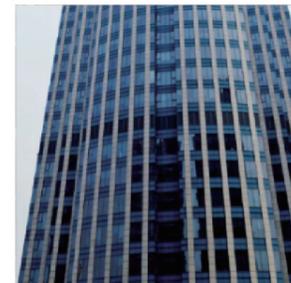
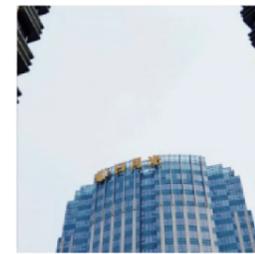
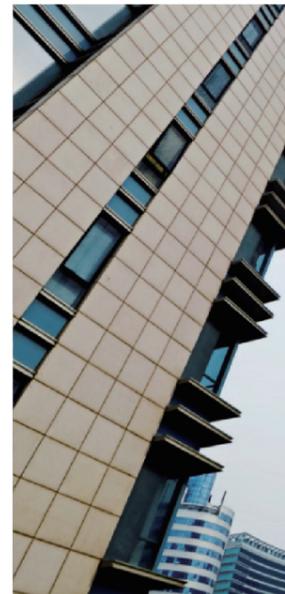
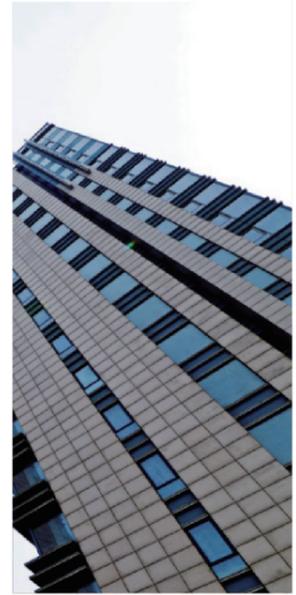




2019 企業社會責任報告

Corporate
Social
Responsibility
Report



  
www.sinohorizon.cn



合作 · 共赢 · 创意 · 发展
COOPERATION WIN-WIN CREATIVITY AND DEVELOPMENT

2019 企業社會責任報告書

鼎固控股有限公司

Sino Horizon Holdings Limited Corporate Social Responsibility Report

目錄 CONTENTS

	經營者的話	1
	關於本報告書	3
	2019 鼎固榮耀	4
1. 經營 堅守初心	1.1 關於鼎固	6
	1.2 公司治理	9
	1.3 營運發展	13
	1.4 風險與機會	19
2. 永續 融入企業文化	2.1 永續發展願景	21
	2.2 永續治理關注主題	23
	2.3 利害關係人溝通	24
3. 品質 源自用心	3.1 回到初心的設計	25
	3.2 令人安心的保障	29
	3.3 永續夥伴的建構	31
	3.4 一份暖心的服務	33
4. 綠色 融入點滴	4.1 綠色設計	38
	4.2 綠色建造	40
	4.3 綠色營運	41
5. 人才 著於支持	5.1 員工照護與關懷	47
	5.2 人才培育及留才	53
	5.3 安全工作與照護	56
6. 和諧 攜手共進	6.1 公益愛心傳遞	58
	6.2 社區融合發展	59
	附錄一：外部組織參與	61
	附錄二：GRI 指標對照索引	62
	附錄三：確信項目彙總表	65
	附錄四：會計師有限確信報告	67



經營者的話

「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。」是鼎固的企業使命，樹立一個「永續發展並建立優質的集團品牌形象，成為能夠體現社會價值、履行社會責任的企業」是我們的願景。隨著科技的演進及整體社會水平提升，綠色、健康及永續概念導入設計階段、營造過程的智慧工業化、營運管理的數位智能控制以及共享空間概念的興起等，都將改變既有的產業生態及運營管理；我們將以堅守工程品質對社會負起重要責任，透過集團資源整合及新商業佈局，引導集團在這新興的潮流趨勢中抓住機會及轉型推進，一同為整體社會帶來正向效益。

我們檢視 2019 年公司運營監理，即時性的確認調整及修正必要性，有效落實集團風險控管機制。我們承諾建造一個平等尊嚴的職場環境，讓員工能發揮所長與拓展能力。作為社會責任的積極踐行者，我們在長期的永續發展願景引導之下，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，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，在永續發展的道路上邁步向前。

在營運績效上，2019 年度鼎固營業收入為 57 億元，營業毛利將近 29 億元，毛利率為 50%，繼續營業單位本期淨利為 4.2 億元。鼎固於透過處分子公司北京鼎固鼎好實業有限公司股權，實現停業單位淨利 78 億元，貢獻每股獲利 4.47 元。受益於此，本期淨利 82 億元，每股盈餘 4.72 元。2019 年售房收入為 30 億元，在持續發展的同時，因應永續發展的社會意識崛起，鼎固控股在產品及服務創新上也不斷精進及進步，並且堅持鼎固之經營方針，其中包括結合大陸政府的城市化政策、配合當地發展計劃、謹慎增加土地儲備、提升住宅品質、推動節能環保、選用優質承建商。在 2019 年我們持續以友善的設計及工法，以及城市融合之地景設計手法，逐步開展上海日月光中心二期，也將高端智慧綠建築設計融入我們的產品設計之中，並支持政府之循環經濟設計理念。

鼎固向來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，與各利害關係人保持定期的、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，更希望我們的商場能夠帶來更多的社會效應，帶動地區繁榮。我們積極開展多類型的公益慈善活動和志願活動、打造鼎固日月光公益平臺，並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。

展望未來，我們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 張洪本



總經理 張能耀

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，我們有責任為台灣地區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（以下簡稱 CSR 報告書或本報告書），定期檢視利害關係人之期待編製報告書進行溝通，2019 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，第三章闡述公司的核心價值及建築工藝理念及成果，第四章展現公司在環境永續與綠建築設計的投入，第五章說明公司人才培育與關懷的重視，第六章為社會融合及社區捐助等活動參與成果，並檢附相關附錄以展現公司於永續發展治理之績效。為提升報告書品質與可信度，我們也藉由第三方報告書確信，使揭露之資訊更加準確透明。我們期望，藉由 CSR 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企業社會責任報告書，所揭露的數據及內容以 2019 年度（2019 年 1 月 1 日至 12 月 31 日）的資料為主，部分績效數據將會追朔到 2018 年及 2017 年之資訊，以呈現出相關趨勢與變化。鼎固遵循台灣證券交易所「上市公司編制與申報企業社會責任報告書作業辦法」規定，將每年定期於 9 月出版企業社會責任報告書。

上本報告書發佈日期：2019 年 09 月 30 日

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上海、重慶、昆山、無錫等地 12 個已建、在建及待建項目（北京鼎好電子商城因出售所有權轉換不列入本報告範圍），請詳見第一章關於鼎固項目一覽表，本報告若有資訊重編事項，將特別標註說明。

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，以新台幣為計算單位；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 2019 年平均匯率換算，1 人民幣 =4.4722 新台幣。

報告書編製依據

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企業社會責任的相關資料，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郵箱公司官方網站 <http://www.sinohorizon.cn/>、台灣證券交易所官網 <http://www.twse.com.tw/zh/> 獲取。

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)，確信標的請參閱《附錄三》，確信報告請參閱《附錄四》。

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

2019 鼎固榮耀

經營 堅守初心

- 2019 年鼎固的營業收入達 5,737,206 仟元，營業成本為 2,885,466 仟元，毛利率為 50%。
- 2019 董事會平均出席率為 89%。
- 高階經理人 100% 簽署 鼎固控股有限公司董事及經理人道德行為準則。
- 員工 100% 簽署《鼎固控股員工道德規範書》。
- 商戶 100% 簽署《日月光中心商戶道德規範書》。

品質 源自用心

- 上海嘉定停車場獲選為上海市 2019 年公共停車場（庫）品質信譽 AAA 級。
- 2019 年，我們的在地採購比例為 82%，其中上海和重慶的在地採購比例分別為 81% 和 89%。
- 2019 年打浦橋日月光中心的綜合滿意度為 90.61%，其中營運管理達 98.32% 的滿意度；嘉定日月光中心的營運管理滿意度亦達到 95.28%。

綠色 融入點滴

- 上海日月光二期融合最優技術組合策略，同時導入中國綠色建築二星級評價標準及美國 LEED 金獎之設計理念；上海日月光二期通過 LEED 金級預認證。
- 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》，2019 年上海打浦橋地區共有 63 家新進商戶簽署。
- 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、再回收）原則，增強資源節約宣傳。
- 推行垃圾分類，《上海市生活垃圾管理條例》實施首月上海日月光商場整體垃圾分類初檢合格率已達到 92%。
- 贏得「2018-2019 年國家級商業建築需求側管理示範項目」。

人才 著於支持

- 員工性別比例接近 1:1，充分展現公司的員工平等和多元化。
- 制定管理人才儲備計劃。
- 提供多元化員工教育訓練，2019 年，鼎固上海及重慶共有 480 人次參加內部與外部教育訓練，教育訓練的總時數達 3,036.5 小時，比前一年度增加 44%。
- 舉辦鼎固核心價值觀徵集活動，共計 178 位同仁參與，貢獻 673 項高能量詞條，「誠信、創新、敬業、團結、責任」位列前位。

和諧 攜手共進

- 連續三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價值新台幣 268,332 元之物資。
- 捐贈 10 台電腦設備予青海瑪多的花石峽鎮社區辦公室，讓其提供在地人民更好的服務。
- 投入新台幣 670,830 元購買 6,000 株堅果苗贈與等嘎拉村 54 戶農戶，幫助其發展堅果種植項目。
- 獲評 2019 年度黃浦區「先進微型消防站」，消防運動會獲頒「物業企業滅火技能個人優秀獎」。
- 投入新台幣 2,459,710 元，在地鐵嘉定北站設置一座公共廁所，提升當地公共衛生環境。

經營 堅守初心



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。

重點績效

- 2019 年鼎固的營業收入達 5,737,206 仟元，營業成本為 2,885,466 仟元，毛利率為 50%。
- 2019 董事會平均出席率為 89%。
- 高階經理人 100% 簽署鼎固控股有限公司董事及經理人道德行為準則。
- 員工 100% 簽署《鼎固控股員工道德規範書》。
- 商戶 100% 簽署《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，主要從事經營大陸地區之不動產開發、不動產租售、不動產管理、百貨經營及停車場管理等業務，為期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 月成立鼎固控股有限公司 (Sino Horizon Holdings Limited)，合併持有股權。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），成為台灣地區第一家主營大陸房地產回台上市公司。公司主要產品業務範疇為三大區塊，分別為住宅、商場、辦公樓及物業管理，主要集中在上海、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。

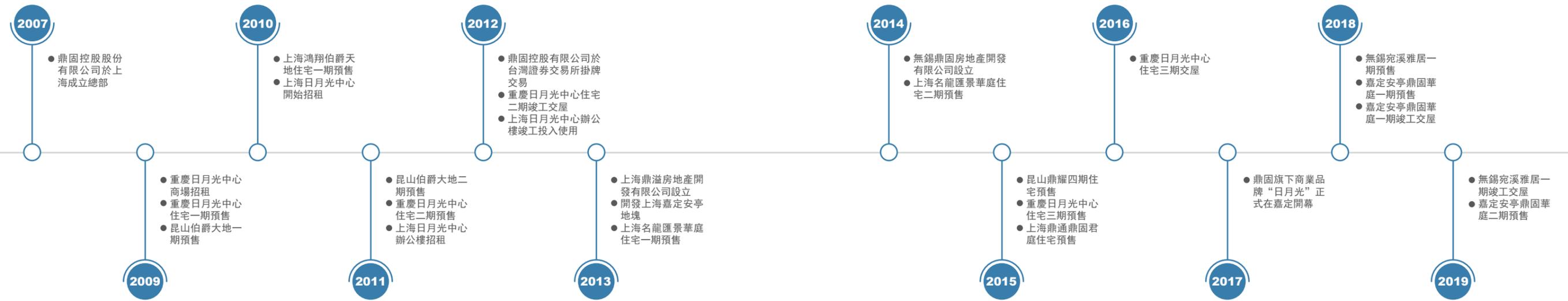
公司名稱	鼎固控股有限公司 Sino Horizon Holdings Limited (簡稱：鼎固)
設立時間	2007 年 12 月 5 日設立 2012 年 12 月鼎固控股有限公司於台灣證券交易所正式掛牌交易（股票代碼：2923）
主要產品或服務類型	從事經營不動產開發、不動產租售、不動產管理、停車場業務等。
資本額	17,402,970 (新台幣仟元)
主要營運地區	上海、江蘇、重慶
員工人數	365 人
總部位置	上海市黃浦區徐家匯路 610 號 34 樓
聯絡處	台北聯絡處：新北市汐止區康寧街 751 巷 1 號（聯絡電話：886-02-26916069） 上海聯絡處：上海市黃浦區徐家匯路 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，台灣證券交易所股票代碼：2923
重大事項	2019 年度無重大營運改變(所在地或營運上的改變,包括廠房、設備的啟用、關閉和擴充,股本結構的改變與其它資本的構成、保有及營運上的改變,供應商所在地、供應鏈結構,或與供應商之關係,包括選用和終止的改變)。

鼎固控股有限公司持有之項目公司

- 上海鼎嘉（嘉定 A 鼎固中心）
- 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（嘉定安亭鼎固華庭）
- 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）

公司創立以來即關注中國大陸房地產市場發展，持續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。由於中國大陸城市人口密集、社經活動蓬勃發展，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。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。

鼎固公司沿革



集團代表性作品



上海日光中心

上海日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，擁有超過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

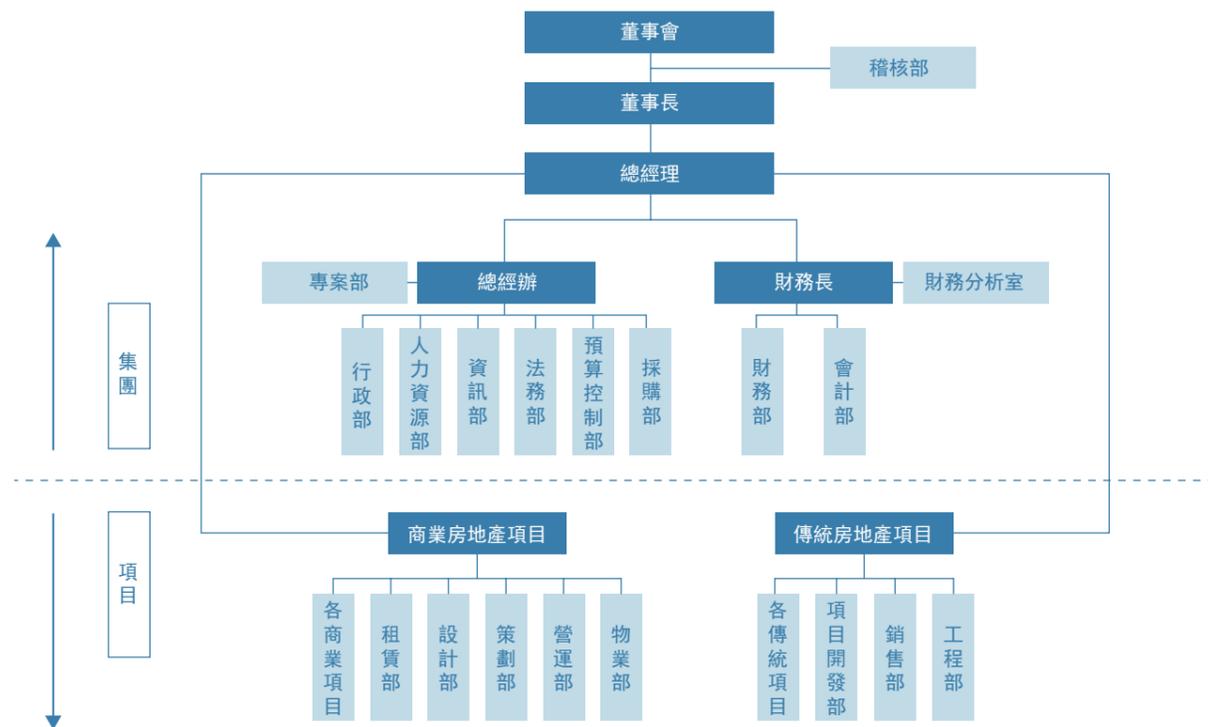
嘉定在《2040年上海城市規劃》中被列為上海西北板塊新城鎮中心，嘉定日光中心承襲“日光”品牌的商場運營與管理經驗，依託軌道交通，上蓋於地鐵11線嘉定北站，打造以餐飲為主、融合教育培訓與銀行服務等業態的社區型商業地標，為居民提供便利的生活。

