

利害關係人議合

鑑別利害關係人

利害關係人	關切議題	溝通方式	溝通頻率	溝通績效
員工 (內勤正式員工)	營收拓展 法令遵循 氣候變遷行動 穩健營運 客戶服務 社會公益 友善職場 客戶隱私	職工福利委員會會議 勞資委員會會議 員工問卷調查 官方網站 主管工作量報會議 LINE群組	每季 每年 不定期 每月	定期產出會議記錄並透過群組及電子郵件回應利害關係人關注之議題，使員工成為台名最重要的資產及創新的基礎
員工 (外勤承攬團隊)	營收拓展 法令遵循 氣候變遷行動 穩健營運 客戶服務 社會公益 友善職場 客戶隱私	E-agent平台 「營週看」影片 教育訓練 會議 LINE群組 社群平台Facebook粉絲團、 官方Instagram、各社團及 「台名保險經紀人股份有限公司」LINE@(官方帳號)	每日 每周 每週 每季 每日 每週	以多元化的教育訓練及數位媒體的佈局，與外勤承攬業務團隊共同建構台名的職場氛圍及文化，以吸引及留住優秀人才
股東	營收拓展 穩健營運 客戶服務	官方網站 年報 E-mail	每月 每年 不定期	定期揭露完整透明的資訊，以加深對台名經營的信賴感與信心
客戶	營收拓展 穩健營運 客戶服務	0800電話 E-mail 官方網站 社群平台Facebook粉絲團、 官方Instagram、各社團及 「台名保險經紀人股份有限公司」LINE@(官方帳號)	每日	以「經營永續的幸福感」為理念，致力提供客戶暖心服務、守護客戶保障
供應商	氣候變遷行動 穩健營運 客戶服務 友善職場 客戶隱私	電話 E-mail	每日	與合作夥伴一起在日常營運中，友善環境，減少產生負面衝擊
政府	營收拓展 法令遵循 社會公益	E-mail	不定期	配合政府政策並遵守相關法規，以雙向溝通與合作，提供社會正能量
非營利組織/ 當地社區	穩健營運 客戶服務 社會公益 友善職場	公益活動 電話 E-mail 官方網站	每年至少 5次以上	串連跨領域的專業與資源，一同面對關注議題，擴大影響力
CSR專業機構	營收拓展 氣候變遷行動 穩健營運 客戶服務 友善職場	官方網站 企業社會責任報告書 參獎	不定期	積極與專業機構合作並接軌國內外標準企業，強化永續推動成效
客戶	CSR專業機構	shino@tabc.com.tw joyce@tabc.com.tw hsiumlin@tabc.com.tw		

台名保險企業社會責任小組先透過內部會議，激盪出各方可能的利害關係人，包括員工、投資人、政府、客戶、供應商、媒體、媒體、社區、競爭者，再依循全球性非營利組織AccountAbility 所制定的 AA1000 SES 利害關係人議合 2015 年版 (AA1000 AccountAbility Principles，簡稱 AA1000 SES 2015) 所含括的責任、影響力、張力、依賴及不同觀點這 5 項標準，針對所有利害關係人執行鑑別程序與重要性評分，經過鑑別程序後，本報告年度進行議合的利害關係人群體共 7 大類，包括（1）員工、（2）股東、（3）客戶、（4）供應商、（5）政府、（6）非營利組織 / 當地社區以及（7）CSR 專業機構。

利害關係人溝通

台名保經各部門定期於內部會議舉行時，反饋外部利害關係人議題，並透過問卷回收與加權統計，取得利害關係人議合所提出之重大主題。再對應 GRI Standards 指標，以重大主題排序方式呈現。右表為台名回應利害關係人及分析重大主題的標準流程。

台名保經利害關係人關切議題和溝通方式、頻率與特定程序表

除此之外，各方利害關係人與員工可透過各式暢通管道，向本公司各管理階層及人力資源單位陳述意見。台名保經也將於網站或年報，主動揭露公司各項治理原則、政策與措施。

利害關係人	姓名	職稱	信箱
員工	黃怡綾	資深經理	elaine@tabc.com.tw
政府	董怡瑛	主任	rebecca@tabc.com.tw
股東	潘麗儀	專案副理	doris.wen@tabc.com.tw
供應商(保險公司)	羅淑芬	經理	joyce@tabc.com.tw
CSR專業機構	林靜雯	協理	shino@tabc.com.tw
客戶	林秀倫	專員	hsiumlin@tabc.com.tw

重大主題鑑別

台名保經針對7大類利害關係人採取不同的議合形式，包括單向、雙向、一對多或多對一等，並針對 7 大類利害關係人回收共 97 份關注問卷，以了解其所關切的永續議題；並同步訪談公司高階主管與企業社會責任小組共同討論，確認台名保經 2020 年度的 8 項重大主題；相較於上一個報導期間，重大主題和主題邊界無重大改變。

排序	重大主題	對營運的重要性	利害關係人							CSR 專業機構 當地社區
			員工	股東	客戶	供應商	政府	非營利組織	當地社區	
1	客戶隱私	嚴格遵守「個人資料保護」，除了強化教育訓練與宣導外，還通過 ISO / IEC 27001:2013 資訊安全管理制度，以落實公司內部人員的個資安全。	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	客戶服務	因應產業發展趨勢，持續深耕客戶關係，強化溝通，以滿足客戶的需求並獲得支持與肯定。	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	友善職場	台名保經重視每一個員工與招攬關係的夥伴，所以我們定期檢視相關規範及環境，透過友善且安心的工作環境，來凝聚對台名保經的向心力。	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	穩健營運	穩健健全的公司營運仰賴明確的永續發展策略，能讓組織發展系統化，並保護公司股東及其他利害關係人之權益。	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	法令遵循	台名保經之所以能穩健成長與永續經營，是以落實法規遵循為基礎，無違反法律、法規、合規之情事，善盡公司應負義務。	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	營收拓展	成長的營收與財務績效的拓展是企業永續經營的根本，台名保經致力於創造更高的經濟價值以回饋我們的股東、投資人等利害關係人。	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	社會公益	台名保經為兼顧經濟、社會和環境的共同利益，所以我們也重視社會責任，並積極投入公益活動，結合我們的核心精神，並融入經營運作中，達成永續經營的目標。	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	氣候變遷行動	重視氣候變遷議題，盡其所能付諸環保行動、積極汰換耗能設備，以減緩氣候變遷為目標。	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

