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

價值創造過程	11
永續的重要性與意義	12
機會與風險	13
重大性分析	15
利害關係人議合	18
企業永續願景與 SDGs	21
永續創新	23
永續指標與目標管理進程	25

價值創造過程

信義企業集團秉持「以人為本」理念，先義後利，將「信義」精神推己及人至產業、國家、世界。我們將依循信義永續原則，繼續發展更完整的事業體系，滿足居住生活服務各方面需求，讓客戶、同仁、公司三者皆能滿意，並兼顧社會、環境、供應商的長期發展策略，以求生生不息、永續經營。

機會與風險 >> p. 13

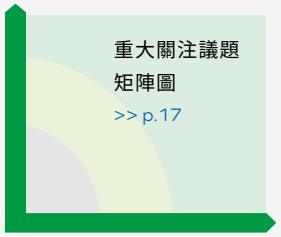
我們採用由外而內的方式，透過全球視角探索外部趨勢與需求、設定相應的目標，努力縮小當前績效與期望績效之間的差距。

重大性分析 >> p. 15

以重大性分析鑑別關鍵衝擊，選定信義的重大主題。

重大性評估流程 >> p.15

利害關係人議合 >> p.18



重大關注議題矩陣圖 >> p.17

價值鏈與 SDGs 分析 >> p. 21

考量聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs）體現全球對永續發展的期望所達成的共識，使用一致的語言溝通。

永續創新 >> p. 23

透過價值鏈研擬從核心價值出發的新商業機會，與利害關係人共同實現永續成長。

商業模式 >> p. 24

信義房屋提供買賣、租賃仲介服務，促成安全、迅速與合理的好交易。

指標與目標管理 >> p. 25

依照管理方針管理各項重大主題、永續目標與績效達成狀況與歷程。

- 重大主題
- 永續目標
- 績效達成狀況與歷程

事業拓展
成長加速
>> p. 24

2050 ESG 經營方針
信 義 永 續 原 則

E 環境
邁向永續淨零

S 社會
共好、共生、共創

G 治理
打造永續好生活

SC 供應鏈管理
與企業倫理有約

核心理念與能力：信、義、倫理 >> p. 12

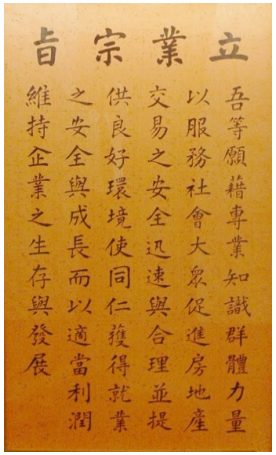
以立業宗旨為基礎 >> p. 12

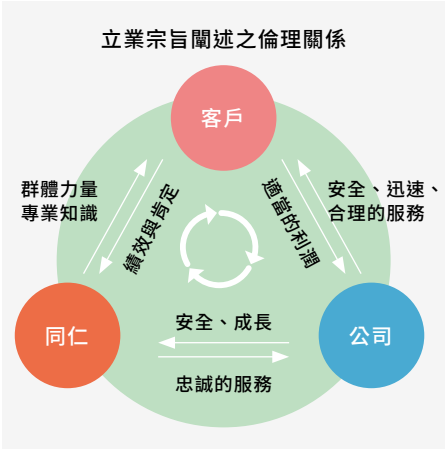
永續的重要性與意義

在經營流程中，信義秉持「該做的事 （義）、說到做到（信）」，為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。

