

REPORT 2014

鼎固控股企業社會責任報告書

2014

鼎固控股企業社會責任報告書

關於本報告書

報告書概述

鼎固控股有限公司（以下簡稱鼎固或本公司）採取住宅及商業地產並重的開發模式，提供具增值潛力、優質的居住空間、創造安全共榮的商業環境，配合政府計畫建構公共設施，促進地方發展。以穩健財務和公司治理為根基，為股東、投資者、客戶、員工及社區創造最大價值，確保企業永續經營的生命力。

企業社會責任（Corporate Social Responsibility, 簡稱 CSR）是鼎固的核心經營策略，由「鼎立創價值，固守鞏核心」延伸為「FIRM」的經營架構，涵蓋「前瞻經營（Foresighted Operation）」、「和諧環境（Integrated Environment）」、「卓越服務（Remarkable Service）」及「共榮社會（Mutual Prosperity）」四個面向。鼎固透過發布 CSR 報告書，一方面用透明公開的方式向利害關係人揭露我們在經濟、社會及環境等方面的努力與成果；一方面展望未來，加強與利害關係人溝通，善盡企業公民責任，制定改善計畫，邁向永續發展之路。

報告期間與週期

本報告書為鼎固第一本企業社會責任報告書，揭露 2014 年度（2014 年 1 月 1 日至 12 月 31 日）企業社會責任管理方針、重大性議題及其回應、行動的績效、改善計畫等資訊；部分資訊回溯到 2014 年以前，以呈現相關趨勢與變化。鼎固遵循台灣證券交易所「上市公司編制與申報企業社會責任報告書作業辦法」規定，將每年出版企業社會責任報告書，預定 2016 年 6 月發布 2015 年度企業社會責任報告書。

報告邊界與範疇

考量鼎固的產業性質和覆蓋經濟、環境和社會面的完整性，本報告書與鼎固合併財務報告邊界一致，包含上海、北京、重慶等地 13 個已建、在建及待建項目，詳見第一章「關於鼎固」項目一覽表。

資料計算基礎

本報告書揭露的數據來自於自行統計與調研結果，財務數據則採用會計師查核後的合併財務報告。若揭露數據與前述報告邊界不一致，該章節或段落將清楚標示。本報告書使用的貨幣單位為新台幣，特別聲明處除外。以 2014 年平均匯率換算，1 人民幣 = 4.9202 新台幣。

報告書編製綱領

本報告書採用全球報告倡議組織（Global Reporting Initiative, GRI）第四代永續性報告指南（簡稱 GRI G4）及建築不動產行業補充指引，符合 GRI G4 核心選項的揭露要求，詳見「全球永續性報告指標 GRI G4 指標對照表」。

聯絡資訊

歡迎任何意見和建議，請聯繫：
鼎固控股有限公司 企業社會責任專案部
電子信箱：csr@sinohorizon.cn



Content 目錄



01	關於鼎固	<hr/>	
	About Sino Horizon		
	經營者的話		2
	公司概況		4
	主要業務與產品簡介		4
	利害關係人議合		9
	重大性議題鑑別方法與結果		12
02	前瞻經營	<hr/>	
	Foresighted Operation		
	經營策略		18
	營運績效		18
	治理架構		23
	誠信經營		26
	風險管理		28
03	和諧環境	<hr/>	
	Integrated Environment		
	開發前期評估		32
	建築設計		33
	施工管理		36
	運營管理		37
04	卓越服務	<hr/>	
	Remarkable Service		
	服務價值鏈		44
	貼心完善的顧客服務		45
	聚焦在供應商的質量管理		47
	全方位安全管理		48
	用心傾聽客戶的聲音		51
05	共榮社會	<hr/>	
	Mutual Prosperity		
	人力資本與員工照顧		60
	社區營造與社會公益		70
06	附錄	<hr/>	
	Appendix		
	獎項與榮譽		76
	鼎固參與的外部組織		78
	GRI G4 索引表		79

關於鼎固



董事長 張洪本

經營者的話

做為首位在台上市主營中國房地產開發的企業，鼎固從大中華地區出發，期許自身能成為相同產業中實踐企業社會責任（Corporate Social Responsibility, 簡稱 CSR）的標竿，讓鼎固的商品和服務在提升人們居住工作舒適性及便利性的同時，能最大限度地降低對社會與自然環境的衝擊，為營造美好永續的生活環境做出應有貢獻。

鼎固的企業社會責任願景是透過住宅和商業房地產並重的發展模式，提供優質且具增值潛力的居住空間，創造安全共榮的商業環境，並配合政府都市計畫，建構公共設施，促進地方發展。同時，以穩健財務和公司治理為根基，為股東、員工、政府、租戶、業主、消費者、供應商 / 承包商及社區等利害關係人創造最大價值，確保企業長遠經營的生命力。

為了強化鼎固企業社會責任的運作，自 2014 年起我們在上海集團總部成立了企業社會責任專責單位，傾注全力推展集團內各項企業社會責任相關事務，期望從鼎固核心競爭力出發，透過對企業社會責任理念的深度探討與實踐，將各項具體的措施與行動在經營理念、管理策略、企業文化、部門業務、教育訓練及推展活動中落實。

初期，鼎固的企業社會責任重點聚焦在「前瞻經營」、「和諧環境」、「卓越服務」與「共榮社會」四個面向：



總經理 張能耀

前瞻經營 — 鼎固結合中國經濟發展趨勢，配合地方發展，支持都市計畫、公共建設比例以及綠色環保建築，落實成本控制並堅持品質保證。在 2014 年中國充滿挑戰與變動的經營環境下，我們的毛利率仍然達到 52%，而每股盈餘也保有 1.67 元的水準。

和諧環境 — 從生命週期的角度出發，鼎固的環境管理貫穿開發前期的各項評估，開發中的設計施工、綠色建築的導入、供應商 / 承包商管理，運營期的節電節水方案及廢棄物管理。我們承諾對環境友好，與自然及社會和諧共生，成為善待地球的好公民。

卓越服務 — 除聚焦在承包商與供應商的質量管理及全方位的安全管理外，鼎固透過多元化的管道聆聽顧客、租戶、消費者及業主心聲，本著持續改善及與時俱進的精神，以優質服務超越客戶的期望，保障消費者權益。

共榮社會 — 鼎固以員工關懷做為回饋社會的起點，落實薪酬管理與教育訓練，提供勞資溝通管道與多樣員工福利；此外，我們也進一步把關懷對象擴及在地社區與整體社會，大力支持基礎建設、環境綠化、社區營造及各類公益活動。

自 2001 年鼎固進入中國大陸以來，我們共同參與並見證了上海、北京和重慶的城市化進程、城鎮化建設、商圈改造和產業轉型發展。透過持續不斷的耕耘與努力，鼎固獲得了各種建築專業及企業品牌相關獎項的肯定。未來，我們也將繼續精益求精，主動擔負起企業應具的社會責任，實踐與環境共生、社會共融的承諾，積極創建永續發展之利基。

公司概況

2001年張氏昆仲¹投資成立北京鼎固房地產開發有限公司（現改名北京鼎固鼎好實業有限公司），陸續在中國各地從事不動產開發、不動產租售、不動產管理及停車場等業務。2007年12月在英屬開曼群島設立鼎固控股有限公司（Sino Horizon Holdings Limited），總部位於上海市，合併持有中國境內各項目公司股權，2012年12月在台灣證券交易所掛牌上市（股票代碼：2923），成為台灣第一家主營中國房地產回台上市的公司。

鼎固目前主要推案地點以大中華區市場為目標，尤以上海、北京、重慶三個直轄市為首選標的，搭配城市軌道交通及新市政規劃，建立優質的房地產品牌形象，永續佈局鼎固大陸市場。2014年鼎固資本額174億元，營業額76億元，總市值506億元²，負債總額新台幣631.36億元，權益總額新台幣563.72億元，擁有598名員工。

主要業務與產品簡介

鼎固的商品包括住宅、商場及辦公大樓的出租、出售、物業和停車場管理業務，供民眾自住、公司行號辦公或商鋪展售和使用。推案大多位於中國一、二線城市、軌道交通上方或附近，並根據當地特色創造競爭優勢。例如，北京鼎好電子商城近年來逐漸成為北京市海澱區的創新產業聚落，緊鄰地鐵4號線中關村站；上海日月光中心是一站式體驗消費勝地，餐飲娛樂業態獨具一格，位於地鐵軌道交通9號線打浦橋站，以上蓋方式建造，交通便利、集客力強、生活機能優越；而重慶日月光中心位於重慶地鐵1、2號線交會點較場口站，可望成為重慶市未來的發展重心，引領潮流。截至2014年12月底，本公司共計持有13個個案，包括6個已建成項目和4個在建項目。鼎固2014年商辦總租戶數共計540戶，外地³租戶比例達23%，結合本土特色和國際品牌，持續提升物業價值。



▲ 上海日月光中心一期

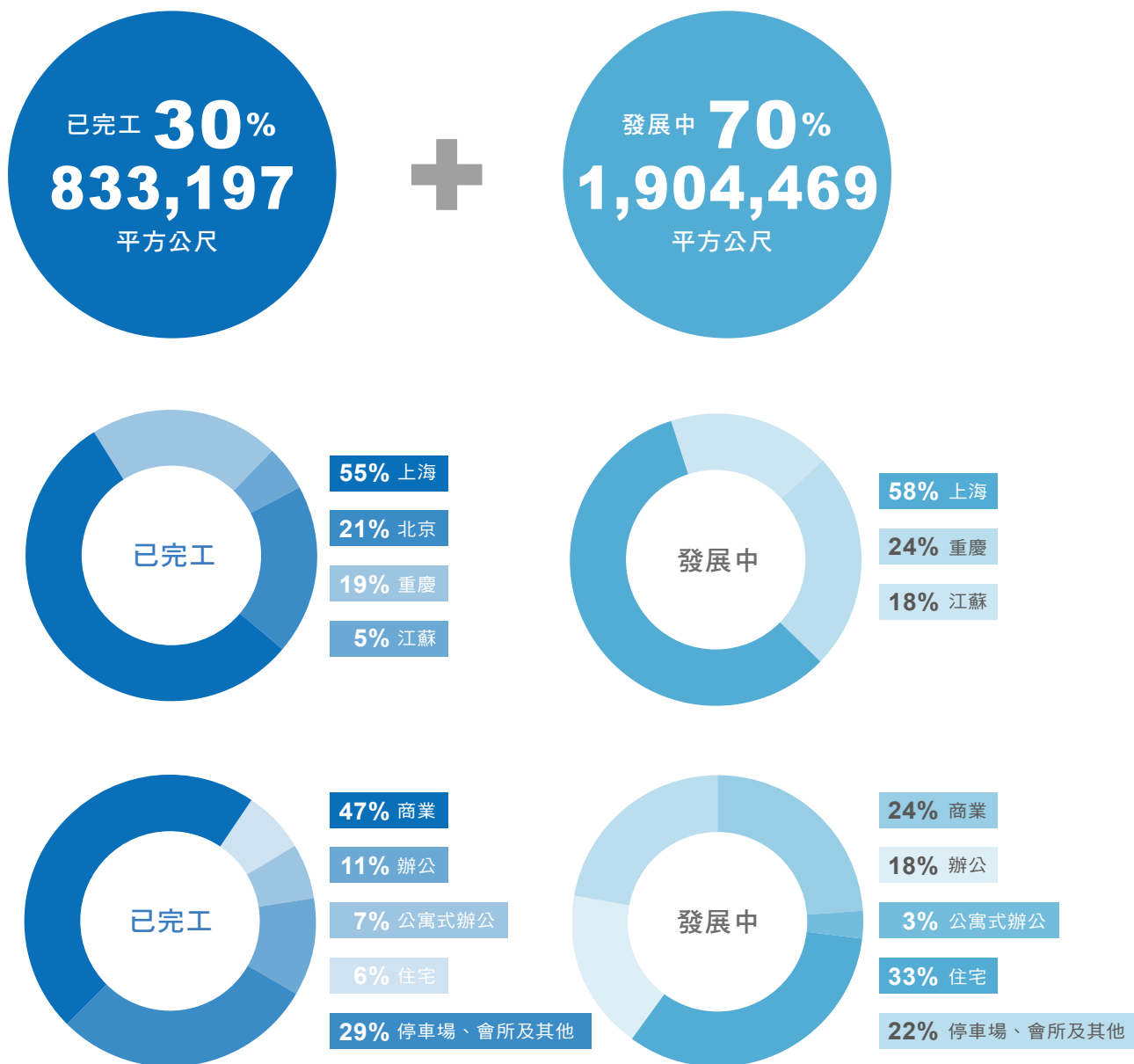
註

¹ 張洪本董事長和張慶生董事。

² 以2014年12月31日收盤價計算。

³ 外地指擁有港澳台及其他國家品牌的租戶。

營運布局



整體而言，鼎固未來產品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佳設計和布局，同時考慮以下因素：

- (1) 民眾需求的變化：住宅現代化、民間商業活動活絡、可支配收入增加、鼓勵當地消費的國家政策、富裕民眾對綜合性一站式商場及對更高檔餐飲、飯店等休閒服務的需求；
- (2) 政府政策的支持：城市化的走向、新市鎮的開發、綠色環保建築的要求及老城改造計畫等。

針對以上的市場趨勢及環境變化，本公司結合國際一流設計師，參考國外先進地區成功案例，因地制宜創造前瞻性的產品組合，包括住宅小區、綜合性商場、辦公大樓、公寓式辦公、酒店、3C 電子賣場及高檔豪宅等，不僅以最嚴謹的態度完成客戶的交付，同時提高客戶忠誠度和品牌價值。

項目一覽表



北京鼎固－鼎好電子商城

- ◆ 用途：商場和寫字樓出租
- ◆ 地利因素：緊鄰軌道交通 4 號線中關村站，中關村是中國的「矽谷」，科技創新、轉移、孵化人才的基地，產業結構轉型和升級重鎮。

無錫鼎固

- ◆ 用途：住宅出售
- ◆ 地利因素：位於無錫市錫山經濟技術開發區

重慶鼎固－日月光中心

- ◆ 用途：住宅出售和商場出租
- ◆ 地利因素：緊鄰重慶商業金融中心、解放碑、軌道交通 1 號及 2 號線交匯點較場口站，地處渝中區中央商務區，又稱「西部第一街」及「西部華爾街」。

昆山鼎耀－伯爵大地

- ◆ 用途：住宅出售
- ◆ 地利因素：位於昆山市玉山鎮的新市鎮規劃區，昆山體育中心附近

上海鼎溢—嘉定安亭



- ◆ 用途：住宅出售
- ◆ 地利因素：緊鄰軌道交通 11 號線安亭站

上海鼎莘—春申麗園



- ◆ 用途：住宅出售和商場出租
- ◆ 地利因素：位於軌道交通 5 號線春申路站旁

上海鼎固—御華山



- ◆ 用途：商場出租和公寓式辦公樓出售
- ◆ 地利因素：軌道交通 2 號線靜安寺站附近

上海鼎霖—日月光中心二期



- ◆ 用途：商場出租和寫字樓出租
- ◆ 地利因素：與上海日月光中心一期相鄰

上海鼎榮—日月光中心一期



- ◆ 用途：商場出租、寫字樓出租和公寓式辦公樓出售
- ◆ 地利因素：與軌道交通 9 號線打浦橋站共構，毗鄰田子坊，由石庫門建築群改建的時尚地標，是上海的蘇活區和特色創意產業聚落。

上海鼎嘉—嘉定 A 鼎固中心



- ◆ 用途：商場和寫字樓出租或出售
- ◆ 地利因素：與軌道交通 11 號線終點站嘉定北站共構

上海鴻翔—嘉定 C 伯爵天地



- ◆ 用途：商場出租和商鋪、住宅、公寓式辦公樓出售
- ◆ 地利因素：鄰近軌道交通 11 號線終點站嘉定北站

上海鼎通—嘉定 B 鼎固君庭



- ◆ 用途：住宅出售和酒店
- ◆ 地利因素：鄰近軌道交通 11 號線終點站嘉定北站

上海名龍—嘉定 D 匯景華庭

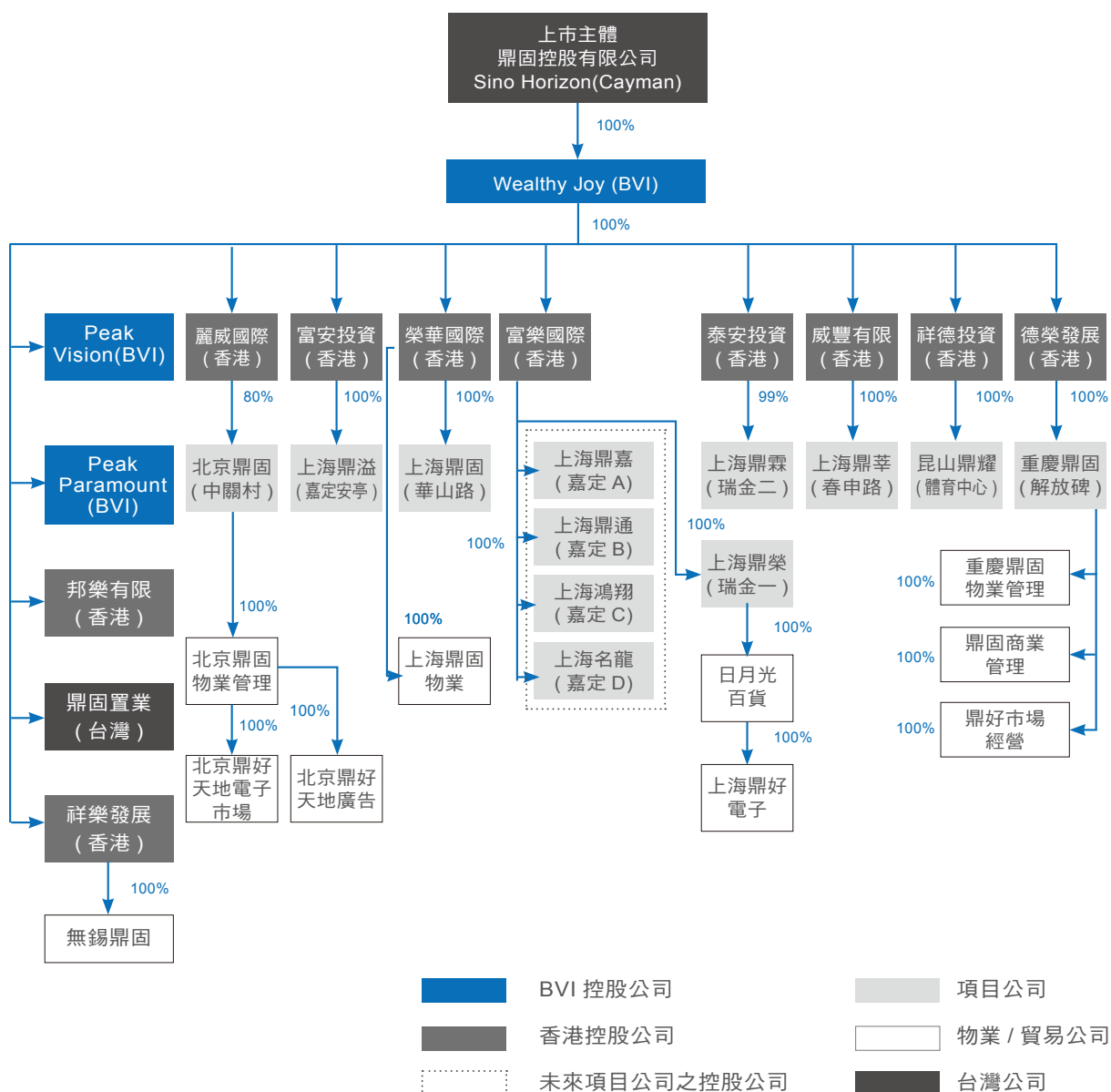


- ◆ 用途：住宅出售
- ◆ 地利因素：鄰近軌道交通 11 號線終點站嘉定北站

關係企業組織圖

外資企業在中國從事房地產行業，依法需設立「項目公司」負責每一個地塊的開發與經營。基於開發商營運和分散經營風險的需求，鼎固目前轉投資策略以本業相關的投資標的為主，分別設立項目開發、物業、百貨、電子市場和廣告等不同功能公司，使營運架構更加完整，為客戶提供全方位服務。考量國內外租稅條件、法令和實務操作等因素，除轄下中國「項目公司」外，鼎固分別設立海外控股公司。鼎固集團目前由 37 家公司組成，其中，母公司在台灣上市、其餘 1 家位於開曼、3 家位於英屬維京群島、10 家在香港設立、22 家在中國各地。關係企業關聯圖如下：

截至 2014 年 12 月 31 日





昆山「伯爵大地」
已完工面積 113,508 平方公尺

利害關係人議合

鼎固的營運範圍分布多個城市，產品組合多元，擁有廣大的利害關係人，需要保持暢通、高效的雙向溝通管道。

鼎固透過問卷調查了解與各部門業務高度相關的利害關係人群體，問卷依據「AA1000 SES (2011) 利害關係人議合標準」設計，彙整問卷結果後，對比產業標竿企業，納入高階主管的經營決策觀點，鑑別出鼎固的利害關係人主要分為六類，包含員工、股東／投資人、政府機關、客戶、供應商／承包商和社區，其中客戶涵蓋辦公大樓租戶、住宅業主和商場消費者。

利害關係人議合與溝通管道

利害關係人		主要關注議題 ⁴	溝通管道
員工		員工薪資與福利 / 員工訓練與職涯發展 / 公司治理 / 經營績效與風險控管 / 職業健康與安全	<ul style="list-style-type: none"> 體檢 · 員工茶話會 工會活動⁵ 績效考核 · 教育訓練 急難救助 · 社團活動 企業社會責任報告書
股東 / 投資人		公司治理 / 經營績效與風險控管 / 開發案選址考量 / 法規遵循	<ul style="list-style-type: none"> 股東會 · 股東會年報 財務報告 · 法說會 公開資訊觀測站 企業社會責任報告書
政府機關		法規遵循 / 水資源管理 / 公共建設 / 開發案選址考量 / 廢棄物管理 / 能源使用與管理	<ul style="list-style-type: none"> 拜會 · 公文函 諮詢答疑 現場檢驗 · 會勘 · 查勘 法規收集與更新 企業社會責任報告書
客戶	傳統不動產 - 業主	客戶滿意度 / 客戶健康與安全 / 公司治理 / 法規遵循 / 開發案選址考量 / 經營績效與風險控管 / 公共建設	<ul style="list-style-type: none"> 業主滿意度調查 物業服務中心 書面通知公告 電子屏公告 · 座談會 合約 · 不利因素公示 客服部
	商業不動產 - 租戶		<ul style="list-style-type: none"> 租戶滿意度調查 接待櫃檯 開業協調會 物業管理例會 促銷活動 社區活動 (含社會公益) 定期巡檢
	消費者		<ul style="list-style-type: none"> 客戶服務櫃檯 · 客訴服務 工商投訴舉報箱 12315 聯絡站 滿意度調查 · 電子屏公告 企業社會責任報告書
供應商 / 承包商		供應商 (承包商) 管理 / 法規遵循	<ul style="list-style-type: none"> 詢價 · 招投標會議 專項施工方案評審 晨會溝通 · 施工例會 重大節日慰問 企業社會責任報告書
社區		公共建設 / 社區參與 / 公益投入	<ul style="list-style-type: none"> 聯防聯控⁶ 企業社會責任報告書

註

⁴ 每種利害關係人的主要關注議題由上至下、由左往右依重要性排列。

⁵ 工會活動指北京鼎固，上海和重慶沒有成立工會。

⁶ 因應地鐵上蓋帶來的大量人潮，上海日月光中心從 2009 年世博會籌備期間、2010 年世博會舉辦以來與社區緊密協作，聯防聯控，並持續完善加大安全、疏導和應急處理等措施和力度。

<ul style="list-style-type: none"> 周會 / 早會 / 月會 / 專案會議 · 病假電話問候 / 住院上門慰問 總經理信箱 hotline@sinohorizon.cn · 總經理熱線 (申訴專線) +86 - 21 - 64399177 生日會 / 尾牙 / 年會 / 公司旅遊 / 團隊建設活動 (Team-building) 公司網站 http://www.sinohorizon.cn 公司網站 - 企業社會責任專區 http://www.shsmc.com/csr 公司網站 - 利害關係人專區 http://www.shsmc.com/stakeholder 	F/M
<ul style="list-style-type: none"> 公司網站投資人專區 http://www.sinohorizon.cn/_d275576901.htm 公司網站 - 企業社會責任專區 http://www.shsmc.com/csr 公司網站 - 利害關係人專區 http://www.shsmc.com/stakeholder 	F/I
<ul style="list-style-type: none"> 響應政策, 協助開展安全、節能減碳、反貪腐、公益、扶貧、賑災、救濟、反恐等活動 政策說明會或相關培訓 · 徵詢資料及評估報告 公司網站 http://www.sinohorizon.cn 公司網站 - 企業社會責任專區 http://www.shsmc.com/csr 公司網站 - 利害關係人專區 http://www.shsmc.com/stakeholder 	F/I/M
<ul style="list-style-type: none"> 社群平臺 (如: 微信、QQ 等) · 申訴 / 諮詢專線 (依項目而定) 投訴論壇 · 指示牌、海報、廣告 · 開盤等相關銷售活動 · 社區活動 日常巡檢 · 公司網站 http://www.sinohorizon.cn 公司網站 - 企業社會責任專區 http://www.shsmc.com/csr 公司網站 - 利害關係人專區 http://www.shsmc.com/stakeholder 企業社會責任報告書 	
<ul style="list-style-type: none"> 申訴 / 諮詢專線 (依項目而定) · 書面通知公告 電子屏公告 · 合約 · 指示牌、海報、廣告 · 公告欄 公司網站 http://www.sinohorizon.cn 公司網站 - 企業社會責任專區 http://www.shsmc.com/csr 公司網站 - 利害關係人專區 http://www.shsmc.com/stakeholder 企業社會責任報告書 	F/I/R/M
<ul style="list-style-type: none"> 總經理信箱 hotline@sinohorizon.cn · 總經理熱線 (申訴專線) +86 - 21 - 64399177 指示牌、海報、廣告 · 社群平台 (如: 微信等) · 促銷活動 · 日常巡檢 公司網站 http://www.sinohorizon.cn 公司網站 - 企業社會責任專區 http://www.shsmc.com/csr 公司網站 - 利害關係人專區 http://www.shsmc.com/stakeholder 	
<ul style="list-style-type: none"> 合約 (含定期檢查執行合約情形) 實地參觀考察 · 施工日報 / 周報 / 周計畫 · 月計畫 / 月評定 · 承包商 (含服務) 培訓 公司網站 http://www.sinohorizon.cn 公司網站 - 企業社會責任專區 http://www.shsmc.com/csr 公司網站 - 利害關係人專區 http://www.shsmc.com/stakeholder 	R
<ul style="list-style-type: none"> 提供公共空間和基礎設施促進社區交流並取得社區反饋 (包括但不限於人行天橋、綠化、幼稚園、圖書室、老人 / 社區活動中心等) 社區活動 (如: 獻血、捐贈、公益、聯誼、救助、體檢、競賽等) 推動社區垃圾分類 · 人口計生資料、圖書角、培訓及用品發放 公司網站 http://www.sinohorizon.cn 公司網站 - 企業社會責任專區 http://www.shsmc.com/csr 公司網站 - 利害關係人專區 http://www.shsmc.com/stakeholder 	M

