

## 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
<ul style="list-style-type: none"> <li>數位服務</li> <li>永續消費模式</li> </ul>	E 環境	邁向永續淨零	<b>綠色房仲邁向淨零排放</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>綠色房仲好生活 p. 32</li> <li>低碳營運管理 p. 33</li> <li>永續淨零影響力 p. 35</li> <li>自然與生物多樣性 p. 36</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每筆交易碳排放量減少 1%</li> <li>人均用電碳排放量減少 4.2%</li> <li>溫室氣體排放量 (類別 1+2) 減少 4.2%</li> </ul>	7, 12, 13
<ul style="list-style-type: none"> <li>多元幸福職場</li> <li>有生產力的就業</li> </ul>	S 社會	共好、共生、共創	<b>建立多元幸福職場</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>「信福幣」彈性福利 p. 45</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工滿意度 &gt;4.0</li> </ul>	3, 4, 5, 8
<ul style="list-style-type: none"> <li>服務效率提升</li> <li>居住生活服務</li> <li>在地關懷</li> </ul>			<b>數位轉型，在地關懷</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>服務流程數位化 p. 52</li> <li>社區服務 p. 52</li> <li>彈性志工服務 p. 58</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶滿意度 91.2%</li> <li>3,150 個社區圓夢</li> </ul>	4, 10, 11, 12
<ul style="list-style-type: none"> <li>適當利潤與透明治理</li> </ul>	G 治理	打造永續好生活	<b>透明治理，強化企業韌性</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>績效評估強化 ESG 連結 p. 64</li> <li>ISO 27001 p. 70</li> <li>發行 TCFD 報告書 p. 108</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>維持正獲利</li> <li>公司治理評鑑 TOP5%</li> </ul>	4, 8, 12, 13
<ul style="list-style-type: none"> <li>共好的供應鏈</li> </ul>	SC 供應鏈	與企業倫理有約	<b>驅動供應鏈共同深化永續動能</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>聚焦提升 ESG 績效 p. 77</li> <li>地面投影：房屋銷售的創新商業模式 p. 78</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>重點供應商檢核率 95%</li> <li>ISO 20400 永續採購</li> </ul>	8, 12, 13, 17



## 永續創新帶動信義營收：連續 29 年營收第一

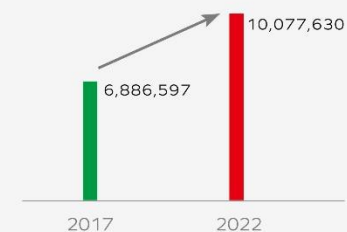
信義房屋積極結合全球永續議題以創新作法與公司營運策略及核心能力，並將成效具體展現於公司正向財務及營運成長表現。具備企業倫理的創新，才是永續發展的根本。信義房屋積極回應利害關係人需求，不僅創造財務價值，更對周遭環境及社會具有高度正向影響力。

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

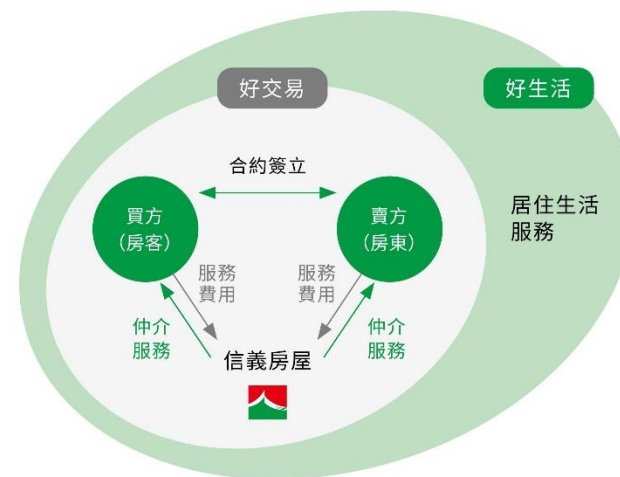
信義房屋 2018 年成立數位智能中心，推出各種創新服務，以數位協助淨零。同時推動地方創生，提升影響力。並積極培育數位人才。不僅強化組織韌性，亦帶動營收成長。

信義房屋個體營業收入 (新台幣仟元)



延伸購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



- |  |   |
|--|---|
| <b>找房 / 賣房</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>智能配案</li> <li>清楚資訊</li> <li>家戶接觸與認識</li> </ul> | <b>遷入 / 遷出</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>設計、清潔、搬家、修繕</li> <li>在地特約店家、社區服務優惠</li> <li>最新房產趨勢</li> </ul> |
|--|---|