# CSR

RUENTEX DEVELOPMENT CO., LTD. 2019 Corporate Social Responsibility Report

RUENTEX

關於本報告書 Page 01

董事長的話 Page 03

## 1. 共創永續價值

1.1 公司背景與歷年殊榮 Page 06

1.2 重大議題辨別與利害關係人溝通 Page 10

1.3 潤泰的永續發展目標 Page 14

1.4 潤泰工學與軌道經濟結合 Page 15

## 2. 誠信經營企業

2.1 董事會組成 Page 22

2.2 健全的功能性委員會 Page 24

2.3 道德誠信之遵循及反貪腐 Page 27

2.4 法規遵循 Page 28

2.5 風險控管 Page 29

## 3. 引領綠色創新

3.1 公司品質與環境政策 Page 34

3.2 打造永續產品 Page 35

3.3 綠色營運為地球盡一份心力 Page 50

# RUENTEX DEVELOPMENT 2019 CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

## 4. 拉近您我的心


4.1 傾聽客戶的心實踐企業誠信 Page 59

4.2 保護客戶權益提升公司信譽 Page 67


## 5. 和諧健康職場


5.1 人力僱用及政策 Page 71

5.2 落實員工關懷 Page 77

5.3 人才培訓與升遷 Page 79

5.4 職業安全衛生 Page 81

5.5 促進勞資和諧 Page 84


## 6. 實現社會共榮


6.1 社區議和及影響評估 Page 87

6.2 社會投入及公益參與 Page 89

附錄

一 GRI 準則指標對照表 Page 93

二 確信項目彙總表 Page 96

三 會計師有限確信報告 Page 97

# 關於本報告書

1. 報告書編撰原則：

本報告書呈現潤泰創新國際股份有限公司 ( 以下簡稱本公司、潤泰創新或我們 )，所發行之企業社會責任 ( Corporate Social Responsibility, CSR ) 報告書，係參照全球報告倡議組織 (Global Reporting Initiative，GRI ) 所發布的 GRI 永續性報導準則 (GRI standards,GRI 準則 ) 編製而成。本報告書已依循 GRI 準則：核心選項進行編製。

2. 報告書涵蓋邊界：

本報告書邊界涵蓋潤泰創新 ( 不含量販部門 )、潤泰建設股份有限公司 ( 原力勝開發，2019 年更名，以下同 )、潤泰旭展股份有限公司 ( 潤泰旭展 ) 、潤泰百益股份有限公司 ( 潤泰百益 ) 及潤泰創新開發股份有限公司 ( 潤泰創新開發 )；另也涵蓋潤泰創新主要供應商，潤弘精密工程事業股份有限公司 ( 潤弘精密 ) 之環境及職業安全衛生相關活動資訊。本報告書中的財務數據部份係採用經會計師簽證後之公開發表資訊，均以新臺幣為計算單位；其他數據資訊皆來自於自行統計與調查的結果。

潤泰建設、潤泰旭展及潤泰百益均涵蓋租賃及百貨商場等營運項目，「CITYLINK 松山貳號店、內湖店」及「TSUTAYA BOOKSTORE 松山站前店、內湖店及南港店」代表潤泰建設兩個主要營運部門；「南港大樓」及「CITYLINK 南港店」分別代表潤泰旭展兩個主要營運部門；「松山大樓」及「CITYLINK 松山壹號店」代表潤泰百益兩個主要營運部門；另「CITYLINK 南港店」、「CITYLINK 松山壹號店」、「CITYLINK 松山貳號店」及「CITYLINK 內湖店」則以「CITYLINK」為統稱揭露；「TSUTAYA BOOKSTORE 松山站前店」、「TSUTAYA BOOKSTORE 內湖店」及「TSUTAYA BOOKSTORE 南港店」則以「TSUTAYA BOOKSTORE」為統稱揭露。確信項目之邊界與範疇請詳確信項目彙總表之說明。

3. 報告書確信：

本報告書中特定指標及文字委託資誠聯合會計師事務所 (PwC Taiwan) 按照中華民國確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」進行獨立有限確信 (limited assurance)，確信報告附於本報告書附錄。

4. 發行時間：

潤泰創新以年度為主，定期發行企業社會責任報告書，並於本公司網站 (http://www.rt-develop.com.tw) 中揭露。

現行發行版本：2020 年 6 月發行

上一發行版本：2019 年 9 月發行

5. 發行單位：

潤泰創新國際股份有限公司（RUENTEX DEVELOPMENT CO., LTD.）

CSR 委員會召集人 ( 職稱略 )：李志宏

CSR 委員會委員及專案小組成員 ( 職稱略，依筆畫順序排列 )：

王培守、王國榮、李安憲、呂宜珊、林金賜、林定潔、林裕盛、胡鈺苓、莊國誌、郭天放、郭子千、陳麗玉、陳柏宇、葉天政、張巍瀚、黃思瑄、楊孝鈞、楊文娟、蔡佩錦、蔡順發、鄭文清、劉文潭

6. 聯絡單位：

潤泰創新國際股份有限公司（RUENTEX DEVELOPMENT CO., LTD.）

地址：台北市八德路 2 段 308 號 11 樓之 1

電話：(02)8161-9888

公司網址：http://www.rt-develop.com.tw

聯絡窗口：CSR 專案小組蔡順發 、黃思瑄

# RUENTEX DEVELOPMENT 2019 CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

## 董事長的話

潤泰創新為了永續落實「房子是來照顧人的，而非人來照顧房子」之經營使命，並因應全球氣候變遷之威脅、節能減碳之趨勢及「高齡化」、「少子化」、「家戶人口」逐年減少等社會現象，強調與時俱進觀念落實房子的安全、環保、舒適健康為己任，潤泰營建團隊則持續創新研發營建工法及高效能環保建材，以更細膩精緻且降低對環境衝擊的產品規劃與施工、令客戶滿意的服務品質，來進行多元化產品創新開發，持續保持在營建業之領先地位。

在營建事業方面，聚焦軌道經濟，在大台北地區捷運周邊合適的地點開發建案，並配合政府政策積極參與政府重大公辦都更案、BOT 及聯合開發案，其中南港及松山車站兩大 BOT 案均全數完租，吸引了國際連鎖飯店及國內外多家知名企業的進駐，結合我們的 CITYLINK 商場，實現了軌道經濟。我們將持續透過積極的住宅推案及商用不動產之經營創造穩定之營收及股東報酬。

自 2018 年實現了國內第一個海砂屋由原建商主動替住戶檢測並完成重建之「潤泰新雙子星」案後，潤泰創新持續積極投入解決都市老舊窳陋房屋所造成公共安全之社會議題。由原住戶主動邀請我們協助開發之臥龍街海砂屋都更案已於 2019 年底開始辦理拆除作業，預計 2023 年原住戶即可搬入嶄新安全的新家。

為了讓我們的建案在建築生命週期中更能達到節能減碳，營建團隊積極研發新環保建材，其中潤泰創新建案泥作工程常用之打底材、粉刷材及輕質隔間灌漿材三種美特耐系列產品，於 2019 年榮獲低碳產業發展協會之碳足跡認證，持續為因應全球氣候變遷之威脅貢獻一份心力。

我們妥善運用 CITYLINK 品牌的優勢並以 CITYLINK 商場為據點，作為與社區居民、顧客溝通及促進交流的管道，2019 年間我們主辦或協辦多項關於文化藝術、公益慈善、教育推廣、產發合作等相關活動，實現了結合本業與地方共榮之企業社會責任。

自 2017 年底以來陸續於 CITYLINK 松山貳號店、CITYLINK 內湖店引進被評選為全球最美書店之一的 TSUTAYA BOOKSTORE 進駐，均為當地營造優雅質感生活之氛圍。2019 年 12 月 6 日全台最大之 TSUTAYA BOOKSTORE 正式進駐 CITYLINK 南港店，佔地 500 坪，除了豐富藏書外，亦結合日本 WIRED CHAYA 和風餐飲品牌、台灣在地品牌路易莎精品咖啡及台灣花草茶品牌「小草作」造就店中店之全新型態。另外有別於其他台灣分店，首次規劃近百坪的親子階梯閱讀空間，強調為顧客量身打造屬於在地的親子、家庭之共享生活提案。

展望未來，我們將持續努力在經濟面將本業做好、做精緻，並積極多角化經營投入商用不動產軌道經濟，追求最佳營收及股東報酬；在環境面因應全球氣候變遷及節能減碳之趨勢，創新研發對環境衝擊度低並與環境和諧相處之產品；在社會面除了結合商場經營擴大文化藝術、公益慈善、教育推廣及產發合作之活動，實現與地方共榮，堅持對客戶提供最高品質之產品及最佳的服務、驅動產業供應鏈之向上提升力量、並與員工共同成長及分享。

善盡企業公民責任是一個企業永續發展的基石，潤泰創新將持續與所有利害關係人做最好的互動與溝通，共同追求永續的未來。

董事長

# RUENTEX DEVELOPMENT 2019 CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

## 1 共創永續價值

# CH1 共創永續價值

## 1.1 公司背景與歷年殊榮

### 1.1.1 公司簡介

| | |
|---|---|
| 公司全名 | 潤泰創新國際股份有限公司 |
| 創立時間 | 1977 年 9 月 12 日 |
| 董事長 | 簡滄圳 |
| 總經理 | 李志宏 |
| 總部位置 | 臺北市中山區八德路 2 段 308 號 11 樓之 1 |
| 資本額 | 新臺幣 ( 以下均同 ) 10,032,539 仟元 |
| 外資持股比例 | 15.86% ( 截至 2020 年 4 月 11 日 ) |

潤泰創新於 1977 年 9 月 12 日創立於臺北市中山區民權東路 71 號 7 樓，定名為「潤泰建設股份有限公司」，自 2002 年更名為「潤泰創新國際股份有限公司」，初期業務以投資興建一般公寓住宅為主。始終秉持誠信踏實，品質至上之經營理念，銷售之房屋也在嚴謹之工程管理制度下，贏得社會大眾一致讚許與推崇。

我們主要業務，除土地開發及投資興建住宅、別墅及商用大樓等產品，轉投資銀髮族生活照顧事業，並包括中長期開發案，舉凡都市更新、捷運聯合開發、車站複合商業大樓開發、設定地上權個案等，以落實多角化之經營，我們持續以「房子是用來照顧人的，而非人來照顧房子」的服務客戶理念，創新研發，以更優異的產品規劃、施工與服務品質，來進行多元化產品開發，為公司開創更豐碩的利潤。

## 企業標誌

RUENTEX

| | |
|---|---|
| 意義 | 中心為一個「人」形，代表潤泰「以人為本」的經營理念。 |
| | 跳躍中的「R」字人形，代表潤泰「追求進步與行動」的象徵。 |
| | 橢圓造型，代表潤泰「圓融與親和，向前轉動，不斷綻放出光熱，朝向國際級企業」的意志。 |

### 潤泰創新合併個體所屬建設營造事業：

| 事業單位 | 主要服務內容 |
|---|---|
| 潤泰創新 | 委託營造廠商興建集合住宅及商業大樓出租出售、建材買賣及有關百貨買賣、超級市場及商場之經營。 |
| 潤泰建設 | 經營商場、自營專櫃、商用不動產出租、住宅及大樓開發租售業務及企業經營管理顧問業務。 |
| 潤泰旭展 / 潤泰百益 | 經營商場及商用不動產出租事業。 |
| 潤泰創新開發 | 委託營造廠商興建集合住宅及商業大樓出租、出售。 |
| 潤泰資源整合 | 一般投資事業。 |
| 潤泰公寓大廈管理維護 | 公寓大廈管理清潔服務。 |
| 潤泰保全 | 保全業。 |
| 潤福生活事業 | 老人住宅業及建築物一般事務管理。 |
| 潤弘精密工程 / 潤陽營造 / 潤鑄建築工程 ( 上海 ) | 建築及土木工程之承攬及預鑄樑、柱、外牆等房屋結構構件之進出口、生產、規劃及相關機電工程。 |
| 潤泰精密材料 | 室內裝潢與庭園綠化設計及施工。 |
| 潤德室內裝修設計工程 | 委託營造廠商興建集合住宅及商業大樓出租、出售。 |

### 1.1.2 外界肯定

潤泰集團長期以來一直維持正向、熱情、有活力的品牌形象，也榮幸獲得各大公私部門的青睞與肯定，近年獲得的重要獎項如下：

| 年度 | 得獎公司 | 得獎個案 | 頒獎單位 | 獎項名稱 |
|---|---|---|---|---|
| 2019 | 潤泰創新 | 潤泰鼎峯 | 新北市政府 | 2019 年度新北市建築工程施工圍籬綠美化佳作。 |
| 2018 | 潤弘精密工程 | 潤泰敦峰 | 臺北市政府勞動局 | 「2018 臺北市勞動安全獎」優良單位。 |
| 2018 | 潤弘精密工程 | 潤泰峰匯 | 新北市政府 | 2018 年度新北市建築工程施工圍籬綠美化佳作 |
| 2018 | 潤泰百益 | CITYLINK 松山壹號店 | 臺北市政府環境保護局 | 2018 年度臺北市績優公廁百貨類優等 |
| 2017 | 潤弘精密工程 | 潤泰峰盛 | 臺北市政府勞動局 | 「2017 臺北市勞動安全獎」優良單位 |

RUENTEX DEVELOPMENT
2019 CORPORATE
SOCIAL
RESPONSIBILITY
REPORT

### 1.1.3 財務績效

我們 2019 年度合併營業收入為 172 億 5,793 萬餘元，歸屬母公司業主淨利 90 億 6,795 萬餘元，其他綜合損益為 521 億 680 萬餘元，歸屬於母公司業主綜合損益為 517 億 602 萬餘元，每股稅後盈餘 9.35 元。

| | | 2019 年 |
|---|---|---|
| 財務收支 | 營業收入 | 17,257,930 |
| | 營業毛利 | 3,612,035 |
| | 營業利益 | 1,899,243 |
| | 稅後淨利 | 9,586,119 |
| | 歸屬母公司業主淨利 | 9,067,952 |
| | 歸屬母公司綜合損益 | 51,706,025 |
| 獲利能力 | 資產報酬率 (%) | 8.54 |
| | 權益報酬率 (%) | 15.03 |
| | 營業利益占實收資本比率 (%) | 18.93 |
| | 稅前利益占實收資本比率 (%) | 99.78 |
| | 純益率 (%) | 55.55 |
| | 每股盈餘 ( 元 ) | 9.35 |

單位：新臺幣仟元

### 1.1.4 參與公協會組織

我們積極參與產業公會活動，透過各產業公會定期或不定期會議，與產業會員緊密溝通，把握與同業間合作與交流機會。

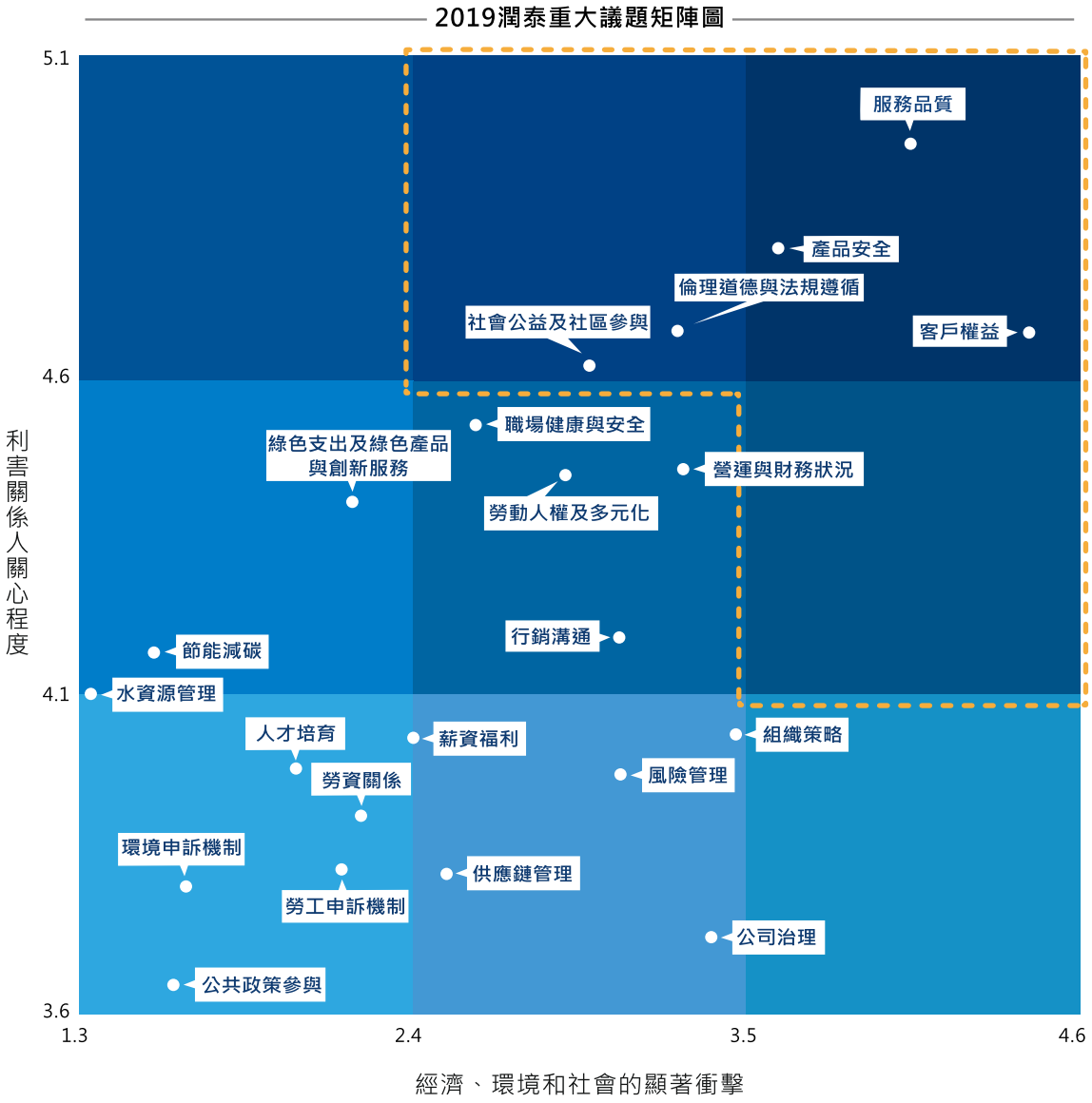
| 潤泰創新參與之組織名稱 | 參與資格 |
|---|---|
| 台北市不動產仲介經紀業同業公會 | 會員 |
| 台北市不動產開發商同業公會 | 會員 |
| 台北市進出口商業同業公會 | 會員 |
| 台北市度量衡商業同業公會 | 會員 |
| 中華民國三三企業交流會 | 會員 |
| 中華民國內部稽核協會 | 會員 |
| 社團法人台灣企業重建協會 | 會員 |
| 中華民國購物中心協會 | 會員 |

## 1.2 重大議題辨別與利害關係人溝通

本年度報告書內容以全球報告倡議組織 (Global Reporting Initiative，GRI ) 所發布的 GRI 永續性報導準則 (GRI standards) 考量面為基礎 ，結合前一年度 (2018 年度 ) 重大議題持續深化，並考量國內外同業發展情況及趨勢等，作為 2019 年度報告書內容揭露及重大考量面的判斷原則。

### 1.2.1 重大議題與對應內容

本年度重大議題鑑別，係依前一年度 (2018 年度 ) 重大主題為基準，透過內部討論，參考了國內外同業發展情況、國際趨勢、產業特性，並結合 GRI 準則之考量等。藉由上述過程，可以實際了解利害關係人對各議題關注程度，同時也檢視我們所執行的各項 CSR 活動是否足以回應利害關係人的期待。2019 年我們辨識出重大性議題共有 5 項，分別為「客戶權益」、「服務品質」、「產品安全」、「倫理道德與法規遵循」、「社會公益及社區參與」。



| 重大議題 | 利害關係人 | 對應報告章節 | 對應 GRI 指標 | 對應 SDGs |
|---|---|---|---|---|
| 客戶權益 | 客戶或業主 | 4.2 保護客戶權益提升公司信譽 | • GRI 418 客戶隱私 | |
| 服務品質 | 客戶或業主、社區居民 | 4.1 傾聽客戶的心實踐企業誠信 | • GRI 102 一般揭露 | |
| 產品安全 | 客戶或業主、供應商與合作夥伴、政府機關、社區居民 | 3.2 打造永續產品 | • GRI 416 客戶健康與安全 | |
| 倫理道德與法規遵循 | 股東或投資人、客戶或業主、政府機關、供應商與合作夥伴、員工、社區居民、公益團體 | 2.3 道德誠信之遵循及反貪腐<br>2.4 法規遵循<br>5.3 人才培訓與升遷 | • GRI 205 反貪腐<br>• GRI 307-1 環保法規遵循<br>• GRI 416 客戶健康與安全<br>• GRI 417 行銷標示<br>• GRI 419 社會經濟法規遵循 | |
| 社會公益及社區參與 | 社區居民<br>公益團體 | 6.1 社區議和及影響評估<br>6.2 社會投入及公益參與 | • GRI 413 當地社區 | |

RUENTEX DEVELOPMENT
2019 CORPORATE
SOCIAL
RESPONSIBILITY
REPORT

### 1.2.2 利害關係人溝通

為了使潤泰創新更了解利害關係人之想法，並與其建立良好的溝通，透過 CSR 專案小組與各部門討論鑑別出我們的利害關係人：股東或投資人、政府機關、客戶或業主、供應商或合作夥伴、員工、社區居民及公益團體等七大族群。我們深知對於利害關係人負有相當的責任，因此透過各種方式及溝通管道，了解他們的需求及對我們的期許，並希望能透過企業社會責任報告書回應利害關係人所關注的議題與考量面。我們與各利害關係人溝通管道如下所示。

潤泰創新與利害關係人溝通管道一覽表：

| 利害關係人 | 關注議題 | 溝通管道 | 溝通頻率 |
|---|---|---|---|
| 股東或投資人 | 產品安全<br>倫理道德與法規遵循<br>營運與財務狀況<br>公司治理<br>組織策略<br>風險管理 | 年度股東大會 | 每年 |
| | | 定期公告財務報表 / 年報 | 每季 / 每年 |
| | | 證交所公開資訊觀測站 | 每月 |
| | | 法人座談會 | 不定期 |
| | | 回答投資人及分析師的提問 | 不定期 |
| 政府機關 | 倫理道德與法規遵循<br>產品安全<br>勞動人權與多元化<br>公共政策參與<br>環境申訴機制<br>勞工申訴機制<br>職場健康與安全<br>公司治理<br>風險管理 | 依據政府法令規定程序、時限送審 | 視工程進度而定 |
| | | 配合相關制度推廣 | 不定期 |
| 客戶或業主 | 客戶權益<br>服務品質<br>產品安全<br>行銷溝通<br>綠色產品與創新服務 | 滿意度調查 | 每月 |
| | | 客服專線及商場服務台臨櫃服務 | 每日 |
| 供應商或合作夥伴 | 產品安全<br>倫理道德與法規遵循<br>供應商管理 | 定期供應商大會 ( 協議組織 ) | 每月 |
| | | 輔導 / 稽核管理 | 每月 |

| 利害關係人 | 關注議題 | 溝通管道 | 溝通頻率 |
| --- | --- | --- | --- |
| 員工 | 倫理道德與法規遵循<br>勞動人權與多元化<br>勞工申訴機制<br>職場健康與安全<br>人才培育<br>勞資關係 | 定期勞資溝通會議<br>職工福利委員會<br>員工申訴 Email 信箱 | 每季<br>每季<br>不定期 |
| 社區居民 | 倫理道德與法規遵循<br>社會公益及社區參與<br>環境申訴機制 | 各工地及<br>營運據點申訴聯絡方式<br>客服專線 0800-212366 | 不定期 |
| 公益團體 | 倫理道德與法規遵循<br>公共政策參與<br>社會公益與社區參與<br>環境申訴機制<br>勞工申訴機制 | CSR 報告書<br>響應社會公益活動 | 每年<br>不定期 |

