

大華建設股份有限公司

112 年度永續發展之運作及執行情形

112/11/10 董事會報告通過

為平衡永續經營與企業獲利，本公司本於尊重社會倫理與關注其他利害關係人權益之目標，特制定「永續發展實務守則」，積極實踐企業社會責任與永續經營之理念，並重視環境、社會與公司治理等因素，將企業永續發展納入公司管理與營運，提升對國家經濟之貢獻，改善員工之待遇條件，促進以企業永續發展為本之競爭優勢。

一、企業永續發展執行

本公司以「公司治理室」為企業永續發展之專責單位，透過跨部門會議，以專案方式評估、規劃、執行、確認、回報企業永續發展政策、制度及管理方針，並定期向董事會報告運作及執行情形。

二、重大議題

依循 AA1000 利害關係人議合標準 (Stakeholder Engagement Standard, SES) 的五大原則鑑別利害關係人，並依循 GRI Standards 報導原則規劃重大議題鑑別流程，藉由重大議題的鑑別與管理，進一步評估重大性議題在經濟、環境、人權方面衝擊的顯著性，作為永續發展策略規劃的依據。

(一)重大議題分析流程

STEP 1 鑑別溝通對象	依 AA1000 SES 五大原則確定對大華建設重要的員工、客戶、投資人、政府機關、合作夥伴等 5 類利害關係人，作為本次重大議題的主要溝通對象。
5 類利害關係人	
STEP 2 彙整永續議題	依循 GRI 準則，並參考歷年重大議題鑑別結果、國內外同業標竿、國際 ESG 趨勢、產業重視議題、價值鏈及相

19 項永續議題	關指標，2022 年共彙整出 19 項永續議題。
STEP 3 問卷調查與排序	以上述 5 大利害關係人為對象，透過線上電子問卷之方式，調查利害關係人對各項主題之關注程度，2022 年共回收的 114 份問卷。
114 份問卷	
STEP 4 分析營運衝擊	永續發展小組依據利害關係人對各項主題之關注程度，並參酌公司管理階層意見後，再參酌公司管理階層就各項主體之衝擊性排序彙整資訊，篩選出 11 項重大議題。
11 項重大議題	
STEP 5 評估衝擊顯著性	永續發展小組進一步將 11 項重大議題依經濟、環境及社會 3 大關鍵指標予以分類，再進行實質/潛在的正向/負向衝擊分析，並考量衝擊的嚴重性與發生可能性。
3 大關鍵指標	
STEP 6 確認與回應	永續發展小組將重大議題依衝擊強度進行檢視並彙報，並依據各主題報導要求於本報告書說明重大議題的因應策略，作為未來營運方針之目標。
22 個 GRI 主題	

(二)重大議題彙整

上述 19 項重大議題經調查後，永續發展小組依據各利害關係人前 5 大重視的議題及公司管理階層對企業營運衝擊及風險評估之分析結果，篩選出 11 大重大議題。

01 誠信經營與法規遵循	02 營運績效	03 勞動人權與工安事故處理
04 建築品質與安全	05 客戶永續服務	06 風險與危機管理
07 綠建築與建材	08 員工薪資與福利	09 職業健康與安全
10 氣候變遷	11 資訊安全與客戶隱私	

(三)衝擊顯著性評估

永續發展小組評估 11 項重大議題對經濟、環境及社會面向產生的影響，就實際/潛在、正向/負向的影響程度及發生機率進行綜合評估並彙整為初步結果，經過經營團隊建議後，將重大議題依衝

