

企業社會責任推行委員會

利害關係人溝通內容報告

一、利害關係人辨別

鑑別關鍵利害關係人有助於儒鴻排列優先順序，與企業內、外部進行溝通，而瞭解利害關係人所重視的議題有益於掌握整體發展趨勢，作為擘劃經營策略之基礎。

儒鴻為系統化實踐企業社會責任，回應利害關係人與其關注議題，2017年依據 AA1000 SES 利害關係人議和標準「依賴性」、「影響力」、「責任性」、「多元觀點」、「關注張力」等五大原則，判斷利害關係人對企業永續經營之連結程度，最後鑑別出 7 大關鍵利害關係人，包含 1、客戶/品牌商；2、員工；3、股東/投資人；4、供應商/代工廠/承包商；5、政府機關；6、社區人員；7、NGOs/公協會，儒鴻期望能藉由與利害關係人的溝通掌握市場動向，並進一步作為將來擬定風險應變機制、危機處理機制以及企業短、中長期發展策略之參考。

二、重大議題辨別

(一)、議題產生

儒鴻考量永續發展趨勢、產業同業、公司經營方向，定期由社會責任推行委員會各小組代表討論提出企業利害關係人及其關注之議題，加以篩選及調整產出最終重大主題清單。

2019年進行內部與外部問卷調查，由重要利害關係人與其對議題之關注程度進行回應，重大主題矩陣以三大面向判別議題的重大性，包含利害關係人對議題的重視程度、議題對企業永續經營的影響程度、以及議題對大環境的經濟、社會與環境影響程度。

(二)、問卷回收情況

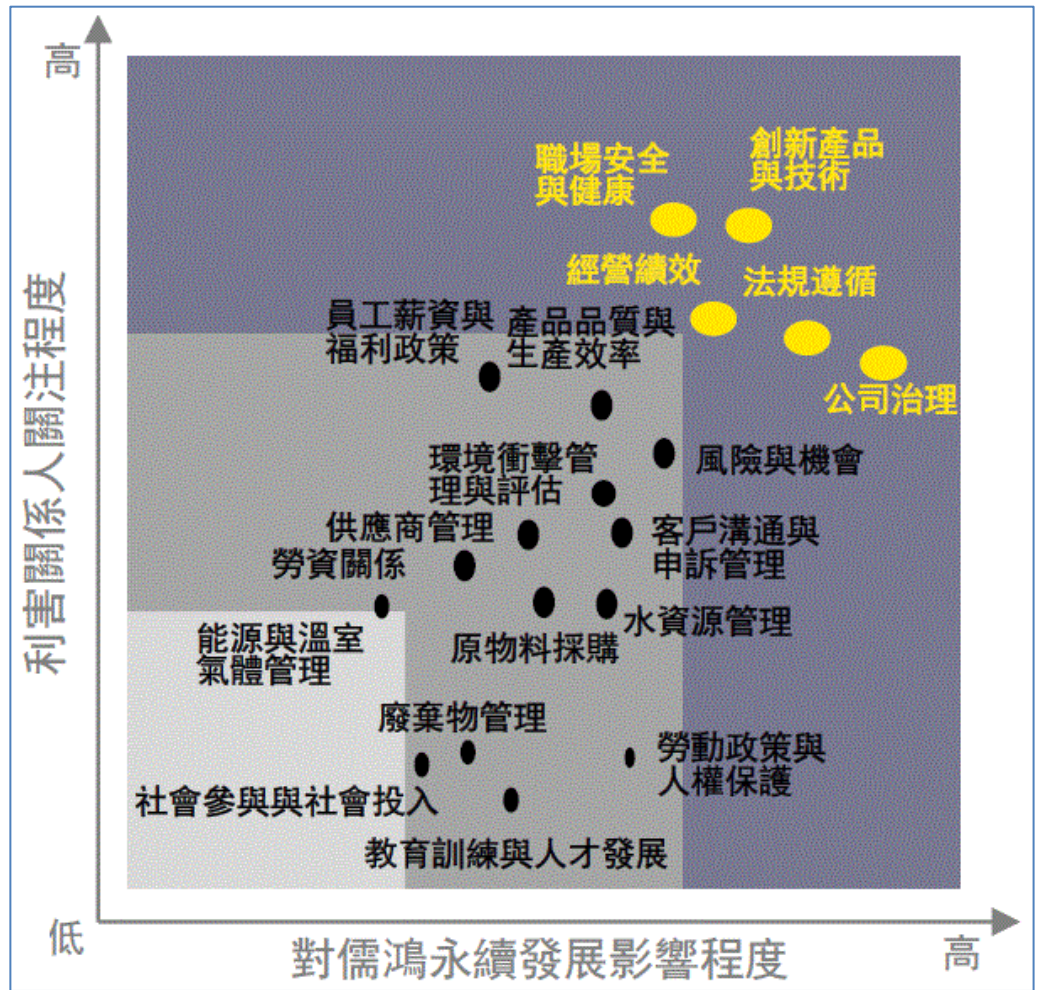
利害關係人	回收份數	有效份數
客戶/品牌商	26	22
員工	266	238
股東/投資人	8	8
供應商/代工廠	14	8
政府/主管機關	2	2
社區人員	12	11
NGOs/公協會	3	3

對儒鴻永續發展影響程度	回收份數	有效份數
高階主管	11	10

(三)、問卷結果

前五項重大議題為：

- 1、 公司治理
- 2、 法規遵循
- 3、 創信產品與技術
- 4、 經營績效
- 5、 職場安全與健康



(四)、各利害關係人關注議題分布

利害關係人/ 議題	公司治理面				經營面	產品面			環境面					社會面					
	公司治理	風險機會	法規遵循	供應商	經營績效	品質效率	創新技術	溝通申訴	衝擊評估	物料採購	廢棄物	能源溫室	水	勞資關係	安全健康	勞動人權	薪資福利	教育訓練	社區參與
員工																			
客戶/品牌																			
股東/投資人																			
供應商																			
政府機關																			
公協會																			
社區居民																			

