



鳳凰旅遊
PHOENIX TOURS™

ESG

SUSTAINABILITY REPORT

2024

永續報告書



經營者的話	03
編輯方針	04
永續績效	06

1 利害關係人議合 10

1.1 永續推行委員會	10
1.2 確認利害關係人	12
1.3 利害關係人溝通管道與關注議題	12
1.4 鑑別重大主題	15
1.5 永續發展目標	21

2 關於鳳凰旅遊 22

2.1 公司簡介	22
2.2 經營理念	26
2.3 獲獎榮耀與管理系統	27
2.4 參與外部組織	29

3 誠信治理 30

3.1 治理實務	31
3.1.1 董事會	32
3.1.2 功能性委員會	36
3.1.3 內部稽核	38
3.1.4 倫理誠信	39
3.2 風險管理	41
3.3 法規遵循	41
3.4 營運績效	43
3.5 產品服務	44
3.5.1 永續旅遊創新與開發	44
3.5.2 旅遊服務品質	46
3.6 資安防護	48

4 綠色永續 50

4.1 能源管理	50
4.2 節能減碳	52
4.3 水資源管理	53
4.4 廢棄物管理	54
4.5 供應鏈管理	55
4.6 氣候相關財務揭露 (TCFD)	57

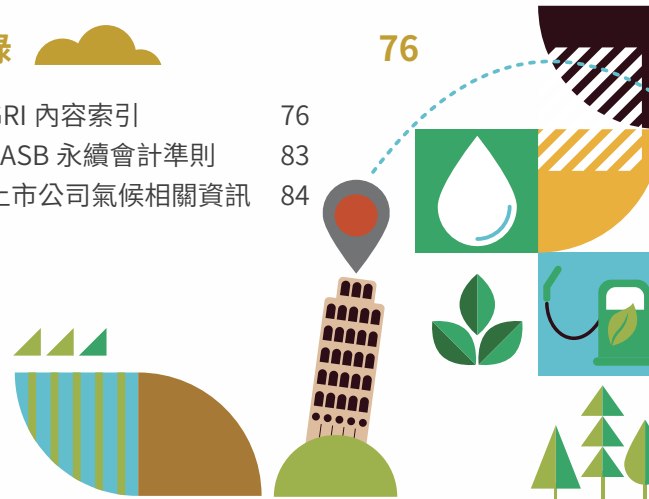


5 社會關懷 59

5.1 員工概況	59
5.1.1 人權保障	59
5.1.2 員工統計	60
5.2 適才適任	64
5.2.1 薪酬福利	64
5.2.2 人才培育	66
5.2.3 勞資溝通	68
5.3 職業安全衛生	68
5.4 公益參與	72

6 附錄 76

附錄一、GRI 內容索引	76
附錄二、SASB 永續會計準則	83
附錄三、上市公司氣候相關資訊	84



經營者的話

尊敬的股東與各界朋友：

在 2024 年，我們在挑戰與變化中穩步前行，持續努力實現企業的永續發展目標。面對市場環境的變化，我們始終堅持以客戶為核心，並在經營中融入對環境與社會的關注。

過去一年，我們在以下幾方面取得了實質進展：

1. 取得環保標章，並在旅遊產品中加入了更多符合環保理念的選擇，推廣低碳綠色旅遊。
2. 積極參與社區公益活動，淨山淨灘，推廣無障礙旅遊，實踐企業社會責任。
3. 強化內部管理，完善公司治理，優化薪資福利，吸納人才，確保穩定運營。

4. 與德國漢莎航空集團完成 SAF 燃油合作，取得永續減碳認證合作證書，以實際行動愛地球，減低因旅行所造成的碳排放。
5. 申購國際碳權，為致力碳中和做出貢獻。

展望未來，我們將繼續在創新與穩健中尋求平衡，逐步推進公司永續發展的各項工作。這些努力不僅是對市場需求的回應，更是我們對社會責任的實踐。我們深知，每一項進步都離不開您的支持與信任。

感謝大家一路以來的支持，未來我們將再接再厲，努力為所有股東與合作夥伴創造更大價值。



鳳凰旅遊 董事長

張巍耀

編輯方針

鳳凰旅遊為追求企業永續經營並提升資訊透明度，發行 2024 年永續報告書（下稱本報告書），我們透過發行本報告書向利害關係人說明在永續經營的目標下，公司持續在建構誠信治理、落實環保與職業安全措施以及提升員工薪酬福利等面向所作的措施及績效，鳳凰旅遊期盼利害關係人能持續關注我們並給予寶貴建議，讓公司在落實企業永續經營的道路上向前大步邁進。



ESG 資訊揭露

揭露類別	涵蓋範圍
期 間	2024 年全年，另外為考量揭露資料的完整性，如有部分內容跨及不同年度之營運活動，將另行在本報告書內文中說明。
資訊重編	本報告書無資訊重編情形。
營運據點	台灣（台北總公司、桃園、新竹、台中、嘉義、台南、高雄分公司）
財務數據	與鳳凰旅遊公開之合併財報數據一致
環境面數據	鳳凰旅遊
社會面數據	鳳凰旅遊
員工數據	鳳凰旅遊
公益活動績效	鳳凰旅遊基金會

撰寫依據及資訊確認方式

- 本報告書撰寫架構係依據全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, 下稱 GRI) 發布之永續性報導準則 2021 年版 (GRI Standards 2021)，同時符合「上市（櫃）公司編製與申報永續報告書作業辦法」對附表一與附表二之要求，於本報告書附錄提供 GRI 內容索引、永續會計準則（SASB）及上市公司氣候相關資訊供利害關係人參照。
- 本報告書揭露之財務數據經過致遠聯合會計師事務所依據國際財務報導準則（International Financial Reporting Standards，IFRS）查核簽證，並以新台幣仟元為計算單位；環保、員工及職安等數據則由權責部門自行統計彙整，並經部門主管確認，以國際通用指標計算方式呈現。
- 鳳凰旅遊制訂「永續報告書編製及驗證作業程序」，由內部權責部門先行審查 ESG 報告書揭露資訊的正確性，再由 ESG 委員會確認報告書已完整涵蓋全數重大主題，目前法規並未要求鳳凰旅遊需要由第三方查證及確信。

發行頻率

這是鳳凰旅遊發布的第一本 ESG 報告書，未來鳳凰旅遊每年發布一次報告，為提升報告書資訊揭露的透明度及易取得性，完整報告書之電子檔可於鳳凰旅遊官網下載。

本次發布日期：2025 年 8 月。

下次發行日期：2026 年 8 月。

意見回饋

關於本報告書內容如果您有任何指教或建議，歡迎與我們聯絡。

鳳凰旅遊	副總經理兼財務長 周郁慧
地 址	台北市長安東路一段 25 號 4/5 樓
電 話	2537-0000
Email	info@phoenix.com.tw

永續績效

面向	2024 年永續作為
治理 / 經濟面	<ul style="list-style-type: none">2024 年營收 31.45 億元、年增 47.4%，創上市櫃以來新高。董事平均進修 ESG 專業時數達 7 小時。未接獲人員違反誠信之檢舉案件；未有違反公司治理法規紀錄；內控作業亦未有重大缺失。榮獲外部機構頒發 TTG 旅遊大獎、國際金旅獎、品保優旅選獎。客戶滿意度調查分數達 93.5 分。成立永續發展委員會。當年度未發生重大資安事件造成公司營運中斷；未發生個資事故。
環境面	<ul style="list-style-type: none">榮獲環境部核定頒發「銀級環保旅行業」標章。與德國漢莎航空集團合作，購入永續航空燃油（SAF），有助於減少旅行的碳排放。成功購得臺灣碳權交易所架上的氣體發電、沼氣設備及太陽能等專案之國際碳權。旅客說明會手冊採行無紙化，使用鳳凰隨身雲 A P P 替代紙本說明會資料，每多一名旅客下載使用「鳳凰隨身雲 APP，將能為地球減少 180g 的碳排放量。鳳凰旅遊參考 ISO 14064-1:2018 溫室氣體盤查標準，自行盤查範疇一、二。未有違反環保法規紀錄。未發生供應商因為社會責任相關環境、人權、職業安全等重大違反法規造成供應鏈中斷情形。

面向	2024 年永續作為
社會面	<ul style="list-style-type: none">▪ 獲得關島觀光局感謝狀。▪ 捐贈財團法人觀光協會年度推廣費新台幣 2 萬元。▪ 捐贈財團法人戴立林文化藝術基金會新台幣 10 萬元。▪ 捐贈社團法人台灣迴協會新台幣 10 萬元。▪ 捐贈臺北大同區日新國民小學羽毛球隊新台幣 73,080 元。▪ 捐贈中華民國腦性麻痺協會 33,600 元。▪ 贊助腦麻家庭協會公益團體參加公益冬令營。▪ 與國立海洋大學合作基隆嶼淨灘環境友善活動。▪ 提供完整員工教育訓練。▪ 未有違反勞動法規紀錄。▪ 未有勞資爭議事件。

新聞稿



鳳凰旅遊是「第 33 屆 TTG Asia 旅遊大獎」唯一獲獎台灣旅行社，鳳凰旅行社董事長張巍耀親自出席領獎。圖／鳳凰旅遊提供

<https://www.ctee.com.tw/news/20240927700861-430503>

晉升 TTG 名人堂後再度奪金！鳳凰旅遊再享榮耀！

2024.09.27 11:19 工商時報 姚舜

第 33 屆 TTG Asia 旅遊大獎，9 月 26 日在泰國曼谷舉行頒獎典禮，國內優質旅遊品牌～鳳凰旅遊，今年不但再度獲得殊榮，更是台灣區唯一獲獎旅行社，鳳凰旅行社董事長張巍耀親自出席領獎，今年適逢 TTG 亞洲媒體成立 50 週年，典禮場面格外盛大且別具意義！

今年是鳳凰旅遊第十六度獲頒此國際獎項，自 2001 年起，鳳凰幾乎每年都贏得 TTG 的專業肯定讚賞，可說是金獎選拔中的常勝軍，並自 2010 年起，連續十年獲獎（2010～2019），之後雖歷經了疫情衝擊，仍屹立不搖，更在去年（2023 年）登上「名人堂」TRAVEL HALL OF FAME 的最高榮譽，為台灣旅遊業界立下重要的里程碑，與新加坡航空、新加坡樟宜機場、萊佛士酒店、富豪機場酒店、悅榕庄 SPA、卡達航空公司、泰國航空公司等知名企業並駕齊驅，同享名人堂之列。

每年由 TTG Asia 主辦的 TTG 旅遊大獎（TTG Travel Awards），為國際性的旅遊獎項，以嘉許亞太區表現優越的旅遊同業而設立，每個獎項皆由頂尖旅遊業者提名及評選，專業度倍受認同，自 1989 年開始頒發以來，已被譽為亞太區最具影響力及權威的旅遊獎項之一，所有的得獎者，幾乎是代表了旅遊業界最高水準的指標。而能夠進入「旅遊名人堂」的機構，更是必須連續至少十年贏得同一獎項，方能躋身名人堂之列。

致力於旅行業超過一甲子的鳳凰旅遊，贏得此殊榮無疑是印證了多年來不斷努力的傑出成就，以及在旅遊產業的卓越貢獻，更是旅客心目中最具信心的旅行社品牌，實至名歸。

鳳凰旅遊／TTG 旅遊大獎得獎年份：

2001、2002、2004、2005、2010、2011、2012、2013、2014、2015、2016、2017、2018、2019、2023 年（榮登名人堂））、2024

鳳凰財報／去年獲利創歷史新高 EPS 3.75 元創歷史次高

2025/03/07 19:22:05 經濟日報 記者嚴雅芳／台北即時報導

鳳凰（5706）7日董事會通過去年財報，合併營收31.45億元、年增42.8%，稅後純益3.02億元，年增69.1%，創下歷史新高，每股稅後盈餘3.75元，亦為歷史次高。董事會中並通過分派股利，擬配發每股現金股利2.75元、股票股利0.5元，合計3.25元。以7日收盤價69.1元估算，股息殖利率近4%。

鳳凰表示，延續疫後旅遊需求復甦，去年旅遊市場呈現成長趨勢，另外在高航空票價及通膨影響旅遊成本增加，導致旅遊團費上揚，帶動公司整體營收、獲利成長，並創下新高紀錄。

展望後市，鳳凰表示，將增加包機、包船業務，提高成長動能。已完成寒假過年期間關島及日本北九州包機，並已上架日本東北包機，提供喜愛日本旅客賞雪、賞櫻及東北美景最佳路線選擇。包船部分主打歌詩達郵輪，航行期間為3月下旬至4月下旬，以及6月下旬至8月底，共27航次。代理銷售重磅回歸的麗星郵輪探索星號、領航星號及MSC榮耀號，航行期間為3~11月，提供旅客多重選擇。

鳳凰表示，隨著聯合航空開航關島、長榮航空開航達拉斯、國泰航空恢復羅馬及開通慕尼黑、布魯塞爾、中東籍航空公司增加台北航線等，為旅遊市場增添豐富性，有機會創造新需求。

同時，頂級歐洲河輪包船已完成2025年春季萊茵河及秋季多瑙河產品上架銷售，市場反應熱烈。金鳳凰瑞士也持續熱銷。並規劃上架高端火車旅行、南美祕魯及2026年南極旅遊。

<https://money.udn.com/money/story/5710/8593572>

鳳凰拚永續旅遊 攜手漢莎航空採購 SAF 燃油

2024/06/05 15:20:03

（中央社記者江明晏台北5日電）永續浪潮吹向旅遊業，鳳凰旅遊今天宣布導入綠色旅遊，6月與德國漢莎航空集團完成SAF燃油合作採購，取得永續減碳認證合作證書，可降低因旅行所造成的碳排放。

永續航空燃油（SAF）是一種不使用化石原料生產的航空燃料，可以由多種原料製成，其中包括生物原料和非生物原料。

鳳凰旅遊今天透過新聞稿宣布，與德國漢莎航空集團完成SAF燃油合作，鳳凰向漢莎購買SAF燃油，由漢莎航空使用，鳳凰認為使用永續航空燃油，是旅行業刻不容緩的責任與方向，使用SAF燃油與傳統煤油相比，能夠減少高達80%的碳足跡。

鳳凰旅遊指出，目前主要的SAF燃油生產，是使用如廢棄食用油的生物殘留餘物，歐陸中段且所屬漢莎集團的飛機，飛行系統均已注入20%的SAF燃油，可減少乘客個人與飛行相關的二氧化碳排放。

漢莎集團是全球5大SAF客戶之一，努力推動下一代永續航空燃油的引入，包括基於廢棄物材料、可再生電能（Power-to-Liquid, PtL）以及直接利用太陽光合成燃料（Sun-to-Liquid, StL）等，目標希望在2050年實現碳中和。

（編輯：楊凱翔）1130605

<https://netzero.cna.com.tw/news/202406050228/>

1. 利害關係人議合

步驟 1. 了解組織脈絡

參考永續相關行業準則，並審視組織營運活動、商業關係及鑑別利害關係人過程，了解組織整體概況及相關衝擊，並鑑別出永續利害關係人

步驟 2. 鑑別實際及潛在衝擊

根據組織整體概況及商業關係鑑別出對經濟、環境和人群的實際和潛在衝擊包含正負面、短長期、蓄意或不可逆，選出永續相關之 15 項議題

步驟 3. 評估衝擊的顯著程度

透過利害關係人外部經濟、環境及人衝擊度問卷及內部營運衝擊度問卷進行重大性分析

步驟 4. 排定最顯著衝擊的優先報導順序

就已鑑別之議題衝擊度進行排序，並根據永續相關行業準則跟顧問檢驗其顯著性，最後選定 6 項重大主題

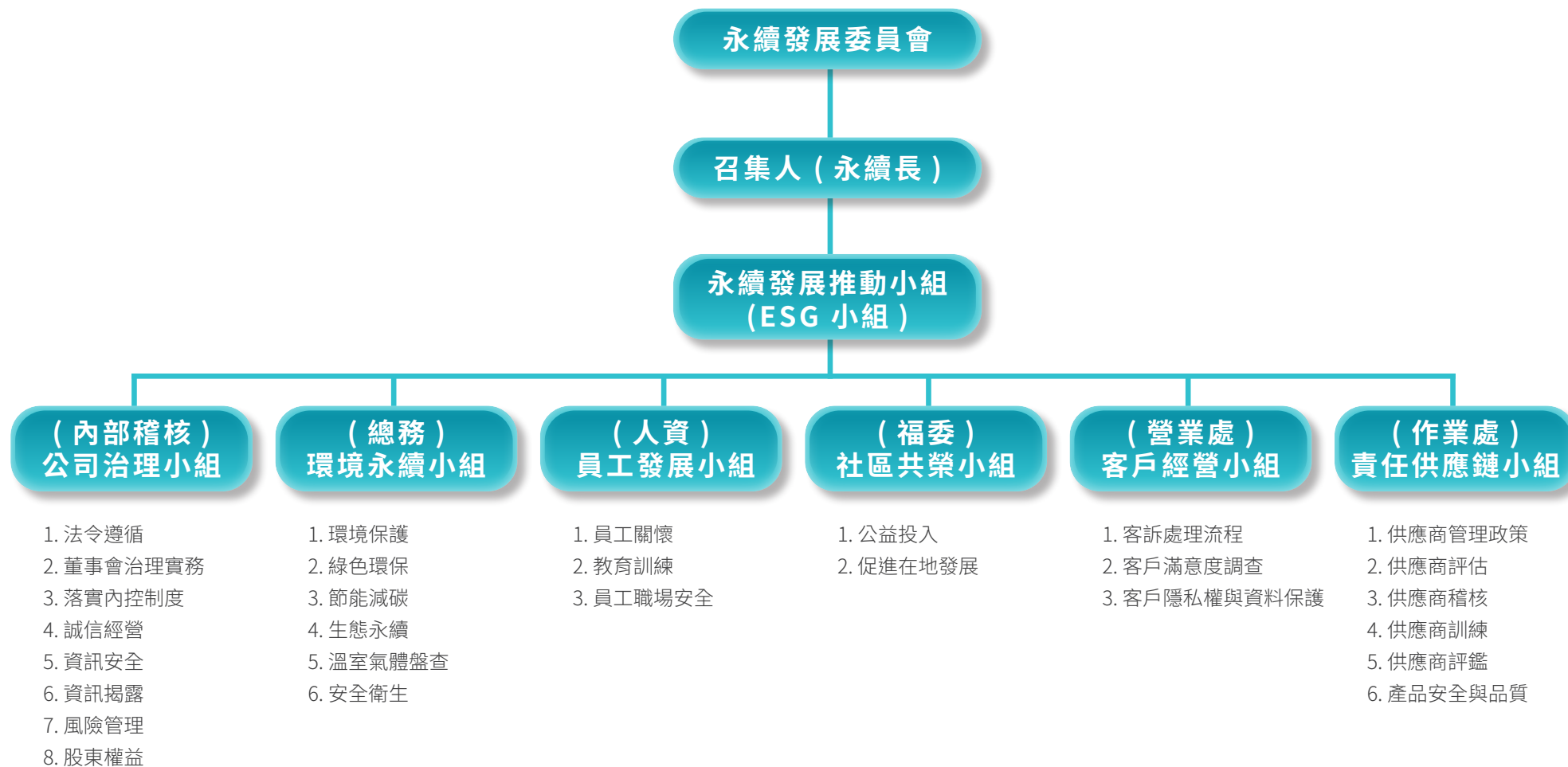
1.1 永續推行委員會

鳳凰旅遊董事會正式通過永續發展實務守則，並授權總經理成立永續推行委員會（ESG 委員會），由總經理擔任永續長，統籌公司永續發展策略。ESG 委員會負責制定永續發展方針，確保各項永續經營理念能夠有效推行，並逐步融入鳳凰旅遊的企業文化，深化企業永續價值。

