

## 永續經營思路 NEW

### 經營理念

信義房屋創立以來，秉持著「信義立業止於至善」的經營理念，透過每月全公司同仁共同參與的經營理念研討會議，講述企業倫理相關議題，內化倫理教育。1995年更出版「信義企業集團經營理念實錄」，做為企業經營的指導方針。



「吾等願藉專業知識、群體力量以服務社會大眾，促進房地產交易之安全、迅速與合理，並提供良好環境，使同仁獲得就業之安全與成長，而以適當利潤維持企業之生存與發展。」

### 信義房屋經營的核心：「信、義、倫理」

雖然30多年前臺灣的房仲市場亂象叢生，似乎只有用不誠實的方式才能讓企業生存，但創辦人周俊吉卻深信這只是短暫且膚淺的思考所導致的。就像海浪(短視近利的手段)是垂直卻零星的拍打著海岸，但真正穩定卻強大的力量，是海面下與海岸平行的海流(符合社會利益的價值觀與行為)。而那樣的海流才是企業應該依循的方向。兩千多年來儒家思想深深的影響著華人，就表示其價值觀就像海流一樣是禁得起時代的考驗。幾經思考後，創辦人周俊吉先生決定從儒家思想中，取出與企業經營相關的三個價值，那就是「信、義、倫理」。而「『義』就是合宜的思考或行為」，「『信』就是重視承諾、說到做到」，因此信義就是「該做的事，說到做到」！倫理就是針對各個利害關係人，從事合宜的行為，建立適當關係，進而實踐企業社會責任。簡單來說，把應做的事(義)；說到做到(信)。只要依倫理行事，就可以降低交易成本，提升效率與競爭力。

