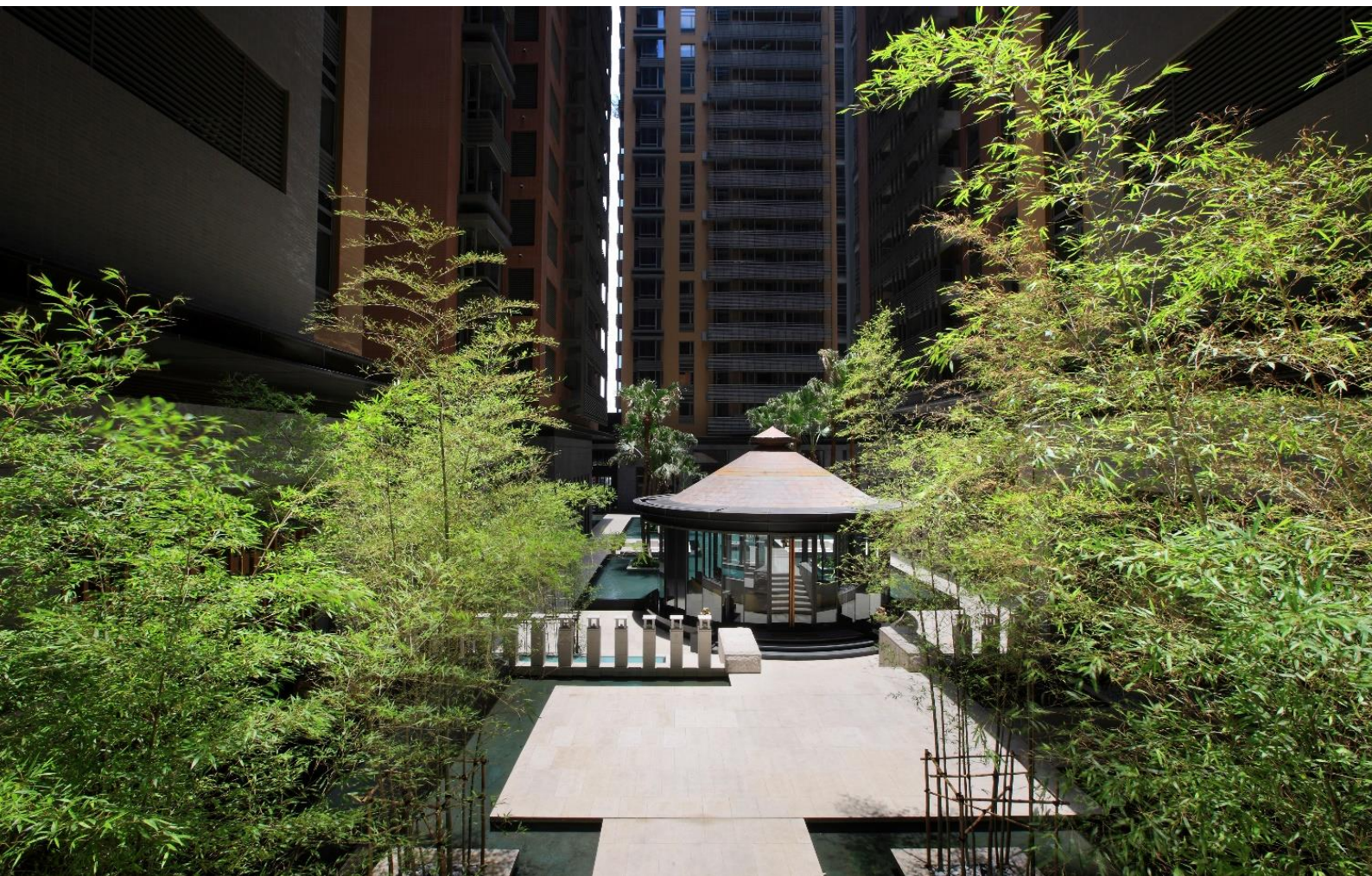


# 鄉林建設事業股份有限公司



## 2016 企業社會責任報告書 2016 Corporate Social Responsibility Report



# 關於報告書

鄉林建設事業股份有限公司(以下簡稱鄉林)，秉持對社會的回饋及對環境的責任之理念。本次報告書之編輯及出版係鄉林建設首次編撰，並期望能以此方式於未來在符合國際報告認證標準之下，以更透明的方式揭露鄉林建設之發展願景並建立穩固之利害關係人溝通之橋樑及關係，達成這樣的願景將是鄉林建設持續不間斷的旅程。

## 報告書期間 報告書邊界與範疇

本報告書係揭露鄉林建設2016年度(2016年1月1日至2016年12月31日)在經濟、社會、環境三個重要面向的經營方針，並同時呈現重大性議題之關注成效。報告書內容及績效相關數據以鄉林建設事業股份有限公司為主，部分面相資訊包含主要營造夥伴(如：太裕營造)的相關成果。

## 報告書參考標準依據

本報告書之撰寫係主要參考國際標準及指引，係參照全球永續性報告協會(The Global Reporting Initiative, GRI)於2013年頒布之GRI 4.0綱領，依據其核心指引進行資訊揭露及執行企業社會責任相關活動，並於附錄提供GRI 4.0指標索引，以供快速檢索及查詢。

## 發行概況

本公司為首年度發行企業社會責任報告書，下一期報告書預計於2018年發行。

## 聯絡資訊

鄉林建設事業股份有限公司

總公司地址：台中市臺灣大道二段408號

總公司電話：(04) 2322-7777

分公司地址：台北市士林區中山北路五段472號

分公司電話：(02) 5580-0777

公司網址：<http://www.shininggroup.com.tw/>



## 經營者的話



我從 17 歲開始創業之初，就已經把一生事業藍圖都擘畫完成，或許大家很難想像，當年一個才高一學生身分，以新台幣 100 元隻手開創了中台灣的草嶺風景區，但在 45 歲時，卻花了 18 億元，重新打造台灣第一勝景日月潭的頂級休閒度假飯店「The Lalu 涵碧樓」，從休閒旅遊事業再跨足到房地產事業，至今鄉林已邁入第 42 個年頭。

大家都知道，房地產市場可能受到時局影響而有所起伏，不過，鄉林追求產業穩定性，只有讓公司逐步穩健成長，才能達到永續經營的目標。創業以來，我堅信「在最好的地段，蓋最好的房子」的原則，所以鄉林集團不論在什麼地方推出建案或投資酒店，一定選當地最好地段的原因。

為創造更穩定的獲利空間，十幾年前就推動不動產的全球化布局，業務觸角涵蓋台海兩岸等多處城市；整合地產及旅遊業，從房地產開發跨足至建築工程、高端酒店、精品百貨、文創傳媒、商辦等領域。

鄉林一向要求做到很細，為使品質、預算、進度、安全等要求，能夠確實執行，我們在各個環節的工作細目都要求做到無所疏漏，我們以此為公司核心，這也是身為房地產經營者應盡的社會責任。

鄉林一貫以一條鞭式的經營模式，從土地開發，規劃設計，行銷銷售到售後服務，讓集團內不同部門同事，有更多溝通協調的機會，熟悉不同部門的工作內容，無形中加深了彼此的了解，培養工作默契，凝聚向心力，更孕育出同舟共濟、團隊合作的精神。

隨著組織部門日益龐大，鄉林講究的是專業分工細膩、維繫團隊合作精神，做好跨部門溝通協調整合工作，這也是攸關企業競爭力良窳。我們認為，公司要永續發展，必須有宏大的格局及放眼未來的遠見。對鄉林集團而言，員工才是最大且最重要的資產，好的人才是公司永續經營的重要關鍵，所以鄉林積極培養人力，希望下一代的年輕人能夠學到更多，隨時都能夠上線作業，培養他們能夠獨當一面的能力。

我們都會要求主管們凡事都要親力親為，給中階幹部與員工們做最好的示範，務求工作細節無所疏漏。集團領導階層藉由層層管理，精準掌握外在環境各面向問題，才得以因應瞬息萬變的市場。

一直以來，我們認為一棟房子的生命是在交屋後才開始，有的人一輩子可能只買一棟房子，所以一定要服務好客人，讓人住的安全。客戶的生活也與房子息息相關，我們不只是在賣一個建築，是賣一個生活，讓鄉林的客人天天生活在美好的環境當中。

過去 30 多年來，我除了經營事業，也參與諸多公共事務，並在集團成立「鄉林文教基金會」，投身社會公益活動。

在我的想法裡，從不會只有考慮個人或企業，而是從大格局思考，我總是給政府許多建言，希望企業與政府配合，要把台灣的大環境弄好，只要台灣環境好，生意自然好經營，下一代就能順利在台灣繼續生活，這是作為房地產經營者的社會責任。

展望未來，集團期許進軍國際，讓涵碧樓成為全球品牌，並將經營型態擴及度假休閒商務旅館，拓展集團營運版圖，使鄉林成為隨地球轉動的企業集團。

鄉林的致力於傳達全新的生活體驗與美感、提供最佳服務品質，以住戶的最大幸福為目標及動力。今年鄉林發行第一本 CSR 報告書，透過資訊的揭露與利害關係人溝通 CSR 作為及努力。鄉林期許以一個浩瀚無垠的藍天，生生不息的大地，以真誠熱情的赤子心，追求公司持續成長及擴大服務社會。



# 目錄

關於報告書 .....	1
經營者的話 .....	2
目錄 .....	4
<b>1. 永續治理 .....</b>	<b>6</b>
1.1 關於鄉林 .....	6
1.1.1 鄉林核心價值 .....	7
1.1.2 未來公司發展策略 .....	8
1.1.3 外部組織參與 .....	10
1.2 公司治理 .....	11
1.2.1 董事會 .....	12
1.2.2 薪資報酬委員會 .....	13
1.2.3 內控運作與稽核制度 .....	15
1.3 風險管理 .....	16
1.4 法規遵循 .....	18
1.5 財務績效 .....	19
1.6 利害關係人溝通 .....	22
1.6.1 利害關係人鑑別 .....	22
1.6.2 議題歸納與問卷調查 .....	24
1.6.3 重大考量面鑑別 .....	25
<b>2. 永續建築 .....</b>	<b>27</b>
2.1 高品質建設與規劃 .....	27
2.1.1 垂直整合 .....	27
2.1.2 開發與規劃 .....	28
2.1.3 企劃行銷 .....	30
2.1.4 營建管理 .....	31
2.1.5 供應商管理 .....	33

2.2 高品質住宅生活方式 .....	34
2.2.1 涵碧樓精神.....	34
2.2.2 顧客服務管理.....	36
2.2.3 社區營造.....	37
2.2.4 售後服務.....	38
2.2.5 顧客滿意度.....	39
<b>3.永續環境.....</b>	<b>40</b>
3.1 環境責任.....	40
3.2 原物料 .....	41
3.3 能資源管理.....	42
3.4 建築獎項與永續標章 .....	43
3.5 工地污染防治.....	44
3.5.1 廢棄物處理計畫.....	44
3.5.2 水污染防治計畫.....	45
3.5.3 空氣污染防治計畫 .....	46
3.5.4 噪音及振動管制計畫 .....	46
<b>4.永續社會.....</b>	<b>47</b>
4.1 都市更新.....	47
4.2 員工照顧.....	49
4.2.1 人力資源現況.....	49
4.2.2 薪酬與福利.....	51
4.2.3 人才培育發展.....	54
4.2.4 安全環境.....	60
4.3 社會共融.....	61
<b>附錄.....</b>	<b>64</b>

# 1. 永續治理

## 1.1 關於鄉林

鄉林建設設立於 1990 年 5 月 29 日，以興建透天別墅、休閒性高級住宅社區、商辦大樓等為主要業務，以利產品多元化，因應各客戶層改善居住品質之要求。另為延伸企業觸角，擴展經營層面，將採多角化經營策略，進行垂直整合，以分散經營風險。



為了堅守鄉林建案的品質，之後陸續成立「鄉林水電工程有限公司」及「太裕營造股份有限公司」，以一條鞭的監工、興建方式，自建自售及售後客服。在此一制度下，我們不以委外代工的外包方式降低營運成本，為使品質、預算、進度、安全等要求確實執行，我們親力親為，不獨在工作細節上無所遺漏，更讓集團領導階層藉由內部層層管理監督，精準掌握主客觀環境各面向問題，隨時因應瞬息萬變的市場。這一大特色也使「鄉林集團」事業版圖擴大成為國內建築業界的頂尖領導品牌。2001 年鄉林股票上櫃，2005 年上櫃轉上市，成為國內建築業界上市公司的指標，更成為全台第一批由內政部頒發「建築業識別標誌」認證的地產開發商。

公司名稱	鄉林建設事業股份有限公司
成立日期	1990 年 5 月 29 日
董事長	賴正鎰
總經理	賴正鎰
企業總部	台中市西區台灣大道二段 408 號
實收資本額	8,823,100,000 元
員工人數	149 人



## 1.1.1 鄉林核心價值

### 創新、國際、感動、永續

鄉林創立以來，始終以不斷創新、不斷超越自我的精神，深耕我們投入的各事業領域。董事長草創初期的「草嶺健行登山隊」，將老家的三合院改成寒暑假青年活動大本營，首開台灣民宿先河，即為「創新」的具體實踐。

鄉林集團更率先將休閒酒店式服務帶入社區經營，「以設備取代人力，用服務取代管理」，把「公共藝術」融入生活，將全新的生活方式、全新的生活態度的新概念帶給消費者，用卓越品質與客戶口碑，讓鄉林成為臺灣房市領導品牌。涵碧樓酒店更在臺灣以文化創意旅遊產業引領市場，樹立度假酒店新典範，更複製臺灣經驗，佈局全球，繼往開來，再掀風雲。


在國際化行動中，鄉林與率先將日本當代藝術當做公共空間的生活藝術品，導入地產開發項目；並與多位國際建築大師合作設計，包括與建築大師貝聿銘合作規劃 66 層鄉林世紀摩天大樓；與度假酒店設計泰斗 Kerry Hill 合作開發日月潭涵碧樓；與澳洲 Buchan Group 合作規劃開發集大眾運輸、會議、展覽、購物、娛樂、餐飲、休閒於一身的超大型商用地產等；Kerry Hill 規劃設計青島涵碧樓；新加坡 SCDA 設計南京涵碧樓。國際化腳步未曾間斷，引領鄉林走在世界建築浪潮尖端，成為掌握趨勢、創造需求、引領流行的綜合型地產發展商。

「品牌感動」一直是公司不變的政策，服務則是企業發展的基石，深耕經營個案社區，貼近客戶生活，以客為尊，並於建案內闢專區規劃屬於每個建案的故事館，以強化鄉林品牌故事。

鄉林始終站在客戶的立場思考，用適時的服務，給客戶全新的生活體驗等等，不時的感動客戶。為落實永續經營理念，早在鄉林創立初始，我們在每個建築名稱上冠上「鄉林」二字，例如鄉林皇居、鄉林玉川，鄉林美術館...等，以示負責。我們永久的售後服務原則，不論屋齡或被轉手次數，我們秉持負責任態度和即時的回應客戶需求，為我們贏得市場認同，讓我們得以在台灣房市中，屹立不搖。

### 企業品牌標示意涵 - 藍天綠地赤子心

浩瀚無垠的藍天，生生不息的大地，我們以真誠熱忱的赤子之心服務社會。

<p>藍天：象徵我們視野無垠、創意無限、發展無窮的積極企圖心。</p>	 服務社會 開發自然 <b>鄉林集團</b> SHINING GROUP
<p>綠地：象徵我們立足大地、關心生態、永續經營的愛鄉護土心。</p>	
<p>紅線：向上昂揚的紅線，象徵我們擁抱人群、服務社會、堅持卓絕的赤子心。</p>	

## 鄉林建案歷年獎項

建案	獎項
鄉林麗京	1996 年中華民國建築金獎「最佳品質類建築金獎」
鄉林雲崗	1997 年中華民國建築金獎「最佳建築規劃類優質獎」
鄉林麗池	1998 年中華民國建築金獎「最佳建築規劃類」
鄉林帝國雙星	2006 年國家卓越建設獎「最佳設計類優質獎」
鄉林雅典	2006 年國家卓越建設獎「施工品質類優質獎」
鄉林雲頂	2011 年獲選為中市優良公寓大廈「低碳節能優良社區」
鄉林凱撒	2011 年獲選台中市環保局「低碳認證社區」
鄉林皇居	2012 年中華建築金石獎「優良規劃設計類」之金石獎與金石首獎
鄉林皇居	2012 年中國精瑞科學技術獎「規劃設計類優秀獎」
鄉林大境	2013 年中華建築金石獎「優良規劃設計類」之金石獎及金石首獎

### 1.1.2 未來公司發展策略

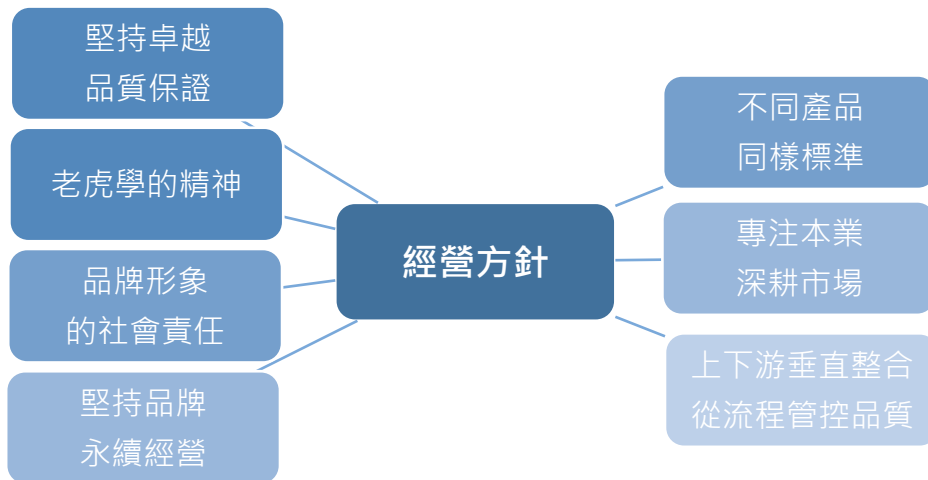
鄉林 2016 年兩岸營收達新台幣 74.5 億元，台灣佔 67 億元。南京涵碧樓預計於 2017 年開幕，南京「涵碧樓行館」酒店式公寓的銷售也極為良好。

