

重大主題鑑別


我們傾聽利害關係人的意見、追蹤國際永續趨勢，進而形成我們的永續經營方針與策略，以實現我們的永續發展目標。

信義如何分析重大性 102-42 102-44

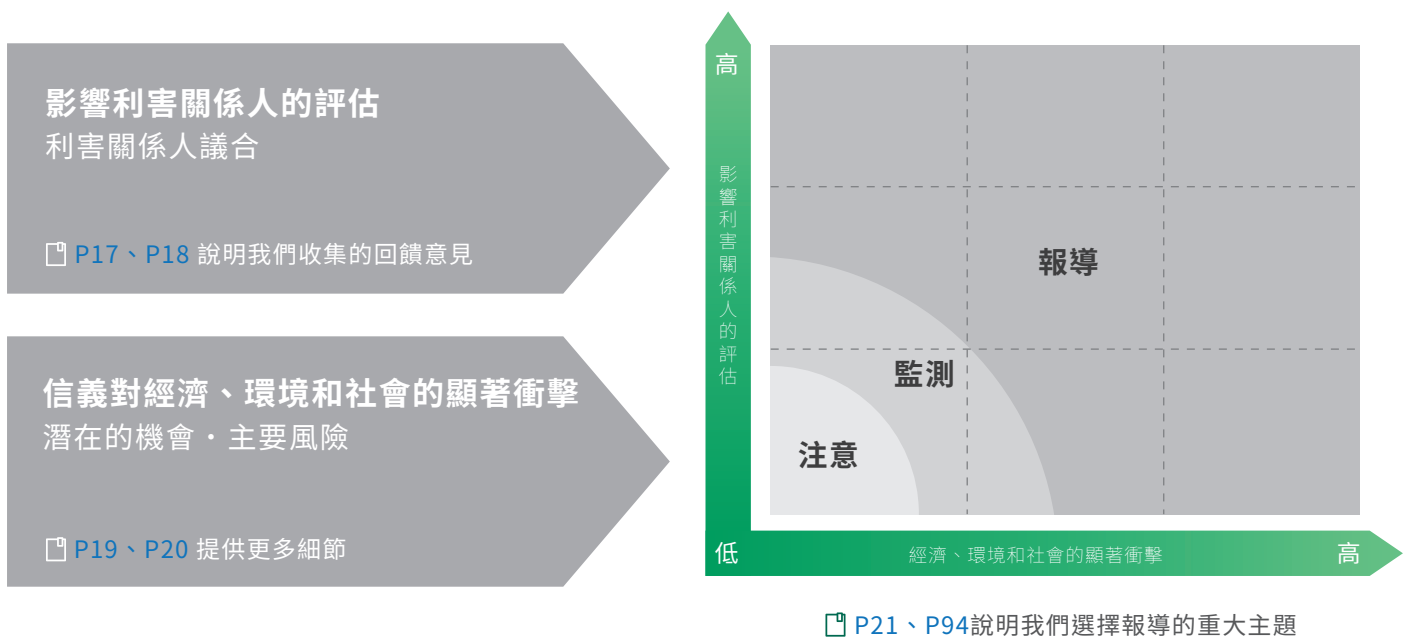
每年信義皆從各種管道收集資訊，以了解哪些議題反映組織的經濟、環境和社會顯著衝擊；或會實質上影響利害關係人的評估和決策。

我們收集外部利害關係人回饋之意見、研究永續經營趨勢和全球挑戰，如聯合國永續發展目標，以了解潛在機會和主要風險。我們也從內部經營團隊與各功能單位營運過程中，透過如社群監控系統、內部專家訪談等方式蒐集關注議題。體現在重大性評估過程中，以確定信義的重大主題。

我們對應GRI準則：全面選項與AA 1000 AS:2008標準已取得獨立保證意見聲明書，並完成GRI的關鍵信息審核服務（Disclosure Review Service, DRS）以及SDG關聯報告服務（SDG Mapping Service）。

 獨立保證意見聲明書請參考 [P104](#)

 GRI審查證明請參考 [P97](#)



信義為聯合國永續發展目標（SDGs）做出之貢獻

我們支持聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs），SDGs已正式成為永續發展策略的共同語言。為消除貧困、促進繁榮與幸福，因應氣候變遷以訂定明確的目標，在未來十五年內共同邁向永續地球。

