

國泰建設

Cathay Real Estate

2014 企業社會責任報告書



國泰建設
Cathay Real Estate



國泰建設
Cathay Real Estate

2014 企業社會責任報告書



編輯原則

歡迎閱讀國泰建設股份有限公司（股票代號：2501，以下簡稱國泰建設），於2015年首次發行的2014年國泰建設企業社會責任報告書（CSR Report）。藉由報告書所揭露內容，俾使關心我們的利害關係人，能更加瞭解國泰建設在促進不動產業邁向永續發展所付出的努力及實踐的成果。

本報告書發行中文版本，歡迎您從我們的官方網站中下載，國泰建設官方網站：<http://www.cathay-red.com.tw/>。

報告期間與組織邊界

本報告書為揭露國泰建設2014年度（2014年1月1日至12月31日）各項永續經營的管理方針及關鍵議題的行動方案與回饋的績效資訊。由於今年為國泰建設首次發行企業社會責任報告書，因此，為清楚溝通及呈現相關議題的績效成果，部份議題會視需要回溯至2012年或2013年的執行內容及數據，力求讓利害關係人對於國泰建設在邁向永續發展所付出的努力能有更全面的理解。

為具體展現國泰建設在CSR領域的努力成果，今年報告書內容及數據涵蓋範圍，包括國泰建設總公司、中南區辦事處及主要合作營造商夥伴（依公司年報近二年主要供應商為判別依據）之績效數據。

2014年報告書發行日：2015年8月

2015年報告書預定發行日：2016年7月

撰寫依據與保證

本報告書係參考全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）G4永續報告指南書之「核心選項」及AA 1000 AS（2008）標準編撰。

相關資料及數據，係由國泰建設台北總公司、中南區辦事處（台中、台南、高雄）相關職掌單位所提供及彙整，相關數據、及資料審查均已文件化，除經各單位主管確認及核定外，最後議題及資訊，皆經由各單位主管與最高管理層級逐層審閱及核定。

本報告書已委託獨立且具公信力之安永聯合會計師事務所（EY）依據財團法人中華民國會計研究發展基金會所發布之確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，對國泰建設根據GRI G4核心選項（Core）所編製之2014年企業社會責任報告書，進行有限確信（limited assurance），確信工作完成後，相關結果已與治理單位充分溝通，確信範圍及結論請詳本報告書附錄之獨立確信報告。



相關資訊

本報告書中如沒有特別加註的貨幣單位均為新台幣，其中部份指標為突顯國泰建設的中、長期趨勢，特別以2012年至2014年的連續數據為呈現方式。如果您對於國泰建設《2014年企業社會責任報告書》有任何疑問諮詢或建議，非常歡迎您將寶貴的意見傳達給我們，謝謝。

聯 絡 人：國泰建設CSR委員會執行幹事 劉邦和
地 址：台北市大安區敦化南路二段218號2樓
電 話：886-2-23779968 Ext.5800
E - m a i l：CSR@cathay-red.com.tw
網 址：<http://www.cathay-red.com.tw/index.asp>



Printed in Taiwan

本印刷品採用大豆環保油墨印製，
為愛護地球資源盡一份心力。

2 編輯原則

6 經營者聲明

90 獨立確信報告

93 GRI索引表

8 國泰建設



10 產品與服務

12 國泰建設大事紀

13 國泰建設永續思維

14 不動產業價值鏈

15 國泰建設永續發展目標

16 經營績效

19 誠信



我們的責任

20 完善的公司治理

22 產業永續發展風險

26 企業社會責任管理

27 對利害關係人的承諾

28 重大考量面衝擊判別

33 當責



永續思維 友善建築

35 開發設計端

36 永續綠色建築

38 施工端

39 掌握施工風險

42 重視工地環境安全衛生

44 降低施工噪音及粉塵的影響

45 暢通的環境申訴及回應管道

46 降低能、資源使用

50 屋頂公共照明使用再生能源

50 房屋雨水回收再利用

51 營建廢棄物管理與清潔

52 銷售服務端

52 四大保證 對客戶負責

54 慎選代銷夥伴

55 確保銷售資訊透明

58 售後永久服務

61 創新



促進產業發展

62 國泰房地產指數

64 創新研發 多角化發展

66 資訊創新 提升作業效率

68 員工關係



70 重視道德操守與人權

72 完善薪資福利

74 暢通溝通管道

75 關心員工身心健康

78 持續培育訓練

82 回饋社會



84 教育類

84 廣設霖園圖書館

85 孫運璿先生管理紀念講座

86 蔡萬霖先生紀念獎學金

86 贊助陳偉殷棒球獎學金

87 文化類

87 國泰「台灣新移民關懷」活動

87 Plaza7系列活動

88 社區類

88 2014捐血活動

88 兒童成長營

88 才藝教學相關活動

89 耶誕寒冬送暖

89 認養建案社區公園 提升居住品質

經營者聲明

很榮幸為各位介紹國泰建設首次發表的CSR報告書，國泰建設深耕台灣50年，秉持著「誠信正派、專業負責、穩健經營」的理念，為國家經濟發展及提昇國人居住生活品質做出實質的貢獻。

「用永續思維，創建友善建築」，是國泰建設的永續發展承諾。我們明白不動產開發對自然資源的耗用，及對社區發展所產生的正、負影響，將對廣大消費者及社區帶來長期的影響。也因此，我們以打造「住一輩子的好房子」為最終目標，從建築物生命週期分析做起，藉由各階段的永續思考與行動，開發對環境友善、適合國人居住的舒適建築。

國泰建設為業界中最早提出「產權清楚、按圖施工、如期交屋，永久服務」四大保證的企業，同時為了讓廣大利害關係人了解我們在CSR的投入與成果，我們把CSR行動與「誠信、當責、創新」企業核心價值融合，作為2014年CSR報告書的主軸，從公司治理、開發設計、施工、銷售服務，到員工及社會參與，完整展現國泰建設永續原則與實務，包括：

- 多項建案申請國家綠建築候選證書，並積極導入再生能源與雨水回收方案，提昇建物資源使用效率。
- 盤點多項環境永續指標，包括能源、水資源耗用狀況，完工建案廢棄物及溫室氣體排放量，未來我們會導入相關管理系統，建立完整的資訊管理基線，作為減量及行動的基礎。
- 完整控管施工風險，提供創新產品與服務，提供客戶貼心及永久的售後服務，並致力於行銷資訊透明化，縮短資訊落差，確保消費者權益。
- 持續精進研發並完成ERP系統，房地產開發各階段皆可透過系統進行規劃整合，成為高度系統化之不動產公司。
- 連續13年與政治大學房地產研究中心合作編製「國泰房地產指數」，提供社會大眾相關房地產趨勢的即時資訊。
- 聚焦「教育、文化與社區」參與行動，廣設霖園圖書館，並贊助獎助學金，協助新移民適應文化與教育，協助社區和諧與發展。

面臨台灣人口老化與少子化趨勢，及政府政策性調節及稅改法案（如：囤房稅、房地合一稅）等衝擊，未來國泰建設將持續因應市場變化，發揮穩健的財務體質及品牌實力，以更主動、更多元的永續開發思維，整合集團資源，提供廣大消費者更完整及貼心的居住與服務方案，持續為利害關係人創造價值，也請各位不吝給予國泰建設支持與鼓勵。

國泰建設董事長

張清樹



國泰建設

ABOUT CATHAY REAL ESTATE

國泰建設的企業形象與品牌信譽，
建構於永續經營的策略實現、良善夥伴關係的維護
及促進社會發展的基礎之上。



國泰建設

國泰建設小檔案

- 總公司地址：台北市大安區敦化南路二段218號2樓
- 2014年營收：8,956百萬元
- 員工總人數：136人
- 截至2014年國泰建設全台累積興建51,271戶（含辦公大樓）
- 全台服務據點：台北總公司及中南區辦事處
- 台中：台中市民權路 239 號 6 樓
- 台南：台南市中山路 147 號 3 樓
- 高雄：高雄市中正三路 2 號 6 樓

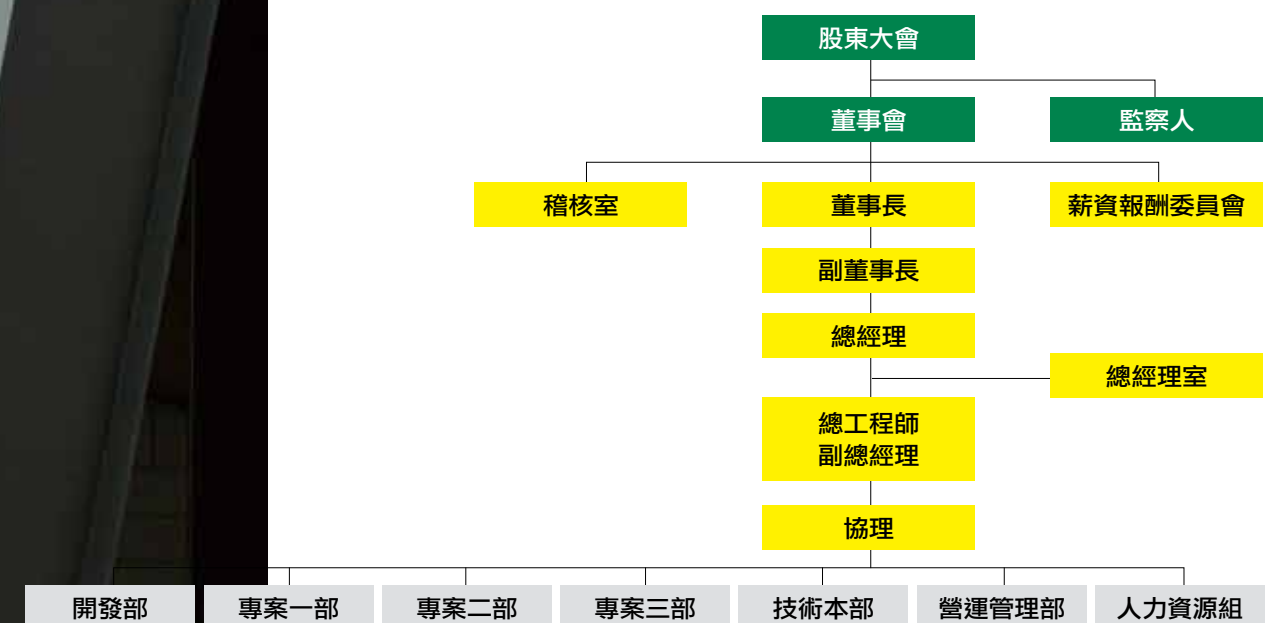


國泰建設創立於1964年，為專業房地產開發公司，亦為國內知名霖園集團重要成員之一。成立50年來，秉持著「誠信正派、專業負責、穩健經營」的理念，在廣大客戶的愛護支持與全體員工的辛勤耕耘下，期間雖歷經多次景氣變動，我們仍在競爭激烈的市場中穩健成長、持續茁壯，進而發展成為國內大型專業房地產公司。目前營業範圍遍及台灣各主要都會區，並先後在國內興建各類型房屋累計達五萬戶之上。

因應市場變化，國泰建設持續致力發揮穩健的財務體質及品牌實力，積極精耕精華區優質土地，並佈局市郊潛力區位土地。除以傳統的土地買斷方式外，近年來更加入合建等方式，期盼能以更主動、更多元的開發思維，輔以兩岸多角化的經營計畫，積極拓展事業版圖，朝增加營收規模，創造穩定的獲利空間的目標邁進。

2014年欣逢國泰建設創業五十周年，未來我們將貫徹承先啟後的精神，積極落實「誠信、當責、創新」的核心價值，並以「國泰五十、幸福一百」為勉勵，積極強化公司品牌形象，用心打造讓消費者「住一輩子的好房子」。

為健全國內房地產資訊的建置，我們自2002年底起與政治大學房地產研究中心合作編製「國泰房地產指數」，並每季公開發佈，提供社會大眾相關房地產趨勢的即時資訊，儼然成為社會上最具參考價值的房地產資訊之一。



※ 有關國泰建設組織規模，請參考2014年（103年）年報P290-294

產品與服務

國泰建設主要產品依其使用功能區分為住宅類及商業類房屋兩大類。其中，住宅類房屋係提供客戶居住使用，包括透天別墅、優質電梯住宅大樓；而商業類房屋則以提供商業行為使用為主要功能之房屋，如商場店鋪、高級辦公大樓及綜合商業大樓等。

我們以堅強的經營團隊、穩健的財務規劃、專業的研發設計、紮實的工程營建，及永久的售後服務，形塑良好的市場口碑與品牌形象，近年推案地區多以大台北地區、桃竹、台中、台南與高雄等都會中心為主。

都市更新
規劃及執行

興建住宅
與商業大樓之
出租與銷售

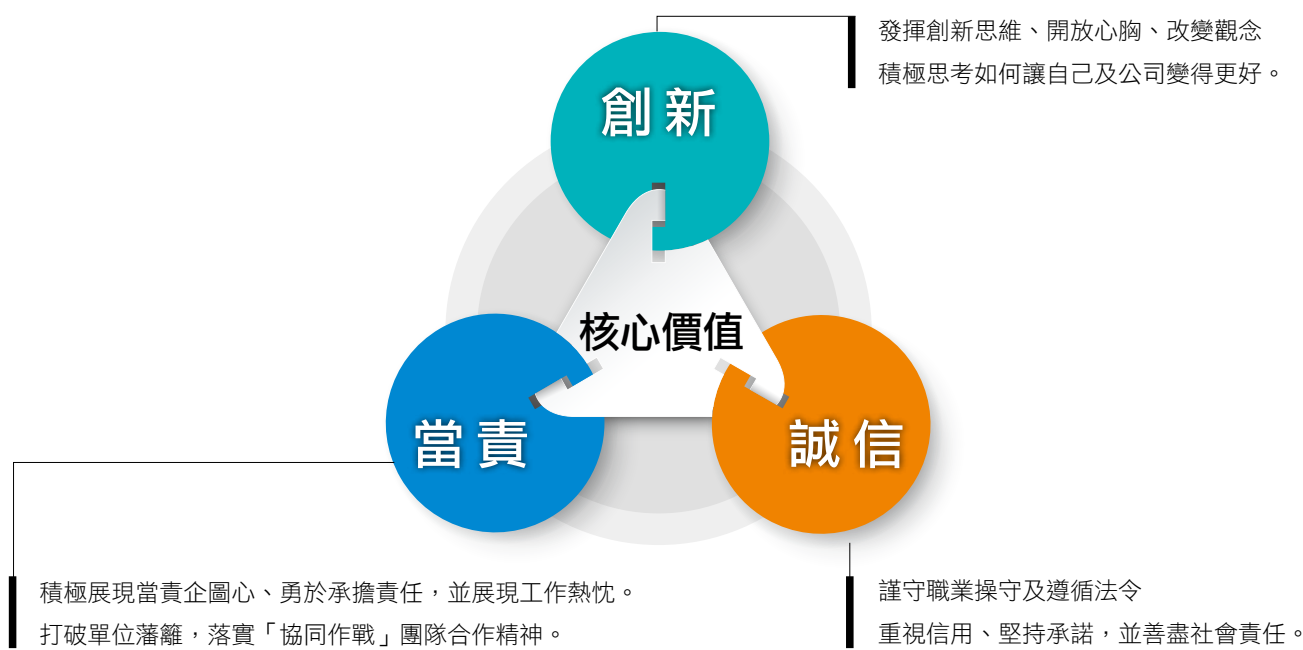
其他有關事業
之經營及投資



經營理念



核心價值



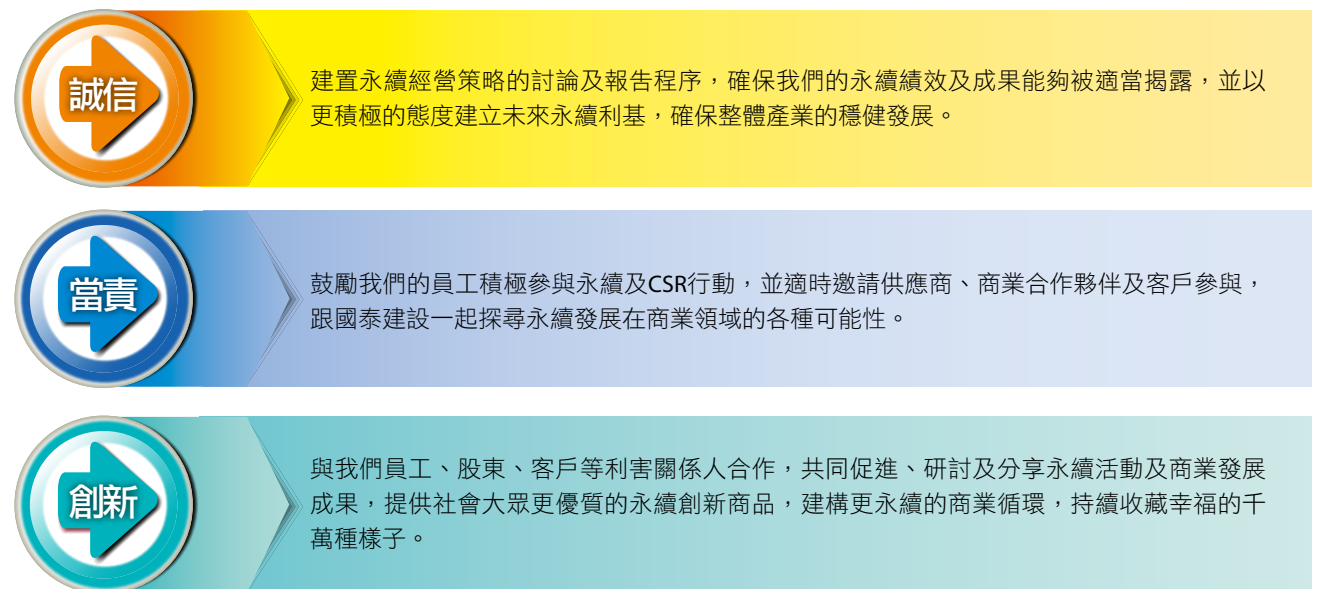
國泰建設永續思維

現今企業所面對的永續性挑戰，在於如何在維持企業獲利的情況下，減少營運活動帶給生態環境及人類生存所產生的負面衝擊，並思考如何在全球資源有限的情形下，持續創造永續性的商業價值。國泰建設積極降低不動產興建過程中可能對環境及社會造成的負面影響，並透過我們所提供的商品及服務，為人類生存及社會祥和創造永續價值。

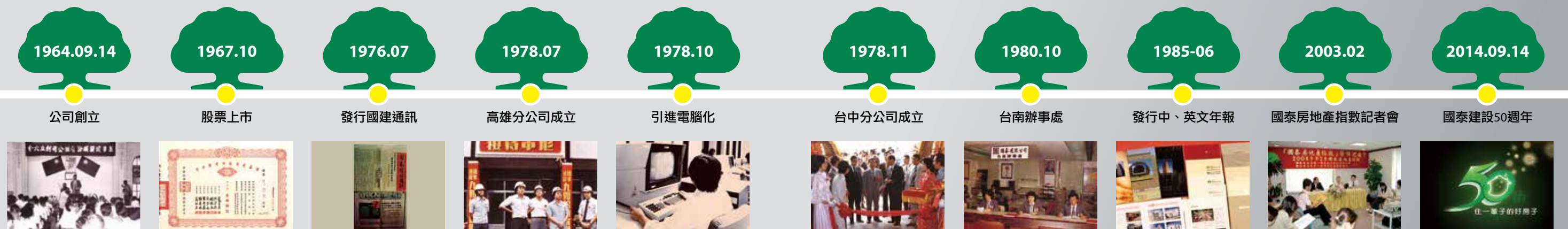
身為國內大型專業房地產開發公司，國泰建設有責任為產業樹立一個良好的標竿，透過永續經營思維、持續創新研發及產品服務品質的提升，讓我們的經營策略及不動產開發案，能更具價值及成本效益，同時為股東及廣大利害關係人創造價值，提升企業品牌形象。

儘管這是國泰建設首年度設立「企業社會責任小組」，並進行CSR資訊揭露，但我們已持續積極將永續思維及管理原則，漸次納入我們的日常營運活動中，我們明瞭這將有助於國泰建設把CSR落實於行動，滿足股東、員工、客戶、政府機關及社區等利害關係人對國泰建設邁向永續經營的期盼，實現客戶居住幸福的夢想。