鄉林現階段將減少自持土地，以合建及都更來降低開發風險，以維持固定營收及利潤，預計未來三年將在北市、新北及台中，共推 4 個合建案及 3 個都更案。

在台灣未來三年的推案策略，除持續去年的維穩路線，也會跟政府政策與重大建設並行，如今年已通過新法「都市危險及老舊建築物加速重建獎勵條例」，對鄉林正在進行中合建及都更案，有推波助瀾，加速成案。除將主力放在合建、都更外，更要搭上「軌道經濟」，在高鐵、機場捷運、新北捷運與台中捷運等周邊，走路 5 至 10 分鐘可到捷運站的高經濟地段覓地，並以中小坪數商品為主力，並朝向節能減碳綠建築設計好宅，以利銷售，讓集團營運加速前進。同時台中市也不放棄覓地，希望兩岸每年度新推案的總銷仍維持在 100 億元以上，預計鄉林未來三年在兩岸的推案總量將可破 500 億元。

## 2017 年度營運計劃

### (一) 經營方針：



### (二) 預期銷售數量及其依據：

1. 已完工成屋銷售個案：淳詠、玉川、士林官邸案、美術館案。
2. 預售預計於 2017 年度完工個案：海匯。
3. 預售預計於 2018 年度完工個案：山匯。

### (三) 重要之產銷政策：

1. 達成績效目標：各部門達成各自訂定的績效目標，管控成本及費用，以完成公司總目標。
2. 強化公司品牌：舉辦各項公益活動及藝文活動提高公司品牌形象。
3. 人才培訓：人才是公司最重要的資產，培訓則是讓效益達到最大化。
4. 提案改善：鼓勵員工對公司各項缺失積極提出改善建議，提高作業效率。

### (四) 大陸佈局計劃：

鄉林集團到中國大陸開拓據點，均以綜合性開發項目。在中國大陸的跨海投資佈局部份，計劃自 2010 年起 10 年內，執行 30 個大型開發計畫，項目包涵：高端酒店、精品百貨、購物中心、辦公樓、酒店式公寓、主題休閒育樂場館、住宅等，使涵碧樓成海峽兩岸度假旅館第一品牌。鄉林以「涵碧樓」品牌打頭陣，邀請 Kerry Hill 前往負責設計，希望將國際化的度假風格帶入中國大陸，並且引爆度假文創酒店的領導品牌。

佈局中國的「1030 計畫」，目前已在青島、南京、成都及桂林等地啟動，中國的首家旗艦店「青島涵碧樓酒店」於 2014 年 10 月開幕，位於青島的地理中心位置青島西海岸新區的國家級風景區“金沙灘”，傲視黃海，開幕兩年來即獲得包含建築、酒店設計與中國十大度假酒店等十多項大獎，成為中國度假精品酒店十大品牌之一。

南京涵碧樓綜合開發案(酒店、商場、商辦、酒店式公寓)位於揚子江大道旁的長江畔，俯瞰開闊江面的視野，讓人豁然開朗，也成為南京新地標，預計於 2017 年開幕，將帶入全新的生活體驗與度假消費新模式。而規劃多時的成都「涵碧天下」也在興建中。

鄉林看好大陸房地產潛能與投報率，土地開發部門也加速在這些城市的鄰近城市覓地，計畫在桂林、威海、三亞、上海、揚州、昆明、無錫、廈門等地開發。

### 1.1.3 外部組織參與

鄉林與相關產業密切合作，積極參與國內外產業(協)學會及公會等，期望藉由與各方交流及合作，與產業進行更緊密接軌。鄉林接連擔任多任工商團體的主要領導職務，都會提出施政建言或白皮書，為了公眾權益，帶頭發掘新想法，提出異議，也希望政府進行採納，願意與民間一起解決問題。鄉林更是固定舉辦系列座談會由各部會首長輪流與企業面對面溝通，解決業者遭遇困難與面對的許多法令不合宜等諸多問題。同時長期在工商社團致力推動兩岸交流，創造兩岸企業互利共榮與永續發展的機會。

#### 主要參與產業(協)學會及公會經歷

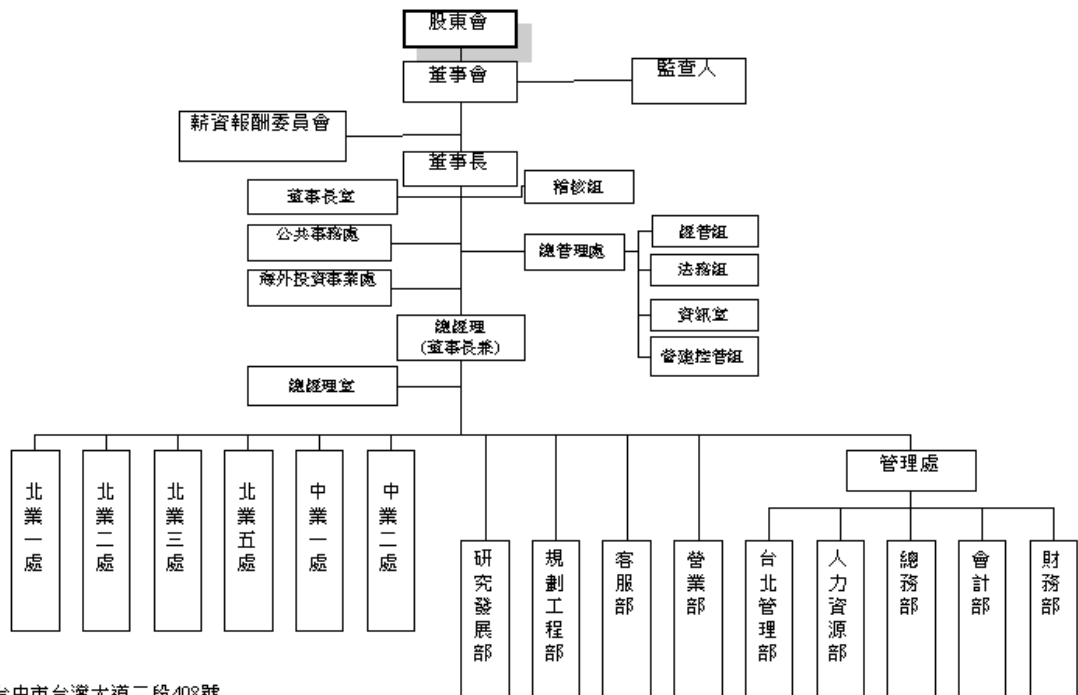
產業(協)學會及公會	擔任職務
中華民國全國商業總會	第 9、10 屆理事長
中華民國觀光旅館商業同業公會	第 3、4 屆理事長
中華民國對外貿易發展協會	第 18、19 屆常務董事
台灣國際不動產發展協會	理事長
中華民國工商建設研究會	第 11 屆理事長
台灣省建築開發商業同業公會聯合會	第 3、4 屆 理事長
台中市商業總會	第 22、23 屆 理事長
國立自然科學博物館文教基金會	第 1 - 4 屆董事
台灣省商業會	第 20 屆監事
中華民國建築公會全國聯合會	第 5 屆副理事長
中華民國不動產協進會	第 10 屆常務理事
財團法人台中世界貿易中心	董事
台中市建築投資商業同業公會	第 7 屆理事長
行政院全球招商規劃推動委員會	委員

## 1.2 公司治理

鄉林董事會成員及管理階層以清廉自持，制定《道德行為準則》，並堅信誠信原則、永續經營為公司治理之基石。本公司對於內部治理維持高標準的自我要求，透過不斷的努力、創新，希望藉由上行下效讓公司 [創新、國際、感動、永續] 的核心價值觀落實於每一個環節及部門。

鄉林最高治理機構為股東會，並於董事會之下另設有稽核組，協助董事會履行其監督之職。公司治理架構如下圖：

鄉林建設事業股份有限公司 公司治理架構圖



總公司地址：台中市台灣大道二段408號  
 總公司電話：(04)2322-7777  
 分公司地址：臺北市士林區中山北路五段472號  
 分公司電話：(02)5580-0777



## 1.2.1 董事會

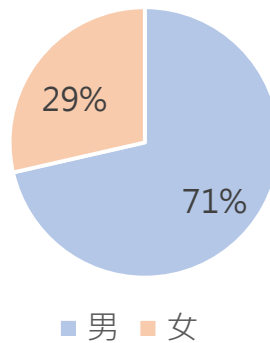
### 董事會組成

(任期:2016/6/16-2019/6/15)

本公司設有 7 席董事，包含 2 席獨立董事，皆具有五年以上商務、法務、財務、會計或公司業務所需之工作經驗，其中獨立董事曾耀煌先生為企管博士及大學副教授，提供鄉林公司經營管理寶貴之意見。

職 稱	姓 名	性 別	主要經(學)歷	目前兼任本公司及其他公司之職務
董事長	鼎林投資開發(股)公司 代表人賴正鎰	男	南台科技大學電機系畢 中華民國全國商業總會理事長 中華民國觀光旅館商業同業公會-理事長 台灣國際不動產發展協會理事長 中華民國工商建設研究會名譽理事長 台灣省建築開發同業公會聯合會理事長 台中市商業總會理事長	鄉林事業(股)公司-董事長 鼎林投資開發(股)公司-董事長 涵碧樓大飯店(股)公司-董事長 廣宇投資開發有限公司-董事長 銓陽投資有限公司-負責人 百皇投資有限公司-負責人 鼎林國際企業(股)公司-董事長 財團法人鄉林文教基金會-董事長 鄉林傳播有限公司-負責人 鄉林房屋仲介(股)公司-董事長
董事	鼎正投資(股)公司代表人 陳淑芬	女	東吳大學經濟系	鼎正投資(股)公司-董事長 溢陽投資有限公司-董事長
董事	正記投資(股)有限公司 代表人 張新鑿	男	台灣科技大學 纖維工程技術系	鄉林事業(股)公司-總管理處處長 鄉林水電工程有限公司-負責人 正記投資(股)公司-董事長 麗京投資(股)公司-董事長 Billion Capital Holding Co.,Ltd-負責人
董事	鄉林百貨(股)公司 代表人 廖沛琪	女	東海大學企管系	鄉林事業(股)公司-會計長 Headway Investment LTD-負責人 Gold Square Investment LTD-負責人
董事	溢陽投資有限公司 代表人 林慶豐	男	中興大學農業經濟系	鄉林事業(股)公司-財務長 Fast Growth LTD-負責人 Diamond Overseas Co.,Ltd-負責人
獨立 董事	曾耀煌	男	台北大學企管研究所企管博士 大葉大學職涯發展暨校友服務中心主任	大葉大學人力資源暨公共關係學系副教授
獨立 董事	邱文瑞	男	萬能科技大學電子系 強訊郵通(股)公司-副董事長	專品半導體科技(股)公司-董事

董事會成員男女比例



### 董事會運作

鄉林董事會除了負責年度及半年度財務報告與進行年度營運計畫之擬定之外，其職責也包含修訂內部控制制度、財務、會計或內部稽核主管之任免、募集、發行或私募具有股權性質之有價證券等。董事會董監事的出席率等相關資訊主要透過年報來揭露，以加強董監事對其自身應盡之責任與義務之要求，並確保監督與管理公司功能之發揮。

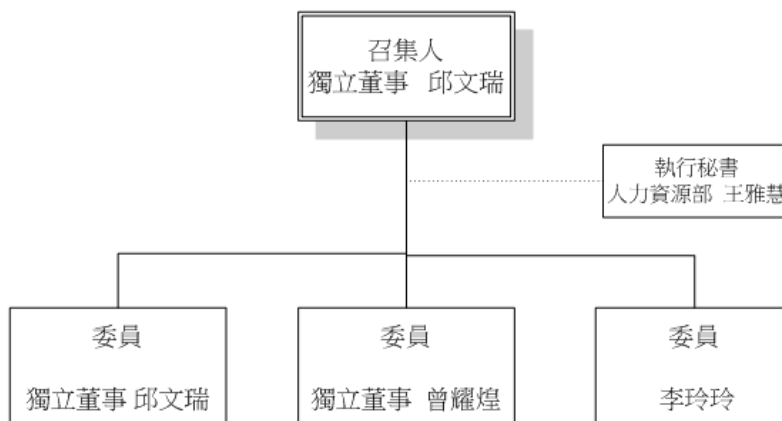
2016 年度董事會開會 8 次，全體董監事之董事會平均實際出席率為 86.25%，實際出席情形及重大決議請參考 2016 年度年報。

(參考年報連結網址: <http://www.shininggroup.com.tw/upload/3/2016/105-year.pdf>)

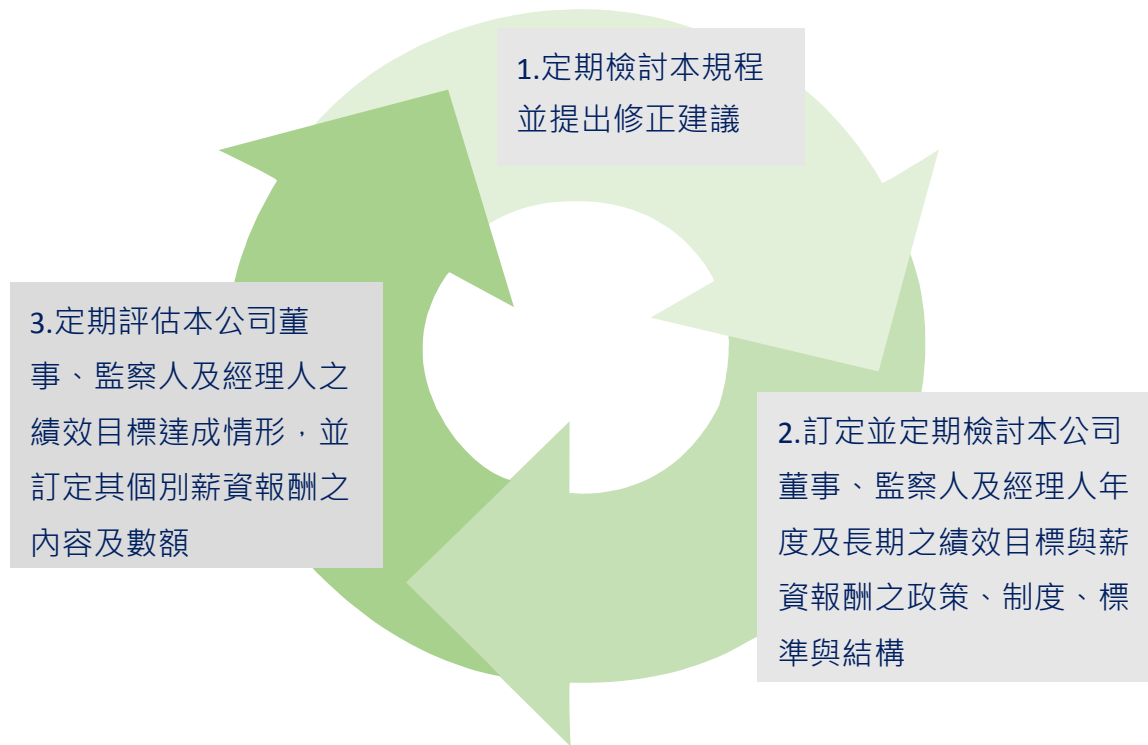
### 1.2.2 薪資報酬委員會

本公司於 2011 年 12 月 8 日經董事會通過設置薪酬委員會。目前成員：獨立董事邱文瑞(召集人)、曾耀煌及李玲玲共 3 人，任期為 2016 年 6 月 16 日至 2019 年 6 月 15 日。

組成人數	性別比例 (男:女)	2016 年度開會次數	實際出席率
3	2:1	2	100%



薪酬委員會以善良管理人之角度，忠實履行其職權，並將所提建議提交董事會討論。但有關監察人薪資報酬建議提交董事會討論，以監察人薪資報酬經公司章程訂明或股東會決議授權董事會辦理者為限。主要職責如下：



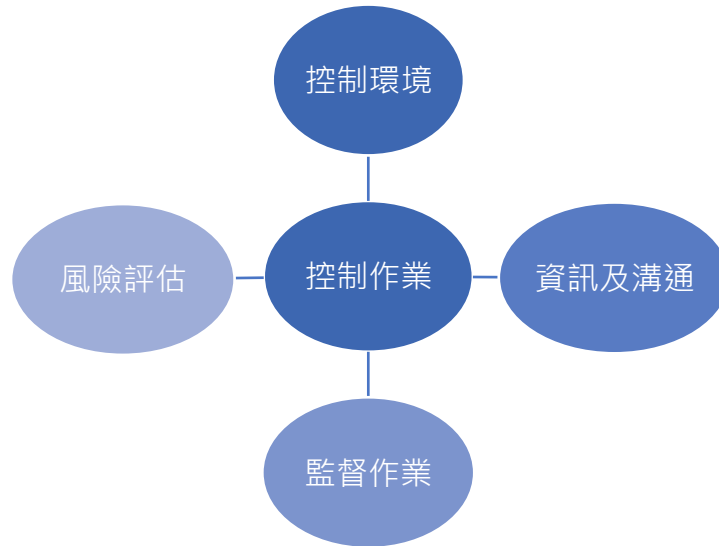
#### 薪酬委員會履行前項職權須依據之原則



1. 確保公司之薪資報酬安排符合相關法令並足以吸引優秀人才。
2. 董事、監察人及經理人之績效評估及薪資報酬，應參考同業通常水準支給情形，並考量個人所投入之時間、所擔負之職責、達成個人目標情形、擔任其他職位表現、公司近年給予同等職位者之薪資報酬，暨由公司短期及長期業務目標之達成、公司財務狀況等評估個人表現與公司經營績效及未來風險之關連合理性。
3. 不應引導董事及經理人為追求薪資報酬而從事逾越公司風險胃納之行為。
4. 針對董事及高階經理人短期績效發放紅利之比例及部分變動薪資報酬支付時間，應考量行業特性及公司業務性質予以決定。
5. 本委員會成員對於其個人薪資報酬之決定，不得加入討論及表決。
6. 前二項所稱之薪資報酬，包括現金報酬、認股權、分紅入股、退休福利或離職給付、各項津貼及其他具有實質獎勵之措施；其範疇應與公開發行公司年報應行記載事項準則中有關董事、監察人及經理人酬金一致。
7. 本公司子公司之董事及經理人薪資報酬事項如依子公司分層負責決行事項須經本公司董事會核定者，應先經本委員會提出建議後，再提交董事會討論。

### 1.2.3 內控運作與稽核制度

鄉林建立內控制度以確保營運之效果及效率(含獲利、績效及保障資產安全等)、報導具可靠性、及時性、透明性及符合相關規與相關法令規章之遵循等目標的達成。內部控制制度劃分為五個組成要素:



鄉林之稽核組建立於董事會下之獨立部門，部門組織由企管、會計、土木等多元背景人員組成，不僅皆須熟悉法規，組織人員皆符合內部控制處理準則之稽核人員條件。我們透過專業訓練、並針對各個運作環節建立制度準則與嚴謹的作業及稽核程序，讓各部門間的運作更為有效。每年由各組員依據年度稽核計畫辨認風險，再依照風險進行查核及不定期之專案性查核，根據查核結果回饋權責單位，報告於董事會。為保公正，開會的方式皆以第三方的立場進行會議的溝通、反映法令跟查核。內部稽核之目的係為協助董事會及經理人檢查及覆核內部控制制度的缺失與否並針對營運效率及成果給予適當建議，




根據 2015 年的內部稽核年度稽核計劃執行 2016 年內部稽核，鄉林並無發現重大貪腐之情形。

## 1.3 風險管理





在不動產的開發過程中，龐大的前期成本，涵蓋土地、營造、銷售、管理、財務等。另外，建築物的興建有工期長、回收慢以及供需調整緩慢之特性，風險亦包含景氣循環影響對於房地產市場可能造成的影響，同時，台灣地區的土地資源日趨減少也對不動產行業造成一定程度的影響。透過跨部門間的合作及日常業務作業的互相配合，鄉林以積極管理和即時的反應來應對多變化的風險環境。

### 管理策略及應對機制

鄉林依照不同屬性的風險進行分類，並由相關部門進行定期檢討及各風險評估，分析各風險及其因應管理對策(包含法規遵循及內控流程)如下：

風險項目	風險控制與管理對策
 財務風險	<p>平時即加強會計人員的專業知識，會計主管及代理人每年皆接受 12 小時認證上課時數。董事會設置兩位獨立董事，以獨立的立場監督公司治理行為。另外訂定道德行為準則，嚴格規範公司管理階層的道德行為，以防止會計舞弊的發生。</p> <p>若是產生非預期的銷貨收入情形時，業務部門則擬定銷售策略的調整，每兩週另行再作銷售及土地開發進度檢討會，以期掌握進度減少風險。就融資計畫非預定狀況而言，本公司處理任一融資需就金融機構洽商兩家以上來參與，從帳上提列多家金融機構融資記載即是。</p>
 營運與隱私風險	<p>當業務處欲蒐集、處理或利用其資料，須持經業務處主管簽核方能將客戶資料提供，故客戶個資機密資料能嚴密控管，未曾有洩露情事發生。</p> <p>預售階段之銷售內容，容易在交屋時與客戶產生認知上的落差，以目前的認定，所有的文宣內容也是交屋內容的一部分，所以嚴格審核文宣及篩選及訓練銷售人員才是根本解決之道。</p>
 施工設計風險	<p>在規劃設計階段，公部門及法規評估需搭配專案開發時程檢討，內部人員的專業知識技能需時時提升，每年的建築法規說明會及相關法規函文更是內部所有人員必須充實的部分，而相關執照及審查等，均以複委託方式，委由專業技師或事務所代辦，以有效面對法規危機處理。</p> <p>規劃工程部為鄉林代表稽核承造營造廠之單位，於各案工程進行中，規劃組部分委託監造單位進行重點監造，工程組部分除搭配公司 SOP 表單進行各工項稽核外，亦配合工地現場進度進行現場勘驗查核，並拍照提列缺失等。</p>



 <p>人資管理風險</p>	<p>人力斷層風險(關於徵才、留才的應對措施及升遷制度) 、人員健康風險(如員工的健檢制度，保險制度的檢視)、員工的出勤率、薪資情況、是否有潛在勞資糾紛問題、部門的領導力與員工溝通情形、員工平等問題皆可能成為人資風險。因此，鄉林透過內部人才培訓、教育訓練及專案管理是部門內控機制，且利用內部組織化及專業複委託方式來面對各種危機處理。另外針對--</p> <p>一、<b>人員健康風險</b> (如員工的健檢制度，保險制度的檢視)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每年定期員工健康檢查，驗後安排醫師到公司讓員工諮詢</li> <li>2. 每年季動員大會，固定安排至少一場健康講座：(如 2016 年-如何調整體質，睡得好放得/2015 年-遠離汙染病害與憂鬱)</li> <li>3. 每年員工國內外旅遊。</li> </ol> <p>二、<b>部門的領導力與員工溝通情形</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂有性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法，員工有暢通的申訴管道</li> <li>2. 同仁任何與自身權益相關的意見，也可以直接向直屬主管反應，由直屬主管協力處理或向上呈報。公司對於任何意見及申訴，皆依相關作業流程追蹤調查</li> </ol>
 <p>資訊安全風險</p>	<p>為確保公司及客戶商業機密安全，資訊安全管理重點執行項目如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>人員安全管理及教育訓練</b> 新進人員於報到時簽署保密協定，並於新人訓練進行公司資訊安全政策說明</li> <li>• <b>電腦系安全管理</b> 嚴格執行作業權限與帳號管理，並對來至不明的網路攻擊與電腦病毒威脅</li> <li>• <b>電腦機房安全管理</b> 落實人員進出管制及多重備份設備保存各系統資料</li> <li>• 為因應公司及客戶各項電子資料傳輸與交換需求，持續針對網路安全進行改善措施</li> </ul>
 <p>環境面風險</p>	<p>面對大環境的變遷、政府政策、物價指數等等，本公司自土地取得、規劃設計至銷售階段，需要比較多的時間成本，而公司又以酒店式服務、涵碧樓風格作為住宅設計的願景，在規劃設計階段需考量住宅與酒店使用習慣之差異，又因部分個案開發時程較為冗長，需再檢討設計是否過時過當等問題，規劃符合人性的產品，並且不斷地重複交叉檢討，才能克服設計所需變更的部分。</p>
 <p>原物料風險</p>	<p>在建築料方面，台灣鋼價視國際原料情勢浮動而影響，為對應市場價格，與供應商培養出相互間之信任及合作默契並依照議定之合約內容執行供料，亦為我方分散承擔行情波動之風險。</p>

## 1.4 法規遵循

在公司整體營運流程上鄉林建設積極遵循相關法律規章，組織內以總管理處法務組為首督導各部門落實法規遵循，以維持流暢營運及企業正面形象。

為確保各項作業流程及相關管理規章之訂立、修訂或廢止符合相關法律規章，在必要時總管理處會就法令規定表示意見，給予相關部門執行建議。而各部門業務所轄之合約、協議書等文件，也皆須經由總管理處主管核可後，方能作業。作為主要監管單位，總管理處法務組也會就各部門之違法違規情事提出改善建議，監督公司各部門徹底落實法規遵循。

鄉林以單一事件罰款金額額累計達新台幣壹佰萬元以上為重大罰款事件。在 2016 年度並無任何重大違規事件。其他相關公司治理、經濟、環境、社會面之法規遵循，請詳洽各章內容。

### 台中國際會議展覽中心興建暨營運案

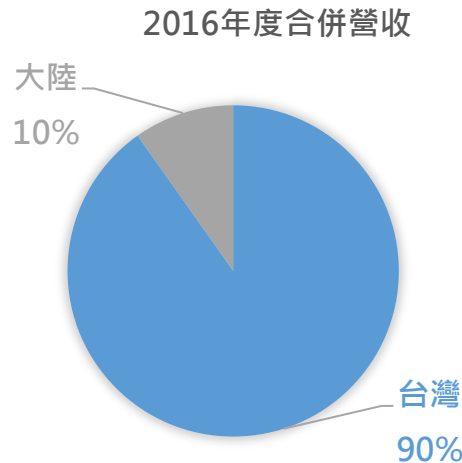
鄉林在「台中國際會議展覽中心興建暨營運案」一案中，因過程波折，利害關係人及社會大眾皆高度關注此案發展，特此揭露此議題，供利害關係人知悉查核，目前本案尚在法律審理過程中，鄉林將積極爭取公司權益，並肩負相關法律責任。

「台中國際會議展覽中心興建暨營運案」一案始於 2004 年 5 月 12 日，過程中因工期延長，致使鄉林建設未能在原訂日期內完成興建，其後台中市政府在 2008 年 7 月 17 日發函終止與鄉林之「台中國際會議展覽中心興建暨營運案」契約，然鄉林並無故意拖延，因此委請律師依法提出訴訟。

經台灣台中地方法院判決，鄉林應給付台中市政府違約金新台幣 2502 萬元整，其餘台中市政府所主張之新台幣 1 億 8,182 萬 3883 元部分之違約金及土方價值之請求則遭駁回。根據上述新台幣 2502 萬元之違約金部分，鄉林提起上訴，經台灣高等法院台中分院審理後駁回，並判決鄉林以履約保證金新新台幣 63,026 仟元與本案件違約之損害賠償金額互相抵銷後，應再給付台中市政府新台幣 48,934,450 元整。其後鄉林建設於 2016 年 2 月 3 日向最高法院提起上訴，目前全案尚在最高法院審理程序中，其他詳細資訊請詳閱 2016 年度年報。

## 1.5 財務績效

鄉林為專業建物開發公司，面對近年來的經濟成長趨緩及多變的各地區市場變化，臺灣營造業的新建工程較以往下滑。鄉林並未因此退卻，不僅於各地區積極拓展商機，更尋求海外投資機會的開發。由多角化經營以降低營運成本、提升獲利能力，進而增強競爭實力的堅定決心。



2016 年度合併營收總額為 74.5 億元，主分為台灣 67.2 億及大陸 7.3 億，國內主要入帳有成屋銷售收入「鄉林皇居」15.2 億、「鄉林大境 A」1.4 億、「鄉林大境 BC」8,800 萬、「鄉林淳青」3.3 億、「鄉林美術館」1.2 億、「鄉林玉川」6.2 億、「鄉林靜朗」4,600 萬、「鄉林靜安」2,600 萬及完工入帳「鄉林左案」9.7 億、「鄉林淳詠」28 億；及轉投資大陸子公司青島涵碧樓酒店營收 2.8 億與房產收入 4.5 億等，為公司帶來每股獲利 0.57 元。

鄉林近三年合併財務績效

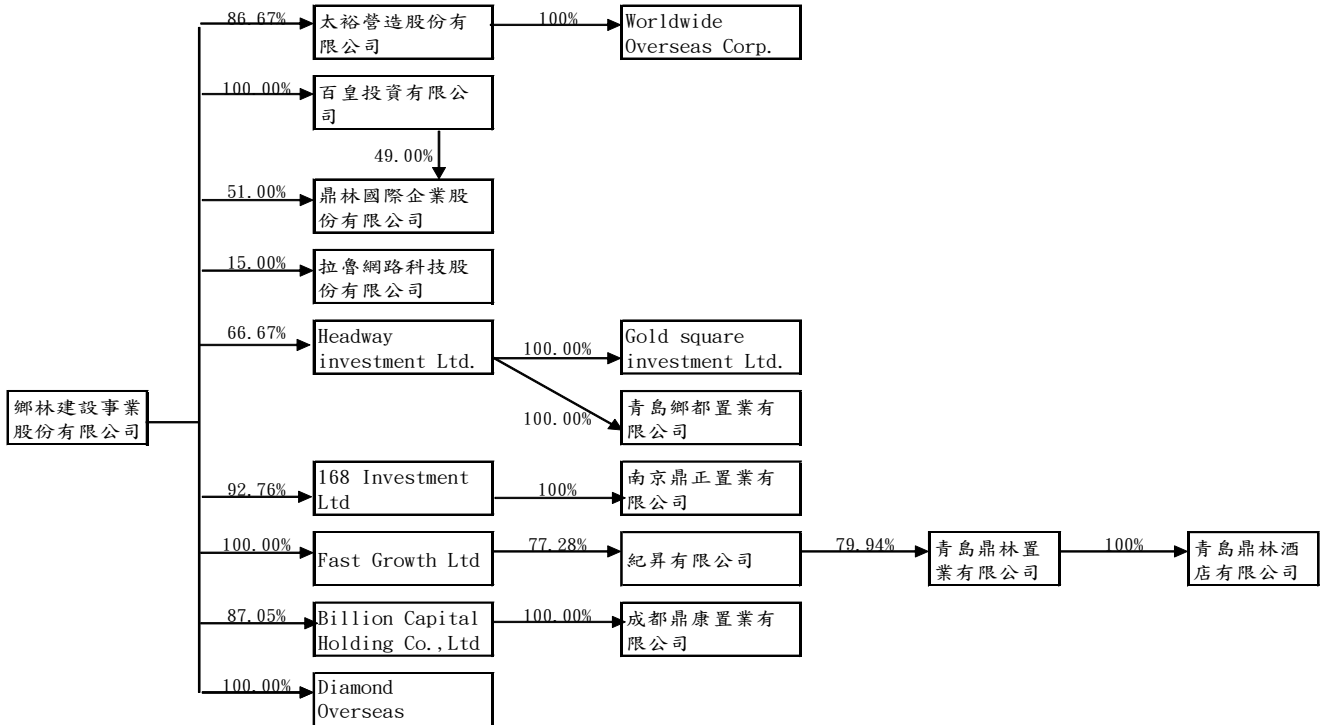
單位:仟元

項 目	2014 年度	2015 年度	2016 年度
營業收入	5,051,696	4,825,644	7,446,649
稅前淨利	1,211,316	36,438	355,066
所得稅費用	(285,523)	(60,133)	(1,108)
稅後盈餘	925,793	(23,695)	353,958
每股盈餘	1.37	0.25	0.57
員工薪資和福利支出	560,995	559,503	448,257

註: 2016 年鄉林並無接受政府之任何財政補助。

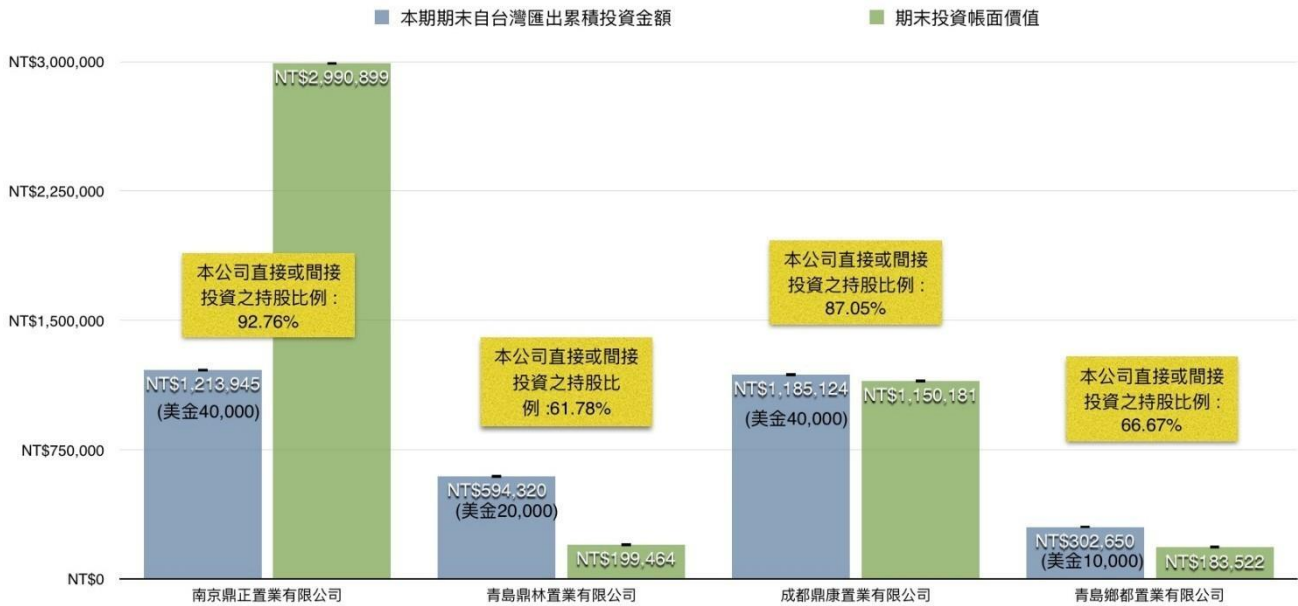
**轉投資架構圖：**

106.03.31


**大陸投資基本資料：**

子公司	青島鼎林置業有限公司	南京鼎正置業有限公司	成都鼎康置業有限公司
地塊別	青島涵碧樓酒店地塊	南京涵碧樓酒店地塊	成都涵碧樓酒店地塊
土地面積	141,498.00 m <sup>2</sup>	50,855.00 m <sup>2</sup>	192,978.71 m <sup>2</sup>
開發項目	Sea villa 獨棟式別墅	酒店式公寓	住宅地產開發
	Cliff Villa 複層式別墅	辦公樓	商業地產開發
	青島涵碧樓酒店	南京涵碧樓酒店	成都涵碧樓酒店

## 2016 年大陸投資:



單位:仟元

本期期末累計自台灣匯出赴大陸地區投資金額	經濟部投審會核准投資金額	依經濟部投審會規定赴大陸地區投資限額
約 33 億元(3,296,039,000) (美金\$110,000 仟元)	約 57 億元 (5,685,675,000) (美金\$176,300 仟元)	約 66 億元(6,633,983,000) (美金\$205,705 仟元)
註: 美金換算匯率為歷史匯率	註: 美金換算匯率為 12/31 匯率	註: 美金換算匯率為 12/31 匯率



## 1.6 利害關係人溝通

鄉林於 2016 企業社會責任報告書編撰過程中，藉由公司內部討論及外部專家的協助，並參考全球報告書倡議 ( Global Reporting Initiative, GRI ) 所出版之永續報告書第四代綱領 ( G4.0 ) 與 GRI 發布之特殊行業參考指標(營造與不動產行業補充綱領)，透過系統化的分析模式，包含採取部門訪談以及問卷等方式，鑑別出鄉林重要利害關係人及其所關注對於公司本身之永續經營發展有重大影響之議題。這些重大性企業社會責任相關議題則作為本報告書資訊揭露之參考基礎，我們希望在 2016 年能將永續管理以更貼近建設產業相關永續議題的方式，聚焦各部門代表對於永續議題的重視，呈現各利害關係人在經濟、環境以及社會三大層面對於公司的影響以及公司對外部之影響。

鄉林於 2016 企業社會責任報告書編製過程中導入重大性分析，希望透過系統化的分析模式，鑑別利害關係人所關注與對公司永續經營有重大影響之的企業社會責任議題，作為報告書資訊揭露的參考基礎。本報告考量面重大性分析包含「利害關係人鑑別」、「議題歸納與問卷調查」、「重大考量面鑑別」、「揭露討論及利害關係人議合」等 4 大步驟，以決定重大考量面與重大性之排序。



