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

公司治理

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。

本章重大主題 >>>

- GRI 201 經濟績效
- 自訂 數位韌性
- SASB 商業道德

章節重點 >>>

- 永續治理 57
- 董事會結構與運作 59
- 資訊揭露透明 61
- 倫理與誠信 62
- 法令遵循管理 63
- 風險管理 64

永續策略目標

信義房屋 SDGs 報告書 p. 102 SDGs 對照表

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
永續策略目標
永續治理
董事會運作
資訊揭露透明
倫理與誠信
法令遵循管理
風險管理
供應鏈管理
附錄

核心目標與願景

信義房屋的經營核心爲「信、義、倫理」，「義」就是合宜的思考或行爲，「信」就是重視承諾、說到做到，因此信義就是「該做的事，說到做到」，以倫理行事，厚植經營理念，加強落實各階段的發展目標，於內部聚焦於人才培育及發展，以儲備優質人才。對外部業務營運，除了持續累積信義品牌的影響力，使海外據點能穩健擴張，也因應數位及網路科技快速發展，運用新科技挑戰新營運模式，以持續擴大集團整體事業經營版圖，打造永續好生活。

信義對 SDGs 的主要貢獻

信義支持 SDGs，右列目標與公司治理相關。

	說明	專案內容與頁碼	
4 教育品質 4.3	• 董事持續進修，增進與公司營運效益連結之培訓計畫	• 董事進修	p. 60
8 就業與經濟成長 8.2	• 數位轉型提升企業韌性	• 數位韌性	p. 64
8.4	• 導入 TCFD 因應氣候風險	• TCFD	p. 64
12 責任消費與生產 12.6	• TCFD、SASB 精進永續報導資訊	• 報告書品質流程	p. 58, 61
12.8	• 透過活動與訓練，增進永續知識與技能	• 永續事務推動	p. 58
13 氣候行動 13.3	• 因應氣候風險與機會，呼應 TCFD 並推動氣候治理	• 氣候變遷風險	p. 64

短中長期策略目標

長期—策略目標

2050 年目標

信義永續原則
打造永續好生活

中期—策略目標

2030 年目標

- 居住生活服務第一品牌

短期—策略目標

2022 年目標

- 公司治理評鑑上市組排名前 5%
- 產業領導：維持業界營收第一

2021 年管理實績

目標達成　持續進行中　未達成

	2021 目標	2021 績效	達成
優化公司治理作爲 信義房屋長期以來致力於公司治理的落實，持續以更嚴謹之標準實踐公司治理規範，保障投資人及利害關係人權益。	• **精進董事會績效評估** 定期績效評估	• **完成董事會績效評估** 2021 年由董事會及功能性委員執行自我績效評估	✓
	• **精進公司治理**	• **強化治理作爲** 已制定新任董事研習之作業流程	✓
落實透明誠信與法遵 誠信經營及遵循法律是企業經營之基本。信義房屋以誠信及公平對待做爲企業倫理之核心價值，實踐各項經營作爲。	• **落實資訊透明**	• **提升資訊透明** 完成 IR 網站全面改版 導入 TCFD、SASB	✓
	• **行爲守則訓練完成率** 落實信義企業集團行爲守則訓練 **100%**	• **完訓率** 每年 2 次對全體員工進行訓練 **100%**	✓

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
永續策略目標
永續治理
董事會運作
資訊揭露透明
倫理與誠信
法令遵循管理
風險管理
供應鏈管理
附錄

永續治理

企業永續是信義房屋經營策略的一部分，透過由上而下的治理架構，輔以各工作小組進行橫向組織的連結與整合，充分展現對企業責任的重視。

信義房屋的企業永續願景：居住生活服務第一品牌

2-11 2-12 2-14

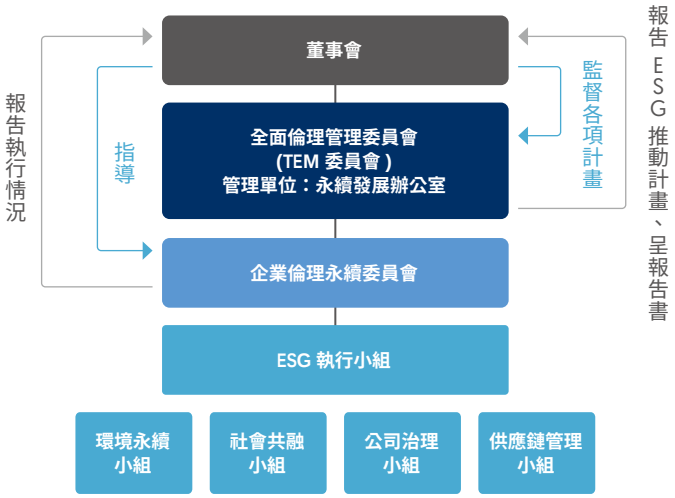
董事會每年針對如何調和各利害關係人權益，訂定出各項重大策略，提供永續管理各構面的重要指導方針。長期的永續發展方向，以創辦人周俊吉先生於立業之初訂下的立業宗旨爲依循，由領導階層傳遞願景理念，並隨公司擴張與時俱進。**由創辦人、董事長、董事、集團事業總經理、高階管理層共同訂下企業願景：「成爲居住生活服務第一品牌」**；再經全面倫理管理委員會（TEM 委員會）將長期願景化爲中期計畫與年度計畫，訂定短期目標與執行方針，定期檢核目標達成狀況。