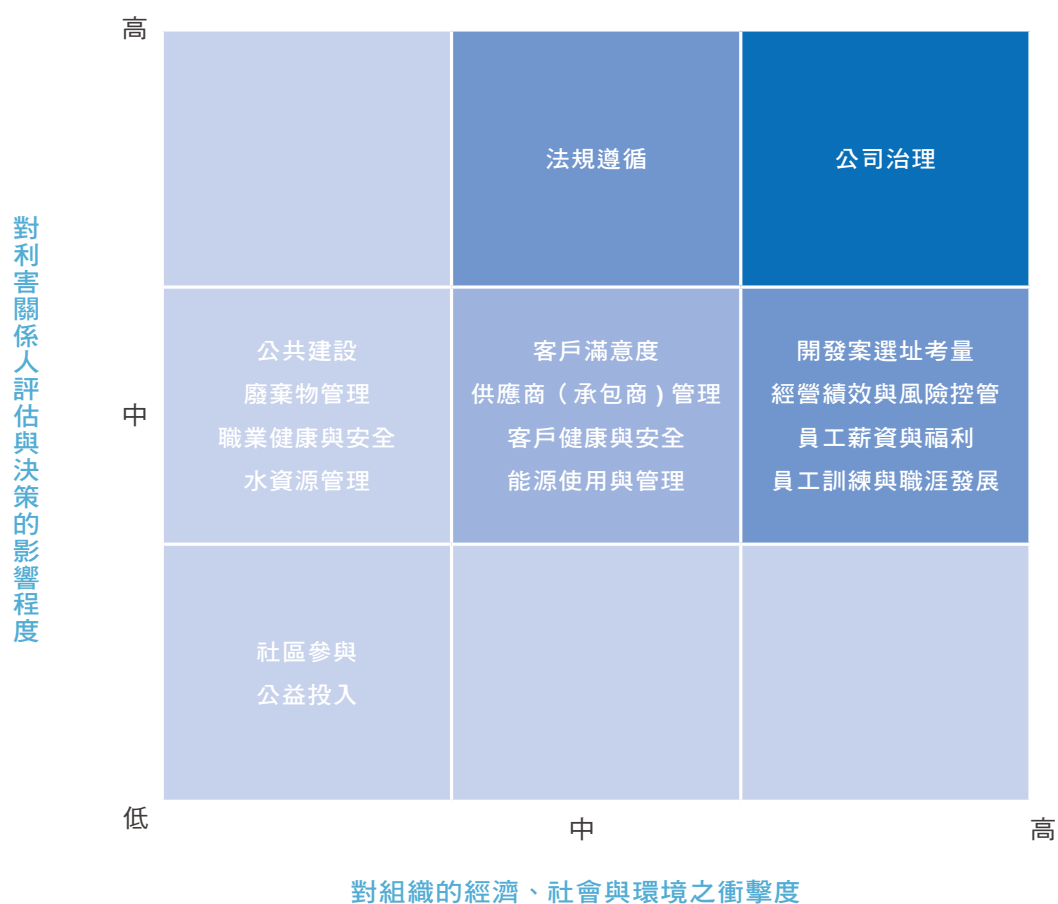
註

⁷ 以各章節首字代表: 「F」代表第二章前瞻經營 (Foresighted Operation)、「I」代表第三章和諧環境 (Integrated Environment)、「R」代表第四章卓越服務 (Remarkable Service) 及「M」代表第五章共榮社會 (Mutual Prosperity)。

重大性議題鑑別方法與結果

參照 GRI G4 重大考量面、社會責任專案部討論和國內外同業標竿比較，鼎固鑑別出 16 項重大性議題。接下來，我們邀請各部門同仁根據每個議題「對公司經濟、社會與環境的影響程度」及「對利害關係人評估與決策的影響程度」兩個維度進行評估，檢視各項重大性議題對組織內外的財務、非財務、策略整合度和機會競爭力的衝擊程度，以及對利害關係人的影響、回應及透明度等評分，初步鑑別出重大議題及其排序，結合高階主管經營觀點微調定案，符合 GRI G4 重大性、完整性、利害關係人包容性和永續發展脈絡原則。

重大性分析結果如矩陣圖所示，針對「高／高」、「高／中」、「中／高」及「中／中」區域的重大性議題，本報告書提出相對應的管理方針和績效，回應利害關係人需求。鼎固每年將重新檢視重大性議題清單和矩陣，確認是否需要調整。

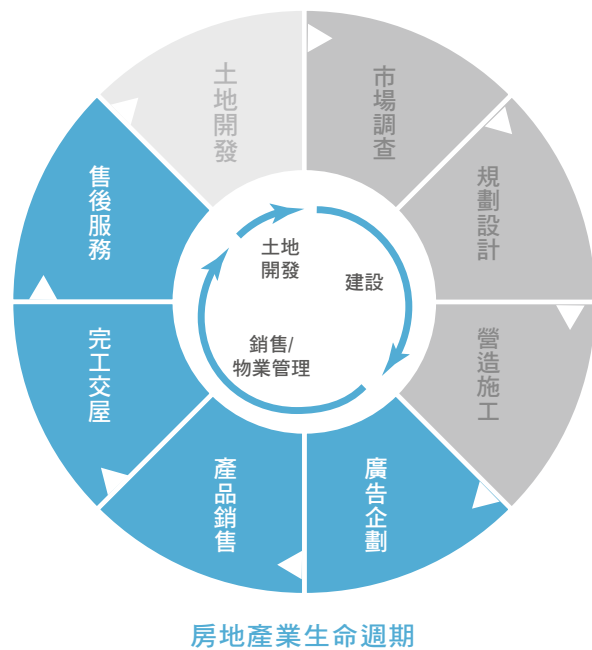


重大性議題矩陣圖



在重大性議題的邊界上，鑒於鼎固的業務涵蓋整個不動產業產品與服務的生命週期：土地開發、建設到物業管理，除了公司治理、法規遵循和員工等整體營運的基本重要議題，以及不動產業的基本社會責任「公共建設」以外，鼎固營運活動所產生的衝擊及主要衝擊對象因不同階段而異。

在土地開發階段，最關鍵的議題是「開發案選址考量」，直接衝擊的對象是環境與社區、租戶/業主/消費者和股東；在項目建設階段，聚焦的議題在「供應商（承包商）管理」、「廢棄物管理」、「職業健康與安全」和「社區參與」等；項目建成後的物業管理階段，「客戶滿意度」、「客戶健康與安全」、「社會參與」與「公益投入」則是鼎固營運的首要議題。



鼎固重大性議題及邊界鑑別結果如下：

重大性議題	重大考量面	組織內營運		
		物業管理 (已建項目)	建設 (在建項目)	土地開發 (待建項目)
公司治理	一般標準揭露 G4-34 及 G4-56	◆	◆	◆
法規遵循	法規遵循 童工 反貪腐 行銷溝通	◆	◆	◆
開發案選址考量	生物多樣性			◆
經營績效與風險控管	經濟績效	◆	◆	◆
員工薪資與福利	市場形象 勞資關係 員工多元化與平等機會 女男同酬 勞工實務問題申訴機制	◆	◆	◆
員工訓練與職涯發展	訓練與教育	◆	◆	◆
客戶滿意度	社會衝擊問題申訴機制 產品與服務標示 客戶隱私	◆		
供應商（承包商）管理	採購實務 原物料 供應商環境評估 供應商勞工實務評估 供應商人權評估 供應商社會衝擊評估	◆	◆	◆
客戶健康與安全	產品及服務 顧客健康與安全	◆		
能源使用與管理	能源 排放	◆		
公共建設	間接經濟衝擊			◆
廢棄物管理	廢汙水與廢棄物	◆	◆	
職業健康與安全	職業健康與安全	◆	◆	◆
水資源管理	水	◆		
社區參與	交通衝擊 當地社區	◆	◆	
公益投入	經濟績效	◆		

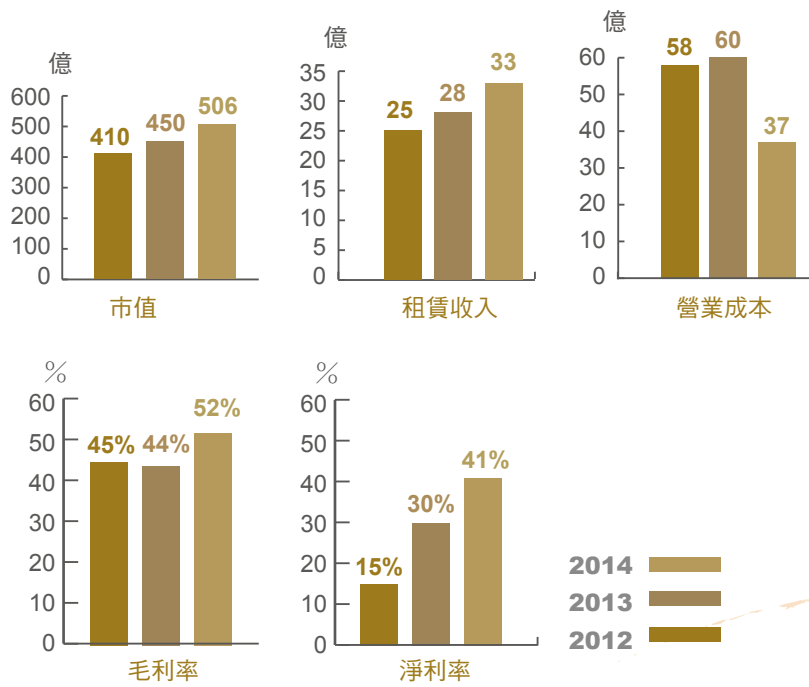
註⁸ 以各章節首字代表：「F」代表第二章前瞻經營（Foresighted Operation）、「I」代表第三章和諧環境（Integrated Environment）、「R」代表第四章卓越服務（Remarkable Service）及「M」代表第五章共榮社會（Mutual Prosperity）。

	組織外				回應章節 ⁸			
	股東	租戶 / 業主 / 消費者	承包商 / 供應商	環境與社區	F	I	R	M
	◆		◆		◆			
	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
	◆	◆		◆		◆		
	◆	◆	◆		◆			
								◆
			◆					◆
		◆					◆	
			◆	◆			◆	
		◆		◆			◆	
		◆		◆				◆
		◆	◆	◆		◆		
			◆					◆
		◆		◆		◆		
		◆		◆				◆
				◆				◆

02

鼎固結合中國經濟發展趨勢及政府的城市化政策，謹慎投資具潛力的地塊增加土地儲備，配合地方發展，支持都市計畫、公共設施建設比例以及綠色環保建築，以堅強的團隊與最佳的產品設計，為股東、投資者、客戶、地方及員工創造最大價值，確保企業永續經營的生命力。

2012 到 2014 年鼎固不僅營業成本控制得當，在租賃收入、毛利率、淨利率和市值等方面均保持成長，展現良好的經營績效。



F 前瞻經營 Foresighted Operation



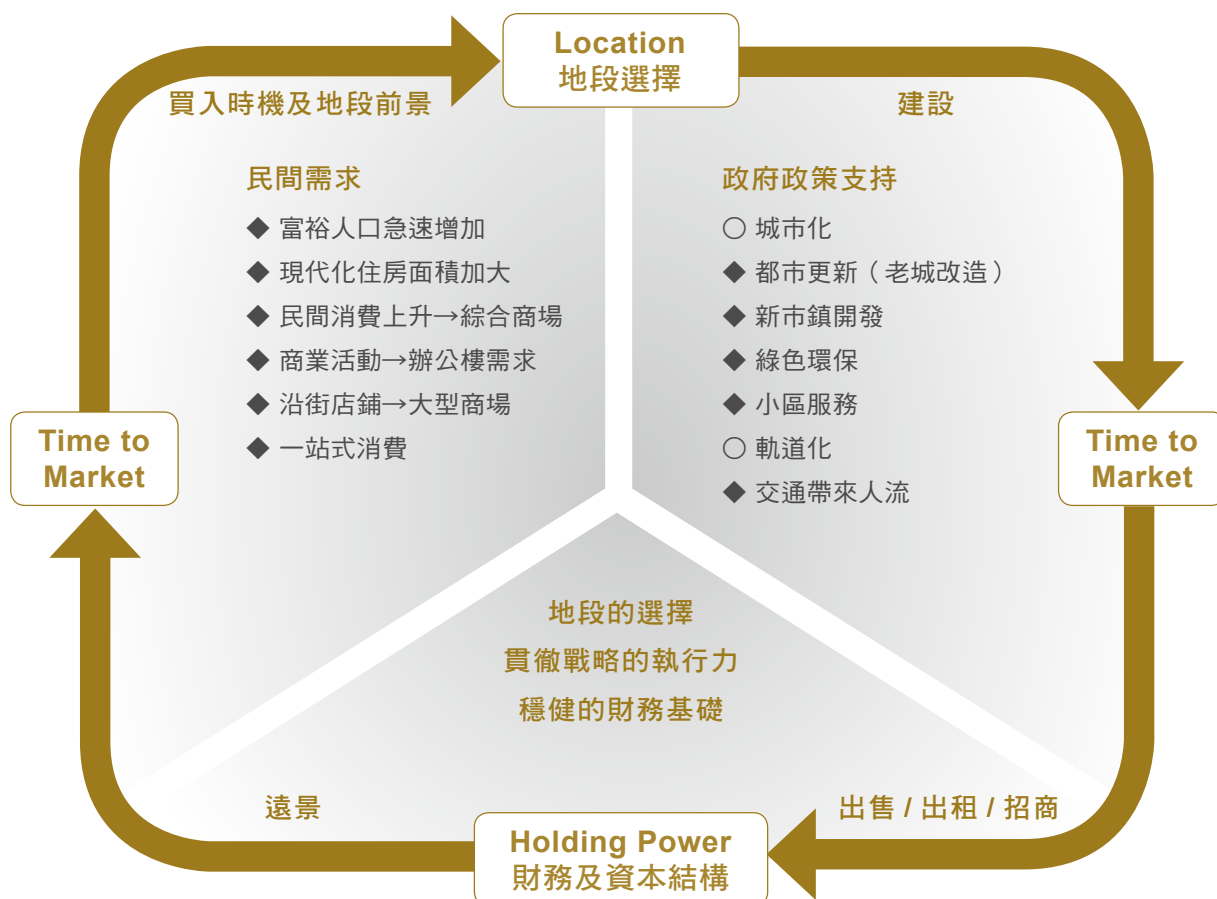
上海日月光中心一期 2009 年竣工
建築面積：202,631 平方公尺



經營策略	18
營運績效	18
治理架構	23
誠信經營	26
風險管理	28

經營策略

鼎固致力於提升建築品質，選用優質承建商，推動節能環保；同時在保證品質的基礎上，嚴格實行成本控制，從而不僅提升物業價值與增進集團獲利，更能整體提高居民生活水平和營運效率，帶動商圈和社區活絡發展。



營運績效

鼎固 2014 年度營業收入約 77 億元，毛利 40 億元，整體毛利率達 52%，同時受惠於認列投資性不動產增值利益 46 億元，本年度稅後淨利 31 億元，每股盈餘 1.67 元。

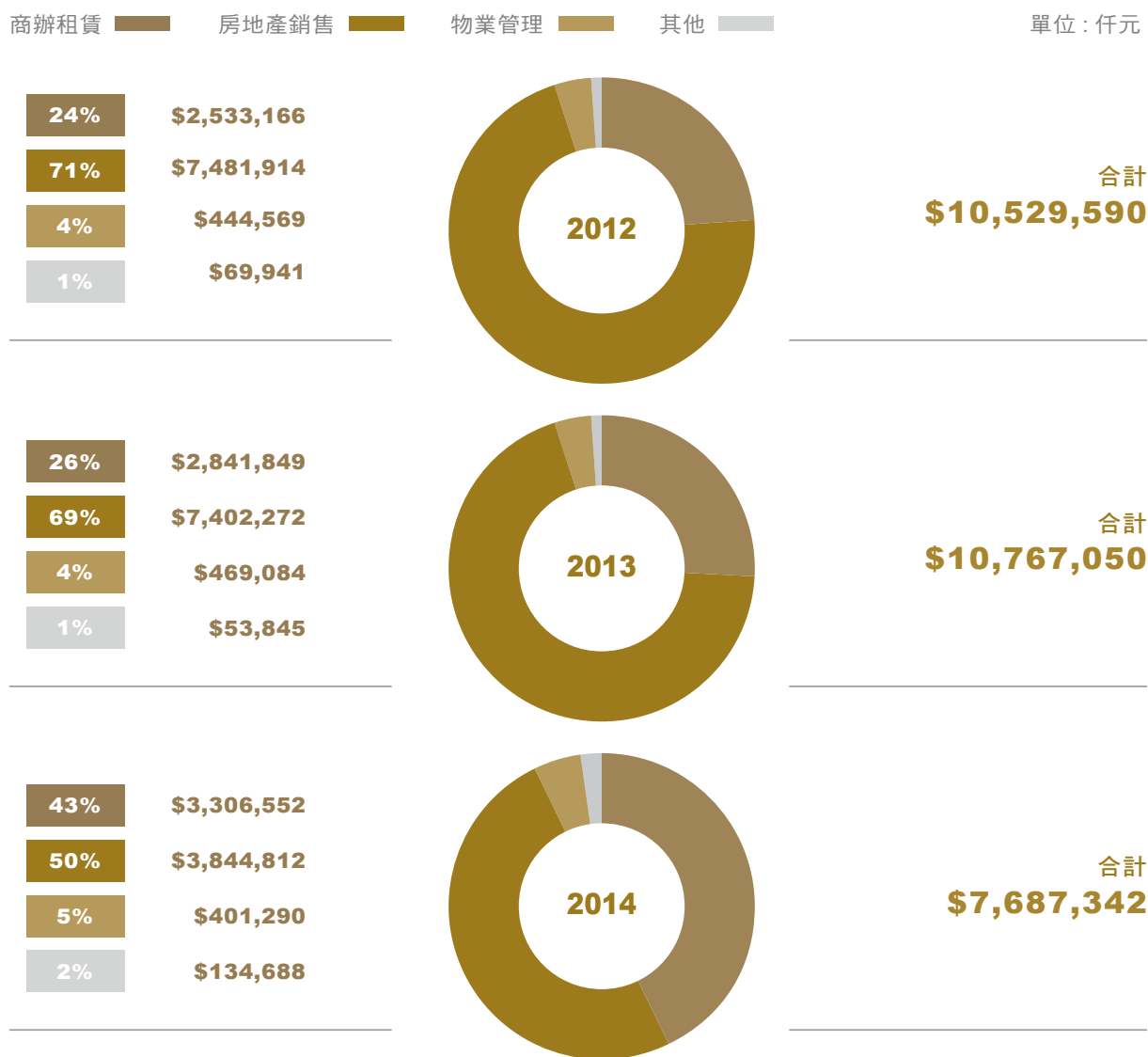
單位：仟元

	2012	2013	2014 ¹
營業成本	(5,822,820)	(5,980,123)	(3,711,091)
租賃收入	2,533,166	2,841,849	3,306,552
業主權益	43,636,311	49,086,880	53,572,677

註 ¹ 鼎固為合理反應投資性不動產的公允價值及公司整體經營績效提供財務報表使用者更可靠且更攸關的資訊，擬依據 2013 年 12 月 30 日修正的證券發行人財務報告編製準則（採國際財務報導準則版）第六條，將投資性不動產的初始確認及後續衡量自 2014 年度起由「成本模式」改採「公允價值模式」，並追溯調整 2013 年度數額。

不動產開發是資本密集產業，從取得土地到建築週期須投入龐大資本，資金來源不外乎自有資金和借款，如果舉債過多，房地產市場不景氣時，勢必增加公司營運風險。鼎固堅守穩健政策，截至2014年底負債率約53%，在中國同業中處於保守水準。

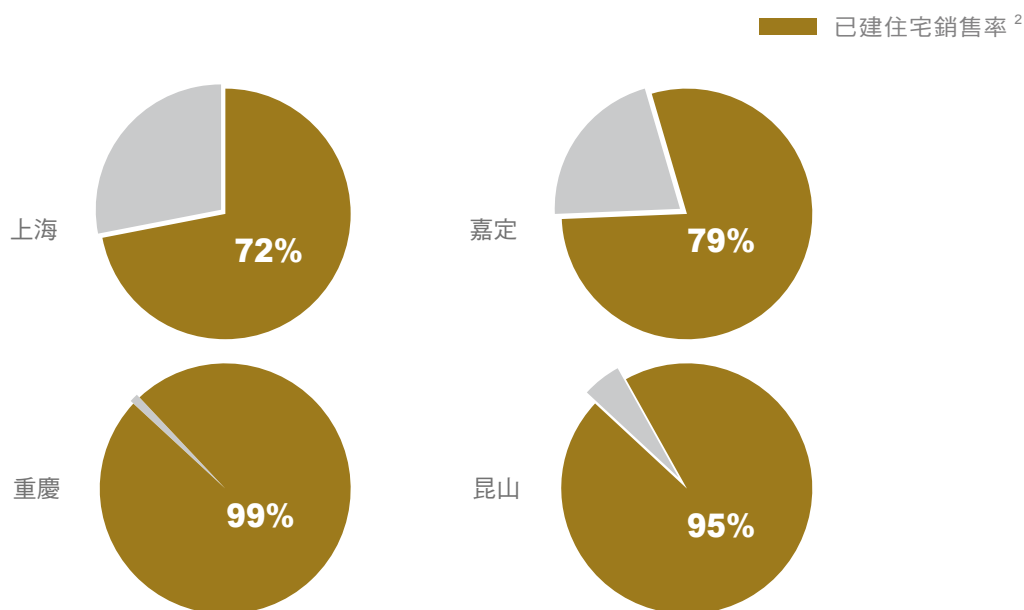
主要產品銷售和租賃情形



主要產品及營業比重

2012 到 2014 年鼎固主要產品的營業收入占比，商辦租賃從 24% 增加到 43%；房產銷售則從 71% 下降到 50%；物業管理持平，約占 5%，顯示近年來商辦租賃市場的成長潛力。2014 年房產銷售收入 38 億元，較 2013 年減少 36 億元，主因是 2014 年前 3 季購房者觀望情緒濃厚，一線城市的成交面積較 2013 年明顯下滑。然而，我們相信一線城市的項目銷售在市場調整後會逐漸回暖。

房地產銷售



全中國來看，商品房銷售市場近年來無論是銷售面積，平均單價皆呈現逐年遞增趨勢；但增幅伴隨政府限購、限貸等政策實施與取消、利率調整等因素有所變動。而對於上海、北京及重慶等一線城市 and 直轄市，其強勁的經濟活力，豐富的就業機會，吸引著更多的人才和外來人口遷入，持續增加商品房自住的需求和對優質商辦空間的要求。

商辦租賃

鼎固 2014 年租賃收入約 33 億元，較 2013 年度大幅上升 16%；鼎固的投資性不動產，按所在區域相似比較標的租金行情，約每月每平方公尺 1 仟元至 3 仟元，2014 年 12 月 31 日平均出租率為 78%。

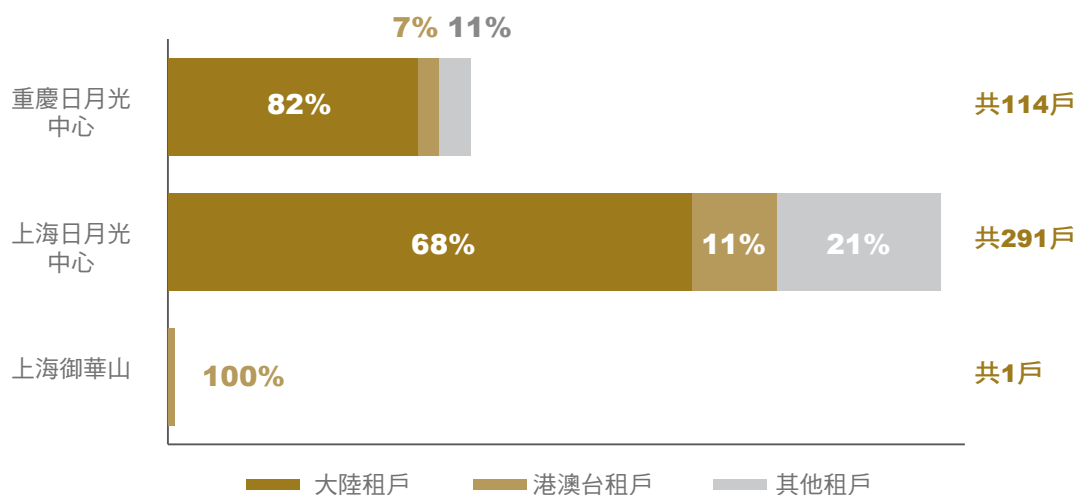
項目 ³	北京鼎好電子商城商場及辦公樓	重慶日月光中心商場	上海日月光中心商場	上海日月光中心辦公樓	上海御華山商場
出租率	83%	75%	80%	98%	100%

