

## 經濟績效

### 信義永續發展目標與經營方針

落實透明誠信的公司治理，在2025年成為全球華人居住產業第一品牌

由信義房屋的股東會所選出的董事會，負責監督執行公司的各項業務，以確保股東長遠的利益，以及維護各利害關係人，包含員工、客戶、供應商、環境及社會的相關權益，秉持著「誠信」與「倫理」，對各利害關係人做到該做的事，積極落實企業社會責任。

管理機制 | 因應作為



公司治理章節  
p. 27 - 36

#### 長期策略目標

#### 信義六大永續發展原則

公司治理 = 該做的事

#### 中期策略目標

#### 2025年目標

成為全球華人居住產業第一品牌

#### 短期策略目標

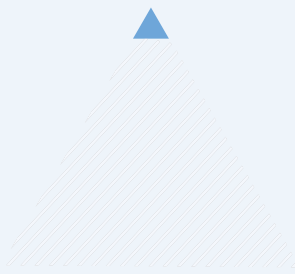
#### 2019年目標

- 遴選一席女性獨立董事
- 持續提升公司治理資訊揭露與效能

### 2018年原訂目標與達成狀況

#### 公司治理評鑑

2018年目標：  
公司治理評鑑上市組最優級(前5%)



公司治理評鑑-上市組排名

**TOP 5%**

#### ✓ 目標已達成

自證交所開辦此評鑑以來，信義房屋已連續五年獲得最高肯定，被評選為最優級（上市組排名前百分之五）。

#### 我們的行動

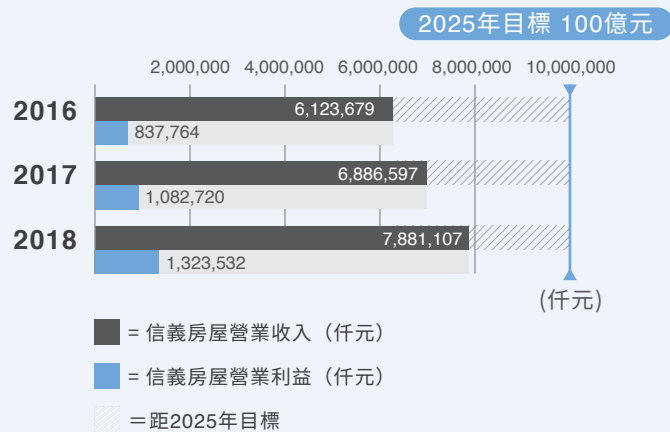
信義房屋多年維持業中少見高比例的獨立董事（席次超過全體董事二分之一），成員專業、敬業，且運作良好，協力領導公司發展。

