目錄
關於信義房屋
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

永續經營

信義的永續發展目標與 SDGs 及重大主題連結，訂出組織對於環境、社會、治理等各面向的發展原則與管理機制。對準集團願景，在各個面向與重大主題說明組織未來改善目標。針對各項重大主題，依各項業務成長預期，設定次年度之計畫以及量化或質化目標。

章節重點 >>>

- 價值創造流程 8
- 企業永續願景與 SDGs 11
- 重要目標與達成狀況 13
- 機會與風險 15
- 重大性分析 17
- 利害關係人議合 20
- 永續策略與目標管理進程 23

目錄
關於信義房屋
永續經營
價值創造流程
企業永續願景與 SDGs
重要目標與達成狀況
機會與風險
重大性分析
利害關係人議合
永續策略與目標管理進程
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

價值創造流程

2-1 2-6

永續對信義的重要性與意義

在經營流程中，信義秉持「該做的事 （義）、說到做到（信）」，爲利害關係人創造價值，共同提升企業永續價值。我們以價值鏈的角度檢視信義對於永續發展的努力，考量企業決策對所有利害關係人之影響，進而發揮影響力、產生改變。信義房屋創立以來的立業宗旨即兼顧了各利害關係人，公司在做任何決策時，都必須考慮行動對員工、客戶、社會、環境、供應商等各利害關係人的影響。

立業宗旨

我們堅信永恆的價值，熱情實現家業夢想，分享每個獨特的故事，共同成就豐富人生，和諧成長．生生不息。

信義房屋的立業宗旨

創造價值的核心能力「信、義、倫理」

信義房屋把「信、義、倫理」理念化爲核心能力，依據信義永續原則發展服務，朝策略目標持續創新，研擬從核心價值出發的新商業機會。在經營流程中將「企業社會責任」內化於企業體中，解決社會問題，求取經濟、社會、環境之平衡。

倫理 依倫理行事 — **針對各利害關係人**
p. 20 利害關係人議合

義 該做的事 — **做該做的事**
p. 17 重大主題分析

信 說到做到 — **並且說到做到**
p. 23 ESG 績效指標管理

創新服務：以宗旨爲導向的永續策略

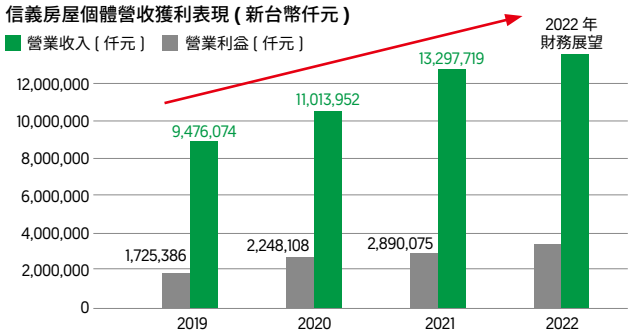
以「宗旨爲導向」 （purpose-driven）的企業，因提供給重要利害關係人妥善照顧，而獲得大衆支持。好的「企業立業宗旨」（corporate purpose）能夠兼顧「創造利潤」和「社會影響力」；回應 SDGs，「以宗旨爲導向的永續創新能力」是信義房屋維持第一品牌地位的主要核心能力。

	2021 年永續創新成果	2022 年目標	未來發展機會	呼應 SDGs
E	**綠色房仲邁向淨零排放** • 推動低碳服務 p. 29 • 提升資源效率 p. 30 • 組織近零到淨零 p. 32	• 每筆交易碳排放量減少 1% • 人均用電碳排放量減少 4.2% • 溫室氣體排放量 [類別 1+2] 減少 4.2%	• 提升綠色品牌好感度使收入增加 • 減少使用資源的間接營運成本	7 12 13
S	**建立多元幸福職場** • 「信福幣」彈性福利 p. 41 **數位轉型，在地關懷** • DiNDON 智能賞屋 p. 48 • 社區服務 p. 48 • 彈性志工服務 p. 53	• 員工滿意度 >4.0 • 客戶滿意度 91% • 全民社造提案累積覆蓋率 99.88%	• 流程優化提升作業效率 • 提升品牌價值與客戶指名度 • 與社區共創價值	3 4 5 8 10 11 12
G	**透明治理，強化企業韌性** • 董事會績效評估 p. 60 • 導入 SASB, TCFD p. 97, 100	• 維持正獲利 • 公司治理評鑑 TOP5%	• 提升經營效率 • 提升企業韌性	4 8 12 13

永續創新帶動信義營收新高

信義房屋積極結合全球永續議題以創新作法與公司營運策略及核心能力，並將成效具體展現於公司正向財務及營運成長表現。

具備企業倫理的創新，才是永續發展的根本。信義房屋積極回應利害關係人需求，不僅創造財務價值，更對周遭環境及社會具有高度正向影響力。



目錄
關於信義房屋
永續經營
價值創造流程
企業永續願景與 SDGs
重要目標與達成狀況
機會與風險
重大性分析
利害關係人議合
永續策略與目標管理進程
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

信義房屋的商業模式

核心服務

信義房屋的核心服務爲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。與簽訂合約後如售後服務、社區經營等服務。

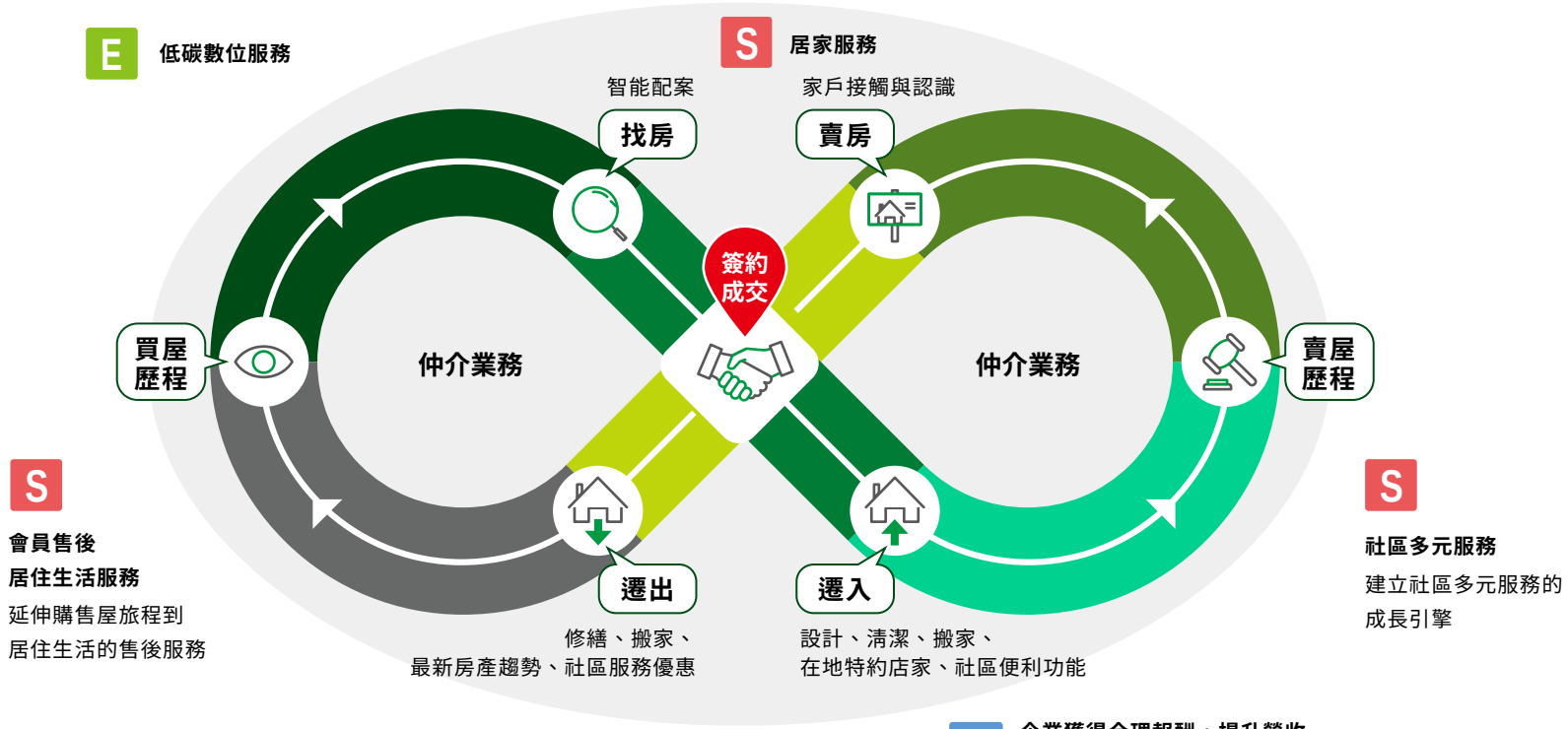
兼顧 ESG 的服務創新

延伸購售屋旅程到居住生活的售後服務，建立社區多元服務的成長引擎，打造兼顧 ESG 的永續好生活。

我們長期持續推展各項方案，並保持創新動能，匯聚力量帶動不動產業界與整體社會向上提升。

服務價值鏈

不動產仲介服務指自客戶有不動產買賣、租賃之需求開始，至完成簽約之服務過程，及案件委託前，與簽訂合約後如售後服務、社區經營等服務。



G 企業獲得合理報酬，提升營收

信義持續呼應 SDGs 目標，創造就業機會，共同推動企業倫理，使營收連年成長，連續 28 年蟬聯國內房仲業營收第一名，突顯出集團堅持企業倫理的核心宗旨，是企業歷久彌新的關鍵因素。

