鼎固控股
SINO HORIZON

www.sinohorizon.cn

2018
企業社會責任報告書
Corporate Social Responsibility Report

CONTENTS

鼎固控股有限公司
2018企業社會責任報告書

Sino Horizon Holdings Limited Corporate Social Responsibility Report

目錄

經營 堅守初心 05

關於鼎固 07
公司治理 11
營運發展 15
風險與機會 21

永續 融入企業文化 23

永續發展願景 25
永續治理關注主題 27
利害關係人溝通 29

品質 源自用心 31

回到初心的設計 33
令人安心的保障 37
永續夥伴的建構 39
一份暖心的服務 41

綠色 融入點滴 45

綠色設計如同融入基因 47
綠色建造如同融入血肉 49
綠色營運如同融入呼吸 53

人才 著於支持 59

員工概況 61
切實的權益支持 63
有力的健康支持 65
堅實的能力支持 66
溫馨的精神支持 69

和諧 攜手共進 71

助力創新經濟 73
豐富社區功能 75
傳承特色文化 77

附錄一：外部組織參與、獎項與榮譽 79
附錄二：GRI準則內容索引表 79
附錄三：確信項目彙總表 82
附錄四：會計師有限確信報告 83

董事長 張洪本

總經理 張能耀

經營者的話

隨著科技的演進及整體社會水平提升，我們察覺到整體產業發展將進入一個嶄新的世代，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；鼎固控股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，在此我們向大家發佈鼎固控股有限公司2018年度《企業社會責任報告》，闡述我們在2018年度履行社會責任以及永續發展方面的願景、努力和成果。

回顧2018年，中國大陸經濟運行保持總體平穩的發展趨勢，國內生產總值超過90萬億元人民幣，同比增長6.6%。中央政府對房地產的政策始終堅持「因城施政、分類調控」，逐步完善房地產調控長效機制。在此鼎固控股將延續檢視2017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，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，在永續發展的道路上邁步向前。

在營運績效上，2018年度鼎固營業收入為69億元，營業毛利為40億元，毛利率為58%，加計投資性不動產公允價值變動利益5.6億元及扣除相關費損後，稅前淨利為32億元，每股盈餘為0.94元。2018年售房收入為41億元，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2018年我們以最佳設計、友善工法，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，完善溝通管道，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。

持續社會關注及創建共融環境是企業拓展永續影響力的重要足跡，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。

展望未來，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：

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、本集團或我們）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，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並編製報告書進行溝通，2018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，第五章說明公司對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。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的溝通互動模式。

報告書時間範圍與發佈週期

本報告書為鼎固所發行的第五本企業社會責任報告書，所揭露的數據及內容以2018年度（2018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2017年及2016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：2018年12月28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兼顧經濟面、環境面和社會面資訊的完整性，故報告範圍包含鼎固於上海、重慶、昆山、無錫等地13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疇)，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2018年平均匯率換算，1人民幣=4.56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》。

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。

如若需要紙本報告書，請通過電子郵件信箱csr@sinohorizon.cn與我們聯繫。

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

2018鼎固貢獻

經營 堅守初心	● 2018年鼎固的營業收入達6,928,722仟元，營業成本為2,930,051仟元 ● 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 ● 2018年商場與辦公大樓平均出租率為83%，辦公樓出租率為98%
品質 源自用心	● 打浦橋日月光中心綜合滿意度為90.37%，營運管理滿意度達97.34% ● 在地承包商比例達100% ● 上海日月光商場配合政府政策，率先大規模投入明廚亮灶活動，號召184家餐飲商戶參加動員大會
綠色 融入點滴	● 上海日月光二期設計導入綠色建築六大指標並依循LEED金獎評定標準 ● 鼓勵與倡導與商戶簽署《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 ● 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
人才 著於支持	● 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 ● 提供多元化員工教育訓練，教育訓練總時數達2,103.5小時 ● 推行鼎固管理人才儲備計畫
和諧 攜手共進	● 參與H&T獎學金助學，幫助清寒家庭的學生完成學業 ● 連續兩年投入青海省瑪多縣偏遠校區公益捐贈活動 ● 打造日月光商圈監察服務站，提供商圈企業員工諮詢服務

經營
堅守初心

我們力求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。

鼎固貢獻

2018年鼎固的營業收入達6, 928, 722仟元，營業成本為2, 930, 051仟元。

商戶100%簽署日月光中心商戶道德規範書。

2018年商場與辦公大樓平均出租率為83%，辦公樓出租率為98%。

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》。

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，主要從事經營中國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)，合併持有中國大陸境內項目公司股權。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），成為台灣證券交易所第一家主營中國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，主要集中在上海及周邊與重慶，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，公司也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，目前鼎固共有13家項目公司，其中有10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

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

總部位置
上海市黃浦區徐家匯路610號34樓

員工人數
370人

資本額
17,402,970（新台幣仟元）

主要營運地區
上海、昆山、無錫、重慶

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
2018年度重大營運改變（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）：無以上事項。

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）
- 上海鼎溢（嘉定安亭）
- 上海鼎榮（日月光中心）
- 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
- 重慶鼎固（日月光中心）

公司創立以來即關注中國大陸房地產市場發展，配合大陸政府「因城施政、分類調控」之城市化房地產政策及步調，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、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。

鼎固沿革

2007
- 鼎固控股股份有限公司
- 於上海成立總部

2009
- 重慶日月光中心商場招租
- 重慶日月光中心住宅一期預售
- 昆山伯爵大地一期預售

2010
- 上海鴻翔伯爵天地住宅一期預售
- 上海日月光中心開始招租

2011
- 昆山伯爵大地二期預售
- 重慶日月光中心住宅二期預售
- 上海日月光中心辦公樓招租

2012
- 昆山伯爵大地二期預售
- 重慶日月光中心住宅二期預售
- 上海日月光中心辦公樓招租

2013
- 上海鼎溢房地產開發有限公司設立
- 開發上海嘉定安亭地塊
- 海名龍匯景華庭住宅一期預售

2014
- 無錫鼎固房地產開發有限公司設立
- 上海名龍匯景華庭住宅二期預售

2015
- 昆山鼎耀四期住宅預售
- 重慶日月光中心住宅三期預售
- 上海鼎通鼎固君庭住宅預售

2016
重慶日月光中心住宅三期交屋

2017
鼎固旗下商業品牌“日月光”正式在嘉定開幕

2018
- 無錫錫山區「宛溪雅居一期」
- 嘉定安亭鼎固華庭一期預售
- 嘉定安亭鼎固華庭一期竣工交屋

集團代表性作品

重慶日月光中心

重慶日月光中心地處重慶的解放碑商圈核心地段，更是一、二號地鐵線交會的上蓋。一直以來，重慶商圈就以解放碑為龍頭，並且快速擴張。解放碑步行街，得意世界中央娛樂區、日月光中心及十八梯的歷史與文化，完美結合成一個具有歷史風貌和現代時尚的新商圈。

上海日月光中心

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

嘉定日月光中心

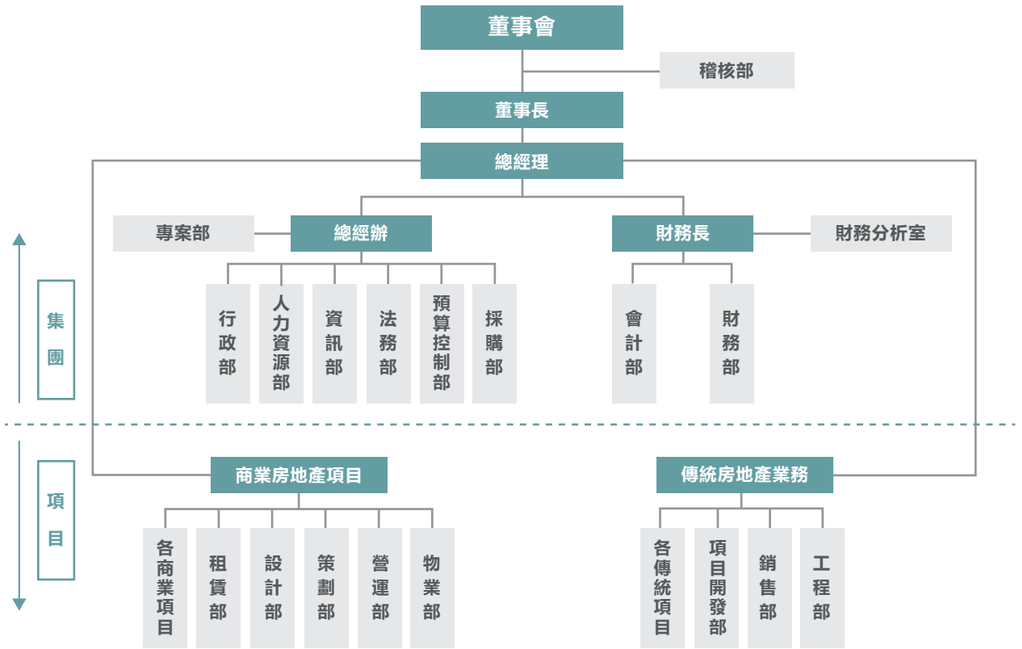
嘉定在《2040年上海城市規劃》中被列為上海西北板塊新城鎮中心，嘉定日月光中心承襲“日月光”品牌的商場運營與管理經驗，依託軌道交通，上蓋於地鐵11線嘉定北站，打造以餐飲為主，融合教育培訓與銀行服務等業態的社區型商業地標，為居民提供便利的生活。

上海御華山

御華山位於華山路，處於上海市中心黃金地段，與靜安希爾頓酒店和靜安賓館相鄰。御華山附近有多個外國領事館以及五星級酒店、靜安嘉里中心、世紀商貿廣場、百富樂等多個高級寫字樓，地處靜安寺，以現代風格園林景觀為特色，五樓會所露臺設有景觀空中花園。

公司治理

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。



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控結果及後續追蹤事項
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
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
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
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
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. 審核財務報支簽核
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	
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
採購部	1. 負責供應商管理 2. 負責採購系統建立、優化	3. 統籌集團採購需求，透過尋比議價採購最有競爭力的商品
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	
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	
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
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	
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	
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設施維修與養護	
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	

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。2018年，鼎固共召開股東大會1次，董事會會議5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2次，法人說明會1次。

以下為鼎固的最高治理單位及2018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	5	董事長	董事長 張洪本：100%
					董事	張能耀：100% Madeline D Chang：80% 林豐正：100% 陳清忠：60% 馮安怡：100% 陳慶華：60% 汪渡村：100%
					獨立董事	徐立德：100% 陳政弘：100% 郭素春：100%
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	徐立德：100% 陳政弘：100% 郭素春：100%
審計委員會	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，應自事實發生之即日起算 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	5	獨立董事	徐立德：100% 陳政弘：100% 郭素春：100%

誠信經營與反貪腐

“誠信經營”一直是鼎固堅守且奉行不悖的最高經營原則，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》和《日月光中心商戶道德規範書》等相關規章制度，從制度層面上對公司員工和合作商戶都提出了反商業賄賂、反腐敗行為以及維護良好商業環境的要求，並要求所有員工和合作商戶簽署商業道德規範書。

