

## 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。114 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	114 年利害關係人溝通實績重點摘要
員工	員工福利 勞資關係 人才召募及員工福利	<ul style="list-style-type: none"><li>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)</li><li>職工福利委員會/(每季)</li><li>職安衛生委員會/(每季)</li><li>勞資會議/(每季)</li></ul> <p>聯絡方式：員工意見信箱：<a href="mailto:suggest@soft-world.com.tw">suggest@soft-world.com.tw</a>、性騷擾申訴信箱：<a href="mailto:protect@soft-world.com.tw">protect@soft-world.com.tw</a>、楊先生(02) 2788-9188</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>提供員工意見管道，並定期舉辦勞資會議，114 年全集團舉行勞資會議共 66 次。</li><li>員工 100%參與績效考核評核。</li><li>事業單位營運績效會議。</li><li>114 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。</li></ul>
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。	<ul style="list-style-type: none"><li>客戶問卷及客戶滿意度調查/(不定期)</li><li>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)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>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。</li><li>114 年無違反政府相關法規及裁罰案件。</li></ul>
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	<ul style="list-style-type: none"><li>召開股東會/(每年)</li><li>召開法人說明會/(每年)</li><li>發佈集團年報及永續報告書/(每年)</li><li>公佈財務報告/(每季)</li><li>公佈營收績效/(每月)</li><li>舉辦國內外投資人會議及論壇、重大訊息公告/(不定期)</li><li>公司網站設置投資人專區提供聯繫窗口</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>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。</li><li>積極推動公司治理，獲證交所「公司治理評鑑」為前 21%至 35% 上櫃公司。</li><li>114 年股東常會股東出席比率 92.06%，議案贊成權數佔出席股東表決權數 70%以上。</li></ul>

利害關係人	關注議題	溝通管道/頻率	114 年利害關係人溝通實績重點摘要
		智冠投資人關係室：ir@soft-world.com.tw	
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 提供妥善諮詢並協助供應商解決各項問題/(不定期)</li> <li>● 專人拜訪、電話、會議及電子郵件/(不定期)</li> <li>● 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> <li>● 與廠商共同推動永續環保政策，致力維持永續生態環境。</li> <li>● 供應商簽署永續經營聲明書。</li> </ul>
政府	公司治理。 法令遵循。 風險管理。 金融交易安全。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 公文往來、電子郵件或電話溝通、現場稽查/(不定期)</li> <li>● 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)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> <li>● 向主管機關之申報事項皆如期完成。</li> <li>● 114 年未有違反法規而受裁罰。</li> </ul>