為全面落實永續發展，ESG 委員會涵蓋環境、社會（含人權）及公司治理（ESG）等核心面向，並設立專責小組，由相關權責部門蒐集利害關係人對於環境保護、職業安全、供應鏈管理、勞動人權、營運績效及公司治理等議題的關注事項。為確保與利害關係人的有效溝通，公司特別於官網設立利害關係人專區，即時回應各方對永續發展的關切，提升透明度與資訊可及性。

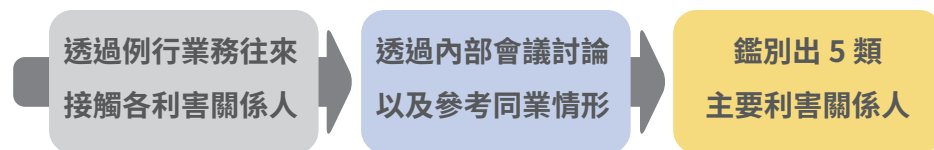
鳳凰旅遊亦建立永續報告書的編製與驗證作業程序，將其納入內部控制制度，並每年向董事會報告前一年度的 ESG 執行成果。報告內容涵蓋重大永續議題的鑑別、風險應對策略、關鍵目標及執行成果。董事會每年定期審視 ESG 委員會的報告，評估重大議題的政策與目標是否可行，檢視 ESG 落實成效，並在必要時要求進行調整，確保公司 ESG 策略能夠持續優化，促進企業穩健永續發展。

ESG 永續推行委員會組織圖



1.2 確認利害關係人

確認主要利害關係人



利害關係人為影響鳳凰旅遊或受鳳凰旅遊影響的群體，由各部門初步篩選例行業務往來所接觸的利害關係人類型，再根據各別利害關係人與鳳凰旅遊的互動頻率、相互影響程度與對彼此的重要程度，經由內部會議討論並參考同業情形，最終篩選出 5 類對鳳凰旅遊而言具有重要性的主要利害關係人，包含股東、客戶、員工、供應商、學校社區團體。

1.3 利害關係人溝通管道與關注議題

鳳凰旅遊的主要利害關係人由於身份類別不同，使得各類別的利害關係人關注鳳凰旅遊之議題亦多有差異，鳳凰旅遊各部門主動透過多元管道與利害關係人持續良性互動，讓關注鳳凰旅遊的利害關係人能適時瞭解公司營運概況；同時鳳凰旅遊亦能掌握利害關係人對公司的要求及期待並及時回應，公司每年至少一次向董事會報告主要利害關係人與公司雙向溝通情形。

鳳凰旅遊各部門蒐集主要利害關係人於例行業務往來過程中提出的關注議題，由 ESG 委員會收斂彙整，同時參考 GRI 永續性報導準則 2021 年版與同業 ESG 報告，歸納出 6 項永續議題，涵蓋經濟、環境與人群（含人權）等面向，確保鳳凰旅遊揭露的永續資訊滿足 GRI 準則要求的完整性與多元性。

主要利害關係人	對公司的重要性	關注議題	溝通管道 / 頻率
股東	<ul style="list-style-type: none"> 股東是公司的資本提供者，其權益保障至關重要。公司致力於維護股東權益，秉持公平、公正的原則對待所有股東，確保其能夠充分了解、參與並行使決策權，特別是在關乎公司營運與發展的重大事項上，提供透明且暢通的溝通管道，使股東能夠有效監督與支持企業的永續成長。 	<ul style="list-style-type: none"> 永續發展策略 營運績效 風險管理 	<ul style="list-style-type: none"> 每年股東大會 於公司網頁及公開資訊公佈每月營收 / 季度及年度財報及營收分佈等。 公司網站 - 投資人專區 聯絡窗口：卞總經理 benjamin.pien@phoenix.com.tw
客戶	<ul style="list-style-type: none"> 客戶是公司營運與獲利的核心支柱，公司始終堅持提供卓越的產品品質，並致力於維護與客戶的長期互信關係。透過不斷優化服務體驗與產品創新，公司承諾以高品質、專業化的旅遊服務滿足客戶需求，確保每一次互動皆能提升客戶滿意度，奠定企業永續經營的基石。 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶服務 產品品質 / 價格 客戶關係管理 	<ul style="list-style-type: none"> 定期內部溝通討論訂單、品質及客戶需求會議，一般客戶每團進行客戶滿意度調查，同業每年定期及按公司標準程序檢驗並調整產品品質，價格可依客戶需求量身訂作制定價格。 聯絡窗口：人事部門 何先生 max.ho@phoenix.com.tw / 利害關係人 蔡先生 erik.tsai@phoenix.com.tw

主要利害關係人	對公司的重要性	關注議題	溝通管道 / 頻率
供應商	<ul style="list-style-type: none"> 供應商是穩定營運與服務品質的關鍵夥伴，公司透過嚴格篩選與合作機制，確保供應商提供高品質產品與服務。 	<ul style="list-style-type: none"> 永續發展策略 經營績效 供應商評核 	<ul style="list-style-type: none"> 舉辦供應商會議及供應商評核。 不定期訪查供應商。 聯絡窗口：人事部門 何先生 max.ho@phoenix.com.tw / 利害關係人 蔡先生 erik.tsai@phoenix.com.tw
員工	<ul style="list-style-type: none"> 員工是公司營運的核心力量，公司提供具市場競爭力的薪酬與福利，確保人才穩定留任。同時，致力於營造健康舒適且多元發展的職場環境，促進員工的成長與幸福感，提升整體競爭力。 	<ul style="list-style-type: none"> 薪資福利 職涯發展 職業安全衛生與健康 勞資關係 	<ul style="list-style-type: none"> 定期舉行週會、不定期舉行福委會會議、勞資會議、面對面溝通協調問題。 性騷擾投訴、舞弊或違反從業道德檢舉信箱、保密匿名申訴制度。 聯絡窗口：人事部門 何先生 max.ho@phoenix.com.tw / 利害關係人 蔡先生 erik.tsai@phoenix.com.tw
學校、社區團體	<ul style="list-style-type: none"> 鳳凰旅遊深耕地方，學校、社區發展與企業永續密不可分。與社區及非營利組織合作，能夠創造共享價值，提升企業形象與社會影響力。 	<ul style="list-style-type: none"> 產學合作 社區關懷 	<ul style="list-style-type: none"> 與大專校院辦理產學合作，提供實習捐助慈善公益活動 聯絡窗口：人事部門 何先生 max.ho@phoenix.com.tw / 利害關係人 蔡先生 erik.tsai@phoenix.com.tw

1.4 鑑別重大主題

重大主題鑑別流程



面向	永續議題
環境面	供應鏈管理
社會面	員工權益與多元平等、員工培訓與訓練
經濟面	永續旅遊創新與開發、資訊安全與客戶隱私
自訂主題	旅遊服務品質

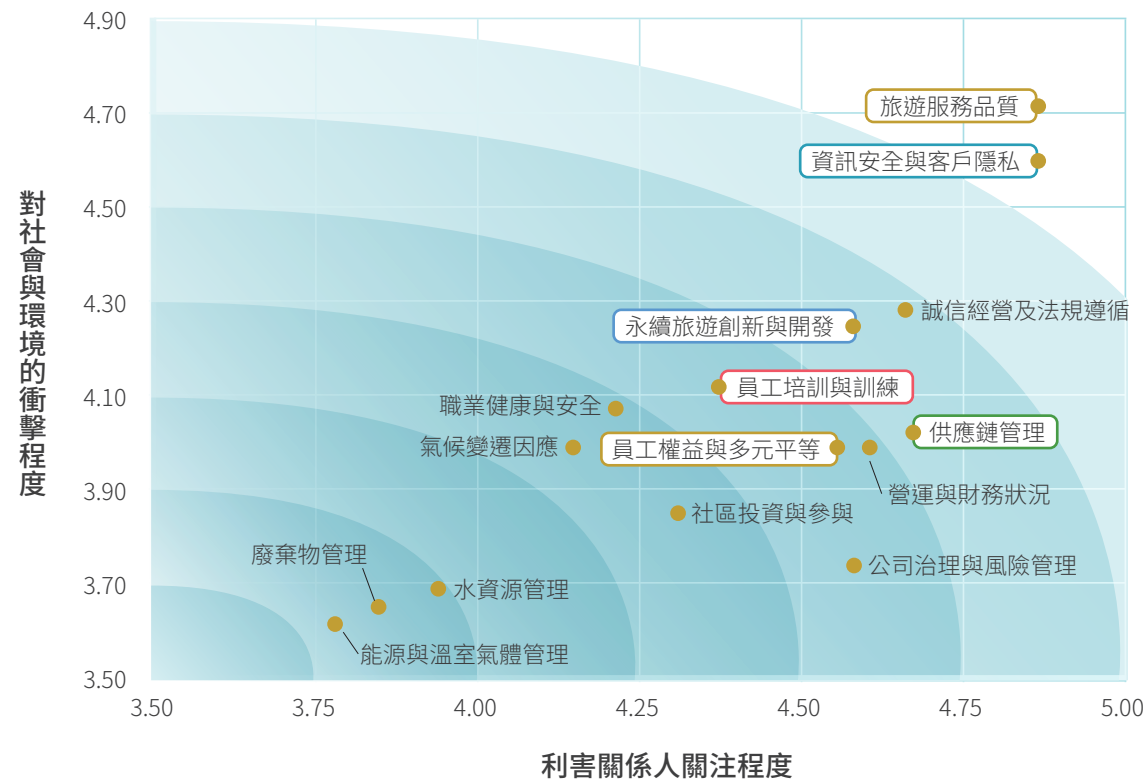
註： 公司治理、風險管理、倫理誠信屬於 GRI 永續性報導準則 2021 年版（GRI Standards：2021）的必要揭露範疇，故本年度雖不列在重大主題，本報告書仍會揭露相關內容。

鳳凰旅遊 ESG 委員會擬定 6 項永續議題，透過發放線上問卷請主要利害關係人填寫公司各項議題對其造成的衝擊程度，共回收 124 份有效問卷，涵蓋股東 26 份、員工 53 份、客戶 28 份、供應商 17 份、學校社區團體 0 份等，得出主要利害關係人對各項永續議題的衝擊程度評分；再發放線上問卷予公司 16 位主管填寫各永續議題對鳳凰旅遊內部與外部產生衝擊程度之評分，再將二者評分彙整後得出重大主題矩陣圖，再經由 ESG 委員會討論後將環境、人群（含人權）與經濟三個面向各取分數前三名之永續議題列入當年度的重大主題，確認當年度鳳凰旅遊應優先揭露環境、人群（含人權）與經濟面向的 6 項重大主題分別為供應鏈管理、員工權益與多元平等、員工培訓與訓練、永續創新與開發、資訊安全與客戶隱私、旅遊服務品質，當年度鑑別出的 6 項重大主題對公司而言同時具備風險與機會的性質：公司面對日益挑戰的經營環境，尤其在追求營運績效、回饋股東及客戶信賴之際，也不能犧牲當地的居住環境品質以及保障員工健康福祉，若不慎發生

違法事件將嚴重損害公司辛苦建立起來的商譽；相對地，倘若公司能將風險轉化為機會，找出公司在經濟績效、永續環境及社會共榮之平衡點，將讓公司持續成長茁壯，邁向永續經營。

鳳凰旅遊將在本報告書說明各重大主題的管理方針及相關揭露項目，同時為兼顧永續報告書資訊的均衡性，補充揭露鳳凰旅遊投身公益的成果。

重大議題矩陣圖



ESG 面向	重大主題（衝擊面向）
環境面	供應鏈管理（正面）
人群面 （含人權）	員工權益與多元平等（正面）、員工培訓與訓練（正面）
經濟面	資訊安全與客戶隱私（負面）、永續旅遊創新與開發、（正面）、旅遊服務品質（正面）

鳳凰旅遊根據 6 項重大主題歸納當年度 ESG 三大主軸，分別為持續投入研發能量，創造更大利潤，強化資安確保營業秘密；對內打造讓員工健康安全的幸福職場，對外與客戶建立長久穩定的信賴關係；邀請供應夥伴一起力行節能減碳，做好各項環保管控，避免對環境造成過度衝擊。



撰寫報告書原則



鳳凰旅遊遵循 GRI 準則的報導原則來編制 ESG 報告，根據永續性脈絡原則：透明地揭露公司如何對營運當地、周邊區域的經濟、環境及人群（含人權）實際情況採取因應措施來改善或降低負面衝擊；根據完整性原則：報告書揭露之資訊應充足反映公司在經濟、環境及人群（含人權）的顯著衝擊範圍；根據準確性原則：報告書之資訊應充分準確及詳盡，供利害關係人評估公司的 ESG 績效；根據平衡性原則：報告之資訊應公正反映正、反面績效，讓利害關係人對鳳凰旅遊的 ESG 績效做出合理的評估；根據清晰性原則：報告書呈現資訊的方式，可讓利害關係人容易理解和容易取得；根據可比較性原則：報告以國際慣用的標準揭露 ESG 資訊，同時資訊揭露的方式，讓利害關係人能分析公司長期的績效；根據時效性原則：公司定期發行 ESG 報告，適時提供 ESG 資訊供利害關係人作出正確決策；根據可驗證性原則：公司透過內、外部人員檢視報告、確保報告書資訊揭露的正確性。

確定重大主題和邊界

確定重大主題和邊界			內部 邊界	外部邊界				對應 GRI 準則	報告書揭露
面向	重大主題	對鳳凰旅遊的重要性 衝擊面向		公司	投資人	供應商	客戶		
環境	供應鏈管理	<ul style="list-style-type: none">永續供應鏈管理涵蓋航班、住宿、地接等多層級的供應商，透過與各方的協作，確保在服務全過程中融入環境與社會責任。鳳凰旅遊選擇節能減碳的運輸合作夥伴，支持永續認證的酒店，並與當地社區合作開發旅遊行程，以減少對環境的負面影響。潛在正面衝擊	●		●			<ul style="list-style-type: none">308 供應商環境評估：2016（308-1 ～ 308-2）414 供應商社會評估：2016（414-1 ～ 414-2）	4.5 供應鏈管理
社會	員工權益與多元平等	<ul style="list-style-type: none">旅行社業務涵蓋多元文化與地區，提供平等且尊重多元的工作環境不僅能吸引和留住優秀人才，還能提升團隊士氣。員工的幸福感與歸屬感有助於提供更高品質的服務，增強公司內部凝聚力和社會責任形象。實際正面衝擊	●	●				<ul style="list-style-type: none">402 勞資關係405 多元化與機會均等	5.1.1 人權保障
社會	員工培訓與訓練	<ul style="list-style-type: none">員工培訓是旅行社提供優質服務的基礎。透過持續的技能和知識培訓，公司可以確保員工具備最新的市場知識、服務技能與應變能力，從而提升顧客滿意度，並為企業發展提供強大的支持。實際正面衝擊	●	●		●		<ul style="list-style-type: none">404 培訓與教育	5.2.2 人才培育

面向	重大主題	對鳳凰旅遊的重要性 衝擊面向	內部 邊界	外部邊界				對應 GRI 準則	報告書揭露
			公司	投資人	供應商	客戶	當地社區		
經濟	旅遊服務品質	<ul style="list-style-type: none">旅遊服務品質對鳳凰旅遊的核心價值至關重要，直接影響顧客的旅遊體驗與滿意度。旅行社在設計和提供高品質的服務時，不僅能提升品牌形象，還有助於建立忠誠的客戶群，從而強化市場競爭力並促進業務穩定成長。實際正面衝擊	●			●		<ul style="list-style-type: none">自訂重大主題（客服 -1）	3.5 產品服務
經濟	永續旅遊創新與開發	<ul style="list-style-type: none">隨著旅遊需求不斷變化，鳳凰旅遊在行程設計、目的地選擇和服務流程中持續創新，融入永續理念，以響應消費者對環保和社會責任的需求。這不僅提高公司競爭力，還能推動旅遊行業的正向變革。實際正面衝擊	●	●		●		<ul style="list-style-type: none">自訂重大主題 （永續創新與開發 -1）	3.5 產品服務
經濟	資訊安全與客戶隱私	<ul style="list-style-type: none">保護客戶的個人資訊與行程數據至關重要。高標準的資訊安全保障能夠有效防止數據洩露風險，增強客戶信任，同時確保公司合規，維護品牌形象。潛在負面衝擊	●	●		●		<ul style="list-style-type: none">自訂重大主題（資安 -1）	3.6 資安防護

1.5 永續發展目標

聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs）是聯合國在 2015 年發布的一項計畫，提出 17 項永續發展目標及 169 個細項目標，作為 2030 年以前各會員國以及全球企業實踐永續發展的指導原則。

鳳凰旅遊將永續發展目標融入公司的經營策略，將以往公司專注在經濟績效的思考模式擴大成兼顧環保及其他法規遵循、提高員工待遇來留任優秀人才、消弭職場各種不平等條件、減緩排放廢汙水及溫室氣體，以及邀請供應商對改善環境、提高職場待遇等面向一起努力，展望未來，鳳凰旅遊能持續在永續發展目標上做出更多貢獻，善盡自身的企業公民責任。

