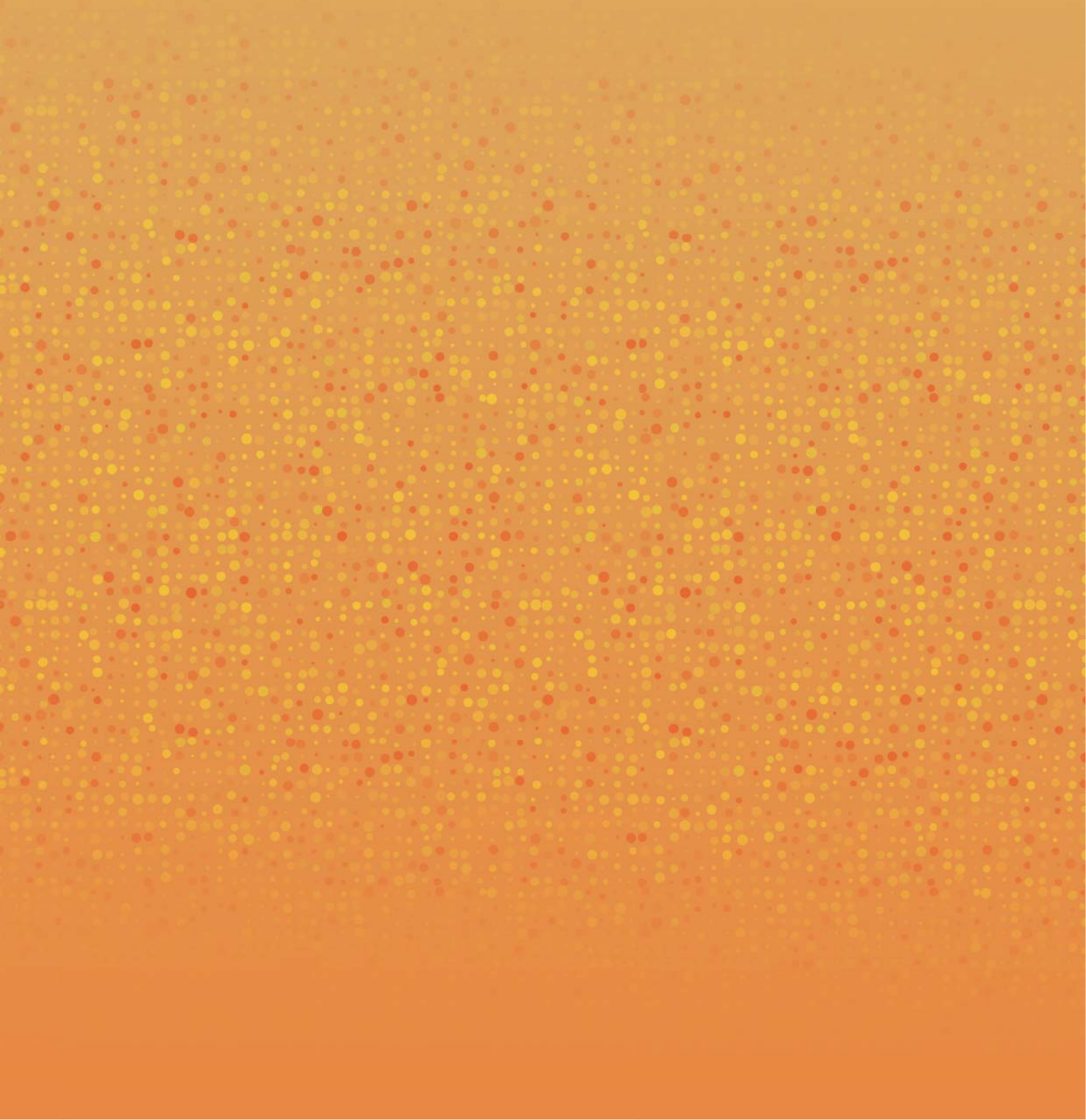


CSR

RUENTEX DEVELOPMENT CO.,LTD. 2017 Corporate Social Responsibility Report





RUENTEX

Contents

RUENTEX DEVELOPMENT 2016 Corporate Social Responsibility Report

| | |
|--------|---------|
| 關於本報告書 | Page 01 |
|--------|---------|

| | |
|-------|---------|
| 董事長的話 | Page 03 |
|-------|---------|

1. 關於潤泰創新

| | |
|------------------|---------|
| 1.1 公司背景與歷年殊榮 | Page 07 |
| 1.2 潤泰工學與軌道經濟的結合 | Page 11 |
| 1.3 卓越的公司治理 | Page 12 |
| 1.4 利害關係人溝通與重大議題 | Page 18 |

2. 打造永續產品

| | |
|------------------|---------|
| 2.1 獨特工學奠基建築安全 | Page 24 |
| 2.2 技術創新與社會共享 | Page 29 |
| 2.3 環境友善規劃與設計 | Page 31 |
| 2.4 綠色營運為地球盡一份心力 | Page 33 |

3. 潤泰拉近您我的心

| | |
|------------------|---------|
| 3.1 保護客戶權益提升公司信譽 | Page 39 |
| 3.2 傾聽客戶的心實踐企業誠信 | Page 42 |

RUENTEX DEVELOPMENT 2017 CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

4. 職場和諧健康

- | | | |
|-----|---------|---------|
| 4.1 | 落實員工關懷 | Page 56 |
| 4.2 | 人才培訓與升遷 | Page 63 |
| 4.3 | 職業安全衛生 | Page 67 |
| 4.4 | 促進勞資和諧 | Page 73 |

5. 實現地方社區共榮

- | | | |
|-----|-------------------|---------|
| 5.1 | CITYLINK 社區公益藝文活動 | Page 77 |
| 5.2 | 聽見社區的聲音 | Page 79 |

附錄

- | | | |
|---|---------------|---------|
| 1 | 確信項目彙總表 | Page 80 |
| 2 | 會計師有限確信報告 | Page 82 |
| 3 | GRI 4.0 指標對照表 | Page 84 |


關於本報告書

本報告書呈現潤泰創新國際股份有限公司(以下簡稱本公司、潤泰創新或我們)，所發行之企業社會責任 (Corporate Social Responsibility, CSR) 報告書，係參照全球永續性報告書協會 (Global Report Initiative, GRI) 第4.0綱領 (GRI G4.0) 核心選項 (Core)編製而成。透過報告書呈現在永續發展的過程中，我們面對利害關係人關切重要議題的觀點與因應作為，呈現潤泰創新在CSR方面的觀點與具體作法，並說明2017年公司治理、經濟、環境及社會面向的相關成果與未來規劃。同時，透過重大性鑑別與議題分析等方法 (請參閱利害關係人議合章節)，篩選出潤泰創新專屬之重要議題，期望透過不同管道之揭露、溝通及回饋，為所有利害關係人創造出最大共益，持續朝向成為業界永續發展標竿邁進。

報告書時間、邊界與數據

本報告書揭露2017年 (自2017年1月1日至2017年12月31日止) 年度企業社會責任之相關績效，部分資訊溯及2017年度以前相關績效。本報告書邊界涵蓋潤泰創新(不含量販部門)、潤泰旭展股份有限公司(潤泰旭展)及潤泰百益股份有限公司(潤泰百益)；另也涵蓋潤泰創新主要供應商，潤弘精密工程事業股份有限公司(潤弘精密)之環境及職業安全衛生相關活動資訊。本報告書中的財務數據部份係採用經會計師簽證後之公開發表資訊，均以新台幣為計算單位；其他數據資訊皆來自於自行統計與調查的結果。

潤泰旭展及潤泰百益均涵蓋租賃及百貨商場兩個營運部門，「南港大樓」及「CITYLINK南港店」分別代表潤泰旭展兩個主要營運部門，「松山大樓」及「CITYLINK松山壹號店」代表潤泰百益兩個主要營運部門，另「CITYLINK南港店」及「CITYLINK松山壹號店」則以「CITYLINK」為統稱揭露。確信項目之邊界與範疇請詳確信項目彙總表之說明。



報告書確信


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

發行時間

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

現行發行版本：2018年6月發行

上一發行版本：2017年6月發行




本報告書聯絡單位

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

地址：台北市八德路2段308號11樓之1

電話：(02)8161-9888 轉1916

公司網址：<http://www.rt-develop.com.tw>



聯絡窗口：CSR 專案小組 胡鈺苓 經理

RUENTEX DEVELOPMENT 2017 CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



董事長的話

2017年潤泰創新在營建事業方面，持續聚焦軌道經濟，在大台北地區捷運周邊合適的地點開發建案，並積極評估政府各項重大公共建設、公辦都更、BOT及聯合開發案，透過商用不動產之經營創造穩定之營收及股東報酬。

為永續落實「房子是來照顧人的，而非人來照顧房子」的企業社會責任及服務客戶理念，並因應全球氣候變遷之威脅與節能減碳之趨勢，潤泰營建事業持續創新研發營建工法及高效能環保建材，以更細膩精緻且降低對環境衝擊的產品規劃與施工、令客戶感動滿意的服務品質，來進行多元化之產品開發，繼續保持在營建業之領先地位。

本公司2013年主動發起之「潤泰新雙子星」海砂屋重建案，預計2018年第四季住戶就可以陸續搬回嶄新且安全無虞的新家。相對於2016年2月在南台灣發生美濃大地震；2018年2月發生花蓮大地震，均造成了多起建築物損壞及人員傷亡，更加突顯潤泰創新主動負責海砂屋重建之難能可貴，希望透過此案將本公司實踐企業社會責任的理念傳播出去，為社會帶來更多正面提升的能量。



南港及松山兩大BOT案目前均全數完租，吸引了國際連鎖飯店及國內外多家知名企業的進駐，結合我們的CITYLINK商場，創造了軌道經濟。2017年底，位於松山車站北側之CITYLINK松山貳號店開幕，並引進被評選為全球最美20家書店之一的TSUTAYA BOOKSTORE及WIRED TOKYO café進駐，營造質感生活的氛圍。我們妥善運用CITYLINK 品牌的優勢並以南港及松山的商場為據點，作為與社區居民、顧客溝通及促進交流的管道，2017年間我們主辦或協辦多項關於文化藝術、公益慈善、教育推廣、產學合作等相關活動，實現了結合本業與地方共榮之企業社會責任。

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

善盡企業公民責任是一個企業永續發展的基石，潤泰創新將持續與所有利害關係人做最好的溝通與回饋，創造出最大的共同利益，持續朝向成為業界之永續發展標竿邁進。

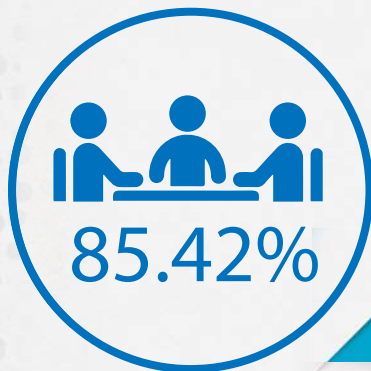
董事長

RUENTEX DEVELOPMENT 2017 CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

關於潤泰創新

1

2017年度合併營業收入為
新台幣109億1,247萬餘元



2017年董事會開會
16次，平均出席率達85.42%



董事會成員
9人中有3名為女性董事

關於潤泰創新

1.1 公司背景與歷年殊榮

公司簡介

| | |
|--------|-----------------------------|
| 公司全名 | 潤泰創新國際股份有限公司 |
| 創立時間 | 1977 年 9 月 12 日 |
| 董事長 | 簡滄圳 |
| 總經理 | 李志宏 |
| 總部位置 | 台北市中山區八德路 2 段 308 號 11 樓之 1 |
| 資本額 | 新台幣(以下均同) \$16,720,900 仟元 |
| 外資持股比例 | 14.28%(截至2018年4月16日) |

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

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

企業標誌



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

潤泰創新合併個體所屬建設營造事業

| 事業單位 | 主要服務內容 |
|------------------------|--|
| 潤泰創新 | 委託營造廠商興建集合住宅及商業大樓出租出售、建材買賣及有關百貨買賣、超級市場、商場及量販事業之經營。 |
| 力勝開發 | 住宅及大樓開發租售業務及商場經營管理顧問業務。 |
| 潤泰旭展/潤泰百益 | 委託營造廠商興建商業大樓出租及有關百貨商場、購物中心及超級市場之招商及經營。 |
| 潤泰資源整合 | 一般投資事業。 |
| 潤泰公寓大廈管理維護 | 公寓大廈管理清潔服務 |
| 潤泰保全 | 保全業 |
| 潤福生活事業 | 老人住宅業及建築物一般事務管理 |
| 潤弘精密工程/潤陽營造/潤鑄建築工程(上海) | 建築及土木工程之承攬及預鑄樑、柱、外牆等房屋結構構件之進出口、生產、規劃及相關機電工程 |
| 潤泰精材 | 水泥、乾拌水泥砂漿之生產及經銷 |
| 潤德室內裝修設計工程 | 室內裝潢與景觀設計及施工 |
| 潤泰創新開發 | 委託營造廠商興建集合住宅出售 |

外界肯定

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

| 年度 | 得獎公司 | 得獎個案 | 頒獎單位 | 獎項名稱 |
|------|------------|-------------------------------|---|--|
| 2017 | 潤弘精密工程 | 潤泰峰盛 | 臺北市政府勞動局 | 「2017臺北市勞動安全獎」優良單位 |
| 2016 | 潤泰創新 | | 天下雜誌 | 2016年再次獲選營建業產業龍頭。 2015年末辦理「最佳聲望標竿企業」調查。 2014年天下雜誌「台灣最佳聲望標竿企業」並以勇奪營建業龍頭最多次(八次)而獲選為長青標竿企業。 |
| 2016 | 潤泰創新 | 松濤苑 (Botanic Garden Villa) | 美國 IES(Illuminating Engineering Society) | 國際照明設計協會優秀獎 Award of Merit, IA(International Illumination Design Award) |
| 2016 | 潤德室內裝修設計工程 | 台鐵南港車站大樓 | 中華民國室內設計裝修商業同業公會全國聯合會 | 中華民國傑出室內設計作品金創獎 |
| 2016 | 潤泰百益 | 松山車站商場 | 臺北市政府環境保護局 | 2016年度臺北市績優公廁評鑑_優等 |
| 2016 | 潤弘精密工程 | 潤泰代官山 | 臺北市政府勞動局 | 「2016臺北市勞動安全獎」優良單位 |
| 2016 | 潤弘精密工程 | 潤泰峰盛 | 勞動部職業安全衛生署 | 全國性職業安全衛生優良單位 |
| 2016 | 潤弘精密工程 | 潤泰峰盛 | 新北市政府勞動檢查處 | 第五屆新北市工安獎(特優) |

| | | | |
|-------------|--------|--------------|------------------------------|
| 2016 潤弘精密工程 | 潤泰萬花園 | 臺北市政府勞動局 | 「2016臺北市勞動安全獎」績優自主管理工地 |
| 2015 潤泰百益 | 松山車站商場 | 臺北市政府環境保護局 | 2015年度臺北市績優公廁評鑑_特優 |
| 2014 潤泰創新 | 潤泰京采 | 中華建築金石獎活動委員會 | 第二十二屆中華建築優良公共建設休閒產業類規劃設計組金石獎 |
| 2014 潤泰百益 | 松山車站商場 | 臺北市政府環境保護局 | 2014年度臺北市列管公廁評鑑績優公廁_百貨類_優等 |
| 2014 潤泰百益 | 松山車站商場 | 臺北市政府環境保護局 | 2014年度臺北市列管公廁評鑑績優公廁_人性化_特優 |

RUENTEX DEVELOPMENT 2017 CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

財務績效

我們2017年度合併營業收入為109億1,247萬餘元，歸屬母公司業主淨利111億6,463萬餘元，其他綜合利益為47億6,076萬餘元，歸屬於母公司業主綜合損益為160億3,067萬餘元，每股稅後盈餘6.91元。

| | | 2017年度 |
|------|----------------|------------|
| 財務收支 | 營業收入 | 10,912,476 |
| | 營業毛利 | 2,677,666 |
| | 營業利益 | 1,035,041 |
| | 稅後淨利 | 11,510,087 |
| | 歸屬母公司業主淨利 | 11,164,638 |
| | 歸屬母公司綜合損益 | 16,030,671 |
| 獲利能力 | 資產報酬率(%) | 12.93 |
| | 權益報酬率(%) | 25.09 |
| | 營業利益占實收資本比率(%) | 6.19 |
| | 稅前利益占實收資本比率(%) | 83.85 |
| | 純益率(%) | 105.48 |
| | 每股盈餘(元) | 6.91 |

單位：新台幣仟元；%

1.2 潤泰工學與軌道經濟的結合

打造全台最獨特的複合式車站商業大樓

潤泰創新子公司潤泰旭展及潤泰百益依與臺灣鐵路管理局簽訂之BOT契約，分別投資興建的南港車站大樓及松山車站綜合大樓暨立體停車場大樓均於2015年竣工，並於同年底全數完租，現已成為多家大型及知名企業之總部所在地，2017年為營運完整年之第二年。由捷運、台鐵、高鐵(南港)等大眾運輸承載的人流與便利性，結合商業大樓及CITYLINK車站型購物商場，為企業永續經營奠定基礎。

