

ESG PERFORMANCE REPORT



TAIPEI IOI

2021 ESG 績效報告書

Bring Taiwan to the World

Green Tower for All

Top Public Welfare Platform





目錄

董事長的話	1
總經理的話	2
關於報告書	3

主軸一 **Reliable** 升級永續企業文化

1.1 永續經營策略	4
1.2 營運績效	7
1.3 誠信經營	8
1.4 法規遵循	9

主軸二 **Influential** 升級綠色環境影響

2.1 綠色永續建築	10
2.2 能資源管理	12
2.3 環境友善行動	15

主軸三 **Satisfactory** 升級多元社會文化

3.1 用心職場關懷	17
3.2 愛心社會串聯	20

主軸四 **Enjoyable** 升級美好顧客體驗

4.1 產品創新與服務	23
4.2 顧客健康與安全	23
4.3 客戶服務與溝通	26
4.4 永續供應鏈	27

附錄、SDGs對照表	28
------------	----

董事長的話



台北金融大樓股份有限公司
董事長 張學舜

新冠肺炎疫情改變了人們的生活方式，社交距離、在家辦公、家庭消費，經濟與產業受到影響。面對大環境的挑戰，台北101積極配合政府防疫政策，訂定相關管理機制與防疫措施，落實最高規格防疫，提供最安全的購物與工作環境，守護租戶、消費者與員工的健康。

疫情不僅對全球經濟與社會帶來重大影響，也讓大家重新正視氣候變遷與環境引發的負面效應，永續發展議題備受各界關注。台北101從2013年起就出版第一本企業社會責任報告書，對外揭露我們於公司治理、社會、環境三大面向的努力與成果，並持續擴大自身永續影響力，攜手租戶、供應商與消費者，共同投入於永續發展行動。

台北101承接過去「Green Tower for All」的永續精神，藉由重新盤點國際趨勢與作為，於2021年正式確立全新永續發展主軸，從「節節攀升」的建築外觀設計理念中發想，將「邁向永續，升生不息」做為核心願景，代表台北101不會停止前進的腳步，持續升級在治理、環境、社會三大面向的投入與表現，積極透過綠建築、消費與觀光體驗等多面向議題發揮永續影響力，成為形塑綠色生活的重要推手。

在眾多長期耕耘的永續議題中，綠建築是台北101引以為傲的成果。經過十幾年來的努力與付出，我們將起建階段並非以綠建築為基礎設計的台北101轉型為世界最高綠建築，從2011年取得第一張LEED白金級認證開始，到2021年取得LEED O+M v4.1認證，這已是我們獲得的第三座LEED白金獎牌，下一步我們將朝向取得WELL健康安全評價的方向持續前行，期望雖在疫情衝擊下，仍能提供顧客更永續、節能且健康的購物與辦公環境。

展望未來，我們期許台北101能匯聚企業能量，貫徹品牌核心價值與永續策略藍圖，發揮自身核心優勢，持續深化各項永續舉措。同時，也能積極向國內外分享綠建築的升級經驗，朝向成為尖端綠建築技術與管理經驗的分享平台邁進，讓台灣在國際舞台上能持續被看見與肯定，深化台北101作為全球最高永續大樓經營典範的領導地位，不辜負各界對我們的信任，在永續轉型的道路上不斷尋求突破與超越！

台北金融大樓股份有限公司
董事長 張學舜

總經理的話



台北金融大樓股份有限公司
總經理 朱麗文

「一座傑出的地標，足以改變一個城市」，台北101做為台北人乃至台灣人心目中最具代表性的建築，始終將永續經營做為企業文化的核心，透過企業永續推動小組的統籌，積極推行治理、環境與社會面向的永續行動，以創新及前瞻性思考管理辦公大樓、購物中心及觀景台，並與我們的利害關係人保持良好溝通，攜手外界共同創造更大的永續影響力，成就世界永續高樓領導品牌，讓世界看見台灣。

氣候變遷是當今人類面對的重大挑戰。為減少營運對環境產生的負面衝擊，台北101長年投入綠建築升級、能資源管理與節能減碳行動等議題。2021年我們也繳出漂亮的減碳成績單，藉由與台北市環保局合作推動台北101停車場照明燈具汰換，取得全國首例「住商部門微型抵換專案」碳權，共核定約1,359噸的額度，相當於3.5座大安森林公園的碳吸附量，有效達成溫室氣體排放減量。

除此之外，台北101也貫徹「房東揪房客」的策略，邀請商場品牌、大樓企業租戶及策略夥伴們，加入減廢的行列。除了透過推廣使用綠建材、模組化工法等方式，減少營建廢棄物的產生外，更於2021年啓用35樓Sky Park循環經濟示範場域，藉由導入產品服務化商業模式，延長家具的生命週期，實現資源效益最大化，並鼓勵更多租戶與企業加入循環經濟的行列，共同實踐環境永續承諾。

台北101也極為重視人文社會的永續實踐，我們積極投入公益活動，持續以實際行動協助社會弱勢團體，成為社福團體的堅強後盾。同時，我們也積極培育本土社會企業，舉辦教育訓練幫助NGO與社會企業瞭解客戶需求，提升組織管理效率與效能，培養NGO永續營運力，並協助媒合品牌與企業雙方，為本土社會企業與NGO打造表現的舞台，讓優質的新創公司能夠被更多人看見，也擴大台北101的企業品牌影響力。

未來，我們將面對來自更多社會與環境變遷的挑戰，我期許台北101能將核心價值「S.P.I.R.I.T.」，貫徹於永續發展策略藍圖，在永續經營的道路上精益求精，打造更智能與環保的建築與服務，並與顧客、同仁、租戶、供應商等利害關係人同舟共濟，不辜負外界對我們期待，為下一代創造更美好與永續的未來。

A handwritten signature in black ink, reading '朱麗文' (Zhu Liwen).

台北金融大樓股份有限公司
總經理 朱麗文

關於報告書

■ 報告期間

本報告書揭露2021年度(2021年1月1日至12月31日)台北金融大樓股份有限公司ESG各面向管理方針、行動及績效資訊。部分內容涵蓋2021年以前之成果，以呈現資訊完整性及專案推動進展。

■ 報告範疇

2021年台北101 ESG績效報告書是以台北金融大樓股份有限公司為主體，部分重大資訊邊界涵蓋包含供應商、顧客等組織外個體。

■ 聯繫窗口

如對於報告書內容有任何問題，請洽以下聯絡窗口：

台北金融大樓股份有限公司企業永續推動小組
地 址：台北市 110 信義路 5 段 7 號 59 樓
電 話：+886 2 8101 8864
E-mail：CSR@tfc101.com.tw

■ 報告書主軸

2021年ESG績效報告書建議以台北101永續策略「邁向永續 升生不息」為基礎，以「升級」作為四個章節的中文標題開頭，並使用「RISE」作為各章節英文標題的字首，象徵台北101在治理、環境、社會三個面向皆不斷追求升級，全方位發揮影響力，並藉由報告書傳遞台北101對自身的期許。

本報告書共分為四大章節，以公司的永續經營管理起頭，連結台北101的消費、服務以及觀光體驗，再敘述社會關懷與員工照護，最後以綠建築以及環境友善行動收尾，完整說明台北101所創造的經濟、環境、社會價值，對外溝通台北101在永續與低碳轉型之路上的努力與成果。



主軸一 Reliable 升級永續企業文化

台北101身為世界最高綠建築，在永續經營與治理各方面上仍持續精進求上，我們具有清晰的願景與使命、永續策略藍圖，並透過全公司的投入推動，全面升級永續企業文化。

1.1 永續經營策略

關於台北101

台北金融大樓股份有限公司自2013年第一次發布企業社會責任報告書至今，持續以永續發展為願景，致力作為台灣面對世界的窗口與連結，不僅是世界最高的綠建築，更自2011年至今連續三屆獲得LEED白金級認證的肯定；同時為實踐台灣最高公益平台的角色，與我們的租戶夥伴攜手傳達良善價值，善盡一己之力，創造共好目標。

台北金融大樓股份有限公司簡介

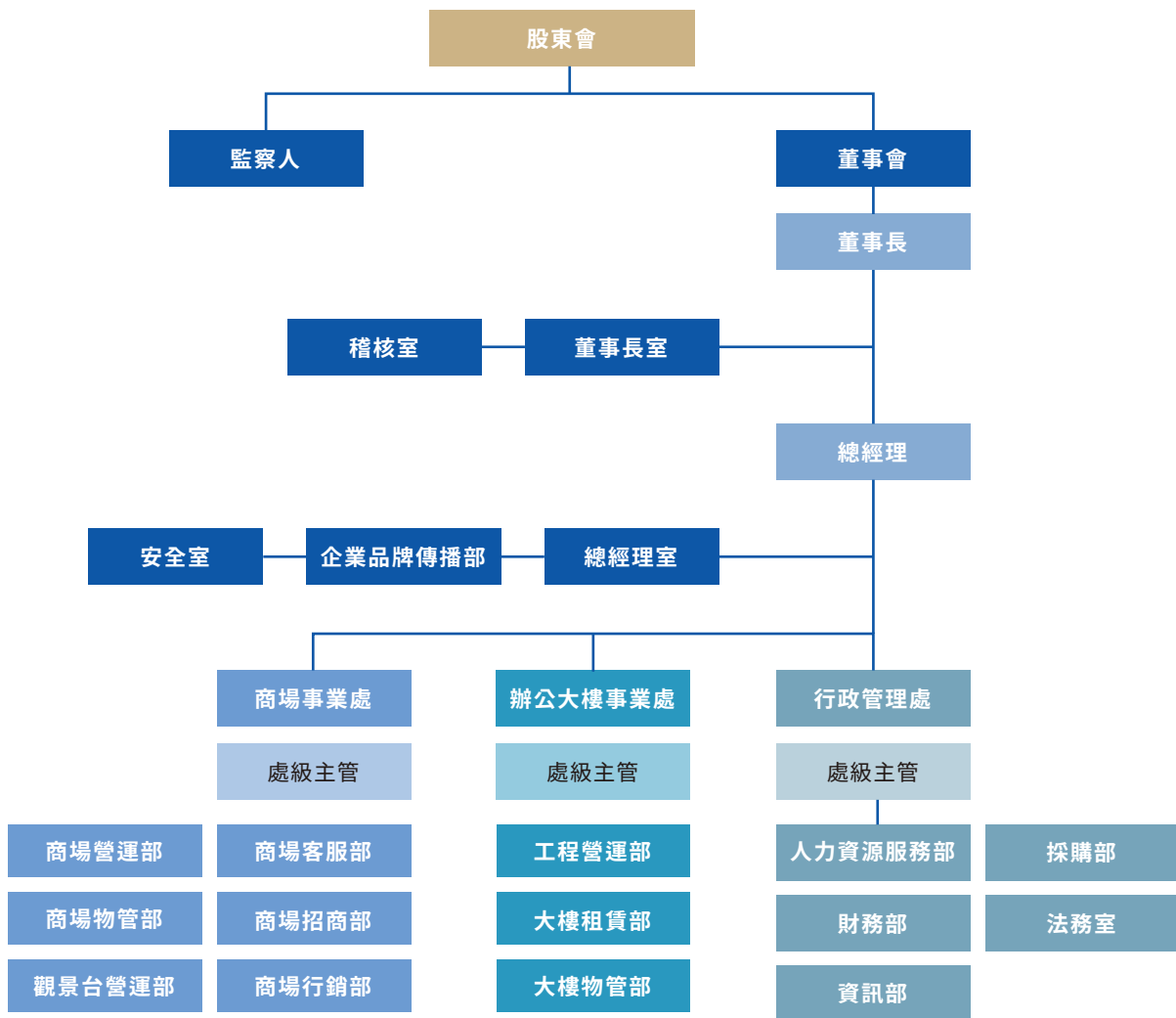
公司名稱	台北金融大樓股份有限公司
成立日期	1997年10月14日
總部地址	110台北市信義路5段7號59樓
業務內容	主要品牌：台北101 辦公室租賃業、百貨零售業、觀景台營運
所有權與法律形式	本公司為股份有限公司，亦為公開發行公司 台灣證券交易所股票代碼為2899
員工人數	289人
資本額	新台幣147億元
營業額	新台幣41億元
管理資產總可出租面積	辦公大樓：181,545.19平方公尺 購物商場：38,211平方公尺

