06 供應鏈管理

本章重大主題

414 供應商社會評估

重大主題對信義的意義

信義房屋將供應商視為企業的延伸，我們清楚了解與供應商共同合作，是促進永續目標完成的重要關鍵，我們把信義理念擴及供應商，一同建立永續目標，並導入各項永續守則，將供應商社會評估相關準則與採購結合，使整個供應鏈都能遵循企業倫理規範，希望能秉持信義集團共同理念的核心價值觀，共同邁向信義社會及信義世界。

亮點績效

100%	100%	89.9 %	239次
簽訂採購工作倫理準則	新增供應商檢核率	重點供應商檢核率	供應商現場檢核次數

管理方針 103-1 103-2 103-3

核心目標與願景

永續原則 | 「與企業倫理有約」的供應鏈管理

秉持信義房屋優質經營理念，希望能深化「與企業倫理有約」的供應鏈管理，我們以做好供應鏈永續管理為目標，期許在提供市場產品與服務時，仍與供應商共同創造、保護及促進經濟、社會、環境的長期發展。為此目標，信義持續不斷透過各種正式與非正式管道，與供應商軟性分享企業倫理的價值，不僅進行理念傳遞，更進一步共同建立永續目標。在管理作為方面，將強化落實供應商管理程序、ISO 20121活動永續管理，提升供應商不定期檢核比率，並持續深化人權條款落實情形，除了原有在反貪腐及人權面向的相關條款外，將進一步導入環境與社會面向等供應商企業社會責任守則，期透過永續供應鏈管理，達成「與企業倫理有約」的供應鏈管理。

管理實績

01 簽訂人權條款

02 簽訂採購工作倫理準則

03 重點供應商檢核率

04 新增供應商檢核率

05 既有供應商檢核率

06 重點供應商工傷盤查率

信義對SDGs的主要貢獻

更多資訊：請參閱第24頁 SDGs專頁

信義支持SDGs，下列目標與供應鏈管理相關：

SDG3
確保健康的生活方式、促進各年齡層所有人的福祉。

SDG8
促進包容且永續的經濟成長，達到全面且生產力的就業，讓每一個人都有一份好工作。

SDG12
確保永續消費及生產模式。

主軸1 永續供應鏈管理

103-1 103-2 103-3

對應的重大主題

414 供應商社會評估

對信義的意義

我們將供應商視為信義企業的延伸，同時也是共同促進永續目標達成的重要夥伴，從自身企業的營運、產品、服務延伸，在每個環節上擴大影響力，以永續供應鏈管理，兼顧經濟、社會、環境的共存共榮，使地球能更永續的發展。

我們的承諾

我們承諾對品牌商在篩選、訓練、稽核及輔導供應商的責任當責，且更進一步與供應商一同成長。

2017年目標

100%

全面簽訂人權條款

所有供應商簽訂人權條款的比率

65% 落實既有供應商檢核

既有供應商落實檢核的比率

與供應商共同落實企業倫理

評估結果

100% 目標達成

全面簽訂人權條款

所有供應商人權條款的簽訂比率

88% 目標達成

落實既有供應商檢核

既有供應商落實檢核的比率

與供應商共同落實企業倫理

供應商自發性發起公益活動

如何管理

責任

全面倫理管理委員會—供應鏈管理小組

資源

2017年共投入60位人員，共1430.5人天數於供應鏈管理相關事宜。

申訴機制

參照「利害關係人議合」章節

評估機制

參照第五小節供應鏈管理成效

特定行動 1

發展永續供應鏈

我們深化對於重點供應商的現場檢核作業，增加供應商不定期現場訪視活動次數，並且擴大檢視範圍，將範圍擴大至整個供應鏈，提升檢核落實程度。

我們亦新增企業社會責任自評表單，並透過現場實際的訪談及視察，更清楚了解供應商對於永續相關規範的了解及其於經濟、社會、環境等企業社會責任各環節落實程度，於訪談後提供訪視回饋單，共同討論精進做法，並分享信義房屋優質經營理念，協助供應商將企業倫理的思維與精神更加融入於日常作業中，與供應商一起發展永續供應鏈。

