

每年至少一次報告董事會，於2023年03月14日董事會報告

### 1.2.3 利害關係人溝通與重大議題分析

2022 年台灣農林永續報告書，係參照 GRI Standards 2021 編制，著重於重大議題的揭露。在重大性議題分析上，因 2022 年農林的業務範疇無太大更動，故沿用 2020 年鑑別之重大議題進行管理方針、績效及成果的揭露。

為評估重大議題的影響範圍，我們按內部考量、產業狀況、產業鏈實務及利害關係人建議，確認這些重大性議題對組織內、外的潛在影響，即對經濟、環境和社會的正面、負面，或潛在的影響。

#### ● 利害關係人的鑑別、關注議題、溝通途徑及溝通頻率

台灣農林公司重視股東及利害關係人之權利，於公司網頁設立員工、投資人及業務往來公司聯絡（申訴）窗口。除了固定每年一次的股東會中，說明公司財務報告及營運狀況外，公司網站及公開資訊觀測站亦即時揭露公司治理狀況、營業公告、財務報表、重大訊息、內部稽核等相關資訊，經參酌各部門經驗，並於 2022 年參考 AA1000 利害關係人議合標準（Stakeholder Engagement Standard, SES）的五大原則（依賴性、責任性、影響力、多元觀點及關注力），鑑別出六類利害關係人，建立多元且運作流暢的溝通管道，透過各種有效的溝通管道，充分瞭解利害關係人的想法與需求，以獲得其關切議題與意見回饋（詳如下表），除了作為本報告書編撰依據外，更是本公司未來擬定策略與目標的重要參考。

利害關係人	關注議題	溝通途徑	溝通頻率
品牌商/客戶/潛在客戶	食品健康與營養、永續策略、顧客健康與安全	電話聯繫/e-mail/拜訪面談/出席會議	不定期
股東/投信機構	供應商環境評估、行銷與標示、營運活動環境衝擊、食品健康與營養、供應商社會評估	董事會/股東會股務部/發言人受訪/信件	兩個月/一年/ 不定期
政府	員工吸引與留任、供應商環境評估、申訴與溝通機制(客戶)	訪談/公文/電話聯繫	不定期
供應商	食品健康與營養、顧客健康與安全、營運活動環境衝擊	公文書/電子郵件/電話/執行會議/成果會議	不定期
員工/勞資會議	顧客健康與安全、員工吸引與留任、食品健康與營養	面對面溝通/ e-mail/員工意見箱/勞資會議等定期會議	不定期/三個月
社區/地方團體	創意研發、風險控管、營運活動環境衝擊、食品健康與營養、申訴與溝通機制(員工)	面對面溝通/電話聯繫	不定期

## 利害關係人溝通機制與成果

2022 年針對各項重大議題，檢視其對農林公司內外部之衝擊，同時根據 GRI Standards、產業特性等考量因素，界定其資訊揭露邊界，以回應利害關係人之關切。