永續治理架構與程序

2-9 2-11

本公司以股東會爲公司最高權力機構，並透過董事長擔任主席所領導之董事會執行及監督公司各項業務。公司內部目前並未設置執行長職務，由總經理依市場情勢及競爭狀況制定各項業務計劃及部門間協調整合。
本公司董事長與總經理非由同一人擔任，總經理並非董事成員。

完整公司組織圖、委員會成員，請參考信義企業永續網「治理架構」



永續事務之責任單位：全面倫理管理委員會

2-12 2-14

定期檢視 ESG 策略與績效

「全面倫理管理委員會」(Total Ethical Management Committee, TEM 委員會)，是信義房屋內部最高階的 ESG 推動組織。由董事長、董事、總經理、幕僚副總、業務副總等高階管理層組成。統籌全公司企業社會責任和永續發展方向的策略與目標擬定，定期檢視績效和目標達成進度，亦引領各部門解決企業倫理相關問題，落實流程改造。TEM 委員會定期向董事會報告永續推動計畫，並由董事會監督各項計畫。**定期每半年至少開會一次及不定期召開重大性議題討論**。TEM 委員會由永續發展辦公室擔任管理單位。

「TEM 委員會」運作模式與成效

1. 統籌全公司企業社會責任和永續發展方向的目標和擬定
2. **每年底**向董事會報告 ESG 績效及未來策略目標
3. 負責蒐集彙整利害關係人之意見，並鑑別與管理 ESG 所產生的影響、風險和機會
4. **每半年**進行 ESG 績效和目標達成度檢視
5. 永續報告書之編撰及呈報董事會審核發行
6. 協助與利害關係人對話
7. 集團永續發展之核心
8. 決議集團重大風險與風險負責人 (Risk Owner)，控管與監督風險情況。風險負責人由高階主管擔任，負責辨識風險議題並與風險管理執行單位討論承接管理目標，以強化集團內跨事業、跨部門之管理與後續監督，使資源可以更有效運用來統籌控管。

企業倫理永續委員會

2021 年成立企業倫理永續委員會，主要以提出能引領資源投入方向且具共識之營運與社會創價之行動主軸與方向，目的爲統整及連結信義在企業倫理、企業社會責任、永續發展上之努力，創造並形成組織資源整合之綜效，落實信義經營使命「信義人→信義公司→信義社會」之實踐。**每月**固定召開會議，討論 ESG 專案之展開與落實。2021 年共召開 7 次會議。

委員會工作小組

企業倫理永續委員會下設次功能工作小組，由各負責部門之主管擔任小組領導者，執行全面倫理管理 (TEM) 委員會、企業倫理永續委員會，及董事會通過之永續專案。各小組並依照不同議題，不定期召開會議或開展專案。

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
永續策略目標
永續治理
董事會運作
資訊揭露透明
倫理與誠信
法令遵循管理
風險管理
供應鏈管理
附錄

永續治理

永續經營議題與 ESG 績效管理流程

2-9 2-12 2-13

董事會爲本公司最高治理單位，除依照法令章程及股東會決議執行業務外，本公司之策略計畫、年度財務報告及季度財務報告、內部控制制度之有效性評估、會計師之委（解）任、經理人之任免等均須經董事會通過。

董事會透過一年內多次定期及不定期召開的會議，就與公司治理相關之經濟、環境及社會議題授權董事長分層處理或直接委派予相關單位，**由總經理負責經濟績效議題，TEM 委員會負責推動 ESG 及供應鏈管理議題，並視議題之重大性定期及不定期向董事長或董事會進行報告**，並將相關決議列入會議紀錄，由董事會議事單位進行追蹤後並提報下次之董事會。投資人關係專責單位針對投資人或股東不定期之來電或來信加以回覆，每年定期向董事會報告彙總紀錄內容。

TEM 委員會於 2021 年 12 月向董事會提報 2021 年度企業社會責任在利害關係人各方面之推動落實情形，以及 2022 年度之推動計畫。

報告書品質管理 SDG12.6

TEM 委員會統籌永續報告書的方向，由永續發展辦公室蒐集利害關係人意見，編撰報告書相關內容，再呈報董事會審核發行。報告書各章內容由各工作小組負責人檢核內容及資訊的正確性，並由董事會檢視永續績效及策略目標。此外，亦通過外部獨立第三方查證以提升報告書品質。

