



2021
永續報告書

CONTENTS

1. 經營 穩健治理

1.1 關於鼎固	p.1
1.2 公司治理	p.6
1.3 營運發展	p.10
1.4 風險與機會	p.14
1.5 法規遵循	p.18

2. 永續 融入企業文化

2.1 永續發展願景	p.19
2.2 永續治理關注主題	p.21
2.3 利害關係人溝通	p.22

3. 綠色 融入點滴

3.1 綠色設計	p.24
3.2 綠色建造	p.29
3.3 綠色營運	p.31

4. 品質 源自用心

4.1 回到初心的設計	p.39
4.2 令人安心的保障	p.44
4.3 永續夥伴的建構	p.46
4.4 一份暖心的服務	p.50

5. 和諧 攜手共進

5.1 社區永續樂活	p.55
5.2 公益愛心傳遞	p.59

6. 人才 著於支持

6.1 員工照護與關懷	p.62
6.2 人才培育及留才	p.67
6.3 安全工作與照護	p.71

附錄一：外部組織參與	p.77
附錄二：GRI 指標對照索引	p.78
附錄三：確信項目匯總表	p.81
附錄四：會計師有限確信報告	p.83



董事長 張洪本



總經理 張能耀

經營者的話

『穩健經營、永續共好』為鼎固公司的企業使命，致力社會與環境議題改善，關懷地球與下一代發展，為鼎固積極回饋社會的永續進行式，為實踐聯合國多項 SDGs 永續指標，鼎固營運事業體，正持續體現如何促進經濟，與 ESG 多元面向的共同實踐，提升永續發展價值，並有賴客戶、股東及相關利害關係人對鼎固永續作為的支持與指導。

新冠疫情影響世界，改變人們原有的生活樣貌，也為全球經濟、產業型態帶來變化，鼎固持續為守衛員工和商場消費者的健康安全而努力，2021 年鼎固在疫苗問世後，上海黃浦日月光中心提供空間做疫苗接種站，並規劃疫苗流動接種車，為民眾施打疫苗，善盡企業社會責任。

面對疫情嚴峻，鼎固除有多項作為，並關注其他議題，檢視 SDGs 與鼎固營運的關聯性，如碳減為全球企業努力的重要永續項目之一，鼎固上海黃浦日月光中心商場內的耗能設備，亦逐步升級節能減碳的硬體設施和採用環保建材，並進行耗能項目盤點，規劃未來短、中、長期可實踐性的節能方案，達到綠色低碳服務。

除黃浦日月光中心正為實踐多元永續長期耕耘，鼎固嘉定日月光中心將庭園設計和自然景觀設計融入設計之中，提升整體綠化，同時選用高品質建築裝置與配備，構築優質綠色生態，把空間打造成適合人們樂活休閒的公共場域，致力環境與人的永續共好。

企業永續營運策略須配合公共政策格局高度來做全方位規劃，鼎固永續核心理念不僅為創造營業利潤，亦需協助社會有效運作，帶給社會群體便捷美好的生活型態，致力 ESG 各面向的提升，不管是軟硬體、經營管理、交通、環境與公益回饋等議題，體現兼顧高度經濟成長與社會共榮成長。

展望未來全球化永續浪潮，將與企業活動更為密切，鼎固未來 ESG 永續發展策略，將持續關注國際趨勢、精進競爭實力，為經濟發展做出貢獻，貢獻社會總體價值，與世界一起進步美好。

關於本報告書

報告書概述

鼎固控股有限公司（以下簡稱鼎固、本公司或集團）成立於 2007 年，主要經營不動產開發、不動產租售、不動產管理及停車場業務等，產品與服務包含住商不動產開發銷售、商場與辦公大樓租賃、住宅及商場物業管理，營運策略以租售並重的多元開發模式，提供具增值潛力且優質的居住空間，營造一個共榮的新城市生活空間。我們的永續發展願景是成為一家能夠體現社會價值、履行社會責任的企業，我們有責任為臺灣及所在營運地區的經濟、環境及社會做出應有的貢獻，助力地方經濟發展、改善環境、融合社區。我們將堅持企業永續發展，構建永續發展的業務，並為客戶、投資者和整個社會創造長期最大價值。

鼎固自 2014 年起發行企業社會責任報告書、並於 2021 年更名為永續報告書（以下簡稱永續報告書或本報告書），定期檢視利害關係人之期待編制報告書進行溝通，2021 年報告書共有六個章節，第一章主要為鼎固公司治理現況及經營績效檢視、第二章為公司永續治理願景及重大主題辨識，第三章展現公司在環境永續與綠建築設計的投入，第四章闡述公司的核心價值及建築工藝理念及成果，第五章為社會融合及社區捐助等活動參與成果，第六章說明公司人才培育與關懷的重視，並檢附相關附錄以展現公司于永續發展治理之績效。為提升報告書品質與可信度，我們也藉由協力廠商報告書確信，使揭露之資訊更加準確透明。我們期望，藉由永續報告書，展現鼎固在永續議題上的承諾、行動、以及成果，與利害關係人建立良好溝通互動模式。

報告書時間範圍與發佈週期

本報告書為鼎固所發行的第六本永續報告書，所揭露的資料及內容以 2021 年度（2021 年 1 月 1 日至 12 月 31 日）的資料為主，部分績效資料將會追朔到 2020 年及 2019 年之資訊，以呈現出相關趨勢與變化。鼎固遵循臺灣證券交易所「上市公司編制與申報永續報告書作業辦法」規定，將每年定期於 9 月出版永續報告書。
上本報告書發佈日期：2022 年 09 月 24 日

報告書邊界與範圍

本報告書為考慮到鼎固的產業性質及覆蓋經濟、環境和社會的完整性，故報告範圍包含鼎固于上海、重慶、昆山、無錫等地 12 個已建、在建及待建專案（北京鼎好電子商場因出售所有權轉換不列入本報告範疇），請詳見第一章關於鼎固專案一覽表，本報告若有資訊重編事項，將特別標注說明。

資料計算基礎

本報告書之財務資料系採用經會計師簽證後之公開信息，以新臺幣為計算單位；其他各項資訊及統計資料皆來自于自行統計與調查的結果。各項統計資料以公制單位表示，以 2021 年平均匯率換算，1 人民幣=1: 4.3413 新臺幣。

報告書編制依據

本報告書參照全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative) 於 2016 年 10 月份公佈的 GRI Standard（以下統稱為 GRI 準則）：依循核心揭露選項揭露鼎固實踐永續發展的相關資料，本報告書之報導流程中的各項作業，皆依循 GRI 準則之報導原則進行，以確保內容聚焦於重大主題，並提供高品質的資訊，有關 GRI 對應績效資料請參閱《附錄二》GRI 準則內容索引表。

報告書確信

本報告書中特定指標及文字委託資誠聯合會計師事務所 (PwC Taiwan) 按照財團法人中華民國會計研究發展基金會發佈之確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」進行獨立有限確信 (limited assurance)，確信目標請參閱《附錄三》，確信報告請參閱《附錄四》。

報告書語言及獲取方式

本報告書提供繁體中文版供讀者閱讀。基於環境保護考慮，我們推薦閱讀報告書電子版，報告書電子版可在鼎固控股郵箱公司官方網站 <http://www.sinohorizon.cn/>、臺灣證券交易所官網 <http://www.twse.com.tw/zh/> 獲取。

意見回饋

若有任何指教或建議，歡迎您提供寶貴之意見與建議，請聯繫：
鼎固控股有限公司
項目部 永續發展小組
電子郵件信箱：csr@sinohorizon.cn
電話：+ 86-21-6433-2999
地址：上海市黃浦區徐家匯路 610 號 34 樓

2021 鼎固貢獻

- 經營 穩健治理
- 2021 年鼎固的營業收入達 4,803,188 仟元，營業成本為 2,135,890 仟元，毛利率為 56%，較 2020 年的毛利率 41% 增加 15%
 - 2021 董事會平均出席率為 97.72%
 - 2021 年員工 100% 簽署鼎固控股員工道德規範書
 - 2021 年上海及嘉定地區在營商戶超過 99% 簽署日月光中心商戶道德規範書

- 綠色 融入點滴
- 提倡綠色裝修理念，提倡並鼓勵商戶簽署《裝修施工承諾書》及《二次裝修施工使用綠色環保材料承諾書》，2021 年上海打浦橋地區共有 113 家新進商戶簽署，簽署率達 100%
 - 節能成效顯著，2021 年用電量相較 2018 年減少 7.7%；天然氣則減少 39% 的用量
 - 上海日月光中心連續四年單位建築面積能耗值表現皆優於國家訂立的合理值
 - 推行垃圾分類。依據《上海市生活垃圾管理條例》，2021 年上海日月光商場整體垃圾分類初檢合格率已達到 95%

- 品質 源自用心
- 日月光物業部被黃浦區物業服務行業工會聯合會評為 2021 年度黃浦區物業服務明星團隊
 - 制定鼎固供應商管理政策
 - 2021 年在地採購比例達 98.8%，比 2020 年大幅提升 20.4%
 - 2021 年打浦橋日月光中心的綜合滿意度為 93.37%，其中營運管理達 100% 的滿意度；嘉定日月光中心的綜合滿意度為 95.96%，其中營運管理滿意度亦達到 100%
 - 2021 本集團無收到關於洩漏客戶隱私資訊的投訴，也未發生任何侵犯顧客隱私或遺漏重要資料等情事

- 和諧 攜手共進
- 於疫情期間爭取作為黃浦區疫苗接種示範據點，積極將台灣防疫經驗落實並對消費者及員工進行衛教宣導
 - 連續四年投入青海省瑪多縣偏遠校區的公益捐助，捐贈青海省瑪多縣民族小學新臺幣 260,400 元及教學硬體設備
 - 連續三年為雲南等嘎啦村學生舉行心願牆活動。2021 年為學生達成心願的比例達 100%

- 人才 著於支持
- 性別比例接近 1: 1，持續提升女性主管比例。2021 年女性主管比例達 40%
 - 2021 年員工申請育嬰假後的復職率為 100%
 - 提供多元化員工教育訓練，2021 年鼎固上海及重慶共有 163 人次參加內部與外部教育訓練，教育訓練的總時數達 1405.55 小時，總投入為新臺幣 607,314 元
 - 2021 年度舉辦《布蘭佳 SLII 領導力》訓練，培養中階幹部領導能力，提升員工對鼎固的認同感
 - 2021 年鼎固上海地區員工有 165 人參加年度健康檢查，體檢花費為新臺幣 1,278,998 元；重慶地區員工有 38 人參加年度健康檢查，體檢花費為新臺幣 109,368 元

1. 經營 穩健治理



我們積極推動企業誠信經營，力求消弭各種形式的腐敗和賄賂行為，在公司各層級建立有效、負責和透明的制度，確保決策能兼容各方、確實回應各利害關係人需求，具有包容性、參與性和代表性，貢獻聯合國永續發展目標 16：和平、正義與強大機構。

重點績效

- 2021 年鼎固的營業收入達 4,803,188 仟元，營業成本為 2,135,890 仟元，毛利率為 56%，較 2020 年的毛利率 41% 增加 15%
- 2021 董事會平均出席率為 97.72%
- 2021 年員工 100% 簽屬鼎固控股員工道德規範書
- 2021 年上海及嘉定地區在營商戶超過 99% 簽屬日月光中心商戶道德規範書



1.1 關於鼎固

公司介紹

鼎固控股有限公司 (Sino Horizon Holdings Limited) 成立於 2007 年，公司主要業務為大陸地區不動產開發、不動產租售、不動產管理、百貨經營及停車場管理。鼎固總部位於上海市黃浦區，隨著事業版圖不斷的擴張，鼎固控股於 2012 年 12 月返台掛牌上市（股票代碼：2923），成為臺灣地區第一家主營大陸房地產回臺上市公司。住宅、商場、辦公樓及物業管理為公司三大主要產品業務範疇，地區主要集中於上海、江蘇及重慶，搭配新市政規劃及軌道經濟發展，提供具有高品質保證的產品與服務，建立起優良房地產的品牌形象。公司每一塊土地的開發與經營皆設立個別之項目公司，目前鼎固共有 12 家項目公司，其中有 9 家位於上海，昆山、無錫、重慶皆各有 1 家。

看好台中房市受惠置產需求與抗通膨效應等強勁基本面支撐，住宅需求將持續成長，鼎固分別於 2021 年 4 月及 12 月購置台中精華地段土地，計畫引進大陸地區住商複合造鎮的強項，複製成功經驗到中台灣造鎮，集團將採商用、住宅等不動產並重之發展策略，並持續評估開發機會。



公司名稱	鼎固控股有限公司 Sino Horizon Holdings Limited（簡稱：鼎固）
設立時間	2007 年 12 月 5 日設立 2012 年 12 月 鼎固控股有限公司於臺灣證券交易所正式掛牌交易（股票代碼：2923）
主要產品或服務類型	從事經營不動產開發、不動產租售、不動產管理、停車場業務等
資本額	17,402,970（新臺幣仟元）
主要營運地區	上海、江蘇、重慶
總部位置	上海市黃浦區徐家匯路 610 號 34 樓
聯絡處	臺北聯絡處：台北市信義區基隆路一段 420 號 10 樓（聯絡電話：886-02-26916069） 上海聯絡處：上海市黃浦區徐家匯路 610 號 34 樓（聯絡電話：86-21-64332999）
所有權與法律形式	本公司為股份有限公司亦為上市公司，臺灣證券交易所股票代碼：2923
重大事項	2021 年度上海地區無重大營運改變、重慶日月光中心廣場商場開始進行整改
員工人數	301 人

鼎固控股有限公司持有之項目公司

上海鼎嘉 (嘉定 A 鼎固商業中心)	上海鼎通 (嘉定 B 鼎固君庭)
上海名龍 (嘉定 D 匯景華庭)	上海鼎溢 (嘉定安亭鼎固華亭)
上海鼎固 (御華山)	上海鼎莘 (春申路)
上海鼎榮 (日月光中心廣場)	上海鴻翔 (嘉定 C 伯爵天地 & 嘉定日月光中心)
上海鼎霖 (日月光中心二期)	昆山鼎耀 (伯爵大地)
重慶鼎固 (日月光中心)	無錫鼎固 (宛溪雅居)

鼎固以大中華市場為主要推案目標，持續關注中國大陸房地產市場發展，以精準的眼光謹慎投資中國大陸一、二線城市具有發展潛力的土地。鼎固結合中國大陸城市建設發展規劃以及當地市場需求，致力於將土地開發以及市民生活機能需求做結合，積極耕耘精選土地，永續佈局中國大陸市場，在搭配大眾運輸交通發展及新市政規劃的同時，鼎固更以提升市民的生活品質及打造優質的居住環境為目標，攜手城市共榮發展。

鼎固公司沿革

2007	鼎固控股股份有限公司於上海成立總部
2009	- 重慶日月光中心商場招租 - 重慶日月光中心住宅一期預售 - 昆山伯爵大地一期預售
2010	- 上海鴻翔伯爵天地住宅一期預售 - 上海日月光中心開始招租
2011	- 昆山伯爵大地二期預售 - 重慶日月光中心住宅二期預售 - 上海日月光中心辦公樓招租
2012	- 鼎固控股有限公司於臺灣證券交易所掛牌交易 - 重慶日月光中心住宅二期竣工交屋 - 上海日月光中心辦公樓竣工投入使用
2013	- 上海鼎溢房地產開發有限公司設立 - 開發上海嘉定安亭地塊 - 上海名龍匯景華庭住宅一期預售
2014	- 無錫鼎固房地產開發有限公司設立 - 上海名龍匯景華庭住宅二期預售
2015	- 昆山鼎耀四期住宅預售 - 重慶日月光中心住宅三期預售 - 上海鼎通鼎固君庭住宅預售
2016	重慶日月光中心住宅三期交屋
2017	嘉定商場正式開幕
2018	- 無錫宛溪雅居一期預售 - 嘉定安亭鼎固華庭一期預售 - 嘉定安亭鼎固華庭一期竣工交屋
2019	- 無錫宛溪雅居一期竣工交屋 - 嘉定安亭鼎固華庭二期預售
2020	- 無錫宛溪雅居二期竣工交屋 - 嘉定安亭鼎固華庭二期竣工交屋
2021	- 上海名龍住宅匯景華庭三期預售 - 鼎固富喜有限公司台灣分公司設立

上海日月光中心

上海日月光中心在眾多商場的結構中為少有的地鐵共構模式建立，不僅交通便利，更是上海著名的一站式餐飲娛樂體驗聖地，擁有近 200 家各種類型的飲食商戶，享有黃浦區美食天堂之美譽，同時也能滿足消費者其它生活的消費需求。



嘉定日月光中心

嘉定在《2040 年上海城市規劃》中被列為上海西北板塊新城鎮中心，嘉定日月光中心承襲“日月光”品牌的商場運營與管理經驗，依託軌道交通，上蓋於地鐵 11 線嘉定北站，打造以餐飲為主、融合教育培训與銀行服務等業態的社區型商業地標，為居民提供便利的生活。



上海御華山

御華山位於華山路，處於上海市中心黃金地段，與靜安希爾頓酒店和靜安賓館相鄰。御華山附近有多個外國領事館以及五星級酒店、靜安嘉里中心、世紀商貿廣場、百富樂等多個高級寫字樓，地處靜安寺，以現代風格園林景觀為特色。

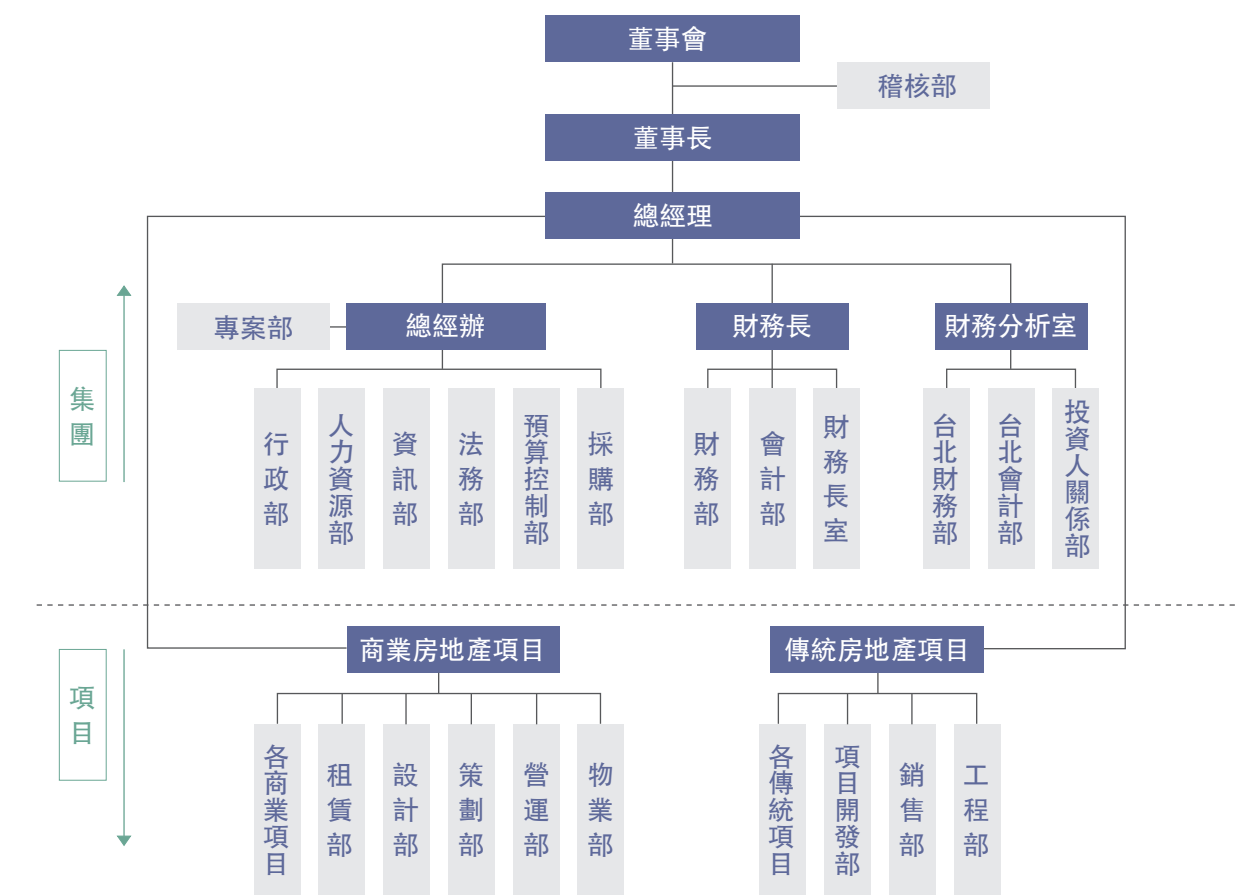
1.2 公司治理

公司治理與誠信經營

重大主題名稱		公司治理與誠信經營
對組織的意義及重大性		將誠信與道德價值融入公司經營策略，並配合法令制度訂定確保誠信經營之相關防弊措施，以健全有效的達成公司營運目標
管理方針		
政策與承諾		我們設立了機制健全、高效運作的公司治理架構，以董事會為首，作為集團最高之決策單位，並制定《鼎固控股有限公司董事及經理人道德行為準則》、《鼎固控股員工道德規範書》和《日月光中心商戶道德規範書》等相關規章制度，從制度層面上對公司員工和合作商戶都提出了反商業賄賂、反腐敗行為以及維護良好商業環境的要求，並要求所有員工和合作商戶簽署商業道德規範書
目標		透過公司治理的有效實施，確保企業的永續發展以及長青延續，並防範違反誠信行為營業活動
責任		董事會、稽核部
資源		董事會、公司治理主管、稽核部員工
申訴機制		信箱：hotline@sinohorizon.cn 電話：021-64399177
行動計畫		1. 設置公司治理主管，確保董事會及公司治理相關事務順利運行 2. 我們努力促進營造誠實和當責的文化，將遵循最高道德標準的承諾應體現在所有日月光的商業活動中，包括但不限於與員工、客戶、供應商、競爭者、政府和公眾（包含股東）的關係 3. 規劃內部組織、編制與職掌，對營業範圍內較高不誠信行為風險之營業活動，安置互相監督制衡機制 4. 多元進行誠信經營宣導，對象包含： • 業務及採購人員 • 供應商 • 董事、理級以上主管 持續宣導、強化員工與管理層級之內部人內線交易法規與誠信政策
目標達成狀況		2021 年度稽核報告結果，並無員工違反工作規則或內部控制辦法中誠信經營事項
評量機制		1. 內部控制制度：內部稽核人員不定期查核前項制度遵循情形，檢查及覆核內部控制制度與衡量營運效率 2. 監督檢舉制度之運作，確保執行之有效性

董事會為鼎固最高之決策單位，公司設有薪酬委員會、審計委員會及獨立董事，以此確保公司治理的健全有效運作並達成公司營運目標。鼎固董事背景多元，具有營運判斷、會計財務管理、經營管理、危機處理、國際市場觀、領導決策等多元專長，借重各董事會成員在產業界的經驗和不同領域之經營管理專長，實踐適切及高效的經營管理，以此確保投資人及各利害關係人之權益。

鼎固治理組織架構如下圖所示：



鼎固董事會共由 11 位成員組成，其中包含 3 位獨立董事；3 位女性董事，女性董事比例達到 27%，並且設置審計委員會取代監察人，同時透過稽核單位監控相關風險，致力為鼎固的股東、客戶、員工及社會創造最大價值。2021 年，鼎固共召開股東大會 1 次，董事會會議 6 次，審計委員會會議 4 次，薪酬委員會會議 3 次，法人說明會 1 次；2021 董事會平均出席率為 100%，且董監事進修時數簽屬率超過 81.82% 符合進修推行要點規範。

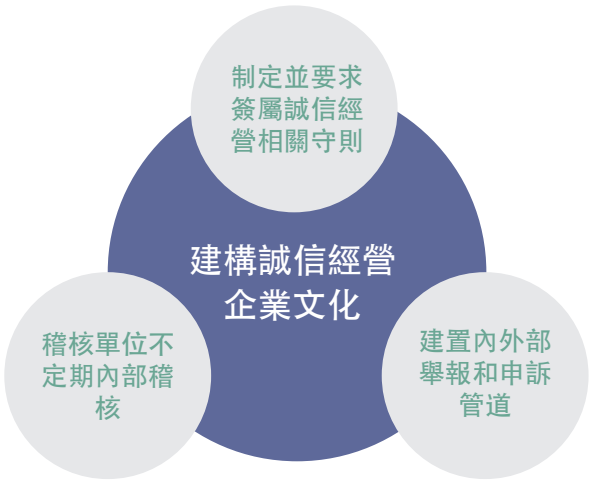


以下為鼎固的最高治理單位及 2021 年度運作情形：

治理單位	設立宗旨	會議次數	平均出席率
董事會	指導公司策略、監督管理階層、對公司及股東負責，其公司治理制度之各項作業與安排。 依本公司章程規定，公司董事會應設置董事七至十五人（包括獨立董事），每一董事任期三年，設置獨立董事至少三人。	6	100%
審計委員會	由全體獨立董事組成，且至少一人應具備會計或財務專長。 委員會之運作，以下列事項之監督為主要目的： 一、公司財務報表之允當表達。 二、簽證會計師之選（解）任及獨立性與績效。 三、公司內部控制之有效實施。 四、公司遵循相關法令及規則。 五、公司存在或潛在風險之管控。	4	100%
薪酬委員會	本委員會之成員由董事會決議委任之，總人數不得少於三人，其中至少一名為獨立董事，並由全體成員推舉獨立董事擔任召集人及會議主席。以專業客觀之地位，就本公司董事及經理人之薪資報酬政策及制度予以評估，並向董事會提出建議，以供其決策之參考。	3	100%

誠信經營與反貪腐

“誠信經營”一直是鼎固堅守且奉行不悖的最高經營原則，我們深信道德和正確的價值觀是人在社會立足的根本，企業亦是如此，因此我們始終堅持維護一個誠信、公平、廉潔的商業環境，恪守商業道德，持續培養和構建誠信文化，持續加強商業道德教育，促進廉潔自律和誠信經營。



我們制定《鼎固控股有限公司董事及經理人道德行為準則》、《鼎固控股員工道德規範書》和《日月光中心商戶道德規範書》等相關規章制度，從制度層面上對公司員工和合作商戶都提出了反商業賄賂、反腐敗行為以及維護良好商業環境的要求，並要求所有員工和合作商戶簽署商業道德規範書。

誠信經營相關守則	2021 年績效
鼎固控股員工道德規範書	100% 全數簽屬
日月光中心商戶道德規範書	簽屬率超過 99%

鼎固已制定「鼎固控股員工道德規範書」並要求員工全數簽署，在道德規範書中界定公司利益與員工個人利益，在尊重員工正當權益的原則下讓員工清楚明白公司對於員工道德的要求與對應標準，避免二者發生不必要之衝突，亦明確規範員工在進行外部交往時應行遵守之規範；同仁在進行交易前需先評估交易對象是否有不誠信行為之記錄，避免與有不誠信行為記錄者進行交易，經發現業務往來或合作對象有不誠信行為者，應立即停止與其商業往來，並將其列為拒絕往來對象。2021 年度鼎固上海地區正職員工共 273 人均簽署《鼎固控股員工道德規範書》，重慶地區正職員工共 28 人均簽署《鼎固控股員工道德規範書》；2021 年打浦橋有 363 家營業商戶和嘉定地區有 58 家營業商戶簽署《日月光中心商戶道德規範書》，簽署率高達 99 %。

另外我們也建置舉報管道。對外，任何發現鼎固員工在運營過程中有違商業道德或者發生腐敗行為的情況，都可通過電話或者信箱直接向我們舉報。若情況屬實，我們將根據相關處理規章和流程對相關責任人進行嚴肅處理；對內，我們設置有員工申訴機制及相應投訴管道，包含「總經理熱線」及「投訴信箱」等。針對員工所提出的意見或員工對於公司內的不合理及違規現象，將交付內部與外部相關部門或獨立機關單位進行調查與瞭解，加以厘清，尋求積極且合理的解決方案。2021 年未接獲內部申訴案件。

鼎固道德與反貪腐溝通管道

信箱 : hotline@sinohorizon.cn
電話 : 021-64399177

為確保該制度之設計及執行持續有效，我們透過內部控制制度，內部稽核人員不定期查核前項制度遵循情形，檢查及覆核內部控制制度與衡量營運效率。內部稽核單位隸屬董事會，依循規章制度執行稽核業務。每年底依據風險評估結果擬定次年稽核計畫，提報董事會通過後，以網路資訊系統申報予主管機關備查。依據鼎固 2021 年度稽核報告結果，並無員工違反工作規則或內部控制辦法中誠信經營事項，亦無發現公司內部人員與往來廠商間的不當利益收送情事，也未有內部人員因違反誠信規約而受懲戒情事。