信義房屋的起源：立業宗旨

1980 年創辦人周俊吉先生寫下了立業宗旨：





立業宗旨清楚闡述利害關係人之倫理關係，也明示信義房屋對各利害關係人之三大承諾：

對客戶	促進房地產交易之安全、迅速與合理
對同仁	就業之安全與成長
對公司	以適當利潤維持企業之生存與發展

信義房屋的立業宗旨

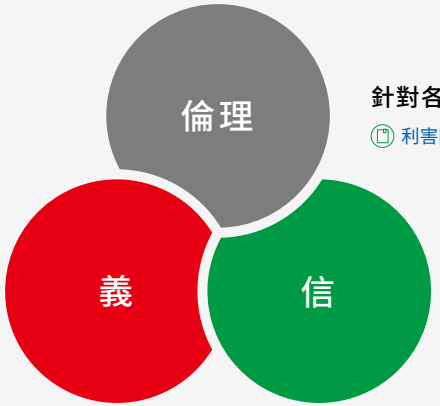
新立業宗旨

2008 年底信義人共同以原來的 70 個字做為根基，勾勒新的立業宗旨，募集 700 多則對新立業宗旨的想法，更歷經 200 多場會議。2009 年新的立業宗旨誕生，繼續成為支持信義的一股力量，讓信義更好更大。

> 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。

創造價值的核心能力「信、義、倫理」

信義房屋把「信、義、倫理」理念化為核心能力，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「永續發展」內化於企業體中，解決社會問題，求取經濟、社會、環境之平衡。



針對各利害關係人
利害關係人議合 p. 18

做該做的事
重大主題分析 p. 15

並且說到做到
ESG 績效指標管理 p. 25

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。

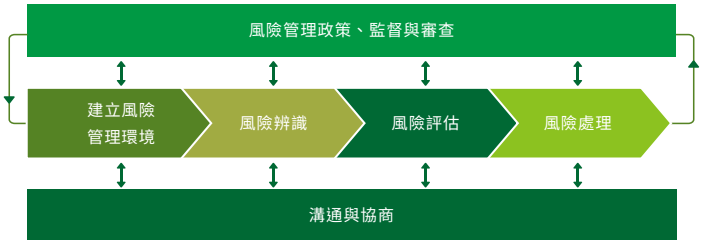
信義房屋訂有《風險管理政策》，以因應在營運過程中可能面臨的各種風險。我們進行總體趨勢分析，並依據全球主要風險趨勢，聯合國永續發展目標（SDGs）、SASB、CDP、TCFD 架構等全球性規範與標準，產業規範與標準等，鑑別風險與機會，評估潛在衝擊、擬訂風險與機會策略，並進行風險管理。

信義房屋《風險管理政策》 風險管理 p. 69

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

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為，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 • 環境績效之資訊揭露要求 • 課徵碳費（稅）、碳交易市場	• 客戶提升對低碳服務之關注 • 客戶對（近）零碳建築 / 綠建築需求提升 • 客戶對碳權取得及抵換需求提升	• 低碳轉型成本增加低碳轉型成本增加 • 法規遵循成本增加 • 碳管理之成本投入增加	• 發展低碳創新服務 • 使用乾淨低碳能源 • 以節能或碳匯取得碳權
	• 保存生物多樣性	• 建築規劃考量生物多樣性之保育	• 自然生態變化影響居住習慣	• 推廣生物多樣性

氣候治理與行動 p. 29 附錄：TCFD 對照表 p. 108 信義永續網「氣候變遷風險與機會」 https://csr.sinyi.com.tw/environment/climate-related.php

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
	• 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為主，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	• 擴展新市場 • 提升營運韌性
	• 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 • 提升數位韌性
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

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

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

議合 p. 18

47 個 關注議題

TCFD

議題列表 p. 16

- **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 2022 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 對照表 p.110

28 個 重大關注議題

矩陣 p. 16

- **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、環境和人群（包含人權）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永續發展相關推動人員，由內部專家提供意見，分析信義對經濟、環境和人群（包含人權）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、環境和人群（包含人權）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為 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、環境和人群（包含人權）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