國泰建設期許以更負責任的態度，致力於提升產品品質、員工福利、股東權益及客戶服務，我們承諾：



國泰建設大事紀



國泰建設發展策略

不動產業價值鏈

不動產業之關聯性產業涵蓋範圍非常廣泛，面對土地資源日益稀少、社會環境變遷及客戶居住需求改變的整體影響下，國泰建設持續關注及研究不動產業發展之趨勢，並適時調整經營策略、強化核心競爭力，以期創造永續競爭的優勢，帶動不動產業共存共榮的永續發展。

國泰建設的產品原料主要為土地資源，我們在取得土地原料的考量上，除了考慮基地地段是否能滿足客戶日常生活所需及對便利性交通的需求外，我們更藉由空地調查方式，並就基地的使用分區、產權範圍、土地面積、環境現況中的基地地質、高程、排水、對外連接道路及鄰地狀況進行深入探查。除向政府單位標購外，亦透過仲人介紹的方式取得土地原料，同時亦透過都市更新、捷運聯合開發、國有土地地上權設定與BOT等相關不動產開發方式，增加我們開發案的廣度。

經過審慎的評估作業完成土地取得程序後，我們委由專業的建築師進行產品的規劃與設計，並將設計成果透過專業的營造商興建與施作，同時委由代銷公司進行建案銷售，協助客戶覓得符合其居住需求的產品。

國泰建設目前所提供的商品，主要以電梯住宅大樓的興建及出售為主。我們堅持提供客戶高品質的商品、貼心及永久的售後服務，滿足消費者購屋的期待，滿足客戶成家的夢想，期許成為不動產業中最具魅力的領導品牌。

面向		短期	中期	長期
經濟面 \$	公司治理	● 修訂CSR相關實務守則 ● 建置利害關係人互動平台 ● 每年定期召開CSR委員會，落實CSR管理	設置審計委員會，強化董事會效能	建置更具效能之公司治理文化效能
環境面 鳥	環保行動	● 導入ISO 14001環境管理系統 ● 新建案設定能源量測計畫、紀錄完整用電量 ● 新建案規範使用一定比例之綠建材	● 導入ISO 14064-1溫室氣體管理系統，建置完整能源基線 ● 導入新建案水資源減量策略減少溫室氣體排放之策略	● 每年舉辦營造商CSR宣導與稽核 ● 新建案綠建築申請比例100%
社會面 人	顧客關係	● 建構多元化客戶溝通機制 ● 強化客戶個資管理機制	● 強化建案產品資訊透明化 ● 建案客戶滿意度管理與分析	● 建置社區智慧溝通平台 ● 串連集團資源，提供多元化社區服務
	員工照護	● 培育與發展管理職能，建立組織人才庫 ● 提供多元福利活動，提升員工職場幸福	● 全面發展職能制度，建立職能培訓機制 ● 建立產學連結機制，培育專業人才	● 規劃職涯發展藍圖，提供多元發展管道
	回饋社會	● 與公司本業及子公司專業結合舉辦公益活動 ● 福利活動與公益結合	圖書館服務多元化	● 結合建築設計與公益理念 ● 發揮建築核心職能，協助弱勢公益營造

不動產業產業鏈

上游

中游

下游

利害關係人

作為

地主、營造業（含建材及原物料等供應產業）及資金供應的金融機構。

施工、營建管理、資金籌措、土地取得。

建設公司為主，以及銷售之相關行業（如廣告代銷公司、建築經理公司）。

個案企劃、設計、發包。廣告企劃、銷售、契約簽定、移轉。

一般購屋大眾和企業公司。

購屋及租賃。



經營績效

回顧2014年，全球經濟成長不平均，僅美國穩健復甦，歐日仍弱、中國放緩。正因各國經濟情勢分歧，衍生南轅北轍之經濟政策，如：美國QE逐步退場；歐日積極推行QE；中國成長降溫，降準降息，整體而言，全球經濟屬溫和復甦。

國內方面，受惠於外貿表現不俗，國內經濟也恢復穩健溫和成長，房地產市場方面，雖受美國QE退場升息隱憂、政府政策持續打房以及稅改法案議題（如：囤房稅、房地合一稅）等衝擊，但在低利環境及資金寬鬆支撐下，全年仍呈現價漲量縮的高檔盤整格局。

國泰建設積極掌握景氣脈動及各地區市場變化，第一季推出台中「國泰層峰」、台南「文海硯」；第三季推出台南「文林硯」；第四季推出台北「國泰金城」、台中「御博苑」等建案，銷售表現良好。而在營收方面，入帳建案計有台北「國泰新莊園」與「國泰天母」等工地，統計全年度營收合計為新台幣8,956百萬餘元。

財務績效

指標	單位	2012年	2013年	2014年
營業收入	百萬元（NT）	7,698	7,439	8,956
營業成本及費用	百萬元（NT）	5,947	5,703	5,692
員工薪資福利	百萬元（NT）	186	202	205
支付股東的股利	百萬元（NT）	1,657	1,657	1,657
支付政府稅金	百萬元（NT）	195	293	440
社會投資／捐贈費用	百萬元（NT）	12	9	5
保留盈餘	百萬元（NT）	6,050	6,081	7,378
留存的經濟價值	百萬元（NT）	-299	-425	957

獲獎成果



客戶心目中建設公司理想品牌年度排名第二

企業經營績效傑出企業獎

贊助台北市政府房屋交易諮詢公益平台感謝狀



客戶評選
最信賴的建設公司類"金獎"

客戶評選
最信賴的優質品牌建設公司類"白金獎"



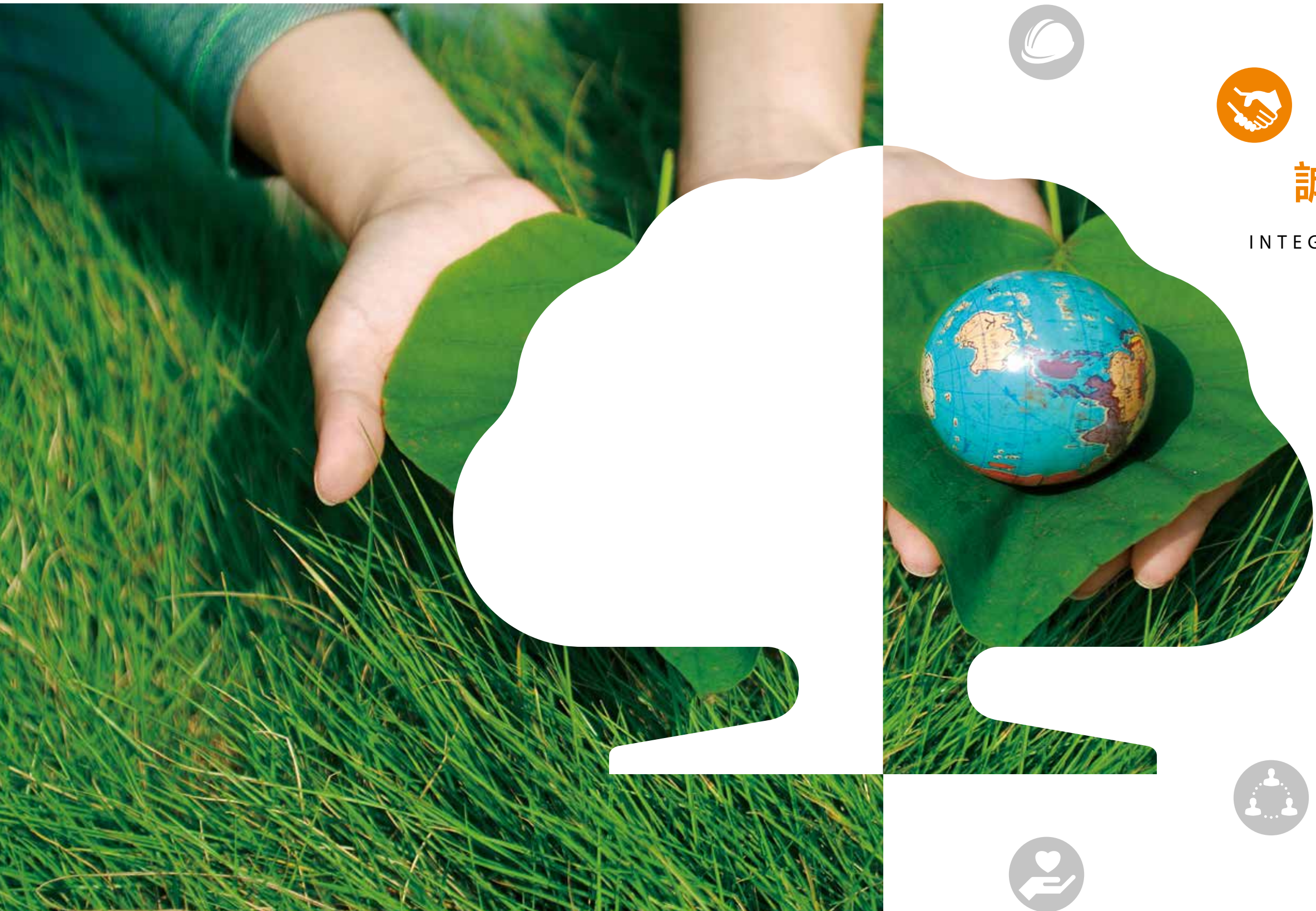
中華建築金石獎
優良施工品質類金石首獎

中華建築金石獎規劃設計類金質獎全國首獎

國家卓越建設規劃設計類住宅類金質獎



多項建案榮獲：
最佳施工品質類金質獎
規劃設計類金質獎



誠信 我們的責任

INTEGRITY - OUR RESPONSIBILITY



20	完善的公司治理
22	產業永續發展風險
26	企業社會責任管理

完善的公司治理

國泰建設秉持永續經營理念，期望為客戶、股東、員工及社會創造最大的利益及價值，我們以「誠信正派、專業負責、穩健經營」的理念為最高原則，力行財務公開化、資訊透明化原則，實踐適切及有效率的經營管理，致力於保障股東權益。

國泰建設董事會共有9位董事（包含1名女性董事）及2位監察人（包含1名女性監察人），9位董事中有3位獨立董事。2009年為加強董事會職權及風險管理，亦通過「防範內線交易之管理」，強化公司治理的效能。

以上董事及監察人均具有五年以上商務、法務、財務、會計或公司業務所須之工作經驗，其中張清樾董事長及李得榮董事具有建築師執照。

國泰建設董事會成員

- 董事長：張清樾
- 董事：李虹明、蔡宗諺、林清樑、李得榮、朱中強
- 獨立董事：張樑、林秀玲、吳志偉
- 監察人：蔡志英、李豐鯤

	2012年		2013年		2014年	
年齡	男	女	男	女	男	女
29歲以下	0	0	0	0	0	0
30~49歲	2	0	2	0	3	0
50歲以上	8	1	8	1	6	2

國泰建設董事會擁有完整而獨立的監督功能、專業的經營團隊、嚴謹的內稽內控機制，透明且即時的溝通機制和管道，任何政策或法規的變動，皆嚴格遵守法令規定，並及時因應主管機關之管理辦法與實務守則。

1. 董事會議事規範
2. 董事及監察人選舉辦法
3. 獨立董事之職責範疇規則
4. 道德行為準則
5. 誠信經營守則
6. 薪資報酬委員會組織規程
7. 企業社會責任實務守則
8. 防範內線交易之管理

 如欲瞭解上述相關辦法之細節，請洽網址：
<http://www.cathay-red.com.tw/socialres.asp>

為落實公司治理，健全國泰建設之董事、監察人及經理人之績效評估與薪資報酬政策、制度、標準與結構，評估並定期檢討董事、監察人及經理人之薪資報酬合理性，我們在2011年制定「國泰建設薪資報酬委員會組織規程」，並成立「薪資報酬委員會」，由董事會委任3位具專業資格及獨立性之薪酬委員擔任此工作。

我們重視企業誠信，將「誠信經營」內化為企業文化，為確保企業經營體質健全，以公平透明的方式進行商業活動，我們在2013年訂定了「國泰建設誠信經營守則」，透過嚴謹的公司治理理念、風險控管機制，及完善的內部規章，防範任何不誠信行為發生。

誠信經營守則中更明訂國泰建設之董事、監察人、經理人、受僱人與實質控制者應秉持公平、誠信與透明之方式從事商業行為，過程中不得直接或間接提供、承諾、要求或收受任何不正當利益，或做出其他違反誠信、不法或違背義務等不誠信行為，以求獲得或維持利益。

另，國泰建設董事會議事規範第15條規定得知，董事對於會議中事項，與其自身或其代表之法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係之重要內容，如有害於國泰建設利益之虞時，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。

董事姓名	議案內容
張清樾	2013年度實際參與業務執行董事及常駐監察人發放年終及特別獎金案
張清樾	2013年度實際參與業務執行董事及常駐監察人之薪酬檢討
蔡宗諺、郭維坤、陳仁澤、林清樑	2013年度經理人發放年終及留才獎金案
蔡宗諺、郭維坤、陳仁澤、林清樑	2013年度經理人之薪酬檢討
林清樑	為轉投資子公司「上海陸景置業有限公司」背書保證
張樑、林秀玲、吳志偉	委任國泰建設第二屆薪資報酬委員會成員
張清樾	為持續推動公益活動計劃，國泰建設擬捐贈「財團法人國泰建設文化教育基金會」新台幣400萬元整

產業永續發展風險

不動產在開發過程中需要投入相當大量的前期成本，包括土地、營造、銷售、管理、財務等，而建築物興建具有工期長、回收慢和供需調整緩慢的特性，以及房地產市場易受景氣循環影響等風險，再加上台灣幅員狹小，土地資源日漸稀少，先天條件上受到不少限制，種種因素都可能影響不動產業的永續經營。

面對社會環境及消費者需求改變等可能之潛在風險，不動產業需適時調整經營策略，提昇企業的優勢競爭力，所採取策略，如：強化創新研發之能力、朝向多角化經營及國際化發展之策略，始能永續維持核心競爭力。

對此，國泰建設藉由建構堅實的經營團隊，長期對房地產市場之需求及景氣變化的研究及觀察，以快速且適時的產品類型調整方針，並根據區域客層特性作出市場區隔，提供多樣化的產品類型，圖以面對不動產開發各階段所面臨的風險，進而擴展我們的營運規模。

管理財務風險 確保穩健經營

為維持經營財務穩健，國泰建設日常管理的財務指標包括：每週觀察銷售狀況表，適時調整銷售方式。若出現購地需求，便以動態管理方式確認購地產生的收益是否符合財務結構，以及每季財務資料是否符合授信銀行的要求。

針對法規稅務問題如房地合一稅，國泰建設透過縝密的研究及評估，以嚴謹的方式試算對公司可能之損益影響，包括存貨滯銷之風險、匯率風險，及評估利率抬升對消費者購買意願之變化及國泰建設營收損益之影響。

2014年財務部針對相關開發案之融資、現金流量預估等進行動態評估，針對預期產生的收益是否符合財務結構指標出具意見書，併同該開發案之規劃設計方案呈報管理階層參閱；另外於每季自我檢視財務資料分析是否符合授信銀行對流動比、負債比等項目之要求。

因應氣候變遷風險

面對日漸嚴重的暴風、驟雨等極端氣候狀況影響，國泰建設藉由商業保險之方式來因應自然災害可能造成施工、建築損害之風險，確保建築物不會因自然災害和意外事故而造成經營損失。

指標	單位	2012年	2013年	2014年
火險	仟元	2,873	2,927	2,927
大樓公共意外險	仟元	124	194	220
大樓爆炸險	仟元	162	160	142
總額	仟元	3,159	3,281	3,289

階段

可能產生的風險

國泰建設因應策略

開發風險

· 建地稀少，精華地區土地稀缺

1. 以更積極、靈活、多元的購地策略，利用房市盤整期，積極儲備土地
2. 積極發展市區外圍或市郊具潛力投資區位，取得較低成本建地

設計風險

· 消費者居住型態的改變，重視建案之養生、科技、環保、休閒、安全、舒適、高質感

1. 依區域特性創新思維，嚴謹規劃設計
2. 持續引進新的設計思維，並強化設計與施工界面的統合銜接
3. 符合綠建築及節能之相關規範，並以科技、耐震、環保、安全、節能為主要訴求，符合未來產品趨勢
4. 配合各目標客層之需求，引進國內外知名設計團隊，提昇產品競爭力

施工風險

· 施工安全管理
· 對鄰房的影響性
· 原料對環境健康影響性

1. 重視施工安全性，維持施工品質，嚴格控制預算，並不斷研發改進施工方法及實用的建材設備
2. 尋找兼具施工品質、環保與撙節工料
3. 減少噪音產生，並強化敦睦鄰工作

銷售服務風險

· 客戶需求改變
· 行銷手段無法配合需求
· 規劃設與銷售連結有落差

1. 運用客戶服務資訊系統進行管理並結合集團資源以加強客服功能，滿足客戶多樣化需求
2. 結合建築師、設計師、代銷及相關領域之專業資源，持續導入創新的行銷概念與模式，創造產品的價值性與實用性，提高客戶認同度
3. 提早引進銷售團隊參與，讓規劃產品能引領市場，甚至超越市場，創造產品價值

嚴謹的內控稽核制度

為確保企業營運績效與效率、財務資訊揭露可靠性，以及相關法令遵循狀況等目標，國泰建設設有專責稽核單位，負責內部稽核事務。（編制主管1名，稽核人員1名）

國泰建設的內部稽核制度以自我監督，隨時因應環境、情況的改變進行修正；並依管理控制之過程，將內部控制制度劃分為控制環境、風險評估、控制作業、資訊及溝通及監督共計5個組成要素。

國泰建設稽核單位依「內部控制制度處理準則」及風險評估結果，擬訂定期年度稽核計畫及不定期稽核項目，並依規定將執行情形提報董事會通過。2014年國泰建設並無任何遭主管機關裁罰的重大違規事件。

確保營運不中斷

為提昇行政效率與配合管理需求，國泰建設於2010年9月導入新核心系統（Enterprise Resource Planning, ERP），整合相關作業流程，提供統一資訊平台與即時正確之資訊。

除了防範因系統主機故障，而影響企業營運之日常作業，我們透過建置「緊急備援主機」方式，減少營運中斷的風險，相關作法與機制包括：

1. 平時備份：定時進行ERP主機備份，保留完整的備份資料。
2. 主機故障時：直接取代原ERP主機，不影響日常作業。
3. 緊急應變演練：提供每年 ERP緊急應變演練。

資訊安全防護措施

國泰建設於服務及建案銷售過程中，均需接觸及建置顧客個人資訊，而為確保營運及顧客資訊安全，於2004年訂定「資訊安全政策」，針對系統進行模擬演練及紀錄，在系統控管部份，未來將規劃導入IT資源管理系統，包括軟體安全管理、周邊裝置安全管理，及檔案目錄監控管理等，確保客戶機密資訊不外漏。2014年我們並未接獲經客戶及主管機關證實，國泰建設有侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料的相關投訴事件。

內部ERP	公司系統權限管控
外部管理	規範代銷公司，現場客戶資料入ERP系統，並於代銷合約內限制其義務，確保顧客個資安全。

推動方向	資訊設備管理、IP管理、隨身碟加密管理上、光碟燒錄管控
目的及效益	1. 快速收集電腦軟硬體資訊，追蹤資訊的變化，自動稽核與警示相關人員。 2. 藉由排程管理，系統自動將原則同步到用戶端，輕鬆有效地落實資訊政策。 3. 建置管理流程功能，建立與落實標準作業程序（SOP）。

