



1.1 利害關係人鑑別與溝通

持續提供優質食品與創新服務，是新東陽永續經營的基礎，而用心傾聽並回應各利害關係人的需求與期待，是新東陽走向卓越的關鍵。我們依循「AA1000 SES(2011)利害關係人議合標準」主要原則，透過問卷收集相關部門資料瞭解新東陽與各界互動現況，以「依賴性」、「責任」、「影響力」、「多元觀點」、「張力／關注」為判別依據，評分歸納彙整出 9 類關鍵利害關係人。為了強化互信與溝通，新東陽透過內外部各式溝通會議與平台管道，蒐集利害關係人關注的重大主題，成為實踐永續發展的重要依據，積極回應利害關係人的訴求與期待。

利害關係人	對新東陽的意義	關注主題	溝通管道及頻率	溝通經驗與回應行動
 消費者	消費者是新東陽不斷進步的動力。為此，我們堅持提供更好的產品與服務，為消費者的健康安全把關。	- 顧客健康與安全 - 產品與服務創新 - 產品溯源 - 行銷與標示 - 客戶關係管理 - 客戶隱私 - 社會關懷	24 小時免付費客服專線及信箱 - 每年不定期滿意度調查 - 新東陽官網、社群媒體即時訊息 - 新東陽會員 APP	- 因應消費者對產品資訊透明的要求，導入產銷、流通履歷 - 依據消費者提出的產品及服務意見，透過品質會議檢討並改善製程，提升產品與服務品質 - 將消費者回饋，作為產品規格等研發方向之參考
 員工	員工是企业茁壯的重要根基。透過多元的培育與發展機會，鼓勵員工與企業一起成長，並打造健康友善幸福職場以回饋員工。	- 職業安全衛生 - 勞雇關係 - 勞資關係 - 人才培育與 - 職涯發展 - 員工多元化與平等機會 - 經營績效	- 新東陽內網平台即時資訊 - 每年勞資溝通會議 - 每年不定期辦理教育訓練 - 每年不定期召開職工福利委員會 - 每半年進行年度考評	- 舉辦勞資溝通會議，針對年度排班、工時休假等事宜討論後決議採行 - 依「創新產品及創新服務改案提案獎勵辦法」評估員工提案並推動 - 導入 ISO 45001 職業安全衛生管理系統，打造健康職場
 政府機關	與政府正向合作是確保永續經營的要素之一，滿足食品業法規要求是對消費者與環境的基本承諾。	- 法規遵循 - 職業安全衛生 - 顧客健康與安全 - 行銷與標示 - 廢污水和廢棄物 - 公司治理與反貪腐	- 配合政府機關發佈之公文函 - 不定期配合政府機關稽核及評鑑 - 不定期參與研討會 - 不定期參與產業創新輔導計畫	- 響應政府政策參與輔導計畫，導入產銷履歷、流通履歷等溯源系統 - 因應政策方向，主動將包裝、標示送驗，確保符合規範 - 配合官員查廠，提供或回覆配合的項目進度與結果

