



4

- 4-1 多元合作
- 4-2 單位交流
- 4-3 跨國鏈結
- 4-4 價值溝通

價值溝通

4-1 多元合作

永續報告書的執行過程必須經過多元利害關係人溝通，且進行不同資料方的意見整合。最終在利害關係人重大議題調查共回收了 910 份有效問卷，本節將揭示永續大使如何由自身出發進行任務的溝通。

利害關係人共融—學生的重大議題調查

在重大議題分析時，為了能與更多的利害關係人議合，永續大使採取入班宣傳的方式，透過介紹永續報告書以及重大議題的方法論，除了希望增加問卷填答數量，也希望讓同學們了解其意見對於永續發展的重要性，並認識永續報告書的編製目的、內容和意義，以及學校在永續發展方面的努力和成果。

| 竭誠感謝提供大使入班推廣的課程

課堂名稱	系所	教師名稱	負責溝通大使
產業數據分析	管理科學學系	吳健鑫 老師	吳蘊芯
探索永續、程式	資訊工程學系	吳孟倫 老師	周凱儒
服務科學與管理	企業管理學系	涂敏芬 老師	吳蘊芯
管理學、生活、影像與企劃	管理科學學系	牛涵錚 老師	吳蘊芯
環境未來	水資源及環境工程學系	康世芳 老師	吳蘊芯
組織行為、企業概論	企業管理學系	汪美伶 老師	吳朋芳
個體經濟學、國際經濟學	國際企業學系	許佳惠 老師	洪于雯



▲「環境未來」課程大使入班



▲大使講解

在這次永續問卷行動中，入班溝通由吳蘊芯、吳朋芳、周凱儒、洪于雯四位大使共同進行。目標是涵蓋不同科系、年級和院所，因此在選擇入班課程時考慮了各年級的必修、選修課程以及通識課程。透過電話、訊息以及當面詢問的方式向老師們解釋本次行動的目的，非常開心的是，在詢問的過程中，大部分老師都給予肯定的回覆。竭誠感謝各位老師的慷慨協助，正是有了您們的支持和配合，我們才得以圓滿完成此次永續問卷行動，並獲得了豐富的收穫。

在這一系列的活動中，「環境未來」課程的入班最印象深刻。這是一門通識課，旨在探討環境永續發展的議題。老師在邀請我們入班之前，正在講述聯合國可持續發展目標（SDGs）以及報告書的介紹，這展現了課程承先啟後的功能。這樣的安排讓同學們對我們的介紹有了更深入的了解，同時也為課程內容的探討提供良好的引導。

4-2 單位交流

利害關係人共融—高階主管的重大議題調查

在永續報告書的編製中，大使們使用了多種的交流方式與利害關係人進行溝通，主要行動共兩項：向學校一級主管進行問卷調查、進入各處室進行盡職調查。

在溝通的過程中，永續大使們更加全面地了解學校的組織管理與運作方法，從管理的角度進行有條理的服務方式，並整理出關於永續調查任務的行前與事後的整備作業。



6次

協助一級主管填寫衝擊問卷

拜訪對象分別為人資長、秘書長、行政副校長、文錙中心主任、財務長和總務長



4次

單位盡職調查

拜訪處室分別為總務處、人資處、教務處和秘書處



▲總務處訪談合影



▲秘書處訪談合影

任務	服務流程	說明
協助一級主管 填寫衝擊問卷	服務前	1. 確認一級主管空閒時間 2. 了解衝擊版問卷的詢問方向與內容
	服務中	3. 至一級主管辦公室協助填答問卷 4. 說明衝擊版問卷詢問方向與內容
	服務後	5. 回收衝擊版問卷 6. 衝擊版問卷填答結果掃描與電子化 7. 統計衝擊版問卷填答結果並進行數據分析
單位盡職調查	服務前	1. 確認處室長空閒時間和拜訪地點 2. 準備 GRI、2021 淡江大學永續報告書、TCFD、SASB、電子與紙本資料 3. 訪談記錄分工：錄音做逐字稿、速記、統整重點、拍照
	服務中	4. 了解處室在報告書內容書寫上的困難並給予建議 5. 了解處室課繳交的內容有哪些 6. 會議記錄：錄音、速記、統整重點、拍照
	服務後	7. 做逐字稿 8. 將錄音檔、逐字稿、照片統整放入雲端資料夾

