

萬海公司治理揭露利害關係人身份、關注議題、溝通與回應方式和實績

利害關係人	優先關注議題	溝通管道、回應方式 及溝通頻率	2020 年利害關係人溝通實績
<p style="text-align: center;">員工</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●勞資關係 ●員工福利、多元化與平等機會 ●工作環境安全與勞工健康維護 ●教育訓練 	<ul style="list-style-type: none"> ●OUTLOOK 電子公告欄/不定期 ●經營會議/每二週一次 ●戰情會議/每週一次 ●航安研討會/每月一次或視業務不定期召開 ●部門內會議/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議/定期或視業務不定期召開 ●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 ●溝通聯絡窗口 <p>林小姐 電話:886-2-25677961 分機 7521</p> <p>吳小姐 電話:886-2-25677961 分機 7596</p> <p>電子郵件信箱 csr@wanhai.com</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●2020 年船員下船意見反饋，共 125 份。 ●2020 年船員留言板共 12 筆反映事項，並已依反映事項個別回覆船員。 ●2020 年員工建議事項共 30 項，提出人數較多的項目經相關單位回覆已公告。 ●2020 年課程人次如下： <ol style="list-style-type: none"> (1).員工海運專業職能進修課程達 6399 人次上課。 (2).員工資訊安全意識提升課程達 273 人次上課。 (3).法遵宣導、誠信經營 (線上課程) 達 3311 人次上課。 (4).員工勞動權益促進課程達 55 人次上課。 (5).員工職場軟實力提升課程達 10375 人次上課。 (6)海勤船員全年課程安排共 87 場，計 600 人次上課。 ●2020 年舉辦 17 場 CPR+AED 訓練課程，總參與人數 404 人次。 ●2020 年提供 130 人次職醫健康諮詢。 ●2020 年為了遵守防疫規定及避免群聚，萬海透過 E-mail 共發佈 244 則健康 e 通報，其中包含健康新知及新冠肺炎疫情彙報等提供及分享健康資訊。 ●2020 年為了遵守防疫規定及避免群聚，以線上方式舉辦 10 場健康促進課程講座，總計 894 人次參與。 ●每季召開安全衛生委員會議，與勞工代表溝通職安衛相關議題。 ●2020 年辦理一般安全衛生教育訓練，總受訓人數 200 人次。 ●2020 年共召開 4 次勞資會議，重要決議事項有育嬰留職停薪期間未休畢之特別休假日數，得遞延至復職後使用、2021 年辦公行事曆、因業務性質需要，特定勞工得於天然災害