目錄
關於信義房屋
永續經營
價值創造流程
企業永續願景與 SDGs
重要目標與達成狀況
機會與風險
重大性分析
利害關係人議合
永續策略與目標管理進程
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

永續策略與創新

機會與風險 p. 15

由外而內探索外部需求

我們採用由外而內的方式，透過全球視角探索外部需求、設定相應的目標，努力縮小當前績效與期望績效之間的差距。考量聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs) 則體現了全球對於永續發展的期望所達成的共識，使用一致的永續語言溝通。

重大性分析 p. 17

重大性評估流程 p. 17

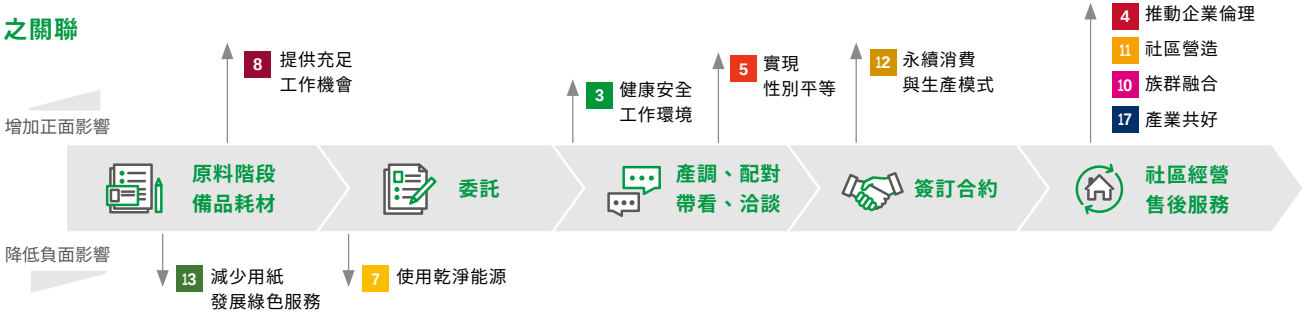
利害關係人議合 p. 20

重大關注議題矩陣圖 p. 18

價值鏈與永續發展目標

分析價值鏈業務活動與 SDGs 之關聯

信義從價值鏈上的整體業務活動，分析 SDGs 對業務、營運過程或供應鏈所產生的影響程度，鑑別出信義與 SDGs 的相互影響。



從價值鏈找出創新模式

服務設計思考永續發展

信義透過價值鏈發展永續商業模式及服務設計，並將永續發展目標 (SDGs) 對信義的關鍵影響，鑑別出可能的衝擊與風險整合至核心業務，由外而內因應全球與社會需求，周延設計信義永續原則，並積極呼應 SDGs。服務設計策略性思考永續發展議題，兼顧各利害關係人需求，優化服務流程及開展永續創新專案。

因應風險與機會，設計出涵蓋 SDGs 創新主軸之企業永續策略：

類別	重要機會	創新商業模式	涵蓋之 SDGs	永續原則
E 環境	• 發展低碳創新服務 • 使用乾淨低碳能源 • 提升氣候變遷相關之營運韌性	• 綠色房仲 邁向淨零排放	7 12 13	邁向永續淨零
S 社會	• 跨界人才招募與培育 • 社區服務滿足更多客戶需求 • 發展更多元的協作工具 • 流程優化使效率提升 • 新型態居住模式產生新服務需求 • 應用新技術提升服務效率 • 應用新傳播管道或方式提升品牌形象與資訊透明	• 建立多元幸福職場 • 數位轉型，在地關懷	3 4 5 8 10 11 12	共好、共生、共創
G 治理	• 房市或金融政策利多 • 擴展新市場 • 強化企業經營韌性	• 透明治理，強化企業韌性	4 8 12 13	打造永續好生活
SC 供應鏈	• 發展居住生活一站式服務 • 發展轉介支持服務 • 發展在地社區服務	• 供應商共好，創造 ESG 績效	8 13 17	與企業倫理有約

營收成長 21%

目錄
關於信義房屋
永續經營
價值創造流程
企業永續願景與 SDGs
重要目標與達成狀況
機會與風險
重大性分析
利害關係人議合
永續策略與目標管理進程
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

企業永續願景與 SDGs

永續策略整合：「信義永續原則」對應「聯合國永續發展目標」

信義以「環境 - 邁向永續淨零，社會 - 共好、共生、共創，治理 - 打造永續好生活，供應鏈管理 - 與企業倫理有約」作爲永續願景及發展原則。對應 SDGs，訂定 SDGs 短中長期推動目標，朝「成爲居住生活服務第一品牌」目標邁進。

管理階層考慮了 17 項永續發展目標 (SDGs) 及其帶來的機會與風險，確定信義經由永續策略可以產生最大影響的永續發展目標，使公司能爲實現永續發展目標做出核心貢獻。

審核流程

將信義的永續策略目標與聯合國的永續發展目標相結合，需要組織整體的投入以及在行政層面上的支持。我們從下列各方面進行階段分析：

1. 確認現狀
- 繪製 SDGs 對整個行業價值鏈的影響
- 考慮永續發展目標的優先順序

2. 辨識關鍵影響機會
- 確定影響永續發展目標的關鍵機會
- 評估資源分配

3. 採取行動
- 識別障礙、潛在解決方案和影響要素
- 確定短期，中期和長期行動，以推動永續發展目標影響與機會
- 監控，衡量和報告進度

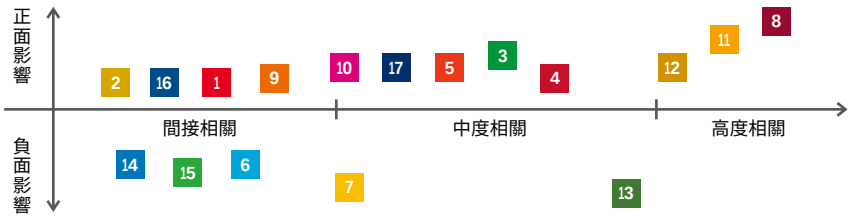
審核準則

我們連結信義永續原則、SDGs 及重大主題，確保策略目標之間的一致性。評估及審核影響程度，兼顧各利害關係人權益。

爲信義發展出共同的 SDGs 願景 ▶ 信義與 SDGs 的相互影響 ▶ 鑑別出對信義的最大商機 ▶ 思考能夠採取的方案以增進 SDGs 影響力 ▶ 鑑別共同的範疇、影響力與促因 ▶ 議合產業鏈中的關鍵利害關係人

議合作法

我們鑑別出信義與 SDGs 的相互影響，將中度相關以上的 10 項 SDGs 回應於報告書及網站。



推動成效

企業在實現永續發展目標方面擔任著重要的角色。透過回應 SDGs，信義創造許多商業機會，並做出具體貢獻。

目標	商業機會	相關服務與專案	
8	• 創造就業機會 • 提高組織產能 • 薪資平等	• 招募專案 • 創新專案、數位韌性 • 供應鏈 ESG 風險稽核	p. 36 p. 48, 64 p. 69
11	• 社區營造協助在地發展	• 社區營造	p. 49
12	• 宣導永續意識 • 永續活動 • 循環經濟	• 永續教育 • ISO 20121 • 物品借用服務	p. 32, 53, 58 p. 48 p. 31
4	• 培育未來潛在員工 • 倫理與永續教育 • 分享房產知識	• 校園深耕、產學合作 • 企業倫理 Podcast • 董事進修	p. 36 p. 51 p. 60
3	• 減少交通事故 • 系統性預防疾病 • 健康員工創造更多產值	• 全罩式安全帽補助 • 防疫專案 • 信福幣	p. 39 p. 40 p. 41
5	• 多元雇用 • 創造良好職場環境 • 生育率高	• 12 萬生育獎勵	p. 42
10	• 族群融合 • 消弭教育機會不平等 • 確保偏鄉和弱勢學童受教機會	• 共好行動計畫 • 獎助學金	p. 50 p. 53
13	• 低碳創新 • 氣候治理與行動	• 低碳服務 • 能源與碳管理 • 上下游重點供應商溫盤 • TCFD	p. 29 p. 30 p. 69 p. 27, 100
17	• 與供應商及產業聯盟合作共創價值	• 共創永續好生活 • 提升供應鏈 ESG 績效	p. 69 p. 69
7	• 使用乾淨能源達成淨零排放	• 再生能源	p. 32

目錄
關於信義房屋
永續經營
價值創造流程
企業永續願景與 SDGs
重要目標與達成狀況
機會與風險
重大性分析
利害關係人議合
永續策略與目標管理進程
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

信義具體回應 SDGs 之政策、策略與行動方案

爲落實永續發展並呼應 SDGs，信義訂定相關政策與對應守則，使同仁在面對各利害關係人時有更明確遵循方向。
信義針對各項 SDGs 擬定短中長期策略、以及對於每項目標的努力方向、行動方案、目標與績效。
信義房屋將永續發展目標與營運策略相結合，並對重要利害關係人進行全盤思考，讓各利害關係人都能共好。