企業在實現永續發展目標方面擔任著重要的角色，我們持續在報告中說明信義對於SDGs的具體貢獻。

2016年，我們針對SDGs進行初步對應，對照於GRI內容索引，以顯示我們一直以來努力回應的永續發展重點目標，並通過GRI聯合國永續發展目標關聯服務（SDG Mapping Service）審查。

2017年，我們進一步在本報告中說明信義如何為SDGs做出貢獻，制定更明確的具體目標，加強對SDGs的報導。

 更多訊息請參閱 [P24](#)









利害關係人議合

102-37 102-40 102-43 102-44

📖 詳細議合方式請參閱年報 P43,P44

📖 關注議題內容請參閱P95

利害關係人	意義	議合方法	頻率	關注議題												
 投資人	投資人不論出資額大小,均為本公司出資者,應予以公平對待,使其取得之資訊儘量與管理階層相同及一致。	股東大會、線上法人說明會、公司年報、發言人或代理發言人電話、郵件或投資人信箱、投資人資訊網站、審計委員會申訴建言信箱,以及利害人關係信箱。	即時	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr> <tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr> <tr><td>7</td><td>8</td><td>9</td></tr> <tr><td>10</td><td></td><td></td></tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	2	3														
4	5	6														
7	8	9														
10																
 員工	人才為立業之本,同仁是事業夥伴而非公司資產,必須保障安全的就業環境,並給予絕對的尊重與關懷照顧,使其與公司同步成長茁壯。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,是我們持續努力的目標。	各式內部會議、內部溝通平台、員工溝通信箱、部門服務專線、勞資會議、EAP同仁協助方案、性騷擾防治專線1234、課程意見回饋調查、內部問卷調查。	即時	<table border="1"> <tr><td>11</td><td>12</td><td>13</td></tr> <tr><td>14</td><td>15</td><td>16</td></tr> <tr><td>18</td><td>19</td><td>20</td></tr> </table>	11	12	13	14	15	16	18	19	20			
11	12	13														
14	15	16														
18	19	20														
 客戶	客戶是公司營收之主要來源,信義以專業知識、群體力量服務社會大眾,促進房地產交易的安全、迅速與合理,而以適當利潤維持企業之生存與發展。	信義房屋/信義居家/企業永續網站、信義房屋/信義居家等粉絲團、社區居家講座/活動/園遊會、信義雙月刊、客戶外撥關懷、社群監控系統、客戶意見管道。	即時	<table border="1"> <tr><td>3</td><td>21</td><td>22</td></tr> <tr><td>23</td><td>24</td><td>25</td></tr> <tr><td>26</td><td>27</td><td>28</td></tr> </table>	3	21	22	23	24	25	26	27	28			
3	21	22														
23	24	25														
26	27	28														
 社會	企業做為社會的經濟主體,既是經濟人,同時也是社會人。企業離開社會便沒有存在的理由,更無發展的空間。其經營除了為自己創造利潤,還有一項不可缺少的要素,那就是必須承擔社會責任。信義宣導企業發展應對於社會回饋的理念,推動企業社會責任、與利害關係人建立合宜關係,擴散社會正面影響力。	企業永續網、社區一家/信義學堂網站、FB粉絲團專頁、企業倫理教師營隊、全民社造行動計畫、企業永續報告書、台灣地區房地產產業年鑑、產官學研討會、法規公聽會、政策座談會議、房地產稅制課題研討會、信義招募官網/專線及信箱、新聞稿、記者會。	即時	<table border="1"> <tr><td>5</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>29</td><td>30</td><td>31</td></tr> <tr><td>34</td><td>35</td><td>37</td></tr> </table>	5			29	30	31	34	35	37			
5																
29	30	31														
34	35	37														
 環境	力行節能減碳已是每個企業公民應盡的責任。企業應秉持珍惜地球資源的環保觀念,回饋社會創造雙贏。	綠色採購、企業永續信箱及網站、信義學堂、信義志工、碳管理揭露。	即時	<table border="1"> <tr><td>39</td><td>41</td><td>44</td></tr> </table>	39	41	44									
39	41	44														
 供應商	確保供應商所提供之服務符合信義理念並使客戶滿意。	供應商會議、估應商衝擊評估與風險調查、供應鏈管理程序及表單、信義學堂、社區一家。	不定期	<table border="1"> <tr><td>45</td><td>47</td></tr> </table>	45	47										
45	47															

