



# 1

## 利害關係人議合及互動

- 1-1 利害關係人與重大議題鑑別與回應
- 1-2 利害關係人識別
- 1-3 重大議題識別
- 1-4 利害關係人溝通與回應
- 1-5 持續深化的永續管理



## 1-1 利害關係人與重大議題鑑別與回應

清楚辨識各利害關係人所關注的議題，並持續與利害關係人進行透明及有效的溝通，是大聯大控股邁向永續經營、長遠發展的基礎。透過系統化的方式，大聯大控股鑑別與營運相關的利害關係人，再以了解關聯度高之利害關係人所關注的議題，結合議題對於內部營運及經濟、環境及社會之衝擊程度評估，大聯大控股識別出重大永續議題，並於本報告書進行資訊揭露，回應密切關注之利害關係人，同時持續強化相關議題的管理，採取具體行動，以落實企業永續經營的承諾。

### 1 利害關係人識別



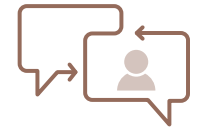
### 2 重大議題識別



### 3 對應重大主題與建立管理方針



### 4 利害關係人關注議題與溝通管理



## 1-2 利害關係人識別

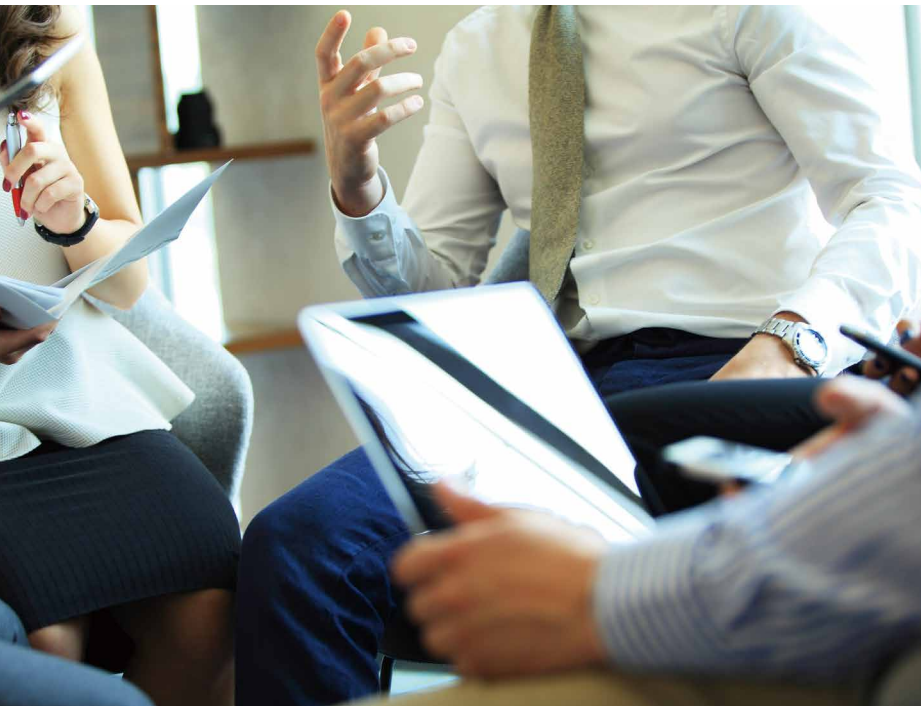
大聯大控股主要之利害關係人鑑別係參考 AA 1000 利害關係人議合標準，包括責任、影響力、張力、多元觀點及依賴性等重要因子進行評估，由各功能部門填寫問卷進行分析後，最終篩選出 12 類重要的利害關係人，包括：政府機關、原廠、員工、客戶、股東/投資人、銀行、供應商/承攬商/外包商、媒體、公協會、學術單位、鄰近社區、非政府組織等。

