2022年環境永續管理實績

2022 年管理實績

信義房屋將氣候治理納入管理流程，依據氣候相關財務揭露 (TCFD) 架構揭露氣候治理與環境永續之策略及目標，涵蓋組織、營運及服務層面；亦響應國內外氣候相關倡議，全面落實氣候行動，達成淨零排放。

✓ 目標達成　持續進行中　未達成

關鍵指標	服務碳足跡	單筆服務用紙量	溫室氣體排放量（類別 1+2）	再生能源使用比例	人均用電碳排放量	人均用水量	淨零排放
2022 目標 * 較前一年度	↓ 1%	↓ 1%	↓ 4.2%	10%	↓ 4.2%	↓ 1%	2030 年以前目標同「溫室氣體排放量（類別 1+2）」；2030 年剩餘排放將以碳滙或碳權抵銷，達成淨零排放
2022 實績與達成	↑ 11.4% ⊖	↓ 81.7% ✓	↓ 2.4% ⊖	3.1% ⊖	↓ 2.4% ⊖	↑ 3.3% ⊖	
與基準年相比	↓ 50.5% [2017]	↓ 96% [2017]	↓ 4.8% [2017]	-	↓ 24.3% [2017]	↓ 20.6% [2017]	

✓ 目標達成　持續進行中　未達成

服務碳足跡

2030 年目標較基準年 (2017) ↓ 45%

E

2022 年服務碳足跡較前一年增加 9.4%，惟仍較基準年下降 51.4%，提前達到 2030 年目標。

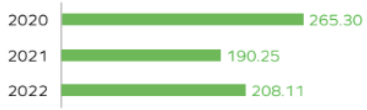
* 說明請參閱 服務碳足跡 p. 32

2022 年目標	2022 年績效	達成
每年 ↓ 1%	↑ 9.4%	⊖

- **執行重點**

信義房屋為降低服務過程所消耗的紙張、廣宣品等資源，除了推動無紙化流程，也積極導入房地產科技，逐步將傳統實體仲介服務，轉變為整合線上 (online) 線下 (offline) 的 O2O 服務流程，運用數位工具精進服務效率，達到碳足跡減量、提升服務效益，掌握低碳轉型趨勢，提供低碳房仲服務給客戶。

每筆不動產仲介服務排放量 (公斤 CO_2e)



* 基準年 (2017 年) 服務碳足跡：428.46 公斤 CO_2e

人均用電碳排放量

2030 年目標 較基準年 (2017) ↓ 100%

E

2022 年人均用電碳排放量較前一年度下降 5.9%，較基準年 (2017) 下降 27.1%。

2022 年目標	2022 年績效	達成
每年 ↓ 4.2%	↓ 5.9%	✓

- **執行重點**

依據 ISO 14064-1 溫室氣體盤查結果，用電排放量佔類別 1+2 排放量 9 成以上，因此信義房屋將能源減量及低碳能源列為減碳重點。導入 ISO 50001 能源管理系統，提升能源效率，並自 2021 年起逐年提高再生能源比例，降低企業經營對環境所產生衝擊，達成淨零排放之承諾。

人均用電碳排放量 (公斤 CO_2e)

* 基準年 (2017) 人均用電碳排放量 1,637.4 公斤 CO_2e

2022年內部社會共融管理實績

2022 年管理實績

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，並依照評核機制提供公平機會以利職涯發展。

營造友善職場 透過系統化的職場軟硬體升級及以科技輔助的健康管理方式，從作業流程創新，從數據發展相關計畫並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。

目標達成　持續進行中　未達成

	離職率	平均受訓時數	女性主管比例
2022 目標	< 27%	45 小時	> 19%
2022 績效	27.08% 我們持續努力整合並且提供給同仁更適合的福利方案，使同仁生活平衡，提供同仁安心工作的各項措施。	43.63 小時 發展系列行動方案，如職涯發展地圖、學習歷程學分制、多元學習方案等計畫，提供更多動機讓同仁主動學習。	20.4% 未來將發展更多家庭協助專案及數位能力培養，以利達成實質平等。
達成	—	—	✓

