

# 01



## 企業承諾與利害關係人對話

---

1.1 企業社會責任觀點與承諾

1.2 利害關係人與重大考量面鑑別

以「誠信正直」、「客戶導向」、「團隊合作」、「環境保護」的四大企業核心價值，創造「永續經營」，在追求營收與獲利同時，堅持扮演好全球企業公民的角色，推動企業社會責任，藉以持續創造源源不斷的營運動力，及企業競爭力。

為落實貿聯永續發展 (Corporate Sustainability)，貿聯集團鄧劍華總經理與一級主管們率先投入，在 2018 年設置直接隸屬於董事會的公司治理及永續發展委員會，建立管理系統，完善永續經營制度，將永續發展內化為貿聯集團營運決策的基因及企業文化。

身為一個具道德及負責任的企業，貿聯致力於成為客戶肯定之全球領導企業及首選的合作夥伴；我們深信順暢的利益關係人溝通及對環境關心的負責，將有助於公司長期的成長與獲利，隨著成長與獲利的達成，貿聯將持續秉持回饋社會的精神，承諾持續地推動企業環保及永續發展。

貿聯在企業永續發展的願景，我們要致力於建立一個充滿多元文化、人文關懷、創意活力和環境永續的社會；為使公司運作及全體同仁能積極落實環保及企業永續發展，我們以責任商業聯盟® (Responsible Business Alliance, 簡稱 RBA®) 行為準則為基礎，建立了貿聯行為守則，涵蓋貿聯集團旗下子公司，承諾遵守實務守則範疇中所涵括的事項，包括投資、供應、業務發展，和其他業務和就業的關係。此實務守則內容勾勒出貿聯在各項永續發展議題的具體承諾，包含在商業道德、勞工關係、環境保護、安全與健康、管理系統、公司治理以及社區參與等，並透過內外部的稽核與評估來檢視執行績效，貿聯行為守則內容細節。



貿聯官網

### 1.1.1 企業永續發展推動單位

公司治理及永續發展委員會是貿聯永續發展推動單位，由總經理鄧劍華先生擔任召集人，各部門一級高階主管擔任推動成員，訂定企業永續發展於公司治理、經濟、環境及社會各面向之年度目標並定期監督執行狀況，帶領貿聯落實企業永續發展的願景及短、中、長期目標。

貿聯公司治理及永續發展委員會職責在於確切實踐貿聯對於社會的各項承諾，包括勞資關係、員工照護、公司治理、環境保護與社會公益等多層面向，尤其注重遵守政府法規、保障工作權、增進工作職場健康與安全、發展綠色產品、降低環境影響、負起社會與環境責任與達到顧客要求等多項指標。



## 1.2 利害關係人與重大考量面鑑別

### 1.2.1 實質性分析方法

與利害關係人有效的溝通，是企業能永續發展的重要基石；在諸多利害關係人中，能鑑別與公司營運有顯著相關者，以及這些鑑別出的利害關係人所關注的議題及優先次序，是非常重要的課題。貿聯定期鑑別利害關係人所關注 / 感興趣的永續議題，據此做為報告書資訊揭露的參考基礎，以利於向不同的利害關係人進行有效溝通，鑑別頻率原則上以每年一次的方式進行，以利害相關人問卷為鑑別工具，定期了解利害關係人關注議題的趨勢。

貿聯持續與利害關係人進行有效溝通，依循全球報告倡議組織永續性報告準則 GRI Standards，導入實質性分析方法，將鑑別考量面之範圍與邊界納入分析方法，其主要步驟如下：



#### 鑑別利害關係人

利害關係人的鑑別工作主要由 **企業永續發展辦公室** 負責進行，我們參考 AA1000 Stakeholder Engagement Standards (SES) 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：

員工 > 客戶 > 供應商 > 政府 / 主管機關 > 投資人 / 股東 / 券商 > 產業協會 > 媒體 / 研究機構 > 非營利組織 / 社區，共八個群體。



#### 建立報告書溝通目標

重視各方利害關係人的意見，不斷地吸收建議以修正 CSR 發展方向與行動，使在執行相關事務時，更能貼近利害關係人之期望與需求，為環境與社會產生最有效益的貢獻。



#### 蒐集永續議題

我們以 GRI Standards 的特定主題為基礎，再加入經濟、社會、環境在公司永續經營衝擊程度，形成貿聯的永續議題的範圍。我們檢視 2019 年的 17 個永續議題並根據各部門的業務經驗與借鏡同業標竿所關注之議題，再透過 GRI 揭露項目融合永續性議題以做為報告書實質性議題鑑別的範疇。

