



**重大考量面** 勞雇關係／職業健康與安全／訓練與教育／

勞工實務申訴機制／強迫與強制勞動／人權實務申訴機制

### 對信義的意義

對本公司來說，人才為立業之本，同仁是事業夥伴而非公司資產，必須使同仁獲致工作上的保障，並給予絕對的尊重與關懷照顧，讓同仁感受到自己與公司是處在一個穩定而對等的地位上，如此同仁必能發揮潛能，在成長中成就自我，與公司同步成長茁壯。因此提供具市場競爭力的整體薪酬與完善的福利制度、建構安全的職場工作環境、讓每位員工都能受到應有的培訓、提供完善的溝通機制並確保溝通機制通暢及減少任何形式的強迫或強制勞動，一直是我們持續努力的目標。

## 管理機制

**以人才長期發展之觀點設計薪獎制度：**信義房屋重視「人」的成長與發展，重視「人」的學習環境，為吸引各界菁英加入信義房屋，推出「高底薪、低獎金」制度，如2013年推出「信義房屋不動產儲備經理人計畫」，除提供前半年保障月薪6萬元，更透過完善的配套機制及培育規劃，以加速人才的視野與能力成長，成為信義企業集團長期且重要的事業夥伴。

**盈餘共享：**除了固定月薪資以外，為促進同仁之間的團隊合作，提供業務同仁團體獎金，而每年年終則會提撥約當稅後盈餘三分之一的金額，發予全體同仁做為年終獎金及年終績效獎金，具體實現利潤共享的精神。

**在人才選、訓、用、留等方面推動組織創新：**信義房屋用人慎始，從1986年開始，信義房屋調整用人策略，只用無仲介經驗的業務人員，最重要的篩選標準，就是品德操守與理念是否相符，而為了培育國際人才，引領信義邁向全球化事業版圖，不惜耗費鉅資五億創立房仲第一家企業大學－「信義企業大學」堅持自己培訓人才。

## 2014主要作為

### 全國首創也是全台最高：第二胎生育獎勵措施：

信義房屋以身作則提出同仁「生育第二胎獎勵措施」刺激生育率，本措施獲內政部長親臨信義企業集團總部頒發感謝狀(2013)。2014年總計有67位同仁申請育嬰假，除了47位女同仁提出申請，也有位男性同仁申請，較去年的31人增加2倍。

### 長達27年將稅後淨利的三分之一回饋同仁：

公司獲利之餘也積極回饋同仁，從1988年開始，已長達27年將稅後淨利的三分之一做為年終獎金、年終績效獎金，信義房屋發展不忘與同仁共享，是歷久彌新的關鍵之一。

### 「雲端數位學習平台」：

建置完成「雲端數位學習平台」，以「e-learning」逐步替代實體課程，2014年總計開660堂線上課程，同仁學習時間更具彈性，也降低教育訓練的成本且提高效率。

### 有效管理離職率，四年來降低10%以上：

房仲業是一項高壓且工時較長的工作類別，基於提供安全健康的工作環境是企業社會責任的基本要求，為有效降低離職率，由用人單位主管或人資部門主管與離職同仁進行面談，以了解離職原因，後續並進行離職原因統計分析。榮獲《勞動部》第一屆「工作與生活平衡獎」。(2014)

### 獲得行政院衛生署國民健康局健康職場自主認證健康促進標章：

信義房屋鼓勵職場致力推動無菸環境，落實健康促進措施建立良好之工作環境，獲得行政院衛生署國民健康局之健康職場自主認證健康促進標章(認證有效期間：2012/11-2015/12)。

### 榮獲《臺北市政府衛生局》優良哺集乳室認證：

為保障婦女哺乳權利，故設置哺集乳室，並榮獲《臺北市政府衛生局》優良哺集乳室認證-優等(認證有效期間：2011/9-2014/8)。

## 未來改善目標

**翻轉傳統勞雇關係：**為招募更多認同本公司經營理念優秀業務人才，短期策略將推出翻轉傳統僱傭關係之新人職場定向計劃，導入產品鑑賞期的觀念給求職者，目的是讓求職者來試用信義房屋，選擇留下來的必定是認同信義房屋理念且樂於工作的優秀人才。同時也希望這樣的計劃能夠引領產業改變用人思維，為社會創造友善的就業環境。

**營造健康安全職場：**本公司重視同仁的職業健康和安全，故持續提供優質健康檢查、關心同仁身心健康，並加強同仁身心健康及工作安全知識之教育，以提昇同仁身心健康狀況及減少職業災害之情況，落實職場健康快樂零職災之目標。

**優化訓練與教育制度：**本公司規畫完整的教育訓練制度，讓同仁能得到充分的學習。針對新進同仁實施新秀訓練，人力資源部會安排公司經營理念、服務品質及人事規章等課程，教授正確價值觀及服務態度。而對於新上任之主管，則安排關法令及領導相關課程，使主管瞭解勞工基本權益及主管管理的權限，以為公司培育人才。此外，為了讓建立團隊共識，落實企業倫理，轉變管理風格為集眾智(志)的領導，故為高階主管建立高效能領導力系列課程，藉由完整的學習，讓企業的未來運作能更加順暢，組織更加茁壯。未來將持續優化區部及店組主管的培訓規劃，使其培訓成效滿意度提高。

**打造全新數位學習系統：**完成新的數位學習系統評估與展開導入，以終端使用者需求為核心，提供更友善親和的操作介面，預計2015年Q3正式上線。

**提供迅速有效的申訴機制：**本公司建置多元溝通管道，作為宣導及促進溝通管道之使用，並且確保溝通機制通暢，讓同仁之意見能立即獲得處理，使整個職場達到溝通無障礙，以達到同仁意見能獲得100%解決的目標。

# 員工照顧

## 2.1 勞雇關係

信義房屋一向視同仁為事業的夥伴，希望同仁能夠與公司一起成長，因此提供具市場競爭力的整體薪酬與完善的福利制度，以吸引優秀人才加入。

### 2.1.1 員工雇用狀況

2014年受到台灣政府陸續推動包括房地合一實價課稅、高級住宅加價課徵房屋稅(俗稱豪宅稅)、調整非自住房屋稅率(俗稱囤房稅)等多項政策影響，使得民眾購屋心態普遍保守，加上年底的地方公職人員選舉增添市場變數，以致全年全台房屋買賣移轉僅32萬棟，除較前一年減少約14%外，也改寫近12年來新低。大陸地區則在房價居高思危及房貸條件趨嚴下，同樣發生二手房買方的觀望現象，連帶影響大陸子公司的營收表現；而日本子公司在競爭者眾的激烈市況下，導致營收、獲利受到衝擊。

