

2020

企業社會責任報告

Corporate
Social
Responsibility
Report



www.sinohorizon.cn

合作 共贏 創意 發展

CONTENTS

CONTENTS

經營 穩建治理

關於鼎固	01
公司治理	07
營運發展	10
風險與機會	15
法規遵循	19

永續 融入企業文化

永續發展願景	21
永續治理關注主題	23
利害關係人溝通	24

品質 源自用心

回到初心的設計	26
令人安心的保障	30
永續夥伴的建構	32
一份暖心的服務	34

綠色 融入點滴

綠色設計	40
綠色建造	43
綠色營運	46

人才 著於支持

員工照護與關懷	54
人才培育及留才	59
安全工作與照護	62

和諧 攜手共進

公益愛心傳遞	70
社區融合發展	73

附錄一：外部組織參與	77
附錄二：GRI 指標對照索引	78
附錄三：確信項目彙總表	81
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

自 2020 年因新冠疫情衝擊，全球總體經濟、社會環境與消費文化皆產生重大變革，由於鼎固控股營運以中國一線城市精華地段的為開發主體，體會在疫情嚴峻時期，產業與民生社會所面臨的影響，如何建構後疫情時代的永續經營策略，鼎固將以前瞻規劃與具體作為、並重視風險管控，以回應利害關係人與企業社會責任期待。

鼎固土地開發秉持「軌道經濟」規劃理念、以優越開發能力，建設的商辦大樓及商場中心已成為城市重要地標，不僅促進都市更新，亦成為民眾依賴的生活及消費據點，去年因疫情波及、鼎固「上海日月光中心」、「嘉定日月光商場」及「重慶日月光中心」等商戶經營面臨考驗，鼎固為善盡企業社會責任、減收商戶數月租金減輕其財務負擔，總計減收租金約新台幣 2.5 億元，與所有商戶共體時艱，並舉辦系列銷售與創意活動扶植商戶，增強消費吸引力，促活業績回溫。

為抗疫、社會對公共衛生重視也隨之提高，鼎固旗下商場內的零售及餐飲業者防疫措施及衛生標準，滾動精進，並在商場內透過新疫情海報與情宣導，提高社會防疫意識，保障公眾健康；而疫情亦促使消費者調整既有購物習慣，零接觸電商經濟更加蓬勃，實體店舖在消費市場的價值被重新定位，鼎固亦掌握這股趨勢，積極調整商場商戶業態，提高體驗式消費模式、創新轉型，為鼎固投資性不動產注入新的永續競爭力。

另外，民眾為防疫、宅在家時間增多、除住宅家居品質，與居家辦公空間需求提高，防疫、低密度社交距離的社區公共衛生環境，也備受社會重視，鼎固團隊規劃住宅建築案、除考量具性價比的『宅家』產品，亦納入如何因應疫情防控等新議題，並進一步反思，土地開發商對城市居住環境建設、所應肩負的社會責任，為社會建構更安全美好的生活空間。

與社會並肩抗疫的同時，鼎固仍心繫偏鄉公益，深感城市與偏鄉資源不均，為縮短城鄉差距，體認到應從基礎教育做起，因此，鼎固持續提供偏遠地區學校軟硬體設施，如青海省果洛州瑪多縣民族，與雲南等地，協助學生奠定基本學力，以提升地區整體教育水平。

而在後疫情時代，城市逐漸恢復活力，將文化融入商業，打造有人文氣息城市商業綜合體，是鼎固上海日月光中心致力深耕的方向，樂見當代年輕族群豐沛行動力，與新興創意的電競文化，2020 年 10 月-11 月、上海日月光中心與電競業攜手，舉辦英雄聯盟 S10 全球總決賽線下觀賽派對，吸引年輕世代踴躍參與，促使日月光中心與社會有更深的人文聯結。

面對未來，鼎固感念土地環境資源之珍貴，將持續導入「品質用心」、「永續價值」、「綠色實踐」、「社會共榮」與「人才支持」企業社會責任理念，至鼎固地產開發案與商圈經營，並誠心祝禱疫情影響早日平息，還大家安心喜樂的健康生活。

關於本報告書

報告書概述

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

鼎固自 2014 年起發行企業社會責任報告書（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制報告書進行溝通，2020 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于永續發展治理之績效。為提升報告書品質與可信度，我們也藉由協力廠商報告書確信，使揭露之資訊更加準確透明。我們期望，藉由 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，所揭露的資料及內容以 2020 年度（2020 年 1 月 1 日至 12 月 31 日）的資料為主，部分績效資料將會追溯到 2019 年及 2018 年之資訊，以呈現出相關趨勢與變化。鼎固遵循臺灣證券交易所「上市公司編制與申報企業社會責任報告書作業辦法」規定，將每年定期於 9 月出版企業社會責任報告書。上本報告書發佈日期：2020 年 09 月 25 日

報告書邊界與範圍

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

資料計算基礎

本報告書之財務資料系採用經會計師簽證後之公開信息，以新臺幣為計算單位；其他各項資訊及統計資料皆來自于自行統計與調查的結果。各項統計資料以公制單位表示，以 2020 年平均匯率 換算，1 人民幣 =1: 4.2817 新臺幣。

報告書編制依據

本報告書參照全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative) 於 2016 年 10 月份公佈的 GRI Standard（以下統稱為 GRI 準則）：依循核心揭露選項揭露鼎固實踐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審閱之確信案件」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。基於環境保護考慮，我們推薦閱讀報告書電子版，報告書電子版可在鼎固控股郵箱公司官方網站 <http://www.sinohorizon.cn/>、臺灣證券交易所官網 <http://www.twse.com.tw/zh/> 獲取。

意見回饋

若有任何指教或建議，歡迎您提供寶貴之意見與建議，請聯繫：
鼎固控股有限公司
項目部 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

2020 鼎固貢獻

經營 穩健治理

- 2020 年鼎固的營業收入達 13,419,916 仟元，毛利率為 41%
- 2020 董事會平均出席率為 100%
- 2020 年鼎固減免商戶 9%-22% 不等的租金，減免總額共 258,366,284 元，在疫情期間給商戶最直接的支持

品質 源自用心

- 日月光安全部被黃浦區企事業單位治安保衛協會評為 2020 年度治安保衛先進集體
- 2020 年，我們上海地區的在地採購比例為 78.4%
- 2020 年打浦橋日月光中心的綜合滿意度為 93.67%，其中營運管理高達 99.9% 的滿意度；嘉定日月光中心的營運管理滿意度也高達 99.02%

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》，2020 年上海打浦橋地區共有 70 家新進商戶簽署，簽署率達 87.5%
- 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。依據《上海市生活垃圾管理條例》，2020 年上海日月光商場整體垃圾分類初檢合格率已達到 92%

人才 著於支持

- 員工性別比例接近 1:1，持續提升女性主管比例。2020 年女性主管比例達 38.6%，較去年成長 2%
- 2020 年鼎固上海及重慶共有 419 人次參加內部與外部教育訓練，教育訓練的總時數達 3807.85 小時，比前一年度增加 25%
- 2020 年鼎固上海地區員工體檢總花費為新臺幣 1,175,898 元，共計可受益 165 人參加年度健康檢查
- 榮獲上海《2020 年度黃浦區消防工作先進集體》企業

和諧 攜手共進

- 持續投入青海省瑪多縣偏遠校區公益捐助，2020 年捐贈捐贈青海省果洛州瑪多縣民族中學價值新臺幣 258,000 元電腦
- 在雲南、透過活動基金愛心早餐專案，讓偏鄉學童的早餐多杯牛奶，使營養更均衡，並捐贈校園棉被讓孩童的冬夜得以溫暖

經營 穩建治理



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

•2020 年鼎固的營業收入達 13,419,916 仟元，營業成本為 7,897,413 仟元，毛利率為 41%

•2020 董事會平均出席率為 100%

•2020 年鼎固減免商戶 9%-22% 不等的租金，減免總額共 258,366,284 元，在疫情期間給商戶最直接的支持

1.1 關於鼎固

公司介紹

鼎固控投 (Sino Horizon Holdings Limited) 從台灣至大陸地區深耕發展，將近 20 年，隨大陸一線城市發展進程，營運版圖穩健擴張，在複合式不動產開發、租售、不動產管理、百貨經營及停車場管理等領域，均能為城市現代化進步，建設具體貢獻，為社會發掘更美好的新事物。



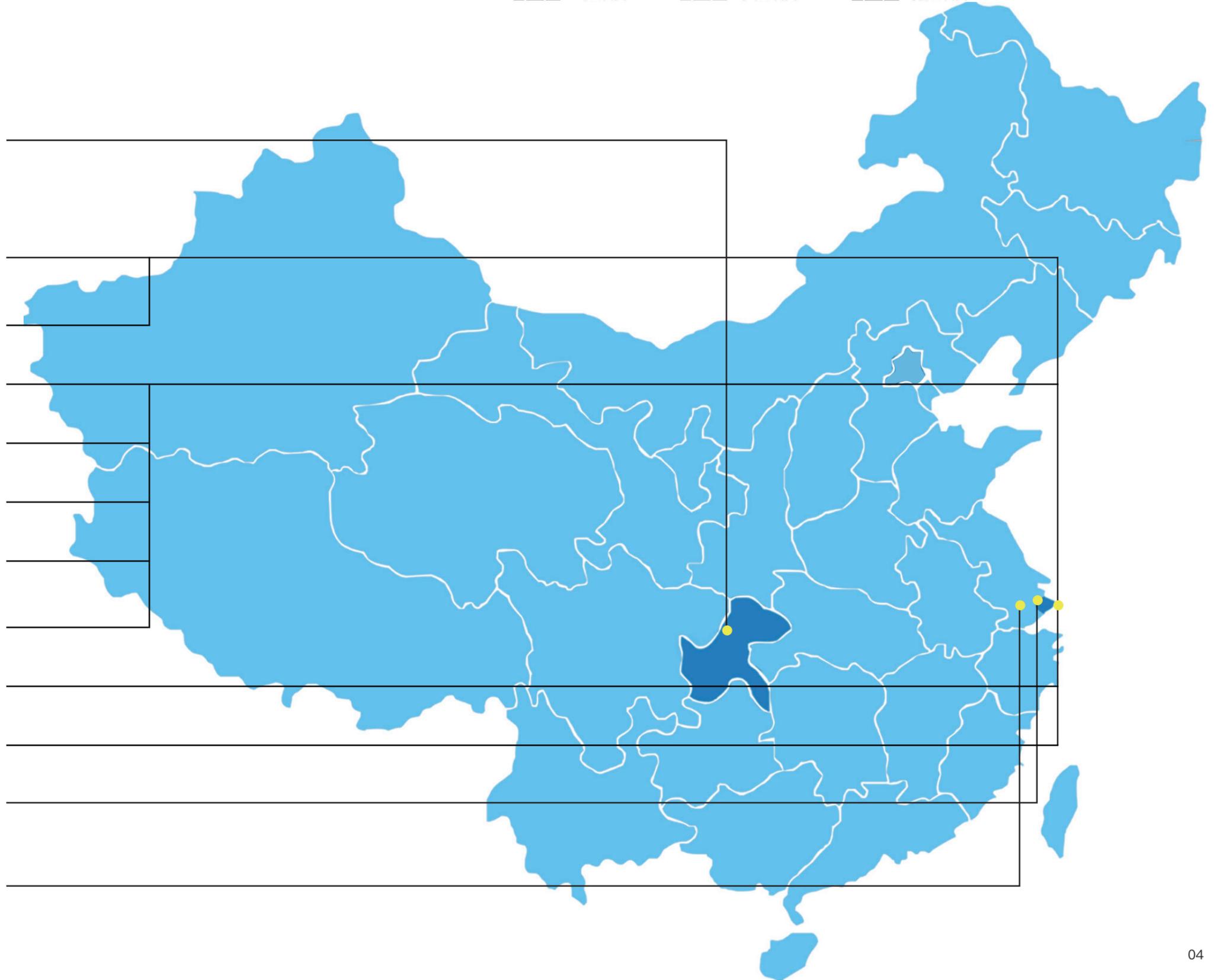
公司名稱	鼎固控股有限公司 Sino Horizon Holdings Limited (簡稱：鼎固)
設立時間	2007 年 12 月 5 日設立 2012 年 12 月 鼎固控股有限公司於臺灣證券交易所正式掛牌交易 (股票代碼：2923)
主要產品或服務類型	從事經營不動產開發、不動產租售、不動產管理、停車場業務等
資本額	17,402,970 (新臺幣仟元)
主要營運地區	上海、江蘇、重慶
員工人數	316 人
總部位置	上海市黃浦區徐家匯路 610 號 34 樓
聯絡處	臺北聯絡處：新北市汐止區康寧街 751 巷 1 號 (聯絡電話：886-02-26916069) 上海聯絡處：上海市黃浦區徐家匯路 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，臺灣證券交易所股票代碼：2923
重大事項	2020 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



- ◆ **重慶鼎固-重慶日月光中心** 住宅 商場
◆ 位於重慶地鐵1號線及2號線交會的較場口站，緊鄰重慶商業金融中心、解放碑，地處渝中區的中央商務區
- ◆ **上海鼎榮-上海日月光中心** 商場 辦公樓
◆ 共構結合軌道交通9號線打浦橋站，鄰近上海的舒適區和特色創意產業聚落「田子坊」
- ◆ **上海鼎霖-日月光中心二期** 商場 辦公樓
◆ 緊鄰上海地鐵9號線打浦橋站與上海日月光中心相鄰
- ◆ **上海鼎嘉-嘉定A鼎固中心** 商場 辦公樓
◆ 共構結合上海地鐵11號線嘉定北站
- ◆ **上海鼎通-嘉定B鼎固君庭** 住宅
◆ 緊鄰上海地鐵11號線嘉定北站
- ◆ **上海鴻翔-嘉定C伯爵天地** 商場
◆ 緊鄰上海地鐵11號線嘉定北站
- ◆ **上海名龍-嘉定D匯景華庭** 住宅
◆ 緊鄰上海地鐵11號線嘉定北站
- ◆ **上海鼎溢-嘉定安亭** 住宅 (二期已竣工)
- ◆ **上海鼎莘-春申麗園** 商場
◆ 位於上海地鐵5號線春申路站附近
- ◆ **上海鼎固-御華山** 商場
◆ 位於上海地鐵2號線靜安寺站附近
- ◆ **昆山鼎耀-伯爵大地** 住宅
◆ 位於昆山市玉山鎮的新市鎮規劃區及昆山體育中心附近
- ◆ **無錫鼎固** 住宅
◆ 位於無錫市錫山經濟技術開發區



鼎固地產開發，每次的創新和嘗試，均致力與城市建設發展規劃，以及社會生活機能需求做結合，審慎評選土地，以軌道式經濟複合式不動產開發，打造優質住宅、商辦中心與商場等建設，提升市民更美好的居住環境，與嶄新的消費體驗，鼎固經營團隊透過不同面向的合作與交流，完成許多艱鉅的開發任務，並於過程中，不斷自我檢討，淬鍊出更優秀的鼎固DNA，攜手城市共榮發展。

鼎固公司沿革

2007	● 鼎固控股股份有限公司于上海成立總部
2009	● 重慶日月光中心商場招租
2010	● 上海日月光中心開始招租
2011	● 上海日月光中心辦公樓招租
2012	● 鼎固控股有限公司於臺灣證券交易所掛牌交易 ● 重慶日月光中心住宅二期竣工交屋
2013	● 上海鼎溢房地產開發有限公司設立 ● 開發上海嘉定安亭地塊 ● 上海名龍匯景華庭住宅一期預售
2014	● 無錫鼎固房地產開發有限公司設立 ● 上海名龍匯景華庭住宅二期預售
2015	● 昆山鼎耀四期住宅預售 ● 重慶日月光中心住宅三期預售 ● 上海鼎通鼎固君庭住宅預售
2016	● 重慶日月光中心住宅三期交屋
2017	● 鼎固旗下商業品牌“日月光”正式在嘉定開幕
2018	● 無錫宛溪雅居一期預售 ● 嘉定安亭鼎固華庭一期預售 ● 嘉定安亭鼎固華庭一期竣工交屋
2019	● 無錫宛溪雅居一期竣工交屋 ● 嘉定安亭鼎固華庭二期預售
2020	● 無錫宛溪雅居二期竣工交屋 ● 嘉定安亭鼎固華庭二期竣工交屋

集團代表性作品

代表案件作品

照片

設計理念 / 特點 / 產品介紹

上海日月光中心



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

嘉定日月光中心



嘉定在《2040年上海城市規劃》中被列為上海西北板塊新城鎮中心，嘉定日月光中心承襲“日月光”品牌的商場運營與管理經驗，依託軌道交通，上蓋於地鐵11線嘉定北站，打造以餐飲為主、融合教育培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。

重慶日月光中心



重慶日月光中心廣場地處重慶的解放碑商圈核心地段，更是一、二號地鐵線交匯的上蓋。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、日月光中心廣場購物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。

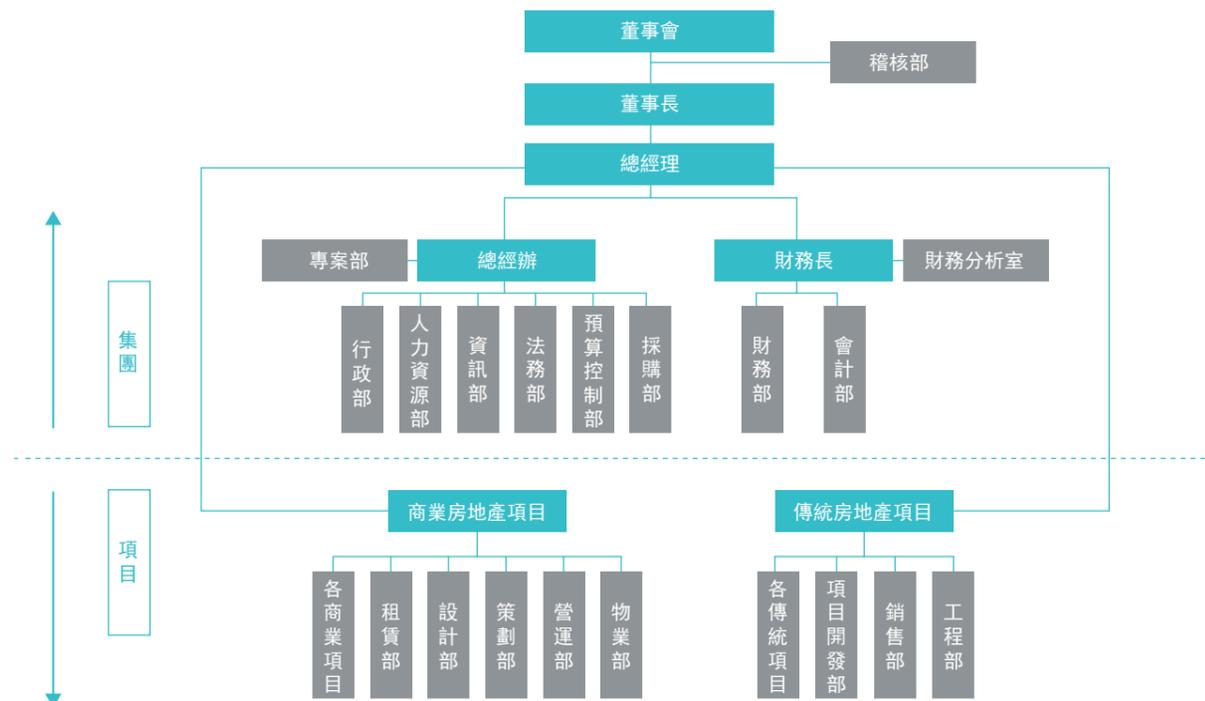
1.2 公司治理

公司治理與策略

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
行動計畫及目標達成狀況	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、監察人任職及持續進修 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，我們以董事會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，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：



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。2020 年，鼎固共召開股東大會 1 次，董事會會議 4 次，審計委員會會議 4 次，薪酬委員會會議 2 次，法人說明會 1 次；2020 董事會平均出席率為 100%。

