公司治理與經營

客戶服務

22



關於本報告書 | 董事長的話 | 永續績效亮點 | 關於遠雄建設 | 永續發展規劃 | 利害關係人議合與重大性評估

# 利害關係人議合與重大性評估 GRI 2-12、2-16、2-25、2-26、2-29、3-1、3-2、3-3

# 利害關係人議合

本公司主要利害關係人有員工、客戶、政府機關、供應商、投資人、社區、媒體及其他(地主/銀行)。為瞭解利害關係人關注議題與具體意見,我們設有公開且直接的多元議合管道, 诱渦利害關係人的回饋,做為管理方針與執行計畫的重要參考,並於本報告書回應利害關係人。

本公司各利害關係人相關議合實績每年呈報予董事會,以善盡最高治理單位於監督衝擊管理之角色。

## 利害關係人與其對於組織的意義

員工為公司永續發展的基礎。提供優於市場的薪酬 福利及多元的學習環境,吸引優秀人才加入,並讓 優秀同仁一展長才。

媒體為遠雄對外溝通的重要橋梁,有助於即時傳遞公 司正確訊息於大眾,提升公司品牌形象。

遠雄積極扮演企業公民的角色,主動投入社會公益, 提升社會正面影響力。

地主與銀行皆是遠雄重要的合作夥伴,以相互受益的 方式穩定發展合作關係。



客戶為公司營收主要來源。提供安全產品與良好客 戶服務,以提升客戶滿意度。

遵循法律規定,並與政府共同努力促進產業發展。

確保供應商提供之產品與服務符合遠雄理念並使客 戶滿意,以促進雙方之成長,達成經營永續與共好。

投資人為公司提供資金來源,遠雄持續以穩健經營 成果回饋投資人,增進投資人的支持,穩定資金並 創造投資價值。

23





#### 關注議題

- 薪酬福利與勞資溝涌
- 人才培育
- 員工多元化與平等機會
- 職業安全衛生

#### 議合頻率與管道

#### 【定期】

- 每月:工作月報、部門月 會、經營檢討會
- 每季:勞資會議、職工福利 員工滿意度調查 委員會
- 每年:教育訓練、員工分紅 制度

#### 【不定期】

- 每週:工作週報、部門週會 內部申訴電子郵件(稽核室主 管信箱)
  - 公司 EIP 網站、電視牆佈告欄

#### 2024年議合實績

- 12 場經營檢討會、各部門辦理月會。
- 遠雄建設及遠雄營造皆分別召開 4 場勞資會議,平均出席率 88% 及83%。
- 遠雄建設及遠雄營造共召開 4 場聯合職工福利委員會會議,平均出 席率 91.75%。
- 猿雄建設及猿雄營浩員工每人平均受訓時數 28.6 小時及 141.9 小
- 公司 EIP 網站公告 38 則、職安防疫公告 1 則、資安資訊公告 43 則、福利快報 76 則、FSG 快報 14 則。
- 資訊企劃室服務滿意度調查共2次。

#### 2024 年回應作法

- 強化經營策略與方針溝通,持續提供即時溝通的企業經營績效資 訊。
- 員工與公司之間誘過勞資會議溝通,達成共識及有效解決問題。
- 針對每季員工福利活動執行與資金運用狀況在福利委員會會議中向 各單位推派之福利委員進行說明。
- 教育訓練及多元學習線上化,讓各層級同仁更能妥善利用零碎時間 提升專業素養與能力,使生活與工作取得平衡。
- 辦理永續相關主題分享活動,強化同仁觀念。