目前在中國，中產階級崛起引起消費需求大增的背景下，電子商務對以零售為主的傳統商場帶來了明顯衝擊，鼎固察覺到這一潮流的發展，幾年前已逐步削減上海日月光中心的零售比例，不斷增加品牌度高的餐飲娛樂類商戶，截至 2014 年底，其餐飲娛樂佔比接近六成，已成為上海居民的聚會勝地。商場的港澳臺及其他外國租戶 94 家，占比 32%，提供消費者多樣化的選擇，引領上海乃至全國一站式體驗性消費潮流。

註

² 銷售率 = 已簽約戶數 / 可售戶數。

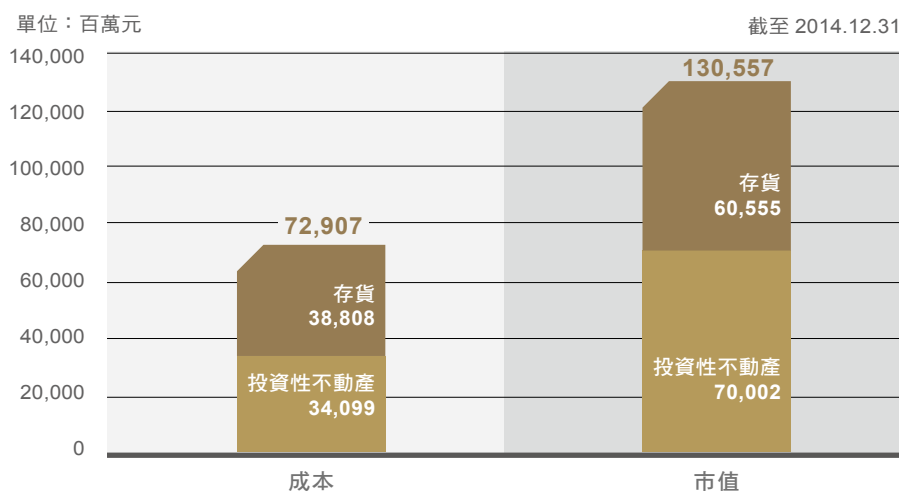
³ 上海春申麗園 2014 年 6 月韓資賣場“樂天”合約到期，新商戶積極洽談中。



隨著中國經濟發展重心逐漸向服務業轉移，優質辦公樓的需求旺盛。受惠於此，2014 年年底上海日月光中心辦公樓達到 98% 接近滿租狀態，非本地租戶高達 53%，具備全國性和國際化的鮮明特點和競爭優勢。北京鼎好電子商城早年以電子產品賣場為主，近年來積極轉型，進行商場改造，擴充辦公空間的租賃面積，現今的出租率維持在 80% 以上，保持穩定的租金收入；其辦公樓 95% 以上為本地租戶，共同立足中關村，優化產業結構，進而帶動升級發展。

資產市值成長

鼎固的辦公樓及商場採用出租方式經營，除每年為本公司提供穩定的現金流外，也可享受商業產品潛在增值利得。本公司持有的商場和辦公樓市值較 2013 年度上升 11%，為股東與客戶創造中長期價值；另一方面，公司的其他投資項目，也都有顯著的成長。



資產市值分析

分配給利害關係人的經濟價值

在追求成長的同時，鼎固視利害關係人的利益共享為己任，持續提升企業能力，不僅兼顧更好的投資回報、為政府創造更多稅收、加速地方建設、社會參與和城市發展，也為員工提供更好的福利待遇和發展機遇。

單位：仟元

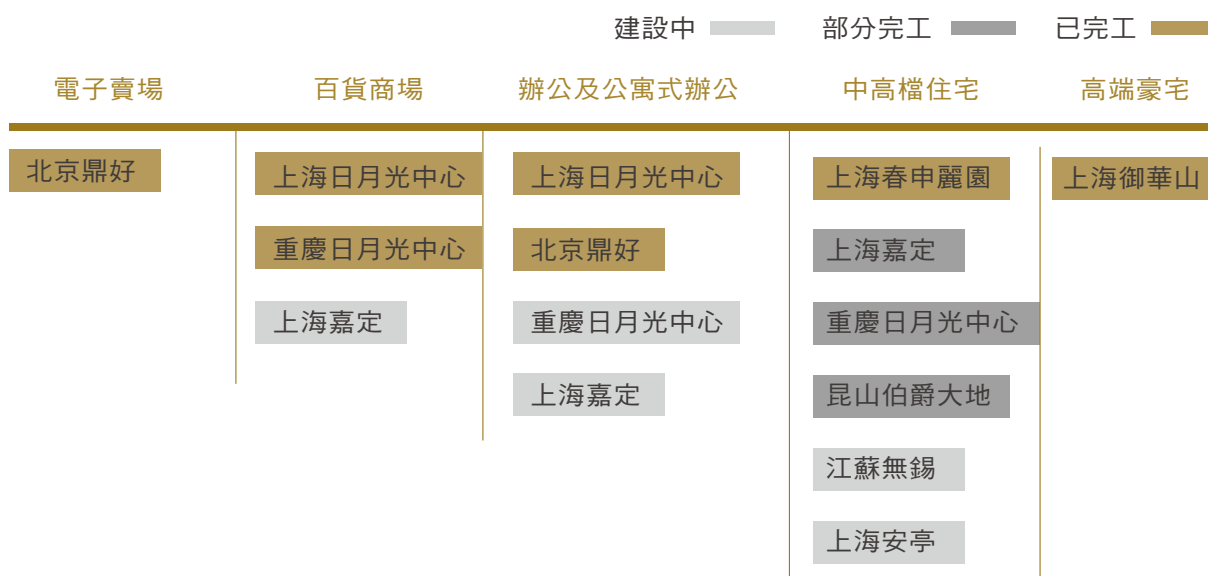
	2012	2013	2014
員工 - 薪資與福利	314,564	367,321	375,732
銀行 - 支付利息	2,009,115	2,031,632	1,989,589
股東 - 發放現金股利	-	207,388	352,902
政府 - 支付稅款	1,162,845	1,129,355	1,513,581

支付稅款分類

	2012	2013	2014
直接支付給政府的稅費			
企業所得稅	226,254	339,008	428,287
房產稅	236,234	221,545	226,778
其他稅費 ⁴	683,611	555,024	848,227
間接支付給政府的稅費			
增值稅	16,747	13,778	10,288

展望未來

隨著中國高速的城市化進程及整體國民經濟的增長，鼎固對佈局在北京和上海兩大都市核心位置的項目充滿信心，加上擁有充裕的優質土地儲備，已建項目僅佔總面積的三成，為本公司提供永續經營的強大支援，為我們的股東和投資人創造中長期價值。



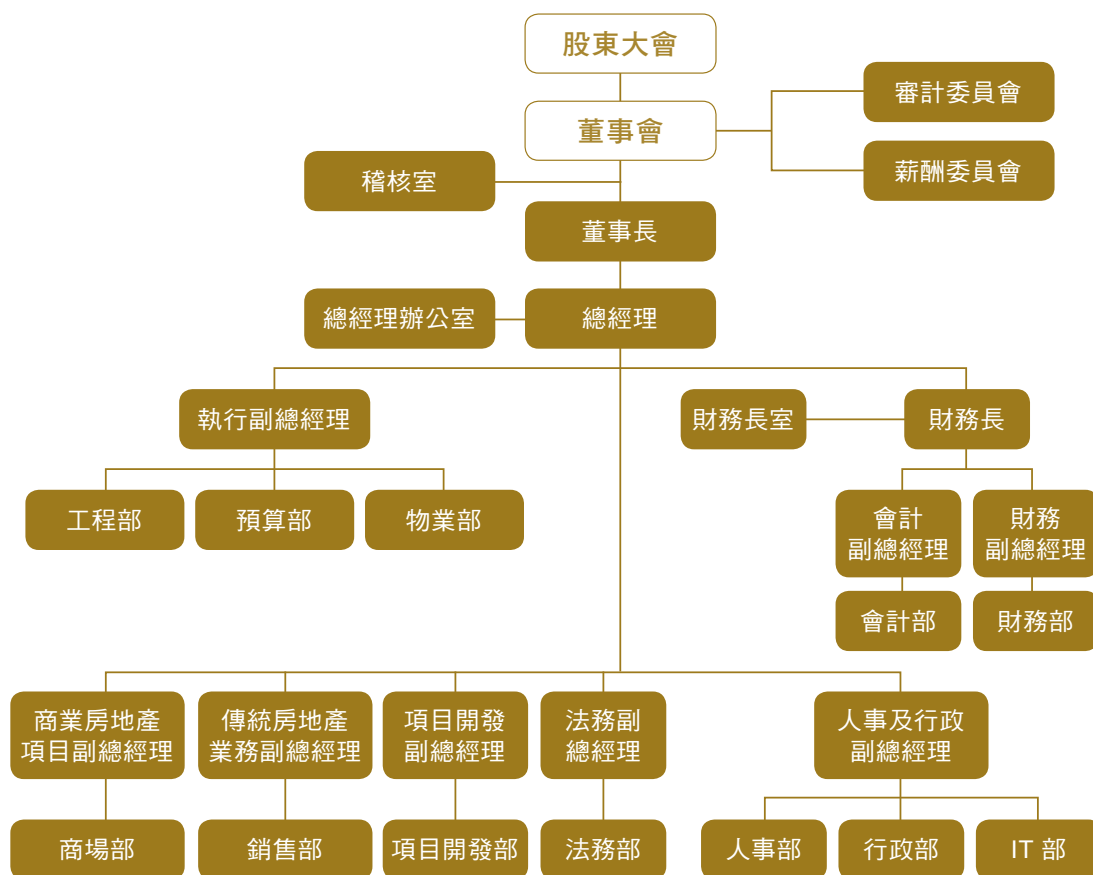
註

⁴其他稅費包含中國地方之營業稅、城市維護建設稅、教育費附加、地方教育費附加、城鎮土地使用稅、車船稅、印花稅、文化事業建設稅、契稅、土地增值稅、河道管理費及消費稅等。

治理架構

組織系統

截至 2015.03.31



股東結構

截至 2015 年 4 月 26 日，鼎固股權組成如下：

股東結構 數量	其他法人	個人	外國機構及外國人	合計
人數	11	865	25	901
持有股數	835,322	12,422,426	1,727,039,234	1,740,296,982
持股比例	0.05%	0.71%	99.24%	100.00%

鼎固設置發言人和代理發言人作為資訊蒐集、揭露和對外溝通的橋樑，另外設立專屬網站，介紹各項目公司開發情況，並直接連結至公開資訊觀測站揭露財務及公司治理資訊，確保公司資訊透明公開，即時與投資人溝通，協助其進行相關決策（網址：<http://www.sinohorizon.cn/>）。

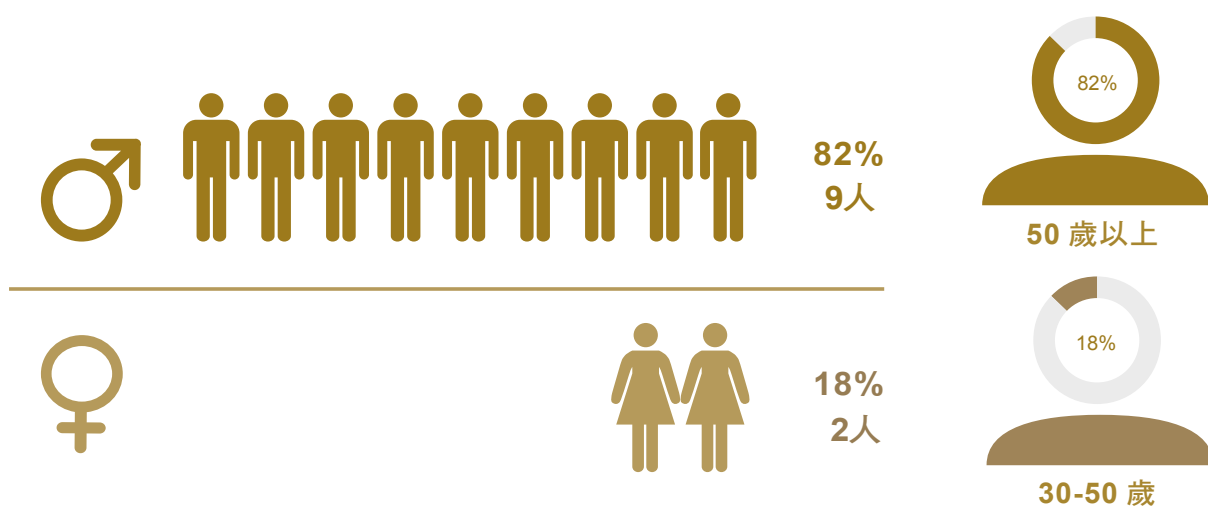
董事會

董事會運作情形

董事會為鼎固最高決策單位，負責公司治理結構的設計，除了對總體營運政策負起責任外，也監督高階管理人員的政策執行成果。2014 年董事會運作和重要決議詳見鼎固 2014 年年報（網址：<http://mops.twse.com.tw/mops/web/index>）。

董事會成員組成

本公司董事會設 11 名董事，包含 3 名獨立董事，女性董事占比約 18%，設置審計委員會取代監察人；董事長未兼任其他行政職位，董事會成員具有國際化視野，且成員專職領域分布廣泛，借重其在產業界經驗和經營專長，定位公司營運和確保投資人權益。為保障董事免於因執行職務，遭受第三人訴訟導致的個人責任及財務損失，鼎固每年都為董監事及經理人購買責任保險。



職稱	國籍	性別	姓名	2014 年董事會列席情形
董事長	中國香港	男	張洪本	75%
董事	新加坡	男	張虔生	100%
董事	中華民國	男	張能耀	100%
董事	中國香港	女	馮安怡	100%
董事	中華民國	男	陳慶華	100%
董事	中華民國	男	林豐正	75%
董事	中華民國	男	陳清忠	100%
董事	中華民國	男	汪渡村	100%
獨立董事	中華民國	男	徐立德	75%
獨立董事	中華民國	女	郭素春	100%
獨立董事	中華民國	男	陳政弘	100%

董事與管理階層薪酬政策與資訊

2011 年鼎固成立薪資報酬委員會，董事和經理人的薪資報酬，按規定由薪酬委員召開會議訂定，並檢討董事與經理人的績效評估與薪資報酬的政策、制度、標準與結構。董事薪酬與管理階層薪資由薪酬委員會按個人績效、參考同業薪資水平和市場趨勢決定。

2014 年支付董事（含獨立董事）酬金

性質	占合併稅後純益比例
董事酬金	0.72%
兼任員工領取之相關酬金	1.53%

董事及管理階層薪酬資訊

單位：仟元

	2013	2014
短期員工福利	47,978	50,110
退職後福利	1,519	1,772

功能性委員會編制

為使董事會更有利於指揮公司的監督、稽核及管理，本公司特別設置 2 個功能性委員會，分別是「審計委員會」及「薪資報酬委員會」，使其運作更為靈活，提升決策品質與效能。

審計委員會

審計委員會由 3 位獨立董事組成，2014 年召開 4 次會議，每季審計委員會與內部稽核主管討論內部稽核報告，並由簽證會計師報告當季財務報表查核或核閱結果，以及針對其他相關法令要求交換意見。

薪資報酬委員會

薪資報酬委員會由 3 位獨立董事組成，是以專業客觀的地位，評估公司董事和經理人的薪資報酬政策及制度，將評估結果提供給董事會做為決策參考，確保合理的薪資結構符合公司的整體利益。

企業社會責任職能與編制

責任願景與永續經營

一個成功的企業就是「社會企業」。所謂「社會企業」，就是體現社會價值、履行社會責任。鼎固採取住宅和商業地產並重的開發模式，提供具增值潛力、優質的居住空間和創造安全共榮的商業環境，配合政府都市計畫建構公共設施，促進地方發展。以穩健財務和公司治理為根基，為股東、投資者、客戶、地方及員工創造最大價值，確保企業永續經營的生命力。

傳統房地產

提供具增值空間的投資
及優質的居住環境

配合政府都
市計畫，建
構公共設施

商業房地產

創造安全與共榮的
商業環境

鼎固的企業社會責任願景

組織與運作

為了加強 CSR 事務的運作，2014 年第 3 季鼎固在上海總部成立企業社會責任專案部（簡稱 CSR 專案部），探討 CSR 管理策略和逐步推展 CSR 活動，期望從鼎固核心競爭力出發，對內形成企業文化，對外提升企業形象。我們的中長期目標是，把 CSR 與公司治理、利害關係人溝通和日常運作相結合，善盡企業公民責任，使鼎固成為永續經營的企業。

CSR 專案部創建以來，在企業內部落實 CSR 理念和職能，除前述 CSR 專案部外，鼎固同時成立跨部門、跨地區的 CSR 小組，目前共計 65 名成員，由上海總部、大上海、北京和重慶各項目公司主要職能部門組成，共同投入 CSR 工作。

此外，CSR 專案部由專責人員在公司內部宣導 CSR 觀念，倡導和推動 CSR 相關事宜，開始跟各部門和項目公司整理經濟、環境和社會等現有績效和改善措施，並著手編制 2014 CSR 報告書。2014 年 11 月，鼎固在上海總部舉行 2014 CSR 報告書啟動會和 CSR 教育訓練，由副總經理、總監與經理級（含副理）等 30 名員工參加，共計投入 90 小時。2015 年將召開 2014 CSR 報告書專案會議、學習 GRI G4 指標精神、討論量化資料收集、組織 CSR 培訓和實地考察。

誠信經營

行為準則

為落實董事會與管理階層誠信經營的承諾，除了定期宣講誠信經營的相關要求，我們已制訂「鼎固控股員工道德規範書」並要求員工全數簽署，明確規範員工在進行外部交往時應遵循的規範，界定公司利益與員工利益，在尊重員工正當權益的原則下讓員工明白公司對於員工道德的要求與對應標準，避免不必要的利益衝突。

規範書中對員工的「職位職責」、「保密義務」、「外部交往」、「兩性平權」及「投訴與舉報」等，提供明確的行為準則規範，對外部單位或個人支付佣金、回扣、酬金，或提供招待、饋贈等情形，以不違反相關法律法規和不違反一般道德標準和商業慣例為原則，相關回扣、佣金、禮物或其他獎勵，一律上繳人事行政部處理，不得據為己有。對於饋贈的禮物，只有當價值較小且接受後不會影響正確處理與對方的業務關係，而拒絕對方會被視為失禮的情況下，才可以在公開的場合下接受，並應在事後及時報告主管。若經查獲員工違反規定，私下收受回扣、佣金、禮物或其他贈品，並未主動報告主管和上繳者，公司將立即解除勞動合約並移送法辦，追討全數不法所得。

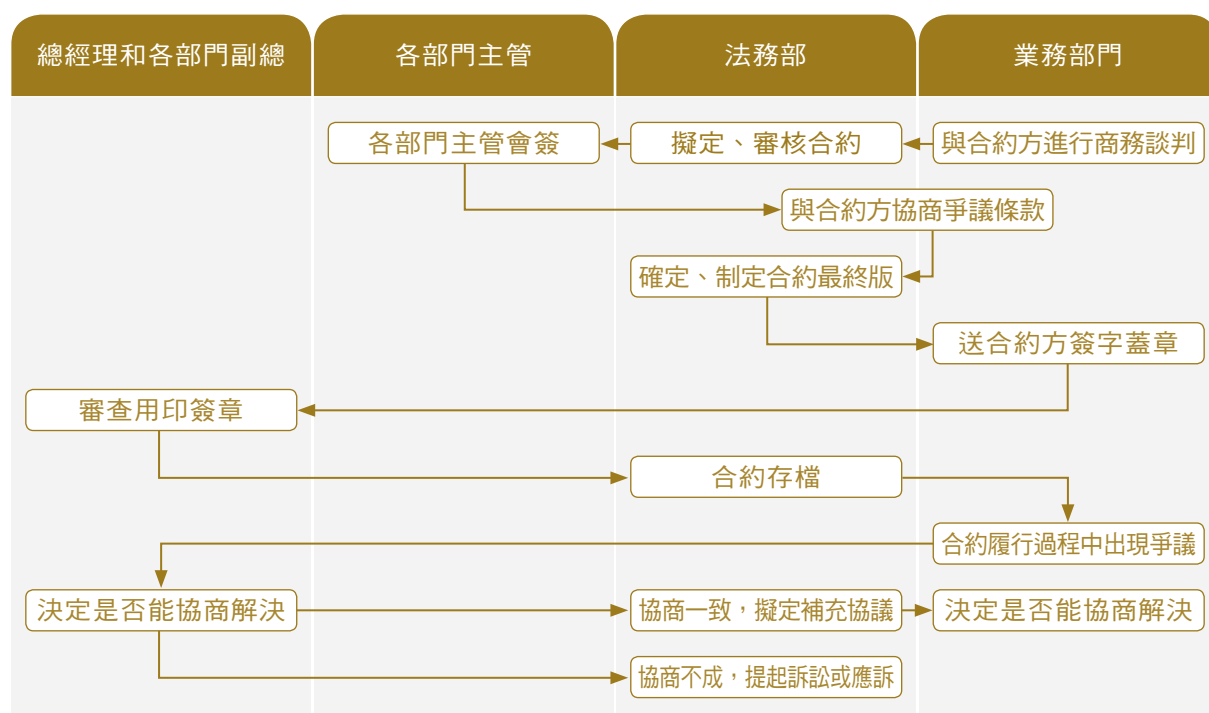
此外，上海日月光中心更進一步訂立了「日月光中心商戶道德規範書」並要求所有的商戶簽署，界定公司與租戶雙方利益，在尊重雙方正當權益的原則下，讓進駐日月光中心的商戶明白公司的道德要求與對應標準，避免不必要之利益衝突。規範書中要求商戶承諾銷售經營的合法性與正當性、商場管理的安全義務和商戶員工的行為準則，並提供投訴、舉報與建議管道。該規範書是公司價值觀的體現，凡是與日月光中心簽約的商戶均應當熟知並自覺遵守。

法規遵循

鼎固堅持守法合規經營，嚴格遵守國家法律、法規、部門規章和行業規範等，並依此制定公司內部和外部與顧客、租賃商戶、社區居民、政府機關有關的管理政策與程序，增強防範和控制法律風險能力。

中國各地法規複雜，為保障企業健康穩步發展，法務部建設法務工作組織體系，完善制度建設、重大投資專案、法律風險管理等項目，系統性防範公司法律風險。例如：土地開發階段若需合作購地或投標專案，法務部藉由直接參與談判、提出法律意見等方式優化合作內容及土地資源獲取條件，降低法律風險並維護合約權益。鼎固項目開發案都有專人負責，隨時掌控項目開發進度，避免因違反相關規定或突發事件導致工程進度延誤，增加財務營運上的風險。自鼎固成立以來，在營造建造方面未有任何違法或違規事項。

由於不動產開發、租賃及物業管理業營運上涉及各式法律文件，為整合監管所有業務階段法律的相關合約，法務部已建立合約管理流程、規範合約文本並制定商業地產 5 個常用範本，涵蓋到下游的租賃、聯銷等項目，簽約後由財務部及法務部分別留檔。2014 年，法務部審核公司重大合約把關率達到 100%。未來我們將繼續透過制度、指引、示範文本及加強教育訓練等方式保障各類經營活動合法合規，建立完善的投資合作與法律風險管控體系。



風險管理

鼎固營運涉及的層面複雜，加上不動產業在中國為受到高度監理的行業之一，鼎固極為重視政府政策與法規變動所帶來的風險與機會的管理，相關風險與鼎固的因應對策如下：

土地使用權取得、未遵循土地使用權出讓條款和取得毛地之風險

中國土地的供應一般由中國政府控制，鼎固能否收購日後發展項目所需土地使用權及收購土地成本高低均受政府政策影響。此外，在中國若沒有遵照土地使用權出讓條款開發土地，公司可能會被徵收土地閒置費或土地使用權會被政府收回。中國國務院 2008 年 1 月 3 日頒佈《關於促進節約集約用地的通知》（國發〔2008〕3 號），強調嚴格執行有關閒置土地的政策。根據該通知，閒置超過兩年且依法應當收回的土地將由政府依法無償沒收，並重新安排使用。土地閒置滿一年但少於兩年的，按土地出讓或土地劃撥價款的 20% 徵收土地閒置費。

因應措施

- 積極強化土地開發能力，培養具有良好溝通能力與專業地政知識的土地開發人員，充分掌握主要城市土地釋出資訊；
- 除了在一級市場透過中國政府「招、拍、掛」程式取得外，還可在二級市場收購已取得合適地塊的項目公司股權；
- 儘可能在中國政府規範有關動工開發期限內開發土地。

房地產項目開發不同階段取得核准文件的風險

為發展及完成一個房地產項目開發，公司須在不同階段取得中國政府有關行政機關的各種許可證及證書等，包括土地權證、建設用地規劃許可證、建設工程規劃許可證、建設工程施工許可證及建設工程竣工驗收備案證書等；但上述文件須達成法令規定的相關條件方可取得。因此，若不能順利取得相關證明文件，將延誤開發項目的工程進度，進而影響日後的營運和財務狀況。

因應措施

鼎固各項目開發案，均由專人負責，隨時掌控各項目開發進度，針對可能產生延誤的因素提出因應對策，降低無法順利取得相關許可證的風險，並避免因違反相關規定或突發事件而延誤工程進度，增加財務營運風險。