1.3 營運發展

鼎固從產品品質、人才培育與財務管理三個方向切入，塑造鼎固堅實優良的企業形象，將各利害關係人的需求與期許作為公司經營策略的主基調，打造企業的核心競爭力。

產品品質	鼎固以保障產品品質以及消費者的健康安全為首要原則，力求提供民眾優質、安全、舒適、滿意的不動產產品及服務，為消費者營造美好舒適的生活空間。
人才培育	鼎固視人才招募及培育為企業競爭力的核心，我們彙集兩岸三地優秀且具經驗的資深專業人才輔以多元化的教育訓練課程及提供挑戰的機會，打造出具備高度執行力、能有效貫徹集團經營方針的人才團隊。
財務管理	鼎固以穩健的財務體制為根基，除住宅銷售外，亦通過穩定成長的商場及辦公樓等商用不動產的經驗，建構起長期的獲利基礎，妥善運用資源，為廣大利害關係人創造最優價值。

經濟績效

重大主題名稱	經營績效
對組織的意義及重大性	踏著穩健經營的步伐，兼顧創造股東收益、維護員工權益或增進社區品質
管理方針	
政策與承諾	跟隨中國大陸城镇化進程，立足上海，輻射其他直轄市，專注開發城市精華地段，住宅與商辦業務並重，透過專業經營提升房產價值，充分獲取經營利潤與長期持有增值利益
目標	透過對傑出而卓越的經營績效表現，來回報股東的鼎力支持
責任	董事會
資源	董事會，以及各相關權責單位副總及主管
申訴機制	公司網站：http://www.sinohorizon.cn
行動計畫	我們採取下列的行動，來確保公司經營目標的有效達成： 1. 結合大陸政府的城市化政策，並配合當地發展計畫，謹慎增加土地儲備 2. 產品以辦公、商場及住宅並重，在快速取得現金及長期穩定的現金流發展上，取得適當的平衡點 3. 提升商場品質，通過業態調整及提高商場營運管理，以達到吸引更多有效的消費客源，與商戶共創雙贏 4. 提升住宅品質，推動節能環保，選用優質承建商，實行成本控制 5. 與金融機構維持良好關係，擴大融資管道，同時強化財務管理及流動性管理
目標達成狀況	毛利率較 2020 年增加 15%
評量機制	透過董事會、法說會來與董事們還有外界投資人進行業績成果的有效溝通

2021 年鼎固的營業收入達 4,803,188 仟元，營業成本為 2,135,890 仟元，毛利率為 56%，較 2020 年的毛利率 41% 增加 15%，每股盈餘為 0.67 元；其中租賃收入 1,947,017 仟元，售房收入為 2,223,754 仟元，不動產管理及其他 632,417 仟元。

2021 年產生及分配的經濟價值如下：

單位：仟元

項目	2020 年	2021 年
營業收入	\$ 13,419,916	4,803,188
經濟價值分配		
營業成本及費用	\$ 8,660,805	2,791,071
員工薪資福利	\$ 364,871	337,489
所得稅費用	\$ 1,518,240	793,536
營業淨利（淨損）	\$ 3,298,885	1,825,122
本期淨利	\$ 1,177,355	1,171,014
現金股利	\$ 2,088,356	2,088,356

詳細營運財務績效請參閱公開資訊觀測站

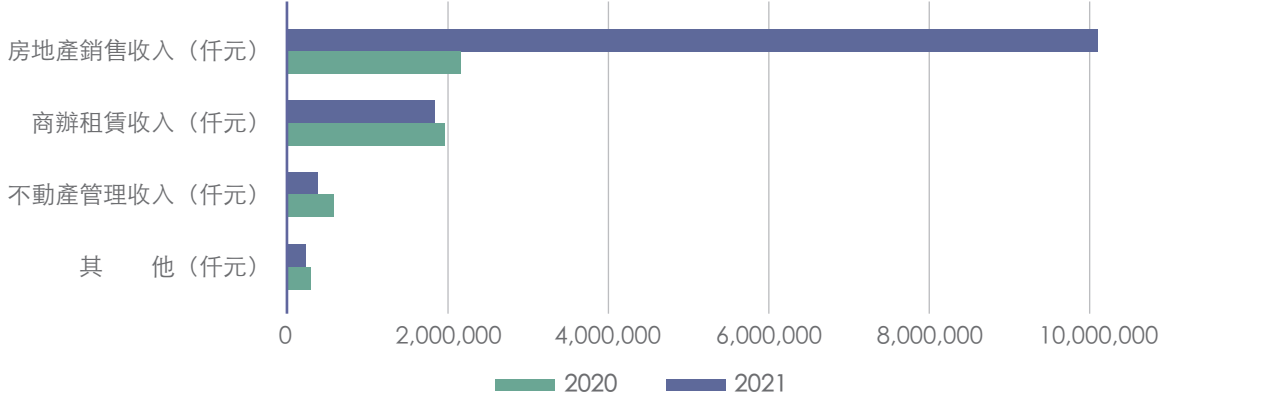
年度比較營收現況圖：

單位：仟元

項目	2020 年	2021 年
房地產銷售收入	11,157,891	2,223,754
商辦租賃收入	1,711,236	1,947,017
不動產管理收入	312,217	384,508
其他	238,572	247,909

年度比較營收現況

單位：仟元



房地產銷售和商辦租賃為鼎固的兩大主要業務。在房地產銷售部分，我們看好上海嘉定地區的長期發展潛力，陸續在當地大規模的購置商業及住宅用地，並計畫推動百萬平方公尺的造鎮計畫，大受好評的「鼎固華庭」即為此計畫的第一期建案，預期後續將持續成為公司向上成長的動能；在商辦租賃部分，鼎固長年深耕佈局在集中了大部分的流動人口的中國大陸一二線城市，租賃業務進入蓬勃發展的最佳時機，2021 年上海黃浦日月光中心商場泰康及瑞金區亦完成改裝工程，以自然元素融入明亮的商場空間設計，有效吸引人流回溫，帶動整體商辦租賃及不動產管理的收入有所提升。我們希望能踏著穩健經營的步伐，兼顧創造股東收益、維護員工權益或增進社區品質。有效的控制成本、審慎投資以及人才培育，我們期許自己未來能繼續堅守本業並兼顧創新。

業務發展

鼎固緊跟中國大陸經濟崛起的步伐，持續推動在大中華市場的業務，搭配新市政規劃，建立優質的房地產品品牌形象，在長期的多角化經營模式下，鼎固的產業結構橫跨三大板塊，分別為：一、住宅房屋銷售，二、商場與辦公大樓租賃服務，以及，三、物業管理服務等，所涉及的產業結構十分多元。我們積極面對競爭者及經營環境的衝擊，觀測評估各產業市場的發展趨勢，對於鼎固主營業務三大板塊目前現有之挑戰及潛在的風險，妥善規劃並執行因應策略。

住宅房屋銷售	商場與辦公大樓租賃	物業管理
● 經營理念：在住宅專案開發上，考慮到多數購屋者的需求及預算，鼎固採取合理的戶型設計及房價定位，為顧客量身打造性價比高的住房商品。鼎固擅于開發集地利、價格優勢及發展價值的多重優勢建案，為廣大消費者形塑出更為便利且舒適的生活環境，以建立顧客對鼎固品牌的忠誠度與信賴感。 ● 競爭優勢 ■ 地利優勢、完善的公共配套、高性價比戶型設計、優質社區環境、精良的房屋品質	● 經營理念：在商業房地產的經營上，鼎固擁有前瞻的眼光以及敏銳的市場洞悉力，在衡量市場趨勢及潛在需求後，鼎固靈活積極的調整商場業態組合，引領市場潮流，不斷的為廣大顧客提供嶄新的消費體驗。 ● 競爭優勢 ■ 把握市場動向、靈活的業態組合、高附加價值租賃服務、關注地區發展潛力	● 經營理念：在不動產的物業管理服務上，鼎固為客戶提供全方位的、富有創造性的管理策略，制定運營制度到具體操作，能夠為客戶提供全權物業管理服務。針對房地產未來市場及綠色高效經營等理念打造新一代房地產物業管理服務聚合移動化平臺，以專業化、標準化、線上化、數位化等能力機制來保障高效服務品質。 ● 競爭優勢 ■ 專業化、標準化、線上化、數位化

鼎固之商場項目大多均位於軌道交通上方或附近，並搭配該地的特色去創造產品的稀有性，如上海日月光中心廣場系位於地鐵軌道交通 9 號線打浦橋站，以上蓋建設方式建造，交通便利生活機能優良，成為當地居民生活的重要核心。

鼎固城市重點專案

上海打浦橋日月光中心	與上海地鐵 9 號線打浦橋站共構建造的上海日月光中心，不僅交通便利更是上海著名的一站式餐飲娛樂體驗勝地，獨具一格的特色更被視為上海商業地產的重點地標之一。
上海嘉定日月光中心	嘉定在《2040 年上海城市規劃》中被列為上海西北板塊新城鎮中心，嘉定日月光中心沿襲“日月光”品牌的商場運營與管理經驗，依託軌道交通，上蓋於地鐵 11 號線嘉定北站，打造以餐飲為主、融合教育培訓與銀行服務等業態的社區型商業地表。

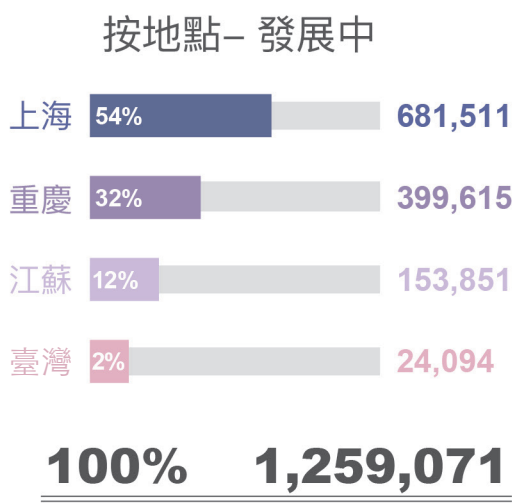
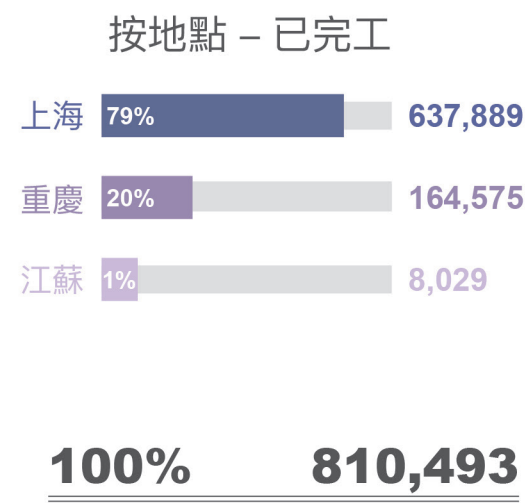
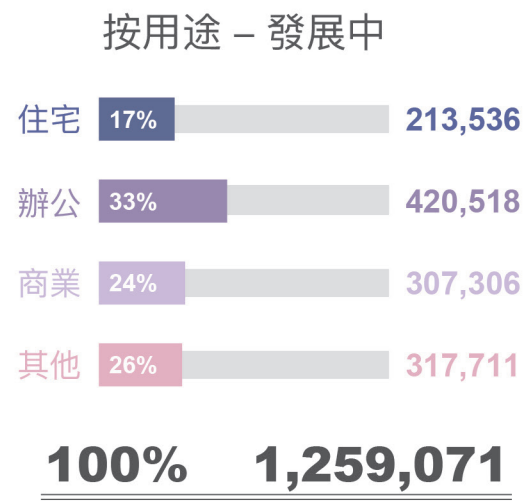
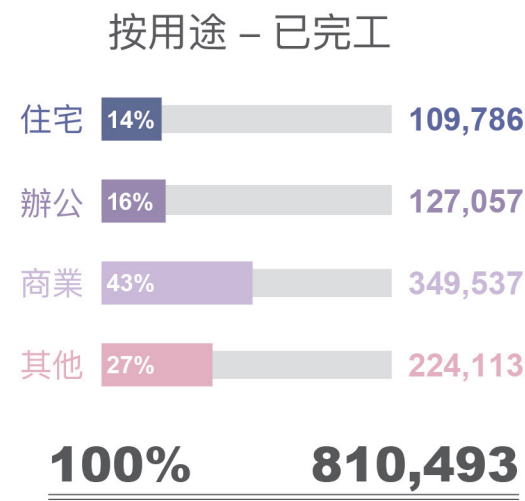
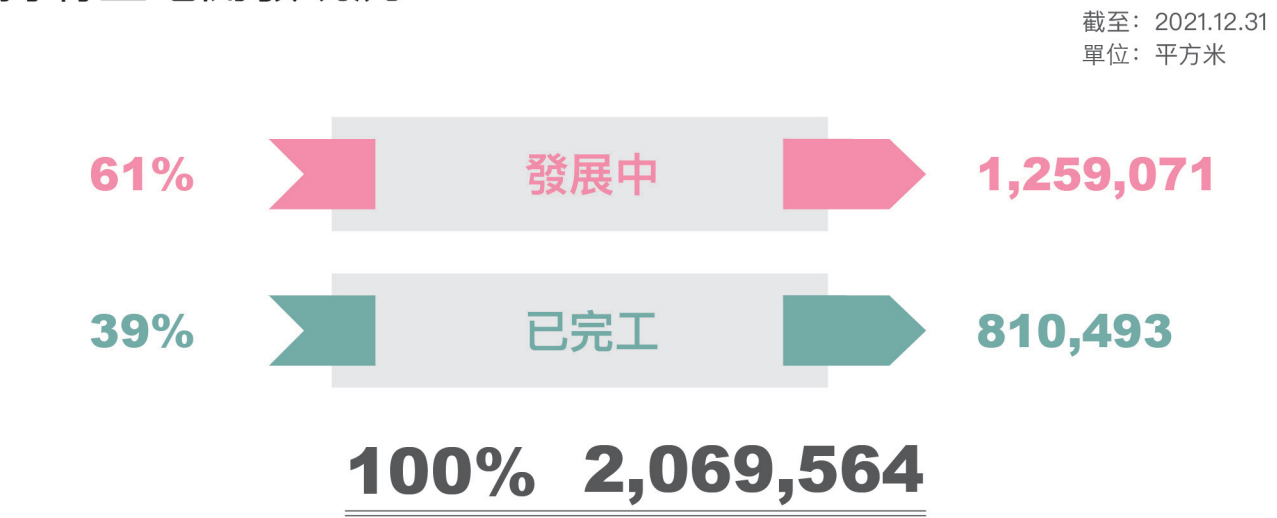
新商品服務之開發，鼎固也將秉持公司之經營理念，針對市場時機，投資具發展潛力的地塊，以堅強的團隊與完善的產品設計，同時兼顧現金流量與資產增值，建立起一個可長可久的獲利模式。整體而言，鼎固未來產品的組合將依地段的性質、交通、面積、周圍的市政規劃與其發展潛力作最適的設計，同時考慮以下因素作不同產品的組合：

新產品開發策略	
關注民間需求變化	符合住宅現代化及商業活動增加之趨勢、滿足民眾對於中高檔餐飲及商業品牌等休閒服務之需求，提升其對於一站式商場的依賴。
迎合政府政策發展	依循城市化的規劃方向、新市鎮的開發、綠色環保建築的要求、及老城改造的計畫等。

鼎固結合國際一流的設計師，並參考國外先進地區成功的案例，因地制宜創造前瞻的產品組合設計，不僅以最嚴謹的態度去完成對客戶的交付，同時以創造顧客忠誠度及品牌價值生命力為目標。2021 年，我們持續進行於導入美國 LEED 金獎認證、中國綠色建築二星級設計標誌以及 WELL 認證的日月光中心二期專案，將綠色建築概念融入集團產品，除了回應國家政策、為集團帶來潛在的租金溢價空間，更是我們身為地球綠色公民的具體實踐。

鼎固所有土地均經過仔細評估後在一級市場或二級市場取得極具開發價值。在中國大陸各地土地單位成本紛紛創下新高的情況下，更顯現了我們所持有土地的優質開發潛力。根據高力國際及中華征信等國際知名鑒價公司的評價，截至 2021 年底，鼎固位於各地區不動產商品、開發中及待開發不動產帳面價值為 46,355,005 仟元，已完工投資性不動產公允價值為 43,314,625 仟元。住宅、公寓式辦公、辦公、商業等專案開發總面積達 2,069,564 平方公尺，其中已完工為 810,493 平方公尺，現有建設和開發中項目總面積為 1,259,071 平方公尺，專案開發面積儲備充足。

持有土地開發現況

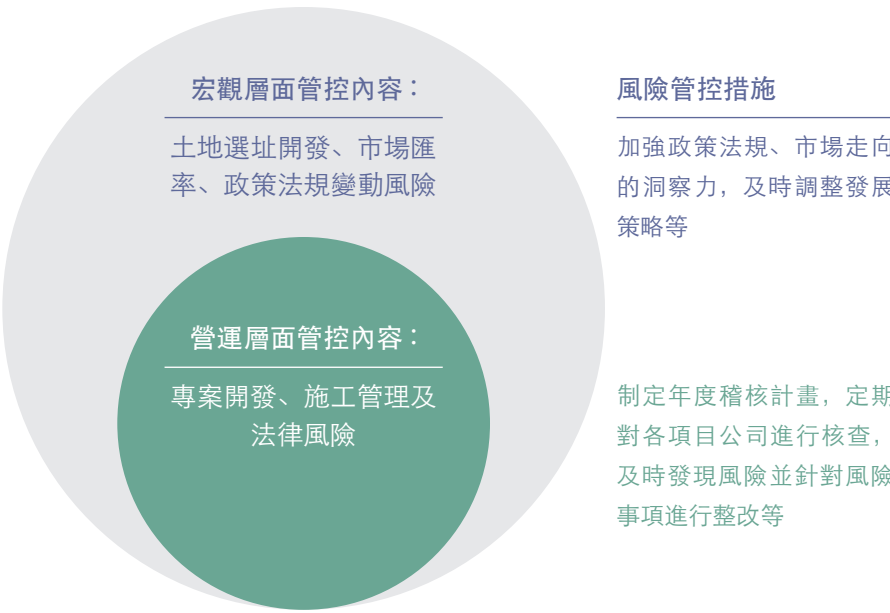


1.4 風險與機會

風險管理機制

重大主題名稱	風險管理
對組織的意義及重大性	以營運持續為目標，對內外部各項事件所潛藏風險且影響公司營運者，持續關注並投入資源進行風險掌控與因應準備
管理方針	
政策與承諾	• 遵循法令規章 • 營運之效果及效率 • 報導具可靠性、及時性、透明度及符合相關規範
目標	從企業永續營運之角度，審視公司可能面臨風險之應對，包括市場、流動性金融風險等財務面考量，或非財務風險如法規遵循、資訊安全、氣候環保、社會議題等衝擊
責任	各部門
資源	• 建立內部稽核制度及設置獨立董事，以確保內控及彙報機制之有效運作 • 由相關部門承接對應之風險管理工作，以降低營運風險衝擊
申訴機制	信箱：hotline@sinohorizon.cn 電話：021-64399177
行動計畫	內部稽核進行風險管理查核，適時提供管理階層掌握內部控制已存在或潛在風險議題，確保其符合既定規定與控管程式。 業務單位充分瞭解所轄業務面臨之風險，於訂定各項作業管理規定時納入風險管理相關機制。並視內（外）部營運環境變化，定期調整管控機制。
目標達成狀況	透過內部稽核進行風險管理查核，確認各部門皆有有效管理重大風險
評量機制	透過各部門自我評估鑑識風險

風險管理為企業經營過程中重要之課題與挑戰，鼎固健康的持續發展有賴於對運營過程中可能遭遇到的風險進行有效的管控。我們不斷健全內部監控和風險管控制度，從外部宏觀和內部營運兩個層面加強管控風險，並針對不同層面的風險制定相應的預防措施和管控機制，嚴格將風險管控細化並落實到日常運營當中；此外，我們亦關注影響範圍波及全球的氣候變遷風險，針對其可能產生的相關議題採取對應的改善做法，多管齊下以持續監督與管理營運過程中可能之風險。



風險類別	風險活動	因應策略
	投資資金需求龐大產生之流動性風險， 不動產開發在興建期內須投入龐大資本，待預售及出賣後才能有正向現金流入，對不動產開發業而言，期間愈長，面對的變動因素愈多，因而影響公司資金之需求規劃，尤其當房屋市場不景氣，可能遭遇資金套牢，甚至導致資金調度困難的窘境。	1. 本公司開發案之前期規劃，由相關部門審慎擬定各項財務模組，及現金流量估算，以評估獲利率對公司財務結構之影響。 2. 維持公司整體負債比率低於 70% 為投資開發之財務原則。
營運風險	新頒佈法例規限，可能對物業發展商構成不利風險，由於在地主管機關對房地產市場的政策時有調整，包括土地供應政策、閒置土地處置政策、房地產開發公司資本金比率、建築融資條件、近年之二套房貸、對居民限購措施、對開發商銷售限價措施、土地增值稅政策及 2016 年 5 月起實施的營業稅改增值稅政策等，皆影響房地產之營運。	1. 保有適當儲備現金，強化公司財務結構、以因應政策調整及市場整體性變化。 2. 調整公司營運策略，長期規劃調高投資性不動產租賃營收，平衡建案買賣比重，降低住宅市場房地產市場變化對公司之影響。
產業風險	土地使用權取得、未遵循土地使用權出讓條款及取得毛地之風險。 以合理價格取得優質地塊與公司之營運息息相關，中國大陸土地供應一般由政府控制，專案所需土地使用權及收購土地成本均受政府政策影響。在中國大陸地區若未能遵照土地使用權出讓條款發展土地，可能會被徵收土地閒置費或收回土地使用權。	1. 本公司在大陸開發土地多為早期得，土地成本較低，且土地開發量體充裕，近年在大陸取得開發土地將更趨謹慎，並遵循在地主管機關之土地使用政策，以利於開發案順利推展施行。
環境風險	土地開發案過程中，因施工對周遭環境之影響，在地主管機關及社會輿論對開發案進行延展之可能。	1. 開發案規劃及施工遵循主管機關制定之法規，優選建材與周遭土地共創永續環境。 2. 與在地民眾保持友好關係、適當調整施工工法以降低施工期對民眾之生活影響。
社會風險	1. 土地開發案規劃與關懷企業員工價值，以及客戶群之友善互動，所創造之社會正面觀感將影響未來建案銷售與租賃業務、及主管機關審核各項證照。 2. 重視產品對顧客健康安全與隱私亦對本公司企業品牌價值具有重要社會意義。	1. 本公司土地開發案規劃開發案完成後，如投資性不動產商場業務，將推行對區域經濟與環境之共榮助益，並在地主管機關社會公司政策，與社區與顧客做友善連結。 2. 員工關懷，重視勞雇關係、職安與人權相關之社會影響，創造優質工作環境。

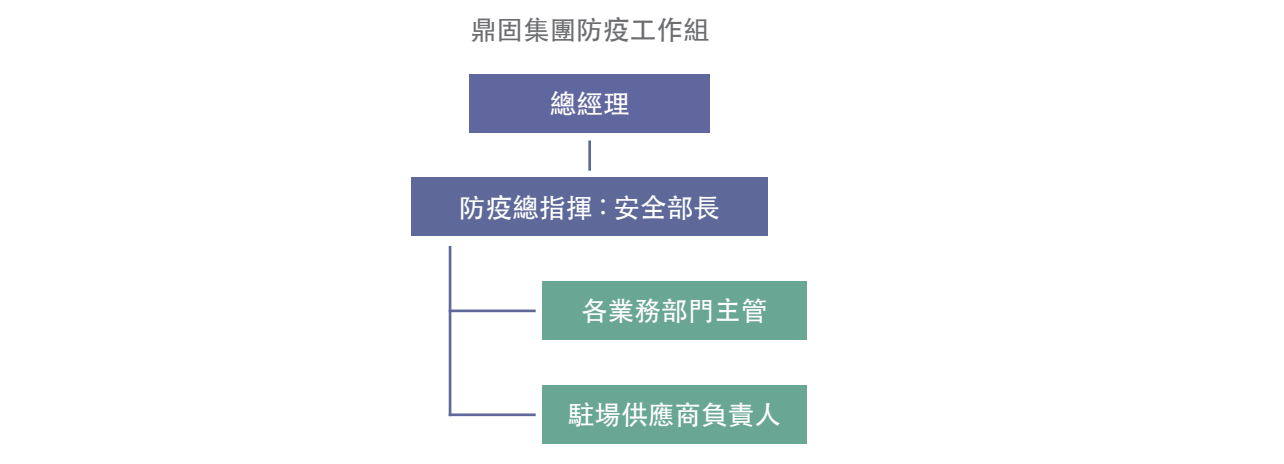
氣候變遷風險	
治理情形	因應氣候變遷可能對營運產生的影響和及增加節能減碳的重要性，鼎固積極推動相關環境管理與節能措施並定期每年向董事會報告落實情形。
與氣候相關之衝擊和影響	氣候異常可能造成原物料短缺、水資源缺乏、電費上漲的現象，增加鼎固的經營成本和供應鏈風險
鑒別、評估與管理氣候相關風險之作法	更換商場 LED 燈管、落實隨手關燈及關閉空調、節省辦公用紙與再利用等措施來落實節能減碳。
氣候相關議題之指標與目標	持續關注及研究氣候變遷相關議題的發展和對鼎固的影響性，規劃長遠的因應目標與對策。

風險控制之有效性管理

鼎固於訂定公司內部各項作業管理規定時納入風險管理相關機制，定期進行調整以因應內外部環境變化，並透過內部稽核單位進行風險管理查核，確認各部門皆有效管理重大風險。2021 年，鼎固對旗下各子公司稽核件數為 46 件，發現結果異常件數 4 件，並已就異常發生進行了問題分析和解決，發現異常類型皆為一般作業疏失，且於期間內改善完畢，無營運重大性影響。

新冠肺炎疫情風險因應作為

因應中國大陸地區及全球新冠肺炎的疫情威脅，鼎固成立「集團防疫工作組」，召開落實預防新冠肺炎疫情工作專題部署會議，啟動最高級別疫情防控回應機制。防疫小組成員包括總經理、總經理室、各業務部門主管及駐場供應商負責人。任命安全部長為防疫總指揮，負責集團疫情防控方案的制定以及防疫物資採購與發放工作。



鼎固的防疫措施包含：啟動防疫情況日報告制度，制定網絡化管理細則，安排專職人員做好員工及客戶的體溫檢測工作；針對有中高風險地區或人群接觸史的員工，及時做到安全隔離及核酸檢測。鑒於疫情的發展速度，防疫工作組制定應急預案，以應對疫情突發事件；我們對內落實疫情防控工作、保障相關人員健康與安全的同時，也積極與業主、租戶、顧客、合作夥伴等利害關係團體守望相助，共克時艱。

有鑑於疫情影響持續延續，2021 年度我們將疫情危機管理轉為常態化疫情防控工作，項目包含：
1、防控知識和疫苗接種宣傳。積極進行突發疫情的宣傳和接觸人員管理，並鼓勵員工接種疫苗。
2、員工的日常管理。異地流動人員報備管理、流調員工出勤管控
3、聚集性辦公管理。規範開放辦公區域需配戴口罩及控制線下會議的人員密度。

新冠肺炎因應作法	
項目	作法
政策遵循	1) 遵守政府防疫政策，制定集團防疫舉措 2) 配合主管機構要求，提交防疫資料 3) 影響政府號召，做好穩崗就業
政策遵循	1) 防疫物資的緊急採購 2) 物資設備的調配 3) 為員工分發口罩、消毒酒精等，截至 2021 年 12 月 31 日共計發放：口罩 58,385 只、消毒酒精 80 公升
防疫措施	1) 防疫工作組：定期例會，溝通防控情況，指導專案防控工作 2) 防疫預案：專案應急小組，建立 24 小時值班聯絡機制 3) 防疫培訓：正確佩戴口罩、洗手步驟、消毒流程及頻次 4) 人員管理：加強衛生宣導、員工每日動態收集、進出人員健康碼查驗、全員體溫測量與口罩出勤、定期酒精消毒、外送服務管控 5) 室內場所管理：空調箱和全商場出風口全覆蓋消殺清洗、安裝紫外燈殺菌、重點區域消殺、空調濾網消毒、供水泵房消毒、空調新風與排風啟用 6) 開展聯防聯控：預防餐飲商戶進口冷凍食品輸入性風險，配合相關部門進行食品溯源檢查和食品安全規範檢查 7) 擴增清潔範圍：為 57 家商鋪無償提供門頭和外擺的清潔消毒服務
員工關愛	1) 彈性辦公：允許員工居家辦公、錯峰出勤，降低室內人員聚集，保持安全距離 2) 開設心理健康課程：幫助員工緩解心理壓力和情緒建設，積極應對疫情 3) 組織專業醫生講座：介紹病毒基礎知識、傳授防控知識 4) 滯留高風險地區員工管理：定期聯繫關愛員工，協助辦理返工手續 5) 關照生病員工：定期回訪生病員工狀況，專人陪護發燒員工就醫排查
業務運營	1) 遠程辦公：實施系統協調辦公，業務流程轉線上以及遠端線上會議 2) 租金減免：助力商戶應對疫情壓力，減免有需要的商戶之租金 3) 助理商戶：聯動商戶推出“端午”“工作日活力喚醒”“SPECIAL TREAT”“新年狂想”“暑期美好食光”等 14 檔促銷活動，累計發放 92,622 張團購券，營業額同比增加 18.5%（打浦橋）、180%（嘉定），車流量同比增加 37.7%（打浦橋） 4) 關愛幫扶：深入瞭解商戶經營困難，免費支持 200 余家商戶