RUENTEX DEVELOPMENT
2019 CORPORATE
SOCIAL
RESPONSIBILITY
REPORT

## 1.3 潤泰的永續發展目標

| | | 對應章節 | 目標 | 現有作為 / 策略 | SDGs |
|---|---|---|---|---|---|
| 經濟面 | 公司治理 | 二、誠信經營企業 | 商業行為之過程中，不得直接或間接提供或接受任何不正當利益；恪遵法規，避免不當營運活動對於環境、社會和經濟之衝擊。 | •加強宣導誠信經營政策，落實內控機制<br>•遵循及符合公司治理評鑑規範<br>•設立專責公司治理人員 | 8 11 |
| 環境面 | 產品安全 | 三、引領綠色創新 | 以安全、健康舒適、永續為原則，抗震、防災、健康、生命等四大工學為基礎，以滿足顧客對住宅安全、養生、環保的品質要求。 | •落實潤泰營建團隊獨特工學<br>•營建團隊導入 ISO9001、ISO14001、CNS45001、ISO45001 等國際認證<br>•落實工地行動化 PAD 品質管理系統 | 8 9 11 13 |
| | 綠色營運 | | 持續推動綠建築之產品規劃，以期降低環境衝擊。<br>持續推行能源管理，並有效進行資源回收。 | •節能隔熱材 CM197( 隔熱砂漿 )<br>•綠建築設計導入<br>•綠建築標章認證<br>•2019 年完工之建案均設置雨水回收系統 | 13 |
| 社會面 | 顧客關係 | 四、拉近您我的心 | 對客戶的承諾包含了商品交付前的完整說明、卓越的工程品質，以及一輩子的售後服務，領先同業做出「結構、防水 20 年保固」的保證。 | •開工、結構、裝修、交屋四階段客戶說明會<br>•0800 客戶服務系統 | 11 |
| | 人才發展 | 五、和諧健康職場 | 打造良好工作環境，並給予每位同仁，不分種族、性別、年齡、宗教、國籍或政黨絕對同等的尊重與關懷照顧，讓同仁感受到公司對員工的重視。 | •100% 正職員工接受績效評估<br>•女性管理人員比例為 40% 以上<br>•正職員工每年 2 次健康檢查 | 5 |
| | 回饋社會 | 六、實現社會共榮 | 秉持著潤泰集團「潤澤社會，泰安民生」的成立宗旨，旗下經營之 CITYLINK 各商場，除專注軌道型商場經營之外，同時注重周邊鄰里社區商圈的共榮發展，不遺餘力地負起社會責任。 | •協辦公益 / 公部門 / 鄰里活動<br>•認養周邊公共廣場、手扶梯、路樹 | 10 11 |

## 1.4 潤泰工學與軌道經濟結合

### 打造全台最獨特的複合式車站商業大樓

潤泰創新子公司潤泰旭展及潤泰百益與臺灣鐵路管理局簽訂 BOT 契約，分別投資興建南港車站大樓及松山車站綜合大樓暨立體停車場大樓均於 2015 年竣工，並於同年底前全數完租，現已成為多家大型及知名企業之總部所在地。由捷運、台鐵、高鐵 ( 南港 ) 等大眾運輸承載的人流與便利性，結合商業大樓及 CITYLINK 車站型購物商場，為企業永續經營奠定基礎。

CITYLINK 品牌為潤泰創新深耕台灣四十餘年來首度跨足的購物商場事業，跳脫傳統零售百貨業販售商品的模式，以各式各樣的檔期活動服務更多在地居民和各地人群。透過 CITYLINK 打造擁有建築美學及優質品味的消費空間，帶給消費者全新的購物體驗，目前旗下擁有 CITYLINK 南港店、CITYLINK 松山壹號店、貳號店及 CITYLINK 內湖店共 4 間商場，引進日本「軌道經濟」以及「站內商圈」一次購足的概念，打造符合現代人需求的創新型態商場，隨著軌道而來的經濟效益孕育而生，更加速了居民便捷的生活，並帶動地區新興工商業之蓬勃發展。

目前 CITYLINK 南港店、CITYLINK 松山壹號店、貳號店及 CITYLINK 內湖店合計超過 250 個櫃位，未來亦陸續尋找適合地點展店，將可帶來更多就業機會，促進當地繁榮。

另外，潤泰創新 100% 轉投資之子公司潤泰建設，加盟日本知名的書店連鎖品牌「TSUTAYA BOOKSTORE」，藉由複合式的經營，提供各個面向的生活提案。

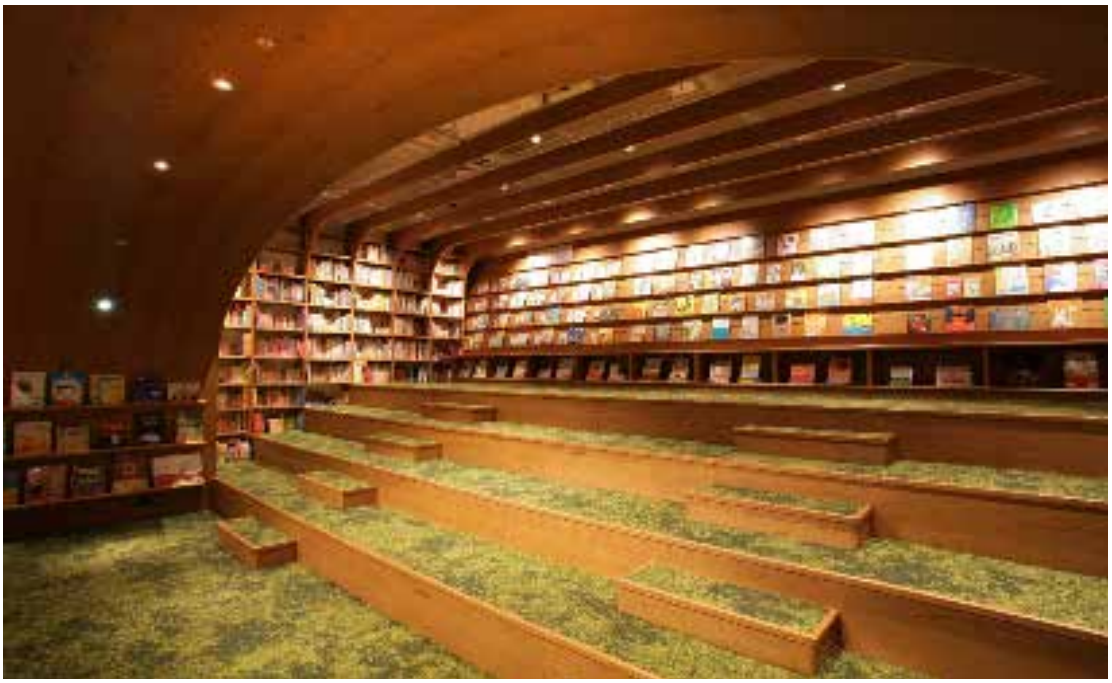
RUENTEX DEVELOPMENT
2019 CORPORATE
SOCIAL
RESPONSIBILITY
REPORT

## TSUTAYA BOOKSTORE &CITYLINK 南港店

## 全台最大 TSUTAYA BOOKSTORE 進駐親子友善商場 CITYLINK 南港店

潤泰創新之子公司潤泰建設，繼 2017 年及 2018 年的 TSUTAYA BOOKSTORE 松山站前店及內湖店後， 2019 年底再於 CITYLINK 南港店開幕全台最大的 TSUTAYA BOOKSTORE。

CITYLINK 南港店位於台高鐵南港站正上方，是大台北地區親子友善商場，加上南港地區為台北市政府都市開發前瞻計畫重鎮，下一個黃金十年東區新門戶將從南港車站開始擴散；因此人口逐年增加，因應在地顧客需求，CITYLINK 南港店作為街區開發的一份子不斷思考如何帶給在地街廓活化且兼具效益及質感的商業設施，幾經思索後，我們決定在南港開設全台最大 TSUTAYA BOOKSTORE。



TSUTAYA BOOKSTORE 南港店為全台最大、占地 500 坪的 BOOK&CAFE 生活提案店鋪，有別其他台灣分店，首次以凝聚親子力的互動為主軸進行全區域規劃，主打客群為媽媽 & 孩子，店內特別設計近百坪的親子空間。我們擷取經營世界最美 20 家書店之一「蔦屋書店」CCC 集團的營運策略，並經多次訪日考察及討論，為台灣地區的顧客量身打造屬於在地的親子、家庭共享生活提案，TSUTAYA BOOKSTORE 南港店從店裝、選品開始便以此為概念進行規劃，店中特別設置了親子閱讀階梯式平台，讓親子共讀可以成為一種親子間的關係催化劑。

## 回應社區需求，強化在地連結

TSUTAYA BOOKSTORE 南港店理解到親子互動中除滿足小朋友的需求外，家庭陪伴者也是值得被共同重視的對象，因此在選書的部分除兒童書籍外也加入了親子學習相關品項，家庭中被照顧者與陪伴者共同成長是此店相當重要的核心概念之一。在店內餐飲的部分引進日本的 WIRED CHAYA 茶屋為此地區量身打造專屬台灣地區消費者口味的料理，首度在台推出鮭魚親子蒸飯和時蔬和風蒸飯，米飯部分混入蒟蒻米有效減醣 40%，在享受美食的同時也能兼顧健康；此外在店中店的規劃也推薦適合大人與小孩一起共享的在地品牌「路易莎」及「小草作」，強化日系品牌與台灣的連結外，也透過店中店的結合豐富書店內的生活提案。

## 總結

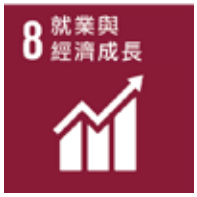
### 軌道經濟（與既有業務商場 / 建案整合）

「TSUTAYA BOOKSTORE」讓潤泰創新的軌道經濟再升級。過往的松山車站、南港車站 BOT 案，將商用不動產、CITYLINK 商場及軌道結合，提供消費者便利又快速的生活模式，現在再加入「TSUTAYA BOOKSTORE」及建案的元素，創造出「垂直城市」的概念，一棟建物就可以滿足消費者所有需求，讓軌道經濟不只是流動的商機，還增加了讓消費者停留下來的生活型態及誘因。

RUENTEX DEVELOPMENT
2019 CORPORATE
SOCIAL
RESPONSIBILITY
REPORT

RUENTEX DEVELOPMENT 2019 CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

# 2 誠信經營企業



## 誠信經營企業

潤泰創新重視營運透明與公司治理，也了解企業永續經營必須建立在穩固的經營治理基礎上，所以秉持誠信經營理念，建立營運透明化的公司治理營運架構，我們會持續優化我們的公司治理機制，強化董事會職能，以利公司永續經營。

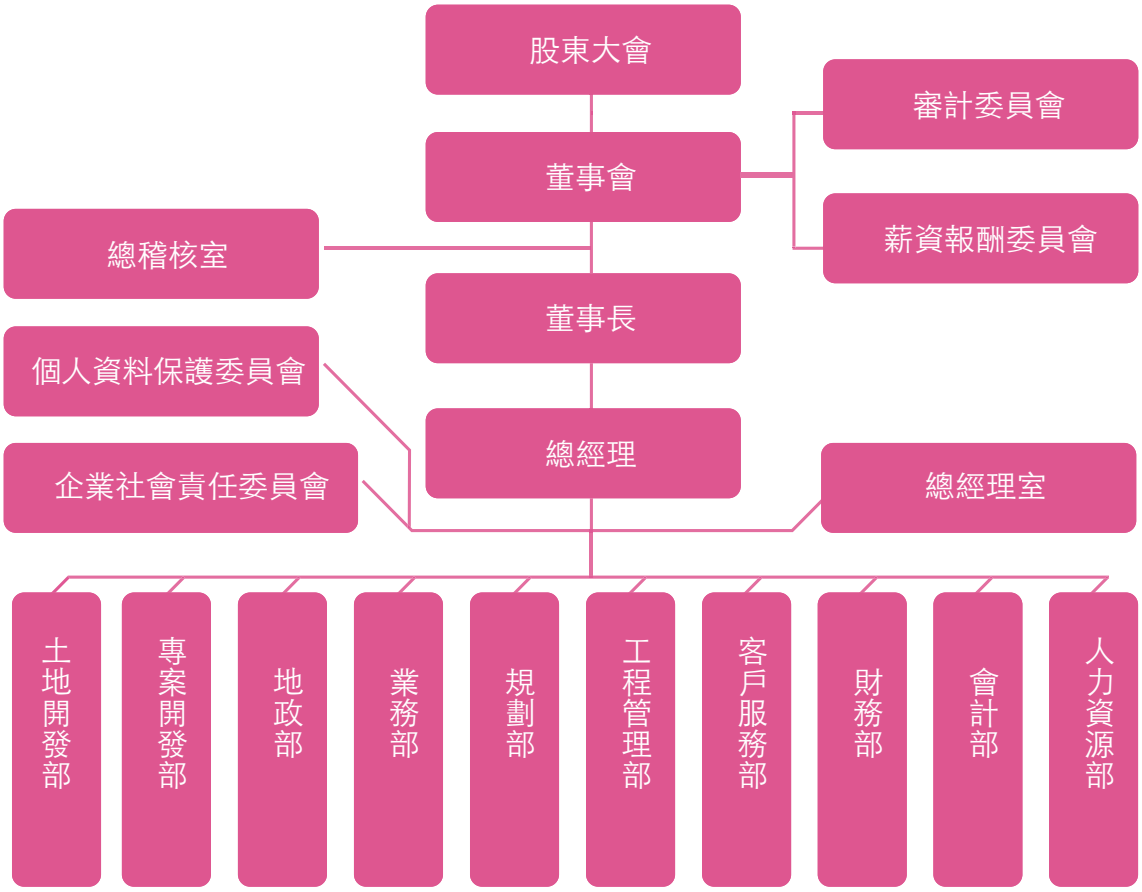
2019 年
無貪腐及違反誠信經營之情事。

### 重大議題管理方針（倫理道德與法規遵循）

| 揭露內容 | 潤泰策略 |
|---|---|
| 政策 / 承諾 | 潤泰創新已訂定「公司誠信經營守則」及「道德行為準則」。 |
| 目標 / 標的 | 本公司之董事、經理人、員工或具有實質控制能力者，於從事商業行為之過程中，不得直接或間接提供或接受任何不正當利益。此外，潤泰創新恪遵法規，避免不當營運活動對於環境、社會和經濟之衝擊。 |
| 責任 | 董事會、總稽核室。 |
| 資源 | 不定期辦理工作倫理與法規遵循之教育訓練。 |
| 申訴機制 | 潤泰創新已訂定「檢舉作業辦法」。 |
| 行動計畫 | 1. 加強宣導本公司誠信經營政策，落實內稽及內控機制。<br>2. 董事會事前溝通。<br>3. 遵循及符合公司治理評鑑規範。<br>4. 設立專責公司治理人員。 |
| 有效性評估 | 1. 2019 年無貪腐及違反誠信經營之情事 。<br>2. 董事會自評考核分數超越標準。 |

## 2.1 董事會組成

### 2.1.1 公司治理架構




### 2.1.2 董事會組成與運作

董事會是潤泰創新最高治理單位及重大經營決策單位，並需向股東會負責，公司治理制度之各項作業與安排，應確保董事會依照董事會議事規範、法令、公司章程之規定或股東會決議行使職權。董事會成員組成應注重性別平等，並具備執行職務所必需之知識、技能及素養。為達到公司治理之理想目標，我們力求董事會整體應具備營運判斷、會計及財務分析、經營管理、危機處理、產業知識、國際市場觀、領導、決策之能力。潤泰創新 2019 年董事共 9 人（含獨立董事 3 人），其中 3 位女性董事，本屆任期為 2017 年 6 月 15 日至 2020 年 6 月 14 日止，採候選人提名制度，並依規定由董事會就董事提名之董事及獨立董事候選人之資格條件等事項，進行事先審查，且將審查結果提供予股東參考，由股東就董事候選人名單中選任之。

## 2.1.3 董事會成員

以下董事皆有五年以上商務、法務、財務、會計或公司業務所需之工作經驗，其中獨立董事趙義隆及張國鎮擔任台灣大學教授一職，柯順雄為執業會計師，簡滄圳董事長及李志宏總經理具有豐富的產業經驗，對於實際執行公司經營管理之治理任務皆有所幫助。

2019 年董事會開會 9 次，平均實際出席率達 88.9% 與去年度相當。另董事會成員依其職能所需，提供董事進修，其進修情形及董事會成員其他詳細資料可參閱我們 2019 年報。年報可於公開資訊觀測站 (mops.twse.com.tw) 中下載取得。

2019 年平均實際出席率為 88.9%

## 2.1.4 董事會績效評估

為落實公司治理並提升董事會功能，潤泰創新於 2016 年 12 月 28 日董事會通過訂定「董事會績效評估辦法」，自 2016 年度起執行「董事會績效評估」，並由董事成員及董事會議事單位以問卷方式進行。配合上市上櫃公司治理實務守則第 37 條修訂，董事會評估範圍宜涵蓋個別董事成員及功能性委員會，以提升評鑑之完整性及有效性，為使功能性委員會績效之評估內容更為明確，明定功能性委員會績效評估應有之面向。

### 2019 年度董事會評估結果

1. 董事成員考核自評

| 評估面向 | 題數 | 占比 | 平均得分 |
|---|---|---|---|
| 公司目標與任務之掌握 | 27 | 13.43 % | 99.26 |
| 董事職責認知 | 27 | 13.43 % | 100 |
| 對公司營運之參與程度 | 66 | 32.84 % | 97.78 |
| 內部關係經營與溝通 | 27 | 13.43 % | 94.07 |
| 董事之專業及持續進修 | 27 | 13.43 % | 97.04 |
| 內部控制 | 27 | 13.43 % | 100 |
| 合計 | 174 | 100% | 98.02 |

2. 董事會績效評估

| 評估面向 | 題數 | 占比 | 平均得分 |
|---|---|---|---|
| 對公司營運之參與程度 | 12 | 26.67 % | 98.33 |
| 提升董事會決策品質 | 12 | 26.67 % | 100 |
| 董事會組成與結構 | 7 | 15.56 % | 100 |
| 董事之選任及持續進修 | 7 | 15.56 % | 100 |
| 內部控制 | 7 | 15.56 % | 100 |
| 合計 | 45 | 100 % | 99.67 |

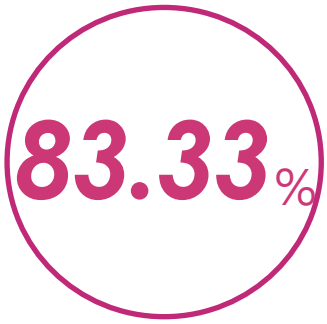
本次評估董事會成員均全數參與，各評估項目平均達成超過 90%，故評定為超越標準。董事成員均能瞭解職責、熟悉公司運作及環境，有效提升董事會決策品質，顯示潤泰創新持續強化董事會運作績效堪稱良好。為避免利益衝突，潤泰創新於「董事會議事規範」明確規定董事利益迴避之條款：董事對於會議事項，與其自身或其代表之法人有利害關係，應於當次董事會說明其利害關係之重要內容，如有害公司利益疑慮時，不得加入討論及表決，且討論及表決時，應予迴避並不得代理其他董事行使表決權。

## 2.2 健全的功能性委員會

為使潤泰創新公司治理更加完善及強化董事會職能，落實監督、稽核及管理，潤泰創新設置 2 個功能性委員會，「審計委員會」、「薪資報酬委員會」的設置有利提升決策品質及效果，塑造更加健全的公司治理文化。

### 2.2.1 審計委員會

潤泰創新於 2016 年 6 月設置審計委員會，由本公司全體獨立董事組成，就公司法、證券交易法及其他法律對於監察人之規定，於審計委員會準用之。2019 年度審計委員會開會 8 次，平均出席率達 83.33%。




2019 年
平均實際出席率為 83.33%

本次評估審計委員會成員均全數參與，各評估項目平均達成超過 90%，故評定為超越標準。審計委員秉持客觀及專業性，對公司之內部控制、經營績效評估、財務報表允當、重大交易及法律遵循進行事前事後之監督管理，不定期召開審計委員會討論 ( 每季至少召開一次會議 )，並與稽核主管及會計師座談，進行充分溝通，以深入瞭解潤泰創新財務業務及管理之議題，同時對於需提董事會之議案進行說明，使其達到充分溝通及瞭解。( 董事及監察人進修情形可參考 2019 年報 )

2019 年度審計委員會評估結果

審計委員會績效評估

| 評估面向 | 題數 | 占比 | 平均得分 |
|---|---|---|---|
| 對公司營運之參與程度 | 4 | 19.05 % | 90 |
| 提升董事會決策品質 | 5 | 23.81 % | 100 |
| 董事會組成與結構 | 7 | 33.33 % | 97.14 |
| 董事之選任及持續進修 | 2 | 9.52 % | 100 |
| 內部控制 | 3 | 14.29 % | 100 |
| 合計 | 21 | 100 % | 97.43 |

## 2.2.2 薪酬委員會

83.33%

2019 年實際出席率為 83.33%

潤泰創新於 2011 年 12 月 19 日經董事會決議設置薪資報酬委員會並訂定「薪資報酬委員會組織規程」，委員會之職責係健全本公司董事及經理人薪資報酬制度。2019 度薪資報酬委員會開會 2 次，出席率達 83.33%。.

2019 年度薪酬委員會評估結果

薪酬委員會績效評估

| 評估面向 | 題數 | 占比 | 平均得分 |
|---|---|---|---|
| 對公司營運之參與程度 | 4 | 21.05 % | 90 |
| 薪資報酬委員會職責認知 | 5 | 26.32 % | 96 |
| 提升薪資報酬委員會決策品質 | 7 | 36.84 % | 100 |
| 薪資報酬委員會組成及成員選任 | 2 | 15.79 % | 100 |
| 合計 | 19 | 100 % | 96.5 |
| | | | |

本次評估薪酬委員會成員均全數參與，各評估項目平均達成超過 90%，故評定為超越標準。薪資報酬委員會就本公司董事及經理人之薪酬政策與制度和對於公司經營績效給予評估，以獨立客觀的立場提出分紅提撥比率，對經理人薪酬及公司薪酬政策提出建議。

審計委員會及薪酬委員會委員名單如下：

| 姓名 | 性別 | 主要學經歷 | 目前兼任本公司及其他公司之職務 | 背景 |
|---|---|---|---|---|
| 柯順雄 | 男 | 台灣大學財務金融研究所碩士 | •新至陞科技獨立董事<br>•矽力杰獨立董事 | 建大聯合會計師事務所執業會計師 |
| 趙義隆 | 男 | 美國俄亥俄州立大學企管博士 | •達能科技獨立董事<br>•台灣菸酒獨立董事 | 現任國立臺灣大學國際企業學系暨研究所專任教授 |
| 張國鎮 | 男 | State Univ.of NY at Buffalo 土木系博士 | •中華民國地震工程學會理事長<br>•中華民國結構工程學會理事長<br>•國家實驗研究院地震工程研究中心主任<br>•俄羅斯國際工程院台灣分會理事長<br>•中國土木水利工程學會會士<br>•潤泰精密材料獨立董事 | 現任國立臺灣大學國際企業學系暨研究所專任教授 |

RUENTEX DEVELOPMENT
2019 CORPORATE
SOCIAL
RESPONSIBILITY
REPORT

## 2.3 道德誠信之遵循及反貪腐

### 2.3.1 誠信經營及道德行為準則

在潤泰，我們秉持以人為本、誠信正直、顧客第一的信念，提供「真誠的服務」給所有潤泰客戶，矢志成為「業界最高的道德標準」，以形象端正為社會大眾所認同。

為宣導誠信經營之理念與行為，我們對董事、全體員工、採購人員等，訂定相關行為準則，強化整體誠信及自律之觀念。

| 建立相關法規制度 | 摘要 |
|---|---|
| 潤泰創新誠信經營守則 | 誠信經營守則第十條<br>本公司及其董事、經理人、受僱人、受任人與實質控制者，於執行業務時，不得直接或間接向客戶、代理商、承包商、供應商、公職人員或其他利害關係人提供、承諾、要求或收受任何形式之不正當利益。 |
| 潤泰創新道德行為準則 | 行為準則第二條第一款 ( 防止利益衝突 )<br>相關人員所屬之關係企業有資金貸與或為其提供保證、重大資產交易、進 ( 銷 ) 貨往來之情事時，相關之本公司人員應主動向公司說明其與公司有無潛在之利益衝突，並依本公司之行為規範辦理，以防止利益衝突。 |
| 潤泰創新檢舉作業 | 明定規範為維護公司信譽，保障財產安全，防止貪污、盜竊、侵佔或其他違法亂紀行為，損及股東、員工及合作夥伴的權益，利害關係人皆可向公司稽核單位檢舉，若檢舉情事涉及董事或高階主管者，可向獨立董事呈報檢舉。 |

本公司稽核室至少每季於審計委員會及董事會進行內部稽核報告，避免不誠信行為影響本公司商譽或增加經營風險。

### 2.3.2 具體落實誠信經營

潤泰創新極為注重誠信經營及反貪腐，為了讓公司所有同仁 ( 包含董事、經理人、受雇同仁等 ) 進一步落實誠信及反貪腐，於 2012 年 12 月公布誠信經營作業程序及行為指南，以作為員工依循之規範。並於檢舉作業辦法裡，敘明檢舉方式，並強調保護檢舉人之重要性以及檢舉人之獎勵等措施。

本公司亦規定應公平對待公司進 ( 銷 ) 貨客戶，不得透過操縱、隱匿及濫用其職務所獲悉之資訊，以其他不公平之交易獲取不正當利益。如潤泰創新內部控制即有明確規範，對於供應商皆須有完整之詢價、比價及議價的動作始可請款。由此可見，潤泰創新針對供應商皆一視同仁，並無圖利某一供應商之行為。在誠信經營守則中，明定公司與其代理商、供應商、客戶或其他商業往來交易對象簽訂之契約中，其內容亦包括遵守誠信經營政策及交易相對人如涉有不誠信行為時，得隨時終止或解除契約，並將其列為拒絕往來對象，以落實公司之誠信經營政策。