SDGs	細項目標	鳳凰旅遊回應
	1.4 確保所有男女，尤其是貧窮與弱勢族群，在經濟資源都有公平的權利與取得權。	<ul style="list-style-type: none"> 提供優於法令且具有市場競爭力的薪資條件及完備的福利措施，讓員工得以安心地工作，提升個人與家庭的經濟生活水準。 根據公司獲利狀況適度調整員工薪資、高額獎金獎勵，提高同仁對公司的向心力。
	4.5 消除教育落差，確保弱勢族群有接受各階級教育的管道與職業訓練，包括身心障礙者、原住民以及弱勢孩童。 4.7 提倡永續發展教育、永續生活模式、人權、性別平等、和平非暴力。	<ul style="list-style-type: none"> 安排業務屬性不同的員工進行職能訓練，確保每位同仁都能有教育訓練的機會。 規劃永續發展、職場性別平等、反暴力霸凌、勞動人權的課程，鼓勵同仁參與。
	5.1 消除對婦女任何形式的歧視。 5.4 透過社會保護政策承認及重視婦女家庭照護。	<ul style="list-style-type: none"> 不以性別作為員工任用及考核升遷的因素。 提供同仁不分男女皆可申請育嬰留停假別的權利。
	8.4 改善能源使用與生產效率。 8.5 實現全面有生產力的就業，讓所有的男女都有一份好工作，包括年輕人與身心障礙者，並實現同工同酬的待遇。 8.7 禁用童工、消除受壓迫的勞工。 8.8 保護勞工的權益，促進工作環境的安全，尤其是婦女以及實行危險工作的勞工。	<ul style="list-style-type: none"> 不以性別作為員工任用及考核升遷的因素。 根據公司獲利狀況適度調整員工薪資，提高同仁對公司的向心力。 尊重勞動權益，包含禁用童工及禁止任何形式的職場歧視。 母性員工依法適當調整職務內容，減輕工作負荷，實質保障母性員工。 落實職業安全衛生管理系統，有效提升員工職場安全。
	10.2 促進社經政治的融合，無論年齡、性別、身心障礙、宗教、經濟或其他身份地位。 10.3 確保機會平等，減少不平等，包括消除歧視的實務作法。	<ul style="list-style-type: none"> 公司的召募、考核及升遷機制，不以員工生理或心理差異當作考量標準。 設有員工檢舉管道，並有完善的檢舉流程保護檢舉人。

2. 關於鳳凰旅遊

2.1 公司簡介

鳳凰國際旅行社（股票代號：5706）創立於 1957 年（民國 46 年）4 月 30 日，憑藉超過半世紀的深耕經營，秉持「同業標竿自許，品牌信譽服人」的企業精神，不斷創新突破，為台灣旅行業樹立新典範。「鳳凰旅遊」已成為消費者心目中的優質旅遊品牌，代表專業與信賴的標誌。

旅遊業競爭激烈，市場瞬息萬變，鳳凰旅遊始終堅持靈活經營策略，不斷創新產品與行銷模式，以應對同業競爭與通路變革。透過穩健的財務管理與優秀的經營團隊，奠定穩固的市場地位。2001 年，鳳凰成為台灣首家上櫃旅行社，並於 2011 年成功轉上市，成為台灣第一家上市旅行社，再創業界里程碑。

隨著企業不斷成長，鳳凰旅遊積極朝向集團化經營，擴展事業版圖，並整合旅遊相關業務，提升服務競爭力。旗下關係企業包括專營全球航空票務與貨運代理的雍利企業，提供完整國際航點與豐富航班選擇的玉山票務，代理航空公司、飯店及國際租車業務的台灣中國運通，以及專注於旅遊保險業務的雍利保險代理，該公司於 2009 年成立，並首開與 AIG 保險集

團合作的先例，提供旅客完整的旅遊保險方案，確保旅程安心無憂。

鳳凰旅遊將持續創新、精進、擴展國際市場，透過數位轉型、產品多元化與高品質服務，致力成為全球華人市場中最具競爭力的旅遊品牌，與顧客、合作夥伴共創更美好的旅行體驗與永續未來。



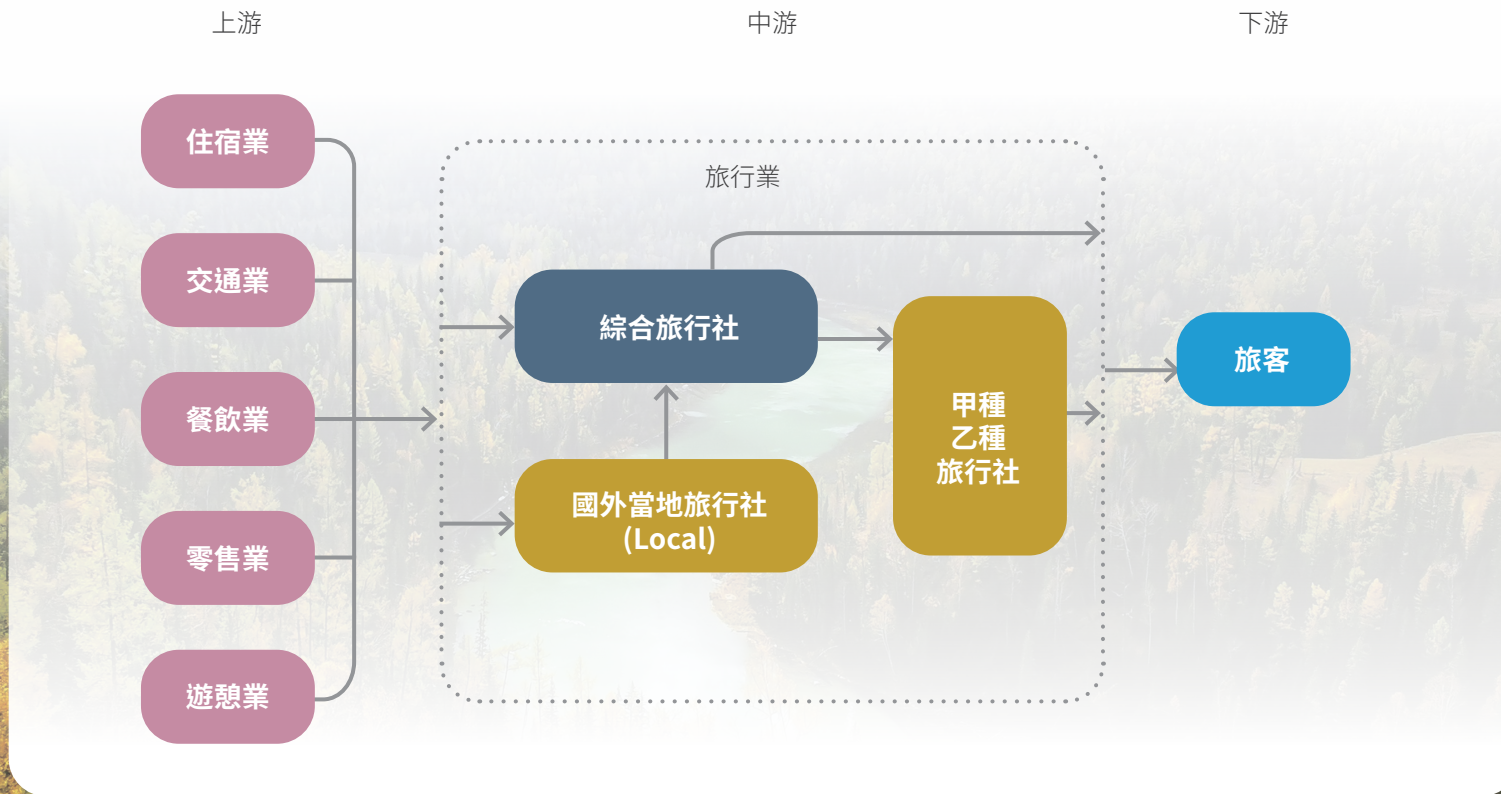
公司名稱	鳳凰國際旅行社股份有限公司
行業別	上市觀光餐旅
總部位置	台北市長安東路一段 25 號 4 樓
資本額 (單位：新台幣元)	810,815,430
股權結構	本國個人 93.73%、本國法人 3.53%、外國機構與外國個人 1.31%、金融機構 0.60%
當年度合併營收 (單位：新台幣百萬元)	3,145
員工人數	台灣：119 人
營運據點	台北總公司、 分公司 (桃園、新竹、台中、嘉義、台南、高雄)
主要產品 / 服務	國際旅遊服務、國內旅遊、航空票務與旅遊產品銷售、 郵輪旅遊、企業團體與獎勵旅遊

主要產品營業比重 (單位：新台幣仟元)	亞洲線 139,514 (4.44%) 美洲線 275,228 (8.75%) 紐澳線 305,922 (9.73%) 歐洲線 1,514,668 (48.17%) 郵輪線 252,831 (8.04%) 東北亞線 260,365 (8.28%) 大陸線 176,042 (5.60%) 國民旅遊 37,676 (1.20%) 其他 182,274 (5.79%)
各區營收比重	台北總公司 67.83% 桃園分公司 4.26% 新竹分公司 4.12% 台中分公司 9.74% 嘉義分公司 2.57% 台南分公司 4.21% 高雄分公司 7.27%



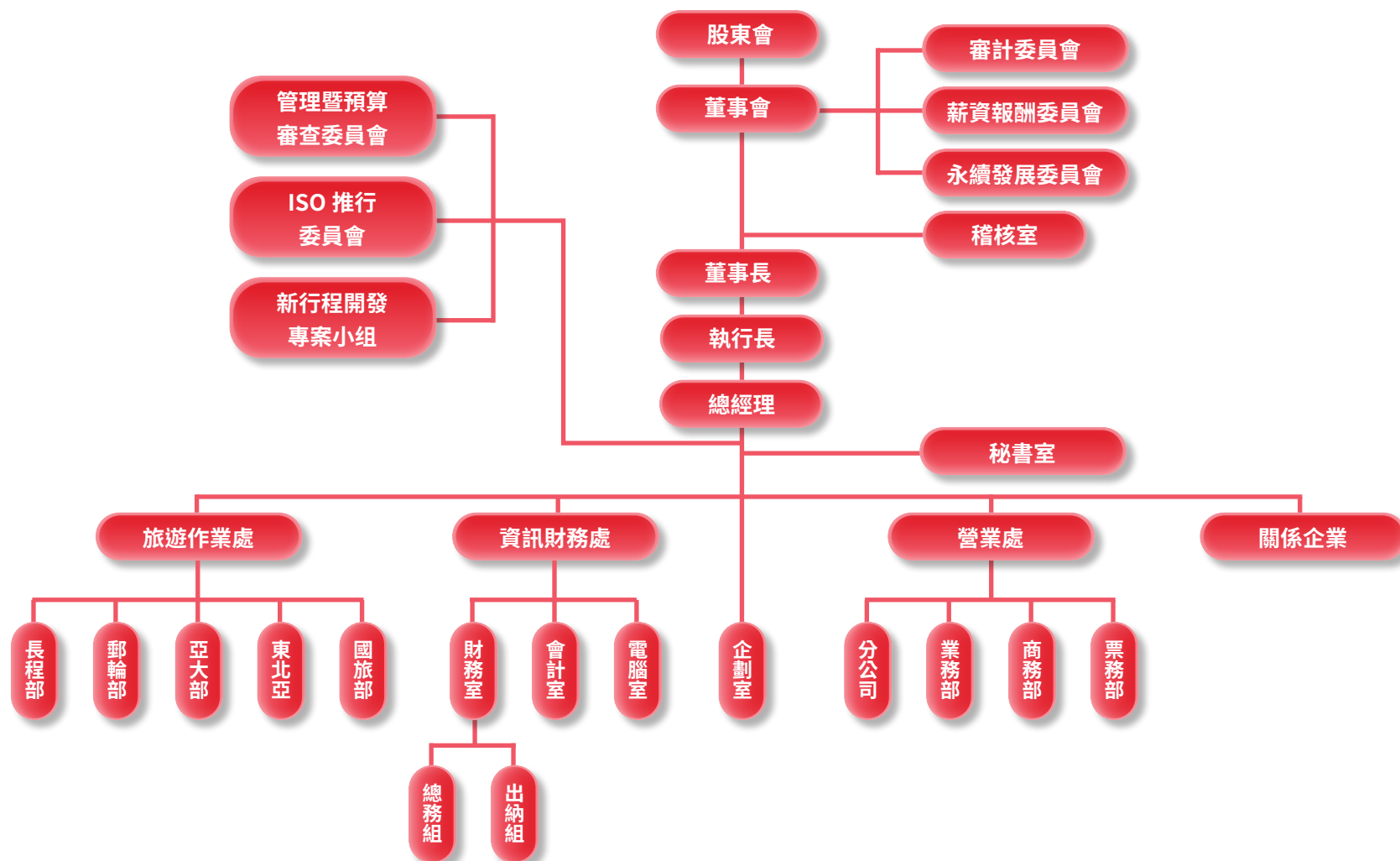
鳳凰旅遊產品

鳳凰旅遊在整體產業鏈的上中下游位置圖



組織結構

組織圖



2.2 經營理念



鳳凰旅遊恪守「同業標竿自許、品牌信譽服人」的經營理念，透過持續創新、資源整合、優惠產品與完善服務，致力打造最值得信賴、最令人安心的旅遊品牌，以提供創新、永續且卓越的旅遊體驗，努力邁向成為全球華人市場首選的旅遊夥伴。



鳳凰旅遊致力於提供高品質、多元化的旅遊服務，推動智慧旅遊與永續發展，確保旅客安心愉悅的體驗，同時履行企業社會責任，創造產業與社會共榮的價值。



鳳凰旅遊秉持誠信與信譽，以創新成長為動力，堅持以客為尊，與合作夥伴共同發展，並落實永續經營，推動負責任的旅遊模式，為顧客、產業及社會創造長遠價值。

2.3 獲獎榮耀與管理系統

2024 年第 33 屆 TTG Asia 旅遊大獎，台灣唯一獲獎旅行社鳳凰旅遊榮獲此項國際大獎已達第十六次，自 2001 年起幾乎年年獲得 TTG 的專業肯定，堪稱該獎項的常勝軍。自 2010 年起更連續十年蟬聯殊榮（2010 ～ 2019），更於 2023 年榮登「TRAVEL HALL OF FAME 名人堂」，獲得至高榮耀。

鳳凰旅遊自 2012 年起，連續多年榮獲由中華民國旅行業品質保障協會主辦的「國際金旅獎」與「品保優旅選」等多項殊榮，展現其在旅遊行程規劃與服務品質上的卓越表現。2024 年第十二屆國際金旅獎中，鳳凰旅遊共獲得 8 項國際金旅獎與 4 項優旅選，蟬聯得獎總數最多的旅行社。

其中，獲得金獎的行程包括：

- 英國愛爾蘭全覽 16 天
- 摩洛哥進化版 11 天
- 上海、黃山、千島湖 7 天
- 湖南大全覽 12 天

- 山西晉情大全覽 14 天
- 九寨溝慢慢遊 10 天
- 絕色北疆 14 天
- 西藏珠峰藏北秘境色林錯 12 天

此外，獲得優旅選的行程則包括：

- 日本東北盛夏慶典 6 天
- 紐西蘭南北雙峽灣 13 天
- UNIWORLD 歐洲寰宇河輪 10 天
- 西班牙摘星緣舞曲全程五星 11 天

這些獎項肯定了鳳凰旅遊在行程設計、服務品質與創新方面的卓越表現，為旅客提供了多元且優質的旅遊選擇。

鳳凰旅遊於 1998 年起陸續取得 ISO 9001 品質管理系統認證。

「國際金旅獎」與「品保優旅選」等多項殊榮



2.4 參與外部組織

鳳凰旅遊除了精進自身產品競爭力之外，亦積極與各界利害關係人溝通，藉由參與產業相關協會之機會，與協會成員間有著良性互動，瞭解產業最新發展趨勢。

台灣觀光協會
/ 會員

台灣國際郵輪
協會 / 會員

中華民國旅行業
品質保障協會 /
會員

台北市旅行商
業同業公會 /
會員

桃園市旅行商
業公會 / 會員

新竹市旅行商
業公會 / 會員

台中市旅行商
業同業公會 /
會員

嘉義市旅行商
業同業公會 /
會員

台南市旅行商
業同業公會 /
會員

高雄市旅行商
業同業公會 /
會員

中華民國保險
代理人商業同
業公會 / 會員

中華民國遊覽車
客運業品質保障
協會 / 會員

美國旅遊推廣協會
Discover of
America/ 會員

3. 誠信治理

健全的公司治理架構涵蓋穩定的董事會運作、嚴謹的內控制度及完善的財務管理，這不僅有助於降低企業經營風險，亦能提升市場競爭力與品牌價值。鳳凰旅遊致力於建立誠信負責的企業文化，恪守各項法規，確保誠信經營的落實。同時，完善的公司治理制度可確保企業穩健發展，保障投資人及所有利害關係人的權益。

鳳凰旅遊依據台灣證券交易法及相關規範，構築符合國際標準的公司治理制度，以強化股東權益保障、提升董事會職能、尊重利害關係人權益及增加資訊透明度。董事會已通過「公司治理實務守則」，並秉持公平、公正、公開的董事選任機制，設置獨立董事，以強化董事會的管理與監督功能。此外，為防範內線交易，公司亦制定「內部重大資訊暨防範內線交易管理作業」，嚴格規範董事、經理人及內部員工，不得利用未公開資訊謀取個人利益。

鳳凰旅遊堅守即時、正確、公平揭露的原則，建立完善的資訊揭露制度，確保股東與投資人能夠即時獲取公司的營運、財務、董事會及股東會相關資訊，所有訊息均可透過公司官網及公開資訊觀測站查閱，以維護資

訊透明度。

此外，公司亦建置多元申訴機制，在官網「利害關係人專區」提供不同類別的聯絡窗口與溝通管道，透過雙向溝通機制，了解各方需求與期望，並積極回應，致力於實現企業與利害關係人的共同成長與永續發展。



公司治理實務
守則



利害關係人
專區

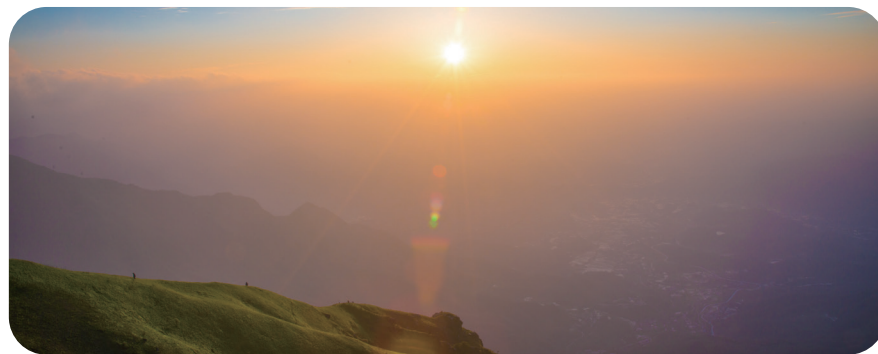
3.1 治理實務

股東會由全體股東組成，負責決策公司重大事項，並定期聽取董事會報告，是公司的最高決策機關。董事會作為公司最高治理機關，成員皆履行善良管理人義務，確保公司穩健發展。總經理負責協助董事長擬定經營方針及永續發展策略，並由董事會審視財務績效、永續經營規劃，確保公司運作符合法規要求。為提升公司治理效能與競爭力，董事會下設審計委員會與薪資報酬委員會，以強化監督機制。此外，獨立的稽核定期執行內部稽核，並向審計委員會與董事會報告稽核結果，以確保內控制度的有效性。

