

信義房屋股份有限公司

企業社會責任 2021 年度執行情形與 2022 年度計畫

壹、2021 年度執行情形

一、環境永續

(一)主要作為

1.推動組織碳排放減量

• 持續通過組織環境查證

- ✓ ISO 14064-1 溫室氣體
- ✓ PAS 2060 碳中和
- ✓ ISO 14046 水足跡
- ✓ ISO 50001 能源管理系統
- ✓ ISO 14001 環境管理系統

• 落實能.資源管理措施

- ✓ 精進能源監控系統，更換節能設備
- ✓ 全面落實綠色採購政策

2.推動服務碳排放減量

• 持續通過服務環境查證

- ✓ ISO 14067 碳足跡

• 發展低碳綠色服務

- ✓ 精進無紙化行銷工具
- ✓ 分店推動社區綠色行動服務

3.攜手各界推廣環保永續觀念意識

• 推動環境教育

- ✓ 舉辦社區環境講座
- ✓ 響應政府環保政策(環保記、綠色辦公企業)與國際活動(地球 1 小時)
- ✓ 舉辦永續活動，實施 ISO 20121 永續活動管理系統

• 持續響應國際倡議

- ✓ 淨零排放倡議
- ✓ CDP 碳揭露計畫
- ✓ 科學碳目標倡議(SBTi)

• 推動環境復育

- ✓ 補助支持「社區一家」環保提案

- ✓ 響應「辜嚴倬雲植物保種中心」保種活動，認養 5 種台灣特有種瀕危植物

(二)執行成效

1.推動組織碳排放減量

- 擴大門市碳中和(共 17 家)
- 全面落實綠色採購政策
 - ✓ 累計 2008 至 2020 年推動節能、環保產品綠色採購共 378.2 佰萬元
- 環境減量績效(基準年 2017 年)
 - ✓ 人均碳排↓17.24%
 - ✓ 人均用水↓18.03%
 - ✓ 單筆服務碳足跡↓38.08%
 - ✓ 單筆服務用紙↓65.24%

2.推動服務碳排放減量

- ✓ 分店持續推動綠色行動服務(ex. 二手書交流、公設免費更換 LED 燈泡、廢電池回收、免費更換紗窗、贈送節水小物)

3.攜手各界推廣環保永續觀念意識

- ✓ 響應國際倡議
- ✓ 2021 參與共組「淨零行動聯盟」，承諾 2030 信義房屋淨零排放並規劃使用再生能源
- ✓ 2021 年通過「科學碳目標倡議(SBTi) - 致力於 1.5°C」目標審核
- ✓ 2021 年回應 CDP 問卷，獲最高等級 A List 殊榮
- ✓ 舉辦地球一小時活動，通過 ISO 20121 查證
- ✓ 2021 年全台所有分店和總部大樓響應國際環保盛事「地球一小時」關燈活動，通過 ISO 20121 查證

二、社會共融內部：員工

(一)主要作為

1.吸引優秀人才

- ✓ 多元徵才管道經營
- ✓ 質優人才經營與招募
- ✓ 強化業務同仁及主管職能發展
- ✓ 形塑優質招募品牌形象

2.營造友善職場

- ✓ 推動工作彈性化措施
- ✓ 營造友善安全職場環境
- ✓ 拓展彈性福利使用範圍

(二)執行成效

1.吸引優秀人才

- ✓ 深耕重點大學並同步經營質優大學
- ✓ 深化產學合作計畫
- ✓ 持續優化直播教學並提升數位課程品質支持關係企業發展
- ✓ 推動分層完整職能發展體系

2.營造友善職場

- ✓ 疫情緊急應變措施保護同仁安全
- ✓ 幕僚彈性工時實施
- ✓ 禁菸宣導及相關規定實施
- ✓ 取得 ISO 45001 職業安全衛生管理系統認證
- ✓ 彈性福利「信福幣」增加同仁安全項目(全罩式安全帽)
- ✓ 建立復工指引作業規範

三、社會共融外部：客戶、社會

(一)主要作為

1.社區營造與共好

- ✓ 提升全民參與社區營造，接觸不同族群
- ✓ 打造資源媒合平台，推動促進城鄉及區域均衡發展，成立財團法人台灣地方創生基金會
- ✓ 優化信義志工參與力

2.企業倫理價值倡議

- ✓ 透過多元溝通管道來倡議企倫理價值
- ✓ 全台首創小微企業倫理長培育計畫

3.產業發展推動

- ✓ 持續產官學各界的合作，以專業引領產業
- ✓ 服務品質稽核作業優化
- ✓ 建構全平台客戶服務體驗
- ✓ 善用數位與創新改變服務樣貌

4.其它社會參與

- ✓ 全台共同抗疫，成立社區共生行動互助網
- ✓ 信義學堂開辦線上講座，持續發揮影響力
- ✓ 信義公益基金會共好計畫持續第六年

(二)執行成效

1.全民社造行動計畫

- ✓ 總計報名 1069 件，獲獎 221 件，線上頒獎典禮於 Q4 舉行
- ✓ 與信義學堂合辦「社。影展」線上映演座談
- ✓ 實際年度完成志工 6600 小時