課程名稱	男性員工受訓時數（hr）	女性員工受訓時數（hr）	總時數
資訊安全電腦教育訓練	76	32	108

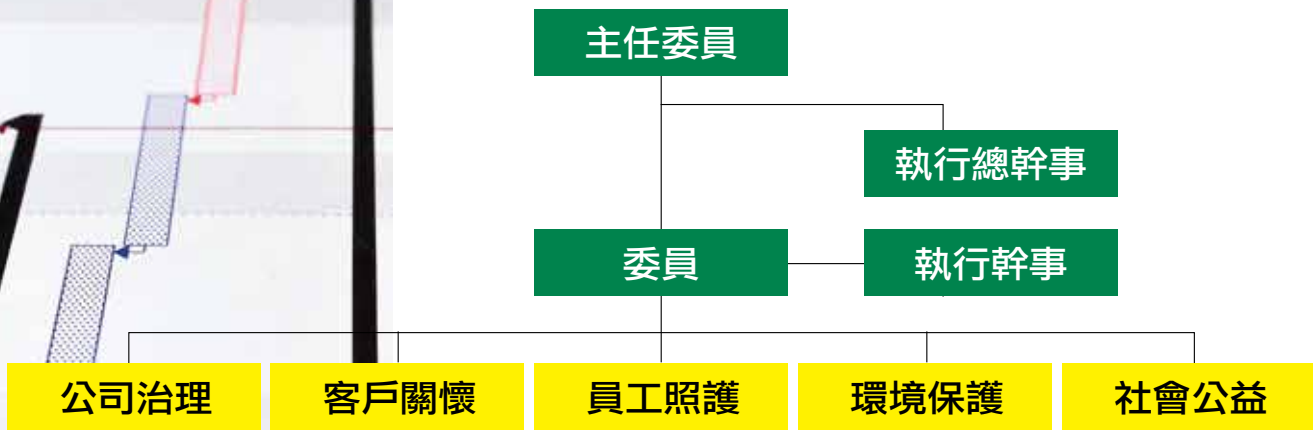
企業社會責任管理

為將企業社會責任的永續經營理念落實於營運中，我們在2014年正式制定、並由董事會通過「企業社會責任實務守則」，作為國泰建設在履行及推動CSR相關活動之最高指導原則，除確保我們在各項營運過程中善盡良好企業公民責任，降低營運活動對環境及社會的衝擊外，也期望藉此帶動不動產業的永續經營發展。

同年我們正式成立「企業社會責任委員會」，並依公司治理推動、環境發展永續、社會公益維護及企業社會責任資訊加強揭露之原則，落實國泰建設之企業社會責任。

藉由「企業社會責任委員會」中「公司治理」、「客戶關懷」、「員工照護」、「環境保護」及「社會公益」小組間橫向整合部門資源，讓我們在推動CSR行動方案，及CSR資訊和數據收集上，更全面性展現企業整體績效全貌。透過有效管理與執行，將CSR議題內化成為國泰建設業務與營運的行為準則，並邀請所有員工共同一起參與，為社會永續發展做出貢獻。

國泰建設CSR委員會



- CSR委員會每年定期召開會議，評估CSR成果並訂定行動方案
- 由主任委員進行報告書審核，並固定將成果呈報於董事會

不動產業關鍵CSR議題

今年為國泰建設第1年出版企業社會責任報告，為兼顧廣大利害關係人觀點及需求，我們在編制報告書過程中，依據GRI國際綱領所建議的CSR考量面資訊進行相關內部討論與判別，雖然現階段尚未邀請外部利害關係人進行議合，但我們透過CSR成員的集體討論，以豐富的產業經驗，並考量外部利害關係人觀點，透過下列程序，進行2014年國泰建設CSR議題的重大性（materiality）評估，詳見P.28-29。

對利害關係人的承諾

在邁向永續發展的過程中，國泰建設以實際的行動為整體產業及社會做出實質的貢獻。我們相信具體的CSR承諾，對於跟內、外部利害關係人建立信任關係，有著密不可分的關係與影響。

也因此，國泰建設格外重視利害關係人的意見與聲音，不管是來自於銷售端的客戶、廣大的社會大眾，或是內部的員工，我們都期望能看見他們滿意的笑容，而這正是國泰建設進行利害關係人互動及管理的重要關鍵。

我們將利害關係人所關心議題視為持續推動國泰建設成長前進的重要意見來源，並據此發展出各項重要的行動及執行項目，為企業經營及社會帶來正向且良善的循環。

利害關係人	我們的承諾	關心議題	溝通管道／頻率
對消費者	建立客戶對國泰建設品牌的信任，並提供高品質及貼心服務。	1. 房價 2. 售後服務 3. 建築材料與安全	1. 不定期客戶滿意度調查 2. 不定期電話諮詢 3. 不定期官網客戶專區
對員工	尊重員工人權與多元性，不會因為文化、種族、語言、宗教、性別或年齡，而有差別對待。	1. 勞資關係 2. 教育訓練 3. 員工薪酬福利	1. 不定期內部網站及電子郵件 2. 各部室定期/不定期溝通會議
對合作夥伴	與商業合作夥伴以「提供更好的建案與服務」為前提，共同實現業務永續發展的願景。	1. 職業安全衛生 2. 合約管理	1. 定期現場工地會議 2. 不定期現場稽核
對社會（社區）	成為良好的企業公民，對社區、社會的整體發展作出貢獻。	1. 施工安全 2. 公益活動 3. 睦鄰行動 4. 文化教育	1. 基金會不定期舉辦各項人文活動 2. 贊助獎助學金 3. 提供社區永久服務
對投資人	堅持穩健且長期的財務規劃策略，透過健全的公司治理機制，確保企業永續經營。	1. 財務績效 2. 公司治理	1. 年度股東常會 2. 每年發行年報、企業社會責任報告書 3. 不定期於官網或公開資訊觀測站發布重大訊息
對環境	與商業合作夥伴共同「尊重環境」，盡量在可控制的範圍內，減少對環境的影響及資源的浪費。	1. 環境永續	1. 不定期員工環境教育訓練email 2. 定期工地現場會議
政府機構	遵循各項產業法規，致力符合各項營運行為規範。	1. 遵循產業法規	1. 不定期公文來往、E-mail通知

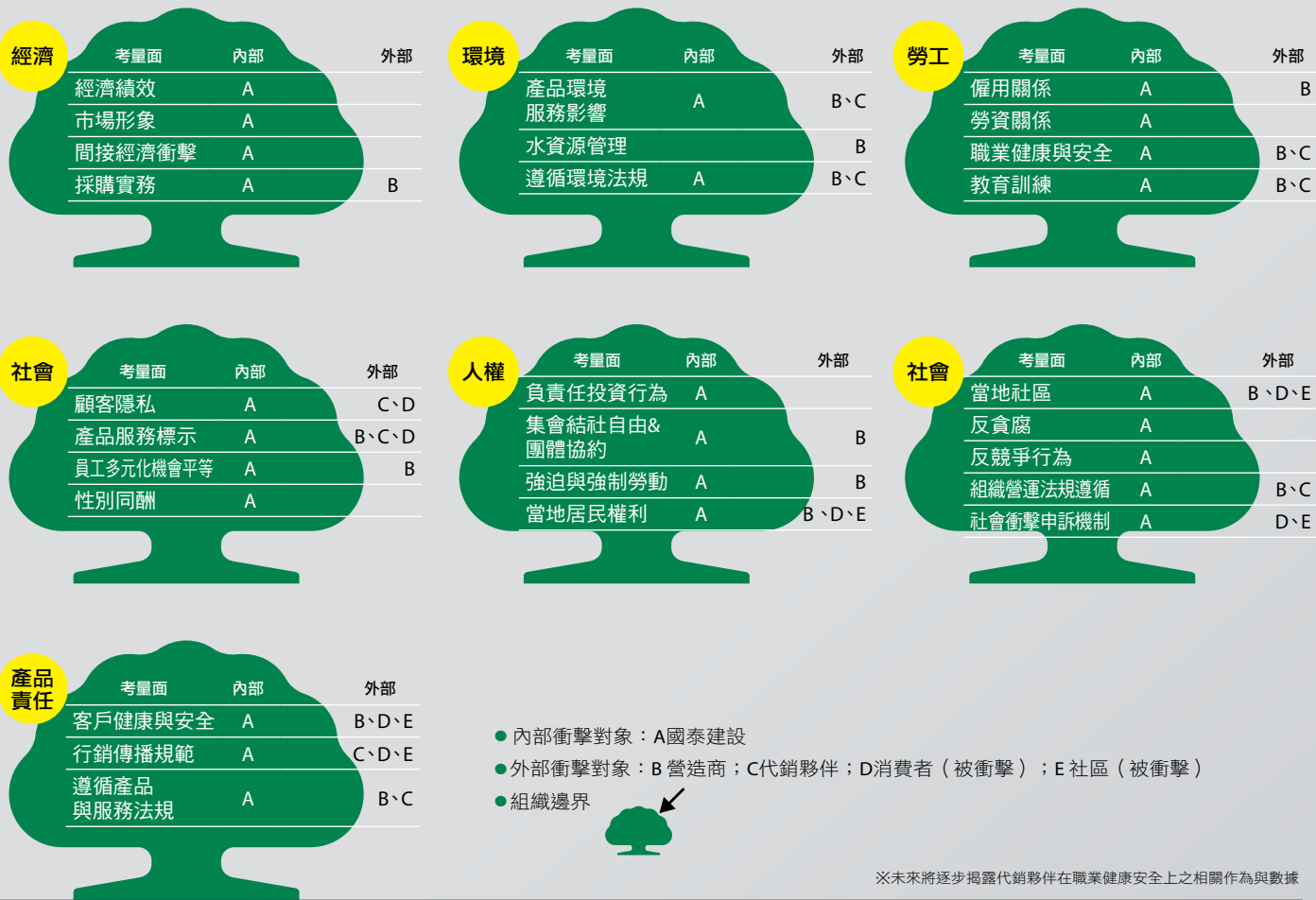
1 確定利害關係人與重大性議題判別依據

我們透過檢視公司內部各單位職掌，就業務內容可能接觸或影響的利害關係人進行判別與分類，歸納出2014年國泰建設CSR主要利害關係人。

此外，我們參考國泰建設經營策略、員工行為準則、員工產業經驗，國內、外CSR評比準則等，作為重大性議題之判別依據。

2 重大考量面衝擊判別

我們按GRI建議之46項考量面，以內部訪談及調查方式，確認國泰建設相關之27個重大考量面，並據此判別這些考量面對組織內、外之影響及衝擊狀況。



3 議題排序

按目前國泰建設與利害關係人接觸的頻率，所關注的議題，及相關文件/準則的要求，根據其關注度，及對國泰建設經營的影響程度，同時考量我們對該議題的影響與控制程度，進行CSR議題的排序，列出2014年重大性議題矩陣。

4 檢視及討論

在列出2014年重大性議題矩陣草案後，我們召集相關單位代表，就目前草案矩陣進行檢視，透過集體討論，再次檢討與修正議題的妥適性，盡可能兼顧所有利害關係人的觀點。

今年是國泰建設CSR元年，也是我們首次進行重大性矩陣判別，我們理解過程中可能存在著利害關係人參與廣度、深度、議題判別主觀性，及各議題資訊完整度的問題及不足之處，針對2014年報告書可持續深化之處，我們將持續藉由下一年度的啟動，及各單位的行動方案，來回應及進行改善，這將有助於國泰建設企業社會責任報告品質的推進，更符合與兼具回應內部及外部利害關係人的需求。

重大性議題矩陣



2014年重大考量面與指標對照表

關鍵考量面	管理程序 (DMA) 頁碼	GRI指標	關鍵考量面	管理程序 (DMA) 頁碼	GRI指標
顧客隱私	24	PR8	勞資關係	74	LA4
產品服務標示	55-56	PR3, PR4	職業健康與安全	39, 75	LA5, LA6, LA7, LA8
客戶健康與安全	34, 36	PR1, PR2	行銷傳播規範	54-55	PR7
雇用關係	68	LA1, LA2, LA3	遵循產品與服務法規	35, 55-56	PR9
經濟績效	16	EC1, EC2, EC3			
教育訓練	78-79	LA9, LA10, LA11			

參與外部公、協會組織列表

名稱
台北市不動產開發商業同業公會
台北市小客車租賃商業同業公會
中華民國內部稽核協會
中華民國公開發行公司股務協會
中華民國不動產協進會
高雄市房屋市場調查協會
高雄市不動產開發商業同業公會
高雄縣不動產開發商業同業公會
台中市不動產開發商業同業公會
台南市不動產開發商業同業公會
桃園市不動產開發商業同業公會
台北市不動產代銷經紀商業同業公會
中華徵信所
台南市市調聯誼會

總投入金額

437,600元



新店景美社區都更區域

都市更新、提升城市機能價值

「都市更新」是針對老舊破損的建築，透過拆除、重建、整建或維護，藉以復甦都市機能。都市更新的執行，如同時配合綠建築規劃，對城市面貌有加分效果，有助提升周邊交通環境，改善居住環境及提升房地產價值。

由於國泰建設所從事的都市更新案件多屬重建類型，依都市更新條例第4條規定，都市更新的處理方式可分為重建、整建與維護3種。針對都更之「重建」項目，指的是原有房屋整個拆除重建，由於涉及到建物及土地所有權人相關權利，因此，有效率及透明誠懇的溝通與資訊揭露，便成為國泰建設在執行都市更新專案時的關鍵要點。

都更專案溝通的團體主要為原住戶組成的團體（如都市更新代表團體或公寓大廈管理委員會等），在各階段除力求規劃完整及思考周詳外，國泰建設亦非常重視資訊透明，力求各階段溝通機制，確保原住戶知的權益。

積極參與公共政策

2009年，由國泰建設負責整合之「民生建國都市更新案」欲申請容積移轉，依照當時的都市計畫容積移轉辦法規定，因更新範圍內包含查封土地，故而無法取得基地內所有地主同意並檢附所有土地權狀，導致無法申請容積移轉。

經國泰建設持續與內政部營建署溝通，爭取應秉持執行都市更新多數決及委任實施者之精神，應可由實施者代表申請辦理容積移轉，並得免出具所有土地權狀。經溝通協調討論後，營建署於2010年研議並完成修法，該都更案得依新法申請容積移轉。

利害關係人議合個案

於都市更新案整合開發階段，國泰建設會透過公開說明會方式與住戶進行意見溝通。舉例來說，我們於2015年4月14日核定之「臺北市文山區實踐一小段461地號等7筆土地都市更新事業計畫暨權利變換計畫案」，於2012年整合初期，我方陸續辦理相關說明會，與地主協商合作方式及條件，以利後續都更計畫進行。

國泰建設藉由積極參與產業公共政策討論，期望能有效凝聚同業共識、促進產業交流，即時瞭解及回應外部利害關係人對產業、對國泰建設邁向永續目標上的建議。

2014年利害關係人議合成果

舉辦單位	會議名稱	主要討論議題	召開時間
台北市不動產代銷經紀商業同業公會	市調聯誼會	每月不動產市場資訊及個案交流	每月定期召開
新北市政府	都市更新實務工作坊	都市更新修法情形及案例研討	每年年中召開
台北市政府	台北市建築法令說明會	建築、都市計畫及都市更新法令研習	每年年中召開
內政部營建署	民間參與公共建設招商研習	針對當年度重要政府招商案提前說明	每年年中召開
台北市建商公會	容積移轉暨代金說明會	容積移轉暨代金繳納說明會	不定期

項目

溝通機制

1. 都更案整合初期，以拜訪信函確認住戶參與意願，並取得其連絡方式。
2. 都更計畫研擬過程中，委託建築師、估價師及都更顧問協助擬定計畫內容，如更新後建築規劃設計、地主分配及執行時程擬定，皆須由顧問協助辦理。
3. 依都更條例規定，於事業計畫送件後，案件審查進度及重大訊息皆必須上網公告。
4. 官網建立都更專區，將案件執行相關訊息公告於網站上；部分案件會於網站上架設留言板專區，即時與住戶交流溝通，建立彼此信任。

一般溝通

政府要求

1. 都更計畫擬定階段：辦理更新事業概要、更新事業計畫或更新事業暨權變計畫公聽會，向住戶說明都更計畫擬定內容。
2. 都更計畫審查階段：配合法令要求，辦理公辦公聽會及聽證會，向住戶說明都更計畫內容。



當責 永續思維 友善建築

ACCOUNTABILITY -
SUSTAINABLE THINKING . FRIENDLY BUILDING



- 35 開發設計端
- 38 施工端
- 52 銷售服務端

我們秉持永續經營理念，對於建築的興建從選地、規劃設計、施工、建材之選用，到竣工交屋時之產權移轉，都以「客戶第一，信用第一」為前提，完整詳盡的執行計畫。

國泰建設為業界中最早提供客戶「四大保證」的企業，期望藉由「產權清楚、按圖施工、如期交屋，永久服務」的承諾，確保客戶享有安心、高品質的服務，努力做到讓家真正成為幸福的平台。

在永續發展理念的驅動下，我們也進一步思考，不動產開發對自然資源的耗用，及對社區發展可能產生的影響，期望從建築物生命週期「開發設計」、「施工」、「銷售服務」著手，在永續的思維上，開發友善建築，並以具體行動提升房屋能源使用效率及綠化環保措施，提供民眾友善環境的居住品質。

國泰建設永續友善建築思維

- 導入永續環保設計理念，推動綠建築設計與規劃
- 從房屋生命週期分析作起，儘量減少不可再生資源之使用
- 儘量使用對環境友善、對人體健康影響較少之建材
- 創新研發提昇施工技術水準，減少施工廢棄物及確保安全衛生
- 確保建案週邊環境與空間的合諧，對當地社區及社會友善



開發設計端

國泰建設在開發時的土地選擇考量因素，包括了地理位置、交通方便性、舒適與生活機能……等，除此之外，為了降低開發風險，確保企業經營及客戶權益，我們會進行下列措施，包括：

1. 針對區段徵收或市地重劃中土地，確實評估主要及細部計畫公告實施、容積強度、獎勵規定及使用限制等相關事項。
2. 隨時掌握都市計畫、重大政策、政府投資開發案，及交通建設之訊息及進度，尋找具未來增值潛力之投資標的。
3. 取得土地原料前，我們一定多次且不同時段勘查土地現場狀況及周邊環境有無嫌惡設施存在，確保優質建案品質。
4. 對有意購買之土地，除洽詢土地周遭耆老及查閱政府相關公務單位資料，並透過文獻查詢有關本區歷史環境，釐清本案土地是否屬於山坡地或文化遺址保存列管，或土地曾是基地或曾受工業汙染等負面因素。

土地背景調查

1. 相關法令檢討：進行建築法、都市計畫及各地方自治條例等相關法規之檢討。
2. 現場勘查拍照：進行現況勘查，包括是否有侵佔、違建戶、現有道路狀況，地形地勢及附近環境，鄰近建物現況等。
3. 產權資料調查：進行產權資料之調查（含周遭相關不動產）及整理。
4. 產品規劃：參酌當地市場現況及未來趨勢，進行產品規劃配置及定位。
5. 產品可售及成本坪數計算：試算可售、成本坪數及公設比等相關數據。
6. 產品售價：依據產品特性及市場行情，參酌市調資料概估產品未來售價。
7. 毛利分析：依據上開數據及營建成本等資料，計算毛利分析以建議合理價格。

國泰建設土地儲備狀況

- 可建土地（含已推＋未推）=76.68%
- 畸零地（建餘土地）=5.54%
- 非住宅用地（含都市計畫農業區、保護區、道路公園等公設機關用地，及非都市計畫山坡地保護區）=17.78%





永續綠色建築

依據內政部建築研究所統計，我國房屋之碳排放總量約佔全台總排放比之1/3，房屋在其生命週期各階段（包括建材生產、建造施工、使用維護、破壞拆除、廢建材棄置）皆會產生碳排放量。如果房屋在規劃初期沒有進行建築能源消耗評估，經過客戶漫長的居住及使用期間，可能會加速地球暖化的過程。

對此，國泰建設在新建物開發階段，除了完全符合我國建築、安全、消防等法規之要求外，亦配合國際趨勢，逐漸導入綠建築設計理念，期望從設計源頭進行永續建築的規劃與管理，儘量減少房屋使用階段所產生碳排放量。

近期之新建案亦配合「綠建築標章」所要求之生態固碳、節能減碳、減廢降低碳排等三項規劃，符合綠化量、基地保水、日常節能、二氧化碳減量、廢棄物減量、室內環境、水資源等綠建築評估指標，預計於完工後取得綠建築標章，提供給客戶一個舒適、健康及環保居住環境。

2014年申請及取得綠建築標章須符合「生物多樣性」、「綠化量」、「基地保水」、「日常節能（門檻指標）」、「二氧化碳減量」、「廢棄物減量」、「室內環境」、「水資源（門檻指標）」、「污水垃圾改善」等九大指標之要求。截至目前為止，國泰建設已取得綠建築候選證書之建案包括：