資金風險

一級市場的土地需經過中國政府公定的「招、拍、掛」流程，以競拍價高者得標。因此，確保隨時擁有充沛的資金購得土地也是鼎固重要的責任之一。

因應措施

鼎固堅持財務穩健的原則，確保營業收入不斷增長、營業成本嚴格控制、足夠的現金流入和保守的負債水準，滿足買地資金的需求。

投資資金需求龐大產生的流動性風險

不動產開發業在建築期內通常須投入龐大資本開支，且一般在投入後數年才可從預售（中國一般在預售合約正式簽約後約二個月內，房地產開發商可自購屋者及貸款給購屋者的銀行取得全部銷售款項）和出售產生正現金流量。對不動產開發業而言，期間越長，面對的變數越多，因而影響公司資金的需求規劃，尤其當房屋市場不景氣，業者可能遭遇資金套牢，甚至資金調度的困境。

因應措施

- 與銀行保持良好關係，確保融資管道暢通
- 採分期開發建造、即時銷售，以儘快產生現金流入
- 部分商品規劃以出租為目的，持續產生現金流入
- 積極規劃進入資本市場，滿足未來的資金需求。


中國房地產市場受到嚴格監管，常受新頒佈法例規限，可能對物業發展商構成不利風險

中國政府對房地產市場政策時有調整：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、近期的二套房貸、限購措施、土地增值稅政策和即將出台的營業稅改增值稅政策等，都影響到房地產的營運。

因應措施

- 相關人員及時瞭解最新規定，提出因應策略，以降低政策變動的不利影響
- 採穩健保守的策略取得土地使用權

從生命週期角度出發，鼎固的環境管理貫穿開發前期的各項評估、規劃設計，開發過程中的供應商 / 承包商管理、文明施工管理，開發後進入運營期的節電節水方案到廢棄物管理。我們承諾對環境友好，與環境和諧共生，做善待地球的好公民。

■ 更換 LED 燈具  預計一年可節省用電量約 **3,588,808** 度，

減少約 **3,387** 公噸二氧化碳當量的溫室氣體排放

■ 各項節能方案預計一年共可節省  用電量約 **2,001,320** 度，

減少約 **1,807** 公噸二氧化碳當量的溫室氣體排放



開發前期評估	32
建築設計	33
施工管理	36
運營管理	37

上海嘉定「鼎固君庭」2015年4月開盤
建築面積：70,490.26 平方公尺



從 2001 年進入中國，鼎固就和在這塊土地上的人民共同呼吸與成長，我們恪遵房地產行業在各地的相關環保法令，更積極思考如何在建築中體現友好環境的理念，在最少資源消耗和環境代價下，蓋出高品質房屋產品，創造優質的生活與商業環境，為當代及後世留下寶貴的環境資產。

開發前期評估

基於環境友善的理念，無論是開發案選址、取得各類建照或項目營運，鼎固都把開發案對周邊的環境、社會與經濟的影響納入決策考量，不在環境敏感地帶或生物多樣性棲息地區標售地塊，也從未買進需要進行地目變更的用地。

從土地開發、規劃設計、營造施工、運營管理到產品銷售，中國政府在房地產生命週期內對各階段的證照審核、頒發、批復、監管都有制度化和規範化的政策法規。除了對選址考量有獨到的見解外，鼎固聯合各種合作夥伴，善用專業分工的原則，提供項目建議書及可行性報告、地塊環境影響評估、交通環境影響分析、節能評估、社會穩定風險評估等，確保土地合理規劃及使用。

中國政府對項目申請的核准評估重點，歸納如下：

項目評估重點		資料來源：中國中商產業研究院
01	項目目標定位及規畫背景	從國家整體發展的角度考量，強調經濟和社會發展的中長期規劃，分析項目建設與城鎮體系規劃、城市總體規劃、土地利用規劃、環境保護規畫等的銜接與協調
02	土地利用	項目土地是否符合國家土地利用總體規劃，是否符合相關土地管理的法規
03	資源利用	以發展循環經濟及建立節約型社會的角度，評估項目資源開發利用方案與節能節水措施
04	徵地拆遷及移民安置	為保護公眾利益，對涉及徵地及移民搬遷的項目，評估其拆遷與安置方案的合理性及可行性
05	生態環境影響	以永續發展為前提，考量保護歷史文化遺產、自然遺產、風景名勝和自然景觀等因素，評估項目建設對生態環境的負面影響
06	區域經濟影響	具有重要區域經濟影響的項目，應分析項目的影響效果，提出協調項目與區域經濟社會發展的對策
07	社會影響	評估各類項目可能產生的社會影響、社會互適性及可接受性等，並提出對策建議
08	資源配置的經濟效果	重視經濟外部性分析，從整體社會角度分析由此項目所產生的社會經濟效益，評估項目投資的資源配置效率，追求公眾效益最大化

註：「社會互適性」主要是分析項目能否為當地環境、人文條件所接納，以及當地政府、居民支持項目發展的程度，考察項目與當地社會環境的相互適合關係。



建築設計

面對自然資源稀缺和用電需求快速成長等嚴峻考驗，近年來中國對建築相關的環保規範日益嚴格、涵蓋層面既廣且深。鼎固在建築設計階段，參照的依據涉及相關各種法律法規、行業與區域規劃及產業政策、建築相關標準規範等¹，且按照廢氣、廢水、噪音、固體廢棄物、電磁輻射污染源等的排放量或需求進行硬體設備規劃，確保建築落成後的營運符合各相關排放標準。

與此同時，我們亦會考量如何進一步降低建築物的耗能程度，在建築方位、通風設計、或材料的選用等面向上，將未來的能耗效率納入考量。其中建築外殼的節能設計與開口方位、面積、建材等息息相關，因此我們採用建築節能模型的分析軟體，針對塔樓建築圖裡的各類結構如屋面、外牆、樓板、與土壤直接接觸的地面、外窗、陽臺門、入戶門等，進行詳細的分析估算，並對選用節能材料及構造的不同做法進行差異分析，以期透過隔熱保溫和採光設計等技術，獲得最佳的環保節能效果。

隨著建築行業飛速發展，鼎固的項目也逐步開始導入綠色建築的概念。根據中國建設部主編的《綠色建築評價標準》，綠色建築是指在建築的全生命週期中，最大限度節約資源（節能、節地、節水、節材）、保護環境和減少污染，為人們提供健康、適用和高效的使用空間，與自然和諧共生的建築。昆山鼎固 2015 年新開發的項目即採用綠色三星節能環保技術，如結構保溫、隔熱性能、光導照明系統裝置、高效照明、太陽能熱水系統等，並將為部分住宅申請綠色三星住宅認證。而待建中的上海日月光中心二期，則將遵循上海市《公共建築綠色設計標準》的二星標準，達到的主要技術目標包含：1. 建築節能達 65%；2. 可再生能源占建築總能耗比例達到 5% 以上；3. 非傳統水利用率不小於 20%；4. 節水器具使用率達 100%；5. 垃圾分類收集率不低於 30%；6. 隔音和減噪滿足國家規範要求。

註 ¹ 節能相關要求如下：

- I. 相關法律、法規：例如：《中華人民共和國節約能源法》、《中華人民共和國可再生能源法》、《中華人民共和國民用建築節能條例》、《固定資產投資項目節能評估和審查暫行辦法》、《江蘇省建築節能管理辦法》、上海市與無錫市的《節約能源條例》、《無錫市水資源節約利用條例》等；
- II. 行業與區域規劃、行業准入與產業政策，例如：《上海市節能減排工作實施方案》、《上海市節能和應對氣候變化「十二五」規劃》、《江蘇省建築節能與可再生能源建築應用推廣和限制禁止技術》、《無錫市「十二五」建築節能和可再生能源應用專項規劃》等；
- III. 相關標準與規範：例如：《上海市工程建設規範 居住建築節能設計標準》、《上海市公共建築節能設計標準》、《綜合能耗計算通則》、《江蘇省居住建築熱環境和節能設計標準》、《建築採光設計標準》、《綠色建築評價標準》等。

建築節能案例



重慶鼎固的住宅節能設計

重慶日月光住宅塔樓在節能建模計算時，嚴格按照《重慶市工程建設標準 - 居住建築節能 65% 設計標準》，採用建築節能設計分析軟體，充分考慮朝向、窗牆比例及材料的熱功性能，經權衡計算後，全年節能率為 **65.86%**。其中，我們運用的節能材料包含外牆無機保溫砂漿、燒結頁岩空心磚、斷橋隔熱鋁合金門窗和單銀 **Low-E** 玻璃等。

斷橋鋁合金是一種利用尼龍將室內、外兩層鋁合金隔開又緊密連接成一個整體的新型鋁型材。採用這種型材的門窗，強度高、防火性及耐大氣腐蝕性好、隔熱性優越；同時，我們採取一些新的結構形式，徹底解決「鋁合金推拉窗密封不嚴」的難題，從而達到節能保溫效果。

Low-E 玻璃又稱低輻射玻璃，是在玻璃表面鍍上多層金屬或其他化合物組成的膜系產品。外門窗玻璃的熱損失是建築物能耗的主要因子，占建築物能耗的 **50%** 以上。研究顯示，玻璃內表面的傳熱以輻射為主，占 **58%**；而減少熱能損失最有效的方法是抑制其內表面的輻射。普通浮法玻璃的輻射率高達 **0.84**，當鍍上一層以銀為基礎的低輻射薄膜後，其輻射率可降到 **0.1** 以下。因此，用 **Low-E** 玻璃製造建築物門窗，可大大降低因輻射而由室內向室外傳遞的熱能，達到理想的節能效果。



嘉定鼎固中空玻璃節能

以嘉定項目為例，所有朝外玻璃（陽臺門、開啟窗、固定透光窗）採用優質的中空玻璃（內 / 外玻璃 **6** 毫米厚，中間 **12** 毫米真空），其能耗是普通玻璃的 **40%** 左右。在嘉定已建的 **1,635** 套住宅中共安裝中空玻璃總面積 **39,601** 平方公尺，按每套使用一台空調，每年使用 **4** 個月（**120** 天），預計每年可節約電能約 **176,580** 度，可減少約 **143** 公噸二氧化碳當量的溫室氣體排放。



重慶日月光中心夜景圖

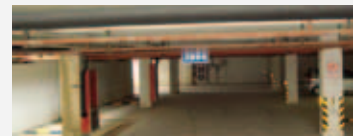


昆山鼎固停車場架空層設計

基於全地下停車場每天都需要開燈照明，昆山伯爵大地四期工程提出半地下的架空層設計，停車場外牆設計採光窗，屋面設計自然通風口，保守估算，每年可節省照明用電 47,304 度及通風設備用電 32,120 度，共節省電費約 20.6 萬，減少約 64 公噸二氧化碳當量的溫室氣體排放。規畫中的五期工程也將把半地下停車場納入節能計畫中。



一期、二期全地下停車場

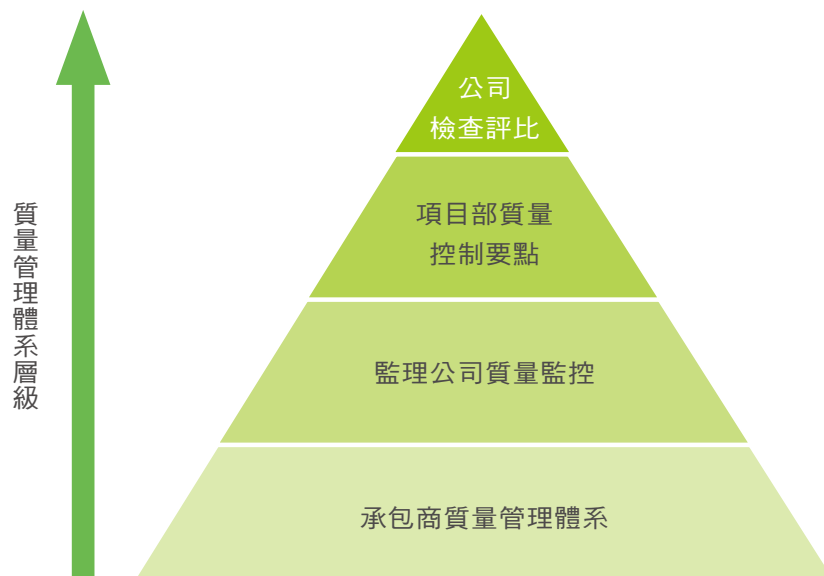


四期半地下架空停車場

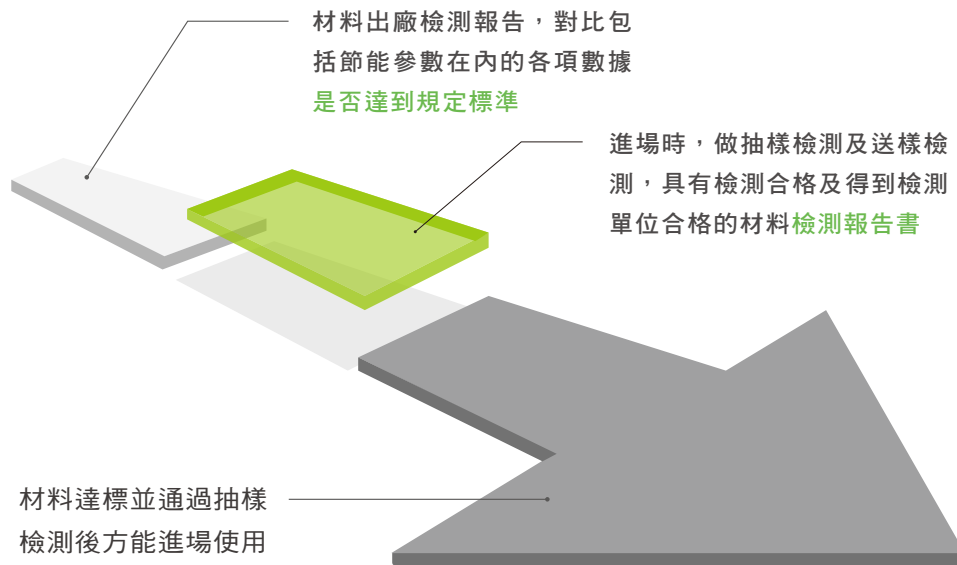
施工管理

施工前，鼎固的工程團隊與總承包商會共同分析不同施工階段可能產生的揚塵、噪音、施工廢水、固體廢棄物的來源及其影響等，制定因應措施；施工中，在奉行國家及地方相關法令的同時，總承包商須遵守鼎固的質量管理及安全文明施工要求；完工後，所有施工項目需要通過民防、消防、安保、環保、綠化工程等竣工驗收，完成竣工驗收備案才能申辦入戶許可證。2014 年鼎固工程承包商沒有發生任何重大違規事件。

鼎固建立有如下的施工質量管理體系層級，期望藉由多級檢查確保工程如期保質完成。



其中，監督和強化承包商和供應配套商的質量管理是鼎固各項目部日常管理工作的重點。例如：我們會督促總承包商嚴選符合環境規範的建材用料，此外，除了比對出廠檢測報告書，建材進場時做不定期的抽樣檢測，對於採購工程用料也會優先選擇當地供應商。



建材用料篩選流程

供應商 / 承包商管理是鼎固提升產品質量和運營效益的關鍵所在，也是環境、社會風險管理的重要環節。在確保品質的前提下，我們不斷改進承包商管理，包括採購政策、文明施工、品質管理、成本控制、職業健康安全和綠色建築認證等。2015 到 2016 年我們將完善供應鏈管理，包括：

1. 供應商 / 承包商管理標準化：

強化集團總承包商資質、審核流程和管理標準的一致性，施行飛行檢查（fly check-in）-- 無預警巡查，使管理標準落實到位；

2. 改進招標系統：

檢討現行招標標準，建立更簡明、更高效的議價機制；

3. 勞工實務：

研擬為供應商設定一致的環境、社會、人權規範，敦促供應商 / 承包商為其所雇用的勞工逐步推動人權、安全施工和各項福利措施；

4. 供應商評估機制：

梳理和優化現行供應商評鑒、篩選和稽核制度；

5. 工程廢棄物：

目前各項目總承包商委由具備資質的廠商處理，將進一步瞭解並控管總承包商對工程廢棄物的後續處理方式，確保合法合規。

運營管理

能源管理

在不動產項目的營運階段，建築物能耗主要來自照明與空調用電，鼎固持續汰舊換新、採用綠色照明技術、並優化空調設備的運行方式，提升能源使用效率。

能源績效匯總

鼎固最大的碳排來源為外購自國家電網的電力，透過下列的鼎固「用電量與用電密集度表」，我們可以發現在 2012-2014 年間，邊界界定為「範疇三」² 的商業不動產項目租戶用電量在逐年成長，而邊界界定為「範疇二」³ 鼎固辦公室 / 公共區域的總用電量與用電密集度在 2013 年達到高點後，於 2014 年都有所下降，這一方面反映出我們飽滿的商業辦公需求力和使用率，另一方面更展示出鼎固自身能源管理的成效。展望未來，鼎固將繼續加強能源管理，提升用電和碳排效率；針對商業不動產項目的用電，也將持續監測，尋找節能的突破點。

用電量與用電密集度

	範疇二 (度)	範疇三 (度)	總用電量 (度)	總面積 (平方公尺)	用電密集度 (度 / 平方公尺)
2014	52,996,706	43,446,021	96,442,727	506,337	190
2013	63,726,251	37,953,403	101,679,654	517,413	197
2012	59,504,317	35,155,718	94,660,035	512,751	185

溫室氣體排放量與密集度⁴

	範疇二 (公噸 CO ₂ e)	範疇三 (公噸 CO ₂ e)	總碳排 (公噸 CO ₂ e)	總面積 (平方公尺)	碳排密集度 (公噸 CO ₂ e / 平方公尺)
2014	49,545	38,832	88,378	506,337	0.1745
2013	58,314	34,489	92,803	517,413	0.1794
2012	55,333	32,061	87,394	512,751	0.1704

² 範疇三為其他外部排放，如承租戶、承包商等非屬鼎固負擔的部分。包括：北京鼎固、重慶日月光中心、上海日月光中心一期、上海御華山、上海春申麗園。

³ 範疇二為鼎固辦公室、公共區域等由鼎固負擔並用於鼎固內部營運所消耗的電力。包括：北京鼎固、重慶日月光中心、上海日月光中心一期、上海御華山、上海春申麗園。

⁴ 溫室氣體排放量，係採用中國國家發展改革委員會因應氣候變化所公布的 2014 年區域電網基準線排放因子估算得出的數值。



照明節電方案

與傳統燈管相較，LED 燈管不僅省電、光效高，且平均使用壽命長，不但提高公共區域的平均照度，還能達到降低電費和節能減碳的作用。鼎固各項目已陸續更換 LED 燈管，尤其針對需要長時間照明的場所加速汰換作業。如：2014 年，上海日月光中心一期投入約 71 萬元更換地下三層停車庫照明燈，燈管由 2,893 支減少到 1,790 支 - 數量減少 40% 之外，加上 LED 燈管的節能效益，現今的電能消耗僅為原先的 31%，每年約節省開支 305 萬元。而鼎固其他項目，例如重慶日月光中心，實施此項節能措施後每年節省照明電費約 772 萬元；上海御華山已更換 50% 的節能照明燈。保守估算，鼎固 2014 年的 LED 改造計畫可節省用電 3,580,195 度 / 年，減少 3,380 公噸二氧化碳當量的溫室氣體排放⁵。展望 2015 年，我們將持續針對商場區域進行節能改造，昆山和嘉定項目的地下車庫都在逐步普及 LED 燈具。



上海日月光中心 B3 車庫



上海日月光中心商場



重慶日月光中心商場

另一方面，我們亦進一步改善照明設備的運作模式，依天然採光情況及實際使用需求（例如：攝像機、保全人員巡邏等）調整照明時間和開燈數量等，各項改造措施對能源效率的提升有很大的助益。2014 年北京鼎固對大廈 A 座外立面進行改造，增加採光面積 300 多平方公尺，增加可開啟窗 12 扇，不僅給租戶提供更舒適的辦公環境，同時也減少室內照明開啟及使用時間。

而嘉定項目的地下車庫，其原有照明設計規範的照度太高，於是我們把原照明燈塊片控制改為跳躍線狀控制，視實際使用情況和所在位置關閉部分照明燈，既保證基本照度又明顯節省電能。



北京鼎固大廈 A 座外立面改造後實景

註⁵ 以 2014 年中國區域電網基準線排放因子換算。



空調節能措施

空調方面，鼎固各項目根據氣候變化、營運和操作需求即時調整設備運行狀況，追求最大的節能環保效益。例如：北京鼎固在氣溫較低製冷機組停運的季節，其專供變壓器的負荷小到近似空載（變壓器空載損耗為其容量的2%-10%），若繼續運行會造成不必要的電能損耗。因此，工程部根據大廈營業狀態及季節天候停運負荷較小的變壓器，每年停止空調供冷約150天，全年可節電約302,400度，減少約320公噸二氧化碳當量的溫室氣體排放。

上海日月光中心一期透過技工現場多次巡檢和觀察，讓空調設備的冰機和鍋爐在到達設定溫度後就停止運行僅開啟循環泵，有效節省用電量；同時，利用夜間自然冷風確實掌握排風口開啟方式和空調預冷執行時間，這些舉措不僅降低空調運行負擔達到節能效果，也節約了運營成本。

嘉定鼎固大廈的餐飲商鋪約占80%，餐飲業有著十分明顯的用餐尖峰時段。因此，我們修改中央空調風機盤管的控制迴路，在下午的非尖峰用餐時段減少開啟一半的量，可保證足夠空調，又可大幅節約電能。此外，我們在共用廚房排油煙機和補風機總風管加裝旁通風管和旁通風閥，依實際營運狀況調節風閥，大大減輕了空調的負荷。

其他節能措施

手扶梯是鼎固各項目主要用電設備之一。我們對商場的手扶梯進行變頻節能改造，在電梯首尾處各安裝一支紅外感測器開關，無人搭乘時以不到原速1/2的速度運行，節省能源的同時減少機械部件磨損。以重慶日月光中心為例，實測運行改造後全年節約電費近179萬元，減少約669噸二氧化碳當量的溫室氣體排放。

同時，我們也十分注重燃氣設備的使用效率，權衡舒適度、氣候條件和運營狀況採取最佳使用方案，既節約能源，也愛護環境。例如：冬季最寒冷的12到4月需要暖氣保持室內溫度，我們依據氣溫在必要時啟動供暖設備，並採用安裝保溫擋風簾等物理節能措施。2014年和2013年相比，重慶日月光中心燃氣消耗量下降52,427立方公尺，節省燃氣費用約76.4萬元；上海日月光中心一期燃氣消耗從478,117立方公尺上升至512,479立方公尺，費用增長約17%；北京鼎固也因燃氣價格增長，導致開支加大。未來我們將檢討燃氣增長的原因，尋求節省燃氣和降低費用的做法。



上海日月光中心商場手扶梯

用水量管理

鼎固用水量的需求主要來自餐廳、美食街、機房冷卻和一般生活用水。以上海日月光中心一期的使用量為最大宗，北京鼎固與重慶日月光中心次之。其中，上海日月光中心一期的用水量自 2012 年起逐年大幅成長，與餐飲租戶占比增加約兩倍有關。北京鼎固進行 2010 到 2012 年的用水分析，查找管理漏洞，採取有效管理措施，2013 年和 2014 年用水量較往年同期逐年下降，2013 節水 1.3 萬公噸；2014 年節水 1.27 萬公噸。

用水量和用水密集度

單位：公噸

	北京鼎固	重慶日月光中心	上海日月光中心一期	上海御華山	上海春申麗園
2014	211,396	193,599	402,449	451	7,334
2013	224,148	201,691	320,532	557	14,824
2012	237,248	179,476	185,257	680	2,112

	用水量 ⁶ (公噸)	總面積(平方公尺)	用水密集度(公噸/平方公尺)
2014	815,229	506,337	1.61
2013	761,752	517,413	1.47
2012	604,773	512,751	1.18

在保障食品安全和放心質量的基礎上，我們進一步研究節水和循環再利用措施，以降低用水量和用水密集度。例如：北京鼎固對大廈空調冷卻水系統的除垢設備進行改造，安裝了更先進的電解除垢設備，減少了空調冷卻水系統的排汙量。改造前每日需排出 10 立方公尺的水淨化冷卻水系統，改造後每日只需排放 4 到 5 立方公尺就可達到相同效果。以平均每日節水 5 立方公尺計算，夏季 180 天運行空調，一年可節水 900 立方公尺。

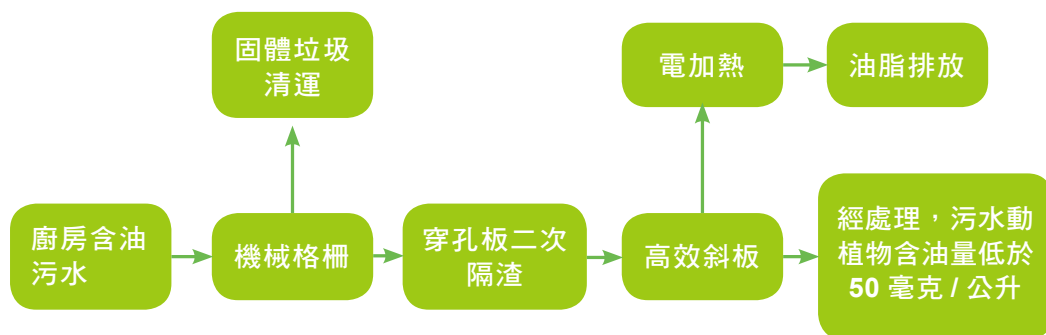
廢棄物管理

除了項目開發階段的工程廢棄物之外，鼎固辦公室運作及不動產項目產出的廢棄物以車庫沖洗廢水、生活汙水、生活垃圾及餐廚垃圾 / 廚餘為主。廢水 / 汙水均依規定排入市政管網，而固體廢棄物則委由綠化市容部門清運。此外，我們也透過推廣辦公室廢棄物減量及回收資源廢棄物等方式，減少廢棄物產生並提升其利用價值。