對象	溝通機制 / 窗口	2022 年溝通成果
員工	1. 董事長及總經理信箱 2. 人力資源部經理信箱 3. 內部網路反應專區 4. 制定並公布「員工申訴」辦法 5. 部門會議 6. 勞資會議 7. 績效考核	1. 依法於每季召開勞資會議，保障員工合法權益，2022年共舉行4次。 2. 2022每周定期召開產銷會議、每月固定召開經營會議、資產開發部全年共召開48次部門會議。 3. 2022年人資部接獲3件員工申訴，經調查、溝通與調整職務(單位)後均順利結案。
股東	1. 發言人機制 2. 網站設置投資人專區 3. 股東大會	1. 持續更新官網，並由專人定期更新、維護網站之業務資訊，並結合公開資訊觀測站股務與財務相關資訊，確保股東對公司各項業務能充分知悉。 2. 2022年舉辦股東常會及法人說明會各1次。
供應商	1. 稽核室 2. 法務部 3. 運籌中心採購課	1. 秉持誠信及公正之原則，選擇產品、服務品質、價格、交期及售後服務最優之供應商成為長期合作夥伴；嚴禁相關業務承辦人員與其親友向供應商收取或索求不正當之回扣、佣金、出資入股、饋贈賄賂及旅遊招待等等私人利益。 2. 如有違反誠信經營及員工倫理或行為守則可向稽核室或法務部舉報。 3. 開發部2022年與11家供應商進行承攬項目溝通查核。 4. 2022年執行一次供應商評鑑。
客戶	1. ISO22000:2018 2. HACCP食品安全認證 3. FSSC22000 4. 雨林聯盟 5. 客服專線 0800-089-288	1. 本公司重視食品安全，積極導入第三方監督機制以確保品質；包括茶園全面實施生產履歷驗證，有機茶園實施有機驗證，並取得FSSC22000、ISO22000:2018、HACCP、雨林聯盟認證等；茶葉原料通過SGS農殘檢測，嚴格控管製造流程並落實管制點控制，生產茶葉品質值得信賴。 2. 本公司所生產或代理之商品，皆優於或符合衛生安全法規，並提供免費客戶服務專線及申訴專線，以即時提供協助，保障客戶權益。 3. 向客戶闡述本公司之食安策略及做法，必要時邀請客戶參訪本公司生產基地，以取得客戶及潛在客戶信賴
政府	公共事務處	1. 本公司所生產或代理之商品，符合安全法規。 2. 本公司土地開發相關案件皆遵循法令。 3. 2022年與土地資產管理有關訴訟案共4件，計繫屬苗栗地院2件、士林地院1件、屏東地院1件；又另有商標侵權案件1件。
社區	1. 各分公司主管 2. 總公司法務部或管理中心主管 3. 總公司公益小組	2022年透過捐贈、關懷與認購產品等方式支持地方社區、協會與基金會。

## 利害關係人聯絡方式

台灣農林股份有限公司為了實踐對社會及利害關係人的承諾，並尊重、維護其應有之合法權益。各利害關係人除了利用下列各種溝通管道，亦可透過 Email 提供建言，本公司將儘速妥適處理及正面回應。

對象	機制	聯絡（申訴）方式
供應商 / 承攬商	運籌中心採購課	張小姐 分機936 Jennifer@ttch.com.tw
	稽核室	陳小姐 分機869 Gillian@ttch.com.tw
	法務部	龔先生 分機826 Enzo.Kung@ttch.com.tw
股東	發言人	公共事務處高副總 分機 813 LeeKao@ttch.com.tw
	代理發言人	稽核室陳小姐 分機869 Gillian@ttch.com.tw
	財務及重要資訊揭露	公司網站
客戶	客戶服務專線	免費服務電話 0800-089-288
政府 / 媒體	公共事務處	公共事務處高副總 分機813 LeeKao @ttch.com.tw
員工	勞資會議(勞方代表)	陳小姐 分機836 陳小姐 分機808 姜先生 分機885 朱先生 02-26726151 萬先生 049-2895508
	職工福利會總幹事	資訊室牛先生 分機969
	性別工作平等保障及性騷擾申訴管道	行政處萬小姐 分機806 113@ttch.com.tw