已取得綠建築候選證書之建案

建物名稱	候選資格
國泰TWIN PARK	銀級
民生建國都更案	鑽石級
國泰金城	合格級
國泰層峰	銀級
御博苑	銅級

預計申請綠建築標章中之建案

建物名稱	候選資格
桃園中路段	銀級
板橋DE	合格級
新竹介壽路	銀級
台北行善路	銀級

參與高雄永續建築環境改善行動計畫

高雄市政府為因應台灣「高齡少子化」社會之「通用化設計」趨勢，並考量高雄市氣候高溫炎熱、能源耗損及二氧化碳排放量增加之問題，推動「高雄厝計畫」，以環境永續、反映在地自明性、居住健康三大核心理念，藉由規範高雄市建築物配合高雄厝設計，達節能減碳及防災節水之目的，並促進高雄轉型為健康永續及幸福宜居之生態城市。

國泰建設響應高雄厝計畫，於國泰Double A馥建築及民生二路建案中，力行高雄厝設計中「人性化的空間通用設計」、「合宜的使用空間機能」、「環保健康建材的應用」、「創造有效通風的開口」，創建具高雄特色且對人性友善之綠建築風貌。

特點：通用化廁所（浴室入口順平設計）



特點：景觀陽台（綠化設計）



考量生態多樣性 不過度開發

國泰建設在開發土地的同時也考量生態多樣性，不以追求最大建蔽率為主要思考，例如高雄的凱旋門建案，考量高雄地區道路退縮，為避免建案過度建設，導致鳥類無法進入，造成植樹病蟲害，我們避免「U」字形開發，並將建案中所種植之樹林，選擇與行道樹景觀相符之樹種，兼顧當地植樹健康及景觀舒適。



施工端

國泰建設推出的建案遍佈全台，讓我們的價值鏈不斷拓展與延伸，也加深了我們對於社會及社區的影響力與責任。也因此，我們不斷致力於創造共享的夥伴關係，與營造商及代銷商共存共榮，共同建構供應鏈的永續發展能力。

施工品質一向是客戶關注之要點，國泰建設對工地的管理及施工品質的查驗不遺餘力，在市場上獲得客戶的肯定與支持。自政府推動「公共工程三級品質管制」後，國泰建設從2005年開始將三級品質制度與公司既有查核制度結合，並導入績效評核制度，有效協助承包商提升及確保施工品質。

我們與主要營造商夥伴三井工程，維持著良好的合作與信賴關係，在因應環境永續潮流上，我們持續秉持高品質建案的標準，貼心客戶服務的堅持，共同提供客戶更優良的居住環境。

營造商夥伴

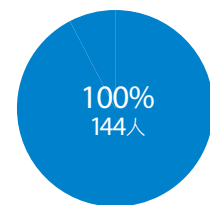
員工總人數 **144**

 **三井工程**
San Ching Engineering

■ 男性 ■ 女性 單位：人

員工國籍

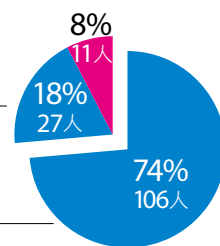
皆為本國員工



職務別

間接人員
(行政或管理)

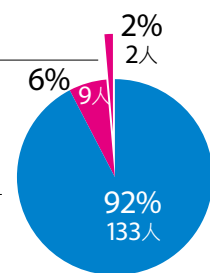
直接人員
(工地現場)



聘僱期間別

定期契約人員
(約聘)

不定期契約人員
(全職)



身心障礙員工雇用人數

3人



掌握施工風險

鑑於台灣可供居住及可供商業使用的土地面積有限，為推出符合市場及客戶需求產品，建築設計也逐漸朝向高樓層、建築構造及外觀複雜，及高技術要求的方向發展，由於設計規劃考量不同，施工規模、結構、材料和工程技術也多有變化，因此在建案施工過程中，可能會因機械設備、防護設施、施工技術、現場環境、地質條件及施工人員素質及管理方式等因素，導致建案意外事故或人員職業災害之情形發生。

新建案工地若產生意外事故，除可能危及施工人員之身心安全外，亦會波及鄰近房屋及居民，造成損鄰事件，輕則導致工程施工期限延宕，重則造成施工人員或鄰近住戶之生命財產損害。

對此，國泰建設確實進行施工項目風險識別，協助營造商夥伴能於事前進行施工過程風險評估分析，並推動工程進度管理與意外災害防範措施，將施工風險降至最低程度。

國泰建設減少施工風險策略

項目	風控機制
重要項目安全控管	針對施工安全風險較高之工作項目，確實評估及掌控施工流程及管理機制。
加強職安衛風險預防	針對重大職安衛潛在風險項目，設計因應方案，並持續宣導並進行實際監控。

掌握施工風險

施工風險	可能發生狀況	管控措施	
開挖崩塌	- 結構支撐不穩定 - 土壤狀況、含水、震動、鄰近承載重等造成開挖失敗	要求營造商確實依圖說規範施工	
開挖湧水	建案基地挖底部發生砂湧（水）災害	- 確實進行擋土支撐、確保邊坡之穩定性，並防止地下水位過高 - 要求營造商確實依圖說規範施工並依計劃進行監測	
吊掛墜落	- 安全防護材料瑕疵 - 吊車翻覆 - 吊掛物掉落	- 吊車之荷重能力 - 固定妥當避免滑移，鬆脫 - 嚴禁人員進入吊舉物掉落可能覆蓋之範圍 - 加強作業施工前相關教育訓練	
噪音	- 不當使用施工機具 - 施工時間不適當	- 避免中午時間施作，減少假日施工時間 - 儘可能減少機具數量 - 避免多項設備同時施工	

施工風險	可能發生狀況	管控措施	
粉塵	防護不足影響環境清潔及空氣品質	要求營造商確實依循勞安規定	
模板崩塌	模板支撐力不足導致模版崩塌，影響施工品質及人員安全	- 施工前必須要有詳細的強度計算 - 依施工現場而做的配置規劃 - 在組裝搭設模板的過程中，應實地查核依設計圖施工	
人員墜落	- 高空作業管理不佳 - 個人危害意識不足 - 安全管理作業缺失 - 未有安全防護網	- 要求施工人員於高處作業時，均應使用安全掛勾及安全帶 - 透過規範及安全控管機制與教育，確保施工人員之安全防護措施	
鄰房抗爭	- 鄰房外牆污損 - 磁磚龜裂 - 鄰房結構受損 - 噪音及粉塵影響	- 為避免施工物料飛落，要求結構物外圍設置垂直安全網作為防護 - 要求營造商確實依循施工計劃並做好敦親睦鄰措施	



重視工地環境安全衛生

國泰建設重視施工環境的安全管理，由於建築工程項目繁多，配合工程技術的專業性，加上各項機具設備、材料及現場人員，讓建築工地作業環境變得複雜，也因此，如何建構及落實營造商的施工安全管理，成為我們落實企業社會責任的重要議題與環節。

國泰建設執行各項安全控管機制，透過適當管理機制及訓練，確保施工人員作業活動不會造成對環境安全之影響與衝擊。

招標投標階段

1. 國泰建設定有「承攬商安全衛生管理辦法」，並預先告知營造商夥伴施工現場的安全衛生規範，讓營造商於投標前得瞭解國泰建設對於安全衛生之管理方式及相關規定，並於得標後依前述規範執行各項安全衛生管理措施。
2. 施工前由營造商列舉危害項目、危害來源、危害主要影響及預防原則，透過安全防護措施來減低危害之發生。包括：
 - (1). 假設工程：1. 施工架 2. 施工電梯。
 - (2). 基礎工程：1. 連續壁 2. 安全支撐 3. 土方工程 4. 安全觀測。
 - (3). 結構工程：1. 鋼構工程 2. 模板工程 3. 鋼筋工程 4. 混凝土工程。
 - (4). 設備工程：1. 電梯工程。

施工進行階段

1. 施工前說明會：職安管理員對施工人員進行安衛標準之宣導。
2. 新進施工人員進場前：危害告知會議。
3. 協議組織運作：每月定期召開協議組織會議（負責人、作業主管）。
4. 每月工地安衛大會（全體施工人員）。
5. 每日施工前：勤前教育或工具箱會議。
6. 每日施工中：巡視記錄。
7. 每日施工後：收工會議。
8. 國泰建設亦會不定期派員至施工現場進行查核評比，立即給予違反契約勞工安全衛生規定者警告並要求其立即改善，並依契約內之處罰規定計罰懲罰性罰款。



工具箱會議

國泰建設之營造商夥伴於每日開始工作前，均會召開工具箱會議，向施工人員說明當日之工作環境及作業內容，說明機具設備之操作方式，確認安全設施之設置及維護狀況，分配工作任務，並檢視當日工作環境、作業內容、機具設備、設施等狀況，發覺現場潛在之危害，及時採行適當之因應對策。

工程項目變更管理

國泰建設之營造商夥伴在施工過程中，如因工程內容變更、施工方法、機具設備等之改變，會評估可能產生之風險，並檢視現有措施是否足以因應，採行必要之處理措施，消除危害因素。

營造商夥伴三井工程定有「承包廠商工地安全衛生管理規則」，確實管理建築工地之環境、安全、衛生等議題，並依勞工安全衛生法第17條及施行細則第23條規定，訂定「共同預防職業災害告知書」，公告承攬工程之營造商有關之工作環境危害因素，要求承攬建築案之營造商在施工時應多加注意，共同預防職業災害發生，在嚴格落實及有效管理下，多年來並無重大的安全意外事故發生。

三井工程 2012年至2014年工傷、及損失工作比率數據

傷害率 (IR)	2012年	2013年	2014年
男性員工	0	0.72	0
女性員工	0	0	0

職業病率 (ODR)	2012年	2013年	2014年
男性員工	0	0	0
女性員工	0	0	0

損工率 (LDR)	2012年	2013年	2014年
男性員工	0	17	0
女性員工	0	0	0

缺勤率 (AR)	2012年	2013年	2014年
男性員工	0.029%	0.516%	0.899%
女性員工	0	0	0

失能傷害頻率 (FR)	2012年	2013年	2014年
男性員工	0	3.6	0
女性員工	0	0	0

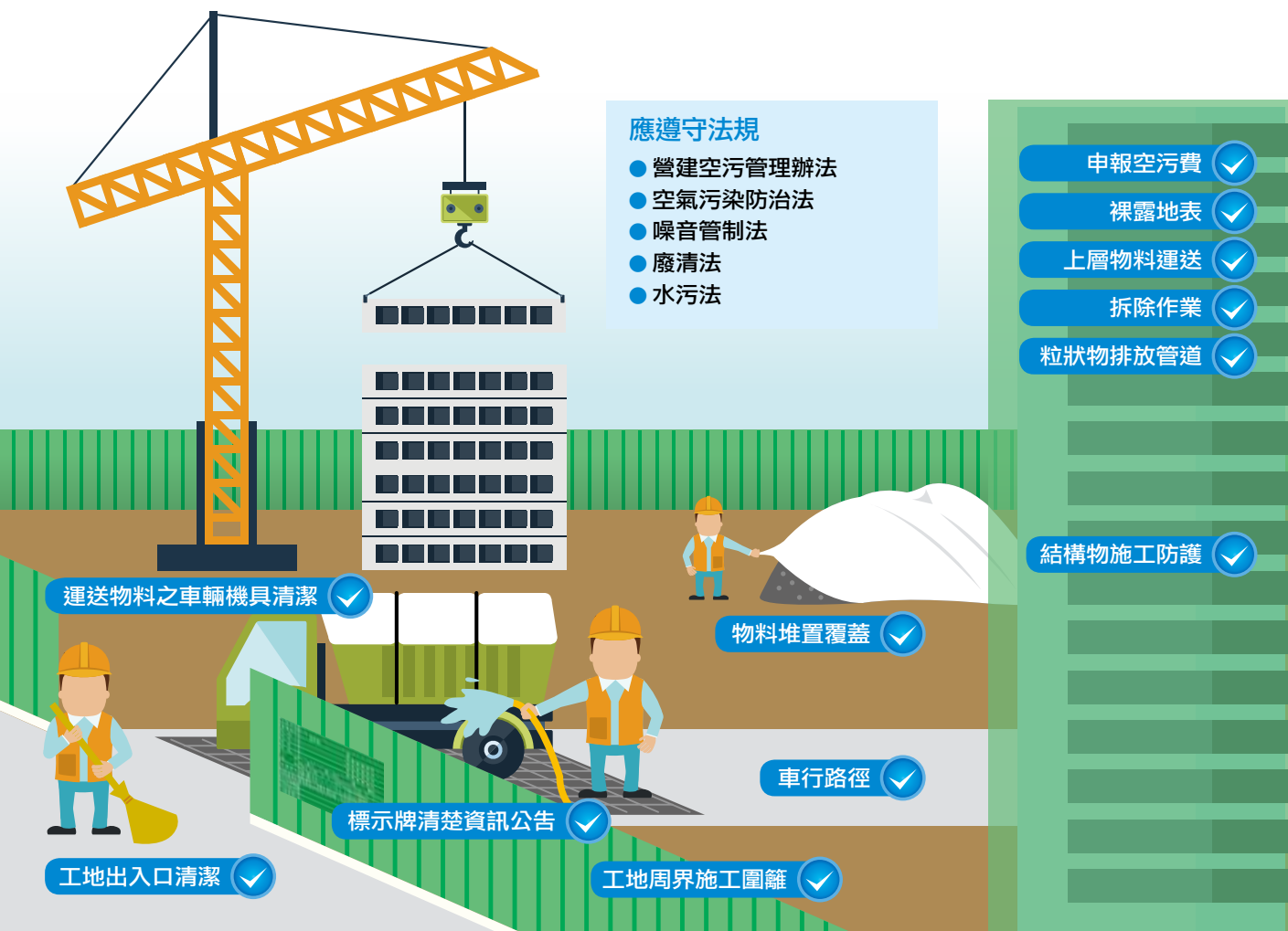
失能傷害嚴重率 (SR)	2012年	2013年	2014年
男性員工	0	86	0
女性員工	0	0	0

註：1. 傷害率 (IR) = (失能傷害人次數 / 工作總時數) × 200,000
 2. 職業病率 (ODR) = (職業病總數 / 工作總時數) × 200,000
 3. 損工率 (LDR) = (失能傷害之總損失日數 / 工作總時數) × 200,000
 4. 200,000的因子係指每100名員工每年工作50星期，每星期工作40個小時做為計算
 5. 缺勤率統計範圍為(1)病假(2)事假 缺勤率= (1) + (2) 工時/總工時 × 100%
 6. 工時以報予勞委會之職災月報統計為基礎。
 7. 失能傷害頻率 = 失能傷害人次數 × 10⁶ / 工作總時數
 8. 失能傷害嚴重率 = 失能傷害日數 × 10⁶ / 工作總時數

降低施工噪音及粉塵的影響

為降低營建工程所造成的空氣污染問題，國泰建設要求營造商夥伴必須遵守環保署所訂定之「營建工程空氣污染防治設施管理辦法」，針對有可能引起揚塵之各項施工過程、場所或作業，推動噪音、粉塵等相關污染防治措施，進行環境監測，減少施工過程中對周遭環境之影響。

以國泰建設「森林苑」為例，環境監測之安排主要係依據環境影響說明書內容，針對其開發性質及主要敏感因子而定。以高層大樓建物而言，主要敏感因子為空氣品質、噪音振動、工區排放水及交通量調查等。



暢通的環境申訴及回應管道

由於監測內容大多是區域性環境，可以了解開發過程對周邊環境加成之影響。至於施工人員安全健康的影響，主要為噪音跟粉塵，這部分係屬於低頻噪音及室內空氣品質。

針對出入工地之車輛，營造商會在車輛進出大門設置洗車槽，車輛出工地前先行清洗輪胎污泥，避免污泥污染路面影響工地周遭環境，並定期清運洗車槽內污泥，另針對施工可能影響之鄰房，國泰建設亦會透過如外牆清潔、地下水排放控管、外牆磁磚修繕等措施，作好睦鄰之工作。

國泰建設依法令規定要求承攬商於建案施工期間，必須設置工地標示牌，明確標示相關建築資訊，包括工地負責人姓名、電話及當地環保機關檢舉電話號碼，提供施工建案鄰近居民申訴及反應管道，方便施工單位回應及採取改善措施。2014年無相關申訴情事。

工程名稱	國泰建設府會園道集合住宅新建工程		
建照執照	98府都建字第0469號		
起造人	國泰建設股份有限公司		
設計人	趙英傑建築師事務所	建築師字號	建照證字第M001243號
監造人	趙英傑建築師事務所	測量師字號	建照證字第M001243號
承造人	三井工程股份有限公司	專任工程人員	余文儀
工程概要	地上31層地下5層1棟112戶(複式)		
開工日期	99年08月06日	預定完工日期	106年09月06日
服務電話	承造人 04-22521547	監造人	04-23269899
工程管制編號	89962037-1	公有建築專號	0800-066666

降低能、資源使用

國泰建設在能、資源使用上，主要區分為工地端及自有之辦公大樓。工地部份主要為工地作業之機具、臨時工程及假設工程之電力及石化燃料使用；而辦公大樓部份，主要為人員辦公時所需之空調及照明等電力使用。

為擴大對供應鏈的影響力，未來我們將開始與承包商進行溝通協議，進行承包商能源耗用狀況評估，作為未來工程發包採購之參考；而在設計部分，除了力行綠建築設計原則；於施工端，我們也會鼓勵承包商思考及採用創新節能工法可行性，善盡節能減碳之環境責任。

工地端

節能方向	項目說明
照明節能	1. 採用LED.T5等省電燈具 2. 傳統安定器改採電子式安定器 3. 建築規劃增加開窗及導光 4. 節能感光控制 5. 設置太陽能燈具
空調節能	1. 建築規劃開窗面避開西南向方位及增加遮陽與外殼節能 2. 檢討ENVLOAD 3. 增加通風及熱對流，利用自然通風換氣散熱 4. 使用省電變頻主機 5. 加強保養維護，發揮冷房效率

國泰建設辦公大樓端

目前國泰建設的辦公大樓耗能主要以空調及照明為主，並未造成大量的能源使用與影響，然而為善盡企業社會責任，我們仍努力思考如何在營運過程中力行節能減碳措施，相關節能措施說明如下：

- 照明採用節能LED T5燈具
- 空調設備採用變頻節能主機
- 管制事務用紙及各項印刷品用量，並推行無紙化措施
- 推行夏天上班不打領帶，辦公室溫度設定26℃
- 裝置自動節電控制器，設定午休及下班關燈機制
- 委請專業機構辦理上下半年辦公室照明及CO₂環境檢測，並大量綠化辦公區域，以提升工作職場環境永續及舒適

導入電子公文 減少紙張耗用

國泰建設為高度資訊化作業之企業，為了縮短人員簽核公文的時間，我們導入電子公文系統，包括請假單簽核流程節省及出勤記錄等報表產出，並與外部系統整合，方便員工申請及主管簽核，同時系統另設置有通知、查核等功能，除了有效節省人員跑公文之時間，也減少了大量紙張的耗用。

有形效益	無形效益
2014年電子公文附件檔容量合計約為37.57GB，以150KB為一頁A4紙為計算標準，2014年節紙量可達260,000頁。	1. 省時有效率：針對簽核人數在40人以上之案件 · 4個工作天內簽核完成佔68% · 3個工作天內完成佔37%。 2. 責任明確：所有簽核人員都有簽核及讀取記錄，所有附件也都只有一個版本，清楚明確。

各據點能源使用狀況

據點	2012年			2013年			2014年		
	度數	碳排放	吉焦耳	度數	碳排放	吉焦耳	度數	碳排放	吉焦耳
	kWh	t-CO ₂ e	GJ	kWh	t-CO ₂ e	GJ	kWh	t-CO ₂ e	GJ
台北總公司	459,745	239.53	1,655	468,139	243.90	1,685	513,555	267.56	1,849
台中辦公室	25,746	13.41	93	27,949	14.56	101	31,442	16.38	113
台南辦公室	44,135	22.99	159	41,923	21.84	151	38,429	20.02	138
高雄辦公室	47,813	24.91	172	48,910	25.48	176	52,404	27.30	189
總計	577,439	300.85	2,079	586,920	305.79	2,113	635,830	331.27	2,289
公務車用油		20.01	279		17.78	248		15.02	210

