

1.2 利害關係人鑑別與溝通

可成參考 AA1000 利害關係人議和標準(Stakeholder Engagement Standard, SES)的五大原則，考量責任、影響力、張力、多元觀點及依賴程度，定義利害關係人為「對可成或受可成在產生影響衝擊的組織或個人」。鑑別出的主要利害關係人共8類，包含：員工、客戶、供應商、投資人與股東、社區居民、政府機關、非營利/非政府組織及新聞媒體。



重要利害關係人



類別	重要性	對應的主要權責單位
 員工	員工是最重要的資產，員工的付出與配合能影響組織氛圍與經營績效表現	◆ 人才資源處 ◆ 工安室
 客戶	客戶是確保可成維持正常營運與持續成長的根本	◆ 銷售暨市場行銷處 ◆ 品質保證處
 供應商	可成提供的各項產品與服務，皆須仰賴優質供應鏈的配合	◆ 策略採購處
 投資人與股東	在可成持有股份的出資者或投資者，是公司存在的基礎	◆ 投資人關係部
 社區居民	可成從台南起家，自當盡一己之力回饋在地社會	◆ 人才資源處 ◆ 工安室 ◆ 可成教育基金會
 政府機關	可成為一合法營業之企業，所作所為均須受到法規的監督審視	◆ 人才資源處 ◆ 工安室 ◆ 稽核室
 NPO/NGO	可成耕耘的成果樂意與民間組織共享，以發揮影響力協助社會發展	◆ 人才資源處 ◆ 可成教育基金會
 新聞媒體	新聞媒體的指教與建議能讓可成發現不足之處，進而持續努力	◆ 投資人關係部



重要利害關係人溝通

為能確實掌握利害關係人之訴求，可成建立合適的雙向溝通管道與之互動，並於官方網站上設有利害關係人專區及CSR專屬聯絡信箱(csr@catcher-group.com)，透過多元溝通管道，妥適回應其所關切之重要永續與風險議題，掌握各方利害關係人之期望，以做為可成永續經營的參考。



類別	永續與風險關注議題	溝通管道/溝通頻率	本年度溝通結果
 員工	◆ 人才吸引與員工福利、人才培育 ◆ 職業健康安全 ◆ 誠信務實	粉絲專頁&電子郵件&佈告欄/不定期	◆ 勞資會議共召開7次 ◆ 員工意見申訴案件為65件，已100%處理完成 ◆ 員工滿意度調查結果：教育訓練為95%、膳食為78% ◆ 溝通與活動訊息公告於實體佈告欄、內部網站及臉書粉絲專頁
		勞資會議/每季	
		福委會&伙委會/每季	
		內部網站&申訴信箱/不定期	
		教育訓練/不定期	
		職業安全衛生委員會/每季	
 客戶	◆ 勞雇關係與人權保護 ◆ 產品品質與安全 ◆ 人才吸引與員工福利、人才培育 ◆ 誠信務實	年報&永續報告書/每年	◆ 客戶滿意度調查結果為93.6% ◆ 根據客戶稽核所產生缺失進行改善與回覆 ◆ 各客戶皆有專責窗口給予客戶即時回饋與當面溝通 ◆ 針對突發狀況即時召開會議
		電子郵件/不定期	
		視訊會議/不定期	
		官方網站/不定期	
		客戶稽核/不定期	
 供應商	◆ 誠信務實 ◆ 人才吸引與員工福利、人才培育 ◆ 職場健康安全	年報&永續報告書/每年	◆ 公司網站提供供應商諮詢服務 ◆ 向供應商宣導企業社會責任/RBA責任商業聯盟行為準則 ◆ 專責窗口進行採購事宜 ◆ 召開供應商業務檢討會議 ◆ 設置反貪腐舉報信箱
		電話聯繫/不定期	
		電子郵件/不定期	
		官方網站/不定期	
		供應商評鑑與稽核/每年	

類別	永續與風險關注議題	溝通管道/溝通頻率	本年度溝通結果
 投資人與股東	◆ 氣候變遷風險與機會及環境管理 ◆ 循環經濟與溫室氣體 ◆ 能源管理	年報&永續報告書/每年	◆ 召開法說會45次 ◆ 透過股東會決議公司重大事項 ◆ 透過證交所及公司網站等揭露重大營運及財務訊息 ◆ 發布新聞稿說明公司營運或活動訊息 ◆ 設立專人負責處理投資人股務洽詢回覆事宜 ◆ 積極參與國內外投資機構研討會及投資人論壇
		股東常會/每年	
		法說會/不定期	
		公開資訊觀測站/不定期	
		官方網站/不定期	
		投資人關係專線與信箱/依需求	
 社區居民	◆ 空氣汙染 ◆ 廢棄物管理 ◆ 水資源管理 ◆ 在地關懷與社會共融	電話聯繫/依需求	◆ 參與社區活動進行交流 ◆ 提供企業社會責任專屬電子信箱由專人回覆 ◆ 拜訪廠區附近鄰里長、居民、學校及弱勢團體 ◆ 參加里民大會，贊助里民活動
		粉絲專業/不定期	
		官方網站/不定期	
		企業社會責任專線與信箱/依需求	
 政府機關	◆ 氣候變遷風險與機會及環境管理 ◆ 循環經濟與溫室氣體 ◆ 能源管理 ◆ 空氣汙染 ◆ 廢棄物管理 ◆ 水資源管理 ◆ 誠信務實 ◆ 勞雇關係與人權保護	年報&永續報告書/每年	◆ 依政府相關規定於公司網站揭露訊息 ◆ 不定期陪同政府人員於廠內稽核訪視 ◆ 定期確認各項法規更新及遵守情況 ◆ 定期統計並申報相關公司資料 ◆ 不定期參與政府舉辦之專案或座談說明會 ◆ 配合政府機關之規定執行相關內容 ◆ 進行公文、函文往來傳遞訊息
		官方網站/不定期	
		參與說明會&座談會/不定期	
		電話聯繫/不定期	
		電子郵件/依需求	
		親自拜訪/依需求	



類別	永續與風險關注議題	溝通管道/溝通頻率	本年度溝通結果
 非營利/非政府組織	◆ 在地關懷與社會共融 ◆ 資訊與隱私管理 ◆ 誠信務實 ◆ 職場健康安全 ◆ 空氣汙染	參與研討會/不定期	◆ 不定期贊助各項專案及活動 ◆ 不定期參加NPO/NGO舉辦之研討會及活動 ◆ 提供台南地區學校(高中職至研究所)學生職場適性參訪之機會 ◆ 提供各大專院校產學合作與交流之機會
		電子郵件/不定期	
		電話聯繫/不定期	
		親自拜訪/依需求	
 新聞媒體	◆ 空氣汙染 ◆ 廢棄物管理 ◆ 職場健康安全 ◆ 資安與隱私管理 ◆ 產品創新及研發 ◆ 產品品質與安全 ◆ 供應鏈管理	年報&永續報告書/每年	◆ 每月定期發布營收新聞 ◆ 召開記者會或發布新聞稿說明未來發展 ◆ 提供發言人聯絡方式統一回覆媒體提問 ◆ 接受記者採訪及專題策劃
		新聞稿/不定期	
		記者會/不定期	
		發言人專線與信箱/不定期	

