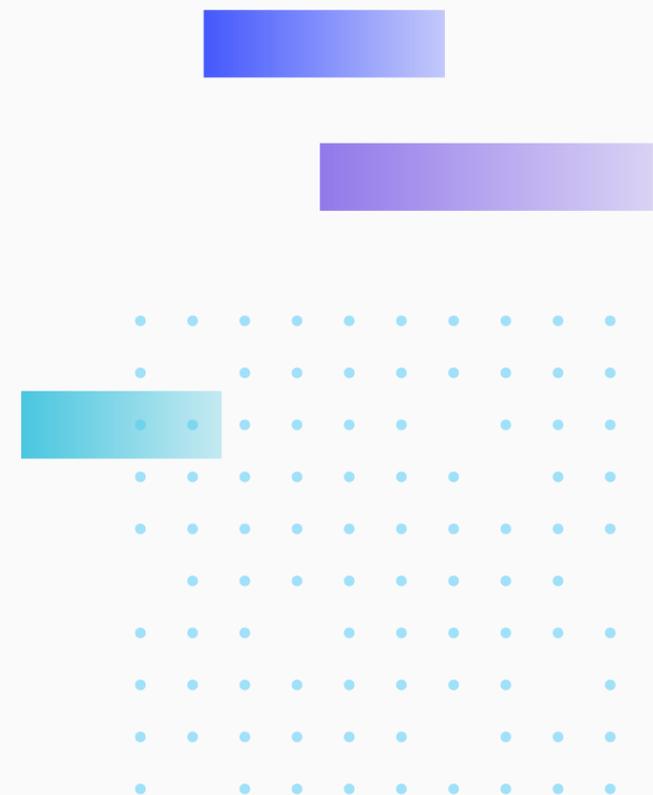


# 2020-2021 利害關係人溝通

2021年10月26日

Presenter: VIVOTEK

---





# 晶睿通訊企業願景與使命

晶睿通訊企業願景與使命為替社會提供最值得信賴之安防解決方案，自成立之初即以台灣研發、設計、製造為利基，其企業經營與管理逐步以提升 ESG 環境、社會、公司治理的永續發展為目標。

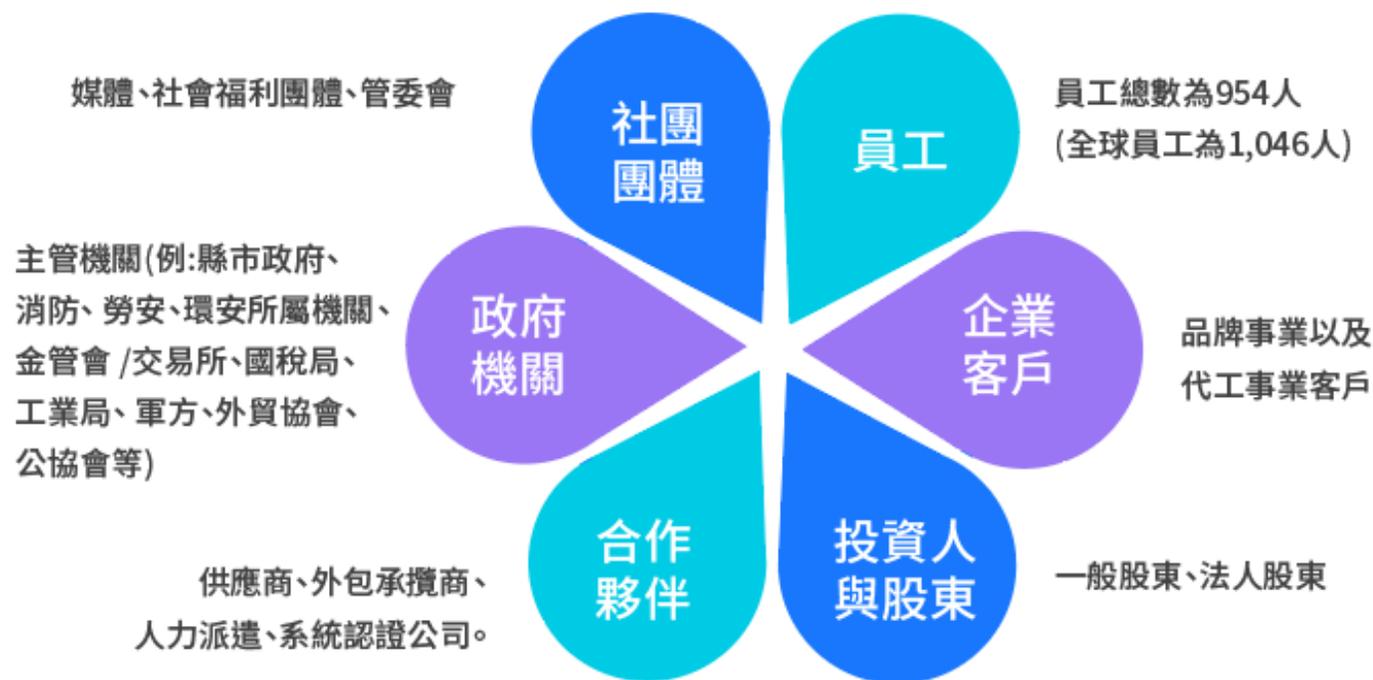
我們支持並遵循「聯合國全球盟約」、「世界人權宣言」、「聯合國工商企業與人權指導原則」、「經濟合作暨發展組織多國企業指導綱領」、「社會責任國際標準系統」等國際勞工及人權標準、以及營運所在國的法規，有尊嚴的對待及尊重所有伙伴，包含所有晶睿通訊的員工、子公司、商業夥伴、供應商，以及承攬商。