### 1.6.1 利害關係人鑑別

為了與利害關係人的溝通機制，強化鄉林與利害關係人的關係則極為重要。利害關係人為受公司活動、產品與服務顯著影響的實體或個人，或是其行動會影響本公司執行策略和達成目標能力者。因此，鄉林藉由與各部門主管的內部溝通，考量國內外永續議題的趨勢及與永續經營方針的發展需求，透過內部討論鑑別出：員工、供應商、投資人、政府機關、客戶、媒體及社區

/社會等七大族群的利害關係人。我們透過與該七大利害關係人在日常進行的議和溝通了解各利害關係人所關注的議題和考量面，並在本次 CSR 報告以書面的方式回應。

### 利害關係人溝通管道及關注議題

利害關係人	溝通管道	關注議題
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>公告系統隨時更新、公告</li> <li>每週/每季主管幹部會議</li> <li>月會</li> <li>電子信箱</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社會經濟法規遵循</li> <li>經濟績效</li> <li>供應商品質與進度管理</li> <li>品質管理</li> </ul>
供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li>不定期廠商洽談</li> <li>各種通訊軟體溝通</li> <li>採發單位</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社會經濟法規遵循</li> <li>顧客的健康與安全</li> <li>建案資訊說明/標示</li> <li>供應商品質與進度管理</li> <li>客戶關係管理</li> <li>產品獎項與標章</li> </ul>
投資人	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話, email</li> <li>股東會-當面商討</li> <li>不定期法說會、記者會</li> <li>年報</li> <li>企業官網</li> <li>公開資訊觀測站</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>客訴及隱私</li> <li>社會經濟法規遵循</li> <li>顧客的健康與安全</li> <li>經濟績效</li> <li>客戶關係管理</li> </ul>
政府機關	<ul style="list-style-type: none"> <li>公文往來</li> <li>電話/拜訪溝通</li> <li>法令規範</li> <li>政府說明會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>客訴及隱私</li> <li>社會經濟法規遵循</li> <li>職業健康與安全</li> <li>環境法規遵循</li> </ul>
客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>營業部及客服部</li> <li>企業官網</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>客訴及隱私</li> <li>顧客的健康與安全</li> <li>建案資訊說明/標示</li> <li>客戶關係管理</li> </ul>
媒體	<ul style="list-style-type: none"> <li>媒體說明會</li> <li>媒體關係負責對應人員</li> <li>不定期法說會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社會經濟法規遵循</li> <li>經濟績效</li> <li>環境法規遵循</li> <li>產品獎項與標章</li> </ul>
社區、社會	<ul style="list-style-type: none"> <li>企業官網</li> <li>現場溝通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>客訴及隱私</li> <li>社會經濟法規遵循</li> <li>顧客的健康與安全</li> <li>建案資訊說明/標示</li> <li>客戶關係管理</li> </ul>

身為建設業公民的一分子，鄉林期望透過與利害關係者溝通互動之重要訊息回饋，進一步瞭解利害關係者的想法及需求，以利做為公司治理與企業公民經營之參考依據，並藉由各種溝通方式與互動機制，進行經驗交流、分享與學習，分析利害關係者的合理期望。

## 1.6.2 議題歸納與問卷調查

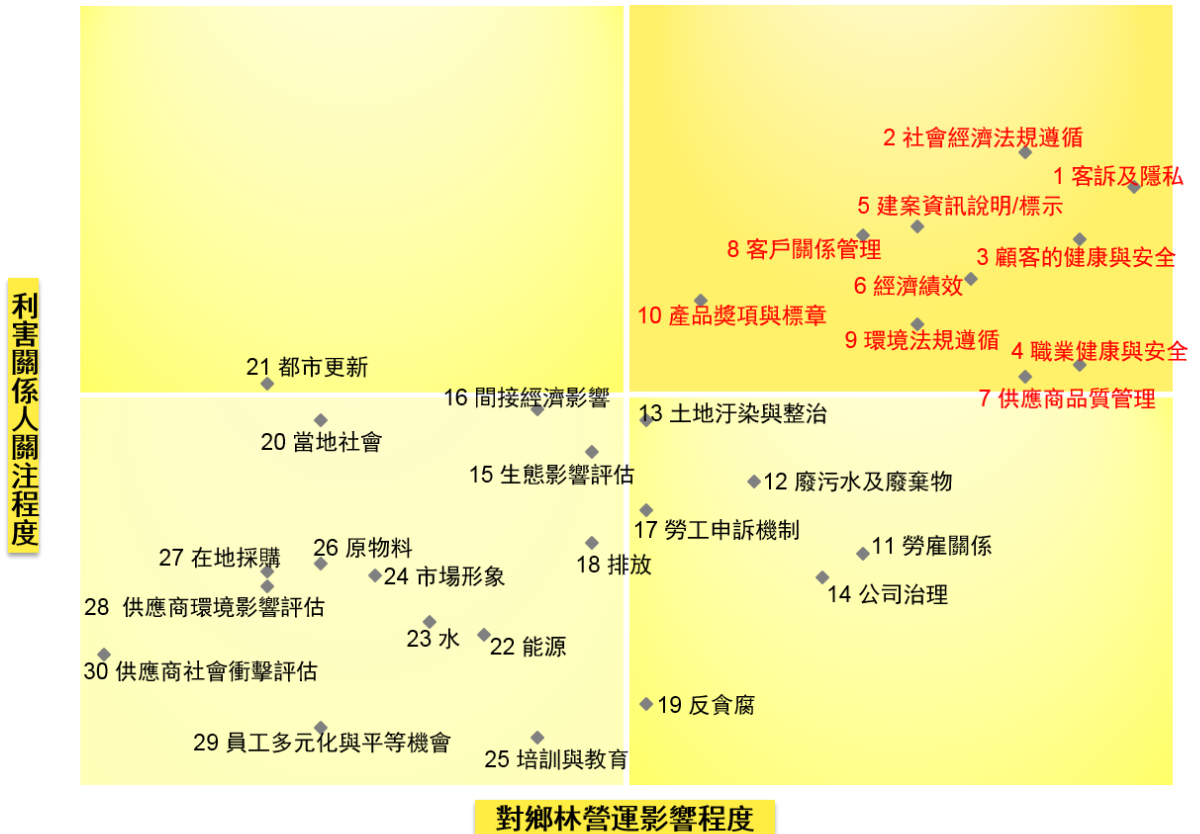
議題的蒐集主要以全球報告書協會(Global Reporting Initiative, GRI) 所出版的永續報告書第四代綱領(G4)考量面與績效指標做為議題蒐集之基礎，再依其關聯性與鄉林企業特性歸納出 30 項企業社會責任考量面，做為問卷設計議題。並將問卷發放予各部門因業務所需而接觸的外部利害關係人，統計並分析利害關係人對該等議題之可能關注程度，共計回收利害關係人有效問卷 118 份，內部主管填答問卷回收 16 份。

鄉林企業社會責任考量面一覽表

考量面	衝擊名稱	考量面	衝擊名稱
經濟面	公司治理	社會面	勞雇關係
	經濟績效		勞工申訴機制
	市場形象		職業健康與安全
	間接經濟影響		員工培訓與教育
	在地採購		員工多元化與平等機會
	供應商品質管理		反貪腐
環境面	原物料使用管理		當地社會
	組織能源管理		都市更新
	水資源管理		產品與服務標示
	生態影響評估		供應商社會衝擊評估
	建築溫室氣體排放		顧客的健康與安全
	建築廢棄物/廢污水管理		客戶關係管理
	環境管理辦法		建案資訊說明/標示
	供應商環境影響評估		產品獎項與標章
	降低產品和服務對環境的衝擊		客訴及隱私
	社會經濟法規遵循		

### 1.6.3 重大考量面鑑別

我們加權計算得出 2016 年度鄉林的重要議題，並依據分數高低評估議題重要性，將其區分高度、中度及一般議題，矩陣圖中 X 軸為「公司營運衝擊程度」及 Y 軸「利害關係人關注程度」同時為高度以上者，列為重大議題。本年度的重大議題共有 10 項，重大考量面鑑別分析圖如下：



## 重大性議題對鄉林的意義及對應章節

重大議題	對於鄉林的意義	對應章節
1.客訴及隱私	鄉林致力於消費者信賴之品牌，注重消費者隱私並傾聽客戶意見並持續改善品質	1.4 風險管理
2.社會經濟法規遵循	遵循社會法規及政策使公司穩健經營運作	1.5 法規遵循
3.顧客的健康與安全	鄉林致力於建造高品質及安全的住宅，消費者健康與安全為建案開發之基礎	4.2.4 安全環境 2.1 高品質建設與規劃
4.職業健康與安全	鄉林盡心打造安全、健康的工作環境，確保作業場所的衛生安全並妥善照料員工的身心健康	2.1.4 營建管理 4.2.4 安全環境
5.建案資訊說明/標示	建案資訊說明/標示主要為了保證住房與銷售時的建案資訊一致，確保能降低鄉林對於違反法規的風險	2.1.3 企劃行銷
6.經濟績效	為因應大環境的改變與市場浮動，經營績效對於鄉林的永續經營起到重要的效果	1.3 財務績效
7.供應商品質與進度管理	鄉林注重供應商與進度管理，管理品質會直接影響產品品質與安全性	2.1.5 供應商管理
8.客戶關係管理	鄉林注重與客戶之良好關係，打造優質的品牌服務價值	2.2.2 顧客服務管理
9.環境法規遵循	鄉林身為經驗豐富之建設業，注重環境面議題並遵循法規使公司穩健經營運作	1.5 法規遵循 3.1 環境責任
10.產品獎項與標章	鄉林擁有多項建案，而獎項與標章同時呈現了鄉林在品質與理念上的追求	1.1 關於鄉林

## 重大議題與範疇邊界

重大性議題	組織內	組織外						GRI G4 重大 考量面
		供應商	投資人	政府 機關	社區 社會	客戶	媒體	
1. 客訴及隱私	√					√		顧客隱私
2. 社會經濟法規遵循	√			√	√			法規遵循
3. 顧客的健康與安全	√					√		顧客健康與安全
4. 職業健康與安全	√	√						職業健康與安全
5. 建案資訊說明/標示	√					√		產品及服務標示
6. 經濟績效	√		√					經濟績效
7. 供應商品質與進度管理	√	√				√		
8. 客戶關係管理	√					√		產品及服務標示
9. 環境法規遵循	√			√	√			法規遵循
10. 產品獎項與標章	√					√		



## 2. 永續建築

### 2.1 高品質建設與規劃

#### 2.1.1 垂直整合

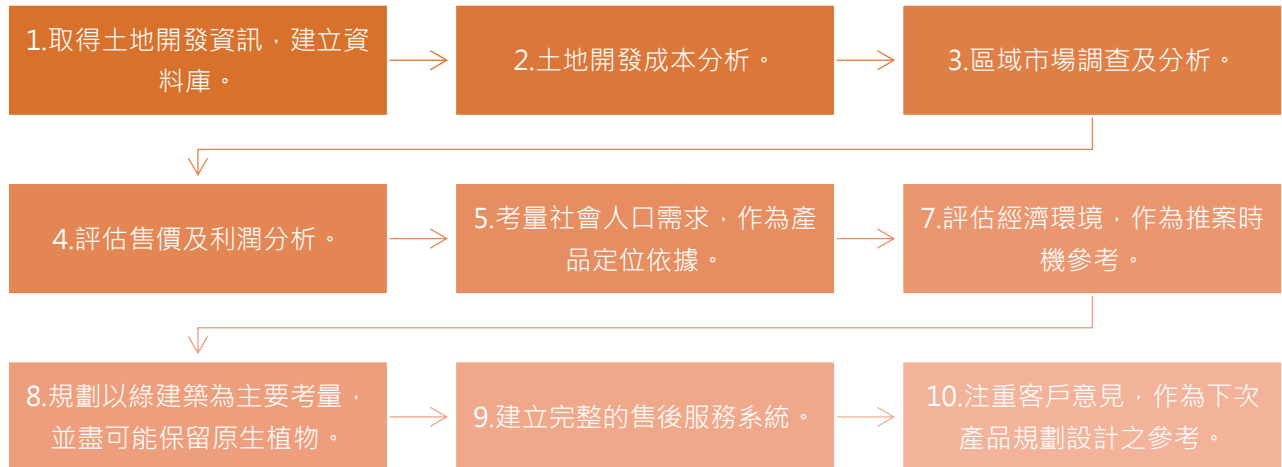
鄉林長期以來，始終堅持「一條鞭式管理」，透過上下游的垂直整合，匯聚各部門資源，發揮統合戰力，方能在主客觀環境快速改變的時代，掌握趨勢、引導流行、創造需求，厚植我們雄厚競爭優勢，建構企業永續發展根基。



鄉林希望規劃的不僅僅是優質的房屋，而是提供家的感覺；不僅僅是遮風蔽雨的殼，而是休憩養身的空間。鄉林從最一開始的土地開發與規劃時便開始了上下游的整合，為建案做出整體的規劃考量，並將這一個家成為能夠提供老中青三代的服務。為了更好的統合跨部門的協作，鄉林制定了獨有的五大會議，藉由會議議程，從初期產品定位一直到最後產品公開前會議，跨部門之間的職能與分工清楚分配，將垂直整合中各部門之間效能發揮最大化。

## 2.1.2 開發與規劃

在國際化的腳步中，很多國際先進的設計理念，唯有靠著堅持到底、不斷嘗試、創新求變的精神，才能將新技術、新理念、新作法落實下來。鄉林在初期土地開發時與各部門一同協作，共同針對開發的地塊做出環境面、社會面、及經濟面做出徹底分析，從開始便將各面向之風險與效益統合及管控好以利於後續之統合建造、銷售與售後管理的順利。因為注重售後服務及客戶意見，建立了良好的意見蒐集彙整系統，將過去的經驗回饋至各面向的考量中。



### 涵碧美學

涵碧樓是臺灣渡假飯店的典範，一景一物充滿文化的細節，創造出全新的渡假概念與生活體驗。1901年，日本人伊藤在現在的涵碧半島上建了一幢木屋，作為渡假，並命名為「涵碧樓」，之後日本皇太子裕仁來台視察，指定涵碧樓為駐蹕所，並擴建為二層樓的建築成為臺灣日據時代的官方招待所。百年來涵碧樓已陸續接待台灣過往重要領袖，直到1998年鄉林買下並重建後，將這棟歷史名樓轉而成為聞名國際的品牌休閒度假飯店。



涵碧樓融合在地特有景觀將自然、建築、園藝等元素完全結合，並以「極簡」、「禪風」為建築設計核心，呈現的是一種感動的空間、場景、情境與氣氛，讓人身心完全紓解。

鄉林建設是將涵碧生活，涵碧美學運用到豪宅建築設計之先驅，同時規劃與設計的過程中綠建築已經成為鄉林主要之考量，並根據在地環境盡可能保留原本的生態同時甚至將周遭融入社區，鄉林規畫設計有別於市場上其他的建設公司是獨有的美學，在跨部門的共同合作上確保完整性與精確性的同時，將涵碧樓概念與美學融合給建築師與設計師，真正希望改變人們對家更好的回憶。



以「鄉林大境」為例，涵碧樓式公設規劃，將自然綠意引進社區，社區中庭即可享大片綠意，並延續涵碧樓象徵明心見性的「鏡面水池」、供人沉思冥想的休憩涼亭，結合格柵與石材設計，打造建築與山水融為一體的極簡建築。

為了讓住戶們生活其中真正能夠紓壓，「鄉林大境」向國外大師取經，融入國內設計理念。除了有著涵碧樓的影子，設計更向上提升至不同層次，以台灣在地設計團隊將天馬行空設計理念落實在一般生活中，跳脫長住型飯店的迷思，將飯店與住宅使用習慣結合，從創意轉化為實用性。鄉林希望使住戶可以享受社區內的服務及環境，真心喜歡上自己的社區。



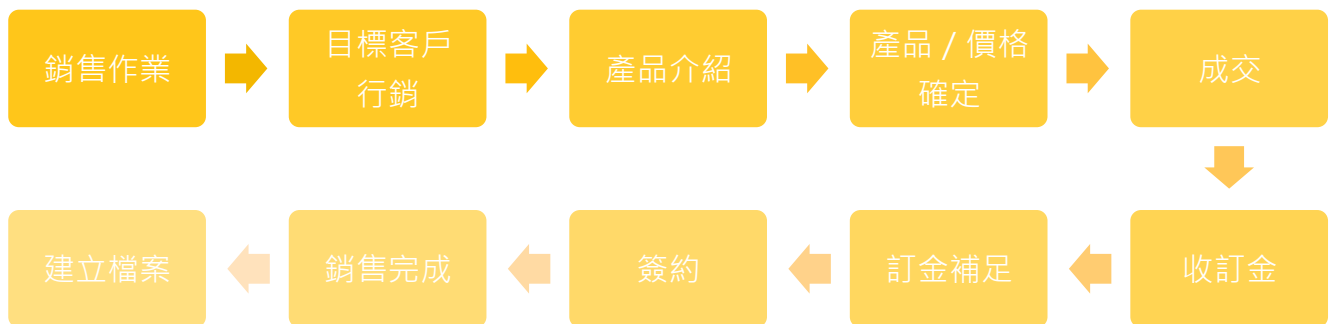


## 2.1.3 企劃行銷

鄉林的垂直整合包括了行銷企劃，從案場的最開始已經整合了業務人員一同參與，鄉林堅持自己做銷售，銷售上我們希望對消費者的一切說明是要真實無誤，唯有自己的建案自己銷售才能將資訊品質嚴格的控管保持資訊統一。儘管因此要為員工做更多的教育訓練並增加更多成本。鄉林相信，有些人可能一輩子就買一棟房子，因此需要用最準確清楚的方式將資訊正確的傳遞給消費者。



前期的銷售企劃、廣告計劃，中期的銷售人員訓練、管理與考核，到後期的個案結束時，由專案主管提出結案報告。針對產品定位、銷售策略、廣告策略、銷售預算及銷售業績作一分析報告。呈主管核准後存檔，做為日後個案銷售之參考。鄉林嚴格控管一切有關銷售的動態資訊保證產品與服務的說明標示真實無誤。



鄉林注重客戶隱私，建檔之後的數據即使是資訊部門也無權限取得資料。電子資訊接受嚴密保護。當業務處欲蒐集、處理客戶資料時，須持經業務處主管簽核方能將客戶資料提供，故客戶個資機密資料能嚴密控管，未曾有洩露情事發生。

## 2.1.4 營建管理

鄉林擁有獨到的營建管理機制，在堅持落實國際先進建築設計理念的同時為了達到高標準的品質給住戶，嚴密的品質保證系統與透徹的回饋機制，鄉林不惜成本一旦發現工程潛在問題便即刻處理，為的是能讓住戶享受安全溫馨的家。鄉林在營建的原則如同董事長常將自己蓋的建案比喻為女兒：「從小細心照料，扶養長大，風風光光的嫁出去，盡到父母親的責任」。