誠信經營相關守則	2018年績效
√ 鼎固控股有限公司董事及經理人道德行為準則	100% 全數簽屬
√ 鼎固控股員工道德規範書	100% 全數簽屬
√ 日月光中心商戶道德規範書	100% 全數簽屬
√ 日月光中心廣場經營管理規約(重慶地區)	100% 全數簽屬

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。2018年上海地區員工總數為286名，100%簽署《鼎固控股員工道德規範書》。2018年打浦橋地區共有436家營業商戶，嘉定86家商戶，100%簽署《日月光中心商戶道德規範書》。且重慶商戶在辦理施工進場手續的同時需在物業安保部簽訂《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，2018年我們派訓總治理單位員工參加公司治理相關培訓，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。

2018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。依據本公司之2018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。

經濟績效

2018年鼎固的營業收入達6,928,722仟元，營業成本為2,930,051仟元，毛利率為58%，每股盈餘為0.94元；其中租賃收入2,150,627仟元，售房收入為4,161,898仟元，不動產管理及其他616,197仟元。整體經營績效住宅類佔26%，商場佔26%，辦公大樓佔25%，其他約佔23%。2018年中國大陸房市雖在緊縮政策調控下，促使都會房市有降溫趨向，但在政府城市畫推動下，人口不斷流向大城市，因此鼎固在上海嘉定區安亭所推出的「伯爵灣」受到市場肯定是營收增加的主要原因。

2018 年產生及分配的經濟價值如下：

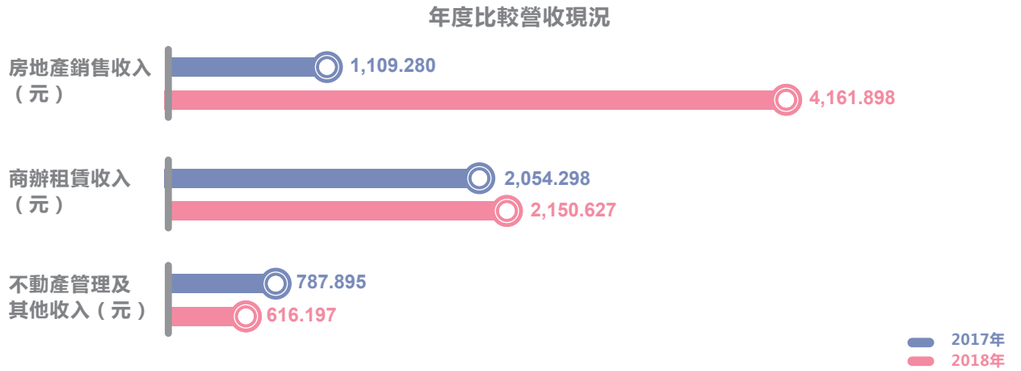
單位：仟元

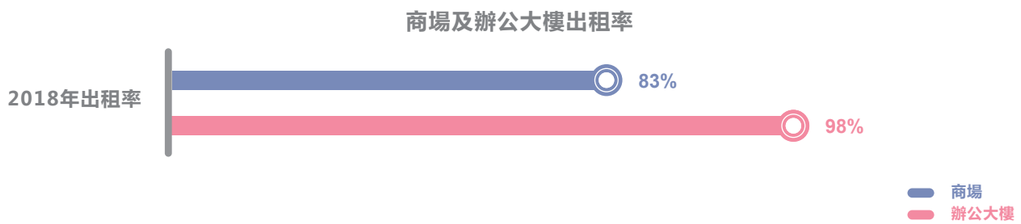
項目	2017年	2018年	與前一年比較增減%
營業收入（註一）	$ 3,701,823	$ 6,928,722	87.17%
經濟價值分配			
營業成本及費用	$ 1,703,219	$ 3,319,691	94.91%
員工薪資福利	$ 237,398	$ 276,307	16.39%
所得稅費用	$ 1,170,995	$ 1,508,529	28.82%
營業淨利(淨損)	$ 2,609,602	$ 4,172,758	59.90%
本期淨利	$ 190,064	$ 1,633,159	759.29%
現金股利	$ 626,507	$ 1,253,014	100%

(註1) 係引用或加總自2018年度經會計師簽證之合併財務報表，詳細營運財務績效請參閱公開資訊觀測站

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，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年可達近人民幣兩兆元，折合新台幣九兆元。鼎固長年深耕佈局在集中了大部分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。2018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，2018年平均出租率為83%。107及106年度產生租金收入分別為2,150,627仟元及2,054,298仟元，租賃業務營收占全年總營收的31%，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。在堅守產品品質的前提下，將實質的經濟價值回饋予各利害關係人，鼎固全年度營業收入為新台幣6,928,722仟元，本期淨利新台幣1,633,159仟元。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。

2018年鼎固配合上海市人力資源和社会保障局之政策目標，根據《關於失業保險支持企業穩定崗位有關問題的通知》(人社部發〔2014〕76號)精神，做好失業保險支持企業穩定崗位工作。另外也配合財政局企業扶持政策及節能減排，推動企業發展。



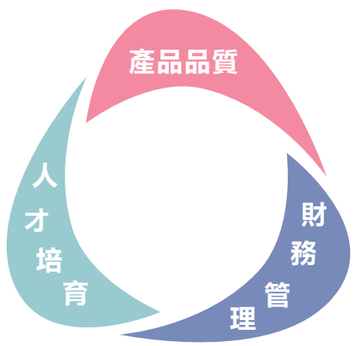


營運發展

鼎固核心競爭力

我們持續強化產品品質、人才培育與財務管理，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	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。



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，搭配城市軌道交通及新市政規劃，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做好萬全準備，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。	● 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

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，其面積範圍遠較臺北全市面積272平方公里、高雄全市面積2,952平方公里更為廣闊，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，預估將成為重慶市未來的發展重心。綜上，由我們現有之推案案例觀之，鼎固於中國房地產市場具有一定市場地位。

鼎固城市重點專案

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，可望成為重慶市未來的發展重心，引領潮流。
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特色地標之一。
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標，為居民提供便利的生活。

2018年中國大陸經濟成長趨緩，而鼎固在劇變的市場挑戰下，上海嘉定伯爵灣住房一推出即創出銷售佳績，此得力於產品定位得宜，加上上海優質住房稀缺，顯示鼎固在選擇地塊皆以長效機制為戰略思維，為公司從選地、規劃、銷售皆穩定掌握時機，立下不動產業界的優異典範佳作。

除此之外，新商品服務之開發，鼎固也將本持公司之經營理念，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，本公司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：

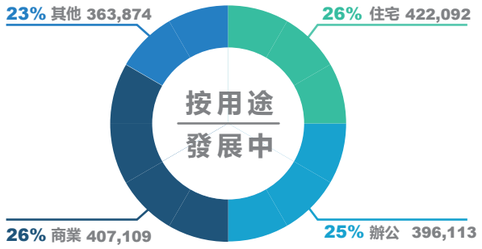
新產品開發策略	
關注民間需求變化	符合住宅現代化及商業活動增加之趨勢、滿足民眾對於中高檔餐飲及商業品牌等休閒服務之需求，提升其對於一站式商場的依賴。
配合政府政策發展	依循城市化的規劃方向、新市鎮的開發、綠色環保建築的要求及老城改造的計畫等。

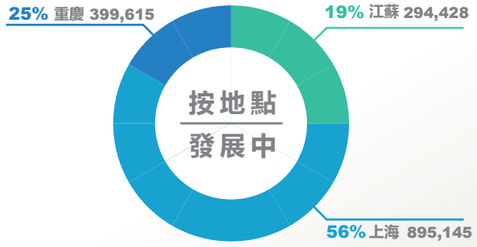
針對以上不同的市場趨勢及環境變化，鼎固結合國際一流的設計師，並參考國外先進地區成功的案例，因地制宜創造前瞻的產品組合設計，包括住宅小區、高檔豪宅、綜合性商場、酒店及辦公大樓等，不僅以最嚴謹的態度去完成對客戶的交付，同時以創造顧客忠誠度及品牌價值生命力為目標。

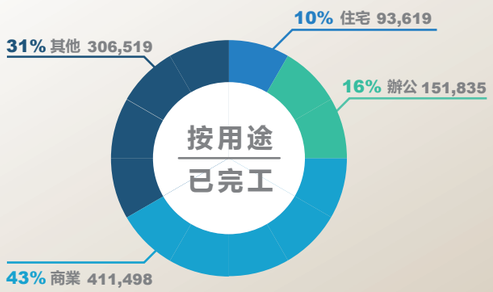
鼎固所有土地均經過仔細評估後在一級市場或二級市場取得，極具開發價值。在中國大陸各地土地單位成本紛紛創下新高的情況下，更顯現了我們所持有土地的優質開發潛力。根據高力國際及中華徵信等國際知名鑑價公司的評價，截至2018年底，鼎固位於各地區的房地資產實際的價值已經達到帳面價值40,007,838仟元。住宅、公寓式辦公、辦公、商業等項目開發總面積達3,241,701平方公尺，其中已完工已售面積為689,042平方公尺，占已完工面積的42%。現有建設和開發中項目總面積為1,589,188平方公尺，項目開發面積儲備充足。

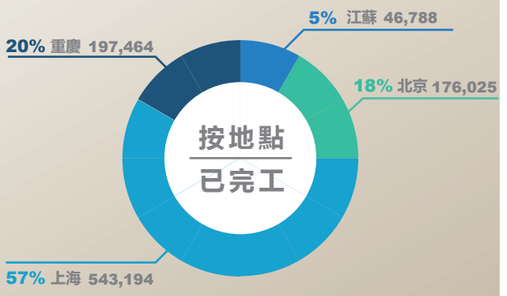
截至2018年12月31日，鼎固共計有13大項目，各項目具體開發情況如下：

項目地點	項目名稱		項目屬性	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）	商場、寫字樓、公寓式辦公	已建成	上海鼎榮
		日月光中心二期	商場、寫字樓	待建	上海鼎霖
	春申路項目	鼎華春申麗園	住宅、商業	已建成	上海鼎華
	華山路項目	御華山	商業、公寓式辦公	已建成	上海鼎固
	嘉定項目	鼎固中心（A地塊）	商業、寫字樓	一、二期施工中，三四期待開工	上海鼎嘉
		鼎固君庭（B地塊）	住宅、酒店	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）	住宅、商業、公寓式辦公	一~四期已竣工，五期待開工	上海鴻翔
		匯景華庭（D地塊）	住宅	一、二期已竣工，三、四期待開工	上海名龍
	安亭項目	嘉定安亭	住宅	一期已竣工二期施工中	上海鼎通
	昆山項目	伯爵大地	住宅	一~三期竣工，四期部分竣工，五~七期待開工	上海鴻翔
	無錫項目	無錫鼎固（宛溪雅居）	住宅	施工中	上海名龍
重慶	重慶項目	重慶日月光中心	住宅、商場	一~三期竣工，四期 待建	重慶鼎固









發展中
62% 1,589,188 平方米

已完工
38% 963,471平方米

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，才能實現我們的永續發展，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。2018年，鼎固對旗下各子公司的稽核件數為49件，發現結果異常件數4件，並已就異常發生進行了問題分析和解決，發現異常類型皆為一般作業疏失，且於期間內改善完畢，無營運重大性影響。

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，待預售及出售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。