重大主題對價值鏈衝擊之邊界 p. 17

SASB

SASB p. 105

- **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。

關於報告書 p. 9

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

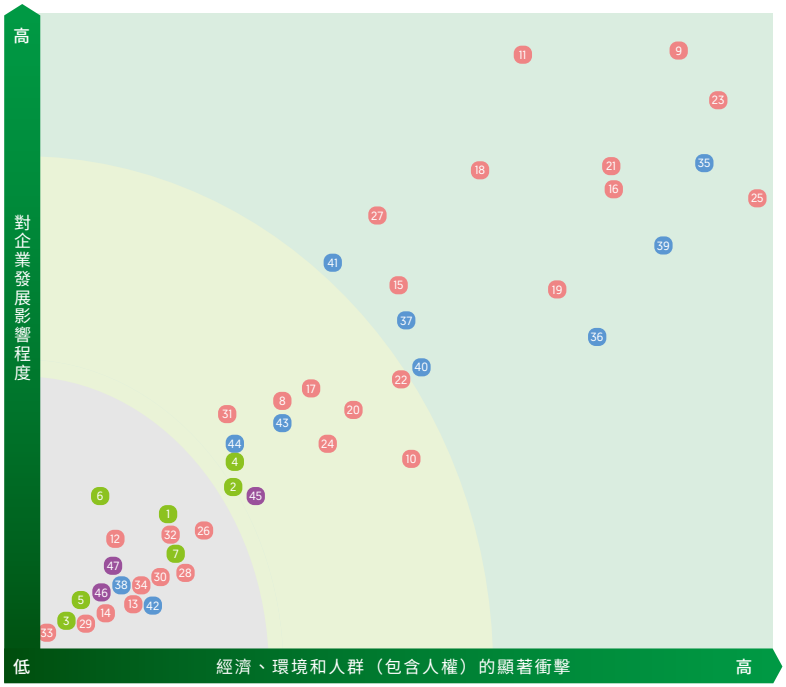
重大關注議題列表

3-1 3-2 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 反競爭行為
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，以及公司活動對經濟、環境和人群（包含人權）所造成的影響程度進行衝擊評估。2022 年，對信義而言最重大之議題為「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「以人為本」，將同仁與客戶視為最重要的核心。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	↑

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為基礎，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
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 12 13 17
我們的回應	• 綠色房仲好生活 • 低碳營運管理 • 永續淨零影響力 • 自然與生物多樣性 >> 環境永續 p. 27	• 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. 37	• 客戶保障與安全 • 服務品質與創新 >> 社會共融 - 外部 p. 49	• 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. 49	• 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 • 資訊安全管理 >> 公司治理 p. 59	• 管理政策與 ESG 準則 • 管理流程與營運機制 • 風險與衝擊評估 • 目標達成情形及執行成效 >> 供應鏈管理 p. 71

信義房屋的價值鏈 - 衝擊評估 2-6

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	●	●	●	●	●
203 間接經濟衝擊					●
303 水與放流水	●				●
305 排放	●	●	●	●	●
401 勞雇關係		●	●	●	●
403 職業安全衛生		●	●	●	●
404 訓練與教育		●	●	●	●
405 員工多樣化與平等機會		●	●	●	●
409 強迫或強制勞動		●	●	●	
414 供應商社會評估	●				●
416 顧客健康與安全		●	●	●	●
417 行銷與標示		●	●	●	●
418 客戶隱私	●	●	●	●	●
數位韌性		●	●	●	●
企業倫理推動	●	●	●	●	●
產品設計與生命週期管理	●	●	●	●	●
商業道德	●	●	●	●	●

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為。

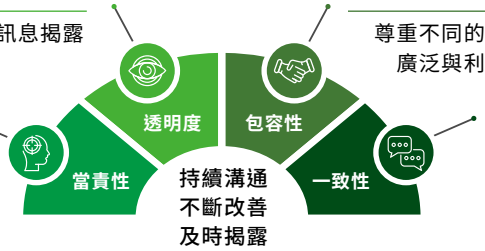
溝通策略與目標

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。

透明度
透明公開的溝通與訊息揭露

包容性
尊重不同的觀點和價值觀
廣泛與利害關係人互動

當責性
揭露議合結果如何影響決策和策略



一致性
定期和有意義的溝通

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，提出因應作為或專案。

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，也作為擬訂永續發展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. 16

