

利害相關者溝通

為確保我們在進行企業永續發展之規劃與決策時，適時與利害相關者溝通、將利害相關者所關注之重大性主題納入企業永續發展政策，並建立暢通與透明的回應機制。

友通資訊依循集團所採用的「AA 1000APS 當則性原則標準 (AA 1000 Accountability Principle Standard, AA 1000APS)」，並符合四大原則—包容性 (Inclusivity)、實質性 (Materiality)、回應性 (Responsiveness) 及衝擊性 (Impact)，以協助我們鑑別與回應永續性資訊並提高揭露永續性資訊的嚴謹度。

一、包容性 (Inclusivity)

所謂的包容性亦即在發展負責任且具策略性之永續發展方法時，將利害相關者納入考量。因此，友通採取了以下三個步驟以遵循及符合包容性的精神：

1. 定義利害相關者：對我們的營運有重大影響或被我們的營運重大影響之個人或團體。
2. 鑑別利害相關者：依據友通永續發展架構定義之關係人，以及利害相關者的定義，友通鑑別出我們六個主要利害相關族群為：員工、客戶、股東、政府、供應商及社會大眾。
3. 建立利害相關者觀點引入公司之永續發展機制：上述我們鑑別出之六個主要利害相關者族群，其所關注之主題對我們的永續發展均有一定程度之影響。

01 包容性

定義利害相關者

鑑別利害相關者

建立利害相關者觀點引入公司之永續發展機制

6 大利害關係人

02 實質性

1. 對現在或未來的公司營運有重大影響之主題
2. 利害相關者相當關注之主題
3. 友通在合理程度下有掌控權之主題

鑑別 > 排序 > 驗證 > 檢視

16 個重大議題

03 回應性

1. 重大主題除既有溝通管道外，亦在企業社會責任報告回應相關管理內容
2. 次要重大主題以既有溝通管道回應

公開回應重大主題

04 衝擊性

1. 針對重大主題，設定年度管理目標管控
2. 每年檢核該目標是否達標
3. 揭露管理目標成果

重大主題設定管理目標管控

響。針對每個利害相關者公司都有專屬的溝通管道，並由內部相對應之負責單位蒐集、反饋利害相關者的意見，以保持與利害相關者互動；此外，針對利害相關者主要關注主題以每年的企業社會責任報告書彙整資訊提供利害相關者參考。

二、實質性 (Materiality)

實質性係指評估每個主題的相對重要性以決定所需之管理深度以及需納入企業社會責任報告之內容。友通遵循永續報告準則 (GRI Standards) 之重大性鑑別方式，每年定期判定利害關係人關心之重大主題。

友通主要透過六大主要利害相關者之問卷調查方式，邀請利害相關者對國際社會關心的 42 項主題進行評分。問卷調查以員工、客戶、供應商為調查對象，由員工鑑別該主題對友通的衝擊程度，並由客戶、供應商評定對該主題的關心程度，總計回收 192 份問卷。

衝擊程度 / 關心程度之評分以程度低至高給予 1~10 分的分數，並依據經濟 /

治理、環境、社會、健康與安全四大構面之各主題平均分數進行各別排序，總計篩選出各四項，總共 16 項重大主題。

三、回應性 (Responsiveness)

回應性是藉由企業營運各方面之參與，管理與回應具重大性之主題、挑戰及關注點。經過重大性主題的區分，重大主題除既有溝通管道外，亦在年度企業社會責任報告回應相關管理內容，而次要重大主題以既有溝通管道回應。除上述方式，友通亦開設「企業社會責任」網站，將企業永續發展的重要資訊公佈於此即時、透明、公開的園地，供各界參考。

四、衝擊性 (Impact)

衝擊性是在重大主題的鑑別過程中，進一步評估重大主題對於企業的影響，並據此監控及衡量其影響範圍。友通針對該年度所鑑別出的重大主題，檢視其對友通的意義及影響範圍，並設定年度管理目標管控，每年檢核目標，並揭露管理目標成果。

2021 年 CSR 重大主題					
構面	項目	權責單位	2021KPI	執行結果說明	達成率
經濟	財務績效	Finance	無違財務法遵事項	0 違法事件	100%
	客戶關係管理 (客戶滿意度、客戶信息保護)	業務中心	無客戶資料洩露、失竊或遺失客戶資料的事件	無資料洩漏、失竊或遺失事件	100%
	產品品質管理	Quality	無有害物質管理系統 (IECQ QC 080000) 外部稽核通過	無有害物質管理系統 (IECQ QC 080000) 的 2021 年度稽核，已於 2021/10/12 進行並順利通過	100%
社會	員工雇用與留任	HR	人均貢獻成長 1.54%	2021 年人均貢獻因公司遷廠、缺料及疫情影響，相較前年減少 23.9%	76.1%