- ▶ 堅持以「標準施工法」規範工程品質
  - 「標準施工法」：包含 12 項結構工程、21 項內外部裝修工程，總計 33 類大項暨一千多項細目，每月檢討修訂或新訂「標準施工法」。
  - 在這項標準作業規範下，各工地施工前須由工地主任準備施工計畫，並召集工程管理人員、廠商、施工人員，說明各項工程之工法與要求標準，以達到品質、預算、進度、安全四大要求。
- ▶ 經由「回饋機制」不斷提升工程品質
  - 「回饋機制」：透過問題的反映、檢討、追蹤、防止再發等程序，從客戶端將問題完整呈現出來並加以解決，以提升工程品質。
  - 規劃、工程、管理、客服、營銷五大部門，必須每兩週召開一次會議
  - 由客服部門針對客戶所反映的問題提出檢討，經由跨部門的討論，提出解決改善方案，同時研擬因應對策。經由此一工作循環，有效強化橫向聯繫，並且讓住戶所反映的問題及解決方案也能回饋到客戶端，以提高客戶滿意度。

鄉林與太裕實施施工界面的整合，依靠每週的施工圖檢討會議，前期由鄉林主辦，邀請事務所及設計師至工地，與太裕進行圖面檢討會議，針對不同工項進行檢討整合；後期由太裕主辦，請各工種相關施作廠商進行現場會勘，針對廠商製造圖說進行檢討。

確認預定開工日期、工期長短及預訂交屋日期。

鄉林提出付款期別，與太裕一同制定每期工程進度。

鄉林與太裕排定施工進度。會同各部門認真實施。

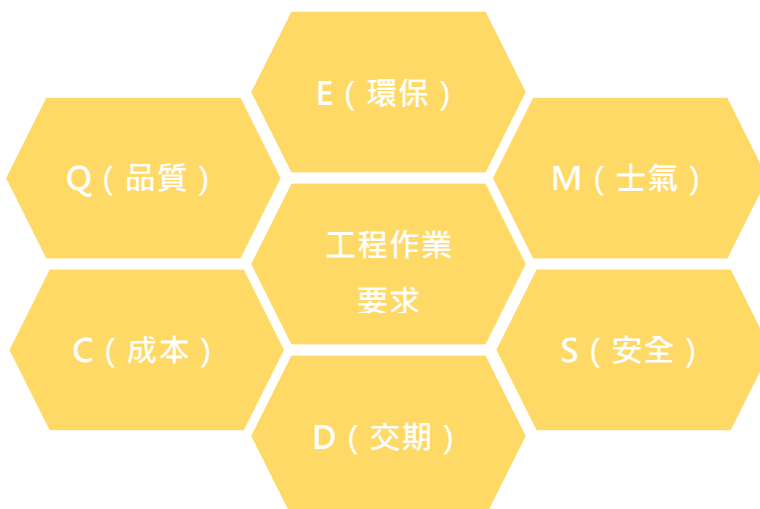
每周定期召開跨部門會議追蹤並檢討施工進度。

品質管控：主要由營造廠聘任專任工程人員品管，本部內部除配合公司 SOP 表單進行查驗外，亦配合工地現場進度進行現場勘驗查核，並拍照提列缺失等。

### 品管機制及安全管理

鄉林的品質管理機制是全面的，營建夥伴太裕營造的獨立品保體系以豐富經驗和嚴格中立的系統對於潛在問題或是施工水準皆有最高標準，並立即做出修繕改善之服務，2016 年度修繕支出費用為 2,542,772 元。品保部門從工地圖面討論，開工後各項施工過程，包括材料進場、工程施工、完工驗收，建立獨特的標準施工法皆是品保管理重點考核對象。且不定時進行現場勘驗查核，並拍照提列缺失於會議中提出檢討報告。

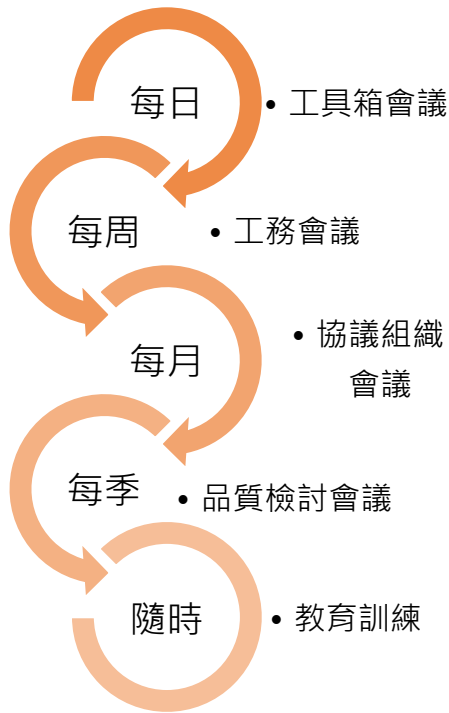
太裕六大重點考量面：





建立一套健全的規範制度，落實工地全員品管，保證施工品質。工地工程人員依據管制總表及標準施工法，以淺顯易懂方式，來管理監督施工廠商，並搭配公司其他部門人員，建造出高標準的建築物。

太裕從經驗中，為堅持施工過程中良好的品質，設置一套標準的教育訓練，不僅是每日的工具箱子會議，每周不但有工務會議，每月至每季期間，集合全體的工程人員及相關廠商，透過簡報的說明，將問題點提出討論，提供每位工程人員檢討。目前並無重大工傷事件。



## 2.1.5 供應商管理

供應商之來源，除原暨有配合廠商外，另平日會藉由與同業交流引薦，或廠商間互相介紹推薦等方式，尋覓引進新血廠商。以期達到良性競爭之目的，而評鑑新廠商時，除以制式表格中(廠商資料暨評鑑表)中之登錄項目評鑑外，採購室另針對廠商之實績，進行詢訪業界、實地參訪或私下探詢對方業主之口碑為反饋，若評估可行，始將其登錄於(合格廠商一覽表)，後續於採發作業時，始考慮予其邀標報價。

而不論原有或新進廠商，採購室會隨每週固定之工務例會中、現場或品管部反映之現場狀況，主動記錄或協商廠商之施工問題，施工完成後，各工地亦針對各工項合約，填寫(廠商考核表)，以為綜合評估後續是否再次予其邀標。

工地在施工過程皆依公司制定之 SOP 標準進行現場驗收，如鋼筋綁紮，模板施作與混凝土澆置，各種施工皆有按照品質管理表進行查核，若有不符規定該項目則限期改善。

## 2.2 高品質住宅生活方式

### 2.2.1 涵碧樓精神

1999年鄉林集團以涵碧樓為模範，在鄉林建築導入國際飯店式公寓服務，採取飯店式管理與英式管家服務，其內涵為「服務從微笑開始」、「視客若親」、「服務是願為客人多走幾哩路」等理念，就是讓住戶能有「感動」。

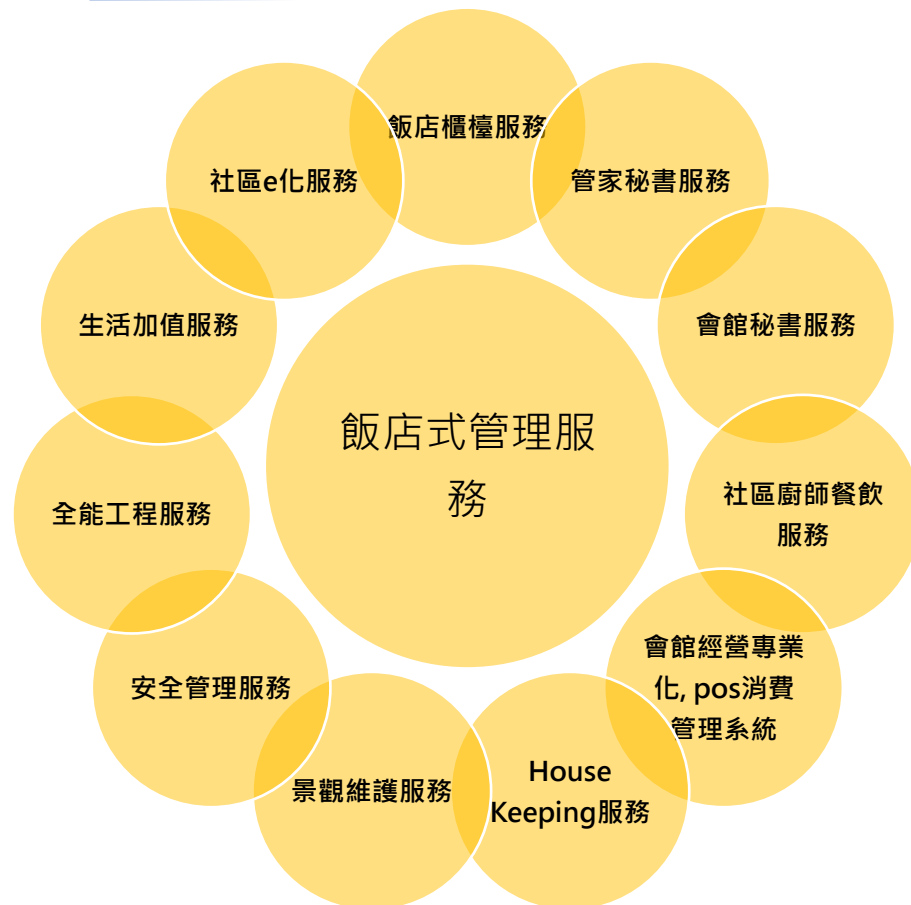


鄉林社區規劃以涵碧樓的服務精神為指標，物業管理皆遵循涵碧樓式以客為尊的服務方式，在社區交給物業管理前，由鄉林提供專業涵碧樓講師進行教育訓練，教育訓練內容包含吧檯服務、西式餐飲、中式餐飲及服務禮儀等項目，讓物業公司能完整提供鄉林特有的飯店式管理的十一大服務。

公設的部分等級在建案初期建築師與設計師就共同規劃設計，提供回家即放鬆的生活體驗。並推動社區專屬保母，讓客服人員能深入社區每項事務，積極協助參與社區管委會事務，並不定期調查各社區內住戶的住屋情形，以提昇與社區間的互動與管理效率，讓住戶住的安心。

#### 涵碧樓飯店式管理訓練課程





#### 一、飯店櫃檯服務

接待、晨喚提醒通知、留言服務、餐點與文化表演等代訂、衣物送洗服務、代叫計程車

#### 二、管家秘書服務

社區聯誼安排活動執行、機場接送安排、旅遊諮詢與安排、住戶客製化需求服務

#### 三、會館秘書服務

會館設施導覽或操作說明、會館餐飲之服務

#### 四、社區廚師餐飲服務

會館美食饗宴料理、客製化餐飲提供

#### 五、會館經營專業化, pos 消費管理系統

儲值預付無現金交易，降低人力與疏失

#### 六、House Keeping 服務

住戶房務鐘點服務

#### 七、景觀維護服務

綠化植栽保育、水域保養清潔、日常清潔、資源回收處理、社區防蟲消毒特殊清潔處理

#### 八、安全管理服務

監控門禁防盜系統中心、行車引導、訪客過濾、隨身服務

#### 九、全能工程服務



設施安全檢查、水電維修服務、居家簡易修繕服務

#### 十、生活增值服務

季節性、時令生鮮、熱門產品社區集體採購

#### 十一、社區 e 化服務

公設無線上網、社區網站 e 化平台



## 2.2.2 顧客服務管理

鄉林的顧客服務之道，由前期的建案規劃就開始進行公共設施規劃，依據案場現況與專業室內設計師共同打造舒適的空間、家的感覺。房屋銷售階段，鄉林有別於同業設立專職的銷售人員，堅持銷售由自己來做，才能真實對消費者說明建案的優缺點，忠實的反映房屋的狀況。交屋階段鄉林的客戶服務團隊會負責社區管委會經營管理協助，讓管委會能夠持續運作，讓住戶持續享受會館式的高品質服務。在售後服務階段，鄉林強調終生服務精神，專人專線解決住戶住宅問題，並建立完整聯單系統，追蹤處理進度。



鄉林認為客戶服務並非只是交屋就完成，而是交屋完才是開始，鄉林注重社區營造及售後服務等階段，提供涵碧樓精神的管家服務及永續住宅服務，給予客戶最佳的生活體驗。

## 2.2.3 社區營造

### ▶ 建立完整客戶資料

從客戶購置鄉林建案起，客服部便開始建置各戶資料，內容包含原始規劃圖、客變圖、修繕紀錄，以提供住戶在有需求時能快速調閱客戶資料，提供最快速之諮詢服務。

### ▶ 專屬交屋手冊

鄉林關心住戶生活品質，交屋安排客服人員親自現場，說明住屋須知外，並依不同建案編撰專屬交屋手冊，內容包含住屋基本須知規範、管理費用計算明細、裝潢問答集及裝潢施工注意事項。

### ▶ 涵碧樓式物業服務

鄉林以涵碧樓式的服務精神為指標，讓每一位住戶皆能享受到最舒適的服務。社區物管人員皆需經過涵碧樓式的服務訓練，做到最親切、敏銳、細膩、質樸及貼心的服務。

### ▶ 社區專案負責人制度

鄉林推動社區專案負責人制，亦社區專屬保姆，此制度讓鄉林客服人員深入了解各社區的每項事務，減少溝通斷層，客服人員也不定期調查各社區內住戶的住屋情形，以提昇與社區間的互動與管理效率，提供安全的居住環境。



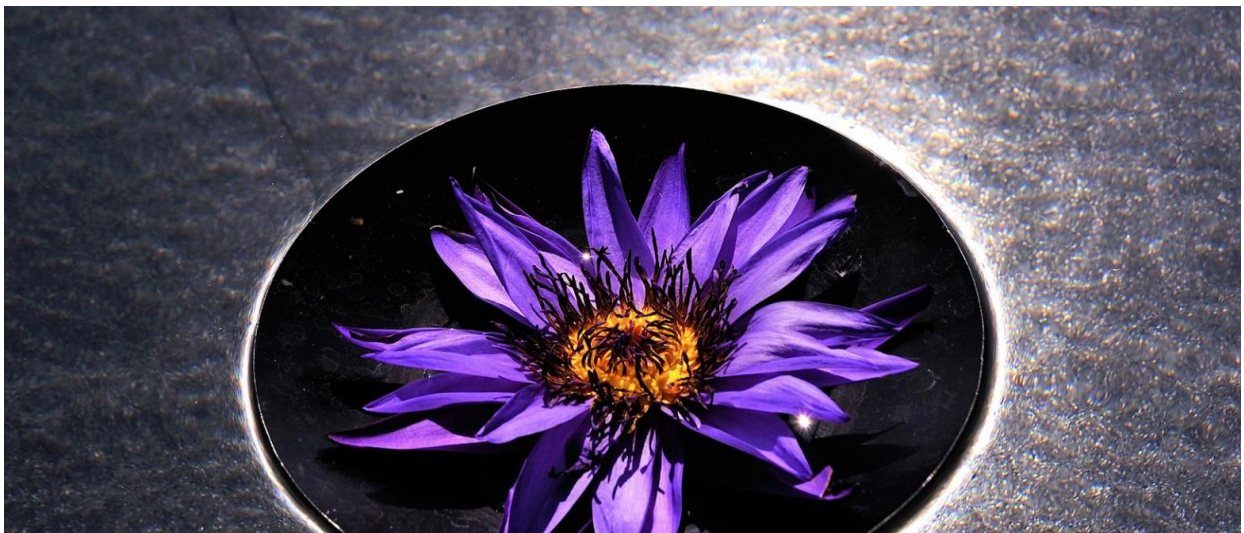
## 2.2.4 售後服務

鄉林重視客戶服務，特別成立客服部門來服務客戶的需求，提供 24 小時免付費電話專線，即時理解住戶的生活修繕、修繕問題。客服接到住戶來電，客服人員即以開立四聯單方式立案處理，客服人員將在 24 小時內迅速回覆住戶問題。如是工程修繕問題，客服人員立即將聯單轉由修繕負責部門，盡快至現場判別責任及估計，並隨即派遣廠商進行修繕，完成後與住戶進行確認，由客戶遷回聯單交付給客服部，才完成結案。後續客服人員也持續做追蹤使否有滿足客戶的需求。



### 售服系統的回饋機制：

透過工地檢查及社區售後服務報修情形，從客戶角度切入，將問題點及缺失，以簡報方式於品質檢討會議、跨部門協討調會議中提出，並提供改善建議以記錄、統計、分析在跨部門會議中討論及修訂再發防止對策，提供各工地參考。積極改進工法，提供新建案以良好的工程工法，促使鄉林整體發展。

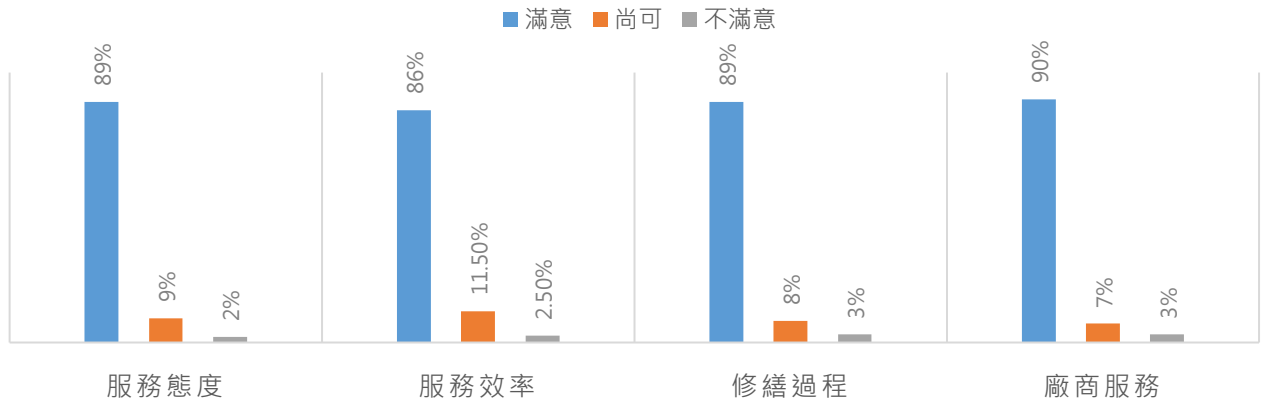




## 2.2.5 顧客滿意度

鄉林對住戶之報修在修繕完成是基本的服務內容，每一建案修繕完成後都會請客戶填寫滿意度調查表，鄉林注重每一次客務服務的結果，任何的意見都會轉化成鄉林高品質服務的基石。