#### 揭露童節

第五章, 友善職場幸福企業



#### 關注議題

- 產品安全
- 品牌管理與客戶 服務
- 永續創新產品服務

#### 議合頻率與管道

#### 【定期】

#### 【不定期】

度調查

- 每年:客戶滿意 0800 客服專線、客服電子信 箱、傳真、住戶的遠雄社區 雲、公司官網
  - 區權會、計區拜訪、計區網路 及實體活動

#### 2024 年議合實績

- 客戶交屋滿意度81.74分。
- 客戶修繕滿意度 74.69 分。
- 受理客訴案件數 5.530 件。
- 平均客訴率 0.67%。

#### 2024 年回應作法

- 針對分數較低之滿意度,分析客戶回饋意見,提出 改善對策,以提升客戶滿意度。
- 公司設有客戶服務平台系統、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,诱渦彙整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, 年度受理客訴案件數 5.530 件皆已處理完成。

#### 揭露章節

第一章 國際建築領導品牌 第四章 客戶服務



#### 關注議題

- 公司治理
- 道德與倫理
- 氣候變遷治理

#### 議合頻率與管道

#### 【不定期】

- 公文往來
- 雷話及郵件溝涌
- 公聽會或說明會
- 問卷調查

#### 2024年回應作法

- 即時回覆主管機關詢問。
- 建案銷售合約皆符合不動 第三章,永續環境

#### 2024年議合實績

- 回覆主管機關函文計 90 件。
- 提交證交所問卷計 21 份。
- 遵循主管機關規定辦理各項 業務。

#### 揭露童節

- 第一章,公司治理與經營
- 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。

# (O) 供應商

#### 關注議題

供應鏈管理

#### 議合頻率與管道

#### 【不定期】

- 供應商評鑑
- 供應商滿意度調查
- 實地訪杳
- 雷話及郵件溝涌

# • 每件工程進行中及完工後均進行

2024年回應作法

評鑑,對於不適任之供應商將立 即停止後續承攬案件直到改善為 止,並滾動式審核供應商品質, 藉以提早發現問題並立即回饋供 應商進行改善。

#### 2024年議合實績

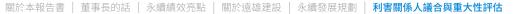
• 提送請購之供應商 100% 經過供應商評鑑。

#### 揭露童節

第二章.國際建築領導品牌

24







#### 關注議題

- 公司治理
- 營運財務狀況
- 風險管理

#### 議合頻率與管道

#### 【定期】

- 每季:財務報表 揭露
- 每年:年報、股東 大會、法人說明會

# 【不定期】

- 公司網站投資人專區
- 诱過公開資訊觀測站 發布重大即時訊息

#### 2024 年議合實績

- 召開1次股東常會。
- 受邀參加 2 場法人說明會。
- 發布88則重大訊息。

#### 2024年回應作法

- 每年第二季召開股東常會,報告前年度營運狀況, 各議案逐案表決並採電子投票,確保投資人充分參 與,結果同時公布於公開資訊觀測站及公司網站。
- 诱 過 7 月 4 日及 11 月 20 日受激參加元大證券舉 辦之法人說明會,說明公司營運績效及未來展望。
- 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。

#### 揭露章節

#### 第一章 公司治理與經營



#### 關注議題

• 社會公益及社區參與

#### 議合頻率與管道

#### 【定期】

告書

### 【不定期】

- 每年:發行永續報輔導社區成立區權會
  - 舉辦人文藝術活動、 提供獎學金及贊助 文化教育、體育、原 住民、新移民等公益 活動
  - · 公司網站 FSG 專區

#### 2024年議合實績

- 發行 2023 年度中英文版永續報告書。
- 輔導區權會成立管委會計7案。
- 追加公益信託 1,000 萬元。

#### 2024年回應作法

- 每年第三季發行電子版永續報告書並揭露於公司網 站。
- 協助召開首次區分所有權人會議,成立管理委員會 或選出管理負責人,確保其在初期迅速有效地處理 各項事務,最大化社區管理效益,並順利辦理財 務、機電及公共設施設備等的移交作業。
- 诱過土地銀行設立公益信託專案,資助中高齡者、 身心障礙低收入戶及55歲以上遭逢急變需安養費 的家庭;同時推動志工文化,積極參與遠雄文教公 益基金會活動,服務弱勢族群。

