



鄉林建設事業股份有限公司



2018 企業社會責任報告書

2018 Corporate Social Responsibility

目錄

關於報告書	1
經營者的話	2
第一章 永續治理	4
1.1 關於鄉林	4
1.2 公司治理	10
1.3 財務績效	15
1.4 風險管理	16
1.5 法規遵循	18
1.6 利害關係人溝通	19
第二章 永續建築	29
2.1 規劃與建設	29
2.2 顧客服務	36
2.3 都市更新	43
2.4 綠建築與獲獎	46
第三章 永續環境	48
3.1 環境責任	48
3.2 原物料使用	48
3.3 能資源管理	50
3.4 工地污染防治	52
第四章 永續社會	56
4.1 人力資源現況	56
4.2 薪酬與福利	60
4.3 人才培育發展	63
4.4 安全環境	68
4.5 社會共融	69
附錄	75

關於報告書

鄉林建設事業股份有限公司 (以下簡稱鄉林)，秉持對社會的回饋及對環境的責任之理念，期望能以此方式於未來在符合國際報告認證標準之下，以更透明的方式揭露鄉林建設之發展願景並建立穩固之利害關係人溝通之橋樑及關係，達成這樣的願景將是鄉林建設持續不間斷的旅程。

報告書期間 報告書邊界與範疇

本報告書係揭露鄉林建設 2018 年度(2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日) 在經濟、社會、環境三個重要面向的經營方針，並同時呈現重大性議題之關注成效。報告書內容及績效相關數據以鄉林建設事業股份有限公司為主，部分面相資訊包含主要營造夥伴 (如：太裕營造) 的相關成果。

報告書參考標準依據

本報告書參照全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 發布之 GRI 準則(GRI Standards)之核心選項指引進行資訊揭露及執行企業社會責任相關活動，並於附錄提供 GRI Standards 指標索引，以供快速檢索及查詢。

發行概況

本公司為第三年度發行企業社會責任報告書，前一期發行日為 2018 年 6 月，下一期報告書預計於 2020 年發行。

聯絡資訊

鄉林建設事業股份有限公司

總公司地址：台中市西區臺灣大道二段 408 號

總公司電話：(04) 2322-7777

分公司地址：台北市士林區中山北路五段 472 號

分公司電話：(02) 5580-0777

公司網址：<http://www.shininggroup.com.tw/>

經營者的話



我從 17 歲開創草嶺古道青年活動，到後來大腳跨進營建業，創立眾所皆知的涵碧樓，以休閒住宅建立口碑，也秉持涵碧生活美學。

為落實企業社會責任，始終以不斷創新、不斷超越自我的精神，深耕我們投入的各事業領域，並以創新、國際、感動、永續作為我的核心價值。

為了追求產業穩定性，我堅信「在最好的地段，蓋最好的房子」的原則，且土地開發採主動出擊策略，先針對市場進行分析，鎖定有購屋需求的特定區域及族群，再從中尋找可供開發的土地，由我們主動接洽地主。

我始終堅持「一條鞭式管理」，透過上下游的垂直整合，匯聚各部門資源，發揮統合戰力，便能在主客觀環境快速改變的時代，掌握趨勢、引導流行、創造需求，厚植我們雄厚競爭優勢，建構企業永續發展根基。

建築業更為講究品質，堅持落實國際先進建築設計理念，使我們擁有與國際最新流行同步的視野，不斷嘗試、創新求變的精神，才能落實新技術、新理念、新作法，也堅持以「標準施工法」規範工程品質，以達到品質、預算、進度、安全四大要求，這也是身為房地產經營者應盡的社會責任。

隨著組織部門日益龐大，鄉林講究的是專業分工細膩、維繫團隊合作精神，做好跨部門溝通協調整合工作，這也是攸關企業競爭力良窳。我們認為，公司要永續發展，必須有宏大的格局及放眼未來的遠見。對鄉林集團而言，員工才是最大且最重要的資產，好的人才才是公司永續經營的重要關鍵，所以鄉林積極培養人力，希望下一代的年輕人能夠學到更多，隨時都能夠上線作業，培養他們能夠獨當一面的能力。

一直以來，我們認為一棟房子的生命是在交屋後才開始，有的人一輩子可能只買一棟房子，所以一定要服務好客人，讓人住的安全。客戶的生活也與房子息息相關，我們不只是在賣一個建築，是賣一個生活，讓鄉林的客人天天生活在美好的環境當中。

在我的想法裡，從不會只有考慮個人或企業，而是從大格局思考，我總是給政府許多建言，希望企業與政府配合，要把台灣的大環境弄好，只要台灣環境好，生意自然好經營，下一代就能順利在台灣繼續生活，這是作為房地產經營者的社會責任。

展望未來，期許鄉林進軍國際，讓涵碧樓成為全球品牌，並將經營型態擴及度假休閒商務旅館，拓展集團營運版圖，使鄉林成為隨地球轉動的企業集團，以一個浩瀚無垠的藍天，生生不息的大地，以真誠熱情的赤子心，追求公司持續成長及永續經營。

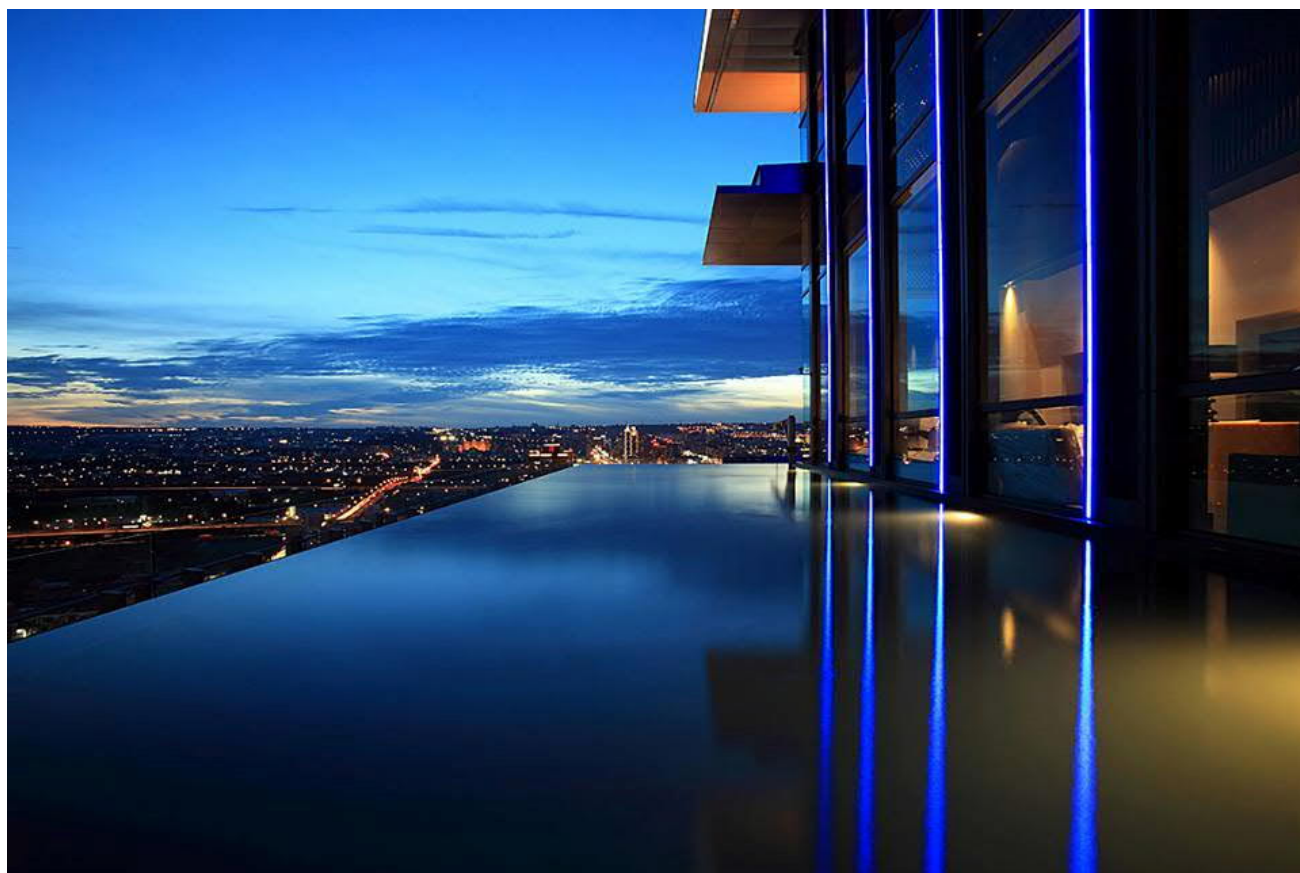
董事長



第一章 永續治理

1.1 關於鄉林

鄉林建設設立於 1990 年 5 月 29 日，以興建透天別墅、休閒性高級住宅社區、商辦大樓等為主要業務，並作市場調查進行分析，掌握土地市場資訊，以因應各客戶層改善居住品質之需求。另為延伸企業觸角，擴展經營層面，將採多角化經營策略，進行垂直整合，以分散經營風險。



為了堅守鄉林建案的品質，已成立「太裕營造股份有限公司」及關係企業「鄉林水電工程有限公司」，以一條鞭的監工、興建方式，自建自售及售後客服。在此一制度下，我們不以委外代工的外包方式降低營運成本，為使品質、預算、進度、安全等要求確實執行，我們親力親為，不獨在工作細節上無所遺漏，更讓集團領導階層藉由內部層層管理監督，精準掌握主客觀環境各面向問題，隨時因應瞬息萬變的市場。這一大特色也使「鄉林集團」事業版圖擴大成為國內建築業界的頂尖領導品牌。2001 年鄉林股票上櫃，2005 年上櫃轉上市，成為國內建築業界上市公司的指標，更成為全台第一批由內政部頒發「建築業識別標誌」認證的地產開發商。

公司名稱	鄉林建設事業股份有限公司
成立日期	1990 年 5 月 29 日
董事長	賴正鎰
總經理	賴正鎰
企業總部	台中市西區台灣大道二段 408 號
實收資本額	9,727,467,750 元
主要產品與服務	委託營造廠興建住宅、商業大樓出租或出售
員工人數	153 人

| 鄉林核心價值 |

創新、國際、感動、永續

鄉林創立以來，始終以不斷創新、不斷超越自我的精神，深耕我們投入的各事業領域。董事長草創初期的「草嶺健行登山隊」，將老家的三合院改成寒暑假青年活動大本營，首開台灣民宿先河，即為「創新」的具體實踐。

鄉林集團更率先將休閒酒店式服務帶入社區經營，「以設備取代人力，用服務取代替理」，把「公共藝術」融入生活，將全新的生活方式、全新的生活態度的新概念帶給消費者，用卓越品質與客戶口碑，讓鄉林成為臺灣房市領導品牌。涵碧樓酒店更在臺灣以文化創意旅遊產業引領市場，樹立度假酒店新典範，更複製臺灣經驗，佈局全球，繼往開來，再掀風雲。

在國際化行動中，鄉林與率先將日本當代藝術當做公共空間的生活藝術品，導入地產開發項目；並與多位國際建築大師合作設計，包括與建築大師貝聿銘合作規劃 66 層鄉林世紀摩天大樓；與度假酒店設計泰斗 Kerry Hill 合作開發日月潭涵碧樓；與澳洲 Buchan Group 合作規劃開發集大眾運輸、會議、展覽、購物、娛樂、餐飲、休閒於一身的超大型商用地產等；Kerry Hill 規劃設計青島涵碧樓；新加坡 SCDA 設計南京涵碧樓。國際化腳步未曾間斷，引領鄉林走在世界建築浪潮尖端，成為掌握趨勢、創造需求、引領流行的綜合型地產發展商。

「品牌感動」一直是公司不變的政策，服務則是企業發展的基石，深耕經營個案社區，貼近客戶生活，以客為尊，並於建案內闢專區規劃屬於每個建案的故事館，以強化鄉林品牌故事。

鄉林始終站在客戶的立場思考，用適時的服務，給客戶全新的生活體驗等，不時的感動客戶。為落實永續經營理念，早在鄉林創立初始，我們在每個建築名稱上冠上「鄉林」二字，例如鄉林玉川、鄉林美術館、鄉林淳真等，以示負責。我們永久的售後服務原則，不論屋齡或被轉手次數，我們秉持負責任態度和即時的回應客戶需求，為我們贏得市場認同，讓我們得以在台灣房市中，屹立不搖。

企業品牌標示意涵 - 藍天綠地赤子心

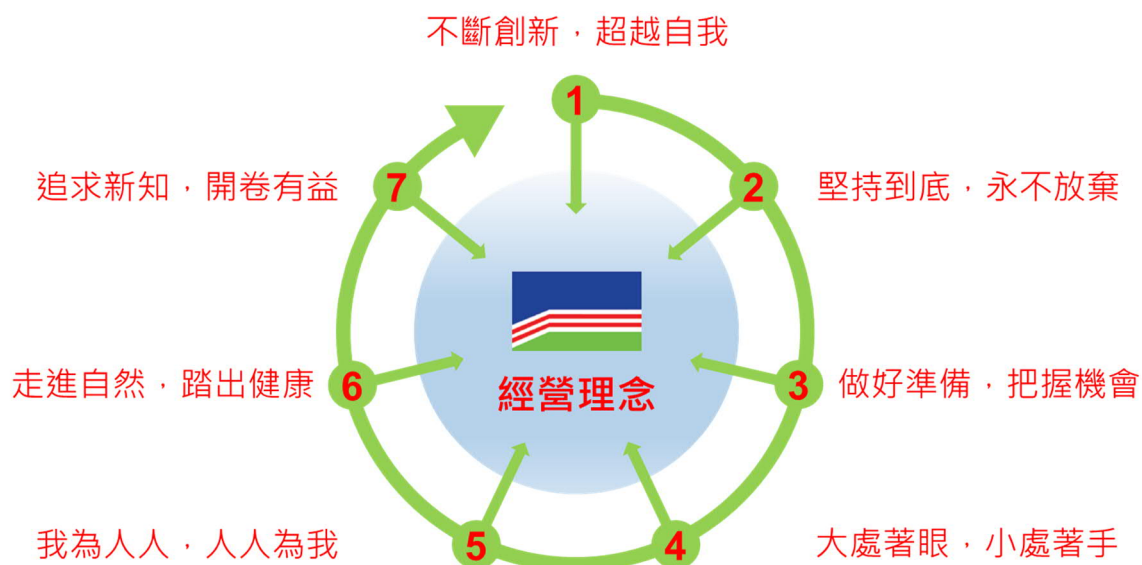
浩瀚無垠的藍天，生生不息的大地，我們以真誠熱忱的赤子之心服務社會。

藍天：象徵我們視野無垠、創意無限、發展無窮的積極企圖心。	
綠地：象徵我們立足大地、關心生態、永續經營的愛鄉護土心。	
紅線：向上昂揚的紅線，象徵我們擁抱人群、服務社會、堅持卓絕的赤子心。	

經營理念

以書籍傳遞我們的經營理念及建築意涵。

	老虎學：想要抓住一個良好的機會，就像抓住一頭奔馳中的老虎一樣的困難，不但要眼光準確，更要行動矯健、機警。
	從涵碧樓開創七星級人生：強調經營高檔飯店，員工所要具備的是讓客人享有不被打擾的空間，但卻要適時的提供服務。
	孔子不走了一遇見青島涵碧樓：講述打造青島涵碧樓的過程，包含設計理念、企業文化與青島涵碧樓酒店與涵碧莊園別墅的特色等。



| 公司發展策略 |

掌握全球景氣動向，推動企業穩定成長，為降低景氣循環對企業帶來的影響，利用全球不同地區景氣循環，維持營收與獲利的穩定，才能讓企業長治久安，在全球各地建立營業觸角，正是鄉林展開全球佈局的思路。



鄉林 2018 年兩岸營收達新台幣 73 億元，主分為台灣 27.3 億及大陸 45.7 億。

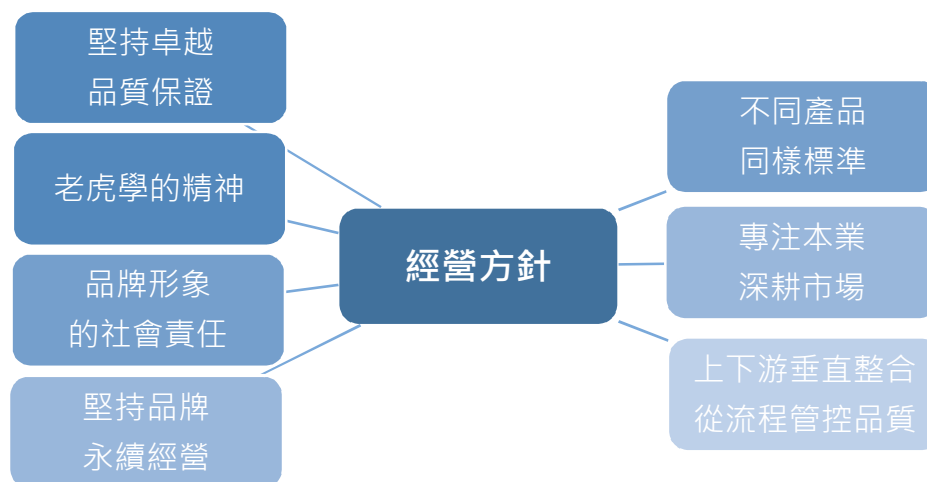
2018 年下半年景氣快速回溫，市場預期受益肥咖條款實施，游資增多，所以預售市場有新變化，坪數有放大趨勢，鄉林手中的中大坪數成屋商品可望加速去化。而台灣利率持續探底，對於租屋族來說，付租金不如付房貸，中小坪數、低總價符合市場需求，因此預期 2019 年購屋坪數「M 型化」將更明顯。鄉林今年在雙北與台中陸續推出新案，新北市新莊副都心「鄉林淳真」規劃 31~66 坪(2~4 房)，「鄉林天韻」規劃 18 至 40 坪(一至三房)皆符合目前市場需求。

在大陸地區，青島涵碧樓開業將邁入第 5 年，喜歡涵碧樓文創度假酒店風格的旅客及旅遊業給予了高度支持，回住率高達 7.6 成，青島涵碧莊園別墅銷售八成，南京住宅與寫字樓銷售已達七成，而成都住宅積極興建中、成都涵碧樓酒店也在籌備中；南京與青島兩地則持續覓地，要推出地產、商場項目。未來鄉林集團以地產、飯店及商業三大方向，在台灣及大陸同步加速前進，江西南昌、江蘇南京江北區、山東濰坊與青島膠州、黃島市南區目前都有地塊在洽談中，對涵碧樓品牌在大陸表現深具信心。

兩岸推案量未來 3 年總銷目標為 573 億元，涵碧樓酒店集團也正在推動服務輸出，跟其他國際連鎖酒店一樣，要以涵碧樓品牌在全球授權，並協助做規劃設計與人員培訓與高階經理人管理，這樣也能帶入酒店集團與鄉林集團營收。

2018 年度營運計劃

(一) 經營方針：



(二) 預期銷售數量及其依據：

1. 已完工成屋銷售個案：玉川、士林官邸案、美術館案、海匯、山匯等。
2. 預計於 2019 年開始預售個案：天韻、淳真案。
3. 2019 年預計將成屋銷售結案，並持續在雙北及台中、高雄等地進行購地推案。

(三) 重要之產銷政策：

1. 達成績效目標：各部門達成各自訂定的績效目標，開源節流管控成本及費用，以完成公司總目標。
2. 強化公司品牌：舉辦各項公益活動及藝文活動、維持及提升工程品質與銷售案場的環境清潔、員工著制服提高公司品牌形象辨識度。
3. 人才培訓：人才是公司最重要的資產，培訓則是讓效益達到最大化；積極進行接班人養成計畫，維持傳統創造新猷，讓公司永續經營。
4. 提案改善：鼓勵員工對公司各項缺失積極提出改善建議、制定及修訂各項 SOP 流程，提高作業效率。

另外有五大戰略來擴張兩岸經營規模，包括(1)北、中、高三地布局。(2)推案以 26 ~ 38 坪輕豪宅為主。(3)兩岸以房產、商業與酒店三路並進。(4)跨業經營坐月子中心。(5)酒店品牌服務輸出。