1.2 公司治理

重大主題名稱	公司治理與策略
對組織的意義及重大性	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，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。
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。
責任	董事會
資源	董事會、議事單位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	本公司已經設置了公司治理主管的崗位，來確保以下相關事務能夠有效達成： 1. 依法辦理董事會及股東會之會議相關事宜。 2. 製作董事會及股東會議事錄。 3. 協助董事、監察人聘任及持續進修。 4. 提供董事、監察人執行業務所需之資料。 5. 協助董事、監察人遵循法令。 6. 其他依公司章程或契約所訂定之事項等。
評量機制	透過股東會年報、公司網站、以及企業社會責任報告書，來讓相關利害關係人對於公司治理的卓越成果有所瞭解與認識。

為能健全有效的達成公司營運目標，我們建構一個機制健全、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，並設立薪酬委員會、審計委員會及獨立董事，以符合公司治理潮流趨勢之期待。鼎固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，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。

鼎固治理組織架構如下圖所示：



公司主要部門主要職責

項目開發部 1. 土地開發策略建議及投資分析計算 2. 土地與市場訊息的諮詢及收集整理 3. 開發案初步設計與整理進度時程的規劃	租賃部 1. 制定租賃計畫，並與租賃代理公司執行實施租賃計畫 2. 租賃合約簽訂以及租賃業務的服務管理 3. 租金調控以及開發潛在客戶	銷售部 1. 編制專案開發銷售計畫 2. 執行專案行銷計畫及處理銷售過程相關手續 3. 監督簽約與回款作業 4. 完成相關證照及交房手續
預算控制部 1. 主導工程招標以及相關合約簽訂工作 2. 編制工程項目建安概算，審核建安成本分析以控制工程建安成本 3. 審核工程實施中所發生的變更簽證 4. 負責工程項目最終核價決算工作	工程部 1. 工程項目之規劃與設計管理 2. 管理工程項目之成本、品質、進度與安全 3. 負責辦理工程項目建設期間相關政府證照 4. 負責工程項目的驗收、竣工備案及移交作業	財務部 1. 負責售房及租賃收款作業 2. 銀行現金管理、控管專案公司資金調度 3. 負責銀行融資作業 4. 審核財務報表簽證
物業部 1. 為業主和非業主使用人提供物業日常管理服務 2. 對物業相關基礎及配套设施維修與維護	策劃部 1. 商場廣告位租賃及管理 2. 提升公司形象、參展、廣告、企劃與執行	營運部 1. 業務及顧客資訊管理 2. 制定並執行項目營運與客服管理工作
設計部 1. 負責規範設計管理制度、流程，完善公司設計管理體系 2. 二裝期間服務商戶經營所需機電增容、消防、上下水及排煙等改建工程 3. 管理商戶進場前圖紙審核及指導服務 4. 協助業務部門採集出租商舖面積及出租商舖機電條件等數據	會計部 1. 編制財務報表及管理性財務報表 2. 處理會計帳務及成本資料的收集與分析 3. 編制集團合併報表及覆核關係企業賬務處理 4. 稅務申報及管理 5. 預算的統籌控制與執行狀況分析 6. 依法執行公司治理相關規定	資訊部 1. 負責配合公司戰略和管理需求，進行組織的遠、中、近資訊化規劃和實施 2. 負責各種資訊化制度的草擬，參與制度經核准後的推動執行 3. 負責基礎網路（區域網路、虛擬專網、單機）的規劃、構建、日常維護和安全防護；負責在組織內部提供資訊技術服務；負責建立、推廣網上辦公 4. 配合企業營運計畫，研擬短、中、長期資訊計畫及年度預算編制及核准
人力資源部 1. 制訂與修改人力資源相關管理辦法與規章制度，健全人力資源管理體系 2. 根據公司發展戰略，預測人員需求，擬定人力資源規劃與發展方案，編制人事預算 3. 負責薪酬福利管理，維護勞資關係，進行員工關懷 4. 擬定招聘計畫，推展實施招聘活動，達成招聘指標 5. 完善績效管理體系，執行績效考核工作 6. 規劃教育訓練架構，落實各種一般職能、專業職能相關之培訓計畫	行政部 1. 負責公司日常行政事務管理 2. 完善公司後勤事務相關管理辦法，執行後勤工作，負責辦公物品採購及發放、車隊管理、設施維修、檔案保管等 3. 辦理各種簽證與工作證，負責員工差旅各項票務訂購、住宿安排等 4. 組織公司員工團康、旅遊活動，籌組規劃員工福利相關事項	專案部 1. CSR 報告書的編制 2. 內部 SOP 建立及維護 3. 集團公益活動開展 4. 統籌集團跨部門專案
稽核室 1. 確保內部控制制度之有效實施 2. 依風險評估擬訂定期稽核計畫 3. 執行稽核報告檢查公司內部控制制度 4. 定期向審計委員會報告內部控制結果及後續追蹤事項	採購部 1. 負責供應商資質、行為上的管理 2. 負責採購系統建立、優化 3. 統籌集團採購需求，透過詢比議價採購最有競爭力的商品	財務分析室 1. 編制每季董事會開會資料，股東會議事手冊等資料 2. 負責集團境內外融資事務 3. 籌備證券事務相關資料 4. 負責專案投資專案分析與報告
	法務部 1. 負責對外法律文件，並審閱對外合約 2. 申請公司相關證照及處理各項法律事務和案件糾紛	



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。2019 年，鼎固共召開股東大會 1 次，董事會會議 6 次（其中 1 次為臨時董事會），審計委員會會議 5 次，薪酬委員會會議 3 次，法人說明會 1 次；2019 董事會平均出席率為 89%。

以下為鼎固的最高治理單位及 2019 年度運作情形：

治理單位	設立宗旨	人數	獨董人數	會議次數	親自出席比率	
董事會	本公司之董事會應指導公司策略、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，應確保董事會依照法令、公司章程之規定或股東會決議行使職權。 依本公司章程規定，本公司設董事 9 至 11 人，任期三年，採候選人提名制度，由股東會就候選人名單選任，連選得連任。本公司董事名額中，設置獨立董事至少三人，且不得少於董事席次五分之一。	11	3	6	董事長	張洪本：100%
					董事	張虔生：75%（註）
						張能耀：100%
						Madeline D Chang:83%
						林豐正：83%
						陳清忠：83%
						馮安怡：100%
						陳慶華：50%（註）
						汪渡村：100%
					獨立董事	徐立德：83%
陳政弘：100%						
郭素春：83%						
審計委員會	本委員會應由全體獨立董事組成，其委員會人數不得少於三人，其中一人為召集人，負責不定期召集審計委員會會議，且至少一人應具備會計或財務專長。審計委員會之決議，應有審計委員會全體成員二分之一（含）以上之同意。 本委員會之運作，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。	3	3	5	獨立董事	陳政弘：100%
						徐立德：80%
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。 本委員會成員之任期與委任之董事會屆期相同。 本委員會之成員因故解任，致人數不足三人者，應自事實發生之日起算三個月內召開董事會補行委任。 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	3	3	獨立董事	陳政弘：100%
						徐立德：67%
						郭素春：67%

註：張虔生於 2019.06.28 就任，陳慶華於 2019.06.28 解任。

誠信經營與反貪腐

重大主題名稱	誠信經營與倫理規範
對組織的意義及重大性	道德和正確的價值觀是人在社會立足的根本，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。
管理方針	
政策與承諾	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。
目標	確保公司財產有妥善保護，公司權益不受侵害，舞弊風險有妥善管控。
責任	稽核部
資源	稽核部員工
申訴機制	信箱：hotline@sinohorizon.cn 電話：021-64399177
行動計畫	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。
評量機制	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。

“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，因為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，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。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》、《日月光中心商戶道德規範書》和《日月光中心廣場經營管理規約》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	2019 年績效
✓ 鼎固控股有限公司董事及經理人道德行為準則	✓ 100% 全數簽署
✓ 鼎固控股員工道德規範書	✓ 100% 全數簽署
✓ 日月光中心商戶道德規範書	✓ 100% 全數簽署
✓ 日月光中心廣場經營管理規約（重慶地區）	✓ 100% 全數簽署

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。2019 年度鼎固集團 14 名董事及高階經理人均簽署《鼎固控股有限公司董事及經理人道德行為準則》，2019 年底上海地區員工總數為 287 名，全數簽署《鼎固控股員工道德規範書》。2019 年底上海打浦橋日月光中心共有 345 家營業商戶，上海嘉定日月光中心共有 76 家商戶，全數簽署《日月光中心商戶道德規範書》。另外 2019 年重慶地區共有 180 家商戶也 100% 在物業安保部簽署《日月光中心廣場經營管理規約》。

為能持續精進同仁之相關公司治理實務及能力，2019 年我們派訓總治理單位員工參加公司治理相關培訓，包含公司治理相關培訓、上海交通大學外部培訓、理階以上之管理課程、公司管理培訓線上課程等，另外我們也建置舉報管道，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。鼎固為能將公司治理持續提升及優化。公司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，目標在傾聽各方意見，並妥善處理相關投訴事件。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，加以釐清，尋求積極且合理的解決方案。2019 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。依據鼎固之 2019 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

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

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。

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，並配合當地發展計劃，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。
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。

2019年鼎固的營業收入達5,737,206千元，營業成本為2,885,466千元，較2018年的營業收入6,928,722千元減少17.20%，毛利率為50%，每股盈餘為4.72元；其中租賃收入2,073,525千元，售房收入為3,029,343千元，不動產管理及其他634,338千元。整體經營績效住宅類佔24%，商場佔26%，辦公大樓佔25%，其他約佔25%。2019年中國經濟增速雖較往年相對趨緩，但仍舊保持著總體平穩的發展態勢，然而由於中國政府對房地產市場秉持著「房住不炒」的政策，資金監管日趨嚴格，進而影響到鼎固2019年的經營表現。

2019年產生及分配的經濟價值如下：

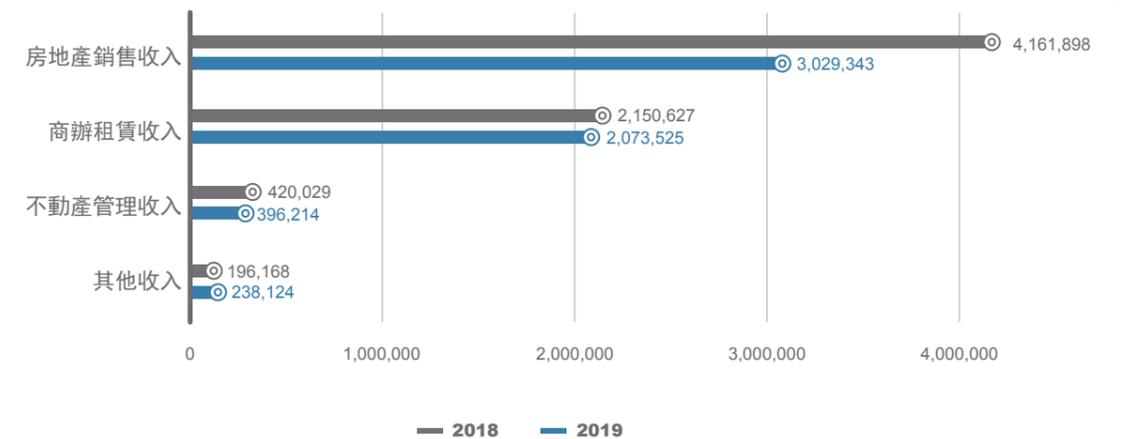
單位：仟元

項目	2018年	2019年	與前一年比較增減%
營業收入	\$6,928,722	\$5,737,206	-17.20%
經濟價值分配			
營業成本及費用	\$3,319,691	\$3,657,550	10.18%
員工薪資福利	\$276,307	\$542,257	96.25%
所得稅費用	\$1,508,529	\$-780,718	-151.75%
營業淨利(淨損)	\$4,172,758	\$-649,231	-115.56%
本期淨利	\$1,633,159	\$8,213,641	402.93%
現金股利	\$1,253,014	\$3,880,862	209.72%

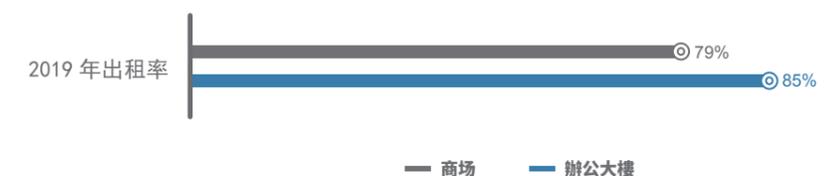
詳細營運財務績效請參閱公開資訊觀測站

年度比較營收現況

單位：仟元



商場及辦公大樓出租率



在鼎固的營業項目中，租賃市場在中國大陸的發展前景看好。2018年，中國大陸中央及地方政府出臺多項政策，從多角度發文支持住房租賃市場的發展，預計中國大陸的住房租賃市場至2020年可達近九萬億元。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。2019年，在大環境的影響下，上海整體辦公大樓的租金和出租率較年初都有不同程度的下降，我們的商場和辦公大樓的出租率表現雖然也受影響但依然保持著穩定的發展，2019年商場平均出租率為79%、辦公大樓平均出租率為85%，租賃業務營收為2,073,525千元、占全年總營收的36.14%，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。在堅守產品品質的前提下，我們將實質的經濟價值回饋予各利害關係人，在考量2019年度的經營成果後，我們發放每股現金股利2.23元（註：經2020年度股東會決議通過後始得執行），以答謝廣大股東近幾年的鼎力支持。

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去做妥善規劃並執行因應策略。

業務類別	經營理念	競爭優勢
住宅房屋銷售	在住宅項目開發上，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。	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。	<ul style="list-style-type: none"> ● 貼心周到的服務 ● 全方位安全管理 ● 專業服務團隊

