目錄

關於信義房屋
- 年度亮點
- 得獎榮耀
- 經營者的話
- 企業概況
- 關於報告書

永續經營
環境永續
社會共融 內部
社會共融 外部
公司治理
供應鏈管理
附錄

2021 年度亮點

信義房屋在 2021 年度達成了許多卓越的成就，展現我們朝向永續目標的努力，以及對各利害關係人的回應。

E 環境 S 社會 G 治理 SC 供應鏈

碳足跡減量

與 2020 年相比
每筆不動產仲介服務碳排放量 ↓28.3%

每筆服務用紙量 ↓37.5%

每度電營收創新高 ↑22% E

TANZE 台灣淨零行動聯盟 Taiwan Alliance for Net Zero Emission

承諾信義房屋 2030 淨零排放

E

NET ZERO 30 50

獲得 NET ZERO 淨零標章「綠級」

E

CDP A LIST 2021 CLIMATE

CDP 碳揭露專案
獲得 A List

E

客戶滿意度

91.62 %

我們成功電訪 64,401 位客戶，信義誠摯且完善的服務達成高滿意度。

S

全民社造行動計畫覆蓋率

99.73 %

僅剩東引鄉未提案

S

創新服務

全新進化
DiNDON 智能講房
開啓對家的想像

S

離職率

22.32 %

連三年下降

S

公司治理制度評量

特優

取得中華公司治理協會 CG6013(2021) 特優認證

G

TCFD

Level 5+

氣候相關財務揭露成熟度模型爲最高等級的「第五級 +：優秀」

G

公司治理評鑑

TOP 5%

連續 8 年獲得證交所評鑑上市組最高肯定

G

營業利益成長

29 %

面對疫情仍達成 28.9 億的正獲利

G

永續供應鏈管理

ISO 20400

永續採購驗證取得

SC

100 %

簽訂採購工作倫理準則

SC

14 年連續榮獲

台北市
「民間企業綠色採購標竿單位」

SC

目錄

關於信義房屋
- 年度亮點
- 得獎榮耀
- 經營者的話
- 企業概況
- 關於報告書

永續經營
環境永續
社會共融 內部
社會共融 外部
公司治理
供應鏈管理
附錄

得獎榮耀

信義房屋屢獲國內外重要獎項，在各面向皆獲得肯定，是責任更是期待。
我們長期實踐企業社會責任，期能帶動更多的正向影響：所有人都是有信義的人，所有企業都是信義的企業，成就一個有信義、能永續發展的社會。

國際獎項

亞洲企業社會責任獎 AREA
人力投資獎
企業治理獎
負責任企業領袖獎 - 周俊吉先生

CDP 碳揭露專案：領導等級 A
(Carbon Disclosure Project)
全台灣第一家獲此殊榮的不動產業

全球永續獎 GCSA
Sustainability Reporting
永續報告書 金獎【連續 4 年】
Best Practice 最佳案例獎
Outstanding Professional
傑出人物獎 - 周俊吉先生

信義房屋廣告「信任幸福篇」

坎城創意獎娛樂獅 (Entertainment Lions)
全場最大獎 (Grand Prix)

釜山國際廣告節 (AD STARS)
「Film Craft-Direction」金獎
「Branded Viral Videos」銀獎
「PSA」銅獎

國內獎項

企業永續類

- **台灣永續獎 TCSA**
  十大永續典範企業獎 (服務業)
  不動產及營造業 - 最佳報告書獎
  社會共融領袖獎、TSAA 台灣永續行動獎 - 金獎
- **第十七屆《遠見雜誌》企業社會責任獎**
  連續三年首獎 - 獲頒「年度榮譽榜」最高殊榮
  「樂齡友善組楷模獎」《銀領長青 - 我的幸福，我做主》
- **《天下雜誌》天下企業公民獎**
  大型企業組第六名【連續 15 年獲獎】
- **2021《天下雜誌》兩千大調查 - 連續 27 年房仲業第一**
- **韌性企業 200 強 -V 型反轉 TOP100**
  名列服務業第一，列爲 2020 年逆境贏家之一
- **文化部「文協獎章」**
  周俊吉先生 / 博物館、地方文化館及社區營造組

公司治理類

- **證交所第八屆公司治理評鑑 - 上市公司前 5%【連續 8 年】**
- **中華公司治理協會**
  CG6013(2021) 公司治理制度評量「特優」認證