CITYLINK品牌為潤泰創新深耕台灣四十年來首度跨足的購物商場事業，跳脫傳統零售百貨業販售商品的模式，服務更多在地居民和各地人群。透過CITYLINK 打造擁有建築美學及優質品味的消費空間，帶給消費者全新的購物體驗，目前旗下擁有CITYLINK南港店及CITYLINK松山壹號店及貳號店共3間商場，引進日本「軌道經濟」以及「站內商圈」一次購足的概念，打造符合現代人需求的創新型態商場，隨著軌道而來的經濟效益孕育而生，更加速了居民便捷的生活，並帶動地區新興工商業之蓬勃發展。

目前CITYLINK南港店、CITYLINK松山壹號店及CITYLINK松山貳號店合計超過200個櫃位，未來亦預計開立內湖店及陸續尋找適合地點，將可帶來更多就業機會，促進當地繁榮。



松山貳號店

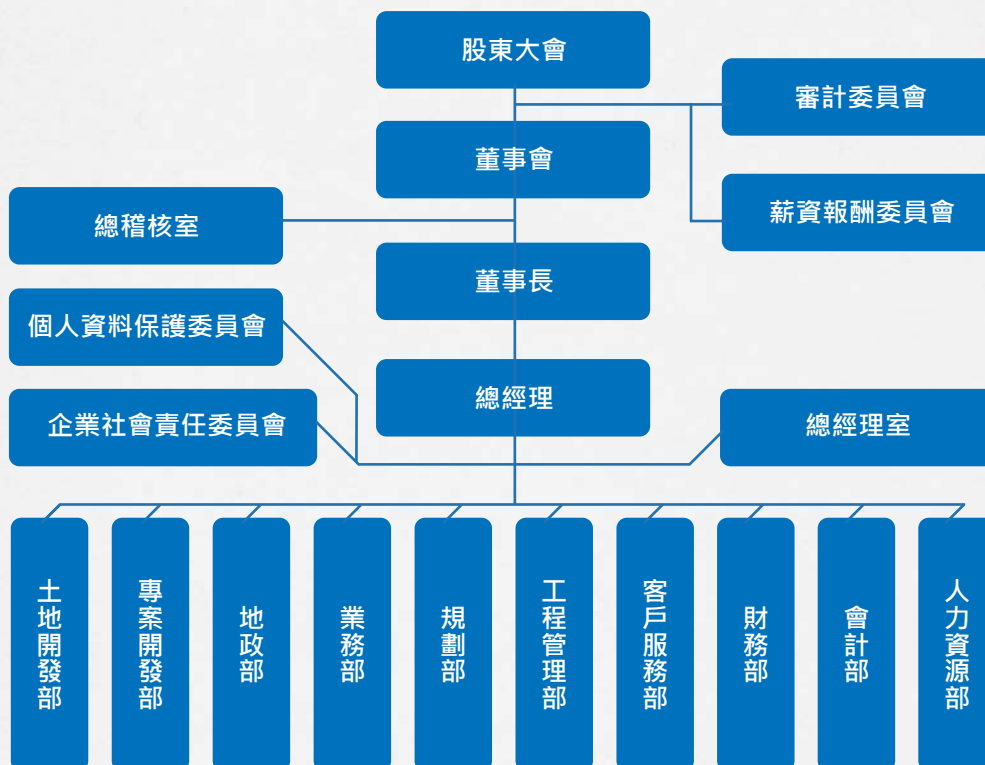
1.3 卓越的公司治理

潤泰創新重視營運透明與公司治理，也了解企業永續經營必須建立在穩固的經營治理基礎上，所以秉持誠信經營理念，建立營運透明化的公司治理營運架構，並為2017年第四屆公司治理評鑑前35%的公司之一，我們將擬定計畫在公司網站、股東會英文年報及英文議事手冊相關資訊等方面予以改善，盼在下屆能有所進步。



評鑑結果中列為前 35% 的公司

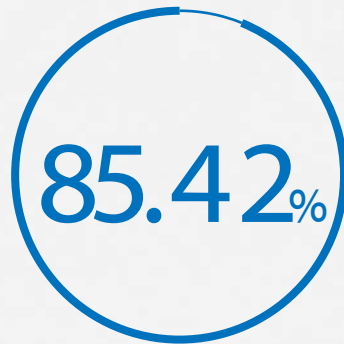




董事會運作

董事會向股東會負責，公司治理制度之各項作業與安排，應確保董事會依照董事會議事規範、法令、公司章程之規定或股東會決議行使職權。董事會成員組成應注重性別平等，並普遍具備執行職務所必需之知識、技能及素養。為達到公司治理之理想目標，我們力求董事會整體應具備營運判斷、會計及財務分析、經營管理、危機處理、產業知識、國際市場觀、領導、決策之能力。潤泰創新2017年董事共9人（含獨立董事3人），其中3位女性董事，任期3年，採候選人提名制度，由股東就董事候選人名單中選任之。為避免發生利益衝突之情事，我們訂定「誠信經營守則」規範董事利益迴避原則。

2017年董事會開會16次，平均實際出席率達85.42%。另董事會成員依其職能所需，提供董事進修，其進修情形及董事會成員其他詳細資料可參閱我們2017年度年報。年報可於公開資訊觀測站中下載取得



2017年平均實際出席率為85.42%

董事會成員：

| 職稱 | 姓名 | 性別 | 主要學經歷 | 目前兼任本公司及其他公司之職務 | |
|-----|-----|----|-----------|--|-------------------------------|
| 董事長 | 簡滄圳 | 男 | 日本大阪設計學院 | 潤德室內裝修設計工程、力勝開發、潤泰旭展、潤泰百益、潤泰創新開發董事長 / 潤泰建設國際 (BVI)、Ruentex Construction、潤福、潤保、潤泰資源整合董事 | |
| 董事 | 王綺帆 | 女 | 輔仁大學 | 潤泰全球、潤泰資源整合董事長 潤泰精密材料、潤泰旭展董事 | |
| 董事 | 尹崇堯 | 男 | 英國牛津大學博士 | 潤泰創新、潤泰全球、潤弘精密、潤泰精密材料、潤泰旭展、潤成投資控股、財團法人唐獎教育基金會董事 | |
| 董事 | 李志宏 | 男 | 台大商研所企管碩士 | 潤泰精密材料董事長 潤弘精密、力勝開發、潤泰旭展、潤泰百益、潤泰創新開發董事 潤泰創新、力勝開發、潤泰旭展、潤泰百益、潤泰創新開發總經理 | 其他專業背景 中華民國管理科學學會 管理工程師 |
| 董事 | 林倩仔 | 女 | 東方工專 | 潤泰創新董事 | |
| 董事 | 陳麗玉 | 女 | 台北市工農 | 潤泰創新、力勝開發董事 潤泰創新副總經理 | |

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

註:任期均至2020年6月14日止。

誠信經營

潤泰創新訂有「公司誠信經營守則」，規範本公司之董事、經理人、員工或具有實質控制能力者，於從事商業行為之過程中，不得直接或間接提供、承諾、要求或收受任何不正當利益，或做出其他違反誠信、不法或違背受託義務等不誠信行為，以求獲得或維持利益，並由總經理室負責誠信經營政策與防範方案之制定及監督執行，我們亦隨時對內部員工宣導誠信行為之重要性。我們也已建立相關之會計制度及內部控制作業程序以落實誠信經營之理念，另稽核部門亦定期藉由各項內部控制測試結果，以了解公司誠信經營之運作情形，我們亦於2015年正式設立企業社會責任委員會，各部門主管為委員會成員，並由總經理擔任委員會召集人，負責檢視經濟、環境及社會衝擊之決策、以及負責CSR 報告書之審定。

審計委員會

潤泰創新於2016年6月設置審計委員會，由本公司全體獨立董事組成，就公司法、證券交易法及其他法律對於監察人之規定，於審計委員會準用之。監察人亦於審計委員會設置後即卸任。2017年度審計委員會開會12次，平均出席率達88.89%。

薪資報酬委員會

潤泰創新於2011年12月19日經董事會決議設置薪資報酬委員會並訂定「薪資報酬委員會組織規程」，委員會之職責係健全本公司董事及經理人薪資報酬制度。2017年度薪資報酬委員會開會4次，平均出席率達91.67%。



2017年平均出席率為91.67%

薪資報酬委員會成員

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

註：任期至2020年6月14日止。

個人資料保護委員會

潤泰創新遵循個人資料相關法令法規，並落實保護本公司所持有之個人資料，使個人資料之蒐集、處理及利用程序合於法令法規要求，防止因外在威脅、內部管理疏失或不當使用等風險，造成個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失、洩漏或發生任何違法事件，以降低營運風險。我們亦於2014年12月29日成立個人資料保護委員會，並由總經理擔任委員會召集人。



成立個人資料保護委員會

2014/12/29

2017年針對個資稽核未發現異常之情形。

風險控管

企業在日常營運的過程中，不免會遇到許多潛在風險與挑戰，為了合理降低風險及因應利害關係人對我們的期望，我們訂有嚴密的內控制度並由內部稽核單位定時及不定時查核執行情形並提出報告。此外，對於辨識出來較重大之營運風險，也都設有組織專責管理，將於董事會中報告。

| 風險類型 | 風險項目 | 權責單位 |
|------|--|--|
| 策略風險 | 創新服務、組織變革、企業轉型、發展區域等可能產生之風險 | 董事長暨總經理室 |
| 經營風險 | 業績停滯或衰退、交易過程中產生法律糾紛、法令政策改變、行銷廣告、工程品質等可能產生之風險 | 土開部/專開部/地政部 / 業務部 / 規劃部 / 工管部 / 客服部 潤泰旭展、潤泰百益： 營運中心 /商場部 / 行銷企劃部/租賃部 / 物管部 / 行政部 |
| 財務風險 | 重大投資、資金調度、成本管控、匯率、利率及通貨膨脹等可能產生之風險 | 會計部/財務部 |
| 人員風險 | 人員聘用、勞資關係處理不當等可能產生之風險 | 人力資源部 |
| 資訊風險 | 資訊中斷或毀損、機密資訊外流、不當使用非法軟體等風險 | 總經理室 |
| 危害風險 | 各類災害或影響商譽事件發生之風險 | 總經理室 / 客服部 / 人力資源部 潤泰旭展、潤泰百益： 營運中心 |

另外，當發生重大緊急事件（例：天然災害、颱風、地震等），我們設有緊急應變小組暨防災指揮中心，由專人透過0800服務專線即時關心我們的客戶，並提供我們的客戶多種管道可以隨時隨地的與我們尋求幫助。

1.4 利害關係人溝通與重大議題

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

潤泰創新與利害關係人溝通管道一覽表

| 利害關係人 | 關注議題 | 溝通管道 | 溝通頻率 |
|----------|--------------|------------------|-----------|
| 股東或投資人 | 盈餘分派 | 年度股東大會 | 每年 |
| | EPS | 定期公告財務報表 / 年報 | 每季 / 每年 |
| | 營收 | 證交所公開資訊觀測站 | 每月 |
| | 未來展望 | 法人座談會 | 不定期 |
| | 重大訊息 | 證交所公開資訊觀測站 | 不定期 |
| | 公司營運情形 | 回答投資人及分析師的提問 | 不定期 |
| 政府機關 | 設計及工程送審、定期查驗 | 依據政府法令規定程序、時限送審 | 視工程進度而定 |
| | 公司治理議題 | 配合相關制度推廣 | 不定期 |
| 業主或客戶 | 修繕情形 | 滿意度調查 | 視修繕完成案件而定 |
| | 客戶服務 | 客服專線及商場服務台臨櫃服務 | 每日 |
| 供應商或合作夥伴 | 施工安全衛生 | 定期供應商大會（協議組織） | 每月 |
| | 工地衛生安全檢查 | 輔導/ 稽核管理 | 每月 |
| 員工 | 員工整體權益 | 定期勞資溝通會議 | 每季 |
| | 員工福利 | 職工福利委員會 | 每季 |
| | 員工個人權益 | 員工申訴 Email 信箱 | 不定期 |
| 社區居民 | 申訴管道 | 各工地及營運據點申訴聯絡方式 | 不定期 |
| | | 客服專線 0800-212366 | |
| 公益團體 | 永續發展 | CSR 報告書 | 每年 |
| | 社會公益 | 響應社會公益活動 | 不定期 |

重大性評估流程

我們透過各種管道與利害關係人溝通，並將其關心的議題彙整，依循永續性的脈絡、重大性、完整性及利害關係人包容性，評估主要利害關係人以及重大考量面，其重大性評估流程包括如下：



步驟一：鑑別

透過內部討論，以GRI G4考量面為基礎，加上考量產業特性、國際趨勢與同業發展情況，篩選出23項關鍵CSR議題。同時2017年將所篩選出的CSR議題設計成問卷，並首次透過公司各單位同仁發送利害關係人問卷，共181份問卷回收納入分析。藉由上述過程，可以實際了解利害關係人對各議題關注程度，同時也檢視我們所執行的各項CSR活動是否足已回應利害關係人的期待。

步驟二：排序

將利害關係人回覆之問卷加以統整，並分析出利害關係人對各議題的關注程度，同時亦藉由CSR專案小組共同討論，評估出利害關係人針對CSR各面向之權重占比及對公司衝擊幅度之影響。透過這些數據蒐集及實質性分析流程，統計出關注程度以及各議題對營運的衝擊幅度，並將結果表現於關注議題重大性分析圖中。在2017年辨識出重大性議題共有5項，分別為客戶權益、服務品質、組織策略、倫理與道德及產品安全。

| | | | | | | | |
|-------|--------------------------|---|---|---|---|---|--------------------------|
| 倫理與道德 | G: 倫理與誠信 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 1. 關於潤泰創新 |
| 產品安全 | 產品責任 | | | | | | |
| | PR: 顧客的健康與安全/ 產品及服務標示 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | 2. 打造永續產品 3. 潤泰拉近您我的心 |

步驟四: 檢視

於完成報告書編製後，CSR委員會及CSR專案小組再協助檢視及審閱報告書之程序，確保CSR 資訊與績效無表達不當或不實之處，並將重大性議題鑑別結果與利害關係人之回饋作為下一年度報告之重要參考依據。

參與公協會組織

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

潤泰創新參與之組織名稱

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

RUENTEX DEVELOPMENT 2017 CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

RUENTEX DEVELOPMENT 2017 CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

打造永續產品

2

各建案導入綠建築設計方案



潤泰創新及子公司投入
營建研發創新，截至2017年底
全球專利總件數達542件

自1999年即領先同業
開始推動ISO14001環境管理，
落實綠色營運管理



打造永續產品

以潤泰創新為首之營建團隊從土地開發、規劃設計、營造到銷售、營運及管理，始終秉持「誠信踏實，追求品質」之經營理念。除持續深耕精華地段外，以品質嚴密、交期迅速等多項指標自我驅策，並不斷研發高性能、環保建材並引進創新工法，以滿足顧客對居住安全品質的要求為己任。未來將更積極奮力向前耕耘，期許能夠在產業中持續領先並樹立最佳典範。

2.1 獨特工學奠基建築安全

建築是百年大計，購屋也是人生理財規劃中最重要的一件大事。潤泰創新經營四十年，從建築工學所累積的經驗中，以安全、健康、舒適為三大核心原則。同時透過優於法規的卓越工學規劃設計，以定期召開規劃設計會議的方式，有效整合前端設計及後端施工，進而達到建築品質提升的效果。

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



抗震工學



防災工學



健康工學



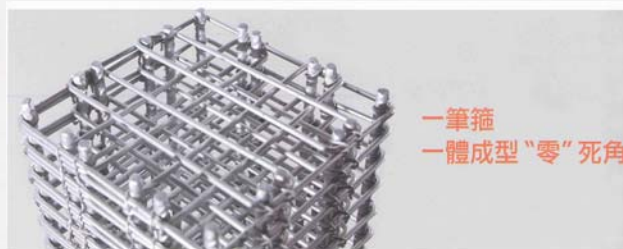
生命工學

建築工學設計理念及執行方針

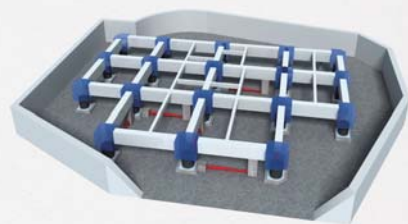
· **土地開發**：潤泰創新以購地、合建、都市更新及政府標案為開發主軸，每個開發案均會檢核是否有畸零地、航高管制、礦坑隧道或高敏感地質、山坡地保護區、野生動物棲息區、軍事設施用地、風景特定區、廢溝或河川管制、古蹟保存等限禁建風險之疑慮，並彙總於土地開發個案檢核表加以追蹤。

