



太子建設
Prince Housing & Development Corp.



2020

CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT

企業社會責任報告書

關於本報告書

曲 報告書期間

本報告書為太子建設所發行之第七本企業社會責任 (Corporate Social Responsibility, CSR) 報告書，所揭露數據及內容以 2020 年度 (2020 年 1 月 1 日至 12 月 31 日) 的資料為主，部分績效數據將會追溯 2020 年前資訊或延伸至 2021 年最近資訊。

冊 報告書邊界與範疇

本報告書所揭露以太子建設和誠實營造股份有限公司 (誠實營造) 為主，其中集團關係企業大成工程股份有限公司 (大成工程) 以及王子水電企業股份有限公司 (王子水電)，因其負責太子建設建案之營造工程及水電承裝，故同步揭露部分受利害關係人關切之資訊，以確保太子建設價值鏈的透明及其延伸的影響。以「太子建設本業」為太子建設、誠實營造、王子水電和大成工程 (太子內案) 之統稱。

圖 資料計算基礎

本報告書之各項資訊及統計數據來自於自行統計與調查的結果，財務績效章節之部分財務數字係引用經會計師簽證之財務報表 (以新台幣為計算單位)，相關統計數據以國際通用指標為計算基礎表示。以上所揭露之量化指標含特殊意義時，另以註解方式說明。

≡ 編制原則

本報告書參照全球永續性報告協會 (The Global Reporting Initiative, GRI) 所頒布之 Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (以下簡稱「GRI 準則」)，依循核心揭露選項進行鑑別、執行與揭露太子建設履行 CSR 的相關資料，並包含 GRI 準則指標索引，以供快速檢索及查詢。

☑ 報告書確信

本公司委任資誠聯合會計師事務所對本報告書部份資訊，按照中華民國會計研究發展基金會發布之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」執行有限確信，確信報告請詳本報告書附錄。

💬 意見回饋

太子建設開發股份有限公司

地址 台北市信義區松高路 11 號 21 樓
(統一國際大樓)

電話 (02)27589599

聯絡窗口 經營企劃室

公司網址 www.prince.com.tw/

▶ 現行發行版本：2021 年 9 月

▶ 上一發行版本：2020 年 9 月



目 錄

關於本報告書	01
--------	----

經營者的話	04
-------	----



打造永續藍圖

1.1 永續治理	08
----------	----

1.2 利害關係人溝通與重大主題	10
------------------	----



經營誠信價值品牌

2.1 健全的公司治理	16
-------------	----

2.2 審慎的風險管理	21
-------------	----

2.3 嚴謹的法規遵循	23
-------------	----

2.4 穩健的財務績效	23
-------------	----

實踐永續環境及產品

3.1 土地開發評估	28
------------	----

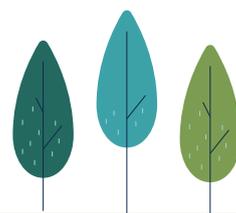
3.2 永續建築設計與創新	31
---------------	----

3.3 把關優良建築品質	32
--------------	----

3.4 施工環境維護	34
------------	----

3.5 供應商管理與採購實務	36
----------------	----

3.6 營運環境資源管理	40
--------------	----





優化客戶服務品質

- | | |
|---------------|----|
| 4.1 優質客戶溝通與服務 | 49 |
| 4.2 堅持維護客戶權益 | 56 |



創造幸福職場

- | | |
|----------------|----|
| 5.1 友善平等的職場 | 60 |
| 5.2 完善的薪資及福利 | 63 |
| 5.3 多元的職涯發展與培訓 | 65 |
| 5.4 安全與健康的環境 | 67 |



邁向永續校園及社區

- | | |
|-----------------|----|
| 6.1 營造學生與教職員幸福感 | 76 |
| 6.2 活化公共活動空間促交流 | 92 |
| 6.3 響應社會公益 | 93 |

附錄

- | | |
|--------------|-----|
| 1. GRI 準則索引表 | 97 |
| 2. 確信項目彙總表 | 102 |
| 3. 會計師有限確信報告 | 103 |



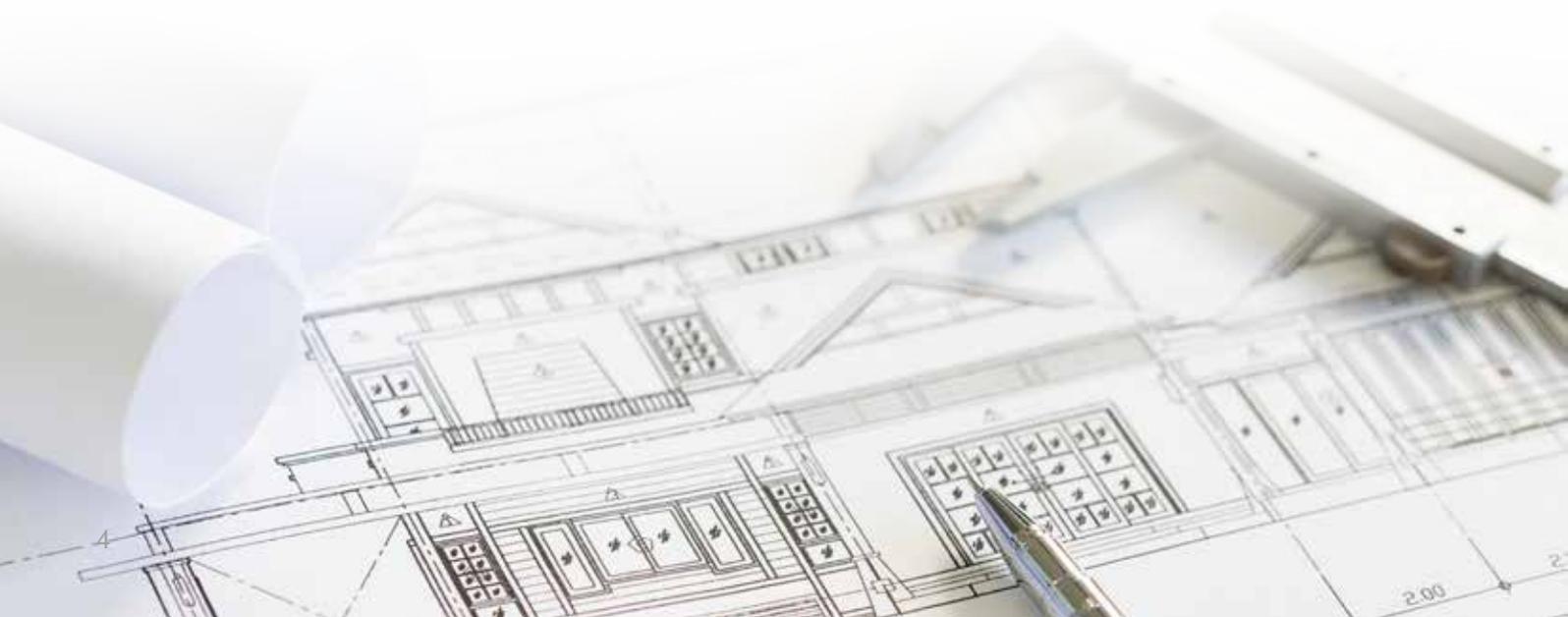
經營者的話

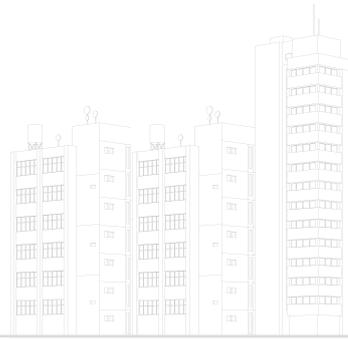
太子建設自創立至今，始終秉持敬業務實的精神，以「三好一公道」的經營理念，在產品、服務及回饋社會方面不斷努力，用心經營本業，以誠信對待所有利害關係人。

2020 年新冠疫情無情肆虐全世界，全球生活型態發生巨大改變，這是我們前所未有的衝擊，也並未如期待的戛然而止。但在疫情壘罩的辛苦環境下，我們沒有因此氣餒停歇，在這時期依舊展現企業的韌性及紀律，對內從自我體質檢視起，減少錯誤發生率，不間斷的內訓提升、資源共享，先蹲後跳等待機會；對外積極主動尋求發展性，多方接收資訊，分析研究各項投資開發可能，為多元化的長期佈局做準備，也努力不懈維持一貫品質，太子建設在公司治理評鑑中，已連續六屆蟬聯上市公司前 20%，也是連續五屆唯一入選前 20% 的上市建設公司！

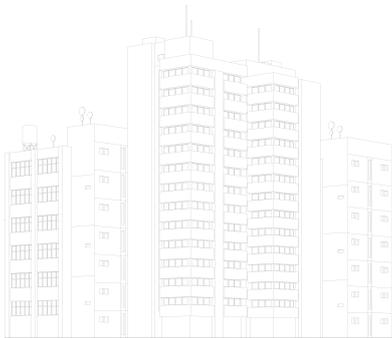
我們今年度在已完成、施工中與新規劃的建案，太陽能裝置發電量約 360 千瓦、雨水回收蓄水容量達 9,195 噸；綠色採購金額約為 0.7 億元，我們積極響應世界趨勢，希望減少對環境的衝擊，為守護地球盡一份微薄之力。

太子建設深信「取之於社會，用之於社會」，堅持三品企業精神以深耕永續，使我們的 CSR 願景融入在各項營運活動中，分享愛與感動予所有支持太子建設的利害關係人。





董事長 羅智先



總經理 謝明汎

打造 永續藍圖



1.1 永續治理

1.2 利害關係人溝通與重大主題

太子建設開發股份有限公司(以下簡稱「太子建設」)以投資興建住宅商業大樓、觀光飯店、工業區開發、室內運動休閒設施及停車場及其相關服務等為主要業務。品質、信用跟服務是我們不變的堅持。我們始終秉持「三好一公道」(地段好、設計好、施工好)的敬業務實精神,從地段選擇、設計到施工層層把關,在全省各地陸續推出精心規劃、施工嚴謹的高品質住宅,將「目標一致、齊心協力、有效行動、勇於負責」的精神落實於工作中。除營建本業外,我們近年亦投入飯店觀光產業的開發,積極拓展事業領域,於營建本業收益外增加固定性收益,以永續經營為目標,持續打亮太子建設的金招牌。



董 事 長	羅智先
總 經 理	謝明汎
總部所在位置	台南市東區中華東路一段 398 號 8 樓 (南紡國際大樓)
實收資本額	162.33 億元
太子集團總人數	1,946 人 (註)

(註) 統計時間截點: 至 2020/12/31; 統計範疇: 如下全集團各事業群

太子建設集團主要事業群有三類: 營造建設、旅宿觀光及其他



營造建設

- 太子建設開發股份有限公司
- 太子地產股份有限公司
- 誠實營造股份有限公司
- 大成工程股份有限公司
- 王子水電企業股份有限公司



旅宿觀光

- 時代國際飯店股份有限公司
- 成大會館
- 南科太子雅舍
- 台大太子學舍
- 成大太子學舍
- 日華金典國際酒店股份有限公司 (台中金典酒店)
- 時代國際行旅股份有限公司



其 他

- 太子保全股份有限公司
- 太子公寓大廈管理維護股份有限公司
- 太子物業管理顧問股份有限公司

1.1 永續治理

太子建設自始秉持「三好一公道」的經營理念，推出精心規劃、施工嚴謹的優質產品及服務。隨著 CSR 議題已成為企業必修之責任，太子建設亦將 CSR 有效而具體地深植在太子 DNA 中，我們參照「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」制定「太子建設企業社會責任實務守則」並於 2015 年經董事會全數通過，承諾太子建設將持續致力於落實公司治理、發展永續環境、維護社會公益、加強企業社會責任資訊揭露。我們以此守則作為太子建設 CSR 執行之最高依據，希冀自點、線而面，按部就班地落實企業社會責任。

CSR 相關事務由經營企劃室統籌管理，並負責將前述 CSR 的理念推展至各部門，再由各部門依權責積極推動 CSR 實務之評估、規劃與實踐。每年的 CSR 行動執行成果則由經營企劃室與各部門溝通協調整合後，定期向總經理彙整說明，再呈報於董事會。透過不斷檢討 CSR 治理行動來回饋於營運方針，讓我們能更全面及聚焦的盤點既有績效及規劃未來的方向。

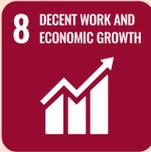
太子建設自 2014 年起，每年發行 CSR 報告書。希望除了日常與利害關係人溝通並取得各方回饋，於本報告書彙整我們在產品與環境、客戶服務、公司治理及社會參與的政策與績效，期望藉由本報告書的發行讓各方了解太子建設本業在企業社會責任與永續經營所投入的努力。未來也將每年定期發行「企業社會責任報告書」，同時於官網的企業社會責任專區公開揭露。

在地深耕，接軌聯合國永續發展目標

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

太子建設積極響應聯合國於 2015 年發布之 17 項永續發展目標 (Sustainable Development Goals, 簡稱 SDGs)，期盼為此 17 項目標盡份心力，讓人類社會、自然環境能共榮共存。我們將全球關注的永續趨勢結合太子建設本業的營運、產品與服務，盤點出與太子建設本業最為相關，最能發揮影響力的聯合國永續發展目標 (SDGs)，並展現太子建設每年度在設些目標上的亮點行動。



聯合國永續發展目標	與太子相關之子目標			
 <p>目標 8： 促進包容且永續的經濟成長，達到全面且有生產力的就業，讓每一個人都有一份好工作</p>	8.5 在西元 2030 年以前，實現全面有生產力的就業，讓所有的男女都有一份好工作，包括年輕人與身心障礙者，並實現同工同酬的待遇。		8.8 保護勞工的權益，促進工作環境的安全，包括遷徙性勞工，尤其是婦女以及實行危險工作的勞工。	
	太子對應作法	目標	2020 年績效	報告書對應章節
	太子建設本業營運範圍遍及台灣北、中、南三個地區。除提供員工具有市場競爭優勢的薪酬條件與多元的員工福利，且起薪男女同工同酬，也創造安全、健康的工作環境。	工安零職災	1. 失能傷害頻率及失能傷害嚴重率皆為 0 2. 優於法規禁用身心障礙員工 3. 員工薪資中位數較去年增加 3%	5. 創造幸福職場

聯合國永續發展目標	與太子相關之子目標			
 <p>目標 9： 建立具有韌性的基礎建設，促進包容且永續的工業，並加速創新</p>	9.1 發展高品質的、可靠的、永續的，以及具有災後復原能力的基礎設施，包括區域以及跨境基礎設施，以支援經濟發展和人類福祉，並將焦點放在為所有的人提供負擔的起又公平的管道。			
	太子對應作法	目標	2020 年績效	報告書對應章節
	太子建設本業利用自身核心優勢，參與國立臺灣大學長興街暨水源校區學生宿舍 BOT 案。結合工程營造業與服務業的專長，提供學生與教職員優良的住宿環境，讓莘莘學子能專研學習並創造學術成就。	持續提供滿意且不中斷的服務	1. 太子學舍與修齊會館全年滿意度調查，住戶對於櫃檯服務內容感到滿意的住戶分別高達 79.85% 和 94.53% 2. 2020 年為提升教職員及學生住戶的生活品質，於硬體設施項目共投入約 573 萬元	6. 邁向永續校園及社區

聯合國永續發展目標	與太子相關之子目標			
 <p>目標 11： 促使城市與人類居住具包容、安全、韌性及永續性</p>	11.3 在西元 2030 年以前，提高融合的、包容的以及可永續發展的都市化與容積，以讓所有的國家落實參與性、一體性以及可永續發展的人類定居規劃與管理。			
	太子對應作法	目標	2020 年績效	報告書對應章節
	在提供客戶安全便利生活的同時，也照顧週遭鄰里一同享有公共資源。因此將公共區域納入規劃建案的考量要素，達到城市永續性。	建案皆遵照土地開發程序進行評估	2020 年建案皆遵照內部土地開發程序書，分析人口、經濟發展、環境影響評估、基地耐震分析等各面向考量。	3. 形塑永續環境及產品

1.2 利害關係人溝通與重大主題

透過與利害關係人溝通可以了解利害關係人對太子建設的經營方向期待及確認需要優先關注的重大主題，包含各主題對經濟、環境、社會的衝擊程度，確保我們在實踐企業社會責任的道路上方向正確並能確切反映利害關係人需求。

我們透過下圖程序辨識太子建設本業的重大永續主題：

1

盤點永續相關主題

藉由公司內部討論及外部專家的協助，參酌全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 所出版的永續性報導準則正體中文版 2017 年 6 月版內容，並同步考量所屬產業營運方向及關注議題之趨勢，並分析國內外建設與營造同業所發布的企業社會責任報告書，經由上述流程彙整出 2020 年與太子建設本業相關的 24 個永續主題，並確認永續主題接軌國際報導準則與同業趨勢。

2

辨識利害關係人及其關注主題

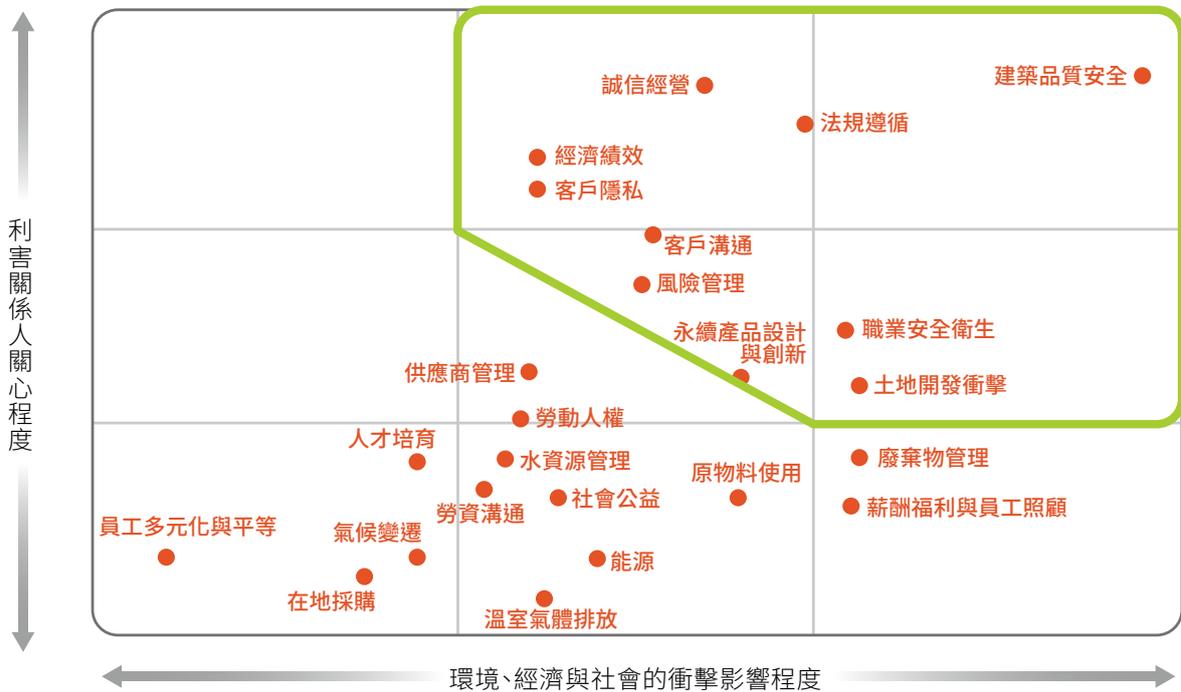
為了能與太子建設本業的利害關係人進行更有效的溝通，首要工作是辨別太子建設本業的利害關係人，即受太子建設本業活動、產品與服務顯著影響的實體或個人，或是其行動會影響太子建設本業執行策略和達成目標能力者。我們透過內部討論鑑別出：員工、客戶、股東、主管機關、社區、供應商及銀行 7 大族群的利害關係人；並透過各種溝通管道 (請詳下述「我們與各利害關係人的溝通方式」) 及發放關注度問卷以了解其關注主題。



3

排序與鑑別重大主題

我們針對盤點出的 24 個永續主題建置關注度問卷發放給各利害關係人以了解每個永續主題受關注程度。另一面製作衝擊度問卷，由公司管理層負責填寫判斷各主題對環境、經濟與社會的衝擊影響程度。最後利用關注度與衝擊度作為橫縱軸繪製重大矩陣圖，其中在矩陣圖中「環境、經濟與社會的顯著衝擊」及「利害關係人關注程度」同時超過一定分數者，列為太子建設本業 2020 年度的重大主題。鑑別出的重大主題與排序結果請參考下方矩陣圖。



公司治理

- 法規遵循 ▲
- 經濟績效 ▲
- 誠信經營 ▲
- 風險管理 ▲
- 客戶溝通 ▲

環境

- 原物料使用
- 廢棄物管理
- 能源
- 溫室氣體排放
- 水資源管理
- 土地開發衝擊 ▲
- 氣候變遷

員工與社會

- 薪酬福利與員工照顧
- 職業安全衛生 ▲
- 勞資溝通
- 人才培育
- 員工多元化與平等
- 供應商管理
- 社會公益
- 在地採購
- 勞動人權

客戶服務

- 永續產品設計與創新
- 建築品質安全 ▲
- 客戶隱私 ▲

註：▲ 為 2020 年重大主題

4

確認與討論

透過重大性分析，我們鑑別出 10 項重大主題並呈報內部管理階層確認，由各 CSR 專案小組評估其完整性、影響範疇與邊界。本報告書依據完整性、利害關係人包容性原則編纂，將鑑別出的重大主題依序於企業社會責任報告書各章節內揭露，未來將持續加強管理重大主題並回應利害關係人的關注主題。