### 利害關係人關係程度排序及對大聯大之意義



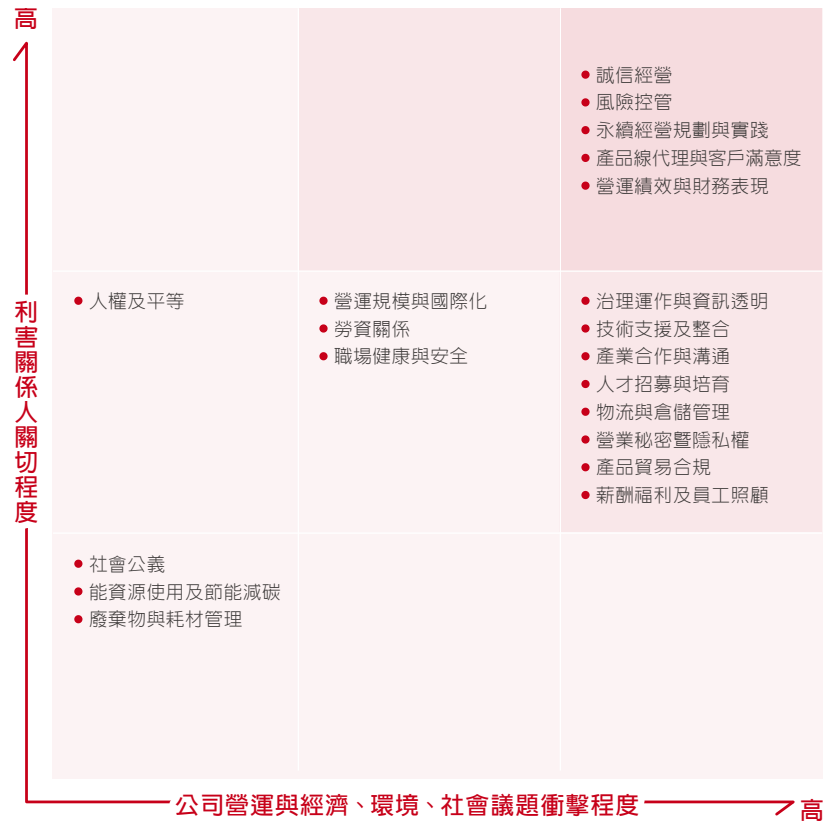
### 1-3 重大議題識別

2017 年大聯大召開 CSR 委員會，邀請各集團 CEOs 高階長官進行檢視重大議題矩陣圖，並以大聯大未來發展方向進行評估，整合相關意見並產製 2017 年重大議題矩陣圖，並篩選出以下 13 項重大議題，包含誠信經營、風險控管、永續經營規劃與實踐、產品線代理與客戶滿意度、營運績效與財務表現、治理運作與資訊透明、技術支援與整合、產業合作與溝通、人才招募與培育、物流與倉儲管理、營業秘密暨隱私權、產品貿易合規、薪酬福利與員工照顧。



外部關注議題 (由公司內外利害關係人評估)		內部衝擊議題 (由董事長及各集團執行長評估)	
1	誠信經營		誠信經營
2	永續經營規劃與實踐		治理運作與資訊透明
3	風險控管		風險控管
4	產品線代理與客戶滿意度		永續經營規劃與實踐
5	營運績效與財務表現		產品線代理與客戶滿意度
6	技術支援及整合		營運績效與財務表現
7	物流與倉儲管理		產品貿易合規
8	營業秘密暨隱私權		薪酬福利及員工照顧
9	營運規模與國際化		物流與倉儲管理
10	治理運作與資訊透明		營業秘密暨隱私權
11	勞資關係		產業合作與溝通
12	職場健康與安全		技術支援及整合
13	人才招募與培育		人才招募與培育
14	產品貿易合規		營運規模與國際化
15	產業合作與溝通		職場健康與安全
16	人權及平等		勞資關係
17	薪酬福利及員工照顧		人權及平等
18	能資源使用及節能減碳		社會公義
19	社會公義		能資源使用及節能減碳
20	廢棄物與耗材管理		廢棄物與耗材管理

大聯大控股以此矩陣圖作為本報告書的內容依據，呈現 2017 年度之相關績效與管理成果，並作為 2018 年度永續經營規劃與實踐之策略目標。



「技術支援及整合」、「產業合作與溝通」、「人才招募與培育」為本年度所新增辨識之重大議題，主要係因應大聯大控股朝向「數位轉型」發展，持續加強原廠與客戶服務的重視與管理。

