



# 2019-2020利害關係人溝通

2020年10月26日



# 公司治理評鑑

目前晶睿通訊總經理室下成立企業社會責任推動小組，小組成員由單位主管及主責成員兼任，預計2021年依重大性原則，每季進行與公司營運相關之環境、社會或公司治理議題之討論，訂定相關風險管理政策或策略，並揭露於公司網站及年報。相關成果資料、與利害關係人議和結果以及討論事項將每年呈送董事會報告及確認。近兩年各類別利害關係人溝通情形與報告內容如簡報所示。

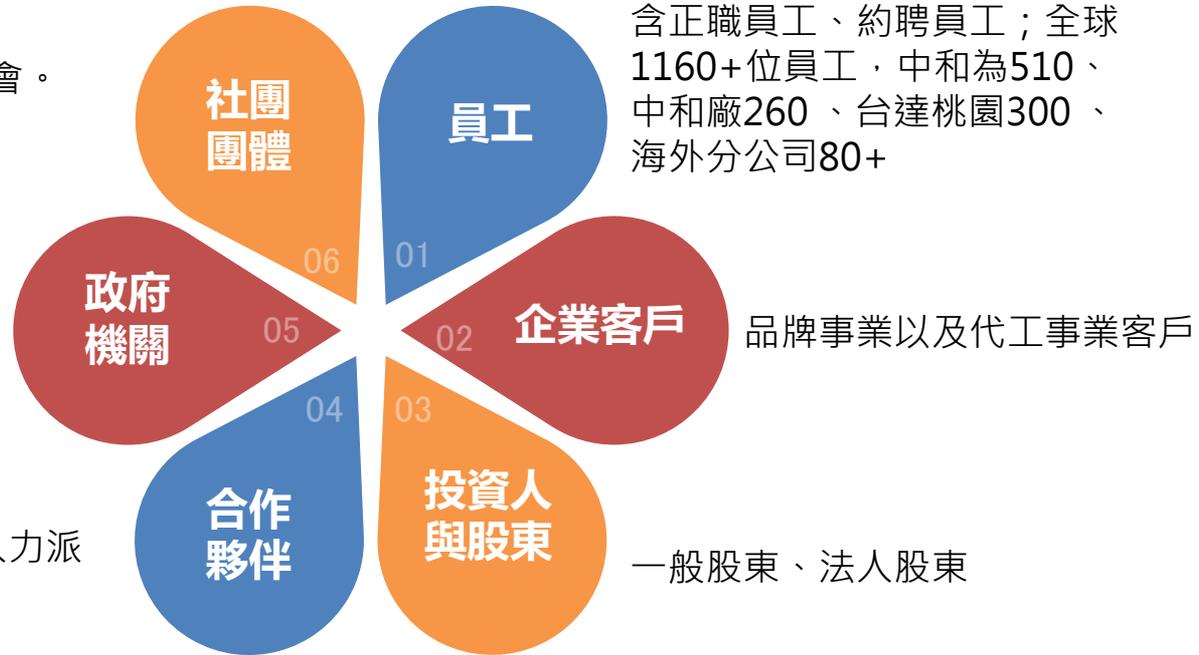
「利害關係人溝通情形與報告」已於109年10月26日第八屆第四次董事會報告在案。

# 六大利害關係人

媒體、社會福利團體、管委會。

主管機關(例:縣市政府、消防、勞安、環安所屬機關、金管會/交易所、國稅局、工業局、軍方、外貿協會、公協會等)。

供應商、外包承攬商、人力派遣、系統認證公司。



# 2019年簡要成果

- 2019年溝通成果已簡述並揭露於 [2019年企業社會責任報告書](#) (p.16-17)

