

## 第2章

# 利害關係人及 重大議題

- 2-1 重大議題評估流程
- 2-2 利害關係人互動
- 2-3 重大議題管理方針

## 2-1 重大議題評估流程

櫃買中心依據GRI Standards 對報導原則之規範，在進行下列各階段之過程中，遵行利害關係人包容性、永續性的脈絡、重大性及完整性之原則，進行永續議題之管理。首先，針對與利害關係人溝通及議合的內容，擬定重大議題調查問

卷，期望能透過利害關係人之議合結果，找出利害關係人關注之重大議題，作為重大議題評估之重要依據，再納入對於經濟、環境與社會之衝擊評估結果，考量優先執行議題與回應處理之成果，以符合利害關係人之期望。

### 一、鑑別重要利害關係人



### 二、辨識永續議題



### 三、議題關注程度調查



### 四、議題衝擊程度調查



### 五、鑑別重大議題



### 六、重大主題對應



## 2-2 利害關係人互動

### 鑑別重要利害關係人

櫃買中心發行企業社會責任報告書之首要目的，是期望與利害關係人建立永續議題之溝通與回應機制。因此，採用AA1000 SES利害關係人議合標準提出之「責任、影響力、張力、多元觀點、依賴性」等5項構面，以問卷方式，由

各部門檢視利害關係人對櫃買中心之關聯性，於利害關係人與重大議題分析會議進行討論與分析，確認政府機關、客戶、員工、投資人、公協會與供應商等6類利害關係人，為櫃買中心營運之重要利害關係人。

#### 鑑別重要利害關係人

利害關係人	利害關係人對櫃買中心之意義
政府機關	櫃買中心為特許事業，業務經營須經主管機關核准，且應配合主管機關監理與查核。
客戶	積極推動國內外優良企業上（興）櫃，或協助政府、金融機構及企業等以發行債券形式募集資金，使其得以藉由資本市場進行籌資、轉型，促進經濟成長及企業永續發展。
員工	員工是櫃買中心重要的資產，肩負開發新商品、維護各項交易制度、監理市場、推動企業籌資與活絡證券市場投資之重任，故招募適任員工、培育優質人才、維繫和諧的勞雇關係並建構優良的工作環境以鞏固高素質人力資源，是櫃買中心厚植競爭力之核心關鍵。
投資人	櫃買中心是資本市場中籌資與投資的主要媒合平台，投資人（包含散戶及機構投資人）透過證券商開戶交易債券、股票及衍生性商品等產品，故提供公平、安全的交易環境及滿足投資人之需求為櫃買中心重要使命。
公協會	與業務相關之各公協會團體建立良好且順暢溝通管道，有利於制訂及宣導各項金融服務規章制度。
供應商	透過各類型供應商提供之產品及服務，彼此建立互信的合作關係，是櫃買中心足以提供穩定交易平台之關鍵。



## 重要利害關係人溝通

利害關係人鑑別確立後，櫃買中心持續以多元溝通管道與公開透明的方式，與利害關係人進行互動，確保與利害關係人之溝通能獲得有

效且良好之成果，同時於報告書中彙總2018年營運活動中與各類重要利害關係人之溝通管道及溝通績效。

### 重要利害關係人溝通

利害關係人	溝通方式及頻率	2018年溝通績效
政府機關	<ul style="list-style-type: none"> <li>彙整申報重要業務統計（定期）</li> <li>正式公文往來（不定期）</li> <li>電子郵件、電話（不定期）</li> <li>會議及座談會（不定期）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>配合主管機關依進度完成檢討修訂各項規章制度。</li> <li>配合主管機關全力推動新制度及新商品。</li> <li>提供股票交易分析及各項市場因應措施，供主管機關決策參考。</li> <li>100%按時完成主管機關交辦事項。</li> </ul>
客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>實地拜訪與輔導（不定期）</li> <li>例行性查核（定期）</li> <li>例外性專案查證（即時）</li> <li>內部控制制度查核（定期／不定期）</li> <li>教育訓練（不定期）</li> <li>宣導會及論壇（不定期）</li> </ul> 正式公文往來、電子郵件、電話（不定期）	<ul style="list-style-type: none"> <li>實地拜訪上櫃公司之經營者及高階經理人，計30家。</li> <li>拜訪推動企業上（興）櫃，國內計76家，國外計37家，共113家。</li> <li>對上櫃公司進行平時管理及財報審閱205家次。</li> <li>對上櫃公司進行例外管理511家次。</li> <li>對上櫃公司內控制度執行情形進行查核92家次。</li> <li>對創櫃板受輔導及已登錄公司舉辦教育訓練課程13場，總計39小時。</li> <li>對上櫃公司舉辦各項業務宣導會／說明會／研討會等計29場；舉辦證券商業務推廣宣導會／研討會／說明會共計23場次。</li> <li>為債券發行人舉辦4場「債券市場宣導說明會」及1場「外國銀行在臺分行發行綠色債券宣導說明會」。</li> <li>證券承銷商滿意度調查上半年分別為81.25%及98.61%。</li> </ul>



