


## 經濟績效

### 信義永續發展目標與經營方針

落實透明誠信的公司治理，在2025年成為全球華人居住產業第一品牌

由信義房屋的股東會所選出的董事會，負責監督執行公司的各項業務，以確保股東長遠的利益，以及維護各利害關係人，包含員工、客戶、供應商、環境及社會的相關權益，秉持著「誠信」與「倫理」，對各利害關係人做到該做的事，積極落實企業社會責任。

管理機制：因應作為

 公司治理章節  
P27-P36

#### 長期策略目標

### 信義六大永續發展原則

公司治理＝該做的事

#### 中期策略目標

### 2025年目標

成為全球華人居住產業第一品牌

#### 短期策略目標

### 2018年目標

創造100億營收  
拓展國際市場－香港

## 2017年原訂目標與達成狀況

### 公司治理評鑑

2017年目標：公司治理評鑑上市組最優級(前5%)



#### ✓ 目標已達成

自證交所開辦此評鑑以來，信義房屋為連續四年獲得最高肯定，被評選為最優級(上市組排名前百分之五)。

#### 我們的行動

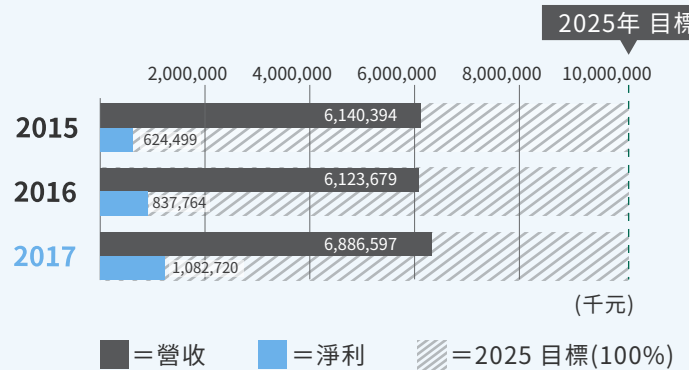
信義房屋多年維持業界中少見高比例的獨立董事（席次超過全體董事二分之一），成員專業、敬業，且運作良好，協力領導公司發展。

