

# 冠德建設股份有限公司

## 誠信經營執行情形及利害關係人溝通情形報告

日期：114 年 12 月 19 日第 14 屆第 5 次董事會

### 壹、誠信經營執行情形

本公司陸續制(修)訂「公司治理實務守則」、「公司誠信經營守則」、「永續發展實務守則」、「誠信經營作業程序及行為指南」、「違反誠信經營之檢舉辦法」、「捐助管理辦法」、「風險管理政策與辦法」、「人權政策」、「智慧財產管理辦法」等內部規章，並透過教育訓練與專責單位監督機制，以落實誠信經營、反貪腐、反賄賂及法令遵循，具體規範全體人員執行業務時應注意事項，強化防範舞弊行為，據以貫徹誠信經營之企業文化。近三年並未發生貪腐事件，整體營運(各營運據點)過程中並無顯著貪腐風險顯現。

本公司由公司治理小組及誠信經營小組，負責推動本公司誠信經營、反貪腐、法令遵循等執行，並每年向董事會報告執行情形。

114 年相關誠信經營執行內容說明如下：

#### 一、教育訓練相關：

- 114 年度舉辦與誠信經營、人權保護相關教育訓練或公告宣導：

| 課程        | 對象   | 人次 | 時數 |
|-----------|------|----|----|
| 人權政策與個資保護 | 全體員工 | 22 | 1  |
| 落實誠信經營宣導  | 全體員工 | 22 | 1  |
|           | 合計   | 44 | 2  |

- 新進員工入職時簽署「員工保密切結書」(100%)，高階經理人簽署「經理人委任合約」(100%)，要求遵守保密義務及公司誠信經營守則等相關規章，以落實公司誠信經營作為。

## 二、供應商承諾：

供應商須簽署本公司訂定之「人權及環境永續條款承諾書」(簽署率100%)，另本公司相關工程、設計、勞務等採購契約納入要求供應商遵守誠信經營責任、企業維護社會公益責任、企業發展永續環境之社會責任、保密義務、智慧財產歸屬及防止侵害智慧財產權等義務，以及違反義務時發生終止契約及賠償損害效果之約款，據以規範供應商遵循，促使供應商響應遵循誠信經營之相關作為。

## 三、永續發展委員會：

- 114年3月3日召開永續發展委員會討論年度永續發展策略規劃並提報114年3月7日董事會後，由各功能小組與相關部門列控執行。
- 114年10月27日召開永續發展委員會討論114年永續發展策略執行成果報告，彙整年度永續發展執行成果，並於114年11月7日董事會報告。

## 貳、利害關係人溝通情形

經鑑別與本公司直接相關的利害關係人共 9 類，員工、客戶、供應商、承攬商、股東、政府機關、社區與非營利組織、媒體、其他（銀行/地主）。

為瞭解及回應利害關係人關注的事項，本公司提供各類溝通管道與利害關係人定期溝通與議合，讓利害關係人能夠隨時提出意見，以瞭解不同利害關係人所關心的 ESG 議題，並給予回應或相關問題之因應策略。各利害關係人溝通機制及關注議題彙整如下：

| 利害關係人 | 主要關注議題  | 溝通管道、回應方式與頻率   | 負責單位                        | 溝通結果  |
|-------|---|--|-----------------------------|---|
| 承攬商   | <ul style="list-style-type: none"><li>➢ 氣候變遷</li><li>➢ 誠信經營</li><li>➢ 經濟績效</li><li>➢ 用水與排放水</li></ul>                           | <ul style="list-style-type: none"><li>• 合約（每案）</li><li>• 合作會議（每月）</li></ul>  | 綠色供應鏈組、低碳永續組、規劃設計處（工程處、設計部） | 個案工程進行中及完工後均進行評鑑展示產品成果。   |
| 供應商   | <ul style="list-style-type: none"><li>➢ 氣候變遷</li><li>➢ 誠信經營</li><li>➢ 經濟績效</li><li>➢ 用水與排放水</li></ul>                           | <ul style="list-style-type: none"><li>• 供應商評核（每年）</li><li>• 廠商面訪（不定期）</li><li>• 合約（每年）</li></ul>   | 綠色供應鏈組、規劃設計處（採購部、工程處、設計部）   | <ul style="list-style-type: none"><li>• 每月發送永續資訊的電子報及不定期的教育訓練。</li><li>• 不定期舉辦供應商表揚會，表揚績優供應商。</li></ul>                                   |
| 客戶    | <ul style="list-style-type: none"><li>➢ 建築品質與居住安全</li><li>➢ 原物料（建築材料）</li><li>➢ 客戶關係管理</li><li>➢ 誠信經營</li><li>➢ 行銷與標示</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• 冠德 LINE@ 電子通訊系統（不定期）</li><li>• 顧客滿意度調查表（每年）</li><li>• 客服專線、電子郵件（不定期）</li><li>• 官方網站（不定期）</li><li>• 居心誌（每年）</li></ul> | 業務處（業務部、客（售）服部、企劃部）         | <ul style="list-style-type: none"><li>• 針對滿意度，分析客戶回饋意見，提出改善對策，以提升客戶滿意度。</li><li>• 透過客戶服務平台系統、公司官網及客服專線，受理客戶對於建案的缺失查驗及修繕作業的反映，彙整</li></ul> |

