

1.3 利害關係人溝通

嘉新企業團長年以來深耕在多方產業，自早期水泥產銷以至於現今的旅宿照護服務，均重視來自四面八方各利害關係人的聲音，提供多元溝通管道，以確保有效且直接的溝通。

利害關係人溝通流程



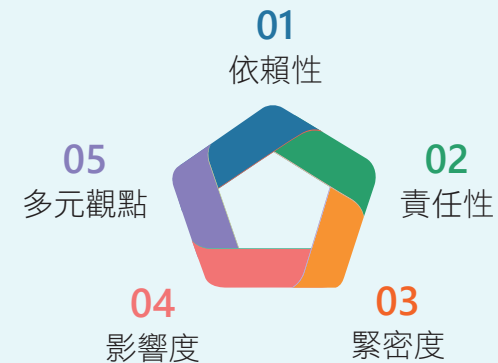
2023 年執行情形



342 份

有效問卷回收及進行分析。* 為前年度 276%。

5 大面向利害關係人議合標準



9 類利害關係人

- ◆ 股東／投資人
- ◆ 政府機關
- ◆ 協力廠商
- ◆ 客戶／消費者
- ◆ 金融機構
- ◆ 媒體
- ◆ 員工
- ◆ 合作夥伴
- ◆ 社區／非營利組織

利害關係人

對象

對嘉新企業團
的意義

主要溝通
管道與頻率

2023 年
利害關係人
溝通實績

股東／投資人



一般股東、法人股東

股東與投資人為公司的所有權人，他們的支持使公司能持續營運和發展，公司應保障其權益，並公平對待所有股東及投資人，確保股東及投資人對公司重大事項享有充分知悉、參與及決定等權利，俾使公司市場實質價值永續呈現。

- 發言人服務專線與信箱（即時）
- 股務代理機構服務專線（即時）
- 股東大會與董事會（每年 / 每季至少一次以上）
- 召開法說會（每季）

- 召開一次股東會（視訊輔助股東會）
- 舉辦法說會（實體 + 線上）：4 次
- 9 次董事會

客戶／消費者



經銷商、零售客戶、租戶、消費者

穩固的消費者和客戶關係提升銷售機會、形塑品牌聲譽和口碑。只有得到客戶的支持與信任，公司才能持續發展，進而提升品牌商譽和公司價值。

- 客戶服務信箱與客服專線（即時）
- 法人客戶拜訪（每 2 個月）
- 網站信箱（即時）
- Line @ 或 SNS 溝通（即時）
- 產後護理中心舉辦客戶線上課程（不定期）

- 每週拜訪客戶 2-3 次，資訊交流
- 不定時以電話或電子郵件與客戶溝通
- 每年進行顧客滿意度調查

員工



員工、眷屬、顧問

員工不僅是公司運營的基礎，更是公司創新和發展的動力。員工的貢獻對於公司的成功至關重要，是公司重要的利害關係人。透過培養和保留人才，公司能夠持續成長並在市場中保持競爭力。

- 勞資會議（1 次 / 每季）
- 員工滿意暨部門互評問卷（1 次 / 每年）
- 職工福利委員會（1 次 / 每季）
- 員工職護健康訪談（1 次 / 每月）
- 勞工退休金監督委員會（不定期）
- 員工溝通大會（不定期）
- 執行長下午茶（不定期）
- 人力資源策略夥伴 HRBP（不定期）
- 人資電子郵箱（不定期）
- 人資主管專線（不定期）
- 員工協助方案（不定期）
- 官方 Line@（不定期）
- 內部公告（不定期）
- 定期員工會議

- 每年執行員工滿意度問卷調查
- 每年 1 次績效考核及面談作業
- e-learning 學習平台
- 修訂「退休資遣撫卹辦法」
- 舉辦員工溝通大會及整體滿意度調查 1 次
- 執行長下午茶 2 次
- 當月生日壽星禮 + 電子賀卡
- 職場護理師個人健康訪談
- 心理健康講座 1 場
- 每年全員工健康檢查
- 持續每月舉辦員工月會
- 召開 4 次職工福利委員會
- 召開 4 次勞資會議
- 召開 1 次勞工退休金監督委員會