由於中國大陸幅員廣大，單一城市之面積與人口數均相當龐大，以鼎固推案地點重慶及上海之全市面積分別 82,400 平方公里及 6,341 平方公里觀之，顯示大陸房地產市場規模龐大，地區分佈廣，故其市場競爭型態是區域性個案與個案間之競爭較為明顯，且由於地段本身具有難以替代的特質，與一般商品不同，無法大量複製生產，致每個房地產建案皆有其市場定位及獨特之處，無法予以比較，因此，市場佔有率變化對鼎固未來營運之攸關性較不如其所推個案的影響來得重要。

鼎固之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係位於地鐵軌道交通 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；重慶日月光中心亦位於重慶地鐵 1、2 號線的交會處。綜上，由鼎固現有之推案案例觀之，我們於中國房地產市場具有一定市場地位。

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。
重慶 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。

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。

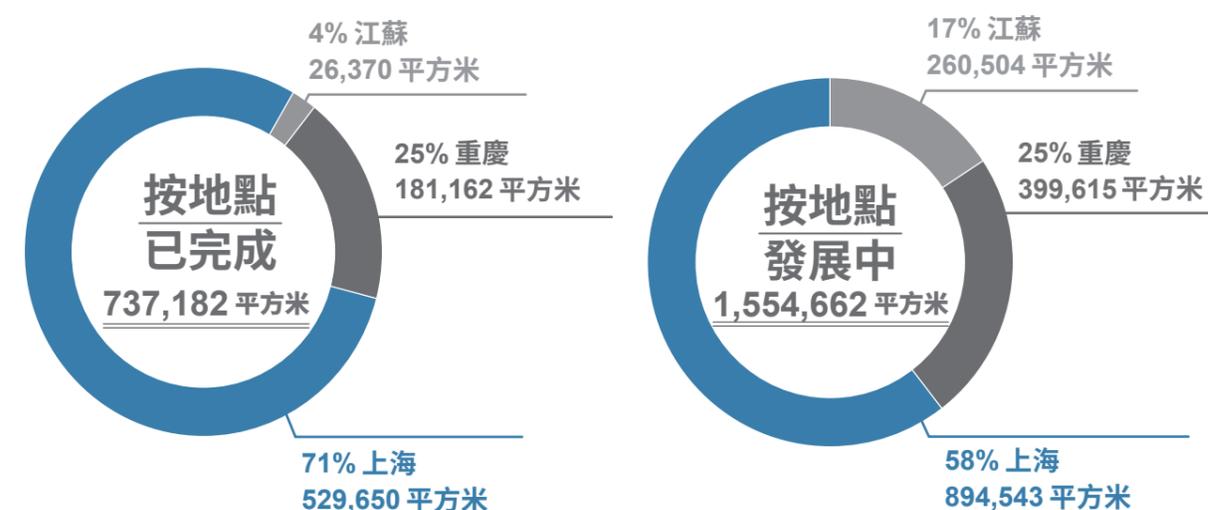
針對以上不同的市場趨勢及環境變化，鼎固結合國際一流的設計師，並參考國外先進地區成功的案例，因地制宜創造前瞻的產品組合設計，包括住宅小區、高檔豪宅、綜合性商場、3C 電子賣場、酒店及辦公大樓等，不僅以最嚴謹的態度去完成對客戶的交付，同時以創造顧客忠誠度及品牌價值生命力為目標。2019 年，我們更積極於新建案導入美國 LEED 金獎認證、中國綠色建築二星級設計標誌以及 WELL 認證，將綠色建築概念融入集團產品，除了響應國家政策、為集團帶來潛在的租金溢價空間，更是我們身為地球綠色公民的具體實踐。

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徵信等國際知名鑑價公司的評價，截至 2019 年底，鼎固位於各地區的房地產資產實際的價值已經達到帳面價值的 41,351,922 元，住宅、公寓式辦公、辦公、商業等項目開發總面積達 2,291,844 平方公尺，其中已完工為 737,182 平方公尺，現有建設和開發中項目總面積為 1,554,662 平方公尺，項目開發面積儲備充足。



截至 2019 年 12 月 31 日，鼎固共計有 12 大項目，各項目具體開發情況如下：

項目地點	項目名稱		開發狀況	項目公司
上海及上海周邊	打浦橋項目	日月光中心一期 (上海日月光中心、伯爵居)	已建成	上海鼎榮
		日月光中心二期	施工中	上海鼎霖
	春申路項目	鼎莘春申麗園	已建成	上海鼎莘
	華山路項目	御華山	已建成	上海鼎固
	嘉定項目	鼎固中心 (A 地塊)	一、二期施工中 / 三、四期待開工	上海鼎嘉
		鼎固君庭 (B 地塊)	一期待開工 / 二期已竣工	上海鼎通
		城市華庭 - 住宅 (C 地塊) 鼎固大廈 - 商業、商住 (C 地塊)	一~四期已竣工 / 五期待開工	上海鴻翔
		匯景華庭 (D 地塊)	一、二期已竣工 / 三、四期施工中	上海名龍
	安亭項目	嘉定安亭	一期已竣工 / 二期已竣工	上海鼎溢
	昆山項目	伯爵大地	一~四期竣工 / 五~七期待開工	昆山鼎耀
無錫項目	無錫鼎固 (宛溪雅居)	已建成	無錫鼎固	
重慶	重慶項目	重慶日月光中心廣場	一~三期竣工 / 四期待建	重慶鼎固



1.4 風險與機會

風險管理為企業經營過程中重要之課題與挑戰，有效的管控風險，才能實現我們的健康持續發展，為持續監督與管理營運過程中可能之風險，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，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；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。2019年，鼎固對旗下各子公司的稽核件數為48件，發現結果異常件數9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。

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，及時發現風險並針對風險事項進行整改等

風險類別	風險活動
營運風險	1. 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。
	2. 新頒佈法例規限，可能對物業發展商構成不利風險 中國政府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。
產業風險	1. 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，項目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。另外取得毛地（尚有未拆遷戶），也同時可能增加土地拆遷成本或對發展項目造成時間之延誤。
	2. 房地產項目開發不同階段取得核准文件之風險 為發展及完成一個房地產項目開發，鼎固須於不同階段取得中國大陸政府有關行政機關的各種許可證及證書等，包括土地權證、建設用地規劃許可證、建設工程規劃許可證、建設工程施工許可證及建設工程竣工驗收備案證書等；惟上述文件須達成法令規定之相關條件方可取得，因此，若鼎固未能順利取得相關證明文件，將會對發展項目之工程進度造成延誤，進而影響日後的營運及財務狀況。

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。
	鑑別、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進展和對鼎固的影響性，規劃長遠的因應目標與對策。

鼎固主要推案地點集中於上海、江蘇及重慶，住宅市場近年來在銷售面積，平均單價皆呈現逐年遞增的趨勢。商用出租市場，中國政府針對房地產市場採取一系列宏觀調控政策穩定住宅市場的價格，意在防止出現價格泡沫，同時解決中低收入家庭的居住問題，但商業地產多半在核心城市、特別是其核心區域商業物業租金始終保持著平穩的增長態勢，如上海及重慶的優質辦公樓租金自2000年以來一直保持比較平穩的增長態勢。因此，總體來看，商業物業受到景氣與調控影響並不明顯，儘管在全球經濟下滑時，核心城市的重點商業區域的商業物業仍會保持平穩的增長速度。



永續 融入企業文化



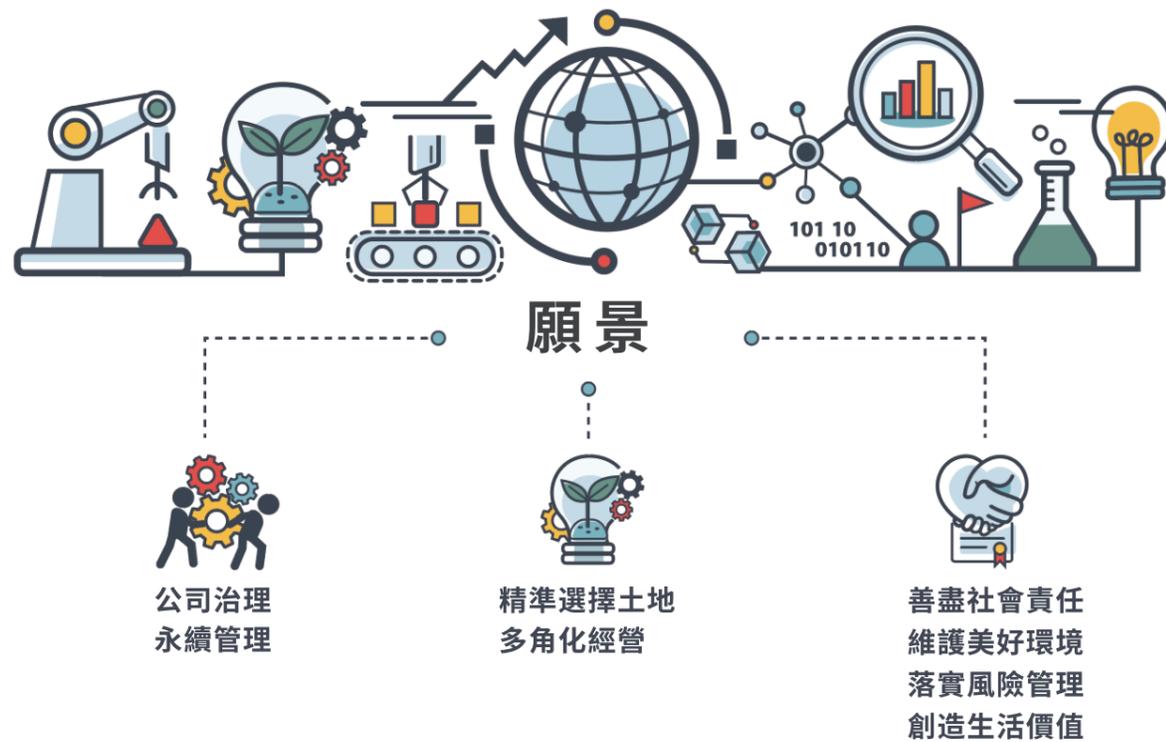
我們力求通過參與建立有效的公司和民間社會夥伴關係，以多利益相關方夥伴關係為補充，調動和分享知識、專長、技術和資金資源，支援運營所在地的永續發展，貢獻聯合國可持續發展目標 17：促進目標實現的夥伴關係。

2.1 永續發展願景

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告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，我們有責任為台灣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，制定並在 2016 年 5 月於董事會通過《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資訊揭露的四大準則。為能落實推動企業社會責任治理，成立企業社會責任專案部及管理委員會作為推動企業責任之兼職單位，負責相關政策、制度或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，由董事會領導相關方案與政策推行；同時，我們也積極響應聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)，找尋在我們的業務運營過程中與之最為相關的內容，積極實踐企業社會責任，以符合平衡環境、社會及公司治理發展之國際趨勢，探索為全球可持續發展做出貢獻的方式，並促進以企業責任為本之競爭優勢。

組織分工	所負責永續發展相關事項
董事會	<ol style="list-style-type: none"> 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。
企業社會責任專案部及管理委員會	<ol style="list-style-type: none"> 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。
地區永續發展小組	<ol style="list-style-type: none"> 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，2019 年具體推動事項如下：

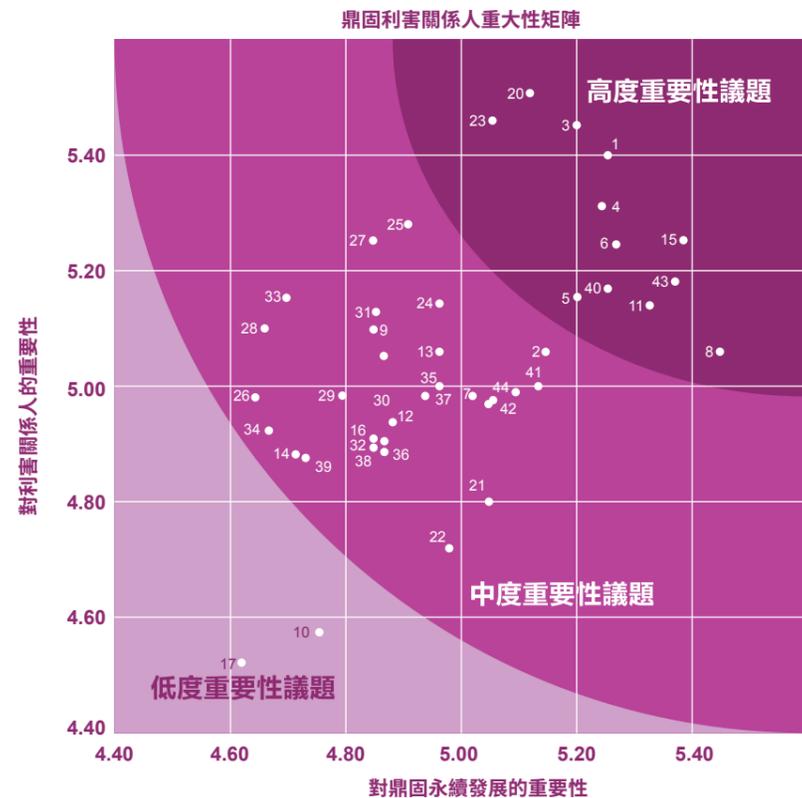
鼎固永續發展目標	執行策略	2019 年具體推動事項
責任產品	產品相應社會需求 維護客戶合法權益	<ul style="list-style-type: none"> 繼續推行小戶型住宅開發，減輕購房者的購房壓力。 繼續選擇“地鐵上蓋”的選址原則，為市民提供便利生活，同時全力維護公共秩序及安全。 全天候施工現場監督，確保建築質量。
綠色營運	在營運中推廣環保理念，降低對環境的影響	<ul style="list-style-type: none"> 積極導入可持續性建築實踐方案，取得美國 LEED 金獎預認證證書。 繼續進行節能改造，減少溫室氣體排放。 根據各營運地實際情況，完善廢棄物管理方案。 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。
最佳僱主	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	<ul style="list-style-type: none"> 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，上海地區共有 383 人次參與培訓，時數達 2,670.5 小時。
融合社區	積極投身公益，協助政府、社區組織舉辦活動	<ul style="list-style-type: none"> 積極舉辦社區公益活動，並主動與政府聯繫，積極響應政府號召，參與公益事業建設與活動支持。

2.2 永續治理關注主題

2019年，鼎固的重大性主題矩陣主要通過三個階段執行訂定。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，並結合兩年一次的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；2019年我們在此基礎上，檢視產業趨勢、同業關注議題和法規規範，再次檢視與修正主題的妥適性，確認出今年的重大性主題矩陣。

第一年	1. 辨識潛在重大性主題	詳細檢閱包括產業研究、同業分析及其他之相關資料後，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劃，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了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。
第一年	4. 檢視與修正	檢視2018年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，並蒐集政府的法令規範現況，對2019年的重大主題項目進行調整與確認。

2019年重大永續關注主題，我們識別出對於鼎固高度重要的主題共有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。



2019年高度關注重要主題			
經濟 / 治理	環境	社會 / 員工與客戶	社會 / 社區
1. 公司治理與策略	8. 能源使用	20. 員工照護與關懷	5. 社區貢獻與參與
3. 誠信經營與倫理規範	11. 溫室氣體管理	23. 人才培育及留才	
4. 經營績效	15. 綠建築與環保設計	40. 優質產品與服務	
6. 供應鏈管理		43. 顧客隱私	