晶睿通訊根據國際標準 AA1000 SES 利害關係人議合標準 ( AA1000 Stakeholder Engagement Standard，簡稱 AA1000 SES )，並參考國際永續議題發展及營運需求，定義出 6 類主要利害關係人如下：員工、企業客戶、投資人與股東、社團團體、政府機關、合作夥伴。

「利害關係人溝通情形與報告」已於110年10月26日董事會報告在案。

# 六大利害關係人

晶睿通訊重視利害關係人溝通，設有投資人關係服務專區作為利害關係人專區，並設立電子信箱供利害關係人聯絡之用，窗口為全球行銷處蕭小姐 [ir@vivotek.com](mailto:ir@vivotek.com)。本公司亦設有「企業永續」專屬網頁，網頁內容也揭露本公司履行企業永續之狀態，並設有窗口企業永續小組謝小姐 [csr@vivotek.com](mailto:csr@vivotek.com) 溝通與收集利害關係人反饋和寶貴意見。



# 2020 年簡要成果\_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)	2020 日期	2020 重大決議事項/成果	2021 日期	2021 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(粘小姐)	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。	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	2021/1/26、 2021/4/29、 2021/7/30	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(粘小姐)	職工福利委員會/經常性	員工權益	員工福利討論與修訂	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	2020/11/11、 2020/11/16、 2020/11/19、 2021/04/28、 2021/08/17、 2021/10/15、	截至2021/10/15, 2021年共舉辦6次職工福利委員會會議 1. 第十七屆主委和副主委選舉 2. 討論2021年員工旅遊補助辦法 3. 討論社團補助辦法 4. 尾牙活動討論 5. 為防治新冠肺炎取消2021年度尾牙，決議「每人發放3,000元幸福獎(禮券)」。 6. 決議2021 9月份中秋禮盒改為發放現金500元 7. 辦理下屆委員選舉
		人力資源部(粘小姐)	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.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	整年度	1.防疫公告(遠距工作規範、疫苗接種請假規則) 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 7.公司相關管理辦法修訂公告
		人力資源部(粘小姐)	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	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	整年度	於公司內部通訊軟體群組新設立1999回覆專區，截至2021年目前，有1封來函，由總經理親自回覆
		人力資源部(粘小姐)	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	季度及半年度	1. 每季進行IDP溝通 2. 每半年進行績效評核