供應商現場訪視

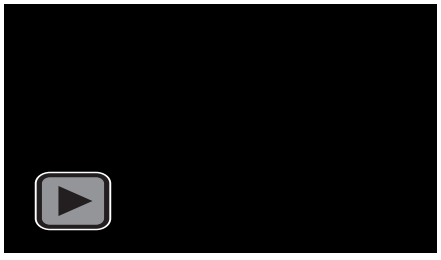
我們拜訪供應商富士全錄，交流供應商實踐企業社會責任的情形，了解新型影印機可帶來的減碳效益，共同研擬未來的合作方案。

特定行動 2

與供應商共同成長

我們以供應商為信義企業延伸的想法，發展與供應商共同成長計畫，從理念分享獲得共鳴，再提供企業自身實務經驗，並從旁適時提供其所需的協助，使供應商能認同企業倫理的理念。

2017年，在與供應商合作的過程中，同仁主動分享舉行公益活動或自身參與公益活動的各類心得，其感動的經驗分享造成相當的渲染力，獲得供應商的共鳴，組成信義居家協力商團體，並自發性的發起公益活動，甚至更進一步，能與信義一同以企業倫理核心出發，研發創新服務。



供應商公益活動受惠家庭採訪

「在乾淨的地方，孩子們比較懂得珍惜，改變真的不是為了我自己，也是為了孩子，謝謝你們替我守護這個家！」

—李小姐

信義房屋供應鏈體系 102-9

秉持信義房屋優質經營理念，我們清楚了解與供應商共同合作，是促進永續目標完成的重要關鍵，在供應鏈管理，我們視供應商為企業勞動力及社區的延伸，與供應商一起發展永續供應鏈。目前信義房屋供應鏈體系如下圖：

永續供應鏈管理策略

我們的供應鏈管理策略是從傳統的供應鏈管理(品質、交期)上發展永續供應鏈，從供應鏈管理流程上的六個階段：永續原則簽訂、風險評估及控管、管理機制、持續改善或終止合約、能力建構與合作、當責與學習，這些環節上持續深化，從最基本的法規遵循到一同建立永續供應鏈，先與供應商溝通永續觀念，結合永續採購，對所有供應商全面導入相關永續條款及準則後，再進一步鑑別出重點供應商（單次採購金額超過五萬元或由部門認定之）深化管理，且將供應商分為既有及新增兩大不同類別，分別設立相對應之管理機制，並與時俱進，不斷精進管理深度與落實度，最後配合定期與不定期的檢核，與供應商一同成長。信義一路深化永續供應鏈的過程如下圖：

了解更多 | 信義企業永續網 供應鏈管理 策略與目標頁面 http://csr.sinyi.com.tw/supplychain/aims.php

基礎

- 最基本規範
- 依循法規

進階

- 聚焦於稽核高風險的供應商
- 於合約註記相關的條款
- 2013年
- 導入ISO 9001
- 合約加註「供應商人權條款」

完備

- 將永續指標納入篩選供應商的條件
- 加入供應商現場稽核
- 永續供應鏈管理的結果指標揭露
- 2014年
- 發佈「採購工作倫理準則」
- 簽訂「正當經營行為規範」