擊程度排序。

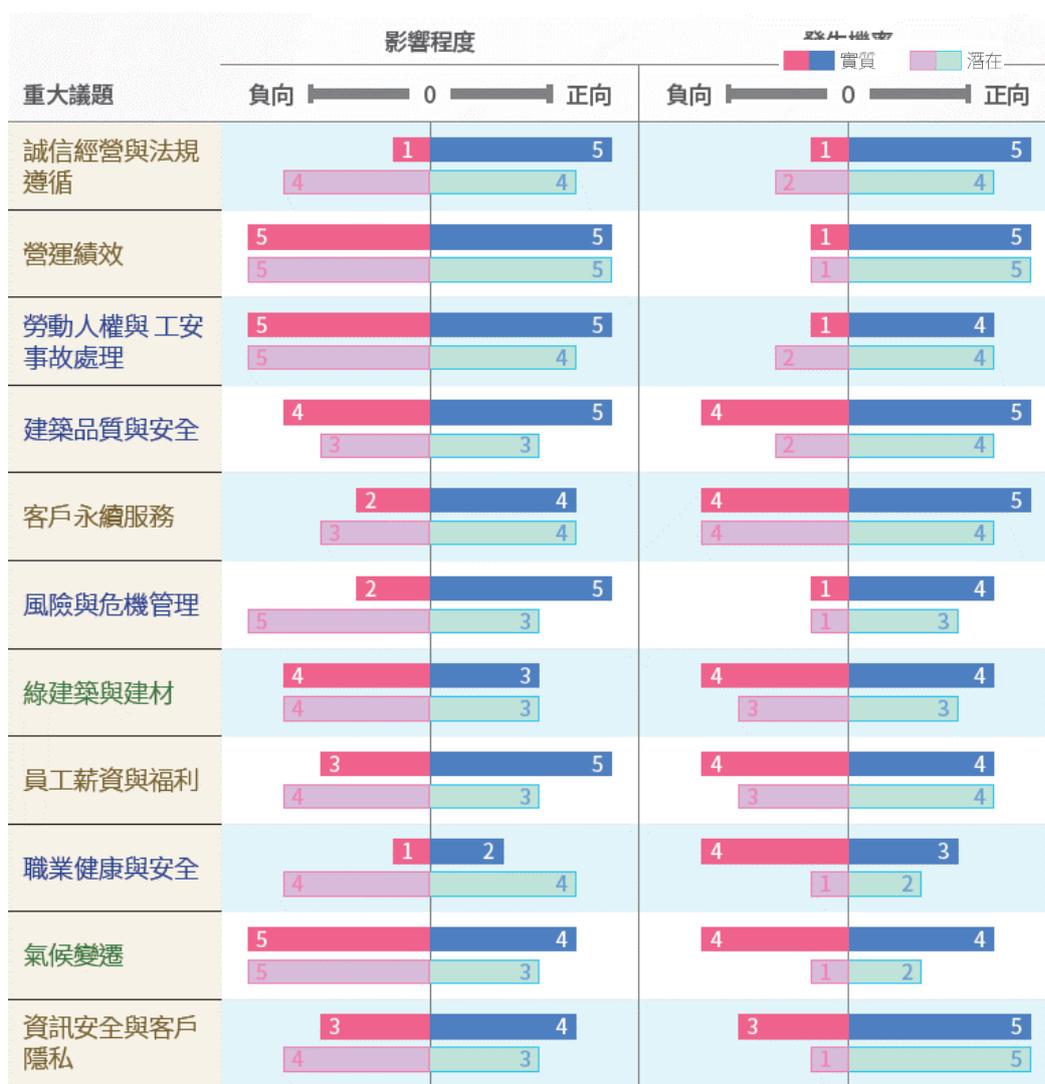
1. 評估流程：

(1) 量化衝擊

將重大議題對經濟/環境/社會的影響程度、發生機率各分為 1~5 分評分。

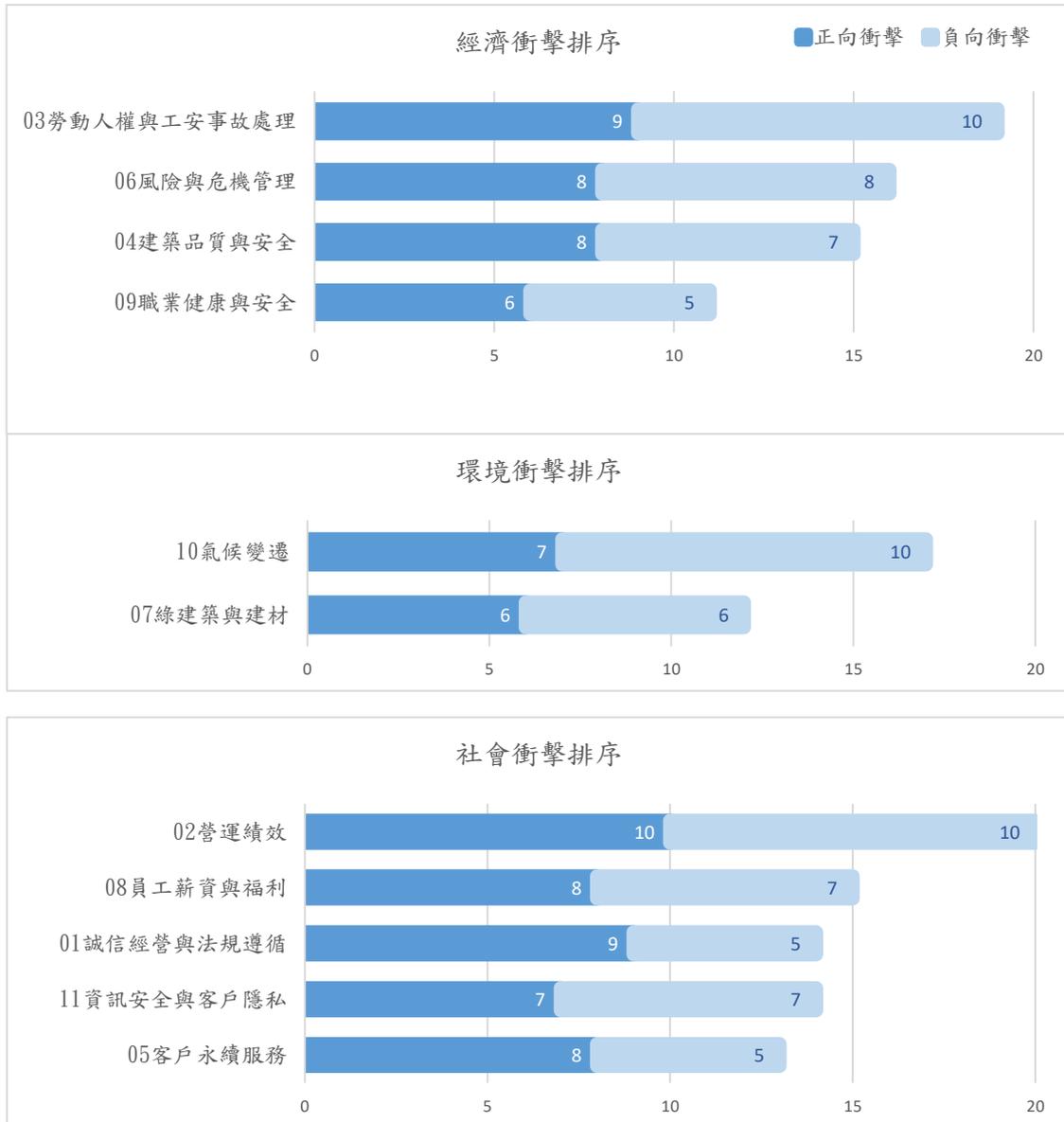
(2) 衝擊排列

永續發展委員會工作小組計算 11 項重大性議題衝擊量化資訊並得到以下評估結果：



【重大議題衝擊評估結果】

【經濟、環境、社會衝擊排序】



2. 衝擊說明及管理方針

項	重大議題	衝擊說明	因應作為
1	誠信經營與法規遵循	<ul style="list-style-type: none"> ● 負面衝擊：罰鍰、衍生民事損害、刑事責任。 ● 正面衝擊：降低營運風險、提升利害關係人信任。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 辦理教育訓練。 ● 制定誠信經營政策與防範方案，並定期向董事會報告。 ● 內部人簽署誠信經營聲明書。
2	營運績效	<ul style="list-style-type: none"> ● 負面衝擊：打擊員工士氣、降低銀行貸款意願。 ● 正面衝擊：增加投資人信心、營收增加、增加購地、營建及銷售籌碼。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 自 2020 年起，大幅加強購地量能、提升銷售量體，以增加營收。
3	勞動人權與工安事故處理	<ul style="list-style-type: none"> ● 負面衝擊：員工罷工、示威事件或工安事故將嚴重損及公司商譽，且面臨巨額賠償。 ● 正面衝擊：增加合作夥伴的合作意願、提升工程品質。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 訂定安全衛生工作守則。 ● 辦理教育訓練及消防演練。
