2018
企業社會責任報告書
Corporate Sustainability Report

信義房屋
SINYI REALTY

在這份報告中...

說明了信義如何邁向2025年，「成為全球華人居住產業第一品牌」之願景
以及在2018年間，我們如何努力達成目標

永續經營 1

關於信義房屋 1
永續績效管理 9
重大主題管理 16
永續創新與SDGs 23

1. 公司治理 27

管理方針 28
優化公司治理作為 29
落實透明誠信與法遵 34

2. 員工照顧 37

管理方針 38
吸引優秀人才 39
營造友善職場 45

3. 客戶關懷 49

管理方針 50
保障客戶權益，追求客戶滿意 51
加強社區服務，落實服務品質 52

4. 社會參與 53

管理方針 54
社會參與投入與產出 55
社區營造 57
企業倫理推動 59
完善不動產產業發展 60
社會公益回饋與捐助 61

5. 環境保護 63

管理方針 64
低碳服務 65
生態效益 66

6. 供應鏈管理 69

管理方針 70
信義房屋供應鏈體系 72
永續供應鏈管理策略 72
篩選供應商之永續準則 73
永續供應鏈管理流程 73
供應鏈管理成效與目標 75
供應商共同成長計畫 76

附錄 77

永續績效一覽表 77
GRI內容索引 86
SDGs對照表 92
查證聲明書/證書 94
獨立保證意見聲明書 96
問卷調查 98

電子版報告書使用指引

使用位於每個頁面底部的控制列可幫助您瀏覽此報告。

由左至右：
首頁，附錄，搜尋，列印，上一頁及下一頁，快速跳至前次查看頁面。
其他連結則使用 藍色字 表示。

其他符號：

參考報告中的其他頁面，並可連結至顯示之頁碼

參考網頁進一步閱讀

創辦人的話 102-14

《信義企業集團》向來秉持「以人為本」的信義精神，以「堅持企業社會責任，成就世界級服務業」為經營目標，期能達成與整體社會共生共榮的終極願景。

特別是在聯合國（UN）提出十七項「全球永續發展目標」（Sustainable Development Goals，SDGs）之後，長期努力以世界企業公民自許的我們，便積極透過對照重要利害關係人與SDGs，周延設計出六項重大策略構面，藉以調和各利害關係人權益，建立未來永續發展目標：

一、重塑服務樣貌　打造幸福生活 SDG 12

信義＝「該做的事，說到做到」。所以，如何想在客戶之先，不斷重新定義「該做的事」，然後努力貫徹「說到做到」，打造全方位幸福居住生活，是我們長久追求的經營使命。
繼2017年集團重新改組，決意創新服務樣貌，以線上線下服務流程串連（O2O）與打造社區居民幸福生活為念，2018年自房仲服務出發，積極擴充至上游興建、下游居家及周邊租賃等相關範疇，接連推出「租事平安住宅保障專案」、開發各種專屬社區服務、「蟲蛀保障服務」等。使得2018年的客戶滿意程度，自2017年的84.42%上升至87.37%。

二、「以人為本」　每一位同仁都是重要夥伴 SDG 3 SDG 4 SDG 5 SDG 8

「以人為本」是信義核心理念，每位同仁都是我們服務客戶的好夥伴，與公司間的關係不只有雇佣契約，為提供同仁充分就業安全與發展，我們早自卅年（1988）前起，就固定發放每年稅後營業利益的三分之一給同仁作為年終獎金。
也向來透過「三高」政策－高薪水、高發展、高關懷－激勵同仁，共同邁向正面循環，2018年我們非主管職同仁薪資平均漲幅為5.52%；2019年更投入1.05億實施「彈性福利」制度，讓同仁們可自由關照學習、健康與家庭等三大領域。所以平均離職率自2017年的34.26%，下降至2018年的29.70%。

三、「公司治理」＝「該做的事」 SDG 4 SDG 8 SDG 13

「公司治理」是我們對股東的承諾，自然應該「說到做到」，相關做法包括：2007年成立審計委員會、2010年成立薪酬委員會、2013年增加獨董席次，超過董事會總席次的二分之一。
2017年，透過安排財務及稽核單位提前與獨董溝通董事會重大議案、建立獨董提名委員會相關機制；2018年，更進一步規劃遴選女性獨董，強化獨董多元背景、專業知識與董事會決議品質，並於2019年聘任第一位女性獨董。也因此，我們連續五年獲得證交所評鑑公司治理最高肯定，名列全台上市公司治理的Top 5%（全台只有13家）。

信義永續管理架構

信義企業集團秉持「以人為本」理念，先義後利，將「信義」精神推己及人至產業、國家、世界。
我們將依循信義六大永續原則，繼續發展更完整的事業體系，滿足居住生活服務各方面需求，讓客戶、同仁、公司三者皆能滿意，並兼顧社會、環境、供應商的長期發展策略，以求生生不息、永續經營。

信義六大永續原則

1 「公司治理」=「該做的事」

2 「以人為本」每一位同仁都是重要夥伴

3 重塑服務樣貌，打造幸福生活

4 信義人 → 信義公司 → 信義社會

5 服務業也可以是環保尖兵

6 「與企業倫理有約」的供應鏈管理

四、信義人 → 信義公司 → 信義社會 SDG 1 SDG 4 SDG 8 SDG 10 SDG 11 SDG 17

系統性進行社會參與－投入社區營造、推動企業倫理、完善產業發展、社會公益回饋。
2004年起推動「社區一家計畫」，2018年已收到來自全台364個鄉鎮的累積提案(全台鄉鎮總數為368)，並獲頒「總統文化獎」首創以企業為獲獎主體的殊榮。同年一併啟動「企業倫理教育扎根計畫」，透過中華企業倫理協進會、信義學堂企業倫理講座、政大信義書院等多元管道積極推廣，目前已成功促使政大商學院將「企業倫理」列為全院必修課程。
長期編製「台灣地區不動產年鑑」與「全台主要都會區房價指數」，詳實記錄房市軌跡與關鍵議題，希望能健全產業發展並作為政策參考依據。晚近，則成立「信義公益基金會」，扶持弱勢族群與關懷銀髮族身心健康，補足前述企業與社區關照不足的社會角落。

五、服務業也可以是環保尖兵 SDG 6 SDG 12 SDG 13

由於人類活動造成全球暖化的論點已陸續獲得實證，即便是人均碳排放量相對較低的服務業，也該善盡企業公民的責任與義務。總結我們去年努力成果，不論是在碳足跡、水管理，還是人均用電碳排放量，我們都提前達成2025年的原訂目標；也同步在各營業縣市選定示範門店進行「碳中和」（碳排放總量為零），最終有八家分店通過查證，未來將繼續努力、擴大適用範圍，成為「低碳社會」的正向力量，有效緩衝氣候變遷對人類生存環境所造成的重大衝擊。

六、「與企業倫理有約」的供應鏈管理 SDG 3 SDG 8 SDG 12 SDG 17

為力求在營運過程中貫徹企業倫理，繼所有供應商均簽訂「人權條款」與「採購工作倫理準則」之後，2018年新增「供應商企業社會責任自評表」，加強訪查時的交流深度，同時更新「人權條款」為「永續條款」，納入環保、治理等其他面向，更建立後續輔導機制，提供供應商致力於永續與倫理的協助管道及資源分享。

以「企業倫理」為核心策略的《信義企業集團》，向來力求從本業穩步向前，發想出各種兼顧重要利害關係人權益的創新做法，短期企盼成為全球華人居住生活產業的第一品牌，長遠則與整體社會、乃至於全人類，共同邁向兼容並蓄的成長高峰。

信義企業集團 創辦人 周俊吉

總經理的話

產業環境對信義營運之影響、挑戰與因應

隨著時代的進步，市場愈來愈難以定義，對信義房屋而言，目標客群的需求就是「家」，但除了房屋買賣，與「家」相關的「居住生活」有更大的想像空間，信義房屋的服務範圍還可以擴及裝修、搬家、清潔等，以滿足更多顧客的需求。

自住市場溫和復甦：推出提升價值的創新服務

2017年歷經2016年房屋交易量創下1991年以來的新低量後反彈，主要品牌房仲業者的門店數量，已從快速縮減轉為逐步擴展的狀況。延續2017年築底回溫的走勢，2018年全台買賣移轉棟數達27.8萬，年度成長約4.5%，接連兩年交易量的正成長，反映整體房市景氣維持在溫和復甦的軌道上。市場以自住型為主，購屋者除了區位的考量外，也相當在意建築設備以及社區機能是否滿足家庭成員的生活需求。

本公司自成立以來便專採直營體系的方式穩健擴店，並持續開發創新服務內容，以顧客需求驅動流程的改造，使顧客獲得貼心、滿意的服務體驗。在服務保障方面，我們也持續創新，除了現有的「高氯離子瑕疵保障制度」、「高放射瑕疵保障制度」、「買賣價金履約保證制度」、「漏水保固制度」等購屋四大保障服務，以及「凶宅安心保障服務」外，更進一步規劃業界首創的「蟲蛀保障服務」，並將於2019年推出，為客戶建構完善的購屋安全防護網。

響應政府租賃住宅政策：提供「租事平安」保障

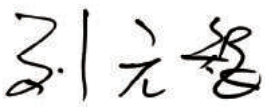
經歷居住正義相關政策調控，投資需求銳減，目前房市交易量仍處於長期低點，且以自住需求為主。而目前政府的房市政策側重在「供給面」的調整，包括推動社會住宅、健全租賃產業鏈、推動都市更新及危老重建等，政策不再干擾房市信心，交易持續回歸基本面。

對於政府發展租賃產業，本公司也積極參與，推動租賃仲介業務；2018年與壽險公司合作提供「租事平安住宅保障專案」，彌補房東出租後發生特殊事件而影響房價的風險，降低房東出租疑慮，增加租屋供給。2019年我們更將進一步E化「租賃委託流程」，以提升服務客戶的效率與效能。

科技快速發展：優化內外部系統平台增進數位服務體驗

網路科技快速發展，房仲服務也吸引各種網路平台的參與及競爭。不過房屋的異質性及交易過程的複雜性，電子商務機制仍難以取代，觀察美、日等房仲產業成熟且資訊網路發達的市場，網路資訊工具也未大幅取代經紀人的角色。電子商務機制的創新並未顛覆房市交易秩序，反而提升市場的交易效率，未來可預見創新的網路科技，仍將不斷運用在房市交易上。

信義房屋不斷將最新科技應用在服務流程中，2018年持續優化客戶數位服務體驗，整合消費者最需要的服務及資訊，推出新版信義房屋APP，能讓有購屋或售屋需求的客戶完整掌握房屋資訊，並於線上隨時與業務人員溝通，亦提供訊息訂閱服務，開啟房仲業務新服務模式。此外也加強整合業務同仁之後台作業系統，優化內部E化及M化作業，以利人店將服務流程調整至最適方式，讓客戶在任何階段都能感受本公司提供的最佳服務。

信義房屋總經理 

從數字看信義

102-1 102-2 102-3 102-4 102-5 102-6 102-7

企業概況

信義房屋股份有限公司於1981年正式成立，主要服務為房屋租售之居間仲介業務，服務項目包括整批預售屋、餘屋、個別新成屋、中古屋之住宅、辦公室、廠房、土地、停車位等產品之買賣租賃仲介。
信義企業集團全球營運總部位於台北市信義區信義路五段100號。

財務績效亮點

2018年合併營收
129.03 億新台幣
台灣區：65% 中國區：33%
日本區：2%

2018年信義房屋個體營收
78.81 億新台幣

536 家
遍布全球的營業據點
台灣區：435家 中國區：88家
日本區：10家 大馬區：3家

非財務績效亮點

碳足跡減量
⬇7.94% (基準年：2017年)
「每筆不動產仲介服務」碳排放量

365
全年用電減量
⬇0.27% (基準年：2017年)
全年用電度數

減水績效
⬇13.96% (基準年：2017年)
人均用水量

服務減紙績效
⬇17.53% (基準年：2017年)
單筆服務用紙量

人均用電減量
⬇4.34% (基準年：2017年)
人均用電碳排放量

信義企業集團同仁人數
5,967 人
台灣區：4,958人*
中國區：897人
日本區：112人
*台灣區員工人數為信義房屋及台灣關係企業群之總人數

信義房屋
女性員工 **36.97** %
女性主管 **17.3** %
離職率 **29.7** %
平均受訓時數 **34.02** 小時

幫助 **14,852** 位客戶完成家業夢想

數據範疇說明

組織範圍： 集團地理分佈、合併營收、店數、員工數包括信義房屋與子公司。其餘非財務數字(環境數據等)範疇則僅含信義房屋。
期間範圍： 2018年度(2018.1.1~2018.12.31)

關於我們的報告書 102-48 102-50 102-51 102-52 102-53 102-54 102-56

非常歡迎您閱覽信義房屋的第十本永續發展報告書，本報告符合GRI準則全面選項。
我們每年將持續發行此報告。上次報告發行日為2018年6月。

報告時間
本報告書揭露2018年度（2018年1月1日至12月31日）信義房屋各項重大主題回應及行動的績效資訊。

報告邊界與範疇
本報告書所揭露資訊以信義房屋為主體，報告書資訊數據的範疇，涵蓋了財務、環境和社會面的表現。惟財務資訊以合併營收為主，與財報一致。

資料計算基礎
報告書所揭露的統計數據皆來自於自行統計與調查結果，並以一般慣用的數值描述方式呈現，若有相關資料重編於各章節說明。惟有關財務數據係經會計師認證後公開發表的資訊，相關碳、水排放資訊亦經第三方公正單位查證。

採用之指引與準則
本報告書已依循全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative，簡稱GRI）所出版之GRI準則：全面選項進行編製，報告資訊揭露方向亦與「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」及聯合國全球盟約、ISO 26000社會責任指引等國際標準相呼應。

確保公開資訊的可靠性
我們委託BSI英國標準協會台灣分公司進行查證，取得保證聲明書。經查證後，本報告書符合GRI準則：全面選項與AA1000AS:2008及其2018年附錄的標準。

報告書管理方式

內部稽核
- ☑ 由全面倫理管理委員會、各部門主管檢視各章節內容與資訊正確性
- ☑ 董事會檢視ESG績效與策略目標
- ☑ 稽核主管稽核資訊正確性

外部查證
- ☑ 財務數據–勤業眾信(Deloitte)
- ☑ 環境數據–ISO14001、ISO14046、ISO14064-1、ISO14067、ISO50001、PAS2060–BSI 英國標準協會
- ☑ 永續數據–AA1000AS:2008及其2018年附錄Type 1–BSI 英國標準協會

聯繫資訊
對於本報告書若您有任何意見或訊息諮詢，都請與我們聯繫，請 email / 電話 / 傳真至信義房屋全面倫理管理委員會(TEM委員會)。

永續報告之責任單位
策略長室 陳丹妮小姐

CSR@sinyi.com.tw
02-2755-7666
02-2722-0515

企業永續網
http://csr.sinyi.com.tw/

信義房屋設置了企業永續網站，期望讓關心我們的利害關係人，能夠更了解我們在實踐企業社會責任的各項努力與成果。

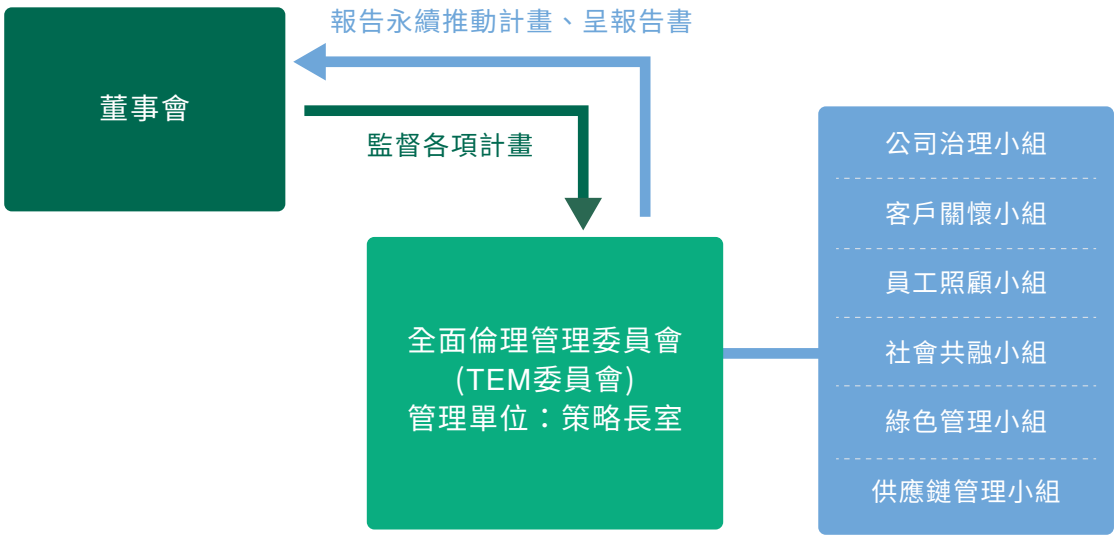
報告書下載點
http://csr.sinyi.com.tw/report/index.php

2017 2016 2015

信義永續事務之管理流程

集團創辦人的領導

董事會以創辦人周俊吉先生在立業之初，所立下的立業宗旨為依循，領導信義房屋高階主管永續發展方向，隨著公司擴張，與時俱進。創辦人與董事會每年針對如何調和各利害關係人權益，訂定出各項重大策略，為信義房屋TEM委員會提供永續管理的重要指導方針。



全面倫理管理委員會

「企業倫理管理委員會」(Total Ethical Management Committee, TEM委員會)是信義房屋內部最高階的企業社會責任推動組織，由董事、董事長、總經理、各幕僚長、業務副總及各部門高階主管組成，統籌全公司企業社會責任和永續發展方向的目標和擬定，定期檢視績效和目標達成度。

更多資訊請參考「全面倫理管理委員會」p. 30

TEM委員會工作小組

TEM委員會下設公司治理小組、客戶關懷小組、員工照顧小組、社會共融小組、綠色管理小組、供應鏈管理小組共六個次功能工作小組。由各負責部門之主管擔任小組領導者，執行TEM委員會及董事會通過之永續專案。

報告書之管理方式

TEM委員會統籌永續報告書的方向，並由策略長室蒐集利害關係人意見，並編撰報告書相關內容再呈報董事會審核發行。

報告書各章內容由六個工作小組的負責人檢核內容及資訊的正確性，並由董事會檢視永續績效及策略目標。此外，亦通過外部獨立第三方查證提升報告書品質。

信義永續大事紀

信義房屋是台灣唯一股票上市的房仲公司。
自1981年創立以來，信義秉持「以人為本」的精神，以「堅持企業社會責任，成就世界級服務業」為願景目標，以信義房屋為起點，採取以不動產為主要經營範疇的垂直化經營策略。在三十多年的辛勤耕耘下，已逐漸展開出自立而健全的經營體系。
透過有效運用經營中累積的實力和核心能力，信義以創新方式為解決社會問題做出貢獻，以回應利害關係人的需求。

階段一 理念經營

- 1981 周俊吉先生創立信義
- 2001 成功上市：唯一股票上市的房仲公司

階段二 從企業標準到國家標準

- 1989 首先推出「不動產說明書」
- 2007 針對海砂屋、輻射屋、漏水屋與交易安全，首創「購屋四大保障」
- 2011 全球首創推出「凶宅安心保障服務」

階段三 從房仲業到服務業

- 2005 榮獲「第十六屆國家品質獎--企業獎」
- 1995-2019 連續25年榮獲《管理雜誌》「消費者心目中理想品牌大調查」房仲業第一名
- 2008-2018 連續11年榮獲《今周刊》「商務人士理想品牌大調查」房仲業第一名
- 2008-2018 第11度獲得《讀者文摘》「信譽品牌」，成為房仲業界最受消費者信賴的品牌

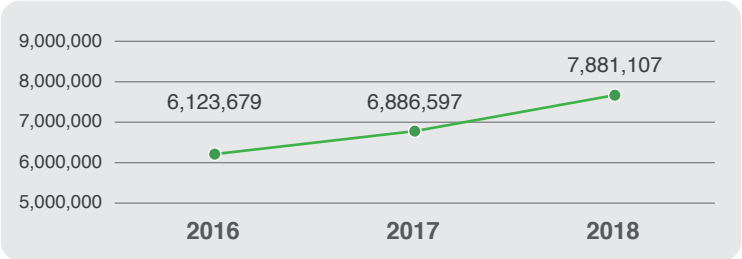
階段四 引領CSR

- 2004 「社區一家」起跑
- 2010 首次發行永續報告書（2009年度）
- 2011 創立信義學堂
- 2012 創台灣產業之先設立「倫理長」
- 2012 與政治大學成立信義書院
- 2016 制定全球第一份不動產業產品類別規則（PCR）
- 2017 「社區一家」獲總統文化獎

了解更多｜其他重大事件，請詳官網 http://www.sinyi.com.tw/about/stone.php

產業領導：信義房屋市場定位

個體營收表現 （仟元）



台灣唯一股票上市的房仲公司

信義房屋創立以來，即採全直營體系穩健擴店經營。1999年信義房屋掛牌上櫃，2001年轉上市，成為唯一股票上市的房仲公司。

連續25年營收第一，穩坐產業龍頭寶座

信義房屋堅持誠信與倫理的核心價值，積極建立品牌區隔，持續提升服務品質並穩健發展，即便歷經多次房市景氣起伏變化，仍穩坐產業龍頭寶座。

信義影響力：2018年得獎榮耀

國外獎項

全球最具道德企業獎
World's Most Ethical Companies

獎項開辦12年以來，首家台灣企業獲獎

了解更多
https://csr.sinyi.com.tw/governance/history13.php

2018亞洲永續報告獎ASRA
Asia Sustainability Reporting Award

最大獎「年度亞洲最佳報告(Asia's Report of the Year)」獎，為此領域中對於永續企業的最高肯定，同時亦獲得「亞洲最佳永續報告獎」、「亞洲最佳線上永續報告獎」、「亞洲最佳職場報告獎」、「亞洲最佳多元化報告獎」

了解更多 https://csrmatters.com/winners-2018/

全球企業永續獎
GCSA, Global Corporate Sustainability Awards
「全球企業永續報告獎」(GCSA-Reporting)

【首屆舉辦】

了解更多
http://www.sinyi.com.tw/about/stone-content.php/432

講座 / 論壇

2018第四屆中城聯盟論壇
創辦人周俊吉先生演講：「和未來好好談談」

了解更多
http://www.cura.com.cn/lmdt115.html

了解更多：完整演講內容影片
https://www.zhihu.com/org/shang-hai-xin-yi-fang-wu-71/activities

2018兩岸新經濟論壇-創辦人周俊吉先生演講：「新經濟的核心要素－企業社會責任」

了解更多
http://big5.news.cn/gate/big5/www.xinhuanet.com/tw/zhuanti/2018laxjjlt/index.htm

信義文化研究中心：
信義講座第三講「儒家傳統與企業家精神」

了解更多
http://iahs.pku.edu.cn/subject/sinyi2018/

了解更多 | 企業永續網-信義影響力 https://csr.sinyi.com.tw/governance/history.php

國內獎項

公司治理類

- 證交所「第五屆公司治理評鑑」：**上市公司前5%【連續5年】**
- 哈佛商業雜誌：創辦人周俊吉先生獲「2018台灣執行長50強」第21名
- 《天下雜誌》2000大企業調查「營運績效50強」第一名
- 台灣企業永續學院「2018第十一屆台灣企業永續獎」(TCSA)：十大永續典範獎、年度最佳企業永續報告獎、英文報告書

社會共融類

- 台灣企業永續學院「2018第十一屆台灣企業永續獎」(TCSA)：社會共融獎
- 《天下雜誌》「天下企業公民獎」：大型企業第四名【連續12年得獎】
- 《遠見雜誌》第十四屆「企業社會責任獎」：大調查服務業組首獎【9度獲獎】
- 經濟部中小企業處「社會創新產品及服務採購獎」：參獎【連續2年獲獎】

客戶服務類

- 《遠見雜誌》第十六屆「遠見五星服務獎」：房屋仲介類首獎
- 《讀者文摘》「2018讀者文摘信譽品牌大調查」：房屋仲介類白金獎【11度榮獲房仲業第一名】
- 《壹週刊》「服務第壹大獎」：房仲類第一名【第14度獲獎】
- 《管理雜誌》「消費者心目中理想品牌大調查」：房仲業第一名【連續25年第一名】
- 《今周刊》「商務人士理想品牌大調查」：房仲類冠軍【連續11年】

環境保護類

- 《遠見雜誌》第十四屆企業社會責任獎-環境友善組楷模獎
- 行政院環保署「2018年度低碳產品獎勵」優良獎，頒獎勵金10萬元

幸福職場類

- 教育部體育署「運動企業標章認證」推廣夥伴
- 衛生署國健局「健康職場自主認證健康促進標章」認證
- 台北市政府衛生局「優良哺集乳室認證」：優等
- 台灣企業永續學院「2018第十一屆台灣企業永續獎」(TCSA)：性別平等獎

了解更多 | 了解信義-信義的榮耀 http://www.sinyi.com.tw/about/stone.php

經濟績效

信義永續發展目標與經營方針

管理機制｜因應作為

公司治理章節
p. 27 - 36

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。

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

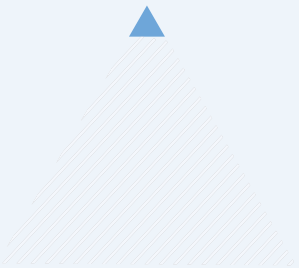
短期策略目標

2019年目標
- 遴選一席女性獨立董事
- 持續提升公司治理資訊揭露與效能

2018年原訂目標與達成狀況

公司治理評鑑

2018年目標：
公司治理評鑑上市組最優級(前5%)



公司治理評鑑-上市組排名
TOP 5%

目標已達成

自證交所開辦此評鑑以來，信義房屋已連續五年獲得最高肯定，被評選為最優級（上市組排名前百分之五）。

我們的行動

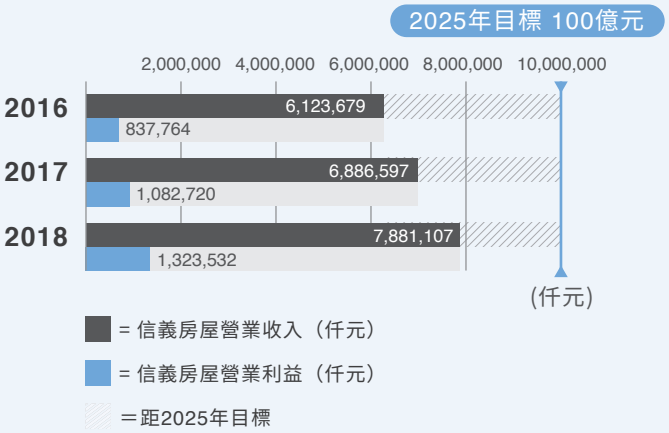
信義房屋多年維持業界中少見高比例的獨立董事（席次超過全體董事二分之一），成員專業、敬業，且運作良好，協力領導公司發展。

2018年執行重點

提名委員會召集人依其職權協助本公司尋找合適之高階經理人，並經本公司董事會決議通過。

獲利狀況

2018年目標：
每年持續維持正獲利



目標已達成

於2018年達成營業利益13.23億元，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。

2018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，2018年於香港設點。

社會績效（內部）

信義永續發展目標與經營方針

管理機制｜因應作為

員工照顧章節
p. 37 - 48

致力發展多元及成長性職場，使同仁獲得就業安全保障與健全職涯

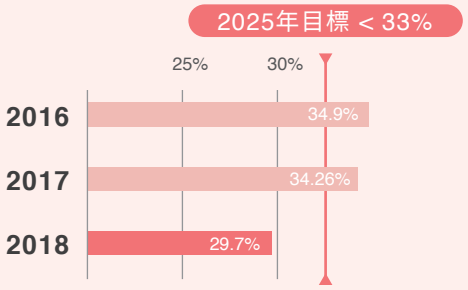
信義房屋相信，同仁不只是同仁，更是企業重要的夥伴。
在「以人為本」的基礎之上打造幸福職場，兼顧同仁在經濟、個人發展以及身心健康管理的均衡。使每位同仁能樂在工作並且取得生活平衡，進而為客戶及自己創造家業夢想。

長期策略目標	中期策略目標	短期策略目標
信義六大永續發展原則 「以人為本」 每一位同仁都是重要夥伴	**2025年目標** 吸引優秀人才，營造友善職場	**2019年目標** · 離職率<33% · 平均受訓時數38小時

2018年原訂目標與達成狀況

離職率

2018年目標：<34%



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，形成善的循環。持續以多面向的支持方案，將員工福利落實在公司日常營運中。

我們的行動

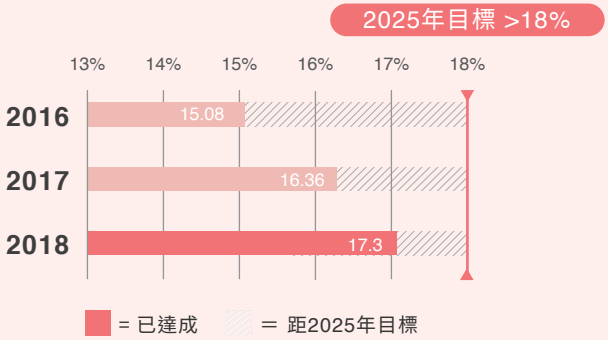
每年進行例行調查，聆聽同仁對於組織的意見，並進行調整。

2018年執行重點

支持同仁全心服務客戶，大幅提高薪資水平提昇產業正能量。

女性主管比例

2018年目標：>17%



目標已達成

因房仲業特性早期從業人員及主管職為男性的比例較高，近年來有賴於訓練課程與客觀的考評體系，近三年女性員工及主管比例皆持續成長，因各項策略，信義房屋奪得國內外性別平等獎。(TCSA性別平等獎、ASRA亞洲最佳多元化報告獎，Global CSR賦權女性獎)

我們的行動

在雇用、訓練課程皆重視多元化。二胎補助及育嬰留停制度完善。

2018年執行重點

使同仁兼顧工作與家庭，提供兩性平等機會。

彈性福利政策

實施彈性福利制度，發送每人1萬枚「信福幣」，不但讓同仁自由選擇支付學習成長、身體健康、家庭照顧等三大構面福利項目，且某些特定項目更有加大倍率的效果，預估全年在彈性福利制度上將投入1.05億的預算。

社會績效（外部）

信義永續發展目標與經營方針

管理機制｜因應作為

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%

信義房屋立業之初為「促進房地產交易安全、迅速與合理」，信義二字即為「該做的事，說到做到」。對信義而言，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，則能以先義後利的方法達成永續的目的。

客戶服務章節
p. 49 - 52

長期策略目標

信義六大永續發展原則

重塑服務樣貌
打造幸福生活

中期策略目標

2025年目標

持續追求符合企業倫理的創新，創造全新業務模式

短期策略目標

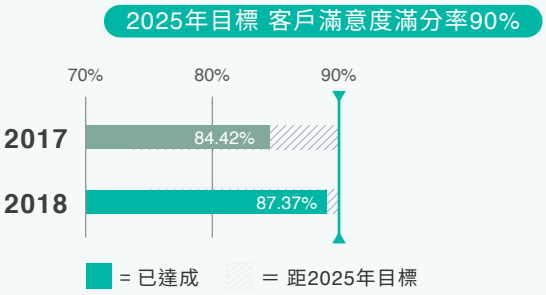
2019年目標

- 客戶滿意度滿分率>88%
- 創新服務

2018年原訂目標與達成狀況

客戶滿意度滿分率

2018年目標：
客戶滿意度滿分率>85%



目標已達成

提供客戶更優質的服務，一直是信義房屋的宗旨。2017年起調整「客戶滿意度滿分率」定義，更將原本的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，故調整目標數值，新制度亦可反映連兩年服務品質滿意度的提升。

我們的行動

針對客戶需求我們持續提出符合企業倫理的創新服務。除了服務的溫度，信義房屋亦從科技中創新協助精準對焦服務層面。

2018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。

租事平安住宅保障專案

信義房屋不斷創新保障再升級，在租賃方面，許多屋主在出租時要擔心房客的管理、收租及住宅修繕甚至可能發生的凶宅案件，信義房屋首創的《租事平安住宅保障專案》即針對租賃服務創造出的差異化，且以公正第三人角度中協調且維護承租人及出租人權益。

社區幫APP

結合線上線下資源，社區幫將信義房屋和社區關係拉得更近，科技將無可避免改變住戶生活模式，社區幫的推廣將有助於解決社區痛點。

社會績效（外部）

信義永續發展目標與經營方針

管理機制｜因應作為

社會參與章節
p. 53 - 62

建立幸福台灣，在2025年達成全民社造提案累計覆蓋率99%

把人與人和環境串連在一起的「社區」，除了是家的所在、也是很多美好發生的場域，期能透過更結合眾多志同道合夥伴團體，以家為原點、社區為橋樑，號召大眾參與公共事務，共同關心你我生活的家鄉，建構信任行義社會。

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

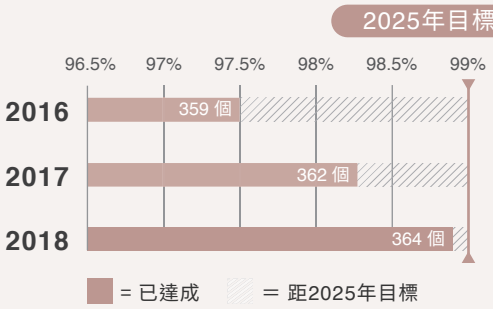
2019年目標

全民社造提案累積覆蓋率98.5%

2018年原訂目標與達成狀況

全民社造提案累積覆蓋率

2018年目標：98.5%



目標已達成

2004年起耕耘14年，至2018年已累計9,678件提案，共嘉惠2,179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。

我們的行動

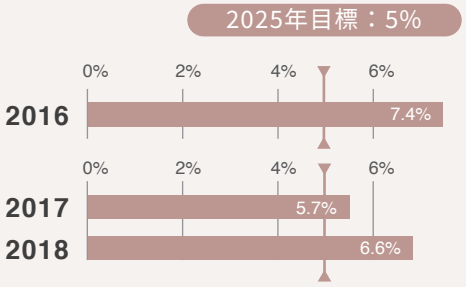
信義的社造計畫不以單次活動為主，而是長期持續推動社會公益事務，將「家」的概念推展至社區、城市、以至整體台灣。

2018年執行重點

逐年建立台灣社造影像照片資料庫，保存社區一家歷史影音素材，留下台灣社造史蹟，並產出5支微紀錄片與相關社區照片。

社會投入佔營業利益比例(%)

2018年目標：5%
2025年目標：5%



2016年計算範圍為信義企業集團之社會投入，2017年起因導入LBG，僅計算信義房屋的社會投入範圍。

目標已達成

2018年信義房屋社會投入87,923仟元，佔信義房屋營業利益6.6%，達成目標。

	2016	2017	2018
社會投入(仟元)	61,784	61,864	87,923
營業利益(仟元)	837,764	1,082,720	1,323,532

我們的行動

我們以「社區營造」、「完善不動產產業發展」、「企業倫理推動」及「社會公益回饋與捐助」四大主軸實踐社會參與的願景目標。

2018年執行重點

2018年擴大實施產學合作，透過與大專院校合作實習生計畫及獎學金計畫，傳承專業知識促進產業發展，協助學生增加實務經驗，了解職場動態。

環境績效

信義永續發展目標與經營方針

管理機制｜因應作為

環境保護章節 p. 63 - 68

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。

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年每筆交易碳排放量減少10%

2025年人均用電碳排放量減少10%

（基準年：2017年）

短期策略目標

2019年目標

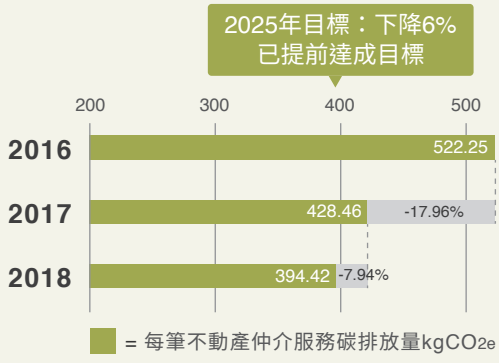
- 每筆交易碳排放量減少2%
- 人均用電碳排放量減少2%

（每年）

2018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kgCO2e (基準年：2017年)
2018年目標：減少2%
2025年目標：減少6%