2.企業倫理價值倡議

- ✓ 完成 12 集 Podcast 錄製；與社企流合作舉辦線上論壇一場
- ✓ 第一屆招募 51 位學員，首年課程於 11 月中結束

3.產業發展推動

- ✓ 發佈第 26 冊年鑑
- ✓ DiNDON 增加 AI 講房功能
- ✓ 會員制生態圈塑造
- ✓ 社區服務 E 化報名持續精進

4.其它社會參與

- ✓ 募集並贊助 100 個疫情下的作法
- ✓ 年度完成信義學堂 37 場次(實體 15、線上 22 場)
- ✓ 累計超過五千個點子、超過 50 項計畫落地實踐；今年並首創 65 歲以上專屬的「銀福獎」

四、公司治理：投資人

(一)主要作為

1.優化公司治理作為

- ✓ 公司治理資訊揭露提升與成效宣導
- ✓ 強化公司治理作為與宣導
- ✓ 精進董事會運作

2.落實透明誠信與法遵

- ✓ 集團法遵制度推展執行
- ✓ 集團風險管理監控及推展
- ✓ 優化內部稽核作業架構及程序

(二)執行成效

1.優化公司治理作為

- ✓ 完成 IR 網站改版
- ✓ 制定防範內部人違規辦法
- ✓ 制定新任獨董就職前協助 SOP
- ✓ 通過 TCFD 符合性查核最高等級及 SASB 查證
- ✓ 完成公司治理評量認證實地審查

2.落實透明誠信與法遵

- ✓ 針對新型態行銷態樣修訂廣告及行銷審查基準手冊
- ✓ 持續監控及推展集團重大風險管理
- ✓ 修正內部稽核實施細則
- ✓ 作業層級內控自評系統化
- ✓ 完成本公司及子公司年度稽核作業

3.獎項肯定

- ✓ 連續七年公司治理評鑑上市組排名前 5%
- ✓ 七度獲選 TCSA 十大永續典範企業
- ✓ 亞洲企業社會責任獎(AREA)企業治理獎

五、供應商

(一)主要作為

與供應商共同落實企業倫理首度導入 ISO 20400，共同提升 ESG 永續績效

- ✓ 上下游重點供應商溫室氣體盤查
- ✓ 維持在地採購、綠色採購優先的政策
- ✓ 與供應商分享資源並創新，共同提出居住生活新模式
- ✓ 追蹤供應商社會衝擊
- ✓ 發揮信義精神活化永續發展夥伴關係
- ✓ 邀請供應商填寫企業社會責任自評表，檢視其 ESG 各面向的作為
- ✓ 導入 ISO 20400 永續採購
- ✓ 現場訪視特別著重供應商在人權、勞安、環境等法遵的落實度

(二)執行成效

- ✓ 上下游重點供應商與信義房屋邁向淨零排放的減碳路徑一致
- ✓ 連續 13 年榮獲民間企業綠色採購標竿單位
- ✓ 疫情期間持續找出各種服務情境下最適合之服務模組，提升供應商服務質量，共創共好生活圈，打造消費者、信義房屋、供應商三贏局面
- ✓ 2020 年共現場檢核訪視 1093 次；重點供應商檢核率 93.55%
- ✓ 取得 ISO 20400 證書

六、2021 年得獎殊榮

(一)國際獎項

全球永續獎 GCSA

- ✓ Sustainability Reporting 永續報告書 金獎【連續 4 年】Best Practice 最佳案例獎
- ✓ Outstanding Professional 傑出人物獎-周俊吉先生

亞洲企業社會責任獎 AREA

- ✓ 人力投資獎、企業治理獎、負責任企業領袖獎-周俊吉先生

CDP 碳揭露專案：領導等級 A (Carbon Disclosure Project)

- ✓ 全台灣第一家獲此殊榮的不動產業

信義房屋廣告「信任幸福篇」坎城創意獎娛樂獅(Entertainment Lions)

全場最大獎 (Grand Prix)、釜山國際廣告節(AD STARS)「Film Craft-Direction」金獎、「Branded Viral Videos」銀獎、「PSA」銅獎

