用控管。食品技師每月針對冷塊、飲用水、飲品及冰池執行微生物檢測，針對餐具澱粉、脂肪殘留進行測試，標示牛、豬肉品來源以確保食安風險無虞。疫後時期，疫情期間大廳入口設置紅外線感應體溫影像設備、酒精清潔消毒及營運現場需配戴口罩皆仍保持持續維持，以維護顧客住的安心。

財務風險：本公司未從事有關高風險或高槓桿投資、資金貸與他人及背書保證事項。為因應 110 年起飯店大規模整改資金需求，除向兆豐台北商業銀行及台中台北商業銀行借貸中及長期資金外，112 年期間也向中華及大慶票券支應營運資金之需求，其借貸之行為均經審計委員會及董事會同意通過。112 年持續享有觀光局「疏困專案」及「獎勵觀光產業升級優惠貸款」利息補貼有效減少本公司利息費用支出。

法律風險：公司於 112 年因房客於娛樂館水療池嚴重客訴案 1 件，進入司法程序。10 月飯店接駁車於送客後返回飯店路途中發生自撞意外，案件由警調調查。在合約控管機制，依審核程序及檢視契約訂定之內容，其法律效力、有無疏漏、規範不周等，皆以維護公司最大利益為原則。112 年度至今共審閱契約共 187 份及必要時尋求法律專業之建議。

資訊安全風險：強化資安宣導、分層權限控管、內 / 外部存取管控以避免公司資料非法存取、防火牆防護、資訊備份措施及備份機制、定期執行災害復原演練、隨時監控大量資料之流入及流出、定期舉辦員工資安教育訓練及定期由資誠聯合會計師事務所作電腦審計查核。112 年為資訊安全風險新增投入 377 萬 (MDR,防火牆等)成本加強防禦能力阻檔外部惡意攻擊。

客戶服務風險：對客戶服務每日、每月依顧客評論作檢討並改善，於服務品質會議中追蹤改善進度降低負評發生，期以提升顧客滿意度。

人力資源風險：112 年在面對大環境缺工，人員招募不易。針對久任員工增加員工福利以爭取員工留任意願。在職員工定期安排各職務別教育訓練，舉辦工作職能舉辦競賽、針對實習生辦理實習生溯溪及座談會，以增進員工對工作服務熱忱度及鼓勵員工職能再提升。每年安排供膳員工健康檢查，及一般員工定期健康檢查，以符合法令規範。提供受僱者及求職者免於性別歧視、性騷擾之工作及服務環境及工作平等等措施，並採取適當之預防、糾正、懲戒及處理措施。合理規劃性別平權及性騷擾防治相關課程，並將相關資訊於工作場所公告欄及系統公告區公開揭示，以符合「性別工作平等法」規範。

氣候變遷及能源風險：本公司執行垃圾分類並設置資源回收處，確實執行垃圾分類及事業一般廢棄物申報。並進行綠色採購以在地食材為主日式餐食及房間洗沐浴更改為大包裝以有效達到環保及減碳效果。飯店推出溯溪、單車等以接觸大自然為主的綠色旅遊。館內汰換舊有大型設備更換符合節能之空調主機設備、照明設備於午休時間關閉、下班後關閉辦公設備電源及燈光等，以響應國際間所著重節能減碳政策。