

114 年度與利害關係人溝通情形報告

- 1、本公司主要利害關係人為股東、員工、客戶、供應鏈(銀行/超商/承攬商)、政府機關。
- 2、本公司與各利害關係人溝通議題、頻率、管道與回應方式等溝通情形如下表；各利害關係人皆以溝通順暢無礙，溝通管道多元且頻率適當。
- 3、依據 114 年度公司治理評鑑第 4.14 項指標，本公司定期將與各利害關係人溝通情形報告至董事會。

利害關係人	關切議題項目	溝通管道、回應方式及溝通頻率	114 年溝通實績 (截至 114/11/15)
股東/投資人	公司治理、 誠信經營與商業道德、 法規遵循、資訊安全、 數位轉型、客戶關係管理、 風險管理	<ul style="list-style-type: none"> • 年度股東會/每年 • 年報/每年 • 法人說明會/每年 • 公司網站投資人專區及聯絡信箱/不定期 • 公開資訊觀測站/不定期 聯絡窗口：發言人 聯絡信箱：financial_material@ecpay.com.tw	<ul style="list-style-type: none"> • 股東常會召開 1 次 • 受邀參加法人說明會 1 次 • 重大訊息公告 38 則 • 公司網站投資人專區及企業責任等資訊持續更新
客戶	資訊安全、產品品質與責任、 風險管理、客戶關係管理、 法規遵循	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶線上回報系統/每日 • 客戶服務專線/每日 • 客戶產品教育訓練/每月 聯絡窗口：客服專線 連絡電話：(02)2655-1775	<ul style="list-style-type: none"> • 114 年度客戶滿意度: 整體平均分數 97.90 分 • 客戶來電共 56,006 通，接聽率平均為 88.3%。 • 客戶產品教育訓練舉辦 11 場。 • 每兩周進行一次客戶滿意度調查，滿意程度維持高水準。 • 即時回覆客戶問題及解決客戶需求

利害關係人	關切議題項目	溝通管道、回應方式及溝通頻率	114 年溝通實績 (截至 114/11/15)
員工	公司治理、人才政策、 人權政策與多元包容、 人才招募、留任與發展、 職業安全衛生與健康促進	<ul style="list-style-type: none"> • 內部申訴信箱/即時 • 勞資會議/每季 • 職工福利委員會/每季 • 教育訓練/不定期 • 臨場健康服務/每週 聯絡窗口：行政管理部 聯絡信箱:gw-hr@ecpay.com.tw	<ul style="list-style-type: none"> • 內部申訴信箱共 0 件 • 勞資會議 3 次 • 職工福利委員會會議 3 次 • 員工訓練 5,106 小時 • 臨場健康服務 32 次
供應鏈 (含銀行/超商/ 承攬商)	法規遵循、風險管理、 資訊安全、公司治理、 客戶關係管理、 永續供應鏈管理、廢棄物管理	<ul style="list-style-type: none"> • 供應商評核/每年 • 書面查核/不定期 • 電話、Email、書信往來/即時 聯絡窗口：誠信經營暨永續發展委員會 聯絡信箱:financial_material@ecpay.com.tw	<ul style="list-style-type: none"> • 114 年 11 月進行 41 家供應商評核 • 新供應商簽署供應商聲明書共計 5 家 • 114 年 8 月發行永續報告書並公布於及公司網站
政府機關	法規遵循、 能資源管理與溫室氣體排放、 公司治理、廢棄物管理、 職業安全衛生與健康促進、 資訊安全	<ul style="list-style-type: none"> • 研討會、宣導說明會/不定期 • 公文、函文/即時 聯絡窗口：發言人 聯絡信箱:financial_material@ecpay.com.tw	<ul style="list-style-type: none"> • 環安衛業務人員、主管因應法令規定，配合參加主管機關不定期的法令宣導，並執行定期回訓制度，114 年有 2 人次參加訓練 • 114 年派員參加政府機構舉辦之法令宣導會或法規訓練課程計有 16 人次