

利害關係人鑑別結果

114年度最終鑑別出 PR0360 之重要利害關係人包括：「股東/投資人」、「客戶/消費者」、「專家」、「銀行/第三方支付平台」、「員工」五大類。

利害關係人	對應部門
股東/投資人	總管理處
顧客/案主	行銷業務處/總管理處
銀行/第三方支付平台	財會部
專家	行銷業務處/總管理處
員工	管理行政部

為充份了解利害關係人需求，我們建置及提供暢通的溝通管道，及透過 ESG 問卷，全面檢視、了解利害關係人關注之 ESG 議題。除作為 ESG 行動方案參考依據外，亦會將關鍵意見呈予永續發展小組，納為永續決策的參考資訊。年度利害關係人議合成果已於 114 年 11 月 11 日之董事會上討論報告，請參閱下表所示：

利害關係人	對 PRO360 的意義	優先關注議題	溝通管道及頻率
股東/投資人	為公司股票持有者，公司之經營績效須對股東負責	資料安全與隱私 平台服務穩定性 職業安全與健康 平台用戶管理 企業財務績效	<ul style="list-style-type: none"> ● 每年股東會及股東會年報 ● 公司官網 ● 公開資訊觀測站
顧客/案主	客戶使用我們的平台與服務，是業務發展的關鍵	<ul style="list-style-type: none"> ● 平台服務穩定性 ● 資料安全與隱私 ● 產品研發與創新服務 ● 平台用戶管理 ● 職業安全與健康 	<ul style="list-style-type: none"> ● 雲端資訊平台與線上服務平台 ● 不定期提供平台使用諮詢服務 ● 不定期客戶滿意度調查
銀行/第三方支付平台	提供公司資金往來或收取客戶費用之金流平台	<ul style="list-style-type: none"> ● 平台服務穩定性 ● 平台用戶管理 ● 資料安全與隱私 ● 企業財務績效 ● 產品研發與創新服務 	<ul style="list-style-type: none"> ● 每月資金往來 ● 公司官網 ● 公開資訊觀測站
專家	專家使用我們的平台與服務，是業務發展的關鍵	<ul style="list-style-type: none"> ● 平台用戶管理 ● 資料安全與隱私 ● 平台服務穩定性 ● 產品研發與創新服務 ● 人才吸引與留任 	<ul style="list-style-type: none"> ● 雲端資訊服務平台 ● 不定期提供平台使用諮詢服務 ● 不定期客戶滿意度調查
員工	員工是永續經營的砥柱，也是我們持續成長的驅動力	<ul style="list-style-type: none"> ● 人才吸引與留任 ● 職業安全與健康 ● 企業財務績效 ● 人權、多元與包容 ● 產品研發與創新服務 	<ul style="list-style-type: none"> ● 每月員工大會 ● 每季勞資會議 ● 自主設立職工福利委員會 ● 不定期防災宣導、滿意度調查 ● 不定期教育訓練、績效面談

重大主題鑑別流程與結果

PRO360 依循《GRI 3：重大主題 2021》準則，並參考 AA1000 當責性原則（重大性、包容性、回應性及影響性），辨識與組織有關、且對經濟、環境與人權具有重大實際或潛在衝擊之永續議題，作為永續管理與揭露基礎。重大性評估流程如下：

Step 1. 了解組織脈絡

本公司透過下列方式，了解組織脈絡與可能產生永續衝擊之面向：

- 評估本公司營運活動、產品／服務、產業型態、價值鏈上中下游之角色；
- 檢視利害關係人期望、外部法規與產業趨勢；
- 參考國際標準（如 GRI 行業標準、SASB）、同業標竿與過去發生之重大事件；
- 綜合整理出 15 項潛在永續議題，涵蓋治理、環境、社會以及平台服務與供應鏈四大面向。

Step 2. 鑑別衝擊並評估顯著性

此階段透過結構化問卷收集內外部利害關係人意見，由內部主管判斷對公司營運的影響，並邀請外部重要利害關係人（如：股東／投資人、客戶／消費者、專家、銀行／第三方支付平台、員工）評估其對外部環境與社會的影響。

Step 3. 排定衝擊優先順序

統計回收的問卷，計算每個議題的衝擊總分，綜合排序並設定重大性門檻（以每項議題得分之 75 百分位數：4.60 分作為門檻），選定本報告揭露之重大主題：

- 本期共回收 101 份問卷（內部 7 份、外部 94 份）；
- 選定前 4 名作為重大議題，並依其性質分類於治理、環境、社會以及平台服務與供應鏈面向。

重大議題鑑別結果

面向	重大議題	對應 GRI 準則
平台服務與供應鏈	平台服務穩定性	自訂重大議題
平台服務與供應鏈	資料安全與隱私	GRI 418：客戶隱私
平台服務與供應鏈	平台用戶管理	自訂重大議題
平台服務與供應鏈	產品研發與創新服務	自訂重大議題