SDGs 目標	管理方針	政策	短期策略 (2022)	中期策略 (2030)	長期策略 (2050)	行動方案	頁碼
3	系統化健康管理，建構安全職場工作環境。	• 信義房屋職業安全衛生管理計畫 • 交通事故預防與處理計畫 • 信義新型冠狀病毒肺炎防疫計畫	• 動態調整因應疫情措施，確保員工安全 • 導入職安衛 ISO 45001	• 透過更多元的工作方式，優化員工工作生活平衡 • 系統化管理職場安全作爲	• 強化健康管理平台 • 系統性管理員工身心健康	• 全罩式安全帽補助 • 防疫專案 • 信福幣	p. 39 p. 40 p. 41
4	扎根社會教育，落實提升公民人文素養目標，倡導企業倫理價值。	• 信義房屋股份有限公司永續發展實務守則	• 持續培育高等教育師資 • 創新方式與管道推廣倫理 • 線上講座拓展聽衆族群	• 與夥伴單位合作擴大綜效 • 拓展企業倫理學習平台 • 擴大企業倫理平台影響力	• 向下拓展倫理教育至更年輕族群 • 接軌國際倫理教育 • 提供產業及政策建言	• 校園深耕、產學合作 • 企業倫理 Podcast • 董事進修	p. 36 p. 51 p. 60
5	致力發展多元及成長性職場，使不同性別的同仁獲得就業安全保障與健全職涯。	• 信義房屋性騷擾防治、申訴及調查處理要點 • 母性健康保護實施辦法	• 賦權女性，提升女性主管比例 • 多元雇用與職涯發展，提供性別平等機會	• 將性別平等與多元包容觀點融入各種公司政策中 • 提升各層級性別比例之平等	• 充分考量職場平等包容於各種制度 • 推廣性別平等	• 12 萬生育獎勵	p. 42
7	訂定使用再生能源目標，擬訂具體計劃並確實執行。	• ISO 查證管理政策 • CDP 倡議 • SBTi 倡議 • 信義永續發展政策	• 推動使用再生能源 • 設備維護計畫，提升能源效率 • 每年進行查證，以檢視減量成效並精進作爲	• 達成淨零排放階段目標 • 持續提高再生能源使用率 • 規劃中長期設備維護汰換計畫，提升能源效率	• 達成淨零排放階段目標 • 推廣使用乾淨能源重要性 • 系統性升級能源效率	• 再生能源	p. 32
8	積極推動多元與共融政策，以促進工作職場多元化。	• 信義房屋任用管理辦法 • 績優同仁留任獎勵辦法 • 業務同仁師徒制實施要點 • 業務同仁晉升辦法	• 多元化雇用，促進人才活用與女性同仁比例成長 • 建立數位轉型計畫基礎	• 促進同仁多元化、職場多樣化，建立兼容並蓄的文化 • 落實數位轉型，提升作業效率與人均產值	• 結合海外事業拓展，創造更多雇用與多元發展機會 • 建立居住生活生態圈，創造經濟成長	• 招募專案 • 創新專案、數位韌性 • 供應鏈 ESG 風險稽核	p. 36 p. 48, 64 p. 69
10	盡力消弭機會不平等，促成青銀共創，落實世代共好精神。	• 財團法人法 • 信義公益基金會捐助章程	• 徵選輔導具巧思及影響力之樂齡服務計畫 • 與創新思維之高齡服務團體協力合作，展開多元服務	• 提升樂齡族群創新自主能力，支持在地老化 • 增進跨代合作，擴展受益族群 • 深化與協力夥伴合作	• 長期支持銀髮族群實踐自主創新 • 推動創新公益專案，連結各領域策略夥伴共同應對社會新議題	• 共好行動計畫 • 獎助學金	p. 50 p. 53
11	推動社區總體營造活動，串聯社區組織與資源，促進在地社區與社會環境正面連結，打造出社區特有的人文及生態風貌。	• 信義房屋股份有限公司永續發展實務守則 • 全民社造獎助辦法	• 在全民社造主題融入 SDGs • 樹園造林復育環境生態 • 地方創生結合地方特色，活化當地經濟產業	• 擴大社區營造參與對象與層面，鼓勵更多創新提案的內容及方法 • 結合夥伴單位擴大社造效益、培力在地人才	• 培育社造人才，建立人才資料庫 • 整合在地網絡，建立跨域社區交流互助體系 • 建構社造經驗傳承資訊共享交流平台	• 社區營造	p. 49
12	建立符合倫理的創新，推動永續消費觀念，向大衆推展永續意識。	• 服務品質調查暨不滿意案件管理辦法 • 信義永續發展政策	• 優化服務品質管理，確保高品質服務 • 研發低碳創新服務，降低用紙量	• 向更多族群推廣永續意識 • 提升供應商永續管理作爲 • 推動綠色永續門市	• 達成永續門市碳中和推動目標 • 拓展低碳創新服務使用效率與廣度	• 永續教育 • ISO 20121 • 物品借用服務	p. 32, 53, 58 p. 48 p. 31
13	落實節能減碳作爲，透過查證檢視管理系統與減排成效，發展綠色創新服務。	• Net Zero X 2030/2050 倡議 • ISO 查證管理政策 • CDP 倡議、SBTi 倡議、TCFD • 信義永續發展政策	• 每年進行溫室氣體盤查，以檢視減量成效並精進作爲 • 導入 TCFD，增進氣候韌性作爲 • 推動綠色服務	• 深化支持低碳和可再生能源發展 • 綠色轉型，持續研發綠色服務	• 實現碳中和與溫室氣體淨零排放目標 • 持續發展並更大程度的應用低碳轉型服務，增進作業與減碳效率	• 低碳服務 • 能源與碳管理 • 上下游重點供應商溫盤 • TCFD	p. 29 p. 30 p. 69 p. 27, 100
17	運用信義媒合資源與供需的核心能力，發揮影響力。	• 信義房屋股份有限公司永續發展實務守則 • 信義集團及相關企業採購工作倫理準則	• 與公部門、公益團體等各類夥伴展開專案 • 強化供應鏈 ESG 面向管理	• 系統性提升合作夥伴類型與數量 • 精進供應商永續管理，與供應商共好	• 增加參與國際倡議或和永續組織之合作 • 朝國際共同永續目標邁進 • 與供應商共好共創永續價值	• 共創永續好生活 • 提升供應鏈 ESG 績效 • 參與公協會與外部倡議	p. 69 p. 69 倡議

目錄
關於信義房屋
永續經營
價值創造流程
企業永續願景與 SDGs
重要目標與達成狀況
機會與風險
重大性分析
利害關係人議合
永續策略與目標管理進程
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 年度重要目標與達成狀況

目標達成　持續進行中　未達成

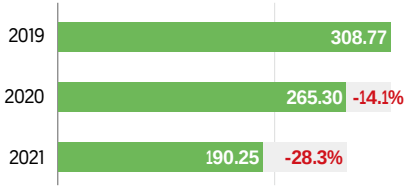
碳足跡

2021 年碳足跡較前一年減少 28.3%；較 2017 年下降 55.6%，提前達到 2030 年目標。

2021 年目標	2021 年績效	達成
每年減少 1%	減少 28.3%	✓

執行重點

傳統的不動產仲介服務需運用大量紙張作爲行銷廣宣品及法務文件之用。信義房屋爲降低服務過程所產生的環境足跡，除了推動無紙化，也積極發展數位轉型，逐步將傳統實體仲介服務，轉變爲整合線上 (online) 線下 (offline) 的 O2O 服務流程，運用多種數位工具精進服務效率，降低每筆不動產仲介服務所耗費之資源，達到碳足跡減量、提升資源效率及服務效益之成果。



* 基準年 (2017 年) 服務碳足跡：428.46 公斤 CO_2e

每筆不動產仲介服務排放量 (公斤 CO_2e)

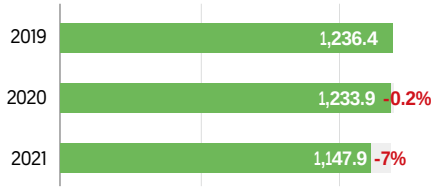
溫室氣體排放

2021 年人均用電碳排放量較前一年度下降 7%。

2021 年目標	2021 年績效	達成
減少 2.5%	減少 7%	✓

執行重點

依據 ISO 14064-1 溫室氣體盤查結果，類別 2 能源間接之排放量佔類別 1+2 排放量 9 成以上，因此信義房屋持續推動 ISO 50001 能源管理系統，提升能源效率，更於 2021 年開始使用再生能源，並設定再生能源使用比例目標，降低企業經營對環境所產生衝擊，達成淨零排放之承諾。



* 基準年 (2017 年) 人均用電碳排放量：1,637.4 公斤 CO_2e

人均用電碳排放量 (公斤 CO_2e)