(二)國內獎項

1.公司治理類

- ✓ 證交所第七屆公司治理評鑑-上市公司前 5%【連續 7 年】

2.環境保護類

- ✓ 行政院環保署「低碳產品獎勵」特優獎
- ✓ BSI 英國標準協會「永續韌性領航獎」

3.幸福職場類

- ✓ 1111 人力銀行 2021 幸福企業獎-營造建築類金獎

4.企業永續類

- ✓ 台灣永續獎 TCSA 十大永續典範企業獎(服務業)、不動產及營造業-最佳報告書獎、社會共融領袖獎、TSAA 台灣永續行動獎-金獎
- ✓ 第十七屆《遠見雜誌》企業社會責任獎連續三年首獎-獲頒「年度榮譽榜」最高殊榮、「樂齡友善組楷模獎」《銀領長青-我的幸福，我做主》
- ✓ 《天下雜誌》天下企業公民獎大型企業組第六名【連續 15 年獲獎】
- ✓ 2021《天下雜誌》兩千大調查-連續 27 年房仲業第一
- ✓ 韌性企業 200 強-V 型反轉 TOP100 名列服務業第一，列為 2020 年逆境贏家之一
- ✓ 文化部「文協獎章」-周俊吉先生 / 社區營造組

5.客戶服務類

- ✓ 讀者文摘信譽品牌大調查房屋仲介類白金獎【第 14 度獲房仲業第一】
- ✓ 4A 廣告獎—全場大獎

- ✓ 2021 第五屆數位奇點獎「信任幸福廣告」獲最佳影片創意獎銀獎、最佳內容娛樂獎銀獎；「DiNDON 智能賞屋」獲最佳 AI 應用獎銀獎
- ✓ 內政部-政府圖資平台「TGOS 加值應用獎」
- ✓ 《DailyView 網路溫度計》2021 網路口碑之星信義居家獲宅經濟產業「領航創新獎」

貳、2022 年度計畫與展望(ESG)

一、環境

(一)邁向淨零排放

- ✓ 確立淨零排放推動策略並規劃行動方案
- ✓ 使用再生能源(綠電)比例達 10%
- ✓ 持續推動通過各項環境相關查證及參與 CDP 碳揭露計畫
- ✓ 導入 ISO 46001 水資源效率管理系統驗證

二、社會內部(員工)

(一)吸引優秀人才

- ✓ 經營多元徵才管道
- ✓ 提升信義雇主品牌
- ✓ 發展業務學分學程與認證機制
- ✓ 持續精進數位學習環境
- ✓ 開展同仁職涯發展計畫

(二)健康幸福職場

- ✓ 持續維護 ISO 45001 職業安全衛生系統相關規範(含關係企業)
- ✓ 建立心理健康照護系統
- ✓ 信福幣創新應用
- ✓ 差勤工具提升

三、供應商

(一)共好的供應鏈管理

- ✓ 2021 年導入 ISO 20400 供應鏈管理系統，2022 年將持續並深化供應商的 management，邁向低碳綠色供應鏈
- ✓ 強化 ESG 內涵於採購管理辦法中供應商的選評用程序/表單之中，持續追蹤供應商社會衝擊

四、社會外部(客戶)

(一)以客戶需求出發，發展創新服務

- ✓ 以數位賦能與創新改變服務樣貌
- ✓ 社區服務活動對焦聯合國永續發展目標
- ✓ 會員制生態圈持續發展
- ✓ 找屋功能創新優化，精準對應客戶需求
- ✓ 發展無管委會型社區支持功能

五、社會外部(社會)

(一)串連資源，打造永續好生活

- ✓ 持續推動全民社造，並盤點資料庫以利台灣地方創生基金會各項工作之展開；亦將透過在地產業支持，深化社區發展
- ✓ 企業倫理持續聚焦青年培力與永續，透過多元方式以及新興媒體來推動擴散影響力
- ✓ 掌握市場趨勢/新知，定期發佈報告及出版年鑑，持續引領產業發展
- ✓ 信義學堂與信義志工因應後疫時期會以更具彈性方式來規劃；樂齡友善社會亦將透過信義公益基金會持續推展

六、投資人

(一)優化公司治理作為

1.強化公司治理作為與宣導

- ✓ 取得 2022 年度公司治理評鑑上市組前 5%名次
- ✓ 製作及安排防範內部人違規之法遵相關課程
- ✓ 完成並取得信義房屋智財計畫外部認證

2.精進董事會運作

- ✓ 完善董事會全面改選董事相關事宜
- ✓ 建立獨立董事人才庫
- ✓ 安排 ESG 相關發展於董事會中報告

3.落實透明誠信與法遵

- ✓ 法律服務作業流程變革
- ✓ 營秘個資保護制度修正
- ✓ 持續監控及推展集團重大風險管理
- ✓ 強化電腦稽核工具運用能力
- ✓ 規劃研發循環內控制度
- ✓ 整體層級內控自評 E 化