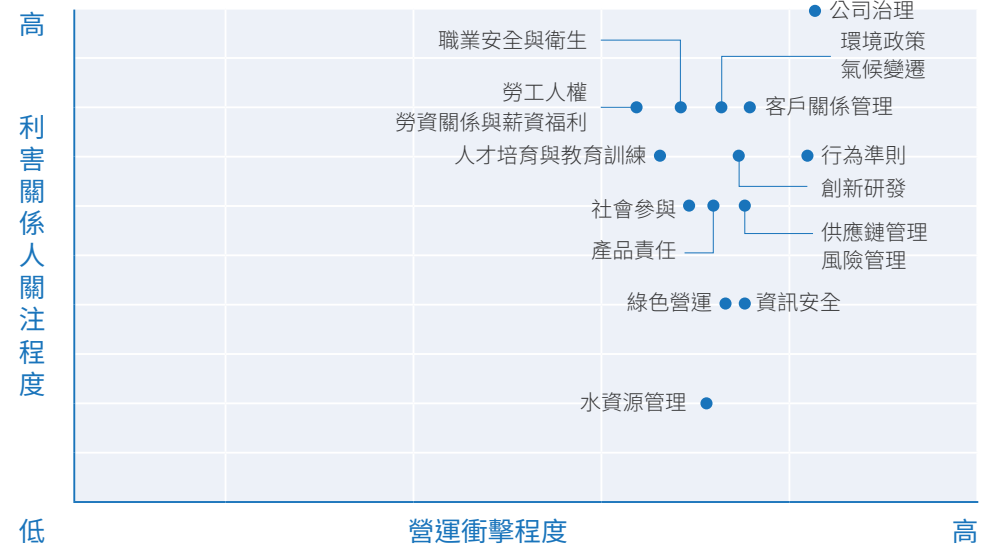
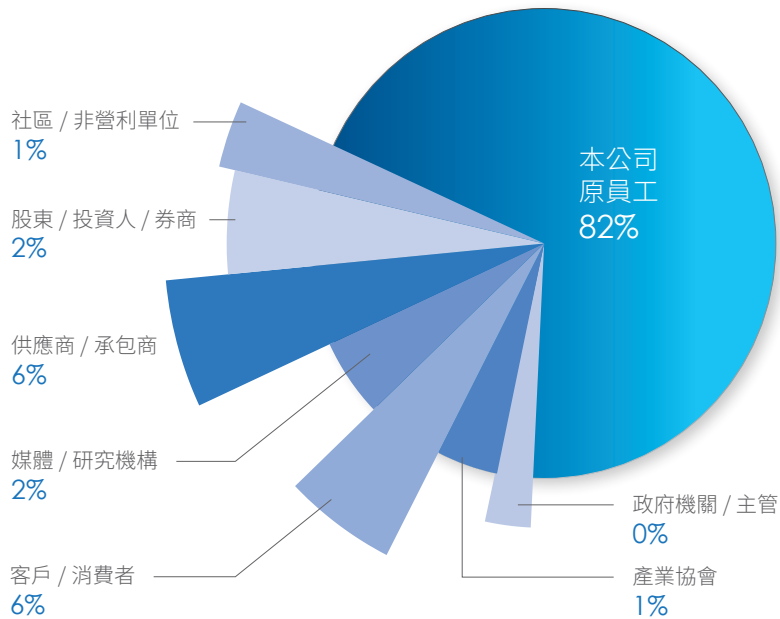


### 進行實質性議題分析及決定優先順序

對鑑別出來的利害關係人進行實質性問卷調查，2019 年總共回收了 354 份問卷，瞭解上述利害關係人對於各個議題的關注程度。同樣議題也由我們的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首要溝通的實質性議題。



### 實質性議題分析結果






### 鑑別特定主題之範圍與邊界

針對排序出來的特定主題，組織應根據與其活動、產品、服務及關係有關的衝擊是在組織內部還是外部發生，以完整呈現涵蓋的價值鏈。



## 審查與討論

經過實質性分析結果，再由報告書編輯核心小組討論，優先揭露 10 個實質性永續議題。

類別	實質性議題	說明	報告書章節
 經濟面	公司治理 (治理、倫理與誠信、市場形象)	董事會組成與運作、審計稽核等內容	2.2 公司治理
	行為準則	行為倫理與誠信準則之訂定、勞工實務、人權問題申訴機制、反貪腐、保密政策及違規情形	2 道德誠信與反貪
	客戶關係管理 (顧客的健康與安全、產品及服務標示、行銷溝通、顧客隱私、法規遵循)	客戶滿意度、問題解決程序、品質管理	3 客戶服務與滿意
	創新研發	產品、製程及社會 / 環境等創新內容	3 創新產品設計
 社會面	勞資關係與薪資福利 (勞僱關係、女男同酬)	勞資雙方溝通情形、薪資福利、關注員工身心之各項活動	5 員工關係 5 權益保障
	勞工人權 (不歧視、結社自由與集體協商、童工、強迫與強制勞動、保全實務、原住民權利、評估、供應商人權評估、人權問題申訴機制)	女男平等、不歧視、人權問題申訴機制	5.2 員工概況
	職業安全與衛生 (不歧視、結社自由與集體協商、童工、強迫與強制勞動、保全實務、原住民權利、評估、供應商人權評估、人權問題申訴機制)	失能傷害頻率、職業災害統計、發生率、人數、主要作業為害等內容	5 職業安全與衛生
	人才培育與教育訓練 (投資、訓練與教育)	專業養成規劃、執行成果等內容	5 員工發展與教育訓練
 環境面	環境政策 / 管理系統 (原物料、能源、水、法規遵循、採用環境標準篩選供應商)	如環境保護政策、定性、定量資訊、稽核驗證等內容	4 環保政策與綠色策略
	氣候變遷 (溫室氣體減量)	碳管理及政策、碳排放強度及減量、減碳措施等內容	4.2 氣候變遷與全球暖化之因應 4.3 溫室氣體減量