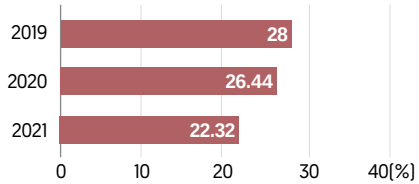
E

離職率　2030 年目標 低於 25%

2021 年目標	2021 年績效	達成
28%	22.32%	✓

執行重點

每年進行例行調查聆聽同仁對於組織的意見並進行調整，提供彈性福利制度，同仁可以人生不同階段自由選擇需求項目。
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。

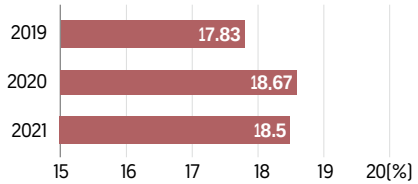


女性主管比率　2030 年目標 20%

2021 年目標	2021 年績效	達成
19%	18.5%	−

執行重點

信義持續在雇用、訓練課程皆重視多元化。女性同仁比例則持續成長；未來將發展更多家庭協助專案及數位能力培養，以利達成實質平等，提升女性主管比例。
爲提高生育率，信義提供二胎補助及育嬰留停制度完善，使同仁兼顧工作與家庭，爲性別平等持續努力。

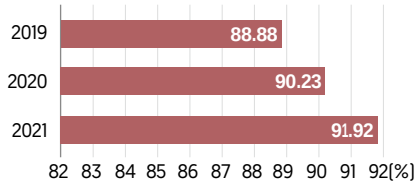


客戶滿意度滿分率　2030 年目標 92%

2021 年目標	2021 年績效	達成
91%	91.92%	✓

執行重點

信義秉持引領產業信念，持續以客戶權益保障與服務創新爲兩大方向發展一系列計畫。以信義核心理念爲主體，輔以數位轉型引領發展各式工具及數據分析，從提升客戶體驗到精準了解客戶需求，希望能讓客戶更有效率完成家業夢想。在服務品質上亦持續提升，達到客戶眞正的滿意與信任，信義矢志成爲美好生活的促進者。

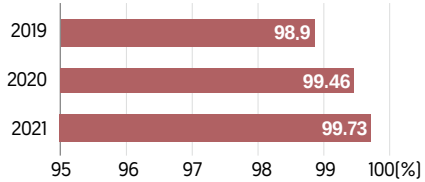


全民社造提案累積覆蓋率

2021 年目標	2021 年績效	達成
99.66%	99.73%	✓

執行重點

信義房屋自 2004 年起推動，迄今已累計 12,952 件報名，共有 2,829 個社區提案獲得實質經費，爲民間企業推動社區營造最長且影響力最大的社造提案，邀請所有社區居民一起實現改變自己家園的無限可能，創造永續好生活。
設置三個社造基地，培育在地社造人才並串連在地社團形成互助網絡推動社區一家理念。2021 年達成 99.73% 的覆蓋率。



S

目錄
關於信義房屋
永續經營
價值創造流程
企業永續願景與 SDGs
重要目標與達成狀況
機會與風險
重大性分析
利害關係人議合
永續策略與目標管理進程
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 年度重要目標與達成狀況

目標達成　持續進行中　未達成

公司治理評鑑

信義房屋已連續 8 年獲得公司治理評鑑的最高肯定，被評選爲最優級（上市組排名前 5%）。在此次受評 913 家上市公司中，僅 9 家獲此殊榮。信義房屋更是房仲服務業唯一。

2021 年目標	2021 年績效	達成
上市組最優級（前 5%）	上市組最優級（前 5%）	✓

執行重點

2021 年完成董事會及功能性委員自我績效評估。制定新任董事研習作業流程，並依營運方向規劃辦理 2 場以永續品牌、數位轉型爲主題，共 6 小時的董事進修課程，強化治理作爲。
此外，更參加中華公司治理協會舉辦的公司治理制度評量，取得 CG6013(2021) 特優之殊榮。

公司治理評鑑上市組排名
TOP 5%

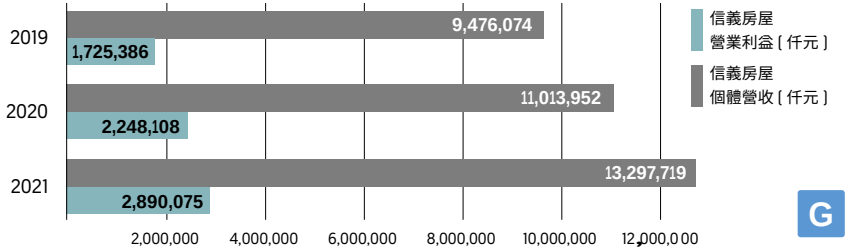
獲利狀況

於 2021 年達成營業利益 28.9 億元，持續維持正獲利。

2021 年目標	2021 年績效	達成
每年持續維持正獲利	營業利益 28.9 億元	✓

執行重點

進行組織數位轉型，運用數位科技提升服務體驗，深化社區服務、打造永續好生活。營收及營業利益分別較上一年度成長 21% 及 29%。



G

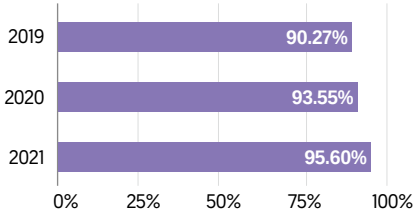
重點供應商檢核率

2021 年重點供應商（包含既有跟新增）爲 159 家，其中落實檢核有 152 家，檢核率達 95.6%，達成目標。

2021 年目標	2021 年績效	達成
90%	95.6%	✓

執行重點

2021 年盤查採購金額一百萬以上之重點供應商，檢視其在 ESG 面向上的落實，並交流新的法規與國際趨勢，提升其對永續風險的認知。
此外，因將數量多但採購額小之居家協力商排除，因此重點供應商家數較前年減少。



年份	2019	2020	2021
檢核的重點供應商家數	232	261	152
重點供應商家數	257	279	159
達成率	90.27%	93.55%	95.60%

供應商檢核合格率

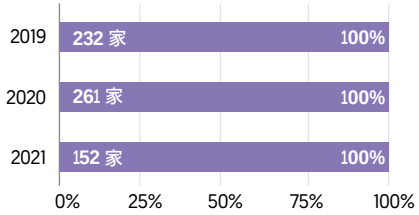
自 2013 年推動人權條款的落實，並給予有風險的供應商輔導，至今皆維持合格率 100%。

2021 年目標	2021 年績效	達成
100%	100%	✓

執行重點

雖然 2021 年仍因疫情之故，供應商實體季會取消。但透過線上交流、資訊分享，與供應商攜手一起在疫情下，創新提供轉型服務。
此外，特別針對年度採購金額五百萬以上的供應商，透過 ESG 永續風險稽核，關注其在勞工人權面向的落實。更多說明請參考供應鏈管理成效章節。

p. 70 執行成效及達成率



SC

目錄
關於信義房屋
永續經營
價值創造流程
企業永續願景與 SDGs
重要目標與達成狀況
機會與風險
重大性分析
利害關係人議合
永續策略與目標管理進程
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

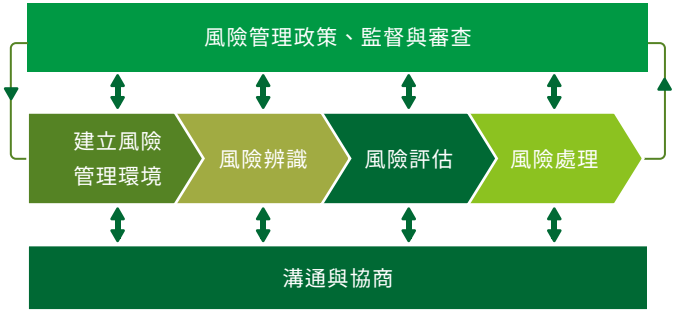
機會與風險

因應全球趨勢快速轉變，企業應與時俱進，透過內外部分析理解趨勢與環境要素，鑑別風險與機會。
信義房屋訂有《風險管理政策》，以因應在營運過程中可能面臨的各種風險。我們進行總體趨勢分析，並依據全球主要風險趨勢，聯合國永續發展目標（SDGs）、SASB、CDP、TCFD 架構等全球性規範與標準，產業規範與標準等，鑑別風險與機會，評估潛在衝擊、擬訂風險與機會策略，並進行風險管理。

管理程序

建構積極主動之風險管理機制，以利相關單位能藉由風險管理程序及時因應風險事件，降低或避免風險事件衝擊，確保永續經營。
透過風險管理流程，鑑別出風險與機會，擬定策略並提出行動方案。

風險管理程序圖



p. 64 風險管理　信義房屋《風險管理政策》

1. **建立風險 / 機會管理環境**
   外部風險 / 機會管理環境：包括總體趨勢、天然災害事件及所屬產業等各層面變化，並評估 對整體營運影響。
   內部風險 / 機會管理環境：了解經營業務範圍及未來新創事業發展領域各項風險 / 機會，並充分掌握公司本身優劣勢與能力。
2. **風險 / 機會辨識**
   辨識影響公司永續經營與經營績效目標達成之風險。
3. **風險 / 機會評估**
   評估風險 / 機會發生衝擊程度及可能發生機率，並參考該項目之風險容忍度，評估風險處理程度。
4. **風險 / 機會回應處理**
   評估可選擇之處理策略、制訂及執行風險處理行動方案及監督與檢討該方案之成果。
5. **持續監控**
   風險 / 機會管理的監督職責由風險管理單位負責。董事會則透過審查風險管理報告和稽核報告，監控關鍵風險指標 (KRI)，確認有效執行風險管理政策。
6. **溝通與協商**
   每年併同年報、永續報告書、永續網站等進行報導揭露。