本年度重大主題的對應章節及報告邊界如下：

主題內容	對應 GRI 主題	對應章節	報告邊界					
			組織內				組織外	
			太子建設	誠實營造	王子水電	大成工程 (太子內案)	客戶	社區
風險管理	關鍵衝擊、風險及機會	2.2 審慎的風險管理	◎	◎	◎	◎	◎	◎
誠信經營	反貪腐	2.1 健全的公司治理	◎	◎	◎	◎		
建築品質安全	顧客健康與安全	3.3 把關優良建築品質	◎	◎	◎	◎	◎	
法規遵循	法規遵循	2.3 嚴謹的法規遵循	◎	◎	◎	◎	◎	◎
經濟績效	經濟績效	2.4 穩健的財務績效	◎					
職業健康與安全	職業安全衛生	5.4 安全與健康的環境	◎	◎	◎	◎		
客戶溝通	行銷與標示	4.2 堅持維護客戶權益	◎				◎	
客戶隱私	客戶隱私	4.2 堅持維護客戶權益	◎	◎	◎	◎	◎	
永續產品設計與創新	NA	3.2 永續建築設計與創新	◎	◎	◎	◎	◎	
土地開發衝擊	NA	3.1 土地開發評估	◎				◎	◎

在日常營運中，我們經由不同管道與各利害關係人溝通，與各利害關係人的溝通方式與頻率如下表。除此也盼透過這本 CSR 報告書，更完整回應各利害關係人所關注的主題。

利害關係人	關注主題	溝通方式	溝通頻率
 員工	<ul style="list-style-type: none"> ● 建築品質安全 ● 法規遵循 ● 經濟績效 ● 誠信經營 ● 職業安全衛生 	<ul style="list-style-type: none"> ● 佈告欄 ● 企業入口網站 EIP 系統 ● 幹部會議 / 主管會議 ● 電子郵件信箱 ● 問卷調查 ● 視訊會議 ● 內部教育訓練 	<ul style="list-style-type: none"> ● 不定期 ● 不定期 ● 每週 / 季、年 ● 即時 ● 不定期 ● 不定期 ● 不定期
 客戶	<ul style="list-style-type: none"> ● 客戶隱私 ● 建築品質安全 ● 法規遵循 ● 客戶溝通 	<ul style="list-style-type: none"> ● 客服專線 ● 企業官網 ● 太子建設 APP ● 廣告文宣 ● 問卷調查 (太子學舍) ● 太子學舍信箱 ● 線上系統留言板 ● 24 小時服務櫃檯 	<ul style="list-style-type: none"> ● 即時 ● 不定期 ● 不定期 ● 不定期 ● 每季 ● 即時 ● 即時 ● 即時
 股東	<ul style="list-style-type: none"> ● 經濟績效 ● 建築品質安全 ● 誠信經營 ● 風險管理 	<ul style="list-style-type: none"> ● 董事會 ● 股東會 ● 法說會 ● 年報 ● 隨時更新企業官網 	<ul style="list-style-type: none"> ● 每季 / 年 ● 每年 ● 不定期 (2019 年分別於 4 月及 11 月舉辦，共兩次) ● 每年 ● 不定期
 主管機關	<ul style="list-style-type: none"> ● 經濟績效 ● 誠信經營 ● 客戶隱私 ● 法規遵循 ● 風險管理 	<ul style="list-style-type: none"> ● 公文往來 ● 法令規範 ● 政府宣導說明會 ● 拜訪 ● 經常性審核設計圖說會議 ● 督導或業務聯繫電話、電子郵件 	<ul style="list-style-type: none"> ● 不定期 ● 不定期 ● 不定期 ● 不定期 ● 不定期 ● 不定期
 社區	<ul style="list-style-type: none"> ● 客戶隱私 ● 法規遵循 ● 建築品質安全 ● 客戶溝通 	<ul style="list-style-type: none"> ● 施工說明會 ● 企業官網 ● 太子建設 APP ● 物資捐贈予社福單位 ● 供應商評核 ● 業務會議 ● 業務聯繫電話、電子郵件 	<ul style="list-style-type: none"> ● 不定期
 銀行	<ul style="list-style-type: none"> ● 誠信經營 ● 經濟績效 ● 風險管理 	<ul style="list-style-type: none"> ● 不定期拜訪 ● 經常性業務聯繫電話、電子郵件 	<ul style="list-style-type: none"> ● 不定期 ● 不定期

透過執行上述程序，我們對於利害關係人的關注主題更為了解，隨著每年度 CSR 報告書的發行，未來將定期鑑別重大主題，以達到與利害關係人更有效的溝通。

The background features a large, stylized white question mark on a blue gradient. To the right, there is a faint gear with a star inside. In the lower-left, a purple arrow points upwards. A large target with a rocket hitting the bullseye is the central focus. Several stylized human figures are engaged in various activities: one on a ladder near the target, two celebrating at the base, one with a megaphone, and one sitting on a block with a laptop. Pink gears are also visible on the left.

經營誠信 價值品牌

- 2.1 健全的公司治理
- 2.2 審慎的風險管理
- 2.3 嚴謹的法規遵循
- 2.4 穩健的財務績效

章節包含之重大主題



我們相信企業永續經營需建立在穩固的治理基礎，因此從組織架構、規章制度、執行檢討等各面向不間斷地完善公司治理，透過審慎評估，採取適當管理行動以避免風險發生，同時秉持誠信經營的理念，確保營運過程皆遵守相關法規，惟此才能符合利害關係人的期待，維持穩健的經濟績效表現，以達永續經營的目標。

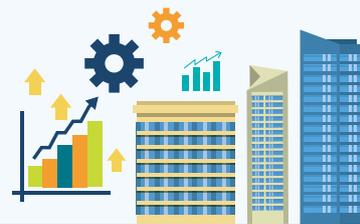
管理方針

本公司訂有「公司治理實務守則」、「道德行為準則」，最高治理單位為董事會，並設有薪酬委員會、審計委員會和稽核室，以履行監督之責。2015年於董事會通過「誠信經營守則」，並於2016年通過設立經營委員會及營運優化輔導小組，負責彙整及檢視誠信經營執行情形，並定期召開會議以因應董事會決策時效之不足，誠信經營守則中亦訂有法規遵循相關規範，要求公司內部所有人員應遵守公平競爭、產品與服務等相關法規，亦不定期規劃法規相關課程，定期向員工進行宣導，以深化法規遵循於企業文化中。

於經濟績效方面，我們以活化資產、積極收款、精確購地、有效控制成本、審慎投資、人才培育六大原則進行財務績效的管理，以提升整體營運效率，將集團資源垂直整合發揮最大效益。此外，設有評估風險管理的機制，由各部門進行內控自評。同時亦持續參與外部評比 - 公司治理評鑑。針對資安風險，成立個資小組，發行個資季刊，宣導個資保護及時事分享，並不定期召開小組會議。

目標

維持穩健經濟表現，以永續經營為目標



重點績效



- 經營委員會實際開會
10次



- 董事會共開會 5 次，出席率 92%；
薪資報酬委員會出席率 89%；審計
委員會出席率 92%



- 公司治理評鑑連續六年為上
市公司前 6%~20%



- 2020 年合併營業收
入 119.63 億元，
合併稅後淨利 7.30
億元



- 太子建設本業 2020 年**未有違反**
勞動檢查被處罰緩之事件，且無其他
違反重大社會、經濟或環保法規而受
罰之情形



- 2020 年營建本業營業收
入較 2019 年成長 15%

2.1 健全的公司治理

為建立良好公司治理制度，太子建設參酌臺灣證券交易所及中華民國證券櫃檯買賣中心共同制定之上市上櫃公司治理實務守則，於 2016 年訂定太子建設之「公司治理實務守則」。為使公司董事及經理人行為符合道德標準，亦制訂「道德行為準則」。我們並依循法令修訂及考量整體營運環境變動，適時修訂各項公司治理規範¹。2016 年開始更將企業社會責任納入當年度的稽核計劃中，確認公司履行企業社會責任的情形，針對企業社會責任實務守則、誠信經營作業程序、法規遵循與工程管理執行相關稽核，希望未來能更全面的控管風險管理、財務、營運控制以及法規遵循。

我們積極因應金管會發佈「公司治理藍圖」(2018~2020) 盤點及規劃太子建設在公司治理及企業社會責任的作為，該藍圖朝「深化公司治理及企業社會責任文化」、「有效發揮董事職能」、「促進股東行動主義」、「提升資訊揭露品質」及「強化相關法令規章之遵循」等 5 大計畫項目推動。公司治理評鑑連續六年為上市公司前 6%~20%。

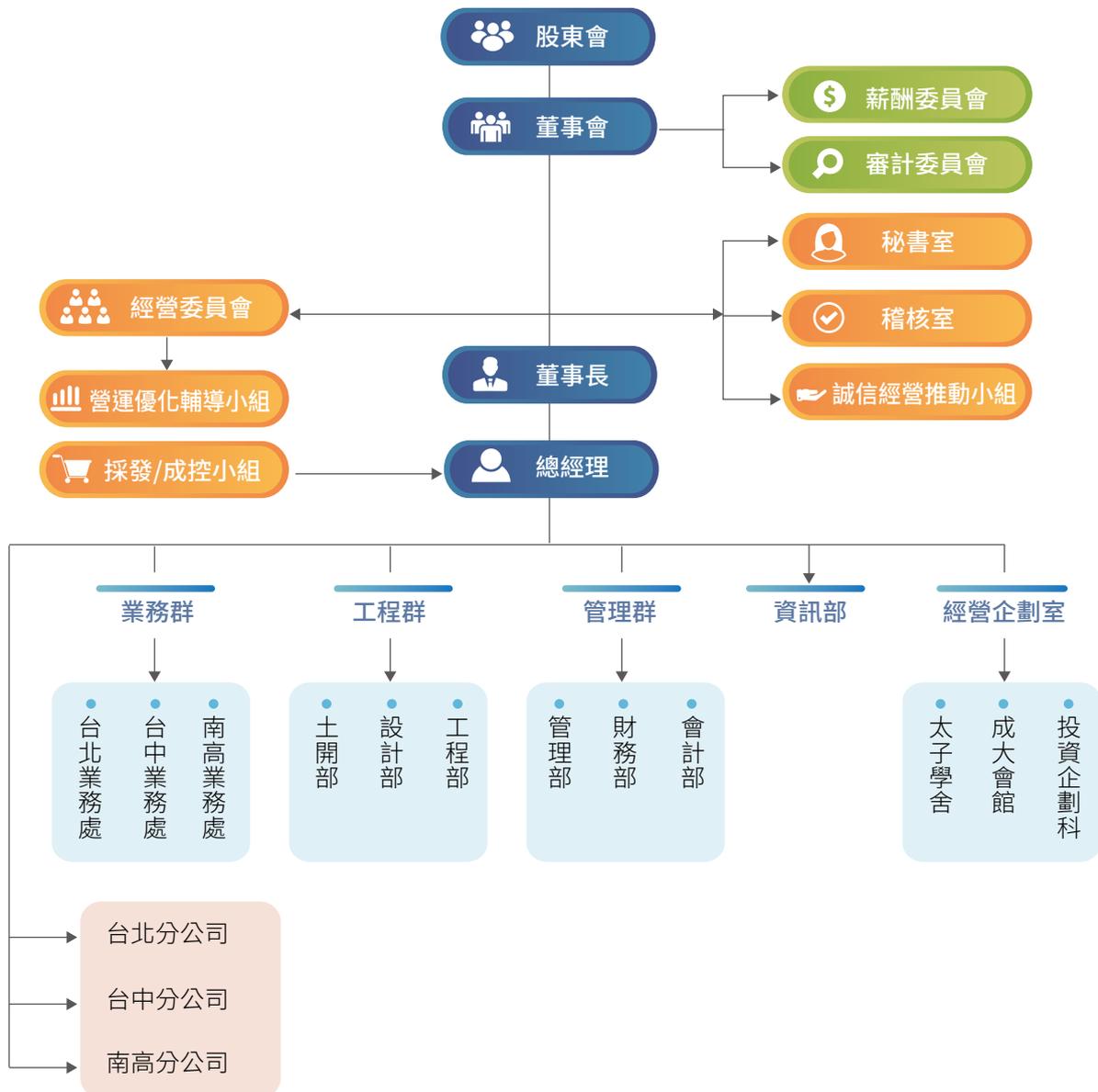


董事會

太子建設最高治理單位為董事會，董事會職責主要為任命及監督公司經營團隊，以確保利害關係人權益並創造股東最大利益。董事會下設薪酬委員會、審計委員會和稽核室，分別協助董事會履行監督之責。董事會及管理階層每年檢討各部門自行檢查結果及稽核單位之稽核報告，提交審計委員會審閱並提報董事會。

為避免利益衝突情事，我們建立有董事利益迴避制度，並隨時提供董事需要注意之有關內部人利益迴避的法規資訊。為降低並分散董監事因錯誤或疏失行為而造成公司及股東重大損害之風險，太子建設於各董監事任職期間內，為其購買責任保險。

¹ 經 2016 年 3 月 23 日董事會決議修訂取得或處分資產處理程序、背書保證施行辦法、資金貸與他人作業程序、股東會議事規則、董事會議事辦法、董事選任程序、薪資報酬委員會組織規程、企業社會責任實務守則、誠信經營守則、誠信經營作業程序及行為指南、獨立董事之職責範疇規則、審計委員會組織規程、道德行為準則等案。



太子建設依章程規定，董事會共設置 15 名董事，其中包含 3 名獨立董事，任期皆為 3 年。董事會目前已改選至第 16 屆（第 16 屆就選任日 2019 年 06 月 21 日），第 16 屆董事國籍皆為中華民國，其中有 2 名董事為女性，女性占比為 13%。董事會成員背景訴求專業，主要來自財會及企管等領域，其中共 7 人具有碩博士以上學歷。為強化董事會職能，董事亦持續進修，2020 年進修情形請參考 2020 年度股東會年報的第 24 頁。2020 年董事會共開會 5 次，出席率 92%。

董事組成 ▶ 按性別、年齡層分類

董事會成員	40-60 歲		大於 60 歲 (不含 60 歲)		合計
	男性	女性	男性	女性	
董事會成員人數	5	0	8	2	15



薪資報酬委員會

太子建設於 2011 年 9 月 30 日成立薪資報酬委員會，目前已改選至第三屆，由 3 名獨立董事組成，依各董事任期擔任。2020 年薪資報酬委員會共開會 3 次，出席率達 89%。

薪資報酬委員會主要職責如下



- 訂定並定期檢討董事（含董事長及副董事長）及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構
- 定期評估並訂定董事及經理人之薪資報酬

委員會訂定、評估薪資報酬時參考同業支給水準，考量個人表現、公司經營績效及未來風險之關聯合理性，避免為追求薪資報酬而逾越公司風險胃納。針對董事及高階經理人之績效紅利及薪資報酬等，亦考量行業特性及公司業務。

審計委員會

審計委員會於 2016 年 06 月 21 日成立，由 3 名獨立董事組成，依各董事任期擔任。2020 年共開會 4 次，出席率達 92%。

審計委員會主要職責為監督以下事項



- 公司財務報表允當表達
- 公司遵循相關法令及規則
- 簽證會計師之選（解）任及獨立性與績效
- 風險管控
- 內部控制有效性

公司內部稽核主管定期與審計委員會委員溝通稽核報告結果，並於審計委員會會議中進行內部稽核報告，若有特殊狀況時，亦會即時向審計委員會委員報告，本年度並無前述特殊狀況。

誠信經營

為持續強化公司治理與誠信經營，董事會於 2016 年 6 月決議通過設立經營委員會及營運優化輔導小組，並經 2017 年 8 月臨時董事會決議通過，由羅董事長兼任本公司策略長。經營委員會負責彙整及檢視公司各相關單位對於誠信經營之落實執行。該小組由董事長與董事推派代表組成，定期召開會議討論公司重要決策，以因應一年只有六次董事會決策時效之不足。2020 年度經營委員會實際開會 10 次。

我們於 2015 年 5 月依據「上市上櫃公司治理實務守則」於董事會通過「誠信經營守則」（含誠信經營作業程序及行為指南），將誠信經營的制度落實於公司日常營運，諸如於工程簽訂時要求廠商簽署廠商切結書，要求員工不得收受期約、賄賂、佣金、比例金等不正當利益。亦訂有「防範內線交易管理辦法」，以保障投資人及公司權益。除訂定檢舉制度，亦於「誠信經營作業程序及行為指南」訂定受理檢舉事項之調查標準作業程序及相關保密機制，保護檢舉人不因檢舉而遭受不當處置。若員工有發現有貪污情事，可直接向稽核室檢舉。太子建設 2020 年度稽核室並未接獲貪污檢舉，亦未發現有貪污之情事。



內部控制制度

- 依「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」等相關法令建立完備之會計制度、內部控制制度與風險控管機制，以制度規劃達到防範不誠信行為，降低不誠信行為風險。希望能藉由事先預防及事後偵測進行全面性的誠信經營管理。2020 年度太子建設及其內部人員並無違反內部控制制度規定之而遭裁罰之情形。



年度稽核

- 依風險評估結果擬訂年度稽核計畫，並據以執行作成稽核報告及追蹤報告陳核。於稽核項目完成之次月底前交付獨立董事查閱，稽核主管列席審計委員會及董事會報告稽核業務。根據 2020 年度內部稽核年度查核結果，太子建設並無發現重大貪腐之情形。



高階主管 年度評核

- 太子建設要求各主管人員從自身做起，維護誠信道德，並將其納入高階主管年度評核的項目之一。高階主管年度評核的受評者為襄理以上職級，評核者為總經理及受評者以外之高階主管。



員工保密協定

- 為保護公司機密資料，員工在就職時皆需簽署一份「保密協定」，2020 年度太子建設本業簽署比率 100%。

公協會組織

太子建設本業自創立初期即積極參與與本業相關公會，太子建設本業自創立初期即積極參與與本業相關公會，我們也參與全國性組織如中華民國工商協進會、社團法人中華民國促進民間參與公共建設協會等，詳細公協會參與情形請見下表。未來我們會持續參與相關公協會組織，把握與同業間交流合作的機會，藉由實務經驗及專業分享，並與政府議合、討論相關產業政策。

組織名稱	加入個體	參與角色
台北市不動產開發商業同業公會	太子建設	會員
台南市不動產開發商業同業公會	太子建設	會員
社團法人中華民國不動產協進會	太子建設	理事(註1)
台中市不動產開發商業同業公會	太子建設	常務理事(註1)
高雄市不動產開發商業同業公會	太子建設	會員
臺南市大台南不動產開發商業同業公會	太子建設	會員
高雄市大高雄不動產開發商業同業公會	太子建設	常務理事(註1)
桃園市不動產開發商業同業公會	太子建設	會員
臺南市不動產仲介經紀商業同業公會	太子建設	會員
中華民國不動產協進會	太子建設	會員(註1)
土木技師公會	誠實營造	會員(註1)
台北市土木技師公會	太子建設	會員(註1)
台灣省土木技師公會	太子建設	會員(註1)
社團法人臺中市土木技師公會	太子建設	會員(註1)
臺灣區綜合營造業同業公會	誠實營造	理事(註1)
中華民國工商協進會	太子建設	理事
台灣區水管工程工業同業公會	王子水電	會員
中華民國內部稽核協會	太子建設	會員
社團法人中華民國促進民間參與公共建設協會	太子建設	會員
台灣區電氣工程工業同業公會	王子水電	會員
台中市建築品管協會	太子建設	常務理事(註1)
桃園市航空城發展協會	太子建設	會員
社團法人台灣建築美學文化經濟協會	太子建設	會員

註1：係由總經理以個人身分代表公司參加

註2：2020年度並未參與任何國家或國際性的倡議

2.2 審慎的風險管理

風險管理不只影響公司營運，亦對公司聲譽等有重大影響，太子建設整體風險管理相關政策經董事會通過並訂有書面原則，亦對特定範圍與事項提供書面政策，因此董事會會不定期評估公司整體營運環境風險並擬定因應對策，若各部門辨識出風險事項，亦會在會議中跟總經理回報、再由總經理在董事會中報告。



除一般財務風險（匯率風險、利率風險、信用風險、衍生與非衍生金融工具之使用、剩餘流動資金之投資），針對我們重視的產品品質，則著重以下四大面向以降低不可抗力因素所帶來的損害。

購地評估

- 敏感地質(液化區)
- 斷層帶(含盲斷層)

設計

- 委任可信任的專家
- 加強結構配置
- 不作違規的客戶變更
- 精準且正確的擋土工法

工程管理

- 持續建立生產履歷
- 加強基層人員教育訓練
- 若發生颱風等緊急狀況，則由各工地通訊群組的代表，向公司管理階層進行即時狀況回報

售後服務

- 協助提供修繕建議
- 品牌經營

此外，客戶與公司資訊的管理及應用也是我們風險控管範疇，針對資安風險我們的對應措施如下：



管理措施

● 制度規範

本公司內部訂定相關資訊安全規範與制度，以規範本公司人員資訊安全行為，每年定期檢視相關制度是否符合法規與營運環境變遷，並依需求適時調整。

● 硬體建置：

本公司為防範各種外部資安威脅，除採多層式網路架構設計外，更建置各式資安防護系統，以提昇整體資訊環境之安全性。

● 人員訓練

本公司每半年開設資訊安全教育訓練課程，所有同仁每年最少應修習前述課程一次，因工作關係而無法參與前述實體課程者，本公司另設有資訊安全之線上學習(E-Learning)課程，藉以提昇內部人員資安知識與專業技能。同仁如未經由前述實體或線上課程完成該年度之資訊安全課程者，資訊部與管理部將列管追蹤，並列為年度考績之檢核項目。

