

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觸的利害關係人透過內部 CSR 小組鑑別出利害關係人族群，分別為：投資人、客戶、供應商、員工、政府機關、媒體、社區/非政府/非營利組織。

鑑別利害關係人



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 2019 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、政府機關及社區/非政府/非營利組織。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	GRI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	政府機關	社區/非政府/ 非營利組織	
· 公司治理	-	●			●		●		五、公司治理
· 營運概況及績效	經營績效	●			●	●			三、關於霹靂
· 風險管理	-	●			●				五、公司治理
· 文化創新/傳承	社會參與	●				●		●	三、關於霹靂 八、社會關懷
· 法令遵循	市場形象	●					●		五、公司治理
· 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 童工	●							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：

利害關係人群組	關切議題	議合方式與頻率
投資人	▣ 公司治理 ◆ 營運概況及績效 ◆ 風險管理	· 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	◆ 客戶服務 ◆ 客戶保密/隱私	· 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	◆ 人力結構 ◆ 勞雇關係 ◆ 訓練與發展 ◆ 職業健康與安全	· 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	◆ 公司治理 ◆ 法令遵循	· 參與政府機關座談會及法規說明會與訓練講習(不定期) · 相關部門專人電話、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	◆ 供應商管理 ◆ 倫理與誠信	· 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) · 相關部門專人電話、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	◆ 文化創新/傳承 ◆ 營運概況及績效 ◆ 環保節能	· 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)
社區/非政府/ 非營利組織	◆ 公司治理 ◆ 文化創新/傳承 ◆ 環保節能 ◆ 倫理與誠信	· 相關部門專人聯繫電話、e-mail(即時) · 利害關係人諮詢服務信箱/專線(即時) · 參與公益、文化、環保活動(不定期) · 產學合作實習專案(不定期)

4.5 防範方案與檢舉管道

誠信經營 承諾

本公司在誠信永續經營的基礎上累積信譽資產，訂定「道德行為準則」、「誠信經營守則」為本公司董事、經理人、受僱人、受任人或具有實質控制能力者之行為道德標準及誠信經營理念規範，防止利益衝突不誠信行為發生，並使公司之利害關係人更加瞭解公司上述標準，以資遵循。

本公司及其集團企業與組織於規章及對外文件中明示誠信經營之政策，董事會與高階管理階層積極落實誠信經營政策之承諾，並於內部管理及商業活動中確實執行。

誠信經營 作業程序

誠信永續經營作業規範:本公司訂定「誠信經營守則」、「誠信經營作業及行為指南」、「道德行為準則」及「檢舉制度」，規範防止利害衝突情事發生。

董事會決議事項:含括重大營運政策、投資案、資產取得與處分、銀行融資、資金貸與他人及背書保證等事項，皆經相關的權責單位評估分析並提至董事會決議。

往來對象行為條款:本公司訂定「道德行為準則」及制式的供應商合約明訂供應商應遵循企業社會責任(CSR)條款，要求供應商應善盡企業社會責任及遵循相關法令規範，若有違反或未達規範者，得定相關期限催告供應商履行或改善，供應商若於期限內不為履行或改善者，得終止或解除契約。此外透過建立有效的會計制度及內部控制制度，定期執行內部稽核及自行評估作業，確實查核公司遵循情形，以防範不誠信行為之發生。

檢舉
管道

制度管理:本公司設置隸屬於董事長室轄下「誠信經營推動小組」，由相關部門主管兼職推動誠信經營政策。並每年向董事會報告相關執行情形。本公司為解決員工申訴之重大違法違紀或不當行為等事件。設有內部員工及外部利害關係人申訴管理，當員工遭受不當不法或不合理事件，即可依據申訴制度提出申訴。

本公司依據「**檢舉制度**」設有受理檢舉事項之處理程序及檢舉之保密條款，當權責單位確認受理成案後，會以專案小組進行處理調查。對於員工透過內部申訴機制所提出的申訴案件，均依據本公司相關規定及程序辦理調查，查證結果如確屬違規，依照本公司相關人事規章進行懲戒處份。

本公司履行企業社會責任，並本於尊重社會倫理與注意其他利害關係人之權益，與往來銀行及其他債權人、員工、消費者、供應商、社區或公司之利益相關者，保持良好暢通之溝通管道，以及時了解/回應利害關係人之回饋意見。對反貪腐及供應鏈之社會、人權、環境問題申訴機制，設有「**利害關係人專區**」。

舉報專線：專線 02-8978-3868 或 02-8978-0555(轉 本公司總管理主管分機 1289 或法務主管分機 1102 或稽核主管分機 1901)
電子信箱：pili_whistleblowing@pili.tw。