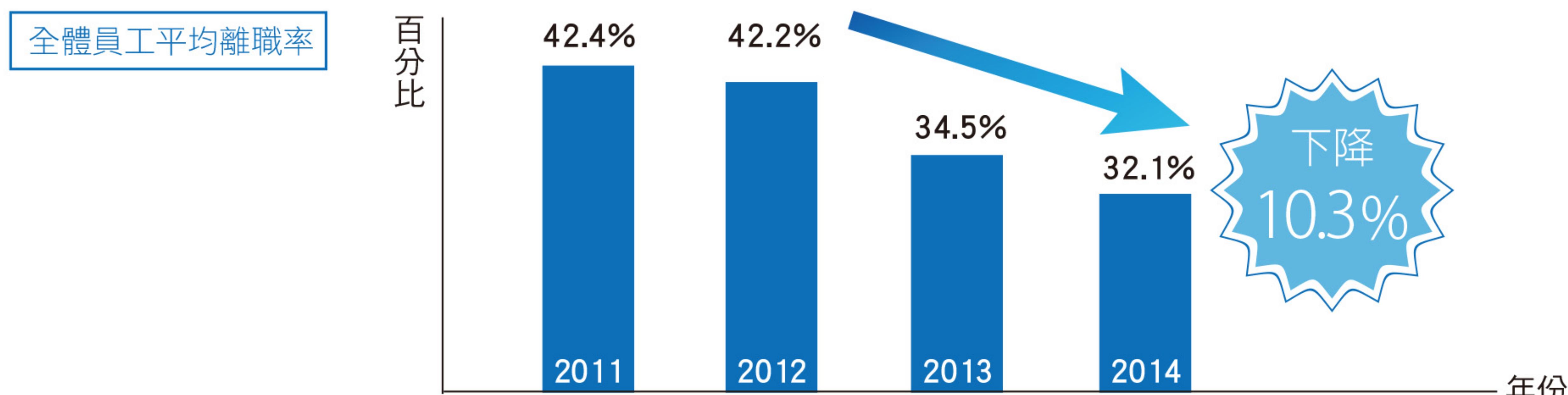
2014年之信義房屋同仁組成分析表

項目		高階主管(副總以上)		中階主管(區部主管)		基層主管(店組主管)		同仁	
		男	女	男	女	男	女	男	女
人 數		13	4	53	4	411	63	2220	1291
地區分佈	中國大陸	12%	0%	12%	2%	2%	0%	0%	0%
	該階層北區(北桃竹)人數佔該階層總人數百分比	59%	24%	67%	5%	66%	9%	47%	27%
	該階層中部(中區)人數佔該階層總人數百分比	6%	0%	7%	0%	11%	1%	9%	5%
	該階層南部(台南與高雄)人數佔該階層總人數百分比	0%	0%	7%	0%	7%	3%	7%	5%
年齡分佈	該階層30歲(含)以下者佔該階總人數之百分比	0%	0%	0%	0%	8%	3%	32%	20%
	該階層31歲-50歲以下者佔該階總人數之百分比	47%	17%	86%	7%	78%	10%	23%	13%
	該階層51歲(含)以上者佔該階總人數之百分比	29%	6%	7%	0%	0%	0%	8%	4%
合約比例	該階層非定期契約人員佔該階層總人數百分比	100%	100%	100%	100%	100%	100%	63%	36%
	該階層定期契約人員佔該階層總人數百分比	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%

【註】以2014年底在職人數統計

信義房屋全體同仁中業務人員約佔80%比例，且新進業務人員皆為無仲介經驗者，離職率相對非業務性質工作高。

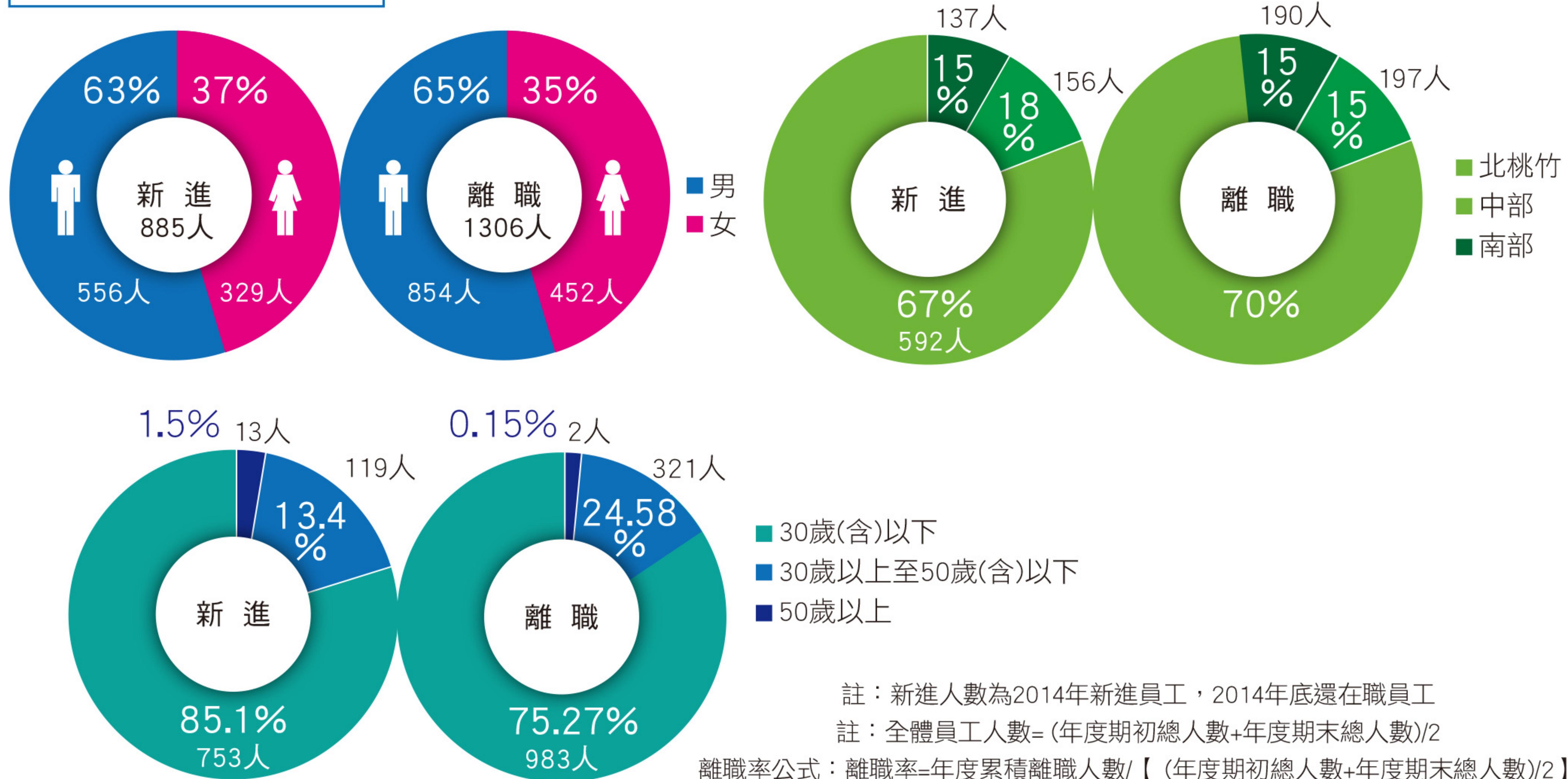
為有效降低離職率，由用人單位主管或人資部門主管與離職同仁進行面談，以了解離職原因，後續並進行離職原因統計分析。現階段在人員甄選流程上引進新面談模式以甄選出更合適之人才；推動樂活施策，協助同仁工作與生活平衡；加強主管培育，以提升主管領導能力等相關面向施策持續精進。



註：離職率公式：離職率 = 年度累積離職人數 / [(年度期初總人數 + 年度期末總人數) / 2]

# 員工照顧

2014年新進員工與離職結構



註：新進人數為2014年新進員工，2014年底還在職員工

註：全體員工人數= (年度期初總人數+年度期末總人數)/2

離職率公式：離職率=年度累積離職人數/【(年度期初總人數+年度期末總人數)/2】

## 2.1.2 盈餘共享

除了固定月薪資以外，為促進同仁之間的團隊合作，提供業務同仁團體獎金，而每年年終則會提撥約當稅後盈餘三分之一的金額，發予全體同仁做為年終獎金及年終績效獎金，具體實現利潤共享的精神。

## 2.1.3 整體薪酬

### 1. 業務同仁：

信義房屋只招募大學以上畢業且無仲介經驗者，並提供前六個月50,000元之保障月薪，高於其他產業給予社會新鮮人起薪標準。自2014年4月實施工作鑑賞期制度，翻轉職場雇主與求職者的關係，由其自行決定是否適合待在信義房屋，與過去由雇主試用求職者的角度完全不同。此制度提供新進業務同仁入職30天內工作鑑賞期，若新人在30天的培訓中發現自己不適合，將提供「職涯轉換方案」，讓新人在滿30天時執行「離開選擇權」，除可領到原有新台幣五萬元保障月薪外，還可領取另外一筆新台幣五萬元的轉職金。

### 2. 幕僚同仁：

佔員工總人數12%的分店秘書起薪為28,000元；其他8%的後勤幕僚同仁起薪，則依其所具專長能力、學經歷並參考市場相當條件之薪資水準核敘。

### 3. 男女薪酬比：

公司員工依職務別分類，其中業務職占全體總人數80%，後勤幕僚同仁占20%。全體同仁之薪資核敘並無依性別不同而做區分。業務職同仁每月固定薪資採標準薪制設計，各按其職等級核敘，另依其個人當月績效表現及團隊任務達成狀況核發個人獎金及團體獎金。而後勤幕僚同仁之薪資，則依其所具專長能力、學經歷及參考市場薪資水準核敘。

