

各類別利害關係人溝通情形

- 本公司 114 年度各類別利害關係人溝通情形與報告內容於 115/01/30 董事會中報告。
- 本公司各類別利害關係人溝通情形與報告如下：

對象	主要關切議題	溝通重點	溝通管道	頻率	114 年利害關係人溝通實績
客戶	1. 客戶服務 2. 供應鏈管理 3. 滿足客戶需求	<ul style="list-style-type: none"> ● 依各國法規要求進行產品認證 ● 定期溝通討論會議 ● 參加國內外展覽與拜訪客戶 ● 官網訊息揭露與維護 ● 快速安全遞送服務 	<ul style="list-style-type: none"> ● 客訴客服系統, 進行上市後回饋之監控 ● 線上服務平台(0800 客服電話及網頁回饋) ● 產品問卷回覆 ● 客戶滿意度調查 	每天	透過多元化管道：平日電話、電郵、通訊軟體溝通，週期性國內客戶面談，季度性國外參展及實地拜訪，了解客戶需求、產品/市場資訊蒐集、進行客商服務，以滿足客戶/市場端需求及提升公司產品、服務競爭力。114 年於 11 月發出客戶滿意度調查表至少 25 份給國內外主要客戶填寫，預計於 12 月底全數收回，並訂於 115 年 1 月初完成客戶滿意度調查確認成效。
員工	1. 薪酬、福利、獎懲等 2. 人才培育 3. 經營績效	<ul style="list-style-type: none"> ● 勞資關係 ● 職工福利 ● 員工申訴管道 ● 經營績效 	<ul style="list-style-type: none"> ● 福委會、勞資會議、產銷會議、管理審查會、各部門月會、跨部門溝通會議、 	每周 每月 每季 每半年	<ul style="list-style-type: none"> ● 每週一召開產銷會議進行業務與製造單位生產進度溝通 ● 114 年新竹廠召開四次勞資會議、桃園廠召開四次勞資會議，進行勞資雙

對象	主要關切議題	溝通重點	溝通管道	頻率	114 年利害關係人溝通實績
			主管季度會議 ● 員工績效面談、人資意見箱		方溝通 ● 114 年召開 2 次 SPT 會議討論公司相關健康、安全、環境、風險識別及改善情況 ● 114 年召開 5 次福委會會議進行 114 年度職工福利執行報告
股東	1. 永續發展策略 2. 經營績效 3. 風險管理	● 公司經營績效 ● 公司治理 ● 勞資關係 ● 公司訊息	● 每年股東大會 ● 法人說明會 ● 財務年報 ● 公司官網訊息 ● 發言人電話與信箱	每季 每年 每周 不定期	● 114.05.23 召開股東大會，會議全程錄影，並將錄影情形置放於官網供股東觀看。 ● 114 年召開二次法人說明會 ● 定期更新官網有關財務報表訊息
經銷商	1. 客戶服務 2. 供應鏈管理 3. 滿足客戶需求	● 依各國法規要求進行產品認證 ● 定期溝通討論會議 ● 參加國內外展覽與拜訪客戶 ● 官網訊息揭露與維護 ● 快速安全遞送服務	● 客訴客服系統,進行上市後回饋之監控 ● 線上服務平台(0800 客服電話及網頁回饋) ● 產品問卷回覆 ● 客戶滿意度調查	每天	透過多元化管道：平日電話、電郵、通訊軟體溝通，週期性國內客戶面談，季度性國外參展及實地拜訪，了解客戶需求、產品/市場資訊蒐集、進行客商服務，以滿足客戶/市場端需求及提升公司產品、服務競爭力。114 年於 11 月發出客戶滿意度調查表至少 25 份給國內外主要客戶填寫，預計於 12 月底全數收回，並訂於 115 年 1 月初

