員工照顧

3.1 雇用狀況

3.1.1 當地人員聘僱程序

信義房屋員工聘用事宜，皆由人力資源部門統籌規劃及執行，其中幕僚同仁之招募由人力資源部統一收發履歷，再交由各幕僚人力需求單位主管面試後依人事相關規範聘用之。而佔員工人數80%的業務同仁聘用程序則採中央集中面試管道，邀請應徵者前來總公司參加徵才說明會，桃竹中南高等地區應徵者則到當地行政中心參加徵才說明會，並依應徵者就業地點志願，分配各地理區分公司單位主管進行人才面試甄選，其相關聘用程序如下：

1.每季招募目標確認與廣宣/活動規劃
2.各項招募廣宣/活動執行
3.招募官網履歷資格審核
4.每月信義徵才說明會舉辦
5.面談初試活動進行
6.分店體驗日活動複試安排
7.營業員訓練及證照登錄
8.人員報到與受訓
9.新人定期關懷與師徒制

※當地高階主管比例：2010年副總級(含)以上之高階主管皆為當地在籍人士。

3.1.2 信義房屋員工結構

依據2010年之信義房屋員工組成分析：(下圖)

根據政府「勞動基準法」之規定，十五歲以上未滿十六歲之受僱從事工作者，為童工。童工不得從事繁重及危險性之工作。雇主不得僱用未滿十五歲之人從事工作。但國民中學畢業或經主管機關認定其

2010年之信義房屋員工組成分析

項目		董事會		高階主管		
		男	女	男	女	
人數		6	1	10	4	
地區分佈	該階層北區(北桃竹)人數佔該階層總人數百分比	86%	14%	71%	29%	
	該階層中部(中區)人數佔該階層總人數百分比	0%	0%	0%	0%	
	該階層南部(台南與高雄)人數佔該階層總人數百分比	0%	0%	0%	0%	
合約比例	該階層非定期契約人員佔該階層總人數百分比	43%	14%	71%	29%	
	該階層定期契約人員佔該階層總人數百分比	0%	0%	0%	0%	
國籍分佈	該階層本國籍人員佔該階層總人數百分比	100%	100%	100%	100%	
	該階層非本國籍人員佔該階層總人數百分比	0%	0%	0%	0%	
年齡分佈	該階層30歲(含)以下者佔該階總人數之百分比	0%	0%	0%	0%	
	該階層31歲-50歲以下者佔該階總人數之百分比	0%	0%	64%	21%	

工作性質及環境無礙其身心健康者，不在此限。信義房屋在員工雇用上遵守政府法令，也要求合作廠商配合，目前並無雇用童工之情事。

身障者任用:依『身心障礙者權益保障法』第三十八條規定，2010年應聘用人數為34位，實際進用人數為36位，超額進用2位，各類障別任用狀況如下:

項目	障別程度				分級			合計
	肢障	聽障	視障	器障	輕度	中度	重度 (11*2)	
人數（人）	10	3	9	3	10	4	22	36
說明	依法令進用重度身心障礙者，則可抵兩名義務進用名額							

3.1.3 員工留任

2010年信義房屋全體員工平均離職率為30.7%，由於持續實施各項工作樂活措施與領導風格優化活動之關係,故較2009年信義房屋全體員工平均離職率31.55%又再降低0.8%(2009年則較2008年信義房屋全體員工平均離職率38.49%降低6.94%)。

年份	2010年	2009年	2008年
全體員工平均離職率	30.7%	31.55%	38.49%

2010年新進員工比例與離職率

項目	新進員工數佔當地總人數百分比	新進員工離職率
台灣地區	36.2%	31.6%
新進員工男性佔新進員工數之百分比 / 男性新進員工數離職率	63.8%	32.8%
新進員工女性佔新進員工數之百分比 / 女性新進員工數離職率	36.2%	31.1%
新進員工30歲(含)以下者佔新進員工數之百分比 / 該族群年齡層離職率	84.2%	31.4%
新進員工31 歲-50歲以下者佔新進員工數之百分比 / 該族群年齡層離職率	14.9%	34.1%
新進員工50歲以上者佔新進員工數之百分比 / 該族群年齡層離職率	1.0%	6.7%