鄉林著重於客戶在整體修繕過程中鄉林的服務態度、服務效率、修繕過程、廠商服務等之滿意程度，2016 年度總體顧客滿意度調查結果滿意程度皆在 86%-90%。



鄉林重視住戶服務，並同時期許不斷進步。成立回饋系統，由鄉林從規劃、施工等各部門品質精進持續進步。因此，由客服部持續將客服問題加以記錄、統計、分析後，在品質檢討會議、跨部門協調會議，回饋給鄉林其他有關單位，進而使各部門改善缺失。並且積極改進工法，提供新建案更良好的工程工法，提升鄉林建築品質。



## 3. 永續環境

### 3.1 環境責任

鄉林建設以建立舒適、健康、環保之居住環境為目標，對建案所造成的衝擊皆肩負起責任，嚴格遵守政府環保、安全及相關法令規範與公司作業標準。並相信預防勝於治療因此有嚴格的監管制度，從經驗中持續改善施工法、持續進行並確保資源回收及持續執行環境管理系統。

#### 鄉林環保支出費用(從建照取得開始累計)

單位:元

支出項目 /工地別	廢棄物 清運	空氣污染 管制費用	圍籬綠化	鄰房、工區 周遭環境及 排水溝清潔	水保計畫/逕 流廢水汙染 削減計畫	鄰房保全	合計
鄉林左岸	1,926,000	75,700	475,894	668,200	25,000	-	3,170,794
鄉林山匯	944,090	273,248	1,142,990	1,322,023	16,302,537	3,892,333	23,877,221
鄉林海匯	2,029,920	347,986	637,020	1,951,331	3,102,027	-	8,068,284
鄉林淳詠	6,059,862	146,746	428,371	1,422,948	35,000	-	8,092,927

鄉林左岸工地參與政府環境綠美化競賽獲得佳作也代表公司極度重視施工期間的環境保護與工區美觀。

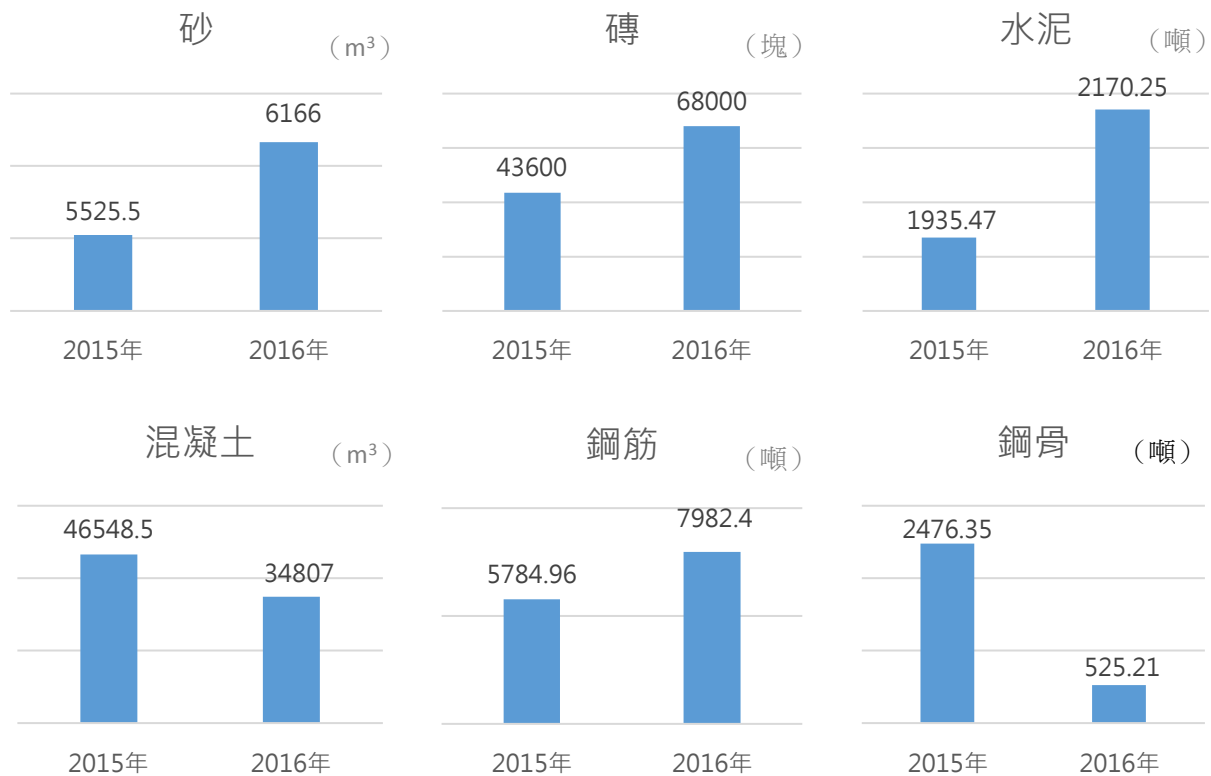


## 3.2 原物料

鄉林之產業特性，砂、磚、水泥、混凝土及鋼材為主要原物料類別。鄉林秉持精湛品質的精神，為確保建築物的安全耐用以及住戶的居住優質體驗，鄉林在原物料及庶務用品採購過程，嚴格依循採購發包程序及原料品質。鄉林為妥善管理建案品質並嚴格控管相關原物料運用 2016 年度採購原物料統計表如下：

2016 年建案大宗原物料採購量

建案	砂(m <sup>3</sup> )	磚(塊)	水泥(噸)	混凝土(m <sup>3</sup> )	鋼筋(噸)	鋼骨(噸)
靜安	20	0	2.5	7	0	0
靜朗	68.5	0	23.8	48.5	0	0
艾美	0	0	0	0	0	0
左岸	650.5	0	226.7	400	10.55	0
淳詠	3494.5	35000	1286.6	5410	2715.51	0
海滙	1872.5	33000	599.15	18160.5	3345.93	0
山滙	60	0	31.5	10781	1910.41	525.21
總計	6166	68000	2170.25	34807	7982.4	525.21



### 3.3 能資源管理

為因應氣候變遷所帶來的影響以及不必要的能資源耗費，鄉林宣導全體同仁於辦公區域共同貢獻一份心力，注重能資源的使用，並且由總務部門擔任主要負責部門，為大樓之用水用電管理訂定管理措施：

1. 冷氣溫度控制且保持不外洩。
2. 採用省電 LED 燈管；電燈開關採區域建置。宣導隨手關閉電源開關，減少能源浪費。
3. 採用省水標章用水裝置，定期檢視檢討用水量，如有異常狀況，立即反映處理。
4. 宣導多走樓梯，少坐電梯，減少能源浪費。
5. 台北分公司辦公大樓周邊水池環繞，可調節周邊溫度。
6. 維護提高設備之妥善率，減少能源虛耗。

**鄉林建設辦公室之用電及用水量**

項目	2014 年	2015 年	2016 年
電力-台中辦公室(GJ)	1,526	1,476	1,314
電力-台北辦公室(GJ)	-	-	0.475
水-台中辦公室(噸)	2,628	2,560	3,123
水-台北辦公室(噸)	-	-	848

註：鄉林台北辦公室自 2016 年開始啟用，因此僅有 2016 年之數據資料

## 3.4 建築獎項與永續標章

全球暖化現象有目共睹，鄉林注重建案與周遭環境的共融永續，隨著建築工法不斷進步，節能減碳的綠建築設計，不再只是大坪數豪宅專有，鄉林未來的每個建案皆將視個案狀況申請綠建築，不因地自限，盡量達到綠建築九大評估指標系統 ( EEWLH )。使鄉林可以為生態、節能、減廢、健康盡一份心力。



鄉林重視建築與環境的永續共融，不僅是專業用心的建築品質，更獲得多項建築獎項之肯定，綠建築認證是鄉林往後重點績效目標。

「鄉林淳詠」保留綠地建築物區域，大量種植喬木及複層綠化，減少混凝土及人工草坪、花園，讓雨水可充分下達土壤大地層。社區大量採用環保建材、省水馬桶、省水龍頭，省電 LED 燈等，同時設置雨水回收系統，回收利用的水資源可以用在社區公共澆花及植栽灌溉使用；住宅規劃上大量運用自然採光、減少人工照明，自然通風取代空調以達到節能與減碳環保。

而根據綠建築評估系統，「鄉林淳詠」預計達到綠化量、基地保水、日常節能、二氧化碳減量、廢棄物減量、室內環境、水資源及污水垃圾改善等八項指標，於 2016 年申請綠建築標章。



## 3.5 工地污染防治

鄉林在建造過程中為了照顧周遭鄰里，鄉林嚴格要求並控管營造時對周遭環境所造成的影響。2016 年度在工地污染防治面向皆未有任何環境法規之重大法款。營造夥伴太裕營造在建案營建的過程中不僅僅依循法規，並為周遭鄰里做出更進一步的工地污染防治管理，相關作為如：

1. 工地需經常灑水，保持地面溼潤，降低因施工行為而產生空氣之為微粒狀污染物的濃度。
2. 確實執行工區周圍清潔維護與駛離工區車輛之清洗工作，以維護車輛潔淨與環境之綠化。
3. 預定道路部份，依工程進度進行鋪面鋪設，以保持進出車輛輪胎之清潔，減少車胎夾帶泥土污染主要道路路面，並降低行駛裸露地表時揚起之塵土。
4. 隨時做好工地管理，如建材、工具、機具集中管理，加強工地衛生管理等，使工地減少髒亂之現象。
5. 定期巡視工區鄰近道路之路面及排水溝，若有路面損壞及排水路淤塞情形，主動修復或清淤。

### 3.5.1 廢棄物處理計畫

建案開發過程中會產生不同廢棄物，包含一般廢棄物與工程廢棄物，於工區內分類完整後交由合格清運廠商運送至申報場所處置。其詳細分類如下表

類別		新建、拆除廢棄物項目
一般廢棄物	廢木材	窗框、裝修、現場木工施作殘料
	紙類	水泥袋、包裝紙、壁紙
	其他	工務所辦公產生之生活廢棄物
工程廢棄物	汙泥	泥漿、挖掘泥漿
	金屬廢棄物	構件、框架、廢棄電線、照明等廢材
	建築物產生土石	砂、石、磚、混凝土等破碎石塊
	廢塑膠	裝修、配管、施作廢材



此外，秉持對環境責任的堅持，鄉林在各流程的處理方式如下：

▶ 舊建物與接待中心拆除

依現況評估廢棄物得分為兩大類，一為 B5 類土石方，一為 B8 類營造廢棄物分別計算數量並作申報作業，交由合格清運廠商運送至申報場所處置。其產生之廢材如可回收則重複利用。

▶ 開工前

依土方數量取得清運四聯單將土方運棄置申報場所，並取得棄土證明文件，交由合格清運廠商運送至申報場所處置。

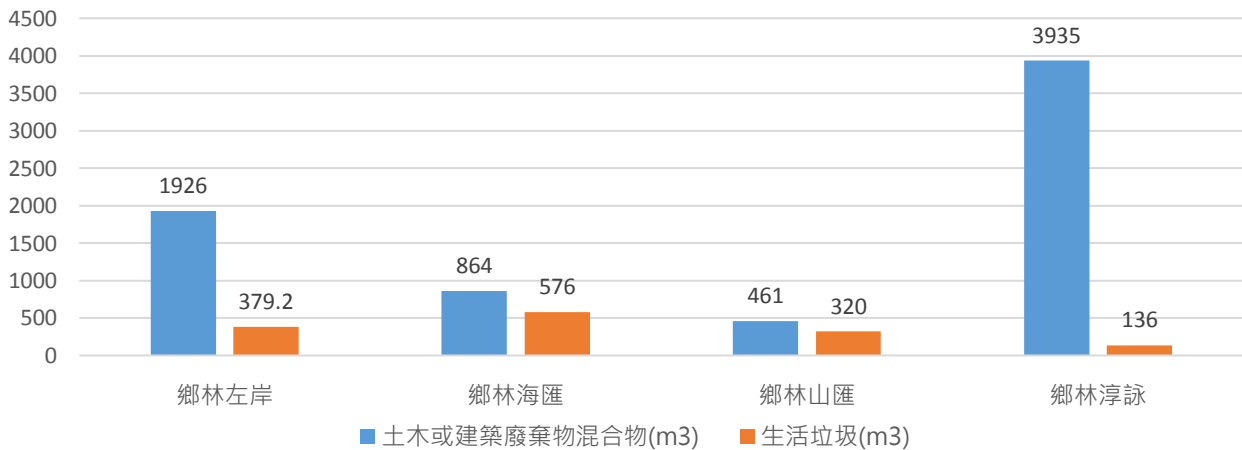
▶ 施工中

產生廢棄物運棄置申報場所。

▶ 完工前

需取得申報處置地點證明文件向政府機關申報竣工。

2014-2016年鄉林建設  
工地各類廢棄物總量



### 3.5.2 水污染防治計畫

皆依照法規辦理，如：水污染防治法、水污染防治法施行細則、放流水標準、事業水污染防治措施管理辦法。並有四大項處理方針確保工地水汙染之防治



### 3.5.3 空氣污染防治計畫

依據空氣污染防制法、空氣污染防制法施行細則、空氣污染嚴重惡化緊急防制辦法、空氣品質標準、空氣污染防制費收費辦法。並訂有九大防範措施嚴格控管工地可能之空氣污染



### 3.5.4 噪音及振動管制計畫

工地建案工程期間，音業務需求易造成噪音，為保護建案所在區域周邊之居民權益，鄉林嚴格依據法規：噪音管制法、噪音管制法施工細則、噪音管制標準、易發生噪音設施設置及操作許可辦法及環境音量標準。嚴格依循音量管制標準並訂定兩項措施控管工地噪音



## 4. 永續社會

### 4.1 都市更新

鄉林秉持永續服務之精神，致力於推動都市更新計畫案執行，以重建早期欠缺規劃或老舊建築物，復甦都市機能並改善鄰近居住環境，增進公共安全，創造政府、居民及建商的三贏局面。

#### 【臺北市萬華區華中段一小段 201-2、352 地號等 26 筆土地--萬華都市更新案】

本計畫案配合審議保留老樹及歷史建築，將先民留下之歷史軌跡融合地方特色進行設計，及改善南萬華地區之都市景觀風貌。

本更新單元地區鄰近寶興街、長泰街口，A、B 區基地面積合計為 7025 m<sup>2</sup>(約 2125.06 坪)，為現台北市內少數大型開發案，更新單元內建物均為違章建築戶，其現況為磚造、木造、鐵皮屋與棚架建築，建物老舊凌亂、排列密集。且現有巷道彎曲狹小，防火堪虞，屬應配合重新建設辦理更新地區。

本案歷經都市設計、都市更新、文化局、交通局等經多項審查，鄉林秉持初衷為社會服務之精神，配合審議保留老樹及歷史建築，將先民留下之歷史軌跡融合地方特色進行設計，同時結合都市更新作業方式，以期能達到有效運用土地資源、改善南萬華地區之都市景觀風貌、居民生活品質、美化都市景觀及永續社區營造，給予地區居民期盼已久的舒適居住環境。本案為 A 區及 B 區兩基地，各區建築規劃地上拾伍層之一幢二棟建築物，地上一層為店舖使用、地上二層至頂層為集合住宅使用；地下開挖至地下肆層規劃為兩區不連通之停車場。基地內之低矮老舊加以更新，藉由重建符合現行防火、耐震等安全需求，同時採用現代設計手法進行規劃設計。本案將全數地上物所有人於更新後進行妥善安置。



## 【臺北市中山區德惠段二小段--吉林路都市更新案】

本案開發將現有基地內之低矮老舊建物加以更新，藉由重建符合現行防火、耐震等安全需求，消除目前建物現況老舊窳陋的情形與完善居住安全問題，同時採用現代設計手法進行規劃設計，創造健康舒適之無慮居住環境，以落實都市設計之有效實施及創造都市更新連結社會共享利益。

本案基地面積 3335 m<sup>2</sup> (約 1008.8 坪)，規劃擬興建 A、B 兩棟集合住宅大樓，地上 15 層地下 3 層共 18 層之鋼筋混凝土造建築物，立面採用現代式框架設計，搭配垂直線條元素，立面以帷幕、陽台及深開窗設計。A 棟地上一至二層為店舖使用、地上三至十五層為住宅使用、地下一至三層為停車空間使用；B 棟一至十五層為集合住宅使用、地下一至三層為停車空間使用，兩棟共設置機車停車位 133 位與汽車停車位 169 位。本案依都市更新精神及依照都市更新條例辦理，預計將案內全數合法建物所有權人及地上物所有人進行妥善之安置。



