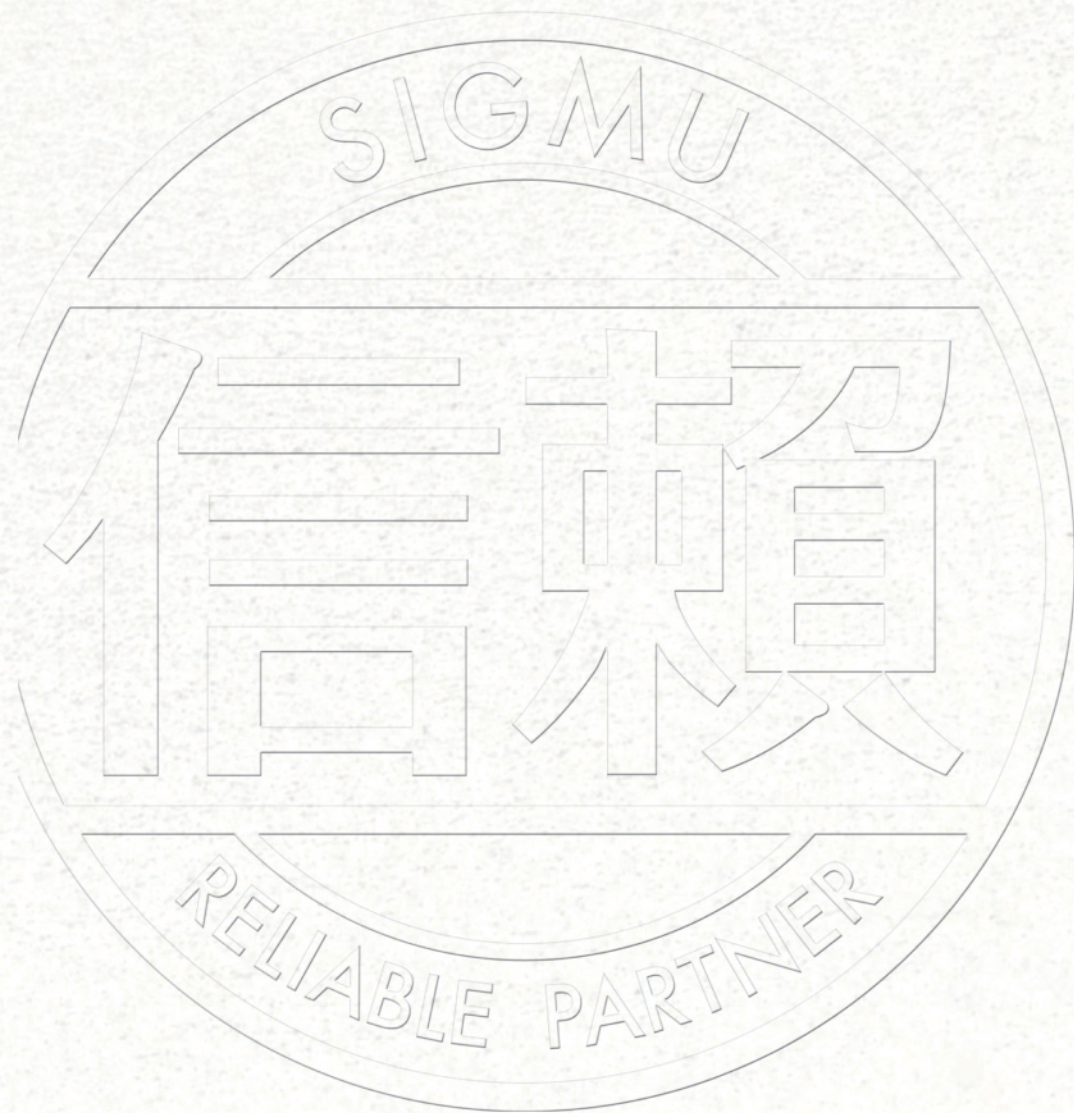




企業社會責任報告

2013 *Corporate Social
Responsibility Report*



Contents 目錄

2	1 編輯方針	27	9 以科技應用整合，朝向全方位的生活服務業邁進
2	1.1 報告時間	27	9.1 重視研發創新
2	1.2 報告範疇	28	9.1.1 持續投入產品研發投資費用
2	1.3 報告書撰寫原則	29	9.1.2 重視智財權管理
2	1.4 報告書查證	29	9.1.3 強化自主性研發與測試
2	1.5 聯絡資訊	31	9.2 回應消費者需求
3	2 經營者的話	31	9.2.1 客戶滿意度調查
5	3 永續議題之評估與回應	33	9.2.2 品質稽核作業流程
5	3.1 辨識利害關係人	34	9.3 服務創新
5	3.2 鑑別重大性議題	35	10 對社會關懷的承諾
7	4 企業社會責任特輯	35	10.1 成立中興保全文教基金
8	4.1 走在趨勢之前，整合服務， 打造美好的智慧生活	36	10.1.1 關懷學童教育
9	4.2 一個孩子都不能放棄	36	10.1.2 贊助藝術活動
11	5 公司概况	37	10.2 對老人的關懷與照護
13	5.1 股權結構	37	10.2.1 遠距照護服務
13	5.2 財務績效	38	10.2.2 緊急救援服務系統
14	5.3 集團重要紀事	39	10.3 維護社會安全
15	6 落實公司治理	39	10.3.1 衛星定位協尋服務