利害關係人	溝通方式及頻率	2018年溝通績效
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>勞資會議（每季）</li> <li>教育訓練（不定期）</li> <li>勵進會（每季）</li> <li>人事評議小組會議（不定期）</li> <li>職工退休基金管理委員會暨勞工退休準備金監督委員會（每季）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全年共召開4次勞資會議。</li> <li>每位員工教育訓練時數平均為34.9小時。</li> <li>全年共辦理4次勵進會。</li> <li>全年共召開4次人事評議小組會議。</li> <li>全年共召開4次職工退休基金管理委員會暨勞工退休準備金監督委員會聯席會議。</li> </ul>
投資人	<ul style="list-style-type: none"> <li>櫃買市場業績發表會（每季）</li> <li>投資人電子郵件、服務專線電話（不定時）</li> <li>公開資訊觀測站（定期、不定期）</li> <li>重大業務更新新聞稿（不定時）</li> <li>投資人講座（不定時）</li> <li>櫃買中心網站（不定時）</li> <li>社群網站（不定時）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>辦理櫃買市場上櫃公司業績發表會36場；興櫃公司業績說明會1場。</li> <li>赴星馬、香港及日本辦理海外法人說明會共4場。</li> <li>辦理ETF、ETN獎勵競賽活動及17場投資人講座。</li> <li>辦理創櫃板投資媒合會，參加機構投資人代表共計50人。</li> </ul>
公協會	<ul style="list-style-type: none"> <li>正式公文往來（不定期）</li> <li>電子郵件、電話（不定期）</li> <li>會議及座談會（定期、不定期）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依業務屬性由首長及相關業務部門主管擔任會員代表。</li> <li>出席各公協會之會議暨研討活動等共17場。參與討論事項包括提出促進國內金融及證券產業發展之政策建言、國內會計及審計準則修訂、總體經濟趨勢研析及企業經營實務研討等。</li> </ul>
供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li>正式公文往來（不定期）</li> <li>電子郵件、電話（不定期）</li> <li>會議及座談會（定期、不定期）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每月與資安設備監控廠商召開檢討會議，全年共12場。</li> <li>每月與網路電信廠商召開檢討會議，全年共12場。</li> <li>每季與網站應用程式防火牆廠商召開檢討會議，全年共4場。</li> <li>與會計師事務所不定期討論公司財報資訊，以及合作輔導企業登錄創櫃板、登錄興櫃及申請上櫃。</li> </ul>

## 2-3 重大議題管理方針

### 利害關係人關注議題

為能了解重要利害關係人對於永續議題的關注與期望，櫃買中心考量國際永續趨勢及產業特性，依據GRI Standards永續主題及蒐集外部相關永續報告書資訊，擬定23項永續議題之利害關係人調查問卷。透過問卷調查，了解各重要利害關係人關注之永續議題與對櫃買中心之期許；針對溝通過程收集之

關注議題，納入營運及推動企業永續發展策略之參考，讓櫃買中心得以在永續推動面向更臻完善，落實企業社會責任。櫃買中心透過與利害關係人順暢與有效的溝通管道，讓營運持續向上提升，創造在經濟、環境及社會之價值。2018年總計回收203份問卷，其中有效問卷共計198份。