鳳凰旅遊重視公司治理，追求穩健成長與誠信經營，持續強化治理架構，並秉持資訊透明化原則，結合嚴謹的內部控制制度，保障股東與利害關係人的權益。公司依據公開發行公司內部控制制度準則，設計並落實內部控制機制，並定期檢討與調整，以適應內外部環境變化，確保治理體系的持續優化。透過完善的管理制度與監督機制，提升經營效能，實現永續發展目標。

此外，公司財務報表均委託會計師事務所定期查核與簽證，並確保各項法令規範之資訊均能正確、即時公開，由專責單位負責資訊揭露。同時，公司建立發言人制度，確保重大資訊得以即時、準確地向市場與投資人公開，提供股東及利害關係人完整的財務與營運資訊。

展望未來，鳳凰旅遊將持續強化董事會運作、提升資訊透明度，並在公司治理架構中進一步融入永續經營策略，確保企業穩健發展，實踐社會責任，邁向長遠的永續成長。



3.1.1 董事會

董事會擘畫公司經營策略、對股東及其他利害關係人負責，董事忠實執行業務及盡善良管理人注意義務，以審慎之態度行使職權，對於公司業務之執行與各項治理制度之作業與安排，除依法律或章程規定應由股東會決議事項外，均應由董事會決議為之。鳳凰旅遊公司章程載明董事選舉採候選人提名制度，透過定期改選方式；同時依據公司治理實務守則規定，董事會成員除兼任公司經理人之董事不宜逾董事席次三分之一外，為強化公司治理並促進董事會組成與結構之健全發展，亦提倡董事多元化政策，相信多元化方針有助提升公司整體表現。董事會成員選任均以用人唯才為原則，具備跨產業領域之多元互補能力，包括年齡、性別、國籍等基本組成外，也各自具有產業經驗與專業能力（法律、會計、風險管理）。為強化董事會職能達到公司治理理想目標，公司治理守則載明董事會整體應具備之能力包含營業判斷、會計及財務分析、經營管理、危機處理、產業知識、國際市場觀、領導能力及決策能力等等。鳳凰旅遊董事同時具備產業的專業能力以及豐富的實務經歷，嫻熟產業的發展脈動，董事會現有9名董事（含

3名獨立董事），任期3年，董事長與總經理非由同一人擔任，董事會依法至少每季召開一次董事會，當年度共召開8次董事會，董事平均出席率達100%。



董事會
議事規範



董事會績效
評估辦法



多元化統計 / 年度			2022 年		2023 年		2024 年	
			人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
董事	性別	男	8	88.89%	8	88.89%	8	88.89%
		女	1	11.11%	1	11.11%	1	11.11%
	年齡	未滿 50	3	33.33%	2	22.22%	2	22.22%
		50 ～ 65	3	33.33%	4	44.44%	4	44.44%
		65 以上	3	33.33%	3	33.33%	3	33.33%
	學歷	研究所	5	55.56%	5	55.56%	5	55.56%
		大專院校	4	44.44%	4	44.44%	4	44.44%
		其他	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%

註：女性董事百分比 = (當年底女性董事人數 / 當年底董事人數) *100%。

為建構良好的董事會運作制度、健全監督功能，同時確保獨立董事執行業務時能保持獨立性，鳳凰旅遊董事會通過「董事會議事規範」明定獨立董事的職責範疇以資遵循。董事間亦秉持高度自律的精神落實利益迴避，對於董事會議事與其自身或其代表之法人有利害關係者，除於當次董事會說明其利害關係之重要內容外，如有害於公司利益之虞者，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。同時為了提升董事會決策品質，董事會亦通過「董事會績效評估辦法」，每年針對董事會、個別董事成員及功能性委員會之績效進行內部評估，由董事會議事單位以問券自評方式發放給董事會成員進行自評，並且每三年由外部專業獨立機構或外部專家學者團隊執行評估。董事會績效評估結果得作為未來遴選或提名董事時之參考依據；個別董事績效評估結果亦得作為訂定其個別薪資報酬之參考依據。

董事會績效 評估機制

- 每年問卷自評
- 規劃每三年外部專家評估

2024 年 績效自評結果

- 董事會平均
4.87 分
- 審計委員會平均
4.73 分
- 薪酬委員會平均
4.73 分

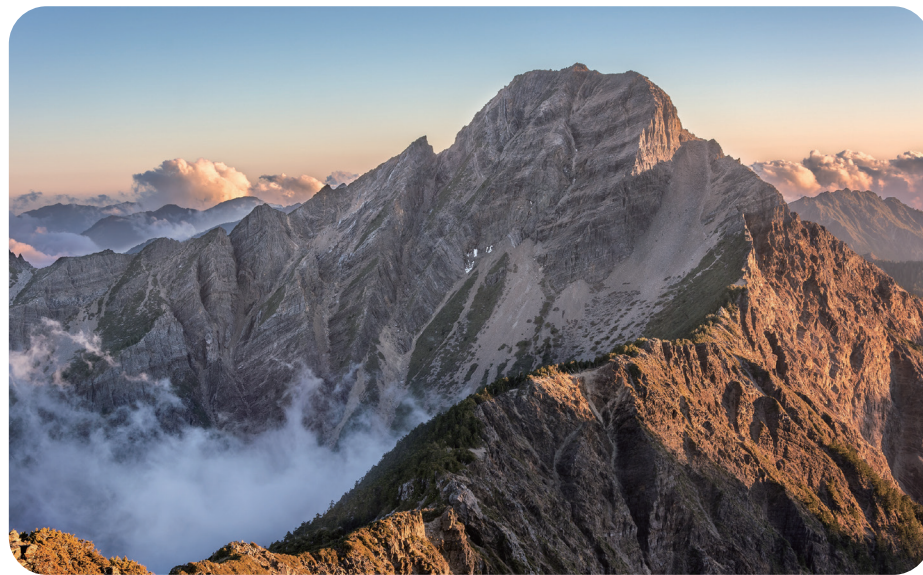
強化方案

- 協調董事親自出席董事會
- 安排專業進修課程
- 加強獨立董事與內部稽核主管及會計師之有效溝通
- 提高董事對公司營運之參與程度

鳳凰旅遊各部門日常透過例行管道定期、不定期與利害關係人互動，倘若遇到利害關係人或永續議題可能對公司營運產生潛在負面重大衝擊之際，由權責部門針對利害關係人或永續議題在財務、公司經營、法遵紀錄、環保污染與勞動權益與安全健康等面向展開盡職調查，並向總經理及董事長報告具體調查結果，由董事長評估該結果對公司整體營運是否產生具體之重大影響，倘若有關鍵重大事件，董事長會在董事會中說明內容，並交由董事會對盡職報告做出決議後交由公司權責部門執行，2024 年鳳凰旅遊與利害關係人之間未發生任何潛在負面重大衝擊事件，故未有向董事會報告之紀錄。具體實踐下來，讓鳳凰旅遊對利害關係人之盡職調查以及董事會在面對潛在負面重大衝擊的角色上更加完整。

鳳凰旅遊為有效做好風險管理，提高專業人才出任董事的意願，為董事投保責任保險，讓董事執行業務時能免除後顧之憂，同時降低並分散董事因錯誤或疏失行為而造成公司及股東重大損害之風險。

鳳凰旅遊考量董事參與公司營運決策可能面臨的各項法令遵循及治理實務等議題，積極鼓勵並安排董事進修相關專業課程，當年度全體董事進修合計 66 小時，董事進修時數中 63 小時為 ESG 永續經營相關之課程。鳳凰旅遊相信在具備誠信治理及豐沛產業經驗的董事會帶領下，會讓公司營運更加蓬勃，持續在永續經營的道路上大步前進。



3.1.2 功能性委員會

董事會為健全監督功能及強化管理機能，設置審計委員會、薪資報酬委員及永續發展委員會，功能性委員會除依法規應獨立行使職權者外，應對董事會負責，並將所提議案交由董事會決議。

審計委員會

審計委員會協助董事會監督公司在執行有關會計、稽核、財務報導流程及財務控制上的品質，並將評估結果提交予董事會討論。鳳凰旅遊董事會通過「審計委員會組織規程」，於董事會設置審計委員會，由 3 名獨立董事擔任審計委員，其中一人為召集人，且至少一人具備會計或財務專長，每季至少召開一次會議，當年度共召開 5 次審計委員會會議，全體出席率達 100%。



審計委員會

薪資報酬委員會

鳳凰旅遊為健全董事及經理人薪資報酬制度，評估董事與經理人的經營績效與其受領的報酬是否公平合理，遂由董事會通過「薪酬委員會組織規章」，在董事會設置薪酬委員會，委員會過半數成員應由獨立董事擔任，並由全體成員推舉獨立董事擔任召集人及會議主席。當年度共召開 3 次會議，全體出席率達 100%。

薪酬委員會主要職權為訂定並定期檢討董事及經理人之績效與薪酬之制度及標準，以及定期評估董事及經理人之薪資報酬。同時薪酬委員會進行評估時應綜合考量如下原則：公司之薪資報酬符合相關法令並足以吸引優秀人才；董事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；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；針對董事及高階經理人短期績效發放酬勞之比例

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。

實際運作下，薪資報酬委員會恪遵善良管理人的注意義務，忠實履行訂定並定期檢討董事與經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構以及定期評估並訂定董事與經理人之薪資報酬等職權，並將所提建議提交董事會討論。

目前鳳凰旅遊尚處在推行 ESG 階段，目前未將 ESG 發展目標、績效與董事成員及經理人之個人薪酬連結，然風將持續關注 ESG 趨勢，待未來內部推行 ESG 更加成熟後，由薪酬委員研議評估訂定辦法。



薪資報酬
委員會

永續發展委員會

為強化公司永續發展策略的規劃與落實，鳳凰旅遊設立「永續發展委員會」（以下簡稱永續委員會），作為推動環境、社會與公司治理（ESG）工作之專責單位。永續委員會直接隸屬於董事會，負責統籌公司永續發展目標與執行路徑，確保相關政策與作為符合國際標準並回應利害關係人關切。

永續委員會由公司高階管理層組成，包含董事會成員、總經理、副總經理、各部門主管及相關業務代表，並由董事長擔任召集人或指派一位高階主管擔任永續長。委員會下設多個工作小組，涵蓋環境永續、社會責任、公司治理、資訊安全與風險管理等主題，分工明確、橫向整合，以提升執行效率。

永續委員會至少每年召開兩次定期會議，必要時可召開臨時會議，確保重大議題獲得即時討論與決策。各項工作計畫由專責小組負責彙整進度報告，提報永續委員會審議。審議結果將呈報董事會，納入公司整體策略規劃與年度工作目標。

此外，委員會設置永續推動辦公室作為執行單位，協助各項計畫之落實、資料彙整與報告編製，以提升 ESG 管理。

3.1.3 內部稽核

公司內部稽核之目的在於協助董事會及經理人檢查、覆核內部控制制度之缺失，衡量營運之效果及效率，並適時提供改進建議，以確保內部控制制度得以持續有效實施，及作為檢討修正內部控制制度之依據。鳳凰旅遊依「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」之規定，考量本身以及子公司整體之營運活動，建立有效之內部控制制度，並隨時檢討改進，來因應公司內外環境之變遷，確保內控制度之設計及執行能夠持續有效。而為確保稽核人員秉持公正超然立場執行審計工作，鳳凰旅遊依法於董事會之下設置獨立單位之稽核室，配置專任稽核人員，而「稽核室業務管理規則」明訂稽核主管之任免，應經審計委員會同意，並提董事會決議；另外內部稽核人員之任免、考評、薪資報酬由稽核主管簽報董事長核定之。

鳳凰旅遊除確實辦理內部控制制度之自行評估作業以外，董事會及管理階層至少每年檢討各部門自行評估結果及稽核室之稽核報告，稽核主管依規定列席董事會報告稽核業務執行情形，並至少每季一次出席審計委員會會議，向獨立董事就公司內部稽核執行狀況及內控運作情形提出報告。

其次，稽核室每年覆核公司各單位及子公司內部控制制度自行評估報告，併同所發現之內部控制缺失及異常事項改善情形，提供董事會及總經理作為評估整體內部控制制度有效性以及出具內部控制制度聲明書之依據；再者，鳳凰旅遊為強化稽核人員的專業能力，安排稽核人員持續進修並參加主管機關指定機構所舉辦之內部稽核講習，提升及維持其稽核品質及執行成效。

鳳凰旅遊透過稽核人員持續監控公司落實各項作業制度，建立良好之治理實務與風險控管機制，亦能創造永續發展的經營環境。當年度稽核室共執行 47 項稽核作業，稽核符合率達 99%，並無重大不符合項目，所有不符合項目皆在期限內完成改善結案。

稽核流程圖



3.1.4 倫理誠信

鳳凰旅遊以法遵為本，誠信至上構築企業核心價值，本諸正直遵法精神從事業務，為確保誠信經營理念得以在公司內部貫徹，公司向來重視同仁的品德，於新進人員報到階段便由人力資源中心向其宣導公司的誠信內規，要求其簽署「誠信廉潔承諾書」，培養同仁的誠信意識；同時要求管理階層應以身作則，恪遵誠信原則，於潛移默化中形塑公司整體的誠信文化。

對內而言，鳳凰旅遊以法務室作為誠信經營政策推動專責單位，制訂「公司誠信經營行為守則及作業程序」、「董事、經理人道德行為準則」及「內部重大資訊暨防範內線交易管理作業」等內規，並由董事會決議通過；於公司官網揭露誠信內規供利害關係人查詢，設置對應的聯絡窗口讓利害關係人反映意見，同仁若對公司的誠信內規有疑問時除可自行上官網查詢外，亦可透過電子郵件、電話等多元管道向相關部門諮詢。

同時，鳳凰旅遊建置多元檢舉管道，利害關係人可透過公司官網利害關係人專區、總經理信箱提出檢舉，由稽核室指派專責人員展開調查，檢舉人原則上需具名檢舉並提供檢舉事件之相關經過，包含但不限於被檢舉人姓名、事件發生時

間、場所、涉案情節等基本內容及證據；惟倘若匿名檢舉人已檢附相關具體事證，稽核室專責人員亦可進行後續調查；如遇專責人員與檢舉人或被檢舉人有利害關係時，或存有可能影響案件處理之關係者，應主動告知並迴避改由其他人員調查，同時調查過程應秉公處理，並嚴予保密，不得暴露檢舉人身份，鳳凰旅遊並承諾保護檢舉人不因檢舉情事而遭不當處置；若被檢舉對象為經理級以上主管，將提報到獨立董事。當年度鳳凰旅遊並未接獲任何檢舉或申訴案件。

於商業互動方面，鳳凰旅遊同仁執行業務過程中，應向交易對象說明公司之誠信經營政策與相關規定，並明確拒絕直接或間接提供、承諾、要求或收受任何形式或名義之不正當利益；同時應注意避免與涉有不誠信行為之代理商、供應商、客戶或其他商業往來對象從事商業交易，經發現業務往來或合作對象有不誠信行為者，應評估是否將其列為拒絕往來對象，以落實公司之誠信經營政策；最後鳳凰旅遊與交易對象簽訂契約時，應充分瞭解對方之誠信經營狀況，並將遵守鳳凰旅遊之誠信經營政策納入雙方契約條款當中，於契約中儘可能訂立包含但不限於任一方知悉有人員違反

他方禁止收受佣金、回扣或其他不正當利益之契約條款時，應立即據實將此等人員之身分、提供、承諾、要求或收受之方式、金額或其他利益告知他方，並提供相關證據且配合他方調查；一方如因此而受有損害時，得向他方請求契約金額若干百分比損害賠償，並得自應給付之契約價款中如數扣除。任何一方於商業活動如涉有不誠信行為之情事，他方保有得隨時無條件終止或解除契約之權利。

為讓倫理誠信觀念更為深植同仁執行業務過程，法務室未來逐步規劃向在職同仁進行線上誠信訓練；定期安排高階主管利用開會場合向同仁宣達企業誠信文化之重要性；同時該中心應就管理階層查核及評估落實誠信經營所建立之防範措施是否有效運作，並就相關業務流程進行評估遵循情形，每年向董事會報告執行成果；再由稽核室監督查核公司整體誠信落實情形，並視需要向董事會報告。



公司誠信經營
行為守則

誠信課程名稱	誠信訓練時數	當次參與人次
「企業員工誠信守則」線上課程	2	86

3.2 風險管理

鳳凰旅遊永續發展委員會透過 ESG 重大性原則，以線上問卷方式鑑別出與公司營運相關的環境、人權與治理經濟面向的重大主題，針對重大主題可能對鳳凰旅遊造成的負面衝擊提出因應策略，同時公司風險管理架構是以各權責部門為核心，展開後續風險管控作業，並且每年至少一次向董事會報告 ESG 風險評鑑因應，以及制訂風險管理政策及程序，讓公司治理單位能進一步監督公司內部控制制度之有效性，並監督公司實際或潛在風險之控管。

風險項目	權責部門	風險業務事項
策略風險	董事長室	訂定公司未來營運政策。
營運及市場風險	總經理室 業務 各有關部門	依據公司策略，提升品質及降低成本，以增加公司獲利。
財務與流動性風險	財務	利率、匯率之避險，銀行額度管理與關係維護等事項。
數位與資安風險	資安	客戶個資保護、線上支付安全性、系統攻擊風險。
法律風險	法務	審核合約、公司授權以及減少企業之法律風險，保障公司有形及無形資產。

3.3 法規遵循

政策 / 承諾		我們承諾依循誠信原則，嚴格遵守各項法律法規。公司已建立內部合規管理體系，並定期進行員工法規培訓，確保在各項業務操作中保持高道德標準，維護公司聲譽與利益相關者的信任。
目標	短期	公司內部實施年度合規審查，並對所有員工進行定期的誠信與法規遵循培訓，達到 100% 合規培訓覆蓋率，強化全員法規意識和責任心。
	中長期	實現 100% 的法規和內部政策遵循紀錄，並每年進行合規流程審查，以確保公司業務符合快速變遷的法規要求；建立誠信舉報機制，提升內部舉報的透明度與回應效率。
負責部門 / 申訴機制		管理處 / 電子郵件

法規遵循為企業經營之根本，鳳凰旅遊除了在新進同仁報到時即向人員對其宣導誠信內規及簽署誠信廉潔承諾書之外，由於法規種類浩繁，各部門適時透過與政府機關互動或是媒體報導得知相關法規修正動態，再各自對部門同仁進行內、外部訓練，確保公司營運符合各項法規。

