

台灣航業股份有限公司

110 年度各類別利害關係人溝通情形與報告內容如下：

利害關係人	優先關注議題	溝通管道回應方式及溝通頻率	2021 年利害關係人溝通實績
員工	1. 員工福利 2. 勞資關係	內部電子郵件公告： 不定期公告各項福利事項及重要通知、福利會資訊、教育訓練課程資訊。	重要通知 38 則 人事通知 16 則 福利會資訊 8 則 教育訓練課程資訊 4 則
股東與投資人	1. 公司治理 2. 永續發展策略 3. 風險管理 4. 股東參與 5. 營運績效	重大訊息：公開資訊觀測站，公告重要訊息 每年召開一次股東會並出版年報 每年舉辦一次國內法人說明會 設置股務及投資人關係聯絡窗口進行雙向溝通 財務部陳協理 tony@taiwanline.com.tw	公開資訊觀測站發布重大訊息公告 40 則及其他定期、不定期之公告事項 新聞揭露 7 則 舉辦一次國內法人說明會
客戶	1. 資訊安全 2. 客戶保護與溝通 3. 資訊透明 4. 服務品質 5. 公司治理	提供客戶多元溝通管道：包含 24 小時服務專線，客戶申訴專線訂定[客戶申訴與爭議處理準則]，並設有申訴專線及電子信箱，由專人處理相關申訴或爭議事項，以保障消費者之權益。	聯絡窗口： (1)散裝業務： 台北總公司 業務部 高偉倫 電話：02-23941769 分機 276 E-MAIL： bulk@taiwanline.com.tw (2)客運業務： 高雄分公司 運務課 洪崇欽 電話：07-5513730 E-MAIL： tnc_kao@taiwanline.com.tw
供應商	1. 資訊安全 2. 永續發展策略 3. 企業形象 4. 資訊透明 5. 供應商管理	和供應這作雙向溝通	重大採購及修繕均慎選優良廠商合作。 本公司則訂有「 <u>台航公司供應商承攬商作業安全、環保、衛生規範</u> 」要求提供勞務之供應商確實遵守。同時須提供 <u>承攬商安全衛生注意事項</u> 、 <u>[供應商(承攬商)職業安全衛生措施告知單]</u> ，供應商(承攬商)同意於合約期間遵照政府一切勞工安全衛生及其他相關法令規定辦理各項措施。
投資戶	1. 企業形象 2. 資訊透明 3. 資訊安全	參與投資戶股東會與董事會行使投票權等方式	1. 參與 4 家投資戶召開之股東會： a. 透過電子投票方式行使股東權利：1 家 b. 透過親自出席方式行使股東權利：3 家 2. 參與 3 家被投資戶召開之董事會行使董事職權。