



2017

企業社會責任報告



關於本報告	01/02
經營者的話	03/04
2017年亮點摘要	05/06
關於鼎固	07/18
公司概況	
業務發展	
公司治理	
永續經營	19/26
責任願景	
利害關係人參與	
重大性評估	
品質，源自用心	27/38
回到初心的設計	
令人安心的保障	
一份暖心的服務	
綠色，融入點滴	39/52
綠色設計，如同融入基因	
綠色建造，如同融入血肉	
綠色運營，如同融入呼吸	
人才，著於支持	53/62
切實的權益支持	
有力的健康支持	
堅實的人才培養	
溫馨的員工關懷	
和諧，攜手共進	63/74
攜手打造履責生態	
攜手促進社區發展	
攜手傳遞公益愛心	
附錄一：2017年企業社會責任績效	75
經濟、環境、社會	
附錄二：外部組織參與	76
附錄三：獎項與榮譽	76
附錄四：全球報告倡議組織GRI-G4內容索引	77/79
附錄五：確信報告	80/83



報告書概述

鼎固控股有限公司（以下簡稱鼎固或本公司）採取住宅及商業地產並重的多元開發模式，提供具增值潛力且優質的居住空間，並開發安全共榮的商業空間，配合政府規範建設相關公共設施，促進地方和諧發展。

鼎固以穩固健全的公司經營作為根本，致力為股東、投資者、客戶、員工及社區創造最大價值，落實企業永續發展。鼎固將企業社會責任 (Corporate Social Responsibility, 簡稱 CSR) 視為公司經營核心，藉由瞭解並回應利害關係人之需求，創造多方互惠的價值。

2017年度鼎固企業社會責任報告書通過展現鼎固在公司治理及經濟、社會、環境方面的社會責任理念、管理、實踐與成效，向各位利害關係人彙報我們的努力成果，並期望聆聽意見與建議。

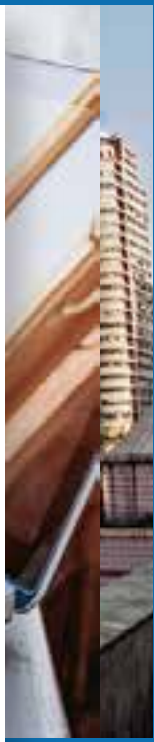
關於本報告

報告書時間範圍與發佈週期

本報告書為鼎固所發行的第四本企業社會責任報告書，所揭露的數據及內容以2017年度(2017年1月1日至12月31日)的資料為主，部分績效數據將會追溯到2016年及2015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企業社會責任報告書作業辦法」規定，將每年出版企業社會責任報告書。上本報告書發佈日期: 2017年12月29日。

資料計算基礎

本報告書之財務數據係採用經會計師簽證後之公開資訊，以新臺幣為計算單位；其他各項資訊及統計資料皆來自於自行統計與調查的結果。各項統計數據以公制單位表示。以2017年平均匯率換算，1人民幣=4.5068新臺幣。



報告書編制流程

本報告書編制包括資料採集、報告書撰寫以及報告發佈三個階段。

- 資料採集階段：通過對我們內部管理過程和業務流程的梳理，以及對利害關係人的訪談，收集報告資料和關鍵性指標；
- 報告書撰寫：根據報告書編制依據撰寫報告內容，確定報告風格，且報告內容能充分回應利害關係人的關注議題；
- 報告書發佈：獨立發佈報告書，開發多種管道以便利害關係人獲取。

報告書編制依據



本報告書參照全球永續性報告協會(The Global Reporting Initiative, GRI)於2013年新頒佈之第四代永續性報告指南(簡稱GRI G4)及建築不動產行業補充指引，依循核心揭露選項與鑒別、執行與揭露鼎固實踐企業社會責任的相關資料，詳見「全球永續性報告指標GRI G4指標對照表」。

報告書邊界與範圍



本報告書為考量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於北京、上海、重慶、昆山、無錫等地14個已建、在建及待建項目，詳見第一章關於鼎固之項目一覽表，於報告期間本公司規模、架構或所有權並無重大改變，且無嚴重影響報告書內容的情形。

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。基於環境保護考量，我們推薦閱讀報告書電子版，報告書電子版可在鼎固控股官方網站 www.sinohorizon.cn、臺灣證券交易所官網 www.twse.com 獲取。如若需要紙質版報告書，請通過電子郵件信箱 csr@sinohorizon.cn 與我們聯繫。

報告書確信



本報告書係由安永聯合會計師事務所，依會計研究發展基金會所頒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)，並於報告書末附有會計師獨立確信報告。

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：鼎固控股有限公司專案部：企業社會責任小組
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



董事長 張洪本

總經理 張能耀

經營者的話

2017年，中國大陸房地產政策堅持“房子是用來住的，不是用來炒的”基調，地方以城市群為調控場，從傳統的需求端調整向供給側增加進行轉變。鼎固始終堅持穩健經營，並積極回應政府政策導向，以提供客戶和社區更高品質、更貼心的服務為己任，不斷提升管理能力，通過持續創新、凝練品質、保護環境、支持員工、回饋社區，與社會共榮發展，打造更舒適宜人的居住和生活環境，塑造自身的責任品牌。

我們在此向大家發佈鼎固控股有限公司2017年度《企業社會責任報告》。該報告是我們連續第四年發佈的年度社會責任報告，描繪了過去的一年我們在履行社會責任、永續發展方面的願景、努力和成果。

2015年9月，各聯合國成員國在聯合國可持續發展峰會上通過了「變革我們的世界：2030年可持續發展議程」，這份議程中對全球各地所面臨的永續問題，規劃出了涵蓋「經濟成長」、「社會進步」及「環境保護」等三大向度，總計17項的可持續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs）作為未來國家和地區跨國合作的指導原則。作為社會責任的積極踐行者，我們在永續發展的願景引導之下，將該目標的精神融入鼎固的經營發展戰略方向與日常經營管理之中，每年都會制定包含責任產品、綠色營運、最佳僱主以及融合社區四大領域的具體推動事項。本年度的企業社會責任報告中，我們首次納入了對可持續發展目標的回應，在永續發展的道路上邁步向前。

鼎固以穩固健全的公司經營作為根本，致力為股東、投資者、客戶、員工及社區創造最大價值，落實企業永續發展。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，調動和分享知識、專長、技術資源，支援運營所在地的永續發展。

我們堅信產品和服務的品質與顧客和社會息息相關——優秀的不動產產品不僅將擔負起顧客成家立業根基的重任，更將為城市繁榮發展提供新動能。因此，我們致力於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。為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。鼎固也正與合作夥伴緊密溝通合作，一同為客戶提供最好的產品和服務，創造的最佳的合作價值。

環境問題正不斷受到中國民眾的重視。鼎固關注專案生命週期中的每一個階段，從專案的選址設計，建築選材和施工，營運的資源消耗到廢棄物管理，鼎固都嚴格遵守運營所在地政府的環保政策法規，努力減少對於環境的負面影響，給顧客、租戶、消費者以及社區提供舒適、綠色的環境。鼎固通過對選用新型建築材料，控制建築揚塵、加裝隔音屏、冷鏈機房改造等措施，有效降低了建造營運過程中的污染與能耗，同時也減輕了對周邊社區的打擾。

員工是鼎固發展的基石。鼎固在僱用時致力於消除歧視及不平等，員工團隊具有平衡的性別比例和多元的文化背景。公司非常關注員工的發展和進步，從入職開始就為員工提供了多層級、多類別的培訓課程，使員工專業能力和綜合能力都能得以提升。

我們力求通過帶動價值鏈夥伴開展履責管理，與政府、社區及非政府組織攜手，促進運營所在地經濟發展和生活品質提升，開展慈善公益事業。鼎固不僅僅希望我們悉心打造的商場成為城市的亮點，我們更希望我們的商場能夠與時俱進，帶來更多的社會效應，為當地提供就業機會，帶動地區繁榮。我們也一直在探索如何為社會的民眾與弱勢族群創造更多的福祉，積極開展多類型的公益慈善活動和志願活動，積極打造鼎固日月光公益平臺。我們將以日月光公益平臺為公益傳播中心，在親身傳遞愛心同時，號召和攜手更多的人加入鼎固的愛心大家庭。

永續發展的道路沒有盡頭，我們不會因我們的所得所成而放緩步伐，而是會向更高的永續發展目標前進！鼎固將以更多的具體行動來回應社會期待，與各界一起努力打造綠色家園，攜手共築美好生活。我們亦衷心希望每位讀者分享對我們的想法和意見，攜手合作，推動鼎固與全社會的永續發展。

董事長：

總經理：

2017年 亮點摘要



鼎固旗下商業品牌“日月光”正式在嘉定開幕，同時旗下自有品牌超市“日光森鮮”也一起亮相



商場和辦公樓的出租率穩步提升，其中辦公樓出租率超過98%



嘉定日月光中心
營運管理滿意率為97.72%



推進環保節能在建設運營全過程的融入，並依據“3R”（減量化、再利用、再循環）原則，增強資源節約宣傳



與商戶簽署《裝修施工承諾書》、《二次裝修施工使用綠色環保材料承諾書》，引導和督促商戶遵循綠色環保理念



員工性別比例接近1：1，
員工平等和多元化表現進一步提升



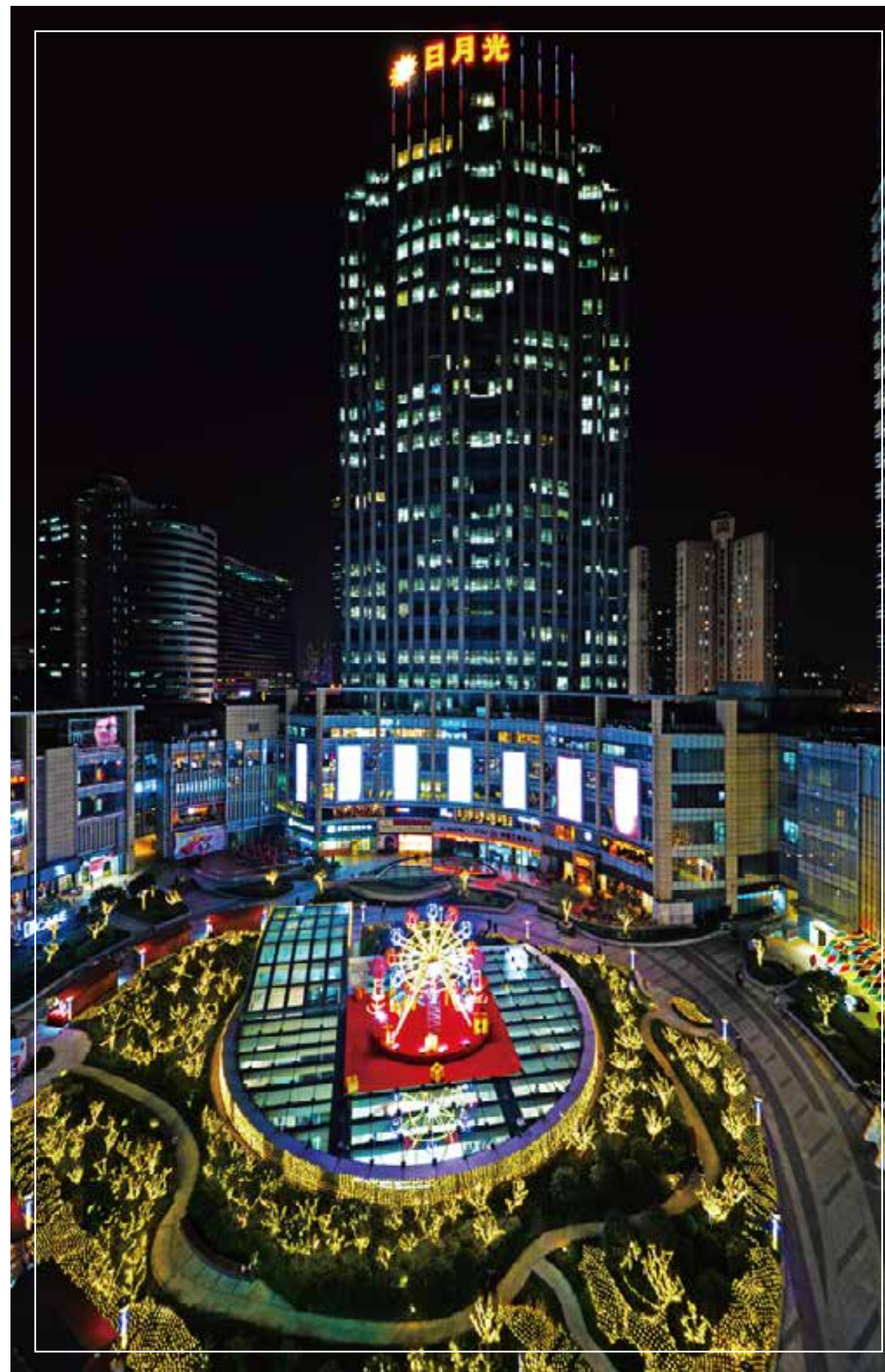
為員工提供多種培訓，
教育培訓總時數達2,242小時



在確保責任採購的基礎上，積極扶持和幫助當地企業成長，本地供應商比例高達94.13%



截至2017年底，
鼎固的日月光公益林面積已達到86.3公畝



關於鼎固

About Sino Horizon

 公司概況

 業務發展

 公司治理



關於鼎固

About Sino Horizon



我們力求通過避免一切形式的腐敗和賄賂行為，建立有效、負責和透明的機構，確保決策反應迅速，具有包容性、參與性和代表性，貢獻聯合國可持續發展目標16：和平、正義與強大機構。



公司概況

鼎固沿革

鼎固自2001年在北京創立以來，即看好中國大陸房地產長期發展，並持續以精準的眼光謹慎投資中國一、二線城市具有發展潛力的土地。由於中國城市人口密集、社經活動蓬勃發展，鼎固結合中國城市建設發展規劃以及當地市場需求，致力於將土地開發、城市地鐵建設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。鼎固重視土地的長期持有和經營，對於土地的經營規劃制訂長期的發展藍圖，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。

鼎固在中國大陸各地以從事不動產開發及不動產租售業務為主，不動產管理、百貨經營及停車場管理等業務為輔，進行多角化經營。為能更有效率的統籌各地資源及貫徹治理方針，鼎固於2007年12月設立鼎固控股有限公司（Sino Horizon Holdings Limited），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月返臺掛牌上市（股票代碼：2923），成為臺灣地區第一家主營大陸地區房地產回臺上市的公司。

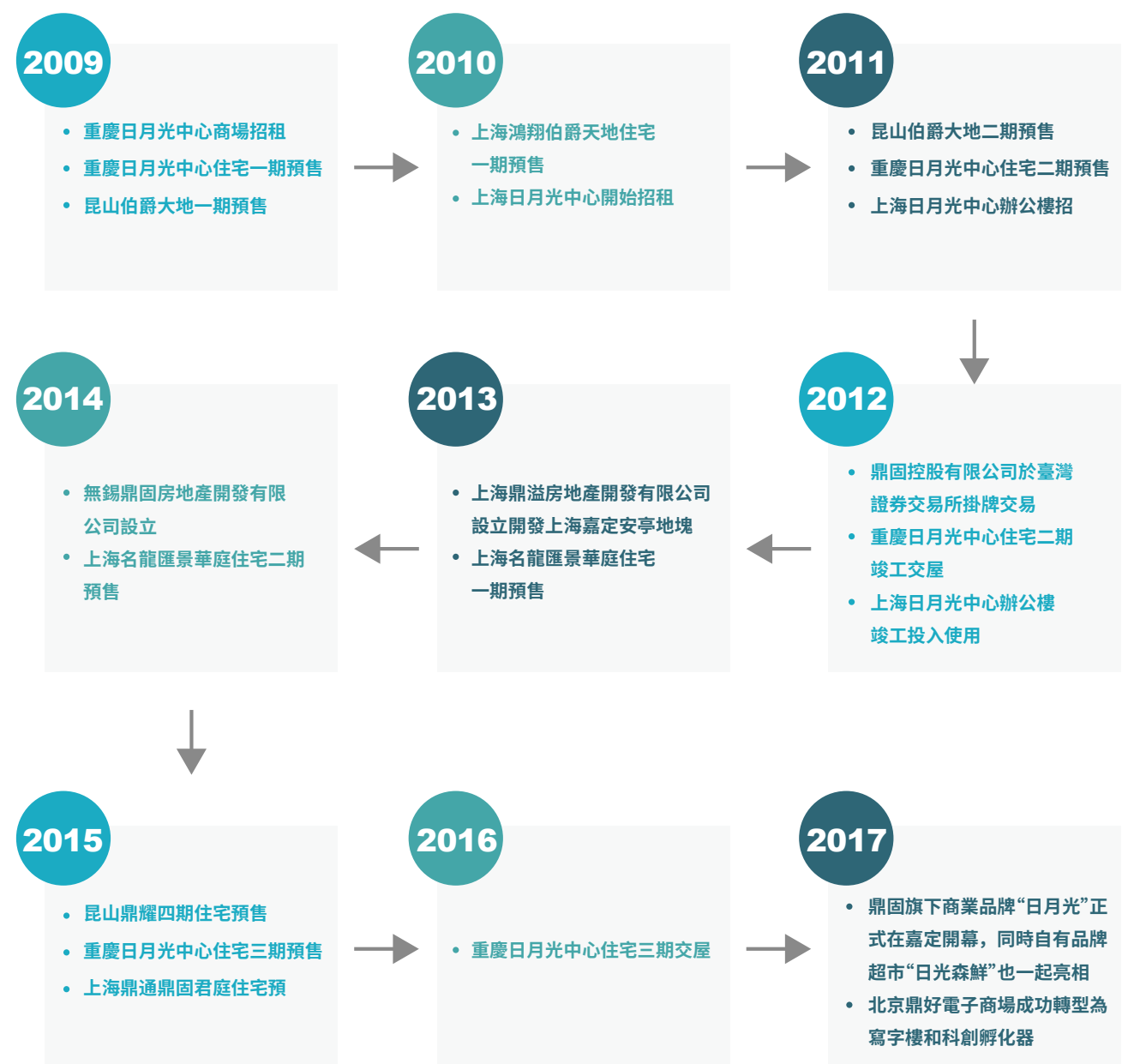
鼎固的房地產建案主要集中在上海及周邊、北京、重慶三個熱點城市，搭配城市大眾運輸系統及新市政規劃，提供具有高品質保證的產品與服務，建立起優良房地產的品牌形象，並依循中國大陸相關法律規定，每一塊土地的開發與經營需設立個別之項目公司。截止至2017年12月31日，鼎固共有13家項目公司，其中9家位於上海，昆山、無錫、北京及重慶各有1家。

旗下公司

鼎固旗下所持有的各項目公司關聯圖如下：

鼎固控股有限公司

傳統房地產		商業房地產
上海鼎嘉(嘉定A鼎固中心)	上海鼎溢(嘉定安亭)	上海鼎榮(日月光中心廣場)
上海鼎通(嘉定B鼎固君庭)	上海鼎固(御華山)	上海鴻翔(嘉定C伯爵天地&嘉定日月光中心)
上海名龍(嘉定D匯景華庭)	昆山鼎耀(伯爵大地)	上海鼎霖(日月光中心二期)
上海鼎莘(春申麗園)	無錫鼎固	北京鼎固(鼎好電子商城)
		重慶鼎固(日月光中心)



