

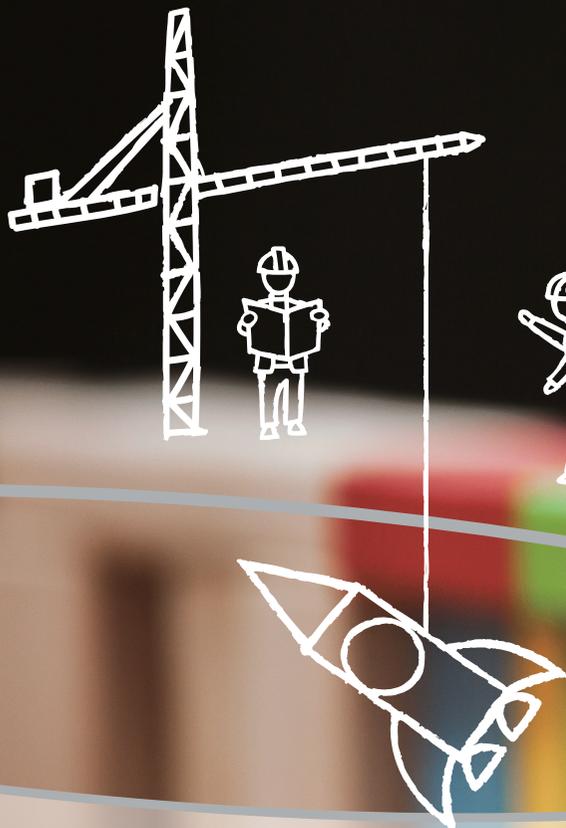
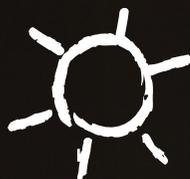


CONTINENTAL 欣陸投控
HOLDINGS CORPORATION

2016

欣陸投控企業社會責任報告書

CHC CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



目錄



2

關於報告書

範疇與依循情形

發行時間與編製流程

資訊揭露



3

執行長的話



4

壹、事業版圖

1 關於欣陸 — 5

標竿工程 — 5

卓越建設 — 9

創新環工 — 10

2 利害關係人與重大議題分析 — 13

利害關係人鑑別 — 13

年度重大議題了解 — 14

利害關係人回應 — 15

重大議題管理 — 16



19

貳、堅實安全 照顧員工

1 人才創造 — 20

招募現況 — 20

培育精進 — 23

2 優良職場 — 24

良善溝通 — 24

多元福利 — 26

職場安全 — 31



33

參、堅續績效 經營治理

1 經營情形 — 34

經濟績效 — 34

風險管理 — 35

法令遵循 — 37

2 公司治理 — 38

架構與運作 — 38

誠信經營 — 40



41

肆、堅持品質 贏得信賴

1 開創卓越事業 — 42

2 客戶關係 — 44

創造客戶滿意 — 44

消費者關懷 — 45

3 夥伴共好 — 46

供應商採購 — 47

銷售合作 — 48



49

伍、堅固本業 責任落實

1 社會參與 — 50

衝擊管理 — 50

貼近在地 — 51

2 環境責任 — 53

能資源運用 — 53

排放與廢棄物 — 55

57

附錄

GRI 準則 揭露項目

關於報告書



範疇與依循情形

本報告書為欣陸投資控股股份有限公司以及旗下重要子公司 (包含大陸工程、大陸建設、欣達環工，以下簡稱為「欣陸投控」或「本公司」) 2016 年企業社會責任報告書 (以下簡稱為本報告書)。本報告書內容主要向利害關係人溝通前述公司之企業社會責任實踐成果，並以台灣地區為主要揭露範圍；除部分子公司特殊作為外，主要資訊皆以集團為揭露主體。本報告書資訊揭露係依據全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 永續性報告準則 (GRI Standards) 之核心揭露 (Core) 選項進行編製。

發行時間與編製流程

本報告書為欣陸投控首度出版企業社會責任報告書，主要揭露 2016 年度企業社會責任事項之執行情形，並包含過往年度重要發展情形。未來預計每年發佈報告書。

報告書編製組織由欣陸投控財務部負責統籌，編製流程包含利害關係人分析與溝通，並由各單位主管確認重大議題分析結果後，依據重大議題進行編撰；相關成果與編製情形皆定期向管理團隊彙報，並於確認後進行發佈。

資訊揭露

本報告書中關於欣陸投控之財務相關資訊係以新台幣為計算單位，並經會計師簽證後認可。相關統計數字則以國際通用方式為計算基礎，採四捨五入方式呈現；「當地」係指台灣地區。

如對本報告書內容或欣陸投控企業社會責任實踐有任何問題，請聯繫：

欣陸投資控股股份有限公司 財務部

地址：台北市大安區敦化南路二段 95 號

網址：<http://www.continental-holdings.com/zh>

電話：+886-2-3701-2000 傳真：+886-2-3701-2999

執行長的話

我們很高興在此推出欣陸投控第一本企業社會責任報告書。欣陸投控的起點，來自於1945年成立的大陸工程，七十多年來，公司經歷數次組織重整與改變，唯一不變的就是我們以最高標準對工程品質的堅持，這個核心信念導引我們即使面對最艱難困頓的時刻，也從未因為近視短利而對品質妥協，這是我們身為營建業中的一份子，最重要也最根本的企業社會責任。

每一個營建工程，都由無數個勞工胼手胝足一點一滴累積完成，而在每一位無名英雄的背後都代表著一個家庭，因此保障每位勞工的安全是我們必須肩負的另一個重任。透過職業安全衛生委員會，我們訂定相關政策並恪守執行，並以「安全衛生管理資訊平台」即時佈達、分享職安資訊及定期演練。2016年我們在總部、香港、澳門、馬來西亞及印度，

推動跨區域的「Zero Incident」零意外事件宣導活動，積極防止事故發生。我們定期評鑑下包廠商安衛管理能力，並建立績效衡量標準，以期我們的合作夥伴與我們目標一致。在總部，我們與台北市政府合作推動職安卡，投入人力與資源強力宣導職安觀念，讓勞工教育訓練普及化，從源頭降低工安事故。

我們對員工的職能發展一樣重視。在全球景氣不佳、國內房地產低迷的情況下，人才培育依然是公司重要目標之一。除一般的外部訓練課程，並有針對本職學能、強調團隊合作的「學習工作坊」、「關鍵人才專家班」等相關課程，讓有經驗的專業人才以師徒傳承方式將專業職能繼續傳承給新進員工。2016年，在大陸工程七十週年之際，管理團隊以Roadshow方式前進到第一線工務所直接面對面與同仁交流；以此為契

機，促使我們設立「Idea Box」員工建議信箱，讓同仁發揮創意，跨越制度與層級針對公司提出建議與提案，促成員工與公司正向溝通。

在社會公益部分，我們以本業為核心，以專業與信念付諸行動，從1999年的九二一大地震、到2014年的高雄氣爆事件，我們主動提供營建專業的援助，以實際的行動為地方盡棉薄之力。這樣的文化也拓展到我們的海外各公司，並獲得當地同業的認同。未來我們也會持續以公司及工務所為據點，開展及深耕當地社區關係，用實際的行動，對我們所在的土地貢獻與回饋。

對於一個上市公司來說，健全公司治理制度，強化董事會決策及監督功能，是我們堅守的重要指標。目前欣陸投控董事會下設有審計委員會、薪資報酬委員會及策略委員會，

協助董事會預審相關議題，以便讓董事會履行職責並發揮監理功能。身為營建產業的一份子，我們將持續以實際行動善盡企業社會責任，我們認為回饋於社會即是回饋於本身，社會好企業自然跟著提升，且會有能力提供更多的回饋，形成正向的循環。

我們以此報告書謹獻予所有關心欣陸投控的朋友，我們將持續堅持正確的理念，並倚為企業永續發展的根基。

執行長

呂義乾





壹、事業版圖





關於欣陸



欣陸投控係於 2010 年與子公司大陸工程公司以 1:1 換股方式成立，於台灣證券交易所掛牌上市（證券代碼 3703），為台灣首家結合營造、不動產開發及環工等業務之投資控股公司，旗下主要子公司包括大陸工程、大陸建設、欣達環工。旗下三大事業體不論案量多寡、規模大小，均受政府政策與總體經濟影響甚鉅，故長期發展策略藉由強化管理、鼓勵創新與人才養成，以提升服務品質與獲利能力，奠定永續發展之基礎。

因應個別產業特性及地域差異之需求，欣陸投控的成立，即為負責集團整體營運政策與發展策略之擬定、集團資源之整合運用、子公司之監理，以增強經營之彈性與效率，期能兼顧集團經營理念及對全球市場變遷快速有效回應，架構長遠並具系統性之營運模式，增進永續經營之能力。

欣陸投控基本資料

欣陸投控公司 (2016年度)	
公司名稱	欣陸投資控股股份有限公司
總部位置	台北市大安區敦化南路2段95號
產業別	一般投資業/營建業
主要業務	土木工程、建築工程、不動產開發、環境工程、機電工程等
提供產品/服務數量	2016年執行中(新取得)案件統計： 土木工程13(2)案、建築工程28(4)案、不動產銷售7(1)案、環境工程4(3)案、機電工程6(1)案
營收比重	土木與建築工程83%、不動產開發14%、環境工程3%
員工數量	996人
海內外據點	臺北總部及海外4個據點(香港、澳門、馬來西亞、印度)
資本額(千元)	8,232,160

A. 標竿工程

願景與使命

大陸工程公司是欣陸投控最具代表性的子公司，過去逾七十年所參與的工程遍及全台各地，也積極投入海外營建市場，從琉球、星馬、到沙烏地阿拉伯及印度、港澳等地，為當地提供基礎建設專業的服務。

近年政府公共工程案逐年減少，房市亦因價位已達高峰且受稅制趨

苛之影響，導致營造產業量能緊縮。再者，因同業低價搶標導致得標金額普遍偏低，成本面又有國際原物料價格上漲之風險，在多重因素夾擊下，大陸工程持續堅持品質，並積極發展差異化策略，邁開國際化競爭的步伐。

大陸工程秉持長久經營、在地深耕的精神，期許成為世界級的營造公司。多年來以穩健的步伐，藉由與有經驗的國際知名公司合作，以

聯合承攬的方式，引進工程新技術。此外，為強化市場區隔，提高工程獲利，專注於大型建案；同時持續不斷培育專業人才，達到技術、市場、人才有效整合之最佳成效。

經營策略

大陸工程不斷從國外引入最先進的施工方法及材料，積極致力於技術創新，提升施工技術及工程品質，以增進台灣營建工程水準為目標；更結合精良的企業管理及財務管理，健全企業體質，使大陸工程在台灣、甚至在海外，都能以卓越的能力及品質，完成無數複雜又充滿挑戰的重大工程。大陸工程為求事業之永續經營，並提升與同業間之競爭力，在土木工程方面仍持續積極參與國

內大型交通及民生工程建設項目，建築工程方面以大型商辦、旅館、精緻住宅為方向；機電工程選擇特殊性指標案件如生技、醫院、大型旅館、商場、廠辦、企業總部大樓、指標性高級住宅、綠能能源工程，以提升專業技術能力及競爭力。大陸工程自 1970 開始即成立研發部門，除從事先進技術的引進外，對新工法及新材料的開發、工程技術的研發以及工程品質的提升更是不遺餘力。

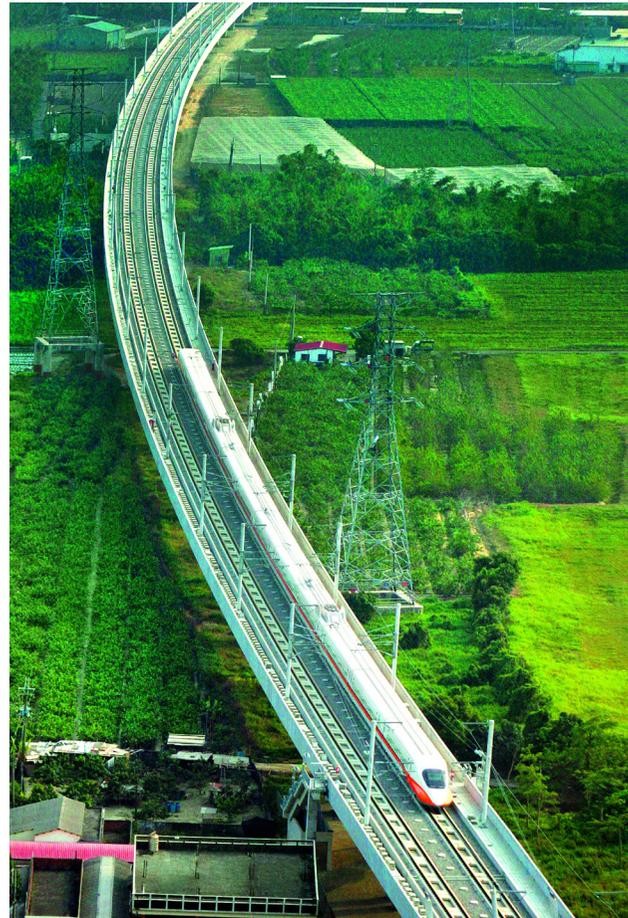
發展時程	策略要項
短期	<ul style="list-style-type: none">• 引進國際市場專業技術• 保持目前已居於領先之技術及市場• 土木與建築工程整合• 慎選標案、精算估價，獲利優先，不低價搶標擴充案量• 善用公司品牌與實績優勢，土木工程以最有利標為追求目標
中長期	<ul style="list-style-type: none">• 持續深耕新領域工程，提升業務廣度• 培訓專案管理之專業人力資源• 垂直整合（土木/機電、建築/機電）的業務方向• 專注承攬大型建築標案，以提高工程獲利• 集中人力及資源進行最佳化管理

指標個案

大陸工程曾參與專案包括軍事設施、工廠、交通運輸系統等國家大型基礎建設，亦參與興建醫院、旅館、商用辦公大樓、學校及教育研究園區等各類型建築，並於不動產開發方面，推出頂級住宅及新市鎮社區開發等產品。

土木工程包括曾完成高速鐵路工程總長 79.3 公里，其中八卦山隧道總長 7,360 公尺，採用新奧工法施工，而高架橋樑採用全跨預鑄吊裝工法，設置自動化預鑄場生產製造承接之捷運工程中，CD550 標為惟一採土建標與機電系統標統包之工程專案，自興建開始，土建工程分別採

潛盾工法及明挖覆蓋工法，再經核心機電系統測試，最後達成交付業主商業運轉要求；並曾完成國內少見的土壩水庫 - 湖山水庫大壩工程，大壩蓄水量約 5,670 萬立方公尺，大壩填築量高達 1,445 萬立方公尺。



台灣高速鐵路工程



台灣高鐵預鑄吊裝工法



台灣高鐵新奧工法

建築工程方面，完成許多著名地標，包括青山鎮大型造鎮計畫、大直宜華國際飯店及高級住宅、高雄國視住宅大樓以及高鐵計劃中兩個高施工難度的車站 - 台中烏日站和高雄左營站，都是大陸工程深入人心的代表作品，也與台灣民眾的生活密不可分。



青山鎮大型造鎮計畫



大直宜華國際飯店



高鐵 - 台中烏日站



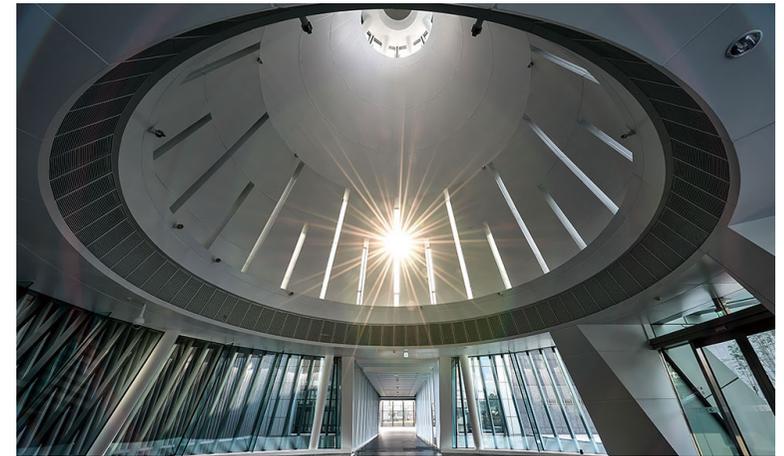
高鐵 - 高雄左營站



高雄國視住宅大樓



南港展覽二館 - 機電工程施工



中華電信 IDC

機電工程部分，目前進行中的指標案件如南港展覽二館，該案各系統量體非常龐大，總樓地板面積達 16 萬平方公尺，整體施工成果、進度、品質及競爭力皆獲業主肯定與讚賞，提列為業主優良廠商，期望未來能繼續合作配合。



發電機冷卻水塔

大陸工程驅策自己追求卓越，並創造完美品質的最高標竿。台北捷運信義線CR580A標土建與機電統包工程獲得104年中國工程師學會工程優良獎；湖山水庫大壩工程榮獲第12屆公共工程金質獎特優。



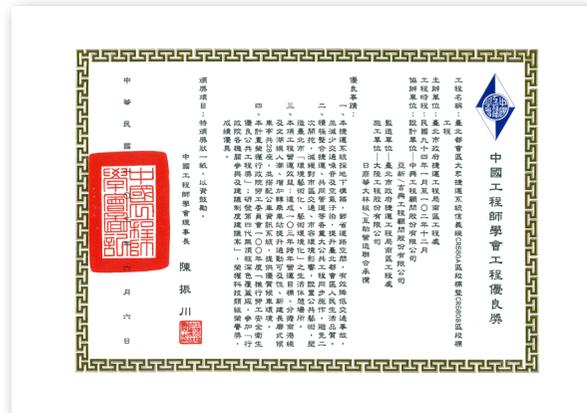
湖山大壩填築施工骨材篩分



捷運信義線 - 大安森林公園站



湖山大壩 - 第12屆公共工程金質獎特優



104年中國工程師學會工程優良獎



B. 卓越建設

願景與使命

大陸建設於 2010 年 6 月 2 日由大陸工程公司建設事業處分割獨立，為一擁有的輝煌歷史的新公司，創立之初即設定專注於高級住宅、商業大樓和大型社區的投資興建、銷售與租賃等物業發展，目標成為台灣最具競爭力的世界級建設公司。

大陸建設自成立以來即於執行業務時關心居住行為的議題，並提出良善的規劃內容降低對環境的衝擊。過去，我們以工程與建設塑造城市記憶，未來，我們將以建築與空間影響文化。

經營策略

在建設品牌方面，以規劃能力、施工品質及售後服務效能為核心價值，致力成為建設品牌之標竿企業。在土地開發方面，以都市更新、大型專案或社區開發為長期土地開發方向，期能擴大個案開發規模；在產品規劃方面，加強產品創新及研發能力，以安全及健康的住宅為主要訴求，並符合未來發展趨勢。在行銷企劃方面，運用消費者資訊管理系統，有效掌握銷售通路，並強化公眾休閒設施規劃經營能力，以創造產品之附加價值；在客戶服務方面，有效利用售後服務系統，並結合外部資源，擴大客戶服務功能，以建立客戶對品牌之信賴度。

大陸建設自成立以來，即不斷思索建築應有使命與企業社會責任，深切體認所有企業活動均應以提升人類生活品質、維持永續生長環境為終極目的，遂引進國際建築師世

界級規劃，於建築設計中結合藝術；同時尊重鄰里，於規劃設計中考量當地紋理，期待藉由建築型塑環境、深入人心，發揮關鍵影響力。

發展時程	策略要項
短期	<ul style="list-style-type: none">於北部、中部等都會中心持續推案，並整合產品規劃、工程管理及售後服務之優勢，以塑造優質之品牌形象因應景氣變化，持續評估開發台南及高雄都會區採合建或合作開發方式的可行性配合市場需求，依地段條件規劃首購或自住型住宅產品持續推展安全、健康住宅及綠建築概念，並強化複合式產品規劃能力，提升產品之附加價值結合國內外著名之建築師，室內、燈光及景觀設計師等協力廠商資源，運用於產品包裝企劃，以有效掌握目標客層之需求落實客戶意見回饋機制，提升產品規劃及施工品質，並加強客戶服務效率，以提高客戶滿意度
中長期	<ul style="list-style-type: none">提升品牌價值及專案規劃能力、強化施工品質及售後服務效能個案開發以大型專案、社區開發或都市更新為主強化產品創新規劃與研發能力，建造安全、健康及環保住宅運用資訊知識管理系統，有效掌握銷售通路，強化行銷企劃能力利用客訴及維修管理系統，並結合外部資源，擴大客戶服務功能，以強化客戶服務效率及品牌信賴

指標個案

在大型社區開發上，青山鎮表達了大陸建設對台灣這塊土地的情感與對建築的堅持。自 1985 年取得土地，即以「低密度開發、尊重自然、永續經營」為開發理念，保留大片綠地，規劃景觀溪、青山湖、森林步道等休閒場所，打造一個可以安居百年的優質環境。在都市個案方面，不論是台北信義計畫區的琢白，



台北市信義區 - 琢白



台中市七期重劃區 - 宝格

或是台中七期的宝格及丽格，大陸建設和國際團隊創造出與世界同步的建築，在建築文化的理念銜接上，永遠站在建築趨勢的前端，引領台灣建築和世界接軌。

同時大陸建設啟動海外發展計畫，首先在吉隆坡投入品牌飯店的興建，期望能逐步在海外市場獲得更大的發展空間。

C. 創新環工

願景與使命

欣達環工公司成立於 2006 年，企業精神為透過環境工程之專業技術，提升台灣的居住環境和生活品質。欣達環工業務主要依循政府促進民間參與公共建設法，透過與政府制度妥善合作，結合業界導入專業技術模式，促進公共建設之發展，如 BOT (Build-Operate-Transfer, 興建-營運-移轉)、BTO (Build-Transfer-Operate, 興建-移轉-營運)、ROT (Reconstruction- Operation-Transfer 重建-營運-轉移) 及統包

水務工程等；業務特性為包含工程設計、施工、營運及維護，因此，從設計階段開始，即以公共效益最佳化的概念，在品質規劃及成本控制兼具下完成專案，以合理的經費提供高品質之公共建設及服務。

經營策略

欣達環工目標市場以水務為主，如淨水、污水處理、水回收再利用等，其次為廢棄物處理及生質能源。欣達環工的成立，為欣陸投控開闢一條新市場方向，使整體集團營運及獲利發展更加穩固。欣達環工不僅具備傳統的水處理工程技術，更