目標達成　持續進行中　未達成

離職率

2030 年目標 低於 25%

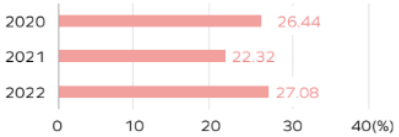
S

- **執行重點**

每年進行例行調查聆聽同仁對於組織的意見並進行調整，提供彈性福利制度，同仁可以人生不同階段自由選擇需求項目。

精進員工滿意度調查，即時獲得同仁反饋規劃同仁需求的各項措施。

2022 年目標	2022 年績效	達成
27%	27.08%	—



女性主管比率

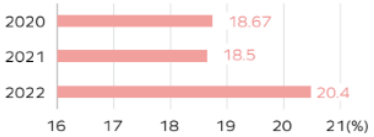
S

- **執行重點**

信義持續在雇用、訓練課程皆重視多元化。女性同仁比例則持續成長；未來將發展更多家庭協助專案及數位能力培養，以利達成實質平等，提升女性主管比例。

為提高生育率，信義提供二胎補助及育嬰留停制度完善，使同仁兼顧工作與家庭，為性別平等持續努力。

2022 年目標	2022 年績效	達成
19%	20.4%	✓



2022年外部社會共融管理實績

2022 年管理實績

整合內部資源與外部夥伴共同推動

我們整合內部跨部門的資源，結合信義在地優勢，與外部夥伴一起致力於創新的社區服務。並且串聯資源與夥伴來共同推動全民社造計畫。信義結合核心能力與在地關懷共同塑造信義社會打造永續好生活。

專案	社區一家 / 信義志工	信義書院	信義學堂	共好計畫
員工參與	●			
跨部門合作	●	●	●	
外部合作夥伴	●	●	●	●
資本投入	●	●	●	●

目標達成　持續進行中　未達成

	不動產說明書錯誤率	客戶滿意度滿分率	提案覆蓋率
2022 目標	0% 透過信義房屋委託之客戶物件 100% 享有製作不動產說明書之服務	> 91% 持續探索客戶需求	> 99.83% 全民社造
2022 績效	0.001% 日後遇及類似持分分配不明確之物件，須於不動產說明書告知持分分配不明確之查證情形，並提醒買賣於簽約時須雙方就土地持分分配情形達成合意	> 91.24% 同仁善用數位工具，讓客戶有效率完成家業夢想	100% 馬祖東引鄉 2022 年遞案申請，達成 100%
達成	—	✓	✓

目標達成　持續進行中　未達成

客戶滿意度滿分率

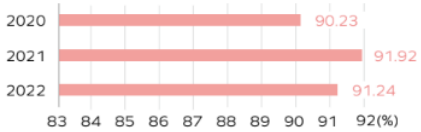
2030 年目標 92%

S

- **執行重點**

信義秉持引領產業信念，持續以客戶權益保障與服務創新為兩大方向發展一系列計畫。以信義核心理念為主體，輔以數位轉型引領發展各式工具及數據分析，從提升客戶體驗到精準了解客戶需求，希望能讓客戶更有效率完成家業夢想。在服務品質上亦持續提升，達到客戶真正的滿意與信任，信義矢志成為美好生活的促進者。

2022 年目標	2022 年績效	達成
91%	91.24%	✓



全民社造提案累積覆蓋率

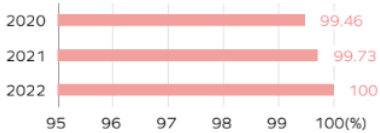
S

- **執行重點**

民間企業推動社區營造最長且影響力最大的社造提案，邀請所有社區居民一起實現改變自己家園的無限可能，創造永續好生活。

設置三個社造基地，培育在地社造人才並串連在地社團形成互助網絡推動社區一家理念。

2022 年目標	2022 年績效	達成
99.73%	100%	✓



2022年公司治理管理實績

2022 年管理實績

目標達成　持續進行中　未達成

	優化公司治理作為		落實透明誠信與法遵	
	信義房屋長期以來致力於公司治理的落實，持續以更嚴謹之標準實踐公司治理規範，保障投資人及利害關係人權益。		誠信經營及遵循法律是企業經營之基本。信義房屋以誠信及公平對待做為企業倫理之核心價值，實踐各項經營作為。	
2022 目標	進行董事會績效評估 定期績效評估	精進公司治理	落實資訊透明	100% 行為守則訓練完訓率 落實信義企業集團行為守則訓練
2022 績效	完成董事會績效評估 2022 年由董事會及功能性委員執行自我績效評估	強化治理作為 通過 ISO 27001 查證 已依 TIPS 管理系統建立智財制度	提升資訊透明 提升 IR 網站之使用者體驗 導入 TCFD、SASB	100% 完訓率 每年 2 次對全體員工進行訓練
達成	✓	✓	✓	✓

