

2023年利害關係人 溝通情形報告

主講人

Roy Cho

Quality & Value,
We're Committed

利害關係人鑑別

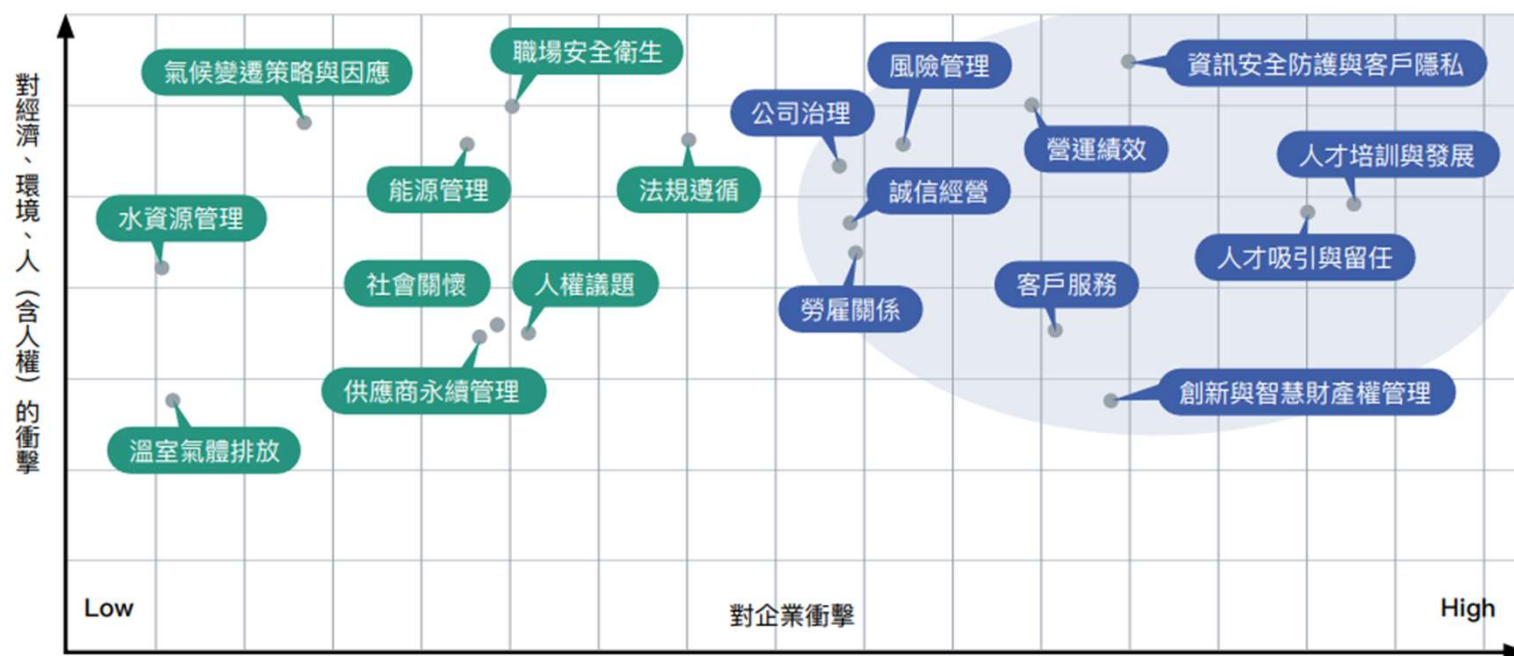
重大議題分析矩陣圖

運作情形

利害關係人鑑別

- 參照 AA1000 利害關係人議合標準 (AA1000 Stakeholder Engagement Standard)，根據「依賴性」、「責任性」、「緊密度」、「影響力」和「溝通頻率」等五個面向作為判斷標準
- 延續 2021 年各部門 24 份利害關係人調查問卷結果，計算出各利害關係人之權重占比並進行排序，並確認主要之利害關係人為員工、客戶、供應商、政府機關、股東與投資人、社會與社區、媒體等 7 類。
- 並於 2022 年取得 38 份內外部利害關係人衝擊問卷，將「對經濟、環境、人(含人權)的衝擊」與「對企業的衝擊」作為兩軸，產出重大議題矩陣。

重大議題分析矩陣圖



重大議題

社會面

人才吸引與留任、人才培訓與發展、客戶服務、勞雇關係

治理面

資訊安全防護與客戶隱私、營運績效、創新與智慧財產權管理、風險管理、公司治理、誠信經營

次要議題

社會面

社會關懷、人權議題、職場安全衛生

治理面

法規遵循、供應商永續管理

環境面

能源管理、氣候變遷策略與因應、溫室氣體排放、水資源管理

溝通情形

●2022/2023年利害關係人溝通情形如下：

利害關係人	優先關注議題	溝通管道	溝通頻率	2022/2023年執行狀況
員工	<ul style="list-style-type: none"> ● 資訊安全防護與客戶隱私 ● 氣候變遷策略與因應 ● 能源管理 	● 教育訓練	● 不定期	● 2022年參與教育訓練共 3,569人次，課程時數共 9,094.5小時
		● 員工意見信箱	● 即時/不定期	● 2022/2023年0件投訴意見來信
		● 員工滿意度調查	● 每年一次	<ul style="list-style-type: none"> ● 2022年所有部門皆達成滿意度調分數門檻 ● 2023年進行中
		● 勞資會議	● 每季一次	● 2022/2023年度各召開4次勞資會議
		● 個人面談與團體會談	● 不定期	● 透過面談了解同仁工作狀況，促進主管及同仁之關係