鼎固推案地點主要集中於上海及重慶，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，惟增幅伴隨政府打房，限購等政策實施與取消，利率調整等因素有所變動，能帶來上海及重慶等一線城市及直轄市，豐富的就業機會，強勁的經濟活力，吸引更多的人才遷入，持續增加商品房自住及改善需求。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及政策打壓房市時，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

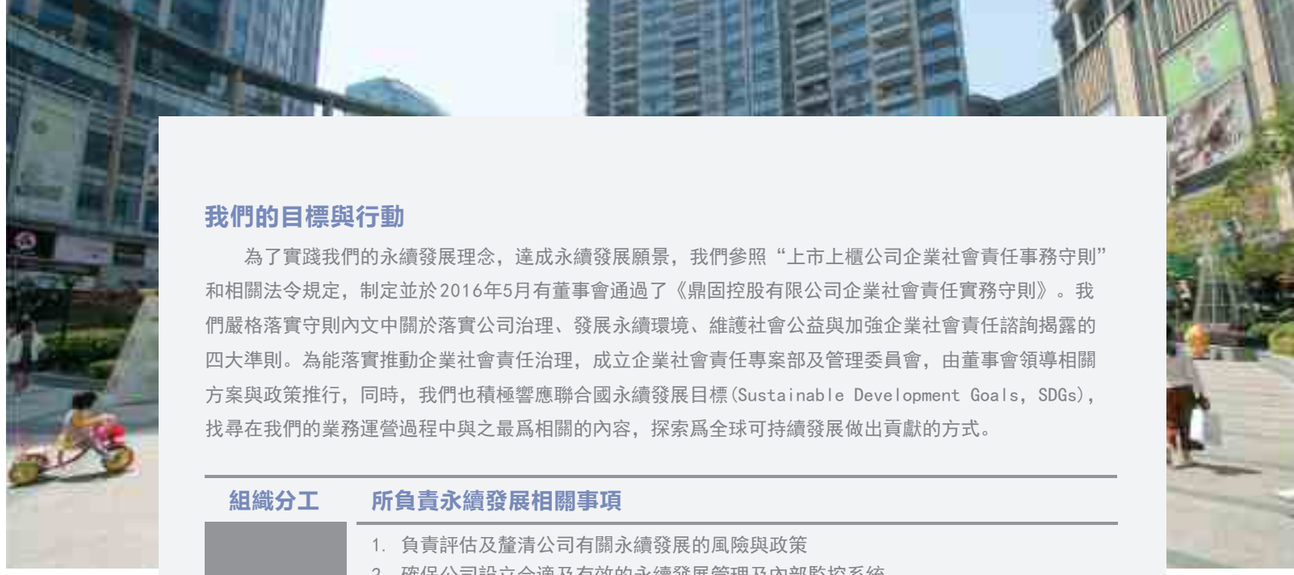
我們力求通過參與建立有效的公司和民間社會夥伴關係，以多利益相關方夥伴關係為補充，調動和分享知識、專長、技術和資金資源，支援運營所在地的永續發展，貢獻聯合國可持續發展目標17：促進目標實現的夥伴關係。

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。我們有責任為台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，制定並於2016年5月有董事會通過了《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。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，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爲相關的內容，探索爲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	1. 負責評估及釐清公司有關永續發展的風險與政策 2. 確保公司設立合適及有效的永續發展管理及內部監控系統 3. 制訂永續發展相關政策 4. 指導並核準企業社會責任報告書
CSR專案部及管理委員會	1. 執行永續發展的管理及內部監控 2. 指導各地區的企業永續發展工作推進 3. 負責編制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	1. 負責配合企業社會責任相關資料的收集 2. 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，2018年具體推動事項如下：

鼎固永續發展目標	執行策略	2018年具體推動事項
責任產品	產品相應社會需求 維護客戶合法權益	● 繼續推行小戶型住宅開發，減輕購房者的購房壓力 ● 繼續選擇“地鐵上蓋”的選址原則，為市民提供便利生活，同時全力維護公共秩序及安全 ● 全天候施工現場監督，確保建築質量
綠色營運	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 ● 根據各運營地實際情況，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	● 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339人次參與各類教育培訓，培訓總時數達2, 103. 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	● 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

永續治理關注主題

2018年，鼎固的重大性主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主題等，辨識出2018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主題，並結合與管理層訪談討論的結果，再次檢視與修正主題的妥適性，確認出重大性主題矩陣。

辨識潛在重大性主題

在2017年度重大性主題的基礎之上，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主題。

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矩陣，由矩陣分析辨別出對鼎固真正具有重大性的主題。

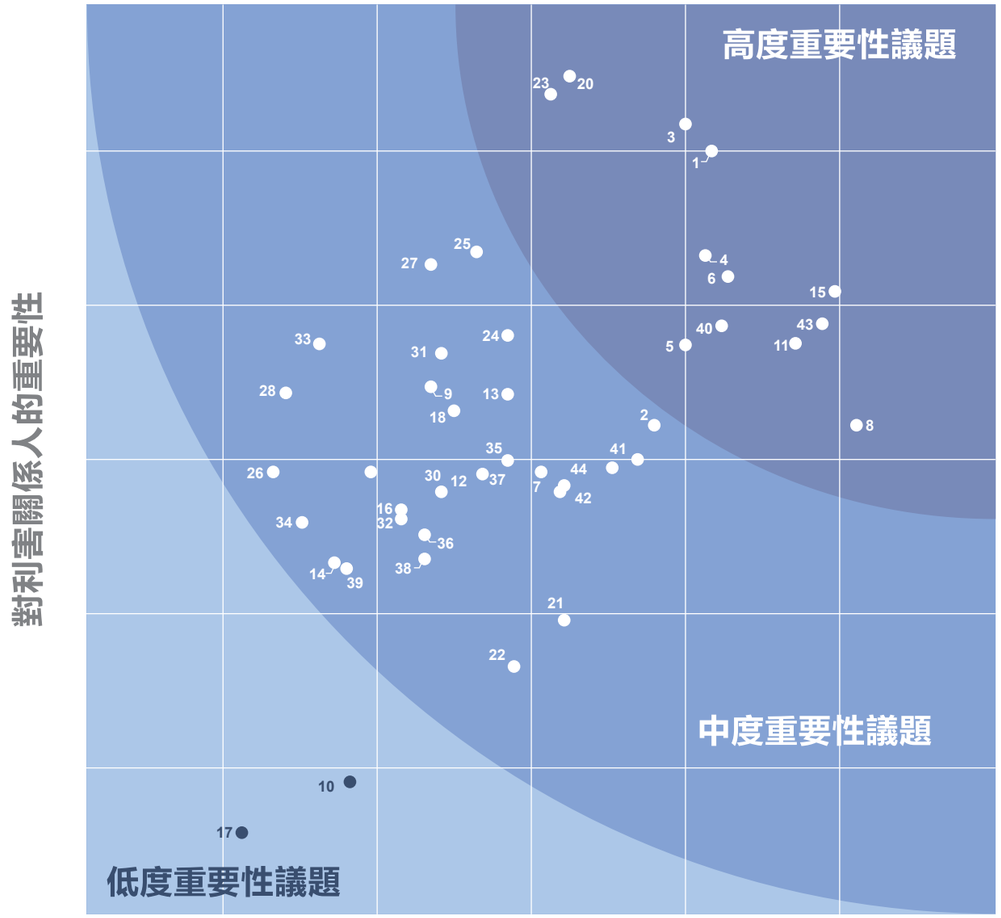
管理層驗證結果

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。

回顧

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。

2018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。



2018年高度關注重要主題

經濟/治理	環境	社會/員工與客戶	經濟/治理
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. 經濟績效	15. 綠建築與環保設計	40. 優質產品與服務	
6. 供應商管理		43. 顧客隱私	

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2018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	公司治理與策略 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	公司治理與策略 誠信經營與倫理規範 經濟績效	股東大會/年報 財務報告 法人說明會 公司網站	每年一次 每季度一次 每年一至三次 隨時	鼎固的管理層一定能夠為股東和投資者爭取最大利益，實現公司的持續發展
政府機關	公司治理與策略 倫理規範與誠信經營 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	公司治理與策略 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 供應商管理 經濟績效 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	公司治理與策略 經濟績效 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竿效應，帶動更多的社會責任實踐參與
社區	經濟績效 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

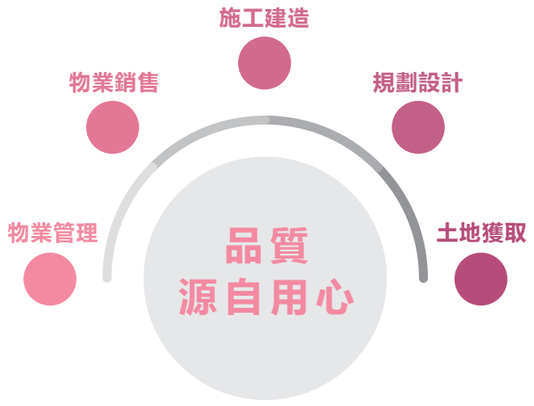
品質
源自用心

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11:可持續城市和社區以及目標12:負責任消費和生產。

鼎固貢獻

- 打浦橋日月光中心營運滿意度達97.34%。
- 在地承包商比例達100%。
- 上海打浦橋日月光中心配合政府政策率先大規模投入明廚亮灶活動，184家餐飲商戶參加動員大會。

