

# 一、利害關係人溝通

## 1.1 利害關係人鑑別與溝通

世豐螺絲為追求企業永續經營，藉由利害關係人的鑑別流程了解其對公司的影響程度，重視利害關係人的聲音，以期能了解與掌握利害關係人的需求及對公司的期許。

參考 GRI Standards(永續性報告準則)中所列出公司可能之利害關係人包括：商業夥伴、社福組織、消費者、客戶、員工與其他工作者、政府、當地社區、非政府組織、股東與其他投資人、供應商、公協會、弱勢群體、金融機構、學術單位等。並根據 AA 1000 利害關係人議合標準 (Stakeholder Engagement Standards, SES)的五大原則，根據依賴度、影響力、責任性、關注張力和多元觀點等特性進行鑑別，並對利害關係人之影響衝擊區分為：實際負面衝擊、潛在負面衝擊、實際正面影響、潛在正面影響，以及同業的利害關係人來進行討論，本公司 2024 年度之重要利害關係人分別為員工和其他工作者、客戶、股東和其他投資者、供應商/外包商/承攬商、政府/主管機關等五大項。與 2023 年差異，經內部討論後，考量與社區居民之互動以為常態之行動方案，故移除除此類利害關係人。

利害關係人溝通路徑與頻率

利害關係人	利害關係人對本公司的意義	關心議題	溝通平臺及頻率
員工和其他工作者	員工是世豐永續經營的砥柱，也是我們持續成長的驅動力	勞資關係 經濟績效 職業健康與安全	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 內部網路訊息系統(即時)：透過內部網路公告並供查詢。</li> <li>2. 經營管理會議(每月一次)：理級以上主管與高層溝通會議。</li> <li>3. 產銷會議(每兩週一次)：生產及業務相關人員溝通會議。</li> <li>4. 申訴專線(隨時)：供員工反應問題狀況，一旦接獲通報，立即由專人立案處理。</li> <li>5. 勞資會議(季)、福委會(季)：向公司提出建議及進行協商。</li> <li>6. 員工意見反應(隨時)及設置意見箱。</li> <li>7. 品質月會(每月一次)：品管與生產主管溝通品質議題會議。</li> </ol>
股東和其他投資者	股東/投資人是世豐股票持有者，我們必須對其負責	經濟績效 社會經濟法規遵循 有關環境的法規遵循	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 定期公佈營運概況資訊(月)、財務報告。</li> <li>2. 股東大會(年)：依規定編製財務年報。</li> <li>3. 官網設立投資人專區(即時)：股東可點閱營運、財務、借款、股東專欄(揭露股利、股價、股務)。</li> <li>4. 設置股東聯絡窗口及信箱(隨時)。</li> <li>5. 設有發言人聯絡窗口(隨時)。</li> <li>6. 法人說明會：定期舉辦。</li> </ol>
客戶	客戶喜歡我們的產品與服務，是業務發展的關鍵	行銷與標示 顧客健康與安全 社會經濟法規遵循 有關環境的法規遵循	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客服網路信箱(隨時)。</li> <li>2. 2024 年客戶滿意度調查結果為 8.47 分(年)。</li> <li>3. 參與相關產品展覽會，直接瞭解客戶及市場發展方向(即時)。</li> <li>4. 營業中心同仁拜訪客戶(即時)。</li> <li>5. 不定期與客戶視訊會議。</li> </ol>



供應商/ 外包商/ 承攬商	我們龐大的產品與服務鏈，仰賴眾多供應商穩定的支持	顧客健康與安全 行銷與標示 經濟績效	1. 供應商大會(每年一次)。 2. 供應商評鑑(季)。 3. 供應商收貨平臺(即時)。
政府/ 主管機關	我們所推出的產品與服務及相關營銷行為，皆受主管機關的檢核與監督	有關環境的法規遵循 社會經濟法規遵循 職業健康與安全	1. 與主管機關維持良好互動並積極參與主管機關舉辦之座談會及研討會(即時)。 2. 管理系統法規鑑別(即時)。 3. 公文往來、專案討論會、公開資訊(即時)。

