2019 年 11 月 11 日第 16 屆第 3 次董監事會議 其他重要報告事項

企業社會責任 2019 年度執行情形報告

一、 2018 年度企業社會責任報報告書之編制，經 8/21 與安永呂倩雯會計師與致德顧問團隊進行的最終審查會議，確認獨立確信報告書內容後(確信報告書日 8/23)，於 8/26 依主管關係規定於公開資訊觀測站公佈，相關之內容已同步於公司網站公開，為響應環保，本公司企業社會責任報報告書不以紙本印刷，以節省公司費用，為愛護環境保護地球進一份心力。

1. 整本報告書連結位址(含確信報告書)

https://www.tenren.com.tw/Content/Downloads/List.aspx?SiteID=10&MmmID=654047254431755517

2. 網路版分章節報告書位址(非當年度資訊及與主管機關要求確信指標較無直接關連之內容，於整本報告書略述，但仍保留完整資訊於網頁版；會計師簽署之獨立確信報告書，亦獨立公開於本網址)

https://www.tenren.com.tw/Content/Messagess/contents.aspx?SiteID=10&MmmID=654047254250463121

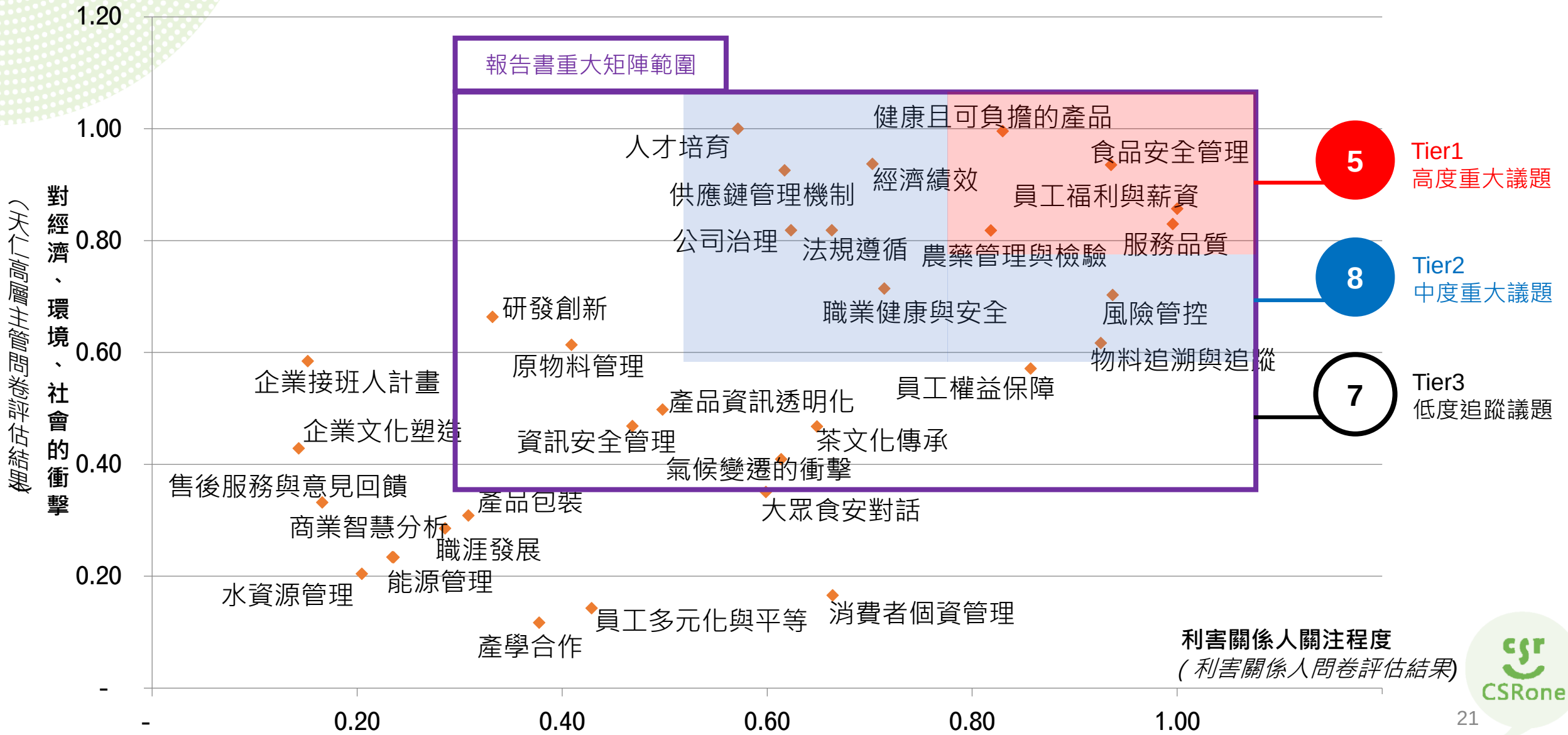
二、 依據 2018 年度企業社會責任報報告書 P.43(整本報告書頁碼)之所列 2018 年度各項 CSR 績效指標，並考量會計師及致德顧問團隊之建議，遂於 2019 年 8 月 8 日提前啟動獨立專案，針對 2019 年企業社會責任報報告書主軸架構之設計及 2020 年度公司事業體目標計劃之開展，及品質暨食品安全管理系統 ISO22000:2018 年版之改版要求，本公司委請致德顧問團隊以公正第三方立場，針對利害關係人關注之重大議題進行重新鑑別進行規劃，8/23 提出內部訪綱，由 9/6、9/12、9/18 進行內部各部門主管及高階訪談，及至 9/24 開始進行電子問卷分發(經訪談結果及國際趨勢、其他標竿企業等，鑑別出與天仁業務相關之 9 大類利害關係人)，至 10/7 的問卷完成回收為止(共 334 份有效樣本)，相關鑑別之結果已出爐，詳如附件一(僅節錄議題矩陣圖及 13 項高度至中度重大議題表列)。

