滿心企業股份有限公司

利害關係人辨別

■ 利害關係人辨別

為強化利害關係人溝通機制，並了解其關切議題及需求，滿心企業依據公司經營型態及從日常營運活動、函文及公文往來等管道，辨別出「股東」、「消費者」、「政府」、「員工」、「供應商」、「經銷商」等六大主要群組，並建立各項溝通方式與管道，致力創造利害關係人的最大利益。

利害關係人	對應部門
股東	財務部/管理部
消費者	電商部/稽核/品牌部門
政府	財務部/管理部/稽核
員工	管理部
供應商	財務部/商品部/品牌部門
經銷商	企劃部/品牌部門

■ 利害關係人溝通

滿心企業重視利害關係人聲音，為充份了解利害關係人需求，我們建置及提供良好的溝通管道，接納多元意見，進而瞭解利害關係人的想法及訴求，讓雙方彼此間能夠有效地解決問題，以達成共識。為了解利害關係人對於本公司的訴求與期許，本公司每年透過各種溝通途徑重新審視利害關係人所關注的議題，了解議題受關注的程度以及該議題對本公司營運有無重大影響，做為擬定經營策略的重要參考。

113 年度各類別利害關係人溝通情形，請參閱下表所示：

利害關係人	關注議題	溝通方式、頻率與管道	113 年執行情形
股東	●經營績效 ●股東權益 ●管理策略	●新聞露出/重大訊息：透過媒體或公開資訊觀測站，即時露出公告重要訊息，如公司經營績效、財務報告與最新市場發展情況等股東關注之相關資訊。 ●企業網站(www.munsin.com.tw) 即時刊登公司治理相關訊息。 ●定期召開董事會與審計委員會。 ●每年召開股東會並刊印年報與財報。 ●定期舉辦國內法人說明會。 ●每年公司治理評鑑評比。 ●接待國內投資機構之拜訪。 ●公司設置有發言人並與外部的證券商股務代理部合作，設有聯絡窗口進行雙向溝通。 滿心公司發言人： 管理部 郭副總 電話：02-22997755 免付費專線：0800-097755 E-mail：munsin@ms7.hinet.net 福邦證券股份有限公司： 股務代理部 陳協理 電話：02-23836888	●定時更新重要訊息於官網。 ●公司發言人每日即時回覆股東來電相關問題詢問。 ●董事長與總經理於5月份接受日本新聞媒體訪問分享台灣市場動態。 ●獲知名財經媒體《富比士》8月發表選為2024年亞洲最佳中小企業名單之一。 ●獲知名雜誌《董事會評論》2024.10月NO.38期刊登選為2024年外資眼中的中堅潛力獎入圍名單之一。 ●國內投資機構至公司拜訪發言人共3次。 ●依規定發佈於公開資訊觀測

利害關係人	關注議題	溝通方式、頻率與管道	113 年執行情形
			站之重大訊息共20則及公告類別共15則。另須依法申報的相關資訊超過100多則。 ●依法每季準時公告財務報告。 ●5/9上傳股東會年報於公開資訊觀測站。 ●5/29召開股東常會。 ●共召開董事會6次，及審計委員會6次。
消費者	●產品品質 ●客戶服務 ●客戶隱私	●每天透過公司品牌經營的社群媒體(如FB/IG/LINE)發出相關商品資訊，讓消費者能即時第一手收到訊息。 ●每月经由公司電商網路刊出商品銷售資訊，讓會員能收到商品優惠訊息。在電商網站上購買商品若有任何問題，上班時間均可來電洽詢或退貨問題，會有專門人員處理。 ●消費者除了可在全台各百貨公司、Outlet 購物商場與經銷加盟店等實體通路買到公司所代理的商品外，亦可透過公司電商官網與 yahoo、momo 等網站購買商品。	●公司品牌經營的社群媒體粉絲數約共15萬人以上。電商會員數約5萬人。 ●在社群媒體每月發出約20萬則以上商品相關活動訊息。 ●消費者不定期會來電詢問如公司舉辦商品特賣會的日期。而本年度

