

董事長的話

「信義立業，止於至善」

信義企業集團成立32年以來，始終秉持著「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」為目標，期能達成與整體社會共生共榮的長遠願景。

雖然國內、外政經情勢時有所變，從1990年的台股萬點崩盤、2000年台灣首次政黨輪替、2003年網路科技泡沫破滅、2008年爆發金融海嘯，到去年東北亞各國紛紛更換領導人，使得企業的經營環境動盪難測，但信義房屋「該做的事，說到做到」的根本準則，並未因此動搖或改弦易轍。

有鑑於「信義立業，止於至善」的中心思想，我們致力實踐短、中、長期的經營目標，希望有朝一日，能從信義人擴散到信義社會、信義國家，乃至於信義世界，讓禮運大同篇不再只是天邊彩霞。

堅持創新服務 充分保障權益

身為百分百服務業的信義房屋，短期目標向來無庸置疑：「不斷提供創新服務，充分保障消費者權益」。從1984年的不賺差價、1989年的不動產說明書、1992年的漏水保固制度、1996年的成屋履約保證、2007年的購屋四大保障、2010年的iPhone看屋APP，到2011年的凶宅安心保障服務，在在都是為了捍衛市場交易秩序與民眾居住品質而努力不懈。

健全經營體質 開拓多元觸角

中程方向則是「健全經營體質、開拓多元觸角」。隨著時代潮流交替更迭，企業發展也不斷面臨全新挑戰，如何與時俱進、推陳出新，才能贏得不同世代、不分族群、不同地區消費者的青睞。

在健全經營體質方面，可概分為四大策略構面：公司治理、企業承諾(顧客與員工)、社會參與及環境保護，藉由兼顧各利害關係人權益的方式，具體善盡企業社會責任，例如去年我們自日本引進全台第一個「Ubiteq能源管理系統」，全面啟動總部大樓自動節電措施；與供應商簽署人權條款承諾書，要求徹底落實相關法令規定(如禁用童工)；還有宣布實施高額育嬰津貼，重金鼓勵員工增產報國。開拓多元觸角部分，新成立建設事業部、居家服務中心，整合上下游經營資源，強化交易售後服務，以期發揮集團最大綜效。

積極回饋社會 提升台灣競爭力

在打造信義房屋邁向世界級服務業的過程中，我們也希望透過「社區一家贊助計畫」，與推廣「企業倫理」教育等社會回饋，積極追求提升台灣未來競爭力的終極目標。

社區一家計畫已堂堂邁入第十個年頭，計已贊助過1,096個社區，實現居民們對鄉里、對家園的想望，並與北京清華大學合作成立兩岸第一個社區營造平台。去年底更與台灣政治大學攜手創設，以發揚企業倫理為宗旨的「信義書院」，期能從教育根本厚植講信重義的品德素養，企盼昔日地靈人傑的福爾摩沙，不僅有能力成為今日的幸福國度，更可進一步轉型為未來的文化大國。

信義房屋企業集團

董事長

周俊吉

