

利害關係人溝通實績重點報告

依據公司營運特性及透過跨部門會議討論，鑑別出的主要利害關係人，包括股東(投資人)、員工、客戶、供應商及政府機構。同時依據 GRI 永續報導準則，透過蒐集、鑑別、排序、確認及檢視等五個步驟的循環，經由跨部門會議討論並訂定重大主題。113 年度各類別利害關係人溝通情形於 113 年 11 月 6 日向董事會報告，113 年度各類別利害關係人溝通情形內容如下：

利害關係人	關注議題	溝通管道/頻率	113 年利害關係人溝通實績重點摘要
員工	員工福利 勞資關係 人才招募及員工福利	● 公司內部網站、電子郵件、官網利害關係人專區設置員工專區/(不定期) ● 職工福利委員會/(每季) ● 職安衛生委員會/(每季) ● 勞資會議/(每季) ● 聯絡方式：員工意見信箱：suggest@soft-world.com.tw、性騷擾申訴信箱：protect@soft-world.com.tw、楊先生(02) 2788-9188	● 提供員工意見管道，並定期舉辦勞資會議，113 年全集團舉行勞資會議共 48 次。 ● 員工 100%參與績效考核評核。 ● 事業單位營運績效會議。 ● 113 年安排 60 場以上醫療諮詢服務，具體實現對員工的協助與關懷。
客戶	服務顧客消費問題並掌握處理進度。 定期進行顧客滿意度調查。 客戶申訴管道與提供客服服務專線。	● 客戶問卷及客戶滿意度調查/(不定期) ● 官網利害關係人專區設置消費者申訴管道與提供客服服務專線/(不定期)	● 持續提升品質，亦致力於客戶服務的管理及優化系統，秉持用心與耐心對待每位客戶的回饋。亦投入 24 小時監看機制，配合警方在各項詐騙案件的處理及防堵，以善盡社會責任。 ● 113 年無違反政府相關法規及裁罰案件。
投資人	產業競爭環境 創新研發與服務優勢 營運績效與股利政策 公司治理與誠信經營 風險管理	● 召開股東會/(每年) ● 召開法人說明會/(每年) ● 發佈集團年報及企業社會責任報告書/(每年) ● 公佈財務報告/(每季) ● 公佈營收績效/(每月) ● 舉辦國內外投資人會議及論壇、重大訊息公告/(不定期)	● 持續於股東會、法人說明會及數十場投資人座談等會議，向股東/投資人溝通產業及市場發展趨勢、營運成長策略與獲利能力。 ● 積極推動公司治理，獲證交所「公司治理評鑑」為前 6%至 20%上櫃公司。

利害關係人	關注議題	溝通管道/頻率	113 年利害關係人溝通實績重點摘要
		● 公司網站設置投資人專區提供聯繫窗口 智冠投資人關係室：ir@soft-world.com.tw	● 113 年股東常會股東出席比率 96.79%，議案贊成權數佔出席股東表決權數 67% 以上。
供應商	產品品質與責任。 資訊安全與隱私權保障。 供應鏈永續管理。	● 提供妥善諮詢並協助供應商解決各項問題/（不定期） ● 專人拜訪、電話、會議及電子郵件/（不定期） ● 於利害關係人專區設置供應商申訴專線及信箱 聯絡方式：檢舉信箱：whistleblower@soft-world.com.tw、楊先生(02) 2788-9188	● 加強資訊安全及隱私權保障，與供應商打造共享共榮的協作環境。 ● 與廠商共同推動永續環保政策，致力維持永續生態環境。 ● 供應商簽署永續經營聲明書。
政府	公司治理。 法令遵循。 風險管理。 金融交易安全。	● 公文往來、電子郵件或電話溝通、現場稽查/（不定期） ● 參與主管機關或證券周邊單位舉辦之政策研討會、座談會或公聽會/（不定期）	● 智冠及旗下子公司各項業務均依政府相關法規範疇下推展，並竭力與政府單位建立良好雙向溝通，以符合法規遵循要求。 ● 向主管機關之申報事項皆如期完成。 ● 113 年未有違反法規而受裁罰。