種類與意義	環境	氣候變遷之減緩與調適有賴企業支持與投入，邁向淨零排放以及維護生物多樣性更是企業應發揮影響力之處，落實氣候與環境治理、積極進行綠色轉型，方能與環境共存共榮。

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］ • 再生能源比例［定期］	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 信箱等管道蒐集環境相關議題。我們收集到 6,106 則關於環境的回應，除了碳足跡和溫室氣體以外，利害關係人認為應該擴及更多元化的環境議題追蹤。	為進行氣候治理與環境管理，我們採用 TCFD 框架、取得 ISO 環境相關管理系統查證、逐年進行溫室氣體盤查和水足跡盤查、擴大碳中和門市、使用再生能源，並對外揭露環境績效。更積極參與國際倡議、與社區民眾交流及推廣環境理念、支持循環經濟，回應利害關係人之關切。		• 綠色房仲好生活 • 低碳營運管理 • 永續淨零影響力 • 自然與生物多樣性 >> 環境永續 p. 27

符合 1.5°C目標的模範生

「企業減碳溫度計」採用聯合國氣候變遷專門委員會 (IPCC) 曾在報告中所提出的「絕對全球溫度變化潛勢模型 AGTP」。根據企業的減碳基準年、目標年、減量率等數據，依循 AR6 中模擬地球至本世紀末可能的五大升溫情境，進行線性預測後，模擬分析各家企業的長期減碳路徑，並經過氣候模型與參數矩陣計算後，得出企業的升溫指數。經彙整評估全台所有編製永續報告書的企業共 725 家的調查結果，僅 94 家企業符合地球 1.5°C溫控目標。進一步解析 94 家企業，共來自 37 個行業，包括信義房屋等，都是該行業符合 1.5°C目標的模範生。

天下調查中心暨天下永續會負責人 / 熊毅晰

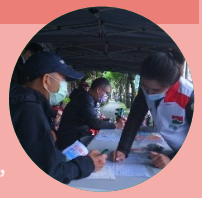
https://money.udn.com/money/story/5635/7240241

種類與意義	員工	人才為立業之本，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 118,888 則意見，其中多數為關於訓練、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. 37

好工作、好生活、好服務



忠孝玉成店發現鄰近公園為寵物公園，假日有許多飼主會帶著毛小孩到玉成公園活動，這時可能會遭遇野生動物傳染狂犬病、跳蚤、心絲蟲風險，為打造健康防護網，信義和鄰里共同建置健康防護網，為毛小孩施打狂犬病疫苗。

永續活動讓當地居民、客戶、同仁都很有感，許多社區居民年紀較大，帶著寵物不便舟車勞頓打疫苗，就近可在住家公園建立防護網，而客戶也可藉此感受到信義房屋貼心的服務，藉由特色活動與溫馨氣氛與社區牽起緊密連結，同仁都熱情參與並感受寵物帶來的療癒感，更有同仁將「飼養寵物、對生命負責」寫入他的年度目標「夢想九宮格」中，讓工作結合生活，訂定目標去執行。

忠孝玉成店 / 李權益 店長

種類與意義	社會	企業作為社會的經濟主體，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 32,277 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. 49

創新多元，社區一家鼓勵全民社造

相較於公部門的各種社造計畫，社區一家計畫相對有彈性，只要想為社區、家鄉做點事，即便是個人或非正式立案的團隊都可以來提案。讓有心耕耘社區者有充裕資金，能多些時間、精力去多做點事，並鼓勵他們思考提案的永續性與影響力。

信義房屋 社區一家 盧思岳 評審

「溪望連線好照咖」計畫觀察到社區中高齡照護的飲食問題，運用科技與通訊軟體，打造跨鄉鎮的數位志工團隊，聆聽與紀錄高齡者的飲食需求，製作出兼具營養與方便製備的高齡快速食譜，錄製備餐技巧影片，打造高齡餐飲社群。

提案人 / 林治萱

客戶

種類與意義：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。

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。187,613 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. 49