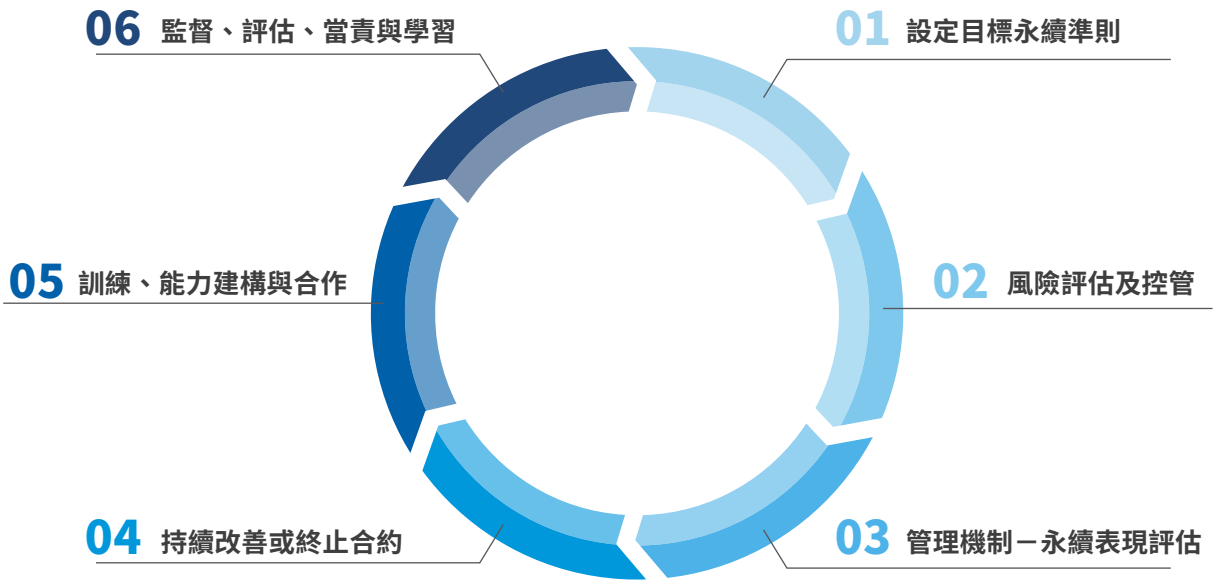
成熟

- 供應商檢核範圍不侷限於Tier-1供應商
- 與供應商一同合作，改善供應鏈中風險較高的環節
- 2015年
- 展開供應商衝擊評估與風險調查
- 2016年
- 增加供應商工傷情形調查

卓越

- 永續發展已成為公司的文化
- 與供應商共同建立永續發展的文化
- 以永續指標選擇供應商
- 專注於遠程的機會與風險
- 2017年
- 導入ISO20121建立供應鏈管理程序及表單
- 要求供應商簽訂「承攬商作業安全衛生注意事項承諾書」及「支持永續供應鏈意願書」
- 2018預計作為
- 邀請供應商填寫企業社會責任自評表
- 提供供應商現場訪視後的回饋單
- 修訂「供應商人權條款」

