

與各利害關係人溝通情形報告

在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，每年將各利害關係人溝通報告定期呈送董事會，已於 109 年 12 月 23 日向董事會報告。

最近年度各類別利害關係人溝通情形報告內容如下：

利害關係人	優先關注議題	溝通管道、回應方式及溝通頻率	109 年利害關係人溝通實績
員工	1.勞僱關係 2.員工關懷 3.員工健康照護 4.多元化與平等機會	<p>內部網站或內部電子郵件公告： 不定期公告各項員工福利事項(節慶活動、家庭日、社團、特約商店)、教育訓練課程資訊、年度績效管理作業、年度健康檢查等訊息。</p> <p>勞資會議：每三個月辦理一次，積極與員工互動，保持良好關係。</p> <p>員工可透過人力資源處謝小姐進行溝通 (Email: katherine.hsieh@zerone.com.tw)</p>	<p>推動「員工關懷與健康照護計畫」，辦理主管級到院健檢及一般員工巡檢，並與健康管理顧問公司簽約，由專業職醫職護不定期和員工訪談，關懷照料員工身心健康。109 年福委會活動共舉辦 5 場(開工慶生、中秋烤肉、家庭日、聖誕餐會、尾牙)；社團開放羽球社、有氧舞蹈社、瑜珈社、拳擊社讓員工自由報名參加；教育訓練課程分別為新人訓練 3 場、講座 7 場、主管訓練 9 場，合計 19 場；另公司內部公告福委會訊息共 33 則，績效考核管理訊息共 2 則，勞資會議共舉行 4 次。</p>
供應商	1.品牌市場形象 2.合法與公平交易 3.無強迫勞動	<p>積極邀請供應商簽署企業社會責任承諾書，供應商雙向溝通聯絡窗口為管理處黃小姐(Email: candice.huang@zerone.com.tw)。</p>	<p>目前已累計 11 家供應商簽署企業社會責任承諾書，簽署比例達 25.5%。</p>
客戶	1.客戶服務 2.產品責任法規遵循	<p>廣宣稿及廣告、社群媒體(包括 FB 臉書, Youtube 影音頻道): 不定期刊出提供客戶多元溝通管道: 包含 7x24 小時售後服務專線、網站訪客電子信箱, 客戶滿</p>	<p>臉書粉絲數共 5,688 位, Youtube 訂閱 770 位, 客戶資料庫 3 萬筆名單, 活動客戶滿意度: 整體平均滿意度 90%。舉辦 219 場客戶推廣活動, 客戶訓練課程 254 堂, 每</p>

利害關係人	優先關注議題	溝通管道、回應方式及溝通頻率	109 年利害關係人溝通實績
		<p>意度調查，由專人處理相關客戶諮詢或產品訊息等事項，以保障消費者之權益。</p> <p>與客戶雙向溝通之聯絡窗口為公司各產品業務聯繫窗口</p>	<p>年超過 2 萬人次參與。</p>
<p>股東與投資人</p>	<p>1.財務績效</p> <p>2.公司治理</p> <p>3.未來成長潛力及獲利動力</p>	<p>將如公司治理、重要業務發展、營運績效等股東及投資人關注之相關資訊同步公開於證交所公開資訊觀測站與公司網站。</p> <p>針對重大事件之公佈，除揭露於公開資訊觀測站與公司網站之外，亦視情況需要不定期發佈新聞稿或召開記者會進行說明。</p> <p>每年召開一次股東會，定期舉辦國內法人說明會，設置投資人關係聯絡窗口進行雙向溝通，為投資者與公司之間建立暢通的溝通管道。</p> <p>投資人關係聯絡窗口為發言人金小姐 (Email: cmichelle@zerone.com.tw) 及代理發言人周先生 (Email: ken.chou@zerone.com.tw)</p>	<p>中/英文重大訊息及公告共 72 則，舉辦 1 次國內法人說明會。</p>