4-3 跨國連結

製作永續議題英文版問卷—洪于雯永續大使行動

永續議題利害關係人問卷是一項龐大工程，分為問卷產生、模擬填答及正式蒐集三大部分！而每一部分背後都有其特定的挑戰和關鍵考量。

1

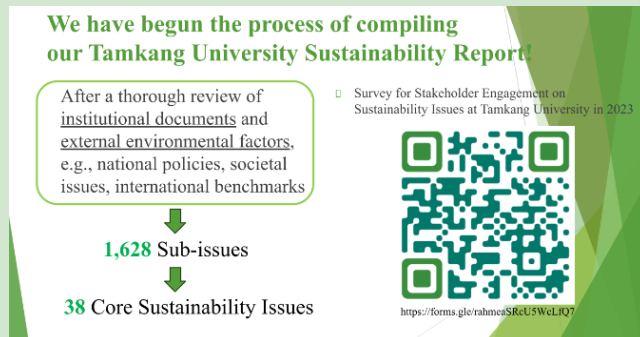
問卷產生

預計行動：

- 需要考量自身對此問卷的理解程度以及相關背景知識
- 確保一切清晰準確後，才能進行相應的英文描述

實際行動：

- 近 6 個小時用於深入研究問卷背後的相關知識
- 同時花了大量時間查閱且回顧工作坊所提供的課程筆記
- 和永續中心及教授核對確認問卷欲傳達的與自身所理解的是否一致
- 英文翻譯約花了 4.5 小時，每部分皆提供三種版本並從中挑選最適合的放於正式問卷



2

協助利害關係人填寫價值問卷：國際（非跑班）

預計行動：

- 欲透過模擬演練降低緊張並提高問卷回收率
- 透過回饋和提問修正宣傳講稿

實際行動：

- 和多位國際企業學系的外籍學生進行模擬練習
- 透過回饋及提問，針對可改善之處加以修正
- 同時也得到 10 份問卷填答



▲國際企業學系國際商學全英文組
(此班級學生多來自印尼、馬來西亞、泰國...等東南亞國家)

3

價值問卷： （國際問卷）個體經濟學、國際經濟學

預計行動：

- 據淡江大學學生比例進行計算後，原定需蒐集 20 位國際學生之填答問卷
- 至國際企業學系許佳惠教授所開設的個體經濟學和國際經濟學兩堂課做問卷蒐集

實際行動：

- 於個體經濟學（小班制）：蒐集到 51 份問卷
- 於國際經濟學（大班制選修課）：蒐集到 73 份問卷
- 國際問卷最終蒐集到 134 份有效問卷

Survey for Stakeholder Engagement on Sustainability Issues at Tamkang University in 2023

Dear Stakeholder who cares about Tamkang University:

Tamkang University has begun the process of compiling its Sustainability Report, which includes a thorough review of institutional documents and external environmental factors such as national policies, societal issues, international benchmarks, and more, totaling 1,628 sub-issues. After several rounds of consolidation, these have been refined into 38 core sustainability issues.

In order to include the viewpoints of our stakeholders and ensure the comprehensive disclosure of information in our Sustainability Report, we kindly invite you to fill out this questionnaire. For each sustainability issue, there are three questions for your input:

- **Level of Concern for the Issue:** Do you personally care about this sustainability issue in your daily life?
- **Positive Impact on You:** In relation to this sustainability issue, what positive impact would it have on you if the university performs well?
- **Negative Impact on You:** In relation to this sustainability issue, what negative impact would it have on you if the university's initiatives are not beneficial?

This survey is estimated to take approximately 10 minutes to complete, and the analysis results will be exclusively utilized for a significant issue analysis in the "2023 Tamkang University Sustainability Report". Your participation in this endeavor is greatly appreciated.