議合結果

我們的回應

因應之道

透過各種方式與投資人溝通經營現況，並隨時蒐集來自投資人的反饋，據此精進公司治理。我們從信評機構與投資人議合共取得1,019則回應；2017年股東於股東會提出，期許信義走出台灣、創造更大價值之需求。

信義房屋回應對投資人及相關利害關係人的承諾，連續四年獲得證交所評鑑公司治理最優級，屬於全台灣公司治理程度Top 5%的上市企業。為呼應投資人之建議，我們在2017年拓展至馬來西亞，2018年將至香港設點。

 [公司治理章節](#)

充份溝通並隨時接受員工回饋，據此進行政策調整及相應之規章辦法。我們收到89,032則意見，其中多數為關於訓練、薪資之建議。

擴大辦理教育訓練，務使各層級同仁都能系統性提升專業素養與能力；第二階段更希望徹底落實企業倫理，透過密集舉辦中高階主管研習的方式，具體形塑「集眾智(志)」的企業文化。此外，信義亦積極研擬薪資福利相關規章的調整，並於2018年初進行全公司的調薪。

 [員工照顧章節](#)

透過線上、社區面對面商耕、客戶服務調查等，主動獲得客戶回饋及期待，持續精進客戶服務。我們共收集到122,670則意見，發現對租賃、居家需求有提升之趨勢。

不斷推出引領風潮的創新服務，是提升客戶滿意的關鍵。信義房屋全體同仁上下一心，積極研發各種得以充份滿足客戶需求的創新服務。因應居家、租賃、社區服務需求提升，我們推出相關之社區生活O2O服務。

 [客戶關懷章節](#)

透過全民社造行動計畫，及協助政府單位舉辦座談及問卷調查，共收集37,642則意見；得知社會大眾關注議題，並據此擬定因應及回饋方式。

信義持續運用核心能力為社會解決問題，擴展影響層面。全民社造進入第二階段，除增加線上社群經營外，更拓展新組別，如大專院校、國小組，同步拓展廣度和深度，讓全民有更深度的溝通和經營。

 [社會參與章節](#)

每年進行服務碳足跡及溫室氣體盤查，以監測減碳成效，並透過信義學堂相關講座宣導對環境議題的關懷。我們收集到6,580則關於環境的回應，除了碳和溫室氣體以外，利害關係人也認為我們應該擴及更多元化的環境議題追蹤。

為能降低排碳量最高的行銷DM派報用紙量，我們開發數位派報。2017年，我們進一步申請永續門市認證，將永續概念與具體行動推廣至全台400多家分店與週邊社區。針對水資源、環境管理議題，我們也申請相關認證，以回應利害關係人之關切。

 [環境保護章節](#)

將人權條款及採購工作倫理，落實於採購及供應商管理的政策，並持續與供應商溝通並落實信義房屋的經營理念。關於供應商，我們共收集1,408則回應。信義房屋一直以來積極透過與供應商協辦活動凝聚社區意識，對於社會、環境及經濟皆會帶來影響。

供應鏈管理持續維持七成以上的抽查比率，以落實信義經營理念成為供應鏈管理文化的核心。我們導入ISO20121，期望針對活動永續辦理建立統一的管理機制與流程，提供能夠減緩負面及增強正面長期永續的活動管理方式，以永續採購為原則，致力於永續供應商管理，使供應商更容易依循。期望未來能有愈來愈多人願意共襄盛舉，發揚信義精神。

 [供應鏈管理章節](#)

我們的風險與機會 102-15

信義所關切的

聯合國17項永續發展目標提出了所有國家或企業可能面臨的問題，我們掌握利害關係人的意見想法，掌握全球趨勢，由全球性規範與標準、產業規範與標準等，蒐集永續議題，從中分析我們經營模式對環境、社會、經濟造成的影響據以作為重大主題重要性排序，再從中找出商業機會。

