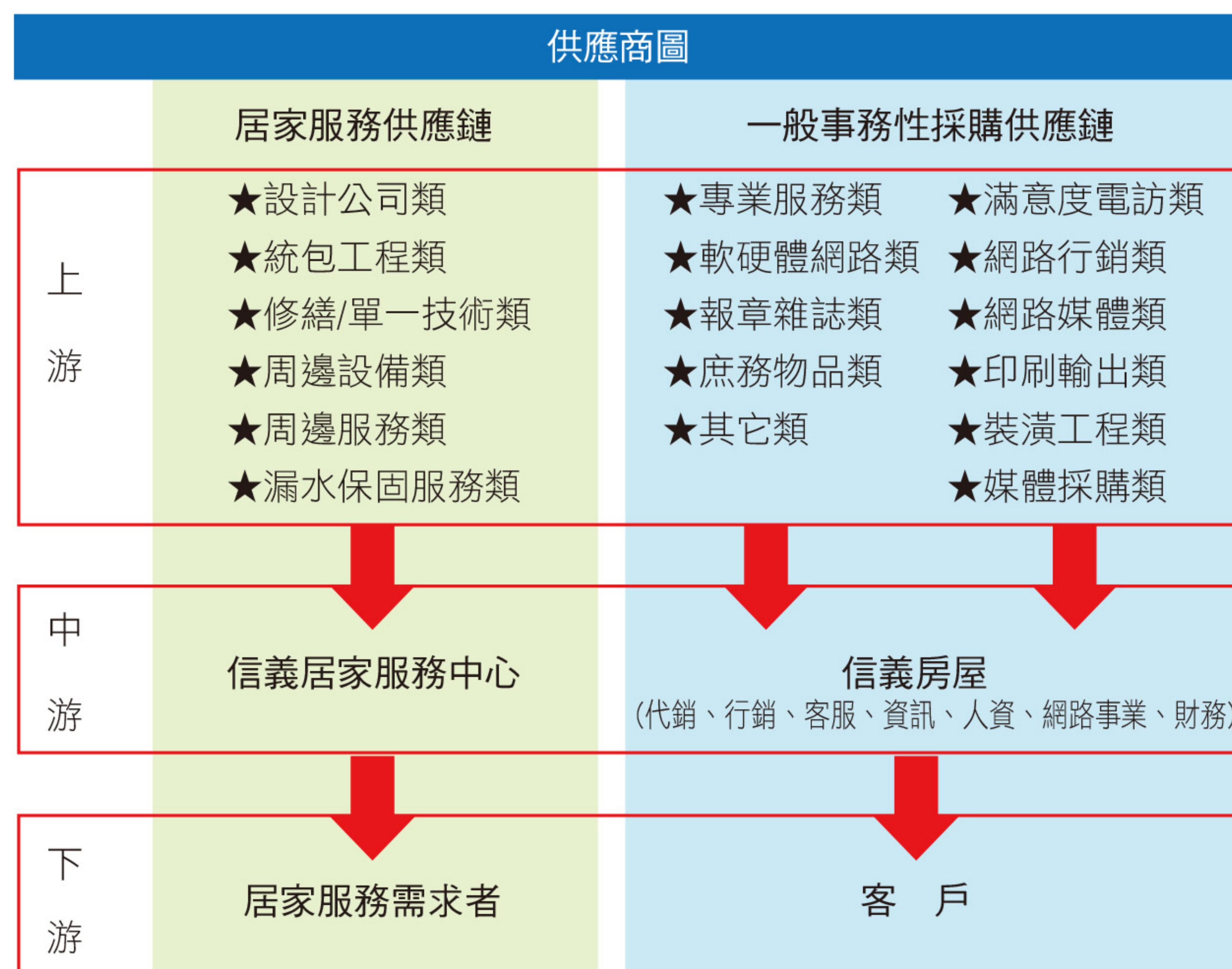


# 6 供應商管理

## Why we care

為能善盡企業社會責任，除了兼顧五大利害關係人，更能擴及供應商，使整個供應鏈都能遵循企業倫理規範，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。目前信義房屋供應鏈體系主要是區分成兩大類，分別是居家服務供應鏈、一般事務性採購供應鏈(含行銷部、行銷部、客服部、資訊部、人資部、網路事業部、財務部)為主，其中居家服務供應鏈主要為轉介居家服務平台，與上游居家服務類的廠商建立長期合作夥伴關係，一旦客戶有居家服務需求，則透過居家服務中心轉介服務資源給客戶，有效作為與客戶保持互動聯繫的關係，以延續客戶對信義房屋的價值鏈。



