

利害關係人議合 與重大議題鑑別分析

利害關係人議合

冠德藉由與利害關係人維持緊密暢通的溝通，獲取各界寶貴建議與指教並即時做出回應及調整。冠德抱持著開放多元的態度聆聽各方意見，藉以了解利害關係人實質需求與期望，並持續不斷改進以符合企業永續經營理念。

CSR 小組每年都會依據 AA1000 利害關係人議合之五大原則，鑑別出當年度 CSR 永續報告書大利害關係人。經過全體小組成員鑑別後，冠德建設 2020 年七大利害關係人如下：



利害關係人	對冠德的意義	溝通管道與頻率	關注議題
 員工	員工是冠德永續發展的基石，吸引優秀的人才，提供專業服務品質，更是共創未來的資產。	● 績效考評（每年） ● 部門會議（每月） ● 教育訓練（不定期） ● 職工福利委員會（不定期） ● 電子郵件（不定期）	● 營運績效 ● 誠信經營 ● 風險管理 ● 勞資關係與薪資福利 ● 職業安全
 客戶	客戶是支持企業營運與發展的角色，同時亦能提供諸多正向改善之回饋。	● 顧客滿意度調查表（每年） ● 客服專線、電子郵件（不定期） ● 官方網站（不定期） ● 居心誌（每季）	● 企業形象 / 公共關係 ● 產品與服務品質 ● 顧客滿意度與申訴管道 ● 顧客隱私 ● 顧客關係維護 ● 慈善公益
 供應商 / 承攬商	良好的合作夥伴，提供更高品質的產品，創造社會更大價值。	● 供應商評核（每年） ● 廠商面訪（不定期） ● 合約（每年）	● 營運績效 ● 法律遵循 ● 環境法規
 股東	是公司穩定經營及監督重要角色，公司亦需對股東負責。	● 年報與財務報告（每年 / 每月） ● 官網資訊（不定期） ● 股東會（每年）	● 公司治理 ● 營運績效 ● 誠信經營 ● 風險管理 ● 法規遵循
 政府機關	配合政府政策，參與都市更新投入，同時亦為企業監督角色。	● 消防、勞安檢查、講座（定期） ● 專線、電子信箱及會議（不定期） ● 公文函（不定期） ● 查訪（不定期）	● 經營績效 ● 法令遵循 ● 節能減碳與環境管理 ● 職業安全
 社區與非營利組織	促進推動及參與社會回饋的理念，回應社區及社會需求。	● 社區活動與關懷（不定期） ● 非營利組織基金會活動舉辦（不定期） ● 志工服務（不定期） ● 社區里民經營（不定期） ● 居心誌（每季）	● 社區參與及公益服務 ● 環境保護
 媒體	助於即時傳遞公司公開、正確訊息於大眾，亦為重要的利害關係人溝通管道之一。	● 專線、電子信箱與社群網站（不定期） ● 媒體訪談（不定期）	● 營運績效 ● 公司治理 ● 社區參與及公益服務 ● 環境保護

重大議題鑑別方法

冠德建設期望藉由鑑別重大議題的過程中，能找出並聚焦於對利害關係人及公司本身具重大影響力的永續議題，使我們能更適切回應利害關係人需求與期望，並同時提升報告書資訊揭露之品質。

1. 鑑別利害關係人：冠德建設依據 AA1000 利害關係人議合之原則，透過 CSR 小組會議討論，鑑別出 2020 年度 CSR 永續報告書之主要 7 大利害關係人。



2. 蒐集永續議題：本公司 CSR 小組成員，參考 GRI 標準發布之參考指標、小組成員內部討論、國內外同業資料分析等作為本公司永續重大議題之來源，以問卷調查方式向利害關係人進行調查 20 項關鍵主題。