利害關係人	關注議題	溝通方式、頻率與管道	113 年執行情形
		●消費者可在上班時間來電詢問公司年度特賣會檔期日期，會有專人回覆。 ●企業網站(www.munsin.com.tw)即時刊登品牌商品與活動訊息。 ●設有申訴專線及電子信箱，會由公司相關人員直接處理申訴或爭議事項，以保障消費者權益。 電話：02-22997755 免付費專線：0800-097755 E-mail：munsin@ms7.hinet.net 稽核夏先生： shark@munsin.com.tw	公司舉辦商品特賣會共8檔。本年度共完成約19,000件消費者來訊數服務。 ●引進國內本土女裝品牌 Scottish House與日本高爾夫品牌 PEARLY GATES等二個新品牌經營。 ●與政府保智大隊合作不定期查緝與檢舉實地實物與網路銷售之仿冒商品。另亦定期透過管道向網路拍賣之平台檢舉違反法規之賣家。
政府	● 遵循法規 ● 指導方針 ● 機關調查	●每天接收政府主管機關線上系統發出有關新法規或制度辦法修訂及提醒告知規範等指導方針之公告訊息。 ●每天收取相關主管機關郵寄掛號的書面文件資料。 ●每月、每季、每年協助主管機關來電或書面調查回覆相關統計資料。 ●相關法規牽涉到現有制度辦法須修	●收到主管機關掛號書面函件資料共33件。 ●公司須申報資料或因應問題須回覆主管機關掛號書面函件資料共15

利害關係人	關注議題	溝通方式、頻率與管道	113 年執行情形
		訂，且應該經過董事會通過，則會定期召開董事會核決。 電話：02-22997755 免付費專線：0800-097755 E-mail：munsin@ms7.hinet.net 財務部黃小姐： alice@munsin.com.tw 管理部劉小姐： ivy@munsin.com.tw	件。 ●收到相關主管機關透過電子函件傳遞訊息或問券調查回覆共135件以上。
員工	●員工福利 ●員工權益 ●人才培育	●內部電子郵件與實體公佈欄公告：不定期公告各項制度辦法、員工福利事項、員工旅遊、公司營運訊息、教育訓練課程資訊、年度考核作業等相關訊息。 ●公司設有線上公佈欄專區，不定期公告相關訊息讓員工知悉。 ●每年定期召開職工福利委員會會議。 ●每年定期召開員工動員會議。 ●每半年會提供一次商品購買優惠券予員工。 ●品牌單位設有員工討論專區，每月定期公告部門內資訊。 管理部劉小姐： ivy@munsin.com.tw	●內部公告員工福利及相關訊息約共35則以上。 ●員工動員會議於3月與9月份召開共計2次。 ●召開職工福利委員會決議辦理國內員工旅遊，共4梯次，參加員工共116人次。 ●自行主辦員工教育訓練共8場次。另參加外部機構課程與座談會共14場次。
供應商	●採購成本 ●市場需求	●品牌部門定期至國外參加所代理品牌的公司舉辦之商品展示會，並進行採購作業。	●至國外參加展示會與商品採購會共20場次以上。

利害關係人	關注議題	溝通方式、頻率與管道	113 年執行情形
	● 永續供應鏈	● 不定期透過會議與拜訪國內原物料供應商與代工生產廠商，追蹤生產進度與合作效益。 ● 隨時與合作廠商保持雙方即時電話聯繫與拜訪。 電話：02-22997755 免付費專線：0800-097755 E-mail：munsin@ms7.hinet.net 商品部何小姐： liz@munsin.com.tw	● 因引進新品牌其新代工廠商約12家左右。 ● 與國外供應商召開視訊會議約36場次以上。 ● 稽核單位與商品部門合作一年2次至國內原物料供應商處進行年中與年終盤點作業。
經銷商	● 合約保障 ● 商品供應 ● 市場動態	● 每年定期在總公司舉辦商品展示會，邀請國內商業合作夥伴蒞臨參觀與選購，雙方交換商品流行趨勢與市場動態訊息。 ● 每年定期拜訪百貨公司協商討論品牌新設專櫃或現有櫃位改裝與營運不佳櫃位撤收等相關事宜。 ● 每年定期與經銷商討論合約到期後，其後續合作事宜，彼此間保持即時電話聯繫與拜訪。 電話：02-22997755 免付費專線：0800-097755 E-mail：munsin@ms7.hinet.net 企劃部洪先生： bibby@munsin.com.tw 經銷陳先生： ymcavsshe@munsin.com.tw	● 在2月與8月份共二場次舉辦商品展示會共計4天。邀請多家經銷商與加盟店負責人參觀與下訂單。 ● 本年度在百貨公司與Outlet商場品牌共新增6櫃位、改裝16櫃位、撤收20櫃位。 ● 新增經銷加盟店開幕共4家。