4	建築品質與安全	<ul style="list-style-type: none"> ● 負面衝擊：用較高價的工法或建材，成本增加、獲利降低。 ● 正面衝擊：與客戶建立信賴關係、已購戶背書，以降低維修、客訴及訴訟發生機率。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 完善營造制度，全方位檢視工作流程。
5	客戶永續服務	<ul style="list-style-type: none"> ● 負面衝擊：服務需求提升而增加人力及金錢成本。 ● 正面衝擊：與客戶建立長久、良好關係，能減少輿論攻擊。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 建立客戶意見即時回覆機制。 ● 鄰里服務。
6	風險與危機管理	<ul style="list-style-type: none"> ● 負面衝擊：喪失運營靈活性。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 訂定並執行「風險管理守則」。 ● 針對各項風險擬定 SOP 處理制度。

		<ul style="list-style-type: none"> ● 正面衝擊：化危機為轉機，將獲得相關人員（股東、客戶、合作夥伴）信賴。 	
9	綠建築與建材	<ul style="list-style-type: none"> ● 負面衝擊：營建成本增加。 ● 正面衝擊：減少溫室氣體及汙染、延長建物生命週期、淘汰部分能力不足的營造廠。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 規劃設計時將綠建材使用及建築生命週期納入考量。 ● 建置及執行供應商篩選機制。