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。

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2019年度企業社會責任報告的主要意見、期望與要求
業主 / 租戶 / 商場消費者	公司治理 誠信經營與倫理規範 優質產品與服務 顧客隱私	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 誠信經營與倫理規範 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 誠信經營與倫理規範 能源使用 員工照護與關懷 優質產品與服務	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 員工照護與關懷 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	誠信經營與倫理規範 供應鏈管理 經營績效 優質產品與服務	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，實現可持續發展目標
媒體	公司治理 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

品質 源自用心



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。

重點績效

- 上海嘉定停車場獲選為上海市 2019 年公共停車場（庫）品質信譽 AAA 級。
- 2019 年，我們的在地採購比例為 82%，其中上海和重慶的在地採購比例分別為 81% 和 89%。
- 2019 年打浦橋日月光中心的綜合滿意度為 90.61%，其中營運管理達 98.33% 的滿意度；嘉定日月光中心的營運管理滿意度亦達到 95.28%。

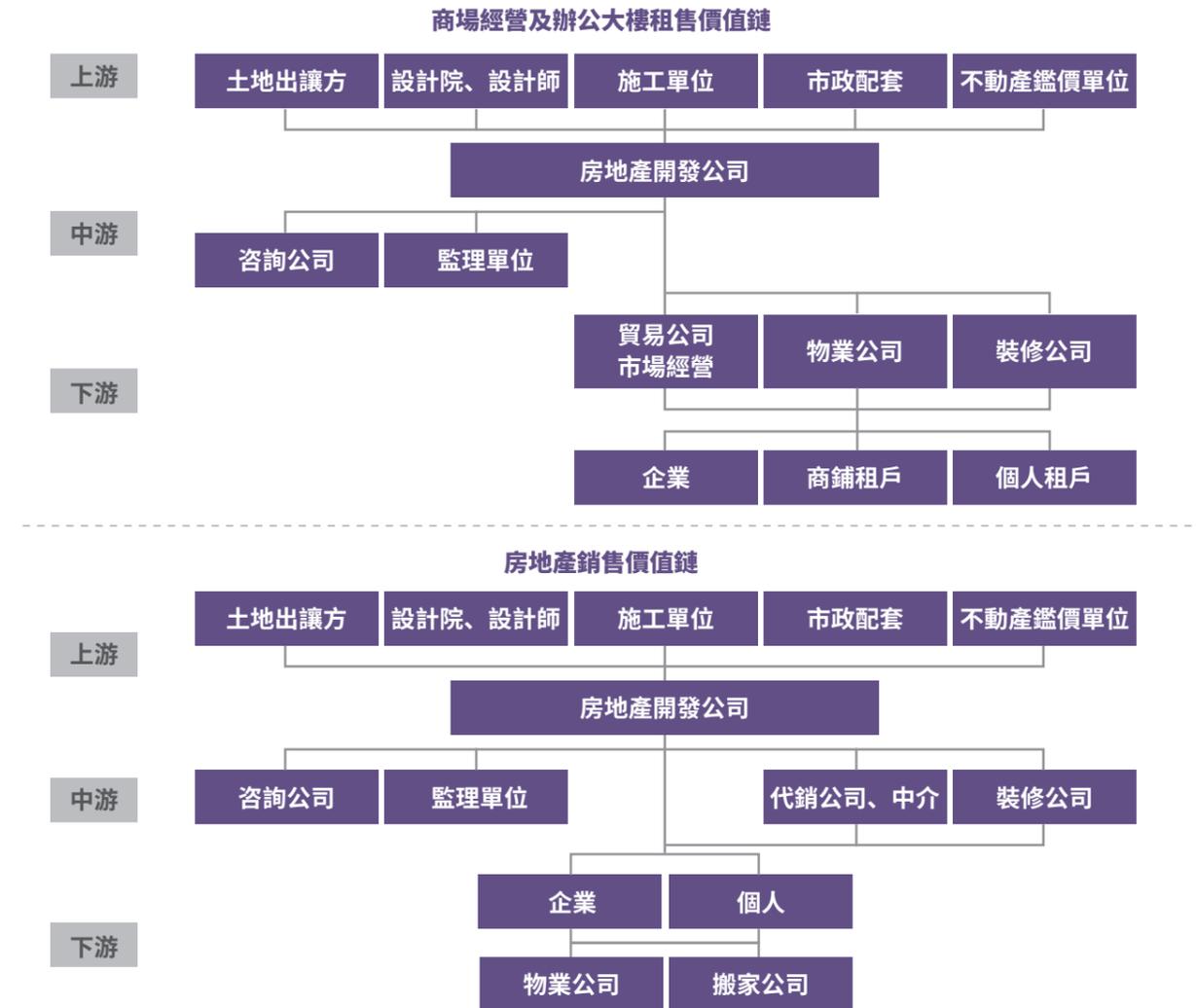
3.1 回到初心的設計

城市新生活空間

城市發展為人類生活水平及經濟成長重要基石，隨著科技的演進及整體社會水平提升，我們察覺到整體地產產業發展將進入一個嶄新的世代，作品不僅要考量品質，如何打造一個永續環保、健康安全的建築空間，創建一個新的城市生活空間，帶動新舊城市的交互融合及繁榮景象是本集團的使命，我們在未來的產品開發與設計上，將以民間需求變化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，持續將上海日月光一站式生活空間的成功案例，複製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。



鼎固在產業鏈中扮合協調整合角色，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寫字樓之出租、商品房銷售等，其上中下游產業結構略有不同，如所示：



2019 年本集團代表作品

- | | |
|---|--|
| <p>安亭日月光伯爵灣</p>  | <p>安亭為西上海的中心城鎮之一，日月光伯爵灣位處安亭的腹地位置，透過地鐵可無須換乘直達中心徐家匯站，交通十分便利；建案地塊自然資源豐富且依水而生，有著公園品質的居住環境；項目教育資源優異，華師大附屬雙語學校（幼稚園、小學和中學）、同濟大學附屬實驗中學、小學等皆在周邊，在休閒購物上也相當完備，在方圓 1.7 公里內彙集嘉亭薈、財富廣場、三德廣場三個商場。</p> |
| <p>無錫宛溪雅居</p>  | <p>宛溪雅居為一聯排別墅、疊加別墅和高層住宅共同組成的住宅項目開發案。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、還有有宛山盪濕地，生活機能完備。</p> |

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大陸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。

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，本集團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，本集團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。

- 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，在工業區周邊及地鐵沿線提供高品質住宅區域，讓人潮得以跟隨大型公共建設進入新開發區，推動整體區域的繁榮發展。另外，我們近年來推出越來越多複合式住宅，透過了解住戶需求及評估未來市場趨勢，我們審慎遴選適合進駐的商家，透過招募性質多元但同樣用心服務的商家，大大提升了新開發區的生活機能，讓住戶及鄰里居民享受更便利的生活。同時，透過靈活合理地分配及調整商家性質，我們也提升住戶的忠誠度和認可度，為後續經營帶來更多機會。我們同時嚴格遵守法規規範，2019年，上海市政府提出對於我們商場部分的消防設備設置、餐飲項目油煙管道排放口設置以及空調設備排放音響量缺失的糾正並處以人民幣182,000元（新台幣813,940元）的罰鍰，我們積極配合政府的規範並進行設置調整、窗戶空調外機靜音改造（已完成）、排油煙系統整體改造（預計於2020年8月31日完成）等相關工程，以提供商戶、消費者和附近居民更優質的商場環境。

原有的橫條百葉狀網板
網板間隔大於2CM



更換後網板的式樣為菱形網格狀
網板間隔為1CM，尺寸根據灶台訂製



全面設計考量

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、核準、監管等政策法規，我們也遵循集團內部的選址原則：避免過度炒作或購入需要進行使用目的變更的土地、避免在環境敏感地帶或生物多樣性棲息地區標售土地、避免購買有爭議的土地。在進行開發前，本集團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。

本集團在設計及管理商業和住房項目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，藉由蒐集住戶和顧客的反饋進行持續改進。

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，我們亦提供客戶舒適方便的停車空間，在2019年，我們在上海日月光中心的停車場獲得上海市停車服務業行業協會評選為上海市2019年公共停車場（庫）品質信譽AAA級。



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。



3.2 令人安心的保障

為社會大眾提供安全的空間及建築是本集團最基本的責任，為了維持高水平的產品品質，我們遵循鏈式品質管控模式，從產品價值鏈的一開始就嚴格把關，透過明確的考核指標和負責分工，精益求精地為客戶提供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，為此我們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。

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

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，為了確保項目品質，在項目施工過程中，本集團以高標準來選擇我們協力合作的工程總承包商。我們成立了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，力求與符合當地項目工程需求以及滿足本集團施工標準的總承包商合作。同時，為了保證承包商遵循本集團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

- ✓ 專業資質
- ✓ 往年案例
- ✓ 公司聲譽
- ✓ 合作意向
- ✓ 信用記錄
- ✓ 安全生產保障

總承包商簽署文件

- ✓ [安全生產責任協議書]
- ✓ [文明施工責任協議書]
- ✓ [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，包括對各種建材的種類、規格、性狀等各類指標加以考核，確認實際施工品質與當初設計一致，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「工程質量評估報告」。在施工過程中，我們也持續監控專案的潛在風險隱患，及時回報給主管單位並在「安全第一」的考量下調整、優化建築性能。

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，若所有管線均以吊裝形式安裝，則超出了樓板的承重負荷，有可能發生吊掛管線與樓板整體墜落的重大安全事故。

存在
隱患

某地塊部分管線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。

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

管控
措施

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。



安裝管線龍門架



PVE水管更換為金屬管



3.3 永續夥伴的建構

創造合作價值

鼎固積極構建供應商及承包商良好的合作模式與互動關係，我們與夥伴一起，為客戶提供最好的產品和服務，創造最佳的合作價值。

重大主題名稱	供應商管理
對組織的意義及重大性	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
管理方針	
政策與承諾	我們施行責任採購制度，嚴格供應商的篩選、評估和管理。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。
目標	綜合評估選用的供應商，提供高性價比採購。
責任	採購部、預算控制部
資源	採購部、預算控制部員工
申訴機制	投訴郵箱：hotline@sinohorizon.cn
行動計畫	初期選用供應商是透過價格、資質、規模、服務經驗等維度綜合評估是否允入供應商清單，採購過程及執行過程中由需求部門評估品質是否如預期，續簽前填寫履約評估表作為續用依據。
評量機制	採購選用，需求部門評估。

鼎固一向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。

1. 環境評估	<ul style="list-style-type: none"> 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。
2. 勞務評估	<ul style="list-style-type: none"> 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。
3. 人權評估	<ul style="list-style-type: none"> 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。
4. 社會評估	<ul style="list-style-type: none"> 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過往紀錄等考查方式對潛在供應商進行考察篩選。我們致力於負責任的採購，目前持續構建風險廠商管理機制，並在 2019 年開始陸續導入，現階段已建立供應商營建執照檢核機制、供應商自評機制以及大型物業專案供應商現場考察機制。透過這些制度，我們可以彙整與供應商合作前收集的相關資料、合作時的經驗感受以及合作後的產品服務及品質，以更全面的方式評估及選擇供應商。而對於表現優良的供應商我們也有相對應的激勵措施，例如遵循法律規範、服務態度良好、價格合理或產品品質佳的供應商，我們會優先列入報價名單，並給予二次報價的機會。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，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。2019 年，我們的在地採購比例為 82%，其中上海和重慶的在地採購比例分別為 81% 和 89%。

2019 年	承包商數	在地承包商	在地採購比例
上海	816	665	81%
重慶	71	63	89%
總計	887	728	82%

承包商管理與關懷

承包商的選擇和有效管理是本集團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、崩塌及路面碎土對周邊造成影響	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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。
雜訊影響風險 施工噪聲對商戶或居民的影響	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。
雜訊影響風險 施工噪聲對商戶或居民的影響	<ul style="list-style-type: none"> 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，我們會在項目現場為他們發放節日禮金或禮品，給與他們節日的問候；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，並向承包商負責人推薦表現優秀的員工，給與一定的獎勵。



3.4 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。本集團致力於為住戶、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，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，並定期對商戶和消費者進行滿意度調查。

重大主題名稱	優質產品與服務
對組織的意義及重大性	提升客戶忠誠度和認可度，為後續經營帶來更多機會。
管理方針	
政策與承諾	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。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。為此，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。
目標	我們致力於為顧客提供高度滿意的且溫馨舒適的住所、高效便捷的辦公場所和休閒時尚的公共空間。
責任	營運部
資源	樓管、客服、商場
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
行動計畫	公司通過培養客服、樓管良好的溝通方式以服務商鋪及顧客，致力於解決各種問題及顧客的困惑。
評量機制	定期對商戶和消費者進行滿意度調查

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
<ul style="list-style-type: none">商戶可通過企業版微信在線對各類設施設備進行報修。搭建線上溝通系統，未來商戶可線上進行水電費繳納，押金退還等操作。
消費者服務
<ul style="list-style-type: none">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。打浦橋日月光中心更新指引標牌，並擴大廣播系統的覆蓋率，防止迷路。
住戶服務
<ul style="list-style-type: none">小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、保潔和清潔團隊，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。

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。
- 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，拉近本集團與租戶的距離。
- 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序，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。

商戶申訴

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。2019 年我們位於打浦橋的商場共收到商戶投訴 100 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 / 異味等	45	40 小時	報物業工程及二裝部查看，營運安撫租戶。
商鋪環境衛生投訴	投訴商鋪周圍有異味	8	2 小時	報物業工程及二裝部查看，營運安撫租戶。
商鋪硬體設施設備投訴	空調排風 / 商場漏水	19	15 小時	報物業工程及二裝部查看，營運安撫租戶。
商鋪之間糾紛投訴	施工噪音 / 粉塵 / 異味 / 漏水	28	40 小時	報物業工程及二裝部查看，營運安撫租戶並協調處理。

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，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。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佔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夠設立具體的改善提升目標。

2019 年上海打浦橋日月光中心的綜合滿意率達 90.61%。其中營運管理達 98.32% 的滿意度；嘉定日月光中心的綜合滿意度為 77.45%，其中營運管理滿意度亦達到 95.28%。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，在兩個區域目前滿意度最低的項目皆為推廣服務，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，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。

	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	90.61%	98.32%	91.62%	93.08%	83.99%	84.19%
嘉定	77.45%	95.28%	69.43%	91.98%	84.43%	41.51%