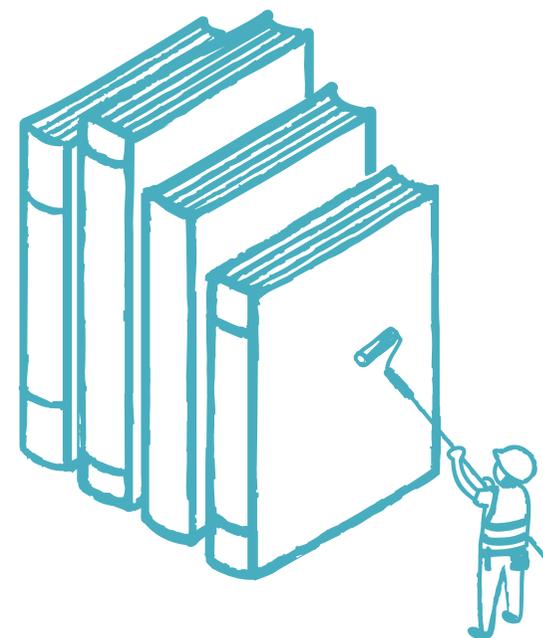
努力思考如何讓水處理設施，經由環境友善設計及環境教育參訪工作，融入在地景觀、生活；另同時呼應政府循環經濟政策目標，將水資源再生、生質能源、廚餘回收等技術導入，達到垃圾變黃金成果，使在地居民以成為欣達環工設施之鄰居為榮。

此外，各項環境工程施作前均通過可行性評估，並考量環境影響性進行整體規劃設計。於工程施作中，設備採購安裝、廠區管線興建、設備功能試車到實際操作維護，設備運作、場區擴建、及設備升級等工作，均妥善控制環境影響因子，防止鄰近社區受到衝擊。同時欣達環工亦致力於高效能處理程序、節能減碳、污泥減量、綠建築規劃等先進綠能技術之引進、研發與應用，並進一步開發生質能源及固體廢棄物等市場業務，以期能提供最完善與最全面的環境解決方案。

核心業務與服務

傳統環工水處理工程	新興環工水處理工程
<ul style="list-style-type: none"> • 淨水處理 • 污水處理 • 管網建設 • 設施操作維護 	<ul style="list-style-type: none"> • 回收水處理 • 海水淡化處理 • 工業廢水回收 • 高級處理程序

發展時程	策略要項
短期	<ul style="list-style-type: none"> • 2016年首次取得再生水業務，奠定再生水業務發展基礎，未來將持續穩定擴大再生水相關市場業務 • 生質能源為政府多元化能源政策發展方向之一，將結合淡水污水廠之生質能技術，爭取廚餘回收廠、畜殖場相關生質能計畫 • 事業廢棄物處理為當前政府積極面對之議題，目前部分已取得之污水處理專案具有污泥去化之需求，將評估並爭取事業廢棄物處理廠相關專案，以利污泥去化，產生綜效
中長期	<ul style="list-style-type: none"> • 發展多元化水務環保產業 (污水、淨水、再生水、海水淡化)，建立水務市場完整資歷 • 發展生質能環保產業 (有機污泥、食品、垃圾、廢棄物、廚餘)，善用污水廠生質能技術，發展能源多元化相關事業 • 發展廢棄物處理產業 (一般廢棄物、事業廢棄物)，降低污水廠污泥處理成本，控制長期營運風險



指標個案

欣達環工同時專注於環境統包工程業務的執行，整合環工上、中、下游事業，包括規劃、投資、工程建設及營運，成為整合性建設之環境工程公司。在 2005 年即以取得政府示範計畫「淡水地區污水下水道 BOT 計畫」為起點，借由該計畫涵蓋了污水下水道系統中污水處理廠、公共管網、用戶接管完整的興建和營運，建立各階段規劃、設計、施工的執行能力；並發展出推管工程的專業施工及管理能力；自 2008 年 8 月開始啟動營運，成為第一個進入營運期的 BOT 案，曾獲選為全國公

共污水處理廠評鑑優等，奠定了污水處理促參市場的領先地位。

此外，也陸續承攬統包工程如林口污水廠、寶山淨水廠以及清洲淨水廠工程，繼續強化欣達環工在水務市場的專業技術及市場規模。

因應近年來各項資源回收再利用的環保趨勢，2016 年取得政府規畫第一個放流水回收再利用的「高雄市鳳山溪 BTO 計畫」，預計 2018 年第三季可完成興建進入營運階段，將延續水務市場再一個重要的里程碑。



寶山淨水場第三期統包擴建工程



淡水地區污水下水道系統 BOT 計畫



林口北區污水處理廠統包新建工程

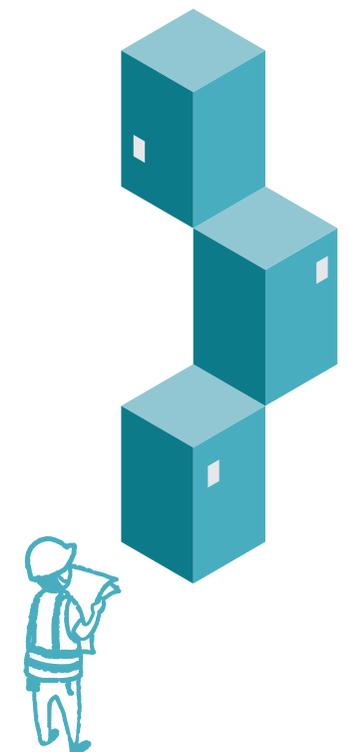


清洲淨水場統包新建工程

公司名稱	公協會組織名稱	參與狀況
欣陸投控	中華民國內部稽核協會	參加協會活動及訓練課程
	中華民國電腦稽核協會	參加協會活動及訓練課程
	社團法人中華公司治理協會	定期繳納年費，並參與課程訓練
大陸建設	社團法人中華民國不動產協進會	會員
	世界不動產聯合會(附屬中華民國不動產協進會)	會員
	台北市不動產開發商業同業公會	會員、理事
	臺中市不動產開發商業同業公會	會員
欣達環工(富達營造/藍鯨水科技)	台灣區環境保護工程專業營造業同業公會	會員
	台灣區地下管線工程專業營造業同業公會	會員
大陸工程	台灣工程法學會	會員
	社團法人中華民國工業安全衛生協會(營造委員會)	會員
	中國勞工安全衛生管理學會(發展委員會)	會員
	營造業職業災害防治中心	(2008年-迄今) 諮詢委員
	北區TOSHMS促進會	(2010年-迄今) 副會長
	營造業北區安全衛生促進會	會員幹部
	營造業中區勞工安全衛生促進會	會員
	營造業南區勞工安全衛生促進會	會員
	臺北市營造工地自主管理策略聯盟	聯盟主
	臺灣區電氣工程工業同業公會	一般會員
	臺灣區水管工程工業同業公會	一般會員
	台灣區冷凍空調工程工業同業公會	一般會員
	社團法人中國土木工程學會	團體會員
	中華民國道路協會	團體會員
	社團法人中華民國營建管理協會	團體會員
	中華民國隧道協會	團體會員
	臺灣區綜合營造業同業公會	會員、常務理事
	中華民國結構工程學會	團體會員
	中華民國大地工程學會	團體會員
	社團法人台灣混凝土學會	團體會員
友巢會(營建人事聯誼會)	會長	
中華民國仲裁協會	一般會員	
台灣營建仲裁協會	一般會員	

外部公協會參與

集團創辦人殷之浩先生，為促進國內相關產業之良性發展，自 1972 年與同業好友共同創辦「中華民國不動產協進會」，並擔任理事長一職長達 21 年，對台灣不動產產業的發展有深遠的影響。欣陸投控含旗下重要子公司參與公協會狀況如下表：





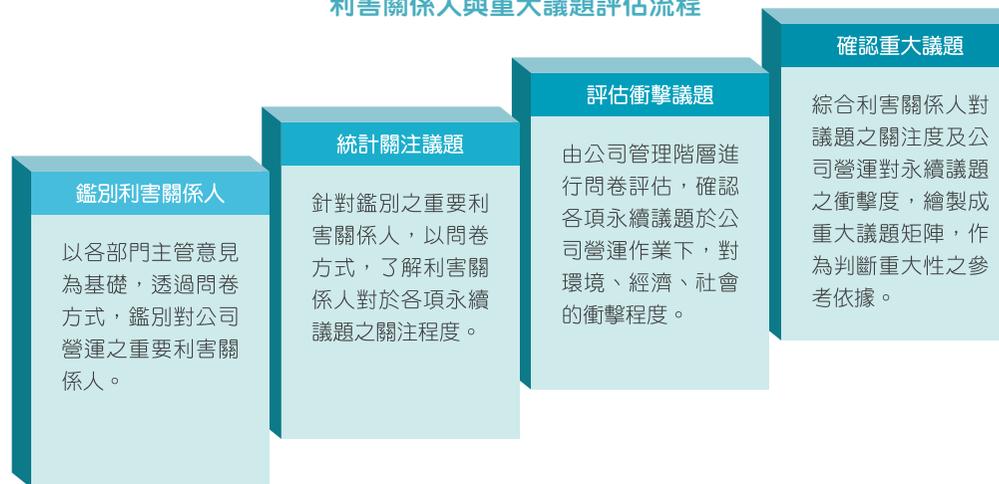
利害關係人與重大議題分析



欣陸投控除透過日常業務互動管道與利害關係人保持良好關係，亦響應國際企業社會責任發展趨勢，參照全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 所出版的永續性報告準則 (Sustainable Reporting Guideline GRI Standards)，進行利害關係人鑑別；同時透過問卷調查利害關係人對各項議題關注程度，辨識出利害關係人關注之重大議題。

欣陸投控要求公司內部針對利害關係人關注之重大議題進行優先處置與回應，期望借重有效議合模式，藉此建立與關鍵利害關係人溝通管道，做為未來營運之重要考量構面，達到利害關係人重點關注之期望結果。

利害關係人與重大議題評估流程



A. 利害關係人鑑別

欣陸投控參照 AA1000 SES(※註) 標準之「責任、影響力、張力、多元觀點、依賴性」等五項評估構面，以 27 位部門主管回覆的問卷進行分析，分別評估欣陸投控營運相關之客戶/消費者、員工、合作夥伴、股東/投資人/金融機構、政府機關、地主、媒體、以及鄰近社區等 8 類重要利害關係人之重要性。

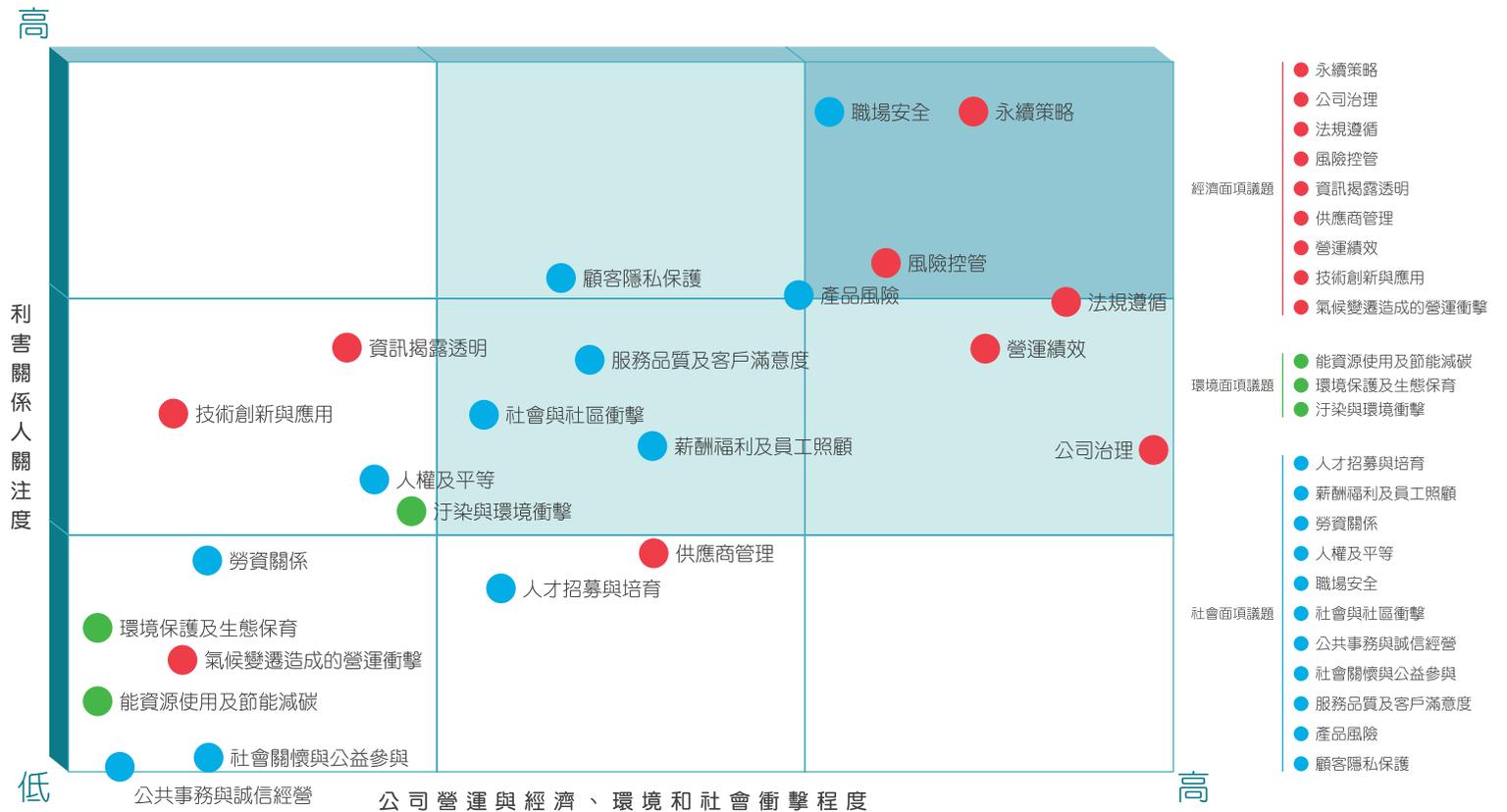
※註：
AA1000 stakeholder engagement standard
(AA1000 SES) 為國際標準之一，運用 5 大面向評估與鑑別企業之利害關係人

利害關係人類型	對欣陸投控的意義
客戶/消費者	工程業主及房地產消費者之需求與感受，敦促欣陸投控業務持續發展、穩定成長，並堅定品質為上之初心
員工	欣陸投控日常營運業務皆須仰賴員工來執行與監造，視員工為最重要之資產
合作夥伴	欣陸投控的供應鏈夥伴提供優質施做材料、優良施工品質、細緻銷售服務
股東/投資人/金融機構	欣陸投控在營業活動、風險管理、公司治理、以及重大營運表現之管控與優化工作由股東、投資人及金融機構持續監督與督促
政府機關	主管機關制定法規為欣陸投控營運之重要依歸，其訂定公共工程招標方針、契約規範，並評估欣陸投控執行成效是否符合規範需求，確認公平合理案件承攬原則，實質影響欣陸投控之履約風險與成本
地主	所有營建業務的起源，皆需與有意願、具共識的地主共同營造優良的工程與住宅環境
媒體	媒體平台之重要性在於揭露、傳播有關欣陸投控之營收(財務數字)、新獲標案、專案近況、不動產開發狀況，傳達予利害關係人及一般大眾
鄰近社區	鄰近社區的支持使欣陸投控專案施工建造順利，也是營運應負環境、社會責任的對象

B. 年度重大議題了解

欣陸投控了解企業營運對利害關係人，在經濟、環境、社會等面向皆會造成衝擊，為深入了解衝擊何在，欣陸投控綜合評估自身發展現況及同業情形，提出 23 項永續議題，設計相對應之問卷項目內容，並回收 264 份有效問卷，統計利害關係人對各項議題的關注程度；另由內部高階主管評估欣陸投控營運管理工作上，涉及經濟、環境及社會等各項永續議題所產生之衝擊影響程度。

欣陸投控將問卷調查結果繪製成重大議題矩陣，選取利害關係人關注程度高，且衝擊程度較高區域內之 8 項永續議題為本年度之重大關注議題，另考量營造產業特性，將汙染與環境衝擊一併列入揭露之範疇，共計有 9 項重大議題。



C. 利害關係人回應

欣陸投控於營運活動中與各類利害關係人進行溝通，希望以有效的溝通方式、適當之溝通頻率，充分回應利害關係人的需求。欣陸投控更將相關溝通回應成果彙整，納入永續經營決策的重要參考資訊，幫助內部經營管理階層，有效掌握市場脈動、評估經營績效，維持企業持續成長、達成永續發展之目標。

利害關係人類別	關注議題	回應章節	溝通方式
客戶/消費者	<ul style="list-style-type: none"> 永續策略 職場安全 顧客隱私保護 風險控管 服務品質及客戶滿意度 	肆、堅持品質贏得信賴	<p>對工程業主部分：</p> <ul style="list-style-type: none"> 工程專案履約期間與主辦工程機關召開定期會議 每年由品質部執行各項工程專案之客戶滿意度調查 <p>對房地產消費者部分：</p> <ul style="list-style-type: none"> 於簽約、交屋、維修等三個時點進行客戶滿意度調查 於入口網站建構客戶服務專欄 提供免付費服務電話供客戶/消費者 不定期房屋健檢活動
員工	<ul style="list-style-type: none"> 薪酬福利及員工照顧 職場安全 人才招聘與培育 勞資關係 永續策略 	貳、堅實安全照顧員工	<ul style="list-style-type: none"> 定期實施勞資會議 定期/不定期培訓課程安排 不定時政策宣達與教育 設有員工建議信箱Idea Box提供員工對工作改善提案之管道 定期/不定期之部門會議 適時主動關懷員工，並歡迎員工主動提出訪談需求
合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 永續策略 職場安全 顧客隱私保護 風險控管 服務品質及客戶滿意度 	肆、堅持品質贏得信賴	<ul style="list-style-type: none"> 適時召開溝通協調會議 不定時透過電話/Email溝通 不定時訪談

利害關係人類別	關注議題	回應章節	溝通方式
股東/投資人/金融機構	<ul style="list-style-type: none"> 永續策略 公司治理 營運績效 風險控管 資訊揭露透明 	參、堅績績效經營治理	<ul style="list-style-type: none"> 每年舉辦股東大會、舉行法人說明會 每年發行公司年報 每季公告公司財務報表 依主管機關規定公告重大訊息 於企業網站設立投資人專區，適時公布相關資訊予利害關係人
政府機關	<ul style="list-style-type: none"> 永續策略 職場安全 法規遵循 顧客隱私保護 產品風險 	參、堅績績效經營治理	<ul style="list-style-type: none"> 公會團體意見表達，提供政府機關招標參考
地主	<ul style="list-style-type: none"> 職場安全 薪酬福利及員工照顧 服務品質及客戶滿意度 永續策略 資訊揭露透明 	肆、堅持品質贏得信賴	<ul style="list-style-type: none"> 經常性透過電話/Email/親自拜訪/說明會議等方式達到良善溝通 依法令及契約規定，以公文方式聯繫重要事項
媒體	<ul style="list-style-type: none"> 法規遵循 顧客隱私保護 資訊揭露透明 風險控管 永續策略 	參、堅績績效經營治理	<ul style="list-style-type: none"> 每年舉辦至少1次記者會、至少1次媒體餐敘 不定時配合媒體要求接受專訪，提供相關資訊 不定時透過電話/Email進行交流
鄰近社區	<ul style="list-style-type: none"> 社會與社區衝擊 職場安全 服務品質及客戶滿意度 產品風險 環境保護及生態保育 	伍、堅固本業責任落實	<ul style="list-style-type: none"> 於環境影響評估審查時，舉辦至少1次公開說明會 不定時辦理敦親睦鄰活動

D. 重大議題管理

重大議題	對欣陸投控的意義	對應之GRI主題/ 揭露項目	管理方針	評量與管理機制	回應章節
永續策略	公司永續策略發展，係為實踐永續願景，並為客戶提供最佳產品與服務、為員工提供專業發展與安衛優良之環境、為股東創造最大之企業價值、並盡到環境保護之責任。	102-14~102-15 策略	<ul style="list-style-type: none"> 秉持以服務顧客為尊、以提升專業為榮、以創造價值為念的經營理念，在創新、品質、獲利及人才養成上締造最大價值 擬定集團整體營運政策與發展策略、促進資源之整合運用針對全球市場變遷進行快速有效回應，增進永續經營之能力 依個別事業體、地域之營運需求，架構集團組織與管理體系，強化經營彈性與效率 	<ul style="list-style-type: none"> 每年年終檢討當年營運績效，提出未來三年事業計畫及營運預估，並核定下一年度營運目標(業務、財務、職安、人才/人力等)及各項績效衡量指標(KPI) 每三個月檢討當季營運績效，檢視營運環境之變動，並視需要採取因應對策。 	參、 堅績績效 經營治理
職場安全	欣陸投控承諾以安全和對社會負責的態度，致力保障公司員工、客戶、廠商及訪客在工作場所中的健康與安全。	403 職業安全衛生	<ul style="list-style-type: none"> 設置職業安全衛生委員會並定期召開會議 取得TOSHMS證書，並依據CNS15506及OHSAS 18001標準建置安衛管理系統及安全衛生管理資訊平台 辦理安全衛生教育、諮詢及溝通 設定「零意外事件」的目標 與台北市政府主管機關共同推動職安卡 	<ul style="list-style-type: none"> 建立績效衡量標準 定期評鑑下包廠商安衛管理能力 落實安衛自主管理，以確保有效管控安衛目標達成 透過意外事件調查分析及提案改善等機制，持續改善與提升安衛管理成效 	貳、 堅實安全 照顧員工
營運績效	營運績效是公司永續發展的基石，欣陸投控秉持集團穩定成長的理念，以透明化的資訊揭露，推動穩健成長與永續發展，以符合對股東及利害關係人的期待。	201 經濟績效	<ul style="list-style-type: none"> 每月進行最新之財務風險評估，以確保經濟績效穩定 	<ul style="list-style-type: none"> 每月於高階管理會議中，彙報財務風險評估相關執行績效 	參、 堅績績效 經營治理
風險控管	公司日常營運受多項風險之影響，包含財務風險、工程風險。	102-11 預警原則或方針	<ul style="list-style-type: none"> 透過與營運單位密切合作，負責辨認、評估與規避財務風險 訂有書面原則，亦對特定範圍與事項提供書面政策，例如衍生性金融工具之使用，以及剩餘流動資金之投資 於執行工程期間，就工程風險，加強相關防制措施 宣導及教育防範風險的觀念 	<ul style="list-style-type: none"> 設有獨立稽核單位，運用內部稽核機制，協助董事會進行公司各營運活動之監督管理 配合公司各項SOP流程與定期主管會議，降低風險發生之可能性 執行工程期間，每月定期召開會議，檢討工程風險及財務風險之管控績效 每月/每季召開會議，辦理防範風險教育訓練 	參、 堅績績效 經營治理