· **抗震**：土地開發時，地層有無斷層帶經過是我們首要的衡量條件，並密切留意是否有土壤液化的問題。為確保建物抗震效果，針對土地承载力不足之個案，利用地質改良或柱底基樁深入至承載層等工法，將大樓重量均勻有效的傳遞，並強化柱箍筋、樑箍筋及繫筋的綁紮及施工品管，同時依產品設計需要建置相關耐震、制震、隔震系統。

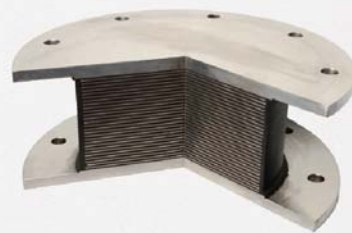
2016年2月臺南因地震造成大樓倒塌的意外後，我們立即研究該案發生的成因，並從規劃、設計、施工及管理各環節檢討，確保我們的建案不會因為前述各環節介面整合不良或人為的疏忽及懈怠而發生類似的事件。



<一筆箍筋>

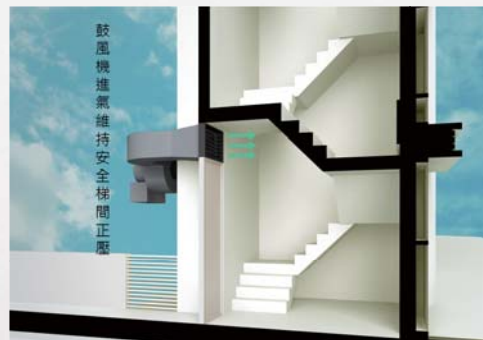


<螺旋箍筋>



· **防火**：每棟建築物必須具備防火阻絕及逃生避難等功能，並從「阻止水平延燒」、「阻止捲燒」、「阻止垂直竄燒」、「防火建材區劃」四個方向進行規劃設計，真正落實建築空間六面體安全防護(四面牆和天花板、地板)架構的觀念，給每一棟建物足夠的安全保障。

· **防煙**：鑑於過去發生火災時，大多數受害者死因為火災造成之濃煙所致，所以我們建案之逃生梯空間(戶外梯除外)均設計成正壓環境，既可防止火災發生所造成的濃煙侵入，亦可確保所有住戶的逃生安全。



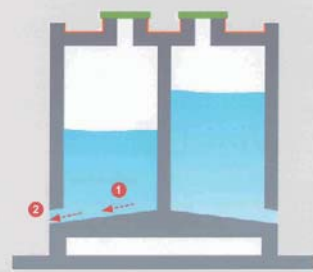
<維持逃生梯間正壓環境>

· **供電**：「尊重生命」是機電系統設計的最高指導原則，因此我們的建案均具備優良的供電設計保障用電安全，包含緊急供電專用插座迴路及漏電斷路器設計、照明迴路依區域需求或面積規劃、防觸電設計、預留擴充電力需求、及備援系統設備等。

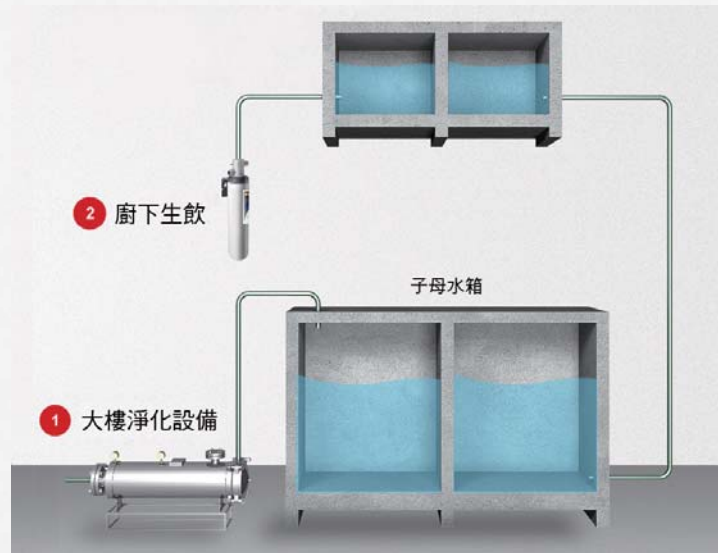
· **給水**：住宅供水系統的品質，除了區域水庫品質等先天條件外，我們的建案從給水系統設計、管路材料、淨水設備及施工品質等著手，以確保住家有健康的水質及充足的水量。

潤泰作法

屋頂水箱設計成母子箱，清洗時，可單邊清洗，另一邊則繼續維持供水，除此之外，水箱底部施作方便洩水坡度①，坡度的最低點設置排水孔②，清洗水箱後，汙水可排得乾乾淨淨，飲水衛生有保障。



<雙水箱系統>



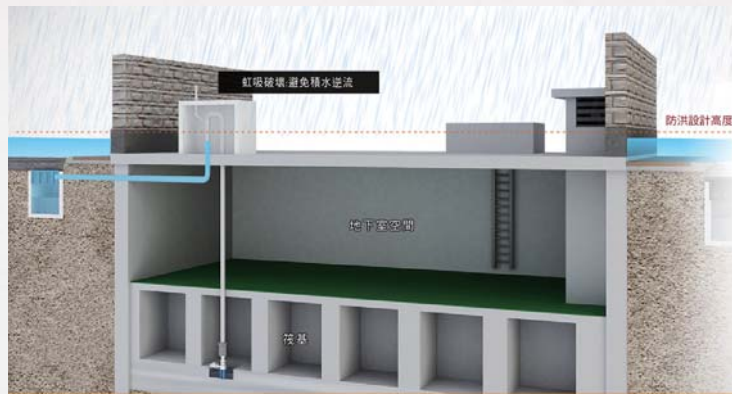
<全方位水淨化>

註：上述建築工學設計及項目視個案條件而定。

· **排水**：排水功能是否完善皆於設計排水配管與通氣時完整考量，包含汙水、廢水、雨水、洗衣及裝修排水管皆獨立配管，並配合透氣管減少轉管角度及採明管配管方便日後維修等，合理解決排水問題，並於地面層配合防洪設計高度設置虹吸破壞裝置避免積水逆流。

<獨立配管，多管分流>





<防洪設計及虹吸破壞裝置>

註：上述建築工學設計及項目視個案條件而定。

- **隔熱**：為提供冬暖夏涼的舒適居家環境，除注重屋頂板及外牆結構的隔熱層材料性能品質及厚度外，亦加強玻璃的隔熱、遮陽效果，並依個案於外牆內側施作隔熱砂漿，再藉由通風的空間規劃讓房子自行調節溫度及空氣品質。
- **隔音**：我我們透過建築物外牆的隔音處理、地坪隔音處理、建物設備的減音處理，及用心的室內格局規劃，將休憩與睡眠空間分開，創造一個寧靜不受干擾的住家環境。
- **空氣**：透過建築設計來加強通風、換氣與氣密作用，並妥善做好層間封閉及當層抽氣排出室外，來避免臭氣垂直水平傳遞，保持室內空氣清新。



<當層排氣>

註：上述建築工學設計及項目視個案條件而定

公司品質政策及環境政策

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

施工品質肯定

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

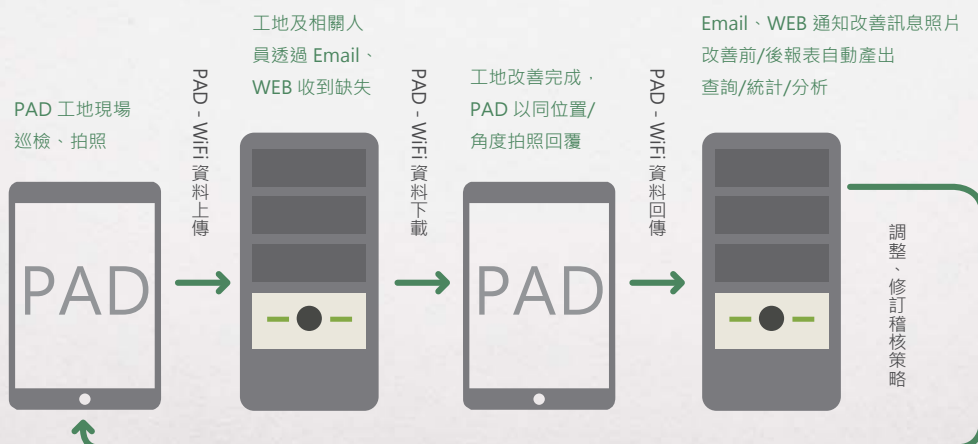
潤泰創新建案之詳細設計、機電系統整合、營造施工均由子公司潤弘精密工程進行統籌承包。潤弘精密工程成立於1975年，為專業的營造廠商，主要業務內容為提供土木建築施工服務，包括集合住宅、別墅、辦公大樓、商場及高科技廠房等。潤弘精密集結優秀的設計、規劃、施工與專案管理人才，擁有甲級營造廠資格，對於預鑄生產、專業機電部門等，從規劃設計、營建施工或統包都能充分掌握，為台灣少數能將營建工程所有環節完整結合的專業營造公司。

在前瞻創新方面，潤弘精密於建築業中率先e化，於2002年導入企業資源規劃(ERP)十大模組，透過網路技術，將營建管理由e化轉為M化系統，更加落實整合效能。潤弘一向秉持著追求全面品質第一的經營理念，並具備國內上市公司完善體質規模外，同時也通過ISO9001、TOSHMS及OHSAS18001國際認證。同時為首家獲得國家品質獎之營造廠商外，亦多次榮獲行政院公共工程金質獎、優良營造業獎、國家卓越建設獎等對施工品質的肯定。



2002 年導入 ERP 十大模組

行動化品質管理系統



2.2 技術創新與社會共享

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

專業團隊中機電、土木、機械、材料各領域的專業人員每週定期召開研發會議，投入研發各種工項的創新技術，不僅使傳統營造業勞力密集、物料浪費及環境污染等缺點獲得改善，營建工期也大幅縮短，同時營建品質亦明顯提升。截至2017年底，潤泰及子公司在全球之專利總件數達542件，代表建築營建科技水準普獲國際肯定。其中具代表性差異化營造工法均優先運用於我們的建案規劃當中，包括如一筆箍筋、螺旋箍筋、NUL複牆工法、節能隔熱材、消能複合材料隔音地坪...等。



全球之專利總件數達 542 件

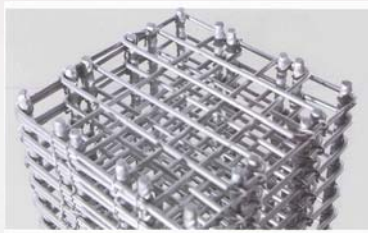
一筆箍筋工法

傳統營造工地最讓人詬病的就是鋼筋定位不確實、耐震箍筋沒有按照法規規定採用135度彎鉤，而且鋼筋綁紮常常是最費工，也是最容易因為人為的疏失導致施工結果與設計不符的情形。所謂的一筆箍，即指箍筋在鋼筋加工廠中將從一卷盤元鋼筋抽出鋼筋，依據設計連續彎折成箍筋的形狀，再將已事先從工廠中彎折成設計大小之箍筋，運至工地後僅需將箍筋套入已定位的柱主筋，減少工地現場許多箍筋加工與組合的缺失，大幅加快施工之速度，其圍束效果更大於設計所需。

多螺箍工法

一般柱箍筋的傳統作法，都是採外箍筋配合內繫筋，由工人在工地現場加工與組合，但常發生箍筋間距過大且數量不足、繫筋的兩端彎鉤未交錯配置且數量不足，或是彎鉤固定綁紮不確實等缺失，尤其是抗震性能發揮的關鍵處-緊密圍束區與樑柱接頭區，需要密密麻麻的箍筋綁紮，導致施做困難。螺旋箍筋可依工廠標準化流程，用機器製作，搭配專屬治具架將數個螺旋箍筋精密組合為多螺旋箍筋籠，到了施工現場只要將定型箍筋籠套入已定位的柱主筋且綁紮固定即可，以避免傳統箍筋受制於工人素質良莠不齊所產生之品質問題。在結構安全上，多螺旋箍筋的圍束效果也比傳統工法強二倍，整體結構承载力也提升了20%。

因此我們的建案採取創新工法不僅大幅提升建築耐震力，更精準施工提升施工效率。



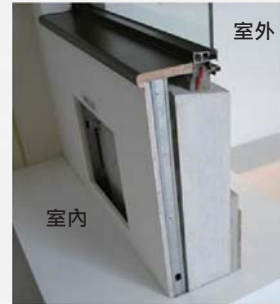
一筆箍筋工法



多螺箍工法

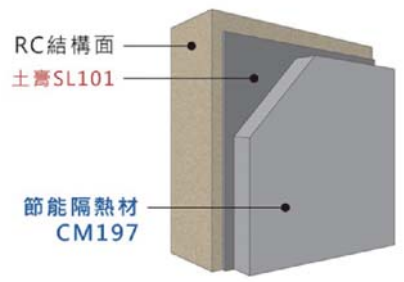
NUL複牆工法

NUL複牆工法源創於日本，係為解決日本室內外溫差過大產生結露的現象，而影響室內舒適度的節能工法。此工法經我們多次研發，除了保留日本原有的優點外，再根據台灣的氣候特徵改良，除比一般傳統牆面降低42%的熱傳導，有效隔熱節能、冬暖夏涼外，更可防潮與減少噪音，建構良好的健康居住環境。



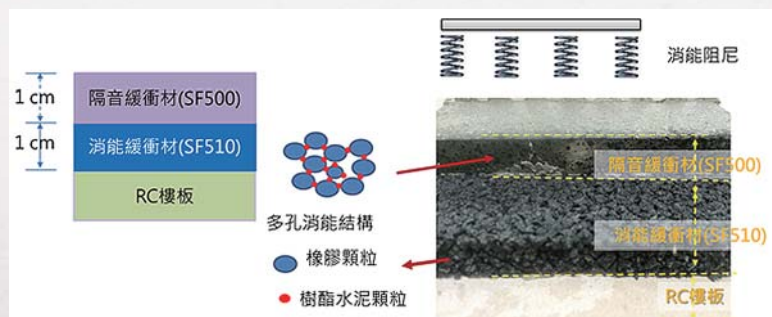
節能隔熱材CM197(隔熱砂漿)

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



消能複合材料隔音地坪

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



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

2.3 環境友善規劃與設計

建材節約與綠色採購

我們與供應商之間一向維持良好往來關係，雙方以共同合作追求永續經營為目標，並藉由適切的供應商評估作業，以審慎界定及選擇合格之供應商，並建立密切之工作關係與回饋制度，以確保供應商提供產品與服務符合要求且品質穩定及環安衛要求，並督促供應商善盡企業社會責任實踐。2017年採購之供應商分為三個類型，分別為土地、營造商與其他(包括建材、建築設計、專業技術顧問等)。土地來源主要透過私有地主出售、合建釋出、依都市更新程序或透過政府標售國有非公用等方式取得。在營建供應商管理方面，我們會要求營建工程單位均需委託符合ISO標準之相關廠商共同建造，以確保興建過程均能達國際要求標準。而在建材選用上，由於綠色環保已是近年銳不可擋的趨勢，因此除考量建材本身隔熱、美觀、耐久或抗震等功能外，於符合法規與合理成本基礎上，各新建案會優先採購通過綠建材、省水、節能及環保標章等認證之材料。

除外，未來我們選任供應商時，宜將其對企業社會責任的承諾與實踐列入考量，包括：道德標準、勞動人權、環境永續及與法令規範和企業社會責任有關之其他面向等，做為評選供應商之評估參考，並優先與於企業社會責任具良好作為之供應商合作。

2017 年採購交易金額佔比



建築材料主要大宗為鋼筋與混凝土，如何盡可能減少原材料的使用，是我們一直努力的方向。例如透過獨特研發的預鑄工法，革新了以往的作業流程，將原本需要現地進行的工作項目，移至工廠中生產，包括梁、柱、牆版等主要構件。使用預鑄生產，可合理控制成本、縮短工期、資源有效利用，工地現場不需使用傳統木模板材料，容易維持工地現場整潔，進一步落實節能。

〈主要大宗建材使用量情形〉

| 建築材料 | 單位 | 2015年 | 2016年 | 2017年 |
|------|------|--------|--------|--------|
| 鋼筋 | 公噸 | 6,220 | 4,414 | 6,181 |
| 混凝土 | 立方公尺 | 30,413 | 23,365 | 33,541 |