產品及服務概況

	辦公大樓	購物中心與觀景台
主要產品與服務	出租經營台北市辦公大樓，共60層辦公室。此外，第35樓為便利設施樓層、36樓為會議中心與商務酒吧樓層、85樓及86樓為觀景餐廳樓層。	經營購物中心，從6樓到B1中，進駐品牌共158櫃，整體進駐產業以國際精品、餐飲與珠寶腕錶為大宗。另B2至B4則提供消費者停車服務。辦公大樓之5、88、89、91、101樓為觀景台營業場域，入口及售票處位於5樓。
服務客群	租戶產業別包含金融及相關服務業、餐飲零售業、高科技資通訊業、專業顧問服務業、一般服務業、營建製造業、製造業，以及駐台辦事處。	購物中心租戶有國際精品旗艦店、頂級珠寶腕錶專門店、流行時尚大店、頂級餐廳、精緻超市及健身中心。觀景台訪客涵蓋世界各地旅客。

組織架構

台北101的組織架構及權責劃分明確，主要分為商場事業處、辦公大樓事業處以及行政管理處等三大單位，另設有稽核室、企業品牌傳播部及安全室協助各項事務的控管與營運。



台北金融大樓股份有限公司組織圖

願景與使命

台北金融大樓股份有限公司營運至今超過20年，始終抱持「讓世界看見台北」的使命，以及成為「世界超高建築經營管理的典範」為願景。為此，我們不斷在公司治理、環境友善、安全營運、人才培育、優質服務、社會關懷等各方面追求卓越，同時秉持台北101的核心價值「S.P.I.R.I.T.」，以熱情提供服務、以正直的態度執行業務、積極與利害關係人溝通，並強調創新精神及團隊合作以不斷超越完美的最佳品質。

核心價值「S.P.I.R.I.T.」



■ 永續策略藍圖與亮點績效

作為世界最高綠建築，台北101從「節節攀升、生生不息」的建築設計理念出發，將「邁向永續，生生不息」做為策略藍圖核心願景，象徵台北101在邁向永續的道路上，從不會停下前進的腳步，不斷挑戰升級。同時，我們也積極回應17項聯合國永續發展目標中與台北101核心業務對應之8項目標，持續精進在治理、環境、社會三大面向的表現，最大化我們的永續影響力，實踐成為世界超高建築經營管理典範之目標。

台北101永續主軸



永續經營升級 建構永續企業文化

藉由將氣候/新興風險納入風險管理，以及將ESG要素完善納入供應商管理機制中，以打造更具韌性的經營機制與文化；並與租戶/品牌合作，協力打造永續健康的購物環境。

綠色營運升級 實現環境永續承諾

透過積極管理能資源使用、鼓勵租戶採用綠電、推動循環經濟。並取得建築永續認證，逐步降低營運對環境造成的負面衝擊，成為永續超高大樓典範。

社會影響升級 打造多元永續合作

提供員工包容且安全的工作環境，同時持續投入社會關懷，扶助弱勢，擴大社會影響力。

從永續策略藍圖出發，台北101於2021年先採取「房東揪房客」的方式策略，邀請商場品牌、大樓企業租戶及策略夥伴們，聚焦「實現環境永續承諾」及「打造多元永續合作」兩大面向，一同投入自然環境與人文社會的永續實踐，創造更大的社會影響力與可能性。2021年重要執行成效如下：

綠色營運升級	LEED v4.1 白金級認證	<ul style="list-style-type: none"> 台北101於2021年獲得LEED v4.1白金級認證，繼2011年及2016年後，第三次取得白金級認證，持續積極推廣綠建築，並熱烈響應環境倡議。
	「零廢棄」目標	<ul style="list-style-type: none"> 台北101推動從源頭設計建構「零廢棄」概念使用再生材料、可拆解再利用之材料、模組化工法，減少改裝修繕工程類廢棄物，促進資源循環。 35樓Sky Park為循環經濟示範場域，其中照明光源與傢俱皆是「使用而不擁有」之永續範例，由供應商提供，並於每一季進行更新及回收修繕服務，延長原物料使用之壽命。
	減碳計畫	<ul style="list-style-type: none"> 全國住商大樓碳權抵換首例。 照明燈具汰換，不僅節能省電，更取得1,359噸的碳權，相當於3.5座大安森林公園的碳吸附量。
社會影響升級	提昇NGO 永續營運力	<ul style="list-style-type: none"> 台北101提供NGO流程精進訓練課程與課後諮詢輔導。 幫助NGO與社會企業從瞭解內外部客戶需求，確保關鍵流程與品質，提升組織管理效率與效能。
	搭建永續資源 共享網絡	<ul style="list-style-type: none"> 邀請NGO與租戶共同參與，整合雙方共同關注之議題與合作需求，媒合雙方資源與專業，以深化合作影響力。

■ 企業永續推動小組

為達成企業永續發展願景，台北101設有「企業永續推動小組」，並訂定《企業永續發展委員會運作辦法》，積極推動治理、環境、社會，以及資訊揭露等面向。

「企業永續推動小組」負責該分組職掌事項之聯繫溝通與協調，並追蹤及管理企業社會責任工作事項執行進度，針對問題進行改善，不定期向董事會報告。

小組架構



1.2 營運績效

台北101之營運主要可區分為商場營運與辦公大樓出租兩類，其營業績效佔比分別為商場佔46.4%，大樓佔51.3%。

類別	經營方針
商場營運	2021年目標為「發揮跨場域綜合效能」。在精品品牌營運方面，台北101已確立穩固領導地位，除獲得國際品牌高額投資，亦利用客戶關係管理系統鞏固忠誠會員，奠基未來業績成長動能。此外，我們透過與觀景台進行組織合併，實踐資源整合利用、創造穩固的客源及人流，以提升整體經營績效，藉此確保穩定的長期獲利能力，並強化核心競爭優勢，達成多元加乘效果。
辦公大樓出租	台北101透過關注公共政策與社會議題，積極創造倡議聲浪，成功展現獨有之地標地位亦提升台灣國際聲譽，發揮企業之社會影響力。此外，台北101大樓可望於2022年取得WELL健康建築白金級認證，並藉由ESG與SDGs的深化實踐，成為全球超高大樓健康建築新典範。

■ 財務績效表

(單位：新台幣仟元)

	2019	2020	2021
營業收入	5,742,716	4,289,555	4,100,415
營業成本	1,381,352	1,314,740	1,201,766
營業毛利	4,361,364	2,974,815	2,898,649
營業費用	1,359,025	1,221,591	1,192,670
營業淨利	3,002,339	1,753,224	1,705,979
營業外收入及支出	-249,907	-165,582	-95,824
稅前淨利	2,752,432	1,587,642	1,610,155
所得稅費用	550,164	313,531	332,001
本期淨利	2,202,268	1,274,111	1,288,154
每股盈餘	1.50	0.87	0.88
每股現金股利	1.3483	0.7801	0.7887

1.3 誠信經營

■ 行為規範

經營管理之「誠信正直」為我們首要注重目標，台北101於「董事行為準則」及「員工行為準則」中明訂誠信經營之政策及做法，確保董事及全體員工可積極落實經營政策之承諾，並於年度訓練時排入相關主題課程，以加強員工之正確觀念及行為。2021年因疫情影響，並未開立額外課程。

董事行為準則	涵蓋防止利益衝突、避免圖私利行為及不誠信行為、加強保密責任及企業社會責任等規範事項。
員工行為準則	規範法令遵循、資產保全、利益衝突迴避、道德操守維護及善盡企業社會責任。且於規範中亦明訂檢舉、保護懲處及救濟程序。

■ 內部稽核與風險管理機制

台北101為落實誠信經營，加強內部控制制度，設有隸屬於董事會之稽核室，並訂有《內部稽核實施細則》，以確保內部控制制度得以持續有效實施及作為檢討修正內部控制制度之依據。內部稽核人員依風險之高低排定查核，透過嚴謹的內部控制制度，衡量營運之效果及效率，缺失一經確認，即刻採取更正行動。台北101於2021年無相關重大缺失。

同時，為了有效運作與落實執行風險管理業務，台北101始於2017年成立風險管理委員會廣泛討論對本公司風險影響事項；或視需要隨時召開會議就內部稽核與風險業管單位進行溝通。



■ 申訴機制

台北101提供多種舉報管道，對於所接獲的舉報，採取保密措施及嚴謹態度進行後續調查，嚴格避免舉報者或協助調查者遭受任何不公平的報復手段或對待。

申訴提報管道

員工	<ul style="list-style-type: none"> 可透過人資部傳達意見至相關單位，或透過「總經理室信箱」以e-mail方式向總經理逕行申訴。 向單位主管、稽核人員或權責單位以書面方式舉報。 可將申訴內容投遞於59樓文件傳遞區之員工意見信箱。 透過每季一次的勞資會議及定期處、部門會議等管道，讓員工可由暢通管道與高階主管進行溝通。
辦公大樓租戶	<ul style="list-style-type: none"> 大樓租戶服務中心。 透過e-mail及電話向大樓租賃部經理、副理或相關承辦人反應。
購物中心顧客	<ul style="list-style-type: none"> 購物中心服務台。 購物中心服務專線。 觀景台服務台。 觀景台服務專線。
所有利害關係人	<ul style="list-style-type: none"> 台北101官方網站顧客意見信箱。 社群媒體(如 Facebook、LINE、Instagram)。