鑑別潛在的機會與風險

主要機會與風險 對應重大主題	2017 年的變化	信義對環境、社會、經濟造成的衝擊	因應之道
科技的不斷進步 416 顧客健康與安全 418 客戶隱私	新科技不斷被運用在各種產業的服務流程中	科技進步打開提升效率之門，消除社會經濟和地理障礙，加速服務的效率，及提升服務的深度與廣度，擴大我們的營運版圖，而成長也可能會給地球帶來成本，若無良好的個資與營業秘密保護也應會對社會造成衝擊。	因應科技進步信義推出數位創新服務，在尊重地球有限資源的同時，提升企業競爭力，同時也加強個資營密保護。 信義房屋2017年報P108 信義企業永續網
勞雇關係 203 間接經濟衝擊 401 勞雇關係	重視員工意見的表達與聆聽	沒有適宜勞雇關係會產生社會問題。相對良好的勞雇關係不僅能吸引優秀人才，提供社會更多工作機會，也能帶給社會正面影響力。	我們建置順暢的溝通管道，聆聽同仁意見以維護良好的勞雇關係。 員工照顧章節 P40 員工照顧章節 P46
水資源管理 303 水	水資源匱乏的危機提升	我們的服務流程當中所產生的廢水會對環境造成衝擊。	因應水資源匱乏意識提升，信義也開始做水足跡，觀測信義用水對環境影響。 環境保護章節 P74
多元化與平等機會 405 員工多元化與平等機會	社會對於多元化與平等機會的重視提升	沒有提供多元化與平等的機會對社會帶來衝擊，亦影響勞雇關係而產生社會問題。	我們建置平等的雇用政策，協助不同群體擁有平等工作機會。 員工照顧章節 P44
公平採購 203 間接經濟衝擊 205 反貪腐 企業倫理價值推動	社會對於反貪腐的重視，以及供應商更加重視公平競爭的機會	秉持誠信及公平的採購原則，並且杜絕任何貪腐的可能，可以使不同廠商皆有平等的競爭機會，為社會帶來正面的影響力，相對當無法公平採購時，或發生貪腐相關情事，也社會帶來負面衝擊。	我們設立公平採購的相關準則，使競爭得以公平，將正當經營行為規範加註於合約中，杜絕貪腐的可能性。 信義企業永續網
供應鏈管理 414 供應商社會評估	供應鏈上的人權議題受社會重視	供應鏈管理不當會造成品牌負面衝擊，影響企業永續發展。	強化供應鏈管理與供應商共好以加強品牌管理成效。 供應鏈管理章節 P82
資安風險 201 經濟績效 418 客戶隱私	資訊中斷或毀損與機密資訊外流風險	網際網路發達，病毒與駭客事件頻傳，若無妥善的資安保護會造成社會問題，相對良好個資與營業秘密保護能協助社會正常運作，對社會帶來正面影響。	因應資訊安全風險提升，我們聘請顧問診斷資訊安全防護可加強的環節，並提升相關防護措施。 客戶關懷章節P53 信義企業永續網
氣候變遷 303 水 305 排放	氣候變遷帶來的風險持續提升	營運過程中的能源消耗，以及產生的碳排放、廢棄物、廢水，對環境產生衝擊。	因應氣候變遷，我們建構永續房仲新商業模式，推出低碳創新服務，提升企業競爭力。 環境保護章節 P69 環境保護章節 P71
顧客隱私 416 顧客健康與安全 418 客戶隱私	法規對於保護顧客隱私的標準提高	我們服務客戶的過程中，蒐集了很多客戶資料，對於客戶個資若無嚴密保護會造成社會問題，相對良好個資與營業秘密保護能協助社會正常運作，對社會帶來正面影響。	我們請外部顧問團隊依ISO 27001進行檢視各控管領域成熟度，並據以提出資訊安全防護可加強的環節，以提升相關防護措施。 客戶關懷章節 P53

分析結果與因應之道

經過主要機會與風險分析，2017年以科技進步、氣候變遷、水、供應鏈管理之重要度提升，我們也不斷精進，持續推出創新科技服務與環境友善創新服務、精進供應鏈管理，因應其衝擊並優化我們的服務流程，並據以調整我們重大主題管理排序，調整我們的經營策略，做出相對應的管理措施，並將上述所分析之風險機會結果，結合利害關係人的議合結果，進入下一步重大主題管理。