資訊安全相關執行內容：

項目	具體管理方式
防火牆防護	<ul style="list-style-type: none"> ● 防火牆設定連線規則。 ● 如有特殊連線需求需額外申請開放。 ● 監控分析防火牆數據報告。
使用者上網控管機制	<ul style="list-style-type: none"> ● 使用自動網站防護系統控管使用者上網行為。 ● 自動過濾使用者上網可能連結到有木馬病毒、勒索病毒或惡意程式的網站。
防毒軟體	<ul style="list-style-type: none"> ● 使用多種防毒軟體，並自動更新病毒碼，降低病毒感染機會。
作業系統更新	<ul style="list-style-type: none"> ● 作業系統自動更新，因故未更新者，由資訊部協助更新。
郵件安全管控	<ul style="list-style-type: none"> ● 有自動郵件掃描威脅防護，在使用者接收郵件之前，事先防範不安全的附件檔案、釣魚郵件、垃圾郵件，及擴大防止惡意連結的保護範圍。 ● 個人電腦接收郵件後，防毒軟體也會掃描是否包含不安全的附件檔案。
網站防護機制	<ul style="list-style-type: none"> ● 網站有防火牆裝置阻擋外部網路攻擊。
資料備份機制	<ul style="list-style-type: none"> ● 重要資訊系統資料庫皆設定每日完整備份、每小時差異備份。
異地存放	<ul style="list-style-type: none"> ● 伺服器與各項資訊系統備份檔，分開存放於分公司。
重要檔案上傳伺服器	<ul style="list-style-type: none"> ● 公司內各部門重要檔案上傳伺服器存放，由資訊部統一備份保存。
資訊中心檢查紀錄表	<ul style="list-style-type: none"> ● 資訊中心檢查紀錄表紀錄機房溫溼度、資料備份、防毒軟體更新、網路流量等紀錄。

針對財務、產品品質以及資安風險，太子建設設有評估風險管理的機制。每年年終由各部門會進行內控自評，藉由其中控制環境、風險評估、控制作業、監督作業等項目評估當年度風險管理相關成效針對既定易生舞弊之作業活動，該作業活動是否有充分職能分工；管理階層是否針對所辨識出之風險與所選擇的風險回應方式，來設計控制作業，以確保不致超出公司所設定的風險承受度。平常則透過幹部會議、部門會議跟總經理及時回報。稽核亦在風險基礎下參酌各會議的報告等編制查核計畫，針對較重大風險事項進行查核。



2.3 嚴謹的法規遵循

我們在「誠信經營守則」中訂有法規遵循相關規範，要求公司內部所有人員應遵守公平競爭、產品與服務等相關法規。為確保合約或客服服務不會有違法情形，皆有法務審閱、協助，合約尚會再請律師審閱，亦配合法令增修，適時審閱維護對外之相關合約條文。公司內部亦針對重要法令事項安排教育訓練或宣導，2020年舉辦之教育訓練有個資法宣導、勞動事件法內容簡介、財報自編新法因應、防範內線交易暨內部人股權交易宣導等，藉由課程提升員工對產業相關法規遵循的了解。在各部門內控自評表中也設有法規遵循的自評項目確認法規遵循情形，包含「管理階層對內部控制的重大改變或其他影響(如法令變更)，是否提出重大缺失及改正建議並呈報董事會核准後實施」、「內部重大資訊之處理及揭露，是否已依據有關法令訂定作業程序以避免資訊不當洩露」、「執行每一控制作業之資料是否被完整、正確與及時地記錄，並且遵循法令相關規定」等項目。

針對法令變動，若由主管機關發函之相關重大法令函文，我們會公告於公司內部 EIP 網站首頁，並透過教育訓練、每週幹部會議讓全體員工瞭解。稽核部門不定期與各部門溝通更新法令影響之營運循環，並於評估當年度法令增修變動所影響之範圍後查核其法令規章遵循情形，記錄於法令遵循稽核報告。此外，總經理要求各區定期開會時皆需回覆當期被處罰緩之情形，藉由競賽的方式讓各區落實法規遵循。太子建設本業 2020 年未有違反勞動檢查被處罰緩之事件，且無其他違反重大社會、經濟或環保法規而受罰之情形。

2.4 穩健的財務績效

太子建設集團秉持著六大原則進行財務績效的管理，分別是活化資產、積極收款、精確購地、有效控制成本、審慎投資、人才培育。



為因應政策及景氣波動對我們可能產生之影響，營建部門定期評估土地及其鄰近環境，依據區域屬性推出符合需求的產品以滿足市場；同時以發行公司債、辦理現金增資等活絡資金來源，降低資金成本及對銀行融資之依賴。旅宿部門則順應產業潮流及政策開放趨勢，整合集團資源投入投資性不動產及觀光飯店，挹注長期穩定之收益。

在創造營收的同時，我們亦努力兼顧產品的品質及創新，不僅在結構施工上秉持一貫的水準，更以文創、科技、藝文三大構面來打造智能健康宅²。

² 詳細說明內容可參閱本報告書「優化客戶服務品質」章節

太子集團財務績效

2020年結案的工地為台中太子欣世界、台南太子峰雲、高雄太子城大樓。合併事業體實收資本額為162.33億元，2020年合併營業收入119.63億元，合併稅後淨利7.30億元。其中，2020年營建本業營業收入較2019年成長15%。



註1：係引用自經會計師簽證之合併綜合損益表及合併資產負債表。各事業群營收則引自附註揭露之部門損益資產資訊。

註2：其他營運財務績效請於公開資訊觀測站參閱太子建設集團合併及太子建設個體財務報告。

太子建設產生及分配的經濟價值

我們期待能維持穩健的經營成果，透過財務績效的展現，創造股東收益、維護員工權益與增進社區品質。

太子建設開發股份有限公司個體全年度營業收入為新台幣73.06億元，本期淨利新台幣7.94億元，營運成本及費用較2019年增加係因2020年營業收入增加而相對應增加，其毛利率和營業費用與2019年度相比無顯著差異，2020年產生及分配的經濟價值如下：

項目	2020年度金額 (新台幣仟元)
產生的直接經濟價值：收入 (註1)	7,306,687
分配的經濟價值：營運成本及費用 (註1)	6,527,323
分配的經濟價值：員工薪資和福利 (註1)	295,576
分配的經濟價值：支付出資人的款項 (註1)	811,663
分配的經濟價值：支付政府的款項 (註2)	264,676
分配的經濟價值：社區投資 (註3)	2,700

註1：係引用或加總自2020年度經會計師簽證之個體財務報表

註2：係統計自公司財會系統資訊

註3：係統計自公司財會系統資訊，為直接捐贈支出

實踐永續 環境及產品



- 3.1 土地開發評估
- 3.2 永續建築設計與創新
- 3.3 把關優良建築品質
- 3.4 施工環境維護
- 3.5 供應商管理與採購實務
- 3.6 營運環境資源管理

章節包含之重大主題



為了解建築產品與環境社會的互相影響關係並從中力求精進，太子建設以產品生命週期的角度切入，從一開始的土地開發選址評估、建案設計規劃、建材選購與承攬商招聘、施工期間的環境維護，到完工後的建築品質安全確認，對建築物生命週期的各階段太子建設接盡心進行全盤的掌握，希望透過審慎的管控及導入永續的理念來降低一棟建築物產品對各界的負面衝擊並提升正向的影響力。期盼帶給客戶安心的產品、安逸的環境及安定的社區。

管理方針

本公司訂定土地開發流程，由土開部管理將公司風險及環境影響最小化。工務部則負責開發安全、永續的建築產品，秉持則安全建築、永續建築的政策原則，透過導入建築安全品質教育訓練、內部品質稽核及建置 Eagle Eye 即時監控系統，以提高建築品質及良率，維護顧客健康安全，並採用雨水回收、太陽能發電裝置等永續設計，打造環境友善建築。

目標



- 降低土地開發、施工對周圍環境之影響



- 減少內部稽核所發現之缺失



- 持續推動安全建築教育訓練

行動 / 績效

土地開發衝擊評估

- 2020 建案皆遵照內部土地開發程序書，分析人口、經濟發展、環境影響評估、基地耐震分析等各面向考量。

建築品質安全

- 工程部內部稽核查核件數共 12 件，稽核結果未發現重大缺失。
- 開設 9 堂建築相關知識教育訓練課程，總計 14 小時課程時數，參與總人數 394 人，加強員工基數水平，呈現讓客戶安心的優質的團隊。
- 2020 年總共評鑑 102 家供應商，評比合格率達 100%。

永續產品設計與創新

- 導入綠化設計，裝設太陽能、雨水回收設備，截至 2020 年底已完成、施工中與新規劃的建案，太陽能裝置發電量達 359.44 千瓦、雨水回收蓄水容量達 9,195.16 噸。
- 採購時優先選擇節能標章認證之產品，2020 年綠色採購金額達約新台幣 0.7 億元。

太子建設對建築產品生命週期各階段訂定管理策略以求降低環境社會的負擔，將正向效益最大化。

太子建築物生命週期管理策略

土地開發階段



- 進行購地作業時，我們會針對土地進行篩選調查，除避開經濟部中央地質調查所公佈之地質敏感區及活動斷層外，亦盡量避免不利住家環境之鄰避設施或負面因素，如：噪音、火葬場、焚化爐、變電所、路沖...等，將環境、經濟、社會三面向的風險降到最低。



規劃設計階段



- 取得合法營建用地後，會經工程勘察及測量，法規、市場等綜合複查，並委請建築師依建築法規對平面與立面空間、結構系統、機電設備等進行合法規劃，避免違法夾層設計，確保建築物符合耐震與防火法規要求。另一方面為符合永續趨勢，設計方向也會多加入友善環境之做法來打造永續建築。



營造施工階段



- 在品質安全要求上，我們嚴格督導管理營造商施工品質及進度，落實施工過程品質管制。每個工地依施工進度應至少於一樓樓板完成、結構體完成、完工交屋及售服三階段依循內控作業之工程建造循環進行工地稽核，並針對樓版、鋼筋、澆置、其他重要工項等另有不定期的檢查項目。
- 在施工地環境維護上，遵照法規污染防治等要求管理廢水、廢棄物之清理，並盡量節約資源使用及降低噪音。



完工驗屋階段



- 對於施工完成之建物，經客戶驗收後，會合法將產權點交移轉給客戶，而我們會提供房屋主結構體十五年及一般設備一年之保固服務，讓消費者不必擔心住的過程房屋安全上出現問題。

3.1 土地開發評估

台灣地狹人稠，土地利用對於社會整體之衝擊影響甚鉅，因此慎選開發地點及善用土地資源是太子建設高度重視之核心工作。對此，公司內部訂有土地開發之程序標準書，以各評估項目等層層關卡把關選地之準確性，避免新建案對當地經濟、環境生態、地質情況等造成不可逆的衝擊，也確保提供給顧客的產品是有著最良好之基礎。

掌握最新土地資訊

基於對土地的尊重，太子建設用最謹慎且誠信的態度面對每一塊土地。在取得土地之前，會經過一連串嚴密謹慎的關卡，把關土地的使用與開發，確保開發案符合現行法規且產權皆安全無虞。為了即時蒐集市場上的土地資訊，會定期進行新聞監測、市場調查，確保土地開發的重大投資安全無虞。



土地分析調查說明

針對土地開發之評估項目如下表說明：



初步開發分析

考量區域人口成長趨勢、經濟發展現況、重大建設發展等確立開發方向並將風險降至最低

- **產權調查**：土地所有權人是否單純或是否有未登記之二胎借款
- **法規調查**：是否禁限建或航高限制、基地調查、交易方式
- **環境調查**：避開地質敏感區域，確認開發標的是否位於土壤液化之高風險區及與斷層帶的距離
- **交通條件調查**：對外聯絡道路，步行至捷運之時間
- **產業概況調查**：排除工業區，選擇適居環境
- **生活機能調查**：是否近學校、公園等
- **嫌惡設施調查**：避免風水瑕疵及盡量排除任何影響居住品質的外在環境，如特種行業、宮廟、高壓電塔或變電所及資源回收場等
- **風險評估**：若所有權人過多在整合上勢必曠日廢時



銷售分析

提供最在地化的產品

- 基地與競案位置比較，並提出優劣分析，以決定產品定位及價格帶



規劃分析

設計出最美觀、最具代表性之產品

- 環境影響評估、土地使用管制分析、水土保持計畫、交通影響評估、都市設計審議、獎勵值分析、公設比調整、配置合理化，採光、通風是否良好。品質務必完善之餘再力求成為區域地標



工程分析

最穩固、最耐震之建築

- 基地現況調查、嫌惡設施調查、四周環境調查、鄰地現況調查避免影響鄰房、公設管線調查
- 嚴謹施工：工程安全最重要

俟土地購入後，皆經過【地質鑽探調查】及【鄰房鑑定】，達政府規範條件須辦理【結構外審】者，皆依規定委託第三方單位辦理。



地質鑽探

地質鑽探調查是建築工程設計重要的前置作業，以地質鑽探結果，作為建築物安全與設計方法之判斷依據。包括地質取樣、地下水位調查等。地質鑽探結果提供建築結構設計最基本之資訊，是決定建築結構安全必要的行為。



鄰房鑑定

只依目測及測量儀器等進行調查後，以繪製圖面、文字記載及拍攝照片等方法紀錄製作鑑定報告書。往後因施工發生損害事件之爭議時，用以比對其損壞變化情形，做為損害原因與責任歸屬的依據。鄰房鑑定可保障鄰房與施工廠商之合法權益、防範及減低損鄰事件之爭執。



結構外審

依建築法規定，建築物高度在五十公尺以上者，或未達五十公尺而有鋼筋混凝土構造，且設計跨距在十五公尺以上者等必要情形，需委託第三公正單位，如土木、結構技師公會等，辦理結構外審。確認基礎設計、結構系統配置是否理想。避免因嚴重天災造成建築結構損毀，與人員傷亡。

案例分享

土地開發評估



太子內湖潭美辦公大樓

本案位在內湖五期重劃區金莊路上，土地使用分區為辦公服務區，為公司充分體現環境永續及經濟發展並重之開發典範。本案開發前皆遵守太子訂定的內部土地開發程序進行周圍環境調查及地質結構的分析等，詳細考察內湖五期重劃區金莊路上周圍環境組成結構，確保建案地基穩固、土地傷害降到最小。

個案土地面積達 2,161 坪，惟有別於一般地標型辦公產品，改興建兩棟地上 12 層、地下 4 層之鋼骨造辦公大樓，充分融入當地地景而不突兀。設計上導入生態水池、太陽能光電系統及雨水回收系統，透過不同的建築計畫及設計，將辦公大樓導向一個永續及健康的建築環境，降低環境壓力。並且有幸在興建完成後，得到了同為上市公司的葡萄王生技及碩天科技的青睞而購入。在在顯示，於降低對生態環境之衝擊下，經由團隊合理的規劃設計，可獲得大眾之認同。

3.2 永續建築設計與創新

響應聯合國的永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs) 及政府極力推動的永續建築政策，太子建設為解決氣候變遷與水資源問題，提出建築 7.0 智能健康宅的永續創新設計概念，除強調節能、節水外，亦包括智能、健康設計。將各種自動化設備，利用網路聯結，使其發揮整體性高效率之服務功能，以確保居家之安全、便利、健康與降低對環境的衝擊。

環境永續設計因子導入

太子建設呼應國家政策，持續在建案中導入太陽能光電設備與雨水回收設施，合計已完成與施工中的建案，太陽能裝置總發電量為 359.44 千瓦、雨水回收蓄水總容量為 9,195.16 噸。此外，對於部份建案我們也導入相關環保方案，包括使用環保油漆、再生材料、節能建材、採乾式石膏板施工、省水馬桶、減少廢棄物、電動車相關配件導入等，讓建築產品在使用階段更能減少資源浪費。

太陽能光電設備導入之建案



	建案名稱	太陽光電發電量 (千瓦)
施工中	太子雲 E 區	13.68
	太子城大樓區	41.60
	太子雲 C 區透天區	275.40
已完工	太子信義	6.00
	雲世紀 SA 區	1.38
	雲世紀 A 區	1.38
	內湖潭美	20.00
合計		359.44

雨水回收設備導入之建案



	建案名稱	雨水回收蓄水量 (噸)	
施工中	太子城	1,902.38	
	太子雲 E 區	1,658.02	
	內湖潭美	62.50	
	太子馥二期	76.80	
	太子雲鼎	555.00	
	太子馥三期	20.00	
	太子華威	58.59	
	太子雙嶺段	92.04	
	太子林口力行段	229.45	
	新店 W 太子	70.66	
	太子咸亨	44.00	
	已完工	W 時代	104.00
		太子郡	204.00
		太子新富	351.50
太子欣世界		215.00	
太子雲 D 區		120.96	
花博館第五期		998.40	
太子君峰會	203.00		
慶安段 296 地號 (太子 WIN 2)	255.81		
太子雲 C 區	1,155.69		
太子峰雲	817.36		
合計		9,195.16	

新建案環境友善方案導入

建案名稱	方案	說明
太子林口力行段	隔間採用乾式石膏板	室內輕隔間採乾式石膏板施工，廢棄物減少且可回收再利用
	外牆照明工程	省電型 -LED
	1F,23F,R1F 景觀照明設備	省電型 -LED
太子峰雲	室內油漆	金利登平光水泥漆，健康綠建材無添加甲醛、鉛、汞
	乾式輕隔間	臥室與浴室隔間牆採用乾式輕隔間設計，使建築物降低靜載重
太子雲 E 區	室內輕隔間採乾式石膏板	符合綠建材標章，廢棄物減少且可回收再利用
	太陽能光電工程	符合經濟部能源局太陽光電發電系統
	室內用水泥漆	使用符合綠建材標章之水泥漆

綠建築認證



綠建築標章已逐漸成為新興建築必備趨勢，政府也對綠建築認證積極推廣，對此我們極力響應，從推案中選擇適當之個案，申請綠建築標章。截至 2020 年，太子建設取得綠建築標章之個案包括太子學舍台大長興舍區、太子學舍台大水源舍區、台北信義、太子國際企業總部與太子馥二期與三期等共 6 件，合計認證樓地板總面積 227,249.6 平方公尺；取得候選綠建築證書之個案則包括太子學舍台大長興舍區、太子學舍台大水源舍區、成大太子學舍及成大會館、太子國際企業總部、太子馥二期、太子馥三期、太子信義及台北信義等 8 件，合計認證樓地板總面積 283,606.73 平方公尺。

3.3 把關優良建築品質

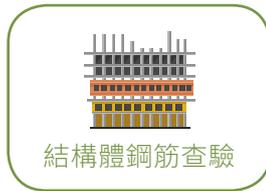
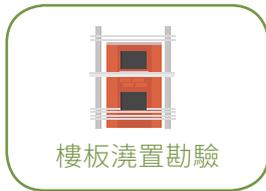
致力建築安全

建築品質安全一向是太子建設最重視的環節，因此我們總是將顧客的感受、安全放在考量的第一位，在施工期間、完工驗屋階段皆有嚴格的安全及品質要求，以一絲不漏地檢查給顧客一個安心的家。

營造施工階段，2020 年工程部內部稽核共完成查核件數 12 件，由內部稽核部門進行工程管理作業查核 41 案，未發現有重大缺失項目。

內部施工品質稽核重點項目

透過各階段安全與品質的控管，2020 年我們沒有發生違反產品安全相關法規和自願性規範之事件。



建案採用 Eagle Eye App 即時監控管理

為了更有效管控各案場工地，隨時掌握工地施工情形以便確保施工程序無誤，品質得以受到保障，我們持續採用整合性監視系統 - Eagle Eye APP - 至建案中。透過即時的監控瞭解工程進度，更確保建案的施工品質及掌握作業人員的施工安全。

採用 Eagle Eye APP 建案統計表

地區	建案
南高	太子 WIN 2
	太子雲 E



精進建築安全知識

為提升同仁建築工程安全專業能力，我們鼓勵同仁參與內外部教育訓練課程。2020 年共完成 9 堂課，內外部教育訓練開課時數共計達 14 小時，參與總人數 394 人。

2020 年建築工程安全、技術相關教育訓練課程



地區	種類	課程名稱	時數	參與人數
台北	內訓	施工架工程概要	1.5	45
		照明燈具設計與應用	1	11
		污水審查檢驗及年度申報注意事項	1	22
		浴室防水計畫	1	76
		牆面石材施工	2	36
		居住安全與防疫對策	2	24
台中	內訓	如何認識鋁窗	1.5	31
南高	內訓	施工計畫書 - 建管版	2	107
		EPOXY 耐磨地坪施工	2	42

註：北、中、南高皆可視訊上課

3.4 施工環境維護

污染防治與施工衝擊改善

進入施工階段，工地環境安全與污染防治便是我們首要的任務，對此，太子建設盤點所有可能之衝擊來源，並對症下藥訂定一系列的工地環境維護守則，以避免施工會對附近居民帶來之衝擊。防治措施包含如在施工前我們要求承包商提交工地管理計畫，以確保空氣、噪音、水污染及廢棄物污染情形能有效被防治且妥善處理，遵循相關環保法規。另於施工期間也極力要求承包商或相關承攬商導入相關污染防治措施，避免造成環境髒亂之情事。以下就針對施工營運期間對當地社區之衝擊辨識及因應管理措施進行說明。

污染防治措施

污染類型

防制措施



空氣污染

- 設置工地標示牌及地面之全阻隔式圍籬及防溢座。
- 於工地結構體施工架外緣，設置有效抑制粉塵之防塵網或防塵布。
- 於工地內之車行路徑，採行有效抑制粉塵之設施，如鋪鋼板、鋪設混凝土、鋪設瀝青混凝土或鋪設粗級配或其他同等功能之粒料。