初步分析

1、員工

員工除了關注與自身相關之薪資福利、工作環境與教育訓練外，特別關心公司之營運績效。

2、客戶/品牌商

客戶/品牌商除了就其產品本身相關之議題(如品質、創新與供應鏈等)較為關注外，就間接相關議題(如環保與人權)也相關當關注。

3、股東/投資人

股東/投資人著重在公司治理與經營績效。

4、供應商(供應商/代工商/承包商)

就供應商回填問卷內容，呈現供應商對各種議題都相當關注，可能是公司與供應商間關係非常密切，故各領域都相關注。

5、政府機關

政府機關除了產品面與經營績效外，對其主管業務範圍(公司治理、環境與勞工)較為關注。

6、NGOs/公協會

NGOs/公協會有類似政府機關所呈現出來之結果，就各自領域議題較為關注。

7、社區居民

社區居民對於社區參與的關注程度較高，較為意外的是社區居民對於環保議題之關注程度較低，探究其原因可能是公司對於環境汙染影響小，社區居民認為社區參與是更關注之議題。

三、2018 年與各利害關係人溝通方式與實績

利害關係人	關注議題	溝通管道	溝通頻率與實績
員工	經營績效 勞資關係 職場安全與健康 勞動政策與人權保護 員工薪資與福利政策 教育訓練與人才發展	主管員工溝通會議	每季至少 1 次
		安全衛生委員會會議	每季至少 1 次。
		公司層級環保季會	每季至少 1 次。
		勞資方定期對談會議	不定期舉辦勞資會議，各廠的員工提出意見，透過員工的意見讓經理部瞭解情況並改善問題
		教育訓練與宣導	不定期各項教育訓練與宣導，2018 年共 710 場次。
		員工意見箱	不定期，有需要立即溝通。
		電子信箱、公告	
		電話	
		面談	
		內部即時訊息平台(Lync)	
		員工滿意度調查	不定期舉辦。
		產銷會議	織布事業部每週至少一次。
			成衣事業部每週至少一次。
產品發表會	對內不定期辦理新產品發表，2018 年共計發表 223 件 (研發部的開發組數)，由業務人員再提供給客人參考		
客戶/品牌商	供應商管理 產品品質與生產效率	電子信箱聯繫	不定期，有需要立即溝通。
		電話或會議	

	創新產品與技術 客戶溝通與申訴管理 能源與溫室氣體管理 水資源管理 職場安全與健康 勞動政策與人權保護 員工薪資與福利政策	驗廠及訪廠	不定期客戶驗廠與訪廠，2018年各廠區共計81次驗廠與168次訪廠。	
		國際展覽	不定期國際展覽，2018年共計辦理7場次。	
股東/投資人	公司治理 風險與機會 法規遵循 經營績效	股東常會	每年1次召開股東常會，2018年於6月召開。	
		法說會	2018年共計召開3次法人說明會	
		公開資訊觀測站	2018年中文重大訊息25則；英文3則。	
供應商/代工廠/承包商	公司治理 風險機會 法規遵循 供應商管理 經營績效	電子信箱	不定期，有需要立即溝通。	
		電話		
		書面行文		
		面談		
	產品品質與生產效率 創新產品與技術 客戶溝通與申訴管理 環境衝擊管理與評估 原物料採購 廢棄物管理 水資源管理	會議(研討會、產銷、採購承包等相關會議)		不定期供應商會議，有需要立即溝通。
				每月至少1次辦理警衛會議。
				每2個月至少1次辦理伙食會議，提出供膳安全衛生事項。
				不定期辦理施工前工安會議，2018年累積舉辦共31次。
				不定期辦理施工危害告知，2018年共舉辦120場次。
	勞資關係 職場安全與健康 勞動政策與人權保護 員工薪資與福利政策 教育訓練與人才發展	公佈欄		不定期辦理主題性宣導，2018年辦理他廠職災事故案例宣導1次。
施工作業安全告知單			不定期，施工前有需要立即溝通。	
加工委託合約			主要協力廠全數簽屬供應商行為準則。	

政府/主管機關	公司治理	公開資訊觀測站	每年 1 次申報年度稽核計畫執行情形、教育訓練時數和人員、內控聲明書。
	風險機會	公告申報網站	依政府公告。
	法規遵循	電話	不定期，有需要立即溝通。
	供應商管理	公文	
	環境衝擊管理與評估	電子郵件	
	原物料採購	政府公開網站	不定期上網檢索需要資訊。
	廢棄物管理	實地檢測	不定期接受台灣廠勞動、消防設施、安全衛生、廢水檢查，2018 年共受檢 23 次；參與環保或職安衛說明會 7 次。
水資源管理	不定期接受越南廠消防、線上系統、勞動、廢水檢查，2018 年共接受檢查 6 次；加入消防、化學物質應變演練、食品中毒及宿舍避難演練 20 次；參加化學物質教育訓練 1 次；接受環保查核 5 次。		
勞資關係			
職場安全與健康			
勞動政策與人權保護			
NGOs/公協會	公司治理	出席會議	不定期參與公協會會議，2018 年共參與 20 場次
	風險機會	書面行文	提供產業發展建言。
法規遵循			
社區居民	環境衝擊管理與評估	電子郵件、電話	不定期居民投訴意見與溝通，2018 年累積 2 次。
	廢棄物管理		
	水資源管理		
	員工薪資與福利政策	社區活動贊助	不定期社區鄰里訪視。
	教育訓練與人才發展		