

# 台灣大哥大股份有限公司

## 利害關係人溝通作業辦法

### 第一條 制訂目的

台灣大哥大股份有限公司(以下稱本公司)為將利害關係人溝通及關切議題鑑別的過程予以制度化，依據本公司「企業社會責任實務守則」第十條，特訂定本作業辦法。

### 第二條 適用範圍

本辦法適用範圍及於子公司、直接或間接捐助基金累計超過百分之五十之財團法人及其他具有實質控制能力之機構或法人等集團企業與組織。

### 第三條 利害關係人定義

本辦法所指稱之利害關係人，包括但不限於：員工、供應商、主管機關、社區/NGO、客戶、股東/投資人、媒體或評比機構。

### 第四條 利害關係人鑑別程序

鑑別利害關係人的重要程度時，應依據以下五項原則為考量，若該利害關係人在各項皆具有較重要的地位，則表示其應為公司較優先考量之利害關係人；反之則否。

1. 依賴性：指直接或間接依賴組織活動、產品或服務的利害關係人，或者組織營運也依賴的利害關係人。
2. 責任：指本公司現在或未來對於利害關係人負有法律、商業、營運、道德責任。
3. 影響：指對於組織或營運決策具有影響的利害關係人。
4. 多元觀點：指利害關係人具有不同觀點與視野，能夠協助組織了解現況與辨識新機會，作為組織研擬行動方案。
5. 張力/關注：指利害關係人會立即關注來自組織財務、經濟、社會或環境議題。

### 第五條 利害關係人溝通管道

針對不同的利害關係人，應設有專門的溝通管道，包括但不限於透過新聞稿、報告書、網站、問卷調查、會議、訓練或專線等，接受並回應利害關係人的需求。

### 第六條 利害關係人溝通風險管理

為避免利害關係人參與所導致的風險，應考量下列事項：

1. 應將每次利害關係人參與的活動做清楚的說明，並在過程中不斷提醒此次活動之目的，及預期產出的結果範疇為何，以確保利害關係人擁有一致的共識。
2. 針對每個利害關係人參與之活動，應盡可能排除在程序上可能導致的排擠效果，若

條件允許，則至少提供兩種以上參與管道。

3. 一旦發現有任何潛在的利害關係人參與風險，應立即釐清問題源頭，並與利害關係人保持溝通，討論解決方案，直到確認問題解除。
4. 應定期檢視利害關係人參與的過程是否有瑕疵，並因此設計改善方案。

### **第七條 利害關係人能力建置**

為確保利害關係人能充分支持公司運作，應持續提升利害關係人的能力，建立如下的制度：

1. 定期提供產業趨勢訊息。
2. 提供經驗分享交流管道。
3. 定期舉行教育訓練課程。
4. 舉辦論壇或座談會，邀請高階主管或業界人士傳授經驗。

### **第八條 經驗分享**

公司各單位與各利害關係人接觸及互動的經驗，應透過下述系統化的資料建置及分享，讓公司同仁能互相交流並從中學習，進而一同成長、創造更好的利害關係人關係。

1. 設立公司內網的專屬互動網站。
2. 將報告流程標準化。
3. 針對能力建置及利害關係人參與方法開發訓練課程。
4. 定期舉行內部會議，讓各單位能互相交流、分享案例。
5. 定期安排與利害關係人接觸的第一線人員，到各營業據點作巡迴分享。

### **第九條 績效指標**

為求持續改善與利害關係人之互動及關係，各階段皆應訂定如下績效指標並按時檢視，若未達成則應提出具體改善方案。

1. 與利害關係人互動的頻率。
2. 利害關係人針對其關心的議題做出回應的比例。

### **第十條 實施與修訂**

本辦法經總經理核定後實施，修正時亦同。