除此，若公司年度經營有盈餘，則會發放年終獎金，而年終獎金的金額則視同仁之績效評核結果而有不同。

女性與男性年薪資報酬比（女：男）

業務同仁	新進	1 : 1	正式	0.99 : 1
分店秘書	全數為女性			
幕僚職	1 : 1			
主管職 (分店主管、區主管、幕僚組/部主管)	0.86 : 1			

註：以截至2014/12/31任職滿一年以上對象為統計

# 員工照顧

## 2.1.4 員工福利

無論是政府法令規定之項目，例如勞健保、退休金制度、各項請假類別（事假、病假、產假、產檢假、陪產假、生理假、家庭照顧假、婚假、喪假、工傷假、特別休假、育嬰留職停薪），或是信義房屋另外提供之福利，例如買賣房地產服務費優惠、員工持股信託獎勵、外訓補助、公費健康檢查、專職健康管理師、專業按摩師按摩舒壓，以上多數的福利項目全體同仁皆適用。僅買賣房地產服務費優惠、員工持股信託獎勵、外訓補助、公費健康檢查等項目不適用定期契約員工。

### 身體健康檢查（限正式員工）

婚假、喪假、工傷假、特別休假、育嬰留職停薪），或是信義房屋另外提供之福利，例如買賣房地產服務費優惠、員工持股信託獎勵、外訓補助、公費健康檢查、專職健康管理師、專業按摩師按摩舒壓，以上多數的福利項目全體同仁皆適用。僅買賣房地產服務費優惠、員工持股信託獎勵、外訓補助、公費健康檢查等項目不適用定期契約員工。

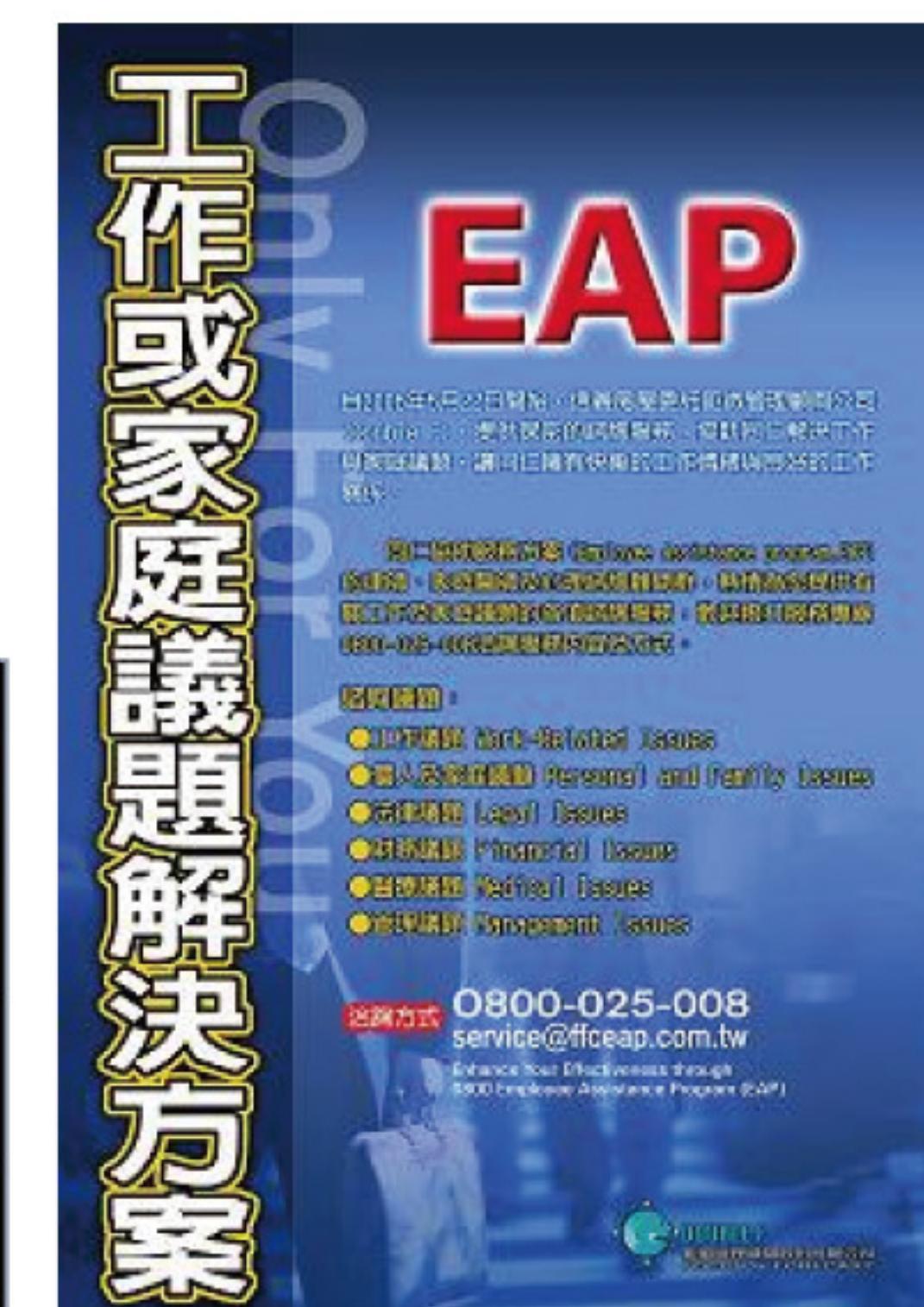


### 心理健康檢查（限正式員工）

除身體健康檢查外，自2011年起提供心理健康檢查，由同仁填寫線上心理健康問卷，並由外部顧問公司提供個人報告書，使同仁瞭解本身心理健康狀況。而針對心理壓力超標同仁則由專業顧問主動邀請其接受個別諮詢，以協助其改善。

### 員工協助方案（限正式員工）

為協助同仁處理工作專業以外之干擾因素，效法歐美先進企業，自2006年5月推行「同仁協助方案」(EAP)。由外部專業顧問提供同仁有關工作職涯、家庭親子、兩性情感、身心壓力、理財及法律…等各項議題之個別諮詢服務，同仁可透過0800專線電話向顧問公司預約，由專業顧問提供個別諮詢服務。使同仁擁有健康的身心，平衡的工作與生活。自2008年起將本項福利之適用對象擴及同仁眷屬，善盡照顧同仁眷屬責任，讓同仁更能專注於事業發展。