#### 揭露章節

第四章,客戶服務

第六章 同饋社會



#### 閣注議題

• 社會公益及社區參與

#### 議合頻率與管道

#### 【不定期】

- 發佈新聞稿、記者會
- 接受媒體採訪或對外回應新聞報導

#### 2024年回應作法

- 適當回應媒體建立值得信賴的良好品 第六章,回饋社會 牌形象。
- 诱過媒體進行公司永續議題相關活動 報導。

#### 2024年議合實績

發布 4 則永續議題相關報導。

#### 揭露章節



#### 關注議題

• 營運財務狀況

#### 議合頻率與管道

#### 【不定期】

- 實地拜訪、公文往來
- 融資說明書
- 電話及郵件溝涌

#### 2024 年議合實績

- 金融機構不定期來訪或透過電話及郵 件交流。
- 不定期拜訪地主或诱過電話及郵件交

#### 揭露章節

第一章,公司治理與經營

#### 2024年回應作法

- 定期或不定期向金融機構提交財務報 表、建案計劃書等資料,使銀行能即時 掌握公司營運狀況,進而爭取更優融資 條件並提供發展建議與支持。
- 積極與地主雙向溝通,回應需求,及時 履約並妥善解決問題,以建立良好合作 關係,確保土地開發順利進行。

同饋計會

25

關於本報告書 │ 董事長的話 │ 永續績效亮點 │ 關於遠雄建設 │ 永續發展規劃 │ 利害關係人議合與重大性評估

# 重大議題分析

永續專案小組透過線上問卷調查環境、社會、治理及產品共四個面向的正負面衝擊程度,並考量建設營造同業之關注主題,綜合分析以決定年度重大主題。

#### 執行步驟:

Step1

鑑別利害關係人

依據 AA1000 SES 議合 標準五大原則(責任、 影響力、張力、多元觀 點與依賴性),鑑別出 關鍵利害關係人,包 括員工、客戶、政府機 閣、供應商、投資人、 社區、媒體及其他(如 地主、銀行)等。

# Step2

# 蒐集永續議題

依據 GRI 準則、SASB、 TCFD、SDGs 及國內外 產業報告,歸納出 17項 永續議題,涵蓋環境 (F)、社會(S)、治 理(G)及產品(P)四 大面向。

#### Step3

# 評估與篩選重大永續議題

永續專案小組沿用 2022 年設計之線上問卷,調查公 司內部管理職員工針對 17 項永續議題(涵蓋環境、 社會、治理、產品四大面向)對經濟、環境與人的正 負面衝擊強度及發生機率進行評估,非管理職員工則 針對環境與社會面向共 10 項議題進行評估,共回收 **113 份**有效問卷。

依據問卷結果,計算各議題之正負向分數(平均發生 機率 × 平均影響程度),再初步篩選正負向分數加 總後的前8項永續主題作為重大主題。

# Step4

# 確認重大主題

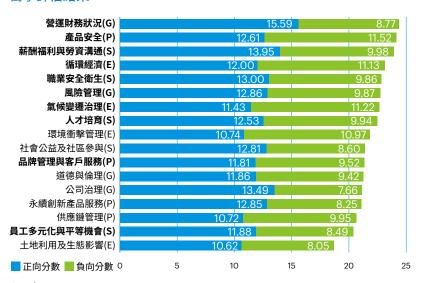
經永續專案小組結合利害 關係人意見、前期成果與 產業趨勢,除前8項初步 篩選之重大主題外,另將 「 品牌管理與客戶服務 」 及「員工多元化與平等機 會 | 共 2 項主題提升為重 大主題,最終確認 2024年 共 10 項重大主題。

# 審查與揭露

Step5

重大主題依 GRI 準 則於本報告書揭露其 管理策略、目標、行 動計畫、績效評估與 申訴機制等資訊,本 年度報告書已經董事 會審核與第三方確信 後發佈,以提升報告 公信力。