(四)大陸佈局計劃：

在中國大陸佈局部份，鄉林以「涵碧樓」品牌打頭陣，佈局中國的「1030計畫」，目前已在青島、南京、成都及桂林等地啟動。青島涵碧樓酒店已在2014年開幕，涵碧莊園於2016年完工交屋；南京涵碧樓行館及涵碧樓金融中心於2017年第四季完工後陸續交屋，涵碧樓酒店於2018年4月開幕，南京版圖除不動產、飯店外，另看好大陸生育市場，已著手籌備坐月子中心；而成都「涵碧天下」將在取得售樓證後開始銷售。

| 外部組織參與 |

鄉林與相關產業密切合作，積極參與國內外產業(協)學會及公會等，期望藉由與各方交流及合作，與產業進行更緊密接軌。鄉林接連擔任多任工商團體的主要領導職務，都會提出施政建言或白皮書，為了公眾權益，帶頭發掘新想法，提出異議，也希望政府進行採納，願意與民間一起解決問題。鄉林更是固定舉辦系列座談會由各部會首長輪流與企業面對面溝通，解決業者遭遇困難與面對的許多法令不合宜等諸多問題。同時長期在工商社團致力推動兩岸交流，創造兩岸企業互利共榮與永續發展的機會。

主要參與產業(協)學會及公會經歷

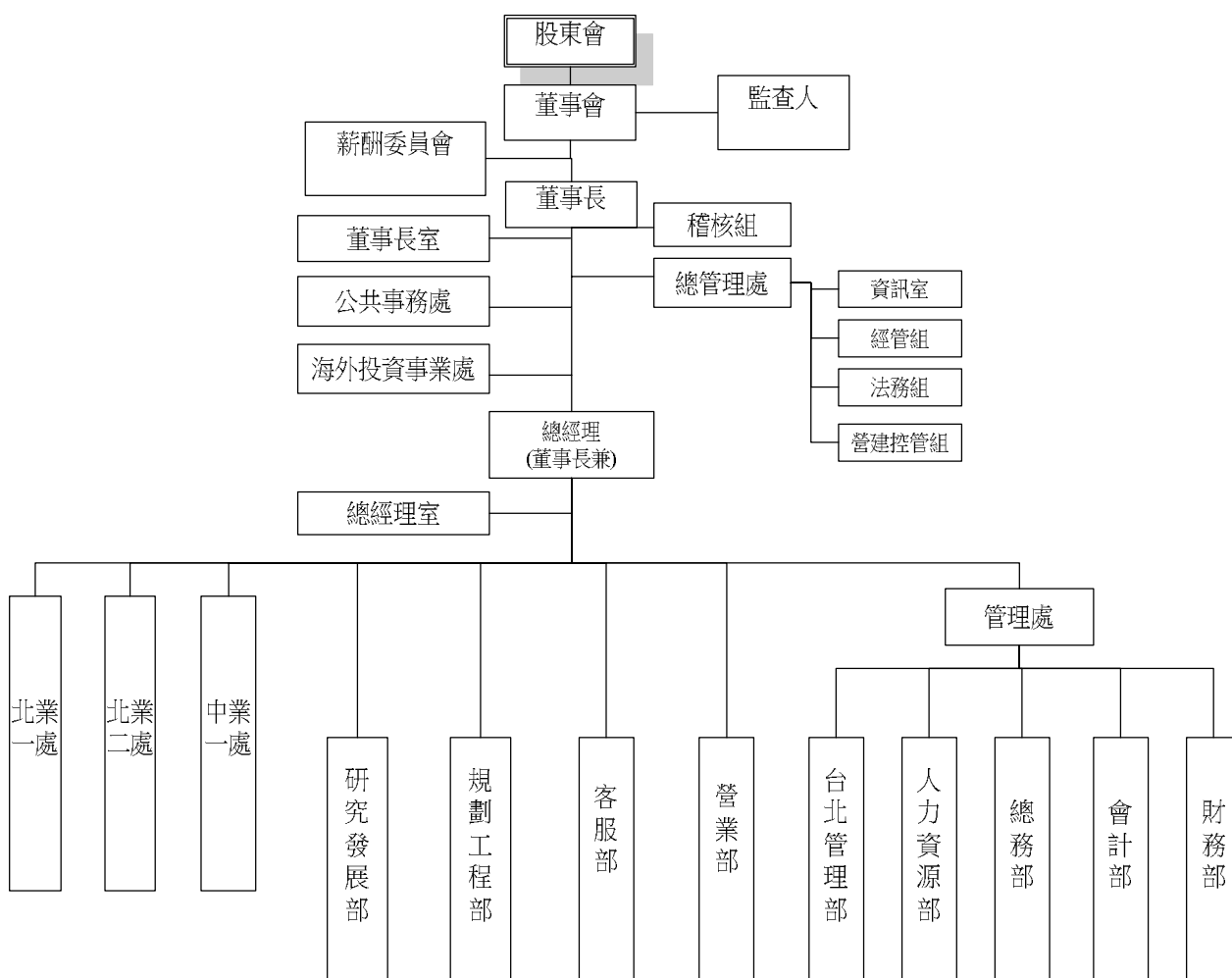
產業(協)學會及公會	擔任職務
中華民國全國商業總會	第9、10屆理事長
中華民國觀光旅館商業同業公會	第3、4屆理事長
中華民國對外貿易發展協會	第18、19屆常務董事
台灣國際不動產發展協會	理事長
中華民國工商建設研究會	第11屆理事長
台灣省建築開發商業同業公會聯合會	第3、4屆理事長
台中市商業總會	第22、23屆理事長
國立自然科學博物館文教基金會	第1-4屆董事
台灣省商業會	第20屆監事
中華民國建築公會全國聯合會	第5屆副理事長
中華民國不動產協進會	第10屆常務理事
財團法人台中世界貿易中心	董事
台中市建築投資商業同業公會	第7屆理事長
行政院全球招商規劃推動委員會	委員

1.2 公司治理

鄉林董事會成員及管理階層以清廉自持，制定《道德行為準則》，並堅信誠信原則、永續經營為公司治理之基石。本公司對於內部治理維持高標準的自我要求，透過不斷的努力、創新，希望藉由上行下效讓公司 [創新、國際、感動、永續] 的核心價值觀落實於每一個環節及部門。

鄉林最高治理機構為股東會，並於董事會之下另設有稽核組，協助董事會履行其監督之職。公司治理架構如下圖：

鄉林建設事業股份有限公司 組織圖



| 董事會 |

董事會組成

(任期:2016/6/16-2019/6/15)

本公司設有 7 席董事，包含 2 席獨立董事，皆具有五年以上商務、法務、財務、會計或公司業務所需之工作經驗，其中獨立董事曾耀煌先生為企管博士及大學副教授，提供鄉林公司經營管理寶貴之意見。

職 稱	姓 名	性別	主要經(學)歷	目前兼任本公司及其他公司之職務
董事長	鼎林投資開發(股)公司 代表人 賴正鎰	男	南台科技大學電機系畢 中華民國全國商業總會理事長 中華民國觀光旅館商業同業公會 理事長 台灣國際不動產發展協會理事長 中華民國工商建設研究會名譽理 事長 台灣省建築開發同業公會聯合會 理事長 台中市商業總會理事長	鄉林事業(股)公司-董事長 鼎林投資開發(股)公司-董事長 涵碧樓大飯店(股)公司-董事長 廣宇投資開發有限公司-董事長 銓陽投資有限公司-負責人 百皇投資有限公司-負責人 鼎林國際企業(股)公司-董事長 財團法人鄉林文教基金會-董事長 鄉林傳播有限公司-負責人 鄉林房屋仲介(股)公司-董事長
董事	鼎正投資(股)公司 代表人 陳淑芬	女	東吳大學經濟系	鼎正投資(股)公司-董事長 溢陽投資有限公司-董事長
董事	正記投資(股)有限 公司 代表人 張新鑒	男	台灣科技大學纖維工程技術系	鄉林事業(股)公司-總管理處處長 鄉林水電工程有限公司-負責人 正記投資(股)公司-董事長 麗京投資(股)公司-董事長 Billion Capital Holding Co.,Ltd-負責人
董事	鄉林百貨(股)有限 公司 代表人 廖沛琪	女	東海大學企管系	鄉林事業(股)公司-會計長 Headway Investment LTD-負責人 Gold Square Investment LTD-負責人
董事	溢陽投資有限公司 代表人 林慶豐	男	中興大學農業經濟系	鄉林事業(股)公司-財務長 Fast Growth LTD-負責人 Diamond Overseas Co.,Ltd-負責人
獨立 董事	曾耀煌	男	台北大學企管研究所企管博士 大葉大學生涯發展暨校友服務中 心主任	大葉大學人力資源暨公共關係學系副教授
獨立 董事	邱文瑞	男	萬能科技大學電子系 強訊郵通(股)公司-副董事長	專晶半導體科技(股)公司-董事

董事會運作

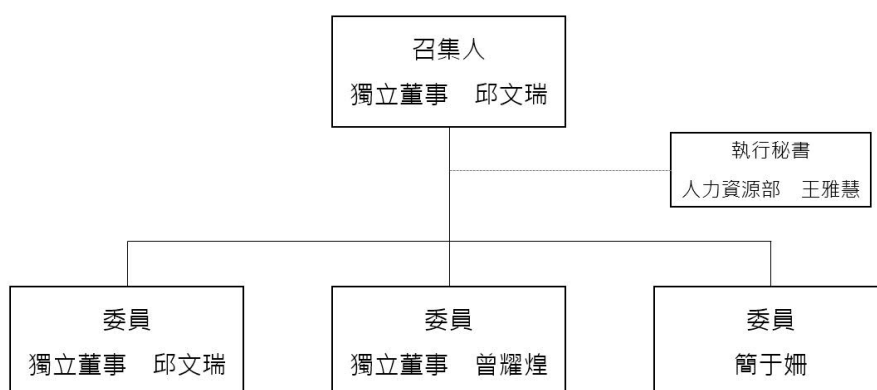
鄉林董事會除了負責年度及半年度財務報告與進行年度營運計畫之擬定之外，其職責也包含修訂內部控制制度、財務、會計或內部稽核主管之任免、募集、發行或私募具有股權性質之有價證券等。董事會董監事的出席率等相關資訊主要透過年報來揭露，以加強董監事對其自身應盡之責任與義務之要求，並確保監督與管理公司功能之發揮。

2018 年度董事會開會 8 次，全體董監事之董事會平均實際出席率為 76.25%，實際出席情形及重大決議請參考 2018 年度年報。

| 薪資報酬委員會 |

本公司於 2011 年 12 月 8 日經董事會通過設置薪酬委員會。目前成員：獨立董事邱文瑞(召集人)、曾耀煌及簡于姍共 3 人，任期為 2016 年 6 月 24 日至 2019 年 6 月 25 日。

組成人數	性別比例 (男:女)	2018 年度開會次數	實際出席率
3	2 : 1	2	100%



薪酬委員會以善良管理人之角度，忠實履行其職權，並將所提建議提交董事會討論。但有關監察人薪資報酬建議提交董事會討論，以監察人薪資報酬經公司章程訂明或股東會決議授權董事會辦理者為限。主要職責如下：



薪酬委員會履行前項職權須依據之原則



1. 確保公司之薪資報酬安排符合相關法令並足以吸引優秀人才。
2. 董事、監察人及經理人之績效評估及薪資報酬，應參考同業通常水準支給情形，並考量個人所投入之時間、所擔負之職責、達成個人目標情形、擔任其他職位表現、公司近年給予同等職位者之薪資報酬，暨由公司短期及長期業務目標之達成、公司財務狀況等評估個人表現與公司經營績效及未來風險之關連合理性。
3. 不應引導董事及經理人為追求薪資報酬而從事逾越公司風險胃納之行為。
4. 針對董事及高階經理人短期績效發放紅利之比例及部分變動薪資報酬支付時間，應考量行業特性及公司業務性質予以決定。
5. 本委員會成員對於其個人薪資報酬之決定，不得加入討論及表決。
6. 前二項所稱之薪資報酬，包括現金報酬、認股權、分紅入股、退休福利或離職給付、各項津貼及其他具有實質獎勵之措施；其範疇應與公開發行公司年報應行記載事項準則中有關董事、監察人及經理人酬金一致。
7. 本公司子公司之董事及經理人薪資報酬事項如依子公司分層負責決行事項須經本公司董事會核定者，應先經本委員會提出建議後，再提交董事會討論。

| 誠信經營 |

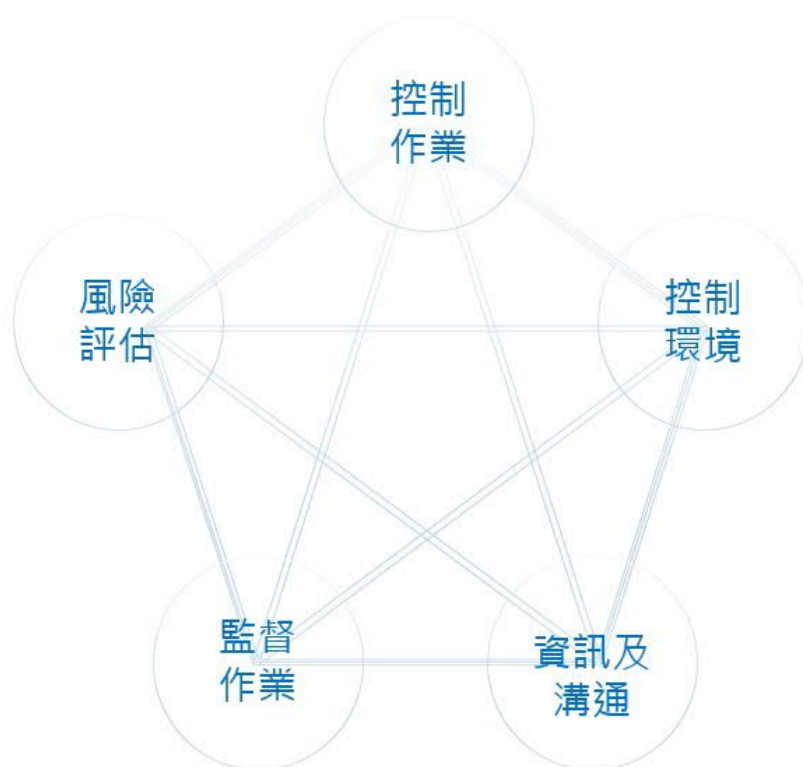
鄉林於公司網站中揭露公司企業文化、經營理念與企業社會責任等各項公司政策，為落實誠信經營政策，依「上市上櫃公司誠信經營守則」及鄉林營運所在地相關法令，經董事會通過訂定「誠信經營作業程序及行為指南」，具體規範鄉林人員於執行業務時應注意之事項。

此外，我們亦透過內外部教育訓練及內部會議與稽核，宣導誠信經營理念，要求全體員工充分瞭解並確實遵守。

為確保誠信經營能真正落實，鼓勵外部人員可透過官網客服信箱及內部人員可透過單位主管、人力資源部或稽核單位檢舉不誠信或不當行為，查核單位須對檢舉內容確實保密，依檢舉情事之情節輕重，依照鄉林「員工獎懲辦法」執行懲戒，鼓勵內外部人員檢舉不誠信的行為。2018 年並無發生任何違反誠信經營之情事，顯示鄉林落實誠信經營的成效。

| 內控運作與稽核制度 |

鄉林建立內控制度以確保營運之效果及效率(含獲利、績效及保障資產安全等)、報導具可靠性、及時性、透明性及符合相關規範與相關法令規章之遵循等目標的達成。內部控制制度劃分為五個組成要素：



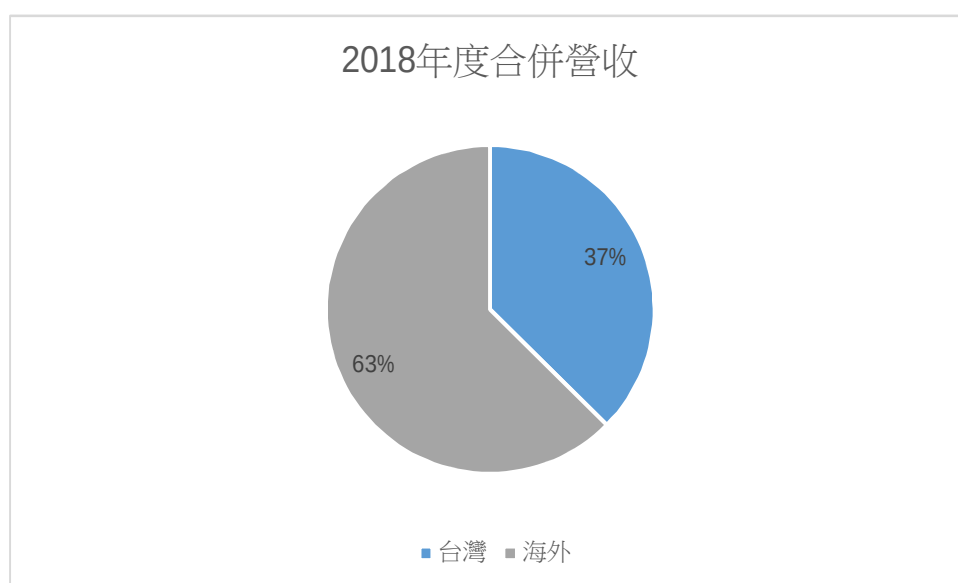
鄉林之稽核組建立於董事會下之獨立部門，部門組織由企管、會計、土木等多元背景人員組成，不僅皆須熟悉法規，組織人員皆符合內部控制處理準則之稽核人員條件。我們透過專業訓練、並針對各個運作環節建立制度準則與嚴謹的作業及稽核程序，讓各部門間的運作更為有效。每年由各組員依據年度稽核計畫辨認風險，再依照風險進行查核及不定期之專案性查核，根據查核結果回饋權責單位，報告於董事會。為保公正，開會的方式皆以第三方的立場進行會議的溝通、反映法令跟查核。內部稽核之目的係為協助董事會及經理人檢查及覆核內部控制制度的缺失與否並針對營運效率及成果給予適當建議。

根據 2017 年的內部稽核年度稽核計劃執行 2018 年內部稽核，鄉林並無發現重大貪腐之情形。

1.3 財務績效

鄉林為專業建物開發公司，面對近年來的經濟成長趨緩及多變的各地區市場變化，臺灣營造業的新建工程較以往下滑。鄉林並未因此退卻，不僅於各地區積極拓展商機，更尋求海外投資機會的開發。由多角化經營以降低營運成本、提升獲利能力，進而增強競爭實力的堅定決心。

2018 年度合併營收總額為 7,313,146 仟元，國內主要入帳有成屋銷售收入「鄉林大境 BC」58,509 仟元、「鄉林美術館」55,945 仟元「鄉林玉川」245,952 仟元、「鄉林淳詠」62,563 仟元、「鄉林海匯」928,579 仟元、「鄉林山匯」894,109 仟元、處分台中土地 476,095 仟元及其他收入 15,066 仟元；及轉投資大陸子公司青島鼎林酒店營收 383,116 仟元與房產收入 710,294 仟元，南京鼎正酒店收入 185,755 仟元及房產收入 3,295,935 仟元等；及租金收入 1,228 仟元；為公司帶來每股獲利 0.17 元。



鄉林近三年合併財務績效			單位：仟元
項 目	2016 年度	2017 年度	2018 年度
營業收入	7,446,649	4,912,171	7,313,145
稅前淨利	355,066	605,678	153,718
所得稅費用	(1,108)	(112,260)	(183,385)
稅後盈餘	353,958	493,418	(29,667)
每股盈餘	0.57	0.63	0.17
員工薪資和福利支出	448,257	456,338	543,712

註：2018 年鄉林並無接受政府之任何財政補助。

1.4 風險管理

在不動產的開發過程中，龐大的前期成本，涵蓋土地、營造、銷售、管理、財務等。另外，建築物的興建有工期長、回收慢以及供需調整緩慢之特性，風險亦包含景氣循環影響對於房地產市場可能造成的影響，同時，台灣地區的土地資源日趨減少也對不動產行業造成一定程度的影響。透過跨部門間的合作及日常業務作業的互相配合，鄉林以積極管理和即時的反應來應對多變化的風險環境。

管理策略及應對機制

鄉林依照不同屬性的風險進行分類，並由相關部門進行定期檢討及各風險評估，分析各風險及其因應管理對策(包含法規遵循及內控流程)如下：

風險項目	風險控制與管理對策
 財務風險	因應證交所修訂之財務準則，每年皆加強會計人員相關專業知識，會計主管及代理人每年皆接受 12 小時認證上課時數。董事會設置兩位獨立董事，以獨立的立場監督公司治理行為。嚴格規範公司管理階層的道德行為，並針對資訊安全、內部控制加強控管及稽核，以防止舞弊的發生。