#### 2017年執行重點

為了更加完善董事及高階主管選才機制，於2017年設置提名委員會，訂定「提名委員會組織規程」。

### 獲利狀況

2017年目標：每年持續維持正獲利



#### ✓ 目標已達成

於2017年達成營業淨利10.8億元，持續維持正獲利。

#### 我們的行動

面對多變的政經情勢，信義房屋上下一心、精益求精，強本固源於服務，並深耕商圈與投入人才培育。

#### 2017年執行重點

在地深化商圈精耕，提升服務品質，海外的拓展亦不曾停歇，2017年持續拓展馬來西亞市場。

## 社會績效（內部）


### 信義永續發展目標與經營方針

提供良好環境，確保同仁獲得就業安全與成長

信義房屋堅信，唯有幸福的員工才能使顧客幸福。

從「以人為本」的思考出發，兼顧同仁在經濟上、個人發展上以及身心健康管理的均衡。打造幸福職場，使每位同仁皆能達成工作與生活平衡，進而為客戶及自己創造家業夢想。

管理機制：因應作為

 **員工照顧章節**  
P37-P50

#### 長期策略目標

### 信義六大永續發展原則

「以人為本」  
同仁不只是同仁

#### 中期策略目標

### 2025年目標

吸引優秀人才，營造友善職場

#### 短期策略目標

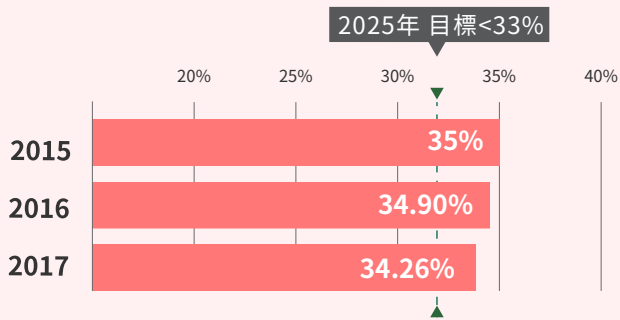
### 2018年目標

離職率 < 34%  
員工滿意度維持4分以上

## 2017年原訂目標與達成狀況

### 離職率

2017年目標：離職率 < 35%



### ✓ 目標已達成

以高薪資、高發展、高關懷的「三高」政策，激勵同仁向更高目標邁進，形成正向循環。從「以人為本」的思考出發，兼顧在經濟上、個人發展上以及身心健康管理的均衡，以持續且多面向的不同支持方案，將員工福利落實在公司日常營運中。

#### 我們的行動

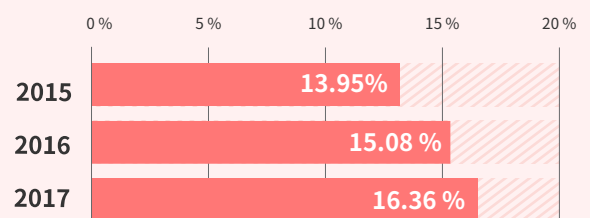
每年進行例行調查，聆聽同仁對於組織的意見，並進行調整。



#### 2017年執行重點

支持同仁全心服務客戶，以合理薪資提昇產業正能量。

### 女性主管比例

2017年目標：> 16%



 = 已達成  = 2025 目標：20%

### ✓ 目標已達成

由於房仲業屬性特殊，早期從業人員也以男性居多，業務主管為男性的比例較高，近年來有賴健全的訓練與客觀的考評體系，讓女性同仁擔任主管的比例持續增加。近三年不僅女性員工佔比逐年成長，女性主管比例亦持續成長。

#### 我們的行動

信義房屋一向秉持多元與包容的人才策略，在雇用、發展等各方面皆重視多元化。

#### 2017年執行重點

使同仁工作與家庭平衡，並提供男女性同等機會。

## 社會績效（外部）

### 信義永續發展目標與經營方針

持續追求符合企業倫理的創新，在2025年達到客戶滿意度滿分率90%  
 信義房屋創業初衷，即為「促進房地產交易安全、迅速與合理」，更將「講信重義，先義後利」的精神融入信義的公司命名。對信義房屋來說，符合企業倫理的創新才能使企業可以永續發展，把該做的事情都做好，持續創新，賺來的錢就會長久。

管理機制：因應作為

客戶關懷章節  
 P51-P54

#### 長期策略目標

#### 信義六大永續發展原則

創新服務型態 形塑產業未來

#### 中期策略目標

#### 2025年目標

以「+互聯網」的運營模式，  
 整合集團整體事業經營版圖

#### 短期策略目標

#### 2018年目標

客戶滿意度滿分率 >85%

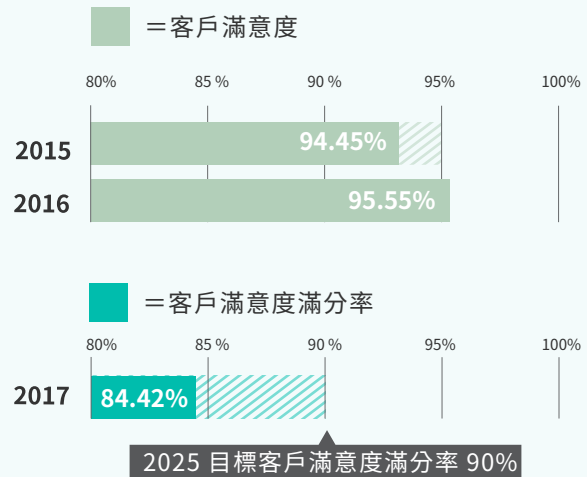
### 2017年原訂目標與達成狀況

#### 客戶滿意度滿分率

2017年目標：客戶滿意度滿分率>85%

#### ✘ 目標未達成

提供客戶更優質的服務，一直是信義房屋的宗旨。2017年因調整「客戶滿意度滿分率」定義，將原本的2等分量表(即提供客戶滿意及不滿意兩種選項)變更為5等分量表，以使客戶做出更客觀的選擇，因此分數無法與過去兩年直接比較。我們期望以更嚴格標準及更貼心服務來提升產業服務水準。