### 專職健康管理師（全體員工適用，含定期契約人員）

除建置健康管理平台外，並設置專職健康管理師，提供同仁及眷屬以下服務，為同仁的健康把關並做好全方面健康管理服務。

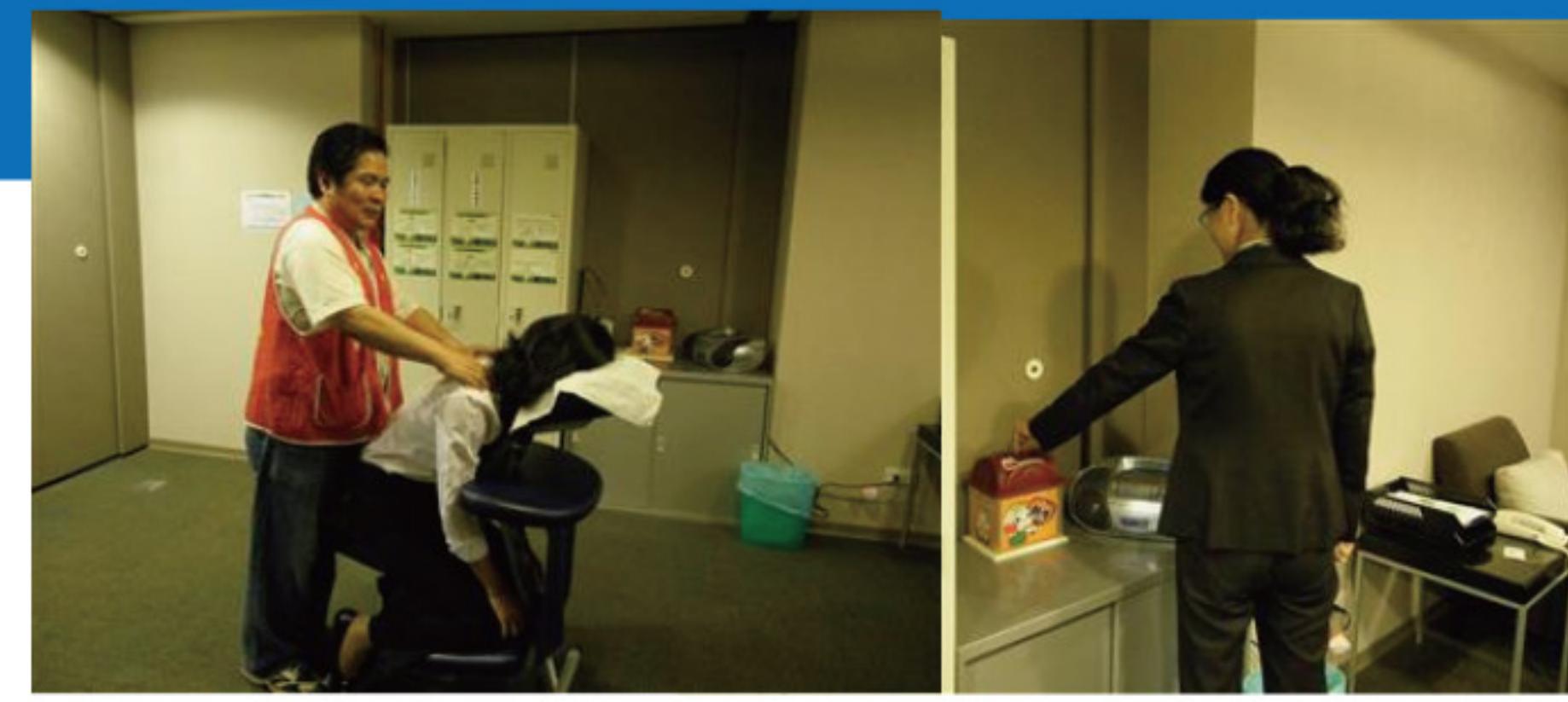
1. 提供同仁相關健康醫療資訊及個別諮詢服務。
2. 對健康檢查結果有異常的同仁提供改善建議並協助追蹤改善成效。
3. 對罹患重大疾病之同仁，提供必要協助並追蹤其健康狀況。
4. 執行健康促進方案，例如開辦戒菸班/門診戒菸、營養管理、減重班、體適能、壓力管理、慢性病講座及各項健康相關座等各項健康促進活動。
5. 提供簡易健康檢測（量血壓、檢測血糖指數）。



# 員工照顧

## 專業按摩師按摩舒壓（全體員工適用，含定期契約人員）

由公司聘雇具專業證照之按摩師為同仁提供按摩服務，以協助同仁舒展筋骨，每位同仁每次接受服務時間為30分鐘，同仁僅須支付60元，該款項由公司統籌做為公益捐款。



## 團體保險（全體員工適用，含定期契約人員）

保障總額達500萬，內容包含：定期保險、傷害保險、傷害醫療保險、安心定期健康保險、防癌健康保險及職業災害險，並開放同仁眷屬亦得以優惠費率自費參加。



## 機車任意第三人責任險（限各營業分店之業務同仁）

為使同仁於執行職務時不幸發生交通事故，致損害他人權益時，減輕同仁所遭受損失及公司遭連帶賠償之責任風險，故提供業務同仁機車任意第三人責任保險。

## 同仁買賣房地產服務費優惠（限正式員工及眷屬）

### 1.買受房地產服務費優惠

(1) 同仁及其配偶和未成年子女買受公司委託物件時，公司不收取服務費。

(2) 同仁之父母及其已成年子女買受公司委託物件時，服務費減免一半，為買賣總價額之0.5%。

### 2.出售房地產服務費優惠

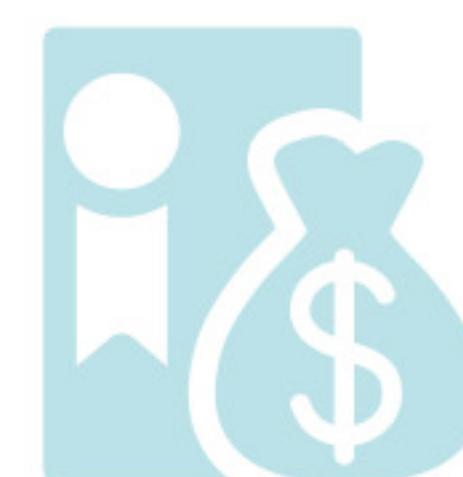
同仁及其配偶、父母、子女，委託公司出售房地產，其服務費優待為買賣總價額之2%。

## 員工持股信託獎勵（限正式員工）

信義為唯一上市之房仲公司，為與同仁共享經營成果，依同仁每月投資金額，公司相對提撥500元~700元獎勵金。

## 員工紅利（限正式員工）

年度結算有盈餘時，發放現金或股票予任職滿一定年資及專案經理(含)以上同仁。



## 主管賀奠儀補助（全體員工適用，含定期契約人員）

主管因所屬同仁或同仁眷屬有婚喪情事致與賀禮/奠儀時，可依婚喪發生對象向公司申領1,100元~6,600元之補助。

## 外訓補助（限正式員工）

鼓勵同仁進修，補助50%學費。

## 主管聯誼費（全體員工適用，含定期契約人員）

每季可按所轄單位數(每店每季2,500元,另每區加計15,000元業務促進費)或部屬人數(每人每季1,000元)申領聯誼費用，用以支持促進同仁情誼之相關花費。

## 同仁生育獎勵（限正式員工）

同仁於任職滿一年後生育之第2名(含)以上子女，每名提供12萬元獎勵金，分12個月領取。



# 員工照顧

## 制服補助（全體員工適用，含定期契約人員）

同仁每二年內得享制服補助費6,000元，而每次制作最多補助制服製作費用50%。

## 社團補助（全體員工適用，含定期契約人員）

鼓勵同仁成立社團並予經費補助（每季活動費用補助5,000元；大型活動最高得補助15,000元），自發性舉辦各種健康活動（健行、騎腳踏車、球類競賽…），讓同仁有正當休閒娛樂，並連繫各單位同仁情感。



## 同仁婚、喪、生育、住院與急難救助（全體員工適用，含定期契約人員）

同仁結婚：3,000元祝賀金／同仁或配偶生育：3,000元祝賀金／同仁或眷屬住院：2,000~5,000住院慰問金／同仁或眷屬發生重大災害：急難求助金／同仁或眷屬喪葬：2,000元~50,000元慰問金。

## 年節/生日禮品(券)（全體員工適用，含定期契約人員）

端午及中秋發放禮品或禮券；同仁生日發給1,000元生日禮券。

## 旅遊補助（全體員工適用，含定期契約人員）

每人每年5,000元旅遊補助金。

### 員工申請育嬰留停及期滿復職統計

對於同仁育嬰留職停薪的申請，公司完全遵守相關法令的規定作業，而同仁育嬰留職停薪期限屆滿時亦可申請復職。



項目	2011	2012	2013	2014
當年度符合申請育嬰留職停薪人數	男	109	144	154
	女	58	68	75
	合計	167	212	229
當年度申請職停薪人數	男	10	4	9
	女	15	17	22
	合計	25	21	31
育嬰留職停薪原應復職人數(A)	男	6	5	2
	女	4	11	7
	合計	10	16	9
育嬰留職停薪原應復職且復職人數(B)	男	3	2	1
	女	4	7	6
	合計	7	9	7
復職率(B/A)	男	50%	40%	50%
	女	100%	64%	86%
	合計	50%	40%	50%
育嬰留職停薪復職人數(C)	男	3	3	7
	女	4	11	10
	合計	7	13	17
育嬰留職停薪復職後工作超過1年人數(D)	男	0	0	1
	女	1	2	5
	合計	1	2	6
留存率(D/C)	男	**	0	33%
	女	**	50%	45%