風險項目	風險控制與管理對策
 營運與隱私風險	嚴謹制定各工作事項核決權限，對於客戶、供應商或員工之個資，皆嚴密控管機密資訊之使用，防止洩露情事發生。 預售階段之銷售內容，易於交屋時與客戶產生認知上的落差，文宣內容亦為交屋內容的一部分，故嚴格審核文宣及篩選及訓練銷售人員才是根本解決之道。
 施工設計風險	在規劃設計階段，公部門及法規評估需搭配專案開發時程檢討，內部人員的專業知識技能需時時提升，每年的建築法規說明會及相關法規函文更是內部所有人員必須充實的部分，而相關執照及審查等，均以複委託方式，委由專業技師或事務所代辦，以有效面對法規危機處理。
 人資管理風險	人力斷層風險、人員健康風險、員工的出勤率、薪資情況、是否有潛在勞資糾紛問題、部門的領導力與員工溝通情形、員工平等問題皆可能成為人資風險。因此，鄉林透過內部人才培訓、教育訓練及專案管理是部門內控機制，且利用內部組織化及專業複委託方式來面對各種危機處理。
 資訊安全風險	為確保公司及客戶商業機密安全，資訊安全管理重點執行項目如下： • 人員安全管理及教育訓練 新進人員於報到時簽署保密協定，並於新人訓練進行公司資訊安全政策說明 • 電腦系安全管理 嚴格執行作業權限與帳號管理，並對來至不明的網路攻擊與電腦病毒威脅 • 電腦機房安全管理 落實人員進出管制及多重備份設備保存各系統資料
 環境面風險	面對大環境的變遷、政府政策、物價指數等，本公司自土地取得、規劃設計至銷售階段，需要比較多的時間成本，部分個案開發時程亦較為冗長，需檢討設計是否過時過當等問題，並確認是否符合當下法規政策或市場動向，不斷地重複交叉檢討，以避免環境所產生的衝擊。
 原物料風險	在建築料方面，台灣鋼價視國際原料情勢浮動而影響，為對應市場價格，與供應商培養出相互間之信任及合作默契並依照議定之合約內容執行供料，亦為我方分散承擔行情波動之風險，且為達永續經營，原物料以環保材質為考量。

1.5 法規遵循

在公司整體營運流程上鄉林建設積極遵循相關法律規章，組織內以總管理處法務組為首督導各部門落實法規遵循，以維持流暢營運及企業正面形象。

為確保各項作業流程及相關管理規章之訂立、修訂或廢止符合相關法律規章，在必要時總管理處會就法令規定表示意見，給予相關部門執行建議。而各部門業務所轄之合約、協議書等文件，也皆須經由總管理處主管核可後，方能作業。作為主要監管單位，總管理處法務組也會就各部門之違法違規情事提出改善建議，監督公司各部門徹底落實法規遵循。

鄉林以單一事件罰款金額累計達新台幣壹佰萬元以上為重大罰款事件。在 2018 年度並無發生任何環境、社會相關之重大違規事件，惟尚有訴訟審理中，詳細資訊請詳閱 2018 年度財報。其他相關公司治理、經濟、環境、社會面之法規遵循，請詳各章內容。

2018 年報資訊

來源：公開資訊觀測站



鄉林官網

- (1) 股東會議事規則
- (2) 董事會議事規則
- (3) 董事及監察人選任程序
- (4) 道德行為準則
- (5) 薪資報酬委員會組織規程
- (6) 誠信經營業務程序



1.6 利害關係人溝通

鄉林於 2018 企業社會責任報告書編撰過程中，藉由公司內部討論及外部專家的協助，並參照全球永續性報告協會(Global Reporting Initiative, GRI)發布之 GRI 準則(GRI Standards)之核心選項指引，透過系統化的分析模式，包含採取部訪談等方式，鑑別出鄉林重要利害關係人及其所關注對於公司本身之永續經營發展有重大影響之議題。這些重大性企業社會責任相關議題則作為本報告書資訊揭露之參考基礎，我們希望在 2018 年能將永續管理以更貼近建設產業相關永續議題的方式，聚焦各部門代表對於永續議題的重視，呈現各利害關係人在經濟、環境以及社會三大層面對於公司的影響以及公司對外部之影響。

鄉林於 2018 企業社會責任報告書編製過程中導入重大性分析，希望透過系統化的分析模式，鑑別利害關係人所關注與對公司永續經營有重大影響之的企業社會責任議題，作為報告書資訊揭露的參考基礎。

| 利害關係人鑑別 |

為了與利害關係人的溝通機制，強化鄉林與利害關係人的關係則極為重要。利害關係人為受公司活動、產品與服務顯著影響的實體或個人，或是其行動會影響本公司執行策略和達成目標能力者。因此，鄉林藉由與各部門主管的內部溝通，考量國內外永續議題的趨勢及與永續經營方針的發展需求鑑別出：員工、供應商、投資人、政府機關、客戶、媒體及社區/社會等七大族群的利害關係人。我們透過與該七大利害關係人在日常進行的議和溝通了解各利害關係人所關注的議題和考量面，並在本次 CSR 報告以書面的方式回應。

利害關係人溝通管道及關注議題

利害關係人	溝通管道	關注議題
員工	- 公告系統隨時更新、公告 - 每週/每季主管幹部會議 - 月會 - 電子信箱	- 經濟績效 - 勞雇關係 - 品質管理 - 能資源管理
供應商	- 不定期廠商洽談 - 各種通訊軟體溝通 - 採發單位	- 品質管理 - 建築廢棄物/廢污水管理 - 經濟績效 - 市場形象

利害關係人	溝通管道	關注議題
投資人	• 電話、email • 股東會-當面商討 • 不定期法說會、記者會 • 年報 • 企業官網 • 公開資訊觀測站	• 品質管理 • 市場形象 • 經濟績效 • 風險管理 • 顧客的健康與安全
政府機關	• 公文往來 • 電話/拜訪溝通 • 法令規範 • 政府說明會	• 品質管理 • 顧客的健康與安全 • 職業健康與安全 • 都市更新 • 產品獎項與標章
客戶	• 業務部、營業部及客服部 • 企業官網	• 顧客的健康與安全 • 產品與服務說明/標示 • 客戶關係管理 • 品質管理 • 市場形象
媒體	• 媒體說明會 • 公共事務處 • 不定期法說會	• 市場形象 • 經濟績效 • 產品和服務對環境的衝擊 • 能源使用管理
社區	• 企業官網 • 現場溝通	• 品質管理 • 市場形象 • 顧客的健康與安全 • 產品獎項與標章 • 能源使用管理

身為建設業公民的一分子，鄉林期望透過與利害關係者溝通互動之重要訊息回饋，進一步瞭解利害關係者的想法及需求，以利做為公司治理與企業公民經營之參考依據，並藉由各種溝通方式與互動機制，進行經驗交流、分享與學習，分析利害關係者的合理期望。

| 議題歸納 |

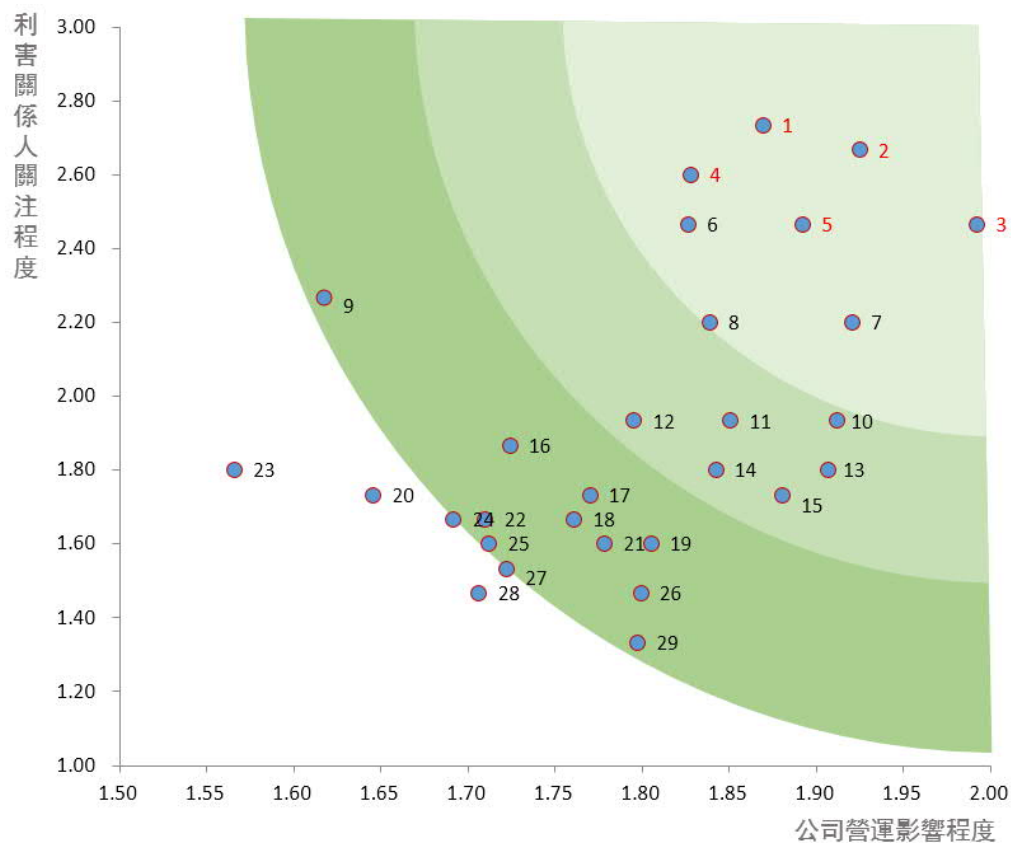
議題的蒐集主要以全球永續性標準理事會(GSSB)發布之 GRI Standards 考量面與績效指標做為議題蒐集之基礎，再依其關聯性與鄉林企業特性歸納出 29 項企業社會責任考量面。

鄉林企業社會責任考量面一覽表

考量面	衝擊名稱	考量面	衝擊名稱
公司治理	法規遵循	產品面	顧客的健康與安全
	風險管理		客戶關係管理
	反貪腐		品質管理
經濟面	經濟績效		產品與服務說明/標示
	市場形象		產品獎項與標章
	間接經濟衝擊		功能性建案
	在地採購	環境面	原物料使用管理
社會面	勞雇關係		能源使用管理
	勞工申訴機制		水資源使用管理
	職業健康與安全		建築溫室氣體排放
	培訓與教育		建築廢棄物/廢污水管理
	員工多元化與平等機會		生態影響評估
	當地社會		供應商環境影響評估
	都市更新		產品和服務對環境的衝擊
	供應商社會衝擊評估		

| 重大考量面鑑別 |

我們依訪談結果加權計算得出 2018 年度鄉林的重要議題，並依據分數高低評估議題重要性，將其區分高度、中度及一般議題，矩陣圖中 X 軸為「公司營運衝擊程度」及 Y 軸「利害關係人關注程度」同時為高度以上者，列為重大議題。本年度的重大議題共有 5 項，重大考量面鑑別分析圖如下：



主題考量面排序

- | | | |
|---------------|-----------------|----------------|
| 1. 職業健康安全 | 11. 建築廢棄物/廢污水管理 | 21. 原物料使用管理 |
| 2. 市場形象 | 12. 勞雇關係 | 22. 建築溫室氣體排放 |
| 3. 品質管理 | 13. 功能性建案 | 23. 員工多元化與平等機會 |
| 4. 能源使用管理 | 14. 產品和服務對環境的衝擊 | 24. 在地採購 |
| 5. 顧客的健康與安全 | 15. 產品獎項與標章 | 25. 經濟績效 |
| 6. 法規遵循 | 16. 勞工申訴機制 | 26. 都市更新 |
| 7. 風險管理 | 17. 供應商環境影響評估 | 27. 供應商社會衝擊評估 |
| 8. 產品與服務說明/標示 | 18. 生態影響評估 | 28. 水資源使用管理 |
| 9. 反貪腐 | 19. 間接經濟衝擊 | 29. 當地社會 |
| 10. 客戶關係管理 | 20. 培訓與教育 | |

重大性議題對鄉林的意義及對應章節

重大議題	對於鄉林的意義	對應章節
1.職業健康安全	鄉林盡心打造安全、健康的工作環境，確保作業場所的衛生安全並妥善照料員工的身心健康	2.1 規劃與建設 4.4 安全環境
2.市場形象	建立良好的形象，樹立穩固的評價並產生認同感，以創造永續發展的趨勢	2.2 顧客服務 2.4 綠建築與獲獎
3.品質管理	鄉林注重並嚴格控管建設過程的所有細節，管理品質會直接影響產品品質與安全性	2.1 規劃與建設
4.能源使用管理	鄉林盡力減少能源使用，期許為節能減碳盡一份心力，達到經濟與環保雙重成效	3.3 能資源管理
5.顧客的健康與安全	鄉林致力於建造高品質及安全的住宅，消費者健康與安全為建案開發之基礎	2.1 規劃與建設

重大議題與範疇邊界

重大性議題	組織內	組織外						GRI Standards 重大考量面
		供應商	投資人	政府機關	社區社會	客戶	媒體	
1. 職業健康安全	√			√				職業健康與安全
2. 市場形象	√	√	√		√	√	√	無
3. 品質管理	√	√	√	√	√	√		無
4. 能源使用管理	√				√		√	能源
5. 顧客的健康與安全	√		√	√	√	√	√	顧客健康與安全

| 重大議題管理方針 |

職業健康安全	
管理方針子項目	內容
解釋如何管理此主題	制訂「標準施工法」加強施工的安全性。
說明管理方針目的	降低意外事件與強化職業安全衛生管理。
政策與承諾	我們竭力為員工打造一個良好的職場環境，承諾所推建案及其經營之觀光飯店將杜絕重大職業災害以及失能傷害事故次數每年持續降低。
行動辦法	鄉林經由不斷的宣導安全觀念，並提供職業健康安全相關教育訓練。
目標與標的	每年達到 0 職業災害及有危害勞工基本權利事故之發生。
申訴機制	隨時可透過鄉林官網、電子信箱及電話進行申訴。
執行成效	近三年未有勞工實務等申訴案件發生。

市場形象	
管理方針子項目	內容
解釋如何管理此主題	透過媒體與網路平台與利害關係人互動，並不定期舉辦活動，用情感化的訴求來增加利害關係人的好感度，強化鄉林在市場上的能見度，進而提升忠誠度。
說明管理方針目的	把「公共藝術」融入生活，將全新的生活方式、全新的生活態度的新概念帶給消費者，用卓越品質與客戶口碑，讓鄉林建設成為臺灣房市領導品牌。
政策與承諾	將鄉林服務宗旨傳遞給每一位員工，宣導鄉林賣的是體貼細心，無微不至，熱忱服務，顧客至上，待客如友的服務精神以創造「感動」的價值。
行動辦法	經營 Line 與 Facebook 分享鄉林的活動及內容，舉辦多項活動如綠手指櫻桃蘿蔔競賽、親子寫真、心中的家以及登高路跑賽等。
目標與標的	粉絲持續增加，Facebook 目標破 12,000 人；Line 目標達 1,000 人。
申訴機制	可直接透過 Line 及 Facebook 私訊，即會有小編初步回應，再透過內部管理供主管瞭解狀況與處理情形。
執行成效	2018 年 Facebook 粉絲人數已達 8,900 人。 2018 年 Line 好友人數已達 560 人。

品質管理	
管理方針子項目	內容
解釋如何管理此主題	建立一套健全的規範制度，落實工地全員品管，保證施工品質。鄉林著重於客戶在整體修繕過程中對於鄉林的服務態度、服務效率、修繕過程、廠商服務等之滿意程度，因此會進行顧客滿意度調查，確認是否有須再加強或改良的內容。
說明管理方針目的	希望規劃給客戶的不僅止於是優質的房屋，而是提供家的感覺；希望家不僅是遮風蔽雨的殼，而是休憩養身的空間。
政策與承諾	鄉林為使品質、預算、進度、安全等要求能夠確實執行，我們在各個環節的工作細目都要求做到無所疏漏，我們以此為公司核心。
行動辦法	鄉林內部除配合公司 SOP 表單進行查驗外，亦配合工地現場進度不定期進行現場勘驗查核，並拍照提列缺失於會議中提出檢討報告。
目標與標的	1. 積極改進工法，提供新建案更良好的工程工法，提升鄉林建築品質。 2. 客戶滿意度維持在 90%以上。
申訴機制	隨時可透過鄉林官網、電子信箱及電話與業務部、營業部及客服部聯絡。
執行成效	1. 鄉林山匯於 2018 年獲內政部「銀級綠建築標章」。 2. 鄉林凱撒於 2018 年獲選為台中市優良公寓大廈「綠美化獎」。 3. 鄉林靜朗於 2018 年獲選為新北市優良公寓大廈「綠環境特色獎」。 4. 客戶滿意度皆在 90%以上。

能源使用管理	
管理方針子項目	內容
解釋如何管理此主題	總務部門擔任主要負責部門，產出報表並分析能資源使用情況，並避免能資源浪費情形。
說明管理方針目的	有鑒於能資源永續儼然是全球與國內重要的議題，鄉林宣導全體同仁於辦公區域共同貢獻一份心力，注重能資源的使用。
政策與承諾	鄉林宣導全體同仁於辦公區域共同貢獻一份心力，為大樓之用電及用水管理訂定管理措施，以達到節能減碳之成效。
行動辦法	每月確認用水用電之情形，及影印紙的控制，如發現問題須於一週內進行處理，並於隔月再次確認改善情況。
目標與標的	用水用電與上個月或去年同期比較，及影印紙進貨量與上期比較，維持或減少能資源使用。
申訴機制	隨時可透過鄉林官網、電子信箱及電話進行申訴。
執行成效	2018 年能資源使用情況較去年同期未有重大變化。

顧客的健康與安全	
管理方針子項目	內容
解釋如何管理此主題	堅持施工過程有良好的品質，設置一套標準的教育訓練，不僅是每日的工具箱子會議，每周不但有工務會議，每月至每季期間，集合全體的工程人員及相關廠商，透過簡報的說明，將問題點提出討論，提供每位工程人員檢討，以確保提供給顧客的服務與房屋無任何健康與安全的疑慮。
說明管理方針目的	不斷在每一個案中加強空間、機能與安全的設計概念，以提高建築的附加價值及市場競爭力，獲取消費者的信賴。
政策與承諾	提供良好服務是我們的精神，因客戶的生活與房子息息相關，我們不只是在賣一個建築，而是賣一個生活，讓鄉林的客人天天生活在安全、健康與美好的環境當中。
行動辦法	規劃新風設施及綠建築設計及建造。
目標與標的	不違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件及重大罰款。
申訴機制	隨時可於客變時與規工部進行溝通。
執行成效	未違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件。

第二章 永續建築

2.1 規劃與建設

| 垂直整合 |

鄉林長期以來，始終堅持「一條鞭式管理」，透過上下游的垂直整合，匯聚各部門資源，發揮統合戰力，方能在主客觀環境快速改變的時代，掌握趨勢、引導流行、創造需求，厚植我們雄厚競爭優勢，建構企業永續發展根基。



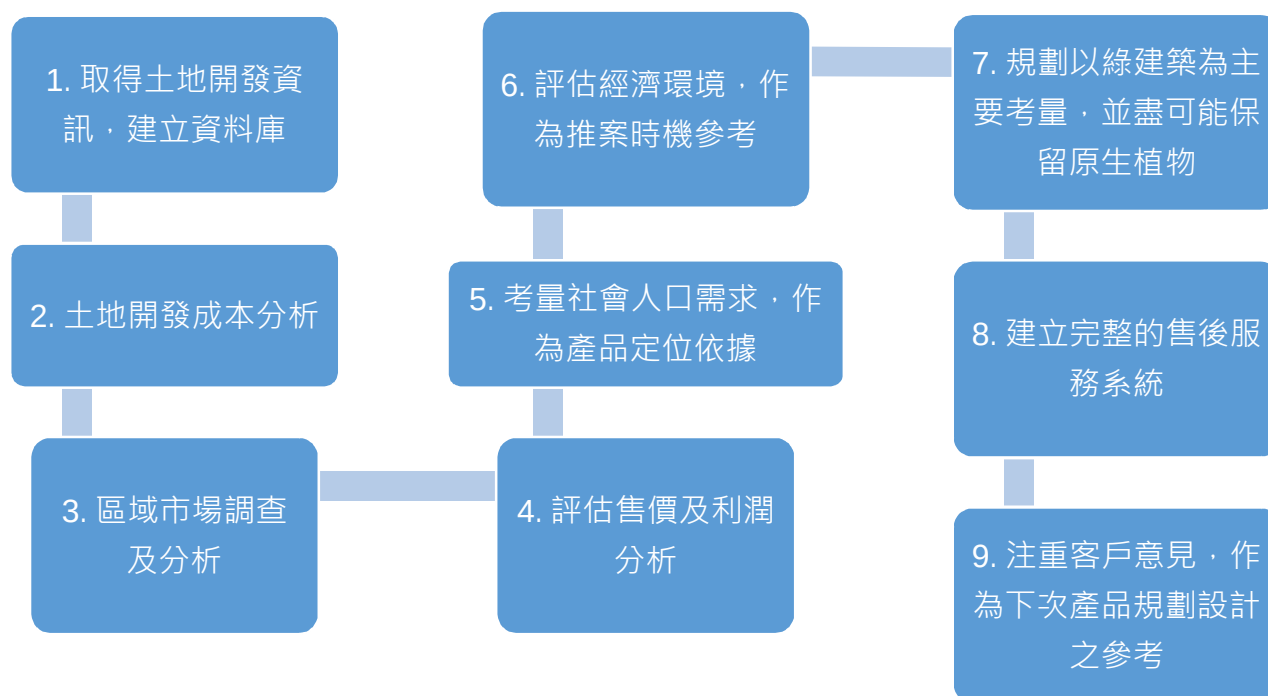
鄉林希望規劃給客戶的不僅止於是優質的房屋，而是提供家的感覺；希望家不僅是遮風蔽雨的殼，而是休憩養身的空間。因此鄉林從一開始的土地開發與規劃即整合上下游，為建案做出整體的規劃考量，並納入三代共融的服務精神，期望可以提供成為老中青三代的家的服務。