### 立業宗旨

1980年創辦人周俊吉先生寫下了立業宗旨，它清楚闡述利害關係人之倫理關係，也明示我們對各利害關係人之三大承諾：

對客戶：「安全、迅速、合理」

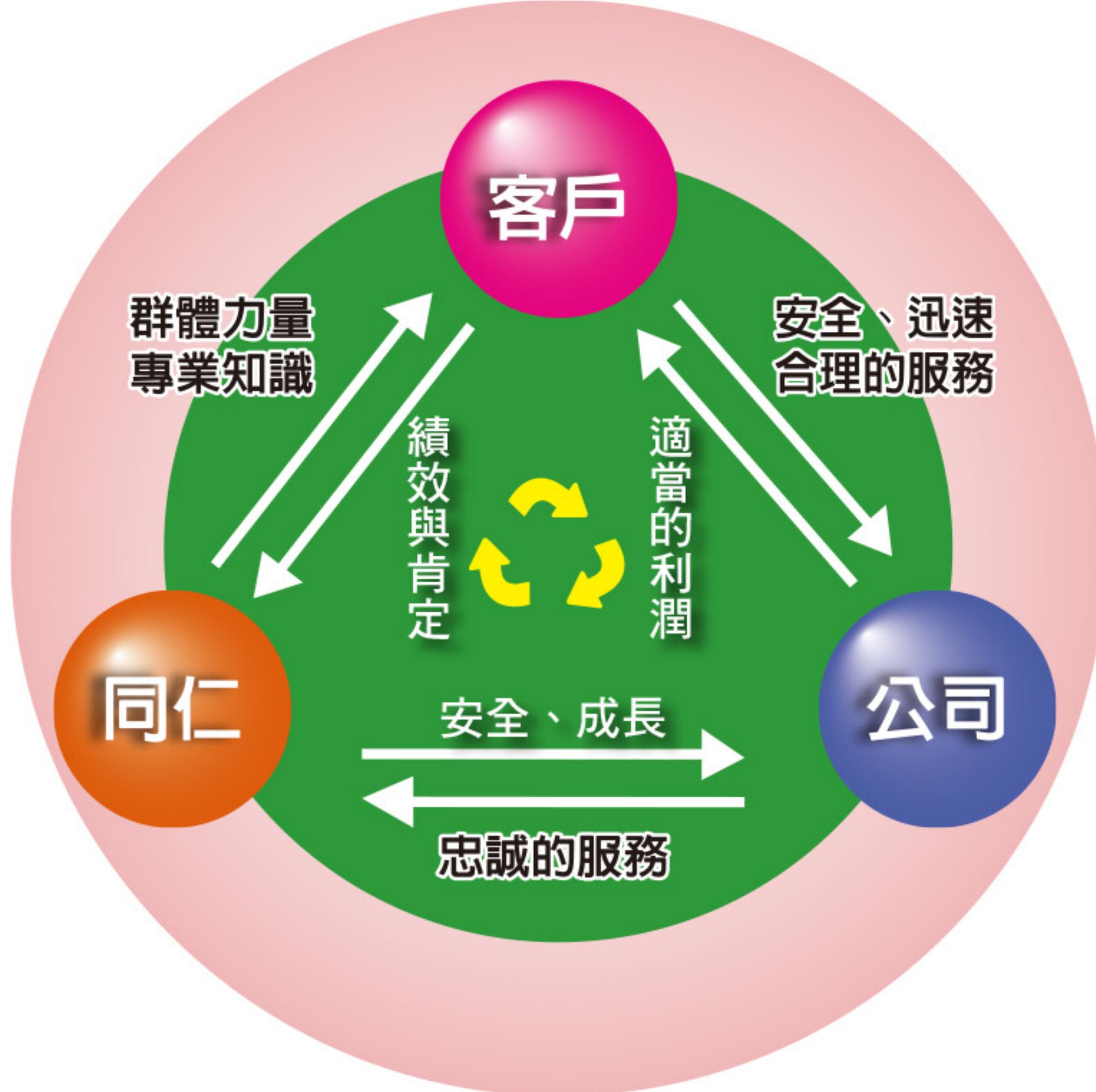
【立業宗旨闡述之倫理關係】

對同仁：就業之安全與成長

對公司：維持企業生存與發展之適當利潤

### 經營使命

我們的經營使命，是期許每個信義同仁都能本著信義的精神工作。因著所有的信義人，信義房屋的存在，將成為產業裡的清流。當信義房屋的規模越大時、所發揮的影響力將更大，則產業將因為信義房屋而越來越健全，信義房屋也從清流變主流，進而擴充呈跨產業的影響力，促使信義社會的實現。



## 新立業宗旨

陪伴信義28年的立業宗旨，一直是信義人引以為傲的立業宗旨，為了發展一個嶄新的信義集團，2008年底信義人共同以原來的70個字做為根基，勾勒新的立業宗旨，我們募集到700多則對新立業宗旨的想法，更歷經200多場會議，2009年有了新的立業宗旨，這個新的立業宗旨，繼續成為支持信義的一股力量，讓信義更好更大。新立業宗旨意涵：

新立業宗旨	構面	意涵
我們堅信永恆的價值	理念	信義立業止於至善
熱情實現家業夢想	客戶、同仁	客戶/同仁的成果：夢想實現 成家立業
分享每個獨特的故事	客戶、同仁、社區	以朋友角色，對於客戶、同仁的不同需求被尊重
共同成就豐富人生	同仁(團隊)、客戶	團隊/客戶(參與式行銷)的成長與挑戰
和諧成長 生生不息	環境(自然)、社會(人)、公司(企業、股東)	持續創新，與各利害關係人(客戶、同仁、股東、環境、社會)永續發展

## 行為規範

我們依據「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」訂定「信義房屋仲介股份有限公司企業社會責任實務守則」，並同時訂有「董事及經理人道德行為準則」。一直以來信義房屋藉由立業宗旨、經營使命與管理方法來促成公司的穩定成長，同仁在工作職務上的任何決定與行為，都會影響其他人對信義房屋的認同與觀感，為使同仁在面對客戶、同仁、同業、供應商、國家社會及自然環境等關係人時更有明確的方向，因此信義房屋創產業之先，訂定了「信義企業集團型為守則」，分別針對客戶、同仁、同業、供應商、社會大眾及環境保護等類別，共擬定16項行為守則，以做為全體同仁在執行工作時，應依循之行為指導規範。