目標提前達成

2018年碳足跡較2017年下降7.94%，提前達到2025年目標。

我們的行動

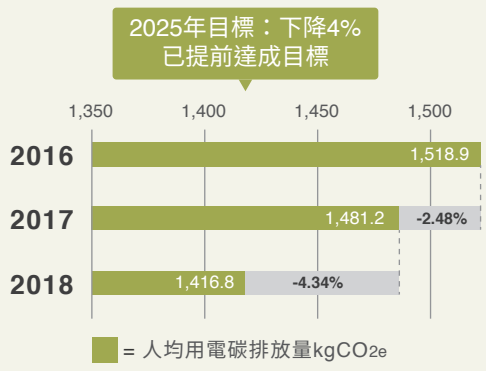
在不動產仲介服務中，有大量的紙張及契據作為廣宣品及法務文件使用。2018年我們持續推動減少紙張使用，使得原物料階段之碳排放由158.8kgCO2e降至136.78kgCO2e，降比達13.86%。

2018年執行重點

信義房屋持續運用數位工具推動「無紙化」服務，藉由加強研發行銷及契據e化工具，以減少對紙張的使用，為地球一同盡一份心力。

溫室氣體排放

人均用電碳排放量kgCO2e (基準年：2017年)
2018年目標：減少1%
2025年目標：減少4%



目標提前達成

2018年人均用電碳排放量較2017年下降4.34%，提前達到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，藉由導入ISO14064-1進行溫室氣體查證外，亦推動ISO50001能源管理系統及ISO14001環境管理系統查證。

2018年執行重點

信義房屋擇定8家營運據點進行碳中和計畫，透過抵換額度抵換無法減量之碳排放量，通過PAS2060查證，宣告營業據點碳中和，為環境友善持續努力。

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，分享資源與供應商共好，並深化檢核，使供應商能落實改善，期能促進永續供應鏈，與社會、環境共存共榮。

管理機制 | 因應作為

供應鏈管理章節
p. 69 - 76

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

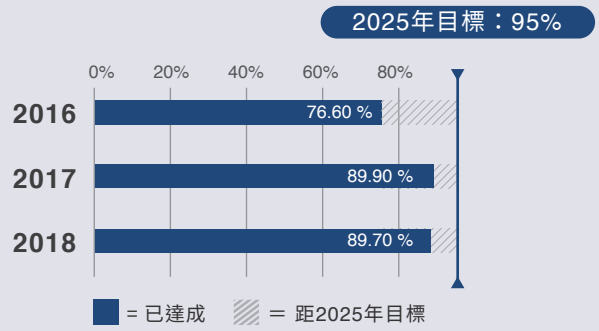
2019年目標

- 提升重點供應商檢核率至90%以上
- 供應商共好專案執行

2018年原訂目標與達成狀況

重點供應商檢核率

2018年目標：
檢核總家數達重點供應商90%以上



	2016	2017	2018
檢核的重點供應商家數	213	348	347
重點供應商家數	278	387	387

目標已達成

2018重點供應商維持387家，其中落實檢核有347家，檢核率達89.7%，達成目標。

我們的行動

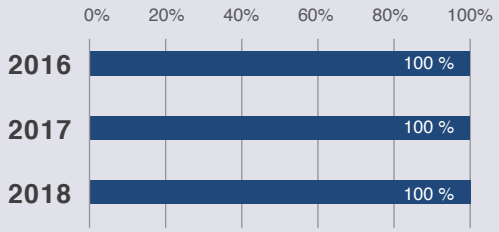
邀約供應商在實地查訪前填寫企業社會責任自評表，深化查訪時，各永續面向的交流。

2018年執行重點

修訂人權條款為永續條款，擴大檢核範圍，納入環保及社會其他面向。

供應商合格率

2018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

透過供應商大會與供應商分享服務優良案例與可改善的具體措施，協助供應商成長。

2018年執行重點

與供應商分享學習資源，從不同面向深化經營理念，並一起創新服務，優化品質。

永續策略與發展目標

核心理念

創辦人周俊吉先生從儒家思想中，取出與企業經營相關的三個價值**「信、義、倫理」做為核心理念：**將該做的事（義）；說到做到（信），依倫理行事，降低交易成本，提升效率與競爭力。

信義永續願景

信義致力以信義倫理的核心價值與理念發揮影響力，創造企業機會與競爭優勢，建構與各利害關係人共生共榮的正向環境，透過價值創造實現永續發展。

102-23 102-32 董事長每年針對如何調和各利害關係人權益，訂定出各項重大策略，為信義房屋**全面倫理管理委員會（Total Ethical Management Committee, TEM）**提供永續管理各構面的重要指導方針。

102-26 長期的永續發展方向，以創辦人周俊吉先生於立業之初訂下的立業宗旨為依循，由領導階層傳遞願景理念，並隨公司擴張與時俱進。**董事長與集團事業總經理與高階主管所組成的TEM委員會共同訂下2025年企業願景：「居住生活產業第一品牌」**；再由TEM委員會將長期願景化為三年計劃與年度計劃，訂定短期目標與執行方針，定期檢核目標達成狀況。

更多資訊：六大永續原則，請詳見「創辦人的話」

永續策略管理

1 重大性分析

以重大性分析鑑別出關鍵永續衝擊結果與方法，選定重大主題

選擇並實現信義的重大主題，體現在重大性評估過程中

更多資訊
▶ 重大主題管理 p. 16-18

2 長期策略目標：六大永續原則

組織對於環境、社會、治理等面向的發展原則與管理機制

信義六大永續發展目標由董事長制定並發布，與SDGs及重大主題連結

更多資訊
▶ 創辦人的話 p. 1
▶ 信義永續發展目標與經營方針 p. 9-14
▶ SDGs p. 25
▶ 核心能力與永續創新 p. 23

3 中期策略目標：2025願景目標

在各個面向與重大主題說明組織未來改善目標

對準2025年集團願景「成為居住生活產業第一品牌」，管理重大主題進程與目標

更多資訊
▶ 信義永續發展目標與經營方針 p. 9-14
▶ 重大主題2025管理進程 p. 22

4 短期策略目標：2019年目標

針對各項重大主題設定隔年度之量化或質化目標

依各項業務成長，制定2019年應有之計畫與目標由管理層共享價值觀，追求永續創新，與利害關係人實現永續成長

更多資訊 ▶ 信義永續發展目標與經營方針 p. 9-14

5 管理方針與績效控制

確認企業績效指標管理方針與企業永續原則一致

依照管理方針管理各項重大主題，永續目標與績效達成狀況與歷程

更多資訊
▶ 信義永續發展目標與經營方針 p. 9-14
▶ 重大主題2025管理進程 p. 22
▶ 各重大主題管理方針 p. 28, 38, 50, 54, 64, 70
▶ 永續績效一覽表 p.77

與SDGs共同邁向2030：透過基於創新的企業活動，為實現永續發展目標做出貢獻

我們支持聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals，SDGs），SDGs已正式成為永續發展策略的共同語言，訂定明確目標以共同邁向永續地球。企業對於SDGs的實現擔任重要角色，信義持續在報告中說明我們對於SDGs的具體貢獻。

重大主題管理 102-42 102-44 102-47

信義房屋分析全球趨勢，並經社群監控系統等各類管道，蒐集利害關係人關注之永續議題，經內部專家趨勢及衝擊分析，透過「全面倫理管理委員會」依據永續性脈絡、重大性、完整性，利害關係人包容性，進行鑑別、排序、確證、檢視。我們透過各類管道與利害關係人溝通，共蒐集 **305,127** 件回應。

評估流程

首先，鑑別出主要利害關係人，並藉由各內外管道如全球與產業規範標準、社群監控系統、內部專家等蒐集關注議題。其次進行排序，分析關注程度與衝擊顯著程度，評估永續發展原則，決定重大關注議題。接著進行確證，對照出重大主題，選定對應的SDGs，並以價值鏈界定主題。

第一步 鑑別

01 鑑別利害關係人 — **6** 個利害關係人

透過AA1000 SES-2011利害關係人議合標準(SES)的五大原則，鑑別2018年企業社會責任報告書欲溝通的對象，決定出主要的6個利害關係人：投資人、員工、客戶、社會、環境、供應商。

02 蒐集關注議題 102-37 102-40 102-43 — **47** 個關注議題

信義從全球性規範與標準、產業規範與標準、同業及異業標竿、組織年度目標等，蒐集永續相關議題。聯合國永續發展目標（SDGs）針對17項目標（Goals）與169項細項目標（Targets）進行深入分析，了解各項目標的內容，對企業的效益，以及企業需滿足的基本責任。
我們發放問卷供內部專家回饋關注議題，同時透過社群監控系統蒐集網路廣大利害關係人的所有意見及媒體報導消息，並藉由網路問卷調查、電話訪談、入戶訪談、信箱、座談等方式，蒐集利害關係人回饋關注之永續議題。

前述各類管道蒐集資訊後彙整出的47個關注議題如下：

公司治理類
1.營運績效
2.治理架構
3.法規遵循
4.反貪腐
5.倫理與誠信
6.風險控管
7.股東權益
8.稽核機制
9.財務透明

員工照顧類
10.利害關係人溝通與申訴機制
11.勞僱關係
12.人才培訓及發展
13.組織氣候
14.薪獎福利
15.多元化與平等機會
16.強迫勞動
17.結社自由與集體協商
18.職場健康與安全
19.員工認同與留任
20.工作生活平衡

客戶關懷類
21.客戶關係經營
22.服務創新
23.個資與營業秘密保護
24.交易安全
25.行銷溝通
26.服務品質與顧客權益
27.資訊揭露與透明
28.企業形象

社會參與類
29.居住正義
30.社區營造
31.就業機會
32.終身學習
33.反競爭行為
34.社會公益回饋與捐助
35.人口結構改變
36.文創推廣
37.產業發展與政策溝通

環境保護類
38.綠色採購
39.水資源管理
40.生物多樣性
41.溫室氣體排放
42.廢棄物管理
43.生態保育
44.綠色服務

供應鏈管理類
45.供應鏈管理
46.公平採購
47.供應商社會評估

第二步 排序

03 分析影響利害關係人評估程度與對經濟、環境和社會的衝擊顯著程度

整理出利害關係人及信義房屋可能在報告中揭露的相關議題清單後，我們透過各類管道與利害關係人溝通，共蒐集305,127件回應。接著發放問卷予全面倫理管理委員會之高階主管，及企業社會責任相關推動人員，請17位內部專家提供意見，分析各項議題對於經濟、環境、社會的顯著衝擊。

影響利害關係人的評估

透過前述包括線上問卷、社群監控系統等各類管道與利害關係人溝通，以了解利害關係人在各個永續議題的關注程度與對其評價和決策的影響。

信義對經濟、環境和社會的顯著衝擊

發放問卷予全面倫理管理委員會之高階主管及企業社會責任相關推動人員，由內部專家提供意見，分析信義對經濟、環境和社會的顯著衝擊

04 分析聯合國永續發展目標（SDGs）

初步篩選永續發展目標和信義之間的關聯性，並從價值鏈檢視信義營運對於SDGs造成的正負面影響，以及信義對於永續目標可以創造的價值與貢獻程度，藉此評估優先順序。

了解更多 | SDGs專冊
更多資訊 | 信義的經營方針與SDGs p. 25

05 決定重大關注議題

38 個重大關注議題

召開重大性議題決策會議，由全面倫理管理委員會高階主管分析各關注議題「影響利害關係人的評估」和「經濟、環境和社會的顯著衝擊」，並依循信義永續發展六大原則，據以分析重大性。
完成上述分析後，我們定義議題具備重大性的最低判斷值為65分（影響及衝擊程度之總分），彙整出38個重大關注議題。依「影響利害關係人的評估」和「經濟、環境和社會的顯著衝擊」繪製重大關注議題矩陣圖。

一般：64分以下	中度：65分至90分	高度：91分以上
不於報告書特別回應	回應於報告書內文裡或永續網站上	策略及做法詳細回應於報告書獨立章節裡

第三步 確證

06 對照重大主題 17 個重大主題

依據所選出的38個重大關注議題，由全面倫理管理委員會判斷其對應之重大主題，對照出14個GRI主題和屬於信義房屋產業面的其他3個主題，共選出對應的**17個重大主題**。

07 選定對應SDGs 11 項永續發展目標

在17項聯合國永續發展目標中，我們先從價值鏈的角度評估，檢視自身營運對於SDGs造成的正負面影響，藉此制定優先事項。評估信義對於永續目標可以創造的價值與貢獻程度，藉此提出相對應的管理措施。信義一直以來努力回應的永續發展重點包括下列11項目標：

了解更多 | SDGs專冊
更多資訊 | 信義的經營方針與SDGs p. 25

社會	員工 供應商	投資人 員工 社會	員工	環境	投資人 員工 社會 供應商	社會	社會	客戶 環境 供應商	投資人 環境	社會 供應商

08 界定主題 102-46 102-47 以 價值鏈 呈現

針對選定的17個重大主題和11項永續發展目標，我們對應價值鏈，逐一衡量每個重大主題與永續發展目標，以及信義對這些影響的參與，以鑑別衝擊影響範圍。

更多資訊：我們的價值鏈 | p. 21

決定重大性

2018年，對信義而言最重要的議題仍然是我們的經營核心：倫理與誠信。我們持續經營「信任」，保障房地產交易安全，透過各內外部單位推廣倫理價值。公司治理方面的相關議題，如營運績效、企業形象、法規遵循等議題，以及與客戶密切相關的服務品質與顧客權益、交易安全、個資與營業秘密保護，也是確保信義經營成果與利害關係人重視的重要議題。

以各利害關係人鑑別出的重大關注議題為基礎，對應之重大主題及永續發展目標（SDGs）如表所示。

利害關係人	投資人	員工	客戶	社會	環境	供應商
重大關注議題	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	11 12 13 14 15 16 18 19 20	3 21 22 23 24 25 26 27 28	5 29 30 31 34 35 37	39 41 44	45 47
對應GRI重大主題	201 205	401 403 404 405 409	416 417 418	203	303 305	414
對應其他重大主題				產 居 企		
對應永續發展目標（SDGs）	SDG 4 SDG 8 SDG 10	SDG 3 SDG 4 SDG 5 SDG 8	SDG 12	SDG 1 SDG 4 SDG 8 SDG10 SDG11 SDG17	SDG 6 SDG12 SDG13	SDG 3 SDG 8 SDG12 SDG17
我們的回應	公司治理章節 優化公司治理作為 落實透明誠信與法遵	員工照顧章節 吸引優秀人才 營造友善職場	客戶關懷章節 保障客戶權益，追求客戶滿意 加強社區服務，落實服務品質	社會參與章節 社區營造 企業倫理推動 完善不動產產業發展 社會公益回饋與捐助	環境保護章節 低碳服務 生態效益	供應鏈管理章節 永續供應鏈管理

※【註】產：產業發展與政策溝通 / 居：居住正義 / 企：企業倫理價值推動

利害關係人議合 102-37 102-40 102-43 102-44

利害關係人種類與意義

信義房屋之利害關係人主要包括投資人、員工、客戶、社會(含媒體與政府及主管機關等)、環境、供應商。信義房屋對於利害關係人負有相當的責任，因此需藉由各種方式及管道與其溝通，以了解其需求及對我們的期許，也作為擬訂企業社會責任政策與相關計畫參考依據。

與利害關係人溝通方式與管道如下圖表所示，相關重大主題回應作法與計畫詳見各章節。

投資人 投資人不論出資額大小，均為本公司出資者，應予以公平對待，使其取得之資訊儘量與管理階層相同以及一致。

客戶 客戶是公司營收之主要來源，信義以專業知識、群體力量服務社會大眾，促進房地產交易的安全、迅速與合理，而以適當利潤維持企業之生存與發展。

環境 力行節能減碳已是每個企業公民應盡的責任。企業應秉持珍惜地球資源的環保觀念，回饋社會創造雙贏。

供應商 確保供應商所提供之服務符合信義理念並使客戶滿意。

員工 人才為立業之本，同仁是事業夥伴而非公司資產，必須保障安全的就業環境，並給予絕對的尊重與關懷照顧，使其與公司同步成長茁壯。提供具市場競爭力的整體薪酬與完善的福利制度，以吸引優秀人才加入，是我們持續努力的目標。

社會 企業作為社會的經濟主體，既是經濟人，同時也是社會人。企業離開社會便沒有存在的理由，更無發展的空間。其經營除了為自己創造利潤，還有一項不可缺少的要素，那就是必須承擔社會責任。信義宣導企業發展應對於社會回饋的理念，推動企業社會責任、與利害關係人建立合宜關係，擴散社會正面影響力。

議合方法、結果與回應

關於議合方法，請參閱2018信義房屋年報 p. 3-27, 28

投資人

議合方法

股東大會、線上法人說明會、公司年報、發言人或代理發言人電話、郵件或投資人信箱、投資人資訊網站、審計委員會申訴建言信箱，以及利害人關係信箱

關注議題 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

頻率 即時

議合結果

透過各種方式與投資人溝通經營現況，並隨時蒐集來自投資人的反饋，據此精進公司治理。我們從信評機構與投資人議合共取得1,830則回應，投資人對於信義的海外佈局、建設事業之進度等議題皆維持高度關切。

我們的回應

信義房屋回應對投資人及相關利害關係人的承諾，連續五年獲得證交所評鑑公司治理最優級，屬於全台灣公司治理程度Top 5%的上市企業。

為呼應投資人之關切，信義在2018年至香港設點，並設立SJ Home新品牌開發日本當地市場。我們亦安排獨董至各興建中建案參訪。

因應之道－策略與作為

公司治理章節

員工

議合方法

各式內部會議、內部溝通平台、員工溝通信箱、部門服務專線、勞資會議、EAP同仁協助方案、性騷擾防治專線1234、課程意見回饋調查、內部問卷調查。

關注議題 11 12 13 14 15 16 18 19 20

頻率 即時

議合結果

充份溝通並隨時接受員工回饋，據此進行政策調整及相應之規章辦法。我們收到88,059則意見，其中多數為關於訓練、薪獎之建議。

我們的回應

2018年初進行年度調薪，全體平均調幅約7.6%；並積極研擬調整薪獎福利相關規章，以高薪資、高發展、高關懷等「三高」政策激勵同仁。

擴大辦理教育訓練，務使各層級同仁都能系統性提升專業素養與能力；徹底落實企業倫理，透過密集舉辦中高階主管研習的方式，具體形塑「集眾智（志）」的企業文化。

因應之道－策略與作為

員工照顧章節

客戶

議合方法

信義房屋/信義居家/企業永續網站、信義房屋/信義居家等粉絲團、社區居家講座/活動/園遊會、信義雙月刊、客戶外撥關懷、社群監控系統、客戶意見管道

關注議題

3 21 22 23 24 25 26 27 28

頻率

即時

議合結果

透過線上、社區面對面、客戶服務調查等，主動獲得客戶回饋及期待，持續精進客戶服務。
我們共收集到168,193則意見，在顧客的回饋中對於租賃安全、社區相關服務需求持續提升。

我們的回應

不斷推出引領風潮的創新服務，是提升客戶滿意的關鍵。因應居家、租賃、社區服務需求提升，信義持續優化行動APP服務，並推出「租事平安住宅保障專案」保障租賃安全。

因應之道－策略與作為

客戶關懷章節

社會

議合方法

企業永續網、社區一家/信義學堂網站、FB粉絲團專頁、企業倫理教師營隊、全民社造行動計畫、企業永續報告書、台灣地區房地產產業年鑑、產官學研討會、法規公聽會、政策座談會議、房地產稅制課題研討會、信義招募官網/專線及信箱、新聞稿、記者會

關注議題

5 29 30 31 34 35 37

頻率

即時

議合結果

透過全民社造行動計畫、舉辦各類產官學研討會等管道，共收集40,646則意見；得知社會大眾關注議題，並據此擬定因應及回饋方式。

我們的回應

信義持續運用核心能力為社會解決問題，擴展影響層面。全民社造進入第二階段，增加線上社群經營並拓展新組別，包括大專院校、國小師生組，同步拓展廣度和深度的溝通和經營。

因應之道－策略與作為

社會參與章節

環境

議合方法

綠色採購、企業永續信箱及網站、信義學堂、信義志工、碳管理揭露、水管理揭露

關注議題

39 41 44

頻率

即時

議合結果

每年進行服務碳足跡及溫室氣體盤查，以監測減碳成效，並透過信義學堂宣導對環境議題的關懷。我們收集到5,305則關於環境的回應，除了碳足跡和溫室氣體以外，利害關係人也認為我們應該擴及更多元化的環境議題追蹤。

我們的回應

為能降低排碳量最高的行銷DM派報用紙量，我們開發數位派報。ISO20121永續門市將永續概念與具體行動推廣至全台400多家分店與週邊社區。
針對水資源、環境管理議題，則藉由水足跡、環境管理系統、碳中和等相關查證，回應利害關係人之關切。

因應之道－策略與作為

環境保護章節

供應商

議合方法

供應商會議、供應商衝擊評估與風險調查、供應鏈管理程序及表單、信義學堂、社區一家

關注議題

45 47

頻率

不定時

議合結果

將永續條款及採購工作倫理，落實於採購及供應商管理的政策，並持續與供應商溝通並落實信義房屋的經營理念。關於供應商，我們共收集1,094則回應。信義持續與供應商協辦活動凝聚共好意識，建立良好互動關係。

我們的回應

供應鏈管理持續維持近九成的抽查比率，以落實信義經營理念成為供應鏈管理文化的核心。ISO20121針對活動永續辦理建立統一的管理機制與流程，提供能夠減緩負面及增強正面長期永續的活動管理方式，以永續採購為原則，致力於永續供應商管理，使供應商更容易依循。號召更多人共襄盛舉，發揚信義精神。

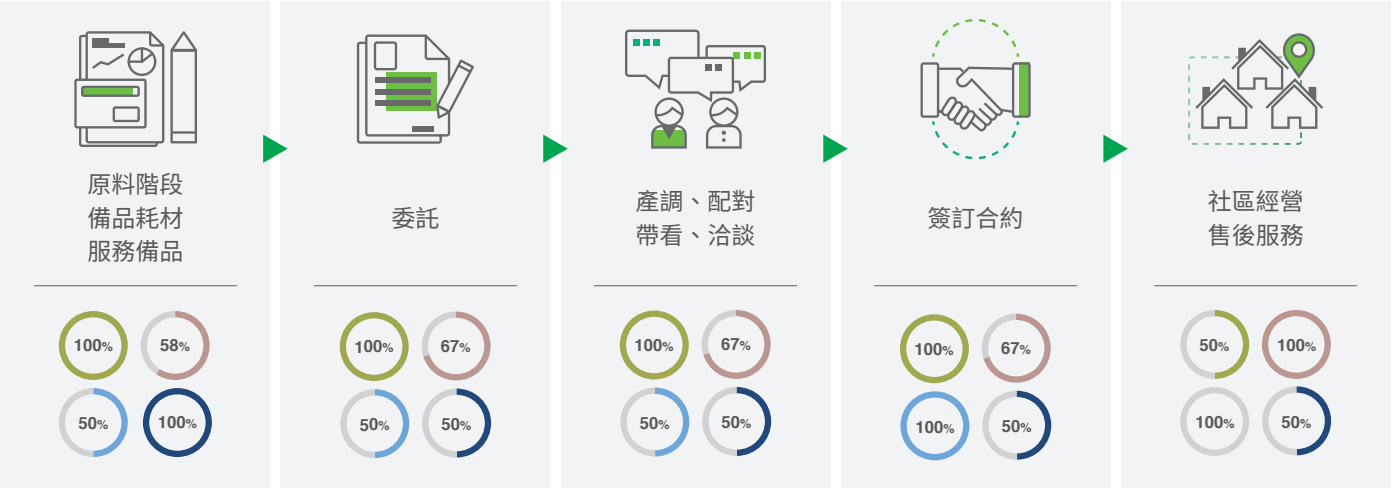
因應之道－策略與作為

供應鏈管理章節

我們的價值鏈

永續對信義的重要性與意義 102-44 102-46 103-1

不動產仲介服務指自客戶有不動產買賣、租賃之需求開始，直至完成簽約之服務過程，以及案件委託前，與簽訂合約後如售後服務、社區經營等服務。每個服務環節皆會對ESG與供應鏈造成衝擊，造成的影響力遠超越日常企業營運活動的範圍。
我們以價值鏈的角度檢視信義對於永續發展的努力，不僅幫助我們了解信義在價值鏈上所創造的正面影響以及負面衝擊，同時也使我們能聚焦於最需強化改善的環節。永續發展之關鍵便是把握價值鏈各環節中的機會，擴大正面影響力、減低負面衝擊程度。邊界及衝擊程度圖示說明如下：



衝擊程度： E：環境 S：社會 G：治理 SC：供應鏈

我們的價值鏈造成的衝擊

重大主題	價值鏈				
201 經濟績效				●	
203 間接經濟衝擊					○
205 反貪腐	◐	●	◐	●	
303 水與放流水	○	○	○	○	
305 排放	◐	◐	◐	◐	○
401 勞雇關係	○	●	●	●	○
403 職業安全衛生	○	◐	●	◐	○
404 訓練與教育	○	●	●	●	○
405 員工多元化與平等機會	○	●	●	●	○
409 強迫或強制勞動	○	◐	◐	◐	○
414 供應商社會評估	◐				
416 顧客健康與安全		●	●	●	●
417 行銷與標示		●	●	●	●
418 客戶隱私	○	●	●	●	●
產業發展與政策溝通					◐
居住正義					◐
企業倫理價值推動	◐				◐

● = 直接衝擊 ◐ = 促成衝擊 ○ = 透過商業關係與此衝擊有直接關聯

重大主題2025管理進程

重大主題	六大永續原則	2025目標	管理進程 2016	2017	2018
GRI 201 205	「公司治理」=「該做的事」 SDG 4 SDG 8 SDG 13	成為全球華人居住產業第一品牌	**61.23億** 營收	**68.86億** 營收	**78.81億** 營收
GRI 401 403 404 405 409	「以人為本」 每一位同仁都是重要夥伴 SDG 3 SDG 4 SDG 5 SDG 8	吸引優秀人才，營造友善職場 **> 18%** 女性主管比例 **> 4.2分** 員工滿意度調查平均分數 **< 33%** 離職率	**15.08%** 女性主管比例 針對調查結果進行年度企業改造 **34.9%** 離職率	**16.36%** 女性主管比例 **4.05 分** 員工滿意度調查平均分數 **34.26%** 離職率	**17.3%** 女性主管比例 **4.04 分** 員工滿意度調查平均分數 **29.7%** 離職率
GRI 416 417 418	重塑服務樣貌 打造幸福生活 SDG 12	持續追求符合企業倫理的創新，創造全新業務模式 **> 90%** 客戶滿意度滿分率	**95.55%** 客戶滿意度	**84.42%** 註1 客戶滿意度滿分率	**87.37%** 客戶滿意度滿分率
GRI 203	信義人 → 信義公司 → 信義社會 SDG 1 SDG 4 SDG 8 SDG 10 SDG 11 SDG 17	建立幸福台灣 **99%** 全民社造提案累積覆蓋率 目標全台灣368個鄉鎮市區皆能參與提案	**97.55%** 全民社造提案累積覆蓋率 累計359個鄉鎮提案	**98.37%** 全民社造提案累積覆蓋率 累計362個鄉鎮提案	**98.91%** 全民社造提案累積覆蓋率 累計364個鄉鎮提案
GRI 303 305	服務業也可以是環保尖兵 SDG 6 SDG 12 SDG 13	持續節能減碳，因應氣候變遷 註2 **10%** 減少每筆交易碳排放量 (基期：2017年) **10%** 減少人均用電碳排放量 (基期：2017年)	每筆交易碳排放量 522.26kgCO2e/筆 比前一年減少**7.2%** 人均用電碳排放量 1,518 kgCO2e/人	每筆交易碳排放量 **428.46**kgCO2e/筆 比前一年減少**17.96%** 人均用電碳排放量 **1,481** kgCO2e/人 比前一年減少**2.49%**	每筆交易碳排放量 **394.42** kgCO2e/筆 比前一年減少**7.94%** 人均用電碳排放量 **1,416.8** kgCO2e/人 比前一年減少**4.34%**
GRI 414	「與企業倫理有約」的 供應鏈管理 SDG 3 SDG 8 SDG 12 SDG 17	加強永續規範落實 落實檢核機制，擴大檢核範圍 重點供應商檢核率達 **95%**	檢核總家數 213 / 278家 (76.6%)	檢核總家數 348 / 387家 (89.9%)	檢核總家數 **347/387**家 **(89.7%)**

註1：2017年起滿意度調查方式變更，滿分率定義調整，故調整目標數值
註2：因2018年提前達成原訂目標，故重新訂定2025年目標

核心能力與永續創新

服務設計思考永續發展 102-15

信義房屋自始便秉持「信義立業，止於至善」，該做的事說到做到，讓各利害關係人都能共善。企業核心與發展必須奠基於良善的企業倫理，才能達到永續經營。

全球趨勢分析

總體趨勢分析

全球性規範與標準、聯合國永續發展目標（SDGs）、產業規範與標準等永續趨勢

全球性主要風險

WEF世界經濟論壇最新發行的《2019年世界經濟論壇風險報告》（WEF 2019 Global Risk Report）共分為環境風險、經濟風險、科技風險、社會風險、地緣政治風險五大類風險；與氣候變遷相關的環境風險，發生「可能性」及造成之「衝擊性」而言皆最高。其次，科技風險之重要度亦大幅提升。

企業風險與機會分析及永續策略

風險與機會	2018年的變化	永續策略與創新主軸
• 國家間衝突 • 主要經濟體的資產泡沫 • 財務機制或機構失靈 • 房市或金融政策 • 居住正義 • 新市場擴展	全球政經情勢致使企業跨國經營風險攀升。房市政策以支持自住需求為主，交易持續回歸基本面	**在地深耕，拓展新市場**
• 失業或不充份就業 • 多國語言人才招募與養成不易 • 跨世代衝突 • 多元化與平等機會 • 勞雇關係 • 員工認同與留任 • 健康與安全	員工的工作方式以及與企業間的關係變得更靈活流動，並期待更多跨世代的協作方式。因應集團發展，尋找及吸引多元人才將是重要課題	**創造就業，培育人才團隊**
• 關鍵基礎設施故障 • 個資與營秘風險 • 數據欺詐或盜竊 • 網路攻擊 • 資安風險 • 聲譽（媒體）風險 • 新技術提升服務效率 • 科技進步 • 新業務模式 • 全新增值服務 • 客戶行為改變	企業數位轉型創造更多新服務機會；網路攻擊事件頻傳，資安風險威脅成長快速，資安防護與對應法遵之重要性持續提升	**善用科技，打造社區生態系**
• 嚴重社會不穩定 • 城市規劃失敗 • 人口及社會變化 • 企業社會責任實踐	都市化影響居住型態，人口結構改變，單身化、高齡化趨勢增加	**長期回應社會需求**
• 極端氣候事件 • 氣候變遷減緩與調適失敗 • 天然災害 • 人為環境災害 • 水資源危機・低碳創新服務 • 氣候變遷因應作為	極端氣候帶來之衝擊持續被列為最重要之風險。水資源匱乏、天然災害風險持續提升。企業需增加面對環境之韌性，並與低碳能源系統接軌	**綠色服務邁向低碳經濟**
• 採購風險 • 供應鏈管理	供應鏈永續議題受重視程度提升，信義持續將永續責任深植於採購活動各步驟之中	**提升共享價值，建立共好社群**

核心能力與永續創新

「以企業倫理為邊界的創新能力」是信義房屋維持第一品牌地位的主要核心能力。在經營流程中，信義秉持「該做的事（義）、說到做到（信）」，為利害關係人創造價值，共同提升企業永續價值。
我們**把「信、義、倫理」理念化為核心能力**，依據六大永續原則發展服務，朝策略目標持續創新；並將永續發展目標（SDGs）對信義的關鍵影響，鑑別出可能的衝擊與風險整合至核心業務，由外而內、透過價值鏈研擬從核心價值出發的新商業機會，以滿足利害關係人之需求。從企業立場出發的永續發展，在營運過程中，設計新商業模式，解決社會問題，求取經濟、社會、環境之平衡。

了解更多 | 信義永續發展的根本-具備企業倫理的創新
http://csr.sinyi.com.tw/sd/business-philosophy.php

創新服務

在地深耕，拓展海外市場

- 拓點香港
- 設立新品牌，經營日本在地市場

2019目標

- 持續擴展海外市場
- 遴選女性獨立董事

長期回應社會需求

- 應用ISO20121精神，推動社區服務
- 以LBG架構量化社會參與績效

2019目標

- 銀髮專案-
  樂齡圓夢計畫、樂齡巡迴列車

創造就業，培育人才團隊

- 創新人才招募專案
- 彈性福利專案

2019目標

- 增加「信福幣」應用項目

綠色服務邁向低碳經濟

- 通過碳中和
- 無紙化服務、e化契據

2019目標

- 節能設備汰換
- 增加碳中和門市

善用科技，打造社區生態系

- 推出「租事平安」保障服務
- 推出「社區幫」app

2019目標

- 推出「蟲蛀保障服務」
- 深化社區服務範疇

提升共享價值，建立共好社群

- 建立供應商訪視後輔導機制
- 更新人權條款為永續條款

2019目標

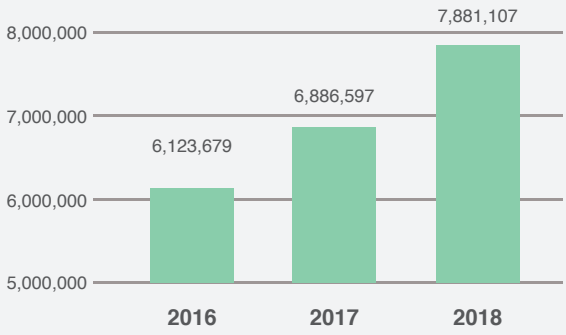
- 提升重點供應商檢核率
- 供應商共好專案

創新帶動財務提升

永續創新帶動信義營收新高

2018年我們持續呼應SDGs目標，創造更多就業機會，共同推動企業倫理，使營收連年成長，連續25年蟬聯國內房仲業營收第一名，突顯出集團堅持企業倫理的核心宗旨，是企業歷久彌新的關鍵因素。
具備企業倫理的創新，才是永續發展的根本。信義房屋積極回應利害關係人需求，不僅創造財務價值，更對周遭環境及社會具有高度正向影響力。我們長期持續推展各項方案，並保持創新動能，匯聚力量帶動不動產業界與整體社會向上提升。

信義房屋個體營收表現（新台幣/仟元）



信義的經營方針與SDGs

永續策略整合：「信義永續發展原則」對應「聯合國永續發展目標」

為創造永續價值，打造「符合企業倫理的創新」，信義透過價值鏈研發創新服務。管理階層考慮了17項永續發展目標(SDGs)及其帶來的機會與風險，確定信義經由永續策略可以產生最大影響的永續發展目標，使公司能為實現永續發展目標做出核心貢獻。

了解更多 | 關於信義回應SDGs的完整作為，請參閱《信義房屋SDGs報告書——邁向2030年的永續發展之路》

信義對SDGs的主要貢獻

對照信義永續發展原則、重要利害關係人與SDGs，我們一直以來努力回應的永續發展重點包括目標1,3,4,5,6,8,10,11,12,13,17。除了每年定期發行永續報告書，我們也利用各種管道來溝通永續發展策略和績效，例如企業永續網、社群媒體、活動、服務文宣和廣告，以便與利害關係人持續溝通信義的永續思維。

對應六大永續原則

「公司治理」＝「該做的事」	「以人為本」每一位同仁都是重要夥伴	重塑服務樣貌　打造幸福生活
SDG 4 SDG 8 SDG13	SDG 3 SDG 4 SDG 5 SDG 8	SDG 12
信義人→信義公司→信義社會	服務業也可以是環保尖兵	「與企業倫理有約」的供應鏈管理
SDG 1 SDG 4 SDG 8 SDG10 SDG11 SDG17	SDG 6 SDG12 SDG13	SDG 3 SDG 8 SDG12 SDG17