回到初心的設計

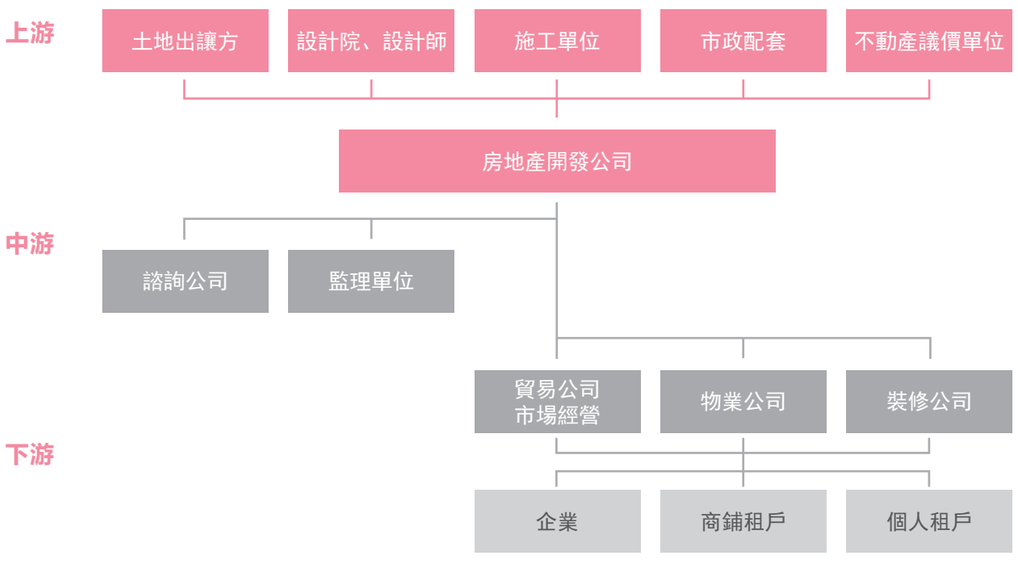


城市新生活空間

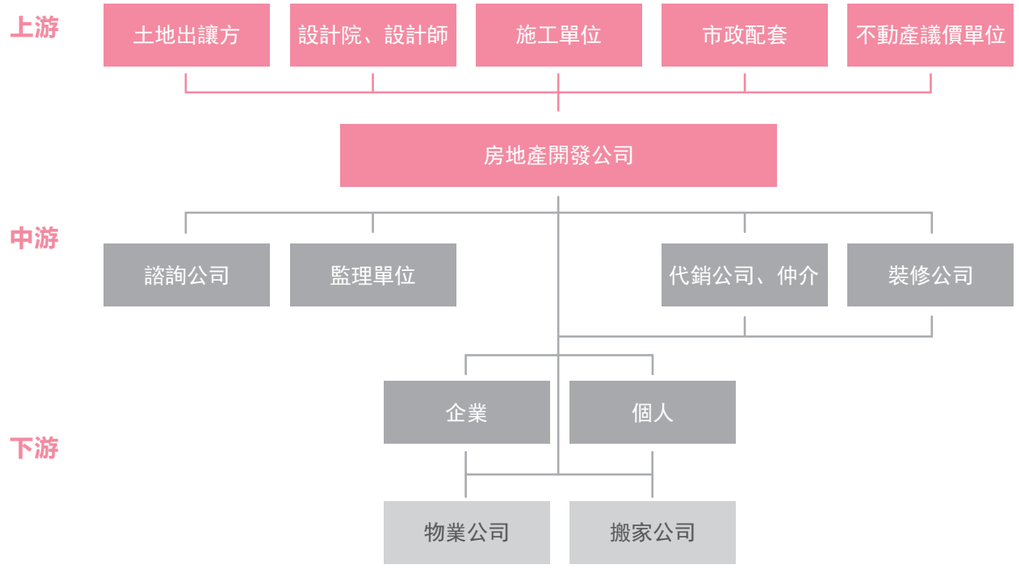
城市發展為人類生活水平及經濟成長重要基石，隨著科技的演進及整體社會水平提升，我們察覺到整體地產產業發展將進入一個嶄新的世代，作品不僅要考量品質，如何打造一個永續環保、健康安全的建築空間，創建一個新的城市生活空間，帶動新舊城市的交互融合及繁榮景象是鼎固的使命，我們在未來的產品開發與設計上，將以民間需求變化及政府城市發展政策兩大主軸為原則，打造一站式城鎮食、衣、住、行與休閒娛樂新空間，協助城市建設前瞻性的產品設計持續將上海日月光一站式生活空間的成功案例，複製到其他新興發展地區，以最嚴謹的態度打造住宅、商場及辦公大樓等作品，創造客戶優質的服務體驗。

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

商場經營及辦公大樓租售價值鏈



房地產銷售價值鏈



2018年鼎固代表作品

商場

房地產

辦公大樓

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台灣證券交易所上市的地產發展商，我們堅信產品和服務的品質與顧客和社會息息相關——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，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。

- 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。

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，爲後續經營帶來更多機會。我們同時嚴格遵守法規規範，2018年，我們僅因伯爵居水箱未清洗被罰款1，000元人民幣，後續已簽訂年度合約定期清洗。

打浦橋日月光

嘉定日月光

重慶日月光

全面設計考量

土地選址是開發建設中最初的環節，鼎固在土地選址流程中，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、避免購買有爭議之土地。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。

避免炒作或購入 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	避免購買有爭議之土地

鼎固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。

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

令人安心的保障

為社會大眾提供安全的空間及建築是我們最基本的責任，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。

設計公司、項目開發
建設設計與開發

工程部
專案施工監督與驗收工程部

銷售部、物業部
產品銷售物業服務

“鏈式”品質管控模式

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我們非常關注的議題，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

材料採購把關
- 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

材料驗收把關
- 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

材料使用把關
- 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

鼎固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專業承包商，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鼎固施工標準的總承包商合作。同時，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
- 專業資質
- 公司聲譽
- 信用記錄
- 往年案例
- 合作意向
- 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、形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

存在隱患

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。

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。

管控措施

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。

安裝管線龍門架

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

PVE水管更換為金屬管

永續夥伴的建構

創造合作價值

鼎固積極構建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，我們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	● 是否存在僱用童工或強迫勞動 ● 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，目前正在建構風險廠商管理機制，預計在2019年後階段性導入，透過此機制，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，範圍則以華東地區為限。截至2018年12月31日，我們新完工的宛溪雅居與嘉定華庭皆百分之百選擇當地承包商。

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改善。

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，以下舉幾種情況為例：

風險識別	管控措施與防範機制
揚塵、崩塌風險 土方施工、設備拆除等施工過程中產生揚塵、崩塌及路面碎土對周邊造成影響	● 要求總承包商嚴格依照施工組織設計粉塵控制措施執行 ● 要求總承包商安排專人對車輛、臨時道路、市政道路的清潔 ● 要求總承包商做好地質勘探工作，做好開挖前的加固工作
高空墜落 高處施工過程中操作不慎導致人員或吊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 範本因為支撐力不足、跑模、下沉、排架坍塌、範本結構不符合要求等原因發生範本崩塌的風險	● 要求總承包商的範本支護作業嚴格按照規範及專項施工方案進行搭設，使用檢驗合格材料 ● 加強監督檢查，編制應急預案
雜訊影響風險 施工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，並向承包商負責人推薦表現優秀的員工，給予一定的獎勵。

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。我們致力於為住戶、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，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，並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；
搭建線上溝通系統，未來商戶可在線上進行水電費繳納，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，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、幼兒園等多項公共設施；
鼎固位於嘉定的專案，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、保全和清潔團隊，保障商場及住宅大樓安全、設備正常運行；
遵循物業及設施管理的國際標準，積極運用新技術提升物業管理水平，確保住戶稱心滿意。

明廚亮灶計畫

自《上海市食品安全資訊追溯管理辦法》實施以來，上海市黃浦區便將食品安全資訊追溯及明廚亮灶實施，列入全區食品安全重點工作。從食品生產、流通至餐飲消費各個環節大力推進實施，實現從農場到餐桌的全面食安監管。其中餐飲服務環節作為消費的最末端，其安全性直接關係廣大消費者的身體健康，更是食安監管的重點環節。打浦橋日月光中心廣場在加強食材溯源的管理同時，號召日月光商場，對商場內部餐飲商家聯合發起關於攜手共治食品安全，創建放心消費示範樓宇的倡議。積極實施明廚亮灶建設，履行餐廚廢棄、油脂回收處置等義務。同時還將主動與商戶一起接受監督，讓消費者看得清楚、吃得安全、吃得放心。2018年上海日月光商場美食街推動明廚亮灶活動，184 家餐飲商戶參加動員大會。

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樓層中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，拉近我們與租戶的距離；
- 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。報告期內，我們位於上海的商場共收到商戶投訴148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	商戶投訴數量	投訴PPM（百萬分之一，投訴人數除以客流量）
打浦橋日月光中心	148 起	2.25
嘉定日月光中心	82 起	7.29

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，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。

■ 打浦橋日月光中心客戶滿意度

營運管理	物業服務	物業保安	物業保潔	推廣服務
97.34%	90%	92.34%	86.21%	84.62%

2018年打浦橋日月光中心的綜合滿意率為90.37%；其中營運管理部分更是達到97.34%的高滿意率。針對住戶滿意的部分，我們會持續保持。而住戶不滿意的部分，我們亦虛心接受並討論如何改善，並持續追蹤方案的執行狀況。未來，我們也將根據商場需要“養”的理念，穩步提升嘉定日月光中心的物業和推廣服務水準，挖掘和培育貼合社區需求和習慣的市場，帶來各面向的服務與管理創新，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。

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	1、商戶進場時取得裝修手冊和商戶管理手冊並學習理解手冊相關管理內容； 2、樓管及管理人員每日巡場發現問題及時指正以及按手冊管理內容予以處罰； 3、每日不間斷巡場，與商戶口頭溝通及每週不定時保持與租戶公司電話聯絡。	1、與財務部每日核對罰款繳納情況； 2、不定時巡場及電聯商戶進行日常溝通。
環境衛生管理	1、樓管及管理人員每日不定時巡場發現環境衛生問題及時聯繫租戶及保潔人員整改； 2、嚴格要求各商戶持證合法經營，證照不齊不得開業。	1、每日不定時巡場登記記錄違規事宜並於次日跟進整改情況； 2、常態化要求各商戶持證經營，過期續辦跟進。
公共區域管理	1、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。	1、隔日與物業溝通維修進度； 2、回訪目標是否已進行修繕，如沒有則進行二次報修並跟進結果。
進退場事項 商鋪改造	1、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； 2、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）	1、每日跟進物業部對於罰單開具及罰金繳納情況； 2、每日巡場關注設施設備進出場路線如有違規，通知物業開具罰單。
商戶客訴處理	1、商戶至營運物業內場窗口報修； 2、商戶電話報修，樓管及內場人員接電後開具維修單； 3、商戶發公函提出訴求； 4、營運部每日匯總商戶投訴內容並跟進結果。	1、每日跟進物業對於報修專案的修繕進度； 2、每日回訪商戶告知修理進度並安撫； 3、商戶公函訴求按內容轉各相關部門後跟進回覆結果。
消費者 申訴處理	1、消費者至B1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； 2、消費者至營運內場視窗提出訴求，由內場人員按內容聯繫各層樓管及相關部門處理。	1、由樓管帶至商戶處協調現場解決； 2、如因商戶自身原因造成現場仍不能解決，建議消費者通過協力廠商途徑協調解決。
異常處理	1、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鋪內的設施設備進行公證，我方出具單方終止函。	1、每日追蹤商戶進度； 2、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

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由專人維護，並加強資安管控，確保客戶信息不被洩露，保護了線上數據與資訊的安全。

鼎固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。我們還於報告期內就隱私保護主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。2018年內，我們無收到關於洩露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，再運用回收、循環利用延長許多物料的使用年限，使其發揮最大的經濟價值。同時，這也進一步督促鼎固發展無害環境管理，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。

「永續、綠色、創新」是鼎固的核心建築理念，一直以來，我們透過技術創新不斷提升建築與環境的和諧關係，我們秉承綠色發展的理念，透過技術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。我們全面推動綠色發展，將可持續發展的理念納入產品的生命週期，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方面，把企業營運對環境的直接與間接影響最小化。

鼎固貢獻

上海日月光二期設計導入綠色建築六大指標並依循LEED金獎的評定標準。

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》，2018年上海打浦橋地區共有55家新進商戶，簽署率達80%。

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。

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開發案對環境及社會帶來的影響，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，並在品質許可下優先考量使用綠色建材進行裝修；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目的變更的土地。換言之，我們希望透過本集團的開發，能整合原有土地的優勢條件，並在此基礎上進一步促進人口發展、環境發展及資源利用。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。

開發原則

- **環境考量**
  - 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
- **社會考量**
  - 避免購買所有權有爭議的土地
  - 避免過度炒作或購入進行目的變更的土地

保障綠色設計

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佳、設計佳的產品，帶給消費者與租戶新的體驗，也推廣「聰明節約、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

節能節水，融入設計

我們將環境友善的先進技術融入新建案中，積極響應國家推動生態文明建設，防範生態環境風險的政策，大力推廣具有良好節能、隔熱、保溫功能的綠色建材及設計。未來我們也將持續發展水循環、太陽能及智慧建築，將環境友善的先進技術融入新建案中。