業務發展

主要業務

鼎固緊跟中國大陸經濟快速崛起的步伐，持續推動在大中華市場的業務發展，搭配城市軌道交通及新市政規劃，建立優質的房地產品牌形象，永續佈局鼎固大中華市場。

鼎固的商品型態包括公寓住宅、辦公大樓、商場及附屬設施，主營業務包含不動產出租、不動產出售、不動產物業管理、停車場管理和百貨經營等業務，以供民眾自住、公司行號辦公或商鋪租賃展售和使用。我們的項目佈點多位於中國一、二線城市，且皆鄰近當地交通樞紐要道，在具備得天獨厚的發展條件以及精準的產品定



位下，各項目皆成為當地核心商圈的發展座標，創建極具當地特色的競爭優勢。

鼎固各城市重點專案

北京鼎好電子商城

北京鼎好在有中國矽谷之稱的北京中關村屹立多年，不僅藉由緊鄰地鐵4號線中關村站的地理優勢，近年來成功轉型成為北京市的產業創新聚落。

重慶日月光中心

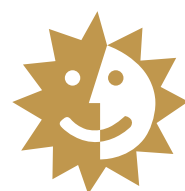
位於重慶地鐵1、2號線交會點較場口站，且坐落於重慶市中心，可望成為重慶市未來的發展重心，引領潮流。

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龍頭地標。

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，上蓋于地鐵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標，為居民提供便利。



日月光中心
SUN MOON LIGHT CENTER

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徵信等國際知名鑑價公司的評價，截至2017年底，鼎固位於各地區的房地資產實際的價值已經達到帳面價值的181%。

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做好萬全準備，妥善規劃並執行因應策略。

住宅房屋 銷售

在住宅項目的開發上，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。鼎固擅於開發集地利、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。

- 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

商場與辦公 大樓租賃

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。鼎固每年會將商業收益10%的營收回饋給商戶及消費者，主要用於提升軟硬體改造升級，在不斷精進提升商場的營業環境的同時，也為消費者打造歷久彌新的消費體驗。

- 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

物業 管理

在不動產的物業管理服務上，鼎固力求為住戶、商戶、消費者提供貼心細緻且人性化的管理服務，視提供優異完善的服務品質為物業管理部門的核心營運理念，全力為我們的顧客打造安全舒適的居住環境以及開心愉悅的購物氛圍。

- 貼心周到的服務
- 全方位安全管理
- 專業服務團隊

截至2017年12月31日，鼎固在各地的住宅、公寓式辦公、辦公、商業等項目開發總面積達3,241,780平方公尺，其中已完工已售面積為652,248平方公尺，占已完工面積的41%。現有建設和開發中項目總面積為1,652,458平方公尺，項目開發面積儲備充足。

項目介紹

截至2017年12月31日，鼎固共計有9大項目，各項目具體開發情況如下：



已建項目



在建項目



待建項目

北京鼎固 - 鼎好電子商城



商場出租
辦公樓出租

- ◆ 緊鄰北京地鐵4號線中關村站，中關村是中國「矽谷」，科技創新、轉移、孵化人才的基地，產業結構轉型與升級之重鎮

重慶鼎固-重慶日月光中心



住宅出售
商場出租

- ◆ 位於重慶地鐵1號線及2號線交會的較場口站，緊鄰重慶商業金融中心、解放碑，地處渝中區的中央商務區，又稱「西部第一街」及「西部華爾街」

上海鼎榮-上海日月光中心



商場出租
辦公樓出租

- ◆ 共構結合軌道交通9號線打浦橋站，鄰近上海的舒適區和特色創意產業聚落「田子坊」

上海鼎霖-日月光中心二期



商場出租
辦公樓出租

- ◆ 緊鄰上海地鐵9號線打浦橋站與上海日月光中心相鄰

上海鼎嘉-嘉定A鼎固中心



商場出租
辦公樓出租

- ◆ 共構結合上海地鐵11號線終點站嘉定北站

上海鼎通-嘉定B鼎固君庭



住宅出售
飯店

- ◆ 緊鄰上海地鐵11號線終點站嘉定北站

上海鴻翔-嘉定C伯爵天地



住宅出售
商場出租

- ◆ 緊鄰上海地鐵11號線終點站嘉定北站

上海名龍-嘉定D匯景華庭



住宅出售

- ◆ 緊鄰上海地鐵11號線終點站嘉定北站

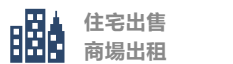
上海鼎溢-嘉定安亭



住宅出售
(一期已竣工)

- ◆ 緊鄰上海地鐵11號線安亭站

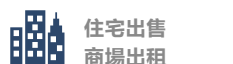
上海鼎莘 - 春申麗園



住宅出售
商場出租

- ◆ 位於上海地鐵5號線春申路站附近

上海鼎固 - 御華山



住宅出售
商場出租

- ◆ 位於上海地鐵2號線靜安寺站附近

昆山鼎耀 - 伯爵大地



住宅出售

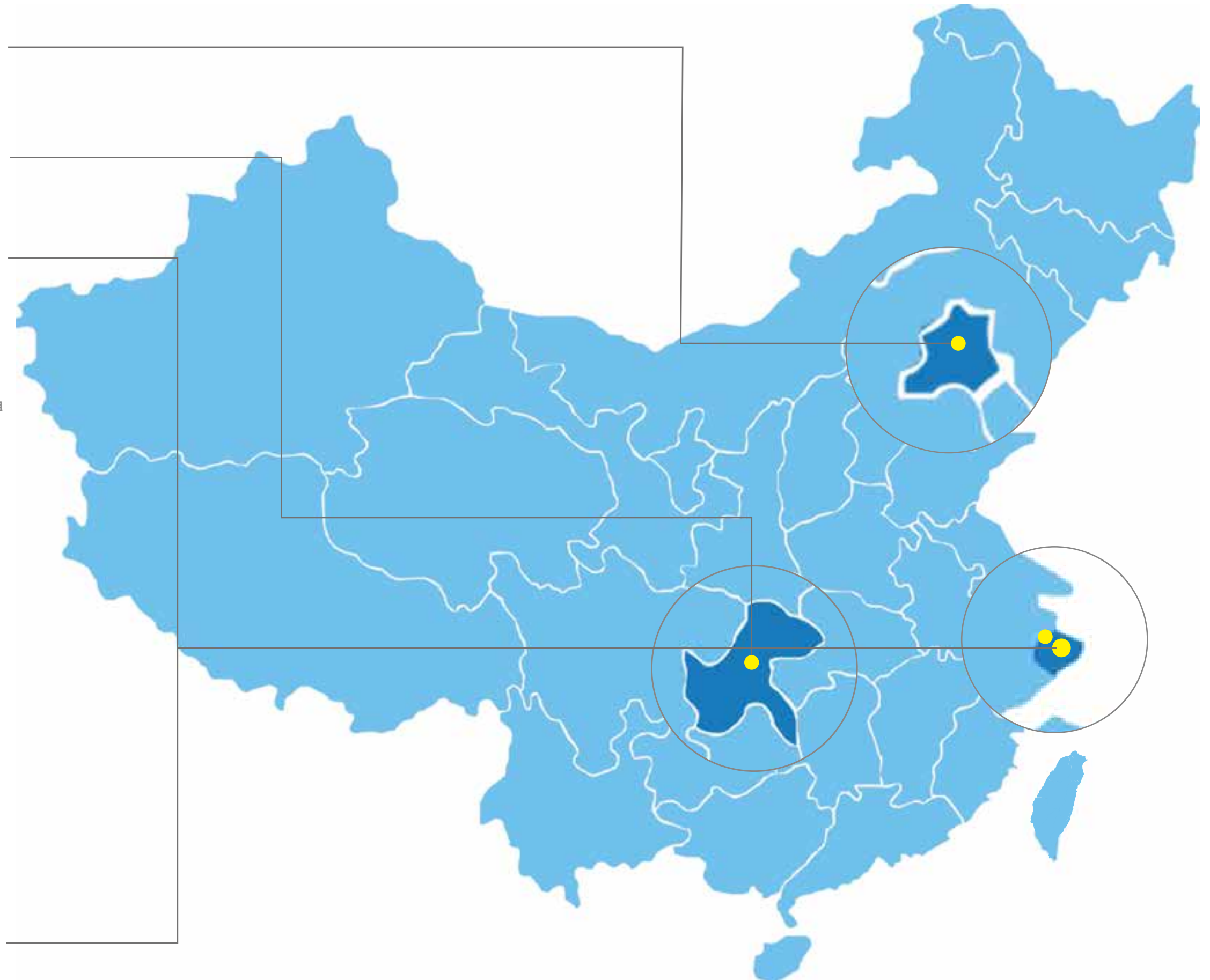
- ◆ 位於昆山市玉山鎮的新市鎮規劃區及昆山體育中心附近

無錫鼎固



住宅出售

- ◆ 位於無錫市錫山經濟技術開發區

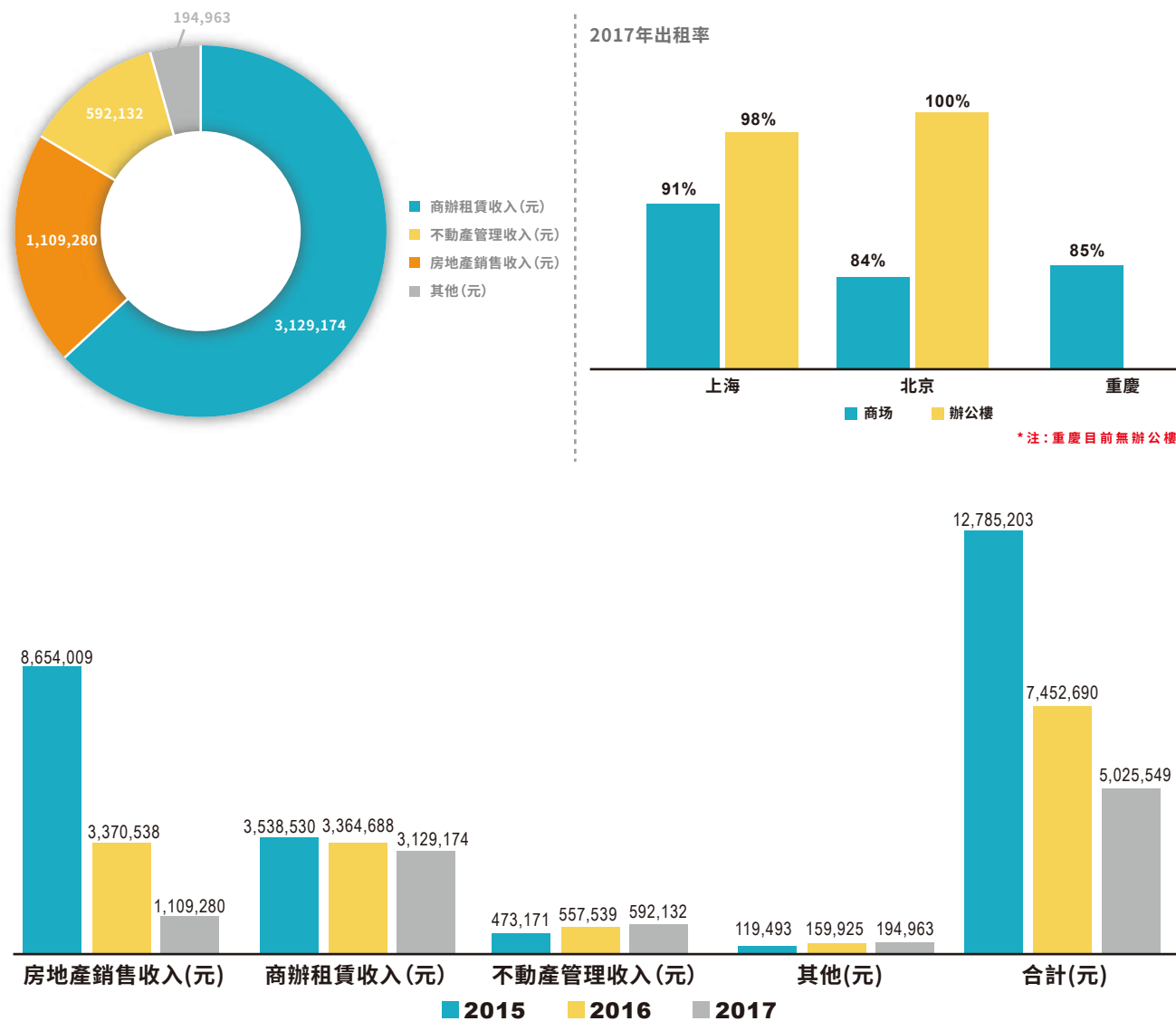


經營績效

2017年業務收入

2017年鼎固的營業收入達5,025,549仟元，營業成本為1,825,007仟元，較2016年的營業收入7,452,690仟元下降32.57%。營收下降的主要仍源於政府宏觀政策和公司經營策略。一方面中國大陸政府在2017年深化以“房子是用來住的，不是用來炒的”為基調的調控政策，限貸限購繼續加緊；另一方面，公司堅持惜售觀望政策影響導致房地產銷售收入大幅下降。但是因為鼎固的項目基本集中在一、二線城市，房價穩步上漲的優勢仍然存在，持有存貨在2016年的基礎上持續穩定增值。

2017年，中國大陸中央及地方政府出臺多個政策，從多角度發文支持住房租賃市場的發展，租房租賃市場迎來發展良機，預計中國大陸的住房租賃市場至2020年可達近人民幣兩萬億元，折合新臺幣九萬億元。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。2017年我們的商場和辦公樓的出租率穩步提升並完成既定目標，租賃業務營收占全年總營收的62%。



公司治理

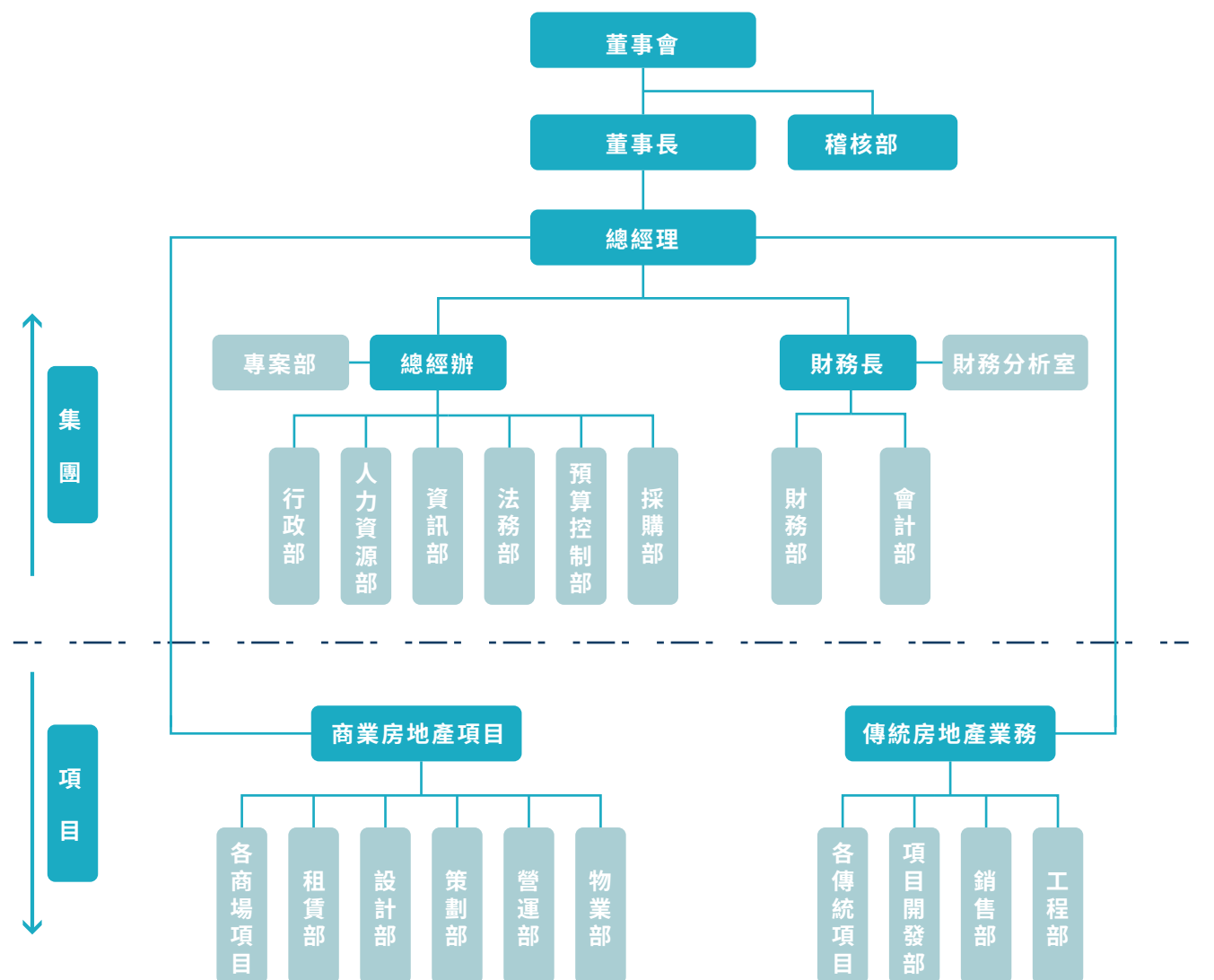
治理架構

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，鼎固借重各董事會成員們在產業界的經驗和不同領域之經營管理專長，為集團發展規劃提出諸多建議與策略，力求實踐適切及高效的經營管理，以確保投資人及各利害關係人之權益。

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%，並且設置了審計委員會來取代監察人，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。

2017年，鼎固共召開股東大會1次，董事會會議4次，審計委員會會議4次，薪酬委員會會議2次。

鼎固內部治理架構如下圖所示：



商業道德與反腐敗

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。崇尚並遵守商業道德是維護客戶忠誠度和實現利潤最大化的根本之一。“誠信經營”一直是鼎固堅守且奉行不悖的最高經營原則，鼎固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。2017年度打浦橋地區共有370家在營商戶，嘉定98家商戶，均簽署《日月光中心商戶道德規範書》，上海地區305名員工也均簽署《鼎固控股員工道德規範書》。

我們也不斷完善舉報管道，任何人如果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，都可以通過電話或者郵箱直接向我們舉報。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。



風險管理

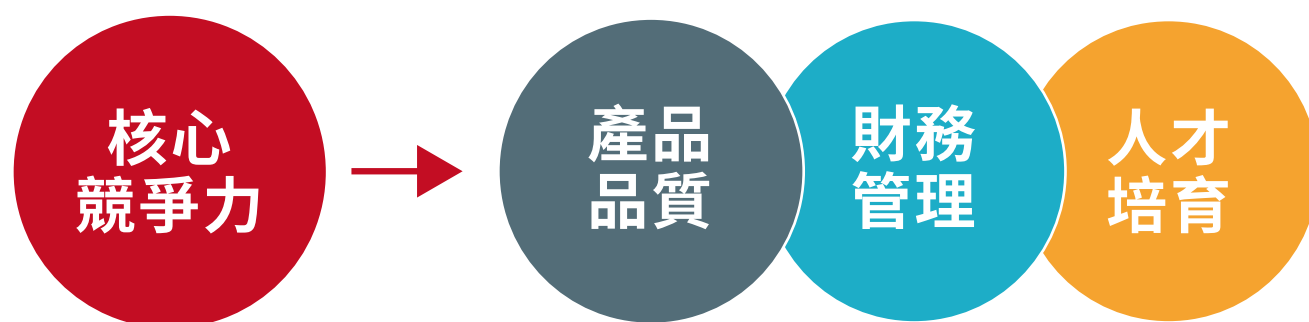
企業的風險存在於各個業務及非業務領域，只有有效的管控風險，才能實現我們的健康持續發展。我們不斷健全內部監控和風險管控制度，重點從外部宏觀和內部營運兩個層面加強管控風險。針對不同層面的風險，我們制定相應的預防措施和管控機制，並嚴格將風險管控細化並落實到日常運營當中。