鼎固的商場管理機制

管理項目	管理流程	後續結果及追蹤機制
日常商戶管理	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 與財務部每日核對罰款繳納情況。 不定時巡場及電聯商戶進行日常溝通。
環境衛生管理	<ol style="list-style-type: none"> 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。 嚴格要求各商戶持證合法經營，證照不齊不得開業。 	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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，讓保安用一米線圍起。	<ol style="list-style-type: none"> 隔日與物業溝通維修進度。 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。
進/退場事項/商舖改造	<ol style="list-style-type: none"> 進、撤場裝修時樓管巡樓要點：是否有粉塵、異味、噪音，如有立即制止並通知物業部門，物業部門根據租戶手冊管理辦法對其開具罰單。 進、撤場裝修時設施、設備是否按照指定路線及指定時間運送（樓管每日巡樓檢查）。 	<ol style="list-style-type: none"> 隔日與物業溝通維修進度。 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	<ol style="list-style-type: none"> 商戶至營運物業窗口報修。 商戶電話報修，樓管及客服人員接電後開具維修單。 商戶發公函提出訴求。 營運部每日匯總商戶投訴內容並跟進結果。 	<ol style="list-style-type: none"> 每日跟進物業對於報修專案的修繕進度。 每日回訪商戶告知修理進度並安撫。 商戶公函訴求按內容轉各相關部門後跟進回復結果。
消費者申訴處理	<ol style="list-style-type: none"> 消費者至總服務台提出訴求，由客服人員按訴求內容聯繫各層樓管及相關部門處理。 消費者至營運視窗提出訴求，由客服人員按內容聯繫各層樓管及相關部門處理。 	<ol style="list-style-type: none"> 由樓管帶至商戶處協調現場解決。 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。
異常處理	發生逃鋪事件，立即聯繫對方協商，根據對方要求儘量協商解決完成撤櫃手續。如聯繫不到租戶，則按照法務規定發催繳通知函，如在指定日期內無法聯繫到則將商舖內的設施設備進行公證，我方出具單方終止函。	<ol style="list-style-type: none"> 每日追蹤商戶進度； 如無法聯繫到商戶則按規定期限進行單方終止及設備公證流程。

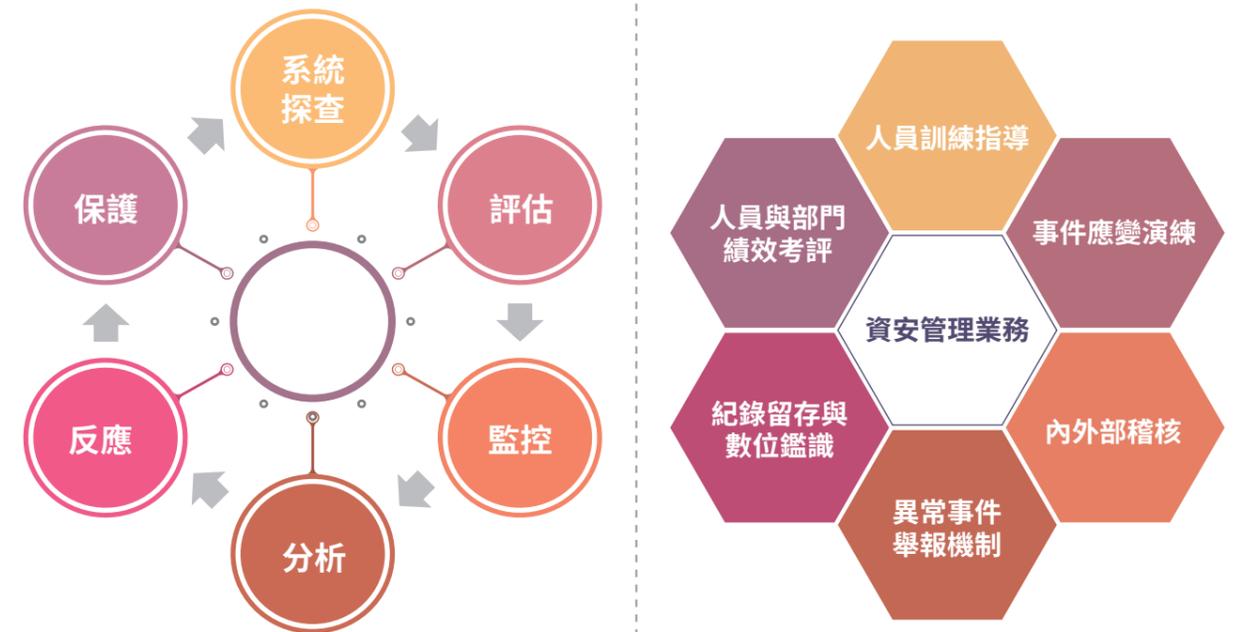


嚴防隱私洩露

重大主題名稱	客戶隱私
對組織的意義及重大性	在互聯網時代，客戶私人資訊的保密越來越為社會所關注。
管理方針	
政策與承諾	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。鼎固後臺辦公系統的伺服器架設在企業內部，並由專人維護，確保客戶資訊不被洩露，保護了線上資料與資訊的安全。我們的涉密和涉及私人資訊的資料僅開放給相關專案負責員工，其他不相關人員無權訪問。
目標	無發生任何侵犯顧客隱私或遺漏重要資料之情事
責任	資訊部門
資源	資訊部門
申訴機制	投訴郵箱：hotline@sinohorizon.cn
行動計畫	對一線服務員工進行隱私保護課題培訓，提升員工對隱私保護議題的認知。
評量機制	<ol style="list-style-type: none"> 非授權人員無法存取資料。 許可權申請走系統，經部門主管審批同意後至資訊部門執行。 人員離職時許可權刪除。

鼎固高度重視客戶隱私，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。為了提供完善個人資料保護及保障客戶權利，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序要求時，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。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。

2019年，本集團無收到關於洩漏客戶隱私信息的投訴，也未發生任何侵犯顧客隱私或遺漏重要資料等情事。



綠色 融入點滴



我們從設計之初即導入綠建築與智慧設計概念，並持續完善能資源管理系統，致力於降低營運對環境的衝擊，追求環境、消費者及企業的三贏，貢獻聯合國可持續發展目標 12：負責任消費和生產。

重點績效

- 上海日月光二期融合最優技術組合策略，同時導入中國綠色建築二星級評價標準及美國 LEED 金獎之設計理念；上海日月光二期通過 LEED 金級預認證。
- 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》，2019 年上海打浦橋地區共有 63 家新進商戶簽署。
- 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、再回收）原則，增強資源節約宣傳。
- 推行垃圾分類，《上海市生活垃圾管理條例》實施首月上海日月光商場整體垃圾分類初檢合格率已達到 92%。
- 贏得「2018-2019 年國家級商業建築需求側管理示範項目」

鼎固秉持「永續、綠色、創新」之核心建築理念，將可持續發展的理念融入產品的生命週期，從設計規劃、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，透過技術創新實踐綠色發展，提升建築與環境的和諧關係，減緩人類活動對生態造成的衝擊。同時透過技術及設備升級降低營造過程中及建物使用過程中的能源耗損，為打造永續城市盡一份心力。



4.1 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、循環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	實施綠色施工計畫，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	<ol style="list-style-type: none"> 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。 4. 提交材料回收記錄。
評量機制	<ol style="list-style-type: none"> 1. 完成 LEED（金級）預認證。 2. 二期專案參照綠色建築二星標準設計。

建築設計的價值除了居住上的便利，更是一種生活態度的展現。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。我們期望透過提供品質、設計俱佳的產品，帶給消費者與租戶新的體驗，也推廣「循環利用、永續共享」的生活態度。

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，循環用水減少資源能源浪費

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，我們積極響應國家《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。本年度日月光二期更取得 LEED 金級的預認證證書。

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畫及統計報表，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採光；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。



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。

2019 年鼎固在列印相關耗材上的支出較去年減少約 22%，原因為公司近年來大力推行無紙化，業務審批流程線上化的比例逐漸增加，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，幫助同仁養成節約用紙的好習慣。2019 年辦公區共 21 台印表機均使用 EA 環保碳粉，與傳統 EA 碳粉相比，在列印過程中最多可減少 40% 的耗能，同時本年度我們開始實行垃圾分類，回收廢棄紙板、紙箱，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。

節約用水	節約用電	節約辦公用品
<ol style="list-style-type: none">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	<ol style="list-style-type: none">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	<ol style="list-style-type: none">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，該樓層以智慧節能為設計理念，在室內設計上採用開放的佈局，並用大面積的玻璃作為隔間，確保辦公室內擁有良好的採光、通風和隔熱性能，營造出明亮舒適的工作環境，同時使用自動感光的智能窗簾及燈具，可依當下戶外光線的強弱自動調整升降及明暗程度，達到最佳的光感舒適度。此外，我們在辦公室內引進自然、生態的景觀元素，使用大面積的自動灑水綠植牆做綠美化，淨化室內空氣並提升員工身心健康。



上海綠色辦公區域



嘉定專案公共區域

環保材料選用

近年來環保意識抬頭，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，也生產出對環境負擔最小之產品。因此，本集團在專案設計初期的建築選材上，只要能保證安全及品質，我們都會積極考慮使用新型環保建築材料或具有節能標章之產品；在工程建造過程中，我們也儘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，藉由延長狀況良好材料之生命週期，降低能資源消耗和避免生產過程中的溫室氣體排放。

4.2 綠色建造

環保選址

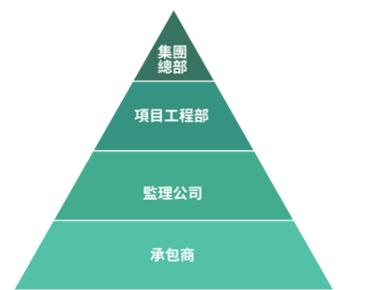
建案初期的土地選址對社會及環境影響甚鉅，因此鼎固在前期土地開發選址中慎重評估房地產開發案對相關利害關係人帶來的影響，社會面的部分，我們期許自己能作為良心企業的表率，因此我們避免購買所有權有爭議的土地，也避免過度炒作或購入進行地目變更的土地；環境面的部份，我們承諾避免在環境敏感地帶或生態保護區開發或標售土地；同時我們在各開發階段，包括土地前期評估、規劃設計、營造施工、運營管理到產品銷售等均與合作夥伴提出專業的環境評估報告，包括土地環境影響評估、交通環境影響分析、日照分析、節能評估、社會穩定風險評估、土壤地下水調查等，確保對土地做出最適宜的規劃。

開發原則	環境考量	社會考量
	<ul style="list-style-type: none">● 避免在環境敏感地帶或生態保護區開發或標售土地● 優先考量使用綠色建材進行裝修	<ul style="list-style-type: none">● 避免購買所有權有爭議的土地● 避免過度炒作或購入進行地目變更的土地

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、降低各地營運市場進入的門檻。為了全方位把關環保施工質量，我們從集團總部、項目工程部、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。2019 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、噪聲、光污染、水污染及其他干擾等，制定相應的管理控制並進行即時監測，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融性。



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，若不能妥善分類並正確地處理廢棄物，一方面可能浪費還堪用的資源，另一方面則會破壞周邊環境的景觀，並成為社區安全上的隱患。因此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
- 將可回收之廢棄物加以循環利用，以減少資源消耗
- 對於易飄散、飛揚的廢棄物覆蓋網布保護
- 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

鼎固深刻體會到唯有與社區共存共榮、和諧相處才有可能永續經營，因此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。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，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 and 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。

餐飲業商戶排煙管理
<ul style="list-style-type: none">● 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 2019 年上海打浦橋日月光中心總共進行二次大型油煙管道清洗工程，以及六次油煙淨化器清洗工程。● 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并滿足商場規範，油煙淨化器淨化效率要求在 90%。

4.3 綠色營運

在一棟建築物的生命週期中，使用的期限動輒四、五十年，使用階段的總能耗及總排放量至少佔總體的七成，故相較於建築施工階段，建築營運階段如何管理能資源使用顯得至關重要，對社區與用戶的影響也更長久。因此本集團密切關注建築物在營運使用中的能耗與排放狀況，積極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	能源使用 & 溫室氣體管理
對組織的意義及重大性	全球暖化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，積極回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。我們在整個工程建造過程中，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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 日月光二期項目擬定鍋爐熱效率應不低於 90%；製冷機組選用一級能效設備；二期專案綠地率占比達 15%。 2. 採用節水型潔具，流量和型號減少 30% 的用水量。 3. 製冷機採用綠色製冷劑，降低溫室氣體排放。
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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設計選用高效製冷機、高效鍋爐。 2. 設計選用節水型潔具。 3. 設計選用環保冷媒的製冷劑。 4. 建築圖紙設計確保綠地率。
評量機制	<ol style="list-style-type: none"> 1. 完成 LEED（金級）預認證。 2. 二期專案參照綠色建築二星標準設計。

商場運營管理

在商場內的營運過程中，我們的主要的環境風險來自於商鋪裝修和餐飲業商戶營運帶來的噪聲和廢氣排放，為了合理把關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，並提倡與鼓勵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》，以督促商戶依據承諾書規範施工；2019 年上海打浦橋地區共有 77 家新進裝修施工商戶，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》之新進裝修施工商戶共計 63 家。

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	<ul style="list-style-type: none"> ● 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	使用機具進行大型工程或裝修作業時	<ul style="list-style-type: none"> ● 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 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

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。2019 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》GJ164 及《節水型產品技術條件與管理通則》GB 18870 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。

透過我們的節水措施，使 2019 年上海地區的整體用水量顯著下降。2018 年 5 月至 11 月因為冷卻塔散熱效果差，為確保空調正常運行工班強制補水降溫，因此用水量較大；有鑑於此，我們在 2019 年於打浦橋日月光中心完成冷卻塔改造，並且由物業部嚴格控制工班的補水量，因而有效降低 2019 年 5 月到 11 月的用水量，打浦橋在該年度的全年用水量比去年大幅減少 55%。此外，嘉定日月光中心在 2018 年有較多商戶進行裝修，消防管道排水較多，2019 年商戶裝修家數減少，故用水量下降。

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	2019	210,478	52,384	7,275	209,494
		2018	463,568	84,554	7,011	226,677
		2017	469,269	54,661	8,596	238,250

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，我們 2019 年在打浦橋、嘉定和重慶地區皆有成功節電，僅有御華山商場因為地下一樓至三樓的商戶裝修完畢正式開業、故用電量增加；天然氣消耗則主要用於暖氣等生活消耗。

2019 年鼎固各地營運過程中能源耗用及溫室氣體排放量：

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	
用電量	建築電力使用量 / GJ	2019	200,372.34	26,277.11	5,023.04	62,948.05
		2018	213,887.54	30,636.42	4,030.23	65,477.37
		2017	202,427.29	21,241.53	2,226.92	26,887.99

備註：用電量數值包含商戶承租

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	公共區域 / 建築天然氣使用量 / 立方	2019	610,382	---	115,039	230,119
		2018	811,442	---	96,669	244,935

* 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 CO ₂ -eq	2019	範疇一	1,148.04	---	216.37	432.82
			範疇二	38,934.97	5,134.99	981.59	9,192.16
			合計	40,083.01	5,134.99	1,197.96	9,624.99
		2018	範疇一	1,526.21	---	181.82	460.69
			範疇二	41,797.19	5,986.87	787.57	9,561.51
			合計	43,323.40	5,986.87	969.40	10,022.20
		2017	範疇二	39,557.67	4,150.95	435.18	3,926.39
			合計	39,557.67	4,150.95	435.18	3,926.39

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台灣「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 2012 年中國區域電網平均二氧化碳排放因數：上海（華東區域電網）0.7035 公斤 CO₂e/度；重慶（華中區域電網）0.5257 公斤 CO₂e/度。

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。

節能措施

2019年上海打浦橋地區設置BA中央監控系統，可以遠程控制照明設備開關之時間，改善之前商場因人工控制而造成的時差或遺忘關閉等情況，也因此贏得「2018-2019年國家級商業建築需求側管理示範項目」。