客戶服務類

- **讀者文摘信譽品牌大調查**
  房屋仲介類白金獎 【第 14 度獲房仲業第一】
- **4A 創意獎**
  「信任幸福篇」榮獲全場最大獎，以及最佳長秒數影片廣告獎金獎、最佳影片廣告文案獎佳作、最佳數位擴散影片創意獎金獎、最佳數位內容文案創意獎銀獎、最佳公益廣告獎佳作
- **2021 第五屆數位奇點獎**
  「信任幸福廣告」獲最佳影片創意獎銀獎、最佳內容娛樂獎銀獎
  「DiNDON 智能賞屋」獲最佳 AI 應用獎銀獎
- **內政部 - 政府圖資平台「TGOS 加值應用獎」**
- **《DailyView 網路溫度計》2021 網路口碑之星**
  信義居家獲宅經濟產業「領航創新獎」

環境保護類

- **行政院環保署「低碳產品獎勵」特優獎**
- **BSI 英國標準協會「永續韌性領航獎」**

幸福職場類

- **1111 人力銀行 2021 幸福企業獎**
  營造建築類金獎
- **台灣 100 高薪指數成分股**
- **年度績優捐血企業**
- **教育部體育署**
  運動企業標章認證
- **台北市政府衛生局**
  優良哺集乳室認證
- **衛福部國健署**
  健康職場自主認證健康促進標章認證

信義影響力
https://csr.sinyi.com.tw/sd/world.php
得獎榮耀
https://csr.sinyi.com.tw/news/awards.php

目錄

關於信義房屋
年度亮點
得獎榮耀
經營者的話
企業概況
關於報告書

永續經營
環境永續
社會共融 內部
社會共融 外部
公司治理
供應鏈管理
附錄

創辦人的話

信義企業集團創辦人周俊吉先生，負責擘劃信義企業集團整體之發展。

《信義企業集團》向來秉持「以人爲本」的信義精神，以「堅持企業社會責任，成就世界級服務業」爲經營目標，期能達成與整體社會共生共榮的終極願景。

以「企業倫理」爲核心策略的《信義企業集團》，向來力求從本業穩步向前，發想出各種兼顧重要利害關係人權益的創新做法，短期企盼成爲開創居住生活服務領域的全新定義，長遠則與整體社會、乃至於全人類，共同邁向兼容並蓄的成長高峰。

信義企業集團創辦人

周俊吉

信義 ESG 經營方針與願景、績效及管理進程

我們以更寬廣的全球性視角－環境、社會與治理（ESG）架構，調和各利害關係人權益，積極建立未來永續利基，透過信義價值鏈（「信」、「義」、「倫理」）的永續創新，滿足各利害關係人需求，爲所有身邊人帶來美好幸福的新生活。

環境－邁向永續淨零

極端氣候對全人類帶來巨大衝擊，已經處於緊急狀態（Climate Emergency）的邊緣，特別是在台灣面臨缺水、缺電、疫情等多重威脅的當下，身爲世界公民的企業，更要積極行動因應、避免情況繼續惡化。

爲此，我們除了從自身做起，在 2021 年將每筆交易碳足跡較前期減少 28.3%，使得每度電營收較前期年增 22%，寫下歷史新高紀錄。2021 年信義直接採用 1.5°C 的路徑來評估淨零目標並已完成通過 SBT 減碳目標審查，並參加「 國際碳揭露專案」（Carbon Disclosure Project, CDP），取得「A」的領導等級。

我們更與「台灣永續能源研究基金會」（TAISE）攜手倡議「淨零排放 2030/2050」（Net Zero X 2030/2050），希望達成 2030 信義房屋、2050 信義企業集團，淨零排放的永續目標。

社會－共好、共生、共創

百年一遇的世紀大疫讓各國企業不得高度重視員工及其眷屬，甚至在地社區的健康與福利議題。因爲人終究無法離群索居，共好、共生、共創才可能享有更美好的未來。

爲此，我們積極調和並追求客戶、同仁與社區（會）等利害關係人各方權益，2021 年：

→ 落實高薪資、高發展、高關懷的三高政策，逆轉高流動率的產業現況，離職率已連三年下降；
→ 通過職業安全衛生 ISO 45001 認證，建立完善健康職場。
→ 我們電訪超過六萬名客戶，獲得超過九成的服務滿意度；
→ 全民社造計畫的全台覆蓋率達 99.73%，提案總數持續超過千件，僅餘馬祖東引鄉尚未提案（2022 年已遞案申請）；
→ 與社企流合作、輸出信義經驗，首創爲期三年的「小微企業倫理長養成班」計畫；
→ 持續手心向下，共舉辦一萬多場提供貼近社區需求的在地服務，擴大企業影響力，與社區一起共創共好。

