

利害關係人溝通情形報告

本公司於 2023 年 12 月 22 日於董事會報告利害關係人溝通情形，利害關係人對象包括：政府機關、投資人、顧客、員工、供應商/承攬商、加盟主、媒體以及公益社福團體，透過專責單位回應利害關係人所關切之議題。於 2023 年第三季進行利害關係人之調查，包含顧客意見調查(共 14,906 份有效樣本)以及供應商意見調查。

利害關係人	永續關注主題	權責部門	溝通管道與頻率
政府機關	<ul style="list-style-type: none"> 法規遵循 政策配合 勞雇關係與溝通 	各相關部門	<ul style="list-style-type: none"> (1)公文往來(即時) (2)公開資訊(不定期) (3)參與主管機關宣導會議(不定期)
投資人	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理 永續發展策略 風險管理 股東參與 營運績效 	財務管理處投資管理部	<ul style="list-style-type: none"> (1)股東會(每年) (2)發布重大訊息(依法令規定) (3)公司網站投資人專區(即時) (4)聯絡發言人(即時)
顧客	<ul style="list-style-type: none"> 商品與服務創新 商品品質與安全 顧客關係管理 個資隱私保護 	<ul style="list-style-type: none"> 供應鏈處 營運處 資訊處 人力資源處客服中心 行銷處顧客關係部 	<ul style="list-style-type: none"> (1)問卷調查(不定期) (2)申訴專線(即時) (3)公司官方媒體(不定期) (4)門市(即時) (5)多元消費者服務工具，客服專線、顧客信箱、多媒體社群(即時)
員工	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理 職場安全與健康衛生 薪酬制度與福利 教育訓練與績效考核 勞雇關係與溝通 多元培育 	<ul style="list-style-type: none"> 人力資源處人事管理部 人力資源處人事發展部 營運處 行政總處安管稽核室 	<ul style="list-style-type: none"> (1)勞資會議(每季) (2)職工福利委員會(不定期) (3)內部溝通，包含郵件、會議、系統 (4)員工績效面談(依公司安排) (5)門市稽核(依公司安排)
供應商/承攬商	<ul style="list-style-type: none"> 供應鏈管理 品質安全管理 商品品質與安全 能源管理 	<ul style="list-style-type: none"> 供應鏈處 行銷處顧客關係部 	<ul style="list-style-type: none"> (1)資訊調查(不定期) (2)供應商稽核及訪談(不定期)
加盟主	<ul style="list-style-type: none"> 法規遵循 勞雇關係與溝通 職場安全與健康衛生 教育訓練與績效考核 	<ul style="list-style-type: none"> 人力資源處人事管理部 人力資源處人事發展部 營運處 行政總處安管稽核室 	<ul style="list-style-type: none"> (1)官方網站加盟專區更新(不定期) (2)加盟座談會(依公司安排) (3)加盟展覽會(依公司安排)
媒體	<ul style="list-style-type: none"> 法規遵循 經營績效 品牌管理 顧客關係管理 公共事務參與 	行銷處數位媒體部	<ul style="list-style-type: none"> (1)營運發展成果記者會(依公司安排) (2)例行議題發稿(不定期) (3)公共關係定期聯繫(即時)
公益社福團體	社會議題關懷與參與	行銷處數位媒體部	<ul style="list-style-type: none"> (1)公益活動參與(依公司安排) (2)定期聯繫(即時)