2019 年利害關係人溝通與成果 -1

部門代表 利害關係人		主責單位	溝通管道及頻率	溝通議題	議題回應 (請簡要說明如何回應各議題)
類別	涵蓋對象				
員工	正職員工、 約聘員工	人力資源部、營運處、職 工福利委員會	<ul style="list-style-type: none"> <li>勞資會議 / 每季</li> <li>公司內部網站 / 不定期</li> <li>員工信箱 / 不定期</li> <li>職工福利委員會 / 不定期</li> <li>個別面談 / 不定期*</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>勞動條件</li> <li>員工權益</li> <li>法規宣導</li> <li>教育訓練</li> <li>績效考核</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>配合政府法令修改，修改公司各項管理辦法，給予員工安心的工作制度。</li> <li>針對員工提出的各項問題給予即時的回饋處理。</li> <li>每年制定符合公司發展需求及員工個人發展之教育訓練計劃，提升作業效能及工作熱情。</li> <li>透過評核及面談，給予員工回饋及年度績效職能結果。</li> <li>提供具名及匿名管道</li> </ul>
企業客戶	國內外客 戶(含國內 外政府採 購)、經銷 商	品牌事業部、代工事業部、 業務營運部、應用技術中 心、行銷企劃部	<ul style="list-style-type: none"> <li>企業社會責任報告書 / 每年</li> <li>與客戶的定期檢討會議 / 不定期</li> <li>經銷商大會 / 每 2-3 年</li> <li>經銷商 / 系統整合商教育實體與線上訓練 / 不定期</li> <li>客戶滿意度調查 / 每年</li> <li>線上客戶服務系統 / 不定期</li> <li>品牌電子報 / 每月</li> <li>企業網站 / 不定期</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶關係管理</li> <li>創新研發</li> <li>公司治理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>100% 必須在 24 小時內回覆客戶問題，另外內部設定 5 天內須解決客戶問題</li> <li>傾聽客戶需求並提升客戶滿意度</li> </ul>
投資人與 股東	一般股東、 法人股東、	財務部、會計部、行銷企 劃部	<ul style="list-style-type: none"> <li>企業網站、財務報告書 / 每季與每年</li> <li>年度股東大會 / 每年</li> <li>法人說明會 / 每年 2 次</li> <li>投資人電話會議及服務信箱 / 不定期</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>營運展望</li> <li>長期策略</li> <li>公司治理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供投資人公開與透明營運資訊，並協助投資人理解公司長期策略目標與展望</li> </ul>

# 2019年至2020年溝通成果

## • 員工

類別	涵蓋對象	主責單位	溝通管道及頻率	溝通議題	回應摘要 (請簡要說明如何回應各議題)	2019 日期	2019 重大決議事項/成果	2020 日期	2020 重大決議事項/成果
員工	正職員工、約聘員工	人力資源部、職工福利委員會	勞資會議/每季	勞動條件	配合政府法令修改，修改公司各項管理辦法，給予員工安心的工作制度。	2019/4/18、 2019/7/30、 2019/9/19、 2019/12/20	每年季度召開1次勞資會議，進行工作規則修訂與討論，並公告決議事項	2020/5/7、 2020/8/27、 2020/9/17	每年季度召開1次勞資會議，進行工作規則修訂與討論，並公告決議事項
		職工福利委員會	職工福利委員會/不定期	員工權益	員工福利討論與修訂	2019/01/10、 2019/01/29、 2019/04/18、 2019/07/22、 2019/10/14、 2019/11/13、 2019/11/27、 2019/12/11、 2019/12/25	2019年共舉辦9次職工福利委員會會議 1. 主委和副主委選舉 2. 尾牙活動及禮品規劃 3. 秋遊日期地點 4. 生產線外籍員工福利項目修訂 5. 發放中秋月餅 6. 辦理下屆委員選舉 7. 2020員工旅遊補助辦法內容修正通過	2020/01/09、 2020/01/17、 2020/02/03、 2020/03/02、 2020/04/06、 2020/06/08、 2020/08/17、 2020/10/07	截至2020/10/7, 2020年共舉辦8次職工福利 1. 委員會會議 2. 主委和副主委選舉 3. 尾牙活動及禮品規劃 4. 為防治武漢肺炎取消一日遊活動 5. 為防治武漢肺炎暫停補助國外自辦團 6. 發放20周年T-shirt、口罩布套、中秋月餅 7. 辦理下屆委員選舉 8. 決議2021年員工旅遊補助辦法
		人力資源部	公司內部網站/不定期	公司重要宣導	公告重要規範	整年度	1.公司組織&人事異動 2.員工紅利&獎金 3.行事曆公告 4.客戶滿意度公告 5.品質目標、HSPM目標及環境目標公告 6.智慧財產管理政策公告	整年度	1.防疫公告 2.員工紅利&獎金 3.行事曆公告 4.客戶滿意度公告 5.品質目標、HSPM目標及環境目標公告 6.智慧財產管理政策公告
		人力資源部	員工信箱/不定期	員工疑問	提供具名及匿名管道，針對員工提出的各項問題給予即時的回饋處理。	整年度	員工意見反應管道: 1999@vivotek.com 及「員工申訴處理制度」hr@vivotek.com。 2019年員工申訴案件1件，公司依員工申訴內容予以回覆。	整年度	於公司內部通訊軟體群組新設立1999回覆專區，截至目前，有3封來函，由總經理親自回覆
		人力資源部	個別面談/不定期	績效考核	透過評核及面談，給予員工回饋及年度績效職能結果。	每半年	每半年進行績效評核	每半年	每半年進行績效評核