## 1.2 重大性議題鑑別

本公司聆聽並回應利害關係人所關注之議題，重大主題之選項參考 GRI 主題準則與永續會計準則(SASB)，鑑別則由公司代表、各部門主管、外部專家，依公司於該主題對經濟、環境、社會(人與人權)之實際或潛在的負面衝擊與正面影響評分。

評鑑過程可具體分為四階段：

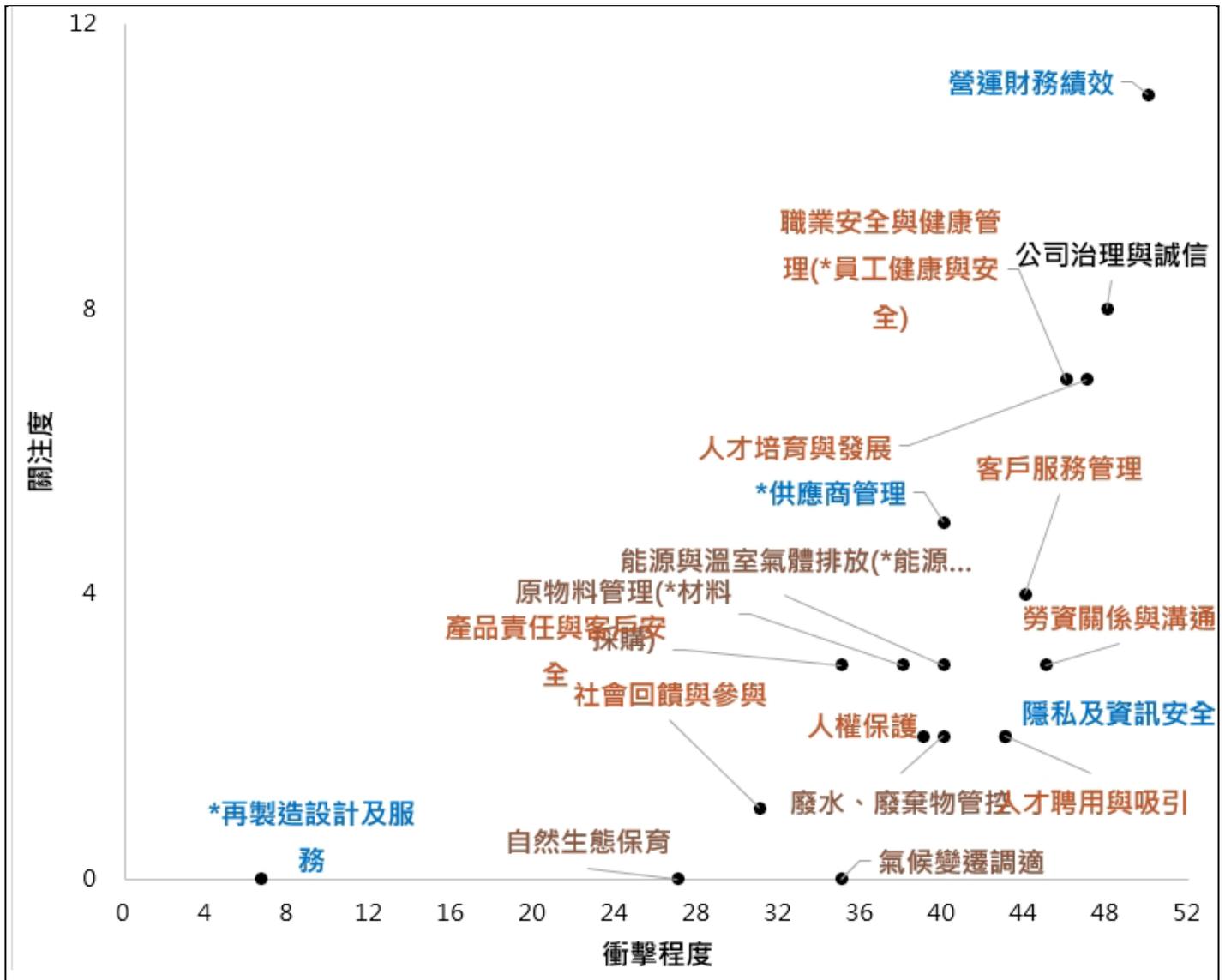
<b>STEP 1</b> 瞭解組織脈絡	為瞭解組織脈絡與搜尋永續議題，世豐螺絲參考 GRI 主題準則、永續會計準則(SASB)，共彙整出 <b>18 項永續議題</b> ，包含治理面、環境面、社會面等三大永續面向。
<b>STEP 2</b> 鑑別永續議題之實際及潛在衝擊	由公司代表、各部門主管及外部專家依公司於該永續議題對經濟、環境、社會(人與人權)之實際或潛在的負面衝擊與正面影響進行評分，再將各主題之實際負面衝擊、潛在負面衝擊、實際正面影響、潛在正面影響於經濟、環境、社會(人與人權)之得分相加後排序，得出總分大於 40 分者共有 <b>11 項</b> 。
<b>STEP 3</b> 評估衝擊顯著性	評分結果經外部顧問與公司內部於會議中開會討論後核定，藉由過去營運經驗，探討議題的影響顯著程度與可能性，分析確定 <b>6 項</b> 世豐螺絲之重大性永續議題。
<b>STEP 4</b> 永續議題揭露報導	與公司各部門進行綜合性評估重大性永續議題討論結果，列出 <b>6 個重大主題管理內容</b> ，透過永續報告書向利害關係人進行溝通與回應。

