

機會與風險

因應全球趨勢快速轉變，企業應與時俱進，透過內外部分析理解趨勢與環境要素，鑑別風險與機會。

信義房屋訂有《風險管理政策》，以因應在營運過程中可能面臨的各種風險。我們進行總體趨勢分析，並依據全球主要風險趨勢，聯合國永續發展目標（SDGs）、SASB、CDP、TCFD 架構等全球性規範與標準，產業規範與標準等，鑑別風險與機會，評估潛在衝擊、擬訂風險與機會策略，並進行風險管理。

● 管理程序

建構積極主動之風險管理機制，以利相關單位能藉由風險管理程序及時因應風險事件，降低或避免風險事件衝擊，確保永續經營。

透過風險管理流程，鑑別出風險與機會，擬定策略並提出行動方案。



1 建立風險 / 機會管理環境

外部風險 / 機會管理環境：包括總體趨勢、天然災害事件及所屬產業等各層面變化，並評估對整體營運影響。

內部風險 / 機會管理環境：了解經營業務範圍及未來新創事業發展領域各項風險 / 機會，並充分掌握公司本身優弱勢與能力。

2 風險 / 機會辨識

辨識影響公司永續經營與經營績效目標達成之風險。

3 風險 / 機會評估

評估風險 / 機會發生衝擊程度及可能發生機率，並參考該項目之風險容忍度，評估風險處理程度。

4 風險 / 機會回應處理

評估可選擇之處理策略、制訂及執行風險處理行動方案及監督與檢討該方案之成果。

5 持續監控

風險 / 機會管理的監督職責由風險管理單位負責。董事會則透過審查風險管理報告和稽核報告，監控關鍵風險指標 (KRI)，確認有效執行風險管理政策。

6 溝通與協商

每年併同年報、永續報告書、永續網站等進行報導揭露。

● 全球、產業變化趨勢與影響：環境

	ESG 全球趨勢 [對整體環境的影響]	不動產服務業界變化趨勢 [客戶與市場]	對信義的影響 [財務 / 非財務]	
			風險	機會
E 環境	• 颱風、洪水等極端氣候事件增加	• 客戶重視住宅防災韌性	• 因極端氣候事件造成營運中斷 • 氣候變遷減緩與調適失敗	• 盤點氣候變遷減緩與調適作為，提升營運韌性
	• 平均氣溫上升	• 居住環境綠化需求提升	• 用電成本增加	• 發展節電創新服務
	• 能資源有限與分配不均 • 能源成本增加	• 客戶對節能住宅接受度提升 • 客戶對節能設施需求提升	• 能資源取得之穩定性 • 投入再生能源，成本增加	• 增進能資源管理措施 • 輔導社區節能之商機
	• 重視節能減碳與淨零排放	• 客戶提升對低碳服務之關注	• 低碳轉型成本增加	• 發展低碳創新服務 • 使用乾淨低碳能源

● 全球、產業變化趨勢與影響：社會、治理、供應鏈

	ESG 全球趨勢 〔對整體環境的影響〕	不動產服務業界變化趨勢 〔客戶與市場〕	對信義的影響〔財務 / 非財務〕	
			風險	機會
S 社會	<ul style="list-style-type: none"> 人才多元化、國際化 	<ul style="list-style-type: none"> 從業人員背景多元化 	<ul style="list-style-type: none"> 多國語言人才招聘與養成不易 	<ul style="list-style-type: none"> 跨界人才透過社區服務建立信任關係，可以滿足更多客戶需求
	<ul style="list-style-type: none"> 多元化、跨世代的工作與協作方式 	<ul style="list-style-type: none"> 線上協作工具增加 	<ul style="list-style-type: none"> 產生跨世代衝突 工作流程調整產生之衝突 	<ul style="list-style-type: none"> 發展更多元的協作工具 流程優化使效率提升
	<ul style="list-style-type: none"> 人口增加 人口結構改變，單身化、高齡化、少子化趨勢 	<ul style="list-style-type: none"> 住宅規劃改變 都市化影響居住型態 居住空間不足 	<ul style="list-style-type: none"> 房屋供需改變對交易配對產生衝擊 	<ul style="list-style-type: none"> 新型態居住模式產生新服務需求
	<ul style="list-style-type: none"> 科技進步 	<ul style="list-style-type: none"> 不動產科技快速發展 科技類公司進入市場 	<ul style="list-style-type: none"> 未更新技術產生之風險 新型態競爭者風險 	<ul style="list-style-type: none"> 應用新技術提升服務效率 發展新型態業務模式 發展全新增值服務
	<ul style="list-style-type: none"> 網路攻擊事件頻傳 資訊安全威脅頻率增加 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶個人資料與交易資訊之資訊安全防護層級增加 	<ul style="list-style-type: none"> 關鍵基礎設施故障風險 個資與營業秘密外洩風險 資訊安全風險 	<ul style="list-style-type: none"> 盤點強化資安防護
	<ul style="list-style-type: none"> 新型態傳播媒體發展、傳播快速 	<ul style="list-style-type: none"> 服務資訊傳播方式多元 	<ul style="list-style-type: none"> 聲譽（媒體）風險 負面訊息風險 	<ul style="list-style-type: none"> 應用新傳播管道或方式提升品牌形象與資訊透明
	<ul style="list-style-type: none"> 消費者偏好改變 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶消費習慣改變 	<ul style="list-style-type: none"> 未能滿足客戶需求之風險 	<ul style="list-style-type: none"> 發展滿足客戶需求之服務
<ul style="list-style-type: none"> 新冠疫情影響人身安全及經濟發展 	<ul style="list-style-type: none"> 移動限制使線上看屋比例提升 	<ul style="list-style-type: none"> 營運中斷風險 人員健康與安全風險 	<ul style="list-style-type: none"> 加速數位轉型 重新審視企業抗逆能力和適應能力 	
G 治理	<ul style="list-style-type: none"> 全球政經情勢變化 國家間衝突 	<ul style="list-style-type: none"> 房市政策以支持自住需求為主，交易持續回歸基本 	<ul style="list-style-type: none"> 跨國經營風險 房市政策造成交易量減少 	<ul style="list-style-type: none"> 房市或金融政策利多 擴展新市場
供應 鏈	<ul style="list-style-type: none"> 供應鏈永續議題受重視程度提升 	<ul style="list-style-type: none"> 一站式服務的需求提升 居住服務資訊取得便利性需求提升 	<ul style="list-style-type: none"> 合作廠商服務不佳風險 	<ul style="list-style-type: none"> 供應鏈共好 發展居住生活一站式服務 發展轉介支持服務
	<ul style="list-style-type: none"> 提升在地採購 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶更重視在地的居家服務 	<ul style="list-style-type: none"> 物料採購、廠商篩選風險 	<ul style="list-style-type: none"> 發展在地社區服務