風險管控層面	風險管控內容	風險管控措施舉例
宏觀層面	土地選址開發、市場匯率、政策法規變動風險	加強政策法規、市場走向的洞察力,及時調整發展策略等
營運層面	項目開發、施工管理及法律風險	制定年度稽核計劃,定期對各項目公司進行核查,即時發現風險並針對風險事項進行整改等

2017年，鼎固對旗下各子公司的稽核件數為50件，發現結果異常件數2件，並已就異常發生進行了問題分析和解決。

鼎固核心競爭力

我們持續強化在產品品質、人才培育與財務管理三方面打造自身的核心競爭力，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，不斷塑造鼎固堅實優良的企業形象。



產品品質	財務管理	人才培育
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。	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。	鼎固視人才招聘及培育為企業競爭力的核心，我們匯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。

永續經營

Sustainable management



責任願景



利害關係人參與



重大性評估



永續經營

Sustainable management



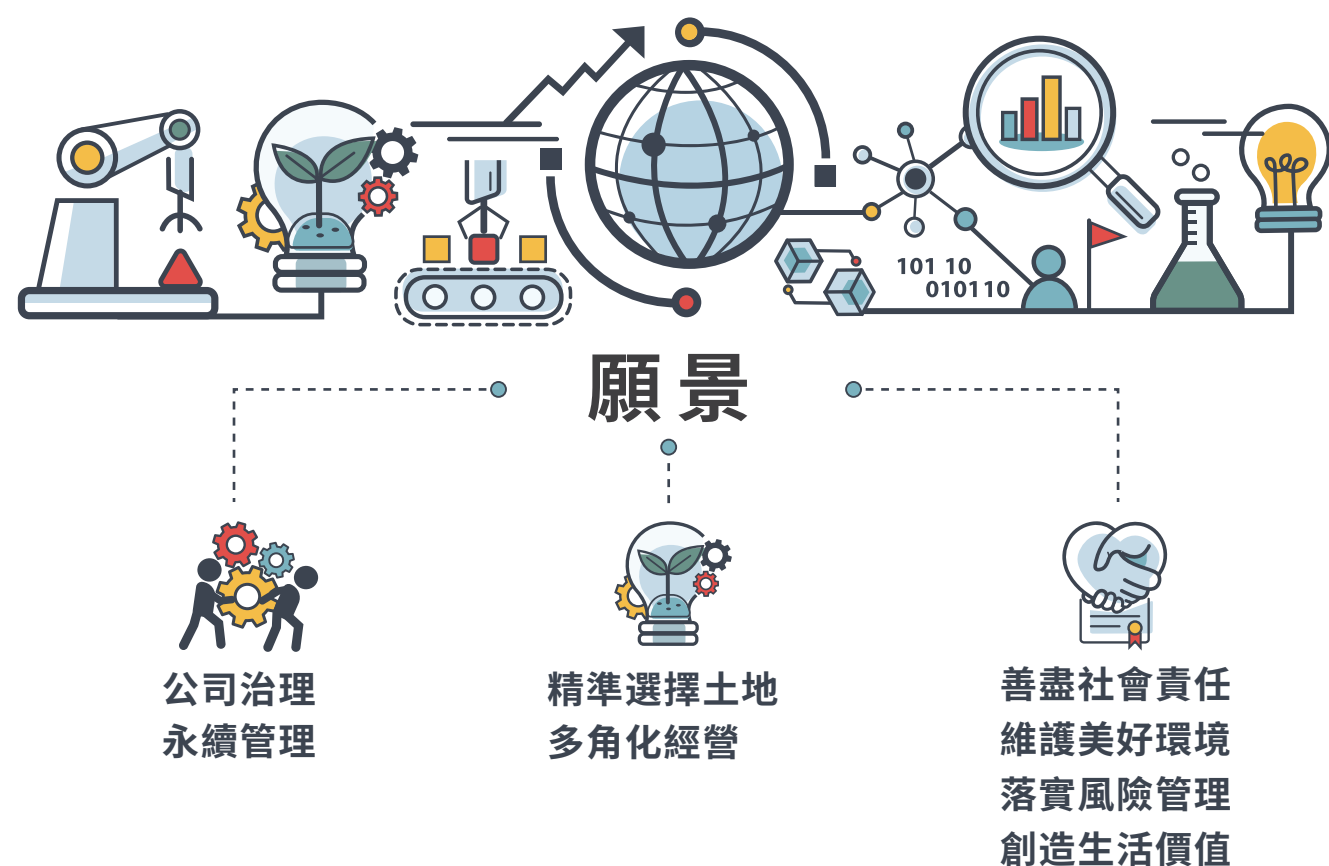
我們力求通過參與建立有效的公私和民間社會夥伴關係，以多利益相關方夥伴關係為補充，調動和分享知識、專長、技術和資金資源，支援運營所在地的永續發展，貢獻聯合國可持續發展目標17：促進目標實現的夥伴關係。

責任願景

我們的願景與理念

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“社會企業”，提供具有增值空間的投資及優質的居住環境，配合政府都市計劃構建公共設施以促進地方發展，創建安全共榮的商業環境。我們將企業社會責任作為鼎固經營的核心價值之一。作為企業公民，我們有責任為臺灣地區及所在營運地區的經濟、環境及社區做出應有的貢獻，助力地方經濟發展、改善環境、融合社區，提高人民的生活品質。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。

鼎固永續發展模式及要素如下圖所示：



我們的目標與行動

為了實踐我們的永續發展理念，達成永續發展願景，我們參照“上市上櫃公司企業社會責任事務守則”和相關法令規定，並於2016年5月由董事會通過了《鼎固控股有限公司企業社會責任實務守則》。我們嚴格落實守則內文中關於落實公司治理、發展永續環境、維護社會公益與加強企業社會責任諮詢揭露的四大準則，建立由董事會領導的企業社會責任專案部及管理委員會落實工作，地方永續發展小組執行工作的立體化社會責任管理體系。我們也積極響應聯合國可持續發展目標，找尋在我們的業務運營過程中與其最為相關的內容，探索為全球可持續發展做出貢獻的方式。

組織分工：所負責永續發展相關事項		
董事會	企業社會責任專案部及管理委員會	地區永續發展小組
- 負責評估及釐清公司有關永續發展的風險與政策 - 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 - 制訂永續發展相關政策 - 指導並核準企業社會責任報告書	- 執行永續發展的管理及內部監控 - 指導各地區的企業永續發展工作推進 - 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度	- 負責配合企業社會責任相關資料的收集 - 定期向專案部進行彙報，以助其評估及釐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、最佳僱主以及融合社區四大領域的具體推動事項。鼎固2017年具體推動事項如下：

鼎固永續發展目標：2017年具體推動事項			
責任產品	綠色營運	最佳僱主	融合社區
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，確保建築質量	在營運中推廣環保理念，降低對環境的影響 - 繼續進行節能改造，減少溫室氣體排放 - 根據各營運地實際情況，完善廢棄物管理方案 - 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	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 - 繼續為員工提供多層級和多元化的教育培訓，共有745人次參與各類教育培訓，培訓總時數達2,242個小時 - 繼續加強安全教育，共有4,860人參與公司內外部的安全教育訓練，訓練總時數達7,881個小時	積極投身公益，協助政府、社區組織舉辦活動 - 繼續支持“百萬植樹計劃”，種植5,000棵樹苗 - 積極舉辦社區公益活動，並主動與政府聯繫，響應政府號召，參與公益事業建設與活動支持

利害關係人參與

主要業務

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。

利害關係人	關注議題	溝通與回應方式	溝通頻率	意見、期望與要求
 業主/租戶/ 商場消費者	產品服務 產品及服務安全 顧客隱私 法規遵循	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	經營策略 風險管理 經營績效 倫理規範與誠信經營	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	法規遵循 風險管理 經營策略 倫理規範與誠信經營 環境管理	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	員工福利 勞雇關係 工作環境安全 員工職業健康	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	經濟績效 風險管理 供應商管理與採購實務	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，實現可持續發展目標
 媒體	經濟績效 經營策略 行銷推廣	法人說明會 新聞發布 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桿效應，帶動更多的人參與到社會責任的實踐
 社區	經濟績效 廢污水與廢棄物管理	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

重大性評估

重大性議題評估方法與過程

2017年，鼎固的重大性議題矩陣主要通過三個階段執行訂定。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議題等，辨識出2017年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議題，並結合與管理層訪談討論的結果，再次檢視與修正議題的妥適性，確認出重大性議題矩陣。

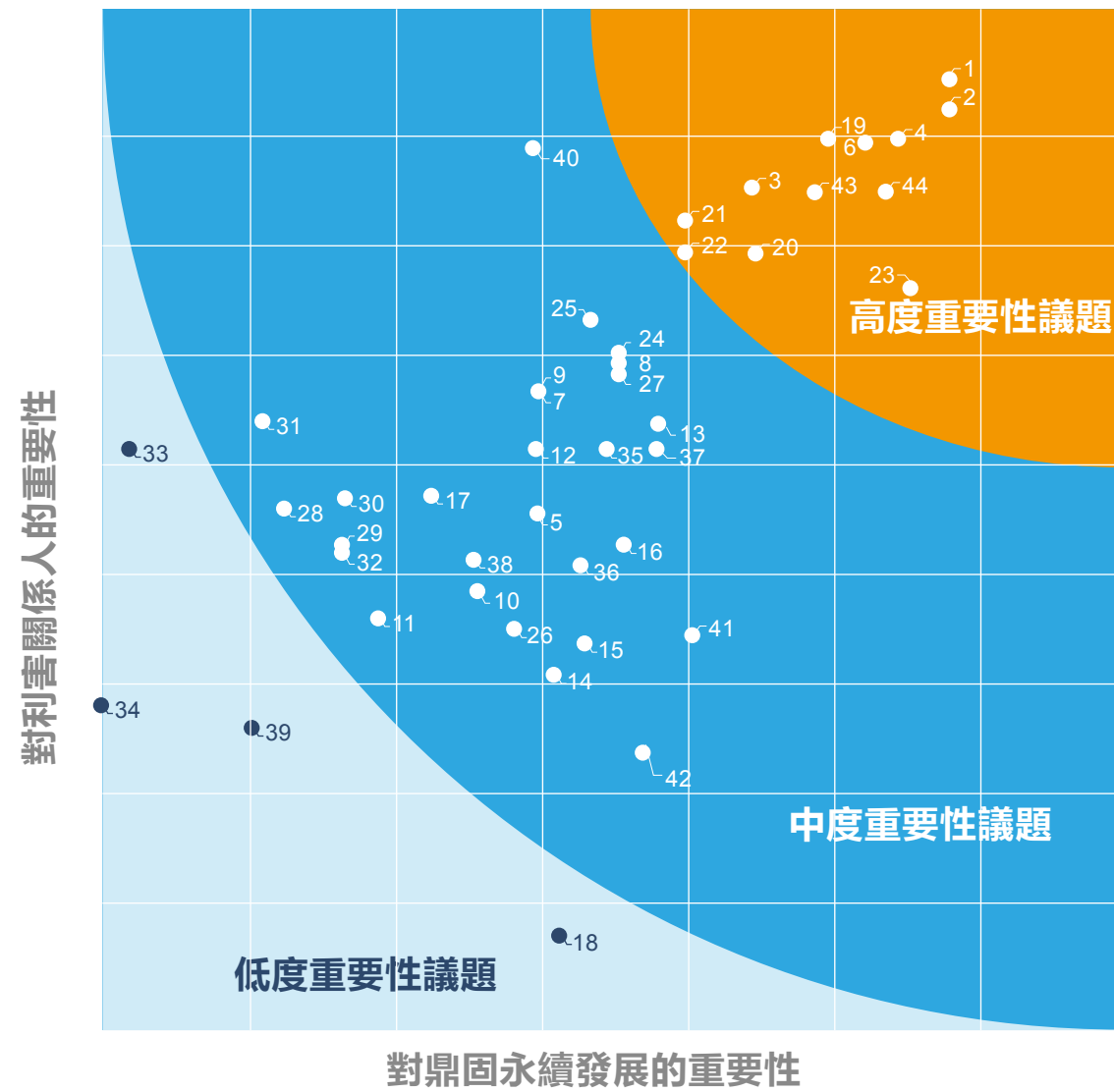
1 辨識潛在重大性議題	2 重大性議題排序
在2016年度重大性議題的基礎之上，透過詳細檢閱包括產業研究、同業分析及其他的相關資料後，識別能夠反應鼎固營運對經濟、環境、社區影響，或影響利害關係人對鼎固評估和決策的潛在重要議題。	擬定利害關係人溝通計劃，進行利害關係人訪談，瞭解各利害關係人所關注的優先議題，最後得出重大性議題矩陣，由矩陣分析辨別出對鼎固真正具有重大性的議題。
3 管理層驗證結果	4 回顧
透過開展管理層溝通，了解管理層對於重大性議題的意見。管理層高度重視該調研成果，並將在接下來的工作中逐步貫徹落實內外部人員重點關注的議題。我們將在報告中如實反映鼎固相關議題的表現。	檢查報告內容是否提供了關於鼎固的影響和永續發展表現的合理描述，以及編製報告書內容的流程是否真實呈現了報告原則的意圖。我們邀請各利害關係人提供意見。

重大性議題矩陣

通過上述的評估過程,我們識別出 2017年對於鼎固高度重要的議題共有12項，中度重要的議題有28項，以及次重要的議題有4項，其中高度重要的議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。矩陣的橫軸為鼎固的管理層認為對於公司社會責任管理而言重要的議題排序，而縱軸則為鼎固內部和外部利害關係人所關注的重要議題排序。



重大性議題矩陣圖



高度重要性議題

- | | | | |
|-------------|-----------|------------|------------|
| 1.經營策略 | 4.經濟績效 | 20.採購和承包模式 | 23.產品與服務質量 |
| 2.風險管理 | 6.社區貢獻與參與 | 21.員工溝通 | 43.客戶隱私 |
| 3.倫理規範與誠信經濟 | 19.員工福利 | 22.員工安全與健康 | 44.合法合規 |

中度重要性議題

- | | | | |
|-----------|--------------|---------------|---------------|
| 5.地方經濟貢獻 | 13.污染物排放管理 | 26.公平公正 | 35.業務營運對社區的影響 |
| 7.採購和承包模式 | 14.室內空氣維護 | 27.供應商勞工準則 | 36.拆遷合理補償 |
| 8.原材料使用 | 15.供應商環境表現評估 | 28.實務相關申訴 | 37.反腐敗 |
| 9.能源管理 | 16.綠色設計考量 | 29.員工權益投入 | 38.政府合作 |
| 10.水資源管理 | 17.綠色節能改造 | 30.承包商僱員安全與健康 | 40.產品及服務安全 |
| 11.土地污染管理 | 24.員工培訓 | 31.承包商工資拖欠 | 41.售後服務和保障 |
| 12.溫室氣體排放 | 25.員工多元化 | 32.不歧視 | 42.合理營銷及推廣 |

低度重要性議題

- | | | | |
|------------|--------------|--------------|----------|
| 18.童工與強迫勞動 | 33.結集自由與集體談判 | 34.供應商人權準則評估 | 39.反惡性競爭 |
|------------|--------------|--------------|----------|



品質，源自用心

Quality . From Heart



回到初心的設計



令人安心的保障



一份暖心的服務



品質，源自用心

Quality . From Heart



我們力求通過打造面向未來的、人性化的、與城市發展相契合的建築與設施，加強參與性、綜合性、可持續的住區規劃和管理能力，為所有人提供安全、包容、無障礙、綠色的公共空間，貢獻聯合國可持續發展目標11：可持續城市和社區。

我們以誠摯之心，不斷提升產品及服務的品質。作為第一家主營中國房地產並在臺交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，優秀的不動產產品不僅將擔負起顧客成家立業根基的重任，更將為城市繁榮發展提供新動能。因此，我們致力於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。為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。

回到初心的設計

卓越產品定位

在前期籌備、設計和管理商業及住宅項目的過程中，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，與當地城市的發展方向緊密契合。

自成立以來，鼎固就以長遠的精準眼光進行房地產開發，我們通過活絡老舊地區，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，在提升民眾生活機能便利性的同時，也與項目所在城市攜手共同成長，推動區域價值提升。



樂享生活新地標——嘉定日月光中心開業



商場內景



商場露臺

2017年7月初，鼎固在上海的第二座“日月光中心”品牌商業項目，上海“嘉定日月光中心”正式開門迎客，成為當地民衆吃喝玩樂約會地、樂享生活新地標。

“日月光中心”落地生根在嘉定，標志著鼎固“日月光中心”品牌向社區型商業領域的進一步拓展。

嘉定素以人文薈萃聞名，歷來崇文重教，文脈相承，享有“教化嘉定”美譽。近年來，嘉定區政府正大力推進以“生態精秀怡人”為目標的“美麗嘉定”建設。嘉定日月光中心大力響應這一戰略的理念精神，將園林設計和自然景觀設計融入物業設計之中，將室外空間打造為適合人們散步小憩的公共場所，為人們提供最佳的購物與休閒環境。

嘉定日月光中心距嘉定老城區步行不到 5 分鐘，是目前最靠近當地老城區的新型商業綜合體。它與日均客流達 7 萬人次的軌道交通 11 號綫嘉定北站及彙集了多條交通線路的公交總站無縫連接。作為社區的組成部分，嘉定日月光中心不僅促進當地經濟的發展，還增添了當地社區的活力與多元化，是周邊居民購物與生活休閒的不二之選。

我們發現，較於市區，嘉定人口結構以家庭住戶居多，日月光中心提供的一站式生活體驗特別適合以中產人士為主的嘉定城區居民。傳承市中心打浦橋“日月光”的成功模式，由“日月光”團隊多年積累的豐富管理經驗為這座新商場保駕護航，消費者將能享受到親民的購物環境和體驗。同時，我們也結合嘉定區商業環境背景和發展趨勢，結合當地區域特點，針對各類不同人群需求，明確各類商鋪的定位和業態，與居民的社交生活結合，打造有特色的購物社區。

嘉定日月光商場一期共涵蓋地上 1 至 4 層的近百家商戶，將提供自有品牌的精緻生鮮超市“日光森鮮”、美食廣場、親子教育、休閒餐飲、風味小食、生活服務、快時尚簡約化的消費體驗。

開發集休閒設施、商場、辦公樓和酒店於一體的大型綜合項目，為新社區增添活力

深入挖掘城市居民消費結構的變化，調整商場業態以回應消費者需求

積極配合政府對城市的發展規劃，通過轉變項目功能助力城市的產業結構升級

關心城市居民的生活品質及購房壓力，為普通家庭提供高性價比、高功能性的住宅戶型選擇

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

休閒

商場一層沿街設有早餐、便利店，方便通勤人群的快餐需求；星巴克咖啡居商場主入口旁顯要位置，匹配商務人士會客、洽商；近8,000平方米梯田式的露天平臺，有綠色花草、歐式路燈相伴，更配備戶外用餐區域的“空中”餐飲，在這裡賞花、喝茶、牽手漫步，舒適而又愜意。



美食

商場4樓近6,000平方米的美食天地造就了日月光的美食天堂，快速、集中呈現經典的特色風味。各種小吃、麻辣燙、麻辣香鍋、特色麵食，出其不意，混搭本幫名點、韓式料理，促使日月光成為嘉定休閒小吃界美食聚集地。