投資人

種類與意義：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] • 投資人關係網站 [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	
透過投資人關係網站、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 3,495 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為，連續 9 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 • 資訊安全管理 >> 公司治理 p. 59

供應商

種類與意義：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 5,912 則回應。信義持續與供應商協辦活動凝聚共好意識，也為永續環境盡一份力。	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為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，以永續採購為原則，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。	• 管理政策與 ESG 準則 • 管理流程與營運機制 • 風險與衝擊評估 • 目標達成情形及執行成效 >> 供應鏈管理 p. 71

不僅是房屋代理，更是我們最相信的朋友

我們一家人長時間都在國外，信義安和店的侯沛昌發現我的身體狀況不對，才發現健康真的出狀況，除了治療中間不斷的關心，還帶著我一直運動。信義夥伴不只是在房產管理上盡心盡力，任何的問題都是很讓人放心的處理，更是真誠的關懷讓我能及時發現問題，我們也將他當作是家人一樣。

客戶 / 李小姐

積極之董事會運作，形塑永續標竿

信義房屋以「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，為客戶、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

透過現場稽核交流 ESG 風險，共同提升永續績效

近年世界各國企業積極推動 ESG 永續發展，身為信義房屋協力廠商的我們當然也不落人後。裝修工程、空調水管電器承裝業一直是高度專業且受政府嚴格管理的產業，除了員工保險、案場維護及職業安全衛生我們絕不輕忽外，我們特別注重員工的教育訓練，鼓勵取得職安相關證照，積極打造一個能讓員工安心發展的工作環境。

我們一直持續以空調專業來推動節能，提供業主有效的節能措施。我自己本身也會參與一些淨灘活動，目前規劃偕同員工去老人之家等場所提供水電維修愛心服務。很高興透過信義房屋與顧問，我們能更深入了解 ESG 面向的風險與預防方式，也冀望持續與信義在永續發展的理念下共同扶持前進。

峰技室內裝修 / 陳俐瑾特助

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」作為永續願景及發展原則。對應 SDGs，訂定 SDGs 短中長期推動目標，朝「成為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，使公司能為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