中階主管		基層主管		同仁	
男	女	男	女	男	女
20	1	385	47	2035	1445
85%	5%	73%	8%	47%	34%
5%	0%	11%	1%	7%	5%
5%	0%	6%	2%	4%	3%
95%	5%	89%	11%	54%	29%
0%	0%	0%	0%	5%	12%
100%	100%	100%	100%	100%	100%
0%	0%	0%	0%	0%	0%
0%	0%	22%	4%	36%	22%
95%	5%	67%	7%	20%	18%

2010年整體離職率結構：

體系	整體	性別		年齡			
		男生	女生	30歲(含)以下	30歲以上至50歲(含)以下	50歲以上	北桃竹
業務	22.1%(863人)	22.7%(618人)	20.5%(245人)	25.4%(678人)	14.9%(185人)	0%	21.5%(658人)
幕僚	8.6%(30人)	6.4%(13人)	11.9%(17人)	7.6%(7人)	9.2%(23人)	0%	8.5%(28人)

【註】離職率公式：離職率=年度累積離職人數/【（年度期初總人數+年度期末總人數）/2】

3.1.4 員工安全

因公司80%比例的同仁是屬於直接服務客戶的業務同仁，而大多數同仁上下班皆以機車代步，上班時間也常都需外出提供客戶服務，因此同仁意外傷害的情形，以交通意外事故居多，公司為防範同仁交通意外事故之發生，不定期會進行交通安全宣導，提醒同仁遵守交通規則，騎乘機車配戴全罩式安全帽；並且提醒同仁維持駕駛執照有效，及騎乘與所持駕照種類相符之車種。

2010年職災統計狀況

事故項目	車禍	職業病	其他(註)
死亡人數	0	0	0
損失工作日	全年請休工傷假共101人，合計請休工傷假2,864天。		

2010年車禍事故工傷率

工傷率（%）		
男	女	合計
0.2%	0.3%	0.3%

3.2 員工發展

3.2.1 尊重員工權益

信義房屋自成立以來嚴格遵守政府相關法規規定，落實勞工法令，致力於創造和諧的勞資關係，公司勞資關係一向合諧，故無成立工會組織。但為保障同仁權益，除了依法成立勞資委員會，尚有「職工福利委員會」，各該委員會之勞工代表皆占50%之比例。除定期召開勞資會議，與勞方代表進行雙向溝通外，另同仁個人亦可透過單位內或跨單位各項會議、電子郵件信箱、公司內部溝通平台及董事長信箱…等方式，隨時提出個人想法及建言，以達到充分溝通及有效解決問題之目的。

信義房屋尊重員工權益，對於人權相關規定完全遵守政府法令。在2009年制定的「信義企業集團行為守則」中明白揭示：我們尊重彼此，並且提供每位同仁在任用及發展上皆有平等機會，?不因種族、性別、信仰、婚姻、國籍，而有差別待遇或任何形式之歧視，因此2010年信義房屋並無任何申訴性別歧視…等案件。而信義房屋亦嚴禁就業場所之性騷擾行為，除於「員工工作規則」明訂相關規範外，並制訂「信義房屋性騷擾防治、申訴及調查處理要點」以規範員工的言行舉止。

信義房屋所有營運作業及同仁權利義務事項，皆明訂相關規章辦法以為依循。重大制度之增修，皆須先經TQM委員會審議通過，而後續規章辦法之修訂再以簽呈核定，之後再將新修訂之規章辦法（包含增訂理由及修訂前後條文差異）公佈於內部網站，之後再將規章制度修訂之訊息公告全體同仁，讓同仁得以隨時瞭解最新狀況。