## 不斷成長、持續受到各界肯定是我們永續經營的成果



主辦單位	得獎年份	獎項
天下雜誌	2007～2014	連續8年榮獲「天下企業公民獎」2013榮獲中堅企業第一名
遠見雜誌	2006～2012、2014	八度榮獲「企業社會責任獎」 〈2006~2008、2011~2012、2014楷模獎；2009、2010首獎〉
台灣永續能源研究基金會	2010～2013	「2010年台灣企業永續報告獎」大型服務業銅獎 「2011年台灣企業永續報告獎」大型服務業佳作 「2012臺灣企業永續報告獎服務業金獎」 「2012最佳CSR網頁資訊揭露獎」〈2012〉 「台灣Top 50企業永續報告獎服務業特優」及 「企業永續發展績效：透明誠信類-楷模獎」〈2013〉
管理雜誌	1995～2014	連續20年榮獲「消費者心目中理想品牌大調查」房仲業第一名
今週刊	2008～2013	連續6年榮獲「商務人士理想品牌大調查」房屋仲介業第一名
讀者文摘	2007～2008、2010～2014	七度榮獲《「房仲業白金獎」房仲業第一名
30雜誌	2013～2014	兩度榮獲「Young世代品牌大調查」房仲類「最想擁有品牌」
經理人月刊	2013	「2013年度影響力品牌」房仲業首獎
康健雜誌	2004～2014	連續11年榮獲「健康品牌調查」房屋仲介業第一名

## 新立業宗旨

陪伴信義28年的立業宗旨，一直是信義人引以為傲的立業宗旨，為了發展一個嶄新的信義集團，2008年底信義人共同以原來的70個字做為根基，勾勒新的立業宗旨，我們募集到700多則對新立業宗旨的想法，更歷經200多場會議，2009年有了新的立業宗旨，這個新的立業宗旨，繼續成為支持信義的一股力量，讓信義更好更大。新立業宗旨意涵：

新立業宗旨	構面	意涵
我們堅信永恆的價值	理念	信義立業止於至善
熱情實現家業夢想	客戶、同仁	客戶/同仁的成果：夢想實現 成家立業
分享每個獨特的故事	客戶、同仁、社區	以朋友角色，對於客戶、同仁的不同需求被尊重
共同成就豐富人生	同仁(團隊)、客戶	團隊/客戶(參與式行銷)的成長與挑戰
和諧成長 生生不息	環境(自然)、社會(人)、公司(企業、股東)	持續創新，與各利害關係人(客戶、同仁、股東、環境、社會)永續發展

## 行為規範

我們依據「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」訂定「信義房屋仲介股份有限公司企業社會責任實務守則」，並同時訂有「董事及經理人道德行為準則」。一直以來信義房屋藉由立業宗旨、經營使命與管理方法來促成公司的穩定成長，同仁在工作職務上的任何決定與行為，都會影響其他人對信義房屋的認同與觀感，為使同仁在面對客戶、同仁、同業、供應商、國家社會及自然環境等關係人時更有明確的方向，因此信義房屋創產業之先，訂定了「信義企業集團型為守則」，分別針對客戶、同仁、同業、供應商、社會大眾及環境保護等類別，共擬定16項行為守則，以做為全體同仁在執行工作時，應依循之行為指導規範。

