

## 利害關係人溝通

公司治理永續發展委員會根據其運作，鑑別利害關係人並蒐集檢視利害關切議題。為確保各項重大性議題的落實和目標達成情形，本委員會定期進行經濟、社會和環境方面的重大議題討論，並檢視各單位的目標達成情況以及未來方向的制定。此外，委員會彙整相關成果資料，與利害關係人進行議合，並提出永續討論的建議事項，經由主任委員審核，每年向董事會報告並獲得確認。2023 年度各類別利害關係人的溝通情形已於 2024 年 5 月 6 日向董事會報告。以下是最近年度各類別利害關係人溝通情形和報告內容：

利害關係人	關注議題		溝通管道、回應方式及溝通頻率	2023 年溝通情形
員工	客戶關係管理 經營績效 人才培育 創新研發	供應商管理 法規遵循 職業安全衛生 溫室氣體管理	設置內部溝通聯繫管道及定期舉辦勞資會議，雙向溝通。 成立職工福利委員會，統籌規畫員工各項福利事項，及公告週知。 舉辦員工教育訓練，概括新進及在職教育訓練。	公司內部公告及電子郵件通知資訊暢通。 年度內舉辦四次勞資會議，溝通情形良好。 福委會運作情形良好，公告週知福利事項。 2023 年度進行四場次，合計 228HR 員工教育訓練。
政府機關	法規遵循 人才培育 客戶關係管理 經營績效	職業安全衛生 創新研發 供應商管理 溫室氣體管理	官網設置發言人機制及利害關係人聯絡資訊管道。 企業網站即時揭露公司治理、財務、業務等營運績效相關資訊。 公文往來聯絡窗口與主管機關互動，做好公司治理及法規遵循作業。	公司網站揭露相關營運、財務業務、公司治理等有關資訊。 2023.9.1 自願公開 2022 年永續發展報告書於公開資訊觀測站及公司網站。 與主管機關溝通良好，無違規事項。
客戶	客戶關係管理 創新研發	職業安全衛生	官網設置利害關係人溝通聯絡資訊管道。 設專客服人員，提供客戶諮詢服務或意見申訴	盡善維繫客戶關係管理，如期實施客戶滿意度調查做為管理改善依據。 年度內進行二次客戶滿意度調查，總

利害關係人	關注議題		溝通管道、回應方式及溝通頻率	2023 年溝通情形
	法規遵循	供應商管理 人才培育	管等相關業務事項，維繫客戶之權益。 年度進行客戶滿意度調查做為公司內部管理重點。	平均 92.6 分達成目標。
供應商或承攬商	供應商管理 經營績效 職業安全衛生	客戶關係管理 法規遵循 人才培育	官網設置利害關係人溝通聯絡資訊管道。 積極邀請供應商夥伴簽署企業社會責任承諾書，共同推展永續發展之治理、環境、社會等責任。 供應商評鑑及管理	協同供應商盡責企業社會責任，新供應商高度肯定並配合簽署。 年度內對持續交易供應商進行評鑑，評鑑成績平均分數 93.2 分達成目標。
股東或投資人	經營績效 職業安全衛生 客戶關係管理 供應商管理	創新研發 溫室氣體管理 法規遵循	官網設置利害關係人溝通聯絡資訊管道。 企業網站即時揭露公司治理、財務、業務等營運績效相關資訊。 年度股東大會每年召開並公開揭露中英文年報。	公司網站揭露相關營運、財務業務、公司治理等有關資訊。 投資人連繫平台遵循法規竭誠服務股東或投資人諮詢事項。 2023.6.27 舉辦股東大會，情形良好。
銀行	法規遵循 溫室氣體管理 客戶關係管理	經營績效 職業安全衛生 創新研發	企業網站即時揭露公司治理、財務、業務等營運績效相關資訊。 設置溝通聯絡資訊管道，與銀行保持暢通之聯繫並做好公司財務及營運工作。	公司網站揭露相關營運、財務業務、公司治理等有關資訊。 與往來銀行溝通良好，並遵循法規而竭誠服務往來銀行諮詢事項。