#### 2018年執行重點

提名委員會召集人依其職權協助本公司尋找合適之高階經理人，並經本公司董事會決議通過。

#### 獲利狀況

2018年目標：  
每年持續維持正獲利



#### ✓ 目標已達成

於2018年達成營業利益13.23億元，持續維持正獲利。

#### 我們的行動

面對多變的政經情勢，信義房屋上下一心、精益求精，強本固源於服務，並深耕商圈與投入人才培育。

#### 2018年執行重點

在地深化商圈精耕，提升服務品質，海外的拓展亦不曾停歇，2018年於香港設點。

## > 社會績效 (內部)

### 信義永續發展目標與經營方針

致力發展多元及成長性職場，使同仁獲得就業安全保障與健全職涯

信義房屋相信，同仁不只是同仁，更是企業重要的夥伴。

在「以人為本」的基礎之上打造幸福職場，兼顧同仁在經濟、個人發展以及身心健康管理的均衡。使每位同仁能樂在工作並且取得生活平衡，進而為客戶及自己創造家業夢想。

管理機制 | 因應作為



員工照顧章節  
p. 37 - 48

#### 長期策略目標

#### 信義六大永續發展原則

「以人為本」  
每一位同仁都是重要夥伴

#### 中期策略目標

#### 2025年目標

吸引優秀人才，營造友善職場

#### 短期策略目標

#### 2019年目標

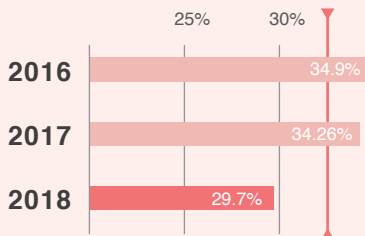
- 離職率<33%
- 平均受訓時數38小時

### 2018年原訂目標與達成狀況

#### 離職率

2018年目標：<34%

2025年目標 < 33%



#### ✓ 目標已達成

以高薪資、高發展、高關懷的「三高」政策，激勵同仁向更高目標邁進，形成善的循環。持續以多面向的支持方案，將員工福利落實在公司日常營運中。

#### 我們的行動

每年進行例行調查，聆聽同仁對於組織的意見，並進行調整。

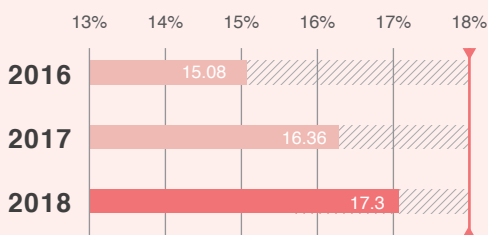
#### 2018年執行重點

支持同仁全心服務客戶，大幅提高薪資水平提昇產業正能量。

#### 女性主管比例

2018年目標：>17%

2025年目標 > 18%



■ = 已達成    ▨ = 距2025年目標

#### ✓ 目標已達成

因房仲業特性早期從業人員及主管職為男性的比例較高，近年來有賴於訓練課程與客觀的考評體系，近三年女性員工及主管比例皆持續成長，因各項策略，信義房屋奪得國內外性別平等獎。(TCSA性別平等獎、ASRA亞洲最佳多元化報告獎，Global CSR賦權女性獎)

#### 我們的行動

在雇用、訓練課程皆重視多元化。二胎補助及育嬰留停制度完善。

#### 2018年執行重點

使同仁兼顧工作與家庭，提供兩性平等機會。

#### 彈性福利政策

實施彈性福利制度，發送每人1萬枚「信福幣」，不但讓同仁自由選擇支付學習成長、身體健康、家庭照顧等三大構面福利項目，且某些特定項目更有加大倍率的效果，預估全年在彈性福利制度上將投入1.05億的預算。

## 社會績效 (外部)

### 信義永續發展目標與經營方針

持續追求符合企業倫理的創新，在2025年達到客戶滿意度滿分率90%

信義房屋立業之初為「促進房地產交易安全、迅速與合理」，信義二字即為「該做的事，說到做到」。對信義而言，符合企業倫理的創新才能使企業可以永續發展，把該做的事情都做好，則能以先義後利的方法達成永續的目的。

管理機制 | 因應作為



客戶服務章節  
p. 49 - 52

#### 長期策略目標

#### 信義六大永續發展原則

重塑服務樣貌  
打造幸福生活

#### 中期策略目標

#### 2025年目標

持續追求符合企業倫理的創新，創造全新業務模式

#### 短期策略目標

#### 2019年目標

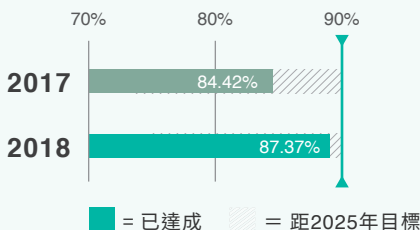
- 客戶滿意度滿分率>88%
- 創新服務

### 2018年原訂目標與達成狀況

#### 客戶滿意度滿分率

2018年目標：  
客戶滿意度滿分率>85%

2025年目標 客戶滿意度滿分率90%



#### ✓ 目標已達成

提供客戶更優質的服務，一直是信義房屋的宗旨。2017年起調整「客戶滿意度滿分率」定義，更將原本的2等分量表(即提供客戶滿意及不滿意兩種選項)變更為5等分量表，以使客戶做出更客觀的選擇，故調整目標數值，新制度亦可反映連兩年服務品質滿意度的提升。