註：資料統計為近三年潤泰創新主要建案，包括明峰、潤泰京采、潤泰峰盛、潤泰新雙子星案(原潤泰雙子星)、寶清案、北投奇岩、潤泰禮仁及潤泰敦峰等。

綠建築設計導入

綠建築為未來住宅不可或缺的一環，主管機關也積極推動相關綠建築政策。潤泰創新對於綠建築的參與也不遺餘力，各建案綠建築設計導入情形如下。

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

| 個案進度分類 | 個案名稱 | 綠建築等級 |
|---------|--------------------|--------------|
| 已完工 | 南港車站BOT | 取得黃金級綠建築標章 |
| | 明峰 | 取得銀級綠建築標章 |
| | 潤泰京采 | 取得合格級綠建築候選證書 |
| | 松濤苑 | 綠建築專章檢討 |
| 在建案&預推案 | 犁和段案 | 預計申請黃金級綠建築標章 |
| | 三重捷六案 | 預計申請黃金級綠建築標章 |
| | 潤泰敦峰 | 預計申請黃金級綠建築標章 |
| | 三重五谷王(A、B案) | 預計申請黃金級綠建築標章 |
| | 潤泰奇岩 | 取得銀級綠建築候選證書 |
| | 南海段案 | 預計申請銀級綠建築標章 |
| | 南港玉成案 | 預計申請銀級綠建築標章 |
| | 板橋江翠(A、D案) | 綠建築專章檢討 |
| | 潤泰峰盛 | 綠建築專章檢討 |
| | 潤泰禮仁 | 綠建築專章檢討 |
| | 北投大同街案 | 綠建築專章檢討 |
| | 延平南路案 | 綠建築專章檢討 |
| | 潤泰新雙子星 (原潤泰雙子星) | 綠建築專章檢討 |
| | 板橋民生路案 | 綠建築專章檢討 |

2.4 綠色營運為地球盡一份心力

環境管理

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



潤泰創新環境管理政策

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

我們已透過環境管理系統有效控管總部與營造商之污染排放，營造商亦在各建案中督導落實環境維護，包括設置洗車台，防止車輛進出道路汙染、採用避免對環境造成衝擊之工法等。然而2017年潤泰創新建案中仍有違反相關環保法規情形發生，總計主管機關向承建營造商進行開罰有3件，共計罰款金額約為新台幣279,000元，主要是因工地施工噪音違反相關環保法令有關。於相關事件後，已督促營造商加強對人員宣導，避免類似情形再度發生。

節約能源與用水

全球暖化與氣候變遷日益嚴重，我們也同樣深知節約能源與用水的重要性。從2014年起開始評估燈具全面汰換為LED燈方案，估計換裝後約可節省電力58%，更能提升照度約3%-11%，截至2017年12月我們已換裝約6成的燈管。

中崙大樓辦公室用電排碳情形

| 年度 | 2016 年 | 2017 年 |
|---|---------|---------|
| 用電量 (kWh或度) | 275,518 | 262,656 |
| 用電密集度 (EUI, Electricity Use Intensity, kWh /平方公尺) | 58.14 | 55.46 |
| 碳排放量 (噸 CO ₂ e) | 143.71 | 137.08 |

註: 1.碳排放量範疇僅計算用電所產生的間接排放量。2.用電轉換為碳排放量係依能源局所公告當年度係數計算。
3.統計範圍包含私有用電及公共區域用電分攤。

潤泰旭展及潤泰百益均分為租賃(辦公室及旅館)及百貨商場兩個營運部門，辦公大樓均於2015年竣工，並於下半年開始產生水、電等支出；百貨商場的CITYLINK南港店與松山壹號店則分別於商場部份全館在2014年12月19日開幕與1F商場在2012年12月18日開幕2F美食街開幕為2013年5月31日。全案在建造時即採用節能與節水設備，代表性的節能設備包括使用LED及T5等節能燈具、空調設備採用變頻主機及預冷空調新鮮空氣機、手扶梯及電梯設計有待機功能和時間控制器自動管理開啟及關閉等；而節水方面則皆採用具有省水標章的衛浴設備或馬桶、設置雨水回收系統及空調水回收系統將水回收後用於植栽噴灌。

<潤泰旭展用電排碳情形>

| 營運部門 | 百貨商場 | | 辦公大樓 | |
|--|------------|------------|-----------|-----------|
| 年度期間 | 2016年 | 2017年 | 2016年 | 2017年 |
| 用電量(kWh或度) | 16,907,025 | 17,620,224 | 8,204,240 | 8,558,280 |
| 用電密集度 (EUI,Electricity Use Intensity, kWh/平方公尺) | 312 | 325.16 | 188.07 | 196.18 |
| 碳排放量(噸CO ₂ e) | 10,361 | 9,313 | 4401 | 4,523 |

註1：潤泰旭展百貨商場用電統計不含停車場及由台鐵負擔之車站共同使用部份。

<潤泰旭展用水情形>

| 營運部門 | 百貨商場 | | 辦公大樓 | |
|--------|---------|---------|--------|--------|
| 年度期間 | 2016年 | 2017年 | 2016年 | 2017年 |
| 用水量(噸) | 127,057 | 124,420 | 53,767 | 60,130 |

<潤泰百益用電排碳情形>

| 營運部門 | 百貨商場 | | 辦公大樓 | |
|--|-----------|-----------|------------|------------|
| 年度期間 | 2016年 | 2017年 | 2016年 | 2017年 |
| 用電量(kWh或度) | 5,713,800 | 5,891,800 | 12,492,653 | 12,490,700 |
| 用電密集度 (EUI,Electricity Use Intensity, kWh/平方公尺) | 456.31 | 470.52 | 172.61 | 172.58 |
| 碳排放量(噸CO ₂ e) | 3,001 | 3,114 | 6,237 | 6,602 |

<潤泰百益用水情形>

| 營運部門 | 百貨商場 | | 辦公大樓 | |
|--------|--------|--------|--------|--------|
| 年度期間 | 2016年 | 2017年 | 2016年 | 2017年 |
| 用水量(噸) | 64,673 | 70,182 | 68,215 | 65,653 |

環保友善服務

在全球綠色消費興起的浪潮下，CITYLINK松山壹號店與南港店也從服務做起共同響應。例如會員制度我們採虛擬的APP會員，以減少紙本申請書及製作塑料卡片；採用會員電子報的方式並搭配網路行銷，盡可能逐漸減少實體DM的印製量；以及導入線上顧客滿意度調查，減少紙本問卷之使用。其他環保措施如下：

- 自2014年起推動與廠商月對帳電子化，在2017年期間節省約2,900張A4紙。
- 自2015年起推動簽單無紙化，在2017年期間節省約780,000張感熱紙簽帳單。
- 自2015年起日對帳單僅提供需要的專櫃，在2017年期間節省約39,000張A4紙。
- 自2016年起專櫃營業日報表改為A5大小，在2017年期間節省約133,000張A4紙。

RUENTEX DEVELOPMENT 2017 CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

RUENTEX DEVELOPMENT 2017 CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

潤泰拉近您我的心

3

首創全國案例，舉辦開工、結構、裝修、交屋
四階段客戶說明會



2017年修繕平均天數為1.6天

潤泰新雙子星
(原潤泰雙子星)海沙重建



潤泰拉近您我的心

在潤泰創新，我們抱持著服務的人生觀。努力追求「全員服務、顧客滿意」，每一個人都抱持著高度的熱誠，無論是對公司內部自己人，或是對公司外部的客戶，都希望他們對我們的服務感到滿意。為永續落實「房子是來照顧人的，而非人來照顧房子」的服務客戶理念，持續創新研發，以更優異的產品規劃、施工與服務品質，來進行多元化產品開發，並以提供客戶迅速、優質服務為最高宗旨，與客戶皆維持長期良好關係。

3.1 保護客戶權益提升公司信譽

行銷溝通

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

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

客戶四大權利

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

四大說明會、四大參觀

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

四大說明

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

四大參觀

| | |
|-------------------------------|---|
| 混凝土澆置參觀 (於各樓板灌漿前通知該樓層客戶參觀) | 每一樓層在灌漿之際，邀請該樓層客戶至工地參觀，由工地專業同仁向客戶說明工程進度、結構材料選用標準及施工特色，同時現場檢測混凝土氯離子含量及核對鋼筋無輻射證明，並作混凝土坍度試驗。 |
| 各戶浴廁防水試水參觀 | 確認浴廁防水施工是否確實、上一樓層防水是否確實、下一樓層是否有漏水。 |
| 各戶給水系統試壓參觀 | 於各戶給水系統連結完成後，於出水口設置壓力錶，確認無失壓漏水現象。 |
| 屋頂版防水試水參觀 | 屋頂板防水層施作前，先封閉所有孔洞，然後在結構上放水，並進行48小時試水，直到確認無漏水，才進行防水層施作，防水層施作完成後進行96小時試水，並邀請屋頂層客戶前來參觀。 |



在被告知的權利方面，對於建案的銷售文宣、合約等資訊，都有嚴格的控管其審核流程並確認相關單位皆已簽核完成後才提供給消費者。另因個人資料保護法之施行，本公司會依法取得客戶個人資料使用同意書後才能運用客戶名單，並於廣告文宣上提供客戶個人資料權利行使之管道。

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

除對合作廠商的嚴格規範，我們針對內部對外發行之行銷文宣也是嚴格把關，透過嚴格的控管及審核流程機制，確認相關單位皆已完成簽核後，才對外執行相關企畫案件。

機密資訊保護

為提供更完善之個人資料保護並保障客戶的權利，我們於官網提供個資告知事項聲明；並透過其聲明，確保客戶個人資料完整儲存於我們的資料儲存系統中，符合相關主管機關之要求，並設置保護措施防止未經授權人員之接觸。如因業務需要有必要委託第三者提供服務時，亦會嚴格要求其遵守保密義務，並且採取必要檢查程序以確定其將確實遵守。我們絕對不會任意傳輸、出售、交換或以其他變相之方式，將顧客的個人資料揭露與其他團體或個人。惟有取得客戶依法之同意或配合司法單位或其他主管機關經合法正式的程序要求時，才會與第三者共用顧客的個人資料。如會計師在進行查核作業程序時，擬需查客戶的合約、查閱客戶資料等，亦需提出申請。我們也一併取得銷售時客戶需簽訂個資使用同意書，代銷公司亦需要簽訂個資規定並遵守。個資當事人權利行使申請計8筆，2017/1/9-1筆(客服部)、2017/1/12-1筆(客服部)、2017/3/10-1筆(客服部)、2017/4/13-1筆(客服部、會計部)、2017/6/3-1筆(客服部)、2017/9/7-1筆(客服部)、2017/9/22-1筆(客服部、地政士)、2017/11/10-1筆(客服部、地政士)

我們的夥伴們均接受過完整之個資保密教育訓練及考試，充分瞭解用戶資料之保密為基本責任，如有違反保密義務者，將受相關法律及公司內部規定之處分。

3.2 傾聽客戶的心實踐企業誠信

完善售後服務

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

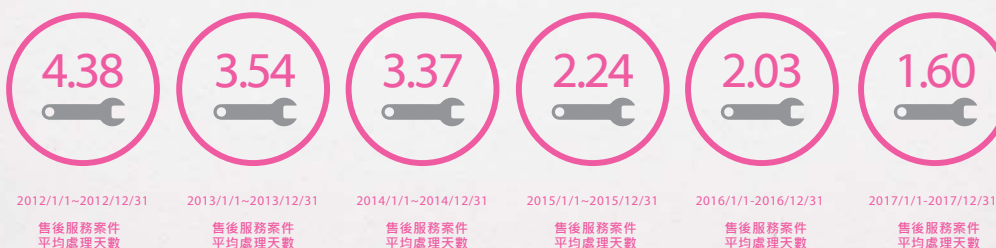
我們亦設有貼心、精確、靈活的0800客戶服務機制，每季自0800客戶服務系統彙集重要修繕案件，邀請相關單位召開回饋會議，分享個案處理經驗，並請權責單位製訂為施工規範或檢核項目。客戶反應之意見，處理結果狀況皆登錄0800客戶服務系統中。襄理級以上主管(包含董事長)於工作日17:30~21:00輪流值班，接聽0800服務電話，並進行客戶修繕問題滿意度調查。透過各部門主管在第一線即時與客戶溝通，及持續跨部門檢討改善並精進技術，除了居家修繕由建築團隊親力親為確保高品質外，並以減少客戶因修繕所造成之居住不便利為己任，堅持高效率，在2017年0800客戶服務系統售後服務案件平均處理天數為1.6天。



〈售後服務案件處理作業統計表〉

| 期間 | 售後服務案件數 | 售後服務案件平均處理天數 |
|---------------------|---------|--------------|
| 2012/1/1~2012/12/31 | 1,499 | 4.38 |
| 2013/1/1~2013/12/31 | 912 | 3.54 |
| 2014/1/1~2014/12/31 | 764 | 3.37 |
| 2015/1/1~2015/12/31 | 629 | 2.24 |
| 2016/1/1~2016/12/31 | 777 | 2.03 |
| 2017/1/1~2017/12/31 | 1,012 | 1.60 |

註：係針對 0800 客戶服務系統中，潤泰創新工程建案之售後服務案件平均處理天數進行統計。



敦親睦鄰

每當新建案在動工之前，我們因擔心會對工地周遭鄰居們帶來不便，所以非常重視事前作好敦親睦鄰工作，就以潤泰敦峰為例，我們除了年節送禮拜訪鄰居外，平時即主動關懷鄰居們的需求並即時排除鄰居們的困擾，例如我們的鄰居(微風廣場)在舉辦微風之夜活動時，就是因為我們平日即保持良好互動關係，當天為了能讓他們賓主盡歡，主動為他們考量了人車出入動線保持順暢，因此當天本案工程車輛則全面進行進出管制，另外我們還為了考量周遭里民行車動線更加安全，於工地東北角將透明圍籬施作範圍加大。

潤泰新雙子星案(原潤泰雙子星案)重建

「潤泰新雙子星(原潤泰雙子星)」屋齡約27年，是1988年的建案，在2012年定期社區巡檢時，意外發現是海砂屋。我們秉持企業社會責任及永久售後服務理念，主動積極協助整合住戶進行大樓重建，**首創史上建商自發性主動重建海砂屋的先例。**

以下內容引用自今周刊 (945期，2015/02/02，P80) 對於雙子星海砂屋的報導：

『2012年的夏天，潤泰創新在社區例行性檢查中發現，坐落在台北市汀洲路與辛亥路口的「潤泰雙子星大樓」有多處混凝土脫落、鋼筋外露現象。工務人員當下懷疑，鋼筋腐蝕可能因含有高氯離子的海砂所引起。』



自發性主動重建海砂屋

訊息第一時間回傳到潤泰創新總公司，集團總裁尹衍樑先生立刻召集一級主管討論並當場拍板定案，雖然這棟建物已過結構體保固的法律追溯期十五年；況且二十四年前政府尚未制定海砂檢驗標準，就法律面來說，潤泰創新不需承擔任何責任。但基於保障住戶居住安全之永續性原則，潤泰創新決定出面整合住戶產權，投入資金協助重建安全的新大樓。而且依照<<台北市高氯離子混凝土建築物善後處理自治條例>>，給與住戶原樓層、原方位、原權狀面積的條件，住戶不用為居住安全、重建資金而煩惱。

雖然當潤泰創新主動告知雙子星大樓住戶海砂屋鑑定結果後，各種質疑聲音湧現而來，但潤泰一開始就展現極大的誠意，讓重建案從2013年11月4日開始簽約，兩個月內就讓全部106戶所有權人中，60戶同意戶簽完。2014年12月14日完成最後一戶同意戶簽約，前後花費一年一個月，共約400天時間整合。預計在2018年下半年讓住戶可以重返家園。

潤泰創新向來以「真心客戶服務」為努力方向，房子即使完工，也會定期到社區安全檢查。潤泰雙子星大樓就是在例行巡查中意外被發現是海砂屋，然後主動積極協助整合住戶作大樓重建，成就台灣第一件由當初蓋的原建商出面再重建的海砂屋案例。

「潤泰雙子星」案在2015年11月10日取得建照，於2015年11月29日舉辦開工說明會並圓滿完成，目前已完全拆除並積極興建中，此案經由媒體及社群網站的披露，將本公司實踐企業道德責任的理念傳播出去，盼能為社會帶來更多正面提昇的能量。

只花400天， 全部住戶同意拆屋 ——潤泰雙子星重建大事紀

1988

潤泰建設（現更名為潤泰創新）完工，土地面積 561.44 坪，戶數 106 戶

2012 / 07 / 18

潤泰發現大樓多處混凝土脫落、鋼筋外露

2012 / 11 / 14

聘請台北市結構技師公會鑑定

2013 / 04 / 13

鑑定報告完成，召開第一次住戶大會報告結果，住戶表決通過拆除重建

2013 / 08 / 09

台北市政府公告潤泰雙子星為海砂屋、函令限期停止使用

2013 / 11 / 04

潤泰開始整合所有權人進行重建

2014 / 12 / 14

簽約完成 106 戶改建契約

資料來源：潤泰創新



客戶滿意

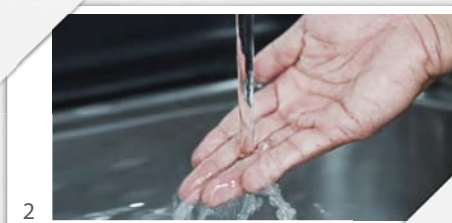
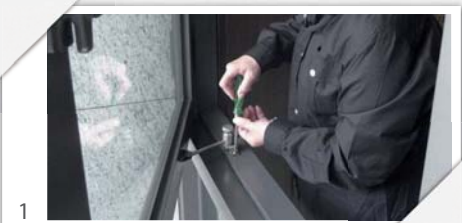
為了不斷持續提升我們的客戶滿意度，我們執行**12項服務** (住宅迅速維修服務、房屋健康檢查、社區安全檢查、防災指揮中心、四大說明會、四大參觀、CCTV遠端監控視訊、維修DIY、鄰里說明會、變更設計、網路交流平台、0800客服專線)，以維護消費者最大權益，並能確保互相溝通之順暢及便利。