此外，我們調整上海打浦橋原來24小時開啟的一層室外連廊下照明燈具，在白天達到基本照明度情況下能夠關閉達到節能效果；目前開啟時間為17:00至次日22:00，節省19個小時（根據季節變換進行時間上的微調），預計一年可節省428.89千兆焦耳(GJ)的電力，節省電費新台幣356,978元。

另一方面，我們亦在嘉定日月光商場21:30閉店前1小時左右提前關閉空調主機，利用管道循環水控制商場溫度。以每天少運行1小時、運行3台空調機組（功率384KWH）計，一年共計節約用電497.66千兆焦耳(GJ)，全年可節約電費新台幣581,143元。

獲選「黃埔區2019年度節能減排先進集體」

鼎固上海日月光商場積極響應黃埔區發改委「雙控」目標，即「總能耗增長下降1%以上，單位建築面積能耗下降1%以上」，我們逐步透過節能改造、能源監督管理及節能宣傳等多項工作達成節能目標。

其中節能項目之改造包括對商場冷卻塔進行改造，改善散熱不佳的能耗情況並進行降噪提效；在商場南區、北區的空調機房中各增設1台螺桿式冷水機組，避免過渡季節採用離心式冷水機組低負荷帶來的能源浪費，同時商場南區、北區空調機房各增設1台板式換熱器，配合冷卻塔使用，實現過渡季節的冷卻塔免費供冷，節約製冷主機的能耗。此外，我們將鍋爐的燃燒器改為低氮型燃燒器，大大減少了氮氧化物、二氧化硫、顆粒物的排放，符合上海市的煙氣排放標準。

能源監督管理的內容則涵蓋控制照明燈具啟停時間，確保基礎照度同時合理節能；控制製冷主機開關時間，錯峰提前降溫冷凍水，根據每天的最高溫度，合理設定製冷主機的製冷出水溫度，避免能耗過渡浪費；修復空調末端智能控制系統，增加時控精確設定開/閉時間，避免能源過渡浪費。節能宣傳的部分，我們積極參加政府提倡的節能活動，配合採取節能措施，實施預期工作；在工作區域做到人走燈滅，設施設備關閉；同時控制機房內部的照明、空調等輔助設備關閉，確保不存在浪費能源的現象。

綜合以上努力，鼎固2019年度能耗總量為16732.6噸標準煤，相較2018年度能耗總量為18164.5噸標準煤下降7.8%；2019年度單位建築面積能耗54.8千克標準煤/平方米，相較2018年度單位建築面積能耗59.5千克標準煤/平方米下降7.89%，已超額完成黃埔區發改委設定之2019年「雙控」目標。



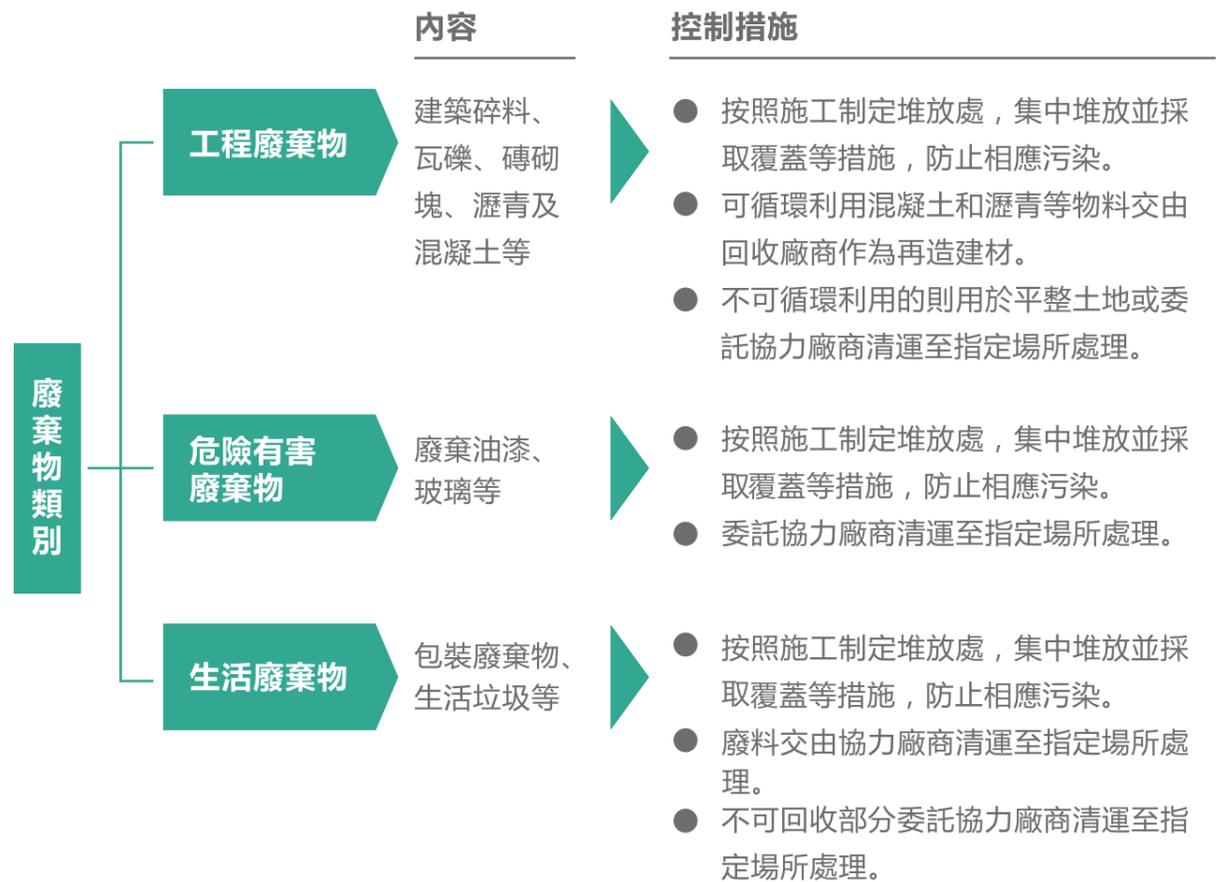
管理系統電子化：e-move 專案

為提升作業效率並減少資源的浪費，我們自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。商管系統納管打浦橋、嘉定、春申路、御華山等商場的收入業務；BPM系統上線員工報銷類、資金結算單、薪酬等前端付款業務，同時商管系統、BPM系統、SAP系統實現資料集成，資料電子化傳輸，減少人工干預。整個專案於當年度已順利上線，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，提高資料的透明度及時效性，響應環保並增加公司競爭力。

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，以利後續順利進入循環系統中。

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，我們委託合格的協力廠商清運公司進行處理。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。



2019年鼎固首度揭露各據點之廢棄物數據，期能作為日後管理廢棄物之數據基礎。

類別	單位	年度	類別	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	
廢棄物	噸	2019	建築垃圾	33,660	2,050	-	1,572
			生活垃圾	6,858	2,160	164	3,240
			餐飲垃圾	2,160	360	-	-



助力上海市政府推行垃圾分類

2019年七月，上海正式施行《上海市生活垃圾管理條例》，強制要求垃圾分類為可回收、有害垃圾、濕垃圾、乾垃圾四大類。2019年上海區簽署垃圾房改造投資相關金額，共計新台幣 32,728,340 元。

鼎固為全力配合政府政策及減低垃圾管理條例正式施行後對商戶造成的衝擊，我們在 3-4 月時即向日月光之商戶宣導垃圾分類知識，並請市容老師給商戶進行垃圾分類培訓，同時分發市政府印製的垃圾分類宣傳冊。5 月份開始，我們每日檢查商戶配備之容器是否合格及進行垃圾分類內容宣導及指導，並在每天晚上稽核商戶垃圾是否正確分類，同時有鑑於原垃圾房並未乾濕獨立，不能較好滿足垃圾分類要求，因此我們著手進行垃圾房重建；6 月份我們邀請商戶進行分類垃圾投放試運行，商戶只能在垃圾房開放時間內丟棄垃圾，且所有垃圾必須經由垃圾房人員檢查確認分類後，方可進行投放。若有垃圾分類不確實的商戶會被拒收垃圾，且會被統計在冊，發給商場營運部處理。7 月份上海市開始正式實施垃圾分類，我們引入垃圾分類檢查系統，商戶憑垃圾投放卡進行垃圾房投放，商戶不分類現象將被統計在垃圾分類檢查系統中，每週分析數據後將情況給營運部處理。10 月份開始，我們在濕垃圾檢查時加上稱重步驟，收集商戶濕垃圾數據，為今後垃圾減量提供數據基礎。

匯總七月的垃圾分類檢查數據，商場整體垃圾分類初檢合格率已達到 92%，8% 被拒收重新分類後再投放，顯現鼎固對商戶之垃圾分類教育訓練成效亮眼；我們亦將垃圾分類結果納入商場優質商戶評選範疇，給予一定誘因，便於更好地推行垃圾分類工作。



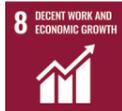
污水管理

鼎固產生之污水可分為建築工地產生的施工廢水及商場美食街及住戶排放的大量生活污水，如果沒有妥善處理就排放會對整個下游水域的生態系造成巨大的危害，因此我們制定詳細的污水控制管理措施，對各類污水進行預處理，在確保過濾後水質達到《污水排入城鎮下水道水質標準》(D1331/445-2009) 後才排放到市政污水下水道。

	內容	控制措施
污水類別	生活污水 單位、住宿區生活污水	<ul style="list-style-type: none"> ● 排入城鎮污水管網。 ● 嚴禁在辦公場地沖洗車輛，防止污水流入雨水管道。
	施工廢水 廢油、廢油渣、化學品	<ul style="list-style-type: none"> ● 嚴禁直接排入污水管網，經過初步過濾、隔油、沉澱等步驟後，排放至城鎮污水管網。 ● 危害較大的廢水單獨存放，交由有資質的廠商回收處理。 ● 所有控制措施皆符合「中華人民共和國環境保護法」、「中華人民共和國水污染防治法」、所在地區排污相關管理辦法及其他有關法律法規。



人才 著於支持

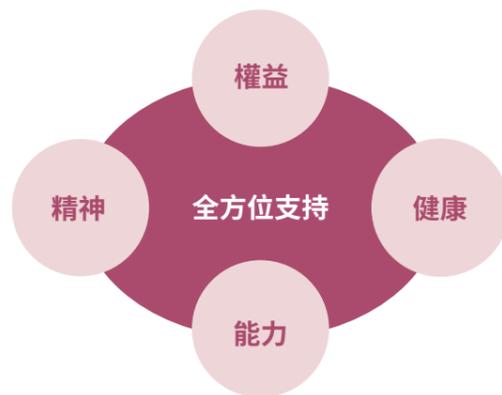


我們尊重勞工權利，致力於營造安全、衛生、健康之工作環境，使其擁有體面工作，並做到同工同酬，貢獻聯合國可持續發展目標 8：體面工作和經濟增長。

重點績效

- 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。
- 制定管理人才儲備計劃。
- 2019 年，鼎固上海及重慶共有 480 人次參加內部與外部教育訓練，教育訓練的總時數達 3,036.5 小時，比前一年度增加 44%。
- 舉辦鼎固核心價值觀徵集活動，共計 178 位同仁參與，貢獻 673 項高能量詞條，「誠信、創新、敬業、團結、責任」位列前位。

鼎固的順利運營仰賴的是高素質且具有使命感的員工，此我們要做「最佳雇主」的表率，努力提升員工福祉，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予全方位的支持，創建企業永續競爭力。



5.1 員工照護與關懷

重大主題名稱	員工照護與關懷
對組織的意義及重大性	員工的福祉是公司穩定發展的基石
管理方針	
政策與承諾	我們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予全方位的支持。
目標	員工照護與關懷是企業核心理念的集中體現，是員工健康成長、企業持續發展的基本保障。通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；提升團隊凝聚力、創新力和執行力，推動企業戰略目標的實現。
責任	人力資源部
資源	人力資源部
申訴機制	權責單位：人力資源部 電話：021-64332999
行動計畫	1. 員工健康：落實全體員工年度體檢、商業保險保障、社團活動參與。 2. 員工能力：實施人員培育及留才計畫。 3. 員工精神：組織優秀員工參訪臺灣活動。
評量機制	1. 內、外部稽核。 2. 相關監管機關評鑒。

人資概覽

截至 2019 年 12 月 31 日，鼎固上海有員工 287 人，重慶 78 人，共計 365 人。依勞雇合約劃分，可分為正職員工 276 人，臨時員工 89 人；依勞雇類型劃分，則所有員工皆屬於全職員工。以性別分佈來看，男性員工有 187 人，女性員工則有 178 人，男女比例趨近於 1:1。

< 歷年員工僱用狀況細分 >

		男性	女性	合計
2018	正職	134	133	267
	臨時	55	48	103
	合計	189	181	370
2019	正職	137	139	276
	臨時	50	39	89
	合計	187	178	365

		男性	女性	合計
2018	全職	189	181	370
	兼職	0	0	0
	合計	189	181	370
2019	全職	187	178	365
	兼職	0	0	0
	合計	187	178	365

		正職	臨時	合計
2018	上海	267	19	286
	重慶	0	84	84
	合計	267	103	370
2019	全職	276	11	287
	兼職	0	78	78
	合計	276	89	365

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 9 人，比前一年度新增 5 人，成長比例為 125%。

員工多元化狀況

年度	2018 年		2019 年	
	身心障礙	少數族群	身心障礙	少數族群
聘用類型				
男	0	2	0	3
女	2	2	2	6
合計	2	4	2	9



年齡結構

2019年，鼎固共有30歲以下員工69人，30-50歲員工266人，50歲以上員工30人，30歲以下及30-50歲的青壯年員工占我們員工總比例的92%，較前一年度增加2%，顯示我們集團年輕化之趨勢。上海地區員工平均年齡為37.5歲，平均年資為4.5；重慶地區員工平均年齡為36.8，平均年資為7.6。

年度 / 年齡	總人數	30歲以下	比例	30-50歲	比例	50歲以上	比例
2017	523	76	14%	381	73%	66	13%
2018	370	73	20%	259	70%	38	10%
2019	365	69	19%	266	73%	30	8%

職級結構

2019年，本集團員工按職級分類，共有主管96人，非主管269人，其中主管職中男性有61人，女性有35人，女性主管比例約36.5%。

2019年	職務		總計
	主管	非主管	
男性	61	126	187
女性	35	143	178
全體	96	269	365

學歷結構

2019年，鼎固共有高中職及以下學歷員工49人，佔整體員工比例的13.4%，本科/專科學歷員工300人，佔整體員工比例的82.2%，碩士及以上學歷員工16人，佔整體員工比例的4.4%，與前兩年度相比，高學歷員工的比例顯著上升。

年度 / 學歷	高中及以下	本科 / 專科	碩士及以上
2017	26.5%	70.5%	3.0%
2018	18.4%	79.2%	2.4%
2019	13.4%	82.2%	4.4%

公司活力

鼎固2019年度新進員工共計94人，新進人員比例為26%，其中30-50歲的員工佔67%，總體新進比例較前一年下降約5%；流動員工共計99人，流動比例為27%；若以地區劃分，上海地區新進員工89人，新進人員比例為31%，流動員工88人，流動人員比例為30.7%；重慶地區新進員工10人，新進人員比例為12.8%，流動員工22人，流動人員比例為28.2%。我們持續透過評核制度，優化並提升員工整體專業能力，為公司不斷注入新活力。