#### 我們的行動

針對客戶需求我們持續提出符合企業倫理的創新服務。除了服務的溫度，信義房屋亦從科技中創新協助精準對焦服務層面。

#### 2018年執行重點

為提升客戶滿意度，信義房屋持續推動STM (Sinyi Touching Moment，信義感動時刻)，透過不斷的探索客戶需求、提供客戶專業建議。

#### 租事平安住宅保障專案

信義房屋不斷創新保障再升級，在租賃方面，許多屋主在出租時要擔心房客的管理、收租及住宅修繕甚至可能發生的凶宅案件，信義房屋首創的《租事平安住宅保障專案》即針對租賃服務創造出的差異化，且以公正第三人角度中協調且維護承租人及出租人權益。

#### 社區幫APP

結合線上線下資源，社區幫將信義房屋和社區關係拉得更近，科技將無可避免改變住戶生活模式，社區幫的推廣將有助於解決社區痛點。

## 社會績效 (外部)

### 信義永續發展目標與經營方針

建立幸福台灣，在2025年達成全民社造提案累計覆蓋率99%

把人與人和環境串連在一起的「社區」，除了是家的所在、也是很多美好發生的場域，期能透過更結合眾多志同道合夥伴團體，以家為原點、社區為橋樑，號召大眾參與公共事務，共同關心你我生活的家鄉，建構信任行義社會。

管理機制 | 因應作為



社會參與章節  
p. 53 - 62

#### 長期策略目標

#### 信義六大永續發展原則

信義人 → 信義公司 → 信義社會

#### 中期策略目標

#### 2025年目標

建立幸福台灣：以社區營造、倫理推廣、產業發展、公益捐助為四大主軸，打造更美好的社會

#### 短期策略目標

#### 2019年目標

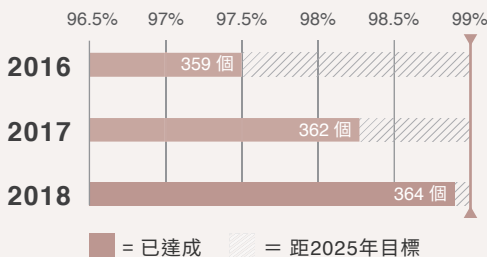
全民社造提案累積覆蓋率 98.5%

### 2018年原訂目標與達成狀況

#### 全民社造提案累積覆蓋率

2018年目標：98.5%

2025年目標：99%



#### ✓ 目標已達成

2004年起耕耘14年，至2018年已累計9,678件提案，共嘉惠2,179個社區，更獲得第九屆總統文化獎肯定，是首次有民間企業獲得此殊榮。

#### 我們的行動

信義的社造計畫不以單次活動為主，而是長期持續推動社會公益事務，將「家」的概念推展至社區、城市、以至整體台灣。

#### 2018年執行重點

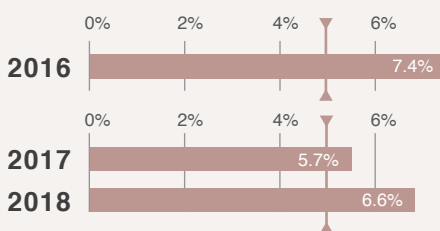
逐年建立台灣社造影像照片資料庫，保存社區一家歷史影音素材，留下台灣社造史蹟，並產出5支微紀錄片與相關社區照片。

#### 社會投入佔營業利益比例(%)

2018年目標：5%

2025年目標：5%

2025年目標：5%



#### ✓ 目標已達成

2018年信義房屋社會投入87,923仟元，佔信義房屋營業利益6.6%，達成目標。

	2016	2017	2018
社會投入(仟元)	61,784	61,864	87,923
營業利益(仟元)	837,764	1,082,720	1,323,532