為跨部門統合協作，鄉林制定獨有的五大會議，藉由會議議程，從初期產品定位至最終的產品公開前會議，清楚分配跨部門之間的職能與分工，將垂直整合各部門之間效能發揮最大化。

| 開發與規劃 |

在國際化的腳步中，很多國際先進的設計理念，唯有靠著堅持到底、不斷嘗試、創新求變的精神，才能將新技術、新理念、新作法落實下來。鄉林在初期土地開發時與各部門一同協作，共同針對開發的地塊做出環境面、社會面、及經濟面做出徹底分析，從開始便將各面向之風險與效益統合及管控好以利於後續之統合建造、銷售與售後管理的順利。因為注重售後服務及客戶意見，建立了良好的意見蒐集彙整系統，將過去的經驗回饋至各面向的考量中。

鄉林建案開發規劃流程



| 營建管理 |

鄉林擁有獨到的營建管理機制，在堅持落實國際先進建築設計理念的同時為了達到高標準的品質給住戶，嚴密的品質保證系統與透徹的回饋機制，鄉林不惜成本一旦發現工程潛在問題便即刻處理，為的是能讓住戶享受安全溫馨的家。鄉林在營建的原則如同董事長常將自己蓋的建案比喻為女兒：「從小細心照料，扶養長大，風風光光的嫁出去，盡到父母親的責任」。

■ 堅持以「標準施工法」規範工程品質

「標準施工法」：包含 12 項結構工程、21 項內外部裝修工程，總計 33 類大項暨一千多項細目，每月檢討修訂或新訂「標準施工法」。

在標準作業規範下，各工地施工前須由工地主任準備施工計畫，並召集工程管理人員、廠商、施工人員，說明各項工程之工法與要求標準，以達到品質、預算、進度、安全四大要求。

■ 經由「回饋機制」不斷提升工程品質

「回饋機制」：透過問題的反映、檢討、追蹤、防止再發等程序，從客戶端將問題完整呈現出來並加以解決，以提升工程品質。

規劃、工程、管理、客服、營銷五大部門，必須每兩週召開一次會議。

由客服部門針對客戶所反映的問題提出檢討，經由跨部門的討論，提出解決改善方案，同時研擬因應對策。經由此一工作循環，有效強化橫向聯繫，並且讓住戶所反映的問題及解決方案也能回饋到客戶端，以提高客戶滿意度。

鄉林與太裕實施施工界面的整合，依靠每週的施工圖檢討會議，前期由鄉林主辦，邀請事務所及設計師至工地，與太裕進行圖面檢討會議，針對不同工項進行檢討整合；後期由太裕主辦，請各工種相關施作廠商進行現場會勘，針對廠商製造圖說進行檢討。

確認預定開工日期、工期長短及預訂交屋日期。

鄉林提出付款期別，與太裕一同制定每期工程進度。

鄉林與太裕排定施工進度，會同各部門認實施。

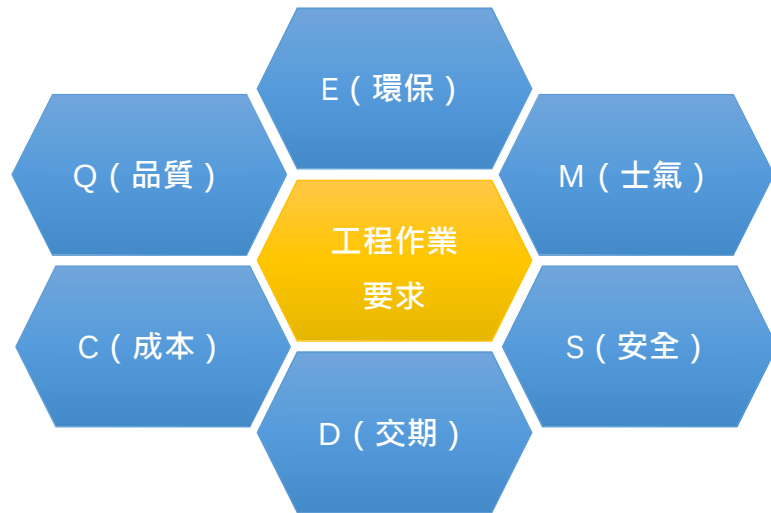
每周定期召開跨部門會議追蹤並檢討施工進度。

品管機制及安全管理

鄉林的品質管理機制是全面的，品質管控方式主要是由營造廠聘任專任工程人員進行品質管理，本部內部除配合公司 SOP 表單進行查驗外，亦配合工地現場進度進行現場勘驗查核，並拍照提列缺失等。

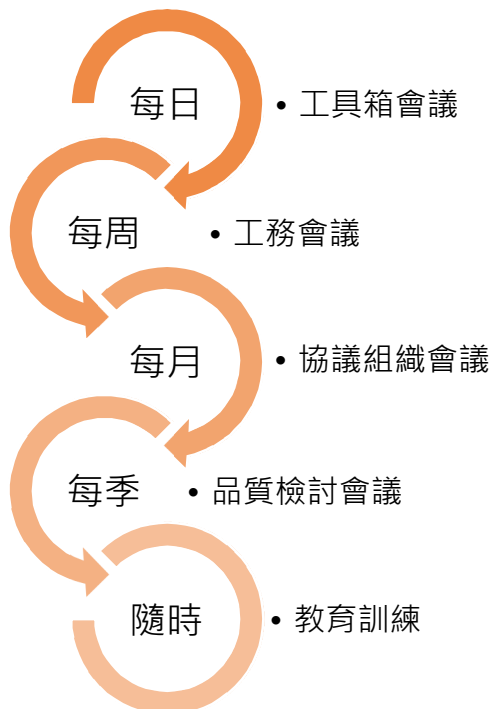
營建夥伴太裕營造的獨立品保體系以豐富經驗和嚴格中立的系統對於潛在問題或是施工水準皆有最高標準，並立即做出修繕改善之服務，2018 年度修繕支出費用為 2,539,295 元。品保部門從工地圖面討論，開工後各項施工過程，包括材料進場、工程施工、完工驗收，建立獨特的標準施工法皆是品保管理重點考核對象。且不定時進行現場勘驗查核，並拍照提列缺失於會議中提出檢討報告。

太裕營造六大重點考量面



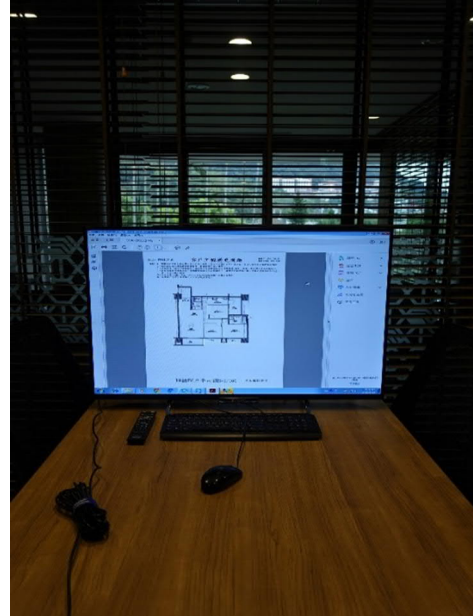
建立一套健全的規範制度，落實工地全員品管，保證施工品質，因此工地工程人員依據管制總表及標準施工法，以淺顯易懂方式，來管理監督施工廠商，並搭配公司其他部門人員，建造出高標準的建築物。

太裕從經驗中，為堅持施工過程有良好的品質，設置一套標準的教育訓練，不僅是每日的工具箱子會議，每周不但有工務會議，每月至每季期間，集合全體的工程人員及相關廠商，透過簡報的說明，將問題點提出討論，提供每位工程人員檢討。目前並無重大工傷事件。



| 客變服務 |

當客戶提出調整之需求，我們準備了客變室，與支討論內容並展示變更後的格局、建材、設備、水電管線配置後的示意圖，配合顧客期望的生活習慣並做客製化調整。



| 供應商管理 |

鄉林之供應商來源，除原本既有之配合廠商外，平日會藉由與同業交流引薦，或廠商間互相介紹等方式，尋覓並引進廠商新血，以期達到良性競爭之目的。而評鑑新廠商時，除以制式表格中(廠商資料暨評鑑表)之登錄項目評鑑外，採購室另針對廠商之實績，進行詢訪業界、實地參訪或探詢對方業主之口碑作為回饋，若評估可行，始將其登錄於(合格廠商一覽表)，後續於採發作業時，始考慮予其邀標報價。

而不論原有或新進廠商，採購室會隨每週固定之工務例會中、現場或品管部反映之現場狀況，主動記錄或協商廠商之施工問題，施工完成後，各工地亦針對各工項合約，填寫(廠商考核表)，以為綜合評估後續是否再次予其邀標。

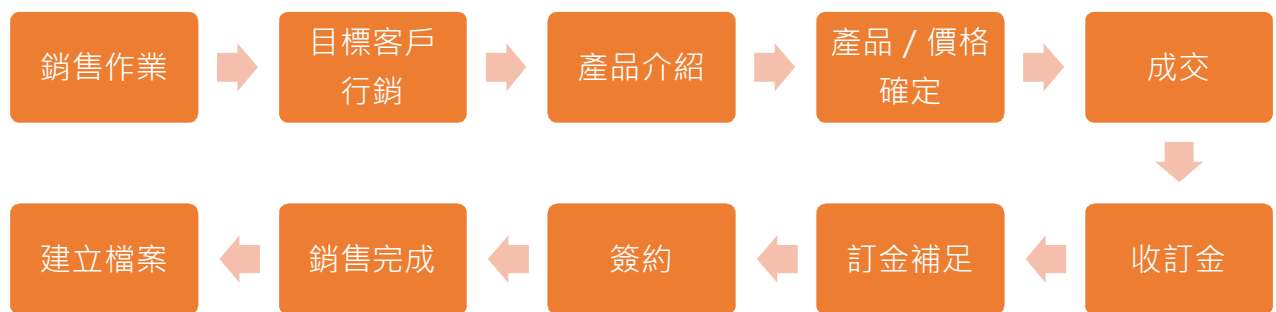
工地在施工過程皆依公司制定之 SOP 標準進行現場驗收，如鋼筋綁紮，模板施作與混凝土澆置，各種施工皆有按照品質管理表進行查核，若有不符規定該項目則限期改善。

| 企劃行銷 |

鄉林的垂直整合包括了行銷企劃，從案場的最開始已經整合了業務人員一同參與，鄉林堅持自己做銷售，並希望對消費者的一切說明是真實無誤的，因此唯有自己的建案自己銷售才能將資訊品質嚴格的控管保持資訊統一。儘管因此要為員工做更多的教育訓練並增加更多成本，我們相信，大部分的人可能一輩子就買一棟房子，因此需要用最準確清楚的方式將資訊正確的傳遞給消費者。

行銷路徑與產品資訊

前期的銷售企劃、廣告計劃，中期的銷售人員訓練、管理與考核，到後期的個案結束時，由專案主管提出結案報告。針對產品定位、銷售策略、廣告策略、銷售預算及銷售業績做成分析報告，併呈主管核准後存檔，做為日後個案銷售之參考。鄉林嚴格控管一切有關銷售的動態資訊保證產品與服務的說明標示真實無誤。



鄉林對於行銷管道及利害關係人溝通平台已有未來之規劃及期待，2018 年規劃許多創意行銷的方式，包含鄉林官方的 Facebook 及 Line，希望透過各式廣告文宣方式達到期待目標。

此外，鄉林注重客戶隱私，建檔之後的數據即使是資訊部門也無權限取得資料。電子資訊接受嚴密保護。當業務處欲蒐集、處理客戶資料時，須持經業務處主管簽核方能將客戶資料提供，故客戶個資機密資料能嚴密控管，未曾有洩露情事發生。

| 涵碧美學 |

涵碧精神

1999 年鄉林集團以涵碧樓為模範，在鄉林建築導入國際飯店式公寓服務，採取飯店式管理與英式管家服務，其內涵為「服務從微笑開始」、「視客若親」、「服務是願為客人多走幾哩路」等理念，就是讓住戶能有「感動」。

鄉林社區規劃以涵碧樓的服務精神為指標，物業管理皆遵循涵碧樓式以客為尊的服務方式，在社區交給物業管理前，由鄉林提供專業涵碧樓講師進行教育訓練，教育訓練內容包含吧檯服務、西式餐飲、中式餐飲及服務禮儀等項目，讓物業公司能完整提供鄉林特有的飯店式管理的十一大服務。



公設在建案初期建築師與設計師就共同規劃設計，提供回家即放鬆的生活體驗。並推動社區專屬保母，讓客服人員能深入社區每項事務，積極協助參與社區管委會事務，並不定期調查各社區內住戶的住屋情形，以提昇與社區間的互動與管理效率，讓住戶住的安心。

涵碧美學

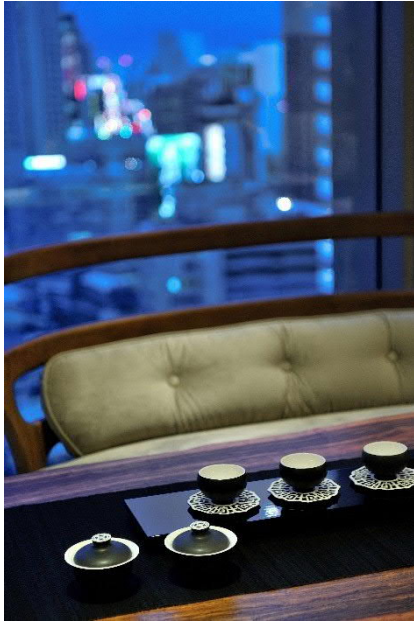
涵碧樓是臺灣渡假飯店的典範，一景一物充滿文化的細節，創造出全新的渡假概念與生活體驗。1901年，日本人伊藤在在現在的涵碧半島上建了一幢木屋，作為渡假，並命名為「涵碧樓」，之後日本皇太子裕仁來台視察，指定涵碧樓為駐蹕所，並擴建為二層樓的建築成為臺灣日據時代的官方招待所。百年來涵碧樓已陸續接待台灣過往重要領袖，直到1998年鄉林買下並重建後，將這棟歷史名樓轉而成為聞名國際的品牌休閒度假飯店。



涵碧樓融合在地特有景觀將自然、建築、園藝等元素完全結合，並以「極簡」、「禪風」為建築設計核心，呈現的是一種感動的空間、場景、情境與氣氛，讓人身心完全紓解。

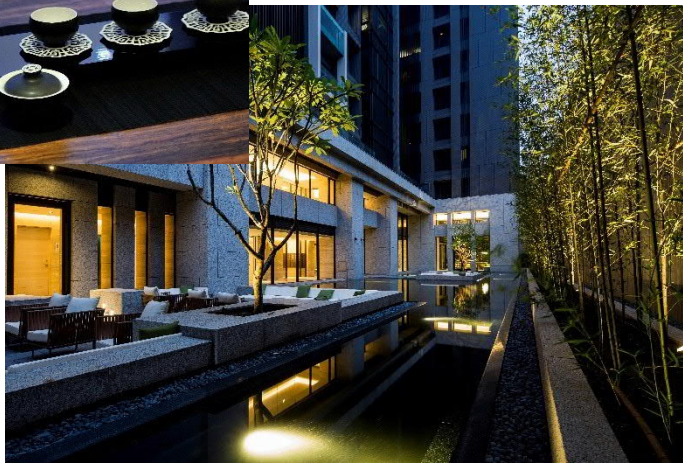
鄉林建設是將涵碧生活，涵碧美學運用到豪宅建築設計之先驅，同時規劃與設計的過程中綠建築已經成為鄉林主要之考量，並根據在地環境盡可能保留原本的生態同時甚至將周遭融入社區，鄉林規畫設計有別於市場上其他的建設公司是獨有的美學，在跨部門的共同合作上確保完整性與精確性的同時，將涵碧樓概念與美學融合給建築師與設計師，真正希望改變人們對家更好的回憶。

高品質住宅生活方式



涵碧樓的「借景」、「步移景換」等美學概念融入興建的社區中，百米空中鏡面水池、Sky Lounge 的星空浪漫氛圍、強調「just in time」的適時服務、極簡禪風意象、極致禮遇接待等，配合尊榮、貼心、週到的服務，讓鄉林建設的住戶完全享受「在家即度假」的全新生活體驗。

日月潭涵碧樓踞高臨下飽覽山光水色的立地條件之涵碧樓式公設規劃，以「鄉林山海滙」為例，在淡水觀音山前完全複製，創造無邊際的水池空間，接連紅樹林山海河的壯闊景觀。



鄉林山海滙以國際頂級渡假 Villa 的設計理念出發，結合地形與原始林相條件，與陽光、景觀相融合，創造拾階而上的梯田水景、涵碧特色的無邊際泳池，讓建築物與綠意環境相結合，既休閒又養生，寧靜而豐富的禪意空間，讓心靈在充滿禪風的森林中悠遊。

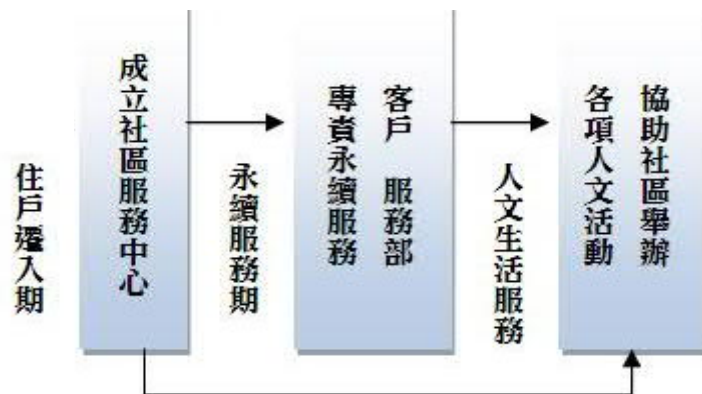
2.2 顧客服務

| 顧客服務管理 |

顧客服務理念

鄉林的顧客服務之道，由前期的建案規劃就開始進行公共設施規劃，依據案場現況與專業室內設計師共同打造舒適的空間、家的感覺。房屋銷售階段，鄉林有別於同業設立專職的銷售人員，堅持銷售由自己來做，才能真實對消費者說明建案的優缺點，忠實的反映房屋的狀況。交屋階段鄉林的客戶服務團隊會負責社區管委會經營管理協助，讓管委會能夠持續運作，讓住戶持續享受會館式的高品質服務。在售後服務階段，鄉林強調終生服務精神，專人專線解決住戶住宅問題，並建立完整聯單系統，追蹤處理進度。

此外，鄉林認為客戶服務並非交屋就完成，而是交屋後才是開始，因此注重社區營造及售後服務，提供涵碧樓精神的管家服務及永續住宅服務，給予客戶最佳的生活體驗。



一、住戶遷入期：成立社區服務中心

協助執行社區公約、協助管委會處理大樓相關之管理事項、住戶遷入裝修協助及居家修繕諮詢設備操作示範說明、推動社區人文生活及聯誼活動、社區設備維護。

二、永續服務期

由本公司售後服務部、專責永續服務、定期房屋健檢服務、房地問題買賣諮詢緊急維修小組 24 小時待命服務，一通電話即時服務、協助社區節慶活動社區人文生活規劃服務，依社區需求協助舉辦如：消防講習、健康及文藝獎座、知性活動、聯誼比賽活動、促進鄰里和睦情誼，提高居家生活素質。