1.4 法規遵循

台北101各業管部門增修訂內部規章時皆遵循法律規範。本公司法務室負責合約審核、法律事務、法律教育、智慧財產及規章辦法檢視等業務。當相關法令修正或廢止時，業管部門亦會適時配合修正內部規章辦法，以利遵循。同時為保障消費者的權利，所有於台北101觀景台販售的產品均須符合《商品標示法》，如為食品應符合《食品安全衛生管理法》之規定等，且依法辦理商品內容標示及警語，並須通過我們的內部品質檢驗程序方能上架。台北101於2021年並未發生詐騙、工作場所歧視、性騷擾、貪腐、食品安全衛生違紀等違法事項，且無違反環保法規相關的裁罰。

■ 法令遵循教育訓練

台北101要求每位新進同仁均須參加新人法令遵循教育訓練，且歷年會因應業務需求開辦相關之法令遵循教育訓練，如商標權、著作權、智慧財產權、個人資料保護法、洗錢防制法、民法概要等；另於2021年間舉辦「個人資料保護法線上課程」與「個人資料專案研討會」以強化同仁之個資保護意識。

訓練類型	課程時數	訓練對象	參與人次
個人資料保護法線上課程	1小時	全公司同仁	287人
個人資料專案研討會	1小時	個資管理小組成員	20人
新進員工教育訓練暨課後測驗	1小時	2021年新進員工	10人

訓練類型	課程時數	訓練對象	參與人次
資訊安全觀念宣導	1小時	新進同仁	每季新人
電子郵件社交工程意識訓練	2小時	全公司同仁	287人
資訊安全職能訓練	20小時	資訊人員	18人

■ 法令遵循風險處理機制

台北101為積極發現法令遵循風險並發揮監控處理功能，建立了完善的法遵風險處理機制，其架構涵蓋風險辨識、評估、控制、衡量及監控等主動式元素，不但強化公司作業流程與內部控制制度運作更徹底落實了我們對法令遵循之文化。以下為我們針對各項重大議題的相應處理措施：

議題類別	相關規範	風險處理機制
個人資料保護	本公司依「個人資料管理辦法」執行所保有個人資料之管理與維護，並設置「隱私保護官」。	由處理個資事故之必要部門及人員組成臨時編組之「緊急應變小組」處理之。
反貪腐與企業誠信	本公司對內設有「員工行為準則」、「採購人員行為準則」及「餽贈管理辦法」以打造永續經營環境。	依本公司「員工獎懲辦法」辦理之；本公司對外契約均設置誠信條款，以樹立企業誠信經營之企業文化，並提供本公司檢舉管道。
員工性騷擾防治	本公司設有「員工性騷擾防治辦法」以消除工作環境內源自於性別的敵意因素，尊重與維護國際公認之基本人權外反對任何歧視及侵犯人權的行為，並恪遵相關勞動法令，保障員工合法權利。	設有「申訴管道(專用電話、傳真、電子信箱)」與「性騷擾申訴評議委員會」處理性騷擾申訴案件。
洗錢防治	本公司設有外幣收兌處處理外幣收兌事務，依本公司「外幣收兌作業管理辦法」，財務部主管為本公司指定監督執行本公司外幣收兌業務之人員，遵循法令及本辦法有關防制洗錢及打擊資恐規定。	倘風險事故發生時將辦理相關申報作業。

主軸二 Influential 升級綠色環境影響

台北101秉持「守護在地環境」之願景，全心投入綠建築、能資源管理與環境友善行動，並訂定短、中、長期目標，持續透過環境管理政策與制度，降低環境負面衝擊，全面升級綠色環境影響力。

2.1 綠色永續建築

台北101以落實環境永續、減緩企業運營對環境的負面衝擊為己任，期望成為世界超高建築經營管理的典範。為達成目標，我們以全球高標為基礎，持續投入節能與碳管理系統，不斷升級綠建築，為租戶創造更永續與舒適的空間。

■ 榮獲第三座LEED白金認證

從2011年台北101取得LEED最高等級—白金級認證開始，我們在世界最高綠建築的路上不斷精益求精，2019年獲頒「全球50最具影響力高層建築」大獎，並積極投入綠建築認證升級，並於2021年取得LEED O+M v4.1白金級認證，此次認證已是台北101的第三座LEED白金獎牌，作為全球永續高樓的先驅，大幅領先國內其他的商辦大樓，為提供租戶更永續、節能且健康的工作環境。

針對本次白金級認證升級，台北101導入美國綠建築協會(USGBC)研發的Arc資料平台。除了透過該系統追蹤建築物的性能表現外，更能利用平台背後的綠建築大數據，將台北101的環境績效與國際其他綠建築進行實時比較，協助企業做出更明智的決策，促進綠建築物性能的不斷改善。針對LEED O+M v4.1評量面向，重點成果摘要如下表，詳細推動措施與成效請詳本章內容。



2021

LEED v4.1 白金級再認證

2019

CTBUH全球50最具影響力高樓

2016

LEED v4 O+M 白金級再認證

全球最高v4得分(90分)

2011

LEED v2009 EB:OM 白金級認證

世界最高綠建築

2004

全球最高建築(508m)

評分面向	推動成效
 使用者體驗 (室內空氣品質及滿意度)	<ul style="list-style-type: none"> 大樓空調系統設置二氧化碳感測器，若二氧化碳感測值過高，系統將自動引進新鮮外氣。 由於長期執行LEED國際標準，台北101使用醫療防疫等級MERV13高效能空氣濾網已經超過十年，目前換氣量更增加2倍(由5,000cfm增加至15,000cfm)，空調進行每小時換氣4次，因此室內二氧化碳值現在僅600ppm左右(政府規範為1,000ppm)。 清潔使用無毒產品，TVOC(總揮發性有機化合物)濃度遠低於法規標準。
 交通運輸	<ul style="list-style-type: none"> 台北101地下一樓即為捷運站，周邊有便捷公車站及Ubike站，並於停車場設置電動車充電站，完整便利的低碳交通選項，鼓勵用戶一起低碳通勤。
 能源	<ul style="list-style-type: none"> 台北101不斷提升營運的能源效率，十餘年來已完成50件節能專案，較基準年2008年溫室氣體排放已降低27%，低碳表現也在全球摩天大樓名列前茅。
 水	<ul style="list-style-type: none"> 台北101每八層樓設置雨水回收平台，用於植栽澆灌及廁所沖洗，連冰水主機冷卻水也增加循環，可以說是節水的先驅。
 減廢	<ul style="list-style-type: none"> 垃圾處理系統分類高達32類，大幅提昇資源物及廚餘回收率，讓資源能被妥善再利用。 設置垂直垃圾投遞系統，讓不可回收的垃圾經過破碎、水分瀝乾、壓實等流程，變為原先大小的三分之一，有效減少清運車運送次數。 推動循環室裝與綠色建材，從室內裝修到裝修廢棄物都訂定嚴謹流程，減少營建廢棄物產生。

■ 綠建築推廣與環保導覽

台北101作為全球永續高樓典範，重視推廣自身綠建築的升級經驗，積極對外分享綠建築技術與管理機制，為此我們主動參與各式國際性論壇、舉辦環保導覽活動，促進社會大眾對綠建築的瞭解。

世界高層建築與都市人居學會全球年會

2021年世界高層建築與都市人居學會 (CTBUH) 全球年會，因應疫情於全世界17個城市輪流舉行，台灣場於台北101舉辦，會議以「未來城市」為主題，參與單位包含台北101、歐洲商會、KPMG、ARUP、李祖原建築師事務所等，共同討論應如何應對碳排放、氣候變遷與社會危機所帶來的挑戰。

歐洲商會 x Signify 綠色領袖峰會

歐洲商會低碳協議 (ECCT LCI) 及昕諾飛 (原飛利浦照明) 綠色領袖峰會，2021年於台北101舉辦，主題聚焦於「健康建築、減碳、循環設計」，並由我們分享 Sky Park 產品服務化經驗；參與交流的單位包含台北101、IKEA、昕諾飛、九典、租戶萊雅、成大、WELL 建築研究院等，共同探討綠建築的更多可能性。



LEED第三次認證宣傳與租戶健檢

藉由LEED第三次認證機會，2021年大樓租賃部、工程營運部執行20家租戶辦公室環境健檢，除了向租戶說明政府規範之室內空氣品質標準，並以儀器實際檢測空氣中的二氧化碳、甲醛以及TVOC含量，還有室內光線照度，檢測結果均優於門檻，我們也向租戶說明十多年來台北101的綠建築轉型旅程，深獲租戶肯定與信賴。

參與租戶名單

天旭、PPD、核心技術、資信、萊雅、希思黎、國際富豪、愛無限、法國巴黎投顧、集富亞洲、德事商務、赤峰、中美洲銀行、中建海峽建設、證交所、遠智、法國巴黎集團、港信、美盛投顧、京泰

Green Tour 環保導覽

為號召更多人加入保護地球的行列，台北101免費提供綠色環保導覽的服務讓各類團體提出申請，參訪團體主要以國內外貴賓及產官學團體為主，藉此傳遞台北101的環保經驗，並讓社會大眾能對綠建築有更深入的認識，喚醒更多人對環境的重視，讓綠色生活能夠落實在這座城市。

Green Tour 環保導覽參與人數		國籍
2019年	414人	美國、澳洲、歐盟、瑞士、新加坡、越南、韓國、印尼、香港、澳門
2020年	370人	美國、荷蘭、日本、印尼、波蘭、泰國、宏都拉斯、澳門、歐洲
2021年	347人	美國、葡萄牙、馬來西亞、尼加拉瓜、德國、印尼、歐洲

■ 從綠建築走向健康建築

受全球新冠疫情影響，人們的生活以及辦公模式皆產生重大改變，也讓辦公室物業管理的價值變得更具挑戰。台北101作為全球最高綠建築，除了為租戶提供永續的辦公環境外，更在乎租戶的身心健康，時刻把關大樓內的空氣水準以及追蹤大樓內員工的健康狀況，朝向取得WELL健康建築認證的方向持續努力，期望能提供大樓租戶更安心健康的室內環境。

2.2 能資源管理

響應政府2050年淨零碳排放之目標，台北101全盤考量運營過程中對環境造成的負面影響，並導入國際標準之規範以及監測系統，掌握能資源使用情形，持續追蹤管理與落實節能減碳計劃。

■ 能源管理

面對全球氣候變遷的挑戰，台北101導入能源管理控制系統，透過精準測量與監控大樓的電力、照明、給排水與空調系統等各項設施，隨時掌握能源使用狀況，達到高效的自動化節能管理。同時，我們也正在申請ISO 50001能源管理系統認證，期待透過落實系統性的能源盤查，以及節能減碳設備與措施的推動，全面提升能源使用效率，實踐企業對環境生態的承諾。

節能減碳設備及措施

為有效降低能源消耗，台北101針對照明、空調與用電管理三大面向實施節能計畫。透過更換最新型的LED燈具、優化空調運轉時間與模式，以及對重大用電設備進行監測與遠端控制，達到節能減碳及降低營運費用的目的。