#### 我們的行動

我們以「社區營造」、「完善不動產產業發展」、「企業倫理推動」及「社會公益回饋與捐助」四大主軸實踐社會參與的願景目標。

#### 2018年執行重點

2018年擴大實施產學合作，透過與大專院校合作實習生計畫及獎學金計畫，傳承專業知識促進產業發展，協助學生增加實務經驗，了解職場動態。

2016年計算範圍為信義企業集團之社會投入，2017年起因導入LBG，僅計算信義房屋的社會投入範圍。

## 環境績效

### 信義永續發展目標與經營方針

讓綠色情懷有效落地，達成2025年策略目標

面對氣候變遷與環境日益惡化，信義房屋認為「取之於社會，用之於社會」，在我們以房屋仲介服務獲取適當利潤的同時，應有珍惜地球資源的環保觀念，致力推動更多綠色創新服務。除能提升消費者節能減碳意識，也能降低營運成本，強化競爭力，對於信義房屋永續發展具有具體的貢獻。

管理機制 | 因應作為



環境保護章節  
p. 63 - 68

#### 長期策略目標

#### 信義六大永續發展原則

服務業也可以是環保尖兵

#### 中期策略目標

#### 2025年目標

持續節能減碳，因應氣候變遷  
2025年每筆交易碳排放量減少10%  
2025年人均用電碳排放量減少10%  
(基準年：2017年)

#### 短期策略目標

#### 2019年目標

- 每筆交易碳排放量減少2%
- 人均用電碳排放量減少2% (每年)

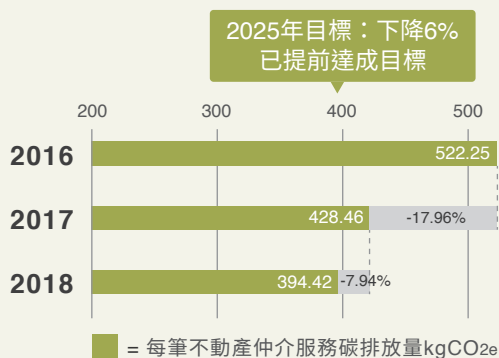
### 2018年原訂目標與達成狀況

#### 碳足跡

每筆不動產仲介服務碳排放量kgCO<sub>2e</sub> (基準年：2017年)

2018年目標：減少2%

2025年目標：減少6%



#### ✓ 目標提前達成

2018年碳足跡較2017年下降7.94%，提前達到2025年目標。

#### 我們的行動

在不動產仲介服務中，有大量的紙張及契據作為廣宣品及法務文件使用。2018年我們持續推動減少紙張使用，使得原物料階段之碳排放由158.8kgCO<sub>2e</sub>降至136.78kgCO<sub>2e</sub>，降比達13.86%。

#### 2018年執行重點

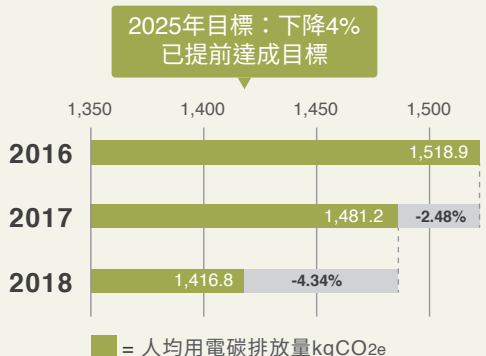
信義房屋持續運用數位工具推動「無紙化」服務，藉由加強研發行銷及契據e化工具，以減少對紙張的使用，為地球一同盡一份心力。

#### 溫室氣體排放

人均用電碳排放量kgCO<sub>2e</sub> (基準年：2017年)