永續供應鏈管理循環



01. 設定目標永續準則

ISO 9001品質管理系統、ISO 20121永續活動管理、供應商人權條款、採購工作倫理準則、正當經營行為規範。

02. 風險評估及控管

風險評估：實際現場參訪並了解營運狀況及人權條款落實執行狀況，以及廠商評鑑了解供應商服務品質，並依案場回覆狀況進行風險評估。

風險控管：為確保採購窗口符合採購工作倫理準則，設立投訴檢舉機制，提供企業倫理辦公室作為投訴檢舉窗口，以做好監督與管控。

03. 管理機制－永續表現評估

ISO 9001：對供應商在品質、成本及交期的表現進行定期及不定期稽核與輔導。

供應商人權條款：針對有違反勞動實務及人權條款疑慮之供應商，採取不定期稽核與改善輔導，若發生重大違背人權條款事項，會直接親臨現場抽查。

採購工作倫理準則：內部稽核人員對採購人員的定期稽核管理。

04. 持續改善或終止合約

限期改善：供應商若被鑑定出有違反勞動實務或人權條款之疑慮時，要求其限期改善，提出書面報告及接受不定期稽核與輔導。

合約終止：針對限期內無法具體改善供應商，則終止合約關係。

05. 訓練、能力建構與合作

與供應商分享培訓資源，交流市場成功經驗。

與供應商共同組成「廠商學習評鑑促進委員會」，進行優良案例分享。

邀請供應商參與企業倫理相關講座，強化永續意識。

06. 監督、評估、當責與學習

透過供應商現場訪視後的回饋單，提供建議可改善方向。

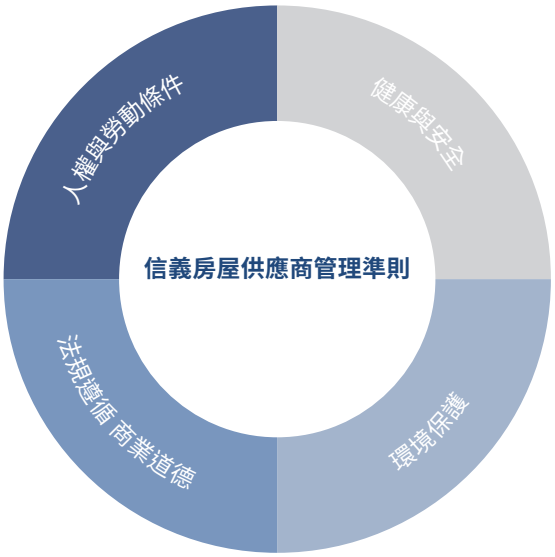
透過供應商企業社會責任自評表，供其自我檢視永續落實的程度，及設立改善目標。

篩選供應商之永續準則

消費者日益重視消費的永續性，特別是年輕的消費者對於永續產品的需求漸增，也願意為永續產品付更高的價格。隨著環保相關法規的健全以及NGOs組織的推動，使企業對於社會及環境議題的揭露及透明度必須超越傳統的供應鏈管理，更加兼顧經濟、社會、環境的共存共榮，與供應商的契約也從傳統商業的買賣契約到簽訂永續規範以共同落實永續目標。

供應鏈與採購倫理準則

信義房屋為能深化企業倫理的落實，於2013年導入ISO9001，且在供應商的合約強制加註「供應商人權條款」，後續於2014年**發布「採購工作倫理準則」，將供應鏈準則與採購結合**，並邀請供應商簽訂「正當經營行為規範」。更於2017年開始導入ISO20121永續活動管理系統，連年不斷精進永續供應鏈管理，期盼透過信義企業優質的經營理念，有效控制採購成本及品質，並使供應商於人權與勞動條件、健康與安全、環境保護、法規遵循與商業道德等面向能確實符合我們的相關規範。



信義房屋供應商管理準則

ISO 9001品質管理系統
ISO 20121活動永續管理系統
供應商人權條款
採購工作倫理準則
正當經營行為規範

了解更多 | 信義企業永續網 永續政策與守則 http://csr.sinyi.com.tw/other/policy.php

供應商風險與衝擊評估機制

409-1 414-2 SDG3 SDG8

有關供應商風險與衝擊評估機制，經詳細確認供應商可能造成風險，主要有三大類的風險來源，分別是強迫勞動、工作環境安全及貪腐相關，例如：保全作業或清潔作業等性質供應商為發生強迫勞動發生機率較高者，需注意不違反勞基法規定上限時數，而採購量較大、經手較大金額的供應商有較大的貪腐風險；代銷供應商因有大量的舉牌工作人員，不得在高溫超過32度且相對濕度超過80%以上、站在危險交通重要樞紐、天然災害發生仍持續工作，有較大的工作環境所造成的風險；而居家供應商提供裝修服務，不得在無安全防護器具、粉塵、有毒氣體作業場所或天然災害發生仍持續工作。**我們將供應鏈體系中的所有供應商進行風險評估，並對所有合作的供應商，除了強烈要求簽訂相關永續條款並落入正式合約條款中，亦針對高風險供應商落實不定期實地稽查與管理輔導，以促使供應商遵循企業倫理，並善盡企業社會責任。**