1 報告書內容擬定
- 各營運單位撰寫每季及年度計畫，提出其策略目標與達成狀況
- 永續發展辦公室彙整並決議報告方式與內容

▶

2 定稿檢視
- TEM 委員會工作小組
- 各單位主管

▶

3 內部稽核
- 董事會檢視績效與策略目標
- 稽核室稽核資訊正確性

▶

4 查證
- 外部獨立第三方單位

p. 6 關於報告書 查證聲明書

永續事務推動 SDG12.8

信義房屋積極參與並舉辦各類永續活動，期能以產業龍頭發揮自身影響力，對內持續以理念及活動內化永續精神；對外透過研討會或演講等各類方式，促進「信義人、信義公司、信義社會」階段式永續素養。

TEM 委員會	• 擬定 CSR 發展方向及目標
CSR 小組成員	• 建置 ESG 管理系統 • CSR 專業證照 / 實務操作 • 分享、吸收 CSR 知識 • 利害關係人議合
一般 / 新進員工	• 推廣企業文化及 CSR 基礎知能 • 志工力

項目		永續活動內容	總時數	影響力 (人數)
永續推廣演講		• 創辦人演講	3.5	5,214
願景目標 / 高階主管永續訓練		• TEM 委員會會議 • 訓練課程	2	X
CSR 小組精進		• CSR 課程 / 研討會 / 論壇	376	20
員工永續教育訓練		• 內部課程	200	200
社會影響力	信義主 / 協辦	• 永續工作坊 • 參訪 / 講座 • 產官學交流 [政策影響]	25.5	100
	演講場次	• 研討會演講	15	150

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
永續策略目標
永續治理
董事會運作
資訊揭露透明
倫理與誠信
法令遵循管理
風險管理
供應鏈管理
附錄

董事會結構與運作

2-9

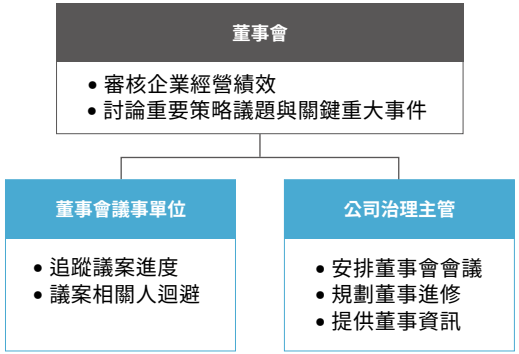
董事會運作

2-15 2-16

董事會平均每 2 個月至少召開一次，以審核企業經營績效、討論重要 ESG 策略議題與關鍵重大事件，包含經濟、環境和社會衝擊、風險與機會等。透過會議確認後續處理之權責單位，並於下一次會議中就處理情形進行追蹤報告。

- **董事會議事單位：**提供各項議案與報告資料予董事會成員時，均會事前審視呈報內容是否有與利害關係人相關並應適當迴避之情形，並給予相對人事前提醒。
- **公司治理主管：**經董事會通過設立，負責董事會會議時程與議程之安排、董事進修之規劃、董事會會議中或會議外之資訊提供，以及定期不定期對董事資訊通報等。關於董事會及公司治理相關議題之運作，公司治理主管皆能適當擔負應有之職責。

年度發布重要訊息：重大訊息觀測站（9940 信義房屋） 公司治理主管進修



2021 年董事會會議

- 平均每 2 個月至少召開一次
- 2021 年共召開 11 次
- 平均出席率：97.4%
- 超過半數獨立董事出席

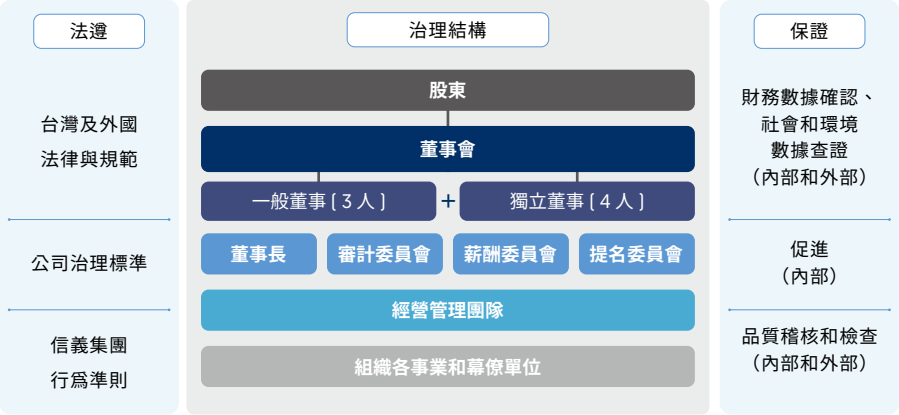
董事會重要決議事項
董事對利害關係案迴避之執行情形：信義房屋 2021 年年報 p. 3-19

董事會結構與機制

2-9

現行董事會共 7 席，分別由 3 名一般董事與 4 名獨立董事組成；獨立董事超過全體董事席次的二分之一。除了借重董事在各領域之專業外，逾總席次半數之獨立董事亦可確保議事運作之客觀性與獨立性。此外，亦制定董事會成員及高階經理人所需之專業知識、技術、經驗及性別等多元化背景暨獨立性之標準。