2018年目標：減少1%

2025年目標：減少4%



#### ✓ 目標提前達成

2018年人均用電碳排放量較2017年下降4.34%，提前達到2025年目標。

#### 我們的行動

信義房屋一直以來皆十分重視永續經營及發展，藉由導入ISO14064-1進行溫室氣體查證外，亦推動ISO50001能源管理系統及ISO14001環境管理系統查證。

#### 2018年執行重點

信義房屋擇定8家營運據點進行碳中和計畫，透過抵換額度抵換無法減量之碳排放量，通過PAS2060查證，宣告營業據點碳中和，為環境友善持續努力。

## 供應鍊管理績效

### 信義永續發展目標與經營方針

推動永續供應鍊，使2025年重點供應商檢核率達95%

信義房屋將供應商視為企業的延伸，分享資源與供應商共好，並深化檢核，使供應商能落實改善，期能促進永續供應鍊，與社會、環境共存共榮。

管理機制 | 因應作為



供應鍊管理章節  
p. 69 - 76

#### 長期策略目標

#### 信義六大永續發展原則

「與企業倫理有約」的供應鍊管理

#### 中期策略目標

#### 2025年目標

- 社區生活服務第一
- 推動永續供應鍊
- 重點供應商檢核率達95%

#### 短期策略目標

#### 2019年目標

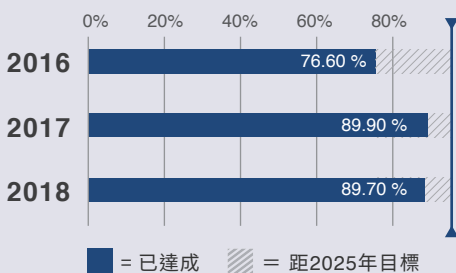
- 提升重點供應商檢核率至90%以上
- 供應商共好專案執行

### 2018年原訂目標與達成狀況

#### 重點供應商檢核率

2018年目標：  
檢核總家數達重點供應商90%以上

2025年目標：95%



	2016	2017	2018
檢核的重點供應商家數	213	348	347
重點供應商家數	278	387	387

#### ✓ 目標已達成

2018重點供應商維持387家，其中落實檢核有347家，檢核率達89.7%，達成目標。

#### 我們的行動

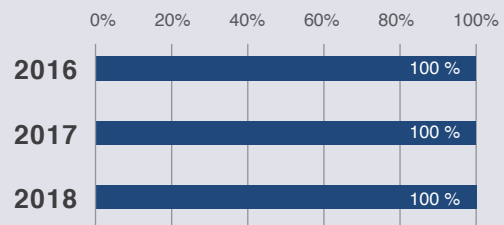
邀約供應商在實地查訪前填寫企業社會責任自評表，深化查訪時，各永續面向的交流。

#### 2018年執行重點

修訂人權條款為永續條款，擴大檢核範圍，納入環保及社會其他面向。

#### 供應商合格率

2018年目標：  
供應商檢核合格率100%



#### ✓ 目標已達成

自2013年推動人權條款的落實，並給予有風險的供應商相應輔導，至今皆維持合格率100%。

#### 我們的行動

透過供應商大會與供應商分享服務優良案例與可改善的具體措施，協助供應商成長。

#### 2018年執行重點

與供應商分享學習資源，從不同面向深化經營理念，並一起創新服務，優化品質。

## 永續策略與發展目標

### 核心理念

創辦人周俊吉先生從儒家思想中，取出與企業經營相關的三個價值「信、義、倫理」做為核心理念：將該做的事（義）；說到做到（信），依倫理行事，降低交易成本，提升效率與競爭力。