信義 ESG 經營方針－ 2050 永續原則

- E 環境－邁向永續淨零
- G 治理－打造永續好生活
- S 社會－共好、共生、共創
- SC 供應鏈管理－與企業倫理有約

p. 23 永續策略與目標管理進程

治理－打造永續好生活

「公司治理」是我們對股東的承諾，所以一定會「說到做到」。由股東會選出的董事會負責監督執行公司各項業務，以確保股東長遠利益，同時兼顧各利害關係人相關權益，徹底落實企業社會責任才能眞正讓企業永續經營。

因此，我們 2021 年通過中華公司治理協會 CG6013 公司治理制度評量「特優」認證，更連續八年榮獲證交所「公司治理評鑑」上市組 Top 5% 的最高肯定。

追求「信義立業，止於至善」，雖然遭逢疫情衝擊，但我們 2021 年的營收及營業利益分別較上一年度成長 21% 及 29%，更入選天下雜誌「韌性企業 200 強 -V 型反轉 TOP100」名列全台服務業第一。

未來，我們會持續努力挑戰自己，開創並定義前所未見的居住生活服務領域，書寫台灣產業新頁。

供應鏈管理－與企業倫理有約

CSR、ESG、SDGs…，是近年來風起雲湧的全球浪潮，然而這些都包含在我們的核心經營宗旨－企業倫理－之中。「企業倫理」屬於應用倫理學的一環，「倫理」是人與人之間、一對一的關係，「企業倫理」則是指在現代社會中，企業與各利害關係人間一對多的關係，也自然包括了 CSR、ESG、SDGs 等概念。

爲力求在提供服務的所有過程中貫徹企業倫理，並落實信義理念成爲供應鏈管理文化，我們去年首次導入 ISO 20400 永續採購並通過 BSI 驗證，將永續性更深化納入供應鏈管理規範與流程。透過 ESG 永續風險評估及現場訪視，積極關注重點供應商對社會、經濟、環境產生的正面貢獻或負面衝擊；也透過資源與理念的分享，強調落實人權保障、職業安全衛生、低碳服務等永續議題，即使在疫情期間，也要與供應商共同提升永續績效：

→ 連續 14 年榮獲台北市「民間企業綠色採購標竿單位」；
→ 導入 ISO 20400 並獲得 BSI 驗證通過；
→ 重點供應商現場檢核 606 次；
→ 重點供應商落實稽核比例達 95.6%；
→ 重點供應商 100% 簽署「正當經營行爲及永續條款承諾書」。

目錄

關於信義房屋
年度亮點
得獎榮耀
經營者的話
企業概況
關於報告書

永續經營
環境永續
社會共融 內部
社會共融 外部
公司治理
供應鏈管理
附錄

董事長的話

董事長執行董事會重要決議，並領導經理人制定公司重要決策。

數位化不僅是達到節能減碳與美好生活的重要一環，也能給經紀人更好的工作環境、進而提供客戶更好的服務。

信義房屋一直以來兼顧各利害關係人權益，40 年來已成爲消費者最信賴房仲品牌，未來將以 ESG 作爲軸心，持續關懷環境、深耕社會關懷、落實誠信治理；打造永續好生活，共創下一個信義 40 榮景。

信義房屋董事長

產業環境對信義營運之影響、挑戰與因應

2021 年全球疫情持續延燒，但因剛性需求搭配資金寬鬆的低利率環境，推升全年建物買賣移轉棟數突破 34.8 萬棟，年度成長 6.7%，創下近 8 年新高，反映整體房市即便受到疫情影響仍走在穩健成長的趨勢上。

信義房屋超前部署數位科技運用，以創新數位科技迅速應變疫情，繼「DiNDON 智能賞屋」後，在全台宣布三級警戒期間進一步推出「AI 講房」的看屋服務，透過「社區服務」建立與居民深厚的信任關係，提供各類居家生活服務，建立生態圈。分店通路與數位行銷結合的「全房產」服務，以「線上廣告、線上導覽與線上直播」的全新銷售模式，打破接待中心空間、時間與人力的限制。

信義房屋的策略目標

信義房屋致力以信和義的核心價值，發揚企業倫理影響力，從房仲本業出發，擴及居住生活周邊服務，滿足客戶居住相關需求，成爲「美好社區生活的促進者」。以好服務、好工作、好生活爲基礎，在全球疫情逆境中穩步邁向願景。