三、 利害關係人關注議題及回應，依據 2019 年度利害關係人關注之重大議題進行重新鑑別問卷之原始訪綱設計，共有 32 項議題列入問卷議題清單，經鑑別結果區分關注程度已如附件一，惟，此 32 項議題，依公司治理之精神，各權責單位仍有效分工並賦予關注，與利害關係人根據議題性質不同，互動、回應方式與頻率、及對應窗口已完成修訂如附件二

四、 本次董監事會議後，將請致德顧問團隊為各位董監事進行本年度的 CSR 的訓練課程，主講有關利害關係人關注議題的鑑別依據理論及實務。

2019 天仁茶業重大議題矩陣

<附件一>



建議揭露管理方針之重大議題

<附件一>

重要性	編號	重大議題	GRI 揭露項目編號
Tier1 高度	1.	員工福利與薪資	401：勞雇關係
	2.	食品安全管理	天仁茶業特定議題
	3.	服務品質	天仁茶業特定議題
	4.	健康且可負擔的產品	GRI 食品業行業別揭露指標FP4
	5.	農藥管理與檢驗	天仁茶業特定議題
Tier2 中度	6.	風險管控	天仁茶業特定議題
	7.	物料追溯與追蹤	天仁茶業特定議題
	8.	職業健康與安全	403：職業安全衛生
	9.	法規遵循	307：有關環境保護的法規遵循; 419：社會經濟法規遵循
	10.	公司治理	102-18~102-39：治理
	11.	經濟績效	201：經濟績效
	12.	供應鏈管理機制	308：供應商環境評估; 414: 供應商社會評估
	13.	人才培育	404：訓練與教育

<附件二>

利害關係人關注議題及回應

利害關係人	溝通回應方式與頻率	相關重大性議題(個別/共同)	溝通管道或對應窗口
消費者與客戶	● 顧客意見函(喫茶趣)：不定期 ● 顧客滿意度調查：不定期 ● 顧客拜訪：不定期 ● Email、電話及傳真：不定期 ● 公司官網會員專區、利害關係人專區(提問) ：不定期	1. 消費者個資管理 2. 服務品質 3. 研發創新 4. 產品資訊透明化 5. 健康且可負擔的產品 6. 售後服務與意見回饋	消費者服務專線： 0800-212-542 Email：service@tenren.com 貴賓聯誼會會員服務專線： 02-2741-7536 傳真：02-2772-7742
員工	● 公司內部網路、官網員工專區(mytenren)、利害關係人專區(提問)：不定期 ● 各部門會議：每月/季 ● 員工訓練：不定期 ● Email、電話及傳真：不定期 ● TR 報導：每月 ● 職工福利委員會提案：不定期	1. 員工多元化與平等 2. 人才培育 3. 員工福利與薪資 4. 職業健康與安全 5. 職涯發展 6. 員工權益保障 7. 企業文化塑造	企業服務部 鄭經理 Email：judych@tenren.com.tw 電話：02-2776-5580 傳真：02-2772-7742
投資人/股東	● 公司官網(利害關係人專區(提問))：不定期 ● 利害關係人專區下之「投資人專區」：不定期 ● 股東會：每年 ● 法說會：每年(2018 年度起每年 1 次) ● Email、電話及傳真：不定期 ● 公開資訊觀測站之各項訊息公開：定期/不定期	1. 經濟績效 2. 商業智慧分析 3. 風險管控 4. 資訊安全管理	發言人 莊遠明執行副總經理 Email：chuangym@tenren.com.tw 電話：02-2776-5580 傳真：02-2772-7742 代理發言人 王文嫻經理 Email：joy66888.wang@gmail.com 電話：02-2776-5580 傳真：02-2772-7742 本公司股務 企業服務部 鄭經理