### 信義永續願景

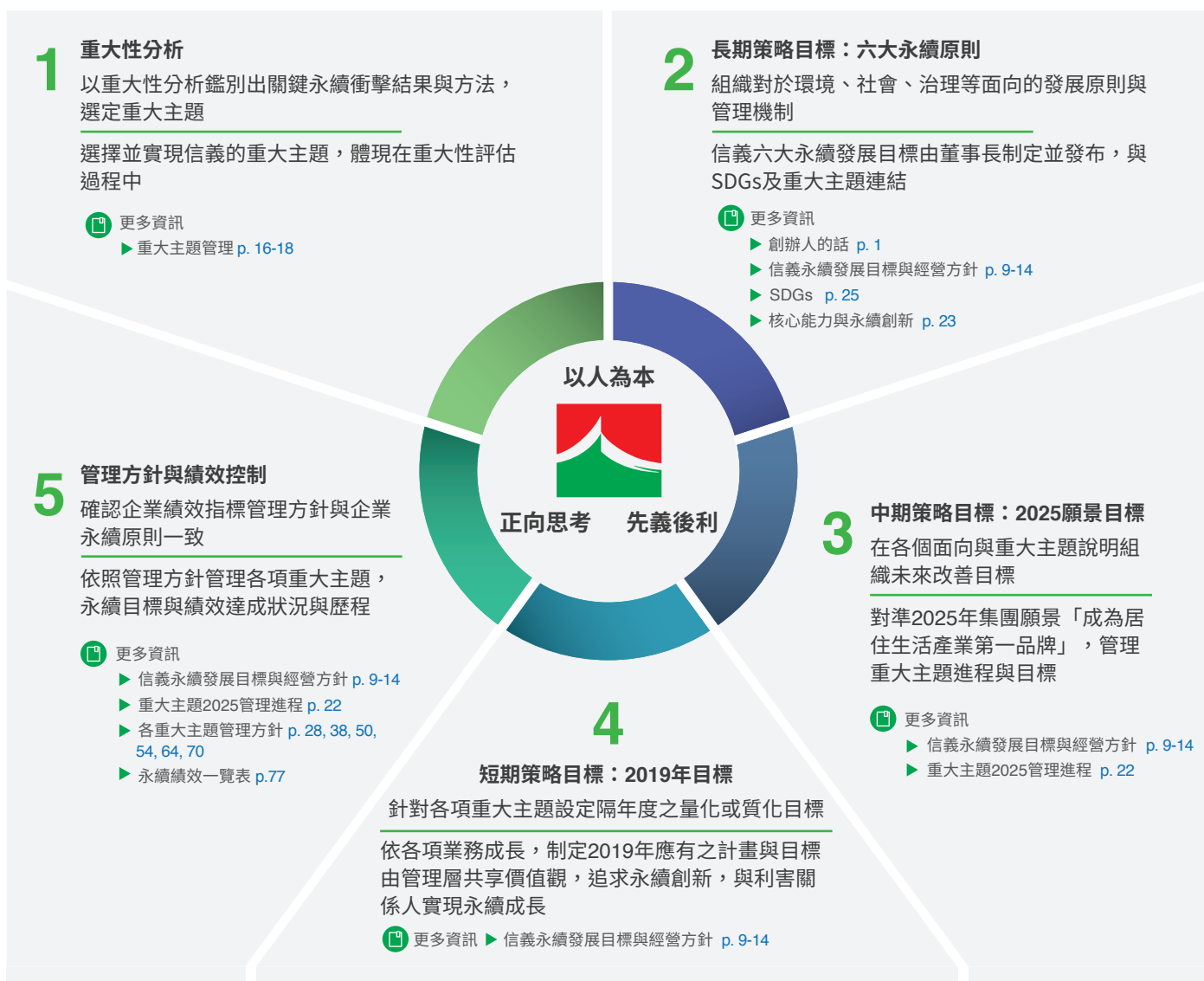
信義致力以信義倫理的核心價值與理念發揮影響力，創造企業機會與競爭優勢，建構與各利害關係人共生共榮的正向環境，透過價值創造實現永續發展。

**102-23 102-32** 董事長每年針對如何調和各利害關係人權益，訂定出各項重大策略，為信義房屋全面倫理管理委員會（Total Ethical Management Committee, TEM）提供永續管理各構面的重要指導方針。

**102-26** 長期的永續發展方向，以創辦人周俊吉先生於立業之初訂下的立業宗旨為依循，由領導階層傳遞願景理念，並隨公司擴張與時俱進。董事長與集團事業總經理與高階主管所組成的TEM委員會共同訂下2025年企業願景：「居住生活產業第一品牌」；再由TEM委員會將長期願景化為三年計劃與年度計劃，訂定短期目標與執行方針，定期檢核目標達成狀況。

 更多資訊：六大永續原則，請詳見「創辦人的話」

### 永續策略管理



### 與SDGs共同邁向2030：透過基於創新的企業活動，為實現永續發展目標做出貢獻

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，訂定明確目標以共同邁向永續地球。企業對於SDGs的實現擔任重要角色，信義持續在報告中說明我們對於SDGs的具體貢獻。