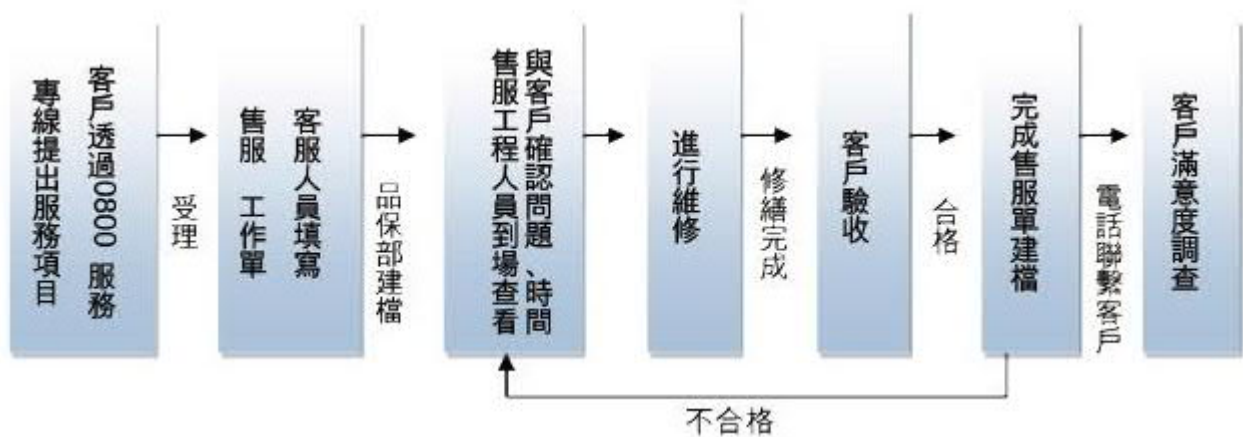
三、人文生活服務

本公司定期舉辦：節慶活動、系列講座、社區研習、知性之旅、社區運動友誼賽等聯誼活動，以增進鄰里互動及人文素養，依各社區之需求，透過管理委員會，一通電話本公司立即協助辦理。

售後服務機制

鄉林重視客戶服務，特別成立客服部門來服務客戶的需求，提供 24 小時免付費電話專線，即時理解住戶的生活修繕、修繕問題。客服接到住戶來電，客服人員即以開立四聯單方式立案處理，客服人員將在 24 小時內迅速回覆住戶問題。如是工程修繕問題，客服人員立即將聯單轉由修繕負責部門，盡快至現場判別責任及估計，並隨即派遣廠商進行修繕，完成後與住戶進行確認，由客戶簽回聯單交付給客服部，才完成結案。後續客服人員也持續做追蹤使否有滿足客戶的需求。

此外，透過工地檢查及社區售後服務報修情形，從客戶角度切入，將問題點及缺失，以簡報方式於品質檢討會議、跨部門協討調會議中提出，並提供改善建議以記錄、統計、分析在跨部門會議中討論及修訂再發防止對策，提供各工地參考。積極改進工法，提供新建案以良好的工程工法，促使鄉林整體發展。



客戶資訊管理

■ 建立完整客戶資料

從客戶購置鄉林建案起，客服部便開始建置各戶資料，內容包含原始規劃圖、客變圖、修繕紀錄，以提供住戶在有需求時能快速調閱客戶資料，提供最快速之諮詢服務。

■ 專屬交屋手冊

鄉林關心住戶生活品質，交屋安排客服人員親自現場，說明住屋須知外，並依不同建案編撰專屬交屋手冊，內容包含住屋基本須知規範、管理費用計算明細、裝潢問答集及裝潢施工注意事項。

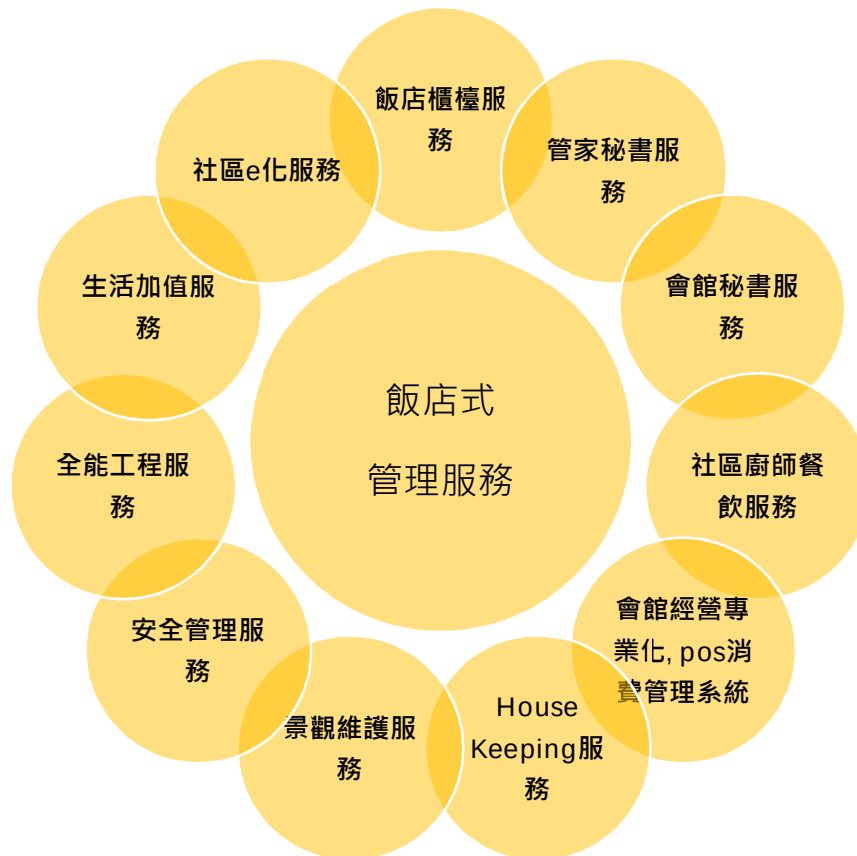
涵碧樓飯店式管理服務

鄉林以涵碧樓式的服務精神為指標，讓每一位住戶皆能享受到最舒適的服務。社區物管人員皆需經過涵碧樓式的服務訓練，做到最親切、敏銳、細膩、質樸及貼心的服務。

涵碧樓飯店式管理課程



我們提供十一大服務工作：



1. 飯店櫃檯服務	2. 管家秘書服務	3. 會館秘書服務
接待、晨喚提醒通知、留言服務、餐點與文化表演等代訂、衣物送洗服務、代叫計程車	社區聯誼安排活動執行、機場接送安排、旅遊諮詢與安排、住戶客製化需求服務	會館設施導覽或操作說明、會館餐飲之服務
4. 社區廚師餐飲服務	5. 會館經營專業化、pos 消費管理系統	6. House Keeping 服務
會館美食饗宴料理、客製化餐飲提供	儲值預付無現金交易，降低人力與疏失	住戶房務鐘點服務
7. 景觀維護服務	8. 安全管理服務	9. 全能工程服務
綠化植栽保育、水域保養清潔、日常清潔、資源回收處理、社區防蟲消毒特殊清潔處理	監控門禁防盜系統中心、行車引導、訪客過濾、隨身服務	設施安全檢查、水電維修服務、居家簡易修繕服務
10. 生活加值服務	11. 社區 e 化服務	
季節性、時令生鮮、熱門產品社區集體採購	公設無線上網、社區網站 e 化平台	

| 社區營造 |

鄉林在售後服務上始終本著「從住戶的角度思考」、「依住戶需求做設計」、「站在住戶立場看事情」的原則，務求以客為尊；每一次社區工作的變革，無一不是我們要讓住戶感動，一切皆朝「以客為尊」目標前進的體現。

社區專案負責人制度

鄉林推動社區專案負責人制，亦社區專屬保姆，此制度讓鄉林客服人員深入了解各社區的每項事務，減少溝通斷層，客服人員也不定期調查各社區內住戶的住屋情形，以提昇與社區間的互動與管理效率，提供安全的居住環境。

社區總體意識凝聚

過去建設公司的售後服務多偏重水電、泥作等工程方面的硬體維修保養工作，後來逐漸擴及精神文化層面的軟體服務，因此各社區普遍有「親子教室」，安排韻律舞、插花、陶藝等各項藝文活動。但我們並不以此為滿足，相反的，我們從全方位的角度思考住戶的需求，因而在 2005 年首創「社區總體營造」社區活動，不只針對個別住戶的休閒需求安排活動，更將人文、體適能、音樂、藝術、文化、心靈乃至環保議題，導入社區活動中。

為了促進社區住戶的鄰里關係，我們亦邀集住在鄉林建設歷年所興建的各個社區住戶參與社區活動。

鄉林山海匯入厝宴



鄉林山海匯
LIVING WITH NATURE

INVITATION 鄉林山海匯「山海入厝宴」

以山海為鄰，以海為鄰，以「山海匯」為家，
於東莞成為「鄉林山海匯」5000坪海濱別墅的主人，
入厝是人生一大喜事，
鄉林建設為感謝您一直以來對鄉林的支持，
特別精心為您舉辦「山海入厝宴」，
也是「山海匯」五週年慶典，
為現場嘉賓親自奉上的佳餚，
我們誠摯邀請您的親朋好友一同前來共享。

鄉林山海匯 敬邀

晚宴時間

時間	內容	備註
18:30 - 19:30	山海匯 歡迎晚宴	山海匯 策劃部人員
19:30	鄉林 宴會入席	
19:30 - 19:35	山海匯 宴會開始	山海匯 社區主席
19:35 - 20:30	晚宴結束	



社區文化特色

鄉林利用社區頂樓打造「空中有機農園」，讓都會區住戶也能反璞歸真，自己栽種有機蔬菜、休閒兼具養生，贏得住戶熱烈迴響，成為住戶間聯絡情感的平台。

都會區土地寸土寸金，能夠在自家社區種植蔬菜水果，一直是住戶的期待。鄉林建設近10年來在台中、台北的推案，具有三大特色，除了飯店式服務、涵碧樓建築語彙讓人回家就像度假之外，還主打綠色休閒風，在頂樓規劃了「空中有機農園」，增設種菜箱區，讓住戶都能有自己的開心農場。

鄉林規劃空中有機農園 實現都市田園夢

寸土寸金之都市森呼吸 社區住戶開心分享農場成果



開心農場系列

鄉林做社區農園，做一畝田的規劃，以架高式，方便住戶栽種，讓住戶可以種菜，吃自己種



的菜，也讓生活更安心，鄉林會請相關專家進行種植教導，讓顧客了解如何栽種。讓社區住戶能親自種菜蔬果，可增加鄰里之互動，種有機亦可作為菜餚，並提供有機種植之教學，未來希望增加對於食物、空氣之品質進行規劃。社區頂樓農園不時看到家人及鄰居間熱絡互動，社區假日更是熱鬧，大家彼此分享種植蔬果的成果，並交換心得。

鄉林推動空中花園的思維

許多人感嘆都市生活水泥味太重、人與人之間防衛心太強、人際關係疏離，但在鄉林的社區很少聽到這樣的抱怨，因為有了空中菜園，鄰居之間多了共同討論話題，像是什麼蔬菜比較好種？長蟲了怎麼辦？如何防範鳥來搶食尚未熟成蔬果？甚至還有住在鄉下的父母，因為有了這小小有機農園，變得有歸屬感，上來北部跟孩子一起住的次數多了起來，吃得更安心、更健康之外，也凝聚社區向心力，住戶們都覺得住起來很愉快。

為提升社區居住品質，舉辦多項社區服務鼓勵住戶踴躍參與社區活動，不只關注社區營造，更希望促成永續社區，持續打造低碳及環境綠化之環境，並獲得政府頒發的社區獎項。

鄉林社區歷年獎項

社區	獎項
鄉林雲頂	2011 年獲選為中市優良公寓大廈「低碳節能優良社區」
鄉林凱撒	2011 年獲選台中市環保局「低碳認證社區」
鄉林凱撒	2018 年獲選為中市優良公寓大廈「綠美化獎」
鄉林靜朗	2018 年獲選為新北市優良公寓大廈「綠環境特色獎」

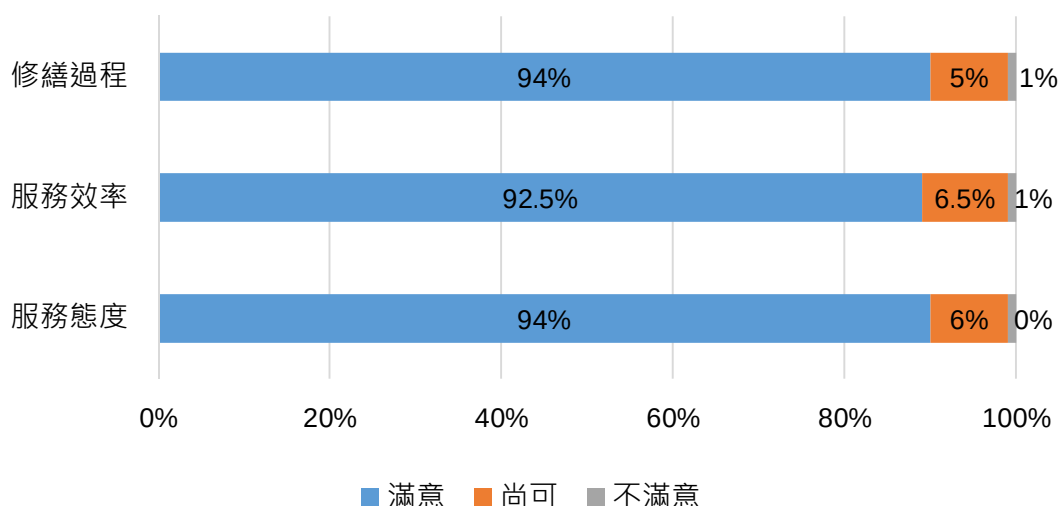
| 顧客滿意度管理 |

鄉林對住戶之報修在修繕完成是基本的服務內容，每一建案修繕完成後都會請客戶填寫滿意度調查表，鄉林注重每一次客務服務的結果，任何的意見都會轉化成鄉林高品質服務的基石。

鄉林著重於客戶在整體修繕過程中對於鄉林的服務態度、服務效率、修繕過程、廠商服務等之滿意程度，因此會進行顧客滿意度調查，2018 年度總體顧客滿意度調查結果滿意程度在 92.5%-94%。

鄉林重視住戶服務，並同時期許不斷進步，成立回饋系統，由鄉林從規劃、施工等各部門品質精進持續進步。因此，由客服部持續將客服問題加以記錄、統計、分析後，在品質檢討會議、跨部門協調會議，回饋給鄉林其他有關單位，進而使各部門改善缺失，並且積極改進工法，提供新建案更良好的工程工法，提升鄉林建築品質。

2018 年度總體顧客滿意度調查結果



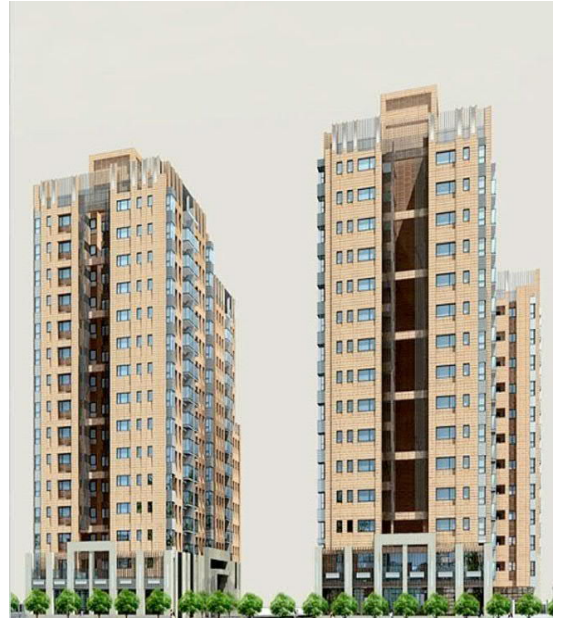
2.3 都市更新

鄉林秉持永續服務之精神，致力於推動都市更新計畫案執行，以重建早期欠缺規劃或老舊建築物，復甦都市機能並改善鄰近居住環境，增進公共安全，創造政府、居民及建商的三贏局面。

【臺北市萬華區華中段一小段 201-2、352 地號等 26 筆土地--萬華都市更新案】

本計畫案配合審議保留老樹及歷史建築，將先民留下之歷史軌跡融合地方特色進行設計，及改善南萬華地區之都市景觀風貌。更新單元地區鄰近寶興街、長泰街口，A、B 區基地面積合計為 7025 m² (約 2125.06 坪)，為現台北市內少數大型開發案，更新單元內建物均為違章建築戶，其現況為磚造、木造、鐵皮屋與棚架建築，建物老舊凌亂、排列密集。且現有巷道彎曲狹小，防火堪虞，屬應配合重新建設辦理更新地區。

本案歷經都市設計、都市更新、文化局、交通局等經多項審查，鄉林秉持初衷為社會服務之精神，配合審議保留老樹及歷史建築，將先民留下之歷史軌跡融合地方特色進行設計，同時結合都市更新作業方式，以期能達到有效運用土地資源、改善南萬華地區之都市景觀風貌、居民生活品質、美化都市景觀及永續社區營造，給予地區居民期盼已久的舒適居住環境。本案為 A 區及 B 區兩基地，各區建築規劃地上拾伍層之一幢二棟建築物，地上一層為店舖使用、地上二層至頂層為集合住宅使用；地下開挖至地下肆層規劃為兩區不連通之停車場。基地內之低矮老舊加以更新，藉由重建符合現行防火，耐震等安全需求，同時採用現代設計手法進行規劃設計。本案將全數地上物所有人於更新後進行妥善安置。



【臺北市中山區德惠段二小段 687-3 地號等 39 筆土地--吉林路都市更新案】



本案開發將現有基地內之低矮老舊建物加以更新，藉由重建符合現行防火、耐震等安全需求，消除目前建物現況老舊窳陋的情形與完善居住安全問題，同時採用現代設計手法進行規劃設計，創造健康舒適之無慮居住環境，以落實都市設計之有效實施及創造都市更新連結社會共享利益。

本案基地面積 3335 m² (約 1008.8 坪)，規劃擬興建 A、B 兩棟集合住宅大樓，地上 15 層地下 3 層之鋼筋混凝土造建築物，立面採用現代式框架設計，搭配垂直線條元素，立面以帷幕、陽台及深開窗設計。A 棟地上一至二層為店鋪使用、地上三至十五層為集合住宅使用、地下一至三層為停車空間使用；B 棟一至十五層為集合住宅使用、地下一至三層為停車空間使用，兩棟共設置機車停車位 133 位與汽車停車位 169 位。本案依都市更新精神及依照都市更新條例辦理，預計將案內全數合法建物所有權人及地上物所有人進行妥善之安置。

【臺北市中山區德惠段二小段 582-2 地號等 14 筆土地-農安二案都更案】

本更新單元位於臺北市中山區農安街以南、松江路 402 巷 7 弄以西、吉林路 343 巷以北及民權東路二段 71 巷以東所圍街廓之東側。基地內合法建築物為 5 棟 4 層樓鋼筋混凝土造建築物、1 棟 5 層樓鋼筋混凝土造建築物，均為民國 61 年至 70 年間興建，整體屋齡老舊，屋況呈現窳陋老舊，建物外觀不良。總體而言，目前建物結構上恐有耐震及防火等防救災安全之疑慮，潛藏居住環境與公共安全問題，對於都市景觀亦有不良影響。

本案面積為 1,807 m² (約 546.62 坪)，本案更新後規劃擬興建鋼筋混凝土造，地上 14 層、地下 4 層之建築物，興建之總樓地板面積為 12,417.57 m² (約 3756 坪)，本案共計 64 個分配單元及 116 部汽車停車位、67 部機車停車位。本案依都市更新精神及依照都市更新條例辦理，預計將案內全數合法建物所有權人及地上物所有人進行妥善之安置。



都市更新協調

在創造經濟效益的同時，因對於鄉林來說公眾利益的維護在鄉林的經營方針中也同樣受到重視，因此在都市更新案發展的過程中，我們也藉由舉辦公聽會及協調會進行不斷的溝通。

都市更新案基地內及鄰地辦理協調開會次數

案名	萬華華中段都更案		中山吉林路都更案		農安二案都更案	
安置戶數	A區-25戶、B區-33戶		54戶		41戶	
公聽會及 協調會 (截至 2018.12.31 舉辦次數)	概要公聽會	1次	劃定單元說明會	2次	劃定單元說明會	2次
	自辦事業計畫公聽會	2次	劃定單元鄰地協調會	2次	劃定單元鄰地協調會	2次
	公辦事業計畫公聽會	1次	自辦鄰地協調會	4次	自辦鄰地協調會	2次
	公辦鄰地協調會	2次	公辦鄰地協調會	4次	事業概要公聽會	1次
	自辦鄰地協調會	4次	自辦事業計畫公聽會	1次		
	變更事業計畫聽證會	1次	公辦事業計畫公聽會	1次		
	基地內歷史建物協調會	7次	-	-		
	基地內樹木協調會	2次	-	-		