重大議題	對欣陸投控的意義	對應之GRI主題/ 揭露項目	管理方針	評量與管理機制	回應章節
產品風險	確保產品對於健康和 安全無虞，是公 司品牌形象、聲 譽和獲利的基 石，也是對客戶 應負的責任。	416 顧客健康與安全	<ul style="list-style-type: none"> 在備標期間，即按該工程的合約規範及內容，評估潛在的工程風險及財務風險 以產品設計檢核及銷售客戶滿意度調查，確保產品符合顧客健康與安全需求 每月檢核各專案勞工安全衛生作業是否確實執行 規劃設計時，加強綠建築及環保議題的考量 	<ul style="list-style-type: none"> 每月月會中報告工程品質及有關勞工安全衛生的執行狀況 各類建築依開發規模及特性以取得綠建築認證或綠建築標章規定為目標 於建照請照前完成「設計審查管制表」及「申請建造執照階段檢核要點表」檢核，於銷售戶簽約時完成滿意度調查表 	肆、 堅持品質 贏得信賴
法規遵循	法規遵循是公 司穩健並永續 發展的依據， 也是公司對股 東及社會大眾 負擔的責任。	407 有關環境保護 的法規遵循	<ul style="list-style-type: none"> 所執行之工程或建築均依法令規定通過環境影響評估，並依計畫執行 	<ul style="list-style-type: none"> 相關SOP中已納入規範，由品質部與稽核室定期查核，必要時於主管會議或董事會中彙報 由主管機關及其他執法機關依法執行監督 	參、 堅績績效 經營治理
		419 社會經濟法規 遵循	<ul style="list-style-type: none"> 凡涉及法令規定之事項，均由法務部門依法令規定研究建議，有必要時更諮詢外部法律顧問，據以辦理 		
公司治理	完善公司治 理架構，協助 董事會進行公 司各營運活動 之監督管理， 進而達到增強 公司競爭力與 經營能力。	102-18~102-39 治理	<ul style="list-style-type: none"> 董事會應對公司治理發揮監理功能 藉由資訊揭露之透明度保護股東權益 	<ul style="list-style-type: none"> 董事會下設置審計委員會、薪資報酬委員會及策略委員會，協助董事會履行其職責 設有獨立之稽核單位，運用內部稽核機制，進行公司各營運活動之監督管理 	參、 堅績績效 經營治理
顧客隱私 保護	保障客戶隱 私是公司的承 諾與誠信，也 是對客戶應負 的責任。	418 顧客隱私	<ul style="list-style-type: none"> 為確保顧客個人資料之安全，非經授權人員不得存取相關資料 	<ul style="list-style-type: none"> 於每季檢視相關之系統授權，確認顧客資料授權符合規範 	肆、 堅持品質 贏得信賴
汙染與 環境衝擊	欣陸投控積 極降低汙染與 環境衝擊，善 盡社會責任， 以期達到企 業經營與環境 保護的永續發 展。	306 廢汙水與廢棄 物	<ul style="list-style-type: none"> 每案工地進行清運計畫評估，以確保建築案施工廢汙水與廢棄物清運管制 廢汙水與廢棄物定期採樣分析，以確保放流水符合國家放流水標準、及廢棄物無害標準 	<ul style="list-style-type: none"> 施工期間積極辦理防制污染的相關措施，嚴格管控廢汙水與廢棄物對環境的影響 廢棄物清運委託合法合格機構代為清除 廢汙水與廢棄物定期檢測，每月管理會議檢討 	伍、 堅固本業 責任落實

重大議題

重大議題	對應之 GRI 重大主題	組織內受衝擊對象	組織外受衝擊對象	主要對象與重大潛在衝擊
永續策略	102-14~102-15 策略	<ul style="list-style-type: none"> 欣陸投控 員工 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶/消費者 合作夥伴 股東/投資人/金融機構 地主 鄰近社區 	<ul style="list-style-type: none"> 股東/投資人/金融機構：完整的永續政策，將提高投資人對於欣陸投控長期發展之信心
職場安全	403 職業安全衛生	<ul style="list-style-type: none"> 欣陸投控 員工 	<ul style="list-style-type: none"> 合作夥伴 政府機關 	<ul style="list-style-type: none"> 員工：欣陸投控擬定完整職業安全衛生相關機制並確實執行，確保員工安全 合作夥伴：欣陸投控提供參與工程供應商明確之安全衛生規範以利其遵循
營運績效	201 經濟績效	<ul style="list-style-type: none"> 欣陸投控 員工 	<ul style="list-style-type: none"> 合作夥伴 股東/投資人/金融機構 	<ul style="list-style-type: none"> 股東/投資人/金融機構：欣陸投控的經濟績效表現刺激投資者持續投資意願
風險控管	102-11 預警原則或方針	<ul style="list-style-type: none"> 欣陸投控 員工 	<ul style="list-style-type: none"> 合作夥伴 股東/投資人/金融機構 政府機關 鄰近社區 	<ul style="list-style-type: none"> 股東/投資人/金融機構：完善之預警機制，將提升投資者對於欣陸投控營運情形之信心
產品風險	416 顧客健康與安全	<ul style="list-style-type: none"> 欣陸投控 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶/消費者 股東/投資人/金融機構 政府機關 地主 媒體 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶/消費者：欣陸投控對於客戶健康與安全之重視與管控機制，可強化客戶對集團產品品質的信心

重大議題	對應之 GRI 重大主題	組織內受衝擊對象	組織外受衝擊對象	主要對象與重大潛在衝擊
法規遵循	407 有關環境保護的法規遵循	<ul style="list-style-type: none"> 欣陸投控 員工 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶/消費者 合作夥伴 股東/投資人/金融機構 政府機關 鄰近社區 	<ul style="list-style-type: none"> 股東/投資人/金融機構：如有環境相關法規違規情形，欣陸投控均以積極迅速、妥善處置、有效防範的態度，取得投資人的信賴
	419 社會經濟法規遵循	<ul style="list-style-type: none"> 欣陸投控 員工 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶/消費者 合作夥伴 股東/投資人/金融機構 政府機關 	<ul style="list-style-type: none"> 股東/投資人/金融機構：如有社會經濟法規違規情形，欣陸投控均以積極迅速、妥善處置、有效防範的態度，取得投資人的信賴
公司治理	102-18~102-39 治理	<ul style="list-style-type: none"> 欣陸投控 員工 	<ul style="list-style-type: none"> 股東/投資人/金融機構 政府機關 	<ul style="list-style-type: none"> 完善之公司治理制度增強欣陸投控之競爭力與經營能力
顧客隱私保護	418 顧客隱私	<ul style="list-style-type: none"> 欣陸投控 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶/消費者 政府機關 地主 媒體 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶/消費者：欣陸投控藉由顧客隱私保護機制，妥善使用客戶資訊及保障客戶隱私
汙染與環境衝擊	306 廢汙水與廢棄物	<ul style="list-style-type: none"> 欣陸投控 員工 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶/消費者 地主 鄰近社區 	<ul style="list-style-type: none"> 地主：依法執行汙染處置措施，愛惜土地，提升地主與欣陸投控的合作意願 鄰近社區：妥善管理汙染及可再利用資源，持續回饋鄉里，建立集團對於鄰近社區的良好印象，促進工程施作順利

貳、堅實安全 · 照顧員工

- 落實企業社會責任，保障弱勢族群就業，優於法令規定聘用身心障礙人士達 2.5 %
- 2016 年啟動關鍵人才培育計劃，透過專業課程學習，使專業職能得以有效傳承
- 2016 年設置 Idea Box，提供員工直接貢獻想法的溝通平台，共計 11 件提案，6 件同意執行
- 2016 年與台北市政府主管機關共同推動職安卡、規劃並推動相關職能與訓練，提昇勞工安全知識及技能

結合聯合國永續發展目標 (SDGs) 的永續發展作為



細項目標 5.5

確保女性升遷，並提供參與各個階層決策制定的公平機會。



細項目標 8.5

確保優於法令的身心障礙人士聘用數量、維持少數族群 (原住民) 聘用人數、尊重員工個人的獨特與差異性、秉持公平原則，並致力實現同工同酬之目標。

細項目標 8.7

以「勞動基準法」為基礎，制定規章制度，載明員工 權利與義務，在雇用政策上無差別待遇，也無雇用任何童工或強制勞動之行為。





人才創造



A. 招募現況

人才招聘理念

欣陸投控自前身大陸工程創辦以來，持續參與、支持國家的工程建設，期許在快速變遷的全球市場中增進永續經營之能力，為客戶提供最佳服務與產品，為員工提供專業發展環境，並為股東創造最大企業價值。

為符合公司經營理念與業務目標，欣陸投控持續致力於廣納卓越人才，透過公平、公開、公正且有效率招募流程，依據專業能力與經驗遴選

優秀適任人才。各項行政皆恪遵勞動法令，人事規章亦以「勞動基準法」為制定基準，載明在職同仁之福利與義務，秉持公平原則，落實無差別待遇雇用政策，亦無雇用任何童工或強制勞動的行為，並尊重員工個人的獨特與差異性，尤著重員工個人與組織整體競爭力之提升，期許與員工共同創造最大價值。

為企業永續發展，深根台灣市場，近年來，欣陸投控與台灣科技大學、師範大學、中原大學、德霖技術學院等學校進行產學合作，提供學生

暑期實習平台。未來，欣陸投控仍將積極與其他學校洽談推動產學合作計畫，持續提供暑期實習、後續雇用及發展機會，期能向下紮根，培育專業技術人才。

此外，為吸引海內外菁英，欣陸投控建構以提升績效與員工專業能力為導向的薪酬獎勵制度、人才發展制度，並透過各式訓練計畫及溝通平台，讓每一位員工都能擁有寬廣的發展機會，得以發展職涯。

人力現況結構

截至 2016 年 12 月 31 日，欣陸投控含子公司員工總數為 996 人。綜觀人力現況結構，在人數統計方面，過去三年員工數逐步成長，因產業工作特性，投入營建勞動市場以男性為主，故男性員工人數占比達 77%。在年齡及學歷分布上，以 30-50 歲居多，約 61% 員工經驗與專業相對成熟；大專以上教育程度員工高達 96%，其中，具碩士以上學歷者約 23%，整體人力素質高。在離職及雇用方面，過去三年平均離職率約 14%，相較同業平均離職率 18% 為低，其中，30 歲以下員工多為初入職場，不確性高，離職率相對較高；新進人力仍以男性員工占多數，為企業永續發展，30 歲以下員工進用比率逐年提升，2016 進用人數成長率達 45%；為落實無差別雇用，身心障礙員工進用有逐年增加趨勢，並持續雇用少數族群，此外，亦積極招募國際專業人才，以配合海外業務發展。

人數分布統計

欣陸過去三年任用員工人數逐年上升，2016 年約有 6.5% 的成長。另依工作性質及工作場所分別統計結果，2016 年辦公室非管理職人數約為管理職人數的 2.3 倍，工務所非管理職人數約為管理職人數的 2 倍。

人力結構 - 人數統計 / 工作場所、工作性質

年度	辦公室		工務所		總計
	非管理職	管理職	非管理職	管理職	
2016	251	108	428	209	996
2015	239	95	395	206	935
2014	229	98	378	217	922

由於營建產業特性，在工務所現場服務仍以男性員工為主，男性員工總比率達 77%；在辦公室多為內動支援性質，非管理職員工則女性所占比率高於男性員工。

人力結構 - 人數統計 / 工作場所、工作性質、性別

2016年	辦公室		工務所		總計
	非管理職	管理職	非管理職	管理職	
男性	12%	8%	37%	20%	77%
女性	13%	3%	6%	1%	23%

雇用形式係依據勞動基準法勞動契約定義，區分為不定期契約人員（正職）與定期契約人員（約聘），因配合特定業務需求，除少數員工為約聘任用外，2016 年正職任用員工達 94.3%。

人力結構 - 人數統計 / 雇用形式、性別

人數	2014年			2015年			2016年		
	正職	約聘	總計	正職	約聘	總計	正職	約聘	總計
男性	687	18	705	683	30	713	729	43	772
女性	211	6	217	216	6	222	210	14	224
總計	898	24	922	899	36	935	939	57	996
比例	97.4%	2.6%	100%	96.2%	3.8%	100%	94.3%	5.7%	100%

年齡／學歷統計

欣陸主要的勞動力人口為 30 至 50 歲員工，人數約占 61%，該年齡層員工正值青壯時期，工作經驗及專業技術相對成熟，並承擔培育年輕新進員工的重要任務，為公司得以穩定發展的重要支柱。

人力結構 - 年齡統計 / 工作場所

年齡	辦公室	工務所	總計
30歲以下	3%	6%	9%
30~50歲	21%	40%	61%
50歲以上	13%	17%	30%

另依性別統計人力分布情形，不論男女 30-50 歲員工人數皆最多，該年齡層員工人數比例約佔 61%，50 歲以上員工亦有 30%，總計 30 歲以上員工人數高達 91%。綜上數據顯示，整體而言，欣陸投控具備高比例經驗豐富、相對成熟之專業人力資源。

人力結構 - 年齡統計 / 性別

2016年	30歲以下		30~50歲		50歲以上		總計	
	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例
男性	59	6%	450	45%	263	26%	772	78%
女性	30	3%	158	16%	36	4%	224	22%
全體	89	9%	608	61%	299	30%	996	100%

以學歷統計，員工學歷分布以大學／專科為主，約占全體員工的 72.6%，具碩士以上學歷員工約有 23%，整體而言，大專及以上教育程度員工達 95%，高素質人力資源，一直以來亦為欣陸投控業務發展之重要基礎。

人力結構 - 學歷統計

人數	高中職及以下	大學/專科	碩士	博士	總計
男性	31	565	175	1	772
女性	13	158	52	1	224
全體	44	723	227	2	996
比例	4.4%	72.6%	22.8%	0.2%	100%

離職／雇用統計

員工離職分析顯示，過去三年平均離職人數約 140 人左右，因主要人力為專案現場服務員工，故工務所離職人數歷來皆高於辦公室員工；其次，依離職人員年齡分布統計可見，30 歲以下員工離職人數佔該年齡層人數比率最高達 48%，2016 年離職率約 4%，經分析離職原因，30 歲以下員工多為初入職場新鮮人，職涯發展方向尚不明確，異動較為頻繁。

面對年輕新進員工的高流動率，公司管理階層皆有感員工留任的重要性，故積極推動相關員工留任方案，如針對年輕工程師開辦為期半年的新戰力培訓計劃，以有系統的養成工程基本專業能力，另亦修訂員工晉升制度，以加速年輕工程人員晉升速度，目前已漸有成效。

離職統計 - 人數分布

年度	辦公室	工務所	總計
2016	41	101	142
2015	40	82	122
2014	54	102	156

2016 年離職統計 - 年齡分布

年齡	辦公室人數	工務所人數	總計	佔該年齡層%
30歲以下	13	30	43	48%
30~50歲	22	63	85	14%
50歲以上	6	8	14	5%

離職統計 - 年齡、性別

離職分析	2014年				2015年				2016年			
	30歲以下	30~50歲	50歲以上	總計	30歲以下	30~50歲	50歲以上	總計	30歲以下	30~50歲	50歲以上	總計
離職人數－男性	20	90	9	119	14	70	13	97	28	67	10	105
離職人數－女性	8	28	1	37	7	18	0	25	15	18	4	37
人數合計	28	118	10	156	21	88	13	122	43	85	14	142
離職率－男性	2.2%	9.8%	1.0%	13%	1.5%	7.5%	1.4%	10%	2.8%	6.9%	1.0%	10%
離職率－女性	0.9%	3.0%	0.1%	4%	0.8%	1.9%	0.0%	3%	1.5%	1.7%	0.4%	4%
離職率合計	3%	13%	1%	17%	2%	9%	2%	13%	4%	9%	1%	14%

註：員工總人數為2014年922人、2015年935人、2016年996人

為達成績效目標，維持高品質充足人力資源為營運重點之一，基於業務發展，須就人員離職或新設職缺進行增補，並透過內外招募所需人力。內部招募以內部調動為主，外部招募方式經由人力網站、專業獵頭公司、學校、就業服務站、以

及內部人員推薦等途徑，並優先考量當地人才，提供在地就業機會。

過去三年新進人力呈現逐年增長趨勢，2015年較2014年增加約16%，2016年相較2015年更高達48%，主要為遞補人員流動職缺並因

應業務成長需求。其中，新進人力仍以男性員工占多數，以補充專案現場人力需求為主；此外，為企業永續發展，在人才培育方面，近年來拓展產學合作對象，進用較多30歲以下員工，發展多元產學合作方案，提供年輕人更多工作及發展機會。

欣陸投控遵循「勞動基準法」，絕不聘用未滿十五歲人員，同時，為照顧弱勢族群就業機會，本公司在台灣雇用身心障礙人士占2.5%，高於國內法規1%以上之規定，亦逐年提高對身心障礙人士的聘用數量，對於少數族群(原住民)聘用人數也維持往年水準。

為配合海外業務發展，近來亦積極引進國際專業人才，截至2016年12月31日，雇用國際專業人才為10人，期能加速國際化速度。

綜上可知，本公司善盡企業社會責任，落實無差別雇用，不限身分、不分族群、不論國籍，只要符合所需專業與能力之人才，均希望延攬。

此外，聘用員工以本國籍為主約99%，其中高階主管人員為75%，

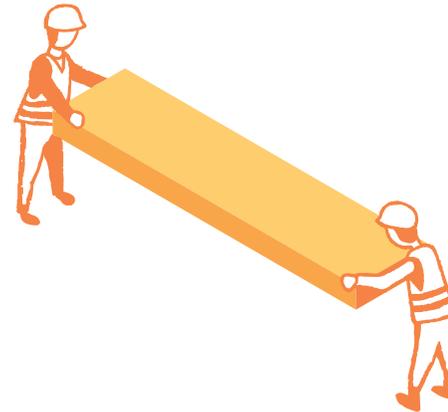
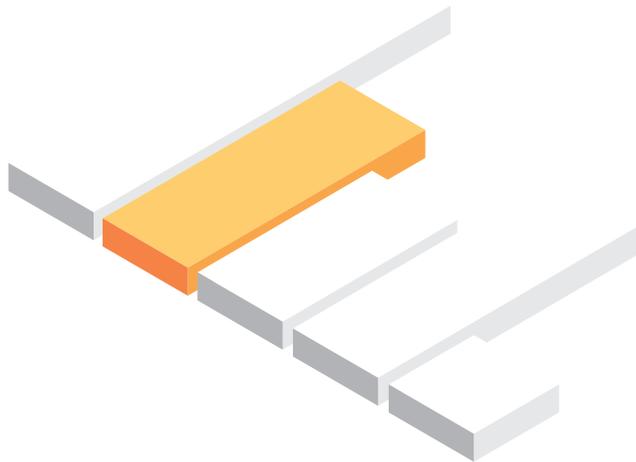
人力結構 - 雇用統計 / 年齡、性別

雇用分析	2014年				2015年				2016年			
	30歲以下	30~50歲	50歲以上	總計	30歲以下	30~50歲	50歲以上	總計	30歲以下	30~50歲	50歲以上	總計
新進人數-男性	16	52	6	74	22	61	9	92	40	87	20	147
新進人數-女性	11	18	0	29	11	16	0	27	8	19	2	29
新進人數合計	27	70	6	103	33	77	9	119	48	106	22	176
新進%-男性	1.7%	5.6%	0.7%	8%	2.4%	6.5%	1.0%	10%	4.0%	9.0%	2.0%	15%
新進%-女性	1.2%	2.0%	0.0%	3%	1.2%	1.7%	0.0%	3%	0.8%	1.9%	0.2%	3%
新進%合計	3%	7%	1%	11%	4%	8%	1%	13%	5%	11%	2%	18%

註：員工總人數為2014年922人、2015年935人、2016年996人

人力結構 - 雇用統計 / 類別、性別

聘用人數	2014年			2015年			2016年		
	身心障礙	少數族群(原住民)	國際專業人才	身心障礙	少數族群(原住民)	國際專業人才	身心障礙	少數族群(原住民)	國際專業人才
男性	12	5	4	15	7	5	19	6	8
女性	7	1	2	6	0	1	6	1	2
總計	19	6	6	21	7	6	25	7	10
比例	2%	1%	1%	2%	1%	1%	3%	1%	1%



B. 培育精進

教育訓練

欣陸投控重視員工的職能與潛力開發，提供大量的教育訓練資源，包含外部專業訓練、公司內部訓練、證照取得、研討會等發展機會，並視各個職能類別及階層的需求，評估相關員工素質的提升，規劃及提供適當的訓練，進行系統化的學習發展，以促進員工專業技能精進及個人職涯發展。

統計 2016 教育訓練成果，全體員工總受訓時數為 10,514 小時，約 1,314 個工作天，按參訓人次統計，管理職員工平均受訓時數約 3.4 小時，非管理職員工略低，整體而言平均每人受訓時數約 3 小時。另不分男女，受訓人次合計為 3,561 人次，以 2016 年員工總人數 996 人計算，平均每人受訓 3.6 次。此外，尚不含各單位內部依工作需求，逕行安排之工作或專業訓練時數，綜此可知，

欣陸投控重視員工的訓練與發展，致力於創造多元、優良的學習環境，期能不斷提升專業與核心競爭力。

教育訓練時數統計

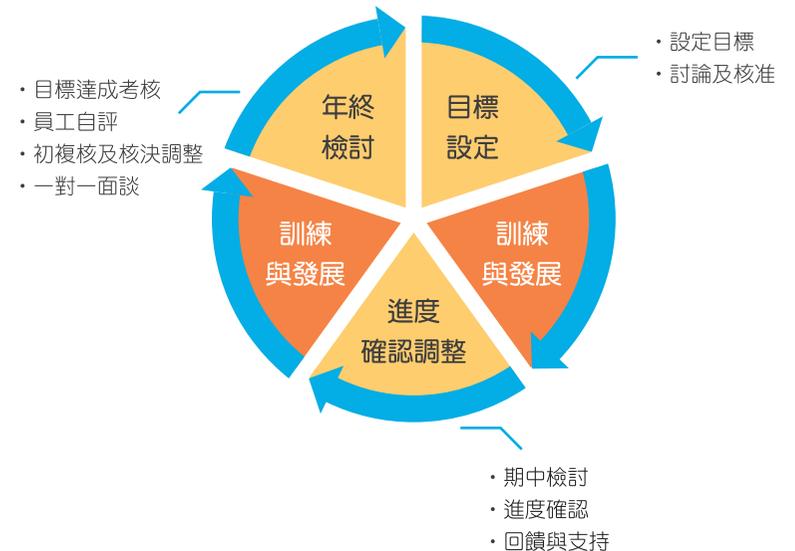
員工教育訓練	男性			女性		
	總受訓時數	總人次	平均每人受訓時數	總受訓時數	總人次	平均每人受訓時數
管理職	4,264	1,245	3.43	378	111	3.41
非管理職	4,248	1,553	2.74	1,624	652	2.50
總計	8,512	2,798	3.04	2,002	763	2.62



