

德麥的利害關係人溝通

第十條 等級：初級

資料來源：2020 年德麥企業社會責任報告書

德麥辨識公司之利害關係人，並於公司網站設置利害關係人專區；透過各種溝通管道，瞭解利害關係人關切之議題

企業概述

德麥食品創立於 1989 年，專業經營進口烘焙原物料，進口歐美及日本等先進國家之高級原料及烘焙物料，經由嚴格品質認證且多樣化產品線而不斷研發創新，在長期深耕國內烘焙市場之成果下，客戶涵蓋範圍既深且廣，包含國內各大飯店、連鎖量販賣場、零售麵包廠商及餐廳餐飲店等皆為德麥服務之對象，2019 年度台灣地區共有 12,330 家客戶，每月擁有超過 7,500 家之廣大成交客戶群，依國內各糕點商業同業公會之統計全台烘焙糕點業者約 8,000 多家，德麥之客戶涵蓋率已超過九成。

案例描述

1. 利害關係人議合

德麥食品提供多元的溝通方式及資訊揭露，透過公司官網、年報、烘焙新訊以及各種客服溝通管道，傳達公司的經營理念及產品的相關訊息，與利害關係人保持良好的溝通與對話。

德麥自 2020 年度發行企業社會責任報告書，揭露與利害關係人溝通之關鍵議題，以強化與利害關係人的溝通，並回應利害關係人的議題。本公司透過各部門內部討論及參考同業經驗，鑑別出本公司的利害關

係人，包括消費者（客戶）、股東（投資人）、主管機關、供應商、員工及媒體等六大族群，依對利害關係人的責任、影響力及重要性，界定出德麥的利害關係人所關注的重大議題。

2. 與利害關係人溝通

德麥保持良好暢通的溝通管道，藉由利害關係人參與溝通的過程，獲得其中寶貴的意見，以了解利害關係人的需求與想法，且為充份了解利害關係人所關切之議題，德麥接納與重視各方多元意見，並藉由各種溝通機制與方式，進行經驗交流與分享，且將利害關係人關切的議題，納入德麥的企業社會責任管理議題中，以提升及改善企業社會責任績效，且期望藉由資訊流通的完整性、及時性與透明性，作為與利害關係人意見回饋與持續改善的依據。