溝通情形(續)

利害關係人	優先關注議題	溝通管道	溝通頻率	2022/2023年執行狀況
客戶	<ul style="list-style-type: none"> ● 氣候變遷策略與因應 ● 風險管理 ● 營運績效 	● 客戶服務信箱	● 即時/不定期	● 客訴件數不可超過24件，2022年度共8件
		● 客戶滿意度調查	● 不定期	● 客戶滿意度達8.5分，如客戶有建議則以系統追蹤回覆
		● 誠信經營檢舉信箱	● 不定期	● 2022年0件來信。

溝通情形(續)

利害關係人	優先關注議題	溝通管道	溝通頻率	2022/2023年執行狀況
供應商	<ul style="list-style-type: none"> ● 人才吸引與留任 ● 營運績效 ● 公司治理 	● 供應商評鑑	● 每年一次	● 2022/2023年度供應商評鑑通過率100%
		● 供應商交付管理	● 不定期	● 透過不定期溝通，避免產品交付有所延誤或品質問題產生損失
		● 誠信經營檢舉信箱	● 不定期	● 2022/2023年0件來信。

溝通情形(續)

利害關係人	優先關注議題	溝通管道	溝通頻率	2022/2023年執行狀況
政府機關	<ul style="list-style-type: none"> ● 資訊安全防護與客戶隱私 ● 公司治理 ● 法規遵循 	<ul style="list-style-type: none"> ● 電話電子郵件溝通、會議、外勤查核 	<ul style="list-style-type: none"> ● 不定期 	<ul style="list-style-type: none"> ● 釐清稅務問題、配合提供文件、配合政府補助案查核
		<ul style="list-style-type: none"> ● 外部研討會 	<ul style="list-style-type: none"> ● 不定期 	<ul style="list-style-type: none"> ● 即時了解法規變更與適用遵循
股東/投資人	<ul style="list-style-type: none"> ● 誠信經營 ● 公司治理 ● 法規遵循 ● 資訊安全與客戶隱私 ● 客戶服務 	<ul style="list-style-type: none"> ● 公開資訊觀測站、官網營運績效公布 	<ul style="list-style-type: none"> ● 每年/每季一次 	<ul style="list-style-type: none"> ● 定期透過公開資訊觀測站、公司網站公告重大訊息、財務及營運相關資訊
		<ul style="list-style-type: none"> ● 法說會、股東會 	<ul style="list-style-type: none"> ● 每年至少一次 	<ul style="list-style-type: none"> ● 2022年3月與11月召開法說會 ● 2022年5月召開股東會 ● 2023年3月與8月召開法說會 ● 2023年5月召開視訊混和型股東會

溝通情形(續)

利害關係人	優先關注議題	溝通管道	溝通頻率	2022/2023年執行狀況
社會/ 社區	<ul style="list-style-type: none"> ● 能源管理 ● 水資源管理 ● 誠信經營 	<ul style="list-style-type: none"> ● 校學徵才 ● 產學合作 	● 不定期	<ul style="list-style-type: none"> ● 2022年度舉辦15場校園徵才說明會 ● T大使計畫
		● 大學實務課程	● 不定期	● 2022年度與台北科技大學合作開辦 12堂線上課程
		● 黑克松競賽	● 每年一次	● 2022年GSS AI Chatbot黑客松競賽
		● 公益活動	● 不定期	● 2022年度社會公義投資經費逾新台幣500,000元
		● 參與外部公協會	● 不定期	● 2022年，叡揚資訊已加入18個資訊與網路科技組織與3個資訊安全組織

溝通情形(續)

利害關係人	優先關注議題	溝通管道	溝通頻率	2022/2023年執行狀況
媒體	<ul style="list-style-type: none"> ● 公司治理 ● 誠信經營 ● 人才培訓與發展 ● 勞雇關係 ● 職場安全與健康 	<ul style="list-style-type: none"> ● 電話、電子郵件溝通 ● 記者會、新聞稿 	<ul style="list-style-type: none"> ● 即時/不定期 	<ul style="list-style-type: none"> ● 由公司統一發布媒體消息，也更新最新資訊至公司官網

感謝聆聽

Quality & Value,
We're Committed

股票代號 | 6752

www.gss.com.tw



GSS 叡揚資訊



Vital 雲端服務家族