

大華建設股份有限公司

114 年度利害關係人議合運作及執行情形

一、利害關係人議合

報告114/11/12董事會

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	
●職場安全與健康 ●誠信經營 ●法令遵循 ●員工薪資與福利 ●人才培育 ●風險與危機管理	
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)
溝通重點	
• 人員雇用與留任 • 員工發展、權益、健康與安全職場	
溝通成效	
• 勞資會議：4 次，過程以和平溝通達成協議。 • 內部教育訓練：155 人次參與，共計 56 小時。 • 外部教育訓練：40 人次參與，共計 1,513 小時。	

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	
●資訊安全與客戶隱私 ●綠建築與建材 ●客戶關係管理 ●誠信經營 ●法令遵循	
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)	4. 區分所有權大會 (不定期) 5. 驗交屋/客變 (不定期)

3. 官方網站、社群網站（不定期）	
溝通重點	<ul style="list-style-type: none"> 客戶關係管理 客戶權益把關：隱私權保護、居住安全、鄰里服務
溝通成效	<ul style="list-style-type: none"> 進行驗交屋，針對每戶缺失改善討論平均 3 次。 客戶滿意度調查，購買時 4.4 分，交屋時 3.8 分。 協助社區成立第一屆區分所有權人大會，並於會議中討論社區需求共 4 場。

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	<ul style="list-style-type: none"> ●營運績效 ●誠信經營 ●風險與危機管理 ●法令遵循 ●資訊安全與客戶隱私 						
溝通管道及頻率	<table border="1"> <tr> <td>1. 股東會（1 次/年）</td> <td>4. 年報與財務報告（1 次/年）</td> </tr> <tr> <td>2. 永續報告書（1 次/年）</td> <td>5. 公開資訊觀測站（不定期）</td> </tr> <tr> <td>3. 法人說明會（4 次/年）</td> <td>6. 官方網站（不定期）</td> </tr> </table>	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）
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）						
溝通重點	<ul style="list-style-type: none"> 營運績效 營建安全 						
溝通成效	<ul style="list-style-type: none"> 2024 年 6 月 28 日召開股東大會，與股東說明營業報告，詳參 2024 年議事手冊。 2024 年 12 月 20 日召開法說會，與投資人說明經營績效與展望，詳參 2024 年法說會簡報。 於公開資訊觀測站公告營收狀況。 依法規及股東需求回覆股務相關資訊。 每季揭露公司財報，並由會計師事務所查證。 						

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	<ul style="list-style-type: none"> ●建築品質與安全 ●營運績效 ●誠信經營 ●法令遵循 ●風險與危機管理 ●資訊安全與客戶隱私
溝通管道及頻率	

1. 規劃/銷售/勞安衛會議（1次/週） 2. 供應商評核（不定期） 3. 廠商面訪（不定期）	4. 合約（不定期） 5. 利害關係人檢舉信箱（不定期）
溝通重點	
<ul style="list-style-type: none"> • 永續供應商管理 	

溝通成效 <ul style="list-style-type: none"> • 規劃會議共召開 30 場。 • 銷售會議共召開 350 場。 • 工務會議共召開 100 場。 • 驗屋會議共召開 4 場。

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	
●綠建築與建材 ●職場安全與健康 ●勞動人權與公安事處處理 ●建築品質與安全	
溝通管道及頻率	
1. 消防、勞安檢查（不定期） 2. 宣導會/說明會/講座（不定期） 3. 專線、電子信箱及會議（不定期）	4. 公文（不定期） 5. 主動拜會（不定期） 6. 參與並支持倡議活動（不定期）
溝通重點	
<ul style="list-style-type: none"> • 溝通及配合法規事項推動 • 分享重要產業資訊 	
溝通成效	
<ul style="list-style-type: none"> • 入選第 11 屆公司治理評鑑 21%-35%優良公司。 • 入選「MSCI 全球小型指數成分股」 • 於112年7月入選「公司治理100指數」成分股。 • 榮獲113第18屆TCSA台灣企業永續報告書獎-銅級獎。 • 大華建設建案銷售合約皆符合不動產銷售相關法令，在建案推出前，與各地政局即時討論預售屋買賣契約、參加公平交易委員會舉辦之不實廣告說明會。 	

二、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	3.9	4.4	爰 2024 年未客戶填寫客戶滿意度調查，故無此階段資料。
耐震設計	4.1	4.4	
視覺設計	4.1	4.4	
營造時程	3.6	4.4	
售後及保固服務	3.6	-	
點交速度	3.8	-	
平均分數	3.8	4.4	-