1

1.1 利害關係人溝通

1.2 重大主題鑑別

1.3 永續管理策略

永續發展管理

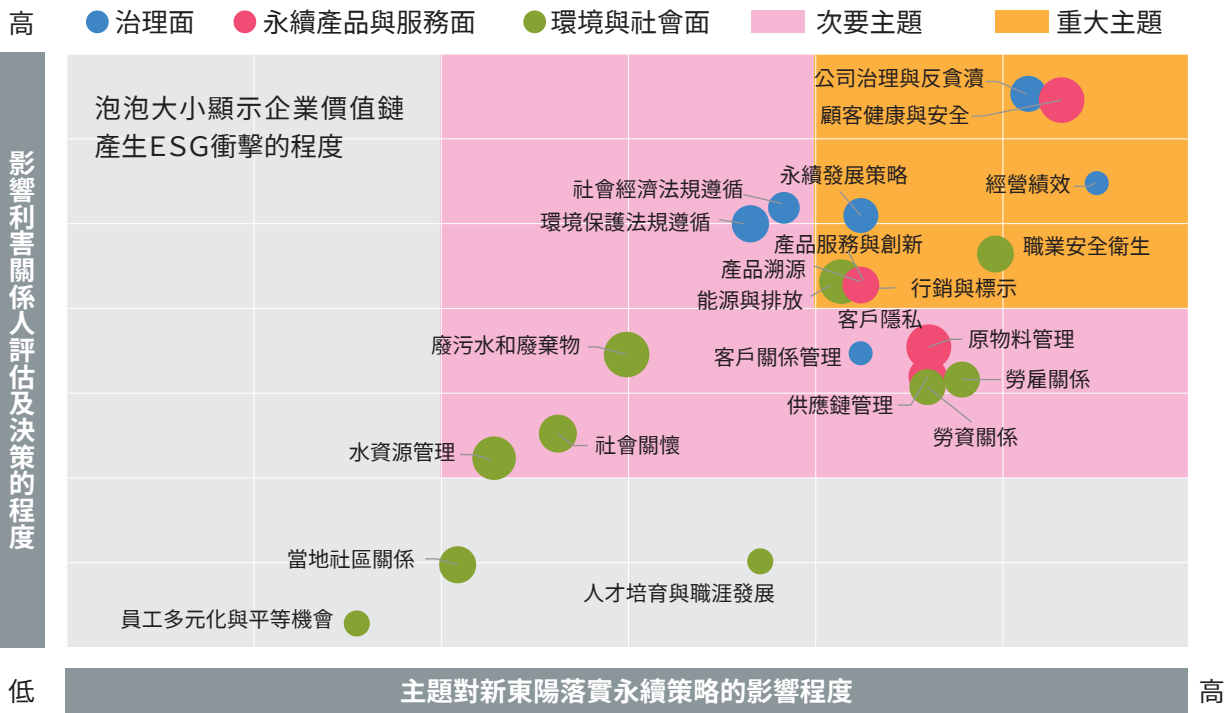
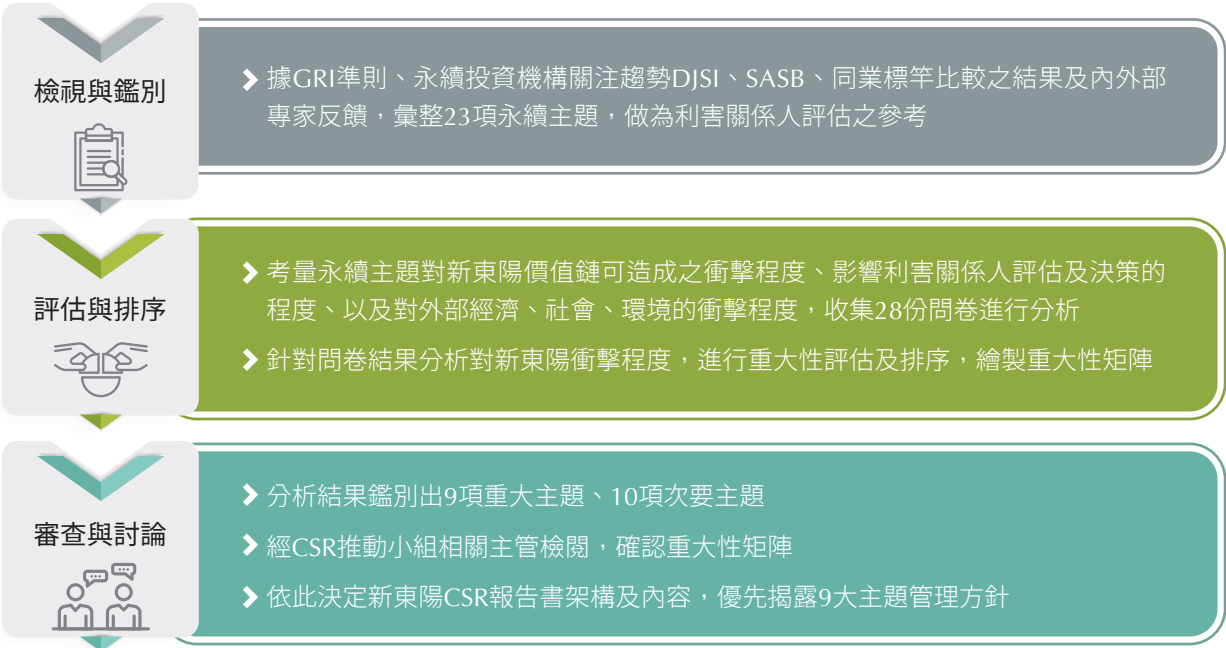
利害關係人	對新東陽的意義	關注主題	溝通管道及頻率	溝通經驗與回應行動
 供應商 代工廠 協力廠商	供應商是新東陽關係緊密的合作夥伴，也是新東陽實踐永續發展與價值鏈的重要關鍵。	● 供應鏈管理 ● 產品溯源 ● 原物料管理 ● 經營績效 ● 顧客健康安全	● 年度合約檢視及溝通 ● 年度稽核及溯源訪查 ● 例行性會議、電話及電子郵件溝通 ● 不定期供應商大會	● 進行供應商工廠生產、原料產地、及協力廠商櫃位營業與施工之實地查訪評鑑，針對缺失輔導追蹤改善 ● 舉辦新東陽供應商永續論壇會，分享經驗並鼓勵參與轉型綠色工廠 ● 鼓勵供應商轉為全面非基因改造
 企業客戶 通路採購	企業客戶的認同是新東陽提升企業價值的重要來源，期待透過製程創新及產品品質提升，吸引更多企業客戶的關注。	● 產品與服務創新 ● 顧客健康安全 ● 產品溯源 ● 行銷與標示 ● 原物料管理	● 定期例行業務拜訪 ● 不定期企業來廠觀摩訪問 ● 不定期委外稽核、評鑑 ● 年度合約檢視及溝通	● 成立市場開發課，專門負責代工及委外代工業務，開拓新產品及市場 ● 為確保食品安全，購買測試菌種機台與客戶同步檢驗；以資訊系統追蹤追溯批次進貨，落實供應商溯源 ● 依大宗客戶需求，客製化改良產品
 社區 公益團體	社區及公益團體是新東陽深根在地的友好鄰居。除了與當地社區共同守護環境，新東陽也致力於企業社會責任的實踐與推廣。	● 環保法規遵循 ● 廢污水和廢棄物 ● 能源與排放 ● 當地社區關係 ● 社會關懷	● 新東陽官網、信箱、電話 ● 年度 CSR 報告書 ● 不定期拜訪或參加社區、公益團體之活動 ● 不定期接待團體參訪綠色工廠 ● 不定期共同舉辦活動	● 取得綠色工廠認證，維護環境生態 ● 為促進當地發展，國道服務區與在地小農及團體(如石虎保護協會)合作，推廣水果、土特產及文創商品 ● 瞭解當地社區弱勢團體之需求，進而捐贈所需之物資或獎助學金等
 股東 投資人 金融機構	資金提供者支持著新東陽的營運，而新東陽透明且完善的公司治理方針是強化資金提供者信心，並創造永續利益的基礎。	● 經營績效 ● 公司治理與反貪腐 ● 永續發展策略 ● 法規遵循	● 每年股東大會 ● 每半年財報、年報資訊揭露 ● 每月證交所公開觀測站資訊 ● 不定期官方網站訊息揭露 ● 不定期回應投資人及分析師提問	● 針對股東在股東大會上對於產品發展策略、經營績效相關議題的發言建議，經營團隊給予相對應的回覆，並於經營管理會議中納為參考