本公司為維護公平交易及防止貪污賄賂，要求員工從事商業行為過程中，不得直接或間接提供、承諾、要求收受任何不正當利益，或做出其他違反誠信、不法或違背受託義務等行為，以求獲得或維持利益。若同仁發現公司內部有任何不正當之行為時，即將或正在對公司造成不良影響、損害公司及全體員工之權益，可依據檢舉作業辦法，提出舉報。

## 2019 年度並未發生公司相關人員違反道德行為及誠信經營守則之情事，亦未有同仁進行舉報。

我們極為看重一個人的品德和操守、名譽與信用，我們對誠實與清廉要求近乎絕對！身心健康、能力、態度、溝通、配合、發展性...對同仁很重要，但是品德一旦動搖，其他項目也不能考慮。故對全體同仁嚴格要求最高的道德水平，凡事都須以法令與潤泰規章制度為處理的準則，不容有任何不法或不實的行為發生，如果有所違犯，經查證據確鑿且惡行重大者，除了依法處理外，一律予以解聘，這是潤泰為了遵行經營理念所堅持不變的嚴正立場。

我們希望所有同仁都能夠遵守勿接受他人禮物饋贈、招待、特別折扣或優惠待遇等有關利益衝突的規定，並要求主管隨時提醒所屬的同仁，讓同仁深刻了解潤泰這項有關避免利益衝突的政策，並且鼓勵所屬同仁告知一切可能發生的衝突或已發生的衝突。

## 2.4 法規遵循

潤泰創新遵守政府法規，各部門增修內部規章時皆遵循法律規範，此外，當相關法令修正或廢止時，各部門亦會適時配合修正內部規章辦法，以利遵循。公司雖未設有法務人員，但有委任外部律師提供法規諮詢和利害關係人來往合約審查，也設有內部稽核人員以確保內部控制制度得以有效實施。

2019 年潤泰創新遵循法規之情形

| 項目 | 重大違規事項 ( 註 ) | |
|---|---|---|
| 人權法規遵循 | 遵循勞基法規<br>無涉用童工<br>無涉及種族或性別歧視 | 無侵犯原住民權利<br>無強迫勞動 |
| 反競爭行為 | 無涉及反競爭行為<br>無反托辣斯<br>無產業壟斷 | |
| 公司治理相關法規 | 無違反公司法<br>無違反證券金融法規 | 無政治獻金<br>無貪汙事件 |
| 環保法規 | 無違反施工場地噪音汙染<br>無違反施工場地安全規範 | 無違反汙水處理規範<br>無違反廢棄物處理規範 |

註：重大的定義為：單筆罰款金額超過 10 萬元以上。

## 2.5 風險控管

本公司除本業不動產外，另有經營商場零售等其他業務。其中不動產經營為高投資成本之行業，過程包含土地之取得、營造品質、銷售、管理及財務等。建築物之興建，具有工程期較長、資金回收較慢和市場供需調整之特性，及容易受到景氣波動或相關房地政策等風險，商場零售方面，亦容易受到外部環境如經濟景氣，商場設施安全等，種種風險因子皆對公司之永續經營有重大影響。

而企業在日常營運過程中，不免會遇到許多潛在風險與挑戰，為合理降低風險及因應利害關係人對我們的期望，各類型之風險，由權責單位訂定管理規章及管控作業報表，進行第一線之風險防範與管理。另外我們訂有嚴密的內控制度，由內部稽核單位定期或不定期查核執行情形並提出報告。此外，對於辨認出來較重大之營運風險，也設有專責管理部門，並於董事會報告及追蹤改善情形。

| 風險類型 | 風險項目 | 權責單位 | 因應對策 |
|---|---|---|---|
| 策略風險 | 創新服務、組織變革、企業轉型、發展區域等可能產生之風險。 | 總經理室 | 每年進行經營環境分析，因應環境變化，提出短、中、長期策略規劃。 |
| 經營風險 | 業績停滯或衰退、交易過程中產生法律糾紛、法令政策之改變、行銷廣告、工程品質可能產生之風險。 | 土開部 / 專開部 / 地政部 / 業務部 / 規劃部 / 工管部 / 客服部<br><br>潤泰建設 ( 原力勝開發，2019 年更名，以下同 ): 商場開發部 / 行銷企劃部 / 加盟事業部 / 行政資源部<br><br>潤泰旭展、潤泰百益 : 營運中心 / 商場部 / 行銷企劃部 / 租賃部 / 物管部 / 行政 | 開發風險 : 面對建地及精華區土地缺乏之狀況，潤泰創新因應策略 : 以潤泰營建團隊品牌優勢，積極找尋合建方式推案、參與推動都市更新開發並投標雙北重劃區土地，增加開發機會。<br><br>施工風險 : 面對施工場所安全管理、原料使用對於環境影響，潤泰創新因應策略 : 不斷研發改進施工方法運用於建案中，如一筆箍筋、螺旋箍筋等工法，符合效益之個案採用預鑄工法於工廠先行施作，工地組裝，大幅加快施工速度，提升結構安全及施工效率。<br><br>商場營運風險 : 潤泰建設、潤泰旭展及潤泰百益之賣場設施及消防管理作業均符合公共安全規範，確保顧客擁有安心購物環境，並適度投保公共意外責任險。<br><br>銷售服務風險 : 運用客服，滿足客戶多元性需求。專人透過 0800 服務專線即時關心我們的客戶，並提供我們的客戶多種管道可以隨時隨地的與我們尋求幫助。 |

| 風險類型 | 風險項目 | 權責單位 | 因應對策 |
| --- | --- | --- | --- |
| 財務風險 | 重大投資、資金調度、成本控管、匯率、利率及通貨膨脹可能產生之風險 | 會計部 / 財務部 | 財務穩健 : 管理日常財務指標，適時資金調度，作有效運用，並合理分析財務狀況，供管理階層參考與決策。<br><br>利 ( 匯 ) 率變動 : 密切觀察市場利率或匯率變化，對於公司損益之影響。 |
| 人員風險 | 人員聘用、勞資關係處理不當等可能產生之風險 | 人力資源部 | 人力需求 : 產學合作，增加人力來源。<br>勞資關係 : 針對出差勤及薪資發放、保險投保及勞退提撥等項目進行稽核，以保障職工權益，並促進勞資和諧。 |
| 資訊風險 | 資訊中斷或毀損、機密資訊外流、不當使用非法軟體等風險 | 資訊處 | 資訊作業 : 訂有檔案安全、設備安全、資料安全檢查及系統復原作業，確保資訊安全運作。 |
| 個資風險 | 正確蒐集使用個資及保護個資避免外洩之風險 | 土開部 / 專開部 / 地政部 / 業務部 / 規劃部 / 工管部 / 客服部 / 人力資源部<br><br>潤泰建設 : 商場開發部 / 行銷企劃部 / 加盟事業部 / 人力資源部<br><br>潤泰旭展、潤泰百益 : 營運中心 / 商場部 / 行銷企劃部 / 人力資源部 | 會員資訊 : 針對購屋客戶及商場會員資訊，驗證其適法性及資料保護有效性，保障消費者個資安全。<br><br>法令遵循 : 依循個人資料相關法令法規，並落實保護本公司所持有之個人資料，使個人資料之蒐集、處理及利用程序合於法令法規要求，防止因外在威脅、內部管理疏失或不當使用等風險，造成個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失、洩漏或發生任何違法事件。 |

另外，當發生重大緊急事件 ( 例 : 天然災害、颱風、地震等 )，我們設有緊急應變小組暨防災指揮中心，由專人透過 0800 服務專線即時關心我們的客戶，並提供多種管道與我們聯繫。

RUENTEX DEVELOPMENT 2019 CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

# 3 引領綠色創新

## 對自身的意義

以潤泰創新為首之營建技術服務團隊從土地開發、規劃設計、營造到銷售、營運與管理，以及最後的終生客戶服務與修繕系統，始終秉持「誠信踏實、追求品質」之經營理念，除持續深耕精華地段外，以品質嚴密、交期迅速等多項指標自我驅策，並不斷研發高性能、環保及節能之減碳建材並研發引進創新工法，以滿足顧客對居住安全品質的要求為己任，同時率先承諾防水保固 20 年領先業界。未來將更持續積極奮力向上提升，期許能夠在產業中持續領先並樹立最佳典範。

## 亮點作為

2019 年完工個案雨水回收蓄水容量達 398.81 噸。

營建團隊 2019 年度投入研發費用新台幣 59,650 仟元，占年度營業額之 0.35%。截至 2019 年底，營建團隊在全球之專利總件數達 606 件，較 2018 年底增加 35 件。

2019 年潤泰創新高階管理階層與專案管理人員針對 6 個施工中工地巡檢總計達 380 人次。

以建築資訊模型 (BIM) 之精神，於規劃設計、營造施工全面 3D 化檢討，並提供維修光碟予客戶。2019 年有潤泰敦峰建案完成維修光碟。

2019 年潤泰敦峰建案綠建築標章申請中，預計 2020 年第二季取得。

## 重大議題管理方針（產品安全）

| 揭露內容 | 潤泰策略 |
|---|---|
| 政策 / 承諾 | 以潤泰創新國際為首之營建團隊從土地開發、規劃設計、營造施工、銷售至營運管理，始終秉持「誠信踏實，追求品質」之經營理念。 |
| 目標 / 標的 | 以安全、健康舒適、永續為原則，抗震、防災、健康、生命等四大工學為基礎，以滿足顧客對住宅安全、養生、環保的品質要求為己任，未來將更積極奮力向前耕耘，期許能夠在產業中持續領先並樹立最佳典範。 |
| 責任 | 潤泰創新國際股份有限公司總經理室、規劃部、工管部。 |
| 資源 | 營建團隊 2019 年度研發費用新台幣 59,650 仟元，占年度營業額之 0.35%。 |
| 申訴機制 | 0800 客服專線 |
| 行動計畫 | 1. 於各產品之規劃設計、營造施工、營運管理等階段落實潤泰營建團隊獨特工學。<br>2. 導入企業資源規劃 (ERP) 模組。<br>3. 營建團隊導入 ISO9001、ISO14001、CNS45001、ISO45001 等國際及台灣認證。<br>4. 落實工地行動化 PAD 品質管理系統。<br>5. 以建築資訊模型 (BIM) 之精神，於規劃設計、營造施工全面 3D 化檢討，並提供維修光碟，保障顧客營運管理階段對軟硬體設施維護保養之權益。並提供維修光碟，保障顧客營運管理階段對軟硬體設施維護保養之權益。 |
| 有效性評估 | 1. 2019 年完工個案雨水回收蓄水容量達 398.81 噸。<br>2. 營建團隊在全球之專利總件數達 606 件，較 2018 年底增加 35 件。<br>3. 2019 年潤泰創新高階管理階層與專案管理人員針對六個施工中工地巡檢總計達 380 人次。<br>4. 2019 年完成潤泰敦峰建案維修光碟。<br>5. 2019 年潤泰敦峰建案綠建築標章申請中，預計 2020 年第二季取得。 |

## 3.1 公司品質與環境政策

潤泰創新之公司品質政策及環境政策：「貫徹品質理念、持續改善與污染預防、創造顧客滿意」。

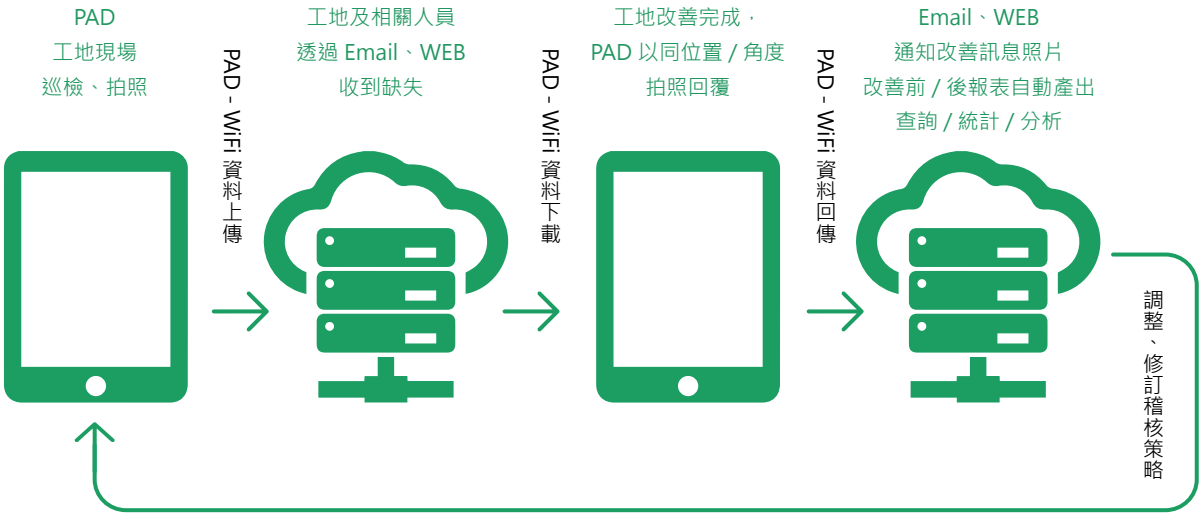
潤泰創新及子公司之營建事業部門具備垂直整合的品牌優勢，從土地開發、建築 / 結構 / 機電 / 室內 / 景觀設計、營造施工管理、執照請領、營運維護、售後服務等，提供客戶一條龍式完整服務。並以「前瞻創新」、「卓越品質」、「永續服務」之理念，秉持一貫的品質要求。

潤泰創新建案之詳細設計、機電系統整合、營造施工由子公司潤弘精密工程進行統籌承包。潤弘精密工程成立於 1975 年，為專業的營造廠商，主要業務內容為提供建築土木施工服務，包括集合住宅、別墅、辦公大樓、商場及高科技廠房等。潤弘精密集結優秀的設計、規劃、施工與專案管理人才，擁有甲級營造廠資格，對於預鑄生產、專業機電部門等，從規劃設計、營建施工或統包都能充分掌握，為台灣少數能將營建工程所有環節完整結合的專業營造公司。

2002 年導入 ERP 十大模組

在前瞻創新方面，潤弘精密於建築業中率先 e 化，於 2002 年導入企業資源規劃 (ERP) 十大模組，透過網路技術，將營建管理由 e 化轉為 M 化系統，更加落實整合效能。潤弘一向秉持著追求全面品質第一的經營理念，並具備國內上市公司完善體質規模外，同時也通過 ISO9001 、CNS45001 及 ISO45001 等國際認證。同時為首家獲得國家品質獎之營造廠商外、亦多次榮獲行政院公共工程金質獎、優良營造業獎、國家卓越建設獎等對施工品質的肯定。

### 行動化品質管理系統



## 3.2 打造永續產品

### 3.2.1 針對建築生命週期各階段打造永續產品

「誠信踏實、追求品質」是我們的根本，也是客戶對潤泰的信任來源，我們以客戶角度出發，提供產品加值、規劃檢討、客戶互動、施工透明、售後服務等全方位工程生命週期服務，確保購屋者享有一輩子的幸福生活。潤泰在建案各生命週期的功能及提供的服務如下：

**STEP 1 專案開發**

專案開發作業涵蓋敷地調查、鑑界測量與地質鑽探分析。依基地開發限制條件進行量體初估與基本設計，進行開發可行性評估。經篩選進行投資分析核可後，執行專案開發管理作業。

**STEP 2 規劃整合**

規劃與興建過程，開設以專案為主要核心管理業務之 PMO 會議，以協調資源、監督輔導、技術整合、行政支援等作為。針對施工中個案進行專案管控與狀態檢視並提供即時支援，以創造建築品質可靠度的價值。

**STEP 3 興建施工**

興建過程中， 依階段進行各類環境監測並督導巡檢施工單位施工品質，於結構體過程中通知客戶於灌漿前親往檢視該住戶樓層鋼筋品質。並將各項檢核或驗證成果於結構體說明會與裝修說明會中公開透明一一展現給客戶檢視。

**STEP 4 完工交屋**

興建完成取得使用執照後辦理交屋說明會與客戶驗屋 / 交屋作業，並結合網頁製作房屋維護 DIY，教導客戶居家安全使用。於 2018 年 8 月起，將結構體保固由 15 年延長至 20 年，防水保固由 1 年延長至 20 年，以更強化客戶對潤泰創新的信心。

**STEP 5 售後服務**

對於已完工交屋建物，辦理公設驗收完成後，將建物資訊納入 0800 客戶服務系統，依管委會或客戶通知，及時提供客戶服務於日常使用問題諮詢。社區設備維護或居家修繕服務，不因買賣契約的保固期限期滿而中斷客戶服務。

## 3.2.2 獨特工學奠基建築安全

建築是百年大計，購屋也是人生理財規劃中最重要的一件大事。潤泰創新經營四十餘年，從建築工學所累積的經驗中，以安全、健康、舒適為三大核心原則。同時透過優於法規的卓越工學規劃設計，以定期召開規劃設計會議的方式，有效整合前端設計及後端施工，進而達到建築品質提升的效果。

### • 確實執行工地巡檢，查核施工單位施工品質

產品興建過程，依階段進行各類環境監測並根據規定督導巡檢頻率，查核施工單位施工品質，督導巡檢紀錄依專案、人員均記載於營建團隊高階巡檢網頁，確保專案巡檢執行頻率，巡檢過程適時檢討問題、糾正缺失與整合、協調、追蹤專案執行。2019 年潤泰創新高階管理階層與專案管理人員針對六個施工中工地巡檢總計達 380 人次。

督導工地改善情形

潤 泰 峰 匯 工 地

改善前

改善後

鋁窗完成安裝後應及時保護

改善前

改善後

工地遭塗鴉應儘快移除

改善前

改善後

模板螺桿未切除

## • 以 BIM 之概念提供客戶 3D 維修光碟

所有建案均導入 BIM 概念檢討個案 3D 規劃，產生 3D 維修光碟，可以排程管理系統搭配資料庫整合建築資訊，以便交屋後社區建築營運維護。

2019 年已完成維修光碟：潤泰敦峰

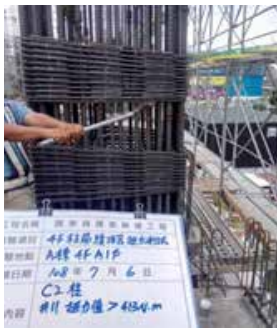
## • 生產履歷

我們的每一個建案都會有「生產履歷」，作為交屋時提供客戶的重要材料品質證明，內容包含：第三方測試試驗報告種類、數量或檢測頻率、抽驗標準 ( 如無輻射鋼筋、混凝土氯離子、鋼筋抗拉強度、混擬土抗壓強度、鋼筋續接器拉拔等 )。

以潤泰峰匯為例：　4F 工學記錄　　施工期間：2019/7/3-7/15

版筋檢查

梁筋檢查



柱筋扭力測試

牆筋檢查

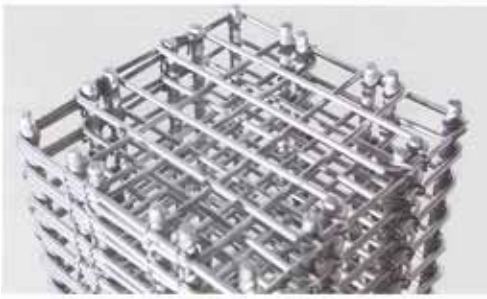
## 建築工學設計理念及執行方針

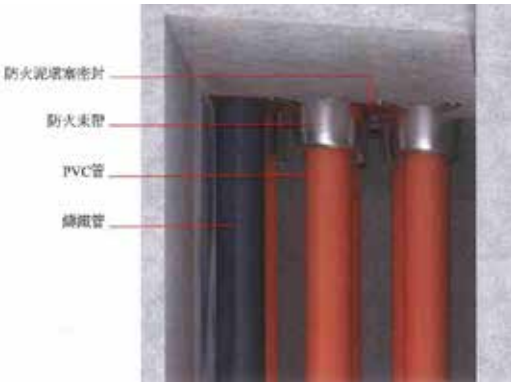
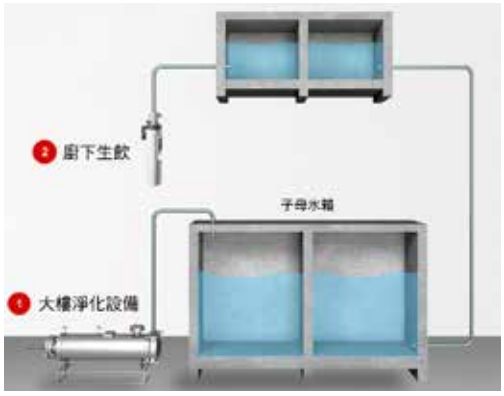
潤泰創新以購地、合建、都市更新及政府標案為土地開發主軸，每個開發案均會檢核是否有畸零地、航高管制、礦坑隧道或高敏感地質、山坡地保護區、野生動物棲息區、軍事設施用地、風景特定區、廢溝或河川管制、古蹟保存等限禁建風險之疑慮，並彙總於土地開發個案檢核表加以追蹤。

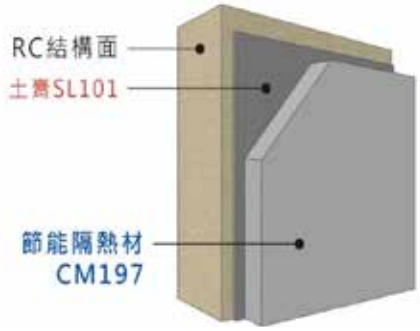
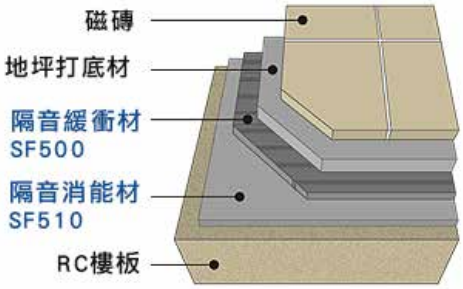
在引以為傲的建築理念中，將基樁、隔震墊、一筆箍筋及柱螺旋箍筋，結合為全方位結構系統，建構隔震、制震之「抗震工學」；以不斷電、防火、防洪、緊急備援系統加強「防災工學」；再將綠色工法、環保節能融入「健康工學」；及以防衛系統、安全密室強調「生命工學」，多面向打造國內住宅在安全、養生上的創新典範。

抗震工學　防災工學　健康工學　生命工學

## 潤泰創新建築工學面相及敘述彙總表

| 面向 | 敘述 | 照片 |
|---|---|---|
| 抗震 | 所有土地開發案，地層有無斷層帶經過是我們首要的衡量條件，並密切留意是否有土壤液化的問題。為確保建物抗震效果，針對土地承載力不足之個案，利用地質改良或柱底基樁深入至承載層等工法，將大樓重量均勻有效的傳遞，並強化柱箍筋、梁箍筋及繫筋的綁紮及施工品管，同時依產品設計需要建置相關耐震、制震、隔震系統。<br>2016 年 2 月臺南因地震造成大樓倒塌的意外後，我們立即研究該案發生的成因，並從規劃、設計、施工及管理各環節檢討，確保我們的建案不會因為前述各環節介面整合不良或人為的疏忽及懈怠而發生類似的事件。 |  <br>一筆箍筋<br> <br>螺旋箍筋 |

| 面向 | 敘述 | 照片 |
| --- | --- | --- |
| 防火 | 每棟建築物必須具備防火阻絕及逃生避難等功能，並從「阻止水平延燒」、「阻止捲燒」、「阻止垂直竄燒」、「防火建材區劃」四個方向進行規劃設計，真正落實建築空間六面體安全防護 ( 四面牆和天花板、地板 ) 架構的觀念，給每一棟建物足夠的安全保障。 |  |
| 防煙 | 鑑於過去發生火災時，大多數受害者死因為火災造成之濃煙所致，所以我們建案之逃生梯空間 ( 戶外梯除外 ) 均設計成正壓環境，既可防止火災發生所造成的濃煙侵入，亦可確保所有住戶的逃生安全。 | |
| 供電 | 「尊重生命」是機電系統設計的最高指導原則，因此我們的建案均具備優良的供電設計保障用電安全，包含緊急供電專用插座迴路及漏電斷路器設計、照明迴路依區域需求或面積規劃、防觸電設計、預留擴充電力需求、及備援系統設備等。 | <br>緊急供電插座 |
| 給水 | 住宅供水系統的品質，除了區域水庫品質等先天條件外，我們的建案從給水系統設計、管路材料、淨水設備及施工品質等著手，以確保住家有健康的水質及充足的水量。 |  |

| 面向 | 敘述 | 照片 |
| --- | --- | --- |
| 排水 | 排水功能是否完善皆於設計排水配管與通氣時完整考量，包含汙水、廢水、雨水、洗衣及裝修排水管皆獨立配管，並配合透氣管減少轉管角度及採明管配管方便日後維修等，合理解決排水問題，並於地面層配合防洪設計高度設置虹吸破壞裝置避免積水逆流。 | <br>防洪設計及虹吸破壞裝置 |
| 隔熱 | 為提供冬暖夏涼的舒適居家環境，除注重屋頂板及外牆結構的隔熱層材料性能品質及厚度外，亦加強玻璃的隔熱、遮陽效果，並依個案於外牆內側施作隔熱砂漿，再藉由通風的空間規劃讓房子自行調節溫度及空氣品質。 |  |
| 隔音 | 我們透過建築物外牆的隔音處理、地坪隔音處理、建物設備的減音處理，及用心的室內格局規劃，將休憩與睡眠空間分開，創造一個寧靜不受干擾的住家環境。 |  |
| 空氣 | 浴廁空間妥善做好層間封閉並當層抽氣排出室外，避免臭氣影響居室空間的空氣品質。 | |