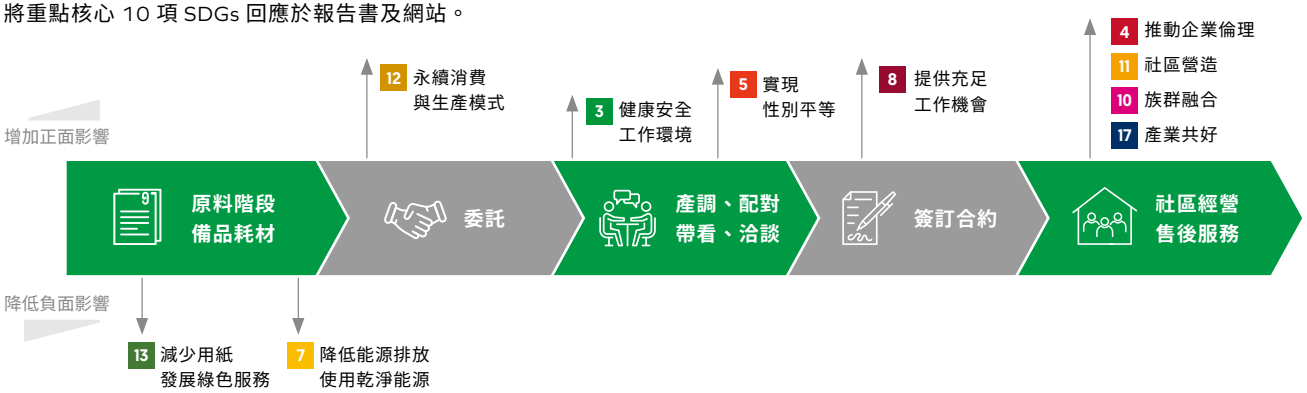
2 辨識關鍵影響機會
- 確定影響永續發展目標的關鍵機會
- 評估資源分配

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

議合作法

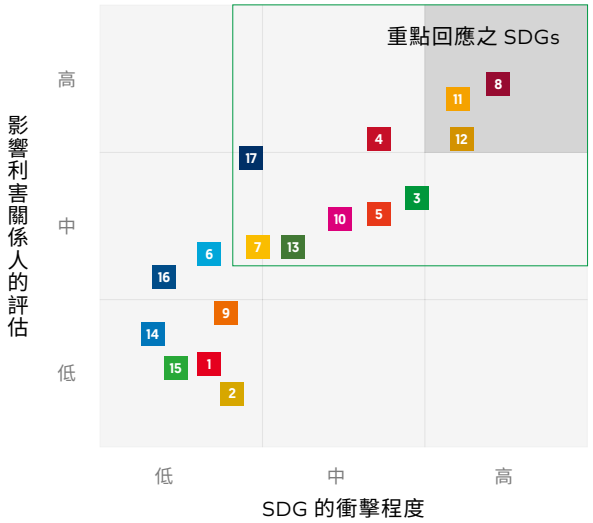
信義從價值鏈上的整體業務活動，分析 SDGs 對業務、營運過程或供應鏈所產生的影響程度，鑑別出信義對 SDGs 的衝擊程度，並研擬對應之商業機會。

將重點核心 10 項 SDGs 回應於報告書及網站。



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；並於重大議題決策會議決議 10 項核心 SDGs。



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。

成效 p. 23-24

信義具體回應 SDGs 之政策、策略與行動方案

為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 (2023)	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為	• 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. 44 p. 43 p. 45
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 • 線上講座拓展聽眾族群	• 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 • 企業倫理 Podcast • 董事進修	p. 40 p. 55 p. 40
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. 46
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為	• 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. 33
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 • 管理供應商 ESG 風險	p. 40 p. 53 p. 77
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. 54 p. 57
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. 53
12	建立符合倫理的創新，推動永續消費觀念，向大眾推展永續意識。	• 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為 • 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 • 永續淨零影響力 • 創新專案 - 地面投影	p. 53 p. 48 p. 35 p. 78
13	落實節能減碳作為，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為 • 導入 TCFD，增進氣候韌性作為 • 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	• 綠色房仲服務 • 能源與碳管理 • 上下游重點供應商溫盤 • 氣候治理與 TCFD	p. 32 p. 33 p. 77 p. 29, 108
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	• 共同創新促進永續好生活 • 參與公協會與外部倡議	p. 77 永續網