噪音污染

- 盡量避免夜間施工，以避免影響鄰居安寧。
- 夜間澆置混凝土時，由於特密管與鐵件摩擦聲音大，均用輪胎或木塊等軟墊隔開。



水污染

- 設置廢水沈砂池，收集及處理初期降雨、洗車平台產生之廢水，沈澱後方再排入排水溝，以免污染水源。
- 於開挖面或堆置場所，鋪設足以防止雨水進入之遮雨、擋雨及導雨設施。
- 擋雨、遮雨、導雨設施及沉砂池定期維護，並記錄清理維護時間。
- 設置廢穩定液、廢泥漿等處理設備，防治污水不溢流至工地外。



廢棄物污染

- 工地廢棄物分為營建廢棄物與一般廢棄物兩類，廢棄物皆遵照廢棄物清運計畫執行清理，由合格清除處理商進行清運與處置，主要方法有焚化、掩埋、回收。2020年總廢棄物量為2,811.2公噸，較前一年度減少72%，主要是因為工地數下降導致。

廢棄物處理量

廢棄物種類	2018年	2019年	2020年
營建廢棄物(噸)	23,491.9	9,744.5	2,766.1
一般廢棄物(噸)	169.8	170.0	45.2
總和(噸)	23,661.7	9,914.5	2,811.2



市容減損

- 工地圍籬綠化在我們工地已廣泛採用，圍籬綠化是將圍籬與綠色植物相結合，視覺上可以達到美化市容、柔化冰冷僵硬的工地觀感，給鄰居與過路民眾可親的感受。
- 綠色植物也可以協助降低都會中的熱島效應，幫忙降低馬路上的揚塵等。

施工營運對當地社區之衝擊



衝擊類型	改善措施
施工期間的噪音影響周遭住戶生活品質	採白天施工並盡量避開住戶在家休息時間
施工期間鄰房外牆及窗戶玻璃髒污	協助靠工地面鄰房外牆清洗
混凝土澆置施工 - 施工期間的車輛進出影響周遭住戶交通動線	加派交維人員指揮疏散交通
外牆打底施工 - 施工期間的鷹架落塵影響周遭住戶生活品質	加強地面澆水及鷹架防塵網完整性維護

環保法規遵循

太子建設一向抱持配合政府環保法規的要求積極態度，隨時掌握歸法規動態來調整公司策略，避免違規的情事發生。我們致力於各建案工地的環境管理，若有做不好的地方，我們第一時間作出改善，並檢討管理方法，透過與承包商溝通及協調，要求相關人員進行宣導、訓練並執行改善，杜絕二次發生；若有做得好的地方，我們努力保持，盡到守法的基本責任，確保廢棄物、噪音等工地環境汙染不會破壞到當地社區，透過各權責單位的努力，今年度未發生環保違規情事，未來我們會繼續保持。

3.5 供應商管理與採購實務

供應商管理策略

在供應商管理上，我們將自身營運遵循的企業永續經營精神延伸至價值鏈上游端，在選擇新供應商以及後續合作時，將企業社會責任相關議題納入篩選及稽核考量項目中，期望能與共應商一同推動企業永續經營並降低產品價值鏈與生命週期的負面衝擊。

具體的永續供應商管理行動除將企業社會責任項目納入供應商選擇時與年度稽核時的考量中，太子建設已於2021年將「企業社會責任條款」納入供應商合約中，目前已於工程承攬合約中要求營造商應遵守勞工安全衛生法規規範，對於所雇之員工定期辦理勞工體檢，並提供應有之安全衛生訓練，以確保其人身安全，另外，合約中也要求供應商需妥善進行工地環境管理，以維護四周環境清潔。為確保建材與設備品質與安全，我們也規範供應商不得使用輻射鋼筋與海砂，針對主要材料鋼筋和混凝土遴選供應商時不會僅考量進貨價格，而會優先與誠信佳的上市櫃公司配合，與供應商一同努力守護社會環境。

供應商合作現況

2020 年與太子建設合作的前 2020 個重要供應商中，依類型主要可區分為 4 類，其中又以技術服務的佔比最高為 53%。

供應商類型



土地採購

- 取得來源自購地、國有地釋出及合作合建



營造廠商

- 不帶料僅收取工資及管理之工程承攬商



技術服務

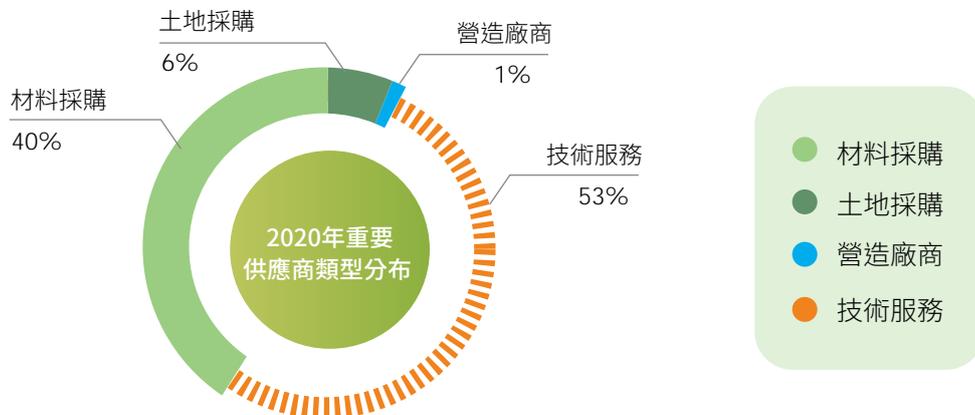
- 提供業務代銷、室內設計服務等



材料採購

- 建築材料之代理商或連工帶料工程承包商

2020 重要供應商類型分布



綠色原物料採購

珍惜資源、減少能資源的使用是我們努力的目標，在施工過程中，我們透過準確控制工期，以減少建材耗損率；於建築材料選用上合於法規基礎。我們在採購時，也重視環保物料的選用，推動責任採購，各新建案優先考量通過綠建材、省水及節能標章等認證之材料，如常見的油漆、輕隔間、天花板、燈具及衛浴設備、太陽發電系統與雨水回收設備等。2020 年我們北中南各地建案綠色採購金額約新台幣 0.7 億元，較去年下降 47%，主因是建案減少，但對綠材使用之堅持是不減的。

歷年綠色採購金額



註：統計採購綠建材標章、省水標章、節能標章及其他節能工程之金額。

建築材料使用情形

建築材料	單位	2018年	2019年	2020年
砂	立方公尺	21,623	9,843	3,667
磚	立方公尺	1,374	220	29
水泥	公噸	8,666	3,359	2,445
混凝土	立方公尺	71,918	21,569	2,040
玻璃	平方公尺	16,786	28,173	7,255
鋼筋	噸	12,067	3,096	48

註：包括北中南所有建案使用的主要建築材料。

2020年各建案建材廠驗情形

另外，針對各建案重點材料，太子亦會進行實地廠驗，確保採購之建材符合法規進行生產，為未來購屋顧客把關建築品質，2020年共計完成3次廠驗，檢驗結果皆為合格。

建案名稱	查驗項目
	內裝石材廠驗
林口力行段	公設傢俱廠驗
	明奇木門油漆廠廠驗

內裝石材廠驗



公設傢俱廠驗



明奇木門油漆廠廠驗



供應商評鑑稽核

為確保供應商品質，太子每年定期針對配合度、品質、進度、勞安及售後服務等項目評鑑所有供應商，並訂有「供應商評鑑分級制度」，將供應商分為優、良、劣三等級，強化供應商管理之執行力。針對評鑑為劣等之供應商，我們積極與其溝通、協調，並要求期限內改善或提出相關試驗報告，以維護合作品質。2020年總共評鑑 102 家供應商，評比合格（等級為良以上者）率達 100%。另外，2020 年無新供應商。

2020 年供應商評鑑結果



地區	建案	優	良	劣
台北	林口力行段	49	30	0
台中	太子欣世界	12	3	0
台南高雄	太子城大樓區	0	6	0
	太子雲 E	0	2	0
合計		61	41	0

3.6 營運環境資源管理

氣候變遷因應

氣候變遷、全球暖化已成為各行各業的重要議題，巴黎氣候協定生效後，各產業更須了解氣候帶來的衝擊，並提早擬定相關對策。特別是近年來極端氣候事件的不可預測性增加，台灣時而面臨缺水、風災等影響，對於建設業選址的考量影響甚鉅，因此太子建設針對氣候變遷議題納入營運各方面考量，鑑別相關氣候風險與機會，作為永續發展策略的指標。



能資源與溫室氣體管理

為瞭解營運過程所消耗的能資源及造成的碳排放，我們每年持續針對工地（工務所）、北中南辦公區域及太子學舍進行能源數據統計與溫室氣體盤查，但由於部分活動數據，例如施工機具、堆高機、運輸車、交通車之汽、柴油量、冷媒逸散量等資料取得不易，故不揭露直接溫室氣體量，僅針對用電所產生的間接溫室氣體排放量進行統計。

2020年5處工地溫室氣體排放量為321.74噸，排放量主要因工地數減少而較前一年度減量。北中南辦公區域部分，2020年溫室氣體排放量合計為284.07噸CO₂e，排放密集度為0.17噸CO₂e/平方公尺，較2019年小幅增加。

而在台大、成大太子學舍區域方面，2020年溫室氣體排放量共計為5,977.29噸CO₂e，排放密集度為0.064噸CO₂e/平方公尺，較前年度些微上升。

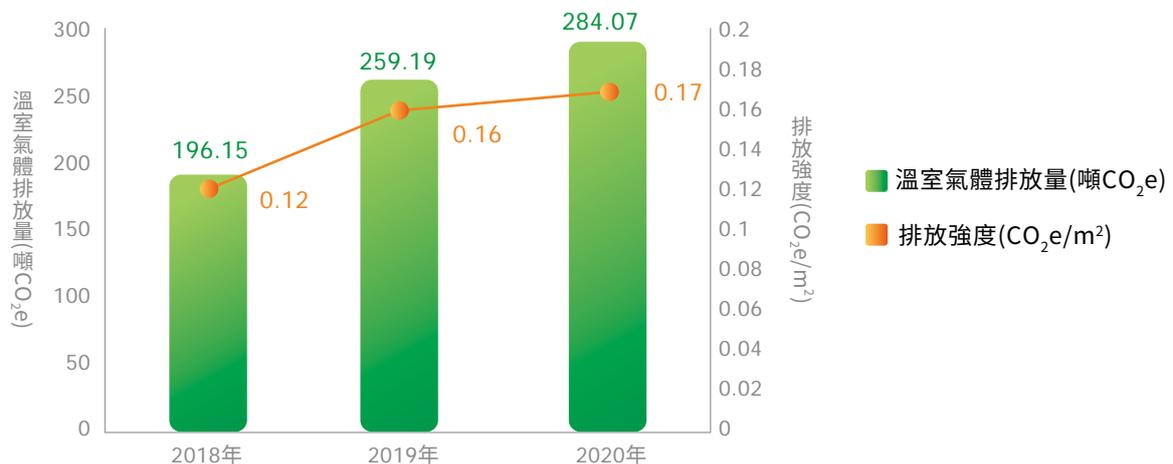
工務所溫室氣體排放量

年度	2018年	2019年	2020年
工地數	15	8	5
用電量 (kWh)	1,464,773	972,920	632,098
溫室氣體排放量 (噸 CO ₂ e)	780.72	495.22	321.74

辦公區域溫室氣體排放量

年度	2018年	2019年	2020年
用電量 (kWh)	368,003	509,209	558,094
溫室氣體排放量 (噸 CO ₂ e)	196.15	259.19	284.07
排放強度 (噸 CO ₂ e/m ²)	0.12	0.16	0.17

辦公區域溫室氣體排放量與密集度



太子學舍溫室氣體排放量

	年度	2018年	2019年	2020年
	用電量 (kWh)	11,622,880	11,530,950	11,743,200
	溫室氣體排放量 (噸 CO ₂ e)	6,195.00	5,869.25	5,977.29
	排放強度 (噸 CO ₂ e/m ²)	0.066	0.063	0.064

太子學舍溫室氣體排放量



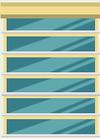
註：

- 辦公區域統計範疇包括北、中、南大樓
- 太子學舍統計範疇為長興 A/B 棟與水源 A/B/C/D 棟，以及成大 BOT 學舍與會館
- 電力碳排放係數引用能源局最新公告值，此次之電力碳排放係數公告亦追溯修正歷年電力排放係數，故 2018 年採 0.533 kgCO₂e/kWh 計算、2019 年採 0.509 kgCO₂e/kWh、2020 年因報告書編制期間未公布最新電力碳排放係數，因此採 0.509 kgCO₂e/kWh 計算
- 溫室氣體排放強度 = 排放量 / 樓地板面積。北中南辦公區樓地板面積為 1633.82 平方公尺，太子學舍總樓地板面積為 93,748.42 平方公尺
- 台北總部大樓 2018 年用電量因大樓管委會所提供之電費單排除已出租的樓層戶，因此較其他年度低

節能減碳行動

我們針對辦公區域、工務所與太子學舍已實行多項節能措施，並不定期對員工宣導節能減碳等環保意識，定期派員巡檢照明開關及加強用電管理，以有效降低我們的碳排放量。

工務所、辦公區域與太子學舍節能減碳措施

區域	實行措施
 <p>工務所</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 減少建築外殼開窗率 ● 室內採用明亮設計、盡量採自然採光設計 ● 利用定時及晝光節約照明控制系統 ● 少開冷氣多開窗、冷氣控制 26-28 度 ● 晚上 7:00 至早上 7:00 定期派人員巡檢工地照明開關 ● 依當季室外氣溫，統一設定室內空調溫度，並做成紀錄檢討調整 ● 定期檢查洗手間及茶水間水槽之出水量 ● 窗簾遮陽，節省空調用電 ● 採用省水馬桶，節省用水量 ● 照明採用節能 LED/T5 燈具 ● 管制事務用紙及各項印刷品用量，並推行無紙化措施
 <p>辦公室</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 文件 e 化及使用 email，減少紙張聯繫單與公文 ● 文件影印宣導雙面列印 ● 盡量利用再生紙 ● 實施垃圾分類，資源回收 ● 教育員工正確環保概念與垃圾分類的方式
 <p>太子學舍</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 消防避難方向出口燈更換為新型 LED 燈 ● 房間內更換 LED 緊急照明燈 ● 燈具照明設備採用電子式安定器、省電燈泡或燈管 ● 冷氣開關以標籤識別並只開部份區域 ● 空調主機定期維養 ● 採雨水回收系統，並用於園藝噴灌 * ● 公共區域照明依季節日照作調整 * ● 設備故障即時維修，避免水資源浪費

專欄故事

無紙化辦公環境

為了打造無紙化工作環境，減少資源浪費及外部碳排量，我們全面導入 Web 簽核系統，將公文簽核電子化。透過簽核流程的設定，每張表單與聯繫表清楚定義核決職級與權限，除可輕易追蹤聯繫表、請假單落於何位主管身上，也藉此增加簽核效率，達到只要有網路，處處是行動辦公室的目的。在 E 化的過程中節省購紙成本，降低文件往來北、中、南辦公室傳遞時間，除提升企業競爭力，也為環保盡一份心力。



2020 年導入電子簽核 (E 化) 的績效如下：

- 1 2020 年太子建設累計有 280 份聯繫表走電子簽核流程。
- 2 2020 年太子建設累計有 26,815 份差勤表單 (包含請假申請單、加班申請單、國內出差申請單、國外出差申請單、公出申請單、調班申請單、忘刷卡補單) 走電子簽核流程。

註：上述資訊排除自行取消的表單，但納入 2020/1/1~2020/12/31 期間申請但駁回的表單。

參與華碩文教基金會 - 再生電腦計畫

自 2019 年起，太子特別響應華碩文教基金會舉辦的再生電腦計畫，將公司即將淘汰的電腦及相關 3C 產品回收，降低廢棄物產生，同時也減少以往處理汰舊電腦過程中的碳排，達到節能減碳、資源循環利用的成效。2020 年回收績效如下：

回收品項	累積回收量	節能減碳數值化成效
LCD	26	減少 2.419 公噸二氧化碳排放， 換算約少砍伐 201.602 顆樹木
NB	6	
PC	66	
其他	51	
總計	149	



水資源管理

台灣因地形影響，水資源儲存不易，加上近年氣候變遷影響降雨模式之改變，使台灣水情吃緊，因此更需珍惜水資源使用。太子建設秉持著完善資源控管的態度，透過精準、謹慎的水使用及調度，降低水資源風險。使用上，除一般工地的工程用水外，其他用水主要來自北中南辦公大樓及太子學舍的日常生活用水，統計上以自來水水費單上之用水度作為度量依據。2020年5處工地用水12,226噸，因工地數減少使得用水量較去年下降；辦公區域為13,578噸；太子學舍為272,635噸，皆較前一年度下降。未來，太子會根據用水數據持續檢討用水管理，保持節水趨勢，避免水資源浪費。

工務所用水量

	年度	2018年	2019年	2020年
	工地數	15	8	5
	用水量 (噸)	32,477	24,289	12,226

辦公區域用水量

	年度	2019年	2020年
	用水量 (噸)	13,794	13,578
	用水密集度 (噸 / 平方公尺)	8.44	8.31

太子學舍用水量

	年度	2018年	2019年	2020年
	用水量 (噸)	210,827	285,114	272,635
	用水密集度 (噸 / 平方公尺)	2.25	3.04	2.91

註：

- 辦公區域統計範疇包括北、中、南大樓
- 辦公區域中的台北總部用水數據因去年資料統計有誤，因此近年進行了修正。另外2018年的台北總部數據因無法回朔而未揭露於此次報告書中
- 太子學舍統計範疇為長興 A/B 棟與水源 A/B/C/D 棟，以及成大 BOT 學舍與會館
- 用水密集度 = 用水量 / 樓地板面積；北中南辦公區樓地板面積為 1633.82 平方公尺，太子學舍總樓地板面積為 93,748.42 平方公尺

環保支出

我們積極投入環境保護，減少相關的環境衝擊。2020 年我們的環境支出為新台幣 5,573,349 元，主要花費在污染防治上，展現我們對於營運過程的環境維護及綠色能源導入的決心。

歷年環保支出

	年度	2018 年	2019 年	2020 年
	廢棄物清運支出	6,936,886	7,028,619	4,724,307
	生活垃圾清運支出	264,334	-	249,750
	空氣污染費支出	66,899	115,936	599,292
	圍籬綠化	419,800	-	-
	太陽能工程	-	2,400,000	-
	雨水回收設備	50,476	-	-
	合計	7,738,395	9,544,555	5,573,349

優化客戶 服務品質



4.1 優質客戶溝通與服務

4.2 堅持維護客戶權益

章節包含之重大主題



「重大主題」對太子的重要性

良好的客戶溝通是管理品牌形象的重點，唯有和客戶保持順暢的溝通渠道才能維護優質的互動關係，因此太子透過完善的客服機制、行銷廣告和客戶滿意度調查等建立與彼此間的信賴，並從溝通中找尋進步的空間讓公司能更進步。另外客戶隱私保護也是重要的客戶關係維護課題，畢竟在面對客戶時常須接觸客戶個人資料並且建檔管理。因此，如何經營客戶溝通與保障客戶隱私和資訊安全是我們重要的基本責任。

管理方針

客戶溝通管理方面，太子訂有嚴謹的「售服作業流程」，提供強大的售後服務讓顧客遇到任何問題時能及時聯絡並得到回應。此外，透過廣告行銷與潛在客戶互動時，我們遵照法規標準制定內部廣告宣傳罰金規範，針對內容之合理性及資訊完整性嚴加把關，以維護消費者權益。資訊安全方面，為了提供完善個人資料保護及客戶權利保障，太子設有個資小組和內部稽核管理系統，絕不任意揭露客戶個人機密資料，惟取得客戶合法之同意或其他主管機關經合法正式的程序要求時，方可與第三者共用客戶的個人資料。同時，我們定期進行客戶滿意度調查來了解並改善我們的管理策略，加強對客戶權益的保障及服務品質，進而提升客戶滿意度。

目標

- 保持 0 廣告不實違規案件及 0 罰金
- 客戶滿意度 100%
- 提高 7 天內完成售服的比例
- 保持 0 個資洩露案件

行動 / 績效

- 廣告品文件皆須經過主管確認內容後簽核，並且建檔備查。2020 年**無廣告不實**事件或罰金發生。
- 定期調查客戶滿意度，2020 年台北、南高回覆結果為滿意以上者皆達 **100%**，台中部分則為 **95%**。
- 提供 7 天內解決售服問題之高效修繕服務，2020 年收件共 618 件，完成叫修 616 件，完成率達 **99.7%**。
- 2020 年**無個資洩密**申訴案件，或經主管機關確認及裁罰的個資洩密情事發生。

太子客戶經營理念

太子建設自創立以來，始終秉持敬業務實的精神，以永續穩定經營為前提經營品牌。而企業永續之根本就在於和客戶維持良好之關係，因此太子自我要求最高的服務品質，提供客戶一條龍全方位的營造、建設、保全以及永續經營的售後服務。近年更重新定調行銷經營方向，摒除過度的宣傳廣告，將業務推動回歸到「品質」、「品牌價值」、「客戶服務」的本質，以完美品質及 A+ 售後服務的硬實力做為品牌價值最堅實的基石。