註：留存率=育嬰留職停薪復職後工作超過一年人數／前一年度實際復職人數

# 員工照顧

## 2.1.5 退休制度

本公司為使同仁退休給付及其相關作業有所依循，故制定「信義房屋退休撫卹辦法」，凡經公司任用之同仁並給予薪給者皆適用之。同仁符合法定自請退休或強制退休要件時即可申請退休。退休金之發給標準則依據勞動基準法及勞工退休金條例相關規定辦理。公司並依據勞動基準法的規定，設立勞工退休準備金監督委員會，以管理退休準備金之提撥及支領；或按勞工退休金條例，按月為員工提撥退休金。

**勞基法退休制度：**每月由公司按勞工工資總額，足額提撥退休準備金，由台灣銀行開立之「公司退休基金專戶」存儲。(請參閱：信義房屋102年度年報：<http://www.sinyi.com.tw/info/financial.php>)

**勞工退休金條例：**每月由公司按個人提繳公司提撥6%金額繳至勞保局設立之個人退休金專戶；有自願提繳退休金者，另依自願提繳率自同仁每月薪資中代為扣繳之勞保局之個人退休金專戶。

## 2.2. 員工安全保護及訓練

### 2.2.1 成立勞工健康安全委員會

本公司設有勞工安全衛生委員會、勞工安全衛生業務主管、勞工安全衛生管理員。其中勞工安全衛生業務主管由人力資源部主管擔任。  
**委員組成**

勞工安全衛生委員會為本公司研議、協調及建議勞工安全衛生與交通安全業務有關事務之組織，委員會人數七~九人，由下列人員組成：1.董事長或其代理人。2.各部門之主管或其指定代理人。3.與勞工安全衛生有關之部門人員。4.員工代表。

#### 會議討論事項

勞工安全衛生委員會定期召開會議，研議下列事項：

- 1.對雇主擬訂之勞工安全衛生及交通安全管理政策提出建議。
- 2.研議安全衛生及交通安全教育訓練實施計畫。
- 3.協調、建議安全衛生自主管理計畫。
- 4.研議作業環境測定結果應採取之對策。
- 5.研議健康管理及健康促進事項。
- 6.研議各項安全衛生及交通安全提案。
- 7.研議自動檢查安全衛生及交通安全稽核事項。
- 8.研議職業災(傷)害及交通事故調查報告。
- 9.考核安全衛生及交通安全管理績效。
- 10.其他有關勞工安全衛生管理事項。

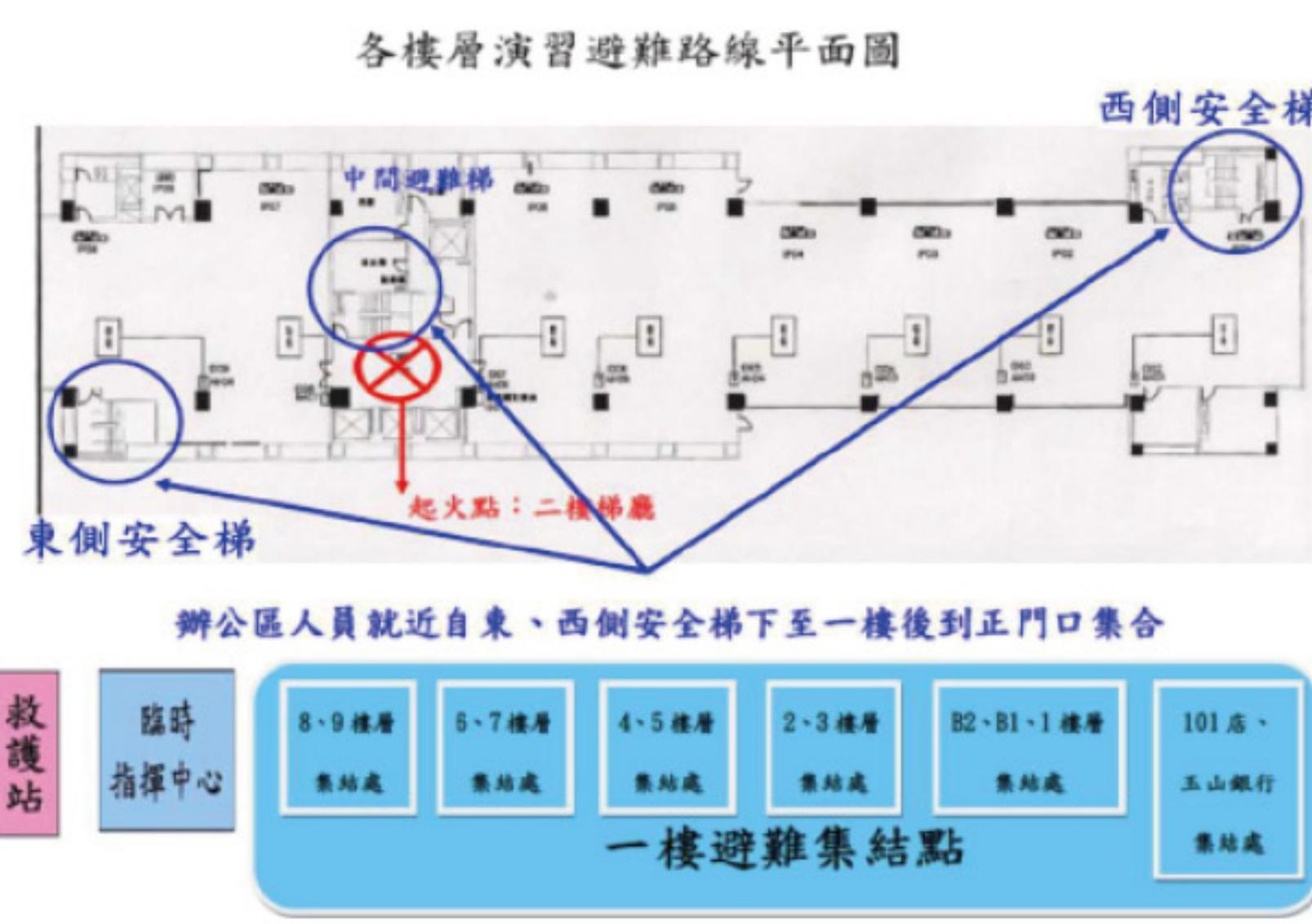
#### 職責

勞工安全衛生組織、人員、工作場所負責人及各級主管之職責如下：

- 1.勞工安全衛生管理單位：擬訂、規劃、督導及推動安全衛生與交通安全管理事項，並指導有關部門實施；為勞工安全衛生權責部門，由人力資源部統籌負責。
- 2.勞工安全衛生業務主管：主管及督導安全衛生與交通安全管理事項；由人力資源部主管擔任。
- 3.勞工安全衛生管理員：擬訂、規劃及推動安全衛生管理與交通安全事項，並指導有關部門實施，由人力資源部指派部門人員負責。
- 4.工作場所負責人及各級主管：依職權指揮、監督所屬執行安全衛生管理與交通安全等事項，並協調及指導有關人員實施，由各單位(據點)主管擔任。

