

重大主題管理方針

2-23

2-24

3-3

• 重大主題呼應企業永續原則

重大主題管理方針以「信義永續原則」作為依循方向，以此鑑別、分析、回應實際和潛在衝擊資訊。

■ 2050 信義 ESG 經營方針 - 信義永續原則

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

重大主題 呼應 永續原則	對信義的意義	承諾與政策	衝擊	管理行動	評估機制與結果
GRI 201 經濟績效	G 我們始終深信，若能同時善盡企業社會責任，獲利自然可望隨之而來，經濟績效亦有相應的成果。	依循公司治理程序與守則，誠信經營、遵循法令，呼應「上市上櫃公司永續發展實務守則」、SASB、TCFD 等標準與倡議。	組織營運產生之經濟價值，影響股東權益與經濟發展，為各利害關係人創造價值。	董事會監督組織營運策略計畫與績效，透過內部稽核和外部查證機制，持續強化公司治理、風險機會管理。	<ul style="list-style-type: none"> • 公司治理評鑑上市組 Top5% • 董事會績效執行評估
GRI 203 間接經濟衝擊	「社區」除了是家的所在，也是很多美好發生的場域，期望以家為原點、社區為橋樑，投入社區改造，啟動人心的轉變，建構里仁為美的社會。	首要「看見社會的需求」，不但要發揮在地影響力，更要透過倡議及教育將 SDGs 目標融入日常行動之中，媒合資源並群策群力，讓有信義的地方，就有幸福。 遵循「上市上櫃公司永續發展實務守則」第四章維護社會相關規範。	長期推動社區營造，投入人力、物力與資源，增進社區發展。	全民社造獎助辦法：依據提案審查結果合理分配資源，審查委員包括評審團、提案者、社會大眾。 委由外部學者專家組成獨立評審團進行評審，並於官網公布分數，信義房屋完全不介入。	<ul style="list-style-type: none"> • 全民社造評選 • 提案覆蓋率
GRI 303 水與放流水	台灣近年不僅旱澇頻傳，部分地區更受缺水之苦，因應利害關係人對用水課題重視度提升，信義將水資源列入重要議題。	即使房仲業非屬於高用水行業，我們持續關注全球水資源管理發展趨勢。	水資源耗用主要為同仁日常使用，持續追蹤管理並掌握水資源對公司營運風險影響與發展機會。	導入水資源效率管理系統，每年定期盤查水足跡，加強節水措施精進管理作為。	<ul style="list-style-type: none"> • ISO 46001 水資源效率管理系統 • ISO 14046 水足跡查證 • 人均用水量
GRI 305 排放	房仲業非碳排放大的產業，但為回應全球暖化議題，信義房屋一直以來積極推動環境永續相關政策。	以 1.5°C 路徑訂定科學減碳目標，發展氣候韌性服務，推動使用再生能源，每年進行溫室氣體盤查查證，檢視減碳目標達成進度。	不動產消費次數少，但行銷活動眾多，用紙和用電對環境影響佔比較高。	落實信義房屋組織型碳管理、精進管理系統與減排成效，提供客戶更多綠色創新服務，減少企業營運對環境產生的衝擊與影響。	<ul style="list-style-type: none"> • 服務碳足跡 • 溫室氣體排放量（類別 1+2）
GRI 403 職業安全衛生	「人才是信義的根本」，企業的永續關鍵來自於員工的幸福，而幸福首重於健康的身心。	為貫徹「以人為本」的信義精神與落實相關法令規定，制定全方位的安全作業，以促進同仁職場健康與安全。 依職業安全衛生法施行細則訂定職業安全衛生管理計畫。	職場危害事件將減損員工及社會大眾對企業的信心。員工傷病將影響出勤、增加人事成本支出。	通過 ISO 45001 職業安全衛生管理系統查證，以達成職業安全衛生持續性改善。	<ul style="list-style-type: none"> • 交通事故事件發生率 • 持續監控勞安數據與工時狀況