2.4 綠建築與獲獎

鄉林重視建築與環境的永續共融，不僅擁有專業用心的建築品質，更獲得多項建築獎項之肯定，綠建築認證是鄉林重點績效目標。

| 建設綠建築 |

全球暖化現象有目共睹，鄉林注重建案與周遭環境的共融永續，隨著建築工法不斷進步，節能減碳的綠建築設計，不再只是大坪數豪宅專有，鄉林未來的每個建案皆將視個案狀況申請綠建築，不因地自限，盡量達到綠建築九大評估指標系統 (EEWB)。使鄉林可以為生態、節能、減廢、健康盡一份心力。



全球暖化現象有目共睹，鄉林注重建案與周遭環境的共融永續，隨著建築工法不斷進步，節能減碳的綠建築設計，不再只是大坪數豪宅專有，鄉林未來的每個建案皆將視個案狀況申請綠建築，不因地自限，盡量達到綠建築九大評估指標系統 (EEWB)。使鄉林可以為生態、節能、減廢、健康盡一份心力。

「鄉林山匯」保留綠地建築物區域，大量種植喬木及複層綠化，減少混凝土及人工草坪、花圃，讓雨水可充分下達土壤大地層。社區大量採用環保建材、省水馬桶、省水龍頭，省電 LED 燈等，同時設置雨水回收系統，回收利用的水資源可以用在社區公共澆花及植栽灌溉使用；住宅規劃上大量運用自然採光、減少人工照明，自然通風取代空調以達到節能與減碳環保。

而根據綠建築評估系統，「鄉林山匯」預計達到綠化量、基地保水、日常節能、二氧化碳減量、廢棄物減量、水資源及污水垃圾改善等 7 項綠建築指標。



鄉林建築榮耀

品質、規劃、設計、綠化

鄉林將涵碧建築美學、原生植栽、節能設計及空中菜園等概念，融入社區建築設計，營造自然生態環境，改變了傳統都會區玻璃帷幕、高樓冷峻的線條而變得更有溫度。

環保低碳生活是全球化潮流，鄉林除維持一貫涵碧樓休閒風，亦規劃設計綠色家園和綠建築，並大量融合生態植栽，增進節能淨化空氣品質，並以綠建築「生態、節能、減廢、健康」作為設計理念。

鄉林建案歷年獎項

建案	獎項
鄉林麗京	1996 年中華民國建築金獎「最佳品質類建築金獎」
鄉林雲崗	1997 年中華民國建築金獎「最佳建築規劃類優質獎」
鄉林麗池	1998 年中華民國建築金獎「最佳建築規劃類」
鄉林帝國雙星	2006 年國家卓越建設獎「最佳設計類優質獎」
鄉林雅典	2006 年國家卓越建設獎「施工品質類優質獎」
鄉林皇居	2012 年中華建築金石獎「優良規劃設計類」之金石獎與金石首獎
鄉林皇居	2012 年中國精瑞科學技術獎「規劃設計類優秀獎」
鄉林大境	2013 年中華建築金石獎「優良規劃設計類」之金石獎及金石首獎
鄉林山匯	2014 年義大利 A' Design Award & Competition 設計獎項建築設
鄉林淳詠	2017 年內政部「銀級綠建築標章」
鄉林山匯	2018 年內政部「銀級綠建築標章」

第三章 永續環境

3.1 環境責任

鄉林建設以建立舒適、健康、環保之居住環境為目標，對建案所造成的衝擊皆肩負起責任，嚴格遵守政府環保、安全及相關法令規範與公司作業標準，並相信預防勝於治療因此有嚴格的監管制度，從經驗中持續改善施工法、持續進行並確保資源回收及持續執行環境管理系統。

鄉林環境政策

符合相關法令、規章等規定	預防勝於治療
■ 遵守政府環保、安全及相關法令規範與公司作業標準 ■ 所有施工活動在品質條件下，其排放物質皆須符合法規要求	■ 採用適當工法及污染防治設備
回收再利用、善用資源	持續改善
■ 使用可回收之輔助施工、污染防治等設備	■ 持續改善施工法，提高減廢及降低污染量 ■ 持續施行資源回收、污染預防措施等，以降低對環境造成之影響 ■ 持續執行環境管理系統

單位：元

鄉林 2018 年建案環保支出費用(從建照取得開始累計)							
支出項目/ 工地別	廢棄物 清運	空氣污染 管制費用	圍籬綠化	鄰房、工區周遭環境 及排水溝清潔	水保計畫/ 逕流廢水污 染削減計畫	鄰房保全	合計
鄉林山匯	1,966,700	0	0	42,000	0	1,248,000	3,256,700
鄉林海匯	95,650	0	0	0	0	0	95,650
鄉林天韻	98,100	98,691	0	0	0	0	196,791

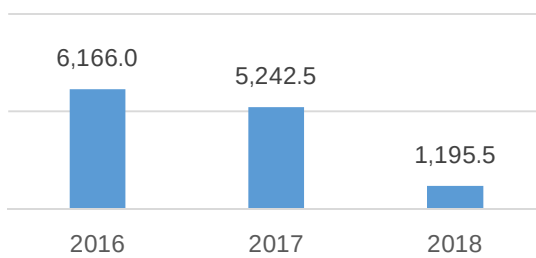
3.2 原物料使用

依鄉林產業之特性，主要原物料類別為砂、磚、水泥、混凝土及鋼材等材料。鄉林秉持精湛品質的精神，為確保建築物的安全耐用以及住戶的居住優質體驗，在原物料及庶務用品採購過程，嚴格依循採購發包程序及原料品質。2018 年度採購建案原物料統計如下：

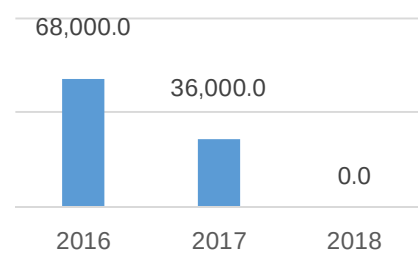
2018 年建案大宗原物料採購量

採購量 建案	砂(m ³)	磚(塊)	水泥(kg)	混凝土(m ³)	鋼筋(噸)	鋼骨(T)
海滙	44	0	4,300	0	0	0
山滙	1,151.50	0	241,250	0	20.00	0
天韻	0	0	61,000	21,321	188.00	0
總計	1,195.50	0	306,550	21,321	208.00	0

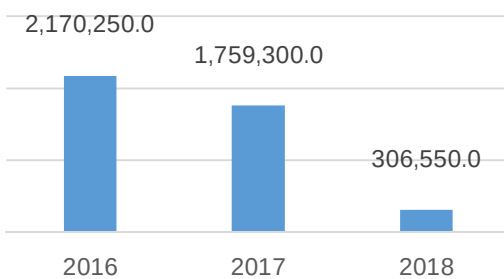
砂 (m³)



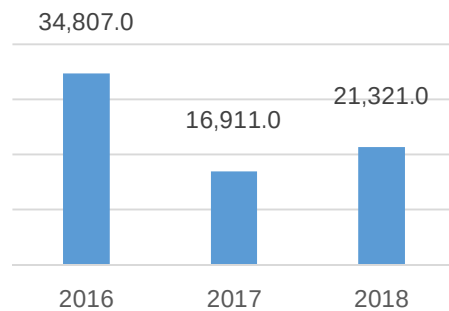
磚 (塊)



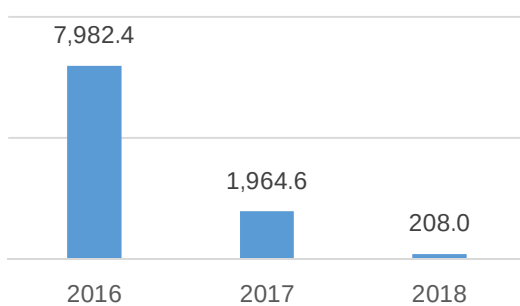
水泥 (kg)



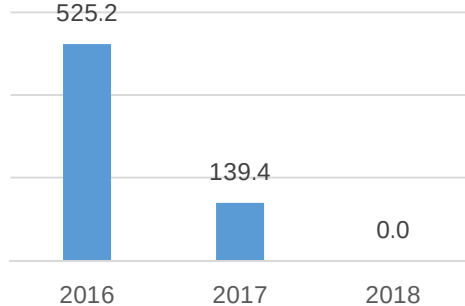
混凝土 (m³)



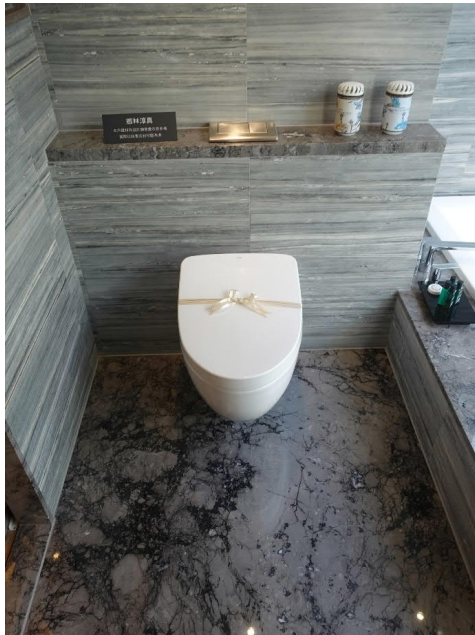
鋼筋 (噸)



鋼骨 (T)



鄉林也不斷尋找可代替天然材料的原料，天然材料一般較為貴重，維護上較麻煩，然現代許多技術可做到外觀與天然材料相似，質地較輕盈與堅固，也更便於清潔。例如石材對於水氣產生的物理反應，將使石材產生水斑、白化、風化、剝蝕等變化，因此藉由磁磚代替石材，可避免此等問題發生；再以木材為例，現已有木紋磚，兩者主要差別在於體感溫度不同，然木材會滲水，磁磚則不會，木材成本較高，木紋磚維修費相對便宜，對於顧客的選擇也更親民。



浴廁地坪天然石材+牆面磁磚



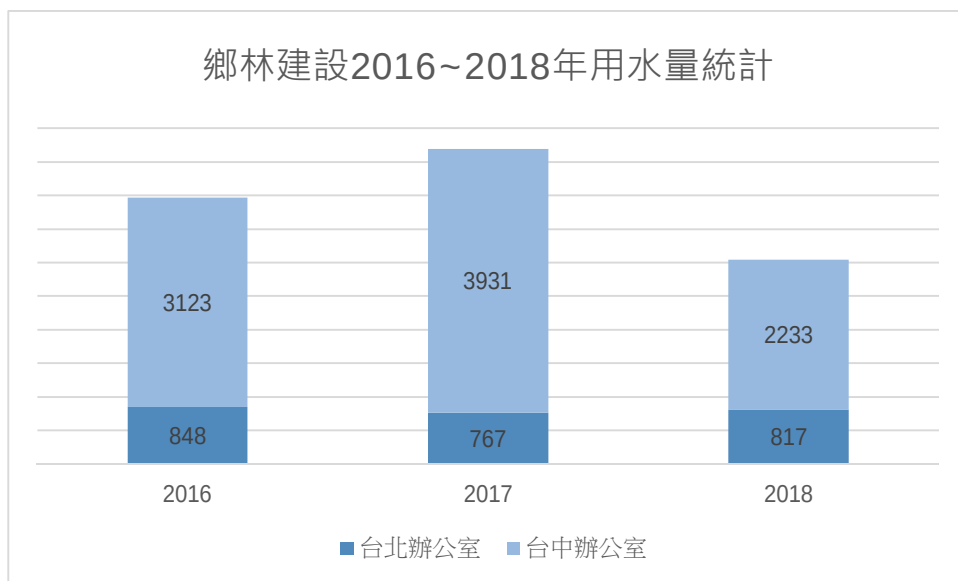
梯廳地坪天然石材+牆面仿石磁磚

3.3 能資源管理

鄉林之能源使用主要為電力，其 2018 年共計 44.8 萬 kWh，相當於 248 噸二氧化碳當量；此外，2018 年期間鄉林總耗水量共計 3,050 立方米，定期每月檢討，確保用水效率。

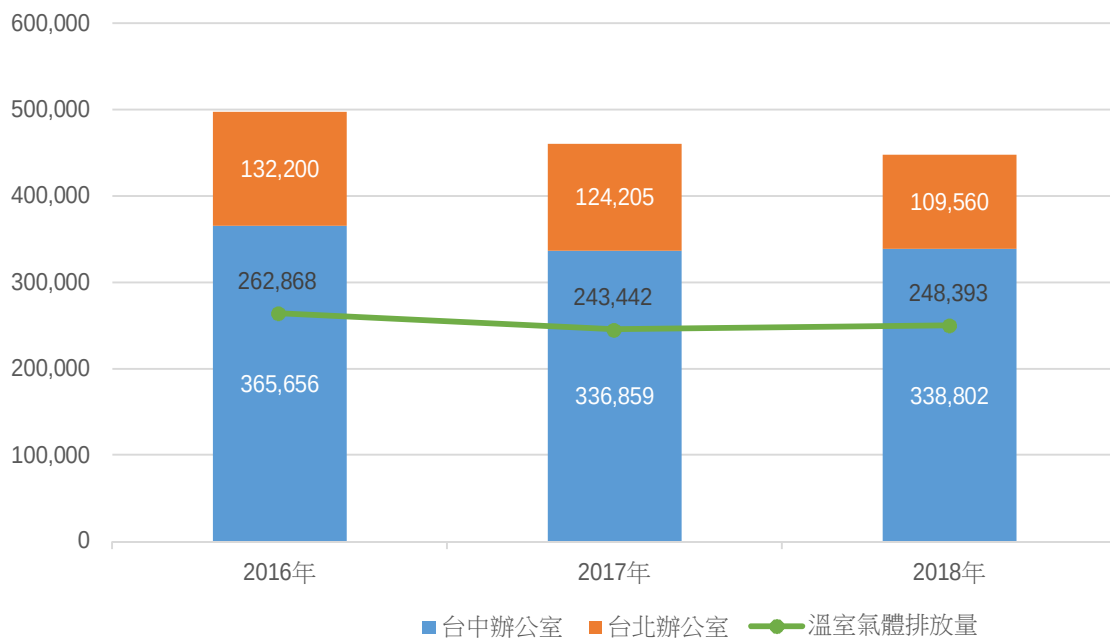
2018 年鄉林建設辦公室之用電及用水量				
電力 	項目	年度		
		2016	2017	2018
	台中辦公室(度)	365,656	336,859	338,802
	台北辦公室(度)	132,200	124,205	109,560
	總計(度)	497,856	461,064	448,362
自來水 	項目	年度		
		2016	2017	2018
	台中辦公室(立方米)	3,123	3,931	2,233
	台北辦公室(立方米)	848	767	817
	總計(立方米)	3,971	4,698	3,050

鄉林建設2016~2018年用水量統計



鄉林建設 2016~2018 年用電量與溫室氣體排放量統計

單位：千瓦小時(kWh)；kg CO₂e



有鑒於能資源永續儼然是全球與國內重要的議題，鄉林宣導全體同仁於辦公區域共同貢獻一份心力，注重能資源的使用，並且由總務部門擔任主要負責部門，為大樓之用電及用水管理訂定管理措施。

鄉林節電措施：

1. 冷氣溫度控制且保持不外洩。
2. 採用省電 LED 燈管；電燈開關採區域建置。宣導隨手關閉電源開關，減少能源浪費。公共區域採用感應式電燈。
3. 宣導多走樓梯，少坐電梯，減少能源浪費。
4. 台北分公司辦公大樓周邊水池環繞，可調節周邊溫度。
5. 維護提高設備之妥善率，減少能源虛耗。



鄉林節水措施：

1. 選用具省水標章之設備。
2. 採用感應式節水水龍頭。
3. 定期檢視檢討用水量，如有異常狀況，立即反映處理。



3.4 工地污染防治

鄉林在建案建造過程中皆依據相關環保法令規定，嚴格管控營建工程對環境的影響，並訂有環境管理計畫書，針對空氣、水、噪音、廢棄物等污染進行管理，致力實踐污染防治與品質管理。所屬工地於新進廠商進場施作前均召開會議，宣導公司之環保理念與作法以及作業執行標準程序(SOP)；每月另定期召開協議組織會議，與會單位含業主、協力廠商，共同檢討能資源運用情形及污染防制工作成效等，並研討改進方案，使本公司同仁、協力廠商及所屬工作人員均了解環保之主要方法及相關規定。2018 年度在工地污染防治方面無違反環境法規之案例和裁罰。

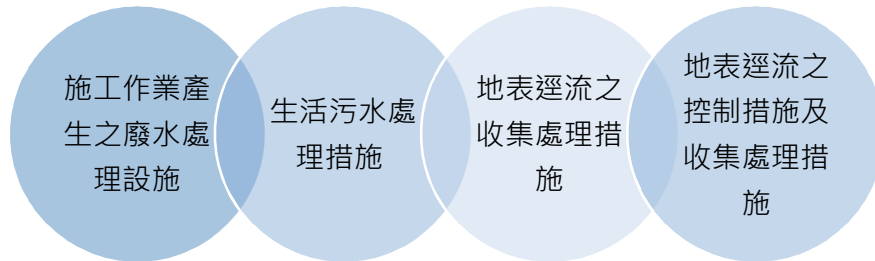
| 空氣污染防治 |

鄉林依據空氣污染防制法、空氣污染防制法施行細則、空氣污染嚴重惡化緊急防制辦法、空氣品質標準、空氣污染防制費收費辦法等操作實施，並訂有九大防範措施嚴格控管工地可能之空氣污染。



| 水污染防治 |

鄉林工地之水污染防治措施依據水污染防治法、水污染防治法施行細則、放流水標準、事業水污染防治措施管理辦法等操作實施，並有四大項處理方針確保工地水污染之防制。



| 噪音及振動管制 |

工地建案工程期間，因業務需求易造成較多之噪音，為保護建案所在區域周邊之居民權益，鄉林嚴格依據相關法規，如噪音管制法、噪音管制法施工細則、噪音管制標準、易發生噪音設施設置及操作許可辦法及環境音量標準等，依循音量管制標準並訂定兩項管控措施以進行噪音及震動控制。

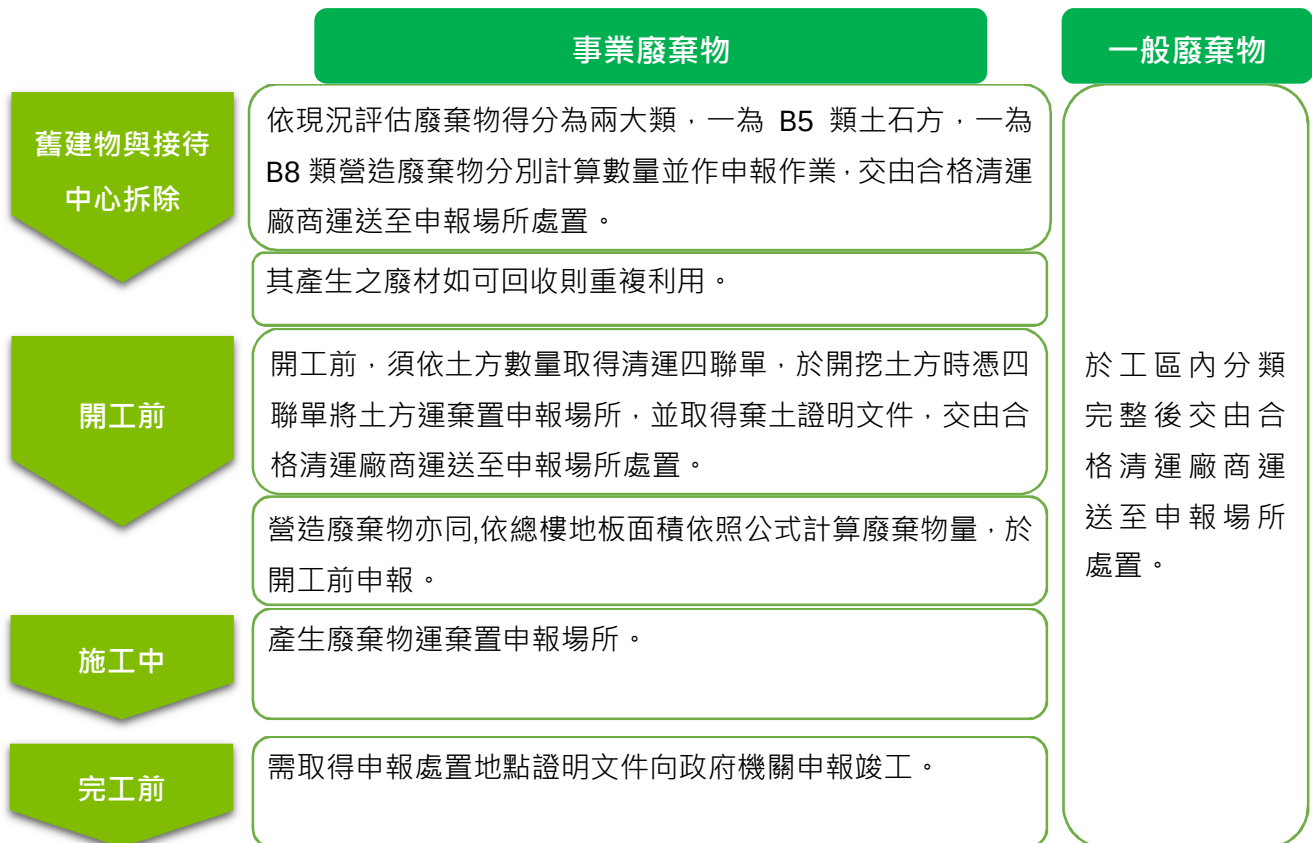
一般噪音振動防制
措施

施工之噪音振動防
制措施

| 廢棄物處理 |

鄉林在建案開發過程中會產生營建廢棄物，包含一般廢棄物與工程廢棄物，鄉林依據相關法規及公告：廢棄物清理法、廢棄物清理法施工細則、事業廢棄物貯存清除處理方法及設施標準，於工區內分類完整後交由合格清運廠商運送至申報場所處置，其詳細分類如下，2018年鄉林建設工地各類廢棄物總量為 15,083 噸。