# 衝擊評估結果



# 與前一年度差異說明:

面向	2023 年重大主題	2024 年 重大主題	差異說明	對應章節
S	-	員工多元 化與平等 機會	遠雄建設於 2022 年訂定「人權政策」,為公開承諾與落實多元平等的政策,並考量過半數同業對員工福利與平等相關關注度提升,以及台灣人才永續行動等倡議,故今年度調整為重大主題。	<u>5.1.1</u>
E	土地開發評估	土地利用 及生態 影響	考量過半數同業對生物多樣性議題關注度提升,但遠雄建設及營造目前於該主題之內容及數據可能尚未收集完全,故將「土地開發評估」整併至「土地利用及生態影響」,以充實該主題內容。	3.2.2

Farglory Land **ESG Report** 

30

關於本報告書 | 董事長的話 | 永續績效亮點 | 關於遠雄建設 | 永續發展規劃 | **利害關係人議合與重大性評估** 

# 重大主題管理方針

V 直接影響 / 相關 △間接影響

		環境面(E)		
重大主題		循環經濟	氣候變遷治理	
對遠雄的意義		於建案中導入綠建築概念,透過選材和研發新技術減少能源消耗,訂定嚴格規範降低對環境造成的衝擊,以達永續經營目標。	良好的減緩與調適策略可以降低氣候變遷直接或間接造成的影響。	
政策與	與承諾	將循環經濟與公司的營運活動進行整合,於建築營造業生命週期的四大階段 - 設計、建造、使用、拆除導入廢棄物減量、資源循環、再生物料採購等理念。	依循國際金融穩定委員會(FSB)發佈的氣候相關財務揭露建議(TCFD),從治理、策略、風險管理、指標與目標四大架構,揭露遠雄建設的關鍵氣候風險與機會的管理現況。	
	上游採購	V		
衝擊邊界	遠雄營運	V		
	客戶使用	V	V	
	正面 衝擊管理	於建築營造生命週期各階段,皆採用廢棄物減量、資源循環、再生物料採購的原則,使原料使用量及廢棄物產生量減少,降低對環境的衝擊。	<ul><li>推動氣候風險與機會評估作業、溫室氣體盤查(ISO 14064-1)。</li><li>各樓層職場設置隔熱膜、導入照明時間自動控制設施。</li></ul>	
行動計畫	負面 衝擊管理	在建築營造活動中,未妥善導入循環經濟相關理念,導致原物料使用量及廢棄物產生量上升,進而對環境造成衝擊並影響公司形象。	未能管理氣候變遷議題,可能導致營運據點損害、原料供料時程延誤影響交期、營造承攬商興建交期延誤導致營收延遲與利息成本增加等。未能有效管理溫室氣體減量之目標,除需付出高營運成本以符合政府排放量配額規定外,對環境亦持續產生不利影響。	
管理 (短中		請詳永續藍圖 <u>P.19</u>	請詳永續藍圖 P.18	
有效性評估 (年度績效與達標情形)		請詳永續藍圖 <u>P.19</u>	請詳永續藍圖 P.18	
GRI 準則		301-1 \ 301-2 \ 301-3	201-2	
揭露	章節	2.1 綠能建築 3.3 循環經濟	3.1 氣候變遷與能源管理	
申訴機制		<ul> <li>專責單位:遠雄建設永續專案小組</li> <li>聯絡信箱: <u>ESG_fargloryland@farglory.com.tw</u></li> </ul>		

