

金穎生技的內外部溝通

第二十二條 等級：初級

資料來源：2022 年金穎生技永續報告書

金穎生技希望透過開放且透明的溝通管道，強化同仁間、客戶間的雙向溝通

企業概述

金穎生技成立於 1999 年，已在微生物發酵領域鑽研多年，該公司秉持著對人類健康的重視與關懷，除了持續精進現有的代工和保健食品開發領域外，也積極開展與微生物發酵相關業務，生產多樣性功能產品減少化學品使用，開創永續發展的願景。

案例描述

金穎生技重視雙向溝通，希望透過開放且透明的溝通管道，強化主管與同仁間、同仁彼此間的溝通，以及與客戶有良好的互動。

在勞資溝通的部分，金穎生技定期召開勞資會議、管理階層會議及福委會，其中 2022 年的勞資會議共召開 4 次，主要就勞工福利事項、勞工安全衛生、提升生產效率等事項進行協商，並在達成共識後實施。此外，公司也設有申訴專線，可以隨時接受員工的意見，在 2022 年並無發生違反人權之勞資糾紛情事。

有關金穎生技提供的客戶服務，除了客戶主動申訴的客服流程，承辦人員將記錄歸檔，供後續單位討論改善外，金穎生技每年也都會針對

主要客戶進行滿意度調查，調查內容包含產品、服務品質、安全衛生、交貨時間和其他開放性問題，作為公司後續的改善依據。根據 2022 年的滿意度調查結果，回函率達 91%，而本期的滿意度回覆均落在 4.8 至 5.0 分之間(總分 5 分)，屬「優良」結果。