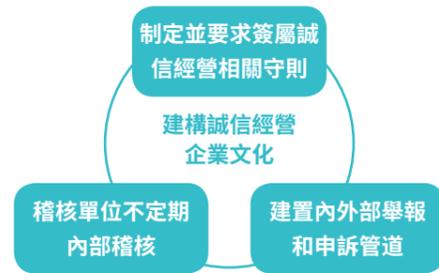
以下為鼎固的最高治理單位及 2020 年度運作情形：

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	指導公司策略、監督管理階層、對公司及股東負責，其公司治理制度之各項作業與安排。 依本公司章程規定，公司董事會應設置董事七至十五人（包括獨立董事），每一董事任期三年；設置獨立董事至少三人，且不得少於董事席次五分之一。	11	3	4	董事長 張洪本：100% 張虔生：100% 張能耀：100% Madeline D Chang：100% 董事 林豐正：100% 陳清忠：100% 馮安怡：100% 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	由全體獨立董事組成，且至少一人應具備會計或財務專長。 委員會之運作，以下列事項之監督為主要目的： 一、公司財務報表之允當表達。 二、簽證會計師之選（解）任及獨立性與績效。 三、公司內部控制之有效實施。 四、公司遵循相關法令及規則。 五、公司存在或潛在風險之管控。	3	3	4	獨立董事 陳政弘：100% 徐立德：100% 郭素春：100%
薪酬委員會	本委員會之成員由董事會決議委任之，總人數不得少於三人，其中至少一名為獨立董事，並由全體成員推舉獨立董事擔任召集人及會議主席。以專業客觀之地位，就本公司董事及經理人之薪資報酬政策及制度予以評估，並向董事會提出建議，以供其決策之參考。	3	3	2	獨立董事 陳政弘：100% 徐立德：100% 郭素春：100%

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	將誠信與道德價值融入公司經營策略，並配合法令制度訂定確保誠信經營之相關防弊措施
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	防範違反誠信行為營業活動
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
行動計劃	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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 2. 規劃內部組織、編制與職掌，對營業範圍內較高不誠信行為風險之營業活動，安置互相監督制衡機制 3. 多元進行誠信經營宣導，對象包含： <ul style="list-style-type: none"> • 業務及採購人員 • 供應商 • 董事、理級以上主管 持續宣導、強化員工與管理層級之內部人內線交易法規與誠信政策
目標達成狀況	2020 年度稽核報告結果，並無員工違反工作規則或內部控制辦法中誠信經營事項
評量機制	<ol style="list-style-type: none"> 1. 內部控制制度：內部稽核人員不定期查核前項制度遵循情形，檢查及覆核內部控制制度與衡量營運效率 2. 監督檢舉制度之運作，確保執行之有效性

“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	2020 年績效
√ 鼎固控股員工道德規範書（上海地區）	100% 全數簽署
√ 日月光中心商戶道德規範書	簽署率超過 95%

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。2020 年度鼎固上海地區正職員工共 254 名均簽署《鼎固控股員工道德規範書》。2020 年打浦橋共有 262 家營業商戶和嘉定地區共有 53 家營業商戶，均簽署《日月光中心商戶道德規範書》。

另外我們也建置舉報管道。對外，任何發現鼎固員工在運營過程中有違商業道德或者發生腐敗行為的情況，都可通過電話或者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；對內，我們設置有員工申訴機制及相應投訴管道，包含「總經理熱線」及「投訴信箱」等。針對員工所提出的意見或員工對於公司內的不合理及違規現象，將交付內部與外部相關部門或獨立機關單位進行調查與瞭解，加以厘清，尋求積極且合理的解決方案。2020 年未接獲內部申訴案件。

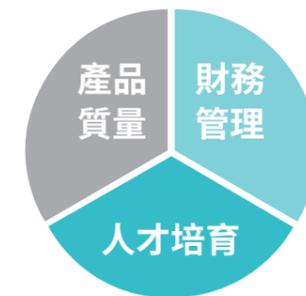
鼎固道德與反貪腐溝通管道 信箱：hotline@sinohorizon.cn 電話：021-64399177

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 2020 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	鼎固視人才招募及培育為企業競爭力的核心，我們彙集兩岸三地優秀且具經驗的資深專業人才輔以多元化的教育訓練課程及提供挑戰的機會，打造出具備高度執行力、能有效貫徹集團經營方針的人才團隊。
財務管理	鼎固以穩健的財務體制為根基，除住宅銷售外，亦通過穩定成長的商場及辦公樓等商用不動產的經驗，建構起長期的獲利基礎，妥善運用資源，為廣大利害關係人創造最優價值。

經濟績效

重大主題名稱	經營績效
對組織的意義及重大性	踏著穩健經營的步伐，兼顧創造股東收益、維護員工權益或增進社區品質
管理方針	
政策與承諾	跟隨中國大陸城鎮化進程，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
行動計劃	我們採取下列的行動，來確保公司經營目標的有效達成： 1. 結合大陸政府的城市化政策，並配合當地發展計畫，謹慎增加土地儲備 2. 產品以辦公、商場及住宅並重，在快速取得現金及長期穩定的現金流發展上，取得適當的平衡點 3. 提升商場品質，通過業態調整及提高商場營運管理，以達到吸引更多有效的消費客源，與商戶共創雙贏 4. 提升住宅品質，推動節能環保，選用優質承建商，實行成本控制 5. 與金融機構維持良好關係，擴大融資管道，同時強化財務管理及流動性管理
目標達成狀況	營業收入較前一年增加 134%，顯著成長
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

2020 年鼎固的營業收入達 13,419,916 仟元，營業成本為 7,897,413 仟元，較 2019 年的營業收入 5,737,206 仟元增加 134%，毛利率為 41%，每股盈餘為 0.68 元；其中租賃收入 1,711,236 仟元，售房收入為 11,157,891 仟元，不動產管理及其他 312,217 仟元。受惠於 2020 年下半年大陸地區疫情趨緩，上海與無錫房地產市場平穩恢復，鼎固 2020 年上海嘉定安亭「鼎固華庭」、及無錫鼎固「宛溪雅居」兩大建案熱銷，帶動全年房屋銷售營收大幅成長；而在商用不動產租賃部分，雖然受疫情影響、鼎固主動減免租戶部分租金導致整體租賃收入略減，但整體來說全年的營業收入成長依舊亮眼。秉持著共體時艱的精神，2020 年鼎固主動減免商戶 9%–22% 不等的租金，減免總額共 258,366,284 元，給商戶最直接且有力的支持，助其共度疫情的難關。

2020 年產生及分配的經濟價值如下：

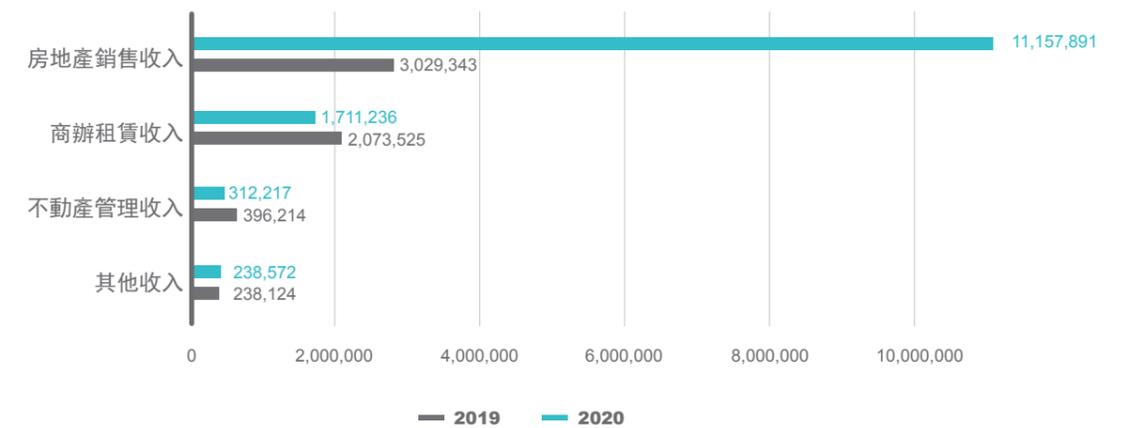
單位：仟元

項目	2019 年	2020 年	與前一年比較增減 %
營業收入（注一）	\$5,737,206	\$13,419,916	134%
經濟價值分配			
營業成本及費用	\$3,657,550	\$8,660,805	137%
員工薪資福利	\$ 542,257	\$364,871	-33%
所得稅費用	\$-780,718	\$1,518,240	-294%
營業淨利（淨損）	\$-649,231	\$3,298,885	-608%
本期淨利	\$8,213,641	\$1,177,355	-86%
現金股利	\$3,880,863	\$2,088,356	-46%

詳細營運財務績效請參閱公開資訊觀測站

年度比較營收現況圖

單位：仟元



房地產銷售和商辦租賃為鼎固的兩大主要業務。在房地產銷售部分，我們看好上海嘉定地區的長期發展潛力，陸續在當地大規模的購置商業及住宅用地，並計畫推動百萬平方公尺的造鎮計畫，「鼎固華庭」即為此計畫的第一期建案，預期後續將持續成為公司向上成長的動能；在商辦租賃部分，鼎固長年深耕佈局在中國大陸一二線城市，租賃業務進入蓬勃發展的最佳時機，2020 年雖受疫情影響，但公司的租賃收入仍舊維持相當的水平，隨著疫情日漸趨緩，預期 2021 年商辦租賃收入將逐步攀升。我們希望能踏著穩健經營的步伐，兼顧創造股東收益、維護員工權益或增進社區品質。有效的控制成本、審慎投資以及人才培育，我們期許自己未來能繼續堅守本業並兼顧創新。

業務發展

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

住宅房屋銷售

- 規劃理念：在住宅專案開發上，理解市場購屋需求及預算，鼎固以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，建立顧客對鼎固品牌的忠誠度與信賴感。

商場與辦公大樓租賃

- 規劃理念：在商業房地產經營，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。

物業管理

- 規劃理念：鼎固在住宅、商辦大樓及商場等物業管理，本公司依循在地主管機關相關法令規範，重視環境安全、整潔及符合客戶生活習慣、及商場消費模式，時時滾動性調整，以優秀的物業管理來符合客戶及社會期待。

鼎固地產開發項目多位於軌道交通上方或附近，並搭配該地的特色去創造產品的稀有性，如上海日月光中心廣場系位於地鐵軌道交通9號線打浦橋站，重慶日月光中心亦位於重慶地鐵1、2號線的交會處。用心的商場經營亦帶動區域商圈發展。

新商品服務開發，鼎固針對市場時機，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。

另外，鼎固亦也將針對市場時機，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規劃：

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

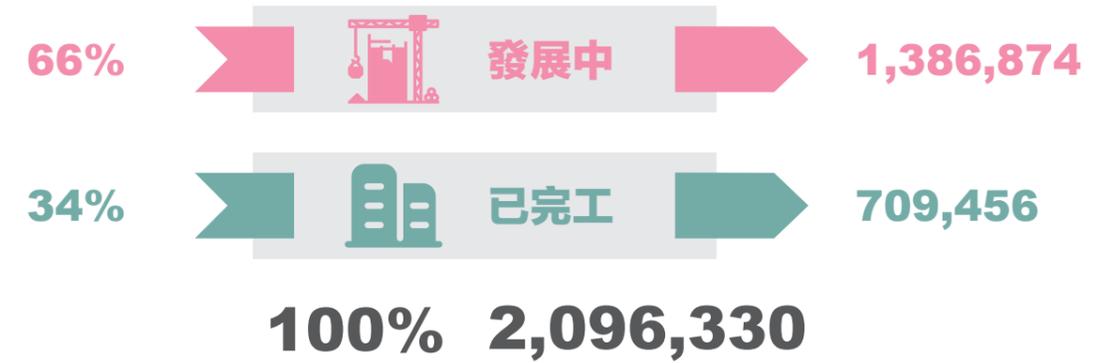
鼎固結合國際一流的設計師，並參考國外先進地區成功的案例，因地制宜創造前瞻的產品組合設計，不僅以最嚴謹的態度去完成對客戶的交付，同時以創造顧客忠誠度及品牌價值生命力為目標。2020年，我們持續進行於導入美國 LEED 金獎認證、中國綠色建築二星級設計標誌以及 WELL 認證的日月光中心二期專案，將綠色建築概念融入集團產品，除了回應國家政策、為集團帶來潛在的租金溢價空間，更是我們身為地球綠色公民的具體實踐。

鼎固所有土地均經過仔細評估後在一級市場或二級市場取得極具開發價值。在中國大陸各地土地單位成本紛紛創下新高的情況下，更顯現了我們所持有土地的優質開發潛力。根據高力國際及中華征信等國際知名鑒價公司的評價，截至2020年底，鼎固位於各地區不動產商品、開發中及待開發不動產帳面價值為39,032,242千元，已完工投資性不動產公允價值為43,823,194千元。住宅、公寓式辦公、辦公、商業等專案開發總面積達2,096,330平方公尺，其中已完工為709,456平方公尺，現有建設和開發中項目總面積為1,386,874平方公尺，專案開發面積儲備充足。

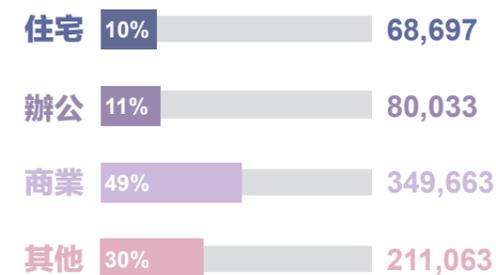


持有土地開發現況

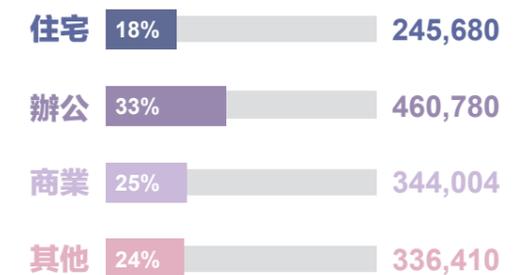
截至：2020.12.31
單位：平方米



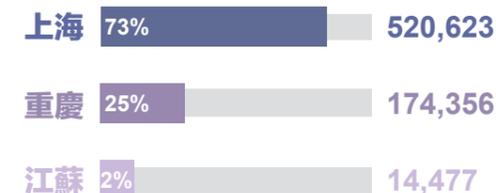
按用途 - 已完工



按用途 - 發展中



按地點 - 已完工



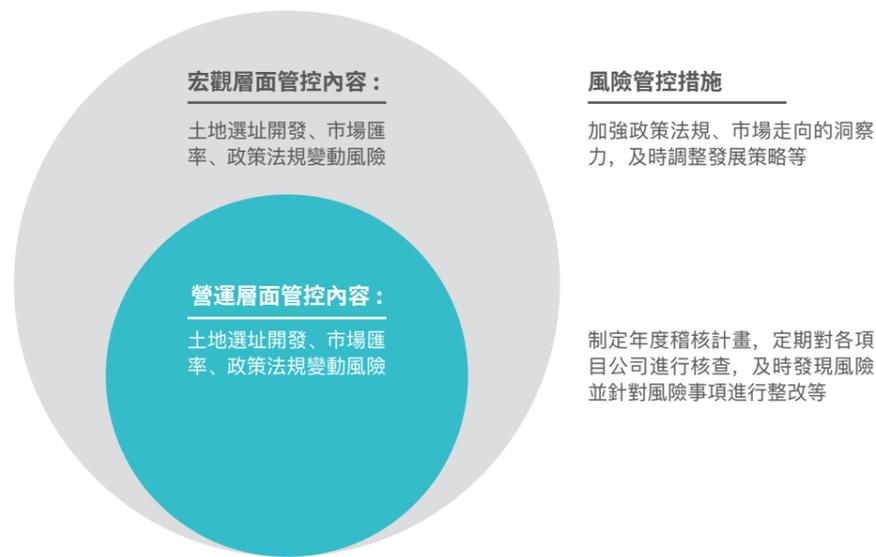
按地點 - 發展中



1.4 風險與機會

重大主題名稱	風險管理
對組織的意義及重大性	以營運持續為目標，對內外部各項事件所潛藏風險且影響公司營運者，持續關注並投入資源進行風險掌控與因應準備
管理方針	
政策與承諾	<ul style="list-style-type: none"> • 遵循法令規章 • 營運之效果及效率 • 報導具可靠性、及時性、透明度及符合相關規範
目標	從企業可持續營運之角度，審視公司可能面臨風險之應對，包括市場、流動性金融風險等財務面考量，或非財務風險如法規遵循、資訊安全、氣候環保、社會議題等衝擊
責任	各部門
資源	<ul style="list-style-type: none"> • 建立內部稽核制度及設置獨立董事，以確保內控及彙報機制之有效運作 • 由相關部門承接對應之風險管理工作，以降低營運風險衝擊
申訴機制	信箱：hotline@sinohorizon.cn 電話：021-64399177
行動計劃	內部稽核進行風險管理查核，適時提供管理階層掌握內部控制已存在或潛在風險議題，確保其符合既定規定與控管程式。業務單位充分瞭解所轄業務面臨之風險，於訂定各項作業管理規定時納入風險管理相關機制。並視內(外)部營運環境變化，定期調整管控制度。
目標達成狀況	透過內部稽核進行風險管理查核，確認各部門皆有有效管理重大風險
評量機制	透過各部門自我評估鑑識風險

風險管理為企業經營過程中重要之課題與挑戰，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。



風險項目辨識與因應

風險類別	風險活動	因應策略
營運風險	<p>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。</p> <p>新頒佈法例規限，可能對物業發展商構成不利風險，由於在地主管機關對房地產市場的政策時有調整，包括土地供應政策、閒置土地處置政策、房地產開發公司資本金比率、建築融資條件、近年之二套房貸、對居民限購措施、對開發商銷售限價措施、土地增值稅政策及2016年5月起實施的營業稅改增值稅政策等，皆影響房地產之營運。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本公司開發案之前期規劃，由相關部門審慎擬定各項財務模組，及現金流量估算，以評估獲利率對公司財務結構之影響。 1. 保有適當儲備現金，強化公司財務結構，以因應政策調整及市場整體性變化。 2. 調整公司營運策略，長期規劃調高投資性不動產租賃營收，平衡建案買賣比重，降低住宅市場房地產市場變化對公司之影響。
產業風險	<p>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。</p> <p>以合理價格取得優質地塊與公司之營運息息相關，中國大陸土地供應一般由政府控制，專案所需土地使用權及收購土地成本均受政府政策影響。在中國大陸地區若未能遵照土地使用權出讓條款發展土地，可能會被徵收土地閒置費或收回土地使用權。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本公司在大陸開發土地多為早期取得，土地成本較低，且土地開發量體充裕，近年在大陸取得開發土地將更趨謹慎，並遵循在地主管機關之土地使用政策，以利於開發案順利推展施行。
環境風險	<p>土地開發案過程中，因施工對周遭環境之影響，在地主管機關及社會輿論對開發案進行延展之可能。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 開發案規劃及施工遵循主管機關制定之法規，優選建材與周遭土地共創永續環境。 2. 與在地民眾保持友好關係、適當調整施工工法以降低施工期對民眾之生活影響。
社會風險	<ol style="list-style-type: none"> 1. 土地開發案規劃與關懷企業員工價值，以及客戶群之友善互動，所創造之社會正面觀感將影響未來建案銷售與租賃業務、及主管機關審核各項證照。 2. 重視產品對顧客健康安全與隱私亦對本公司企業品牌價值具有重要社會意義。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本公司土地開發案規劃開發案完成後，如投資性不動產商場業務，將推行對區域經濟與環境之共榮助益，並在地主管機關社會公司政策，與社區與顧客做友善連結。 2. 員工關懷，重視勞務關係、職安與人權相關之社會影響，創造優質工作環境。

氣候變遷風險

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

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，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。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。

風險控制之有效性管理

2020年，鼎固對旗下各子公司稽核件數為44件，發現結果異常件數4件，並已就異常發生進行了問題分析和解決，發現異常類型皆為一般作業疏失，且於期間內改善完畢，無營運重大性影響。