27

關於本報告書 | 董事長的話 | 永續績效亮點 | 關於遠雄建設 | 永續發展規劃 | **利害關係人議合與重大性評估** 

			社會面(S)	
重大主題		薪酬福利與勞資溝通、 員工多元化與平等機會	職業安全衛生	人才培育
對遠雄	的意義	員工是永續經營的珍貴資產,關懷員工、提供良好薪酬福利,並透過溝通的方式取得企業與員工的共識, 提高員工向心力。	遠雄將員工的安全與健康視為首要之務,落實完整職 業安全衛生管理措施,打造健康與安全職場,降低職 災率與職安風險。	遠雄協助員工發揮所長、展現自我潛能並持續精進, 與公司一同永續發展。
政策與	承諾	<ul> <li>東持著「經營獲利與同仁共享」的理念,制定符合時宜的「薪酬福利制度」,將個人獎酬與公司經營績效結合,凝聚共識,讓同仁與公司共創雙贏佳績。</li> <li>依循「人權政策」,定期評估所有營運據點的人權風險程度,並依據評估結果擬定減緩措施,朝向職場零人權風險的目標努力。</li> </ul>	遵循「人權政策」規範,致力於打造健康安全、友善職場的工作環境。	依據公司短中長期的發展,結合同仁專業成長需求, 提供同仁多元化學習管道,更以數位化「職能導向的 學習發展」為主軸,培育專業人才,提升員工專業素 養,推動員工取得專業技能與專業證照,以提升員工 及企業之技能與市場競爭力。
	上游採購		V	
衝擊邊界	遠雄營運	Δ	V	Δ
	客戶使用			
	正面 衝擊管理	<ul> <li>本公司及子公司雖無工會組織,但每季定期召開勞資會議,以促進勞資雙方良好的溝通與互動。</li> <li>職務或部門調動尊重同仁意願,先與同仁充分溝通,以提升員工對工作的滿意度。</li> <li>營造多元平等的企業文化,吸引到認同企業價值觀的優秀人才,提升企業的競爭力。</li> </ul>	推動職安相關教育訓練,以提高同仁職業安全意識,降低相關風險發生的可能性。	導入人力資源發展學習系統,以系統化、模組化之方式,提供員工不同領域、職級對應之完整學習發展路徑,幫助同仁彈性規劃自身未來職涯發展;子公司遠雄營造同步落實每月部門教育訓練與工地聯合巡檢,以提升同仁專業技能。
行動計畫	負面衝擊管理	<ul> <li>為鼓勵員工對公司福利提出改善建議,由全體同仁 遊選出各部門委員,所有委員共同針對年度福利計 畫需求彙整、提案、研擬、執行,持續調整、提升 最符合員工需求的福利政策。</li> <li>若人權管理表現不佳,可能會面臨公眾批評和抵 制,損害其品牌形象;若公司未能妥善處理相關問 題,還可能面臨法律訴訟和財務損失。</li> </ul>	為減輕職業災害對辦公場所造成之衝擊,執行多項預防行動,包括:肌肉骨骼傷病調查、過勞量表調查;並依作業環境監測報告每季進行飲水機水質、二氧化碳等合格檢驗,以確保流程品質並持續改善職業安全衛生管理作業。	因應新興科技不斷推陳出新、人力短缺及產業環境趨於嚴峻,公司為回應利害關係人期待,除加值內部同仁多元專業知識、技能,持續提供全體同仁多元管道的學習資源與機會,如:各單位跨專業訓練、工作效率提升之工具課程,培養員工發揮所長、持續精進以達人才永續重塑、組織留才為目標。
管理目標 (短中長期)		請詳永續藍圖 <u>P.15</u>	請詳永續藍圖 <u>P.16</u>	請詳永續藍圖 <u>P.17</u>

