

利害關係人鑑別及互動與經營推動進度報告

本公司利害關係人判定原則：

透過企業永續經營推動小組內部討論，並參考 AA1000 利害關係人議合標準 (Stakeholder Engagement Standard, SES) 的五大面向：依賴性、責任性、影響力、關注力及多元觀點，鑑別出七大主要利害關係人。

113 年度利害關係人之優先關注議題、溝通管道、回應方式、溝通頻率及溝通實績報告如下：

利害關係人	優先關注議題	溝通管道、回應方式及溝通頻率	113 年度利害關係人溝通實績
客戶	1.增進客戶滿意度 2.提升客戶競爭力 3.提升服務品質 4.提升企業競爭 5.專利保護智慧財產權	1.日常電話與電子郵件聯絡。 2.不定期親自拜訪。 3.每年至少進行一次顧客滿意度調查。	1. 不定期拜訪客戶，維持與客戶良好互動及溝通，即時回應客戶需求，提升客戶滿意度並提供問題解決程序。 2. 113 年度客戶滿意度總平均為 94%。 3. 深入了解客戶需求，提供客製化規格，強化技術服務，以提升產品品質。
員工	1.員工薪酬與福利提升 2.保障職場安全 3.提升員工職業安全感 4.增進客戶滿意度	1.每季召開勞資協調會議。 2.每半年舉辦新人集體教育訓練，並不定期辦理管理職能或專業技能之教育訓練。 3.每季進行績效考核。 4.每月公司月會報告經營實績。 5.不定期內部公文、電子郵件、公佈欄。 6.不定期職工福利委員會議。 7.員工申訴機制(信箱/電子郵件)。 8.定期舉辦員工健康檢查及勞工健康諮詢服務。	1. 113 年度截至 11 月 30 日已召開 3 次勞資會議，勞資雙方秉持和諧誠信原則，相互溝通意見，協商解決問題。 2. 年度教育訓練共 509 小時，累計 1,458 人次。 3. 法令宣導包含誠信經營、防止內線交易、執行職務遭受不法侵害預防、個人資料保護法、性別平等工作法、禁止工作場所職場暴力、職場性騷擾/跟騷及霸凌處理等資訊，透過電子郵件或公佈欄管道進行宣導或公告。 4. 113 年度各季共辦理 4 次績效考核。 5. 113 年度各月份之全員擴大月會均說明公司經營實績。 6. 職工福利委員會共舉辦二次活動，包含尾牙、員工旅遊。 7. 辦理「勞工健康保護計畫」，共進行 13 人次健康諮詢服務。 8. 依據考核機制核發績效及年終獎金。

利害關係人	優先關注議題	溝通管道、回應方式及溝通頻率	113 年度利害關係人溝通實績
董事會與股東	1.強化公司治理 2.永續發展策略 3.專利保護智慧財產權 4.提升服務品質 5.提升企業競爭力	1.重大訊息不定期發布於公開資訊觀測站。 2.每年召開股東會並出版年報。 3.股東與投資人可與公司聯絡窗口進行雙向溝通。 4.不定期受邀參加國內外會議或論壇。 5.定期向董事會成員報告營運績效。	1. 113 年度截至 11 月 30 日已發布中、英文重大訊息各 41 則。 2. 113 年股東會年報於 113 年 3 月 31 日刊印。 3. 113 年 5 月 15 日召開股東常會。 4. 113 年 10 月 18 日召開股東臨時會。 5. 股東常會出席比率 76.03%(其中以電子方式出席佔 85%以上), 議案贊成權數佔出席股東表決權數 90%以上。 6. 股東臨時會出席比率 62.34%(其中以電子方式出席佔 85%以上), 議案贊成權數佔出席股東表決權數 80%以上。 7. 113 年 8 月 28 日受邀參加輔導券商舉辦之秋季投資論壇。 8. 每月發佈營運資訊, 不定期發佈相關營運成果與發展動向。 9. 每季召開董事會, 定期向董事會成員報告相關營運成果與發展動向。
供應商	1.供應商風險管理 2.提升服務品質 3.提升資訊安全 4.增進客戶滿意度	1.日常電話與電子郵件聯絡。 2.不定期日常會議與實地拜訪 3.每年執行至少一次供應商評鑑。 4.與供應商簽訂合約, 明訂相關規範。 5.採購窗口蒐集供應商意見及協助問題處理及回覆。	1. 不定期拜訪供應商或電話、會議等方式討論產品交期及供貨品質等資訊回饋供應商。 2. 每年不定期對供應商進行評鑑。 3. 與廠商簽署供應商行為準則暨企業責任承諾書。

利害關係人	優先關注議題	溝通管道、回應方式及溝通頻率	113 年度利害關係人溝通實績
外部合作夥伴	1.與合作夥伴創新研發 2.專利保護智慧財產權 3.強化公司治理 4.提升服務品質	1.日常電話與電子郵件聯絡。 2.定期或不定期召開會議。 3.定期或不定期諮詢服務。 4.定期或不定期配合查核。	1. 定期召開會議確認及討論各項進度執行狀況。 2. 視營運所需，不定期委託外部合作夥伴辦理輔導或諮詢服務。 3. 就公司業務發展或法令問題，不定期以電話或電子郵件方式與外部合作夥伴進行討論。 4. 針對外部合作夥伴提出之疑問皆給予迅速且有效的回覆。
政府與主管機關	1.法規遵循管理風險 2.人權議題風險 3.保障職場安全 4.提升資訊安全 5.強化公司治理	1.日常電話、電子郵件及公文聯絡。 2.不定期參與主管機關舉辦之宣導會或進修課程。 3.配合主管機關監理與查核。 4.拜會主管機關，建立直接交流機會。 5.設立聯絡窗口，與主管機關維持良好互動。	1. 不定期並積極參與主管機關之宣導會或進修課程，並與主管機關維持良好互動。 2. 配合主管機關查核，針對主管機關提出之問題或建議皆給予迅速且有效的回覆或改善。 3. 113 年度截至 11 月 30 日未有因違反法規而受主管機關裁罰之情形。
非營利組織	社會公益貢獻	1.日常電話與電子郵件聯絡。 2.定期捐款。 3.不定期積極參與活動。	1. 公司編列預算，定期捐贈支持公益，為社會注入暖流，實現共好。 2. 113 年 3 月及 12 月分別協助主辦愛心園遊會及募款餐會，鼓勵同仁感受用溫度做公益的服務精神，讓善的種子持續循環。 3. 113 年 4 月及 11 月協助辦理快閃音樂會，公司同仁主動積極參與。