生鮮

開設在商場2樓、3,000平方米的精品超市「日光森鮮 Sunshine Super」，以新鮮、健康、高品質的生鮮食品力求成為當地居民日常生活的“菜籃子”，滿足各類人群的需求。快時尚的餐飲概念與多元化、多種類的商品結合，親民的價格增強了消費者的情感黏性。進口商品區提供精緻的生鮮食材，烘焙集成店包含了甜品、冰品、西點、咖啡飲品店中店，配合廚房使用情況的展示，消費者可以安心的採買生活相關食材。



親子

對於當地的居民或是新近落戶的小家庭而言，精銳教育、啟悅親子中心、Hipaint親子塗鴉樂園都是值得信賴和嘗試的親子教育場所。親切互動、寓教於樂的搭配讓各年齡段的孩子都能在嘉定日月光中心找到自己的樂園、而環繞周邊的休閒美食讓家人間的歡聚延續。如此美好的天倫之樂，盡數留在了日月光的溫馨時刻裡。



鼎固對於社區型商業項目的發展擁有清晰的定位。我們認為，商場需要靠“養”，新商場的發展需要經歷一段培育期，才能逐漸形成成熟的商業氛圍。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，提升客戶忠誠度和認可度，為後續經營帶來更多機會。為了平穩度過商業項目的培育期，我們不會為了提升短期效益或規模而展開大規模的招商補貼，而是會在積極對商場運營做調整的同時，不斷促進服務的人性化、便利化，使其成為社區生活的有機組成部分。

全面設計考量

在土地選址設計上，鼎固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、核準、監管等政策法規。在進行開發前，鼎固都會對項目制定周全的項目建議書、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。

鼎固選址的三大原則

- 不炒作或購入需進行使用目的變更的土地
- 不在環境敏感地帶或生物多樣性棲息地區標售土地
- 絕不購買有爭議之土地

鼎固高度重視滿足不同類別顧客的差異化需求。在設計及管理商業和住房項目時，我們融入了方便長者、孩童、殘障人士及不同文化習慣人群的設計考量，並吸納國內外先進經驗，參考住戶和顧客的反饋進行持續改進。

我們精心設計商業區域的公共設施和陳列，通過開闢休息區、夜間景觀陳列區、書報亭、親子活動區等不同區域，並用不同的設計主色調加以區分，努力給顧客和周邊社區居民最佳的休閒娛樂體驗。為了使消費者的購物體驗最大化，我們對商場內不同類型商鋪的燈光做出了科學環保的設計規定。

建築燈光設計

- 銷售區域禁止使用炫目型照明配件
- 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相融合
- 對不同業態的商鋪使用不同的冷暖色調照明

生態人文——打浦橋日月光中心6樓辦公室設計

為了給員工打造一個自由開放、綠色生態、舒適滿意的辦公空間，我們正按照綠色建築標準的要求設計新的辦公區域。該區域採用了高效簡潔的設計基調，將人文情懷融入辦公空間。

在室內設計佈局方面，我們採用科學的設計，辦公室整體採用通透、開放的佈局，並用大面積的玻璃作為隔斷，更加高效地利用自然光源，確保辦公室內擁有良好的採光、通風和隔熱性能，營造出健康舒適的工作環境。我們也充分考慮了各種需求元素，並配有休閒娛樂等設施，開闢了適用於不同工作場景的各類區域。

室內環境方面，我們積極引入自然、生態的景觀元素。我們以綠色環保理念來選擇裝修材料，創造出優美的辦公室內環境，使辦公室的室內空間環境與周圍環境結合起來。另一方面，我們盡可能地將綠色生態植物牆面融入到室內裝修設計之中，使室內環境更加自然化，還兼有淨化空氣，保持室內空氣清新等作用。



令人安心的保障

為租戶、消費者與住戶提供安心可靠的住商環境是本集團的責任所在，也是我們長期生存發展的理念基石。在這核心觀念指引下，我們力求滿足租戶、消費者與住戶所需，為他們帶去品質精良、安全無虞的建築物。我們嚴格把控產品和服務的品質，杜絕品質問題，為客戶提供安心保障。

在建案開發生命週期中的不同階段，我們對產品品質都有明確的考核指標和負責分工，通過強調品質控制過程中的系統性和協作性，精益求精地為客戶提供最好的產品和服務品質。我們將其稱作“鏈式”品質控管模式。



“鏈式”品質控管模式

優質材料選用

管控材料質量是打造精良產品的基石，我們不僅僅追求單一的業績增長，更專注于打造高品質的項目。為保證建築材料品質，完善建築材料管理，鼎固不僅設定了高標準的審核條件，與聲譽優良的協力廠商合作，更制定了嚴格完善的材料管理制度，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。

建築材料把關



- 嚴格把關承包商的專案材料採購清單，嚴控材料品質
- 避免盲目採購造成多餘、積壓、變質及無故佔用場地，減少損耗

- 對進入施工現場的材料進行嚴格檢驗，做到“勤檢查、嚴把關”，杜絕劣質材料進入施工現場
- 未經核對和檢驗不合格的材料，不予支付貨款

- 合理使用材料，做好材料清理回收工作，減少材料浪費及流失，降低建設施工過程廢棄物對於環境的影響

施工質量監控

為了確保項目品質，在項目施工過程中，鼎固以高標準來選擇我們協力合作的工程總承包商。我們成立了由專業人員組成總承包商考察小組進行嚴格的綜合評估審查，力求與符合當地項目工程需求以及滿足鼎固施工標準的總承包商合作。

與承包商簽約時，鼎固將相關法規及雙方的權利義務等清楚載明於合約內容中，我們不僅在工程協定條款中明確工作責任與作業標準，且簽署附有專項的協議書，以示重視。為了保證承包商遵循鼎固的施工安全及衛生的規範要求，以達到事前有效防範與零施工意外風險的目標，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

在項目建設過程中，我們會對項目進行嚴格的質量評估，包括對鋼筋、現澆混凝土、磚塊和管線等的種類、規格、性狀等各類指標加以考核，並出具「工程質量評估報告」。在與設計、勘察、建設、監理、施工單位共同驗收後，我們最終得以向社會提供安全且質量過硬的產品。

在施工過程中，我們配備了水暖、強弱電、消防等各個專業的人力，以高水準的管理方式和手段，持續監控專案的潛在風險隱患，不斷優化建築性能。報告期內，我們所做的部分項目管控措施如下：

風險追蹤與專案優化示例

某地塊地下室需要安裝空調、消防、生活等主承重管線，若所有管綫均以吊裝形式安裝，則超出了樓板的承重負荷，有可能發生吊掛管綫與樓板整體墜落的重大安全事故。

↓

鼎固委託專業結構工程師，設計28個管綫安裝專用龍門架，龍門架共四層，完全滿足所有管綫的安裝，龍門架地面（底板）承重，徹底消除了安全風險。



安裝管綫龍門架

存在隱患

某地塊部分管綫安裝空間與地鐵站設施共用，地鐵公司安裝的PVE非金屬供水管已使用多年，存在明顯變形老化。若水管因未來施工觸碰或老化意外破裂，都會發生湧水事故。

↓

我們重新優化地鐵供水管走向，將原PVE非金屬水管更改為金屬水管，徹底規避了安全隱患。



PVE水管更換為金屬管

管控措施

一份暖心的服務

我們認為，提升服務水準是企業的永恆使命。鼎固致力於為住戶、租戶與消費者提供高品質的服務，創造真實價值。我們的建設運營工作都緊緊圍繞客戶需求展開。為此，鼎固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，並定期對商戶和消費者進行滿意度調查。2017年，鼎固未發生因服務不當違反法律的案例，亦無洩露顧客隱私之事件。

提升服務體驗

為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”是鼎固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	☐ 商戶可通過企業版微信在線對各類設施設備進行報修。 ☐ 手機APP研發工作正在進行，未來商戶可通過手機APP進行水電費繳納，押金退還等操作。
消費者服務	☐ 考慮到不同消費者的潛在需求，在商場設置無障礙廁所、無障礙通道及母嬰室。 ☐ 提供廣播尋人、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。 ☐ 打浦橋日月光中心推出了消費購物後的免費停車政策，廣受消費者歡迎。 ☐ 打浦橋日月光中心更新指引標牌，并擴大廣播系統的覆蓋率，防止迷路。
住戶服務	☐ 小區配套服務設施齊全，設有如游泳池、公園、幼儿园等多項公共設施。 ☐ 鼎固位於嘉定的專案，綠化面積比例高於周邊同類專案，同通過豐富的植物種類組合與景觀設計，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、保安和清潔團隊，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平，確保住戶稱心滿意。

家門口的休憩娛樂場

2017年8月16日，鼎固于嘉定匯景華庭D地塊2期主動建設的配套遊憩娛樂設施正式投入使用。該設施集健身、娛樂等功能為一體，不僅可以提升小區的社區價值，增強業主的社區歸屬感，還體現了鼎固對業主需求的切實滿足，為業主了創造舒適、完備的生活環境。



聆聽意見回饋

客戶的反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



我們為各個專案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。利用網路的便捷性和傳播度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。

● 線下溝通

- 在位於打浦橋、嘉定和重慶的日月光中心均設立了服務台，集中解決顧客在商場遇到的問題。
- 北京鼎固設立了消費者投訴中心，由專業人員在第一時間接待投訴者。
- 打浦橋日月光中心在各層設立工商投訴舉報箱，由工商管理部門協調監督經營者的行為，確保消費者權益。
- 打浦橋日月光中心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，拉近鼎固與租戶的距離。
- 打浦橋日月光中心聯合所在的街道，與客戶進行分享談話，瞭解租戶的需求。
- 重慶日月光中心積極配合地方工商分局的工作，設立12315消費維權服務站，負責受理顧客的建議、意見及投訴。

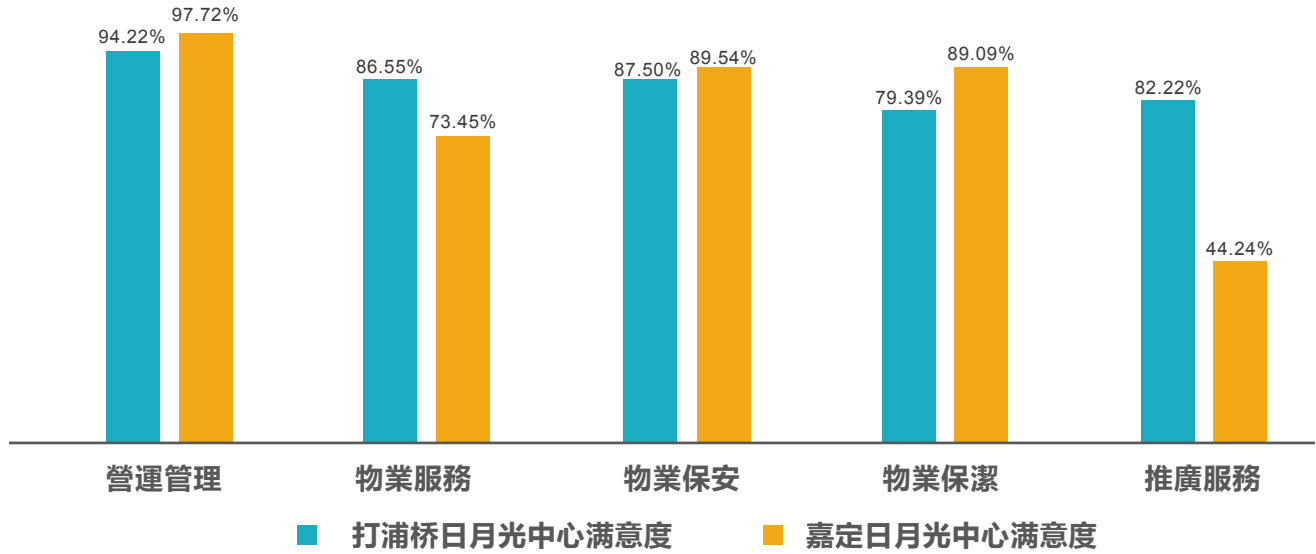
我們遵循嚴格的客戶服務規程及營運程式，並積極應對客戶的建議與意見。我們制定了細緻的投訴管理機制，針對不同類型投訴的處理流程及時效均有要求，所有投訴與建議均會根據其性質交予相關負責的部門在合理的時間內積極地跟進

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，共五大類。日月光商場投訴管道分為電話投訴與現場客服窗口投訴，投訴電話為（+86）021-64332999，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。報告期內，我們位於上海的商場共收到商戶投訴116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。具體數量為：

營業地點	商戶電話投訴數量	投诉PPM（百萬分之一，投诉人数除以客流量）
打浦橋日月光中心	38起	1.30
嘉定日月光中心	78起	7.12

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。

為持續提升服務水準，鼎固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。並擔以作為對服務品質全面監控和持續改進的重要參照指導，確保為客戶提供更優質、便捷、貼心的服務。



報告期內，打浦橋日月光中心與嘉定日月光中心的綜合滿意率分別為85.74%和80.27%；其中營運管理部分更是達到94.22%與97.72%的超高滿意率。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，不斷促進服務的人性化、便利化發展，為後續經營帶來更多機會。

嚴防隱私洩露

鼎固高度重視客戶隱私。在互聯網時代，客戶私人資訊的保密越來越為社會所關注。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。在記錄客戶對商戶的投訴時，我們不會記錄客戶全名，更不會向商戶透露投訴人的個人資訊。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，確保客戶信息不被洩露，保護了線上數據與資訊的安全。

我們的涉密和涉及私人資訊的資料僅開放給相關項目負責員工，其他不相關人員無權訪問，大大降低了資訊洩露的風險。我們還與報告期內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。2017年，鼎固並無收到關於洩漏客戶隱私信息的投訴。



綠色，融入點滴

Green . Integrate into Life

 綠色設計，如同融入基因

 綠色建造，如同融入血肉

 綠色運營，如同融入呼吸



綠色, 融入點滴

Green . Integrate into Life

我們力求通過預防、減排、回收和再利用，大幅減少廢物的產生，開展無害環境管理，對自然資源實行永續管理和高效利用，並定期披露環境資訊，貢獻聯合國可持續發展目標 12: 負責任消費和生產。

十餘年來，鼎固不斷探索與環境的和諧關係，我們秉持綠色發展的理念，加快形成節約資源和保護環境的經營格局，給自然生態留下休養生息的時間和空間。我們全面推動綠色發展。將可持續發展實踐納入規劃設計、建造施工、管理運營等各個方面，把企業運營對環境的直接與間接影響最小化，期望透過自身的影響力為未來環境建構更美好的將來。

綠色設計, 如同融入基因

開展責任選址

鼎固在前期土地開發選址中慎重考慮房地產專案對環境的影響，使開發過程與人口發展、環境發展、資源利用相協調。我們從土地的地理位置、交通便利性、發展潛力、地下水環境、舒適環保、生活機能等方面多維度進行全面的考慮。為了保護環境生態，降低土地開發風險，保證權益人的相關權益，我們在開發前評估時將堅守以下原則：



綠色開發

- 不在環境敏感地帶或生態保護區開發或標售土地
- 使用绿色建材进行装修



良心開發

- 不購買爭議土地
- 不炒作或購入進行目的變更的土地

鼎固一直秉持著綠色開發思維，積極回應中國大陸“十三五”規劃對國土資源永續利用的政策和目標。我們遵守當地政府法規要求，對各開發階段包括土地前期評估、規劃設計、營造施工、運營管理到產品銷售等均與合作夥伴提出專業的環境評價報告，包括土地環境影響評估、交通環境影響分析、日照分析、節能評價、社會穩定風險評價、土壤地下水調查等，確保將土地專案開發對環境的影響降到最低，實現環境和社會的和諧發展。



保障綠色設計

鼎固自成立以來一直堅持將永續發展理念貫穿於建築的整個生命週期當中，尋求社會、經濟與環境之間的平衡。我們寄望透過綠色思維與綠色技術打造與環境和諧共生的友善建築。並帶給消費者與租戶正確的概念，進而創造更美好的環境與生活品質。我們選擇世界知名的設計師事務所和中國境內當地設計師進行合作，雙方相互補充，齊心為客戶打造與環境和諧共生的綠色友善建築。

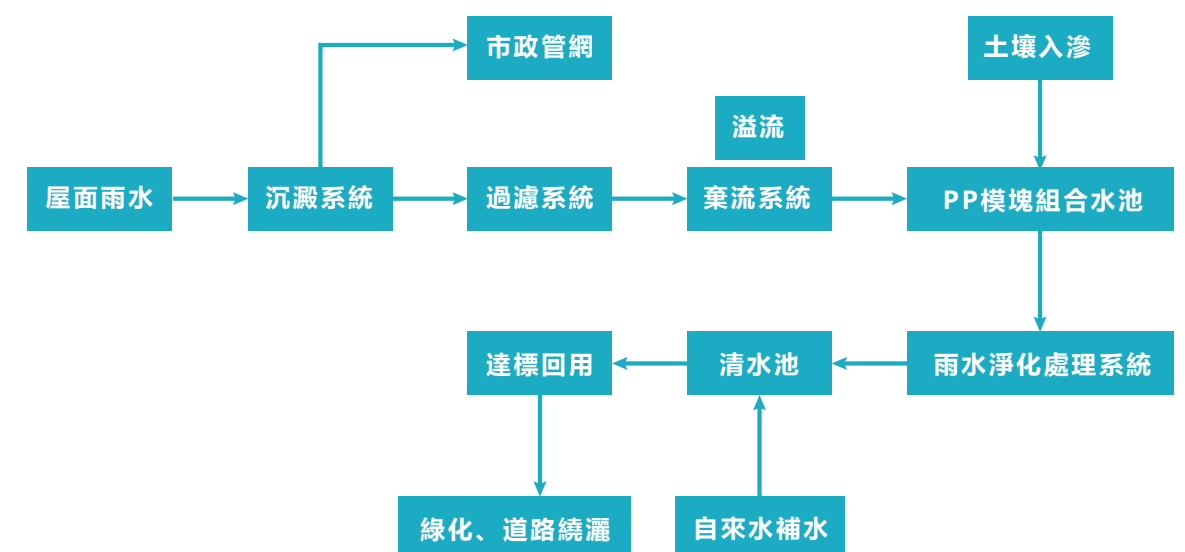
建築設計理念

- 通過合理的建築設計減少建築資源的浪費
- 營造良好的通風與自然採光環境
- 節約土地資源，高效合理利用空間
- 提升建築周邊空間的綠化率
- 結合項目情況，考慮使用包括太陽能、風能在內的可再生能源
- 使用節能、節水設備，循環用水減少資源以及能源的浪費

節能節水, 融入設計

我們積極響應國家推進生態文明建設，防範生態環境風險的政策，大力推廣具有良好節能降耗、隔熱或低輻射等節能設計的方案和設備，並利用太陽能等可再生能源，打造綠色建築。在無錫錫山經濟技術開發區的專案中，我們通過採用保溫砂漿、自保溫磚、保溫的節能水準符合了《江蘇省居住建築熱環境和節能設計標準》（DGJ32/J 71-2014）規定的節能65%水準。

另外，我們還為該項目設計建造了雨水回用系統，其中包括一座855立方米的雨水收集池，處理能力為20立方米每小時。收集的雨水可用於該項目的室外綠化澆灌和道路路面清洗，減少了水資源的使用。



綠色建造, 如同融入血肉

環保材料選用

近年來，全球環境問題與能源危機日益加劇，社會對環保節能產品的需求也日益強烈，一大批以節能環保為特徵的新型建築材料也逐漸在建築行業推廣應用。鼎固在專案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，包括新型牆體材料、保溫隔熱材料、防水密封材料等，利用新型環保建築材料輕質、高強、防水、保溫、隔熱等優異性能，減少建築在使用過程中的能耗。比如，通過使用保溫隔熱材料，不僅使得我們的建築外牆保溫全部符合規範，而且能夠有效減少夏季和冬季能源使用高峰期的能耗。