回饋社會

# 關於本報告書 | 董事長的話 | 永續績效亮點 | 關於遠雄建設 | 永續發展規劃 | **利害關係人議合與重大性評估**

社會面(S)				
有效性評估 (年度績效與達標情形)	請詳永續藍圖 <u>P.15</u>	請詳永續藍圖 <u>P.16</u>	請詳永續藍圖 <u>P.17</u>	
GRI 準則	201-3 \ 401-1 \ 401-2 \ 401-3 \ 405-1 \ 405-2 \ 406-1 \ 408-1	403-1~10	404-1 \ 404-2 \ 404-3	
揭露章節	5.1 人力資源政策 5.3 薪酬制度與多元福利	5.4 打造健康安全職場	5.1 人力資源政策 5.2 人才發展	
申訴機制	<ul> <li>專責單位:人資營運室、職工福利委員會、勞資會議、遠雄營造行政管理室</li> <li>聯絡方式:勞資會議、福利代表委員彙整員工意見、新人問卷</li> <li>員工申訴信箱:Land-Appeal@farglory.com.tw</li> </ul>	<ul><li>專責單位:人資營運室、遠雄營造職安管理科</li><li>電話專線:02-27239999(轉2260)</li><li>員工申訴信箱: Land-Appeal@farglory.com.tw</li></ul>	<ul> <li>專責單位:人資營運室、職工福利委員會、勞資會議、遠雄營造行政管理室</li> <li>聯絡方式:勞資會議、福利代表委員彙整員工意見、新人問卷</li> <li>員工申訴信箱:Land-Appeal@farglory.com.tw</li> </ul>	

		治理面(G)	
重大主題		營運財務狀況	風險管理
對遠雄	的意義	透過強化財務結構與成本控管,持續穩健帶動經濟價值的提升並回饋予利害關係人,以達永續經營目標。	針對潛在衝擊提早因應,除了減少成本外,亦可掌握風險可能伴隨而來的機會。
政策與承諾		<ul><li> 提昇營運效能</li><li> 傳承成功模式,調校獲利方程式</li><li> 推動品牌轉型,再創需求成長</li></ul>	依董事會通過之「內部控制制度及內部稽核實施細則」,建立健全之風險管理機制,將可能產生之風險控制在可承受範圍內,促進公司之健全經營,以合理確保目標之達成。
	上游採購	V	V
衝擊邊界	遠雄營運	V	V
	客戶使用		V

公司治理與經營

永續環境

關於本報告書 | 董事長的話 | 永續績效亮點 | 關於遠雄建設 | 永續發展規劃 | **利害關係人議合與重大性評估** 

		治理面(G)	
行動計畫	每年召開願景目標大會檢視當年度經營績效成果,並依循經營策略訂定各單位 正面 次年度績效指標,提出具體提升營收與獲利之方案,透過土地開發、產品設計定 衝擊管理 位、品質及成本管控,維持穩健的經營成果,將財務績效的展現回饋給股東及社會。		每季召開審計委員會及董事會,由內部稽核主管與獨立董事進行溝通,並於審計 委員會及董事會報告內部稽核情形,每年底通過次年度稽核計畫。
1] 製計 童	負面 衝擊管理	當利率上升及通貨膨脹將可能導致公司營運成本增加,影響公司損益。因此公司隨時控管營造成本佔比較高之區域推案量,並加速研發成本、工時降減之替代工法與建材;財務室隨時密切注意利率變動,向往來金融機構爭取議減借款利率或採取直接金融策略降低借款利率,以節省資金成本。	定期執行風險管理監督流程,對監督過程中發現的問題,併同彙報管理層收集問題清單,提交風險管理推動小組監督報告。
	短期 (2025 年)	<ul><li>控管推案時程:如期推出銷售個案7案</li><li>控管建照期程:如期取得建照個案6案</li><li>控管使照期程:如期取得使照個案5案</li></ul>	<ul><li>每季至少召開 1 次審計委員會及董事會</li><li>定期執行風險管理監督流程</li><li>遵守內部控制制度、無重大違反企業社會責任事件</li></ul>
管理目標	中期(2030年)	<ul><li>提高擅長大型案量,持續跨年認列營收</li><li>及時調控售價對應造價,嚴守毛利率水位</li></ul>	<ul><li>子公司導入企業風險管理專案</li><li>定期執行風險管理監督流程</li><li>遵守內部控制制度、維持無重大違反企業社會責任事件</li></ul>
	長期 (2040年)	穩固獲利逐步成長	<ul><li>定期執行風險管理監督流程</li><li>遵守內部控制制度、維持無重大違反企業社會責任事件</li></ul>
	生評估 與達標情形 )	<ul> <li>2024年合併營業收入224億元</li> <li>2024年每股盈餘4.32元</li> <li>2024年股東權益報酬率7.28%</li> <li>2024年股息配發率達71.8%,維持穩定並優於同業平均水準</li> </ul>	<ul> <li>2024年內部稽核業務執行結果無重大異常事項,內部控制制度之設計及有效性聲明已揭露於 2024年報</li> <li>遠雄建設已導入 TCFD 專案,並完整盤點及評估各項氣候相關風險與機會議題對公司營運之影響</li> <li>遠雄建設風險管理推動與執行小組,辨識出五大風險類別,計 25項風險事件來源,經風險分析後,2024年風險胃納超過 12分以上之事件計 1項</li> </ul>
GRI	準則	201-1 \ 201-4	NA
揭露	<b>B露章節</b>		1.1 公司治理       1.2 風險管理       3.1 氣候變遷與能源管理
申訴機制		<ul><li>專責單位:財務室、會計部</li><li>聯絡方式:</li><li>財務長 <u>B1627@farglory.com.tw</u></li><li>會計長 <u>B2147@farglory.com.tw</u></li></ul>	<ul><li>專責單位:稽核室</li><li>聯絡方式:</li><li>稽核室主管 <u>audit_land@farglory.com.tw</u></li></ul>