全球、產業變化趨勢與影響：環境

	ESG 全球趨勢（對整體環境的影響）	不動產服務業界變化趨勢（客戶與市場）	對信義的影響（財務 / 非財務）	
			風險	機會
E 環境	• 颱風、洪水等極端氣候事件增加	• 客戶重視住宅防災韌性	• 因極端氣候事件造成營運中斷 • 氣候變遷減緩與調適失敗	• 盤點氣候變遷減緩與調適作爲，提升營運韌性
	• 平均氣溫上升	• 居住環境綠化需求提升	• 用電成本增加	• 發展節電創新服務
	• 能資源有限與分配不均 • 能源成本增加	• 客戶對節能住宅接受度提升 • 客戶對節能設施需求提升	• 能資源取得之穩定性 • 投入再生能源，成本增加	• 增進能資源管理措施 • 輔導社區節能之商機
	• 重視節能減碳與淨零排放	• 客戶提升對低碳服務之關注	• 低碳轉型成本增加	• 發展低碳創新服務 • 使用乾淨低碳能源

p. 27 氣候治理與行動　p. 100 附錄：TCFD 對照表　信義企業永續網「氣候變遷風險與機會」 https://csr.sinyi.com.tw/environment/climate-related.php

目錄
關於信義房屋
永續經營
價值創造流程
企業永續願景與 SDGs
重要目標與達成狀況
機會與風險
重大性分析
利害關係人議合
永續策略與目標管理進程
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

全球、產業變化趨勢與影響：社會、治理、供應鏈

	ESG 全球趨勢（對整體環境的影響）	不動產服務業界變化趨勢（客戶與市場）	對信義的影響（財務 / 非財務）	
			風險	機會
S 社會	• 人才多元化、國際化	• 從業人員背景多元化	• 多國語言人才招募與養成不易	• 跨界人才透過社區服務建立信任關係，可以滿足更多客戶需求
	• 多元化、跨世代的工作與協作方式	• 線上協作工具增加	• 產生跨世代衝突 • 工作流程調整產生之衝突	• 發展更多元的協作工具 • 流程優化使效率提升
	• 人口增加 • 人口結構改變，單身化、高齡化、少子化趨勢	• 住宅規劃改變 • 都市化影響居住型態 • 居住空間不足	• 房屋供需改變對交易配對產生衝擊	• 新型態居住模式產生新服務需求
	• 科技進步	• 不動產科技快速發展 • 科技類公司進入市場	• 未更新技術產生之風險 • 新型態競爭者風險	• 應用新技術提升服務效率 • 發展新型態業務模式 • 發展全新增值服務
	• 網路攻擊事件頻傳 • 資訊安全威脅頻率增加	• 客戶個人資料與交易資訊之資訊安全防護層級增加	• 關鍵基礎設施故障風險 • 個資與營業秘密外洩風險 • 資訊安全風險	• 盤點強化資安防護
	• 新型態傳播媒體發展、傳播快速	• 服務資訊傳播方式多元	• 聲譽（媒體）風險 • 負面訊息風險	• 應用新傳播管道或方式提升品牌形象與資訊透明
	• 消費者偏好改變	• 客戶消費習慣改變	• 未能滿足客戶需求之風險	• 發展滿足客戶需求之服務
	• 新冠疫情影響人身安全及經濟發展	• 移動限制使線上看屋比例提升	• 營運中斷風險 • 人員健康與安全風險	• 加速數位轉型 • 重新審視企業抗逆能力和適應能力
G 治理	• 全球政經情勢變化 • 國家間衝突	• 房市政策以支持自住需求爲主，交易持續回歸基本面	• 跨國經營風險 • 房市政策造成交易量減少	• 房市或金融政策利多 • 擴展新市場
供應鏈	• 供應鏈永續議題受重視程度提升	• 一站式服務的需求提升 • 居住服務資訊取得便利性需求提升	• 合作廠商服務不佳風險	• 供應鏈共好 • 發展居住生活一站式服務 • 發展轉介支持服務
	• 提升在地採購	• 客戶更重視在地的居家服務	• 物料採購、廠商篩選風險	• 發展在地社區服務

信義企業永續網「風險管理與內控」http://csr.sinyi.com.tw/governance/risk-management.php

目錄
關於信義房屋
永續經營
價值創造流程
企業永續願景與 SDGs
重要目標與達成狀況
機會與風險
重大性分析
利害關係人議合
永續策略與目標管理進程
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

重大性分析

2-20 2-29 3-1 3-2

重大性評估流程

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，利害關係人包容性，進行鑑別、排序、確證、檢視。信義房屋的永續發展策略與措施均基於重大性評估之結果。

持續鑑別與評估衝擊

1. 了解組織脈絡
2. 鑑別實際及潛在衝擊
3. 評估衝擊顯著性

決定報導的重大主題

4. 排定最顯著衝擊的報導優先順序
5. ★ 重大主題

6 大利害關係人

p. 20 利害關係人議合

47 個關注議題

TCFD TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES

p. 18 議題列表

- **鑑別利害關係人：**透過 AA1000 SES-2015 利害關係人議合標準 (SES) 的五大原則，鑑別 2021 年永續報告書欲溝通的對象，決定出主要互動的投資人、員工、客戶、社會、環境、供應商 6 類利害關係人。
- **蒐集關注議題：**藉由各內外管道蒐集關注議題。全球規範與標準（全球風險報告、聯合國永續發展目標 SDGs、TCFD、CDP、SASB），產業規範與標準、同業及異業標竿、組織年度目標等，蒐集永續相關議題，了解對企業的效益，以及需滿足的基本責任。發放問卷供內部專家回饋，透過社群監控系統蒐集網路意見、媒體報導消息，以及網路問卷調查、電話訪談、入戶訪談、信箱、座談等方式，蒐集利害關係人回饋，共 47 個關注議題。

10 項 SDGs

SDGs 報告書

28 個重大關注議題

p. 18 矩陣

- **分析影響利害關係人評估程度：**透過線上問卷、社群監控系統等各類管道與利害關係人溝通，了解利害關係人在各個永續議題的關注程度與對其評價和決策的影響。
- **分析信義對經濟、環境和社會的衝擊顯著程度：**發放問卷予全面倫理管理委員會之高階主管及企業社會責任相關推動人員，由內部專家提供意見，分析信義對經濟、環境和社會各項議題的顯著衝擊。
- **排序聯合國永續發展目標（SDGs）：**在 17 項 SDGs 中，評估各項目標和信義之間的關聯性，並從價值鏈檢視營運對於 SDGs 造成的正負面影響，以及信義對於永續目標可以創造的價值與貢獻程度，藉此評估優先順序，並在重大議題決策會議決議 10 項核心 SDGs。
- **排序並選出重大關注議題：**召開重大性議題決策會議，由全面倫理管理委員會高階主管分析各關注議題「經濟、環境和社會的衝擊顯著程度」和「對企業發展影響程度」，並依循信義永續原則，據以分析重大性。定義議題具備重大性的最低判斷值爲 71 分（衝擊程度與影響程度之總分），彙整出 28 個重大關注議題。依「經濟、環境和社會的衝擊顯著程度」和「對企業發展影響程度」繪製重大關注議題矩陣圖。

17 個重大主題

GRI

p. 19 重大主題對價值鏈衝擊之邊界

SASB

p. 97 SASB 對照表

- **對照重大主題：**依據所選出的 28 個重大關注議題，由全面倫理管理委員會判斷其對應之重大主題，對照出 13 個 GRI 主題和屬於信義房屋產業面的 2 個自訂主題，以及 SASB 產業別要求揭露之 2 個重大主題，共選出對應的 17 個重大主題。
- **選定對應 SDGs：**評估信義對於永續目標可以創造的價值與貢獻程度，提出相對應的管理措施。
- **以價值鏈界定主題：**針對選定的 17 個重大主題和 10 項永續發展目標，我們對應價值鏈，逐一衡量每個重大主題與永續發展目標，以及信義對這些影響的參與，以鑑別衝擊影響範圍。
- **高階確認與資訊揭露：**由全面倫理管理委員會與高階主管確認，制定管理系統與流程，收集資訊進行揭露。

p. 6 關於報告書

- **持續檢視：**回顧前一報告週期重大主題作爲，並爲下一報告週期提供資訊。

目錄
關於信義房屋
永續經營
價值創造流程
企業永續願景與 SDGs
重要目標與達成狀況
機會與風險
重大性分析
利害關係人議合
永續策略與目標管理進程
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