### 2.2.2 安全宣導及訓練

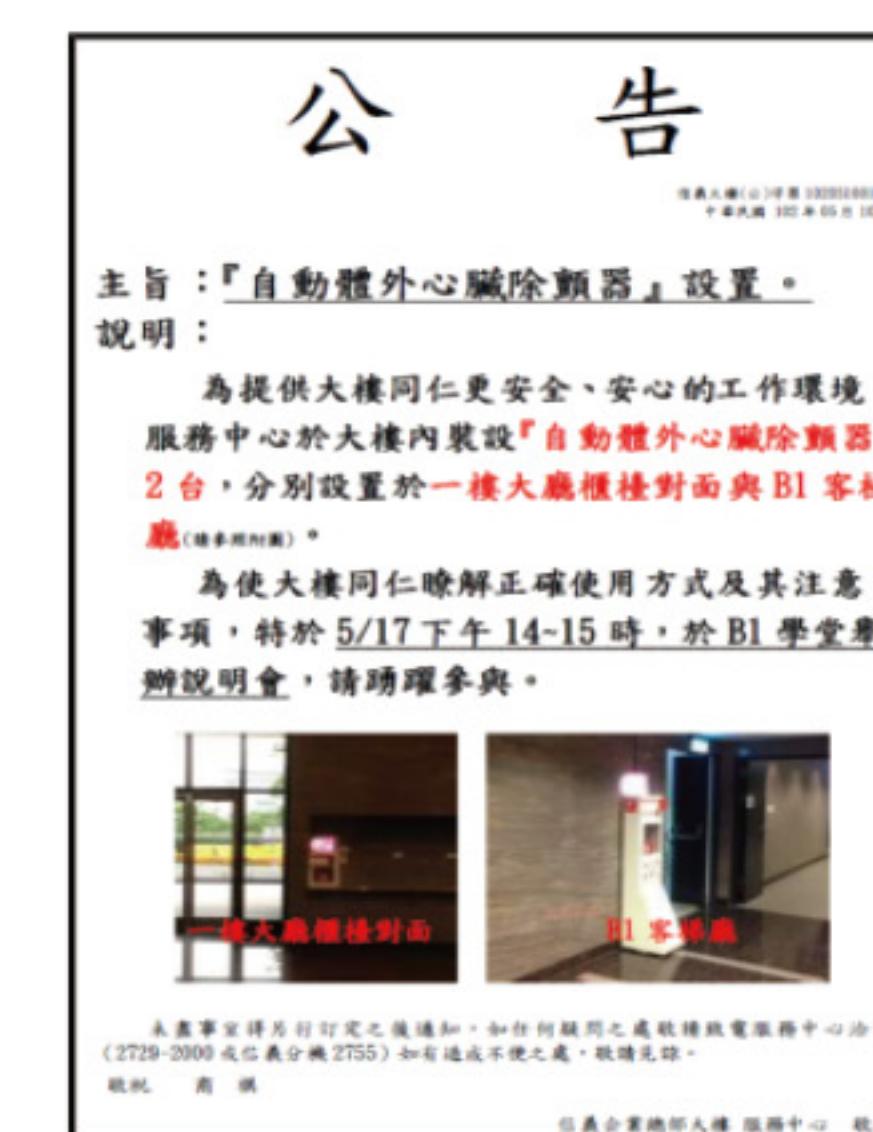
因公司80%比例的同仁是屬於直接服務客戶的業務同仁，而大多數同仁上下班皆以機車代步，上班時間也常需外出提供客戶服務，因此同仁意外傷害的情形，以交通意外事故居多。公司為防範同仁交通意外事故之發生，不定期進行交通安全宣導，提醒同仁遵守交通規則，騎乘機車配戴全罩式安全帽；並且提醒同仁維持駕駛執照有效，及騎乘與所持駕照種類相符之車種。並定期進行辦公場所用電安全查檢、空調設備及監視系統查檢、消毒清潔及實施禁煙規定，使同仁能在安全舒適的環境下工作。為強化同仁防災與逃生知識，本公司定期舉辦消防安全講習與緊急疏散演練，藉由緊急疏散演練、各類消防器材操作及消防講習等教育活動，增強消防相關認知，以維護個人及團體之安全。



↑ 消防安全講習與演習避難路線公告



↑ 緊急疏散演練



↑ 自動體外心臟除顫器說明會公告

為提供同仁更安全、安心的工作環境，本公司設置「自動體外心臟除顫器」，並舉辦說明會讓同仁瞭解正確使用方式及其注意事項。以利公司中若有人發生突發事件時，可掌握搶救生命的時間，營造更令人安心的工作環境。

# 員工照顧

## 2.2.3 員工安全管理成果

因公司80%比例的同仁是屬於直接服務客戶的業務同仁，而大多數同仁上下班皆以機車代步，上班時間也常需外出提供客戶服務，因此同仁意外傷害的情形，以交通意外事故居多。公司為防範同仁交通意外事故之發生，不定期進行交通安全宣導，提醒同仁遵守交通規則，騎乘機車配戴全罩式安全帽；並且提醒同仁維持駕駛執照有效，及騎乘與所持駕照種類相符之車種。並定期進行辦公場所用電安全查檢、空調設備及監視系統查檢、消毒清潔及實施禁煙規定，使同仁能在安全舒適的環境下工作。對於同仁因公受傷，公司亦依相關規定及實際情形核給工傷假，並且協助申請勞保職災補償，累計2014年申請工傷假人數共125人，工傷假天數共2917.5天，並無職業病案例。

### 統計2014年職災狀況

車 祸      死亡人數 **NO!**

職業病      死亡人數 **NO!**

損失工作日：請休工傷假共125人，合計請休工傷假2917.5天

註：包含執勤中跌倒、分送派報時被割傷、被物品砸傷…等

2014年工傷率 **15.04%**

(125/273日×7.5小時×4059人) × 1,000,000

 **16.85%**

 **14.12%**

(47件/273日×7.5小時×1362人) × 1,000,000

(78件/273日×7.5小時×2697人) × 1,000,000

註：工傷率計算公式 = 工傷件數／總工作時數 × 1,000,000

2014年損失天數比例 **351.05**

 **403.95**

 **324.33**

(1126.5日/273日×7.5小時×1362人) × 1,000,000

(1791日/273日×7.5小時×2697人) × 1,000,000

註：損失天數比例 = 損失天數／總工作時數 × 1,000,000

2014年缺勤率 **7041.74**

 **11646.58**

 **4716.27**

(4330.5日/273日×1362人) × 1,000,000

(3472.5日/273日×2697人) × 1,000,000

註：缺勤率 = 缺勤天數／總工作天數 × 1,000,000

註：包含因病假、生理假、工傷假所缺勤者

## 2.3 員工教育訓練與績效管理

### 2.3.1 教育訓練

#### 管理職能

- 依據業務同仁不同職涯階段所須具備的能力與知識，規劃不同層次的課程，以利業務同仁持續發展。
- 依據店主管核心管理能力，結合店主管管理實務，規劃店主管的培訓活動，優化業務主管的管理能力，強化分店主管對分店的經營與管理，帶領同仁成長並進而讓分店績效能有效成長。

# 員工照顧

## 2.3.2 鼓勵進修與終身學習

為配合教育訓練體系完整發展，提昇人力資源素質，使同仁能有更多自我發展及強化專業知識的機會，以便因應公司未來多角化經營，領先事業發展之需求。相關規定及補助項目如下：

### (一)一般課程研修：

目前工作職責相關之實體課程		外語課程
說明	與目前職務相關之課程	指英、日語及公司未來經營可能使用之外國語言
補助費用	自行申請者每人在職期間每年補助上限10,000元	自行申請者每人在職期間每年補助上限10,000元
資格限制：信義房屋全體在職同仁，經部門主管同意		

### (二)學位／學分研修：

	研究所學分班	進修學院	研究所在職專班
必備資格	1.最近六個月無被記小過(含)以上處分者。 2.業務人員最近六個月須無降級紀錄；店主管最近六個月須無列入評議紀錄； 幕僚人員最近一年績效考核基數須在1.0(含)以上。		
各類資格	年資滿一年 (年資審查基準日為報名最後截止日)	1.年資滿一年 2.五職等(含)以上 3.須經紀人考試及格	1.年資滿二年；未滿二年者，須具結同意 將不足月數併入結業後應繼續任職期限 2.五職等(含)以上 3.須具備經紀人考試及格
補助費用	自行申請者每人在職期間 每年補助上限30,000元	無上限	無上限