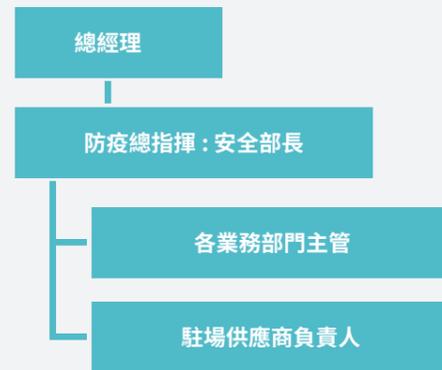
新冠肺炎疫情風險 因應作為

新冠疫情發現初期，鼎固第一時間發佈相關通知（1月21日：《關於做好新型冠狀病毒感染肺炎防控工作的通知》），為員工普及肺炎相關知識、指導疫情預防工作。

隨著疫情大範圍的爆發，我們召開緊急會議，成立「集團防疫工作組」，召開落實預防新冠肺炎工作專題部署會議，啟動最高級別疫情防回應機制。防疫小組成員包括總經理、總經理室、各業務部門主管及駐場供應商負責人。任命安全部長為防疫總指揮，負責集團疫情防回應方案的制定以及防疫物資採購與發放工作。

鼎固的防疫措施包含：啟動防疫情況日報告制度，制定網格化管理細則，安排專職人員做好員工及客戶的體溫檢測工作；針對有中高風險地區或人群接觸史的員工，及時做到安全隔離及核酸檢測。鑒於疫情的發展速度，防疫工作組制定應急預案，以應對疫情突發事件；我們對內落實疫情防控工作、保障相關人員健康與安全的同時，也積極與業主、租戶、顧客、合作夥伴等利害關係團體守望相助，共克時艱。在集團防疫工作組的負責人及各部門配合下，集團所管理的辦公大樓、商場以及自有辦公場所未出現一例新冠感染者。

鼎固集團防疫工作組



新冠肺炎因應作法

項目	作法
政策遵循	<ol style="list-style-type: none"> 1) 遵守政府防疫政策，制定集團防疫舉措 2) 配合主管機構要求，提交防疫資料 3) 影響政府號召，做好穩崗就業
物資配置	<ol style="list-style-type: none"> 1) 防疫物資的緊急採購 2) 物資設備的調配 3) 為員工分發口罩、消毒酒精等，截至2020年12月31日共計發放：口罩60225只、消毒酒精1800公升、護目鏡96副、消毒液600公升、測溫槍54把
防疫措施	<ol style="list-style-type: none"> 1) 防疫工作組：定期例會，溝通防控情況，指導專案防控工作 2) 防疫預案：專案應急小組，建立24小時值班聯絡機制 3) 防疫培訓：正確佩戴口罩、洗手步驟、消毒流程及頻次 4) 人員管理：加強衛生宣導、員工每日動態收集、進出人員健康碼查驗、全體體溫測量與口罩出勤、定期酒精消毒、外送服務管控 5) 室內場所管理：空調箱和全商場出風口全覆蓋消毒清洗、安裝紫外燈殺菌、重點區域消毒、空調濾網消毒、供水泵房消毒、空調新風與排風啟用 6) 開展聯防聯控：預防餐飲商戶進口冷鏈食品輸入性風險，配合相關部門進行食品溯源檢查和食品安全規範檢查 7) 擴增清潔範圍：為57家商鋪無償提供門頭和外擺的清淨消毒服務
員工關愛	<ol style="list-style-type: none"> 1) 彈性辦公：允許員工居家辦公、錯峰出勤，降低室內人員聚集，保持安全距離 2) 開設心理健康課程：幫助員工緩解心理壓力和情緒建設，積極應對疫情 3) 組織專業醫生講座：介紹病毒基礎知識、傳授防控知識 4) 滯留高風險地區員工管理：定期聯繫關愛員工，協助辦理返工手續 5) 關照生病員工：定期回訪生病員工狀況，專人陪護發燒員工就醫排查 6) 減免停車費：減免停車費：鼓勵員工自駕通勤，減少公共交通感染風險，共計減免員工停車費303,144元
業務運營	<ol style="list-style-type: none"> 1) 遠程辦公：實施系統協調辦公，業務流程轉線上以及遠端線上會議 2) 租金減免：助力商戶應對疫情壓力，共減免租金258,366,284元 3) 助理商戶：聯動商戶推出“企業團餐”“沸騰火鍋季”“端午大促”“千券齊發”等12檔團促活動，累計發放72,275張團購券，（打浦橋項目）營業額同比增加14%，車流量同比增加27% 4) 關愛幫扶：深入瞭解商戶經營困難，免費支持147家商戶551次，釋放260個廣告位，支持總價值10,414,072元

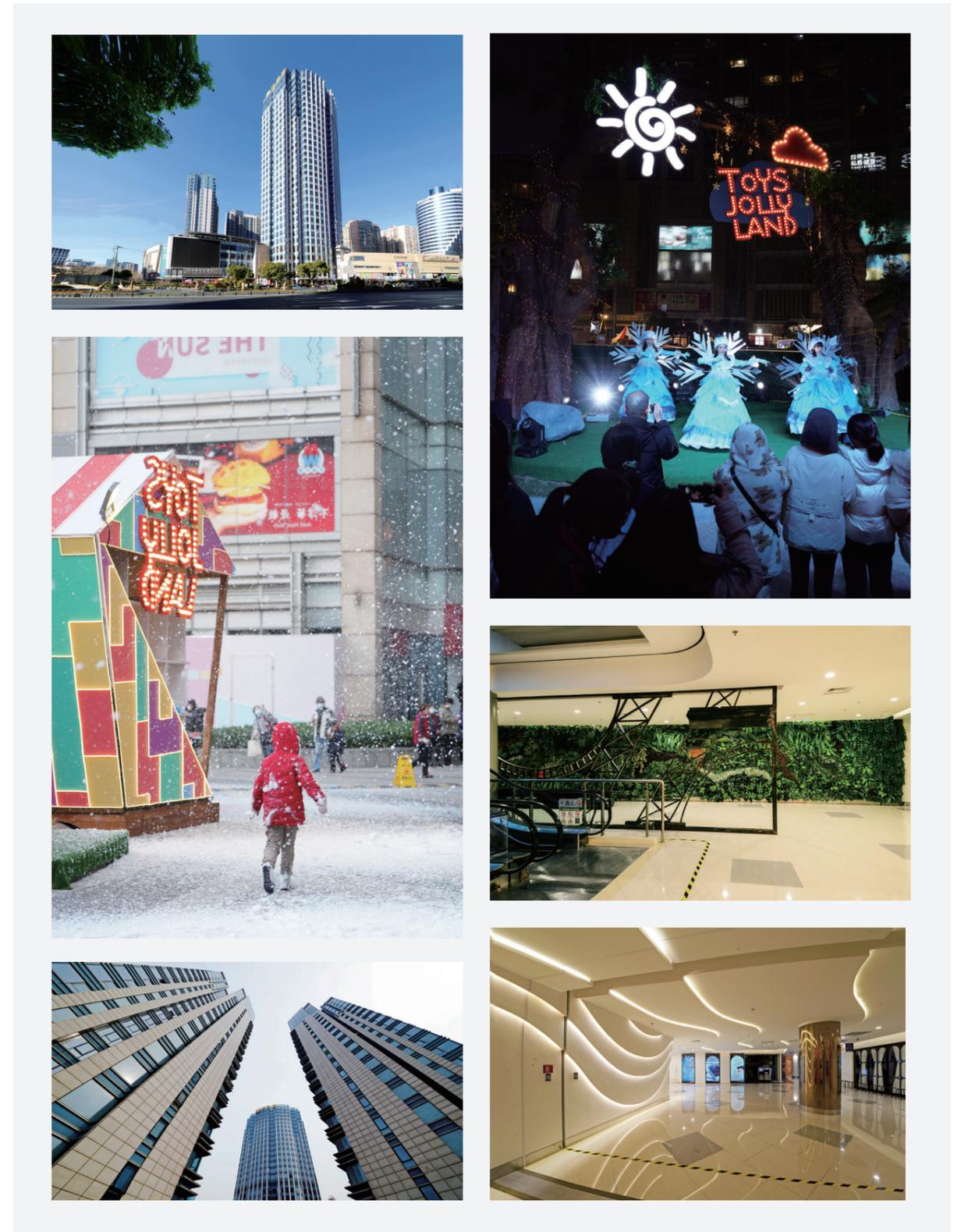
1.5 法規遵循

重大主題名稱	法規遵循
對組織的意義及重大性	為落實管理工作並確保組織活動及適時掌握法令資訊及利害相關者需求與期望，持續收集、鑒別、更新、登陸及查核法令符合狀態，使本公司運作能確實符合法規及利害關係人之要求
管理方針	
政策與承諾	遵循反貪腐等相關法令規定，使員工與公司權益目標一致
目標	1、全體員工有誠實負責之工作態度，循規蹈矩，謹言慎行，建立誠信正直之企業文化 2、違法案件數量及金額逐年下降
責任	稽核部、法務部、人事部
資源	設置法務部，2020 年度單位人數 3 人
申訴機制	稽核部設置聯絡視窗 hotline@sinohorizon.cn
行動計畫	1、制定《鼎固控股員工道德規範書》，明確全體員工禁止收受回扣或饋贈或從事與集團有利益衝突之行為，如有違反則依據人事管理辦法等規範處理，並與時俱進修訂該等規範，確實符合法規之要求 2、與全體員工之僱傭契約書明訂不得為一己私益而有損害公司利益之行為，與廠商之特定契約亦載明不得有收受回扣、饋贈或其他不正當利益之行為 3、不定期對全體員工宣導誠信經營理念 4、通過制定推行示範文本、合同全面審核等方法，規範各類經營合同、銷售和日常管理各類經營活動，遵循法律法規。從合同的制度、流程和內容等方面加強合同管理，開展防止貪腐收受利益及違背商業道德、違法的行銷等工作
目標達成狀況	內部稽核未見相關重大違法之疑慮
評量機制	鼎固並無發生經證實有收受回扣、饋贈或其他不正常利益之情事

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

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

鼎固以法規裁罰上限之 50% 作為重大罰款金額的標準，2020 年有 1 筆罰款事件，因公司疏忽、在上海市政府實施電費下調政策規定時未即時將電費優惠落實到終端用戶，導致未執行政府定價的違法行為，但由於公司在發現問題後主動退還應降而未降的電費給供電用戶，故政府並未從輕發落、沒收無法退還部分的違法所得。



永續 融入企業文化



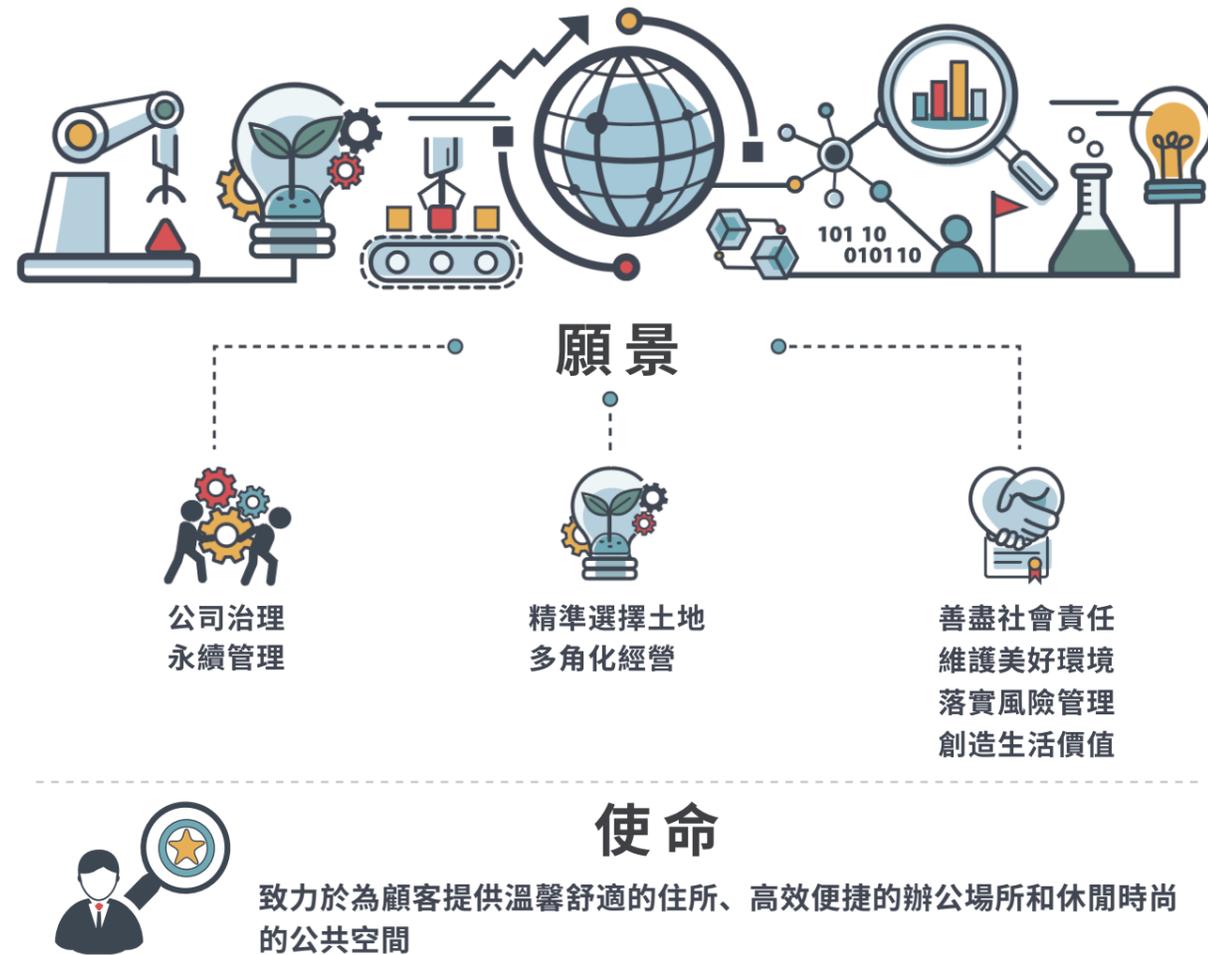
我們力求通過參與建立有效的公司和民間社會夥伴關係，以多利益相關方夥伴關係為補充，調動和分享知識、專長、技術和資金資源，支援運營所在地的永續發展，貢獻聯合國可持續發展目標 17：促進目標實現的夥伴關係。

2.1 永續發展願景

我們的願景與理念

體現社會價值、履行社會責任是鼎固一直以來追求的永續發展願景，在此原則下，我們持續提供具有增值潛力、安全且優質的居住環境與商業空間，同時配合地方都市計畫規劃建設公共設施以帶動當地發展，打造美好的住商環境，創造安全共榮的生活價值。我們將企業社會責任作為鼎固經營的核心價值之一，致力於為顧客提供溫馨舒適的住所、高效便捷的辦公場所與休閒時尚的公共空間，積極助力於地方經濟發展、改善環境、融合社區，提高人民的生活品質，並持續建構永續發展的業務，確保企業的永續經營，同時為客戶、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

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

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



董事會

- 負責評估及厘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
- 指導並核准企業社會責任報告書



企業社會責任項目部及管理委員會

- 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性



地區永續發展小組

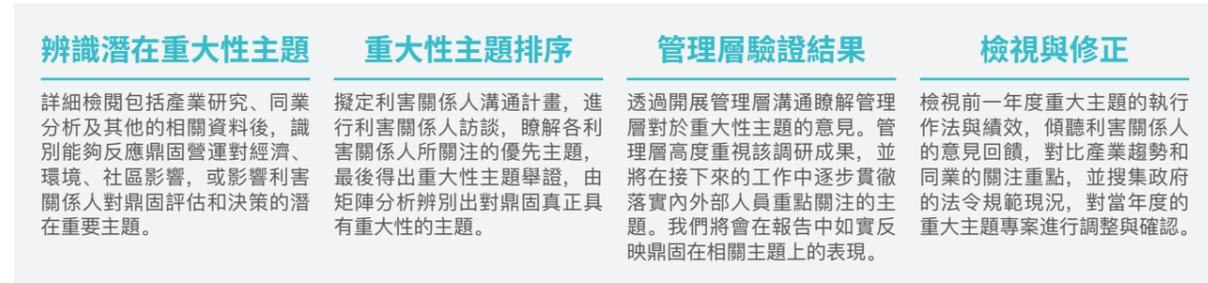
- 負責配合企業社會責任相關資料的收集
- 定期向項目部進行彙報，以助其評估及厘清企業的永續發展風險是否已有效控管

我們在長期的永續發展願景引導之下，每年都會制定包含責任產品、綠色營運、最佳雇主以及融合社區四大領域的具體推動事項，2020 年具體推動事項如下：

鼎固永續發展目標	執行策略	2020 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，確保建築品質
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 ●根據各運營地實際情況，完善廢棄物管理方案，2020 年上海日月光商場整體垃圾分類初檢合格率已達到 92%。 ●繼續推行綠色辦公 ●加強商戶裝修改造工程對周邊影響的管理
最佳雇主	建立和諧、尊重、安全的工作環境 提供培訓課程和職涯發展機會	<ul style="list-style-type: none"> ●保持員工平均薪資均高於當地平均薪資 ●2020 年鼎固上海及重慶共有 419 人次參加內部與外部教育訓練，教育訓練的總時數達 3807.85 小時，比前一年度增加 25%。
融合社區	積極投身公益，關懷社會，協助社區組織舉辦活動	<ul style="list-style-type: none"> ●積極舉辦公益活動，關心社會脈絡，結合鼎固自身業務專長，參與公益事業建設與活動

2.2 永續治理關注主題

鼎固的重大性主題矩陣主要通過四個階段執行訂定。2018年，我們參考集團的經營策略、員工行為準則、產業標準、國內外企業社會責任準則以及上一年度的重大性主題等，辨識出可能對鼎固營運或利害關係人造成影響的企業社會責任重大性主題，並結合利害關係人訪談及與管理層訪談討論的結果，彙整出重大性主題矩陣。2020年在此基礎上，我們檢視產業趨勢、同業關注議題和法規規範，將其與鼎固的重大主題進行比對，從產業現況中辨識出利害關係人及同業關注的重點議題，並以此確認鼎固的重大性主題矩陣。



2020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15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。



2020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
公司治理與策略	法規遵循	能資源使用	員工照護與關懷	社區貢獻與參與
誠信經營與倫理規範	顧客隱私	溫室氣體管理	人才培育及留才	
經營績效	供應鏈管理	綠建築與環保設計	優質產品與服務	
風險管理			職業安全衛生	

2.3 利害關係人溝通

鼎固的成長與發展離不開眾多利害關係人的支持。我們重視客戶、股東及潛在投資者、政府機構、媒體、員工、供應商及承包商等至為重要的利害關係人，長期致力於維護所有利害關係人之權益。我們一直堅持構建多元化的溝通機制，完善溝通管道，與各利害關係人保持定期、有效的溝通，並開展多面向的風險評估及分析，收集歸納各方回饋意見，以不斷調整和改進公司管理制度。同時，我們定期檢討有關行動的成效，以更全面反應各利害關係人的意見，並規劃每年向董事會報告利害關係人溝通情形，2020年，我們於11月13日將利害關係人溝通之成果提報至董事會。

利害關係人	關注議題	溝通與回應方式	溝通頻率	對鼎固永續發展表現和2020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 能資源使用 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 新聞發佈 公司網站	每年一至三次 不定期 隨時	希望鼎固能夠發揮行業標杆效應，帶動更多的參與到社會責任實踐當中去
社區	經營績效 社區貢獻與參與 綠建築與環保設計	社區活動 聯防聯控 提供公共空間設施	不定期 不定期 隨時	希望鼎固在帶動當地發展的同時，通過舉行更多各式各樣的社區活動，加大與社區居民的溝通和交流