#### 我們的行動

創新服務一直是信義房屋極為重視的部份，針對客戶需求，每年持續提出符合企業倫理的創新服務。信義房屋透過日常的服務互動及觀察，審慎了解客戶需求並依此提供適切服務，期待透過創新服務，使客戶更滿意。

#### 2017年執行重點

為提升客戶滿意度，信義房屋持續推動STM (Sinyi Touching Moment, 信義感動時刻)，透過不斷的探索客戶需求、提供客戶專業建議。

信義房屋推動集團「商圈精耕」，並結合Online to Offline，推出多項數位工具，提昇業務同仁的效率與客戶的服務體驗。

## 社會績效 (外部)

### 信義永續發展目標與經營方針

建立幸福台灣，在2025年達成全民社造提案累計覆蓋率99%

「誠信倫理」一直是信義奉行不渝的核心價值。除以高標準深植企業倫理於日常經營之外，更結合眾多志同道合夥伴團體，共同推展企業倫理於台灣紮根，建構信任行義社會。以家為原點、社區為橋樑，信義房屋號召大眾參與公共事務，共同關心你我生活的家鄉。

管理機制：因應作為

📄 社會參與章節  
P55-P66

#### 長期策略目標

#### 信義六大永續發展原則

信義人 → 信義公司 → 信義社會

#### 中期策略目標

#### 2025年目標

建立幸福台灣：以社區營造、倫理推廣、產業發展、公益捐助為四大主軸，打造更美好的社會。

#### 短期策略目標

#### 2018年目標

全民社造提案  
累積覆蓋率98.5%

## 2017年原訂目標與達成狀況

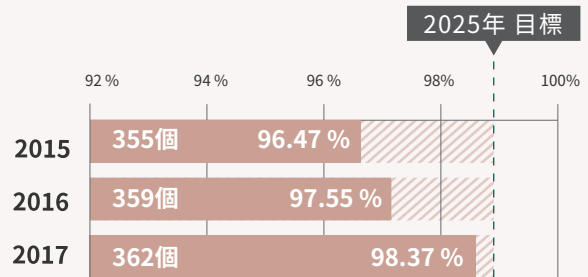
### 全民社造提案累積覆蓋率

2017年目標：98%

#### ✓ 目標已達成

為了讓社區、社會更好，信義房屋長期贊助社區營造，系統化推動社會公益事務。

2004年起耕耘13年，至2017年已累計8,799件提案，共嘉惠1,960個社區，更獲得第九屆總統文化獎肯定，是首次有民間企業獲得此殊榮。



累積提案鄉鎮 (全台368個)

### 我們的行動

信義的社造計畫不以單次活動為主，而是長期持續推動社會公益事務，將「家」的概念推展至社區、城市、以至整體台灣。

### 2017年執行重點

全民社造行動增設國小師生組，以全民參與為目標，向下紮根。並與農委會水土保持局、教育部青年發展署合作專案，擴大合作單位。

## 環境績效

### 信義永續發展目標與經營方針

讓綠色情懷有效落地，達成2025年策略目標

面對氣候變遷與環境日益惡化，信義房屋認為「取之於社會，用之於社會」，在我們以房屋仲介服務獲取適當利潤的同時，應有珍惜地球資源的環保觀念，致力推動更多綠色創新服務。除能提升消費者節能減碳意識，也能降低營運成本，強化競爭力，對於信義房屋永續發展具有具體的貢獻。