首先，就公司治理面而言，鳳凰旅遊設置功能性委員會監督公司財務

運作狀況及公司內控制度，並通過「公司治理實務守則」及「董事會績效評估辦法」，促使董事會能積極參與公司重要議案決策；同時設置公司治理主管，並協助董事會運作並提供專業意見，強化董事會職能。未來鳳凰旅遊亦持續依循公司治理評鑑及公司治理實務守則，致力提升公司同仁之法遵意識。

其次，在人員管理方面，鳳凰旅遊制訂相關誠信內規，再三宣導公司以誠信正直為核心價值，藉由一系列的法規制訂、落實執行、自我審查以及暢通的檢舉管道以及對檢舉人之保護等機制，構築完善的法遵防火牆；由管理階層以身作則，要求每位同仁都必須均須確保其相關的業務行為遵循法令與公司的政策、內規，透過年度內控自評檢視遵循情形，並接受內部稽核；制訂同仁執行業務應遵循的指引，要求集團各公司所有同仁不論其職位、職級及所在地均應遵守「誠信經營守則」「反賄賂防範專案」「企業責任實務守則」，內容包含工作環境準則、機會均等、保密條款、兼職之禁止及利益衝突之迴避、饋贈或收受禮物與商場禮儀、尊重員工與客戶、檢舉、保護與豁免等，以獲得大眾信任、提升企業形象，確保公司永續經

營與發展；為預防及避免公司違反公平競爭行為、反托拉斯法規而遭受處罰特訂定相關行為守則，作為公司管理階層及從業人員從事商業行為時之行為準則，降低面臨違法風險。以誠信、公平的原則參與產業競爭，營造遵守法規的企業文化，建立值得信任與尊敬的公司聲譽。

再者，就人員培訓方面，為提升同仁從業道德與法規遵循認知，鳳凰旅遊根據法令及公司內規，由法務中心及其他權責部門合作，定期針對不同部門、職級的同仁進行業管所涉之法規進行培訓，諸如同仁因業務職掌不同而給予相應之訓練內容，包含新人訓練、實體課程、各單位宣導及外部訓練等，並透過廠區海報、公司內部網頁提供法規遵循指引，使同仁能隨時接觸取得法規認知。

3.4 營運績效

鳳凰旅遊持續深化市場布局，透過產品創新與數位轉型，提升營運效能與市場競爭力。面對旅遊市場變化，公司靈活調整經營策略，積極拓展國內外旅遊產品，並優化客戶體驗，推動業務穩健發展。公司維持良好的資本結構與現金流，透過成本控管與營運效率提升，確保長期穩定成長。

鳳凰旅遊在國際與國內旅遊市場雙軌並進，透過開發多元產品線，滿足不同客群需求，並與航空公司、飯店及當地旅遊業者建立穩固合作關係，確保供應鏈穩定，提升產品競爭力。數位轉型方面，公司導入智慧旅遊科技，包括線上預訂系統優化、會員經營策略升級，以及行程數位化服務，進一步提升客戶滿意度與忠誠度。

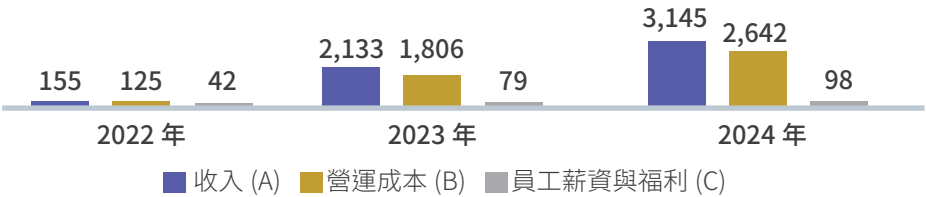
同時，公司持續推動低碳旅遊與環保旅宿合作，積極發展綠色旅遊模式，並強化內部 ESG 管理，以確保企業競爭力與社會責任並行。未來，公司將持續拓展業務版圖，結合智慧旅遊與永續發展策略，深化數位化經營模式，確保企業穩健成長與長期價值提升。

單位：新台幣百萬元

項目	2022 年	2023 年	2024 年
收入 (A)	155	2,133	3,145
營運成本 (B)	125	1,806	2,642
員工薪資與福利 (C)	42	79	98
支付出資人的款項 (D)	9	159	232
支付政府的款項 (E)	2	37	66
社區投資 (F)	0.2	0.1	4
留存的經濟價值 (A-B-C-D-E-F)	(23)	52	103

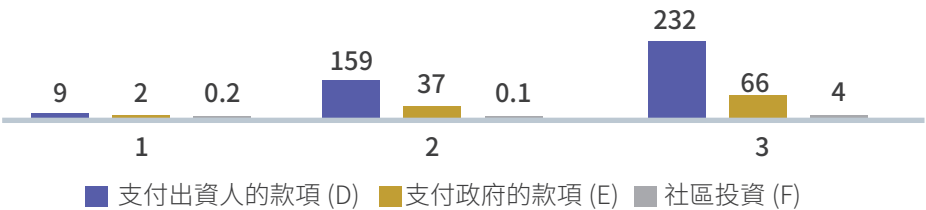
財務統計

(單位：新台幣百萬元)



財務統計

(單位：新台幣百萬元)



留存的經濟價值

(A-B-C-D-E-F)

(單位：新台幣百萬元)



3.5 產品服務

隨著旅遊需求不斷變化，旅行社須在行程設計、目的地選擇和服務流程中持續創新，融入永續理念，以響應消費者對環保和社會責任的需求。這不僅提高鳳凰旅遊競爭力，還能推動旅遊行業的正向變革。

3.5.1 永續旅遊創新與開發

重大議題		永續旅遊創新與開發
政策 / 承諾		公司承諾服務創新中納入永續理念，積極開發永續、友善環境的旅遊行程。透過採取永續創新措施，我們支持環境保護、社區發展和文化保存，致力於推動旅行業的永續發展。
目標	短期	計畫開發綠色旅遊行程，符合國際永續趨勢。
	中長期	研發並推廣永續發展原則的旅遊產品，推動公司在永續旅遊領域的領先地位。
負責部門 / 申訴機制		營業處 /info@phoenix.com.tw
當年度投入資源		推廣永續旅遊相關活動
評估機制 / 成果		通過旅客問卷調查分析對永續產品的滿意度與再購意願。

鳳凰旅遊積極推動永續創新，將環保理念融入旅遊產品與經營模式，發展綠色旅遊、智慧科技應用及綠色供應鏈管理，致力於在提升旅遊體驗的同時，減少對環境的影響，並促進社會與經濟的平衡發展。

在旅遊產品創新方面，公司導入低碳出行概念，支持永續航空燃油（SAF）航班、與永續飯店合作計畫，優先選擇具環保認證的旅店與供應商，降低碳足跡。此外，公司積極開發深度旅遊與生態旅遊產品，鼓勵旅客透過文化體驗與當地社區互動，促進地方經濟發展，實現負責任的旅遊模式，並響應全球碳中和趨勢，實現更加環保的旅行方式。

數位科技的應用亦是永續發展的重要一環，公司持續優化數位預訂平台，透過電子票證、行程數位化、無紙化管理等措施，減少紙本資源消耗，同時提升旅客的便捷性與互動體驗。內部營運亦強調節能減碳，辦公環境採用節能設備，推動減塑與資源回收政策，全面落實綠色管理，並透過員工培訓與內部獎勵機制，提升企業內部對環保與永續發展的意識。

此外，公司與供應鏈夥伴緊密合作，共同推動永續發展標準，要求合作夥伴符合環保與社會責任規範，確保供應鏈的透明度與責任管理，進一

步強化企業在永續經營方面的競爭力。同時，透過與政府、環保組織及國際永續旅遊機構合作，參與永續旅遊政策制定與產業倡議，發揮企業在綠色轉型中的影響力。

未來，鳳凰旅遊將持續投入永續旅遊的創新與開發，結合科技應用與環保策略，打造智慧、綠色且具社會影響力的旅遊服務，積極落實 ESG（環境、社會、公司治理）原則，確保企業永續經營，並為全球旅遊產業的可持續發展貢獻力量。



3.5.2 旅遊服務品質

旅遊服務品質對鳳凰旅遊的核心價值至關重要，直接影響顧客的旅遊體驗與滿意度。旅行社在設計和提供高品質的服務時，不僅能提升品牌形象，還有助於建立忠誠的客戶群，從而強化市場競爭力並促進業務穩定成長。



重大議題		旅遊服務品質
政策 / 承諾		我們承諾提供卓越的旅遊體驗，透過不斷優化行程設計、提升服務標準、並聆聽客戶回饋，以確保每位顧客的滿意度。我們定期進行服務評估和改進，致力於提供安全、舒適且值得信賴的服務。
目標	短期	提高客戶滿意度，並建立常態化的客戶回饋機制，每半年進行一次服務改進計畫，確保旅遊服務品質不斷提升。
	中長期	將客戶滿意度穩定維持在 95% 以上，建立標準化的服務品質管理系統，以確保服務一致性和客戶體驗的持續提升。
負責部門 / 申訴機制		營業處 /info@phoenix.com.tw
當年度投入資源		<p>鳳凰隨身雲投入了 250 萬的資源以及策劃小組的人力去執行推廣客戶使用鳳凰隨身雲 app 確保旅客都能在旅途中迅速接收到領隊第一手旅遊訊息。</p> <p>通過滿意度調查表確認導遊及領隊服務品質。</p> <p>使用隨身雲可以達到無紙化，也呼應我們通過銀級環保標章旅行社審核，從我們的行程產品及辦公環境中導入綠色旅遊及環保議題達到永續旅遊。</p>
評估機制 / 成果		<p>針對服務品質不佳情況在會議上提出檢討。</p> <p>針對客戶不滿意部分及時回覆及了解顧客不滿情況。</p> <p>旅客可以不用在通訊軟體中翻找領隊發的訊息，直接在隨身雲內就可以知道當團訊息。</p>

一、提升客戶滿意度之管理措施

為提高客戶滿意度，本公司定期檢討客戶投訴與各類品質不良之成因，並採取適當的矯正與預防措施，以確保問題不再發生。

1. 市場資訊蒐集與分析：透過定期會議彙整市場資訊，識別潛在問題並事先預防。
2. 客戶投訴與不良品分析：針對客戶投訴及產品不良發生原因進行深入調查與統計分析。
3. 矯正措施實施：根據分析結果，採取適當的矯正措施，以防止類似問題再次發生。
4. 應變機制啟動：對於服務過程中發生的異常狀況，採取即時應變處理。
5. 成效追蹤與記錄：所有矯正措施實施後，需持續追蹤其執行成效並加以記錄。
6. 管理審查與確認：矯正及預防措施經管理審查會議確認，以確保其有效性與持續改善。

二、客戶滿意度管理—領隊服務百分百小費全包制實施辦法

為確保領隊服務品質並提升旅客滿意度，本公司制定以下「小費全包制」實施流程：

1. 旅客意見回饋：旅客於行程結束後填寫滿意度問卷。
2. 數據統計與分析：秘書處負責統計問卷結果，並將不合格問卷轉交管理部處理。
3. 退費標準裁定：管理部依據旅客個別評分，決定退費標準。
4. 退費流程與致意函：業務人員於交付旅客退費支票時，附上公司致意函，以表達誠意與改進決心，完成整體程序。

客戶滿意度評分



客訴專線

意見反映及申訴

聯絡人	蔡易霖
電話	0800-089-789
Email	erik.tsai@phoenix.com.tw

3.6 資安防護

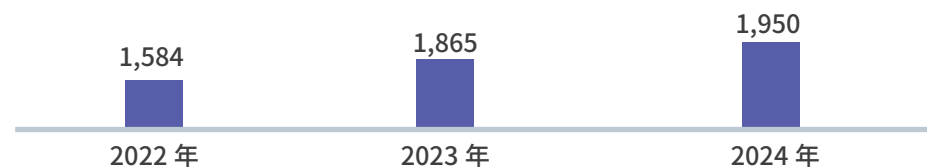
重大議題		資安防護
政策 / 承諾		建立安全及可信賴的電腦作業環境。 若遭受惡意攻擊能有效在最短時間內回復正常運作
目標	短期	零重大資安事件 對外網站弱點掃描 更新伺服器主機及作業系統 確保公司網路順暢。
	中長期	零重大資安事件 確保公司網路順暢
負責部門 / 申訴機制		資訊部 / info@phoenix.com.tw
當年度投入資源		2024 年已更新完成乙台伺服器升級。
評估機制 / 成果		每月資訊會議提出檢討評量。 每年年終會議報告執行情形。

鳳凰旅遊重視資訊安全並建置完整資安防護與資料保護機制，避免發生機密資訊外洩或資料毀損等風險，內部制定相關資安防控機制、應用技術和數據安全標準，針對公司重要系統建立資料備份機制，每年不定期實施還原測試，確保資訊系統能正常的復原，進而降低無預警天災或人為疏失造成系統中斷之風險，確保符合公司設定之系統復原目標。

鳳凰旅遊現行的資安防護手段是遵循集團之資安政策去執行，由集團定期舉辦資安管控會議，鳳凰旅遊加入集團資安管理體系，可有效提升公司資安防護能力，保障公司資訊之機密性、完整性、可用性，避免發生有人為疏失、蓄意破壞或自然災害時，遭致公司資產不當使用、洩漏、竄改、毀損、遺失等情形，影響公司作業或損及公司權益。當年度未發生任何資安事件。

投入資安經費

單位：新台幣仟元



4. 綠色永續

4.1 能源管理

隨著全球環保意識的提升，環境保護與節能減碳已成為旅遊業的重要課題，也是企業邁向永續發展的關鍵要素。身為旅遊業界的一員，鳳凰旅遊深刻體認到環境保護與氣候變遷對產業發展的影響，因此積極推動各項綠色旅遊與環保措施，並制定明確的環境政策，落實節能減碳、降低環境影響，致力於打造負責任的旅遊模式，確保旅遊業能與自然環境和諧共存。

承諾：

✓ 遵循環保法規，落實綠色營運

鳳凰旅遊承諾遵守當地環境保護、健康與安全相關法規，並將其納入企業營運標準。我們在所有業務活動與旅遊行程規劃中，積極落實環境友善措施，減少旅遊活動對自然生態的影響。

✓ 推動綠色旅遊，降低碳足跡

透過鼓勵使用碳中和旅遊方案、推廣綠色運輸（如高效能交通工具、電動遊覽車等），以及與永續旅遊夥伴合作，我們致力於減少旅遊過程中的溫室氣體排放，降低碳足跡。

✓ 透明溝通，強化環境影響管理

鳳凰旅遊承諾透過公開管道與所有利害關係人分享環保行動成果，並透過數據追蹤與定期報告來檢視環境管理績效。我們也將持續與政府、業界、非營利組織合作，共同推動永續旅遊發展。

✓ 持續改善，善盡企業社會責任

我們不僅將環保理念融入旅遊產品設計，更積極參與環境保護活動，如淨灘、減塑倡議及生態旅遊推廣，以實際行動減少旅遊業對環境的衝擊，實踐地球公民的責任。

✓ 員工參與，深化環保文化

鳳凰旅遊致力於讓員工參與環境政策執行與培訓，讓每位同仁理解其對環境保護的責任，並能在日常業務中落實環保行動。此外，透過內部宣導與實踐，確保企業上下都能貫徹永續旅遊的核心價值。

✓ 資訊公開，讓利害關係人可獲取環保政策

我們承諾將環境永續政策傳達至全體員工，並確保所有利害關係人，包括合作夥伴、旅客及社會大眾，都能輕鬆獲取相關資訊，一同參與並支持企業的永續發展目標。

我們的做法：

- 室內空調溫度設定在 26° C 之最適溫度，並考量日曬及熱負荷不同，適當裝設窗簾及隔熱紙。
- 空調設備定期清潔保養，維持空調設備高效率運轉狀態。
- 落實廢棄物分類、減量與資源回收工作。
- 加強員工教育訓練，強化緊急應變能力。
- 依法實施作業環境檢測，提供員工安全舒適的工作環境。
- 內部會議鼓勵同仁自帶水壺或馬克杯。
- 下班停止工作時，隨手關閉電腦及螢幕開關。
- 選用符合節能標章之冷氣機、電冰箱等電器產品，多功能事務機都是使用環保標章的碳粉匣，低溫，減少夾紙。

- 同仁自備餐具、杯具，減少一次性餐具、杯具使用。
- 將水龍頭出水量調小，有效節約用水。
- 會議結束後隨手關閉會議室的電燈、空調及投影機開關。
- 辦公室使用 LED 節能減碳燈管，燈泡。



4.2 節能減碳

鳳凰旅遊積極響應全球永續發展目標，將節能減碳納入企業經營核心，致力於打造環保友善的旅遊模式。我們參考 ISO 14064-1 溫室氣體盤查標準，自行進行鳳凰旅遊總公司及分公司進行範疇一、範疇二碳盤查，計算營運過程中的碳排放量，並據此制定未來減碳策略，確保環境影響降到最低。

透過提升營運效率、減少碳足跡及推動綠色旅遊，鳳凰旅遊為旅客提供更永續的旅行選擇。我們優先選用低碳運輸方式，如高鐵、電動車與共享交通，並與環保認證飯店合作，降低能源消耗。此外，我們鼓勵旅客參與「綠色行程」，如生態旅遊、無痕旅行與在地文化體驗，減少對環境的影響。

節能減碳不僅是鳳凰旅遊對環境的承諾，更是依據科學數據與國際標準落實永續旅遊的具體行動，攜手旅客共創低碳未來。

近年來全球受到溫室效應的影響，導致臭氧層破洞及極端氣候，鳳凰旅遊也極力配合全球議題以及響應政府政策，將溫室氣體逐一盤查與建立清冊，2024 年台北總公司及分公司溫盤排放量為 208.4001(公噸 CO₂e)。

溫室氣體排放 (公噸 CO₂e)



註：2024 年資料僅為公司內部自行盤查資料，未經第三方查證。

本公司並無臭氧層破壞物質 (ODS)、氮氧化物 (NO_x) 及硫氧化物 (SO_x) 的排放。

4.3 水資源管理

鳳凰旅遊秉持永續經營的理念，重視水資源的有效利用與保護，致力於降低營運與旅遊活動對環境的影響。我們透過持續優化內部管理、導入節水技術並推動水資源保護計畫，確保水的永續利用。同時，我們積極與供應鏈夥伴合作，鼓勵使用節水設備與環保措施，並倡導旅客養成良好的用水習慣，以減少不必要的浪費。