永續創新 2-6

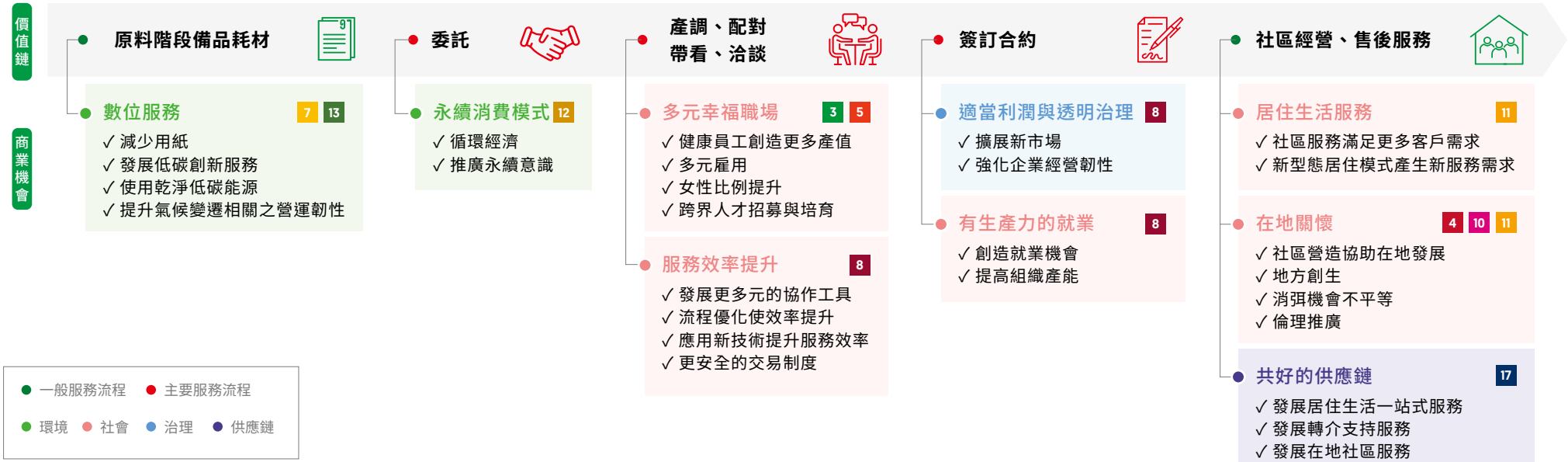
創新服務：以宗旨為導向的永續策略

以「宗旨為導向」（purpose-driven）的企業，因提供給重要利害關係人妥善照顧，而獲得大眾支持。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，「以宗旨為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。

服務設計思考永續發展，從價值鏈找出創新模式

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：**

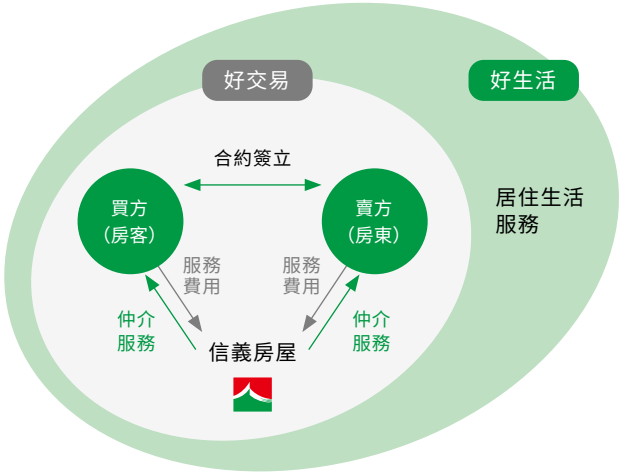


永續創新目標與成果：兼顧 ESG 的服務創新

因應商業機會的創新目標	類別	信義永續原則	2022 年永續創新成果	2023 年目標	呼應之 SDGs
• 數位服務 • 永續消費模式	E 環境	邁向永續淨零	**綠色房仲邁向淨零排放** • 綠色房仲好生活 p. 32 • 低碳營運管理 p. 33 • 永續淨零影響力 p. 35 • 自然與生物多樣性 p. 36	• 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%	7 12 13
• 多元幸福職場 • 有生產力的就業	S 社會	共好、共生、共創	**建立多元幸福職場** • 「信福幣」彈性福利 p. 45	• 員工滿意度 >4.0	3 4 5 8
• 服務效率提升 • 居住生活服務 • 在地關懷			**數位轉型，在地關懷** • 服務流程數位化 p. 52 • 社區服務 p. 52 • 彈性志工服務 p. 58	• 客戶滿意度 91.2% • 3,150 個社區圓夢	4 10 11 12
• 適當利潤與透明治理	G 治理	打造永續好生活	**透明治理，強化企業韌性** • 績效評估強化 ESG 連結 p. 64 • ISO 27001 p. 70 • 發行 TCFD 報告書 p. 108	• 維持正獲利 • 公司治理評鑑 TOP5%	4 8 12 13
• 共好的供應鏈	SC 供應鏈	與企業倫理有約	**驅動供應鏈共同深化永續動能** • 聚焦提升 ESG 績效 p. 77 • 地面投影：房屋銷售的創新商業模式 p. 78	• 重點供應商檢核率 95% • ISO 20400 永續採購	8 12 13 17