信義回應SDGs所創造之商業機會

1 消除貧窮

重點目標

幫助消除貧困

具體作為

- 了解國內外貧困的成因
- 力所能及的分享、捐贈
- 從薪酬公平的企業購買產品
- 負責任地儲蓄、借貸、投資
- 要求合理薪酬、機會均等

商業機會

- 實現消除貧困
- 二手物品活動
- 合理薪酬、機會均等

3 健康與福祉

重點目標

保持健康和幸福

具體作為

- 了解並分享保持健康的方法
- 推廣運動風氣
- 安全宣導及訓練
- 重視心理健康和幸福
- 實現全民醫療、鼓勵接種疫苗

商業機會

- 健康員工創造更多產值
- 系統性預防疾病
- 減少交通事故

4 教育品質

重點目標

推廣企業倫理學習與教育

具體作為

- 終身學習
- 教導同仁待人友善
- 幫助兒童堅持學業
- 支持教師，保持學校開放
- 捍衛每個人的受教育權

商業機會

- 倫理、永續教育
- 信義校園種子計畫-未來潛在員工
- 信義學堂-社會教育推廣
- 信義書院-永續人才培育

5 性別平等

重點目標

消除歧視，實現兩性平等

具體作為

- 學習並分享防止性別歧視的方法
- 讓同仁懂得平等
- 尊重關愛家庭的人
- 捍衛婦女的生育權
- 反對針對婦女和女童的暴力

商業機會

- 同仁組成多元化，創造良好職場環境與就業機會
- 生育率高

6 淨水與衛生

重點目標

節約用水，優化水資源管理

具體作為

- 了解清潔水的重要性
- 防止漏水
- 時時節約用水
- 捍衛人們使用清潔水和廁所的權利

商業機會

- 節水措施
- 降低人均用水度數

8 就業與經濟成長

重點目標

翻轉雇傭關係，提升就業成長

具體作為

- 學習家庭理財技能
- 要求安全的工作環境
- 確保所購買產品的生產過程中沒有剝削
- 支持本地企業
- 捍衛每個人的工作權利

商業機會

- 創造就業機會，提高組織產能
- 多元雇用
- 薪資平等

10 減少不平等

重點目標

族群融合，消弭機會不平等

具體作為

- 心胸開闊，善於傾聽和學習
- 支持領導者減少不平等的狀況
- 保護並接納弱勢群體
- 從依法納稅、公平待人的企業購買產品
- 捍衛自身與他人的權利

商業機會

- 消弭教育機會不平等
- 提供獎助學金確保偏鄉和弱勢學童受教機會
- 社經融合
- 共好行動計畫

11 永續城市

重點目標

社區服務塑造美好家園

具體作為

- 了解並參與本地決策
- 備災應急
- 結識近鄰，歡迎新加入的居民
- 保護當地社區，建立永續城市
- 要求安全優質的公共交通

商業機會

- 協助產業發展
- 產業政策建議與詳實記錄

12 責任消費與生產

重點目標

負責任的生產消費循環，宣導永續意識

具體作為

- 了解永續發展
- 重複使用、修理、回收、分享、借用
- 減少食物浪費、利用剩菜剩飯
- 結交朋友、積累經驗，而非積攢物品
- 要求企業尊重人與地球

商業機會

- 宣導永續發展意識
- 透過ISO20121及信義學堂之推廣，提升大眾永續意識

13 氣候行動

重點目標

致力節能減碳，發展低碳服務

具體作為

- 了解氣候變化的解決方法，宣導綠色概念
- 綠色採購
- 回應氣候變遷

商業機會

- 低碳數位服務
- 數位派報、Top EDM等

17 全球夥伴

重點目標

產業共好，活化夥伴關係

具體作為

- 了解並分享永續發展目標
- 融入並自願參與社區事務
- 共同實現更美好的明天

商業機會

- 共創永續價值
- 與供應商、產業聯盟合作共創價值

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

一般版

兒童版

SDG 專冊下載

01 公司治理

本章重大主題

201經濟績效

205反貪腐

重大主題對信義的意義

我們始終深信，若能同時善盡企業社會責任，獲利自然可望隨之而來，經濟績效亦有相應的成果。
因此，無論外在客觀環境如何變化，「誠信」、「倫理」、「積極落實企業社會責任」始終是本公司的核心根本價值，我們將誠信治理落實於公司營運各環節中，管理任何貪腐及不倫理作為的風險。由信義房屋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，並維護各利害關係人，包含員工、客戶、供應商、環境及社會的相關權益。

亮點績效

TOP 5%
證交所 第五屆公司治理評鑑
上市公司前5%

2018 全球最具道德企業獎
道德村協會
(Ethisphere® Institute)

NO.1
《天下雜誌》2000大企業調查
「營運績效50強」第一名

十大典範獎
2018年第11屆
台灣企業永續獎(TCSA)

管理方針 103-1 103-2 103-3 SDG8

核心目標與願景 永續原則 | 「公司治理」＝「該做的事」

信義房屋的經營核心為「信、義、倫理」，「義」就是合宜的思考或行為，「信」就是重視承諾、說到做到，因此信義就是「該做的事，說到做到」，以倫理行事，厚植經營理念，加強落實各階段的發展目標，於內部聚焦於人才培育及發展，以儲備優質人才。對外部業務營運，除了持續累積信義品牌的影響力，使海外據點能穩健擴張，也因應數位及網路科技快速發展，運用新科技挑戰新營運模式，以持續擴大集團整體事業經營版圖。

管理實績

主軸1 - 優化公司治理作為

Top 5% 的上市企業
連續五年獲得證交所評鑑公司治理最優級

NO.1
營運績效50強

主軸2 - 落實透明誠信與法遵

風險控管精進作業

100%
對所辨識風險進行相應的管控

100 %
申訴處理完成率

資訊安全防護

0 次
系統被入侵成功

0.081%
重要主機故障率

0.065%
重要網路斷線率

信義對SDGs的主要貢獻

信義支持SDGs，下列目標與公司治理相關：

更多資訊請參考「SDGs專頁」p. 25-26

SDG4
確保有教無類、公平以及高品質的教育，及提倡終身學習。

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。

SDG13
採取緊急措施以因應氣候變遷及其影響

p. 29 優化公司治理作為 p. 34 落實透明誠信與法遵

主軸 1

優化公司治理作為

103-1 103-2 103-3 201-2

對應的重大主題

201經濟績效

對信義的意義

信義房屋長期以來致力於公司治理的落實，積極建構企業倫理，徹底落實企業社會責任且嚴格自我要求，更將公司治理文化深植董事會及全體員工。

我們的承諾

未來本公司將持續以更嚴謹之標準實踐公司治理相關規範，不斷精進公司治理制度，強化管理機能，以保障投資人及利害關係人權益，朝永續經營之目標邁進。

2018年目標

Top 5%

公司治理評鑑 上市組排名

拓展國際市場

精進董事會運作

評估結果

Top 5% ✔ 目標達成

連續五年
公司治理評鑑 上市組排名

於香港設立服務據點 ✔ 目標達成

拓展國際市場

提名委員會提名高階主管 ✔ 目標達成

如何管理

責任

全面倫理管理委員會－公司治理小組

資源

公司治理投入經費

申訴機制

參照「利害關係人議合」章節

評估機制

公司治理評鑑

> 連續五年
> 公司治理評鑑-上市組排名
> **TOP 5%**

特定行動

行動方案1 | 永續治理-深化公司治理及企業社會責任文化

行動方案2 | 精進董事會運作

行動方案3 | 維護股東權益及提升透明度

亮點 01

2018年《天下雜誌》營運績效50強第一名

營收及獲利的成長，主要來自於上海建案的貢獻，此外，在代銷事業及日本、馬來西亞市場皆有不錯表現。

了解更多 |《《天下雜誌》報導
https://www.cw.com.tw/article/article.action?id=5089726

亮點 02

創辦人周俊吉先生入圍《哈佛商業評論》前50強執行長

創辦人周俊吉先生在《哈佛商業評論》全球繁體中文版的「2018台灣執行長50強」排名亮眼，位居21名，較2016的40名，進步近20名。

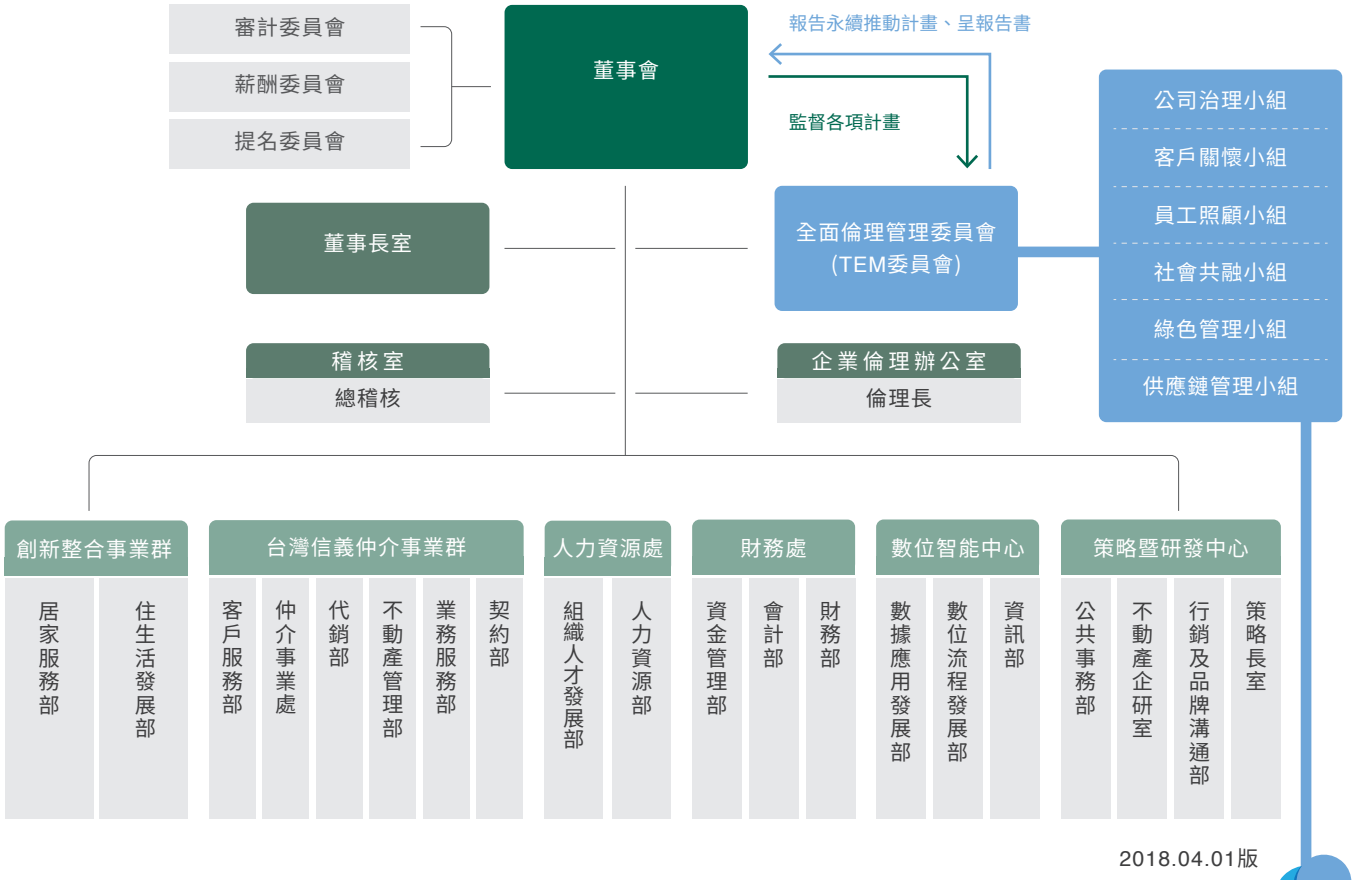
了解更多 |《哈佛商業評論》報導
https://www.hbrtaiwan.com/article_content_AR0008266.html

行動方案 | 01 永續治理-深化公司治理及企業社會責任文化

永續治理架構與程序 102-22 102-23

本公司以股東會為公司最高權力機構，並透過董事長擔任主席所領導之董事會執行及監督公司各項業務。公司內部目前並未設置執行長職務，由總經理依市場情勢及競爭狀況制定各項業務計劃及部門間協調整合。本公司董事長與總經理非由同一人擔任，總經理並非董事成員。

信義房屋治理架構 102-18



2018.04.01版

全面倫理管理委員會：永續事務之責任單位 102-26 102-32

推動信義房屋永續事務的最高單位「全面倫理管理委員會」(Total Ethical Management Committee, TEM委員會)，由董事、董事長、總經理、各幕僚長、業務副總及各部門高階主管組成，**每月定期開會一次及不定期召開重大性議題討論，2018年全面倫理管理委員會共開會14次。**

TEM委員會統籌並定期檢視公司企業社會責任和永續發展方向的目標、績效及達成進度，各小組並依照不同議題，不定期召開會議或開展專案。此外，亦引領各部門解決企業倫理相關問題，落實流程改造。

了解更多 | TEM委員會各類議題討論時間佔比與委員出席狀況，請參考信義企業永續網「治理架構」
http://csr.sinyi.com.tw/governance/organization.php

「全面倫理管理委員會」職掌功能：

1. 統籌全公司企業社會責任和永續發展方向的目標和擬定
2. **每年底**向董事會報告ESG績效及未來策略目標
3. 負責蒐集彙整利害關係人之意見，並鑑別與管理ESG所產生的影響、風險和機會
4. **每季**進行ESG績效和目標達成度檢視
5. 永續報告書之編撰及呈報董事會審核發行
6. 協助與利害關係人對話
7. 集團永續發展之核心

行動方案 | 02 精進董事會運作 102-18

永續經營議題管理流程 102-18 102-19 102-20 102-29

董事會透過一年內多次定期及不定期召開的會議，就與公司治理相關之經濟、環境及社會議題授權董事長分層處理或直接委派予相關單位，**由總經理負責經濟績效議題，TEM委員會負責推動ESG議題及供應鏈管理，並視議題之重大性定期及不定期向董事長或董事會進行報告**，並將相關決議列入會議紀錄，由董事會議事單位進行追蹤後並提報下次之董事會。

102-25 102-33 102-34 信義房屋**每兩個月至少召開一次董事會，為審核企業經營績效和討論重要策略議題，包含經濟、環境和社會衝擊、風險與機會等，2018年共召開10次董事會，每次出席率皆達80%以上及過半數獨立董事出席**，透過會議確認後續處理之權責單位，並於下一次會議中就處理情形進行追蹤報告，董事會秘書單位在提供各項議案與報告資料予董事會成員時，均會事前審視呈報內容是否有與利害關係人相關並應適當迴避之情形，並給予相對人事前提醒。**集團策略長並於2018年12月向董事會報告本公司於企業社會責任之執行情形：提報2018年度企業社會責任在利害關係人各方面之推動落實情形，以及2019年度之推動計畫。**

了解更多 | 董事對利害關係議案迴避之執行情形，請參考「信義房屋2018年年報」p. 3-17

董事會結構與機制：有效發揮董事職能

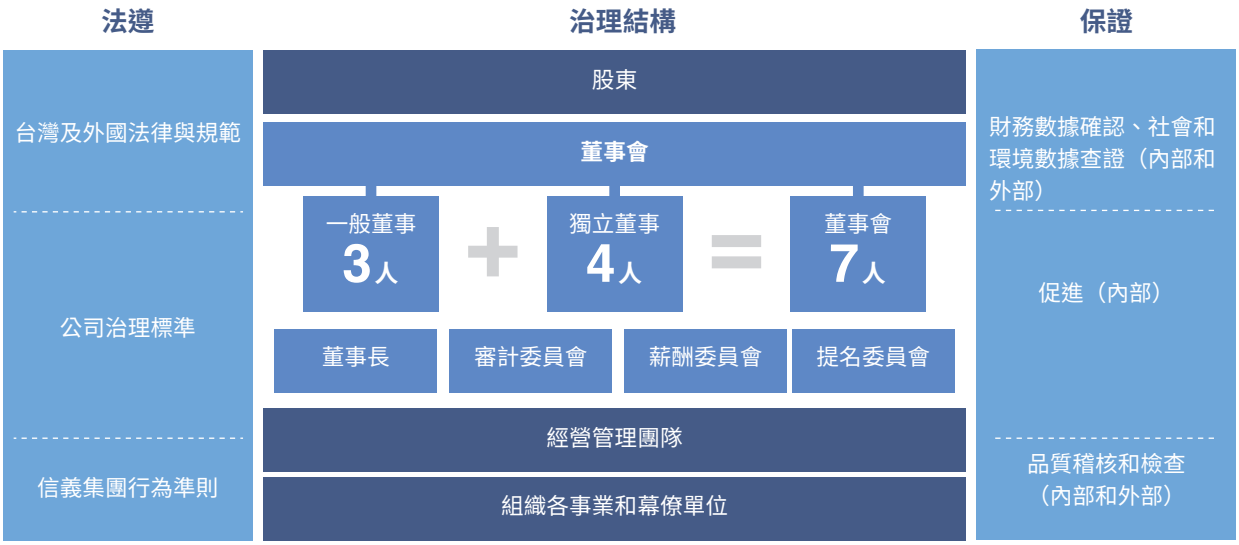
2016年5月20日全面改選董事，現行董事會共7席，分別由3名一般董事與4名獨立董事組成，除了借重董事在各領域之專業外，逾總席次半數之獨立董事亦可確保議事運作之客觀性與獨立性。**下屆改選將遴選一席女性獨立董事，並制定董事會成員及高階經理人所需之專業知識、技術、經驗及性別等多元化背景暨獨立性之標準。**

102-21 利害關係人就經濟、環境及社會議題，視其身分可分別透過內部或外部管道與董事會或被授權之單位進行協商。我們亦擬定「利害關係人對審計委員會申訴及建言辦法」，在各利害關係人溝通與相關單位協商後，就議題重大性由各承接單位追蹤後向董事會呈報。

了解更多 I 本公司第12屆董事名單，請參考「信義房屋2018年年報」p. 3-3
http://img.sinyi.com.tw/u/file/2019/05/38e3b8434cd88e8a8dc6df3a57c904ea.pdf
更多資訊請參考「利害關係人議合」p. 19

董事會結構與機制

公司治理準則與實踐



- 董事7人，其中4席由企業管理、法律、財務會計等具豐富經驗之獨立董事擔任，獨立董事席次超過全體董事席次1/2

了解更多 I 委員會詳細介紹，請詳見信義企業永續網「功能性委員會」
http://csr.sinyi.com.tw/governance/committee.php

治理階層績效評估與薪酬

董事會及各功能委員會績效評估 102-28

信義房屋自2012年起，每年定期進行董事會績效評估，由各董事針對董事會及功能性委員會的運作與文化、內外部關係經營、自我評估等面向完成評量後，由董事會議事單位統計彙整，於董事會會議中報告並提出精進方向。2015年訂定「董事會績效評估辦法」，規定除了應至少每年一次自評外，並且至少每3年需委由外部專業獨立機構對董事會進行績效評估。該辦法已揭露於本公司投資人關係網站。2018年度已完成董事會及其功能性委員會績效評估，彙總綜合結果均顯示「董事會及其功能性委員會運作良好」。

了解更多 | 請詳見信義投資人關係網站 http://www.sinyi.com.tw/info/i_1_2_directors.php

董事會薪酬制度 102-35

董事會成員之獨立董事以外董事，除薛健平董事（於2019年股東會董事會改選後，經董事會成員推舉為董事長）因兼任本公司高階經理人，就其所擔任集團內高階經理人※身份支領薪資外，其餘董事均未支領本公司報酬，至於獨立董事之報酬，係依據本公司章程第16條規定「本公司獨立董事得依其對本公司營運參與程度及貢獻價值暨其他上市公司通常水準酌支報酬，其數額授權由董事會議定之。」，屬固定薪酬。另依本公司章程第20條之規定，得按不超過當年度獲利1%額度內，做為當年度董事之酬勞，因此董事酬勞為變動薪酬。除上述以外，董事並未參與其他董事薪酬計畫，亦無其他退休福利制度、離職金以及索回機制。

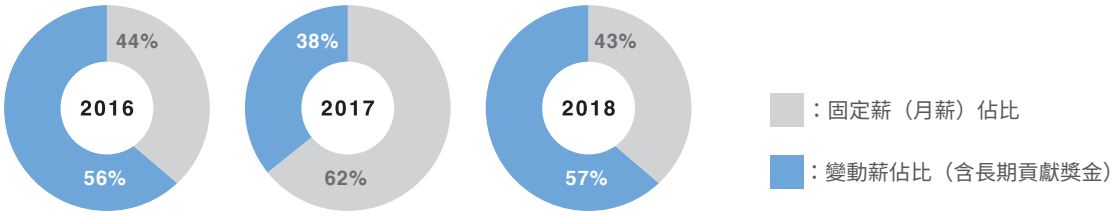
2017年度起優於法令規定，將董事個別薪酬揭露於年報中。 ※註：擔任平台事業執行長

更多資訊 | 董事之酬金、董事酬金級距表請參考 附錄「永續績效一覽表」p.80-81

永續經營之薪酬獎勵 102-35

董事會及薪酬委員會為激勵高階經理人追求公司業績與利潤目標之達成，同時關注公司長期競爭力與永續發展，特通過並訂定「高階經理人薪酬獎金辦法」。高階主管除了**固定薪資**外，高階業務主管另依各項績效指標達成情形，計算績效獎金。另外，**為了鼓勵並肯定高階經理人對於企業的永續發展所做的努力及成果，使高階經理人除短期績效表現外，更著重於長期價值的貢獻，如持續人才培育、提升服務品質、精進制度流程、善盡企業社會責任等，亦於辦法中訂定長期價值貢獻獎金。**在獎金核定程序中，高階經理人應向董事會報告「長期價值貢獻計畫書」之內容與執行成果，在報告與互動的過程中將有助於董事會成員深度了解高階經理人之經營策略方向、全方位能力特質、施策執行成果，並給予有效回饋指導，達到領導人培育之成效。

高階主管（副總以上）薪資佔比



董事進修 102-27 SDG 4

公司不定期針對與營運相關之經濟、環境及社會議題，為董事會安排進修課程，並加入中華公司治理協會及其旗下之董監聯誼會，透過協會所發刊物或舉辦課程獲悉相關新知，協助董事增進各項職能。為使獨立董事隨時掌握與公司相關訊息，我們定期寄發營收公告及相關產業消息，以及不定期寄發與本公司相關之經濟、環境和社會議題等資訊；並依年度獨立董事自我評量之回饋意見，強化本公司各方面報告之內容。董事培訓則會依獨立董事之需求，並配合年度策略發展重點（如平台發展）辦理相關課程。

了解更多 | 本公司董事進修情形請詳見信義企業永續網「董事會」
http://csr.sinyi.com.tw/governance/board-of-directors.php

行動方案 | 03 維護股東權益及提升透明度

重視股東權益，促進股東行動主義

健全公司治理機制的首要原則，在於保護股東權益，公平對待所有股東。維護股東權益一向是本公司非常注重之一環，本公司股權雖相對集中，除與主要股東保持密切聯繫外，對於其他股東之權益之維護仍不遺餘力。

股東相關權益：

- 提案權及提議召開股東臨時會議權
- 董事提名權及對董事會的議案否決權
- 股份處分權及股份認購權
- 知情權

了解更多 | 前十大股東列表，請參考信義房屋2018年年報p. 3-57
http://img.sinyi.com.tw/u/file/2019/05/38e3b8434cd88e8a8dc6df3a57c904ea.pdf

信義全力維護股東權益並提升透明度，除在公開資訊觀測站揭露公司重大消息外，並於官方網站設置中英文雙語投資人專區，以提供投資人即時及重要的相關經營訊息。
高度自我要求，盡早讓外部股東提前得知公司的訊息，如公告股東會議通知及議事手冊，讓股東提前得知相關議題；提早公布季度、年度財報，亦盡可能同步公告中英文財報；重訊亦採中英文對照方式對外公告。從各環節持續精進，使股東更能即時得知重要訊息，以維護股東權益。

提升資訊揭露品質

展現高於法令的資訊揭露	強化透明度
季財報30天內完成(法定45天內)	完成2018.07-2019.07董事保險，並請保險公司列席說明
年度財報2個月內完成(法定3個月內)	持續提供獨立董事即時公司相關資訊 (重大決策資訊、重要市場即時消息等)
股東會於5月底前召開(法定6月底以前)	
揭露董事個別薪酬(法定揭露薪酬級距)	線上法說會由每年2次提升至每年4次

亮點 03

信義房屋入選「台灣永續價值指數(TWNSI)」成份股

信義房屋入選「台灣永續價值指數」(Taiwan Sustainability Index, TWNSI)，TWNSI指數2018年由台灣永續能源研究基金會與國立臺北大學商學院合作發布，篩選績優企業組成，並於2019年1月19日於德國指數公司Solactive平台正式上線。TWNSI以SEED方式篩選，涵蓋社會(S)、經濟(E)、環境(E)、揭露(D)四個永續發展面向、超過300個題項評分；並從歷年參與「TCSA台灣企業永續獎」競評的209家企業中，篩選善盡企業社會責任、推動企業永續發展績優公司；經交叉分析共同評選出綜合表現最好的前40檔上市成份股、市值佔加權指數總市值46.34%。其中，包括信義房屋在內的前14檔成分股，皆入選2017或2018年TCSA之十大永續典範企業，在ESG永續績效各方面皆表現優異。

了解更多 | 經濟日報報導
https://money.udn.com/money/story/5635/3613956

主軸2

落實透明誠信與法遵

103-1 103-2 103-3 205-1 205-2

對應的重大主題

201經濟績效
205反貪腐

對信義的意義

無論外在客觀環境如何變化，「誠信倫理」始終是本公司的核心根本價值，並深入每一位同仁心中。集團每位同仁就其可能面臨的風險事項，加強與利害關係者溝通，並於風險事項發生時，執行各項因應作業，提供利害關係人相關諮詢機制，落實管理風險程序。

我們的承諾

堅持「信義立業，止於至善」的經營理念，我們將誠信治理落實於公司營運各環節中，並持續改善，創造優質的風險管理文化，以確保股東、員工、客戶、供應商、環境及社會等各利害關係人長遠的利益。

2018年目標

100% 完訓率
落實宣導信義企業集團行為守則

100% 解決率
申訴管道問題獲得解決

0 次系統被入侵次數

評估結果

100% 完訓率 ✔ 目標達成
每年兩次對全體員工進行的集團行為守則訓練

100% 解決率 ✔ 目標達成
正式申訴79封來函皆獲得解決並因應調整施策

0 次系統被入侵次數 ✔ 目標達成

如何管理

責任
全面倫理管理委員會－公司治理小組
企業倫理辦公室、稽核室

資源
風管與內控系統、企業倫理投入經費

申訴機制
參照「利害關係人議合」章節

評估機制
內部稽核機制、外部確認機制、風險管理架構模型

獲 2018「全球最具道德企業獎」12 年來首家台灣企業獲獎

2018 WORLD'S MOST ETHICAL COMPANIES® ™
WWW.ETHISPHERE.COM

2018年「全球最具道德企業獎」(World's Most Ethical Companies)

信義房屋獲選2018年「全球最具道德企業獎」，是12年來首家台灣企業獲獎。評選係由道德村協會根據「道德商數」(Ethics Quotient®, EQ)架構，以客觀、一致和標準化的方式量化評估企業的表現。該方法全面權衡包括道德和法規遵循(35%)、企業公民和責任(20%)、道德文化(20%)、治理(15%)以及領導力、創新和聲譽(10%)等五大關鍵指標。

了解更多｜請參考
http://www.sinyi.com.tw/about/stone-content.php/417

特定行動

行動方案1｜透明誠信政策與宣示

行動方案2｜落實企業經營法遵與誠信

行動方案3｜精進風險控管與內控稽核

2018年負面訊息或事件回應

2018年無重大罰款。其他即時回應請詳見：信義企業永續網「事件回應」

了解更多｜http://csr.sinyi.com.tw/other/event.php

行動方案 | 01 透明誠信政策與宣示

誠信經營政策

針對集團董事、獨立董事、經理人、與同仁等，本公司訂有**經董事會通過之**誠信經營政策如下：

- 應於提供服務、或進行營運過程，遵循相關法規與國際準則，確保產品及服務之資訊透明性及安全性，制定且公開其消費者或其他利害關係人權益保護政策，並落實於營運活動，以防止產品或服務直接或間接損害消費者或其他利害關係人之權益、健康與安全。
- 有事實足認商品、服務有危害消費者或其他利害關係人安全與健康之虞時，應即回收該批產品或停止其服務。

永續發展策略與守則 102-16 205-2

為落實公司道德行為及誠信經營，以利公司永續發展目的，信義內部訂定「**信義房屋仲介股份有限公司誠信經營守則**」、「信義房屋仲介股份有限公司企業社會責任實務守則」、「信義企業集團行為守則」等守則並定期宣導之。為杜絕貪腐事件發生，訂定「檢舉非法與不道德或不誠信行為之處理辦法」，並提供內外部申訴管道，致力於及時回應利害關係人意見。

了解更多 | 永續發展策略與守則內容，請參考信義企業永續網「政策與守則」
http://csr.sinyi.com.tw/governance/policy.php

行動方案 | 02 落實企業經營法遵與誠信

設立倫理長，立下「誠信倫理」標竿

信義房屋於2012年創台灣本土產業之先宣布設立「倫理長」，並成立「企業倫理辦公室」。
企業倫理辦公室任務：

- 建立整合性的企業倫理行為準則
- 確保公司施策及流程符合企業倫理精神
- 發展並執行道德遵循相關的溝通及訓練計畫
- 當同仁做道德相關決策時，提供協助及指引
- 提供同仁詢問及報告違背道德情事之管道
- 企業倫理信箱：EnterpriseEthics@sinyi.com.tw

了解更多 | 設立倫理長報導
http://www.sinyi.com.tw/about/stone-content.php/282

誠信經營管理程序

隸屬於董事會的專責單位(TEM委員會)，負責誠信經營政策與防範方案之制定及監督執行，協助董事會及管理階層查核及評估落實誠信經營所建立之防範措施是否有效運作，並定期就相關業務流程進行評估遵循情形，作成報告。

了解更多 | 投資人資訊網站
http://www.sinyi.com.tw/info/i_1_7_honest.php

內外部舉報機制 102-17

公司明定非法與不道德或不誠信行為之檢舉管道及受理方式於「檢舉非法與不道德或不誠信行為之處理辦法」。內外部申訴管道資訊（董事長信箱、企業倫理信箱、稽核室等）透明暢通。

了解更多 | 內外部舉報與反貪腐管理機制詳細內容，請參考信義企業永續網「倫理與法遵」
http://csr.sinyi.com.tw/governance/ethics.php

資訊安全

世界經濟論壇（WEF）年度報告顯示，全球專家和決策者最憂心的議題中，資訊風險（資料竊取和網路攻擊）是僅次於氣候變遷最受重視的項目。2018年持續精進資安管理，以ISO資安管理架構、集團資安需求，建立或修正資訊安全相關管理規範辦法。

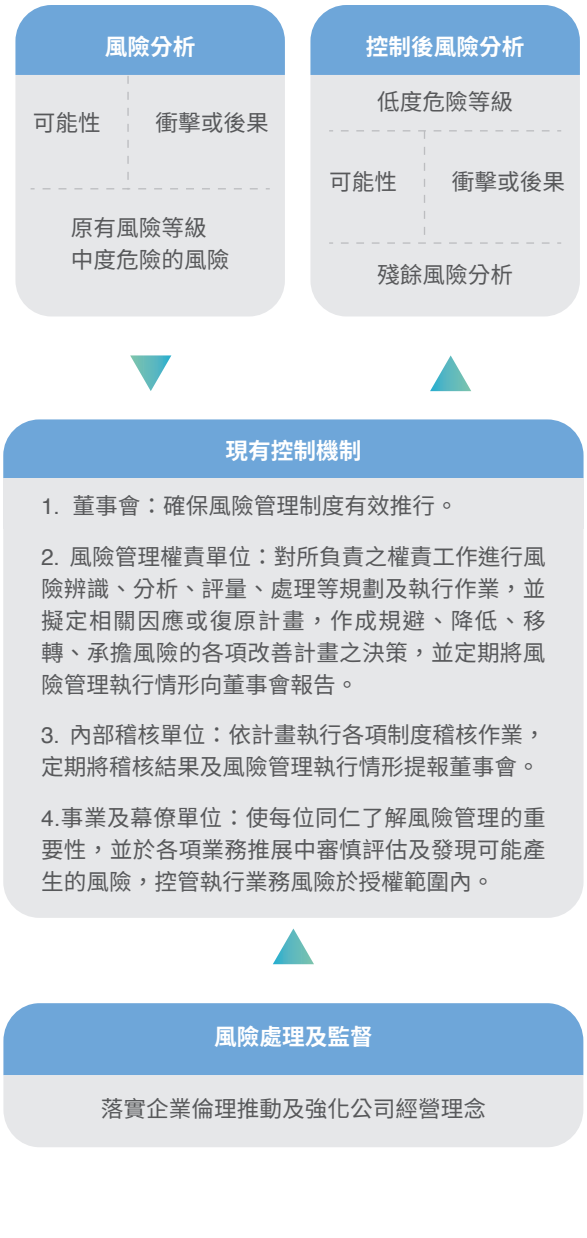
了解更多 | 請參考信義企業永續網「風險管理與內控」
http://csr.sinyi.com.tw/governance/risk-management.php

行動方案 | 03 精進風險控管與內控稽核 201-2

風險分析與控制 102-11 102-15 102-29 102-30 102-31

本公司訂有「風險管理政策及程序」以因應在營運過程中可能面臨的各種內、外部風險，以系統性的方法及配合年度計劃作業，從自我風險辨識、分析及擬訂具體風險管理方式執行風險管理，並定期向董事會呈報，亦由董事會秘書單位不定期就與公司有關之環境和社會議題與各幕僚功能長互動與溝通，並於每年年底定期檢視ESG之影響、績效及策略目標。

了解更多 | 請參考信義企業永續網「風險管理與內控」
http://csr.sinyi.com.tw/governance/risk-management.php



現有控制機制 205-1

將發現之內部控制制度缺失及異常事項，列為各部門績效考核之重要項目，追蹤管理。

了解更多 | 稽核專案執行流程圖，請參考
信義企業永續網 「風險管理與內控」
http://csr.sinyi.com.tw/governance/risk-management.php

風險處理及監督 102-16 205-2

落實企業倫理推動及強化公司經營理念

信義房屋訂有並定期宣導各項行為守則，使同仁在面對客戶、同仁、同業、供應商、國家社會及自然環境等關係人時有更明確方向。為杜絕貪腐事件發生，全體同仁每個月亦進行經營理念研討，分享如何實踐經營理念於所承辦的業務中；倫理長辦理「信念引領行動」等活動，將理念融入於同仁日常作業中。

了解更多 | 請參考信義企業永續網「政策與守則」
http://csr.sinyi.com.tw/governance/policy.php

亮點

導入風險管理架構模型

隨著信義集團多元化經營、跨境財務調度頻率升高，審計委員會指導本公司財務處，重新檢視信義集團財務風險控管程序，建置監視高財務風險事項工具、並將測算結果提報審計委員會及董事會。

我們導入Deloitte的風險管理架構模型，持續針對風險辨識、風險評估、風險回應、控制設計導入與評估、監控與報告等構面，進行更深入的整合與優化。行動方案包括：1.建立整合性風管架構、2.風管流程規劃及工具設計、3.集團及單位風管項目連結、4.新版風管政策及流程宣導。

02 員工照顧

本章重大主題

401 勞雇關係
403 職業安全衛生
404 訓練與教育
405 員工多元化與平等機會
409 強迫或強制勞動

重大主題對信義的意義

信義房屋「以人為本」提供許多工作機會並使其具有市場競爭力的整體薪酬與福利制度，重視勞雇關係，給予同仁尊重與關懷，持續以多元面向吸引優秀人才與營造完善職場。將理念深化於同仁的教育訓練與職涯成長，提供平等機會並鼓勵同仁自我實現。順暢的溝通管道有助減少任何形式的強迫或強制勞動，打造友善職場，使每位同仁能追求工作與生活平衡，成就家業夢想。

亮點績效

亞洲最佳職場報告獎
亞洲最佳多元化獎
2018年亞洲永續報告獎 (ASRA)

累積 457 位同仁
申請第二胎12萬生育補助

7.6%
平均加薪

29.7%
2018離職率

管理方針 103-1 103-2 103-3

核心目標與願景

永續原則 | 「以人為本」 每一位同仁都是重要夥伴

信義房屋持續承諾「提供良好環境，提倡生活與工作並重，確保同仁在職涯中懷抱安全與成長」，輔以科技創新，從「信義立業，止於至善」的思考出發，兼顧同仁在時間、經濟、個人發展以及身心健康管理的均衡。我們以「吸引優秀人才」、「營造友善職場」兩大主軸作為持續努力的方向，推動以同仁為核心的各項施策，提升勞動環境，以達成我們的核心願景目標：「以人為本」，每一位同仁都是重要夥伴，更是企業前進的最佳動力。