為實踐水資源永續利用，鳳凰旅遊已在內部營運、供應鏈合作與旅遊行程中落實節水措施。在辦公場所、門市據點及旅遊設施內，我們安裝低流量水龍頭、節水系統，以減少日常用水需求。同時，我們與飯店及合作夥伴攜手，確保水資源管理符合可持續發展目標，並推廣雨水回收、污水再生利用等。此外，在旅遊規劃中，我們融入水資源保護理念，鼓勵旅客

參與生態旅遊、減少高耗水活動，並選擇水資源管理完善的旅遊設施。我們亦透過行前指南與現場導覽，提醒旅客在旅行期間養成節約用水的習慣，如重複使用毛巾、縮短淋浴時間，並減少瓶裝水的使用，改用補水站與可重複使用水瓶。

未來，鳳凰旅遊將持續關注水資源議題，進一步提升水資源管理效能，並透過數據監測與定期評估優化內部用水策略，積極參與水資源保護計畫，如社區淨水行動與濕地保護專案。此外，我們將與政府、環保組織及業界夥伴合作，共同推動水資源永續發展。我們相信，透過企業與消費者的共同努力，能夠實現更環保、負責任的旅遊模式，為社會與環境創造長遠價值，共同邁向更可持續的未來。



4.4 廢棄物管理

鳳凰旅遊秉持環保與永續經營的理念，積極推動廢棄物減量與資源回收，確保旅遊活動與日常營運對環境的影響降至最低。我們採取減量、重複使用、回收再利用（3R）原則，優化內部廢棄物管理機制，並與社會公益組織合作，實現更高效的資源循環。

內部管理方面，鳳凰旅遊推動無紙化辦公，減少紙張使用，並鼓勵員工養成正確的廢棄物分類習慣。我們積極與慈濟基金會合作，定期由慈濟團隊回收公司內部的紙類、塑膠、金屬、電子廢棄物等可回收資源，確保這些物品能夠進入有效的再生利用體系。此外，慈濟的回收行動也幫助社會資源重新分配，實踐環保與公益並行的理念。

旅遊服務方面，鳳凰旅遊優先選擇環保材料，減少一次性用品的使用，例如在旅程中鼓勵旅客自備環保杯、餐具與購物袋，以降低塑膠廢棄物的產生。我們亦透過行前指引與現場宣導，提升旅客的環保意識，鼓勵大家共同參與資源回收行動，並支持環保旅遊模式。此外，部分門市與辦公據點設立了回收站，供員工與顧客共同參與資源回收，進一步提升廢棄物管理的成效。

未來，鳳凰旅遊將持續優化廢棄物管理機制，並透過與慈濟及其他環保組織的合作，拓展回收範圍與提升資源再利用效率。我們承諾減少浪費、促進循環經濟，並攜手旅客、員工與社會夥伴，共同打造更環保、永續的旅遊環境，為地球與下一代保留更潔淨的未來。



4.5 供應鏈管理

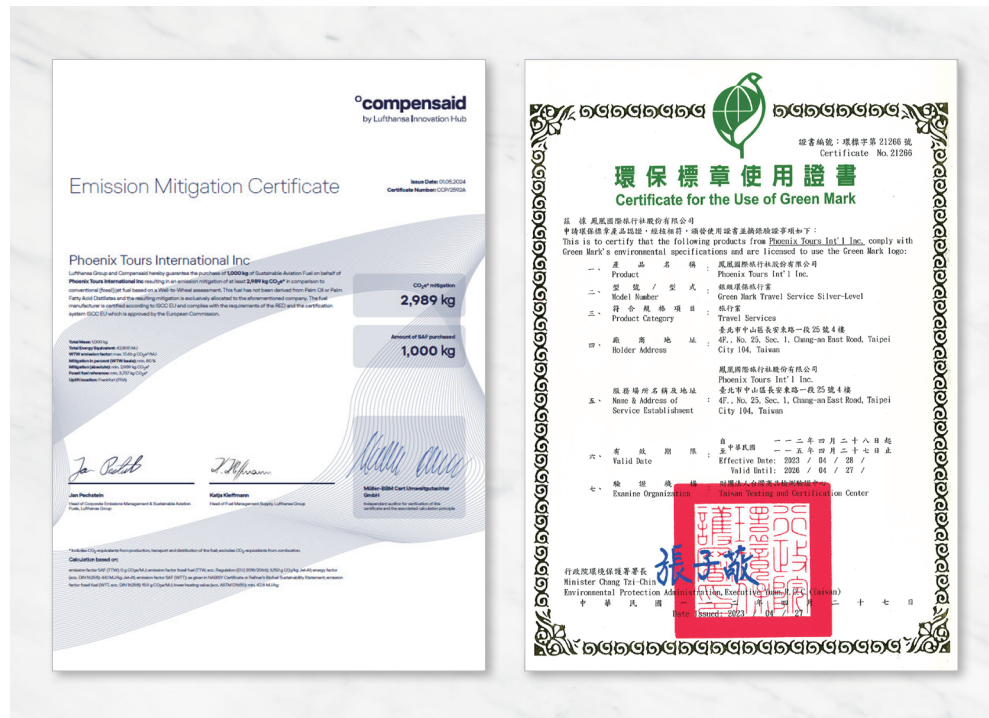
旅行社的供應鏈管理涵蓋航班、住宿、地接等多層級的供應商，透過與各方的協作，確保在服務全過程中融入環境與社會責任。鳳凰旅遊選擇節能減碳的運輸合作夥伴，支持綠色認證的酒店，並與當地社區合作開發旅遊行程，以減少對環境的負面影響。



重大議題	供應鏈管理
政策 / 承諾	我們致力於建立永續供應鏈，並要求供應商在業務運營中遵守環境保護和社會責任標準。公司進行定期的供應商審查，確保合作夥伴符合我們的永續發展原則，共同創造正向影響。
短期目標	針對新供應商的永續性審核，將永續管理納入供應商評估，定期進行績效回顧。
中長期目標	將永續標準納入所有供應商的評估流程，並實現供應商符合可持續發展標準；推動供應鏈碳排放減量，並以提升供應鏈的責任意識。
當年度投入資源	<div><div>1. 將符合 ESG 的供應商包裝產品於旅遊行程。目前針對國內旅客已提供行政院環保署認證過的綠色環保旅遊產品。另也提供給企業團體符合 ESG 等相關活動的產品於架上銷售。</div><div>2. 現階段於國內產品將符合的產品於網頁上已標示【響應環保措施】字樣。</div><div>3. 與漢莎航空集團合作：購買 SAF 燃油推動減碳永續旅遊。2024 年 6 月份與德國漢莎航空集團完成 SAF 燃油合作計劃並取得永續減碳認證合作證書，共同推動減碳永續旅遊，以實際行動愛地球，減低因旅行所造成的碳排放。</div></div>
溝通及申訴管道	作業處 /info@phoenix.com.tw
評估機制	各線路主管不定期審視產品，符合的產品即可上架銷售。

鳳凰旅遊供應商篩選準則：

選定原則以能與本公司充分配合，並有能力提供符合本公司自行組團、包辦旅遊之各項旅遊產品所招攬之旅客需求及服務者為選擇對象。基本要求為業界口碑好、配合程度高，處事效率高、價格合理，具便利性及服務態度好，品質穩定性高，連繫容易為準則。供應商選擇並不單僅針對其價格做為唯一考量因素，進而是依供應商之優勢對比風險考量為基礎。如何維持與供應商良好的關係其最重要，並以確保供應商品質 (Quality)、成本 (Cost)、交期 (Delivery)、服務 (Service)、管理 (Management) 與環保 (Environmental Protection)，皆能符合採購需求。公司也詳細列表供應商之資格判定及追蹤評鑑，經判定合格之供應商依供應商資格判定權責審核。合格之供應商實施資格定期評定，每年 12 月或各部門淡季時由原評鑑權責人員以各類「資格評鑑表」重新評鑑各供應商。另對於供應商提供服務之管制，經辦人員應就有關旅遊產品品質加以控制，並將相關往來文件作妥善整理保管。對於供應商責任之處理，任何旅遊抱怨案例處理結果，判定為供應商應負之責任，依「供應商改善要求表」通知供應商應負之責任及改善預防措施，並將所判定之供應商應負責任填入「供應商基本資料表」中。



4.6 氣候相關財務揭露（TCFD）

隨著極端氣候事件的頻率不斷增加，全球暖化的威脅已成為不容忽視的緊迫議題。各國政府對氣候變遷的重視程度與日俱增，並透過修訂區域性法規，促使企業將氣候變遷的風險與機會納入營運管理之中，積極推動永續發展。

為回應這一趨勢，鳳凰旅遊不僅著眼於氣候變遷對營運所可能帶來的風險，還參考國際金融穩定理事會（Financial Stability Board, FSB）所提出的《氣候相關財務揭露建議書》（Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD）。鳳凰旅遊依據該建議書的「治理」、「策略」、「風險管理」及「指標與目標」四大揭露核心，將氣候議題納入企業的營運管理架構，形成系統性應對機制。

此外，鳳凰旅遊在永續報告書中披露其在氣候治理方面的行動與績效，向利害關係人展示企業如何應對氣候變遷帶來的風險與機遇。這不僅提升了企業的透明度與信任度，也展現出鳳凰旅遊對氣候永續發展的承諾與積極作為。

鳳凰旅遊共評估四項風險及三項機會，推測其可能帶來的財務衝擊，說明如下：

（1）四項風險

期間	風險	影響	因應措施
短期 1-3 年	全球暖化導致的極端氣候事件增加（如颱風、洪水、酷熱等），可能影響旅遊市場的穩定性。	旅遊行程可能因天氣惡劣而取消或延誤，影響客戶體驗和公司聲譽。	選擇符合環島規定的供應商，避免安排氣候變遷影響嚴重的景點。
	全球各地的政經動盪、恐怖攻擊和罷工事件，可能影響旅遊目的地的安全性和吸引力。	因取消行程和客戶退款導致收入下降，增加運營成本。	建立全球風險管理應急預案，提前通知客戶並替代行程。
中長期 3-10 年	長期氣候變遷趨勢（如海平面上升、溫度變化等）可能改變旅遊目的地的吸引力。	旅遊市場需求可能隨著氣候變遷和政經變遷而變化，影響公司的市場佔有率。	推動多元化旅遊產品組合，減少單一產品或地區的風險。
	持續的全球政經不穩定，可能改變旅遊市場的需求與供給。	長期氣候變遷和政經變遷可能導致旅遊成本上升，影響公司盈利能力。	加大對環保項目投資，提升企業在永續發展方面的競爭力。

(2) 三項機會摘要

期間	風險	影響	因應措施
短期 1-3 年	成功購得國際碳中和目標。	提升公司形象，吸引注重環保的客戶。	強化碳中和和永續旅遊的宣傳，吸引更多環保意識強的旅客
	與德國漢莎航空合作，購入永續航空燃油，減少旅行碳排放。	碳權交易和永續航空燃油的使用可能降低碳排放成本。	與更多航空公司和旅遊供應商合作，共同推動永續旅遊。
中長期 3-10 年	推動旅遊業數位化，利用科技提升服務效率和質量。	通過數位化提升服務質量和效率，增加客戶滿意度和忠誠度。	加大對數位化和科技應用的投資，提升內部作業效率和客戶服務質量。

節電措施

辦公室空調控制：公司隨時注意辦公室的空調溫度控制，以確保不浪費能源。

汰換耗能燈具：公司將耗能燈具更換為節能 LED 燈具，有效利用能源，達到節能減碳的目標。

空調節能：調整空調系統的啟停時間，加強空調節能措施。

節水措施

開源節流：公司依循「開源」及「節流」兩大方向，加強宣導節約用水的政策。

資源回收

垃圾分類：設置資源回收桶，確實實施垃圾分類制度，已達成廢物再利用的目標。

作業 e 化及節能減碳策略

作業 e 化：推動辦公室作業電子化，減少紙張使用。

節能措施：參照政府機構的節能措施，在辦公和生活區域制定並推動節能減碳策略，以降低公司營運對氣候環境衝擊。

5. 社會關懷

鳳凰旅遊致力於保障員工的勞動權益，營造安全、和諧且充滿幸福感的職場環境。我們提供平等友善的工作機會，落實性別平等政策，並打造相互尊重的企業文化。同時，透過具市場競爭力的薪酬制度，提升員工歸屬感，降低人員流動率，確保企業穩健發展。

人才培育方面，鳳凰旅遊建構完善的教育訓練體系，定期舉辦專業培訓課程，幫助員工提升職場競爭力。此外，透明的升遷機制讓員工清晰規劃職涯發展，確保公平發展機會。我們亦重視勞資溝通，透過勞資會議鼓勵員工發聲，積極回應需求，促進良性互動，共同打造和諧的工作環境。

職業安全與健康方面，鳳凰旅遊嚴格遵循《職業安全衛生法》，強化安全管理機制，確保員工身心健康，營造安心工作的環境。秉持「取之於社會、用之於社會」的理念，我們不僅在業績上屢創佳績，更積極投入公益活動，關懷弱勢族群，善盡企業社會責任，為社會帶來正向影響。

5.1 員工概況

鳳凰旅遊平等對待員工，透過各項平權措施，消弭任何可能造成職場不對等的勞動條件，保障同仁勞動權益。

5.1.1 人權保障

鳳凰旅遊重視員工權利，形塑人權保障的友善環境，公司依據聯合國《世界人權宣言》、《聯合國全球盟約》、《聯合國工商企業與人權指導原則》與國際勞工組織《工作基本原則與權利宣言》等人權公約所揭櫫之原則制訂人權政策，承認國際公認之基本人權，包括尊重員工結社自由、關懷弱勢族群、禁用童工、消除各種形式之強迫勞動、消除僱傭與就業歧視、杜絕任何侵犯及違反人權的行為，保障性別平等，公平對待所有員工等。鳳凰旅遊的薪酬政策亦保障員工的薪資核敘不因個人性別、年齡、種族、宗教、政治立場而有差異。

同時，鳳凰旅遊遵循各營運據點的勞動人權法令，對於新進人員與在職員工宣導人權保障與勞工權益等重要訊息。此外，鳳凰旅遊亦提供檢舉管道供員工使用，由專人受理後進行盡責調查，並對檢舉人的個資保密，若經查證屬實，承諾不對檢舉人進行不利對待，鳳凰旅遊當年度未有違反人權的紀錄。

重大議題	員工權益與多元平等
政策 / 承諾	我們承諾提供公平、包容的工作環境，尊重員工的權益並倡導多元平等。公司致力於消除職場歧視，為所有員工創造尊重、包容的工作氛圍，確保每位員工都有成長和發展的機會。
短期目標	未來建立並推動多元包容政策，提升管理層和基層員工的多元平等意識，並實施至少兩場多元與包容培訓。
中長期目標	達成性別、文化與年齡多元化的平衡，並將多元、平等的工作環境納入公司文化；實現管理層和一般員工中的多元性提升至目標值，並確保所有員工享有公平的晉升與發展機會。
當年度投入資源	1. 官網員工專區性別平等專區揭露員工族裔指標、女性多元化指標及其他多元化指標。 2. 無任何歧視或員工權益爭議申訴案件
溝通及申訴管道	管理處 /info@phoenix.com.tw
評估機制	各設立員工申訴機制，追蹤並處理權益相關問題。

5.1.2 員工統計

鳳凰旅遊作為旅遊產業的領導品牌，近年來隨著市場需求的提升及業務範圍的擴展，不僅帶動公司營收成長，也顯著增加對人力資源的需求。近年來，鳳凰旅遊平均提供數個工作機會，並憑藉極具市場競爭力的薪酬制度，成功吸引優秀人才加入，共同推動企業發展。

鳳凰旅遊屬於旅遊與服務產業，全體員工皆為不定期契約類型（即正職員工），確保員工享有穩定且長遠的職涯發展，使其能夠全心投入工作，無後顧之憂，進而保障經濟生活品質。此外，公司持續推動職場多元與包容，女性員工比例逐年提升，男女員工數量日趨平衡。

此外，鳳凰旅遊致力於在地人才培育與發展，其台灣營運據點聘用本地人才擔任高階主管的比例達 100%，展現公司深耕當地社群、發掘並培育優秀人才的承諾。不僅提供在地就業機會，也促進地方經濟發展，增強社區認同，實現企業與社會的雙贏。

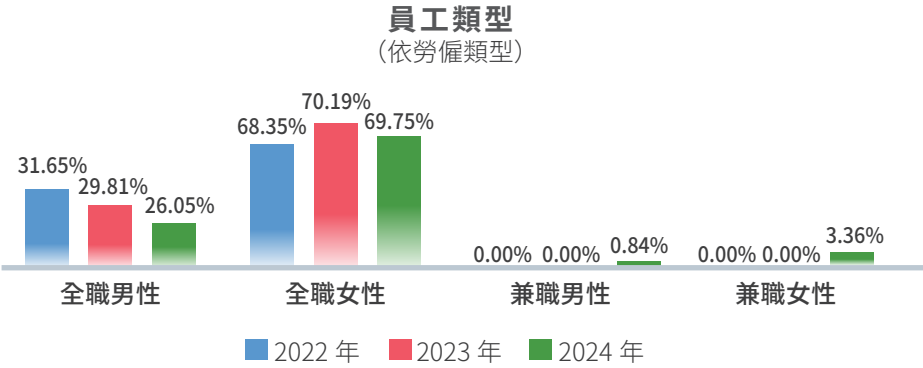
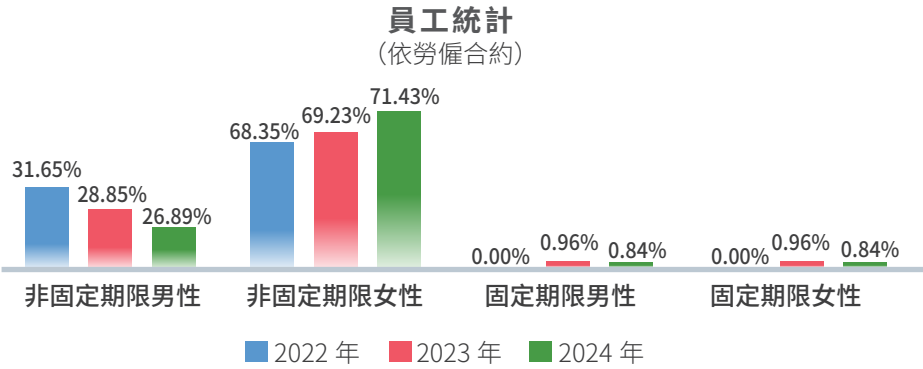
統計 / 年度		2022 年		2023 年		2024 年	
員工總數 (註 1)		79		104		119	
勞雇合約 (註 1)		非固定	固定	非固定	固定	非固定	固定
性別	男	25	0	30	1	33	0
	女	54	0	72	1	85	1
地區	台灣	79	0	102	2	118	1
	海外	0	0	0	0	0	0
勞雇類型 (註 3)		全職	兼職	全職	兼職	全職	兼職
性別	男	25	0	31	0	33	0
	女	54	0	73	0	86	0
地區	台灣	79	0	104	0	119	0
	海外	0	0	0	0	0	0