7 名董事中，共有 1 位女性獨立董事，佔比 14%，本屆的李伊俐獨立董事未滿 50 歲，藉由其創新年輕思維及多年外資銀行嚴謹風險管理經驗與實務，提升董事會之多元性。本公司充分信賴、尊重獨立董事之參與，因此形成積極之董事會運作文化。本公司之法人董事信義（股）公司於 2021 年 8 月改派周耕宇爲代表人，取代周王美文副董事長之董事席次。周耕宇董事於本公司歷練業務及幕僚單位多年，資歷完整，對於仲介業務、數據應用等工作均相關嫻熟，近年亦投入心力於本公司之數位轉型計畫。



本公司第 13 屆董事名單，請參考信義房屋 2021 年年報 p. 3-4~3-6

功能性委員會

2-10

審計委員會、薪酬委員會、提名委員會等功能性委員會，共同對經濟、環境和社會衝擊相關議題負有相關決策責任，針對董事會之重大議案均經過事前的審議與查核，亦強化了董事會的決議品質。

各委員會說明，請詳「功能性委員會」

與利害關係人諮商流程

2-12

利害關係人就經濟、環境及社會議題，視其身分可分別透過內部或外部管道與董事會或被授權之單位進行協商。

我們亦擬定「利害關係人對審計委員會申訴及建言辦法」，在各利害關係人溝通與相關單位協商後，就議題重大性由各承接單位追蹤後向董事會呈報。設置「審計委員會申訴建言信箱」(auditcommittee@sinyi.com.tw) 作爲員工、股東及利害關係人與審計委員會之溝通管道。

p. 20 請參考「利害關係人議合」

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
永續策略目標
永續治理
董事會運作
資訊揭露透明
倫理與誠信
法令遵循管理
風險管理
供應鏈管理
附錄

治理階層績效評估與薪酬制度

高階薪酬連結永續經營績效：長期價值貢獻獎金 2-19

董事會及薪酬委員會爲激勵高階經理人追求公司業績與利潤目標之達成，同時關注公司長期競爭力與永續發展，特通過並訂定「高階經理人薪酬獎金辦法」。高階經理人可分爲業務屬性及幕僚屬性之高階主管；除固定薪資外，高階業務主管另依各項績效指標達成情形，計算績效獎金。

- **薪酬規範：辦法中訂定「長期價值貢獻獎金」，是爲鼓勵並肯定高階經理人對於企業的永續發展所做的努力及成果，使高階經理人除短期績效表現外，更著重於長期價值的貢獻，包括持續人才培育、提升服務品質、精進制度流程、善盡企業社會責任等面向。**
- **獎金核定程序：**高階經理人應向董事會報告長期價值貢獻之內容與成果，在報告與互動的過程中將有助於董事會成員深度了解高階經理人之經營策略方向、全方位能力特質、施策執行成果，並給予有效回饋指導，達到領導人培育之成效。
- **評估面向：**

價值項目	持續人才培育	提升服務品質	精進流程制度	善盡企業責任
展現面向	• 態度面 • 執行面 • 成果面	• 態度面 • 執行面 • 成果面	• 改善面 • 創新面 • 成果面	• 公司治理 • 企業承諾 • 社會參與 • 環境保護

高階主管（副總以上）薪資佔比

	2019	2020	2021
固定薪 [月薪] 佔比	42%	41%	37%
變動薪佔比 [含長期價值貢獻獎金]	58%	59%	63%

p. 80 高階主管薪資、級距表，請參考附錄「永續績效一覽表」
詳細薪資規範，請參閱信義房屋 2021 年年報 p. 3-16~3-17

董事進修 2-9 2-17 SDG4.3

公司不定期針對與營運相關之經濟、環境及社會議題，爲董事會安排進修課程，並加入中華公司治理協會及其旗下之董監聯誼會，透過協會所發刊物或舉辦課程獲悉相關新知，協助董事增進各項職能。爲使獨立董事隨時掌握與公司相關訊息，我們定期寄發營收公告及相關產業消息，以及不定期寄發與本公司相關之經濟、環境和社會議題等資訊；並依年度獨立董事自我評量之回饋意見，強化本公司各方面報告之內容。董事培訓則會依獨立董事之需求，並配合年度策略發展重點辦理相關課程。

董事進修情形：信義企業永續網「董事會」

董事會薪酬制度 2-19

信義房屋優於法令規定，將**董事個別薪酬揭露於年報中並於股東常會報告**。董事酬金包括報酬、董事酬勞等。

- **報酬：**獨立董事之報酬屬固定薪酬，係依據本公司章程第 16 條規定「本公司獨立董事得依其對本公司營運參與程度及貢獻價值暨其他上市公司通常水準酌支報酬，其數額授權由董事會議定之。」非獨立董事之董事則未領取董事報酬，僅薛健平董事長就其兼任集團內高階經理人（平台事業執行長）身份支領薪資。
- **董事酬勞：**與本公司之獲利及經營績效連結，屬變動薪酬。依本公司章程第 20 條之規定，得按不超過當年度獲利 1% 額度內，做爲當年度董事之酬勞。