## 2.3.3 受訓狀況

每名員工的每年平均受訓時數（不含線上課程）：

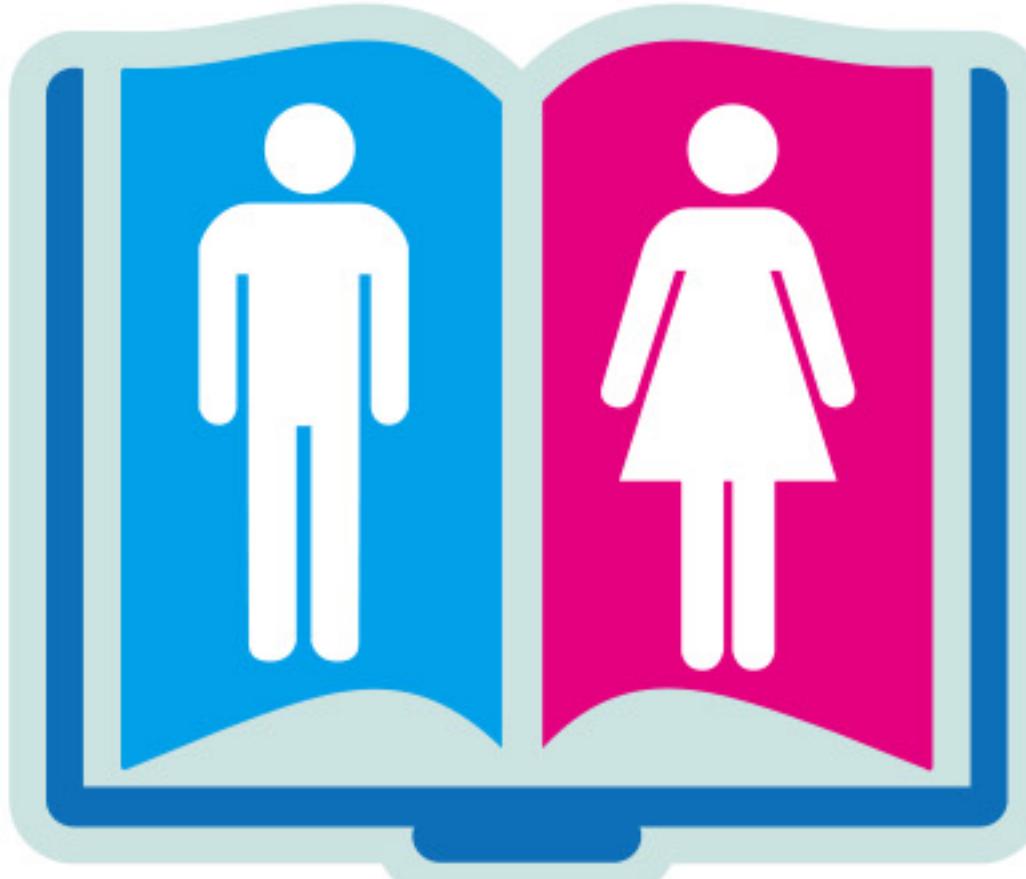
公司	人數	總時數
信義房屋	4059	88455
每名員工的每年平均受訓時數		21.79

資料來源：信義E學院教育訓練系統2014年度資料(2014/01/01-2014/12/31)

男性及女性之平均受訓時數（不含線上課程）：

資料來源：信義E學院教育訓練系統2014年度資料(2014/01/01-2014/12/31)

20.72 時/每人



23.66 時/每人



按照員工職級劃分，每名員工的每年平均受訓時數（不含線上課程）：

群組	人數	群組總訓練時數	群組平均 / 小時
新人+正式	1990	67492	33.92
主任級以上	777	4007	5.16
區店級主管	489	4989	10.2
幕僚(秘書)	789	11785	14.94
高階主管	14	182	13

資料來源：  
課程時數 - 信義E學院教育訓練系統  
2014年度課程(2014/01/01-2014/12/31)  
群組資料 - 信義房屋內部網頁  
(組織人員分布表)

# 員工照顧

## 2.3.4 定期績效考核

全體同仁不分性別之績效評依公司員工職務別分類，其中業務職占全體總人數80%，後勤幕僚同仁占20%。全體同仁之績效評並無依性別不同而做區分。

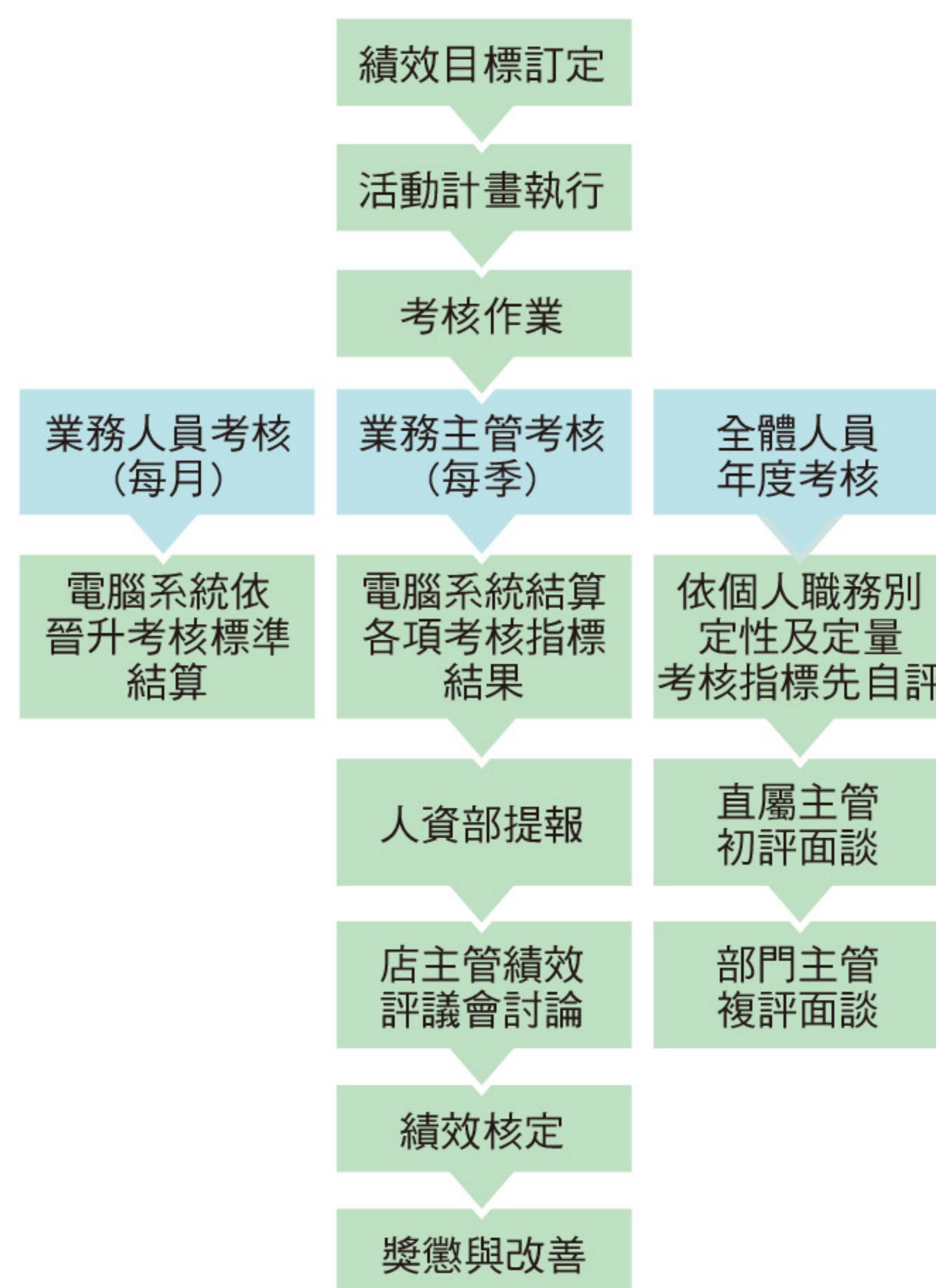
信義房屋為協助各級同仁不斷成長，建立完整之定期績效面談與評估制度，

1.依業務屬性之差異，每月針對基層業務主管與同仁進行績效檢視與改善檢討，並設定下月目標，年終績效評核則視同仁之績效達成評核結果而有不同，由最高主管最後核定基數。

2.依幕僚屬性之差異，每季則針對幕僚主管與同仁進行績效面談與考核，年終績效依同仁四季考核平均均數為基準，由最高主管最後核定基數。

各級主管均受過完整之績效面談與考核訓練，藉以提供同仁指導、鼓勵支持與職涯諮詢，協助同仁成長。

### 績效評核執行程序



## 2.4 員工人權/勞動實務評估與滿意度調查

### 2.4.1 申訴機制與管道

為保障員工權益、提供免遭性騷擾及性別歧視的工作環境，我們建置多元溝通管道，宣導及促進溝通管道之使用，並且確保溝通機制通暢，協助員工解決工作上有關個人權益或不公平待遇等事項，同仁之意見能立即獲得處理，使整個職場達到溝通無障礙。2014年經由正式申訴機制提交的勞工問題申訴總數共0件。另外同仁對公司所提出的意見共87件，獲得解決比例為100%。