註：上述建築工學設計及項目視個案條件而定。

### 3.2.3 研發創新與社會共享

近年來，潤泰創新持續精耕精華地段，不斷引進創新工法，屢創營建業之新，為的即是實踐營建業的天職 - 構築消費大眾夢想中的好宅。我們以品質嚴密、成本經濟、交期迅速等多項指標自我要求，規劃優質住宅、商用不動產等大型個案，並提供垂直整合的專業服務，達到最高顧客滿意度，成為不僅具創新研發能力，更是為土地與居住者創造最大附加價值的「價值開創」團隊。

潤泰創新及子公司致力於研發各種工項的創新技術，我們的專業團隊中包含機電、土木、機械、材料各領域的專業人員，並定期召開研發會議，2019 年共計召開 33 次研發會議。在我們研發團隊的努力下 , 不僅使傳統營造業勞力密集、物料浪費及環境污染等缺點獲得改善，營建工期也大幅縮短，同時營建品質亦明顯提升。截至 2019 年底，潤泰創新及子公司在全球之專利總件數達 606 件，代表建築營建科技水準普獲國際肯定。其中具代表性差異化營造工法均優先運用於我們的建案規劃當中，包括如一筆箍筋、螺旋箍筋、節能隔熱材、消能複合材料隔音地坪...等。

全球之專利總件數達 606 件

### 2019 年 營建團隊研發會實際執行績效

| 研發會提報數 | 提案獎勵件數 | 專利申請 |
|---|---|---|
| 193 | 222 | 20 |

## 2019 年營建團隊研發中心工作目標及執行狀況

| 項目 | 第一季進度 | 第二季進度 | 第三季進度 | 後續執行項目 | 進度 (%) |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. 發展 New RC | SD690 採螺紋節鋼筋 | ACI 規範<br>New RC 試體製造中 | New RC 已完成試驗 8 座 | New RC 試驗數據分析 | 85% |
| 2. 預鑄柱垂直生產 | 工廠成立專案小組<br>每週一例行檢討進度 | 高度變化調整方案<br>高空作業平台方案檢討<br>大號數柱結構試驗完成，個案分析數據中 | 規劃並聯平台試做 ( 待適合專案 ) | | 70% |
| 3. 鋁模系統 | 個案試行 | 個案試行結果報告製作完成中壢案已完成成本評估<br>試驗已完成且目前分析數據中 | 中壢案試組 | 鋁模各技術項目<br>鋁模管理系統 | 70% |
| 4. 營建工程自動化與機械化 | 模板傳送機<br>爬升鷹架 | 模板傳送機評估三重聯開外爬架成本 | 傳送機工地已試用。<br>中壢案採外爬架 | 外爬架轉發包接手 | 85% |
| 5. 材料朝高強度 (SD690)、大號數 (#14) 鋼筋及高強度混凝土發展 | | 大號數柱結構試驗完成，個案分析數據中 | 大號數 (#14) 鋼筋已回報 | | 100% |
| 6. 非鈣預鑄混凝土結構系統 | 科專計畫展延 | 專科已請領補助款 212 萬元結案 | 已於研發會回報並結案 | | 100% |
| 7. 鋼絞線結構系統 | 國震試驗進行中 | 完成試驗，國震分析數據中 | | | 100% |

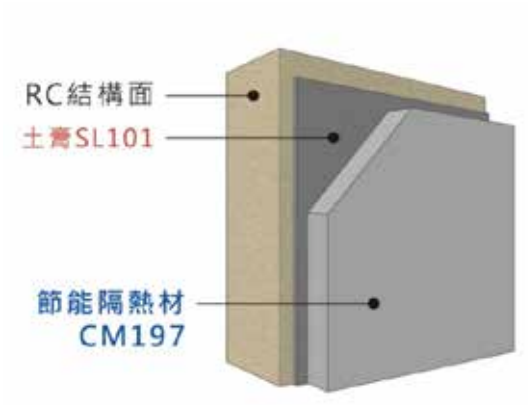
## 案例：節能隔熱材 CM197( 隔熱砂漿 )

節能隔熱材 CM197 具有優良隔熱性能，主要材質為高品質無機輕質細粒料，能有效降低砂漿層間之熱傳導，並添加高級聚合物，具有施工順滑、耐久性佳、品質穩定之優點，施工方式與泥作打底相同，不需特殊工班，節能減碳效率方面，系統 Ui 值 <2.0，可取得綠建築外牆熱傳透率 Uaw 指標滿分 4.0 分。

經 SGS 測試，熱傳導率約為傳統混凝土的 1/10，與傳統打底材相比，可降低室內溫度 3℃以上。

經 BIM 模擬分析，夏季時室內溫度約可降低 4.2℃，冬季室內溫度約可提升 5.7℃，冬暖夏涼可減少空調使用需求，全年平均空調負荷量減少 21.2%，節能隔熱更環保。

2019 年間銷售中、施作隔熱砂漿之個案：潤泰敦峰、潤泰峰匯及潤泰鼎峯。



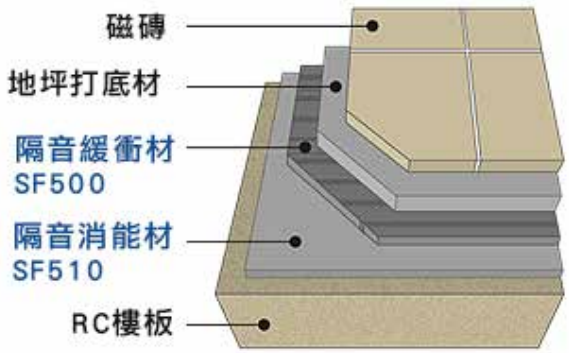

隔熱砂漿施工示意圖

潤泰奇岩案採用隔熱砂漿

## 案例：消能複合材料隔音地坪

為了改善上下樓層之噪音干擾問題，潤泰積極研發消能複合材料隔音地坪結構，藉由獨創之隔音緩衝材及消能緩衝材，加強樓板之隔音性能並有效消除高頻及低頻噪音，經委託外部實驗室於工地現場量測結果：加權衝擊聲壓位準減低量△ Lw 為 32dB。消能複合材料隔音地坪除了隔音性能優越，因材料為流動性漿體，具整平效果；具有彈性，可吸收水泥材質之乾縮變形且耐重壓，在施工上亦有省時、工作性佳之優點。

2019 年間銷售中、施作隔音地坪之個案：潤泰敦峰、潤泰峰匯及潤泰鼎峯。



## • 分享與回饋

為提升產業自動化水準、落實營建節能減碳政策，秉持技術分享與回饋的精神，我們也特別開放部分具代表性專利給社會大眾無償使用，例如柱螺旋箍筋、柱一筆箍筋、梁點焊鋼絲網彎折箍筋等工法，除可共同強化國內建築物結構安全外，更達到最適當鋼筋使用量，提升施工效率與節能減碳。

## • 尊重利害關係人意見，改善建案規劃

本公司在各建案施工、銷售、售後服務等階段，我們會考量所有利害關係人的意見例如地主、建案周遭之鄰居、政府、規劃設計顧問、施工承包商、客戶..... 等等，透過與利害關係人溝通，調整建案的設計及規劃，除了符合利害關係人的期待外，也讓潤泰自身能更加精進，了解市場需求，以提供更優質的服務。

### 關於與社區利害關係人的溝通小故事

#### 1 溪頭公園異味改善計畫：

潤泰峰匯案鄰近溪頭公園，溪頭公園內部水仙宮與公園內的公廁因無納入汙水下水道系統，並直接將汙廢水排入鄰近排水溝，造成鄰近排水溝不定期溢出異味，經本公司發現後主動與市府協調，會同市府單位現勘，並於 2019 年 6 月 29 日自行雇工辦理開挖埋管納入汙水下水道事宜。

環境圖說

6/29 現場已暫置配管

公廁汙廢水均直接排入鄰近水溝

6/30 開始開挖埋管納入汙水下水道系統

公園公廁照片

## 關於與社區利害關係人的溝通小故事

### 2 水仙宮潮和社噪音改善工程：

水仙宮為溪頭公園內兩層樓建物，其中一樓為傳統樂曲社團潮和社所在地。潮和社成立於 1930 年，主要為召集板橋江子翠地方子弟組成，初期以陣頭為主，配合北管樂曲清唱，足跡遍及北部各地，爾後逐漸成為北區活動最頻繁之業餘北管之一。潮和社平日均有管樂練習行程，集中於每周二 - 四晚間，經現場實測音量，約有 75-80 分貝。(圖 2-1)，依照行政院環境保護局噪音對人體健康的影響圖說，75-90 分貝已會降低工作效率降低，於夜間時更會影響鄰近住家安寧，故此潤泰集團主動與潮和社聯繫，希望於其演練場所加設隔音窗系統，並且於練習場所設計增設冷氣與全熱交換機，增加在內部演練時社員的演練的舒適度，並降低對鄰近住戶間的影響，已達到敦親睦鄰之用意，經與隔音窗與空調專業廠商檢討後，即刻施工。爾後再次測量，隔音效果降至 60 分貝，成效卓越。

圖 2-1

2019/06/19
現地測量隔音工程施作範圍

2019/06/25
廠商現勘討論

2019/07/17 冷氣安裝

2019/07/18 全熱交換機安裝

2019/09/10 隔音窗安裝完成

2019/09/25
安裝完後測試照片

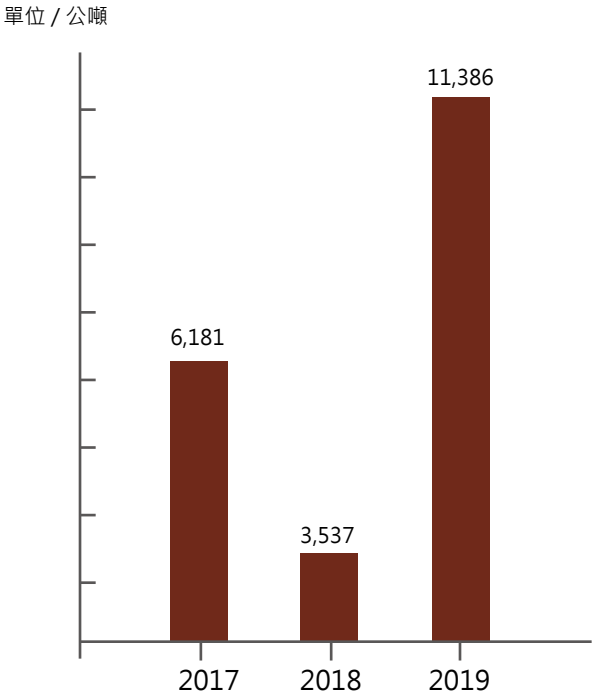
## 3.2.4 環境友善規劃與設計

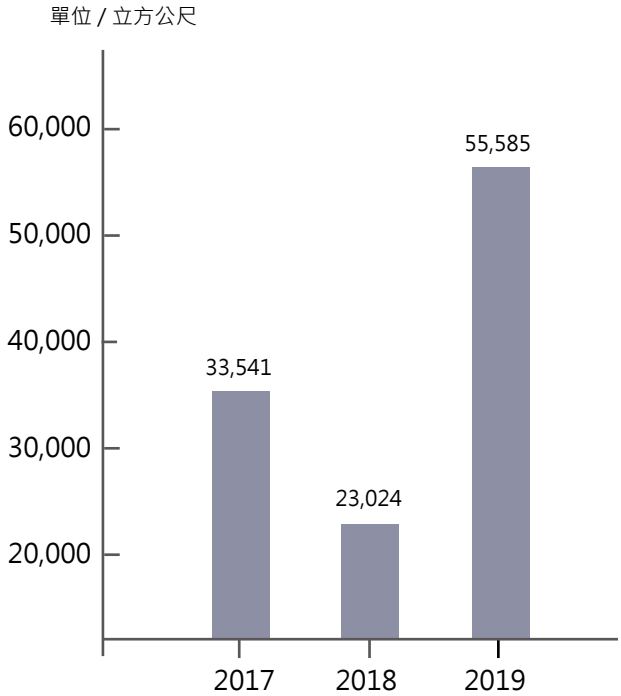
### • 建材節約與綠色採購

我們與供應商之間一向維持良好往來關係，雙方以共同合作追求永續經營為目標，並藉由適切的供應商評估作業，以審慎界定及選擇合格之供應商，並建立密切之工作關係，以確保供應商提供產品與服務符合要求且品質穩定及環安衛要求，並期許供應商善盡企業社會責任實踐。2019 年採購之供應商分為三個類型，分別為土地、營造商與其他 ( 包括建材、建築設計、專業技術顧問等 )。土地來源主要透過購地、合建、都市更新及政府標案等方式取得。在營建供應商管理方面，我們會要求營建工程均需委託優良廠商共同建造，以確保興建過程均能達公司要求標準。而在建材選用上，由於綠色環保已是近年銳不可擋的趨勢，因此除考量建材本身隔熱、美觀、耐久或抗震等功能外，於符合法規與合理成本基礎上，各新建案會優先採購通過綠建材、省水、節能及環保標章等認證之材料。

此外，未來我們選任供應商時，宜將其對企業社會責任的承諾與實踐列入考量，包括：道德標準、勞動人權、環境永續及與法令規範和企業社會責任有關之其他面向等，做為評選供應商之評估參考，並優先與於企業社會責任具良好作為之供應商合作。另外，為支持當地發展，我們主要大宗建材 ( 鋼筋、混凝土 ) 的供應商皆位於台灣，在地採購比例達 100%。

### • 主要大宗材料採購情形




● 鋼筋　● 混凝土

註：資料統計為近三年潤泰創新主要建案，包括潤泰敦峰、潤泰峰匯、三重捷六、潤泰文樺、潤泰鼎峯及犁和段公辦都更案等。

• 綠建築設計導入

| | 綠建築設計方案 | 松濤苑 | 潤泰文樺 | 潤泰鼎峯 | 潤泰峰匯 | 三重捷六 | 犁和段 | 潤泰敦峰 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 綠化保水 | 建築物與庭院、開放空間之立體綠化設計 | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | 植栽設計選用原生樹種及誘鳥誘蝶植物 | | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | 基地植栽區置換原來黏土為透水性土質 | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| | 採用透水鋪面，以增加基地保水之功能 | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 節能節水 | 建築物設計適當座向 ( 降低西曬影響 ) | | ✓ | ✓ | | | | |
| | 適當的開窗率及遮陽設施，以避免增加空調負荷 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | 隔熱砂漿 | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ |
| | 選擇節能的燈具，如 LED 燈、T5 燈 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| | 採用有省水標章或有省水設計之便器、洗手栓等器材 | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| | 設置雨水回收池、雨水再利用系統，景觀植栽澆灌用 | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 環保健康 | 設計足夠厚度之牆、樓板、開窗玻璃，且開窗具有良好之氣密性，提升隔音等級 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| | 採用透光性良好的清玻璃或 LOW-E 玻璃，讓空間有充足之自然採光 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | 居室空間以自然通風為主 | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | 採用有綠建材標章認證之建材 | ✓ | | | ✓ | | | ✓ |
| | 避免過度裝修 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | 隔音地坪 | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ |
| 回收減廢 | 設置專用雨水排水管接至公共污水下水道 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | 垃圾集中設置並美化設計，設置冷藏、冷凍或壓縮等垃圾前置處理設施，以及防止動物咬食且衛生可靠的密閉式垃圾箱與資源回收箱，有合理清運路線 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

## • 綠建築標章獲證 / 申請情形

2019 年潤泰敦峰申請黃金級綠建築標章，預計 2020 年取得。已完工銷售中個案及在建案預推案綠建築標章申請狀況如下表：

| 個案進度 | 個案名稱 | 綠建築等級 |
|---|---|---|
| 已完工<br>銷售中個案 | 潤泰敦峰 | 預計 2020 年取得黃金級綠建築標章 |
| 在建案 &<br>預推案 | 三重捷六案 | 預計申請黃金級綠建築標章 |
| | 三重五谷王 A 案 | 預計申請黃金級綠建築標章 |
| | 三重五谷王 B 案 | 預計申請黃金級綠建築標章 |
| | 南海段案 | 預計申請銀級綠建築標章 |
| | 南港玉成案 | 預計申請黃金級綠建築標章 |
| | 潤泰央北 | 預計申請黃金級綠建築標章 |
| | 臥龍街海砂都更案 | 預計申請銀級綠建築標章 |
| | 松江路案 | 預計申請黃金級綠建築標章 |
| | 南港之心案 | 預計申請銀級綠建築標章 |
| | 犁和段案 | 預計申請黃金級綠建築標章 |

## • 各建案雨水回收量統計

本公司 2019 年完工之個案均設置雨水回收系統，並用於景觀植栽澆灌，為節約水資源貢獻一份心力。

雨水回收池水貯存量 ( 噸 )

註：上述揭露資訊為截於 2019 年底前完工之建案

## • 營建團隊積極研發新環保建材，並擬申請建築碳足跡認證

目前潤泰創新建案之打底材、粉刷材及輕隔間灌漿材等均使用潤泰精材出產之美特耐各系列產品。美特耐產品已有三種系列產品得到低碳建築產業發展協會之碳足跡認證。

美特耐三種系列產品之低碳建材認證書

## • 美化施工圍籬

位於板橋施工中之潤泰鼎峯工地，工地圍籬理念是想表達人與自然環境的融合，採用五種植物排成水流樣式代表潤泰對該工地環境創造生生不息努力，以立體造型創造兩隻翩翩起舞的蝴蝶，象徵潤泰的建築能夠達到永續發展，帆布則採用紅、藍、綠三原色之英文字母表達，強調簡潔有力，遮罩部分有別傳統日光燈直射，特別採用貼模壓克力與日光燈管結合，讓夜間的綠籬植生牆呈現光雕的美感。本案圍籬於「108 年度新北市建築工程施工圍籬綠美化評選比賽」榮獲佳作，並於 2019 年 12 月 24 日接受頒獎表揚。

## 3.3 綠色營運為地球盡一份心

### 3.3.1 環境管理

潤泰創新自 1999 年即領先同業開始推動 ISO14001 環境管理系統，並每年取得第三方 SGS 外部認證。藉由環境管理系統的導入，清楚訂定環境管理政策，透過環境目標、標的及管理方案，逐年審視系統運作的績效，以及提高員工的環境意識和法規符合性，同時連結各部門間協調機制與運作，達到持續改善之目的。潤泰創新環境管理政策如下：

#### 潤泰創新環境管理政策

1. 落實 ISO 9001、ISO 14001 管理系統。
2. 設立品質及環境目標，致力於目標達成，並能持續改善。
3. 所有工程活動、產品、服務均須符合適用之法規、ISO 管理系統及其他要求。
4. 致力於開發及建設過程之持續改善與污染預防，使對環境之衝擊降之最低。
5. 規劃設計過程中導入綠建築之考量，以期降低環境衝擊。
6. 持續推行能源管理，並有效進行資源回收。
7. 教育並提昇全體員工品質、環保意識及能力。
8. 建立客戶服務系統，推行客戶滿意管理，提昇客戶滿意之服務理念。

ISO 14001

ISO14001 環境管理系統

我們已透過環境管理系統有效控管總部與營造商之污染排放，營造商亦在各建案中督導落實環境維護，包括設置洗車台，防止車輛進出道路汙染、採用避免對環境造成衝擊之工法等。然而 2019 年潤泰創新建案中仍有違反相關環保法規情形發生，總計主管機關向承建營造商進行開罰有 10 件，共計罰款金額約為新臺幣 209,200 元，主要是因工地施工空氣污染、噪音及車輛出入清潔等違反相關環保法令。潤泰創新於相關事件後，積極研擬改善對策並督促營造商加強對人員宣導、訓練及致力改善，避免類似情形再度發生。

## 近三年環保違規件數統計表：：

| | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|
| 環保違規件數 | 3 | 10 | 10 |
| 罰款金額 ( 新臺幣 ) | 279,000 元 | 246,000 元 | 209,200 元 |

## 2019 年工地違反環保法規情形及改善對策

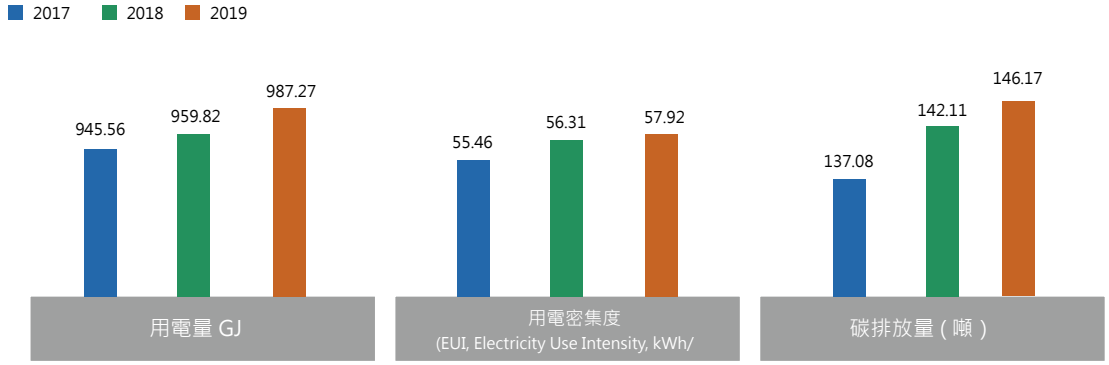
| 建案名稱 | 違反法規 | 違規情事 | 罰款金額 ( 新臺幣 ) | 改善對策 |
|---|---|---|---|---|
| 三重捷六 | 噪音管制法第 9 條第 1 項第 4 款 | 環境噪音汙染 ( 灌漿噪音 ) ; 共 1 件。 | 9,000 | 施工時間控制，避免超過法定時間施工。 |
| | 空氣污染防制法第 23 條第 2 項第 4 款 | 1、未依規定採行覆蓋防塵布、防塵網或配合噴灑化學穩定劑等設施 ;<br>2、營建工地內或洗車設施至主要道路之車行路徑，未採行防制設施 ;<br>3、營建工地出入口未設置洗車設備，且未以加壓沖洗設備清洗 ;<br>共 1 件。 | 100,000 | 1、進行整地及鋪面架設工程。<br>2、加鋪鐵板及混凝土車輛出入規劃行車動線。<br>3、設高壓沖洗機。 |
| 潤泰敦峰 | 噪音管制法第 9 條第 1 項第 4 款 | 環境噪音汙染 ( 灌漿噪音 ) ; 共 4 件。 | 72,000 | 1、請包商購買低噪音車型，避免車輛引擎空轉。<br>2、施工時間控制，避免超過法定時間施工。<br>3、避免同時段施作高噪音工項及高噪音機具。<br>4、敦親睦鄰確認噪音敏感區位置，協助特定近鄰做防制改善。 |
| | 廢棄物清理法第 27 條第 11 款 | 基地外圍水溝有積水現象 ; 共 1 件。 | 1,200 | 配合政府登革熱防疫政策，針對基地四圍之水溝進行消毒及置放氯錠，避免蚊蟲滋生。 |
| 潤泰峰匯 | 噪音管制法第 9 條第 1 項第 4 款 | 環境噪音汙染 ( 灌漿噪音 ) ; 共 1 件。 | 9,000 | 施工時間控制，避免超過法定時間施工。 |
| 潤泰鼎峯 | 噪音管制法第 9 條第 1 項第 4 款 | 環境噪音汙染 ( 灌漿噪音 ) ; 共 2 件。 | 18,000 | 施工時間控制，避免超過法定時間施工。 |

## 3.3.2 節約能源與用水

### • 用電及用水情形

全球暖化與氣候變遷日益嚴重，我們也同樣深知節約能源與用水的重要性，除可降低資源的消耗，也可減少對環境的污染。中崙大樓辦公室從 2014 年起開始評估燈具全面汰換為 LED 燈方案，估計換裝後約可節省電力 58%，更能提升照度約 3%-11%，截至 2019 年 12 月已換裝約 8 成的燈管。中崙大樓辦公室用電情排碳形如下：

