

網家的利害關係人溝通

第十條 等級：初級

資料來源：2022 年網家永續報告書

無論是影響網家營運或受網家營運所影響，包含組織、團體或個人等，皆為網家之利害關係人，利害關係人意見與回饋，網家永遠在乎

企業概述

網家為一綜合網路服務商集團，業務涵蓋電子商務、金融科技及入口網站等網路服務。網家持續強化服務創新與商品深度，結合供應商開發與管理、商品資訊管理、金流物流與客戶服務，並積極導入大數據科技優化整體倉儲的自動化設備，旨在為消費者帶來更優質的網路購物體驗。

案例描述

● 利害關係人溝通

為聚焦溝通，網家透過AA1000 SES-2011利害關係人議合標準 (Stakeholder Engagement Standard, SES) 的五大原則 (依賴性、責任、張力、影響性、多元觀點)，鑑別出七大類主要的利害關係人：供應商、政府組織、顧客、員工、股東/投資人、媒體、社區/非營利組織。



● 回應利害關係人

網家於官網建立利害關係人專區，提供利害關係人填寫聯絡表單。各單位收到利害關係人回應後，會立即了解情況並回覆利害關係人。管理階層除定期召開會議外，亦會定期將網家重要報告及資訊提供董事：

- 會計部門：每月財務資訊及每季財務報告
- 內部稽核部門：每季內部稽核報告
- 公共關係部門：新聞

此外，董事會成員與高階管理階層間保持密切接觸，若有任何關鍵重大事件可隨時溝通，細節請參考網家111年報：關於出席董事會及委員會/審計委員會運作情形；溝通關鍵重大事件、關鍵重大事件的性質和總數，請參考網家於公開資訊觀測站發布之重大訊息，細節請參考網家111年報各項關於企業風險管理架構中公司及其所屬子公司整合並管理對營運及獲利可能造成影響之各種策略、營運、財務及危害性等潛在的風險，建置企業資安風險管理單位評估風險等級採取對應的風險管理策略。若有重大事件發生，即可依原訂定之機制進行應變處理。