## 不斷成長、持續受到各界肯定是我們永續經營的成果



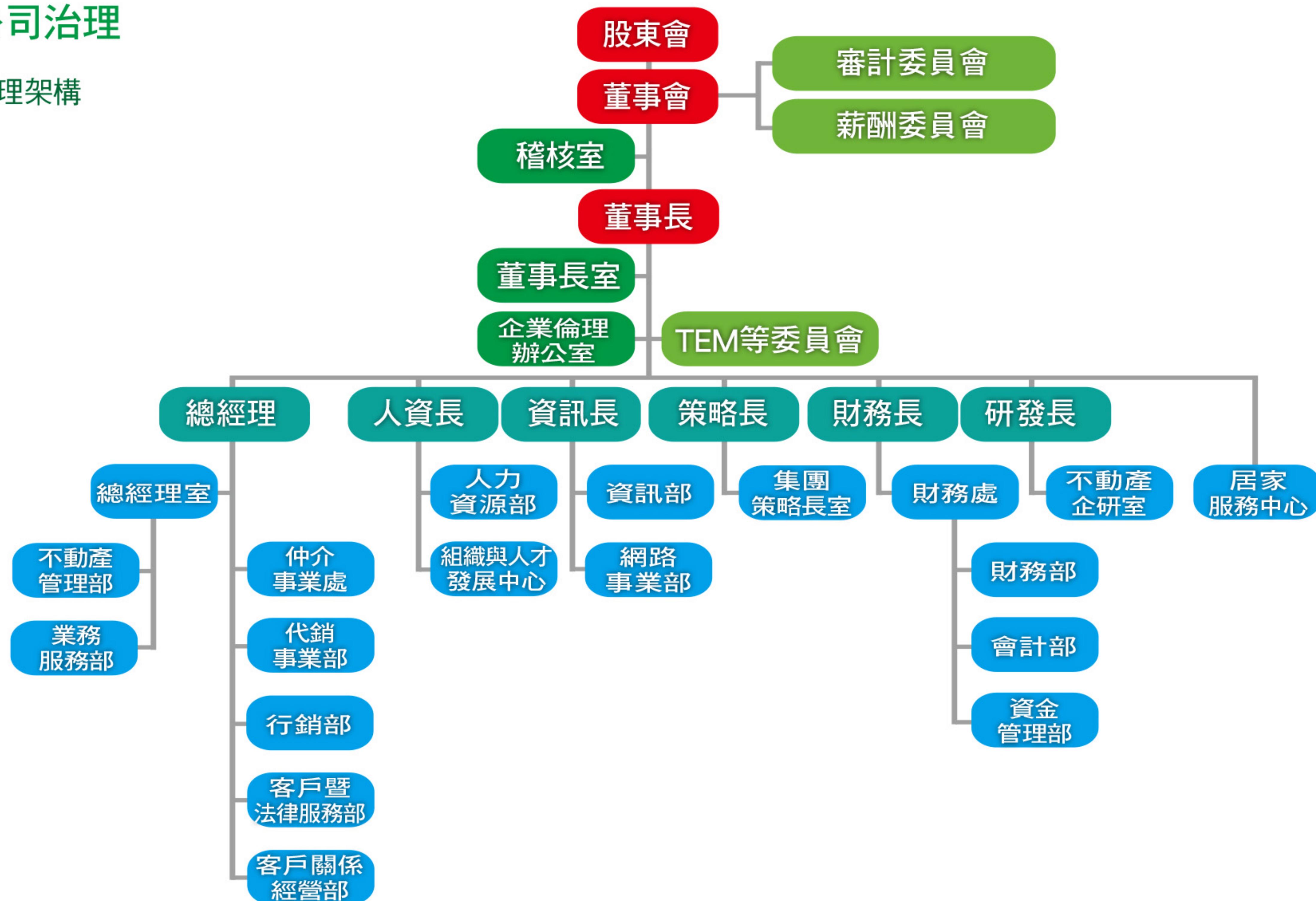
主辦單位	得獎年份	獎項
天下雜誌	2007～2013	連續7年榮獲「天下企業公民獎」2013榮獲中堅企業第一名
遠見雜誌	2006～2012、2014	八度榮獲「企業社會責任獎」 〈2006~2008、2011~2012、2014楷模獎；2009、2010首獎〉
台灣永續能源研究基金會	2010～2013	「2010年台灣企業永續報告獎」大型服務業銅獎 「2011年台灣企業永續報告獎」大型服務業佳作 「2012臺灣企業永續報告獎服務業金獎」 「2012最佳CSR網頁資訊揭露獎」〈2012〉 「台灣Top 50企業永續報告獎服務業特優」及 「企業永續發展績效：透明誠信類-楷模獎」〈2013〉
管理雜誌	1995～2014	連續20年榮獲「消費者心目中理想品牌大調查」房仲業第一名
今週刊	2008～2013	連續6年榮獲「商務人士理想品牌大調查」房屋仲介業第一名
讀者文摘	2007～2008、2010～2014	七度榮獲《「房仲業白金獎」房仲業第一名
30雜誌	2013～2014	兩度榮獲「Young世代品牌大調查」房仲類「最想擁有品牌」
經理人月刊	2013	「2013年度影響力品牌」房仲業首獎
康健雜誌	2004～2014	連續11年榮獲「健康品牌調查」房屋仲介業第一名

