



1-5 利害相關者溝通

為適時與利害相關者溝通、將其所關注之重大性主題納入永續發展政策，並為建立暢通與透明的回應機制。羅昇採用了「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議題並提高揭露永續性資訊的嚴謹度。

■ 包容性 (Inclusivity)

所謂的包容性意即於在執行永續發展之策略時，應將利害相關者納入決策考量，故羅昇透過以下三個步驟以此兼具包容性之精神：

1

定義利害相關者：

對營運有重大影響或受羅昇的營運重大影響之個人或團體。

2

鑑別利害相關者：

依據羅昇永續發展架構定義之關係人，以及利害相關者的定義，鑑別出七個主要利害相關族群為：員工、股東 / 投資人、政府機關、客戶、供應商、社會團體與非營利組織、媒體。

3

建立利害相關者觀點引入公司之永續發展機制：

由第二步鑑別出企業之六個主要利害相關者族群後，透過每個族群之企業內部專屬溝通管道單位，蒐羅、反饋利害相關者之意見，並從中分析探討其所關注之重大議題。以其之關注議題，針對企業永續及環境永續構面來做出相對應之決策，並保持及提升與利害關係者間之關係。

■ 實質性 (Materiality)

實質性係指決策者應鑑別並落實永續議題，並決定須納入企業永續報告中之實質內容。羅昇遵循永續報告準則 (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。羅昇此次主要透過六大主要利害相關者之管道訪談調查方式，進行探討分析。訪談對象以利害關係者之企業內部直接溝通管道對象為主，由此鑑別出相對應主題對於羅昇之衝擊度。總計訪談人數 8 人。並經羅昇 ESG 委員會討論決議，總計篩選出 5 大主題。



■ 回應性 (Responsiveness)

回應性即為藉由企業運作期間各方面之參與，管理與回應具重大性之主題。重大主題除既有溝通管道外，亦於年度企業永續報告回應其關注之議題，而次要重大主題即以既有之溝通管道回應。除上述方式，羅昇亦設立「企業永續發展」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。

■ 影響性 (Impact)

影響性是在重大主題的鑑別過程之中，進一步對企業造成之衝擊，並據此監控及衡量其影響範圍。羅昇針對該年度所鑑別出的重大主題，檢視其對羅昇的意義及影響範圍，並視影響程度針對主題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。



利害相關者溝通



員工

員工是企業的根本，羅昇重視每一位員工的感受，友善管理、培訓員工，並建立暢通之溝通管道，致力留下優秀人才以提升公司競爭力。



溝通概況

關心主題

溝通與互動管道

頻率

- 員工 100% 完成行為基本準則訓練。
- 4 次勞資會議及 2 次福委會議。
- 0 件人權事件。
- 8374 信箱解決率 100%
- 0 件投訴事件。

聯絡人：人力資源部 吳小姐
2995-8400 #1125

員工福利

勞雇關係

升遷管道

派遣機會

薪酬漲幅

節能減碳

員工健康

學習發展

教育訓練 (含演習)、新人培訓

不定期

HR 信箱

不定期

健康檢查

每年一次

檢舉信箱

不定期

勞資會議

每季一次

福委會議

一年四次

電子報、電子郵件、電話

不定期

績效溝通系統

每季一次



股東／投資人

維護股東權益，是羅昇所重視的首要課題之一。定期召開股東會向股東說明公司營運及財務概況，並致力於股東權益極大化。積極參與銀行 ESG 相關活動，了解銀行對於 ESG 的認知與期待。

溝通概況	關心主題	溝通與互動管道	頻率
● 透過公告或新聞稿形式，不定期發布財務、業務相關資訊 ● 於每季公布財務報表 ● 完成股東會 1 次、法說會 2023 年舉辦：1 次 ● 每季回覆銀行提出之財務問題 ● 建立內控制度 聯絡人：運營中心 陳處長 2995-8400 #1133	財務績效 風險管理 合法守規 獲利能力	發言人與代理發言人制度	不定期
		投資人關係	不定期
		投資人信箱	不定期
		公司官方網站	不定期
		股東會	每年一次
		法人說明會	一年至少一次
		公開資訊觀測站	不定期