照明節能

- 與台北市環保局協力推動住商部門首例微型抵換專案，使用最新型LED燈具汰換傳統燈具，使整體用電量大幅降低，更延長燈具使用年限。
- 公區走道照明下班時自動關閉，以感應器提供加班人員基本照明。
- 貨梯廳安裝手動開關控制光源。
- 機械層避難室照明控制增加紅外線感應裝置。
- 機械層走道照明增加手動開關。
- 廁所鏡面燈管減半。



空調節能

- 導入能源管理控制系統，實現儲冰空調系統效能提升工程。
- 變更冰水主機運作模式。
- 機械層排風機時程控制最佳化。
- 自動調節空調箱循環模式。
- 依季節調整空調箱運轉時間。
- 調整停車場送排風系統運轉時間。
- 調整冰水系統控制模式，提升冰水系統供應效能。
- 調整變電室空調箱設定溫度及運轉時間。
- 空調用冷卻水塔加裝淨水設備，提升冷卻水質維持冰水主機的效能與趨近低排放水的使用，以達到省電與省水的目的。



用電管理

- 台電需量反應負載管理措施，於電力系統需要時取得最經濟之抑低量。
- 參與台電輔助服務，當台電需要時成為隨時可調度的虛擬機組以維持電網穩定，並提升用電使用最佳效率。
- 對重大用電設備進行監測、(遠端)控制、電力品質分析、排程卸載等功能。
- 夏季尖峰用電需量有效監控，以有效分流降低負載、節省能源。

能源使用數據

台北101的用電範疇主要分為辦公大樓、購物中心以及停車場。據統計，2021年的總用電量為7,835.7萬度(kWh)，相較於2020年降低4.1%，且已連續三年皆呈現下降趨勢，顯見本公司能源管理與節能減碳措施之成果，已有效降低整體用電量，減少公司營運所造成的資源消耗。

● 辦公大樓平均能源使用強度

項目	2019年	2020年	2021年
辦公大樓用電量(kWh)	39,812,800	38,682,408	37,785,600
使用面積(平方公尺)	188,413.44	188,413.44	188,413.44
辦公大樓使用面積 平均能源使用強度(kWh/平方公尺)	211.31	205.31	200.55

● 購物中心平均能源使用強度

項目	2019年	2020年	2021年
購物中心用電量(kWh)	36,580,800	36,452,800	34,248,000
營業面積(平方公尺)	92,242.4	92,242.4	92,242.4
購物中心營業面積 平均能源使用強度(kWh/平方公尺)	396.57	395.18	371.28

● 停車場平均能源使用強度

項目	2019年	2020年	2021年
停車場用電量(kWh)	6,683,200	6,558,000	6,323,600
營業面積(平方公尺)	93,564.11	93,564.11	93,564.11
停車場營業面積 平均能源使用強度(kWh/平方公尺)	71.43	70.09	67.59

■ 溫室氣體排放與管理

台北101自2008年導入ISO14064-1，每年固定進行溫室氣體盤查，並依循政府2050年淨零排放政策為目標，致力執行節能改善計畫。為響應政府政策，率先於2020年與北市環保局協力推動微型抵換專案，透過台北101停車場照明燈具的汰換，取得全國首例「住商部門微型抵換專案」碳權，共核定約1,359噸的額度，並於2021年共核定92公噸的碳權，同時，我們也已著手規劃未來減碳計畫，包含B3~B5停車場增設電動車充電站、辦公室燈具汰換等，並預計於2022年開始實施，為租戶與消費者打造永續低碳生活。

溫室氣體排放量

台北101為不動產與百貨業者，屬台北101自身溫室氣體排放(範疇一及範疇二)主要來自外購電力，所佔比例為99.97%，2021年度溫室氣體總排放量共計為40,537.434公噸CO₂e，相較於2020年已減少6.5%。未來將逐年落實減量計畫，並提升再生能源使用比例，落實能源轉型，有效減少碳排放。

● 溫室氣體排放盤查

項目	2019年	2020年	2021年
直接溫室氣體排放和移除(範疇一)	353.831	466.158	8.358 ^[註]
能源間接溫室氣體排放(範疇二)	27,827.855	27,481.022	26,888.220
其他來源的間接溫室氣體排放(範疇三)	17,237.835	15,419.430	13,640.855
營收碳排強度(CO ₂ e/千元新台幣)	0.0079	0.0101	0.0099

[註] 因本年度空調主機無添加R-134a冷媒，以及發電機油槽無採購柴油，故範疇一較前一年度減少

■ 水資源管理

由於近年氣候變遷加劇，導致水循環與降雨模式發生改變，水資源逐漸成為環境面重大議題之一。為減緩水資源浪費，台北101透過監測系統確實管理水資源耗用量，找出用水量較大之設備進行優化，並執行節約用水行動，全面降低營運產生的環境負面衝擊。

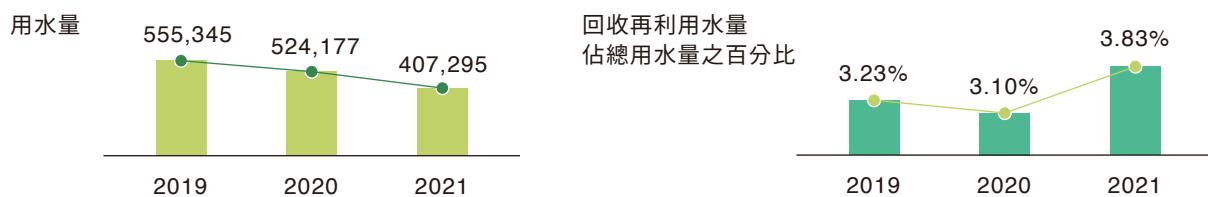
節約用水設備及措施

- 衛浴設備裝設節水器年節省約50,000噸。
- 雨水回收100%利用，年節省16,000噸。
- 花園灌溉用水，由原使用自來水供水，更改為使用雨水貯留系統供水。
- 花園澆灌方式，由原噴灌方式更改為滴漏方式。
- 花園灌溉系統，裝設多功能定時器，分區、定時澆灌花園，設置雨水感知器，視天候減少用水量。
- 裝設數位智慧水表，提供用戶即時用水數據，以瞭解用水狀況並管理用水量，協助檢查或警示漏水，降低因漏水徒增水費。
- 臺北好水標章認證，台北好水標章的輔導與認證服務，提供更好的用水品質。

水資源使用量

台北101致力於推動環境永續，針對水資源使用進行實時監控與管理。透過推行節約用水行動與定期宣導，提升員工、租戶與消費者環保意識，讓近三年的用水量呈現逐年下降之趨勢。

● 總用水量統計



● 辦公大樓(含觀景台)用水強度

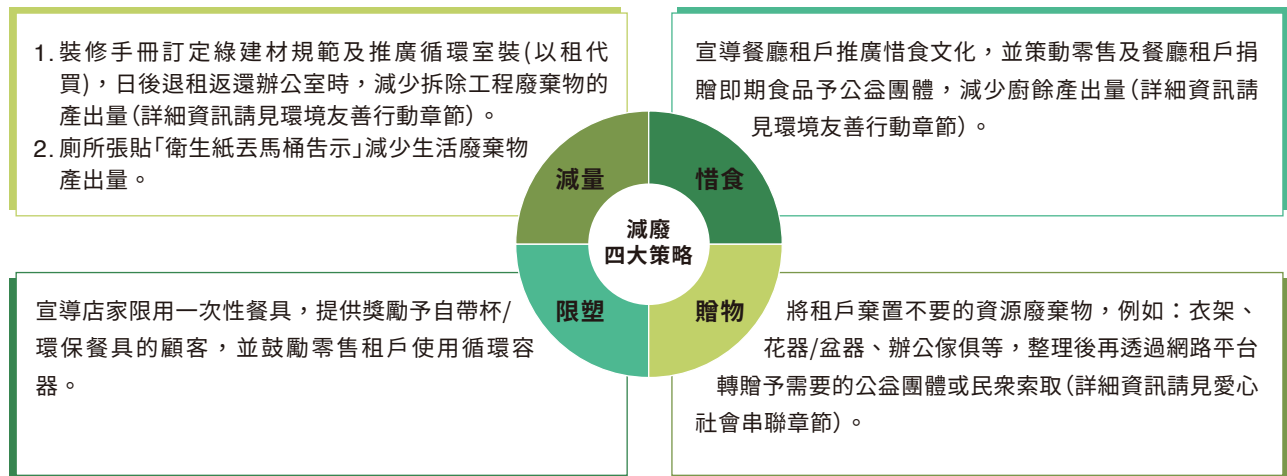
項目	2019年	2020年	2021年
辦公大樓用水量(公噸)	301,836	252,644	212,562
使用面積(平方公尺)	188,413.44	188,413.44	188,413.44
辦公大樓員工人數	13,998	13,974	14,200
辦公大樓員工人數平均用水強度(公噸/人)	21.56	18.08	14.97
辦公大樓使用面積平均用水強度(公噸/平方公尺)	1.60	1.34	1.13

● 購物中心用水強度

項目	2019年	2020年	2021年
購物中心用水量(公噸)	253,509	271,533	194,733
營業面積(平方公尺)	92,242.4	92,242.4	92,242.4
購物中心到訪人數	14,892,929	8,788,560	5,929,913
購物中心到訪人數平均用水強度(公噸/人)	0.017	0.031	0.033
購物中心營業面積平均用水強度(公噸/平方公尺)	2.75	2.94	2.11

廢棄物管理

台北101的廢棄物主要來自於日常營運活動、租戶生活垃圾及裝修工程廢棄物。為妥善處理廢棄物，我們落實垃圾分類，推行減量措施，並委託合法優良廠商協助後續清運處理，以提高資源循環再利用。



廢棄物處理統計

台北101事業廢棄物統計		2019年		2020年		2021年	
		重量(公斤)	百分比	重量(公斤)	百分比	重量(公斤)	百分比
生活廢棄物	不可回收	1,210,070	43.28%	969,610	44.58%	771,520	44.52%
	資源回收	1,287,191	46.04%	948,472	43.61%	797,603	46.03%
工程廢棄物	不可回收	56,809	2.03%	111,239	5.11%	78,531	4.53%
	資源回收	242,011	8.66%	145,571	6.69%	85,248	4.92%
事業廢棄物總計		2,796,081	100.00%	2,174,892	100.00%	1,732,902	100.00%
總計事業廢棄物減量 (各年份與2019之差異)				-621,189		-1,063,179	

2.3 環境友善行動

為善盡環境保護責任，台北101積極投入環境友善行動，透過執行惜食及廚餘減量計劃，以及將循環經濟概念導入室內裝修，達到減少能資源浪費與增進循環的效果，同時，台北101也針對這些環境永續議題與租戶進行合作與溝通，期望在我們與租戶的共同努力下，實現環境永續理念。