永續發展重點量化績效指標彙整表（2009～2013）

經濟面									
項目	2009	2010	2011	2012	2013	說明	GRI G4指標	章節	頁數
合併營收(仟元)	7,861,995	10,360,240	8,916,073	8,975,445	12,458,887	包含合併營業收入、營業外收入	EC1	1.5	14、22
營業成本(仟元)	4,884,064	6,670,233	6,090,630	6,160,008	8,055,844	合併營業成本	EC1	1.5	22
員工薪資及福利(仟元)	4,224,653	5,528,261	4,723,854	4,923,127	6,604,132	合併財務報表之用費用	EC1	1.5	23
股利及利息支出(仟元)	1,419,874	1,841,473	1,149,751	1,080,415	2,455,428	支付本公司業主之利及借款利息	EC1	1.5	23
納稅金額(仟元)	516,255	495,132	324,166	346,276	596,622	所得稅費用	EC1	1.5	23
稅後盈餘(仟元)	1,493,821	2,006,798	1,325,826	1,386,734	2,516,298		EC1	1	14、22
總資本額(仟元)	3,042,758	3,659,277	4,392,182	4,655,713	5,028,170		EC1	1	14
負債(仟元)	3,984,051	4,140,957	3,159,314	4,299,572	6,968,170		G4-9	永續經營	6
權益(仟元)	5,447,379	6,796,796	6,956,254	7,454,924	9,621,748		G4-9	永續經營	6
環境面									
外購電力(度)	11,939,800	15,349,076	14,669,423	14,332,095	12,425,986		EN3	5.22	65
溫室氣體GHG排放量(KgCO <sub>2</sub> )	6,232,576	9,393,635	8,977,687	7,624,675	6,486,365		EN3	5.22	65
違反環保法令之罰款及次數	0	0	0	0	0		EN29	附錄	73
社會面									
員工總數(人)									
信義企業集團	3,370	4,783	4,790	4,780	5,367		G4-9	1	14
台灣區核心暨關係事業群	276	405	435	425	491		G4-9	1	14
中國區事業群	655	948	740	727	830		G4-9	1	14
日本區事業群	NA	14	20	25	43		G4-9	1	14
信義房屋	2,677	3,416	3,595	3,603	4,003		G4-9	1	14
營運據點總數(店數)									
台灣	234	323	380	390	417		G4-9	1.2	14、17
中國(直營)	73	89	73	64	76		G4-9	1	14
日本	1	1	2	2	3		G4-9	1	14
離職率		30.70%	42.40%	42.20%	35%		LA1	2.1.1	26
工傷率	11.86	14.87	16.17	20.06	13.05	工傷率計算公式 = 工傷件數 / 總工作時數 x 1,000,000	LA6	2.2.3	34
損失日數比例	309.15	409.48	308.53	335.77	223.52	損失天數比例 = 損失天數 / 總工作時數 x 1,000,000	LA6	2.2.3	34
缺勤率	5,019.70	5,678.41	6,664.73	7,493.76	5,526.99	缺勤率 = 缺勤天數 / 總工作天數 x 1,000,000	LA6	2.2.3	34
員工平均受訓時數(小時)	N/A	N/A	29	35	27	2009年與2010年信義學院系統尚未上線，故無準確的資料。另2012年開放秘書自行規劃課程，故訓練時數較多。經檢討刪除與工作關聯性較低的課程後，2013年時數恢復水平。	LA9	2.2.3	35
勞工實務申訴事件	0	0	0	0	0		LA16	2.4.1	36
人權申訴事件	0	0	0	0	1		HR12	2.4.1	36
社區投入(仟元)	10,047	32,774	24,972	29,650	53,804	包含社區一家、信義志工、信義書院、信義學堂及企業倫理推動費用	EC7	永續經營	6
客戶滿意度調查結果	5.42分	5.28分	88.43%	89.86%	93.17%		PR5	3.2.1	49
客戶隱私侵犯投訴	無相關情事	無相關情事	1件	無相關情事	無相關情事		PR8	附錄	76