媒體

羅昇企業重視外界的觀感，並虛心接受外界對於羅昇的評論。建構相關行銷部門，回應媒體構面，並不定期揭露相關資訊。

溝通概況	關心主題	溝通與互動管道	頻率
● 2023 年發布新聞稿：4 篇 聯絡人：運營中心 陳處長 2995-8400 #1133	財務績效 營運管理 員工福利 創新產品	Email	不定期
		電話	不定期
		拜訪	不定期



政府機關

合乎政府機關所訂立之規範是企業運行的最低需求，羅昇透過內部管控機制，並由稽核措施嚴格確保業務執行上合乎規範。

- 抽查、訪視、行文及勞檢約 1 次。
- 環安衛及能源：無缺失
- 勞動條件：無重大缺失
- 無重大罰款

聯絡人：人力資源部 吳小姐
2995-8400 #1125

溝通概況

關心主題

溝通與互動管道

頻率

合法守規

抽查

不定期

能源管理

訪視

不定期

廢棄物管理

行文

不定期

人權管理

勞檢

不定期

職業安全衛生



客戶

重視每位顧客的觀感及感受，將提升客戶滿意度作為首要考量成立售後服務處，即時掌握客戶需求，並提供有效且正確的服務。

- 2023 年客戶年度滿意度 82 分

聯絡人：業務中心 李小姐
2995-8400 #1216

溝通概況

關心主題

溝通與互動管道

頻率

客戶隱私保護

客戶服務專線

不定期

人權

產品報修專線

不定期

勞雇關係

客戶服務信箱

不定期

產品品質

客戶評比及問券

不定期

售後服務

電話 / 電子郵件往來

不定期

合法守規

服務效率

產品交期

定期與不定期主題報告

不定期

個資隱私管理

本公司於每年第一季將關係人議和情形提報董事會。



供應商

與供應商一起攜手維護環境、人權等構面，是我們的責任，積極建立一個永續發展的供應，維護彼此良好的合作關係，以達到企業永續發展。

- 無

聯絡人：產品中心 吳小姐
2995-8400 #1231

溝通概況

關心主題

溝通與互動管道

頻率

公司治理

合法守規

客戶承諾

庫存管理

內訓

不定期

電話、電子郵件

不定期

稽核

不定期

拜訪

每月至少一次



社會團體與非營利組織

羅昇積極培養員工正向力，鼓勵員工發揮愛心，並不定期舉辦或參與相關愛心活動回饋社會大眾。並積極響應集團任何針對環境、社會構面之永續發展之活動。

- 2023 年參與公益場次：3 場
- 2023 年累積公益時數：133 小時

聯絡人：人力資源部 吳小姐
2995-8400 #1125

溝通概況

關心主題

溝通與互動管道

頻率

社會關懷

公司治理

合法守規

電話 / 電子郵件

不定期

志工服務

不定期

企業網站

不定期

志工服務

不定期

企業網站

不定期

媒體新聞

不定期



2023 年羅昇篩選出之重大性主題

類別	主題	對羅昇企業之意義	邊界			管理方針之 對應章節
			組織內	組織外		
				客戶	供應商	
 治理	合法守規	羅昇為確保員工於業務的執行上不與國際法令相抵觸，為此訂立相關辦法供員工遵循，並持續追蹤及留意可能會影響我們業務的政策及法令。	✓			合法守規
	公司治理	良好的公司治理與誠信經營是公司營運的基礎，羅昇致力於落實「公司治理實務守則」等法令規範以維護股東權益。	✓			公司治理
	財務績效	良好的經營績效才能維持公司穩定成長，提供員工良好的工作環境及福利，滿足投資人的期望，並為客戶、供應商獲取最佳利益。	✓	✓	✓	財務績效
 社會	人權管理	為善盡企業社會責任並維護勞工人權，羅昇宣示保障員工權益，於人權管理上亦符合當地勞動法規及國際準則。	✓	✓	✓	人權管理
	員工福利	昇致力於打造幸福健康的職場，並且規劃多元的員工福利，讓全體同仁體驗優質的職場環境與健康幸福的企業文化。	✓			打造幸福 健康職場