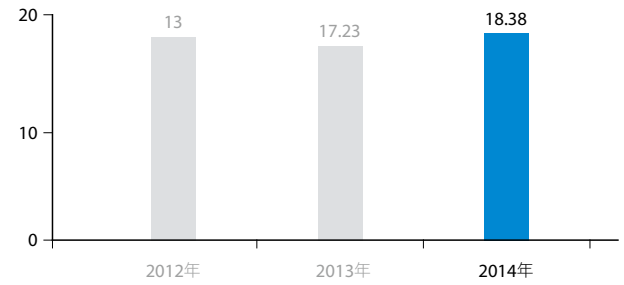
註： 1. 2012年電力度數，係由平均電價為1度電=2.7189元進行換算（取自台電網站）
2. 2013-2014年電力度數，係由平均電價為1度電=2.8624元進行換算（取自台電網站）
3. CO₂排放係數來源（經濟部能源局2014年電力排放係數0.521公斤CO₂e/度）
4. 1度電=0.0036GJ
5. 1加侖為3.8公升，1加侖汽油=0.125GJ（GRI係數）

排放強度

	單位	2012年	2013年	2014年
總能源耗用量	GJ	2,358	2,361	2,499
總溫室氣體排放量	t-CO ₂ e	621.70	629.35	677.55

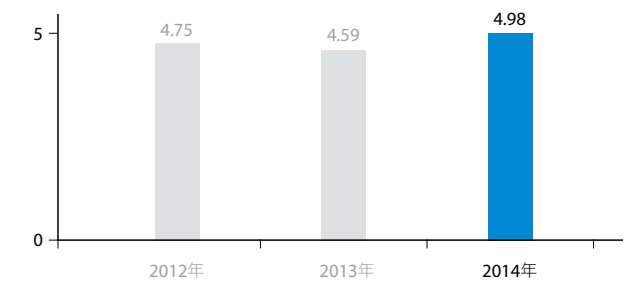
能源排放強度

單位：GJ/人



溫室氣體排放強度

單位：t-CO₂e/人



能資源使用與產出

INPUT

- 可建土地（含已推+未推）= **76.68%**
- 畸零地（建餘土地）= **5.54%**
- 非住宅用地 = **17.78%**



辦公據點能源使用量

- 台北總公司 **513,555** kWh
- 台中辦公室 **31,442** kWh
- 台南辦公室 **38,429** kWh
- 高雄辦公室 **52,404** kWh



辦公據點用水量

- 台北總公司 **2,207** m³
- 台中辦公室 **198** m³
- 台南辦公室 **318** m³
- 高雄辦公室 **108** m³



土地
開發

預計申請綠建築標章之建案

- 桃園中路段 **銀級**
- 板橋DE **合格級**
- 新竹介壽路 **銀級**
- 台北行善路 **銀級**



規劃
設計

已完工建案原物料採購量

	2014年	2013年	2012年
● 鋼筋 17,418 噸	17,418 噸	12,236 噸	15,697 噸
● 混凝土 103,612 M ³	103,612 M ³	70,814 M ³	96,489 M ³
● 鋼骨 4,711 噸	4,711 噸	47 噸	9,636 噸



已完工建案工地電力使用量

- 國泰天母 **1,257,654** kWh
- 國泰新莊園 **1,063,388** kWh
- 森林觀道 **2,044,386** kWh



建築
施工

銷售服務採購金額

- 公用印刷品 **54** 萬元
- 廣告採購 **11,095** 萬元



售後服務資源投入金額

	2014年	2013年	2012年
● 投入費用 454 萬元	454 萬元	428 萬元	383 萬元



銷售與
服務

OUTPUT

辦公據點溫室氣體排放

- 台北總公司 **267.56** t-CO₂e
- 台中辦公室 **16.38** t-CO₂e
- 台南辦公室 **20.02** t-CO₂e
- 高雄辦公室 **27.30** t-CO₂e



辦公室「綠色採購金額」: **163** 萬元

已完工建案「綠色採購金額」: **718** 萬元



已取得綠建築候選證書之建案

- 國泰 TWIN PARK **銀級**
- 民生建國都更案 **鑽石級**
- 國泰金城 **合格級**
- 國泰層峰 **銀級**
- 御博苑 **銅級**



已完工建案非土方廢棄物

- 國泰天母 **3,043** t
- 國泰新莊園 **3,304** t
- 森林觀道 **6,925** t



已完工建案環境支出

- 國泰天母 **383** 萬元
- 國泰新莊園 **363** 萬元
- 森林觀道 **762** 萬元



已完工建案溫室氣體排放

- 國泰天母 **655.24** t-CO₂e
- 國泰新莊園 **554.03** t-CO₂e
- 森林觀道 **1,065.13** t-CO₂e



已完工建案太陽光電發電量

- 森林苑 **1** KW
- 森林觀道 **3** KW
- 築善 **2** KW



售後服務效益產出

	2014年	2013年	2012年
● 服務件數 882 件	882 件	848 件	808 件



INPUT

OUTPUT



響應抗旱節水 地下水引管再利用

頤湖苑為國泰建設在台中所推出之建案，鄰近台中豐樂公園，因公園內有湖泊，於工地申報時，台中市府希望建案工地能配合市府抗旱措施，故國泰建設特別於工程預算中編列30萬元引管費用，將抽取之地下水引管注入湖內做為抗旱調節使用。

屋頂公共照明使用再生能源

國泰建設領先法令規範要求，於2006年率先推動太陽能板設置，妥善規劃應用於屋頂公共照明，儘量減少對生態環境的衝擊。

階段	建案名稱	太陽光發電電量
新規劃	民生二路建地	2KW
	國泰TWIN PARK	21KW
	國泰璞滙	1KW
	國泰層峰	1KW
	頤湖苑	2KW
施工中	綠博苑	1KW
	御博苑	1KW
	府會園道	2KW
	YOO馥建築	2KW
	國泰R13馥建築	1KW
已完工	森林苑	1KW
	森林觀道	3KW
	築善	2KW

房屋雨水回收再利用

台灣因地形因素，始終有水資源缺乏的問題，根據經濟部水利署的統計，台灣的水資源流失比率超過八成。因此，國泰建設在進行綠建築規劃時，積極將雨水回收納入規劃設計，透過雨水貯留系統將雨水導入儲存於筏式基礎中，將雨水資源有效再利用。

由於筏式基礎是建築的主體構造，對建築結構而言是必須存在的，因此在雨水儲存及再利用系統上，便可做為雨水貯集空間。國泰建設於建案中適切導入建築筏基儲水，作為都市地區推行雨水貯集再利用之典範。

筏基有效蓄水量統計

建案名稱	單位	蓄水量
仁愛築綠	t	60
國泰天母	t	230
國泰新莊園	t	166
森林苑	t	70



營建廢棄物管理與清潔

建築使用物料除少量金屬可被回收外，大部分成為建築廢棄物，主要可分為施工與拆除兩大類別。由於建築廢棄物體積較大、無法燃燒又無法為生物所分解，故如果處理不當，將可能影響環境及生態。對此，國泰建設以嚴謹態度聘用合格清運廠商來處理相關建築廢棄物。

國泰建設施工夥伴於工地開工前，須按規定申報逕流

廢水排放計畫，針對污染削減措施提供相關說明及維護頻率計畫並依計劃執行。有關「逕流廢水排放計畫」申報內容含：

1. 工地基本資料摘要
2. 污染控制方法及污染控制措施摘要
3. 逕流廢水污染削減計畫書
4. 自主檢查表

類別		新建、拆除廢棄物項目
一般廢棄物	廢木材	窗框、裝修、現場木工施作殘材
	紙屑	水泥袋、包裝紙、壁紙等
	其它	工地臨時建築拆除產生之廢物
工程廢棄物	污泥	泥漿、挖掘泥漿
	廢油	建築機械用廢油、防水瀝青殘渣
	廢塑膠	裝修、配管、施作廢材
	金屬殘屑	構件、框架、加工屑、電線、照明等廢材
	玻璃、陶瓷碎片	石、瓦、磚、玻璃、混凝土碎石塊
	建築產生土石	砂、石、破碎石塊
	有害廢棄物	保溫、絕熱、耐火用石棉廢棄物

階段	作業
舊建物與接待中心拆除	1. 依現況評估廢棄物得分為兩大類，一為B5類土石方，一為B8類營建廢棄物分別計算數量並做申報作業，交由合格清運廠商運送至申報場所處置。 2. 拆除後而可再利用之材料（如門板、紙箱、模板）我們亦請廠商儘量以資源回收角度進行重覆再利用。
開工前	1. 建案在開工前，須依土方數量取得清運四聯單，於開挖土方時憑四聯單將土方運棄至申報場所，並須取得棄土證明文件，交由合格清運廠商運送至申報場所處置。 2. 營建廢棄物亦同，依總樓地板面積依公式計算廢棄物量，並於開工前申報。
施工中	產生之廢棄物運棄至申報地點處置。
完工前	須取得申報處置地點之證明文件向政府機關申報竣工。



銷售服務端

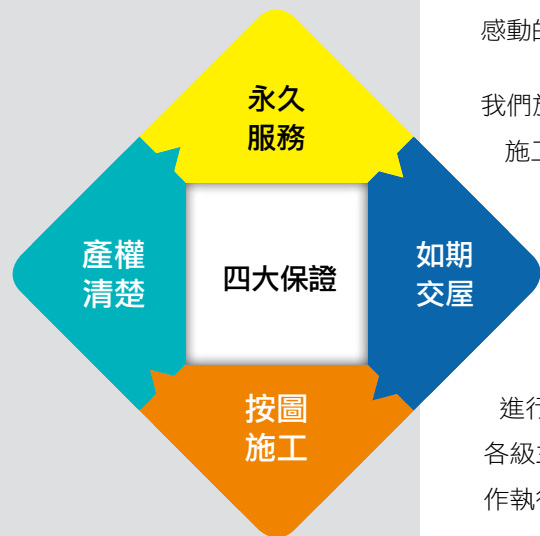


四大保證 對客戶負責

國泰建設充分體現客戶導向精神，針對不同客戶層級與需求用途，推出機能完整且高品質的居住空間，同時導入先進適切的行銷方式，提供客戶最貼心感動的服務。

我們於1970年率先在業界中提供客戶「四大保證」，除了「產權清楚、按圖施工、如期交屋，永久服務」的承諾，於建案開發前、銷售、營造到售後服務，都站在客戶角度思考，讓客戶享有更安心、更高品質的服務，努力做到真正讓家成為幸福的平台。

為能有效追蹤及控管建案施工進度，國泰建設導入工作進度管理系統，將「都更、驗交屋、新建案推案」或「跨部門合作」等重要專案進行追蹤控管，提高專案執行的透明度，降低專案時程延宕的風險，便於各級主管全面監督作業進度，確保各項工作能如期、如質完成，同時記錄工作執行過程與產出，使標準作業流程能進行經驗傳承。



隨著國民生活水準提高，客戶對於建物立面外觀設計、室內格局規劃、施工品質及廣告文宣品之準確度與銷售服務品質等細節上要求也逐漸增加。也因此，如何提供消費者良好的銷售服務，將成為影響商品銷售及企業品牌形象之關鍵要素之一。

國泰建設以提供「超越客戶期待的服務」為追求目標，設有專責部門負責處理相關問題，同時不定期與客戶進行意見溝通。2014年我們並無針對新推案客

戶進行客戶滿意度調查，規劃於2015年委請代銷公司進行建案客戶滿意度調查，並於次年度CSR報告書揭露執行成果。

從建案銷售過程中之正確資訊揭露至售後不動產之維修服務，我們設身處地立於客戶的角度思考提供一站式、專業貼心且值得信賴的服務。除了持續強化及提升建案的品質，我們亦持續透過教育訓練，落實客戶服務的廣度與深度。

前端設計

1. 土地取得後，開始進行土地周邊推案及目前線上個案規劃之坪數，建材等調查分析。
2. 產品定位：依據市場調查地段考量需求客層，規劃出適合目標客層的產品，訂出配置格局選材。

銷售

1. 於正式推案前進行接待中心、樣品屋，及相關銷售物資之製作，並於銷售期間定期召開會議，針對市場銷售情況及客戶反應適時調整回應策略。
2. 根據客戶的需求提供適當標的，配合客戶理財規劃，協助試算資金流（訂、簽、期款、貸款）供客戶多方參考。

營造

1. 依據施工規範，按圖施工，所有案件均符合施工規範。

售後

1. 銷售結案後，針對基地即將開工之相關流程進行後續協調；及辦理客戶客製化變更及驗、交屋等相關事項。
2. 針對有變更需求之客戶，客戶來電預約時間後，我們與客戶(含設計師)、工程人員共同討論客製化變更之可行性，並待客戶簽認後才進行施作。
3. 協助客戶成立管委會並報備當地政府，管委會成立後將公設等點交管委會。
4. 如有修繕需求，於客戶報修後立即派人至現場了解及處理後續修繕作業。



慎選代銷夥伴

不動產代銷業者作為客戶與開發業者之間橋樑，扮演著極重要的資訊傳遞角色，為保障客戶權益，保證代銷業者提供客戶透明充足的銷售資訊，確保建案廣告及銷售內容與事實相符，避免因建案廣告不實產生消費爭議，國泰建設會執行下列控管措施，確保消費者權益。

- 1. 整合明確市場資訊，確保產品定位與規劃資訊精準。
- 2. 遴選代銷夥伴時，會針對代銷公司之市場分析、產品企劃、銷售、產品塑造、設計團隊等能力進行評比，確保最佳合作夥伴。
- 3. 針對新建案之廣告銷售，在代銷夥伴提出企劃案後，國泰建設內部會召開廣告會議，針對銷售企劃文字內容、展示空間設計進行審核，確保傳遞之資訊透明。

銷售人員教育訓練

除了謹慎選擇合作夥伴，國泰建設對銷售人員的教育訓練也投入許多心力。為確保銷售品質，我們除了要求銷售人員熟稔相關法令規定、遵守相關行為規範外，亦要求銷售人員必須徹底將我們的商品特色、商品資訊及品牌理念等相關資訊傳達給消費者知悉，力求提供客戶完善的服務品質。

銷售人員訓練課程內容，包含了基地規模、總樓層數、總戶數、車位數、各戶室內空間規劃方案及建材設備、預計開工及完工日期、付款方式等建築基本資料；我們並協助銷售人員正確且有系統的完成商品介紹，協助消費者達成購屋成家的理想。

銷售過程中，難免遇到消費者提出教育訓練外之問題，必要時國泰建設員工也會提供協助，除了立即給予消費者解答，也能在過程中給予銷售人員信心及意見回饋。

確保銷售資訊透明

為保障客戶權益，我們遵守民法、消費者保護法及公平交易法等相關規定，提供客戶充份資訊。在銷售過程中依內政部公佈之「預售屋買賣契約書範本」、「成屋買賣契約書範本」及「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」、「成屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」研擬不動產買賣契約書；並要求代銷夥伴遵守契約審閱權之規定，確實提供不動產買賣契約書範本供客戶攜回審閱至少5日。



階段	國泰建設確保客戶權益	資訊透明之作為
預售屋銷售	民法、消費者保護法及公平交易法	消費者購屋前提供及不動產買賣契約書範本攜回審閱。
簽約後建材確認	依不動產買賣契約書履行	工地現場備有建材提供客戶選擇，選定後填入建材選配定表並簽認完成，若未選擇者則以公司標準配備施作。
客變溝通	依不動產買賣契約書約定之時間內，依客戶需求申請工程變更	預作變更之客戶來電預約時間後，客戶(含設計師)至工地現場與國建員工一起討論變更的可行性，並於圖面確認後由工地計算加減帳單據後，由國建員工與客戶聯繫完成客戶變更程序之確認。
交屋(點收)	依不動產買賣契約書履行	通知客戶驗屋時程，由客戶來電預約時間後，由現場工程人員及國建員工陪同驗屋(含配備的操作說明)，並於驗屋單完成應修繕部分之紀錄及覆驗時間，待覆驗程序完成後，將不動產所有權移轉登記予客戶，並與客戶確認完成貸款之撥款程序，再與客戶約定現場點交(權狀、鑰匙及設備)的交屋時間。



為避免消費糾紛或消費者誤解之產生，針對廣告文宣品最容易引起爭議的文字或數據資料，我們盡可能避免使用誤導性之字眼及資訊。例如基地對面是綠帶，原本可以在廣宣中以「面對公園」進行宣導，但經特別調查後，發現綠帶並不是公園，因而在廣告文宣中仍以綠帶的文字進行廣宣，落實行銷廣宣清楚標示之責任。

此外，針對消費者展示之樣品屋，我們也會進行非標準配備之標示，善盡產品及行銷資訊標示之責任。

消費者在看屋時最常問之問題

針對建案	1. 基地位置於何區什麼路、方位、面臨的道路有多寬、生活圈、交通路線、學校。 2. 基地的規模、結構耐震係數，樓層總戶數、樓高、一層幾戶幾房、銷售坪數包括室內、陽台、車位、公共設施等空間分別為幾坪、公設比多少、有無雨遮及是否計價、停車位是平面或機械、車位面積多大、一戶可買幾個車位。 3. 建材設備包括衛浴設備之套數及廠牌、室內地板建材種類及尺寸，隔間牆及樓板厚度，垃圾處理及資源回收方式。 4. 預售屋工程款付款方式及貸款比例、基地開工及完工交屋時間，工程變更辦理方式。
針對公共區域	1. 公共設施種類、管理辦法及管理費收費標準。 2. 售後服務內容。 3. 屋頂層的設施種類，及電梯數量及載重。

樣品屋現場督導機制

國泰建設以嚴謹的態度面對客戶，針對銷售過程中可能存在的各種銷售細節，除要求契約條文內容明確、定義清楚外，亦規範樣品屋和廣告文宣品等項目，針對樣品屋之空間大小是否與圖面相符，我們亦指派專人查核，保障消費者權益。

圖面規劃

1. 針對銷售需求，選擇樣品屋所需製作之棟戶別。
2. 針對需求及功能性進行圖面之研討、設計及修正。
3. 設計完成之圖面及估價單，經由國泰建設員工進行發包作業。

施工進行

1. 樣品屋於木作、油漆、建材設備、飾品佈置等工種施工中，分別進行階段性之查驗和做需求性之調整。
2. 階段性查驗中並檢視現場施工人員機具配備是否符合勞安檢查之要求及標準。

預售屋非標配標示



完工驗收

1. 於國泰建設員工完成驗收作業後，請施工廠商檢附施工階段、裝潢傢俱之擺飾照片及相關請款文件等進行請款作業。
2. 樣品屋施工圖面、裝潢傢俱擺飾圖片等資料進行歸類建檔。

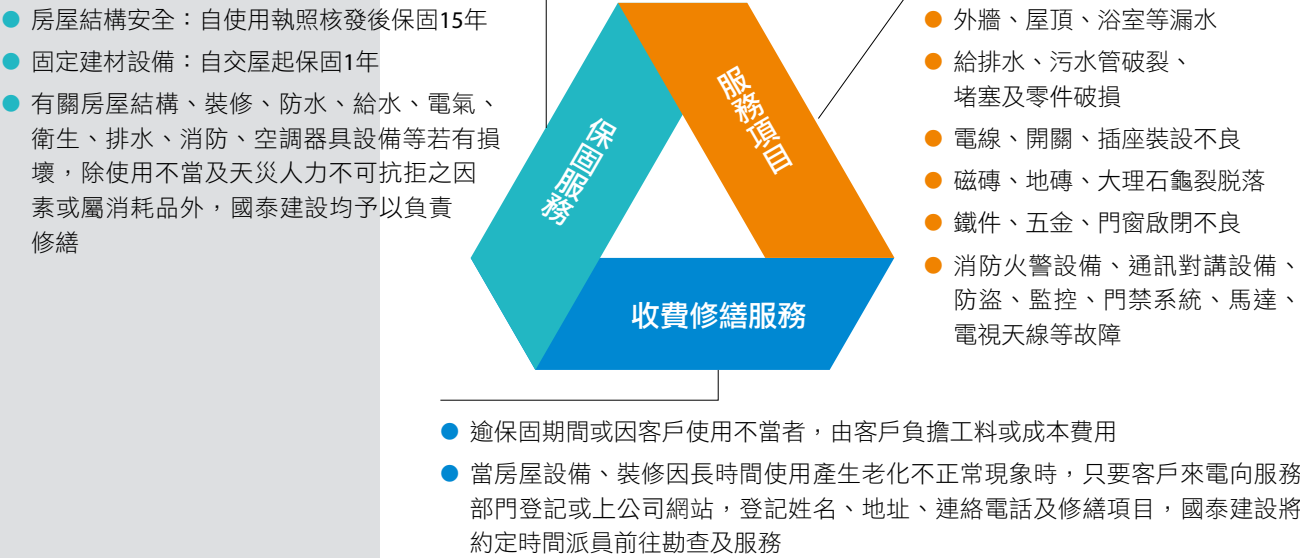
售後永久服務

國泰建設早於1968年便推出業界首創「售後永久服務」，讓購屋客戶得到永久的保障與安心。除了在交屋時交予客戶「服務手冊」及「服務卡」外，亦藉由系統化的管理，提供客戶即時的售後服務回應。