8	員工薪資與福利	<ul style="list-style-type: none"> ● 負面衝擊：過高的人力成本。 ● 正面衝擊：吸引優秀人力加入、維持低離職率。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 提供優於同業的福利措施、升遷機制、薪資結構及多元發展機會。 ● 確實執行層級考核制度。
7	職業健康與安全	<ul style="list-style-type: none"> ● 負面衝擊：罰鍰、衍生民事損害、刑事責任、補償。 ● 正面衝擊：提高員工工作效率及穩定度。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 建置職業安全衛生設備。 ● 提供全體員工定期健康檢查。
10	氣候變遷	<ul style="list-style-type: none"> ● 負面衝擊：極端氣候提高施工難度及營造成本。 ● 正面衝擊：降雨能增加地面逕流水流入筏基作為營建用水使用，減少水資源使用量。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 夏季提供降溫設施、冬季時提供保暖措施。 ● 選擇具綠建材標章或符合低耗能、低碳排放量之建材。
11	資訊安全與客戶隱私	<ul style="list-style-type: none"> ● 負面衝擊：營業秘密外洩、損害商譽、使客戶承受個人資料遭濫用之風險。 ● 正面衝擊：強化與合作夥伴的資訊交換機制。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 修訂及查核作業程序之執行。 ● 辦理教育訓練。

