

# 網路家庭國際資訊股份有限公司

## 員工心聲調查 (Voice of Employee)

本公司高度重視員工意見，構「定期雙向溝通」與「年度滿意度普查」之雙軌機制，並落實意見回應與改善循環。於 2025 年 12 月 31 日執行 2025 年首次員工心聲調查，具體實施情形與改善計畫如下：

### 一、員工滿意度調查實施情形

本公司採行長短週期並行之檢視機制，確保員工意見能即時被聽見且被系統性分析：

#### 1. 年度員工滿意度暨敬業度普查：

- a. 調查單位：人力資源部 / 被調查單位：全公司
- b. 調查頻率：每年一次（自2025年起）
- c. 實施期間：於 2025年12月31日針對全體在職同仁進行年度總體檢。
- d. 調查方式：採匿名制線上問卷，確保員工能安心填答真實回饋。
- e. 調查範疇：涵蓋全年度（2025/1/1~12/31）之工作環境、職涯發展、管理制度等核心構面，作為2026年度人資策略規劃之重要依據。
- f. 量化結果：
  - i. 調查人數：1,247人
  - ii. 填答人數：338 人，覆蓋率27%
  - iii. 整體滿意度：3.14分（最低 1 分，最高 5 分）
  - iv. 企業文化認同度：3.15分（最低 1 分，最高 5 分）
  - v. 工作環境安適度：3.20分（最低 1 分，最高 5 分）

#### 2. 季度溝通與及時反饋：

- a. 實施頻率：每季結合線上員工大會舉辦（Q1~Q4 共4次）。
- b. 調查內容：針對近期業務方向、團隊氛圍、各部門協作（含行銷、倉儲、人資等12面向）進行大會滿意度檢視與提問蒐集。
- c. 量化結果：2025年度季度溝通活動之平均滿意度為 4.43分（滿分5分），顯示現行溝通管道暢通良好。

### 二、具體改善計畫

#### 1. 為提升同仁入職體驗及企業認同，2025年度已進行之相關措施如下：

- a. 優化新人報到流程並簡化流程手續。
- b. 優化試用期流程，促進主管與同仁之溝通與交流。
- c. 舉辦倉儲主管之管理職能教育訓練課程。
- d. 優化員工大會流程，聚焦重點溝通事項，提升會議效率。
- e. 優化倉儲同仁之職稱職等制度，提升制度公平性、可持續運作性。
- f. 提供先進AI工具供同仁使用，增進工作效能。

2. 因【整體工作與公司認同】之分數尚有提升空間，有鑑於該等題項內容之重要性，且公司之制度及主管之領導為工作與公司認同之重要影響因素，故預計2026年度將進行之具體改善計畫如下：
  - a. 檢視、優化人力資源相關辦法及表單並明確公告。
  - b. 舉辦各級主管之管理職能教育訓練。
  - c. 推廣、深化同仁對AI工具之運用。