績效考核

為確保組織績效目標之達成、肯定員工貢獻並持續激發其潛能，欣陸投控採取適切的績效管理制度，透過年初目標設定、年中目標進度檢討及目標調整、年終績效考核等完整績效管理循環，確立組織與個人目標一致性，並達成有效溝通、提升整體營運績效之目標，落實以績效為導向的相關人力資源政策。

績效考核循環





優良職場



A. 良善溝通

良善溝通理念

在資訊傳播日漸發達時下，欣陸投控建立各項互動溝通平台，積極與員工溝通；關於工作平權，亦配合趨勢及整體社會期待進行修正，故2016年並無發生歧視、使用童工、強制勞動、以及侵害原住民權利等事件。

Idea Box 員工建議信箱

除了每日工作會議、專案或部門定期會議、目標及績效檢討等溝通管

道之外，為提供員工透明、即時的溝通平台，Idea Box 於2016年2月份啟用，員工可以經由 Idea Box 中的提案單進行提案，此提案將會由企業內部網頁「Connect」連結並寄送至 Idea Box 專用信箱，再由品質部收件。

2016年 Idea Box 共進件 11 件提案單，並召開 3 場評委會，其中有 6 件同意執行，經同意執行之提案，其相關資訊均於 Idea Box 公告同仁周知。



Idea box 員工建議信箱頁面



Idea box 員工建議實施流程



申訴管道及處置情形

員工除可與直屬主管直接溝通外，尚有其他定期或不定期會議做為申訴管道。2016年員工對於工時、加班申訴案件有4例，資遣事由申訴案件有1例，後續皆已由權責單位與員工進行妥適溝通，達成共識。

內部檢舉郵件寄送管道

本公司設置電子郵件信箱及郵政信箱作為檢舉管道，提供員工進行檢舉之單一聯繫窗口。所有員工欲揭露檢舉事件時，應以電子郵件或一般郵件之方式逕寄下列郵址，檢舉郵件將逕送調查委員會召集人依內部檢舉辦法辦理。

電子郵件：WB.Box@continental-engineering.com

郵寄：106 台灣台北市大安區敦化南路二段 95 號 23 樓 (總經理室)

自 2015 年 8 月設置內部舉報辦法公用信箱後，迄今未收到舉報郵件。

提出

- 檢舉人姓名
- 被檢舉人之姓名或其他足資識別被檢舉人身分之資料
- 可供調查之具體事證

收到檢舉

- 調查委員會召集人得依據所掌握證據及初步研判做出相應裁示
- 視需要組成檢舉調查委員會進行後續調查

調查結果

- 如經證實被檢舉人確實違反相關法令或本公司規章或利益者，應要求被檢舉人立即停止相關行為，並為適當之處置
- 調查委員會召集人得視需要，向董事長提報流程改善或矯正措施等相關建議，並視需要於調查結束後將檢舉情事及檢討改善措施向董事會報告

檔案保存

- 指派專人負責保管所有檢舉紀錄
- 於調查結束後至少須完整保存五年

嚴格保密

- 公司對所有檢舉人姓名應予保密，以保護其免於後續衍生之不當對待
- 嚴禁任何人對外透露調查內容之一切細節

撤回檢舉

- 自檢舉日起或發現錯誤日起5個工作日內，經由檢舉管道撤回檢舉
- 撤回檢舉申請應述明撤回原因及其錯誤檢舉之事實

性騷擾申訴辦法

欣陸投控為防治工作場所之性騷擾，提供人員(包含受僱者、派遣勞工、技術生及實習生，以下簡稱前揭人員)，以及求職者免於性騷擾之工作及服務環境，並採取適當之預防、糾正、懲戒及處理措施，以維護當事人權益及隱私，特訂定「集團性騷擾防治、申訴、懲戒辦法」。前揭人員、求職者遭受性騷擾時，得以專線電話、專用信箱或電子郵件信箱，向公司主管或人資部門提出申訴。2016年並無接獲任何申訴案件。

專線電話：(02)3701-1000 (轉人資主管)

傳真：(02)6638-2999

專用信箱：HR@continental-holdings.com

提出

- 專線電話、專用信箱或電子郵件信箱，向公司主管或人資部門提出申訴
- 申訴人及被申訴人之姓名、部門、職稱、事實經過、申訴日期

呈報

- 呈報執行長/總經理
- 由「性騷擾申訴處理委員會」進行調查

開會決議

- 應有1/2委員出席始得開會，出席委員1/2以上同意做成決議
- 結果函覆申訴人、被申訴人及共同人資功能，並由人資部門執行相關懲處

異議

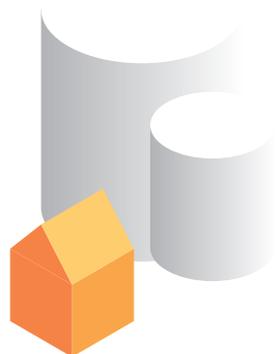
- 申訴人或被申訴人對裁決結果有異議，自收到結果之次日起二十日內，提出申復
- 經委員會就其異議事項覆查並做成決議，且將結果函覆申復人後，即不得就同一事由再提出申訴

結案期限

- 申訴案件應於受理申訴日起二個月內結案，如有必要得延長一個月，並通知當事人
- 申復案件應於受理申復日起一個月內做成裁決結果

撤銷

- 申訴案件經受理後，申訴人得隨時撤回申訴案件
- 申訴經撤回者，不得就同一事件再為申訴



B. 多元福利

欣陸投控自創立以來，除了致力於企業永續成長，更重視員工福利，建立完善員工薪酬福利制度，提供多元福利項目，包含成立職工福利委員會訂定各項福利補助、社團活動、消費優惠、安全舒適的工作環境與休憩設施、具市場競爭力薪酬方案、育嬰留停措施、健檢與保險方案、優惠休假與健全退休制度，期能讓員工安心無慮的投入工作、經營美滿家庭生活。

完善的員工福利

欣陸投控重視員工福利，制定員工福利管理相關辦法，統籌辦理多元化員工福利，包括補助員工進修及旅遊活動、輔導各種社團運作、

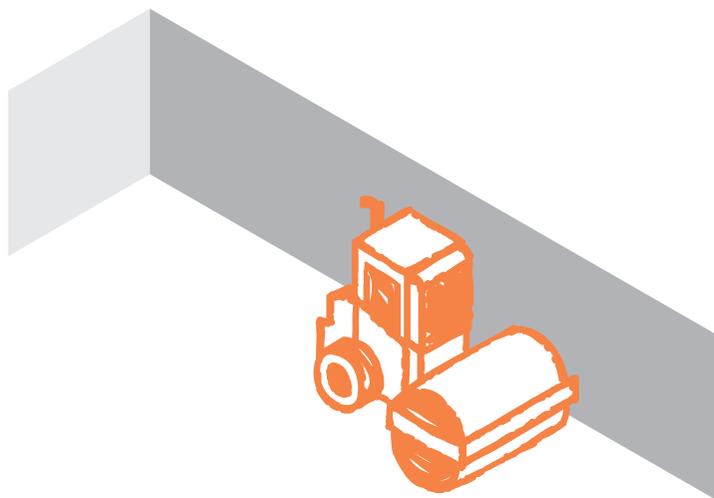
舉辦各項活動，以照顧員工福利並促進員工交流與身心健康。

除遵照中央主管機關規定，定期辦理「員工健康檢查」，鼓勵員工籌設自主性「職工福利委員會」，更以全額補助方式，為每一位同仁加保「員工團體綜合保險」。此外，為促進員工身心靈平衡，明訂社團補助辦法，成立多樣化社團，如籃球社、高爾夫球社、瑜珈社、羽球社、保齡球社、登山社、才藝社、插花社、演講社 (Toastermasters club) 等，鼓勵員工踴躍參與。此外，本公司職工福利委員會與全省特約廠商訂定食衣住行育樂等各項福利折扣優惠，不定期透過公司內部網路公佈最新優惠資訊，增進員工生活便利性與幸福感。

所有常任、定期員工均享有福利獎助項目

項目	福利內容說明
A. 固定補助類：	
1. 結婚補助	10,000元
2. 生育補助	員工本人或其配偶分娩，得申請補助6,000元/胎
3. 喪葬補助	員工/員工之父母/配偶/未成年子女/在學之子女死亡者，補助10,000元
4. 住院慰問金	員工之父母因病住院者，補助3,000元
5. 重大災害補助	(1) 員工遭遇天災，火災，或其他意外事故蒙受損失，最高補助上限為60,000元/次 (2) 自有房屋遭受天災，火災者：全毀者補助60,000元、半毀者補助30,000元 (3) 非自有房屋遭受天災，火災者：全毀者補助30,000元、半毀者補助15,000元 (4) 非自有房屋遭受天災，火災者：全部倒毀者補助30,000元、半損毀者補助15,000元
B. 彈性福利類：員工按個人的需求，在預算額度20,000元內，運用或參與下列福利項目得申請補助	
1. 子女教育補助	(1) 大專學院及研究所：補助10,000元/學期 (2) 高中、高職及國中：補助6,000元/學期 (3) 國小：補助5,000元/學期 (4) 幼稚園：補助5,000元/學期
2. 進修補助	為鼓勵員工同仁利用工餘時間進修，凡員工在經政府立案登記之學校、補習班進修外與或與工作業務、健康促進有關之課程而有繳費收據者，最高金額至彈性福利類之個人福利額度
3. 旅遊補助	凡員工有旅遊事實並檢附旅遊收據及員工旅遊費用報和明細表者，得申請旅遊補助，最高金額至彈性福利類之個人福利額度
C. 統籌分配類：	
勞動節、中秋節節金各2,000元、春節福利金5,000元	

幣別：NTD



多元社團活動



高爾夫球敘



插花社



羽球社例行練習



藝術社知性之旅

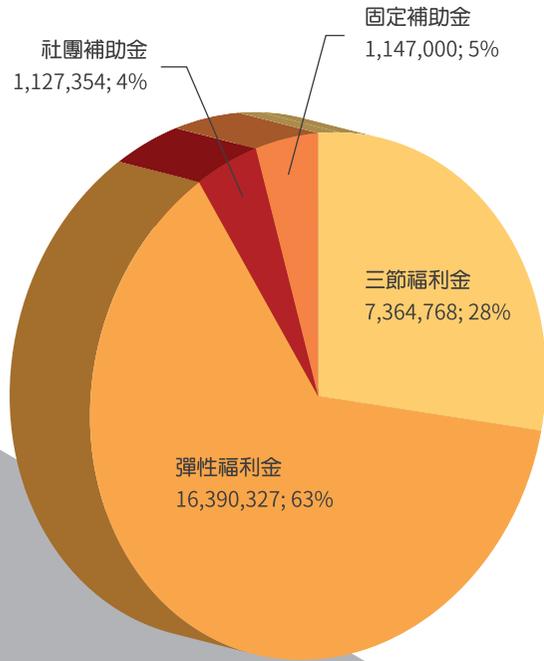


保齡球社年度大賽

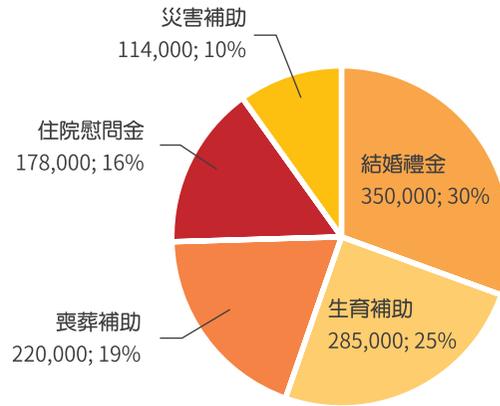


籃球社比賽

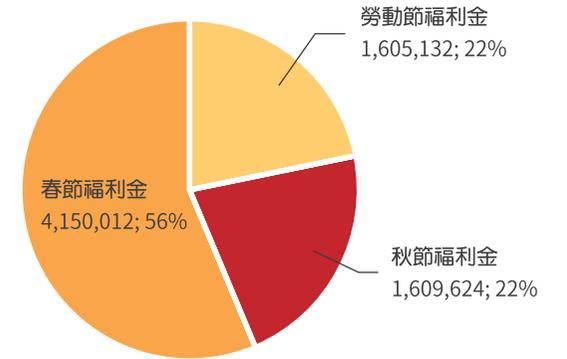
2016 年欣陸投控福利支出



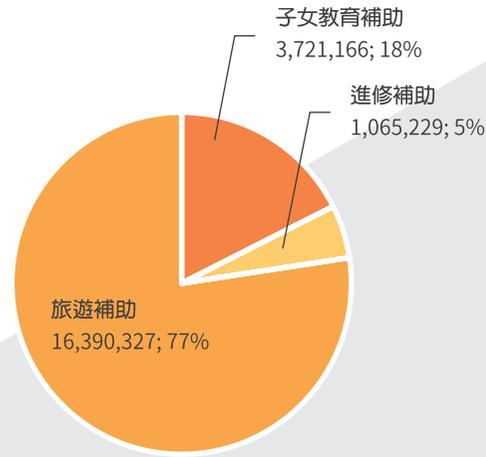
單位：元 / 幣別：NTD



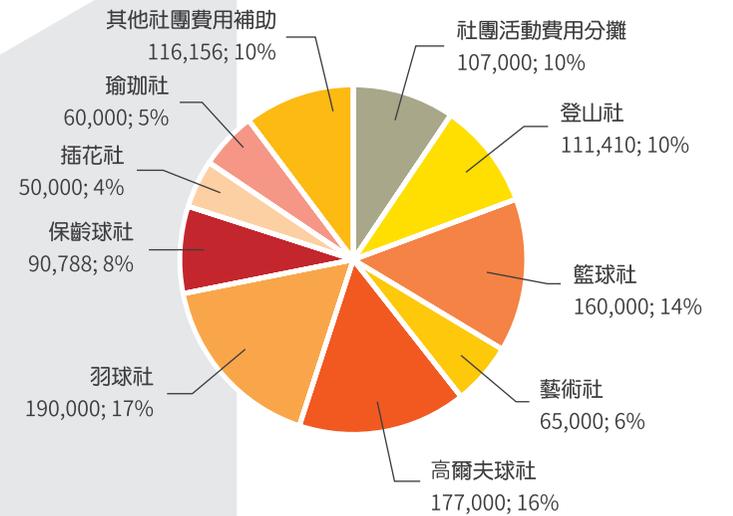
2016 年欣陸投控 - 固定補助金



2016 年欣陸投控 - 三節福利金



2016 年欣陸投控 - 彈性福利金



2016 年欣陸投控 - 社團補助金

照顧女性同仁

為照顧身為母親的職場女性員工，讓女性同仁於需要時可安心放心的使用，本公司提供舒適溫馨的哺乳室空間，並設有冰箱以供保存。

舒適的休憩設施

欣陸投控企業總部為提供員工一個優良舒適的工作環境，於企業總部設有員工餐廳、咖啡廳、休憩中心、閱報室、圖書室等休憩設施，以建立同時兼顧休閒功能與充實知識之健康職場。



員工餐廳



優雅的咖啡廳



舒適的閱報室



多功能的會議室



寬敞的休憩中心



薪酬政策

欣陸投控薪酬除符合法規要求外，係以員工績效與個人目標為導向，同時與公司營運目標緊密結合，建立符合公司整體發展計劃、及勞資雙方滿意之薪資政策。此外，亦定期進行市場調查，以建立具競爭力之薪資結構及福利方案，且就維持穩定人力、獎勵優異績效之不同目的予以差異化，並透過系統性方法管理員工薪酬，以期達成內部公平性及外部競爭力。

欣陸投控遵循性別工作平等法，保障性別工作權之平等，對於薪酬

之給付，係依工作職位需求條件、個人工作能力與績效表現而定。統計男女基本薪資比及薪酬比，非管理職約 1.1 倍，管理職約 1.3 倍，其差異係因營造產業特性所致，由於專案現場管理需求，主要人力仍以男性員工為主，占整體員工比例達 77%，故男女薪酬比略有差異。

此外，為因應客觀環境的改變，欣陸投控積極推動下列各項措施，以達成永續經營及謀求員工最大福利的具體目標，並建立一個勞資和諧環境。

欣陸投控 (含子公司) 之男女薪酬比

男女薪酬比		男性 (倍數)	女性 (倍數為1)
管理職	基本薪資比	1.31	1.00
	薪酬比	1.36	1.00
非管理職	基本薪資比	1.14	1.00
	薪酬比	1.17	1.00

育嬰留停

凡員工有育嬰留停之需求並符合法令條件者，依法提供員工育嬰留停福利與協助，並明定於員工任免管理辦法中。參考過去二年員工申請育嬰留停情形，仍以女性員工申請為主，其復職率與留存率相對亦較高。

欣陸投控 (含子公司) 之育嬰留停統計

項目	男	女	總計
A：2016年度申請育嬰留停總人數	1	4	5
B：2016年度申請復職人數	1	3	4
C：2016年度實際復職人數	0	2	2
D：2016年度應復職，申請延期人數	0	0	0
E：2015年度育嬰留停復職後，持續工作一年人數	1	3	4
F：2015年度育嬰留停復職人數	2	4	6
G：復職率%= C / (B-D)	0	67%	50%
H：留存率%= E / F	50%	75%	67%

健康與保險

欣陸投控提供員工完善的團體保險及全員健康檢查，除勞工保險、全民健康保險外，另視工作特質、雇用性質差異，規劃不同團體保險方案，如壽險、意外險、醫療險、防癌險、職災保險、眷屬醫療等不同保險項目，保障內容完整豐富，享

主要營運單位	員工人數	提供團體保險人數	提供團體保險比例
欣陸投控	28	28	100%
大陸工程	801	793	99%
大陸建設	93	90	97%
欣達環工	74	73	97%
總計	996	984	99%

有保障員工人數達 99%。另定期為全體員工進行健康檢查、分享健康知識，並舉辦各項健康講座，以達成健康促進目的。

優惠休假制度

欣陸投控提供優於勞基法規定之休假制度，員工除依勞工請假規則享有各項假別權利外，另提供一定職級以上員工全薪事假、全薪家庭照顧假，以及全薪病假等多項休假福利措施，期使員工能達到工作與生活平衡。

健全退休制度

欣陸投控提供全體正職員工健全退休制度，並依法成立「退休準備金監督委員會」專責勞工退休準備金提撥、發放及管理業務，以及退休辦法訂定及執行事宜，並依法令規定按月提撥退休準備基金，另依「勞工退休金條例」為選擇新制同仁提繳退休金至其個人帳戶，保障同仁退休給付無虞。

C. 職場安全

職場安全政策

欣陸投控承諾以安全與對社會負責的態度，致力保障公司員工、客戶、廠商及訪客在工作場所中的健康與安全，並期許同仁以積極主動的管理作為，不斷提升職業健康與安全的表現，並以安全、負責任、有效率的方式達成「零意外事件」之目標。

安衛教育與應變機制

為達到全員安衛目標，欣陸投控由危害辨識做起，藉由知識管理、同仁參與內外部安衛管理訓練、研討與評鑑、定期發佈職災防治報導及健康促進安衛叮嚀通告等方式，持續進行安全衛生教育、諮詢及溝通。除此之外，定期更新安全衛生管理資訊平台中的技術手冊，提供工程師最新施工方式及安全施工方法，使同仁清楚工作可能的潛在危害、獲得預防職業災害的安衛知識技能，並加深同仁安衛管理的意識。同時，為強化同仁面臨突發事件的處置作為，除建立有效的緊急應變系統與內外部通報機制外，並確實做好應變演練，以提升同仁應變能力。

員工健康促進工作

健康的員工是公司成長的基石，因此，除預防職業疾病外，欣陸投控亦致力於職場健康管理與健康促進，

以降低同仁因不良健康因素影響工作績效，甚或危害工作安全的風險，並提升企業競爭力與形象。此外，定期安排員工進行健康檢查及個人健康檢查諮詢，並參考健康檢查結果，舉辦相關健康講座，期使員工充分了解自身健康狀況，促進自我健康管理。

成立職業安全衛生委員會

欣陸投控設置「職業安全衛生委員會」，總計有 12 位委員，勞工代表 4 人占總數的三分之一，定期每三個月召開會議檢討職業安全衛生管理事項，並將會中討論結果列入紀錄，於主管會議中宣導。

安衛認證及管理系統

大陸工程於 2009 年取得 TOSHMS

證書，彰顯公司對勞工參與、採購安全管理、承攬管理等議題關注度，總經理並在同年頒布安衛政策聲明，適用範圍包括總公司及各專案工地，安衛政策均透過定期評估修訂，再由總經理簽署，向客戶宣示重視安衛的決心。

此外，依據 CNS 15506 及 OHSAS 18001 標準，完成安衛管理系統建置，成為國內工程界第一家同時取得雙系統驗證的企業。依據安衛管理系統中安衛風險評估準則規定，由管理部統籌辦理總部大樓辦公室之安衛風險評估，每年定期評估一次，並針對不可接受風險提出改善或管制措施。各專案執行風險評估時機包括，專案成立時應建立風險評估計畫，每年亦應定期重新檢視；此外，

當有施工方法或設備、作業程序變更，以及發生安衛異常狀況和重大工安事故時，則須提出矯正預防措施，亦需重新辦理危害鑑別與風險評估。每一專案之風險評估，均由安衛風

險評估小組透過腦力激盪方式，鑑別潛在危害及風險控制。



台灣職業安全衛生管理系統 TOSHMS 驗證證書



CNS 15506 及 OHSAS 18001 驗證證書

欣陸投控結合職業安全衛生管理系統，建置「安全衛生管理資訊平台」，對於執行中的專案，於建造階段進行監督、量測、審查與溝通。該平台除針對專案工安運作資訊即時回報，專案工地填報高風險作業，平台亦會自動發送安衛提醒訊息。