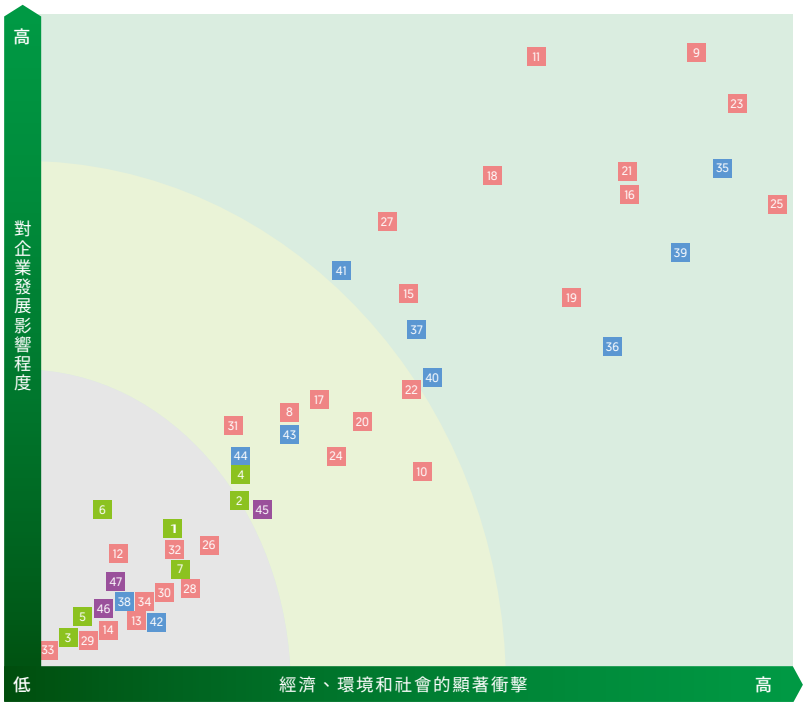
重大關注議題列表

由各內外管道如全球與產業規範標準、社群監控系統、內部專家等蒐集，共 47 個關注議題。

1. 綠色採購
2. 水資源管理
3. 生物多樣性
4. 溫室氣體排放
5. 廢棄物管理
6. 生態保育
7. 綠色服務
8. 勞雇關係
9. 人才培訓及發展
10. 組織氣候
11. 薪獎福利
12. 多元化與平等機會
13. 強迫勞動
14. 結社自由與集體協商
15. 職場健康與安全
16. 員工認同與留任
17. 工作生活平衡
18. 客戶關係經營
19. 服務創新
20. 數位韌性
21. 交易安全
22. 行銷溝通
23. 服務品質與顧客權益
24. 資訊揭露與透明
25. 企業形象
26. 居住正義
27. 社區營造
28. 就業機會
29. 終身學習
30. 反競爭行爲
31. 社會公益回饋與捐助
32. 人口結構改變
33. 文創推廣
34. 產業發展與政策溝通
35. 營運績效
36. 治理架構
37. 法規遵循
38. 反貪腐
39. 倫理與誠信
40. 風險控管
41. 股東權益
42. 稽核機制
43. 財務透明
44. 利害關係人溝通與申訴機制
45. 供應鏈管理
46. 公平採購
47. 供應商社會評估

重大關注議題矩陣圖

信義房屋考量雙重重大性，從對於企業發展、績效、定位與公司價值的影響程度，以及公司活動對環境和社會所造成的影響程度進行衝擊評估。2021 年，對信義而言最重大之議題爲「人才培訓及發展」「服務品質與顧客權益」「企業形象」三項。信義房屋一直以來「以人爲本」，將同仁與客戶視爲最重要的核心。我們持續經營「信任」，保障房地產交易安全，確保利害關係人權益。



高度：271 分以上
策略及作法詳細回應
於報告書獨立章節裡

中度：71 分至 270 分
回應於報告書內文裡
或永續網站上

一般：70 分以下
不於報告書特別回應

環境類
社會類
治理類
供應鏈管理類

重大議題	排序	原排序	變動
9 人才培訓及發展	1	13	↑
23 服務品質與顧客權益	2	4	↑
25 企業形象	3	3	→
35 營運績效	4	2	↓
11 薪獎福利	5	19	↑
21 交易安全	6	5	↓
16 員工認同與留任	7	14	↑
39 倫理與誠信	8	1	↓
18 客戶關係經營	9	10	↑
19 服務創新	10	9	↓
36 治理架構	11	8	↓
27 社區營造	12	15	↑
15 職場健康與安全	13	23	↑
37 法規遵循	14	6	↓
41 股東權益	15	17	↑
40 風險控管	16	11	↓
22 行銷溝通	17	26	↑
10 組織氣候	18	21	↑
20 數位韌性	19	7	↓
17 工作生活平衡	20	27	↑
8 勞雇關係	21	20	↓
24 資訊揭露與透明	22	12	↓
43 財務透明	23	18	↓
31 社會公益回饋與捐助	24	37	↑
44 利害關係人溝通與申訴機制	25	25	→
4 溫室氣體排放	26	35	↑
45 供應鏈管理	27	33	↑
2 水資源管理	28	34	↑

目錄
關於信義房屋
永續經營
價值創造流程
企業永續願景與 SDGs
重要目標與達成狀況
機會與風險
重大性分析
利害關係人議合
永續策略與目標管理進程
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

重大性對照

3-1 3-2

信義房屋自始便秉持「信義立業，止於至善」，該做的事說到做到，讓各利害關係人都能共善。企業發展必須奠基於良善的企業倫理，才能達到永續經營。以各利害關係人鑑別出的重大關注議題爲基礎，對應之重大主題及聯合國永續發展目標（SDGs）如表所示。

利害關係人	環境	員工	客戶	社會	投資人	供應商
重大關注議題	2 4	8 9 10 11 15 16 17	18 19 20 21 22 23 24 25 37	27 31 39	35 36 37 39 40 41 43 44 20	45
GRI 對應 GRI 重大主題	303 305	401 403 404 405 409	416 417 418	203	201	414
自訂重大主題			數位韌性	企業倫理推動	數位韌性	
SASB 重大主題			產品設計與生命週期管理		商業道德	
對應 SDGs	7 12 13	3 4 5 8	4 10 11 12		4 8 12 13	8 13 17
我們的回應	• 推動低碳服務 • 提升資源效率 • 組織近零到淨零 環境永續 p. 25	• 勞雇關係及員工參與 • 人才培育與發展 • 職場健康安全 • 福利與退休制度 • 多元化與包容 • 人權保護及樂活工作 社會共融 - 內部 p. 33	• 客戶保障與安全 • 服務品質與創新 社會共融 - 外部 p. 45	• 社區營造與共好 • 企業倫理價值倡議 • 產業發展推動 • 在地永續關懷 • 社會投入 社會共融 - 外部 p. 45	• 永續治理 • 董事會結構與運作 • 資訊揭露透明 • 倫理與誠信 • 法令遵循管理 • 風險管理 公司治理 p. 55	• 供應鏈體系 • 管理政策與 ESG 準則 • 管理模式與風險評估 • 管理目標與行動方案 • 管理執行成效及達成率 供應鏈管理 p. 65

信義房屋的價值鏈 - 衝擊評估

每個服務環節皆會對 ESG 與供應鏈造成衝擊，造成的影響力遠超越日常企業營運活動的範圍。我們以價值鏈的角度檢視信義對於永續發展的努力，不僅幫助我們了解信義在價值鏈上所創造的正面影響以及負面衝擊，同時也使我們能聚焦於最需強化改善的環節。永續發展之關鍵便是把握價值鏈各環節中的機會，擴大正面影響力、減低負面衝擊程度。

邊界及衝擊程度說明如右：

- ● 正面實質衝擊
- ● 正面潛在衝擊
- ● 負面實質衝擊
- ● 負面潛在衝擊

重大主題	價值鏈				
	原料階段 備品耗材	委託	產調、配對 帶看、洽談	簽訂合約	社區經營 售後服務
201 經濟績效	潛在正面	潛在正面	潛在正面	實質正面	潛在正面
203 間接經濟衝擊					實質正面
303 水與放流水	潛在負面				潛在負面
305 排放	實質負面	潛在負面	實質負面	潛在負面	潛在負面
401 勞雇關係		潛在正面	潛在正面	潛在正面	潛在正面
403 職業安全衛生		潛在正面	實質正面	潛在正面	潛在正面
404 訓練與教育		實質正面	實質正面	實質正面	潛在正面
405 員工多樣化與平等機會		實質正面	實質正面	實質正面	潛在正面
409 強迫或強制勞動		潛在正面	潛在正面	潛在正面	
414 供應商社會評估	實質正面				潛在正面
416 顧客健康與安全		實質正面	實質正面	實質正面	實質正面
417 行銷與標示		實質正面	實質正面	實質正面	實質正面
418 客戶隱私	潛在正面	實質正面	實質正面	實質正面	實質正面
數位韌性		實質正面	實質正面	實質正面	實質正面
企業倫理推動	潛在正面	潛在正面	潛在正面	潛在正面	潛在正面
產品設計與生命週期管理	實質正面	實質正面	實質正面	實質正面	實質正面
商業道德	潛在正面	潛在正面	潛在正面	潛在正面	潛在正面

目錄
關於信義房屋
永續經營
價值創造流程
企業永續願景與 SDGs
重要目標與達成狀況
機會與風險
重大性分析
利害關係人議合
永續策略與目標管理進程
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

