

三、利害關係人溝通

萬海持續致力於強化與利害關係人的互動，不定期與不同利害關係人進行對話。利害關係人及議題的辨識，是落實企業社會責任的核心工作。萬海每一年於企業社會責任報告書啟動會議中，企業社會責任委員會之各部門人員，針對目前關鍵利害關係人及其重視的議題做討論與交流，並取得共識，做為報告書揭露內容的重要參考依據。

與利害關係人溝通的方針

政府機關

溝通管道	頻率	提出之關鍵主題與關注事項
公司財報	每季一次	<ul style="list-style-type: none"> • 公司治理 • 節能減碳 • 經理人薪酬 • 誠信與道德 • 各國法規遵循
電話、公文往來、同業協會會議討論	不定期	
勞動檢查、申報安全衛生相關資料	不定期、依各主管機關要求	

供應商

溝通管道	頻率	提出之關鍵主題與關注事項
船員勞務代理之船員教育訓練	每季專案完成定期召開	<ul style="list-style-type: none"> • 供應鏈管理 • 綠色採購
代理行評鑑、廠商評鑑與認證制度、供應商勞工安全衛生管理、合約規範	每年一次	
電子郵件、專線電話、會議討論、實地拜會面談、公司網頁	不定期	

客戶

溝通管道	頻率	提出之關鍵主題與關注事項
客戶專線電話、客戶電子信箱 cs@wanhai.com 、官網 https://tw.wanhai.com	持續開放客戶反應意見	<ul style="list-style-type: none"> • 節能減碳 • 船隊效能管理 • 聯營合作模式 • 運價 • 資訊安全 • 船期即時資訊提供
合約規範	平均每年一次	
顧客滿意度調查、客戶拜訪、會議討論	不定期	

員工

溝通管道	頻率	提出之關鍵主題與關注事項
人事系統平台	即時資訊查詢	<ul style="list-style-type: none"> • 勞資關係 • 員工福利 • 工作環境安全 • 船隊安全 • 風險意識培養 (事前預防) 與船上緊急狀況應變措施 • 通報系統 (事後處理)
經營、戰情會議	每二週一次	
航安研討會	每月	
課內會議、部門會議	每月一次或視業務不定期召開	
員工意見反饋調查	半年一次	
職工福利委員會	每年至少一次	
海勤同仁意見及提案電子問卷	船員下船前	
海勤員工教育訓練	船員上船前、每月、每季培訓	
教育訓練、課程滿意度問卷及培訓意向調查、員工安全衛生委員會會議	定期或視業務不定期召開	
公司內部相關公告、營業部研討會、報告、船員課公用電子信箱、專線電話、船員電子佈告欄、留言板	不定期	
勞資溝通會議	每季一次	

非營利組織

溝通管道	頻率	提出之關鍵主題與關注事項
志工關懷活動或公益活動	每月一次	• 萬海慈善基金會對社會公益活動之投入 • 媒體報導
出版刊物 - 停泊棧、停泊棧電子報	每兩個月一次	
官網佈告欄、新聞公開訊息、電子郵件、專線電話、公文、拜訪洽談、網路社群	不定期	

股東

溝通管道	頻率	提出之關鍵主題與關注事項
股東會	每年一次	• 財務資訊揭露 • 營運概況 • 投資計畫
法人說明會	每年至少一次	
於公開資訊觀測站公告重要財務、業務資訊 / 遵循主管機關規範公司網站、股東服務窗口 (專線電話與電子郵件)	不定期	

四、利害關係人關注之議題

萬海蒐集各方利害關係人之關鍵主題與關注事項，進行鑑別並了解需求及對萬海的期許，在追求永續經營與獲利之同時，重視環境、社會與公司治理之因素，並將其納入萬海管理方針與營運活動。萬海已設置利害關係人專區，自 2017 年亦已增加線上問卷，多方面瞭解蒐集利害關係人關注之議題。

萬海企業社會責任委員會共召開企業社會責任專案會議 10 次。按營運考量、產業狀況、產業鏈實務及利害關係人建議，確認這些顯著議題對利害關係人潛在影響，即對經濟、環境和社會的正面、負面或潛在的影響，並規劃逐步邀請組織內、外單位進行影響的討論及資訊揭露。

五、回應利害關係人的標準流程

萬海透過問卷回收，取得利害關係人議合所提出之重大主題。接著對應 GRI 準則指標，以重大主題排序的方式呈現。以下是萬海回應利害關係人及重大主題分析過程與方法的標準流程：

1. 各部門定期於內部會議舉行時，反饋外部利害關係人主題。各部門主管定期向高階管理階層，匯報利害關係人關切主題與未來計畫，分析各主題對公司的衝擊。
2. 參閱全球市佔率前 5 名之國外先進同業企業社會責任網站、報告書近 1,000 頁文獻，並彙整近 200 頁 PPT。間接觸及數以萬計的相同產業利害關係人所提出之關鍵主題與關注事項。以及觀看企業社會責任近 10 部影片。以符合 GRI 101 基礎 2016 版之 10 大資訊報導原則。
3. 依據跨部門討論，重大性議題分析即可要求企業與相同產業內的標竿領導者進行比較，觀察哪些議題是國外先進同業所看重的，然後從中進行自我調整與修正。這份廣泛的基礎比對，可為企業提供更貼近真實情境的營運狀況，反映公司在產業中的位置，並