4.1 優質客戶溝通與服務

誠信行銷與標示

行銷廣告是與客戶溝通的重要渠道，太子建設以嚴謹自律的態度面對消費者並遵循誠信原則，為避免消費糾紛或消費者誤解之產生，針對廣告文宣品內容，盡可能避免使用容易產生誤導性之文字敘述。針對展示之樣品屋，太子也指派專人負責查核樣品屋之尺寸是否與圖面相符，善盡行銷資訊透明之責任。其它廣告品從海報、POP、報紙稿、平立面銷售圖冊到面積表等文件上刊前，公司主管都需要詳加校對，並檢查文宣內容是否有誇大不實或易引起認知誤解之文字，一一確認簽核後建檔備查，方可避免廣告不實以維護企業專業品牌形象，傳達正確的資訊給消費者。2020 年無廣告不實或行銷標示的違規情形。

樣品屋現場督導機制

樣品屋圖面設計



- 針對需求，選擇施作樣品屋之棟別樓層。
- 加強功能性之檢討、修正。

樣品屋施工



- 要求承包廠商必按圖施工，嚴格把關。
- 要求施工包商人員、工具、配備皆要符合勞安檢查之要求。

驗收

- 專責人員驗收後，將驗收資料(平立面圖、估價單、施工照片、家具擺飾清冊)由雙方簽認存檔。
- 以上作業完成後，始得請款。保留10%尾款，待日後交屋予客戶後，得以將尾款請領完彈。

文宣審核 SOP



1 文宣設計

設計海法、POP、報紙稿、平立面銷售圖冊、面積表等廣告文宣



2 校對內容

主管層級詳加校對廣告內容並簽核



3 建檔

廣告發布後將文件歸檔備查



交屋使用手冊

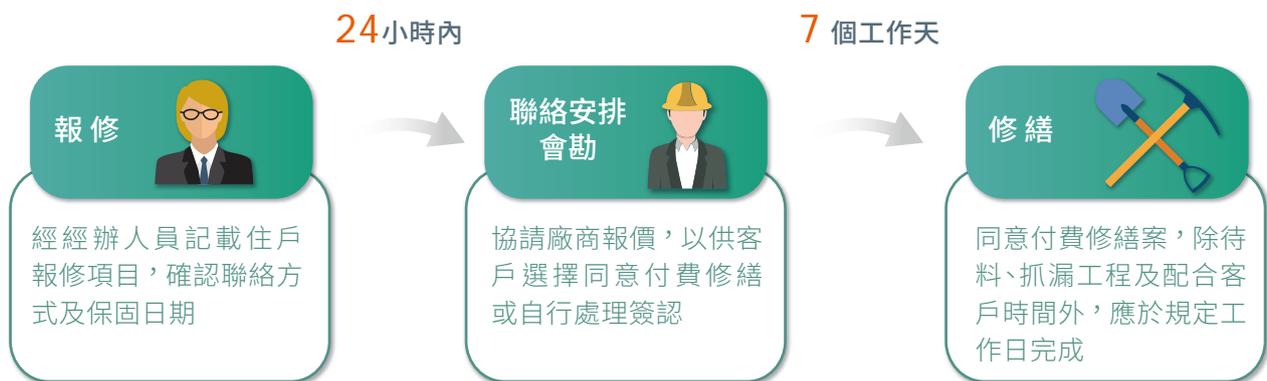
除行銷廣告外，我們也精心策劃各建案專屬的房屋使用手冊作為產品與顧客互相熟悉的橋樑。手冊不僅貼心提醒客戶遷屋入住前的裝修管理、戶籍遷入、房屋地價稅賦等應注意事項，也同時針對水、電、建材、消防、保全、及公共設施等相關設備，提供使用說明、出廠證明、保養維護期程等資訊，期許我們的用心讓客戶能夠多一分安心。



貼心的永久售後服務

太子設有完善的客服機制，確保客戶的聲音能被及時聽見並得到改善，因此我們秉持「一年保固，永久服務」之永續經營理念，提供永久且快速之售後服務，公司內部更訂有嚴謹的「售服作業流程」，從受理報修到結案，7天內完成。保固期間內除因客戶蓄意、不當使用或天災人禍等因素所造成損壞外之項目，其餘皆由公司負責修繕；保固期後，住戶亦可報修，由我們派員會勘、報價，並推薦可信賴廠商，以提供住戶付費修繕管道。我們在北中南各地均有專任的售後服務人員，並設有消費者服務專線（北：0800-025-555、中：0800-423-153、南：(06)282-1155），客戶也可從官網搜尋到太子在各據點的客服中心，結合工務系統在最短時間內為客戶查明原因進行後續修繕，並追蹤成果，讓顧客多一分安心。

簡易售服流程



客戶售後服務成效

為落實服務升級，除在保固期間內由工程部負責修繕外，客戶交屋或公設點交超過一年之報修、會勘及修繕，則由售後服務課接手執行，委請外部單位協助處理。

2020年台北、台中與南高地區，依照公司售後服務流程作業叫修收件共618件，完成叫修616件，完成率達99.7%，較去年提高。

我們亦統計 7 天內完成修繕之案件比例來檢討售服效率，期望能更加精進回應客戶之即時性。2020 年達成 7 天內完成修繕之案件比例為 65.3%，與去年度相當。對此，未來會再精進與修繕廠商的時間配合，強化各分公司派工單控制管理，並透過每週業務部門會議中提報報修件數、已完成件數、未完成件數及 7 天內未完成件數，藉以提醒及督促售服人員儘速完成修繕，提高售服效率。此外，服務人員每半年會依報修項目做統計及資料整理，回饋給工務部門以求政策制度的改善優化。

2020 年報修完成率統計



專欄故事

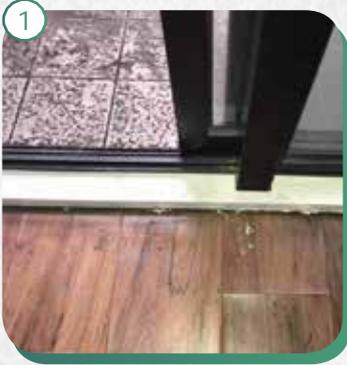
感動式售服案例 太子馥二期 二樓露台住戶報修室內淹水，木地板毀損案

該戶於 104 年交屋，但因長期在國外，於 108 年底回國發現家中木地板泡水而向公司報修。經工務人員檢視，發現戶外露臺與公設植栽相近，常有落葉易造成堆積，若未定期清理，遇雨易堵住排水孔，加上外牆欄杆留設之溢水孔比室內落地窗門檻高，造成露臺積水無法宣洩而溢入室內，使全室木地板泡水毀損。對此，客戶認為我司應該站在住戶立場，設計規劃盡善盡美的產品，不應有此疏漏，雖本案已超過保固期限但我司規劃之溢水孔並無發生效用，也是施工環節的缺失。又該住戶是公司的老客戶，於是向客戶安撫情緒、溝通說明，表達再向公司爭取協助修繕之可能性。

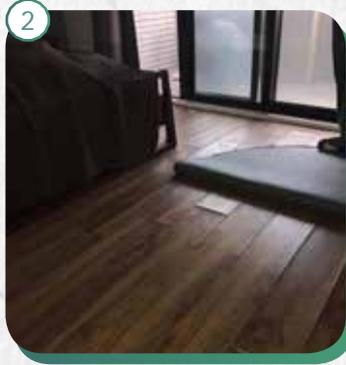
居於公司售服處理原則，遇有爭議案件，依保固期及專業立場向住戶作說明與溝通，若無法達成共識之爭議，再請示公司作指示處理。於是以業務聯繫表作事由說明及建議方案，經核示，同意協助修繕，並將此案例列入工務部門教育訓練題材，以提升未來施工品質。之後與客戶達成協商：由公司再行施作溢水孔、及補助客戶自行修繕而結案。

結論

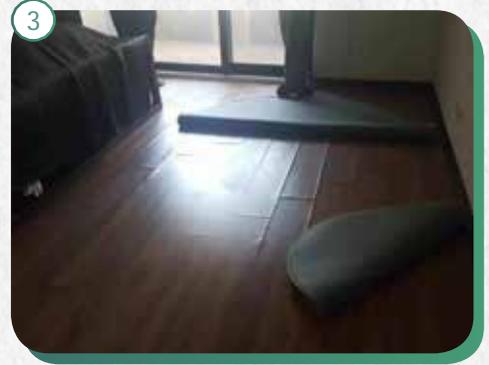
該戶基於對公司的信任，才會向公司買了房子，雖然當下發生了問題，導致客戶對太子的產品有所質疑，但是靠售服事後的專業找出問題，並以同理心做溝通說明，逐漸使其重拾對公司的信賴感及認同。



1 室內淹水現狀 -
木地板泡水翹起 (1)



2 室內淹水現狀 -
木地板泡水翹起 (2)



3 室內淹水現狀 -
木地板泡水翹起 (3)



4 發生原因 -
客廳外露台落葉遇雨易堵住排水
孔加上溢流孔過高而滲入室內



5 建物外觀



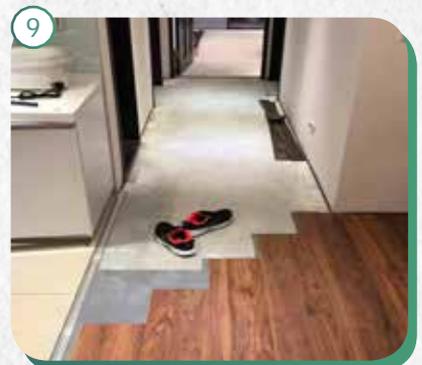
6 發生原因 -
露台易有落葉，未定期清理



7 溢流孔問題 -
檢測高程，協助重新洗洞



8 修繕問題 -
公司補助，住戶自行拆除修繕



9 修繕問題 -
公司補助，住戶自行修繕

客戶滿意度調查

售後服務滿意度調查為公司與顧客間最重要的溝通回饋機制，也是公司成長的主要養分。因此太子針對客戶對公司售服專員、維修廠商及受理登記人之服務滿意度進行調查，滿意度選項共有一非常滿意、滿意、普通、待改進四項。2020年台北、台中及南高分公司分別隨機取樣9、20及27名報修客戶，台北、南高分公司其回覆結果為滿意以上(滿意或非常滿意)者皆達100%，台中部分則為95%。



公司售服專員

- ☆ 回應時效
- ☆ 溝通能力
- ☆ 服務態度
- ☆ 專業能力



維修廠商

- ☆ 維修時效
- ☆ 維修品質
- ☆ 服務態度
- ☆ 維修清潔
- ☆ 專業能力



受理登記人

- ☆ 服務態度

深化客戶關係

太子建設為凝聚社區意識與順利交屋，以舉辦活動方式推動社區總體營造。不定時舉辦藝文及休閒活動，廣邀住戶及附近區民一同共襄盛舉，主張「寓藝術於生活，重健康得永續」，讓住戶透過活動交流而彼此認識、瞭解，為社區總營造樹立典範，也加深住戶對品牌價值的肯定。2020年雖受疫情影響，但仍於遵守政府防疫政策下，舉辦社區活動促進鄰里關係，包括DIY調酒、薑餅屋活動、聖誕花圈活動、多肉植物花藝活動、午茶點心活動和家居魔法講座等，邀請住戶一同參與。

DIY 調酒



薑餅屋活動



聖誕花圈活動



多肉植物花藝活動

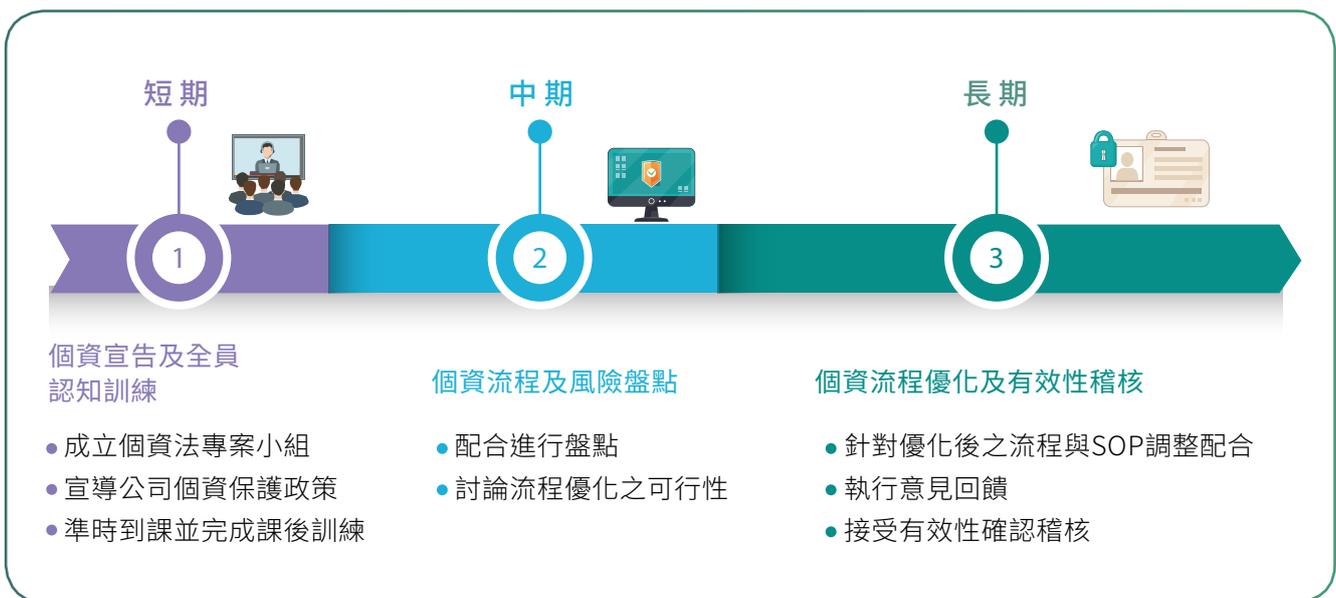


4.2 堅持維護客戶權益

保護機密資訊

太子建設對於個人資料的蒐集、處理或利用，都嚴守 2012 年 10 月 1 日由法務部公告施行之個人資料保護法及其施行細則規定，並設立個資小組，由總經理、副總經理及各群部主管擔任小組成員，不定期召開個資小組會議並由稽核室抽查各部門資料管理情形，編纂個資清冊。此外，每年 1、4、7、10 月個資小組會發行個資季刊，寄交個資小組詳悉，以對其單位同仁進行宣導；管理部亦會不定期開設個資相關課程予同仁上課學習，新進員工訓練時亦安排個資法宣導。同時制定「蒐集、處理及利用個人資料同意暨告知事項」等文件、相關表格及合約條文因應，以辦理於買賣、過戶、貸款等營業往來需提供個資之必要業務。

因應個資法程序



為強化消費者資料保護並防杜資訊外洩，我們要求協力廠商如代銷公司及其業務員簽署「個資保護承諾書」，於公開銷售時提醒來客填妥來客資料表，內容備註個資處理條文予客戶瞭解，徵得其同意蒐集包含職業、購屋預算、自備款等之資料並依法保密。訂定簽署買賣契約時，內容加註蒐集、處理及利用個人資料同意暨告知事項條文，單獨予已購客戶簽認。驗收交屋後將客戶資料歸檔保存，並嚴密控管獨立門卡。2020 年未有疑似個資洩密申訴案件，或經主管機關確認及裁罰的個資洩密情事發生。



太子學舍個資管理措施

除北中南建案業務之個資保護規範外，對於 BOT 案的太子學舍住戶隱私保護更是重點項目，特別是學舍每年入住及退租的學生來來往往，個資的管理便尤為重要。對此太子訂有以下之個資管理守則，以最謹慎的態度進行看管。2020 年無個資洩密申訴案件。

1

針對各類對外個資表單均有加註個資警語且讓填單者清楚知道個資相關訊息

2

對於各類舍及客戶個資資料均有其訂定保存年限

3

各單位對於個資庫存管理有固定的庫房保存保存處皆有登記表登錄進出時間/人員，庫房門口有攝影機24小時監控

4

各櫃台存放客戶基本資料之處有監視器監控且櫃台後庫房都有裝鎖，進出口都有明確的「非員工請勿進入」標語

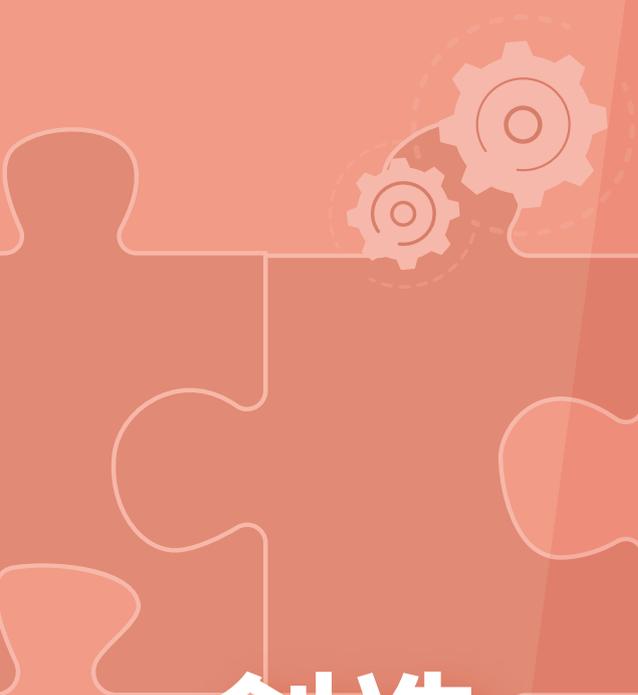
5

保存年限屆滿之個資資料，統一運送至合格碎紙廠碎紙並開立證明

6

遇有新增之涉外表單需增加個資警語，需先送至幕僚管理單位審核其必要性或警語類種





創造 幸福職場



- 5.1 友善平等的職場
- 5.2 完善的薪資及福利
- 5.3 多元的職涯發展與培訓
- 5.4 安全與健康的環境

章節包含之重大主題



職業安全衛生

員工是太子建設向上發展的磐石，我們相信唯有健康快樂的員工與安全衛生的工作環境，才能持續提供優質的產品與客戶服務，因此我們致力於促進職場平等、安全，照護員工的身心健康，完善員工福利，以創造幸福的職場環境。

管理方針

本公司訂有「勞工安全教育訓練計畫」、「全工期的自動檢查計畫」、「勞工安全管制辦法」、「施工災變防救措施計畫」及「緊急急救體系及緊急通報系統」。在每個工地合約範疇內依據職業安全衛生法成立勞工安全衛生協議組織，並訂有勞安衛守則，定期進行環安稽核。我們亦將承攬商納入安全夥伴，藉由勞安衛守則告知承攬商風險認知。大成工程已建置營造業職業安全衛生管理系統(TOSHMS)及通過 ISO 45001：2018(CNS 45001：2018) 驗證。

目標



工安零職災

重點績效



- 失能傷害頻率及失能傷害嚴重率皆為 0



- 提供 **三年兩次** 優於法規之健康檢查



- 太子建設本業自辦訓練共 **58** 個實體班次，訓練時數共 **4,535** 小時，派外訓練人時共 **420** 小時，每人平均內外受訓時數為 **16.85** 小時

5.1 友善平等的職場

為善盡企業社會責任，保障全體員工基本人權，太子建設支持並依循國際公認之人權規範與原則，包含《世界人權宣言》（Universal Declaration of Human Rights）、《聯合國全球盟約》（United Nations Global Compact）等，於 2018 年訂定太子建設人權政策，禁止強迫勞動、雇用童工並尊重員工集會結社、宗教信仰自由，反對歧視、霸凌、騷擾，提供安全、衛生、健康之工作環境，恪遵當地勞動法規，杜絕侵犯人權之行為。我們也致力於提供每位員工適度的關心和照顧，落實員工關懷，並提供暢通的溝通管道，促進職場和諧。

太子建設關注之人權議題

- ① 禁用童工
- ② 禁止強迫勞動
- ③ 員工集會結社自由
- ④ 員工宗教信仰自由
- ⑤ 反對歧視、霸凌及騷擾
- ⑥ 提供安全、衛生、健康之工作環境



針對上述之關注議題，進行所有員工評估其各議題風險發生之情況，並進行相對應的管理措施，詳細內容請詳：

太子建設開發股份有限公司
人權政策 & 人權風險評估管理表

<https://www.prince.com.tw/upload/finance/202031117732417.pdf>



員工組成

太子建設重視員工各項基本權益，希冀營造友善的職場環境。我們重視員工的勞動與人權條件，人力資源運用政策，包括雇用、薪資、績效考評及晉升機會等，除遵守「勞動基準法」規範外，不因性別、種族、社經階級、年齡、婚姻、宗教、黨派與家庭狀況等有差別待遇，皆採取公平一致的態度。

截至 2020 年底，太子建設本業員工人總數為 294 人，所有員工皆雇用自台灣，無外國籍人士，其中男性約佔 57%、女性約佔 43%；北區、中區、南區員工人數分別為 36%、20%、44%。所有員工皆為正職與全職員工，並無臨時與兼職員工，提供員工穩定就業保障。

2020 年員工組成 - 依地區及性別劃分：

太子建設本業正職 / 全職員工組成：依性別劃分

公司	男性	女性	合計
太子建設	98	114	212
誠實營造	35	11	46
王子水電	21	0	21
大成工程 (太子內案)	14	1	15
合計	168	126	294

太子建設本業正職 / 全職員工組成：依地區劃分

公司	北部	中部	南部
太子建設	83	33	96
誠實營造	8	20	18
王子水電	10	1	10
大成工程 (太子內案)	6	3	6
合計	107	57	130

員工多元性

2020年，太子建設本業教育背景上，以學士約48%占大多數。以年齡分析，30-50歲的員工人數最多占63%，小於30歲的員工人數比例為6%，大於50歲的員工人數比例為31%。

