誠品生活的利害關係人議合

第八條 等級：初級

資料來源：2012年誠品生活企業社會責任年報告書

*誠品生活之利害關係人主要包括股東、員工、顧客及合作廠商⋯⋯等。為與各利害關係人保持良好互動，已指派適當等單位，透過各種溝通管道以充分了解利害關係人之需求並積極主動回覆，建立公平長期之信賴關係*

**企業概述**

誠品生活（股）公司成立於2005年（原名誠新），由母公司誠品（股）公司（以下簡稱誠品）所創立。主要經營業務內容為複合商場經營管理、餐旅設備代理、咖啡酒窖餐飲通路及旅館經營。誠品生活近年來業務蓬勃發展，除台灣已有四十處以上營業據點外，並跨足海外於香港設立據點，引領台灣文創品牌，攜手躍越國際舞台。

**案例描述**

誠品生活之利害關係人主要包括股東、員工、顧客及合作廠商⋯⋯等。為與各利害關係人保持良好互動，已指派適當等單位，透過各種溝通管道以充分了解利害關係人之需求並積極主動回覆，建立公平長期之信賴關係，同時本公司亦訂有「誠信經營守則」、「誠信經營作業程序及行為指南」、「道德行為準則」⋯等規範，由上至下積極落實於日常行為中。進而實踐我們對企業社會責任的承諾。

1. 投資人

誠品生活官方網站設有投資人園地，提供投資人關心的資訊，包括公司治理政策、財務資料⋯⋯等。投資人有任何疑問，皆可於網站查詢聯絡電話、傳真、電子郵件信箱，聯絡專人服務。公司並不定期召開法人說明會，與投資人進行溝通對話。

1. 員工

誠品生活人力資源單位提供內部正式申訴/溝通管道，並定期舉辦勞資會議，協調勞資關係、促進勞資合作。亦透過新進員工座談會、人資座談會，增加雙方溝通機會。

1. 顧客

誠品生活係為以「生活與文化場域」的複合經營模式提供以文化為底蘊之豐富且多元的服務及空間氛圍，提供消費者獨特的商品組合及內容，以提升客戶忠誠度及滿意度為首要目標。因此，在各服務據點設有顧客意見函與客服信箱，並設有免付費客服專線，以期在最短時間內使顧客反應皆能獲得妥適處理。

1. 合作廠商

各商場專櫃廠商若有任何問題皆可以對應至專責的樓面管理人員協助處理。進行承包商及供應商遴選時，公司內部秉持透明公開之採購流程，嚴格要求同仁必須遵循法令、嚴守公司規定，不得直接或間接提供、收受、承諾或要求金錢、餽贈、服務、優待、款待、應酬及其他利益。亦規範相關人員、資產及財務管理，有效評估風險及建立適當之防火牆機制。