職安室每月均自「安全衛生管理資訊平台」匯出、彙整安衛統計報表，做為安衛績效定期量測、檢討與改善之參考資訊。此外，藉由完善的平台資訊，強化職安風險管控具體應變作法規劃。

類別	工傷事件數(件)	職業病事件件數	缺勤總天數	工傷率(IR)	職業病率(ODR)	缺勤率(AR)	損失天數比率(LDR)
男	2	0	891	0.20	0	695.11	292.85
女	0	0	549	0.00	0	428.30	0
總計	2	0	1440	0.20	0	1,123.41	292.85

註：1. 員工工作總時數、員工工作總天數，以2016年12月31日止人數，推算全年度進行統計，其中員工工作總天數為256,362天。

2. 實際工作天數，以集團2016年度行事曆排定之應上班天數計算，辦公室249天，工務所273天。

風險評估

- 考量安衛指標量測需求及風險管理原則
- 逐年依照安衛管理系統運作現況擬定適當管理目標
- 定期量測職業災害相關統計數值

應變計劃

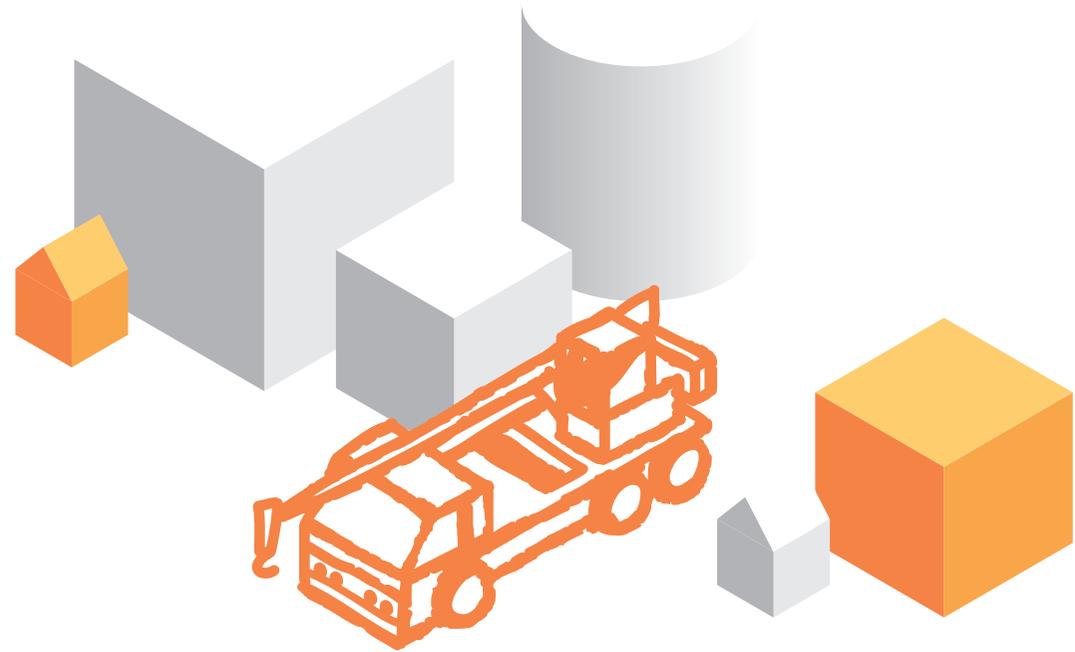
- 建置因應事故的標準流程
- 降低事故發生後的傷害及風險

衝擊減緩

- 針對事件嚴重度劃分調查層級
- 依各層級組成相應之事件調查小組
- 限期完成調查

防弊控管

- 依調查結果，嚴格管控及實行改善措施
- 防止類似意外再度發生



“ 自 2010 年來，欣陸投控長期擔任 TOSHMS 促進會副會長職務，協助產業共同提升職安衛管理水準；另於 2016 年與台北市政府主管機關共同推動職安卡，其內容包括，共同規劃與推動勞工職能與訓練，提升勞工安全知能及技能。此外，每年依據勞工不同職能需求，規劃有效的訓練方式及促進活動，以達成勞工最佳學習成效，並於今年獲台北市勞動檢查處頒發優良單位、工安創意、績優職安卡辦理單位，以及新北市優良單位等殊榮。

參、堅續績效 · 經營治理

- 2016 年天下雜誌 2000 大企業排名，欣陸投控於服務業排名第 63 名、投資控股類排名第 4 名
- 2016 年設置審計委員會、薪酬委員會，並由三位獨立董事組成

結合聯合國永續發展目標 (SDGs) 的永續發展作為

11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES



細項目標 11.5

欣陸投控透過風險辨識、風險分析、風險處置、處置後之風險分析等步驟，以規避風險、接受風險以尋求機會、消除風險根源、降低其可能性或嚴重性、分擔風險，減少風險災害造成的人員傷亡、及經濟損失情形。

16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS



細項目標 16.5

建立及引導欣陸投控全體人員對於道德行為標準有所共識，並使利害關係人瞭解公司道德標準，協助消除各種形式的貪污賄賂。





經營情形



A. 經濟績效

財務績效

近年來，國內外經營環境變遷急速，整體產業市場環境疲弱，欣陸投控認為營收穩定且持續獲利為永續發展的必要條件，未來將以穩健步伐推動業務，落實風險控管機制，妥善因應市場景氣變動所帶來的風險，以保障股東的權益。

在天下雜誌兩千大企業調查中，2016年欣陸投控於服務業排名第63名，較2015年排名67名前進4名，

並於投資控股類排名第4名。集團事業群的表現同樣亮眼，大陸工程2016年於工程承攬類排名高居第3名，服務業排名第68名；大陸建設於服務業排名為317名，建設類排名第19名，並以32.88%的獲利率排進服務業最會賺錢公司第15名，顯見欣陸投控的努力與成果在市場上備受肯定。未來除了持續強化管理系統，推動各項訓練計畫外，將同時著重獲利成長與業務拓展，以期締造更亮眼的成績。

2016年本公司合併營收為新台幣245.37億元，較2015年度成長12.68%，主要係因大陸工程2016年度營建工程收入增加，挹注營業額成長。合併營業成本及費用合計為

新台幣242.18億元，較2015年度增加10.06%，稅後合併淨利(歸屬母公司業主)新台幣5.29億元，每股稅後盈餘為新台幣0.64元。

欣陸投控2016年社區投資金額共計新台幣270.6萬元，主要投入於社區活動贊助、公益社團事務促進、景觀維護等。

近3年度財務資料及經濟價值統計表

項目 \ 年度	2014年度	2015年度	2016年度	與前一年度比較增減%
營業收入	22,445,487	21,776,880	24,537,398	12.68%
營業成本及費用	21,389,707	22,004,378	24,217,671	10.06%
營業損益	1,055,780	(227,498)	319,727	240.54%
所得稅費用	151,068	118,062	42,352	(64.13%)
本期淨利(淨損)	(975,437)	568,124	496,182	(12.66%)
員工薪資福利	2,084,899	2,495,177	2,609,358	4.58%

單位：仟元 / 幣別：NTD

註：2016年詳細營運財務績效，以及合併財務報表所包含實體組織，請參閱公開資訊觀測站。

其他財務指標

2016年欣陸投控子公司欣達環工及旗下事業單位北岸環保，接受政府稅收減免金額總計新台幣7,155,036元。

欣達環工政府稅收減免統計表

項目	年度	類型	用途/說明	金額
欣達環工	2016	稅收減免及抵減	適用海關進口稅則之規定免稅(進口污染防治設備-減免進口關稅)	437,982
北岸環保	2016	稅收減免及抵減	適用促進民間參與公共建設法第37條之建、營運技術投資抵減	6,717,054

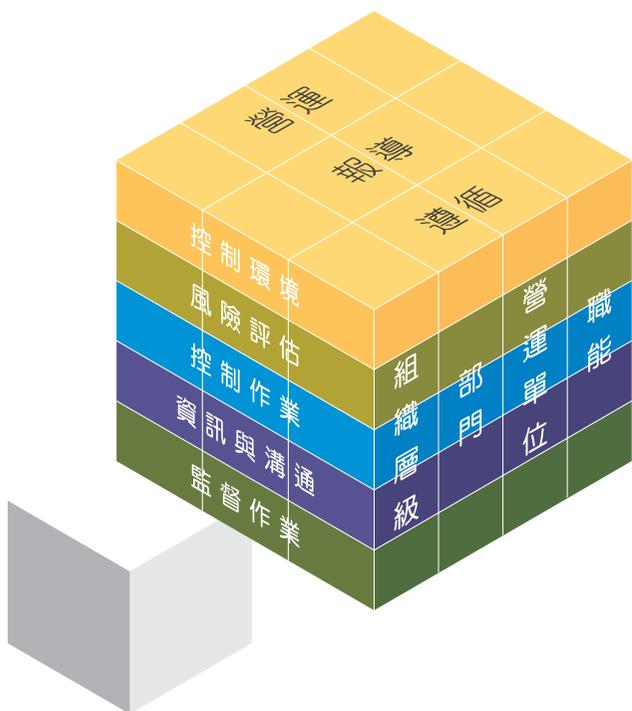
單位：仟元 / 幣別：NTD

註：欣陸投控、大陸工程、大陸建設2016無接受政府財務補助情形。

B. 風險管理

為落實自我監督機制、即時因應經營環境改變，欣陸投控依據金管會證期局公告之「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」規定，制定內部控制制度及自行評估辦法，由共同品質功能負責協調集團內各公司，每年度至少執行一次內部控制制度自行評估作業，以確保內部控制制度設計及執行的有效性。

欣陸投控內控制度五要素與目標、組織架構三者間關係



內控制度自行評估作業

內部控制制度由控制環境、資訊與溝通、監督作業、風險評估及控制作業五要素所組成，其中控制環境、資訊與溝通和監督作業之自行評估經由線上問卷完成，以個人為單位執行評估、調查；而風險評估和控制作業之自行評估則是以單位座談會方式進行。

透過品質部彙整欣陸投控及重要子公司之內部控制評估執行情形，並經提呈執行長、及各公司總經理核閱後送交稽核室覆核。最後再由董事會依稽核室覆核內部控制自行評估結果、稽核報告、內部控制缺失與異常事項改善情形及其他個別監督之執行結果，評估公司整體內部控制制度之有效性，再據以出具欣陸投控之「公司內部控制制度聲明書」。

內部風險評估與稽核作業

欣陸投控由兼具豐富專業經驗與企業管理能力的董事會和經營團隊進行監督與管理，使本公司得以有效率地運作；並提供詳實可靠的財務報告，依據公開發行公司之相關法令及主管機關公告之準則、辦法之規定執行，秉持專業道德嚴守相關法律規範。

在作業層級風險上，欣陸投控每年透過各單位內部控制自行評估的作業執行，辨識在作業層級的風險類型，同時評估其可能性與嚴重度，並針對重大風險項目擬定處理方案。

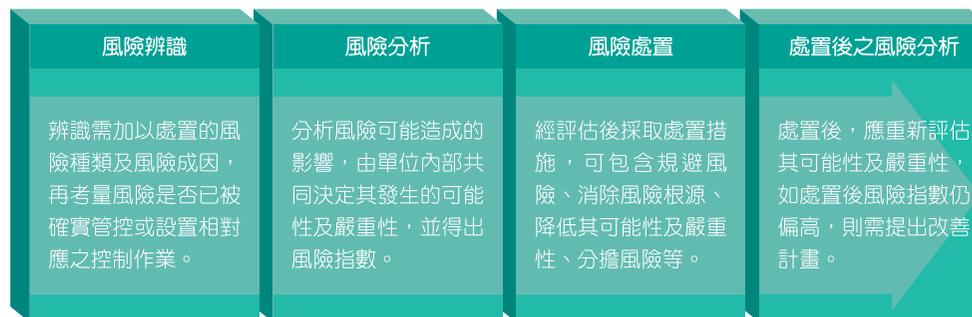
在企業整體風險上，欣陸投控定期舉行經營管理例行會議，當遇到內、外部環境改變而該改變可能對公司造成影響時，各權責單位於例會中提出，以針對該風險之改變進行辨識、討論以及因應。對於已經被確認之企業風險，欣陸投控會提出適當的管理措施，並由專責部門定期檢討、修正管理措施的妥適性。

欣陸投控亦設置內部稽核單位，依據各單位及子公司對風險的自行評估結果，評斷該單位的風險狀態，並依據評斷的風險高低順序，排定對該單位之查核流程，並據以執行

查核作業，並將查核結果於內部稽核結論報告中提出。

風險評估步驟

欣陸投控已建立風險評估方式，並透過風險評估的活動及結果，進行風險管理、設計及檢討控制作業。其相關管理步驟包含風險辨識、風險分析、風險處置、處置後之風險分析等。



財務風險管理

欣陸投控財務作業上，因金融工具之使用而有暴露於信用風險、流動性風險、市場風險等相關之風險。

本公司整體風險管理政策著重於金融市場的不可預測事項，配合公司制定財務政策與相關 SOP 作業流程，以尋求可降低對財務狀況及財務績效之潛在不利影響。風險管理工作由財務部門按照董事會核准之政策執行。財務部門透過與營運單位密切合作，負責辨認、評估與規避財務風險。董事會對整體風險管理訂有書面原則，亦對特定範圍與事項提供書面政策，例如衍生性金融工具之使用，以及剩餘流動資金之投資。

財務風險分類表

信用風險	<p>信用風險係本公司因客戶或金融工具之交易對象無法履行合約義務而產生財務損失之風險，主要來自於應收客戶帳款及證券投資。</p> <p>應收帳款及其他應收款：</p> <p>本公司為降低風險，除持續評估客戶財務狀況外，必要時將要求提供擔保或保證，並定期評估應收帳款回收狀況，適時提列備抵呆帳，目前相關呆帳損失尚在管理當局預期之內。</p> <p>金融投資：</p> <p>由於本公司之交易對象及履約他方均係信用良好之銀行及具投資等級以上之金融機構、公司組織及政府機關，無重大之履約疑慮，故無重大之信用風險。</p> <p>背書保證：</p> <p>本公司替關係人提供工程合約及銀行融資保證金額，相關背書保證、資金貸與等實務執行程序與內容均依相關作業程序規定執行。</p>
流動性風險	<p>流動性風險係本公司無法交付現金或其他金融資產以清償金融負債，未能履行相關義務之風險。</p> <p>本公司管理流動性之方法係盡可能確保本公司在一般及具壓力之情況下，皆有足夠之流動資金以支應到期之負債，而不致發生不可接受之損失或使本公司之聲譽遭受到損害之風險。</p>
市場風險	<p>市場風險係指因市場價格變動，如匯率、利率、權益工具價格變動，而影響本公司之收益或持有金融工具價值之風險。</p> <p>市場風險管理之目標係管控市場風險之暴險程度在可承受範圍內，並將投資報酬最佳化。本公司為管理市場風險，從事所有衍生性商品交易之執行均遵循董事會之指引。</p>

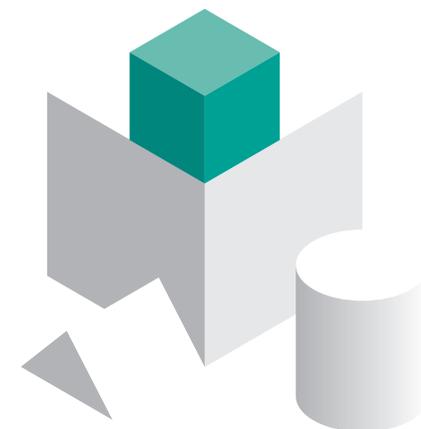
資訊風險管理

欣陸投控重視資訊安全，近年針對外在資訊環境之快速變遷，更為加強資訊安全之管制力道，其核心的關鍵在於確實執行資訊安全管理規範「ISC-01 集團資訊安全作業管理辦法」，強化集團主動與被動之資訊安全防護機制，降低企業資訊安全威脅、保護企業智慧財產權，並自 2015 年起持續進行資訊安全課程教育，透過宣導讓資安議題能落實在同仁的工作環境與崗位裡，進而確保企業正常營運及永續經營。

同時，欣陸投控也陸續進行資訊安全維護的硬體更新，例如目前導入中的 CyberArk 平台，即為進行帳號與權限管理，透過功能的隔離與

控制來達到監管特權使用者存取行為，並有效控管人員權限議題，以及透過「特權帳號威脅分析」系統來進行分析與警告特權使用者行為，讓 IT 人員能針對突發事件進行應變與阻斷攻擊並迅速有效的反應。

另外在網路安全基礎架構裡，我們透過新世代的 NGFW Palo Alto Network 防火牆來進行防護，提供網路出口環境即時有效防護，並有能力面對惡意程式與通訊流的攻擊，讓公司同仁皆能在安全的網路環境中得到最佳服務。



C. 法令遵循

藉由道德行為準則及業務執行規範，提升欣陸投控與子公司之董事、監察人、經理人及員工於道德行為及法令遵循的全體意識，並要求集團全體同仁於執行職務時，應秉持《道德行為準則》及《業務執行規範》所建立的原則執行公司業務。

道德行為準則內涵	業務執行規範
<ul style="list-style-type: none"> 避免個人之利益衝突 避免圖私利之機會 保守營業機密 落實公平交易 防止內線交易 公司資產之保護及適當使用 	<ul style="list-style-type: none"> 遵循法令規章 鼓勵陳報檢舉違規情事 懲戒及申訴措施 豁免適用之程序

欣陸投控明確宣示集團成員對公司以及對社會之責任，並由公司為出發點，提出對社會、對股東、及對員工的承諾。

一般承諾	對股東的承諾	對員工的承諾
<ul style="list-style-type: none"> 提升生活品質、維持環境永續 善盡社會責任 遵守法律責任 持續提供卓越品質之產品與服務 關心環境議題 	維持有效益之經營管理以創造合理的股利分配，確保股東之權益，達成永續經營之目標。	<ul style="list-style-type: none"> 視員工為關鍵資源、持續提升專業素質 提供健康安全職場 保障平等機會 促進員工溝通

欣陸投控為確保員工工作品質與態度，要求員工履行對公司之承諾，以確保員工能在公司訂定的作業規範中，持續貢獻所長。

員工應履行的承諾
<ul style="list-style-type: none"> 善盡資源及資產之有效運用及保護責任 善盡營業秘密保護之義務 嚴以保密機敏資訊 嚴禁接受餽贈 工作全心投入、態度誠正負責

合約審閱工作

欣陸投控對外簽署之合約均經法務 / 合約功能審閱，若發現有違反相關環境、經濟、社會等面向之法規情形時，即通知業務部門相關之重大風險，並建議修正簽約條文之內容。

2016 年欣陸投控針對工程公司履約責任安排宣導課程，內容包括工程公司履約義務、工期爭議的類型、逾期處罰之規定、工期索賠的過程和障礙、廠商索賠的請求權基礎、工期延展所生相關費用之索賠等，並以案例進行研討、說明。該訓練參加人員之回饋均認為訓練內容實用性強，可強化履約風險相關知識。

法令評估作業

凡涉及法令規定之事項，均由法務部門依法令規定提出研究建議，如遇法律條文解釋、裁罰責任釐清等事件，必要時亦諮詢外部法律顧問，並於每月主管會議中彙報。

欣陸投控近 4 年（2012 年 -2016 年）於環境、社會、經濟違規，並收到罰款 10 萬元以上之案件僅 2 件，各裁罰事件均經妥善評估及改善，且保存相關紀錄以提供後續追蹤及防弊工作使用。

環保裁罰事件

環保裁罰	裁罰事由	裁罰金額	違反法規條文	開罰單位	改善措施
欣達環工	違反環境影響評估法事件 (2015年)	400,000元	環境影響評估法第17條	新北市環境保護局	工區堆置土方皆加設防塵網

社會經濟裁罰事件

社會經濟裁罰	裁罰事由	裁罰金額	違反法規條文	開罰單位	改善措施
大陸工程	國道1號五股至楊梅段拓寬工程C910標中壢楊梅段未依規定設置機具、設備安全衛生防護措施	120,000元	勞工安全衛生法第5條第1項	北區勞檢所	加強宣導與實施自主檢查，並加強工區安全責任區巡檢，並邀集廠商召開安全衛生檢討會議

“ 對於相關法律及法規命令，如公司法、證交法及公司治理相關法規命令之增修訂，欣陸投控在修法前持續追蹤法案研議之動態，並檢視內部規定有無需要修改或注意之事項，待修法公告後則配合政府及主管機關之公告內容修訂內部規定，並視修訂之內容提案至審計委員會、董事會或股東會討論。 ”



公司治理



A. 架構與運作

欣陸投控本於營造基業，以堅實穩固的治理根基，持續建構發展茁壯的公司治理架構。

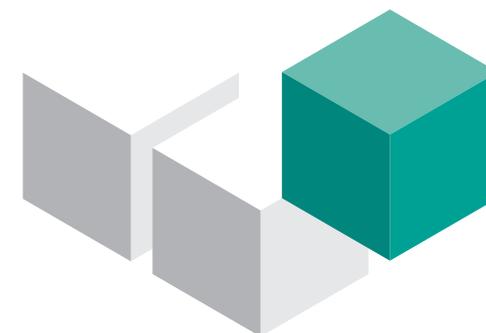
董事會成員

欣陸投控董事選舉流程依據「董事選舉辦法」辦理，於成員選任上皆考量多元性及獨立性，目前董事會由七位來自不同專業背景的董事組成，其年齡均在 50 歲以上。各董事任期自 2015 年 5 月 22 日起至 2018 年 5 月 21 日止，任期為三年，2016 年董事會共計開會 6 次。為強化本公司董事會監督及管理機能，設置獨立董事三人，三位獨立董事具備商務、財務、會計等學歷背景，以多元的學識、經驗，協助董事會審議財務相關之經管事務。

董事會成員

職稱	姓名	性別	主要學經歷
董事長	財團法人浩然基金會 代表人：殷琪	女	加州大學洛杉磯分校經濟系
董事	維達開發(股)公司 代表人：張良吉	男	政治大學法律系
董事	維達開發(股)公司 代表人：郭蕙玉	女	南加州大學企管碩士 加州大學洛杉磯分校教育心理碩士 美國商業銀行副總裁 瑞士銀行資深顧問 台新票券金融公司董事長 台灣票券集保結算公司董事長
董事	漢德建設(股)公司 代表人：康政雄 ^{註1}	男	台灣大學土木工程系
獨立董事	高德榮	男	國立成功大學會計系
獨立董事	莊謙信	男	交通大學科技法律研究所法學碩士 美國愛荷華大學企管碩士 臺灣大學商學士
獨立董事	李宗黎	男	美國Drexel大學MBA 臺灣大學商學研究所商學碩士 臺灣大學商學系國貿組畢業 美國賓州大學華頓學院博士班肄業