3. 調查利害關係人關注議題：為了解各類利害關係人關注程度，各部門同仁透過問卷調查方式，向各利害關係人進行關注議題調查，共回收 297 份問卷



4. 討論與審查：將經濟、環境與社會各面向統計分析後之永續議題，經 CSR 小組討論決議其對本公司之影響程度後，最終決定本公司優先揭露之 14 項重大議題。

類別	主題	對冠德的意義
經營治理	公司治理	為達到企業永續經營之目的，有賴健全完善的公司治理，管理階層秉持誠信、服務、創新、永續之精神一同帶領團隊，為公司及各利害關係人開創最大利益。
	公司營運及風險控制管理	藉由營運風險管理，對內外部各項潛藏風險，持續關注並投入資源進行風險掌控與因應準備，以保障企業永續經營。
經濟	營運績效	企業維持穩定成長，持續創造盈餘，公司才能永續經營之願景。
	社會關懷及公益	秉持善盡企業社會之責任，投入公益活動，以推廣、舉辦各類教育活動、培育優秀人才、深化產學交流、鼓勵前瞻思維，向社會傳遞幸福生活的價值。
環境	能源管理	公司藉由提倡節約減碳的環保理念，以提高資源使用率，避免無謂的耗能，才能為地球永續盡一份心力。
	供應商管理	維持良好的供應商管理，除可強化整體建案品質外，對於永續供應鏈的經營也能達到雙贏局面。
社會	勞資關係與員工福利	員工是冠德建設重要資產，冠德重視勞雇關係，尊重與關懷同仁，持續吸引優秀人才與營造完善職場。

GRI 準則	回應章節 (包含對冠德建設營運重要性 與管理方針說明)	頁碼	衝擊邊界							冠德涉入程度		
			員工	股東	客戶	供應商 / 承攬商	社區 / 非 營利組織	政府機關	媒體	直接涉入	間接涉入	透過商業 關係涉入
自訂主題	1. 創建未來 誠信經營	16										
自訂主題	1. 創建未來 誠信經營	16										
201 經濟績效	1. 創建未來 誠信經營	16										
自訂主題	6. 回饋家園 關懷社會	88										
302 能源	4. 環境友好 綠色營運	62										
308 供應商環境評估 414 供應商社會評估	3 用心守護 完美品質	46										
401 勞雇關係	5. 幸福職場 友善如家	76										

與 2019 年重大議題差異說明

2020 年重大議題共 14 項，涵蓋 2019 年所有重大議題，考量現今利害關係人對於環境保護及工安議題特別重視，新增綠色設計及職場安全等兩議題，成為今年的新增之重大主題。



類別	主題	對冠德的意義
社會	人才培育	將理念深化於同仁的教育訓練與職涯成長，提供平等機會，並鼓勵同仁自我實現。落實傳遞幸福生活價值的願景。
	社區參與	提供具有永續與公益意義的空間。並參與公辦都更，有助公司持續取得案源，並隨都市發展及交通建設成長導入綠建築概念，回饋社會。
	產品品質	確保工程品質，可有效降低施工成本，避免重工或延宕工程，並增加公司競爭力。
	客戶服務與滿意度	客戶滿意與否，決定了公司營運是否能穩健成長，冠德站在客戶的思維角度提供更完善的服務，以符合客戶需求，保護客戶權益，與客戶建立一輩子的承諾。
	創新服務	資訊創新服務加深集團資訊整合及提升人員互動溝通協作之便利性，提升生產力與因應外在環境壓力。
環境	綠色設計	透過綠色設計來提高能源及資源使用效率，並減少對於環境上的不友善和衝擊。
社會	職場安全	在追求建案品質與營運成長的同時，冠德建設更將員工的作業環境安全視為第一要務。

GRI 準則	回應章節 (包含對冠德建設營運重要性 與管理方針說明)	頁碼	衝擊邊界							冠德涉入程度		
			員工	股東	客戶	供應商 / 承攬商	社區 / 非 營利組織	政府機關	媒體	直接涉入	間接涉入	透過商業 關係涉入
404 訓練與教育	5. 幸福職場 友善如家	76										
自訂主題	4. 環境友好 綠色營運	62										
416 顧客健康與安全	3 用心守護 完美品質	46										
417 行銷與標示	2. 永續構築 智慧城市	30										
自訂主題	3 用心守護 完美品質	46										
自訂主題	4. 環境友好 綠色營運	62										
403 職業安全衛生	5. 幸福職場 友善如家	76										