● 超過目標 ○ 已達成 ○ 未達成

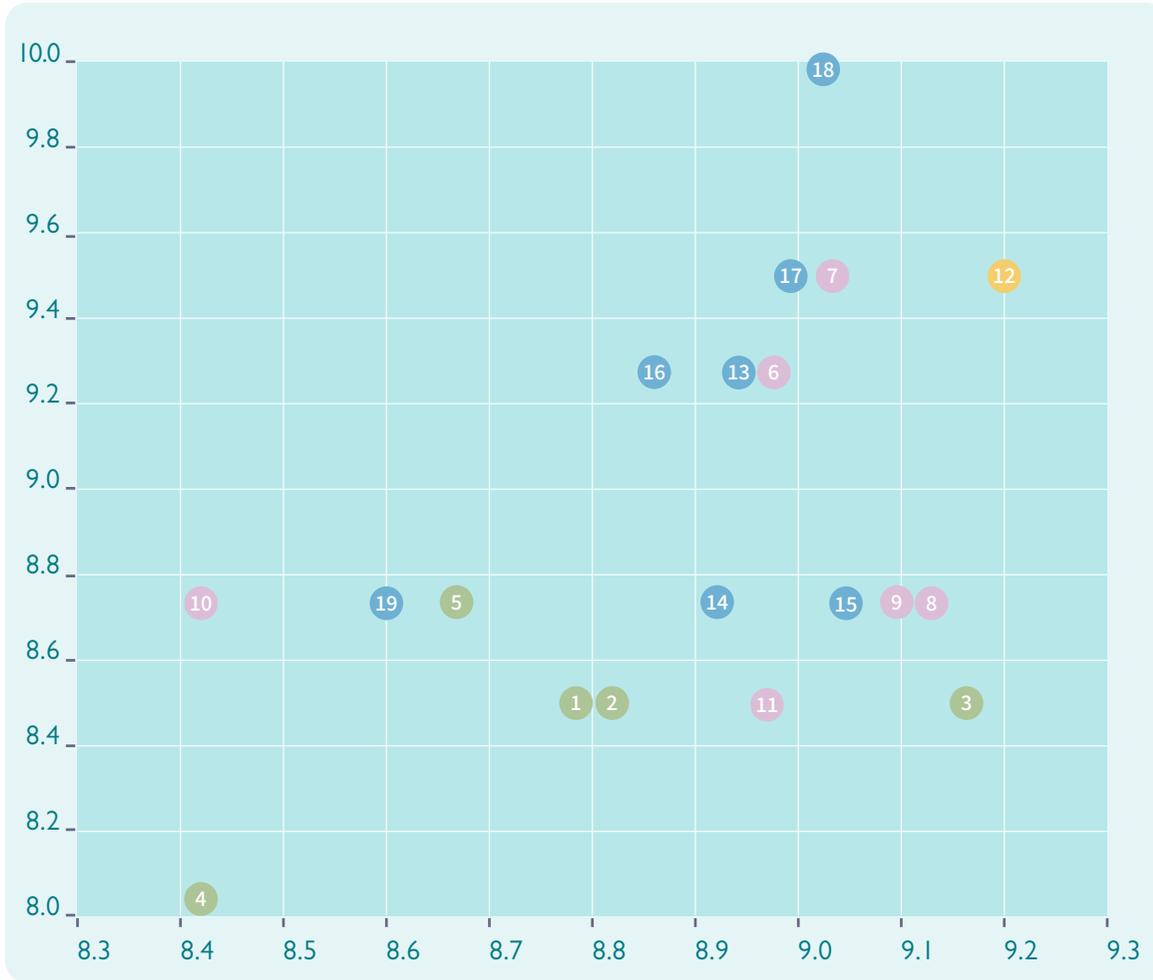
項次	類別	主題	對友通的意義	邊界			GRI Standards 對應	管理方針之對應章節
				組織內	組織外			
					客戶	供應商		
1	經濟 / 治理	 合法守規	友通為了確保公司及員工執行業務時遵循各國法令，友通隨時注意可能會影響我們業務的政策及法令，並制訂相關 遵循辦法、進行宣導	○	○		102-2.206-1.307-1. 417-2.417-3.419-1	合法守規
2	經濟 / 治理	 品質管理	友通將提升客戶及事業夥伴滿意度作為首要考量，承諾品質之滿意度，以持續設計及製造 符合法規及客戶要求的產品	○	○	○	無對應，友通自訂 揭露項目	品質及產品健康安全
3	經濟 / 治理	 永續策略	企業存在的目的是創造價值，以一種可持續性的價值，為人類社會貢獻心力，才能發揮正面的影響	○	○	○	無對應，友通自訂 揭露項目	友通企業永續發展
4	經濟 / 治理	 行為準則	為避免不誠信情事危害企業夥伴的不信任、員工道德低落，及企業損失問題，友通訂定相關規章，確保公司所有成員進行業務活動之最高行為準則	○	○		102-16.17	- 公司治理運作情形 - 行為準則
5	社會	 客戶 隱私保護	如客戶隱私遭到洩漏，可能造成客戶忠誠度及滿意度降低、商業及商譽上的負面影響，甚至訴訟官司等嚴重衝擊，因此確保客戶的隱私受到尊重及保護，是友通給予客戶的承諾	○	○		418-1	客戶隱私保護
6	社會	 人權	為善盡企業社會責任並維護勞工人權，友通宣示保障員工權益，於人權管理上亦符合 當地勞動法規及國際準則	○	○	○	406-1.407-1.408-1. 409-1.410-1.411-1. 412-1.412-2	- 打造綠色供應鏈 - 人權管理
7	社會	 員工薪資 及福利	秉持打造幸福健康職場的理念，規劃多元平等的員工福利，讓全體同仁體驗優質的職場環境與幸福的企業文化	○			102-35~39.201-3. 202-1.401-2.405-2	- 公司治理運作情形 - 員工福利
8	社會	 勞資關係	為維護企業與員工之間的良好勞資關係，公司內建立暢通無礙的溝通管道，讓同仁即時瞭解公司訊息，並鼓勵大家對企業整體運作及發展提出建議，供決策單位參考	○			102-41	建立暢通與良好的勞資 溝通管道與關係