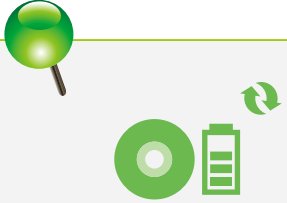


餐廳廢水隔油處理

鼎固部分項目餐飲業態占比高，近年來各地政府和鼎固合力打造良好的商業空間和消費環境（詳見第四章卓越服務）。鼎固最大程度降低餐飲排水對市政排水管網水質的影響，達標排放，善盡社會責任。以嘉定鼎固大廈的商場為例，我們選用 FC-XB 系列高效全自動油水分離器處理餐飲排水。相較於傳統倉位重力隔油池，該分離器具有設備占地面積小、油水分離效果好、異味污染少、管理勞動強度低等優點，我們在往後建造商場時會繼續選用這類設備，不僅提升效率，也把對環境的影響降到最低。

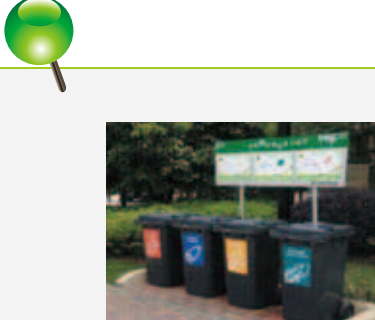


餐廳廢水隔油 FC-XB 工藝流程圖



設置廢電池和廢光碟回收點

為增強員工及商戶們的環保意識，北京鼎好電子大廈在賣場內設立廢電池和光碟的回收點，同時提供各種禮品和活動，鼓勵大眾積極參與。



垃圾分類與資源回收

昆山伯爵大地社區配備各類資源回收桶，推動垃圾分類，讓低碳環保成為社區居民的一種健康生活方式，也為低碳城市發展盡一份心力。

昆山伯爵大地社區資源回收桶

綠色辦公室

鼎固提倡綠色生活，鼓勵綠色辦公，要求員工在日常工作中從小處著眼，從細節做起，落實節約用水、用電、用紙等辦公用品方面的相關規定，控制辦公設備的採購。



節約用水

- ◆衛生間、盥洗室分別安裝節水設備
- ◆每天專人巡視，出現問題及時報修



節約用電

- ◆根據所需合理使用空調、電腦等相關接電設備
- ◆最後離開辦公區域的人負責確認所有電源關閉



節約辦公用品

- ◆推動無紙化辦公，鼓勵使用公司網路或辦公室自動化設備傳送檔案
- ◆在沒有資料外洩的前提下，儘量雙面使用複印紙
- ◆辦公文具和用品按需申請，從嚴審核



鼎固近年來採用電子版招標，盡量以光碟或 E-mail 取代紙質招標檔，要求廠家大合約 / 標書雙面複印，每年減少數以百萬張紙用量，並節省大量交通、人力和儲存空間成本。

04

北京鼎固公司取得 ISO9001 品質管理系統驗證十週年

北京鼎固商辦租戶平均滿意度 **97.25%**

鼎好電子商城顧客平均滿意度達 **95.18%**

上海日月光中心 **97.3%** 商辦租戶給予「優秀」或「良好」的評價

昆山、重慶及嘉定項目業主簽約與交房的平均滿意度分別為 **92%** 和 **90%**

R 卓越服務 Remarkable Service

鼎固透過多元管道聆聽顧客心聲，本著持續改善及與時俱進的精神，以優質服務超越客戶的期望。我們用心守護商場、辦公大樓及住宅樓宇的消費者、租戶和業主，打造安全、舒適、便捷的居住空間和經營環境。



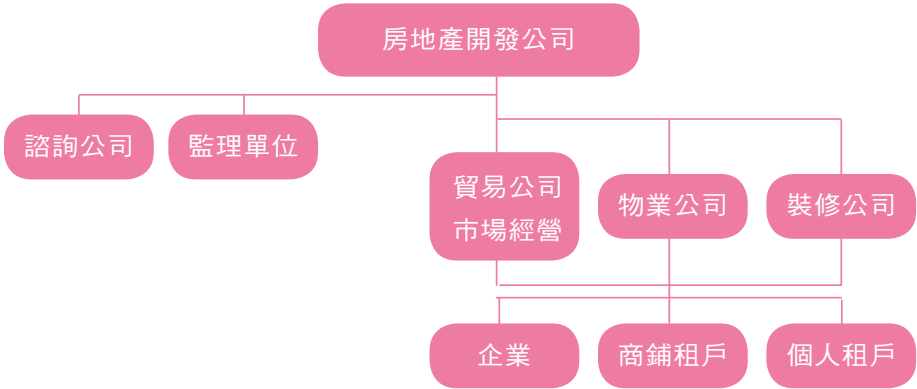


服務價值鏈	44
貼心完善的顧客服務	45
聚焦在供應商的質量管理	47
全方位安全管理	48
用心傾聽客戶的聲音	51

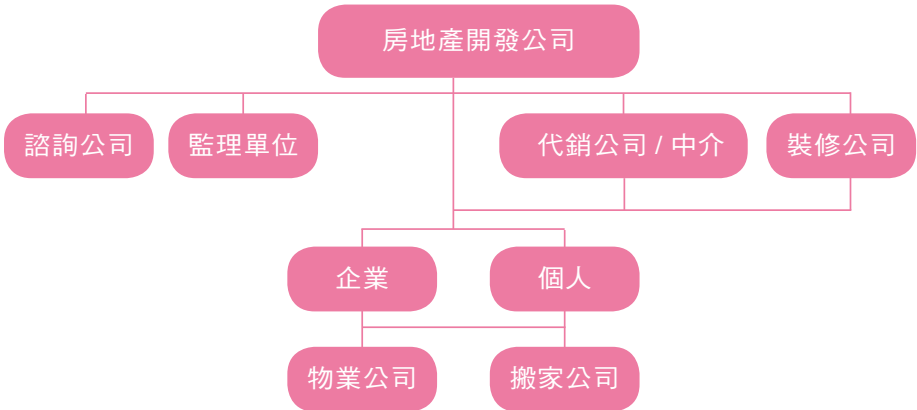
鼎固以中產階級為主要客群，我們的產品設計、商業模式和服務理念都是以中產階級的需求為出發點，量身打造。近年來，中國人口結構改變、中產階級興起、可支配收入增加，人們對生活品質的要求也越來越高。因此，我們不斷地自我砥礪，努力打造更新更好的辦公、餐飲、服務環境，滿足商業房地產客戶的需求，成為產業標竿。同時也持續提供傳統房地產業主更安逸舒適的生活空間，讓建築備有完善的休憩及活動功能，搭配更便捷的交通網路，不斷更新和升級我們的規劃、設計、配套和服務，滿足客戶講究的品味。

服務價值鏈

鼎固在整個不動產產品與服務體系中扮演承先啟後的角色。在不同市場參與者構成的不動產價值鏈中，除了管理上游供應商，我們致力於滿足下游的客戶需求，帶動整個價值鏈的發展。如下圖所示，對房地產開發商而言，除諮詢公司與第三方監理單位以外，出租商場及辦公樓商辦交易涉及貿易公司、物業公司及裝修公司。而房地產的銷售則由房屋代銷公司協助仲介，買家再依個人需求尋找配合的物業或搬家公司。



經營商場及辦公樓的出租業務價值鏈



房地產銷售價值鏈

貼心完善的顧客服務

永遠比顧客多想一步，是鼎固對自己的鞭策。無論對業主、租戶還是消費者，我們提供從看屋、簽約、交房、租 / 售後服務、商場管理到社區營造等全方位的服務，期許鼎固不僅是好房東，更是業主的鄰居、租戶的夥伴、和消費者的守護者。

鼎固的商城服務部設立了完善的內外部服務體系，包括物業工程維修、保全、保潔，即時確保大樓的供電、空調、電梯等營運正常。對外，我們設立營運窗口和總服務台，為商鋪租戶及顧客提供即時且專業的諮詢。

在商場的**消費者**服務方面，除了客戶服務台提供廣播尋人尋物、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基本服務外，各商場更進一步用心發掘顧客的需求，規畫切中人心的服務內容。例如：北京鼎好因應電子商城產品的議價特性，提供現場網路詢價服務，讓顧客可在服務台的專用電腦查詢商品價格作為購買決策的參考，同時亦鼓勵商戶參加「正品同盟」，評選經營示範店，以建立商場有序經營的風氣。

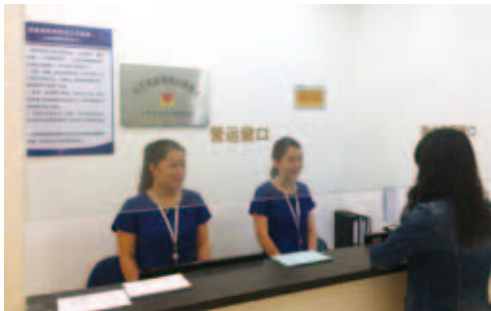
鼎好正品行動

2014年3月，北京鼎好舉辦正品行動，倡導杜絕假貨與欺詐行為，並於大樓東南門安裝一塊電子顯示幕，定期公佈失信商戶名單以提醒消費者小心購物。



而為了進一步保障消費者權益，鼎固在與商戶的合約中要求誠信經營並合乎各項法律及鼎固訂定的規範，各部門間也建立連動機制，對違規商戶給予警示，重大違規的商戶則清退處理。由於商城餐飲租戶逐年遞增，2015年鼎固計畫落實餐飲租戶管理規則，確保所有商戶持證營業，並啟動聯營商戶管理機制，定期對商戶進行抽查，全面深化品質管理，確保消費者權益。

此外，為維護殘障及行動不便人士的使用權益與安全，鼎固各項目皆依規定設有無障礙廁所並備有輪椅，入口設計也都符合《城市道路和建築無障礙設計規範》要求；室外通路、停車場設置供殘疾人通行的坡道和停車位，電梯中規畫了適合殘疾人使用的操作環境，預計未來也會在室外設置無障礙設施。



▲上海日月光中心

在服務商戶部分，鼎固商場營運客服窗口提供入駐、列印繳費單、退租、退押金、催繳欠費、郵件分發、檔公告及其他日常事務協調等服務。而為符合政府規定、規範市場秩序引導商戶合法經營，北京鼎固不僅協助商戶辦理工商營業執照、稅務登記並代辦個體營業執照（截至2014年已累計辦理547個案子），更設立稅務開票中心，直接在現場為商戶及顧客提供票據服務。



北京鼎固的貼心金融服務

北京鼎好電子商城進駐了上千個中小微型企業，這些企業的經營良窳關係到成千上萬個家庭的生存就業及社會的穩定和諧。我們響應國家扶植中小企業的政策，憑藉著鼎固在金融機構間良好的信用口碑，多年來一直致力於搭建銀行和商戶間的平臺，為大樓商戶提供信用貸款、理財、資金結算和代收個體工商戶稅款等服務，提升經濟效益的同時，也善盡企業社會責任。

對於業主，鼎固秉持著誠信經營以誠待客的精神，遵循《商品房銷售管理辦法》，銷售案場都主動告知客戶週邊環境條件優劣，例如：變電站、垃圾收集站、各項出入口、幼兒園等位置，並於簽約時請業主簽署「不利因素告知書」，確保業主在購買時已充分掌握項目及週邊總體情況。



聚焦在供應商的質量管理

建築物質量管理

鼎固在中國屬中型開發商，旗下項目多屬複合型建案，考量中國各地法令的複雜性、工程規模、經濟效益以及各地營建市場進入的門檻，我們採取工程外包的營運模式，不但發揮專業分工的協同作用，更與當地優良承包商建立長期合作關係，善用其當地優良與豐富的經驗，確保工程品質、營建效率和成本控制。除了確保符合各項法規要求外，鼎固要求供應商必須具有執行大型工程的經驗以及一定的資質證明，我們制定了嚴格的招投標制度和流程，以落實公平競爭和擇優錄取的原則。鼎固合格供應商的必備條件如下：

- (1) 具有合法的經營資格、在工商部門登記註冊且通過年檢；
- (2) 具備必要的專業資質、品質證明和行政許可；
- (3) 具備提供優質商品的能力、良好的企業業績和信譽、完善且回應快速的售後服務；
- (4) 具備鼎固各項目公司和部門工程和改造項目的合作經驗；
- (5) 提供的規劃設計、材料 / 設備品牌、施工工法或諮詢服務具有價格競爭力。

鼎固對建築物的質量管理分為以下三個階段：

施工前管理重點	施工期管理重點	工程完成後管理重點
<ol style="list-style-type: none"> 1. 檢查各參建單位、承包商、監理單位等各個單位的準備狀況，確定後續工作程式 2. 組織各參建單位、承包商、設計單位、監理單位等做好圖紙會審與交底 3. 要求監理單位對承包單位的施工組織設計及各項技術方案等進行重點審查 4. 執行進場材料報驗制，對複檢不合格的各项材料、產品等嚴禁使用，必須退場 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 嚴格按照工序執行，做好過程控制 2. 督促監理單位做好事中控制（旁站、巡視、抽查、監理日記） 3. 要求承包單位實施樣板工程引路制 4. 要求各承包單位按照計畫、節點及目標完成 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 檢查未完成的工作和缺陷，及時解決品質問題 2. 製作竣工圖和竣工資料 3. 維修期內，負責相應的維修責任

此外，鼎固稽核部每年針對進行中工程的各项作業進行稽核，包含工程規劃、施工、付款、合同變更、驗收及維修改造等，以持續強化各項流程與質量控管機制的有效性。

品質、安全、進度和成本是鼎固建築物質量管理的四大核心價值。實務上，在保證符合政府指定的專業設計院的各種安全係數要求下，我們引進外部結構顧問，在其綜合考量下，提出優化設計事項，讓我們作出最佳判斷，取得滿足四大核心價值的解決方案。

精進品質管理

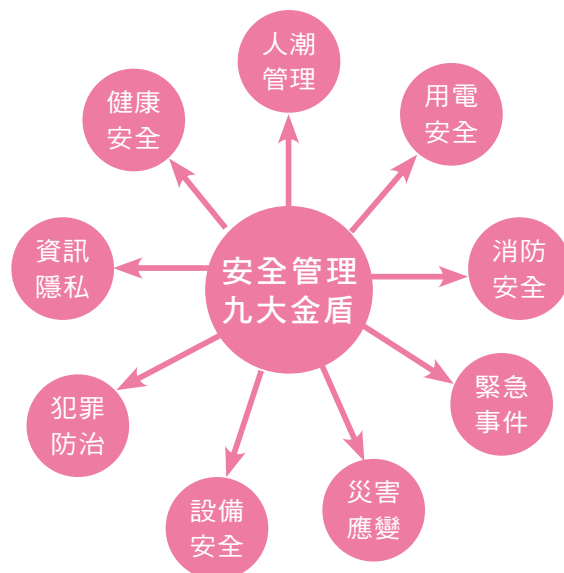
建造優質房子是鼎固最基本的社會責任，我們堅持在保證品質的大前提下，推進工程項目。自 2001 年進入中國市場以來，鼎固以建案品質贏得了大眾的口碑。

以北京鼎固為例，市場與物業部的服務管理以「誠信為本、引領創新、利潤共用」及「服務為本、關注細微、追求卓越」為核心目標，2014 年適逢北京鼎固公司取得 ISO9001 品質管理系統驗證十週年，我們的品質管理落實在無微不至的服務上，並持續為客戶創造附加價值。



全方位安全管理

不動產的安全管理與客戶的人身安全息息相關，因此確保消費者、租戶及業主的安全是鼎固最重要也最基本的責任。我們鑑別出九大安全風險，包含人潮管理、用電安全、消防安全、設備安全、健康安全、犯罪防治、資訊隱私、緊急事件與災害應變等管理重點，藉由相對應的管理程序及標準作業流程，加強員工、外包商、商戶及租戶的安全教育，全方位落實「人防、物防、技防、制防」的安全管理機制。



因應商業區尖峰時段最高可達數十萬的擁擠人潮，為確保商場安全，鼎固設置、檢查並保養各項消防設備與逃難逃生設備（例如：電梯及高壓供電設備）。我們系統性地按周、月、季、年執行消防安全檢查，同時亦不定期地施行安全抽檢，及時制止有危安之虞的作業人員和行為並嚴令整頓改革，並定期執行消防和安全演練。此外，我們也針對停電、電梯故障、道路積水、防汛動員、天然氣洩漏、雨雪天應變、緊急疏散、爆炸物和違法物品、搶案、鬥毆、竊盜等突發事件，建立各類緊急應變方案。

而為了維護資產與人身安全，我們一方面在與商場租戶訂定租賃合約時要求其簽署整層租戶安全承諾書，以提高租戶自身的安全意識；另一方面，我們也設置完善的保全系統和門禁管制系統，在各通道、扶梯口、出入口等關鍵位置均設有巡邏點，每天由安全督導員及夜班警衛持巡邏儀對商場進行整體安全巡視，檢查並排除現場隱患。如發現商舖有異常的狀況，立即採取應急措施並及時與商舖租戶取得聯繫。在重大活動期間及節假日前，相關部門會同對商場進行安全聯合檢查。



通道維護 協議

上海日月光中心為地鐵站的上蓋建設，人潮眾多，因此更與地鐵公司特別簽署「通道維護協議」，聯合監控人流量大的區域以發揮聯防聯控的作用，藉由比一般商業地產更高的標準來要求安全疏導和緊急應變管理。

消防演習與宣導

鼎固各地商業項目每年都會進行大型火災逃生疏散及滅火演習，參與員工廣及自有員工、外包物業、商場租戶、區消防支隊等。2014年12月5日上海日月光中心消防疏散演習參與者達200人次。



防恐演習

2014年4月北京鼎好電子商城進行大型防恐演練，北京市公安局和海澱分局轄區三十多位派出所主管和同行單位到現場觀摩。此次演練全程錄影並製作光碟，由分局發放給各企業單位做為模範參照進行演練。



民兵建設

按照市衛成區和海澱區人武部的統一部署和要求，北京鼎固建立了一支 25 人編制的民兵隊伍，配備警棍、盾牌、鋼叉、頭盔等防暴用具，定期進行軍事、體能訓練，參加大型民兵會演，以增強民兵隊伍快速搶險、應急處突、維穩治亂等方面的能力。在國慶及 APEC 會議期間，我們派遣民兵駐守海澱街道及交流道進行看橋守衛工作，受到海澱區街道武裝部的一致好評。



防汛救援物資

以北京鼎好電子大廈為例，因地下車庫入口及坡道地勢較低，為預防豪雨可能導致的雨水倒灌，我們購置編織袋，並向餐飲商戶蒐集米袋填沙製成沙袋，同時將警衛隊淘汰的被褥清洗後作為搶險物資，發生積水時可堆放在各低窪入口阻隔水流。



緊急應變

2014 年 5 月北京鼎好大廈 B 座 10 樓水管爆裂，物業部門立即組織 40 人的搶險隊伍，攜帶搶險用具到現場進行處置，經過一個小時的努力即將現場積水清理完畢，大幅降低公司及租戶可能的財產損失。

資訊隱私安全

我們使用電子化的物業系統管理商戶資料，依鼎固內部不同職位與級別的員工區分授權層級，實施調閱、複印合約等重要資料的登記制度，以充分保護客戶隱私。對於內部網路安全管理，我們制定《資訊系統管理規定》、《電子郵箱使用管理規定》、《電腦使用規定》為依據，不斷完善日常管理，確保資訊系統訪問和硬體安全。對於員工申請使用業務、客服及財務資訊網路系統，嚴格按制度審核，不同層級的員工只能查看權限允許的資訊。此外，伺服器上的重要資料定期備份，並人工檢查備份的有效性。每台電腦均安裝防毒軟體並定期進行檢查，及時更新病毒庫最新版本，2014 年未發生危及資訊安全的情況。

綠色蟲害防治

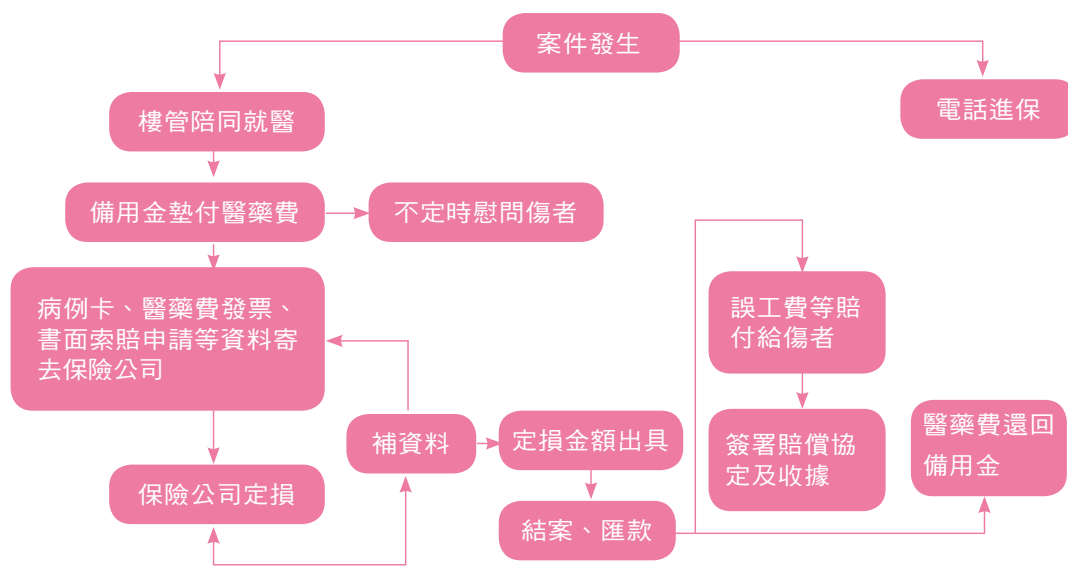
為維護整體環境衛生，鼎固的各個項目每月皆進行消毒殺蟲作業，而對於餐飲業態比重高的商場，其餐飲區則每半個月進行一次。在選擇蟲控消毒的供應商時，我們注重綠色蟲害防治的概念，要求其所使用的殺蟲藥劑必須符合市、區防疫站的要求，在大廈內部可能有人所處的環境中均需使用無色、無味、無毒害藥劑，以兼顧環境清潔和人身健康安全。除噴灑藥劑外，我們也採用投放藥餌、塗抹粘片和物理防治相結合的多種滅殺方式，以達到最佳防治效果。如蟲控消毒廠商擬更換新品種藥劑，需向鼎固提供所用藥物名稱、生產廠家、許可登記證號、劑型等。於服務期間內，該供應商的蟲控效果須達到市疾控中心、全國愛國衛生運動委員會規定的監測標準，符合防疫站要求，同時達到我們的驗收標準。

餐飲安全

餐飲管理是鼎固商場營運的重點，從招商定位、合約管理、商鋪格局配置、鋪位建材配套設施、排煙排水到實時監控系統，我們都領先同業，以創新的思惟與技術不斷提升餐飲商鋪品質，保障顧客用餐安全，成為商場餐飲管理的楷模。

特別值得一提的是，北京鼎好商場主動聯繫麥德龍超市，採取統一購油的模式，避免餐飲商戶使用地溝油等不合格的油品製作食品。此舉除大幅降低採購和物流成本，增進與供應商的穩定關係外，還可保證員工和消費者放心食用，獲得消費者與員工的認可和稱讚。

除了前述的安全管理九大金盾外，若顧客在商場中不幸發生意外，我們也善盡公共場所營業單位的責任，訂定一體適用的保險理賠標準流程，讓顧客能夠安心消費。



商場顧客意外保險理賠流程圖

2014 年上海日月光中心共計發生 9 起人傷事件，其中的一起顧客摔傷意外，事故發生當下，營運部同仁立即陪伴就醫並聯絡保險公司；後續依傷者傷勢情況，鼎固賠償了 17713 元。經此事件，我們加強商場運營過程中的安全管理，尤其特別督導保潔人員於清潔後或必要情況下務必設置「小心地滑」的告示牌。

用心傾聽客戶的聲音

客戶是鼎固最重要的利害關係人之一，確保客戶滿意是我們永續發展的重要課題。2014 年起鼎固著手進行商鋪、商辦租戶、住宅業主與商場顧客的各項滿意度調查，並確保針對客戶的意見妥善回應並進行實質改善。從下一頁的客戶滿意度調查結果統計表中，我們可以看到租戶、業主以及消費者的評價與意見是涉及到我們工作的方方面面，他們對我們寄予期望，我們也認真地給與回應，希望在逐步的改善過程中一步步提高客戶的滿意度。

滿意度調查

商鋪租戶

執行項目：上海日月光中心商場
 發放問卷 **299** 份，有效問卷 **268** 份，
 平均滿意度：**79%**

商鋪租戶可說是商場的吸客重點，也是我們與消費者之間的重要溝通媒介。對於商鋪租戶的意見回饋，鼎固管理部門責無旁貸地全力進行改善整頓；調查結果統計完成後，我們向租戶發表聲明，傳達鼎固對租戶關注議題的回應以及由衷的感謝之意。

上海商鋪租戶滿意度調查結果

營運管理	物業管理	綠化整潔	推廣宣傳
90%	71%	81%	74%

商鋪租戶關注項目	回應
空調溫度不穩定	調整風閥，立即進行空調管道排查和維修
商場管理人員專業水準有待提高	聯合相關部門建立培訓計畫，積極推動定次長期的培訓機制
蟲害問題	制定更為嚴格有效的衛生檢查措施，定期針對專項蟲害進行處理，物業部與營運部配合一起協調商戶進行更為嚴格的蟲控措施；推動全商場的「衛生月」活動，營造更健康衛生的就餐與購物環境

商辦租戶

執行項目：上海日月光中心辦公大樓
 執行頻率：每半年 2014 下半年度「優秀」或「良好」的評價比例為 **97.3%**

商辦租戶關注項目	回應
高峰時段電梯等候時間過長，關門提示有待改善	與維保單位制訂電梯運行方案縮短客梯等候時間
洗手間環境衛生及設備維護尚待加強	針對用戶較多的樓層增加保潔頻率

