

台灣大哥大股份有限公司

利害關係人溝通作業辦法

2025年11月12日董事會修訂

第一條制訂目的

台灣大哥大股份有限公司(以下稱本公司)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，同時涵蓋所有營運據點，並擴及供應商及合作夥伴，鼓勵其參考本辦法辦理溝通事宜。

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(其中涵蓋 vulnerable groups弱勢族群)、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

利害關係人鑑別由本公司永續發展專責單位執行，初步提報永續發展小組，提報內容含鑑別流程與結果，利害關係人則包含本公司營運活動所影響之內部、外部利害關係人或個人或團體。

後續提報永續發展委員會；最終由董事會核可。

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策略與管道

針對不同的利害關係人，應推動不同層次之議合方式，並設有專門的溝通管道，確保溝通有效且具有意義，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，直接與利害關係人議合，確保利害關係人意見反映在決策中，持續理解其顧慮及需求。

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或線上課程。
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。

第九條結果溝通

利害關係人參與結果，應參考以下方式回饋利害關係人：

1. 與利害關係人任何形式之議合或意見蒐集應保有記錄。
2. 應將利害關係人回饋之意見，提供相關單位參考，並向其進行回應。將回應結果告知利害關係人，進而蒐集利害關係人對該結果的看法。
3. 定期追蹤決議事項，並將進度透過會議或郵件，告知利害關係人。

第十條申訴機制

針對不同的利害關係人，提供適合的申訴管道與機制，妥善處理並回應其顧慮與需求，以維護利害關係人之權益。

第十一條績效指標

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。

第十二條實施與修訂

本辦法經董事層級「永續發展委員會」及董事會通過後實行，修正時亦同。