

## 利害關係人溝通

本公司的利害關係人包括員工、股東、客戶、供應商、政府機關等等，為對本公司產生影響或受本公司影響的內、外部團體或個人。

本公司依據各單位所執掌業務鑑別其相關利害關係人，透過電話、Email、會議、問卷、網站等多元溝通管道收集利害關係人回饋的資訊與關心的議題，再針對各利害關係人關注議題之重大性與優先性，透過適當管道進一步瞭解利害關係人之合理期望及需求，妥適回應其關切之議題。

利害關係人	關注議題	溝通管道	溝通頻率	聯繫窗口	111 年利害關係人溝通情形
員工	<b>薪資福利</b> • 人才培育與職涯發展 • 職場安全與健康 • 人權平等 • 意見反應溝通機制 • 勞資關係	績效考核	每年 1 次	管理部 張先生 信箱：hr@tainet.net	▶ 自 111/12/13 至 111/12/30 完成 111 年度績效考核及工作績效面談。 ▶ 與新進工作人員關懷面談共計 4 次。 ▶ 職工福利委員會舉辦尾牙、聖誕冬至等活動，員工國內一日遊、發放生日、勞工節、端午節、中秋節、春節、尾牙摸彩禮金，員工及其眷屬醫療、喪葬補助等。 ▶ 職能教育訓練及新進同仁教育訓練共計 68 班次數，242 人次合計 676 小時，課程問卷調查及活動滿意度調查共 16 次。 ▶ 第 4 季員工健康檢查 ▶ 勞資會議共 1 次。
		工作績效面談	不定期，每年至少 1 次		
		新進人員關懷面談	試用期滿前至少 1 次		
		職工福利委員會	不定期		
		職能教育訓練	不定期		
		課程及活動滿意度調查	不定期		
		意見反應申訴信箱	24 小時開放		
		勞資溝通會議	每年 1 次		
		各式內部會議	不定期		
內外部網站	不定期				
投資人	<b>經營績效</b> • 公司治理 • 誠信經營與從業道德 • 法規遵循 • 風險管理 • 資訊揭露 • 股東權益	股東會	每年 1 次	發言人 黃先生 信箱： jack.huang@tainet.net  代理發言人 陳玉菁 信箱： kim.chen@tainet.net	▶ 111 年股東常會股東出席比率 75.03%(含電子方式出席)，議案贊成權數佔出席股東表決權數 99%以上。 ▶ 出席股東透過股東常會發言，董事長向出席股東充分說明。 ▶ 重大訊息及公告共 33 則，法說會 1 場。
		企業網站利害關係人專區	不定期		
		企業網站	不定期		
		發言人、代理發言人信箱	24 小時開放		
		主管機關公開資訊觀測站	不定期		
客戶	<b>銷售服務與支援</b> • 產品創新 • 產品品質與安全 • 售後服務 • 品牌形象	專屬銷售服務團隊	24 小時內即時回覆	業務部 林小姐 信箱： sales@tainet.net	▶ 客戶滿意度調查： 111 年整體滿意度 86%，產品滿意度 85%，服務滿意度 87%，網頁資訊滿意度 85%。 ▶ 產品教育訓練 1 次/9 人次合計 9 小時。
		企業網站、企業社群網站	不定期		
		客戶服務、技術諮詢服務信箱	24 小時開放		
		產品教育訓練	不定期		

	• 客戶資料保護	經銷商會議	不定期		
	• 客戶滿意	客戶滿意度調查	每年 1 次		
供應商	• 供應商管理 • 綠色製程	專屬採購服務窗口	不定期	總經理 黃先生 信箱： Jack.huang@tainet.net	➤ 112 年 1 月已完成 111 年度供應商評鑑
		供應商合作評鑑	不定期		
		供應商評鑑	每年 1 次		
		供應商稽核與輔導	不定期		
		供應商會議	不定期，每年至少 1 次		
政府機關	• 法規符合度 • 公司治理 • 企業社會責任 • 節能環保	主管機關公開資訊觀測站	不定期	財務部 陳小姐 信箱： Kim.chen@tainet.net	➤ 向主管機關申報事項皆如期完成。 ➤ 未有違反法規而受裁罰之情形。
		研討會/座談會、評鑑	不定期		
		公文函	不定期		

## 溝通情形

### 顧客滿意度

本公司為確實了解客戶對本公司整體滿意之程度，訂定「**客戶滿意度調查作業規**」，至少每年度一次透過滿意度調查與客戶溝通，以作為改進產品與服務品質之重要依據，管理階層依調查結果訂定下年度品質目標，。

近 2 年度客戶滿意度調查情形

	產品		
	品質		
2020 年			
2019 年			

註：評分標準最高分為 5 分。

調查內容產品面以：a.品質 b.推出時程 c.成本效益

5.1.2 服務面以：a.技術需求回覆時間 b.技術文件及手冊提供 c.故障修復品質及時間 d.交貨時間準確性

5.1.3 銷售面以：a.需求回覆時間 b.標案建議解決方案 c.市場趨勢知識

5.1.4 網頁資訊以：a.從網頁可清楚的了解台聯產品 b.台聯夥伴區是否提供良好溝通平台

	工作績效面談	109 年度績效考核	自 109/12/30 至 110/01/15 完成
	職工福利委員會		
	勞資會議		