■ 惜食及廚餘減量

依據聯合國農糧署統計指出，全球每年約有三分之一的食物在未被食用的情形下被丟棄，且其中一大部分是來自超市與餐廳的即期商品與食材；而台灣的廚餘問題也同樣嚴峻，平均每人每年產生22.2公斤的廚餘，且部分廚餘未被妥善清運，而是送進焚化爐焚燒，恐造成後續空污與廢棄物相關問題，對我們環境造成負面衝擊。

為減少食物浪費，台北101透過盤點租戶實際業績與廚餘量，鑑別高食物廢棄量的目標租戶，並與租戶進行溝通與輔導，包含將即期的商品進行優惠折扣販售，並主動建議顧客酌量點餐及鼓勵打包，達到廚餘減量之目的，目前也在規劃，採取使用者付費原則，針對高廚餘量的租戶訂定收費標準，抑制產量。除此之外，台北101也與JASONS MARKET合作，將即期乾貨、食品、生鮮等食物，以保鮮與烹調的方式分送到各地食物銀行與需要的社區，將資源提供給需要幫助的弱勢團體或社福機構，珍惜每一分食物。2021年4月至12月底，已捐贈共1,534公斤的惜食商品。

惜食溝通與輔導項目

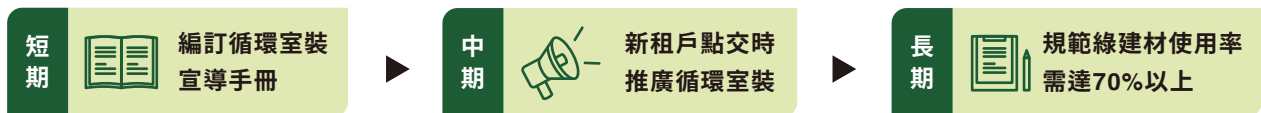
- 從源頭做好計畫性採購
- 食材不浪費
- 主動建議顧客酌量點餐及鼓勵打包
- 美食街增加惜食清盤宣導告示，提醒顧客珍惜食物不浪費
- 做好廚餘分類及油水分離
- 高食物廢棄量租戶稽核與輔導



循環室裝

響應節能減碳與廢棄物減量，台北101從源頭設計推動「零廢棄」概念，推廣租戶使用再生與可拆解再利用之材料、模組化工法，並制定綠色裝修基準，減少商場品牌與企業租戶之改裝修繕工程類廢棄物，有效增加綠建材使用比例，促進資源循環使用。2021年已將循環室裝相關資料加入綠色裝修手冊供租戶參考，未來將持續與租戶推廣循環室裝理念。

● 循環室裝短中長期目標



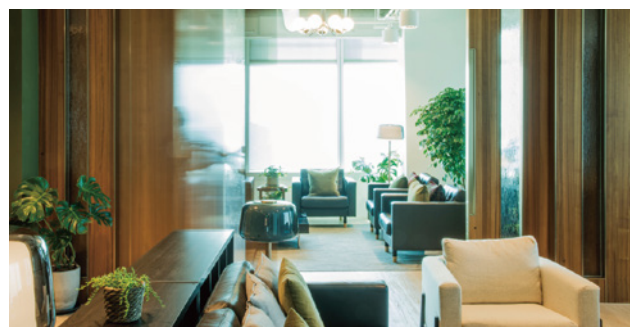
產品服務化

台北101改變過去傳統的買斷式採購，改以購買供應商所提供的服務取代原有產品，位於35樓的Sky Park即是最好的應用範例；包含照明光源、家具與植栽皆導入產品服務化的商業模式。照明燈具由供應商保有所有權，負責維修保養責任，也讓供應商有動機製作更堅固耐用、容易拆解維修的燈具；而家具則首創全球商家具租賃服務模式，由供應商提供 Sky Park 所有家具，每一季更換空間裝飾或更新損壞家具，並負責回收後的翻新修繕，讓家具回復全新狀態後可繼續被使用，延長原物料使用壽命，並與供應商建立長期合作關係，實現資源效益最大化。



綠色清潔

台北101重視提供租戶與消費者乾淨衛生的環境，在維護環境的同時也不忘環保愛地球。為降低清潔產品對空氣品質、人體健康以及生態環境的負面影響，訂定綠建築清潔計劃規範，要求至少50%的清潔採購支出，皆須購買、使用符合環保標準的衛生用品及清潔產品，包含衛生紙、擦手紙、清潔藥劑、消毒劑、金屬拋光劑及垃圾袋等，同時也鼓勵租戶採用與台北101相同的綠色清潔政策，共同打造良好室內環境。



主軸三 Satisfactory 升級多元社會文化

台北101為創造永續友善職場，我們不間斷與利害關係人進行溝通，同時以不定期活動等方式傳遞永續概念，並持續以行動支持社福團體，強化多方聯結與合作，升級多元社會文化。

3.1 用心職場關懷

台北101堅持以人為本，重視並保障員工權利，提供優渥的福利及職涯發展空間、積極培育人才。

■ 僱用狀況

台北101遵循國家現行法令聘僱員工，包括《勞動基準法》、《就業服務法》與《性別工作平等法》等勞動法規，秉持著用人唯才的理念，並嚴禁於工作場所任何形式的歧視，包括對年齡、種族、膚色、性別或宗教等之偏見。同時，確保於招聘、任用、薪酬、績效管理與職涯發展等各面向上，所有員工均受公平對待、並禁止雇用童工、強迫勞動與侵害人權等情事的發生。除上述外，另聘僱視障按摩師，亦歡迎原住民及二度就業人士。

台北101為確保職場溝通管道暢通無阻，同仁若有建議或其它意見欲向上層主管申訴時，亦可隨時透過電子郵件進行意見表達。2021年無任何違反相關法律的事項與歧視之相關事件。

2021年總員工為289人。男、女性占比分別為43%和57%，其中女性主管佔管理層38.1%，顯現我們對於提供多元與平等的工作環境的重視。

● 員工性別與年齡分布

性別	30歲以下		31~49歲		50歲以上		總比例 %
	人數	%	人數	%	人數	%	
男性	6	2.08%	87	30.10%	31	10.73%	42.91%
女性	40	13.84%	111	38.41%	14	4.84%	57.09%
各年齡層人數比例	46	15.92%	198	68.51%	45	15.57%	100.00%

● 員工性別與職級分布



● 員工流動情形統計

		2019		2020		2021	
		人數	%	人數	%	人數	%
新進員工	男	16	4.86%	6	1.92%	7	2.42%
	女	32	9.73%	12	3.85%	6	2.08%
	30歲以下	10	3.04%	9	2.88%	6	2.08%
	31~49歲	35	10.64%	9	2.88%	6	2.08%
	50歲以上	3	0.91%	0	0.00%	1	0.35%

離職員工	男	17	5.17%	6	1.92%	16	5.54%
	女	29	8.81%	27	8.65%	23	7.96%
	30歲以下	12	3.65%	9	2.88%	13	4.50%
	31~49歲	29	8.81%	22	7.05%	20	6.92%
	50歲以上	5	1.52%	2	0.164%	6	2.08%

■ 員工權益

提供具競爭力的完整薪資結構是吸引和留住人才的關鍵，我們制訂多項公開透明的薪酬規範，確保給予同仁具競爭力的薪資條件與完善福利。

員工薪資

台北101具「員工待遇辦法」、「員工獎金辦法」、「員工酬勞辦法」等相關透明規範。且每年皆會將公司之薪酬標準與外部薪酬市場進行對標，掌握現行薪酬之合理性，調整內部薪酬標準，以具備留才及吸引外部人才的優勢。然而除固定薪資外，每年亦會分發「年終獎金」、「分紅獎金」、「中秋/端午獎金」等獎金。

福利制度

台北101在福利方面每年編列預算，以當年度預估稅前淨利千分之五為上限，並按正職員工每人30,000元為原則編列，成立「福委會」推動相關福利事項。



員工疫情照護

COVID-19蔓延全球，台北101重視對員工之安全照護承諾，我們貫徹執行疫情預防及應變工作，以確保全體工作夥伴的健康。

● 疫情相關調整措施

1

提供同仁彈性上下班時間，避免上下班尖峰時刻人潮擁擠情形。

2

同仁因執行公務接觸接觸者時，提供快篩試劑予同仁。

3

同仁因停課需照顧12歲以下學童，或持有身心障礙證明子女，提供優渥於政府規定的「防疫照顧假(半薪)」予同仁申請。

4

視工作性質可以居家工作者，在與主管討論並取得核准即可申請居家辦公。

■ 人才培育

台北101建置完整的訓練計畫與豐富的學習資源，鼓勵員工主動學習、持續發展多元職能，同時凝聚同仁工作成就感與企業認同感、強化組織生產效率以及能力。此外，我們具有職務調動之管理辦法，讓同仁有職務調動的機會，鼓勵同仁發揮潛能，共同創造更好的職涯發展與強化組織效能。2021年員工受訓人次達759人，總培訓時數高達4,100小時，近三年共投入近886萬於內部訓練，受訓總人次超過4,200人，課程滿意度亦達4.5分(滿分5分)的高度正面評價。

內部訓練

本公司遵循內部教育訓練體系與制度，每年度皆依公司發展與政策結合員工職能與需求，擬定年度教育訓練計畫並實行之，下表為本公司的四大教育訓練體系內容。

四大教育訓練體系				
	新進人員訓練	階層別教育訓練	職能別教育訓練	組織發展訓練
培訓內容	公司規章制度、環境及相關作業流程指導說明。	<ul style="list-style-type: none"> ● 啟導員工發展潛能學程 羅列員工各項優秀表現能力、給予評估與診斷、討論優勢及發展需求來訂定發展目標，並學習透過STAR(行為事例)蒐集行為資料來決定發展需求，幫助員工準確發展，提升主管必要的職能辨識能力與技巧。	<ul style="list-style-type: none"> ● 英文補助專案 提升英語溝通及同步加強外語溝通能力。	<ul style="list-style-type: none"> ● 策略營 透過策略營進行系統化的分析，掌握中長期經營模式，有效推行各事業單位的策略構想並化為具體的行動計劃。 <ul style="list-style-type: none"> ● CPI流程精進系列訓練 提升邏輯分析能力，學習六標準管理工具找出問題根本，提出最適當的改善策略。
培訓對象	新進同仁	主管及組長	全體同仁	主管、物業主管及相關技術同仁
2021受訓人數	13人	45人	35人	55人
受訓完成率	100%	100%	100%	100%

外部訓練

外部教育訓練的部分，亦編列個人外訓預算金額，鼓勵員工參與外訓課程等，期以多面向的訓練方式，提供同仁各種教育訓練機會，提升組織人才效能。列舉部份訓練如下：



專業職訓練課程	職業安全衛生	防火管理人訓練	急救人員安全衛生	EMCS 能源管理系統教育訓練
培訓內容	熟識職業安全衛生法令、風險評估、危害預防、設備自動檢查以及職安文件申報等內容。	充實消防專業知識，說明防火管理人職責以及落實日常消防設備維護檢修。	針對緊急事故情況進行訓練，當發生意外時能對緊急處置與傷患處置有直接或間接助益。	增進對建築物自動化系統的专业知識並了解新圖控(Desigo CC)操作介面及圖例討論。
培訓對象	職業安全衛生管理人員	防火管理人員	事業單位急救人員	中控室人員
受訓人數	7人	7人	5人	7人
受訓完成率	100%	100%	100%	100%