### 都市更新案基地內及鄰地辦理協調開會次數：

在創造經濟效益的同時，因為對於鄉林來說公眾利益的維護在鄉林的經營方針中也同樣受到重視，因此在都市更新案發展的過程中，我們也藉由舉辦公聽會及協調會進行不斷的溝通。

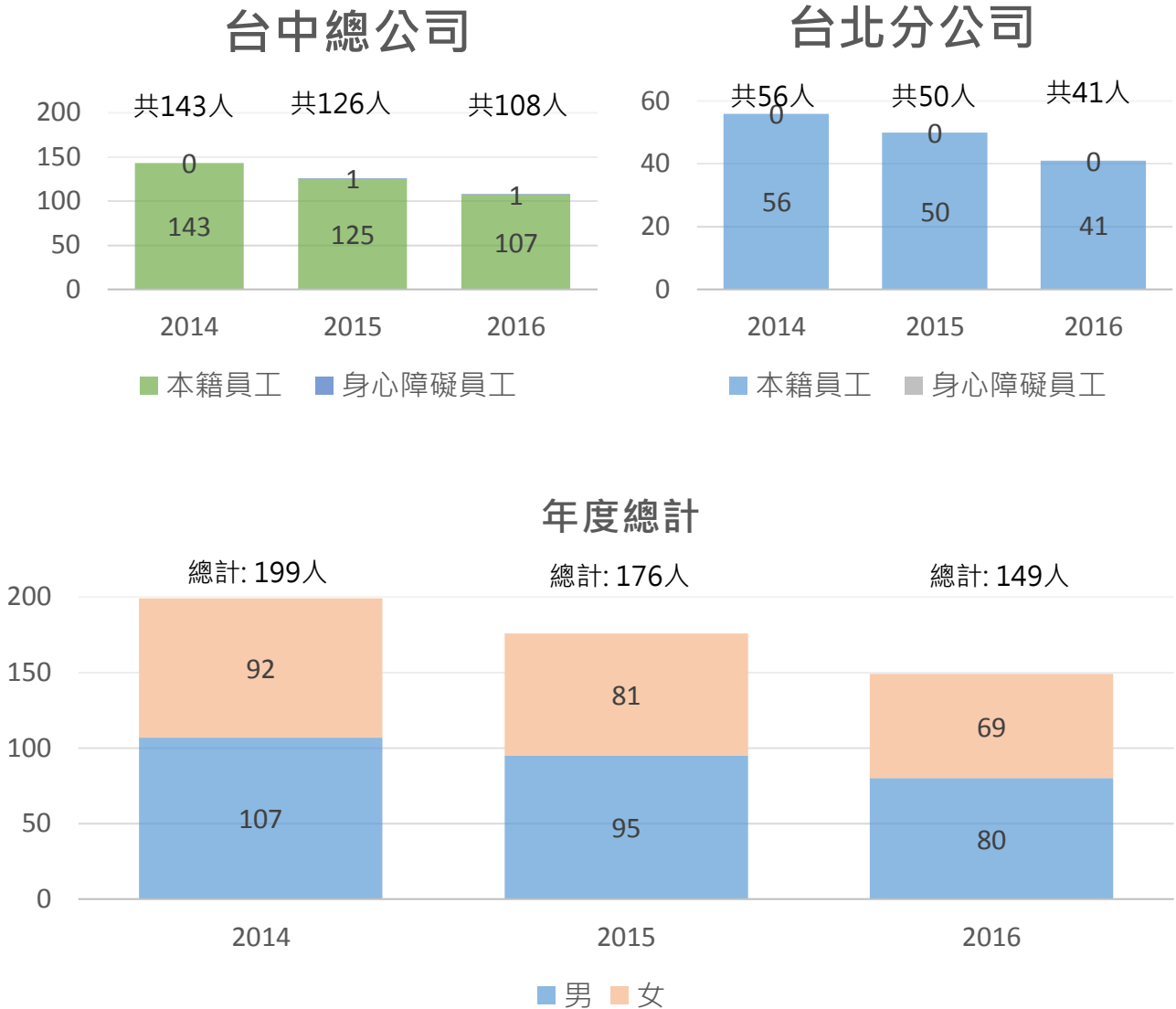
案名	萬華華中段都更案		中山吉林路都更案	
安置戶數	A區-25戶、B區-33戶		54戶	
公聽會及協調會 (截至 2016.12.21舉辦 次數)	概要公聽會	1次	劃定單元說明會	2次
	自辦事業計畫公聽會	2次	劃定單元鄰地協調會	2次
	公辦事業計畫公聽會	1次	自辦鄰地協調會	4次
	公辦鄰地協調會	2次	公辦鄰地協調會	4次
	自辦鄰地協調會	4次	自辦事業計畫公聽會	1次
	變更事業計畫聽證會	1次		
	基地內歷史建物協調會	7次		
	基地內樹木協調會	2次		

## 4.2 員工照顧

### 4.2.1 人力資源現況

全體員工包含管理職位均為本國籍，公司雇用職務類別皆為正式雇用人員，截至 2016 年底，雇用身心障礙員工一名。

近三年相關人力資源結構如下列各項統計表(單位:人)：

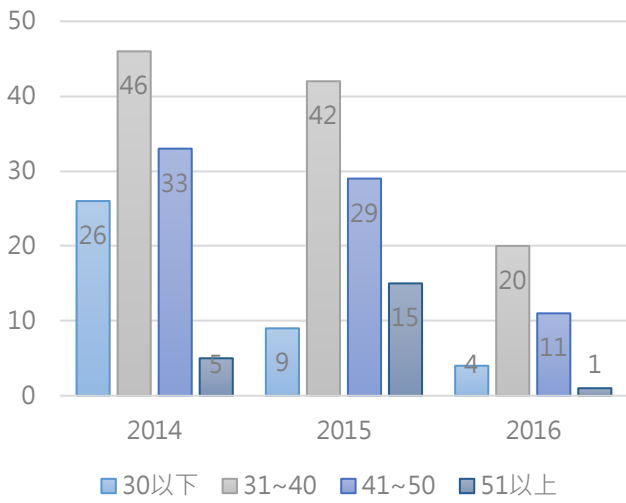


備註: 2014 年起，市場景氣萎縮，各部門人力需求控管，逢缺不補，與性別無關。

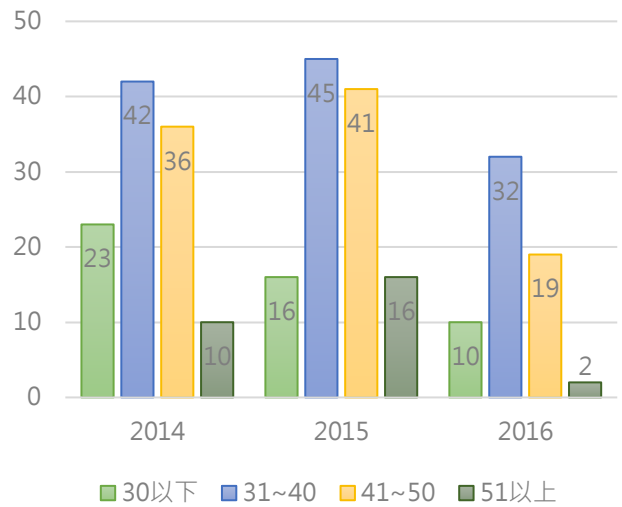
性別平權之工作環境也十分受鄉林注重，雖因建築行業特性，女性員工人數稍低於男性人數，但鄉林的女性員工仍占總員工數近五成，因此突顯出鄉林在經營性別平等職場環境之努力。

近三年新進、離職、在職員工年齡結構如下(單位:人)：

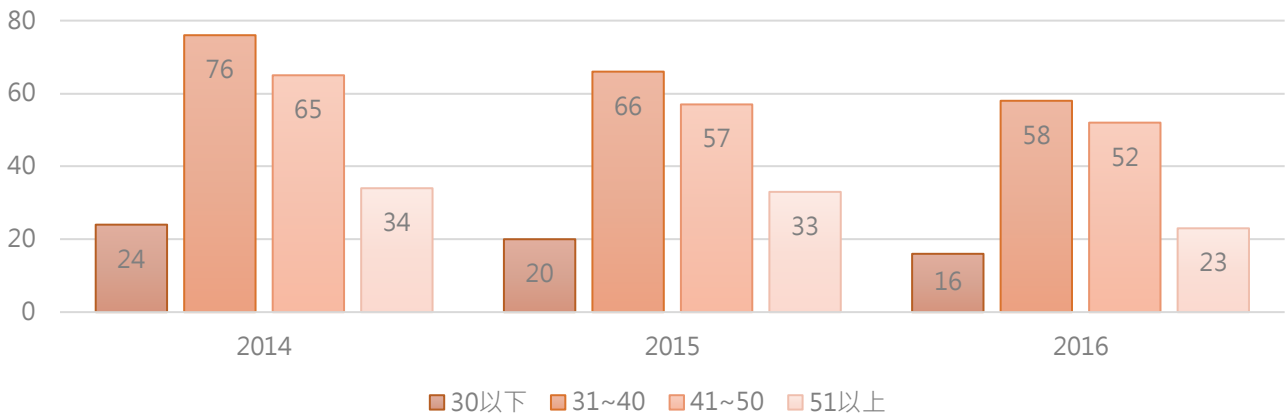
新進員工總數



離職員工總數

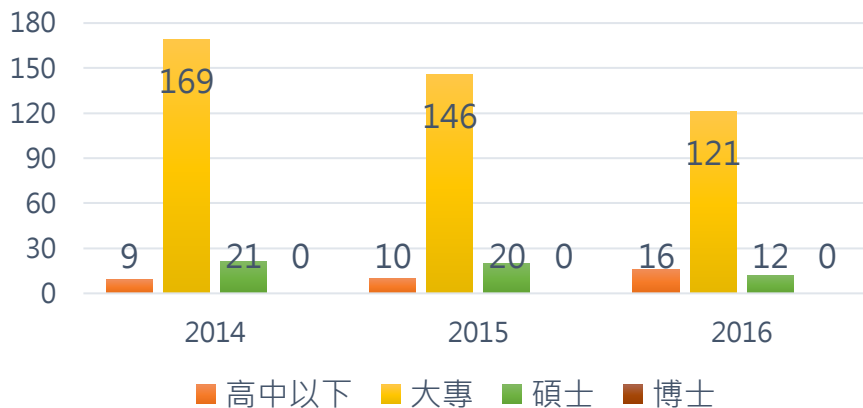


在職員工總數



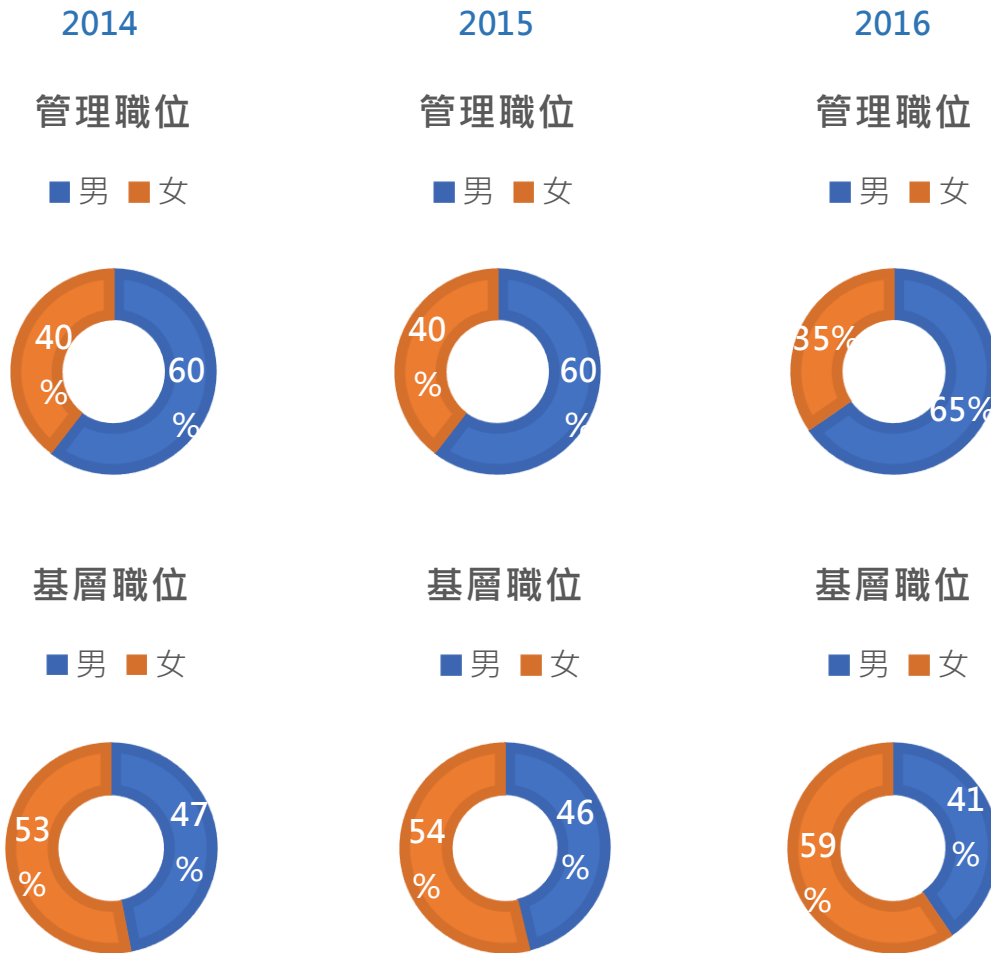
鄉林近三年人力資源之學歷結構如下：

員工學歷結構





鄉林對於員工之雇用、支薪與晉升不會性別、種族、宗教、政治立場、婚姻狀況等因素有所差異，皆採取公平一致的態度。近三年我們所雇用的管理及基層職位員工性別結構如下：



## 4.2.2 薪酬與福利

人資部每年進行同業薪酬狀況調查，檢核及制定各部門各職級員工敘薪標準。公司每年固定時間進行員工績效評核，並作為員工晉升、調薪之參考依據。每位員工與公司之勞動契約訂定皆符合法規規定，基於雙方合意之前提下加班皆屬於自願性質，其工資津貼皆依公司規定給予。公司各項員工福利措施、進修、訓練、退休制度與其實施情形，以及勞資間之協議與各項員工權益維護措施情形如下：

### 1. 員工福利

- (1) 員工享有勞保、健保、退休金及公務旅行平安險
- (2) 三節獎金、生日禮金、購屋誌慶禮金、生育補助津貼
- (3) 每年定期員工旅遊
- (4) 每年定期員工健康檢查

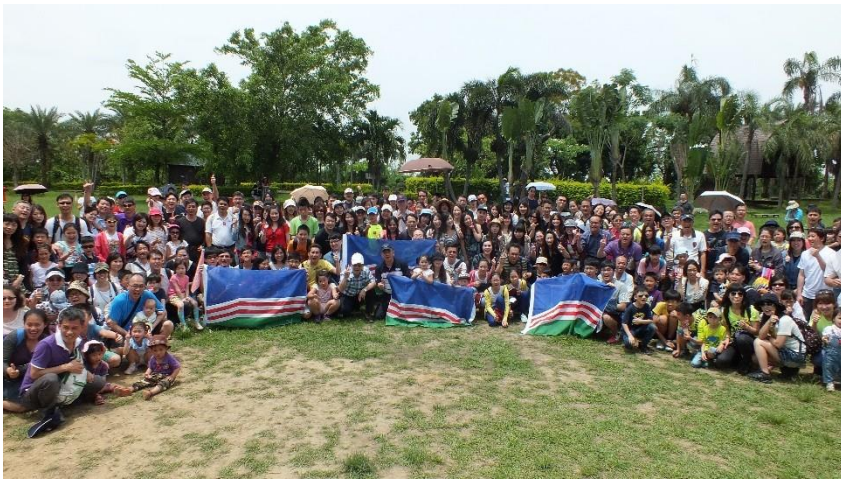
(5) 舉辦員工育樂活動，如歲末聯歡、聚餐或其他康樂自強活動

(6) 婚喪喜慶補助及職工福利委員會運作

### 員工定期身體檢查



### 員工旅遊





## 歲末聯歡



### 2. 育嬰留停率

	2014 年	2015 年	2016 年
育嬰留停人數	3 人	4 人	1 人
占比	3/92 = 3.3%	4/81 = 4.9%	1/69 = 1.4%

註：近三年申請育嬰留停者皆為女性，占比計算方式為申請育嬰留停女性人數/女性員工總數

### 3. 職工福利委員會

本會設委員 9 人，以三年為任期，並由委員互推一人為主任委員；其中由本公司業務執行人為當然委員者，任期不受限。職委會福利金由公司依相關規定提撥之並存入公營銀行保管。本會不定期召開會議討論相關事項(如中秋、端午禮金，員工旅遊)會議由主任委員招集並任主席。

#### 2014-2016 年職工福利委員會支出

單位:新台幣/元

分類 \ 年度	103	104	105	總計
生日	125,400	124,800	99,600	535,880
旅遊	2,013,862	-	1,114,679	5,678,421
(含眷屬人數)	317人	-	326人	643人
體檢	49,500	55,200	36,700	210,300
總計	2,188,762	180,000	1,250,979	6,424,601

### 4.2.3 人才培育發展

員工對於鄉林而言是最大且最重要的資產，一條鞭式的經營模式，讓集團內不同部門工作同仁，有更多橫向溝通協調的機會，熟悉不同部門的工作內容與要求，無形中加深了彼此的了解，培養工作默契，凝聚向心力，更孕育出同舟共濟、團隊合作的精神。我們更於 2012 年申請行政院企業人力培訓評核 Taiwan TrainQuali System TTQS，並獲得銅牌獎。

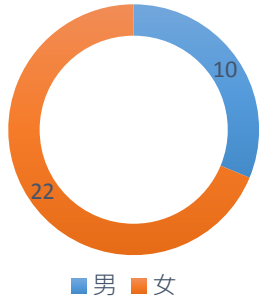
員工入職後，基於職務與職級的不同，鄉林提供系統化的學習發展。新進員工訓練由人資部舉辦，其次部門主管也會就個人職務，工作執掌進行分配與教導，循序漸進的進入狀況，並根據部門訂定的年度工作計畫與 KPI 進行導入計劃、執行、考核、改進，以便加入團隊後，能盡速融入集團各部門之間的橫向聯繫。



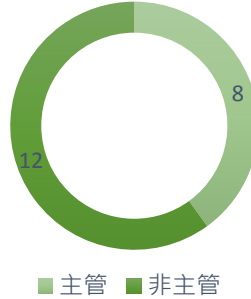
近三年員工教育訓練課程內容與時數一覽如下：

2016 年

平均訓練時數



平均訓練時數

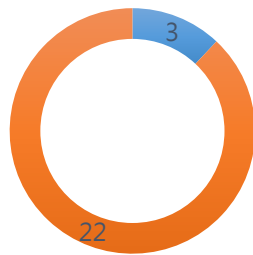


單位：小時

課程類別	課程名稱	受訓人次	開課次數	開課時數
技能訓練	融資不動產、廠房及設備循環稽核實務	1	1	8
	人才趨勢與招募管道	1	1	4
	自行評估實務篇	1	1	8
	企業初任內部稽核人員職前訓練研習班	1	1	18
	大陸稽核實務研習班-實務篇	1	1	8
	發行人証券商証券交易所	1	1	12
	合併財務報表編製技巧培訓班	2	1	16
	勞動基準法令宣導會	1	1	7
	資材體系查核實務篇	2	1	7
	銷售及採購循環稽核實務研習班	2	1	8
	2016 年友巢會第三次大會-企業是要留下人才不是留下人力	1	1	4.5
	大陸全面營改增後台商之因應	1	1	4
	友巢會第二十四屆第二次大會	1	1	8
	友巢會例會教育訓練活動	1	1	5
	2016 年勞動基準法勞工退休準備金制度及法令宣導會	1	1	8
	勞基法宣導會	2	1	8
新人訓練	新人訓練	12	1	2
合計		32 (人)	17 (次)	135.5 (小時)