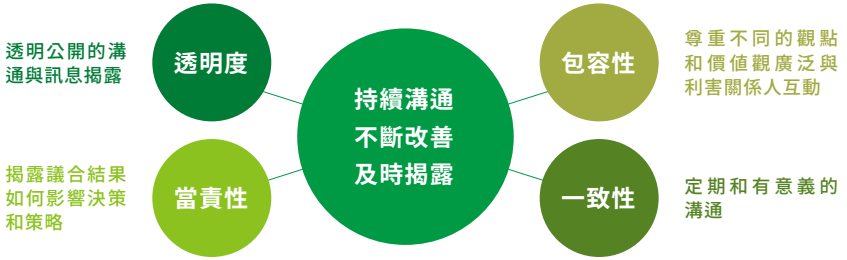
利害關係人議合

2-12 2-20 2-24 2-25 2-29

我們透過各類管道與利害關係人議合，努力回應利害關係人關注之議題，並提出對應之策略與作爲。

溝通策略與目標

我們持續努力精進信義房屋與各利害關係人的互動方式，採取回應行動、發揮影響力，並倡導負責任的經營。



利害關係人重要合作成果與意見回饋

信義房屋重視各利害關係人的意見回饋。針對各利害關係人關注議題或建議，秉持「信義立業，止於至善」的精神，在各方面持續精進，規劃對應策略，提出因應作爲或專案。

影音專區 https://csr.sinyi.com.tw/interactive/video.php

您也可以透過企業永續網的線上問卷給我們更多回饋

利害關係人種類與意義

信義房屋之利害關係人主要包括**投資人、員工、客戶、社會 (含媒體、政府及主管機關等)、供應商**，同時也考量**自然環境**。信義房屋對於利害關係人負有相當的責任，因此需藉由各種方式及管道與其溝通，以了解其需求及對我們的期許，也作爲擬訂企業社會責任政策與相關計畫參考依據。與利害關係人溝通方式與管道如下圖表所示，相關重大主題回應作法與計畫詳見各章節。

關注議題列表請參閱 p.18

種類與意義	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。

議合方法與頻率			關注議題
• 永續報告書 [每年] • 企業永續網、CSR 信箱 [及時] • 股東大會 [每年]	• 綠色採購 [不定期] • 信義學堂 [定期] • 信義志工 [定期]	• 碳管理揭露 [每年] • 水管理揭露 [每年]	2 4

議合結果	我們的回應	因應之道
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 CSR 信箱蒐集環境相關議題。我們收集到 4,084 則關於環境的回應，除了碳足跡和溫室氣體以外，利害關係人認爲應該擴及更多元化的環境議題追蹤。	爲持續強化環境管理，我們持續進行各項環境相關的 ISO 標準查驗證，更擴大碳中和計畫執行門市數量，並對外揭露管理績效。我們對內精進管理作爲，對外則積極參與國際倡議，並藉由與社區住戶及民衆交流的機會推廣環境理念、發揚減廢減碳精神，以回應利害關係人之關切。	• 推動低碳服務 • 提升資源效率 • 組織近零到淨零 環境永續 p. 25

淨零排放領先機會

SBTi 於 2021 年 10 月同步公告正式版本之「淨零標準指引」、「企業淨零標準」與「企業淨零標準準則」，除明確說明淨零目標的相關定義外，更詳細規範企業制訂淨零目標之條件與要求。其規定相當嚴格，企業初始的排放量與達成淨零的目標年都不是最主要的關鍵，而是盡可能遵循升溫 1.5°C 的減量路徑來達成。目前臺灣共有 11 家完成 SBT 目標認證，有 3 家的減量企圖心爲 2°C、6 家爲遠低於 2°C、僅 2 家爲 1.5°C。易言之，若要滿足國際標準之淨零排放要求，信義房屋取得較爲領先的機會點。

—— 東海大學企業永續影響力中心總監 陳耀德博士

https://csrone.com/topics/7145

目錄
關於信義房屋
永續經營
價值創造流程
企業永續願景與 SDGs
重要目標與達成狀況
機會與風險
重大性分析
利害關係人議合
永續策略與目標管理進程
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

種類與意義 員工

人才爲立業之本，同仁是事業夥伴而非公司資產。必須提供具競爭力的薪酬與完善福利，保障安全的就業環境，吸引優秀人才加入，給予尊重與關懷，使其與公司同步成長茁壯。

議合方法與頻率			關注議題
• 永續報告書 [每年] • 企業永續網、CSR 信箱 [及時] • 各式內部會議 [定期] • 內部溝通平台 [及時]	• 員工溝通信箱 [及時] • 部門服務專線 [及時] • 勞資會議 [定期] • EAP 同仁協助方案 [及時]	• 阿義隨你問 [及時] • 性騷擾防治專線 1234[及時] • 課程意見回饋調查 [及時] • 內部問卷調查 [每年]	8 9 10 11 15 16 17

議合結果	我們的回應	因應之道
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 120,168 則意見，其中多數爲關於訓練、薪獎之建議。	信義首創信福幣 - 彈性福利即是由員工滿意度調查開展而來，並經由多方管道蒐集意見積極研擬調整薪獎福利相關規章，以高薪資、高發展、高關懷等「三高」政策激勵同仁。教育訓練及多元學習線上化，讓各層級同仁更能妥善利用零碎時間提升專業素養與能力，使生活與工作取得平衡。	• 勞雇關係及員工參與 • 人才培育與發展 • 職場健康安全 • 福利與退休制度 • 多元化與包容 • 人權保護及樂活工作 社會共融 - 內部 p. 33

好工作、好生活、好服務

認同企業理念，重視先義後利的工作態度，對於希望能對社會有正向影響的夢想，把社區當成自己家來服務。另外，公司除了有線上課程等完善教育體系，然而師徒制也是很紮實的訓練，從指導到實作、手把手的傳承，也是信義的特色。社區服務讓我們更以信義人爲榮，學會如何均衡攝取各類食物，並透過不同色彩之新鮮蔬果獲取各種植化素，信義房屋汐科店特邀請專業營養師，舉辦「健康講座—我的彩虹餐盤」活動，以活潑生動的小遊戲及問答，配合實做 DIY，讓孩子瞭解國健署「我的餐盤」及歐美流行的彩虹飲食法概念。信義人身爲美好社區的促進者就從社區服務開始。

——— 汐科店 / 曾瀚册、陳仕恆

種類與意義 社會

企業作爲社會的經濟主體，企業經營除了創造利潤，亦須承擔社會責任。企業發展亦應回饋社會，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。

議合方法與頻率		關注議題
• 永續報告書 [每年] • 企業永續網、CSR 信箱 [及時] • 網站及 FB- 全民社造、信義學堂、公益基金會 [及時] • 企業倫理教師營隊 [每年冬夏季] • 全民社造行動計畫 [每年] • 台灣地區房地產產業年鑑 [每年]	• 產官學研討會、法規公聽會、政策座談會議 [不定期] • 房地產課題研討會 [定期] • 信義招募官網、專線、信箱 [及時] • 新聞稿、記者會 [不定期]	27 31 39

議合結果	我們的回應	因應之道
透過全民社造行動計畫、舉辦各類產官學研討會等管道，共收集 17,413 則意見；得知社會大衆關注議題，並據此擬定因應及回饋方式。	信義持續運用核心能力爲社會解決問題，擴展影響層面。全民社造全面升級，充實社區知識庫、建立台灣社造人文史蹟影像庫、並設置三個社造基地，擴大影響力，鼓勵青銀學習，培育在地人才。	• 社區營造與共好 • 企業倫理價值倡議 • 產業發展推動 • 在地永續關懷 • 社會投入 社會共融 - 外部 p. 45

創新多元，促成跨世代共好

信義公益基金會『共好計畫』向來秉持「老有所用」的核心價值，今年也呼應社會新脈動增設高齡專屬獎項，非常欣喜第一年就看見這麼多銀髮族心中還有夢，勇於追求自己想過的幸福老年。

——— 信義公益基金會 / 林信和董事長

因參與「2021 年共好計畫」首創 65 歲以上專屬「銀福獎」的工作坊，有了人生第一次上台簡報、和 101 大樓合影留念的機會，留下非常難忘的回憶。

——— 提案人 / 鄭有金

目錄
關於信義房屋
永續經營
價值創造流程
企業永續願景與 SDGs
重要目標與達成狀況
機會與風險
重大性分析
利害關係人議合
永續策略與目標管理進程
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

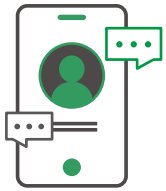
種類與意義 客戶

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衆，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。

議合方法與頻率		關注議題
• 永續報告書 [每年] • 企業永續網、CSR 信箱 [及時] • 網站及 FB：信義房屋、信義居家 [及時] • 社區講座、活動、園遊會 [不定期]	• 信義雙月刊 [定期] • 客戶外撥關懷 [定期] • 社群監控系統 [及時] • 客戶意見信箱、專線 [及時]	18 19 20 21 22 23 24 25 37

議合結果	我們的回應	因應之道
透過社群、官網等線上工具、社區服務、滿意度調查等主動獲得客戶回饋及期待，持續找出需求並尋求解方。185,759 則意見中主要反饋注重不動產買賣及租賃保障、社區服務需求持續提升。	不斷推出引領風潮的創新服務，是提升客戶滿意的關鍵。因應居家、租賃、零接觸服務需求提升，信義持續優化行動 APP 服務，並推出「DiNDON 智能賞屋」讓客戶對家的想像更具體。	• 客戶保障與安全 • 服務品質與創新 社會共融 - 外部 p. 45

