



利害關係人鑑別





## 利害關係人與重大考量面鑑別

我們為利於向不同的利害關係人進行有效溝通，參考 GRI 準則，將鑑別考量面之範圍與邊界納入，其主要步驟如下：

### 步驟一：鑑別利害關係人

利害關係人的鑑別工作主要由緯創軟體企業社會責任推行委員會進行，我們鑑別利害關係人議合標準的五大原則包含依賴性、責任、影響力、多元觀點、張力，依照五等量評分將利害關係人清單分為客戶、員工、股東 / 投資機構、供應商、政府單位、非營利組織 / 社區、媒體以及其他，共有八個群體。

### 步驟二：建立報告書溝通目標

緯創軟體的企業哲學為「利他」，秉持著「利他即是永續的利己」這樣的信念，我們以實際的行動和報導，落實紮根在永續共生、創新價值與人文關懷的各個層面上。

### 步驟三：蒐集永續議題

我們以 GRI 準則指標的考量面為基礎，延續往年持續對外溝通的議題，同時參考觀察國內外標竿企業出版之永續報告書及相關媒體報導，分析產業趨勢蒐集相關永續議題；形成緯創軟體的永續議題的範圍。

### 步驟四：進行實質性議題分析及決定優先順序

上述議題範圍再由緯創軟體企業社會推行委員會成員和內部參與同仁透過問卷進行調查，以經濟、環境和社會面向的考量，決定對公司營運的衝擊程度。最後再依高關切且高衝擊歸納共計出 20 個重大考量面，成為首要溝通的實質性議題。

### 步驟五：鑑別考量面之範圍與邊界

針對排序出來的 22 個重大考量面，再根據與緯創軟體活動、服務及關係有關的衝擊是在組織內部還是外部發生，以完整呈現緯創軟體涵蓋的價值鏈。

### 步驟六：審查與討論

經過實質性分析結果，再由報告書編輯小組討論，最後決定應該優先揭露的永續議題，與外界進行溝通。



## 重大考量之邊界鑑別

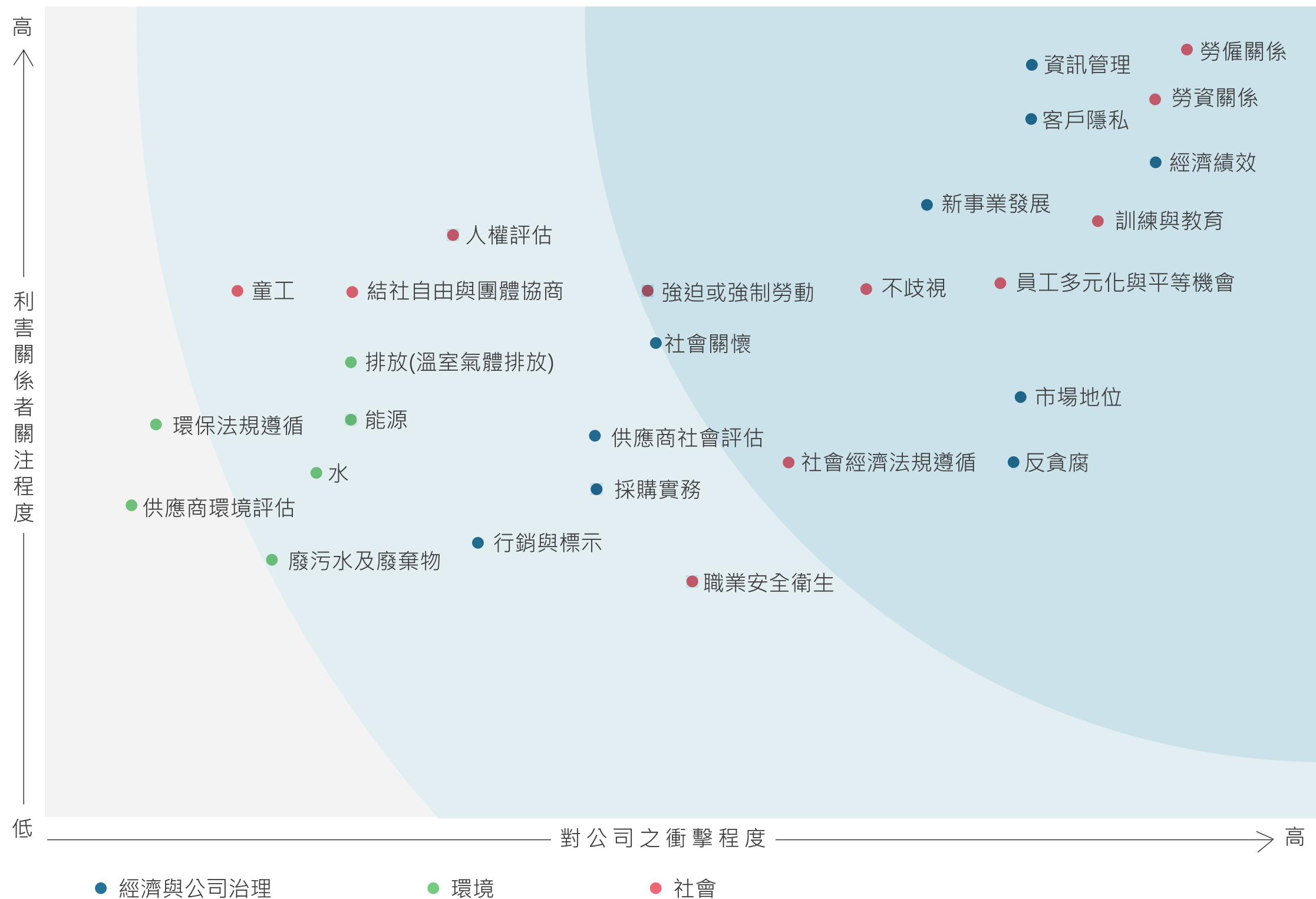
類別	重大主題	2020 企業社會責任報告書回應章節	回應聯合國永續發展目標 (SDGs)	邊界鑑別		
				組織內部	組織外部	
					供應商 / 外包商	客戶
經濟	經濟績效	經營績效	SDG8 ( 就業與經濟成長 )	V		
	市場地位	任用當地人才、僱用及薪資	SDG8 ( 就業與經濟成長 )	V		
	反貪腐	反貪瀆與誠信原則				
	行銷與標示	客戶滿意度管理		V		V
	客戶隱私	保護客戶隱私		V		V
環境	能源	能源管理	SDG7 ( 可負擔能源 ) SDG12 ( 責任消費與生產 )	V		
	水	水資源管理	SDG12 ( 責任消費與生產 )	V		
	排放	溫室氣體排放管理	SDG12 ( 責任消費與生產 ) SDG13 ( 氣候行動 )	V		
	環保法規遵循	環境管理與法規遵循		V		