註1:本公司法人漢德建設(股)公司於2017年9月5日指派代表人康政雄先生担任董事。



董事會議出席資訊

職稱	姓名	實際出席次數	委託出席次數	實際出席率
董事長	財團法人浩然基金會 代表人：殷琪	4	2	66%
董事	維達開發(股)公司 代表人：張良吉	6	0	100%
董事	維達開發(股)公司 代表人：郭蕙玉	6	0	100%
董事	漢德建設(股)公司 代表人：康政雄 ^{註1}	N/A	N/A	N/A
獨立董事	高德榮	6	0	100%
獨立董事	莊謙信	6	0	100%
獨立董事	李宗黎	6	0	100%

註1:本公司法人漢德建設(股)公司於2017年9月5日指派代表人康政雄先生担任董事。

為提升欣陸投控董事對經濟、社會議題的重視，善盡公司對國家、社會的責任，不定期安排、指派董事參與相關課程 / 講座。

董事受訓紀錄

姓名	主辦單位	課程/講座	經濟	社會
高德榮	財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會	董事與監察人(含獨立)實務進階研討會-企業併購過程之人力資源與併購整合議題探討	✓	
	財團法人中華民國證券暨期貨發展基金會	董事與監察人(含獨立)進階實務研討會【企業併購之董監法律責任】	✓	
莊謙信	社團法人中華公司治理協會	董事會運作實務	✓	
	社團法人中華公司治理協會	一例一休法律面及公司因應對策	✓	✓
	社團法人中華公司治理協會	敵意併購之攻防-併購面及訴訟面	✓	✓
李宗黎	金融監督管理委員會	第11屆台北公司治理論壇	✓	

利害關係議案迴避之執行情形

第3屆第10次董事會，審議董事酬金結構及給付標準案，因董事酬金結構之調整涉及董事自身之利益，審議一般董事酬金時，一般董事離席迴避審議未參與表決，審議獨立董事酬金時，獨立董事離席迴避審議。

功能委員會

本公司為健全公司治理制度，強化董事會決策及監督功能，董事會下設有審計委員會、薪資報酬委員會及策略委員會，審計及薪資報酬委員會成員由三位獨立董事組成，上述委員會主要為董事會之預審機構，協助董事會履行職責及發揮監理功能。

功能委員會永續責任面向

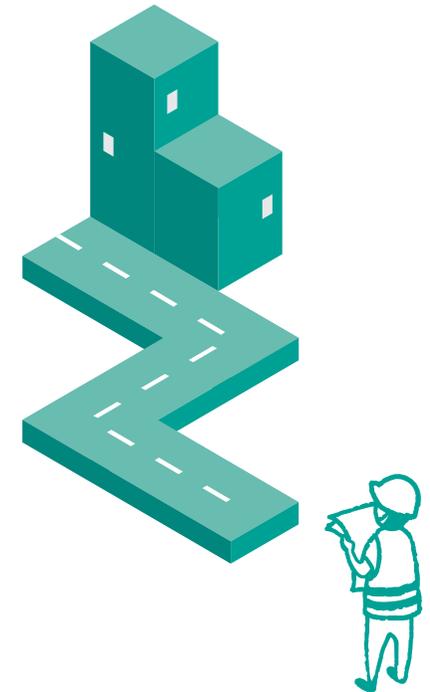
委員會名稱	負責事務類型	
董事會	審計委員會	經濟
	薪資報酬委員會	經濟、社會
	策略委員會	經濟

審計委員會

本公司於2015年設置審計委員會，委員會成員由三席獨立董事組成，並由全體成員推舉高德榮獨立董事擔任召集人。委員運作除遵循公司法、證交法及其他主管機關公告之準則及辦法等，公司內部並訂有審計委員會組織規程，以利審計委員會運作之依循，並以下列事項之監督為主要之目的：



2016年度審計委員會共召開6次會議，全體審計委員出席率為100%。



薪資報酬委員會

欣陸投控為健全本公司董事、經理人薪資報酬制度，於2015年設置薪資報酬委員會，該委員係以獨立客觀之地位，就本公司董事及經理人之薪資報酬政策及制度予以評估、擬具專業意見，並向董事會提出建議，以供董事會決策之參考。薪資報酬委員會成員由三位獨立董事組成，並推舉莊謙信董事為召集人，委員會之運作除遵循法令及章程規定外，本公司並訂有薪資報酬委員會組織規程，主要職權為定期檢討本規程並提出修正建議；擬訂及定期檢討本公司董事及經理人年度及長期之績效目標與薪資報酬之政策、制度、標準與結構；定期評估本公司董事及經理人之績效目標達成情形，並訂定其個別薪資報酬之內容及數額。2016年度薪資報酬委員會共召開4次會議，全體薪酬委員出席率為100%。

策略委員會

為推動欣陸投控及子公司中長期策略發展，於董事會下設置策略委員會，委員會之成員由三名以上董事組成，其運作遵循策略委員會組織規程，委員會不定期就公司之未來發展，以中長期策略性之角度向董事會提供發展策略之建議，經董事會決議後，交由相關部門研擬執行，並定期追蹤執行情形。

B. 誠信經營

欣陸投控營運秉持誠信經營，努力管理各項利害關係人所關注之事物，透過道德行為準則，確保全體人員由上至下均具備一致性的道德標準，並使公司之利害關係人瞭解公司道德標準。經統計本公司於2016年承接的工作中並未發現貪腐之情形，且無相關訴訟事件。

誠信經營

為建立及引導集團全體人員對於道德行為標準有所共識，並使公司之利害關係人瞭解公司道德標準，欣陸投控於2015年第2屆第23次董事會決議通過，訂定「道德行為準則」，並向2015年股東常會報告此準則之訂定。



道德行為準則內涵

避免個人之利益衝突

避免圖私利之機會

保守營業機密

內線交易之防止

公司資產之保護及適當使用

遵循法令規章



肆、堅持品質 · 贏得信賴

- 於 2016 年啟動 SOP 整合專案，減量 SOP 達 27%，使欣陸投控各項作業更加標準化、提升營運效率
- 大陸工程導入建築資訊模型 (BIM) 系統，強化機電及設備整體工程介面整合及施工圖能力，使工程執行上更加精準
- 大陸建設透過與不同類型的藝術家及異業合作，提升與客戶互動式銷售模式，貼近客戶的需要，並得到好評與回響

結合聯合國永續發展目標 (SDGs) 的永續發展作為

6 CLEAN WATER AND SANITATION



細項目標 6.3

欣達環工致力於污染削減及環境改善工作，透過污水的收集及處理，降低污染物對環境直接的衝擊，消彌污染物對人體的影響。

細項目標 6.4

欣達環工執行污水處理廠放流水回收再利用 BTO 計畫，對國家回收水處理、海水淡化處理、管網建設、設施操作營運等工作提供相關技術協助工作。

9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE



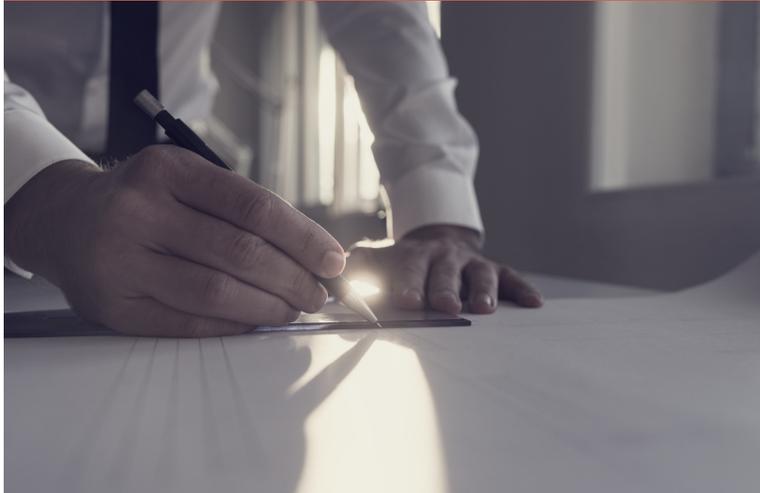
細項目標 9.1

大陸工程投入國內捷運、高速鐵路、水庫等重大基礎建設工程，持續從國外引入最先進的施工方法及材料，積極致力於技術創新，提升施工技術及工程品質。





開創卓越事業

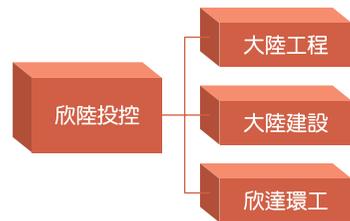


事業範疇

欣陸投控事業群主要包括大陸工程公司(台灣)、大陸建設公司(台灣)、欣達環工公司(台灣)等公司，業務版圖包含台灣、香港、澳門、印度、馬來西亞、美國等地；經營業務項目則涵蓋土木工程、建築工程、不動產開發，以及環境工程等領域。

欣陸投控負責集團整體發展策略之擬訂、集團資源之整合運用、子公司之監理，以期在快速變遷的全球市場中，增進永續經營之能力，為客戶提供最佳服務與產品、為員工提供專業發展之環境，並為股東創造最大之企業價值。

欣陸投控營運架構



堅持品質

對品質的堅持，是欣陸投控傳承大陸工程創立以來的傳統。大陸工程為台灣第一家通過 ISO 9001 認證的營建公司，自 1996 年首度取得認證迄今一直保持品質管理系統持續運轉並不斷改善，確保提供客戶、公眾之產品與服務，皆無健康和安安全疑慮，多年來以優良品質領先業界。發展品質管理系統以來，逐步提升本公司作業流程標準化，同時制訂標準作業流程文件(SOP)，截至

2015 年底，SOP 文件已達 449 份之多。因鑒於 SOP 文件中，有多項標準作業流程為共通性作業，為簡化作業方式、降低差異風險與修審人力，品質部於 2016 年 1 月啟動 SOP 整合專案後，已整合 121 份 SOP，減化數量達 27%，使欣陸投控各項作業更加標準化、提升營運效率。

另為使集團各子公司同仁均能快速檢視工作相關應遵循之 SOP，品質部於 2016 年規劃新版 SOP Library，該網站正式上線後，使用

者在進入 SOP Library 時，系統即可依據使用者的身分自動展示其適用的所有 SOP，包含集團及母公司的相關規定，使用者可依其閱讀的需求切換部門適用之 SOP、部門適用之表單、部門制定之 SOP 及可額外閱讀之 SOP 等畫面，同時為配合海外持續發展的業務，中英文也是在選單間輕易的切換，充分達到使用者友善 (User Friendly)，進而使集團各項作業標準化之推展更有效率。

SOP Library 網頁畫面



技術知識庫網頁



前瞻技術

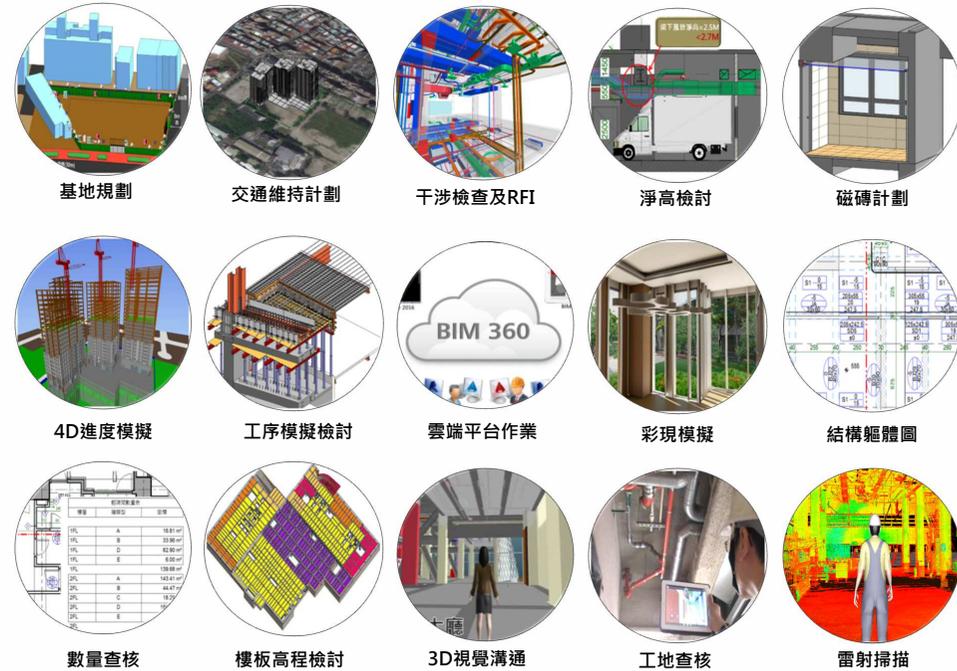
為達到永續經營的目標，欣陸投控持續提升工程技術上的競爭力。如復興北路穿越松山機場地下道工程，即與日本鐵建公司合作，於營運中的松山機場跑道下施作車行地下道，並於捷運工程作業時，導入潛盾工程技術；另於台灣高速鐵路計畫實施時，與德商碩德聯合執行，以培養橋樑及隧道等工程之設計與施工的整合管理能力。

在工程技術知識管理方面，欣陸投控陸續進行工程技術手冊的編撰，並採公司內部網路進行技術知識庫的管理，持續建置關鍵技術訓練教材、規範、施工計畫、工作指導書、施工標準圖、工程案例、單項工程教育訓練等資料，同時計畫性安排人

員課堂上課，推動工程技術知識的分享及傳承，另外亦透過網路學習，更廣泛的培育人才。綜合以上工作，欣陸落實知識管理，建立公司自主技術能力知識庫；整合公司內、外部技術資源，進行資源有效之運用及管理；持續提升產業競爭力，並創造公司更高的獲利。



大陸工程 BIM 應用的成長



BIM 技術發展

在全球邁入知識經濟時代，企業的勝負取決於產品品質、反應速度及創新能力。大陸工程近年持續強化建築資訊模型 (Building Information Modeling, BIM) 的導入與應用，以提升工程效率及品質。

大陸工程 BIM 應用的成長

BIM 技術主要為具有資料一致性、介面整合及多面向的溝通特性，透過 3D 軟體的技術改善傳統作業的品質瓶頸。基於此，大陸工程於 2010 年將建築資訊模型 (BIM) 導入上線，藉

由全面化的作業方式，強化機電及設備整體工程介面整合及施工圖能力，在 2013 年獲得中國土木工程學會頒發之 BIM 技術優勝獎，肯定大陸工程在施工端應用 BIM 技術的成效。



BIM 技術優勝獎



客戶關係



談 14 個專案之業主，其中經各專案部判定需列入追蹤改善者有 3 個專案，已分別依規劃的矯正措施完成改善作業；另有 3 個專案的業主也提出具體改善之建議，品質部門已將調查結果彙整成客戶滿意度調查報告，提送相關單位作為持續改善之依據。總體而言，業主大多對於大陸工程穩健及好的施工品質保持肯定，將有機會仍會選擇與大陸工程合作。

不動產開發

大陸建設秉持以服務顧客為尊的經營理念，於銷售簽約後、交屋後、客戶維修後及保固期屆滿等 4 個時間點辦理滿意度調查，於每年 2 月

28 日及 8 月 31 日將前半年度各專案維修件數進行統計分析作業，會簽相關部門並陳報總經理核定後，再提送董事長及品質部門備查。

客戶亦可以藉由大陸建設入口網站、免付費服務電話:0800-038-886、及交屋時專案人員電話及房屋健檢活動等方式向公司反映問題或登記維修需求，公司收到客戶反映需求時依據售後服務及客訴處理工作指導書規範執行客訴處置。

如 2016 年度交屋之建案「琢賦」案中，以 2016/11/30 至 12/30 完成交屋者為調查主要對象，共計 8 戶，

滿意度問卷共回收 8 份，回收率 100%，客戶對交屋滿意度調查結果顯示服務表現高於客戶期望。

環境工程

欣達環工業務專案內容係自行設計及施工，在執行期間，與客戶需保持密切的溝通，要求專案負責人員需充分了解客戶的期望，確保在契約條件下，實現客戶需求。

此外欣達環工以高於客戶對於品質的要求為品管方向，除業務執行期間由自行委任的監造單位進行查核，各專案負責單位亦每月執行工地巡察，且透過品質安衛及稽核單位的定期、不定期查核，以嚴格及頻繁的內控作業，使執行品質超越客戶的需求，

因所參與的建設多為地方的公共建設，需與中央、地方單位及一般民眾有頻繁的接觸，除客戶的申訴或抱怨外，一般民眾的陳情案件亦需特別留意。在維護營運期間，欣達環工特別在重要專案中建置用戶管線阻塞清疏服務管控系統，使負責單位及總公司可隨時查詢、統計及追蹤辦理情形，並追蹤是否於承諾期限內回應及處理。以淡水 BOT 案為例，2016 年營運維護之客戶申訴（民眾陳情）共發生 126 件，平均每件處理完成之時間為 1.24 日。

A. 創造客戶滿意

欣陸投控致力於實踐更高標準的工程品質，並承諾與業主共榮成長，共創價值。此外，更藉由嚴格的安衛管理，如期完成工程交付，以贏得業主的高度信任與信賴。以下就欣陸投控旗下三大事業體之客戶滿意度進行說明。

營建工程

為瞭解客戶對於工程承攬專案的滿意程度，本公司之共同品質功能每年均會執行客戶滿意度調查，期

望透過此項調查作業，蒐集客戶對所提供的產品或服務滿意度，進而從意見回饋中找出持續改善之契機。

於每次滿意度訪談結束後，訪談結果將通報至工程處主管、專案部及工務所；如遇業主反應，滿意度偏低之需改進項次，除通報相關單位外，還會往上通報至台灣事業處主管，工務所隨即針對該類項次進行原因分析，並由專案部門判定是否須啟動後續改善機制。

2016 年度客滿調查結果，共計訪

The image shows three survey forms from Great Wall Construction. The first is '銷售服務滿意度問卷調查' (Sales Service Satisfaction Survey), the second is '交屋服務滿意度問卷調查' (Handover Service Satisfaction Survey), and the third is '住宅品質與整體服務滿意度問卷調查' (Residential Quality and Overall Service Satisfaction Survey). Each form contains a header with the company name and date, followed by an introduction to the survey's purpose. The main body of each form consists of a list of service items with corresponding Likert scale options (e.g., 5, 4, 3, 2, 1) for rating satisfaction levels. The third form includes a detailed table for '住宅品質與整體服務滿意度' with columns for '滿意度' (Satisfaction) and '實際執行滿意度' (Actual Execution Satisfaction) for various categories like design, construction, and after-sales service.

銷售、交屋、維修、保固屆滿客戶滿意度調查表

B. 消費者關懷

欣陸投控承接大陸工程 70 多年的工程營造、土地開發及建設經驗，瞭解建設最終目的是為了人們使用、居住，而建築設計更是社會文化的體現，因此提供符合居住者需求的建築和服務，是本公司不斷努力的目標。欣陸投控旗下大陸建設透過售服部門定期的客戶滿意度調查，瞭解客戶對於服務、品質及生活上的滿意程度，並將服務延續，在交屋二年後主動進行房屋健檢服務，以貼近客戶、關懷客戶。

貼近客戶的尊榮服務

在專案規劃過程中，大陸建設藉由相關施工單位對營建技術與工法進行充分的討論與諮詢，以求專案

能達成所要求的品質；而售服部門對於社區物業管理的檢討亦是對於滿足客戶服務需求的關鍵；此外，如遇客戶提出對於社區服務互動方式的期許時，亦均努力實踐及回應，希望藉由貼近客戶的服務，傳遞以客為尊的服務精神。

如台中七期的宝格、丽格建案，針對基地周邊的獨特性及銷售客戶定位，採用與以往不同的銷售方式，精心規劃與不同類型的藝術家及異業合作，以別出心裁的活動設計邀請潛在客戶群參與多種藝術饗宴、時尚尊榮訊息，營造與眾不同的專案特性，均得到絕佳的好評與回響，未來將持續開拓中部高端客層需求。



宝格 - 張逸軍舞蹈演出



丽格 - 世界創意料理手作教學



丽格 - 茶道心靈體驗



宝格 - 神田紗織 早春美舉



丽格 - 藝術家拉黑子 · 達立夫展覽



丽格 - 頂級轎車新車發表及試乘會

銷售服務管理

大陸建設經由了解及預期顧客需求，提供卓越品質的產品及服務。於建設銷售交屋、售後服務及客訴處理皆設有工作指導書，於2016年時，更針對交屋階段時客戶服務，包含召開所有權人大會、公設點交等作業，建立檢核要點，以強化及提升客服人員作業品質。

此外，亦定期安排房屋健檢活動，其內容分別針對建築與機電兩大類執行現勘，並將結果寄發予客戶了解。

大陸建設對客戶隱私保護成效良好，對於個資法規範法要求內容均納入資料保護重點，經統計近三年均無發生侵犯客戶隱私違規事件。

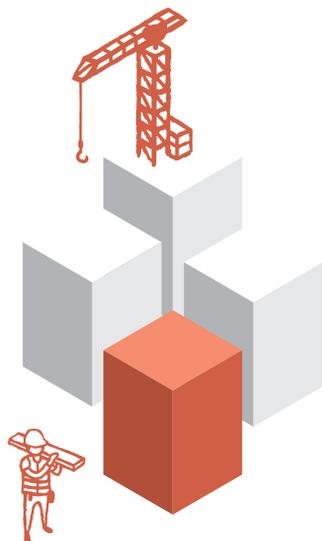
通知與預約登記	房屋健檢	滿意度調查	維護提醒
1. 信函通知 2. 預約登記	1. 現場勘驗 2. 修繕需求紀錄	發放及回收房屋健檢問卷	寄發建物定期檢查及注意事項表予客戶



夥伴共好



欣陸投控業務涵蓋多樣化工程及不動產開發，在供應鏈組成上，工程除向供應商購買所需機具、材料、設備外，也由其他勞務承攬商提供所需業務協助；不動產開發方面，則從前期土地取得、房屋銷售，到後期物業管理，皆有各類專業供應商進行業務協助。



營建及環境工程供應鏈

營建工程從規劃設計、發包、原料採購、機具進駐、工程施作、完工、啟用營運的過程，均需仰賴材料、機具、勞務、設備等相關協力廠商的緊密結合。為此，本公司持續關注各工程階段連結情形，務使工程作業時程順暢，提升工期交付期程的掌握度。