重大議題		對於大聯大之意義
1	誠信經營	大聯大控股推行「團隊、誠信、專業、效能」之核心價值觀，始終相信誠信經營為企業永續經營的基礎
2	風險控管	大聯大控股專注於整合性風險的管理，在可接受的風險水準下，積極從事各項業務以提升營運收入，並確保適當的風險文化能在整個企業組織中建構及維持
3	永續經營規劃與實踐	大聯大控股規劃永續發展藍圖，包含設定短、中長期目標，並依據目標設定在經濟表現、環境社會相關具體作為的落實
4	產品線代理與客戶滿意度	身為半導體通路商，為滿足客戶需求及提升整體服務效率，大聯大控股代理充足種類的產品並保持供貨穩定度，以提高客戶滿意度，以及維護良好客戶關係
5	營運績效與財務表現	為能永續經營，大聯大控股重視營運獲利、投資盈虧、財務情形、營運成本等相關績效，以及營運過程中造成的間接經濟衝擊
6	治理運作與資訊透明	大聯大控股健全公司治理運作，包含股東權益保障、投資人關係維持、董事會職能發展、行為準則之訂定及法令依循，以及對利害關係人持續溝通，確保資訊透明
7	技術支援與整合	大聯大控股身為通路代理商，提供原廠及客戶技術服務支援及整合，協助整體供應鏈創造更大的價值
8	產業合作與溝通	大聯大控股作為產業供應鏈之樞紐，協助整合上下游企業資訊，並做為產業合作之溝通橋樑
9	人才招募與培育	大聯大因應業務發展及轉型需要，所建立之人才培育及發展目標、教育訓練規劃，以及職涯成長協助
10	物流與倉儲管理	為因應上下游供貨與訂單之需要，大聯大控股建立良善物流與倉儲控管方式，以達成訂單出貨及時性與成本管理之最大效益
11	營業秘密暨隱私權	為維護營業秘密、交易安全、客戶及員工隱私，大聯大控股進行相關之資訊安全管理作為
12	產品貿易合規	為確保產品貿易符合各國法規要求，大聯大控股設定相關管理目標、公司内部管控機制以及實務操作作業流程合規
13	薪酬福利與員工照顧	大聯大控股提供員工對內公平、對外具競爭力之薪資報酬，並規劃福利獎勵以及關懷機制



重大議題與 GRI 重大主題

重大議題	GRI 重大主題	對應章節	對應揭露項目
誠信經營	反貪腐	2-3-2 誠信經營與法令遵循	GRI 205-2
治理運作與資訊透明	有關環境保護的法規遵循	附錄	GRI 307-1
	經濟社會法規遵循	附錄	GRI 419-1
產品貿易合規	經濟社會法規遵循	4-3 嚴謹控管的合規貿易 附錄	GRI 419-1
營運績效與財務表現	經濟績效	2-2-3 年度重要營運指標	GRI 201-1
	市場地位	3-3 公平完善的薪酬考評 附錄	GRI 202-1 GRI 202-2
薪酬福利及員工照顧	職業安全衛生	3-4 氛圍良好的工作環境	GRI 403-2 GRI 403-3
	員工多元化與平等機會	2-2-3 年度重要營運指標 2-3-1 公司治理組織與權責 3-1-2 人力資源組成結構 3-3 公平完善的薪酬考評	GRI 405-1 GRI 405-2
人才招募與培育	訓練與教育	3-2 重視發展的人才培育	GRI 404-1 GRI 404-3
產品線代理與客戶滿意度	行銷與標示	附錄	GRI 417-2 GRI 417-3
營業秘密暨隱私權	客戶隱私	附錄	GRI 418-1
永續經營規劃與實踐		經營者承諾與理念 2-4 善盡責任的永續發展	
風險控管		2-3 嚴謹當責的治理組織	
技術支援與整合		4-1 數位驅動的供應鏈管理	
產業合作與溝通		4-1 數位驅動的供應鏈管理	
物流與倉儲管理		4-4 關係穩定的夥伴合作	



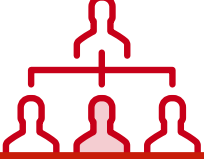





重大議題之組織內與組織外邊界

重大主題		組織內		組織外										
		大聯大控股	子集團	原廠	客戶	政府機關	股東	供應商 / 承攬商 / 外包商	公協會	銀行	鄰近社區	媒體	非政府組織	學術單位
經濟面	經濟績效	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	市場地位	●	●			●	●					●		
	反貪腐	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●		
	永續經營規劃與實踐	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	風險控管	●	●	●	●	●	●	●		●				
	技術支援與整合	●	●	●	●		●							
	產業合作與溝通	●	●	●	●		●							
	物流與倉儲管理	●	●	●	●		●							
環境面	有關環境保護的法規遵循	●	●	●	●	●	●	●			●	●		
社會面	職業安全衛生	●	●			●		●				●		
	訓練與教育	●	●											
	員工多元化與平等機會	●	●			●	●							
	行銷與標示	●	●	●	●	●			●			●		●
	客戶隱私	●	●	●	●	●						●		
	社會經濟法規遵循	●	●	●	●	●	●		●			●		