在上海日月光中心的二期建設中，我們在政府《綠色建築評價標準》六大指標：節地與室外環境、節能與能源利用、節水與水資源利用、節材與材料資源利用、室內環境質量、運營管理（住宅建築）或全生命周期綜合性能（公共建築）評鑑下，達到國家綠建築二星級的設計評價標準。

同時，為了提升二期商業綜合體的整體品質與環境，日月光在二期的工程中加入“綠色工程-LEED金獎”的評定，包含綠色施工管理體系的建立，確保妥善處理工程廢棄物，加以循環利用或回收，使用綠色環保材料，確保綠色環保材料採購比例達要求，土地使用規劃合理，在滿足環境、職業健康與安全及文明施工要求的前提下，盡可能減少廢棄地和死角，制定行之有效的環保技術路線和實施方案，嚴格控制施工過程中引起的揚塵、噪音、污水、光等各種污染，盡可能減少其對場地周邊區域環境的影響。

綠色建造
如同融入血肉

環保材料選用

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。因此，鼎固在專案設計初期的建築材料選擇上，只要能兼顧安全及品質，我們都會積極考慮使用新型環保建築材料；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，減少消耗天然原材料和生產過程中的溫室氣體排放及能耗，同時延長狀況良好的材料的生命週期。

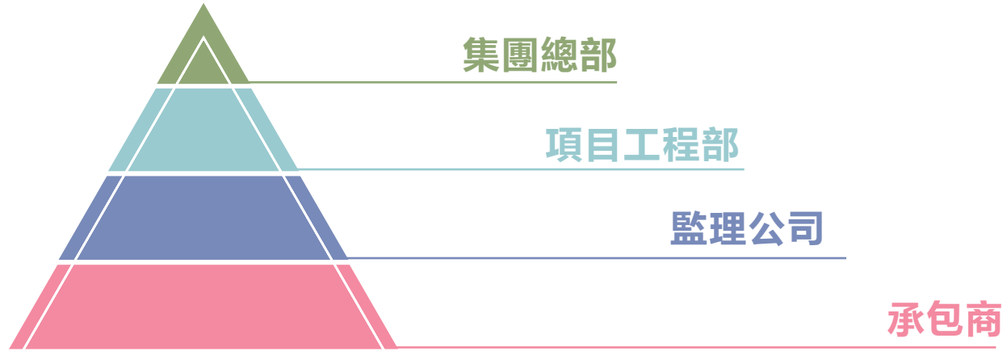
綠色施工規範

鼎固的使命是提供優質、安全的產品給我們的消費者，同時也以維護社區生活品質為己任。因此我們採用工程外包、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。但同時爲了最大程度減少施工活動對周邊環境造成的不利影響，我們也在集團工程建案中與承包商合作，推動最佳範例的作法。當我們發現某一種減輕干擾的措施深具成效並符合工程效益時，我們會將此措施推廣運用到鼎固其他地區的建案，以此提升鼎固全集團的施工品質及與周邊社區的共融性。首先，我們會與各承包商共同分析探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，將施工過程中對環境和周邊社區的影響最小化。

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，尤其我們很多建案都是住商混合的綜合性建築，為了兼顧各個租戶的需求，我們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，以維護城市和社會的良好環境。例如，為了減輕噪音帶給周圍居民的困擾，我們會在建案四周築一圈圍牆，並在圍牆上安裝隔音屏，並且盡量避免夜間施工。同時，機械運行間及材料堆放處難免會造成粉塵，我們也安排人員對場地進行清掃並用灑水車進行灑水。

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

為了全方位把關環保施工質量，鼎固從集團總部、項目工程部、監理公司、承包商四個層面逐級管控，層層負責，建立了全面的環保施工控制層級體系，確保各項環境規範的落實。2018年鼎固各工程承包商沒有發生任何重大違規事件。



營建廢棄物管理

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，增強節約資源的宣傳。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。

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。為了回應此議題，鼎固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：

對於易飄散、飛揚的廢棄物覆蓋網布保護

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

聘請政府認證合格的廢棄物清運廠商定期進行分類清運

鼎固營運範疇除了營造，更跨及住宅銷售及商場經營，因此有多種廢棄物來源。我們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。確認廢棄物不會對社區環境造成危害後，我們更進一步思考如何延展部分廢棄物的剩餘價值，積極拓展建築廢物循環利用方式、改善設計和建築管理，並在未來的建案中思考如何減少施工廢棄物的產生。我們也在合約中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。

廢棄物類別	內容	控制措施
工程廢棄物	建築碎料、瓦礫、磚砌塊、瀝青及混凝土等	● 按照施工制定堆放處，集中堆放並採取覆蓋等措施，防止相應污染。 ● 可循環利用混凝土和瀝青等物料交由回收廠商作為再造建材。 ● 不可循環利用的則用於平整土地或委託協力廠商清運至指定場所處理。
危險有害廢棄物	廢棄油漆、玻璃等	● 按照施工制定堆放處，集中堆放並採取覆蓋等措施，防止相應污染。 ● 委託協力廠商清運至指定場所處理。
生活廢棄物	包裝廢棄物、生活垃圾等	● 按照施工制定堆放處，集中堆放並採取覆蓋等措施，防止相應污染。 ● 廢料交由協力廠商清運至指定場所處理。 ● 不可回收部分委託協力廠商清運至指定場所處理。

污水管理

我們的建築工地產生的施工廢水以及商場美食街及住戶排放的大量生活汙水，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。

污水類別	內容	控制措施
生活污水	單位、住宿區生活污水	● 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	● 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。

綠色運營
如同融入呼吸

在一棟建築物的生命週期中，使用營運階段的總能耗及總排放量大概佔總體的七成，所以相較於建築施工階段，建築運營階段如何節約能源顯得至關重要，對社區與用戶的影響也更大。因此我們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。

同時我們也會深入體察各個社區的需求並做出回應，期望善用我們的資源使社區的機能更加完備，住戶生活更加便利。

綠色施工規範

我們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。2018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》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。

鼎固各地運營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/公噸	2018	463,568	84,554	7,011	-	226,677
		2017	469,269	54,661	8,596	-	238,250
		2016	471,085	-	7,068	-	217,579

2018年，商場出租率從89%提升到92%，但因我們更新新型節水設備及推廣節水觀念，大部分營運據點消耗的水資源總量微幅下降。我們產生的汙水大致可分為三種：餐飲廚房汙水衛生間汙水及生活汙水，在各種污水排入城市下水道前，我們會對各類污水進行預處理，例如餐飲、廚房污水會先通過格柵機、隔油池等一系列設施進行油水分離，生活污水則會通過化糞池沉澱處理，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。

裝修及營運廢棄物管理

項目營運環節是一項主要的廢棄物產生來源，鼎固本著“3R”（減量化、再利用、再回收）原則，從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。為了有效提升廢棄物管理在該環節的作用，我們必須增強節約資源的認知與宣傳，同顧客、商戶以及住戶共同參與，共同努力。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。

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，我們委託合格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。2018年，上海日月光中心接獲客戶反映廚餘暫存在地下室的卸貨平台會產生異味，為了妥善解決此問題，我們在地下室建置了冷凍廚餘槽，大大降低異味產生的困擾。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。

室內環境管理

在商場的營運階段，我們主要的空氣與環境風險來源是商鋪裝修和餐飲業商戶運營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，我們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。2018年上海打浦橋地區共有55家新進商戶，其中簽署《裝修施工承諾書》及《二次裝修施工使用綠色環保材料承諾書》之商戶共計44家，簽署率達80%。

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； • 施工中適當運用水噴霧，減少揚塵。
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。2018年度上海打浦橋地區總共進行一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並滿足商場規範，油煙淨化器淨化效率要求在90%。

能源管理

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。

我們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。

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	春申路	
用電量	建築電力使用量/GJ	2018	213,887.54	30,636.42	4,030.23	0	65,477.37
		2017	202,427.29	21,241.53	2,226.92	1,675.32	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	春申路	
天然氣用量	公共區域/建築天然氣使用用量/立方	2018	811,442	0	96,669	0	244,935

備註: 嘉定與春申路天然氣為商戶自用，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	春申路	
溫室氣體排放量	公噸 CO_2-eq	2018	範疇一	1,526.21	0	181.82	0	460.69
			範疇二	41,797.19	5,986.87	787.57	0	9,561.51
			合計	43,323.40	5,986.87	969.40	0	10,022.20
		2017	範疇二	39,557.671	4,150.95	435.18	327.39	3,926.39
			合計	39,557.671	4,150.95	435.18	327.39	3,926.39

備註: 1. 2018年新揭露本集團承擔之天然氣使用量，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CO_2e/度；重慶 (華中區域電網) 0.5257公斤CO_2e/度。

我們十分注重於營運中的節能降耗，因此工程設計人員及採購人員在一開始便特別關注建築營運過程中的能耗狀況，盡量選用高效能、低能耗的設備，若商場耗材使用年限將至時，也會積極更新設備，導入市面上更新穎、節能成效更好的產品，同時，也會因應進駐商戶的需求而調整燈具的照明時間。各地的實施舉措如下所示：

上海地區

1. 商場消防通道照明

打浦橋商場分批改用LED燈泡，在燈源亮度不變的強況下比原本節能燈用電功率下降。總共更換燈泡數量為2,000個，預估一年可以減少315,360瓦的用電量，以當地電費計算，全年約可省下電費新台幣1,725,650元。

2. 調整燈具照明時間

2018年嘉定商場因商戶需求調整一到四樓的燈具照明時間，由每天早上8:15至晚上21:30調整為早上9:15到晚上21:30，並在一定程度上安裝分時開關，以起到良好的能源控管效果。預估一年可以減少16,920瓦的用電量，若以當地電費計算，全年約可節約電費約新台幣96,440元。

未來，我們將以能耗總量年降低1%爲目標，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

我們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。

節約能源，購置變頻自動電扶梯

在嘉定北站導入自動變頻感測電扶梯，當沒有載客時運行速度會自動降低到低速運行，當人進入自動扶梯感應範圍內時，電扶梯會自動加快到正常運行速度。雖然此設備的購置成本較傳統電扶梯高，但考量到自動調整到低速檔時節省的電力，每一組自動變頻的電扶梯每年粗估可以節省電費約新台幣1,318,205元（尚不包括因降低電梯軸承和鍊條等運轉零件的磨損而減少的相關保養費用）。

綠色辦公

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，我們按照綠色建築標準的要求設計新的打浦橋日月光中心 6 樓辦公區域。該區域以高效簡潔為設計理念，導入許多智能裝置，兼顧人文情懷與尖端科技。然而，節能減碳只靠被動的硬體設施是不夠的，還需要每一位員工的傾力配合，因此我們從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「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。

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

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

節約用電

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

節約辦公用品

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

在室內設計佈局方面，辦公室採用開放的佈局，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。同時，我們使用全智能控制的窗簾及燈具，窗簾會依當時戶外光線的狀況自動升降，燈具也會依據光照度調整明暗，達到最佳的光感舒適度，可謂兼顧員工感受與節能的設計。