執行項目：北京鼎固辦公大樓
 發放問卷 **200** 份，有效問卷 **200** 份

商辦租戶滿意度調查結果

物業管理及服務狀況	工作人員的服務品質和工作效率	經營佈局和經營環境	經營治安秩序	廣告策劃和宣傳效果
滿意率 97%	97.5%	96%	98.5%	97%
經營業態調整	環境秩序的綜合整治效果	開業九年整體運營狀況	平均滿意度	
滿意率 96%	98.5%	97.5%	97.25%	

執行項目：昆山、重慶及嘉定項目

有效問卷：簽約時 122 份，交房時 70 份

階段	調查項目	平均滿意度
簽約	規劃設計、銷售服務、簽約服務	92%
交屋	交房服務、工程品質、物業服務	90%

執行項目：北京鼎好電子商城

發放問卷 200 份，有效問卷 200 份

商場顧客滿意度調查結果

滿意率	公共服務 設施	經營者服務 技能與態度	大廈工作人員 服務表現	經營環境 和氛圍	經營治安 秩序
	98%	95%	97.5%	95%	94%
滿意率	購物警示 內容	購買商品 性價比	對電子賣場 業態形式	平均滿意度	
	96%	91.5%	94.5%	95.18%	

商場顧客關注項目	回應
賣場區域強行導購拉客	確認存在導購拉客行為的經營單位，要求限期改善；如未按期改善，待其合同期滿後不予續約。另現場如查獲導購拉客行為，則從重處罰。
業態調整後部分商鋪位號太亂不易識別	全面覆核商鋪位號，更換和調整相應的標識標牌，以便消費者識別。
商品價格欺詐和銷售假貨行為	加強對轄區重點商戶（投訴、糾紛、問題較多者）的宣傳教育工作，對隨意將矛盾、糾紛、問題推給大廈、政府及社會的不負責行為，予以重罰。同時，違規頻繁的經營者將擇期予以解約。
經營者個人素質較差服務態度欠佳	
賣場區域及衛生間保潔品質較差	要求清潔外包廠商選派業務技能好並具責任感的人員，並加強溝通與檢查。未來將制定、落實《經營商鋪門前三包責任制》，提升賣場環境衛生品質。

客戶申訴管道及機制

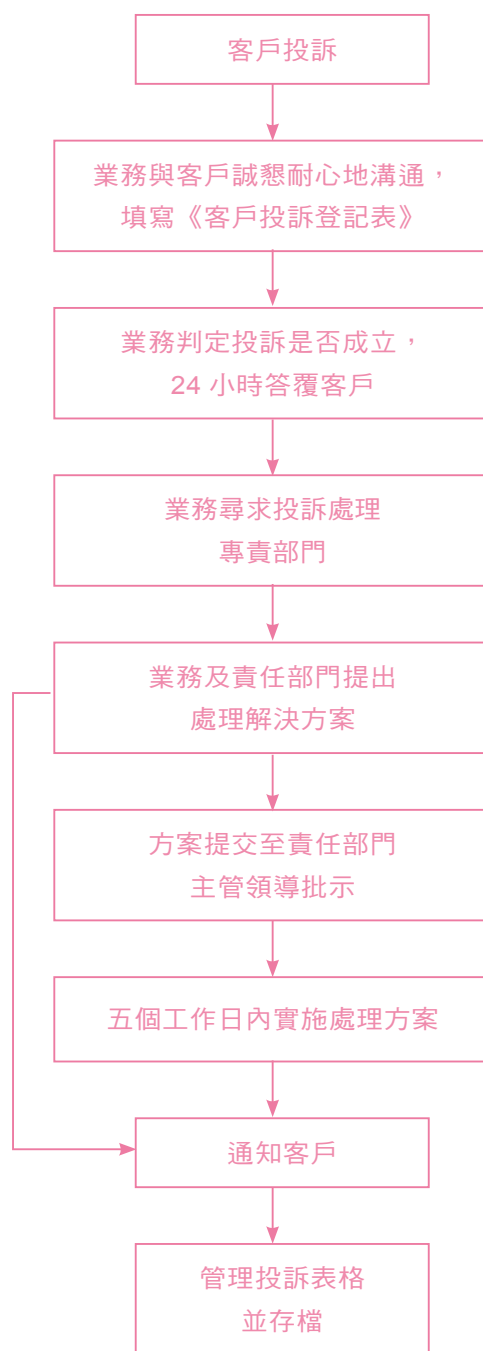
客戶滿意度調查對於鼎固來說，正如年終考核，是我們進行全面檢討和改善的一個過程，然而在平時的工作中，鼎固更注重於通過多元的申訴管道、完善的客訴處理標準作業流程，由專業人員及時且妥當地回應客戶各種各樣的問題。

租戶申訴

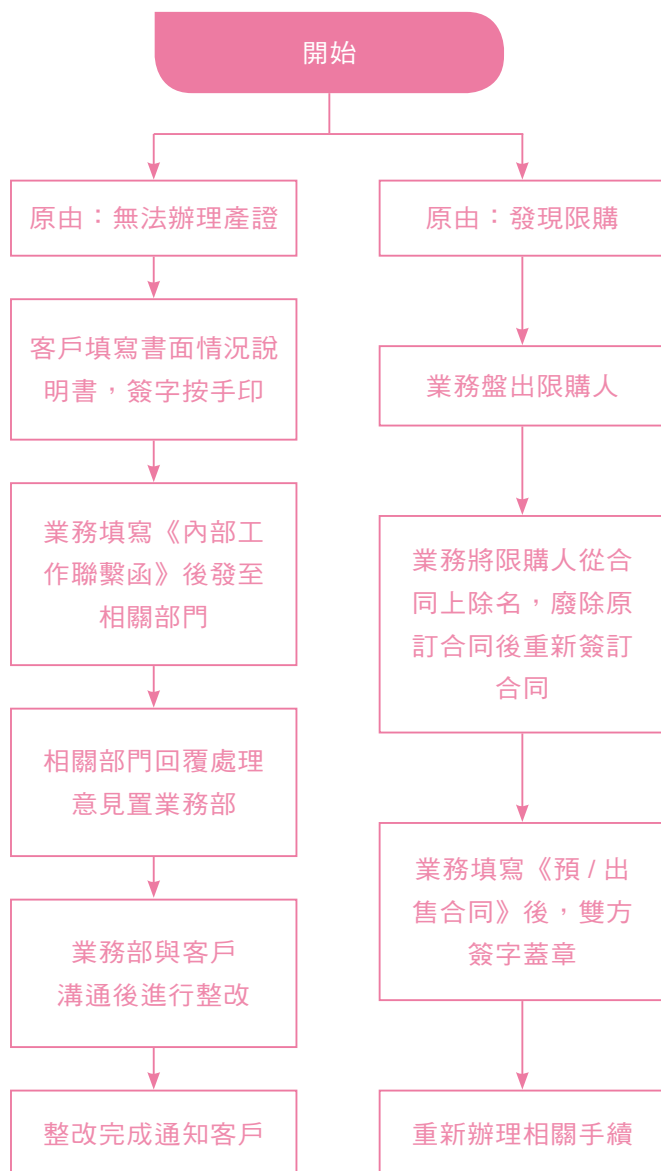
通常，鼎固的租戶申訴是交由相應的職能部門做直接的對接，再經由各地區的主要負責人做統籌管理。例如，上海辦公樓租戶的申訴處理是由外包的物業公司負責，鼎固扮演監督的角色，每週二下午，由集團總經理親自召開物業管理例會，工程部、機電部、所有物業部（鼎固自有物業與外包物業）進行每週工作彙報，並討論改進事項；而北京是以辦公大樓的服務處為租戶申訴視窗，收到申訴後交由相關部門處理；重慶則是由市場部直接負責，2014 年未接獲任何商鋪申訴。

商場顧客申訴

而針對商場顧客，鼎固各日月光中心都設有服務台，集中解決顧客在商場遇到的所有問題。北京鼎固更是在商城大樓 B1 層設立消費者投訴中心，由專業人員在第一時間接待投訴者，為來商城消費的顧客提供保障；另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。重慶鼎固則為積極響應地方工商分局的呼籲，自五年前起設立了 12315 消費維權服務站，負責受理顧客的建議、意見及投訴，除能省去消費者至政府機關投訴的路程奔波和時間外，也能有效扼止不法商家的惡劣行徑。



租賃客戶投訴處理流程圖



業主申訴流程圖

產證及限購

房產證即《房屋所有權證》，是由不動產登記機關發放以證明房屋所有權歸屬的書面憑證。購房者通過交易，取得房屋的合法所有權，可依法對所購房屋行使佔有、使用、收益和處分的權利的證件。

房產限購令指的是自 2010 年 10 月以來，北京、上海、深圳、南京、杭州、廈門、寧波、福州等地紛紛發佈的房地產調控限購令。各地對限購的實際規定不同，如果被發現提供虛假資訊騙購住房，將不予辦理房產證。

業主申訴

鼎固市場部是負責處理和協調與傳統房地產客戶相關事務的重要部門，其有專門的銷售人員在一線接待客戶，提供諮詢、銷售、簽約、交房等服務。如若客戶在任一環節感到不滿，例如認為銷售人員的介紹不清或不實，都可立即向當班經理反映，進而得到即時的回饋。但是，如果發生客戶「無法辦理產證」或「發現限購」這兩種狀況，則有如圖所示的申訴流程進行規範化處理。而對於住宅業主們，因土地所有權已完全轉移，故鼎固將物業管理權交由外包物業公司全權負責，我們則作為開發商對房屋品質等進行保障。以昆山鼎固住宅專案為例，其設立了物業服務中心負責受理物業類的投訴，如社區安全、環境及設施設備維護等，隨時為有急需的業主提供即時便利的服務，2014 年共完成業主服務 60 件，完成率 100%。此外，通過昆山房產網的論壇，任何一位業主都可在上面進行公開投訴，工程部會定期瀏覽並在兩個工作日內回覆。

優質服務案例

無論是客戶的正面肯定或負面評論，都是鼎固持續進步的原動力 – 我們積極回應客戶意見，針對客戶不滿意處努力改善，累積了許多的優質服務佳績。

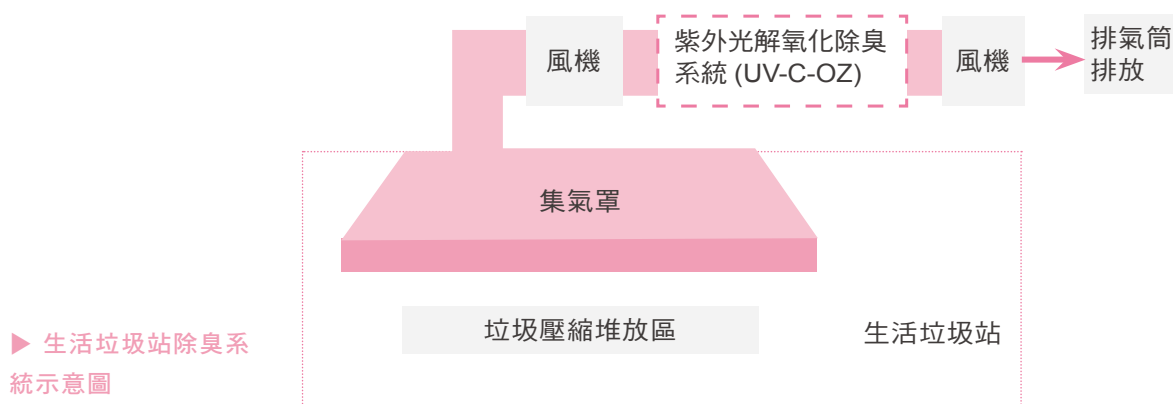
積極解決消費者權益受損事件

鼎固致力於維護消費者合法權益及防範消費風險。以上海日月光中心商場為例，開業至今本公司對商鋪租戶退租後的消費儲值卡、券退費賠款處理完成率達 100%，確保消費者能安心消費並感受我們的真誠服務。2014 年商場某婚禮會館發生業者積欠租金、私吞客戶訂金捲款潛逃的事件，我們主動出面與消費者協商處理理賠事宜，盡到保障消費者權益的責任。經此事件，我們也進一步在與租戶的合約中，增加針對會向消費者收取訂金或預付金（包括但不限於會員卡、儲值卡、折扣卡、代金券等）的租戶的規範條款，規定所有此類卡券的有效使用期限不得超過租賃契約的終止日期，且租戶在租賃期到期或合同終止日三個月前必須在承租區域內顯眼位置張貼停業通告，租賃期屆滿或合同終止日前必須辦理好所有退卡退款事宜，並將辦理完畢的證明檔提供給鼎固，從而有效降低未來發生類似損害消費者權益事件的可能性。

努力改善客戶的生活與活動空間

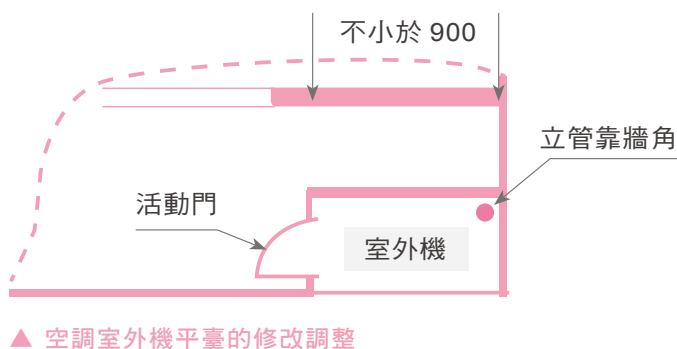
（1）改造生活垃圾收集站

上海日月光中心一期的生活垃圾收集站曾被周邊社區居民屢屢投訴，其位於商場 1 樓，設有旋轉密閉式垃圾壓縮貯存機，經由排風管從 3 樓屋面會散發出陣陣臭氣，這嚴重影響了居民的生活品質。因此本公司投入大量資金將生活垃圾收集站移至地下一層，並加裝紫外線除臭系統，再經排風管在 5 樓屋面排出。改造實施後的正面效果顯著，居民投訴次數因而大幅降低，鼎固也獲得了政府部門的肯定與認可。



（2）改進空調室外機安裝位置

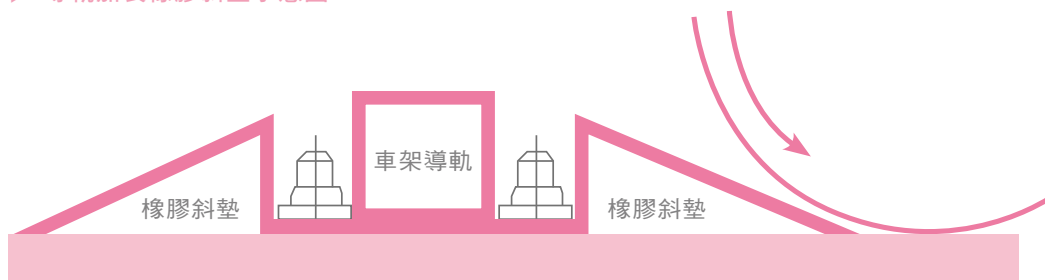
嘉定鼎固的城市華庭社區交屋後，業主於裝修和使用過程中發現空調室外機有安裝位置偏小、安裝就位困難及百葉窗排列太密影響散熱效果等問題，就此，我們的工程人員在進行多次分析研究及精細的測量工作後修改了原始設計，從根本上避免了類似問題再次出現。



（3）修改機械停車場導軌高度

位於上海嘉定的住宅大樓地下機械停車場，曾有車主反映機械車架的導軌高出地面約 60 公分，造成倒車困難、容易發生擦撞事故及延緩停車時間等問題。對此我們積極處理應對，與機械車架製造商進行專題討論、悉心設計改造導軌方案，將已經安裝完成的導軌兩邊加裝橡膠斜墊，未開始安裝的區域則將導軌埋入地面槽內，徹底解決車主們的不便。

▶ 導軌加裝橡膠斜墊示意圖



▶ 機械車架導軌埋入地面槽內示意圖



（4）增設商場貨運及員工專用通道

嘉定的鼎固大廈 2 樓到 4 樓商場的原設計方案中因未設置專用貨運及員工通道，在商品運送過程中經常發生顧客與貨運碰撞、貨物掉落污染環境的情況。因此在改裝設計中，我們分隔出貨運及員工專用通道，員工通道再連接南北各二台貨運電梯，從而大幅提高了商場的運營服務品質及商場環境安全性。

未來，鼎固將更精進服務體系，進一步研議由客觀公正的協力廠商輔導、規劃或執行客戶 / 租戶滿意度調查，調整調查頻率（增加季度調查以即時聽取客戶意見和改善舉措）、改善調查方法（靈活運用面訪、電話或問卷）、統計方法、回訪流程和回饋機制，形成有效的監管機制，進而讓實質的客戶回饋成為我們制定管理方針的基礎考量，優化我們的產品和服務，提升客戶的滿意度。另一方面，我們也希望在滿足客戶需求的同時，能發揮對於地方的正面影響力。



兩性平等，同工同酬女性員工比例 **48%**



最低起薪水準為當地基本薪資之 **1.10~1.39** 倍



公共交通基礎建設投資金額超過 **8.2** 億元



實際綠化面積高於法定綠化面積近 **7,575** 平方公尺，
總投資金額超過 **4.1** 億元

M 共榮社會 Mutual Prosperity

員工關懷是鼎固回饋社會的起點，從薪酬體系、教育訓練到勞資溝通等都是我們關注的範圍。此外，我們進一步把關懷對象擴及到當地社區與整體社會，大力支持公共交通建設、環境綠化、社區營造及各類公益活動，引導社會發揮奉獻大我的無私精神，帶給大眾最真實的感動。





人力資本與員工照顧	60
社區營造與社會公益	70

員工是鼎固最重要的資產，我們開展薪酬體系、教育訓練和勞資溝通等重點工作，創造優良的工作環境和發展空間。以員工為服務社會的出發點，推己及人，並把關懷的觸角延伸到所在社區與整體社會，善盡企業公民的責任。

人力資本與員工照顧

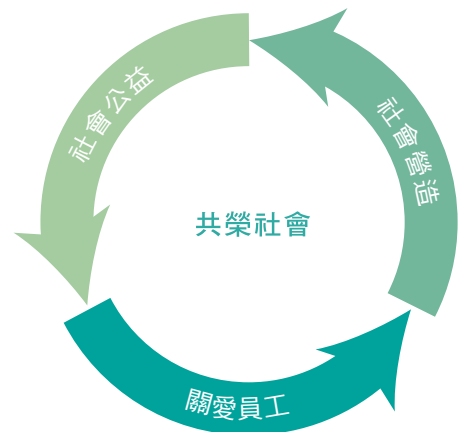
充沛的人力資本，是鼎固在中國房地產市場持續成長茁壯的基石。我們在上海、北京與重慶三地都成立人事及行政部，希望能透過公司健全的人力資源管理體系，建置良好的制度與工作環境，以吸引和培育人才。

另一方面，我們深度瞭解當地產業、法規，掌握當地人力資源市場動態。對於員工的任用，我們恪遵《中華人民共和國勞動法》及各地的法律規範，禁止任何形式的歧視並杜絕童工及強迫勞動。在員工招聘、任用、薪酬、升遷、職涯發展、績效考核及教育訓練機會等方面，亦強調平等與透明，公平公正地對待不同國籍、種族、性別、宗教信仰和文化背景的同儕。

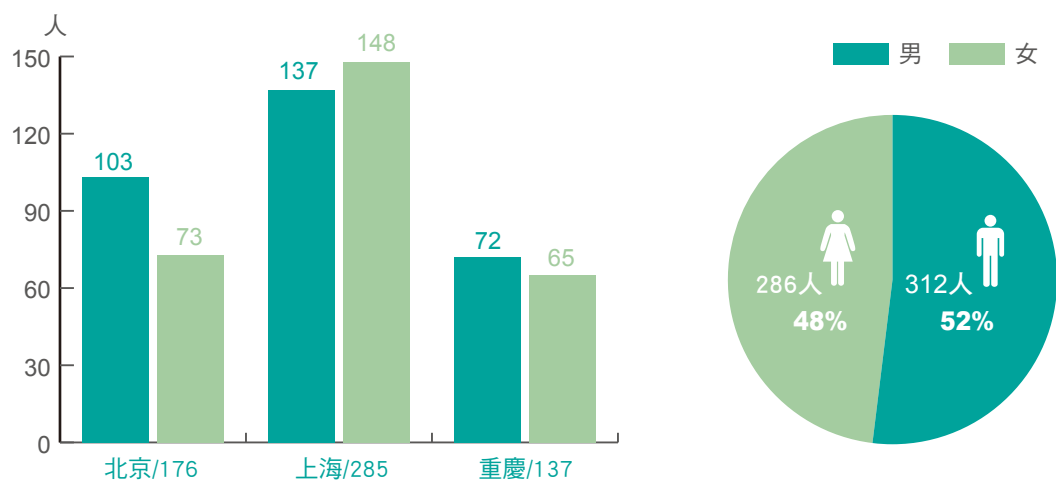
人力結構

截至 2014 年底，鼎固共有 598 位全職員工，皆為定期契約，平均服務年資約 5 年，平均年齡約 36.2 歲，男性、女性比例接近；學歷則以大學／專科居多，達總員工人數的七成。外籍員工共 25 位，分別來自台灣、香港和英國。而少數民族員工則包括北京的滿族 5 人、回族 3 人、白族 1 人、朝鮮族 1 人以及上海的土家族 1 人。2014 年新進員工比例約 21%，流動率約 20%，整體勞動力維持穩定。

此外，鼎固依《中華人民共和國殘疾人保障法》及各地區相關法令僱用殘疾人士工作，2014 年聘有 2 名殘疾人員工，若因工種或職缺的限制，聘用殘疾人士的比例無法達到國家規定時，我們也每年依法繳納殘疾人就業保障金，承擔國家交付我們的責任。

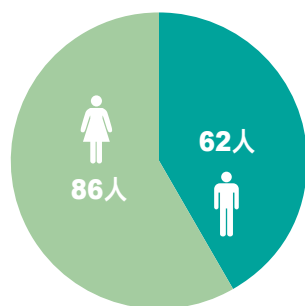


性別結構

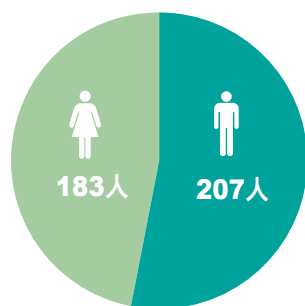


年齡結構

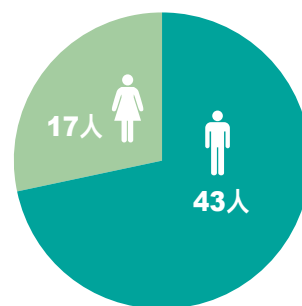
年齡	性別	北京	上海	重慶	合計
30歲以下	男	17	20	25	62
	女	15	39	32	86
30-50歲	男	70	91	46	207
	女	52	99	32	183
50歲以上	男	16	26	1	43
	女	6	10	1	17



30歲以下

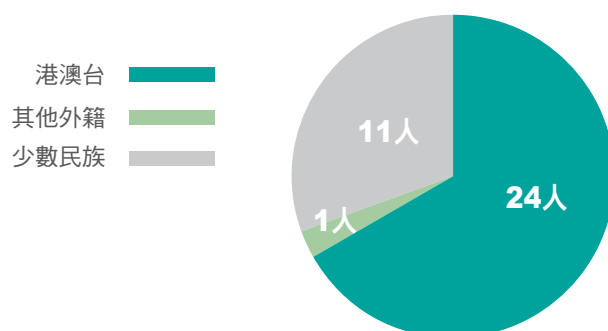


30-50歲



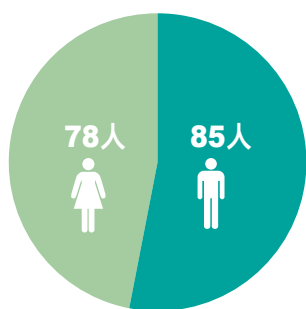
50歲以上

多元背景

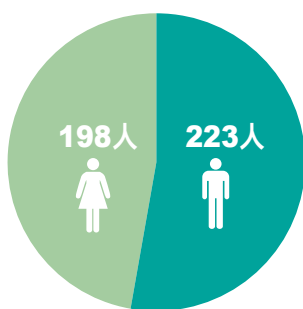


教育程度

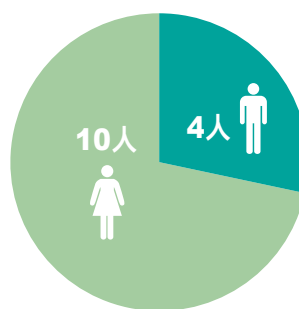
學歷	性別	北京	上海	重慶	合計
高中職及以下	男	23	48	14	85
	女	21	44	13	78
大學／專科	男	79	87	57	223
	女	51	95	52	198
碩士	男	1	2	1	4
	女	1	9	0	10



高中職及以下

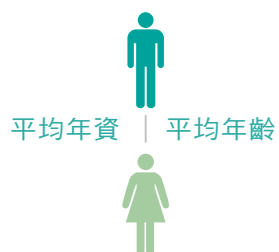


大學／專科



碩士

平均年資與年齡



北京	
9.4	38.9

上海	
3.3	39.9

重慶	
3.6	32.7

北京	
9.1	36.9

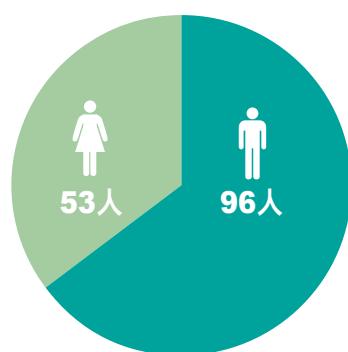
上海	
3.2	34.7

重慶	
3.2	31.2

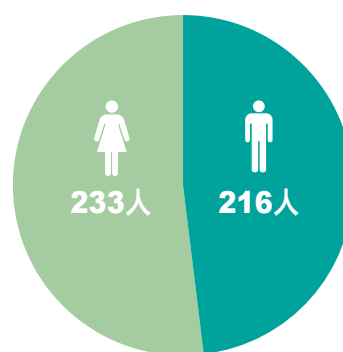


職級分佈

職級	性別	北京	上海	重慶	合計
主任級以上	男	45	33	18	96
	女	22	26	5	53
一般人員	男	58	104	54	216
	女	51	122	60	233