工程供應商分類

材料供應商	機具供應商	勞務供應商	設備供應商
提供公共建設原料、建築建材、地基設置材料等。 材料供應如： 混凝土、鋼筋等	提供工程施作所需之輕、重機具。 機具供應如： 堆高機、挖土機、潛盾機等	提供工程施作所需之勞力、技術人員。 勞務供應如： 工地工人、具備專業技術或執照人員	工程完成後須置於現場，持續運作，使設施得以具備其功能性。 設備供應如： 汙水處理設備、發電設備

不動產開發供應鏈

此類型供應商提供專案前期規劃、建設執行中配合、交屋後維運服務等相關支持工作，相較於工程供應商來說，不動產開發供應商其切入時間早、提供服務時間長、且結束服務時間晚，雖不直接接觸工程施作，但對於工程品質具有關鍵的影響。本公司將持續進行不動產開發，並對供應商進行整體性及連貫性的追蹤，以確保產品品質符合預期的要求。

建設供應商類別

土地前期開發	諮詢供應商	設計供應商	售服供應商
提供土地開發，合適土地之搜尋、推薦、估價 供應商： 都更顧問公司、土地估價公司、大型商仲公司、房仲公司等	提供產品銷售策略研擬、建議、及執行協助 供應商： 代銷公司	提供建設前期規劃、建築設計、與在地紋理融合之藝術造景配置等 供應商： 建築師、藝術家	提供產品售出後之相關服務、協助維繫客戶等 供應商： 物管公司

A. 供應商採購

採購政策

欣陸投控除欣達環工外，採購主要以國內為主。採購政策為對貨物及勞務之採購，應基於最佳採購價值之原則，亦即達成使用者要求並且取得公司最佳商業利益。

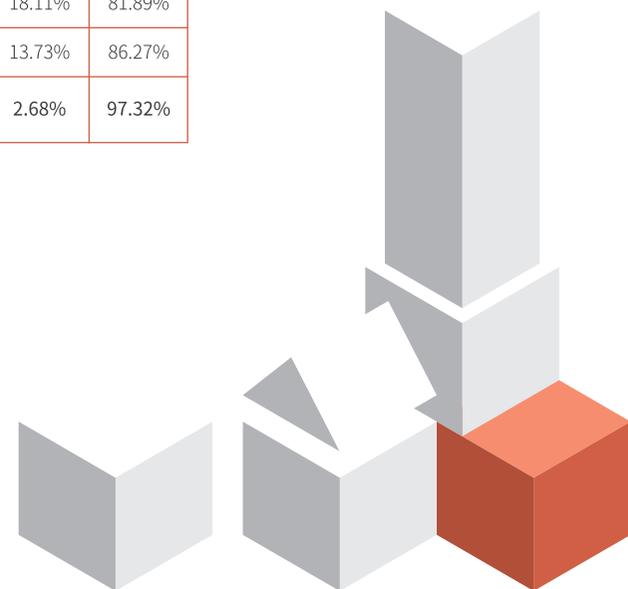
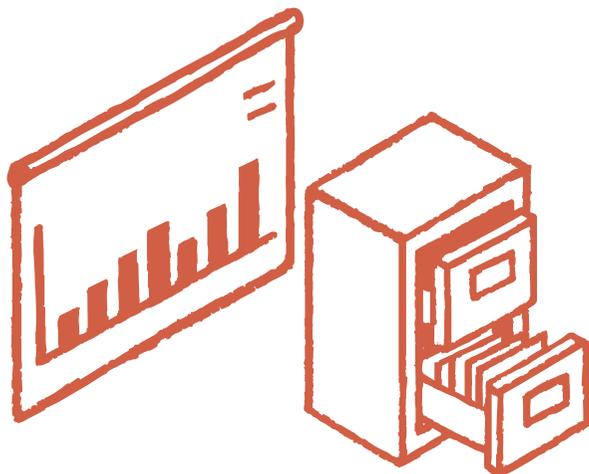
在地採購為實踐企業社會責任之作為之一，因此基於最佳採購價值之原則下，欣陸投控盡量以當地採購為原則，但欣達環工因污水廠機械設備（污水處理、淨水、再生水等）建造領先技術、設備規格條件均為國外廠商所有，故除基地工程、設備設置土木工程等採購外，以國外採購為主。

貨物、勞務採購原則

- 以誠實與廉正之操守從事採購活動，避免利益衝突，遵守道德社會規範
- 以遵循外部法規、內部規範為前提，進而追求與維護公司最佳商業利益
- 定期評核採購合約之執行情形，以確保合約條款已被確實履行
- 依據市場供需，更新維護合格供應商清單，以滿足公司整體採購需求
- 透過最佳採購運作，提升公司競爭優勢，鞏固目標市場領導者之地位
- 在採購過程中實現公平、公正、透明，無利益衝突及有效競爭
- 透過採購程序與供應商管理，以降低採購風險為原則，執行採購決策
- 以策略性採購，促進供應鏈效益，提升採購品質，降低總體成本

在地採購占比統計

事業單位	年度	當地供應商 (勞務)		當地供應商 (物料)		總計	
		國外採購占比	國內採購占比	國外採購占比	國內採購占比	國外採購占比	國內採購占比
欣陸投控	2014年	0%	100%	0%	0%	0%	100%
	2015年	0%	100%	0%	0%	0%	100%
	2016年	0%	100%	0%	0%	0%	100%
大陸工程	2014年	0%	100%	14.97%	85.03%	5.11%	94.89%
	2015年	0.26%	99.74%	0.57%	99.43%	0.37%	99.63%
	2016年	0%	100%	0%	100%	0%	100%
大陸建設	2014年	0%	0%	0%	0%	10.47%	89.53%
	2015年	0%	0%	0%	0%	2.39%	97.61%
	2016年	0%	0%	0%	0%	0.80%	99.20%
欣達環工	2014年	0%	100%	84.49%	15.51%	32.56%	67.44%
	2015年	0%	100%	66.56%	33.44%	18.11%	81.89%
	2016年	0%	100%	33.61%	66.39%	13.73%	86.27%
總計		0.08%	99.92%	7.37%	92.63%	2.68%	97.32%



供應商評估與遴選

欣陸投控積極進行新供應商開發，依據工程實際需要，除確認新供應商繼往實績能力外，亦會進行現況調查及拜訪，達到更詳細之了解與評核，以供選商參考。

採購部門建立供應商資料卡資訊，確認其人力設備、過去實績、承攬金額及業主資訊，評定其可承攬項目分類、可承作區域、廠商來源及可承攬工程類型等狀況，作為後續工程需求時，供應商承攬能力重要參考資訊。

新供應商評核項目

- 與主要負責人洽談，了解其公司組織及主要設備器材
- 進行同業間之業績及評語調查
- 確認財務狀況的穩健度
- 必要時須實地勘查廠商之作業場所、廠房及公司
- 了解其「工地安全衛生管理辦法」之規定事項

供應商分為一級至四級，惟採購詢價、報價及發包仍主要以一級至三級供應商為主，第四級之廠商僅列為個案考慮對象。

欣陸投控針對超過 1,000 萬以上之發包案，需召開審查會，達到共識，其中遴選重點項目包含廠商施

工品質 / 能力、過去考核表現 (含勞工安衛管理)、財務能力、價格競爭、風險評估 (法規遵循) 等面向，進行評比後遴選出最符合公司最佳商業利益之廠商。

供應商考核方式

欣陸投控針對供應商進行評估、稽核階段主要於施工中及完工考核進行，施工中為每期計價時執行，完工時且須執行完工考核。

本公司並建立優良供應商獎勵機制 (如保留款減半、履約保證品優惠及優先考慮合作等)，優先選用優良供應商，培養與供應商長期穩定的夥伴關係，確立雙贏的合作基準，避免市場貨物及勞務短缺時，產生缺料及缺工之風險，並有效降低整體成本。

供應商分級

等級	說明
一級	最近五年有承攬訂約紀錄
二級	最近五年內無承攬訂約紀錄但有詢價紀錄
三級	最近五年內無承攬訂約紀錄且無詢價紀錄
四級	特定原因登錄廠商，僅為個案考慮，屬暫不詢價供應商

供應商考核結果等級

等級	評分
A等級-特優	90分以上屬可信賴之優良廠商
B等級-良好	80-89分屬可信賴之廠商
C等級-尚可	70-79分屬需加強改善與輔導之廠商
D等級-欠佳	69分以下屬拒絕往來之廠商，並列入觀察之對象

B. 銷售合作

欣陸投控旗下之大陸建設主要業務為不動產開發及銷售，因此長期投注資源於瞭解目標客戶的需求，透過持續掌握營造及建築趨勢，並整合客戶滿意度調查與代銷公司的大數據資料分析，不斷精進產品與服務。於規劃前期即與代銷公司共同研究市場需求，透過團隊討論驗證及持續的設計調整，提出貼近市場需求的產品，充分掌握客戶需求，

達成良好的銷售成果。以下僅就大陸建設銷售工作與策略進行說明。

銷售工作重點

大陸建設銷售流程包括銷售前期產品企畫的擬定、銷售作業模式確認、行銷計畫的擬定，銷售中客戶簽約、滿意度調查，銷售後客戶工程變更、驗屋及交屋作業等。藉由與代銷公司建立良好的夥伴關係，經過各銷售階段的充份討論，以創造產品價值。

銷售階段流程



銷售策略價值

堅持提供客戶卓越的產品品質與服務一直是欣陸投控的核心價值，大陸建設透過與代銷公司的合作夥伴關係，於定期銷售會議針對客戶需求研擬銷售策略。為實現銷售佳績，配合近年通路型態改變，也嘗

試多元化行銷策略，利用社群媒體 LINE、FB、YouTube 等行銷管道宣傳溝通，以期更能貼近消費者需求，並舉辦各式的促銷活動 (藝術欣賞、汽車展示、鐘錶展示等)，經由與客戶雙向互動方式，充分傳達產品特色及理念。

伍、堅固本業 · 責任落實

- 2016 年度污水處理廠接待 14 個參訪團體，計 336 人次；5 個綠建築團體，計 98 人次
- 高雄發生氣爆事件時第一時間主動無償提供協助，在三天內趕工完成災區道路重建，投注人力、物力與資源達新台幣 500 萬元
- 總部大樓近五年節約電力 292,506.20 度、CO₂ 減碳量達 185.82 噸

結合聯合國永續發展目標 (SDGs) 的永續發展作為

7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY



細項目標 7.2

欣陸投控旗下欣達環工採用污泥厭氧消化過程中所產生的沼氣作為燃料將污泥加熱脫水，使用再生能源大幅降低對化石燃料的依賴。

11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES



細項目標 11.6

欣陸投控積極執行營建工程相關空氣污染防治、廢棄物管理措施，並鼓勵全員環境保護，在工區實踐垃圾分類、資源回收。

12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION



細項目標 12.5

欣陸投控積極響應政府政策，將循環經濟模式導入能資源管理核心架構及發展模式。





社會參與



A. 衝擊管理

欣陸投控相信，企業應以提升人類生活品質、維持環境永續為終極目的，因此在執行業務時關心環境議題，以降低業務活動及產品對環境產生的衝擊。

營建工程環境衝擊管理

大型工程的開發興建、都市的土地開發行為，除開發施工過程實質上對周遭環境（交通、噪音、空氣品質）的衝擊影響外，更會改變整體環境的人文生活動態。欣陸投控於執行工程時，皆以降低對於周遭

環境和居民的影響為要點，將可能造成環境影響的因素，透過有效的管理達到減緩與改善。

在建築工程中，土方開挖是主要污染來源之一，影響周遭道路清潔，為防止污染，在載運土方車輛進出時均覆蓋防塵網或帆布，以防止粉塵逸散，落實自主職業安全衛生的管理，同時進出工地加強貨車輪胎清洗，並符合空汙法令要求。

施工機具產生的噪音干擾亦對鄰近居民的生活帶來一定程度之衝擊，



工地出入口設置洗車設施



主動整理及清潔基地周邊道路

在噪音管制方面，工地建置分貝器監測噪音量，並嚴格管制假日施工時段、配合居民作息，減少對民眾的生活影響。

高樓層之大樓建築工程，主要環境影響因子為噪音振動、空氣品質、交通動線及工區排放水。欣陸投控亦配合政府法令，執行區域環境監測，了解個案開發過程對周邊環境影響，嚴格管控營建工程對環境的衝擊，並依據環境影響說明書內容，積極管理營建工程相關污染防制措施。（相關說明請見下表）

施工過程污染防制措施

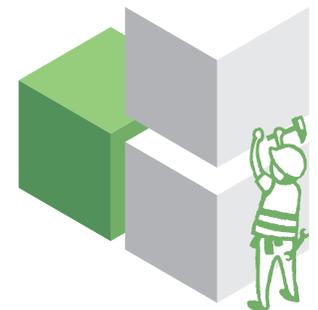
項目	自主管理與防治措施
噪音防制	採用低頻振動的施工機具，以降低施工噪音
粉層逸散防制	工區大門設置洗車設施，車輛進出工地前先清洗污泥 工區周邊道路撒水，以避免污泥或粉塵影響工區周邊環境
廢水管制	工地開工前按規定申報逕流廢水排放計畫，並依計畫書落實辦理自主檢查

欣陸投控對於當地有潛在衝擊的專案執行，皆配合政府的環境政策、規定以及鄰里要求，透過和當地里長的溝通，瞭解里民需求並執行敦睦鄰計畫，落實施工期間污染及噪音防制、環境衝擊管理，讓開發期間對周遭民眾的影響降到最低。

建築專案友善鄰里

欣陸投控秉持尊重土地與環境的理念，於建案規劃時，注重與城市長遠發展之契合。城市中的集合住宅或商業大樓等案件開發初期，不論其是否為環境影響評估規範之案件，於工程設計時，均與建築師進行整體配置計畫溝通，分析周遭的街區紋理，讓社區建築整體概念隱然成形；規劃友善鄰里通道、廣場及植栽，彰顯城市街廓風貌，同時改善行人的通行環境。

在施工過程中，各專案亦對社區提出友善措施以減少衝擊，如地下室施工時為了基礎安全而抽取的地下水，並不直接廢棄排放，而是儲存於專門設置的水塔設施，平時作為澆灌清潔使用，必要時開放提供市府各單位、消防局及民眾取水使用，達到水資源回收再利用及社區互惠之目的。



環境工程規劃管理

為提升環工設施既有印象，促進社區居民的接受度，欣陸投控於環工設施設計均委託專業建築師，規劃新穎美觀的建築外型及符合綠建築規範之各項功能，並搭配綠地公園以回饋周邊社區，促使社區民眾對環工相關之鄰避設施改觀，進而成為當地特殊休閒觀光景點。例如淡水污水廠周邊的水管公園連接淡水濱海的腳踏車步道，即為相當成功的案例；鳳山溪再生水廠規劃中的水科技教育館，以及埔頂污水處理



淡水污水廠周邊腳踏車步道

廠規劃中的的四季花卉公園，皆受到當地地方政府及社區民眾的期待。

同時，為提高相關設施教育性及鄰里居民對環工工作的認知，污水處理廠歡迎一般民眾和各機關團體參觀，並規劃多媒體宣導影片、廠區模型及現場專人導覽，使民眾更加了解環工設施之助益及為當地所帶來的公共效益，進而使居民更願意包容工程期間帶來之不便。在 2016 年度接待了 14 個參訪團體，計 336 人次；5 個綠建築團體，計 98 人次。



淡水污水廠周邊公用休憩區



2016 年團體參訪情形

B. 貼近在地

社會公益

欣陸投控認知企業在社會中扮演重要角色，因此本於「取之社會，用之於社會」的使命，積極參與公益活動、擔負企業回饋社會的責任。當國家發生重大天災人害事件，如南投 921 大地震、高雄氣爆時，公司隨即動員人力、機具、物力等相關資源，投入災區協助救援，並協助當地社區進行復原，真正實踐社會關懷。

1999 年 9 月 21 日南投縣集集遭受規模 7.3 強震襲擊，面對這巨創浩劫的震災，大陸工程與其關係企業立即於災後翌日成立救災小組，迅

速捐款 3,000 萬元，委請地方政府直接幫助災民。隨後更以己力之所長，選派工程師深入災區搶救，運用工程專業的經驗判斷參與救援工作；除派遣人力外也動員物力進行現場救援，並與同業共同發起興建安置災民臨時組合屋計劃。

2014 年 7 月 31 日高雄發生氣爆事件，街廓滿目瘡痍，欣陸投控在第一時間主動向當地政府表達願意無償提供協助。在高雄市政府安排下，欣陸投控旗下大陸工程提供專業、人力、大型機具協助災區重建工程。從 8 月 14 日現場勘查後，8 月 15 日即進場施作，並於 8 月 18 日順利完成所交付的任務，將三多路三信家

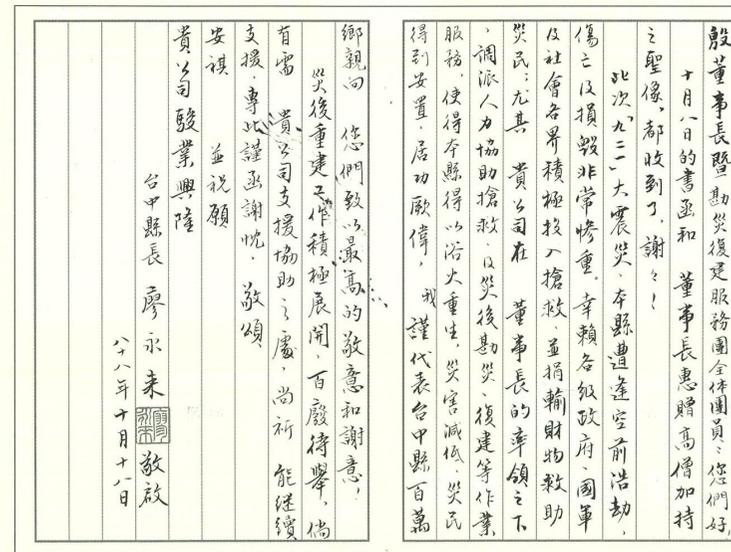
商東西兩側以及武慶路的鋼板樁，在三天之內趕工施作完成，投注新台幣 500 萬左右的人力與物資。



高雄氣爆事件街道重建

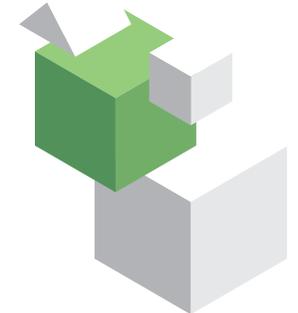


高雄氣爆事件街道建設完工



台中縣長廖永來寄函感謝CEC Group 協助支援921震災。

時任台中縣長廖永來感謝大陸工程與其關係企業協助支援 921 震災



欣陸投控近年積極進行海外發展，同樣將「取之於社會，用之於社會」的精神遠播。在香港，不僅與當地青年學子分享營建產業趨勢與甘苦談、推動培養下一代營建人才，更號召員工參與香港「救世軍循環再用計劃」，捐出家中無用衣服及物資，於港澳兩地的家品店銷售，收益用於救世軍推行的社區計劃。



香港分公司舉辦公益活動

2016年3月大陸工程香港分公司獲得香港社會服務聯會頒贈「商界展關懷」(※註)標誌，且於2017



香港「商界展關懷」標誌

※註：
「商界展關懷」計劃由香港社會服務聯會於2002年發起，旨在促進商界與社福界之間的策略性伙伴合作，共同推動企業社會責任，建設共融社會。

年初繼續獲頒使用此項標誌，表示大陸工程在當地善盡企業公民職責，對於在地客戶、社會以及員工的承諾與關懷也受到肯定。

促進社區正向發展

欣陸投控期許自身營運為周遭社區帶來正向發展，除專注於本業外，亦積極投入社區關懷。為建立良好的社區關係，在總部敦南大樓完工後，一併整建大樓旁空地為居安公園，該公園與國際建築師合作設計，相較於一般的公園設計，其規劃理念為打破邊界，希望讓人們與公園之間不再有界線，提供辦公室的同仁及周圍忙碌的都市行人一個休憩的環境。



改造後的居安公園

居安公園改建完工後，亦持續進行後續維護認養工作，由總部大樓所屬之「敦南大樓管理委員會」接手，每年編列預算執行，自認養以來多次獲頒市政府之績優認養人獎。



獲頒市政府之績優認養人獎

年度	居安公園維護金額
2014	\$803,276
2015	\$625,035
2016	\$612,103

浩然基金會

大陸工程創辦人殷之浩先生為了紀念父親殷鑄夫先生，在1978年於台北成立財團法人浩然基金會。浩然基金會成立目的以教育為核心，培養人們擁有開闊的視野與胸襟，發揮改變世界的潛力。自基金會成立以來，除了長期提供獎助學金，也舉辦一系列浩然營活動，從80年代的「浩然營」、「浩然-2000台灣」，到「浩然未來營」，努力實踐培育優秀華人拓展視野的理念與目標。

為了將關注的議題與提供資源的範圍拓展到全世界，浩然基金會美國分會於1999年2月成立，2007年將「另立全球化(Alternative Globalization)」納入浩然基金會關注的核心議題中，透過國際志願者招募的方式，鼓勵全球華人投入其他國際非營利組織的工作，以實際的行動贊助與浩然基金會理念相同的另立全球化組織。

近年來，浩然基金會持續推動人權、復耕及重建等專案計畫：

- **人權專案：**提升大眾對於人口販運的意識，並對於受害者以及在台灣關心此議題的民間組織提供諮商服務與協助。

- **小農復耕計畫：**本計畫始於2009年莫拉克颱風對台灣帶來的重創，目前仍持續協助復耕區域的農民，在生計與地方環境上尋求永續平衡。

- **潭南國小重建計畫：**在921地震後，浩然基金會與合作夥伴協力重建潭南國小，並發行一系列倡導及維護當地布農族傳統技藝與文化的書籍。

專案詳情網站：<http://www.hao-ran.org.tw/tw/article/preview/5.html>



環境責任



A. 能資源運用

欣陸投控秉持環境保護為己任之理念，主動設定能資源相關管理目標，並積極落實環保法規要求，降低營運過程之環境衝擊，善盡地球公民之義務。此外，工程營造之工務所具地區分散、臨時、機動等特性，依照需求時有增減，欣陸投控更採取因地制宜的管理模式，以達成結合能資源運用之管理目標。