2019年本集團新進及流動結構分佈

新進及離職流動人數	年度	年齡段	男	女	總數	比例
新進員工人數	2018	30歲以下	19	31	50	45.5%
		30-50歲	34	21	55	50.0%
		50歲以上	2	3	5	4.5%
	2019	30歲以下	11	15	26	27.7%
		30-50歲	36	27	63	67.0%
		50歲以上	4	1	5	5.3%
離職員工人數	2018	30歲以下	7	16	23	23.2%
		30-50歲	30	32	62	62.6%
		50歲以上	9	5	14	14.2%
	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%

註1：新進員工之比例 = 2019年新進員工人數 / 2019年底總員工人數
 註2：離職員工之比例 = 2019年離職員工人數 / 2019年底總員工人數

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，同時尊重國際公認的勞動人權原則，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。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進行調查並懲處相關人員。



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，並綜合考量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。2019年，鼎固在上海的男性標準起薪與當地最低工資比為1.53，女性則為1.35，重慶地區男性標準起薪與當地最低工資比為1.81，女性則為2.17。

地區及年度	上海			重慶		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
男性員工的標準起薪與當地最低工資之比	1.45	1.42	1.53	2.04	1.79	1.81
女性員工的標準起薪與當地最低工資之比	1.24	1.32	1.35	1.89	1.85	2.17

由於計算基準和位數調整，修正重慶地區2017&2018年起薪比數據，使其與2019年相同基準

鼎固認為公平的薪酬制度才能激勵員工士氣，保留優秀人才，故我們全體正職員工皆享受一致性的薪酬福利。我們今年度持續揭露男女薪酬比，因為行業特性，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	
	2018	2019	2018	2019
主管	1.42	1.80	1.40	1.81
非主管	0.98	0.95	1.03	1.10

註：男女薪資比率 = 男性平均薪資 / 女性平均薪資。

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。2019年度上海地區共有4名員工申請第一胎生育津貼，共計領取新台幣14,311元。本年度固定補助金（包括結婚禮金、生育禮金、生日禮券）共支出新台幣127,856元，社團補助金共新台幣13,407元。

鼎固為獎勵2018年度表現優秀之員工，特地組織優秀員工於2019年4月赴台灣高雄進行參訪交流活動，人數共計15名，期間除參訪佛光山、日月光集團高雄廠外，另安排台灣南部知名景點-屏東墾丁之旅。後續舉辦台灣行座談會，讓參與員工分享參訪台灣地區期間所學所見，發現除放鬆身心，員工也因此擴展視野及培養多元化創新的思維。

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；生育實惠禮金； 年度固定補助金（包括結婚禮金、生育禮金、生日禮券）

2019年上海地區共5位男性員工及3位女性員工申請產假或陪產假，其中6位應於2019年復職之員工均於2019年復職，復職率達100%。重慶地區共1位男性及2位女性員工申請育嬰假，3位全部都於當年度應復職且有實際復職，復職率為100%。

年度 分類	2019年		
	男	女	合計
享有育嬰假員工數	6	5	11
於當年度實際使用育嬰留停員工數	6	5	11
2019年復職員工數	6	3	9
2019年實際復職員工數	6	3	9
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	2	4	6
留任率(%)	100%	100%	100%

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) × 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) × 100。

身心健康

我們為員工免費提供全面的身體健康檢查，讓員工定期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，無論正職、還是臨時人員，皆可免費參加年度健康檢查。

2019年間，鼎固上海共176人參與年度健康檢查，補助健檢總金額為新台幣1,118,497元。健康檢查參與率為62%。重慶地區符合受檢資格及實際受檢人數皆為83人，健康檢查參與率高達100%，體檢總費用為172,135元。

年度	總員工數	符合參加體檢資格之員工總數	實際參加體檢人數總計	健康檢查參與率	金額(新台幣)
上海	287	275	176	62%	1,118,497
重慶	78	83(註)	83	100%	172,135

註：2019年重慶體檢時符合資格人數為83人；2019年12月底的在職人數為78人，出入5人係離職。

鼎固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，更不斷完善女性員工勞動保護制度，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，並在辦公區域設置哺乳室和孕婦休息室，為女性員工提供安全便利的休憩場所。

我們也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，例如咖啡社及羽球社，讓他們在工作之餘，依然能持續接觸、學習自己感興趣的事物。在新裝修的打浦橋日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，員工可以自由調配使用時間。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。



員工溝通

我們深信，最貼切、最合適的管理改進方案往往來自最了解集團的員工，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訴求和期望，也同時蒐集員工對公司運營管理上的建議和創意。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實際作為及時作出妥善回應，從而激勵員工提出自己想法的熱忱及自信心，以及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、官方微信、官方微博等
- 集團及時通訊工具

線下溝通管道

- 團隊訓練活動
- 管理層走訪
- 工作會議

《鼎固核心價值觀徵集活動——愛，就大聲說出來》

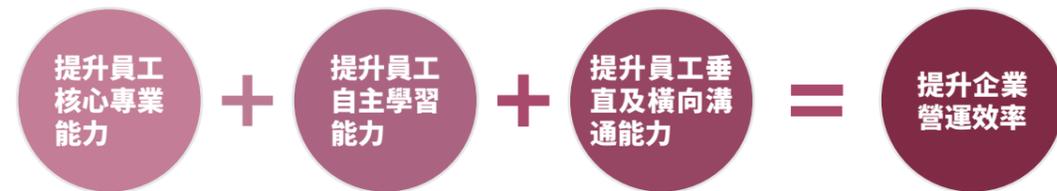
為外塑形象，內聚力量，鼎固在企業文化建設方面開展了一系列活動。包括，核心價值觀徵集、新員工訪談會、專題座談等。通過這些活動，讓員工將自己的思考和智慧凝練成“暖人心、催奮進、正能量、接地氣”的idea。本次徵集活動共計178位同仁參與，貢獻673項高能量詞條，字數達22,560個。「誠信、創新、敬業、團結、責任」位列前位。



5.2 人才培育及留才

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。
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。每年度人事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。
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、為公司創造競爭力。
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。
評量機制	1. 內、外部稽核。 2. 相關監管機關評鑒。

人才是鼎固賴以成長茁壯的資產，我們與多個徵才平台合作，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。多年來我們逐步建立起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。



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。每年度人事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了解公司的願景、作業流程、員工權益及職務內容。鼎固於2019年與上海交通大學合作外部公開課與內部培訓課程，在學員上課出勤率、課程反饋度、學員表現，講師評價等綜合考量表現傑出，獲頒上海交通大學「最佳學習組織」獎項。

2019年，鼎固上海及重慶共有480人次參加內部與外部教育訓練，教育訓練的總時數達3,036.5小時。相較前一年度成長44%，教育訓練總投入為新台幣1,643,068元，相較前一年度增加52%。以地區劃分，上海地區共有383人次參與培訓，時數達2,670.5小時，教育訓練經費為新台幣1,547,989元；重慶地區共有97人次參與培訓，時數達366小時，教育訓練經費為新台幣95,079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222小時，管理能力教育訓練參與共計1,244.5小時，專業訓練參與共計1,421小時，其他訓練參與共計149小時。

員工訓練	性別		類別		合計
	男性	女性	主管	非主管	
總受訓時數	1,261.8	1,774.7	1,443.4	1,593.1	3,036.5
總人次	217	263	207	273	480

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	5	217	222
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	1,244.5	1,244.5
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	283	1,138	1,421
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	78	71	149

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」等各方面的綜合考評，作為員工調薪、升遷、分紅等的主要參考依據。

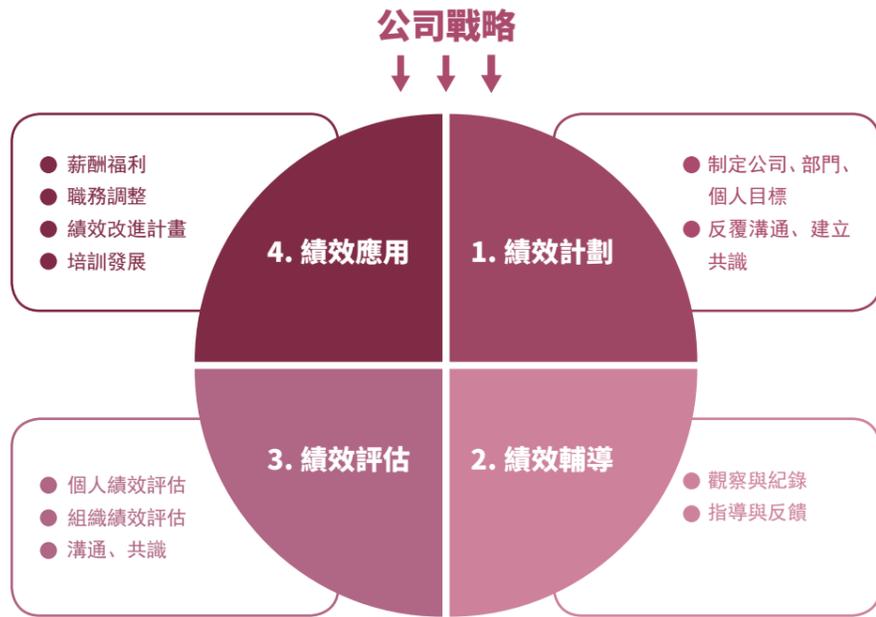
我們的年度考核包括員工自我考核和上級考核兩大部分。員工將通過對自己上一一年度的綜合表現進行自我評價，對自己表現的優缺點進行充分認識，並確定未來一年的相關規劃和改進點。除了員工自我考核之外，部門主管也將對員工的年度表現進行綜合性績效考核，對於績效表現欠佳的員工，部門主管將進行有針對性的交談和輔導，幫助員工改善工作中的不足之處，提升工作能力和改善績效。

2019年本集團上海打浦橋地區，實際受考核人數為218人，若以性別區分，男性員工受考核比率為73.29%，女性員工為78.72%；若以職級劃分，主管人員受考核比率為73.49%，非主管人員則為76.96%，考核比例較前一年度為高，未來鼎固將持續完善考核制度，往100%考核的目標前進。

性別	年度	受考核人數	總人數	受考核比率
男性	2018	102	143	71.33%
	2019	107	146	73.29%
女性	2018	103	143	72.03%
	2019	111	141	78.72%

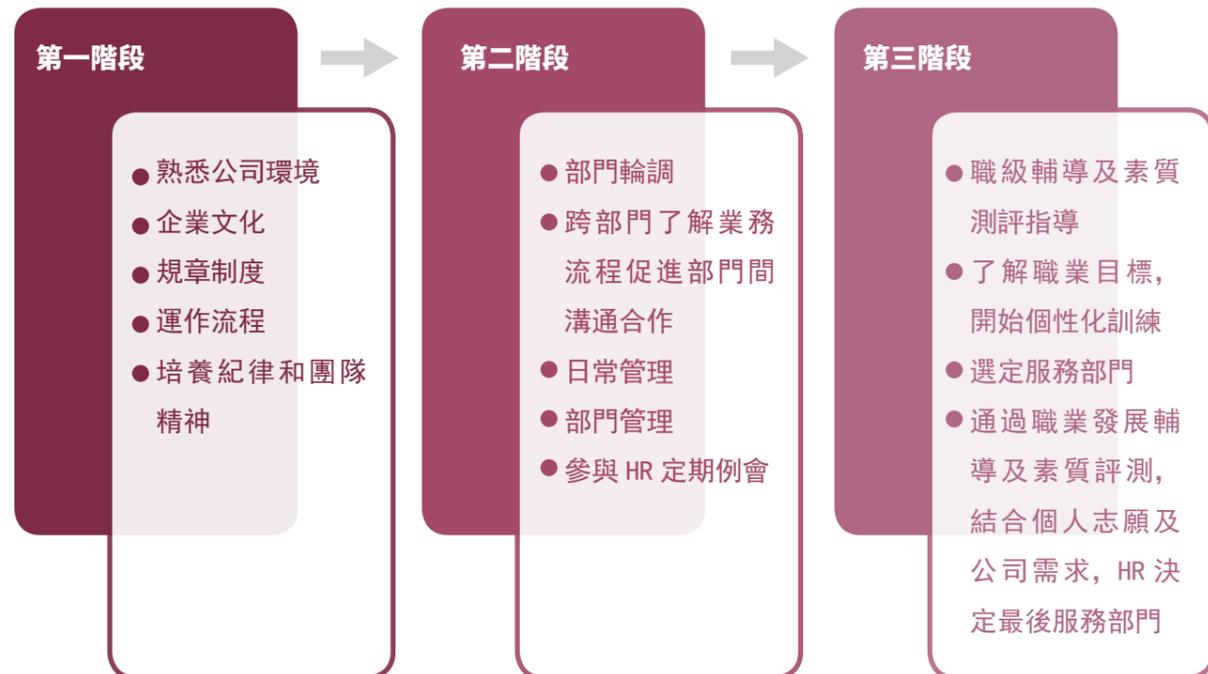
職級	年度	受考核人數	總人數	受考核比率
主管	2018	49	78	62.82%
	2019	61	83	73.49%
非主管	2018	156	208	75.00%
	2019	157	204	76.96%

績效考核作業流程



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劃，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鮮血液注入免於僵化，另一方面也積極為未來規模擴大時的人才輸出做準備。

鼎固管理人才儲備計劃



5.3 安全工作與照護

員工的安全與健康直接影響到公司營運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。我們對各工作場所進行的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、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，讓暴露在相關風險的各級人員配備所需的防護用具。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。

2019年，我們針對全體商戶舉辦多場消防演習及消防安全培訓，更針對餐飲商戶及新進商戶提供額外的消防訓練課程，針對處理危機之第一線保全人員，我們提供火災處理、消防器材使用、電梯困人應急方案及保安崗位職責培訓，藉由提升個人自身憂患意識及讓第一線處理人員熟悉正確災害應變技巧，提升鼎固整體安全水平。

員工	商戶	保安人員
<ul style="list-style-type: none"> ● 消防安全演練 ● 電梯使用管理培訓 ● 反恐疏散演練 ● 防颱防汛演習 	<ul style="list-style-type: none"> ● 一般消防安全培訓 ● 餐飲商戶消防安全培訓 ● 新進商戶消防安全培訓 	<ul style="list-style-type: none"> ● 消防器材培訓使用演練 ● 保安崗位職責培訓 ● 電梯困人應急預案 ● 處理火災方案

2019年我們在上海和重慶地區共舉辦了30場針對商戶、員工、外包保安人員或保潔人員之消防安全演練和講習，累計參與人次共1,582人、總培訓時數達1,920小時。

地區		場次	參與人次	總時數
上海	打浦橋	3	800	1,000
	嘉定	20	697	597
	御華山	3	22	32
重慶		4	163	291



和諧 攜手共進



我們致力與政府、社區及非政府組織攜手，提升營運所在地之經濟發展和生活品質提升，開展慈善公益事業，促進社會融合及發展，貢獻聯合國永續發展目標 17：促進目標實現夥伴關係