15	6.1 強化董事會功能	40	10.3.2 緊急醫療救護服務
17	6.2 實現企業社會責任	41	11 對員工照顧的承諾
18	6.3 落實風險管理	41	11.1 提供穩定的就業環境
18	6.4 公開資訊揭露	43	11.2 建立完整的人力資源規劃
19	7 維護投資人權益	45	11.3 維繫兩性和諧互動
19	7.1 健全內部控制系統	46	11.4 建立友善職場環境
19	7.2 實施風險管理制度	46	11.5 提供健全福利保障
20	7.3 資訊安全查核	46	11.5.1 經濟福利
20	7.4 智慧財產權保障	46	11.5.2 設施福利
20	7.5 供應商管理	47	12 對環境保護的承諾
22	7.6 專業參與	47	12.1 重視節約能源
23	8 保護客戶權利	47	12.1.1 運用科技節省油耗
23	8.1 資訊安全宣言	48	12.1.2 保持車輛最佳效能
23	8.1.1 建立資訊安全管理系統	49	12.1.3 導入能源管理系統
24	8.1.2 保護客戶隱私資料	51	12.2 智慧建築標章
25	8.2 實踐人權保障	52	12.3 安全防災管理
25	8.2.1 重視人權教育訓練	53	附錄一
25	8.2.2 健全保全實務	53	全球永續性報告指標GRI
			(Global Reporting Initiative)對照表
		64	獨立第三方查證意見聲明書

企業社會責任 績效表現



對消費者的承諾

2013年營收

\$64.15 億元

資產報酬率(ROA)

13.41%

權益報酬率(ROE)

