



附錄 1 | 利害關係人互動

利害關係人辨識

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、張力、影響力、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及利害關係人關係程度，經過內部跨部門會議進行討論與分析後，辨識出政府機關、員工、客戶、中介機構及投資人等5類，為櫃買中心營運之重要利害關係人。

利害關係人溝通

櫃買中心確保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。彙總2019年營運活動中與重要利害關係人之溝通管道及溝通頻率。

利害關係人	對櫃買中心之重要性	溝通管道及頻率
政府機關	櫃買中心為特許事業，業務經營經主管機關核准，且應配合主管機關監理與查核。各級相關政府機關對櫃買中心日常營運有影響力、約束力及法令職權。	<ul style="list-style-type: none"> 彙整申報重要業務統計（定期） 正式公文往來（不定期） 電話傳真及電子郵件（不定期） 會議及公聽會（不定期）
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之重任，優質適任之人才為櫃買中心厚植競爭力之核心關鍵。	<ul style="list-style-type: none"> 幹部及全體員工教育訓練（不定期） 勵進會（每季） 運動會(每年) 年終感恩晚會(每年) 勞資會議（每季） 人事評議小組會議（每半年） 性騷擾申訴處理委員會(不定期) 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）
客戶	國內外企業接受櫃買中心之輔導及審查後，發行股票上櫃、登錄興櫃或創櫃板，或發行債券進入櫃買債券市場募集資金，有助促進經濟成長及資金活絡。櫃買中心提供資訊及勞務服務之對象亦為櫃買中心客戶。	<ul style="list-style-type: none"> 實地拜訪（不定期） 例行性查核（定期/每季/每月） 例外性專案查核（不定期） 座談會、教育宣導及論壇（不定期） 正式公文往來(不定期) 電話傳真及電子郵件（不定期）
中介機構	櫃買中心推動企業進入資本市場之重要合作夥伴，由專業機構扮演重要橋樑，有利提高櫃買中心輔導及審查效率，促進優質企業與市場資金媒合。	<ul style="list-style-type: none"> 正式公文往來（不定期） 電話傳真及電子郵件（不定期） 會議、座談會及宣導會（不定期） 上櫃審查滿意度調查（每半年） 中介機構頒獎典禮(每年)
投資人	櫃買中心提供債券、股票、ETF、ETN及衍生性商品等多元商品，讓不同屬性及類型之投資人均可參與，故提供公平安全的交易環境及滿足投資人需求為櫃買中心重要使命。	<ul style="list-style-type: none"> 櫃買市場業績發表會（每季） 投資人講座（不定期） 投資人電子郵件、服務專線（不定時） 公開資訊觀測站（定期、不定期） 市場公告及新聞稿（不定期） 官網及社群媒體（不定時）