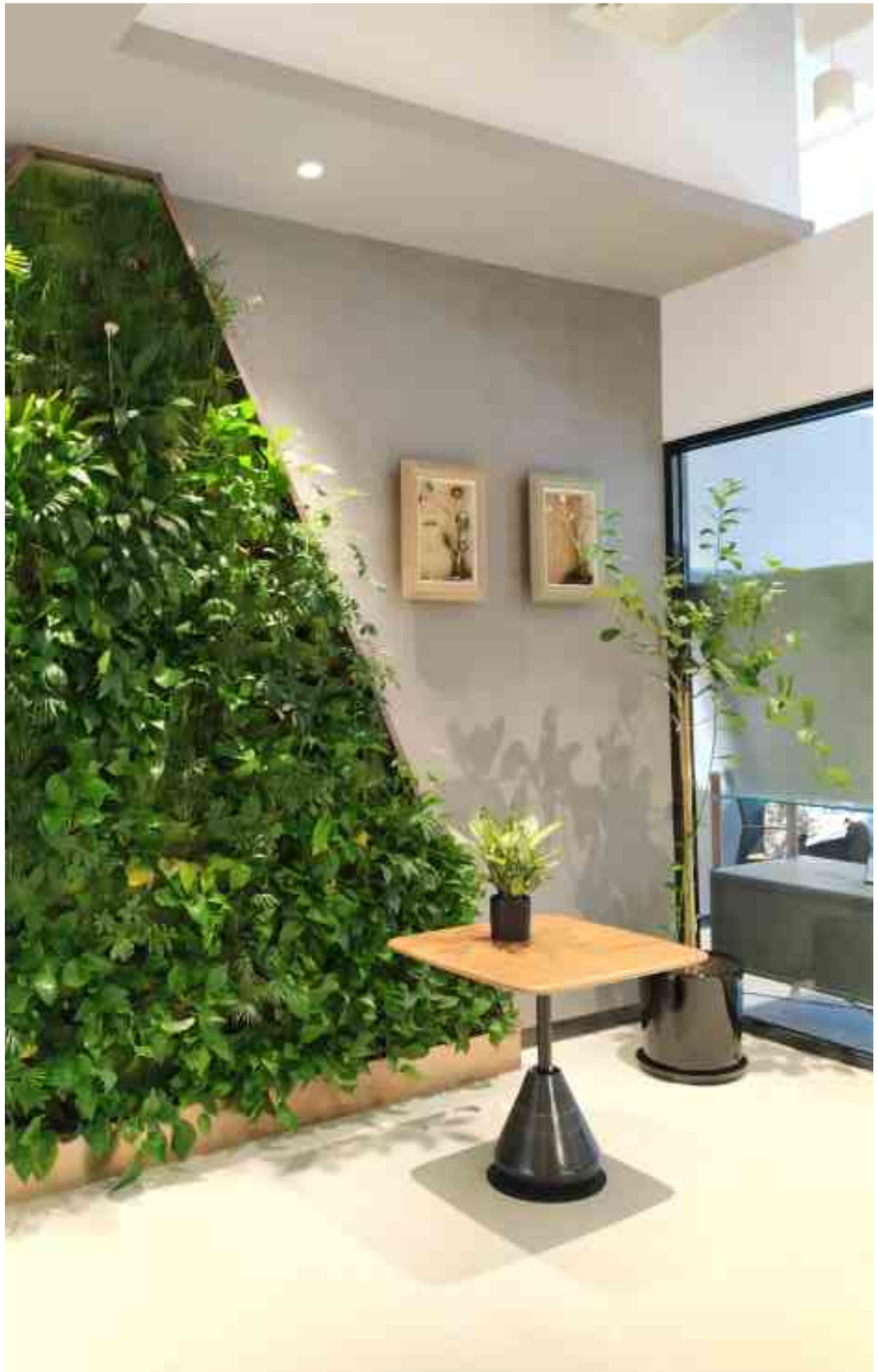
室內環境方面，我們積極引入自然、生態的景觀元素。我們以綠色環保理念來選擇裝修材料，創造出溫馨的辦公室內環境，使辦公室的室內空間環境與周圍環境結合起來。另一方面，我們栽植一整片自動灑水的綠植牆做綠美化，使室內環境更加自然，還兼有淨化空氣，保持室內空氣清新等作用。除此之外，我們也營造大範圍的開放空間，讓有需要的員工發揮創意，靈活運用。

報告期間內，我們共採購1,670包A4紙與105包A3紙用於業務辦公，與2017年相比，A4紙張的採購數量減少了約15%，列印耗材費用則減少了38.2%，究其原因是跟影印機廠商租借機器從而減少更換耗材的費用及員工養成節約用紙、廢紙再利用的好習慣。

我們也鼓勵員工綠色低碳出行，多使用公共交通工具如地鐵、公車、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。

上海綠色辦公區域打造

嘉定專案公共區域使用LED燈具照明



人才
著於支持

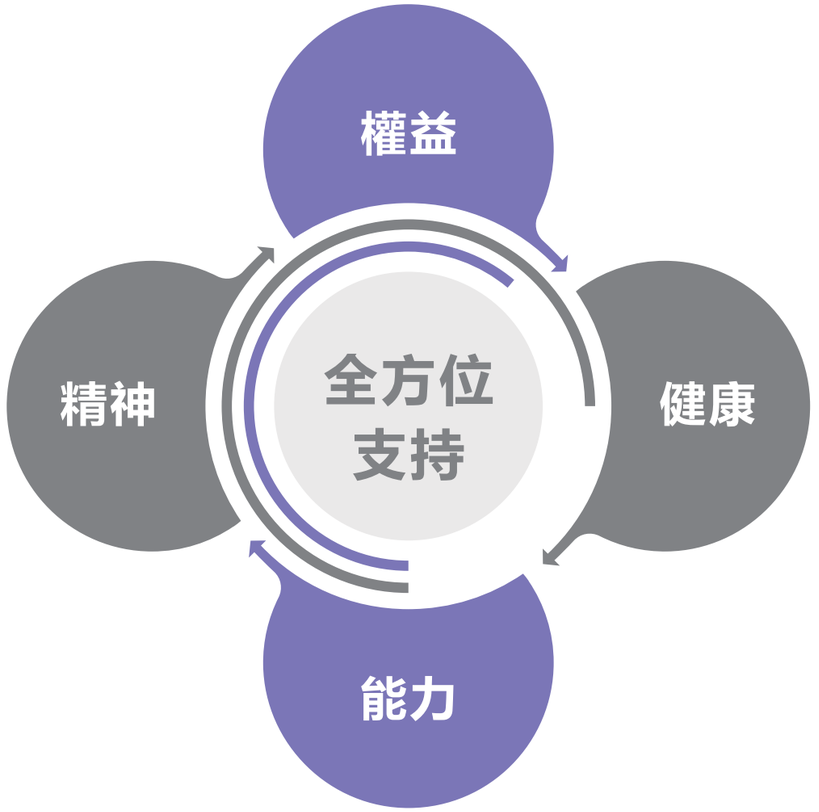
我們力求通過保護勞工權利，為所有人創造安全和有保障的工作環境，使其擁有體面工作，並做到同工同酬，貢獻聯合國可持續發展目標8：體面工作和經濟增長。

鼎固貢獻

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。

提供多元化員工教育訓練，
教育訓練總時數達2, 103. 5小時。

推行鼎固管理人才儲備計畫。



員工的福祉是公司穩定發展的基石，我們要做「最佳雇主」的表率，因此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，在滿足企業發展需要的同時，讓所有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2018年12月31日，鼎固上海有員工286人，重慶84人，共計370人。依聘僱類型劃分，可分為正職員工325人，約聘人員19人，派遣人員26人。以性別分佈來看，男性員工有189人，女性員工則有181人，男女比例趨近於1:1。鼎固追求員工背景和族群多元化，我們聘用少數族群的員工共4人，同時有25位外籍員工。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。

地區	聘僱類型	男性	女性	總計
上海	正職	134	133	267
	約聘	9	10	19
重慶	正職	27	31	58
	約聘	19	7	26
總計		189	181	370

年齡結構

2018年，鼎固共有30歲以下員工73人，30-50歲員工259人，50歲以上員工38人，30-50歲的青壯年員工占我們員工總數的大部分(70%)。 員工平均年齡為36.71歲，其中男性員工平均年齡為37.7歲，女性員工平均年齡為35.71歲。員工平均年資為7.31年，其中男性員工平均年資為7.7年，女性平均年資為6.92年。

年度/年齡	30歲以下	30-50歲	50歲以上	總計
2017	76	381	66	523
2018	73	259	38	370

職級結構

2018年，鼎固員工按職級分類，共有主管93人，非主管277人，其中主管職中男性有56人，女性有37人，女性主管比例約40%。在總監及副總員工中，共有13人來自大陸地區，8人來自港澳臺地區，1人來自英國。

2018年	職務		總計
	30-50歲	50歲以上	
男性	56	133	189
女性	37	144	181
全體	93	277	370

學歷結構

2018年，鼎固共有高中職及以下學歷員工68人，本科/專科學歷員工293人，碩士及以上學歷員工9人，較上一年度相比，高學歷員工的比例有所上升。

年度/學歷	高中及以下	本科/專科	碩士及以上
2017	26.45%	70.55%	3%
2018	18.38%	79.19%	2.43%

公司活力

鼎固2018年年度員工的流動率為31.1%，與上一年度相比流動率升高。但同時總計有110名新員工加入，透過評核制度，持續優化並提升員工整體專業能力，為公司不斷注入新活力。

2018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	19	31	50
	30-50歲	34	21	55
	50歲以上	2	3	5
流動人數	30歲以下	7	16	23
	30-50歲	30	32	62
	50歲以上	9	5	14

切實的權益支持

我們深信良好的環境及優渥的薪酬條件是吸引最好人才的必要條件，因此我們持續完善公司的薪酬福利制度，不僅遵照國家和地方相關的規定，更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。2018年，鼎固在上海的男性標準起薪與當地最低工資比為1.42，女性則為1.32，重慶地區男性標準起薪與當地最低工資比為2，女性則為1.86。

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，逐步構建起重慶、上海二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。

地區及年度	上海		重慶	
	2017	2018	2017	2018
男性員工的標準起薪（新台幣/元）與當地最低工資之比	1.45	1.42	2	2
女性員工的標準起薪（新台幣/元）與當地最低工資之比	1.24	1.32	1.7	1.86

另外，鼎固秉持公平、平等的薪酬制度，所有正職員工皆享受一致性的薪酬福利，因為我們深信公平的薪酬制度是激勵員工士氣的必要條件。因此，我們今年首度揭露主管及非主管級的女男薪資比及薪酬比，希望在未來可以往實質上的性別平等邁進。2018年度鼎固男女性別比為1:1，但因為行業特性，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

2018年	男女薪酬比	男性(倍數)	女性(倍數為1)
主管	基本薪資比	1.42	1.00
	薪酬比	1.40	1.00
非主管	基本薪資比	0.98	1.00
	薪酬比	1.03	1.00