● 超過目標 ○ 已達成 ○ 未達成

項次	類別	主題	對友通的意義	邊界			GRI Standards 對應	管理方針之對應章節
				組織內	組織外			
					客戶	供應商		
9	環境	 廢棄物管理	友通採取源頭管理之策略管理廢棄物，並透過持續性之節能減廢活動，從源頭管理積極落實資源回收分類，大幅減少廢棄物產生並增加資源回收量，以達到廢棄物減量之目標。	○		○	306-2.4	廢棄物管理
10	環境	 溫室氣體及能源管理	友通要求產品研發初期需有綠色設計的思維，以評估設計的產品 / 零件在生命週期各階段中可能對環境的衝擊與風險，從設計源頭就降低對環境的衝擊	○	○		302-5.417-1	綠色產品
11	環境	 水資源管理	友通各製造據點所生產之各項產品，在製造過程中均無廢水產生，只有生活污水產生，各製造據點自 2011 年以來主動關注自來水使用狀況，利用企業永續法展委員會 (CSD) 管理	○			303-1(2018, 306-5:2016) 303-2(2018) 303-3(2018, 303-1:2016) 303-4(2018,	水資源管理
12	環境	 生態化設計	友通要求產品研發初期需有綠色設計的思維，以評估設計的產品 / 零件在生命週期各階段中可能對環境的衝擊與風險，從設計源頭就降低對環境的衝擊	○	○		306-1:2016)	綠色產品
13	健康與安全	 產品健康及安全	友通致力於推動各項管理系統規，以設計及製造符合法規及客戶健康與安全要求的產品	○	○		303-5(2018).302-5.417-1 403-3.6.10(2018)	員工健康管理
14	健康與安全	 過勞	員工是公司的珍貴資產，友通關心員工的身心健康，除定期進行健康篩檢，追蹤高風險族群，亦舉辦相關康講座與活動，並展開同仁工作生活指數問卷調查，以更掌握同仁的壓力指數狀況。	○			無對應，友通自訂揭露項目	員工健康管理
15	健康與安全	 職業災害管理	透過健全之社會責任暨環安衛管理委員會推動職業安全衛生事項，使每位員工安全的完成各項工作，並落實執行各項安全衛生健康要求	○			403-1.2.7.9(2018)	員工健康管理 安全衛生管理
16	健康與安全	 化學品管理	為避免化學溶劑洩漏危害廠區員工安全健康，及造成環境影響，化學品管理為友通環安衛工作的重心	○	○	○	403-9.10(2018)	安全衛生管理

重大性主題分佈

衝擊程度



關心程度

- 1 溫室氣體&能源管理
- 2 水資源管理 (用水減量、廢汗水減量)
- 3 廢棄物管理 (一般/有害事業廢棄物)
- 4 生態多樣性 (營運對生物多樣性之重大影響)
- 5 綠色產品 (產品生命週期評估、生態化設計)
- 6 人才發展 (職涯與能力培訓、績效考核)
- 7 員工雇用與留任 (員工概況、多元平等職場環境)
- 8 勞雇關係 (勞資爭議處理、促進員工關係)
- 9 人權 (無歧視、童工、強迫勞動、申訴機制)
- 10 社會關懷 (社會公益等投資)
- 11 職業安全衛生 (安全評估、員工健康、應變演練)
- 12 財務績效 (營收、營運成本、稅務)
- 13 風險管理 (風險與機會鑑別/評估/措施)
- 14 法規遵循 (符合國際&國內法令規範)
- 15 商業道德 (反貪污、反托拉斯、防內線交易)
- 16 創新管理 (研發與專利產品、創新文化)
- 17 客戶關係管理 (滿意度、客戶資訊保護)
- 18 產品品質 (完善的品質管理系統)
- 19 供應鏈永續管理 (以環境/社會/經濟條件評估、鑑別、管理供應商)