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。

章節亮點

• 日月光安全部被黃浦區企事業單位治安保衛協會評為 2020 年度治安保衛先進集體

• 2020 年，我們上海地區在地採購比率為 78.4%

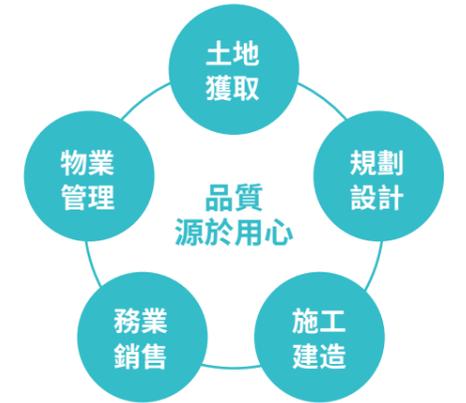
• 2020 年打浦橋日月光中心的綜合滿意度為 93.67%，其中營運管理高達 99.9% 的滿意度；嘉定日月光中心的營運管理滿意度也高達 99.02%



3.1 回到初心的設計

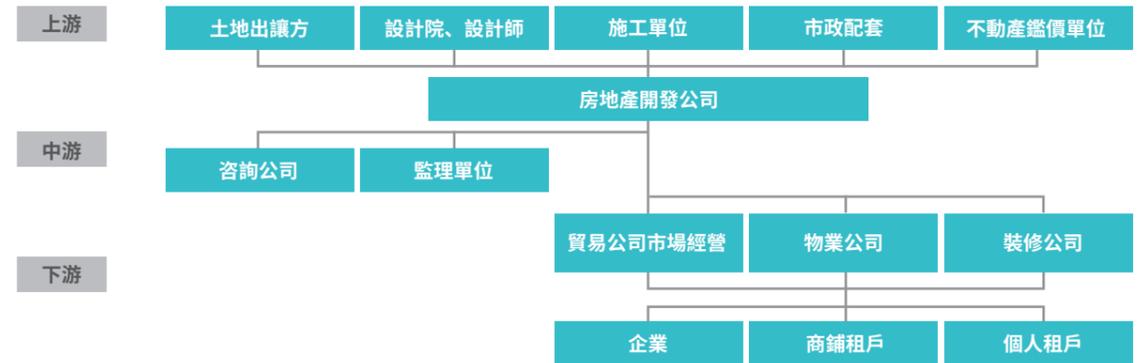
城市新生活空間

隨著城市建築規模日益擴大，鼎固體認地產產業將進入一個嶄新的世代，如何為城市實現安全、舒適與便捷美好的生活環境，鼎固配合城市發展政策，以前瞻性的產品設計，打造一站式城鎮食、衣、住、行、與休閒娛樂新空間，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，不破壞環境，並與自然和諧共處的城市新建設。

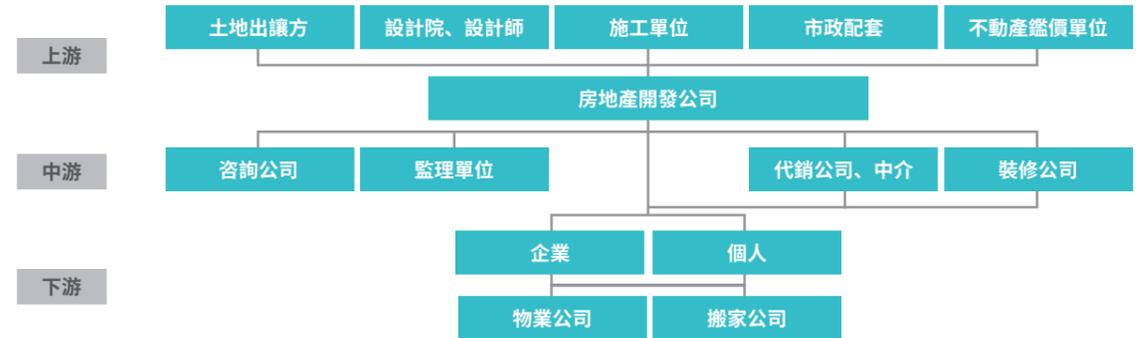


鼎固在產業鏈中扮合協調整合角色，上游產業涵蓋建材供應產業，下游包括購屋之個人與公司行號，另外有房屋代銷公司、建築監理公司及金融機構等輔助銷售的配合體系，在整個體系中與各產業間具有相輔相成、相互依存之關係。鼎固目前主要產品為商場及辦公大樓之出租、商品房銷售等，其上中下游產業結構略有不同，如所示：

商場經營及辦公大樓租售價值鏈



房地產銷售價值鏈



2020 年本集團代表作品

鼎固華庭



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

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

宛溪雅居



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



卓越產品定位

隨著經濟發展提升，城市化腳步加快，鼎固在產品前期籌備、設計和管理商業及住宅專案的過程中，深入挖掘目標顧客群的需求，如何更新都市老舊地區、並按各區域人文、城市定位、環境等多重面向，透過前瞻性的整體規劃及精準的品定位，與當地城市的發展方向緊密契合，規劃融入嶄新的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，也與專案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，通過轉變專案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，堅持人與自然和諧共生，堅持綠色發展。2020年商場全部商戶響應“減少使用塑膠製品”用可回收使用的帆布包代替塑膠袋，以減少塑膠污染。此外，我們對所有餐飲排油煙的總管進行改造，按照環保要求更換成不銹鋼排油煙管道，更換了淨化率90%的電解式油煙淨化器和排油煙風機（詳見4.2綠色建造）。堅持發展全面綠色轉型、持續改善生態環境品質、實現生態文明建設進步，是鼎固堅持的永續發展目標。



全面設計考慮

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

鼎固選址原則



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



商場的部分，為了給顧客最愉悅的購物經驗，我們精心設計不同類型商家間的區塊劃分，同時對各種影響購物體驗的細節做出規範，以燈光為例，我們對商場內不同類型商鋪的燈光做出了個別的設計規定；此外，我們的值班人員負責防火檢查、消防宣傳教育，實行 24 小時值班制度，為社區居民的安全建構一道堅實的防護網。我們的用心深獲外界肯定，日月光安全部被黃浦區企事業單位治安保衛協會評為 2020 年度治安保衛先進集體。

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 $Ra80$）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，為了維持高水準的產品品質，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，為此鼎固內部訂定了嚴格的材料管控流程，確保所用材料符合國家、地方的建築標準和規範。我們詳細審查和監督建築材料的使用，為消費者提供最安全穩固的優質項目；採用環保的低揮發性粘合劑、密封劑和油漆，並使用 LED 型節能照明燈具。此外，我們實施綠色施工計畫，在施工過程中回用 75% 的可回收、無公害的施工與拆除廢棄物，在每個環節中兼顧品質與永續。

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

施工品質監控

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

總承包商考察小組的綜合評估審查	總承包商簽署文件
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 專業資質 ✓ 公司聲譽 ✓ 信用記錄 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ [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

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

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。

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。

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和互動關係，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。

供應商管理

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，未來更加關注實施專案總包及分包的團隊整體素質
目標達成狀況	供應商皆符合公司要求規範
評量機制	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工程類供應商由需求部門預評估，預算控制部進行資質審查 2. 採購選用，需求部門依據履約評估表評估

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。

環境評估	勞務評估	人權評估	社會評估
<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 	<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畫 	<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 	<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，目前持續建構風險廠商管理機制，並在2020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項目供應商現場考察機制，我們以此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。對於表現優良的供應商，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。

供應商職安衛管理與關懷

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

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

風險識別	管控措施與防範機制
揚塵、崩塌風險 土方施工、設備拆除等施工過程中產生揚塵、崩塌及路面碎土對周邊造成影響	<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
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	<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
雜訊影響風險 施工雜訊對商戶或居民的影響	<ul style="list-style-type: none"> ● 要求總承包商儘量避開人流高峰期作業，且要做好施工圍擋措施，減少雜訊的影響

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

在地採購

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。2020年，我們上海地區的地採購比例為78.4%。

3.4 一份暖心的服務

鼎固致力於為住戶、租戶與消費者提供高品質的服務。我們的營運管理工作都緊緊圍繞客戶需求展開，打造高品質的服務是集團的長期使命。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	打造令顧客高度滿意、賓至如歸的消費體驗及品質高端舒適的休閒時尚空間
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	通過各管道培訓，養成一線服務員工高素質的服務語言及技巧，解決顧客和商戶各種訴求
目標達成狀況	2020年打浦橋日月光中心的綜合滿意度為93.67%，其中營運管理高達99.9%的滿意度；嘉定日月光中心的營運管理滿意度也高達99.02%
評量機制	1. 工程類供應商由需求部門預評估，預算控制部進行資質審查 2. 採購選用，需求部門依據履約評估表評估

優質顧客服務體驗

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

- 顧客及商戶通過電話微信或至服務中心進行各類問題的反映及投訴。
- 搭建線上溝通系統，未來商戶可線上進行各類通知的查閱、水電費查詢及繳納，押金退還等操作。

消費者服務

- 設置無障礙廁所、無障礙通道及母嬰室，增設失物招領、免費借用輪椅及嬰兒推車、急救箱藥品、針線盒與地圖查閱等服務。
- 重新調整了指引的規範和佈局，力求做到無死角全覆蓋，使顧客更便捷尋找所需。

住戶服務

- 社區配套服務設施齊全。
- 本集團位於嘉定的專案，通過豐富的植物種類組合與景觀設計進行綠化，為住戶提供賞心悅目的居住環境。
- 配備專業的物業工程維修、保潔和清潔團隊，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。

商場管理機制

管理專案	執行策略	後續結果及追蹤機制
防疫事宜	<ol style="list-style-type: none"> 1、新增每日商戶內部體溫台賬抽查。 2、商戶員工返滬情況追蹤。 3、進口冷鏈食品溯源抽查。 	<ol style="list-style-type: none"> 1、樓管每日定時抽查商戶內部的體溫台賬。 2、樓管每日詢問商戶員工返滬情況，並更新上報。 3、樓管不定時對有進口冷鏈的商戶進行抽查並及時回饋。
防疫事宜	<ol style="list-style-type: none"> 1、商戶進場時取得裝修手冊和商戶管理手冊並學習理解手冊相關管理內容。 2、樓管及管理人員每日巡場發現問題及時指正以及按手冊管理內容予以處罰。 3、每日不間斷巡場，與商戶口頭溝通及每週不定時保持與租戶公司電話聯絡，對於違規情況按情形進行勸阻、開具整改單、罰單處罰。 	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 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。
環境衛生管理	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"> 1、隔日與物業溝通維修進度。 2、回訪目標是否已進行修繕，如沒有則進行二次報修，跟進結果。
環境衛生管理	<ol style="list-style-type: none"> 1、商戶至營運物業窗口報修。 2、商戶電話報修，樓管及客服人員接電後開具維修單。 3、商戶發公函提出要求。 4、營運部每日匯總商戶投訴內容並跟進結果。 	<ol style="list-style-type: none"> 1、每日跟進物業對於報修專案的修繕進度。 2、每日回訪商戶告知修理進度並安撫。 3、商戶公函要求按內容轉各相關部門後跟進回復結果。
消費者申訴處理	<ol style="list-style-type: none"> 1、消費者至總服務台提出要求，由客服人員按內容聯繫各層樓管及相關部門處理。 2、消費者至營運視窗提出要求，由客服人員按內容聯繫各層樓管及相關部門處理。 	<ol style="list-style-type: none"> 1、由樓管帶至商戶處協調現場解決。 2、如因商戶自身原因造成現場仍不能解決建議消費者通過協力廠商途徑協調解決。

意見回饋與聆聽

線上社交平臺	線下溝通
<p>為各個項目建立了官方微博及微信公眾號，于第一時間向消費者、住戶、商戶傳遞最新的項目新聞、活動介紹以及建案的介紹，及時與消費者以及業主商戶進行溝通，並傾聽他們的意見和回饋</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●設立服務台，集中解決顧客在商場遇到的問題 ●【打浦橋】在各層設立工商投訴舉報箱，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】與每年重大節日前後不定期組織茶話會，邀請商戶負責人參與互動 ●【打浦橋】聯合所在的街道，與客戶進行分享談話，瞭解租戶的需求 ●【重慶】設立 12315 消費維權服務站，負責受理顧客的建議、意見及投訴

我們遵循嚴格的客戶服務規程及營運程式，並積極應對客戶的建議與意見。對於商戶的投訴與建議，我們將其分為公共環境衛生類、商鋪環境衛生類、商鋪硬體設施設備類、商鋪之間糾紛類和其他類五大類。針對不同的投訴類型，我們設定了具體處理流程與處理時長上限，每一起案件的具體解決過程均會詳細記錄在冊。2020年我們位於打浦橋的商場共收到商戶投訴54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	12	36 小時	報物業工程查看，營運安撫商戶及顧客
商鋪硬體設施設備投訴	日月光內地鐵站太難找，標識不清 / 車庫新刷油漆未貼警示標誌 / 漏水 / 公共區域照明問題	4	12 小時	報物業工程查看，營運安撫商戶及顧客
顧客投訴	消費問題 / 拓客問題	27	2 小時	營運部牽頭，安全部配合
商鋪環境衛生投訴	公共區域異味	1	2 小時	報物業工程查看，營運安撫商戶
商鋪環境衛生投訴	裝修漏水 / 噪音 / 拓客	10	36 小時	報物業工程查看，營運安撫商戶並協調處理

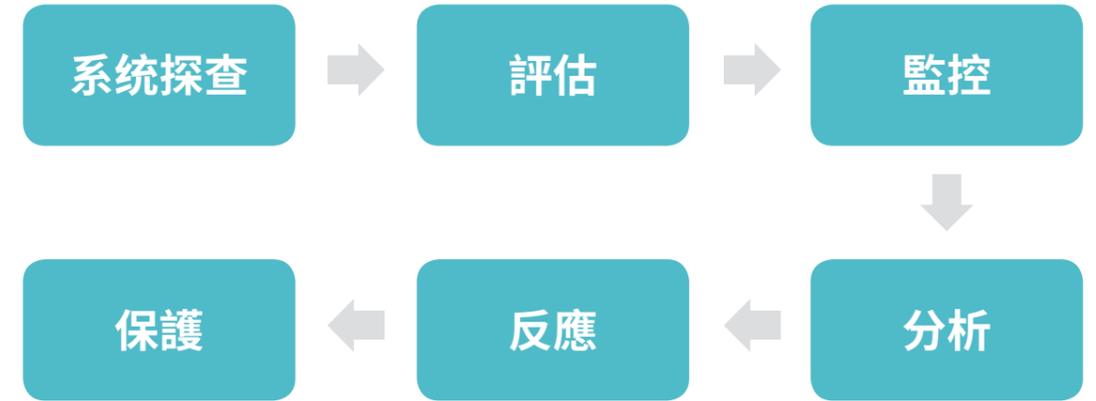
針對消費者申訴，如產品衛生、服務態度、消費糾紛和商場環境等，我們的消費者服務部門也會協助其與商戶或相關負責部門溝通協商解決，事後我們也會積極檢討運營管理中存在的疏失和問題。

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。我們的調查項目分為營運管理、物業服務、物業保安、物業保潔、推廣服務五大面向，以5級滿意度進行問卷設計，並透過統計非常滿意和滿意的商戶占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。

2020年打浦橋日月光中心的綜合滿意度為93.67%，其中營運管理達99.9%的滿意度；嘉定日月光中心的綜合滿意度為81.68%，其中營運管理滿意度亦達到99.02%。針對住戶滿意的部分，我們會持續保持。而住戶不滿意的部分，我們亦虛心接受並討論如何改善，並持續追蹤方案的執行狀況。未來，我們也將根據商場需要“養”的理念，穩步提升嘉定日月光中心的物業和推廣服務水準，挖掘和培育貼合社區需求和習慣的市場，帶來各面向的服務與管理創新。

	綜合滿意度	營運管理	物業服務	物業保安	物業保潔	推廣服務
打浦橋	93.67%	99.9%	95.98%	96.29%	80.42%	95.72%
嘉定	99.02%	85.10%	86.76%	85.29%	69.93%	81.68%

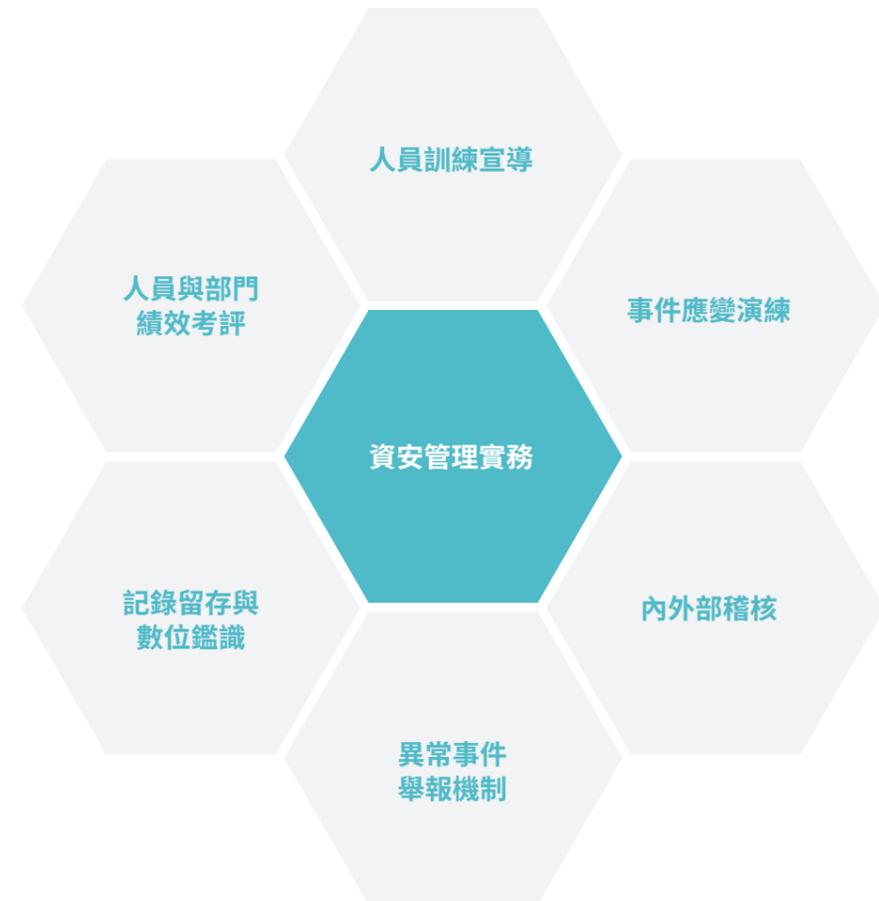


顧客隱私保護

重大主題名稱	顧客隱私
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	在商管系統、合同管理系統和SAP系統實施許可權管理以保護客戶重要資料
目標達成狀況	2020本集團無收到關於洩漏客戶隱私資訊的投訴，也未發生任何侵犯顧客隱私或遺漏重要資料等情事
評量機制	1. 非授權人員無法訪問和存取資料 2. 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 3. 人員調職或離職時許可權及時修改或刪除

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

我們的涉密和涉及私人資訊的資料僅開放給相關專案負責員工，其他不相關人員無權訪問。此外，我們同時就隱私保護話題對一線服務員工展開了培訓，提升員工對隱私保護這一議題的認知。2020本集團無收到關於洩漏客戶隱私資訊的投訴，也未發生任何侵犯顧客隱私或遺漏重要資料等情事。



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

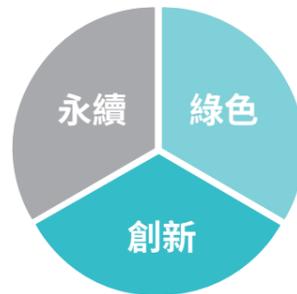
- 上海日月光二期融合最優技術組合策略，同時導入中國綠色建築二星級評價標準及美國 LEED 金獎之設計理念；上海日月光二期通過 LEED 金級預認證

- 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》，2020 年上海打浦橋地區共有 70 家新進商戶簽署，簽署率達 87.5%

- 推進環保節能在建設營運全過程的融入，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。依據《上海市生活垃圾管理條例》，2020 年上海日月光商場整體垃圾分類初檢合格率已達到 92%