管理機制：因應作為

環境保護章節  
P67-P74

#### 長期策略目標

信義六大永續發展原則  
服務業也可以是環保尖兵

#### 中期策略目標

### 2025年目標

持續節能減碳，因應氣候變遷  
2025年減少每筆交易碳排放量6%  
2025年人均用電碳排放量減少4%  
(基準年：2017)

#### 短期策略目標

### 2018年目標

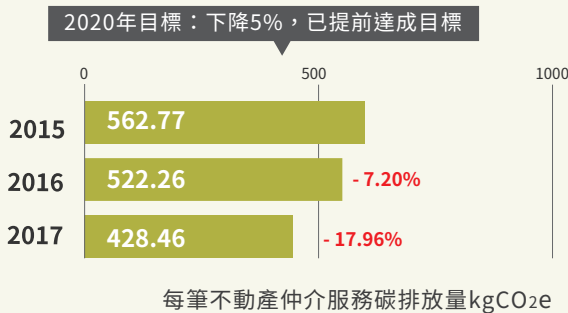
每筆交易碳排放量減少2%  
人均用電碳排放量減少1%  
(基準年：2017)

## 2017年原訂目標與達成狀況

### 碳足跡

每筆不動產仲介服務碳排放量kgCO<sub>2</sub>e (基準年：2016年)

2017年目標：減少2%



#### ✔ 目標提前達成

2017年碳足跡較2016年下降17.96%，較2015年下降23.87%，提前達到目標

#### 我們的行動

在不動產仲介服務中，有大量的紙張作為廣宣品及文件使用，2017年我們專注於減少紙張的使用，使得原物料階段之碳排放由226.89kgCO<sub>2</sub>e降至158.80 kgCO<sub>2</sub>e。

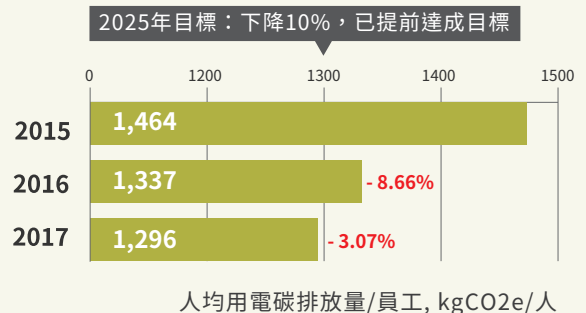
#### 2017年執行重點

信義房屋專注在推動「無紙化」服務，持續努力用數位工具進行商耕及廣宣，減少對紙張的使用，為地球一同盡一份心力。

### 溫室氣體排放

人均用電碳排放量kgCO<sub>2</sub>e (基準年：2015年)

2017年目標：減少2%  
2025年目標：減少10%



#### ✔ 目標提前達成

2017年人均用電碳排放量較2016年下降3.07%，較2015年下降11.48%，提前達成2025年目標。

#### 我們的行動

信義房屋一直以來皆十分重視永續經營及發展，除了申請ISO14064-1對溫室氣體進行系統化的管理，亦進行ISO50001能源管理，2017年並導入ISO14001環境管理系統。

