

利害關係人溝通

本於尊重利害關係人權益，正德海運辨識公司之利害關係人並透過適當溝通及參與方式，瞭解其合理期望及需求，妥適回應利害關係人所關切之相關議題，由各部門分工負責利害關係人之溝通。

正德海運除透過經營報告及年報，經常性地公開公司在公司治理、能源環境管理、致力社會參與的相關訊息，111年將導入ESG企業社會責任報告書，做為進一步揭露企業社會責任資訊的一項重要溝通管道。更藉由公司網站，促進資訊流通的可及性、透明性、及時性、完整性及互動性，並由此收集各界的回饋意見，做為持續改善及提高讀者滿意度的依據。

利害關係人鑑別

正德海運ESG推動小組參考各部門及建群顧問公司，根據利害關係人議合標準，從依賴性、責任性、影響力、多元觀點、關注張力等特性鑑別出主要的利害關係人有：員工及非員工之工作者、投資人、銀行機構、政府機關、供應商/承攬商及客戶。

主題	員工及非員工之工作者	投資人/股東	銀行機構	政府機關	供應商/承攬商	客戶
經濟績效	4.43	4.6	4.79	4.5	4.24	4.33
誠信經營	4.45	4.4	4.54	4.5	4.33	4.39
資訊安全	4.23	4.4	4.21	4.33	4.33	4.44
國際環保公約	4.2	4.4	4.63	4.17	4.29	4.39
有關環境保護的法規遵循	4.15	4.4	4.71	4.17	4.33	4.06
社會經濟法規遵循	4.1	4.4	4.54	4.17	4.19	4.39
客戶隱私	3.88	4.4	4.29	4	4.24	4.56
風險管理	4.43	4.3	4.54	4.33	4.14	4.28
勞資關係	4.32	4.3	4.33	4.17	3.76	3.89
不歧視	4.18	4.3	4.13	3.83	4	3.72
客戶服務管理	4.1	4.3	4.17	3.83	4.14	4.5
反貪腐	3.9	4.3	4.25	4.17	4.19	4.11
反競爭行為	3.62	4.3	4.29	3.5	4.14	4.22
公司治理	4.1	4.2	4.38	4.5	3.76	4.28
稅務	3.83	4.2	4.71	3.5	3.71	3.72
結社自由與團體協商	3.75	4.2	3.96	3.17	3.9	3.83
勞雇關係	4.52	4.1	4	4	3.76	3.72
訓練與教育	4.42	4.1	4.04	4	3.81	3.72
職業安全衛生	4.32	4.1	4.17	4	3.95	4

正德海運利害關係人 = 影響正德海運或受正德海運影響之團體或個人

溝通管道與成效

正德海運司重視利害關係人之權益與意見，對利害關係人設有公開且直接的溝通管道，除提供正德海運在永續發展的相關資訊，更藉以及時瞭解、回應利害關係人所關切的議題，持續檢視及改善正德海運於企業社會責任的績效。

利害關係人	關注議題	對正德公司的意義	溝通管道	重要交流節錄
員工及非員工之工作者	勞雇關係、誠信經營、公司經營績效	員工是公司一起成長的夥伴及重要資產，營造安心工作環境，確保員工人權以外，更透過職涯發展及教育訓練，提升員工技能，厚植人才資本，提升公司競爭力。	1.每月召開公司動員月會溝通。 2.針對 COVID-19 疫情給予員工及家庭照顧。 3.管理部針對新人關懷訪談。	1.反應公司獲利能力提升，調整整體員工薪資水準:非擔任主管職務之全時員工「薪資平均數」110年_954 仟元 / 109年_688 仟元。 2.因應 Covid-19, 給員工有薪事假 14 天, 供家庭照顧。 3.對於新人關懷訪談, 給予回應及問題解決。
投資人/ 股東	公司經營績效、誠信經營、有關環境保護的法規遵循	正德海運以誠信經營、穩健發展確保資訊安全，以獲致利潤回饋股東	1.股東服務電子郵件信箱 kevincheng@franbo.com.tw 2.月營收公告於公開資訊觀測站與公司網站(每月) 3.股東常會議案採逐案表決，實施電子投票，過程投資人可充分參與，結果公布於公開資訊觀測站及企業網站 4.發行線上版及紙本股東會年報與經營報告(每年)	1.108 年開始股東會採用電子投票，讓外資股東與散戶對於議案的表決更為便利。110 年電子投票占已發行股份總數表決權比率 55.06%。 2.國內外投資人重視投資標的在環境、社會及治理層面之表現，111 年進行 ESG 報告書編制，著重在因應氣候變遷之相關風險控管，持續透過書信或會議雙方溝通公司作為，聽取意見並妥適回應投資人提問。
銀行機構	公司經營績效、有關環境保護的法規遵循、稅務	正德海運船舶投資屬重資本支出，需要透過銀行支持才能完成投資計畫，一同成長。	1.每年提供財務報告及營運計畫，讓往來銀行定期審視公司財務結構及經營狀況。 2.每季不定期邀請往來銀行到公司進行業務瞭解及投資計畫執行情形。	1.按季提供財報及船舶鑑價報告，貸款銀行評估公司及擔保品價值。 2.110 年 9 月新船簽約儀式邀請各往來銀行參加，說明投資計畫及未來船隊佈局。

利害關係人	關注議題	對正德公司的意義	溝通管道	重要交流節錄
政府機關	公司經營績效、誠信經營、公司治理	公司依循中央及地方政府，及集團子公司註冊地所訂定之政策、法規來經營，並秉持循環經濟的環保觀念，善盡企業社會責任。	1.主動拜訪民意代表與主管機關溝通合理之管制法規與政策。 2.參加主管機關舉辦之座談會、研討會、各項評鑑(不定期)。	1.110年11月與林岱樺立委及財務部討論 FCF 境外所得課稅議題。 2.110年參加證期局及 OTC 各項公告申報線上宣導會。
供應商/ 承攬商	誠信經營、有關環境保護的法規遵循、資訊安全	供應及承攬商是正德海運得以維持正常營運重要的一環，須符合正海運對其要求及規範，遵守相關行為準則	1.拜會、互訪(不定期)。 2.提供安全設計規範(不定期) 3.每年進行供應商評鑑。	1.規格、條款及價格之討論、供貨日期與品質狀況之查訪；市場訊息之交流與探討。 2.供應商提供料件必需符合船舶安任需求及設計規範，否則將會退件。 3.年底針對當年度供應商進行評比，若不符合要求則請其改善，若達不到標準者將不再採購。
客戶	資訊安全、客戶隱私、客戶服務管理	客戶是正德海運收入主要來源，「客戶誠信管理、客戶投訴零、管理標準化、程序透明化」是正德海運面對客戶及貿易商的最高原則。	1.船端每日傳送航行狀況予客戶，公司辦公室人員瞭解船舶狀況，溝通提供服務是否符合需求。 2.對於客戶反應異常情形進行瞭解及處理。	1.公司 TC 船舶：9 艘 客訴次數：10 次 Off-Hire：14 天 2.本公司內部期許於 11 年客訴金額與事件降低百分之 50%，並設立內部監控表格，適時監督/並同時增強各部門之間協辦能力，使客訴事件發生時能盡早解決，避免客戶抱怨，提升客戶意度。