

◎信義房屋 (2012.9.24)

信義

企業誠信與企業社會責任 推動經驗分享

--以信義房屋為例

2012年9月24日



信義

報告架構

- 信義房屋經營想法的源頭—儒家傳統之部份歸納
- 以實踐企業誠信及企業社會責任為核心的經營思路
 - 信義房屋經營的核心
 - 立業宗旨與經營使命
- 具體的經營實踐分享
 - 對顧客、同仁、股東、社會、環境
- 結語



信義

信義房屋經營想法的源頭 —儒家傳統之部份歸納



信義

儒家思想的由來

- 春秋戰國時代 “百家爭鳴”
(西元前770年—西元前256年)
- 主要思想學派: 儒家、陰陽家、
墨家、法家、名家、道家
- 儒家思想代表性人物:
孔子、孟子、荀子



信義

儒家思想成為主流之濫觴

- 董仲舒(西元前179年-西元前104年)
提出獨尊儒家思想之主張，並獲
漢武帝採納實施
- 董仲舒提出“三綱五常”之
精要性學說，促進儒家思想
在全中國蓬勃發展



信義

三綱五常

- 三綱指三種人倫從屬關係
- 五常指五種儒家認定的
人倫關係的原則：
仁、義、禮、智、信



信義

以實踐企業誠信及企業社會 責任為核心的經營思路

信義房屋經營的核心
立業宗旨與經營使命



信義

信義房屋經營的核心—信義

- 君子**義**以為質，禮以行之，
孫以出之，**信**以成之，君子哉！
- **義**者，宜也，
信義就是，該做的事，說到做到



信義

信義房屋經營的核心—倫理

- 倫理就是針對各利害關係人做該做的事，並且說到做到，進而實踐企業社會責任
- 企業社會責任是企業倫理的具體化，將抽象的企業倫理具體化為若干可實現之項目，並可加以檢視

信義

信義房屋經營的架構

- 信義房屋的經營架構就是以企業倫理為基礎，針對各利害關係人做該做的事，並且說到做到，進而實踐企業社會責任的過程。各利害關係人包括顧客、同仁、股東、社會、環境等。

信義

立業宗旨

「吾等願藉專業知識、群體力量以服務社會大眾，促進房地產交易之安全、迅速與合理，並提供良好環境，使同仁獲得就業之安全與成長，而以適當利潤維持企業之生存與發展。」

「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」

信義

立業宗旨闡述之倫理關係

信義

經營使命

信義

經營房屋的經營架構

↑信義房屋的經營架構以五大利害關係人為起點

信義

具體的經營實踐分享 —對顧客、同仁、股東、社會、環境

信義

信義的經營實踐—顧客篇

以滿足顧客需求為依歸的誠信經營作法

- 1984年，率先採用「不賺差價」。
- 1989年，首先推出「不動產說明書」。
- 1992年，推出業界保障最高「漏水保固制度」。
- 1993年，推出「購屋全面保障制度」。
- 1996年，率先實施「成屋履約保證制度」。
- 1997年，推出專業網站，並多次獲得網路金手指獎。
- 2002年，推出「線上影音環場看屋」「房屋資訊多媒體導覽系統」。
- 2003年，首創「信義客戶服務查詢」，方便客戶將服務過程一覽無遺。
- 2004年，首推「成交客戶即時簡訊服務」，即時回報過戶及價金狀況。
- 2005年，首創「手機看屋」服務，方便顧客房訊隨身查。
- 2005年，創業界之先，推出「網路互動看屋」服務。



信義的經營實踐—顧客篇

以滿足顧客需求為依歸的誠信經營作法

- 2006年，推出門市「E台通數位接待服務」，專人導覽詳細解說
- 2007年，首推「購屋四大保障服務」。
- 2008年，全面實施「E化代書簽約」，縮短簽約時間並簡化作業流程
- 2009年，首創「大台北月指數」，讓消費者即時掌握大台北房市動態
- 2010年，首創「美式宅妝」服務，加速去化天數。
- 2010年，首推「iPhone手機看屋」
- 2010年，虛擬帳號導入收取服務費。
- 2011年，全國繳費網繳費方式導入，提供客戶更便利多元之繳費方式
- 2011年，首創「凶宅安心保障服務」，將交易風險降至最低。



信義的經營實踐—同仁篇

在人才選、訓、用、留等方面推動誠信理念

- 用人慎始：只用無仲介經驗的業務人員，空杯子才能裝乾淨的水
- 「用人不留人、開班不開除」的培育人才理念
- 「有多少店長開多少店」，堅持自己培訓人才
- 成立「信義企業大學」，培育人才
- 設立企業典範人物「信義君子」—為企業內最高榮譽象徵(並非業績最高者)



信義的經營實踐—同仁篇

以人才長期發展之觀點設計薪獎制度

- 「高底薪、低獎金」制度
- 與品質結合的團體獎金設計
- 稅後盈餘的1/3分配給同仁
(年終獎金及年度績效獎金)
- 久任獎金制度



信義的經營實踐—股東篇

堅持財務【一套帳】

自1987年設立股份有限公司起，即委託世界知名會計師事務所Deloitte建立會計制度及進行簽證

成立審計委員會及薪酬委員會

2007年增聘獨立董事，獨立董事人數超過1/3

2007年率先成立審計委員會

2010年率先成立薪酬委員會



2008年獲中華公司治理協會CG 6003公司治理認證
2009年獲中華公司治理協會CG 6004公司治理認證
2010年獲中華公司治理協會CG 6005公司治理認證
2011年獲中華公司治理協會CG 6006公司治理認證

1. 主要股東及管理階層長期重視公司治理之推動
2. 自願性設置功能性委員會，皆由獨立董事組成，運作情形良好
3. 致力於服務品質之持續提升
4. 積極培育人才
5. 重視企業倫理及企業核心價值



信義的經營實踐—社會及環境篇

- 推動社區一家贊助計畫
- 組織信義志工投入社會服務
- 推動「企業倫理教育繁根計畫」
- 連續16年出版臺灣地區房地產產業年鑑
- 店面改造&致力環境保護工作
- 成立信義學堂品牌
- 應應台北市府首創銀髮友善好站
- 設立倫理長



信義的經營實踐—社會及環境篇

推行全面E化流程與綠色服務研發

- 推行辦公室無紙化，相關作業（例如請假、請購修繕、請款、簽呈...等）皆以電子表單簽核流程取代原有的書面申請作業
- 對外致力綠色服務之研發，持續推出各項線上創新服務，如主動簡訊服務、Top Agent、推行標本e化、電子版不動產說明書、iPhone、Android、iPad看屋APP等。
- 「網路與手機看屋」的尋屋模式，除有效節省印刷紙張、滿足客製化資訊需求之外，亦同時大幅提升服務效率。



結語



信義

先義後利

古時候著名商賈之所以能夠屹立數百年不衰，就是奉行「先義後利」的經營哲學，公司經營與百年不衰之商賈一樣，因此企業更應把「誠信」列為企業倫理的最高指導原則。

義以為質
信以成之
義者宜也



信義

謝謝大家！