# 2019年至2020年溝通成果

## • 企業客戶

類別	涵蓋對象	主責單位	溝通管道及頻率	溝通議題	回應摘要 (請簡要說明如何回應各議題)	2019 日期	2019 重大決議事項/成果	2020 日期	2020 重大決議事項/成果
企業客戶	國內外客戶(含國內外政府採購)、經銷商	品牌事業部、代工事業部	與客戶的定期檢討會議/不定期	客戶關係管理	傾聽客戶需求並提升客戶滿意度	整年度	不定期與客戶聯繫, 提供服務	整年度	疫情市場狀況及專案確認
		品牌事業部	經銷商大會/ 每2-3年辦理1次	客戶關係管理	發表新趨勢與解決方案	未舉辦	未有重大成果, 前一次經銷商大會於2017/6/2-6/4 召開辦理	未舉辦	原定2020舉辦因新冠肺炎疫情
		應用技術中心	經銷商/系統整合商教育實體與線上訓練/不定期	客戶關係管理	提供深度產品與技術訓練	整年度	舉辦36場次實體訓練, 超過800人次參加	整年度	舉辦超過119場Insider Webinar 線上研討會, 總計2765人次參加
		品保部、代工事業部	客戶滿意度調查/每年	客戶關係管理	每年進行1次, 提升客戶滿意度	2020/1/30公告	調查對象為2019年有交易往來之客戶, 主要調查項目為交貨配合狀況、產品價格、產品品質狀況、產品功能、品質回饋服務、業務員服務與回覆、標品服務狀況、RMA服務狀況、技術支援服務狀況及產品的HSF要求等十項。 代工事業處客戶滿意度調查中, 客戶相對滿意度較高者為「業務員服務與回覆」及「技術支援服務」, 滿意度最低者為「產品價格」及「RMA服務」。	2021/1/30公告	待公告後更新
		品保部、品牌事業部	客戶滿意度調查/每年	客戶關係管理	每年進行1次, 提升客戶滿意度	2020/1/30公告	2019年品牌事業客戶滿意度調查, 調查對象為2019年有交易往來之客戶, 主要調查項目為交貨狀況、產品整體滿意度、產品規劃、影像品質、機構設計、RMA服務、技術支援服務、業務服務態度、行銷服務及專業支援等十項。 品牌事業處客戶滿意度調查中, 客戶相對滿意度較高者為「業務服務態度」、「影像品質」, 滿意度最低者為「交貨狀況」。	2021/1/30公告	待公告後更新
		業務營運部	線上客戶服務系統/ 不定期	客戶關係管理	100%必須在24小時內回覆客戶問題, 另外內部設定5天內須解決客戶問題	每月部門月報	超過98%可在5天內解決客戶問題	每月部門月報	超過98%可在5天內解決客戶問題
		總經理室、品牌事業群	企業網站/ 不定期	最新資訊更新	進行企業資訊更新	整年度	不定期更新網站資訊	整年度	不定期更新網站資訊

# 2019年至2020年溝通成果

## • 投資人與股東

類別	涵蓋對象	主責單位	溝通管道及頻率	溝通議題	回應摘要 (請簡要說明如何回應各議題)	2019 日期	2019 重大決議事項/成果	2020 日期	2020 重大決議事項/成果
投資人與股東	一般股東、法人股東	財務部、會計部	財務報告書/每季與每年	公司治理、營運揭露	提供投資人公開與透明營運資訊，並協助投資人理解公司長期策略目標與展望	2/22、4/26、7/25、10/28	董事會通過107年度財務報表 董事會通過108年第1季財務報表 董事會通過108年第2季財務報表 董事會通過108年第3季財務報表	2/24、4/24、7/24、10/26	董事會通過108年度財務報表 董事會通過109年第1季財務報表 董事會通過109年第2季財務報表 董事會通過109年第3季財務報表
		財務部	年度股東大會/每年	公司治理、營運揭露		6/6	股東會承認事項：一〇七年度決算表冊、一〇七年度盈餘分派案，討論事項：辦理資本公積轉增資發行新股、修訂「公司章程」、「從事衍生性商品交易處理程序」、「取得或處分資產處理程序」、「資金貸與他人作業程序」、「背書保證作業程序」部份條文及發行限制員工權利新股等。	6/15	股東會承認事項：一〇八年度決算表冊、一〇八年度盈餘分派案，討論暨選舉事項：改選九席董事及解除本公司董事競業禁止之限制等。
		總經理室	法人說明會/ 每年2次	長期策略以及營運展望		3/13、10/30	辦理兩次法人說明會，進行業績說明以及展望，3/13 121人次參加，10/30 43人次參加	3/18、11/20	辦理兩次法人說明會，2020/3/18 辦理線上法說，約50位參加，進行業績說明以及展望
		總經理室	投資人電話會議及服務信箱/ 不定期	營運展望		整年度	每月約3-4通投資人/股東相關詢問	整年度	每月約2-3通投資人/股東相關詢問