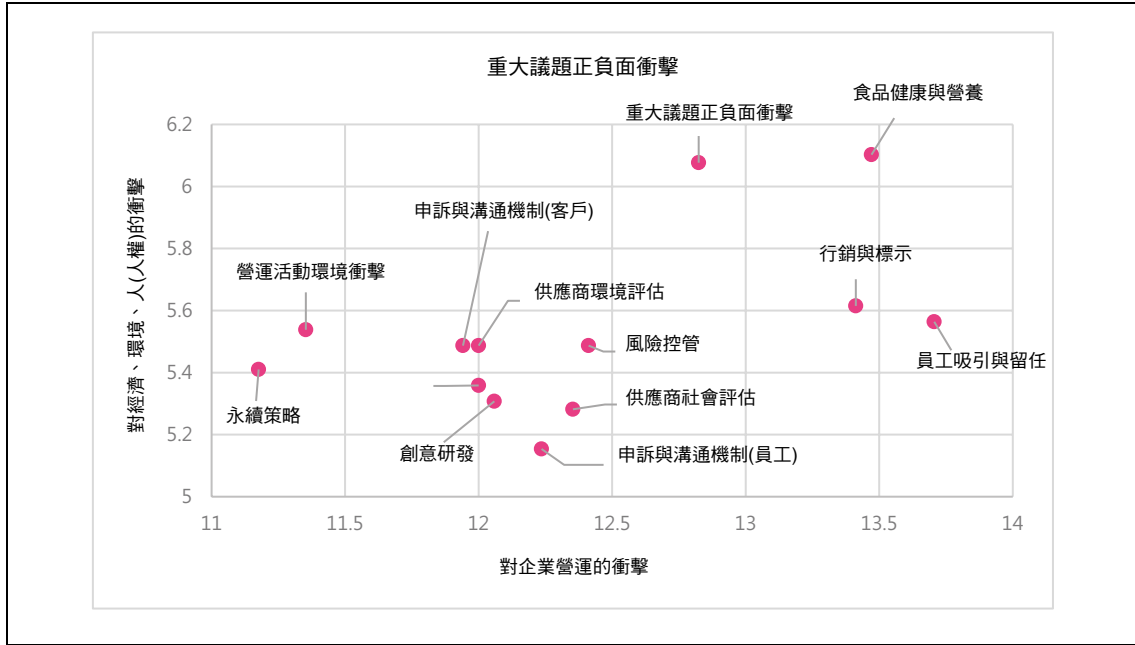
## 重大議題鑑別流程

2020 年本公司透過四步驟鑑別重大主題，2022 年因應 GRI 改版，本公司沿用重大議題並評估重大衝擊對內外部的影響程度。



### 重大議題矩陣

本公司今年參照 GRI 要求，針對「對經濟、環境和人（人權）的衝擊影響」與「對公司營運衝擊程度」進行了重大議題程序。我們使用矩陣交叉分析的方式，評估農林重大主題正負面衝擊矩陣，以作為制定永續發展策略方針的參考。同時，我們根據重大議題管理方針設定績效管理指標，追蹤目標達成狀況和進程，確保績效管理指標與永續原則的一致性。



### 議題總覽

治理面	產品面	供應鏈	環境面	社會面
永續策略 風險控管 營運績效	食品健康與營養 行銷與標示 創意研發	供應商環境評估 供應商社會評估	營運活動環境衝擊	顧客健康與安全 員工吸引與留任 申訴與溝通機制（員工） 申訴與溝通機制（客戶）

### 重大議題對應之 GRI 及 SDGs

重大議題	GRI	對應章節	SDGs
顧客健康與安全	GRI 416顧客健康與安全	2.2 食品安全	
永續策略	GRI 2-22永續發展策略的聲明	1.2 企業社會責任	
行銷與標示	GRI 417：行銷與標示	2.5.1 消費者保護	
供應商社會評估	GRI 414：供應商社會評估	2.4 供應商管理	
供應商環境評估	GRI 308：供應商環境評估	2.4 供應商管理	
創意研發	-	2.6 產品創新	-
食品健康與營養	-	2.2 食品安全	
風險控管	GRI 206：反競爭行為 GRI 3	1.3.3 風險管理	-

營運績效	GRI 201：經濟績效 GRI 207：稅務	1.1.4 財務績效	
申訴與溝通機制（員工）	GRI 406：不歧視	3.2.3 員工薪資、福利與溝通	
申訴與溝通機制（客戶）	GRI 418：客戶隱私	2.5.2 客戶服務	
員工吸引與留任	GRI 401：勞雇關係 GRI 404：訓練與教育 GRI 405：員工多元化與平等關係	3.2 打造幸福職場	
營運活動環境衝擊	GRI 304：生物多樣性 GRI 305：排放 GRI 306：廢棄物	CH4 綠色環境	