長期策略目標（2050）

信義房屋的環境、社會與治理（ESG）長期發展架構，依循全面倫理管理委員會所訂定之「信義永續原則」爲策略目標。對於氣候變遷等全世界共同面臨之永續發展議題，我們從對 ESG 的核心關懷出發，兼顧各利害關係人權益持續創新，建立未來永續發展目標。

p. 3 信義永續原則

未來中期改善目標（2030）

信義房屋積極回應聯合國永續發展目標（SDGs），對於未來可能面對的環境，思考行動方案，落實身爲企業公民的承諾：

- 環境 (E)：展現綠色影響力，信義房屋承諾在 2030 年達成淨零排放之永續目標，並承諾 100% 使用再生能源，支持再生能源發展。
- 社會 (S)：持續追求符合企業倫理的商業模式，以永續門市出發結合在地風采，與社區共好共生共創。完善人才培育體系，形塑新世代工作品牌。在 2030 年達成全民社造提案累計覆蓋率 100%、提升女性主管比例至 20%、客戶滿意度滿分率 92% 以上。
- 治理 (G)：落實透明誠信的公司治理，成爲居住生活服務第一品牌。
- 供應鏈：推動永續供應鏈，建立供應商永續評分系統，並使 2030 年重點供應商檢核率達 95%。

2022 年目標及策略

我們訂定次年目標，期望能與各利害關係人攜手度過疫情之衝擊：

- 環境 (E)：強化碳排放管理與減量，達成溫室氣體碳排放量 (類別 1+2) 減少 4.2%，每筆交易碳排放量減少 1% 之目標。
- 社會 (S)：完善保障服務，推展永續門市社區服務。推動多元彈性社區志工服務，擴大社造影響力。聆聽同仁需求，拓展彈性福利應用。達成客戶滿意度滿分率 91%、全民社造提案累積覆蓋率 99.88%、同仁離職率低於 27% 之目標。
- 治理 (G)：維持公司治理評鑑上市組排名前 5%、業界營收第一。
- 供應鏈：持續取得 ISO 20400 永續採購驗證，與協力商一同推動有溫度的創新，共創永續好生活。

信義房屋因應疫情之作爲，請參閱信義永續網「防疫專區」

目錄

關於信義房屋
年度亮點
得獎榮耀
經營者的話
企業概況
關於報告書

永續經營
環境永續
社會共融 內部
社會共融 外部
公司治理
供應鏈管理
附錄

企業概況

2-1 2-6 2-7

信義房屋優質服務來自高標準公司治理，致力提升企業與產業競爭力，深化倫理價值，建立誠信的房地產交易秩序。

產業領導：穩坐市場龍頭寶座

E 台灣服務產業唯一 CDP A List
碳揭露專案氣候問卷，台灣服務產業唯一獲得最高等級殊榮。

S 全民社造行動計畫覆蓋率 99.73%
全台 368 個鄉鎮市區中，僅剩東引鄉未提案。

G 連續 28 年營收第一
信義房屋堅持誠信與倫理的核心價值，積極建立品牌區隔，持續提升服務品質並穩健發展，即便歷經多次房市景氣起伏變化，仍穩坐產業龍頭寶座。

主要產品與服務

房屋仲介領導品牌
房屋租售之居間仲介業務，服務項目包括整批預售屋、餘屋、個別新成屋、中古屋之住宅、辦公室、廠房、土地、停車位等產品之買賣租賃仲介。

全球營運總部位置
台北市信義區信義路五段 100 號

信義房屋股份有限公司 1987 年創立以來，即採全直營體系穩健擴店經營。1999 年信義房屋掛牌上櫃，2001 年轉上市。[1]