政府機關



主管機關、金管會、證期局、集保公司、環保局、衛福部、勞動局、觀光局

政府機關規範企業各項法規與提供資源支持，企業團的事業體系橫跨水泥銷售及倉儲事業、資產開發、住宿服務等，與政府機關的溝通議和，可作為發展的指標方向和應遵守的基本原則。

- 參與金管會主辦課程（不定期）
- 參與公開發行公司股務協會（不定期）
- 參與勞動、環保等行政主管機關辦理之課程、宣導說明會或座談會（不定期）
- 環保督導稽查
- 勞動局來函公文（不定期）

- 參與座談會及交流會、課程等（如 XBRL 申報財務報告宣導會、上市公司業務宣導會、採用國際財報準則宣導說明會等）
- 與集保公司合辦視訊輔助股東會
- 參加政府機關主辦的宣導課程或講座



金融機構

銀行、券商、沖繩金融開發公庫

金融機構關注公司的經營績效和風險管理，促使公司加強透明度，提高業務運營的效率和穩定性，對公司的長期發展和市場地位具有影響力。而開發新事業時，金融機構更扮演重要角色，需進行財務資訊及相關法規的即時溝通和討論。

- 聯繫拜訪（不定期）
- 年度財報季報消息公告（即時）
- 專案討論或研討會（不定期）

- 參與座談會及交流會（專案議題討論及研討會：25次）
- 不定期拜訪



合作夥伴

港務公司、建商或飯店同業、異業結合（如社企、航空旅遊業等）、醫療機構及後送醫院等

透過異業結盟，可以拓展新客群，進而提升企業營收成長。建立雙贏的策略，拓展服務內容和互信合作關係。

- 親自拜訪或電話溝通（即時）
- 投資夥伴：月例會及董事會（每季）
- 月子中心醫療機構巡診（每週）

- 積極參加合作夥伴的董事會或股東常會
- 月子中心：醫療機構每週四次以上巡診立即溝通
- 航空及旅遊業之異業拜訪：每月1次以上（線上會議）
- 港務公司函文往來並即時配合相關措施



協力廠商

供應商、承包商

供應商和承包商等協力廠商是企業團重要的合作夥伴，提供與組織運營流程有關的產品、服務、資訊等。建立良好的供應商關係，確保供應穩定和品質可靠，可促進公司的運營效率和業務成長，確保長期持續的發展。

- 會議討論（不定期）
- 交流拜訪或電訪（不定期）
- 會計師內控查核（年一次）
- 會計師參與董事會及審計委員會溝通。（4次）
- 會計師：季報查核（每季）、重大專案評估對財報影響（不定期）
- 飯店備品採購商（每日即時）
- 同業交流（不定期）

- 與各類供應商的交流溝通：即時或不定期
- 專案顧問或律師、會計師：即時或不定期
- 不定時透過電話或電子郵件相互溝通
- 每年進行廠商稽核評鑑
- 不定時召開招標協調會議



媒體

電視、平面、社群媒體、部落客自媒體等

為了提升公司及品牌的認知度，增強品牌價值，在轉型的過程中，企業團積極與媒體創造互動，除了年節拜訪及舉辦餐敘溝通等活動，亦多次接受媒體訪問，向大眾傳遞企業的永續理念及品牌形象。透過媒體的即時報導，更確保所有利害關係人能夠緊密跟進公司與社區以及非營利組織之間的合作互動與各項活動。

- 媒體餐會或媒體訪問（不定期）
- 參加媒體座談會及交流會（不定期）
- 每季法說會媒體溝通（每季）
- 每年股東會媒體餐敘（每年）
- 部落客（不定期）

- 專訪、股東會、法說會等相關媒體轉發露出：101次



社區／非營利組織

社區、非營利組織、當地商店街及社區聯合會

企業團透過與不同非營利組織的合作，將營運成果回饋社區，在活動中加強企業與當地社區的聯繫，提供資源給偏鄉學童和清寒學生，促進善的循環。

- 嘉新兆福文化基金會辦理清寒獎學金及體育獎學金（每年度）
- 贊助文創計劃及偏鄉教育活動（每年度）
- 響應公益活動（不定期）
- 鄰里聯合晚會（每年2次）
- 社區或當地商會交流拜訪（每月）