19.92%



\$8,644 萬元

· 2013年研究發展投入
8644萬元研發費用



保護客戶權利

ISO 27001

· 領先同業通過首次驗證，
2006年開始導入建置 ISO
27001資訊安全管理系統



保護客戶隱私

AMS行動派遣系統

· 2012年導入AMS行動派遣
系統，管制中心下發勤務
狀況資料



No. 1

· 獲得管理雜誌、
今周刊評鑑
第一名



對社會的承諾



1998 年起成立
社區潛能開發班

· 採課輔方式，幫助單親
低收入戶等弱勢學童



關懷長者

· 全國已幫助超過
2,500 位 獨居老人



\$2,500 萬元
課輔預算

· 每年編列課輔預算高達
新台幣2,500萬元，
幫助過的學童超過 **1,000** 人



贊助藝術活動

· 2007年起贊助紙風車文教基金會推動
的「319鄉鎮兒童藝術工程」，金額
超過400萬元，
參與觀賞學童 **15,000** 人

· 1994年起贊助
台灣絃樂團，金額超過 **3,420** 萬元

對環境的承諾



ISO 50001

· 2013年導入ISO 50001能源管理系統



· 要求供應商立捷國際取得ISO 14001環境管理系統、ISO 9001
品質管理系統、IEC QC 080000有害物質製程管理證書，
共同推動環境保護

對員工的承諾



TTQS

銅牌 / 銀牌獎之認可

· 獲得勞委會職訓局TTQS
銅牌與銀牌獎之認可



2011

健康職場

· 2011年更榮獲行政院國民健康局頒發
「健康職場自主認證方案－健康促進標準績優單位」

1 編輯方針

中興保全 SECOM 台灣安全服務業 第一品牌

公司名稱	中興保全股份有限公司
成立日期	1977年11月
核心價值	安心、信賴、便利
總部地址	台北市鄭州路139號
資本額	新臺幣44億4,500萬元



1.1 報告時間

本報告書係揭露中興保全股份有限公司(簡稱中興保全)於2013年度(1月1日至12月31日)實現企業社會責任之具體做法與管理績效。

1.2 報告範疇

本報告書以中興保全在台灣所從事的營運活動及服務為範疇，並納入中興保全文教基金會活動內容。

1.3 報告書撰寫原則

本報告書為中興保全首次發行企業社會責任報告書版本，包含中興保全對公司治理、營運管理、社會參與、員工照顧、綠能環保及創新服務等議題之回應，承諾未來每年固定發行企業社會責任報告書，以檢視中興保全落實企業社會責任之具體成果，向利害關係人報告中興保全在實現企業社會責任方針之積極作為。

本報告書係參照全球永續性報告協會(The Global Reporting Initiative, GRI) 發行永續性報告指南G4.0版本提供的報告原則進行撰寫，考量利害關係人包容性、永續性的脈絡、重大性及完整性等項目，並提供GRI內容索引供參照。

本報告書揭露之各項資訊及統計數據，皆來自中興保全及中興保全文教基金會自行統計結果，財務數據部份採用經會計師簽證後之公開發表資訊，部分數據引用政府機關網站公開發布之資料。所有數據之描述皆採一般慣用之數值描述方式，如有需經換算之數據，將於本報告書適當處加註說明。

1.4 報告書查證

本報告書揭露資料及其內容經過中興保全「企業社會責任委員會」主要成員共同審閱及確認，由董事長核示後發行。為確保本報告書公開資訊可靠度，中興保全委託英國標準協會(BSI)依據AA 1000查證標準及永續性報告指南G4.0版本核心選項揭露項目進行查證，並取得獨立保證意見聲明書納入本報告書附錄。

1.5 聯絡資訊

中興保全股份有限公司總管理處廣告宣傳室
地址：103台北市鄭州路139號10樓
電話：02-2557-5050
信箱：service@secom.com.tw

2 經營者的話

安心、信賴、便利



很榮幸我們可以藉由這本企業社會責任報告書，跟所有關心中興保全的朋友們分享我們實現企業社會責任的做法與成果。

心理學家馬斯洛（Maslow）提出需求階層理論，認為人從生理需求的滿足到自我實現有五個階層，當一個「需要」被滿足後，就會衍生另一個更高層次的「需求」，我們的社會就在這樣的架構下漸次提升、發展及進化。所以當時代愈進步、生活愈富裕，人們對「幸福生活」的期待也會愈高，這份期待包含讓家庭所有成員們能處於一個被充分照顧的環境裏，這也是許多現代家庭不斷努力的目標。我們也知道台灣的社會狀況正從「生理需求」層次朝「心理需求」層次轉變，所以，中興保全不僅提供安全生活服務，也以「信賴」為服務核心，朝向建構「生活服務產業」的方向邁進，滿足民眾對「安全安心」的需求。

我們相信，所謂的企業社會責任是結合企業既有的專長與優勢，追求企業發展、社會關懷及環境保護之永續發展與均衡，中興保全便是在這個理念下落實推動企業社會責任。我們以各種感知器材、傳輸技術、微處理控制器技術及管制派遣服務，協助我們的客戶改變既有的經營模式，例如：發展POS雲端店管系統，透過雲端運算技術結合智慧型手持裝置，提供完整的銷售情報，協助企業做好物料管理，以避免不必要的浪費；開發迷你龐德（MiniBond）衛星定位協尋服務，利用A-GPS衛星定位協尋系統，幫助協尋失蹤老人或小孩等弱勢族群，解決協助社會失蹤人口問題；推動健康照護雲（MyCare）服務，提供必要的監測設備給糖尿病患者，運用遠端監控技術，應用中興保全建構的雲端平台，追蹤患者的血糖變化，最後，

再提供專業護理師與社工師分別負責病人的健康諮詢與心理關懷，以整合醫、病、護的三方需求，實現「遠距照護」的社會關懷理念。

另外，孩子是國家未來的競爭力，每個孩子的成長，都會影響國力的發展、牽動社會的穩定，指引這一切朝正向發展的根本，奠基於兒童教育。因此，中興保全文教基金會自1998年起開始主動投入「公益課輔」領域，創辦「中興保全社區關懷潛能開發班」，在家庭與學校外，提供孩子們第二個家，讓他們成長路上知道有人支持與關心他們。另外，我們贊助紙風車文教基金會推動的「319鄉鎮兒童藝術工程」，用絢爛的燈光、寬大的舞台、迷人的音樂及動態的肢體表演，結合民間團體的力量，將藝文活動普及化，在地化。為了提昇民眾生活品質與音樂素質，我們連續19年贊助台灣絃樂團，協助推廣音樂教育。