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。

商業模式：從好交易到好生活



找房 / 賣房
- 智能配案
- 清楚資訊
- 家戶接觸與認識

遷入 / 遷出
- 設計、清潔、搬家、修繕
- 在地特約店家、社區服務優惠
- 最新房產趨勢

永續創新帶動信義營收：連續 29 年營收第一

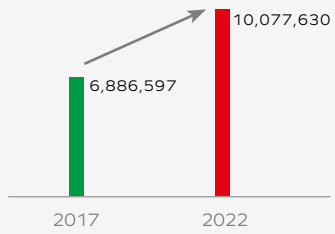
信義房屋積極結合全球永續議題以創新作法與公司營運策略及核心能力，並將成效具體展現於公司正向財務及營運成長表現。具備企業倫理的創新，才是永續發展的根本。信義房屋積極回應利害關係人需求，不僅創造財務價值，更對周遭環境及社會具有高度正向影響力。

信義房屋連續 29 年於「天下 2000 大企業調查」位居房屋仲介類第一名，好成績來自於 40 多年前創業之初即寫下立業宗旨，賺取適當利潤，並兼顧股東、同仁、客戶、社會等利害關係人權益，要讓同仁客戶都有好工作、好交易、好生活。

數位淨零帶動信義成長

信義房屋 2018 年成立數位智能中心，推出各種創新服務，以數位協助淨零。同時推動地方創生，提升影響力。並積極培育數位人才。不僅強化組織韌性，亦帶動營收成長。

信義房屋個體營業收入（新台幣仟元）



永續指標與目標管理進程

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 2023 目標	管理進程 2020 績效	2021 績效	2022 績效【原目標】	達成狀況	達成說明	管理機制與因應作為
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%	265.03	190.25	208.11 ↑ 9.4% 【↓ 1%】	持續進行中	2022 年房屋買賣交易量受大環境影響下降，致碳足跡較前一年增加。將持續精進帶看過程之資源消耗及碳排放量。	環境永續 p. 27
					人均用電碳排放量 (公斤 CO_2e)	↓ 100%	↓ 4.2%	1,234	1,148	1,080 ↓ 5.9% 【↓ 4.2%】	目標達成	2022 年人均用電碳排放量較前一年度下降 5.9%，達成原訂目標；較基準年 (2017) 下降 27.1%。	
					溫室氣體排放量 (類別 1+2) (公噸 CO_2e)	↓ 90% (基期：2017 年) 註 1	↓ 4.2%	6,771	6,348	5,974 ↓ 5.9% 【↓ 4.2%】	目標達成	2022 年類別 1+2 排放量較前一年度下降 5.9%，達成原訂目標；較基準年 (2017) 下降 8.2%。	
S	共好共生共創	員工	401 403 404 405 409	3 4 5 8	女性主管比例	22%	21%	18.76%	18.5%	20.4% 【19%】	目標達成	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. 37
					員工滿意度調查平均分數 (分)	4.0	4.0	4.05	3.86	3.9 【4.0】	未達成	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%	28%	22.32%	27.08% 【27%】	未達成	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。	

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 2023 目標	管理進程 2020 績效	2021 績效	2022 績效【原目標】	達成狀況	達成說明	管理機制與因應作為
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%	91.2%	90.23%	91.62%	91.24%【91%】	達成	我們成功電訪 55,239 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. 49
		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）	4,000 個社區圓夢	3,150 個社區圓夢	99.46%	99.73%	100%【99.73%】	達成	全國 368 個鄉鎮市區中皆已提案，故以社區圓夢數量設定 2023 及中期目標。	
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%】	達成	連續 9 年獲得上市組最優級的最高肯定。	公司治理 p. 59
					獲利（億元）	維持正獲利	維持正獲利	22.48	28.9	14.5【正獲利】	達成	持續維持正獲利。	
E S G	與企業倫理有約	供應商	414	8 12 13 17	檢核家數 / 總家數（家）	-［註］	-［註］	261/279	152/159	127/132【N/A】［註］	達成	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. 71
					重點供應商檢核率 (%)	95%	95%	93.5%	95.6%	96.2%【90%】	達成		

［註］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。