類別	重大主題	2020 企業社會責任報告書回應章節	回應聯合國永續發展目標 (SDGs)	邊界鑑別		
				組織內部	組織外部	
					供應商 / 外包商	客戶
社會	勞僱關係	人員流動狀況	SDG8 ( 就業與經濟成長 )	V		
	勞 / 資關係	暢通溝通管道，傾聽員工聲音	SDG8 ( 就業與經濟成長 )	V		
	職業安全衛生	員工健康與職場安全	SDG3 ( 健康與福祉 )	V		
	訓練與教育	人才培育與職涯發展	SDG4 ( 教育品質 )	V		
	員工多元化與平等機會	員工分佈與多元化	SDG5 ( 性別平等 )	V		
	不歧視	人權與反歧視	SDG5 ( 性別平等 )	V		
	結社自由與集體協商	暢通溝通管道，傾聽員工聲音	SDG8 ( 就業與經濟成長 )	V		
	童工	童工與未成年工	SDG8 ( 就業與經濟成長 )	V	V	
	強迫與強制勞動	強迫與強制勞動	SDG8 ( 就業與經濟成長 )	V	V	
	社會經濟法規遵循	公司之法規遵循		V		V
其他面向	新事業發展	創新與服務	SDG8 ( 就業與經濟成長 )	V		V
	資訊管理	資訊管理		V		
	社會關懷	社會參與	SDG3 ( 健康與福祉 ) SDG14 ( 海洋生態 ) SDG15 ( 陸地生態 )	V		



## 利害關係人關注議題重大性分析圖





## 利害關係人溝通做法與頻率彙整表

利害關係人	2020 年利害關係人關切議題	溝通方式與管道	溝通頻率	我們的回應	報告書對應章節
客戶	價格競爭力 / 服務品質 / 準時交付	1. 定期與客戶召開業務檢討會議 2. 客戶滿意度調查和回應 3. 客戶稽核與客戶問卷回覆	1. 每季或半年 1 次 2. 每季或半年 1 次 3. 依客戶要求	針對客戶指出的問題，我們積極改善和回應並納入管理	客戶滿意度管理
	供應鏈	由客戶提供須符合的環境和社會責任	依客戶要求	針對客戶提出的環境和社會責任要求，在引進新供應商時將社會責任管理納入評鑑，並簽署相關的聲明書	供應商管理
員工	營運狀況說明	召開營運說明會鼓勵管理階層級員工參與	每季一次	定期的營運說明會讓溝通更直接並讓員工瞭解公司狀況	暢通溝通管道、傾聽員工聲音
	福利活動計劃與預算決議及執行	台灣地區辦公室成立職工福利委員會，每季召開福委會會議，福委會委員對福委會活動計劃與預算進行決議與執行	每季一次	定期的福委會會議讓福委會的活動更能被掌握	社會關懷
	勞資會議	員工可藉由各單位的代表於會議中反映相關意見	每季一次	藉由各單位的代表反映員工提供的各種意見，讓員工的意見能夠被聽見且被回應	暢通溝通管道，傾聽員工聲音