1.5 法規遵循

重大主題名稱	法規遵循
對組織的意義及重大性	為落實管理工作並確保組織活動及適時掌握法令資訊及利害相關者需求與期望，持續收集、鑒別、更新、登陸及查核法令符合狀態，使本公司運作能確實符合法規及利害關係人之要求
管理方針	
政策與承諾	遵循反貪腐等相關法令規定，使員工與公司權益目標一致
目標	1、全體員工有誠實負責之工作態度，循規蹈矩，謹言慎行，建立誠信正直之企業文化 2、違法案件數量及金額逐年下降
責任	稽核部、法務部、人事部
資源	設置法務部，2021 年度單位人數 3 人
申訴機制	稽核部設置聯絡窗口 hotline@sinohorizon.cn
行動計畫	1、制定《鼎固控股員工道德規範書》，明確全體員工禁止收受回扣或饋贈或從事與集團有利益衝突之行為，如有違反則依據人事管理辦法等規範處理，並與時俱進修訂該等規範，確實符合法規之要求 2、與全體員工之僱傭契約書明訂不得為一己私益而有損害公司利益之行為，與廠商之特定契約亦載明不得有收受回扣、饋贈或其他不正當利益之行為 3、不定期對全體員工宣導誠信經營理念 4、通過制定推行示範文本、合同全面審核等方法，規範各類經營合同、銷售和日常管理等各類經營活動，遵循法律法規。從合同的制度、流程和內容等方面加強合同管理，開展防止貪腐收受利益及違背商業道德、違法的行銷等工作
目標達成狀況	內部稽核未見相關重大違法之疑慮
評量機制	鼎固並無發生經證實有收受回扣、饋贈或其他不正常利益之情事

鼎固控股秉持「鼎立創價值，固守鞏核心」之企業理念，嚴守法律並秉持著良性競爭原則對待所有內外部利害關係人，亦規範同仁嚴格遵守公司之《員工道德規範書》讓員工清楚明白公司對於員工道德的要求與對應標準，且不得透過操縱、隱匿、濫用或基於職務所獲悉之資訊、對重要事項做不實陳述或依賴其他不公平之交易方式而獲取不當利益。

鼎固法務單位掌握可能對公司業務財務有重大影響之法規草案並持續追蹤，視修法需求向相關主管報告、待修法通過正式生效，並適切調整公司內部規範、相關適法合約等，確保本公司業務執行皆符合規範的法規要求，避免發生違反法規之情事。

鼎固以法規裁罰上限之 50% 作為重大罰款金額的標準，2021 年有 1 筆非重大罰款事件，因公司疏忽、在重慶市政府實施電費下調政策規定時未即時將電費優惠落實到終端用戶，導致未執行政府定價的違法行為，但由於公司在發現問題後主動退還應降而未降的電費給供電用戶，故政府從輕發落、僅處以小額罰款，並未達到公司重大罰款金額門檻，但為展現公司合法守紀之透明性，仍在此進行揭露。

2. 永續融入企業文化



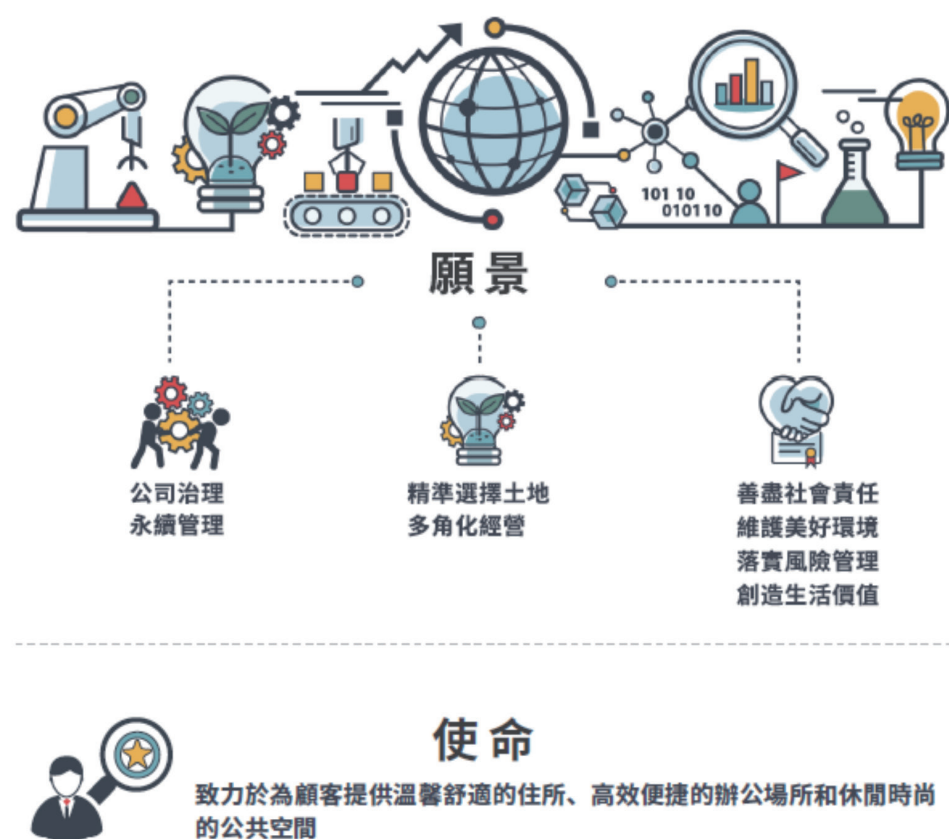
我們重視永續發展及各利害關係人需求，積極與商業夥伴和民間團體建立有效的社會夥伴關係，以多利益相關方夥伴關係為補充，持續調動與分享知識、專長、技術和資金資源，透過多邊合作加強與促進運營所在地的永續發展，貢獻聯合國永續發展目標 17：促進目標實現的夥伴關係。

2.1 永續發展願景

我們的願景與理念

鼎固以體現社會價值、履行社會責任作為公司的永續發展願景，我們深刻體會到建築產業對於城市發展及市民生活的深遠影響性，持續提供具有增值潛力、安全且優質的居住環境與商業空間，同時配合地方都市計畫規劃建設公共設施及經營在地商場以帶動當地發展，打造美好的居住、休閒與辦公環境，替社會大眾創造安全共榮的生活價值。我們將永續發展作為鼎固經營的核心價值之一，致力於替顧客打造溫馨舒適的住所、高效便捷的辦公場所與休閒時尚的公共空間，積極助力於地方經濟發展、改善環境、融合社區，提高人民的生活品質，並持續建構永續發展的業務，為客戶、投資者和整個社會創造長期最大價值，也確保企業的永續經營。

鼎固永續發展模式及要素如下圖所示：



我們的目標與行動

秉持著「鼎立創價值，固守鞏核心」之企業理念，我們將永續發展精神融入企業的日常營運中，參照“上市上櫃公司永續發展實務守則”和相關法令規定於 2020 年 11 月訂立並經董事會通過《永續發展實務守則》，作為管理公司對公司治理、環境和社會各項永續發展議題的最高指導原則。我們以守則中之落實公司治理、發展永續環境、維護社會公益與加強永續發展資訊揭露四大原則實踐公司的永續經營。

為落實永續發展之治理，我們成立企業社會責任項目部及管理委員會作為推動永續發展之兼職單位，負責相關政策、制度或相關管理方針及具體推動計畫之提出及執行，並定期向董事會報告。此外，我們也積極回應聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)，將我們的業務專長與 SDGs 進行結合，積極實踐永續發展，以因應國際趨勢，探索為全球永續發展做出貢獻的方式，並建構專業融入的永續競爭優勢。

組織分工	所負責永續發展相關事項
董事會	1. 負責評估及厘清公司有關永續發展的風險與政策 2. 確保公司設立合適及有效的永續發展管理及內部監控系統 3. 制訂永續發展相關政策 4. 指導並核准企業社會責任報告書
企業社會責任項目部及管理委員會	1. 執行永續發展的管理及內部監控 2. 指導各地區的企業永續發展工作推進 3. 負責編寫企業社會責任報告書，確認資訊及內容的準確性與完整性
地區永續發展小組	1. 負責配合永續發展相關資料的收集 2. 定期向項目部進行彙報，以助其評估及厘清企業的永續發展風險是否已有效控管

我們在長期的永續發展願景引導之下，每年都會制定包含責任產品、綠色營運、最佳雇主以及融合社區四大領域的具體推動事項，2021 年具體推動事項如下：

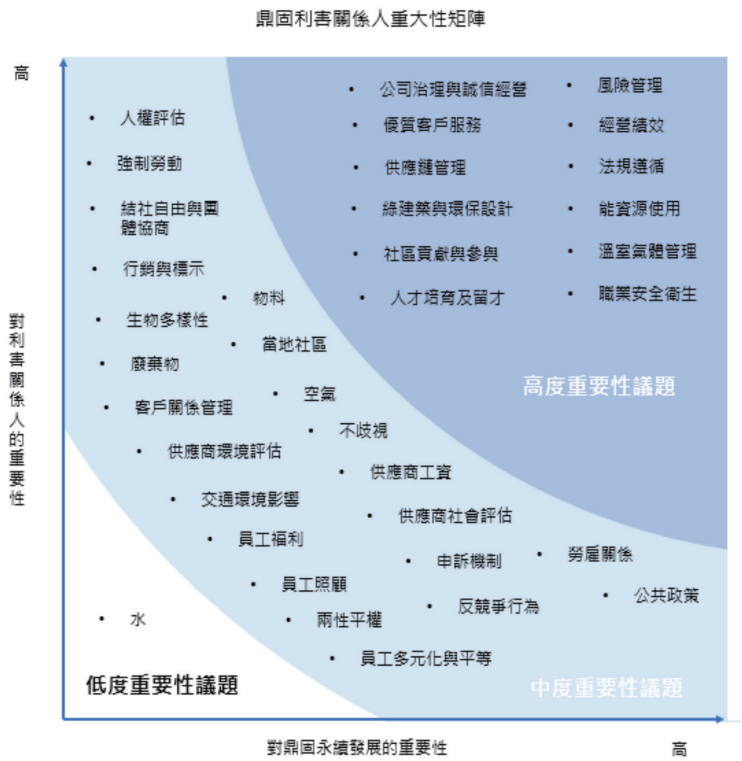
鼎固永續發展目標	執行策略	2021 年具體推動事項
責任產品	產品相應社會需求 維護客戶合法權益	• 繼續推行小戶型住宅開發，減輕購房者的購房壓力 • 繼續選擇“地鐵上蓋”的選址原則，為市民提供便利生活，同時全力維護公共秩序及安全 • 全天候施工現場監督，確保建築品質 • 制定鼎固供應商管理政策 • 積極推行在地採購，2021 年在地採購比例達 98.8%，比 2020 年大幅提升 20.4%
綠色營運	在營運中推廣環保理念，降低對環境的影響	• 積極導入永續性建築實踐方案，取得美國 LEED 金獎預認證證書 • 繼續進行節能改造，減少溫室氣體排放，2021 年用電量相較 2018 年減少 7.7%；天然氣則減少 39% 的用量 • 根據各運營地實際情況，完善廢棄物管理方案，2021 年上海日月光商場整體垃圾分類初檢合格率已達到 95% • 繼續推行綠色辦公 • 加強商戶裝修改造工程對周邊影響的管理
最佳雇主	建立和諧、尊重、安全的工作環境 提供培訓課程和職涯發展機會	• 保持員工平均薪資均高於當地平均薪資 • 重視性別平等，並持续提升女性主管比例，2021 年整體員工性別比例接近 1：1，女性主管比例達 40% • 繼續為員工提供多層級和多元化的教育培訓，2021 年鼎固上海及重慶共有 163 人次參加內部與外部教育訓練，教育訓練的總時數達 1405.55 小時，並專案舉辦《布蘭佳 SLII 領導力》訓練，培養中階幹部領導能力
融合社區	積極投身公益，關懷社會，協助社區組織舉辦活動	• 積極舉辦公益活動，關心社會脈絡，結合鼎固自身業務專長，參與公益事業建設與活動

2.2 永續治理關注主題

鼎固的重大性主題矩陣主要通過四個階段執行訂定。2018 年，我們參考集團的經營策略、員工行為準則、產業標準、國內外企業社會責任準則以及上一年度的重大性主題等，辨識出可能對鼎固營運或利害關係人造成影響的企業社會責任重大性主題，並結合利害關係人訪談及與管理層訪談討論的結果，彙整出重大性主題矩陣。2021 年在此基礎上，我們檢視產業趨勢、同業關注議題和法規規範，將其與鼎固的重大主題進行比對，從產業現況中辨識出利害關係人及同業關注的重點議題，並以此確認鼎固的重大性主題矩陣。

1. 辨識潛在重大性主題	詳細檢閱包括產業研究、同業分析及其他的相關資料後，識別能夠反應鼎固營運對經濟、環境、社區影響，或影響利害關係人對鼎固評估和決策的潛在重要主題。
2. 重大性主題排序	擬定利害關係人溝通計畫，進行利害關係人訪談，瞭解各利害關係人所關注的優先主題，最後得出重大性主題舉證，由矩陣分析辨別出對鼎固真正具有重大性的主題。
3. 管理層驗證結果	透過開展管理層溝通瞭解管理層對於重大性主題的意見。管理層高度重視該調研成果，並將在接下來的工作中逐步貫徹落實內外部人員重點關注的主題。我們將會在報告中如實反映鼎固在相關主題上的表現。
4. 檢視與修正	檢視前一年度重大主題的執行作法與績效，傾聽利害關係人的意見回饋，對比產業趨勢和同業的關注重點，並搜集政府的法令規範現況，對當年度的重大主題專案進行調整與確認。

2021 年重大永續關注主題，為了更加有效的進行資源配置與運用，我們識別並整合出對於鼎固高度重要的主題共 12 項，其中高度重要的主題是構成本報告內容的重點部分，我們將會在本報告書內詳細披露有關內容。



2021 年高度關注重要主題				
經濟 / 治理		環境	社會 / 員工	社會 / 社區
公司治理與誠信經營	法規遵循	能資源使用	人才培育及留才	社區貢獻與參與
經營績效	優質客戶服務	溫室氣體管理	職業安全與衛生	
風險管理	供應鏈管理	綠建築與環保設計		

2.3 利害關係人溝通

鼎固的成長與發展離不開眾多利害關係人的支持。我們重視客戶、股東及潛在投資者、政府機構、媒體、員工、供應商及承包商等至為重要的利害關係人，長期致力於維護所有利害關係人之權益。我們一直堅持構建多元化的溝通機制，完善溝通管道，與各利害關係人保持定期、有效的溝通，並開展多面向的風險評估及分析，收集歸納各方回饋意見，以不斷調整和改進公司管理制度。同時，我們定期檢討有關行動的成效，以更全面反應各利害關係人的意見，並規劃每年向董事會報告利害關係人溝通情形，2021 年，我們於 11 月 11 日將利害關係人溝通之成果提報至董事會。

利害關係人	關注議題	溝通與回應方式	溝通頻率	對鼎固永續發展表現和 2021 年度永續報告的主要意見、期望與要求
業主 / 租戶 / 商場消費者	公司治理與誠信經營 優質客戶服務	滿意度調查 物業服務 諮詢熱線 社區活動	每年一次 不定期 不定期 不定期	期望鼎固能夠提供更為貼心的產品服務，在運營過程中能夠融入更多的綠色環保理念
股東 / 投資人	公司治理與誠信經營 經營績效	股東大會 / 年報 財務報告 法人說明會 公司網站	每年一次 每季度一次 每年一至三次 隨時	鼎固的管理層一定能夠為股東和投資者爭取最大利益，實現公司的持續發展
政府機關	公司治理與誠信經營 能資源使用 優質客戶服務	公文函 現場查勘、驗收 諮詢答疑 徵詢資料及評估	不定期 不定期 不定期 不定期	期望鼎固繼續加強社會責任建設，積極配合政府，帶動當地的經濟發展與建設
員工	公司治理與誠信經營 人才培育及留才	績效考核 員工活動 總經理熱線	每年一次 不定期 隨時	期望公司能夠繼續關懷員工，保障員工權益並不斷提高員工福利
供應商 / 承包商	公司治理與誠信經營 供應鏈管理 經營績效 優質客戶服務	施工例會 實地考察 承包商培訓 廠商意見回饋表	每週一次 定期 / 臨時 不定期 定期 / 臨時	希望能夠繼續和鼎固保持密切良好的合作關係，一起實踐社會責任，實現永續發展目標
媒體	公司治理與誠信經營 經營績效 綠建築與環保設計 社區貢獻與參與	法人說明會 新聞發佈 公司網站	每年一至三次 不定期 隨時	希望鼎固能夠發揮行業標杆效應，帶動更多的參與到社會責任實踐當中去
社區	經營績效 社區貢獻與參與 綠建築與環保設計	社區活動 聯防聯控 提供公共空間設施	不定期 不定期 隨時	希望鼎固在帶動當地發展的同時，通過舉行更多各式各樣的社區活動，加大與社區居民的溝通和交流

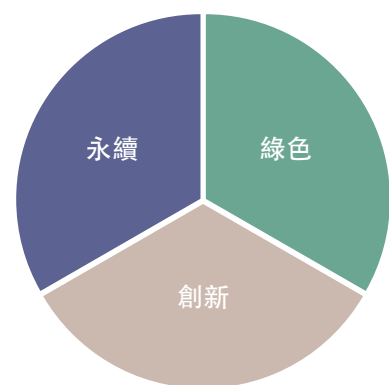
3 ■ 綠色 融入點滴



如何打造更智慧與具有溫度的建築一直是鼎固努力不懈的目標。我們從規劃之初就將綠建築與節能智慧的概念融入設計核心之中。在完善建築能資源管理系統的同時，更致力於降低營運對環境的衝擊，力求環境、消費者及企業之間的三贏，並為「聯合國永續發展目標 12: 負責任消費和生產」做出企業應盡的努力。

重點績效

- 提倡綠色裝修理念，提倡並鼓勵商戶簽署《裝修施工承諾書》及《二次裝修施工使用綠色環保材料承諾書》，2021 年上海打浦橋地區共有 113 家新進商戶簽屬，簽署率達 100%
- 節能成效顯著，2021 年用電量相較 2018 年減少 7.7%；天然氣則減少 39% 的用量
- 上海日月光中心連續四年單位建築面積能耗值表現皆優於國家訂立的合理值
- 推行垃圾分類。依據《上海市生活垃圾管理條例》，2021 年上海日月光商場整體垃圾分類初檢合格率已達到 95%

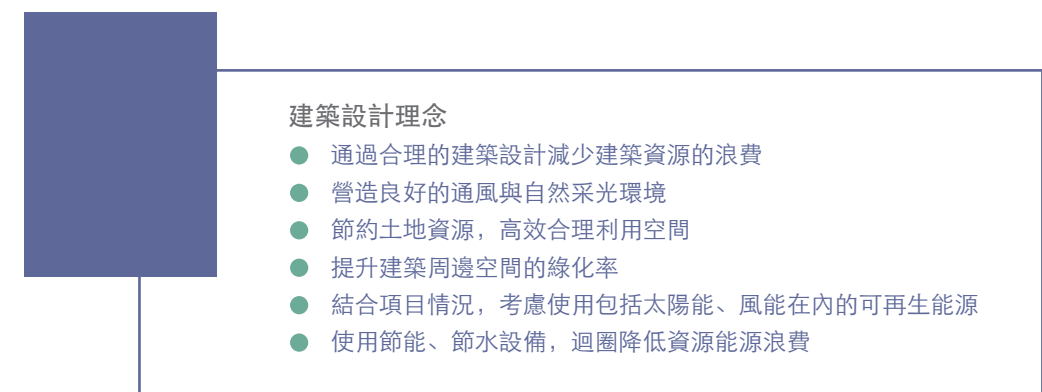


「永續、綠色、創新」一直以來都是鼎固在經營上堅守的核心建築理念。從建築的設計規劃、建造施工、管理運營到建築壽命終了後的報廢拆除等各個階段，我們不斷透過技術創新實踐綠色發展，減少營運對生態造成的衝擊並提升建築與環境的和諧關係。2021 年我們施行了多項能資源節約的措施，採用「精調研、重評價、硬改造、軟調適、細管理」能效提升方法，對日月光中心進行了能資源消耗的分析與改進。透過技術及設備升級降低營造過程及建物使用過程中的能源耗損，為推動永續城市盡一份心力。

3.1 綠色設計

重大主題名稱		綠建築與環保設計
對組織的意義及重大性		現代環保意識抬頭，社會大眾普遍期待企業在營運過程中使用對地球更友善的原物料，也生產出對環境更友善的產品
管理方針		
政策與承諾		我們深信對環境最友善的做法是從根本上減少廢棄物的產生。因此我們通過預防、減排大幅減少生產營運過程中產生的廢棄物，再採取回收、迴圈利用方式延長許多物料的使用年限，使其發揮最大的經濟價值
目標		實施綠色施工計劃，在施工過程中重複使用 75% 的可回收、無害的施工與拆除廢棄物
責任		工程部
資源		工程部
申訴機制		工程部例會，並邀請外部設計院及相關顧問協助參與
行動計畫		1. 採用綠色環保、低揮發性之裝修材料 2. 施工現場場地清理及灑水，降低揚塵 3. 提供綠色施工指南，對進場施工單位綠色施工交底 提交材料回收記錄
目標達成狀況		本公司已按既定規劃施行友善施工及廢棄物綠色處理
評量機制		1. 日月光中心二期完成 LEED（金級）預認證 2. 日月光中心二期項目參照綠色建築二星標準設計 3. 日月光中心二期辦公樓部分完成 WELL（金級）預認證

建築設計的價值除了提供住戶居住上的便利外，更是一種生活態度的展現。鼎固自成立以來不僅持續提升建物的品質外，更是堅持將永續發展理念融入每位住戶的生活中。除了舒適度外，我們更將環境這個元素融入我們的設計，為我們的住戶打造一個更有溫度的建築。透過品質、設計俱佳的產品，我們致力尋求社會、經濟與環境之間的平衡。除了帶給消費者與租戶新的居住體驗外，也同時推廣「迴圈利用、永續共用」的生活態度。



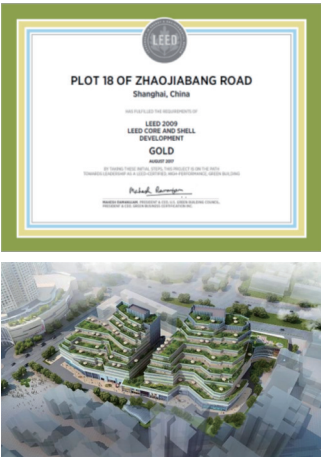
城市新生活空間

上海日月光二期建設 - 綠色定位及技術策略

鼎固深刻地體認到綠色建築已蔚為風潮，無論國內或國外，健康建築都是綠色建築發展的新趨勢，我們積極回應國家《住房城鄉建設事業“十三五”規劃綱要》及上海綠色建築“十三五”專項規劃，在上海日月光二期導入中、外高規格之綠建築系統標準，包含 WELL、LEED 及中國綠色建築二星級設計標示。日月光二期已取得 LEED 金級的預認證憑證及 WELL（金級）的預認證憑證

在日月光二期工程中，我們的重點技術策略含括綠色施工、綠色屋頂、節能機電系統等。我們要求工程總包公司按時提交水土防治、廢棄物與室內空氣品質之管理計劃及統計報表，掌控施工品質及環境管理成效；綠色屋頂設計是以淺色鋪裝材料再佐以屋頂綠化，可提高圍護結構保溫性能，同時改善室內自然通風和自然采光；機電系統除藉由多項節能設備降低能耗，也導入綜合能耗監控系統，並建置室外水資源循環系統，促進水資源再利用。

中國的綠建築近年迎來了快速地發展，並且對於健康工作環境的需求也將持續提升，取得多項國際認證不僅是鼎固宣達對投入環境友善建築之決心，更能實質帶動租金溢價，未來我們將持續發展綠建築及智慧建築，將環境友善的先進技術更普遍地融入新建案中。



日月光中心商場改裝

2021 年上海日月光中心針對兩大重點區域泰康區和瑞金區做了整體改造設計：

1. 泰康區改造靈感汲取於自然。在泰康區的商場設計中，透過貫注自然力量，使用柔性的石材與木紋鋁板，穿插其間的金屬枝條，隨處可見葉片形狀的白色瓷燈，以及流線型的天花板獨特造型，打造出一個綠意盎然的都市小森林。建築的總體設計充分配合城市周圍的環境，摩登時尚的建築與活力繽紛的購物環境完美交融，配套一系列親子友善環境，其中包括活潑的兒童設施及完善的哺乳室、親子洗手間，為消費者們提供一個怡人休閒的空間，充分享受親善、優雅、樂活的購物體驗。
2. 瑞金區 1 樓注入了全新科技概念，採用了幹練的幾何切割線條，卻又利用反射、透射、折射的燈光手法結合新科技概念煥新了整個區域。

整體選材方面則大範圍選擇永續環保建材：

- 將改造前的傳統省 24W 節能燈全面更換為 7W ～ 18W 的 LED 及 OLED 照明，使用壽命長達 3 萬小時。部分軟膜天花的燈光設計達到高效的透光率，並搭配時控程式調節全日光效，以達節能訴求。
- 飾面材方面採用綠色環保建材，例如石膏類、焱木板、鋁材、柔性石材，其包含低甲醛釋放、防火、耐潮等優點。
- 潔具部分汰舊換新，全面改為使用節水型龍頭、節水型衛生潔具

2022 年上海日月光中心計畫將針對瑞金區 2F、3F 及徐家匯區 B2 進行整體改造設計，將貫徹執行“永續環保建材”及“可回收建材”概念，並考量擴大適用範圍及積極開發綠色建材的多樣性，取代傳統建材使用。

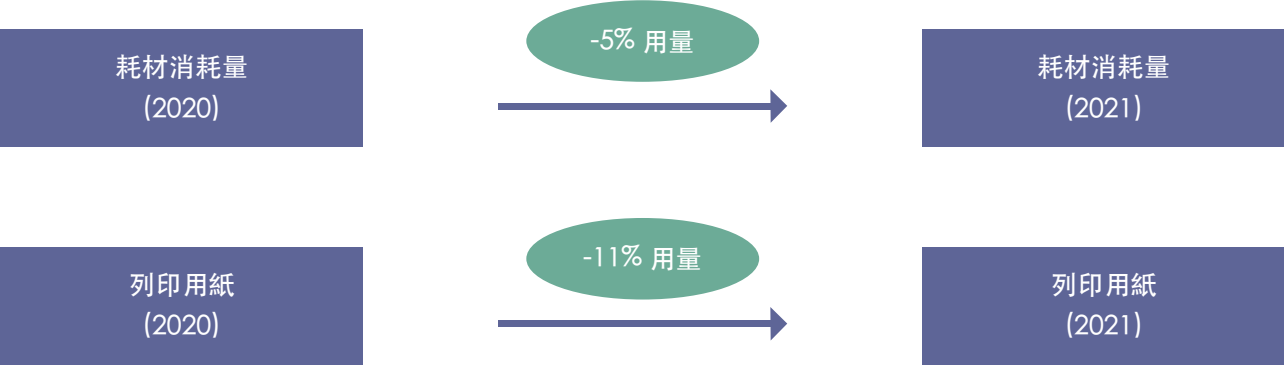
日月光中心商場改裝



辦公室設施與措施

鼎固自 2015 年即倡導綠色辦公理念，訂定「辦公室綠色政策」，推廣員工日常辦公方式的「綠色化」，從最簡單的辦公室耗材使用到能資源運用均訂定節約措施，希望所有員工「勿以善小而不為」，節約能源能從身邊的小事做起，珍惜每一度電、每一滴水、每一張紙。