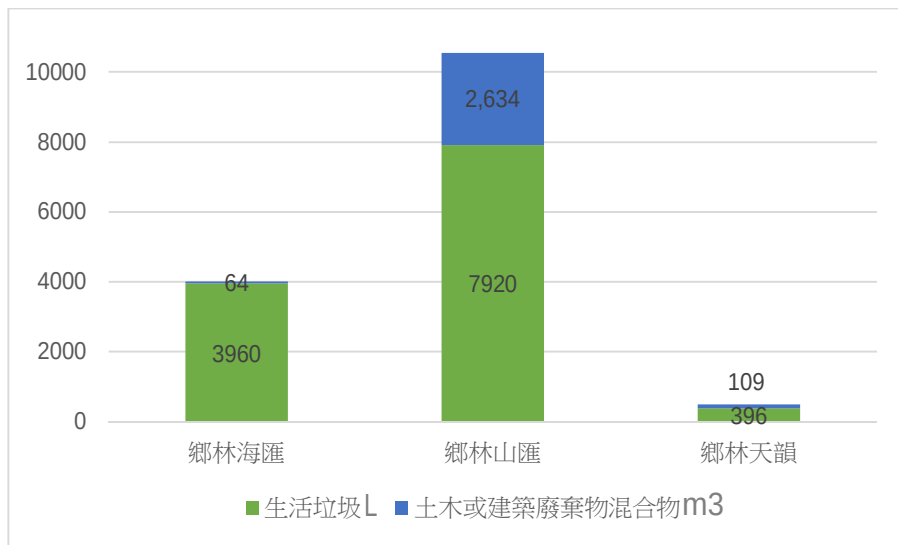
鄉林建設工地廢棄物處理辦法



鄉林建設工地廢棄物種類

類別		新建、拆除廢棄物項目
一般廢棄物	廢木材	窗框、裝修、現場木工施作殘料
	紙類	水泥袋、包裝紙、壁紙
	其他	工務所辦公產生之生活廢棄物
工程廢棄物	污泥	泥漿、挖掘泥漿
	金屬廢棄物	構件、框架、廢棄電線、照明等廢材
	建築物產生土石	砂、石、磚、混凝土等破碎石塊
	廢塑膠	裝修、配管、施作廢材

2018 年鄉林建設工地各類廢棄物總量



| 工地敦親睦鄰 |

為妥善照顧建案周遭鄰里，鄉林嚴格要求並控管營造時對周遭環境所造成的影響，太裕營造在建案營建的過程中不僅依循法規，並為周遭鄰里做出更進一步的工地污染防治管理，相關作為如下：

- 工地需經常灑水，保持地面溼潤，降低因施工行為而產生空氣之微粒狀污染物的濃度。
- 確實執行工區周圍清潔維護與駛離工區車輛之清洗工作，以維護車輛潔淨與環境之綠化。
- 預定道路部份，依工程進度進行鋪面鋪設，以保持進出車輛輪胎之清潔，減少車胎夾帶泥土污染主要道路路面，並降低行駛裸露地表時揚起之塵土。
- 隨時做好工地管理，如建材、工具、機具集中管理，加強工地衛生管理等，使工地減少髒亂之現象。
- 定期巡視工區鄰近道路之路面及排水溝，若有路面損壞及排水路淤塞情形，主動修復或清淤。

第四章 永續社會

4.1 人力資源現況

全體員工包含管理職位均為本國籍，公司雇用職務類別為正式雇用人員及約聘人員，截至2018年底，身心障礙員工共2名。

鄉林對於員工之雇用、支薪與晉升不會性別、種族、宗教、政治立場、婚姻狀況等因素有所差異，皆採取公平一致的態度。近三年我們所雇用的管理及基層職位員工性別結構如下：

2018年管理職



2018年非管理職

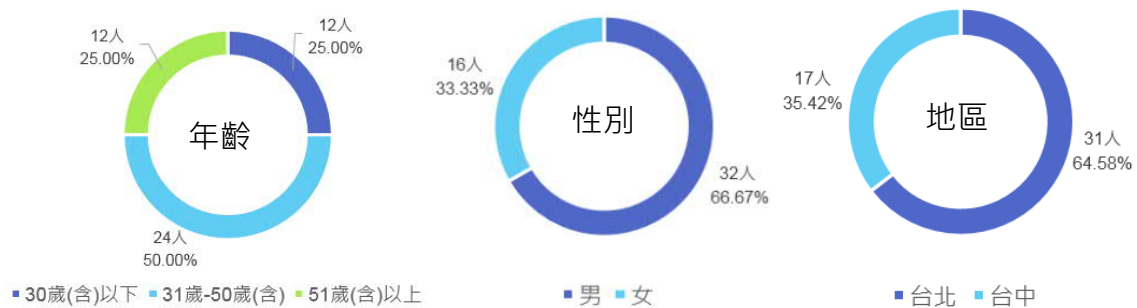


■ 30歲(含)以下 ■ 31歲-50歲 ■ 51歲(含)以上 ■ 30歲(含)以下 ■ 31歲-50歲 ■ 51歲(含)以上

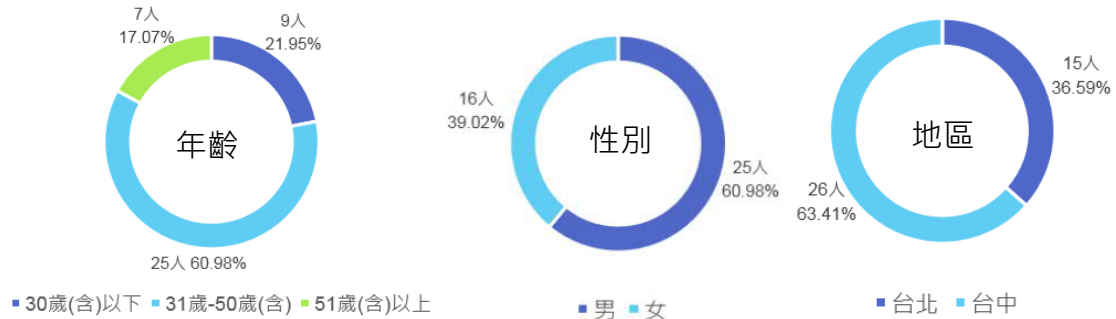
年度	項目	管理職		非管理職		總計
		男性	女性	男性	女性	
2016	30 歲(含)以下	2	0	3	11	16
	比例	5%	0%	7%	20%	
	31 歲-50 歲	18	11	39	42	110
	比例	49%	73%	93%	76%	
	51 歲(含)以上	17	4	0	2	23
	比例	46%	27%	0%	4%	
	總人數	37	15	42	55	149
2017	30 歲(含)以下	0	0	5	7	12
	比例	0%	0%	15%	13%	
	31 歲-50 歲	28	8	28	44	108
	比例	64%	53%	85%	81%	
	51 歲(含)以上	16	7	0	3	26
	比例	36%	47%	0%	6%	
	總人數	44	15	33	54	146

年度	項目	管理職		非管理職		總計
		男性	女性	男性	女性	
2018	30 歲(含)以下	0	0	5	5	10
	比例	0%	0%	16%	15%	
	31 歲-50 歲	28	24	21	26	99
	比例	52%	69%	68%	79%	
	51 歲(含)以上	26	11	5	2	44
	比例	48%	31%	16%	6%	
	總人數	54	35	31	33	153

2018 年新進員工：

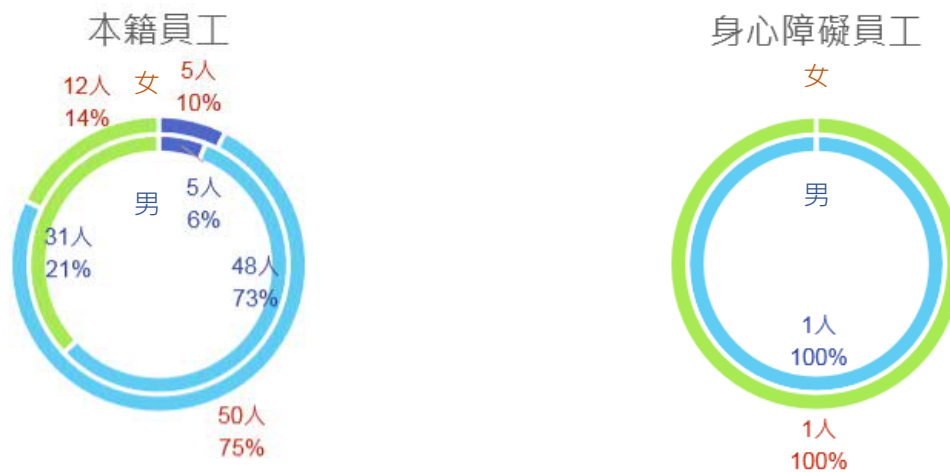


2018 年離職員工：



近三年新進、離職員工年齡結構如下(單位：人)：

年度	項目	新進員工						離職員工					
		2016		2017		2018		2016		2017		2018	
		人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例
年齡	30 歲(含)以下	4	11.11%	8	21.05%	12	25.00%	10	15.87%	4	10.00%	9	21.95%
	31 歲-50 歲(含)	31	86.11%	28	73.69%	24	50.00%	51	80.95%	32	80.00%	25	60.98%
	51 歲(含)以上	1	2.78%	2	5.26%	12	25.00%	2	3.18%	4	10.00%	7	17.07%
性別	男	18	50%	17	44.74%	32	66.67%	33	52%	21	52.50%	25	60.98%
	女	18	50%	21	55.26%	16	33.33%	30	48%	19	47.50%	16	39.02%
地區	台北	12	33%	9	24%	31	64.58%	21	33%	12	30%	15	36.59%
	台中	24	67%	29	76%	17	35.42%	42	67%	28	70%	26	63.41%
合計		36	100%	38	100%	48	100%	63	100%	40	100%	41	100%



■ 30歲(含)以下 ■ 31歲-50歲 ■ 51歲(含)以上 ■ 30歲(含)以下 ■ 31歲-50歲 ■ 51歲(含)以上

年度	項目	本籍員工		身心障礙員工		總計
		男性	女性	男性	女性	
2016	30 歲(含)以下	5	11	0	0	16
	比例	6%	16%	0	0	
	31 歲-50 歲	57	53	0	0	110
	比例	72%	77%	0	0	
	51 歲(含)以上	17	5	0	1	23
	比例	22%	7%	0	100%	
	總人數	79	69	0	1	149
2017	30 歲(含)以下	5	7	0	0	12
	比例	6%	10%	0	0	
	31 歲-50 歲	56	52	0	0	108
	比例	73%	75%	0	0	
	51 歲(含)以上	16	10	0	0	26
	比例	21%	14%	0	0	
	總人數	77	69	0	0	146
2018	30 歲(含)以下	5	5	0	0	10
	比例	6%	7%	0%	0%	
	31 歲-50 歲	48	50	1	0	99
	比例	57%	75%	100%	0%	
	51 歲(含)以上	31	12	0	1	44
	比例	37%	18%	0%	100%	
	總人數	84	67	1	1	153

性別平權之工作環境也十分受鄉林注重，雖因建築行業特性，女性員工人數稍低於男性人數，但鄉林的女性員工仍占總員工數近五成，因此突顯出鄉林在經營性別平等職場環境之努力。



鄉林近三年人力資源之學歷結構如下：

年度	項目	高中職以下	大專	碩士	博士	合計
2016	男	10	62	8	0	80
	女	6	59	4	0	69
	總人數	16	121	12	0	149
	比例	10.74%	81.21%	8.05%	0.00%	100%
2017	男	8	57	12	0	77
	女	5	59	5	0	69
	總人數	13	116	17	0	146
	比例	8.91%	79.45%	11.64%	0.00%	100%
2018	男	12	60	13	0	85
	女	6	61	1	0	68
	總人數	18	121	14	0	153
	比例	11.76%	79.08%	9.15%	0.00%	100%

4.2 薪酬與福利

人資部每年進行同業薪酬狀況調查，檢核及制定各部門各職級員工敘薪標準。公司每年固定時間進行員工績效評核，並作為員工晉升、調薪之參考依據。每位員工與公司之勞動契約訂定皆符合法規規定，基於雙方合意之前提下加班皆屬於自願性質，其工資津貼皆依公司規定給予。公司各項員工福利措施、進修、訓練、退休制度與其實施情形，以及勞資間之協議與各項員工權益維護措施情形如下：

1. 員工福利

- (1) 員工享有勞保、健保、退休金及公務旅行平安險
- (2) 三節獎金、生日禮金、購屋誌慶禮金、生育補助津貼
- (3) 每年定期員工旅遊
- (4) 每年定期員工健康檢查
- (5) 舉辦員工育樂活動，如歲末聯歡、聚餐或其他康樂自強活動
- (6) 婚喪喜慶補助及職工福利委員會運作

| 員工定期身體檢查 |



| 員工旅遊 |





| 歲末聯歡 |



2. 育嬰留停率

	男	女	總人數
申請育嬰假人數	1	0	1
育嬰假應復職人數(A)	1	0	1
育嬰假實際復職人數(B)	0	0	1
復職率(B/A)	0%	0	0
2017 年育嬰留停復職人數(C)	0	1	1
2017 年育嬰留停復職且於 2018 年在職滿一年之人數(D)	0	1	1
留任率(D/C)	0%	100%	0

3. 職工福利委員會

本會設委員 9 人，以三年為任期，並由委員互推一人為主任委員；其中由本公司業務執行人為當然委員者，任期不受限。職委會福利金由公司依相關規定提撥之並存入公營銀行保管。本會不定期召開會議討論相關事項(如中秋、端午禮金，員工旅遊)會議由主任委員招集並任主席。員工福利：

- (1)三節獎金、生日禮金、購屋誌慶禮金、生育補助津貼
- (2)每年定期員工旅遊
- (3)每年定期員工健康檢查
- (4)婚喪喜慶補助及職工福利委員會運作

2016-2018 年職工福利委員會支出

單位：新台幣/元

項目	2016	2017	2018
生日禮金	99,600	88,200	87,600
旅遊補助	1,114,679	-	1,349,030
(含眷屬人數)	326 人	-	280 人
健康檢查	36,700	39,200	37,200
端午及中秋獎金	1,357,500	1,356,500	1,365,000
婚喪喜慶福利金	122,500	91,500	115,600
其他	1,425	78,450	79,500
總計	2,732,404	1,653,850	3,033,930

4.3 人才培育發展

員工對於鄉林而言是最大且最重要的資產，一條鞭式的經營模式，讓集團內不同部門工作同仁，有更多橫向溝通協調的機會，熟悉不同部門的工作內容與要求，無形中加深了彼此的了解，培養工作默契，凝聚向心力，更孕育出同舟共濟、團隊合作的精神。我們更於 2012 年申請行政院企業人力培訓評核 Taiwan TrainQuali System TTQS，並獲得銅牌獎。

員工入職後，基於職務與職級的不同，鄉林提供系統化的學習發展。新進員工訓練由人資部舉辦，其次部門主管也會就個人職務，工作執掌進行分配與教導，循序漸進的進入狀況，並根據部門訂定的年度工作計畫與 KPI 進行導入計劃、執行、考核、改進，以便加入團隊後，能盡速融入集團各部門之間的橫向聯繫。



2018 年員工教育訓練課程內容與時數一覽如下：

單位：小時

	男			女		
	受訓時數	人次	平均受訓時數	受訓時數	人次	平均受訓時數
管理階層	60	19	3.2	109	30	3.6
非管理階層	479	156	3.1	578	188	3.1
合計	539	175	3.1	687	218	3.2

課程類別			課程名稱	受訓人次	開課次數	開課時數
外訓	技能訓練	HR 專業簡報實務分享	1	1	3	
		依公開發行公司建立內部控制制度處理	1	1	6	
		IFRS(租賃&金融工具)簡介及查核作業重點	1	1	6	
		依公開發行公司建立內部控制制度處理準則規定	1	1	6	
		國內外防制洗錢及打擊資恐相關法令、風險趨勢、態樣與案例分析	1	1	6	
		IFRS16 之解析、員工酬勞對企業稅務影響、特殊背信罪之法律研討	1	1	12	
		如何促進當責，型塑企業競爭力	1	1	3	
		企業集團之財務規劃暨監督管理稽核實務	2	1	7	
		勞動基準法工資工時規範暨修正重點解析	1	1	3	
		勞基法修改後，企業與人資變革轉型之道	1	1	3	
		接班人計畫實務案例與作法學習	1	1	7	
		IFRS16 租賃公報解析及全球反避稅浪潮的因應對策	1	1	12	
		如何進行薪酬調查及市場比對、高階主管薪酬操作	1	1	3	
		勞動法令編修對企業、主管與人資之因應	1	1	3	
		勞基法修法方向及人資該如何因應	1	1	2	
		勞工退休制度及法令說明會	1	1	4	
	外訓合計			17 (人)	16 (次)	86(小時)
內訓	新人訓練	新進人員教育訓練	5	1	4	
	通識訓練	第一季動員大會-人工智慧與深度學習	95	1	3	
		第二季動員大會-數位經濟大趨勢	87	1	3	
		第三季動員大會-金融科技即將改變你我的生活	96	1	3	
		第四季動員大會-未來產業革命暨無人商店之實例	93	1	3	
	內訓合計			376 (人)	5(次)	16 (小時)
	總計			393(人)	21 (次)	102 (小時)

員工培育與發展

我們認為，企業經營應朝向百年永續的目標前進，此才会有股票上市的意義，因此，操作運轉公司前進的人是公司最大的資產，企業內部人員不斷的更迭更是不可或缺的，對員工必需讓其了解其工作職責所在及其未來發展的方向，為求向上精進員工也必需認知多方學習，職能的增進就是職位提昇的來源也就是待遇增長的必然。

(1) 職能發展、競爭力發展：

注重標竿學習的精神，鼓勵員工以開放接納的胸襟，盡情學習產業內外最佳的經驗、共通技術交流及指導，使學習能充分發揮效益於策略目標之達成。員工培訓分為以下兩類：

- A. 定期內訓：標準施工法專業訓練、顧客感動服務專業訓練、建築設計規模教學。
- B. 派外訓練：建築規劃研討會、建築服務系列講座、不動產市場分析講座、多媒體行銷管理、企業內部控制、財會稅務法規講習等訓練活動。

(2) 主管培育：

建立企業領導者的共同語言，提昇管理水準，重整管理經驗，促進企業中高階領導者靈活運用管理技能並教導培育部屬，以提昇部門整體效率與競爭力。針對主管階級的培訓活動則有中、高階主管管理能力特訓活動與基層主管工作改善及問題解決訓練活動。

(3) 企業文化塑造：

A. 新進員工教育訓練：

輔導新人認識並適應公司基本規章制度與管理環境，促進員工對企業歸屬感與榮譽心之目標。

B. 季動員大會：

- a. 部門主管經營報告：促使員工了解公司經營方向、經營理念、策略方針，讓所有同仁更能齊心一致為共同目標而努力。
- b. 專題講座：每季安排一場多元化主題之專題講座，包括有：情緒管理、創意思考、公文寫作、服務禮儀、人際關係經營、員工激勵等，提供員工全方位的學習，協助員工擴大視野及自我成長。
- c. 鄉林金獎：透過票選活動，表揚工作特殊表現員工，以頒發鄉林金獎鼓勵全體同仁能持續發揮創意及服務熱誠於工作當中。