我們在已建成專案改造過程中，儘量考慮使用環保材料，同時對可回收利用的材料如石膏板等進行二次利用，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。

綠色施工規範

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。爲了最大程度減少施工活動對周邊環境造成的不利影響，我們會與各承包商共同分析探討不同施工階段可能產生的大氣污染、固體廢棄物、噪聲、光污染、水污染及其他擾民影響等，制定了相應的管理控制措施，將施工過程中對環境和周邊社區的影響最小化。為了全方位把關環保施工質量，鼎固從集團總部、項目部、監理公司、承包商四個層面逐級管控，層層負責，建立了全面的環保施工控制層級體系，確保各項環境規範落到實處。2017年鼎固各工程承包商沒有發生任何重大違規事件。



環保施工控制層級體系：

規範廢舊木材管理, 節約木材使用量

嘉定專案在建設過程中，產生了一定量的廢舊木材。若將廢舊木材隨意堆放，則會對周邊環境產生不利影響。為此，我們對廢舊木材的處理方式做出了規範：

1. 拆模後，對木料分類清理、堆放，在後續進行施工配料時盡可能保證料盡其用，減少浪費。
2. 對優質模板，在拆除的模板及時清理保養，增加模板的周轉次數，延長模板的使用壽命。
3. 加強對模板廢料的再利用，如重新加工改制臨邊洞口的蓋板、框架柱及樓梯踏步的護角、腳手架擋腳板、防滑條等。
4. 施工中不能再使用的木材，先集中堆放暫存，並定期聯繫環衛有資質的清運廠商運出處理。據估算，通過改進處理方式，該專案年可節約施工木材約20噸，節約經濟效益約18,000元人民幣。



廢舊木材處理

循環用水, 促進節水管理升級

鼎固嘉定北站項目是鼎固的重點施工項目，施工過程中我們嚴格遵守《上海市建設工程文明施工管理規定》和鼎固關於環保施工中對揚塵、噪音、廢水，固體廢棄物、燈光污染等方面的管理和規範。

在節水方面，我們採取如下措施提升水資源利用率：

- 生活區食堂洗菜、洗浴等用水經沉澱處理，通過管道匯入收集池，泵送到高位水箱，用來清潔洗廁所；
- 雨水通過場地內的排水溝匯入收集池，同樣由水泵送到高位水箱循環再利用，定期清理雜物，保持循環水質；
- 據估算，以上措施年可節水2,299噸。



再生水高位水箱

揚塵和噪音管理

鼎固深刻體會到施工過程中揚塵和噪音問題對周邊居民的生活所可能造成的影響與不便，嚴格要求各施工分包商根據當地建設法規，譬如：《建築施工場界環境雜訊排放標準》、《揚塵污染防治管理辦法》等，針對各施工過程、施工場所或作業實施相應的污染控制措施，並進行即時監測，減少施工過程對周邊環境和居民生活的影響，以維護城市 and 社會的良好環境。

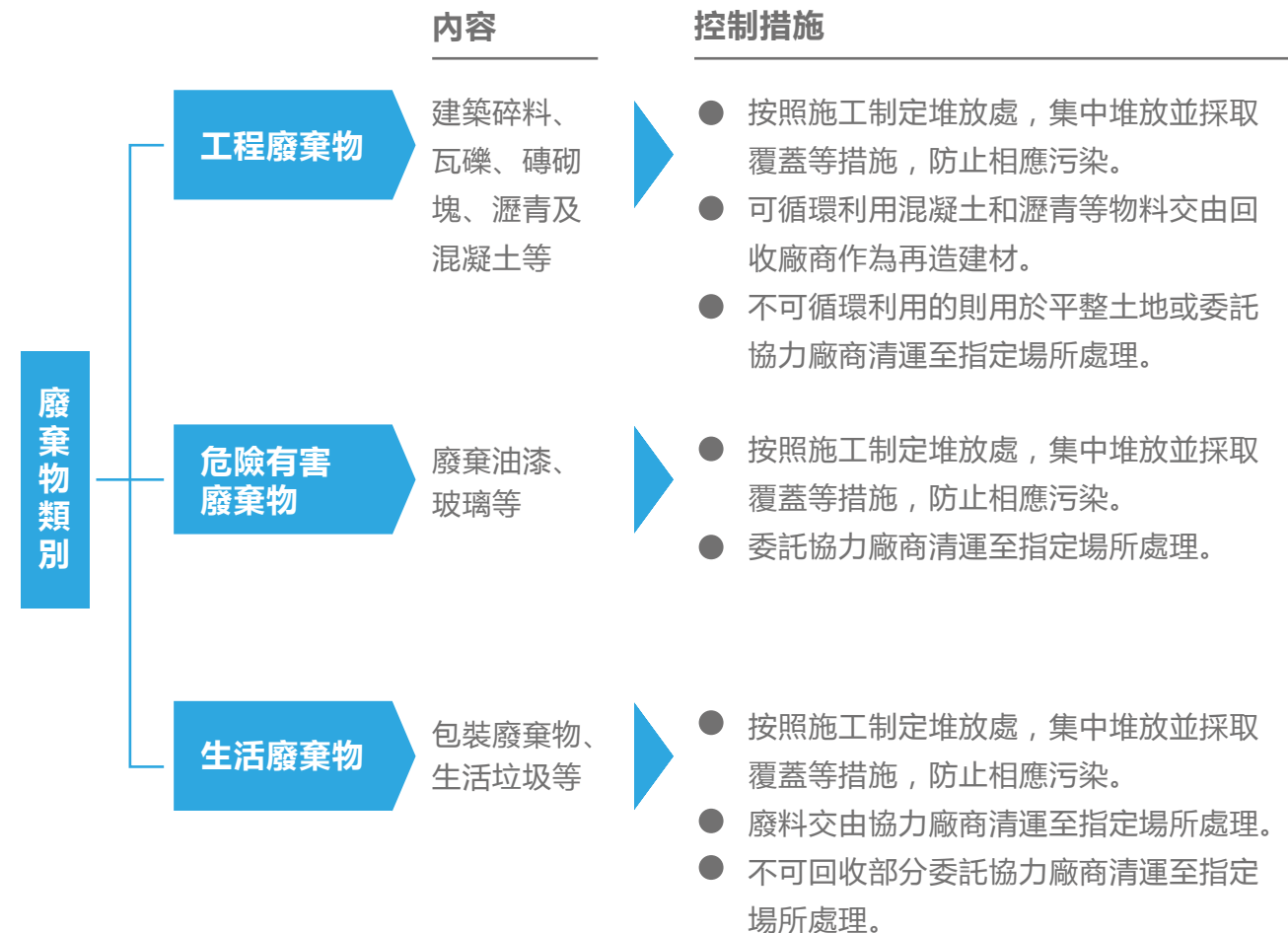
施工管理事項	管理措施
粉塵	● 遮蔽、噴射噴灑控制不同施工場所和作業的揚塵 ● 禁止運輸車輛未經沖洗，車輛帶泥、掛泥駛出工地 ● 針對臨時封閉道路、施工道路定期灑水清掃，不影響周邊居民
噪音	● 使用低音機械設備和工藝 ● 增設降噪措施，如：使用靜壓樁 ● 嚴格遵守夜間施工規範

固體廢棄物管理

建築專案在拆除作業和施工作業的過程中會產生大量的固體廢棄物，若不能正確處理廢棄物，則將會對周邊環境和社區造成不利影響和安全隱患。此外，若不能合理節約並回收建築廢物，也是對資源的極大浪費。鼎固對施工過程中產生的廢棄物有以下四點管理目標：

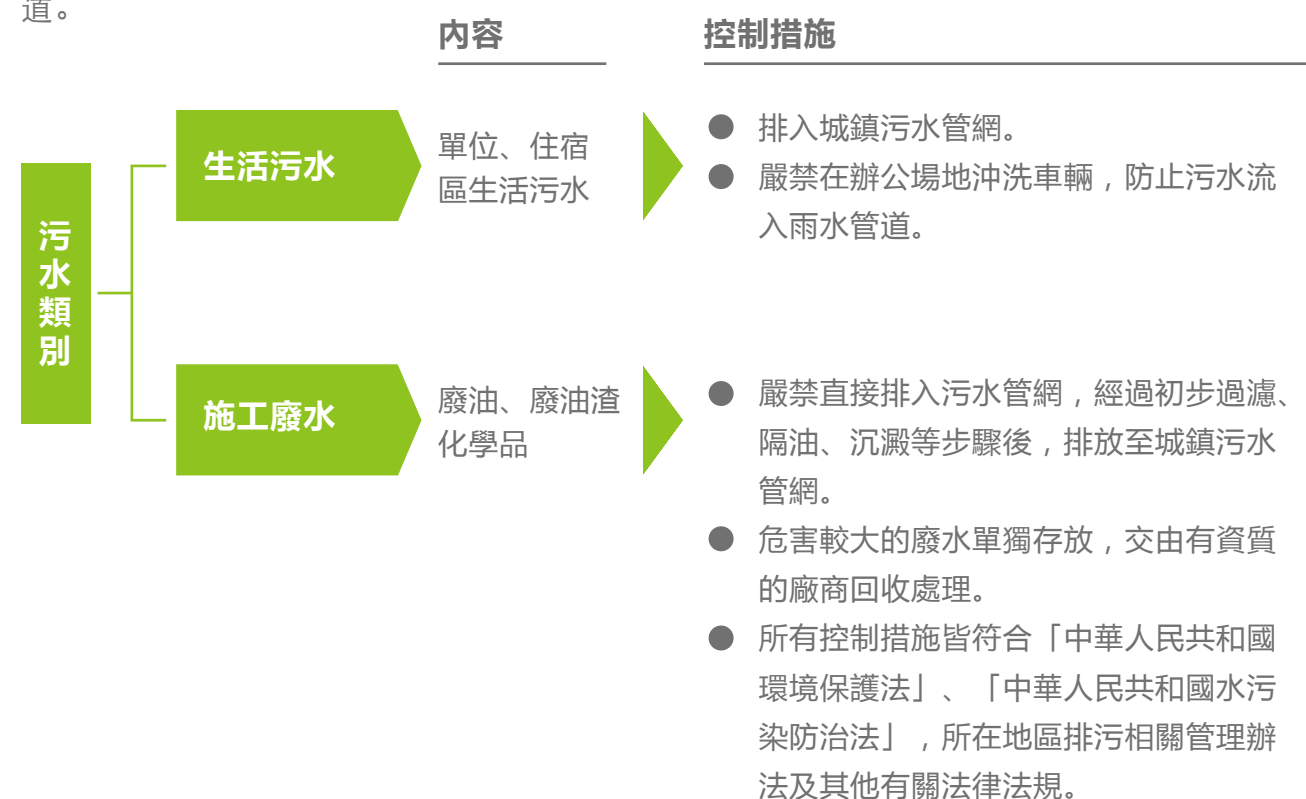
- 施工現場設置有專門分類的廢棄物堆放場地
- 對於易飄散、飛揚的廢棄物覆蓋網布保護
- 將可回收之廢棄物加以循環利用，以減少資源消耗
- 聘請政府認證合格的廢棄物清運廠商定期進行分類清運

鼎固根據不同廢棄物的特性，將我們項目建造過程中產生的固體廢棄物分為工程廢棄物、生活廢棄物和危險有害廢棄物，制定了相應的管理控制規範，並積極拓展建築廢物循環利用方式、改善設計和建築管理，減少施工廢棄物的產生。我們要求各承包商嚴格遵守鼎固的固體廢棄物管理規範，設置專門的分類場地及相應的防護措施，做到及時清運，妥善處理，防止二次污染。



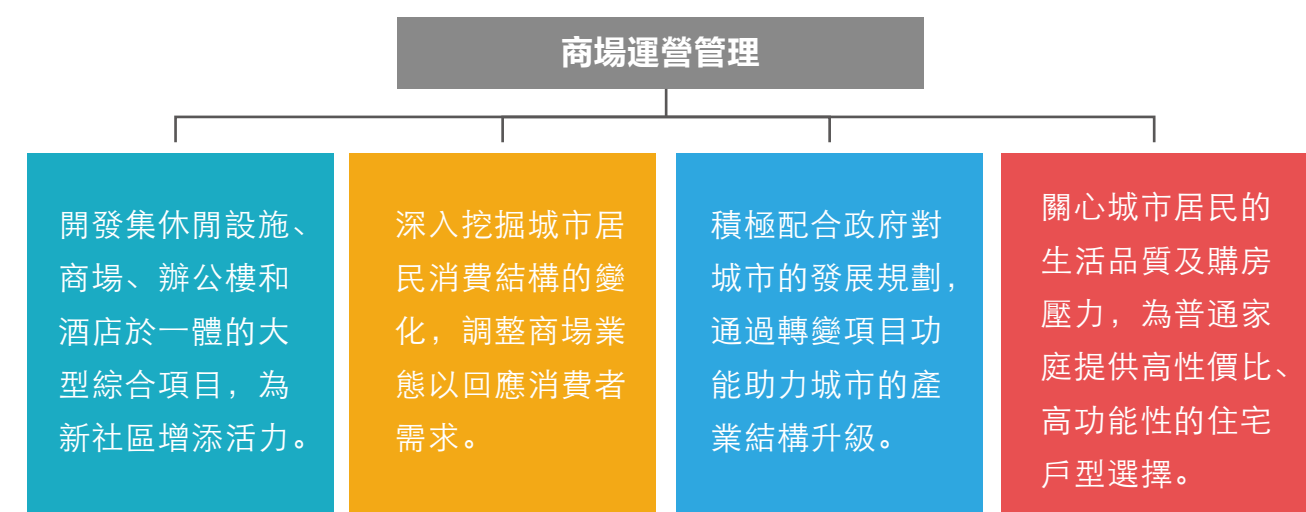
污水管理

我們的專案在施工過程中的污水排放主要為生活污水和施工廢水排放。鼎固制定詳細的施工污水控制管理措施，要求工程承包商嚴格遵守，嚴禁承包商將污水直接排入雨水管道。



綠色運營, 如同融入呼吸

相較於建築施工階段，建築運營階段的持續時間更長，對社區與用戶的影響也更大。鼎固密切關注建築物在營運使用中的能耗與排放狀況，每年都會制訂並實行推展諸多綠色措施以提高節能降耗的成效。



水資源管理

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。2017年，我們要求所有採購的用水器具，如各類規格用途的水龍頭、衛浴用具等，均應滿足《節水型生活器具》CJ164及《節水型產品技術條件與管理通則》GB18870的要求，並兼顧LEED認證中建築節水得分點關於節水器具的指標要求。近三年由鼎固墊付但非鼎固（由租戶、業主等）所承擔之水資源消耗情況：

類別	單位	年度	上海地區				北京地區	重慶地區
			打浦橋 日月光中心	嘉定 日月光中心	御華山	春申路		
用水量	建築用水/公噸	2017	469,269	39,004	4,184	7,262	40,194	145,910
		2016	448,196	-	4,076	-	39,441	135,999
		2015	421,263	-	3,342	-	25,449	118,110

2017年，因出租率穩步提升，所消耗的水資源總量有所提升。同時，新增統計了兩處水資源消耗量，以更全面反映耗水情況。

產生的污水在排入城市污水管道前，我們會對各類污水進行預處理，在達到《污水排入城鎮下水道水質標準》（D1331/445-2009）後排放。餐飲、廚房污水通過格柵機、隔油池等一系列設施進行油水分離。生活污水通過化糞池沉澱處理後排入市政污水下水道。

物料管理

項目運營環節是一項主要的廢棄物產生來源，為了有效提升廢棄物管理在該環節的作用，我們必須同顧客、商戶以及住戶共同參與，共同努力。鼎固本著“3R”（減量化、再利用、再循環）原則，增強資源節約宣傳。我們還參照各地環境衛生管理條例並根據各地實際情況制定相應的廢棄物管理方案，規範清運前存放和廢物處理方式，與協力廠商清運公司合作，努力減小營運過程中廢棄物對環境和客戶的影響。例如，對於北京鼎好電子大廈的商戶，鼎固要求建築裝修垃圾只能存放於各自裝修區域，並由商戶負責每晚清除。我們設有專門的巡邏人員，若發現晚上有未清除的垃圾，立刻與當事商戶聯繫進行清理。

鼎固各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，我們委託有資質的協力廠商清運公司進行處理。生活垃圾和廚餘垃圾則會日產日清，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。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，並定期委託有資質的單位進行清運。



室內環境管治

在商場的營運階段，我們主要的空氣與環境風險來源於商鋪，特別是餐飲業商戶裝修以及運營中的噪聲和廢氣排放。

為了合理把控商戶裝修帶來的室內空氣與環境風險，鼎固要求所有計劃進行裝修的商戶需在開始施工前向我們提交包括機電需求、設計圖紙、商戶資料，承包商資料、裝修材料明細、工程進度計畫在內的材料，並要求新裝修商戶與我們簽署《裝修施工承諾書》、《二次裝修施工使用綠色環保材料承諾書》，以督促商戶規範施工；在上海地區，2017年度新進商戶中有80%的商家均已做簽署，未來將朝100%商家均簽署邁進。

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：

室內環境風險	產生來源	防護措施
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。 ● 施工中適當噴水，及時清理。
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。

另外，針對餐飲業商戶，我們針對其油煙廢氣制定了以下的防護措施：

餐飲業商戶排煙管理

- 要求餐飲業商戶在廚房安裝油煙淨化過濾系統。
- 重點管理後廚抽油煙機、集煙罩、排油煙管道衛生情況，不定期清理排油煙管道轉彎死角處，消除隱患。
- 商場的油煙管道會進行定期清洗，2017年度總共進行三次大型油煙管道清洗工程，未來也將朝向每季度清洗的目標邁進。
- 餐飲商戶的集煙道和煙道口1米範圍內，需每日清洗。
- 餐飲商戶將油煙排入共用油煙井前必須經過淨化處理並滿足商場規範，油煙淨化器淨化效率要求在90%。

能源管理

鼎固重視營運過程中的能源管理，積極回應中國國家節能減排的政策，依產業特性推動節能降耗、溫室氣體減量等措施的落實，以減低公司營運成本和對環境的衝擊。

鼎固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；天然氣消耗主要用於暖氣等生活消耗。

2017年，鼎固上海地區打浦橋日月光中心用電量24,865,946度，嘉定日月光中心用電量3,304,644度。

2017年鼎固各地運營過程中，由鼎固墊付，但非鼎固（由租戶、業主等）所承擔之能耗及溫室氣體排放情況：

類別	單位	年度	上海地區				北京地區	重慶地區
			打浦橋 日月光中心	嘉定 日月光中心	御華山	春申路		
用電量	建築電力使用量/度	2017	31,363,848	2,590,113	1,285,479	-	8,037,781	10,245,021
		2016	29,575,106	-	1,308,788	-	7,152,688	10,048,365
		2015	26,535,257	-	1,189,435	-	7,369,868	11,023,772

類別	單位	年度	上海地區				北京地區	重慶地區
			打浦橋 日月光中心	嘉定 日月光中心	御華山	春申路		
用電溫室氣體排放量	公噸CO2-eq	2017	25,436	2,100	1,043	-	8,375	9,748
		2016	23,991	-	1,062	-	7,450	9,561
		2015	21,480	-	963	-	7,797	10,720

鼎固十分注重於營運中的節能降耗，工程設計人員特別關注著建築營運過程的能耗狀況，引入了諸多的措施來提高節能降耗的效能，未來，我們將以能耗總量年降低1%為目標，進一步深化落實營運過程中的能源管理戰略。