利害關係人	2020 年利害關係人關切議題	溝通方式與管道	溝通頻率	我們的回應	報告書對應章節
	主管訓練	依照當年新任主管人數辦理新任主管訓練，使新任主管能夠更快的熟悉主管角色及職責	視當年新任主管人數，每季一次	定期的新任主管訓練，讓新任主管能迅速熟習相關業務及職責，縮短磨合期	人才培育與職涯發展
	新進員工訓練及輔導	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 報到當日安排新人訓練課程</li> <li>2. 入職三個月內進行 OJT 培訓</li> <li>3. 新人工作訪談</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 新進人員入職當日即進行一日導引課程，並進行問卷追蹤</li> <li>2. 三個月內進行職能別或 OJT 培訓計畫，以完成試用考核</li> <li>3. 客服代表不定期訪視新人工作情況與需求</li> <li>4. 8855 專線隨時提供新人線上諮詢</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 報到當天的新人訓練期使新人完整瞭解公司化與工作使命</li> <li>2. 透過各部門專業能力培訓，除讓新人快速熟悉工作，也確保服務水準</li> <li>3. 個別訪談及 8855 服務專線，公司能即時提供新人說明及協助</li> </ol>	人才培育與職涯發展
	主管輔導與溝通	請主管與單位同仁進行一對一面談，促進主管與部屬間的關係及瞭解	每月一次	定期的一對一面談，能促進主管與部屬間的關係	
	績效溝通	考績審查時，請主管與部署進行考績面談，讓主管及同仁雙方皆能瞭解考績狀況	每半年一次	定期的績效面談，讓主管及同仁雙方皆能瞭解考績改善方向	
	員工健康關懷	與健康管理中心或醫院協同辦理員工健康檢查	每年一次	每年的公司全員健康檢查，讓員工能掌握本身的健康狀況	員工健康與職場安全



利害關係人	2020 年利害關係人關切議題	溝通方式與管道	溝通頻率	我們的回應	報告書對應章節
供應商	供應商企業社會責任	供應商會議	每年一次	要求供應商遵從緯軟的企業社會責任	供應商管理
	供應商價格競爭力、持續平穩的供給	供應商會議	每年一次	要求供應商符合價格競爭力、持續平穩的供給	供應商管理
股東 / 投資機構	公司治理	公司財務報告（季 / 年）、公司年報、法人說明會、股東會、投資人會議、公開資訊觀測站重大訊息、企業社會責任報告書及公司網站	定期或不定期	持續透過前述溝通管道向投資人揭露公司治理相關訊	公司治理
	財務績效與獲利能力			依據國際會計準則編制相關財務報表，並針對各期財務數字進行分析與說明	經濟績效
	營運策略與展望 / 產業變化			說明公司中長期的營運目標與投資策略	董事長的話 執行長的話
證券主管機關	營運之效果及效率	公文往來	不定期	依法遵循主管機關之要求並定期申報	





利害關係人	2020 年利害關係人關切議題	溝通方式與管道	溝通頻率	我們的回應	報告書對應章節
	報導具可靠性、即時性、透明性及符合相關規範	公司網站及公開資訊觀測站	不定期	依法遵循主管機關之要求並定期申報	
	相關法令規章之遵循	問券及宣導說明會	不定期	依法遵循主管機關之要求並定期申報	
環境及公益團體	環境與社會關懷	專案會議	不定期	持續透過支持或號召企業志工共同參與	
媒體	營運績效、公司治理、永續發展策略	藉由財務報告、法說會、公司網站、記者會、新聞稿傳達和溝通	不定期	以公開透明原則，提供對外資訊與說明	
董事（含獨立董事）	營運績效 + 永續發展 + 核心競爭力	董事會	2020 年舉行 6 次	提供議案討論決議於公司網站和每年股東會年報	公司治理
獨立董事	營運績效 + 永續發展 + 核心競爭力	審計委員會	2020 年舉行 5 次	提供議案討論決議於公司網站和每年股東會年報	公司治理