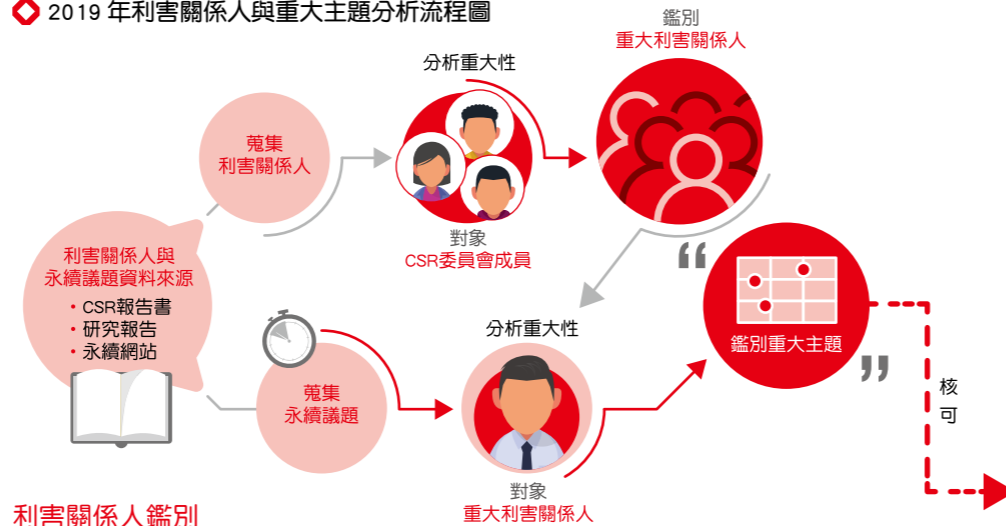


利害關係人與重大主題鑑別

2019 年本公司執行第三次利害關係人與重大主題鑑別專案，確保永續經營方向與報告書報導內容符合利害關係人期待，未來亦將不定期透過各式管道蒐集並回應利害關係人意見，適時調整本公司永續策略。

2019 年利害關係人與重大主題分析流程圖



利害關係人鑑別

誠信、透明是我們面對利害關係人的指導原則。為了解本公司之重要利害關係人，2019 年參考新版「AA1000 SES 利害關係人議合標準 (2015)」製作問卷，向 CSR 委員蒐集意見。根據分析結果，「外部評鑑機構」新增成為本公司重大利害關係人，「非政府組織」則自重大利害關係人名單移除。

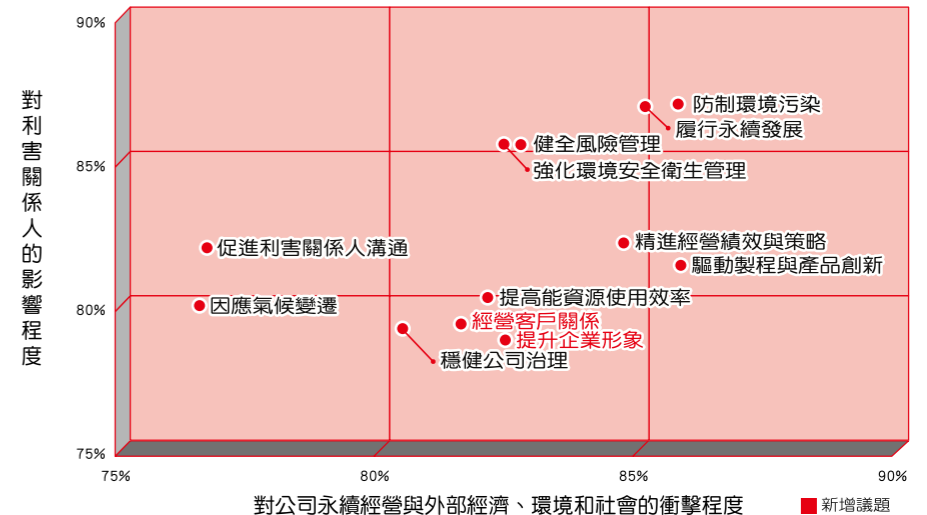
重大主題鑑別

確認本公司重大利害關係人後，我們進一步了解重大利害關係人關心本公司之主題，了解各議題對於利害關係人的影響程度，以及利害關係人認為對於公司永續經營，與對外部經濟、環境和社會的衝擊程度相對較大之重大主題。

本年度鑑別之重大主題共 12 項，新增重大主題為「經營客戶關係」與「提升企業形象」。遠東新世紀營運模式為 B2B (Business to Business)，隨著世界趨勢的改變，唯有透過多重管道提升與客戶的關係，才能維繫企業競爭力。2020 年本公司將啟動客戶滿意度調查問卷整合專案，提升客戶滿意度調查之效度與信度。而隨著 CSR 各類議題不斷發燒，不僅是直接面對消費者的品牌商重視企業形象，協助品牌商生產產品的上游工廠也成為社會大眾關注焦點，因此，遠東新世紀將持續提升企業自身形象、服務品質形象與產品品質形象，以維護利害關係人價值。

12 項重大主題將依循 GRI 準則全面揭露選項，編製本報告書內容，其餘 7 項相對衝擊影響較低之關注主題，我們亦於本報告書中報導績效與未來發展方向，向利害關係人提供充足的資訊。

遠東新世紀重大主題矩陣



註：
 1. 重大主題對遠東新世紀的意義與管理方針於各章節說明，永續議題對照表與衝擊邊界請參考「7.2 永續議題對照表」
 2. 另有 7 項關注主題為「創造幸福職場」、「完善員工職涯規劃」、「促進產品行銷」、「協同供應永續發展」、「串聯美好社會」、「善用土地資源」、「營造永續聚落」，內容請參考各章節說明
 3. 「善用土地資源」、「營造永續聚落」僅適用於遠東資源開發；「創造幸福職場」、「完善員工職涯規劃」、「強化環境安全衛生管理」僅適用於生產事業



利害關係人永續議題問卷