## 重大主題鑑別結果

和 2023 年相比，因應時勢及公司發展方向，重新鑑別重大主題，調整「經濟績效」名稱為「營運財務績效」，整併「能源」與「排放」為「能源與溫室氣體排放(\*能源管理、\*燃料經濟與排放)」，新增「公司治理與誠信」、「客戶服務管理」及「人才培育與發展」，移除「顧客的健康與安全」與「廢棄物」。

世豐重大主題排序		
E(環境)	S(社會)	G(治理)
4. 能源與溫室氣體排放(*能源管理、*燃料經濟與排放)	5. 職業安全與健康管理(*員工健康與安全)	1. 營運財務績效

	6.人才培育與發展	2.公司治理與誠信
		3.客戶服務管理



## 負面衝擊邊界鑑別

2024 年經分析與討論後共鑑別出 6 個重大主題。本報告書將重大主題以負面衝擊價值鏈作為邊界分析要素，定期辦理經濟、社會及環境面向重大議題討論、各單位目標達成情形及未來方向擬定，並彙整相關成果資料，並將相關資訊揭露於永續報告書中，後續亦會持續加強管理。

2024 重大永續議題排序與價值鏈之衝擊				
重大議題	GRI 特定主題 SASB 主題	上游 (供應商)	世豐	下游 (客戶 / 經銷商)
營運財務績效	GRI 201-1	○	●	○
公司治理與誠信	GRI 205-2、GRI 205-3 GRI 206-1	-	●	-
客戶服務管理	自訂主題(客戶滿意度調查)	-	●	○
能源與溫室氣體排放 (*能源管理、*燃料經濟與排放)	GRI 302-1、GRI 302-3、GRI 302-4 GRI 305-1、GRI 305-2、GRI 305-4、GRI 305-6、GRI 305-7 SASB 能源管理 SASB 溫室氣體排放 SASB 空氣品質	○	●	⊙
職業安全與健康管理 (*員工健康與安全)	GRI 403-1~ GRI 403-10 SASB 員工健康&安全	○	●	-
人才培育與發展	GRI 404-1 ~ GRI 404-3	-	●	-

●：直接衝擊；○：促成衝擊；⊙：商業行為衝擊



## 1.3 溝通管道



本公司重視利害關係人意見，因此，為能有效的傾聽利害關係人之建議，對內，設有員工意見信箱，提供員工申訴機制及管道，確保問題能盡速處理。對外，於公司官網上設有聯絡信箱，及連絡電話、傳真電話等。

連結內容為：「聯絡我們」