## What we did

以往因房仲業對供應商定義十分模糊，導致無法充分有效發揮供應鏈合作綜效，故自2012年起調整以服務業觀點重新清楚定義重要供應商並以供應商提供必要且專業服務支援給服務業業主，使其提供服務給終端消費者的業者，通稱為服務業的重要供應商。為能有效提高人權審查之供應商比例過低，透過問題分析對策與發展手法，針對主要缺口展開具體行動計畫，主要為研擬供應商人權條款、有效與供應商溝通CSR觀念並將供應商人權條款列入合約成為標準規範、要求供應商符合人權條款、邀請供應商參加企業倫理系列講座，以作為提高人權審查之供應商百分比為目標，其中有關人權條款說明如下：

- 1.供應商應遵守相關勞動法規，保障內部員工之合法權益，並尊重國際公認之基本勞動人權原則，例如：禁用童工(未滿16歲以下皆禁止聘僱)、消除各種形式之強迫勞動、不得有危害勞工基本權利之情事。
- 2.供應商應確認其雇用政策無性別、種族、年齡、婚姻與家庭狀況等差別待遇、落實報酬、雇用條件、訓練與升遷機會之平等。
- 3.供應商的人力資源政策應尊重基本勞動人權保障原則，建立適當之管理方法與程序。
- 4.適用其它增修的人權條款規範。

## Our Performance

上述人權條款自2012年開始要求供應商遵循，並透過定期供應商月會、電話及實地訪視供應商，強力宣傳人權條款重要性，在144家重要供應商中，實際簽訂121家，達成率為84%。

為能全面要求所有供應商皆簽定人權條款，自2013年7月開始，要求使用公司制式合約皆加註供應商人權條款，以實現信義供應鏈皆能善盡企業社會責任。故統計2013年供應商家數，共計175家，其中供應商實際簽訂155家，達成率為89%。以下就針對2013年供應商人權條款推動落實實際狀況作一彙整說明：

- 1.定期或不定期電話查訪共計3次。
- 2.因發生重大違背人權條款事項之疑慮，現場實際抽查2次。
- 3.召開12次供應商月會，並推廣、檢討及發表人權案例討論。
- 4.成立廠商學習評鑑促進委員會，以協助新進供應商做好資格審查並適時督導、查訪及教導，共計26次。
- 5.透過供應商評鑑制度，實際了解供應商在人權條款落實度，並依案場回覆狀況進行宣導，共計2次。

## Next Step

為能做好供應商管理，不僅從利害關係人著手，更能擴及供應鏈體系，除了建立ISO9001供應商在品質、成本及交期管理規範，更能深入擴及供應商在人權條款落實度，以做好全面性導入。

另一方面，期盼透過信義企業優質的經營理念，以企業倫理為核心，建立集團統合採購制度，使整體採購依循合理採購程序，以提升採購效能，有效控制成本並確保採購品質，除了採購同仁做好供應商採購工作倫理，並邀請供應商簽訂正當經營行為規範，提供檢舉單位窗口，以利做好三方監督角色，有效杜絕採購弊端情況發生，避免危害到利害關係人之權益為目標。

項次	未來目標設定	目標	期限	具體執行作法	
一	全面簽訂人權條款	100%	2014 年	※已導入CSR供應商：建立人權條款溝通經驗交流模式	
				※未導入CSR供應商：條款落入供應商合約	
二	全面採購 工作倫理準則	100%	2014年	※採購人員皆須簽屬採購工作倫理準則	
				※供應商單次採購金額超過五萬元皆需須簽屬正當經營行為規範，並落入供應商採購合約條款中	
				※為確保採購窗口符合採購工作倫理準則，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	
三	供應商 人權條款 管理機制落實	既有 供應商	90%	2015年	※符合簽訂人權條款、不定期稽核、限期改善、合約終止之管理機制運作
		新增 供應商	90%	2015年	※通過新進供應商評鑑機制核可

居家服務中心主要功能為居家裝修服務的轉介平台，媒合供應商與客戶成交機會點，故成立廠商學習評鑑促進委員會，以協助新進供應商做好資格審查並適時督導、查訪及教導如何有效避免發生侵犯人權條款可能。未來要求各部門以績效分析與改善，做好管制點衡量、流程改善及矯正預防措施的方向，以確保供應商皆符合人權條款之境界。

## 6.1供應商風險評估和管理機制

### 6.1.1營運據點風險評估

經詳細確認信義供應商對員工可能造成風險之作業，主要是舉牌(高溫、危險交通樞紐、天然災害)、裝修(無安全護具、粉塵、有毒氣體、天然災害)及保全作業(超時)，為能盡量避免員工受到人權負面的衝擊，間接影響到供應鏈整體正常運作及品牌形象遭受破壞，因此，信義房屋對所有合作的供應商，除了強烈要求人權條款簽定並落入正式合約條款中，以促使供應商共同遵循信義經營理念優質文化，全面實現企業倫理並善盡企業社會責任。