### < 中崙大樓辦公室用電排碳情形 >

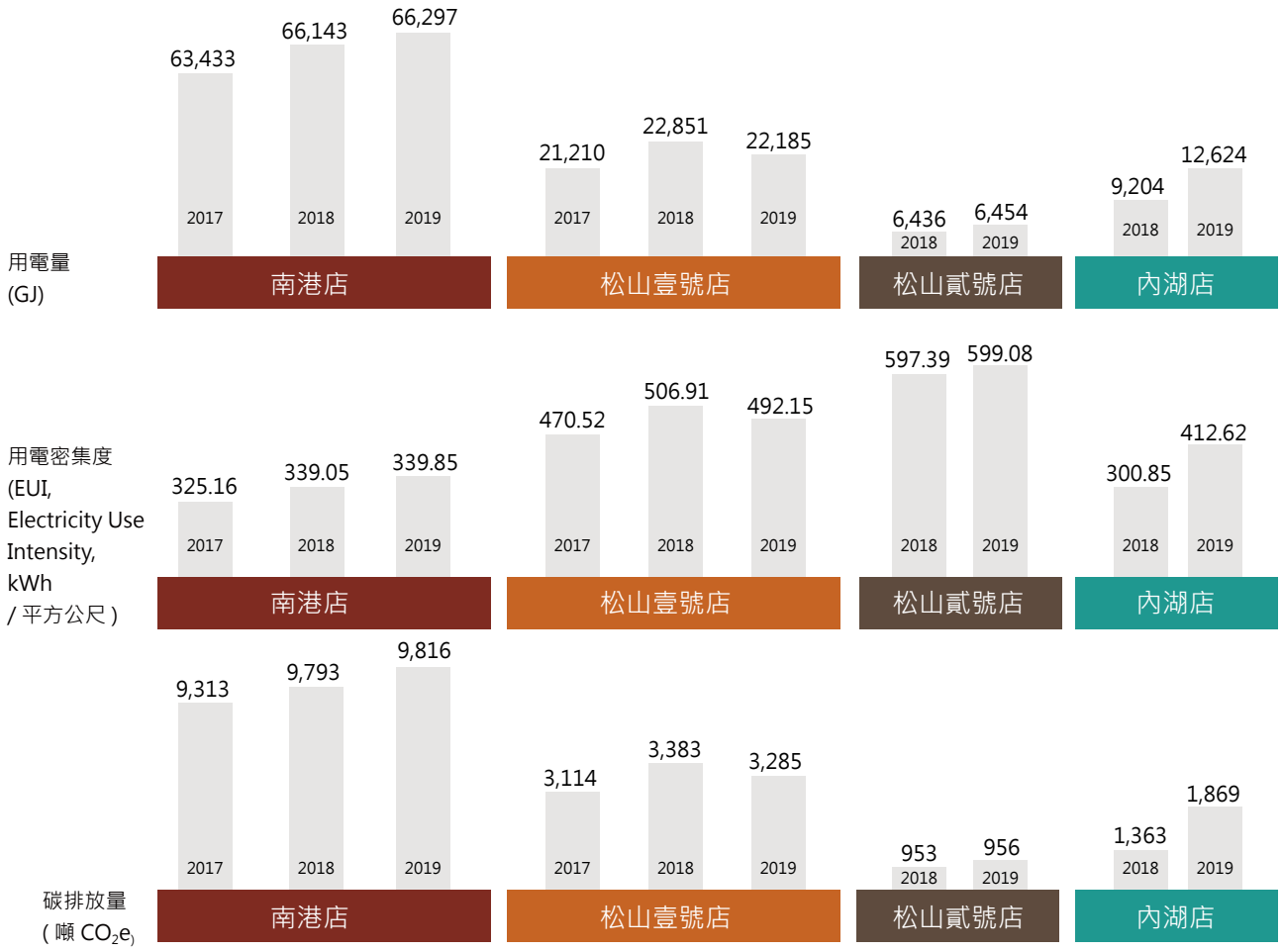



註 : 1. 碳排放量範疇僅計算用電所產生的間接排放量。
2. 各年度碳排放量係依能源局所公告之全國電力排放係數計算。
3. 統計範圍包含私有用電及公共區域用電分攤。
4. 依據中央氣象局統計 2019 年度當月最高溫超過 30℃的月份達 10 個月，且平均溫度較 2018 年度平均溫度高約 0.2 度，故空調使用率增加，造成用電量增加。

CITYLINK 百貨商場目前共有四家店 : 南港店 ( 潤泰旭展 )、松山壹號店 ( 潤泰百益 )、松山貳號店 ( 潤泰建設 ) 及內湖店 ( 潤泰建設 )，全案規劃建造時即採用節能與節水設備，代表性的節能設備包括使用 LED 及 T5 等節能燈具、空調設備採用變頻主機及預冷空調新鮮空氣機、手扶梯及電梯設計有待機功能和時間控制器自動管理開啟及關閉等；而節水方面則皆採用具有省水標章的衛浴設備或馬桶、設置雨水回收系統及空調水回收系統將水回收後用於植栽噴灌，讓水資源可循環使用。除外，我們於採購消耗物品時，即優先考量積極推動企業永續發展及友善環境的企業產品，以期透過綠色消費行為，共同守護地球環境。

潤泰旭展、潤泰百益除百貨商場部門外，尚有租賃部門，所經營之辦公大樓 ( 潤泰旭展 - 南港辦公大樓、潤泰百益 - 松山辦公大樓，皆包含辦公室及旅館 ) 均於 2015 年竣工，全案規劃建造即以綠色環保設計，亦同樣採用節能與節水設備，導入空間綠化、生態環境等觀念，除讓使用者享有舒適的綠色景觀外，亦可維護周遭的生態環境。各營業據點的用電、用水及溫室氣體排放統計如下：

## <CITYLINK 用電排碳情形 >




註

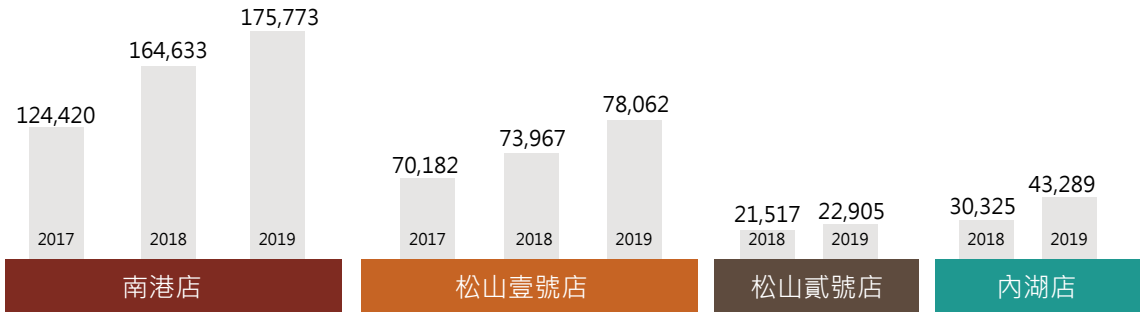
1、南港店、松山壹號店用電統計不含停車場及與由台鐵負擔之車站共同使用部份。

2、松山貳號店用電統計不含停車場共同使用部份。

3、內湖店自 2018 年 3 月中開始營運，2019 年度始為完整年度，故用電量較上一年度大幅增加；另用電統計不含停車場共同使用部份。

## < CITYLINK 用水情形 >

用水量 ( 噸 )




註

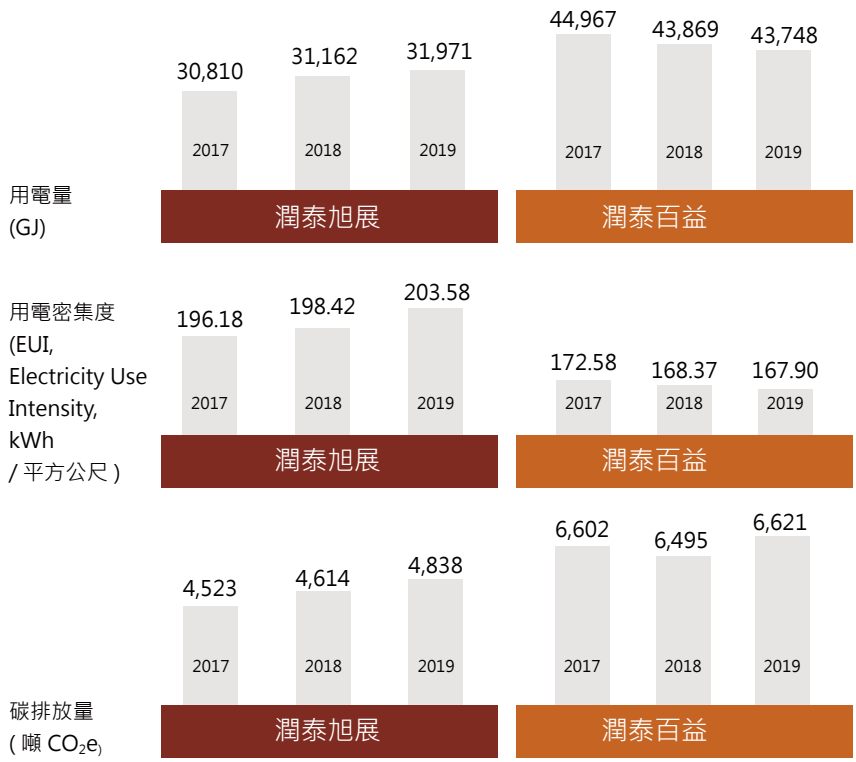
1、南港店、松山壹號店用水統計不含停車場及與由台鐵負擔之車站共同使用部份。

2、松山貳號店自 2017 年 11 月底開始營運，用水統計不含停車場共同使用部份。

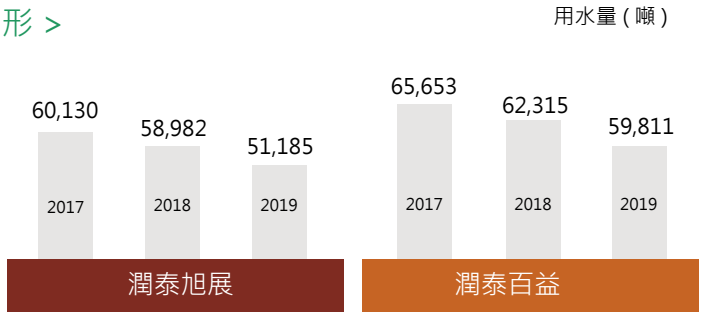
3、內湖店自 2018 年 3 月中開始營運，2019 年度始為完整年度，故用水量較上一年度大幅增加；另用水統計不含停車場共同使用部份。

4、南港店、松山壹號店因商場整理規劃調整櫃位，逐漸增加餐飲物業比重，故增加用水。

## < 辦公大樓用電排碳情形 >




## < 辦公大樓用水情形 >




註：潤泰旭展及潤泰百益持續倡導節約用水，並不定時提醒辦公室租戶落實用水觀念，已逐步可見成效。

RUENTEX DEVELOPMENT
2019 CORPORATE
SOCIAL
RESPONSIBILITY
REPORT

•支出綠色能源

南港辦公大樓於頂樓平台設置太陽能板發電系統，統計 2019 年之發電量為 22,925.6 度，依據經濟部能源局公布之 2018 年度全國電力排放係數為 0.533 公斤 / 度，可減少二氧化碳排放量約 12,219.3 公斤，約可達 1.23 公頃的造林效益 。

註 : 造林效益依農委會林務局委託研究，99 年推算每公頃林地之年二氧化碳固定量為 9.9 公噸。

2019 年 4 月 22 日，為了響應世界地球日，潤泰旭展協助南港車站辦公大樓承租戶配合關燈一小時活動，希望以發起周遭節能活動，為推動永續環境盡棉薄之力。

## 3.3.3 環保友善服務

在全球綠色消費興起的浪潮下，CITYLINK 從服務做起共同響應。例如會員制度我們採虛擬的 APP 會員，以減少紙本申請書及製作塑料卡片；採用會員電子報的方式並搭配網路行銷，盡可能逐漸減少實體 DM 的印製量；以及導入線上顧客滿意度調查，減少紙本問卷之使用。其他環保措施如下：

自 2014 年起
推動與廠商月對
帳電子化

在 2019 年
期間節省約
3,000 張
A4 紙

自 2015 年起
推動
簽單無紙化

在 2019 年
期間節省約
1,934,000 張
感熱紙
簽帳單

自 2015 年起
日對帳單僅提供
需要的專櫃

在 2019 年
期間節省約
45,000 張
A4 紙

自 2016 年起
專櫃營業日報表
改為 A5 大小
2018 年 2 月起更進
一步推動簡易繳帳，
帳務無差異的專櫃可
直接免填營業日報表

在 2019 年
期間節省約
275,000 張
A4 紙

# RUENTEX DEVELOPMENT 2019 CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

# 4 拉近 您我的心

## 拉近您我的心

在潤泰創新，對客戶的保護及承諾包含了商品交付前的完整說明、卓越的工程品質，以及一輩子的售後服務，從營建完工後到物業管理全部一條龍的經營，結合 0800 客戶服務機制及售後服務團隊，才敢領先同業做出「結構、防水 20 年保固」的承諾。

### 亮點作為

- 舉辦開工、結構、裝修、交屋四階段客戶說明會，2019 年共投入：

128 人力

2,130 小時

新臺幣 90 萬元

- 2019 年 0800 客戶服務系統售後服務案件平均處理天數為 1.78 天

## 重大議題管理方針（客戶權益與服務品質）

| 揭露內容 | 潤泰策略 |
|---|---|
| 政策 / 承諾 | 4.2 章節（報告書第 67 頁） |
| 目標 / 標的 | 1. 強調提倡「客戶滿意，源自真心服務」，讓服務變成一種習慣。<br>2. 每年度設定房屋修繕滿意度目標，每月定期檢討是否達標。 |
| 責任 | 客戶服務部、襄理級以上主管（0800 客戶服務機制） |
| 資源 | 0800 專線輪班之一級主管、商場客服從業人員等 |
| 申訴機制 | 建設開發案：<br>0800 客戶服務機制、工地工程告示牌公告的聯絡方式與電話<br>商場：<br>現場服務櫃台、顧客意見單、總機專線、FACEBOOK 粉絲團、官網 email 牌公告的聯絡方式與電話 |
| 行動計畫 | 客戶權益：<br>完善機密資訊保護流程、<br>個人資料管理系統 (PIMS)( 報告書第 68 頁 ) 服務品質：<br>1. 四大說明、四大參觀 ( 報告書第 59-60 頁 )<br>2. 完善的售後修繕服務 ( 報告書第 66 頁 ) |
| 有效性評估 | 修繕滿意度調查<br>售後服務案件處理天數：1.78 天<br>（報告書第 63 頁）<br>2019 年 0800 客戶服務系統售後服務案件目標處理天數為 4 天，實際平均處理天數 1.78 天，已達原設定之目標。2019 年起我們每週彙整售後服務發生之類型及處理過程，回饋給工程規劃之相關部門，每個月由總經理召開會議檢討售後服務內容，希望自源頭改善各項工程規劃及施作過程，持續提升未來建案品質。<br><br>平均修繕滿意度：98.6 分<br>（報告書第 63 頁）<br>襄理級以上主管輪流值班 0800 並進行電話問卷查訪，針對潤泰創新建案之房屋修繕服務進行滿意度訪談調查，如每月未達到當年度設定的滿意度目標，將會立即了解原因並回饋予各相關部門進行檢討。2019 年平均修繕滿意度已達原設定之目標。 |

## 4.1 傾聽客戶的心實踐企業誠信

### 4.1.1 建設開發案

#### 政策及行動

一、四大說明及四大參觀

潤泰創新深刻體認到客戶是最好的監工，因此為落實客戶知的權利，我們將「全面品質管理」的觀念運用在公司產銷流程的各個層面。1991年起首創依工程進度主動邀請客戶參加「開工、結構、裝修、交屋」四大說明會，與「混凝土澆灌、浴廁防水試水、室內給水管試壓、屋頂版防水試水」四大參觀，讓客戶了解施工進度、施工過程與施工品質，直接與客戶保持良好的雙向溝通。我們相信當客戶參與房子從無到有的成長歷程，每個重大施工步驟均公開且透明，一定能讓我們的客戶買的安心、住的放心，以行動徹底實現對客戶的承諾。

| 四大說明會 | |
|---|---|
| 開工說明會 | 為不斷追求盡善盡美的施工品質，同時為使客戶買的放心，於開工時，特別邀請客戶參與盛大隆重之動土典禮，並針對本工程概要、施工進度、計畫、工法、品質要求、施工中之規範、安全衛生、建材選擇、工作團隊等加以介紹說明。 |
| 結構說明會 | 為「貫徹品質理念，創造顧客滿意」使客戶買的安心、將來住的放心。因此，在結構體完成前舉辦結構說明會，其內容包含鋼筋綁紮、水電配管及水電工程介紹、輻射鋼筋及 海砂鹽份測試，讓施工品質看得見。 |
| 裝修說明會 | 為讓客戶提早瞭解完工之屋況，提供裝修完成之成品屋及半成品屋，供客戶參觀，並藉此將本公司所使用各項建材材質之優點、特性，及施工品質透明化。讓客戶充份瞭解室內隔局大小外，更可透過裝修之成品屋來想像未來住家之模樣。 |
| 交屋說明會 | 在完工後交屋前，邀請所有客戶前來，由工程人員及客戶服務人員專人陪同客戶驗收房屋，提供交屋驗收表及平面圖、驗屋工具及驗屋要領教導客戶如何驗收自已的房子，確保客戶最大權益，將不理想處一一列出，並於正式交屋前完成修繕。 |

## 四大參觀

| | |
|---|---|
| 混凝土<br>澆灌參觀 | 每一樓層在灌漿之際，邀請該樓層客戶至工地參觀，由工地主任向客戶說明工程進度、結構材料選用標準及施工特色，同時現場檢測混凝土氯離子含量及鋼筋輻射檢測，並作混凝土坍度試驗。 |
| 浴廁<br>防水試水參觀 | 觀察上一樓層防水是否確實、下一樓層是否有漏水，進行 48 小時試水後，確認浴廁防水施工是否確實。 |
| 室內給水管<br>試壓參觀 | 於各戶給水系統連結完成後，於出水口設置壓力錶，確認無失壓漏水現象。 |
| 屋頂版<br>防水試水參觀 | 屋頂版防水層施作前，先封閉所有孔洞，然後在結構上放水，並進行 48 小時試水，直到確認無漏水，才進行防水層施作，防水層施作完成後進行 96 小時試水，並邀請屋頂層客戶前來參觀。 |

開工說明會

澆灌參觀

結構說明會

浴廁防水
試水參觀

裝修說明會

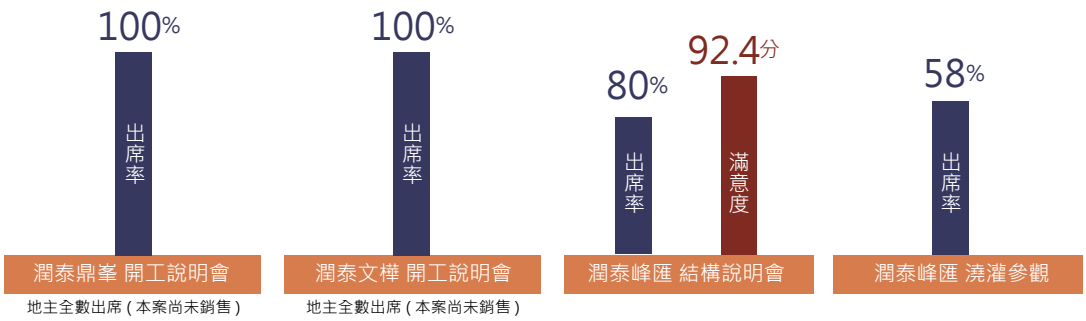
室內給水管
試壓參觀

交屋說明會

屋頂版防水
試水參觀

## 2019 年舉辦說明會投入資源：

| 工地名稱 | 說明會 / 參觀 名稱 | 投入資源（註 1、2） |
|---|---|---|
| 潤泰鼎峯 | 開工說明會<br>（2019.5.30） | 人數：28 人<br>時間：224 小時<br>金額：13 萬元 |
| 潤泰文樺 | 開工說明會<br>（2019.6.30） | 人數：26 人<br>時間：208 小時<br>金額：11 萬元 |
| 潤泰峰匯 | 結構說明會<br>（2019.12.7） | 人數：70 人<br>時間：970 小時<br>金額：66 萬元 |
| 潤泰峰匯 | 澆灌參觀<br>(2019 年) | 人數：4 人<br>時間：728 小時 |




註 1：人數統計係當日實際出席協助說明會之工作人員。　註 2：金額統計包含當日實際花費及工程預算表之發包金額。

（圖為潤泰文樺開工說明會）

## 二、標準 12 項服務流程說明

| | 項次 | 服務項目 | 細項說明 |
|---|---|---|---|
| 安全 | 1 | 住宅迅速維修服務 | 住宅迅速維修服務。 |
| | 2 | 房屋健康檢查 | 交屋後一年提供室內健康檢查。期間未發生。 |
| | 3 | 社區安全檢查 | 針對社區外部安全作檢查，交屋後仍持續執行。 |
| | 4 | 防災指揮中心 | 中央氣象局發布陸上颱風警報後，安排主管於防災中心輪值待班，提供 0800 防災專線服務。 |
| 被告知 | 5 | 四大說明會 | 1. 開工說明會<br>2. 結構說明會<br>3. 裝修說明會<br>4. 交屋說明會 |
| | 6 | 四大參觀 | 1. 混凝土澆灌參觀<br>2. 浴廁防水試水參觀<br>3. 室內給水管試壓參觀<br>4. 屋頂版防水試水參觀 |
| | 7 | CCTV<br>遠端監控視訊 | 預售之個案視個案周邊條件架設 CCTV，客戶可隨時上網掌握施工進度及工程品質，並提供公共及各戶部分工程照片了解施工狀況。 |
| | 8 | 維修 DIY | 針對簡易修繕及日常性的維護保養，透過影片教學，教導客戶如何自行操作，有效且即時解決客戶問題。 |
| | 9 | 鄰里說明會 | 經評估施工基地緊鄰鄰房於開工前對附近居民開說明會。 |
| 選擇 | 10 | 變更設計 | 室內變更設計及建材選色。 |
| 表達意見 | 11 | 網路交流平台 | 網路平台與專案人員互動；持續執行。 |
| | 12 | 0800 客服專線 | 持續執行。 |

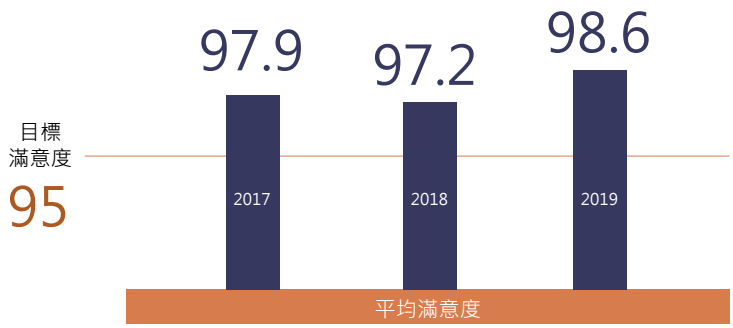
## 三、完善售後服務

潤泰創新秉持永續企業社會責任及永久售後服務理念，依個案進行社區巡檢為客戶安全把關，確保住在由潤泰細心打造的「家」的「家人們」都可以安心、放心、開心、暖心。

我們亦設有貼心、精確、靈活的 0800 客戶服務機制，定期自 0800 客戶服務系統彙集重要修繕案件，邀請相關單位召開回饋會議，分享個案處理經驗，並請權責單位製訂為施工規範或檢核項目。客戶反應之意見，處理結果狀況皆登錄 0800 客戶服務系統中。襄理級以上主管（包含董事長）於工作日 17:30 ~ 21:00 輪流值班，接聽 0800 服務電話，並進行客戶修繕問題滿意度調查。透過各部門主管在第一線即時與客戶溝通，及持續跨部門檢討改善並精進技術，除了居家修繕由建築團隊親力親為確保高品質外，並以減少客戶因修繕所造成之居住不便利為己任，堅持高效率。在 2019 年平均 1.78 天完成修繕作業，平均修繕滿意度為 98.6 分。

### 目標及績效成果

0800 客戶服務系統之平均修繕滿意度如下表




售後服務案件處理

| 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|
| 售後服務案件數 1012 | 售後服務案件數 650 | 售後服務案件數 1066 |
| 售後服務案件平均處理天數 1.60 | 售後服務案件平均處理天數 2.24 | 售後服務案件平均處理天數 1.78 |

售後服務案件目標處理天數：4

## 4.1.2 商場

### 政策及行動

#### 一、暢通有效的客戶服務機制

CITYLINK 遵守公平交易法、消費者保護法、商品標示法，並明確規範合作廠商須遵守商品管理細則。如：合作廠商服務品質不佳，且未於期限內改正，將以違約論；或擅自接受非我方認可的禮券、提貨單或其他形式的商品兌換券，將依事件情節輕重，除以違約處理並索取相關賠償。

CITYLINK 十分重視顧客的意見，我們提供顧客各式管道：現場服務櫃檯、顧客意見單、總機專線、facebook 粉絲團留言或是官網 e-mail 的方式，向 CITYLINK 反應商場軟硬體、產品或服務品質上需要改善或建議的地方；客服人員接獲意見，秉持迅速、傾聽、致歉、將心比心之原則，立即了解情況並協助通知相關單位處理，積極追蹤處理進度、積極正面回應。