三、利害關係人議合

本公司依據利害關係人的屬性及需求，建立相對應的溝通管道及平台，藉由與利害關係人維持緊密溝通，了解利害關係人的需求與期望，以即時做出回應及調整。

員工	
員工是大華建設永續發展的基石，也是最重要的資產，大華建設盡力確保所有同仁獲得妥善的照護，並提供發展機會吸引優秀人才，繼續為社會提供專業服務品質。	
關注主題 ●員工薪資與福利 ●勞動人權與工安事故處理 ●職業健康與安全 ●營運績效 ●誠信經營與法規遵循	
溝通管道及頻率	
1. 績效考評 (2次/年) 2. 主管會議 (1次/週) 3. 部門會議 (1次/週) 4. 部門聚餐 (4次/年) 5. 勞資會議 (4次/年)	6. 公告 (不定期) 7. 教育訓練 (不定期) 8. 員工意見信箱 (不定期) 9. 職工福利委員會 (4次/年)

客戶	
客戶是支持企業營運與發展的角色，大華建設非常重視每一次與客戶接觸的機會，期待同時亦能提供諸多正向改善之回饋。	
關注主題 ●建築品質與安全 ●資訊安全與客戶隱私 ●營運績效 ●勞動人權與工安事故處理 ●客戶永續服務 ●綠建築與建材	
溝通管道及頻率	
1. 客戶滿意度調查 (不定期) 2. 電子信箱 (不定期) 3. 官方網站、社群網站 (不定期)	4. 區分所有權大會 (不定期) 5. 驗交屋/客變 (不定期)

投資人/股東	
股東是公司穩定經營及監督重要角色，大華建設亦需對股東負責，健全的監督機制與良好互動，是大華建設能夠穩定經營與永續發展的重要因素。	
關注主題 ●營運績效 ●風險與危機管理 ●誠信經營與法規遵循 ●建築品質與安全 ●客戶永續服務	
溝通管道及頻率	

1. 股東會 (1 次/年)	4. 年報與財務報告 (1 次/年)
2. 永續報告書 (1 次/年)	5. 公開資訊觀測站 (不定期)
3. 法人說明會 (4 次/年)	6. 官方網站 (不定期)

合作夥伴	
良好的合作夥伴得來不易，大華建設希望與合作夥伴良性互動、共同成長，為消費者提供更高品質的產品，創造社會價值最大化。	
關注主題 ●綠建築與建材 ●建築品質與安全 ●客戶永續服務 ●營運績效 ●誠信經營與法規遵循	
溝通管道及頻率	
1. 規劃/銷售/勞安衛會議 (1 次/週)	4. 合約 (不定期)
2. 供應商評核 (不定期)	5. 利害關係人檢舉信箱 (不定期)
3. 廠商面訪 (不定期)	

政府機構	
大華建設恪守法令規範，並配合政府政策，維持與政府良好關係，並協力合作，共同打繁榮都市。	
關注主題 ●氣候變遷 ●員工薪資與福利 ●勞動人權與工安事故處理 ●風險與危機管理 ●誠信經營與法規遵循	
溝通管道及頻率	
1. 消防、勞安檢查 (不定期)	4. 公文 (不定期)
2. 宣導會/說明會/講座 (不定期)	5. 主動拜會 (不定期)
3. 專線、電子信箱及會議 (不定期)	6. 參與並支持倡議活動 (不定期)

四、客戶滿意度調查

大華建設重視客戶的意見，並將提升客戶權益視為重要之目標，大華建設針對「購買時」、「交屋時」、「保固中」3 階段，以 5 (最滿意) 至 1 分(不滿意)為標準進行滿意度調查，針對低分項目提出改善計畫，持續提升客戶體驗。

客戶滿意度調查結果			
項目	交屋時	購買時	保固中
建築規劃	4.8	4.4	爰保固中個案未

耐震設計	4.9	4.5	有客戶要求修繕，故未有該階段滿意度調查資料
視覺設計	4.8	4.5	
營造時程	5.0	4.4	
售後及保固服務	4.7	-	
點交速度	4.9	-	
平均分數	4.8	4.4	-