除上述以外，董事並未參與其他董事薪酬計畫，亦無其他退休福利制度、離職金以及索回機制。

p. 78~79 董事之酬金、董事酬金級距表，請參考附錄「永續績效一覽表」
董事酬金詳細說明請詳「信義房屋 2021 年年報 p. 3-16」
薪酬決定的流程

董事會及各功能委員會績效評估 2-18

訂有「董事會績效評估辦法」並揭露於投資人關係網站：

- **內部自評：**每年定期進行董事會績效評估至少一次，由各董事針對董事會及功能性委員會的運作與文化、內外部關係經營、自我評估等面向進行評量，由董事會議事單位統計彙整，於董事會會議中報告並提出精進方向。
- **外部獨立機構評鑑：**至少每 3 年需委由外部專業獨立機構對董事會進行績效評估，實地訪談董事長、董事及獨立董事、功能性委員會召集人與議事單位，並將評估結果提報董事會。

2021 年度已完成董事會及功能性委員會績效評估，彙總綜合結果均顯示「董事會及其功能性委員會運作良好」。

績效評估結果請詳投資人關係網站「董事會運作情形」

提升資訊透明度

- 完成 2021.07-2022.07 董事保險，並請保險公司列席說明。
- 持續提供獨立董事即時公司相關資訊（重大決策資訊、重要市場即時消息等）。

智慧財產管理計畫

爲維持營運自由度，並藉由持續創新以維持競爭優勢，本公司智慧財產最高治理單位爲董事會，並訂有智慧財產管理計畫，於董事會報告。

智慧財產管理計畫請詳投資人關係網站「公司治理運作」

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
永續策略目標
永續治理
董事會運作
資訊揭露透明
倫理與誠信
法令遵循管理
風險管理
供應鏈管理
附錄

資訊揭露透明

維護股東權益，促進股東行動主義

健全公司治理機制的首要原則，在於保護股東權益，公平對待所有股東。本公司股權雖相對集中，除與主要股東保持密切聯繫外，對於其他股東之權益之維護仍不遺餘力。

前十大股東列表：信義房屋 2021 年年報 p. 3-78

提升透明度

持續精進各資訊揭露環節，使外部股東更能即時或提前得知公司重要訊息，以維護股東權益。

- **全新改版投資人關係網站：**增進使用者體驗，提升投資人行動使用的便捷性。
- **提高英文資訊揭露：**重大訊息採中英文同步對外公告，並透過公開資訊觀測站、投資人網站、永續網站讓利害關係人即時獲得資訊。同步公告財報、季報、年報、永續報告書之中英文版本。
- **提升非財務資訊揭露品質：**每年定期發布永續報告書揭露非財務資訊，並於企業永續網提供更即時性的資訊。透過第三方查證與 ISO 查核，確保揭露品質，並在國內外永續報告書比賽中取得優異成果，揭露品質深獲各界肯定。
- **提高線上法說會頻率：**固定每季召開。
- **股東會抗疫召開：**在主會場的同樓層規劃 5 間獨立空間會議室、架設同步視訊設備，供股東參與會議與投票。

強化 ESG 資訊揭露

SDG12.6

TCFD
揭露氣候風險因應，通過符合性查證，獲最高等級 5+

SASB
揭露財務重大性及投資決策有用性，通過第三方查證

更名永續報告書

第三方驗證

GRI
提前採用 2021 版通用準則

股東相關權益

- 提案權及提議召開股東臨時會議權
- 股份處分權及股份認購權
- 董事提名權及對董事會議案否決權
- 知情權

優於法令的資訊揭露

縮短財務資訊公告時程。股東會提前召開以錯開熱門時段，提前發布股東會議通知及議事手冊，讓外部股東盡早得知相關議題。

信義房屋作法	法令要求
營收公告 10 日內完成	法定 10 日內
季財報 30 天內完成	法定 45 天內
年度財報 2 個月內完成	法定 3 個月內
股東會於 5 月底前召開	法定 6 月底以前
揭露董事個別薪酬	法定揭露薪酬級距
年報及議事手冊於股東會 35 日前上傳公開資訊觀測站	股東會召開 14 日前上傳年報、30 日前上傳議事手冊

內部控制制度

內部控制制度遵循「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」，經審計委員會同意並經董事會通過。各管理單位根據其作業風險辨識之結果，定期執行內部控制制度自行評估作業以落實自我監督機制，並能即時檢討及修正以確保內部控制制度持續有效。根據公司之營業特性及作業流程需求，依營運循環訂定內部控制制度及相關作業辦法，包括：銷售及收款循環、採購及付款循環、薪工循環、投資循環、融資循環、不動產及設備循環、電腦資訊處理控制作業及管理控制作業。

防止內線交易

爲建立集團良好之內部重大資訊處理及揭露機制，避免資訊不當洩漏，並確保對外界發表資訊之一致性與正確性，強化內線交易之防範，制定「集團內部重大訊息處理程序」，以資遵循。