管理實績

主軸 1 - 吸引優秀人才

信義房屋尊重每位同仁的多元及獨特性，將每位夥伴視為組織重要的一份子，希望同仁與公司一起成長，提供具市場競爭力的整體薪酬，以吸引優秀人才加入。

主軸 2 - 營造友善職場

透過系統化的健康管理方式及科技輔助，創新作業流程，建構完善福利制度以打造健全職場工作環境，關懷同仁身心健康。

關鍵績效

7.6%
平均加薪

457 位
同仁累計申請二胎補助

34.02 小時
平均訓練時數

29.7%
離職率

信義對SDGs的主要貢獻

信義支持SDGs，下列目標與員工照顧相關：

更多資訊請參考「SDGs專頁」p. 25-26

SDG3
確保健康的生活方式、促進各年齡層所有人的福祉

SDG4
確保有教無類、公平以及高品質的教育，及提倡終身學習。

SDG5
實現性別平等，並賦予婦女權力

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。

p. 39 吸引優秀人才 p. 45 營造友善職場

主軸1

吸引優秀人才

103-1 103-2 103-3 401 404 405

對應的重大主題

401勞雇關係
404訓練與教育
405員工多元化與平等機會

對信義的意義

同仁的身心健康、和諧的勞雇關係為信義房屋「以人為本」的根本實現，穩固基礎奠定信義房屋產業領先地位。培訓模組的建立讓同仁和組織一起與時俱進，發揮潛能；多元學習不僅使同仁具備專業能力，更讓同仁生活豐富平衡。此外，藉著推動信義志工等活動，讓信義人在專業知識累積之餘，始終記得服務熱忱的初心，傳承信義理念形成組織內部的凝聚力，也是蓄積永續經營能量的原動力。

我們的承諾

信義將同仁視為並肩前行的夥伴，提供良好的工作環境，公平對待所有同仁。提升員工的多元認知、動機，刺激員工想法並創新，塑造特有的組織文化，增加組織及個人的市場價值，吸引與留住優秀人才，提升競爭力。

2018年目標

2,000 新進員工 / 年
加速人才培育與成長

38 小時 / 平均受訓時數
強化各階段理念傳承與人才培育，系統化提升教育質量，擴大辦理教育訓練並深化理念傳承

< 34% 離職率
與同仁共享經營成果，厚植同仁能力

評估結果

1,642 新進員工 / 年 ▶ 持續進行
每年持續釋出大量就業機會

34.02 小時 / 平均受訓時數 ▶ 持續進行
調整新進同仁與主管訓練結構

29.7% 離職率 ✔ 目標達成
高薪資、高發展、高關懷的三高政策，降低離職率

如何管理

責任
全面倫理管理委員會—員工照顧小組

資源
人力：人力資源部、組織與人才發展部
經費：獎學金、校園深耕計畫、轉職金等

申訴機制
參照「利害關係人議合」章節

評估機制
每年進行組織認同與工作滿意度調查

特定行動 | 01 人才培育與發展

- **人才招募** - 招募政策、校園深耕
- **培訓計畫** - 新人培訓、教育訓練及時數統計、教育訓練方案、終身學習
- **合理報酬及升遷** - 薪獎制度、績效管理、晉升制度

特定行動 | 02 多元化與包容

- **多元化雇用** - 賦權女性、身障同仁、退休回聘
- **性別友善** - 平等薪酬、生育獎勵及育嬰留停、消除歧視

特定行動 | 03 良好勞雇關係

- **雇用概況** - 人力結構、新進與離職狀況
- **聆聽策略** - 申訴機制與溝通管道、員工意見調查

訪談

不動產經紀人員全時實習計畫

上網查過各家仲介品牌，發現信義房屋公司規模大、講求正派經營理念、培訓資源豐富，所以選擇信義房屋實習，從零開始學習，抱持著想要證明自己的企圖心，即使是實習生的身份，我也全力以赴投入工作，勇於向客戶尋求回饋意見，期許自己兩個月就要展現出獨當一面的專業。我給自己的下個目標，就是要往參選店長努力，傳承手心向下的理念。

- 靜宜大學 羅皓宸

人才培育與發展

信義房屋以三大理念「以人為本、先義後利、正向思考」建構各項員工政策，將同仁視為重要的夥伴，兼顧各類利害關係人均衡發展，形成正向循環。期許以健全制度激勵同仁向更高目標邁進。

人才招募

招募政策

- 用人慎始：招募大學畢業且無房仲經驗的業務人員，前6個月保障月薪5萬元，使新人可以安心學習
- 翻轉產業：「30天工作鑑賞期，5萬保障薪+ 5萬轉職金」
- 多元發展機會：台灣、中國、日本、馬來西亞全球化佈局且集團事業群多元方向

校園深耕

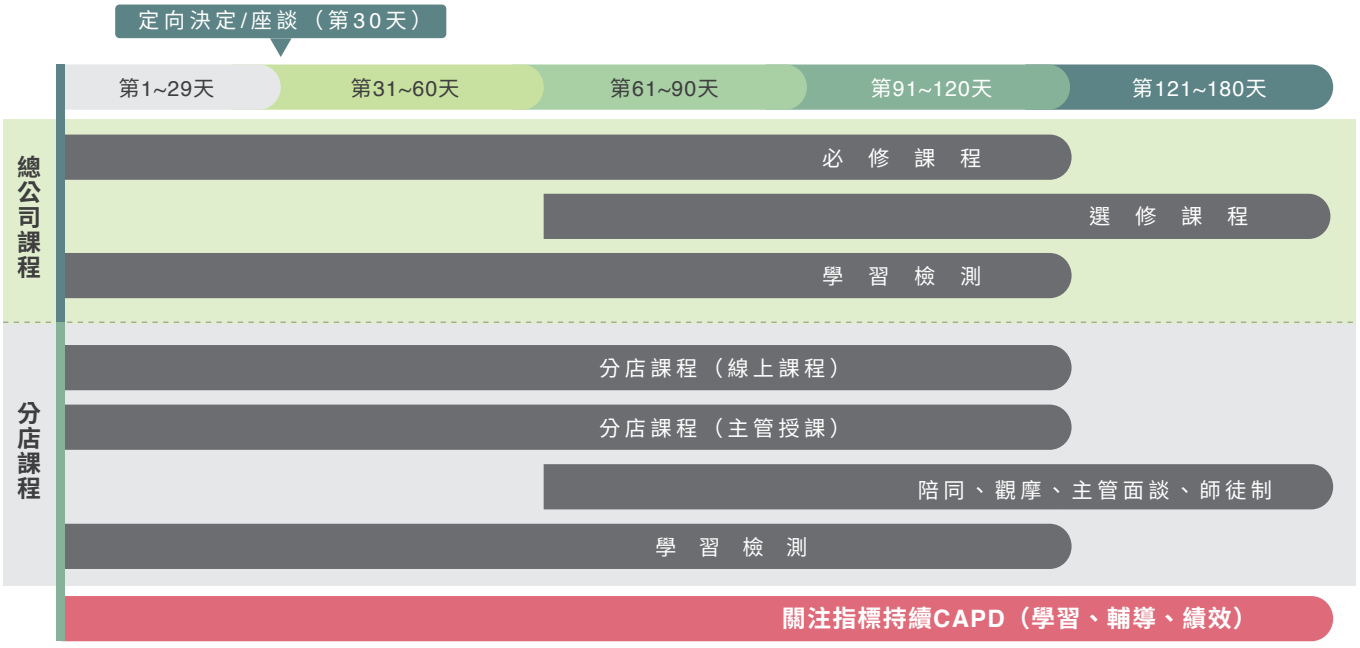
為協助學生在畢業前即做好就業充分準備，同時拓展延攬優秀人才機會，與多所大學院校合作育成產業人才，提供各項獎助學金及計畫：

產學合作專案	與國立雲林科大及松山家商合作推出「七年一貫，產學攜手合作」專案，2018年暑假已進行24位學生實習作業
全時實習生	以正式同仁的培訓規格及福利，提供實習生完整的學習與指導
營業員專班	年滿20歲以上大學生免費考照專班，2018年共開13班，學員人數420人
信義書院獎學金	提供政大MBA全額獎學金2名，以及信義房屋企業永續獎助學金、國內外志工補助獎學金

培訓計畫 404-1 404-2 SDG 4 SDG 8

新人培訓計畫及數據統計

新進人員培訓一直是信義首要任務，提供新人180天全方位培訓計畫，由總公司與分店合作分工共同育成新人，培訓內容包含信義理念營、制度規章、專業知識技能、態度心法等，以信義理念貫穿培訓設計，確保新人正確理解理念並能貫徹落實，總公司亦設置專任講師團隊研發與教授新人課程並隨時關注新人學習適應狀況提供諮詢與輔導。每一位新人在180天內可習得總公司課程39小時、分店課程(包含線上課程及主管授課)47小時、區主管面談1小時共95小時(未含陪同及觀摩時數)，2018年信義房屋對於新人教育訓練方案投入約850萬。



教育訓練與時數統計 404-1 404-2 SDG 4 SDG 5 SDG 8

信義房屋在2018年展開一連串的數位學習轉型，善用科技的力量讓學習更有效率。
推動具體專案包括：

1、導入行動學習：將內部學習平台升級為行動APP，學習不再侷限於時間與空間。
2、導入微課程：使同仁能更靈活運用零碎時間進行學習，課程內容來自內外部共計700餘堂，年度使用約7萬人次。
3、推動直播教學：大幅提升同仁上課參與度亦同時增進學習的彈性與效率。

信義將理念融入不同職務及職位所須具備的能力與知識所對應之系列課程，將信義人通識及各式主題課程轉為線上學習，使得同仁更能妥善分配學習及工作時間，持續專業性及多元培訓。

2018年度信義以提升教育訓練時數10%為目標，成果展現於訓練總時數統計147,600小時，每人平均受訓時數34.02小時，較去年成長25.9%，整體訓練時數較去年呈現上升趨勢。

更多資訊｜請詳見永續績效一覽表「平均受訓時數」

教育訓練方案

區部務研習營
為提升中高階主管領導素養，每月針對中高階主管辦理區部務研習營，為期一年，透過主題研討、集眾志、實務演練及分享等方式，並由董事長與總經理現場互動與指導，融滲信義理念於管理實務運作中

店主管育成培訓
針對潛力業務人才辦理為期二個月之店主管育成培訓，由中高階主管擔任講師帶領學員經歷上課、實作、輔導、成果展現之學習歷程，提前儲備足以勝任店主管的能力

信義志工-重新學習同理心
志工服務是信義房屋特有人才培訓課程，重新學習「服務」，以「同理心」看待社區大小事，重拾自己對工作的熱忱與社會新體驗，進而增加在服務上的能力

新人培育計畫
以信義理念貫穿設計，包含信義理念營、不動產專業知識與技能、作業態度心法、公司制度規章等，教學則整合總公司課程與分店實作訓練，紮實新人基本功。信義提供多元輔導機制，包括專任講師制度、學長姐師徒制度、主管定向輔導、EAP員工協助方案等；並定期進行適應問卷與訪談，即時提供同仁工作和生活的必要協助

終身學習 404-2

外訓補助439人次，10,394小時

2,762 小時
EMBA

7,230 小時
自我成長

402 小時
外語研修

亮點

2018創新課程

信義房屋重視員工多元能力發展，除了與天下雜誌合作形塑系列線上課程，並依照集團願景創新規劃系列實體學用整合課程，主要由人力資源處、財務處、策略暨研發中心、數位智能中心四大構面組成供同仁選擇。不只是增加同仁自身專業能力，更以集團式的視野共同成就同仁和企業成長鼓勵同仁持續學習並能應用於職務及生活上，未來亦能以深且廣的方向拓寬同仁職涯發展。

合理報酬及升遷 102-36 405-2 SDG 8

薪獎制度

1. 經營成果共享：
   三分之一稅後營業利益分配給同仁。

2. 合理報酬
   信義房屋期許能創造與同業的薪酬差距，2018年非擔任主管職務人數增加254人，薪資平均數較2017年成長幅度5.52%。

亮點

大幅加薪

2018年信義大幅加薪，全體員工平均加薪7.6%，業務同仁平均調幅接近11%，相當年增新台幣1.3億元，創造與同業薪酬差距，提供前六個月五萬元之保障月薪，高於台灣基本工資及其他產業給予社會新鮮人起薪標準，擇優晉升留用人才。

3. 業務同仁薪制：
   以「導之以『義』而非誘之以『利』」為原則，並設計鼓勵合作分工的團體獎金，另外，績優者有機會獲得留任獎勵金，鼓勵同仁與組織共創雙贏。

4. 幕僚同仁薪制：
   按「職位薪資核敘辦法」依所具專長能力、學經歷及參考市場薪資水準核敘。每年三月統一檢核全員薪資，並參考外部薪資調查、市場薪資水準調整政策。

績效管理 404-3 SDG 5 SDG 8

信義房屋建立完整之定期績效面談與評估制度以利各級同仁不斷成長。**全體同仁之績效評核並無依性別不同而做區分，接受定期績效評核的比例為100%。**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，協助同仁往自身期許目標邁進。主管定期針對每位同仁設定目標進行績效檢視與改善檢討；績效評核的結果將成為同仁晉升與調薪之依據。

升遷制度

信義重視人才培育並提供透明的升遷制度與機會，另外，為有效運用人力、增進員工工作歷練、發掘員工潛力，我們規劃相關機制給予同仁輪調，當產生空缺內部亦可優先推薦適當人選，促進跨部門溝通與協調能力。升遷不論年資長短，「沒有雙黃線，隨時可超車」，不論獎金制度、職位晉升或是「信義君子」的選拔係以客戶的滿意度做為重要的指標依據。

業務
可依自己適合的職涯屬性，選擇：**專業職**（以業務為重心的專業經紀人）、**管理職**（店長級以上的管理職能）二條發展方向。所有業務主管都從基層做起，透過充足的管理訓練，培育各職級主管應有的能力。店主管、區主管選拔於每年固定時間舉辦，董事長皆親自參與。

幕僚
依「幕僚同仁年度薪資調整及晉升提報作業要點」相關規定辦理，參考「信義企業集團幕僚各職等任用基準與職責」並提出具體事證與潛能觀察，依績效評核、年資歷、獎懲記錄條件，考量同仁所具備之能力水準及發展潛力，循晉升程序提報核定。

了解更多｜薪獎制度 https://csr.sinyi.com.tw/employee/system.php

多元化與包容 405-1 SDG 5 SDG 8

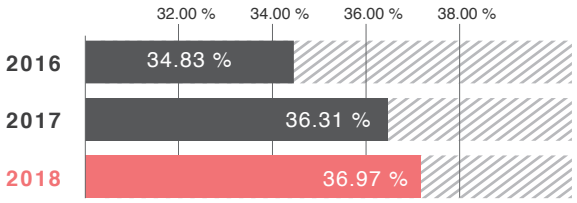
每位同仁在任用與發展上皆有平等機會，不因種族、性別、信仰、婚姻、國籍而有任何形式之歧視，並於政策制定時落實在雇用、發展、訓練等使其多元化且彈性，為同仁多想一步，成為員工有力的後盾，兼顧工作與家庭平衡。

多元化雇用

賦權女性

房仲業產業特性從業人員以男性居多，然近年來信義女性力量在部門溝通、多元化思維帶來的創新影響力逐漸發酵，女性比例持續成長，未來將再增加一名女性獨立董事，希望不同的聲音一同向前。

了解更多｜信義故事
https://csr.sinyi.com.tw/interactive/video.php#story



女性員工比例

身心障礙同仁

我們創造機會讓人才適才適所，如檔案管理及書信收發等合適工作內容；與社團法人盲人福利協進會合作雇用專職視障按摩師，讓同仁享受福利、做公益並提供更多工作機會。

2018年

退休回聘

信義創造充滿活力的企業結構使退休員工可依「退休同仁重新聘用辦法」回聘，在高齡化社會的現在使同仁再次找回成就感，促進人力活用，創造個人及組織的價值。

了解更多｜薪酬福利與退休制度 https://csr.sinyi.com.tw/employee/system.php

性別友善 401-3 404-1 405-2 SDG 5 SDG 8

平等薪酬

全體同仁之薪資核敘並無依性別不同而做區分，係依其職務類別與職級別而異。業務職類的薪資結構以變動薪佔較大比例；而幕僚職類薪資結構以固定薪所佔比例較高。

職級	總薪	月薪	變動薪
高階主管(副總以上)	1:1.33	1:1.23	1:1.44
中、基層主管	1:1.10	1:0.98	1:1.20
一般同仁	1:1.22	1:0.94	1:1.62

女性與男性年薪資報酬比（女：男）

【註】
以截至2018/12/31任職滿一年以上對象為統計

生育獎勵及育嬰留職停薪

台灣少子化問題嚴重，為刺激生育率，除原有的婚育補助，信義再提供第二胎(含)以上12萬元生育獎勵金，自2013年至2018年年底，累計457位同仁提出申請，共孕育1,278位信義寶寶（含第一胎）。信義更為減輕同仁負擔與全國型托育機構何嘉仁合作提供就讀優惠並開設親職課程，提供同仁及眷屬多方面的支持。
信義完全遵守育嬰留職停薪相關法令的規定，申請育嬰假不分男女，且留職停薪期限屆滿時亦可順利申請復職。2018年男性與女性的留任率皆達80%(含)以上，不單單鼓勵生育，信義更希望同仁生活平衡。

更多資訊｜請參考永續績效一覽表「信義寶寶累積數」、「育嬰留停與復職統計表」

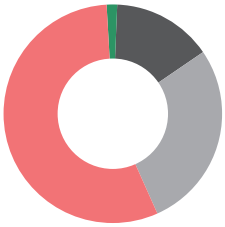
消除歧視

信義積極消除職場歧視，訂定「信義房屋性騷擾防治、申訴及調查處理要點」，定期舉辦教育講習並鼓勵同仁參加，更於新人課程及業務宣導時加入相關主題以提高同仁對於類似事件的防範。依「性別工作平等法」提供同仁在懷孕、生產、為人父母等不同階段所需之休假與協助。

良好勞雇關係 102-8 102-43 401-1 403-1 405-1 SDG 8

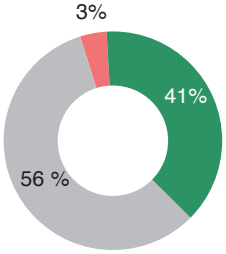
雇用概況

人力結構



高階主管	15 人
中階主管	57 人
基層主管	477 人
同仁	3,790 人

總人數：4,339 人



- 30歲（含）以下
- 31~50歲（含）以下
- 51歲（含）以上

截至2018年底，信義房屋總員工數共4,339人，因房仲業務特性，男性2,735人（63.03%）較多於女性1,604（36.97%）。信義自1986年起調整人才策略，只招收大專（現為大學）畢業生，故九成以上員工皆為學士畢業。

更多資訊 | 請參考永續績效一覽表「合約類型分佈、教育程度分佈、年齡組成比例分析表」

新進及離職狀況

信義房屋全體同仁中，業務人員約佔80%，雖並未針對性別篩選，然因行業特性，新進員工與離職比例與員工結構類似，以男性及30歲以下佔比最高。2018年信義房屋全體員工平均離職率為29.7%。
我們推動低績效輔導方案以協助業務人員發現問題、聚焦關鍵核心並發展對應職能，透過團隊力量互相協助，增強對工作的信心並且凝聚對組織之向心力。針對新進同仁亦有團隊定期關懷與輔導，協助其適應職場環境。另外，離職同仁會與用人單位主管或人資部門主管進行面談，了解離職原因、進行統計分析，以評估改善方案。

更多資訊 | 請參考永續績效一覽表「新進及離職員工結構表、歷年離職率」

聆聽策略

申訴機制與溝通管道

信義房屋秉持廣納建言的企業文化，為了解同仁對於組織發展或各項施策之意見及感受，並提供免遭性騷擾及歧視的完善職場，我們建置並確保多元溝通管道運作通暢：

正式申訴機制			溝通管道	
勞資會議	勞工實務申訴事件	職工福利委員會	周先生信箱	業務幕僚溝通平台
勞資會議設有資方及勞方代表各5人，勞方代表佔全體同仁0.12%	無重大申訴事件	主任委員、總幹事及副總幹事各1人，含委員共計27人。其中信義房屋共22人，佔全體同仁0.51%	意見共79件，內容大多與人事、資訊有關，獲得解決比例為100%，並因應同仁的意見反映調整相關施策	

員工意見調查

由外部顧問依照信義需求制訂問卷，今年共回收集團3,967位同仁意見，除了藉圈選量表，勾選滿意度外，也透過六大面向，包含跨部門溝通、薪資福利、職涯發展、工作生活平衡、主管領導及其他的開放式問題，有系統地聆聽員工的意見。將歷年調查結果深入進行跨年度比較分析外，更邀集各單位主管舉辦工作坊發展改善措施並列入次年年度計畫。

更多資訊 | 請參考永續績效一覽表「組織認同與工作滿意度調查、主管領導風格調查平均得分」

主軸2

營造友善職場

103-1 103-2 103-3 403 409

對應的重大主題

403職業安全衛生
409強迫或強制勞動

對信義的意義

鑒於人才為信義根本，我們貫徹「以人為本」的原則，落實相關法令規定，針對同仁健康與生活進行多元且全方位的安全作業，促使同仁取得工作與生活平衡達成身心健康、幸福人生的目標。

我們的承諾

信義致力協助同仁樂活工作、身心平衡，與企業一同追求永恆的創新發展與幸福成就。制定並持續監測及改善職場安全作業；鼓勵同仁參與健康促進及職安維護教育並取得相關認證使同仁安心就業並兼顧長期發展。

2018年目標

認證申請
持續確保安全工作環境

< 5 工傷率
降低工傷率，確保同仁健康安全，減少職災

評估結果

認證取得 ✔ 目標達成
持續確保安全工作環境

< 7.21 工傷率 ▶ 持續進行
持續降低工傷率，請休工傷假共165人，無職業傷害及職業病案例

如何管理

責任
全面倫理管理委員會—員工照顧小組

資源
員工福利、社團補助等各項經費

申訴機制
參照「利害關係人議合」章節

評估機制
定期參與取得外部認證
持續監控勞安數據與工時狀況

特定行動 | 01 福利與退休制度

- 整體福利制度
- 「信福幣」彈性福利
- 退休制度

特定行動 | 02 健康與安全職場

- 職業安全衛生組織、宣導及訓練、安全管理成果
- 全面改善分店防滑措施

特定行動 | 03 健康計畫與樂活工作

- 專責單位「幸福健康管理中心」
- 「TOP AGENT APP」作業流程創新，樂活工作
- 勤假管理
- 多元社團活動

相關認證 | 以外部標準確保友善工作環境

行政院衛生福利部國民健康署「健康職場自主認證健康促進標章」認證及展延

致力推動無菸環境，落實健康促進措施、建立良好之工作環境（有效期間：2016/01-2018/12）（有效期間：2019/01-2020/12）。

台北市政府衛生局「優良哺集乳室認證」展延

為保障婦女哺乳權利，設置哺集乳室，並獲台北市政府衛生局「優良哺集乳室認證-優等」（有效期間：2017/9-2020/8）。

教育部體育署頒發「運動企業認證」

2017年取得認證，鼓勵同仁在工作之餘，能建立規律的運動習慣，並加入推動職場運動的行列，引領全公司運動風潮。

福利與退休制度 201-3 401-2 401-3 SDG 8

整體福利制度

信義房屋為提供同仁更良好的工作環境，除法令規定的項目外，亦提供許多優於法令的福利項目，如買賣房地產服務費優惠、員工持股信託獎勵、公費健康檢查等。

員工與眷屬協助方案

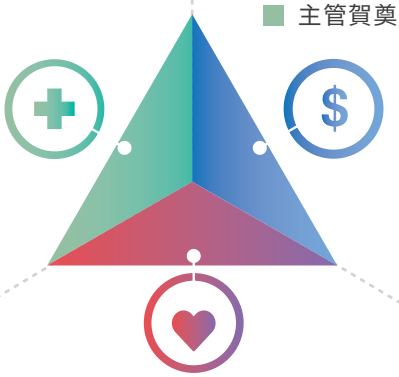
生理健康

- 勞工保險
- 全民健康保險
- 專責「幸福健康管理中心」
- 專職健康管理師
- 專業按摩師按摩舒壓
- 團體保險
- 各項請假類別

  事假．病假．產假
  產檢假．陪產假
  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
- 公費健康檢查
- 機車任意第三人責任險（限外勤員工）

財務健康

- 勞工退休金
- 制服補助
- 社團補助
- 旅遊補助
- 主管賀奠儀補助
- 同仁婚、喪、生育、住院與急難救助
- 年節/生日禮品(券)
- 主管聯誼費
- 同仁生育第二胎獎勵
- 員工持股信託獎勵
- 同仁買賣房地產服務費優惠（含眷屬）
- 外訓補助
- 員工紅利



心理健康

- 心理健康檢查
- 同仁協助方案（Employee Assistance Program, EAP）（含眷屬）

■ 政府法令規定 ■ 信義房屋另外提供-全體員工皆適用（含定期契約人員） ■ 信義房屋另外提供-限正式員工享有

了解更多 | 員工福利 http://csr.sinyi.com.tw/employee/system.php

亮點

「信福幣」彈性福利

信義是所有同仁的職志、能力、智慧集結之功能體，以「三高」思維打造優質薪獎環境的「高薪資」，創建多元服務事業的「高發展」，規劃幸福職場的「高關懷」。
信義首創發行內部數位貨幣「信福幣」讓同仁自行選擇使用符合需求的福利，同時，亦提高每位同仁的福利預算，自選福利除原有項目外，像是學習成長、身體健康、家庭照顧等項目更放大倍率鼓勵同仁均衡發展，讓同仁有彈性與空間打造自己的幸福。
預估彈性福利制度將投入1.05億元，期待透過這個制度的實施，提升同仁對組織的認同及滿意度，並能更專注於工作表現，完成自己與客戶的家業夢想。

退休制度

- **勞基法退休制度：**每月由公司按勞工工資總額，足額提撥退休準備金，公司退休基金專戶」存儲。
- **勞工退休金條例：**每月由公司按個人提繳公司提撥6%金額繳至勞保局設立之個人退休金專戶。有自願提繳退休金者，另依自願提繳率自同仁每月薪資中代為扣繳之勞保局之個人退休金專戶。
- **退休同仁禮遇方案：**2018年起公司禮遇退休同仁並給予表揚，使同仁實質感受深獲公司重視。

了解更多 | 退休制度 http://csr.sinyi.com.tw/employee/system.php

健康與安全職場 403-1 403-2 403-3 403-4 SDG 3

職業安全衛生組織

公司廣納員工意見，溝通管道暢通，故未組織工會，關於健康與安全相關議題係由信義設置職業安全衛生委員會、職業安全衛生管理單位(室)、職業安全衛生業務主管、職業安全衛生管理員。其中職業安全衛生業務主管由人力資源部總務行政組主管擔任。職業安全衛生委員會為本公司研議、協調及建議職業安全衛生與交通安全業務有關事務之組織，委員會人數共7人，其中員工代表共4人，佔57%；每三個月開會一次，主持會議人員為人力資源部主管。

了解更多！健康安全職場 http://csr.sinyi.com.tw/employee/workplace.php

宣導及訓練

- **重點宣導項目：**
  信義80%的同仁是屬於直接服務客戶的業務同仁，大多數同仁以機車代步，故意外傷害以交通事故居多。為防範同仁交通意外事故之發生，我們不定期提醒同仁遵守交通規則、騎乘機車配戴全罩式安全帽；並提醒同仁維持駕駛執照有效、騎乘與所持駕照種類相符之車種。

- **防災逃生講習與訓練：**火災及地震頻仍，為強化同仁防災與逃生知識，每半年舉辦一次消防安全講習與緊急疏散演練，藉由緊急疏散演練、各類消防器材操作及消防講習等教育活動，增強消防相關認知，以維護個人及團體之安全。

- **設備安全查檢與職安宣導：**定期進行辦公場所用電安全查檢、空調設備及監視系統查檢、消毒清潔及實施禁煙規定，使同仁能在安全舒適的環境下工作。2017年起亦增訂「分店門市突發事件緊急應變流程」規範，作為各分店安全管理之依循。每月也定期對各業務區進行職業安全宣導。

- **設置「自動體外心臟除顫器(AED)」：**依照規定於公共場合設置「自動體外心臟除顫器(AED)」，並持續舉辦操作訓練說明會，讓同仁瞭解正確使用方式及注意事項，共計140人次參與。

- **健康系列講座：**2018年針對2017年調查中，同仁需求較高的主題如壓力調適、心理關懷、健康飲食、工作熱情等開設系列講座，共計20場次，2,000人次參與。

AED設置、CPR與AED操作訓練

緊急救災演練

消防安全講習

安全管理成果

對於同仁因公務受傷，公司亦依相關規定及實際情形核給工傷假，並且協助申請勞保職災補償，2018年申請工傷假人數共165人，工傷假天數共2,800天，並無職業病案例。
同仁之工傷以勞保局認定為主，包含上下班及執勤時車禍、跌倒、分送派報時被割傷、被物品砸傷等，不包含紅藥水事件。工傷率、損失天數比例由每月提報勞保局的工傷件數、損失天數核算。2018年的工傷率7.21，損工日數率91.01，缺勤率0.71%。

亮點

全面改善分店防滑措施

分店場域為同仁工作地點亦為客戶提供服務，為完善同仁及客戶人身安全，2018年持續針對分店職場安全盤點調查及改善，並於分店梯間全數完成止滑條加裝。

健康計畫與樂活工作

房仲業是一項高挑戰、高壓力的工作，建構安全健康的工作環境是企業社會責任的基本要求，信義以實際的政策與資源投入，實踐對同仁健康、安全的重視和關懷。

專責單位「幸福健康管理中心」

信義房屋堅信企業的永續關鍵來自於員工的幸福，而幸福首重於健康的身心，聘請專職職業衛生護理師強化既有的健康管理平台。提供同仁優於法規的健康檢查，以及健康諮詢與追蹤改善、疫苗施打、同仁協助方案（EAP）等服務，並擬定實施預防計畫及促進健康方案，為同仁的健康把關。2018年公費健檢增加合作醫院至17間，可於系統中查詢資訊及線上預約，使健康管理系統的使用人次獲得大幅提升。

了解更多丨專責單位「幸福健康管理中心」https://csr.sinyi.com.tw/employee/workplace.php

亮點

「TOP AGENT APP」工作流程創新，樂活工作

信義房屋80%之組成為業務同仁，因工作之特殊性，服務客戶高峰期間多為一般人下班時間或週末，連續假期也是服務客戶的時機，故容易產生超時工作之風險。過去業務同仁以傳統方式搜尋物件資料及客戶服務，容易產生工時過長問題，為提高同仁工作效率以期將有限資源妥善使用，工作生活均衡，信義以系統運算為同仁量身打造作業系統，改變過去繁瑣工作模式，轉變成資訊數位化工作型態，減少辦公空間限制，即時紀錄有效精減會議及追蹤事項，提升輔導管理與溝通效率，降低學習門檻；累積數據資料以優化內部組織管理流程。

勤假管理

- **加班管理機制：**
  信義對於同仁之作息及差勤訂有明確的規章辦法並遵從法令規定。業務同仁及主管為適用勞動基準法84條之1的責任制專業人員，同仁到職時須簽署約定書，並由公司向主管機關完成核備，同時亦制定「異常工作負荷促發疾病預防計畫」，配合年度健康檢查結果篩選高風險同仁，進行健康關懷，並通知相關主管，了解工作狀況，檢視工作時間分配，適時調整工作內容。

- **調整出勤時間：**所有分店業務同仁每週一到週四早上「晚一小時（10點）上班」，讓同仁能多點時間陪伴家人。主管也能透過勤假管理系統隨時了解勤休狀況、適時關懷，協助同仁達到工作與生活均衡，防止強迫勞動。

- **優化休假制度：**
  - 三節休假：為鼓勵同仁返鄉過節或陪家人出遊，所有分店同仁農曆春節、端午及中秋節一律休假，開創服務業於傳統三節休假的首例。
  - 給薪志工假：每人每年一天從事志工活動鼓勵同仁走出工作圈，體驗手心向下的感動，促進善的循環。

多元社團活動

信義房屋制訂「員工社團組織辦法」並提供活動經費補助(每季活動費用補助5,000元；大型活動最高得補助15,000元)，福委會亦提供部門聯誼費、旅遊費用補助、社團活動費用補助，鼓勵各單位及同仁舉辦或參加各種休閒、旅遊及社團活動。目前已成立72個多元休閒社團，舉辦約450場活動，其中有59個運動類型相關的社團，比例高達82%，每一位夥伴皆可自活動中鍛鍊身心並促進同仁交流。

信義壘球聯賽

籃球聯賽劉總經理頒獎MVP

03 客戶關懷

本章重大主題

416顧客健康與安全

417行銷與標示

418客戶隱私

重大主題對信義的意義

創業之初，信義房屋以「促進房地產交易安全、迅速與合理」奉為圭臬，至今仍是持續將「講信重義，先義後利」的精神揉合科技創新，以客戶角度的思維提供更完善的服務。對信義房屋來說，符合企業倫理的創新才能使企業永續發展，堅信把該做的事情說到做到，持續創新符合客戶需求，獲取適當利潤、保護客戶權益，即是負責任的企業所應當為。

亮點績效

NO.1
連續25年榮獲《管理雜誌》「消費者心目中理想品牌大調查」房屋仲介業第一名

87.37%
客戶滿意度滿分率

遠見五星服務獎
第16屆

社區服務再升級

管理方針 103-1 103-2 103-3

核心目標與願景

永續原則 | 重塑服務樣貌 打造幸福生活

事業單位持續以客戶權益與社區服務為兩大主軸發展一系列計畫。在前往2025年願景的路上，將信義三大核心理念落實於策略規劃及行為裡，信義在獨有的信念框架下以期達成更多的認識人及被認識，並且在服務品質達到客戶真正的滿意與信任，以最大公因數的創新服務模式型塑產業未來。

管理實績

主軸 1 - 保障客戶權益，追求客戶滿意

堅持保護客戶權益，贏得客戶的信任，充份滿足客戶需求，創造更好的客戶滿意，樹立更高的產業服務標準。

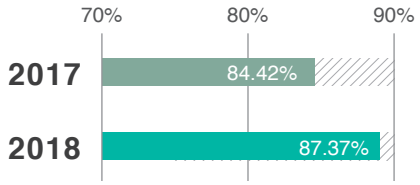
主軸 2 - 加強社區服務，落實服務品質

參與社區活動瞭解客戶需求，發掘潛在客戶，加強社區服務，經營社群平台生活圈，提早建立客戶的信任感。

關鍵績效

87.37 %

客戶滿意度滿分率



註：

$$\text{滿意度滿分率} = \frac{\text{滿分件數}}{\text{電訪總件數} + \text{其他申訴管道案件數}}$$

1 件

不動產說明書錯誤件數

信義房屋創產業之先製作不動產說明書，後成為國家標準。2018年不動產說明書高達83,115本，錯誤件數1件，起因於地政機關登記錯誤，佔所有不動產說明書0.001%。

信義房屋因應方式：針對其正確性，我們要求供應商共分成初審、複審兩道人員審核關卡，並搭配系統進行審查，藉此將錯誤率降至最低。

信義對SDGs的主要貢獻

信義支持SDGs，下列目標與客戶關懷相關：

更多資訊請參考「SDGs專頁」p. 25-26

SDG12
確保永續的消費與生產模式，鼓勵企業採取可永續發展的業務模式

p. 51 保障客戶權益，追求客戶滿意
p. 52 加強社區服務，落實服務品質

主軸1

保障客戶權益，追求客戶滿意

103-1 103-2 103-3 416-1 417-1 417-2 418-1 SDG 12

對應的重大主題

416顧客健康與安全 417行銷與標示
418客戶隱私

對信義的意義

信義房屋相信惟有堅持保護客戶權益，才能贏得客戶的信任及滿意，並成就客戶的家業夢想。

我們的承諾

信義房屋秉持「信義立業，止於至善」，承諾將持續保護客戶權益及隱私，追求產業健全及永續發展。

2018年目標

0 件
不動產說明書錯誤件數
每位透過信義房屋委託之客戶，100%享有製作不動產說明書之服務。

> 85%
客戶滿意度滿分率
2017年調整評分方式，追求更高服務品質。

評估結果

1 件 ▶ 持續進行
不動產說明書錯誤件數
2018年由信義鑑定所製作之不動產說明書高達83,115本。

87.37% ✔ 目標達成
客戶滿意度滿分率
2018年成功電訪70,490位客戶，持續關懷及了解顧客需求。

如何管理

責任
全面倫理管理委員會—客戶關懷小組

資源
人力：客戶服務部、信義代書、信義鑑定、個人資料保護組織
經費：提供保障服務、製作不動產說明書等

申訴機制
參照「利害關係人議合」章節

評估機制
持續進行客戶滿意度滿分率調查
進行神秘客稽查確保服務品質

行動方案 | 01 保障服務 416-1

民眾疑慮
- 產權清楚
- 過戶安全
- 付款保證
- 售後保固

四大保障
- 買賣價金履約保證制度
- 高氯離子瑕疵保障制度
- 高放射瑕疵保障制度
- 漏水保固制度

創新服務
- 凶宅安心保障服務
- 租事平安住宅保障專案
- 研擬中：蟲蛀保障專案

所有信義客戶皆獲得交易安全的保障，無任何違反情事出現。

了解更多 | 交屋後的保障與服務
http://branch.sinyi.com.tw/buyer-service5.php

行動方案 | 02 顧客隱私權保護

為保護個人資料，亦針對向當事人蒐集、行銷、利用、處理、建檔、刪除、銷毀等程序加以明訂外，公司內部亦成立個人資料保護組織，專司資料保護與遵守個人資料保護法相關具體施策之落實執行，公司各階層人員均能熟悉各項規定及相關法令