我們的福利除了政府規定的五險一金及法定假日外，我們還提供多種額外福利，目標是激勵員工士氣及鼓勵員工提升自我的專業能力，進而強化公司的競爭力。除了結婚禮金、生育禮金、生日禮卷等固定補助金之外，我們也提供公司內部的社團補助金，讓他們能籌辦活動，增進員工間的感情。2018年度上海地區共有7名同仁獲得生育寶寶禮金，公司發給金額共計新台幣25,536元。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；生育寶寶禮金； 年度固定補助金(包括結婚禮金、生育禮金、生日禮卷)共支出127,270新台幣，社團補助金共18,214新台幣。

平等與多元化

「公平公正、開放包容」的職場文化是鼎固一直以來的目標。我們相信唯有透過公開透明的遴選管道才能找到最適任的人才。我們也對所有求職者或員工都一視同仁，不會因為任何個人因素(宗教、膚色、年齡、性別、政治立場等)而存有歧視或偏見。

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、微信公眾號等
- 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

有力的健康支持

職業健康安全管理

員工的職業安全與健康是我們營運管理的重中之重，唯有審慎維護職場安全，才能給員工最深切的安全感。我們對各工作場所的健康安全風險進行檢查和嚴格管理，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，讓有相關風險的各級人員配備所需的用具。同時我們也積極教育員工健康和安全知識，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，讓他們時時慎察周遭可能的危險並避免危害。例如進入工程現場的作業人員都會配戴安全帽並接受行前安全教育，進行高空作業人員一定會繫上安全繩等。

2018年，我們也在上海各運營地舉行安全健康培訓，以消防安全演習為例，上海打浦橋日月光各部門皆有派人參與，共計27人次受訓。2018年，鼎固並未發生工傷事故以及員工職業病事件。

消防演習照片

員工健康檢查

我們為員工免費提供全面的身體健康檢查，讓員工定期科學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，無論正職、派遣還是約聘人員，皆可免費參加年度健康檢查。

2018年，集團共計有215人參加年度健康檢查，員工體檢總花費為1,176,936元，健康檢查參與率高達97%。以地區別來看。2018年，鼎固上海共135人參加年度健康檢查，體檢總花費為新台幣1,012,776元。重慶為80人，金額為164,160元。

地區	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	金額（新台幣）
上海	286	140	131	1,012,776
重慶	84	81	80	164,160

堅實的能力支援

員工培訓與教育

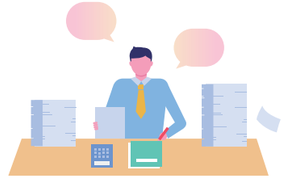
人才是鼎固發展的基石，但人才的培養並非一朝一夕，多年來我們逐步建立起全面的人才培養系統，除了推廣鼎固「創新、用心」的DNA，也依照部門及職級為每位員工提供合適的培訓及教育機會，我們相信在提升員工專業能力、學習能力、溝通能力的同時能夠使得企業的運營更加順暢與高效。

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。每年度人事部會收集適合公司發展及員工成長的相關培訓課程，提供給各部門作為年度培訓計劃參考，2018年主要以“員工專業能力的提升”、“中高層領導力提升”等相關培訓為主題。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。

2018年，鼎固上海及重慶共有339人次參加各類教育訓練，教育訓練的總時數達2,103.5小時。上海地區共有272人次參與培訓，時數達1,594.5小時。總計投入教育訓練經費1,024,960新台幣。若以職級來劃分，上海打浦橋地區主管職每人平均受訓時數為6.17小時，非主管職為5.55小時；若以性別來區分，男性員工平均每人受訓時數為5.07小時，女性員工則為6.21小時。

性別	總受訓時數	人數	每人平均訓練時數
男性	542.5	107	5.07
女性	1,024	165	6.21

職級	總受訓時數	人數	每人平均訓練時數
主管	568	92	6.17
非主管	999	180	5.55



2018年上海及重慶新進人員訓練參與共計195小時，員工職能提升訓練參與共計630小時，專業訓練參與共計1,199.5小時，其他訓練參與共計79小時。

培訓類別	培訓意義	培訓對象	培訓內容	重慶	上海	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	13	182	195
職能提升教育訓練	通過各類能力訓練，提高員工人際溝通技巧等一般性的各類能力教育訓練，也包括與領導力、決策力、團隊建設相關的管理能力培訓等課程。	全體員工	包括通識技能、人際溝通技巧等一般性的各類能力教育訓練	124	422	630
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	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	236	963.5	1,199.5
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	包括為安全健康培訓及管理能力教育訓練，並鼓勵員工組建學習小組，加強內部知識交流與精進	52	27	79
			總計	509	1,594.5	2,103.5

員工晉升與發展

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

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。

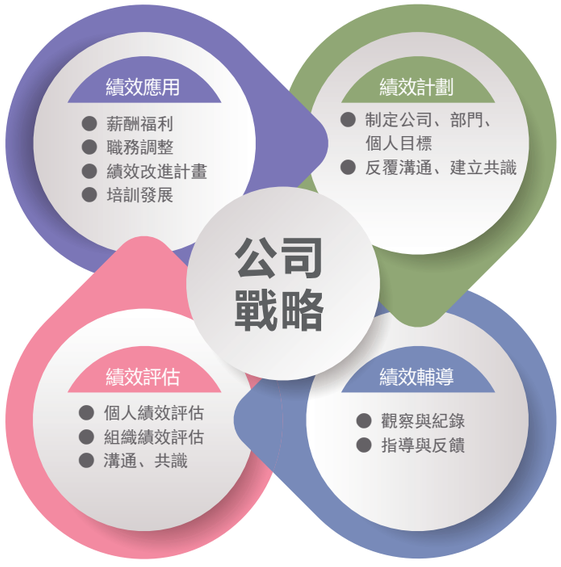
2018年上海打浦橋地區，實際受考核人數為205人，若以性別區分，男性員工受考核比率為71.33%，女性員工為72.03%；若以職級劃分，主管人員受考核比率為68.82%，非主管人員則為75%。

性別	受考核人數	總人數	受考核比率
男性	102	143	71.33%
女性	103	143	72.03%

職級	受考核人數	總人數	受考核比率
主管	49	78	62.82%
非主管	156	208	75.00%

2018年6月鼎固重新檢視員工發展管理制度並制定合宜之考核制度，擬定新的公司績效衡量方案，方案內容包含績效計劃、績效輔導、績效評估、績效結果應用之設計，並預定於2019年度實施新方案內容，優化績效管理方案，將整個PDCA的循環應用於績效管理中，也將績效管理貫穿於整個管理作業中。預計2019年度全體正式員工，不分性別、職務類別，均將接受公司績效考核作業。

年度	新舊考核制度差異說明
2018	舊版績效考核維度包括：業績指標、管理能力、員工紀律、素質品行，考核方式是先由本人自評，再由直接主管評核，最後由部門負責人確認。
2019	新版績效考核作業流程是先由公司戰略出發，考量公司年度目標及達成目標的明確關鍵指標，再依據各部門承接的專案達成率指標衡量各部門成效，然後以O（Objective使命）→G（Goal 目標）→S（Strategies 策略）→M（Measures 衡量）細化到員工個人績效評估及後續的跟進事宜。新制加入了使用BSC平衡計分卡及KPI的方式來實施績效管理作業。



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，發掘認同鼎固文化理念、善於思考、勇於挑戰、自律合作的員工作為儲備人才，列入鼎固人才庫進行素質、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

溫馨的精神支持

員工關愛與幫扶

我們希望在物質及精神方面給予員工足夠的支持，尤其是針對有身兼母職的員工。我們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。

2018年上海地區共3位女性員工休產假，2位男性員工休陪產假，且5位享有福利之員工復職率達100%。重慶地區則有2位女性員工申請產假，1位申請哺乳假，1位男性員工申請陪產假。

平衡工作與生活

我們提倡工作與生活的相平衡，體察到員工在上班時間時也有活動身體放鬆心靈的需求，因此在新裝修的打浦橋日月光中心6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。

鼎固為員工組織各類文藝、體育活動，也鼓勵公司員工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，能夠充分享受到在鼎固生活的樂趣，讓他們不僅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。

羽球社

咖啡社

和諧
攜手共進

我們致力與政府、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，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。

鼎固貢獻

參與H&T獎學金助學，幫助清寒家庭的學生完成學業。

連續兩年投入青海省瑪多縣偏遠校區公益捐贈活動。

打造日月光商圈監察服務站提供商圈企業員工諮詢。

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

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匯集的人流量擴散正面影響力。

年度社會公益活動總表

助力創新經濟	✦ 雲南文山州麻栗坡縣「才賦人力科技助殘扶貧項目」 ✦ 青海省瑪多縣偏遠校區公益捐贈活動 ✦ H&T助學基金
豐富社區功能	✦ 日月光商圈監察服務站 ✦ 大視野繪本營地親子主題活動 ✦ 2018年“海納百創”創業成果 ✦ 嘉定親子環保活動 ✦ 兩岸藝術新天地論壇
傳承特色文化	✦ 田子坊商業文化商圈

助力
創新經濟

我們悉心打造的商場不僅僅只希望成為城市居民的消費地點，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。我們一直在探索如何為社會民眾創造更多的福祉，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。

雲南文山州麻栗坡縣「才賦人力科技助殘扶貧項目」

「才賦人力科技助殘扶貧項目」旨在促進各地殘疾人士就業和扶貧保障的公益項目，通過輔助各地殘疾聯合會的政府工作，幫助殘疾人士實現達康脫貧。項目通過引進愛心企業作為助殘扶貧資源，以跨平台、跨地區的方式，助力各地殘疾聯合會執行殘疾人士職業康復，進行康復技能培訓、使殘疾人士掌握一技之長，並在各地殘疾聯合會指定並具備相應安全措施的場所進行職業康復訓練及培訓，最終達成就業促進、扶持性就業和庇護性就業等目標。

麻栗坡縣位於雲南省文山州東南部，面積2, 357平方公里，總人口28. 6萬人。鼎固控股自2018年12月起加入該項計劃，聘僱麻栗坡的兩位殘疾人為企業形象大使，並根據上海市《中華人民共和國殘疾人保障法》《勞動合同法》等相關法律規定，為殘疾人繳納社保並發薪。通過吸納殘疾人就業的方式幫助貧困殘疾人提高收入，在滿足殘疾人日常生活需求的前提下提高生活質量。項目的實施，緩解了殘疾人就業壓力，增加了他們的收入，不只幫助殘疾人士實現尊嚴勞動、脫離貧窮，也減輕社會和殘疾人士家庭的負擔。

青海省瑪多縣—「偏遠校區的公益捐贈」

瑪多，藏語意為「黃河源頭」，古為羌地，位於青海省果洛藏族自治州西北部，地處青海省南部，平均海拔4,300米，藏族聚居。瑪多縣當地常年都是寒冷的溫度，且現處於過度開發後的復育期，沒有適合發展的產業以獲取足夠的經濟來源，成為了標準物資匱乏的偏鄉地區。

鼎固控股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，我們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，捐贈了約30萬元新台幣的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舒適。同時，在2017年年末發起面向瑪多縣的新年送暖公益捐贈活動，員工們積極捐獻狀況良好的物資，作為一份溫暖的新年禮物捐贈給瑪多的小朋友。