- **持股轉讓通報：**財務部每月定期發送通知且要求內部人通報持股異動。
- **教育訓練：每年至少一次**對董事、經理人及受僱人辦理「內部重大訊息處理程序」及相關法令之課程。對新任董事、經理人及受僱人則於上任後 2 個月內提供教育訓練。因應疫情影響，內部人之實體課程皆轉爲線上必修課程。
- **強化防治內部交易定期訓練：**公司內網每月月初系統將自動出現「內部重大訊息相關宣導事項」彈跳視窗，內部人需逐項詳閱並勾選確認後，方能繼續使用電腦。內容包括內部重大訊息定義、保密作業、內線交易違規之罰則以及處理方式。

防止內線交易相關措施

善盡納稅義務

信義房屋向來誠實納稅，2021 年度繳稅金額共 1,228,983,996（含各類稅捐、營業稅、營所稅），佔營收比例高達 9.24%。

類別	說明	金額 (元)
營業稅	2021 年 1-12 月	594,161,218
2021 年度營利事業所得稅	2021 年應納稅額 (20% 稅率)	597,044,411
2020 年度未分配盈餘稅	2021 年應納稅額 (5% 稅率)	5,051,710
各類稅捐	2021 年房屋稅、地價稅、印花稅等各類稅捐	32,726,657
合計		1,228,983,996
2021 年信義房屋營收		13,297,719,282
佔營收比例		9.24%

信義房屋稅務政策

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
永續策略目標
永續治理
董事會運作
資訊揭露透明
倫理與誠信
法令遵循管理
風險管理
供應鏈管理
附錄

倫理與誠信

透明誠信政策與宣示

永續發展策略與守則

2-23 2-24 商業道德

爲落實公司道德行爲及誠信經營，以利公司永續發展目的，信義訂定並定期宣達各項行爲守則，如「信義房屋股份有限公司誠信經營守則」、「信義房屋股份有限公司永續發展實務守則」、「信義企業集團行爲守則」等，使同仁對應各利害關係人時有更明確方向。

各項守則內容，請參考信義企業永續網「政策與守則」

誠信經營政策與管理程序

隸屬於董事會的 TEM 委員會，負責誠信經營政策與防範方案之制定及監督執行，協助董事會及管理階層查核及評估落實誠信經營所建立之防範措施是否有效運作，並定期就相關業務流程進行評估遵循情形，作成報告。

誠信經營作爲

信義房屋以誠信及公平做爲企業倫理之核心價值，秉持「信義立業，止於至善」之理念，實踐誠信經營各項作爲，落實推動企業倫理並強化經營理念。

創辦人理念指導	每月初大型月會由創辦人周俊吉先生指導。
「信念引領行動」專案	由倫理長展開專案，將理念融入於同仁日常作業中。
經營理念研討	全體同仁每月進行經營理念研討，分享如何於日常業務中實踐經營理念。
行爲守則訓練	公司內網進行定期訓練，宣導「信義企業集團行爲守則」首要「誠信待客」。
各級會議輔導	區部務研習會議、店長會議；每日分店會議、幕僚晨會、平日個別輔導。
各級教育訓練	融合信義理念於所有訓練課程及內部教材中，包含新人必修課程。

首創「倫理長」，融滲倫理於永續之實踐

信義房屋創台灣本土產業之先，設立「倫理長」並成立「企業倫理辦公室」，負責確保公司施策及流程符合企業倫理精神，發展並執行道德遵循相關之溝通及訓練計畫。爲追求信義使命「信義人→信義公司→信義社會」的落實，以信念引領行動，融滲企業倫理於企業社會責任與永續經營之踐行。於 2021 年 1 月成立「企業倫理永續委員會」，由楊百川倫理長擔任委員會召集人。

企業倫理信箱：EnterpriseEthics@sinyi.com.tw

內部稽核

內部稽核制度與架構

- **獨立性：**內部稽核單位（稽核室）直接隸屬董事會，設置稽核主管一名，其任免 / 考評及薪酬由審計委員會 / 薪酬委員會同意後經董事會通過。稽核人員之任免、考評及薪酬由稽核主管簽報董事長核定。稽核主管需列席審計委員會及董事會，並提出內部稽核業務報告。
- **風險導向：**依風險評估結果擬定及執行集團年度稽核計畫，及依查核項目之風險評估結果及控制情形，規劃查核作業。
- **自評作業系統化：**設計自評系統，2021 年集團各單位作業層級之內控自評以系統執行，並發展五分量表，量化評估結果。
- **專業能力：**稽核室同仁具國際內部稽核師 (Certified Internal Auditor, CIA) 證照，每年持續進修時數高於法規要求，並得因業務需求委請專業人士協助。環境數據方面，公司內部人員亦取得 ISO 稽核人員資格，於第三方查證過程中與外部顧問共同查核，並提供改進建議。

優化內部稽核系統及制度

2021 年委任外部專業顧問協助「內部稽核品質優化暨制度建置」專案，確立內部稽核之內、外部品質評核機制，並強化內部稽核單位之獨立性、人員客觀性及使內部稽核品質逐步提升。