了解更多 | 隱私權保護 http://www.sinyi.com.tw/privacy.php

亮點 01

創新保障專案-租事平安住宅保障

信義首創起租日起保障為期1年，房東在出租「住宅」過程中享有特定事故新台幣100萬元房屋跌價補償保險金及最高5萬元清理費用保險金，以彌補事故發生時房東出租的憂慮，針對租賃服務做出差異化。

主軸2

加強社區服務，落實服務品質

103-1 103-2 103-3

對應的重大主題

416顧客健康與安全

對信義的意義

隨時掌握並參與社區活動瞭解客戶需求，發掘潛在客戶，加強社區服務，經營社群平台生活圈，提早建立客戶的信任感。

我們的承諾

信義房屋相信惟有透過不斷的創新服務，方能追求更好的客戶滿意，進而吸引同業的仿效及模仿，樹立更高的服務標準，帶領產業向上提升。

2018年目標

推廣一個專案
因應科技改變社會趨勢，提供全新增值服務

推出一個新服務
探索新技術之可能業務推廣模式

評估結果

啟動O2O及住生活專案 ▶ 持續進行

透過線上線下服務流程串連（O2O）、探索居住生活產業可能服務範疇（住生活），提供客戶居住生活各面向更完善的服務

持續推出創新服務 ▶ 持續進行

推出「社區幫」結合線下及線上服務

如何管理

責任
全面倫理管理委員會—客戶關懷小組

資源
人力：客戶服務部、信義居家、全台分店、創新整合事業群、數位智能中心
經費：研發創新服務

申訴機制
參照「利害關係人議合」章節

評估機制
創新服務需求調查
追蹤管控服務成效與社群使用狀況

行動方案 | 01 服務多元、資源整合

整合代銷（新屋）、二手房仲介、居家裝修與海外置產等的一條龍全房產服務，我們奠基於既有仲介本業與海外經營的穩健根底，有效結合集團上下游專業，成功透過仲介部門，創造出全新代銷通路市場，提供客戶全方位的房產專業服務、諮詢與投資建議。信義代銷結合仲介等全方位優勢，讓有需求的買方可以直接找到房屋。

行動方案 | 02 結合創新落實社區服務，關注多元族群

信義追求「止於至善」，結合線上線下的探索過程，在舉辦社區服務之時賦予它更多意義，精確瞄準社區需求以提供有溫度的社區服務。

專案 綠色生活社區服務，親子同遊做公益

北港身心障礙者福利協會協助雲林沿海中低收入戶的身心障礙人士日託照顧服務，為了有更好的醫療，協會常需負擔龐大的油資與車輛保養費用。因此，信義以親子共學環保的概念出發舉辦園遊會，以低價的費用讓大家透過交換、購買二手物資，學習惜物愛物、綠色生活，同仁提供不動產與房屋修繕諮詢。除增進親子共同時間，活動當日義賣所得全數捐給協會，不只帶來鄰近社區扶老攜幼的人潮，亦能學習綠色生活等知識。

04 社會參與

本章重大主題

203 間接經濟衝擊
產業發展與政策溝通
居住正義
企業倫理價值推動

重大主題對信義的意義

多年來信義持續透過文化推廣與社會教育，將講求「信義」的文化從企業本身，推廣到一般社會大眾的生活。透過講座的舉辦以及與教育相關單位的合作，倡導企業倫理價值。我們亦發揮產業龍頭的影響力，積極促進產業發展，關注居住正義，提供政策建議。藉由長期贊助社區營造，我們希望能使家的概念延伸到鄰居社區城市及國家，改善人與人之間疏離的互動關係，評估基礎設施投資、服務發展、對社區與當地經濟產生的正負面衝擊，投入各類資源、打造出社區特有的人文及生態風貌，永續發展。

亮點績效

第九屆總統文化獎
「社區一家」計畫獲
在地希望獎

企業社會責任獎
第十五屆 遠見雜誌
「教育推廣組」首獎

2018 全球最具道德企業獎
道德村協會
(Ethisphere® Institute)

社會共融獎
第十一屆
台灣企業永續獎 (TCSA)

管理方針 103-1 103-2 103-3

核心目標與願景 永續原則 | 信義人 → 信義公司 → 信義社會

長期以來，信義將「以人為本」的企業理念落實在企業社會責任，強調「住在有人關心的地方最幸福」。我們以**四大主軸：「社區營造」、「企業倫理推動」、「完善不動產產業發展」、「社會公益回饋與捐助」**，整合內外部資源投入，提升企業與產業競爭力，深化倫理價值，期能打造更美好的社會。
除致力於建立誠信的房地產交易秩序外，以取之社會、用於社會的信念持續推動企業社會責任。**運用信義媒合資源與供需的核心能力**，推廣倫理價值與理念，發揮影響力，創造企業機會與競爭優勢，期利用信義核心價值，達到「信義人→信義公司→信義社會」之願景目標。

管理實績

主軸 1 - 社區營造

98.9 %
全民社造提案累計覆蓋率，遍及全台364鄉鎮

13,452 小時
2018年信義志工服務共1,835人次，13,452小時

主軸 2 - 企業倫理推動

15,410 人次
信義學堂參與聽眾

731 名學生參與
第八屆全國大專院校倫理個案分析暨微電影競賽

主軸 3 - 完善不動產產業發展

第 **23** 年
出版台灣地區房地產年鑑

2 產業議題研討會
以極端氣候的居住環境、高齡安養財務規劃為題，逾300人次參與

主軸 4 - 社會公益回饋與捐助

累計 **5,007** 位學童
獲得「信義至善獎助學金」獎助

累計 **1,188** 個創意點子
「共好計畫」啟動青銀共創，跨群體合作共好新模式

信義對SDGs的主要貢獻

信義支持SDGs，下列目標與社會參與相關：

更多資訊請參考「SDGs專頁」p. 25-26

SDG1
消除各地一切形式的貧窮。

SDG4
確保有教無類、公平以及高品質的教育，及提倡終身學習。

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。

SDG10
減少國內及國家間不平等。

SDG11
促使城市與人類居住具包容、安全、韌性及永續性

SDG17
強化永續發展執行方法及活化永續發展全球夥伴關係。

p. 57 社區營造 p. 59 企業倫理推動 p. 60 完善不動產產業發展 p. 61 社會公益回饋與捐助

社會參與投入與產出

203-1 203-2 產 居 企 SDG 1 SDG 8 SDG 10 SDG 11 SDG 17

信義房屋長期透過策略長室、公益事業推動組、企研室等專責單位推動各項社會參與專案。與各協力單位共同在社區營造、倫理推動、產業發展、公益捐助等各方面投入資源，結合當地居民、商家及供應商，齊心回饋社會。

為了持續且有效管理社會參與的資源投入與產出，2019年我們持續使用LBG (London Benchmarking Group)指引[1] 的系統化分析，並通過LBG查證。藉由評估量化的社會投入與產出效益，希望能有助於未來社會參與的資源分配效率提升及計畫規劃持續發展。

我們依據LBG衡量架構下，推動社會參與貢獻的三個動機「社區投資」、「商業活動」及「慈善捐助」進行社會參與貢獻開展與評估（不含管理成本）。

信義房屋以「社區營造」、「完善不動產產業發展」、「企業倫理推動」及「社會公益回饋與捐助」四大主軸實踐社會參與的願景目標，並依據LBG指引計算各主軸的貢獻投入，2018年信義房屋投入社會參與的總計貢獻為87,923,123元（含管理成本），佔信義房屋營業利益6.64%。

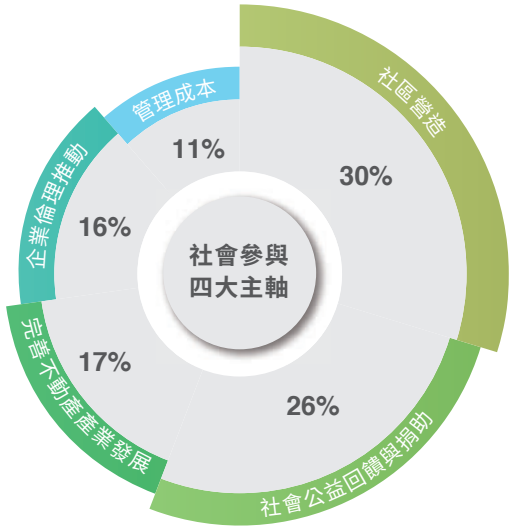
LBG架構社會參與三動機

單位：新台幣百萬元

資源投入與人力配置規劃

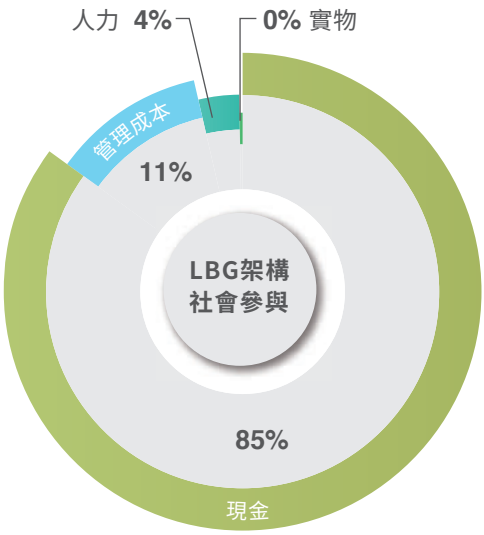
	單位：新台幣百萬元
社區營造	
現金：全民社造活動經費、信義志工推廣經費、社區商耕活動 人力：信義志工、全民社造、社區商耕活動投入人力	**26.35**
完善不動產產業發展	
現金：贊助公協會經費、產業研討活動經費、政大商學院信義不動產研究中心經費、台灣地區房地產年鑑經費、信義房價指數經費、不動產相關產學合作計畫、實習生計畫及獎學金計畫經費	**14.91**
企業倫理推動	
現金：信義書院、信義學堂、各院校產學合作發展基金、研究教學贊助等 人力：信義學堂投入人力 實物：信義學堂場地與設備投入	**14.00**
社會公益回饋與捐助	
現金：月亮公車、社會公益相關計畫經費贊助	**22.80**
管理成本	
社會參與相關計畫員工投入、公共關係及溝通費用、經營成本等	**9.84**

1 / LBG為任何企業了解其對產業和社會貢獻差異的一套衡量標準，提供企業能夠與其他企業進行比較並研擬社區參與計畫的戰略評估。



信義房屋社會參與四大主軸投入金額與比例

社區營造	**30%**	26,351,262 元
社會公益回饋與捐助	**26%**	22,804,616 元
完善不動產產業發展	**17%**	14,919,384 元
企業倫理推動	**16%**	14,003,877 元
管理成本	**11%**	9,843,984 元



LBG架構社會參與投入資源金額與比例

現金	**85%**	74,643,943 元
管理成本	**11%**	9,843,984 元
人力	**4 %**	3,071,196 元
實物	**0 %**	364,000 元

信義房屋因社會參與專案並提供免費無償服務或物品，進而產生「放棄收入(revenue foregone)」總計2,184,000元。

產出效益

內部效益

傳達『以人為本』的品牌價值：
堅持「從人性關懷服務」出發的經營本質。

持續回饋社區，與社區維繫緊密關係：
藉由提供日常服務建立與社區住戶良好互動關係，形成良性循環，創造競爭優勢。

鼓勵『手心向下』的信義志工：
推動「信義志工活動」，使參與活動的同仁深切感受「手心向下」服務精神，進而展現在客戶服務作為中。

培育企業儲備人才：
透過與大專院校產學合作計畫、實習生計畫及獎學金計畫，傳承專業知識並傳遞信義房屋「以人為本・先義後利・正向思考」之經營理念，為企業儲備專業人才。

外部效益

推廣信義文化與強化國際影響力：藉由與北京大學合作成立「信義文化研究中心」，探索企業倫理研究，推動於企業經營實踐倫理精神。2018年舉辦信義講座，創辦人周俊吉先生暢談「儒家傳統與企業家精神」，吸引各地聽眾熱烈參與。

完善不動產產業發展：持續出版「台灣地區房地產產業年鑑」，忠實紀錄台灣房市發展軌跡，信義房價指數也提供各界掌握房價的即時動向。與政大合作成立「不動產研究中心」，深化不動產教學研究，舉辦數場議題研討會分享專業經驗。

發揚終身學習的殿堂：「信義學堂」開啟知識大門，迎接來自四方積極學習的聽眾，傳達共創、共學、共好的精神，成就真善美的社會。

療癒系裝置藝術：響應北市府「世界設計之都」理念打造的「幾米月亮公車」，為北市角落一隅帶來暖暖的舒心療癒。

喚醒全民參與社區營造：推動「全民社造計畫」，促成全民參與社造，嘉惠眾多社區發展，促進當地文化傳承及產業發展，邁向台灣一家的理想。

帶動利害關係人共同加入社會參與行動：整合分店、里長及供應商資源，共同協力為社區居民舉辦活動，運用各自專業能力貢獻社會。

社區與社會：
總計連結156,045人次並帶動1,637團體共同參與活動。

企業：
總計2,161人次同仁利用工作時段參與活動；另有630人次同仁利用總計5,040小時的個人休假時數自主參與活動。

主軸1
社區營造

103-1 103-2 103-3 203-2 SDG 1 SDG 8 SDG 10 SDG 11 SDG 17

對應的重大主題
203 間接經濟衝擊

對信義的意義
為了讓社區、社會更好，我們希望藉由長期贊助社區營造，喚起人們對於美好家園的想望，進而身體力行塑造一個里仁為美的台灣。

我們的承諾
我們是社區的一份子，懷抱熱忱、服務鄰里，讓溫暖美好成為生活日常，集眾智、合眾力，有信義的地方，就有幸福！

2018年目標

> 98.5% 累計提案覆蓋率
目標362個鄉鎮市區參與提案

50% 大專院校提案
擴大參與族群廣度、鼓勵大專青年參與

12,000 小時/志工時數
1,800人次參與

評估結果

98.9% 累計提案覆蓋率 ✔ 目標達成
全國368個鄉鎮市區中，已累計364處提案

52.8% 大專院校提案 ✔ 目標達成
161所大專院校中已累計有85所提案

13,452 小時/志工時數 ✔ 目標達成
2018年共1,835人次參與信義志工，共13,452小時

如何管理

責任
全面倫理管理委員會—社會共融小組

資源
累計投入超過新台幣4億元社造經費
現金：社區一家活動經費、信義志工推廣經費
物品：免費帳篷贊助社區辦理活動
人力：信義志工、全民社造執行人力
知識：全民社造官網、社區一家粉絲團

申訴機制
參照「利害關係人議合」章節

評估機制
全民社造獎助辦法：依據提案審查結果合理分配資源，審查委員包括評審團、提案者、社會大眾

全民社造歷年成長變化

專案 全民社造行動計畫

「社區一家」計畫自2004年持續至今，已成為國內單一企業支持最久、規模最大的社造行動。2018年全民社造行動計畫共有879件提案，由評審團遴選出219個單位獲得實質獎金資助。累計至2018年收到9,678件提案，遍及全台98.9%鄉鎮市區及52.8%大專院校，計有2,179件通過審查獲得獎助。

了解更多｜全民社造行動計畫
https://www.taiwan4718.tw/index.php

了解更多｜2018全民社造頒獎典禮
https://www.sinyinews.com.tw/dailynews/newsct/3093

專案 信義志工

信義廣邀集團員工走入全國社區，依據「信義志工服務行動」2007年開始廣邀集團同仁共襄盛舉，依據社區的實際需求，結合企業的本業核心能力給予社區所需協助，涵括內容多元。2018年共執行28場次信義志工服務，1,835人次，13,452小時。自2007年起，總計已累計19,915人次、147,960小時的志工服務，持續長期回饋社區。

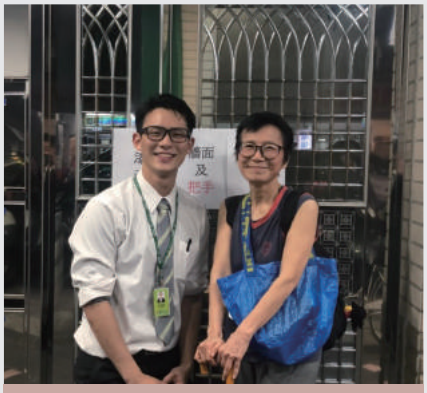
了解更多｜信義志工紀實 https://www.peopo.org/poplance

2018年社區營造亮點

因為有信義 社區的幸福得以傳遞

信義房屋從2004年開始社區一家專案，以昔日純樸的風土人情為號召，從每一個最基本的社會單元－社區開始，希望大家能集眾智、合眾力，成就關鍵改造力量，盼喚起人們溫暖美好的感覺，信義志工隨著社區一家的腳步走入鄉間鄰里協助社區再造，點點滴滴驗證了信義房屋所相信的「人造社區，社區造人」，和諧社區無疑是幸福社會的關鍵元素！信義志工也將這股溫暖的力量融入平日的作業中，希望能協助社區傳遞更多的幸福，以期成就幸福社會！

把社區也當成自己家 重塑里仁為美的台灣



《保衛工作的傳承》
有了信義同仁搭起住戶溝通的橋梁，讓社區老舊紅色大門得以在眾人的合資下換新，讓住戶有了安全的保障。

《擁抱母親》
在信義母親節活動上大家都別害羞，好好給你的母親擁抱吧！

《一台腳踏車的祖孫情》
年輕人不在身邊，還好有信義的夥伴協助社區的長者們運送供品與金紙。

攝區好印象

2018年，社區一家邀請居民拾起相機、捕捉那些在社區裡發生的人事物，留住社區裡美好畫面，不僅拍出了在地特色，亦攝出了社區的挑戰與困境，希望透過藝術的方式，為社區帶來另一股凝聚的力量。

入選作品－《傳統美食》
每年九月吹起九降風，造就新竹縣新埔鎮出名全台的柿餅。

入選作品－《屏東縣滿州鄉港口村國寶阿嬤》
傳唱滿州民謠的國寶阿嬤將社區感情緊緊凝聚。

主軸2

企業倫理推動

103-1 103-2 103-3 企 SDG 4 SDG 10

對應的重大主題

企業倫理價值推動

對信義的意義

多年來，信義除以高標準深植企業倫理於日常經營外，更集眾智、合眾力，結合眾多志同道合的夥伴團體，共同推展企業倫理於台灣紮根，建構信任行義社會。

我們的承諾

推動企業倫理價值，我們將持續透過文化推廣與社會教育，努力不懈，讓傳統「信」、「義」精神，重新注入社會、企業與個人，進而端正社會風氣，提升生活品質。

2018年目標

100 場講座 / **1.7** 萬人次

信義學堂朝每年舉辦百場講座、超過1.7萬人次之目標邁進，提升影響力

70 位師資

全國企業倫理教師營夏/冬令營目標培訓教師

評估結果

89 場免費講座 ▶ 持續進行

信義學堂2018年講座共15,410人次參與

72 位師資 ✔ 目標達成

2018年全國企業倫理教師營夏/冬令營培訓教師

如何管理

責任

全面倫理管理委員會—社會共融小組
信義學堂、信義書院、中華企業倫理教育協進會

資源

現金：信義書院、信義學堂、各院校產學合作發展基金、研究教學贊助等
物品：企業倫理書籍出版、研究教材發展
人力：信義學堂、信義書院、中華企業倫理教育協進會等執行人力

申訴機制

參照「利害關係人議合」章節

評估機制

信義學堂-問卷滿意度調查

推動企業倫理 紮根品格教育

2018年企業倫理推廣亮點

全國大專院校企業倫理個案分析暨微電影競賽
共750名學生參與

信義學堂
2018年講座89場
15,410人次參與

中華企業倫理教育協進會
企業倫理教學個案
累計發表129篇

信義書院協助政大商學院
企業倫理必修1學分

專案 信義書院

2012年信義房屋與政大商學院共同創設以「企業倫理」為中心思想的「信義書院」，藉由倫理教育、研究、推廣，培育未來企業人才，從教育體系源頭注入更多對倫理的關注。

專案 信義學堂

以六大主題規劃系列課程，促進大眾對企業倫理、人文生活、環保意識、社區關懷、居住空間、幸福家庭等議題更多關注。自2011年4月起已逐漸成為具有影響力的社會學習品牌，2018全年共舉辦89場講座（包括一場音樂會），15,410人次參與。

專案 中華企業倫理教育協進會

中華企業倫理教育協進會
Chinese Business Ethics Education Association

每年持續舉辦的全國企業倫理教師營，以教學相長方式激發企業倫理課程教學創新，教師們已累積發表129篇教學個案、263輯教學示範帶及24場教學經驗交流研討會。

主軸3

完善不動產產業發展

103-1 103-2 103-3 SDG 4 SDG 8 SDG 10 SDG 11 產 居

對應的重大主題

產業發展與政策溝通
居住正義

對信義的意義

信義自成立以來，對於消費者的保護與權益照顧便不遺餘力，於不動產說明書揭露成交紀錄及完整產權資訊等，多項措施皆率先推出，引領產業發展，期能使房仲服務的供應及消費擁有更安全合理且有效率的環境。

我們的承諾

由於近年高房價現象引發社會高度關注，突顯市場制度之不完整，許多課題引起社會關注。我們將持續關注並參與、協辦產官學相關研討活動，期能提供政府相關政策擬定之參考，健全產業發展。

2018年目標

準時發佈房地產年鑑
每年持續忠實記錄房市軌跡

參與重要政策交流活動
參與內政部政策座談會議、舉辦研討會

評估結果

第 **23** 年 ▶ 持續進行
出版台灣地區房地產年鑑
出版2018年鑑，並收錄年度房地產發展關鍵議題

2 場產業議題研討會 ▶ 持續進行
協助不動產研究中心舉辦以房養老、韌性城市新思維之政策研討會，共計300人次參與

如何管理

責任
全面倫理管理委員會—社會共融小組
信義房屋不動產企研室
政大商學院信義不動產研究發展中心

資源
現金：贊助各公協會經費、產業研討活動經費等
物品：台灣地區房地產年鑑
人力：信義房屋不動產企研室、政大商學院信義不動產研究發展中心執行人力

申訴機制
參照「利害關係人議合」章節

評估機制
講座問卷回饋

2018年完善不動產產業發展亮點

面對極端氣候如何打造「不怕淹」的居住環境研討會

了解更多｜活動訊息
https://www.ncscre.nccu.edu.tw/node/483

高齡安養財務規劃論壇

了解更多｜活動訊息
https://www.ncscre.nccu.edu.tw/node/904

行動方案｜01 詳實記錄台灣房市軌跡

- **台灣地區房地產年鑑** 2018年出版第23冊，並將年鑑贈與不動產相關學系所屬大學圖書館查閱研究。
- **信義房價指數及信義不動產評論** 信義房屋每季公佈「全台主要都會區房價指數」，提供客觀指標了解真實房價走勢，是民間唯一長期時間序列的二手市場交易指數資訊。

行動方案｜02 深化產學合作 持續與各校系合作實習或不動產課程等專案

- **產學合作** 與各校系合作規劃實習計畫、設計不動產課程，提供業界講師、企業參訪等，整合研究資源，提升產學研發能力，亦促進不動產業學術與技術發展。

行動方案｜03 政策溝通 提供專業建議，協助政策擬定

- **公會產業代表** 參與不動產仲介經紀商業同業公會，擔任重要職務，代表產業提供專業建議、爭取權益。
- **熱門議題研討會** 協助政大信義不動產研究中心舉辦「以房養老-高齡安養財務規劃」及「面對極端氣候如何打造『不怕淹』的居住環境」政策研討會。

主軸4

社會公益回饋與捐助

103-1 103-2 103-3 居 SDG 1 SDG 4 SDG 10

對應的重大主題

居住正義

對信義的意義

隨著社會變遷，造成結構性改變，信義積極提供弱勢者協助，關懷政府照顧不到的角落，減輕政府、社會及家庭失能照顧的負擔。秉持「取之於社會，用之於社會」之理念，希望藉由資源的分享，將溫暖傳遞到社會。

我們的承諾

企業社會責任首要「看見社會的需求」，再藉由企業的力量，群策群力將有限資源提供給需要的人。近年來，台灣人口產生結構性變化，「新住民」及「銀髮族」的數量增加，我們將持續透過各項公益專案的進行，共同面對的社會新議題。

2018年目標

關懷弱勢族群

提供銀髮族、兒童、婦女、新住民等各族群生活與急難協助

獎助學金計畫

提供信義至善獎助學金，協助學童順利完成學業

評估結果

累計 **1188** 個創意點子 ▶ 持續進行

「共好計畫」青銀共創，跨群體合作共好新模式

累計 **5,007** 位信義鄉學童 ▶ 持續進行

信義至善獎助學金19年累計贊助5,007位學童

如何管理

責任

全面倫理管理委員會—社會共融小組
信義公益基金會

資源

信義至善獎助學金：每年贊助525,000元
現金：信義公益基金會活動推廣經費、高齡服務方案獎助、單親新住民租屋補助、急難救助金等
物品：捐贈愛心物資
人力：紅鼻子關懷小丑協會等合作單位

申訴機制

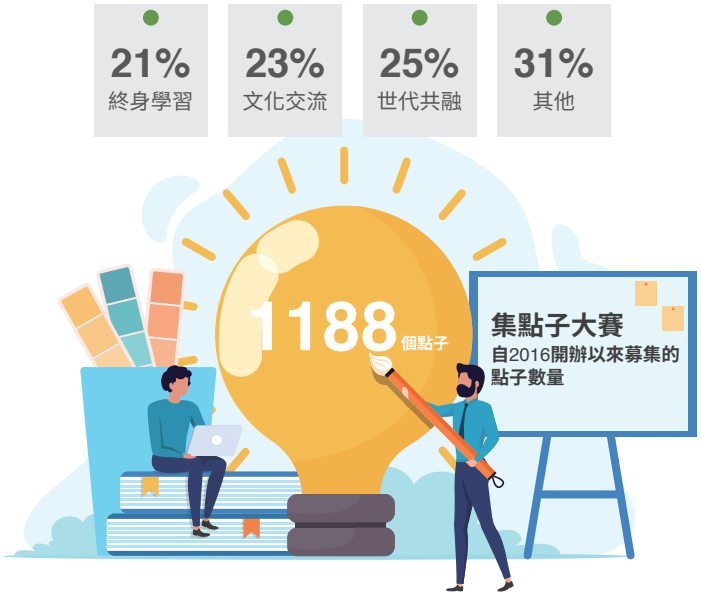
參照「利害關係人議合」章節

評估機制

依各計畫申請辦法

集點子大賽－全民一起為「高齡者」出點子

獲獎議題種類及個別比例



信義公益基金會

因應社會結構變化，信義公益基金會提供新住民、銀髮族、罕病兒童等弱勢族群長期關懷扶持與必要協助。

行動方案 | 01 關懷新住民，提供經濟支援

- **單親新住民租屋補助方案** 提供短期紓困的補助費用，降低因家庭變故而造成之經濟壓力。

行動方案 | 02 關懷長者，創意共好

- **共好計畫** 向關注高齡者與新住民議題的大眾徵求創意構想及行動方案，挹注獎勵金助22項方案具體落實。
- **偏鄉長者關懷行動** 在偏鄉舉辦專屬於長輩的「恁的演唱會」，演唱經典老歌向勞苦功高的台灣長輩致敬。

行動方案 | 03 關懷兒童健康，獎助就學成長

- **信義至善獎助學金** 獎勵信義鄉受921地震影響的國中小學優秀學童。
- **「紅鼻子醫生」計畫** 與紅鼻子關懷小丑協會合作推動兒童友善醫療，使病童與家屬重拾歡樂。

2018年社會公益回饋與捐助亮點

偏鄉長者關懷「恁的演唱會」

在台南菁寮、姑爺社區舉辦戶外大型「恁的演唱會」，每場吸引數百位長者來到老街、廟埕前，由信義志工接待，一起聆聽金曲歌王謝銘祐演唱一支支懷舊經典老歌，彷彿穿越時光隧道，一起回到自己的青春年代。

從這些年來「為長輩而唱」的經驗中發現，原來他們那麼期待聽到陪自己走過大半輩子的歌，因此萌生將舞台從有限的室內空間移至廣闊戶外的想法。

～歌手謝銘祐

了解更多｜活動訊息
https://www.sinyicharity.org.tw/view/news_detail/news_detail.aspx?NSId=128

一日歡樂門診：邀紅鼻子醫生幫病童揮別哭哭，找回歡笑

兒童醫院有各種專科門診幫孩子找回失去的健康，但有沒有門診可以幫因為病痛、治療感到不安的孩子，找回臉上失落的笑容？長期支持台大兒童醫院推動友善醫療的信義公益基金會，看見孩子的需要，選在8月8日父親節這一天，將醫院一樓大廳改造成「一日歡樂門診」，網羅紅鼻子小丑醫生、會說故事的巫婆媽媽、和氣球魔法師組成強大的心靈療癒團隊，以各自獨門的歡樂魅力聯手推出豐富有趣的活動，讓愁眉苦臉的小朋友立時變回快樂的孩子，再掛著笑容離開診間。

小丑醫生們是真心由衷關懷小朋友，謝謝信義公益基金會給這項計畫長期承諾，他們才能持續定時做下去，對住院的孩子具有特殊的意義，因為在他們受困病房的這段日子，仍然有值得期待的事情。

～台大兒童醫院呂立醫師

了解更多｜活動訊息
https://www.sinyicharity.org.tw/view/news_detail/news_detail.aspx?NSId=146

05 環境保護

本章重大主題

303 水與放流水

305 排放

重大主題對信義的意義

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，致力推動更多氣候行動及綠色創新服務。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創造具體的貢獻。

亮點績效

PAS2060 碳中和門市宣告

8家分店

低碳服務獎勵

榮獲《行政院環保署》低碳產品獎勵

最佳環境卓越獎

榮獲第11屆全球企業社會責任獎最佳環境卓越獎

循環經濟

推動社區借用物品服務

管理方針 103-1 103-2 103-3

核心目標與願景 永續原則 | 服務業也可以是環保尖兵

信義房屋長期以來將永續發展視為己任，積極落實企業社會責任。我們在環境保護面向關注**二大主軸：「低碳服務」及「生態效益」**，持續以取之社會、用於社會的信念，持續減少碳足跡與提升能資源使用效率。透過整合內外部資源投入，推廣環境保護價值與理念，發揮企業影響力，提升企業機會與產業競爭力，達成2025年「每筆不動產仲介服務碳排放量減少10%、人均用電碳排放量減少10%、人均用水量減少15%；基準年：2017年」目標，替地球永續發展盡一份心力，真正落實「服務業也可以是環保尖兵」之永續願景。

管理實績

主軸1 - 低碳服務

SDG 12 SDG 13

氣候變遷對全球各地影響劇增，已成為世界面臨的共同議題。因應氣候變遷的挑戰所衍生轉型契機，讓我們帶領客戶邁向低碳綠色經濟轉型，以減緩氣候變遷所造成的衝擊。

碳足跡減量

碳標字第1616812001號
每一筆成交案件-不動產買賣仲介服務
http://www.epa.gov.tw

減碳標字第R1716812001號

-7.94 %
「每筆不動產仲介服務」碳排放量
(基準年：2017年)

主軸2 - 生態效益

303 305 SDG 6 SDG 12 SDG 13

講求經濟與環境雙贏的生態效益(eco-efficiency)理念，其發展與推動就是一項企業化危機為轉機的契機。從了解生態效益倡議的風險和投資回饋中，建構永續房仲新模式。
(基準年：2017年)

全年用電減量

-0.27 %
全年用電度數

人均用電減量

-4.34%
人均用電碳排放量

服務用紙減量

-17.53 %
單筆服務用紙量

人均用水減量

-13.96 %
人均用水量

信義對SDGs的主要貢獻

信義支持SDGs，下列目標與環境保護相關：

更多資訊請參考「SDGs專頁」p. 25-26

SDG6
確保所有人都能享有水及衛生及其永續管理

SDG12
確保永續的消費與生產模式，鼓勵企業採取可永續發展的業務模式

SDG13
採取緊急措施以因應氣候變遷及其影響

p. 65 低碳服務 p. 66 生態效益

主軸1

低碳服務

103-1 103-2 103-3 201-2 305 SDG 12 SDG 13

對應的重大主題

305 排放

對信義的意義

房仲業雖非碳排放量大的產業，且溫室氣體排放管制的法規或協定都未納入房仲業，但由於消費次數少、卻行銷活動眾多，因此利害關係人提升關注程度。有鑒於此，信義房屋近年來除了在公司內部做好基本減碳外，亦積極推動綠色服務，盼望能為產業帶來正面的影響。

我們的承諾

信義房屋重視永續環境，我們發展低碳服務，由我們每一次所提供的仲介服務以及信義房屋的每個人出發，選擇造成較少二氧化碳排放的作業模式，包含綠色服務與節約能源兩大部分，藉此降低對環境的衝擊，除了永續環境，更能承擔更多社會責任。

氣候變遷因應作為與風險機會評估

信義將氣候變遷納入企業永續經營重大風險之一，除密切關注全球氣候變遷趨勢發展、分析企業營運風險、從中探索企業機會外，更積極因應客戶需求研發各式綠色創新服務。
我們進行系統化分析並量化綠色創新服務帶來的環境與經濟效益。除每年盤查外，亦訂下服務減碳目標，期望減碳行動能為全球減碳目標貢獻心力。

更多資訊請參考「核心能力與永續創新」p. 23-24

2018年目標

-2%
每筆不動產仲介服務碳排放量
基準年2017年

評估結果

-7.94% 目標達成
每筆不動產仲介服務碳排放量
基準年2017年

如何管理

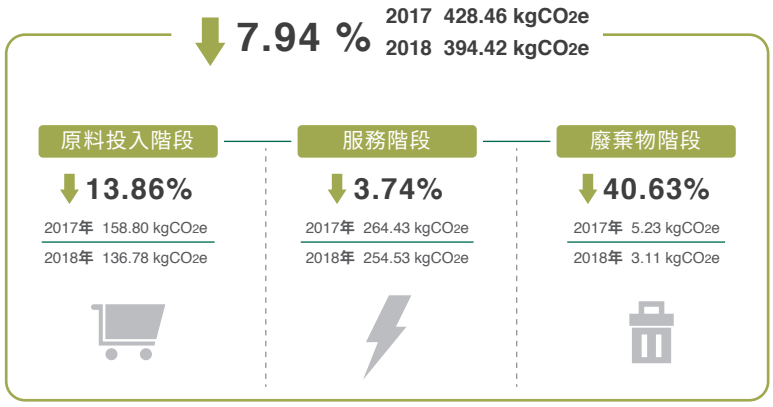
責任
全面倫理管理委員會—綠色管理小組

資源
人力：不動產管理部、數位智能中心、總務行政組
知識：信義學堂環境關懷系列課程

申訴機制
參照「利害關係人議合」章節

評估機制
訂定每年目標，透過取得ISO查證進行成效評估

2018年每筆不動產仲介服務碳排放量

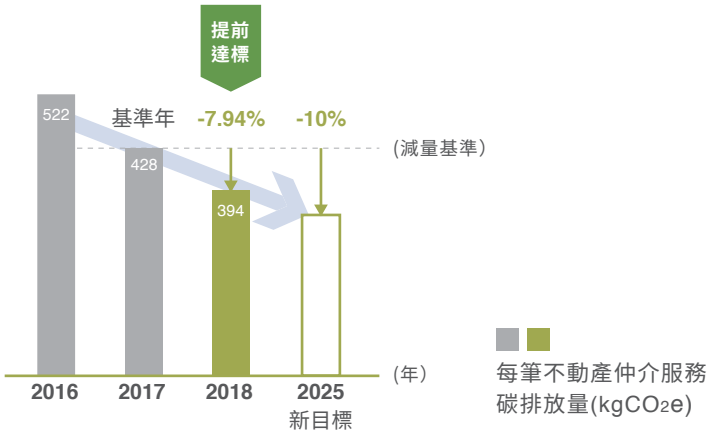


碳足跡提前達成 2025原訂目標

每筆不動產仲介服務碳排放量為394.42kgCO2e，較2017年減少7.94%，提前達成2025原訂目標「較2017年水準減少6%」。

新設2025目標：
為持續減少碳足跡，我們重新訂定碳足跡減量目標，期望2025年每筆交易碳排放量能再減少10% (基準年：2017年)。

原訂目標	2018年每筆不動產仲介服務碳排放量減少2% 2025年每筆不動產仲介服務碳排放量減少6%（基準年：2017年）



「不動產經營服務」碳標籤與減碳標籤

信義房屋計算不動產經營服務碳足跡，並以碳足跡證書為基線，提早達成宣告之減碳目標，取得減碳標籤。

了解更多
率先制定房仲業全球第一份「不動產經營服務」碳足跡產品類別規則(PCR)
http://csr.sinyi.com.tw/environment/PCR.pdf
產品碳足跡
http://csr.sinyi.com.tw/environment/carbon.php