主任級以上



一般人員

新進員工年齡及性別分佈

年齡	北京		上海		重慶		合計	
	男	女	男	女	男	女	男	女
30歲以下	1	3	8	21	9	7	18	31
30-50歲	1	0	28	25	6	8	35	33
50歲以上	0	0	1	5	0	0	1	5
新進人員比率 ¹	2%	4%	27%	34%	21%	23%	17%	24%

離職員工年齡及性別分佈

年齡	北京		上海		重慶		合計	
	男	女	男	女	男	女	男	女
30歲以下	7	1	5	15	13	10	25	26
30-50歲	4	4	22	23	7	1	33	28
50歲以上	1	0	1	3	0	0	2	3
離職率 ²	12%	7%	20%	28%	28%	17%	19%	20%

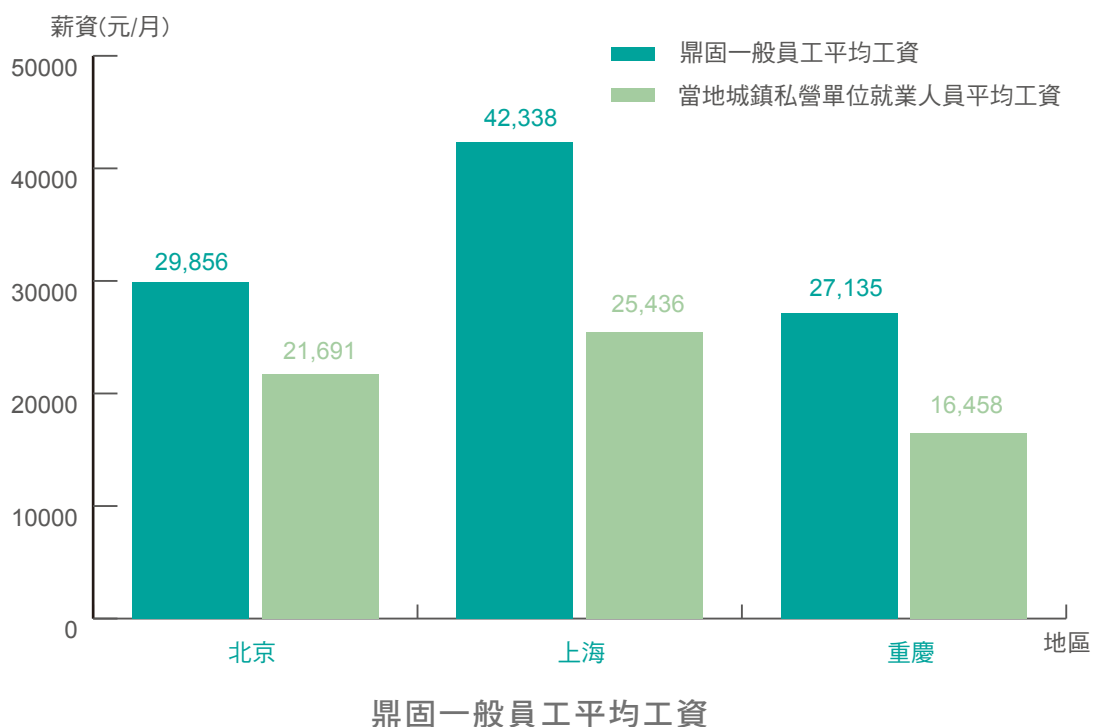
2014年，上海日月光中心和重慶日月光中心在業態配比和營運模式上進行了大幅調整，導致上海鼎固和重慶鼎固年度離職率相對較高。2015年在完成調整後，我們將在提升整體人力素質的前提下，穩定人才梯隊，將離職率控制在合理範圍。

註¹ 以當年度新進員工人數占年底男女總人數計算。

註² 以當年度離職員工人數占年底男女總人數計算。

薪資福利與績效考評

鼎固重視薪酬（包含工資、津貼與績效獎金）的激勵和導向作用。在兼顧公平與效益的前提下，我們積極完善薪資制度並定期依據法規與市場狀況進行適當調整。2014年鼎固上海、北京與重慶三地基層人員的起薪水準³分別達到當地每月基本薪資的1.1、1.39和1.28倍，並且集團一般員工的平均工資也遠高於當地職工的平均工資水平，顯示我們的薪資水準具較高的市場競爭力；同時我們持續充實員工福利，與員工共享發展成果，增強企業凝聚力。鼎固保障正式員工每年領取13個月薪水，此外也提供基本薪資以外的福利獎勵，包括：崗位資格認證獎勵、在職學歷補貼、生日禮金、婚喪補助、優秀員工年終績效獎金、員工年度分紅等。自鼎固在台灣上市以來，依照公司章程，我們每年提撥可分配淨利潤的一定比例作為員工績效獎金。



資料來源：各地統計局

北京 http://www.bjstats.gov.cn/sj/d/jjxs/201506/t20150605_293859.htm

上海 <http://www.stats-sh.gov.cn/data/toTjnj.xhtml?y=2015>

重慶 <http://www.cqj.gov.cn/html/tjsj/tjgb/>

針對正職人員，鼎固每年進行績效考核，分為「一般員工」與「主管級以上員工」兩個職級進行，主要評估員工的綜合能力、工作表現、專業學養、人格特質及未來發展潛能等。考核分為兩階段，第一階段為「員工自評」，第二階段為「上級考評」。員工自評結果為第二階段上級考評的參考依據，最後由人事及行政部將考核結果彙總交由權責高階主管核定，以作為次年度調薪、升遷、培訓與分紅的參考。此外，我們對員工的年度考核結果訂有明確的後續管理措施，優秀員工將被列入公司人才庫，重點培養成未來中堅管理人才；而對於績效有待提升的員工，則會請部門主管與員工晤談，共同訂定工作輔導與改善方案，並持續追蹤後續考評情形，以確保全體員工的能力得以持續獲得提升。

註

³ 起薪水準為提供最低工作等級員工的全職薪資，不因性別、種族、國籍、年齡等因素有所差異；實習生或學徒薪資未納入。

教育訓練

員工的技術、知識和能力是鼎固卓越經營和創新發展的基礎。為了使員工更勝任工作及滿足自我成長的需求，我們鼓勵員工結合部門的實際業務情況進行專業領域的教育培訓，並制定年度培訓計畫加以落實。

對於所有新進員工，鼎固設有「新員工培訓」計畫，協助他們瞭解工作內容並快速融入企業環境。對於一般員工及主管的通識或專業領域，我們則提供不同層次的內部及外部培訓，以提高管理能力和作業水準的技能培訓，並結合一般綜合性的職能訓練（如情緒管理、溝通技巧等），建構出鼎固完整的教育訓練體系，並搭配公平和良性競爭為原則的晉升機制，為員工提供多種職涯發展機會，推動人才團隊有序進階升遷。此外，為了協助鼎固員工進一步拓展職涯領域，鼎固上海已開始逐步著手制定員工成長協助計畫，鼓勵員工考取相應資格認證及提升在職學歷，希望同仁能不斷自我學習，並培養學習型組織的企業氛圍。

2014 年年度員工教育訓練

課程類別	課程主題	總人次	總時數
新人訓練	1	16	92
營運類	25	195	1,162
工程類	32	111	583
管理類	31	133	1,137
物業類	26	113	1,191
財務類	22	119	1,288
一般職能	4	85	505

年度課程總數（主題）	141
培訓總人次	774
培訓總時數	5958

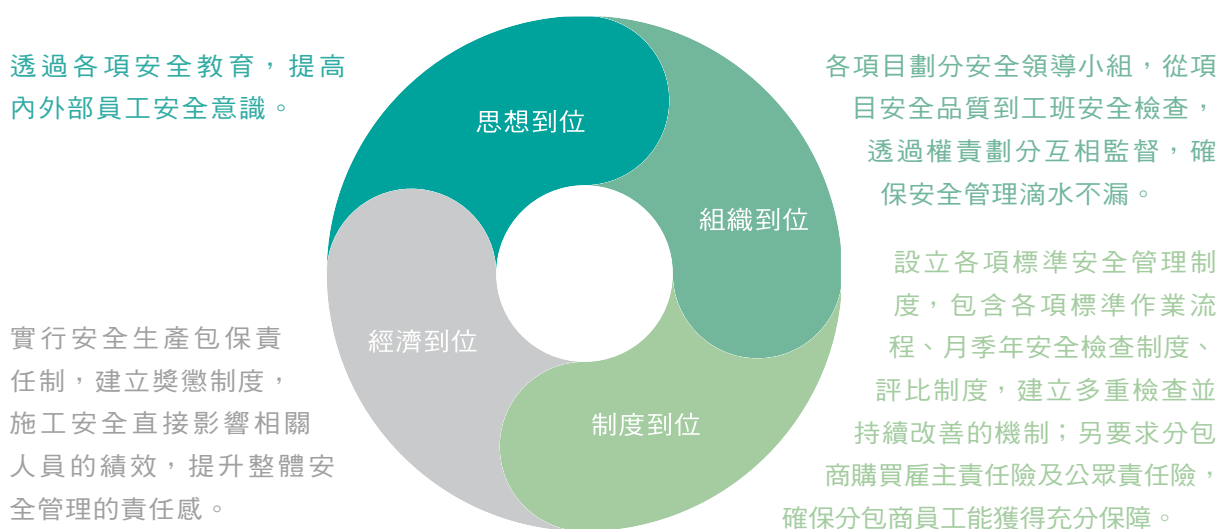
除了鼎固的正式員工外，我們也擴大教育訓練到外包廠商。為加強商場、辦公大樓的管理品質及安全意識，我們提供外包廠商關於清潔、保全職能與消防訓練等課程；而針對多為外地來短期務工的非正職人員，物業部在公司統一技能培訓之外，部分項目公司也為其訂閱期刊、購買圖書、進行電腦、簡單英語口語培訓、服務培訓以及定期召開座談會等，以協助其適應環境和提高整體人力素質。

對象	課程內容	總人數	教育訓練頻率
保潔人員	勞動紀律、工作安全、突發事件處理、勞動技能、清潔項目、檢查標準及獎懲制度等	495	不少於 1 小時 / 月
保安人員	崗位職責、紀律形象、公司管理規章、職業道德、軍事教育及法紀教育等	477	不少於 1 小時 / 周

職業健康安全

安全無價，就鼎固的行業特性而言，施工現場是我們職業安全管理重點，鼎固堅持安全第一的宗旨，明文規定施工安全文明管理辦法、標準作業流程，清楚劃分各地項目部、協力廠商監理公司、以及施工單位的職責，除了預防工安事故的發生外，更明確訂定安全事故處理流程，以即時且妥善地處理緊急狀況。

為確保達到杜絕安全事故、安全生產、文明施工的目標，我們的安全保證體系包含：思想到位、組織到位、制度到位及經濟到位等四個環環相扣的安全連環扣，如圖所示：



工程安全外，我們同樣對員工進行安全教育訓練，以預防安全事故的發生。2014 年重慶鼎固的一名員工在上班途中發生交通事故。事故後，我們積極協助員工辦理工傷申請，給予工傷假 7 日休養，並加強對員工的交通安全宣傳教育，組織駕駛員再學習《道路交通安全法》，增強全體員工的安全意識並加強車輛的保養，以從根本上消除交通意外事故的產生。



工作有意外 人間有溫情

2012 年 5 月上海鼎固物業一名員工在換商場頂燈燈罩時，不慎跌落扶梯，造成腰椎壓縮性骨折。考慮到該員工家庭條件困難，家中唯一的親人是年僅 13 歲的兒子，公司迅速決定為其支付入院治療押金約新臺幣 39.4 萬元，同時代他向上海黃浦區人力資源與社會保障局申請工傷認定。在這名員工養傷期間，公司派專人協助他處理相關事宜，在達到國家規定的最大留職停薪期限 24 個月後，繼而支付他病假工資。

事發至今，我們一直關心照顧這名員工，今後，我們也將持續關注，極盡所能幫助他。

員工照顧



◆ 保險與退休制度

我們遵循中國國家法律的規範為所有同仁投保五險一金，為員工提撥的各項保險給付達總薪資費用的 42%。

中國的社會保險（五險一金）

「五險」包括養老保險、醫療保險、工傷保險、失業保險和生育保險，其中的養老保險、醫療保險和失業保險是由用人單位和個人共同繳納保費，工傷保險和生育保險則完全由用人單位承擔，個人不需要繳納。「一金」則指住房公積金，為用人單位為其在職職工繳存的長期住房儲金，由用人單位和個人共同繳納。

中國境內企業的職工退休後養老保險，是依工資總額的 20% 到 22%（依各地法令要求而不同）提撥養老保險金並足額繳納給社會保障機構；對於台籍員工，則依勞工退休金條例每月提撥薪資的 6% 存入勞保局退休金專戶，勞工年滿 60 歲即可從個人退休金專戶請領退休金。

◆ 女性員工關懷

我們也特別重視女性員工的權益，除加強女性員工的勞動保護外，亦根據中國國務院「女職工勞動保護特別規定」，為進行生育、流產、節育手術的女性員工制定符合國家規定的休假標準，不因女性員工懷孕、生育、或哺乳降低其工資或辭退；同時並設置如孕婦休息室或哺乳室，建立促進女性員工身心健康的安心環境。此外，北京鼎固響應海澱區政府工會組織的特殊關愛女性活動，免費為公司非京籍女職工進行含乳腺癌和子宮頸癌篩檢等項目的婦女身體健康檢查。

關於育嬰假，中國勞動法並沒有相關規定，但依照地方法規，如北京和上海的「人口與計劃生育條例」，晚育者（24 歲以後生第一胎者）除享有國家規定的產假，額外增加獎勵假 30 天。該獎勵假也可以由男方使用，且休假期間不得降低其基本工資或解除勞動合約。不休獎勵假者，則按照女方一個月基本工資的標準給予獎勵。重慶的「人口與計劃生育條例」則規定晚育者產假期間，男方擁有 7 天護理假。在 2014 年，鼎固集團共 19 位員工申請產假，復職率為 100%，另有 13 位員工申請哺乳假。（請參見下表中的哺乳假說明）

◆鼎固控股女性員工生育休假管理制度



懷孕：清楚規範應禁止懷孕員工從事的工作，如：高處、高溫、冷水、低溫作業等；懷孕七個月以上的員工，規定不得加班或安排夜班；並給予產前檢查有薪假。



流產：懷孕未滿 4 個月流產者，給予 15 天產假；懷孕滿 4 個月流產的，給予 42 天產假。



生產：女性員工生育享有 98 天產假，產前可休假 15 天；難產者，增加產假 15 天；生育多胞胎者，每多生育 1 個嬰兒，增加產假 15 天。



哺乳：每天的工作時間內為哺乳期員工安排 1 小時哺乳時間，生育多胞胎者，每多生育 1 個嬰兒，每天增加 1 小時哺乳時間。

◆身心平衡的健康生活

鼎固致力於促進員工的身心健康發展，努力培養一支精力充沛、工作高效的團隊，透過員工健康管理與健康生活推廣，達到健康工作、促進同仁情感交流及提升企業軟實力的三效目標。我們每年都會提供員工全方面的身體檢查，並發放體檢結果報告書和健康管理建議，2014 年共計投入資金約 208 萬元，整個集團的正式員工參與體檢率達 60% 以上。為了促進身心健康，北京鼎固長年組織各種文化和體育活動，豐富員工生活；重慶鼎固則支付場地費用，鼓勵員工參與體育活動。2014 年上海鼎固也創建了社團管理辦法，鼓勵員工加入各項社團活動，在促進員工生活平衡健康之餘也能夠培養團隊凝聚力。

◆急難救助方案

鼎固定期為員工繳納社會保險，國家也承擔保障責任。員工在罹患疾病、工傷等情況下，可以使用醫療保險、工傷保險的基金帳戶。此外，在既有的法定保障下，當員工遭遇重大事故而陷入困境時，我們根據嚴重程度，提供急難救助貸款，希望給員工提供一個安心且具支持力的工作環境。從另一個角度來看，此舉也能減輕政府壓力及彌補既有保障可能之不足。

◆外包商關懷

除了鼎固本身的員工以外，考量產業特性，外包廠商實為鼎固大家庭中十分重要的一份子，主要包含保潔、保安及工程人員。為確保外包廠商員工的權益，我們在合約中明文規定前述廠商的管理職責，包含嚴禁雇用童工、以及對於員工培訓、工作環境、加班工時、安全管理、保險條件的要求等，且鼎固有權隨時核查外包廠商員工的勞動合約和社保繳納情況等執行情形。自 2015 年起，我們將逐步建立供應商與承包商的評鑑、篩選和稽核的系統化流程，並加強施工現場的安全管理，進一步確保供應商和承包商的勞工人權和各項福利措施。

此外，我們也關注外包商一線員工的生活，每到春節或中秋佳節，不僅發放節日禮金，相關專案主管還到現場慰問值班員工；在夏季高溫季節，準備降暑降溫防護用品、飲料和甜點，讓在一線兢兢業業奮戰的廣大勞工切實感受到鼎固這個大家庭的溫暖。



勞資溝通

我們倡導勞逸結合、張弛有度的工作方式，也督促各級管理人員以簡單、坦誠、正面的態度確實了解員工的期望、聽取建議、維護權益並滿足其合理訴求，以人性化的管理塑造勞資和諧的工作氣氛。公司與員工依法以雙方簽訂的合約明訂權利與義務關係，鼎固的所有員工都可透過口頭、書面或其他任何方式向主管提出建議或表達個人意見，也可經由總經理信箱或勞資問題諮詢專線反映，至今並無重大勞資糾紛情事發生。

在鼓勵員工積極反映意見的同時，我們保障員工的知情權、監督權和參與決策權。北京鼎固的員工工會自 2011 年底成立以來即被授予為「職工之家」稱號，在海澱區總工會的領導和支持下作為企業與員工間的橋樑，維護職工權益。工會依《勞動法》、《勞動合同法》與《勞動爭議調解仲裁法》等制定「勞動爭議調解程序」，當發生勞動爭議時，員工可以申請召開「勞動爭議調解委員會」，委員會由職工代表與企業代表共同組成，受理員工申請後將進行調查並調解達成協議。透過上述正式程序，員工的勞資問題將獲得應有之重視並妥善處理，建構勞資關係和諧。

設置總經理信箱與熱線

總經理信箱 hotline@sinohorizon.cn
提供員工表達意見平台，暢通與員工溝通管道。



員工勞資問題諮詢專線

政府勞動保障諮詢專線：12333
公司人事及行政部開設員工勞資問題諮詢專線，隨時提供員工有關勞資關係、五險一金、居住證、工作證辦理等相關問題專人諮詢。

社區營造與社會公益

不動產開發商負有公共與社區建設的義務。鼎固除依法合規，滿足中國各建案的綠化面積及公共空間面積等要求外，也自發性地積極配合政府各項公共建設與地方開發計畫，協助建立人行天橋、公車站、地鐵共構或連通廊道、幼兒園、圖書室、老人活動中心等公共設施，深獲地方肯定。此舉不但有助於地方交通與經濟發展，也有利於鼎固開發業務及創造項目的增值空間。

同時，我們致力於立足當地，造福鄉里，完善社區機能並維護社區安全，打造休憩空間與各項公共設施並舉辦具有特色的公益活動，以期與客戶建立和諧共榮的社區。



公共設施

◆交通建設

鼎固一向積極參與地方公共建設，在上海、北京與嘉定三地都與當地政府合作大型交通建設以催化當地經濟繁榮與交通發展，總投資金額超過 8.2 億新台幣，是當地政府與企業的最佳成長夥伴。

以上海日月光中心為例，它是與城市軌道交通無縫銜接的地鐵上蓋商業廣場，地鐵 9 號線打浦橋站就在日月光中心內，地鐵的每一個出口都通往日月光中心的辦公大樓和百貨商場等不同區域。針對平均每日近 10 萬人次的客流量，鼎固在人潮管理、安全管控、疏散措施、公共秩序、治安維護、設備運行、保潔到位、災害應變、緊急事件處理等方面都配備了全面而完整的設備和制度；而在與地區聯防聯控的協作中，也不斷提升我們的運營管理能力和員工的整體服務水準。

北京鼎固在中關村康體中心東側與鼎固科貿綜合樓西側室外二層搭建起了一座步行連廊，此舉不僅有助於緩解地面交通，也大大方便了消費者通行，且在該地區一級開發商北科建集團所作出的「所有建築二層全部連接在一起」這一規劃中，我們是除北科建集團自有產業外唯一回應此規劃的開發商。

在上海嘉定項目中，鼎固與政府合作建設了三座行人天橋、公交樞紐站及地鐵站內部分設施，以活絡當地交通網，建設交通樞紐，促進整體區域發展。

◆嘉定鼎固參與政府交通建設說明



行人天橋：連結大樓與地鐵站，使地面交通更加順暢，降低交通事故率，同時也能為車輛和行人節約因等待而造成的時間成本。

公交樞紐：佔地 12,000 平方公尺的「嘉定北站公交樞紐」匯集了 16 條公車路線起始站，經兩座行人天橋，與地鐵 11 號線無縫連接，不僅方便市民出行，也極大的優化了市容。

地鐵站內衛星廳：架在地鐵上空，實現與行人天橋和鼎固中心的空中銜接，為乘客規劃出最佳乘坐地鐵動線，大幅提高了地鐵的運營效率。

回車場隔音棚：地鐵 11 號線城北路站的軌道終端是一個地鐵車輛調向行駛的大型回車場，為避免地鐵回車噪音對周邊居民的影響，我們投資建造了隔音棚，其投影面積約 7872m²，成效佳，至今從未收到任何相關噪音投訴，為構建和諧社區盡到應盡的責任。

◆政策型商品

鼎固配合中國住房政策，善盡不動產開發商的社會責任，目前已進一步規劃於傳統不動產產品中配置一定比例的『經濟適用住房』，保證大眾「居」的品質與權益。

而在商業不動產方面，鼎固也隨時關注地方政策走向，規劃新項目或配合調整業態，成為地方發展的重要夥伴。以北京鼎固為例，2010 年 11 月北京市海澱區政府頒佈了《關於加快推進中關村西區業態調整的通告》，目的為貫徹落實《國務院關於同意支持中關村科技園區建設國家自主創新示範區的批復》和《北京市政府關於同意加快中關村國家自主創新示範區核心區的批復》的要求。為加快目標的實現，促進行業良性發展，在政府沒有強制要求下，我們主動進行業態調整和升級改造，清退和調整經營商戶約 200 餘家，持續引進多家有知名度的高科技和金融企業入駐鼎好電子大廈，包含孵化公司、中關村人才市場、銀行等金融、高端人才仲介等，同時在 2014 年取得北京市海澱區促進引進企業獎勵及房租政策補貼款 4,602 萬元，產生了良好的社會效益和影響，也為北京中關村西區建設作出了貢獻。

中國國民住宅政策

為了建立以中低收入家庭為對象，具有社會保障性質的經濟適用住房供應體系，並加快經濟適用住房建設，提高城鎮職工、居民的住房水準，中國政府訂定《城鎮經濟適用住房建設管理辦法》。經濟適用住房的價格按建造成本決定，因政府對此類住宅（不含別墅、高級公寓、外銷住宅）減免了工程報建中的部分費用，成本略低於一般商品房，住宅價格較為適中，年收入小於一定標準以下的家庭才能購買。

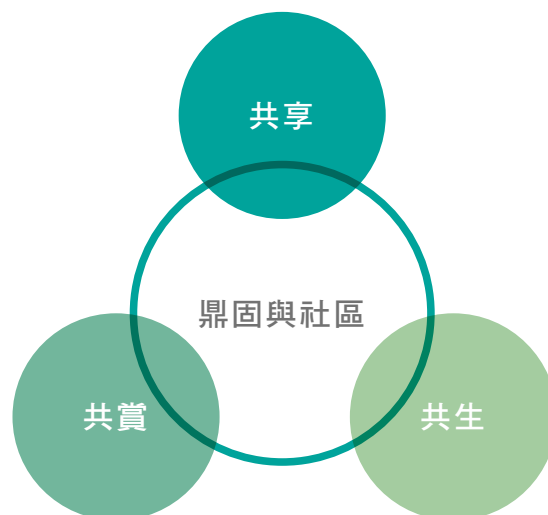
此外，為保證中低價位、中小套型普通商品住房和廉租住房的土地供應，中國九部委《關於調整住房供應結構穩定住房價格的意見》提出限價商品房解決中低收入家庭的住房困難，由政府設定土地出讓的價格範圍，在土地掛牌出讓時就已被限定房屋價格、建設標準和銷售對象；適用對象之年收入需低至一定標準，且需立即入住，而未來 8 年內不得上市轉讓。

