

# 利害關係人溝通

櫃買中心為強化與利害關係人之溝通並持續精進，2020年報告書依以下方式識別重要利害關係人，並廣泛調查利害關係人所關注議題、調整櫃買中心永續發展策略。

## 第1階段：鑑別利害關係人

步驟1：盤點溝通對象 9大類利害關係人	櫃買中心考量歷年經驗及2020年營運情形，先行辨識出本年度9大類利害關係人。
步驟2：聚焦溝通對象 6大類利害關係人	<ul style="list-style-type: none"> <li>採用AA1000 SES利害關係人議合標準之「責任、張力、影響力、多元觀點、依賴性」等5項構面。</li> <li>由櫃買中心3位高階主管與11個部門，以問卷方式評估利害關係人與櫃買中心之相互影響程度，再經跨部門會議討論與分析。</li> <li>2020年以政府機關、客戶、投資人、中介機構及員工等5類，為櫃買中心重要利害關係人與優先溝通對象。</li> </ul>

## 第2階段：鑑別重大議題

步驟3：盤點永續議題 23項永續議題	<ul style="list-style-type: none"> <li>櫃買中心綜合考量歷年利害關係人溝通情形、國際永續趨勢與規範、同業重大議題等，彙整23項永續議題。</li> <li>廣泛涵蓋13項治理（經濟）議題、3項環境議題及7項社會議題。</li> </ul>
步驟4：調查議題關注程度 發放346份問卷 分析342份問卷 增加約30%(相較2019年)	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過向內外部9大類利害關係人 群組發放問卷，進一步瞭解各類利害關係人所關注永續議題與關注程度。</li> <li>考量深化利害關係人溝通與參與，增加問卷之發放數量，並回收346份問卷，其中有效問卷計342份。</li> </ul>
步驟5：評估議題衝擊程度 3位永續委員會高階 5大面向內部共同商議	<ul style="list-style-type: none"> <li>由3位永續委員會高階主管綜合評估各項永續議題對櫃買中心之衝擊程度。</li> <li>由永續委員會委員與5大面向小組，共同商議對櫃買中心之衝擊程度。</li> </ul>
步驟6：矩陣重大性分析 9項重大永續議題 7項關注議題+2項自主揭露	<ul style="list-style-type: none"> <li>整合步驟4、5評估成果繪製重大議題矩陣圖，辨識出2020年度7項重大議題。</li> <li>考量利害關係人溝通情形及重大議題平衡性，自主增加揭露2項重大議題，最終確認2020年度9項重大永續議題。</li> </ul>