重點績效

- 連續三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價值 268,332 元之物資。
- 捐贈 10 台電腦設備予青海瑪多的花石峽鎮社區辦公室，讓其提供在地人民更好的服務。
- 投入 670,830 元購買 6,000 株堅果苗贈與等嘎拉村 54 戶農戶，幫助其發展堅果種植項目。
- 獲評 2019 年度黃浦區「先進微型消防站」，消防運動會獲頒「物業企業滅火技能個人優秀獎」。
- 投入 2,459,710 元，在地鐵嘉定北站設置一座公共廁所，提升當地公共衛生環境。

鼎固深信企業肩負帶領所在社區共同穩定發展的責任，所以我們透過各種硬體捐贈及軟性活動促進社會共榮，而最終繁榮、安定、富足的社區將進一步帶動企業的發展。

我們支持參與社會公益活動，並重點聚焦於：「弱勢族群培力」及「社區多元發展」，我們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」視為鼎固長期追求的願景及責任，期望善用我們的曝光度及匯集的人流量擴散正面影響力。

公益愛心傳遞	社區融合發展
<ul style="list-style-type: none"> ● 黃浦台商青海公益行 ● 等嘎拉村小學心願卡活動 ● 富岩鎮等嘎拉村堅果種植項目 ● 「LOVE BOOM 愛的爆爆」- 爆米花公益項目 ● 青海果洛花石峽鎮 - 電腦資助 ● 「童畫視界」- 嘉定公益畫展 ● 救助、救濟、扶貧困難群體和個人 	<ul style="list-style-type: none"> ● 菊園街道志願者及單身男女 ● 「益暖童心」- 愛心親子市集 ● LET'S TRAVEL 萌幻暖冬 ● LOVE U 悅享食光 ● 先進微型消防站 ● 興建公共廁所



6.1 公益愛心傳遞

鼎固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，並打造日月光公益平台。我們以日月光公益平台為公益傳播中心，在親身傳遞愛心同時，希望能號召更多人加入本集團的愛心大家庭，透過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

為發展公司長遠公益項目並響應政府精準扶貧政策，2019 年我們繼續響應黃浦區台灣事務辦公室的號召，第三年參與「黃浦區台商青海公益行」至青海省瑪多縣進行扶貧工作，捐贈青海省瑪多縣民族小學價值 268,332 元之物資，希望小學生可擁有更有的學習環境，快樂成長。



等嘎拉村小學心願卡活動

為幫助在偏遠山區的孩子健康成長，日月光社區服務社團透過活動基金發起愛心午餐項目，讓孩子們的便當可以多一顆雞蛋，使菜色更多元；這次我們更收集了全校共 77 位小朋友的新年願望，開放志願者認領，希望能在新的一年，讓每位小朋友都收到自己期待已久的新年禮物！



青海果洛花石峽鎮 - 電腦資助

青海瑪多的花石峽鎮社區辦公室現有的電腦設備較為老舊，鼎固捐贈電腦設備（聯想台式機）10 台，價值約 134,166 元，使得當地社區辦公情況有所改善，進而更好的服務在地人民。



富岩鎮等嘎拉村堅果種植項目

投入 670,830 元購買 6,000 株堅果苗，幫助等嘎拉村 54 戶農戶發展堅果種植項目，通過引進公司或企業（合作社）建立有效的利益聯結機制，引導農戶組建專業合作社，鼓勵村委會及種植農戶共同發展堅果種植，目標為農戶持續穩定增收，進而提升收入水平。



「LOVE BOOM 愛的爆爆」- 爆米花公益項目

上海日月光中心打造全國首個高達 6 米的巨型爆米花機，所有人僅需支付 1 元即可兌換爆米花杯並自助領取爆米花，所收善款共 83,898 元全部捐獻雲南孟連縣等嘎拉村小學，各媒體平台累計曝光量共計 16,253,745 次，用新奇創意讓更多人關注偏鄉議題。



「童畫視界」- 嘉定公益畫展

展出自閉症孩童之畫作，希望大眾看見每一顆星星的光芒，傳遞每一份公益的力量，用愛的理念，快樂的方式引導這些湛藍天使們學習和發展心智、培養各項能力，使自閉症兒童更好的融入社會。



6.2 社區融合發展

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	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臺，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	定期在公司商場，寫字樓舉辦活動，邀請街道社區居民以及辦公室白領參與，根據活動題供切合主題的環節，滿足參與者的需求。
評量機制	1. 活動方案與實際效果的產出差異比，逐步監督修正。 2. 參與人員內容回饋。

鼎固的業務特性需要深入紮根於社區，我們積極舉辦各類型的社區活動，讓消費者、居民在商場消費的同時能夠收穫更多額外的知識和喜悅。我們也積極與地方政府展開合作，在擴大日月光公益平臺的影響力的同時，協助地方政府進行文明文化和價值觀的傳播。

2019年，我們積極配合政府實行垃圾分類的政策，利用日月光中心的商場看板及活動幫助政府進行大量宣傳，提升市民對垃圾分類政策的了解與認識。例如我們與打浦橋街道工作人員一起舉辦的垃圾分類活動，運用日月光美食廣場重新開業人潮眾多之便，藉助可愛的商場卡通形象聯合打浦橋街道以及商場全員共同推動餐飲品牌、餐飲習慣和餐飲垃圾分類的宣傳，同時美食廣場亦設置不同顏色的垃圾桶進行宣傳互動。

我們也積極參與政府組織的無償獻血活動。以上海辦公室為例，有向行政部門登記的人數共計10人。參與的員工們都希望自己獻出的血液能夠幫助到急需輸血的病人們，早日解除病人們的病痛甚至是挽救他們的生命。本集團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。

單身男女交流平台

由菊園新區平城雙創園區黨委及社區服務站聯合主辦，鼎固嘉定日月光中心提供場地及組織活動，讓面向平城路區域單位的單身年輕人互相結識，促進交流，為嘉定菊元新區的單身男女青年提供交友平台。



LET'S TRAVEL 萌幻暖冬

聖誕迎新主題市場活動-LET'S TRAVEL 萌幻暖冬，契合年青一代對於文化娛樂產業的消費需求及對於“萌”文化的購物喜好，日月光深度合作國民IP長草顏團子等原創IP形象，形成強大的粉絲聚集效應。同時結合聖誕新年檔期，推出一系列線上演繹活動，整體帶動商圈節日氣氛。



「益暖童心」- 愛心親子市集

由小朋友與家長分組設立小攤位，進行公益義賣，隨後將愛心義賣的活動款項投入旁邊的捐款箱，藉由該主題式教育活動，提升商場互動體驗，活絡商場親子教育氛圍。現場還設立垃圾分類的活動，倡導垃圾分類從我做起，從小做起的理念。



LOVE U 悅享食光

LOVE U 悅享食光緊抓“文藝小清新”圈層文化，以LOVE、FOOD、MOVIE作為視覺和活動的關鍵詞，用光影、色彩和燈光將日月光中心打造成溫馨浪漫的打卡地，開創了豐富多彩的夜市活動。聯合上海市電影發行放映行業協會在六一檔期連續三天以露天電影播放本土原創動畫，觸發消費者的懷舊情懷。



先進微型消防站

鼎固多年來致力打造「有人員、有器材、有戰鬥力」的微型消防站，實現有效處置初起火災的目標，我們的值班人員須負責防火檢查、消防宣傳教育，同時實行24小時值班制度，保持聯繫不間斷，只要接到報警電話就會立刻準確的上報，並根據需求通知隊員出動，同時根據火情及時向公安、消防單位報告，為社區居民的安全建構一道堅實的防護網。

日月光獲評2019年度黃浦區「先進微型消防站」!

本年度黃浦區消防支隊對其下轄的200多家商業綜合體進行了2019年消防工作評選，日月光微型消防站被評為2019年度黃浦區「先進微型消防站」；同年11月中旬，打浦橋街道組織第二屆「消消樂杯消防運動會」於金玉蘭廣場進行消防技能決賽和高層消防實戰演練活動，以期達成「消除消防安全隱患，確保社區居民安居樂業」活動目標，透過該消防運動會，我們的日月光物業安全部人員除進一步增強火災防範意識和應急安全救援能力，更是不負眾望地拿下「物業企業滅火技能個人優秀獎」。



提升公共衛生

地鐵嘉定北站每日人潮洶湧，龐大的人流量也帶來了公共廁所使用的壓力。有鑑於此，我們在2018年底投入新台幣2,459,710元，在地鐵嘉定北站設置一座公共廁所，為地鐵站商舖顧客和地鐵乘客服務，提升當地公共衛生環境。此廁所在2019年興建完成，8月移交給屬地政府相關部門，讓此公共廁所能夠透過屬地政府的調配作最佳的使用，造福廣大的通勤族群。



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

附錄二 GRI 索引表

一般揭露

GRI 準則	揭露項目	頁碼
GRI 102: 一般揭露	102-1 組織的名稱	3/6
	102-2 活動、品牌、產品與服務	3/6
	102-3 總部位置	6
	102-4 營運據點	6
	102-5 所有權與法律形式	6
	102-6 提供服務的市場	6
	102-7 組織規模	6
	102-8 員工與其他工作者的資訊	32/48
	102-9 供應鏈	31-32
	102-10 組織與其供應鏈的重大改變	6
	102-11 預警原則或方針	15/16/19
	102-12 外部倡議	無
	102-13 公協會的會員資格	61
	102-14 決策者的聲明	2
	102-16 價值、原則、標準及行為規範	12
	102-18 治理結構	9-11
	102-40 利害關係人團體	24
	102-41 團體協約	50
	102-42 鑑別與選擇利害關係人	23-24
	102-43 與利害關係人溝通的方針	24
	102-44 提出之關鍵主題與關注事項	23
	102-45 合併財務報表中所包含的實體	6
	102-46 界定報告書內容與主題邊界	3
	102-47 重大主題表列	23
	102-48 資訊重編	3
	102-49 報導改變	3
102-50 報導期間	3	
102-51 上一次報告書的日期	3	
102-52 報導週期	3	
102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人	3	
102-54 依循 GRI 準則報導的宣告	3	
102-55 GRI 內容索引	62-64	
102-56 外部保證 / 確信	67-68	

重大主題

GRI 準則	揭露項目	頁碼
公司治理與策略		
GRI 102: 一般揭露	102-18 治理結構	9-11
GRI 103: 管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	9
	103-2 管理方針與其組成部分	
	103-3 管理方針的評估	
誠信經營與倫理規範		
GRI 103: 管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	12
	103-2 管理方針與其組成部分	
	103-3 管理方針的評估	
GRI 205: 反貪腐	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	
經濟績效		
GRI 103: 管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	13
	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	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	13-14
供應商管理		
GRI 103: 管理方針	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 414: 供應商社會評估	414-1 使用社會標準篩選之新供應商	
優質產品與服務		
GRI 103: 管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	33
	103-2 管理方針與其組成部分	
	103-3 管理方針的評估	
GRI 419: 社會經濟法規遵循	419-1 違反社會與經濟領域之法律和規定	27/40
顧客隱私		
GRI 103: 管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	36
	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	419-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	
綠建築與環保設計		
GRI 103: 管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	38
	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
能源使用		
GRI 103: 管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	41
	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	302-1 組織內部的能源消耗量	42
溫室氣體管理		
GRI 103: 管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	41
	103-2 管理方針與其組成部分	
	103-3 管理方針的評估	
GRI 205: 反貪腐	305-1 直接（範疇一）溫室氣體排放	42
	305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放	
員工照護與關懷		
GRI 103: 管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	47
	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	401-1 新進員工和離職員工	49
	401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	50-51
	401-3 育嬰假	51
人才培育及留才		
GRI 103: 管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	53
	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	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	53
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	54
社區貢獻與參與		
GRI 103: 管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	59-60
	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	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	

附錄三 2019 鼎固 CSR 確信標的資訊彙總表

確信項目彙總表

編號	確信項目資訊	適用基準	頁數
1	2019 年底上海地區員工總數為 287 名，全數簽署《鼎固控股員工道德規範書》。	2019 年底上海地區員工簽署《鼎固控股員工道德規範書》之總員工人數。	p. 12
	2019 年底上海打浦橋日月光中心共有 345 家營業商戶，上海嘉定日月光中心共有 76 家商戶，全數簽署《日月光中心商戶道德規範書》。	2019 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。	p. 12
2	2019 年上海打浦橋日月光中心的綜合滿意率達 90.61%。	綜合滿意率計算原則為 2019 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：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），此綜合滿意率僅考慮非常滿意及滿意。	p. 34
3	2019 年上海區簽署垃圾房改造投資相關金額，共計新台幣 32,728,340 元。	2019 年簽署垃圾房改造之相關合同金額，合計為上海區垃圾房之投資金額。垃圾房改造之金額涵蓋設計商場改造之費用、垃圾壓縮機購入、商場卸貨區的垃圾房設置及相關維修工程。	p. 45
4	2019 年上海打浦橋地區共有 77 家新進裝修施工商戶，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》之新進裝修施工商戶共計 63 家。	2019 年間上海打浦橋地區新進裝修施工總商戶數以及其中簽署《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》之新進裝修施工商戶數。	p. 41
5	2019 年上海打浦橋日月光中心總共進行二次大型油煙管道清洗工程，以及六次油煙淨化器清洗工程。	2019 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。	p. 40

編號	確信項目資訊	適用基準	頁數
6	表、2019 年鼎固各地營運過程中能源耗用及溫室氣體排放量 2019 年上海打浦橋日月光中心總建築電力使用 200,372.34 GJ。	2019 年上海打浦橋日月光中心之電費單據統計之用電總度數。	p. 42
	表、2019 年鼎固各地營運過程中能源耗用及溫室氣體排放量 2019 年上海嘉定日月光中心總建築電力使用 26,277.11 GJ。	2019 年上海嘉定日月光中心之電費單據統計之用電總度數。	p. 42
7	2019 年間，鼎固上海共 176 人參與年度健康檢查，補助健檢總金額為新台幣 1,118,497 元。	參與 2019 年度健康檢查之鼎固上海員工人數，補助 2019 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 4.4722 新台幣換算。	p. 51
8	2019 年，鼎固上海及重慶共有 480 人次參加內部與外部教育訓練，教育訓練的總時數達 3,036.5 小時。	2019 年上海及重慶員工參與內訓及外訓之培訓總人次及總時數。	p. 53
9	2019 年上海地區共 5 位男性員工及 3 位女性員工申請產假或陪產假，其中 6 位應於 2019 年復職之員工均於 2019 年復職，復職率達 100%。	2019 年上海地區人資紀錄使用產假及陪產假之總人數及 2019 年實際復職之人數佔 2019 年應復職人數之比例。	p. 51
10	2019 年度上海地區共有 4 名員工申請第一胎生育津貼，共計領取新台幣 14,311 元。	2019 年上海地區申請第一胎生育津貼之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 4.4722 新台幣換算。	p. 50

附錄四 會計師有限確信報告



會計師有限確信報告

資會綜字第 20003942 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 2019 年企業社會責任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 2019 年企業社會責任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 2019 年企業社會責任報告書第 65-66 頁之「確信項目彙總表」。前述確信標的資訊之報導範圍業於企業社會責任報告書第 3 頁之「報告書邊界與範圍」段落說明。

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企業社會責任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、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
11012 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 11012, Taiwan
T: +886 (2) 2729 6666, F: +886 (2) 2729 6686, www.pwc.tw



此報告不對 2019 年企業社會責任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 張瑞婷 張瑞婷



中華民國 109 年 9 月 25 日