太子建設本業員工組成：以性別 / 年齡層劃分

公司名稱	小於30歲(不含30歲)		30-50歲		大於50歲(不含50歲)		合計
	男性	女性	男性	女性	男性	女性	
太子建設	4	14	48	79	46	21	212
誠實營造	0	0	25	11	10	0	46
王子水電	0	0	13	0	8	0	21
大成工程 (太子內案)	0	0	7	1	7	0	15
合計	4	14	93	91	71	21	294

太子建設本業員工組成：以教育背景劃分



2020年太子建設新進員工

性別	年齡	北部	中部	南部	合計	新進率(註)
	<30歲	0	0	2	3	2.63%
	30-50歲	0	0	0		
	>50歲	1	0	0		
	<30歲	0	0	0	0	0%
	30-50歲	0	0	0		
	>50歲	0	0	0		
合計		1	0	2	3	1.42%

註：新進率 = 新進人數 / 當年底員工總數。

2020年太子建設離職員工

性別	年齡	北部	中部	南部	合計	離職率(註)
	<30歲	1	0	2	11	9.65%
	30-50歲	5	0	2		
	>50歲	0	0	1		
	<30歲	0	0	3	10	10.20%
	30-50歲	2	0	5		
	>50歲	0	0	0		
合計		8	0	13	21	9.91%

註：離職率 = 離職人數 / 當年底員工總數。

暢通的員工溝通與申訴管道

我們重視每位員工的意見和看法，鼓勵員工若有任何需要直接與直屬主管溝通，如有需反映之事項，可隨時利用公司信箱直接寄信給總經理，若有需要也會進行問卷調查。管理部則會積極聆聽新進同仁需求與離職原因，並視情況溝通及調整，確保溝通管道暢通。此外，我們也致力於職場性別平權，於工作規則內載明性騷擾申訴管道（信箱及專線），2020 年度並無收到申訴案件。

關於重大營運變化的最短預告期，我們依據勞動基準法第 16 條的規定，若依第 11 條或第 13 條但書規定終止勞動契約者，其預告期間依下述之規定：



- ① 繼續工作三個月以上一年未滿者，於十日前預告之。
- ② 繼續工作一年以上三年未滿者，於二十日前預告之。
- ③ 繼續工作三年以上者，於三十日前預告之。

依法雇主未依第一項規定期間預告而終止契約者，應給付預告期間之工資。

5.2 完善的薪資及福利

太子建設提供員工穩定且具市場競爭優勢的薪資條件，依據員工學經歷背景、專業知識技術、年資經驗及個人績效表現核定薪資水準，起薪亦不因男女有別，男女標準起薪同工同酬。2020 年太子建設依上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法第四條第一項揭露菲擔任主管之全時員工薪資資訊，其中，2020 年非擔任主管職務之全時員工薪資中位數較 2019 年之中位數金額增加。

年度	非擔任主管職務之全時 員工人數	非擔任主管職務之全時 員工薪資平均數（仟元）	非擔任主管職務之全時 員工薪資中位數（仟元）
2020 年	202	744	697
2019 年	205	744	677
差異	-3	0	20

註：非擔任主管職務全時員工為非屬台財證三字第 920001301 號函定義之經理人，且工作時數達到公司規定之正常上班時數之員工

太子建設承諾給員工完善的員工福利，為增進同仁間情誼及身心健康，除依法提供勞健保、生育及育嬰假、退休金等福利，並成立職工福利委員會，提供員工多元福利措施，如：婚喪及生育補助、托嬰或子女教育補助、國內外員工旅遊、三節、年終及生日禮金、員工健康檢查等福利。太子建設本業的每個夥伴，均能視其適用項目向職工福利委員會申請福利，2020 年度太子建設本業員工共只有 619 人次申請福利項目。

2020 年度各福利項目與申請人數



婚喪喜慶、生育補助

- 生產補助 8 人次、
- 結婚補助 2 人次、
- 喪葬補助 12 人次



子女獎學金補助

- 申請人 89 人次



健康檢查

- 297 人次



子女就學補助

- 211 人次 (註)

註：2019 年度下學期 112 人次，2020 年度上學期 99 人次。此處統計申請教育補助人次，不包含申請獎學金人次

育嬰假

為體恤員工養育子女需求，員工任職滿半年可依「性別工作平等法」及「育嬰留職停薪實施辦法」，在子女滿三歲前申請不超過兩年之育嬰留職停薪。太子建設遵守「性別工作平等法」及「育嬰留職停薪實施辦法」提供員工育嬰留停等相關權益，2020 年度太子建設員工申請育嬰留職停薪後復職率為 100%。

項目	男性人數	女性人數	合計
2020 年度 享有育嬰假的員工總數 (A)	9	10	19
2020 年度 實際使用育嬰假的員工總數 (B)	1	3	4
2020 年度 休完育嬰假後應該復職的員工總數 (C)	0	1	1
2020 年度 休完育嬰假後，在 2020 復職的員工總數 (D)	0	1	1
2019 年度 休完育嬰假後，在 2019 復職的員工總數 (E)	0	3	3
2019 年度 休完育嬰假且復職後十二個月仍在職的員工總數 (F)	0	3	3
育嬰留職停薪申請率 (B/A)	11%	30%	21%
復職率 (D/C)	-	100%	100%
留任率 (F/E)	-	100%	100%

註 1：2020 年休完育嬰假應復職和實際復職的男性員工人數為 0 人，故不適用復職率之計算。

註 2：2019 年度休完育嬰假後，在 2019 復職的男性員工為 0 人，2019 年度休完育嬰假且復職後十二個月仍在職的男性員工人數為 0 人，故不適用留任率之計算。

退休計畫

太子建設集團員工退休計畫分為確定福利義務(舊制)及確定提撥義務(新制)兩類。依據勞動基準法及勞工退休金條例，於2005年6月30日(含)前入職之員工，享有舊制退休金年資，惟自員工自由選擇為新制退休金資格後，始可享有新制退休金年資。舊制退休金皆按每位具舊制退休金年資者之8%月薪資，按月提存至台灣銀行專戶；新制退休金則依每位享有新制退休金資格者之勞工退休金級距，按月提撥6%至員工個人退休金專戶。2020年度太子集團所提列之新舊制退休金費用總計為56,465千元，截至2020年12月31日帳列舊制退休準備金金額約為67,490千元，已提撥至舊制退休金專戶餘額計129,636千元。

5.3 多元的職涯發展與培訓

太子依照員工不同階段的需求規劃訓練課程，從到職時協助熟悉公司文化與環境，了解經營方向與理念。入職後則針對不同職務與職級規劃課程，協助員工進行系統化學習發展。

教育訓練藍圖



新人
教育訓練



自辦內部
教育訓練



外訓
課程

新人教育訓練

為加速新進員工熟悉公司文化與法遵規範，並增進對於公司業務內容的深度認識，管理部不定期舉辦為期兩天一夜的新進人員教育訓練。由總經理與各單位管理階層擔任講師，除了公司文化與相關規範，也介紹與業務相關的專業授課內容。

自辦內部教育訓練

各部門每年依其職務需求，訂定該部門年度教育訓練計畫，以專業課程為主，例如為了讓同仁們提升服務面向和吸收新的技術專業，開設社區管理、新型高強度鋼筋混凝土概論(New RC)等課程，並視情況增加其他額外課程。2020年太子建設本業自辦訓練共58個實體班次，訓練時數共4,535小時，每人平均受訓時數約為15.43小時。



外部課程

我們亦鼓勵員工參加外訓課程持續精進自我，例如為促進老屋重建防災的觀念普及，輔導提供法令解說、整合住戶意願、輔導申請耐震能力評估及提具重建計畫等，同仁進修「危老重建推動師專業人員培訓講習」的課程，另外，同仁亦參與「既有住宅社區導入智慧化改善指引講習會」，了解依既有住宅社區之需求，進行導入最合適之智慧化系統及服務功能，以促進我國既有住宅社區邁向智慧化之發展等。2020年太子建設本業派外訓練人時共420小時。

內外教育訓練統計

2020年太子建設本業內外訓課程員工訓練平均時數

性別	男性			女性		
	總受訓時數 (小時)	總人數 (人)	平均受訓時數	總受訓時數 (小時)	總人數 (人)	平均受訓時數
管理職	1,732.5	98	17.7	1,084.5	53	20.5
非管理職	1,001.0	70	14.3	1,137.0	73	15.6
合計	2,733.5	168	16.3	2,221.5	126	17.6

2020年太子建設本業



內外教育訓練總費用
總計約157,962元



每人平均內外受訓時數為
16.85小時

績效考評

教育訓練的成果除協助員工提升本身專業技能，也預期反映在員工實際工作成效。我們每半年進行一次績效評核，員工100%接受績效評核，不因性別、年齡有所差異。評核由各員工直屬主管進行，考評內容包含其出缺勤及工作表現等，以期有效評估員工個人工作績效與未來發展潛力。

5.4 安全與健康的環境

職業安全衛生管理

太子建設建案之營造工程主要由誠實營造股份有限公司（誠實營造）及集團關係企業大成工程股份有限公司（大成工程）負責，針對其工安我們責無旁貸。此外，我們也訂有職業安全衛生相關計畫與辦法，並以零災害為核心目標。

職業安全衛生相關計畫與辦法



勞工安全教育訓練計畫

- 對從業員工應施以從事工作及預防災變所必要之安全衛生教育訓練



全工期的自動檢查計畫

- 積極尋找不符安全衛生的狀態及行為，及時著手進行預防意外事故發生



勞工安全管理辦法

- 乙炔、氧氣鋼瓶管理；動火許可；門禁管制；臨時性安全及衛生設施



施工災變防救措施計畫

- 施工期間遇重大災變的處理 SOP



緊急急救體系及緊急通報系統

- 擬定緊急急救體系及緊急通報系統，以最短最有效施方法通報

職業安全衛生政策

大成工程為確保公司營運在安全狀態下進行，以堅定決心貫徹全員工安之信念，確保員工安全與健康，並關懷承攬商、勞工、客戶及第三者之安全，訂定職業安全衛生政策且經由總經理及董事長簽署，其涵蓋面向包含以下項目：

- ① 尊重生命以人為本社會責任
- ② 遵守國家安全衛生法令規章
- ③ 創造優質安全衛生工作環境
- ④ 泉源參與養成塑造安全文化
- ⑤ 推動職業安全衛生管理系統
- ⑥ 持續改善職業安全衛生績效



勞工安全衛生協議組織

太子建設依法在每個工地合約範疇內依據職業安全衛生法成立一個勞工協議組織，並訂有勞安衛守則，亦將承攬商納入安全夥伴，藉由勞安衛守則告知承攬商風險認知。勞工協議組織參與成員為現場人員(太子建設、承包商及小包商等)，以監督工地的勞安衛狀況，並每日稽核工地現場安全衛生事項是否符合法規規定，確保員工、承攬商勞工、用路人及未來落成後之客戶安全。



組成人員及職責

工地負責人 1 位 擔任協議組織總負責人，主持協議組織會議。

安衛工程師 1 位 召開協議組織會議，向工地負責人提供有關職業安全衛生管理資料及建議。

機電工程師 1 位 水電、空調及消防設備工程部份承攬人之現場安全管理。

土建工程師 2 位 鋼筋、模板、混凝土、裝修工程等之工程承攬人現場安全管理。

各承商負責人及現場負責人與各作業主管：參加協議組織會議。

每日勞工進場作業危害告知

每日提供勞工進場作業危害告知單，告知單上針對各工作項目可能產生的危害，如墜落、感電、跌倒、缺氧等，提供危害防止對策。並要求協力廠商負責與施工人員皆須詳閱並簽名，以熟悉為預防危害發生應採取的危害防止措施。

每日聯合巡檢

誠實營造與協力承攬商(包含模板、鷹架、泥作、水電等)每日共同進行聯合巡檢，針對查檢表上的項目確實檢視合規情形。

溝通頻率

每日工具箱會議

每日施工前進行宣導勞工安全的注意事項，或最近發生的異常、作業場所的特殊危害、設備的安全操作及檢查個人安全防護裝備及工具

每週勞工安全衛生協議組織會議

針對安全衛生法規、政府政令及安全衛生執行重點宣導，以及進度協調、檢討事項及建議。



職業安全衛生管理系統

為了有更全面的管理系統，太子建設本業中的大成工程已建置營造業職業安全衛生管理系統 (ISO45001/CNS45001)，並於 2018 年經艾法諾國際股份有限公司 (AFNOR ASIA) 驗證通過 ISO 45001 : 2018(CNS 45001 : 2018)，驗證有限期間至 2023 年 12 月 23 日。其職業安全衛生管理系統涵蓋之工作者包含員工、承攬商、再承攬商等，活動及工作場所範圍涵蓋台北及高雄辦公室、北 / 中 / 南各案場、建築工程、土木工程施工，以及其他工程相關之服務。



通過 TOSHMS(CNS 45001 : 2018) & ISO 45001 : 2018 (CNS 45001 : 2018) 職業安全衛生管理系統驗證證書

危害辨識與風險管理

依據作業條件，我們辨識可能危害的類型進行 8 大分類，並依據實際作業情況，進行相關防護設施，以利工程和管理之控制及防護。此外，我們也將綜合評估危害事件的嚴重度及可能性，以進行風險評估作業，並將辨識出的各項危害事件依所定要素判定其風險等級，再依據風險等級進行風險處理優先順序，有助於風險控制和決定其他安全衛生管理工作。



類型	說明
墜落 / 滾落	指人體從建築物、施工架、機械、設備、梯子、斜面等處墜落而言
跌倒	指人體在近於同一平面上跌倒而言，即因絆跤或滑溜而跌倒之情況
衝撞	指除墜落、滾落、跌倒之外，以人體為主碰撞靜止物或動態物而言
物體飛落	指以飛來物、落下物等主體碰撞人體之情況
物體倒塌 / 崩塌	指堆積物 (包含積垛)、施工架、建築物等塌崩、倒塌而碰撞人體之情況
被撞	指飛來、落下、崩塌、倒塌外，以物體為主碰撞人體之情況
被夾、被捲	指被物體夾入或捲入而被擠壓、輾挫之情況
被刺、割、擦傷	指被擦傷之情況，及以被擦的狀況而被刺、割等之情況

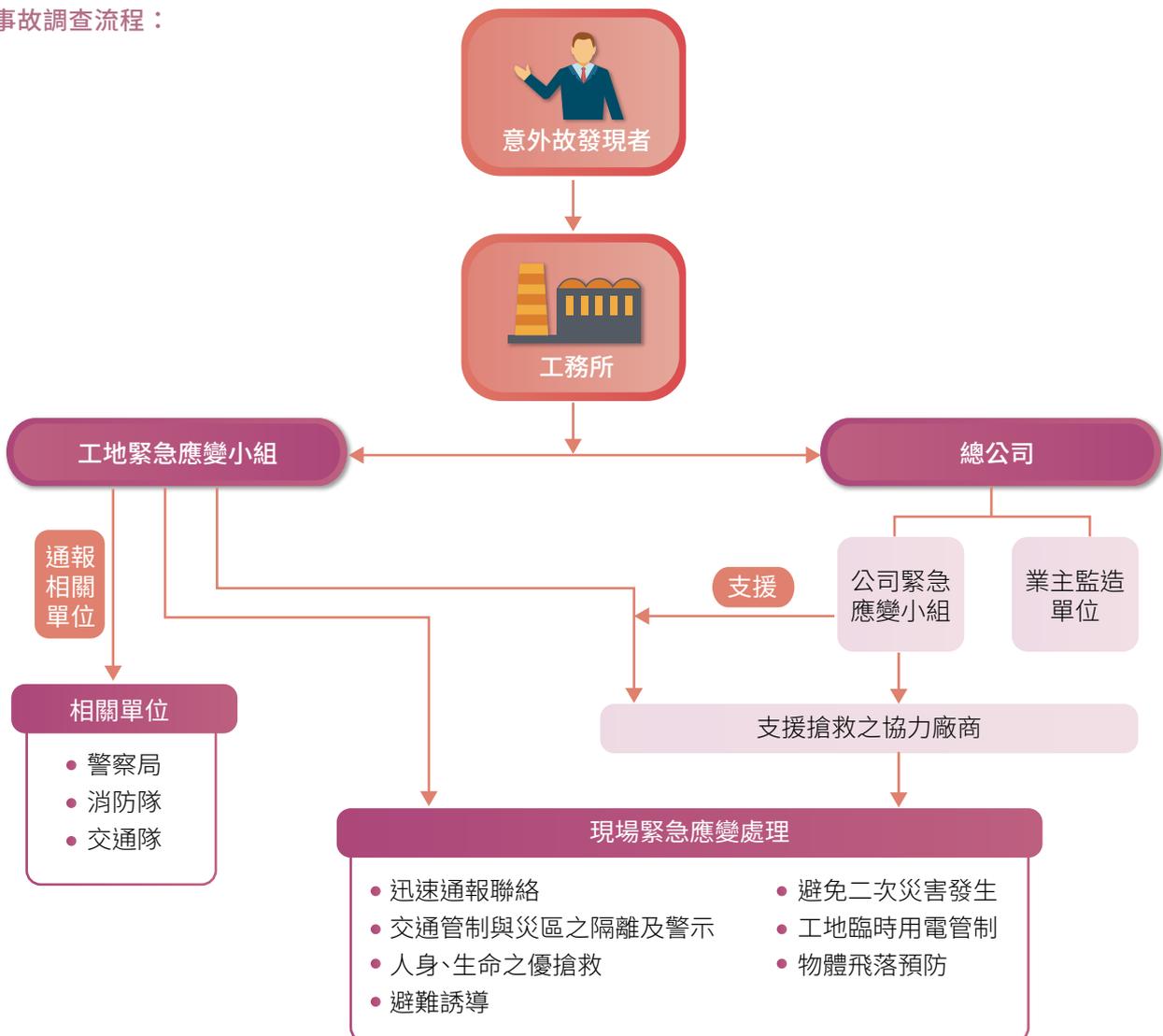
此外，我們也針對人因性危害以及熱危害制定相關預防計畫，以檢核、調查表進行作業分析、危害鑑別和評估，並提出相對應知改善和追蹤措施，以降低或消除危害因子，例如於人因性危害的部分，規劃進行教育訓練，並由受過專業訓練的人員，執行比較完整的程序與複雜的工具；在熱危害的面向，實施勞工熱疾病預防相關教育宣導，並提供陰涼之休息場所，如設有棚架之休息區等。

緊急應變及安全管理

我們重視緊急應變處理，於各建案中編列緊急應變小組，依據通訊 / 急救、搶救 / 消防、交管 / 機電、支援、公關等各面向之任務分別進行應變措施，在緊急事故發生時得以完善的因應並做好妥善的處理。

另外，為打造安全的職場環境，我們配置戶外型紅外線攝影機監控系統，同步連線至工區警衛亭及工務所顯示監控畫面，並可透過網路遠端查看監控畫面即時掌握工區狀況，一但有發現缺失立即改善處理，促使工地工安零死角。

事故調查流程：



職業災害與出勤統計

太子建設重視現場人員的安全衛生狀況，尤其是工作環境危險性較高的建築工地人員，工地零事故是我們努力的目標。2020 年度太子建設本業均無員工職業病案例、承攬商工傷 / 職業病例、或是與工作相關的不幸身故事件發生。2020 年度失能傷害頻率及失能傷害嚴重率皆為 0，達成零災害之核心目標。

2020 年	員工	承攬商
總經歷工時	652,232	367,547
一般職業傷害人次 ^{註1}	0	0
嚴重職業傷害人次 ^{註2}	0	0
死亡人數	0	0
可紀錄之職業傷害次數合計(人次)	0	0
損工日數	0	0
職業傷害所造成的死亡比率	-	-
嚴重的職業傷害比率	-	-
可紀錄之職業傷害比率 ^{註3} (失能傷害頻率)	-	-
損工日數比率 ^{註4} (失能傷害嚴重率)	-	-
總合傷害指數	-	-

