

本公司與各利害關係人溝通議題、頻率、管道與回應方式等溝通情形，定期每年至少一次呈報董事會。

2020年度公司與利害關係人溝通情形如下表，並已於本公司2021年5月13日第十一屆第十三次董事會提報。

■ 2020年利害關係人溝通情形報告：

利害關係人	優先關注議題	溝通方式與管道	溝通頻率	2020年利害關係人溝通情形	聯絡窗口
政府機關	法令遵循 勞資和諧 公司治理	於公開資訊觀測站及公司網站揭露最新資訊	不定期	透過與主管機關往來溝通，強化並改善各項營運作業，遵循最新法令變更條款，同時依規定於資訊公開觀測站發佈重大訊息及揭露與回覆主管機關相關資訊，保持溝通暢通。	林群盛 副總經理 (02)2702-5055 分機1788 cs.lin@tac.com.tw
		推派與各主管機關聯繫窗口，維持溝通與互動	常態性		
		配合主管機關監理及查核	不定期		
		參與主管機關會議及座談會	不定期		
		遵循主管機關法令與政策	常態性		
		公司官網	常態性		
債權人	營運績效 股東權益 風險管理 企業永續經營 公司政策方向 公司信用評等	額度年審	每年	本公司於每年額度續約時，提供營運及公司相關資料，協助金融機構瞭解公司發展、營運狀況及潛在風險，並透過每季法人說明會及時對外說明營運成果。	廖淑華 協理 (02)2702-5055 分機1135 may.liao@tac.com.tw
		額度覆審	一年四次		
		召開法人說明會	一年四次		
		發行年報	每年		
		於官方網站或公開資訊觀測站訊息揭露	常態性		
		透過電話及電子郵件與金融機構交流與溝通	即時		
股東與投資人	營運績效 資訊揭露透明度 風險管理 股東權益 公司信用評等 企業永續經營	召開股東會	每年	透過每年定期召開之股東會，及每季召開之法說會，協助股東及投資人瞭解公司發展策略及營運狀況，也藉由股東及投資人提出之建議進行雙向溝通，作為公司日後決策方向之參考。	廖淑華 協理 (02)2702-5055 分機1135 may.liao@tac.com.tw
		召開法人說明會	一年四次		
		發行年報	每年		
		發行CSR報告書	每年		
		於官方網站或公開資訊觀測站訊息揭露	常態性		
		設立聯絡窗口回應投資人及分析師提問	即時		
		於官網設置舞弊檢舉專區	常態性		

■ 2020年利害關係人溝通情形報告(承上頁)：

利害關係人	優先關注議題	溝通方式與管道	溝通頻率	2020年利害關係人溝通情形	聯絡窗口
客戶	誠信經營 個資保護 產品服務 客訴處理效率 自動化便利性	確立書面合約內容	常態性	我司提供完整與多元化商品及服務，滿足客戶需求，並於提供服務前先說明所需負擔的相關費用及可能發生之風險，將日後可能產生爭議之機率降到最低，並善盡保護客戶隱私，避免客戶個資外洩之責任。	邱美玲 資深副理 (02)2702-5055 分機1283 service@tac.com.tw
		0800免費客服專線	常態性		
		北中高營業室代表線	常態性		
		公司官網郵件服務信箱	常態性		
		提供行動載具查詢功能	常態性		
		確實核對來電客戶身份確保個資	常態性		
		客訴電話回覆	不定期		
		官網帳單查詢	常態性		
		行動條碼繳款	常態性		
		自動扣繳申辦	常態性		
員工	公司政策方向 薪獎制度 福利制度	中期計劃發表會	每年	除定期召開勞資會議外，平時亦透過內部資訊平台及員工滿意度調查，瞭解員工需求，並針對員工所提出之建議與職務上所遇困難，予以重視及傾聽，將員工視為公司重要資產，凝聚向心力。	郭以倫 資深經理 (02)2702-5055 分機1120 alan.kuo@tac.com.tw
		內部資訊平台(HR Portal)	常態性		
		公司電子郵件	常態性		
		召開內部會議	不定期		
		召開勞資會議	每季		
		召開職工福利委員會	每季		
		員工滿意度調查	每年		