項次	部門	風險作業	所在國家	有危害人權之作業環境
1	代銷部	舉牌作業	台灣	1.溫度超過 32 度且相對濕度超過 80%以上 2.站在危險交通重要樞紐上 3.天然災害發生仍持續工作
2	代銷部	裝修作業	台灣	1.無安全防護器具之作業場所 2.粉塵及有毒氣體 3.天然災害發生仍持續工作
3	代銷部	保全人員	台灣	違背勞基法規定工作時數上限

### 6.1.2人權條款之管理機制

在維護人權條款實際行動中，在簽訂人權條款前，會詳加告知供應商應遵照人權條款，並透過可能會侵害人權條款疑慮的供應商，採取不定期稽核與改善輔導建議，若一旦發生，則要求立即提出改善並以複查方式查核，若無法在限期內改善到位，則終止供應商合約關係，以確保供應商遵循人權條款之相關規範。以下就針對既有供應商及新增供應商在人權管理機制作一說明：

項次	對象	管 理 機 制
1	既有供應商	a.簽訂人權條款：針對尚未發行 CSR 報告書的供應商，全面鼓勵簽訂人權條款 MOU，並自 2013 年 7 月開始，所有新簽或重簽供應商，皆需在合約書加註供應商人權條款。
		b.不定期稽核：除了依據 ISO 9001 規範，除了不定期稽核與輔導供應商在品質、成本及交期的管理，更延伸到供應商在人權條款遵守與落實執行。
		c.限期改善：針對被鑑定出有違反人權條款供應商之疑慮，要求限期改善，提出書面報告及不定期稽核與輔導。
		d.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。
2	新增供應商	a.成立廠商學習評鑑促進委員會：為確保新進供應商品質、成本及交期，除了規定要符合 ISO9001 品質手冊，更延伸到人權條款落實遵守。
		b.書面審核：針對新進供應商書面資格審核。
		c.現場查訪：為確保供應商實質運作，實際現場參訪並了解營運狀況及人權條款落實執行狀況。

## 6.2供應商人權評估

### 6.2.1 新供應商使用人權準則篩選的比例

經過2012年及2013年信義房屋各單位鑑別組織考量選擇或承包之新供應商家數，分別為19家、38家，但經鑑別使用人權篩選的新供應商總數為4家、34家，報告使用人權準則篩選之新供應商比例為21.1%、89.5%，透過2013年供應商人權條款推廣，新增供應商簽訂人權條款比例成長4.2倍。

項次	部 門	2012年全年度			2013年全年度		
		新簽 人權家數	新增 供應商家數	新簽比例	新簽 人權家數	新增 供應商家數	新簽比例
1	代銷部	0	6	0%	0	4	0%
2	居家服務中心	0	9	0%	26	26	100%
3	人資部	1	1	100%	4	4	100%
4	客服部	0	0	100%	0	0	100%
5	行銷部	0	0	100%	0	0	100%
6	網路事業部	3	3	100%	4	4	100%
7	資訊部	0	0	100%	0	0	100%
8	財務部	0	0	100%	0	0	100%
總計		4	19	21.1%	34	38	89.5%

註1：新增供應商簽定人權條款統計表(2012：2012.1.1～2012.12.31；2013：2013.1.1～2013.12.31)

註2：【新簽比例】=【新簽人權家數】/【新增供應商家數】

### 6.2.2顯著實際或潛在對人權負面衝擊的供應商

經2012、2013年信義房屋在人權影響評估的供應商數量分別為121家、155家；但經報告經鑑別2012、2013年具有顯著實際或潛在對人權負面衝擊的供應商數量分別為3家、1家，其具體原因說明如下表所示：

項次	人權負面衝擊	2012年	2013年
1	<u>舉牌的部分要求溫度過高或下豪雨，不得在戶外工作</u>	媒體類：人力舉牌人員，下大雨及烈陽照射下(攝氏38度)，仍持續在戶外舉牌，故違反合約中人權條款，共計2家。	媒體類：舉牌人員穿布偶裝視線不佳且悶熱，且在交通繁忙的環境下有危險，故違反合約中人權條款，共計1家。
2	<u>裝修部分下大雨不得在戶外施工</u>	裝潢工程類：廠商戶外空地施工，雷雨天仍照常施作，故違反合約中人權條款，共計1家。	N/A。

### 6.2.3評估同意改善的供應商比例

從2012年及2013年所簽訂人權條款的121家及155家供應商進行風險鑑別，代銷部有8家及20家具有顯著實際或潛在對人權負面衝擊的供應商，經詳細評估結果分別有3家及1家曾有違反人權條款之疑慮，主要原因是高溫、豪雨下舉牌及裝修作業，佔上述顯著或潛在對人權有負面衝擊的家數，評估同意期改善比例分別為37.5%、5%，其人權負面衝擊說明如上述表格。代銷部積極要求供應商限期改善，始能維持繼續合作機會。經過多次電話溝通、現場輔導與查核，在限期改善時間內，2012年及2013年3家及1家供應商皆無法順利通過再次改善評估，故終止供應商合約關係。