社區環境保護

鼎固深刻體會到運營過程中的噪音問題對周邊居民的生活所可能造成的影響與不便，我們對商戶的裝修噪聲做出嚴格規範，並對商戶和自身物業設施進行監測，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。

噪聲風險識別	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	噪音大的切割工作儘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。

加裝隔音屏，降低空調機組噪聲

嘉定日月光中心商場開業運營之時，正處在炎炎夏日。因擔心空調熱泵機組運行的噪聲可能影響附近小區，我們在考察論證了多項降噪方案後，決定採用隔音屏降低機組噪聲。該隔音屏長度為128米，高度3.6米，面積達460m²的隔音屏。在加裝隔音屏後，當全部空調機組全速開啟時，所有噪聲檢測項目均符合國家環保規範。



空調機組隔音屏安裝前（左圖）後（右圖）對比

冷鏈機房改造，降低設備噪聲

嘉定日月光中心超市的冷鏈系統設備主要包括製冷機組和風冷熱交換冷凝器，設備的下層是一家已在營業的商戶。根據現場實際情況，我們與冷鏈設備安裝單位多次討論修改安裝方案，進行了改進設計佈局、加裝減震設備和出風散熱通道等措施，使設備投入運行後產生的噪聲和熱交換熱風對周邊環境的影響平穩可控。改造完成後，設備的日常運營未對周邊商戶造成噪聲和振動等影響營業的困擾。



超市冷鏈製冷機組（左圖）與冷鏈冷凝器（右圖）

綠色辦公

節能減碳需要全民行動，鼎固不僅僅通過對建築節能改造、設備升級等措施降低能耗，我們從2015年就已開始提倡和實施綠色辦公活動，主張員工日常辦公方式的“綠色化”，加強節能減碳理念，希望所有員工能從身邊的小事做起，珍惜每一度電、每一滴水、每一張紙。報告期內，鼎固共採購2,448包A4紙與130包A3紙用於業務辦公。

我們訂立了辦公室綠色政策，實行了多項綠色辦公措施，具體如下：

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

我們鼓勵員工綠色低碳出行，多使用公共交通工具如地鐵、公共腳踏車等，同時我們將不斷完善，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。



嘉定專案公共區域使用LED燈具照明



員工綠色低碳出行



人才，著於支持

Human Resource , Stand by SML



切實的權益支持



有力的健康支持



堅實的人才培養



溫馨的員工關懷



人才, 著於支持

Human Resource, Stand by SML



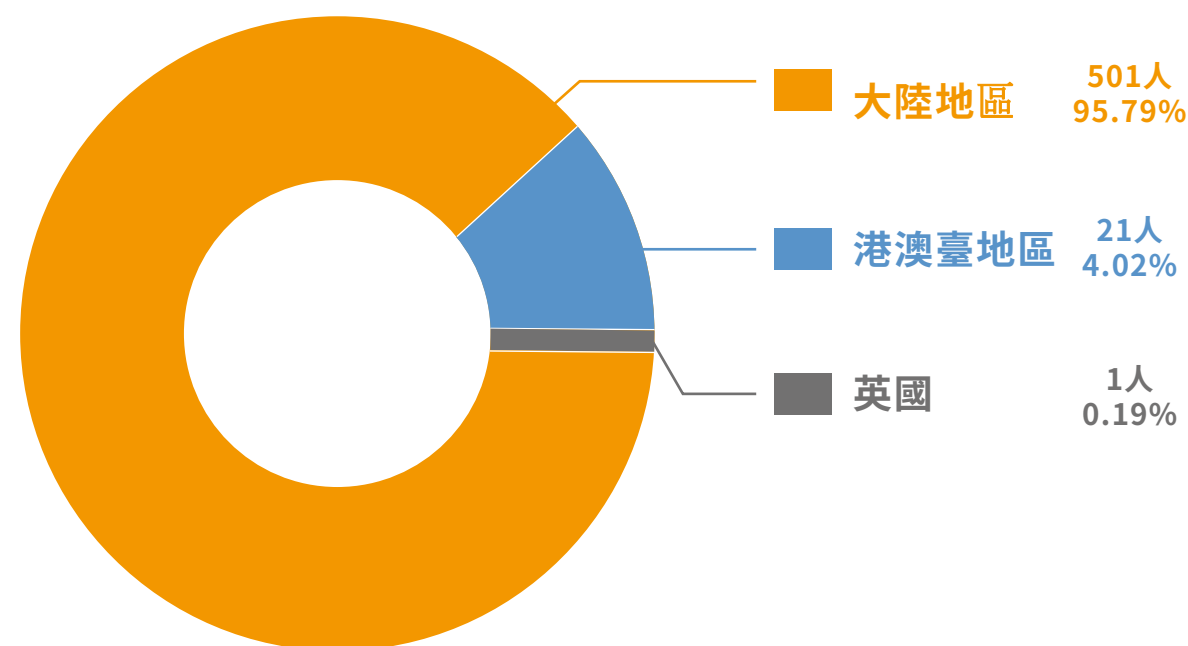
我們力求通過保護勞工權利，為所有人創造安全 and 有保障的工作環境，使其擁有體面工作，並做到同工同酬，貢獻聯合國可持續發展目標8：體面工作和經濟增長。

我們始終秉持用人為才的核心理念，不斷完善和改進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於全方位的支持，在滿足企業發展需要的同時，讓所有鼎固員工都能在如家一般的溫馨工作環境下健康成長和發展。



員工概況

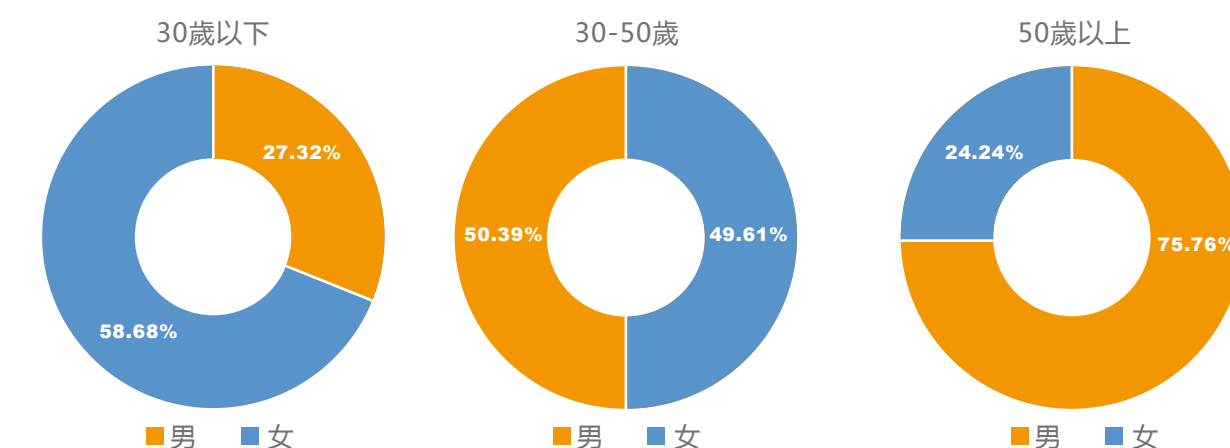
截至2017年12月31日，鼎固共有正式員工523人，其中上海305人，北京157人，重慶60人，台灣地區1人。以性別分佈來看，男性員工263人，女性員工260人，女性員工佔比相較於上一年度進一步提高，男女比例趨近於1:1。鼎固追求員工背景和族群多元化，我們的員工有501人來自大陸地區，21人來自港澳臺地區，另有1人來自英國。同時，我們有來自白族、朝鮮族、回族、滿族、藏族的員工共11人。我們也關心殘障人士的就業問題，為殘障人士提供適合的工作崗位。2017年，我們有一位肢體殘疾的殘障人士在我們商場的收費中心擔任收銀員。



員工分佈結構

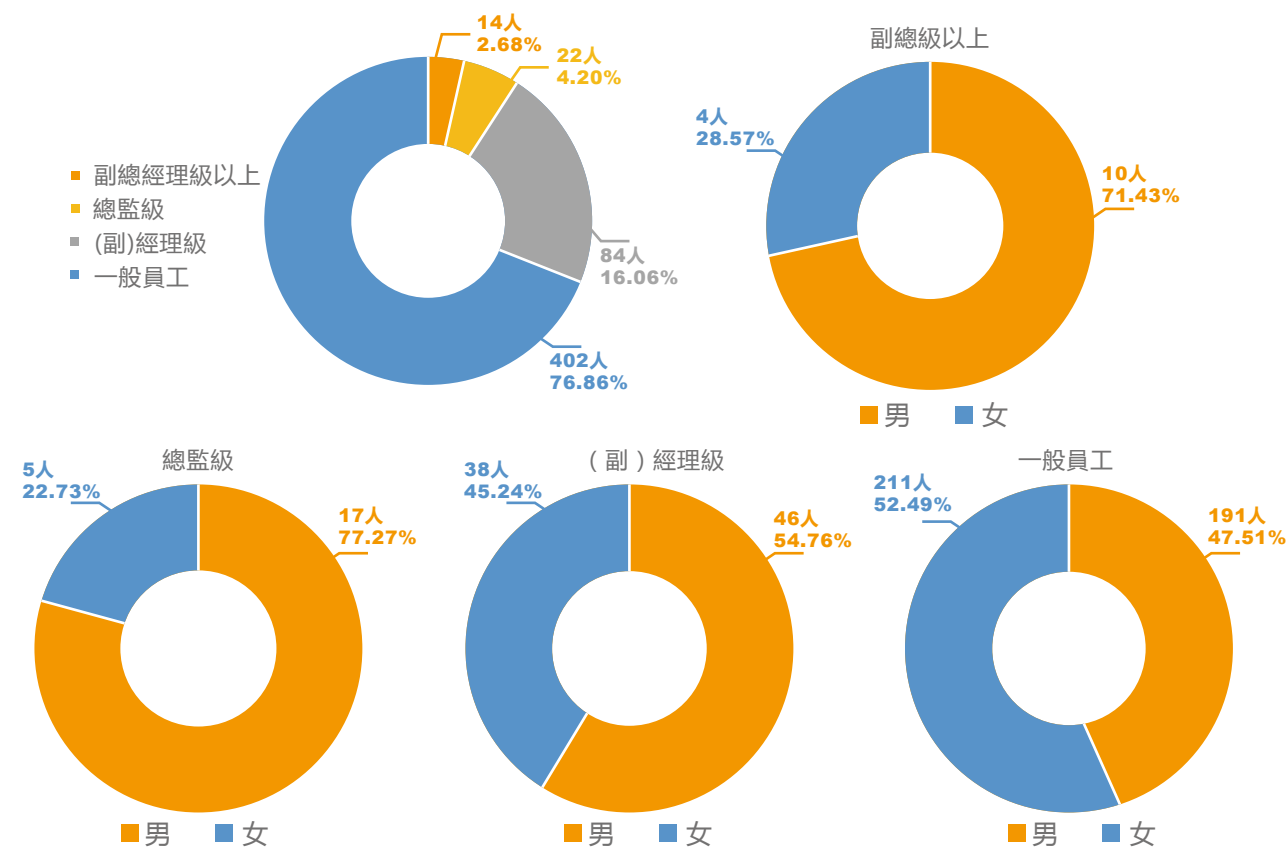
年齡結構

2017年，鼎固共有30歲以下員工76人，30-50歲員工381人，50歲以上員工66人，30-50歲的青壯年員工占我們員工總數的大部分。員工平均年齡為40.53歲，其中男性員工平均年齡為43.86歲，女性員工平均年齡為37.08歲。員工平均年資為6.61年，其中男性員工平均年資為7.44年，女性平均年資為5.76年。



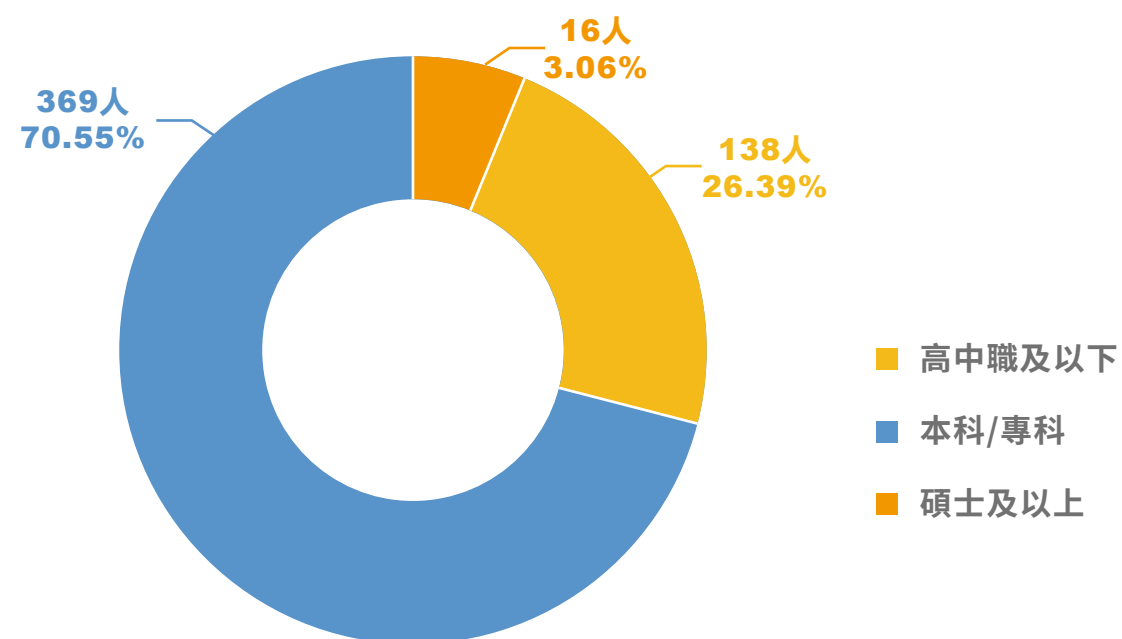
職級結構

2017年，鼎固員工按職級分類，共有副總經理級以上員工14人，總監級員工22人，（副）經理級員工84人，一般員工402人。在副總經理及總監級別以上的員工中，共有22人來自大陸地區，12人來自港澳臺地區，1人來自英國。具體情況如下所示：



學歷結構

2017年，鼎固共有高中職及以下學歷員工138人，本科/專科學歷員工369人，碩士及以上學歷員工16人，較上一年度相比，高學歷員工的比例有所上升。

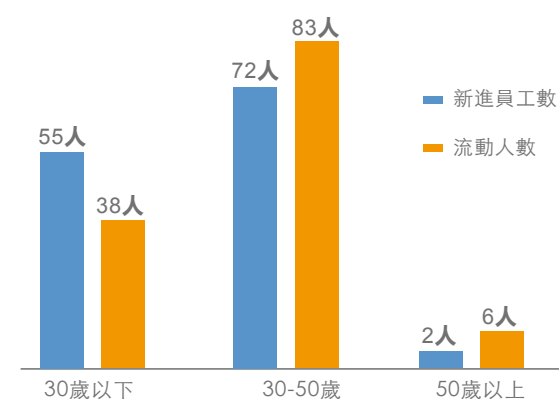


公司活力

鼎固2017年年度員工的流動率為24.3%，與上一年度相比流動率升高。但同時總計有129名新員工加入，為公司不斷注入新活力。

2017年鼎固新進及流動結構分佈（不含派遣員工）

新進及流動人數	年齡段	男	女	總數
新進員工數	30歲以下	17	38	55
	30-50歲	28	44	72
	50歲以上	1	1	2
流動人數	30歲以下	13	25	38
	30-50歲	33	50	83
	50歲以上	5	1	6



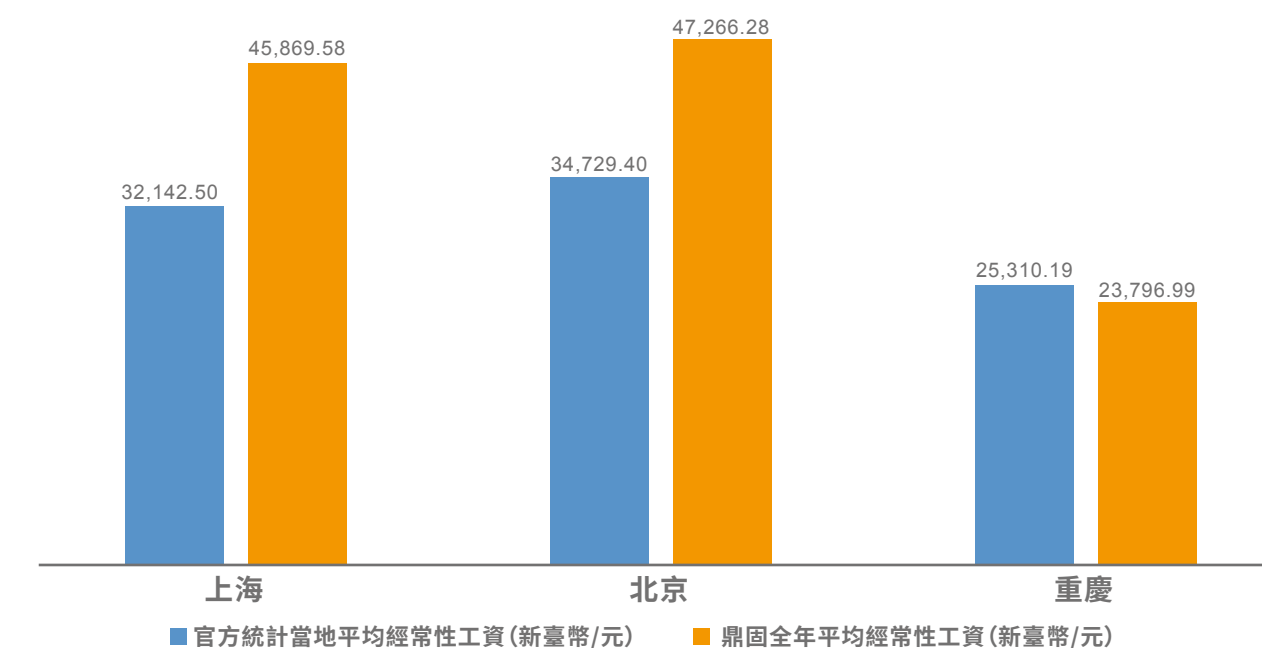
切實的權益支持

基本權益與薪酬福利

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，尊重國際公認的勞動人權原則的基礎之上，逐步構建起北京、重慶、上海三地協同的人力資源管理體系，保障所有員工的合法權益。我們為員工提供公平合理的薪酬、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。我們承諾絕不使用童工和各種形式的強迫勞工，如若發現將按照相關處理程序嚴肅處理相關人員。

鼎固持續完善公司的薪酬福利制度，在遵照國家和地方相關規定的基礎上，結合當地的市場情況和消費水準，並根據員工工作崗位、能力、工作績效等綜合考量，為員工提供公平合理且具有競爭力的薪酬。鼎固努力讓員工過上更好的生活，鼎固在上海、北京、重慶地區的員工入職起薪均超過當地官方最低工資水準，且上海和北京員工的平均薪酬都超過當地平均水準。

類別	上海	北京	重慶
男性員工的標準起薪(新臺幣/元)與當地最低工資之比	1.45	1.5	2
女性員工的標準起薪(新臺幣/元)與當地最低工資之比	1.24	1.5	1.7



除了提供具有競爭力的薪酬和繳納基本的五險一金之外，我們還提供各種休假、補助和獎勵優惠等多樣化、人性化的福利。此外，我們依照公司章程與上市公司法規等相關規定，每年將所餘利潤的2.5%作為員工紅利下發給所有員工，與員工共同分享企業發展的成果，以此增強內部凝聚力並激勵員工工作積極性。