註 1：
當年度員工總數：請公司自行選擇以當年底（12/31）的員工總數為準或是以每月底的員工總數相加 /12 個月為準。

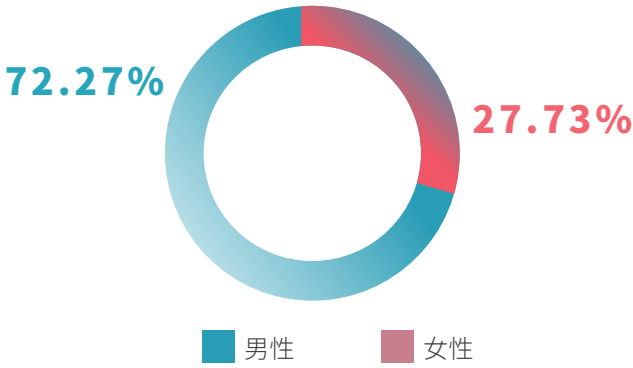
註 2：
勞雇合約分為非固定期限契約員工（正職）與固定期限契約員工（短期、季節、特定專案期間；原員工請產假 / 育嬰留停假，公司另外聘用其他員工代理該職務到請產假 / 育嬰留停的員工復職亦屬之）。

註 3：
勞雇類型分為全職員工（一週工時達法定工時上限）及兼職員工（一週工時未達法定工時上限，僅為部分工時人員，如工讀生、計時人員）。

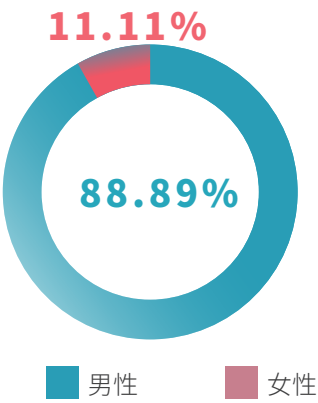
註 4：
無時數保證的員工：沒有被公司保證最低或固定工作時數的員工，其可能需視公司要求而處於可工作狀態，但公司沒有契約義務為該類員工提供每天、每週或每月最少或固定的工作時數。臨時員工，若公司無此類型員工可不揭露。



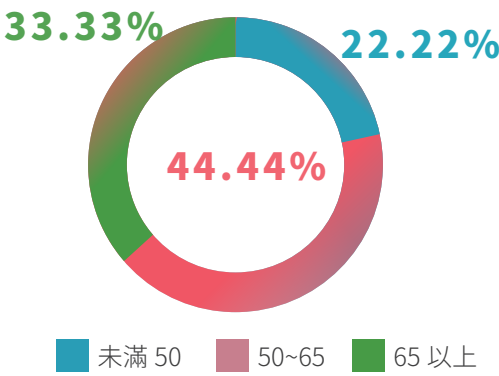
當年度員工性別統計



當年度董事性別統計



當年度董事年齡統計



多元化統計 / 年度			2022 年		2023 年		2024 年	
			人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
董事	性別	男	8	88.89%	8	88.89%	8	88.89%
		女	1	11.11%	1	11.11%	1	11.11%
	年齡	未滿 50	3	33.33%	2	22.22%	2	22.22%
		50~65	3	33.33%	4	44.44%	4	44.44%
		65 以上	3	33.33%	3	33.33%	3	33.33%
	學歷	研究所	5	55.56%	5	55.56%	5	55.56%
		大專院校	4	44.44%	4	44.44%	4	44.44%
		其他	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
員工間接	性別	男	25	31.65%	31	29.81%	33	27.73%
		女	54	68.35%	73	70.19%	86	72.27%
	年齡	未滿 30	0	0.00%	8	7.69%	8	6.72%
		30 以上未滿 50	43	54.43%	49	47.12%	56	47.06%
		50 以上	36	45.57%	47	45.19%	55	46.22%
	學歷	研究所	7	8.86%	7	6.73%	10	8.40%
		大專院校	54	68.35%	79	75.96%	76	63.87%
		其他	18	22.78%	18	17.31%	33	27.73%

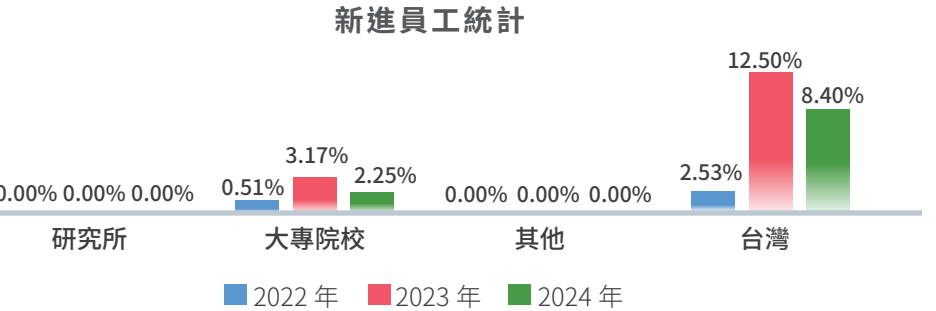
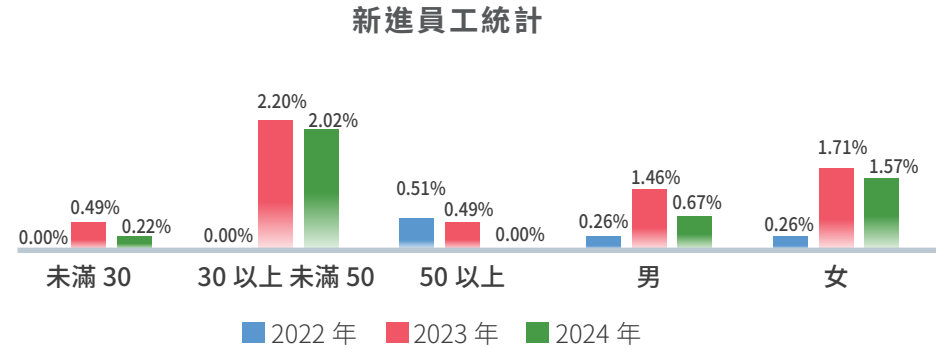
員工新進與離職統計 / 年度		2022 年		2023 年		2024 年	
		總數	比例 (註)	總數	比例 (註)	總數	比例 (註)
新進員工							
年齡	未滿 30	0	0.00%	2	0.49%	1	0.22%
	30 以上未滿 50	0	0.00%	9	2.20%	9	2.02%
	50 以上	2	0.51%	2	0.49%	0	0.00%
性別	男	1	0.26%	6	1.46%	3	0.67%
	女	1	0.26%	7	1.71%	7	1.57%
學歷	研究所	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	大專院校	2	0.51%	13	3.17%	10	2.25%
	其他	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
地區	台灣	2	2.53%	13	12.50%	10	8.40%
離職員工							
年齡	未滿 30	0	0.00%	1	0.24%	0	0.00%
	30 以上未滿 50	0	0.00%	4	0.98%	6	1.35%
	50 以上	0	0.00%	2	0.49%	2	0.45%
性別	男	0	0.00%	2	0.49%	4	0.90%
	女	0	0.00%	5	1.22%	4	0.90%
學歷	研究所	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	大專院校	0	0.00%	7	1.71%	8	1.80%
	其他	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
地區	台灣	0	0.00%	7	6.73%	8	6.72%

註：

當年度員工總數：請公司自行選擇以當年度 (12/31) 的員工總數為準或是以每月應的員工總數相加 /12 個月為準。

新進率 =(當年度該特定類別之新進員工總數 / 當年度員工總數) *100%，如女性新進員工率。(當年度女性新進員工總數 / 當年度員工總數) *100%。

離職率 =(當年度該特定類別之離職員工總數 / 當年度員工總數) *100%，如未滿 30 歲離職員工率。(當年度未滿 30 歲的離職員工總數 / 當年度員工總數) *100%。



5.2 適才適任

健全的人力資源是鳳凰旅遊得以永續經營的關鍵，為了吸引優秀人才，公司提供具有市場競爭力的薪酬福利，獎勵創造績效與長期貢獻的員工，公司秉持平等對待員工的理念，規劃透明的考核與獎懲制度，讓同仁之間形成公平競爭的良性氛圍，願意投入更多心力在工作表現之外，亦進一步形塑鳳凰旅遊吸引人才留任的企業文化，同時同仁對公司更有向心力，積極參與公司事務；其次，就升遷管道方面，當公司晉升資訊透明公開後，工作績效好的員工獲得晉升機會，帶動同仁學習標竿的風氣，公司得以持續培養出更多優秀的人才；同時公司排定教育訓練計畫安排員工進修，讓同仁在各自專業領域能夠持續成長，實現自我價值；最後，鳳凰旅遊亦設有多元管道與同仁展開溝通對話，同仁得以適時反映意見，公司亦予以善意回應，勞資雙方維繫和諧的信賴互動。

5.2.1 薪酬福利

鳳凰旅遊依據年度營運目標的達成率及公司整體獲利表現，制定具市場競爭力且優於當地法令標準的薪酬政策，以確保同仁獲得合理且公平的待遇。為確保薪酬能夠真實反映員工的工作表現，公司定期進行績效考核

與職業發展評估，並將評估結果納入員工的升遷與發展規劃。鳳凰旅遊鼓勵專業技術人才透過自身努力成長為該領域的專家，同時，也提供完善的培訓與發展機制，讓具備管理能力與領導潛質的員工得以晉升管理職位，拓展職涯發展空間。

整體而言，鳳凰旅遊的薪酬制度以個人服務年資、學經歷及專業能力作為主要考量因素，並確保薪資決策不因個人生理或心理差異而有所不同。隨著員工在公司任職時間的增長，其專業知識與經驗亦日漸精進，公司也樂於分享經營成果，確保所有員工均能獲得合理的薪酬回報。具體而言，台灣地區非主管職員工的年薪平均數及中位數皆呈逐年增長趨勢，讓員工能夠在為公司貢獻專業能力的同時，亦擁有穩定的經濟保障，提升對公司的向心力與歸屬感。

其次，鳳凰旅遊為落實職場多元化與平等原則，亦將著手改善雙方薪資差距。此外，就基層人員薪資來說，鳳凰旅遊間接人員不論男女同仁，其標準薪資皆高於當地最低工資。

再者，為提升員工的工作效率與整體滿意度，鳳凰旅遊提供多元化的

福利措施與優質的辦公環境，並透過不定期舉辦各類員工活動，促進同事間的良性互動，同時紓解工作壓力。公司將持續優化員工福利政策，致力於打造更具活力、健康與舒適的工作氛圍，讓員工能夠在身心平衡的狀態下，全心投入工作，發揮最大潛能。

單位：仟元

非主管職務之全時員工	員工人數	年薪平均數	年薪中位數
2023	56	867	615
2024	89	604	583
差異	+33	-263	-32


註：標準薪資為提供基層正職人員的每月經常性薪資。2024 年因新增員工多為基層職位，雖原有人員薪資未調降，惟人力結構改變致平均薪資較 2023 年為低。

員工福利項目	台灣
結婚 / 喪葬補助	✓
三節獎金 (含績效獎金)	✓
久任獎金	✓
定期健檢	✓
員工旅遊	✓
春酒	✓
員工持股信託	✓
員工 / 家眷參團優惠	✓

員工育嬰留停統計 / 年度	性別	統計		
		2022 年	2023 年	2024 年
申請育嬰留停的員工數	男	0	0	0
	女	1	1	0
育嬰留停期滿應復職的員工數 (A)	男	0	0	0
	女	1	1	0
育嬰留停期滿後實際復職的員工數 (B) (含提前復職)	男	0	0	0
	女	1	1	0
復職率 (B/A)	男	0	0	0
	女	100%	100%	0
育嬰留停期滿且復職後十二個月仍在職的員工數 (C)	男	0	0	0
	女	1	1	0
留任率 (當年度 C/ 前一年 B)	男	0%	0%	0
	女	100%	100%	0%

註： 復職率 = (當年度實際復職員工總數 / 當年度應復職員工總數) *100%。
留任率 = (復職後十二個月仍在職員工總數 / 前一年度實際復職人數) *100%。

確定提撥計畫（新制退休金）



鳳凰旅遊自 2005 年 7 月 1 日起依勞工退休金條例之規定，按月以不低於每月工資百分之六提撥退休金，儲存於勞工退休金專戶。

5.2.2 人才培育

人才培育是鳳凰旅遊提供優質服務的基礎。透過持續的技能和知識培訓，公司可以確保員工具備最新的市場知識、服務技能與應變能力，從而提升顧客滿意度，並為企業發展提供強大的支持。

重大議題		重人才培育
政策 / 承諾		<ul style="list-style-type: none">致力於員工的專業發展，提供持續的培訓計畫以提升其技能與知識。支持員工在快速變遷的市場中發展潛能，並藉此提升公司的服務水平，確保員工為顧客帶來卓越的服務。
目標	短期	<ul style="list-style-type: none">完成所有員工的專業技能提升，營業單位員工每週持續參加技能或知識培訓。
	中長期	<ul style="list-style-type: none">建立完善的員工發展路徑，並確保所有員工至少完成年度專業技能的進階培訓；在公司內部設立知識分享平台，支持跨部門學習和經驗交流，以提升整體員工的專業素養和創新能力。
負責部門 / 申訴機制		<ul style="list-style-type: none">總務處 / info@phoenix.com.tw
當年度投入資源		<ul style="list-style-type: none">當年度 720 小時訓練及專業提升課程
評估機制 / 成果		<ul style="list-style-type: none">員工參與培訓後進行滿意度調查針對員工培訓課程提出改善及評估

對鳳凰旅遊來說，企業永續經營的關鍵在於員工能夠不斷學習成長，教育訓練即為確保人力資本可以持續增值的重要途徑，因此鳳凰旅遊向來重視對員工的培訓。整體的學習發展策略是以在職訓練為基礎，搭配新進人員訓練、專業別訓練、主管層級訓練為骨幹，搭配年度目標及不同業務之需求，建立完善的教育訓練體系。

鳳凰旅遊為提升同仁的專業技能，每年依照公司發展需求擬定訓練計畫並落實訓練目標，讓員工職涯可以走得更長遠，公司亦能享受同仁成長進步的成果；再透過內部培訓持續傳承職能與經驗予有關部門，協助同仁擬定學習發展方向並作為員工規劃個人職涯計畫的依據。

新進人員訓練

對於新進人員，公司特別重視入職培訓，安排各部門主管介紹部門業務，使新員工能迅速理解公司的運作模式與服務標準。此外，透過輔導人制度，由經驗豐富的員工帶領新進人員，提供即時指導與支援，確保新員工能順利融入工作崗位，提升適應能力與工作效率。

領隊內部教育訓練

確保領隊能夠提供高品質的旅遊服務，公司定期舉行內部教育訓練課程，涵蓋多方面內容，包括：

旅遊最新資訊課程：幫助領隊掌握全球旅遊市場趨勢及目的地變化，提供更精準的導覽與服務。

危機處理能力訓練：強化突發狀況應變能力，確保旅客在旅程中的安全與順利。

各項簡易急救訓練：教授領隊基本急救技能，以應對可能發生的健康與安全問題。

數位化學習與 e-Learning 平台

員工能夠隨時自我進修，公司建立了 e-Learning 數位學習平台，讓員工可以根據個人需求與時間彈性學習。課程內容涵蓋專業技能、服務技巧、管理知識、外語培訓等，幫助員工在職期間持續提升自我，增強競爭力。

透過這些完善的培訓體系，公司能夠建立一支專業、高效且充滿活力

的團隊，不僅提升整體服務品質，也進一步鞏固企業在市場上的競爭優勢。未來，公司將持續優化培訓計畫，導入更多創新學習方式，以應對旅遊業的快速變遷，確保每位員工都能發揮最大潛能，為顧客提供卓越的旅遊體驗。



5.2.3 勞資溝通

勞資雙方順暢溝通有助於促進勞資合作，讓員工瞭解公司的業務概況及市場狀況，同時讓公司的管理階層適時掌握員工的勞動條件，更能夠以員工需求為出發點建構友善職場。鳳凰旅遊恪遵法令，內部人事行政管理均符合各營運據點的當地勞動法令，依法至少每三個月舉辦一次勞資會議，資方代表包含總經理、公司治理主管及人事部門主管等，協調勞資關係，透過雙方定期溝通對話，促進勞資合作，員工得以表達意見、向公司爭取提高勞動條件，有效提升勞工地位。

同時，鳳凰旅遊亦設有多元溝通管道，透過雙向溝通，讓員工能夠充分表達意見，公司亦能適時回應，並將其建議逐一轉化成政策以便落實，近年鳳凰旅遊勞資關係和諧，未發生勞資爭議情事。依工會法第 11 條本公司不適用成立工會之規範，公司亦未曾接收團體協約之協商要求，迄未簽訂團體協約。

公司於員工到任時皆簽訂相關保密契約及告知員工守則，包括勞資雙方權利義務，如有相關意見公司亦提供多元溝通管道，如勞資會議、福委會。

5.3 職業安全衛生

建立和諧的員工關係及創造安全無虞的工作環境是企業重要的使命，鳳凰旅遊本諸對企業社會責任，提供健康的工作環境，確保工作者安全，致力於推動勞工安全衛生與健康促進、締造優質安全與健康之企業職場。為降低職業災害發生，鳳凰旅遊遵循當地勞工安全衛生相關法規及社會責任國際規範，致力於員工照護、員工健康與安全、降低工作環境中的危害因素、透過不定期健康檢查及健康促進宣導與措施，積極預防職業傷害與職業病發生，並承諾向客戶提供符合相關法令法規和標準的高品質且安全之產品與服務以及做好防止職災、透過健康促進，邁向友善職場，善盡企業社會責任並追求企業永續經營，我們始終如一堅信員工的安全健康是企業的無價財產！

工作者參與、諮詢及溝通

鳳凰旅遊重視每一位員工的職業安全與健康，並致力於建立開放、透明的溝通機制，鼓勵員工積極參與職業安全衛生活動。如員工對職業安全衛生有任何疑問或建議，皆可主動向直屬主管反映，以尋求妥善解決。

緊急應變演練

鳳凰旅遊所在位置為商辦大樓，大樓管委會每年主辦年度消防自衛編組演練，大樓內各廠商各廠戶至少指派一名員工代表參加，消防演練緊急應變訓練由大樓協力廠商指導，訓練內容包括實地操演滅火器、撒水設備使用、緊急逃生之相關說明及演練，每年皆由員工輪流配合參加，以讓每位員工都有機學習機會，增強對消防知識、防火、救火的應變能力。