利害關係人	溝通回應方式與頻率	相關重大性議題(個別/共同)	溝通管道或對應窗口
			Email：judych@tenren.com.tw 電話 02-2776-5580 傳真：02-2772-7742 股務代理人：元大證券股份有限公司股務代理機構 www.yuanta.com.tw 電話：02-2586-5859
供應商 (茶農) (其他)	● 公司官網(利害關係人專區(提問))：不定期 ● 供應商訪廠稽核：不定期 ● 依供應商管理程序進行逐批檢驗：不定期 ● 合約規範：不定期 ● Email、電話及傳真：不定期	茶農： 1. 氣候變遷的衝擊 2. 農藥管理與檢驗 3. 水資源管理 4. 原物料管理 其他： 1. 產品包裝 2. 物料追溯與追蹤 3. 供應商管理機制	製廠總廠 歐副廠長 Email：ou1432@tenren.com.tw 電話：037-671561 傳真：037-673145 食品安全管理室 林副理 Email：shinya@tenren.com.tw 電話：02-2776-5580 傳真：02-2772-7742
政府	● 公司官網(利害關係人專區(提問))：不定期 ● 法規公聽會、研商座談會：不定期 ● 相關公文：不定期 ● 現場輔導及稽查：不定期 ● 參加主管機關舉辦之研討及公聽會：不定期 ● 線上平台登錄：不定期 ● Email、電話及傳真：不定期	共同議題： 1. 茶文化傳承 2. 產學合作 3. 食品安全管理 4. 法規遵循 5. 公司治理 6. 能源管理 7. 大眾食安對話 8. 企業接班人計畫 (以上八個項目，亦為全體利	總經理室 王經理 Email：joy66888.wang@gmail.com 電話：02-2776-5580 傳真：02-2772-7742 企業服務部 鄭經理 Email：judych@tenren.com.tw 電話 02-2776-5580 傳真：02-2772-7742 食品安全管理室 林副理

利害關係人	溝通回應方式與頻率	相關重大性議題(個別/共同)	溝通管道或對應窗口
		害關係人(註1)共同關切之議題，溝通及回應方式如個別表列)	Email：shinya@tenren.com.tw 電話：02-2776-5580 傳真：02-2772-7742
社區居民	● 公司官網(利害關係人專區(提問))：不定期 ● 參與茶同業公會組織及例會：不定期 ● 天仁茶文化館茶藝文化活動：不定期 ● 結合行銷活動，持續支持、關懷弱勢及兒童為主的社福團體：不定期 ● 參與公益路跑活動：不定期		行銷企劃部 盧副理 Email：craigru@tenren.com.tw 電話：02-2776-5580 傳真：02-2772-7742 天仁茶文化館 陳館長 Email： 電話：02-2776-5580 傳真：02-2772-7742
社群媒體	● 公司官網(利害關係人專區(提問))：不定期 ● 行銷活動主題專訪：不定期 ● 上級主管專訪：不定期 ● 公司官網(利害關係人專區(提問))：不定期 ● 主題新聞稿：不定期 ● Email、電話及傳真：不定期		行銷企劃部 盧副理 Email：craigru@tenren.com.tw 電話：02-2776-5580 傳真：02-2772-7742
驗證 稽核機構	● 公司官網(利害關係人專區(提問))：不定期 ● 合約規範：不定期 ● 落實法遵所為之專業諮詢：不定期 ● 現場輔導及稽查：不定期		食品安全管理室 林副理 Email：shinya@tenren.com.tw 電話：02-2776-5580 傳真：02-2772-7742

註 1：全體利害關係人共九大類：1.員工、2.供應商(茶農)、3.供應商(其他)、4.投資人、5.消費者與客戶、6.社區居民、7.政府、8.社群媒體、9.稽核驗證機構

註 2：相關重大性議題係依據本公司企業社會責任針對利害關係人關注議題進行之電子問卷調查結果

註 3：公司網站提供利害關係人專區，提問網址如下：https://www.tenren.com.tw/Content/IRContactUS/Contact.aspx?SiteID=10&MmmID=654044433016605753