回饋社會



關於本報告書 | 董事長的話 | 永續績效亮點 | 關於遠雄建設 | 永續發展規劃 | **利害關係人議合與重大性評估** 

		產品面(P)		
重大	主題	品牌管理與客戶服務	產品安全	
對遠雄的意義		遠雄建設嚴守行銷與產品標示相關法令規範,達到充分溝通,以保障客戶權益。	確保工程品質,可有效降低施工成本,避免重工或工程延宕,並增加公司競爭力。	
政策與	與承諾	<ul><li>遵循所有行銷、資訊透明與產品買賣的相關法律規範。</li><li>透過數據分析精確對應客戶需求,並落實「品質改善會議」決議與自主管理品保機制,將產品及服務品質具體升級除錯。</li></ul>	嚴格執行品質管控,確保建築物的結構安全、防火防震、環保和舒適性等方面符合相關規範和標準,並透過供應商評估結果選擇合適的供應商,確保建築物的品質和安全性。	
	上游採購			
衝擊邊界	遠雄營運	V		
	客戶使用	V	V	
	正面 衝擊管理	銷售前中後與顧客保持良好暢通的產品資訊溝通管道,提升顧客滿意度及認同感。	透過提供產品三大保固:防水 5 年、地壁磚 5 年、結構安全 25 年,確保產品品質管控穩定,進而提高客戶滿意度,提升公司業界聲譽及業績。	
行動計畫	負面 衝擊管理	<ul><li>透過滿意度調查,蒐集客戶的意見作為持續進步的基準,針對調查結果中滿意度較低之項目,深切檢討並啟動改善作為。</li><li>嚴格執行個資法相關作業規範,確保客戶隱私與個人資料的妥適處理與安全性。</li></ul>	若未確實管控產品品質及供應商評估,將可能帶來產品安全風險及改善成本增加,影響公司聲譽及財務狀況。透過提供建案無輻射汙染鋼筋保證書及未摻用海砂切結書,確保產品結構安全。	
管理 (短中		請詳永續藍圖 <u>P.14</u>	請詳永續藍圖 P.14	
有效性 (年度績效與		請詳永續藍圖 <u>P.13</u>	請詳永續藍圖 P.13	
GRI	準則	417-1、417-2、417-3、418-1	416-1 \ 416-2	
揭露章節 申訴機制		1.1.3 法令遵循與內部稽核       4.1 客戶行銷溝通	2.3 百年建築品質把關	
		<ul><li>專責單位:客服中心</li><li>客服電話:0800-033-666</li><li>聯絡信箱:<a href="https://www.farglory-land.com.tw/contact">https://www.farglory-land.com.tw/contact</a></li></ul>	<ul><li>專責單位:遠雄建設永續專案小組</li><li>聯絡信箱:<u>ESG_fargloryland@farglory.com.tw</u></li></ul>	