# 2019年至2020年溝通成果

## • 合作夥伴

類別	涵蓋對象	主責單位	溝通管道及頻率	溝通議題	回應摘要 (請簡要說明如何回應各議題)	2019 日期	2019 重大決議事項/成果	2020 日期	2020 重大決議事項/成果
合作夥伴	供應商	供應鏈管理部	供應商電話與電子郵件聯繫/不定期	風險管理、合作夥伴關係管理	維繫供應商關係並掌握相關情資	整年度	合格供應商數348 聯絡交期與料況相關	整年度	合格供應商數335 聯絡交期與料況相關
		供應鏈管理部	供應商工廠拜訪/不定期	風險管理、合作夥伴關係管理	落實供應商遵循永續供應管理辦法及企業社會責任政策	整年度	進行以下議題討論: 1. 進行開發時程 2. 成本 3. 雙方聯繫窗口 4. 市場狀態	整年度	進行以下議題討論: 1. 進行開發時程 2. 成本 3. 雙方聯繫窗口 4. 市場狀態
		供應鏈管理部	供應商稽核/每半年	風險管理、合作夥伴關係管理	透過定期供應商調查，識別高風險供應商，進行稽核與輔導，降低風險	每半年	每半年進行廠商再評鑑 2019年再評鑑廠商5 家	每半年	每半年進行廠商再評鑑 截至10/15，2020年再評鑑廠商共3家(陸機、銘祥發、佳總) 截至10/15，2020季度營運會議 (QBR)為5家(益晨、亞光、拓寧、明毅、益壽)
	外包承攬商	供應鏈管理部	外包供應商電話與電子郵件聯繫/每月/半年	風險管理、合作夥伴關係管理	外包品質異常討論及改善處理彙報，外包製程問題討論彙報，年度品質異常改善報告彙報	每半年	1. 每半年進行盤點(06&12月)，或特殊狀況前往拜訪 2. 每半年進行供應商評鑑 3. 成立興華廠 4. 加工廠月會，異常個案另外處理	每半年	1. 每半年進行盤點(06&12月)，或特殊狀況前往拜訪 2. 每半年進行供應商評鑑 3. 加工廠月會，異常個案另外處理
	人力派遣	人力資源部	人力派遣電話聯繫/不定期	人員招募與管理	確認人力派遣需求與執行	整年度	1. 派遣公司:不定期溝通，處理派遣人續需求規劃、人員異動離職處理，2019年派遣轉正人員共40人 2. 外勞仲介:不定期溝通，越南籍移工名額申請引進、工作與生活管理，2019年引進越南籍移工124人。	整年度	1. 派遣公司:不定期溝通，2020年派遣轉正人員共7人 2. 外勞仲介:不定期溝通，越南籍同仁工作與生活管理。
系統認證公司	品保部	儀器校驗廠商、可靠度設備廠商電子郵件/不定期	設備與校正維護	確保設備運行正常	整年度	每年度依照儀器校驗計畫執行委外校正	整年度	每年度依照儀器校驗計畫執行委外校正	