註 1：損工日數 180 天以內者

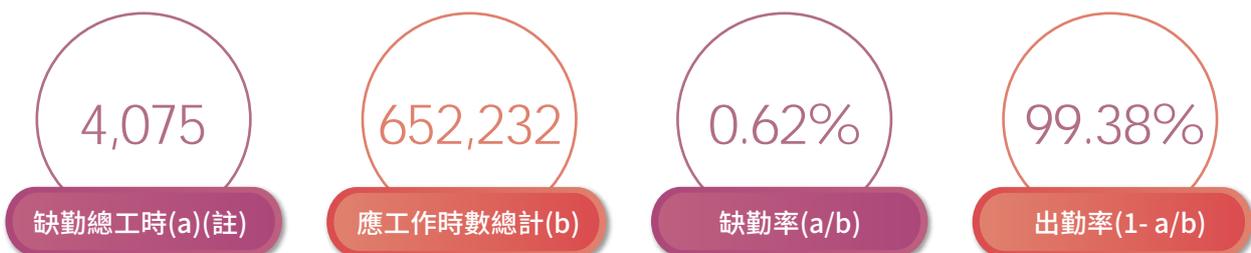
註 2：損工日數超過 180 天者且不含死亡人數

註 3：可紀錄之職業傷害比率 = 可紀錄之職業傷害次數合計 * 1,000,000 / 總經歷工時 * 100%

註 4：損工日數 * 1,000,000 / 總經歷工時 * 100%

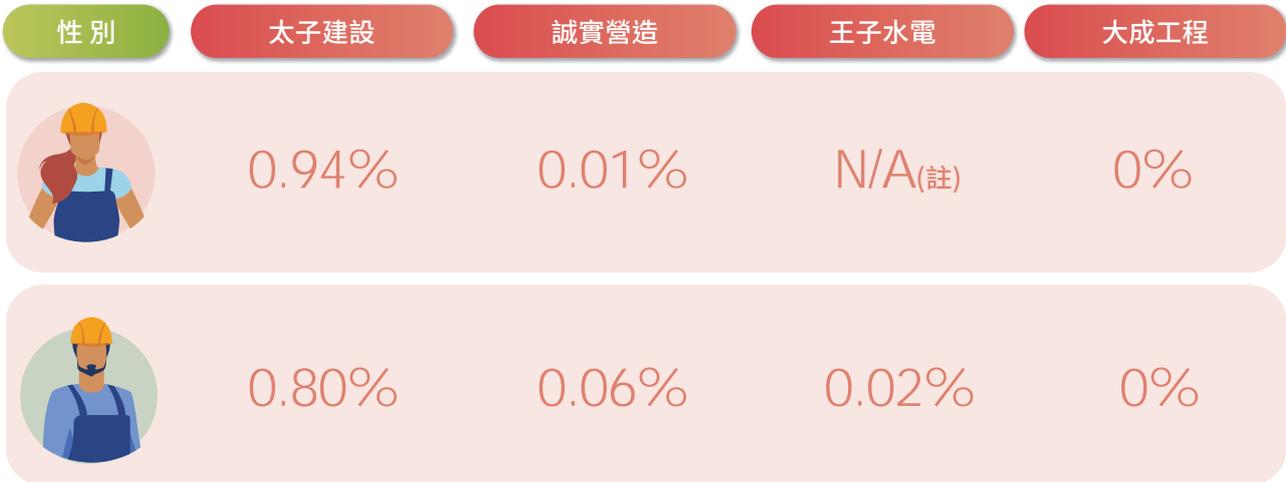
2020 年度太子建設本業員工出勤率為 99.38%，連三年出勤率皆在 99% 以上；其中，2020 年度太子建設員工缺勤率為 0.87%。詳細出勤狀況請見下表。

2020 年度員工總缺勤率與出勤率



註：缺勤總工時以工傷假、病假、生理假時數統計

2020 年度太子本業員工缺勤率：以性別劃分



註：王子水電無女性員工

職業安全衛生教育訓練

我們視各勞工職能提供其專業訓練課程。2020 年開辦或派外參與職業安全相關之教育訓練課程，例如施工架工程概要、職災預防與後續服務宣導、防火安全教育訓練、職業安全衛生管理等。2020 年亦持續針對新進場人員舉行教育訓練，例如太子台北林口力行段新建工程安衛教育訓練，課程中針對現場安全衛生規定及消防、急救訓練等進行宣導，讓受訓者了解並提醒現場作業之相關職業安全衛生注意事項。

此外，有鑑於營造業常以層層分包方式經營，基層勞工具具有短期性、臨時性及無一定雇主等高流動性的特性，施工安全意識薄弱，從事作業前常未接受必要安全衛生教育訓練，致易發生職業災害。勞動部為提升勞工施工安全防災知能，保障勞工作業安全，自 2019 年 7 月起推行「臺灣職安卡」，加強營造作業勞工施工安全教育訓練，並掌握勞工職業安全衛生相關資訊，以減少重複訓練，及強化進場管理，間接促進訓練合格勞工的就業機會。

大成工程為營造業同業中對政府政策高度配合之廠商，於 2019 年 7 月份起即積極參與本活動，除派員工參加勞動部職安署勞動檢查機構培訓合格授課講師，目前已有 10 員取得合格講師證明；並辦理開課訓練，提高勞工受訓機會，同時也補助員工、勞工上課訓練費用。課程參加學員除大成工程員工（含移工）外，尚有關係企業、承攬商、再承攬商、營造業安衛家族成員…等，截至 2021 年 4 月份，已辦理 10 場，授課人數達 310 人，其中誠實營造共有 7 人、大成工程有 150 人參加受訓並通過測驗取得臺灣職安卡，並以全員取得職安卡為目標。



健康促進

員工是公司的根基，而健康亦是一切的基礎，故太子建設亦關注員工職場身心健康。我們定期（三年舉辦二次）辦理員工健康檢查，針對檢後數值異常之追蹤管理，必要時給予健康諮詢及關懷，確保同仁能了解自身健康情形。

根據衛福部國民健康署研究資料顯示，建築業是口腔癌發生率較高的行業別之一，大成工程於 2019 年首次接受衛福部國民健康署研究計畫邀約，參與淡江大學建築學系及高雄醫學大學附設中和紀念醫院轉譯醫學研究中心辦理口腔癌篩檢活動，成功篩檢出 1 位員工、11 位承攬商勞工口腔異常，並協助就醫治療。又於同年 9 月參加營造業南區職業安全衛生促進會舉辦無檳講座活動，對於口友講師現身說法慘痛經歷餘悸猶存，更感於營造業煙酒檳文化根深蒂固，實應長期配合國民健康署推動本計畫，以降低口腔癌的發生率，故主動與研究單位淡江大學建築學系討論推行細節及建議召開座談會之可行性。我們也進一步參與國建署於 2020 年推動之營造高檳檳職場無檳榔支持環境計畫，並於 2020 年 5 月正式與淡江大學建築學系簽署合作同意書，配合實施口腔癌篩選活動，希冀藉由此活動能夠促進員工職場健康觀念，並即時了解員工身體健康情況，以提前治療或進行預防。



員工健檢
與追蹤



健康促進
講座



音樂操

提供均衡
膳食



除了健康檢查和宣導之外，公司每日上下午各一次 5 分鐘的音樂操時間，提醒同仁辛勤工作之餘也要活動筋骨適度放鬆休息，以及各分所設有血壓機，提供同仁隨時注意身體狀況。在台北、台中、南高分公司的餐廳提供營養均衡的膳食，並在餐廳牆壁張貼健康新知，與員工分享健康觀念，例如減少攝取含糖飲料、天天五蔬果等。

邁向永續 校園及社區



6.1 營造學生與教職員幸福感

6.2 活化公共活動空間促交流

6.3 響應社會公益

重點績效



- 根據太子學舍與修齊會館 2020 年度全年滿意度調查，住戶對於櫃檯服務內容感到滿意的住戶分別高達 **79.85%** 和 **94.53%**



- 2020 年硬體設施項目共投入約 **573** 萬元，以提升教職員及學生住戶的生活品質



- 第二年與伊甸基金會合作舉辦「讓礙翻轉 身障朋友迎曙光」公益活動，為身障青年職業培訓經費募得總額 **\$126,888** 元，並提供身障青年體驗飯店房務工作

太子建設深信「取之於社會，用之於社會」，在營運過程中，我們常思肘如何能善用太子建設本業的優勢來幫助社會。秉持著對待客戶的用心，將平常打造高級住宅的經驗融入於校園及社區，帶給學生和鄰里安全及舒適的居住品質。為讓住宿生課外之餘能享受不同風貌的生活體驗，舍區每年舉辦多元活動，且在不同節慶中準備小點心，讓同學體驗魅力、活力與多元的宿舍生活。

6.1 營造學生與教職員幸福感

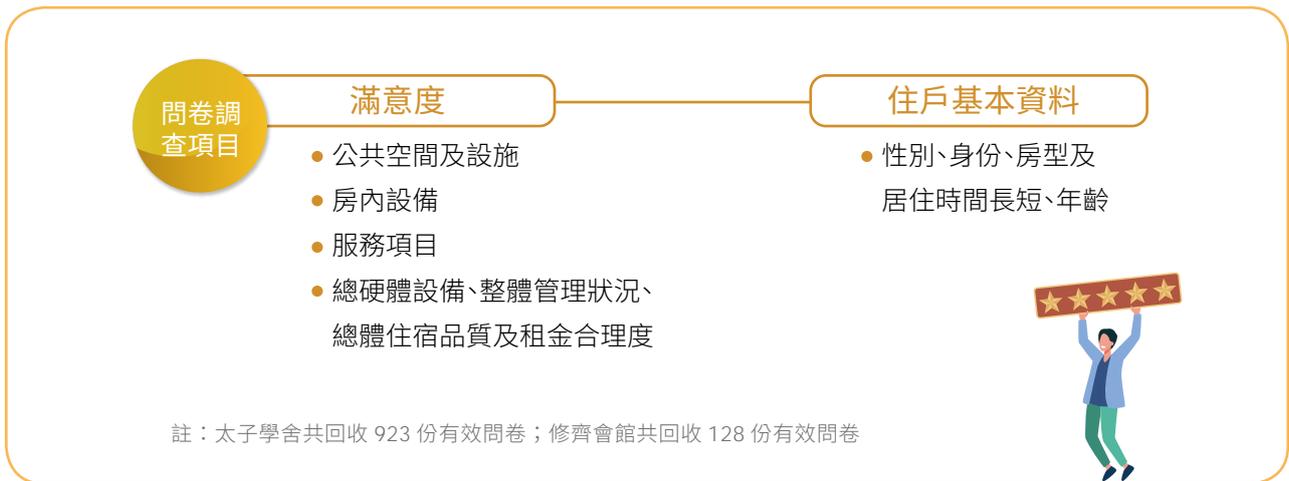
學生及教職員是校園生活的兩大族群，如何使莘莘學子得以專心鑽研學習，使遠隔兩地的家長可以安心無慮；如何使教職員生活安定，全力創造學術成就，是太子參與學舍計畫的主要目的。太子建設以提供充足的空間、合宜的費率、舒適的環境、安全的設施為規劃使命。融入以往開發高級住宅社區的理念，強化管理與服務，塑造優美景觀，以專業的保全守護師生的安全，並規劃活動，使學生與教職員能享有兼具優質居住環境與豐富休閒活動的住宿生活。

太子建設除了致力營造讓莘莘學子與教職員安定無憂的優質住宿環境外，我們也用心傾聽住戶需求，每年藉由各項滿意度調查，以瞭解住戶對學舍及會館的住宿體驗及意見回饋，更是作為我們優化與改善品質的重要依循。延續先前調查內容的面向與範疇，我們定期於隔年上旬針對學舍及修齊進行前一年度滿意度調查，調查內容涵蓋生活環境、硬體設備、櫃檯服務與工務，以精進我們的硬體與服務，針對 2020 年服務的滿意度調查期間為 2021 年 3 月 9 日至 3 月 17 日。



全年度滿意度大調查結果

我們比照太子對客戶「永久售後服務」的精神，持續調查並分析學舍在各面向的滿意度，於太子學舍及修齊會館分別進行全年度的學舍住戶滿意度調查，2020年所執行的全年度針對學舍住戶調查，太子學舍共回收923份有效問卷；修齊會館共回收128份有效問卷。



整體而言，住戶對報修案件的執行速度、櫃檯服務內容、24小時的櫃台服務皆給予滿意(4-5分)的高度評價。針對住戶滿意的部分，我們會持續保持。不滿意的部分，我們虛心接受並討論如何改善，並持續追蹤方案的執行狀況。

最滿意之服務項目 前三項目



不滿意之服務項目

項目

太子因應作為



房內生活作息是否受鄰房干擾

- 為改善隔音問題，提升隔音硬體設備，太子學舍已於 2018 年完成全棟隔音加強工程。
- 考量每位住戶對聲音感受皆有所不同，學舍加強宣導住戶在房內勿大聲喧嘩，若有討論交流需求可至交誼廳。若住戶提出與鄰房作息協調不佳，或室友行為上干擾，學舍將請輔導員做行為規勸及宣導，亦配合輔導員協助換房。
- 修齊會館為教職員宿舍，住房隔間較為密集且每個房間坪數較一般家庭為小，聲音較易傳播且容易產生共鳴，考量每位住戶對聲音感受皆有所不同，會館亦加強宣導住戶在房內請保持安靜，若有討論交流需求可至交誼廳。



對房間內通風狀況

- 學舍和修齊會館為套房居住空間，皆有獨立對外窗，惟浴室於房內易有濕氣聚集，會依個人習慣不同造成潮濕程度不等。
- 持續對住戶加強宣導，需保持浴室乾燥，定時開通門窗使空氣對流或使用空調輔助。各棟櫃台皆提供除濕機供住宿生借出使用，協助改善房內空氣品質及流通。



對一樓公共廚房的滿意度

- 學舍於一樓免費提供烤箱、微波爐及電磁爐設備，主要為供住宿生加熱食物使用，並要求清潔人員定時清理公共環境及設備，同時也向使用者提倡順手清理的好習慣，以共同維持公共環境整潔。



房內冰箱、熱水器、冷氣設備

- 冰箱已於 2021 年採購足量備品，住戶報修如確定損壞或不堪使用者將逐一汰換；熱水器於 2020 年已全面更換完成為新式熱水器；冷氣設備更新已編排期程，預計後續將進行採購汰換等相關流程。

同時藉由 2019 年滿意度調查內容，我們聽到住戶對洗衣房整體環境與設備提出改善的期待，於多方評估後決議依顧客使用意見為優先考量，更換配合廠商，於 2019 年 9 月全面更換洗衣房機台設備，並與舍區建立查核評分機制，以優化相關硬體設備及提供全新機台持續打造最好的服務品質，顯示太子建設對於品質精雕的要求與管理，並於隔年(2020 年)滿意度調查時，洗衣房滿意度上升至排名 14，與前一年第 31 名相比上升 17 個名次，顯示於住戶端得到顯著改善及回饋。唯用心聽取並瞭解住戶所需，才能持續進步及精進我們的服務，不斷創造最優質住宿品質與環境。



1 洗衣房清空



2 原機台全數更換



3 機台進駐及洗衣房重整



4 定期機臺消毒



5 更換集塵濾網 (更換後)



6 替換掉之濾網

完善不中斷的櫃台服務

太子學舍持續針對住戶回饋進行優化調整，以使住戶能安心居住，提供 24 小時貼心櫃檯服務，及服務電力卡充值、熨斗及除濕機相關生活物品出借、房內修繕報修、洗衣收送、代收包裹等多項項目，以協助解決住戶生活需求為服務標的並依現場需求持續優化服務內容，同時逐步汰換公區老舊設備，增進維修效率降低使用不便，亦加強人員教育訓練，增進櫃檯應對及專業技巧，以更加完善之管理模式服務住戶，提供便利而舒適住宿生活。2020 年櫃台總計服務次數為 64,153 人次。根據太子學舍與修齊會館 2020 全年度滿意度調查，對應於調查題目，對學舍提供櫃檯服務內容感到滿意的住戶分別高達 79.85% 和 94.53%。

對學舍提供【櫃檯服務內容】
感到滿意或非常滿意的住戶比例

79.85%

太子學舍

94.53%

修齊會館

2020 年長興、水源舍區及修齊會館服務總計人次數

舍區	服務最多之人次數項目說明	服務次數 (人次)
長興	會客登記、訪客接待	15,843
水源	會客登記、訪客接待	32,769
修齊	信件、包裹收發	15,541
共計		64,153

優於契約的硬體設施

太子建設除依循契約規定建置各項最低功能需求設施，也會不定期檢視教職員的實際生活需求及設施使用情形，需汰舊換新則重置設施，並視教職員的生活需求增置設施，2020年為提升教職員及學生住戶的生活品質，於硬體設施項目共投入約573萬元。根據太子學舍與修齊會館2020全年度滿意度大調查，對於工務人員的修繕專業度感到滿意的住戶分別高達78.98%和93.76%，對於報修案件的執行速度感到滿意的住戶分別高達79.42%和94.54%。

對學舍提供【工務人員的修繕專業度】
感到滿意或非常滿意的住戶比例

78.98%

太子學舍

93.76%

修齊會館

對學舍提供【報修案件的執行速度】
感到滿意或非常滿意的住戶比例

79.42%

太子學舍

94.54%

修齊會館

電梯楔型主鋼索及鎖頭更新工程

為提供住戶安全的住宿環境，我們將學舍的電梯設備進行更新工程，共更新20台電梯楔型主鋼索及鎖頭，其中於2020年2月18日至2月20日更新水源舍區12台、2020年2月21日更新修齊會館4台、2020年2月27日至2月28日更新長興舍區8台。



1 水源舍區 A 棟楔型主鋼索更新



2 水源舍區 B 棟楔型主鋼索更新



3 水源舍區 C 棟楔型主鋼索更新



修齊會館楔型主鋼索頭更新



長興舍區 A 棟楔型主鋼索更新



長興舍區 B 棟楔型主鋼索更新

地磚膨鼓修繕

學舍相當於學生就學期間的家，為提供學生安全無虞且舒適的環境，我們針對學舍中的地板進行檢視，替換地磚膨鼓的區域，避免影響學生的居住安全和舒適性，2020 年修繕長興舍區和水源舍區共計 4 個區域。



長興 B737 室地磚膨鼓修繕



長興 B 棟 4 樓梯廳安全門地磚打設修繕



長興 B 棟 R2、B2F 地磚打設修補施工



水源 C1455 室地磚膨鼓修繕

紅外線熱影像檢測設備安裝

2020 年全球受 covid-19 疫情影響，學舍住宿以及出入人口眾多，除了備妥口罩、酒精、額溫槍等防疫必需品，在疫情初期立即採購及優化防疫設備，於每棟宿舍的大廳安裝紅外線熱像儀設備，即時監控每一位進入室內的人員體溫，為疫情盡力做好萬全準備，也為學舍每一位住宿生的健康安全做第一線的把關。



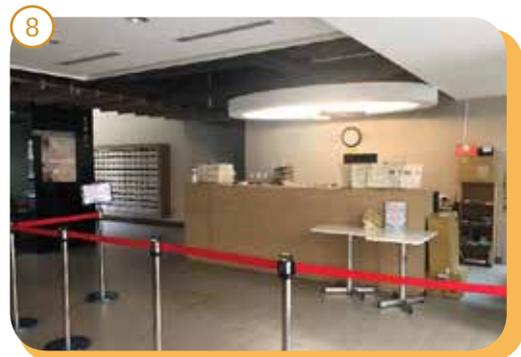
長興紅外線熱影像檢測設備安裝



水源紅外線熱影像檢測設備安裝



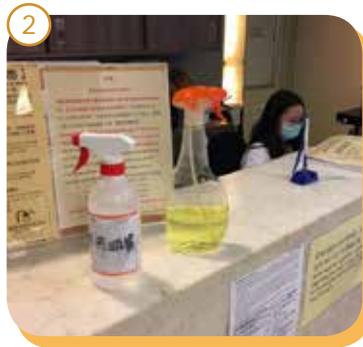
即時體溫監控顯示



增購紅龍，分隔入門體溫量測區

除裝設紅外線熱影像檢測設備外，我們亦規劃了一系列的防疫措施：

- 各棟大廳櫃台備有酒精、耳溫槍供同仁及住宿生使用
- 工作同仁須全程配戴口罩
- 主管主動了解同仁身體狀況，若已有咳嗽、發燒等症狀，建議在家休息，避免交互感染而導致群聚感染
- 同仁於上班前須測量體溫，並登記於「體溫登錄表」
- 公共區域每日定時定點進行消毒
- 持續積極研擬應對取消及延後入住之相關床位安排、住宿收費，並配合政府和校方防疫措施



消防防火設備除鏽保護噴漆

學舍營運十餘年，我們定期檢視消防設備，部分設備外觀已自然老舊，雖不影響正常使用，仍於 2020 年全面自主檢視待改善項目，在每層樓配置的消防栓箱體及安全門上進行除鏽作業，並進行外觀噴漆美化箱體，持續維持及優化住宿環境。



1 長興出入口防火安全門除鏽保護噴漆



2 長興出入口防火安全門除鏽保護噴漆



3 長興消防栓箱除鏽保護噴漆



4 水源出入口防火安全門除鏽保護噴漆



5 水源防火排煙閘門除鏽保護噴漆



6 水源消防栓箱除鏽保護噴漆



7 修齊出入口防火安全門除鏽保護噴漆



8 修齊防火排煙閘門除鏽保護噴漆



9 修齊消防栓箱除鏽保護噴漆

7-11 智販機於大廳增設

為提供學生更便利服務，2020 年於學舍一樓大廳增設 7-11 智販機，販售麵包、鮮食及冷藏飲品等多項產品，並由鄰近門市提供補貨等營運，如同 7-11 小商圈深入學舍，供住宿生方便選購多種商品，亦提供現金及卡片多元支付方式，增添購物及生活便利性。



長興智販機裝設



長興智販機裝設



水源智販機正式使用



水源智販機正式使用

多元豐富的舍內活動

太子學舍除了是提供臺成大莘莘學子在外求學的安心住所，同時也希望學舍是培養住宿人合群和樂與人格品德的處所。因此在學舍 24 小時全年無休的多元服務中我們秉持著關心教育的初衷用心策畫「太子學舍 · 幸福時光」以多元及創意性的活動內容，創造學舍文化，活絡舍區氣氛，營造溫馨悠適的住宿環境。

惟 2020 年受 COVID-19 疫情影響，學舍配合校方政策同時也為了顧全公共衛生安全，在疫情嚴峻時全面暫停舉辦室內群聚活動，體適能系列課程也因此中斷。全年度活動舉辦雖大幅縮減，減少一同齊聚的機會，待疫情平安過去後，仍會有一系列精彩豐富的活動等待著大家一起同樂歡聚！

體適能類

有氧瑜珈

2020.3 / 參與人次共 60 人

太子學舍特聘運動教練設計一系列「有氧瑜珈」課程，讓同學們在課後能熱血沸騰一起運動！隨著教練的指示在歡樂而具挑戰的一小時課程中熱血澎湃、汗流浹背，全身都動起來！

長興舍區、水源舍區



ZUMBA 課程

2020.2-3 / 參與人次共 15 人

修齊會館貼心為住戶精心設計「ZUMBA 拉丁風情舞蹈體適能系列課程」，融合多種拉丁風格的音樂及舞蹈動作，結合快慢節奏，整合有氧、間歇和阻力的基本原則，訓練肌肉和雕塑體態，簡單容易跟隨又能大量燃燒卡路里！