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

綠建築與環保設計

重大主題名稱	綠建築與環保設計
對組織的意義及重大性	現代環保意識抬頭，社會大眾普遍期待企業在營運過程中使用對地球更友善的原物料，也生產出對環境更友善的產品
管理方針	
政策與承諾	我們深信對環境最友善的做法是從根本上減少廢棄物的產生。因此我們通過預防、減排大幅減少生產營運過程中產生的廢棄物，再採取回收、迴圈利用方式延長許多物料的使用年限，使其發揮最大的經濟價值
目標	實施綠色施工計劃，在施工過程中重複使用 75% 的可回收、無害的施工與拆除廢棄物
責任	工程部
資源	工程部
申訴機制	工程部例會，並邀請外部設計院及相關顧問協助參與
行動計劃	<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
目標達成狀況	本公司已按既定規劃施行友善施工及廢棄物綠色處理
評量機制	<ol style="list-style-type: none"> 1. 日月光中心二期完成 LEED（金級）預認證 2. 日月光中心二期項目參照綠色建築二星標準設計 3. 日月光中心二期辦公樓部分完成 WELL（金級）預認證

建築設計的價值除了居住上的便利，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、設計俱佳的产品，帶給消費者與租戶新的體驗，也推廣「迴圈利用、永續共用」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，迴圈降低資源能源浪費

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，我們積極回應國家《住房城鄉建設事業“十三五”規劃綱要》及上海綠色建築“十三五”專項規劃，在上海日月光二期導入中、外高規格之綠建築系統標準，包含 WELL、LEED 及中國綠色建築二星級設計標示。日月光二期已取得 LEED 金級的預認證憑證及 WELL（金級）的預認證憑證。

在日月光二期工程中，我們的重點技術策略含括綠色施工、綠色屋頂、節能機電系統等。我們要求工程總包公司按時提交水土防治、廢棄物與室內空氣品質之管理計劃及統計報表，掌控施工品質及環境管理成效；綠色屋頂設計是以淺色鋪裝材料再佐以屋頂綠化，可提高圍護結構保溫性能，同時改善室內自然通風和自然採光；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。

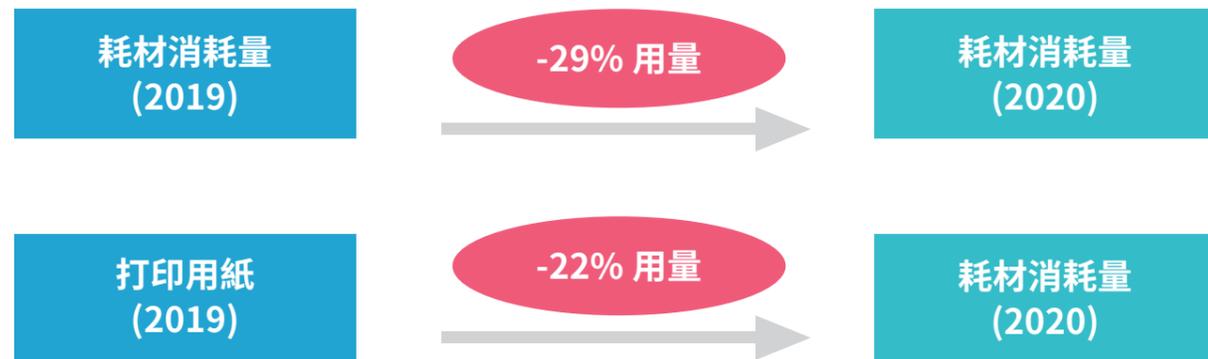
中國的綠建築近年迎來了快速地發展，並且對於健康工作環境的需求也將持續提升，取得多項國際認證不僅是鼎固宣達對投入環境友善建築之決心，更能實質帶動租金溢價，未來我們將持續發展綠建築及智慧建築，將環境友善的先進技術更普遍地融入新建案中。



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。

2020 年鼎固在列印耗材上的消耗量較去年減少 29%，列印紙張用量較去年約減少 22%，原因為公司近年來大力推行無紙化，業務審批流程在線化的比例大幅增加，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，說明同仁養成節約用紙的好習慣。2020 年我們已常態化垃圾分類工作，進一步提高廢棄紙板、紙箱等可回收垃圾的回收率，促進資源再生。未來我們將不斷完善，並且持續嚴格的執行綠色辦公的節電措施，努力做到辦公室碳足跡逐年降低。

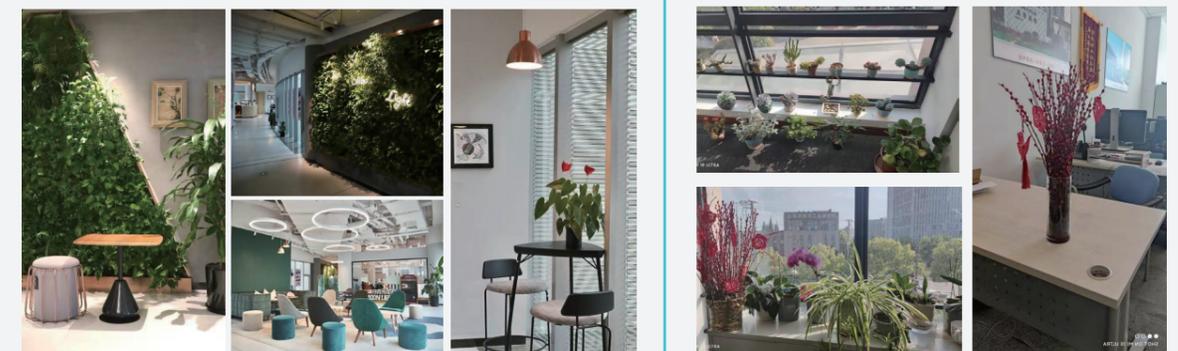
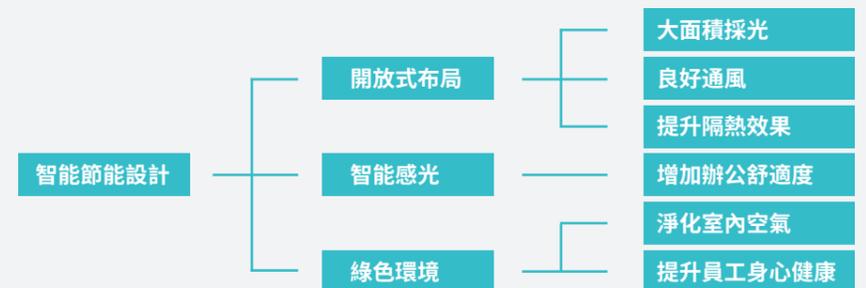


辦公室綠色政策

節約用水	節約用電	節約辦公用品
<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，以智慧節能的理念與員工身心健康為設計主軸，打造出更友善的工作環境。

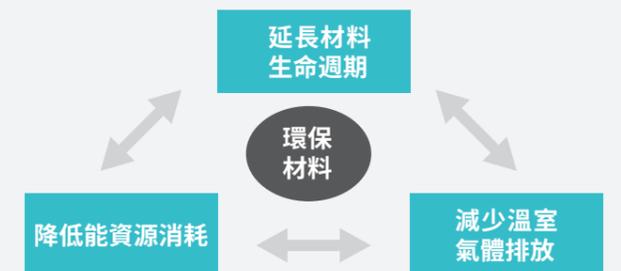


上海綠色辦公區域

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，本集團在項目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及考慮，以達環境永續之目的。



4.2 綠色建造

環保選址

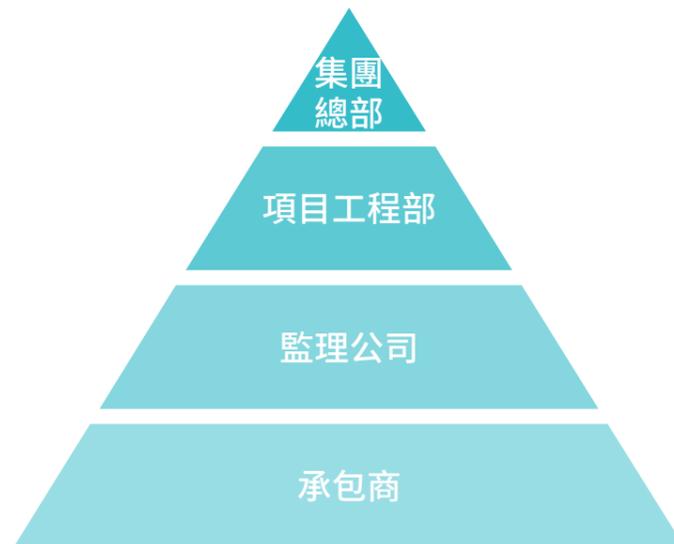
建案初期的土地選址對社會及環境影響甚鉅，因此鼎固在前期土地開發選址中慎重評估房地產開發案對相關利害關係人帶來的影響，確保對土地做出最適宜的規劃。



環保選址

鼎固採用工程外包、管理統一的開發模式，以適應中國各地法令規範的不同和複雜性、降低各地營建市場進入的門檻。為了全方位把關環保施工品質，我們從集團總部、專案工程部、監理公司、承包商四個層面逐級管控，層層負責，建立全面的環保施工控制層級體系，確保各項環境規範的落實。2020 年本集團各工程承包商沒有發生任何重大違規事件。

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



營建廢棄物管理

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

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

社區交流

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。我們對商戶的裝修雜訊做出嚴格規範，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。

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

- #### 餐飲業商戶排煙管理運
- 要求餐飲業商戶在廚房安裝蜂窩是擋油板，完成率 95%。
 - 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。
 - 2020 年度上海打浦橋日月光中心商場油煙管道進行四次的清洗工程。
 - 2020 年上海打浦橋日月光中心商場油煙淨化器進行七次的清洗工程。尤其在油煙淨化器整體改造完成後，根據環保要求把油煙淨化器清洗頻率提升至每月一次。
 - 餐飲商戶的集煙道每日清洗，每月對排油煙道口 1 米範圍內的管道進行清洗。
 - 餐飲商戶將油煙排入共用油煙井前必須安裝蜂窩式網板滿足環保要求，排油煙總管油煙淨化器的淨化效率達到 90% 以上。



油煙管道、淨化器清潔過程



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	能資源使用 & 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，積極響應國家節能減排的政策、善盡企業公民的責任。鼎固依產業特性推動節能降耗、溫室氣體減量等措施，以降低公司營運成本和對環境的衝擊
管理方針	
政策與承諾	鼎固在項目設計初期對建築材料的選擇上積極考慮使用新型環保建築材料。我們在整個工程建造過程中，盡量考慮使用環保材料，同時對可回收利用的材料進行二次利用，減少天然原材料的使用和建築材料生產的能耗，降低材料全生命週期的溫室氣體排放
目標	<ol style="list-style-type: none"> 1. 日月光中心二期專案擬定鍋爐熱效率應不低於 90%；製冷機組選用一級能效設備，並確保 COP>5.94 2. 日月光中心二期專案綠地率佔比達 15% 3. 採用節水型潔具，流量和型號減少 30% 的用水量 4. 製冷機採用綠色製冷劑，降低溫室氣體排放 5. 噪音排放控制
責任	工程部
資源	工程部
申訴機制	工程部例會，並邀請外部設計院及相關顧問協助參與
行動計劃	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設計選用高效製冷機、高效鍋爐 2. 建築圖紙設計確保綠地率 3. 設計選用節水型潔具 4. 設計選用環保冷媒的製冷劑 5. 室外設備增設隔聲降噪措施，減少對周邊環境影響
目標達成狀況	本公司所選用之設備，皆盡量選用高效率或節能之型號，且透過專案設計增加綠地和減少噪音影響
評量機制	<ol style="list-style-type: none"> 1. 日月光中心二期完成 LEED（金級）預認證 2. 日月光中心二期項目參照綠色建築二星標準設計 3. 日月光中心二期完成 WELL（金級）預認證 4. 聘請專業第三方機構完成聲學評估報告

商場運營管理

與裝修戶施工前的準備

- 要求提交機電需求、設計圖紙、商戶數據，承包商數據、裝修材料明細、工程進度計畫在內的材料，以了解相關施工風險。

與裝修戶施工前的準備

- 倡議簽署《裝修施工承諾書》、《二次裝修施工使用綠色環保材料承諾書》，以確保施工品質
- 2020 年上海打浦橋地區共有 80 家新進商戶（不包含續約商戶），其中簽署《裝修施工承諾書》及《二次裝修施工使用綠色環保材料承諾書》之商戶計 70 家，簽署率達 87.5%。

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	使用機具進行大型專案或載入的業時	<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。

2020 年上海地區的整體用水量顯著下降。2020 年主要受疫情影響很多商鋪都沒有正常營業，因此整體水量下降。

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	2020	175,793	52,802	9,566	163,192
		2019	210,478	52,384	7,275	209,494
		2018	463,568	84,554	7,011	226,677

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，2020 年因疫情影響很多商鋪都沒有正常營業，且商場公共區域全部更換了 LED 節能燈具，因此整體電量有所下降；此外因疫情影響很多商鋪都沒有正常營業，因此 2 月、3 月份鍋爐停止使用，所以整體燃氣用量下降較大；天然氣消耗則主要用於暖氣等生活消耗。

2020 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	2020	186,572.48	30,423.18	4,582.52	47,163.56
		2019	200,372.34	26,277.11	5,023.04	62,948.05
		2018	213,887.54	30,636.42	4,030.23	65,477.37

備註：用電量數值包含商戶承頂

類別	單位	年度	上海地區			重慶地區
			打浦橋日月光中心	嘉定日月光中心	御華山	
天然氣用量	公共區網域 / 建築天然氣使用用量 / 立方	2020	274,950	--*	79,511	94,307
		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 CO2-eq	2020	範疇一	516.88	--	149.47	177.29
			範疇二	41,051.13	6,693.95	1,008.28	11,249.82
			合計	41,568.01	6,693.95	1,157.76	11,427.11
		2019	範疇一	1,148.04	--	216.37	432.82
			範疇二	43,927.06	5,793.37	1,107.44	15,334.84
			合計	45,075.10	5,793.37	1,323.81	15,767.67
		2018	範疇一	1,526.21	--	181.82	460.69
			範疇二	47,803.87	6,847.24	900.76	16,394.81
			合計	49,330.08	6,847.24	1,082.58	16,855.49

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

備註：

1. 計算用電及天然氣使用的總二氧化碳排放量。
2. 天然氣排放係數依據臺灣「行政院環境保護署溫室氣體排放係數管理表（6.0.4 版本 2019/06）」計算；全球暖化潛勢採 2013 年 IPCC 第 5 次評估報告。
3. 電力係數採用由國家發展和改革委員會應對氣候變化司發佈之中國區域電網平均二氧化碳排放因數：2019 年上海（華東區域電網）0.792 公斤 CO2e/度，重慶（華中區域電網）0.858 公斤 CO2e/度；2018 年華東區域電網 0.7937 公斤 CO2e/度，華中區域電網 0.877 公斤 CO2e/度；2017 年華東區域電網 0.8046 公斤 CO2e/度，華中區域電網 0.9014 公斤 CO2e/度。

節能措施

內部以冷卻塔及冷機改造項目參與 2020 年黃浦區節能技術改造專案的評選，打浦橋日月光商場實施商場冷卻塔系統和製冷主機系統改造專案，共更換 18 台冷卻塔、增加 2 台螺桿機組及二台板式交換器，使商場中央空調製冷機組有多種使用模式，在確保商場正常供冷的前提下合理的降低能耗；經過理論測算改造完成後有多種供冷節能優勢，具體如下：

4 月 25 日至 4 月 30 日和 10 月 25 日至 10 月 31 日，過渡季節原有南、北冰機房各開啟一台離心機組現可以轉開啟板式式器進行局部區域的提供免費供冷，即 1581KW*2 台 *20% 負荷 *12 小時 *11 天，測算可以節能 83476.8KWH；5 月 5 日至 5 月 15 日和 10 月 8 日至 10 月 24 日，低負荷時南、北冰機房各開啟一台離心機組（1581KW），現在可以轉開一台螺桿機組（626KW）開啟螺桿機組局部區域的提供供冷；（1581KW*50% 負荷 -626KW）*2 台 *12 小時 *27 天，測算可以節能 106596KWH；更換新的 18 台冷卻又採用了變頻風機能夠提供更精準控制，達到節能效果；



綜上所述測算，每年製冷季節可以節約能耗 190,072.8 度電，折合年節能量 54.74 噸標準煤；此專案得到黃浦區發改委的認可並獲得政府獎勵人民幣 76,000 元（換算約新台幣 325,409 元）。

管理系統電子化：e-move 專案

自 2019 年開始導入多項電子化管理系統，包括商管系統、BPM 系統、SAP 系統等，整個專案於當年度已順利上線。2020 年，在 2019 年的基礎上，我們 SAP 系統已覆蓋大上海地區和海外公司，同時實現了線上合約會簽用印、工程合約線上流程、商管系統電子發票和自動開票等功能，另外，通過 SDWAN 等技術，實現全集團網路高速互通，終端檔同步備份，終端許可權集中管理，目前我們持續就各系統進行優化及拓展，我們期待透過 e-move 專案的導入，減少紙本文檔的傳遞，提高數據的透明度及時效性，回應環保並增加公司競爭力。

商管系統	BPM 系統	SAP 系統
● 納管打浦橋、嘉定、春申路、御華山等商場的收入業務	● 提供員工報銷類、資金結算單、薪酬等前端付款業務	● 實現數據集成，數據電子化傳輸，減少人工干預

廢棄物管理

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

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

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	<ul style="list-style-type: none"> ● 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。

鼎固各據點之廢棄物數據如下：

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	
廢棄物	噸	2020	建築垃圾	21,030	1,230	-	700
			生活垃圾	5,954	3,456	175.2	3,460
			餐飲垃圾	2,550	432	-	-
		2019	建築垃圾	33,660	2,050	-	1,572
			生活垃圾	6,858	2,160	164.25	3,240
			餐飲垃圾	2,160	360	-	-

打造商場成為垃圾分類示範點

日月光垃圾房的重建，硬體的提升和管理的加強保障垃圾分類工作井然有序，現場環境保持良好。2020 年日月光一方面繼續加強商戶的分類知識和理念宣導，另一方面緊抓分類標準要求，打造商場成為打浦橋地區的垃圾分類示範點，受到政府部門的高度認可。2020 年 9 月 -10 月黃埔區政協和人大領導到現場進行視察，並聽取了我司在垃圾分類工作推行和管理中的經驗和總結，鼓勵並給予了高度的評價。

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，同時有鑒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，每周分析數據后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。