## 公司治理

### 治理架構



### 【各組織部門經營業務】

部門	經營業務
董事長室	執行董事會重要決議，並領導經理人制定公司重要決策。
企業倫理辦公室	負責「誠信、倫理」理念之推行及落實，建立企業道德倫理規範並塑造企業道德文化，強化企業體質。
策略長室	負責變革方案之發展推動、新事業研展、業務模式創新、集團年度計劃及檢討、流程創新管理、知識管理、跨部門溝通協調等。
總經理室	依市場情勢及競爭狀況制定各項業務計劃及部門間協調整合。
財務處	<p>財務部 負責投資管理、預算編製、成本統計分析之作業管理及經營績效評估，做為企業經營管理改善之決策。</p> <p>會計部 負責會計帳務及稅務相關事宜。</p> <p>資金管理部 負責資金管理、融資規劃、出納、金融商品操作與避險相關事宜。</p>
仲介事業處	負責仲介業務推廣、變革方案推動、仲介事業人員招募培訓等職掌。
代銷事業部	代銷各預售案，擴展仲介服務之領域，滿足客戶之需求。
行銷部	綜合公司長、短期目標，擬定各項營運行銷計劃，設定各項滿足客戶之方針與措施，促使企業績效之實現與提昇。
客戶暨法律服務部	負責客戶諮詢及客戶服務等相關增進客戶滿意度之作業及處理客戶法律問題或糾紛。
客戶關係經營部	負責客戶關係的發展與維護。
居家服務中心	負責室內設計裝修、搬家、清潔等居家服務之轉介。
人力資源部	負責人力資源發展暨人事管理事務，促使事務流程合理化，以發揮整體效率，照顧員工福利，並提供各種活動及訓練計劃，使人事和諧、適得其所。
組織與人才發展中心	負責集團組織發展與人才培育相關計畫擬定與推行。
資訊部	負責資訊作業整合，配合實際需要，將各作業流程電腦化，提高同仁工作效率。
網路事業部	負責網站開發維護、網路行銷等工具之應用及屋況瑕疵查檢。
不動產企研室	不動產市場及產業分析，提供經營決策及業務運作參考資訊，並參與外部產學交流活動。
業務服務部	負責對內溝通、業務激勵、經營理念宣導及分店秘書管理調派協調事宜。
不動產管理部	負責公司不動產管理維護、租售及開發事宜。

## 最高治理單位 NEW

股東會為公司最高權力機構，並透過董事會執行及監督公司業務。本公司於2013年6月14日全面改選董事時，**增加一席獨立董事**，由林信義先生、林信和先生、劉順仁先生及李誠先生在公司實務經營、法律、財務會計、績效評估及人才培育發展等對本公司具有重要影響面向之專業人士擔任獨立董事，提供專業建議並監督管理團隊運作情形，**獨立董事席次超過全體董事席次1/2**。周俊吉董事長相當注重公司治理理念之落實，透過健全公司治理機制，可使公司營運能夠獲得有效管理與監控，使公司經營更有效率與效果。因此在周董事長領導下，董事會一向積極致力於監督公司各項事務之運作，除每季至少召開一次董事會外，亦經由經營管理指導會議之召開，得以更能夠充分與管理階層對話及溝通，依據管理階層提出之問題與策略，適時給予剴切之指導及追蹤，使經營方針能夠適時予以落實或調整，以利公司朝永續經營之方向發展。

### 董事報酬

本公司非獨立董事除薛健平董事因兼任本公司總經理，就其「總經理」身份依薪資管理辦法、所擔任之職位與承擔之責任與風險及公司經營績效支領薪資外，其餘均未支領本公司薪資或報酬；獨立董事報酬則係依公司章程規定，「依營運參與程度及貢獻價值暨其他上市公司通常水準」酌支報酬。本公司均於獨立董事就任時，依章程所明定之各項因素綜合考量後，支給各獨立董事每月報酬。

### 董事酬勞

為避免本公司之董事酬勞過高之不當情形，並與公司績效連結，本公司章程規定，於盈餘分配時，提撥不高於1%之當年度可分配盈餘做為董事酬勞，而提撥之董事酬勞比例均由獨立董事組成的「薪酬委員會」於衡量公司年度整體營運績效及董事對公司的貢獻程度，並另外考量以往年度之發放水準後，向董事會提請建議，再由董事會決議並提交股東常會承認。因此董事酬勞均會與本公司獲利相關，惟並非每年均與當年度獲利呈一定比率關係，以避免發生董事酬勞過高之不合宜情事。以民國102年度而言，董事報酬及酬勞(不含兼任經理人之薪資)僅占本公司稅後純益之0.46%，尚屬合宜。