2021 年鼎固在列印耗材上的消耗量較去年減少 5%，列印紙張用量較去年約減少 11%。2021 年因公司業務發展，印表機需求增加，但總體紙張列印量下降。今年度公司亦持續推進業務申請流程線上化，並大力宣導公司同仁節約資源，減少浪費。同時公司實行各部門辦公用品採購金額由各部門自行負擔，培養同仁養成節約用紙的好習慣。2021 年我們已常態化垃圾分類工作，進一步提高廢棄紙板、紙箱等可回收垃圾的回收率，促進資源再生。未來我們將不斷完善，並且持續嚴格的執行綠色辦公的節電措施，努力做到辦公室碳足跡逐年降低。

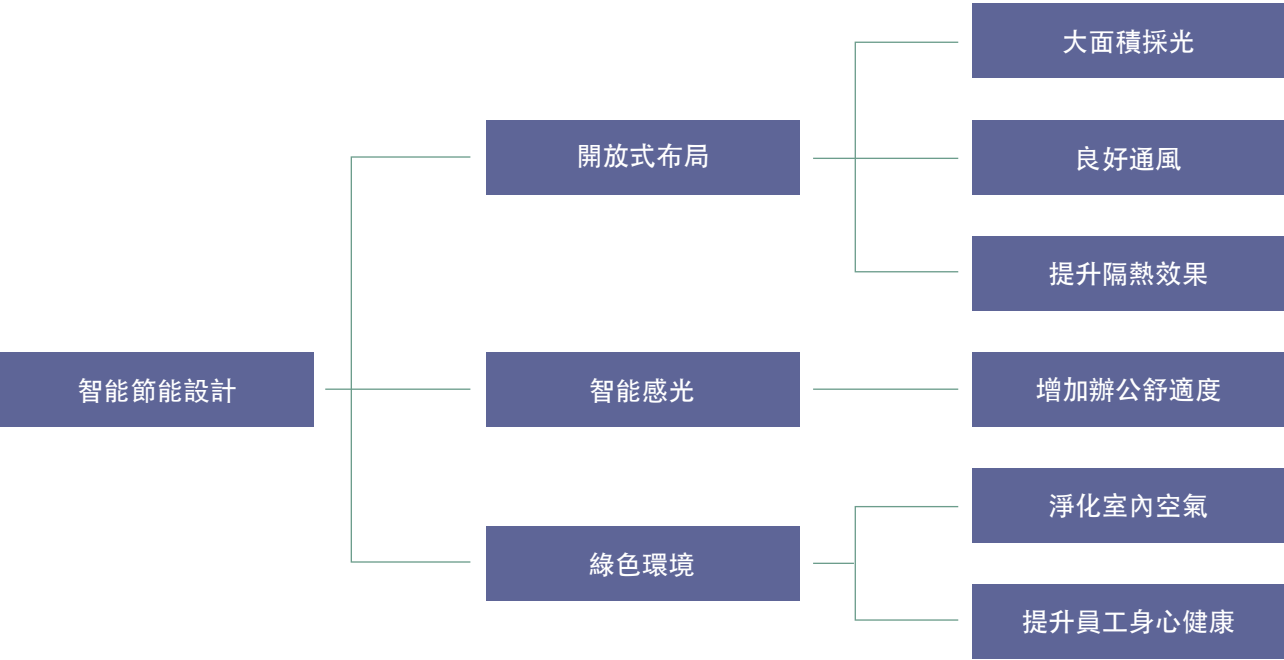


辦公室綠色政策

節約用水	節約用電	節約辦公用品
1. 廁所均安裝雙重水流系統等節水設備 2. 每天交由專人巡視，確保不出現設備漏水 3. 使用淨水器替代桶裝水	1. 不過度使用空調、電腦等相關接電設備 2. 離開辦公區域時需確認所有電源關閉 3. 使用一級能效標識和節能型影印機、印表機和冰箱	1. 推動無紙化辦公，鼓勵使用公司網絡或辦公室自動化設備傳送檔案 2. 在沒有資料外洩的前提下，盡量雙面使用紙張，並在紙張旁放置單面紙回收箱 3. 採用電子版招標，以光碟或電子郵件取代紙質招標書，並要求合作夥伴雙面複印合約或標書 4. 每年為新員工提供杯子並鼓勵所有員工使用自己的杯子

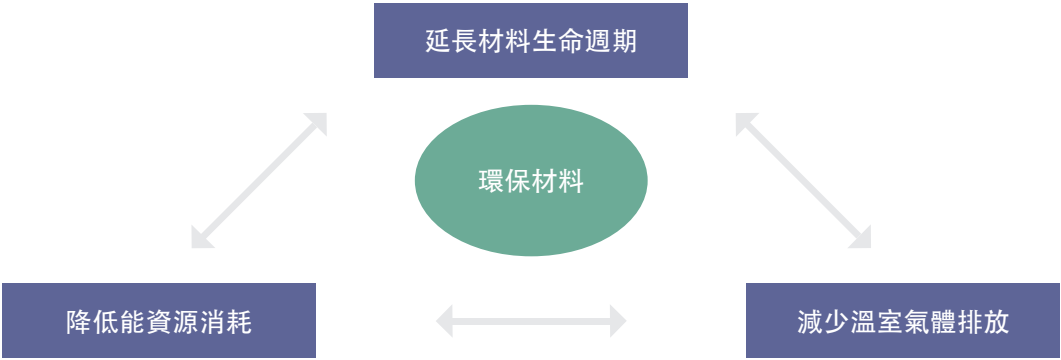
綠色辦公

鼎固期望提供一個兼顧環保節能及舒適安全的員工辦公空間。因此我們將打浦橋日月光中心六樓辦公區域作為綠色營運的示範點，以智慧節能的理念與員工身心健康為設計主軸，打造出更友善的工作環境。



環保材料選用

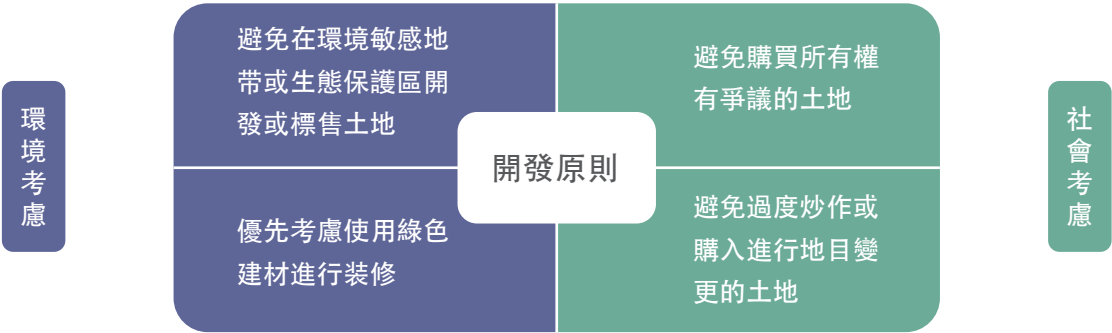
近年來環保永續的意識開始由企業走向民眾。消費者普遍期待企業在營運過程中使用對地球更友善的原物料，並將生產過程中產生的環境衝擊降到最低。因此，本集團在項目設計初期的建築選材上，除了物料本身的安全及品質外，我們也積極考慮使用新型環保建築材料或具有節能標章之產品，讓我們的建築同時兼顧安全性以及環境永續之目的。



3.2 綠色建造

環保選址

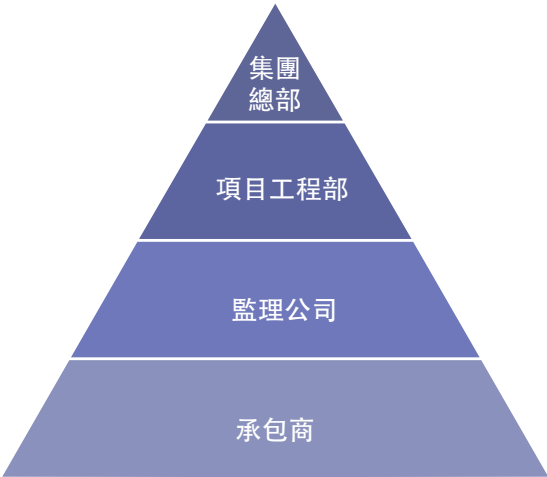
建案初期的土地選址對社會及環境影響甚鉅，因此鼎固在前期土地開發選址中慎重評估房地產開發案對相關利害關係人帶來的影響，確保對土地做出最適宜的規劃。



環保施工

鼎固採用工程外包、管理統一的開發模式，以適應中國各地法令規範的不同和複雜性、降低各地營建市場進入的門檻。為了全方位把關環保施工品質，我們從集團總部、專案工程部、監理公司、承包商四個層面逐級管控，層層負責，建立全面的環保施工控制層級體系，確保各項環境規範的落實。2021 年本集團各工程承包商沒有發生任何重大違規事件。

鼎固旗下產品多元，更有多棟住商混合大樓，因此施工建造及整修期間如何兼顧消費者及周邊居民之生活品質為一大挑戰。我們在開始作業前會與承包商共同研討不同施工階段可能對當地社區產生的影響，包括大氣污染、固體廢棄物、雜訊、光污染、水污染及其他干擾等，制定相應的管理控制並進行實時監測，同時嚴格要求各施工分包商遵守當地建設法規，將施工過程中對環境和周邊社區的影響最小化。此外我們也推動最佳範例的作法，藉由複製符合工程效益之改善專案，提升鼎固全集團的施工品質及與周邊社區的共榮性。



營建廢棄物管理

建築工地在執行拆除作業和施工作業的過程中會產生大量各種型態的固體廢棄物，本集團針對施工及拆除作業過程中產生的廢棄物有以下四點管理措施：

施工現場設置有專門分類且清楚標示的廢棄物堆放場地	對於易飄散、飛揚的廢棄物覆蓋網布保護	將可回收之廢棄物加以循環利用，以減少資源消耗	聘請政府認證合格的廢棄物清運廠商定期進行分類清運
--------------------------	--------------------	------------------------	--------------------------

社區交流

維持與社區良好的共榮互動關係亦是鼎固在永續經營上努力的目標。我們對於運營過程中的噪音問題及異味問題極其關注，努力降低對周邊居民的生活所可能造成的影響與不便。此外，我們對商戶的裝修工程做出嚴格規範，並對商戶和自身物業設施進行監測，同時定期清洗大型油煙管，要求氣味嚴重的商家改善抽風系統，從而減少運營環節對周邊環境和居民生活的影響，以維護城市和社會的良好環境。

噪音風險識別	規範措施
裝修施工中切割金屬龍骨或瓷磚，製作鐵皮風管產生噪音	噪音大的切割工作盡量安排在夜間商場關閉的時間段進行，白天進行的噪音較大的施工需要在封閉空間內進行。

餐飲業商戶排煙管理

- 要求餐飲業商戶在廚房安裝蜂窩式擋油板，完成率 99%。
- 重點管理後廚抽油煙機、集煙罩、排油煙管道衛生情況，不定期檢查、清理排油煙管道轉彎死角處，消除隱患。
- 2021 年度上海打浦橋日月光中心商場主管道進行四次大型的清洗工程。
- 按照黃浦區環境保護局下發的《餐飲業油煙污染控制技術規範》的要求，2021 年上海打浦橋日月光中心商場使用的靜電式油煙淨化器每月清洗一次，合計共清洗 12 次
- 餐飲商戶的集煙罩每日清洗，每月對排油煙道口 1 米範圍內的管道進行清洗。
- 餐飲商戶將油煙排入共用油煙井前必須安裝蜂窩式網板滿足環保要求，排油煙總管油煙淨化器的淨化效率達到 90% 以上。



油煙管道、淨化器清潔過程



3.3 綠色營運

在一棟建築物的生命週期中，使用階段的總能耗及總排放量至少佔總體的七成。因此如何在建築營運階段中有效管理能資源使用是鼎固長久以來努力的目標。鼎固於 2021 年度對日月光中心導入了一系列的能資源管理措施，例如利用水平衡測試去進一步管理商場用水情形，以及將能源系統做智慧化管理以增加能源使用效率等。未來也將持續推動各種硬體設備的轉型及升級以提高節能降耗的成效。

重大主題名稱		能資源使用 & 溫室氣體管理
對組織的意義及重大性		氣候變遷造成的極端氣候日益頻繁，我們重視營運過程中的能源管理，積極響應國家節能減排的政策、善盡企業公民的責任。 鼎固依產業特性推動節能降耗、溫室氣體減量等措施，以降低公司營運成本和對環境的衝擊
管理方針		
政策與承諾		鼎固在項目設計初期對建築材料的選擇上積極考慮使用新型環保建築材料。我們在整個工程建造過程中，盡量考慮使用環保材料，同時對可回收利用的材料進行二次利用，減少天然原材料的使用和建築材料生產的能耗，降低材料全生命週期的溫室氣體排放
目標		1. 日月光中心二期專案擬定鍋爐熱效率應不低於 90%; 製冷機組選用一級能效設備，並確保 COP>5.94 2. 日月光中心二期專案綠地率佔比達 15% 3. 採用節水型潔具，流量和型號減少 30% 的用水 4. 製冷機採用綠色製冷劑，降低溫室氣體排放 5. 噪音排放控制
責任		工程部
資源		工程部
申訴機制		工程部例會，並邀請外部設計院及相關顧問協助參與
行動計畫		1. 設計選用高效製冷機、高效鍋爐 2. 建築圖紙設計確保綠地率 3. 設計選用節水型潔具 4 設計選用環保冷媒的製冷劑 5 室外設備增設隔聲降噪措施，減少對周邊環境影響
目標達成狀況		本公司所選用之設備，皆盡量選用高效率或節能之型號，且透過專案設計增加綠地和減少噪音影響
評量機制		1. 日月光中心二期完成 LEED（金級）預認證 2. 日月光中心二期項目參照綠色建築二星標準設計 3. 日月光中心二期完成 WELL（金級）預認證 4. 聘請專業第三方機構完成聲學評估報告

商場運營管理

與裝修戶施工前的準備
· 要求提交機電需求、設計圖紙、商戶數據，承包商數據、裝修材料明细、工程進度計畫在內 的材料，以了解相關施工風險。
鼓勵簽署施工承諾書
· 倡議簽署《裝修施工承諾書》、《二次裝修施 工使用綠色環保材料承諾書》，以確保施工品質 · 2021 年上海打浦橋地區共有 113 家新進商戶（不包含續約商戶），其中簽署《裝修施工承諾 書》及《二次裝修施工使用綠色環保材料承諾 書》之商戶計 113 家，簽署率達 100%。

我們識別了以下室內環境的風險點和產生來源，並制定了相應的防護措施

環境風險	產生來源	管理措施
粉塵	拆除設備、隔牆產生粉塵，新建隔牆做牆面粉刷產生粉塵	● 施工前先搭建封閉的施工圍擋，減小粉塵擴散 ● 施工中適當運用水噴霧，減少揚塵 ● 禁止運輸車輛未經沖洗，車輛帶泥、掛泥駛出工地
噪音	使用機具進行大型專案或載入的業時	● 使用低音機械設備和工藝 ● 增設降噪措施，如：使用靜壓樁 ● 嚴格遵守夜間施工規範
空氣污染	油漆、塗料、傢俱等材料散發的有害氣體	● 與商戶簽署《裝修施工承諾書》和《二次裝修施工使用綠色環保材料承諾書》，並提供包括板材、油漆、塗料、室內傢俱在內的裝修材料明細單 ● 若商戶未採用環保材料，商場物管有權作出停止施工的決定 ● 委託具有國家資質的檢測機構進行室內空氣檢測，監測室內空氣中甲醛、苯、TVOC 的含量是否達標 ● 空氣檢測在裝修工程完工驗收 10 日後進行，期間室內必須全程通風換氣

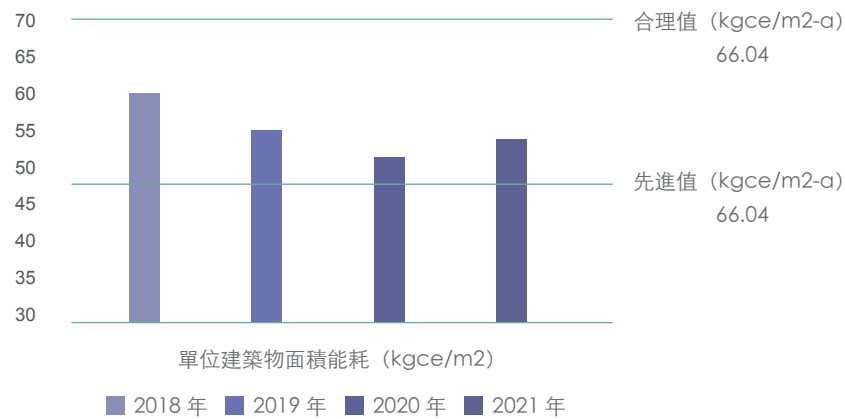
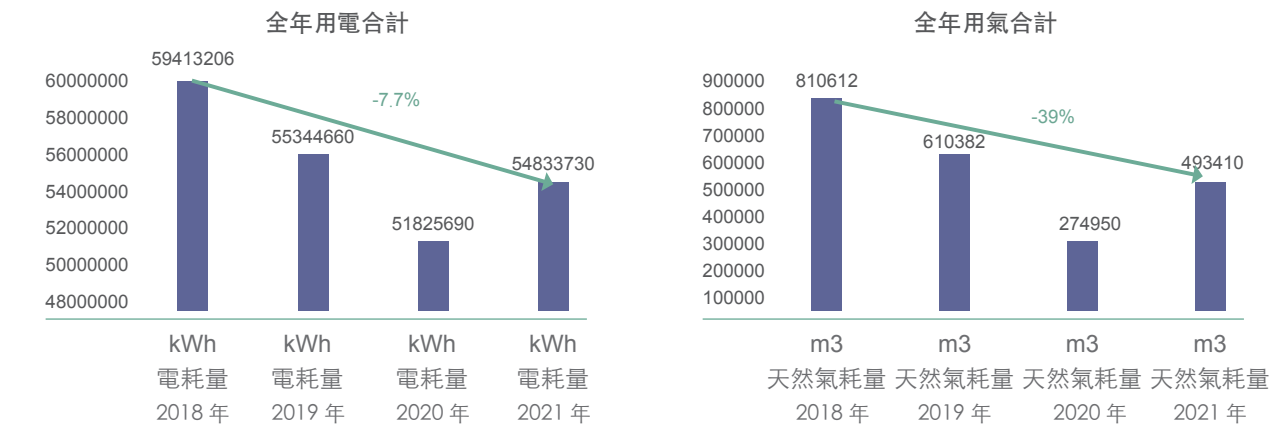
能資源管理

節能措施

日月光中心自 2015 年開始在節能方面採取了多項措施，在多年的改善下也達到了顯著的節能成果。目前已採取的節能措施包括：能源系統智慧化、引入智慧電表等。未來鼎固也會依照建物的特性，持續推動適合的節能措施，為環境盡一份心力。

用電與用氣的降低

目前上海日月光中心已導入如照明光源 LED 更換、改造冷水機組智慧化控制系統、增加螺杆式冷水機組等措施降低商場的整體用電以及用氣量，並達到顯著的節能目的。2021 年日月光中心相較於 2018 年，整體用電量降低了 7.7%; 天然氣也較 2018 年減少了 39% 的用量。此外，日月光近四年單位建築面積能耗值表現皆優於國家訂立的合理值。未來鼎固將會持續改善建築物能耗表現，朝國家訂立的先進值目標前進。



	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年
單位建築物面積能耗 (kgce/m²)	59.57	54.87	50.12	53.89

註：
 *2020 年的能源使用情況整體下降主要因素為疫情影響
 **2021 年 12 月能源資料尚未納入統計
 *** 建築面積年耗能為國家考核節能減排的重要指標。
 • 即年用電量 / 面積 (KWh/ m²)，年綜合能耗 / 面積 (kgce/ m²)，其中 kgce 就是 Tce*1000，水電等折標煤係數就可以換算，綜合能耗包含電，水，天然氣等折合標煤的總和。

智能電錶改造

日月光打浦橋商場對商戶終端電費計量系統進行了改造，實現”先付費，後用電”的預付費模式。透過新系統改造後除提升電費計量工作的效率外，也讓租戶更能掌握其用電情形。

提升用能計量和結算工作的效率：	
a.	原本預充值插卡系統無聯網，物業管理工作需人工干預，耗費大量人力完成。現系統整合並聯網，可通過管理系統完成物業工作所需資料，租戶發生用電異常時從系統報表內快速排查原因縮短租戶沒電無法營業的時間
b.	待資訊部開發完線上支付後免除租戶充值的人工干預，由系統收款並直接充值，減少租戶充值時間
c.	原系統充值有誤時需將電錶斷電清零影響租戶用電，現增加退電功能，將誤充值多出的金額直接扣除，無需斷電清零

遠程監控模式新增功能
a. 即時監控租戶功率及餘額，根據管理需求生成表報，報表最小單位為小時、最大單位為年
b. 根據租戶情況設置報警功能，當餘額到達報警時發送簡訊至租戶預存手機號碼，提醒租戶充值
c. 查看管理人員操作資訊，避免誤充值情況

優化前	優化後
用電量	充值為兩套系統，插卡系統無法查詢即時用電量 兩套充值系統整合為安科瑞系統，可即時查看店鋪用電量
費用支付	無法線上充值。租戶轉帳至鼎固後至財務部確認到賬情況，由財務部開充值單至物業客服代為充值 允許線上充值，目前資訊部開發線上支付中
欠費提醒	無預警系統，電錶內無餘額時自動跳閘 根據租戶實際用電情況設置預警金額，當電錶餘額到達預警金額時，發送訊息至租戶留存的手機號碼告知即將欠費
除欠	部分租戶合約內為後付費（如肯德基），受限於預充值機電條件需幫租戶固定每月充值保障電錶內有餘額 新系統可設置電錶走負數，免除人工每月固定充值金額
欠費斷電	需人工干預斷電 系統可發送指令設置自動斷電



2021 年鼎固各地營運過程中能源耗用量：

類別	單位	年度	上海地區			重慶地區
			打浦橋日月光中心	嘉定日月光中心	御華山	
用電量	建築電力使用量 /GJ	2021	212,919.84	43,769.22	10,218.09	26,860.50
		2020	186,572.48	30,423.18	4,582.52	47,163.56
		2019	200,372.34	26,277.11	5,023.04	62,948.05

註：
 * 用電量數值包含商戶承租
 **2020 年上半年因疫情原因商場商戶有停業及客戶較少等情況，導致用電量較少。另 2020 年下半年到 2021 年因御華山公寓樓售賣出多套房屋，2021 年有很多新業主裝修入住導致用電量增加，兩種原因疊加造成 2021 年用電量比 2020 年提升

溫室氣體排放

減緩氣候變遷已是全世界共同努力的目標，本集團透過營運過程中的能源管理，積極回應國家節能減排的政策、善盡企業公民的責任。本集團營運過程中的能源消耗主要是用電和天然氣消耗。電力消耗主要來自空調系統、照明、地下停車場等。

2021 因各地疫情有所緩解，各商場商鋪開始恢復正常營業，且商場公共區域空調正常開啟，因此整體電量較 2020 年有所上升；此外天然氣則主要用於暖氣等生活消耗，因大樓鍋爐正常使用，所以整體燃氣用量亦較上一年度有所上升。

2021 年鼎固各地營運過程中溫室氣體排放量：

類別	單位	年度	上海地區			重慶地區
			打浦橋日月光中心	嘉定日月光中心	御華山	
天然氣用量	公共區網域 / 建築天然氣使用用量 / 立方	2021	578,456	--*	109,890	170,637
		2020	274,950	--*	79,511	94,307
		2019	610,382	--*	115,039	230,119

* 嘉定天然氣為商戶自用，鼎固未使用

類別	單位	年度	範疇別	上海地區			重慶地區
				打浦橋日月光中心	嘉定日月光中心	御華山	
溫室氣體排放量	公噸 CO2-eq	2021	範疇一	1,087.97	--	206.68	320.94
			範疇二	50,749.95	10,432.50	2,435.51	5,909.78
			合計	51,837.93	10,432.50	2,642.19	6,230.72
		2020	範疇一	516.88	--	149.47	177.29
			範疇二	41,051.13	6,693.95	1,008.28	11,249.82
			合計	41,568.01	6,693.95	1,157.76	11,427.11
		2019	範疇一	1,148.04	--	216.37	432.82
			範疇二	43,927.06	5,793.37	1,107.44	15,334.84
			合計	45,075.10	5,793.37	1,323.81	15,767.67

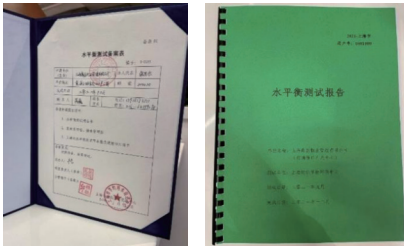
鼎固致力於落實節能減碳於日常營運細節中，因此我們工程設計人員及採購人員在一開始便盡量選用高效能、低能耗的設備，同時在替換耗材時使用市面上更新穎、節能成效更好的產品；同時因應進駐商戶的需求而調整燈具的照明時間，共創鼎固、商戶、環境之三贏。

備註：

1. 計算用電及天然氣使用的總二氧化碳排放量。
2. 天然氣排放係數依據臺灣「行政院環境保護署溫室氣體排放係數管理表（6.0.4 版本 2019/06）」計算；全球暖化潛勢採 2013 年 IPCC 第 5 次評估報告。
3. 電力係數採用由國家發展和改革委員會應對氣候變化司發佈之中國區域電網平均二氧化碳排放因數：2019 年上海（華東區域電網）0.792 公斤 CO2e/ 度，重慶（華中區域電網）0.858 公斤 C O2e/ 度；2018 年華東區域電網 0.7937 公斤 CO2e/ 度，華中區域電網 0.877 公斤 CO2e/ 度。

水管理措施

鼎固營運過程中的用水消耗主要為營業用水、空調系統、消防系統用水。2021 年打浦橋日月光中心按照國家標準《企業水平衡測試通則》、《節水型企業評價導則》的規定與上海市節約用水辦公室的要求，針對現場生活用水、輔助生活用水及附屬生活用水，完成水平衡測試工作。其中自來水二級水錶計量率達到 98.58%，三級水錶計量率 91.29%，符合目前國家標準的計量要求。此外，鼎固亦對日月光中心定期做用水的動態監控。透過水平衡測試掌握商場用水現狀與用水基本參數之間的比例定量關係，確認其用水參數的用量值並加強內部用水的管理工作，以利商場用水效率的提升。



鼎固各地營運過程中水資源消耗情況：

類別	單位	年度	上海地區			重慶地區
			打浦橋日月光中心	嘉定日月光中心	御華山	
用水量	建築用水 / 公噸	2021	809,539	71,102	14,028	97,200
		2020	175,793	52,802	9,566	163,192
		2019	210,478	52,384	7,275	209,494

2021 年自來水公司檢查時發現打浦橋日月光中心水錶存在計量故障，造成 2021 年用水量較 2020 年增長的情形。發現故障後鼎固物業在第一時間進行維修更換，並額外自泰康路引入兩根 DN300 市政供水管道並再安裝一塊水錶計量作為生活使用。