執行 12 項服務

標準 12 項服務流程說明

| | 項次 | 服務項目 | 細項說明 |
|----|----|----------|--|
| 安全 | 1 | 住宅迅速維修服務 | 住宅迅速維修服務。 售後服務案件 平均修繕天數1.6天 。 |
| | 2 | 房屋健康檢查 | 交屋後一年提供室內健康檢查。 期間未發生 。 潤泰萬花園2017年共舉辦二梯次共計185戶， 91戶已完成。 |
| | 3 | 社區安全檢查 | 針對社區外部安全作檢查。 持續執行 。 |
| | 4 | 防災指揮中心 | 中央氣象局發布陸上颱風警報後，安排主管於防 災中心輪值待班，提供0800防災專線服務。 2017.07.30尼莎颱風，4人排班輪值，共接57通 回報電話。 |



| | | | |
|-----|---|-------------|--|
| 被告知 | 5 | 四大說明會 | <p>1. 開工、2. 結構、3. 裝修、4. 交屋等說明會</p> <ul style="list-style-type: none"> • 開工說明會：期間未發生。 • 結構說明會：潤泰禮仁於4月22日舉辦；潤泰新雙子星(原潤泰雙子星)於7月1日舉辦。 • 裝修說明會：潤泰禮仁於12月16日舉辦。 • 交屋說明會：期間未發生。 |
| | 6 | 四大參觀 | <p>1. 混凝土澆置、2. 各戶浴廁防水試水、3. 各戶給水系統試壓、4. 屋頂版防水試水參觀</p> <ul style="list-style-type: none"> • 混凝土澆置參觀：潤泰新雙子星(原潤泰雙子星)、潤泰奇岩。 • 浴廁防水試水及給水系統試壓參觀：潤泰新雙子星(原潤泰雙子星)、潤泰奇岩及潤泰禮仁。 • 屋頂版防水試水參觀：潤泰奇岩、潤泰禮仁。 |
| | 7 | CCTV 遠端監控視訊 | 預售之個案視個案周邊條件架設CCTV，客戶可隨時上網掌握施工進度及工程品質，並提供公共及各戶部分工程照片了解施工狀況。 |
| | 8 | 維修DIY | 針對簡易修繕及日常性的維護保養，透過影片教學，教導客戶如何自行操作，有效且即時解決客戶問題。 |
| | 9 | 鄰里說明會 | 經評估施工基地緊鄰鄰房於開工前對附近居民開說明會。 |



| | | | |
|----------|----|-----------|-------------------|
| 選擇 | 10 | 變更設計 | 室內變更設計及建材選色。 |
| 表達 意見 | 11 | 網路交流平台 | 網路平台與專案人員互動。持續執行。 |
| | 12 | 0800 客服專線 | 持續執行。 |

註：上述服務及項目視個案條件而定。



10



11



12

註：上述服務及項目視個案條件而定。

修繕滿意度調查（潤泰創新）

襄理級以上主管輪流值班0800並進行電話問卷查訪，針對潤泰創新建案之房屋修繕維修人員服務態度進行滿意度訪談調查，如每月未達到當年度設定的滿意度目標，將會立即了解原因並回饋予各相關部門進行檢討。

2017年0800客戶服務系統之平均修繕滿意度為97.9分。

透過系統記錄統計2017年的滿意度調查如下表：

| 年度 | 滿意度 | | |
|-------|-------|-------|-------|
| | 2015年 | 2016年 | 2017年 |
| 平均滿意度 | 94.5 | 96.53 | 97.9 |



輪流值班 0800 問卷查訪



滿意度成效



2017 修繕滿意度調查

CITYLINK 客戶服務

顧客的意見 讓我們更好

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

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

1. 2017 年 CITYLINK 南港店/松山壹號店顧客意見統計:

| 單位 | 類型 | | | | 小計 | 詢問建議 | |
|----|------------------------|-------|------------------------|-------|----|------|-------|
| | 軟體 (人員服務) (商品服務) | | 硬體 (環境設施) (應用系統) | | | 南港店 | 松山壹號店 |
| | 南港店 | 松山壹號店 | 南港店 | 松山壹號店 | | 南港店 | 松山壹號店 |
| 物販 | 4 | 8 | 2 | 0 | 14 | 305 | 72 |
| 餐飲 | 8 | 3 | 1 | 0 | 12 | | |
| 物業 | 3 | 0 | 1 | 0 | 4 | | |
| 行銷 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| 客服 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | | |
| 讚揚 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | | |
| 小計 | 17 | 11 | 4 | 0 | 32 | | |

2. 2. 2017年CITYLINK南港店/松山壹號店顧客主要意見類型

| 顧客意見類型 | 改善計劃 |
|----------------------|--|
| 1.專櫃人員服務態度不佳，未達顧客期待。 | 1.加強人員教育訓練，於每周二晨會宣導。若情節重大者要求廠商撤換人員。 2.提供商場答客集給予專櫃人員研讀，即時解決顧客疑問。 |

顧客滿意度調查

為減少紙張使用，降低人工輸入之錯誤率、以便於保存原始資料，CITYLINK於2016年底導入線上顧客滿意度調查，並針對顧客之個人資料、購物資訊以及購物經驗滿意度...等提出18題問卷題目。分析數據以作為日後改裝計劃以及提升服務品質之依據。

1.調查背景說明

- (1)調查方法：線上自填式問卷調查
- (2)調查對象：於南港CITYLINK鄰靠服務台之顧客
- (3)調查期間：2017/01/01-12/31
- (4)有效問券：南港店515份/松山店191份

CITYLINK 2017年顧客滿意度調查結果

有效問卷數

南港店：515份

松山店：191份

| 項目 | 非常滿意 | | 滿意 | | 普通 | | 不滿意 | | 非常不滿意 | | 滿意及非常滿意 | |
|-------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|------|-------|------|---------|-------|
| | 南港 | 松山 | 南港 | 松山 | 南港 | 松山 | 南港 | 松山 | 南港 | 松山 | 南港 | 松山 |
| 1.銷售人員態度親切/商品介紹專業度 | 72.1% | 70.2% | 24.2% | 17.0% | 3.1% | 10.1% | 0.4% | 2.7% | 0.2% | 0.0% | 96.3% | 87.2% |
| 2.全館環境光線明亮、舒適、整潔 | 64.1% | 72.0% | 33.7% | 18.5% | 1.9% | 8.5% | 0.0% | 1.1% | 0.2% | 0.0% | 97.9% | 90.5% |
| 3.化妝室、育嬰室環境清潔度、舒適度 | 64.0% | 73.5% | 33.7% | 16.4% | 1.8% | 9.0% | 0.4% | 1.1% | 0.2% | 0.0% | 97.7% | 89.9% |
| 4.交通便利(捷運、臺鐵皆可搭乘抵達) | 76.6% | 75.7% | 20.8% | 18.0% | 2.2% | 5.3% | 0.2% | 1.1% | 0.2% | 0.0% | 97.4% | 93.7% |
| 5.停車場環境舒適、便利 | 44.7% | 67.6% | 35.7% | 20.7% | 14.9% | 9.0% | 3.7% | 2.1% | 1.0% | 0.5% | 80.4% | 88.3% |
| 6.餐廳用餐環境及清潔度 | 55.2% | 72.2% | 43.1% | 18.7% | 1.6% | 8.0% | 0.2% | 1.1% | 0.0% | 0.0% | 98.2% | 90.9% |
| 7.賣場冷氣空調溫度舒適度是否合宜 | 51.4% | 69.8% | 42.6% | 19.0% | 5.5% | 7.9% | 0.2% | 2.6% | 0.4% | 0.5% | 93.9% | 88.9% |
| 8.樓面指示標誌是否明確、清楚 | 45.0% | 61.3% | 36.5% | 22.6% | 13.1% | 15.1% | 4.1% | 1.1% | 1.4% | 0.0% | 81.5% | 83.9% |
| 9.對本店進駐的餐飲品牌 | 51.9% | 72.1% | 44.2% | 17.4% | 3.1% | 9.5% | 0.6% | 1.1% | 0.2% | 0.0% | 96.1% | 89.5% |
| 10.對本店進駐的百貨品牌(服飾&童裝&休閒&保養&家用) | 48.0% | 67.2% | 38.9% | 21.0% | 10.2% | 7.5% | 2.7% | 1.6% | 0.2% | 2.7% | 86.9% | 88.2% |
| 平均 | | | | | | | | | | | 92.6% | 89.1% |

2.購物滿意度

所有項目「滿意」及「非常滿意」佔比加總平均南港店有92.6%、松山店有89.1%，且有半數項目中「非常滿意」佔比甚至超過五成，顯見潤泰團隊不斷致力於提供顧客舒適的購物環境、優質的服務，顧客普遍感到相當滿意，深獲顧客好評！

CITYLINK

服務台 INFORMATION



安心場所認證

CITYLINK位於交通轉運樞紐中心，其中三鐵共構的南港車站，以「多元發展、接軌國際」為概念，打造多角化經營、成為國際級多元發展轉運站中心，每日往來旅客及消費顧客，亦有大量的商場從業人員，為確保所有顧客以及從業人員於發生緊急意外事故時，能即時搶救其性命。傷病患的存活是和時間和死神的賽跑，設置AED於人潮眾多的公共場所，供從業人員及民眾搶救時使用，可降低該類傷病患到院前死亡率。

本公司依據行政院公告緊急醫療救護法之相關法規及指引，設置AED(Automated External Defibrillator)，稱為「自動體外心臟電擊去顫器」，並持續推廣緊急救護技術，CITYLINK南港店所有員工完成CPR+AED教育訓練達70%；管理員亦已完成管理員訓練課程。

| 年度 | 日期 | 認證單位 | 認證內容 |
|------|-----|--------------------|------------------------------|
| 2015 | 08月 | 衛生福利部、 台北市政府衛生局 | AED管理員訓練課程 完成研習課程取得管理員證書。 |
| 2015 | 10月 | 衛生福利部、 台北市政府衛生局 | 南港店取得安心場所之認證 |
| 2017 | 6月 | 衛生福利部、 台北市政府衛生局 | 松山壹號店取得安心場所之認證 |



意外事件

CITYLINK已建置完善的緊急意外事件處理通報流程，來確保每位顧客於商場的生命財產安全。商場人員若發現有任何不安全的狀況發生或異常人士騷擾其他顧客，立即使用通訊軟體(LINE群組)以及無線電對講機發送訊息，相關單位接獲通報立即掌握黃金處理時機，將損害降之最低。

南港店另配置一名護理人員，確保顧客若不幸受到傷害時，能夠妥善受到基本急救照護。

為確保事件獲得層層通報，並能詳細記載處理流程及結果，由客服人員建立意外事件處理登記表，並持續追蹤後處理進度。

2017年CITYLINK南港店/松山壹號店顧客受傷統計：2017年南港店有3件及松山壹號店有2件，均已妥善處理。

| 南港店 | 項次 | 日期 | 檔案編號 | 結案日期 | 松山壹號店 | 項次 | 日期 | 檔案編號 | 結案日期 |
|-----|----|-------|---------------|-------|-------|----|-------|---------------|-------|
| | 1 | 07/02 | 2017-07-02-01 | 08/21 | | 1 | 04/24 | 2017-04-24-01 | 04/27 |
| | 2 | 10/07 | 2017-10-07-01 | 11/01 | | 2 | 10/04 | 2017-10-04-01 | 10/11 |
| | 3 | 11/05 | 2017-11-05-01 | 11/19 | | | | | |

RUENTEX DEVELOPMENT 2017 CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

服務策略與目標

客服部門秉持『忠誠』、『熱忱』、『創新』、『團隊』、『服務』為服務宗旨，並有從事服務業是光榮的理念，除了建立服務人員的「專業」，並非僅只擁有熟練的技術，更重要的是有「心」，亦即敬業的態度；亦即集團所倡導「客戶滿意，緣自真心服務」！讓服務變成一種習慣，時時傾聽顧客的心聲、洞察顧客的需求。

集團為提升服務水平，我們遵守各項作業標準流程，並在每半年進行稽核考核：

- (1) 時間上的迅速性：為對顧客反映的問題能迅速及時給予解決，相對提升顧客滿意度。
- (2) 技術標準化和全面性：提供服務的質量標準作業，如提供工作守則與工作手冊、設置服務信箱、服務進度追蹤...等...等都能確實的幫助顧客以外，也避免在工作交接上的疏漏發生。
- (3) 服務應對技巧與禮儀訓：練服務過程須展現高度親和力，人員的儀態要端莊、服務用語禮貌且合宜大方，表現個人素質以外，也讓顧客對企業集團的良好印象提升。

RUENTEX DEVELOPMENT 2017 CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

RUENTEX DEVELOPMENT 2017 CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

職場和諧健康

4

2017年僱用2位弱勢員工
為法定名額2倍



100%



100%正職員工接受績效評估

職場和諧健康

4.1 落實員工關懷

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

我們的夥伴

截至2017年12月31日止，潤泰創新的員工人數為78人，潤泰旭展及潤泰百益的員工人數合計為40人，總員工人數為118人，另我們的高階管理人員皆100%為台灣當地居民。



100% 為台灣當地居民

RUENTEX DEVELOPMENT 2017 CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

員工人數分析 潤泰創新

| 年度 | 2015 | | 2016 | | 2017 | |
|-------|------|----|------|----|------|----|
| 性別 | 男性 | 女性 | 男性 | 女性 | 男性 | 女性 |
| 管理人員 | 7 | 6 | 7 | 6 | 7 | 6 |
| 非管理人員 | 35 | 28 | 32 | 33 | 35 | 30 |
| 合計 | 42 | 34 | 39 | 39 | 42 | 36 |

註1：管理人員係指科長級以上，承擔管理責任之主管。

註2：員工人數包含3名集團內跨公司之顧問。

員工人數分析 潤泰旭展及潤泰百益

| 年度 | 2015 | | 2016 | | 2017 | |
|-------|------|----|------|----|------|----|
| 性別 | 男性 | 女性 | 男性 | 女性 | 男性 | 女性 |
| 管理人員 | 6 | 12 | 7 | 9 | 5 | 1 |
| 非管理人員 | 5 | 20 | 9 | 16 | 11 | 23 |
| 合計 | 11 | 32 | 16 | 25 | 16 | 24 |

員工年齡分布 潤泰創新

| 員工職級 | < 30 歲 | | 31-50 歲 | | > 51 歲 | |
|-------|--------|----|---------|----|--------|----|
| | 男性 | 女性 | 男性 | 女性 | 男性 | 女性 |
| 2015年 | | | | | | |
| 管理人員 | 0 | 0 | 2 | 2 | 5 | 4 |
| 非管理人員 | 3 | 2 | 19 | 24 | 13 | 2 |
| 合計 | 3 | 2 | 21 | 26 | 18 | 6 |
| 2016年 | | | | | | |
| 管理人員 | 0 | 0 | 2 | 2 | 5 | 4 |
| 非管理人員 | 2 | 4 | 17 | 27 | 13 | 2 |
| 合計 | 2 | 4 | 19 | 29 | 18 | 6 |
| 2017年 | | | | | | |
| 管理人員 | 0 | 0 | 2 | 1 | 5 | 5 |
| 非管理人員 | 2 | 1 | 20 | 26 | 13 | 3 |
| 合計 | 2 | 1 | 22 | 27 | 18 | 8 |

員工年齡分布 潤泰旭展及潤泰百益

| 員工職級 | < 30 歲 | | 31-50 歲 | | > 51 歲 | |
|-------|--------|----|---------|----|--------|----|
| | 男性 | 女性 | 男性 | 女性 | 男性 | 女性 |
| 2015年 | | | | | | |
| 管理人員 | 0 | 0 | 6 | 12 | 0 | 0 |
| 非管理人員 | 1 | 10 | 2 | 9 | 2 | 1 |
| 合計 | 1 | 10 | 8 | 21 | 2 | 1 |
| 2016年 | | | | | | |
| 管理人員 | 0 | 0 | 7 | 9 | 0 | 0 |
| 非管理人員 | 3 | 9 | 4 | 6 | 2 | 1 |
| 合計 | 3 | 9 | 11 | 15 | 2 | 1 |
| 2017年 | | | | | | |
| 管理人員 | 0 | 0 | 5 | 1 | 0 | 0 |
| 非管理人員 | 3 | 11 | 8 | 11 | 0 | 1 |
| 合計 | 3 | 11 | 13 | 12 | 0 | 1 |