員工調動皆秉持員工自主表達意願之程序為主，從初始的調動職缺公告、調動職缺說明會、同仁報名與面試甄選、到公告調動人選、調動前座談與訓練與實際調動派任，至少約有三個月以上的調動預告期，充分尊重同仁的職涯意願。

3.2.2 教育訓練

針對新進同仁職前訓練時，人資部門會安排公司經營理念、服務品質及人事規章等課程，教授正確價值觀及服務態度，而人事規章課程則使同仁瞭解職務升遷考核標準、薪獎核敘、作息差勤、公司提供之福利項目等與本身權益相關之規定，並告知同仁公司各項規章辦法查詢方式，便於同仁隨時查閱與瞭解更多相關權益。而對於新上任之主管，則安排基本勞動相關法令(如:勞動基準法，性騷擾防治…等）及領導相關課程，使主管瞭解勞工基本權益及主管管理的權限，以為公司培育人才。

另外，公司制訂有「信義企業集團行為守則」，明確規範同仁於面對顧客、同仁、同業、供應商、國家社會及地球環境等關係人時應有的正確行為，其中即有同仁不得藉由職務之便圖己或他人私利，要求、期約、交付、或接受客戶任何形式之額外金錢餽贈。以及不得向供應商有要求、期約、交付或接受任何形式之回扣、賄賂、饋贈、招待等行為。

除此，並設定電腦系統自動提示功能，定期將「信義企業集團行為守則」提示同仁知悉及簽署。

地域	
中部	南部
25.5%(137人)	21.9%(68人)
18.2%(2人)	0%

按照員工職級劃分，每名員工的每年平均受訓時數：

職　級	時數(人/年)
業務新秀+正式	134小時
主任以上（含）	54小時
區級主管	76小時
幕僚(祕書)	86小時

時數說明

業務新秀+正式

72小時(業務新秀訓)+24小時(進階訓)+12小時(一般選修)+26小時(終生學習)

主任以上（含）

8小時(資深業務專業訓)+8小時(感動服務訓)+12小時(一般選修)+26小時(終生學習)

店級主管

64小時(店主管育成與領導力)+8小時(感動服務訓)+12小時(一般選修)+26小時(終生學習)

區級主管

42小時(區主育成與領導力)+8小時(感動服務訓)+26小時(終生學習)

幕僚(祕書)新訓

44小時+進階訓16小時(已含感動服務訓)+26小時(終生學習)

備註

1:終生學習課程以月會講座、店主管月會講座以及信義大學企業講座為例，每年平均受訓時數26小時（2010年以8場次計算）

2:規劃教育訓練內容針對職能上的發展，無針對性別對象選擇實施，故男女性別於教育訓練的時數上無特別差異。

3.2.3 定期績效面談與評估制度

信義房屋為協助各級同仁不斷成長，已建立完整之定期績效面談與評估制度，包含每年針對中高階主管進行單位運作與事業發展的績效面談與考核；另考量業務屬性之差異，每月針對基層業務主管與同仁進行績效檢視與改善檢討、每季則針對幕僚主管與同仁進行績效面談與考核。

各級主管均受過完整之績效面談與考核訓練，藉以提供同仁指導、鼓勵支持與職涯諮商，協助同仁成長。

3.3 薪獎福利

信義房屋一向視同仁為事業的夥伴，希望同仁能夠與公司一起成長，因此提供具市場競爭力的整體薪酬及高於勞基法規定之最低薪資，以吸引優秀人才加入。

3.3.1 整體薪酬

1.業務同仁：

我們只招募大學以上畢業並且無仲介經驗之社會新鮮人，並依學經歷條件不同，提供前六個月40,000元或50,000元之保障月薪，不僅高於政府基本工資（17,880元），同時也高於其他產業給予社會新鮮人起薪標準（根據104人力銀行「2010企業聘用社會新鮮人現況暨社會新鮮人起薪」調查結果顯示，2010年研究所畢業生起薪平均為31,813元，大學畢業生的起薪平均是27,652元）。