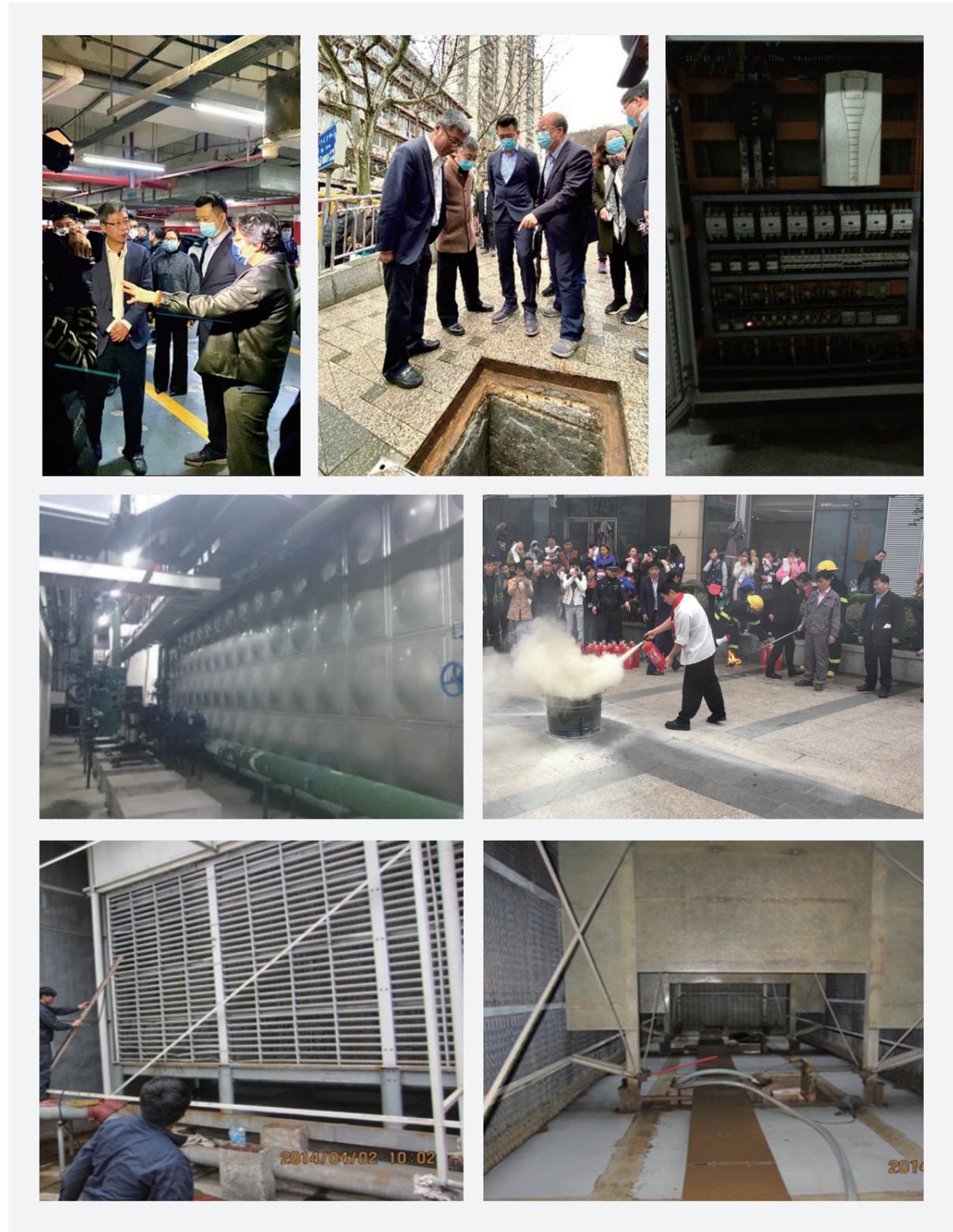
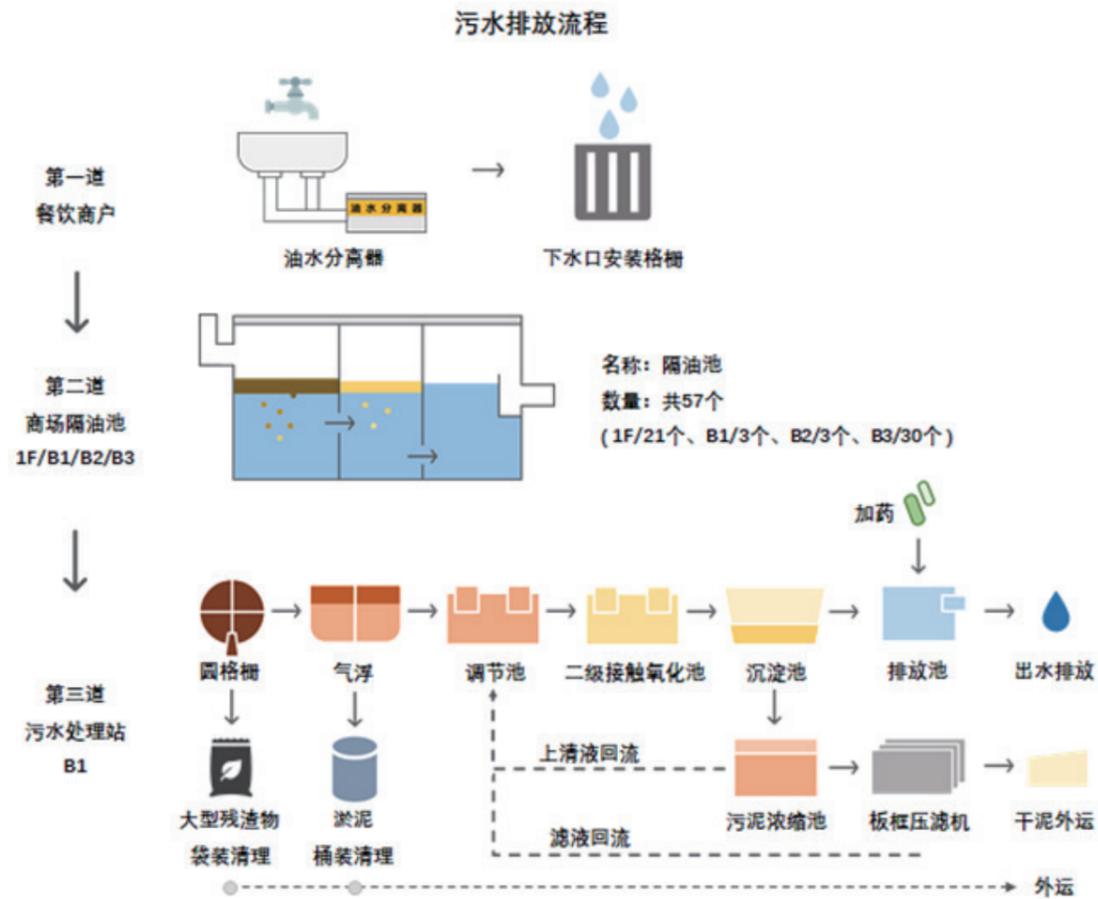
匯總七月的垃圾分類檢查數據，商場整體垃圾分類初檢合格率已達到 92%，8%，顯現鼎固對商戶之垃圾分類教育訓練成效亮眼；我們亦將垃圾分類結果納入商場優質商戶評選範疇，給予一定誘因，便於更好地推行垃圾分類工作。



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，如商場的物業管理方會要求美食商戶，在店鋪內的排水口安裝油水隔離器及隔柵，對大型殘渣物進行首道過濾，確保餐飲污水排放到商場的隔油池無大型殘渣，同時也安排隔油池每周定期的油污清掏工作，經隔油池二次過濾后的污水才會排放到商場的污水站進行深化處理，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。

關於此套排水系統的管控流程，在區里領導視察中，也得到贊許及表揚。



人才 著於支持

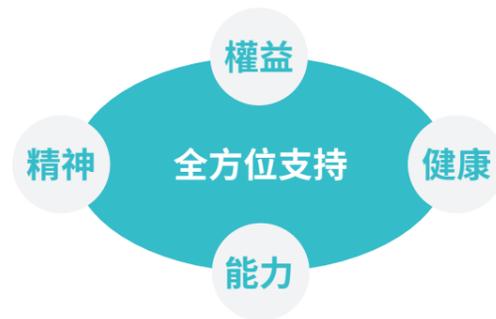


我們尊重勞工權利，致力於營造安全、衛生、健康之工作環境，使其擁有體面工作，並做到同工同酬，貢獻聯合國可持續發展目標 8：體面工作和經濟增長。

重點績效

- 員工性別比例接近 1:1，持續提升女性主管比例。2020 年女性主管比例達 38.6%，較去年成長 2%
- 2020 年鼎固上海及重慶共有 419 人次參加內部與外部教育訓練，教育訓練的總時數達 3807.85 小時，比前一年度增加 25%
- 2020 年鼎固上海地區員工體檢總花費為新臺幣 1,175,898 元，共計可受益 165 人參加年度健康檢查。
- 榮獲上海《2020 年度黃浦區消防工作先進集體》企業

鼎固的順利運營仰賴的是高素質且具有使命感的員工，因此我們要做「最佳僱主」的表率，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援，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援
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
行動計劃	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劃 3. 員工精神：促進各部門組織團建活動，團隊精神文化建設
目標達成狀況	提供正職員工多項福利及公司內部的社團補助金
評量機制	1. 內、外部稽核 2. 相關監管機關評鑑

人資概覽：男女比例趨近於 1:1

< 歷年員工雇用狀況細分 >

2018	男性	女性	合計
正職	134	133	267
臨時	55	48	103
合計	189	181	370
2019	男性	女性	合計
正職	137	139	276
臨時	50	39	89
合計	187	178	365
2020	男性	女性	合計
正職	160	156	316
臨時	0	0	0
合計	160	156	316

2018	男性	女性	合計
全職	189	181	370
兼職	0	0	0
合計	189	181	370
2019	男性	女性	合計
全職	187	178	365
兼職	0	0	0
合計	187	178	365
2020	男性	女性	合計
全職	160	156	316
兼職	0	0	0
合計	160	156	316

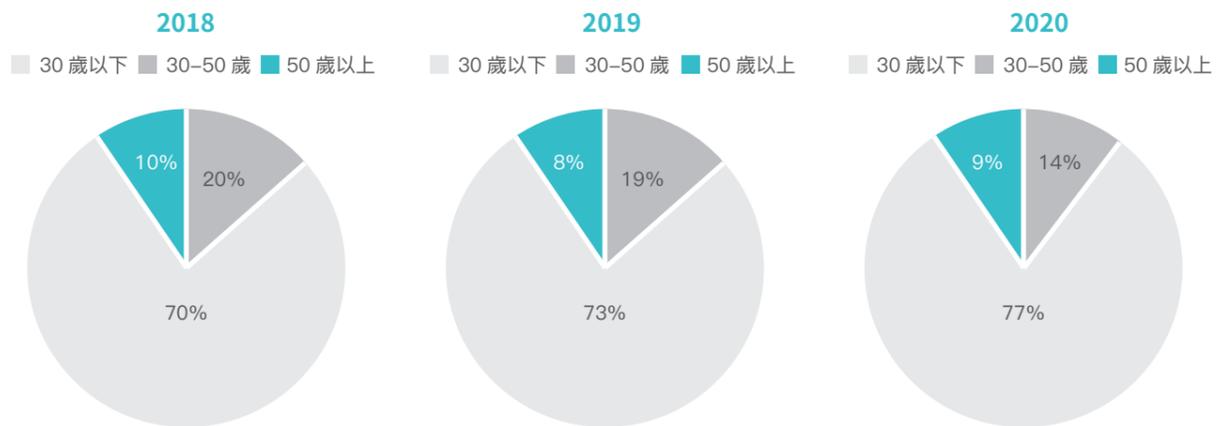
2018	正職	臨時	派遣	合計
上海	267	19	0	286
重慶	0	58	26	84
合計	267	77	26	370
2019	正職	臨時	派遣	合計
上海	276	11	0	287
重慶	0	78	0	78
合計	276	89	0	365
2020	正職	臨時	派遣	合計
上海	254	0	0	254
重慶	62	0	0	62
合計	316	0	0	316

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 6 人。

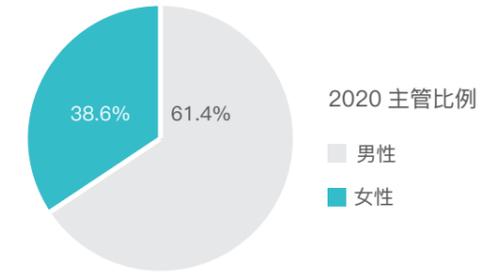
員工多元化狀況

年度	2018		2019		2020	
	身心障礙	少數族群	身心障礙	少數族群	身心障礙	少數族群
男	0	2	0	3	1	3
女	2	2	2	6	1	3
合計	2	4	2	9	2	6

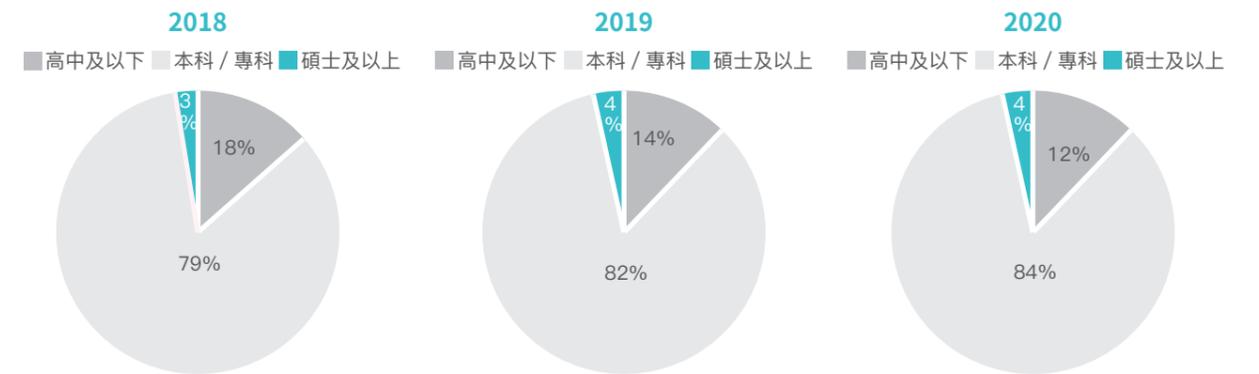
年齡結構：年輕化趨勢



職級結構：穩健提升女性主管比例
2020 年，本集團員工按職級分類，共有主管 114 人，非主管 202 人，其中主管職中男性有 70 人，女性有 44 人，女性主管比例約 38.6%。



學歷結構：提升高學歷員工比例



公司活力：持續透過評核制度，優化並提升員工整體專業能力

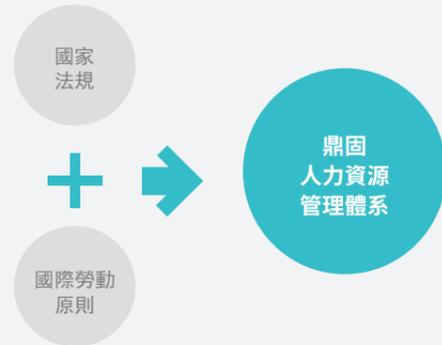
2020 年本集團新進及流動結建構

新進及離職流動人數	年度	年齡層	性別		總數	比例
			男	女		
新進員工人數	2018	30歲以下	19	31	50	45.5%
		30-50歲	34	21	55	50%
		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%
		50歲以上	4	1	5	5.3%
	2020	30歲以下	3	8	11	33.3%
		30-50歲	12	10	22	66.7%
		50歲以上	0	0	0	0%
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%
	2020	30歲以下	6	11	17	22.1%
		30-50歲	28	24	52	67.5%
		50歲以上	7	1	8	10.4%

注 1：新進員工之比例 = 2020 年新進員工人數 / 2020 年底總員工人數
注 2：離職員工之比例 = 2020 年離職員工人數 / 2020 年底總員工人數

薪酬福利：尊重人權與權益

鼎固嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《中華人民共和國社會保險法》、《禁止使用童工規定》等相關國家法律法規，並承諾絕不使用童工和各種形式的強迫勞工且保障所有員工的合法權益。我們為員工提供公平合理之薪酬、社會保險和眾多福利，保障員工休息、休假、接受職業培訓教育和職業健康安全等權利。鼎固深信良好薪酬和福利制度是企業對於員工最直接的照顧，也才能吸引到最好的人才，因此我們持續完善公司的薪酬福利制度，並綜合考慮不同地區的市場情形跟物價水準，提供優於市場行情的薪資待遇。2020年，鼎固在上海的男性標準起薪與當地最低工資比為1.69，女性則為1.44，重慶地區男性標準起薪與當地最低工資比為1.84，女性則為1.94。



地區及年度	上海			重慶		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
男性員工的標準起薪（新臺幣/元）與當地最低工資之比	1.42	1.53	1.69	2	1.84	1.84
女性員工的標準起薪（新臺幣/元）與當地最低工資之比	1.32	1.35	1.44	1.86	1.84	1.94

為保留優秀人才，鼎固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	2020	2018	2019	2020
年度						
主管	1.42	1.80	1.42	1.40	1.81	1.50
非主管	0.98	0.95	1.07	1.03	1.10	1.04

注：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。2020年度上海地區共有3名同仁獲得生育實禮金、金額共計新臺幣10,276元，4名同仁獲得結婚禮金、金額共計新臺幣10,276元。

類別	
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；生育實禮金；年度固定補助金（包括結婚禮金、生育禮金、生日禮券）

2020年度上海地區共2位男性及5位女性員工申請陪產假/育嬰假，其中5位於當年度應復職且實際復職人數5位，復職率為100%。

年度	2020年		
	男	女	合計
享有育嬰假員工數	2	5	7
於當年度實際使用育嬰留停員工數	2	5	7
2020年應復職員工數	2	3	5
2020年實際復職員工數	2	3	5
復職率(%)	100%	100%	100%
於前年度實際復職員工數	5	2	7
於前年度復職後12個月仍在職的員工數	2	1	3
留任率(%)	40%	50%	42.9%

注：

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

員工溝通：多元溝通管道

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

線上溝通管道

- 總經理信箱
- 公開信息平臺，例如官網、官方微信、官方微博等
- 集團及時通訊工具

線下溝通管道

- 團隊訓練活動
- 管理層走訪
- 工作會議

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。每年度人事部會收集適合公司發展及員工成長的相關培訓課程，提供給各部門作為年度培訓計畫參考
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
行動計劃	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
目標達成狀況	2020年鼎固上海及重慶共有419人次參加內部與外部教育訓練，教育訓練的總時數達3807.85小時，比前一年度增加25%
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，我們與多個徵才平臺合作，在網路人力銀行、實體招聘博覽會等管道尋覓合適的工作夥伴。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。每年度人事部會收集適合公司發展及員工成長的相關培訓課程，提供給各部門作為年度培訓計畫參考。同時為了幫助新進人員更好的適應環境，入職培訓會分為主要崗前培訓 (公司行政、人事制度培訓) 及崗位培訓 (用人部門負責)，讓新進員工可以完整瞭解公司的願景、作業流程、員工權益及職務內容。

2020年鼎固上海及重慶共有419人次參加內部與外部教育訓練，教育訓練的總時數達3807.85小時，比前一年度增加25%。教育訓練總投入為新臺幣161,501元。以地區劃分，上海地區共有410人次參與培訓，時數達3,627.85小時，教育訓練經費為新臺幣160,808元；重慶地區共有13人次參與培訓，時數達184小時，教育訓練經費為新臺幣694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31.5小時，管理能力教育訓練參與共計33小時，專業訓練參與共計3,747.35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	1,360.01	2,451.84	1,255	2,556.85	3,807.85
總人次	188	235	124	299	419

員工訓練	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	0	27.5	27.5
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	33	33
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	180	3,567.35	3,567.35
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	0	0	0

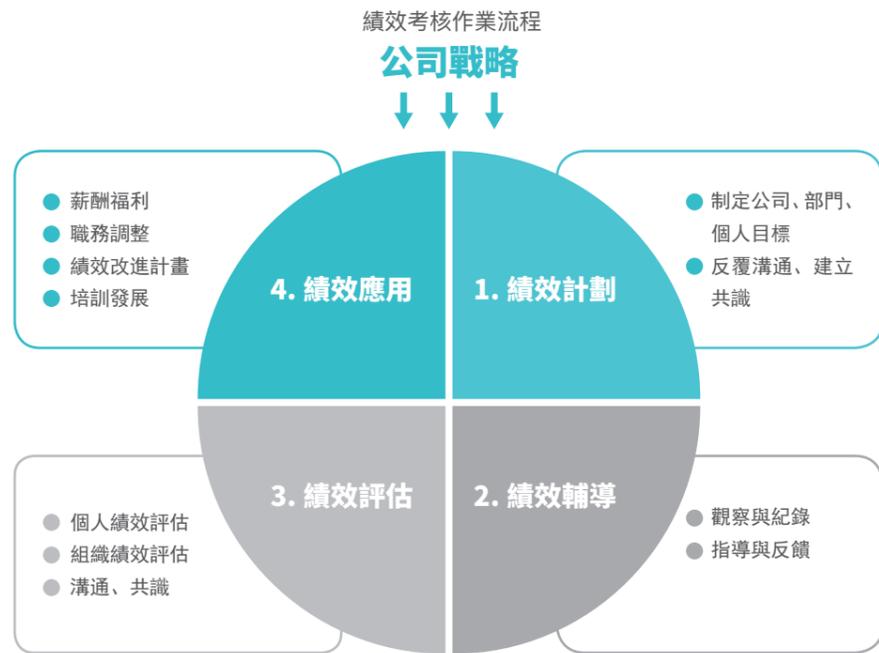
員工晉升與發展

鼎固關注每一位員工的職業發展，堅持在公平公正考評選機制的基礎之上，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。