結語

從原定的 20 份問卷目標，最終達到 134 份。從翻譯問卷、模擬宣傳情景到實際蒐集問卷，每一個行動都是努力的痕跡！這是我第一次做正式英文問卷翻譯及實際蒐集問卷！這次也是淡江大學永續報告書第一次的正式國際生調查。於我而言，此次經驗將會成為我人生中一個重要的里程碑。不僅學習到如何有效地與國際學生宣傳永續報告書對淡江大學之重要性，更讓填寫者們能更加深入理解永續議題的重要性！



▲管理科學學系經營管理全英語碩士班

Creating a Sustainability Stakeholder Questionnaire in English — Sustainability Ambassador, 洪于雯

The development of a sustainability stakeholder questionnaire is an extensive project, divided into three main phases: questionnaire generation, simulation and testing, and formal data collection. Each phase presents its own unique challenges and key considerations.

1

Questionnaire Generation

Planned Actions:

- Consider the depth of understanding of the questionnaire and related background knowledge.
- Ensure everything is clear and accurate before proceeding with the corresponding English description.

Actual Actions:

- Spent approximately six hours conducting in-depth research on the background knowledge behind the questionnaire.
- Invested considerable time reviewing course notes provided during workshops.
- Coordinated with the Sustainability Center and professors to verify that the questionnaire's intended messages aligned with personal understanding.
- The English translation took about 4.5 hours, with three versions prepared for each section to select the most appropriate for the formal questionnaire.

2

Assisting Stakeholders in Completing the Value Questionnaire: Simulation Exercises.

Planned Actions:

- Conduct simulation exercises to reduce anxiety and increase questionnaire response rates.
- Refine promotional speeches based on feedback and questions.

Actual Actions:

- Conducted simulation exercises with international students from the Department of International Business.
- Collected feedback and questions, identified areas for improvement, and made necessary adjustments.
- Successfully obtained 10 completed questionnaires during the process.



3

Value Questionnaire Collection (International Survey) - Microeconomics and International Economics Courses**Planned Actions:**

- Calculate the required sample size based on the proportion of Tamkang University students, aiming to collect responses from 20 international students.
- Collect questionnaires in Professor Hsu Chia-Hui's Microeconomics and International Economics courses in the Department of International Business.

Actual Actions:

- Collected 51 questionnaires from the Microeconomics class
- Collected 73 questionnaires from the International Economics elective course.
- Ultimately gathered a total of 134 valid international questionnaires.

Conclusion

From the initial goal of 20 questionnaires, we successfully collected 134 responses. The journey from translating the questionnaire, and simulating promotional scenarios, to the actual data collection was marked by significant effort and dedication. This was my first experience translating a formal questionnaire into English and conducting actual data collection. Moreover, it was the first official international student survey for Tamkang University's sustainability report. This experience has been a significant milestone in my life. Not only did I learn how to effectively communicate the importance of the sustainability report to international students at Tamkang University, but I also helped respondents gain a deeper understanding of the importance of sustainability issues.

4-4 價值溝通

永續賦能實作專案的**啟動與執行達九個月**，在前進的過程中，**6 位永續賦能大使**在韌性治理規劃組**組長涂敏芬教授**及永續**教練許程閱**的帶領下，深耕並熟知永續相關脈絡與知識知能，並且協助淡江大學 2023 永續報告書的調查與編製。在這過程中，感謝淡江時報對我們的關注與支持，持續地關注成長的軌跡，透過他們的報導，一方面看見他人眼中的我們，二方面也希望以此召喚更多有勇氣的有志之士，一起投入永續。這些媒體露出是我們對內與對外價值溝通的重要環節，不是一步到位，目標是明天要比昨天更好，據此，每位大使也都嘗試著回答兩個問題：協作永續報告書的經歷對你的意義？得到此經歷你的下一步是？