管理系統電子化：e-move 專案

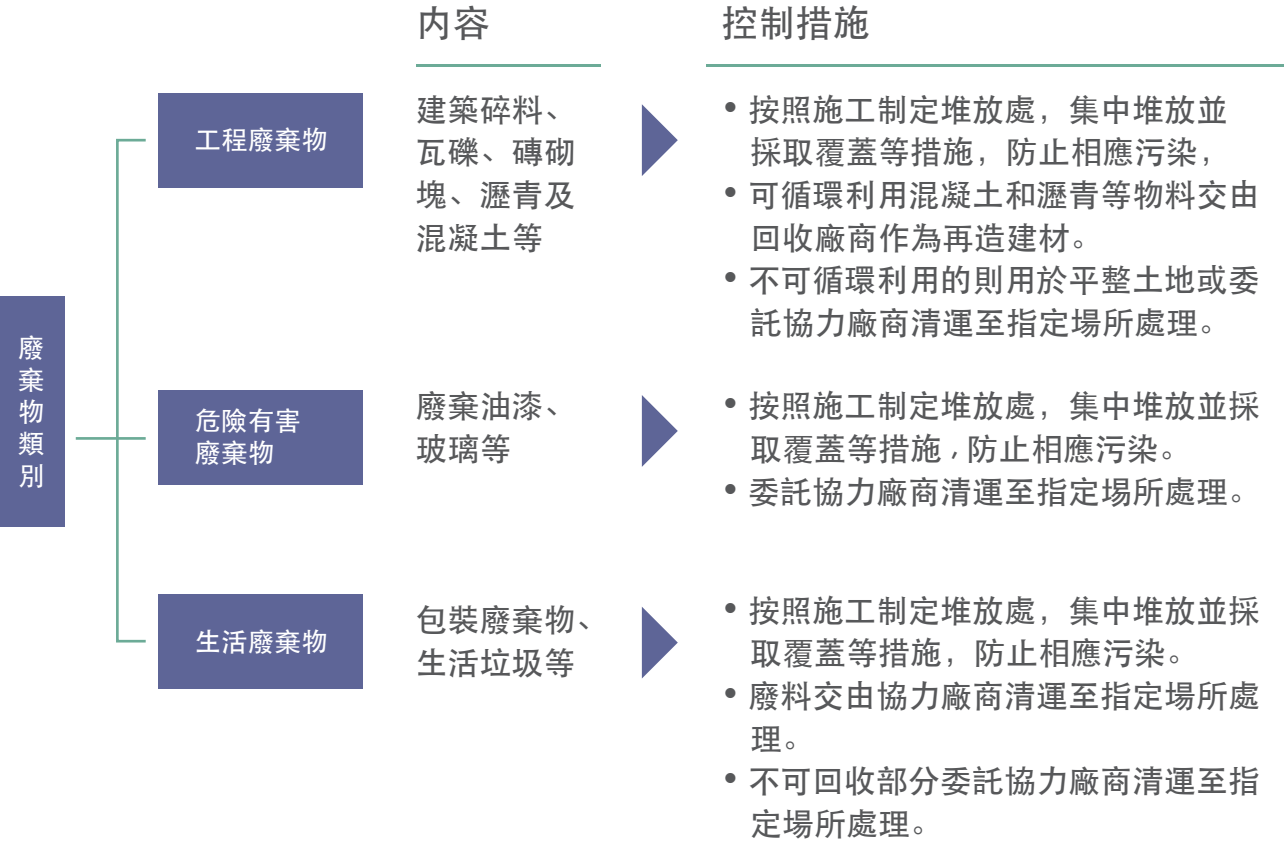
自 2019 年開始導入多項電子化管理系統，包括商管系統、BPM 系統、SAP 系統等，整個專案於當年度已順利上線。2020 年，我們 SAP 系統已覆蓋大上海地區和海外公司，同時實現了線上合約會簽用印、工程合約線上流程、商管系統電子發票和自動開票等功能，經過前期流程梳理，2021 年我們上線了 CRM 會員系統，上線了商戶通、光運營 APP，實現多端配合、無縫切換，通過升級郵件系統，實現郵件審核和歸檔，同時，通過 SDWAN 等技術，實現全集團網路高速互通，終端檔同步備份，終端許可權集中管理，通過實施網路准入系統，實現公司網路安全接入、防控資料洩漏，目前我們持續就各系統進行優化及拓展，我們期待透過 e-move 專案的導入，減少紙本文檔的傳遞，提高數據的透明度及時效性，提升工作效率，回應環保並增加公司競爭力。

商管系統	BPM 系統	SAP 系統
· 納管打浦橋、嘉定、春申路、御華山等商場的收入業務	· 提供員工報銷類、資金結算單、薪酬等前端付款業務	· 實現數據集成，數據電子化傳輸，減少人工干預
CRM 系統	商戶通系統	DLP 系統
· 實現場內行銷、資料獲取、積分抵扣和一體化經營	· 業務數位化協同，實現多終端配合，無縫切換溝通	· 實現用戶端驗證接入，企業資料防洩漏和違規行為記錄

廢棄物管理

鼎固營運過程中雖產生多類廢棄物，但我們深知廢棄物與資源是一體兩面，部分通過適當處理的廢棄物能有效再利用，不但能減緩對環境所造成衝擊，還可以提高其利用價值。故我們秉持「3R」（減量化、再利用、再回收）的精神，從設計源頭減少不必要的資源投入，降低廢棄物的產生。針對無法避免的廢棄物產出，我們會評估是否還可以投入其他的生產流程中或是透過修復延長使用年限，避免還堪用的資源過早地成為垃圾，從而節約投入新生產所需的資源。最後，針對已無剩餘價值的廢棄物，我們則善用垃圾分類，以利後續順利進入迴圈系統中。

鼎固各商場據點在營運過程中產生的廢棄物，主要分為物業裝修過程中產生的裝修垃圾、辦公區及商場產生的生活垃圾、商場內餐廳產生的廚餘垃圾和廢舊電池四類。針對裝修垃圾，我們委託合格的第三方清運公司進行處理。生活垃圾和餐飲垃圾則會日產日清，每晚閉市時統一收集進行清運，分類收集並交由當地的物業管理單位協助進行清理和處置。另外，由於廢舊電池易產生火花，具有危險性，我們在垃圾房中設置封閉的鐵桶收集廢舊電池，並定期委託合格的回收廠商進行清運。



4. 品質源自用心



我們力求通過打造具包容性的、永續的、與城市發展相契合的建築與設施，加強參與性、綜合性、永續的住區規劃和管理能力，促進城市發展中經濟、社會和環境的正向連結，為所有人提供安全、包容、無障礙、綠色的住宅與公共空間，貢獻聯合國永續發展目標。

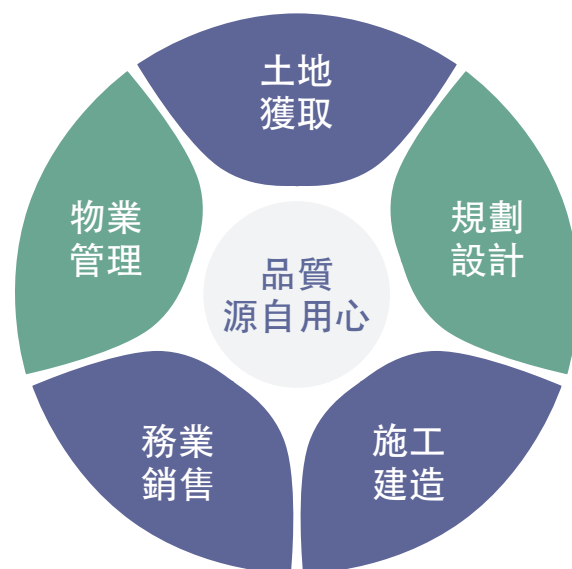
章節亮點

- 日月光物業部被黃浦區物業服務行業工會聯合會評為2021年度黃浦區物業服務明星團隊
- 制定鼎固供應商管理政策
- 2021年在地採購比例達98.8%，比2020年大幅提升20.4%
- 2021年打浦橋日月光中心的綜合滿意度為93.37%，其中營運管理達100%的滿意度；嘉定日月光中心的綜合滿意度為95.96%，其中營運管理滿意度亦達到100%
- 2021本集團無收到關於洩漏客戶隱私資訊的投訴，也未發生任何侵犯顧客隱私或遺漏重要資料等情事

4.1 回到初心的設計

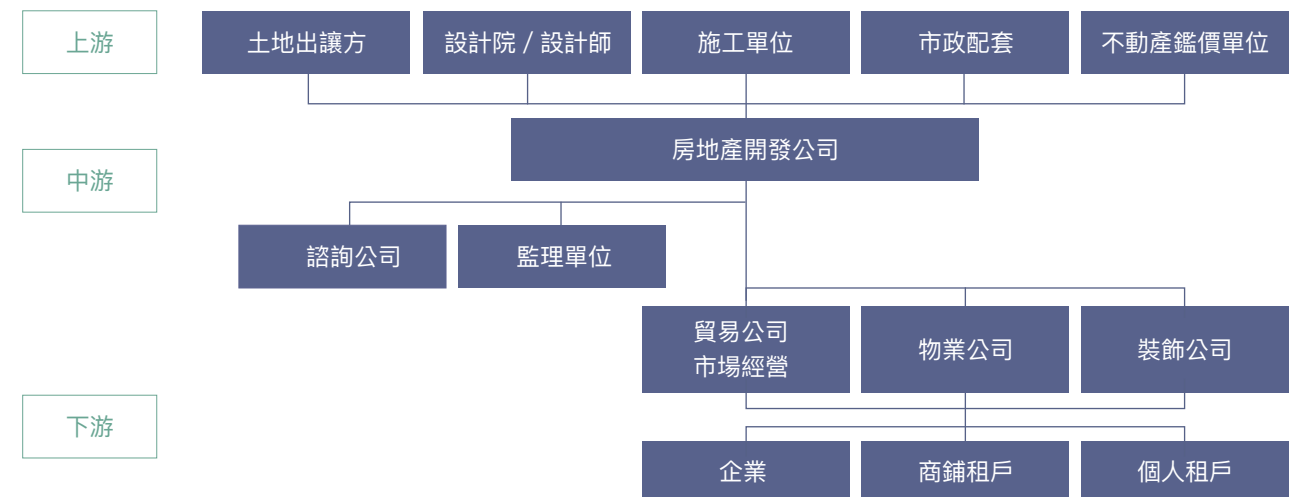
城市新生活空間

現代人之生活水準及整體經濟成長與城市發展息息相關，隨著社會大眾永續意識的不斷升高，建設產業進入一個新的世代，作品不僅要考慮品質，更需要兼顧永續環保與健康安全。鼎固以消費者需求回應及政府城市發展政策兩大主軸為原則，打造一站式城鎮食、衣、住、行、與休閒娛樂新空間，協助城市建設前瞻性的產品設計，在上海日月光一站式生活空間的成功基礎上，將其經驗延伸到其他新興發展地區，以最嚴謹的態度打造住宅、商場及辦公大樓等作品，創造客戶優質的服務體驗。

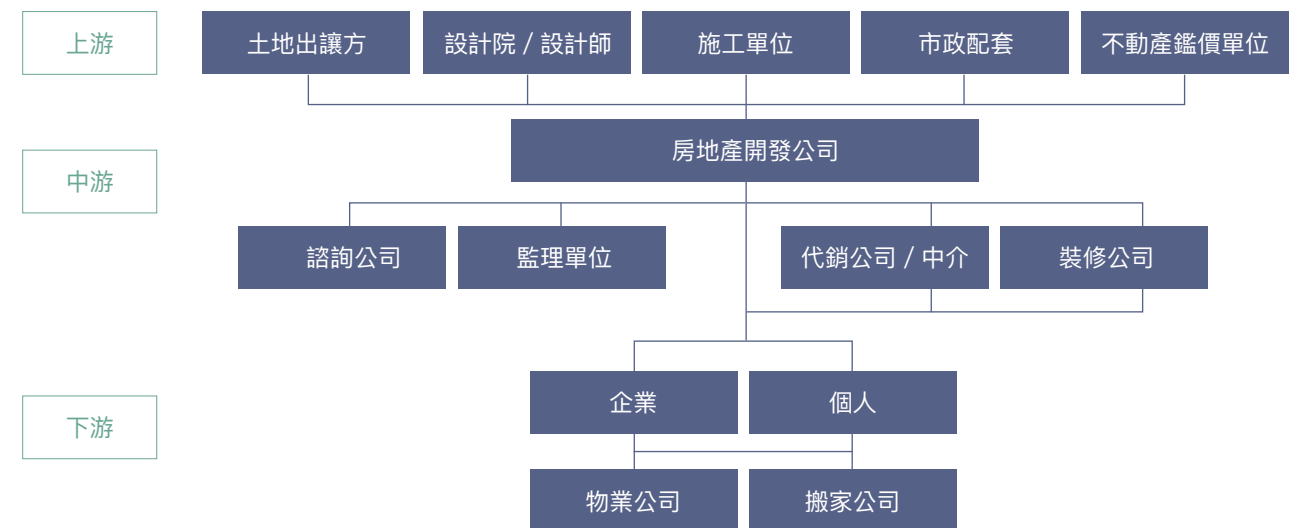


鼎固在產業鏈中扮演協調整合角色，上游產業涵蓋建材供應產業，下游包括購屋之個人與公司行號，另外有房屋代銷公司、建築監理公司及金融機構等輔助銷售的配合體系，在整個體系中與各產業間具有相輔相成、相互依存之關係。鼎固目前主要產品為商場及辦公大樓之出租、商品房銷售等，其上中下游產業結構略有不同，如所示：

商場經營及辦公大樓租售價值鏈



房地產銷售價值鏈



匯景華庭

「鼎固華庭」為鼎固嘉定新城計畫重點住宅項目之一，鼎固嘉定新城開發採軌道式經濟模式，規劃「複合式」不動產，打造結合超高層商辦大樓、商場、高層住宅、飯店等，為一體的造鎮建案，憑扎實建設實力，已陸續進行開發，而鼎固過去在此地塊及周邊推出的住宅建案、「鼎固君庭」、「伯爵天地」成功活絡周遭商業活動、與社會共榮發展。



宛溪雅居

宛溪雅居為別墅、和高層住宅共同組成的住宅專案開發案。此建案位於無錫經濟技術開發區聯福路東、厚豐路南，附近大眾運輸交通便利，周邊環境設施包含了從大學到幼稚園的各級學校、錫山人民醫院等醫療院所、南方國際電動車城等購物商場、還有有宛山蕩濕地，生活機能完備。

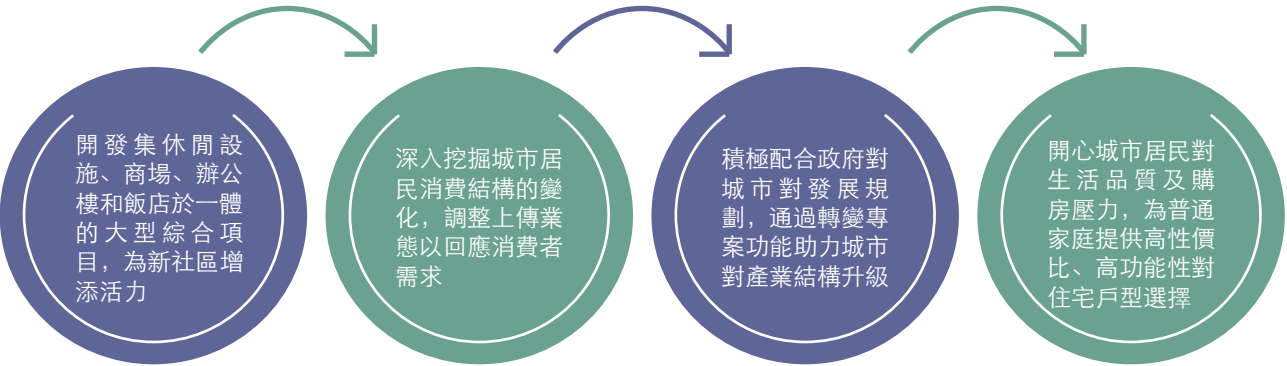
作為第一家主營中國大陸房地產並在台灣證券交易所上市的地產發展商，我們堅信產品和服務的品質與顧客和社會息息相關。因此，我們以誠摯之心，不斷提升產品及服務的品質，致力為顧客提供溫馨舒適的住所、高效便捷的辦公場所和休閒時尚的公共空間，積極開拓與顧客溝通的管道，定期統計服務滿意度、保障資料與客戶資訊的安全性。

卓越產品定位

鼎固深入挖掘目標顧客群的需求，通過前瞻性的整體規劃及精準的產品定位，在前期籌備、設計和管理商業及住宅專案的過程中，與當地城市的發展方向緊密契合。

自成立以來，本集團就以長遠的精準眼光進行房地產開發，在老舊地區中融入嶄新的電梯高樓住宅和商業中心，搭配公共運輸交通系統並輔以大量公共空間，在提升民衆生活機能便利性的同時，也與專案所在城市攜手共同成長，活絡地區發展並推動區域價值提升。

鼎固產品開發策略



隨著時代與政策變遷，我們也不斷地調整營運策略，讓客戶與消費者能够以本集團的產品和服務為起點，創造更多的精彩故事。



我們積極配合地方政府發展計畫，堅持人與自然和諧共生，堅持綠色發展。2021 年打浦橋商場大面積進行改造，商場公共環境區域增添綠植，化妝室更換為節水龍頭，提升整體水資源使用效率。持續推動綠色轉型、改善生態環境品質、實現生態文明建設進步，是鼎固堅持的永續發展目標。



全面設計考慮

土地選址是開發建設中最初的環節，本集團在土地選址流程中，除了嚴格遵循中國大陸政府在房地產行業的規範，包含相關的證照審核、頒發、核准、監管等政策法規，我們也遵循集團內部的選址原則；在進行開發前，本集團都會對專案制定周全的專案建議書、可行性報告、土地環境影響評估、交通環境影響分析、節能評估、社會穩定風險評估等，進行多角度深入而全面的分析，以確保開發的合理性。

鼎固選址原則



本集團在設計及管理商業和住房專案時充分考慮不同類別顧客的差異化需求，例如加入友善長者及殘疾人士的無障礙坡道及電梯，同時我們也學習國外先進經驗，藉由搜集住戶和顧客的回饋進行持續改進。

商場的部分，為了給顧客最愉悅的購物經驗，我們精心設計不同類型商家間的區塊劃分，同時對各種影響購物體驗的細節做出規範，以燈光為例，我們對商場內不同類型商鋪的燈光做出了個別的設計規定；此外，我們的值班人員負責防火檢查、消防宣傳教育，實行 24 小時值班制度，為社區居民的安全建構一道堅實的防護網。我們的用心深獲外界肯定，日月光物業部被黃浦區物業服務行業工會聯合會評為 2021 年度黃浦區物業服務明星團隊。

建築燈光設計

- 銷售區域禁止使用炫目行照明配件
- 鼓勵採用高顯色指數（如 <Ra80）的照明配件、低電壓軌道燈具、嵌入式射燈等
- 對不同業態的商鋪使用不同的冷暖色調照明
- 鼓勵使用 LED 燈具
- 對重點展示區域和一般展示區域的照明亮度做出規定
- 燈具設計需要與天花板設計和產品陳列融合



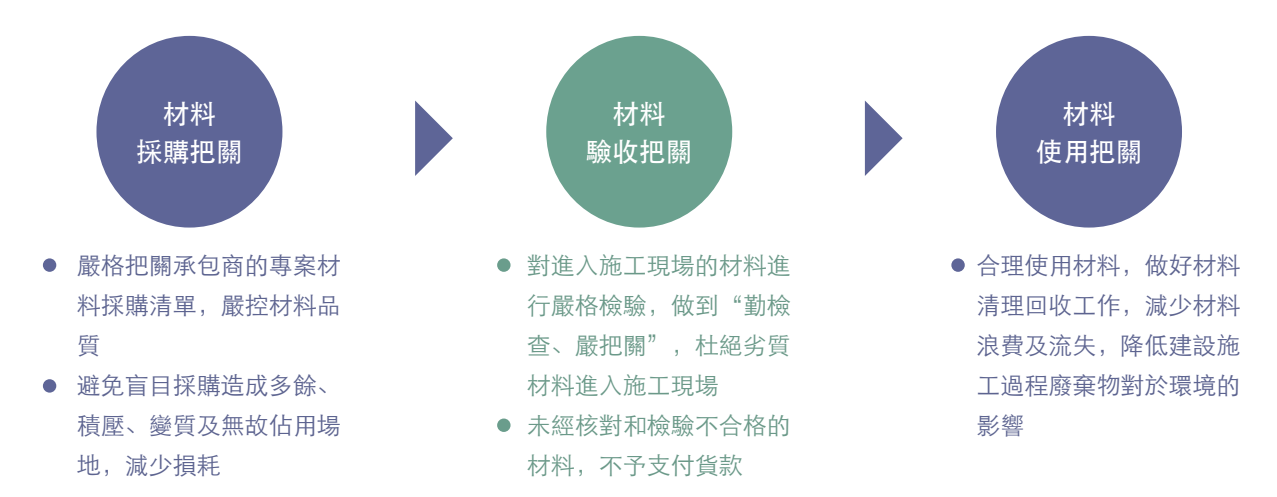
4.2 令人安心的保障

鼎固將提供安全的建築與居住空間給社會大眾視為公司的基本責任，高水準的產品品質來自產品價值鏈中各個環境的確實掌握，我們遵循鏈式品質管控模式，從產品價值鏈的上游階段就嚴格把關，並進行明確的考核指標和負責分工，以精益求精的扎實態度，持續提供客戶最好的產品和服務品質。



優質材料選用

好的材料攸關建築的安全性及耐用性，也是展現設計價值之處，所以如何管理材料品質是本集團非常關注的議題，為此鼎固內部訂定了嚴格的材料管控流程，確保所用材料符合國家、地方的建築標準和規範。我們詳細審查和監督建築材料的使用，為消費者提供最安全穩固的優質項目；採用環保的低揮發性黏合劑、密封劑和油漆，並使用 LED 型節能照明燈具。此外，我們實施綠色施工計畫，在施工過程中用 75% 的可回收、無公害的施工與拆除廢棄物，在每個環節中兼顧品質與永續。



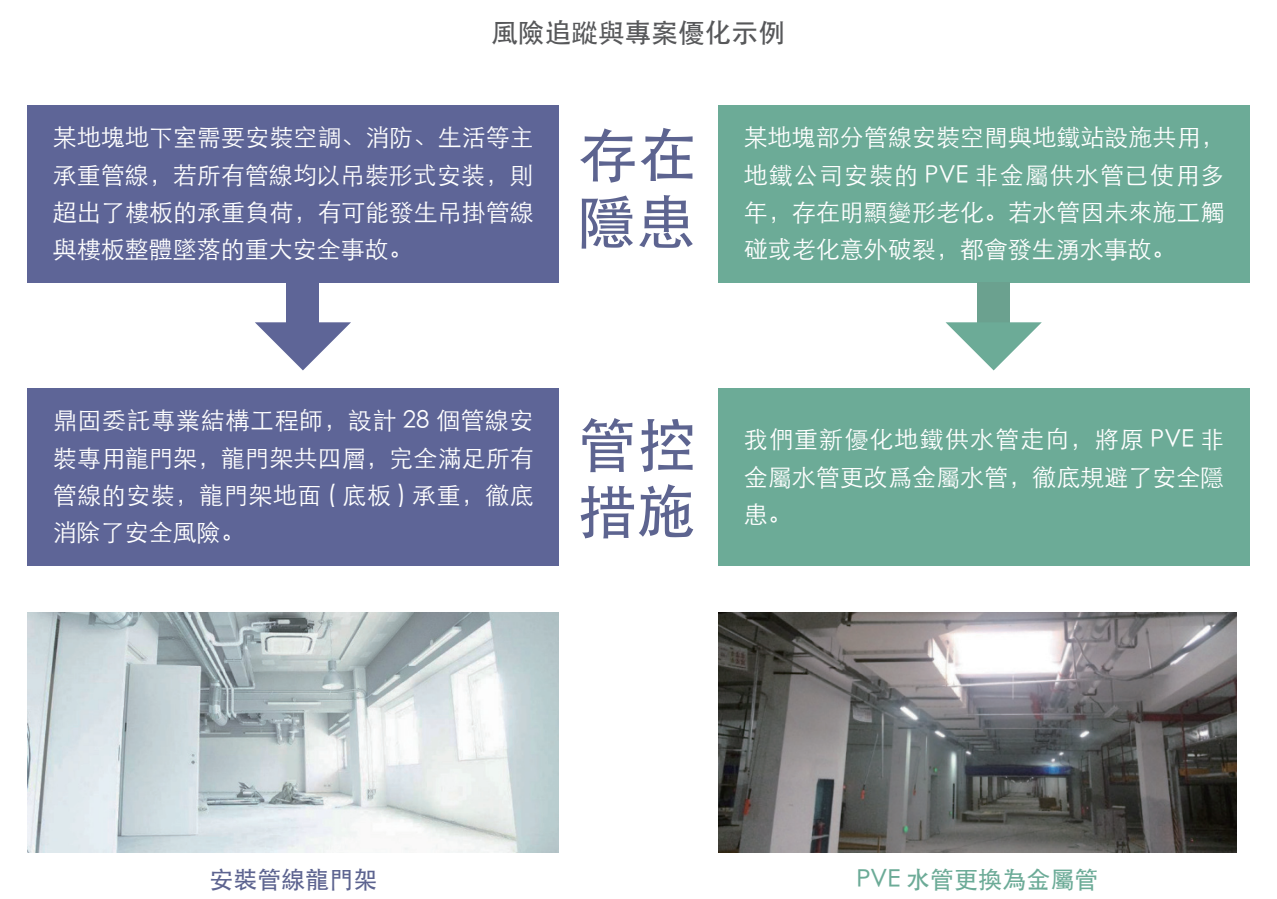
施工品質監控

本集團運作的商業模式是將工程外包給工程總承包商，再由工程總承包商分包給下面的小承包商。本集團以高標準來選擇我們協力合作的工程總承包商，我們成立由專業人員組成的總承包商考察小組進行嚴格的綜合評估審查，力求與符合當地專案工程需求以及滿足本集團施工標準的總承包商合作。同時，爲了保證承包商遵循本集團的施工安全及衛生的規範要求，我們與所有總包商簽署了以下文件：

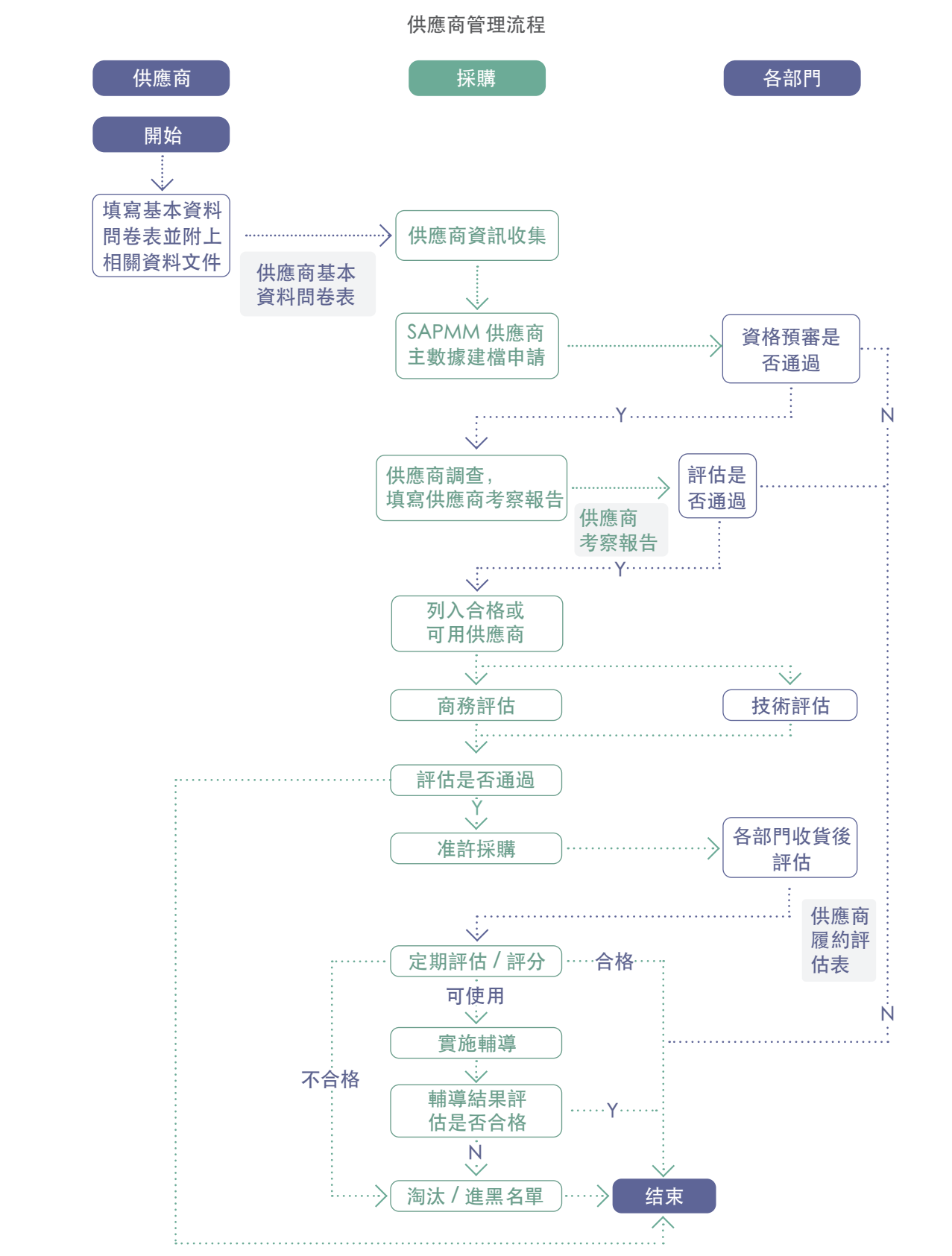
總承包商考察小組的綜合評估審查		總承包商簽署文件
✓ 專業資質	✓ 往年案例	✓ 「安全生產責任協議書」
✓ 公司聲譽	✓ 合作意向	✓ 「文明施工責任協議書」
✓ 信用記錄	✓ 安全生產保障	✓ 「治安、防火責任協議書」
		✓ 「工程過程中的環境目標及要求」
		✓ 「廉潔協議」