精進服務品質，協助完成家業夢想



客戶進線表揚同仁，從委託前的態度就很讓人印象深刻，向同仁反應不想接到過多的電話，而信義也立刻說到做到，經過這次之後，就對信義房屋有了信心。服務流程中同仁盡心盡力的物件處理得很好，最感動的是在交屋前同仁協助打掃，將服務流程完善做到滿分，值得稱許。

—— 客戶 / 張先生

種類與意義 投資人

不論機構法人、個人投資者、潛在投資者與股東，都是我們重視的對象。而股東不論出資額大小，均爲本公司出資者，應予以公平對待，使其取得之資訊儘量與管理階層一致。

議合方法與頻率			關注議題
• 永續報告書 [每年] • 企業永續網、CSR 信箱 [及時] • 股東大會 [每年 5 月] • 線上法人說明會 [每季]	• 公司年報 [每年] • 發言人或代理發言人電話 [及時] • 郵件或投資人信箱 [及時] • 投資人資訊網站 [及時]	• 審計委員會申訴建言信箱 [及時]	35 36 37 39 40 41 43 44 20

議合結果	我們的回應	因應之道
透過投資人網站、法說會等各種方式與投資人議合經營現況，並隨時蒐集反饋，共取得 4,439 則回應。投資人對於信義房屋的海外佈局、建設事業之進度等議題維持高度關切。	信義房屋回應對投資人及相關利害關係人的承諾，持續強化董事會運作等治理作爲，連續 8 年獲得公司治理評鑑上市組 Top 5%。	• 永續治理 • 董事會結構與運作 • 資訊揭露透明 • 倫理與誠信 • 法令遵循管理 • 風險管理 公司治理 p. 55

積極之董事會運作，形塑永續標竿

信義房屋公司以「信義」立業，強調誠信的價值與「該做的事，說到做到」的理念，因此在落實公司治理、遵法與風險控管之機制下，在多變的產業環境中穩健經營，爲客戶、股東守護資產，穩定成長；並且以創新與多元的經營模式，穩固核心業務，逐步擴大領域經營，提升公司整合性的成長效益，持續精益求精，兼顧所有利害關係人的權益，值得肯定。

—— 節錄自 CG6013(2021) 公司治理制度評量報告

種類與意義 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。

議合方法與頻率			關注議題
• 永續報告書 [每年] • 企業永續網、CSR 信箱 [及時] • 供應商會議 [每季]	• 供應商衝擊評估與風險調查 [每年] • 供應鏈管理程序及表單 [每年] • 信義學堂 [定期]	• 社區一家 [不定期]	45

議合結果	我們的回應	因應之道
將永續條款及採購工作倫理，落實於採購及供應商管理的政策，並輔以供應商自評表來加強理念的互動交流。關於供應商，我們共收集 1,176 則回應。信義持續與供應商協辦活動凝聚共好意識，也爲永續環境盡一份力。	供應鏈管理持續維持九成以上的抽查比率，以落實信義經營理念成爲供應鏈管理文化的核心。 ISO 20121 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，以永續採購爲原則，致力於永續供應商管理，使供應商更容易依循。號召更多人共襄盛舉，發揚信義精神。	• 供應鏈體系 • 管理政策與 ESG 準則 • 管理模式與風險評估 • 管理目標行動方案 • 管理執行成效及達成率 供應鏈管理 p. 65

透過 ESG 永續風險評估與訪查，共同提升永續績效

保全及物業管理產業，在面臨基本工資連年調漲，疫情期間居民與保全人員在維護衛生與安全、以及住戶居隔時情緒的張力，都增加了物業與人力管理的難度、量度、以及管理品質的壓力。在與信義合作溝通上，很高興業主願意討論合理的品質與報價範圍，使我們能有優於一般勞動條件的彈性，進而共同提昇我們關顧員工人權、建置良好工作環境等面向的競爭力及永續性。

—— 喬信保全 / 蘇雅頌董事長

目錄
關於信義房屋
永續經營
價值創造流程
企業永續願景與 SDGs
重要目標與達成狀況
機會與風險
重大性分析
利害關係人議合
永續策略與目標管理進程
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

永續策略與目標管理進程

信義房屋制定永續發展策略方針，定期檢視績效及目標達成狀況。透過內部確認和獨立第三方查證，提升績效之可信度。每年對標集團願景，設定隔年度和 2030 年 (即 SDGs 主要目標年) 之量化或質化目標。

依據重大主題管理方針，設定績效管理指標，追蹤目標達成狀況與進程，並確認績效管理指標和永續原則的一致性。

✓ 目標達成　⊛ 持續進行中　⊖ 未達成

	長期策略目標 2050 永續原則	利害關係人	GRI 重大主題 自訂主題 SASB 重大主題	SDGs	管理指標	中期策略目標 2030 目標	短期策略目標 2022 目標	管理進程 2019 績效	2020 績效	2021 績效【原目標】	達成狀況	達成說明	管理機制與因應作爲
E	邁向永續淨零	環境	303 305	7 12 13	每筆交易碳排放量 (公斤 CO_2e)	↓ 45% (基期 : 2017 年)	↓ 1%	308.77	265.03	190.25 ↓ 28.3% 【↓ 1%】	✓	2021 年服務碳足跡較前一年減少 28.3%；較 2017 年下降 55.6%，提前達成 2030 年目標。	環境永續 p. 25
					人均用電碳排放量 (公斤 CO_2e/ 人)	↓ 100%	↓ 4.2%	1,236	1,234	1,148 ↓ 7% 【↓ 2.5%】	✓	2021 年人均用電碳排放量較前一年減少 7%；較 2017 年下降 22.5%。	
					溫室氣體碳排放量 (類別 1+2) (公噸 CO_2e)	↓ 90% (基期 : 2017 年) 註 1	↓ 4.2%	6,374	6,771	6,348 ↓ 6.3% 【↓ 2.5%】	✓	2021 年溫室氣體碳排放量較前一年減少 6.3%，達成減量 2.5% 目標。	
S	共好共生共創	員工	401 403 404 405 409	3 4 5 8	女性主管比例	20%	19%	17.88%	18.76%	18.5% 【19%】	⊖	女性同仁比例則持續成長，未來將發展更多家庭協助專案及數位能力培養，以利達成實質平等。	社會共融內部 p. 33
					員工滿意度調查平均分數 (分)	4.0	4.0	4.4	4.05	3.86 【4.0】	⊖	傾聽員工聲音，將對於員工給分較低項目著重建立相關機制，從該次調查中了解同仁需求變化。	
					離職率	25%	27%	29.7%	28%	22.32% 【28%】	✓	更多元教育訓練方式及行動科技輔助同仁作業，加上彈性福利更能符合同仁需求，讓信義留才也留住同仁的心。	

[註 1] 爲回應 SBTi 及 CDP 倡議，信義參考 SBTi 模型，設「溫室氣體碳排放量 (類別 1+2)」作爲隔年度和 2030 年目標。

目錄
關於信義房屋
永續經營
價值創造流程
企業永續願景與 SDGs
重要目標與達成狀況
機會與風險
重大性分析
利害關係人議合
永續策略與目標管理進程
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

目標達成　持續進行中　未達成

	長期策略目標 2050 永續原則	利害關係人	GRI 重大主題 自訂主題 SASB 重大主題	SDGs	管理指標	中期策略目標 2030 目標	短期策略目標 2022 目標	管理進程 2019 績效	2020 績效	2021 績效【原目標】	達成狀況	達成說明	管理機制與因應作爲
S	共好 共生 共創	客戶	416 417 418 數位韌性產品設計與生命週期管理	4 10 11 12	客戶滿意度	92%	91%	88.88%	90.23%	91.62%【91%】	✓	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。	社會共融外部 p. 45
		社會	203 企業倫理推動		全民社造提案累積覆蓋率 [佔 368 鄉鎮市區比]	100%	99.88% 註 2	98.91%	99.46%	99.73%【99.66%】	✓	全國 368 個鄉鎮市區中，已累計 367 處提案。	
G	打造永續好生活	投資人	201 數位韌性商業道德	4 8 12 13	公司治理評鑑	前 5%	前 5%	前 5%	前 5%	前 5%【前 5%】	✓	連續 8 年獲得上市組最優級的最高肯定。	公司治理 p. 55
					獲利 [億元]	維持正獲利	維持正獲利	17.25	22.48	28.9【正獲利】	✓	持續維持正獲利。	
E S G	與企業倫理有約	供應商	414	8 13 17	檢核家數 / 總家數 [家]	- 註 3	- 註 3	232/257	261/279	152/159【N/A】註 3	✓	對供應商在選訓評核及輔導的過程中，融入 ESG 準則，並透過定期與不定期檢核，與供應商 [包含既有及新增] 一同成長。	供應鏈管理 p. 65
					重點供應商檢核率 (%)	95%	95%	90.3%	93.5%	95.6%【90%】	✓		

[註 2] 累計已有 367 個鄉鎮市區參與提案，佔全台總數 368 個鄉鎮市區之百分比。
[註 3] 供應商總家數：每年視合作狀況微幅變動，故不適用目標設定。