2015年-2017年新進員工總數及比例(含約聘) 潤泰創新

| 性別 | 年齡分佈 | 2015 | | 2016 | | 2017 | |
|-------|--------|-------|------|-------|------|--------|------|
| | | 新進人數 | 在職人數 | 新進人數 | 在職人數 | 新進人數 | 在職人數 |
| 女 | < 30 歲 | 0 | 2 | 2 | 4 | 0 | 1 |
| | 31-50歲 | 1 | 26 | 0 | 29 | 5 | 27 |
| | > 50歲 | 0 | 6 | 0 | 6 | 0 | 8 |
| | 小計 | 1 | 34 | 2 | 39 | 5 | 36 |
| | 新進率 | 2.94% | | 5.13% | | 13.89% | |
| 男 | < 30 歲 | 0 | 3 | 0 | 2 | 1 | 2 |
| | 31-50歲 | 2 | 21 | 1 | 19 | 8 | 22 |
| | > 50歲 | 2 | 18 | 0 | 18 | 0 | 18 |
| | 小計 | 4 | 42 | 1 | 39 | 9 | 42 |
| | 新進率 | 9.52% | | 2.56% | | 21.43% | |
| 合計 | | 5 | 76 | 3 | 78 | 14 | 78 |
| 總新進比率 | | 6.58% | | 3.85% | | 17.95% | |

註1：新進率=年度新進人數/年底在職人數

註2：新進員工總數及比例不包含集團內部人員調動。

2015年-2017年新進員工總數及比例 潤泰旭展及潤泰百益

| 性別 | 年齡分佈 | 2015 | | 2016 | | 2017 | |
|-------|--------|--------|------|--------|------|--------|------|
| | | 新進人數 | 在職人數 | 新進人數 | 在職人數 | 新進人數 | 在職人數 |
| 女 | < 30 歲 | 5 | 10 | 4 | 9 | 6 | 8 |
| | 31-50歲 | 4 | 22 | 1 | 15 | 4 | 9 |
| | > 50歲 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| | 小計 | 9 | 32 | 5 | 25 | 10 | 17 |
| | 新進率 | 28.13% | | 20.00% | | 58.82% | |
| 男 | < 30 歲 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 6 |
| | 31-50歲 | 2 | 8 | 2 | 11 | 7 | 16 |
| | > 50歲 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 1 |
| | 小計 | 5 | 11 | 4 | 16 | 11 | 23 |
| | 新進率 | 45.45% | | 25.00% | | 47.83% | |
| 合計 | | 14 | 43 | 9 | 41 | 21 | 40 |
| 總新進比率 | | 32.56% | | 21.95% | | 52.50% | |

註1：潤泰旭展/潤泰百益因為商場不斷成長，持續人才招聘，因此，每年都有20%以上新進人員培育。

註2：新進員工總數及比例不包含集團內部人員調動。

2015年-2017年離職員工總數及比例 潤泰創新

| 性別 | 年齡分佈 | 2015 | | 2016 | | 2017 | |
|-------|--------|-------|------|-------|------|--------|------|
| | | 新進人數 | 在職人數 | 新進人數 | 在職人數 | 新進人數 | 在職人數 |
| 女 | < 30 歲 | 0 | 2 | 0 | 4 | 2 | 1 |
| | 31-50歲 | 0 | 26 | 0 | 29 | 3 | 27 |
| | > 50歲 | 0 | 6 | 0 | 6 | 1 | 8 |
| | 小計 | 0 | 34 | 0 | 39 | 6 | 36 |
| | 新進率 | 0.00% | | 0.00% | | 16.67% | |
| 男 | < 30 歲 | 0 | 3 | 1 | 2 | 0 | 2 |
| | 31-50歲 | 3 | 21 | 2 | 19 | 3 | 22 |
| | > 50歲 | 0 | 18 | 0 | 18 | 2 | 18 |
| | 小計 | 3 | 42 | 3 | 39 | 5 | 42 |
| | 新進率 | 7.14% | | 7.69% | | 11.90% | |
| 合計 | | 3 | 76 | 3 | 78 | 11 | 78 |
| 總新進比率 | | 3.95% | | 3.85% | | 14.10% | |

註1：離職率= 年度離職人數/該年/12/31在職人數

註2：離職員工總數及比例不包含集團內部人員調動。

2015年-2017年離職員工總數及比例 潤泰旭展及潤泰百益

| 性別 | 年齡分佈 | 2015 | | 2016 | | 2017 | |
|-------|--------|--------|------|--------|------|--------|------|
| | | 新進人數 | 在職人數 | 新進人數 | 在職人數 | 新進人數 | 在職人數 |
| 女 | < 30 歲 | 3 | 10 | 4 | 9 | 5 | 8 |
| | 31-50歲 | 3 | 22 | 6 | 15 | 7 | 9 |
| | > 50歲 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| | 小計 | 6 | 32 | 10 | 25 | 12 | 17 |
| | 離職率 | 18.75% | | 40.00% | | 70.59% | |
| 男 | < 30 歲 | 0 | 1 | 0 | 3 | 2 | 6 |
| | 31-50歲 | 3 | 8 | 2 | 11 | 6 | 16 |
| | > 50歲 | 0 | 2 | 0 | 2 | 1 | 1 |
| | 小計 | 3 | 11 | 2 | 16 | 9 | 23 |
| | 離職率 | 27.27% | | 12.50% | | 39.13% | |
| 合計 | | 9 | 43 | 12 | 41 | 21 | 40 |
| 總離職比率 | | 20.93% | | 29.27% | | 52.50% | |

註1：近年來新的商場林立，競爭激烈，連帶造成離職率偏高。

註2：離職員工總數及比例不包含集團內部人員調動。

潤泰旭展及潤泰百益商場經營滿三年，人員陸續補足，在商場不斷創新風格，並引進受歡迎之廠商，也利用活動的舉辦搭配廠商的變化，讓消費者更為耳目一新。

多元化員工組成(統計至2017/12/31)

| 員工類別 | 少數及弱勢族群人數 | 佔比 |
|-------|-----------|-------|
| 非管理人員 | 2 | 1.69% |

註：少數及弱勢族群為身心障礙人士

2017年潤泰創新、潤泰旭展及潤泰百益共僱用2位弱勢員工，佔總員工人數1.69%，為法定名額近2倍，提供弱勢朋友穩定就業及自立生活的機會



提供弱勢朋友穩定就業
及自立生活的機會



2017
佔總員工人數
1.69%

各項福利或薪資報酬

為維護公平合理性，訂定男女標準起薪為同工同酬，讓薪資福利不因性別、年齡而有所差別，也依法每季召開勞資會議，勞資雙方代表各5人，研討員工福利內容及如何增進與職工福利委員會合作等事宜，共同打造幸福、和諧、友善工作環境。

所有正職員工每年2次舉辦定期健康檢查，上半年檢查32項，下半年檢查54項，體檢起始日起前三個月已到職之同仁皆可參加(費用皆由公司負擔)，每年皆百分之百參加。另為鼓勵高階同仁注重身體健康，年滿四十歲(含)以上之經理級以上同仁，提供個人化之優惠高階健檢，副總級以上同仁除優惠高階健檢外並可參加優惠的年度會員健康照護符合資格之高階同仁，費用由公司補助四分之三。除勞工保險及全民健保外，另為員工、配偶及子女投保團體壽險、意外險與醫療險；同時亦設有職工福利委員會與企業工會提供員工婚慶、生日、生育、喪葬、住院、傷殘、年度旅遊等補助金，不定期舉辦各項活動及三節、五一及生日禮券之發放提供給公司員工。



每年 2 次舉辦定期健康檢查

2017年旅遊剪影



2017.03.04~05員工旅遊：漫步嘉南小旅行 二日遊



2017.03.25~26員工旅遊：大鵬灣生態 暢遊旗津島 二日遊



2017.05.06員工旅遊：宜蘭 生態綠洲 美食體驗 一日遊



2017.05.20員工旅遊：苗栗 擁抱向天湖 享受山環水抱 一日遊

除了上述各項福利，我們的退休制度依勞動基準法規定每月提撥退休準備金，另依勞工退休金條例，選擇勞退新制員工，每月提撥退休金儲存於勞保局設立之勞工退休金個人專戶。

2017年男女薪資報酬比率

| 項目 | 潤泰創新 | | 潤泰旭展及潤泰百益 | |
|-------|--------|--------|-----------|--------|
| | 男性 | 女性 | 男性 | 女性 |
| | (倍數) | (倍數) | (倍數) | (倍數) |
| 1-3職等 | 1.04 | 1 | 1.01 | 1 |
| 4-6職等 | 1.21 | 1 | 1.15 | 1 |
| 7-8職等 | 1 | 1.12 | | |

註1:薪資報酬包含基本薪資及獎金，除1-2職等無管理人員外，其他職等皆包含管理人員

註2:董事長及總經理均為男性且為唯一職，無可比較對象，故未包含於上表之中。

註3: 潤泰旭展及潤泰百益無7-8職等人員。

4.2 人才培訓與升遷

員工教育訓練與職涯發展

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

2017年潤泰創新員工訓練平均時數為4.91 (小時/人)，潤泰旭展及潤泰百益員工訓練平均時數為8.83 (小時/人)。

RUENTEX DEVELOPMENT 2017 CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

教育訓練系統

| 階層 | 管理訓練 | 專業訓練 | 通識訓練 | 能力開發重點 |
|----------|---|---|---|---|
| 高階 主管 | <ul style="list-style-type: none"> 經營會議報告 N.M.T.P.I | 財務訓練 <ul style="list-style-type: none"> 工作中教導 (On J.T.) 工作中教導 (Off J.T.) <ul style="list-style-type: none"> 專案研究報告 公司外訓練 | <ul style="list-style-type: none"> e-mail即時提供產業訊息 SAP訓練 CSR訓練 個資訓練 6S 辦公室管理規則 | <ul style="list-style-type: none"> 策略決策能力 企劃能力 教練能力 |
| 中階 主管 | <ul style="list-style-type: none"> N.M.T.P -新時代管理者的要件 -PDCA與工作改善 -職場人際溝通與協調 -部屬培育啟發與領導實踐 | <ul style="list-style-type: none"> 工作中教導 (On J.T.) 工作中教導 (Off J.T.) 公司外訓練 | | <ul style="list-style-type: none"> 管理決策能力 協調能力 解決問題能力 |
| 基層 主管 | <ul style="list-style-type: none"> T.W.I. -JI (工作教導) -JM (工作改善) -JR (工作關係) | <ul style="list-style-type: none"> 工作中教導 (On J.T.) <ul style="list-style-type: none"> 指訓練者(主管、專業人員或工作負責人員)工作教導、工作問題分析、工作輪調、學徒制等 工作中教導 (Off J.T.) <ul style="list-style-type: none"> 指透過會議、演講、個案等方式進行工作教導 公司外訓練 | | <ul style="list-style-type: none"> 業務決策能力 問題發現、解決能力 分配能力 |
| 一般 同仁 | | <ul style="list-style-type: none"> 工作中教導 (On J.T.) <ul style="list-style-type: none"> 指訓練者 (主管、專業人員或工作負責人員)工作教導、工作問題分析、工作輪調等 公司外訓練 | | <ul style="list-style-type: none"> 技術能力 執行力 發現問題能力 |
| 新進 同仁 | <ul style="list-style-type: none"> 菁英訓練 | <ul style="list-style-type: none"> 新進人員輔導 | | <ul style="list-style-type: none"> 適應能力 |

員工訓練時數 潤泰創新

| 性別 | 男性 | | | 女性 | | |
|-------|---------------|------------|------------------|---------------|------------|------------------|
| 員工類別 | 總受訓時數 (小時) | 總人數 (人) | 平均受訓時數 (小時/人) | 總受訓時數 (小時) | 總人數 (人) | 平均受訓時數 (小時/人) |
| 管理人員 | 12 | 7 | 1.71 | 24 | 6 | 4 |
| 非管理人員 | 233 | 35 | 6.66 | 114 | 30 | 3.80 |
| 合計 | 245 | 42 | 5.83 | 138 | 36 | 3.83 |

註：因職務需求兩位女性主管參與長期日文課程，故女性管理人員平均受訓時數較高。

員工訓練時數 潤泰旭展及潤泰百益

| 性別 | 男性 | | | 女性 | | |
|-------|---------------|------------|------------------|---------------|------------|------------------|
| 員工類別 | 總受訓時數 (小時) | 總人數 (人) | 平均受訓時數 (小時/人) | 總受訓時數 (小時) | 總人數 (人) | 平均受訓時數 (小時/人) |
| 管理人員 | 102 | 5 | 20.40 | 35.50 | 1 | 35.50 |
| 非管理人員 | 76 | 11 | 6.91 | 139.50 | 23 | 6.07 |
| 合計 | 178 | 16 | 11.13 | 175 | 24 | 7.29 |

註：因職務需求部份主管參與長期日文課程，故管理人員平均受訓時數較高。



TRAINING



個資及反貪腐訓練

在潤泰，我們秉持以人為本、誠信正直、顧客滿意的信念，提供「真誠的服務」給所有潤泰客戶，矢志成為「業界最高的道德標準」，以形象端正為社會大眾所認同。我們極為看重一個人的品德和操守、名譽與信用，我們對誠實與清廉要求近乎絕對！身心健康、能力、態度、溝通、配合、發展性...對同仁很重要，但是品德一旦動搖，其他項目也不能考慮。故對全體同仁嚴格要求最高的道德水平，凡事都須以法令與潤泰規章制度為處理的準則，不容有任何不法或不實的行為發生，如果有所違犯，經查證據確鑿且惡行重大者，除了依法處理外，一律予以解聘，這是潤泰為了遵行經營理念所堅持不變的嚴正立場。

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



圖說：大樓放置看板，提醒所有潤泰同仁我們的道德規範

針對個資宣導，我們設有教育訓練宣導組負責員工個資保護訓練及宣導；鑑別所需遵循的法規及合約要求並維護「個人資料保護法令及法規現況一覽表」；擬定個資管理訓練及宣導計畫。

績效管理辦法

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

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

評核項目主要分 2 大部分

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

4.3 職業安全衛生

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

協議組織會議

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

BEFORE



AFTER



圖說: 管道間樓版開口無防墜設施

BEFORE



圖說: 牆面模板未拆乾淨

AFTER



BEFORE



圖說: 預鑄工廠鋼筋滾輪未設輪擋

AFTER



圖說: 協議組織暨安衛教育訓練



職業安全衛生委員會

依2017年安全衛生委員會為例，會議內容主要分成11大項：

| 項目 | 內容 | |
|------------------------|---|--------|
| 一、擬訂職業安全衛生政策提出建議 | 檢視公司 OHSAS / TOSHMS 職安衛政策修訂，並公告正式文件 | |
| 二、協調、建議職業安全衛生管理計畫 | 職業安全衛生管理計畫 | |
| 三、審議安全、衛生教育訓練實施計畫 | 訓練課程 | 訓練對象 |
| | 認識潤泰安衛文化 | 新進同仁 |
| | 高風險作業管制宣導 | 工地同仁 |
| | 新開工地教育訓練 | 工地同仁 |
| | 安衛人員在職回訓 | 持安衛證照者 |
| 四、審議作業環境測定結果應採取之對策 | 討論勞工作業環境監測結果 | |
| 五、審議健康管理及健康促進事項 | <ul style="list-style-type: none"> • 人因性危害預防計畫 • 職場母性健康保護工作計畫 • 異常工作負荷促發疾病預防計畫 • 執行職務遭受不法侵害預防計畫 | |
| 六、審議各項安全衛生提案 | 工地 (廠) 安全衛生設施經驗分享 | |
| 七、審議事業單位自動檢查及安全衛生稽核事項 | <ul style="list-style-type: none"> • TOSHMS / OHSAS18001 稽核 • ISO 9001 稽核 | |
| 八、審議機械、設備或原料、材料危害之預防措施 | 因應職安衛法規/公司規章辦法規定作法及經驗分享 | |
| 九、審議職業災害調查報告 | 松山車站、南港車站、明峰事故檢討 | |
| 十、考核現場安全衛生管理績效 | <ul style="list-style-type: none"> • 參加台北/新北市安全衛生優良單位 / 人員 • 工安創意獎 • 專案工程單位評核後三名矯正預防措施 (註) | |
| 十一、其他有關職業安全衛生管理事項 | <ul style="list-style-type: none"> • 汙染路面及佔用馬路堆放物料應遵辦事宜 • 台北市勞動局「臺北職安卡」應辦理事宜 | |