持續品質提升

在專案建設過程中，我們會對專案進行嚴格的品質評估，包括但不限於對各種建材的種類、規格、性狀等各類指標加以考核，在與設計、勘察、建設、監理、施工單位共同驗收後，我們得以出具「工程品質評估報告」。在施工過程中，我們也持續監控專案的潛在風險隱患，調整、優化建築性能。以日月光中心二期工程項目為例，我們集中設置水錶間和電錶房，確保用水及用電安全並避免發生偷違規使用水電資源的隱患。



我們致力於負責任的採購，2021 年正式制定及公告鼎固供應商管理制度，以此引導公司對各類供應商進行正確的選擇、評估、再評價的客觀性、公正性、科學性，並進一步確保供應商提供產品及服務的質量以及交付符合公司要求，促進公司產品及服務的質量穩定提高。新制度明確規範公司在供應商選擇及分級、供應商評估、供應商資料維護、供應商獎懲、供應商關係維護等項目之作法，透過系統化及制度化的方式進行供應商管理，構建穩定的戰略採購供應鏈體系。



鼎固規範每年進行一次供應商的總評與定級，由採購部匯總上一年度供應商的過程評估、履約評估得分，並根據供應商的以往日常評分平均值，綜合核定供應商的年終總評分。供應商的總評打分評定根據得分劃分為 A(優秀)\B(合格)\C(可試用)\D(不合格)四級，其中 A\B\C 級評定的供應商為合格供應商，D 級評定的供應商為不合格供應商。針對優秀級（A 級）供應商，在本公司有新項目時，可優先取得合作機會；優秀級（A 級）和合格級（B 級）等供應商，可參加本公司舉辦各項培訓和交流活動；公司並規劃頒發榮譽證書給年終總評評分第一名、第二名供應商以表彰其優異作為。

2021 供應商評鑑結果

級別	家數	占比
A 級：優秀	55	54%
B 級：合格	46	46%
C 級：可試用	0	0%
D 級：不合格	0	0%

供應商職安衛管理與關懷

承包商的選擇和有效管理是鼎固保證工程品質的關鍵之一。我們在選擇承包商之前嚴格審核潛在工程承包商的相關資質，並將安全文明施工要求作為強制性要求列入合約當中。我們在日常施工當中積極地與承包商進行溝通與交流，通過定期的例會和不定期的巡查等方式，強調施工安全、品質和文明的重要性，發現問題後要求承包商第一時間改正。

我們對於工程承包商在施工過程中可能發生的狀況進行了討論和分析，針對各種情況制定了管控措施和防範機制，加強對施工風險及專案開發風險的管控，以下方幾種情況為例：

風險識別	管控措施與防範機制
揚塵、崩塌風險 土方施工、設備拆除等施工過程中產生揚塵、崩塌及路面碎土對周邊造成影響	· 要求總承包商嚴格依照施工組織設計粉塵控制措施執行 · 要求總承包商安排專人對車輛、臨時道路、市政道路的清潔 · 要求總承包商做好地質勘探工作，做好開挖前的加固工作
高空墜落 高處施工過程中操作不慎導致人員或吊挂等物品從高處墜落的風險	· 要求總承包商加強現場安全防護措施的建設，安全防護用品使用到位 · 要求總承包商嚴格遵守《建築施工高處作業安全技術規程》及相應施工規範，加強施工人員的安全教育，提高施工人員的安全意識
範本崩塌風險 範本因為支撐力不足、跑模、下沉、排架坍塌、範本結構不符合要求等原因發生範本崩塌的風險	· 要求總承包商的範本支護作業嚴格按照規範及專項施工方案進行搭設，使用檢驗合格材料 · 加強監督檢查，編制應急預案
雜訊影響風險 施工雜訊對商戶或居民的影響	· 要求總承包商儘量避開人流高峰期作業，且要做好施工圍擋措施，減少雜訊的影響

我們將承包商的員工視為本集團自己的員工，予以同樣的關懷與幫助。在重大節日時，我們會在專案現場為他們發放節日禮金或禮品；在平時，我們也會不定期分發飲料、點心等食品，慰問在一線的承包商員工們；同時，我們會關注承包商員工的工作表現，並向承包商負責人推薦表現優秀的員工，給與一定的獎勵。

在地採購

爲了更有效促進本地經濟發展，扶持和幫助更多的當地企業成長，我們在供應商的選擇上會優先考慮本地供應商，同時由於產業性質，我們絕大部分金額的採購都是與工程承包商的合作，因此我們決定以工程承包商來計算當地採購的比例。爲提高公司在地採購比例，2021 年我們在新供應商管理制度中，要求對物料前期選型、供應商選擇方面進行優化及調整，作為包含：

- 1. 前期物料選型階段，對物料的生產、品牌、型號等的篩選，以本地生產或是本地經銷 / 代理商服務的物料進行優先推薦
 - 2. 供應商初期篩選階段，進行供應商開發時以本地供應商（生產或是本地經銷 / 代理商）優先尋找
 - 3. 供應商最終定商階段，進行綜合評估分析比較時價格、稅金、交期、付款方式、售後等條件，出現相同或差距較小，則優先選用本地供應商（生產或是本地經銷 / 代理商）
- 通過上述工作的不斷落實和執行，2021 年在地採購比例達 98.8%，比 2020 年大幅提升 20.4%。



4.4 一份暖心的服務

替客戶打造高品質的服務是鼎固的長期使命，滿足客戶需求爲公司營運管理工作的核心，並致力於爲住戶、租戶與消費者提供暖心到位的服務。爲此，本集團針對不同的客戶群建立了相應的客戶交流、申訴處理機制和管道，定期對商戶和消費者進行滿意度調查，主動蒐集客戶的心聲與建議並積極進行產品和服務的優化與提升。

重大主題名稱		優質客戶服務
對組織的意義及重大性		提升客戶忠誠度和認可度，爲後續經營帶來更多機會，並謹慎處理客戶及社會關注的私人資訊保密議題
管理方針		
政策與承諾		爲了不斷提升服務品質，我們積極開拓與顧客溝通的管道，定期統計服務滿意度，保障資料與客戶資訊的安全性。我們積極與商家配合，一同挖掘和培育貼合社區需求和習慣的市場，我們的建設運營工作都緊緊圍繞客戶需求展開。爲此，我們針對不同的客戶群建立了相應的客戶交流、申訴處理機制和管道。此外，我們一直遵循相關法律及法規，對商業機密和客戶資訊予以安全妥善保存。鼎固後台辦公系統的伺服器架設在企業內部，並由專人維護，確保客戶資訊不被泄露，保護了線上資料與資訊的安全。
目標		1. 打造令顧客高度滿意、賓至如歸的消費體驗及品質高端舒適的休閒時尚空間 2. 無發生任何侵犯顧客隱私或遺漏重要資料之情事
責任		營運部、資訊部
資源		樓管、客服、商場、資訊部
申訴機制		服務台、4F 客服辦公室、公司官網、上海市消費者維權聯絡點、投訴信箱：hotline@sinohorizon.cn
行動計畫		1. 通過各管道培訓，養成一線服務員工高素質的服務語言及技巧，解決顧客和商戶各種訴求 2. 在商管系統、合約管理系統和 SAP 系統實施許可權管理以保護客戶重要資料
目標達成狀況		1.2021 年打浦橋日月光中心的綜合滿意度爲 93.37%，其中營運管理達 100% 的滿意度；嘉定日月光中心的綜合滿意度爲 95.96%，其中營運管理滿意度度亦達到 100% 2.2021 本集團無收到關於洩漏客戶隱私資訊的投訴，也未發生任何侵犯顧客隱私或遺漏重要資料等情事
評量機制		1. 定期對商戶和消費者進行滿意度調查 2. 定期檢視公司客戶隱私資訊投訴的狀況及資料外洩之情事

優質顧客服務體驗

爲客戶提供高品質的服務體驗是一個長期持續的過程，“追求卓越，服務至上”是本集團提升客戶服務的標準。我們通過採取精準的行動來回應客戶需求，同時亦定期檢視自我表現。

商戶服務	消費者服務	住戶服務
● 顧客及商戶通過電話微信或至服務中心進行各類問題的反映及投訴。 ● 搭建線上溝通系統，未來商戶可線上進行各類通知的查閱、水電費查詢及繳納，押金退還等操作。	● 設置無障礙廁所、無障礙通道及育嬰室，增設失物招領、免費借用輪椅及嬰兒推車、急救箱藥品、針線盒與地圖查閱等服務。 ● 重新調整了指引的規範和佈局，力求做到無死角全覆蓋，使顧客更便捷尋找所需。	● 社區配套服務設施齊全。 ● 本集團位於嘉定的專案，通過豐富的植物種類組合與景觀設計進行綠化，為住戶提供賞心悅目的居住環境。 ● 配備專業的物業工程維修、保全和清潔團隊，保障商場及住宅大樓安全、設備正常運行。 ● 遵循物業及設施管理的國際標準，積極運用新技術提升物業管理水準，確保住戶稱心滿意。

商場管理機制

管理專案	管理流程	後續結果及追蹤機制
防疫事宜	1、新增每日商戶內部體溫台賬抽查。 2、商戶員工返滬情況追蹤。 3、進口冷凍食品溯源抽查。	1、樓管每日定時抽查商戶內部的體溫台賬。 2、樓管每日詢問商戶員工返滬情況，並更新上報。 3、樓管不定時對有進口冷凍的商戶進行抽查並及時回饋。
日常商戶管理	1、商戶進場時取得裝修手冊和商戶管理手冊並學習理解手冊相關管理內容。 2、樓管及管理人員每日巡場發現問題及時指正以及按手冊管理內容予以處罰。 3、每日不間斷巡場，與商戶口頭溝通及每週不定時保持與租戶公司電話聯絡，對於違規情況按情形進行勸阻、開具整改單、罰單處罰。	1、與財務部每日核對罰款繳納情況。 2、不定時巡場及電聯商戶進行日常溝通。
環境衛生管理	1、樓管及管理人員每日不定時巡場發現環境衛生問題及時聯繫租戶及保潔人員整改。 2、嚴格要求各商戶持證合法經營，證照不齊不得開業。	1、每日不定時巡場登記記錄違規事宜並於次日跟進整改情況。 2、常態化要求各商戶持證經營，過期續辦跟進。
公共區域管理	樓管、及管理人員每日巡樓時檢查照明、會產生安全隱患的地方，將這些轉報給物業讓其儘快維修，如問題嚴重的，則暫停該區域的使用，讓保全用一米線圍起。	1、隔日與物業溝通維修進度。 2、回訪目標是否已進行修繕，如沒有則進行二次報修，跟進結果。
商戶客訴處理	1、商戶至營運物業窗口報修。 2、商戶電話報修，樓管及客服人員接電後開具維修單。 3、商戶發公函提出要求。 4、營運部每日匯總商戶投訴內容並跟進結果。	1、每日跟進物業對於報修專案的修繕進度。 2、每日回訪商戶告知修理進度並安撫。 3、商戶公函要求按內容轉各相關部門後跟進回覆結果。
消費者申訴處理	1、消費者至總服務台提出要求，由客服人員按內容聯繫各層樓管及相關部門處理。 2、消費者至營運視窗提出要求，由客服人員按內容聯繫各層樓管及相關部門處理。	1、由樓管帶至商戶處協調現場解決。 2、如因商戶自身原因造成現場仍不能解決建議消費者通過協力廠商途徑協調解決。

意見回饋與聆聽

客戶的回饋意見為我們指明了提升與改進產品與服務的方向。我們建立了多種線上、線下的客戶溝通管道，認真聆聽客戶的觀點。

● 線上社交平臺	● 線下溝通
● 為各個項目建立了官方微博及微信公眾號，於第一時間向消費者、住戶、商戶傳遞最新的項目新聞、活動介紹以及建案的介紹，及時與消費者以及業主商戶進行溝通，並傾聽他們的意見和回饋	● 設立服務台，集中解決顧客在商場遇到的問題 ● 【打浦橋】在各層設立工商投訴舉信箱，由工商管理部門協調監督經營者的行為，確保消費者權益 ● 【打浦橋】與每年重大節日前後不定期組織茶話會，邀請商戶負責人參與互動 ● 【打浦橋】聯合所在的街道，與客戶進行分享談話，瞭解租戶的需求 ● 【重慶】設立 12315 消費維權服務站，負責受理顧客的建議、意見及投訴

我們遵循嚴格的客戶服務規程及營運程式，並積極應對客戶的建議與意見。對於商戶的投訴與建議，我們將其分為公共環境衛生類、商鋪環境衛生類、商鋪硬體設施設備類、商鋪之間糾紛類和其他類五大類。針對不同的投訴類型，我們設定了具體處理流程與處理時長上限，每一起案件的具體解決過程均會詳細記錄在冊。2021 年我們位於打浦橋的商場共收到商戶投訴 59 起，所有投訴均獲得妥善處理，並總結制定了相應問題的後續防範措施。具體數量、申訴內容及因應措施如下：

商戶申訴案件類別	主要申訴內容	申訴案件總數量	平均處理所需時間	後續相應的防範措施
公共環境衛生投訴	投訴噪音 / 空調溫度	4	36 小時	報物業工程查看，營運安撫商戶及顧客
商鋪硬體設施設備投訴	日月光內地鐵站太難找，標識不清 / 車庫新刷油漆未貼警示標誌 / 漏水 / 公共區域照明問題	15	12 小時	報物業工程查看，營運安撫商戶及顧客
顧客投訴	消費問題 / 拓客問題	37	2 小時	營運部牽頭，安全部配合
商鋪環境衛生投訴	公共區域異味	3	2 小時	報物業工程查看，營運安撫商戶

針對消費者申訴，如產品衛生、服務態度、消費糾紛和商場環境等，我們的消費者服務部門也會協助其與商戶或相關負責部門溝通協商解決，事後我們也會積極檢討運營管理中存在的疏失和問題。

租戶滿意度調查

為持續提升服務水準，我們每年定期都會向租戶發放滿意度調查問卷，以獲取租戶對服務的意見與回饋。我們的調查項目分為營運管理、物業服務、物業保安、物業保潔、推廣服務五大面向，以 5 級滿意度進行問卷設計，並透過統計非常滿意和滿意的商戶占有所有填答商戶的百分比算出各面向滿意度，讓我們在各部分都能够設立具體的改善提升目標。

2021 年打浦橋日月光中心的綜合滿意度為 93.37%，其中營運管理達 100% 的滿意度；嘉定日月光中心的綜合滿意度為 95.96%，其中營運管理滿意度度亦達到 100%。針對住戶滿意的部分，我們會持續保持。而住戶不滿意的部分，我們亦虛心接受並討論如何改善，並持續追蹤方案的執行狀況。未來，我們也將根據商場需要“養”的理念，穩步提升嘉定日月光中心的物業和推廣服務水準，挖掘和培育貼合社區需求和習慣的市場，帶來各面向的服務與管理創新。

	綜合滿意度	營運管理	物業服務	物業保安	物業保潔	推廣服務
打浦橋	93.37%	100%	97.52%	93.70%	81.20%	94.44%
嘉定	95.96%	100%	97.36%	97.17%	95.85%	89.39%

顧客隱私保護

鼎固高度重視客戶隱私，我們在這方面之政策制定，針對現有流程與安全管制及資訊安全設備等確切的防護及持續管理。我們絕不任意揭露客戶個人機密資料，惟取得客戶合法之同意或其他主管機關經合法正式的程式要求時，方可與第三者共用客戶的個人資料，均善盡管理及保護之責。

我們的涉密和涉及私人資訊的資料僅開放給相關專案負責員工，其他不相關人員無權訪問。此外，我們同時就隱私保護話題對一線服務員工展開了培訓，提升員工對隱私保護這一議題的認知。2021 年本集團無收到關於洩漏客戶隱私資訊的投訴，也未發生任何侵犯顧客隱私或遺漏重要資料等情事。

5. 和諧 攜手共進



我們長期與政府、社區及非政府組織攜手，成為積極回饋社會的參與者，致力提升營運所在地之經濟發展和生活品質提升，並開展慈善公益事業，讓責任與回饋根深於營運所在地，並促進社會融合及發展。持續推動與落實”聯合國永續發展目標 17：促進目標實現夥伴關係”。

重點績效

- 於疫情期間爭取作為黃浦區疫苗接種示範據點，積極將台灣防疫經驗落實並對消費者及員工進行衛教宣導。
- 連續四年投入青海省瑪多縣偏遠校區的公益捐助，捐贈青海省瑪多縣民族小學新臺幣 260,400 元及教學硬體設備。
- 連續三年為雲南等嘎啦村學生舉行心願牆活動。2021 年為學生達成心願的比例達 100%

帶領所在社區與企業共同穩定發展一直都是鼎固肩負的責任。除了平時的社區商戶回饋外，我們也透過各種硬體設備的捐贈以及公益活動為有需要的機關或團體進行協助，在企業發展的同時，也能進到企業社會責任，將社區帶往更繁榮、安定、富足的道路。

一路以來我們都大力支持社會的公益活動，並重點聚焦於：「社區多元發展」及「弱勢族群培力」。鼎固從自身做起，以自營的商場做為推廣健康、教育發展、促進社會融合的基地，將「社會共榮」實現於我們生活中的每一刻，並期待能善用我們的影響力以及資源，為整體社會帶來更正面積極的力量。

社區永續樂活

- 致力成為社區重要集散地
- 配合城市需求調整交通動線
- 化身地方醫療熱點
- 互助共度疫情難關

公益愛心傳遞

- 黃浦台商青海公益行
- 等嘎啦村小學心願卡
- 雲南省普洱市瀾滄縣惠民鎮
- 扶貧專案



重大主題名稱

社區貢獻與參與

對組織的意義及重大性

鼎固一直堅信，建設業能創造的價值絕對不僅止於建造硬體設施，同時我們也肩負帶動地方經濟及創造更好生活品質的責任，最終繁榮、安定、富足的社區將進一步帶動鼎固的發展。

管理方針

政策與承諾

我們支持參與社會公益活動，以商場作為推廣健康、教育、促進社會融合的基地，將「社會共榮」視為長期追求的願景及責任，期望善用鼎固的曝光度及彙集的人流量擴散正面影響力。

目標

因應疫情變化，日月光中心商場配合主管機關政策，協助社區內居民及往來民眾相關防疫措施，並加強商場內部及周邊環境消毒，為顧客及社區民眾維護安全生活環境，維繫社會正常生活秩序。我們致力提升企業與社區互動性，強化對社會的公益理念，提供社區居民與上班族白領參與公益的平台並回饋社會。

責任

專案部

資源

日月光社區服務站

申訴機制

專案部電話 :021-64332999#8906

行動計畫

提供日月光中心公共空間施打疫苗



5.1 社區永續樂活

· 成為社區重要集散地

鼎固上海日月光中心結合商辦、住宅、商場的日月光中心偌大場域，呼應聯合國的 17 項 SDGs 永續目標中的第三項：提升健康與生活福祉及第十一項：提供永續發展的市鎮空間，從用餐、採買、休閒娛樂到學習才藝，到或是上一場免費的休閒、運動、心靈諮商講座，透過多元的服務，和社區裡每一個成員產生連結，並成為集結社區活動和服務的生活中心。

鼎固上海日月光中心立志做親民的「全民商業體」，許多商場裡創新服務，也都是從居民生活需求出發，由於商場鄰近上海藝文據點「田子坊」，該區過去由老城區拆遷重劃，居民都是上海實實在在的中產階級，但在老區翻新、新舊快速交替之下，各種隨著中產階級消費能力、生活型態和眼界的成長而衍生的新需求也逐漸浮現。迥異於上海其他商城多半走「高端」路線，日月光中心商場創新服務，從居民生活需求出發，像是在 2012 年首創集結更具特色的餐飲，所有菜系、價位都囊括，就是為了提供人人都能滿足的豐富外食選項。占地 2000 坪米的中庭花園，假日還會不定期舉辦滑板派對、電光叢林派對、草地電影院、文青市集…等各種活動，家庭休閒不怕沒處去，鼎固上海日月光中心也因此成為城市中的重要集散地，帶動周邊整體繁榮，如今的田子坊，已經是上海有名的藝文區。

管心動月，女神寵愛日

3 月女神節，上海日月光中心彙集了 50+ 餐飲、零售和美容服務品牌，推出嗨購津貼，用滿滿的寵愛福利，營造女士們專屬儀式感。



“愛的浮力社” 中秋市集

上海日月光中心超人氣市集於中秋強勢回歸，文創、餐飲、遊藝齊聚“愛的浮力社”市集。豐富多彩的巡遊表演和流行樂隊紛紛登場，點燃假日時光好心情。



國慶“GREEN PARTY”與
“秋日好市·一起康康”市集

上海日月光中心深度合作淮海路經濟發展促進會，作為 2021 年第十一屆淮海天地時尚月系列活動“綠色派對”分會場，聯動上海市台協黃浦區工委會、上海市台協大健康行業工委會打造多元市集活動，以“有機生活”、“運動”、“公益”為關鍵字，在滿足魔都假日出行遊樂需求的同時宣導“永續生活方式”。



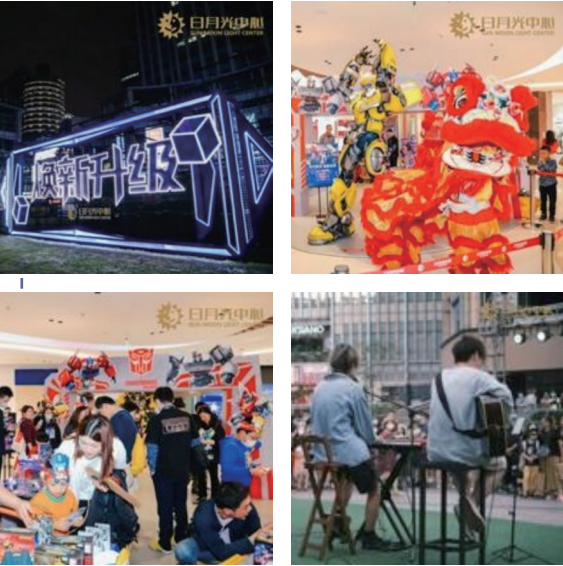
XOXO 主題市集

2021 年 4 月 30 日至 2021 年 6 月 30 日，上海日月光中心積極回應上海市“五五購物節”和“六六夜生活節”兩大系列活動，舉辦“XOXO 主題市集”，旨在鼓勵大家展示多面，擁抱不同，包容差別。結合現場輕快的場景打造，市集分設三個小主題：“雙生 CP”潮玩派對、“生活無左右”美食市集和“浪潮無新舊”玩樂市集。



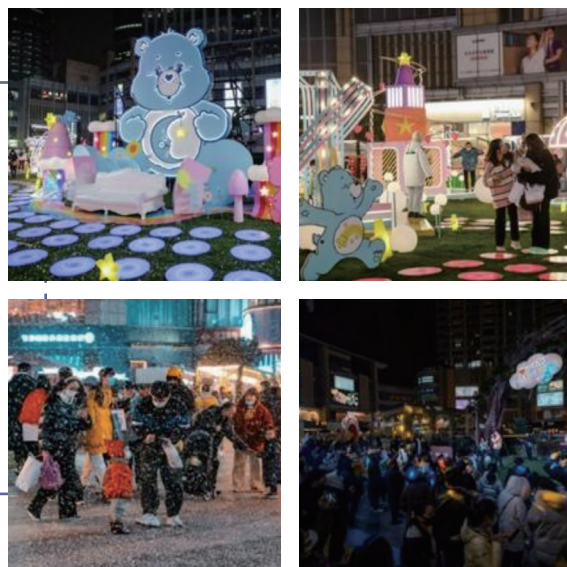
泰康區煥新升級，盛大啟幕
（含變形金剛、少兒走秀）

上海日月光中心泰康區 2021 年全面升級，於 11 月 6 日正式煥新開幕。從 11 月 6 日至 12 月 5 日期間，流量 IP 變形金剛變形大師賽及變形大師快閃店炫酷亮相泰康區，吸引親子家庭與汽車人並肩作戰完成挑戰，更有為 2F 親子零售服裝品牌定制的潮童秀場。



雙旦“CareBears 愛心小熊”主題活動 (含美陳、市集、表演)

2021 年年底，在全球各地擁有無數擁躉的愛心小熊亮相上海日月光中心，隨處可見的小熊們在冬日釋放愛心暖意。雙旦檔期，日月光仍然延續了浪漫飄雪的跨年傳統，並用獨特的藝術市集、超凡的魔法表演巡遊與跨年超值抽獎活動，將年末節日氣氛拉滿。



配合城市需求調整交通動線

多年來鼎固上海日月光中心為區域帶動當年興建時難以想像的大量車潮人潮，當進行改裝翻修時，也與上海市政府溝通配合，重新規劃周邊整體交通動線；另外，也因應城市綠化趨勢，加強日月光社區共融的公共空間綠化。



化身地方醫療熱點

原本社區周邊民眾看醫生都要到大醫院排隊，一次就要耗掉一整天的時間，鼎固上海日月光中心於是和衛生所合作，請醫生駐點，看完病就能現場領藥，大大降低上班族請假看醫生的壓力。從食衣住行到健康管理，鼎固的貼心讓整個社區的作息與日常所需和鼎固上海日月光中心緊緊密合，為周邊民眾的生活帶來便利以及效率。

2020 年過年疫情一傳出時，鼎固就已經做好準備並全員啟動。除了準備充足的口罩、消毒酒精、體溫測量等配備外，台灣的防疫經驗也在後續的抗疫過程中幫上忙，以豐富的衛生知識對員工和消費者進行衛教宣導。

2021 年疫苗上市後，鼎固上海日月光中心爭取作為黃浦區疫苗接種示範據點，助力推廣力度，至今已協助施打上萬劑疫苗。現在走進鼎固上海日月光中心，熱鬧景象不僅有逛街遊客，同時參與施達疫苗的人數已經不亞於疫情之前景象，在 2021 年十一長假中，人潮單日再破 8 萬，為消費者提供全面服務時，每位物業管理人悄悄變成防疫衛生專家。



互助共度疫情難關

鼎固上海日月光中心早在疫情之前做好外送車隊專用的交通動線和休息停放區域。疫情期間，當外送需求衝高，又協助引介商城一般店家員工「短期轉職」，轉做商城內超市外送，既補足民眾日常民生的外送需求，也讓員工不至於因為沒生意得放無薪價、商家不會因發不出薪水而關門大吉。



5.2 公益愛心傳遞

" 鼎固在公益的路上，馬不停蹄的前進，開展多類型的公益慈善活動和志願活動，藉由組織這些活動，打造日月光公益平臺，我們將以日月光公益平臺為公益中心，號召周邊的樓宇以及民眾，一同傳遞愛心，透過這種方式彙聚志願者，以多元方式扶助社會弱勢回歸生活正軌，創造鼎固特有的正面影響力。"

黃浦台商青海公益行

響應黃浦區臺灣事務辦公室的號召，第五年參與「黃浦區台商青海公益行」至青海省瑪多縣進行扶貧工作，捐贈新臺幣 260,400 元以及物資供教學與學生使用，其中包含了單眼相機、筆記型電腦、影印機以及列表機術台，為學生們的教育盡一份心力。

“2021 年 5 月 22 日，瑪多縣發生了 7.4 級地震，災情牽動著我們每一個中國人的心。在經歷了抗震救災和防震減災之後，當前我縣已經轉入災後重建階段。值此之際，上海市黃浦區台辦攜手台商企業和山東省中投慈善公益基金會來到瑪多開展幫困助學活動，瑪多縣位於高海拔，長年都是寒冷的溫度，最冷時甚至可達到攝氏零下 40 度，當地不僅物資缺乏，教師教材也相當匱乏。

居民的生活雖然單純但也很刻苦，醫療資源的缺乏與自然環境帶來的疾病也相對較多，高海拔的紫外線造成當地白內障的患者也遠高於一般地區，有一年也邀請景東門診的醫師一同前往，為當地的師生們提供醫療服務。

幫助青海瑪多縣的學生已經 4 年的時間，針對不同的學校，也捐助了電腦，與當地孩子們互動，透過互動與交流去瞭解孩子們的需求，希望我們能夠在海拔 4000 米的地方，給到他們溫暖，以及貼心的服務，也讓大家的愛心能夠集結起來，化為一股溫暖又正面的力量。