人才發展規劃

台北101依營運計畫規劃關鍵人才或其他類型之各類人才發展計畫，並選擇適當之培育方法，拔擢優秀人才，提升個人與組織效能，期望擴大影響層面，落實社會共融成長理念，善盡企業永續責任。

關鍵人才發展計畫

規劃職涯發展路徑，除專業技能發展、行為職能發展外，並以公司專案參與等方式培育堅實領導團隊。

高階主管發展計畫

培育台北101未來發展所需之高階主管，使其對企業經營及組織發展具有宏觀視野、前瞻思維與卓越領導之管理核心職能，以因應公司未來經營上之挑戰，即為預先為組織展開之人才儲存與培育方案。

職業安全

為創造更健康安全的工作環境，我們依據職業安全衛生相關法令規定，制定「安全衛生工作守則」、「職業安全衛生委員會組織章程」、「職業安全衛生檢查作業辦法」、「職業安全衛生自動檢查管理實施辦法」及「消防安全督導管理辦法」等，並成立職業安全衛生委員會，主任委員由總經理擔任，勞方代表比例為三分之一。每季開會1次討論安全衛生相關議題，包含提供公司職業安全衛生政策之建議、審議職業安全衛生相關管理事宜等。

2021年度職安數據

	男	女	合計
工傷率 (IR)	0	0	0
職業病率 (ODR)	0	0	0
勤缺率 (AR)	0.077%	0.251%	0.328%
誤工率 (LDR)	0	0	0
死亡率	0	0	0

安全訓練

台北101每位新進員工到職後由專人進行安全衛生教育訓練，建立員工安全意識。在強化租戶安全意識方面，台北101每半年皆會邀請租戶參加消防安全講習，定期更新安全觀念，同時舉辦大樓全棟避難疏散演習，讓租戶熟悉廣播警鈴與避難動線。此外，台北101的緊急應變小組，每半年實施編組任務訓練，並針對各種緊急狀況進行模擬演練，確保狀況發生時人員能依標準流程進行處理。每次演練參與人數超過上千人，參與率在80%以上。

針對外包廠商的職業安全，台北101亦有完善的管理機制，內容包含實施承攬商作業前的教育訓練、要求相關人員提供健康聲明、高風險性工作的預檢作業以及設置專責監督人員等流程；再透過定期召開承攬商協議組織會議，確保承攬商職業安全衛生管理機制運作無虞。此外，本公司制定《綠色裝修手冊》明列工作安全須知，要求工程承包商須遵循職業安全衛生相關法規，施工人員在進場前需繳交外部單位職安訓練證明，且於每日施工前，裝修承攬廠商職安人員均須對該日施工人員實施安全宣導。我們亦於每季實施裝修廠商職安講習，以提升裝修廠商安全意識以避免勞工傷害發生。台北101於2021年無發生因工程意外而造成的傷亡相關事件。

3.2 愛心社會串聯

台北101積極實踐企業社會責任，我們支持推動優質、重視公益的台灣社會企業品牌站上國際舞台，與租戶攜手，持續加深對於社會之關懷。

愛心點燈

台北101大樓並不只是鋼筋水泥組成的建築地標，而是集結台灣各種文化的薈萃。因此在關鍵事件與節日時，我們常以大樓點燈的方式呼應並喚起社會大眾對特定族群或議題的重視，說出台灣人心聲、祝福與想望。特別是在COVID-19疫情期間，透過點燈打字表達對於所有防疫夥伴的感謝，反應民衆心聲，點亮大眾的愛心以及重燃對社會的溫暖關懷，與社會大眾並肩攜手與共渡難關。

● 2021年愛心點燈一覽



■ 拓展視野之旅

台北101觀景台隨著疫情趨緩後校外教學團體的出遊意願增加，自2021年10月開館已有19團500多位學生到訪。台北101持續以實際行動關懷與協助社會弱勢團體，我們邀請偏鄉孩童及弱勢團體免費至觀景台觀覽，2021年參觀人次為277人，希望讓更多孩童拓展視野與人生體驗。而在2022年我們將積極推廣公益參訪及校外教學參觀，目標達到公益團體整年度12場共240人，校外教學整年度72團共1,800人。



原住民文化推廣傳承

台北101長期關心原住民族群與文化之延續，原住民偏鄉兒童的教育與發展。台北101特別邀請屏東偏鄉泰武國小孩子們免費來觀景台參訪，在與東元科技文教基金會的協助下，泰武國小古謠傳唱隊站上台灣第一高樓台北101，以天籟之音唱出「婚禮之歌」、「部落頌」等排灣族經典古謠，此次表演在台灣最高處展現精湛文化歌藝，對原住民文化發展的精神也深具意義。



體恤防疫人員辛勞

為感謝防疫團隊與醫護人員兩年來的辛苦付出，台北101於耶誕佳節期間，邀請醫護從業人員免費前往觀景台參觀；並且，於平安夜當日，在台北101購物中心四樓都會廣場「法式莊園」，特別舉辦「謝謝你，守護台灣的平安」音樂會，由專業爵士樂團演奏耶誕組曲，為民衆獻上佳節祝福，也讓前來台北101體驗的醫護人員能藉著悠揚的樂音轉換心情、抒解平日緊繃的工作壓力。



■ 「房東揪房客」永續關懷

台北101以房東揪房客的策略，邀請品牌與租戶一起參與，聚焦「社會關懷」，發揮綜效，期望藉由台北101的影響力，讓更多企業跟進，共同為社會創造更美好的價值。

村里平安箱

於傳統祭祀節日，台北101攜手大樓及購物中心內的企業與供應商一同以採購「村里平安箱」的行動取代傳統大量購買牲禮、祭品等方式。「村里平安箱」內含12項民生物資，於祭祀後，這些民生用品將被轉送到村里長辦公室，由村里長提供給有需要的弱勢家庭使用。同時，台北101亦維持每月10箱的定量認捐，於祭祀後由里長辦公室轉提供予需要的家戶，自2018年至2021年底一共幫助了4,563戶家戶。



傢具捐贈循環使用

為了達成我們對資源共享、循環再使用等環境永續承諾，台北101與非營利組織「中華民國更生少年關懷協會」、「社團法人國際技能發展協會」及「社團法人臺北市臻佑祥社會服務協會」、「社團法人新北市家長志工教育成長協會」、「財團法人第一社會福利基金會」及



「社團法人桃園市木匠的家關懷協會」分享了長方桌、正方桌、事務櫃、辦公椅、輪椅、尿布台、相機、陳列架等共277項閒置資源，透過社會捐贈的方式讓資源共享，同時亦達到了循環經濟、綠色生活以展現對環境保護的重視。

提升NGO永續營運力

由台北101提供流程精進訓練系列課程(六標準差)與課後諮詢輔導，並尋求諮商輔導專業的NGO共同擔任長期陪伴者，透過一系列教育訓練工作坊，幫助社會回饋的夥伴，具體而有效地提升組織、管理、決策的效能與效率。2021年規劃執行培力課程，內容包含三階段，共計18個組織超過50位參加受訓。(第三階段仍待疫情結束後再行規劃執行)



第一階段	品質與流程管理 工具課程訓練	流程精進訓練包含：瞭解客戶心聲，解構背後真正需求並轉換為行動基準，並透過簡單、可依循的理性思維方式找出關鍵因子建構工作流程。
第二階段	課後實際案例操作 與顧問諮詢	各組織以實際專案案例，運用管理工具完成課後作業，由顧問檢視並提供課後諮詢輔導協助，以確保對於管理工具的熟悉。
第三階段	顧問輔導陪伴 與追蹤	與諮商輔導專業NGO共同擔任長期陪伴者，導入管理行為，確保組織正確活用管理工具並應用於日常營運經營，以提升管理效率與效能。

多方合作ESG推廣

綠電採購合作

由於台電電能轉供的標的是「電號」，而台北101承租戶屬於沒有獨立電號的情況，承租戶想要個別購買綠電時，無法直接計算再生能源轉供用電量，為了解決這樣的問題，台北101與租戶萊雅共同參與投入商辦大樓綠電採購方式，經多次與經濟部標準局、能源局、台電等機構多方研討出創新的綠電模式，最終租戶萊雅透過綠電中盤商購買太陽光電的再生能源，由台北101申請轉供，在三方的合作下共創出台灣首例商辦大樓的「再生能源憑證單一電號多用戶交易示範計畫」，以供未來「單一電號多用戶」型的商辦大樓或無電號企業組織參照此新模式購買綠電。

循環容器鮮食便當

全家便利商店於台北101大樓內門市展開新的嘗試，以循環容器販售鮮食便當，由便利商店合作的廠商收取、清洗之後，再次填裝上架販賣，不僅使消費者用得安心，更落實重複使用精神，達到源頭減廢的效果。串連容器設計、收集、清洗與再用的循環，做到可回收、低污染、節省資源或減少碳排放等措施。邀請消費者一起加入改變，推廣重複使用。自2020年12月底上架至2021年，已減少了超過800個塑膠餐盒。



在地品牌推廣

台北101大樓於購物中心B1引進在地米品牌EATMI，使用100%的優良台灣米，讓米取代麥，解決麩質過敏的問題，開發出天然無負擔又美味的產品，也基於永續理念及友善土地，讓消費者享受到產地最新鮮的美味，大幅減少進口所衍生的碳排放足跡，成為友善在地農業與全球環境保護的一份子。此外，EATMI已加入國際環境組織1% For The Planet，每年捐出銷售額的1%給非營利環保單位，用於保護地球環境資源，為環境永續與友善土地盡一份心力。



主軸四 Enjoyable 升級美好顧客體驗

為確保提供優質的產品與服務，我們不間斷地與利害關係人進行對話，秉持著台北101的核心價「S.P.I.R.I.T」，以熱情提供服務，以正直的態度執行業務，盡力為客戶升級更美好多元的體驗。

4.1 產品創新與服務

台北101為國際觀光景點，不僅提供遊客創新體驗，亦提供貼心服務與提升服務的包容性，以打造賓至如歸的感受。

無限天際觀景台

台北101觀景台呈現360度視角，並於東北角設置「無限天際」專區，樓層的W形角落天花板和地板皆為鏡面，兩邊相互反射後出現「無限空間」，讓遊客踏上該區後有高空漫步的感覺，彷彿置身空中，加深旅客對台北101觀景台的印象。

觀景台電梯

台北101觀景台配置兩部快速電梯，上升速度每分鐘可達1,010公尺。由5樓至89樓觀景台僅需37秒。此二部電梯是全球唯一配置車廂內恆壓裝置、阻尼器(Damper)及採用耐高溫陶瓷煞車系統等，集高科技於一身的智慧型高速電梯，更獲 CNN 評為「全球12大驚奇電梯」之一。