社區營造

「共享」、「共賞」與「共生」是鼎固社區營造的三個基本概念，以下項目為我們落實這些概念的例子：

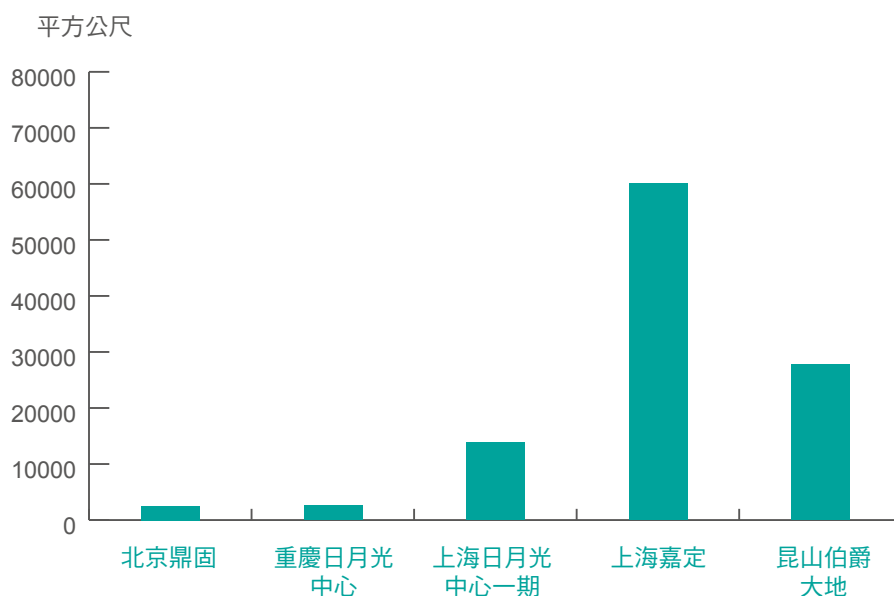
共享 - 空間營造

基於為業主創造更好的社區生活環境，2014 年昆山鼎耀為業主準備了 8,688 平方公尺的物業社區用房；而在政府規定的 2,226 平方公尺基礎上，鼎固又擴展出 6,462 平方公尺的社區空間，計畫在會所設立免費圖書室、兒童活動室等設施以方便寒暑假期間孩子們的使用，並作為平日社區居民子女教育、學習和活動場所。



共賞 - 社區綠化

城市的開發密度過高讓都會空間擁擠不堪，因此環境綠化面積成為都市計畫的舒適度重要指標。我們遵守法規規定的綠化面積與相關規範，除重慶日月光中心由於項目規劃的原因無法達到法定綠化率指標，按照《重慶市城市園林綠化條例》繳納集中綠化費約 1968 萬元外，集團實際開發的總綠化面積超過了各項目法定綠化面積總和約 7,575 平方公尺，綠化總投資金額超過 4.1 億元，在城市開發光譜中畫上一抹淡雅的綠意。



已建及在建項目綠化成果⁴

註

⁴ 本表格不包含上海御華山（實際綠化面積 755m²）和春申麗園（實際綠化面積 4,185m²）。其中，上海日月光中心一期屋頂綠化 6,300m²，按 50% 的折算率計入實際綠化面積；重慶空中花園面積 7,246 m²，依規定計 547 m² 入實際綠化面積。

以上海日月光中心一期和重慶日月光中心一、二期的空中花園為例，不僅展現了立體景觀設計的巧思，淨化空氣的綠色氧吧，也提供周邊居民和消費者休憩倘佯的怡人空間。在人流擁擠、人車爭地、缺乏綠化的新興中央商務區 (Central Business District, 簡稱 CBD) 中，成為城市綠洲好所在。



各地項目綠化景觀實景

共生 - 和諧互助

房地產業與所在地社區和諧互助，不僅能獲得開發初期的支援，也為地區中長期發展打下良好的基礎。以無錫鼎固為例，由於項目周邊村民的秋收作業與我們原定的圍牆施工計劃有所重疊，為確保施工不會影響周邊農業生產，無錫鼎固在 2014 年 9 月向開發區管委會遞交申請建設前期相關事宜的項目啟動協調會，並在充分聽取當地農民及政府的訴求後，會同施工單位調整圍牆的施工方案，採取分段施工、穿插施工的作業方式，既能確保工程進度又可配合村民完成農穫秋收工作，為土地退化和復育尋得解決方案並有效降低間接經濟衝擊。

同時，我們瞭解到由於前述地塊拆遷部分的村民失去賴以生存的土地，為另謀出路在附近的河邊修建沙石貨運碼頭，主營黃沙石子的買賣生意。無錫鼎固項目入駐後，在沙石品質、價格相同的前提下，我們也敦促圍牆施工單位與村民洽談，就近在當地採購 600 噸黃沙及 100 噸石子，盡力協助紓解村民生活困難的情形。

社區活動

除了提供安全舒適的居住空間外，我們相信建立良好的社區關係，才能使業主得到真正優質的生活品質，因此鼎固透過舉辦各項活動凝聚社區向心力，以物業為中心打造社區共同體，提升整體住戶的居住滿意度。

以昆山伯爵大地為例，2014 年鼎固在這裡連續舉辦天才寶貝計畫四場系列親子活動，包括小小烘焙師：餅乾 DIY 製作、馬上有什麼創意製作、小小科學家、簡單多肉植物移植以及巧克力糖果工廠、巧克力 DIY 製作。活動除了提升小朋友的動手能力外，藉由有親子家庭住戶與朋友間的交流，也為銷售處帶來潛在購房需求的人群。



而由重慶市渝中區區委、渝中區人民政府和重慶日月光中心聯合舉辦的 CBD 週末音樂會，則譜寫了運用公共空間投入社區營造和公益活動的動人樂章。音樂會每週五下午三點拉開序幕，每場平均有 1000 多個民眾和音樂愛好者參加，是全國少見的常年性、群眾性、公益性的廣場音樂會。不論是英倫邂逅解放碑、城市旅遊文化周、手繪世界盃、樹立中國最高聖誕樹和新兵歡送儀式，重慶日月光廣場都融入了這座城市的發展脈動和值得紀念的人生記憶。



此外，我們也配合政府政策協助參與各項倡議活動，希望能提升鼎固的當地關懷及社區參與度，成為地方發展不可或缺的一份子。如 2014 年 11 月上海日月光中心舉辦的預防詐騙宣傳活動，希望提高群眾自我保護意識和識騙防騙能力，減少人民群眾的財產損失。而由重慶市旅遊局、福建省旅遊局、重慶渝中區文廣局及重慶日月光中心聯合舉辦的「城市旅遊文化周活動」，則實現了各地的文化交流，促進經濟、貿易、文化發展、資訊互通及共同發展。

公益活動

隨著項目在中國各地的發展和運營，鼎固不斷探索如何為當地的民眾與弱勢族群創造福祉並改善生活品質和建構文明社會。我們提倡愛護大自然，關注氣候變化，為保護生態環境善盡企業公民的責任。

集團公益：一 百萬植樹計畫

上海根與芽青少年活動中心（簡稱「上海根與芽」）是上海市社會團體管理局批准的首家公益性涉外民辦非企業單位，上海日月光中心聖誕集市曾與其合作舉辦過活動，提供免費的推廣攤位讓該中心進行義賣。該組織並創建「百萬植樹計畫」，在於喚醒大眾環保意識，號召個人參與行動，以減少對自然環境的負面影響。前述計畫通過



在內蒙古通遼市地區開展植樹造林活動，兼顧生態與人道主義救援雙重使命，一方面為個人和組織

提供了參與抵禦全球氣候變化的機會；另一方面，項目的各個環節（如：樹木養護與監測等），都能夠幫助當地居民從中獲得經濟收益。

2014 年 12 月鼎固贊助了上海根與芽的百萬植樹計畫，捐助約 24.6 萬元認購 2,000 棵樹苗，在內蒙古沙化嚴重地區種下一片樹林並以「日月光中心」命名。該公益林選用 1 年生楊樹，由當地村民負責組織種植和後期維護；我們定期會收到林地報告，瞭解林地的生長狀態，為抗沙造林奉獻一份小小的心力。



提升公益廣告能見度

鼎固利用自有大樓的室內外廣告欄位、LED 顯示幕或戶外大螢幕等設備投放公益廣告，以擴大公益廣告的受眾群體並提升廣告的能見度，內容包含提倡綠色消費、旅遊文化、節能環保和關懷弱勢族群等。



2014 年重慶日月光廣場 LED 顯示幕整年播放渝中區政府宣傳片，並配合地方政府倡導「文明城區建設」，循環撥放「中國夢」、「關愛生命」及「團圓年」等主題的公益廣告。上海日月光中心則在瑞金二路、徐家匯路口處放置「關愛父母」的戶外公益大廣告，呼籲人們時常關心父母、陪伴老人；徐家匯路戶外滾動式大螢幕播出「第十六屆上海國際藝術節」以及公安部消防局的「保持消費通道暢通人人有責」公益廣告，對社會進行公益宣傳有正面作用。

參與捐血活動

上海鼎固員工回應地方政府衛生單位的號召，主動向政府捐血辦公室提出加入愛心捐血活動。2014 年，上海共有 4 家集團下屬公司的員工響應號召參加捐血。為嘉許積極參與捐血的員工並傳播無私奉獻的精神，我們提供參加捐血活動的同仁帶薪捐血假三日及 5,900 元獎金。

支持弱勢族群

鼎固各子公司持續通過各項計畫，宣導和諧社會，援助社會弱勢族群，傳達公司對社會的愛心。重慶日月光中心分別在 2014 年 4 月和 10 月聯合當地政府部門舉辦了「社會助殘日」和「社會救助月」活動，在商場通過宣傳和定點諮詢的方式，向當地居民宣導和講解社會福利政策，幫助弱勢族群深入瞭解他們的合法權益，營造良好的社會氛圍。

北京鼎固曾多次協助舉辦大型公益活動，通過義賣和捐贈的形式，為貧困的在校大學生提供以電子設備為主的學習工具和助學資金。自 2011 年起，我們也積極參與免費午餐的助學活動，並每年購買製作精美的桌曆為「燕京打工子弟小學」的孩子們送去一份溫暖。

獎項與榮譽



建築類

單位 / 項目	名稱	時間
北京鼎固房地產開發有限公司 / 鼎固科貿綜合樓	2003 年度建築長城杯銀質獎工程 (證書) -- 北京市優質工程評審委員會	2004
北京鼎固房地產開發有限公司 / 鼎固科貿綜合樓二期	2007 年度北京市結構長城杯工程金質獎工程 (證書) -- 北京市優質工程評審委員會	2008
中國建築第四工程局有限公司 / 鼎好世紀星城一期	2008 年度市級文明工地	2008
重慶鼎固房地產開發有限公司 / 日月光中心廣場	2009-2010 “中國城市建築新地標”	2009
中國建築第四工程局有限公司 / 鼎好世紀星城一期裙樓及 R1 塔樓工程	2009 年度重慶市三峽杯優質結構工程	2010
中國建築第四工程局有限公司 / 鼎好世紀星城一期 R2 塔樓工程	2012 年度重慶市三峽杯優質結構工程	2013
上海廣廈 (集團) 有限公司 / 鼎萃春申麗園 3 座住宅	2010 年度上海市建設工程 “白玉蘭” 獎 (市優質工程)	2011
上海建工二建集團有限公司 / 日月光中心 C 樓	2012 年度上海市建設工程 “白玉蘭” 獎 (市優質工程)	2013
昆山鼎耀房地產開發有限公司 / 伯爵大地	2013 中國·昆山房地產 “名人·名企·名盤” 三名大獎評選 “最佳生態宜居樓盤”	2014
昆山鼎耀房地產開發有限公司 / 伯爵大地	2013 中國·昆山房地產 “名人·名企·名盤” 三名大獎評選 “傑出貢獻獎”	2014
昆山鼎耀房地產開發有限公司 / 伯爵大地	2014 年度城市生態人居標竿樓盤	2014
上海鴻翔置業有限公司 / 城市華庭	第七屆 “上海市優秀住宅” 評選 “房型設計獎”	2012
上海鴻翔置業有限公司 / 城市華庭	第七屆 “上海市優秀住宅” 評選 “規劃建築獎”	2012
日月光伯爵天地	2010-2011 年度 CRIC- 新狼樂居創新峰會及第二屆樂居信心人氣榜 “2011 年度上海最值得期待樓盤”	2012
日月光伯爵天地	2010-2011 年度 CRIC- 新狼樂居創新峰會及第二屆樂居信心人氣榜 “上海百度樂居搜索人氣樓盤”	2012
江蘇省建工集團有限公司 / 嘉定 C 地塊商業辦公項目 A 棟、B 棟		
上海住安建設發展股份有限公司 / 嘉定 D 地塊住宅項目 1#、2#		
長業建設集團有限公司 / 嘉定 B 地塊項目 2#、3#	2013 年度嘉定區優質結構工程	2014
上海住安建設發展股份有限公司 / 嘉定 D 地塊住宅項目二期 14#、15#		
上海名龍建設發展有限公司 / 匯景華庭	第八屆 “上海市優秀住宅” 評選 “房型設計獎”	2014
上海名龍建設發展有限公司 / 匯景華庭	第八屆 “上海市優秀住宅” 評選 “規劃建築獎”	2014

公益類

單位 / 項目	名稱	時間
北京鼎固房地產開發有限公司	“扶貧濟困，奉獻愛心” 獎狀 -- 北京市接收救災捐贈事務管理中心	2003
北京鼎好電子商城	2008 北京奧運應急無償獻血志願者隊伍建設 (證書) -- 北京市公民獻血委員會	2008
北京鼎固物業管理有限公司	2008 年奧運會、殘奧會服務保障工作先進集體 (證書) -- 海澱街道工委 海澱街道辦事處	2008
北京鼎固房地產開發有限公司	海澱地區紅十字募捐救助先進集體 (獎狀) -- 海澱街道地區紅十字會	2012
北京鼎好天地電子市場有限公司	“扶貧濟困，奉獻愛心” 獎狀 -- 海澱區政府海澱街道辦事處	2014
重慶鼎固房地產開發有限公司	2010 年首屆 “重慶華商貢獻獎” 企業提名獎	2010
上海鴻翔置業有限公司	2011 年度菊園新區 “慈善之星” 稱號	2012
上海鴻翔置業有限公司	2012 年度菊園新區 “慈善之星” 稱號	2013
上海鴻翔置業有限公司	2013 年度菊園新區 “慈善之星” 稱號	2014

服務類

單位 / 項目	名稱	時間
北京鼎固房地產開發有限公司	海澱區 2002 年度新企業稱號 (證書) -- 北京市海澱區人民政府	2003
北京鼎固房地產開發有限公司	海澱區 2003 年度財政貢獻增長突出企業稱號 (證書) -- 北京市海澱區人民政府	2004
北京鼎好電子商城	創建學習型組織先進單位 (獎牌) -- 北京市海澱區人民政府	2005
北京鼎固物業管理有限公司	海澱地區安保工作先進單位 (證書) -- 海澱地區社會治安綜合治理委員會	2007
北京鼎固房地產開發有限公司	北京市安全質量標準化示範工地 (獎牌) -- 北京市建設委員會	2007
北京鼎固物業管理有限公司	2007 年度海澱區文明單位 (證書) -- 海澱區精神文明建設委員會	2008
北京鼎好電子商城	海澱區流動人口計劃生育工作示範市場 (獎牌) -- 海澱區人口和計劃生育委員會	2008
北京鼎固物業管理有限公司	2008 年度海澱區消防工作先進單位 (獎狀) -- 北京市海澱區防火安全委員會	2009
北京鼎固房地產開發有限公司	2008 年度北京市人口和計劃生育工作先進集體 (證書) -- 北京市人口和計劃生育委員會	2009
北京鼎固物業管理有限公司	2010 年度北京市單位內部安全保衛工作集體嘉獎 (獎牌) -- 北京市公安局海澱分局	2011
北京鼎固房地產開發有限公司	2010 年度海澱區人口和計劃生育工作先進集體 (證書) -- 海澱區人民政府	2011
北京鼎固物業管理有限公司	海澱地區 2011 年度安全生產工作先進單位 (證書) -- 海澱地區安全生產委員會	2012
北京鼎好電子商城	2011 年度《法制晚報》讀者評選“最具誠信賣場” (獎牌) -- 法制晚報社 3C 事業部	2012
北京鼎固物業管理有限公司	2011 年度基層武裝工作先進單位 (獎牌) -- 中共北京市海澱區委員會、區政府、區武裝部	2012
北京鼎好天地電子市場有限公司	海澱區 12315 消費爭議快速解決綠色通道先進單位 (證書) -- 北京市工商行政管理局海澱分局	2012
北京鼎好電子商城	第六屆海澱區商業服務業技能風采大賽優秀組織獎 (證書) -- 海澱區商務委員會、商聯會	2012
北京鼎固物業管理有限公司	2012 年度海澱地區安全生產工作先進集體 (證書) -- 海澱地區安全生產委員會	2013
北京鼎固物業管理有限公司	2013 年度海澱地區消防工作先進集體 (證書) -- 海澱地區防火安全委員會	2013
北京鼎好公司工會	2012 年度先進基層工會 (獎牌) -- 北京市海澱區總工會	2013
北京鼎好天地電子市場有限公司	2012 年度小額消費糾紛快速解決機制先進單位 (證書) -- 北京市工商行政管理局海澱分局	2013
北京鼎好公司工會	工人先鋒號 (獎牌) -- 北京市總工會	2013
北京鼎好天地電子市場公司	“中關村電子賣場創建全國文明城區示範市場” (獎狀) -- 中關村電子商會	2014
北京鼎好天地電子市場公司	光榮冊 -- 北京市海澱區第三次全國經濟普查領導小組辦公室	2014
重慶鼎固物業管理有限公司	2008—2009 年度“誠信私營企業”	2010
重慶鼎固物業管理有限公司	“消防安全”四個能力建設達標單位 (B 級)	2010
重慶鼎固房地產開發有限公司 / 日月光中心	無違法居住示範社區	2012
重慶鼎固房地產開發有限公司	2012 年度消防工作先進單位	2012
重慶鼎固物業管理有限公司	第二屆渝中區物業服務技能大賽“組織獎”	2013
重慶鼎固房地產開發有限公司 / 日月光中心	全國商務誠信建設試點工作“先進企業”	2014
重慶鼎固房地產開發有限公司	2014 年度重慶市房地產開發品牌企業	2014
上海鼎固物業管理有限公司 / 御華山	靜安區社會治安綜合治理責任制考核優秀等級	2014
昆山伯爵大地	2014 年度移動互聯網穿心行銷獎	2014

鼎固參與的外部組織

上海

上海市黃浦區商務委員會

上海市黃浦區停車場庫管理協會

上海市黃浦區消防協會

上海市黃浦區消費者協會

上海市黃浦區物業管理協會

上海市黃浦區田子坊管理委員會

上海市黃浦區泰康路管理協會

上海市房地產開發協會

上海市房地產開發協會黃浦工作委員會

上海市工程建設質量管理協會

上海市城市規劃行業協會

上海市城市規劃行業協會第八分會（黃浦）

上海市建設協會

上海市黃浦區城市建設檔案室

重慶

重慶市消費者協會

重慶市物業管理協會

重慶解放碑中央商務區企業協會

重慶市房地產開發協會

重慶市渝中區房產和物管行業協會

重慶市渝中區私營企業協會

重慶市房地產業協會

重慶市建設工程質量協會

重慶市建設工程安全管理協會

北京

中國電子商會

中國電子市場 3C 產業聯盟

北京市場協會

北京市場協會電子賣場分會

北京市電子商會

北京市電子商會計算機行業分會

北京市海淀區物業管理協會

北京質量協會

北京廣告協會

中國信息產業商會數字化 (3C 產品) 產業分會

北京市海淀區統計學會

北京市海淀區工商行政管理學會

北京市海淀區商業聯合會

北京市海淀區私營個體經濟協會

北京中關村寫字樓商會

北京中關村不動產商會

中關村電子產品貿易商會

北京中關村電子產品貿易商會

GRI G4 索引表

一般標準揭露

考量面	指標	指標說明	對應章節	頁數
策略與分析	G4-1	提供組織最高決策者的聲明	董事長致詞	2
	G4-3	說明組織名稱	第一章	4
組織概況	G4-4	說明主要品牌、產品與服務	第一章	4
	G4-5	說明組織總部所在位置	第一章	4
	G4-6	組織營運所在的國家數量及國家名	第一章	4
	G4-7	所有權的性質與法律形式	第一章	4
	G4-8	說明組織所提供服務的市場	第一章	4
	G4-9	說明組織規模	第一章 第二章	4 18
	G4-10	員工組成	第五章	60
	G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例	無	-
	G4-12	描述組織的供應鏈	第一章 第四章	13 44
	G4-13	報告期間有關組織規模、結構、所有權及供應鏈的重大變化	本公司於 2014 年未有與組織規模、結構、所有權及供應鏈的重大變化	-
	G4-14	說明組織是否具有因應相關的預警方針	第二章	28
	G4-15	列出經組織簽署認可，而由外部所制訂的經濟、環境與社會規章或其他倡議	無	-
	G4-16	列出組織參與的公協會和國家 / 國際性倡議組織	附錄	78
鑑別重大考量面與邊界	G4-17	列出組織合併財務報表	第二章	18
	G4-18	界定報告內容和考量面邊界的流程及如何依循其原則	關於本報告書 第一章	1 12
	G4-19	列出所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面	第一章	12
	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	第一章	14
	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	第一章	15
	G4-22	說明對先前報告書中所提供知任何資訊有重編的影響及原因	本報告書為鼎固第一本報告書，故不適用	-
	G4-23	說明與先前報告書期間相比，在範疇與考量面邊界的顯著改變	本報告書為鼎固第一本報告書，故不適用	-
利害關係人議合	G4-24	列出組織進行議合的利害關係人群體	第一章	10
	G4-25	就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法	第一章	9
	G4-26	說明與利害關係人議合的方式	第一章	10
	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	第一章	10
報告書基本資料	G4-28	所提供資訊的報告期間	關於本報告書	1
	G4-29	上一次報告的日期	不適用	-
	G4-30	報告週期	關於本報告書	1
	G4-31	提供可回答報告的相關問題聯絡人	關於本報告書	1
	G4-32	說明組織所選擇的依循選項	關於本報告書	1
	G4-33	說明組織為報告尋求外部確信的政策與現行做法	無	-
治理	G4-34	說明組織的治理結構	第二章	23
倫理與誠信	G4-56	描述組織的行為價值、原則、標準和規範，如行為準則與道德守則	第二章	26

特定標準揭露

經濟面

考量面	指標	指標說明	對應章節	頁數
經濟績效	DMA	管理方針	第二章	18
	G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	第二章、第五章	22、70
	G4-EC4	自政府取得之財務補助	第五章	71
市場形象	DMA	管理方針	第五章	64
	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	第五章	64
間接經濟衝擊	DMA	管理方針	第五章	72
	G4-EC7	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	第五章	72
	G4-EC8	顯著的間接經濟衝擊，包括衝擊的程度	第五章	73

環境面

考量面	指標	指標說明	對應章節	頁數
能源	DMA	管理方針	第三章	37
	G4-EN3	組織內部的能源消耗量	第三章	37
	G4-EN4	組織外部的能源消耗量	第三章	37
	G4-EN5	能源密集度	第三章	37
	G4-EN6	減少能源的消耗	第三章	38
	G4-EN7	降低產品和服務的能源需求	第三章	38
	CRE1	建築能源強度	第三章	37
生物多樣性	DMA	管理方針	第三章	32
	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	無此情形	-
	G4-EN13	受保護或復育的棲息地	無此情形	-
	G4-EN14	依瀕臨絕種風險的程度，說明受組織營運影響的棲息地中，已被列入 IUCN 紅色名錄及國家保護名錄的物種總數	無此情形	-
排放	DMA	管理方針	第三章	37
	G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量（範疇二）	第三章	37
	G4-EN17	其他間接溫室氣體排放量（範疇三）	第三章	37
	G4-EN18	溫室氣體排放強度	第三章	37
	G4-EN19	減少溫室氣體的排放量	第三章	38
	CRE3	建築溫室氣體排放強度	第三章	37
產品及服務	DMA	管理方針	第三章、第四章	37、47
	G4-EN27	降低產品和服務對環境衝擊的程度	第三章、第四章	37、47
法規遵循	DMA	管理方針	第二章	26
	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	無此情形	-
供應商環境評估	DMA	管理方針	第四章	47
	G4-EN33	供應鏈對環境的顯著實際或潛在負面影響，以及所採取的行動	第四章	47

社會面

考量面	指標	指標說明	對應章節	頁數
勞動實務與尊嚴勞動				
勞雇關係	DMA	管理方針	第五章	60
	G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工的總數及比例	第五章	63
	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	第五章	64
訓練與教育	DMA	管理方針	第五章	65
	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	以類別劃分之訓練時數請詳第五章	65
	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	第五章	65
	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	第五章	64
員工多元化與平等機會	DMA	管理方針	第二章、第五章	27、60
	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	第二章、第五章	27、60
女男同酬	DMA	管理方針	第五章	64
	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	第五章	64
人權				
童工	DMA	管理方針	第五章	60
	G4-HR5	已發現具有嚴重使用童工風險的營運據點和供應商，以及採取有助於杜絕使用童工的行動	無此情形	-
社會				
反貪腐	DMA	管理方針	第二章	26
	G4-SO5	已確認的貪腐事件及採取的行動	無此情形	-
法規遵循	DMA	管理方針	第二章	26
	G4-SO8	違反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	無此情形	-
供應商社會衝擊評估	DMA	管理方針	第四章	47
	G4-SO10	供應鏈對社會的顯著實際或潛在負面衝擊以及所採取的行動	第四章	47
社會衝擊問題申訴機制	DMA	管理方針	第五章	70
	G4-SO11	經由正式申訴機制立案、處理和解決的社會衝擊申訴之數量	第四章	54
產品責任				
顧客健康與安全	DMA	管理方針	第四章	48
	G4-PR1	為改善健康和 safety 而進行衝擊評估的主要產品和服務類別之百分比	第四章	48
	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	第四章	50

考量面	指標	指標說明	對應章節	頁數
產品與服務標示	DMA	管理方針	第三章、第四章	33、45
	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	無此情形	-
	G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	第四章	51
	G4-CRE8	對於新建工程、管理、進駐及再發展所計畫的永續認證、等級、標章之類型及數量	第三章	33
行銷溝通	DMA	管理方針	第四章	46
	G4-PR6	禁止或有爭議產品的銷售	無違規事件	-
	G4-PR7	按結果類別劃分，違反有關行銷推廣（包括廣告、推銷及贊助）的法規及自願性準則的事件總數	無違規事件	-
客戶隱私	DMA	管理方針	第四章	48
	G4-PR8	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數	無此情形	-
法規遵循	DMA	管理方針	第四章	46
	G4-PR9	因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定被處巨額罰款的金額	無此情形	-