主軸2

生態效益

103-1 103-2 103-3 303 305-6 305-7 SDG 6 SDG 12 SDG 13

對應的重大主題

303 水與放流水
305 排放

對信義的意義

全球經濟持續成長，對能源之需求與日俱增，使能源成本相對上升，對各國經濟發展產生相當大的衝擊。再加上氣候變遷造成的減碳壓力，能源節約遂成為國際間重要發展議題。基於貫徹企業社會責任因應全球暖化議題，信義房屋一直以來積極推動環境永續相關政策，以期能提供客戶更多綠色創新服務。

我們的承諾

信義房屋推動ISO50001能源管理系統，並於8家分店宣告碳中和。此外，因應利害關係人對水資源的關注，更將管理範圍從能源擴展至其他環境議題，推動ISO14001環境管理系統，且通過ISO14046水足跡盤查，藉此精進其他環境議題管理效率。我們持續精進生態效益各項績效，期為地球永續盡一己之力。

2018年目標

-1%
人均用電碳排放量
基準年2017年

-3%
人均用水量
基準年2017年

評估結果

-4.34% ✔ 目標達成
人均用電碳排放量
基準年2017年

-13.96% ✔ 目標達成
人均用水量
基準年2017年

如何管理

責任
全面倫理管理委員會—綠色管理小組

資源
人力：不動產管理部、全台分店、總務行政組
知識：信義學堂環境關懷系列課程

申訴機制
參照「利害關係人議合」章節

評估機制
訂定每年目標，透過取得ISO查證進行成效評估

亮點01

持續精進生態效益績效 SDG 6 SDG 12 SDG 13

管理系統 — **行動方案 1** 提升能源使用效率 — ISO50001 / ISO14001

4.34% — **行動方案 2** 精進減排成效 — **1,416.8** ($kgCO_{2e}$) 人均用電碳排放 — ISO14064-1 / PAS2060

17.53% — **行動方案 3** 減少紙張耗用 — **26.17**(kg) 單筆服務用紙量

13.96% — **行動方案 4** 提升用水效率 — **16.04**(度) 人均用水量 — ISO14046

亮點02

循環經濟 SDG 12

循環經濟是當前生態效益重要趨勢，信義房屋透過日常作業思索循環再生經濟落實方法。我們認為房仲業是頻繁與人接觸的工作，經常深入社區和在地居民交流互動，因此透過發展在地專屬的循環再生經濟，讓共享使用取代單獨擁有的消費文化。我們遂規劃社區物品借用服務，在分店購置民眾使用頻率低，但需要時又不可或缺的各類物品，如電動工具、大型行李箱等。物品項由各分店依在地化社區居民需求考量而定，備置相關物品並直接存放在店內，方便鄰近居民可隨時上門借用，充分實踐共生共享的減廢永續精神。2019年已在全國32家分店施行，讓減廢精神生根發芽，創造環境共生。

行動方案 | 01 提升能源使用效率 SDG 13

落實永續發展政策 持續稽核ISO50001能源管理系統與ISO14001環境管理系統

信義房屋因應能源節約議題，導入日本UBITEQ BE GREEN Next（UGS）能源管理系統與ISO查證，藉此找出公司之風險和機會，重新檢視相關能源政策，進而制定環境管理方案和目標，遂通過ISO50001能源管理系統與ISO14001環境管理系統查證，精進能源使用效率，進而達成節能與降低成本之目的。

行動方案 | 02 落實碳管理，精進減排成效 305-1 305-2 305-3 305-4 305-5 SDG 13

溫室氣體盤查

依據ISO/CNS 14064-1標準要求，信義房屋營運邊界(總部大樓+營運據點)直接溫室氣體排放源(範疇一)、能源間接溫室氣體排放源(範疇二)及其他間接溫室氣體排放源(範疇三)所涵蓋。信義房屋2018年溫室氣體總排放量為6,924.902tonCO2e

信義房屋(總部大樓及營運據點)用電排碳量

因信義房屋用電(範疇二)佔比約九成，故我們以人均用電碳排放量做為組織碳管理之績效指標。

原訂目標
2018年人均用電量碳排放量減少1%
2025年人均用電量碳排放量減少4%（基準年：2017年）

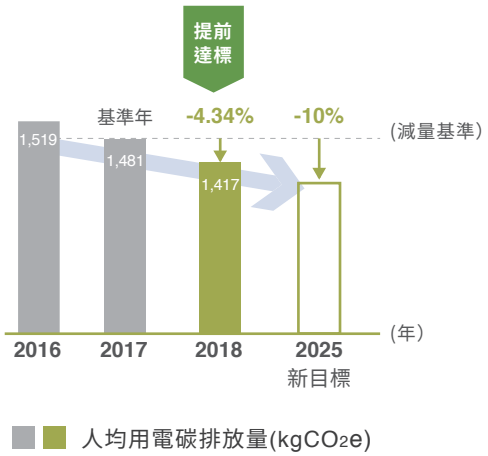
2018年執行成效：

全年用電量為11,096.8千度

人均用電碳排放量為1,416.8kgCO2e；較2017減少4.34%，提前達成2025原訂目標「較2017年水準減少4%」。

新設2025目標：

為持續精進減排成效，我們重新訂定溫室氣體減排目標，期望2025年人均用電碳排放量能再減少10%(基準年：2017年)。



了解更多｜
信義房屋溫室氣體盤查邊界及結果與七大溫室氣體排放總量
http://csr.sinyi.com.tw/environment/greenhouse-gases.php

註1：排放係數-2015年為0.528kgCO2e/度、2016年及2017年為0.529kgCO2e/度
註2：引用環保署溫室氣體排放係數管理表6.0.3版所公告之GWP值進行溫室氣體排放量計算。
註3：GWP值主要採IPCC 2007年第四次評估報告

營業據點碳中和

信義房屋長期推動各項碳管理及減量計畫。2018年，我們從前次自北中南各1家門市推動碳中和計畫，拓展至營業據點所在縣市各選擇一家分店進行碳中和計畫，擇定天母東路店、林口店、桃園中壢店、竹北高鐵店、台中逢甲12期店、彰化大埔店、台南崇善店、高雄成功漢神店，透過抵換額度抵換無法減量之碳排放量90tonCO2e，並通過第三方查證符合「PAS2060：2014」規範，宣告8家營運據點達成碳中和，積極落實全面減碳之長遠目標，為地球環境保護持續努力。

了解更多｜碳中和查證聲明書
http://csr.sinyi.com.tw/other/verification-report.php

行動方案 | 03 減少紙張耗用 關懷大地 SDG 12

強化綠色無紙化行銷工具

我們計算「每筆不動產仲介服務碳足跡」發現服務用紙佔所有服務碳足跡的比重最高，因此我們以減少服務用紙量作為綠色目標之一，持續推出綠色創新服務，如數位派報、社群平台生活圈(Line@、FB 粉絲團)等，2018年更將「數位派報」系統優化並推廣至全國營業據點，以實現綠色服務的目標。

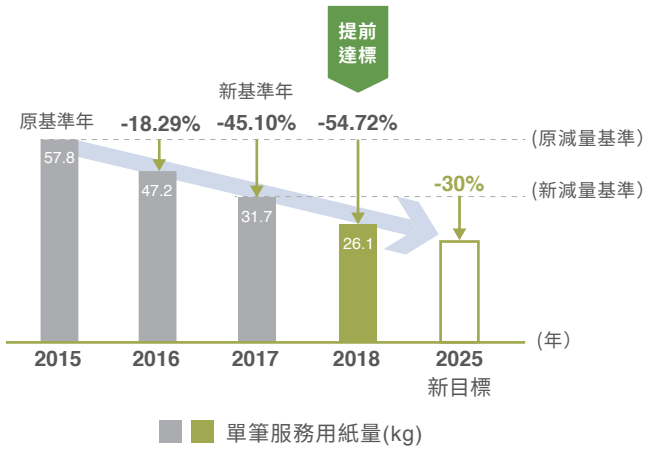
2018年執行成效：

單筆服務用紙量26.17kg；較2015年減少54.72%，提前達成2025原訂目標「較2015年水準減少50%」。

新設2025目標：

為持續減少紙張耗用，我們重新訂定紙張使用減量目標，期望2025年單筆服務用紙量能再減少30% (基準年：2017年)。

原訂目標
2018年單筆服務用紙量減少15%（基準年：2017年）
2025年單筆服務用紙量減少50%（基準年：2015年）



亮點 01

綠色行銷及契據e化再進化，榮獲低碳服務獎勵 SDG 12 SDG 13

2018年信義房屋積極推動e化，將部分行銷派報用紙及契據e化，不但減少原物料階段的紙張使用，且減少紙張運輸的碳排放量，碳足跡具體減量成效榮獲環保署頒贈「低碳產品獎勵」。

行動方案 | 04 提升用水效率 為地球解渴 303-3 303-4 303-5

水資源風險機會評估及執行效益

台灣被列為世界缺水國家之一，信義房屋因應利害關係人對用水課題重視將水資源列入重要議題，增加對應重大主題並持續關注全球水資源管理發展趨勢。透過每年定期盤查，持續追蹤管理並掌握水資源對公司營運風險影響與發展機會。
由於信義房屋的水資源耗用主要為同仁日常使用，藉由管理水資源使用數據，並通過ISO14046:2014 水足跡查證，展現本公司對環境保護之成果。

更多資訊請參考「核心能力與永續創新」 p. 23-24

2018年執行成效：

全年用水度數為69,619度
人均用水量為16.04度；較2014減少28.15%，提前達成2025原訂目標「較2014年水準減少20%」。

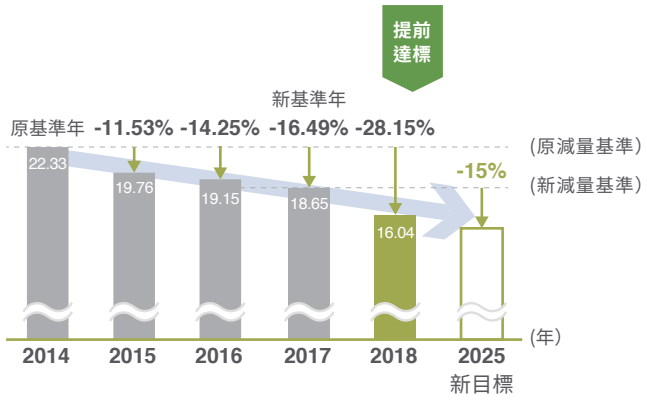
新設2025目標：

為持續提升水資源使用效率，我們重新訂定用水減量目標，期望2025年人均用水量能再減少15%(基準年：2017年)。

了解更多 | 水足跡管理
http://csr.sinyi.com.tw/environment/water-resources.php

全年用水量(度)

原訂目標
2018年人均用水度數減少3% （基準年：2017年）
2025年人均用水度數減少20%（基準年：2014年）



廢棄物管理 信義房屋廢棄物管理，非本公司之重大性議題，更多資訊請參考企業永續網。

了解更多 | http://csr.sinyi.com.tw/environment/waste.php

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

為了使企業能夠永續發展，我們清楚了解與供應商共同合作，是不可或缺的重要環節，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

民間企業綠色採購標竿單位
連續11年榮獲

100%
簽訂採購工作倫理準則

89.7%
重點供應商檢核率

546
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，以採購的力量對供應商發揮正面影響力，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，我們將供應鏈管理分為六個階段，在不同的階段與供應商合作，分享學習資源，一同創新成長，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

100%

簽訂永續條款

2018年修訂人權條款為永續條款，增加經濟、環保及社會其他面向之相關規範

88%

既有供應商檢核率

既有供應商符合簽訂永續條款、不定期稽核、限期改善、合約終止之管理機制運作

100%

新進供應商檢核率

新進通過新進供應商評鑑機制核可

100%

重點供應商工傷盤查率

重點供應商屬信義房屋可控範圍之工傷盤查率

了解更多｜供應商管理績效詳細內容
http://csr.sinyi.com.tw/supplychain/achievement.php

信義對SDGs的主要貢獻

信義支持SDGs，下列目標與供應鏈管理相關：

更多資訊請參考「SDGs專頁」p. 25-26

SDG3
確保健康及促進各年齡層的福祉。

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。

SDG 12
確保永續消費及生產模式。

SDG17
強化永續發展執行方法及活化永續發展全球夥伴關係。

p.71 永續供應鏈管理

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。

2018年目標

100% 全面簽訂永續條款
所有供應商簽訂永續條款的比率

90% 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% 全面簽訂人權條款 ✔ 目標達成
所有供應商簽訂永續條款的比率

88% 落實既有供應商檢核 ▶ 持續進行
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
2018年共投入57位人員，共1525.3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「供應鏈管理成效與目標」

深化檢核機制，建立永續供應鏈

1 事前自評　2 現場查核　3 事後回饋

行動方案 | 01 更新人權條款，深化完善供應商現場檢核，建立回饋機制

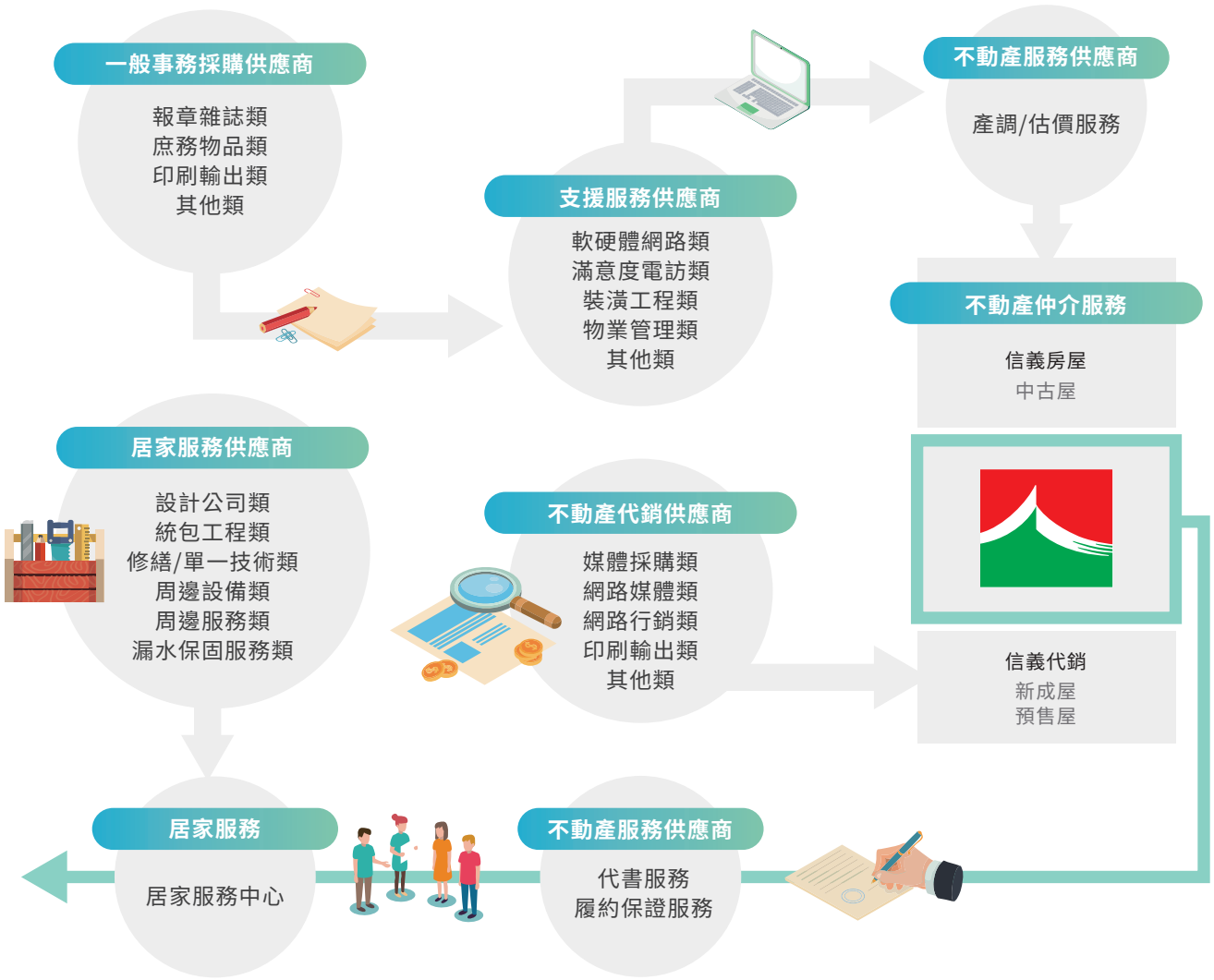
2018年，我們更新人權條款為永續條款，納入了環境、社會、治理等面向，並持續深化對於重點供應商的現場檢核作業，新增供應商企業社會責任自評表，邀請供應商在現場檢核前填寫，並透過現場實際的訪談及視察，更清楚了解供應商對於永續相關規範的了解及其於經濟、社會、環境等企業社會責任各環節落實程度。
我們亦建立訪視後回饋機制，於訪談後共同討論精進做法，並分享信義房屋優質經營理念，協助供應商將企業倫理的思維與精神更加融入於日常作業中，與供應商一起發展永續供應鏈。

行動方案 | 02 與供應商分享學習資源，共同創新成長

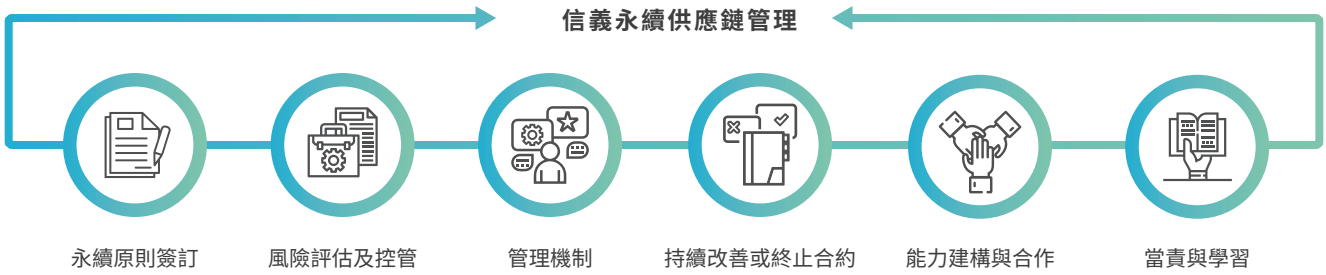
我們與供應商共好，發展與供應商共同成長計畫，從理念分享獲得共鳴，再提供企業自身實務經驗，並從旁適時提供其所需的協助，使供應商能認同企業倫理的理念。
2018年，信義展開創新規劃一系列學用整合課程，因應數位化時代的來臨，探討各面向可能面臨的挑戰與機會。我們也與供應商分享學習資源，並一同推出創新服務，共同成長。

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進兩大不同類別，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。

了解更多 | 供應鏈管理策略與目標 http://csr.sinyi.com.tw/supplychain/aims.php

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

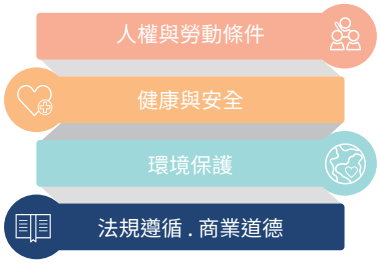
為能深化企業倫理的落實，我們清楚了解與供應商共同合作，是促進永續目標完成的重要關鍵，除了先前導入ISO9001供應商考核的基本精神，以及加註「供應商永續條款」、「採購工作倫理準則」，新增**企業社會責任自評表與訪視回饋單，並更新相關永續守則，將供應商社會評估相關準則與採購結合**，連年不斷精進永續供應鏈管理，期盼透過信義企業優質的經營理念，有效控制採購成本及品質， 並使供應商於人權與勞動條件、健康與安全、環境保護、法規遵循與商業道德等面向能確實符合我們的相關規範。

永續供應鏈管理流程

01 設定目標 永續準則

信義房屋供應商管理準則涵蓋了人權與勞動條件、健康與安全等四個面向如右圖，詳細的規範細則包含：ISO 9001品質管理系統、ISO 20121永續活動管理、供應商永續條款、採購工作倫理準則、正當經營行為規範。

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



02 風險評估及控管

409-1

風險評估：實際現場參訪並了解營運狀況及永續條款落實執行狀況，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。

了解更多 | 供應鏈管理風險評估及控管 http://csr.sinyi.com.tw/supplychain/risk-management.php

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。

供應商永續條款：針對有違反勞動實務及永續條款疑慮之供應商，採取不定期稽核與改善輔導，若發生重大違背永續條款事項，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

414-2

限期改善：供應商若被鑑定出有違反勞動實務或永續條款之疑慮時，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。

透過現場訪視面對面交流討論永續推動上的挑戰，共同研擬解決之道。

06 監督、評估、當責與學習

透過供應商現場訪視後的回饋單，提供可改善建議。

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。

2018年供應鏈管理亮點

分店眾多 綠色採購可達規模經濟

信義除嚴格遵守政府環保法規相關規定，也積極進行企業環保節能政策推廣宣導，執行環保節能成效評估、並透過全公司總部及全台435家分店，共同於水電設施、建材、辦公用具等環保產品評估採購，以實際行動參與，匯聚成一股守護地球的環保力量，2018年投入之綠色採購支出共25,808,000元，較2017年提升近24%，更連續11年獲頒台北市政府「民間企業綠色採購標竿單位」表揚。

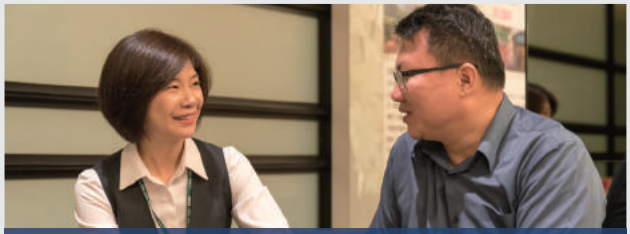
綠色採購金額

2016年 **2021萬**　2017年 **2076萬**　2018年 **2580萬**

供應商季會

信義房屋固定每季舉行供應商季會，做為與供應商交流的重要平台。透過季會，我們介紹新進的供應商夥伴進入信義供應商平台，促成供應商彼此交流合作的機會；並公布信義房屋最新的供應鏈管理指標及辦法，與供應商一同成長；透過績優供應商頒獎及分享，促進供應商互相學習；也透過贈書有獎問答的活潑方式，再次讓供應商對於最新的各項管理措施印象深刻，讓季會在輕鬆的氛圍中交流成長。

獲獎供應商：「有時客戶可能不懂，最重要的心法就是耐心溝通。」



透過供應商季會，促進與供應商交流的機會，溝通理念想法。

透過供應商季會，表揚服務優良的供應商，並邀請供應商分享案例及服務心法，促進標竿學習。

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，我們希望與供應商一同建立永續供應鏈，我們持續深入供應鏈管理各個環節的落實度，除採購同仁做好供應商採購工作倫理，我們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，並修改與供應商所簽訂的人權條款為永續條款，納入了環境、社會、治理等面向，亦同時建立新的表單如：供應商企業社會責任自評表、供應商現場訪視單等，完善現場檢核的落實度。再透過定期供應商月會，確保供應商了解信義最新永續供應鏈管理政策與目標，2018年具體展開精進行動方案及執行成效如下:

項目	內容說明	目標設定及結果			目標
		2016年	2017年	2018年	2019年
1 I 簽訂永續條款	※條款落入供應商合約，請所有合作的供應商簽訂。 ※2018年起更新人權條款為永續條款，納入人權以外更廣的永續評估面向。	100%	100%	100%	100%
2 I 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%	100%	100%
3 I 重點供應商檢核率	※新進及既有供應商的綜合檢核率。	76.6% 90%	89.9% 90%	89.7% 90%	90%
4 I 新進供應商檢核率	※新進通過新進供應商評鑑機制核可。	94% 100%	100%	100%	100%
5 I 既有供應商檢核率	※既有供應商符合簽訂永續條款、不定期稽核、限期改善、合約終止之管理機制運作。	73% 70%	88% 75%	88% 90%	90%
6 I 重點供應商工傷盤查率	※盤查重點供應商中屬信義房屋可控範圍內之工傷。	100%	100%	100%	100%
7 I 供應商風險評估	※對已簽訂永續條款的重點供應商進行人權及相關永續風險鑑別。	無相關負面衝擊情事。			持續進行

了解更多 I 供應商管理績效詳細內容 http://csr.sinyi.com.tw/supplychain/achievement.php

供應商共同成長計畫

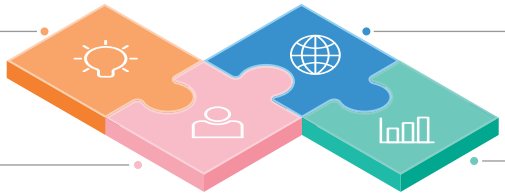
分享學習資源

信義房屋重視員工多元能力發展，於2018年規劃一系列學用整合課程，由人力資源、財務、策略及數位智能四大構面組成，因應數位化時代的來臨，探討各面項可能面臨的挑戰與機會。我們視供應商為信義房屋企業體的延伸，分享學習資源與供應商共同成長，希望能共同面對數位化時代的挑戰與一起把握其帶來的機會。

2018學用整合系列課程-數位化時代的挑戰與機會

策略
從共同願景出發使溝通順暢

人資
應用AI之人才管理相應措施



數位智能
國際與在地數位趨勢追蹤

財務
研討最新國際財務報導準則

一同創新E化契據，優化服務

因應數位化時代來臨，我們與供應商一同將房屋委託流程中的數份紙本契據，應用網路科技結合手持裝置，將原來的紙本契據E化，不僅提升了建立表格、資料傳送的速度，優化的原來的流程，還大幅降低了因手寫紀錄而容易造成的資料錯誤率，提升了提供給供應商的資料品質，與供應商一同擁抱數位科技，優化服務流程，提供給客戶更高品質的服務。

供應商自發性的公益活動

「長時間一個人待在家，沒有人可以對話、沒有人可以陪伴！」獨居長輩的生活是這樣過的。2018年供應商再次舉行自發性的公益活動－「敬老愛老，從安信出發」，透過弘道平台來投入助老服務，安信同仁再次擔任一日子女，以「輕旅行」為概念，陪伴長輩踏出戶外，拉近與社會距離。

與供應商一同創新－社區幫APP

從社區的需求出發，信義房屋與供應商有無科技，一同研發創新APP－「社區幫」，期望解決住戶問題，縮短鄰里距離，落實共好生活圈。以社區住戶為核心，所啟發之界面和功能設計，結合E化智能系統，專為社區量身打造便利且多元的功能，搞定社區內大小事務，包含在地動態、郵務訊息、社區公告、瓦斯抄表、社區投票、特約店家等。

繳管理費　郵務訊息　社區公告　特約店家　社區投票　瓦斯抄表　在地動態　叫外送

永續績效一覽表 SDG 8 201-1

●：目標已達成 ●：目標未達成

分表	數據指標	2016績效	2017績效	2018績效	達成	2018目標	2019目標	參考頁碼
企業治理績效								
	公司治理評鑑	前5%	前5%	前5%	●	前5%	前5%	p. 29
A.B.C	董事會成員人數	7	7	7				p. 31
財務經營績效								單位：仟元
	合併營收	7,588,820	17,806,781	12,902,958				p. 4
	台灣區核心暨關係事業群營收	6,351,506	7,245,388	8,411,143				p. 4
	中國區事業群營收	938,298	10,302,195	4,230,803				p. 4
	海外(日本區及大馬區)事業群營收	299,016	259,198	273,380				p. 4
	信義房屋營業收入	6,123,679	6,886,597	7,881,107				p. 9
	信義房屋營業利益	837,764	1,082,720	1,323,532	●	正獲利	正獲利	p. 9
	合併營業成本	5,900,494	12,037,165	8,680,391				p. 4
	台灣區核心暨關係事業群成本	4,782,644	5,238,325	6,071,554				p. 4
	中國區事業群成本	882,023	6,783,277	2,450,064				p. 4
	海外(日本區及大馬區)事業群成本	235,827	15,563	158,773				p. 4
	合併基礎-員工薪資及福利	4,741,833	5,097,542	5,139,863				p. 4
	股利及利息支出	497,619	711,155	2,594,438				p. 4
	納稅金額	163,838	1,802,437	1,328,629				p. 4
	合併稅後盈餘	924,588	2,827,115	1,490,923				p. 4
	實收資本額	6,318,398	6,515,000	7,368,465				p. 4
	合併負債	14,480,875	15,526,128	17,779,831				p. 4
	合併權益	9,388,389	11,429,988	11,064,233				p. 4

合併營收(仟元)：包含合併營業收入及營業外收入
員工薪資及福利(仟元)：合併財務報表之用人費用
股利及利息支出(仟元)：支付本公司業主之股利及借款利息
納稅金額(仟元)：所得稅費用

社會共融績效（內部）

	營運據點總數(店數)							
	台灣	433	431	435				p. 4
	中國(直營)	140	113	88				p. 4
	日本	9	9	10				p. 4
	馬來西亞	0	1	3				p. 4
	員工總數(人)							
	信義企業集團	5,728	5,684	5,967				p. 4
	台灣區關係事業群	492	476	619				p. 4
	中國區事業群	1,219	1,128	897				p. 4
	日本區事業群	95	106	112				p. 4
	信義房屋	3,922	3,974	4,339				p. 44
D	正式員工人數	3,849	3,891	4,293				p. 44
E	學士以上員工比例	93.1%	94.1%	94.5%				p. 44
F	30歲(含)以下員工比例	48.1%	40.84%	41.3%				p. 44

●：目標已達成 ●：目標未達成

社會共融績效（內部）

分表	數據指標	2016績效	2017績效	2018績效	達成	2018目標	2019目標	參考頁碼
G	新進員工人數	1,403	1,396	1,642				p. 44
H	離職率	34.9%	34.26%	29.7%	●	<34%		p. 44
I	平均受訓時數(小時)	37.83	27.02	34.02	●	>40	>38	p. 41
J	女性員工佔比	34.83%	36.31%	36.97%				p. 43
J	女性主管佔比	15.08%	16.36%	17.3%	●	>17%		p. 43
K	當年度申請留職停薪人數	71	69	69				p. 43
L	申請第二胎生育獎勵人數	97	76	102				p. 43
M	請休工傷假人數	122	141	165				p. 45
N	工傷率	5.26	6.54	7.21	●	<5		p. 45
O	損工日數率	66.36	56.43	91.01				p. 47
P	缺勤率(%)	0.65%	0.76%	0.71%				p. 47
	EAP使用服務次數	241	168	317				p. 48
Q	健康管理平台上網使用人次	24,367	66,673	20,445				p. 48
	勞工實務申訴事件	3	2	0				p. 44
	人權申訴事件	0	0	0				p. 44
R	組織認同與工作滿意度調查(構面平均)	-	4.05	4.04	●	>4	>4	p. 44
S	主管領導風格暨施策落實度調查(構面平均)	4.11	4.19	75.47%	●	>4		p. 44

工傷率＝工傷件數／總工作時數 x 1,000,000。損工日數率＝損失天數／總工作時數 x 1,000,000。
缺勤率＝缺勤天數／總工作天數 x 100%。
2016年執行為期一年的企業改造工作，故2016年無進行組織認同與工作滿意度調查分析。
2018年為調整主管領導風格暨施測落實度內容，逐漸接軌職能與主管領導風格，故該調查並未施行。然為落實該調查之精神，以「組織認同與工作滿意度調查」之開放式問題，調查主管之領導是否有落實信義理念與主管向下溝通之滿意程度。結果共回收844則回饋，其中有637則正面回饋，正面評價高達75.47%。

社會共融績效（外部）

社會								
	社會投入(仟元)	61,784	61,864	87,923		62,400	5% 註1	p. 12
	全民社造提案累積覆蓋率	97.55%	98.37%	98.91%	●	>98.5%	99%	p. 12
	信義學堂參與人次	16,428	16,692	15,410	●	1.7萬	1.7萬	p. 59
	信義學堂辦理場次	95	97	89	●	100	100	p. 59
	信義志工參與人次	1,674	1,981	1,835	●	2,000	2,000	p. 57
	信義志工服務時數(小時)	14,335	13,782	13,452	●	1.5萬	1.5萬	p. 57
客戶								
	違反法規巨額罰款及次數(仟元;次)	230仟元；1次	無相關情事	無相關情事				p. 34
	客戶滿意程度調查結果	95.55%	84.42%	87.37%	●	85%	88%	p. 50
	客戶隱私侵犯投訴	3件	2件 註2	無相關情事	●		0件	p. 51
	不動產說明書錯誤件數	0件	1件 註3	1件註3	●	0件	0件	p. 50

社會投入(仟元)：包含社區一家、信義志工、信義書院、信義學堂及企業倫理推動等費用。2017年起因導入LBG(London Benchmarking Group)模式並獲查證，社會投入計算範圍僅計入信義房屋社會投入資源。
巨額罰款：10萬元以上。
客戶滿意程度調查結果：至2016年止為「客戶滿意度」；2017年起更改評分方式及標準為「客戶滿意度滿分率」
註1：2019年社會投入目標為信義房屋營業利益 5%。
註2：兩位同仁違反公司作業規定，對系統已設定不可打擾客戶進行行銷，除依公司規定懲處外，公司內部亦成立個人資料保護組織，專司資料保護與遵守個人資料保護法相關具體施策之落實執行。
註3：詳細說明及因應作法請參閱p. 50。

●：目標已達成 ●：目標未達成

分表	數據指標	2016績效	2017績效	2018績效	達成	2018目標	2019目標	參考頁碼
環境保護績效								
	每筆不動產仲介服務碳排放量 (kgCO2e)	522.25	428.46	394.42	●	↓2%	↓2%	p. 65
	全年用電碳排放量 (kgCO2e)	5,957,154	5,886,096	6,147,644				p. 67
	人均用電碳排放量 (kgCO2e / 人)	1,519	1,481	1,417	●	↓1%	↓2%	p. 67
	全年用水度數 (度)	75,102	74,111	69,619				p. 68
	人均用水量 (度)	19.15	18.65	16.04	●	↓3%	↓3%	p. 68
	單筆服務用紙量 (kg)	47.23	31.73	26.17	●	↓15%	↓5%	p. 68
	廢棄物：廚餘、資源回收量 (kg)	12,307	12,494	13,260				p. 68

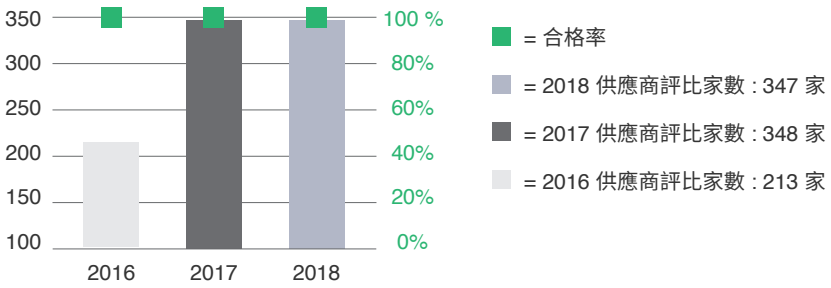
註：所有指標基準年均為前一年度。

供應鏈管理績效

	永續條款簽訂比率	100%	100%	100%	●	100%	100%	p. 75
	採購倫理準則簽訂比率	100%	100%	100%	●	100%	100%	p. 75
	重點供應商家數	278	387	387				p. 14
T	重點供應商落實檢核家數	213	348	347				p. 14
	既有供應商檢核率	73%	88%	88%	●	90%	90%	p. 75
	新增供應商檢核率	94%	100%	100%	●	100%	100%	p. 75
U	供應商工傷率	5.3	6.95	14.38				p. 79

供應商工傷率計算公式＝工傷件數 / 總工作時數 x 1,000,000

圖表T 供應商評比家數及合格比率



表U 2016-2018年供應商工傷指標 403-2

指標	男			女			合計		
年度	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
年度人工小時數	394,351	385,508	603,914	548,495	621,672	509,199	942,846	1,007,181	1,112,682
因工傷造成死亡件數	0	0	0	0	0	0	0	0	0
工傷件數	0	0	3	5	7	13	5	7	16
平均工傷率	0	0	4.97	9.12	11.26	25.5	5.3	6.95	14.38