供應商風險來源評估

供應商類別 / 風險來源	一般事務採購供應商	支援服務供應商	不動產服務供應商	不動產代銷供應商	居家服務供應商
強迫勞動		●	●	●	
工作環境安全		●	●	●	●
貪腐	●		●	●	●

供應鏈管理成效與目標 102-17

為能持續推廣企業倫理核心價值，不僅從公司本身做起，更擴及信義供應鏈體系，除了建立ISO 9001供應商在品質、成本及交期管理規範，更能深入擴及供應商在人權條款落實度。另一方面，期盼透過信義企業優質的經營理念，有效控制採購成本及品質；除採購同仁做好供應商採購工作倫理，並邀請供應商簽訂正當經營行為規範，提供檢舉單位窗口，做好三方監督角色，有效杜絕採購弊端情況發生，以避免危害到利害關係人之權益為目標。透過定期供應商月會、電話及實地訪視供應商，強力宣傳人權條款重要性，並要求供應商簽訂，以達成永續供應鏈管理政策與目標，2017年具體展開精進行動方案及執行成效如下：

2017年供應商管理績效與2018年目標

✓ 目標已達成　^ 持續進行中

項次	2017年目標設定	2017年績效	2018年目標
01	**全面簽訂人權條款**	✓ **100%**	**100%**
02	**全面簽訂採購工作倫理準則** ※採購人員皆須簽署採購工作倫理準則。 ※供應商單次採購金額超過五萬元皆需簽署正當經營行為規範	✓ **100%**	**100%**
03	**落實供應商條款管理機制** ※既有供應商符合簽訂人權條款、不定期稽核、限期改善、合約終止之管理機制運作。 ※新進通過新進供應商評鑑機制核可。	^ **既有供應商88%** (291/330家) ✓ **新增供應商100%** (57/57家)	**既有供應商90%** **新增供應商100%**
04	**供應商檢核合格率**	✓ **100%**	**100%**
05	**供應商風險評估** ※對已簽訂人權條款的重點供應商進行人權相關風險鑑別。	✓ **無相關負面衝擊情事**	**無相關負面衝擊情事**
06	**供應商工傷盤查** ※盤查重點供應商中屬信義房屋可控範圍內之供應商工傷情形。	✓ **100%**	**100%**
07	**持續精進供應鏈管理程序**	導入ISO 20121永續活動管理 導入供應鏈管理程序及表單 推動供應商簽訂「承攬商作業安全衛生注意事項承諾書」及「支持永續供應鏈意願書」	導入供應商企業社會責任自評表 導入供應商現場稽核表單 更新人權條款

了解更多 | 供應商管理績效詳細內容，請參考信義企業永續網 供應鏈管理 管理績效頁面
http://csr.sinyi.com.tw/supplychain/achievement.php

供應商共同成長計畫

經驗分享

信義房屋相較於供應商為企業規模較大的事業單位，對於人力資源管理上也擁有較豐富的經驗。例如在招募甄選、培訓的各項功能有較為成熟的制度，尤其是組織氣氛、組織文化、團隊合作等相對抽象的概念，更能做為學習標竿。除了安排專業知識課程之外，輔以自身經驗分享作為參考，希望透過共同學習的方式，與供應商共好，共同在價值鏈上提供客戶更優質的服務。

案例說明－信義與供應商分享人力資源相關經驗

信義房屋將人力資源相關學習成長經驗，歸納出現有且可開放共享之資源，藉由課程、工作坊及會談的形式，將過往凝聚之智慧經驗分享予相關的供應商，期待能與供應商在互動交流中集思廣益，體現共好的價值。

與供應商協力舉行公益活動

信義房屋在協助社區營造上，已有十餘年的經驗，除了有「全民社造行動計畫」提供社區營造各項專案的資金協助，亦設有「志工假」的制度鼓勵信義房屋全體同仁參與「信義志工服務行動」，讓做公益及手心向下、學習付出的精神深入同仁心中。2017年信義居家協力商委員會再次自發性地尋找公益合作對象，這次，家扶基金會分享了一位個案，希望能透過協力商的專業，一同幫助這個家庭回到正常的生活環境。