# 2020 年簡要成果\_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)	2020 日期	2020 重大決議事項/成果	2021 日期	2021 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(顧先生、陳先生)	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	疫情市場狀況及專案確認	疫情中concall	部分區域下半年展會活動逐漸恢復
		品牌事業部(顧先生)	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	原定2020舉辦因新冠肺炎延期	未舉辦	由於台灣疫情暫不考慮舉辦
		應用技術中心(廖先生)	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	舉辦超過119場Insider Webinar 線上研討會，總計2765人次參加	整年度	因應疫情趨緩舉辦了實體訓練總共訓練了42人次(23個公司)，線上研討會到Q3為止舉辦了12場總計542人次。
		品保部、代工事業部(黃小姐、陳先生)	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	2021/1/30公告	調查對象為2020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、樣品服務狀況、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「樣品服務」，滿意度最低者為「產品價格」及「RMA服務」。	年底前執行	配合台達品質長的顧客滿意度調查平台待年度結束後更新。
		業務營運部(黃先生)	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	待年度結束後更新
		總經理室、品牌事業群(蕭小姐)	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

# 2020 年簡要成果\_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)	2020 日期	2020 重大決議事項/成果	2021 日期	2021 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 (周小姐、李先生)	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	2/24、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	2/23、4/27、7/28、10/26	董事會通過109年度財務報表 董事會通過110年第1季財務報表 董事會通過110年第2季財務報表 董事會通過110年第3季財務報表
		財務部(周小姐)	年度股東大會/每年	公司治理、營運揭露		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。	8/23	股東會:承認事項:一〇九年度決算表冊、一〇九年度盈餘分派案。
		總經理室(蕭小姐)	法人說明會/每年2次	長期策略以及營運展望		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	5/21、11/30	5/21辦理線上法人說明會, 總計約40位法人及媒體位參加, 進行業績說明以及展望。下半年預計11/30舉行法人說明會。
		總經理室(蕭小姐)	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2-3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。

# 2020 年簡要成果\_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)	2020 日期	2020 重大決議事項/成果	2021 日期	2021 重大決議事項/成果
合作夥伴	供應商	供應鏈管理部 (李先生)	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335 聯絡交期與料況相關	整年度	每周至少一次會議， 絡交期與料況相關。 聯
		供應鏈管理部 (李先生)	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鏈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: 未來六個月的發展 可能用台達已承認的供應商 1. 2. 盡
		供應鏈管理部 (李先生)	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，鑑別高風險供應商，進行稽核與輔導，降低風險	每半年	每半年進行廠商再評鑑 截至10/15，2020年再評鑑廠商共3家 (陞機、鋁祥發、佳總) 截至10/15，2020季度營運會議 (QBR) 為5家(益晟、亞光、佑享、明毅、謚嘉)	每個月	每個月會挑選2-3家廠商再評鑑 每週召開一次缺料會議 每
	外包承攬商	供應鏈管理部 (李先生)	外包供應廠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. 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 (粘小姐)	人力派遣電話聯繫	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，2020年派遣轉正人員共7人 2. 外勞仲介:定期溝通，越南籍同仁工作與生活管理。	整年度	1. 派遣公司:不定期溝通，2021年派遣轉正人員共11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 (王小姐)	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	依照年度儀器校正計畫執行委外校正口	