註：工傷率計算公式＝工傷件數 / 總工作時數 x 1,000,000

表A 董事之酬金 102-35

職稱	姓名	董事酬金								A、B、C及D等四項總額占稅後純益之比例(%)		兼任員工領取相關酬金												A、B、C、D、E、F及G等七項總額占稅後純益之比例(%)(註 5)		有無領取來自子公司以外轉投資事業酬金
		報酬(A)		退職退休金(B)		董事酬勞(C)(註 1)		業務執行費用(D)(註 2)				薪資、獎金及特支費等(E) (註 3)		退職退休金(F)		員工酬勞(G) (註 4)				員工認股權憑證得認購股數(H)		取得限制員工權利新股股數(I)				
																本公司		財務報告內所有公司								
		本公司	財務報告內所有公司	本公司	財務報告內所有公司	本公司	財務報告內所有公司	本公司	財務報告內所有公司	本公司	財務報告內所有公司	本公司	財務報告內所有公司	本公司	財務報告內所有公司	現金紅利金額	股票紅利金額	現金紅利金額	股票紅利金額	本公司	財務報告內所有公司	本公司	財務報告內所有公司	本公司	財務報告內所有公司	
董事長	周俊吉	-	-	-	-	-	-	777	804	0.05%	0.05%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.05%	0.05%	'
副董事長	信義(股)公司	-	-	-	-	700	700	-	-	0.05%	0.05%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.05%	0.05%	'
	信義(股)公司 法人代表： 薛健平	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,741	10,658	-	-	18	-	18	-	-	-	-	-	0.58%	0.71%	'
董事	信義(股)公司	-	-	-	-	700	700	-	-	0.05%	0.05%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.05%	0.05%	'
	信義(股)公司 法人代表： 周王美文	-	-	-	-	-	-	344	371	0.02%	0.02%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.02%	0.02%	'
獨立董事	劉順仁 (註6)	700	700	-	-	409	409	25	25	0.08%	0.08%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.08%	0.08%	'
獨立董事	洪三雄	1,200	1,200	-	-	700	700	45	45	0.13%	0.13%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.13%	0.13%	'
獨立董事	詹宏志	1,200	1,200	-	-	700	700	45	45	0.13%	0.13%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.13%	0.13%	'
獨立董事	顏漏有	1,200	1,200	-	-	700	700	45	45	0.13%	0.13%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.13%	0.13%	'

單位：仟元

註1：本公司董事會於2019年2月25日通過2018年董事酬勞計新台幣(下同)3,909仟元，擬於2019年5月24日股東常會報告。
註2：包含非獨立董事之董事配車租金或折舊、油資與保養費。
註3：包含非獨立董事之董事因兼任經理人之配車租金、油資與保養費以及居所租金。
註4：係指經董事會於2019年2月25日通過並預計於同年5月24日股東常會報告之2018年度員工酬勞20,476仟元中，預計分派予董事兼任經理人之金額。
註5：稅後純益係指2018年度個體財務報告之稅後純益。
註6：劉順仁獨立董事於2018年7月30日辭任。
註7：本表費用不包括給付本公司非獨立董事之董事其配車司機相關報酬新台幣2,500仟元。

表B董事會成員年齡及性別人數比

年齡級距			性別	
30歲(含)以下	30歲以上-50歲(含)以下	50歲以上	男性	女性
-	-	7	6	1

表C 董事酬金級距表 102-35

給付本公司各個董事酬金級距	2018 年度			
	前四項酬金總額 (A+B+C+D)		前七項酬金總額(A+B+C+D+E+F+G)	
	本公司	財務報告內所有公司(I)	本公司	財務報告內所有公司 (J)
低於2,000,000元	周俊吉、劉順仁、洪三雄、詹宏志、顏漏有、信義(股)公司、信義(股)公司法人代表：薛健平、信義(股)公司法人代表：周王美文		周俊吉、劉順仁、洪三雄、詹宏志、顏漏有、信義(股)公司、信義(股)公司法人代表：周王美文	周俊吉、劉順仁、洪三雄、詹宏志、顏漏有、信義(股)公司、信義(股)公司法人代表：周王美文
2,000,000元(含)～5,000,000元(不含)	-		-	-
5,000,000元(含)～10,000,000元(不含)	-		信義(股)公司法人代表：薛健平	-
10,000,000元(含)~15,000,000元(不含)	-		-	信義(股)公司法人代表：薛健平
15,000,000元(含)~30,000,000元(不含)	-		-	-
30,000,000元(含)~50,000,000元(不含)	-		-	-
50,000,000元(含)~100,000,000元(不含)	-		-	-
100,000,000元以上	-		-	-
總計	8		8	8

註：本公司董事共7人，總計8人係揭露2018年7月30日辭任之1席獨立董事。

了解更多 | 董事之酬金與董事酬金級距表細節，請詳見信義房屋2018年年報p. 3-11
http://img.sinyi.com.tw/u/file/2019/05/38e3b8434cd88e8a8dc6df3a57c904ea.pdf

表D 合約類型分佈 102-8

		2016				2017				2018			
	合約類別	正式		臨時		正式		臨時		正式		臨時	
區域	聘僱類別	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男
台灣	**總計**	**1,314**	**2,535**	**51**	**16**	**1,385**	**2,506**	**57**	**14**	**1,571**	**2,712**	**32**	**14**
	兼職	0	0	15	10	0	0	48	11	0	0	15	8
	全職	1,314	2,535	36	6	1,385	2,506	9	3	1,571	2,712	17	6
中國	總計	**1**	**5**	**0**	**0**	**1**	**11**	**0**	**0**	**1**	**9**	**0**	**0**
(外派)	兼職	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	全職	1	5	0	0	1	11	0	0	1	9	0	0
	總計	**1,315**	**2,540**	**51**	**16**	**1,386**	**2,517**	**57**	**14**	**1,572**	**2,721**	**32**	**14**

註：臨時員工：指定期契約人員。兼職員工：按摩師、夜間及假日總機、客戶及資訊服務假日電話、代辦服務（申辦水、電、瓦斯、電話過戶作業等）。中國地區為從台灣外派之中階主管。

表E 教育程度分佈

	2016		2017		2018	
	人數	比例	人數	比例	人數	比例
總人數	**3,922**	**100.0%**	**3,974**	**100.0%**	**4,339**	**100.0%**
學士以下	271	6.9%	236	5.9%	238	5.5%
學士	3,324	84.8%	3,426	86.2%	3,754	86.5%
碩士	324	8.3%	310	7.8%	345	8.0%
博士	3	0.1%	2	0.1%	2	0.0%

註：學士以下（含高中、專科畢）：特殊職掌同仁（跑單、按摩師、司機、總機等），或資深同仁（信義於1986年調整用人政策為大專／大學畢業）。學士：含二技、四技畢。

表F 年齡組成比例分析表 405-1

		高階主管 (副總以上)		中階主管 (區部主管)		基層主管 (店組主管)		同仁		總計
		女	男	女	男	女	男	女	男	
2016	**總人數**	**3**	**11**	**4**	**56**	**77**	**406**	**1,282**	**2,083**	**3,922**
	30歲(含)以下	0	0	0	0	13	37	723	1,112	1,885
	比例	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	16.9%	9.1%	56.4%	53.4%	48.1%
	31歲-50歲(含)以下	0	3	2	48	63	360	547	948	1,971
	比例	0.0%	27.3%	50.0%	85.7%	81.8%	88.7%	42.7%	45.5%	50.3%
	51歲(含)以上	3	8	2	8	1	9	12	23	66
	比例	100.0%	72.7%	50.0%	14.3%	1.3%	2.2%	0.9%	1.1%	1.7%
2017	**總人數**	**3**	**11**	**6**	**55**	**81**	**394**	**1,353**	**2,071**	**3,974**
	30歲(含)以下	0	0	0	0	6	19	648	950	1,623
	比例	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	7.41%	4.82%	47.89%	45.87%	40.84%
	31歲-50歲(含)以下	0	2	3	42	71	358	671	1,088	2,235
	比例	0.00%	18.18%	50.00%	76.36%	87.65%	90.86%	49.59%	52.54%	56.24%
	51歲(含)以上	3	9	3	13	4	17	34	33	116
	比例	100.00%	81.82%	50.00%	23.64%	4.94%	4.31%	2.51%	1.59%	2.92%
2018	**總人數**	**3**	**12**	**5**	**52**	**87**	**390**	**1,509**	**2,281**	**4,339**
	30歲(含)以下	0	0	0	0	1	15	700	1,078	1,794
	比例	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.1%	3.8%	46.4%	47.3%	41.3%
	31歲-50歲(含)以下	0	2	3	36	81	353	780	1,153	2,408
	比例	0.0%	16.7%	60.0%	69.2%	93.1%	90.5%	51.7%	50.5%	55.5%
	51歲(含)以上	3	10	2	16	5	22	29	50	137
	比例	100.0%	83.3%	40.0%	30.8%	5.7%	5.6%	1.9%	2.2%	3.2%

註：全體員工人數以各年底在職人數統計。

表G 新進及離職員工結構 401-1

		新進員工						離職員工					
		2016		2017		2018		2016		2017		2018	
		人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例
性別	男	904	64.43%	859	61.53%	1019	62.1%	922	67.35%	890	66.62%	835	64.7%
	女	499	35.57%	537	38.47%	623	37.9%	447	32.65%	446	33.38%	456	35.3%
年齡層	30歲(含)以下	1,174	83.68%	1,130	80.95%	1,282	78.1%	1,022	74.65%	887	66.39%	874	67.7%
	31歲以上至50歲(含)以下	221	15.75%	259	18.55%	354	21.6%	338	24.69%	438	32.78%	408	31.6%
	51歲以上	8	0.57%	7	0.50%	6	0.4%	9	0.66%	11	0.82%	9	0.7%
地區	北桃竹	852	60.73%	929	66.55%	1,095	66.7%	857	62.60%	829	62.05%	798	61.8%
	中部	235	16.75%	223	15.97%	264	16.1%	209	15.27%	218	16.32%	234	18.1%
	南部	316	22.52%	244	17.48%	283	17.2%	303	22.13%	289	21.63%	259	20.1%
合計		**1,403**	**100%**	**1,396**	**100%**	**1,642**	**100%**	**1,369**	**100%**	**1,336**	**100%**	**1,291**	**100%**

註：新進人數為當年度累積到職員工
註：中部：中區及行政。南部：台南、高雄及行政

表H 歷年離職率 401-1

年度	2016	2017	2018
全體員工平均離職率	34.9%	34.26%	29.7%

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】

表I 平均受訓時數（不含線上課程） 404-1

		2016			2017			2018		
		人數	群組總時數	群組平均時數	人數	群組總時數	群組平均時數	人數	群組總時數	群組平均時數
職級	一般同仁	3,365	140,283	41.69	3,460	90,248	26.08	3,790	31,461	34.69
	基層主管	483	6374	13.20	445	11,432	25.69	477	13,225	27.73
	中階主管	60	1484	24.73	55	4,626	84.11	57	2,264	39.72
	高階主管	14	233	16.64	14	1,080	77.14	15	650	43.33
性別	男性	2,556	96,029	37.57	2,531	62,975	24.88	2,735	88,560	32.38
	女性	1,366	52,345	38.32	1,443	44,411	30.78	1,604	59,040	36.81
	總計	**3,922**	**148,374**	**37.83**	**3,974**	**107,386**	**27.02**	**4,339**	**147,600**	**34.02**

註：資料來源：信義E學院教育訓練系統年度資料(01/01-12/31)，包括於分店教學之課程時數

表J 女性員工及主管佔比

年度		2016	2017	2018
員工	總人數	3,922	3,974	4,339
	女性人數	1,366	1,443	1,604
	女性比例	**34.83%**	**36.31%**	**36.97%**
主管	總人數	557	550	549
	女性人數	84	90	95
	女性比例	**15.08%**	**16.36%**	**17.3%**

表K 申請育嬰留停及期滿復職統計表 401-3

項目	性別	2016	2017	2018
當年度符合申請育嬰留職停薪人數	男	240	349	382
	女	138	128	177
	合計	378	477	559
當年度申請留職停薪人數	男	28	31	25
	女	44	11	44
	合計	72	42	69
育嬰留職停薪原應復職人數(A)	男	33	41	34
	女	38	28	56
	合計	71	69	90
育嬰留職停薪原應復職且復職人數(B)	男	10	19	17
	女	28	22	41
	合計	38	41	58
復職率(B/A)[註1]	男	30%	46%	50%
	女	74%	79%	73%
前一年度育嬰留職停薪應復職且復職人數(C)	男	12	10	16
	女	10	28	25
	合計	22	38	41
育嬰留職停薪復職後工作超過12個月人數(D)	男	10	7	13
	女	8	24	21
	合計	18	31	34
留任率(D/C)[註2]	男	83%	70%	81%
	女	80%	86%	84%

註1：復職率＝育嬰假後實際復職的員工總數(B)／育嬰假後應該復職的員工總數(A) x 100%
註2：留任率＝休完育嬰假復職後12個月仍在職的員工總數(D)／上個報導期間內修完育嬰假後復職的員工總數(C) x 100%
註3：2017年育嬰留職停薪原應復職且復職人數(B)修改

表L 信義寶寶累積數

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	合計
全部胎兒數	181	211	253	217	212	204	1278
第1胎	144	139	169	120	136	113	821
第2胎以上小計	37	72	84	97	76	91	457
第2胎	33	67	78	82	71	86	417
第3胎	3	4	5	15	5	5	37
第4胎	1	1	1	0	0	0	3

表M 職災狀況統計 403-2 SDG 3

年度	2016		2017		2018	
事故項目	一般工傷	職業病	一般工傷	職業病	一般工傷	職業病
死亡人數	0	0	0	0	0	0
損工日數	請休工傷假共122人 合計請休工傷假1,980天		請休工傷假共141人 合計請休工傷假2,385.5天		請休工傷假共165人 合計請休工傷假2,800天	

註：損工日數：指同仁發生事故後至復原期間所請休之工作日。

表N 工傷率 403-2 SDG 3

年度	2016	2017	2018
男	5.23	6.42	6.68
女	5.33	6.76	8.10
合計	**5.26**	**6.54**	**7.21**

註：工傷率計算公式＝(工傷件數／總工作時數) x 1,000,000

表O 損工日數率 403-2 SDG 3

年度	2016	2017	2018
男	74.43	60.19	94.03
女	51.26	49.83	85.86
合計	**66.36**	**56.43**	**91.01**

註：損工日數率＝(損失天數／總工作時數) x 1,000,000

表P 缺勤率 403-2 SDG 3

年度	2016	2017	2018
男	0.42%	0.45%	0.38%
女	1.10%	1.30%	1.28%
合計	**0.65%**	**0.76%**	**0.71%**

註：
缺勤率＝(缺勤天數／總工作天數) x 100%
註：
包含因病假、生理假、工傷假所缺勤者

表Q「健康管理平台」上網使用人次

年度	2016	2017	2018
累積人次	72,882	139,555	160,000
人次	24,367	66,673	20,445

表S 主管領導風格調查平均得分

		正面評價	回饋與建議	總則數	正面評價比例
主管領導	理念落實	323	61	384	84.11%
	主管溝通	314	146	460	68.26%
	總計	637	207	844	75.47%

註：本調查可勾選分數為0-5分為六點量尺，每年的調查構面及題項將依據該年度公司施策重點而有些微調整

表R 組織認同與工作滿意度調查

年度	2015	2017	2018
價值認同	4.31	4.43	4.65
工作價值	4.12	4.29	4.23
行為認同	4.11	4.14	4.42
工作熱情	4.09	4.18	4.14
均衡生活	3.9	3.99	3.46
成長需求	3.85	4.02	4.00
組織創新	3.85	3.97	3.91
部門合作	3.8	4.11	4.14
經營策略	3.79	3.95	4.00
內部溝通	3.65	3.84	3.94
誘因機制	3.63	3.61	3.52

註：本調查可勾選分數為0-5分為六點量尺
註：2016年執行為期一年的企業改造工作，故2016年無執行滿意度調查分析

GRI內容索引 102-55

GRI準則	揭露項目		頁碼及/或URL	呼應國際準則
GRI 101：基礎 2016 **[GRI 101不包括任何揭露]**				
一般揭露 [一般揭露列表是否基於報告書依循核心或全面選項來編列]				
GRI 102：一般揭露 2016	組織概況			
	102-1	組織名稱	信義企業集團簡介 p. 4	
	102-2	活動、品牌、產品與服務	信義企業集團簡介 p. 4 無任何產品或服務在特定市場被禁止之情事	
	102-3	總部位置	信義企業集團簡介 p. 4	
	102-4	營運活動地點	從數字看信義 p. 4	
	102-5	所有權與法律形式	信義企業集團簡介 p. 4	
	102-6	提供服務的市場	從數字看信義 p. 4	
	102-7	組織規模	從數字看信義 p. 4 附錄 永續績效一覽表 p. 77	
	102-8	員工與其他工作者的資訊	2 員工照顧 勞雇關係 p. 44 附錄 永續績效一覽表-合約類型分佈 p. 81	SDG8 UNGC原則 6
	102-9	供應鏈	6 供應鏈管理 信義房屋供應鏈體系 p. 72	
	102-10	組織與其供應鏈的重大改變	組織與其供應鏈無重大改變之情事	
	102-11	預警原則或方針	1 公司治理 風險分析與控制 p. 36 信義企業永續網-風險管理與內控 http://csr.sinyi.com.tw/governance/risk-management.php	
	102-12	外部倡議	信義企業永續網-治理架構 http://csr.sinyi.com.tw/governance/organization.php	
	102-13	公協會的會員資格	信義企業永續網-治理架構 http://csr.sinyi.com.tw/governance/organization.php	
	策略			
	102-14	決策者的聲明	創辦人的話 p. 1	上市櫃 第一章
	102-15	關鍵衝擊、風險及機會	核心能力與永續創新 p. 23 1 公司治理 風險分析與控制 p. 36	
	倫理與誠信			
	102-16	價值、原則、標準和行為規範	信義企業永續網-政策與守則 http://csr.sinyi.com.tw/governance/policy.php 1 公司治理 透明誠信政策與宣示 p. 35 1 公司治理 風險處理及監督 p. 36	UNGC 原則10
	102-17	關於倫理之建議與顧慮的機制	信義企業永續網-倫理與法遵 http://csr.sinyi.com.tw/governance/ethics.php 1 公司治理 內外部舉報機制 p. 35 6 供應鏈管理 供應鏈管理成效 p. 75	
	治理			
	102-18	治理結構	1 公司治理 永續治理架構與程序 p. 30 1 公司治理 精進董事會運作 p. 31	
	102-19	委任權責	1 公司治理 精進董事會運作 p. 31	
	102-20	管理階層負責經濟、環境和社會主題	1 公司治理 精進董事會運作 p. 31	
	102-21	與利害關係人諮商經濟、環境和社會主題	1 公司治理 董事會結構與機制 p. 31	
	102-22	最高治理單位與其委員會的組成	1 公司治理 永續治理架構與程序 p. 30	
	102-23	最高治理單位的主席	永續策略與發展目標 p. 15 1 公司治理 永續治理架構與程序 p. 30	
	102-24	最高治理單位成員的提名與遴選	信義企業永續網-董事會 http://csr.sinyi.com.tw/governance/board-of-directors.php	
	102-25	利益衝突	1 公司治理 精進董事會運作 p. 31 信義房屋2018年年報 p. 3-17 http://img.sinyi.com.tw/u/file/2019/05/38e3b8434cd88e8a8dc6df3a57c904ea.pdf	

GRI準則	揭露項目		頁碼及/或URL	呼應國際準則
	102-26	最高治理單位在設立宗旨、價值觀及策略的角色	永續策略與發展目標 p. 15 1 公司治理 全面倫理管理委員會：推動永續事務與報告書發行 p. 30	
	102-27	最高治理單位的群體智識	1 公司治理 董事進修 p. 32	SDG 4
	102-28	最高治理單位的績效評估	1 公司治理 董事會及各功能委員會績效評估 p. 32	
	102-29	鑑別與管理經濟、環境和社會衝擊	1 公司治理 精進董事會運作 p. 31 1 公司治理 風險分析與控制 p. 36	
	102-30	風險管理流程的有效性	1 公司治理 風險分析與控制 p. 36	
	102-31	經濟、環境和社會主題的檢視	1 公司治理 風險分析與控制 p. 36	
	102-32	最高治理單位於永續性報導的角色	永續策略與發展目標 p. 15 1 公司治理 全面倫理管理委員會：推動永續事務與報告書發行 p. 30	
	102-33	溝通關鍵重大事件	1 公司治理 精進董事會運作 p. 31	
	102-34	關鍵重大事件的性質與總數	1 公司治理 精進董事會運作 p. 31	
	102-35	薪酬政策	1 公司治理 董事會薪酬制度 p. 32 1 公司治理 永續經營之薪酬獎勵 p. 32 附錄 永續績效一覽表 董事之酬金、董事酬金級距表 p. 80, 81	
	102-36	薪酬決定的流程	信義企業永續網-功能性委員會 http://csr.si nyi.com.tw/governance/committee.php 2 員工照顧 合理報酬及升遷 p. 42	
	102-37	利害關係人的參與	信義企業永續網-功能性委員會 http://csr.sinyi.com.tw/governance/committee.php 重大主題管理 p. 16、利害關係人議合 p. 19	
	102-38	年度總薪酬比率	本公司以台灣為主要營運據點，最高個人年度所得與於台灣所有員工年度所得中位數比率為15.24倍。	
	102-39	年度總薪酬增加之百分比	台灣最高年度所得人員薪酬無增加，故最高個人年度所得與於該國所有員工年度所得中位數(排除最高個人年度所得)之百分比為0。	
	利害關係人溝通			
	102-40	利害關係人團體	重大主題管理 p. 16、利害關係人議合 p. 19	上市櫃 第二章, 第六章
	102-41	團體協約	公司雖未成立工會，無團體協約，但每季定期舉辦勞資會議，且具備透明溝通管道	UNGC 原則 6
	102-42	鑑別與選擇利害關係人	重大主題管理 p. 16	上市櫃 第二章, 第六章
	102-43	與利害關係人溝通的方針	重大主題管理 p. 16、利害關係人議合 p. 19、 員工意見調查p. 44；信義房屋2018年年報p. 3-27 信義的溝通程序為原本即已制訂，並非特別為編製此份報告而進行	ISO26000 6.7.1, 6.7.2, 6.7.6 上市櫃 第二章, 第六章
	102-44	提出之關鍵主題與關注事項	重大主題管理 p. 16、利害關係人議合 p. 19、我們的價值鏈 p. 21	ISO26000 6.7.1, 6.7.2, 6.7.6 上市櫃 第二章, 第六章
	報導實務			
	102-45	合併財務報表中所包含的實體	信義房屋2018年年報 p. 7-54	
	102-46	界定報告書內容與主題邊界	重大主題管理 p. 16、我們的價值鏈 p. 21	上市櫃 第二章, 第六章
	102-47	重大主題表列	重大主題管理 p. 18	上市櫃 第二章, 第六章
	102-48	資訊重編	關於我們的報告書 p. 5、於各相關章節處說明	
	102-49	報導改變	在重大主題列表與主題邊界上無重大改變	
	102-50	報導期間	關於我們的報告書 p. 5	上市櫃 第一章, 第五章
	102-51	上一次報告書的日期	關於我們的報告書 p. 5	上市櫃 第一章, 第五章
	102-52	報導週期	關於我們的報告書 p. 5	上市櫃 第一章, 第五章
	102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於我們的報告書 p. 5	上市櫃 第一章, 第五章
	102-54	依循GRI準則報導的宣告	關於我們的報告書 p. 5	上市櫃 第一章, 第五章
	102-55	GRI內容索引	附錄 GRI內容索引 p. 86	
	102-56	外部保證/確信	關於我們的報告書 p. 5、附錄 獨立保證意見聲明書 p. 94	上市櫃 第一章, 第五章
重大主題				
經濟績效				
GRI 103：管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	1 公司治理 管理方針 p. 27, 29, 34 我們的價值鏈 p. 21	

GRI準則	揭露項目		頁碼及/或URL	呼應國際準則
	103-2	管理方針及其要素	1 公司治理 管理方針 p. 28, 29, 34	SDG8
	103-3	管理方針及其要素	1 公司治理 管理方針 p. 28, 29, 34	
GRI 201：經濟績效 2016	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	附錄 永續績效一覽表 p. 77	SDG8 ISO26000 6.8.1, 6.8.2, 6.8.3, 6.8.7, 6.8.9
	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	核心能力與永續創新 p. 23 1 公司治理 精進風險控管與內控稽核 p. 36 5 環境保護 低碳服務 p. 65	UNGC 原則7 SDG13 ISO26000 6.5.5 上市櫃 第二章, 第三章, 第六章
	201-3	定義福利計劃義務與其它退休計畫	2 員工照顧 退休制度 p. 46	ISO26000 6.8.7
	201-4	取自政府之財務補助	行政院環保署低碳產品獎勵 10 萬元	
間接經濟衝擊				
GRI 103：管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	4 社會參與 管理方針 p. 53, 57, 59, 60, 61 我們的價值鏈 p. 21	
	103-2	管理方針及其要素	4 社會參與 管理方針 p. 54, 57, 59, 60, 61	SDG1
	103-3	管理方針的評估	4 社會參與 管理方針 p. 54, 57, 59, 60, 61	
GRI 203：間接經濟衝擊 2016	203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	4 社會參與 社會參與投入與產出 p. 55	SDG11 ISO26000 6.3.9, 6.8.1, 6.8.2, 6.8.7, 6.8.9 上市櫃 第四章
	203-2	顯著的間接經濟衝擊	4 社會參與 社會參與投入與產出 p. 55、社區營造 p. 57	SDG1, 8, 10,17 ISO26000 6.3.9, 6.6.6, 6.6.7, 6.7.8, 6.8.1, 6.8.2, 6.8.5, 6.8.7, 6.8.9 上市櫃 第四章
反貪腐				
GRI 103：管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	1 公司治理 管理方針 p. 27, 29, 34 我們的價值鏈 p. 21	
	103-2	管理方針及其要素	1 公司治理 管理方針 p. 28, 29, 34	
	103-3	管理方針的評估	1 公司治理 管理方針 p. 28, 29, 34	
GRI 205：反貪腐 2016	205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	信義企業永續網-倫理與法遵 http://csr.sinyi.com.tw/governance/ethics.php 1 公司治理 現有控制機制 p. 36	UNGC 原則10 ISO26000 6.6.1, 6.6.2, 6.6.3 上市櫃 第二章, 第六章
	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	1 公司治理 透明誠信政策與宣示 p. 35 1 公司治理 風險處理及監督 p. 36 信義企業永續網-倫理與法遵 http://csr.sinyi.com.tw/governance/ethics.php	UNGC 原則10 ISO26000 6.6.3, 6.6.6 上市櫃 第二章, 第六章
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	信義企業永續網-倫理與法遵 http://csr.sinyi.com.tw/governance/ethics.php	ISO26000 6.6.1, 6.6.2, 6.6.3 上市櫃 第二章, 第六章
水				
GRI 103：管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	5 環境保護 管理方針 p. 63,66 我們的價值鏈 p. 21	
	103-2	管理方針及其要素	5 環境保護 管理方針 p. 64, 66	
	103-3	管理方針的評估	5 環境保護 管理方針 p. 64, 66	
GRI 303：水與放流水 2018	303-3	取水量	信義企業永續網 http://csr.sinyi.com.tw/environment/water-resources.php	SDG6 UNGC 原則7,8 ISO26000 6.5.4 上市櫃 第三章
	303-4	排水量	信義企業永續網 http://csr.sinyi.com.tw/environment/water-resources.php	SDG6 ISO26000 6.5.4 上市櫃 第三章
	303-5	耗水量	信義企業永續網 http://csr.sinyi.com.tw/environment/water-resources.php	SDG6

GRI準則	揭露項目		頁碼及/或URL	呼應國際準則
排放				
GRI 103：管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	5 環境保護 管理方針 p. 63, 65, 66 我們的價值鏈 p. 21	
	103-2	管理方針及其要素	5 環境保護 管理方針 p. 64, 65, 66	
	103-3	管理方針的評估	5 環境保護 管理方針 p. 64, 65, 66	
GRI 305：排放 2016	305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	5 環境保護 溫室氣體盤查 p. 67 信義企業永續網 http://csr.sinyi.com.tw/environment/greenhouse-gases.php	SDG3,12,13 UNGC 原則7,8 ISO26000 6.5.5 上市櫃 第三章
	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	5 環境保護 溫室氣體盤查 p. 67 信義企業永續網 http://csr.sinyi.com.tw/environment/greenhouse-gases.php	SDG3,12,13 UNGC 原則7,8 ISO26000 6.5.5 上市櫃 第三章
	305-3	其它間接（範疇三）溫室氣體排放	5 環境保護 溫室氣體盤查 p. 67 信義企業永續網 http://csr.sinyi.com.tw/environment/greenhouse-gases.php	SDG3,12,13 UNGC 原則7,8 ISO26000 6.5.5 上市櫃 第三章
	305-4	溫室氣體排放密集度	5 環境保護 溫室氣體盤查 p. 67 信義企業永續網 http://csr.sinyi.com.tw/environment/greenhouse-gases.php	SDG13 UNGC 原則8 ISO26000 6.5.5 上市櫃 第三章
	305-5	溫室氣體排放減量	5 環境保護 溫室氣體盤查 p. 67 信義企業永續網 http://csr.sinyi.com.tw/environment/greenhouse-gases.php	SDG13 UNGC 原則8,9 ISO26000 6.5.5 上市櫃 第三章
	305-6	破壞臭氧層物質(ODS)的排放	信義房屋無破壞臭氧層之物質排放(ODS)	ISO26000 6.5.3, 6.5.5 上市櫃 第三章
	305-7	氮氧化物(NOx)、硫氧化物(SOx)，及其它重大的氣體排放	信義房屋無此類氣體排放	ISO26000 6.5.3 上市櫃 第三章
勞雇關係				
GRI 103：管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	2 員工照顧 管理方針 p. 37, 39 我們的價值鏈 p. 21	
	103-2	管理方針及其要素	2 員工照顧 管理方針 p. 38, 39	
	103-3	管理方針的評估	2 員工照顧 管理方針 p. 38, 39	
GRI 401：勞雇關係 2016	401-1	新進員工和離職員工	2 員工照顧 勞雇關係 p. 44 附錄 永續績效一覽表-新進及離職員工結構 p.82	SDG5, 8 UNGC 原則6 ISO26000 6.4.3
	401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	2 員工照顧 福利與退休制度 p. 46 信義企業永續網 http://csr.sinyi.com.tw/employee/system.php	ISO26000 6.4.4, 6.8.7
	401-3	育嬰假	2 員工照顧 性別友善政策 p. 43、福利制度 p. 46 附錄 永續績效一覽表-育嬰留停與復職統計表 p.84	SDG5 ISO26000 6.4.4
職業安全衛生				
GRI 103：管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	2 員工照顧 管理方針 p. 37, 45 我們的價值鏈 p. 21	
	103-2	管理方針及其要素	2 員工照顧 管理方針 p. 38, 45	
	103-3	管理方針的評估	2 員工照顧 管理方針 p. 38, 45	
GRI 403：職業安全衛生 2016	403-1	由勞資共同組成正式的安全衛生委員會中的工作者代表	2 員工照顧 健康與安全職場 p. 47 信義企業永續網 http://csr.sinyi.com.tw/employee/workplace.php	ISO26000 6.4.6
	403-2	傷害類別，傷害、職業病、損工日數、缺勤等比率，以及因公死亡件數	2 員工照顧 健康與安全職場 p. 47 附錄 永續績效一覽表-職災狀況（工傷率、損工日數率、缺勤率）p.84 - 85 附錄 永續績效一覽表-供應商工傷指標 p.79	SDG3 ISO26000 6.4.6, 6.8.8
	403-3	高職業疾病發生率與高職業風險的工作者	2 員工照顧 健康計畫與樂活工作 p. 48	SDG3

GRI準則	揭露項目		頁碼及/或URL	呼應國際準則
				ISO26000 6.4.6, 6.8.8
	403-4	工會正式協定涵蓋的健康與安全相關議題	2 員工照顧 健康與安全職場 p. 47 信義企業永續網 http://csr.sinyi.com.tw/employee/workplace.php	ISO26000 6.4.6
訓練與教育				
GRI 103：管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	2 員工照顧 管理方針 p. 37, 38, 39 我們的價值鏈 p. 21	
	103-2	管理方針及其要素	2 員工照顧 管理方針 p. 38, 39	
	103-3	管理方針的評估	2 員工照顧 管理方針 p. 38, 39	
GRI 404：訓練與教育 2016	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	2 員工照顧 訓練時數 p. 41 附錄 永續績效一覽表-平均受訓時數 p. 83	SDG4,5, 8 ISO26000 6.4.7
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	2 員工照顧 終身學習 p. 41、退休回聘制度 p. 43	SDG8 ISO26000 6.4.7, 6.8.5
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	2 員工照顧 績效管理 p. 42	SDG5, 8 ISO26000 6.4.7
員工多元化與平等機會				
GRI 103：管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	2 員工照顧 管理方針 p. 37, 38, 39 我們的價值鏈 p. 21	SDG4,5, 8
	103-2	管理方針及其要素	2 員工照顧 管理方針 p. 38, 39	
	103-3	管理方針的評估	2 員工照顧 管理方針 p. 38, 39	
GRI 405：員工多元化與平等機會 2016	405-1	治理單位與員工的多元化	信義企業永續網 http://csr.sinyi.com.tw/governance/board-of-directors.php http://csr.sinyi.com.tw/employee/appeal.php 2 員工照顧 人力結構 p. 44、多元化與包容 p. 43 附錄 永續績效一覽表-年齡組成比例分析表 p. 82	SDG5, 8 UNGC 原則6 ISO26000 6.2.3, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3
	405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	2 員工照顧 性別友善政策 p. 43	SDG5, 8 ISO26000 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4
強迫或強制勞動				
GRI 103：管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	2 員工照顧 管理方針 p. 38, 45 6 供應鏈管理 管理方針 p. 69, 71 我們的價值鏈 p. 21	
	103-2	管理方針及其要素	2 員工照顧 管理方針 p. 38, 45 6 供應鏈管理 管理方針 p. 70, 71	
	103-3	管理方針的評估	2 員工照顧 管理方針 p. 38, 45 6 供應鏈管理 管理方針 p. 70, 71	
GRI 409：強迫或強制勞動 2016	409-1	具強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	2 員工照顧 健康計畫與樂活工作 p. 48 6 供應鏈管理 風險評估及控管 p. 73 信義企業永續網 http://csr.sinyi.com.tw/employee/workplace.php http://csr.sinyi.com.tw/supplychain/achievement.php http://csr.sinyi.com.tw/supplychain/risk-management.php	SDG8 UNGC 原則4 ISO26000 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.10, 6.6.6 上市櫃 第四章
供應商社會評估				
GRI 103：管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	6 供應鏈管理 管理方針 p. 69, 71 我們的價值鏈 p. 21	
	103-2	管理方針及其要素	6 供應鏈管理 管理方針 p. 70, 71	
	103-3	管理方針的評估	6 供應鏈管理 管理方針 p. 70, 71	
GRI 414：供應商社會評估 2016	414-1	使用社會標準篩選之新供應商	信義企業永續網 http://csr.sinyi.com.tw/supplychain/achievement.php	SDG8 UNGC 原則2 ISO26000 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.4.3, 6.6.1, 6.6.2, 6.6.6, 6.8.1, 6.8.2, 7.3.1 上市櫃 第四章
	414-2	供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	6 供應鏈管理 風險評估及控管 p. 73 信義企業永續網	SDG8 ISO26000 6.3.3, 6.3.4,