利害關係人	對櫃買中心之重要性	主要溝通管道及頻率	主要關注議題	回應章節	主要溝通成效
政府機關	<ul style="list-style-type: none"> <li>櫃買中心為特許事業，業務經營經主管機關核准，且應配合主管機關監理與查核。各級政府機關對櫃買中心日常營運有影響力、約束力及法令職權。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>會議及公聽會（不定期）</li> <li>正式公文往來（不定期）</li> <li>電話傳真及電子郵件（不定期）</li> <li>彙整申報重要業務統計（定期）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>系統穩定及應變能力</li> <li>法令遵循</li> <li>金融教育</li> <li>維持公平透明有秩序的市場</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>專題：普惠金融</li> <li>專題：市場發展</li> <li>1-1 成長</li> <li>1-2 永續</li> <li>2-2 營運治理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020年無重大裁罰事件。</li> <li>配合主管機關檢討修訂各項規章制度。</li> </ul>
客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>國內外企業接受櫃買中心之輔導及審查後，發行股票上櫃、登錄興櫃或創櫃板，或發行債券募集資金，有助促進經濟成長及資金活絡。櫃買中心客戶亦涵蓋櫃買中心提供資訊及勞務服務者。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>實地拜訪（不定期）</li> <li>座談會、教育宣導、論壇及公聽會（不定期）</li> <li>櫃買家族聯誼活動（每年）</li> <li>正式公文往來（不定期）</li> <li>電話傳真及電子郵件（不定期）</li> <li>例行性查核（定期/每季/每月）</li> <li>例外性專案查核（不定期）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>法令遵循</li> <li>維持公平透明有秩序的市場</li> <li>道德規範與誠信經營</li> <li>資訊安全及個資保護</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>專題：市場發展</li> <li>1-1 成長</li> <li>1-2 永續</li> <li>2-2 營運治理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020年底計有782家國內外公司掛牌上櫃，253家國內外公司登錄興櫃，及87家國內公司登錄創櫃板。</li> <li>考量業者反映創新企業不易進入資本市場，櫃買中心規劃增設「戰略新板」並預計於2021年第3季開板。</li> <li>考量2020年新冠肺炎(COVID-19)疫情對發行公司營運獲利及掛牌進度產生影響，櫃買中心訂定IPO寬容措施。</li> <li>2020年債券市場發行量新高達3.39兆元，創下歷年新高。</li> </ul>
投資人	<ul style="list-style-type: none"> <li>櫃買中心提供債券、股票、權證、ETF、ETN及衍生性商品等多元商品，讓不同屬性之投資人均可參與，櫃買中心以提供公平安全的交易環境及滿足投資人需求為使命。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>櫃買市場業績發表會（每季）</li> <li>投資人講座（不定期）</li> <li>公開資訊觀測站（定期、不定期）</li> <li>市場公告及新聞稿（不定期）</li> <li>投資人電子郵件、服務專線（不定時）</li> <li>官網及社群媒體（不定時）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>道德規範與誠信經營</li> <li>法令遵循</li> <li>維持公平透明有秩序的市場</li> <li>資訊安全及個資保護</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>專題：市場發展</li> <li>1-1 成長</li> <li>1-2 永續</li> <li>2-2 營運治理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020年全年度櫃買市場新開戶數較2019年度成長近64萬戶，成長比率高達75%。</li> <li>2020年櫃買市場總交易人數超過245萬人，相較2019年總交易人數成長近71萬人，成長幅度達40%，並創下櫃買市場歷史最高紀錄。</li> <li>2020年投資人信箱共505人次來函，100%已轉請相關業務部門辦理並回覆投資人。</li> </ul>

利害關係人	對櫃買中心之重要性	主要溝通管道及頻率	主要關注議題	回應章節	主要溝通成效
中介機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>櫃買中心推動企業進入資本市場之重要合作夥伴，由專業機構扮演重要橋樑，有利提高櫃買中心輔導及審查效率，促進優質企業與市場資金媒合。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>會議、座談會及宣導會（不定期）</li> <li>正式公文往來（不定期）</li> <li>電話傳真及電子郵件（不定期）</li> <li>中介機構頒獎典禮（每年）</li> <li>上櫃審查滿意度調查（每半年）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>法令遵循</li> <li>道德規範與誠信經營</li> <li>公司治理</li> <li>維持公平透明有秩序的市場</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>專題：市場發展</li> <li>1-1 成長</li> <li>1-2 永續</li> <li>2-2 營運治理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020年上半年及下半年分別對11家及18家證券承銷商發放問卷，回收比率均為100%，對櫃買中心服務整體滿意度達100%。</li> <li>舉辦「中介機構輔導上櫃、與櫃及創櫃頒獎典禮暨業務座談會」，表揚5家證券商及4家會計師事務所貢獻卓著之中介機構並增進交流。</li> </ul>
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工是櫃買中心重要的資產，肩負開發新商品、維護各項交易制度、監理市場、推動企業籌資與活絡證券市場之重任，優質適任之人才為櫃買中心厚植競爭力之關鍵。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>幹部及全體員工教育訓練（不定期）</li> <li>勵進會（每季）</li> <li>運動會（每年）</li> <li>年終感恩晚會（每年）</li> <li>勞資會議（每季）</li> <li>人事評議小組會議（每半年）</li> <li>性騷擾申訴處理委員會（不定期）</li> <li>職工退休基金管理委員會暨勞工退休準備金監督委員會（每季）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工薪酬與福利</li> <li>法令遵循</li> <li>職場健康與安全</li> <li>道德規範與誠信經營</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2-2 營運治理</li> <li>4-2 職場福祉</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>調查2020年對員工教育訓練計畫意見，100%同仁表示時數足夠。</li> <li>2019年復職一年後仍在職的比例則達100%。</li> </ul>