### 備註：

信義房屋董監事酬勞係依據公司章程發放，股利政策如下：

信義房屋乃房屋仲介流通業，企業發展正處於成長擴充期，為配合公司長期財務規劃及資金需求以因應持續擴展，採取剩餘股利政策。當年度擬分派盈餘數額不得低於累積可分配盈餘之百分之五十，分派時依下列比例為之：

(1)員工紅利至少百分之一，如員工紅利分配股票紅利時，對象得包括符合一定條件之從屬公司員工，其一定條件及分配比例，由董事會決定之。

(2)董事酬勞以百分之一為上限。

(3)扣除前兩項餘額後，依據公司最佳資本預算及滿足資本預算所需之資金分配股票股利，剩餘部份分派現金股利。其中現金股利，不得低於股利總額之百分之十。

### 【董事會成員】

董事長	周俊吉
副董事長	周王美文
獨立董事	林信義
獨立董事	林信和
獨立董事	劉順仁
獨立董事	李 誠
董事	信義投資開發(股)公司 代表人：薛健平

### 【董事會成員年齡及性別比例】

依年齡分布		依性別分布	
級 距	人數	性 別	人數
30歲(含)以下	0	男性	6
30歲以上~50歲(含)以下	0		
50歲以上	7	女性	1

## 專業委員會

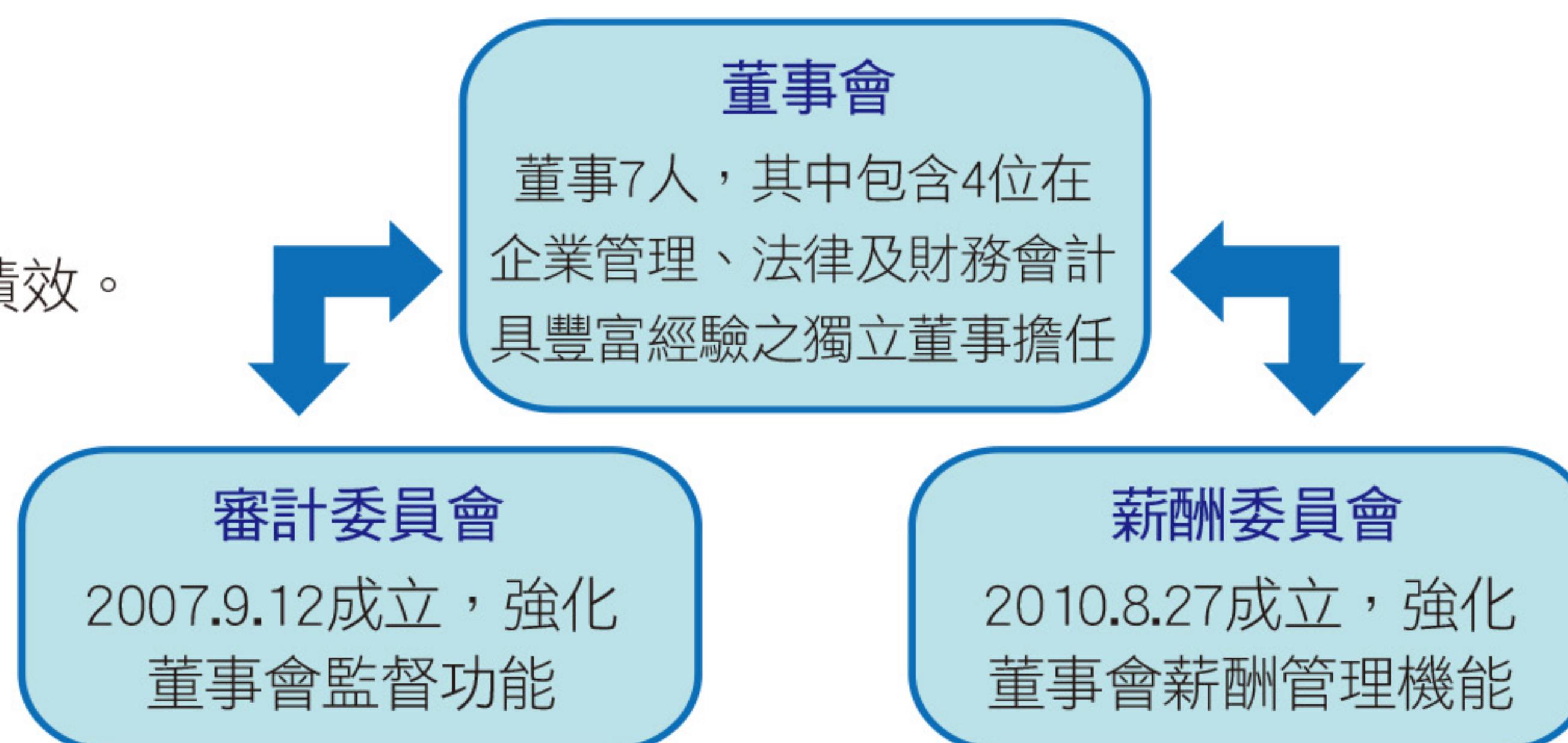
### 1.審計委員會

信義房屋為強化公司治理，於2007年度成立審計委員會，2013年董事任期屆滿全面改選並增聘獨立董事1席，獨立董事組成背景更加專業及多元，提升董事會決策效率及品質。目前審計委員會係由四位在財經、法律、企業管理及人力資源管理等領域具備豐富學經歷之獨立董事組成，均為一時之選。審計委員會有權可以直接在無管理階層之陪同下，與簽證會計師聯繫，並接受外界及員工對於稽核及財務會計等各類問題不具名提供建言或申訴。未來信義房屋在公司治理方面，除一貫秉持『信義立業、止於至善』的經營理念，並將在公司治理與營運發展上精益求精，向國際頂尖企業看齊，以力求董事職能之強化。