GRI準則	揭露項目		頁碼及/或URL	呼應國際準則
			http://csr.sinyi.com.tw/supplychain/risk-management.php	6.3.5, 6.4.3, 6.6.1, 6.6.2, 6.6.6, 6.8.1, 6.8.2, 7.3.1 上市櫃 第四章
GRI 103：管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	3 客戶關懷 管理方針 p. 49, 51 我們的價值鏈 p. 21	
	103-2	管理方針及其要素	3 客戶關懷 管理方針 p. 50, 51	
	103-3	管理方針的評估	3 客戶關懷 管理方針 p. 50, 51	
GRI 416：顧客健康與安全 2016	4169	評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	3 客戶關懷 保障服務 p. 51	ISO26000 6.7.1, 6.7.2, 6.7.4, 6.7.5, 6.8.8 上市櫃 第四章
	416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	無任何違反事件	ISO26000 4.6, 6.7.1, 6.7.2, 6.7.4, 6.7.5, 6.8.8 上市櫃 第四章
行銷與標示				
GRI 103：管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	3 客戶關懷 管理方針 p. 49, 51 我們的價值鏈 p. 21	
	103-2	管理方針及其要素	3 客戶關懷 管理方針 p. 50, 51	
	103-3	管理方針的評估	3 客戶關懷 管理方針 p.50, 51	
GRI 417：行銷與標示 2016	417-1	產品和服務資訊與標示的要求	3 客戶關懷 保護客戶權益及隱私 p. 51	SDG12 ISO26000 6.7.1, 6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.9 上市櫃 第四章
	417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	3 客戶關懷 管理實績 p. 50	ISO26000 4.6, 6.7.1, 6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.9 上市櫃 第四章
	417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	2018 年無重大罰款	ISO26000 4.6, 6.7.1, 6.7.2, 6.7.3 上市櫃 第四章
客戶隱私				
GRI 103：管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	3 客戶關懷 管理方針 p. 49, 51 我們的價值鏈 p. 21	
	103-2	管理方針及其要素	3 客戶關懷 管理方針 p. 50, 51	
	103-3	管理方針的評估	3 客戶關懷 管理方針 p. 50, 51	
GRI 418：客戶隱私2016	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	附錄 永續績效一覽表 p. 78	ISO26000 6.7.1, 6.7.2, 6.7.7 上市櫃 第四章
其他重大主題				
產業發展與政策溝通		產業發展與政策溝通	4 社會參與 社會參與投入與產出 p. 55、完善不動產產業發展 p. 60	上市櫃 第四章
GRI 10：管理方針 20163	103-1	解釋重大主題及其邊界	4 社會參與 管理方針 p. 53, 60、我們的價值鏈 p. 21	
	103-2	管理方針及其要素	4 社會參與 管理方針 p. 54, 60	
	103-3	管理方針的評估	4 社會參與 管理方針 p. 54, 60	
居住正義		居住正義	4 社會參與 社會參與投入與產出 p. 55、完善不動產產業發展 p. 60、社會公益回饋與捐助 p. 61	上市櫃 第四章
GRI 103：管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	4 社會參與 管理方針 p. 53, 60, 61、我們的價值鏈 p. 21	
	103-2	管理方針及其要素	4 社會參與 管理方針 p. 54, 60, 61	
	103-3	管理方針的評估	4 社會參與 管理方針 p. 54, 60, 61	
企業倫理價值推動		企業倫理價值推動	4 社會參與 社會參與投入與產出 p. 55、企業倫理推動 p. 59	上市櫃 第四章
GRI 103：管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	4 社會參與 管理方針 p. 53, 59、我們的價值鏈 p. 21	
	103-2	管理方針及其要素	4 社會參與 管理方針 p. 54, 59	
	103-3	管理方針的評估	4 社會參與 管理方針 p. 54, 59	

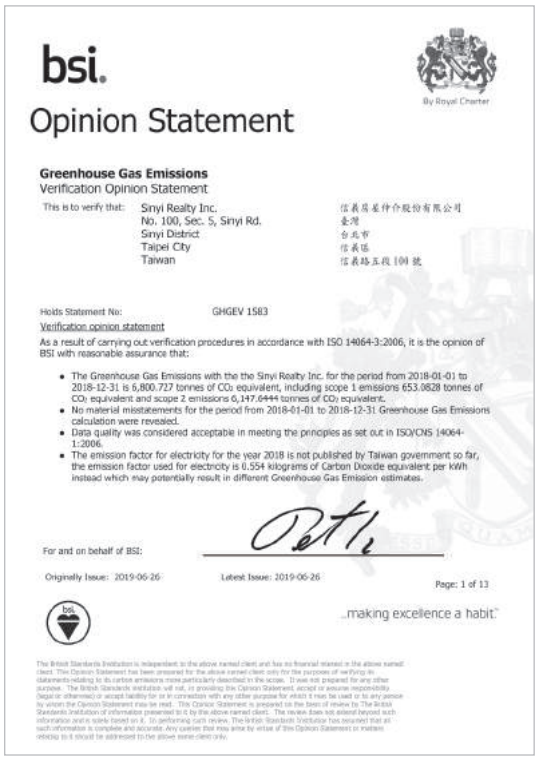
SDGs對照表

SDGs 目標及細項目標		信義回應 SDGs 具體作為	
目標 1： 消除各地一切形式的貧窮	1.4 在西元 2030 年前，確保所有的男男女女，尤其是貧窮與弱勢族群，在經濟資源、基本服務、以及土地與其他形式的財產、繼承、天然資源、新科技與財務服務（包括微型貸款）都有公平的權利與取得權。 1.5 在西元 2030 年前，讓貧窮與弱勢族群具有災後復原能力，減少他們暴露於氣候極端事件與其他社經與環境災害的頻率與受傷害的嚴重度。	● 提供單親新住民租屋補助 ● 信義至善獎助學金 ● 立賢教育基金會獎學金 - 火炬助學計畫	信義公益基金會
目標 3： 確保健康及促進各年齡層的福祉	3.6 在西元 2020 年前，讓全球因為交通事故而傷亡的人數減少一半。 3.8 實現醫療保健涵蓋全球（以下簡稱 UHC）的目標，包括財務風險保護，取得高品質基本醫療保健服務的管道，以及所有的人都可取得安全、有效、高品質、負擔得起的基本藥物與疫苗。 3.d 強化所有國家的早期預警、風險減少，以及國家與全球健康風險的管理能力，特別是開發中國家。	● 設「幸福健康管理中心」提供諮詢與系統化管理 ● 定期舉辦交通、消防、急救訓練等安全宣導課程 ● 擬定「信義躍健康」等保健計畫，系統性預防疾病	安全宣導及訓練
		● 訂定供應鏈永續條款及準則 ● 與供應商共促勞工健康與福祉	永續供應鏈管理策略與目標
目標 4： 確保有教無類、公平以及高品質的教育，及提倡終身學習	4.3 在西元 2030 年以前，確保所有的男女都有公平、負擔得起、高品質的技職、職業與高等教育的受教機會，包括大學。 4.4 在西元 2030 年以前，將擁有相關就業、覓得好工作與企業管理職能的年輕人與成人的人數增加，包括技術與職業技能。 4.5 在西元 2030 年以前，消除教育上的兩性不平等，確保弱勢族群有接受各階級教育的管道與職業訓練，包括身心障礙者、原住民以及弱勢孩童。 4.7 在西元 2030 年以前，確保所有的學子都習得必要的知識與技能而可以促進永續發展，包括永續發展教育、永續生活模式、人權、性別平等、和平及非暴力提倡、全球公民、文化差異欣賞，以及文化對永續發展的貢獻。 4.b 在西元 2020 年以前，將全球開發中國家的獎學金數目增加，尤其是 LDCs、SIDS 與非洲國家，以提高高等教育的受教率，包括已開發國家與其他開發中國家的職業訓練、資訊與通信科技（以下簡稱 ICT），技術的、工程的，以及科學課程。	● 定期為高階管理人員安排進修 ● 藉信義校園種子計畫、營業員專班、產學合作，提升不動產專業	董事進修
		● 透過信義學堂、信義書院及其他公益捐助，除將永續與倫理概念推廣至學校及社會，亦獎助就學成長 ● 提供獎助學金確保偏鄉及弱勢家庭學童受教機會	信義至善獎助學金
目標 5： 實現兩性平等，並賦予所有婦女權力	5.1 消除所有地方對婦女的各種形式的歧視。 5.c 採用及強化完善的政策以及可實行的立法，以促進兩性平等，並提高各個階層婦女的能力。	● 第二胎 12 萬生育獎勵措施 ● 消除職場歧視措施 ● 性別工作平等，多元化雇用 ● 提供生育福利，制定母性健康保護計畫	生育獎勵
目標 6： 確保所有人都能享有水及衛生及其永續管理	6.5 在西元 2030 年以前，全面實施一體化的水資源管理，包括跨界合作。	● 水足跡盤查 ● 管理人均用水量 ● 制定減水措施	水資源管理

SDGs 目標及細項目標		信義回應 SDGs 具體作為	
目標 8： 促進包容且永續的經濟成長，達到全面且有生產力的就業， 讓每一個人都有一份好工作	8.2 透過多元化、科技升級與創新提高經濟體的產能，包括將焦點集中在高附加價值與勞動力密集的產業。 8.3 促進以開發為導向的政策，支援生產活動、就業創造、企業管理、創意與創新，並鼓勵微型與中小企業的正式化與成長，包括取得財務服務的管道。 8.4 在西元 2030 年以前，漸進改善全球的能源使用與生產效率，在已開發國家的帶領下，依據十年的永續使用與生產計畫架構，努力減少經濟成長與環境惡化之間的關聯。 8.5 在西元 2030 年以前，實現全面有生產力的就業，讓所有的男女都有一份好工作，包括年輕人與身心障礙者，並實現同工同酬的待遇。 8.6 在西元 2020 年以前，大幅減少失業、失學或未接受訓練的年輕人。 8.8 保護勞工的權益，促進工作環境的安全，包括遷徙性勞工，尤其是婦女以及實行危險工作的勞工。	● 治理秉持倫理理念並兼顧各利害關係人權益，自然獲得合理利潤，促使企業永續成長	信義的永續創新
		● 持續研發創新服務，導入 O2O 提升科技應用，提升作業效率	創新服務
		● 多元化雇用，提供公平勞雇關係與充足工作機會 ● 以人才長期發展觀點設計薪獎制度，提供新人高保障月薪與新人定向計畫	創新招募專案
		● 提供獎助學金給偏鄉孩童	獎助學金
		● 雇用無房仲經驗者	招募政策
		● 全面導入人權條款並加註於合約，促進供應商勞工良好工作環境 ● 減少任何形式的強迫或強制勞動	供應鏈管理
目標 10： 減少國內及國家間不平等	10.2 在西元 2030 年以前，促進社經政治的融合，無論年齡、性別、身心障礙、種族、人種、祖國、宗教、經濟或其他身份地位。	● 提供獎助學金確保偏鄉及弱勢家庭學童受教機會	獎助學金
		● 消弭社會受教機會不公，信義學堂提供各類免費講座	信義學堂
目標 11： 促使城市與人類居住具包容、安全、韌性及永續性	11.6 在西元 2030 年以前，減少都市對環境的有害影響，其中包括特別注意空氣品質、都市管理與廢棄物管理。 11.a 強化國家與區域的發展規劃，促進都市、郊區與城鄉之間的社經與環境的正面連結。	● 反映產業課題、提供政策規劃建議，促進居住正義與產業發展	產業發展作為
目標 12： 確保永續消費及生產模式	12.2 在西元 2030 年以前，實現自然資源的永續管理以及有效率的使用。 12.5 在西元 2030 年以前，透過預防、減量、回收與再使用大幅減少廢棄物的產生。 12.6 鼓勵企業採取可永續發展的工商作法，尤其是大規模與跨國公司，並將永續性資訊納入他們的報告週期中。 12.8 在西元 2030 年以前，確保每個地方的人都有永續發展的有關資訊與意識，以及跟大自然和諧共處的生活方式。	● 研發低碳創新服務	創新服務
		● 定期出版永續報告書報導永續作為 ● 導入 ISO 20121	廢棄物管理
		● 設立供應鏈永續條款及準則 ● 宣傳並教育供應商，共同永續經營	永續供應鏈管理
目標 13： 採取緊急措施以因應氣候變遷及其影響	13.3 在氣候變遷的減險、適應、影響減少與早期預警上，改善教育，提升意識，增進人與機構的能力。	● 擬定氣候風險復原與調適作為	碳足跡
		● 將因應措施納入年度策略規劃	溫室氣體管理
		● 進行碳管理，並通過第三方查證	查證報告
		● 將碳管理成效向員工、客戶、供應商宣導	志工淨灘
		● 藉信義學堂、信義志工、全民社造等各管道推廣環保理念	全民社造
目標 17： 強化永續發展執行方法及活化永續發展全球夥伴關係	17.9 提高國際支援，以在開發中國家實施有效且鎖定目標的能力培養，以支援國家計畫，落實所有的永續發展目標，作法包括北半球國家與南半球國家、南半球國家與南半球國家，以及三角合作。	● 設立供應鏈永續條款及準則	供應鏈準則
		● 宣傳並教育供應商，共同永續經營	供應商共好
		● 加入中城聯盟、阿拉善 SEE 生態協會等	參與公協會

查證聲明書/證書

ISO 14064-1 溫室氣體排放量 查證聲明書



bsi.

By Royal Charter

Opinion Statement

Greenhouse Gas Emissions
Verification Opinion Statement

This is to verify that: Sinyi Realty Inc.
No. 100, Sec. 5, Sinyi Rd.
Sinyi District
Taipei City
Taiwan

信義房屋仲介股份有限公司
臺灣
台北市
信義區
信義路五段 100 號

Holds Statement No: GHGEV 1583

Verification opinion statement

As a result of carrying out verification procedures in accordance with ISO 14064-3:2006, it is the opinion of BSI with reasonable assurance that:

- The Greenhouse Gas Emissions with the the Sinyi Realty Inc. for the period from 2018-01-01 to 2018-12-31 is 6,800.727 tonnes of CO_2 equivalent, including scope 1 emissions 653.0828 tonnes of CO_2 equivalent and scope 2 emissions 6,147.6444 tonnes of CO_2 equivalent.
- No material misstatements for the period from 2018-01-01 to 2018-12-31 Greenhouse Gas Emissions calculation were revealed.
- Data quality was considered acceptable in meeting the principles as set out in ISO/CNS 14064-1:2006.
- The emission factor for electricity for the year 2018 is not published by Taiwan government so far, the emission factor used for electricity is 0.554 kilograms of Carbon Dioxide equivalent per kWh instead which may potentially result in different Greenhouse Gas Emission estimates.

For and on behalf of BSI:

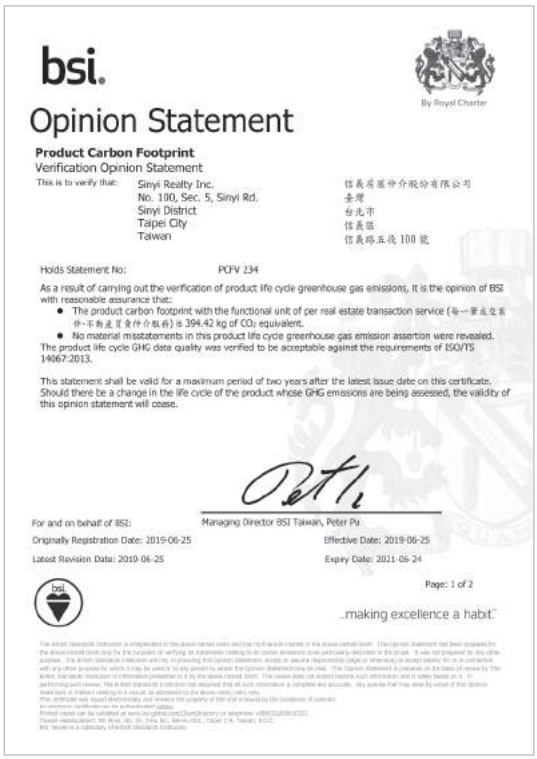
Originally Issue: 2019-06-26 Latest Issue: 2019-06-26

Page: 1 of 13

...making excellence a habit.

The British Standards Institution is independent to the above named client and has no financial interest in the above named client. This Opinion Statement has been prepared for the above named client only for the purposes of verifying its statements relating to its carbon emissions more particularly described in the scope. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this Opinion Statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used or to any person by whom the Opinion Statement may be read. This Opinion Statement is prepared on the basis of review by The British Standards Institution of information presented to it by the above named client. The review does not extend beyond such information and is solely based on it. In performing such review, The British Standards Institution has assumed that all such information is complete and accurate. Any queries that may arise by virtue of this Opinion Statement or matters relating to it should be addressed to the above named client only.

ISO 14067 碳足跡 查證聲明書



bsi.

By Royal Charter

Opinion Statement

Product Carbon Footprint
Verification Opinion Statement

This is to verify that: Sinyi Realty Inc.
No. 100, Sec. 5, Sinyi Rd.
Sinyi District
Taipei City
Taiwan

信義房屋仲介股份有限公司
臺灣
台北市
信義區
信義路五段 100 號

Holds Statement No: PCFV 234

As a result of carrying out the verification of product life cycle greenhouse gas emissions, it is the opinion of BSI with reasonable assurance that:

- The product carbon footprint with the functional unit of per real estate transaction service (每一筆成交案件-不動產買賣仲介服務) is 394.42 kg of CO_2 equivalent.
- No material misstatements in this product life cycle greenhouse gas emission assertion were revealed.

The product life cycle GHG data quality was verified to be acceptable against the requirements of ISO/TS 14067:2013.

This statement shall be valid for a maximum period of two years after the latest issue date on this certificate. Should there be a change in the life cycle of the product whose GHG emissions are being assessed, the validity of this opinion statement will cease.

For and on behalf of BSI: Managing Director BSI Taiwan, Peter Pu

Originally Registration Date: 2019-06-25 Effective Date: 2019-06-25

Latest Revision Date: 2019-06-25 Expiry Date: 2021-06-24

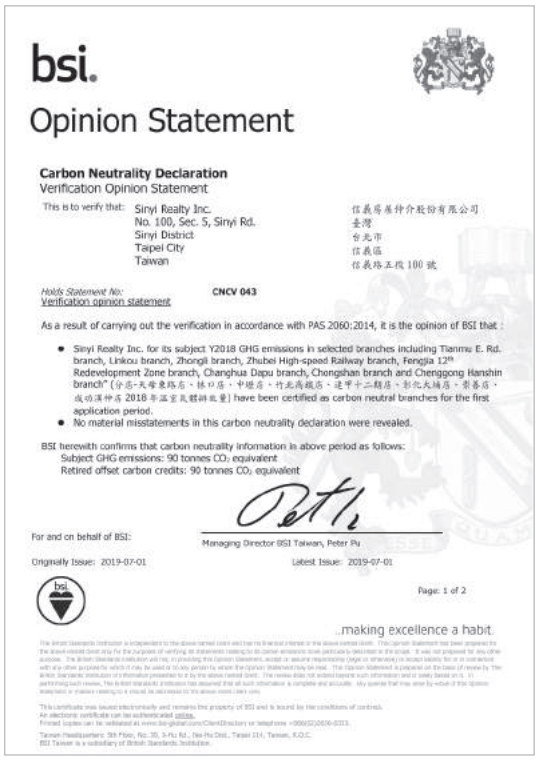
Page: 1 of 2

...making excellence a habit.

The British Standards Institution is independent to the above named client and has no financial interest in the above named client. This Opinion Statement has been prepared for the above named client only for the purposes of verifying its statements relating to its carbon emissions more particularly described in the scope. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this Opinion Statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used or to any person by whom the Opinion Statement may be read. This Opinion Statement is prepared on the basis of review by The British Standards Institution of information presented to it by the above named client. The review does not extend beyond such information and is solely based on it. In performing such review, The British Standards Institution has assumed that all such information is complete and accurate. Any queries that may arise by virtue of this Opinion Statement or matters relating to it should be addressed to the above named client only.

This certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract.
An electronic certificate can be authenticated online.
Printed copies can be validated at www.bsi-global.com/ClientDirectory or telephone +(886)(2)6606-0333.
Taiwan Headquarters: 5th Floor, No. 30, 3-Yu Rd., Hsi-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

PAS2060 碳中和 查證聲明書



bsi.

Opinion Statement

Carbon Neutrality Declaration
Verification Opinion Statement

This is to verify that: Sinyi Realty Inc.
No. 100, Sec. 5, Sinyi Rd.
Sinyi District
Taipei City
Taiwan

信義房屋仲介股份有限公司
臺灣
台北市
信義區
信義路五段 100 號

Holds Statement No: CNCV 043

Verification opinion statement

As a result of carrying out the verification in accordance with PAS 2060:2014, it is the opinion of BSI that :

- Sinyi Realty Inc. for its subject Y2018 GHG emissions in selected branches including Tianmu E. Rd. branch, Linkou branch, Zhongli branch, Zhubei High-speed Railway branch, Fengjia 12th Redevelopment Zone branch, Changhua Dapu branch, Chongshan branch and Chenggong Hanshin branch*(分店-天母東路店、林口店、中壢店、竹北高鐵店、逢甲十二期店、彰化大埔店、崇善店、成功漢神店 2018 年溫室氣體排放量) have been certified as carbon neutral branches for the first application period.
- No material misstatements in this carbon neutrality declaration were revealed.

BSI herewith confirms that carbon neutrality information in above period as follows:
Subject GHG emissions: 90 tonnes CO_2 equivalent
Retired offset carbon credits: 90 tonnes CO_2 equivalent

For and on behalf of BSI: Managing Director BSI Taiwan, Peter Pu

Originally Issue: 2019-07-01 Latest Issue: 2019-07-01

Page: 1 of 2

...making excellence a habit.

The British Standards Institution is independent to the above named client and has no financial interest in the above named client. This Opinion Statement has been prepared for the above named client only for the purposes of verifying its statements relating to its carbon emissions more particularly described in the scope. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this Opinion Statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used or to any person by whom the Opinion Statement may be read. This Opinion Statement is prepared on the basis of review by The British Standards Institution of information presented to it by the above named client. The review does not extend beyond such information and is solely based on it. In performing such review, The British Standards Institution has assumed that all such information is complete and accurate. Any queries that may arise by virtue of this Opinion Statement or matters relating to it should be addressed to the above named client only.

This certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract.
An electronic certificate can be authenticated online.
Printed copies can be validated at www.bsi-global.com/ClientDirectory or telephone +(886)(2)6606-0333.
Taiwan Headquarters: 5th Floor, No. 30, 3-Yu Rd., Hsi-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

ISO 14046 水足跡 查證聲明書

bsi.

By Royal Charter

Opinion Statement

Water Footprint
Verification Opinion Statement

This is to verify that: Sinyi Realty Inc.
No. 100, Sec. 5, Sinyi Rd.
Sinyi District
Taipei City
Taiwan

信義房屋仲介股份有限公司
臺灣
台北市
信義區
信義路五段 100 號

Holds Statement No: WFV 028

Verification opinion statement

As a result of carrying out the verification of organizational water footprint assessment, it is the opinion of BSI that:

- This verification is according to the water scarcity footprint assessment report of Sinyi Realty Inc.
- The system boundary is defined as an organizational boundary by operational control approach.
- The organizational boundary is defined as organization of Sinyi Realty Inc. headquarters and its branches (信義房屋總部與各營業據點).
- No material misstatements in this ISO 14046:2014 assertion was revealed.

The data quality of organizational water footprint with water scarcity assessment was verified to be acceptable against the requirements of ISO 14046:2014.

For and on behalf of BSI: Managing Director BSI Taiwan, Peter Pu

Originally Registration Date: 2019-06-26 Effective Date: 2019-06-26

Latest Revision Date: 2019-06-26 Expiry Date: 2021-06-25

Page: 1 of 2

...making excellence a habit.

The British Standards Institution is independent to the above named client and has no financial interest in the above named client. This Opinion Statement has been prepared for the above named client only for the purposes of verifying its statements relating to its carbon emissions more particularly described in the scope. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this Opinion Statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used or to any person by whom the Opinion Statement may be read. This Opinion Statement is prepared on the basis of review by The British Standards Institution of information presented to it by the above named client. The review does not extend beyond such information and is solely based on it. In performing such review, The British Standards Institution has assumed that all such information is complete and accurate. Any queries that may arise by virtue of this Opinion Statement or matters relating to it should be addressed to the above named client only.

查證聲明書/證書

ISO 50001能源管理系統 查證證書

bsi.

By Royal Charter

Certificate of Registration

ENERGY MANAGEMENT SYSTEM - ISO 50001:2011

This is to certify that: Sinyi Realty Inc.
No. 100, Sec. 5, Sinyi Rd.
Sinyi District
Taipei City
110
Taiwan

信義房屋仲介股份有限公司
臺灣
台北市
信義區
信義路五段100號
110

Holds Certificate No: **ENMS 652810**

and operates an Energy Management System which complies with the requirements of ISO 50001:2011 for the following scope:

The provision of real estate brokerage service.
不動產仲介服務

For and on behalf of BSI:

Chris Cheung, Head of Compliance & Risk - Asia Pacific

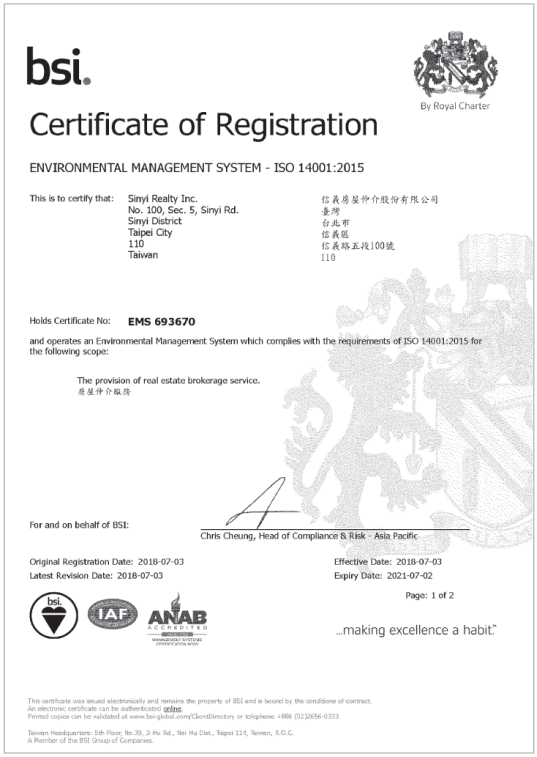
Original Registration Date: 04/10/2016
Latest Revision Date: 04/10/2016

Effective Date: 04/10/2016
Expiry Date: 03/10/2019

Page: 1 of 2

...making excellence a habit.

ISO 14001 環境管理系統 查證證書



bsi.

By Royal Charter

Certificate of Registration

ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM - ISO 14001:2015

This is to certify that: Sinyi Realty Inc.
No. 100, Sec. 5, Sinyi Rd.
Sinyi District
Taipei City
110
Taiwan

信義房屋仲介股份有限公司
臺灣
台北市
信義區
信義路五段100號
110

Holds Certificate No: **EMS 693670**

and operates an Environmental Management System which complies with the requirements of ISO 14001:2015 for the following scope:

The provision of real estate brokerage service.
不動產仲介服務

For and on behalf of BSI:

Chris Cheung, Head of Compliance & Risk - Asia Pacific

Original Registration Date: 2018-07-03
Latest Revision Date: 2018-07-03

Effective Date: 2018-07-03
Expiry Date: 2021-07-02

Page: 1 of 2

...making excellence a habit.

ISO 20121 永續性活動管理系統 查證證書

bsi.

By Royal Charter

Certificate of Registration

EVENT SUSTAINABILITY MANAGEMENT SYSTEMS - ISO 20121:2012

This is to certify that: Sinyi Realty Inc.
No. 100, Sec. 5, Sinyi Rd.
Sinyi District
Taipei City
110
Taiwan

信義房屋仲介股份有限公司
臺灣
台北市
信義區
信義路五段100號
110

Holds Certificate No: **SEMS 673609**

and operates a Sustainability Management System for Events which complies with the requirements of ISO 20121:2012 for the following scope:

The provision of real estate brokerage service.
不動產仲介服務

For and on behalf of BSI:

Managing Director BSI Taiwan, Peter Pu

Original Registration Date: 2017-07-04
Latest Revision Date: 2017-07-04

Effective Date: 2017-07-04
Expiry Date: 2020-07-03

Page: 1 of 2

...making excellence a habit.

LBG倫敦標竿集團 社會參與投入認證

2019 VERIFIED LBG AU & NZ

Verification Statement from LBG Australia & New Zealand – 2019

The LBG model helps businesses improve the measurement, management and reporting of their corporate community investment programs. It covers the full range of contributions (cash, time and in-kind donations) made to community causes.

As managers of LBG Australia & New Zealand, we can confirm that we have worked with Sinyi Realty Inc to verify its understanding and application of the LBG model with regard to the wide range of community programs supported.

Our aim has been to ensure that the evaluation principles have been correctly and consistently applied and we are satisfied that this has been achieved. It is important to note that our work has not extended to an independent audit of the data.

We can confirm that Sinyi Realty Inc has invested the following amounts in the community in this 2019 reporting year as defined by the LBG methodology.

Cash	$TWD	74,643,943
Time	$TWD	3,071,196
In-kind	$TWD	304,000
Management costs	$TWD	9,843,984
TOTAL*	$TWD	87,923,123

In addition to LBG verified figures, Sinyi Realty Inc also reported the following outputs in their submission:

Revenue foregone*	$TWD	2,184,000

*the revenue foregone for community benefit on fees, products and services provided free or discounted
Please refer to LBG for detailed definitions as required

*Verified by Jennifer Saunders
on behalf of LBG Australia & New Zealand
June 2019

更多資訊 | 請參閱企業永續網-查證報告 http://csr.sinyi.com.tw/other/verification-report.php

獨立保證意見聲明書

信義房屋 2018 企業社會責任報告書

英國標準協會與信義房屋仲介股份有限公司(簡稱信義房屋)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對信義房屋 2018 企業社會責任報告書進行評估和查證外，與信義房屋並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書之目的，僅作為對下列信義房屋 2018 企業社會責任報告書所界定範圍內的相關事項進行保證之結論，而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人，英國標準協會並不負有或承擔任何有關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係英國標準協會審查信義房屋提供之相關資訊所作成之結論，因此審查範圍乃基於並侷限在這些提供的資訊內容之內，英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問，將由信義房屋一併回覆。

查證範圍

信義房屋與英國標準協會協議的查證範圍包括:

1. 本查證作業範疇與信義房屋 2018 企業社會責任報告書揭露之報告範疇一致。
2. 依照 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄的第 1 應用類型評估信義房屋遵循 AA1000 當責性原則(2018)的本質和程度，不包括對於報告書揭露的資訊/數據之可信賴度的查證。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結信義房屋 2018 企業社會責任報告書內容，對於信義房屋之相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。基於保證範圍限制事項、信義房屋所提供資訊與數據以及抽樣之測試，此報告書並無重大之不實陳述。我們相信有關信義房屋 2018 年度的經濟、社會及環境等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露之績效資訊展現了信義房屋對識別利害關係人的努力。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要之訊息資料及說明。我們認為就信義房屋所提供之足夠證據，表明其依循 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄的報告方法與自我聲明符合 GRI 永續性報導準則全面選項係屬公允的。

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體的議題相關於信義房屋政策進行訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與管理者討論有關利害關係人參與的方式，然而，我們並無直接接觸外部利害關係人
- 訪談 16 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工
- 審查有關組織的關鍵性發展
- 審查內部稽核的發現
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 當責性原則(2018)中有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則之流程管理進行審查

結論

針對 AA1000 當責性原則(2018)之包容性、重大性、回應性及衝擊性與 GRI 永續性報導準則的詳細審查結果如下：

包容性

2018 報告書反映出信義房屋已持續尋求利害關係人的參與，並建立重大永續主題，以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露經濟、社會和環境的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了信義房屋之包容性議題。

重大性

信義房屋公布對組織及其利害關係人之評估、決策、行動和績效會產生實質性影響與衝擊之重大主題。永續性資訊揭露使利害關係人得以對公司之管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了信義房屋之重大性議題。

回應性

信義房屋執行來自利害關係人的期待與看法之回應。信義房屋已發展相關道德政策，作為提供進一步回應利害關係人的機會，並能對利害關係人所關切之議題作出及時性回應。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了信義房屋之回應性議題。

衝擊性

信義房屋已鑑別並以平衡和有效之量測及揭露方式公正展現其衝擊。信義房屋已經建立監督、量測、評估和管理衝擊之流程，從而在組織內實現更有效之決策和結果管理。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了信義房屋之衝擊性議題。

GRI 永續性報導準則

信義房屋提供有關依循GRI永續性報導準則之自我宣告，與相當於"全面選項"(每個涵蓋特定主題GRI準則之重大主題，所有的特定主題的揭露項目依循其全部的報導要求)的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照GRI永續性報導準則的社會責任與永續發展之相關揭露項目已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了信義房屋的社會責任與永續性主題。

保證等級

依據 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄我們審查本聲明書為中度保證等級，如同本聲明書中所描述之範圍與方法。

責任

這份企業社會責任報告書所屬責任，如同責任信中所宣稱，為信義房屋負責人所有。我們的責任為基於所描述之範圍與方法，提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

能力與獨立性

英國標準協會於 1901 年成立，為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊係由具專業背景，且接受過如 AA1000AS、ISO 14001、ISO 45001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有主導稽核員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。

For and on behalf of BSI:

Peter Pu
Managing Director BSI Taiwan
2019-07-01

bsi.

AA1000
Licensed Assurance Provider
000-4

Taiwan Headquarters: 5th Floor, No. 39, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

利害關係人永續議題問卷

我們期望透過問卷能增進與關心我們的利害關係人的互動關係，更希望了解您對我們努力實踐各項企業社會責任的建議與指教，進而將各關心議題呈現於下年度永續報告書中。

請選擇您的利害關係人身份為？（圈選）

客戶　信義集團同仁　股東/投資人　社區或地方團體　非營利組織　社會企業　供應商　政府/學術單位　媒體　其他

請問您對下列議題的關注程度：（關注程度最低為一顆 ✓）

1. 環境面

	不關注		普通		非常關注
綠色採購	○	○	○	○	○
水資源管理	○	○	○	○	○
生物多樣性	○	○	○	○	○
溫室氣體排放	○	○	○	○	○
廢棄物管理	○	○	○	○	○
生態保育	○	○	○	○	○
綠色服務	○	○	○	○	○

2. 社會面

	不關注		普通		非常關注
勞雇關係	○	○	○	○	○
人才培訓及發展	○	○	○	○	○
組織氣候	○	○	○	○	○
薪獎福利	○	○	○	○	○
多元化與平等機會	○	○	○	○	○
強迫勞動	○	○	○	○	○
結社自由與集體協商	○	○	○	○	○
職場健康與安全	○	○	○	○	○
員工認同與留任	○	○	○	○	○
工作生活平衡	○	○	○	○	○
客戶關係經營	○	○	○	○	○
服務創新	○	○	○	○	○
個資與營業秘密保護	○	○	○	○	○
交易安全	○	○	○	○	○
行銷溝通	○	○	○	○	○
服務品質與顧客權益	○	○	○	○	○
資訊揭露與透明	○	○	○	○	○
企業形象	○	○	○	○	○
居住正義	○	○	○	○	○
社區營造	○	○	○	○	○
就業機會	○	○	○	○	○
終身學習	○	○	○	○	○

▶▶ 接續下一頁

▶▶ 接續上一頁

請問您對下列議題的關注程度：(關注程度最低為一顆 ✓)

2. 社會面

反競爭行為	○	○	○	○	○	產業發展與政策溝通	○	○	○	○	○
	不關注		普通		非常關注		不關注		普通		非常關注
社會公益回饋與捐助	○	○	○	○	○	供應鏈管理	○	○	○	○	○
	不關注		普通		非常關注		不關注		普通		非常關注
人口結構改變	○	○	○	○	○	公平採購	○	○	○	○	○
	不關注		普通		非常關注		不關注		普通		非常關注
文創推廣	○	○	○	○	○	供應商社會評估	○	○	○	○	○
	不關注		普通		非常關注		不關注		普通		非常關注

3. 治理面

營運績效	○	○	○	○	○	風險控管	○	○	○	○	○
	不關注		普通		非常關注		不關注		普通		非常關注
治理架構	○	○	○	○	○	股東權益	○	○	○	○	○
	不關注		普通		非常關注		不關注		普通		非常關注
法規遵循	○	○	○	○	○	稽核機制	○	○	○	○	○
	不關注		普通		非常關注		不關注		普通		非常關注
反貪腐	○	○	○	○	○	財務透明	○	○	○	○	○
	不關注		普通		非常關注		不關注		普通		非常關注
倫理與誠信	○	○	○	○	○	利害關係人溝通與申訴機制	○	○	○	○	○
	不關注		普通		非常關注		不關注		普通		非常關注

其他建議

匿名問卷填妥後，請回傳至「全面倫理管理委員會」：

傳真：02-2722-0515 / 電子信箱：csr@sinyi.com.tw / 地址：台北市信義區信義路五段100號

或於企業永續網填寫線上問卷：http://csr.sinyi.com.tw/interactive/survey.php

信義房屋
SINYI REALTY

2018 企業社會責任報告書
Corporate Sustainability Report

為響應全球永續林業精神，本報告書使用對森林資源友善的紙張印製