生動詮釋了“風雨同舟，守望相助”的深刻內涵。”



等嘎啦村小學心願卡

經過實地探勘外，2021 年這次我們收集了全校新生共 51 位小朋友的新年願望，開放志願者認領，滿足孩子們心願，希望能在 2021 年，讓每位小朋友都收到自己期待已久的新年禮物。在該年度年尾我們也完成所有小孩提出的心願卡！

“世界上有一種情感：不是親人勝似親人，對我們來說，雲南等嘎啦村小學孩子是我們心中的牽掛，2021 年我們向孩子們搜集心願，需要的心願寫在卡片上，讓我們幫你們完成，持續了三年心願牆活動，2019 年搜集了全校學生 77 位小朋友的新年願望，2020 年搜集了全校一年級新生共 41 位小朋友的新年願望，2021 年搜集了一年級新生 51 位小朋友新年願望，響應我們的號召，辦公室同仁自願參與一同滿足孩子們心願。

三年心願牆都在為期一周的時間內，前三天所有心願都被認領，完成率 100%，志願者對公益的參與讓我們都為之動容，奉獻、友愛、互助、進步，志願精神生動詮釋了社會主義核心價值觀的真諦要義，傳承了中華文化中厚德仁愛、樂善好施、扶危濟困等道德精髓，志願服務被譽為“溫暖人間的最美風景”，是社會文明進步的重要標誌。

看著禮物被負責人送出，以及孩子收到的回饋，覺得參加這個活動真的很值得”



雲南省普洱市瀾滄縣惠民鎮扶貧專案

9/17-10/7，上海日月光中心合作淮海路經濟發展促進會，作為 2021 年第十一屆淮海天地時尚月系列活動“綠色派對”分會場，聯動上海市台協黃浦區工委會、上海市台協大健康行業工委會打造多元市集活動，以“有機生活”、“運動”、“公益”為關鍵字，宣導“永續生活方式”。並將全部市集場地租金捐贈雲南普洱市瀾滄縣地區以改善當地學生的生活環境、提升教育資源及建設發展。



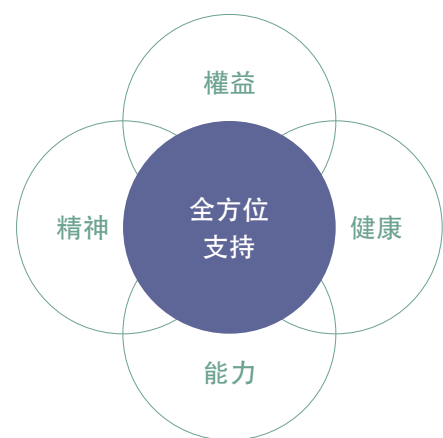
6. 人才 著於支持



人才是鼎固成長茁壯的養分。在公司營運發展的過程中，我們尊重勞工權益，致力於營造安全、衛生、健康的工作環境。同時，也強調公司內部的平等及人才培養，讓員工擁有穩定且能自我成長的工作外，也落實職場的性別平權，持續為「聯合國永續發展目標 8：體面工作和經濟增長」做出努力。

重點績效

- 性別比例接近 1:1，持續提升女性主管比例。2021 年女性主管比例達 40%
- 2021 年員工申請育嬰假後的復職率為 100%
- 提供多元化員工教育訓練，2021 年鼎固上海及重慶共有 163 人次參加內部與外部教育訓練，教育訓練的總時數達 1405.55 小時，總投入為新臺幣 607,314 元
- 2021 年度舉辦《布蘭佳 SLII 領導力》訓練，培養中階幹部領導能力，提升員工對鼎固的認同感
- 2021 年鼎固上海地區員工有 167 人參加年度健康檢查，體檢花費為新臺幣 1,281,986 元；重慶地區員工有 38 人參加年度健康檢查，體檢花費為新臺幣 109,368 元。



高素質且對公司具有高度認同感的員工是鼎固順利營運的基石，因此我們從不間斷對人才的邀約與尋覓。對外我們透過多元管道，以優質的福利及制度吸引各領域專業人才加入。對於現有員工，我們從員工權益、員工健康、員工能力和員工精神四大方向給予同仁全方位的支援，鼓勵職員的自我成長與實現，以成為員工心中「最佳雇主」為目標，創建企業永續競爭力。

6.1 員工照護與關懷

重大主題名稱		人才培育及留才
對組織的意義及重大性		人才是鼎固發展的基石，我們相信提升員工專業能力、學習能力、溝通能力能夠使得企業的運營更加順暢與高效。
管理方針		
政策與承諾		我們根據員工不同的職業生涯階段及職務能力需求，從入職、專業能力培訓、管理能力培訓、員工自主學習四大方面提供各項教育訓練和支持，每年提供給各部門作為年度培訓計畫參考。同時，我們也不斷完善人力資源內部管理政策，從員工權益、員工健康、員工能力和員工精神四大方面給予員工全方位的支援。
目標		落實企業文化的傳遞與傳承，結合企業戰略目標，提升每一位元員工知識與專業技能能力，並透過對員工的照護和關懷，培養員工更加陽光的心態，營造更加和諧的團隊氛圍，推動企業策略目標的實現。
責任		人力資源部
資源		人力資源部培訓組、相關外部培訓機構
申訴機制		權責單位：人力資源部 電話：021-64332999
行動計畫		1. 新員工入職培訓 2. 課程分級 - 內部培訓（聘請外部培訓機構講師） 3. 外部公開課培訓 4. 鼓勵員工持續進修，提供獎學金補助 5. 重視員工身心健康，落實全體員工年度體檢、商業保險保障、社團活動的參與
目標達成狀況		1. 2021 年鼎固上海及重慶共有 163 人次參加內部與外部教育訓練，教育訓練的總時數達 1405.55 小時 2. 正職員工多項福利金共計新台幣 353,910,386 元
評量機制		1. 內、外部稽核 2. 相關監管機關評鑒

人資概覽：男女比例趨近於 1：1

< 歷年員工雇用狀況細分 >												
2019	男性	女性	合計	2020	男性	女性	合計	2021	男性	女性	合計	
全職	187	178	365	全職	157	158	315	全職	150	145	295	
兼職	0	0	0	兼職	4	2	6	兼職	4	2	6	
合計	187	178	365	合計	161	160	321	合計	154	147	301	

2019	正職	臨時	派遣	合計	2020	正職	臨時	派遣	合計	2021	正職	臨時	派遣	合計
上海	276	11	0	287	上海	248	6	0	254	上海	267	6	0	273
重慶	0	78	0	78	重慶	67	0	0	67	重慶	28	0	0	28
合計	276	89	0	365	合計	315	6	0	321	合計	295	6	0	301

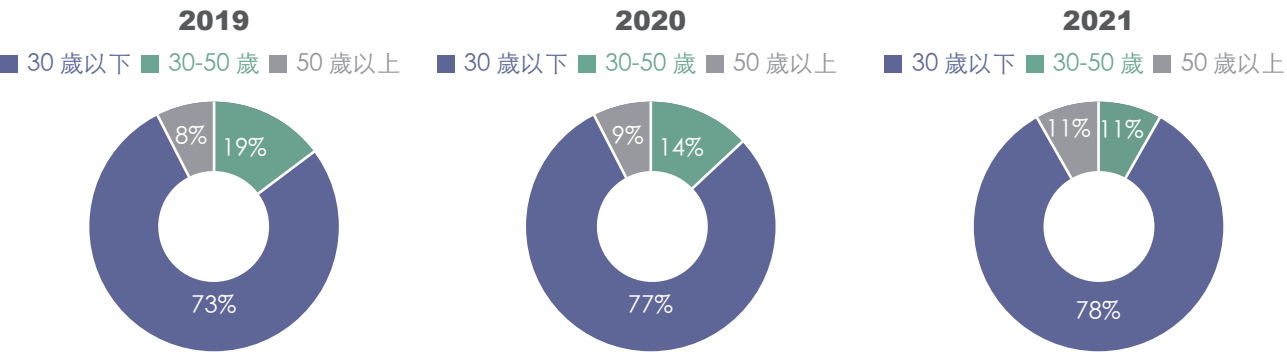
註：
* 因重慶員工人數計算基準有變動，故 2020 年員工人數有進行調整

鼎固追求員工背景和族群多元化，本年度我們聘用身心障礙員工共 2 人，並聘用少數族群的員工共 5 人。

員工多元化狀況

年度	2019		2020		2021	
聘用類型	身心障礙	少數族群	身心障礙	少數族群	身心障礙	少數族群
男	0	3	1	3	1	3
女	2	6	1	3	1	2
合計	2	9	2	6	2	5

年齡結構：年輕化趨勢

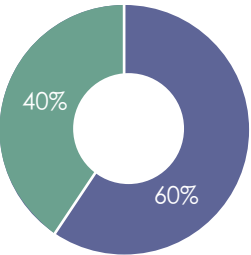


學歷結構：持續提升鼎固的人才組合

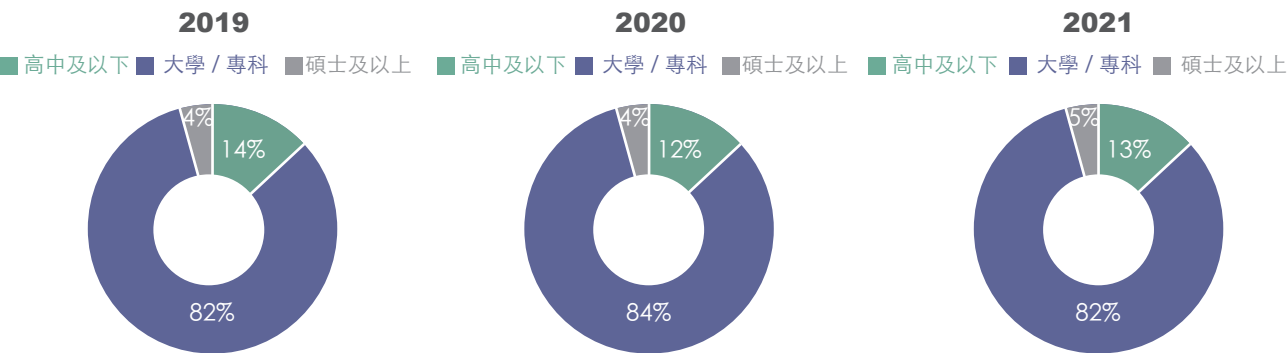
2021 年，本集團員工按職級分類，共有主管 107 人，非主管 194 人，其中主管職中男性有 64 人，女性有 43 人，女性主管比例約 40%。

2021 主管比例

男性 女性



學歷結構：多元化鼎固的人才組合



公司活力：持續透過評核制度，優化並提升員工整體專業能力

2021 年本集團新進及流動結建構

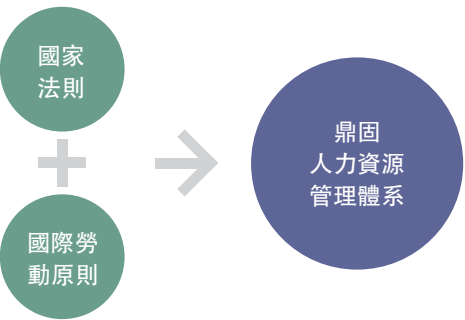
新進及離職流動人數	年度	年齡層	男	女	總數	比例
新進人數	2019	30 歲以下	11	15	26	27.7%
		30-50 歲	36	27	63	67%
		50 歲以上	4	1	5	5.3%
	2020	30 歲以下	3	4	7	22.6%
		30-50 歲	12	12	24	77.4%
		50 歲以上	0	0	0	0%
	2021	30 歲以下	3	8	11	19.3%
		30-50 歲	21	21	42	73.7%
		50 歲以上	4	0	4	7.0%
離職人數	2019	30 歲以下	6	14	20	20.2%
		30-50 歲	40	23	63	63.6%
		50 歲以上	6	10	16	16.2%
	2020	30 歲以下	6	9	15	20.8%
		30-50 歲	23	25	48	66.7%
		50 歲以上	7	2	9	12.5%
	2021	30 歲以下	6	7	13	17.6%
		30-50 歲	25	32	57	77.0%
		50 歲以上	2	2	4	5.4%

註 1: 新進員工之比例 = 2021 新進員工人數 / 2021 年底總員工人數

註 2: 離職員工之比例 = 2021 年離職員工人數 / 2021 年底總員工人數

薪酬福利：尊重人權與權益

鼎固嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《中華人民共和國社會保險法》、《禁止使用童工規定》等相關國家法律法規，並承諾絕不使用童工和各種形式的強迫勞工且保障所有員工的合法權益。我們為員工提供公平合理之薪酬、社會保險和眾多福利，保障員工休息、休假、接受職業培訓教育和職業健康安全等權利。



鼎固深信良好薪酬和福利制度是企業對於員工最直接的照顧，也才能吸引到最好的人才，因此我們持續完善公司的薪酬福利制度，並綜合考慮不同地區的市場情形跟物價水準，提供優於市場行情的薪資待遇。2021 年，鼎固在上海的男性標準起薪與當地最低工資比為 1.93，女性則為 1.39；重慶地區男性標準起薪與當地最低工資比為 2.51，女性則為 2.48。

地區及年度	上海			重慶		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
男性員工的標準起薪 (新臺幣 / 元) 與當地最低工資之比	1.53	1.69	1.93	1.84	1.84	2.51
女性員工的標準起薪 (新臺幣 / 元) 與當地最低工資之比	1.35	1.44	1.39	1.84	1.94	2.48

註：
* 2020 年度因疫情影響，當年度最低工資未做調整(沿用2019 年度之最低工資)，導致 2021 年度起薪變化顯著。

鼎固重視兩性平權，同職級員工薪資不因性別而有所差異。我們今年度持續揭露男女薪酬比，因為行業特性，男起薪崗位偏重技能類崗位（如物業技工等），女起薪偏重文員等輔助崗位，且在工程現場男性員工占比多於女性。受此因素影響，在擔任主管職方面，工程現場的主管也多為男性，因此導致男性薪資高於女性。未來我們會持續關注性別薪酬差距之相關議題，善盡企業社會責任。

類別	男女薪資比			男女薪酬比		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
主管	1.80	1.42	1.18	1.81	1.40	1.20
非主管	0.95	1.07	1.17	1.10	1.22	1.37

註：
* 男女薪資比率 = 男性平均薪資 / 女性平均薪資。
** 因重慶據點有進行組織改組，故上表數據僅包含上海地區

鼎固提供正職員工多項福利，除結婚禮金、生育禮金、生日禮券等固定補助金外，我們也提供公司內部的社團補助金，讓他們能籌辦活動，促進同仁身心健康並增進員工間的情誼。2021 年度上海地區有 8 名同仁獲得生育寶寶禮金、金額共計新臺幣 27,784 元，2 名同仁獲得結婚禮金、金額共計新臺幣 5,208 元。

我們的福利	
法定福利	五險一金（養老、醫療、失業、工傷、生育保險、住房公積金）
	法定節假日、帶薪年假、婚假、產假及陪產假、哺乳假、喪假、病假、事假、高溫補貼等
額外福利	獎勵：崗位資格專業認證獎勵；優秀員工年終績效獎金
	補助：教育訓練進修補助
	其他：幫助非滬籍上海高校畢業生在上海申請落戶；為外籍員工購買商業保險，提供額外保障；節日禮券、生日禮券、商場折扣等；生育寶寶禮金；年度固定補助金（包括結婚禮金、生育禮金、生日禮券）

2021 年度上海地區有位 4 男性及 5 位女性員工申請育嬰假，其中 9 位於當年度應復職且實際復職人數 9 位，復職率為 100%；重慶地區有 1 位女性員工申請育嬰假，其中 1 位於當年度應復職且實際復職人數 1 位，復職率為 100%；。

鼎固育嬰假使用狀況

年度	2021 年		
分類	男	女	合計
享有育嬰假員工數	4	6	10
於當年度實際使用育嬰留停員工數	4	6	10
2021 年應復職員工數	4	6	10
2021 年實際復職員工數	4	6	10
復職率 (%)	100%	100%	100%
於前年度實際復職員工數	2	4	6
於前年度復職後 12 個月仍在職的員工數	1	3	4
留任率 (%)	50%	75%	66.67%

註：
1. 復職率計算 = (當年度實際復職員工數 / 當年度應復職員工數) x 100
2. 留任率計算 = (前年度復職後 12 個月仍在職的員工數 / 前年度實際復職員工數) x 100

員工溝通：多元溝通管道

我們深信，最貼切、最合適的管理改進方案往往來自最瞭解集團的員工，所以我們實施民主管理，期望透過各職級間的垂直交流及平行交流不斷完善內部溝通管道，一方面讓我們可以確實瞭解到員工的合理要求和期望，也同時搜集員工對公司運營管理上的建議和創意。

線上溝通管道	線下溝通管道
● 總經理信箱 ● 公開信息平臺，例如官網、官方微信、官方微博等 ● 集團及時通訊工具	● 團隊訓練活動 ● 管理層走訪 ● 工作會議



6.2 人才培育及留才

鼎固的不斷成長茁壯需仰賴公司寶貴的人才資產。多年來我們與多個徵才平臺合作，在網路人力銀行、實體招聘博覽會等管道尋覓合適的工作夥伴加入鼎固這個大家庭。我們建立了全面的人才培養系統，除了植入鼎固「創新、用心」的DNA，也依照部門及職級為每位員工提供合適的培訓及教育機會。我們相信在提升員工專業能力、學習能力、溝通能力的同時能夠使得企業的運營更加順暢與高效。



根據員工不同的職業生涯階段及職務能力需求，每位員工從入職、專業能力培訓、管理能力培訓、自主學習四大方面上都能受到我們提供的各項教育訓練以及支持。每年度人事部會收集適合公司發展及員工成長的相關培訓課程，提供給各部門作為年度培訓計畫參考。同時為了幫助新進人員更好的適應環境，入職培訓會分為主要崗前培訓（公司行政、人事制度培訓）及崗位培訓（用人部門負責），讓新進員工可以完整瞭解公司的願景、作業流程、員工權益及職務內容。

2021 年，鼎固上海及重慶共有 163 人次參加各類教育訓練，教育訓練的總時數達 1405.55 小時，教育訓練總投入為新臺幣 607,314 元。

以地區劃分，上海地區共有 158 人次參與培訓，時數達 1103.55 小時，教育訓練經費為新臺幣 606,923 元；重慶地區共有 5 人次參與培訓，時數達 302 小時，教育訓練經費為新臺幣 391 元。以訓練類型劃分，鼎固上海及重慶新進人員訓練參與共計 176 小時，管理能力教育訓練參與共計 412.5 小時，專業訓練參與共計 817.05 小時。

員工訓練	性別		類別		合計
	男性	女性	主管	女性	
總受訓時數	645.8	759.75	774.3	631.25	1,405.55
總人次	86	77	87	76	163.0

培訓類別	培訓意義	培訓對象	培訓內容	重慶時數	上海時數	時數總計
新進員工入職培訓	通過企業文化、公司規章制度、企業社會責任建設等方面的培訓，幫助新進員工更快更好地融入鼎固，適應在鼎固的工作與生活	所有新員工	包括企業文化、公司規章制度、財務與資訊制度以及企業社會責任等相關說明和規範制度	2	174	176
管理能力教育訓練	提升各層級管理人員之管理技巧，增進組織縱向及橫向溝通效率	全體員工	包括與領導力、決策力、團隊建設相關的管理能力培訓	0	412.5	412.5
專業在職教育訓練	通過各部門的專業能力訓練，提高員工的業務能力，提高所屬部門的管理運營效率	不同職業階段的各部門員工	包括業務相關的專業能力訓練課程	300	517.05	817.05
其他教育訓練	提高員工自主學習能力，為本集團多元化人才建設做更好的儲備	全體員工	包括為安全健康培訓及管理能力的教育訓練，並鼓勵員工組建學習小組，加強內部知識交流與精進	0	0	0

[2021 年代表性課程]

2021 年鼎固為中階以上管理人員舉辦《布蘭佳 SLII 領導力》訓練。目的在於透過課程的實際互動與練習，提升中階幹部的的管理能力，學習體驗依情境而定的管理風格，進而成就卓越績效並成為真正被員工需要的領導者。在兩天的教育訓練中，學員們對於課程的各面向都給予了高度的評價與反饋，例如能藉由課程對自身的領導力有更深的認知，能修正目前的管理缺點並瞭解針對不同情況的員工需要用不同的方式去對待，以向下發掘下屬的潛力。員工是鼎固最重視的資產，我們期望能透過不同的領導訓練提升員工整體的能力，不只讓員工的職涯發展更有助益，更重要的是能提升員工對鼎固的認同感，一起與鼎固繼續成長茁壯。



員工晉升與發展

鼎固關注每一位員工的職業發展，堅持在公平公正考評升遷機制的基礎之上，加強績效管理，擇優選拔。我們每年都對「一般員工」和「主管級別以上員工」進行員工年度績效考核，對員工進行包括「工作效率」、「工作品質」、「專業知識與學習意願」、「人際關係」、「協調合作」、「發展潛力」等各面向的綜合考評，作為員工調薪、升遷、分紅等的主要參考依據。

2021 年本集團上海地區實際受考核人數為 234 人；重慶地區實際受考核人數為 28 人。若以性別區分，兩地男性員工與女性員工接受考核的比率皆超過 70%；若以職級劃分，兩地主管人員受考核比率超過 75%，非主管人員則約為 70%。2021 年，鼎固修訂了績效考核管理辦法，明確訂立考核的週期、實施細則、指標內容、成績計算方法、評級與應用等標準化流程。未來鼎固將繼續優化績效管理，以期持續提高組織及員工的績效能力，促進組織戰略目標之達成。

上海地區：

性別	年度	受考核人數	總人數	受考核比率
	2019	107	146	73.29%
男性	2020	100	127	78.74%
	2021	119	138	86.23%
女性	2019	111	141	78.72%
	2020	106	127	83.46%
	2021	115	135	85.19%

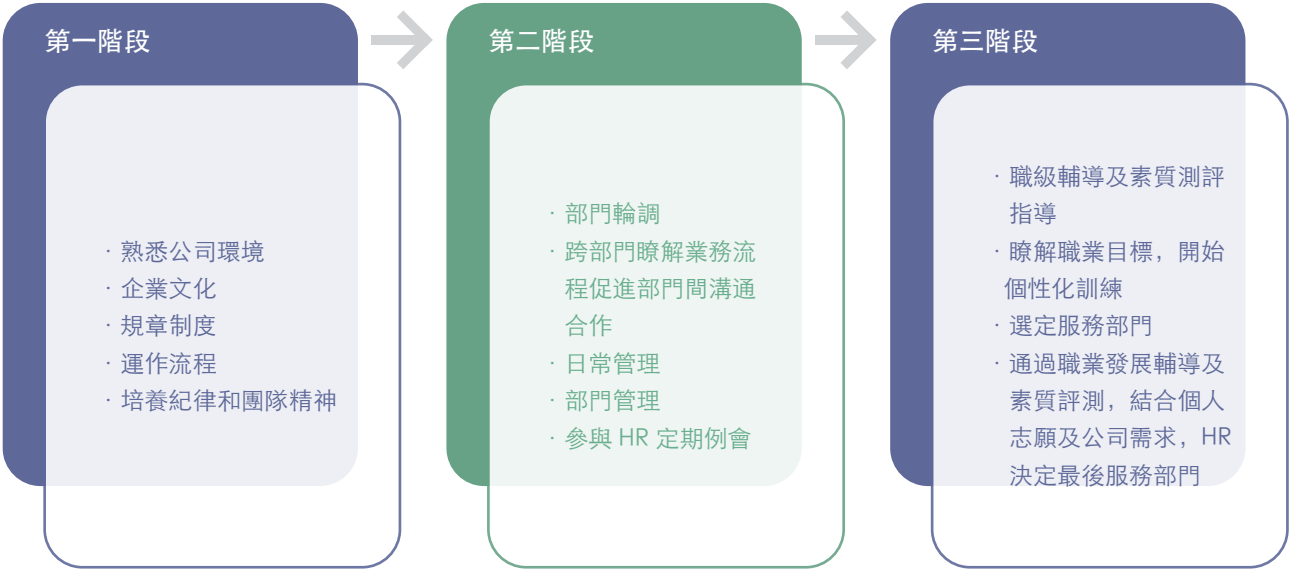
職級	年度	受考核人數	總人數	受考核比率
	2019	61	83	73.49%
主管	2020	58	81	72%
	2021	76	89	85.39%
非主管	2019	157	204	76.96%
	2020	148	173	86%
	2021	158	184	85.87%

重慶地區：

性別	年度	受考核人數	總人數	受考核比率
男性	2019	41	41	100.00%
	2020	33	34	97.06%
	2021	16	16	100.00%
女性	2019	36	37	97.30%
	2020	26	33	78.79%
	2021	12	12	100.00%

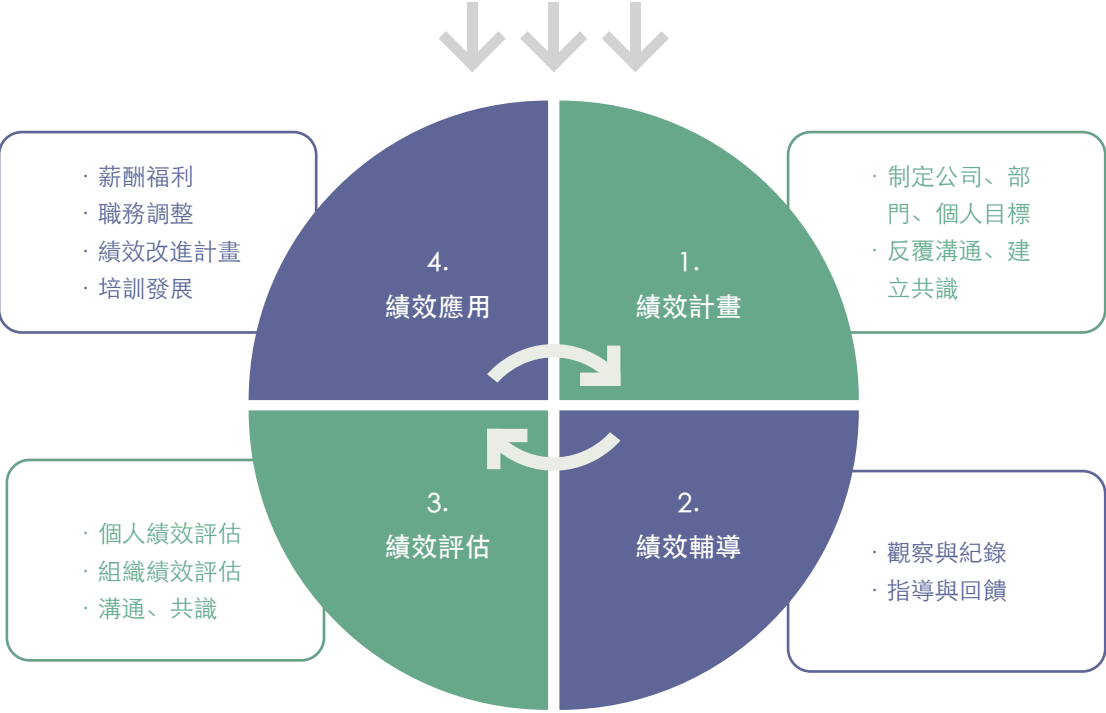
職級	年度	受考核人數	總人數	受考核比率
主管	2019	45	45	100.00%
	2020	31	35	88.57%
	2021	17	17	100.00%
非主管	2019	32	33	96.97%
	2020	28	32	87.50%
	2021	11	11	100.00%

鼎固管理人才儲備計畫



績效考核作業流程

公司策略



各部門的人才儲備是保障公司永續運營的關鍵之一，我們制定管理人才儲備計畫，藉由每年度的員工績效考核結果，發掘認同本集團文化理念、善於思考、勇於挑戰、自律合作的員工作為儲備人才，列入本集團人才庫進行素質、能力上的重點培養，計畫 3 到 5 年間讓這些具有成長潛力的員工成為公司的部門管理骨幹，一方面保證本集團管理層不斷有新血注入免於僵化，另一方面也積極為未來規模擴大時的人才輸出做準備。



