

4.0 利害關係人的 鑑別與溝通



4.1 利害關係人鑑別

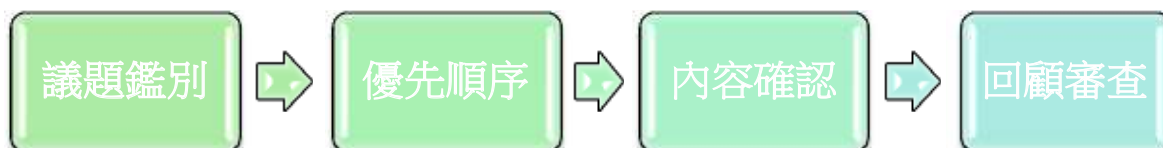
公司釐清組織自有的利害關係人，係推動企業社會責任的第一步，也是重要的核心。霹靂重視利害關係人的合理期望和利益，因此選擇主動揭露資訊，藉以與利害關係人達到有效的溝通。

霹靂依據「AA1000 SES-2011 利害關係人議合標準 (Stakeholder Engagement Standards, SES)」中五大原則：親近度、責任、影響力、代表性、政策/策略意圖做為標準，藉由各部門人員就營運活動與互動交流會接到的利害關係人論鑑別出利害關係人族群，分別為：投資人、客戶、供應商、員工、主管機關、媒體。



4.2 重大性議題鑑別

霹靂透過以下四個步驟來訂定本年度報告書的實質性考量面與邊界：



霹靂係經由各部門討論後收集各利害關係人所關切之議題，逐一選出並鑑別重大考量面之議題，並依利害關係人的影響程度排序各議題之座落點後，再確認該議題之影響與重要性進行內容之揭露，最後回顧過去報告中是否有相同議題，並於未來報告再次鑑別。

下圖表為 2017 年重大實質性議題矩陣圖，經由不同利害關係人對各議題之關注程度、詢問頻率、對公司是否具實質性及對公司影響程度之高低，排序出需優先於報告書內回應的重要關切議題。



4.3 利害關係人與重大性議題議合

本報告書涵蓋之實質性組織內邊界及組織外邊界包含客戶、供應商、投資人、媒體及主管機關。經由重大性分析後，各部門將確認其完整性，並進一步評估重大議題的影響範圍、邊界及蒐集報導期間以符合利害關係人關注之重要資訊。

重大議題	G4考量面	內部組織	外部組織					對應章節
			客戶	供應商	投資人	媒體	主管機關	
• 公司治理	-	●			●		●	五、公司治理
• 營運狀況及績效	經營績效	●			●	●		三、關於霧霾
• 風險管理	-	●			●			五、公司治理
• 文化創新傳承	社會參與	●				●		三、關於霧霾 八、社會關懷
• 法令遵循	市場形勢	●					●	六、員工權益與發展
• 客戶服務	-	●	●					五、公司治理
• 客戶保密隱私	顧客隱私	●	●					五、公司治理
• 人力結構	員工多元化與平等機會 女男同酬 置工	●						六、員工權益與發展
• 勞雇關係	勞雇關係	●						六、員工權益與發展
• 訓練與發展	訓練與教育	●						六、員工權益與發展
• 職業健康與安全	-	●						六、員工權益與發展
• 供應商管理	-	●		●				五、公司治理
• 倫理與誠信	反貪腐	●		●				五、公司治理
• 環保節能	能源	●				●		七、綠色永續發展
	水	●				●		七、綠色永續發展
	產品和服務	●				●		七、綠色永續發展
	法規遵循	●				●		七、綠色永續發展
	整體情況	●				●		七、綠色永續發展

4.4 利害關係人溝通與回應

霹靂為維持多元化的溝通管道，聆聽利害關係人真實聲音。下表為利害關係人之關注議題及溝通管道：

利害關係人類別	關注議題	溝通管道與回應方式
投資人	<ul style="list-style-type: none"> ● 公司治理 ● 營運概況及績效 ● 風險管理 	<ul style="list-style-type: none"> ● 聯絡窗口：林小姐 02-8978-0555 分機 2901 ● 股東常會(每年) ● 法人說明會(每年) ● 董事會(每季) ● 月營業收入發布(每月) ● 財務季報與年報發布(每季/每年) ● 公司網站及公開資訊觀測站(即時) ● 投資人諮詢服務信箱/專線(即時)
客戶	<ul style="list-style-type: none"> ● 客戶服務 ● 客戶保密/隱私 	<ul style="list-style-type: none"> ● 聯絡窗口：客服人員專線 0800-880-868 服務時間：星期一至星期五 9:00~12:30,13:30~18:00 客服信箱：product@pili.com.tw ● 企業官網線上客戶專區/Online 客戶溝通系統 (即時) ● NDA 保密協議 (即時) ● 電話客戶專線(即時) ● 客服週報表的反應與檢討(每週) ● 服務/商品討論會議(每週) ● 客戶拜訪(不定期)
員工	<ul style="list-style-type: none"> ● 人力結構 ● 勞雇關係 ● 訓練與發展 ● 職業健康與安全 	<ul style="list-style-type: none"> ● 聯絡窗口：任先生 02-8978-0555 分機 1603 ● 績效考核(每年) ● 公司公告(即時) ● 員工諮詢專線(即時) ● 勞資會議(每季) ● 總經理溝通會議 (每月)

政府機關	<ul style="list-style-type: none"> ● 公司治理 ● 法令遵循 	<ul style="list-style-type: none"> ● 聯絡窗口：林小姐 02-8978-0555 分機 2901 ● 參與政府機關座談會及法規說明會與訓練講習(不定期) ● 電話、e-mail 溝通(即時) ● 公司網站及公開資訊觀測站(即時) ● 公文往來(不定期)
供應商	<ul style="list-style-type: none"> ● 供應商管理 ● 倫理與誠信 	<ul style="list-style-type: none"> ● 聯絡窗口：李小姐 02-8978-0555 分機 1601 轉接相關部門 ● 供應商拜訪(不定期) ● 供應商採購合約(即時) ● 持續配合的供應商進行考評(每年) ● 電話、e-mail、進行商品及專案溝通(即時) ● 產品與服務討論會議(不定期)
媒體	<ul style="list-style-type: none"> ● 文化創新/傳承 ● 營運概況及績效 	<ul style="list-style-type: none"> ● 聯絡窗口：林小姐 02-8978-0555 分機 2901 ● 法人說明會(每年) ● 月營業收入發布(每月) ● 財務季報與年報發布(每季/每年) ● 公司網站及公開資訊觀測站(即時)

※檢舉方式

本公司一向秉持誠信從事所有業務活動，禁止貪污及任何形式之舞弊行為。為使本公司之利害關係人更加瞭解本公司企業道德規範及誠信經營政策，本公司已訂定「檢舉制度」、「道德行為準則」及「誠信經營作業程序及行為指南」，以資遵循。以下為本公司提供之檢舉管道，若接獲反應事項，將交由本公司董事長指派專責單位人員直接處理：

- 一、通信地址:台北市南港區南港路一段 209 號 A 棟 6 樓(總管理處主管親收或法務主管親收或稽核主管親收)
- 二、電子信箱：public@pili.tw。
- 三、舉報專線：專線 02-8978-3868 或 02-8978-0555(轉 本公司總管理處主管分機 1289 或法務主管分機 1102 或稽核主管分機 1901)