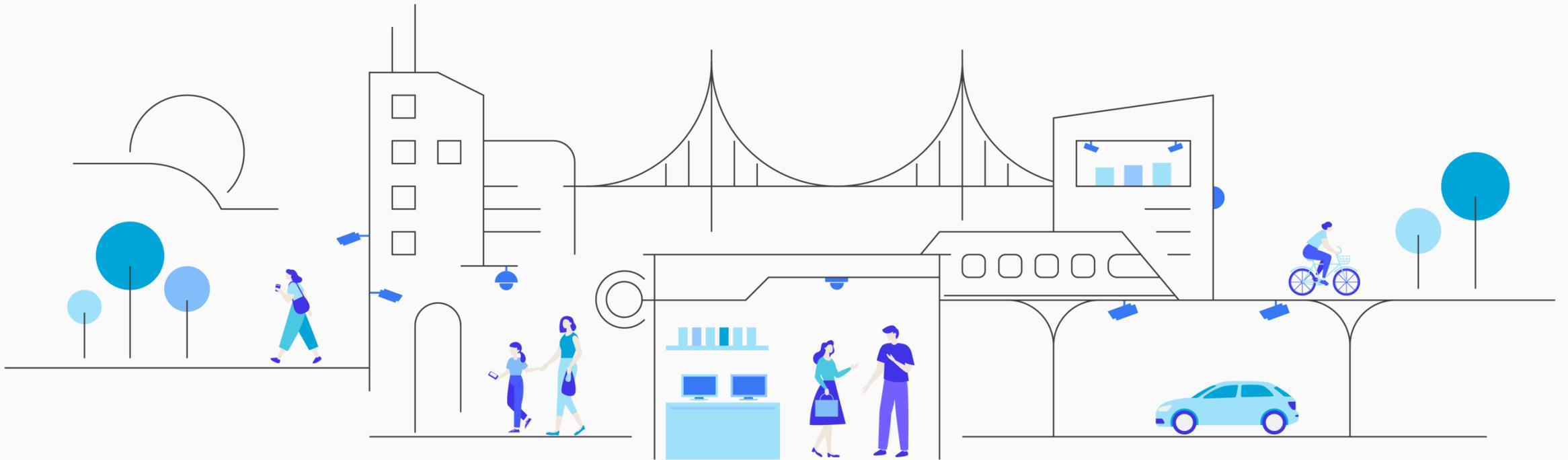
# 2020 年簡要成果\_政府機關

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)	2020 日期	2020 重大決議事項/成果	2021 日期	2021 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、勞工、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 (吳先生)	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。	整年度	1. 截至2021/9/30於全球專利申請總數已累積至586件，全球專利獲准總數已累積至429件。在專利品質上，截至2021/9/30台灣的發明專利獲准率達100%、美國的發明專利獲准率達86%。 2. 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。並且已於2021年9月28日提出下個年度的TIPS驗證申請。 3. 公司治理-智慧財產計畫報告書。
		財務部、會計部 (周小姐、李先生)	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 (劉先生)	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	每半年定期備查	1. 消防設備檢查05/20.10/07檢查合格 2. 05/27.10/27消防演練核備完成
		總經理室 (蕭小姐)	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. 鑒石獎聯誼會 (2021年不再續籍) 9. 桃園市工業會 10. 亞洲·矽物聯網產業大聯盟 11. 台北市進出口同業公會 12. 台灣CERT/CSIRT資安聯盟	整年度	共計加入11個國際與台灣公協會、技術協定組織： 1.HDMI Licensing 2.ONVIF 通訊協定 3.台灣區電機電子工業同業公會 4.台北市電腦商業同業公會年費 5.台北市進出口商業同業公會 6.台灣CERT/CSIRT資安聯盟 7.台灣智慧安防工業同業公會 8.台灣安全設備與服務產業協會 9.OSSA (Open Security & Safety Alliance) 10. 桃園市工業會 11. 亞洲·矽物聯網產業大聯盟

# 2020 年簡要成果\_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)	2020 日期	2020 重大決議事項/成果	2021 日期	2021 重大決議事項/成果
社團團體	媒體	總經理室 (蕭小姐)	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	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	整年度	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。
	社會福利團體	總經理室、總務部 (蕭小姐、劉先生)	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> </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3家社福團體</li> <li>2. 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(疫情期間暫停)</li> </ol>
	管委會	總務部 (劉先生)	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	每月	<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>	每周	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.6/5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> <li>4.公共區域防疫消毒</li> <li>5.防疫大樓管制(體溫量測、人流管制、公共區域使用)</li> </ol>

# Thank You for Your Attention.



**VIVOTEK**  
A Delta Group Company

**We Get The Picture**