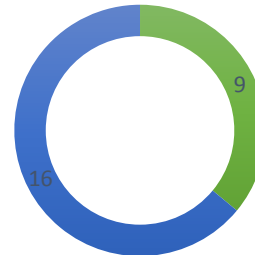
2015 年

平均訓練時數



■ 男 ■ 女

平均訓練時數



■ 主管 ■ 非主管

單位: 小時

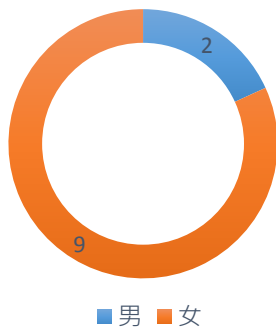
課程類別	課程名稱	受訓人次	開課次數	開課時數
技能訓練	所得稅扣繳申報實務解析	1	1	3
	企業初任內部稽核人員職前訓練研習班	2	1	18
	發行人證券商證券交易所會主管持續進修	1	1	12
	人力資源如何扮演諮商的角色	1	1	3
	APP 製作教學課程	1	1	2.5
	大陸人力資源管理	1	1	2.5
	勞動檢查因應分享座談會	1	1	3
	勞工保險暨就業保險相關法令宣導說明會	1	1	4.5
	人資與神經語言學第一類接觸	1	1	3.5
	年度自行評估實務研習班	1	1	6
	勞動基準法勞工退休準備金制度說明會	1	1	4
	承保網路申報及二代健保補充保險費作業說明會	2	1	3
	現金收付款之稽核實務與檢調單位追查資金流向作法觀摩	2	1	6
	2015 台北國際設計論壇	3	1	8
	人資智策關鍵 Q4 巡迴講座	1	1	3.5



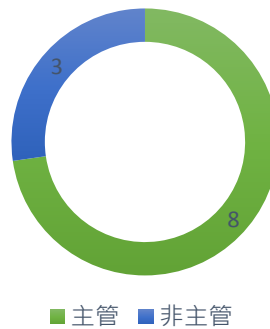
	內部稽核過程實務技巧 DIY	1	1	6
	資材體系查核實務研習班	2	1	6
	勞動基準法令宣導會	1	1	4
	營建業多元發展分享與建築文化饗宴	1	1	3.5
新人訓練	新人訓練			
合計		25 (人)	19 (次)	102 (小時)

## 2014 年

### 平均訓練時數



### 平均訓練時數



單位: 小時

課程類別	課程名稱	受訓人次	開課次數	開課時數
技能訓練	2014 年度工資工時常見實務問題探討宣導會	1	1	4
	友巢會第二十二屆第四次大會會議	1	1	8
	NHR 人力資源系統-人事課程	1	1	4
	友巢會第二十二屆第三次大會會議	2	1	8
	公開發行對子公司內部控制制度建立及監理	1	1	8
	龐大企業下監督核子公司之策略與實務	1	1	8
	內部稽核人員如何成為企業診斷高手	1	1	8
	企業員工防上舞弊之稽核防制與案例解析	1	1	6
	我國採用國際財務報導準則(IFRS)-台中班	1	1	8
	2014 年董事會/股東會注意事項	1	1	3
合計		11 (人)	10 (次)	65 (小時)

## 員工培育與發展

我們認為，企業經營應朝向百年永續的目標前進，此才有股票上市的意義，因此，操作運轉公司前進的人是公司最大的資產，企業內部人員不斷的更迭更是不可或缺的，對員工必需讓其了解其工作職責所在及其未來發展的方向，為求向上精進員工也必需認知多方學習，職能的增進就是職位提昇的來源也就是待遇增長的必然。

### (1) 職能發展、競爭力發展：

注重標竿學習的精神，鼓勵員工以開放接納的胸襟，盡情學習產業內外最佳的經驗、共通技術交流及指導，使學習能充分發揮效益於策略目標之達成。員工培訓分為以下兩類：

A. 定期內訓：標準施工法專業訓練、顧客感動服務專業訓練、建築設計規模教學。

B. 派外訓練：建築規劃研討會、建築服務系列講座、不動產市場分析講座、多媒體行銷管理、企業內部控制、財會稅務法規講習...等訓練活動。

### (2) 主管培育：

建立企業領導者的共同語言，提昇管理水準，重整管理經驗，促進企業中高階領導者靈活運用管理技能並教導培育部屬，以提昇部門整體效率與競爭力。針對主管階級的培訓活動則有中、高階主管管理能力特訓活動與基層主管工作改善及問題解決訓練活動。

### (3) 企業文化塑造：

#### A. 新進員工教育訓練：

輔導新人認識並適應公司基本規章制度與管理環境，促進員工對企業歸屬感與榮譽心之目標。

#### B. 季動員大會：

a. 部門主管經營報告：促使員工了解公司經營方向、經營理念、策略方針，讓所有同仁更能齊心一致為共同目標而努力。

b. 專題講座：每季安排一場多元化主題之專題講座，包括有：情緒管理、創意思考、公文寫作、服務禮儀、人際關係經營、員工激勵...等，提供員工全方位的學習，協助員工擴大視野及自我成長。



- C. 鄉林金獎：透過票選活動，表揚工作特殊表現員工，以頒發鄉林金獎鼓勵全體同仁能持續發揮創意及服務熱誠於工作當中。



(4) 員工晉升管道暢通：

定期辦理績效考核制度，並結合獎金辦法及晉升管理辦法，提供優秀人才一個挑戰自我、不斷超越創新的發展平台。

鄉林更長期與國際知名建築師事務合作，每一次外籍建築師來台開會，從規劃、設計、工務、業務、行銷、企劃、到後勤管理的各部門專案人員，均須與會全程參與討論，在耳濡目染中既強化同仁專業素養，學習國際最新建築相關知識，更建立工作聯繫管道，發展出以跨部門會議解決問題、防止問題再生的工作模式。

### 退休制度

本公司目前採用國民年金制，依法提撥退休準備金及按月提繳員工退休金儲存於勞保局設立之勞工退休金個人專戶。

## 4.2.4 安全環境

鄉林深知員工對於一個企業的重要性，沒有每位員工的付出，便沒有今日的成績。因此，我們竭力為員工打造一個良好的職場環境。在競爭的社會環境下，企業對於員工的健康安全照護格外需要須詳盡周延。鄉林近三年並未有勞工實務、人權問題或社會衝擊等申訴案件發生。

### 職業傷害與工傷率

2014 年至 2016 年，鄉林之職業傷害與工傷率為 0%：

鄉林	職業災害		損失工作日數	損失工作時數	缺勤總天數
	受傷人數	死亡人數			
女	0	0	0	0	0
男	0	0	0	0	0
總計	0	0	0	0	0

備註:

1. 失能傷害人次數定義：勞工因職業傷害發生後不能恢復工作之日數在一日(含)以上之件數。
2. 缺勤定義：員工因失去勞動能力(不是因工傷或職業病)而脫離崗位。包括病假及事假，不包括批准的假期、產假、陪產假、喪假等。缺勤率計算依據為員工因失去勞動能力而缺勤，不限於工作傷害或疾病。不包括經核准的假期，如節慶假日、受訓、產假/陪產假和喪假。
3. 總損失日數定義：勞工因職業傷害發生後不能恢復工作之日數在一日(含)以上之日數，其總損失日數不包括受傷當日及復工作當日。
4. 員工職業病之認定方式須經醫院職業醫學科之專業醫生診斷
5. 計算公式如下，須包含正式與非正式員工
  - a. 工傷率=工傷總數/總工作時數 x1,000,000
  - b. 總工作時數=總工作員工數 x 每日工作時數 x 一年實際工作天數
  - c. 缺勤率=總缺勤天數/總工作天數 x1,000,000
  - d. 損失工作日比= 工傷損失天數/ 總工時\*200

### 性別平權之工作環境

鄉林重視並保障兩性員工安全工作環境及權益，於 2003 年 8 月 15 日便訂定《性騷擾防治措施申訴及懲戒辦法》，提供免遭性騷擾之工作環境，對性騷擾事件應採取適當之預防、糾正及懲處措施。除營造兩性平等平權，並致力於不因宗教、種族、國籍、性別或性別取向而有差別待遇及免於歧視與騷擾的工作環境，並落實薪酬、雇用條件、訓練與升遷機會之平等，防止有危害勞工基本權利之情事發生。

## 4.3 社會共融

鄉林積極在社會關懷方面投注努力，與公益集團合辦各項教育與社會回饋方案，整合集團力量創造幸福共融社會，期望為社會盡一份力，增強社會與經濟間的正向連結。

### 鄉林文教基金會

鄉林抱持「大環境好，企業才會好，個人才有機會」的理念，密集參與民間社團，並創鄉林文教基金會，善盡企業社會責任。本著對社會的一份責任，將秉持服務熱誠，引領年輕朋友用熱情和愛心，推動各項社會公益服務工作及對社會弱勢族群的關懷，期許能為社會多盡一份心力。2000年曾榮獲教育部表揚為「對社會教育具有重大貢獻」的團體，這份殊榮，肯定了基金會多年來的努力。



鄉林文教基金會源起於西元 1976 年成立草嶺登山健行隊、後成立長青營幹部訓練營，一直致力於提倡正當戶外休閒活動及投入生態保育工作不遺餘力。鄉林在西元 1990 年即成立「戶外生活文教基金會」，從早期的學生戶外活動做起，近年來隨社會環境轉型，於 2006 年更名為「鄉林文教基金會」，關切對象與活動性質也與時俱進，擴大到關懷弱勢團體、生態保育、大眾精神文化層面。舉辦的活動也日益多元，性質擴及文化、教育、心靈成長、音樂、藝術、休閒諸多領域，戶外自然保護或贊助文藝活動，校園演講之類為主。

鄉林文教基金會一直以「走進自然，踏出健康」為宗旨，秉持服務熱誠，引領年輕朋友用熱情和愛心，推動各項社會公益服務工作及對社會弱勢族群的關懷。鄉林建設每年不定期捐贈給鄉林文教基金會，作為慈善或生態、文教關懷等活動之用。基金會除了多年來贊助各類公益活



動，捐款救災外，更致力於社會公益，結合各領域專家學者，提供專業知識，協助基金會舉辦各類的講習、研討、訓練活動，期望透過各種正當生態休閒活動、行為教育的推展，讓國人瞭解並重視地球生態環境的平衡與保育。

鄉林文教基金會任重道遠，預計將繼續推動戶外活動，從環保教育、自然生態保育、社會公益等多個面向，全力投入社會參與行動，與政府單位及民間生態保育單位共同努力，打造台灣自然、樂活、健康的居住環境。

### 鄉林近三年之公益慈善亮點

在社會大眾的鞭策與支持下，從推動青少年生活教育、關懷青少年身心健全發展到投入生態保育、生態教育工作，鄉林文教基金會不定期推出活動，目前為首年編製企業社會責任報告書因此揭露近三年之公益慈善活動亮點。

#### 2016 年海洋放流公益活動

2016 年 6 月 19 日為涵碧樓海洋公益日。青島涵碧樓邀請酒店房客，共同參加在青島涵碧樓沙灘舉辦海洋放流的公益活動，並邀請大陸藝人范冰冰出席代言活動。



#### 2015-2016 年雲之鄉冠名獎學金

協助推升雲林子弟文化教育與關懷濟助弱勢清寒，近兩年各贊助獎學金 50 萬元。

#### 2015-2016 年惠明盲校公益捐款

為幫助更多弱勢孩童有完善的照顧，近兩年各提供惠明盲校公益捐款 50 萬元。



## 2014-2015 年「農情覓藝」雲林傳統文創藝術展演活動

與雲林縣政府、雲林各鄉鎮市農會合作辦理「農情覓藝」雲林傳統文創藝術展演活動，發揮一鄉一特色觀光並推動文創發展（於 2014 & 2015 年分別於雲林及台北各舉辦一場）

- 參加/受益人數: 共 2,000 人
- 投入金額: 共 3,020,451 元



## 2014 年青島涵碧樓論壇

世界企業領袖高峰會中，由 20 名全球高端企業領袖組成的企業家私人圈子，透過企業主私下建構的「涵碧樓莊園會」交流平臺。會中賴正鎰倡議推動「守護地球·植樹百萬棵」公益活動計畫，每年推動兩次植樹活動，獲在場所有的企業鉅子點頭認同，盼對挽救日益暖化的地球環境貢獻心力。

## 2013-2014 台灣十大最美濕地攝影比賽

主辦濕地攝影比賽，讓國人認識濕地生態保育重要性並見證台灣濕地之美。

- 投入金額: 163,319 元



# 附錄

## 全球永續性報告指標 GRI G4 對照表

「 \* 」為重大議題

### 1. 一般標準揭露

類別/考量面	編號	GRI 指標內容	對應章節	頁碼	備註
<b>策略與分析</b>					
核心	G4-1	組織的最高決策者對其組織與策略的永續性之相關聲明	經營者的話	2	
<b>組織概況</b>					
核心	G4-3	企業的名稱	關於報告書	1	
核心	G4-4	主要品牌、產品和服務	1.1 關於鄉林	5	
核心	G4-5	企業總部所在位置	關於報告書	1	
核心	G4-6	公司營運所在國家數及國家名	關於報告書	1	
核心	G4-7	所有權性質與法律形式	關於報告書	1	
核心	G4-8	提供服務的市場	1.1.2 未來公司發展策略	7	
核心	G4-9	報告公司之規模	1.1 關於鄉林	5	
核心	G4-10	員工組成簡介	4.2.1 人力資源現況	50	
核心	G4-11	受勞資雙方共同協議保障之員工比例	4.2.1 人力資源現況	50	無工會組織
核心	G4-12	描述組織的供應鏈	2.1.1 重直整合	26	
核心	G4-13	報告報告期間有關組織規模、架構、所有權或供應鏈之任何重要改變	關於報告書	1	
核心	G4-14	說明組織是否具有因應之預警方針或原則	1.4 風險管理	18	
核心	G4-15	列出經公司簽署或認可，由外部產生發起的經濟、環境和社會憲章、原則或其他倡議	關於報告書	1	
核心	G4-16	列出公司參與協會(如商業協會)，和全國或國際性擁護機構的會員資格	1.1.3 外部組織參與	11	
<b>鑑別重大考量面與邊界</b>					
核心	G4-17	組織合併財務報表所包含的實體	1.3 財務績效	15	
核心	G4-18	界定報告內容和考量面邊界的流程	1.6 利害關係人溝通	21	
核心	G4-19	列出所鑑別的所有重大考量面	1.6 利害關係人溝通	24	
核心	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	1.6 利害關係人溝通	23	
核心	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	1.6 利害關係人溝通	23	
核心	G4-22	報告在以前報告中所提供資訊任何重編的影響及重編原因			首年編製報告
核心	G4-23	報告與前個報告期在範圍和考量面邊界的顯著改變			首年編製報告

類別/考量面	編號	GRI 指標內容	對應章節	頁碼	備註
<b>利害關係人議合</b>					
核心	G4-24	利害關係人列表	1.6 利害關係人溝通	22	
核心	G4-25	鑑別和選擇利害關係人的基礎	1.6 利害關係人溝通	21	
核心	G4-26	利害關係人參與的方法	1.6 利害關係人溝通	22	
核心	G4-27	利害關係人參與所提出之關鍵議題和關注事項，及組織如何回應這些關鍵議題和關注事項	1.6 利害關係人溝通	24	
<b>報告書基本資料</b>					
核心	G4-28	報告期間	關於報告書	1	
核心	G4-29	最近一次報告的日期	關於報告書	1	首年編製報告
核心	G4-30	報告週期	關於報告書	1	
核心	G4-31	針對報告書及其內容有問題時的聯絡人	關於報告書	1	
核心	G4-32	報告之" 依循選項" 及外部查證			無外部查證
核心	G4-33	對本報告尋求外部保證的政策和現行作法			無外部查證
<b>治理</b>					
核心	G4-34	組織的治理架構，包括最高治理單位的委員會/鑑別任何對經濟、環境和社會衝擊負有決策責任之委員會	1.2 公司治理	10	
<b>倫理與誠信</b>					
核心	G4-56	組織的價值觀、原則、標準和行為規範，如行為準則與道德守則	1.1.1 鄉林核心價值	6	

## 2. 特定標準揭露

類別/考量面	編號	GRI 指標內容	對應章節	頁碼	備註
<b>經濟面</b>					
*經濟績效	G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	1.5 財務績效	18	
	G4-EC2	氣候變遷對組織活動所產生的財務影響及其他風險與機會	1.5 財務績效	18	
	G4-EC3	組織確定福利計畫義務的涵蓋範圍	4.2.2 薪酬與福利	52	
	G4-EC4	自政府取得之財務補助	1.5 財務績效	19	
<b>環境面</b>					
原物料	G4-EN1	所用原物料的重量或體積	3.2 原物料管理	42	
能源	G4-EN3	組織內部的能源消耗量	3.3 能資源管理	43	
	G4-EN6	減少能源的消耗	3.3 能資源管理	43	
水	G4-EN8	依來源劃分的總取水量	3.3 能資源管理	43	
排放	G4-EN19	減少溫室氣體的排放量	3.1 環境責任	39	
廢污水和廢棄物	G4-EN23	按類別及處置方法劃分的廢棄物總重量	3.5.1 廢棄物處理計畫	45	
產品和服務	G4-EN27	降低產品和服務對環境衝擊的程度	3.5 工地污染防治	45	
法規遵循	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	3.5 工地污染防治	45	未有相關事件發生
環境問題申訴機制	G4-EN34	經由正式申訴機制立案、處理和解決的環境衝擊申訴之數量	3.1 環境責任	39	

社會面					
勞僱關係	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	4.2.1 人力資源現況	50	
	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	4.2.2 薪酬與福利	52	
	G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	4.2.2 薪酬與福利	52	
*職業健康與安全	G4-LA5	在正式的勞工健康與安全管理委員會中，協助監督和建議職業健康與安全相關規劃的勞方代表比例	4.2.4 安全環境	61	
	G4-LA6	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷頻率、職業病、損失日數比例及缺勤率，以及因公死亡事故總數	2.1.4 營建管理 4.2.4 安全環境	31 61	
訓練與教育	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	4.2.3 人才培育發展	55	
員工多元化與平等機會	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	4.2.1 人力資源現況	50	
勞工實務申訴機制	G4-LA16	經由正式申訴機制立案、處理和解決的勞工實務申訴的數量	4.2.4 安全環境	61	
當地社區	G4-SO1	營運據點中，已執行當地社區議合、衝擊評估和發展計畫的據點之百分比	4.永續社會	48	
*法規遵循	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	1.4 法規遵循	17	
*顧客的健康與安全	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	2.1.4 營建管理	31	
			2.2.1 涵碧樓精神	34	
			2.2.3 社區營造	37	
*產品及服務標示	G4-PR3	依組織資訊與標示程序所劃分的產品與服務資訊種類，以及需要符合此種資訊規定的重要產品及服務類別的百分比	2.1.3 企劃行銷	30	
	G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	2.2.5 顧客滿意度	38	
*顧客隱私	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	1.3 風險管理	15	未有相關事件發生
			2.1.3 企劃行銷	30	
*法規遵循	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	1.4 法規遵循	17	