|      |  |  |   |  |
|------|--|--|---|--|
|      |  |  |   | 報表及客戶意見處理簽報單等管理機制，即時分流到相關單位處理，並追蹤結案狀況。   |
| 股東   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 經濟績效</li> <li>➤ 誠信經營</li> <li>➤ 氣候變遷</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 年報與財務報告（每年/每月）</li> <li>• 官網資訊（不定期）</li> <li>• 股東會（每年）</li> <li>• 法說會（不定期）</li> </ul>       | 公 司 治 理<br>組、財務處                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 每年召開股東常會，報告公司前一年度營運狀況，投資人可充分參與，會議記錄公布於公開資訊觀測站及公司網站。</li> <li>• 受邀參加或舉辦之法人說明會，說明公司營運績效及未來展望。</li> <li>• 每月於公開資訊觀測站公告營收狀況及每季揭露財務報告，並經會計師事務所查證。</li> </ul> |
| 政府機關 | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 誠信經營</li> <li>➤ 氣候變遷</li> <li>➤ 經濟績效</li> <li>➤ 原物料(建築材料)</li> <li>➤ 建築品質與居住安全</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 消防、勞安檢查、講座(定期)</li> <li>• 專線、電子信箱及會議(不定期)</li> <li>• 公文函(不定期)</li> <li>• 查訪(不定期)</li> </ul> | 開 發 投 資<br>處、法務處、<br>行 政 管 理<br>處、城區經<br>營處 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 參與公部門會議探討環境法規現況，提供實施內容相關建議。</li> <li>• 建案銷售合約遵循不動產銷售相關法令，以政府公版銷售契約為依歸，保障消費者權益。</li> <li>• 參與機關有關上市公司之淨零碳排路徑圖說明會，強化節能減碳議題交流。</li> </ul>                  |

|           |  |  |                           |  |
|-----------|--|--|---------------------------|--|
| 社區與非營利組織  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 建築品質與居住安全</li> <li>➤ 客戶關係管理</li> <li>➤ 行銷與標示</li> <li>➤ 誠信經營</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 社區活動與關懷(不定期)</li> <li>• 非營利組織基金會活動舉辦(不定期)</li> <li>• 志工服務(不定期)</li> <li>• 社區里民經營(不定期)</li> <li>• 居心誌(每季)</li> </ul> | 開發投資處、業務處(業務部、客(售)服部、企劃部) | 針對開發案附近約居民舉辦座談會及公益活動及其他溝通講座，了解居民意見，拉近與社區鄰里之間的溝通距離。   |
| 媒體        | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 經濟績效</li> <li>➤ 誠信經營</li> <li>➤ 行銷與標示</li> </ul>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 專線、電子信箱與社群網站(不定期)</li> <li>• 媒體訪談(不定期)</li> </ul>   | 企劃部、基金會、公關                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 適當回應媒體建立值得信賴的良好品牌形象。</li> <li>• 透過媒體進行公司永續議題相關活動報導。</li> </ul>  |
| 員工        | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 經濟績效</li> <li>➤ 誠信經營</li> <li>➤ 員工聘僱與留任</li> <li>➤ 員工福利與薪資</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 績效考評</li> <li>• 部門會議(每月)</li> <li>• 教育訓練(不定期)</li> <li>• 職工福利委員會(不定期)</li> <li>• 電子郵件(不定期)</li> </ul>               | 人資部、福利委員會                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 完成績效評核，連接薪酬管理，並參與外部市場薪資調查及分析，確保同業競爭力。</li> <li>• 透過聯合職福會辦理相關福利活動，促進員工交流連結。</li> <li>• 透過人力資源發展學習系統，以系統化、模組化之方式，提供員工完整的人員發展架構，落實部門教育訓練，以提升同仁專業技能。</li> </ul> |
| 其他(地主/銀行) | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 經濟績效</li> <li>➤ 建築品質與居住安全</li> </ul>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 實地拜訪(不定期)</li> <li>• 公文往來(不定期)</li> </ul>   | 資金處、開發投資處                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 透過不同方式定期或不定期與金融機構進行公司</li> </ul>  |

|  |   |  |  |   |
|--|---|--|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 客戶關係管理</li> <li>➤ 行銷與標示</li> </ul> | <p>期)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 融資說明書 (不定期)</li> <li>• 電話及郵件溝通 (不定期)</li> </ul> |  | <p>財務業務狀況溝通，例如提交財務報表、建案興建計劃書等，銀行可以即時獲取公司訊息，了解公司營運狀況，進而有助於獲得更好的融資條件，並對未來發展方向提供建議和支持。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 透過積極與地主雙向溝通、回應地主需求、及時履行協議及妥善處理相關問題，建立良好的合作關係，以確保土地開發順利進行。</li> </ul> |
|--|---|--|--|---|