重大主題 呼應 永續原則	對信義的意義	承諾與政策	衝擊	管理行動	評估機制與結果
GRI 409 強迫或強制 勞動	S 惟有協助同仁達成工作與生活平衡，同仁才能安心就業及長期發展。	以持續將勤假制度優化的方式，促進同仁工作與生活平衡。將員工福利落實在公司日常營運中。	過度勞動影響員工產值，並減損其生活品質。	「信福幣」以部分項目加大倍率方式關照同仁身心健康，可依個人需求自由選擇。	<ul style="list-style-type: none"> 組織認同與工作滿意度調查中，「均衡生活」向度之分數
GRI 401 勞雇關係	S 同仁是公司最重要的事業夥伴，和諧的勞雇關係是事業發展的基礎。	人才為立業之本，吸引優秀人才、營造友善工作環境，是信義持續努力的目標。	良好之勞雇關係可增進員工向心力，提升產值。	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。	<ul style="list-style-type: none"> 組織認同與工作滿意度調查 離職率
GRI 404 訓練與教育	S 確保同仁能於公司中提升能力，發揮潛能，與公司同步成長；此外確保同仁具備專業知識能力，能提供社會大眾最佳之房地產交易服務。	以每人平均訓練時數為目標，加上課後隨堂測驗及實務上操作訓練，讓同仁活用於工作中，並藉由各項課程滿意度調查及意見回饋促使教育訓練更靠近同仁需求。	從業人員需具備房地產交易專業知識與能力，才能確保交易安全，否則可能影響客戶權益。	在職培訓、產學合作計畫。	<ul style="list-style-type: none"> 平均受訓時數
GRI 405 員工多樣化 與平等機會	S 照顧不同身分的同仁，使信義兼容並蓄，成為員工有力的後盾，兼顧工作與家庭平衡。	信義堅持實質平等並於雇用、發展、訓練等政策制定時，確保多元化且彈性。在招募及晉升上，不因性別產生不平等。	房仲業產業特性從業人員以男性居多，然近年來信義女性力量在部門溝通、多元化思維帶來的創新影響力逐漸發酵，女性同仁、主管比例持續成長	第二胎（含）以上 12 萬元生育獎勵金。薪資、績效考核、晉升辦法等皆確保平等。	<ul style="list-style-type: none"> 育嬰留停復職統計表 女性主管比例 女性員工比例
GRI 414 供應商社會 評估	SC 我們深信將信義企業集團理念的核心價值擴及供應商，一同建立永續目標，並將供應商社會評估相關準則與綠色採購結合，使整個供應鏈都能遵循企業倫理規範，創造一個義利兼得的新世界。	承諾對供應商在篩選、訓練、稽核及輔導的責任當責，融入 ESG 準則以建立更具韌性的營運模式，分享資源與供應商共同提升永續績效，發揮永續影響力。	在勞工人權與職業安全衛生方面，信義提供法規新知並稽核供應商作法，從認知開始、提醒供應商確實遵行。 信義透過供應商 ESG 自評表，檢視其在 ESG 各面向上的法遵。特別在落實低碳供應鏈上展開作為。	導入 ISO 20400，建立永續採購規範與流程。盤點鑑別關鍵採購類別供應商。提升供應商的永續性並共同提升 ESG 績效。	<ul style="list-style-type: none"> 供應商正當經營行為與永續發展承諾書 100% 簽訂 針對 132 家重點供應商發放永續供應鏈 ESG 年度自評表，回收率達 78.2% 重點供應商稽核達成率 96.2% 重點供應商工傷盤查率 100%

重大主題 呼應 永續原則	對信義的意義	承諾與政策	衝擊	管理行動	評估機制與結果
GRI 416 顧客健康 與安全 417 行銷與標示 418 客戶隱私	S 房屋仲介本屬信賴產業且房屋買賣對一般消費者而言，仍是人生中的一大要事，絕對輕忽不得。信義致力於保護客戶權益及隱私，溝通品牌「信任」核心價值，鞏固消費者心目中的優勢品牌領先地位。	讓客戶透過信義房屋買賣安心，住得放心，交易安全無虞，是信義房屋經營上最重要的課題之一。 遵循「個人資料保護法」之規定，制訂集團內部資料保護暨遵守個人資料保護法作業要點。	若未能有效管理客戶隱私，確保不動產說明書正確性、相關交易資訊透明，可能遭裁罰導致商譽受損，進而造成客戶流失。	持續優化、定期稽核不動產說明書。 定期進行客戶隱私保護訓練、廣告抽查。	<ul style="list-style-type: none"> • 滿分率 • 不動產說明書錯誤率
自訂 數位韌性	G S 以效率、價值、轉型、開創為信義打通全平台，以線上整合線下，導流客戶、提升作業效率與轉化率，同時深化服務品質贏得客戶信任，逐步邁向集團願景。	以公司優勢結合科技服務，掌握服務創新趨勢。	資訊安全將影響企業營運之持續與穩定。 消費者與市場偏好改變。	透過數位轉型提升公司經營韌性。	<ul style="list-style-type: none"> • 無發生重大資安事件 • 推出數位新服務數
自訂 企業倫理推動	S 無論外在客觀環境如何變化，「誠信」、「倫理」、「積極落實企業社會責任」始終是本公司的核心根本價值。	秉持「信義立業，止於至善」之理念，向社會推廣倫理價值。	推廣並分享觀念與做法於業界，帶來整個產業與社會之學習與精進，引領共善社會之創造。	主動擴散公司之倫理與誠信實踐成果。	<ul style="list-style-type: none"> • 培育企業倫理師資數
SASB 產品設計 與生命週期管理	S 信義房屋以「促進房地產交易安全、迅速與合理」作為立業宗旨，符合企業倫理的創新、兼顧各利害關係人之權益，才能使企業永續發展。	秉持「先義後利」之精神，以客戶角度及企業倫理思維持續創新。 訂定創新管理制度與辦法。	在營運過程中，設計新服務模式，解決社會問題；加上數位科技賦能，將服務升級，提供更完善的服務。	關注市場變化及客戶需求，適時發展新的服務模式。	<ul style="list-style-type: none"> • 將創新服務列入每年度重要施策 • 客戶滿意度與意見調查
SASB 商業道德	G 信義是一家經營信任的公司，堅守倫理與展現誠信行為是贏得信任最重要的方法，甚至長期來說是唯一方法，對信義之永續經營是重中之重。	依循「信義房屋股份有限公司永續發展實務守則」，我們將誠信治理落實於公司營運各環節中，並持續改善。	創造優質的誠信經營與法令遵循文化，以確保各利害關係人長遠的利益。	於各種集會、培訓、輔導之場合，宣達組織想法，以及追求誠信的價值觀，進而塑造整體組織氛圍。	<ul style="list-style-type: none"> • 倫理長每年定期向董事會提報誠信經營實施狀況 • 法令遵循符合性評估 • 全體員工簽署信義企業集團行為守則，完訓率 100%