以國際內部稽核協會發布之國際專業實務架構 (IPPF) 爲框架，增修訂內部稽核作業標準程序文件及範本，包括：內部稽核實施細則、稽核文件範本、風險控制矩陣、內部稽核核決權限、專業發展計畫、稽核人員專業盤點及獨立性評估等。

持續精進各項作業程序及工具，規劃 2022 年強化電腦輔助稽核工具運用，開發自動化查核程式。協助企研室導入智慧財產管理制度後，由其檢討使內控制度更完善；及內控自評系統持續優化與研擬拓展至海外子公司。

稽核專案執行流程圖，請參考信義企業永續網「風險管理與內控」
獨立董事與內部稽核主管及會計師之溝通情形：信義房屋 2021 年年報 p. 3-21

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
永續策略目標
永續治理
董事會運作
資訊揭露透明
倫理與誠信
法令遵循管理
風險管理
供應鏈管理
附錄

法令遵循管理

2-27

法遵管理制度與辦法

信義房屋自創立以來皆秉持信義精神，遵守法令，甚至超越法規率先實行相關規範或制度，從各方面確保交易安全與營運穩定。

由於集團營運向多元化及全球化方向發展，相關業務範疇幅度增加，爲使各單位於執行業務時得以遵循，降低集團法律風險，成立集團法令遵循室並公告實施「信義企業集團法令遵循辦法」，統整全集團法遵制度規劃、管理及執行。明訂適用主體範圍及規範涉及應審法律領域之相關案件均須送法遵室審查，以控管集團重大法令落實情形。

面向	遵循法規
業務營運及行銷	刑法、公平交易法、消費者保護法、不動產經紀業管理條例、商標法、著作權法
財務及組織規劃	公司法、證券交易法、洗錢防制法暨相關法令
內部及客戶資訊保護	營業秘密法、個人資料保護法
人事政策及管理	勞動基準法暨相關法令

教育訓練

客戶服務部不僅將法遵課程列入新人必修課程，並持續對全體同仁以課程、研討會、案例研討等方式說明法務實例，使公司各階層人員均能熟悉各項規定及相關法令。不定期在內網公告法務案例，說明有關廣告不實、不動產經紀業管理條例等法律知識。

落實作爲

針對各式日常作業可能涉及違法事項設計內部表章及規範，於業務活動過程進行抽查：是否有已出售之物件未即時下架之廣告不實違例事件、各分店之個資法合規狀況等。

行動方案	說明	2021 年成果
法務公告及業務區案例說明	不定期提供「法服雙週報」，並持續就法務案件爭議進行公告案例宣導，俾讓同仁作業時重視交易安全並提升服務品質，以降低糾紛及違法事件。	公告 15 則法務案例（關於仲介據實報告及屋況調查之義務、廣告不實、利用網路、社群平台進行廣告注意事項等），完成率 100%。
法遵審查	各單位於業務上新規劃之服務或行爲有法令遵循疑義，申請由法令遵循室進行個案審查並提供遵法意見。	共完成 10 件審查，關於仲介服務廣告、飯店客房出租、社區活動條款、創生基金會服務條款修改等。

2021 年負面訊息或事件回應

2021 年有 2 件重大罰款（10 萬元（含）以上），說明如下：

- 廣告不實 11 萬元，係官網或傳單之照片、格局圖等錯誤，將加強宣導。
- 另因經辦人員對政治獻金法規不熟，以致政治獻金超額遭罰款 100 萬元，爲免除上述事件再次發生，信義將重新審視作業流程強化檢核機制，並且加強人員教育訓練。

p. 47 相關內容及改善措施：《社會共融外部》行銷廣告標示
信義企業永續網「事件回應」

檢舉制度及保密機制

2-23 2-25 2-26

本公司自成立以來以講信重義爲名，特別注重誠信經營。爲杜絕違法或貪腐事件發生，明確制定同仁行爲守則及獎懲辦法，且將懲處案件公告於公司內部網站以供同仁警惕。並於「檢舉非法與不道德或不誠信行爲之處理辦法」中明定非法、不道德或不誠信行爲之檢舉管道及受理方式，設置多項檢舉申訴管道，以確保不當行爲得以無所遁形，並致力於及時回應利害關係人意見。

對於每則申訴或檢舉事項均由專人處理，視其案件性質而進行不同程序之處理，交由相關部門處理或召開評議委員會，並要求於期限內回覆予申訴人或檢舉人；情事重大者，呈送企業倫理辦公室或董事長，如屬高階主管涉入，則呈報至董事會。處理過程中，對於申訴人及檢舉人資訊均予以保密，僅限於受理之專人知情。

因申訴或檢舉事項之申訴人或檢舉人均嚴加保密，如申訴人或檢舉人爲公司同仁者，其投訴時均可選擇自願公開或保密，由專人專案受理並進行相關程序及處置後，予以立案管理及追蹤，確保其不因檢舉而遭受不當處置。 p. 35 申訴機制與溝通管道