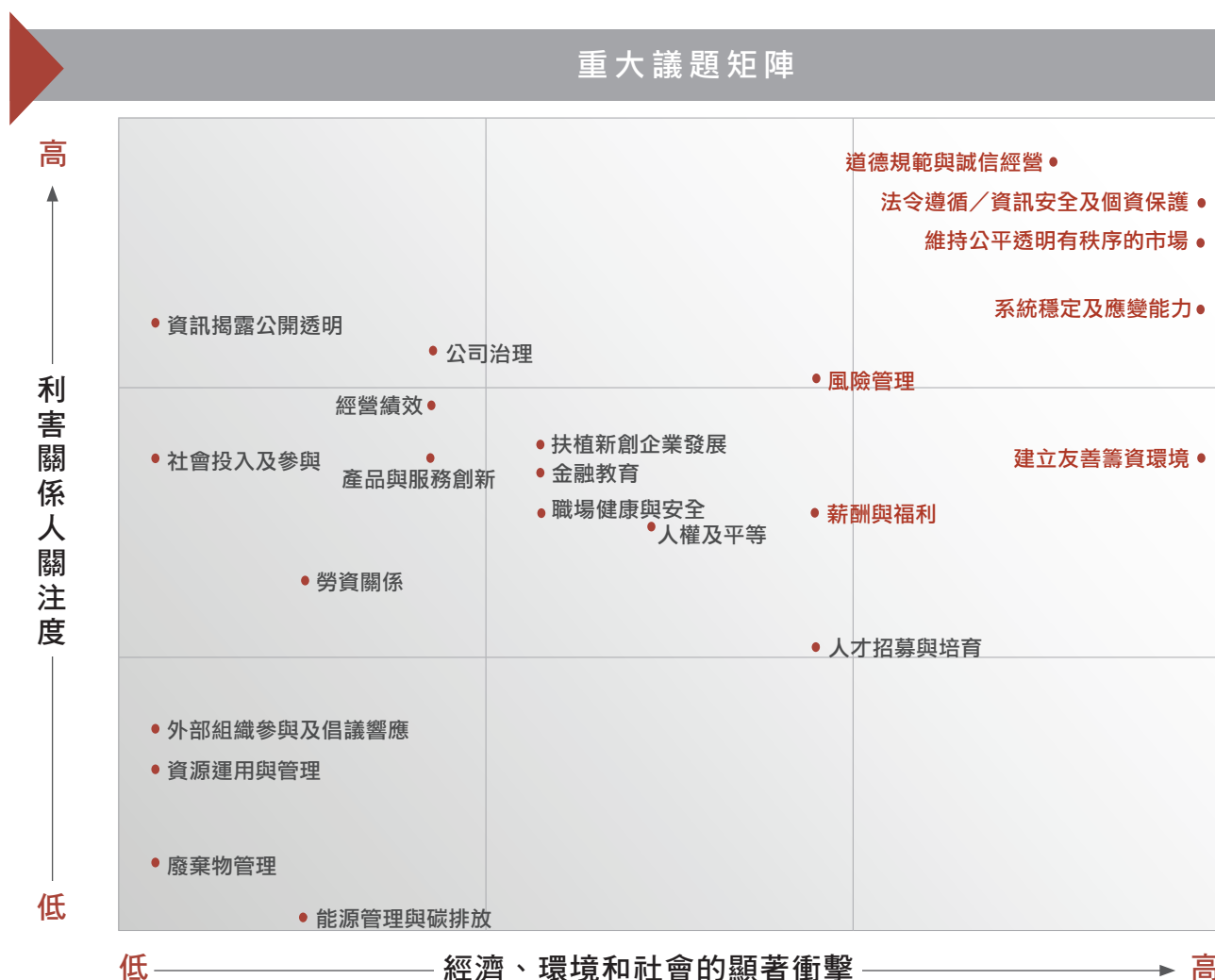
#### 利害關係人關注議題

利害關係人	主要關注議題	回應章節
政府機關	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 道德規範與誠信經營</li> <li>• 系統穩定及應變能力</li> <li>• 法令遵循</li> <li>• 資訊安全及個資保護</li> <li>• 風險管理</li> </ul>	3-3 誠信經營 3-2 風險管理、4-5 資訊安全 3-4 法令遵循 4-5 資訊安全 3-2 風險管理
客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 法令遵循</li> <li>• 道德規範與誠信經營</li> <li>• 資訊安全及個資保護</li> <li>• 風險管理</li> <li>• 公司治理</li> </ul>	3-4 法令遵循 3-3 誠信經營 4-5 資訊安全 3-2 風險管理 3-1 公司治理
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 薪酬與福利</li> <li>• 法令遵循</li> <li>• 職場健康與安全</li> <li>• 道德規範與誠信經營</li> </ul>	5-1 照顧培育員工 3-4 法令遵循 5-1 照顧培育員工 3-3 誠信經營
投資人	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 系統穩定及應變能力</li> <li>• 資訊安全及個資保護</li> <li>• 維持公平透明有秩序的市場</li> <li>• 道德規範與誠信經營</li> <li>• 風險管理</li> </ul>	3-2 風險管理、4-5 資訊安全 4-5 資訊安全 4-4 堅守公平透明 3-3 誠信經營 3-2 風險管理

利害關係人	主要關注議題	回應章節
公協會	<ul style="list-style-type: none"> <li>扶植新創企業發展</li> <li>金融教育</li> <li>社會投入及參與</li> </ul>	4-1 便捷企業籌資 5-3 普及金融教育、專欄：尋找未來巴菲特 5-4 深耕社會關懷
供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li>道德規範與誠信經營</li> <li>資訊安全及個資保護</li> <li>法令遵循</li> <li>資訊揭露公開透明</li> </ul>	3-3 誠信經營 4-5 資訊安全 3-4 法令遵循 1-1 認識櫃買、1-2 財務績效