利害關係人	對新東陽的意義	關注主題	溝通管道及頻率	溝通經驗與回應行動
 媒體 大眾媒體	媒體是企業與外界溝通的橋樑，透過不定期媒體曝光，讓新東陽守護食品安全、綠化環境的努力得以被看見。	● 顧客健康與安全 ● 公司治理與反貪腐 ● 法規遵循 ● 廢污水和廢棄物 ● 社會關懷	● 不定期召開記者會 ● 不定期舉辦新品發表會 ● 不定期對外公佈新聞稿 ● 不定期接受媒體採訪	● 接受專題採訪，彙整經驗並分享食品安全管理及綠色工廠之推動經驗 ● 遇負面食安新聞進行危機處理，同時於官網及門市公告相關事件說明
 評鑑單位 驗證單位 稽核單位	評鑑與認證是確保新東陽符合法規標準並不斷進步的指南針，也是新東陽堅持研發更好產品與服務的力量。	● 法規遵循 ● 供應鏈管理 ● 顧客健康與安全 ● 行銷與標示 ● 能源與排放 ● 職業安全衛生	● 定期評鑑系統定期驗證，提供評鑑簡報與改善報告 ● 不定期針對各類商品送檢、進行商場稽核	● 積極配合辦理系統性認證，針對評鑑單位提點之缺失或改善建議，新東陽於最短期間回覆改進方式及時程



