與利害關係人的辨識、溝通與回應方式

利害關係人溝通情形於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，將各利害關係人溝通報告定期呈送董事會；112 年利害關係人溝通情形於 112/12/21 提報董事會。

利害關係人	關心議題	溝通管道	與利害關係人溝通實績
投資人	●經營績效 ●資訊揭露 ●重大訊息 ●公司網站	1.年度：股東會、年報 2.不定期：發言人 3.視需要：公開資訊觀測站、法說會 4.即時：公司網站	1.財務、業務相關資訊以公告或新聞稿形式不定期發佈外，每季亦將法人說明會影音檔及簡報檔備置於公司官方網站揭露。 2.參加4次券商舉辦之法人說明會。
客戶	●產品品質 ●交期 ●服務 ●客訴管道	1.年度：客戶滿意度調查 2.不定期：拜訪、Email、電訪 3.視需要：技術支援	1.原則上每年至少進行一次客戶滿意度調查，滿意度調查內容涵蓋營業人員服務、訂貨交期、產品品質、技術服務及客訴處理等項目。並設定績效管理指標(KPI)目標值訂定為4。若個別單項平均值低於KPI目標值4，即以客戶滿意度改善表展開改善作業。 2.營業、行銷或指定之研發人員透過客戶拜訪、電話聯絡往來郵件等日常業務活動所獲取的信息輸入CRM系統，建立客戶/產業資料庫。 3.營業單位接到客戶以電話、函件或於拜訪客戶時，所提出對公司產品或服務之抱怨客訴，營業人員應先進行初步了解，填寫“客訴/客服處理單”並在接受客訴24小時內回應客戶處理情形，為避免異常情形擴大，需在38小時內圍堵，防止事件擴大。另外視需要會同相關人員前往客戶處了解實際狀況，檢討原因、釐清問題之責任點；如涉及產品品質問題，必要時進行採樣，會技術單位共同研討。
員工	●薪酬制度 ●教育訓練 ●福利措施 ●安全衛生 ●健康促進	1.不定期：溝通會議、Email、公司內部公告 2.半年度：單位主管訪談 3.每季：職工福利委員會、勞資會議暨高階主管座談會	1.薪酬、福利、訓練相關訊息以公告及mail方式不定期告知員工。制度辦法的調整或新增均可在系統上查詢最新的公告。 2.每季召開勞資會議暨高階主管座談會、職工福利委員會，會議中高階主管與工會代表討論勞資相關議題，包含薪酬、福利、安衛規定、健康促進活動等。 3.每半年主管須與間接員工進行績效面談，面談中可針對各項員工問題進行討論。 4.針對TOP作業觀察，若有不符合規範的不安全行為，則進行安全訪談。
供應商/承攬商	●供應商評鑑 ●供應商分級管理 ●承攬商施工安全管理	1.不定期：Email、電話交流、邀供應商來訪 2.年度：承攬商會議	1.持續推廣新供應商簽署供應商行為準則，鼓勵供應商遵守其供應商行為準則以符合公司永續發展之經營理念，該文件之簽署情況為公司作出購買及發包決策時的考量之一。 2.承攬商施工安全管理定期與承攬商開立協議組織會議。
政府	●法規遵循 ●安全衛生 ●環境保護 ●產業升級	1.視需要：參加各項法規宣導、參與草案訂定、參訪、公文或問卷調查 2.不定期：獎項競賽 3.年　度：工業區會議	1.不定期查核最新法規資訊，並檢視公司法規符合情形，若有不符，即向相關單位提出改善建議。 2.工安環保新法令推動初期會透過政府單位的宣導講座進行法令的了解，若有影響內部規範的部份，會在法令生效前完成內部規範的調整與公告周知。 3.參加主管機關各項法規研討及宣導會議，政府機關公協會公文辦理，客戶問卷調查。 4.參與政府獎項競賽。 5.參加樹脂公會及化學品照顧協會及工業區會議。

社區	●社區參與 ●公益活動	1.不定期：拜訪、Email、電訪	1.落實敦親睦鄰 2.持續扶助弱勢 3.參與社區活動