我們所推出之建案，均以慎重態度進行施工，然興建過程中難免會因人為及材料缺陷之因素，讓客戶在居住期間發生破損之狀況。

為使住戶在房屋使用後所發現之缺失，能迅速得到修繕之協助，國泰建設首創「房屋售後永久服務」，設置專責單位辦理售後服務工作，當住戶反映房屋相關問題時，我們會在2日內完成聯繫，並配合客戶時間進行勘查及後續之修繕處理，確保住戶權益。

國泰建設售後服務體系



國泰建設投入在售服之金額

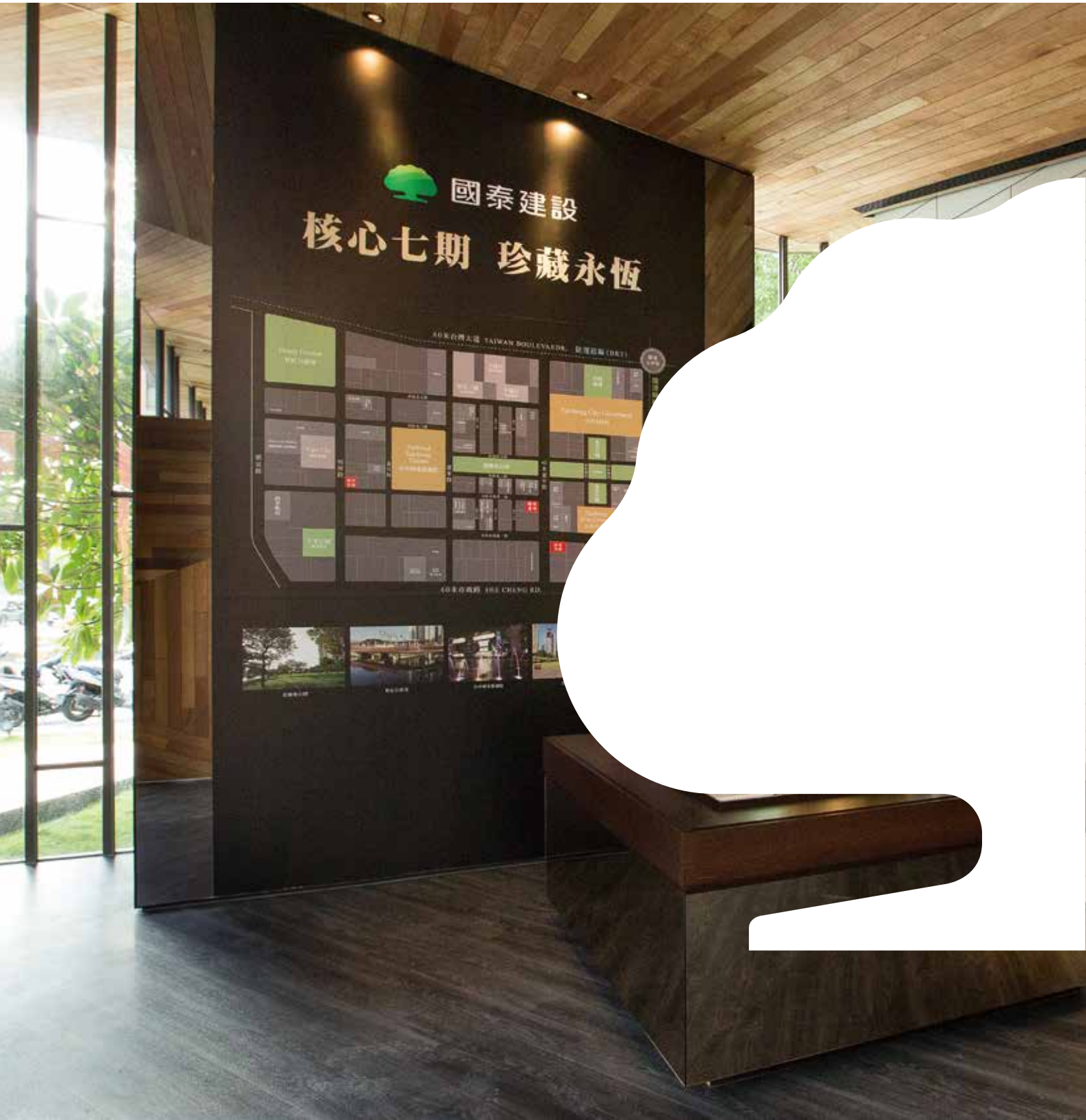
客戶服務資源投入	單位	2012年	2013年	2014年
金錢	元	3,827,160	4,276,577	4,535,380
人力	登記件數	882	848	808



售後永久服務個案

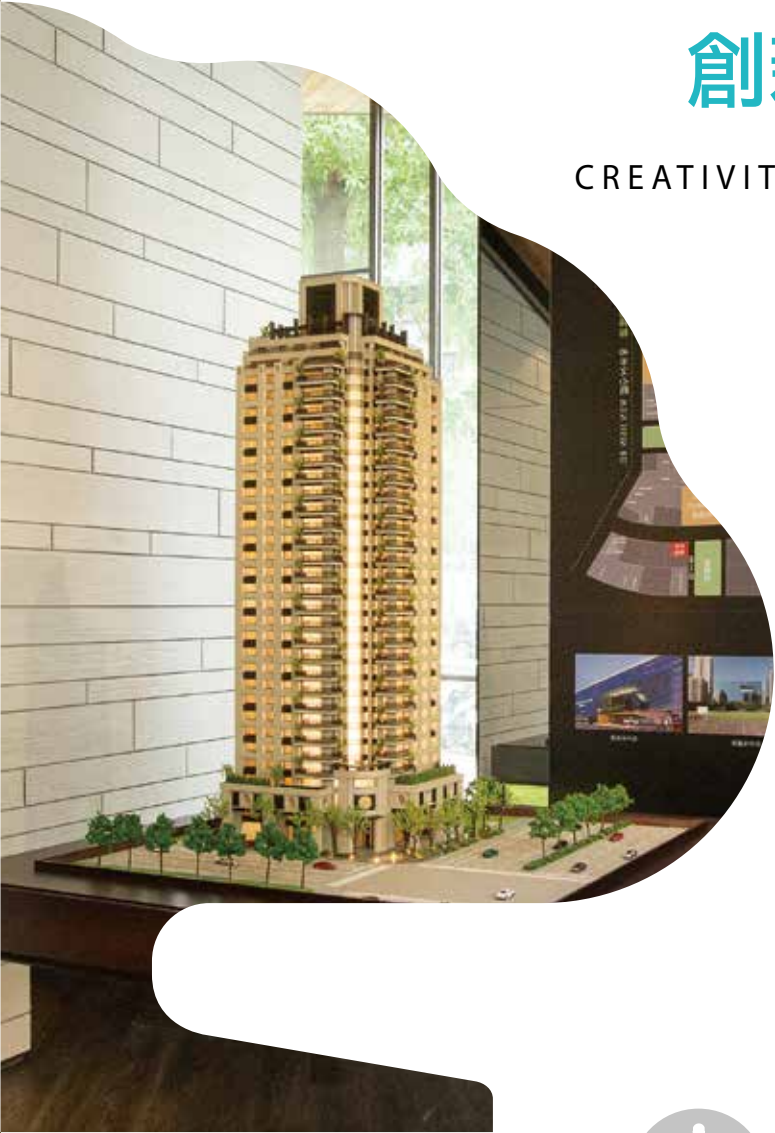
1 國泰建設售出之房屋，過去曾發生因鋼筋外露嚴重導致整片水泥掉落的情況。我們基於安全考慮，提供免費售後服務，於第一時間派人關切及清運廢棄物，施工中隨時前往監工及關心客戶，完工後亦得到客戶認同。

2 1999年所發生之921大地震，國泰建設在災害發生後，隨即整合技師及內部員工，除針對受損工地逐一清查，並針對結構受損部份，免費予以維修；飾材部份，則以10年內完工工地提供免費修繕。



創新 促進產業發展

CREATIVITY - LEAD INDUSTRY DEVELOPMENT



- 62 國泰房地產指數
- 64 創新研發 多角化發展
- 66 資訊創新 提升作業效率

國泰房地產指數

不動產業為民生產業之一，亦是國家經濟發展的重要指標，由於不動產開發涉及經濟、環境、社會等永續發展層面，不僅反映出國民的居住品質及所得水準，亦可能關連到國家社會整體投資動向與經濟發展。

近年在全球化及資訊科技快速發展帶動下，人口聚集已成為城市發展重點議題，社會大眾對住宅的機能及使用需求也有了重大改變。

對此，我們認為唯有不斷求新創變，即時掌握市場及客戶需求的變化、適時推出創新產品、並促進產業發展及轉型，才能在競爭的市場中立足，真正達成企業及社會永續發展的目標。

為加強房地產市場資訊透明度，健全房市發展，並善盡企業之社會責任，國泰建設於2002年開始與政治大學台灣房地產研究中心合作，編製及發行「國泰房地產指數」，至2014年已邁入第13個年頭。

我們每年編列逾新台幣300萬元預算投入研究工作，歷經十多年的努力，「國泰房地產指數」的編製內容與方式不斷創新精進，已成為國內房地產相關研究中，資訊最完整、資料空間範圍最廣的分析資料，同時也成為國內政府機關、民間機構及同業間相當重視、引用廣泛之資訊，成為國內重要房地產資訊參考資料之一。

國泰房地產指數研究範圍涵蓋全國六大都會區，包括台北市、新北市、桃園新竹地區、台中市、台南市、高雄市等，發佈指標項目包含開價及可能成交價指數、議價空間指數、推案量指數、30天銷售率指數，及30天成交量指數等6項市場價量指標。

藉由完整豐富的市場分析資訊，不僅可以協助使用者觀察房地產市場價格與數量的變動趨勢，透過不同區域指數波動的比較，也可以讓使用者掌握各地區市場差異，做為相關投資之評估參考。

「國泰房地產指數」每一季會針對全國推案狀況進行價量分析，並召開記者會發佈分析結果，並將相關資料公佈於企業網站上，方便社會大眾及需要的利害關係人進行查閱及下載。



創新研發 多角化發展

國泰建設在產品技術研發方面投入大量人力經費，在規劃、設計、建材設備等領域精進發展，因此我們推出的個案均能獲得客戶青睞，並在短時間內取得良好銷售成績。

我們積極尋求創新突破，未來在開發上，將以更積極、靈活、多元的購地策略，利用房市盤整期，積極儲備土地；設計上則持續引進新的設計思維，並強化設計與施工界面的統合銜接；銷售上提早引進銷售團隊參與，讓規劃產品能引領市場，以創造產品價值，提昇產品競爭力。

國泰建設秉持穩健經營理念，除落實專業發展，近年來開始運用集團優勢與資源，轉投資多角化經營，突破房地產業所面臨的缺地困境。

國泰建設創新研究方向



有鑑於企業社會責任投資潮流興起，未來國泰建設在進行投資時，會適時將環境、社會、公司治理（ESG）等因素列入決策考量，並開始關注轉投資標的CSR績效，未來也加強子公司營運，多關心CSR議題，增加員工參與及外部倡議團體合作，善盡社會責任。

除轉投資不動產相關事業之建築經理、大樓管理等公司外，並拓展生活產業如健康照護管理、旅館經營、電子商務及發展海外不動產，另配合台灣4G產業發展，我們也藉由轉投資行動通訊產業，朝擴大營收規模，創造穩定的獲利空間邁進。

國泰建設多角化經營版圖





資訊創新 提升作業效率

為因應業務發展需求，有效整合及利用內部資源，提昇員工作業效率，提供客戶更完善迅速的服務，國泰建設早於1978年開始導入電腦化作業系統，持續進行各項作業之電腦化作業。

在多年持續精進研發並完成ERP系統整合後，目前國泰建設在房地產開發各個階段，包括開發設計、營造施工、銷售、售後服務，都可以透過系統進行規劃及整合，成為高度系統化之不動產公司。

高度資訊化 提昇作業效率

系統名稱	系統簡介	效益
股務系統	包括日常股務管理、無實體股票作業、集保資料申報、股利憑單處理、投資盈餘通報、外僑申報、股權結算、股東會作業、股票股利除權息作業等。	股務單位
電子公文系統	包括請假、外出、出差、加班、公函管制、會議報備、請款作業、物品申請、廣告發包、簽呈函稿、證件申請、年度目標設定、績效考核作業、工程追加減作業等，將公司最常用表單納入電子化流程，改善人工作業問題，提升簽核效率，往流程改造的目標前進。	全公司
ERP系統	包括房屋銷售管理、服務修繕管理、不動產管理、庫存管理、採購發包、應收、應付、固定資產、總帳系統、專案成本等模組，統一資訊平台、整合作業流程、建立以財務為核心的系統。	全公司
人事薪資系統	系統選單採工作流程圖表示，增加系統操作之便利性，支援多公司單一資料庫，有利於系統擴充支援。	人力資源組
PPE工作進度管理系統	透過「報表」與「儀表板」加強專案掌控，提供各級主管追蹤即時進度，確實管控工作進度、提升作業效率。	全公司
BIM建築資訊系統	1. 加強對建案預算及施工精確度的掌控、以達降低成本之目的。 2. 減少與建築師、營造廠及營業單位溝通認知上的誤差。 3. 提高團隊協同合作的效率，並針對建案問題及時發現檢討。 4. 因應政府政策日後以電腦輔助審查要求之查核標準。	技術本部

員工關係

CATHAY PEOPLE

國泰建設關心員工發展及薪資福利，
秉持「適才適性」、「人盡其才」的理念，
身為不動產領導企業，
我們致力於營造容易發揮個人及團隊潛力的工作環境，
讓員工以互信互助之精神，為企業發展貢獻心力。



我們持續推動內部管理優化，藉由持續的員工培訓與經驗傳承，積極培育未來中長期發展所需人力需求，並建構知識經驗資料庫，讓公司的核心價值得以永續傳承。

在制度完善與人性化的管理精神之下，國泰建設創業50年來，並未產生重大勞資糾紛與爭議，最近二年內，並無因勞資糾紛事件而遭受損失，基於勞工與雇主是共生共存的觀念，國泰建設將更努力維持勞資關係的和諧，並期望能帶動整個社會的團結和諧，共創造美好未來。

國泰建設人才雇用理念

任用	● 專才專業、適才適性 ● 吸引和留住優秀員工
薪資	● 確保公平和競爭力的薪酬
陞遷	● 用人唯才，合理陞遷 ● 推動績效管理 ● 支持潛力人才發展

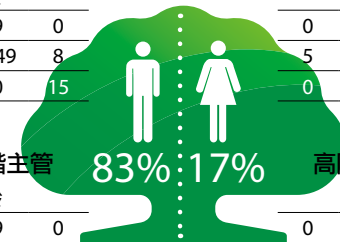
2014年員工結構

總人員 **136** 人

員工結構

單位：人

中階主管		中階主管	
年齡		年齡	
<29	0	0	<29
30~49	8	5	30~49
>50	15	0	>50
高階主管		高階主管	
年齡		年齡	
<29	0	0	<29
30~49	2	0	30~49
>50	4	1	>50



	2012年		2013年	
員工總數	131	68%	137	66%
本國員工	男性	89人	91人	66%
	女性	42人	46人	34%
間接人員	男性	89人	91人	66%
	女性	42人	46人	34%

註：1. 中階主管職級包括：經理、副理、專案經理、襄理、助理襄理
2. 高階主管職級包括：董事長、總經理、副總經理、協理
3. 本國代表設籍於台灣

新進人員

單位：人

年齡		年齡	
<29	1	1	<29
30~49	4	1	30~49
>50	1	0	>50

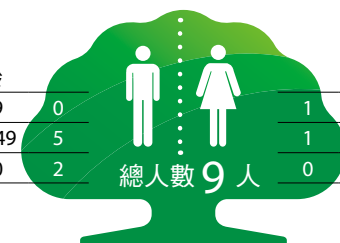


	2012年	2013年
新進員總人數	13	14
男性	總人數	6
	<29	0
	30~49	6
女性	總人數	7
	<29	3
	30~49	4

離職率

單位：人

年齡		年齡	
<29	0	1	<29
30~49	5	1	30~49
>50	2	0	>50



	2012年	2013年
離職總人數	10	8
男性	總人數	6
	<29	2
	30~49	4
女性	總人數	3
	<29	2
	30~49	2

缺勤率 (AR)

註：1. 缺勤率統計範圍為(1)病假(2)事假 缺勤率=(1)+(2)工時/總工時×100%
2. 工時以報予勞委會之職災月報為統計基礎
3. 國泰建設2012年至2014年之傷害率(IR)、職業病率(ODR)、損工率(LDR)、失能傷害頻率(FR)及失能傷害嚴重率(SR)皆為0。

	2012年	2013年	2014年
男性員工	0.03%	0.01%	0.04%
女性員工	1.32%	0.19%	0.16%

重視道德操守與人權

國泰建設重視員工誠信道德，為了讓所有員工瞭解應遵守之法律規範和履行之道德責任，2013年訂定「國泰建設員工行為準則」，作為員工業務執行，及商業夥伴、供應商來往之行為遵守依據。

為規範員工遵循一致之行為準則，公司章則中訂定「人事管理規則」，規範員工應遵循法令、嚴守紀律、忠於職守，不得利用職務之便，從事不當取得或交易，或有圖利本人、他人之行為。

章則中亦規定若員工有違反法令規章、舞弊侵占等情事，則視情節輕重予以懲處或解僱等處份，另為確保客戶及股東等權益，員工依不同職務及等級皆投保誠實保證保險。透過一致性的道德標準來加強員工自律精神，對國泰建設業務之推展及組織之管理皆有裨益，提昇公司內控及治理能力。



反貪腐

我們要求員工不收賄，廠商不行賄，避免因貪腐事件而影響工程之品質及企業形象。例如在開發案預算編制時，會參考歷史單價及廠商報價，同時預算編制人員不得與發包人員重複，發包時會尋找三家以上廠商比價，避免產業收受不當利益之狀況。2014年未有貪腐事件發生。

重視性別平權

國泰建設為保障員工工作權益，提供免於被性騷擾之工作環境，早在性別工作平等法公布前，便已訂定「性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法」，消除性別歧視及維護性別工作機會平等，至少已公告實施8年以上。

保全人員人權訓練

國泰建設的北、中南辦公場所日常之安全維護及大樓管理，均委由專業大樓管理公司依其制訂之管理標準規範辦理，除與警察治安單位連線戒備，並配置保全人員戒守辦公場所安全。

保全人員人權訓練

為確保訪客安全及適當的接待行為，針對維護建物安全之保全人員，我們在契約書中載明工作規則，包含服裝儀容、執勤禮節態度、執勤時注意事項與不可為之行為說明等事項，除了依據「勞工安全衛生教育訓練規則」定期受訓，另亦透過相關措施確保其工作人權，據了解國泰建設所委託之保全並無發生超時工作之情形。

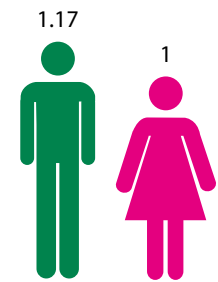
完善薪資福利



加強員工福利是國泰建設對照顧員工的承諾，我們建構完善且具人情味的福利制度，以照護員工的身心健康為出發點，提供多元福利項目。除法令規定之福利如勞健保、特別休假外，亦包括許多兼具照護與休閒的福利項目，特別是每年皆舉辦多次健行與康樂活動，增進員工之間的情誼。