2018年，我們期望延續上一年度的善舉，與瑪多縣有更深層次的交流及互動。我們在公司內部有條件的招募志工（以往有參與公司舉辦的公益活動或有個人才藝的優先），之後再度走訪瑪多縣。透過2017年的觀察及溝通，我們發現偏鄉地區教育設備及資源比較缺乏，因此2018年我們捐贈價值約30萬元新台幣的視聽教室，希望可以透過數位學習打開瑪多縣小朋友的想像，進而跟外面的世界接軌；此外，經由去年的活動，我們了解到高海拔青海地區容易產生眼睛疾病，因此今年我們特別訂製了兒童遮陽帽，在與瑪多縣小朋友互動的過程中傳遞戴帽子保護眼睛的重要性。

此次活動雖屬鼎固對瑪多縣的公益捐贈，但我們希望雙方能夠成為更平等互惠的角色，因此我們離開瑪多縣前，請當地小朋友在我們帶來的帆布手提袋上用小手印作畫印，當成是給我們的禮物並帶回公司跟其他員工分享。行程結束後我們也在公司舉辦分享會，員工反響熱烈並頻頻詢問下一年度的參與計畫。2018年年末，我們向瑪多縣當地的供應商採購當地特產做為員工禮盒，希望透過實際的商業行為支持當地的經濟發展。未來，我們也希望可以把醫療資源帶進瑪多縣，讓當地人享有更好的醫療品質。

同時，鼎固也參加由上海市台商所捐贈設立的H&T慈善基金助學計畫，基金發展初期主要扶助上海市黃浦區表現優秀努力學習之困苦學童，視其需要、依個案對學童提供幫助。具體表現為選定對象後由專人不定期查訪與追踪，如有需要也可在合法合理的前提下提供未來職場的環境供實習。我們希望創造一個善的循環，最終之目標是受扶助之學童長大成人後除了貢獻於社會外，也能懷著愛心扶助其他需要的學童，將愛與關懷一代一代傳遞下去。

此外，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。鼎固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。我們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。

豐富
社區功能

2018年度上海日月光中心與黃浦區勞動保障監察部門合作，於上海打浦橋日月光商場中設立勞動監察服務站，以「定時、定點、定服務」的方式，每週安排監察員和商場人事專員駐點服務，為入駐商家的企業員工提供法律、法規、政策諮詢，提前協助化解簡單的勞資糾紛，進一步協調企業與員工之間的關係。此舉不僅大大節省了商場內員工上門求助的時間及精力，本公司也可就內部章程與勞動法規疑似有牴觸的地方加以釐清及改善。下一步，勞動監察服務站將定期評選商圈內的優良企業，未來此模式也將在黃浦其他商圈內逐步推廣。

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；
- 為建設足量面向外界開放綠化工程，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。

我們的業務特性需要深入並紮根於社區。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。

活動名稱	大視野繪本營地 親子主題活動
地點/時間	上海打浦橋 / 2018. 3. 2—2018. 6. 3
活動內容	為了豐富打浦橋日月光商場的活動內容，【田翁策劃】以“親子閱讀”為主題，圍繞閱讀和興趣培養展開的“大視野繪本營地”活動。活動引入兒童繪本閱讀理念。週末期間，會有專業的老師與小朋友互動的魔力故事會、巧手摺紙、機器人編程、AR繪畫等有趣課程。 在打浦橋商場活動結束後，大視野繪本營地整套全部設施將於搬至嘉定商場3F中庭，以支持嘉定商場活動。

活動名稱	2018“海納百創”創業成果展
地點/時間	上海打浦橋 / 2018. 8. 3—2018. 8. 4
活動內容	由上海市人力資源和社會保障局指導、上海市就業促進中心主辦、由上海百萬圓桌企業顧問有限公司承辦，2018年“海納百創”創業創意成果展示活動，活動地點安排在商場B2層中庭。 我們相信藉由協辦該創業成果展，不僅可以豐富打浦橋日月光商場活動的多元性，並有助於提升上海市整體創業氛圍。

活動名稱	嘉定親子環保活動
地點/時間	嘉定日月光 / 2018. 6. 9
活動內容	我們為了普及社區環保知識、宣傳政策法規，為居民分發環保宣傳手冊，同時解答群眾有關環保方面的常見問題及迷思，特別舉辦嘉定親子環保活動。活動中我們也藉由垃圾分類小遊戲等活動跟參與民眾互動，響及好評。 藉由公益宣傳活動吸引社會大眾的關注，推動環保工作公眾共同參與。

活動名稱	兩岸藝術新天地論壇
地點/時間	上海大世界 / 2018. 08. 16
活動內容	我們積極為兩岸的交流貢獻心力，2018年參與兩岸藝術新天地活動，現場參觀台灣原住民藝術品展示，為了支持兩岸更多交流及把感動帶給更多人，我們現場認購6萬元人民幣的台灣原住民藝術品，在公司內部做展示，美化環境以外也促進兩岸彼此之間的了解。

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，將之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表，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。這裡不僅擁有濃厚的歷史氛圍，同時也因聚集著的藝術家及文創工作者而生機勃勃。日月光中心的興建，又為這一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商業文化特色商圈之一。

附錄一

外部組織參與

上海	上海黃浦區商務委員會	重慶	重慶物業管理協會
	上海市房地產開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		

獎項與榮譽

上海	上海交通大學海外教育學院頒發“最佳學習型組織”	2018年第七屆上海零售風雲榜-商業地標獎

附錄二

一般揭露

GRI 準則(2016版)	揭露項目	頁碼
GRI 102：一般揭露	102-1 組織的名稱	3/7
	102-2 活動、品牌、產品與服務	3/7
	102-3 總部位置	7
	102-4 營運據點	7
	102-5 所有權與法律形式	7
	102-6 提供服務的市場	7
	102-7 組織規模	7
	102-8 員工與其他工作者的資訊	40/61-63
	102-9 供應鏈	39/40
	102-10 組織與其供應鏈的重大改變	39/40
	102-11 預警原則或方針	17/18/21
	102-12 外部倡議	無
	102-13 公協會的會員資格	79
	102-14 決策者的聲明	2
	102-16 價值、原則、標準及行為規範	2/14
	102-18 治理結構	11-13
	102-40 利害關係人團體	29
	102-41 團體協約	63/64
	102-42 鑑別與選擇利害關係人	27/29
	102-43 與利害關係人溝通的方針	29
	102-44 提出之關鍵主題與關注事項	28
	102-45 合併財務報表中所包含的實體	8
	102-46 界定報告書內容與主題邊界	3
	102-47 重大主題表列	28
	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	4
	102-54 依循GRI準則報導的宣告	4
	102-55 GRI內容索引	79-81
	102-56 外部保證/確信	83/84

重大主題

經濟績效

GRI 準則(2016版)	揭露項目	頁碼
GRI 103：管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	17/18
	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	15

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	14
	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	

公司治理與策略

GRI 103：管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	11
	103-2 管理方針與其組成部分	
	103-3 管理方針的評估	

供應商管理

GRI 103：管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	39
	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	

能源使用

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 302：能源	302-1 組織內部的能源消耗量	55

溫室氣體管理

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 305: 排放	305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放	55

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	46/47
	103-2 管理方針與其組成部分	
	103-3 管理方針的評估	

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	63/64
	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	62
	401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	64/65
	401-3 育嬰假	69

重大主題		
人才培育及留才		
GRI 準則(2016版)	**揭露項目**	**頁碼**
GRI 103：管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	60/63
	103-2 管理方針與其組成部分	
	103-3 管理方針的評估	
GRI 404：訓練與教育	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	66/67
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	67
GRI 405：員工多元化與平等機會	405-2 女性對男性基本薪資加薪酬的比率	63
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	35/37
	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	35/49
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	72
	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	
顧客隱私		
GRI 103：管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	44
	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	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	

附錄三 「確信項目彙總表」

編號	確信標的資訊	頁次	適用基準
1	2018年上海地區員工總數為286名 ，100%簽署《鼎固控股員工道德規範書》。	14	2018年底在職員工簽署《鼎固控股員工道德規範書》之總員工人數。
	2018年打浦橋地區共有436家營業商戶，嘉定86家商戶，100%簽署《日月光中心商戶道德規範書》。	14	2018年營業商戶簽署《日月光中心商戶道德規書》之總家數。
2	2018年打浦橋日月光中心的綜合滿意率為90.37%；其中營運管理部分更是達到97.34%的高滿意率。	42	綜合滿意率計算原則為2018年有效之商戶滿意度問卷，商戶勾選滿意及非常滿意（註）之總戶數除以填寫問卷總商戶數之比率；營運管理滿意率計算原則為2018年有效之商戶滿意度問卷的營運管理題組，商戶勾選滿意及非常滿意之總戶數除以填寫問卷之總商戶數之比率。 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)。
3	2018年上海日月光商場美食街推動明廚亮灶活動，184家餐飲商戶參加動員大會。	41	2018年9月29日出席上海白玉蘭劇場之明廚亮灶推廣活動廠商總數。
4	2018年上海打浦橋地區共有55家新進商戶，其中簽署《裝修施工承諾書》及《二次裝修施工使用綠色環保材料承諾書》之商户共計44家，簽署率達80%。	54	2018年間簽署承諾書之新進商戶數除以新進商戶總家數比率。
5	2018年上海打浦橋地區總共進行一次大型油煙管道清洗工程，以及六次油煙淨化器清洗工程。	54	2018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。
6	表、鼎固各地營運過程中能源耗用及溫室氣體排放量 2018年上海地區打浦橋日月光中心總用電量213,887.54 GJ。	55	2018年依上海打浦橋日月光中心之電費單據統計之用電度數。
	表、鼎固各地營運過程中能源耗用及溫室氣體排放量 2018年上海地區嘉定日月光中心總用電量30,636.42 GJ 。	55	2018年依上海嘉定日月光中心之電費單據統計之用電度數。
7	2018年，鼎固上海共135人參加年度健康檢查，體檢總花費為新台幣1,012,776元。	65	參與2018年度健康檢查之總人數；支付2018年度健康檢查之總金額。
8	2018年，鼎固上海及重慶共有339人次參加各類教育訓練，教育訓練的總時數達2,103.5小時。	66	2018年上海及重慶人資部門舉辦之各類教育訓練，包含內訓及外訓之培訓總人次及總時數。
	2018年上海及重慶新進人員訓練參與共計195小時，員工職能提升訓練參與共計630小時，專業訓練參與共計1,199.5小時，其他訓練參與共計79小時。	67	2018年上海及重慶人資部門舉辦之各類教育訓練，包含內訓及外訓之培訓總時數。
9	2018年上海地區共3位女性員工休產假，2 位男性員工休陪產假，且 5 位享有福利之員工復職率達100%。	69	2018年上海地區人資紀錄使用產假及陪產假之總人數；及依據人資系統調閱復職人數佔使用產假與陪產假之總人數之比例。
10	2018年度上海地區共有7名同仁獲得生育寶寶禮金，公司發給金額共計新台幣25,536元。	63	2018年上海地區申請寶寶禮金之員工總數與公司發給總金額。

pwc 資誠

會計師有限確信報告

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2018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2018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2018年企業社會責任報告書第82頁之「確信項目彙總表」。前述確信標的資訊之報導範圍業於企業社會責任報告書第3頁之「報告書邊界與範圍」段落述明。

管理階層之責任

貴公司管理階層之責任係依照適當基準編製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、以及相關之內部控制，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

pwc 資誠

此報告不對2018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，時更取決於個別之程序與判斷。

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

中 華 民 國 108 年 09 月 27 日