經分析利害關係人關注議題之結果，再由高階主管評估櫃買中心在各項永續議題之面向對於經濟、環境及社會所產生之衝擊程度。彙總利害關係人關注程度與永續衝擊程度，將結果繪製成重大議題矩陣，選定衝擊程度及關注程度為高高、高中及中高之議題為2018年重大議題，包含法

令遵循、資訊安全及個資保護、維持公平透明有秩序的市場、道德規範與誠信經營、系統穩定及應變能力、建立友善籌資環境、風險管理等7項議題。另為呼應近年對於員工照顧與培育之重視，特將薪酬與福利納入，合計8項議題作為本次報告書揭露之重大議題。



## 重大議題對應

將確認之重大議題對應至GRI Standards之各項主題，選出具相關性之實質性主題，以及該項主題下之揭露指標，同時進行會議逐一檢視

每項重大主題在櫃買中心與價值鏈上下游之衝擊及涉入程度，確認本次報告書資訊揭露之主題邊界。

### 重大議題對應

重大議題	對櫃買中心之重要性	GRI重大主題／自訂主題	對應章節
法令遵循	廉潔、守法、透明、負責係保障員工權益、維護市場發展、促進經濟永續繁榮之基礎。	<ul style="list-style-type: none"> <li>有關環境保護的法規遵循</li> <li>社會經濟法規遵循</li> </ul>	3-4 法令遵循 4-4 堅守公平透明 4-5 資訊安全
資訊安全及個資保護	透過完善之資訊安全管理與個人資料保護，交易市場才能在公平與秩序之下運作。	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶隱私</li> </ul>	4-5 資訊安全
維持公平透明有秩序的市場	透過強化監管機制及交易監視，才足以確保市場之公平透明，亦得以活絡市場交易。	<ul style="list-style-type: none"> <li>維持公平透明有秩序的市場</li> </ul>	永續實績：推動公司治理及企業社會責任 4-3 投資人與客戶服務 4-4 堅守公平透明
道德規範與誠信經營	建立公正、平等、反貪腐之道德風氣與組織文化，具體實踐誠信經營政策，方可締造和諧之職場環境，並維繫市場之公平競爭與永續發展。	<ul style="list-style-type: none"> <li>反貪腐</li> </ul>	3-3 誠信經營
系統穩定及應變能力	透過系統之穩定運作，才得以維持金融商品市場之交易穩定性，確保面對災難或危機之持續運作與應變能力，也才得以減少災難發生時市場之損失。	<ul style="list-style-type: none"> <li>系統穩定及應變能力</li> </ul>	3-2 風險管理 4-5 資訊安全



重大議題	對櫃買中心之重要性	GRI重大主題／自訂主題	對應章節
<p><b>建立友善籌資環境</b></p>	<p>健全各項商品之交易機制，是提供企業便利籌資之關鍵，以減少籌資所需之門檻與資源。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立友善籌資環境</li> </ul>	<p>1-4 國際市場交流 4-1 便捷企業籌資 4-2 增進投資活絡 永續實績：發展永續商品</p>
<p><b>風險管理</b></p>	<p>識別各項營運風險，改善可能造成營運影響之措施，開拓潛在業務發展機會，以穩定開展櫃買中心之各項業務。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 風險管理</li> </ul>	<p>3-2 風險管理</p>
<p><b>薪酬與福利</b></p>	<p>透過完善之薪酬、福利與教育訓練制度留才育才，輔助員工持續精進專業技能並提供妥善之生活照顧，使員工積極與櫃買中心共謀發展與成長。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 市場地位</li> <li>• 勞雇關係</li> <li>• 員工多元化與平等機會</li> </ul>	<p>3-1 公司治理 5-1 照顧培育員工</p>





重大議題	重大主題	組織內		組織外			
		櫃買中心	員工	政府機關	投資人	客戶	供應商
法令遵循	有關環境保護的法規遵循 社會經濟法規遵循	●	●	○		●	○
資訊安全及 個資保護	客戶隱私	●	○	○	●		●
維持公平透明 有秩序的市場	維持公平透明 有秩序的市場	○	●	○	●	●	○
道德規範與 誠信經營	反貪腐	●	○	○	●	●	●
系統穩定及 應變能力	系統穩定及應 變能力	●	●	○	●		●
建立友善籌 資環境	建立友善籌資 環境	●	●	●			●
風險管理	一般揭露	●	●	●	●	●	●
薪酬與福利	市場地位 勞雇關係	●	●	○			

●表示直接衝擊

○表示間接衝擊