

## 利害關係人議合與重大主題鑑別分析

冠德建設 2019 年度報告書依據 AA1000 利害關係人議合之五大原則並透過 CSR 小組會議討論，鑑別出 2019 年度 CSR 永續報告書 7 大利害關係人。

經過全體委員鑑別後，冠德建設主要利害關係人如以下：



冠德建設認為透過與其溝通搭建與社會間的緊密溝通橋樑是公司落實企業社會責任重要的一環，因此我們秉持開放多元的態度接納各方意見，藉由利害關係人參與溝通的過程獲取寶貴之建議與指教，了解利害關係人實質需求與期望，並藉由社會責任報告書鑑別出企業可能面臨之潛在風險與管理機會，透過不斷改進以符合企業永續經營理念。

在公司誠信治理下，透過內部溝通協調及管理階層有效整合評估，針對不同類型利害關係人所關注議題之關心程度，以及對公司立即或潛在衝擊程度進行矩陣分析，藉此了解利害關係人對各項議題的關注程度以及各議題對企業營運衝擊程度。

利害關係人	對冠德的意義	溝通管道與頻率	關注議題
 <b>員工</b>	<p>員工是冠德永續發展的基石,吸引優秀的人才,提供專業服務品質,更是共創未來的資產。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>績效考評(每年)</li> <li>部門會議(每月)</li> <li>教育訓練(不定期)</li> <li>職工福利委員會(不定期)</li> <li>電子郵件(不定期)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>營運績效</li> <li>誠信經營</li> <li>風險管理</li> <li>勞資關係與薪資福利</li> <li>職業安全</li> </ul>
 <b>客戶</b>	<p>客戶是支持企業營運與發展的角色,同時亦能提供諸多正向改善之回饋。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客滿意度調查表(每年)</li> <li>客服專線、電子郵件(不定期)</li> <li>官方網站(不定期)</li> <li>居心誌(每季)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>企業形象/公共關係</li> <li>產品與服務品質</li> <li>顧客滿意度與申訴管道</li> <li>顧客隱私</li> <li>顧客關係維護</li> <li>慈善公益</li> </ul>
 <b>供應商 / 承攬商</b>	<p>良好的合作夥伴,提供更高品質的產品,創造社會更大價值。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>供應商評核(每年)</li> <li>廠商面訪(不定期)</li> <li>合約(每年)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>營運績效</li> <li>法律遵循</li> <li>環境法規</li> </ul>
 <b>股東</b>	<p>是公司穩定經營及監督重要角色,公司亦需對股東負責。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>年報與財務報告(每年/每月)</li> <li>官網資訊(不定期)</li> <li>股東會(每年)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司治理</li> <li>營運績效</li> <li>誠信經營</li> <li>風險管理</li> <li>法規遵循</li> </ul>
 <b>政府機關</b>	<p>配合政府政策,參與都市更新投入,同時亦為企業監督角色。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>消防、勞安檢查、講座(定期)</li> <li>專線、電子信箱及會議(不定期)</li> <li>公文函(不定期)</li> <li>查訪(不定期)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>經營績效</li> <li>法令遵循</li> <li>節能減碳與環境管理</li> <li>職業安全</li> </ul>
 <b>社區與非營利組織</b>	<p>促進推動及參與社會回饋的理念,回應社區及社會需求。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社區活動與關懷(不定期)</li> <li>非營利組織基金會活動舉辦(不定期)</li> <li>志工服務(不定期)</li> <li>社區里民經營(不定期)</li> <li>居心誌(每季)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社區參與及公益服務</li> <li>環境保護</li> </ul>
 <b>媒體</b>	<p>助於即時傳遞公司公開、正確訊息於大眾,亦為重要的利害關係人溝通管道之一。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>專線、電子信箱與社群網站(不定期)</li> <li>媒體訪談(不定期)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>營運績效</li> <li>公司治理</li> <li>社區參與及公益服務</li> <li>環境保護</li> </ul>