

## 與各利害關係人溝通情形報告

在利害關係人專區內有列示各利害關係人及蒐集檢視利害關係人所關切之議題，為確保各項重大性議題之落實及目標達成情形，每年將各利害關係人溝通報告定期呈送董事會，已於 112 年 12 月 19 日向董事會報告。

最近年度各類別利害關係人溝通情形報告內容如下：

| 利害關係人 | 優先關注議題   | 溝通管道、回應方式及溝通頻率  | 112 年利害關係人溝通實績   |
|-------|--|---|--|
| 員工    | 1. 勞僱關係<br>2. 員工關懷<br>3. 員工健康照護<br>4. 多元化與平等機會 | <p>內部網站或內部電子郵件公告：</p> <p>不定期公告各項員工福利事項(節慶活動、家庭日、社團、特約商店)、教育訓練課程資訊、年度績效管理作業、年度健康檢查、公益活動等訊息。</p> <p>勞資會議：每三個月辦理一次，積極與員工互動，保持良好關係。</p> <p>員工可透過人力資源管理中心謝小姐進行溝通<br/>(Email: <a href="mailto:katherine.hsieh@zerone.com.tw">katherine.hsieh@zerone.com.tw</a>)</p> | 1. 勞僱關係<br>1.1 勞資會議共舉行 4 場<br>2. 員工關懷及健康照護<br>2.1 推動「員工關懷與健康照護計畫」，辦理主管級到院健檢及一般員工巡檢<br>2.2 與健康管理顧問公司簽約，由專業職醫職護不定期和員工訪談，關懷照料員工身心健康<br>2.3 舉辦 switch 遊戲 2 場<br>2.4 舉辦爬樓梯活動 12 場<br>3. 教育訓練<br>3.1 新人訓練 4 場<br>3.2 講座 10 場<br>3.3 業務培訓 3 梯次<br>3.4 儲備主管培訓 6 場<br>4. 公司內部公告績效考核管理訊息共 172 則(各部門分別通知)<br>5. ESG<br>5.1 HR 舉辦 ESG 活動<br>5.1.1 土耳其賑災 54 人參與，募集 675 件物資<br>5.1.2 綠色生活 21 天，每天一個綠色行動，3,018 人次參與，並以公司名義捐款\$30,180 元至荒野保護協會<br>5.1.3 關燈一小時 107 人參與<br>5.1.4 舊鞋救命 57 人參與，募 |

| 利害關係人 | 優先關注議題   | 溝通管道、回應方式及溝通頻率   | 112 年利害關係人溝通實績   |
|-------|--|--|--|
|       |  |  | <p>集 63 雙鞋子</p> <p>5.1.5 上半年捐血 100 人參與，累計 145 袋</p> <p>5.1.6 台灣動物協會物資捐贈，40 人參與，募集 133 件物資</p> <p>5.1.7 外木山淨灘 79 人參與，清理 90.8 公斤垃圾</p> <p>5.1.8 世界無肉日 54 人參與</p> <p>5.1.9 朗島國小聖誕願望 73 人參與，認領 31 位小朋友願望共 73 件</p> <p>5.1.10 下半年捐血 114 人參與，累計 161 袋</p> <p>5.2 員工自行捐款 30 人次</p> <p>5.3 員工自行捐血 5 人次</p> <p>5.4 員工自行捐物資 7 人次</p> <p>6. 福委會</p> <p>6.1 112 年舉辦 3 場活動(尾牙活動、開工活動、中秋烤肉活動)</p> <p>6.2 112 年舉辦 11 梯次國外及國內員工旅遊</p> <p>6.3 112 年社團活動共 3 個社團持續開課中(有氧舞蹈社、瑜珈社、羽球社)</p> <p>6.4 公司內部公告福委會訊息共 36 則</p> |
| 供應商   | <p>1. 品牌市場形象</p> <p>2. 合法與公平交易</p> <p>3. 無強迫勞動</p> | <p>積極邀請供應商簽署企業社會責任承諾書，供應商雙向溝通聯絡窗口為管理處黃小姐(Email: <a href="mailto:candice.huang@zerone.com.tw">candice.huang@zerone.com.tw</a>)。</p> | <p>目前已累計 26 家供應商承諾實踐企業社會責任或簽署企業社會責任承諾書。</p>  |

| 利害關係人  | 優先關注議題                               | 溝通管道、回應方式及溝通頻率   | 112 年利害關係人溝通實績   |
|--------|--------------------------------------|--|--|
| 客 戶    | 1. 客戶服務<br>2. 產品責任法規遵循               | <p>廣宣稿及廣告、社群媒體 (包括 FB 臉書, Youtube 影音頻道): 不定期刊出提供客戶多元溝通管道: 包含 7x24 小時售後服務專線、網站訪客電子信箱, 客戶滿意度調查, 由專人處理相關客戶諮詢或產品訊息等事項, 以保障消費者之權益。</p> <p>與客戶雙向溝通之聯絡窗口為公司各<u>產品業務聯繫窗口</u></p>   | <p>臉書粉絲數共 6,743 位, Youtube 訂閱 2,450 位, 客戶資料庫 58,000 筆名單。</p> <p>活動客戶滿意度: 整體平均滿意度 90%。舉辦 350 場客戶推廣活動, 客戶訓練課程 250 堂, 每年超過 2.5 萬人次參與。</p> |
| 股東與投資人 | 1. 財務績效<br>2. 公司治理<br>3. 未來成長潛力及獲利動力 | <p>將如公司治理、重要業務發展、營運績效等股東及投資人關注之相關資訊同步公開於證交所公開資訊觀測站與公司網站。</p> <p>針對重大事件之公佈, 除揭露於公開資訊觀測站與公司網站之外, 亦視情況需要不定期發佈新聞稿或召開記者會進行說明。</p> <p>每年召開一次股東會, 定期舉辦國內法人說明會, 設置投資人關係聯絡窗口進行雙向溝通, 為投資者與公司之間建立暢通的溝通管道。</p> <p>投資人關係聯絡窗口為發言人張小姐 (Email: katy.chang@zerone.com.tw)</p> | <p>中/英文重大訊息及公告共 46 則, 舉辦 2 次國內法人說明會。</p>   |