## 1-4 利害關係人溝通與回應

	 員工	 政府機關	 原廠	 客戶	 股東 / 投資人	 銀行
關注議題	<ul style="list-style-type: none"> <li>誠信經營</li> <li>永續經營規劃與實踐</li> <li>營運績效與財務表現</li> <li>風險控管</li> <li>物流與倉儲管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>能資源使用及節能減碳</li> <li>誠信經營</li> <li>社會公義</li> <li>職場健康與安全</li> <li>人才招募與培育</li> <li>治理運作與資訊透明</li> <li>產品貿易合規</li> <li>營運績效與財務表現</li> <li>薪酬福利與員工照顧</li> <li>產品線代理與客戶滿意度</li> <li>營業秘密暨隱私權</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>誠信經營</li> <li>營業秘密暨隱私權</li> <li>永續經營規劃與實踐</li> <li>人權及平等</li> <li>產品線代理與客戶滿意度</li> <li>營運績效與財務表現</li> <li>治理運作與資訊透明</li> <li>產品貿易合規</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>誠信經營</li> <li>風險控管</li> <li>產品線代理與客戶滿意度</li> <li>永續經營規劃與實踐</li> <li>產品貿易合規</li> <li>營運績效與財務表現</li> <li>營業秘密暨隱私權</li> <li>治理運作與資訊透明</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>營運績效與財務表現</li> <li>誠信經營</li> <li>治理運作與資訊透明</li> <li>風險控管</li> <li>營運規模與國際化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>永續經營規劃與實踐</li> <li>誠信經營</li> <li>治理運作與資訊透明</li> <li>風險控管</li> <li>營運績效與財務表現</li> </ul>
溝通機制	公司網頁 (含內部企業網站, EIP) / 電話 / E-MAIL 員工信箱 / 全體會議 (每月)	主管機關監理及查核活動 / 主管機關政策宣導 / 公開資訊觀測站 / 公司網頁 / 會議或座談 / 電話 / E-MAIL / 書面信函	面談 / 電話 / E-MAIL / 書面	面談 / 電話 / E-MAIL / 書面	公開資訊觀測站 / 公司網頁 / 電話 / E-MAIL / 書面信函 / 法人說明會 / 座談 Conference / 股東會 (每年)	公開資訊觀測站 / 公司網頁 / 電話 / E-MAIL / 書面信函 / 銀行額度續約審查
溝通頻率	不定期	不定期	不定期	不定期	不定期	不定期
對應章節	2 誠信治理及永續實踐 3 人才發展及友善職場	2 誠信治理及永續實踐	2 誠信治理及永續實踐 4 創新供應鏈及夥伴關係	2 誠信治理及永續實踐 4 創新供應鏈及夥伴關係	2 誠信治理及永續實踐	2 誠信治理及永續實踐

## 1-4 利害關係人溝通與回應

	 供應商 / 承攬商 / 外包商	 媒體	 公協會	 學術單位	 鄰近社區	 非政府組織
關注議題	<ul style="list-style-type: none"> <li>誠信經營</li> <li>職場健康與安全</li> <li>營運績效與財務表現</li> <li>產業合作與溝通</li> <li>產品線代理與客戶滿意度</li> <li>營運規模與國際化</li> <li>治理運作與資訊透明</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>產品貿易合規</li> <li>技術支援及整合</li> <li>物流與倉儲管理</li> <li>職場健康與安全</li> <li>產品線代理與客戶滿意度</li> <li>營運績效與財務表現</li> <li>治理運作與資訊透明</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>誠信經營</li> <li>治理運作與資訊透明</li> <li>營運績效與財務表現</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>永續經營規劃與實踐</li> <li>技術支援及整合</li> <li>物流與倉儲管理</li> <li>營運績效與財務表現</li> <li>產品線代理與客戶滿意度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>永續經營規劃與實踐</li> <li>誠信經營</li> <li>薪酬福利及員工照顧</li> <li>職場健康與安全</li> <li>風險控管</li> <li>治理運作與資訊透明</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社會公義</li> <li>營運績效與財務表現</li> </ul>
溝通機制	公開資訊觀測站/公司網頁 / 電話 / E-MAIL / 書面信函 / 訪談 / 研討會	公司網頁 / 電話 / E-MAIL / 會議	電話 / E-MAIL / 書面信函 / 會議或座談	電話 / E-MAIL / 書面信函 / 會議或座談	電話	電話 / E-MAIL
溝通頻率	不定期	不定期	不定期	不定期	不定期	不定期
對應章節	2 誠信治理及永續實踐 4 創新供應鏈及夥伴關係	2 誠信治理及永續實踐 4 創新供應鏈及夥伴關係	4 創新供應鏈及夥伴關係	4 創新供應鏈及夥伴關係	5 綠色營運及在地關懷	5 綠色營運及在地關懷