客服人員需秉持迅速、傾聽、致歉、將心比心之原則，即時處理顧客的需求及慰問。在客訴事件成立後，客服人員將顧客意見紀錄於「顧客意見處理紀錄表」上，請相關單位給予適當協助處理，並追蹤相關單位需於三天內提供處理結果，客服人員能隨時追蹤進度、把握回覆時效，讓顧客感受到我們的用心。

### 目標及績效成果

一、2019 年 CITYLINK 南港店、松山店（壹、貳號）、內湖店顧客意見統計：（單位：件）

| 單位 | 軟體（註 1） | | | 硬體（註 2） | | | 小計 | 詢問建議 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 南港店 | 松山店 | 內湖店 | 南港店 | 松山店 | 內湖店 | | 南港店 | 松山店 | 內湖店 |
| 物販 | 19 | 9 | 1 | 16 | 2 | 0 | 47 | 132 | 76 | 8 |
| 餐飲 | 26 | 37 | 0 | 17 | 2 | 0 | 82 | | | |
| 物管 | 5 | 5 | 1 | 19 | 15 | 6 | 51 | | | |
| 行銷 | 4 | 0 | 0 | 9 | 6 | 0 | 19 | | | |
| 客服 | 2 | 0 | 0 | 10 | 0 | 0 | 12 | | | |
| 影城 | 2 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 5 | | | |
| 小計 | 58 | 51 | 2 | 74 | 25 | 6 | | | | |

註 1：包含人員服務。註 2：包含環境設施、商品服務。

二、2019 年 CITYLINK 南港店、松山壹號店、內湖店顧客主要意見類型

| 顧客意見類型 | 改善計劃 |
| --- | --- |
| 1. 專櫃人員未展現專業知識，服務態度未達顧客期待。 | 1. 品牌端需持續進行教育訓練，將訓練有素的人員擺放在適當的位置，接待顧客時，展現專業態度。提供商場答客集給予專櫃人員研讀，即時解決顧客疑問。<br>2. 商場部門於每周晨會宣導並交接重要事項，給予專櫃人員最即時的訊息，若違規且情節重大者，商場部門可要求廠商汰換人員。 |
| 2. 商品有瑕疵、貨源不足、調貨延遲以及顧客因故欲辦理退貨。 | 1. 請廠商提供品質良好商品，但如遇商品本身有瑕疵，消費者還是可依據民法規定，主張解除契約、減少價金、更換無瑕疵商品、請求不履行的損害賠償權利。<br>2. 宣導商場為實體店鋪，無七天鑑賞期，確實無法因民眾個人因素或購買時間短等理由要求退貨。但商場基於自行提供、優於法規的善意服務，盡量協助顧客爭取換貨，以提升顧客滿意。<br>3. 商場部門同仁隨時抽查品牌備貨狀況，貨源應充足且多樣豐富，以供現場販售；亦督促專櫃人員掌控調貨進度，主動通知顧客，避免產生顧客久候抱怨的情況或是申請退貨。 |
| 3. 餐廳服務品質不佳，大多反映候位過久、出餐速度慢、餐點品質與價位未符合顧客所期待而產生抱怨。 | 1. 商場部同仁應協助新開幕餐廳的排隊動線與明定候位規定。<br>2. 於餐期期間，請各家餐廳人力配置應維持充足，如餐點現點現做需等待，務必提前告知顧客。<br>3. 餐點份量、食材品質需與價格符合，性價比 (CP 值 ) 如果高，消費者回籠率相對也將提升。商場部同仁應隨時檢視菜單，餐廳推出新商品時，我們亦應客觀給予意見。 |
| 4. 物管相關意見，大多反映設備損壞以及空調溫度設定等問題。 | 1. 落實每日三次 ( 開店、下午 5 點以及閉店 ) 的設備巡檢，並即時回報商場部門各單位知悉。<br>2. 如遇待修繕設備的狀況，以不影響商場營運為前提，做好妥善控管顧客動線，避免因修繕的時段引發安全問題。 |

三、顧客滿意度調查

為減少紙張使用，降低人工輸入之錯誤率、以便於保存原始資料，CITYLINK 於 2016 年底即導入線上顧客滿意度調查，並針對顧客之個人資料、購物資訊以及購物經驗滿意度...等提出問卷題目。分析數據以作為日後改裝計劃以及提升服務品質之依據。

調查背景說明：

調查方法：線上自填式問卷調查

調查對象：CITYLINK 顧客

調查期間：2019 年度

有效問卷：南港店 894 份、松山壹號及貳號店 187 份、內湖店 640 份

南港店：

| 項目 | 非常滿意 | 滿意 | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 | 滿意及非常滿意 | 不滿意及非常不滿意 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. 銷售人員態度親切 / 商品介紹專業度 | 35.7% | 36.8% | 27.5% | 0.0% | 0.1% | 72.4% | 0.1% |
| 2. 全館環境光線明亮、舒適、整潔 | 34.8% | 38.1% | 27.1% | 0.0% | 0.0% | 72.9% | 0.0% |
| 3. 化妝室、育嬰室環境清潔度、舒適度 | 35.6% | 37.5% | 26.9% | 0.0% | 0.0% | 73.1% | 0.0% |
| 4. 交通便利 ( 捷運、臺鐵皆可搭乘抵達 ) | 39.5% | 37.4% | 23.1% | 0.0% | 0.0% | 76.9% | 0.0% |
| 5. 停車場環境舒適、便利 | 33.0% | 39.0% | 27.5% | 0.3% | 0.1% | 72.0% | 0.4% |
| 6. 餐廳用餐環境及清潔度 | 36.2% | 36.4% | 27.4% | 0.0% | 0.0% | 72.6% | 0.0% |
| 7. 賣場冷氣空調溫度舒適度是否合宜 | 33.2% | 37.3% | 29.5% | 0.0% | 0.0% | 70.5% | 0.0% |
| 8. 樓面指示標誌是否明確、清楚 | 33.8% | 36.9% | 29.6% | 0.7% | 0.0% | 69.7% | 0.7% |
| 9. 對本店進駐的餐飲品牌 | 34.7% | 39.6% | 25.6% | 0.0% | 0.0% | 74.4% | 0.0% |
| 10. 對本店進駐的百貨品牌 ( 服飾 & 童裝 & 休閒 & 保養 & 家用 ) | 33.3% | 40.5% | 25.9% | 0.3% | 0.0% | 73.8% | 0.3% |
| 平均值 | 34.9% | 38.0% | 27.0% | 0.13% | 0.02% | 72.8% | 0.2% |

松山壹號及貳號店：

| 項目 | 非常滿意 | 滿意 | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 | 滿意及非常滿意 | 不滿意及非常不滿意 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. 銷售人員態度親切 / 商品介紹專業度 | 51.3% | 23.5% | 20.3% | 3.7% | 1.1% | 74.9% | 4.8% |
| 2. 全館環境光線明亮、舒適、整潔 | 47.8% | 27.4% | 19.9% | 3.8% | 1.1% | 75.3% | 4.8% |
| 3. 化妝室、育嬰室環境清潔度、舒適度 | 50.3% | 20.3% | 25.7% | 2.7% | 1.1% | 70.6% | 3.7% |
| 4. 交通便利 ( 捷運、臺鐵皆可搭乘抵達 ) | 48.1% | 27.8% | 20.3% | 2.1% | 1.6% | 75.9% | 3.7% |
| 5. 停車場環境舒適、便利 | 45.4% | 27.6% | 23.8% | 1.6% | 1.6% | 73.0% | 3.2% |
| 6. 餐廳用餐環境及清潔度 | 51.4% | 21.1% | 25.9% | 1.1% | 0.5% | 72.4% | 1.6% |
| 7. 賣場冷氣空調溫度舒適度是否合宜 | 49.7% | 27.8% | 20.9% | 1.1% | 0.5% | 77.5% | 1.6% |
| 8. 樓面指示標誌是否明確、清楚 | 51.5% | 21.0% | 24.7% | 2.2% | 0.5% | 72.6% | 2.7% |
| 9. 對本店進駐的餐飲品牌 | 46.5% | 24.1% | 26.2% | 2.7% | 0.5% | 706% | 3.2% |
| 10. 對本店進駐的百貨品牌 ( 服飾 & 童裝 & 休閒 & 保養 & 家用 ) | 50.3% | 24.1% | 23.0% | 2.1% | 0.5% | 74.3% | 2.7% |
| 平均值 | 49.2% | 24.5% | 23.1% | 2.3% | 0.9% | 73.7% | 3.2% |

內湖店：

| 項目 | 非常滿意 | 滿意 | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 | 滿意及非常滿意 | 不滿意及非常不滿意 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. 銷售人員態度親切 / 商品介紹專業度 | 64.4% | 13.8% | 19.8% | 1.7% | 0.0% | 78.4% | 1.7% |
| 2. 全館環境光線明亮、舒適、整潔 | 67.7% | 11.1% | 20.5% | 0.8% | 0.0% | 78.8% | 0.8% |
| 3. 化妝室、育嬰室環境清潔度、舒適度 | 65.9% | 12.8% | 20.3% | 0.9% | 0.0% | 78.8% | 0.9% |
| 4. 餐廳用餐環境及清潔度 | 64.4% | 13.6% | 21.4% | 0.6% | 0.0% | 78.0% | 0.6% |
| 5. 商場冷氣空調溫度舒適度 | 63.6% | 13.6% | 22.0% | 0.8% | 0.0% | 77.2% | 1.8% |
| 6. 樓面指標、動線規劃方便購物 - | 62.3% | 10.6% | 24.8% | 1.9% | 0.3% | 73.0% | 2.2% |
| 7. 交通便利性 | 68.4% | 9.1% | 21.6% | 0.6% | 0.3% | 77.5% | 0.9% |
| 8. 生活圈便利性 | 67.0% | 9.2% | 22.0% | 1.7% | 0.0% | 76.3% | 1.7% |
| 9. 商場舉辦的促銷活動 | 61.9% | 9.1% | 26.3% | 2.8% | 0.0% | 70.9% | 2.8% |
| 10. 對於本店聚客活動 ( 如 : 主題展、假日活動 ) | 61.6% | 8.3% | 26.6% | 3.4% | 0.2% | 69.8% | 3.6% |
| 11. 對本店進駐的餐飲品牌 | 62.3% | 9.2% | 25.8% | 2.5% | 0.2% | 71.6% | 2.7% |
| 12. 對本店進駐的百貨品牌 ( 服飾 & 童裝 & 休閒 ) | 61.7% | 7.0% | 27.5% | 3.8% | 0.0% | 68.8% | 3.8% |
| 平均值 | 64.3% | 10.6% | 23.2% | 1.8% | 0.1% | 74.9% | 1.9% |

以往年度問卷調查結果中，南港店之停車場環境不滿意度及非常不滿意度合計均達到 10% 以上，為改善此一情形，我們與南港車站地下室之停車場合作，增加顧客之停車選擇，同時亦提升停車可容納數量。2019 年度之調查，「不滿意度」及「非常不滿意度」合計下降至 0.2%，顯見潤泰團隊不斷致力於提供顧客舒適的購物環境、優質的服務，顧客普遍感到相當滿意，深獲顧客好評！

## 4.2 保護客戶權益提升公司信譽

### 4.2.1 行銷溝通

企業社會責任是現代企業核心營運策略。1999 年 5 月，有感於「美國現代消費者運動之父」拉夫·納德（Ralph Nader）先生對企業道德責任之堅持，邀請其訪台並為各事業部門分別講述，如何經由消費者保護及顧客滿意的落實，來履行各事業對社會應盡的責任。

潤泰創新的積極正面表現是，將 1962 年美國總統甘迺迪首次提出之「講求安全、知道真相、選擇及表達意見的權利」消費者四大基本權利理念，推展在產品定位、設計規劃、銷售、施工、安衛、售後服務、維護管理、回饋等各階段中，建立企業和消費者之間真誠的關係，從維護消費者權利落實企業社會責任。

| 客戶四大權利 | 美國總統甘迺迪首次提出 | 潤泰創新作法 |
|---|---|---|
| 安全的權利 | 消費者有免於受危害身體健康及生命之商品或服務的銷售權利。 | 徹底執行工地之安全衛生與工程品質稽核，確保客戶的產品符合安全之條件。 |
| 被告知的權利 | 消費者有明瞭事實真相，能作正確適當判斷理性消費的權利。 | 率先業界舉辦「四大說明會及四大參觀」，充分提供客戶知的權利，讓客戶得以信賴。 |
| 選擇的權利 | 消費者有以合理價格選購品質良好之商品或服務的權利。 | 秉持顧客至上，品質優先的理念，及完整之售後服務，提供最好的服務與保障，是消費者最佳選擇。 |
| 表達意見的權利 | 消費者之意見有被尊重的權利。 | 設專職人員接受與傾聽客戶意見並迅速解決，消弭客戶抱怨。 |

## 4.2.2 機密資訊保護

提供更完善之個人資料保護並保障客戶的權利，公司內部設有個人資料管理系統（PIMS）以確保客戶隱私安全，我們並於官網提供個資告知事項聲明；透過其聲明，確保客戶個人資料完整儲存於我們的資料儲存系統中，符合相關主管機關之要求，並設置保護措施防止未經授權人員之接觸。如因業務需要有必要委託第三者提供服務時（例如委託代銷公司銷售建案時），亦會嚴格要求其遵守保密義務，依公司規定簽署委外保密協議，要求委外廠商自主檢核並提供相關佐證資料確定在個人資料保護方面符合公司規定，後續並且採取必要檢查程序以確定其將確實遵守。

我們絕對不會任意傳輸、出售、交換或以其他變相之方式，將顧客的個人資料揭露與其他團體或個人。惟有取得客戶依法之同意或配合司法單位或其他主管機關經合法正式的程序要求時，才會與第三者共用顧客的個人資料。如會計師在進行查核作業程序時，擬需查客戶的合約、查閱客戶資料等，亦需提出申請。我們也一併取得銷售時客戶需簽訂個資使用同意書，代銷公司亦需要簽訂個資規定並遵守。2019 年個資當事人權利行使申請計 7 筆，均係依公司規定由申請人透過個人資料權利行使申請表提出申請，並經個資管理組覆核確認後行使。

針對個資宣導，我們設有教育訓練宣導組負責員工個資保護訓練及宣導；鑑別所需遵循的法規及合約要求並維護「個人資料保護法令及法規現況一覽表」；擬定個資管理訓練及宣導計畫。我們的夥伴們均接受過完整之個資保密教育訓練及考試，充分瞭解用戶資料之保密為基本責任，如有違反保密義務者，將受相關法律及公司內部規定之處分。
2019 年度依循資安管理流程，無侵犯客戶隱私或遺失客戶資料之情形。

RUENTEX DEVELOPMENT
2019 CORPORATE
SOCIAL
RESPONSIBILITY
REPORT

RUENTEX DEVELOPMENT 2019 CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

# 5 和諧健康職場

## 和諧健康職場

在潤泰創新，由於經營者視大家為「夥伴」，而非「夥計」，所以我們有一種長期夥伴的默契，更貼切的說：潤泰是一個大家庭，我們的同仁是事業夥伴，是付出生命的股東，而非公司的資產，員工的付出不只是工作，而是創造屬於自己的生活，更是學習與發揮人生價值的最佳舞台。打造良好工作環境，並給予每位同仁，不分種族、性別、年齡、宗教、國籍或政黨絕對同等的尊重與關懷照顧，讓同仁感受到自己與潤泰創新是處在一個穩定及對等的地位上，是我們一直以來的期許與目標。 透過完整的職涯規劃、健康的工作環境、提供具市場競爭力的整體薪資報酬等，讓每一位與潤泰創新一起打拚的同仁們，都能因身為潤泰創新的一份子而感到驕傲。

## 亮點作為

**100%** 正職員工接受績效評估

女性管理人員比例 **40%** 以上

正職員工每年 **2** 次 健康檢查

## 5.1 人力雇用及政策

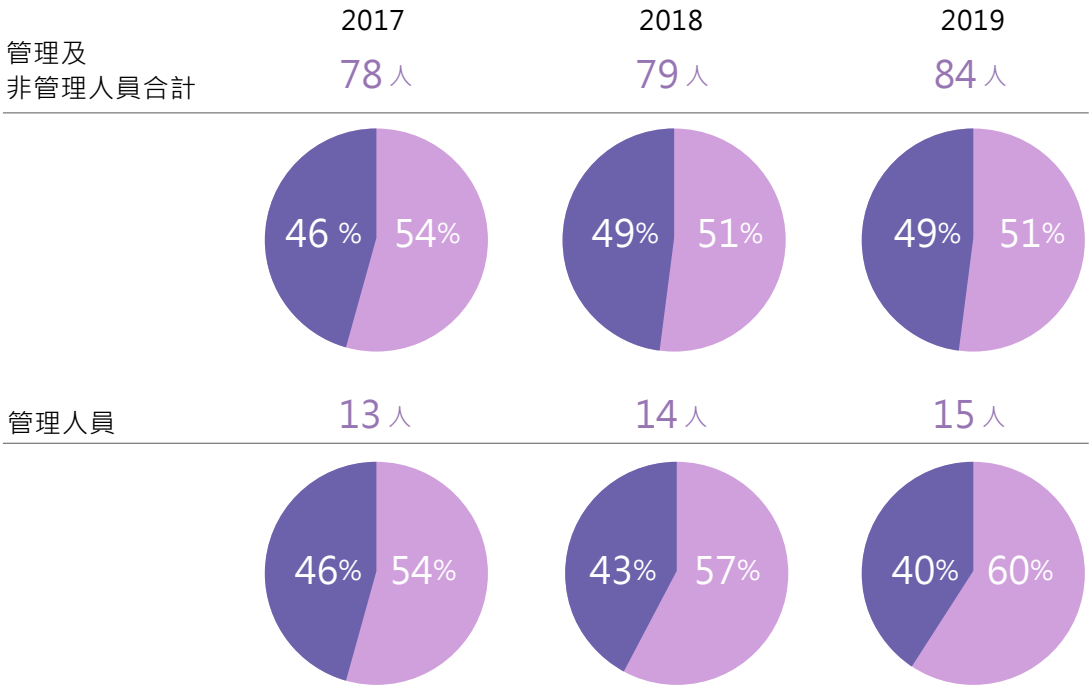
### 人力結構

截至 2019 年 12 月 31 日止，潤泰創新的員工人數為 84 人，潤泰旭展、潤泰百益及潤泰建設 ( 原力勝開發，2019 年更名，以下同 ) 的員工人數合計為 140 人，總員工人數為 224 人，另我們的高階管理人員皆 100% 為台灣當地居民。

為維護公平合理性，潤泰創新訂定男女標準起薪為同工同酬，讓薪資、考績、升遷、員工福利等方面不因性別、年齡而有所差別，經統計 2019 年公司整體的男女薪資報酬比率，於各職等均無重大差異，特別在本業為不動產開發的潤泰創新中，近三年來女性管理人員比例均在 40% 以上。2019 年 12 月 31 日潤泰創新在職之員工人數男女比例為 1.05:1。

• 員工人數分析

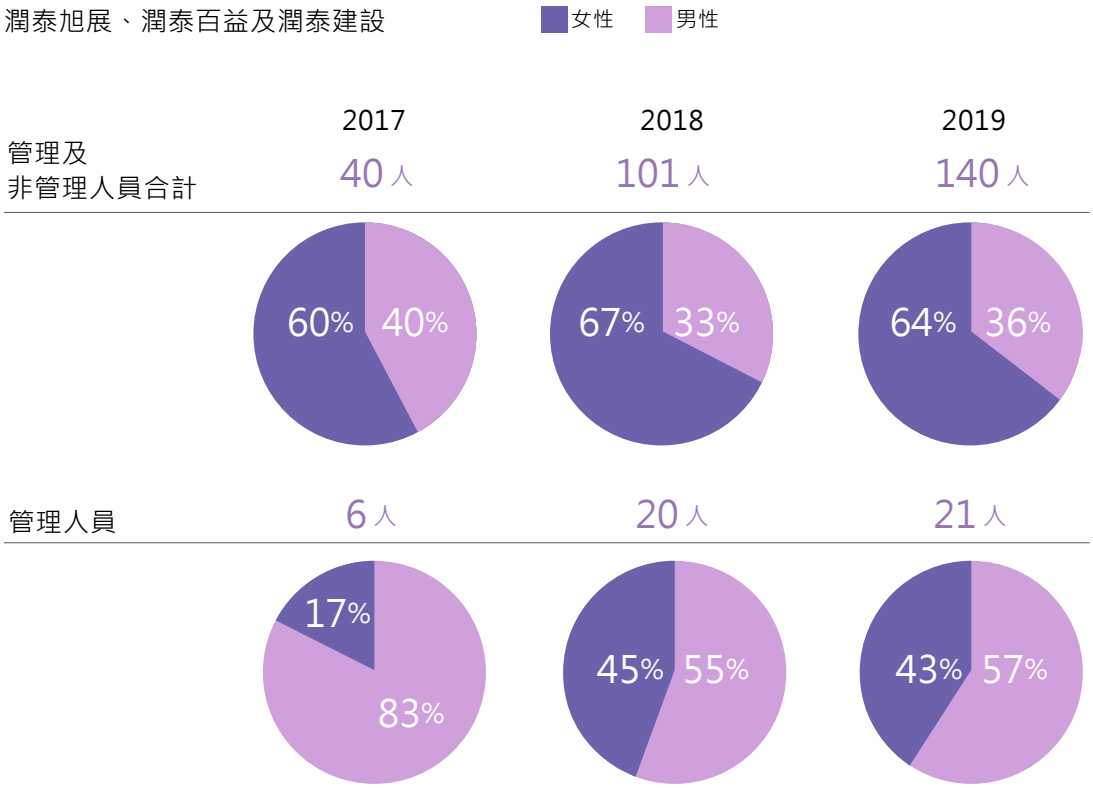
潤泰創新　女性　男性




註 1：管理人員係指科長級以上，承擔管理責任之主管。

註 2：員工人數包含 3 名集團內跨公司之顧問。

潤泰旭展、潤泰百益及潤泰建設




註 1：潤泰建設自 2018 年起納入員工人數統計。

RUENTEX DEVELOPMENT
2019 CORPORATE
SOCIAL
RESPONSIBILITY
REPORT

• 員工年齡分布

潤泰創新

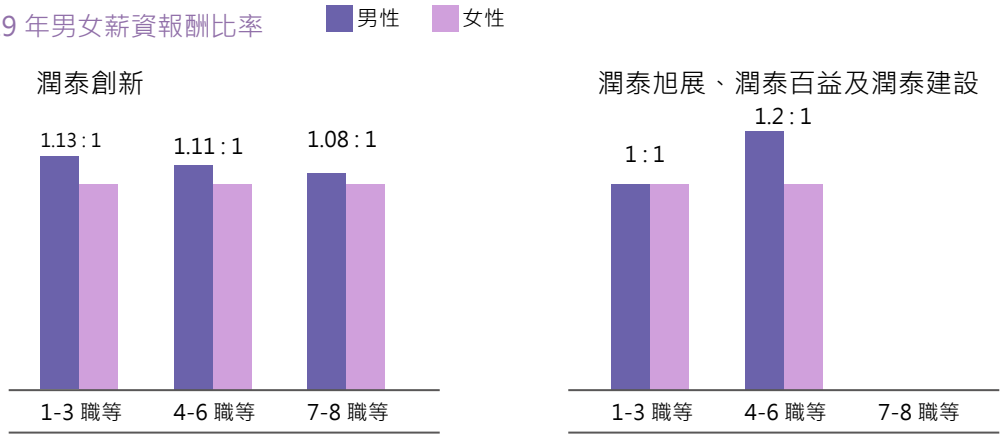
| 員工職級 | <30 歲 | | 31-50 歲 | | >51 歲 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 男性 | 女性 | 男性 | 女性 | 男性 | 女性 |
| 2017 | | | | | | |
| 管理人員 | 0 | 0 | 2 | 1 | 5 | 5 |
| 非管理人員 | 2 | 1 | 20 | 26 | 13 | 3 |
| 合計 | 2 | 1 | 22 | 27 | 18 | 8 |
| 2018 | | | | | | |
| 管理人員 | 0 | 0 | 2 | 1 | 6 | 5 |
| 非管理人員 | 0 | 5 | 20 | 25 | 12 | 3 |
| 合計 | 0 | 5 | 22 | 26 | 18 | 8 |
| 2019 | | | | | | |
| 管理人員 | 0 | 0 | 3 | 1 | 6 | 5 |
| 非管理人員 | 4 | 9 | 19 | 23 | 11 | 3 |
| 合計 | 4 | 9 | 22 | 24 | 17 | 8 |