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



安衛管理

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

SOP



安全、整理、整頓
清掃、清潔、習慣

RUENTEX DEVELOPMENT 2017 CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

| | |
|------------|--|
| 一. 個人防護具 | . 安全帽 (1)、安全帶 (1)、安全鞋 (1)、安全眼鏡 (1)、呼吸防護具 (1) |
| 二. 一般管理 | . 2-1 門禁管制 (2)、2-2 安衛告示板 (2)、2-3 標識 (3)、2-4 施工背心 (1)、2-5 防颱措施 (3)、2-6 完工保護 (3)、2-7 庫房管理 (1) |
| 三. 環境管理 | . 3-1 施工圍籬 (6)、3-2 工務所 6S (4)、3-3 施工鋪面 (1)、3-4 環境動線 (2)、3-5 洗車台 (1)、3-6 臨時廁所 (2)、3-7 勞工休息區、吸煙區 (2)、3-8 物料堆置 (2)、3-9 垃圾管道 & 垃圾貯放區 (2)、3-10 制水措施 (2)、3-11 暴露鋼筋防護 (1) |
| 四. 墜落、倒塌崩塌 | . 4-1 施工架 (5)、4-2 移動式施工架 (2)、4-3 合梯、移動梯 (3)、4-4 高空工作車 (1)、4-5 開口護欄 (5)、4-6 模板工程 (5)、4-7 電梯開口 (3)、4-8 連續壁導溝及棄土坑 (2)、4-9 防墜器 (2)、4-10 鋼構工程 (4)、4-11 安全網 (3)、4-12 擋土支撐 (3)、4-13 斜屋頂 (2) |
| 五. 感電防止 | . 5-1 電線高架 (1)、5-2 配電箱 (3)、5-3 高壓電防護 (1)、5-4 電焊機 (2) |
| 六. 預鑄工程 | . 構件堆置 (1)、柱吊裝 (2)、樑吊裝 (2)、支撐架 (3) |
| 七. 揚重作業 | . 7-1 起重機作業安全 (4) |
| 八. 火災管理 | . 8-1 乙炔熔接裝置 (1)、8-2 滅火器 (2) |

我們的優良供應商潤弘精密-安全衛生管理績效2017年度獲獎單位:

| 獎項名稱 | 得獎個案 |
|--------------------|------|
| 「2017臺北市勞動安全獎」優良單位 | 潤泰峰盛 |

RUENTEX DEVELOPMENT 2017 CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

職業災害統計

2017年失能傷害統計(潤泰創新建案統計)

| 供應商 | 潤弘精密(註) | | | 業界平均水準 | |
|--------------|---------|------|------|--------|------|
| 年度 | 2015 | 2016 | 2017 | 2015 | 2016 |
| 失能傷害頻率(FR) | 0.51 | 1.41 | 0.48 | 1.42 | 1.47 |
| 失能傷害嚴重率 (SR) | 3050 | 14 | 3 | 250 | 615 |

註：截至本報告書出版前，2017年失能傷害統計業界平均水準尚未公布。

(註) 計算公式說明：

1. 職業災害千人率 = $\frac{\text{職災人次數}}{\text{員工人數}} \times 1,000$
2. 失能傷害頻率 (FR) = $\frac{\text{傷亡人次數合計}}{\text{所有人之總工作時數}} \times 10^6$ (以百萬工時計)
3. 失能傷害嚴重率 (SR) = $\frac{\text{總損失日數(註)}}{\text{所有人之總工作時數}} \times 10^6$ (以百萬工時計)
4. 總損失日數之計算中，死亡日數為6,000天，受傷係以實際失能天期為計算。
5. 業界平均水準係勞動部職業安全署所公布之平均資料
6. 依2017年間，潤弘精密承攬潤泰創新之工程建案進行統計

缺勤率 (潤泰創新)

| | 2015 年 | 2016 年 | 2017 年 |
|-------|--------|--------|--------|
| 缺勤日數 | 29 | 5,367 | 43.3 |
| 總工作日數 | 18,848 | 19,266 | 19,355 |
| 缺勤率 | 0.15% | 0.03% | 0.22% |

缺勤率 (潤泰旭展及潤泰百益)

| | 2015 年 | 2016 年 | 2017 年 |
|-------|--------|--------|---------|
| 缺勤日數 | 96.875 | 9.976 | 66.3755 |
| 總工作日數 | 10,664 | 11,115 | 10,045 |
| 缺勤率 | 0.91% | 0.09% | 0.66% |

註: 1.缺勤率(AR)= 缺勤日數/總工作日數 x 100%。

2. 總缺勤日數包含病假、事假、生理假及特別病假。

4.4 促進勞資和諧

勞資溝通無障礙

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

| 組織名稱 | 職掌說明 |
|--------|-----------------------|
| 1. 組訓組 | 培訓幹部、強化組織、協助政府推行政令、文宣 |
| 2. 福利組 | 辦理各項福利 |
| 3. 總務組 | 召開各項會議、文書處理 |
| 4. 會計組 | 依據財務處理辦法規定辦理 |

人權與勞動

讓工作夥伴有發表意見、看法、需要、建議，為自己發聲的管道，在潤泰創新這個大家庭是很重要的，所以我們設有人資單位專責處理員工申訴問題，並定期召開勞資會議解決勞資相關爭議。2017年我們並無接獲申訴案件與發生勞資糾紛。我們更成立性騷擾防治委員會，協助防治性騷擾及保護被害人之權益，並依性騷擾防治法第7條第1項、第2項規定，訂定性騷擾防治申訴及調查處理要點，及提供受理性騷擾申訴之管道，詳細條文請參閱我們的官網專區：<http://www.rt-develop.com.tw>。2017年我們未接獲任何有關性騷擾之申訴案件。

此外，有關工作變動最短通知時間係符合我國勞基法相關通知程序，提供同仁緩衝時間，如繼續工作三個月以上一年未滿者，於十日前預告之；繼續工作一年以上三年未滿者，於二十日前預告之；而繼續工作三年以上者，於三十日前預告之。

RUENTEX DEVELOPMENT 2017 CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

實現地方社區共榮

5

CITYLINK南港店及松山壹號店
擴大舉辦文化藝術、公益慈善、
教育推廣及產發合作之活動，
實現與地方社區共榮。



CITYLINK 松山壹號店
提供6星級以上之公共廁所。



實現地方社區共榮

「潤澤社會，泰安民生」是我們的使命！我們要站在真誠、忠實基礎上盡力為社會帶來美善。我們除專注本業經營發展外，對於公司之社會責任如社會公益等，除長期耕耘外，並適時回饋社會大眾。我們秉持CITYLINK 品牌的優勢，妥善運用我們在南港及松山的商場據點，作為我們與社區居民溝通、及促進文化交流的管道。舉凡文化藝術、公益慈善、教育推廣、產發合作等，都可以看得到我們將企業資源充分運用在社會每一個角落的努力。

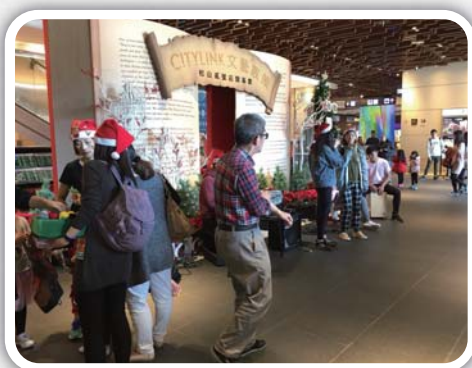
RUENTEX DEVELOPMENT 2017 CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

5.1 CITYLINK 社區公益藝文活動

透過CITYLINK的廣大開放空間，舉辦各項活動，希望可以藉由各種類型的活動，拉近我們與顧客、社區居民、社會的距離。



當藝術遇見天主 街頭繪畫



聖誕公益活動
社團法人我願意全人關懷協會



公益捐血活動



愛兔認養



綠色和平



創世愛心義賣



志工服務推廣系列活動



聖誕活動_失親兒童基金會

5.2 聽見社區的聲音

CITYLINK 松山壹店的公共廁所為6星級以上之公共廁所。我們特別邀請日籍室內設計師精心打造，從傳統的蹲坐式馬桶變成免治馬桶；中島式洗手台燈光也從生硬的光燈轉換成柔美色調等，為了提供女性朋友整理儀容，公廁還規劃有休憩空間，打掃空間也變成隱藏式儲物箱，打掃工具不會外露，更增添空間美感。隨時隨地要保持廁所的整潔，不容許有灰塵和指印，連上廁所也可以很享受。



CITYLINK南港店亦於A棟2樓、B棟3樓及C棟3、5、7、9樓設置哺乳室及尿布檯，每層樓均設有無障礙廁所。更為兒童量身訂做兒童廁所，小小的馬桶、洗手台的高度也是專為兒童設計，讓寶貝們更快學會自己打理如廁大事。

同時，為確保CITYLINK周邊車站之環境整潔、維護行旅安全及提升車站整體服務品質，CITYLINK松山壹號店及南港店秉持敦親睦鄰精神，自主性認養松山火車站及南港火車站部份手扶梯，定期維護保養，並同時認養車站部份周邊廣場，包含強化鋪面的維護，花草植栽及庭園、廁所、公共區域的清潔及管理，提昇顧客整體的購物體驗。

潤泰創新國際股份有限公司

2017 年度

確信項目彙總表

| 編號 | 項目 | 標的資訊 | 報導基準 | 頁碼 |
|----|--------------------------------|--|---|------|
| 1 | 2017 年度 CITYLINK 松山店用電密集度 | <p>第 35 頁<潤泰百益用電排碳情形>：</p> <p>1. 2017 年 CITYLINK 松山店百貨商場用電密集度(EUI)為 470.52kWh/平方公尺。</p> <p>2. 2017 年 CITYLINK 松山店辦公大樓用電密集度(EUI)為 172.58kWh/平方公尺。</p> | <p>1. 2017年CITYLINK松山店百貨商場平均每平方公尺用電度數。 分母：依交通部台灣鐵路管理局所簽訂之松山車站營運契約中建物部份交付之建築樓地板面積，加計台北市政府都市發展局發放之使用執照中社教文康設施樓地板面積進行統計。 分子：依公司 2017 年度 CITYLINK 松山店商場用電之台灣電力公司電費收據合計。</p> <p>2. 2017年 CITYLINK 松山店辦公大樓平均每平方公尺用電度數。 分母：依台北市政府都市發展局發放之使用執照中排除旅館、機電設備、停車場、社教文康設施與屋突之樓地板面積進行統計。 分子：依公司2017年度 CITYLINK 松山店辦公大樓用電之台灣電力公司電費收據合計。</p> | P.35 |
| 2 | 2017 年度 CITYLINK 南港店用電密集度 | <p>第 35 頁<潤泰旭展用電排碳情形>：</p> <p>1. 2017 年 CITYLINK 南港店百貨商場用電密集度(EUI)為 325.16kWh/平方公尺。</p> <p>2. 2017 年 CITYLINK 南港店辦公大樓用電密集度(EUI)為 196.18kWh/平方公尺。</p> | <p>1. 2017 年 CITYLINK南港店百貨商場平均每平方公尺用電度數。 分母：依交通部台灣鐵路管理局所簽訂之南港車站營運契約中，建物部份交付之建築樓地板面積，排除機電設備、停車場與屋突之建築樓地板面積進行統計。 分子：依公司 2017 年度 CITYLINK 南港店商場用電之台灣電力公司電費收據，及依交通部台灣鐵路管理局與 CITYLINK 南港店之台灣電力公司電費分攤計算之百貨商場電費度數合計。</p> <p>2. 2017 年 CITYLINK 南港店辦公大樓平均每平方公尺用電度數。 分母：依台北市政府都市發展局發放之使用執照中排除旅館、機電設備、停車場與屋突之樓地板面積進行統計。 分子：依公司 2017 年度 CITYLINK 南港店辦公大樓用電之台灣電力公司電費收據合計。</p> | P.35 |
| 3 | 2017 年 0800 客戶服務系統售後服務案件平均處理天數 | <p>第 43 頁<售後服務案件處理作業統計表>：</p> <p>2017 年 0800 客戶服務系統售後服務案件平均處理天數為 1.60 天。</p> | <p>2017 年 0800 客戶服務系統中，屬潤泰創新工程建案之全年修繕案件，自接獲通報至完工平均所經天數。</p> | P.43 |

| | | | | |
|---|--------------------------------------|---|--|------|
| 4 | 2017 年 0800 客戶服務系統之平均修繕滿意度分數 | 2017 年 0800 客戶服務系統之平均修繕滿意度為 97.9 分。 | 2017 年 0800 客戶服務系統中，屬潤泰創新工程建案之修繕施工且結案案件，每月以五級分向客戶針對房屋修繕維修人員服務態度進行滿意度訪談調查，當月訪談案件之平均分數乘以 20 為訪談當月之滿意度調查結果 (調查範圍未包含公共設施修繕)。 | P.48 |
| 5 | 2017 年潤泰創新、潤泰旭展及潤泰百益的員工訓練平均時數 (小時/人) | 2017 年潤泰創新員工訓練平均時數為 4.91 (小時/人)，潤泰旭展及潤泰百益員工訓練平均時數為 8.83 (小時/人)。 | 2017 年潤泰創新員工教育訓練時數總和除以 2017 年 12 月 31 日潤泰創新員工總人數，2017 年潤泰旭展及潤泰百益員工教育訓練時數總和除以 2017 年 12 月 31 日潤泰旭展及潤泰百益員工總人數。 | P.63 |

RUENTEX DEVELOPMENT 2017 CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

會計師有限確信報告

資會綜字第 17010397 號

潤泰創新國際股份有限公司 公鑒：

本事務所受潤泰創新國際股份有限公司（以下稱「貴公司」）之委任，就 貴公司選定民國 106 年度企業社會責任報告書所報導之績效指標執行確信程序。本會計師業已確信竣事，並依據結果出具有限確信報告。

確信標的資訊與適用基準

有關 貴公司選定民國 106 年度企業社會責任報告書所報導之績效指標（以下稱「確信標的資訊」）及其適用基準詳列於 貴公司民國 106 年度企業社會責任報告書第 80 至 81 頁之「確信項目彙總表」。前述確信標的資訊之報導範圍業於企業社會責任報告書第 1 頁之「報告書時間、邊界與數據」段落述明。

管理階層之責任

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

會計師之責任

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

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

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

- 對參與提供確信標的資訊之相關人員進行訪談，以瞭解並評估編製前述資訊之流程、所應用之資訊系統（若適用），以及其攸關內部控制之設計及執行情形。
- 基於上述瞭解與評估，對確信標的資訊進行分析性程序，如必要時，則選取樣本進行測試，以取得有限確信之證據。

此報告不對民國 106 年度企業社會責任報告書整體及其相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。

會計師之獨立性及品質管制規範

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

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

先天限制

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

有限確信結論

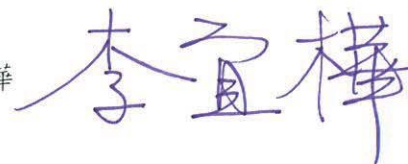
依據所執行之程序與所獲取之證據，本會計師並未發現確信標的資訊在所有重大方面有未依適用基準編製而須作修正之情事。

其它事項

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

資 誠 聯 合 會 計 師 事 務 所

會計師 李宜樺



中 華 民 國 1 0 7 年 6 月 2 6 日

GRI4.0指標

一般揭露事項 核心揭露

策略與分析

| GRI4.0 | 揭露項目 | 頁次 | 對應章節及特別說明 | 外部確信 |
|--------|---------------------------|-------|-----------|------|
| G4-1 | 供組織最高決策者對永續性議題的聲明及回應議題的策略 | 03-04 | 董事長的話 | |

組織概況

| GRI4.0 | 揭露項目 | 頁次 | 對應章節及特別說明 | 外部確信 |
|--------|--------------------------------------|-------|--|------|
| G4-3 | 說明組織名稱 | 07-08 | 1. 關於潤泰創新 1.1 公司背景與歷年殊榮 | |
| G4-4 | 說明主要品牌、產品與服務 | 07-08 | 1. 關於潤泰創新 1.1 公司背景與歷年殊榮 | |
| G4-5 | 說明組織總部所在位置 | 07-08 | 1. 關於潤泰創新 1.1 公司背景與歷年殊榮 | |
| G4-6 | 組織營運所在的國家數量及國家名 | 07-08 | 1. 關於潤泰創新 1.1 公司背景與歷年殊榮 | |
| G4-7 | 所有權的性質與法律形式 | 07-08 | 1. 關於潤泰創新 1.1 公司背景與歷年殊榮 | |
| G4-8 | 說明組織所提供服務的市場 | 07-12 | 1. 關於潤泰創新 1.1 公司背景與歷年殊榮 1.2 潤泰工學與軌道經濟的結合 | |
| G4-9 | 說明組織規模 | 07-08 | 1. 關於潤泰創新 1.1 公司背景與歷年殊榮 | |
| G4-10 | 按聘僱類型、聘僱合約、聘僱地區及性別分類的員工總數 | 55-63 | 4. 職場和諧健康 4.1 落實員工關懷 | |
| G4-11 | 受集體協商協定保障之總員工數比例 | 55-63 | 4. 職場和諧健康 4.1 落實員工關懷 | |
| G4-12 | 描述組織的供應鏈 | 31-33 | 2 打造永續產品 2.3 環境友善規劃與設計 | |
| G4-13 | 報告期間有關組織規模、結構、所有權或供應鏈的任何重大變化 | | 本報告期間未有重大變化 | |
| G4-14 | 說明組織是否具有因應相關之預警方針或原則 | 12-18 | 1. 關於潤泰創新 1.3 卓越的公司治理 | |
| G4-15 | 列出經組織簽署認可，而由外部所開發的經濟、環境與社會規章、原則或其他倡議 | | 2015年未有對外部承諾之倡議 | |
| G4-16 | 列出組織參與的公協會（如產業公協會）和國家或國際性倡議組織的會員資格 | 18-21 | 1. 關於潤泰創新 1.4 利害關係人溝通與重大議題 | |