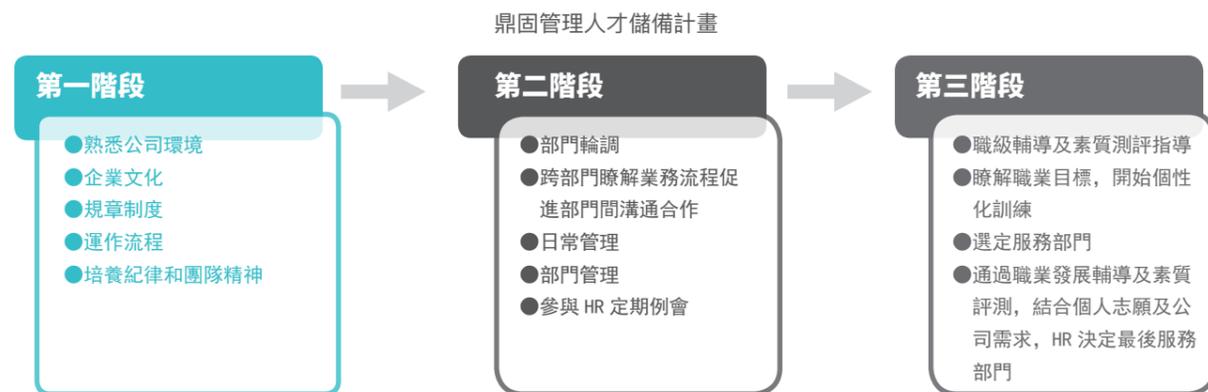
2020年本集團上海打浦橋地區，實際受考核人數為206人，若以性別區分，男性員工受考核比率為78.74%，女性員工為83.46%，兩者都比2019年提高了約5%；若以職級劃分，主管人員受考核比率為72%，非主管人員則為86%，。未來鼎固將持續完善考核制度，往100%考核的目標前進。

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%
	2020	100	127	78.74%
女性	2018	103	143	72.03%
	2019	111	141	78.72%
	2020	106	127	83.46%

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%
	2020	58	81	72%
非主管	2018	156	208	75.00%
	2019	157	204	76.96%
	2020	148	173	86%



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



5.3 安全工作與照護

重大主題名稱	職業安全衛生
對組織的意義及重大性	為加強建築工程施工現場和物業作業安全生產管理工作，進一步落實監管措施，理順監管職責，有效控制一般性事故，杜絕重大安全事故的發生
管理方針	依據《建築施工安全檢查標準》及《施工現場安全生產保證體系》之要求，鼎固從施工現場安全生產、環境保護管理系統基本要求出發，貫徹「遵守法規、責任到人、降耗防汙、確保安全、動態管理、持續改進」的管理原則 遵守「安全第一，預防為主」管理方針，以符合安全生產管理系統之要求與重要性
政策與承諾	依據《建築施工安全檢查標準》及《施工現場安全生產保證體系》之要求，鼎固從施工現場安全生產、環境保護管理系統基本要求出發，貫徹「遵守法規、責任到人、降耗防汙、確保安全、動態管理、持續改進」的管理原則 遵守「安全第一，預防為主」管理方針，以符合安全生產管理系統之要求與重要性
目標	制定安全管理目標，並通過對全體現場作業員工宣傳、學習，使全體人員有明確的奮鬥方向，以達到安全目標的最終實現 1. 年受傷事故率低於 0.1% 2. 杜絕重傷、死亡、火災、設備、交通管線、食物中毒等重大事故 3. 達到 JGJ59-2011《建築施工安全檢查標準》合格
責任	1. 建設單位、監理單位和承包單位：負責對工程安全管理的日常檢查，按照要求完成安全生產目標 2. 安全教育和培訓責任人：專案經理是安全教育和培訓主管領導，安全員是主管人。安全員負責各類人員安全培訓計畫制定、組織實施及資格考核、驗證等工作
資源	根據《建築企業職工安全培訓教育暫定規定》要求，對不同崗位人員進行上崗最低學時培訓
申訴機制	信箱：hotline@sinohorizon.cn；電話：021-64399177
行動計劃	1. 建立安全生產管理體系並建立體系檔清單 2. 編制安全生產保證計畫及安全技術措施 3. 管理人員和特種人員持證上崗 4. 簽訂安全生產目標管理責任書 5. 建立安全技術交底制度 6. 建立定期安全檢查檢驗制度 7. 建立安全培訓教育制度和檔案 8. 制定各項安全管理制度
目標達成狀況	2020 年受傷事故率 0%、無發生重大事故事件
評量機制	持續有效滿足 DGJ08-903-2010 標準《現場施工安全管理規範》 1. 安全目標的實現情況和重大危險源和重大不利環境因素的控制 2. 施工現場安全生產保證體系的自我完善機制的運行情況 3. 從業人員遵紀守法和安全意識的提高情況 4. 建立實施和改進施工現場安全生產保證體系的經驗和做法 5. 安全目標和施工現場安全生產保證體系進行改進的要求和措施

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、專案負責人和專職安全生產管理人員安全生產管理規定》等相關規定，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。

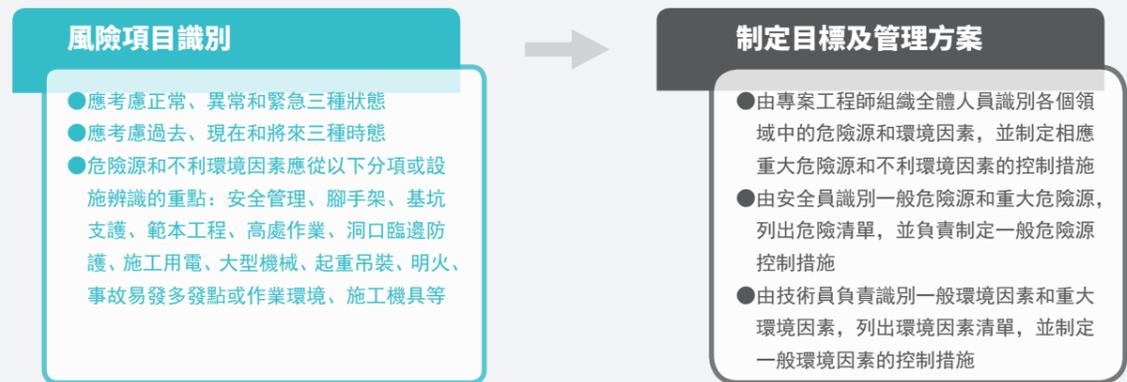
職業安全衛生管理系統

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

鼎固物業從業人員依據《安全生產法》相關規定，制定安全帽使用規範，包含選用規格、方式及注意事項，定期監督相關人員確實實施；為了防止和減少安全事故，制定保險帶使用規範；為了工作環境設備安全維護實施，制定維保商供應商監管辦法。工程總包方依據上海市《施工現場安全生產保證體系》規範及專案《安全生產保證計畫》，建立安全生產領導小組，領導小組以專案經理為現場安全保證體系第一責任人。《安全生產保證計畫》規定的安全活動由項目經理負責管理職責，專案部管理層及其他人員負責配合。安全生產領導小組成員合計 12 人，來自不同職能崗位員工代表人數計 9 人。

職安風險管理

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



風險辨識結果

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

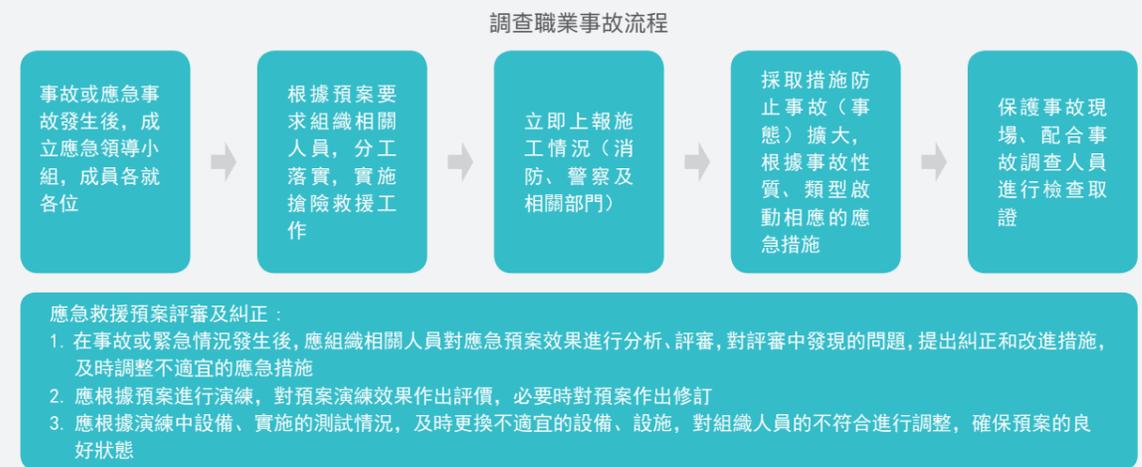
《安全生產保證計畫》是指導專案工程施工現場安全生產管理標準、規劃化的綱領性文件，同時也是審核依據，專案工程全體員工及工程項目合作的供應商必須嚴格執行。各級各類人員按規定履行其崗位的安全職責，並以自身的工作品質確保保安體系的運行和最終目標的實現。我們保障並支持從事與安全管理和監督有關的工作人員，賦予他們越級反應安全問題的權力和義務，做法如下：

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

職業傷害統計表

期間：[2020/1/1~2020/12/31]	員工
總經歷工時 (a)	495,808
一般職業傷害件數 (b) 說明：損工日數 180 天以內者	0
嚴重職業傷害件數 (c) 說明：損工日數超過 180 天者且不含死亡件數	0
死亡件數 (d)	0
可紀錄之職業傷害件數合計 (b+c+d)	0
損工日數 (e)	0
職業傷害所造成的死亡比率 說明：d*1,000,000/a	0
嚴重的職業傷害比率 說明：c*1,000,000/a	0
可紀錄之職業傷害比率 說明：(b+c+d)*1,000,000/a；即為「失能傷害頻率」	0
損工日數比率 說明：e*1,000,000/a；即為「失能傷害嚴重率」	0

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



職安教育訓練

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

1. 安全教育和培訓：安全生產領導小組根據《建築企業職工安全培訓教育暫行規定》的要求，按等級、層次和工作性質對全體員工進行培訓。管理人員的重點是安全生產意識和安全管理；對操作崗培訓的重點是遵章守紀、自我保護和提高防範事故的能力；對新工人或調換工種人員，必須按規定進行安全教育和技術培訓，經考核合格方准上工。
2. 持證上工：根據中華人民共和國《安全生產法》，特種作業人員必須按照國家有關規定，經專門的安全作業培訓、取得操作資格證書，方可上工作業。2020 年上海物業電工複證、工業鍋爐司爐、安全管理員參與人次 3 人，教育訓練時數共計 28 小時。
3. 專業培訓：物業部依照《工作場所有害因素職業接觸限值 第 1 部分：化學有害因素》、《生產安全事故應急預案管理辦法》、《生產經營單位生產安全事故應急預案編制導則》規範組織職安教育訓練，訓練主題為《硫化氫氣體危害與有限公司防護》，培訓參與人次 15 人，課程培訓總時數 45 小時。此外，我們也於每年冬季固定組織《冬季安全生產常識》教育訓練。
4. 外包保安人員及非員工之工作者：根據中華人民共和國《安全生產法》規範，單位對被派遣勞動者應當進行崗位安全操作規程和安全操作技能的教育和培訓。2020 年因疫情關係，安全部設置微信培訓公眾號，針對外包保安人員採取線上教育訓練模式；對於商場內進駐商戶進行消防培訓，共同維護管理並打造安全的工作環境，共實施 3 場培訓，參與商戶 59 家，總培訓時數 88.5 小時。

員工	特種作業人員	商戶	物業部	外包保安人員
<ul style="list-style-type: none"> ● 安全教育和培訓 ● 技術培訓 	<ul style="list-style-type: none"> ● 物業電工複證、工業鍋爐司爐、安全管理員培訓 	<ul style="list-style-type: none"> ● 消防安全培訓 	<ul style="list-style-type: none"> ● 硫化氫氣體危害與有限防護培訓 	<ul style="list-style-type: none"> ● 安全操作規程和安全操作技能的教育和培訓 ● 消防培訓

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

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

我們的成果深受肯定，不只完成了本年度的消防及治安要求，更榮獲上海《2020年度黃浦區消防工作先進集體》稱號，具體展現出平日培訓與演練成效。



職業病防治：如何整理情緒回到工作崗位

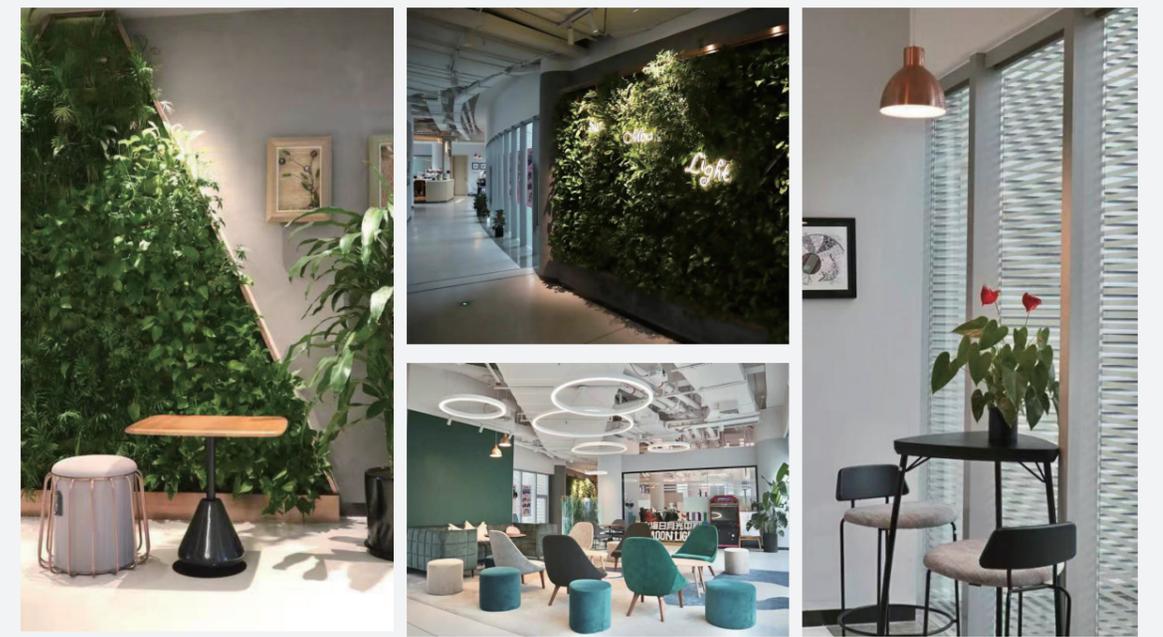
2020年新冠肺炎疫情對全球的職場產生了巨大的衝擊，有鑑於此，我們專案進行問卷調查，瞭解員工在疫情期間的心理情況，我們在上海和重慶地區共回收了263份問卷，回收率為83%。為照護員工心理健康，我們根據問卷資料分析結果規劃並提供線上心理培訓課程，指導員工正確認識面對公共危機事件時、五種行為屬於正常反應，不必太有壓力，從而減輕員工心理焦慮；教給員工五項核心行為技巧，指導員工調整情緒，適用工作和生活；同時，廣泛徵求員工防疫舉措，為公司安排復工做準備。



健康職場

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

1. 全員健康檢查	提供員工全面性的身體健康檢查，我們採取全體員工免費體檢政策，即使是新入職、臨時人員也享有此福利。2020年鼎固上海地區員工體檢總花費為新臺幣1,175,898元，共計可受益165人參加年度健康檢查。
2. 飲用水質定期檢測	為保證員工工作環境與生活飲用水衛生安全，保障人體健康，依據《勞工安全衛生》、《生活飲用水衛生標準》規定我們定期消毒清潔工作環境並分別於每二個月實施飲用水質檢測，監測後均符合法令規定標準。
3. 設置智慧醫療站	鼎固邀請打浦橋社區服務中心醫師，每週固定在日月光中心駐點，為員工提供貼心的看診服務，免費配送醫院延生處方藥品。不僅僅是為本公司員工提供健康諮詢的服務，也包含辦公大樓各進駐公司單位，與整個社區共同維護人員健康與強化疾病預防觀念。
4. 醫療專案優惠政策	上海員工至公司配合體檢醫院健康檢查或門診時，醫院提供費用優惠，以優惠的價格提升員工自我健康促進意識。
5. 上海全體員工商業保險	為避免員工工作期間意外傷害帶來的風險，同時豐富公司薪酬福利計畫，公司視員工情形為員工投保商業保險，險種為雇主責任保險與團體人身保險。
6. 女性員工照護	針對身兼母職的員工，不只嚴格遵守中國大陸政府國務院頒佈的《女職工勞動保護特別規定》等國家及地方法規，更不斷完善女性員工勞動保護制度，且在辦公區域設置哺乳室和孕婦休息室，讓女性員工在懷孕期、生產期和哺乳期都能獲得充分的休假與休息。
7. 員工社團活動及休憩空間	我們提倡工作與生活的平衡，鼓勵員工組織各類文藝、體育活動，或成立以興趣為取向的內部社團。在新裝修的打浦橋日月光中心六樓辦公室內，我們導入「微休息」的概念，放置夾娃娃機及遊戲機在公共空間。我們希望打造一個有趣、人性化的辦公空間，讓員工調劑工作上的壓力及緊繃的情緒。



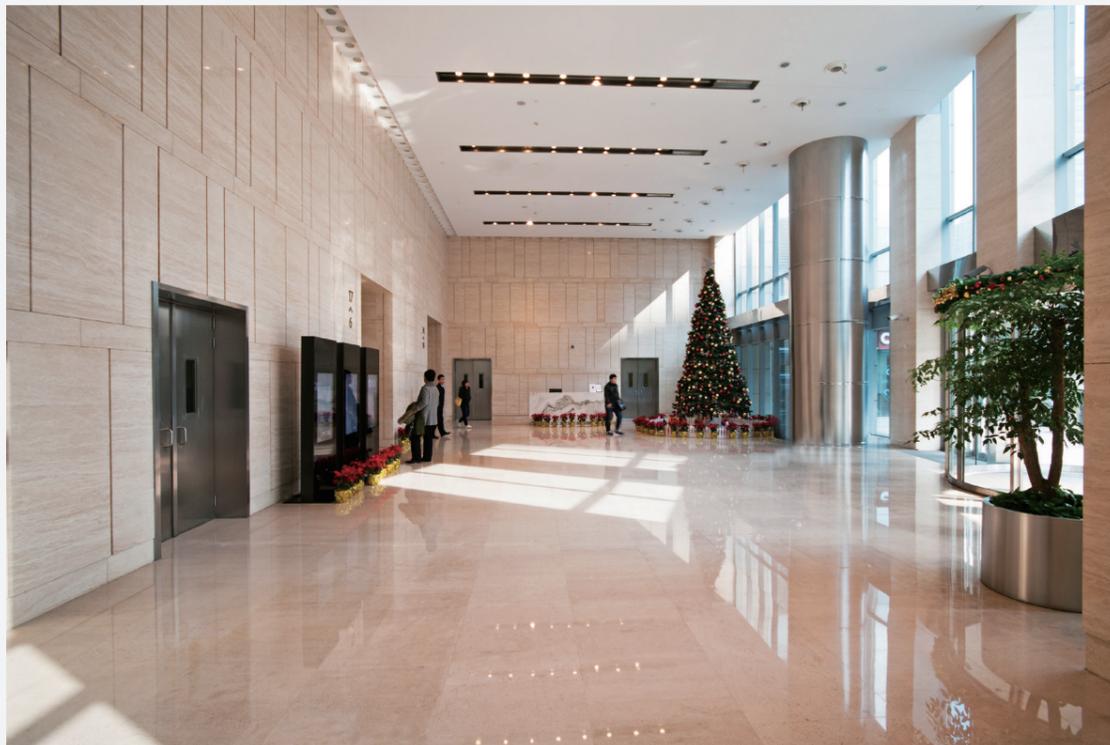
此外，我們也舉辦多項健康促進課程和講座，期望能夠藉此提升員工的健康智識：

1. 公司於 2020 年疫情期間，關懷員工心理情況提供心理建設線上課程，共計《面對疫情，如何做到有效的心理防護》、《特殊時期，上班族如何整理情緒回到工作崗位？》兩門培訓課程。
2. 為進一步普及新型冠狀病毒相關知識，加強自我防護意識，提高自我防護能力，於 2020 年 1 月 30 日特邀請上海景康門診醫院王院長及洪醫師為大家提供專業人員的疫情諮詢和防護建議。
3. 員工因為工作所引發的頸椎疾病與身體酸痛問題，公司分享頸椎防護講座資訊。
4. 現代人不論是在工作或生活壓力大時，普遍都有睡眠問題，公司為維護員工睡眠健康，配合打浦橋街道舉辦《話聊睡眠兩三事》講座