2.幕僚同仁：

佔員工總人數12%的分店秘書起薪為28,000元，達基本工資的1.6倍；其他8%的後勤幕僚同仁起薪，則依其所具專長能力、學經歷並參考市場相當條件之薪資水準核敘。

3.男女薪酬比:

公司員工依職務別分類，其中業務職占全體總人數80%，後勤幕僚同仁占20%。全體同仁之薪資核敘並無依性別不同而做區分。業務職同仁之薪資採標準薪制設計，各按其職等級核敘，後勤幕僚同仁之薪資，則依其所具專長能力、學經歷及參考市場薪資水準核敘。

女性與男性年薪資報酬比(女:男)

業務職	0.89:1
幕僚職	0.89:1

信義房屋員工福利

員工協助方案	為協助同仁處理工作專業以外之干擾因素，效法歐美先進企業，自 2006年5月推行「同仁協助方案」(EAP)。 由外部專業顧問提供同仁有關工作職涯、家庭親子、兩性情感、身心壓力、理財及法律…等各項議題之個別諮商服務，同仁可透過0800專線電話向顧問公司預約，由專業顧問提供個別諮商服務。使同仁擁有健康的身心，平衡的工作與生活。 自2008年起將本項福利之適用對象擴及同仁眷屬，善盡照顧同仁眷屬責任，讓同仁更能專注於事業發展。
專職健康管理師	除建置健康管理平台外，並設置專職健康管理師，提供同仁以下服務，為同仁的健康把關並做好全方面健康管理服務。 1.提供同仁相關健康醫療資訊及個別諮詢服務 2.對健康檢查結果有異常的同仁提供改善建議並協助追蹤改善成效 3.對罹患重大疾病之同仁，提供必要協助並追蹤其健康狀況 4.執行健康促進方案，例如開辦戒菸班/門診戒菸、營養管理、減重班、體適能、壓力管理、慢性病講座及各項健康相關座等各項健康促進活動。 5.提供簡易健康檢測（量血壓、檢測血糖指數）
專業按摩師按摩舒壓	由公司聘雇具專業證照之按摩師為同仁提供按摩服務，以協助同仁舒展筋骨，每位同仁每次接受服務時間為30分鐘，同仁僅須支付60元，該款項由公司統籌做為公益捐款。
健康檢查	同仁每工作滿2年得享有1次公費健康檢查。(適用等級分為6,000元及13,000元)
團體保險	保障總額達450萬，內容包含：定期壽險、意外傷害險、意外醫療險、住院醫療險、癌症醫療險及職業災害險。而針對住院醫療險部份，將日額給付提高為$2,000，使同仁更能實質感受到團險的保障。 並開放同仁眷屬亦得以優惠費率自費參加。
同仁買賣房屋服務費優惠	買受公司委託物件得享服務費全免或半免(成交價0.5%)之優惠；委託公司售屋得享服務費半免(成交價2%)之優惠。
員工持股信託獎勵	依據同仁每月投資金額，公司相對提撥500元-700元獎勵金。
外訓補助	鼓勵同仁進修，補助50%學費。
主管賀奠儀補助	主管因所屬同仁或同仁眷屬有婚喪情事致與賀禮/奠儀時，可依婚喪發生對象向公司申領500元~5,100元之補助。
主管聯誼費	每季可按所轄單位數(每店每季2,500元)或部屬人數(每人每季1,000元)申領聯誼費用，用以支持促進同仁情誼之相關花費。
分紅入股	年度結算有盈餘時,發放現金或股票予任職滿一定年資及專案經理(含)以上同仁。
制服補助	補助制服製作費用50%。
社團補助	鼓勵同仁成立社團並予經費補助（每季活動費用補助5,000元；大型活動最高得補助15,000元），自發性舉辦各種健康活動（健行、騎腳踏車、球類競賽…），讓同仁有正當休閒娛樂，並連繫各單位同仁情感。
同仁婚、喪、生育、 住院與急難救助	同仁結婚: 3,000元祝賀金 同仁或配偶生育: 3,000元祝賀金 同仁或眷屬住院:住院慰問金 同仁或眷屬發生重大災害發給1萬元-10萬元急難求助金 同仁或眷屬喪葬互助:2,000元-5萬元
年節/生日禮品(券)	端午及中秋發放禮品或禮券；同仁生日發給1,000元生日禮券
旅遊補助	每人每年5,000元旅遊補助金