地理分布與員工分布（集團）

台灣區	5,739 人[2]
中國區	471 人
日本區	105 人
	6,328 人

台灣區	487 家
中國區	40 家
日本區	8 家
大馬區	1 家
	536 家

財務績效

2021 年合併營收

187.92 億新台幣

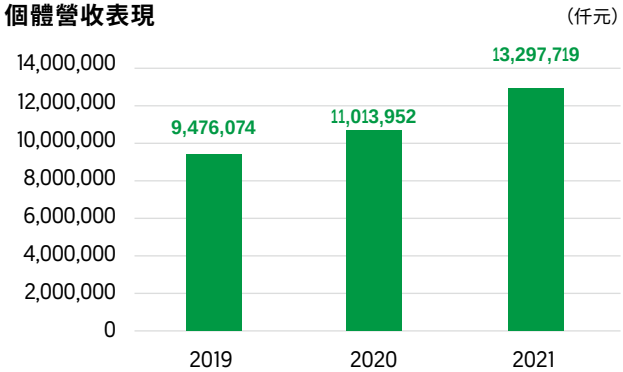
台灣區：73%
中國區：25%
海外（日本及大馬）：2%

2021 年信義房屋個體

營業收入
132.97 億新台幣

營業利益
28.9 億新台幣

個體營收表現



[1] 1981 年 3 月信義房屋前身成立，因政府尚未核准仲介公司營業，故以「信義代書事務所」進行買賣房屋服務。1987 年正式成立「信義房屋」。

[2] 數據範疇說明
- 組織範圍：集團地理分佈、合併營收、店數、員工數包括信義房屋與子公司。台灣區員工人數：5,739 人爲信義房屋 (5,092) 及台灣關係企業群 (661) 之合計。信義房屋 5,092 人中，包括大馬信義、日本事業部、觀光旅遊事業群。
- 期間範圍：2021 年度 (2021.1.1~2021.12.31)

目錄

關於信義房屋
年度亮點
得獎榮耀
經營者的話
企業概況
關於報告書

永續經營
環境永續
社會共融 內部
社會共融 外部
公司治理
供應鏈管理
附錄

關於報告書

2-3 2-4 2-5

信義房屋每年持續發行永續報告書，期望讓關心我們的利害關係人，能夠更了解我們在實踐永續發展的各項努力與成果。
非常歡迎您閱覽信義房屋的第 13 本永續報告書，本報告符合 GRI 通用準則 2021 及 SASB 準則。
我們每年將持續發行此報告。上次報告發行日爲 2021 年 6 月。

指引與準則

本報告書已依循全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）所出版之 GRI 通用準則 2021 進行編製，報告資訊揭露方向亦與「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」及聯合國全球盟約、ISO 26000 社會責任指引等國際標準相呼應。符合永續會計準則委員會 SASB (Sustainability Accounting Standards Board) 準則及氣候相關財務揭露 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD) 架構進行揭露，並簽署支持 TCFD；對照表可詳見附錄。

報告時間

本報告書揭露 2021 年度（2021 年 1 月 1 日至 12 月 31 日）信義房屋各項重大主題回應及行動的績效資訊。

報告邊界與範疇

本報告書所揭露資訊以信義房屋爲主體，報告書資訊數據的範疇，涵蓋了財務、環境和社會面的表現。惟財務資訊以合併營收爲主，與財報一致。

資料計算基礎

報告書所揭露的統計數據皆來自於自行統計與調查結果，並以一般慣用的數值描述方式呈現，若有相關資料重編於各章節說明。惟有關財務數據係經會計師認證後公開發表的資訊，相關碳、水排放資訊亦經第三方公正單位查證。

確保公開資訊的可靠性

我們委託 BSI 英國標準協會台灣分公司進行查證，取得保證聲明書。經查證後，本報告書依循 AA1000AS v3 Type 1 標準，符合 GRI 通用準則 2021 與 SASB 準則。

永續報告之責任單位：永續發展辦公室

對於本報告書，若您有任何意見或訊息諮詢，都請與我們聯繫，
請 email / 電話 / 傳真至陳丹妮協理。

csr@sinyi.com.tw 02-2755-7666 02-2722-0515

線上表單

報告書管理方式

內部稽核

- 由全面倫理管理委員會、各部門主管檢視各章節內容與資訊正確性
- 董事會檢視 ESG（環境、社會、治理）績效與策略目標
- 稽核主管稽核資訊正確性

外部查證

- 財務數據【勤業衆信 (Deloitte)】
- 環境數據：ISO 14001、ISO 14046、ISO 14064-1、ISO 14067、ISO 46001、ISO 50001、PAS 2060【BSI 英國標準協會】
- 永續數據：AA1000AS v3 Type 1、SASB 準則、TCFD 符合性查核、ISO 45001、ISO 20400【BSI 英國標準協會】
- 永續活動：ISO 20121【BSI 英國標準協會】

各項查證聲明書 http://csr.sinyi.com.tw/certificates/verification-report.php

財務資訊

信義房屋年報

財務報告
(季 / 年)

信義投資人網站
https://www.sinyi.com.tw/investors/

非財務資訊

永續報告書下載點
http://csr.sinyi.com.tw/report/index.php

企業永續網
http://csr.sinyi.com.tw/

其他報告書
SDGs 報告書
影響力報告書
TCFD 報告書