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；生育禮金；2017年度上海地區共有5名同仁獲得生育寶寶禮金800元，2 名同仁獲得結婚禮金600元。

註：金額為人民幣。

平等機會與民主管理

鼎固一直以來崇尚職場的公平公正與多元化。我們深耕大陸地區，通過公開的招聘管道、審慎公平的遴選程式吸收適任人才，盡可能為運營當地提供多元的就業機會。我們對所有求職者或員工都一視同仁，不會因為宗教、膚色、年齡、性別、政治立場等任何因素而存有歧視或偏見。

我們追求民主，並實施民主管理，不斷完善多元透明的溝通管道。我們也鼓勵員工對公司運營，特別是人事工作當中不足之處提出建議，讓我們可以確實瞭解到員工的合理訴求和期望。鼎固的管理層會耐心傾聽員工的訴求與建議，並以坦誠、正面和積極的態度及時作出妥善回應，從而持續改善我們的工作以維持和諧互惠的勞資關係。

線上溝通管道	- 總經理信箱 - 公開資訊平臺，例如官網、微信公眾號等 - 各部門及時通訊工具，例如企業微信等
線下溝通管道	- 團隊訓練活動 - 管理層走訪 - 工作會議



有力的健康支持

職業健康安全管理

鼎固重視員工的職業健康與安全。我們對各工作場所的健康安全風險進行排查和嚴格管理，並依據《建築施工企業主要負責人、項目負責人和專職安全生產管理人員安全生產管理規定》等相關規定，配備各級安全管理人員，專人專崗，預防安全故事的發生，保障人員的安全。同時我們也鼓勵員工加強健康鍛煉，並通過積極向員工普及健康和安全知識，定期開展各類安全培訓和應急演練，不斷提高員工自身的職業健康安全意識。

2017年，我們在各運營地舉行了包括消防安全、應急處置、安全作業、健康知識等多方面的培訓和演練。其中，分別有4,860人次和1,613人次參與安全健康課程培訓和安全演練，課程培訓和安全演練時數分別達7,881小時和3,140小時。2017年，鼎固並未發生工傷事故以及員工職業病事件。

員工健康檢查

我們為員工免費提供全面的身體健康檢查，讓員工定期全面地瞭解自身身體健康狀況，及時調整身體狀態。員工只要任職滿一年，即可免費參加年度健康檢查。

2017年，鼎固上海、北京及重慶三地共計有385人參加年度健康檢查，健康檢查參與率達73.61%，公司為員工體檢總花費約達新臺幣1,668,535元。

地區	人數	金額(人民幣)
上海	151	243,000.00
北京	143	90,449.00
重慶	91	36,777.00

堅實的人才培養

員工培訓與教育

鼎固的發展需要人才的不斷培養。我們逐步建立起全面的人才培養系統，為每位員工提供有助於其成長的培訓及教育機會，同時也希望員工核心能力和競爭力的提升能夠使得企業的運營更加優良與高效。

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。2017年，我們共有745人次參加各類教育訓練，教育訓練的總時數達2,242小時；上海地區共有718人次參與培訓，總時數達1,874個小時。

培訓類別	培訓意義	培訓對象	培訓內容	總時數
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到鼎固，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	116
一般員工教育訓練	通過一般性的各類能力訓練，提高員工人際溝通等方面的綜合能力	全體員工	包括通識教育、人際溝通技巧等一般性的各類能力教育訓練	439
專業教育訓練	通過各部門的專業能力訓練，提供員工的業務能力，提高所屬部門的管理運營效率	各級別員工	包括業務相關的專業能力訓練課程	1,182
其他教育訓練	員工的自主學習能夠幫助提高員工自主學習能力，為鼎固多元化人才建設做更好的儲備	全體員工	包括為員工提供相應的訓練休假和費用報銷，並鼓勵員工組建學習小組，加強內部知識交流與精進	137

人員管理

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。

我們的年度考核包括員工自我考核和上級考核兩大部分。員工將通過對自己上一年度的綜合表現進行自我評價，對自己表現的優缺點進行充分認識，並確定未來一年的相關規劃和改進點。除了員工自我考核之外，部門主管也將對員工的年度表現進行綜合性績效考核，對於績效表現欠佳的員工，部門主管將進行有針對性的交談和輔導，幫助員工改善工作中的不足之處，提升工作能力和改善績效。

各崗位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劃，藉助每年度的員工年度考核結果，發掘表現優異的員工作為儲備人才，列入公司人才庫進行重點培養，保證公司管理層不斷有新鮮血液的注入。

溫馨的員工關懷

員工關愛與幫扶

鼎固希望對員工的關愛不僅僅只局限在物質層面，同時也開展更多互動式的員工關愛活動，加強對員工精神生活的支持，並對女性給予了特別關注。

鼎固嚴格遵守中國大陸政府國務院頒布的《女職工勞動保護特別規定》等國家及地方法規，落實國家關於女員工孕產期及哺乳期的政策，不斷完善女性員工勞動保護制度，特別是保證女性員工在懷孕期、生產期和哺乳期都能獲得充分的休假與休息，並在辦公區域設置哺乳室和孕婦休息室，絕不會因為女性員工由於懷孕、生產及哺乳而使其受到不公平不公正的對待。

2017年我們集團共有12位符合產假申請資格的員工申請產假，上海地區共9位員工申請產假且復職，復職率達100%，另有4位男性員工申請陪產假。

平衡工作與生活

鼎固提倡工作與生活的互相平衡，為員工組織各類文體活動，讓他們在工作之餘，能夠充分享受到在鼎固生活的樂趣，讓他們不僅將辦公場所視為工作場所，且視為一個可以相容工作與生活的溫馨之地。

“鼎固城市遊俠”活動

2017年11月3日，我們在打浦橋社區文化中心成功舉行了“鼎固城市遊俠”團建活動，103位來自各部門的同事踴躍參與。此次活動是一次智力、體力、團隊合作力的綜合考驗，各組成員在活動中充分發揮了團隊合作精神與問題解決能力，解決了一道道的燒腦題，通過各自的闖關策略、有效運用資源，成功完成了活動任務。

此次活動不僅豐富了員工生活，更重要的是促進了員工交流，加強了團隊協作，為日後鼎固的穩定有效運營打下了更為堅實的基礎。



知識大講堂

為了豐富員工的業餘生活，緩解工作壓力以及補充生活知識，鼎固上海辦公室在2017年為員工舉辦了14次知識大講堂活動，包括8次《中醫養生大講堂》和6次《珠寶鑒定大講堂》，讓對此感興趣的員工可以瞭解和學習到一些中醫養生和珠寶鑒定的生活小知識。

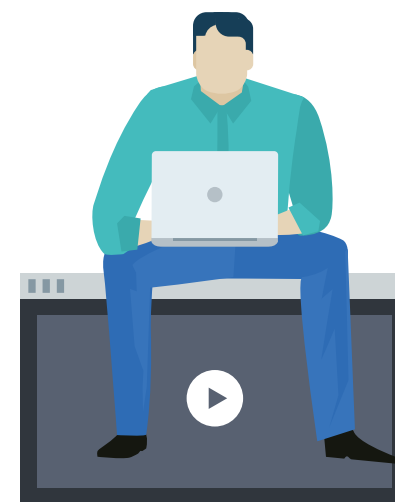
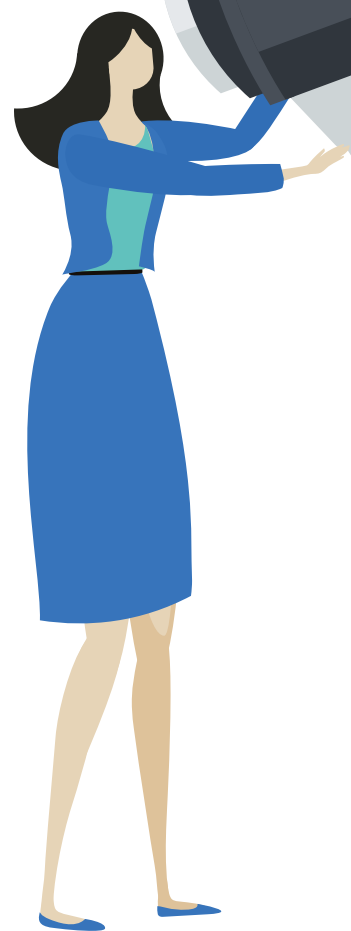
和諧，攜手共進

Harmony . Progress Together

 攜手打造履責生態

 攜手促進社區發展

 攜手傳遞公益愛心



和諧, 攜手共進

Harmony . Progress Together

我們力求通過帶動價值鏈夥伴開展履責管理，與政府、社區及非政府組織攜手，促進運營所在地經濟發展和生活品質提升，開展慈善公益事業，貢獻聯合國可持續發展目標17：促進目標實現的夥伴關係。

攜手打造履責生態

創造合作價值

鼎固積極構建積極良好的供應商和承包商合作模式和互動關係，與合作夥伴一起，為客戶提供最好的產品和服務是我們想要創造的最佳合作價值。

供應商管理

一直以來，鼎固一直強調要維護一個優勝劣汰的公平競爭環境。我們不斷完善和優化供應商管理，施行責任採購制度，嚴格供應商的篩選、評估和管理。我們在篩選供應商合作夥伴時，除了考慮價格、資質、服務品質、公司規模、社會認知度及口碑這幾個基本考察向度之外，持續推動供應商環境、勞務、人權和社會四個維度的進一步綜合評估，逐步建立起可量化、可考核的多維度綜合評估體系。

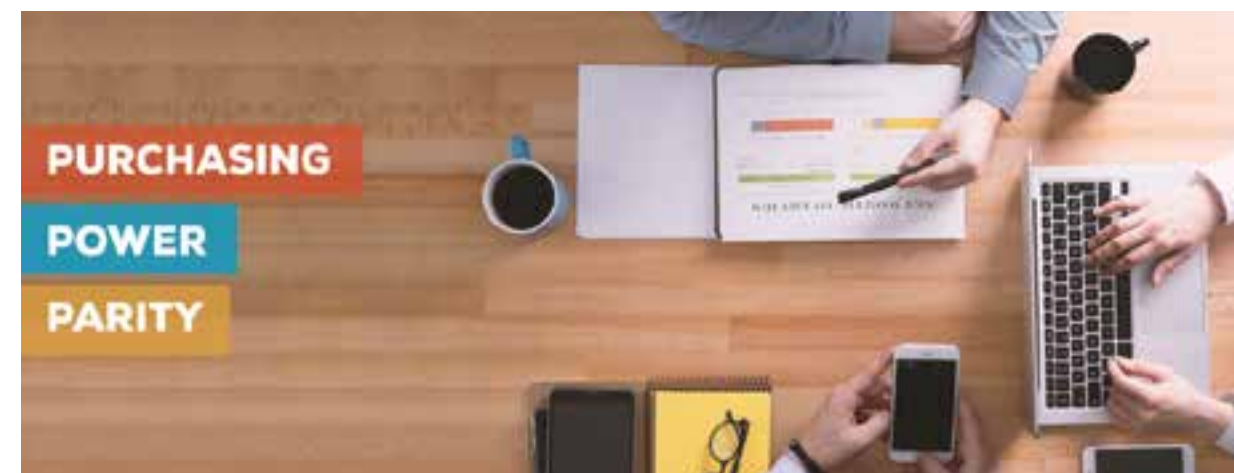


環境評估	• 是否因違反環保法規接受政府部門處罰。 • 是否制定環境保護政策或採取環保措施。
勞務評估	• 是否因違反勞務法規接受政府部門處罰。 • 是否為員工提供安全防護用品及安全教育訓練。 • 是否制定員工福利計劃。
人權評估	• 是否存在僱傭童工或強迫勞動。 • 是否存在歧視行為，如性別、種族歧視，同工不同酬等。
社會評估	• 是否存在不正當競爭，如賄賂、壟斷、惡性競爭行為等。 • 是否在政府部門、媒體機構受到當地居民的投訴。



我們通過三方比價、現場考察、核查公司營業執照及資質檔案等考查方式對潛在供應商進行考察篩選。我們強調負責任的採購，以北京安保物業服務為例，我們通過對多家潛在安保供應商的專業資質、專案服務經驗和能力進行前期審核，並會現場考察公司的管理能力、員工素質和培訓等諸多要素，確保我們選擇的供應商能夠與我們一起保障服務品質。

為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。截至2017年12月31日，我們共有供應商392家，其中369家供應商為運營當地供應商，本地供應商比例高達94.13%。



承包商管理與關懷

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。我們在選擇承包商合作夥伴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、質量和文明的重要性，發現問題後要求承包商第一時間整改。

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掛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 模板因為支撐力不足、跑模、下沉、排架坍塌、模板結構不符合要求等原因發生模板崩塌的風險	• 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 施工噪聲對商戶或居民的影響	• 要求總承包商盡量避開人流高峰期作業，且要做好施工圍擋措施，減少噪聲的影響。

我們將承包商的員工視為鼎固自己的員工，予以同樣的關懷與幫助。在重大節日時，我們會在項目現場為他們發放節日禮金或禮品，給予他們節日的問候；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，并向承包商負責人推薦表現優秀的員工，給予一定的獎勵。2017年，我們向協助顧客找回遺失物品的保潔阿姨、幫助尋找走失兒童的保安人員等予以了充分認可，並給予了獎金鼓勵。



攜手促進社區發展

助力創新經濟

鼎固悉心打造的商場不僅僅只希望成為城市的亮點，我們更希望我們的商場能夠與時俱進，帶來更多的社會效應，為當地提供盡可能多的就業機會，帶動地區繁榮以推動當地的經濟更快更好地發展。

北京鼎好電子商城——商城科創轉型, 助力活力經濟

中國國家主席習近平提出，北京的城市轉型刻不容緩，要將北京建設成為“四個中心”，即全國政治中心、文化中心、國際交往中心和科技創新中心，努力把北京建設成為國際一流的和諧宜居之都。在新定位的指引下，北京開始大力疏解非首都功能，加快構建“高精尖”產業結構。

鼎固積極配合城市轉型以及促進創新創業的政策，結合北京專案所在地的實際情況，逐步將北京鼎好電子商城轉型為科技孵化器，成為促進科技成果轉化、培養高新技術企業和企業家的科技創業服務載體，為創新與創業提供有力的支持，促進北京城市功能的轉型，為北京的經濟發展注入更多的活力。

豐富社區功能

鼎固基於人性化、便民化的考量，在專案開發中通過對基礎設施等硬體的優化設計和生活文化等氛圍的營造，盡可能讓社區變得更加宜居和有活力。例如我們在鼎固嘉定專案中實施了諸多便民工程：

- 在商場周邊建設天橋，能夠對周邊的人員、交通起到有效的疏通和分流作用。
- 建設足量面向外界開放的綠化工程，優化了社區周邊環境。
- 專門設置垃圾分類的區域，滿足垃圾分類的需要。
- 通過搭建從商場到公交車站的自動扶梯並改造自行車庫，便於人員乘坐公交車及自行車停放。



鼎固的業務特性需要鼎固深入並紮根於社區。我們針對市民和顧客積極舉辦和參加各類型的社區互動和公益活動，讓他們在商場消費的同時能夠收穫更多額外的知識和喜悅。未來，我們還將不斷根據社區變化和需求，探索組織更多更貼合需求的活動，推進社會共榮發展。

上海-互動活動與公益活動

給與顧客停車優惠、和支付寶口碑合作的優惠、刷卡消費優惠、消費送餐券活動、情人節消費送鮮花以及抽獎等活動、舉辦了各類社區互動活動。



大齡青年的相親活動、創業展、廣場舞大賽、動漫嘉年華、國學講座、讀書沙龍、等適合不同年齡段的不同類型的活動。



北京-互動活動與公益活動

通過開展各類型的促銷優惠活動讓利於顧客，為顧客帶來實質性的實惠，每個月舉辦不同的主題活動，逢節慶時更加擴大活動規模。



協同商家給予購物優惠、聖誕節主題活動。



重慶-互動活動與公益活動

開展各類公共知識宣傳教育，比如防電信詐騙宣傳、公共場所禁止吸煙標識以及食品安全宣傳等，提升公眾安全意識。



舉辦重慶小姐選拔賽、蘭渝鐵路旅遊節、廣場舞大賽。



傳承特色文化

一座城市的特色文化往往凝聚著這座城市的歷史和精神。我們認為在現代商業社會，商業價值和文化價值是相互促進、共榮共生的兩種價值。我們深度理解和把握地區特色文化，將其與我們的商業活動進行有效融合，形成了具有特色的商業文化地標，上海打浦橋的日月光中心就是我們實踐的典型代表。打浦橋日月光中心毗鄰上海的著名觀光景點“田子坊”，“田子坊”是保有老式上海弄堂風情的石庫門歷史建築群。這裡不僅擁有著歷史的濃厚感，同時也因聚集著的藝術家及文創工作者而生機勃勃。日月光中心的落地，又為這充滿歷史和文藝的地方注入了更多的活力。日月光商圈與“田子坊”歷史建築群的結合，既是歷史與現代的相融合，亦是時尚與傳統的呼應，現在已經成為了上海最具代表性的特色商圈之一。

攜手傳遞公益愛心

我們一直在探索如何為社會的民眾與弱勢族群創造更多的福祉，積極開展多類型的公益慈善活動和志願活動，積極打造鼎固日月光公益平臺。我們將以日月光公益平臺為公益傳播中心，在親身傳遞愛心同時，希望能號召和攜手更多的人加入鼎固的愛心大家庭。

我們也積極與地方政府展開合作，在擴大鼎固日月光公益平臺的影響力的同時，協助地方政府進行良善文化和價值觀的傳播。

黃河源頭的愛心匯聚——青海省瑪多縣公益捐贈

鼎固深刻理解企業取之於社會，更應當用之於社會，積極響應中國大陸政府精準扶貧的政策。2017年9月，鼎固日月光作為上海黃浦區發起的“台商青海公益行”項目的先行企業，實地走訪慰問了瑪多縣，捐贈了價值人民幣陸萬元整的200套床包組給當地幼兒園小朋友，希望當地小朋友都能睡得更溫暖，更舒心，健康快樂的成長。同時，在2017年年末，我們也發起面向瑪多縣的新年送暖公益捐贈活動，員工們積極參與，爭相將家中品相良好的衣服、玩具、玩偶、書籍等孩童用品作為一份溫暖的新年禮物捐贈給瑪多的小朋友，讓他們過一個不一樣的冬天。



綠色屏障——日月光中心公益林種植

鼎固從2014年開始參與上海根與芽的百萬植樹計劃，四年來持續在沙漠擴大日月光公益林的足跡。2017年，我們繼續與靈武市白芨灘防沙林場合作，種植了5,000棵灌木，佔地約27.8公畝。截至2017年底，鼎固的日月光公益林面積已經達到了86.3公畝，累計種植了9,000棵樹苗。我們希望能透過這項行動，為中國大陸沙化嚴重的地區耕耘點點綠芽，為當地的生態恢復工程盡到微薄之力，改善周邊的生態環境，重建健康的生態系統以抵禦荒漠化侵蝕，延續土地生命，同時也為減緩氣候變暖做出積極的貢獻。



“布”一樣的派對——根與芽舊衣回收巨龍計劃

每生產大約3,000件衣物需要2,600萬千瓦時的電耗和大約150-220萬升水用於布料製作與染色等工藝，且使用之後85%的紡織品會直接倒入垃圾堆，造成對環境的巨大危害。衣物回收能夠有效減少棉花種植中所用的殺蟲劑，減少布料製作與染色所需要的能量和水資源，同時能夠減少釋放在環境裡的溫室效應氣體以及揮發性有機物。

