

利害關係人之鑑別與溝通

信義房屋企業社會責任推動委員會

信義房屋成立企業社會責任推動委員會推動企業社會責任相關工作。企業社會責任委員會依據各單位工作相關性鑑別出利害關係者，將其所關心之議題納入日常工作及年度計畫中。

「信義企業社會責任推動委員會」是信義房屋內部最高階的企業社會責任組織，聯合跨部門的高階主管組成，來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。

信義房屋之利害關係人主要包括員工、客戶、股東 / 投資者、合作夥伴、社區 / 社會、媒體與政府及主管機關等。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，以了解其需求及對信義房屋的期許，也作為擬訂企業社會責任政策與相關計畫的參考依據。信義房屋與利害關係人溝通方式與管道如下表所示，與其相關回應做法與計畫則詳見各相關章節。

信義房屋經各類管道與利害關係人溝通後將其關心的議題彙整，由高階主管依各議題之受關切程度與其對公司之衝擊程度決定其優先性，將重大性議題納入年度工作事項或目標。

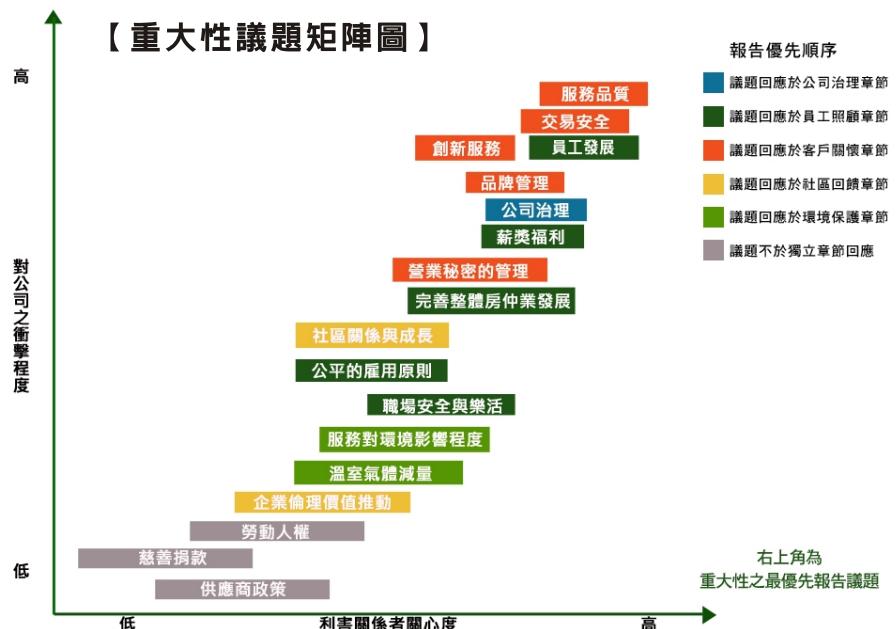
利害關係人	員工	客戶	股東、投資者
溝通途徑	<ul style="list-style-type: none">1. 內部溝通平台，如企業內部網頁EIP/董事長信箱2. 公司性公告3. 定期會議，如經營理念研討/月會/店主管月會/區店會議秘書/座談會4. 員工意見管道，如董事長部落格/HR服務專線/資訊長聊天室5. 員工協助方案 EAP/24小時網路客服6. 公司性刊物7. 信義招募粉絲團(業問) / 信義學習管理系統8. 問券調查，如課程滿意度 / 主管領導風格調查/組織氣候與工作滿意度調查9. 祕書資訊種子人員	<ul style="list-style-type: none">1. 客戶意見管道，如0800免付費專線 / 網路意見信箱/網路客服2. 客戶稽核：如主動關懷外撥調查3. 講座研討會/座談訪問4. 客戶滿意度調查	<ul style="list-style-type: none">1. 每年召開一次股東大會2. 每年召開兩至三次線上法人說明會3. 每年依規定發行財務年報，於股東會發送4. 股東可透過電話、電子郵件詢問問題5. 參加海內外投資機構與券商舉辦之法人說明會6. 法人股東、海內外投資機構與券商約訪
利害關係人關心議題	<ul style="list-style-type: none">教育訓練職場健康與安全員工發展薪獎福利員工工時與休假勞動人權性別平等業務支援	<ul style="list-style-type: none">交易安全服務品質仲介資訊對稱與透明創新服務營業秘密的管理	<ul style="list-style-type: none">公司治理符合法令規範適時取得正確的財務資料股價股東分紅利害關係人溝通管道



【信義房屋重大性議題分析程序】



【重大性議題矩陣圖】



合作夥伴(如承包商)	社區/社會	媒體	政府及主管機關
1. 定期或不定期資訊調查與溝通 2. 供應商會議	1. 社區一家網站/0800免付費電話/粉絲團 2. 信義房屋CSR網站 3. 信義文化基金會 4. 發佈永續發展報告書	1. 平均每周發布2~3新聞稿 2. 每月則舉辦1~2次記者會 3. 不定期接受媒體記者採訪及提供產業訊息	1. 透過公會或民間協會與主管機關溝通 2. 產官學研討會 3. 公文 4. 法規說明會或公聽會 5. 依各主管機關要求與規定，提供相關報告或回覆 6. 透過協會或公會與主管機關溝通
供應商政策	服務對環境影響的程度 社會公益活動 溫室氣體減量 水資源管理 汙染控制 企業倫理價值推動 慈善捐款	媒體關係管理 社區關係與成長 品牌管理 不動產相關政策	仲介中立角色 完善整體房仲業發展 政府公共關係 公平的雇用原則 培養不動產專業人才