永續賦能工作坊 跨入永續第一步

2023/09/10，NO.1168



<https://tkutimes.tku.edu.tw/dtl.aspx?no=56617>

品學兼優表現亮眼 14 生獲選優秀青年

2023/11/12，NO.1173



<https://tkutimes.tku.edu.tw/dtl.aspx?no=56978>

GRI 指標訓練課程
講師指引議題報導方向

2024/01/01，NO.1176



<https://tkutimes.tku.edu.tw/dtl.aspx?no=57282>

永續中心將助學金 邀學生提升永續知能
實踐永續生活

2023/10/10，NO.1170



<https://tkutimes.tku.edu.tw/dtl.aspx?no=56765>

永續報告書啟動會議
揭示重大議題與編製流程

2023/12/03，NO.1174



<https://tkutimes.tku.edu.tw/dtl.aspx?no=57099>

【校園話題人物】企管碩二許程閱
持續耕耘永續領域 累積自我價值

2024/01/01，NO.1176



<https://tkutimes.tku.edu.tw/dtl.aspx?no=57312>

永續賦能實作培力工作坊
編製永續報告書首部曲

2023/10/21，NO.1171



<https://tkutimes.tku.edu.tw/dtl.aspx?no=56836>

永續報告書撰寫架構與書寫規格工作坊
奠基編寫概念

2023/12/24，NO.1176



<https://tkutimes.tku.edu.tw/dtl.aspx?no=57231>

永續大使化身講師
設計課程分享經驗

2024/04/27，NO.1182



<https://tkutimes.tku.edu.tw/dtl.aspx?no=57650>



永續報告書的協作經歷對你的意義？

王琍榆

借此機會深度參與協作永續報告書的編製作業流程，從中強化永續領域相關專業知能，拓展不同類型組織的永續實作經驗，身為淡江的學生，希望畢業前能以行動成果回饋學校。

周凱儒

製作永續報告書的經驗，讓我認識不同的分析方法論，也給予我實作的可貴經驗，讓我體認到以往於課堂上紙上談兵的知識，其實是建基於實存的組織架構及各種委員會和其回應機制上，這不僅精進我觀察與實作的能力，也啟發我未來研究的方向。

李品儀

加入報告書編製前，對於永續報告書及永續的了解僅限於聽過相關名詞。然而透過參與報告書的編製，讓我學習到報告書的編製方法與整體架構。同時也藉由實作機會，更加精進永續相關的知能知識。

吳蘊芯

加入團隊之後，除了開始有系統性的學習永續知識以外，也對報告書的編製與架構更加熟悉。實作機會讓我更加清楚報告書編製的運行。同時，也學習到了更多的團隊合作方法，包括制訂標準 SOP、開設小型工作坊等等，都能使團隊擁有更有效率的運作。

吳朋芳

於加入團隊前已有些許永續素養，而參與賦能計畫於我而言便是將其落實。於編製期間，不只學到了實務技能，也閱讀、觀摩績優學校之永續報告書是如何呈現及其如何落實永續。入班問卷調查和淡碳綠生活市集兩場活動對我來說非常重要，其意義重在向學生推廣永續。清楚傳達出完整永續知識及正確閱讀報告書的方式，讓我感受到滿滿的成就感。

洪于雯

在編製過程中，跟隨著其主線任務推進，不斷地學習和掌握相關知識。於製作國際版問卷時，更加感受到永續是與國際接軌的重要領域。做中學，學中做！於過程中也透過賦能課程及實作學習且強化了許多永續相關知識！

得到此經歷你的下一步是？

希望能帶著此次經歷所賦能的永續知能，以及參與計畫所培養的專業學習力、流程設計力、溝通協作力、參與實踐力、同理反思力等五素養，前往企業就職。

這次進步最多的便是在流程設計、議題識別與美術編輯的能力上，這些能力對於未來的學業或是工作都是非常實用的，而我的下一步便是充分應用這些能力，完成一篇有意義的碩士論文。

將自己原先具備的能力進行加入團隊前後之比較，確認能力有無提升，以及是否習得新知，且此番經歷亦將成為前進之動力，期許能持續地成長，挑戰自我。

希望透過此次的經驗了解自己是否適合以及有興趣在未來往這方面發展，也希望此次的經驗可以幫助我進入職場或是升學管道。

希望拿著這份報告書的履歷以及編製過程中所學到的知識內容、浮現價值來申請研究所就讀，然後在研究所中持續學習永續知識、精進企管技能，未來能進科技業工作。

編寫永續報告書需要的不僅僅是編寫報告書的技能，更重要的是培養快速學習和掌握新知的能力。期許能帶著這份履歷的經驗申請國外商學研究所，成為一名兼具永續及商學的跨領域通才。