2017年1月，鼎固日月光與上海根與芽合作，在商場舉辦舊衣回收活動。我們在活動現場回收舊衣物，正確指導大家如何將衣物捐贈給正規可靠有處理背景的組織，並介紹舊衣回收的全過程。回收後的舊衣物將直接送往專業的舊衣回收公益機構。與此同時，我們還通過“改造課堂工作坊”、“舊衣拼貼”等互動形式，讓民眾切身體會舊衣再利用的多種可能性，提高他們對於回收舊衣物的意識，讓更多的民眾去瞭解並踐行綠色低碳的生活方式。



助力政府公益

鼎固北京

2017年，我們利用商場看板為北京海澱區政府提供了一個價值文化的公益傳播平臺，協助區政府播放關於社會主義核心價值觀以及海澱文明城區建設的公益宣傳。



鼎固重慶

2017年，我們積極配合重慶市政府對公眾宣傳教育，在宣傳環保、禁毒以及食品安全等方面，利用日月光中心的商場看板幫助政府進行大量宣傳。



組織志願活動

流淌的愛——無償獻血

2017年，鼎固積極參與政府組織的無償獻血活動。以鼎固上海辦公室為例，9月9日及9月10日兩天共有近20名員工參與。參與的員工們都希望自己獻出的血液能夠幫助到急需用血的病人們，早日解除病人們的病痛甚至是挽救他們的生命。鼎固多年來致力於倡導員工參與捐血活動，宣揚捐血無害的理念，希望能為社會盡一份責任，讓更多生命得到幫助及延續。



環保志願——碧海金沙淨灘活動

2017年10月，鼎固積極響應由上海市奉賢區政府及公益組織攜手舉辦的“奉賢區碧海金沙淨灘活動”，9名員工志願者代表鼎固參與活動，親身投入社會參與實踐鼎固的永續發展精神，為保護海洋環境奉獻一份小小的心力。



活動當天，社會各界共約650名志願者參與了此次活動，志願者們共清除了碧海金沙景區重達約5噸的人為垃圾，平均每位志願者清除了接近8公斤的人為垃圾。在大家的認真努力之下，沙灘的環境狀況得到了有效的改善，鼎固及此次活動的所有參與者也希望藉此進一步喚醒公眾的環保之心，號召更多的人能加入到環保公益活動中，為保護生態環境盡企業公民的責任。



附錄一：2017年企業社會責任績效

經濟

經濟數據			對應指標：G4-EC1	
主要指標	2015年	2016年	2017年	
營業收入	127.85億	74.53億	50.26億	
母公司淨利（稅後）	36.90億	24.39億	1.90億	
企業所得稅費用	12.53億	4.82億	9.40億	

環境

近三年鼎固各地運營過程中,由鼎固墊付,但非鼎固（由租戶、業主等）所承擔之能耗及排放情況：

用電量(度)						對應指標：G4-EN3		
類別	單位	年度	上海地區				北京地區	重慶地區
			打浦桥 日月光中心	嘉定 日月光中心	御華山	春申路		
用電量	建築電力 使用量/度	2017	31,363,858	2,590,113	1,285,479	-	8,037,781	10,245,021
		2016	29,575,106	-	1,308,788	-	7,152,688	10,048,365
		2015	26,535,257	-	1,189,435	-	7,369,868	11,023,772

溫室氣體排放(tCO2e)						對應指標：G4-EN16		
類別	單位	年度	上海地區				北京地區	重慶地區
			打浦桥 日月光中心	嘉定 日月光中心	御華山	春申路		
用電溫 室氣體 排放量	公噸 CO2-eq	2017	25,436	2,100	1,043	-	8,375	9,748
		2016	23,991	-	1,062	-	7,450	9,561
		2015	21,480	-	963	-	7,797	10,720

用水量(噸)						對應指標：G4-EN3		
類別	單位	年度	上海地區				北京地區	重慶地區
			打浦桥 日月光中心	嘉定 日月光中心	御華山	春申路		
用水量	建築用水 使用公噸	2017	469,269	39,004	4,184	7,262	40,194	145,910
		2016	448,196	-	4,076	-	39,441	135,999
		2015	421,263	-	3,342	-	25,449	118,110

社會

社會績效數據		對應指標：G4-LA1、G4-LA6、G4-LA9	
主要指標	2015年	2016年	2017年
員工數	549人	535人	523人
員工訓練時數	5,379小時	2,286小時	2,242小時
失能傷害率	0%	0%	0%

附錄二：外部組織參與

2017年鼎固於北京、上海、重慶計入及參與的行業及社區組織

上海	北京
上海市黃浦區商務委員會	中國資訊產業商會數位化產業分會
上海市黃浦區停車場庫管理協會	北京市海澱區統計學會
上海市黃浦區消防協會	北京市海澱區工商行政管理學會
上海市黃浦區消費者協會	北京市海澱區商業聯合會
上海市黃浦區物業管理協會	北京市海澱區私營個體經濟協會
上海市黃浦區田子坊管理委員會	北京市海澱區物業管理協會
上海市黃浦區泰康路管理協會	北京中關村寫字樓商會
上海市工程建設品質管制協會	北京中關村不動產商會
上海市城市規劃行業協會第八分會	北京中關村電子產品貿易商會
上海市房地產開發協會黃浦工作委員會	北京市電子商會計算器行業分會
上海市城市規劃行業協會	中國電子市場3C產業聯盟
上海市房地產開發協會	北京市場協會電子賣場分會
上海市建設協會	北京品質協會
上海市黃浦區城市建設檔案	北京廣告協會
重慶	
重慶市消費者協會	北京市電子商會
重慶市物業管理協會	北京市場協會
重慶解放碑中央商務區企業協會	中國電子商會
重慶市房地產開發協會	
重慶市渝中區房產和物管行業協會	
重慶市渝中區私營企業協會	
重慶市房地產協會	
重慶市建設工程品質協會	
重慶市建設工程安全管理協會	

附錄三：獎項與榮譽

獲獎項目/公司	獎項名稱
建築類	
北京鼎固物業公司	綠色照明改造 上海市商業建築需求側管理示範專案
公益類	
北京鼎固物業管理有限公司	榮譽證書 – 協助2017年兩會（三月）、一帶一路高峰會（五月）、 十九大（十月）期間安保措施及預案
服務類	
上海鼎榮房地產開發有限公司	2017上海城市定向戶外挑戰賽——最佳點標合作夥伴
	2017上海零售風雲榜——最佳商業地標獎
	2017年上海購物達人賽——推薦店
	2017魔都上海最地標——最具人氣地標獎
	2017年度招商銀行信用卡——優選合作商戶

附錄四：全球報告倡議組織GRI-G4內容索引

考量面	指標	詳情	對應章節	頁碼
策略與分析	G4-1	經營決策者的話	經營者的話	3
	G4-2	關鍵衝擊、風險及機會	經營者的話	4
組織概況	G4-3	組織名稱	公司概况	10
	G4-4	主要品牌、產品及服務	業務發展	11/12
	G4-5	組織總部所在位置	公司概况	9
	G4-6	組織營運所在的國家數量及國家名	公司概况	9
	G4-7	所有權的性質與法律形式	公司概况	9
	G4-8	說明組織所提供服務的市場	業務發展	11
	G4-9	說明組織規模	業務發展	13/14
	G4-10	員工組成	人才，著於支持	13/14
	G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例	不適用	不適用
	G4-12	描述組織的供應鏈	攜手打造履責生態	65-67
	G4-13	報告期間有關組織規模、結構、所有權及供應鏈的重大變化	無重大變化	/
	G4-14	說明組織是否具有因應相關的預警方針	公司治理	17/18
	G4-15	列出經組織簽署認可，而由外部所指定的經濟、環境與社會規章或其他倡議	無	/
	G4-16	列出組織參與的公協會和國家/國際性倡議組織名單	附錄二：外部組織參與	76
	G4-17	列出組織合併財報	業務發展	15
鑒別重大考量面與邊界	G4-18	界定報告內容和考量面邊界的流程及如何依循其原則	重大性評估	24
	G4-19	列出所有在界定報告內容過程中所鑒別出的重大考量面	重大性評估	25
	G4-20	重大考慮面內部邊界	重大性評估	24/25
	G4-21	重大考慮面外部邊界	重大性評估	24/25
	G4-22	說明對先前報告書中所提供之任何資訊有重編的影響及原因	無重編	/
	G4-23	說明與先前報告書期間相比，在範疇與邊界考量面的顯著改變	無顯著改變	/
	G4-24	組織進行議合的利害關係人群體	利害關係人參與	23
利害關係人議合	G4-25	鑒別與選擇利害關係人的方式	利害關係人參與	23
	G4-26	與利害關係人議合的方式	利害關係人參與	23
	G4-27	利害關係人所提出的關鍵議題與關注事項以及組織的回應	利害關係人參與	23
	G4-28	所提供資訊的報告期間	關於本報告	1
報告書基本資料	G4-29	上一次報告日期	關於本報告	1
	G4-30	報告週期	關於本報告	1
	G4-31	聯絡資訊	關於本報告	2
	G4-32	說明組織所選擇的依循選項	關於本報告	2
	G4-33	說明組織為報告尋求外部確信政策與現行做法	關於本報告	2
治理	G4-34	組織的治理結構	公司治理	16
倫理與誠信	G4-56	組織之價值、原則、標準和行為規範，如行為準則和倫理守則	責任願景	21/22

特定標準揭露

經濟面

考量面	指標	詳情	對應章節	頁碼
經濟績效	DMA	相關管理方針	關於鼎固	1
	G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	業務發展	11/12
	G4-EC3	組織確定福利計畫義務的範圍	人才，著於支持	58-60
	G4-EC5	工資起薪水平與機構重要運營地點當地的最低工資水準的比例（按性別劃分）	切實的權益支持	58
	G4-EC6	機構在重要運營地點聘用當地社區高層管理人員所占的比例	人才，著於支持	55/56
	G4-EC7	基礎設施投資及支援性服務的開展和影響	攜手促進社區發展	68-71

環境面

考量面	指標	詳情	對應章節	頁碼
能源	DMA	相關管理方針	相關綠色，融入點滴	41
	G4-EN4	組織外部的能源消耗量	綠色運營，如同融入呼吸	47/50
	G4-EN7	降低產品和服務的能源需求	綠色運營，如同融入呼吸	43/44
水	DMA	用水管理方針	綠色，融入點滴	42
	G4-EN8	依來源劃分的總取水量	綠色運營，如同融入呼吸	47
	G4-EN10	循环及再利用水的总量及百分比	綠色，融入點滴	44
排放	DMA	排放管理方針	綠色，融入點滴	45
	G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量（範疇二）	綠色運營，如同融入呼吸	50
	G4-EN17	其他間接溫室氣體排放量（範疇三）	綠色運營，如同融入呼吸	50
	G4-EN19	減少的溫室氣體排放量	綠色運營，如同融入呼吸	/
廢水排放與廢棄物	DMA	相關管理方針	綠色，融入點滴	46
	G4-EN23	按類別及處理方法分類的廢棄物總重量	綠色建造，如同融入血肉	44/46
產品及服務	DMA	相關管理方針	綠色，融入點滴	41
	G4-EN27	降低產品和服務環境影響的程度	綠色，融入點滴	41-45
法規遵循	DMA	相關管理方針	綠色，融入點滴	41/42
	G4-EN29	違反環境法律和法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	綠色，融入點滴	43

社會面

考量面	指標	詳情	對應章節	頁碼
勞動實務與勞動尊嚴				
勞雇關係	DMA	相關管理方針	人才，著於支持	55
	G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工的總數及比例	人才，著於支持	55-57
	G4-LA2	按重要營運地點劃分，只提供予全職員工而非臨時或兼職員工的福利	人才，著於支持	58/59
職業健康與安全	DMA	相關管理方針	有力的健康支持	60
	G4-LA6	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷、職業病、誤工及缺勤比例，以及和因公死亡人數	有力的健康支持	60
訓練與教育	DMA	相關管理方針	堅實的能力支持	60
	G4-LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數	堅實的能力支持	60/61
員工多元化與平等機會	DMA	相關管理方針	人才，著於支持	55
	G4-LA12	按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分，公司治理組織成員和各類員工的組成	人才，著於支持	55/56
供應商 勞動實務評估	DMA	相關管理方針	攜手打造履責生態	65-68
人權				
不歧視	DMA	相關管理方針	人才，著於支持	55
	G4-HR3	歧視事件的總數，以及機構採取的糾正行動	無歧視事件	/
童工	DMA	相關管理方針	人才，著於支持	55
	G4-HR5	有嚴重使用童工風險的營運據點和供應商，以及採取有助於杜絕使用童工的行動	無嚴重使用童工風險	/
強迫與強制勞動	DMA	相關管理方針	人才，著於支持	55
	G4-HR6	有嚴重強迫或強制勞動事件風險的營運據點和供應商，以及有助於減少任何形式的強迫或強制勞動的行動	無嚴重強迫或強制勞動事件風險	/
保全實務	DMA	相關管理方針	人才，著於支持	55
	G4-HR7	安保人員在運營相關的人權政策及程式方面接受培訓的百分比	人才，著於支持	60
社會				
反貪腐	DMA	相關管理方針	公司治理	17
	G4-SO4	防止貪汙政策的通訊及培訓	公司治理	17
	G4-SO5	已確認的貪腐事件及採取的行動動	公司治理	18
產品責任				
客戶隱私	DMA	相關管理方針	品質，源自用心	29
	G4-PR8	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數	無相關投訴	36
法規遵循	DMA	相關管理方針	品質，源自用心	29
	G4-PR9	因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定被處巨額罰款的金額	無違反法律和規定事件	36

附錄五：確信報告



會計師獨立確信報告

鼎固控股有限公司 公鑒

一、 確信範圍

本事務所接受鼎固控股有限公司（以下簡稱鼎固控股）之委任，對 2017 年度企業社會責任報告書中所選定之永續績效資訊進行有限確信並出具報告。

有關鼎固控股所選定之標的資訊及其適用基準，詳附件一。

管理階層責任

鼎固控股管理階層應依據適當之基準編製2017年度企業社會責任報告書，包括參考全球永續性報告協會(Global Reporting Initiatives, GRI)所發布之第四代永續性報告指南(G4)及行業補充指南，並應設計、執行及維護與報告編製相關之內部控制，以蒐集並揭露報告書內容。

本事務所責任

本事務所係依照財團法人中華民國會計研究發展基金會所發布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」之要求規劃並執行有限確信工作。

二、 確信工作

有限確信案件中執程序之性質及時間與適用於合理確信案件不同，其範圍亦較小，所取得之確信程度明顯低於合理確信案件。為取得有限確信，本事務所於決定確信程序之性質及範圍時曾考量鼎固控股內部控制之有效性，但目的並非對鼎固控股內部控制之有效性表示意見。

為作成有限確信之結論，本事務所已執行下列工作：

- 與鼎固控股之管理階層及員工進行訪談，以瞭解鼎固控股履行企業社會責任之整體情況，以及報導流程；
- 透過訪談、檢查相關文件，以瞭解鼎固控股之主要利害關係人及利害關係人之期望與需求、雙方具體之溝通管道，以及鼎固控股如何回應該等期望與需求；



- 針對報告中所選定之永續績效資訊進行分析性程序；蒐集並評估其他支持證據資料及所取得之管理階層聲明；如必要時，則抽選樣本進行測試；
- 閱讀鼎固控股之企業社會責任報告書，確認其與本事務所取得關於企業社會責任整體履行情況之瞭解一致。

三、先天限制

因企業社會責任報告中所包含之非財務資訊受到衡量不確定性之影響，選擇不同的衡量方式，可能導致績效衡量上之重大差異，且由於確信工作係採抽樣方式進行，且任何內部控制均受有先天限制，故未必能查出所有業已存在之重大不實表達，無論是導因於舞弊或錯誤。

四、品質管制與獨立性

本事務所遵循審計準則公報第四十六號會計師事務所之品質管制之規範，建立並維護完備之品質管制制度，包含遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。本所亦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。

五、結論

依據本事務所執行之程序及所獲取之證據，未發現鼎固控股所選定之永續績效資訊有未依照適用基準編製而須作重大修正之情事。

安永聯合會計師事務所

會計師：曾于哲



民國一〇七年九月二十八日



附件一：

編號	章節	內文標題	標的資訊	適用基準
1	第一章	公司治理	2017 年度打浦橋地區共有 370 家在營商戶，嘉定 98 家商戶，均簽署《日月光中心商戶道德規範書》。	2017 年間在營商戶簽署《日月光中心商戶道德規範書》之總家數。
			上海地區 305 名員工也均簽署《鼎固控股員工道德規範書》。	2017 年間在職員工簽署《鼎固控股員工道德規範書》之總員工人數。
2	第三章	一份暖心的服務	打浦橋日月光中心商戶電話投訴數量 38 起。	2017 年間商戶電話投訴之總件數。
3	第三章	一份暖心的服務	打浦橋日月光中心與嘉定日月光中心的綜合滿意率分別為 85.74% 和 80.27%。	2017 年間商戶滿意度問卷於各面向填寫「滿意」及「非常滿意」之戶數除以於各面向填寫問卷之總商戶數之比率。
			其中營運管理部分更是達到 94.22% 與 97.72% 的超高滿意率。	2017 年間商戶滿意度問卷於營運管理面向填寫「滿意」及「非常滿意」之戶數除以於營運管理面向填寫問卷之總商戶數之比率。
4	第四章	綠色營運，如同融入呼吸	要求新裝修商戶與我們簽署《裝修施工承諾書》、《二次裝修施工使用綠色環保材料承諾書》；在上海地區，2017 年度新進商戶中有 80% 的商家均已做簽署。	2017 年間簽署承諾書之新進商戶數除以新進商戶總家數之比率。
5	第四章	綠色營運，如同融入呼吸	2017 年度總共進行三次大型油煙管道清洗工程。	2017 年間進行大型油煙管道清洗工程之總次數。
6	第四章	綠色營運，如同融入呼吸	2017 年上海地區打浦橋日月光中心用電量 24,865,946 度。	2017 年間，打浦橋電力公司之用電度數扣除鼎固承擔之用電度數。
			2017 年上海地區嘉定日月光中心用電量 3,304,644 度。	2017 年間，嘉定電力公司之用電度數扣除鼎固承擔之用電度數。



編號	章節	內文標題	標的資訊	適用基準
7	第五章	切實的權益支持	2017 年度上海地區共有 5 名同仁獲得生育寶禮金 800 元。	依據公司福利政策訂定之金額；依據結婚登記及出生證明申請福利金之總員工人數。
			2017 年度上海地區共有 2 名同仁獲得結婚禮金 600 元。	
8	第五章	切實的權益支持	2017 年，鼎固上海共 151 人參加年度健康檢查。	參與 2017 年度健康檢查之總人數。
			2017 年，鼎固上海為員工體檢總花費人民幣 243,000 元。	支付 2017 年度健康檢查之總金額。
9	第五章	堅實的人才培養	2017 年，我們共有 745 人次參加各類教育訓練，教育訓練的總時數達 2,242 小時；上海地區共有 718 人次參與培訓，總時數達 1,874 小時。	2017 年間人資彙總參與各類教育訓練，包含內訓及外訓之培訓總人數及總時數。
			2017 年新進人員參與 116 小時、一般員工參與 439 小時、專業訓練參與 1,182 小時、其他訓練參與 137 小時。	
10	第五章	溫馨的員工關懷	2017 年上海地區共 9 位員工申請產假且復職，復職率達 100%，另有 4 位男性員工申請陪產假。	2017 年間上海地區人資記錄申請產假及陪產假之總人數；及依據人資系統調閱復職人數除以申請產假之總人數。