健康職場推動

隨著社會與經濟環境的持續變遷，國際勞工組織（ILO）及世界衛生組織（WHO）皆強調，提供安全與健康的工作環境是勞工的基本權利。鳳凰旅遊積極響應此理念，並依據國際標準與國內法令，持續推動職場健康政策與行動計畫，打造身心平衡與永續發展的工作環境。

公司推動健康職場的重點涵蓋三大面向：健康服務、健康教育、健康工作環境。具體措施包括：不定期舉辦職業安全衛生講座與健康促進活動，強化員工健康意識；進行健康風險評估與職場危害辨識，提供改善建議與跟進措施；協助員工建立正確的健康行為與生活型態，減少因健康問題影

響工作效能的情況。

除了制度性的健康管理外，鳳凰旅遊亦鼓勵員工參與運動，成立內部運動社團「鳳凰動滋動滋社」，積極推廣運動文化與團隊互動，營造健康活力的職場氛圍。公司並提供路跑補助報名費，鼓勵員工報名參加「航空公司路跑」活動，以實際行動落實健康生活。

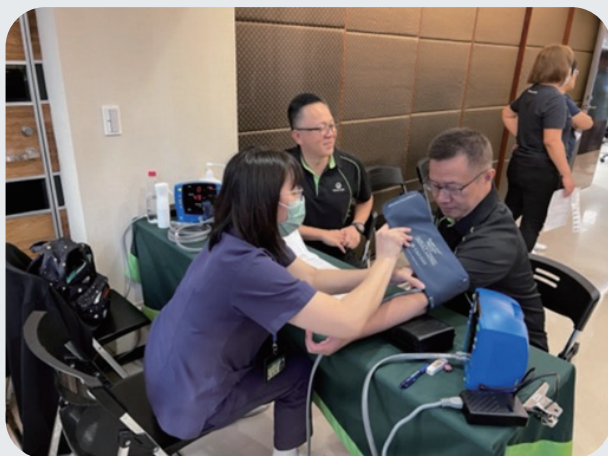
憑藉對運動健康的長期投入與制度化推廣，鳳凰旅遊於 2022 年榮獲教育部頒發之「運動企業認證獎」，肯定其在推動員工健康與運動參與方面的卓越表現。

未來，鳳凰旅遊將持續以「健康員工、永續企業」為目標，擴展更多元的健康促進計畫，強化職場支持系統，實現健康、安全、快樂的工作環境，為員工福祉與企業競爭力共同加值。

員工健檢

▼ 2023/12/15

亞東醫院來本公司健康檢查



員工茶水間、公司大廳及路跑照片

▼ 2025/5/14

2024 華航馬拉松



5.4 公益參與

鳳凰基隆嶼淨灘，以行動愛地球

鳳凰旅遊持續推動環境永續行動，於 2024 年攜手國立臺灣海洋大學，前往基隆嶼舉辦實地淨灘活動，實踐企業對海洋環境保育的承諾。本次活動集結逾數十位公司員工與學生志工，跨部門、跨世代協力合作，合力清除海岸線上的人為廢棄物與海漂垃圾，從塑膠瓶、玻璃碎片、漁網繩索到菸蒂、瓶蓋等日常常見污染物，展現企業員工落實環境行動的實際作為。

活動當日，參與者在經過專業的海洋教育課程導引後，深入理解海洋垃圾的來源、對生態的危害，以及環境保護的重要性。透過現地操作、親手分類與回收，讓參與者更直觀地意識到「減塑」與「源頭減量」的重要。基隆嶼特殊的地理環境與海岸地形，也讓大家在淨灘過程中面對不同挑戰，進一步強化團隊合作與環境使命感。

此外，鳳凰旅遊也將此次活動成果進行數據化記錄，統計總計清除垃圾重量與種類，並透過簡報分享與內部教育訓練進行成果回饋，達到持續教育與深耕永續文化的目的。透過一次次的實地參與，不僅讓員工對海洋環境議題有更深層的理解，更在企業文化中植入守護地球的核心價值。

此次基隆嶼淨灘行動不僅是一次清潔行動，更是一場環境教育與價值實踐的體現。鳳凰旅遊希望透過這類活動持續影響更多利害關係人，發揮企業在推動永續發展中的影響力，打造企業與環境共好的未來。



財團法人鳳凰旅遊基金會

財團法人鳳凰旅遊基金會由鳳凰國際旅行社創立，資金來源來自鳳凰國際旅行社及負責人張金明先生，共同捐助新台幣 500 萬元。自民國 84 年成立以來，基金會陸續舉辦多次公益旅遊活動，以推動無障礙旅遊觀念，並提升觀光旅遊整體品質，落實基金會的創立宗旨。

企業回饋社會的實踐者

鳳凰旅遊深知企業身為整體社會的一員，與投資人、員工、在地社群及其他利害關係人相互依存，因此透過拋磚引玉的方式，發揮自身影響力，善盡企業的社會責任。我們積極與各營運據點的在地團體合作，確保資源能夠提供給真正需要幫助的對象。除了以公司名義投身公益之外，鳳凰旅遊亦響應集團號召，捐贈善款予集團創立之慈善基金會，透過集合眾人善心，使資源發揮最大效益，致力讓社會變得更加美好。

自基金會成立以來，鳳凰旅遊積極辦理各類公益活動，包括免費招待聽障、視障朋友旅遊，以及安排華興、伯大尼、忠義、聖道育幼院院童乘坐麗星遊輪，暢遊日本石垣島。此外，基金會也積極推動國民旅遊教育，贊助台灣首套精緻旅遊書籍出版，帶動國內精緻旅遊書出版風潮，推廣正

確的旅遊觀念。同時，我們亦提供國內大專院校觀光科系獎助學金，為台灣觀光教育深耕培育未來人才。

鳳凰旅遊雖然只是盡棉薄之力，仍期望能夠透過基金會的運作，推動國內無障礙旅遊觀念，提升觀光旅遊業的品質與形象，盡一份旅遊業者回饋社會的美意。未來，鳳凰旅遊將持續肩負企業社會責任，以實際行動推動公益與永續發展，讓旅行不僅是探索世界的方式，更是創造美好社會的重要力量。



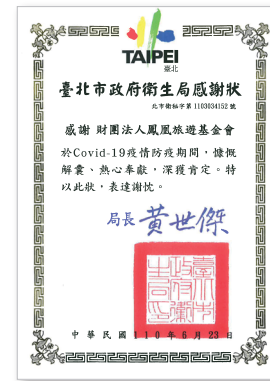
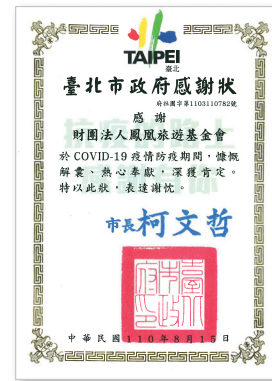
基金會活動紀實

2020

07/14	贊助「社團法人台北市行無礙資源推廣協會」福隆沙雕黃金博物館 1 日遊。
07/20	贊助「中華民國腦性麻痺協會」福隆沙雕蘭陽博物館 1 日遊。
08/25	贊助「社團法人台北市行無礙資源推廣協會」十七里海岸線．老鍋農莊．蛋寶不老村 1 日遊。
08/27	贊助「中華民國腦性麻痺協會」新竹動物園．十七里海岸線．老鍋農莊 1 日遊。
09/08	贊助「社團法人台北市行無礙資源推廣協會」棒球名人堂．雅聞香氛．竹圍漁港 1 日遊。
10/13	贊助「社團法人台北市行無礙資源推廣協會」礁溪名所甲鳥園．員山香草菲菲 1 日遊。
11/23	贊助「社團法人台北市行無礙資源推廣協會」八德落羽松．郭元益糕餅 DIY 1 日遊。
12/19	贊助「中華民國腦性麻痺協會」台南 2 日遊 車資 1 台。

2021

03/15	「基隆嶼生態踏查暨淨灘公益活動」鳳凰旅遊員工守護海洋做環保。
03/17	贊助「社團法人台北市行無礙資源推廣協會」苗栗客家文化館．大湖採草莓．功維敘步道 1 日遊。
06/18	捐贈天主教耕莘醫院「行動式正壓隔離採檢艙」一座。
06/18	捐贈亞東紀念醫院「行動式正壓隔離採檢艙」一座。



2022

01/07	協辦「韓觀社×鳳凰旅遊×信義日照 韓服及青紗燈手作體驗半日遊」。
01/14	協辦「韓觀社×鳳凰旅遊×信義日照 韓服及青紗燈手作體驗半日遊」。
01/19-20	舉辦「行無礙協會溪湖糖廠・鹿港老街・杉林溪賞花森林浴 2 日遊」。
04/11	「基隆嶼淨灘公益活動」鳳凰旅遊員工守護海洋做環保。

2023

6/10-11	贊助「社團法人新北市鈞硯兒童身心靈整全協會」南投 2 日遊部份車資。
---------	------------------------------------



2024

		金額
02/21	財團法人台灣觀光協會 - 2024 年會務推廣費	20,000
07/23	財團法人戴立林文化藝術基金會	100,000
11/05	社團法人台灣迴協會	100,000
11/21	臺北市大同區日新國民小學	73,080
12/11	中華民國腦性麻痺協會	33,600



6. 附錄一

GRI 內容索引表

使用聲明	鳳凰旅遊已依循 GRI 準則報導 2024 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期間的内容
使用的 GRI 1	GRI 1：基礎 2021
適用的 GRI 行業準則	從已公布的 GRI 行業準則標題（GRI 11~GRI 54）自行選擇適用， 如 GRI 11：石油與天然氣行業準則 2021

主題	揭露項目	項目說明	章節	頁碼	省略理由 / 必要解釋	GRI 行業準則中的揭露項目參考編號
GRI 2：一般揭露 2021						
組織及報導實務	2-1	組織詳細資訊	2.1 公司簡介	23		
	2-2	組織永續報導中包含的實體	編輯方針	5		
	2-3	報告期間、頻率及聯絡人	編輯方針	5		
	2-4	資訊重編	編輯方針	4		
	2-5	外部保證 / 確信	編輯方針	5		
活動與工作者	2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	2.1 公司簡介	24		
	2-7	員工	5.1 員工概況	60		
	2-8	非員工的工作者	5.1 員工概況	61		

主題	揭露項目	項目說明	章節	頁碼	省略理由 / 必要解釋	GRI 行業準則中的揭露項目參考編號
治理	2-9	治理結構及組成	3.1 治理實務	31		
	2-10	最高治理單位的提名與遴選	3.1 治理實務	32		
	2-11	最高治理單位的主席	3.1 治理實務	32		
	2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	3.1 治理實務	36		
	2-13	衝擊管理的負責人	3.1 治理實務	32		
	2-14	最高治理單位於永續報導的角色	3.1 治理實務	37		
	2-15	利益衝突	3.1 治理實務	39		
	2-16	溝通關鍵重大事件	3.1 治理實務	35		
	2-17	最高治理單位的群體智識	3.1 治理實務	38		
	2-18	最高治理單位的績效評估	3.1 治理實務	38		
	2-19	薪酬政策	3.1 治理實務	36		
	2-20	薪酬決定流程	3.1 治理實務	36		
	2-21	年度總薪酬比例	-		保密規定 / 薪資屬本公司保密之範圍，故不做揭露	

主題	揭露項目	項目說明	章節	頁碼	省略理由 / 必要解釋	GRI 行業準則中的揭露項目參考編號
策略、政策與實務	2-22	永續發展策略的聲明	經營者的話	3		
	2-23	政策承諾	五、社會關懷	60		
	2-24	納入政策承諾	五、社會關懷	72		
	2-25	補救負面衝擊的程序	5.2.3 勞資溝通	68		
	2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	1.3 利害關係人溝通管道與關注議題	12		
	2-27	法規遵循	3.1.4 倫理誠信	39		
	2-28	公協會的會員資格	3.3 法規遵循	41		
利害關係人議合	2-29	利害關係人議合方針	2.4 參與外部組織	29		
	2-30	團體協約	1.3 利害關係人溝通管道與關注議題	12		
	2-30	團體協約	5.2.3 勞資溝通	68		

主題	揭露項目	項目說明	章節	頁碼	省略理由 / 必要解釋	GRI 行業準則中的揭露項目參考編號
GRI 3：重大主題 2021						
重大主題	3-1	決定重大主題的流程	一、利害關係人議合	10		
	3-2	重大主題列表	1.4 鑑別重大主題	19		

主題	揭露項目	項目說明	章節	頁碼	省略理由 / 必要解釋	GRI 行業準則中的揭露項目參考編號
經濟面						
經濟績效						
GRI 201 : 經濟績效 2016	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	3.4 營運績效	43		
	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	3.4 營運績效	43		
	201-3	定義福利計劃義務与其它退休計畫	3.4 營運績效	43		
		取自政府之財務補助	3.4 營運績效	44		

主題	揭露項目	項目說明	章節	頁碼	省略理由 / 必要解釋	GRI 行業準則中的揭露項目參考編號
環境面						
排放						
GRI 305 : 排放 2016	305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	4.2 節能減碳	52		
	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	4.2 節能減碳	52		
	305-3	其它間接（範疇三）溫室氣體排放	4.2 節能減碳	52		
	305-4	溫室氣體排放密集度	4.2 節能減碳	52		
	305-5	溫室氣體排放減量	4.2 節能減碳	52		
	305-6	破壞臭氧層物質的排放	4.2 節能減碳	52		
	305-7	氮氧化物 (NOx)、硫氧化物 (SOx)，及其它重大的氣體排放	4.2 節能減碳	52		

主題	揭露項目	項目說明	章節	頁碼	省略理由 / 必要解釋	GRI 行業準則中的揭露項目參考編號
供應商環境評估						
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	4.5 供應鏈管理	55		
GRI 308：供應商環境評估 2016	308-1	採用環境標準篩選新供應商	4.5 供應鏈管理	56		
	308-2	供應鏈對環境的負面衝擊，以及所採取的行動	4.5 供應鏈管理	55		

主題	揭露項目	項目說明	章節	頁碼	省略理由 / 必要解釋	GRI 行業準則中的揭露項目參考編號
社會面						
勞雇關係						
GRI 401：勞雇關係 2016	401-1	新進員工和離職員工	5.1 員工概況	63		
	401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	5.2.1 薪酬福利	65		
	401-3	育嬰假	5.2.1 薪酬福利	65		
	薪資	應揭露企業非擔任主管職務之全時員工人數、非擔任主管職務之全時員工薪資平均數及中位數，及前三者與前一年度之差異	5.2.1 薪酬福利	64		
勞 / 資關係						
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理		60		
GRI 402：勞 / 資溝通 2016	402-1	關於營運變化的最短預告期	5.2.3 勞資溝通	68		

主題	揭露項目	項目說明	章節	頁碼	省略理由 / 必要解釋	GRI 行業準則中的揭露項目參考編號
職業安全衛生						
GRI 403：職業安全衛生 2018 管理方針	403-1	職業安全衛生管理系統	5.3 職業安全衛生	68		
	403-2	危害辨識、風險評估、及事故調查	5.3 職業安全衛生	69		
	403-3	職業健康服務	5.3 職業安全衛生	70		
	403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	5.3 職業安全衛生	69		
	403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	5.3 職業安全衛生	69		
	403-6	工作者健康促進	5.3 職業安全衛生	69		
	403-7	預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	5.3 職業安全衛生	68		
訓練與教育						
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	5.2.2 人才培育	66		
GRI 404：訓練與教育 2016	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	5.2.2 人才培育	67		
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	5.2.2 人才培育	67		
		定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	5.2.2 人才培育	67		
員工多元化與平等機會						
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	5.1.1 人權保障	60		
GRI 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	5.1.1 人權保障	61		
		女性對男性基本薪資加薪酬的比率	5.1.1 人權保障	63		

主題	揭露項目	項目說明	章節	頁碼	省略理由 / 必要解釋	GRI 行業準則中的揭露項目參考編號
不歧視						
GRI 406 : 不歧視 2016	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	5.1.1 人權保障	60		
結社自由與團體協商						
GRI 407 : 結社自由與團體協商 2016	407-1	可能面臨結社自由及團體協商風險的營運據點或供應商	5.1.1 人權保障	-		
當地社區						
GRI 413 : 當地社區 2016	413-1	經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	五、社會關懷	74		
	413-2	對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運活動	五、社會關懷	74		

附錄二

SASB Sr_ 專業及商業服務

主題	代碼	指標	種類	年度揭露情形	衡量單位
數據安全	SV-PS-230a.1	描述如何鑒別數據安全風險的方法	質化	請參照本報告書章節 3.6 資安防護	N/A
	SV-PS-230a.2	描述與收集、使用或保留客戶信息有關的政策和做法	質化	請參照本報告書章節 3.6 資安防護	N/A
	SV-PS-230a.3	(1) 數據洩漏次數 (2) 涉及客戶商業機密的百分比 (%) (3) 或客戶個人資訊的百分比 (&)	量化	請參照本報告書章節 3.6 資安防護	百分比
員工的多元性及敬業度	SV-PS-330a.1	依性別、種族呈現 (1) 管理階層 (2) 和其他員工的百分比 (%)	量化	請參照本報告書章節 5.1 員工概況	百分比
	SV-PS-330a.2	員工的 (1) 自願離職率 (2) 和非自願離職率		請參照本報告書章節 5.1 員工概況	
	SV-PS-330a.3	員工敬業度百分比 (%)		請參照本報告書章節 5.1 員工概況	
職業倫理誠信	SV-PS-510a.1	說明確保職業操守的方法	量化	請參照本報告書章節 3.1 治理實務	N/A
	SV-PS-510a.2	因職業操守相關法律訴訟導致之財損		未發生	金額

表 2 活動指標

活動指標	代碼	種類	衡量單位	年度揭露情形
員工人數 (1) 全職和兼職 (2) 臨時工 (3) 合約工	SV-PS-000.A	量化	人數	請參照本報告書章節 5.1 員工概況
員工工時及可計費百分比	SV-PS-000.B	量化	百分比	請參照本報告書章節 5.1 員工概況

附錄三

氣候相關財務揭露建議

附錄、上市公司氣候相關資訊
依據上市公司編製與申報永續報告書作業辦法之附表二要求

項目	執行情形
1. 敘明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。	4.6 氣候相關財務揭露
2. 敘明所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)。	4.6 氣候相關財務揭露
3. 敘明極端氣候事件及轉型行動對財務之影響。	4.6 氣候相關財務揭露
4. 敘明氣候風險之辨識、評估及管理流程如何整合於整體風險管理制度。	4.6 氣候相關財務揭露
5. 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。	無
6. 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。	4.6 氣候相關財務揭露
7. 若使用內部碳定價作為規劃工具，應說明價格制定基礎。	無
8. 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。	無
9. 溫室氣體盤查及確信情形	4.2 節能減碳