(4) 員工晉升管道暢通：

定期辦理績效考核制度，並結合獎金辦法及晉升管理辦法，提供優秀人才一個挑戰自我、不斷超越創新的發展平台。

鄉林更長期與國際知名建築師事務合作，每一次外籍建築師來台開會，從規劃、設計、工務、業務、行銷、企劃、到後勤管理的各部門專案人員，均須與會全程參與討論，在耳濡目染中既強化同仁專業素養，學習國際最新建築相關知識，更建立工作聯繫管道，發展出以跨部門會議解決問題、防止問題再生的工作模式。

退休制度

本公司依法提撥退休準備金及按月提繳員工退休金儲存於勞保局設立之勞工退休金個人專戶，依據「勞動基準法」及「勞工退休金條例」，提供退休金提撥與給付，除依法令規定提存，每年皆定期確認足額提撥，以保障同仁未來請領退休近的權益。

勞工退休舊制，依法規以不低於 2% 提撥退休金準備金，另外，依據「勞工退休金條例」本公司依員工每月薪資 6% 提撥退休金至勞保局設立之勞工退休金個人專戶，2018 年共提撥約 5,405 仟元存至勞工保險局之個人專戶。

4.4 安全環境

鄉林深知員工對於一個企業的重要性，沒有每位員工的付出，便沒有今日的成績。因此，我們竭力為員工打造一個良好的職場環境。在競爭的社會環境下，企業對於員工的健康安全照護格外需要須詳盡周延。鄉林近三年並未有勞工實務、人權問題或社會衝擊等申訴案件發生。

2018 年職業傷害與工傷率如下：

鄉林	職業災害		損失工作	損失工作	缺勤總天
	受傷人數	死亡人數	日數	時數	數
女	0	0	0	0	0
男	1	0	31	248	31
總計	1	0	31	248	31

備註：

1. 失能傷害人次數定義：勞工因職業傷害發生後不能恢復工作之日數在一日(含)以上之件數。
2. 缺勤定義：員工因失去勞動能力(不是因工傷或職業病)而脫離崗位。包括病假及事假，不包括批准的假期、產假、陪產假、喪假等。缺勤率計算依據為員工因失去勞動能力而缺勤，不限於工作傷害或疾病。不包括經核准的假期，如節慶假日、受訓、產假/陪產假和喪假。
3. 總損失日數定義：勞工因職業傷害發生後不能恢復工作之日數在一日(含)以上之日數，其總損失日數不包括受傷當日及復工作當日。
4. 員工職業病之認定方式須經醫院職業醫學科之專業醫生診斷
5. 計算公式如下，須包含正式與非正式員工
 - a. 工傷率=工傷總數/總工作時數 x1,000,000
 - b. 總工作時數=總工作員工數 x 每日工作時數 x 一年實際工作天數
 - c. 缺勤率=總缺勤天數/總工作天數 x1,000,000
 - d. 損失工作日比= 工傷損失天數/ 總工時*200

性別平權之工作環境

鄉林重視並保障兩性員工安全工作環境及權益，於 2003 年 8 月 15 日便訂定《性騷擾防治措施申訴及懲戒辦法》，提供免遭性騷擾之工作環境，對性騷擾事件應採取適當之預防、糾正及懲處措施。除營造兩性平等平權，並致力於不因宗教、種族、國籍、性別或性別取向而有差別待遇及免於歧視與騷擾的工作環境，並落實薪酬、雇用條件、訓練與升遷機會之平等，防止有危害勞工基本權利之情事發生。

4.5 社會共融

鄉林積極在社會關懷方面投注努力，與公益集團合辦各項教育與社會回饋方案，整合集團力量創造幸福共融社會，期望為社會盡一份力，增強社會與經濟間的正向連結。

社區共榮、永續服務

鄉林建案向來以涵碧樓式「極簡」、「禪風」為建築設計，各公設場館空間設置於頂樓與空中景觀花園可眺整座城市的繁華，夜幕低垂五光十色的車流與繁星點點的夜空，相映構築一幅璀璨令人倍感療癒的景緻。以涵碧樓貼心有溫度的客戶服務為核心價值，提供永久的售後服務，即便是交屋超過二十年以上社區的住戶，依然竭盡所能協助住戶解決疑難雜症；因為品牌與信任，客戶有房屋或社區問題，鄉林堅持專業判斷分析、問題確認、提供優質的服務給予客戶之永續服務價值。

1997 年推出「鄉林麗池」建案時，也將社區工作做了破天荒的改革，社區管理更名為「社區服務」。我們再一次改寫社區服務工作新定義，但不論時代如何演進，在售後服務上，我們始終本著「從住戶的角度思考」、「依住戶需求做設計」、「站在住戶立場看事情」的原則，務求以客為尊；每一次社區工作的變革，無一不是我們要讓住戶感動，一切皆朝「以客為尊」目標前進的體現，同時展現社區共榮之景象，持續加強與社區住戶間互動關係，創造優良社區口碑，提昇公司產品之附加價值。

鄉林視社區之需求，幫忙策劃舉辦社區活動，例如：端午、中秋、耶誕、春節、親子 DIY 工藝、社區游泳夏令營、社區體能活動營等活動，增進聯誼及提昇社區生活水準，回饋社會住宅生活品質。

我們也積極經營網路平台，包含 Facebook 及 Line，發布不定期舉辦的活動以及相關訊息，透過互動方式更加貼近粉絲與社區住戶的心聲，並增進好感度及滿意度。2018 年透過網路行銷的內容包含：

2018 網路行銷活動

執行項目	內容簡述
我的鄉林美學	第一階段徵集住戶居家、公設照片
	第二階段與非住戶票選互動
鄉林寶寶回娘家	2018 年內出生且設籍於社區的新生兒，可獲得一份涵碧樓生乳捲
鄉林綠手指	第一階段徵集種植民眾
	第二階段撰寫種植網誌
	第三階段網友票選

執行項目	內容簡述
美術館的溫柔	三支介紹影片，分別介紹「地段與獨特性」、「生活機能」、「內部實景」
孩子心中的家	美術館寫生比賽，結合線下寫生和線上網路票選
淳真行銷推廣	影片和系列貼文，介紹淳字輩建案和淳真基地週邊
山滙交屋行銷	山滙影片拍攝&直播
鄉林貼圖創作	向網友徵集鄉林貼圖創作
網路互動& 鄉林專題	1.舉辦小遊戲與網友互動、抽獎(包括山海滙路跑登高)
	2.鄉林專題(e.g. 美學、工學、涵碧樓等)
	3.臉書廣告費 與 LINE@月費
	4.大新段行銷推廣影片

1. 鄉林寶寶回娘家

2018 年內出生且設籍於鄉林社區的新生兒，我們贈送住戶一份涵碧樓生乳捲。



2. 鄉林綠手指

引入「空中有機農園」，讓住戶能栽種有機蔬菜，休閒兼養生，同時跟其他社區同好聯絡情感，住戶可參加 30 天速成都市農夫挑戰。



3. 美術館的溫柔

分別介紹美術館的「地段與獨特性」、「生活機能」、「內部實景」。



4. 孩子心中的家

美術館寫生比賽，結合線下寫生和線上網路票選。



鄉林 FACEBOOK

來源：官方Facebook



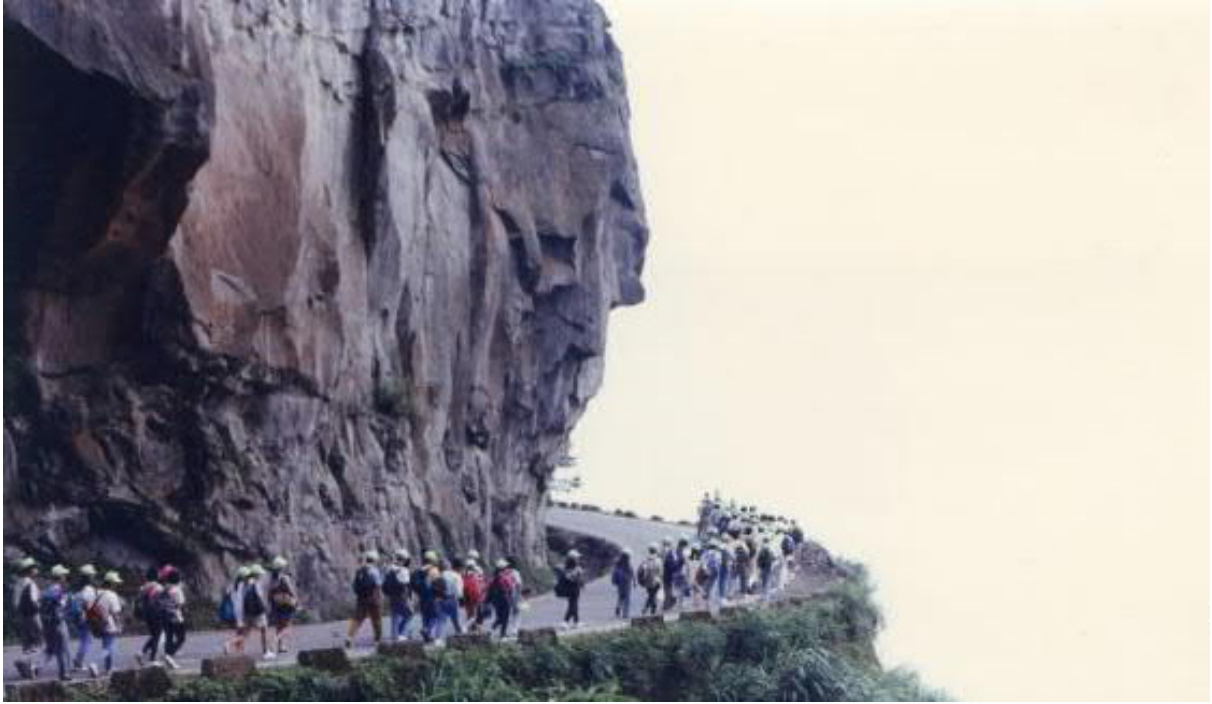
鄉林 LINE

來源：官方Line



鄉林文教基金會

鄉林抱持「大環境好，企業才會好，個人才有機會」的理念，密集參與民間社團，並創鄉林文教基金會，善盡企業社會責任。本著對社會的一份責任，將秉持服務熱誠，引領年輕朋友用熱情和愛心，推動各項社會公益服務工作及對社會弱勢族群的關懷，期許能為社會多盡一份心力。2000 年曾榮獲教育部表揚為「對社會教育具有重大貢獻」的團體，這份殊榮，肯定了基金會多年來的努力。



鄉林文教基金會源起於西元 1976 年成立草嶺登山健行隊、後成立長青營幹部訓練營，一直致力於提倡正當戶外休閒活動及投入生態保育工作不遺餘力。鄉林在西元 1990 年即成立「戶外生活文教基金會」，從早期的學生戶外活動做起，近年來隨社會環境轉型，於 2006 年更名為「鄉林文教基金會」，關切對象與活動性質也與時俱進，擴大到關懷弱勢團體、生態保育、大眾精神文化層面。舉辦的活動也日益多元，性質擴及文化、教育、心靈成長、音樂、藝術、休閒諸多領域，戶外自然保護或贊助文藝活動，校園演講之類為主。

鄉林文教基金會一直以「走進自然，踏出健康」為宗旨，秉持服務熱誠，引領年輕朋友用熱情和愛心，推動各項社會公益服務工作及對社會弱勢族群的關懷。鄉林建設每年不定期捐贈給鄉林文教基金會，作為慈善或生態，文教關懷等活動之用。基金會除了多年來贊助各類公益活動，捐款救災外，更致力於社會公益，結合各領域專家學者，提供專業知識，協助基金會舉辦各類的講習、研討、訓練活動，期望透過各種正當生態休閒活動、行為教育的推展，讓國人瞭解並重視地球生態環境的平衡與保育。

鄉林文教基金會任重道遠，預計將繼續推動戶外活動，從環保教育、自然生態保育、社會公益等多個面向，全力投入社會參與行動，與政府單位及民間生態保育單位共同努力，打造台灣自然、樂活、健康的居住環境。

鄉林近三年之公益慈善亮點

在社會大眾的鞭策與支持下，從推動青少年生活教育、關懷青少年身心健全發展到投入生態保育、生態教育工作，鄉林文教基金會不定期推出活動，目前為初期編製企業社會責任報告書因此揭露近三年之公益慈善活動亮點。

2017 年江豚公益路跑

鄉林一向主張愛護自然、保護生態，於南京舉辦了江豚路跑，號召民眾重視國寶級的江豚。



2017 年 6 月 11 日鄉林宣告加入「護水源、保江豚」的江豚家族行列，更提出江豚「六大保護網」，喚起全民保育意識，盼江豚在三年內將江豚打造成南京城市的物種名片。



在南京江豚保護協會、南京主流媒體的支持下，主辦了第一屆江豚杯公益路跑活動，提倡用全新生活方式，保護江豚、保護水源、保護生態，健康生活，並且此次路跑報名的費用將全部捐贈給南京江豚保護協會，用於長江江豚的宣傳與保護工作。

2017 年喜樂家族社會福利基金會公益捐款

關懷發展遲緩、唐氏症及自閉症等青少年建立自信心勇敢走出來，公益捐款 30 萬元。

2016 年海洋放流公益活動

2016 年 6 月 19 日為涵碧樓海洋公益日。青島涵碧樓邀請酒店房客，共同參加在青島涵碧樓沙灘舉辦海洋放流的公益活動，並邀請大陸藝人范冰冰出席代言活動。



2015-2018 年惠明盲校公益捐款

為幫助更多弱勢孩童有完善的照顧，近三年各提供惠明盲校公益捐款 170 萬元。

2015-2016 年雲之鄉冠名獎學金

協助推升雲林子弟文化教育與關懷濟助弱勢清寒，近兩年各贊助獎學金 50 萬元。

附錄

全球永續性報告指標 GRI Standards 對照表

1. 一般標準揭露

類別/考量面	編號	GRI 指標內容	對應章節	頁碼	備註
組織概況					
核心	GRI 102-1	企業的名稱	關於報告書	1	
核心	GRI 102-2	主要品牌、產品和服務	1.1 關於鄉林	5	
核心	GRI 102-3	企業總部所在位置	關於報告書	1	
核心	GRI 102-4	公司營運所在國家數及國家名	1.3 財務績效	15	
核心	GRI 102-5	所有權性質與法律形式	關於報告書	1	
核心	GRI 102-6	提供服務的市場	1.1 關於鄉林	5	
核心	GRI 102-7	報告公司之規模	1.1 關於鄉林	5	
核心	GRI 102-8	員工組成簡介	4.1 人力資源現況	56	
核心	GRI 102-41	受勞資雙方共同協議保障之員工比例			無工會組織
核心	GRI 102-9	描述組織的供應鏈	2.1 規劃與建設	33	
核心	GRI 102-10	報告期間有關組織規模、架構、所有權或供應鏈之任何重要改變	1.2 公司治理	10	
核心	GRI 102-11	說明組織是否具有因應之預警方針或原則	1.4 風險管理	16	
核心	GRI 102-12	列出經公司簽署或認可，由外部產生發起的經濟、環境和社會憲章、原則或其他倡議	關於報告書	1	
核心	GRI 102-13	列出公司參與協會(如商業協會)，和全國或國際性擁護機構的會員資格	1.1 關於鄉林	9	
策略					
核心	GRI 102-14	組織的最高決策者對其組織與策略的永續性之相關聲明	經營者的話	2	
倫理與誠信					
核心	GRI 102-16	價值、原則、標準及行為規範	1.1 關於鄉林	5	
核心	GRI 102-18	治理結構	1.2 公司治理	10	
核心	GRI 102-40	利害關係人列表	1.6 利害關係人溝通	19	
核心	GRI 102-42	鑑別和選擇利害關係人的基礎	1.6 利害關係人溝通	19	
核心	GRI 102-43	利害關係人參與的方法	1.6 利害關係人溝通	19	
核心	GRI 102-44	利害關係人參與所提出之關鍵議題和關注事項，及組織如何回應這些關鍵議題和關注事項	1.6 利害關係人溝通	19	
核心	GRI 102-45	組織合併財務報表所包含的實體	1.3 財務績效	15	

類別/考量面	編號	GRI 指標內容	對應章節	頁碼	備註
核心	GRI 102-46	界定報告內容和考量面邊界的流程	1.6 利害關係人溝通	23	
核心	GRI 102-47	列出所鑑別的所有重大考量面	1.6 利害關係人溝通	23	
核心	GRI 102-48	報告在以前報告中所提供資訊任何重編的影響及重編原因			無改變
核心	GRI 102-49	報告與前個報告期在範圍和考量面邊界的顯著改變			無改變
核心	GRI 102-50	報告期間	關於報告書	1	
核心	GRI 102-51	最近一次報告的日期	關於報告書	1	
核心	GRI 102-52	報告週期	關於報告書	1	
核心	GRI 102-53	針對報告書及其內容有問題時的聯絡人	關於報告書	1	
核心	GRI 102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	關於報告書	1	
核心	GRI 102-56	對本報告尋求外部保證的政策和現行作法			無外部查證

2. 重大議題

重大議題	編號	GRI 指標內容	對應章節	頁碼	備註
職業健康安全	GRI 103-1	解釋重大議題及其邊界	1.6 利害關係人溝通	24	
	GRI 103-2	管理方針及其要素	1.6 利害關係人溝通	24	
	GRI 103-3	管理方針的評估	1.6 利害關係人溝通	24	
	GRI 403-2	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷頻率、職業病、損失日數比例及缺勤率，以及因公死亡事故總數	4.4 安全環境	68	
市場形象	GRI 103-1	解釋重大議題及其邊界	1.6 利害關係人溝通	25	
	GRI 103-2	管理方針及其要素	1.6 利害關係人溝通	25	
	GRI 103-3	管理方針的評估	1.6 利害關係人溝通	25	
品質管理	GRI 103-1	解釋重大議題及其邊界	1.6 利害關係人溝通	26	
	GRI 103-2	管理方針及其要素	1.6 利害關係人溝通	26	
	GRI 103-3	管理方針的評估	1.6 利害關係人溝通	26	
能源使用管理	GRI 103-1	解釋重大議題及其邊界	1.6 利害關係人溝通	27	
	GRI 103-2	管理方針及其要素	1.6 利害關係人溝通	27	
	GRI 103-3	管理方針的評估	1.6 利害關係人溝通	27	
	GRI 302-1	組織內部的能源消耗量	3.3 能資源管理	50	
	GRI 302-4	減少能源的消耗	3.3 能資源管理	50	
顧客的健康與安全	GRI 103-1	解釋重大議題及其邊界		28	
	GRI 103-2	管理方針及其要素	4.3 人才培育發展	28	
	GRI 103-3	管理方針的評估	4.1 人力資源現況	28	
	GRI 416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事	1.5 法規遵循	18	未有相關事件發生

3. 特定標準揭露

類別/考量面	編號	GRI 指標內容	對應章節	頁碼	備註
經濟面					
經濟績效	GRI 201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	1.3 財務績效	16	
	GRI 201-3	組織確定福利計劃義務的涵蓋範圍	4.2 薪酬與福利	60	
	GRI 201-4	取自政府之財務補助	1.3 財務績效	16	
環境面					
原物料	GRI 301-1	所有物料的重量或體積	3.2 原物料使用	49	
能源	GRI 302-1	組織內部的能源消耗量	3.3 能資源管理	50	
	GRI 302-4	減少能源的消耗	3.3 能資源管理	50	
水	GRI 303-1	依來源劃分的取水量	3.3 能資源管理	50	
排放	GRI 305-5	減少溫室氣體的排放量	3.3 能資源管理	51	
廢污水和廢棄物	GRI 306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物	3.4 工地污染防治	53	
法規遵循	GRI 307-1	違反環保法規	1.5 法規遵循	18	未有相關事件發生
社會面					
勞僱關係	GRI 401-1	新進員工和離職員工	4.1 人力資源現況	57	
	GRI 401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	4.2 薪酬與福利	60	
	GRI 401-3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	4.2 薪酬與福利	63	
職業健康與安全	GRI 403-2	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷頻率、職業病、損失日數比例及缺勤率，以及因公死亡事故總數	4.4 安全環境	68	
訓練與教育	GRI 404-1	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數	4.3 人才培育發展	64	
員工多元化與平等機會	GRI 405-1	按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分，公司治理組織成員和各類員工的組成	4.1 人力資源現況	58	
法規遵循	GRI 419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	1.5 法規遵循	18	未有相關事件發生
顧客的健康與安全	GRI 416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事	1.5 法規遵循	18	未有相關事件發生
產品及服務標示	GRI 417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的資訊	1.5 法規遵循	18	未有相關事件發生
	GRI 417-3	未遵循行銷傳播相關法規事件	1.5 法規遵循	18	未有相關事件發生
顧客隱私	GRI 418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	2.1 規劃與建設	34	未有相關事件發生
法規遵循	GRI 419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	1.5 法規遵循	18	未有相關事件發生