目標達成　持續進行中　未達成

公司治理評鑑

G

信義房屋已連續 9 年獲得公司治理評鑑的最高肯定，被評選為最優級（上市組排名前 5%）。在此次受評 928 家上市公司中，僅 8 家連續獲得此殊榮。信義房屋更是房仲服務業唯一。

2022 年目標	2022 年績效	達成
上市組最優級（前 5%）	上市組最優級（前 5%）	✓

- **執行重點**

2022 年完成董事會及功能性委員自我績效評估。制定新任董事研習作業流程，並依營運方向規劃辦理 2 場以旅館經營、高階主管獎酬為主題，共 6 小時的董事進修課程，強化治理作為，加計其他董事課程，7 位董事共進修 66 小時。

此外，2021 年更參加中華公司治理協會舉辦的公司治理制度評量，取得 CG6013(2021) 特優之殊榮（認證有效期限 2 年）。

公司治理評鑑
上市組排名
TOP 5%

獲利狀況

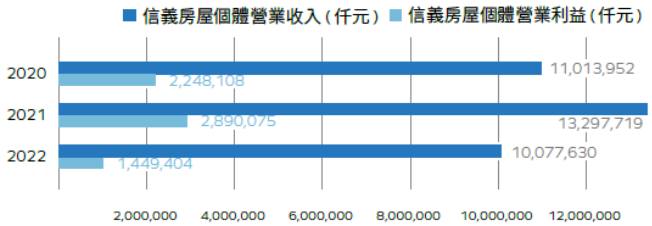
G

於 2022 年達成營業利益 14.5 億元，持續維持正獲利。

2022 年目標	2022 年績效	達成
每年持續維持正獲利	營業利益 14.5 億元	✓

- **執行重點**

2022 年遇政策及景氣衝擊房市，雖然賣方售屋意願下降，我們更加積極透過數據挖掘潛在賣方，用心投入社區服務，醞釀未來成交機會，預期 2023 再度迎來成長。



2022年供應鏈管理實績

2022 年管理實績

信義房屋將永續性納入供應鏈管理的規範與流程，邀請供應商一起來對社會、經濟、環境產生正面的貢獻，降低負面的衝擊。

目標達成　持續進行中　未達成

2022 目標	取得 ISO 20400 永續採購驗證	重點供應商簽訂正當經營行為與永續發展承諾書比率達 100%	重點供應商落實稽核之比率 > 90%	與供應商分享 ESG 資源	2022 年連續 15 年 榮獲台北市政府頒發「民間企業綠色採購標竿單位」
2022 績效	取得 BSI 驗證	重點供應商 100% 完成簽署	重點供應商稽核達成率 96.2%	完成 ESG 研討講座之舉辦	
達成	✓	✓	✓	✓	✓

目標達成　持續進行中　未達成

重點供應商檢核率

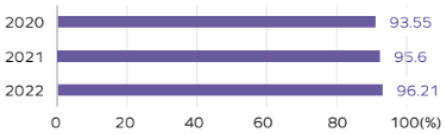
2022 年重點供應商（包含既有跟新增）為 132 家，其中落實檢核有 127 家，檢核率達 96.2%，達成目標。

2022 年目標	2022 年績效	達成
90%	96.2%	✓

- **執行重點**

2022 年盤查採購金額一百萬以上之重點供應商，檢視其在 ESG 面向上的落實，並交流新的法規與國際趨勢，提升其對永續風險的認知。

此外，因疫情及組織調整之故，業務量稍減，重點供應商家數較去年減少。



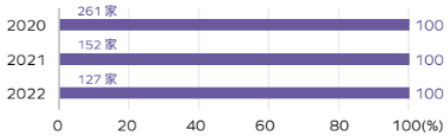
年份	2020 年績效	2021	2022
檢核的重點供應商家數	261	152	127
重點供應商家數	279	159	132
達成率	93.55%	95.60%	96.21%

供應商檢核合格率

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

2022 年目標	2022 年績效	達成
100%	100%	✓

- **執行重點**

2022 年仍因疫情之故，供應商季會多數仍透過線上交流、資訊分享，與供應商攜手一起創新，提供轉型服務。

分類管理方面，針對裝修工程廠商，透過抽查實地稽核，特別關注其在勞工人權以及職業安全衛生面向的落實。更多說明請參考供應鏈管理成效章節。