了解更多 | 影片連結：https://youtu.be/0py3bIJ_igI

案例說明－信義居家「協力商團體獻愛心」，整合各專業同心助社區

跟著家扶基金會踏進個案的住所，不難不被眼前的畫面給震懾住；這雜亂的環境不僅衛生條件堪憂，一家人共擠一張床墊降低了睡眠品質，適逢學齡的孩子們更沒有獨立的學習空間。清運是這次公益活動的第一段重頭戲，為了盡速清完大量的廢棄物並克服住家門前道路僅能一人通過的動線，信義房屋就近分店的業務同仁們也加入了本次公益活動的行列，與信義居家協力商組成的清運大隊，40多位的熱血志工在高溫下揮灑汗水，以接力的方式將屋內囤積物清空，準備迎接下一階段的屋內改造。協力商夥伴們發揮各自專業，從搬家清運、平面圖繪製、水電木工、油漆粉刷到室內清潔，在有限的時間內將屋況做最大幅度的改良。除了勞力和專業的付出，二手傢俱的廠商們更捐出適用的沙發組、床組、衣櫃和餐桌椅等，讓各空間機能更完整。最重要的，書桌組讓孩子們擁有獨立的學習空間了！

年度亮點 **信義與供應商從企業倫理出發，一同推出創新服務「裝修寶」，獲TCSA頒「創新成長獎」**

以企業倫理為起點

古語有云：「人無信不立」，企業亦然。「誠信」不只是企業倫理的核心價值，更是房屋仲介業之最大企業社會責任議題，也是最基本的永續經營態度。信義企業集團董事長周俊吉先生創立公司之初，即主張企業應同時對「顧客、同仁、股東、社會與環境」等五大利害關係人善盡社會責任。在實踐企業倫理的道路上，必定需要更多企業的共同努力，因而我們發揮影響力，與合作的供應商分享信義企業倫理的核心價值，邀請供應商一同參與信義學堂企業倫理相關講座，更進一步，以企業倫理為出發點，和供應商一同研擬創新商業模式，不僅傳遞企業倫理的信念，更一同實踐企業倫理！

深入消費者的需求，與供應商一同提出創新解決方案

在室內裝修上，消費者最容易擔心的就是業者收了錢卻沒做好工程，這也是裝修市場上常見的消費糾紛。信義與供應商一同推出「裝修寶」的服務，只要與「信義居家」平台上的「設計裝修」、「統包工程」兩類廠商簽約施工，消費者不需額外負擔任何費用，就可以享有裝修款項「專戶專人管理」的保障，意即由公正第三方以定型化契約分期管理室內裝修款項，消費者不用擔心業者收了錢沒做工程，業者也不用擔心收不到工程款，降低過往裝修市場常見的消費糾紛。

裝修寶提供三大保障與五大服務

三大保障：安全（裝修款項全額管理）、安心（合約載明雙方權利義務）、貼心（優質貸款方案貸您輕鬆圓夢）。
五大服務：優質廠商、裝修貸款、專人客服、期款管理、定型合約。

優質廠商
為您嚴選
業界優質廠商

裝修貸款
優惠銀行利率
輕鬆圓夢成家

專人客服
一通電話即時
掌握裝修資訊

期款管理
專人專款管理
透明化流程

定型合約
清楚載明廠商與
消費者權利義務

與供應商合作，與各利害關係人創造多贏

客戶：對有裝修需求的客戶，提供一個裝修金流服務平台。可以獲得許多相關資訊的協助與服務，不再孤單面對問題與無助。

同仁：提升同仁的服務與規劃能力，落實「以人為本」及為客戶創造服務新價值之機會與成就感。

股東：提升組織差異化與創新的競爭力，增加新營收項目及產品線。

社會：降低法院、調解會及各設計協會等之糾紛及爭議案件，建立合宜的裝修履約交易市場秩序，提升產業品質與標準。