

三芳化學工業股份有限公司

ESG 發展委員會

111 年利害關係人溝通內容報告

與利害關係人之溝通情形，至少每年定期報告至董事會
112年元月13日於董事會報告111年利害關係人溝通內容如下：

利害關係人辨別

關鍵利害關係人鑑別有助於三芳與企業內、外部進行溝通，而瞭解利害關係人所重視的議題有益於掌握整體發展趨勢，作為擘劃經營策略之基礎。

三芳為系統化實踐企業社會責任，回應利害關係人與其關注議題，依據與利害關係人溝通及議合標準「依賴性」、「影響力」、「責任性」、「多元觀點」、「關注張力」等五大原則，判斷利害關係人對企業永續經營之連結程度，鑑別出六大關鍵利害關係人，包含 1、員工；2、客戶/品牌商；3、股東/投資人；4、供應商/承包商；5、政府/主管機關；6、社區居民。

111年聚焦利害關係人範圍，三芳期望能藉由與利害關係人的溝通掌握市場動向，並進一步作為將來擬定風險應變機制、危機處理機制以及企業短、中長期發展策略之參考。

111年與各利害關係人溝通方式與實績

為提供多元且便捷的利害關係人溝通管道，三芳藉由會議、電話、電子郵件、公文等方式與企業利害關係人溝通聯繫，並於公司網站設置利害關係人專區，提供客戶、供應商、員工與投資人等利害關係人聯繫之電子郵件與電話，由專人適切回應利害關係人。三芳用心傾聽每一位利害關係人的心聲，並立即進行檢討與改善，維持良好與和諧的關係，以下為各利害關係人關注之議題、溝通管道及111年溝通頻率與績效。

利害關係人	關注議題	溝通管道及方法	溝通頻率與績效
員工	<ul style="list-style-type: none"> • 勞動政策與人權 • 員工薪資與福利政策 • 勞資關係 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主管員工溝通會議 2. 勞資方定期對談 3. 教育訓練與宣導 4. 員工意見箱、電子郵件、電話、面談、內部即時訊息平台 5. 同仁滿意度調查 6. 經營會議 7. 新進人員教育訓練及新進人員關懷會議 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每季至少一次。 2. 不定期舉辦，各廠同仁提出建議與經理級以上主管溝通。 3. 不定期舉辦，111年教育訓練時數達31,746.3小時。 4. 隨時有需要即立刻溝通。 5. 每年一次員工滿意度調查。 6. 各功能單位皆至少每月一次 7. 111年新人教育訓練共24名參加，時數達670小時。
客戶/品牌商	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶溝通與申訴管理 • 產品品質與生產效率 • 創新產品與技術 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 電子郵件、電話、實體會議 2. 驗廠與訪廠 3. 展覽 4. 產品介紹 5. 客戶滿意度調查 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 不定期，視需要即立刻舉辦。 2. 品牌客戶每年定期一次驗廠。 3. 不定期舉辦，111年共參加7場次展覽。 4. 每年兩次新產品介紹。 5. 每年客戶滿意度調查，111年已於11月完成，並針對不足的地方進行改善。
股東/投資人	<ul style="list-style-type: none"> • 經營績效 • 公司治理 • 法規遵循 • 永續發展 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 股東常會 2. 法人說明會 3. 公開資訊觀測站 4. 公司網站 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每年一次股東常會，111年於6月召開。 2. 111年共計召開1次法說會。 3. 111年共計發布15則中、英文重大訊息，每月公告營業收入及每季公告財務報告。 4. 公司網站投資人專區及設有發言人及股東聯繫窗口。

利害關係人	關注議題	溝通管道及方法	溝通頻率與績效
供應商/承包商	<ul style="list-style-type: none"> • 供應鏈管理 • 品質管理與產品責任 • 環保管理與污染防治 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 電子郵件、電話、書面行文、面談 2. 實體會議、研討會 3. 環安衛管理平台 4. 供應商評核制度 5. 供應商會議 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 不定期，視需要則立即進行。 2. 每月至少辦理1次警衛會議、每兩個月1次伙食會議。 3. 本公司環安室於110年建立環安衛管理平台 (https://contractor.sanfang.com:52101/)，提供廠商使用與教育訓練，線上訓練/考試/發證，始可入廠，截至111年12月31日目前使用22,334人次；並將三芳環安衛理念與相關資料放於平台公告於廠商知悉。 4. 供應商每年一次實地抽查稽核數家供應商，111年供應商稽核分數平均97分。 5. 每季進行供應商評鑑，111年第一季135家A級供應商、第二季131家A級供應商、第三季139家A級供應商及第四季125家A級供應商。 6. 不定期供應商會議。
政府/主管機關	<ul style="list-style-type: none"> • 法規遵循 • 環境衝擊管理與評估 • 職場安全與健康 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公開資訊觀測站 2. 定期申報 3. 電話、公文、電子郵件、政府公開網站意見信箱 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每年1次申報年度稽核計畫執行情形、教育訓練時數、內控聲明書、稽核人員資料，及依證交所之規定申報。 2. 依規定每月職安衛申報、每季環保申報。 3. 視適合性以電話或網站意見箱溝通了解，並加以改善，以期符合法令規定。
社區居民	<ul style="list-style-type: none"> • 環境衝擊管理與評估 • 廢棄物管理 • 水資源管理 • 社區公益回饋 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主動拜會 2. 設立外部單位意見反應溝通窗口 3. 社區公益活動贊助 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 不定期鄰里訪視。 2. 不定期居民投訴意見與溝通。 3. 不定期贊助公益活動