對象	主要關切議題	溝通重點	溝通管道	頻率	114 年利害關係人溝通實績
					完成客戶滿意度調查確認成效。
供應商	1. 符合法令規範 2. 交貨品質 3. 價格競爭力	<ul style="list-style-type: none"> 與長期合作廠商共同開發材料 反饋供應商新產品資訊予研發團隊 出貨狀況與成本考量 加強供應商有關人權及工安、環安之重視與相關規範 	<ul style="list-style-type: none"> 定期對供應商進行稽核與審查，輔導與持續追蹤改善供應商品質。 供應商進行 AEO 安全評估及簽署聲明書及 RoHS 暨 REACH 指令調查表以符合歐盟規範 	每天	<ul style="list-style-type: none"> 114 年 1 月~ 12 月進行 176 家供應商稽核(含供應商社會責任評鑑) 114 年完成 9 家供應商簽署 AEO 安全評估及簽署聲明書及 RoHS 暨 REACH 指令調查表以符合歐盟規範 114 年 9 家供應商完成簽署<u>不使用衝突礦產承諾書</u> 114 年 256 家供應商完成簽署<u>供應商行為準則</u> 每日持續追蹤交貨情形及其品質改善狀況
政府機構	1. 公司治理 2. 勞資關係 3. 環安衛、品質認證系統	<ul style="list-style-type: none"> 定期檢視配合主管機關發佈之公文及更新法規 推動安全衛生、環境管理、醫療產品品質系統及定期執行稽核以確保有效符合 	<ul style="list-style-type: none"> 參與園區、科管局、證期局與交易所主管機關舉辦之法規公聽會、研商座談會及法規訓練課程 	不定期	<ul style="list-style-type: none"> 廠內推動 ISO 14001 及 ISO 45001 認證完成 環安衛業務人員、主管因應法令規定，配合參加主管機關不定期的法令宣導，並執行定期回訓制度，114 年有 8 人次參加訓練 114 年度新竹廠與桃園廠各召開四次安全衛生委員會會議，定期檢討是否

對象	主要關切議題	溝通重點	溝通管道	頻率	114 年利害關係人溝通實績
					<p>有違反法令的問題及做安全衛生及環保相關統計報告</p> <ul style="list-style-type: none"> • 114 年度派員參加政府機構舉辦之法令宣導會或法規訓練課程計有 10 人次
承攬商	<ol style="list-style-type: none"> 1. 符合法令規範 2. 交貨品質 3. 價格競爭力 	<ul style="list-style-type: none"> • 與合作廠商長期共同合作 • 反饋供應商新資訊 • 交貨狀況與成本考量 • 加強承攬商有關人權及工安、環安之重視與相關規範 	<ul style="list-style-type: none"> • 市場訊息 • 法規依循 	不定期	<ul style="list-style-type: none"> • 工安單位針對進廠之承攬商於施工期間應確實遵守相關安全規定並留下記錄，114 年計有施工前安全會議 18 次，並依規要求填寫其他文件計 113 件 • 定期稽核外包商符合 ISO 相關法規情形及是否符合勞動法規相關要求
媒體	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公司經營績效 2. 公司治理 3. 產品與服務 	<ul style="list-style-type: none"> • 公司重大事件新聞 • 經營績效 • 產業訊息 	<ul style="list-style-type: none"> • 記者會 • 新聞稿 	不定期	<ul style="list-style-type: none"> • 114/6 月及 114/12 月各召開一次法說會 • 每季財報及股東會年報公告 • 公司網頁隨時更新公司產品資訊
外部評比機構	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公司治理評鑑 2. 各國品質系統認證 3. 環安衛認證 4. 法規遵循 	<ul style="list-style-type: none"> • 公司治理之推展，逐年更新要求 • 各國系統認證訂定管理辦法，定期審查與監控 	<ul style="list-style-type: none"> • 美國/歐盟/台灣等各國 FDA 認證 • 海關優質企業評鑑 • 金管會公司治理評鑑 • 歐盟環安衛稽核 	不定期	<ul style="list-style-type: none"> • 114 年持續辦理 ISO13485/ISO14001 / ISO45001 及 TFDA /MDSAP QMS 等認證稽核 • 會計師定期年度財務內控及資訊安全稽核 • 第十一屆金管會公

對象	主要關切議題	溝通重點	溝通管道	頻率	114 年利害關係人溝通實績
		<ul style="list-style-type: none"> ● 依 PDCA 管理手法持續改善 ● 品質系統認知與落實執行 ● 更新各相關法令規章以為內部持續改善與精進之指標 	<ul style="list-style-type: none"> ● 會計師季度稽核 		<p>司治理評鑑總分：88.4 (上市公司排名級距:21%~35%)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 114 年新增/改版醫療器材相關法規計有 9 條供公司同仁參考及遵循 ● 勤業眾信會計師事務所每季派員至公司稽核財務相關報表及單據
銀行	<ol style="list-style-type: none"> 1. 永續經營發展策略 2. 營運績效 3. 風險管控 	<ul style="list-style-type: none"> ● 公司營運績效 ● 財務季報和年報 ● 客戶與供應商的授信評估 ● 交易、授權安全稽核評估 	<ul style="list-style-type: none"> ● 各銀行年度授信額度建立 ● 會計師核閱/查核報告 	不定期	<ul style="list-style-type: none"> ● 勤業眾信聯合會計師事務所每季派員至公司稽核財務相關資料及單據並出具核閱/查核報告 ● 公司申請融資授信額度、衍生性商品交易額度或背書保證均須經董事會通過，114 年度共向四家銀行申請