6.3 安全工作與照護

重大主題名稱		職業安全衛生
對組織的意義及重大性		為加強建築工程施工現場和物業作業安全生產管理工作，進一步落實監管措施，理順監管職責，有效控制一般性事故，杜絕重大安全事故的發生
管理方針		
政策與承諾		依據《建築施工安全檢查標準》及《施工現場安全生產保證體系》之要求，鼎固從施工現場安全生產、環境保護管理系統基本要求出發，貫徹「遵守法規、責任到人、降耗防汙、確保安全、動態管理、持續改進」的管理原則；遵守「安全第一，預防為主」管理方針，以符合安全生產管理系統之要求與重要性
目標		制定安全管理目標，並通過對全體現場作業員工宣傳、學習，使全體人員有明確的奮鬥方向，以達到安全目標的最終實現。 1. 年受傷事故率低於 0.1% 2. 杜絕重傷、死亡、火災、設備、交通管線、食物中毒等重大事故 3. 達到 JGJ59-2011《建築施工安全檢查標準》合格
責任		1. 建設單位、監理單位和承包單位：負責對工程安全管理的日常檢查，按照要求完成安全生產目標 2. 安全教育和培訓責任人：專案經理是安全教育和培訓主管領導，安全員是主管人。安全員負責各類人員安全培訓計畫制定、組織實施及資格考核、驗證等工作
資源		根據《建築企業職工安全培訓教育暫定規定》要求，對不同崗位人員進行上崗最低學時培訓
申訴機制		信箱：hotline@sinohorizon.cn；電話：021-64399177
行動計畫		1. 建立安全生產管理體系並建立體系檔清單 2. 編制安全生產保證計畫及安全技術措施 3. 管理人員和特種人員持證上崗 4. 簽訂安全生產目標管理責任書 5. 建立安全技術交底制度 6. 建立定期安全檢查檢驗制度 7. 建立安全培訓教育制度和檔案 8. 制定各項安全管理制度
目標達成狀況		2021 年受傷事故率 0%、無發生重大事故事件
評量機制		持續有效滿足 DGJ08-903-2010 標準《現場施工安全管理規範》 1. 安全目標的實現情況和重大危險源和重大不利環境因素的控制 2. 施工現場安全生產保證體系的自我完善機制的運行情況 3. 從業人員遵紀守法和安全意識的提高情況 4. 建立實施和改進施工現場安全生產保證體系的經驗和做法 5. 安全目標和施工現場安全生產保證體系進行改進的要求和措施

提供安全健康的職場環境是鼎固長期重視的目標，職場安全不只影響到公司營運的穩定性、更是直接連動到員工及其家屬的生活福祉，唯有審慎維護職場安全，才能帶給員工安全感，進而增加認同感。我們定期對各工作場所進行職業健康安全之風險辨識，並依據《建築施工企業主要負責人、專案負責人和專職安全生產管理人員安全生產管理規定》等相關規範，讓暴露在相關風險的各級人員配備所需的防護用具，確保施工時的安全。同時我們也定期教育員工安全知識並開展各類安全培訓和緊急演練，不斷提高員工自身的安全意識，也為鼎固的營運打下良好的基礎。

職業安全衛生管理系統

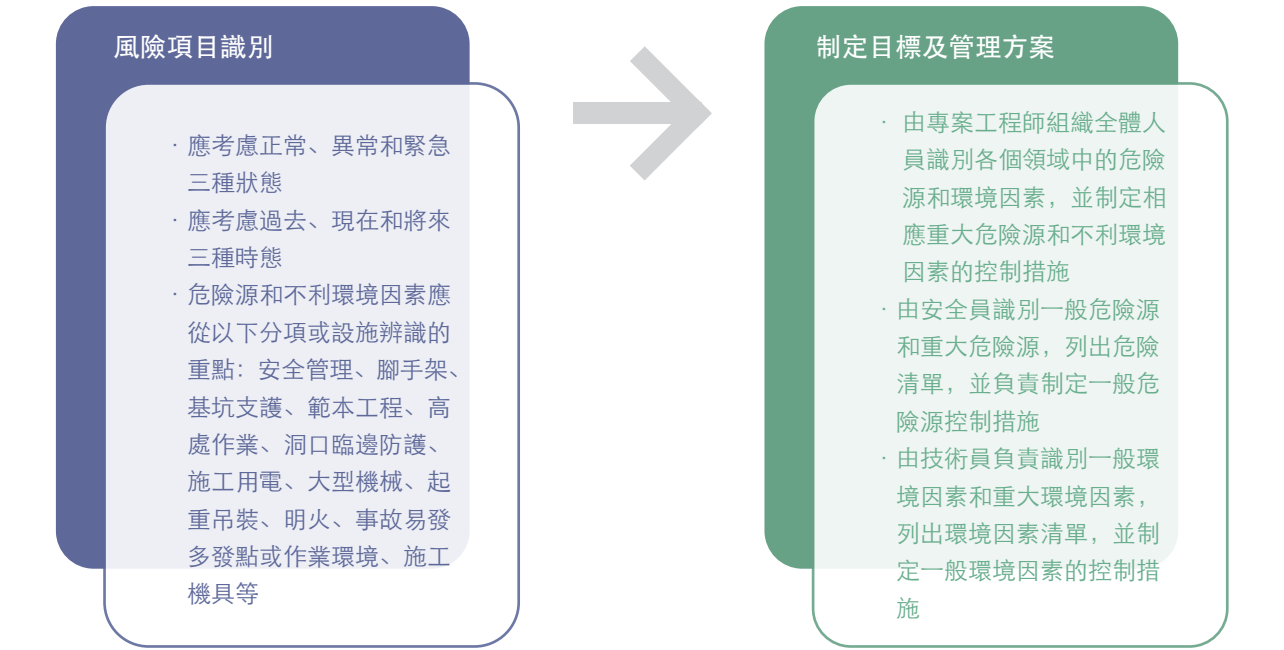
鼎固專案人員依據《安全管理制度》對建設單位、監理單位以及承建單位進行安全管理工作進行監督，組織對公司專案的安全生產管理進行日常檢查，加強建築工程施工現場安全生產管理工作，落實監管措施，理順監管職責，有效控制一般性事故，杜絕重大安全事故的發生。

鼎固物業從業人員依據《安全生產法》相關規定，制定安全帽使用規範，包含選用規格、方式及注意事項，定期監督相關人員確實實施；為了防止和減少安全事故，制定保險帶使用規範；為了工作環境設備安全維護實施，制定維保商供應商監管辦法。

工程總包方依據上海市《施工現場安全生產保證體系》規範及專案《安全生產保證計畫》，建立安全生產領導小組，領導小組以專案經理為現場安全保證體系第一責任人。《安全生產保證計畫》規定的安全活動由項目經理負管理職責，專案部管理層及其他人員負責配合。2021 年安全生產領導小組成員合計 12 人，來自不同職能崗位員工代表人數計 9 人。

職安風險管理

在工程項目現場，我們通過識別施工過程中存在的危險源和不利環境因素，依次制定目標及管理方案，從而有效控制事故和污染。



風險辨識結果

風險項目	風險內容說明	因應措施
工程施工過程風險	大型機械裝、拆過程；腳手架搭設、拆除過程；範本支撐、拆除過程；深基坑施工；塔吊、人貨梯安裝、拆除過程中存在的重大安全隱患	1. 制定重大危險源的管理制度； 2. 編制專項施工方案； 3. 按規定審批專項施工方案，施工前必須完成審批； 4. 進行技術交底並有書面記錄和簽字； 5. 按方案施工，涉及驗收的專案方案編制人員應參加首次驗收。
孕期女職工關護	辦公環境（室內空氣、噪音等）可能對孕期女職工健康造成不利影響	調換職位及允許居家辦公

《安全生產保證計畫》是指導專案工程施工現場安全生產管理標準、規劃化的綱領性文件，同時也是審核依據，專案工程全體員工及工程項目合作的供應商必須嚴格執行。各級各類人員按規定履行其崗位的安全職責，並以自身的工作品質確保保安體系的運行和最終目標的實現。我們保障並支持從事與安全管理和監督有關的工作人員，賦予他們越級反應安全問題的權力和義務，做法如下：

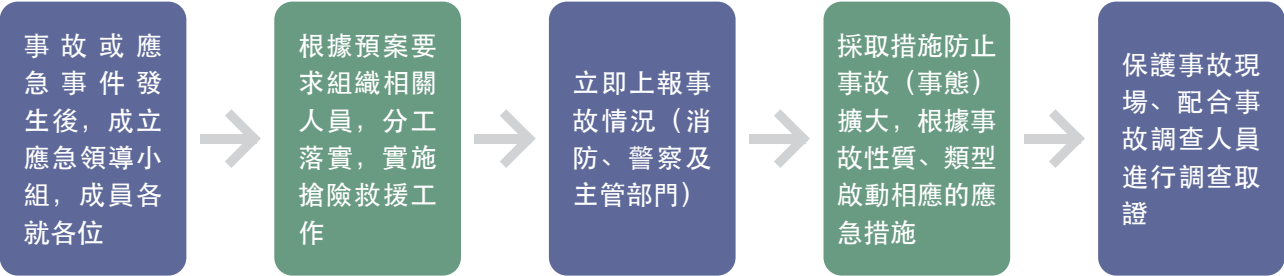
- 專案施工人員有權拒絕不符合安全操作的施工任務，除及時制止外，有責任向專案主管安全經理彙報；
- 作業前由各施工班組負責對使用的電動工具、設備進行檢查，對未有驗收標誌或對其安全性能有懷疑的設備應拒絕使用。

職業傷害統計表

期間：[2021/1/1~2021/12/31]	員工
總經歷工時 (a)	606,000
一般職業傷害件數 (b) 說明：損工日數 180 天以內者	0
嚴重職業傷害件數 (c) 說明：損工日數超過 180 天者且不含死亡件數	0
死亡件數 (d)	0
可紀錄之職業傷害件數合計 (b+c+d)	0
損工日數 (e)	0
職業傷害所造成的死亡比率 說明：d*1,000,000/a	0
嚴重的職業傷害比率 說明：c*1,000,000/a	0
可記錄之職業傷害比率 說明: (b+c+d)*1,000,000/a; 即為「失能傷害頻率」	0
損工日數比率 說明：e*1,000,000/a; 即為「失能傷害嚴重率」	0

註：非員工之工作者資訊通常以工作項目而非人力作為契約標的，人數統計較為不易，故未揭露其職業安全績效相關資訊

調查職業事故流程



應急救援預案評審及糾正：

1. 在事故或緊急情況發生後，應組織相關人員對應急預案效果進行分析、評審，對評審中發現的問題，提出糾正和改進措施，及時調整不適宜的應急措施；
2. 應根據預案進行演練，對預案演練效果作出評價，必要時對預案作出修訂；
3. 應根據演練中設備、實施的測試情況，及時更換不適宜的設備、設施，對組織人員的不符合進行調整，確保預案的良好狀態。

職安教育訓練

為降低事故發生之風險，鼎固非常重視現場第一線人員之本質及倫常教育，針對專業職類需求進行執照訓練（例如：物業工程），也鼓勵員工參與外部教育授課。我們提供的職安教育訓練包含：

1. 安全教育和培訓：安全生產領導小組根據《建築企業職工安全培訓教育暫行規定》的要求，按等級、層次和工作性質對全體員工進行培訓。管理人員的重點是安全生產意識和安全管理；對操作崗培訓的重點是遵章守紀、自我保護和提高防範事故的能力；對新工人或調換工種人員，必須按規定進行安全教育和技術培訓，經考核合格方准上工。
2. 持證上工：根據中華人民共和國《安全生產法》，特種作業人員必須按照國家有關規定，經專門的安全作業培訓、取得操作資格證書，方可上工作業。2021 年上海物業電工複證、特種設備作業、安全生產負責人參與人次 9 人，教育訓練時數共計 100.5 小時。
3. 專業培訓：物業部依照《有限空間作業安全指導手冊》、《生產安全事故應急預案管理辦法》、《生產經營單位生產安全事故應急預案編制導則》規範組織職安教育訓練，訓練主題為《汙水處理運管安全生產培訓》、《有限空間作業安全教育培訓》培訓參與人次 56 人，課程培訓總時數 168 小時。
4. 外包保安人員及非員工之工作者：根據中華人民共和國《安全生產法》規範，單位對被派遣勞動者應當進行崗位安全操作規程和安全操作技能的教育和培訓。2021 年安全部設置微信培訓公眾號，持續針對外包保安人員採取線上教育訓練模式；對於商場內進駐商戶進行消防培訓，共同維護管理並打造安全的工作環境，組織公司內部員工與商戶培訓 2 場，參加人數 99 人，公司內部組織租賃與策劃部消防培訓 1 場參加人數 14 人，總培訓時數 113 小時。

員工	特種作業人員	物業部	商戶	外包保安人員
· 安全教育和培訓 · 技術培訓	· 物業電工複證、工業鍋爐司爐、安全管理員培訓	· 《汙水處理運管安全生產培訓》、《有限空間作業安全教育培訓》	· 消防安全培訓	· 安全操作規程和安全操作技能的教育和培訓 · 消防培訓

我們的職安訓練之綜合目標為「預防為主，內外結合」，並透過下列制度來檢視職安教育訓練的有效性：

- 對施工方定期（每週一次）進行安全檢查，新工種工人進場後及新工序開始前逐級對班組和工人進行內部安全交底管控，遇專案需整改與安全隱患情況由工程部及監理發布通知限期改善。
- 工經培訓機構培訓完成訓練時數、考試測驗通過後，發放資格證書。

健康職場

鼎固重視員工的身心健康，希望能夠有效強化員工健康管理，締造優質健康職場。我們對上海地區的全體員工提供多項健康促進措施：

1. 全員健康檢查：

提供員工全面性的身體健康檢查，我們採取全體員工免費體檢政策，即使是新入職、臨時人員也享有此福利。2021年鼎固上海地區員工有 167 人參加年度健康檢查，體檢花費為新臺幣 1,281,986 元；重慶地區員工有 38 人參加年度健康檢查，體檢花費為新臺幣 109,368 元。

2. 飲用水質定期檢測：

為保證員工工作環境與生活飲用水衛生安全，保障人體健康，依據《勞工安全衛生》、《生活飲用水衛生標準》規定我們定期消毒清潔工作環境並分別於每二個月實施飲用水質檢測，監測後均符合法令規定標準。

3. 設置智慧醫療站：

鼎固邀請打浦橋社區服務中心醫師，每週固定在日月光中心駐點，為員工提供貼心的看診服務，免費配送醫院延生處方藥品。不僅僅是為本公司員工提供健康諮詢的服務，也包含辦公大樓各進駐公司單位，與整個社區共同維護人員健康與強化疾病預防觀念。



4. 醫療專案優惠政策：

上海員工至公司配合體檢醫院健康檢查或門診時，醫院提供費用優惠，以優惠的價格提升員工自我健康促進意識。

5. 上海全體員工商業保險：

為避免員工工作期間意外傷害帶來的風險，同時豐富公司薪酬福利計畫，公司視員工情形為員工投保商業保險，險種為雇主責任保險與團體人身保險。

6. 女性員工照護：

針對身兼母職的員工，不只嚴格遵守中國大陸政府國務院頒佈的《女職工勞動保護特別規定》等國家及地方法規，更不斷完善女性員工勞動保護制度，且在辦公區域設置哺乳室和孕婦休息室，讓女性員工在懷孕期、生產期和哺乳期都能獲得充分的休假與休息。完善女性員工勞動保護制度，且在辦公區域設置哺乳室和孕婦休息室，讓女性員工在懷孕期、生產期和哺乳期都能獲得充分的休假與休息。

7. 員工社團活動及休憩空間：

我們提倡工作與生活的平衡，鼓勵員工組織各類文藝、體育活動，或成立以興趣為取向的內部社團。在新裝修的打浦橋日月光中心六樓辦公室內，我們導入「微休息」的概念，放置夾娃娃機及遊戲機在公共空間。我們希望打造一個有趣、人性化的辦公空間，讓員工調劑工作上的壓力及緊繃的情緒。



供應商職安管理

鼎固對於上海日月光中心一二期項目合作之供應商制定多項管理措施，以確保其能夠有效預防或減緩重大職業安全衛生方面的負面衝擊：

1. 鼎固專案人員制定《安全管理制度》對建設單位、監理單位以及承建單位進行安全管理工作進行監督，組織對公司專案的安全生產管理進行日常檢查，監管施工安全與品質。

2. 鼎固物業從業人員依據《安全生產法》相關規定，制定安全帽使用規範，包含選用規格、方式及注意事項，定期監督相關人員確實實施。也為了防止和減少安全事故，制定保險帶使用規範。維保商供應商監管辦法，實現對供應商的有效管理，品質控管。

3. 公司物資採購中，與供應商簽訂《買賣合約》，明確要求供應商對一些有特別要求的特種產品（如消防、燃氣、電梯等），賣方必須有相應的銷售資質，同時有對應的品質檢測報告，嚴禁提供假冒偽劣產品。

4. 公司維修施工項目採購中，與供應商簽訂《維修安全協定》對於維修施工專案的供應商，要求必須符合國家、上海市勞動保護、安全生產主管部門頒發的有關安全生產、消防工作的方針、政策。同時要求供應商在安全管理體系、施工勘察、安全教育、作業安全、人員資質、公共安全等方面做出明確的要求。



附錄一 外部組織參與

外部組織參與			
上海	上海市黃浦區商務委員會	重慶	
	上海市房地產發協會三資企業工作委員會		重慶物業管理協會
	上海市黃浦區停車場庫管理協會		重慶解放碑中央商務區企業協會
	上海市黃浦區消防協會		重慶市房地產開發協會
	日月光商圈監察服務站		重慶市渝中區房產和物管行業協會
	上海市黃浦區城市規劃行業協會		重慶市房地產協會
	上海市臺灣同胞投資企業協會		

附錄二：GRI 指標對照索引

一般揭露

GRI 準則	揭露項目	頁碼
GRI 102：一般揭露 2016	102-1 組織的名稱	iii(關於本報告書), 2
	102-2 活動、品牌、產品與服務	iii(關於本報告書), 2
	102-3 總部位置	2
	102-4 營運據點	2
	102-5 所有權與法律形式	2
	102-6 提供服務的市場	2
	102-7 組織規模	2
	102-8 員工與其他工作者的資訊	62-64
	102-9 供應鏈	46-49
	102-10 組織與其供應鏈的重大改變	2
	102-11 預警原則或方針	14-17
	102-12 外部倡議	無
	102-13 公協會的會員資格	77
	102-14 決策者的聲明	i-ii(經營者的話)
	102-16 價值、原則、標準及行為規範	8-9
	102-18 治理結構	7-8
	102-40 利害關係人團體	22
	102-41 團體協約	65
	102-42 鑑別與選擇利害關係人	21-22
	102-43 與利害關係人溝通的方針	22
	102-44 提出之關鍵主題與關注事項	21-22
	102-45 合併財務報表中所包含的實體	2
	102-46 界定報告書內容與主題邊界	iii(關於本報告書)
	102-47 重大主題表列	21
	102-48 資訊重編	iii(關於本報告書)
	102-49 報導改變	iii(關於本報告書)
	102-50 報導期間	iii(關於本報告書)
	102-51 上一次報告書的日期	iii(關於本報告書)
	102-52 報導週期	iii(關於本報告書)
	102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人	iii(關於本報告書)
	102-54 依循 GRI 準則報導的宣告	iii(關於本報告書)
	102-55 GRI 內容索引	78-80
	102-56 外部保證 / 確信	83-84

GRI 準則	揭露項目	頁碼
公司治理與誠信經營		
GRI 103: 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	6
	103-2 管理方針與其組成部分	
	103-3 管理方針的評估	
GRI 102: 一般揭露 2016	102-18 治理結構	6-8
GRI 205: 反貪腐 2016	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	8-9
經濟績效		
GRI 103: 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	10
	103-2 管理方針與其組成部分	
	103-3 管理方針的評估	
GRI 201: 經濟績效 2016	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	10-11
風險管理		
GRI 103: 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	14
	103-2 管理方針與其組成部分	
	103-3 管理方針的評估	
GRI 102: 一般揭露 2016	102-15 關鍵衝擊、風險及機會	14-16
法規遵循		
GRI 103: 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	18
	103-2 管理方針與其組成部分	
	103-3 管理方針的評估	
GRI 307: 有關環境保護的法規遵循 2016	307-1 違反環保法規	29
GRI 419: 社會經濟法規遵循 2016	419-1 違反社會與經濟領域之法律和規定	18
供應鏈管理		
GRI 103: 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	46
	103-2 管理方針與其組成部分	
	103-3 管理方針的評估	
GRI 414: 供應商社會評估 2016	414-1 使用社會標準篩選之新供應商	46-47
優質客戶服務		
GRI 103: 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	50
	103-2 管理方針與其組成部分	
	103-3 管理方針的評估	
GRI 418: 客戶隱私 2016	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	52
綠建築與環保設計		
GRI 103: 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	24
	103-2 管理方針與其組成部分	
	103-3 管理方針的評估	

GRI 準則	揭露項目	頁碼
能資源使用		
GRI 103: 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	31
	103-2 管理方針與其組成部分	
	103-3 管理方針的評估	
GRI 302: 能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	33-34
溫室氣體管理		
GRI 103: 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	31
	103-2 管理方針與其組成部分	
	103-3 管理方針的評估	
GRI 305: 排放 2016	305-1 直接（範疇一）溫室氣體排放	35
	305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放	35
人才培育及留才		
GRI 103: 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	62
	103-2 管理方針與其組成部分	
	103-3 管理方針的評估	
GRI 401: 勞雇關係 2016	401-1 新進員工和離職員工	64
	401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	64-65
	401-3 育嬰假	66
GRI 404: 訓練與教育 2016	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	67
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	68-69
職業安全與衛生		
GRI 103: 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	71
	103-2 管理方針與其組成部分	
	103-3 管理方針的評估	
GRI 403: 職業安全衛生 2018	403-1 職業安全衛生管理系統	72
	403-2 危害辨識、風險評估、及事故調查	72-73
	403-3 職業健康服務	75
	403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	73
	403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練	74
	403-6 工作者健康促進	75
	403-7 預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	73-74
	403-9 職業傷害	73
社區貢獻與參與		
GRI 103: 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	54
	103-2 管理方針與其組成部分	
	103-3 管理方針的評估	
GRI 413: 當地社區 2016	413-2 對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運活動	55-60

附錄三：確信項目匯總表

編號	確信項目資訊	適用基準	頁碼
1	2021 年度鼎固上海地區正職員工共 273 名均簽署《鼎固控股員工道德規範書》。	2021 年底上海地區員工簽署《鼎固控股員工道德規範書》之總正職員工人數（包含試用人員）。	P1.8.9
2	2021 年打浦橋共有 365 家營業商戶和嘉定地區共有 60 家營業商戶。其中打浦橋及嘉定地區分別有 363 及 58 家營業商戶簽署《日月光中心商戶道德規範書》，簽署率達 99%。	2021 年底上海打浦橋日月光中心以及上海嘉定日月光中心營業商戶簽署《日月光中心商戶道德規範書》之總家數。	P1.8.9
3	2021 年打浦橋日月光中心的綜合滿意度為 93.37%。	綜合滿意度計算原則為 2021 年有效之商戶滿意度問卷中，商戶有效勾選滿意及非常滿意（註）之總戶數除以填寫有效問卷總商戶數之比率。 註 1：問卷評分基礎分為五階（非常滿意 / 滿意 / 一般 / 不滿意 / 非常不滿意），此綜合滿意度僅考慮非常滿意及滿意。 註 2：問卷需署名且所有選項完整回覆才認定為有效。	P39.52
4	2021 年度上海打浦橋日月光中心商場油煙管道進行四次的清洗工程。 2021 年上海打浦橋日月光中心商場油煙淨化器進行十二次的清洗工程。	2021 年上海打浦橋日月光中心進行大型油煙管道清洗工程之總次數及油煙淨化器清洗工程之總次數。	P30
5	表：2021 年鼎固各地營運過程中能源耗用及溫室氣體排放量 2021 年打浦橋日月光中心總建築電力使用量 212,919.84 GJ。 備註：用電量數值包含商戶承租	2021 年上海打浦橋日月光中心之電費單據統計之用電總度數，依「一度電 = 一千瓦 x3600 秒 = 3,600,000 焦耳」換算為千兆焦耳 (GJ)。	P34

編號	確信項目資訊	適用基準	頁碼
6	表：2021 年鼎固各地營運過程中能源耗用及溫室氣體排放量 2021 年嘉定日月光中心總建築電力使用量 43,769.22 GJ。 備註：用電量數值包含商戶承租	2021 年上海嘉定日月光中心之電費單據統計之用電總度數，依「一度電 = 一千瓦 x3600 秒 = 3,600,000 焦耳」換算為千兆焦耳 (GJ)。	P34
7	2021 年鼎固上海地區員工體檢總花費為新臺幣 1,281,986 元，共計可受益 167 人參加年度健康檢查。	參與 2021 年度健康檢查之鼎固上海受益員工人數（註）補助 2021 年度健康檢查之總金額（將人民幣轉換為新台幣）。 人民幣換算新台幣以一元人民幣換算匯率為 1: 4.3413 新台幣換算。 註：受益員工人數包括參與健檢者及有預付優惠的高管人數。	P61.75
8	2021 年鼎固上海及重慶共有 163 人次參加內部與外部教育訓練，教育訓練的總時數達 1,405.55 小時。	2021 年上海及重慶人資部門舉辦之教育訓練，包含內訓及外訓之培訓總人次、總時數與去年同期比較增加之比例。	P61.67
9	2021 年度上海地區共 4 位男性及 5 位女性員工申請陪產假 / 育嬰假，其中 9 位於當年度應復職且實際復職人數 9 位，復職率為 100%。	2021 年上海地區人資紀錄使用產假及陪產假之總正職員工人數；及 2021 年實際復職之正職人數佔 2021 年應復職正職人數之比例。	P61.65
10	2021 年度上海地區共有 8 名同仁獲得生育實寶禮金，金額共計新臺幣 27,784 元。	2021 年上海地區申請第一胎生育津貼之正職員工總數以及津貼總金額。 人民幣換算新台幣以一元人民幣換算匯率為 1: 4.3413 新台幣換算。	P65

會計師有限確信報告

資會綜字第 22003905 號

鼎固控股有限公司 公鑒：

本事務所受鼎固控股有限公司（以下稱「貴公司」）之委任，對 貴公司選定 2021 年度永續報告書所報導之績效指標執行確信程序。本會計師業已確信竣事，並依據結果出具有限確信報告。

確信標的資訊與適用基準

有關 貴公司選定 2021 年度永續報告書所報導之績效指標（以下稱「確信標的資訊」）及其適用基準詳列於 貴公司 2021 年度永續報告書第 81 至 82 頁之「確信項目彙總表」。前述確信標的資訊之報導範圍業於永續報告書第 iii 頁之「報告書邊界與範圍」段落述明。

管理階層之責任

貴公司管理階層之責任係依照適當基準編製永續報告書所報導之績效指標，且維持與績效指標編製有關之必要內部控制，以確保績效指標未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

會計師之責任

本會計師係依照確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，對確信標的資訊執行確信工作，以發現前述資訊在所有重大方面是否有未依適用基準編製而須作修正之情事，並出具有限確信報告。

本會計師依照上述準則所執行之有限確信工作，包括辨認確信標的資訊可能發生重大不實表達之領域，以及針對前述領域設計及執行程序。因有限確信案件取得之確信程度明顯低於合理確信案件取得者，就有限確信案件所執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件者不同，其範圍亦較小。

本會計師係依據所辨認之風險領域及重大性以決定實際執行確信工作之範圍，並依據本委任案件之特定情況設計及執行下列確信程序：

- 對參與編製確信標的資訊之相關人員進行訪談，以瞭解編製前述資訊之流程、所應用之資訊系統，以及攸關之內部控制，以辨認重大不實表達之領域。
- 基於對上述事項之瞭解及所辨認之領域，對確信標的資訊選取樣本進行包括查詢、觀察及檢查等測試，以取得有限確信之證據。

資誠聯合會計師事務所 PricewaterhouseCoopers, Taiwan
110208 臺北市信義區基隆路一段 333 號 27 樓
27F, No. 333, Sec. 1, Keelung Rd., Xinyi Dist., Taipei 110208, Taiwan
T: +886 (2) 2729 6666, F: +886 (2) 2729 6686, www.pwc.tw

此報告不對 2021 年度永續報告書整體及其相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。

會計師之獨立性及品質管制規範

本會計師及本事務所已遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及盡專業上應有之注意、保密及專業態度。

本事務所適用審計準則公報第四十六號「會計師事務所之品質管制」，因此維持完備之品質管制制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。

先天限制

本案諸多確信項目涉及非財務資訊，相較於財務資訊之確信受有更多先天性之限制。對於資料之相關性、重大性及正確性等之質性解釋，則更取決於個別之假設與判斷。

有限確信結論

依據所執行之程序與所獲取之證據，本會計師並未發現確信標的資訊在所有重大方面有未依適用基準編製而須作修正之情事。

其它事項

貴公司網站之維護係 貴公司管理階層之責任，對於確信報告於 貴公司網站公告後任何確信標的資訊或適用基準之變更，本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

資誠聯合會計師事務所

會計師 邱昭賢



中華民國 111 年 09 月 15 日