互動導客數位平台

「Stage 101」是台北101整合線上線下資源服務的數位平台，平台擁有每一季最新的精選商品，獨創的品牌預約鑑賞，以及體驗活動預約鑑賞功能。2021台北101「Stage 101」全面升級，創新推出導購支付功能O2O Pay，智慧化服務讓顧客隨時隨地享受精品級商品及服務。

貼心服務

台北101致力關心與滿足顧客的需求和感受，除了提供諮詢引導、外文翻譯和退稅等基本服務之外，亦針對有特殊需求之顧客，例如嬰幼童、高齡者、行動不便者等提供客製化的貼心服務。


服務與設施

 性別/親子友善設施	台北101購物中心在多處設置性別、親子友善廁所以及哺(集)乳室，使顧客於使用時多一層保障，並使親善環境更上層樓。
 無障礙設施與服務	於台北101購物中心，設有一座無障礙電梯，內含點字系統、語音系統、緊急聯絡按鈕、服務鈴及扶手，提供行動不便者、年長者使用。當按壓無障礙電梯之服務鈴後，台北101將即時派人員提供服務。
 設備e化租借服務	貼心設備借用皆採用e化作業並取消顧客借用貼心設備借用單(紙本)、抵押證件或押金，改為持台北101會員卡即可借用貼心設備，保護顧客個資、節省用紙，實際執行環保愛地球。
 電動車充電站	為宣傳台灣於綠色環保技術的努力，並配合政府電動車之推廣，我們於購物中心地下室3樓裝設9座電動車充電站。

4.2 顧客健康與安全





為全方位地提供顧客及租戶最貼心的服務與安心舒適環境。我們針對建築物內的緊急救護、傳染疾病、公共衛生等設立嚴謹的管理規章，以提供安全優質的辦公大樓與購物中心環境給租戶、顧客及員工。

■ 環境品質維護

 空氣品質	<p>台北101目前空調系統的空調箱回風管路皆安裝二氧化碳監測器，以即時偵測二氧化碳濃度，可隨時引進外氣並經濾網過濾，提供新鮮空氣到所需區域，維持良好的室內空氣品質。同時，我們積極推動室內空氣品質自主管理，執行室內空氣品質維護管理計畫，且購物中心每兩年委外實施定檢，確保室內空氣品質符合標準。</p>
 噪音干擾	<p>考量租戶進行裝修作業所產生的噪音及其他污染亦可能造成健康與安全風險，我們制定「綠色裝修手冊」，規範租戶在規劃裝修基準設計與施工期間須防制的噪音汙染。</p>
 公用區域清潔 與防疫措施	<p>購物中心</p> <ul style="list-style-type: none"> 台北101每年針對購物中心清潔人員將進行48場半小時的清潔教育訓練，內容涵蓋清潔作業流程、清潔工具使用與保養、清潔藥劑使用、勞工安全衛生等事項，以確保公共區域的整潔度。 2021年疫情期間，購物中心進行每週2次全館大清消，同時每日營業時間增加3名人員使用消毒液進行清潔防疫作業；每半小時清消廁所門把、電梯按鈕、手扶梯扶手乙次，每1小時清消扶手欄杆、安全門推把乙次。 <p>辦公大樓</p> <ul style="list-style-type: none"> 台北101針對辦公大樓清潔人員每月定期舉行四次、每次至少半小時的在職教育訓練，以確保公共區域的清潔品質與標準。訓練內容除了涵蓋清潔作業流程、清潔工具使用與保養、清潔藥劑使用、職業安全衛生等專業識能外，也包括服儀、應對禮節和情緒管理等人際行為技巧訓練。 2021年受疫情影響，台北101為了維護環境衛生及防疫管理，對辦公大樓共進行五次全棟病媒防治消毒，以及轉換樓層和特定設施空間進行50次防疫清消作業。此外，辦理在職教育訓練場次32場、累計時數17小時、參加人次總共1,486人次。

■ 安心好食

依據本公司之《購物中心管理規則》，餐飲租戶須定期檢視員工之個人衛生、店面環境清潔、食品期限與狀態，違反規定的租戶將依罰則辦理，此外《購物中心管理規則》亦明訂食安檢查規範，以維護公司信譽並保障消費者權益。

 員工個人衛生	 店面環境清潔	 食品期限與狀態	 食安檢查
<p>餐飲租戶須對其員工進行健康檢查，確認員工身體狀況良好且無傳染疾病，才能接觸食物及提供服務。</p>	<p>餐飲租戶每日閉店後須進行清潔管理，每月一次美食街租戶大掃除，檢查後改善不合格處到合格為止。</p>	<p>餐飲租戶須確認食材(品)有效期限與加工後狀態，若顧客因用餐導致身體不適，應負起醫療與相關法律責任。</p>	<p>定期針對食材存放進行衛生檢查，包含冷藏、冷凍櫃之適溫範圍，食材不落地、食材報廢回收銷毀程序等均須符合主管機關指示。</p>

■ 安心場域

台北101為維護辦公大樓大廳、購物中心及觀景台等公共場所安全，持續提供完善安全的設施，除例行環境巡檢與設備檢查外，亦加強管控相關設備，定期委託專業的外部廠商進行檢測與維修，同時針對緊急傷病與傳染病事件，我們亦設置緊急救護設備，確保場域內安全無虞，以維護全體人員的健康。

公共安全規劃

防震防風設施	當地震、強風發生時，設置於92-87樓的風阻尼器可抑制大部份的劇烈擺動，使人員在台北101，不僅穩妥安全，更減少搖晃造成的不舒適感。
緊急發電系統	台電電力中斷或事故停止供電時，緊急電力自動啟動，以供應各項緊急設施之電源。本公司備有8台柴油緊急發電機，在不另添加油料下，即保有持續供電46小時的能力。
加壓防災通道	台北101塔樓設置兩座特別安全梯，並配有加壓風車，杜絕濃煙進入梯內。
安全避難室	每八個樓層均設有二間避難室，配有監視系統、緊急電話、飲水設備及急難救助包，可供逃生不便人員於避難室等待救助時所需。
消防設備	全場域設置火警探測器與自動滅火系統，並由全天候常時有人駐守之防災中心進行監控，可及早發現起火點進行通報與滅火。設備由機電廠商定期進行保養測試，並定期申報。
緊急疏散規劃	由台北市消防局參與監督，實施半年一次的全大樓大型疏散演習。疏散動線設有避難方向指示燈，大樓走廊通道及樓梯設有緊急排煙閘門，並於梯間安排人員進行避難引導。
防颱應變	於發布陸/海上颱風警報時，安全室即召開防颱協調會組成防颱應變小組，安排事前防颱佈署(包含降下旗幟、暢通排水孔、固定植栽與路燈、緊鎖外推門等)。颱風侵襲期間則由各機電、清潔營運人員24小時輪班巡檢，並對電梯無法直達運作時的情況，做出分段運作動線的事前規劃。

■ 緊急醫療救護

人為及天然災害狀況下，台北101皆有建立標準作業程序應變，且於各關鍵樓層設置AED(自動體外心臟電擊去顫器)可隨時取用，台北101在三年內設備皆正常，使用次數為零，並已連續3年取得AED安心場所認證。此外，大樓、商場、觀景台人員皆具有安全相關人員證照，可隨時因應緊急狀況下之救護，更進一步強化緊急救護網功能。

● AED 設備設置

安心場所 / 管理單位	AED設備數量
購物中心 / 商場物管	9台
辦公大樓 / 大樓物管	4台
觀景台 / 觀景台營運部	5台
總計	18台

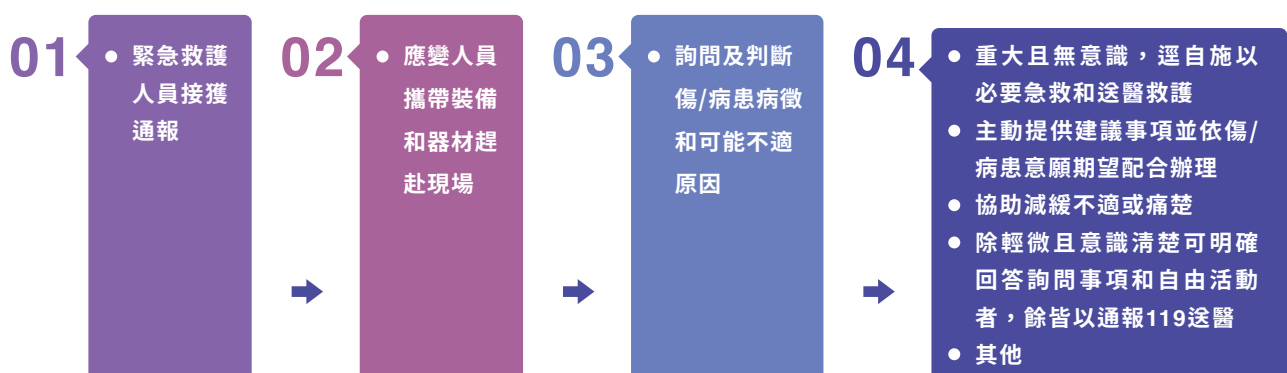
● 安全相關人員證照

專業救護證照	人員證照數
職業安全衛生急救人員	8
基本救命術指導員BLS-I	5
初級救護技術員專業教育訓練EMT-1	6

醫療後送應變機制

本公司與鄰近的台北醫學大學附設醫院密切合作，一旦發生健康與安全意外事件時，立刻啟動緊急醫療後送機制，通知醫院出動救護車後，本公司的合格急救人員會到現場協助，並使用緊急專用電梯運送患者，同時安排專人引導救護車及醫療人員至現場急救和送醫救護。

意外事件作業標準流程





■ 疫情應對

COVID-19蔓延全球，台北101屬大型且人潮眾多的公共場所，尤以首當其衝，為善盡我們對於顧客、租戶與員工之安全照護承諾，我們貫徹執行疫情預防及應變工作，以確保台北101全體人員的健康。

COVID-19 防疫佈署

台北101因應COVID-19成立防疫小組及防疫長，規劃整體防疫措施，每日關注疫情指揮中心訊息發布，適時調整防疫應對措施並發布全公司同仁遵循，以達成全員共同防疫。

 營運面	 人員面
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 大樓及商場出入口都設立自動感應測溫門，觀景台設置測溫儀，過濾體溫超過37.5度之民衆進出。 ✓ 進入辦公大樓時，確認拜訪公司名稱，掃立QR Code實名制始可進入。 ✓ 本公司總共設置141台手部消毒機。 ✓ 每日針對電梯按鈕、電扶梯扶手、安全門推把、廁所五金等手部易接觸之處，每小時定期擦拭消毒。 ✓ 每週針對特定公共區域進行加強環境清潔消毒兩次。 ✓ 辦公大樓空調每小時換氣4次。 ✓ 嚴格管理貨物運送人車，統一由理貨中心消毒後專人配送。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 本公司人員及所屬協力廠商均有進行自主健康管理及回報，且掌握疫苗接種狀況。 ✓ 提供租戶了解商場入口啟動體溫測量及強制要求配戴口罩及相關防疫措施。 ✓ 提醒租戶做好自身防疫防護及自主健康管理。 ✓ 通知租戶商場啟動實聯制並提醒租戶做好自身防護及顧客安全。 ✓ 鼓勵租戶踴躍接種疫苗並提供相關接種獎勵措施。

