

文件編號	名稱	頁數/總頁數	1 / 2
EP-07	溝通管理程序	版本	1

1. 目的

為能源管理制度能達成本公司內部之共識，並建立與外部相關團體對能源管理之承諾，與績效溝通之管道。

2. 範圍

適用於本公司實施能源管理範圍之全體員工及利害相關者。

3. 權責

- 3.1 意見收集：各單位人員，並由管理部彙整。
- 3.2 意見處理：各單位人員，必要時交付相關會議共同討論處理方式。
- 3.3 能源政策宣達：能源管理代表

4. 定義

4.1 利害相關者：指本公司內員工、附近住戶、供應商、承包商、政府主管機關、經濟部能源局、環保團體及社會一般大眾等。

5. 作業內容

5.1 內部溝通

5.1.1 建議處理：

- 5.1.1.1 本公司內部員工任何有關能源績效之建議，可藉由電話或 e-mail 或召開相關會議時提出，由負責人員或管理部針對意見進行彙整、處理。
- 5.1.1.2 如此項建（提）議有助於改善本公司之能源管理系統之效益，應納入能源管理審查會議中討論或追蹤。
- 5.1.1.3 所有建議事項及處理結果，均應留下紀錄保存之。

5.2 能源議題宣達

- 5.2.1 管理代表應選用適當方式，宣達本公司能源政策、能源目標與標的，能源管理方案及能源相關法令規定；並可透過教育訓練或相關會議等方式進行宣導，讓本公司全員了解。
- 5.2.2 能源績效之訊息傳達方式，儘量簡明易懂並可查證。
- 5.2.3 內部稽核情形及結果，應傳達相關單位或個人，以利相關之改善措施進行。
- 5.2.4 管理審查會議及相關檢討會議之結果，應適時傳達至相關單位或個人並提供改善意見或建議，以利相關檢討措施執行。

5.3 外部溝通

- 5.3.1 各單位人員負責接收外界相關團體有關能源管理之任何建議或關切事項，接受相關訊息後將轉給管理部統籌辦理。
- 5.3.2 接收方式可為電話、傳真、e-mail、信件、口訴或其他可行方式，接收時應告知處理

文件編號	名稱	頁數/總頁數	2 / 2
EP-07	溝通管理程序	版本	1

流程大約所需時間與方式。

- 5.3.3 各單位應將接收的訊息應即時紀錄，並由管理部交由相關單位進行處理，如不能短期內處理完成，應視情況向原提案單位或人員告知處理情形。
- 5.3.4 各項外部意見之處理始末，視需要交付相關會議進行討論，並將處理結果告知相關團體或個人。
- 5.3.5 若有來自附近居民的抱怨或投訴時，須以誠意對待，迅速瞭解狀況，立即採取補救措施並填寫「矯正與預防措施單」(EP-09-01)，同時報告管理代表，並接受其指示，辦理溝通改善事宜。
- 5.3.6 能源管理各項意見提案及處理結果，視為能源管理系統之參考紀錄，並按規定予以保存。
- 5.3.7 當有外部相關團體參訪時，可藉此機會宣導本公司能源管理績效。如欲索取本公司之能源政策時，可給予必要之協助(口頭告知、網站資訊)。
- 5.3.8 本公司不主動與外部利害相關者溝通能源政策、能源管理系統及能源績效；若有外部利害相關團體欲索取本公司之能源政策、能源管理系統及能源績效之資料，應考量法規需求、本公司利益等，經由內部核准程序始給予書面資料。

5.4 供應商與承包商之溝通

- 5.4.1 各承辦人員須讓承攬工程或供貨之承包商/供應商，充分了解本公司能源政策及要求。
- 5.4.2 承包商至本公司工作時，各承辦人員應使其充份了解本公司能源管理系統之要求，並配合執行之。

6. 相關文件

無

7. 使用表單

- 7.1 矯正與預防措施單 (EP-09-01)。