我們期望，中興保全除持續用心經營外，更應該恪遵「安心、信賴、便利」的核心價值，秉持著「取之於社會、用之於社會」的態度，將企業社會責任落實在我們日常營運的過程。

中興保全董事長 **林孝信**

3 永續議題之評估與回應

安全服務產業的角色與功能愈來愈趨向多元化，各項安全商品與服務的發
展也逐漸多樣化。中興保全主動承擔更多的社會責任和挑戰，致力於維護
利害關係人的最大利益，並建立多元且暢通的溝通管道，為整體社會與國
家的進步奠定根基。

3.1 辨識利害關係人

企業實現社會責任的第一步，需要先辨識與公司營運有關的利害關係人，並透過適當的溝通與對話，與利害關係人進行有效溝通，了解其合理期待的議題與特別關注的內容，讓企業內部對相關議題與解決方案能有完整的認知，並進一步做出正確的回應。

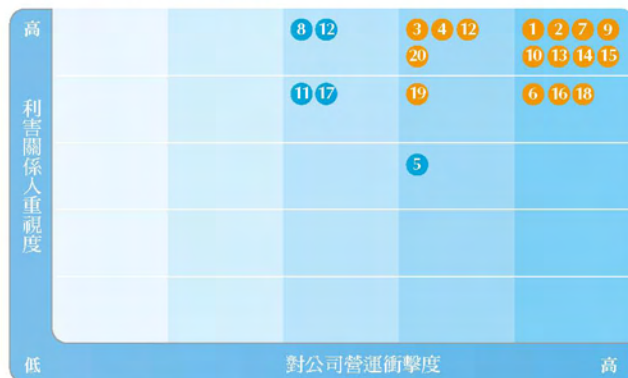
中興保全企業社會責任委員會延攬各部門代表組成企業社會責任報告書編輯小組(簡稱CSR小組)，先從經濟、環境與社會等面向對各項永續性議題進行分類。再依各項議題之責任、影響力、親近度、依賴性、代表性及政策/策略意圖等項目，決定會影響企業社會責任議題發展之利害關係人。辨識結果納入政府機關、客戶、投資人、員工、社區民眾及供應商，作為中興保全推動企業社會責任優先關注的利害關係人。

3.2 鑑別重大性議題

CSR小組從前述利害關係人分別列出永續性議題及其溝通管道，並透過會議討論過程依「對公司營運衝擊度」及「利害關係人重視度」進行永續性議題之篩選，鑑別出影響中興保全企業社會責任之重大考量面，並進一步分析其對組織內外部之影響，再找出因應對策。

中興保全為有效回應利害關係人之期待，未來將規劃各種方式與管道和主要利害關係人進行溝通，並設計企業社會責任專屬網頁回應利害關係人關切之議題，以作為中興保全訂定企業社會責任推動計畫之參考依據。

重大性議題分析結果



註：● 代表可選擇性的揭露 / ● 代表主動性揭露

- | | |
|------------|-------------|
| 1. 公司治理 | 11. 專業參與 |
| 2. 經營績效 | 12. 公開資訊揭露 |
| 3. 員工福利 | 13. 風險管理 |
| 4. 勞雇關係 | 14. 資訊安全管理 |
| 5. 供應鏈管理 | 15. 品質管理 |
| 6. 節約能源 | 16. 遵循法規 |
| 7. 服務創新 | 17. 氣候變遷 |
| 8. 社會公益服務 | 18. 智慧財產權保障 |
| 9. 顧客滿意度 | 19. 教育訓練 |
| 10. 顧客隱私保障 | 20. 人權保障 |