## 1-5 持續深化的永續管理

### 誠信經營

#### 反貪腐

大聯大控股承諾以誠信經營為本，並推動「團隊、誠信、專業、效能」之核心價值觀

#### 政策/管理系統：

- 制定「防範內線交易管理作業程序」，以保障投資人及公司的權益
- 於台灣區新進人員訓練時進行防止內線交易之宣導解說

#### 申訴機制：

- 申訴信箱wpgnac@wpgholdings.com
- 公開揭露「審計委員會受理利害關係人建言及申訴處理辦法」

#### 評量機制：

防範內線交易管理作業納入稽核控管的機制之中

### 治理運作與資訊透明

#### 有關環境保護的法規遵循、社會經濟法規遵循

大聯大控股建立完整公司治理架構，並落實運作，透明化資訊揭露，積極與利害關係人溝通

#### 政策/管理系統：

- 訂定「公司治理守則」、「公司道德行為準則」、「誠信經營守則」、「企業社會責任守則」等公司内部規範
- 各後勤管理單位，依據權責專業範疇，隨時檢視法規遵循趨勢，以建立内部管理政策

#### 評量機制：

- 公司内部規範守則定期檢視與增修，以符合現行公司政策與作業流程
- 因不符合公司治理、社會或環保相關法規而受政府機關罰款或罰鍰的次數與金額

### 產品貿易合規

#### 社會經濟法規遵循

大聯大控股承諾營運將符合國際間出口合規，並確保交易安全

#### 政策/管理系統：

- 透過貿易合規服務單位，管控產品銷售符合國際規範

#### 評量機制：

- 建立貿易合規監督管理機制
- 因不符合產品相關法規而受政府機關罰款或罰鍰的次數與金額

### 營運績效與財務表現

#### 經濟績效

- 大聯大控股提前自2008年自願由全體獨立董事組成審計委員會，更進一步建立良好之公司治理制度，健全審計監督功能及強化管理機能，並自2013年開始依國際會計準則編製財務報告
- 大聯大控股自成立初期即設置中文、英文版官網同步提供相關財務資訊、財報、及法說會簡報，並自2012年起於公司官網同步揭露每季中文、英文版財報，嗣後於2014年12月起於公開資訊觀測站同步公布中文、英文重大訊息，同年也提供中文、英文版議事手冊、議事錄，並於2015年起提供中文、英文版股東會年報

#### 政策/管理系統：

- 每年於策略會議中考量國內外市場趨勢及本公司競爭優勢，制定年度經營方向
- 定期將財務資訊於重大訊息、財報與年報中揭露，定期召開法人說明會，並置於官網及公開資訊觀測站