1.2 重大主題鑑別

新東陽導入重大主題分析，以鑑別不同類別的利害關係人所關注的議題，亦期待透過與利害關係人的有效溝通，持續改善新東陽的營運績效。依循 GRI 準則之重大性 (Materiality) 原則，我們建立系統化流程，藉此管理重大永續議題與目標，並做為編撰企業社會責任報告書的基礎。此外，為了符合利害關係人對於新東陽企業社會責任報告書揭露的資訊需求，我們依三階段進行評估：「檢視與鑑別」、「評估與排序」、「審查與討論」。



新東陽重大主題於價值鏈中之內外部衝擊及影響程度，以及臺灣證券交易所要求上市食品工業應加強揭露之七項指標、GRI 準則、管理方針與績效說明章節之對應，彙整如下表。

重大主題	對應 GRI 準則 特定主題	內部邊界				關鍵利害關係人 (影響程度高◆ 影響程度低◇)								管理方針 與 對應章節
		總部	工廠	門市	其他通路	資金提供者	供應商	員工	企業客戶	消費者	政府機關	評鑑單位	媒體	
永續管理策略	一般揭露： 策略、治理	○	○	○	○	◇		◇	◇	◇	◇	◇		第一章
經營績效	經濟：經營績效	○	○	○	○	◆	◇	◆	◆			◇		第二章
公司治理與反貪腐	一般揭露： 組織概況、策略、倫理與誠信、治理 經濟：反貪腐	○	○	○	○	◆		◆	◆			◇		第二章
產品與服務創新	社會： 顧客健康與安全	○	○	○	○		◆			◆		◆		第三章
行銷與標示	社會： 行銷與標示	○	○							◆		◇	◇	第三章
顧客健康與安全	社會： 顧客健康與安全	○	○	○	○					◆		◇	◇	第三章
產品溯源	社會： 顧客健康與安全	○	○	○			◆			◆		◇		第三章
能源與排放	環境： 能源、排放	○	○							◇	◆	◆	◇	第四章
職業安全衛生	社會： 職業安全衛生	○	○	○	○			◆				◇		第五章

1.3 永續發展策略

提供永續產品及服務



開創樂活產品

- ◆ 開發健康營養食品
- ◆ 結合循環經濟理念設計包裝
- ◆ 提升食品餐飲追蹤追溯透明度
- ◆ 減少食品及食材浪費

營造創新服務

- ◆ 打造無菸國道環境
- ◆ 促進國道服務區當地人文生態教育推廣
- ◆ 以環保餐具等取代一次性用品
- ◆ 提供旅客貼心服務，如舒眠體驗館、漂書站等

美味

促進員工與社會共好



品味

打造綠色價值鏈



促進綠色生產及循環經濟

- ◆ 落實溫室氣體減量
- ◆ 提升製程效率，降低能資源使用
- ◆ 設置再生能源發電系統
- ◆ 推動節水及回收循環利用方案
- ◆ 推動廢棄物減量
- ◆ 促進區站建材等資源再利用

推動永續價值鏈

- ◆ 落實食安管理及品質檢驗
- ◆ 落實供應商ESG管理，實施環境衝擊風險篩選評鑑
- ◆ 強化產品追蹤追溯，串聯上下游廠商促進資訊透明
- ◆ 提升永續採購比例，含RSPO棕櫚油、再生紙箱等
- ◆ 鼓勵交流參訪，推動永續倡議
- ◆ 培力有機自然農法小農

人情味

提升教育及人才培育

- ◆ 推動產學合作見習計畫
- ◆ 舉辦多元才藝創意競賽
- ◆ 資助偏鄉及海內外教育公益

打造健康平等職場

- ◆ 建立職業安全衛生管理系統ISO 45001
- ◆ 落實勞工人權政策及性別平權
- ◆ 打造員工關懷照護體系，促進健康並加強宣導

推動在地及農業發展

- ◆ 促進通路在地經濟發展
- ◆ 加強小農產品合作及通路推廣
- ◆ 支持農業青年培力

行動關懷弱勢

- ◆ 開發公益產品方案，鼓勵消費者共同響應
- ◆ 食品捐助弱勢，促進健康營養
- ◆ 資助弱勢團體