鑑別重大考量面與邊界

| GRI4.0 | 揭露項目 | 頁次 | 對應章節及特別說明 | 外部確信 |
|--------|----------------------------|----------------|-------------------------------|------|
| G4-17 | 合併財務報表中所包含的所有實體 | 01-02 07-08 | 關於本報告書 1.1 公司背景與歷年殊榮 | |
| G4-18 | 界定報告內容與考量面邊界的流程及組織如何依循 | 18-21 | 1. 關於潤泰創新 1.4 利害關係人溝通與重大議題 | |
| G4-19 | 所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面 | 18-21 | 1. 關於潤泰創新 1.4 利害關係人溝通與重大議題 | |
| G4-20 | 針對每個重大考量面，組織內部在考量面上的邊界 | 18-21 | 1. 關於潤泰創新 1.4 利害關係人溝通與重大議題 | |
| G4-21 | 針對每個重大考量面，組織外部在考量面上的邊界 | 18-21 | 1. 關於潤泰創新 1.4 利害關係人溝通與重大議題 | |
| G4-22 | 對先前報告書中所提供之任何資訊有進行重編的影響及原因 | | 無需進行重新編製2016 年度報告書 | |
| G4-23 | 和先前報告期間相比，在範疇與考量面邊界上的顯著改變 | | 無重大改變 | |

利害關係人議合

| GRI4.0 | 揭露項目 | 頁次 | 對應章節及特別說明 | 外部確信 |
|--------|--------------------------|-------|-------------------------------|------|
| G4-24 | 組織進行議合的利害關係人群體 | 18-21 | 1. 關於潤泰創新 1.4 利害關係人溝通與重大議題 | |
| G4-25 | 鑑別與選擇利害關係人的方法 | 18-21 | 1. 關於潤泰創新 1.4 利害關係人溝通與重大議題 | |
| G4-26 | 與利害關係人議合的方式 | 18-21 | 1. 關於潤泰創新 1.4 利害關係人溝通與重大議題 | |
| G4-27 | 利害關係人所提出之關鍵議題與關注事項及組織的回應 | 18-21 | 1. 關於潤泰創新 1.4 利害關係人溝通與重大議題 | |

報告書基本資料

| GRI4.0 | 揭露項目 | 頁次 | 對應章節及特別說明 | 外部確信 |
|--------|----------------------|-----------------------|--|------|
| G4-28 | 提供資訊的報告期間 | 1-2 | 關於本報告書 | |
| G4-29 | 上一次報告的日期 | 1-2 | 關於本報告書 | |
| G4-30 | 報告週期 | 1-2 | 關於本報告書 | |
| G4-31 | 聯絡資訊 | 1-2 | 關於本報告書 | |
| G4-32 | GRI揭露指標、遵循選項以及外部確信報告 | 1-2 82-83 84-91 | 關於本報告書 附錄 2 會計師有限確信報告 3 GRI 4.0 指標對照表 | |
| G4-33 | 組織為報告取得外部確信的政策與做法 | 1-2 | 關於本報告書 | |

治理

| GRI4.0 | 揭露項目 | 頁次 | 對應章節及特別說明 | 外部確信 |
|--------|--|-------|-------------------------|------|
| G4-34 | 組織的治理結構 | 12-18 | 1. 關於潤泰創新 1.3卓越的公司治理 | |
| G4-38 | 按以下分類，說明最高治理機構及其委員會的組成： ·執行董事或非執行董事 ·獨立董事 ·治理機構的任期 ·治理機構各成員的其他重要職位及承諾，及其承諾的性質 ·性別 ·弱勢社會群體的成員 ·經濟、環境、社會衝擊相關之能力 ·利害關係人代表 | 12-18 | 1. 關於潤泰創新 1.3卓越的公司治理 | |
| G4-39 | 最高治理機構的主席是否亦為經營團隊成員 | | 董事長未兼任總經理 | |
| G4-40 | 說明最高治理機構及其委員會之提名與遴選流程，以及最高治理機構成員提名和遴選的準則，包括： ·是否以及如何考量多元性 ·是否以及如何考量獨立性 ·是否及如何考量經濟、環境與社會議題相關的專業知識和經驗 ·是否以及如何考量利害關係人(包含股東)的參與 | 12-18 | 1. 關於潤泰創新 1.3卓越的公司治理 | |
| G4-41 | 說明最高治理機構如何確保避免及管理利益衝突之流程。 說明是否有向利害關係人揭露利益衝突 | 12-18 | 1. 關於潤泰創新 1.3卓越的公司治理 | |
| G4-48 | 說明最高層級委員會或職位，其職責為正式檢視及核准組織永續性報告書，並確保已涵蓋所有重大考量面 | 12-18 | 1. 關於潤泰創新 1.3卓越的公司治理 | |

倫理與誠信

| GRI4.0 | 揭露項目 | 頁次 | 對應章節及特別說明 | 外部確信 |
|--------|--|-------|-------------------------|------|
| G4-56 | 描述組織之價值、原則、標準和行為規範 | 12-18 | 1. 關於潤泰創新 1.3卓越的公司治理 | |
| G4-57 | 說明對倫理與合法行為徵詢意見及組織誠信相關事務之內外部機制，如服務專線或諮詢專線 | 12-18 | 1. 關於潤泰創新 1.3卓越的公司治理 | |

● 請詳附錄一「確信項目彙總表」之說明

特定揭露事項

經濟績效

| | DMA與指標 | 頁次 | 對應章節及特別說明 | 外部確信 |
|--------|-----------------|-------|----------------------------|------|
| G4-EC1 | 組織所產生及分配的直接經濟價值 | 07-08 | 1. 關於潤泰創新 1.1 公司背景與歷年殊榮 | |
| G4-EC3 | 組織確定福利計畫義務的範圍 | 55-63 | 4. 職場和諧健康 4.1 落實員工關懷 | |

市場形象

| | DMA與指標 | 頁次 | 對應章節及特別說明 | 外部確信 |
|--------|-------------------------|-------|-------------------------|------|
| G4-EC6 | 在重要營運地點僱用當地居民為高階管理階層的比例 | 55-63 | 4. 職場和諧健康 4.1 落實員工關懷 | |

原物料

| | DMA與指標 | 頁次 | 對應章節及特別說明 | 外部確信 |
|--------|--------------------------------------|-------|---------------------------|------|
| G4-EN1 | 組織在報告期間內，用於生產和包裝主要產品或服務所用之原物料的總重量或體積 | 31-32 | 2 打造永續產品 2.3 環境友善規劃與設計 | |

能源

| | DMA與指標 | 頁次 | 對應章節及特別說明 | 外部確信 |
|--------|--------------|-------|------------------------------|------|
| G4-EN3 | 組織内部的能源消耗量 | 33-36 | 2 打造永續產品 2.4 綠色營運為地球盡一份心力 | |
| G4-EN5 | 能源密集度 | 33-36 | 2 打造永續產品 2.4 綠色營運為地球盡一份心力 | ● |
| G4-EN6 | 減少能源的消耗 | 33-36 | 2 打造永續產品 2.4 綠色營運為地球盡一份心力 | |
| G4-EN7 | 降低產品和服務的能源需求 | 31-32 | 2 打造永續產品 2.3 環境友善規劃與設計 | |

水

| | DMA與指標 | 頁次 | 對應章節及特別說明 | 外部確信 |
|--------|------------|-------|------------------------------|------|
| G4-EN8 | 依來源劃分的總取水量 | 33-36 | 2 打造永續產品 2.4 綠色營運為地球盡一份心力 | |

排放

| | DMA與指標 | 頁次 | 對應章節及特別說明 | 外部確信 |
|---------|------------------|-------|------------------------------|------|
| G4-EN16 | 能源間接溫室氣體排放量（範疇二） | 33-36 | 2 打造永續產品 2.4 綠色營運為地球盡一份心力 | |

● 請詳附錄一「確信項目彙總表」之說明

產品及服務

| | DMA與指標 | 頁次 | 對應章節及特別說明 | 外部確信 |
|---------|-----------------|-------|--|------|
| G4-EN27 | 降低產品和服務對環境衝擊的程度 | 29-33 | 2 打造永續產品 2.2 技術創新與社會共享 2.3 環境友善規劃與設計 | |

法規遵循

| | DMA與指標 | 頁次 | 對應章節及特別說明 | 外部確信 |
|---------|-----------------------------------|-------|------------------------------|------|
| DMA | 管理方針揭露 | 33-36 | 2 打造永續產品 2.4 綠色營運為地球盡一份心力 | |
| 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 | 33-36 | 2 打造永續產品 2.4 綠色營運為地球盡一份心力 | |

環境問題申訴機制

| | DMA與指標 | 頁次 | 對應章節及特別說明 | 外部確信 |
|---------|----------------------------|-------|------------------------------|------|
| 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 | 33-36 | 2 打造永續產品 2.4 綠色營運為地球盡一份心力 | |

勞僱關係

| | DMA與指標 | 頁次 | 對應章節及特別說明 | 外部確信 |
|--------|------------------------------|-------|------------------------|------|
| 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 | 56-63 | 4 職場和諧健康 4.1 落實員工關懷 | |
| G4-LA2 | 按重要營運據點劃分，只提供給全職員工的福利 | 56-63 | 4 職場和諧健康 4.1 落實員工關懷 | |

勞資關係

| | DMA與指標 | 頁次 | 對應章節及特別說明 | 外部確信 |
|--------|-------------------------|----|------------------------|------|
| G4-LA4 | 集體協商中具體說明有關重大營運變化的最短預告期 | 73 | 4 職場和諧健康 4.4 促進勞資和諧 | |

職業健康與安全

| | DMA與指標 | 頁次 | 對應章節及特別說明 | 外部確信 |
|--------|--|-------|------------------------|------|
| 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 | 67-72 | 4 職場和諧健康 4.3 職業安全衛生 | |

訓練與教育

| | DMA與指標 | 頁次 | 對應章節及特別說明 | 外部確信 |
|---------|-----------------------------------|-------|-------------------------|------|
| 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 | 63-67 | 4 職場和諧健康 4.2 人才培訓與升遷 | ● |
| G4-LA10 | 強化員工持續受僱能力以及協助其管理退休生涯的職能管理與終生學習計畫 | 63-67 | 4 職場和諧健康 4.2 人才培訓與升遷 | |
| G4-LA11 | 按性別和員工類別劃分，接受定期績效及職涯發展檢視的員工比例 | 63-67 | 4 職場和諧健康 4.2 人才培訓與升遷 | |

員工多元化與平等機會

| | DMA與指標 | 頁次 | 對應章節及特別說明 | 外部確信 |
|---------|---|-------|------------------------|------|
| 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 | 56-63 | 4 職場和諧健康 4.1 落實員工關懷 | |

女男同酬

| | DMA與指標 | 頁次 | 對應章節及特別說明 | 外部確信 |
|---------|-----------------------------|----|------------------------|------|
| G4-LA13 | 按員工類別和重要營運據點劃分，女男基本薪資和報酬的比例 | 63 | 4 職場和諧健康 4.1 落實員工關懷 | |

供應商勞工實務評估

| | DMA與指標 | 頁次 | 對應章節及特別說明 | 外部確信 |
|---------|-------------------------------|-------|------------------------|------|
| G4-LA15 | 供應鏈對勞工實務有重大實際或潛在的負面衝擊以及所採取的行動 | 67-72 | 4 職場和諧健康 4.3 職業安全衛生 | |

勞工實務問題申訴機制

| | DMA與指標 | 頁次 | 對應章節及特別說明 | 外部確信 |
|---------|----------------------------|----|-----------|------|
| 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 | | 無勞動申訴案件 | |

人權問題申訴機制

| | DMA與指標 | 頁次 | 對應章節及特別說明 | 外部確信 |
|---------|----------------------------|----|-------------------------|------|
| G4-HR12 | 經由正式申訴機制立案、處理和解決的人權問題申訴的數量 | 73 | 4. 職場和諧健康 4.4 促進勞資和諧 | |

當地社區

| | DMA與指標 | 頁次 | 對應章節及特別說明 | 外部確信 |
|--------|----------------------------------|-------|---|------|
| 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 | 77-79 | 5 實現地方社區共存 5.1 CITYLINK社區公益藝文活動 5.2 聽見社區的聲音 | |

反貪腐

| | DMA與指標 | 頁次 | 對應章節及特別說明 | 外部確信 |
|--------|----------------|----|-------------------------|------|
| G4-SO4 | 反貪腐政策和程序的溝通及訓練 | 63 | 4 職場和諧健康 4.2 人才培訓與升遷 | |

顧客的健康與安全

| | DMA與指標 | 頁次 | 對應章節及特別說明 | 外部確信 |
|--------|---|-------|--|------|
| DMA | 管理方針揭露 | 39-41 | 3 潤泰拉近您我的心 3.1 保護客戶權益提升公司信譽 | |
| 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 | 24-33 | 2 打造永續產品 2.1 獨特工學奠基建築安全 2.2 技術創新與社會共享 2.3 環境友善規劃與設計 | |
| G4-PR2 | 依結果分類，違反有關產品和服務在其生命週期內之健康與安全性衝擊的法規和自願性準則的事件總數 | | 2015年潤泰並無違反產品安全相關法規之事件。 | |

產品及服務標示

| | DMA與指標 | 頁次 | 對應章節及特別說明 | 外部確信 |
|--------|-----------------------------------|-------|--------------------------------|------|
| DMA | 管理方針揭露 | 42-53 | 3 潤泰拉近您我的心 3.2 傾聽客戶的心實踐企業誠信 | |
| G4-PR4 | 依結果類別劃分，違反商品與服務資訊標示的法規及自願性規範之事件數量 | | 2015年潤泰並無違反商品與服務資訊標示相關法規之事件。 | |
| G4-PR5 | 客戶滿意度調查的結果 | 42-53 | 3 潤泰拉近您我的心 3.2 傾聽客戶的心實踐企業誠信 | ● |

行銷溝通

| | DMA與指標 | 頁次 | 對應章節及特別說明 | 外部確信 |
|--------|--|-------|--------------------------------|------|
| DMA | 管理方針揭露 | 39-42 | 3 潤泰拉近您我的心 3.1 保護客戶權益提升公司信譽 | |
| G4-PR6 | 禁止或有爭議產品的銷售 | 42-53 | 3 潤泰拉近您我的心 3.2 傾聽客戶的心實踐企業誠信 | |
| G4-PR7 | 按結果類別劃分，違反有關行銷推廣（包括廣告、推銷及贊助）的法規及自願性準則的事件總數 | | 2015年潤泰並無違反行銷推廣之情形。 | |

● 請詳附錄一「確信項目彙總表」之說明

顧客隱私

| | DMA與指標 | 頁次 | 對應章節及特別說明 | 外部確信 |
|--------|---------------------------|-------|----------------------------------|------|
| G4-DMA | 管理方針揭露 | 39-42 | 3 潤泰拉近您我的心 3.1 保護客戶權益提升公司信譽 | |
| 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 | | 2015年潤泰並無違反侵犯客戶隱私權或遺失客戶資料的客訴之案件。 | |

法規遵循

| | DMA與指標 | 頁次 | 對應章節及特別說明 | 外部確信 |
|--------|-------------------------------|-------|--------------------------------|------|
| G4-DMA | 管理方針揭露 | 39-42 | 3 潤泰拉近您我的心 3.1 保護客戶權益提升公司信譽 | |
| 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 | | 2015年潤泰並無違反產品安全相關法規之事件。 | |

建設與房地產業補充指標

環境

| | DMA與指標 | 頁次 | 對應章節及特別說明 | 外部確信 |
|---------|-------------|-------|------------------------------|------|
| G4-CRE1 | 建築物能源強度款的金額 | 33-36 | 2 打造永續產品 2.4 綠色營運為地球盡一份心力 | |

產品

| | DMA與指標 | 頁次 | 對應章節及特別說明 | 外部確信 |
|---------|-------------------------------------|-------|---------------------------|------|
| G4-CRE8 | 取得永續認可的類型和數量、新建設、管理、據有和重建的評定等級和標籤計畫 | 31-33 | 2 打造永續產品 2.3 環境友善規劃與設計 | |



RUENTEX