潤泰旭展、潤泰百益及潤泰建設

| 員工職級 | <30 歲 | | 31-50 歲 | | >51 歲 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 男性 | 女性 | 男性 | 女性 | 男性 | 女性 |
| 2017 | | | | | | |
| 管理人員 | 0 | 0 | 5 | 1 | 0 | 0 |
| 非管理人員 | 3 | 11 | 8 | 11 | 0 | 1 |
| 合計 | 3 | 11 | 13 | 12 | 0 | 1 |
| 2018 | | | | | | |
| 管理人員 | 0 | 2 | 10 | 7 | 1 | 0 |
| 非管理人員 | 9 | 29 | 12 | 29 | 1 | 1 |
| 合計 | 9 | 31 | 22 | 36 | 2 | 1 |
| 2019 | | | | | | |
| 管理人員 | 0 | 1 | 12 | 8 | 0 | 0 |
| 非管理人員 | 26 | 45 | 11 | 35 | 1 | 1 |
| 合計 | 26 | 46 | 23 | 43 | 1 | 1 |

註 1：潤泰建設自 2018 年起納入員工人數統計。

• 2019 年男女薪資報酬比率




註 1：潤泰旭展、潤泰百益及潤泰建設於 2019 年 12 月 31 日之時間點，未有 7-8 職等之女性員工。

## 雇用政策

潤泰旭展及潤泰百益的商場經營雖已逐漸穩定，仍不斷創新風格，並引進受歡迎的廠商，也利用活動的舉辦搭配廠商的變化，持續讓消費者保持新鮮感，同時潤泰建設自 2017 年底亦加入商場經營的行列，並且引進日本品牌 TSUTAYA BOOKSTORE 於本身營運的商場中設櫃自營，故 2018 年起大量晉用新進人員，以期提供消費者更優質的服務。

•2017 年至 2019 年新進員工總數及比例（含約聘）

潤泰創新

| 性別 | 年齡分布 | 2017 | | 2018 | | 2019 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 新進人數 | 在職人數 | 新進人數 | 在職人數 | 新進人數 | 在職人數 |
| 女性 | 30 歲以下 | 0 | 1 | 3 | 5 | 4 | 9 |
| | 31-50 歲 | 5 | 27 | 1 | 26 | 1 | 24 |
| | 51 歲以上 | 0 | 8 | 0 | 8 | 0 | 8 |
| | 小計 | 5 | 36 | 4 | 39 | 5 | 41 |
| | 新進率 | 13.89% | | 10.26% | | 12.20% | |
| 男性 | 30 歲以下 | 1 | 2 | 0 | 0 | 4 | 4 |
| | 31-50 歲 | 8 | 22 | 2 | 22 | 0 | 22 |
| | 51 歲以上 | 0 | 18 | 0 | 18 | 0 | 17 |
| | 小計 | 9 | 42 | 2 | 40 | 4 | 43 |
| | 新進率 | 21.43% | | 5.00% | | 9.30% | |
| 合計 | | 14 | 78 | 6 | 79 | 9 | 84 |
| 總新進率 | | 17.95% | | 7.59% | | 10.71% | |

註 1：新進率 = 年度新進人數 / 年底在職人數

註 2 ：新進員工總數及比例不包含集團內部人員調動。

潤泰旭展、潤泰百益及潤泰建設

| 性別 | 年齡分布 | 2017 | | 2018 | | 2019 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 新進人數 | 在職人數 | 新進人數 | 在職人數 | 新進人數 | 在職人數 |
| 女性 | 30 歲以下 | 6 | 8 | 15 | 31 | 31 | 46 |
| | 31-50 歲 | 4 | 9 | 12 | 36 | 19 | 43 |
| | 51 歲以上 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | 小計 | 10 | 17 | 27 | 68 | 50 | 90 |
| | 新進率 | 58.82% | | 39.71% | | 55.56% | |
| 男性 | 30 歲以下 | 4 | 6 | 4 | 9 | 19 | 26 |
| | 31-50 歲 | 7 | 16 | 3 | 22 | 12 | 23 |
| | 51 歲以上 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 1 |
| | 小計 | 11 | 23 | 7 | 33 | 31 | 50 |
| | 新進率 | 47.83% | | 21.21% | | 62.00% | |
| 合計 | | 21 | 40 | 34 | 101 | 81 | 140 |
| 總新進率 | | 52.50% | | 50.75% | | 57.86% | |

註 1：潤泰旭展、潤泰百益及潤泰建設因為商場不斷成長，持續人才招募，因此，每年都有 20% 以上新進人員培育。
註 2：新進員工總數及比例不包含集團內部人員調動。
註 3：潤泰建設自 2018 年起納入員工人數統計。

### •2017 年至 2019 年離職員工總數及比例

潤泰創新

| 性別 | 年齡分布 | 2017 | | 2018 | | 2019 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 離職人數 | 在職人數 | 離職人數 | 在職人數 | 離職人數 | 在職人數 |
| 女性 | 30 歲以下 | 2 | 1 | 0 | 5 | 1 | 9 |
| | 31-50 歲 | 3 | 27 | 2 | 26 | 3 | 24 |
| | 51 歲以上 | 1 | 8 | 0 | 8 | 0 | 8 |
| | 小計 | 6 | 36 | 2 | 39 | 4 | 41 |
| | 離職率 | 16.67% | | 5.13% | | 9.76% | |
| 男性 | 30 歲以下 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| | 31-50 歲 | 3 | 22 | 2 | 22 | 1 | 22 |
| | 51 歲以上 | 2 | 18 | 0 | 18 | 3 | 17 |
| | 小計 | 5 | 42 | 2 | 40 | 4 | 43 |
| | 離職率 | 11.90% | | 5.00% | | 9.30% | |
| 合計 | | 11 | 78 | 4 | 79 | 8 | 84 |
| 總離職率 | | 14.10% | | 5.06% | | 9.52% | |

註 1：離職率 = 年度離職人數 / 該年度 12 月 31 日在職人數
註 2：離職員工總數及比例不包含集團內部人員調動。

潤泰旭展、潤泰百益及潤泰建設

| 性別 | 年齡分布 | 2017 | | 2018 | | 2019 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 離職人數 | 在職人數 | 離職人數 | 在職人數 | 離職人數 | 在職人數 |
| 女性 | 30 歲以下 | 5 | 8 | 14 | 31 | 19 | 46 |
| | 31-50 歲 | 7 | 9 | 7 | 36 | 13 | 43 |
| | 51 歲以上 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | 小計 | 12 | 17 | 21 | 68 | 32 | 90 |
| | 離職率 | 70.59% | | 30.88% | | 35.56% | |
| 男性 | 30 歲以下 | 2 | 6 | 5 | 9 | 7 | 26 |
| | 31-50 歲 | 6 | 16 | 4 | 22 | 10 | 23 |
| | 51 歲以上 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 | 1 |
| | 小計 | 9 | 23 | 10 | 33 | 17 | 50 |
| | 離職率 | 39.13% | | 30.30% | | 34.00% | |
| 合計 | | 21 | 40 | 31 | 101 | 49 | 140 |
| 總離職率 | | 52.50% | | 30.69% | | 35.00% | |

註 1：近年來新的商場林立，競爭激烈，連帶造成離職率偏高。
註 2：離職員工總數及比例不包含集團內部人員調動。
註 3：潤泰建設自 2018 年起納入員工人數統計。

為提供弱勢朋友穩定就業及自立生活的機會，至 2019 年底為止，潤泰創新、潤泰旭展、潤泰百益及潤泰建設共 2 位身心障礙人士之弱勢員工在職，符合身心障礙者權益保障法相關規定。

RUENTEX DEVELOPMENT
2019 CORPORATE
SOCIAL
RESPONSIBILITY
REPORT

## 5.2 落實員工關懷

為打造幸福、和諧、友善工作環境，潤泰創新設有職工福利委員會與企業工會，並依法每季召開勞資會議，規劃及研討員工福利內容相關事宜。

### 健康檢查

潤泰創新重視同仁身體健康，以遠高於相關法令規定之標準定期為同仁舉辦健康檢查，所有正職員工不分年齡均每年檢查 2 次，上半年檢查項目男性 48 項、女性 49 項，下半年檢查項目男性 70 項、女性 71 項，檢查項目包含尿液、血液、肝膽腎功能、胸部 X 光、腹部超音波及癌症檢查等，另外為響應環保、便於同仁留存及確保個人資訊不外流，健檢報告一律由合作醫院以加密電子檔案的型式直接提供員工本人。健檢報告內容除本次檢查結果及建議事項外，並提供各項檢查指數的歷次檢驗追蹤曲線，讓同仁不只瞭解本次檢查的健康狀況，同時追蹤近 5 次檢查的指數變化趨勢，以利同仁早期發現異常、調整生活作息及治療。並且除公司全額負擔費用的員工一般健康檢查項目外，亦提供較精密之自費檢查選項及眷屬健檢優惠，不僅讓同仁有更多選擇，也一併照顧同仁重要的家人。

另為鼓勵高階同仁注意身體健康，年滿 40 歲之經理級以上同仁，提供個人化之高階健檢，副總級以上同仁除高階健檢外，並可參加年度會員健康照護服務，高階健檢及照護服務的費用均由公司補助 75%。

### 潤泰健檢福利 4 大特色

- 優於法令及產業的健檢標準！

（1）所有正職員工不分年齡均每年檢查 2 次。

（2）上半年檢查項目男性 48 項、女性 49 項，下半年檢查項目男性 70 項、女性 71 項。

（3）檢查項目包含尿液、血液、肝膽腎功能、胸部 X 光、腹部超音波及癌症檢查等。

（4）鼓勵高階同仁注意身體健康，年滿 40 歲之經理級以上同仁，提供個人化之高階健檢，副總級以上同仁除高階健檢外，並可參加年度會員健康照護服務，高階健檢及照護服務的費用均由公司補助 75%。2019 年潤泰創新、潤泰旭展、潤泰百益及潤泰建設補助正職員工健康檢查（註）費用共計 1,777,300 元。

註：健康檢查包含一般員工健檢及高階經理人健檢。

- 不只是找出病灶，還要根治！

健檢報告內容除本次檢查結果及建議事項外，並提供各項檢查指數的歷次檢驗追蹤曲線，讓同仁不只瞭解本次檢查的健康狀況，同時追蹤近 5 次檢查的指數變化趨勢，以利同仁早期發現異常、調整生活作息及治療。

- 愛屋及烏，眷屬健康亦保障！

除公司全額負擔費用的員工一般健康檢查項目外，亦提供較精密之自費檢查選項及眷屬健檢優惠，不僅讓同仁有 更多選擇，也一併照顧同仁重要的家人。

- 健康很重要，環保也很重要！

響應環保、便於同仁留存及確保個人資訊不外流，健檢報告一律由合作醫院以加密電子檔案的型式直接提供員工本人。

## 團體保險

潤泰創新為盡最大照顧同仁之美意，當發生意外時能提供經濟上最多的保障，除法令規定之勞工保險及全民健保外，所有正職員工於到職後，公司自動為員工本人投保團體壽險、意外險與醫療險，並為員工之配偶及子女投保團體醫療險，對於商場或 TSUTAYA BOOKSTORE 短期僱用且流動性較大之計時員工，公司另外投保雇主意外責任險。並且除公司全額負擔費用之團體保險外，亦提供正職員工本人、配偶、子女及父母自費保險優惠費率，讓同仁家庭有更多的選擇，以及面臨意外時有更多的保障。

## 生活講座

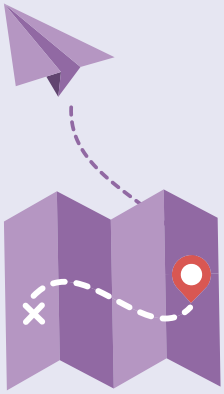
潤泰創新不定期邀請醫療、保險、金融等領域專業人員，針對當時熱門話題及同仁偏好舉辦員工自由參加的生活講座，讓同仁有更多管道可以直接與專家交流，以獲得身體保健、意外事故預防及處理、金融理財等領域中新的知識及正確觀念。

## 其他福利

潤泰創新提供員工婚慶、生育、喪葬、住院、傷殘等補助金，並於春節、勞動節、端午、中秋、生日發放禮券給公司員工，同時每年補助員工旅遊及公司各部門辦理聯誼康樂活動。另外所有同仁至潤泰創新旗下子公司所營運的 CITYLINK 商場或 TSUTAYA BOOKSTORE 消費時，均享有員工折扣優惠。

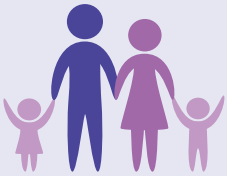
我們重視同仁、家庭、公司之間的互動，希望透過彼此的瞭解，讓同仁家庭更清楚公司的狀況，進而支持同仁在公司的發展，並於 2019 年試行員工旅遊新制及家庭日活動。

員工旅遊新制：



考量社會環境已大幅變化，現在各類旅遊不僅便利且型態愈來愈多，我們希望同仁的選擇更為彈性與多元，並確實在工作之外能撥空外出旅遊，放鬆心情並增加與家人相處的時間。我們將過去由公司統一辦理的員工旅遊，調整為住宿貴賓券及定額補助兩種方案擇一申請。公司統計申請人數後，統一採購優質旅館的住宿貴賓券並提供給申請同仁，讓同仁可以自行規劃旅遊時間。對於申請定額補助的同仁，不限國內或國外，於旅遊結束後提供交通及住宿相關單據，公司依單據金額提供定額補助。2019 年度試行後獲得同仁一致性好評，符合申請條件同仁 (2018 年 12 月 31 日前到職 ) 的參加率幾乎為 100%。

家庭日活動：



為增加同仁家庭對公司所經營新業態的瞭解及認同，2019 年 9-11 月我們於自營的兩間 TSUTAYA BOOKSTORE 規劃家庭日活動，提供每位同仁一定的早午餐免費額度，同仁可以自行選擇方便的時間攜伴前往。在高雅的書店氣氛中，與親朋好友一起享用美食，讓同仁在工作之外增添生活樂趣。

## 退休制度

潤泰創新的退休制度依勞動基準法規定，每月提撥退休準備金，另依勞工退休金條例，選擇勞工退休新制的員工，每月提撥退休金至勞工保險局設立之勞工退休金個人專戶。

## 5.3 人才培訓與升遷

我們每年編列預算辦理員工訓練，提升員工專業技能、領導統御能力及職涯發展，同時鼓勵員工自我充實，參與外部舉辦之進修課程，鼓勵員工積極進修。

2019 年員工訓練平均時數：

| 潤泰創新 | 潤泰旭展、潤泰百益及潤泰建設 |
|---|---|
| **5.02** | **4.59** |
| （小時 / 人） | （小時 / 人） |

• 員工訓練時數

潤泰創新

| 性別 | 男性 | | | 女性 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 員工類別 | 總訓練時數（小時） | 總人數（人） | 平均受訓時數（小時 / 人） | 總訓練時數（小時） | 總人數（人） | 平均受訓時數（小時 / 人） |
| 管理人員 | 55.5 | 9 | 6.17 | 31 | 6 | 5.17 |
| 非管理人員 | 123 | 34 | 3.62 | 212 | 35 | 6.06 |
| 合計 | 178.5 | 43 | 4.15 | 243 | 41 | 5.93 |

潤泰旭展、潤泰百益及潤泰建設

| 性別 | 男性 | | | 女性 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 員工類別 | 總訓練時數（小時） | 總人數（人） | 平均受訓時數（小時 / 人） | 總訓練時數（小時） | 總人數（人） | 平均受訓時數（小時 / 人） |
| 管理人員 | 88 | 12 | 7.33 | 113 | 9 | 12.56 |
| 非管理人員 | 107 | 38 | 2.82 | 334.6 | 81 | 4.13 |
| 合計 | 195 | 50 | 3.90 | 447.6 | 90 | 4.96 |

## 績效管理辦法

新人加入潤泰這個大家庭前 3 個月，我們會請新進夥伴們填寫新人輔導面談表及新人「工作日誌」紀錄 3 個月針對每天所進行的工作項目、遇到的障礙及困難點說明，並請輔導人協助解決狀況。

既有員工的部份，我們藉由定期財務業務會議及年度會議，與員工充分溝通營運近況及未來展望。同時每半年定期考核，與員工面談，透過員工自評及主管評估及建立雙向溝通管道，深入了解員工對企業之認同並鼓勵員工提出意見，若有重大影響員工之情事發生，立即向員工說明。

評核項目主要分 2 大部分：

| | 主題 | 項目 | 佔比 |
|---|---|---|---|
| 1 | 集團共同價值觀落實度評核 | 忠誠、熱忱、團隊、創新、顧客滿意、分享 | 20% |
| 2 | 工作目標計畫及成果評核 | 實際執行成果、針對時效、品質、成本之衡量指標、工作比重 | 80% |

## 5.4 職業安全衛生

為保障全體員工能在安全與衛生無虞的環境下安心工作，我們的主要供應商潤弘精密成立職業安全衛生委員會，並每季召開會議。每個工地每月都會和承包商召開協議組織會議、並與承包商立約、訂定安衛標準作業執行手冊列入合約附件，作為現場執行依據、提供專業訓練課程、並定期進行安全衛生稽核，以監督工地的職安衛狀況。

### 協議組織會議

主要係討論工地施工時的各項議題，例：構台動線安全、物體飛落預防、施工機具安全、吊掛作業、高架作業安全、安全衛生管理實施及配合、動火作業管制、有害物作業管制、電氣機具入場管制、作業人員進場管制、危險性機械操作信號、工作場所標示、有害物（有機溶劑）儲放管置、電焊機、乙炔熔接裝置使用安全等。每月會議由潤弘同仁與承包商人員開會及每日施工前向工班宣導作業準則，針對各項議題進行討論，並擬定改善措施。

RUENTEX DEVELOPMENT
2019 CORPORATE
SOCIAL
RESPONSIBILITY
REPORT

## 職業安全衛生委員會

依 2019 年安全衛生委員會為例，會議內容主要分成 11 大項：

<table>
<tr><th>項目</th><th colspan="2">內容</th></tr>
<tr><td>一、擬訂職業安全衛生政策提出建議</td><td colspan="2">檢視公司 CNS45001 / ISOS45001 職安衛政策修訂，並公告正式文件</td></tr>
<tr><td>二、協調、建議職業安全衛生管理計畫</td><td colspan="2">職業安全衛生管理計畫</td></tr>
<tr><td rowspan="5">三、審議安全、衛生教育訓練實施計畫</td><td>訓練課程</td><td>訓練對象</td></tr>
<tr><td>認識潤泰安衛文化</td><td>新進同仁</td></tr>
<tr><td>高風險作業管制宣導</td><td>工地同仁</td></tr>
<tr><td>新開工地教育訓練</td><td>工地同仁</td></tr>
<tr><td>安衛人員在職回訓</td><td>持安衛證照者</td></tr>
<tr><td>四、審議作業環境測定結果應採取之對策</td><td colspan="2">討論勞工作業環境監測結果</td></tr>
<tr><td>五、審議健康管理及健康促進事項</td><td colspan="2">•人因性危害預防計畫<br>•母性勞工健康保護計畫<br>•異常工作負荷促發疾病預防計畫<br>•執行職務遭受不法侵害預防計畫<br>•熱危害預防計畫</td></tr>
<tr><td>六、審議各項安全衛生提案</td><td colspan="2">工地（廠）安全衛生設施經驗分享</td></tr>
<tr><td>七、審議事業單位自動檢查及安全衛生稽核</td><td colspan="2">•CNS45001 / ISOS45001 稽核<br>•ISO9001 稽核</td></tr>
<tr><td>八、審議機械、設備或原料、材料危害之預防措施</td><td colspan="2">因應職安衛法規 / 公司規章辦法規定作法及經驗分享</td></tr>
<tr><td>九、審議職業災害調查報告</td><td colspan="2">•業界職災案例宣導</td></tr>
<tr><td>十、考核現場安全衛生管理績效</td><td colspan="2">•參加台北，新北市安全衛生優良單位 / 人員<br>•工安創意獎<br>•專案工程單位評核後三名矯正預防措施（註）</td></tr>
<tr><td>十一、其他有關職業安全衛生管理事項</td><td colspan="2">•汙染路面及佔用馬路堆放物料應遵辦事宜<br>•台北市勞動局「臺北職安卡」應辦理事宜</td></tr>
</table>

註：缺失類型主要分為：（1）墜落、滾落、物體飛落（2）作業環境整頓及測定（3）一般管理（4）機械操作作業（5）電氣作業（6）火災（7）工務所 6S（8）倒塌、崩塌

## 安衛管理

依 6S（安全、整理、整頓、清掃、清潔、習慣）安衛標準建立安衛標準作業執行手冊（SOP），並分為 8 大類及 47 個作業項目。

## 職業災害統計

### • 2019 年失能傷害統計

潤泰創新建案統計

| 供應商 | 潤弘精密（註 1） | | | 業界平均水準（註 2） | |
|---|---|---|---|---|---|
| 年度 | 2017 | 2018 | 2019 | 2017 | 2018 |
| 失能傷害頻率（FR） | 0.48 | 0 | 0 | 1.21 | 1.52 |
| 失能傷害嚴重率（SR） | 3 | 0 | 0 | 766 | 119 |

註 1：截至本報告書出版前，2019 年失能傷害統計業界平均水準尚未公布。

註 2 ：計算公式說明：

（1）職業災害千人率 = 職災人次數 / 員工人數 ×1,000

（2）失能傷害頻率（FR）= 傷亡人次數合計 / 所有人之總工作時數 $\times 10^6$（以百萬工時計）

（3）失能傷害嚴重率（SR）= 總損失日數（註 )/ 所有人之總工作時數 $\times 10^6$（以百萬工時計）

（4）總損失日數之計算中，死亡日數為 6,000 天，受傷係以實際失能天期為計算。

（5）業界平均水準係勞動部職業安全署所公布之平均資料。

（6）依 2019 年間，潤弘精密承攬潤泰創新之工程建案進行統計。

### • 缺勤率

潤泰創新

| | 2017 年 | 2018 年 | 2019 年 |
|---|---|---|---|
| 缺勤日數 | 43.3 | 44.31 | 51.38 |
| 總工作日數 | 19,355 | 19,740 | 20,916 |
| 缺勤率 | 0.22% | 0.22% | 0.25% |

潤泰旭展、潤泰百益及潤泰建設

| | 2017 年 | 2018 年 | 2019 年 |
|---|---|---|---|
| 缺勤日數 | 66.38 | 314.69 | 254.88 |
| 總工作日數 | 10,045 | 23,692 | 34,860 |
| 缺勤率 | 0.66% | 1.33% | 0.73% |

註 1：缺勤率（AR）= 總缺勤日數 / 總工作日數 100%。

註 2：總缺勤日數包含病假、事假、生理假及特別病假。

註 3：潤泰建設自 2018 年起納入統計。

註 4：2018 年因商場及 TSUTAYA BOOKSTORE 經營而大量晉用新進人員，新進人員特別休假較少且病假、事假較多，故缺勤率變高。

## 5.5 促進勞資和諧

### 勞資溝通無障礙

在潤泰，我們鼓勵同仁之間有效的溝通，直接了當，面對面溝通；勿傳話，也不聽傳話。在組織中上、下的溝通方面，我們強調及時回報上司進度，同時報喜也報憂。我們的座右銘就是：「謠言止於智者：無法當面啟齒的話，背後不要說。」為保障員工權益、提供免遭性別歧視、性騷擾的工作環境，以及鼓勵員工與管理階層直接進行溝通，除了每季固定的勞資會議討論關於協調勞資關係、促進勞資合作事項，關於勞動條件事項，關於勞工福利籌劃事項及關於提高工作效率事項外，我們設有企業工會更強化溝通的管道。潤泰創新企業工會透過組訓組、福利組、總務組及會計組共同運作，每季召開一次會議，討論平衡勞資雙方權利義務，促進勞資合作，保障勞工之權益及增進事項之事宜。

• 潤泰創新企業工會組織概要

| 組織名稱 | 職掌說明 |
|---|---|
| 組訓組 | 培訓幹部、強化組織、協助政府推行政令、文宣 |
| 福利組 | 辦理各項福利 |
| 總務組 | 召開各項會議、文書處理 |
| 會計組 | 依據財務處理辦法規定辦理 |

### 人權與勞動

讓工作夥伴有發表意見、看法、需要、建議，為自己發聲的管道，在潤泰創新這個大家庭是很重要的，所以我們設有人資單位專責處理員工申訴問題，並定期召開勞資會議解決勞資相關爭議。2019 年我們並無接獲申訴案件與發生勞資糾紛。我們更成立性騷擾防治委員會，協助防治性騷擾及保護被害人之權益，並依性騷擾防治法第 7 條第 1 項、第 2 項規定，訂定性騷擾防治申訴及調查處理要點，及提供受理性騷擾申訴之管道。

詳細條文請參閱我 們的官網專區：http://www.rt-develop.com.tw。

2019 年我們未接獲任何有關性騷擾之申訴案件。

此外，有關工作變動最短通知時間係符合我國勞基法相關通知程序，提供同仁緩衝時間：

| 重大營運變化：最短預告期 | |
|---|---|
| 繼續工作三個月以上一年未滿者 | 於 10 日前預告 |
| 繼續工作一年以上三年未滿者 | 於 20 日前預告 |
| 繼續工作三年以上者 | 於 30 日前預告 |