供應商職安管理

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

1. 鼎固專案人員制定《安全管理制度》對建設單位、監理單位以及承建單位進行安全管理工作進行監督，組織對公司專案的安全生產管理進行日常檢查，監管施工安全與品質。
2. 鼎固物業從業人員依據《安全生產法》相關規定，制定安全帶使用規範，包含選用規格、方式及注意事項，定期監督相關人員確實實施。也為了防止和減少安全事故，制定保險帶使用規範。維保商供應商監管辦法，實現對供應商的有效管理，品質控管。
3. 公司物資採購中，與供應商簽訂《買賣合同》，明確要求供應商對一些有特別要求的特種產品（如消防、燃氣、電梯等），賣方必須有相應的銷售資質，同時有對應的品質檢測報告，嚴禁提供假冒偽劣產品。
4. 公司維修施工項目採購中，與供應商簽訂《維修安全協定》對於維修施工專案的供應商，要求必須符合國家、上海市勞動保護、安全生產主管部門頒發的有關安全生產、消防工作的方針、政策。同時要求供應商在安全管理體系、施工勘察、安全教育、作業安全、人員資質、公共安全等方面做出明確的要求。



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

• 持續投入青海省瑪多縣偏遠校區公益捐助，2020 年捐贈捐贈青海省果洛州瑪多縣民族中學價值新臺幣 258,000 元電腦。

• 在雲南、透過活動基金愛心早餐專案，讓偏鄉學童的早餐多杯牛奶，使營養更均衡，並捐贈校園棉被讓孩童的冬夜得以溫暖。

鼎固深信企業肩負社區共同穩定發展的責任，透過各種硬體捐贈及軟性活動，促進社會繁榮、安定、富足的社區，將進一步帶動企業的共榮發展。

我們參與社會公益活動重點聚焦於：「弱勢族群培力」及「社區多元發展」，以商場為推廣健康、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，期望善用我們多元活動及彙集的人流量，增加曝光度，以擴散正面能量。

公益愛心傳遞

- ☆ 黃浦台商青海公益行
- ☆ 等嘎拉村小學心願卡活動
- ☆ 雲南等嘎拉村小學棉被及牛奶捐贈

社區融合發展

- ☆ 配合在地主管機關防疫，日月光中心商場內看板大幅防疫宣導
- ☆ 疫情緩解、扶植商場商戶「五五大促」活動
- ☆ 抗疫、為縮減接觸距離，為日月光辦公樓推出愛心送餐服務
- ☆ 與商場店家共榮、舉辦「日月星光夜集」、「英雄聯盟 S10 全球賽觀賽派對」、「新年狂想」與「TOYS JOLLY LAND」等活動

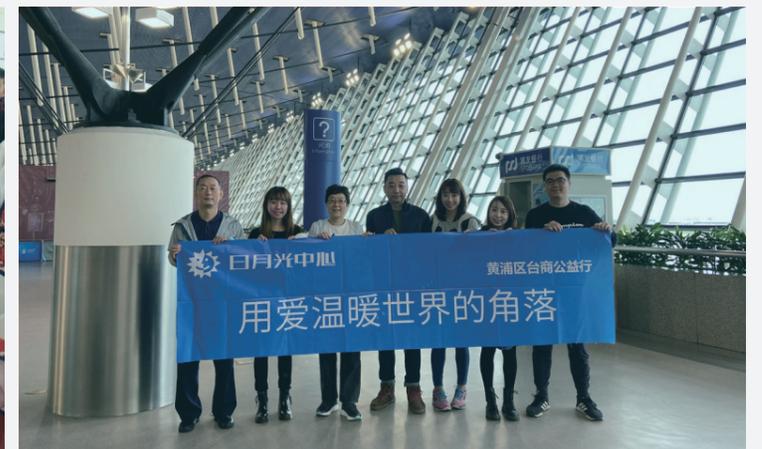
6.1 公益愛心傳遞

鼎固在公益的路上，開展多元公益慈善活動和志願活動，藉由組織這些活動，以日月光公益平臺為公益中心，號召周邊的樓宇以及民眾，彙聚志願者傳愛，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

在 2020 年疫情發生的不平凡一年，我們繼續響應黃浦區臺灣事務辦公室的號召，第四年參與「黃浦區台商青海公益行」至青海省瑪多縣進行扶貧工作，捐贈青海省果洛州瑪多縣民族中學價值新臺幣 258,000 元電腦，希望學生可擁有更方便的學習方式，學習無礙，提升學業。





雲南等嘎拉村小學心願卡活動

瞭解到該學校學生在伙食上較為匱乏，日月光服務社團透過活動基金發起愛心早餐項目，讓孩子們在吃早餐的同時多一杯牛奶，使營養更均衡；此外，2020年這次我們收集了全校新生共41位小朋友的新年願望，開放志願者認領，滿足孩子們心願，希望能在2021年，讓每位小朋友都收到自己期待已久的新年禮物！



雲南等嘎拉村小學棉被捐贈

投入新臺幣85,000元購買床上用品六件套，走進校園瞭解到學生在這一方面的物資較為匱乏，在即將冬天到來的日子裡，給孩子們最溫暖的被窩。



雲南等嘎拉村小學牛奶捐贈

捐贈新臺幣28000元牛奶經費，讓孩子們在早餐上能多一杯牛奶，幫助孩子們健康成長，滿足孩子兩學期的牛奶提供。



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，同時我們也肩負帶動地方經濟及創造更好生活品質的責任，最終繁榮、安定、富足的社區將進一步帶動鼎固的發展。
管理方針	
政策與承諾	我們支持參與社會公益活動，以商場作為推廣健康、教育、促進社會融合的基地，將「社會共榮」視為長期追求的願景及責任，期望善用鼎固的曝光度及集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	日月光小區服務站
申訴機制	權責單位：人力資源部 電話：021-64332999
行動計劃	定期在公司商場，寫字樓舉辦公益活動，邀請街道社區居民以及辦公室白領參與，並且配合當代的民族文化，籌畫民俗性質活動，提供大家參與文化傳承的管道
目標達成狀況	舉辦多場社區活動，民眾參與踴躍
評量機制	1. 活動分案與實際效果的產出差異比 2. 參與人員內容回饋

2020年，因新冠肺炎疫情的原因變得不再“尋常”，在地主管機關相關的防疫工作任務艱巨又突然，鼎固積極配合政府實行疫情防疫工作的全方位開展，在做好自身防疫工作的同時，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瞭解與認識。



元宵節慰問一線醫護

為感謝那些元宵佳節也依然奮戰在一線的醫護人員，日月光號召商場內的商戶，分別為瑞金醫院盧灣分院、上海長征醫院、上海市靜安區中心醫院的一線醫護工作者們準備了暖心可口的慰問品，並寫下了感謝和鼓勵的話語，向他們致敬。



愛心送餐

企業復工之初，外出就餐仍有安全顧慮。日月光為解決辦公樓白領用餐難問題，聯動場內商戶製作“每天不重樣，白領商務套餐”。商戶直接送餐至指定地點，縮短白領移動半徑，減少接觸，降低風險，為白領打造每天不重樣的安全美味



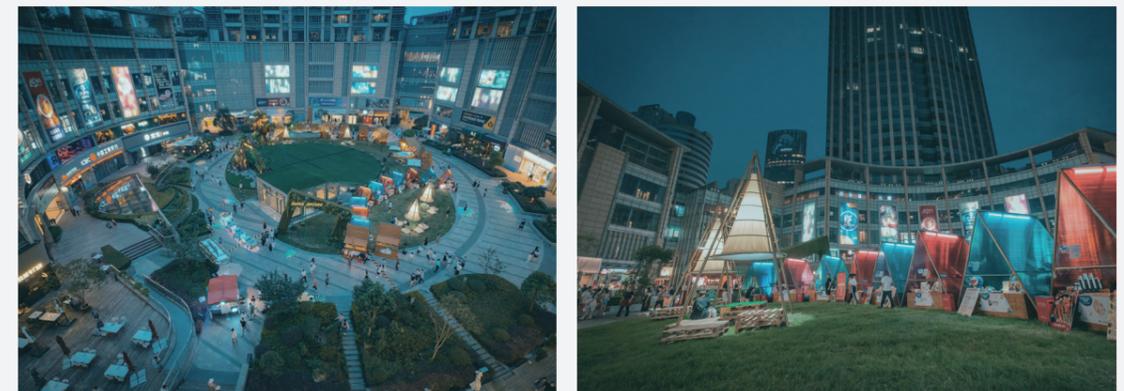
五五大促

疫情緩解後，為答謝粉絲長久以來的支持，並助力經濟恢復，日月光聯動商場內百餘家品牌推出五五鉅惠團促活動，讓利粉絲，扶持商戶。通過線上售券、直播帶貨等多種新型行銷方式，吸引年輕客群，帶動商圈復蘇。



日月星光夜集

日月光緊跟夜間經濟的大潮流，在秋季推出日月星光夜集，彙聚各色人群，喚醒人間煙火氣。日月星光夜集以自然為主題，在鋼筋鐵泥中建造了一個叢林秘境，呼籲人們關愛自然，保護環境。夜集網羅各色美食，彙聚特色潮物，豐富了周邊居民的夜生活，帶動了商圈夜間經濟的發展。夜集設有多重主題。叢林派對不僅有許多動物及野人 Coser 巡遊，還有奔放精彩的特色表演，帶動顧客釋放天性、展現野性，緩解城市生活帶來的壓力，同時宣導人們保護動物。電光叢林結合自然與潮流，玩轉光影藝術，帶來多場視覺盛宴，吸引眾多潮人遊客，並獲得主流媒體的大力報導。





英雄聯盟 S10 全球賽觀賽派對

近些年，電競遊戲在 Z 世代群體中掀起了一股強勁熱潮。日月光緊跟社會潮流，聯手騰訊視頻共同打造英雄聯盟 S10 全球賽觀賽派對，借由“英雄聯盟”這一大熱 IP，吸引眾多年輕二次元愛好者集結。日月光將現場打造成紅藍兩大陣營，凸顯比賽的對抗精神，增加觀賽氣氛。現場設有二次元主題市集，彙集各種手辦周邊，滿足二次元愛好者的購物需求。此外，現場更有超多 COSER 集結，超 High 的女團表演燃爆全場，充分展現了二次元文化的活力。為說明到場電競愛好者記錄美好瞬間，日月光還請了專業的攝影師為顧客拍照，並上傳至雲相冊，將快樂分享給更多人。



TOYS JOLLY LAND

雙旦期間，日月光化身夢幻雪國，打造 TOYS JOLLY LAND 夢幻主題樂園，為城市中的疲憊心靈帶來一場童話夢境。大型玩具美陳、童趣遊樂市集、浪漫歌舞表演、夢幻人工降雪，將溫暖與愛傳遞給到場的顧客，告別不尋常的 2020，在歡聲笑語中迎接 2021。日月光此次還設計了原創 IP 形象——布丁熊，並將它打造成巨型美陳，供遊客打卡拍照。布丁熊可愛的形象、巨型的身體，收穫了大大小小的粉絲，成為活動一大亮點。



新年狂享

臨近歲末，打浦橋和嘉定日月光考慮到顧客送禮聚餐的需求，特意準備了海量津貼，讓顧客能通過最實惠的價格得到最好的產品和服務，盡情享受年末的歡聚時光。



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	i (關於本報告書), 2
	102-2 活動、品牌、產品與服務	i (關於本報告書), 2
	102-3 總部位置	2
	102-4 營運據點	2
	102-5 所有權與法律形式	2
	102-6 提供服務的市場	2
	102-7 組織規模	2
	102-8 員工與其他工作者的資訊	54-55
	102-9 供應鏈	32-33
	102-10 組織與其供應鏈的重大改變	2
	102-11 預警原則或方針	12-13, 15-16
	102-12 外部倡議	無
	102-13 公協會的會員資格	77
	102-14 決策者的聲明	0 (經營者的話)
	102-16 價值、原則、標準及行為規範	9
	102-18 治理結構	7-8
	102-40 利害關係人團體	24
	102-41 團體協約	57
	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	23-24
	102-45 合併財務報表中所包含的實體	2
	102-46 界定報告書內容與主題邊界	i (關於本報告書)
	102-47 重大主題表列	24
	102-48 資訊重編	i (關於本報告書)
	102-49 報導改變	i (關於本報告書)
102-50 報導期間	i (關於本報告書)	
102-51 上一次報告書的日期	i (關於本報告書)	
102-52 報導週期	i (關於本報告書)	
102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人	i (關於本報告書)	
102-54 依循 GRI 準則報導的宣告	i (關於本報告書)	
102-55 GRI 內容索引	78-80	
102-56 外部保證 / 確信	83-84	

重大主題

GRI 準則	揭露項目	頁碼
公司治理與策略		
GRI 103: 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	7
	103-2 管理方針與其組成部分	
	103-3 管理方針的評估	
GRI 102: 一般揭露 2016	102-18 治理結構	7-8
誠信經營與倫理規範		
GRI 103: 管理方針 2016	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	
GRI 205: 反貪腐 2016	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	9-10
經濟績效		
GRI 103: 管理方針 2016	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	
GRI 201: 經濟績效 2016	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	11-12
風險管理		
GRI 103: 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	15
	103-2 管理方針與其組成部分	
	103-3 管理方針的評估	
GRI 102: 一般揭露 2016	102-15 關鍵衝擊、風險及機會	15-16
法規遵循		
GRI 103: 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	19
	103-2 管理方針與其組成部分	
	103-3 管理方針的評估	
GRI 307: 有關環境保護的法規遵循 2016	307-1 違反環保法規	43
GRI 419: 社會經濟法規遵循 2016	419-1 違反社會與經濟領域之法律和規定	19
供應商管理		
GRI 103: 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	32
	103-2 管理方針與其組成部分	
	103-3 管理方針的評估	
GRI 414: 供應商社會評估 2016	414-1 使用社會標準篩選之新供應商	32
優質產品與服務		
GRI 103: 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	34
	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 2016	414-1 使用社會標準篩選之新供應商	19
顧客隱私		
GRI 103: 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	37
	103-2 管理方針與其組成部分	
	103-3 管理方針的評估	
GRI 418: 客戶隱私 2016	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	37

GRI 準則	揭露項目	頁碼
綠建築與環保設計		
GRI 103: 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	40
	103-2 管理方針與其組成部分	
	103-3 管理方針的評估	
能資源使用		
GRI 103: 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	46
	103-2 管理方針與其組成部分	
	103-3 管理方針的評估	
GRI 302: 能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	47-48
溫室氣體管理		
GRI 103: 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	46
	103-2 管理方針與其組成部分	
	103-3 管理方針的評估	
GRI 305: 排放 2016	305-1 直接（範疇一）溫室氣體排放	48
	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 2016	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 401: 勞雇關係 2016	401-1 新進員工和離職員工	56
	401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	57-58
	401-3 育嬰假	58
人才培育及留才		
GRI 103: 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	59
	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 2016	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	60
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	60-61
職業安全衛生		
GRI 103: 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	62
	103-2 管理方針與其組成部分	
	103-3 管理方針的評估	
GRI 403 職業安全衛生 2018	403-1 職業安全衛生管理系統	63
	403-2 危害辨識、風險評估、及事故調查	63
	403-3 職業健康服務	66-67
	403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	63
	403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練	64-65
	403-6 工作者健康促進	66-67
	403-7 預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	64
	403-9 職業傷害	65
社區貢獻與參與		
GRI 103: 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	73
	103-2 管理方針與其組成部分	
	103-3 管理方針的評估	
GRI 413: 當地社區 2016	413-2 對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運活動	73-76

附錄三 2020 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	2020 年度鼎固上海地區正職員工共 254 名均簽署《鼎固控股員工道德規範書》。	2020 年底上海地區員工簽署《鼎固控股員工道德規範書》之總正職員工人數（包含試用人員）。	p. 10
2	2020 年打浦橋共有 262 家營業商戶和嘉定地區共有 53 家營業商戶，均簽署《日月光中心商戶道德規範書》。	2020 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. 10
3	2020 年打浦橋日月光中心的綜合滿意度為 93.67%	綜合滿意率計算原則為 2020 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. 37
4	2020 年度上海打浦橋日月光中心商場油煙管道進行四次的清洗工程。 2020 年上海打浦橋日月光中心商場油煙淨化器進行七次的清洗工程。	2020 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. 44
5	表：2020 年鼎固各地營運過程中能源耗用及溫室氣體排放量 2020 年打浦橋日月光中心總建築電力使用量 186,572.48 GJ。 備註：用電量數值包含商戶承租	2020 年上海打浦橋日月光中心之電費單據統計之用電總度數，依「一度電 = 一千瓦 x 3600 秒 = 3,600,000 焦耳」換算為千兆焦耳。	p. 47

編號	確信項目資訊	適用基準	頁數
6	表：2020 年鼎固各地營運過程中能源耗用及溫室氣體排放量 2020 年嘉定日月光中心總建築電力使用量 30,423.18 GJ。 備註：用電量數值包含商戶承租	2020 年上海嘉定日月光中心之電費單據統計之用電總度數，依「一度電 = 一千瓦 x 3600 秒 = 3,600,000 焦耳」換算為千兆焦耳。	p. 47
7	2020 年鼎固上海地區員工體檢總花費為新臺幣 1,175,898 元，共計可受益 165 人參加年度健康檢查。	參與 2020 年度健康檢查之鼎固上海受益員工人數（註）補助 2020 年度健康檢查之總金額（將人民幣轉換為新台幣）。 人民幣換算新台幣以一元人民幣換算匯率為 1: 4.2817 新台幣換算。 註：受益員工人數包括參與健檢者及有預付優惠的高管人數。	p. 66
8	2020 年鼎固上海及重慶共有 419 人次參加內部與外部教育訓練，教育訓練的總時數達 3807.85 小時，比前一年度增加 25%	2020 年上海及重慶人資部門舉辦之教育訓練，包含內訓及外訓之培訓總人次、總時數與去年同期比較增加之比例。	p. 59
9	2020 年度上海地區共 2 位男性及 5 位女性員工申請陪產假 / 育嬰假，其中 5 位於當年度應復職且實際復職人數 5 位，復職率為 100%。	2020 年上海地區人資紀錄使用產假及陪產假之總正職員工人數；及 2020 年實際復職之正職人數佔 2020 年應復職正職人數之比例。	p. 58
10	2020 年度上海地區共有 3 名同仁獲得生育實禮金、金額共計新臺幣 10,276 元	2020 年上海地區申請第一胎生育津貼之正職員工總數以及津貼總金額。 人民幣換算新台幣以一元人民幣換算匯率為 1: 4.2817 新台幣換算。	p. 57

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 20011249 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 2020 年度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 2020 年度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 2020 年度企業社會責任報告書第 81 至 82 頁之「確信項目彙總表」。前述確信標的資訊之報導範圍業於企業社會責任報告書第 i 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，以及攸關之內部控制，以辨認重大不實表達之領域。

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



- 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。

此報告不對 2020 年度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 110 年 9 月 24 日