重大議題與衝擊邊界								
重大議題	議題說明	衝擊邊界					對應章節	
		內部	外部					
			員工	供應商	客戶	股東		政府
顧客健康與安全	主要管理方針為品質把關、食安維護、優質產品。即將成立食品安全中心監管別執行輔導管理，自源頭控管確保品質符合規定；原物料進料品質分析、原物料檢驗分析、品評分析、品質趨勢、品質成分定期進行檢討與改善；管理階層透過食安會議定期、檢討、追蹤食安管理之有效性。	√	√	√	√	√	√	2.2 食品安全
永續策略	2015 年成立 ESG 政策委員會，由總經理親自擔任主任委員，並設置四大權責小組由公司經理級以上主管兼任帶領作業，不定期召開會議，確保永續發展策略與企業營運方向一致。	√	√	√	√	√	√	1.2 企業社會責任
行銷與標示	研發與品保單位充分掌握法規變動依法將產品資訊友善揭露於包裝標示從規格書、包裝標示設計經由多層關卡審核確保符合法令。	√	√	√	√	√	√	2.5 客戶與消費者服務
供應商社會評估	為確保供應鏈合作夥伴在企業社會責任、保障任職員工受到合理的尊重以及遵循道德操守標準的規範，共同簽署供應商社會責任及道德規範承諾書。 承諾遵守勞動法規及社會責任暨道德規範標準並接受公司要求審核。透過供應商企業社會責任自評表及現場稽核監督供應商，落實企業社會責任。		√	√	√	√		2.4 供應商管理
供應商環境評估	為致力於環境保護，與供應商簽訂環保、安全及衛生相關規範，承諾共同遵守政府相關法律規定及最新社會責任相關規範。優先選擇通過管理系統認證的供應商如 ISO9001、ISO14001 等。也透過實施綠色採購以有效防止環境污染和資源浪費，與上下游企業共同實踐環境保護，打造綠色供應鏈。		√	√	√	√		2.4 供應商管理
創意研發	提升環保包材使用率，深耕自有品牌，開發新商品，精進包裝設計，強化產品在市場上識別度。	√	√	√	√	√	√	2.6 產品創新
食品健康與營養	茶葉在各項科學研究中，多次證明其對人體保健的功效，將現有產品精進，針對複方產品積極找尋原料應用，並善用產品配方以最自然風味來呈現，絕不添加任何香料、精油，隨時檢視產品的市場動態，並定期召開會議檢視產品開發進度。			√	√	√		2.3 當地採購

重大議題與衝擊邊界								
重大議題	議題說明	衝擊邊界					對應章節	
		內部	外部					
		員工	供應商	客戶	股東	政府		社區
風險控管	<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，以穩定開展台灣農林各項業務。透過：</p> <p>1. 每月定期於經營管理會議中，由董事長及總經理親自參與檢討各項營運數據，以期提早察覺營運的缺失，即早因應潛在風險。</p> <p>2. 定期檢討原物料生產、進料品質分析、原物料檢驗分析、品評分析、品質趨勢、品質成分進行檢討與改善，對於法規的更新及國內外食安新聞進行宣導以降低食安風險。</p> <p>3. 本公司董事會為風險決策之最高單位，對風險管理制度及運作負最終責任，並依照本公司營運方針，在可承受之風險曝險範圍內，預防任何可能的損失，在風險與報酬達成平衡的前提下，增加股東財富，並達成資本配置之最佳化原則，擬定風險管理政策及指導原則，督導各部門風險管理機制運作，只要發現有任何可能產生危機的因子，由稽核室評估後立即回報，由該小組召集人啟動危機管理小組會議，並依各類型危機分工指揮及協調各相關部門及人員，在第一時間釐清事實真相。</p>	√	√	√	√	√	√	1.3 公司治理
營運績效	<p>每年底擬定次年度營運計劃及預算，作為來年營運管理方向；每月定期舉行經營管理會議，由總經理及各單位長官針對營運情況進行檢討及討論；每周舉行產銷會議，讓產銷單位有效溝通合作。</p>	√		√	√	√		1.1 關於農林
申訴與溝通機制（員工）	<p>設有「員工意見信箱及專線」，以及每週定期舉行廠務會議，宣達公司各項訊息，收集員工意見，以增進勞資和諧。</p>	√	√	√	√	√	√	3.2 打造幸福職場
申訴與溝通機制（客戶）	<p>精進客服流程、提升服務品質，期待藉有效掌握消費者回饋的聲音。設有「0800客戶服務專線」，以及定期產銷會議，討論及提出解決方案。</p>	√	√	√	√	√	√	2.5 客戶與消費者服務
員工吸引與留任	<p>農林員工之薪酬、退休制度與福利制度及農林於人才招募、養成、培育、訓練之制度與相關作為，期待打造一個良好的職場環境。</p>	√	√	√	√	√	√	3.2 打造幸福職場
營運活動環境衝擊	<p>辨別農林之營運活動對環境、生態造成之正面或負面影響及農林如何管理環境面之計畫，包含能資源耗用、溫室氣體排放量等。</p>	√		√	√	√	√	4.1 TCFD 氣候變遷風險管理