RUENTEX DEVELOPMENT 2019 CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

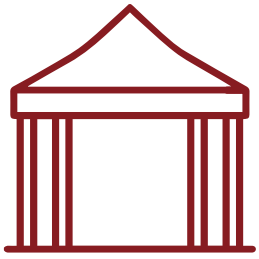
# 6 實現社會共榮

## 對自身的意義

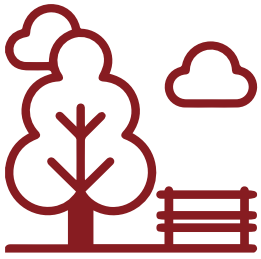
《實現地方社區共榮》

秉持著潤泰集團「潤澤社會，泰安民生」的成立宗旨，潤泰集團的每一位同仁都將社會責任當成我們的使命，透過潤泰創新國際股份有限公司旗下經營之 CITYLINK 各商場，自 2012 年陸續創立至今，除專注軌道型商場經營之外，同時注重周邊鄰里社區商圈的共榮發展，並積極與當地公家機構以及眾多社福公益團體合作，積極與各分店所在地區的居民或是前來商場的顧客作深度溝通，並且利用 CITYLINK 品牌成功經營的優勢不遺餘力地為政令推廣、公益慈善、教育推廣、產發合作更加深一份社會責任。

## 亮點作為



協辦公益 / 公部門 / 鄰里活動總計 18 場



認養周邊公共廣場、手扶梯、路樹

重大議題管理方針（社會公益及社區參與）

| 揭露內容 | 潤泰策略 |
|---|---|
| 政策 / 承諾 | 潤泰創新秉持著潤泰集團「潤澤社會，泰安民生」的成立宗旨。 |
| 目標 / 標的 | 潤泰創新的每一位同仁都將社會責任當成我們的使命。 |
| 責任 | 建設開發：規劃部、工程管理部、土地開發部。<br>商場：行銷企劃部、物管部、商場部。 |
| 資源 | 建設開發：與社區單位接洽之人力及施工工程成本。<br>商場：與公部門及公益團體接洽之人力及舉辦活動、場地維護之成本。<br>商場：行銷企劃部、物管部、商場部。 |
| 申訴機制 | 建設開發：0800 客戶服務機制、工地工程告示牌公告之聯絡方式與電話。<br>商場：現場服務櫃台、顧客意見單、總機專線、FACEBOOK 粉絲團、官網 email 公告之聯絡方式與電話。 |
| 行動計畫 | 建設開發：隨時注意周邊鄰里社區的共榮發展，並致力於社會關懷。<br>商場：<br>短期 - 以贊助場地、協力宣傳等方式與公益團體持續合作。<br>中期 - 開發更多在地公益團體合作案，持續關注與實現在地關懷。<br>長期 - 公益贈點上線執行並邀請店內品牌響應一日捐。 |
| 有效性評估 | 建設開發：溪頭公園異味改善計畫及水仙宮潮和社噪音改善工程。<br>商場：協辦公益 / 公部門 / 鄰里活動總計 18 場。<br>認養周邊公共廣場、手扶梯、路樹。 |

## 6.1 社區議和及影響評估

### 6.1.1 敦親睦鄰

潤泰旭展 / 潤泰百益 / 潤泰建設皆位處車站共構或捷運鄰近區域，作為當地居民的集散中心，更發揮敦親睦鄰的精神，2019 年度協辦鄰里活動：

| 活動日期 | 活動名稱 | 主辦單位 |
|---|---|---|
| 2019 年 1 月 | 春節慰問關懷獨居長者活動 | 台北市南港區公所、南港分局 |
| 2019 年 1 月 | 新春揮毫·寒冬送暖暨獎學金發放活動 | 台北市南港區公所 |

春節慰問關懷獨居長者活動

新春揮毫、寒冬送暖暨獎助學金

## 專欄： 2019 年全民防衛動員暨災害防救 - 民安 5 號演習

台北市南港區長年以來因為工業區的設置，都市發展較週邊區域略顯落後，然近年隨著高鐵南港站通車、南港轉運站西站進駐、國家生技園區啟用、國家會展中心及流行音樂中心等重大建設陸續開始興建，發展相當快速，其中南港車站更是核心的交通樞紐，也是臺北市東區門戶計畫中重要的角色。

2019 年台北市政府特別挑選了南港車站進行民安 5 號全民防衛動員暨災害防救演習，演習背景設定參考 106 年國家災害防救科技中心（NCDR）模擬山腳斷層南段發生錯動，發生規模 6.6 強震，大台北地區搖晃劇烈，北市震度最高達 7 級，假定南港車站過站列車因強震剎車不及撞擊站內，造成重大交通事故，並導致站體結構倒塌;強震後建築物倒塌及發生火災、實驗室有毒化學物品洩漏，造成重大人命傷亡等各種情境。演練項目包含列車事故 ( 含旅客疏散 )、前進指揮所及大量傷病患救護站開設、毒化災搶救演練、震災搶救演練及火災搶救演練，並於松山區民權開設防災公園，本次演習規模相當盛大，除了動員國軍後備軍人部隊支援外，另邀請獲聯合國認證日本東京、澳州及馬來西亞國際搜救隊共同參演。

## 6.2 社會投入及公益參與

### 6.2.1 年度亮點

唐氏症是第 21 對染色體多出部分或完整的一條，使得寶寶出生後就帶有許多先天缺陷，如心臟病、低張力、智能障礙等疾病，亦可能伴隨視力、聽力、皮膚、骨骼等問題。為了讓社會大眾及企業對於唐氏症有更多的了解與認識，國際唐氏症組織制定每年的 3 月 21 日為世界唐氏症日，自 2006 年起世界各國皆響應舉辦活動，希望能喚起社會大眾對弱勢族群的關懷與支持，同時也鼓勵唐氏症及心智障礙者勇敢走出面對人群，讓大家看到他們對於生命的熱情與努力。

2019 年 CITYLINK 南港店與中華民國唐氏症基金會合作舉辦「唐心階力 讓愛陪伴」公益登高賽，除了有唐寶寶共同參與的登高賽以外，現場還有唐寶寶表演以及庇護工場產品義賣，是一場溫馨又充滿意義的公益活動。

參賽者對於能夠參加本次的公益登高賽挑戰自我，都感到非常開心且有意義。

「第一次參加登高，想說可以嘗試一下又能做愛心。剛開始還沒跑前用想的都覺得很恐怖，但實際參與後發現其實還不錯，之後如果還有登高賽事也會想繼續參加！」

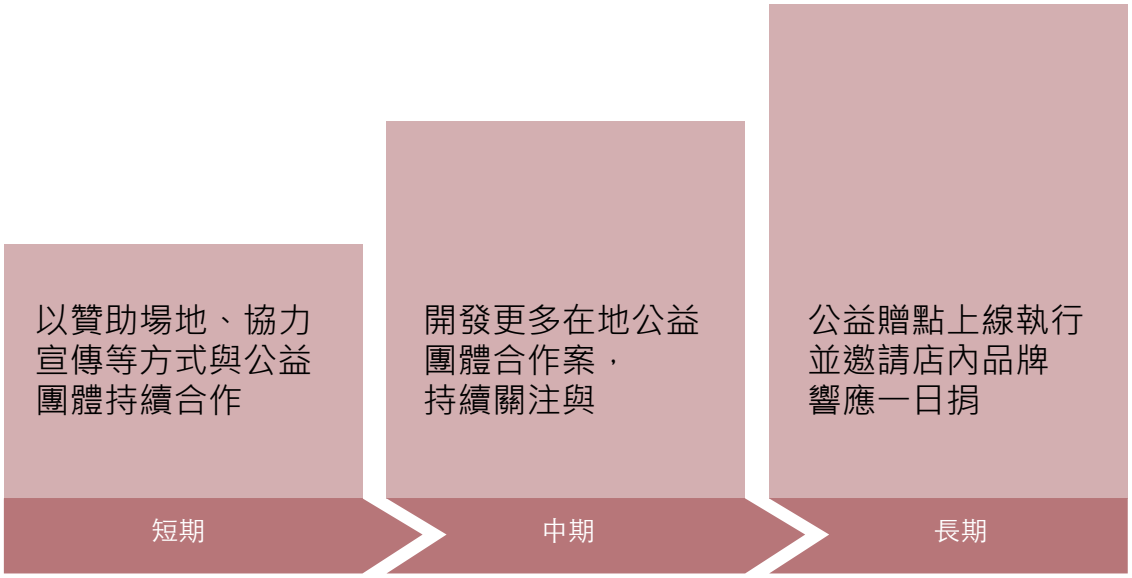
「因為公司跟這次的活動有合作才得知這個活動，希望可以盡一己之力幫助弱勢團體。」

### 6.2.2 短中長期計畫

2019 年與伊甸基金會合作在於「愛心參與活動」、「線上專案」兩個面向。透過物資及廣宣連結共同於伊甸線上專案開立捐款專案 ( 總捐款 374,567 元 )。

多元的合作形式共同推廣弱勢議題，更實質的幫助弱勢團體可得到完善的服務。

2020 年持續針對伊甸基金會的 0-6 歲「慢飛天使」( 發展遲緩兒 ) 進行合作援助，長期目標期盼能導入 CITYLINK 會員進行公益贈點活動。CITYLINK 會員日常即能夠以會員點數 (5 點 =1 元 ) 贈點予伊甸基金會捐款專案平台，同時公司每年底將固定提撥定額點數予該專案平台，與顧客一同響應愛心。短 - 中期目標在於「線上專案」持續深化經營，除了拉高總捐款金額之外，期盼拉近商業與公益距離，引發口碑行銷信任傳遞效果，加深品牌忠誠度。




RUENTEX DEVELOPMENT
2019 CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

## 6.2.3 社會投入及公益參與

CITYLINK 自成立以來，長期認養周邊廣場與植栽，颱風來臨前主動固定路樹，災後協助復原以維護市容、維持交通順暢。各分店致力於社會關懷，時常不定期與各方大大小小社福團體合作，協助各團體與車站取得場地使用許可以及出借相關硬體設備，2019 年我們合作了豐富的活動：

| 活動日期 | 活動名稱 | 說明 | 投入資源 |
|---|---|---|---|
| 2019 年 3 月 | 「唐心階力 讓愛陪伴」公益登高賽 | 唐氏症基金會發起「唐心階力，讓愛陪伴」公益登高賽，希望在善心人士的力挺下，陪伴唐寶寶突破先天的障礙，讓愛化為向上的動力，勇敢而堅定地邁向幸福長大的目標，並且籌措唐氏症者及心智障礙者的全生涯服務計畫經費。 | 擔任協辦單位，協助與車站取得活動場地使用許可及提供硬體設備。 |
| 2019 年 3 月 | 愛兔協會愛心認養活動 | 與愛兔協會合作，提供場地及協助活動曝光，宣傳協會及養兔知識。 | 擔任協辦單位，協助與車站取得活動場地使用許可及提供硬體設備。 |
| 2019 年 3 月 | 慈濟捐髓驗血活動 | 在骨髓資料中心及慈濟志工的共同努力下，台灣於一九九四年五月，成功完成了首例非親屬間的骨髓移植，迄今已經成功拯救五千多名病患與家庭。平均每個月都會增加三百名病患在等待移植，但配對上同意捐贈的人數僅有十分之一，仍有十分之九的病人重生希望落空，慈濟仍在努力推廣中，希望大眾能加入造血幹細胞建檔的行列，更期待已建檔者在好不容易配對上之後，履行諾言如期捐贈，即時搶救血緣相近命在旦夕的病人。 | 擔任協辦單位，協助與車站取得活動場地使用許可及提供硬體設備。 |
| 2019 年<br>5 月 ~6 月 | 愛孩童幸福節 -99 次的挑戰 | 每個孩子都重要，都是孩子都要愛！<br>第二屆「愛孩童幸福節」台北場，活動設有 3 道互動裝置關卡—「節奏動次動」帶您認識伊甸服務，「助小象一臂之力」帶你看見家庭失能的孩子需要的關心，而最後「正能量打氣站」則讓我們一起賣力地為慢飛天使加油打氣！不僅如此，周六、周日還有《耳朵探索樂園》、《歡樂魔術秀》及《造型氣球》等快閃活動，趣味的互動體驗以及精彩的表演！一起匯集力量，讓每個孩子的九十九個成長挑戰，都有一份滿滿的愛，守護弱勢兒童快樂長大！ | 擔任協辦單位，協助與車站取得活動場地使用許可及提供硬體設備。 |

| 活動日期 | 活動名稱 | 說明 | 投入資源 |
| --- | --- | --- | --- |
| 2019 年<br>10 月 ~11 月 | 伊甸基金會線上募款專案 | 在台灣，發展遲緩兒的需求，常常因為資源匱乏等種種因素而被忽略，進而錯失接受早療的時機。<br>24 年來，伊甸基金會深入台灣各個角落，關注弱勢兒童議題，幫助發展遲緩兒—慢飛天使們，在成長的路上，走得更加安穩；因著自民眾匯聚而來的愛心，伊甸所推動的「弱勢兒童服務計畫」，才得以延續，因為有您，孩子才能夠被愛守護，慢慢地展翼飛翔。<br>此次伊甸與 CITYLINK 合作，推出「Link 你我 攜手護慢發」活動，邀請您一起守護慢飛天使，讓孩子平平安安長大！ | 提供捐款贈品，<br>協助推廣募款<br>募款所得總計 374,567 元 |

RUENTEX DEVELOPMENT
2019 CORPORATE
SOCIAL
RESPONSIBILITY
REPORT

# 附錄一 :GRI 準則指標對照表

| GRI 準則 | 揭露項目 | 頁碼 | 補充說明 |
|---|---|---|---|
| 一般揭露 | | | |
| GRI 102<br>一般揭露 | 102-1 組織的名稱 | 6 | |
| | 102-2 活動、品牌、產品與服務 | 6-7 | |
| | 102-3 總部位置 | 6 | |
| | 102-4 營運據點 | 7 | |
| | 102-5 所有權與法律形式 | 6 | |
| | 102-6 提供服務的市場 | 6-7 | |
| | 102-7 組織規模 | 6 | |
| | 102-8 員工與其他工作者的資訊 | 71-72 | |
| | 102-9 供應鏈 | 46 | |
| | 102-10 組織與其供應鏈的重大改變 | - | 無重大變化 |
| | 102-11 預警原則或方針 | 29-30 | |
| | 102-12 外部倡議 | | |
| | 102-13 公協會的會員資格 | 9 | |
| | 102-14 決策者的聲明 | 3-4 | |
| | 102-16 價值、原則、標準及行為規範 | 27-28 | |
| | 102-18 治理結構 | 22 | |
| | 102-40 利害關係人團體 | 10 | |
| | 102-41 團體協約 | 84 | |
| | 102-42 鑑別與選擇利害關係人 | 10 | |
| | 102-43 與利害關係人溝通的方針 | 12-13 | |
| | 102-44 提出之關鍵主題與關注事項 | 10-11 | |
| | 102-45 合併財務報表中所包含的實體 | 6 | |
| | 102-46 界定報告書內容與主題邊界 | 10-11 | |
| | 102-47 重大主題表列 | 11 | |
| | 102-48 資訊重編 | - | 前期資訊未經過重編 |
| | 102-49 報導改變與主題邊界的顯著改變 | - | 與前期報告相比，無範疇與主題邊界的顯著改變 |
| | 102-50 報導期間 | 1 | |
| | 102-51 上一次報告書的日期 | 1 | |
| | 102-52 報導週期 | 1 | |
| | 102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人 | 2 | |
| | 102-54 依循 GRI 準則報導的宣告 | 1 | |

| GRI 準則 | 揭露項目 | 頁碼 | 補充說明 |
|---|---|---|---|
| **一般揭露** | | | |
| GRI 102<br>一般揭露 | 102-1 組織的名稱 | 93-95 | |
| | 102-2 活動、品牌、產品與服務 | 97 | |
| **重大主題** | | | |
| **「客戶權益」、「服務品質」** | | | |
| GRI 103<br>管理方針 2016 | 103-1 解釋重大主題與其邊界 | 58 | |
| | 103-2 管理方針與其組成部分 | | |
| | 103-3 管理方針的評估 | | |
| GRI 102<br>一般揭露 | 102-43 與利害關係人溝通的方針 | 64-66 | |
| | 102-44 提出之關鍵主題與關注事項 | | |
| GRI 418<br>客戶隱私 | 418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴 | 68 | |
| **「產品安全」** | | | |
| GRI 103<br>管理方針 2016 | 103-1 解釋重大主題與其邊界 | 33 | |
| | 103-2 管理方針與其組成部分 | | |
| | 103-3 管理方針的評估 | | |
| GRI 416<br>客戶健康與安全 | 416-1 評估產品和服務類別對健康和安全的影響 | 36-40 | |
| **「倫理道德與法規遵循」** | | | |
| GRI 103<br>管理方針 2016 | 103-1 解釋重大主題與其邊界 | 21 | |
| | 103-2 管理方針與其組成部分 | | |
| | 103-3 管理方針的評估 | | |
| GRI 205<br>反貪腐 | 205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動 | 21 | |
| GRI 206<br>反競爭行為 2016 | 206-1 反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動 | 27-28 | |
| GRI 307<br>環保法規遵循 | 307-1 違反環保法規 | | |
| GRI 419<br>社會經濟法規遵循 | 419-1 違反社會與經濟領域之法律和規定 | | |
| **「社會公益及社區參與」** | | | |
| GRI 103<br>管理方針 2016 | 103-1 解釋重大主題與其邊界 | 87 | |
| | 103-2 管理方針與其組成部分 | | |
| | 103-3 管理方針的評估 | | |
| GRI 413<br>當地社區 | 413-1 經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動 | 44-45、90 | |

| GRI 準則 | 揭露項目 | 頁碼 | 補充說明 |
|---|---|---|---|
| **其他主題** | | | |
| **GRI 200：經濟** | | | |
| GRI 201<br>經濟績效 2016 | 201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值 | 9 | |
| GRI 203<br>間接經濟衝擊 2016 | 203-1 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊 | 91-92 | |
| GRI 204<br>採購實務 2016 | 204-1 來自當地供應商的採購支出比例 | 46 | |
| **GRI 300：環境** | | | |
| GRI 302<br>能源 2016 | 302-1 組織內部的能源消耗量 | 52-53 | |
| | 302-3 能源密集度 | 52-53 | |
| | 302-4 減少能源消耗 | 53、55 | |
| GRI 303<br>水 2016 | 303-1 依來源劃分的取水量 | 54 | |
| GRI 305<br>排放 2016 | 305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放 | 52-54 | |
| GRI 308<br>供應商環境評估 2016 | 308-1 採用環境標準篩選新供應商 | 46 | |
| **GRI 400：社會** | | | |
| GRI 401<br>勞雇關係 | 401-1 新進員工和離職員工 | 74-76 | |
| | 401-2 提供給全職員工（不含臨時工或兼職員工）的福利 | 77-78 | |
| GRI 402<br>勞資關係 | 402-1 關於營運變化的最短預告期 | 84 | |
| GRI 403<br>職業安全與衛生 | 403-1 由勞資共同組成正式的安全衛生委員會中的工作者代表 | 81-82 | |
| | 403-2 傷害類別，傷害、職業病、損工日數、缺勤等比率，以及因公死亡件數 | 83 | |
| GRI 404<br>訓練與教育 | 404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數 | 79 | |
| GRI 405<br>員工多元化與平等機會 | 405-1 治理單位與員工的多元化 | 22、71-72 | |
| | 405-2 女性對男性基本薪資加薪酬的比率 | 74 | |
| GRI 414<br>供應商社會評估 2016 | 414-1 新供應商使用社會準則篩選 | 46 | |

## 附錄二：確信項目彙總表

| 編號 | 標的資訊 | 適用基準 | 頁碼 |
|---|---|---|---|
| 1 | 2019 年潤泰創新高階管理階層與專案 管理人員針對六個施工中工地巡檢總 計達 380 人次。 | 依據專案巡檢日誌系統中，潤泰創新高階管理階層與專案管理人員針對六個施工中工地巡檢次數統計。<br>註 1: 高階管理階層包含總經理與副總，專案管理人員為該建案的專責管理人員。<br>註 2: 施工中工地係指 2019 年間於專案巡檢日誌系統開案之建案。若建案已取得使用執照，自取照日起半年內皆為施工中工地。<br>註 3: 六個施工中工地為潤泰敦峰、潤泰鼎峰新建工程、臥龍街案新建工程、潤泰文樺、潤泰峰匯新建工程、犁和段都更案新建工程。 | 36 |
| 2 | 2019 年 0800 客戶服務系統售後服務案件平均處理天數為 1.78 天。 | 依據 0800 客服系統，屬於潤泰創新工程建案的全年修繕案件，自接獲通報至完工的平均天數計算。 | 63 |
| 3 | 2019 年 0800 客戶服務系統之平均修繕滿意度為 98.6 分。 | 依據 0800 客服系統，屬於潤泰創新工程建案的修繕案件滿意度調查結果，將 5 分制的全年平均值乘以 20 計算。 | 63 |
| 4 | 2019 年 12 月 31 日潤泰創新在職之員工人數男女比例為 1.05:1。 | 依據公司於 2019 年 12 月 31 日在職之男性與女性員工人數統計，在職員工係指正職員工，資料來源係人力資源管理系統。 | 71 |
| 5 | 2019 年潤泰創新、潤泰旭展、潤泰百 益及潤泰建設補助正職員工健康檢查（註）費用共計 1,777,300 元。<br>註：健康檢查包含一般員工健檢及高階經理人健檢。 | 依據公司該年度補助的健檢補助費用方案（包含一般員工健檢及高階經理人健檢）統計 2019 年潤泰創新、潤泰旭展、潤泰百益及潤泰建設補助正職員工健康檢查之總金額。 | 77 |

pwc 資誠

## 會計師有限確信報告

資會綜字第 19010095 號

潤泰創新國際股份有限公司　公鑒：

本事務所受潤泰創新國際股份有限公司（以下稱「貴公司」）之委任，對　貴公司選定 2019 年度企業社會責任報告書所報導之績效指標執行確信程序。本會計師業已確信竣事，並依據結果出具有限確信報告。

**確信標的資訊與適用基準**

有關　貴公司選定 2019 年度企業社會責任報告書所報導之績效指標（以下稱「確信標的資訊」）及其適用基準詳列於　貴公司 2019 年度企業社會責任報告書第 96 頁之「確信項目彙總表」。　前述確信標的資訊之報導範圍業於企業社會責任報告書第 1 頁之「報告書涵蓋邊界」段落述明。

**管理階層之責任**

貴公司管理階層之責任係依照適當基準編製企業社會責任報告書所報導之績效指標，且維持與績效指標編製有關之必要內部控制，以確保績效指標未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

**會計師之責任**

本會計師係依照確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，對確信標的資訊執行確信工作，以發現前述資訊在所有重大方面是否有未依適用基準編製而須作修正之情事，並出具有限確信報告。

本會計師依照上述準則所執行之有限確信工作，包括辨認確信標的資訊可能發生重大不實表達之領域，以及針對前述領域設計及執行程序。因有限確信案件取得之確信程度明顯低於合理確信案件取得者，就有限確信案件所執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件者不同，其範圍亦較小。

本會計師係依據所辨認之風險領域及重大性以決定實際執行確信工作之範圍，並依據本委任案件之特定情況設計及執行下列確信程序：

- 對參與編製確信標的資訊之相關人員進行訪談，以瞭解編製前述資訊之流程、所應用之資訊系統，以及攸關之內部控制，以辨認重大不實表達之領域。
- 基於對上述事項之瞭解及所辨認之領域，對確信標的資訊選取樣本進行查詢、觀察、檢查及重新執行等測試，以取得有限確信之證據。

資誠聯合會計師事務所　PricewaterhouseCoopers, Taiwan
11012 臺北市信義區基隆路一段 333 號 27 樓
27F, No. 333, Sec. 1, Keelung Rd., Xinyi Dist., Taipei 11012, Taiwan
T: +886 (2) 2729 6666, F:+ 886 (2) 2729 6686, www.pwc.tw

pwc 資誠

此報告不對 2019 年度企業社會責任報告書整體及其相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。

**會計師之獨立性及品質管制規範**

本會計師及本事務所已遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及盡專業上應有之注意、保密及專業態度。

本事務所適用審計準則公報第四十六號「會計師事務所之品質管制」，因此維持完備之品質管制制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。

**先天限制**

本案諸多確信項目涉及非財務資訊，相較於財務資訊之確信受有更多先天性之限制。對於資料之相關性、重大性及正確性等之質性解釋，則更取決於個別之假設與判斷。

**有限確信結論**

依據所執行之程序與所獲取之證據，本會計師並未發現確信標的資訊在所有重大方面有未依適用基準編製而須作修正之情事。

**其它事項**

貴公司網站之維護係　貴公司管理階層之責任，對於確信報告於　貴公司網站公告後任何確信標的資訊或適用基準之變更，本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

資 誠 聯 合 會 計 師 事 務 所

會計師　張瑞婷　張瑞婷

中 華 民 國 1 0 9 年 6 月 3 0 日

RUENTEX

潤泰創新國際股限公司 企業社會任報告書

www.rt-develop.com.tw