			發生時(後)出勤及針對新冠肺炎防疫期間訂定 <防疫期間特別管理辦法>等。
客戶	<ul style="list-style-type: none"> ● 公司治理 ● 營運績效 ● 客戶保護與溝通 ● 資訊安全與透明 ● 與環境保護有關的 法規遵循 ● 服務品質 	<ul style="list-style-type: none"> ● 客戶專線電話 林小姐 電話:886-2-25677961 分機 7521 吳小姐 電話:886-2-25677961 分機 7596 ● 客戶電子信箱 (cs@wanhai.com) 企業網站 (https://tw.wanhai.com/) 持續開放客戶反應意見 ● 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 	<ul style="list-style-type: none"> ● 2020 年: <ul style="list-style-type: none"> 1. 透過客戶專線電話接獲 11 筆客訴。 2. 透過客戶電子信箱接獲客戶案件 0 起。 3. 客戶滿意度調查統計共 658 位客戶，服務滿意度總得分為 4.35(滿分為 5 分)，滿意程度約 87%。 ● 2020 年 5 月 5 日對 tender account : Covestro (科司創)進行溝通，說明我司在環境議題上，所取得的成效(特別是碳排量)。 ● 2020 年 5 月 18 日對 tender account : Dow Chemical (陶氏化學)進行溝通，說明我司在環境議題上，所取得的成效。
股東/投資者	<ul style="list-style-type: none"> ● 公司治理 ● 營運績效 ● 永續發展策略 ● 風險管理 ● 股東參與 	<ul style="list-style-type: none"> ● 股東會/每年一次 ● 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 ● 溝通聯絡窗口 林小姐 電話:886-2-25677961 分機 7521 吳小姐 電話:886-2-25677961 分機 7596 電子郵件信箱 csr@wanhai.com 	<ul style="list-style-type: none"> ● 2020 年收到投資人訊息，共 19 封。 投資者來函主要目的或內容： <ul style="list-style-type: none"> 1. 拜訪/訪談邀約 2. 財報公告時程/財報內容問題 3. 環境保護議題 (拆船/氣候變遷/IMO2020 相關) ● 2020 年本公司受邀參加法人說明會共 計 2 次。
政府與主管 機關	<ul style="list-style-type: none"> ● 法規遵循 ● 公司治理 ● 風險管理 ● 與主管機關 溝通 	<ul style="list-style-type: none"> ● 公司財報/每季一次 ● 電話、公文往來、同業會議 討論/不定期 ● 勞動檢查/不定期、每月辦理 職災案件申報 ● 溝通聯絡窗口 林小姐 電話:886-2-25677961 分機 7521 吳小姐 電話:886-2-25677961 分機 7596 	<ul style="list-style-type: none"> ● 2020 年收到公文來函共 616 封，發函 256 封。 ● 萬海以企業代表身分，參加交通部航港 局與船聯會海商法修法會議各 3 次，合 計 6 次。 ● 2020 年 4 月 10 日對勞動部職業安全 衛生署進行溝通，說明我司因應嚴重特 殊傳染性肺炎(COVID-19)，所採取的 防疫措施。 ● 2020 年 5 月 20 日對台北市勞動局進 行溝通，說明我司在健康議題(哺乳

		<p>電子郵件信箱 csr@wanhai.com</p>	<p>室)·現場設施布置及使用情況。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●2020年與中山區、松山區健康中心及相關醫院配合於台北區松江辦公室、敦北辦公室辦理公費流感疫苗接種職場設站·2020年共計108位同仁及眷屬接種流感疫苗。
<p>供應商</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●資訊安全與透明 ●永續發展策略 ●企業形象 ●供應商管理 	<ul style="list-style-type: none"> ●船員勞務代理之船員教育訓練/每季、專案完成定期召開 ●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 ●作業部每年根據承攬商(新造櫃 inspector)做一次評鑑。 ●工務部供應商評鑑頻率： <ul style="list-style-type: none"> (1) 維修(4月) (2) 配件(11月) ●船務部供應商評鑑頻率： <ul style="list-style-type: none"> (1)物料/燃油/滑油：每年1次 (2)船員勞務：每年2次。 ●代理行評鑑頻率：每年1次 ●溝通聯絡窗口 林小姐 電話:886-2-25677961 分機 7521 吳小姐 電話:886-2-25677961 分機 7596 電子郵件信箱 csr@wanhai.com 	<ul style="list-style-type: none"> ●2020年已有477家供應商簽署本公司供應商社會責任承諾書。 ●2020年船務部評鑑74次供應商。船務部供應商評鑑頻率： <ul style="list-style-type: none"> (1)物料/燃油/滑油：每年1次； (2)船員勞務：每年2次。 ●2020年工務部評鑑110家維修商。註：維修評鑑64家、配件87家 ●2020年企劃部將評鑑25家代理行。 ●作業部2020年評鑑15家供應商。註：6家(新造櫃)+7家(木地板)+2家(水性漆) ●AEO小組2020年評鑑7家商業夥伴/供應商·AEO商業夥伴評鑑頻率：每年1次。 ●台中港及高雄港2座專用碼頭每季召開承攬商協議組織會議。
<p>社會團體或非營利組織</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●企業形象 ●社會關懷與參與 	<ul style="list-style-type: none"> ●志工關懷活動或公益活動/每月一至二次 ●出版【停泊棧】刊物-、【停泊棧】發刊新訊/每月一次 ●官網佈告欄、萬海慈善及停泊棧臉書粉絲團、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 ●溝通聯絡窗口 	<ul style="list-style-type: none"> ●2020志工關懷或公益活動萬海志工人數原2019年共827人、新增508人。 ●2020年10月31日止共計舉辦10場公益活動·動員385人次志工·(含萬海企業同仁152人次)·其中兩場淨灘活動共計整理1,988公斤垃圾·並捐助「RE-THINK」環保團體118,800元·活動邀請萬海企業同仁及親友·或關係單位承辦共同參與慈善活動。 ●2020萬海粉絲團粉絲數據：9,125位粉絲、平均瀏覽114,426次、平均觸