國泰建設提供給員工穩定且符合產業水準之薪酬，以整體來說，按行政院主計處統計數據比較，2014年國泰建設一般員工平均薪資，與產業平均薪資比例為1.14:1。

我們重視男女平等，員工薪資不會因性別有較大差異，一般員工男女薪資比例1.17:1；中階主管男女薪資比例1.14:1。男女薪資比例差異之原因，主要係因考量產業特性，男性須擔負技術責任較以內勤為主的女性為高，故薪資比例差異稍高。



2014年
男女薪資比率



1.14 : 1



2014年
國泰建設與不動產業薪資比率

註：2014年不動產業平均薪資為42,914元

我們注重和諧的勞資關係，員工之恤養有退職金、資遣費、撫恤金等相關辦法均明訂記載於公司章則中，並訂有員工購屋優惠辦法等，安定及照顧員工生活。國泰建設不僅照顧員工本人，我們更將福利擴及眷屬，許多福利項目與活動，皆鼓勵眷屬一同參與，讓國泰建設成為員工的另一個大家庭。

「職工福利委員會」專門負責國泰建設員工福利措施之辦理，舉凡結婚、生產、子女教育、生日、語言進修、休閒娛樂等均提供補助，並且每年舉辦健行活動、全員健康檢查，使員工身心均能獲得保障。2014年度累計支出員工相關福利經費為新台幣205佰萬元，占營收2.3%。

退休制度

在「勞工退休金條例」施行後，我們依法成立「勞工退休準備金監督委員會」，每月提存依舊制適用「勞動基準法」退休金規定之員工薪資總額2%為退休準備金，直至無適用「勞動基準法」退休金規定之員工為止；而對適用「勞工退休金條例」制度之員工，國泰建設每月負擔之員工退休金提撥率，不得低於員工每月薪資6%。

國泰建設員工福利體系

福利	說明
給薪病假	提供員工5日給薪病假
公司制服	國泰建設全額負擔員工的夏季與冬季制服各1套的訂作費用，並於每3年更新
子女教育獎助金補助	全年分2期發給
團體保險	員工及眷屬皆可參加團保，保費由公司全額負擔
健康檢查	定期於每年3月至5月檢查
結婚與生育補助	結婚補助：夫妻同為國泰建設員工者，皆可申請補助 生育補助：夫妻同為公司員工者，皆可申請補助
年節慰勞金	端午節、中秋節慰勞金
員工旅遊	每年補助單位1次
健行活動	廣邀員工及眷屬參加，每年舉辦4至5次的員工健行活動
康樂與社團活動	發放電影票與藝文票券，國泰建設鼓勵員工從事正當休閒活動，每名員工每年可參加2個社團
慶生禮物	員工生日禮券及每月舉辦慶生會
文教活動	每年發放圖書禮券

暢通溝通管道

國泰建設尊重員工、創造和諧的勞資關係為前提，建置透明暢通的溝通機制，讓員工的意見可以有機會充分的表達，並充份瞭解公司之經營管理方向及決策資訊。

雖然國泰建設沒有工會，但我們提供各種反應管道，每月由各部處各別召開職員會議，對於可能影響員工權益的重大營運變化事項，除了提前通知員工，也讓主管與員工透過此會議進行充分溝通，也因此，截至2014年為止，國泰建設並沒有發生重大勞資爭議情事。

申訴機制

1. 針對員工心聲，設有固定申訴及不法行為舉報機制（電子信箱 employee@cathay-red.com.tw）。
2. 績效投訴專線，員工可於年度績效評核結果公佈後3個工作天內，填具「員工考績申訴書」送交人資，人資彙整呈核後通知申訴員工本人暨其初、覆核主管，進行後續溝通會議。

董事長信箱

設有「董事長信箱」，員工可直接向董事長反映意見與建議。

法律諮詢與舉報

1. 若有員工違反誠信經營守則規定或不當行為，可透過稽核室及電子郵件進行舉報，相關窗口即會依公司章則規定進行審議處理。
2. 若員工因執行公司業務所產生之法律相關問題，可向公司法務人員反應並取得諮詢意見。

關心員工身心健康

國泰建設關心員工身心健康，定期安排員工旅遊、健行活動及家庭日等健康促進活動，並廣邀員工及其眷屬一同參與。

國泰建設員工的工作性質非屬高風險或職業病易發的類型，但我們仍定期辦理員工健康檢查，並針對檢後之健康狀況，安排醫師至公司讓員工進行諮詢，並舉辦健康講座。2014年我們共舉辦了「健康舒壓 活力職場」、「健康生活 與癌症說拜拜」2場活動，協助員工掌握自身健康狀況。

此外，我們也支持員工成立社團，目前有登山、旅遊、瑜珈、羽球、籃球、漁釣等六社，並由公司補助社團活動費用，並自2009年起推行員工健康福利補助計畫，補助分發給員工有益健康之商品（包括自行車、健康維護器材、運動用品等），增進員工健康福祉。

※ 因國泰建設在安置辦法列為第三類單位，故不需設置勞工安全衛生組織。



健康樂活行動

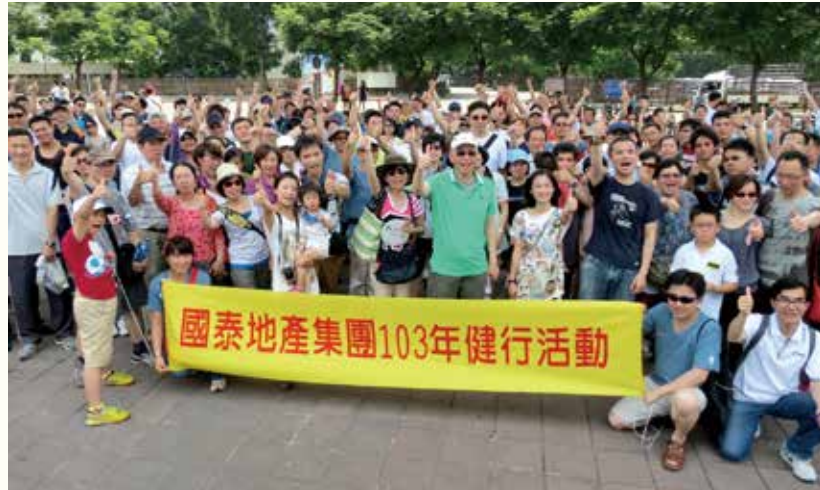
健行活動

外部合作單位：地產集團

參與人數：**2,373**

投入金額：**1,094,324**

地產集團之國泰建設、三井工程、霖園管理維護、國泰健管、國泰商旅輪流主辦，以台北地區近郊登山步道為活動地點，鼓勵員工多參與戶外活動，一年舉辦四～五次。



健康專案

外部合作單位：霖園集團各公司

參與人數：**129**

投入金額：**283,800**

規劃員工健康檢查及各項健康專案，如提供「紅外線照護燈」、「FILA旅行箱四件組」、「COSTCO禮券」等商品讓員工自由挑選，確保員工健康與福利。



家庭日

外部合作單位：地產集團

參與人數：**450**

投入金額：**1,499,389**

舉辦趣味競賽、鼓勵員工攜眷參與、設有遊戲機台、美味飲品及外燴餐點等園遊會。



員工旅遊

參與人數：**130**

投入金額：**465,400**

由各部室舉辦國內旅遊，鼓勵員工攜眷參加，以增進員工間的情誼。



持續培育訓練

持續學習是國泰建設厚植員工實力的基石，我們重視員工的職能與潛力開發，每年投入大量的教育訓練資源，透過員工技能及素質的提升，強化企業的整體競爭力。

我們視各職能類別人員的需求，評估相關階層員工所需要職能及職場力，規劃及提供適當的訓練，包括職能、時間管理、領導統御，通識課程等，務求讓員工兼具專業能力及溝通管理軟實力，以提升工作效能。

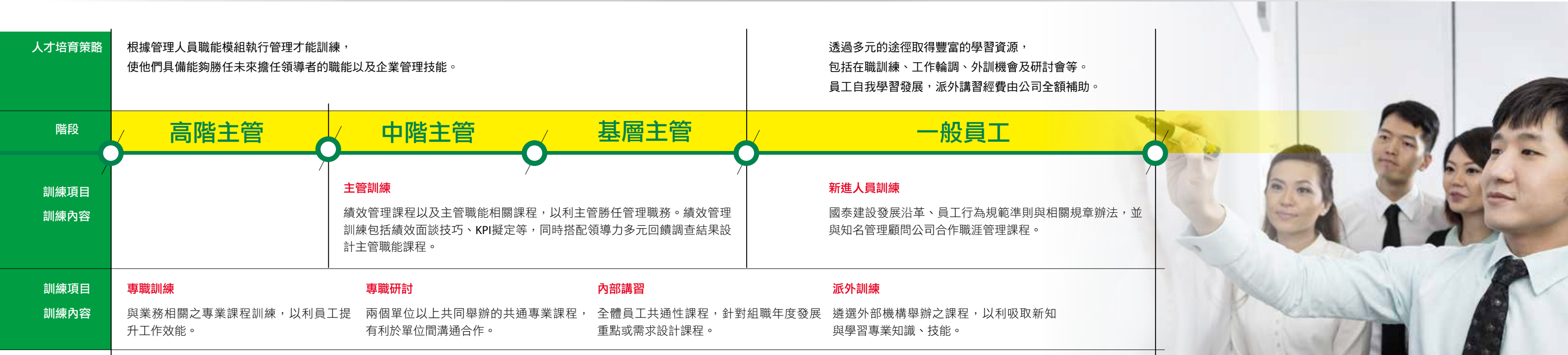


教育訓練課程類型包括職能成長、法律常識、健康講座、資訊安全、溝通能力、情緒管理等。新進員工在加入公司後，均接受職前訓練及部門到職引導，積極協助員工適應與融入，其後亦提供紮實有系統的訓練，協助新進員工對工作內容、團體生活，及未來發展方向有更完整的了解。

2014年針對員工舉辦個資法介紹、打造「出類拔萃」的職涯競爭力、職場應對與人際溝通、職場禮儀與應對力提昇、職場健康管理講座、創造自己的價值、提升工作效能、成功人才的修練、及資通安全等課程，加上各部門之專職訓練、專題研討、派外受訓等，累計總訓練時數為2,385小時，總投入總費用為812仟元。

內部講習

項目 \ 年份	2012年	2013年	2014年
訓練課程	● 職場法律糾紛之預防處理 ● 職場健康管理講座 ● 資通安全 ● 說服力及溝通力	● 個資法介紹 ● 創造自己的價值 ● 提升工作效能~以創新思維建構人生 ● 成功人才的修練~情緒的自我轉化	● 問題分析與解決技巧 ● 創意與創新思維訓練
受訓人次	264人	290人	183人
受訓時數 (hr)	702	770	549
投入經費 (元)	104,750	145,920	56,700





各職級平均受訓時數

統計項目	統計項目	類別	單位	2012年	2013年	2014年
董事會	總受訓時數	男性	hr	15	16	34.5
	總受訓時數	女性	hr	3	3	6.5
	平均受訓時數	男性	hr	2	2	4
	平均受訓時數	女性	hr	3	3	3
中階主管	總受訓時數	男性	hr	144	146	99
	總受訓時數	女性	hr	32	32	24
	平均受訓時數	男性	hr	6	6	4
	平均受訓時數	女性	hr	7	6	5
一般員工	總受訓時數	男性	hr	330	353	255
	總受訓時數	女性	hr	196	239	171
	平均受訓時數	男性	hr	6	6	4
	平均受訓時數	女性	hr	6	7	5

強化人力運用 人力評鑑與適職分析

為提升人力資源運用彈性，讓員工適才適所發揮長才，國泰建設於2010年推行了「人才評鑑系統暨人才適職工作分析」，並針對管理職主管安排人力發展課程，協助其發展管理意識、提昇工作績效與團隊效能技巧。

「人才評鑑系統暨人才適職工作分析」將人才評價系統分為5類適性工作、12項職場核心性格，及6大關鍵核心職能，經由線上測驗及電腦分析，建立各職位適職人才潛力排名，提供公司未來在人才佈局與發展上的重要參考，及日後員工職務輪調之參考依據。

2014年國泰建設執行優化專案初期，即針對全體員工進行一對一個別訪談，了解員工心聲，作為經營規劃參考依據。依據訪談結果，人資制度須盡速檢討與改善項目包括：1.績效考核制度；2.薪酬制度，及3.人才儲備計畫。

在了解員工心聲後，我們後續即推動了獎酬差異化專案，包含績效考核制度與薪資結構調整，並進行人才盤點與儲備專案、建立人才庫，以具體行動回應員工的建議。



績效評核

我們建構完整的績效管理與發展系統，整合與提升員工個人及組織整體績效，每位員工(不分職別)均須參與績效評估，針對未達標準的員工，我們也會按「員工績效及職能輔導改善暨處理要點」，輔導員工改善績效，仔細檢討原因，提供員工需要的協助。

- **年初：**績效目標設定面談，主管與轄下員工共同討論與確認年度績效目標，讓員工明確瞭解期望，設立合理且具挑戰性的目標。
- **年中：**年中績效回饋面談，檢視員工半年的績效表現，若任務有調整可修正績效目標，主管須明確表達員工的表現狀況並提出建議，以利年底績效考核。
- **年底：**績效考核面談，員工先進行自評，再由主管評核。主管於面談前須有充分準備，收集員工行為事例，以利員工了解優劣行為的表現與差異，主管亦致力於績效面談中取得績效表現共識。

此外，依據員工與組織的發展需求適時調整人力，執行人才輪調機制。

針對有意願輪調的員工，由人資進行事前的溝通，確保員工瞭解未來輪調的單位與工作職務，若員工有需要，人資亦可協助員工與原單位主管溝通，並請輪調單位主管與員工說明工作期待與目標。

接班人培育計畫

為提升現行主管管理職能能力，同步儲備單位接班人選，2014年我們以「培養接班人」為議題，尋找及培養未來管理人才。

我們請各單位進行接班人選盤點，推薦接班主管人選，建立基層與中階主管人才庫，以利公司培養未來管理人才。此外，我們也針對基層與中階主管進行「領導力多元回饋調查」，了解主管領導力落差項目，作為後續推動相關職能提升訓練之參考。

回饋社會

SOCIAL INVESTMENT AND CONTRIBUTION

社會是企業賴以成長的大地，
企業的永續經營與發展需要建構在一個穩定的社會之上，
企業應該以實際的行動深入社區，
以具體的方案關懷社會與社區，善盡社會責任。



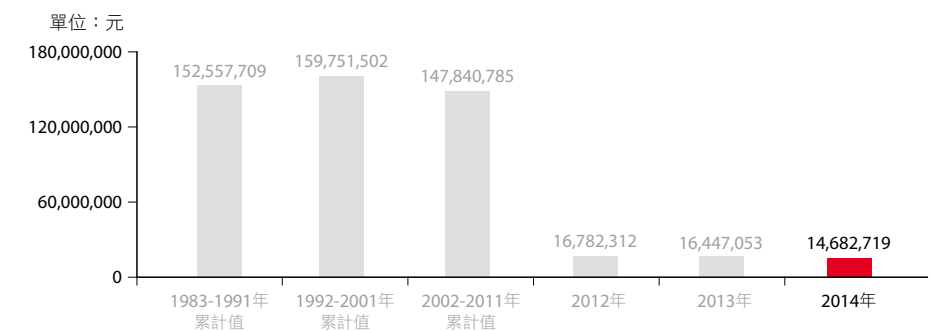
國泰建設自創立以來，即秉持著「取之於社會，用之於社會」的理念，多年來國泰建設經常贊助各類公益活動、捐款救災等，將回饋社會視為善盡企業公民責任策略之一。

有鑑於文化教育的推廣是一項永續的希望工程，國泰建設在1982年成立「國泰建設文化教育基金會」，長期贊助並推動文化教育活動與公益活動，深盼藉此拋磚引玉，喚起更多社會大眾及企業一起來共襄盛舉、集腋成裘，共同為提昇社會文化水準、提倡全民健康盡一分力，使我們的社會早日邁入安和樂利的理想境界。

國泰建設文教基金會按成立宗旨，致力於提倡文教活動，關懷本土文化，關心弱勢族群。我們設立霖園圖書館，提供民眾學習新知；舉辦藝文教學活動，增進鄰里情誼；舉辦新移民關懷活動；贊助孫運璿先生管理紀念講座，引領學子們開拓視野；贊助陳偉殷棒球獎學金，培養品學兼優的體壇新星。此外，我們每年協辦夏日捐血、兒童成長營、耶誕寒冬送暖等活動，希望用關懷與實際行動回饋社會。



國泰建設歷年社會參與投入狀況



2014年社會參與成果與投入金額

類別	項目	金額(元)	類別	項目	金額(元)
教育	霖園圖書館	10,976,639	文化	關懷新住民活動	250,000
	孫運璿先生管理紀念講座	250,000		Plaza 7 號廣場系列活動	1,300,000
	蔡萬霖先生紀念獎學金	500,000	社區	捐血活動	50,000
	陳偉殷棒球獎學金	300,000		兒童成長營	149,525
	其他支出			耶誕寒冬送暖活動	100,000
合計					806,555
					14,682,719



教育類

廣設霖園圖書館

國泰建設文教基金會自1983年起，陸續於全台北、中、南設立13所霖園圖書館，圖書館內光線充足、通風良好，整潔舒適、幽靜寬敞，內部開放使用面積共達700多坪，希望藉此提供民眾良好的閱讀環境，培養國民閱讀的習慣及人文素質的深度。

霖園圖書館為一個豐富生活與自我學習成長的場所，館內除訂購數份報紙，更長期訂閱各類旅遊、財經、幼教、生活等雜誌，在現代忙碌的生活步調，提供民眾一個寬闊優質的寧靜空間沉澱心靈，讓社區民眾增進個人學識，間接提昇社區的和諧與增進鄰里情誼。

2014年度入館人數累積達十萬人次，國泰建設靜默耕耘社區三十年，實實在在紮根於社區生活，扮演和諧社區搖籃的推手。



圖書館社區議合活動

圖書館每年舉辦各項DIY才藝學習課程，提供民眾展現多樣才藝的機會，自己動手並發掘生活新樂趣，藉以達到寓教於樂，縮短鄰里距離，讓生活兼具樂趣又能學習，激發趣味的第二專長，促使民眾之健全發展。

2014年內容有「書法班」、「有氧瑜珈」、「美術班」、「台式點心」、「拼布班」等。國泰建設文教基金會多年來定期舉辦各種課程，讓民眾能學習多元的新技能，在課程中獲得自信與成就感，滋養生活與培養第二專長。藉由學習中的互動加深鄰里情誼，間接打造溫情的社會氛圍。



孫運璿先生管理紀念講座

基金會長期贊助「孫運璿先生管理紀念講座」，期望當代領導者藉由成功的實務經驗，透過分享與探討激發莘莘學子的潛能並開拓視野，為國家經濟建設貢獻心力。

2014年紀念講座共舉辦了「台灣電子商務的特色與機會—面向即將來臨的兆元產業」、「邁向亞洲一流金融機構—談富邦的發展歷程及機會」、「全家就是你家---後發品牌的成長策略」等3場次主題演講，吸引眾多學子參與。

詹宏志董事長以「台灣電子商務的特色與機會—面向即將來臨的兆元產業」為題，以自身深厚的創業與管理經驗，分析台灣電子商務的特色，剖析未來電子商務的發展。

蔡明興副董事長以「邁向亞洲一流金融機構—談富邦的發展歷程及機會」為題，就富邦金控在法規限制繁複且金融機構飽和的台灣金融業中，如何用心經營所屬之產險、銀行等公司，並以成為亞洲一流金融機構為願景的經驗分享。

潘進丁董事長以「全家就是你家---後發品牌的成長策略」為題，站在領導人的高度與我們分享帶領台灣全家便利商店長達二十五年的策略思考方向，及在零售業競爭激烈的台灣，全家便利商店如何成長卓越和進軍中國大陸市場。



蔡萬霖先生紀念獎學金

「蔡萬霖先生紀念獎學金」是國內規模最大的獎助學金，每年獎勵逾百名優秀學子或團體，主要為鼓勵德智兼修的傑出人才，與具特殊功績貢獻堪為表率之學子，希望藉此鼓勵優秀的年輕學子，努力向學，綻放更多青春能量！