## 1.2.2 利害關係人溝通作法與頻率彙整表

利害關係人	關切議題	溝通作法 ( 溝通頻率 )
<b>客戶</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>既有品牌客戶</li> <li>潛在客戶</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>創新產品</li> <li>產品品質 / 價格 / 交期</li> <li>綠色產品</li> <li>限用物質管理</li> <li>研展 / 工程能力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>創新產品需求溝通 ( 依客戶產品發展需求 )</li> <li>定期與主要客戶業務檢討 ( 依客戶產品發展需求 )</li> <li>客戶滿意度調查和回應 ( 每季或每半年 1 次 )</li> <li>客戶稽核與客戶問卷回覆 ( 每季或每半年 1 次 )</li> </ul>
<b>供應商</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>關鍵零組件供應商</li> <li>原物料供應商</li> <li>外發加工廠</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>符合各項法規要求</li> <li>工作環境與衛生</li> <li>價格競爭力</li> <li>持續平穩的供給</li> <li>技術能力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>會議 ( 不定期 )</li> <li>電子郵件 ( 不定期 )</li> <li>供應商管理系統評估 ( 每年 1 次 )</li> </ul>
<b>員工</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>正職員工</li> <li>約聘員工</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>法規遵循</li> <li>正派經營 / 誠信</li> <li>人權</li> <li>勞動條件</li> <li>學習與成長</li> <li>健康安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工溝通會議：員工直接透過公司內部管道，反應意見與高層直接溝通 ( 每月 1 次 )</li> <li>福委會委員對員工活動計劃與預算進行決議與執行 ( 每半年 1 次 )</li> <li>新人教育訓練 ( 新進員工入職當日即進行新人導引訓練 )</li> <li>e-learning 貿聯學堂 ( 不定期 )</li> <li>主管一對一績效面談 ( 每年一次 )</li> </ul>
<b>投資人 股東 / 券商</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>一般股東</li> <li>法人股東</li> <li>評等機構</li> <li>金融保險機構</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>產業展望、公司競爭優勢及未來成長潛力</li> <li>公司獲利能力及股利政策</li> <li>股票價值</li> <li>公司治理 / 風險管理</li> <li>資訊揭露透明度</li> <li>企業社會責任之實行轉投資</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>國內外投資人會議 ( 定期與不定期 )</li> <li>年度股東常會 ( 每年 1 次 )</li> </ul>
<b>政府 主管機關</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>證券主管機關</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>營運之效果及效率</li> <li>報導具可靠性、及時性、透明性及符合相關規範</li> <li>相關法令規章之遵循</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司網站 ( 定期與不定期 )</li> <li>公開資訊觀測站相關訊息揭露 - ( 含企業永續發展報告書 ) ( 定期與不定期 )</li> <li>公函 ( 定期與不定期 )</li> <li>參與主管機關推廣會議 ( 定期與不定期 )</li> <li>公開資訊觀測站申報作業 ( 定期與不定期 )</li> </ul>
<b>產業協會</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>產業公會</li> <li>產業協會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>產業趨勢</li> <li>技術標準</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>專業研討會 ( 不定期 )</li> <li>在職訓練 ( 不定期 )</li> </ul>
<b>媒體 研究機構</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>大眾傳播媒體</li> <li>研究機構</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>營運績效</li> <li>產品創新及技術發展</li> <li>公司治理</li> <li>環境保護</li> <li>永續發展策略</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>新聞稿 ( 定期與不定期 )</li> <li>記者會 ( 不定期 )</li> <li>公司網站 ( 定期與不定期 )</li> <li>問卷調查 ( 不定期 )</li> </ul>
<b>非營利組織 社區</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>環保團體</li> <li>基金會及其他公益團體</li> <li>社區團體</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>能源與水資源管理、廢棄物管理與回收</li> <li>人文及特色教育發展</li> <li>社會及社區公益參與</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>揭露相關資訊於年度報告書及公司網站 ( 每年 1 次 )</li> <li>投入關懷弱勢孩童活動 ( 公司不定期舉辦公益活動或參與外部公益活動 )</li> </ul>