主要機會與風險 對應重大主題	2017 年的變化	信義對環境、社會、經濟造成的衝擊	因應之道
健康與安全 403 職業安全衛生 409 強迫或強制勞動	同仁交通安全之預防及處理管理	房仲業同仁需要長期面對在高挑戰、高壓力的環境下工作，若不能對同仁身心靈的健康與安全提供全面的照顧，會使同仁身心受損。	為促進同仁擁有健康的生活方式，我們提供完善的方案。 員工照顧章節 P49
房市或金融政策 201 經濟績效 產業發展與政策溝通	影響房市交易量	我們的產業受國家房市及金融政策影響巨大，若應變不當，也會造成虧損，對經濟產生負面影響。	我們設有專職市場研究的企研室，以研擬因應之對策。 信義房屋2017年報 P108
員工認同與留任 416 顧客健康與安全	房仲工作性質工時長、業績壓力大	同仁無法認同留任，除人才流失影響企業營運也會造成社會問題。	我們建置友善的工作環境以及優良的福利制度，促進員工認同與留任。 員工照顧章節 P48
多國語言人才招聘及養成不易 404 訓練與教育	海外發展的人才需求	人才需求不足會影響營運績效。	我們將提供良好薪酬與福利，對外透過多重管道積極招募優秀人才。 信義房屋2017年報 P108
大陸土地成本高漲，不利後續開發事業發展 201 經濟績效	海外拓點過高的成本	若成本管理不當，而致營運虧損，將對經濟產生負面影響。	積極尋找合適的開發夥伴以做好成本管控。 信義房屋2017年報 P109
聲譽(媒體) 風險 201 經濟績效 417 行銷與標示	網路異常聲音、媒體負面事件、消費糾紛及勞資糾紛之風險	對於聲譽(媒體)風險管控，會影響企業永續發展，亦會影響同仁穩定生活，對社會造成負面的衝擊。	我們透過各管道揭露消息使各利害關係人能即時得到公司的消息，對於有報導不實的情形，我們亦會發布訊息做澄清。 信義企業永續網
居住正義 產業發展與政策溝通	社會對於居住正義的重視日益提升	房價高漲及資訊揭露不足讓社會大眾對於房仲業有負面影響，影響企業永續發展。	我們透過積極提升產業發展，維護交易的資訊透明化，減少不平等來促進居住正義。 社會參與章節 P63
企業社會責任實踐 企業倫理價值推動	社會期望企業能主動負起更多的社會責任	忽略ESG管理除會失去客戶，亦會對環境社會帶來衝擊。	我們將我們「誠信倫理」的信義文化從企業本身，推廣到社會。 社會參與章節 P61

2017年重大主題 102-42 102-44 102-47

信義房屋分析全球趨勢，並經社群監控系統等各類管道，蒐集利害關係人關注之永續議題，經內部專家趨勢及衝擊分析，透過「全面倫理管理委員會」依據永續性脈絡、重大性、完整性及利害關係人包容性，進行鑑別、排序、確證、檢視。我們透過各類管道與利害關係人溝通，共蒐集258,351件回應。

決定重大性

2017年，對信義而言最重要的議題仍然是我們的經營核心：倫理與誠信。我們持續經營「信任」，保障房地產交易安全，並透過各內外單位持續推廣倫理價值。在公司治理方面的相關議題，如營運績效、企業形象、法規遵循、個資與營業秘密保護等議題，以及與客戶密切相關的服務品質與顧客權益、交易安全、個資與營業秘密保護等方面，也是確保信義經營成果與受利害關係人重視的重要議題。

此外，雖然房仲業非屬高用水行業，大部分為同仁日常使用，但因利害關係人之關切提升，因此2017年我們將水資源列入重要議題，並增加對應之重大主題GRI303水。



對照重大主題

利害關係人	投資人	員工	客戶	社會	環境	供應商
重大關注議題	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	11 12 13 14 15 16 18 19 20	3 21 22 23 24 25 26 27 28	5 29 30 31 34 35 37	39 41 44	45 47
對應GRI重大主題	201 205	401 403 404 405 409	416 417 418	203	303 305	414
對應其他重大主題				產 居 企		
永續發展目標 (SDGs)	SDG 4 SDG 8 SDG 13	SDG 3 SDG 4 SDG 8	SDG 12	SDG 4 SDG 8 SDG 10 SDG 11	SDG 12 SDG 13	SDG 3 SDG 8 SDG 12
我們的回應	☐ 公司治理章節	☐ 員工照顧章節	☐ 客戶關懷章節	☐ 社會參與章節	☐ 環境保護章節	☐ 供應鏈管理章節

☐ 詳細流程請參閱附錄P94-96「重大主題評估流程」。