### 2.4.2 各溝通管道運用狀況

【圖說】信義房屋建置多元溝通管道，宣導及促進溝通管道之使用，並且確保溝通機制通暢，同仁之意見能立即獲得處理，使整個職場達到溝通無障礙。



為了解同仁對於組織發展或各項施策之意見及感受，公司建置了多元的溝通管道，例如：各單位內或跨單位各項會議(店組會議/區部會議/集團月會/經營研討會……)、個人電子郵件信箱、內部電子公告欄(周先生的話/獨特的故事/獎懲/經營績效/……)、業務幕僚溝通平台及董事長信箱/部落格…。同仁可透過上述管道隨時提出個人想法及建言，以達到充分溝通及有效解決問題之目的。

#### 2014年同仁提出意見統計

類別	人力資源	總務	財務	行銷企劃	客戶服務	網路	資訊	周先生信箱	合計
數量	5	9	4	4	3	3	17	42	87
回覆數	5	9	4	4	3	3	17	42	87
完成率	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

# 員工照顧

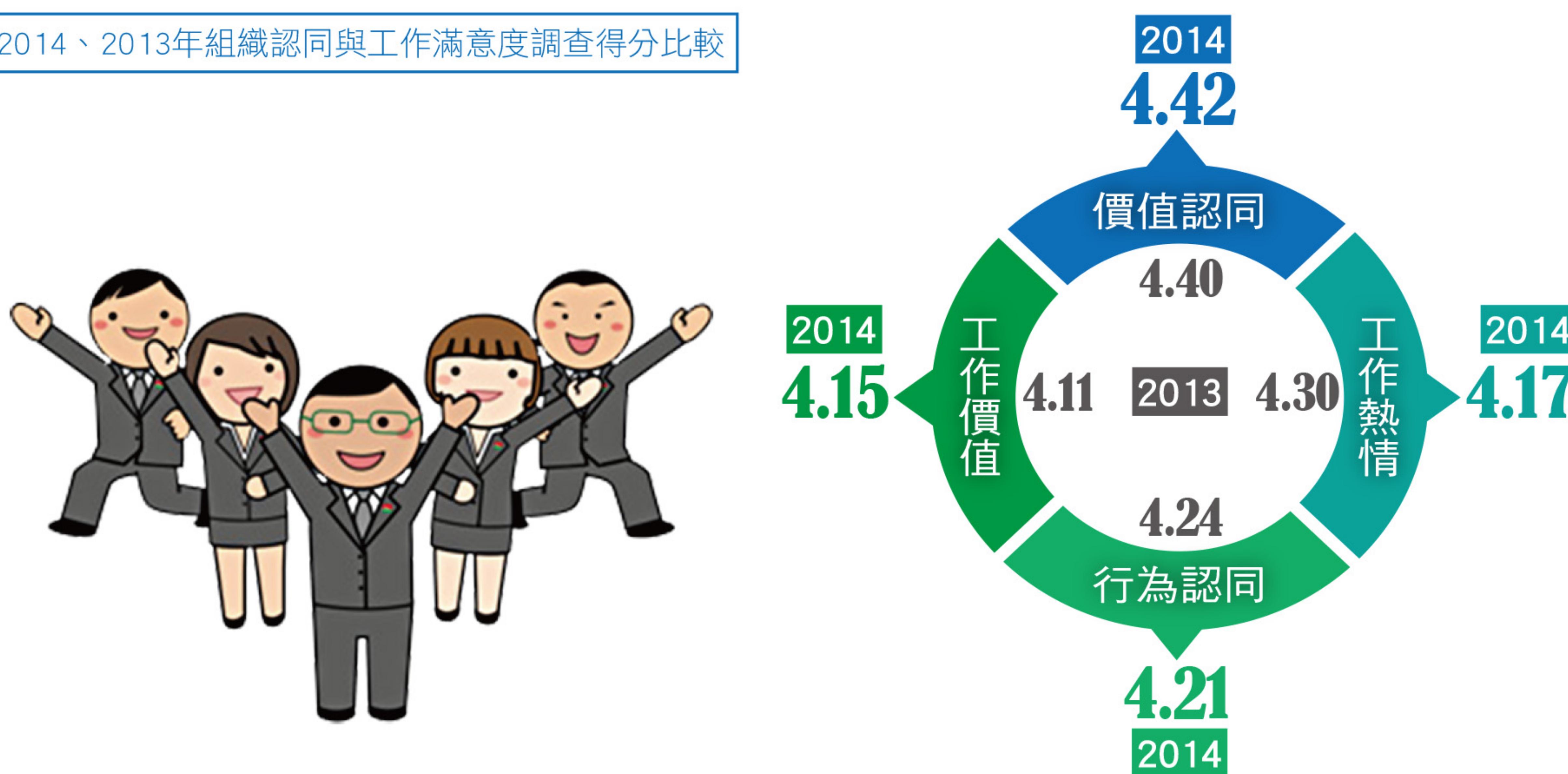
## 2.4.2 員工組織認同與工作滿意度調查

我們每年定期實施「組織認同與工作滿意度調查」，藉由外部顧問為信義客製化之問卷，由同仁於線上自由填答，以瞭解同仁對組織的認同度及工作的滿意程度。並依調查統計分析結果及彙整同仁之改善建言，研擬改善措施，以使同仁真正達到「樂在工作」的境界。

透過以上各種方式，信義房屋建構了完整的跨層級溝通平台，使公司能夠持續的成長及進步。

就近二年的「組織認同與工作滿意度調查」結果可知，2014年調查得分較2013年得分在價值認同構面有提升，顯示同仁認同公司價值，而行為認同及工作價值二構面之得分與2013年則無明顯差異。但工作熱情構面得分則稍有減弱，後續應思考如何提升同仁工作熱情。未來仍將持續此一調查，考量組織發展及同仁需求持續推動各項提昇及改善施策，並致力營造友善職場環境、發展具競爭力之薪酬制度，使公司及同仁能不斷共同成長。

2014、2013年組織認同與工作滿意度調查得分比較



## 2.5 樂活工作

房仲業是一項高挑戰、高壓力的工作類別，基於提供安全健康的工作環境是企業社會責任的基本要求，信義房屋除了法定勞健保外，尚為員工投保團體保險，此外提供身體及心理健康免費健康檢查，並且提供活動經費補助鼓勵成立社團及參與社團活動，又設置休閒樂活網頁提供內外部休閒健康活動訊息，同時持續推動員工協助方案(EAP)。以實際的政策與資源投入，實踐公司對同仁健康、安全的重視和關懷。

除此，並設置專職「健康管理師」，提供以下服務，為同仁的健康把關：

1. 提供同仁相關健康醫療資訊及個別諮詢服務
2. 對健康檢查結果有異常的同仁提供改善建議並協助追蹤改善成效
3. 對罹患重大疾病之同仁，提供必要協助並追蹤其健康狀況
4. 實行健康促進方案，例如開辦戒菸班/門診戒菸、營養管理、減重班、體適能、壓力管理、慢性病講座及各項健康相關講座等各項健康促進活動。

另外，亦設置簡易健檢測設備，並建置健康管理平台，提供同仁全方面的健康管理服務。

對於同仁之作息及差勤，信義房屋訂有明確的規章辦法(「勤假管理辦法」、「出差管理辦法」、「加班管理施行細則」)，使同仁得為依循。若工作需要而需延長工作時間，主管亦須徵得同仁之同意，方得為之。自2009年10月開始，每周一到周四，所有分店業務同仁早上「晚一小時上班」(10點上班)，讓同仁能多點時間陪伴家人。並建置勤假管理系統，使主管可以隨時檢視瞭解同仁勤休狀況，適時關懷同仁，以協助同仁達到工作與生活之均衡。