社會團體或
非營利組織

林小姐 電話:886-2-25677961
分機 7521
吳小姐 電話:886-2-25677961
分機 7596
電子郵件信箱
csr@wanhai.com

及 91,663 人、平均互動 5,882 次透過
粉絲團、Line 社群，公告說明萬海慈
善行動

●停泊棧刊物出版 自 94 年發行至今，
按月出版停泊棧紙本發行及萬海慈善電
子報一年共 12 期

●停泊棧粉絲團

粉絲團數據：4,316 位粉絲、平均瀏覽
13,430 次、平均觸及 9,456 人、平均
互動 1,140 次。停泊棧網站：平均使用
者 3,552 位、平均瀏覽量 5,975 次。透
過公益、食安、休閒、健康等報導向
社會大眾分享，擴大正面影響力

●萬海慈善新聞公開訊息

1、2020 年發布 7 次新聞活動，共計 31
處訊息刊登報導。

2、因應讓愛閃耀募款專案，特別規劃公
益宣傳影片及電台廣宣相關宣傳活
動，並預計舉辦義賣及名人畫作義賣
等活動。

3、急難救助：急難家戶醫療、生活重大
經濟協助收件 938 案、補助 685
案，其中家訪 74 案、電訪 191 案，
動支補助 12,597,100 元

4、傳符「幸福宅急便」：急難家護生活
網路購物金補助，協助約 64 個社福
單位服務之弱勢家戶，累計補助
17,488 案次，動支補助 14,085,502
元。

5、讓愛閃耀：協助中小型社服團體公益
方案，收案 146 件、進入複審 54
件，預計 12/29 議定補助單位與額
度。

6、熱氣球升空：偏遠國小畢業旅行補
助，通過 18 校、202 位每位 5,000
旅費補助。

7、同在醫起：向國內醫事相關服務性社
團發送活動說明，累計補助 236 隊，
動支經費 8,810,000 元

8、萬海育才獎助金：大專海事相關學生
補助 108 人次、動支金額為
1,296,000 元，4 所海事職校補助
126 人次、動支補助 756,000 元。並

			<p>舉辦網路海事頒獎暨公益宣導活動。</p> <p>9、萬海資訊部捐贈二手電腦 89 台予 10 個偏遠社福單位；提供三只貨櫃予新北市新生活促進會做食農學苑基地使用。</p>
往來銀行	<ul style="list-style-type: none"> ● 公司治理 ● 營運績效 ● 永續發展策略 ● 能源 ● 綠色採購 ● 市場動態 	<ul style="list-style-type: none"> ● 授信展期會議/平均每年一次 ● 不定期拜訪、交流/不定期 ● 各類專業會議與研討會/不定期 ● 溝通聯絡窗口 <p>林小姐 電話:886-2-25677961 分機 7521</p> <p>吳小姐 電話:886-2-25677961 分機 7596</p> <p>電子郵件信箱 csr@wanhai.com</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 每年授信額度展期時，與往來銀行進行年審會議。 ● 針對特定專案，不定期邀請銀行進行討論。 ● 參與銀行舉辦的研討會。
其他債權人	<ul style="list-style-type: none"> ● 企業形象 ● 資訊安全與透明 ● 能源管理 ● 市場動態 ● 勞資關係 	<ul style="list-style-type: none"> ● 公告營運績效 ● 不定期之會議、電話、電子郵件 ● 透過債券承銷商對投資人溝通、編製公開說明書。 ● 每年接受信用評等。 ● 溝通聯絡窗口 <p>林小姐 電話:886-2-25677961 分機 7521</p> <p>吳小姐 電話:886-2-25677961 分機 7596</p> <p>電子郵件信箱 csr@wanhai.com</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 公司債發行前，邀請債券承銷商進行討論。