#### 2017年執行重點

信義房屋於2017年能源管理系統盤查時，已針對多項大型能源設備，進行相關規劃及評估，未來會以世界公民自許，於環境友善方面持續努力。

## 供應鏈管理績效

### 信義永續發展目標與經營方針

推動永續供應鏈，使2025年重點供應商檢核率達95%

信義房屋將供應商視為企業的延伸，把信義理念擴及供應商，一同建立永續目標，希望能透過與供應商的合作，促進永續供應鏈，與社會、環境共存共榮。

管理機制：因應作為

📄 供應鏈管理章節  
P75-P84

#### 長期策略目標

### 信義六大永續發展原則

「與企業倫理有約」的供應鏈管理

#### 中期策略目標

### 2025年目標

社區生活服務第一  
推動永續供應鏈  
重點供應商檢核率達95%

#### 短期策略目標

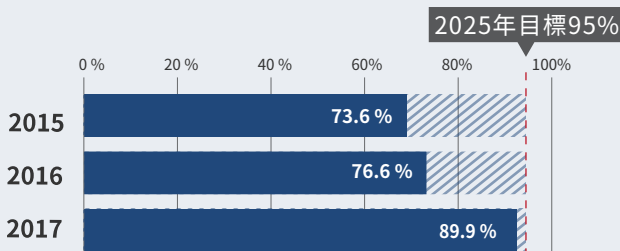
### 2018年目標

提升重點供應商檢核率  
至90%以上  
供應商共好專案執行

## 2017年原訂目標與達成狀況

### 重點供應商檢核率

2017年目標：檢核總家數達重點供應商80%以上



	2015	2016	2017
檢核的重點供應商家數	176	213	348
重點供應商家數	239	278	387

#### ✔ 目標已達成

2017重點供應商新增至387家，其中落實檢核有348家，檢核率達89.9%，達成目標。

#### 我們的行動

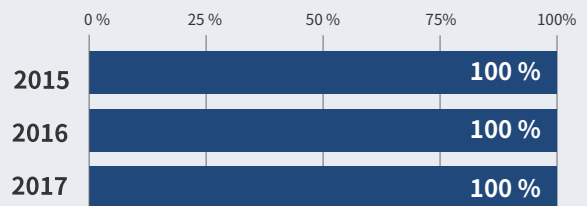
簽訂合約時加入相關永續條款規範，後續透過現場實際的訪談及視察檢視，並予以輔導協助規範的落實。

#### 2017年執行重點

擴大現場抽檢作業範圍至整個供應鏈，更清楚了解供應商對於永續相關規範的了解及落實程度。

### 供應商合格率

2017年目標：供應商檢核合格率100%



#### ✔ 目標已達成

自2013年推動人權條款的落實，並給予有風險的供應商相應輔導，至今皆維持合格率100%。

#### 我們的行動

與供應商分享「信義秉持誠信倫理經營，才能提供給消費者最好的服務品質」的信念。

#### 2017年執行重點

實際邀請供應商一同舉行公益活動，使同仁及供應商於企業倫理的實踐有更深刻的體會。

## 2017年度信義六大永續原則績效

### 創新服務型態 形塑產業未來



## TOP 1

穩坐房仲業龍頭

連續24年營收第一，持續提升服務品質，堅持誠信與倫理。

### 信義人 → 信義公司 → 信義社會



獲總統文化獎肯定  
**「社區一家行動計畫」**  
 樹立企業回饋社會典範

榮獲2017年第九屆總統文化獎「在地希望獎」類別殊榮，成為第一個獲得總統文化獎肯定之民間企業。

「社區一家行動計畫」13年在地耕耘，累計8,799件提案，參與者遍布台澎金馬98%鄉鎮市區，是單一民間企業所支持時間最長、參與人數最多的在地社區行動計畫。

### 服務業也可以是環保尖兵



每一筆成交案件碳足跡  
**減少17.96%**

2017年信義每筆成交案件的碳足跡比2016年下降了17.96%。我們持續發展綠色創新服務，讓每筆透過信義成交的交易，都能對降低環境衝擊盡一份心力。

### 「以人為本」同仁不只是同仁



榮獲2017年亞洲永續報告獎 (ASRA)  
**亞洲最佳職場報告獎**

信義房屋把同仁視為公司的夥伴，認為同仁要幸福，才能帶給客戶幸福，進而創造永續企業。獲獎肯定信義在經營幸福職場上的創新及努力，證明在選人育才及營造幸福職場方面已是國際水準。

### 「公司治理」=「該做的事」



公司治理評鑑 - 上市組排名

## TOP 5%

連續4年獲證交所公司治理評鑑為最優級（上市組排名前5%），展現優異治理績效。

### 「與企業倫理有約」的供應鏈管理



裝修實獲TCSA頒  
**「創新成長獎」**

以企業倫理為邊界，和供應商一同研擬創新商業模式，成功推出創新服務—裝修實，一同實踐企業倫理！