# 2019年至2020年溝通成果

## • 政府機關

類別	涵蓋對象	主責單位	溝通管道及頻率	溝通議題	回應摘要 (請簡要說明如何回應各議題)	2019 日期	2019 重大決議事項/成果	2020 日期	2020 重大決議事項/成果
政府機關	目的事業主管機關(例:縣市政府、消防、治安、環安所屬機關、金管會/交易所、國稅局、工業局、軍方、外貿協會、公協會等)	智慧財產部	智慧局電話與電子郵件聯繫/每月	專利相關事務	專利事務處理	整年度	截至2019/12/31於全球專利申請總數已累積至548件，於全球專利獲准總數已累積至379件。在專利品質上，公司於2019年台灣的發明專利獲准率達100%、美國的發明專利獲准率達85% 2014首次驗證至今已連續7年通過台灣智慧財產管理系統 (TIPS) 之驗證，驗證登錄證書的有效期間至2021年12月31日	整年度	截至2020/9/30於全球專利申請總數已累積至560件，全球專利獲准總數已累積至406件。在專利品質上，截至2020/9/30台灣的發明專利獲准率達83%、美國的發明專利獲准率達86%。 通過台灣智慧財產管理系統 (TIPS) 之驗證，驗證登錄證書的有效期間至2021年12月31日。
		財務部、會計部	金管會/國稅局/電話、電子郵件、公文往來/不定期	法令、活動推廣	依主管機關規定填報	整年度	依主管機關規定填報	整年度	依主管機關規定填報
		總務部	消防局電話與電子郵件聯繫/不定期	環境安全檢查	依據消防法規改善及檢查，每半年定期送備查	每半年定期備查	1. 消防設備檢查06/11檢查合格 2. 06/29及11/23消防演練核備完成	每半年定期備查	1. 消防設備檢查07/22檢查合格 2. 2020/07/16消防演練核備完成 3. 2020/8/14消防防護計畫書變更備查完成
		總經理室	其他公協會電話、電子郵件、活動參與/不定期	產業推動與促進產業發展	參與公共事務、結合產業意見擬定辦法	整年度	共計加入10個國際與台灣公協會、技術協定組織: 1. ONVIF 通訊協定 2. HDMI Licensing 3. OSSA (Open Security & Safety Alliance) 4. 台灣安全設備與服務產業協會 5. 台灣智慧安防工業同業公會 6. 台灣區電機電子工業同業公會 7. 台北市電腦商業同業公會 8. 鑿石獎聯誼會 9. 桃園市工業會 10. 亞洲、矽谷物聯網產業大聯盟	整年度	共計加入12個國際與台灣公協會、技術協定組織: 1. ONVIF 通訊協定 2. HDMI Licensing 3. OSSA (Open Security & Safety Alliance) 4. 台灣安全設備與服務產業協會 5. 台灣智慧安防工業同業公會 6. 台灣區電機電子工業同業公會 7. 台北市電腦商業同業公會 8. 鑿石獎聯誼會 (2021年不再續聘) 9. 桃園市工業會 10. 亞洲、矽谷物聯網產業大聯盟 11. 台北市進出口同業公會 12. 台灣CERT/CSIRT資安聯盟

# 2019年至2020年溝通成果

## • 社團團體

類別	涵蓋對象	主責單位	溝通管道及頻率	溝通議題	回應摘要 (請簡要說明如何回應各議題)	2019 日期	2019 重大決議事項/成果	2020 日期	2020 重大決議事項/成果
社團團體	媒體	總經理室	發布新聞稿、媒體餐敘、電話與電子郵件聯繫/不定期	媒體關係維護	品牌形象與媒體關係經營	整年度	平日不定期回覆媒體所需資訊, 每月4日固定進行營收公告	2/8 辦理媒體餐敘	平日不定期回覆媒體所需資訊, 每月8日固定進行營收公告, 依公司營運所需辦理媒體餐敘
	社會福利團體	總經理室、總務部	社福機構合作/不定期	社會公益	社會公益	整年度	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每年中秋節採購月餅禮盒、柚子等節慶食品並捐贈物資給5家社福團體</li> <li>2. 公益採購財團法人心路社會福利基金會小禮盒於員工活動</li> <li>3. 與伊甸基金會合作放置捐款箱於公司內部辦理視障按摩服務</li> <li>4. 與台灣非營利組織財團法人寶島淨鄉團合作, 辦理第一次淨灘以及二手換物市集; 11/9 基隆外木山淨灘, 共69人參與, 清理了196公斤垃圾; 12/6 二手換物市集, 超過200位員工參與, 共募集307件二手物, 標合率高達8成, 剩餘73件物品透過iGoods愛物資平台捐贈</li> </ol>	整年度	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每年中秋節採購月餅禮盒、柚子等節慶食品並捐贈物資給5家社福團體</li> <li>2. 公益採購財團法人心路社會福利基金會小禮盒於員工活動</li> <li>3. 與伊甸基金會合作放置捐款箱於公司內部辦理視障按摩服務</li> </ol>
	管委會	總務部	管委會電話與電子郵件聯繫/不定期	員工辦公環境	配合辦法提供員工安全環境	每周	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.6/22全區環境消毒</li> <li>2.每季清洗水塔</li> <li>3.07/03正式函文建物安全檢查合格</li> <li>4.公共區域設施損壞更換</li> </ol>	每周	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.6/13全區環境消毒</li> <li>2.每季清洗水塔</li> <li>3.公共區域設施損壞更換</li> </ol>



***Thank you***  
*for your attention*