4.3 客戶服務與溝通

秉持我們對服務品質的堅持，我們持續主動透過滿意度調查與大樓租戶、購物中心及觀景台的顧客進行對話，強化良好互動與連結。另外，在提供顧客意見管道與追蹤顧客滿意度的同時，我們也落實保護客戶隱私權及資料機密。

■ 意見回饋管理

為使顧客意見能夠有效獲得解決，並提升對我們的信任與認同感，台北101透過多元化的管道傾聽客戶的心聲，積極溝通與提出適切的問題解決方案，並針對顧客提出的建議進行檢討及改進，強化管理與追蹤顧客意見，致力提供顧客最優質的服務。

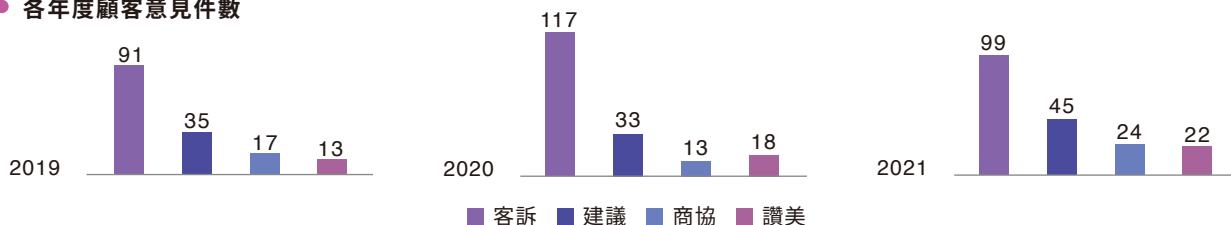
意見回饋處理管道流程

意見回饋/投訴管道	處理流程
臨櫃 電話(顧客服務專線)	客服人員聆聽顧客陳述後，並將內容重點式條列於顧客意見表，並寄出予相關單位知悉，等待相關單位提供後續處理方式供客服結案。
台北101官網	客服人員需於接獲來信24小時內，以電話或電子郵件方式回覆致歉或致謝，並將顧客來信內容轉呈相關單位做後續處理。
官方社群(FB、IG、LINE)	因官方社群管理者為商場行銷部及企業品牌傳播部，管理者接獲顧客私訊提供意見回饋時，會立即轉呈至客服部，客服人員會將內容列於顧客意見表，並寄出予相關單位知悉，等待相關單位提供後續處理方式供客服結案。
來函	客服人員會先查看來函內容，並將來函內容掃描至顧客意見表內，並寄出予相關單位知悉，等待相關單位提供後續處理方式供客服結案。

■ 客戶回饋機制

台北101定期進行回饋調查機制，透過至台北101購物中心之顧客群的訪談，分析各個項目當中，顧客對於台北101購物中心所提供之服務、設施、指標等十三大關鍵指標回饋意見，實際了解顧客對於館內體驗與消費的建議，並將建議整理彙整後提供予相關單位知悉，可做為未來改善方針。自2019至2021三年數據分析，客訴件仍佔多數，大多反映人員服務態度不佳；其次為建議件、商協件、讚美件；讚美件雖占比較為少數，但近年成長幅度大大提升。

● 各年度顧客意見件數



顧客意見處理方式

客服將依照顧客反映對象，將其意見立即轉呈至相關單位，並請相關單位於7日內提出處理結果，供客服結案。而相關單位處理方式則大多為單位主管向顧客致歉以及允諾加強人員教育訓練作為後續處理結案方式，其次若經評估有改善空間者，會提出改善方針，未來納入作業方向。另外，針對讚美件之處理方式皆為第一線客服受理後，向顧客致謝並將內容轉呈相關部門或總公司及品牌參考。

■ 客戶資訊保護

台北101在提供客戶產品與專業服務的同時，也非常重視客戶隱私權及資料維護機密的重要性。除相關部門確保個資不外洩以外，內部稽核室亦會不定期進行查核，並適時給予導正。我們亦聘雇外部稽核公司定期檢視內容作業流程，以強化客戶資訊保護管理。

4.4 永續供應鏈

台北101致力提供租戶、顧客最高品質的服務與最舒適的環境，因此積極以高標準稽核、篩選供應商與外包商，同時強化廠商瞭解台北101對於安全及道德的要求，對社會與環境的責任，共同邁向企業永續價值之目標。

價值鏈管理

台北101期許能將供應鏈合作選擇透明化，更能深化供應鏈管理，鼓勵供應商在維持產品和服務品質之餘，未來亦能攜手朝永續面向一同努力。

供應商相關規範	措施內容
《供應商行為守則》	以具體文字加以規範所有供應商遵守環境、健康和安全規範、道德和法律規範、以及勞工權益。台北101合作之供應商都需同意此準則，對於違反之供應商將提出具體改善措施，並追蹤是否仍有違反之情事。
供應商承諾書	要求供應商簽署承諾將確實遵守台北101之《供應商行為守則》，並願意配合台北101之相關稽查措施，假如有違反上述規範，願立即改善補正，且依照違反契約之方式辦理。
合約加註社會責任條款	於供應商合約書條款中加入企業社會責任及誠信條文，續簽時一併以增列條款之新約執行，未來仍持續於承包商合約加註社會責任條款。
《供應商管理辦法》	為確保供應商所提供之產品、物料及服務均能符合公司要求及管理，以期瞭解並掌握供應商之環境狀況、審慎選擇供應商，台北101制訂《供應商管理辦法》作為採購依據，訂定供應商開發、申請、評估、核定等規範。
供應商評核系統	針對供應商進行評核(鑑)區分級別，依評鑑結果給予優良供應商獎勵，及汰換評鑑不良之供應商。

SDGs目標	台北101回應SDGs具體作為	對應章節
<p>目標三 確保健康及促進各年齡層的福祉</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ● 落實新冠防疫部署，守護員工、租戶與消費者的健康。 ● 對台北101員工、租戶與外包廠商進行安全衛生相關教育訓練，以建立其安全意識。 ● 針對建築物內的空氣品質、噪音干擾、公用區域清潔皆設立嚴謹的管理規章，以提供安全優質的環境。 ● 訂定食安檢查規範，要求餐飲租戶須定期檢視員工之個人衛生、店面環境清潔、食品期限與狀態，保障消費者安心好食的權益。 ● 提供緊急醫療救護服務：設置AED、專業救護人員，以及醫療後送機制。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 3.1 用心職場關懷－員工權益 ● 3.1 用心職場關懷－安全訓練 ● 4.2 顧客健康與安全
<p>目標四 確保有教無類、公平以及高品質的教育</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ● 推行關鍵人才與高階人才發展計畫，提升員工專業知識與素養。 ● 推廣公益參訪及校外教學參觀，邀請偏鄉孩童及弱勢團體免費至觀景台觀覽，讓更多孩童拓展視野與人生體驗。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 3.1 用心職場關懷－人才培育 ● 3.2 愛心社會串聯－拓展視野之旅
<p>目標五 實現性別平等，並賦予婦女權力</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ● 遵循《性別工作平等法》，嚴禁工作場所任何形式的歧視，確保所有女性員工均受公平對待。 ● 提供托兒補助等員工福利。 ● 於購物中心多處設置性別、親子友善廁所以及哺(集)乳室，建構母性友善購物環境。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 3.1 用心職場關懷－僱用狀況 ● 3.1 用心職場關懷－員工權益 ● 4.1 產品創新與服務－貼心服務
<p>目標六 確保人們都能享有水及衛生及其永續管理</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ● 透過實時監測系統管理水資源耗用量，並執行節約用水行動，提升水資源使用效率。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 2.2 能資源管理－水資源管理
<p>目標七 確保人們可取得負擔得起及永續的能源</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ● 導入ISO國際認證以及實時監測系統，掌握能資源使用情形，落實節能減碳。 ● 台北101與租戶萊雅共同投入商辦大樓綠電採購，共創台灣首例商辦大樓的「再生能源憑證單一電號多用戶交易示範計畫」。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 2.2 能資源管理 ● 3.2 愛心社會串聯－多方合作ESG推廣

SDGs目標	台北101回應SDGs具體作為	對應章節
<p>目標八 促進包容且永續的經濟成長</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • 舉辦NGO與社會企業夥伴的培力課程，培養NGO永續營運力。 • 台北101於購物中心引進在地米品牌，推廣本土環境友善農業。 	<ul style="list-style-type: none"> • 3.2 愛心社會串聯－「房東揪房客」永續關懷 • 3.2 愛心社會串聯－多方合作ESG推廣
<p>目標十一 促使城市具包容、安全、韌性及永續性</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • 實施租戶辦公室環境健檢，檢測室內空氣品質標準以及光線照度，結果均優於門檻。 • 為降低清潔產品對空氣品質、人體健康以及生態環境的負面影響，落實綠建築清潔計劃。 	<ul style="list-style-type: none"> • 2.1 綠色永續建築 • 2.3 環境友善行動
<p>目標十二 確保永續消費及生產模式</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • 台北101落實垃圾分類，推行廢棄物減量措施，並委託合法優良廠商協助後續清運處理，提高資源循環再利用。 • 實施惜食及廚餘減量計劃，減少食物浪費。 • 推廣「循環室裝」，制定綠色裝修基準，鼓勵租戶使用再生與可拆解再利用之材料。 • 台北101於35樓的 Sky Park 導入產品服務化的商業模式，以購買供應商所提供的服務取代原有產品，實現資源效益最大化。 	<ul style="list-style-type: none"> • 2.2 能資源管理－廢棄物管理 • 2.3 環境友善行動
<p>目標十三 採取緊急措施以因應氣候變遷及其影響</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • 取得LEED O+M v4.1白金級認證。 • 透過台北101停車場照明燈具的汰換，取得全國首例「住商部門微型抵換專案」碳權，共核定約1,359噸的額度。 	<ul style="list-style-type: none"> • 2.1 綠色永續建築 • 2.2 能資源管理－溫室氣體排放與管理
<p>目標十七 活化永續發展全球夥伴關係</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • 台北101重視推廣自身綠建築升級經驗，主動參與各式國際論壇，並舉辦環保導覽活動，促進社會大眾對綠建築的瞭解。 	<ul style="list-style-type: none"> • 2.1 綠色永續建築



本報告書採用環保大豆油墨印刷及FSC環保認證之紙張，為環境更加美好盡一份心力。

TAIPEI IOI

