

羅麗芬控股股份有限公司
LUOLIH-FEN HOLDING CO., LTD.
2022 年度利害關係人關切議題與溝通情形報告

2022/11/30 集團總經理室

【前言】

有關環境、社會及公司治理預期對投資人及其他利害關係人產生重大影響之項目或議題，本公司由集團總經理室帶領評估有關項目之風險並制定因應措施，本公司內部建有訊息通報與佈達系統可確保相關因應策略確實佈達並及時掌握落實情形，視影響情況於必要時組織相關人員成立專項處理小組擬定應變策略與措施推行。

羅麗芬控股以國內外發展趨勢及公司永續發展策略為考量，持續關心了解利害關係人關注議題，與公司所有的利害關係人建立透明、有效的多向溝通管道。

【利害關係人關切議題與溝通情形】

利害關係人與關切議題	溝通管道	溝通實績
<p><u>利害關係人</u> 員工</p> <p><u>關切議題</u> 人權 員工溝通關懷 員工薪酬與福利 職涯發展與教育訓練 勞動環境及安全 友善工作環境 多元溝通管道</p>	<p>職工工會 教育培訓 申訴管道 企業網站 服務信箱</p>	<p>1.本公司薪酬制度符合業界水準，鼓勵員工在職培訓，定期進行員工績效考核以作為調薪及升遷的參考，給予員工全面性的發展空間。</p> <p>2.本公司每月透過生日會等活動，促進公司與員工溝通交流，凝聚員工向心力。</p> <p>3.本公司符合 ISO45001 職業健康安全管理体系認證(註)，並每年進行職安與緊急應變培訓，以提供員工安全友善工作環境。</p> <p>4.本公司及所屬子公司為保障職工合法權益，協調勞動關係，共謀事業發展，已依所在地政府相關勞動法規、集體合同規定(團體協約)簽訂集體合同(團體協約)。</p>
<p><u>利害關係人</u> 客戶</p> <p><u>關切議題</u></p>	<p>電話、電子郵件 客戶端業務訪談 客戶服務處理 企業網站</p>	<p>1.本公司致力於提供客戶優質的產品與服務，主要生產中心通過國際認證體系，確保提供客戶穩定優質產品，通過認證包含：兩化融合管理体系評定、</p>

利害關係人與關切議題	溝通管道	溝通實績
客戶服務 顧客隱私 品質穩定 售後服務 公司治理 廠區安全生產狀況	社群媒體官方號 服務信箱	ISO9001(註)、ISO14001(註)、安全生產標準化三級企業等。 2.本公司設有客服信箱與客服專線，由專人溝通處理客戶意見與回饋。 3.旗下品牌於各大社群平台(如微信、小紅書等)設有官方號，提供客戶服務資訊，並作為客戶產品與服務交流反映的管道之一。此外，各品牌依需求運用社群媒體建構 CRM 網絡(如微信群組)，提供客戶與終端消費者更即時的溝通與回饋。
<u>利害關係人</u> 投資者 <u>關切議題</u> 經營策略及發展 永續發展策略及治理 經營績效 誠信經營 公司治理 法規遵循	股東會(每年) 董事會 法人說明會 公開資訊網站 企業網站 投資人聯繫信箱	1.本公司已於 2022/06/02 完成本年度股東常會之召集，並依股東會決議內容落實相關作業。 2.本公司每年定期舉辦法人說明會，本年度法說會於 2022/12/14 就公司營運現況與展望進行說明。 3.本公司設有發言人與代理發言人，並設有投資人關係維護窗口處理日常股東與投資人對公司之建議與回復相關業務。 4.本公司遵循主管機關相關規定，定期於公開資訊觀測站揭露公司營運資訊。 5.本公司配合重要財務資訊揭露時程同步發布新聞稿，並不定期於企業網站更新公司动态。
<u>利害關係人</u> 社區/非營利組織 <u>關切議題</u> 環境管理 環保教育 就業機會 社區回饋	外部溝通窗口 社區參與及訪問 主動關懷弱勢社區 企業網站	1.本公司每年在農曆新年前夕，由中高階主管帶領員工參與社區貧困關懷活動。 2.本公司每年協同社福機構不定期投入文教推廣、婦女關懷、弱勢團體扶助與社區關懷等活動。 3.本公司關切環境永續，遵守環保規範，於企業內部宣導環保節能，並作為地方政府推動行業環保政策之標竿企業。
<u>利害關係人</u> 供應商	電話、電子郵件 訪廠活動	1.本公司落實供應商環保與安全違法違規情形之審查，對於具備承製能力之廠商優先

利害關係人與關切議題	溝通管道	溝通實績
<u>關切議題</u> 供應商管理 誠信經營 遵循國際標準 原料品質與價格 禁限用物質管理 公平競爭	採購合約 供應商評鑒 企業網站 服務信箱	選擇具備 ISO9001、ISO 14001、ISO45001 等國家或國際認證資格之合作夥伴。 2.本公司採購單位定期對供應商進行考評，評核項目除了品質、交期、服務與不良處理之外，為鼓勵供應商遵循環保與勞安等相關政策，環保與職業安全也列入供應商定期考評。 3.本公司採購單位隨時關注合作供應商之動態，定期追蹤供應商環保認證展期情形，如有重大質量、安全或環保事故等情事，將重新評定供應商資格。
<u>利害關係人</u> 政府機構 <u>關切議題</u> 人權 法規遵循 環境管理 公司治理 勞動環境與安全 誠信經營 公平交易 員工全方位關懷與福利	電話、郵件 公文通知 法規宣導會 意見交流會議 主管機關舉辦之 相關會議 企業網站 服務信箱	1.本公司以永續經營為目標，遵循主管機關法令規定與地方政府政策推行，包括勞工權益、環境保護與其他企業經營有關法令。 2.本公司積極參與政府法規宣導與落實，作為地方經濟建設與稅務貢獻標竿企業不定期接待政府單位訪查。 3.本公司參考國際 ESG 典範，由集團總經理室帶領各單位，持續優化公司治理，充實企業社會責任相關活動。

註：本公司重要子公司嘉文麗已取得化妝品生產品質、環境及職業健康等體系認證包含 ISO9001、ISO14001 以及 ISO45001，並定期延續相關認證效期，如 ISO9001 認證效期至 2023/7/5，ISO14001 認證效期至 2025/02/23，以及 ISO45001 認證效期至 2023/1/20。