- 獎學金頒發
- 支援新創及綠色投資
- 與地方創生團隊合作
- 參加國際通商店街月例會
- 參加沖繩當地區域商會聯合會
- 參與公協會組織的例會或座談會
- 台灣聖誕老公公協會之回信義工活動
- 嘉新 x MEandMine x 鶯歌家扶 - 小海狸永續助學計畫
- 贊助首屆「Cinema at Sea 沖繩環太平洋國際電影節」

利害關係人	關注議題	回應章節
 股東／投資人	• 股利政策 • 財務績效	2.1.3 財務績效
	• 公司治理	3.3 透明化的治理
	• 新事業開發	2.1.1 事業體系 2.3 負責任投資 * 參照官網【事業版圖】
	• ESG 永續發展及風險因應	永續發展願景藍圖 3.2.1 風險管理
 客戶／消費者	• 產品價格、品質、貨源與服務 • 對承租戶的物業管理責任 • 儲運服務的供應鏈順暢	* 參照年報【5.2 市場及產銷概況】 2.2.2 供應商管理
	• 客訴處理與後續追蹤	* 參照官網【永續利害關係人】
	• 最新母嬰專業照護模式及知識	* 參照人之初產後護理之家官網
	• 公司形象及產品定位	2.1.1 事業體系 2.3 負責任投資 * 參照官網【事業版圖】
 員工	• 人才吸引與留任狀況 • 員工照顧與關懷 • 薪酬與福利 • 人才培育與發展 • 績效評核 • 職業安全與健康	4.1.2 永續人才與人才培育 4.2.1 多元職場 4.2.2 員工關懷
	• 法規遵循 • 誠信經營	2.2.1 誠信經營 * 參照官網【稅務政策】
 政府機關	• 環境保護	3.1.2 提升能源效率 附錄八 營運環境能源利用效率
	• 勞資政策	* 參照年報【5.5 勞資關係】
	• 防疫措施	3.2 風險管理
	• 觀光產值及就業機會	* 參照年報【5.2 市場及產銷概況】
 金融機構	• 財務績效	2.1.3 財務績效
	• 財務風險管理	2.1.3 財務績效 3.2 風險管理
	• 公司治理及運營	3.3 透明化的治理
	• ESG 發展	永續發展願景藍圖

利害關係人	關注議題	回應章節
 合作夥伴	• 保證運量或契約租金規費	* 參照年報【5.2 市場及產銷概況】 2.2.2 供應商管理
	• ESG 未來規劃	永續發展願景藍圖
	• 職工安全及環保議題	* 參照年報【5.5 勞資關係】、 官網【職場安全與衛生】
	• 商業合作及未來發展	2.1.1 事業體系 2.3 負責任投資 * 參照官網【事業版圖】
 協力廠商	• 比議價流程 • 公允的驗收查核流程 • 供應商管理政策	* 參照年報【5.2 市場及產銷概況】 2.2.2 供應商管理 2.1.1 事業體系 2.3 負責任投資 * 參照官網【事業版圖】
	• 誠信經營 • 法規遵循及風險	2.2.1 誠信經營 * 參照官網【稅務政策】
	• 財務狀況	2.1.3 財務績效
	• 新事業發展	2.1.1 事業體系 2.3 負責任投資 * 參照官網【事業版圖】
 媒體	• 新事業開發	2.1.1 事業體系 2.3 負責任投資 * 參照官網【事業版圖】
	• 營運績效	2.1.3 財務績效
	• 公開形象	2.1.1 事業體系 2.3 負責任投資 * 參照官網【事業版圖】
	• 重大公共議題	3.2 風險管理 * 參照年報【7.6 最近年度及截至年報刊印日止之風險事項】
 社區／非營利組織	• 響應公益 • 地方參與及回饋	5.1 強化與社會夥伴連結 5.2 加深社會影響力