修齊會館



成大投籃友誼賽

2020.12 / 參與人次共 25 人



節慶美食類

端午節慶

參與人次 600 人次

幸福粽香隨是每年太子學舍定期舉辦的傳統活動，特別選購「呷七碗」肉粽讓住宿生「呷霸霸」！也特別增加訂購素食粽子提供給不同飲食習慣者作選擇，讓更多住宿生都可以一起享受佳節氣氛！



好市多試吃活動

2020.6 / 參與人次共 20 人

Costco 好市多在修齊會館舉辦試吃活動，帶來多樣新鮮熟食及甜點供住戶享用，並提供限時優惠活動，讓住宿貼近生活也增添便利，一同在交誼廳度過優閒午後時光。



成大學舍感恩節火雞大餐

2020.11 / 參與人次共 125 人

在充滿感恩與團聚的感恩節，成大學舍特別訂購火雞大餐及一系列豐富美食，讓住宿生呼朋引伴、齊聚一堂共享佳餚，一同在溫馨熱鬧的氛圍下歡度感恩節。



冬至湯圓活動

2020.12 / 參與人次共 600 人

寒冷的冬至夜晚，配上學舍提供溫暖又豐富料多的紅豆湯加上芋圓、湯圓，在寒冬中暖胃也暖心，在享受美食的同時，學舍也提倡自備餐具盛裝，共同為環保盡一份心力，在住戶共襄盛舉中共度溫暖冬至夜。



6.2 活化公共活動空間促交流

太子在每件建案的設計規劃之階段，會針對週遭鄰里多方面調查分析，排定計畫、列入預算並實際進行。

我們期許在提供顧客安全便利生活的同時，也照顧週遭鄰里一同享有公共資源以回饋社區鄰里，因此將公共區域納入規劃建案的考量要素，例如：人行道與公園之認養；為使活絡社區氣氛、敦親睦鄰，無償將土地提供予里辦公室使用之等等。2020年，我們免費提供成大會館大廳作為成大『舞』公共藝術建置特展、並降低會館地下室停車位的收費門檻，作為太子企業社會責任精神之實踐。

成大會館

無償提供空間舉辦「成大「舞」公共藝術建置特展」

舞是國際知名藝術家胡宏述教授於1998年捐贈給成大的作品。2015年胡教授辭世，夫人張裘蒂女士偕同子女經矩、經安、經苑，將這件作品無償提供給成大。2019年元月「舞」正式成為成大校園的一員並延續至2020年，作為新建生科大樓的公共藝術，成為校園內尺度最高，卻又靈動、穿透的傑出巨構。

大型公共藝術需要眾多專業人力協助與規劃，此特展呈現出成大校方、教職員、藝術家和工程顧問技師共同協作的歷程，更說明了這件公共藝術瑰寶背後的內涵。期許透過建置特展能讓更多社會大眾親臨生科大樓前參觀『舞』公共藝術，感受以象形文字捕捉「舞」字飛揚、律動的意象，由四個如絲質飄帶的造型組成，象徵四季的醞釀與豐收的歡慶。當人們駐足仰望，彎曲的鏡面不鏽鋼彷彿舞躍於流雲與藍天之間，反映四季晨昏的光影變化，提升了整體環境的人文思維與空間層次。舞動生命的開展，如雲如門，也是學子探索知識、追求卓越的精神標的。



成大會館 屋頂修繕工程

我們期許在提供顧客安全便利生活的同時，也照顧週遭鄰里一同享有公共資源，因此將公共區域納入規劃建案的考量要素，例如：人行道與公園之認養；此外，為活絡社區氣氛、敦親睦鄰，我們無償將土地提供予里辦公室使用，種種作為皆為回饋社區鄰里。我們持續優化硬體設施，於 2019 年底至 2020 年初完成成大會館屋頂修繕工程與一樓大廳外之雨遮修繕工程，提供客人更安全之入住品質；同時為響應節能減碳，我們在燈泡更換上，盡量以更換 LED 燈泡為主，從細節中展現環保精神。



6.3 響應社會公益

成大會館「讓礙翻轉 身障朋友迎曙光」公益活動

為了協助身障青年未來能夠進入職場工作，台南成大會館連續兩年與伊甸基金會合作舉辦「讓礙翻轉 身障朋友迎曙光」公益活動，提供身障青年實際執行飯店房務工作的機會，讓身障青年自我體認與常人互動工作，減少對職場的恐懼與增進人際關係之練習。

除了校慶週的實際住房數，每房每晚捐出 89 元外，我們也於 2020 年 11 月至 2021 年 2 月，每間客房置入捐款袋，並於捐款袋上標示這群身障青少年體驗整房的過程，凡貴賓單筆捐款 300 元支持身障青年的職業訓練經費，即可抽成大會館住宿券兩張，以期許和鼓勵貴賓給與捐款職業培訓經費。



公益活動於2021年2月底結束

累計捐助身障青年職業培訓經費共126,888元



利害關係人回饋

伊甸職重中心組長陳詩雅表示「建民為了爭取這次的房務實習工作，真的很積極！」，領有輕度智能障礙手冊及過動症的建民，高中畢業後就來到伊甸心園小作所，因為注意力不集中、容易分神無法專注，常常把交辦的工作搞砸，但為了爭取這次的房務實習機會，建民改掉以往容易自暴自棄的脾氣，耐住性子謹記老師們的提醒，認真學習各項工作流程，不僅獲得老師的稱讚，實習過程中更受到成大會館房務部劉慶華副理的肯定，在這次的職場實習課程中，建民還有其他七位身障青年，更在成大會館的協助下完成了一項不可能的任務，「老師，我們下次還要再來工作！」完美結束了這次課程後，每位學員更是異口同聲地說著這句話。連續兩年來不間斷的職場課程，不僅讓學員們有不一樣的感受，更加強大家的自信心，希望未來身障青年都可以擁有自己的夢想，進到職場並穩定就業。

成大會館 贊助無障礙生活節

台南市吳園藝文中心於 2020 年舉辦第七屆無障礙生活節，活動現場除了邀請身障者同樂、展出自己畫作，讓人看見他們的心聲之外，更希望讓非身障人士體會身障者生活面臨的挑戰，因此設計許多闖關遊戲，現場互動性十足。成大會館也參與了無障礙生活節，為身心障礙的服務經費盡一份心力。



太子學舍 宿舍二手物義賣會

學舍於 2020 年寒假與臺大學生會永續部合辦「宿舍二手物義賣會」，將學生退宿後留下可用的床墊、枕頭、臉盆、垃圾桶等寢具和生活用品加以挑選及整理，在義賣活動中給需要的住宿生，使二手物再次發揮功能，透過分享珍惜物資帶來的喜悅，一起參與公益，略盡一己之力。



太子學舍 二手床墊公益捐贈

每年退宿時期留下的大批床墊、枕頭等寢具，其中有許多短期住宿使用不到半年狀況良好的物品，若直接丟棄既製造大量的廢棄物也浪費了可用的物資，除了物品整理後與臺大學生會永續部合作，提供給予二手義賣使用外，也捐贈給需要單位，提供給需要的族群。2020 年捐贈對象包含罕見疾病基金會、臺北市立伯大尼育幼院、勵馨基金會、康復之友協會、利伯他茲教育基金會、福智佛教基金會，提供約 200 餘床墊，讓物資能延續使用，愛心能持續分享。



太子學舍 發票捐贈捐贈

為鼓勵學校教職員及學生支持弱勢團體，在太子學舍及修齊會館的一樓大廳皆放置愛心發票捐贈箱，每月將有伊甸社會福利基金會志工固定前來整理發票，既讓發票發揮不一樣的價值，也讓每位住宿生都有順手做公益的機會。2020 年累計捐贈伊甸社會福利基金會 5,451 張發票。



附錄

1. GRI 準則索引表

GRI 準則	一般揭露 (均為核心揭露之必要揭露項目)		
	揭露項目	頁碼	對應章節或其他說明
GRI 102 一般揭露 2016	102-1 組織名稱	1	關於本報告書
	102-2 活動、品牌、產品與服務	7	1. 打造永續藍圖 1.1 永續治理
	102-3 總部位置	7	1. 打造永續藍圖 1.1 永續治理
	102-4 營運活動據點	-	太子本業僅於台灣營運，所推提案皆位為台灣地區，故永續發展議題有關之範疇為台灣地區
	102-5 所有權與法律形式	7	1. 打造永續藍圖 1.1 永續治理
	102-6 提供服務的市場	7	1. 打造永續藍圖 1.1 永續治理
	102-7 組織規模	7、24	1. 打造永續藍圖 1.1 永續治理 2. 經營誠信價值品牌 2.4 穩健的財務績效
	102-8 員工與其他工作者的資訊	60	5. 創造幸福職場 5.1 友善平等的職場
	102-9 供應鏈	36	3. 實踐永續環境及產品 3.5 供應商管理與採購實務
	102-10 組織與其供應鏈的重大改變	-	2020 年太子建設本業未有所在地及營運上的重大變化
	102-11 預警原則或方針	21	2. 經營誠信價值品牌 2.2 審慎的風險管理
	102-12 外部倡議	-	2020 年太子建設本業未簽署認可外部所制定的經濟、環境與社會規章、原則及其他倡議
	102-13 公協會的會員資格	20	2. 經營誠信價值品牌 2.1 健全的公司治理 (除定期繳納會費，太子建設 2020 年本業未提供大額資助)
	102-14 決策者的聲明	4-5	經營者的話
102-16 價值、原則、標準及行為規範	16、19	2. 經營誠信價值品牌 2.1 健全的公司治理	
102-18 治理結構	17	2. 經營誠信價值品牌 2.1 健全的公司治理	

GRI 準則

一般揭露 (均為核心揭露之必要揭露項目)

揭露項目	頁碼	對應章節或其他說明
102-40 利害關係人團體		1. 打造永續藍圖 1.2 利害關係人溝通與重大主題
102-41 團體協約	-	太子建設本業並無工會組織
102-42 鑑別與選擇利害關係人	10	1. 打造永續藍圖 1.2 利害關係人溝通與重大主題
102-43 與利害關係人溝通的方針	10	1. 打造永續藍圖 1.2 利害關係人溝通與重大主題 (所有溝通管道皆為公司現有機制，未有任何的議合程序特別為編製此報告而進行)
102-44 提出之關鍵主題與關注事項	13	1. 打造永續藍圖 1.2 利害關係人溝通與重大主題
102-45 合併財務報表中所包含的實體	7	1. 打造永續藍圖 1.1 永續治理
102-46 界定報告書內容與主題邊界	12	1. 打造永續藍圖 1.2 利害關係人溝通與重大主題
102-47 重大主題表列	12	1. 打造永續藍圖 1.2 利害關係人溝通與重大主題
102-48 資訊重編	-	本年度報告書未有需重編之之內容
102-49 報導改變	-	本年度報告範疇與去年相同
102-50 報導期間	1	關於本報告書
102-51 上一次報告書的日期	1	關於本報告書
102-52 報導週期	1	關於本報告書
102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人	1	關於本報告書
102-54 依循 GRI 準則報導的宣告	1	關於本報告書
102-55 GRI 內容索引	97	附錄 1 GRI 準則索引表
102-56 外部保證 / 確信	1	關於本報告書

GRI 102 一般揭露
2016

GRI 準則	特定主題揭露 – 重大主題 * 為該重大主題完整揭露之指標		
	管理方針與揭露項目	頁碼	對應章節或其他說明
GRI 103：管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	12	1. 打造永續藍圖 1.2 利害關係人溝通與重大主題
風險管理			
GRI 103：管理方針	103-2 管理方針及其要素 103-3 管理方針的評估	15、21	2. 經營誠信價值品牌 2.2 審慎的風險管理
GRI 102 一般揭露 2016	102-15 關鍵衝擊、風險及機會 *	21	2. 經營誠信價值品牌 2.2 審慎的風險管理
誠信經營			
GRI 103：管理方針	103-2 管理方針及其要素 103-3 管理方針的評估	15、19	2. 經營誠信價值品牌 2.1 健全的公司治理
GRI 205 反貪腐 2016	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	19	2. 經營誠信價值品牌 2.1 健全的公司治理
顧客健康與安全			
GRI 103：管理方針	103-2 管理方針及其要素 103-3 管理方針的評估	26、32	3. 實踐永續環境及產品 3.3 把關優良建築品質
GRI 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 416-2 違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件 *	32 -	3. 實踐永續環境及產品 3.3 把關優良建築品質 2020 年無違規事件
法規遵循			
GRI 103：管理方針	103-2 管理方針及其要素 103-3 管理方針的評估	15、23	2. 經營誠信價值品牌 2.3 嚴謹的法規遵循
GRI 307 有關環境保護的法規遵循 2016	307-1 違反環保法規 *	36	3. 實踐永續環境及產品 3.4 施工環境維護
GRI 419 社會經濟法規遵循 2016	419-1 違反社會與經濟領域之法律和規定 *	23	2. 經營誠信價值品牌 2.3 嚴謹的法規遵循
經濟績效			
GRI 103：管理方針	103-2 管理方針及其要素 103-3 管理方針的評估	15、23	2. 經營誠信價值品牌 2.4 穩健的財務績效
GRI 201 經濟績效 2016	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值 * 201-3 定義福利計劃義務與其他退休計畫 *	24 63	2. 經營誠信價值品牌 2.4 穩健的財務績效 5. 創造幸福職場 5.2 完善的薪資及福利
職業安全衛生			
GRI 103：管理方針	103-2 管理方針及其要素 103-3 管理方針的評估	59、67	5. 創造幸福職場 5.4 安全與健康的環境

GRI 準則	特定主題揭露 – 重大主題		* 為該重大主題完整揭露之指標
	管理方針與揭露項目	頁碼	對應章節或其他說明
GRI 403 職業安全衛生 2018	403-1 職業安全衛生管理系統 *	69	5. 創造幸福職場 5.4 安全與健康的環境
	403-2 危害辨識、風險評估、及事故調查 *	69-70	5. 創造幸福職場 5.4 安全與健康的環境
	403-3 職業健康服務 *	73-74	5. 創造幸福職場 5.4 安全與健康的環境
	403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通 *	68	5. 創造幸福職場 5.4 安全與健康的環境
	403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練 *	72	5. 創造幸福職場 5.4 安全與健康的環境
	403-6 工作者健康促進	73	5. 創造幸福職場 5.4 安全與健康的環境
	403-7 預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	70	5. 創造幸福職場 5.4 安全與健康的環境
	403-9 職業傷害 *	71	5. 創造幸福職場 5.4 安全與健康的環境
	403-10 職業病	-	2020 年度太子建設本業均無員工職業病案例
	行銷與標示		
GRI 103：管理方針	103-2 管理方針及其要素	48	4. 優化客戶服務品質 4.1 優質客戶溝通與服務
	103-3 管理方針的評估		
GRI 417 行銷與標示 2016	417-1 產品和服務資訊與標示的要求 *	49	4. 優化客戶服務品質 4.1 優質客戶溝通與服務
	417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	49	4. 優化客戶服務品質 4.1 優質客戶溝通與服務
	417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	49	4. 優化客戶服務品質 4.1 優質客戶溝通與服務
	客戶隱私		
GRI 103：管理方針	103-2 管理方針及其要素	48	4. 優化客戶服務品質 4.2 堅持維護客戶權益
	103-3 管理方針的評估		
GRI 418 客戶隱私 2016	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	56	4. 優化客戶服務品質 4.2 堅持維護客戶權益
永續產品設計與創新			
GRI 103：管理方針	103-2 管理方針及其要素	26、31	3. 實踐永續環境及產品 3.2 永續建築設計與創新
	103-3 管理方針的評估		
土地開發衝擊			
GRI 103：管理方針	103-2 管理方針及其要素	26、28	3. 實踐永續環境及產品 3.1 土地開發評估
	103-3 管理方針的評估		

GRI 準則	特定主題揭露 – 其他自願揭露主題		
	揭露項目	頁碼	對應章節或其他說明
GRI 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	76	6. 邁向永續校園及社區 6.1 營造學生與教職員幸福感
	203-2 顯著的間接經濟衝擊	76、93	6. 邁向永續校園及社區 6.1 營造學生與教職員幸福感 6.3 響應社會公益
GRI 301 物料 2016	301-1 所用物料的重量或體積	38	3. 實踐永續環境及產品 3.5 供應商管理與採購實務
GRI 302 能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	41-42	3. 實踐永續環境及產品 3.2 永續建築設計與創新
	302-4 減少能源消耗	43-44	3. 實踐永續環境及產品 3.6 營運環境資源管理
GRI 305 排放 2016	305-2 能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	41-42	3. 實踐永續環境及產品 3.6 營運環境資源管理
	305-4 溫室氣體排放密集度	41	3. 實踐永續環境及產品 3.6 營運環境資源管理
	305-5 溫室氣體排放減量	41-42	3. 實踐永續環境及產品 3.6 營運環境資源管理
GRI 306 廢汙水和廢棄物 2016	306-2 按類別及處置方法劃分的廢棄物	35	3. 實踐永續環境及產品 3.6 營運環境資源管理
GRI 308 供應商環境評估 2016	308-1 採用環境標準篩選新供應商	39	3. 實踐永續環境及產品 3.5 供應商管理與採購實務
	308-2 供應鏈對環境的負面影響，以及所採取的行動	39	3. 實踐永續環境及產品 3.5 供應商管理與採購實務
GRI 401 勞雇關係 2016	401-1 新進員工和離職員工	62	5. 創造幸福職場 5.1 友善平等的職場
	401-2 提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	63	5. 創造幸福職場 5.2 完善的薪資及福利
	401-3 育嬰假	64	5. 創造幸福職場 5.2 完善的薪資及福利
GRI 402 勞 / 資關係 2016	402-1 關於營運變化的最短預告期	63	5. 創造幸福職場 5.1 友善平等的職場
GRI 404 訓練與教育 2016	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	66	5. 創造幸福職場 5.3 多元的職涯發展與培訓
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工比例	66	5. 創造幸福職場 5.3 多元的職涯發展與培訓
GRI 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	76-96	6. 邁向永續校園及社區 6.1 營造學生與教職員幸福感 6.2 活化公共活動空間促交流

2. 確信項目彙總表

確信標的資訊	適用基準
① 2020 年度經營委員會實際開會 10 次。	依 2020 年度經營委員會會議記錄及簽到表，統計會議召開次數。
② 2020 年度太子建設員工缺勤率為 0.87%。	實際缺勤日占同一時期內應上班日的百分比；缺勤日 = [病假（含安胎假）+ 生理假 + 公傷假]；應上班日數以太子建設於勞動部職災申報系統中每月申報日數加總為準。
③ 2020 年度太子建設員工申請育嬰留職停薪後復職率為 100%。	育嬰假復職率 = 太子建設 2018-2020 年度使用育嬰假後 2020 年度實際復職人數 / 2018-2020 年度使用育嬰假後 2020 年度應復職人數。
④ 1. 2020 年太子建設累計有 280 份聯繫表走電子簽核流程。 2. 2020 年太子建設累計有 26,815 份差勤表單（包含請假申請單、加班申請單、國內出差申請單、國外出差申請單、公出申請單、調班申請單、忘刷卡補單）走電子簽核流程。	依公司資訊系統資料統計 2020/1/1-2020/12/31，太子建設、誠實營造、王子水電和大成工程（皆為太子內案）之聯繫表與差勤表單數量。
⑤ 「2020 年度各福利項目與申請人數」表格中之子女就學補助。 211 人次（註） 註：2019 年度下學期 112 人次，2020 年度上學期 99 人次。 此處統計申請教育補助人次，不包含申請獎學金人次。	依公司「職工福利委員會福利事項給付標準」統計 2020 年度申請並取得核准之子女就學補助人次數。

3. 會計師有限確信報告



會計師有限確信報告

資會綜字第 21011865 號

太子建設開發股份有限公司 公鑒：

本事務所受太子建設開發股份有限公司（以下稱「貴公司」）之委任，對 貴公司選定 2020 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 2020 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 2020 年度企業社會責任報告書第 102 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「報告書範疇與邊界」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，以發現前述資訊在所有重大方面是否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。

本會計師係依據所辨認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設計及執行下列確信程序：

- 對參與編製確信標的資訊之相關人員進行訪談，以瞭解編製前述資訊之流程，以及攸關之內部控制，以辨認重大不實表達之領域。
- 基於對上述事項之瞭解及所辨認之領域，對確信標的資訊選取樣本進行包括查詢、觀察、檢查及重新執行等測試，以取得有限確信之證據。

資誠聯合會計師事務所 PricewaterhouseCoopers, Taiwan
80048 高雄市新興區民族二路 95 號 22 樓
22F, No. 95, Minzu 2nd Rd., Xinxing Dist., Kaohsiung 80048, Taiwan
T: +886 (7) 237 3116, F: +886 (7) 236 5631, www.pwc.tw

此報告不對 2020 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

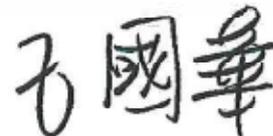
依據所執行之程序與所獲取之證據，本會計師並未發現確信標的資訊在所有重大方面有未依適用基準編製而須作修正之情事。

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 王國華



中 華 民 國 1 1 0 年 9 月 2 3 日

人
造
住
宅

住
宅
造
人

台北公司

台北市信義區松高路11號21樓

Tel:(02)2758-9599

台中公司

台中市北屯區崇德路二段416號14樓

Tel:(04)2242-7376

台南公司

台南市東區中華東路一段398號8樓

Tel:(06)282-1155