#### 評量機制：

- 每年出具之財務報告皆須經會計師簽證，並申報主管機關
- 揭露中文、英文版重大訊息、財報及股東會年報，並每季召開法人說明會說明公司營運績效與財務績效

### 薪酬福利及員工照顧

#### 市場地位、職業安全衛生、員工多元化與平等機會

遵循當地勞動相關法令與規範

#### 政策/管理系統：

- 建立人事規章辦法及福利政策
- 針對不同職務同仁規劃相關訓練藍圖及確實落實執行
- 每年定期舉辦勞工安全衛生教育訓練

#### 申訴機制：

- 實體信箱設置
- 申訴信箱wpgnac@wpgholdings.com

#### 評量機制：

- 定期檢視當地勞動相關法規，確保合規
- 偕同外部顧問進行大中華區的薪酬水準調查，確保薪酬水準對外具有競爭力

### 產品線代理與客戶滿意度

#### 行銷與標示

大聯大控股秉持客戶為中心之精神，協助客戶解決供應鏈管理問題

#### 政策/管理系統：

- 相關單位接獲客戶意見之後，會即時針對客戶或原廠之要求進行對應及研議後續處置措施

#### 申訴機制：

- 客戶可透過多種如郵件、電話、定期會議等管道與本公司聯繫，檢討並確保與客戶暨原廠間合作的順暢

#### 評量機制：

- 透過會議討論，確保產品與服務符合客戶及原廠需求

## 1-5 持續深化的永續管理

### 營業秘密暨隱私權

顧客隱私

本公司確實遵循個人資料保護法法令規定

政策/管理系統：

- 為確保本集團及客戶之資訊安全，本公司於2007年制定「大聯大控股資訊安全管理規範」
- 因內部「使用者系統授權作業」等控管流程強化之需要，由董事會通過「個人資料保護管理作業指導原則」

評量機制：

- 「大聯大控股資訊安全管理規範」定期檢視與增修
- 稽核單位針對管理機制，進行年度稽查，以確保執行成效

### 人才招聘與培育

訓練與教育

因應公司持續發展，找到適合的人才，提供相關合適的發展與培訓

政策/管理系統：

- 建立管理學程、通識學成及專業學程，針對不同職級及單位開設教育訓練課程

申訴機制：

- 申訴信箱wpghac@wpgholdings.com

評量機制：

以教育訓練人均實數呈現評量績效，確保員工透過完善的教育訓練成長發展

### 永續經營規劃與實踐

永續經營規劃與實踐

建立企業社會責任委員會，並透過整體企業營運作業的實踐，逐步實踐企業永續發展

政策/管理系統：

- 結合聯合國永續發展目標(SDGs)制定大聯大控股短中長期永續工作目標，逐步推動各項可行方案之執行

評量機制：

- 每季定期召開企業社會責任委員會，向委員報告各階段企業社會責任報告書、各永續工作目標及可行方案執行進度

### 風險控管

風險控管

以整合性風險管理為目標，各層級風險單位以企業整體為觀點，有系統地透過風險辨識、風險評估、風險處理與監控，將風險管理納入營運作業考量，達成組織目標，並藉由內部教育訓練的實施，使風險管理深植於企業文化

政策/管理系統：

- 為確保大聯大之風險控管強度，定期進行最新之風險評估
- 推動辦公室持續營運、異常交易預警以及關鍵風險指標預警等專案，持續落實整體風險管理效能

評量機制：

- 風險管理服務處將定期檢視本公司風險管理政策內容及執行情形，並隨時注意國際與國內風險管理制度之發展情形，據以檢討改善

### 技術支援與整合、產業合作與溝通

線上技術運營、平台資源媒合

以C2B(以人為本)的態度，更彈性、更有效率地面對每一個客戶不同的需求，從客戶角度出發，提供迅速精準的服務，進而完善打造一個協同合作的生態圈

政策/管理系統：

- 推動「大大網」專案，依據大型客戶及中小型客戶的不同需求，提供個性化服務並持續優化彈性管理能力
- 發揮供應鏈管理職能，提供客戶七項服務內容，如產品推展、存貨管理、訂單管理、銷售管理、運籌管理、財務管理及資訊管理等

評量機制：

- 客戶可透過多種如郵件、電話、定期會議等管道與大聯大控股聯繫，以利即時掌握客戶需求及意見，確保之間合作的順暢
- 相關單位接獲客戶意見之後，會即時針對客戶或原廠之要求進行對應及研議後續處置措施

### 物流與倉儲管理

物流與倉儲管理

秉持以人為本的服務態度，透過建構串連內外資訊透明平台，落實物流管理職能，優化原廠及客戶服務品質

政策/管理系統：

- 對於物流廠商的遴選，秉持公平公正公開的原則進行公開招標，並有效管理得標廠商，針對廠商的服務配合狀況，每月皆以KPI進行評鑑。

評量機制：

- 對貨運代理商進行KPI評鑑，項目包含目的地準時交貨、運送貨物品質、費用申請正確性與及時性、報關資料正確性等，並定期查核、檢討改善，以建立完善的物流供應商服務質量