申訴方式

- 客戶申訴專線 0800-211-922
- 24 小時線上客服
- 客服信箱 sinyi@sinyi.com.tw
- 利害關係人信箱 csr@sinyi.com.tw
- 內部創辦人信箱，或聯絡稽核室以表達意見或檢舉同仁不合宜之行爲
- 性騷擾防治專線 1234
- 信箱 sinyi1234@sinyi.com.tw

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
永續策略目標
永續治理
董事會運作
資訊揭露透明
倫理與誠信
法令遵循管理
風險管理
供應鏈管理
附錄

風險管理

2-12 2-23

對於內外部因素產生的風險和機會，企業的風險管理能力扮演至關重要的角色。全球趨勢與環境所帶來的風險和機會，可能影響企業的營利能力，甚至生存。與其將未來交給不可測的環境與變數，不如持續提升企業競爭力與影響力，充分準備面對可能發生的各種風險、掌握商業機會，迎戰全新時代。

p. 15 機會與風險

系統性風險管理

風險管理組織

風險管理組織包括本公司董事會、風險管理小組、風險管理單位、風險執行單位及風險稽核單位，各角色權責如下：

董事會	董事會爲風險管理最高監督單位，負責審查年度風險管理報告、風險執行報告及稽核報告，以確保風險管理制度有效推行。 董事會議事單位不定期就與公司有關之環境和社會議題與各幕僚功能長互動與溝通，並於每年年底定期檢視 ESG 之影響、績效及策略目標。
全面倫理管理委員會	決議集團重大風險及風險管理單位 (Risk Owner)，經由風險辨識、分析及擬訂具體方式執行風險管理，並定期向董事會呈報。
風險管理單位	辨識風險議題，並與風險執行單位討論承接管理目標。
風險執行單位	提出風險管理目標與施策。定期向風險管理單位彙報結果。
風險稽核單位（稽核室）	評估風險管理制度和機制運作之有效性。執行稽核作業，並定期將風險管理結果提送審計委員會及董事會。

風險管理政策

爲強化公司治理與風險控管能力，持續優化風險管理政策與程序，訂有「信義房屋股份有限公司風險管理政策」並**經董事會通過**，由上而下決定集團重大風險項目，運用資源有效重點管理。因應在營運過程中可能面臨的各種內、外部風險，採系統性方法並配合年度計劃作業；以及制定「信義房屋風險管理作業手冊」確保風險管理作業有效落實推行。對於重大偶發事件，爲即時降低災害並恢復正常營運，另訂有「信義企業集團危機管理作業流程」供遵循。

《風險管理政策》

關鍵事件風險管理

在變動的環境下，新興風險不斷出現，包括如氣候危機、突發性的疾病危機，資訊安全風險等，對於環境、社會、經濟面向造成巨大衝擊。同時公司也面臨各方壓力，必須隨時調整因應策略以保持競爭力。

氣候變遷風險

201-2 SDG8.4 SDG13.3

面對全球共同面臨「氣候緊急狀態」的急迫挑戰，房仲業雖非碳排量大的產業，信義房屋仍自主提升對氣候變遷影響的關注，並應用 TCFD 架構進行分析與揭露。

p. 27~28 氣候變遷風險管理 p. 100 TCFD 對照表
TCFD 報告書 企業永續網「氣候變遷風險與機會」

新冠疫情風險

針對新型冠狀病毒疫情，信義房屋迅速於 2020 年 1 月成立集團防疫指揮中心，密切關注疫情發展狀況，對總部與分店發布「信義新型冠狀病毒肺炎防疫計畫」、相關實施原則與建議標準作業流程。

因應全台疫情警戒提升，信義房屋立即啓動分組居家辦公模式，根據疫情變化，配合政府施策滾動式調整對外服務與內部作業，提出相關保障與安全措施，展現組織韌性。

年度股東會採高規格防疫模式召開，架設分流同步視訊設備，方便股東參與會議、發表意見、進行實體投票，以利在安全低風險之環境下順利進行股東會。

p. 40 員工防疫計畫 p. 53 社區防疫三部曲 因應疫情的完整作爲：「防疫專區」

數位韌性與資訊安全風險

數位韌性 SDG8.2

世界經濟論壇年度報告指出，資訊安全相關風險如資料竊取、網路攻擊等已成爲全球專家和決策者最憂心的關鍵議題之一。疫情更加速了企業數位轉型的急迫性，數位韌性成爲營運持續之關鍵課題。

信義房屋將「資訊安全」列爲集團重大風險項目，以資服資安管理部爲資訊安全權責單位，負責訂定內部資訊安全政策、規劃暨執行資訊安全作業，與資安政策推動與落實。並每年至少一次向董事會報告資訊安全執行計畫與執行情形，以確保內部資安管理機制持續有效運作。

因應新冠肺炎疫情，建置居家辦公環境，除原有網段隔離架構外，使用虛擬私人網路需經雙因子認證或數位個人憑證驗證後方可連線，並限制個人遠端桌面權限，配合各項使用紀錄分析檢視，以確保遠距工作之安全。

資安風險措施：「風險管理與內控」