2014年「蔡萬霖先生紀念獎學金」延續傳統分為「勤學向上獎」及「特殊功績獎」兩類甄選，並透過「系所推薦」甄選機制，藉由學校系所所長專業及對學生學習的貼近觀察，共同遴選出105名最需要且最值得10萬元獎金的得主。

藉由獎學金的資源及鼓勵，國泰建設發揚雪中送炭的精神，希冀學子在面對大環境的不確定下，更要拿出勇氣創新，從誠實做自己起步，最後讓夢想成真，也期待學子們未來也能用專長與愛心回饋社會。



贊助陳偉殷棒球獎學金

基金會為鼓勵及支持台灣基層棒球的發展，連續三年(2012~2014年)響應及贊助「陳偉殷棒球獎學金」，2014年共計34位同學獲獎，國泰建設希望以實際行動支持台灣棒壇，激勵更多台灣的年輕選手們，培養更多體壇的明日新星。

陳偉殷棒球獎學金共分為「國小組、國中組，以及高中組」三個組別，獎學金分別為高中組是1萬5千元、國中1萬元、國小5千元，總金額為30萬元，國泰建設拋磚引玉，期望喚起社會大眾關注，共同為台灣棒球盡一分力。



文化類



多元培育 邁向美好新台灣 國泰「台灣新移民關懷」活動

根據內政部統計，2014年台灣新移民人口數已達49.6萬，文化差異為新移民帶來異鄉生活上的挑戰，而快速成長的新移民人口數量，更衍生出許多新移民二代的教育問題。

國泰建設致力深耕文化教育，為協助台灣新移民與新移民二代順利適應台灣生活，舉辦一系列新移民關懷計劃活動，提供新台灣之子優良的學習機會，增進親子溝通與互動，並培養足夠於社會立足之能力。

活動規劃及提供新台灣之子更優良的學習環境，輔導課業及適應在地教學進度，同時安排親子共學課程，引領學童認識母親國文化，建構兩代正向溝通的橋樑。

Plaza7系列活動

國泰建設在地經營50年，用心蓋好房子，創造民眾的幸福空間。2014年適逢國泰建設創立50周年，為持續深耕及發揚台灣本土文化，國泰建設於Plaza 7國泰廣場舉辦「台語金曲演唱會」，聘請家喻戶曉的中青代歌手齊聚一堂，充滿活力又悅耳的歌聲繚繞在涼風星空中，曲調從懷舊到創新，傳唱濃郁人情味，歌曲親土又親民，饒富情感，讓民眾渡過一個難以忘懷的仲夏之夜。



兒童成長營

才藝教學相關活動

耶誕寒冬送暖

認養建案社區公園 提升居住品質

捐助日期	建案名稱	捐助項目	說明
2012年04月25日	台中森林觀道	人行道認養	舖面及植栽認養，1年捐助30萬
2012年05月01日	國泰賦格	人行道認養	舖面認養
2014年01月01日	台南文林硯	公園認養	1年捐助30萬元認養公園之清潔
2014年01月01日	台南文海硯	公園認養	1年捐助30萬元認養公園之清潔
2014年01月01日	國泰新莊園	人行道認養	保險費（公共意外責任險），3年共16,000元
2014年04月21日	台中森林苑	人行道認養	舖面及植栽認養，1年捐助30萬
2014年05月01日	國泰天母	人行道認養	舖面認養

獨立確信報告



安永聯合會計師事務所

11012 台北市基隆路一段333號9樓
9F, No. 333, Sec. 1, Keelung Road
Taipei City, Taiwan, R.O.C.
Tel: 886 2 2757 8888
Fax: 886 2 2757 6050
www.ey.com/tw

會計師獨立確信報告

國泰建設股份有限公司 公鑒

一、確信範圍

本事務所接受國泰建設股份有限公司（以下簡稱國泰建設）之委任，對 2014 年度企業社會責任報告書中所選定之永續績效資訊進行有限確信並出具意見。有關國泰建設所選定之標的資訊及其適用基準，詳附件一。

管理階層責任

國泰建設管理階層應依據適當之基準編製2014年度企業社會責任報告書，包括參考全球永續性報告協會(Global Reporting Initiatives, GRI)所發布之第四代永續性報告指南(G4)及行業補充指南，並應設計、執行及維護與報告編製相關之內部控制，以蒐集並揭露報告書內容。

本事務所責任

本事務所係依照財團法人中華民國會計研究發展基金會所發布之確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」之要求規劃並執行有限確信工作。

二、確信工作

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

為作成有限確信之結論，本事務所已執行下列工作：

- 與國泰建設之管理階層及員工進行訪談，以瞭解國泰建設履行企業社會責任之整體情況，以及報導流程；
- 透過訪談、檢查相關文件，以瞭解國泰建設之主要利害關係人及利害關係人之期望與需求、雙方具體之溝通管道，以及國泰建設如何回應該等期望與需求；
- 針對報告中所選定之永續績效資訊進行分析性程序；蒐集並評估其他支持證



據資料及所取得之管理階層聲明；如必要時，則抽選樣本進行測試；

- 閱讀國泰建設之企業社會責任報告書，確認其與本事務所取得關於企業社會責任整體履行情況之瞭解一致。

三、先天限制

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

四、品質管制與獨立性

本事務所遵循審計準則公報第四十六號會計師事務所之品質管制之規範，建立並維護完備之品質管制制度，包含遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。本所亦遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及盡專業上應有之注意、保密及專業態度。

五、結論

依據本事務所執行之程序及所獲取之證據，未發現國泰建設所選定之永續績效資訊有未依照適用基準編製而須作重大修正之情事。且本事務所未發現國泰建設 2014 年度企業社會責任報告書有未依據 G4 核心選項編製而須作重大修正之情事。

安永聯合會計師事務所

會計師：林麗鳳

民國一〇四年八月五日

台灣 台北

GRI索引表

一般標準揭露

指標	描述	頁次	未揭露資訊 與原因說明	外部確 信說明
策略與分析				
G4-1	提供組織最高決策者的聲明	6~7		P90~92
G4-2	描述關鍵衝擊、風險及機會	6, 22~23		P90~92
組織概況				
G4-3	組織名稱	2		P90~92
G4-4	主要品牌、產品與服務	10		P90~92
G4-5	組織總部所在位置	8		P90~92
G4-6	組織營運所在的國家數量及國家名 （包括主要營運所在國或與永續發展議題有關的所在國）	8		P90~92
G4-7	所有權的性質與法律形式	2		P90~92
G4-8	組織所提供服務的市場	10		P90~92
G4-9	組織規模	8	行業附加指標 「空屋率」及 「可出租面積」 暫無統計資料	P90~92
G4-10	員工總數	8		P90~92
G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例	74	目前無工會	P90~92
G4-12	組織的供應鏈	38		P90~92
G4-13	報告期間有關組織規模、結構、所有權或供應鏈的任何重大變化	2		P90~92
G4-14	組織是否具有因應相關之預警方針或原則	22~24		P90~92
G4-15	經組織簽署認可，而由外部所制定的經濟、環境與社會規章、原則或其他 倡議	87		P90~92
G4-16	組織參與的公協會（如產業公協會）和國家或國際性倡議組織的會員資格	30		P90~92
鑑別重大考量面與邊界				
G4-17	組織合併財務報表或等同文件中所包含的所有實體	2		P90~92
G4-18	界定報告內容和考量面邊界的流程	28~29		P90~92
G4-19	所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面	28~29		P90~92
G4-20	針對每個重大考量面，說明組織內部在考量面上的邊界	28		P90~92
G4-21	針對每個重大考量面，說明組織外部在考量面上的邊界	28		P90~92
G4-22	對先前報告書中所提供之任何資訊有進行重編的影響及原因	2		P90~92
G4-23	和先前報告期間相比，在範疇與考量面邊界上的顯著改變	2		P90~92
利害關係人議合				
G4-24	組織進行議合的利害關係人群體	27~28, 30~31		P90~92
G4-25	就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法	27~28, 30~31		P90~92
G4-26	說明與利害關係人議合的方式，包含依不同利害關係群體及形式的議合頻 率，並說明任何的議合程序是否特別為編製此報告而進行	27		P90~92
G4-27	說明經由利害關係人議合所提出之關鍵議題與關注事項，以及組織如何回 應這些關鍵議題與關注事項，包括透過報告。說明提出每一關鍵議題與關 注事項的利害關係人群體	27, 30~31		P90~92
報告書基本資料				
G4-28	所提供資訊的報告期間	2		P90~92
G4-29	上一次報告的日期（如果有）	2		P90~92
G4-30	報告週期（如每年一次、兩年一次）	2		P90~92
G4-31	可回答報告或內容相關問題的聯絡人	3		P90~92

附件一：

編號	頁次	內文標題	標的資訊	適用基準
1	符合性確信		國泰建設揭露 2014 年度企業社會 責任報告書係依據全球永續性報告 協會所發布之第四代永續性報告指 南之核心選項編製	第四代永續性報 告指南核心指標
2	1	編輯原則	公司名稱	公司資料
3	1	報告期間與組織邊 界	公司營運地點及 2014 報告書發行 日期	公司資料
4	1	撰寫依據與保證	2014 年度報告書撰寫、審核及確信	公司政策
5	2	相關資訊	2014 年度報告書聯絡人及公司地 址	公司資料
6	8	國泰建設小檔案	2014 年公司營收、員工人數、全台 累積興建戶數	公司資料
7	10	產品與服務	公司產品服務類型及服務提供市場 所在地	公司政策
8	16	經營績效	2014 年度財務績效表	2014 年個體財務 報告
9	24	嚴謹的內控制度	2014 年度遵循相關法規之情形(民 法、公平交易法、消費者保護法、 建築法、勞基法及證交法)	公司統計資料(重 大違規事件以新 台幣一百萬為基 準)
10	24	資訊安全防護措施	2014 年顧客隱私遵循	公司統計資料
11	26	企業社會責任管理	2014 國泰建設 CSR 委員會架構圖	公司資料
12	30	參與外部公、協會組 織列表	2014 年參與各協會及公會之情形	公司統計資料
13	43	重視工地環境安全 衛生	2014 年三井工程工傷及損失工作 比率數據	公司統計資料
14	53	銷售服務端	2014 國泰建設不動產規劃設計新 建銷售服務流程表	公司統計資料
15	69	國泰建設員工雇用 結構	2014 年國泰建設員工雇用結構 表、新進員工人數表、員工離職數 及比率表、男女主管比例表、缺勤 率表	公司統計資料
16	74	暢通溝通管道	公會設立情況	公司政策
17	75	關心員工身心健康	職業病發生率與高風險勞工揭露情 形	公司統計資料

指標	揭露項目	頁次	未揭露資訊 與原因說明	外部確 信說明
G4-32	組織選擇的「依循」選項	2		P90~92
G4-33	說明組織為報告尋求外部保證/確信的政策與現行做法	2		P90~92
治理				
G4-34	組織的治理結構	9, 20~21		P90~92
G4-35	最高治理機構針對經濟、環境及社會議題，授權委任給高階管理階層與其他員工的流程	26		P90~92
G4-36	組織是否任命經營管理階層負責經濟、環境和社會議題，並是否直接向最高治理機構報告	26		P90~92
G4-38	按分類，說明最高治理機構及其委員會的組成	20~21		P90~92
G4-41	最高治理機構如何確保避免及管理利益衝突之流程，及是否有向利害關係人揭露利益衝突	21		P90~92
G4-42	最高治理機構與高階管理階層，在發展、核准與更新該組織之宗旨、價值或願景、策略、政策，以及與經濟、環境、社會衝擊相關之目標上的角色	20~21		P90~92
G4-45	說明最高治理機構於鑑別與管理經濟、環境與社會產生之衝擊、風險和機會所扮演的角色	21		P90~92
G4-46	最高治理機構在檢視組織針對經濟、環境和社會議題風險管理流程之有效性上的角色	21		P90~92
G4-47	最高治理機構檢視經濟、環境和社會衝擊、風險與機會之頻率	26		P90~92
G4-48	最高層級委員會或職位，其職責為正式檢視及核准組織永續性報告書，並確保已涵蓋所有重大考量面	26		P90~92
G4-49	與最高治理機構溝通重要關鍵議題的程序	21		P90~92
G4-51	按類型，說明最高治理機構和高階管理階層的薪酬政策	21		P90~92
G4-52	說明薪酬決定的流程。說明是否有薪酬顧問參與薪酬的制定，以及他們是否獨立於管理階層	21		P90~92
G4-53	如適用時，說明如何尋求利害關係人意見並將其意見與薪酬結合，包括對薪酬政策和提案之投票結果	21		P90~92
倫理與誠信				
G4-56	組織之價值、原則、標準和行為規範，如行為準則和倫理守則	11~13, 70		P90~92
G4-57	對倫理與合法行為徵詢意見及組織誠信相關事務之內外部機制，如服務專線或諮詢專線	74		P90~92
G4-58	對於舉報有違倫理或不合法行為及組織誠信相關問題的內、外部機制，如透過直屬管理向上報告、舉報機制或是專線	74		P90~92

特定標準揭露

指標	描述	頁次	未揭露資訊 與原因說明	外部確 信說明
類別：經濟				
考量面：經濟績效				
G4-DMA	管理方針	16		P90~92
G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	16		P90~92
G4-EC2	氣候變遷對組織活動所產生的財務影響及其他風險與機會	23		P90~92
G4-EC3	組織確定福利計畫義務的範圍	72~73		P90~92

指標	描述	頁次	未揭露資訊 與原因說明	外部確 信說明
考量面：市場形象				
G4-DMA	管理方針	72		P90~92
G4-EC5	在重要營運據點，不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比例	72		P90~92
考量面：間接經濟衝擊				
G4-DMA	管理方針	62, 82		P90~92
G4-EC7	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	62~63, 84, 89		P90~92
G4-EC8	顯著的間接經濟衝擊，包括衝擊的程度	62~63		P90~92
類別：環境				
考量面：原物料				
G4-DMA	管理方針	36		P90~92
G4-EN1	所用原物料的重量或體積	49		P90~92
考量面：能源				
G4-DMA	管理方針	27		P90~92
G4-EN3	組織內部的能源消耗量	48~49		P90~92
G4-EN4	組織外部的能源消耗量	48~49		P90~92
G4-EN5	能源密集度	47		P90~92
G4-EN6	減少能源的消耗	46~47		P90~92
G4-EN7	降低產品和服務的能源需求	36, 50		P90~92
考量面：水				
G4-DMA	管理方針	50~51		P90~92
G4-EN8	依來源劃分的總取水量	48~49		P90~92
G4-EN9	因取水而受顯著影響的水源	無相關情事		
考量面：生物多樣性				
G4-DMA	管理方針	37		P90~92
G4-EN11	組織所擁有、租賃、管理的營運據點或其鄰近地區位於環境保護區或其他高生物多樣性價值的地區	國泰建設建案都在都會區，不會對生態造成負面影響		
G4-EN12	描述組織的活動、產品及服務在生物多樣性方面，對保護區或其他高生物多樣性價值的地區之顯著衝擊	國泰建設建案都在都會區，不會對生態造成負面影響		
考量面：排放				
G4-DMA	管理方針	46		P90~92
G4-EN15	直接溫室氣體排放(範疇一)	47~49		P90~92
G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量(範疇二)	47~49		P90~92
G4-EN18	溫室氣體排放強度	47		P90~92
考量面：廢污水和廢棄物				
G4-DMA	管理方針	51		P90~92
G4-EN23	按類別及處置方法劃分的廢棄物總重量	49		P90~92
G4-EN24	嚴重洩漏的總次數及總量	無相關情事		
考量面：產品和服務				
G4-DMA	管理方針	34		P90~92

指標	描述	頁次	未揭露資訊 與原因說明	外部確 信說明
G4-EN27	降低產品和服務對環境衝擊的程度	34, 36		P90~92
考量面：法規遵循				
G4-DMA	管理方針	24		P90~92
G4-EN29	違反環境法律和法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	24		P90~92
考量面：整體情況				
G4-DMA	管理方針	34		P90~92
G4-EN31	按類別說明總環保支出及投資	49		P90~92
考量面：環境問題申訴機制				
G4-DMA	管理方針	45		P90~92
G4-EN34	經由正式申訴機制立案、處理和解決的環境衝擊申訴之數量	45		P90~92
類別：社會				
子類別：勞工實務與尊嚴勞動				
考量面：勞雇關係				
G4-DMA	管理方針	68		P90~92
G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工的總數	68		P90~92
G4-LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工(不包括臨時或兼職員工)的福利	72~73		P90~92
G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	2014年度沒有 員工申請育嬰假		
考量面：勞/資關係				
G4-DMA	管理方針	74		P90~92
G4-LA4	是否在集體協商中具體說明有關重大營運變化的最短預告期	74		P90~92
考量面：職業健康與安全				
G4-DMA	管理方針	39, 75		P90~92
G4-LA5	在正式的勞工健康與安全管理委員會中，協助監督和建議職業健康與安全相關規劃的勞方代表比例	75	因國泰建設在安置辦法列為第三類單位，故不需設置勞工安全衛生組織	P90~92
G4-LA6	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷頻率、職業病、損失日數比例及缺勤率，以及因公死亡事故總數	43		P90~92
G4-LA7	與其職業有關之疾病高發生率與高風險的勞工	75		P90~92
G4-LA8	工會正式協約中納入健康與安全相關議題	74	目前沒有工會	P90~92
考量面：訓練與教育				
G4-DMA	管理方針	78~79		P90~92
G4-LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數	80		P90~92
G4-LA10	強化員工持續受僱能力以及協助其管理退休生涯的職能管理與終生學習計畫	78~80		P90~92
G4-LA11	按性別和員工類別劃分，接受定期績效及職涯發展檢視的員工比例	81		P90~92
考量面：員工多元化與平等機會				
G4-DMA	管理方針	20, 69		P90~92
G4-LA12	按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分，公司治理組織成員和各類員工的組成	20, 69		P90~92
考量面：女男同酬				
G4-DMA	管理方針	72		P90~92

指標	描述	頁次	未揭露資訊 與原因說明	外部確 信說明
G4-LA13	按員工類別和重要營運據點劃分，女男基本薪資和報酬的比例	72		P90~92
考量面：勞工實務申訴機制				
G4-DMA	管理方針	74		P90~92
G4-LA16	經由正式申訴機制立案、處理和解決的勞工實務申訴的數量	74		P90~92
子類別：人權				
考量面：不歧視				
G4-DMA	管理方針	74		P90~92
G4-HR3	歧視事件的總數，以及組織採取的改善行動	74		P90~92
考量面：結社自由與集體協商				
G4-DMA	管理方針	74		P90~92
G4-HR4	已發現可能違反或嚴重危及結社自由及集體協商的營運據點或供應商，以及保障這些權利所採取的行動	74		P90~92
考量面：強迫與強制勞動				
G4-DMA	管理方針	71		P90~92
G4-HR7	保全人員接受與營運相關之組織人權政策訓練的百分比	71		P90~92
考量面：人權實務申訴機制				
G4-DMA	管理方針	74		P90~92
G4-HR12	經由正式申訴機制立案、處理和解決的人權問題申訴的數量	74		P90~92
子類別：產品責任				
考量面：顧客的健康與安全				
G4-DMA	管理方針	34, 36		P90~92
G4-PR1	為改善健康和安全而進行衝擊評估的主要產品和服務類別之百分比	100%		
G4-PR2	依結果分類，違反有關產品和服務在其生命週期內之健康與安全性衝擊的法規和自願性準則的事件總數	24		P90~92
考量面：產品及服務標示				
G4-DMA	管理方針	55~56		P90~92
G4-PR3	依組織資訊與標示程序所劃分的產品與服務資訊種類，以及需要符合此種資訊規定的重要產品及服務類別的百分比	55~56		P90~92
G4-PR4	依結果類別劃分，違反商品與服務資訊標示的法規及自願性規範之事件數量總數	24		P90~92
G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	2014年並未針對 53 新推案客戶進行 客戶滿意度調查		P90~92
考量面：行銷溝通				
G4-DMA	管理方針	54~55		P90~92
G4-PR7	按結果類別劃分，違反有關行銷推廣的法規及自願性準則的事件總數	24		P90~92
考量面：顧客隱私				
G4-DMA	管理方針	24		P90~92
G4-PR8	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數	24		P90~92
考量面：法規遵循				
G4-DMA	管理方針	35, 55~56		P90~92
G4-PR9	因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定被處巨額罰款的金額	24		P90~92



永續思維 · 友善建築