3.3.2 盈餘共享

除了固定月薪資以外，為促進同仁之間的團隊合作，提供業務同仁團體獎金，而每年年終則會提撥約當稅後盈餘三分之一的金額，發予全體同仁做為年終獎金及年終績效獎金，具體實現利潤共享的精神。

3.3.3 員工獎勵

為鼓勵同仁持續高績效的成長，並且留任公司共同發展事業，在工作報酬的薪資及獎金外，不斷推出各種激勵與表揚措施，例如：留任獎勵金、年度海外獎勵旅遊、樂活獎金、業務推廣費用補助、各項績效卓越獎勵（龍虎榜、績優幕僚、信義君子）、服務品質優良獎勵（品質案例獎、年度服務品質獎）、創新提案獎勵（信義愛迪生獎、創新研發經費補助）。

3.3.4 員工福利

在同仁福利方面，無論是政府法令規定之項目，例如勞健保、退休金制度、各項請假類別（事假、病假、產假、男性陪產假、女性生理假、家庭照顧假、婚假、喪假、公傷假、特別休假、育嬰留職停薪），或是信義房屋另外提供之福利，例如買賣房屋服務費優惠、員工持股信託獎勵、外訓補助、公費健康檢查、專職健康管理師、專業按摩師按摩舒壓，以上多數的福利項全體同仁（包括全職及部份工時）皆適用。僅買賣房屋服務費優惠、員工持股信託獎勵、外訓補助、公費健康檢查等項目不適用非全職員工。

對於同仁育嬰留職停薪的申請，公司完全遵守相關法令的規定作業，而同仁育嬰留職停薪期限屆滿時亦可回復原單位。

員工申請育嬰留停，及期滿復職統計

99年	男性	女性	合計
符合可請育嬰假	175	65	240
已請育嬰假	6	19	25
已回來上班	1	5	6
育嬰假中	5	14	19
復職滿12個月	0	2	2

3.4 職場安全與樂活

房仲業是一項高壓且工時較長的工作類別，基於提供安全健康的工作環境是企業社會責任的基本要求，信義房屋除了法定勞健保外，尚為員工投保團體保險，此外提供同仁兩年一次的免費健康檢查，並鼓勵多項的健康活動與社團，同時持續推動員工協助方案（EAP）。以實際的政策與資源投入，實踐公司對同仁健康、安全的重視和關懷。

除此，並設置專職「健康管理師」，提供以下服務，為同仁的健康把關：

1.提供同仁相關健康醫療資訊及個別諮詢服務。
2.針對健康檢查結果有異常的同仁提供改善建議並協助追蹤改善成效。
3.對罹患重大疾病之同仁，提供必要協助並追蹤其健康狀況。
4.執行健康促進方案，例如開辦戒菸班/門診戒菸、營養管理、減重班、體適能、壓力管理、慢性病講座及各項健康相關講座等各項健康促進活動。

另外，亦設置簡易健檢測設備，並建置健康管理平台，提供同仁全方面的健康管理服務。

對於同仁之作息及差勤，信義房屋訂有明確的規章辦法（「勤假管理辦法」、「出差管理辦法」、「加班管理施行細則」），使同仁得為依循。若工作需要而需延長工作時間，主管亦須徵得同仁之同意，方得為之。自2009年10月開始，每周一到周四，所有分店業務同仁早上「晚一小時上班」（10點上班），讓同仁能多點時間陪伴家人。