環境保護理念

有鑑於有效的能資源使用逐漸成為現今國家政策注重之議題，且台

灣每人每年平均碳排放量在亞洲名列前茅，碳排密度更高居世界第一，欣陸投控持續將環境保護列為企業發展之重要課題，正視地球暖化對生態影響以及環境保護的重要性，積極推動節能減碳等實際環保活動。並期許全體員工能以環境保護為己任，努力為地球社會盡一份心力。

能源管理目標

為有效達成溫室氣體減量目標，欣陸投控在總部大樓的規劃興建時，即積極設計各項節能設備與元件；在後續物業管理維護上，也規劃完善的

能源管理措施，以達到節能的目標，減少間接溫室氣體排放。欣陸投控以總部大樓為標竿，提出相關節能重點措施與節能行動方案。

總部敦南大樓節能成效良好，於2007年經濟部能源局評比獲節能菁英獎。另公司依能源使用現況填寫「能源用戶節約能源查核制度申

報表」，結果顯示近五年節約電力及CO2減碳量、單位面積年耗電量(KWH/m²yr)均逐年下降、表現亮眼，且經2016年能源局評比辦公大樓用戶類為高效率之節能大樓，節能效率卓越，再度獲得經濟部能源局評比之節能菁英獎。

總部大樓節能措施與行動方案

節能重點措施	節能行動方案
良好的建築節能規劃	敦南總部為增加晝光利用北向採全透明帷幕，南向為減少夏季過熱之太陽輻射而減少開口率外，鄰棟東帝士大樓亦提供了良好的遮蔭
採用先進節能設備	<ul style="list-style-type: none"> • 供電： 變電採用模鑄式變壓器&低壓選擇型配電 • 空調： 變頻節能AHU-VAV空調系統 • 公共設備： 停車場以誘導式通風系統降低二氧化碳量 電梯採用分區節能控制
完善節能管理措施	<ul style="list-style-type: none"> • 採用智慧型監控系統 • 契約容量(2,000KW)研討制定 • 動力變頻(ABB)節能控制 • 照明二線式節能控制 • 中午休息時間，辦公區域由中控室定時關燈 • 辦公室原有照明陸續更換LED燈 • 辦公室梯廳照明減量 • 空調設備系統修正 • 空調節能，辦公室空調溫度設定在攝氏25度 • 照明設備使用區域調整(各樓層景觀停車場) • 茶水間之飲水機增加時控控制，減少下班時段之耗電加熱 • 樓層送/排風監控AUTO/MAN-時間管控 • 停車場送/排風監控採變頻/時間控制自動啟/停



經濟部能源局評比節能菁英獎

總部敦南大樓環保、綠能的表現，在2005年和2013年分別榮獲國際仲介公司評選為台北的十大名辦。



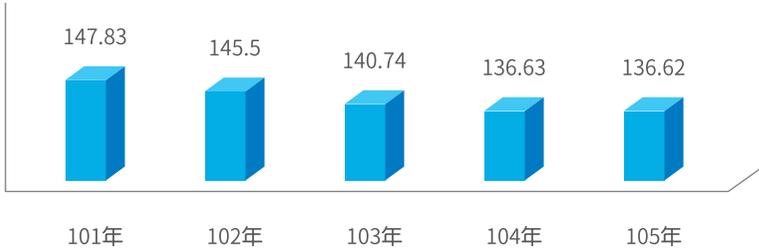
台北市十大名辦獎

總部大樓近三年電力使用、節約及 CO₂ 減碳量

年度	電力使用度數	全年節約電力度數	年度節約率	年度CO ₂ 減排量	年效益金額
2014	6,560,000	6,813	6.2%	4.34	25
2015	6,480,000	102,998	1.64%	65.61	362.1
2016	6,350,000	58,877.2	1.27%	37.50	235.51

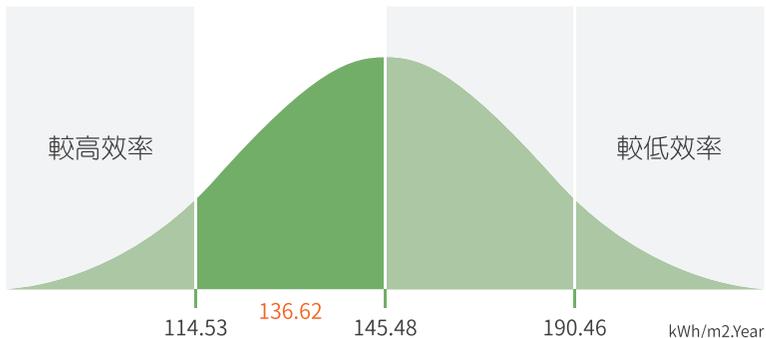
CO₂減排量單位：噸 金額單位：仟元

總部大樓近五年單位面積年耗電量 (kWh/m²yr)



2016 年辦公大樓用戶指標比較

申請年分：2016 主要建築類型：辦公大樓 您的耗能指標為：136.62kWh/m².Year
 您所屬主要建築類型在同業中的耗能指標排名為：第 74 名
 您所屬主要建築類型總共有：165 個用戶
 本建築類型之標準用戶用電參考指標值為：8.73kWh/m².Year



創造友善的工務所

工務所為工地臨時辦公空間，且水、電費用單價高於一般商辦許多，打造舒適又節能減廢的友善工務所概念因而孕育而生。如青山鎮工務所建立之初就將節能環保的概念規劃入，確保相關能源管理措施得以落實。

青山鎮工務所能資源管理措施

能資源管理措施	重點工作內容
雨水回收	以屋頂收集雨水，供廁所沖水使用
自然採光	在屋頂裝設採光罩，直接引進日光，降低日光燈用電
空調節能	利用空氣對流原理，在屋頂加裝自然排風扇，自動將熱氣排出，約可降低室內1~1.5°C，減輕空調負載
生物多樣性	在工務所的鄰地設置生態池，並種植蜜源植物，不僅吸引大量蝴蝶，也提供其他生物的生活所需
資源再利用	工務所搭建材料，大部份都來自前工務所拆下來的材料搭建而成，重複使用率80%~90%

能源使用統計

外購電力	2014	2015	2016
	2,430,000	2,860,000	3,170,000
單位污水耗電量 (度/m ³)	0.40	0.37	0.32

單位：度

水資源耗用統計

耗水來源	年度		
	2014	2015	2016
自來水	10,070	16,486	26,674

單位：m³ ※2015年至2016年辦理污水廠施工及完工試車業務另產生新增用水。

再生能源使用統計

再生能源使用量	2014	2015	2016
	56,525	51,825	74,850
相當於產生電力 (度)	339,150	310,950	449,100

單位：度

環工業務能資源使用情形：

2014年至2016年外購電力度數及水資源隨污水處理量成長而逐年增加，在實施每噸污水處理耗電節能措施後，單位污水耗電量逐年降低，有效提高用電使用效益。欣陸投控在環工業務部分致力於厭氧消化系統進行污泥減量及產生再生能源(沼氣)，在2014年至2016年利用再生能源降低電力使用，達到節能的目標，減少間接溫室氣體排放，其中再生能源的使用佔外購電力11%~14%。

B. 排放與廢棄物

欣陸投控將廢棄物視為寶貴的資源，並希望持續發掘從中回收再利用的機會。目前總部敦南大樓執行諸多環保措施，致力於將辦公室所產生廢棄物減量或循環再利用。

廢棄物管理及政策宣導

欣陸投控致力實踐高標準安全與品質管理，依據相關環保法令規定，嚴格管控營建工程對環境的影響。所屬工地於新進廠商進場施作前均召開會議，宣導公司之環保理念及作法；每月另定期召開協議組織會議，

與會單位含業主、協力廠商，共同檢討能資源運用情形及污染防制工作成效等，並研討改進方案，使本公司同仁、協力廠商及所屬工作人員均了解環保之主要方法及相關規定。

欣陸投控深知地球資源有限，將工程作業時產生的廢棄物中含許多資源物質，透過資源物質有效分類、回收，提高資源有效利用的成效，剩餘少數不可回收之有害廢棄物及非有害廢棄物，均依法透過廢棄物三聯單提報作業，有效追蹤其流向，確認產出之廢棄物均依規定進行焚化處置。

建造過程應負擔之環境責任

- 確實做好垃圾分類及資源回收
- 採用一定比例之綠建材進行建案規劃設計
- 配合規劃營造雨水回收系統，有效節省水資源
- 使用低噪音之發電機，減少施工過程對周遭環境的影響
- 降低工地粉塵對周圍的影響

2016 年廢棄物回收處理統計

項目	廢棄物	處置方式	重量
有害廢棄物	焚化（大量燃燒）	焚化	494
非有害廢棄物	焚化（大量燃燒）	焚化	2,411

單位：公斤

工地廢水、廢棄物處置之主要方法及對策

類別	處置方法
廢水儲存與再利用	<ul style="list-style-type: none"> • 開工前提報逕流廢水污染削減計畫 • 開挖階段利用帆布減少土砂廢水 • 設置圍籬防溢座、工區臨時水溝將雨廢水導入地下室儲水池 • 地下室儲存之廢水池，目前用於洗車、道路清潔外亦用於圍籬綠化使用 • 未來將研擬使用廢水池水於混凝土養護及工務所降溫使用
廢棄物減量與回收	<ul style="list-style-type: none"> • 施工廢棄物如均由不同處理商送至各資源處理場回收，減少廢棄物，亦可使資源充分再利用 • 土石類垃圾依法須由專業廠商棄置於合格之土資場 • 增加資源再回收利用及減少施工作业水及土石砂材料之使用模式 • 建議建設業主盡量採用鋼骨替代鋼筋混凝土 • 帷幕牆替代傳統RC外牆貼磁磚 • 輕隔間牆替代磚牆等防制措施

辦公室資源利用措施列表

重點項目	主要執行措施
紙類環保措施	<ul style="list-style-type: none"> • 原木紙張更換為再生紙張 • 使用電子表單，減少公文/表單用紙 • 改使用電子賀卡 • 公司的公文改為電子簽核 • 多使用影印機掃描功能，減少列印 • 數量較多之機密文件紙類（如備標文件等），委託廠商以碎紙方式銷毀處理，並送至再生紙工廠回收
其他廢棄物處理及資源回收情形	<ul style="list-style-type: none"> • 活廢棄物利用不同垃圾桶區分為可回收及不可回收 • 可回收垃圾以透明垃圾袋密封置放，並委由專業廠商協助清運及再利用 • 不可回收垃圾以子母車封存定期清運 • 事務間設置廢電池回收箱，避免廢電池對環境之二次汙染 • 茶水間設置資源回收桶，以回收各類瓶罐、容器，如：寶特瓶、鐵鋁罐、塑膠瓶、玻璃瓶等

引領資源循環政策工作

2016年行政院公佈「五加二」產業旗艦方案，「循環經濟」即被納入其一。循環經濟有別於現行從製造、消費到廢棄造成資源衰竭的線性經濟模式。為呼應政府政策，欣陸投控透過相關資源使用措施，讓資源使用、循環再利用得以有效提升。此外公司亦將循環經濟模式導入能資源管理核心架構，將零廢棄設計、多樣性強化適應力、再生能源使用及額外價值思考四大面向納入執行政策當中。

污水廠排放管理

針對污水廠排放管理，欣陸投控透過環境監測來監控汙染排放對環境的影響，並依法定監測頻率，進行放流水水質、海域水質、底泥等項目之監測工作，相關監測結果定期申報提供主管機關備查，並彙整監測報告了解長期排放趨勢，若監測結果發生異常時，亦即時檢討並說明因應對策，以維持環境穩定。

最佳管理監控

- 訂定操作及維護手冊
- 操作人員定期檢測進流水、放流水、各處理設施單元水質、及處理系統生物相
- 即時分析水質狀況，並進行相應調整

廢棄物儲存及輸送

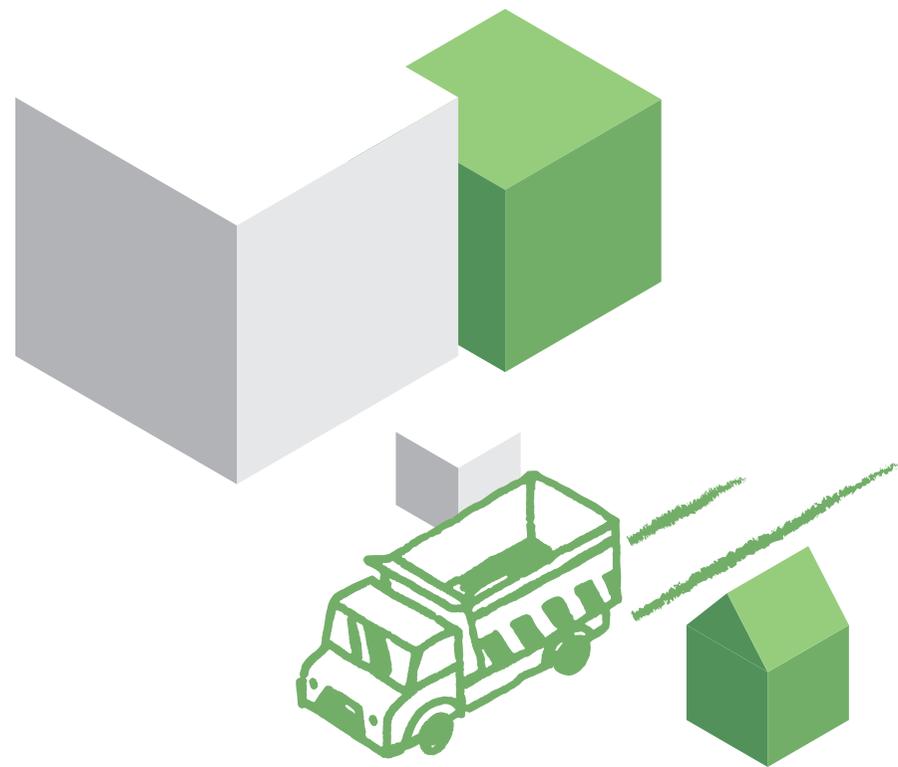
- 設有污泥及廢棄物專門儲存空間
- 專人定期檢查儲存空間，避免溢散情況
- 委託合格清運處理機構處置，且清運車輛加蓋密封
- 各項清運均依法辦理污泥產出情形申報作業

毒化物管制

- 依法取得實驗室毒性化學物質運作許可
- 廢液暫存於設有具防止洩漏設施之專門空間
- 清運委託合格之清除、處理機構辦理
- 每年辦理毒性化學物質運作紀錄申報

水處理衍生汙染抑制

- 污水處理設施採密閉除臭系統抽取廢氣避免溢散
- 處理單元所撈除廢棄物，立即壓榨清除
- 污泥產出利用厭氧系統使之安定，並經脫水後，定期實施清運作業



“ 欣陸投控以正直、誠信的態度對待所有利害關係人，提供卓越品質的產品與服務，並致力在創新、品質、獲利及人才養成上創造最大價值；同時，欣陸也期許以同樣的信念，持續在社會參與及環境責任的實踐上，發揮核心業務專長，達到與環境共存共榮的發展目標。 ”



附錄：GRI 準則 揭露項目 註：○完全揭露、△部分揭露

	一般揭露	報告書章節	揭露狀況	頁碼	補充說明
102-1	組織名稱	壹、1.關於欣陸	○	5	
102-2	活動、品牌、產品與服務	壹、1.關於欣陸	○	5-11	
102-3	總部位置	壹、1.關於欣陸	○	5	
102-4	營運據點	壹、1.關於欣陸	○	5	
102-5	所有權與法律形式	壹、1.關於欣陸	○	5	
102-6	提供服務的市場	肆、1.開創卓越事業	○	5	
102-7	組織規模	壹、1.關於欣陸 參、1.經營情形	○	5 34	
102-8	員工與其他工作者的資訊	貳、1.人才創造	○	20-22	
102-9	供應鏈	肆、3.夥伴共好	○	46	
102-10	組織與其供應鏈的重大改變		○		2016年無重大變化
102-11	預警原則或方針	參、1.經營情形	○	35-36	
102-12	外部倡議		○		本公司拒絕購買、食用保育類，及各種可能具保育觀感疑慮之動植物，亦積極了解國際上相關倡議，後續亦評估參與之可行性
102-13	公協會的會員資格	壹、1.關於欣陸	○	12	
102-14	決策者的聲明	執行長的話	○	3	
102-15	關鍵衝擊、風險及機會	壹、1.關於欣陸 參、1.經營情形 伍、1.社會參與	○	5-10 35-36 50-52	
102-16	價值、原則、標準及行為規範	參、1.經營情形	○	37	
102-18	治理結構	參、2.公司治理	○	38-39	
102-22	最高治理單位與其委員會的組成	參、2.公司治理	○	39-40	

	一般揭露	報告書章節	揭露狀況	頁碼	補充說明
102-23	最高治理單位的主席	參、2.公司治理	○	38	
102-24	最高治理單位的提名與遴選	參、2.公司治理	○	38	
102-25	利益衝突	參、2.公司治理	○	39	
102-27	最高治理單位的群體智識	參、2.公司治理	○	39	
102-30	風險管理流程的有效性	參、1.經營情形	○	35-36	
102-32	最高治理單位於永續性報導的角色	關於報告書	○	2	
102-36	薪酬決定的流程	參、2.公司治理	○	40	
102-40	利害關係人團體	壹、2.利害關係人與重大議題分析	○	13	
102-41	團體協約		○		本公司各部門均定期召開會議了解員工意見，並提供申訴管道、設置檢舉辦法，以維護員工權益
102-42	利害關係人團體	壹、2.利害關係人與重大議題分析	○	13	
102-43	與利害關係人溝通的方針	壹、2.利害關係人與重大議題分析	○	15	
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	壹、2.利害關係人與重大議題分析	○	14-15	
102-45	合併財務報表中所包含的實體	參、1.經營情形	○	34	
102-46	界定報告書內容與主題邊界	壹、2.利害關係人與重大議題分析	○	18	
102-47	重大主題表列	壹、2.利害關係人與重大議題分析	○	14-17	
102-48	資訊重編	關於報告書	○	2	



附錄：GRI 準則 揭露項目 註：○完全揭露、△部分揭露

一般揭露		報告書章節	揭露狀況	頁碼	補充說明
102-49	報導改變	關於報告書	○	2	
102-50	報導期間	關於報告書	○	2	
102-51	上一次報告書的日期	關於報告書	○	2	
102-52	報導週期	關於報告書	○	2	
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於報告書	○	2	
102-54	依循GRI準則報導的宣告	關於報告書	○	2	
102-55	GRI內容索引	附錄	○	57-59	
102-56	外部保證/確信		○		2016年為欣陸首度編撰企業社會責任報告書，未來將積極尋求外部確信，以提升報告書資訊品質
103-1	解釋重大主題及其邊界	壹、2.利害關係人與重大議題分析	○	18	
103-2	管理方針及其要素	壹、2.利害關係人與重大議題分析	○	16-17	
103-3	管理方針的評估	壹、2.利害關係人與重大議題分析	○	16-17	
主題特定準則					
經濟面向		報告書章節	揭露狀況	頁碼	補充說明
201 經濟績效(2016)					
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	參、1.經營情形	○	34	
201-4	取自政府之財務補助	參、1.經營情形	○	34	
202 市場地位(2016)					
202-2	僱用當地居民為高階管理階層的比例	貳、1.人才創造	○	22	

經濟面向		報告書章節	揭露狀況	頁碼	補充說明
203 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	伍、1.社會參與	○	50-52	
204 採購實務(2016)					
204-1	來自當地供應商的採購支出比例	肆、3.夥伴共好	○	47	
205 反貪腐(2016)					
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	參、2.公司治理	○	40	
206 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		○		2016年無此情事
環境面向		報告書章節	揭露狀況	頁碼	補充說明
302 能源(2016)					
302-1	組織內部的能源消耗量	伍、2.環境責任	○	54	
302-3	能源密集度	伍、2.環境責任	○	54	
302-4	減少能源消耗	伍、2.環境責任	○	53-54	
303 水(2016)					
303-1	依來源劃分的取水量	伍、2.環境責任	△	54	
306 廢污水和廢棄物(2016)					
306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物	伍、2.環境責任	○	55	
307 有關環境保護的法規遵循(2016)					
307-1	違反環保法規	參、1.經營情形	○	37	
社會面向		報告書章節	揭露狀況	頁碼	補充說明
401 勞雇關係(2016)					
401-1	新進員工和離職員工	貳、1.人才創造	○	21-22	



附錄：GRI 準則 揭露項目 註：○完全揭露、△部分揭露

社會面向	報告書章節	揭露狀況	頁碼	補充說明
401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	貳、2.優良職場	○	26-28
401-3	育嬰假	貳、2.優良職場	○	30
403	職業安全衛生(2016)			
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	貳、2.優良職場	○	31
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	貳、2.優良職場	○	32
403-3	與其職業有關之疾病高發生率與高風險的工作者		△	欣陸投控以安全防护措施及裝備降低工作風險；並以定期健康檢查降低職業疾病發生率
404	訓練與教育(2016)			
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	貳、1.人才創造	○	23
404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工比例	貳、1.人才創造	○	22
405	員工多元化與平等機會(2016)			
405-1	治理單位與員工的多元化	貳、1.人才創造	○	20-22
405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	貳、2.優良職場	○	30
406	不歧視(2016)			
406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	貳、2.優良職場	○	24
408	童工(2016)			
408-1	營運據點和供應商使用童工之重大風險	貳、2.優良職場	○	20
409	強迫或強制勞動(2016)			

社會面向	報告書章節	揭露狀況	頁碼	補充說明
409-1	具強迫與強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	貳、2.優良職場	○	20
411	原住民權利(2016)			
411-1	涉及侵害原住民權利的事件	貳、2.優良職場	○	24
413	當地社區(2016)			
413-1	經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	伍、1.社會參與	△	50-52
413-2	對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運活動	伍、1.社會參與	○	50-52
414	供應商社會評估(2016)			
414-1	新供應商使用社會準則篩選	肆、3.夥伴共好	○	48
415	公共政策(2016)			
415-1	政治捐獻		○	2016年無此情事
416	顧客健康與安全(2016)			
416-1	評估產品和服務類別對健康和安全的影響	肆、1.開創卓越事業	○	42
416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件		○	2016年無此情事
417	行銷與標示(2016)			
417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件		○	2016年無此情事
417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件		○	2016年無此情事
418	顧客隱私(2016)			
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	肆、2.客戶關係	○	44-45
419	社會與經濟法規遵循(2016)			
419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	參、1.經營情形	○	37



CONTINENTAL 欣陸投控
HOLDINGS CORPORATION