信義房屋董事會下設有稽核室，直接對審計委員會負責，透過內部控制制度的目的係在對營運之效果及效率(含獲利、績效及保障資產安全等)、財務報導之可靠性及相關法令之遵循等目標的達成，提供合理的確保。公司內部控制制度係依據「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」所建立，將內部控制制度分為五個組成要素，包括控制環境、風險評估、控制作業、資訊溝通及監督，而實際運作除了各單位執行作業時須符合規定進行自我評估外，也透過內、外部稽核單位進行確保制度有效。稽核室除每年擬定下年度稽核計劃並呈報審計委員會後，按該稽核計劃執行相關稽核作業，並於每季將上一季稽核執行情形向審計委員會及董事會報告。

#### 【審計委員會主要功能在於監督】：

- ◎公司財務報表之允當表達。
- ◎簽證會計師之選(解)任及獨立性與績效。
- ◎公司內部控制之有效實施。
- ◎公司遵循相關法令及規則。
- ◎公司存在或潛在風險之管控。



### 2.薪酬委員會

為健全公司治理及強化董事會薪酬管理機能，協助執行與評估公司整體薪酬與福利政策，以及董事與高階經理人之報酬，本公司於2010年8月董事會決議通過設置薪酬委員會，由全體獨立董事組成，並訂定「薪酬委員會組織規程」，以執行下列事項為主要職掌：1.訂定並定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。2.定期評估並訂定董事及經理人之薪資報酬。3.具激勵性獎酬計劃或股份基礎給付之員工酬勞計劃之審議。4.本規程之修正建議案。5.董事會交議之其他案件。薪酬委員會目前成員為本公司4位獨立董事，並由劉順仁獨立董事擔任主席暨召集人，自成立以來運作情形良好，並且每年定期進行自我績效評估，以提升委員會運作成效。

#### 房仲業唯一 信義房屋獲證基會評鑑為資訊揭露A++等級

「證券暨期貨市場發展基金會」針對2012年度上市櫃公司資訊揭露進行評比，信義房屋從1297家上市櫃公司中脫穎而出，於今年(2013年)榮獲頒發第十屆上市櫃公司資訊揭露評鑑A++等級，不但只有20家上市公司、9家上櫃公司被評為最高的A++級，信義房屋更是房仲業唯一，未來信義房屋也將持續以更嚴謹的標準落實公司治理相關規範，以保障投資人及利害關係人的權益。