各項議題皆按其重要性依序給予1~5分，1為重要性低、5為重要性高，以釐清其優先順序，並納入年度目標及優先回應項目。

辨識利害關係人

主要利害關係人	永續性議題	我們的回應
政府機關 金融監督管理委員會 內政部警政署 縣市政府警察局	(1)公司治理 (11)專業參與 (12)公開資訊揭露 (13)風險管理 (14)資訊安全管理 (16)遵循法規 (18)智慧財產權保障	1.建立內部控制制度 2.防範內線交易管理作業 3.每年實施資訊安全查核 4.制定智慧財產管理策略 5.參加公協會組織運作
客戶 現有客戶 潛在客戶	(7)服務創新 (9)顧客滿意度 (10)顧客隱私保障 (15)品質管理	1.建立資訊安全管理系統 2.擴大產品研發投資費用 3.鼓勵自主性研發與測試 4.實施客戶滿意度調查與回饋
投資人 一般股東 法人股東	(1)公司治理 (2)經營績效 (12)公開資訊揭露 (13)風險管理 (16)遵循法規	1.設立「投資人專區」網頁，提供股務資訊聯絡窗口及溝通機制 2.每年召開股東大會 3.實施內部稽核 4.定期公布營運績效，開放下載財報、年報、月營業收入資訊
員工 現職員工	(3)員工福利 (4)勞雇關係 (19)教育訓練 (20)人權保障	1.以當地員工為優先派任對象 2.以「中保標準學院」實施專業人才培訓與儲備 3.推廣「職場健康促進」活動，以營造健康職場 4.每季舉辦家庭活動日，促進員工加強親子和諧關係
社區民眾 青少年兒童 銀髮族	(6)節約能源 (7)服務創新 (8)社會公益服務 (17)氣候變遷	1.成立「社區潛能開發班」，發揮安親、品格教養及課業輔導等功能 2.贊助「紙風車兒童藝術工程」，以激發孩童培養創意、美學及關懷的能力 3.以「健康照護雲」作為基礎，發展「健康照護雲端平台」
供應商 協力廠商	(5)供應商管理	1.對協力廠商建立合格供應商清冊 2.禁止本公司員工接受不正當私人餽贈、賄賂及回扣 3.定時舉辦供應商溝通會議

重大性議題考量面邊界及績效指標對照一覽表

永續性議題	報告邊界		GRI 4.0 特定標準揭露			報告書對應章節
	內部	外部	管理方針揭露	GRI 考量面	GRI 考量面指標	
公司治理	●		6. 落實公司治理 (p.18-p.21)	治理	G4-34, G4-35, G4-36, G4-38, G4-40	6.1 強化董事會功能 6.2 實現企業社會責任 6.3 落實風險管理
經營績效	●		5. 公司概況 (p.16)	經濟績效	G4-EC1, G4-EC7	5.1 股權結構 5.2 財務績效
員工福利	●		11. 對員工照顧的承諾 (p.48-p.49)	訓練與教育	G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11	11.2 建立完整的人力資源
勞雇關係	●		11. 對員工照顧的承諾 (p.44, p.50-p.51)	組織概況 勞雇關係 女男同酬	G4-10, G4-LA1, G4-LA2, G4-LA3, G4-LA13, G4-LA14	11.1 提供穩定的就業環境 11.3 維繫兩性和諧互動 11.1 提供穩定的就業環境
供應鏈管理	●	●	7. 維護投資人權益 (p.25)	採購實務	G4-12, G4-EC9, G4-LA15	7.5 供應鏈管理
節約能源	●		12. 對環境保護的承諾 (p.52-p.54)	能源	G4-EN3, G4-EN5, G4-EN6, G4-EN7	12.1 重視節約能源
服務創新	●		10. 對社會關懷的承諾 (p.40-p.43) 12. 對環境保護的承諾 (p.54-p.57)	產品及服務	G4-EN27	12.1.1 運用科技節省油耗 12.1.2 保持車輛最佳效能
社會公益服務	●	●	10. 對社會關懷的承諾 (p.38-p.40)	當地社會	G4-SO1	4.2 一個孩子都不能放棄 10.1.1 關懷學童教育 10.1.2 贊助藝術活動
顧客滿意度	●		9. 以科技應用整合 (p.35-p.36)	產品及服務標示	G4-PR5	9.2.1 客戶滿意度調查
顧客隱私保障	●		8. 保護客戶權利 (p.29)	顧客隱私	G4-PR8	8.1.2 保護客戶隱私資料
專業參與	●		7. 維護投資人權益 (p.26)	組織概述	G4-16	7.6 專業參與
公開資訊揭露	●		6. 落實公司治理 (p.22)			6.4 公開資訊揭露
風險管理	●		7. 維護投資人權益 (p.24)			7.2 實施風險管理制度
資訊安全管理	●		8. 保護客戶權利 (p.28)			7.3 資訊安全查核 8.1.1 建立資訊安全管理系統
品質管理	●		9. 以科技應用整合 (p.35-p.36)	產品及服務標示	G4-PR5	9.2.1 客戶滿意度調查
遵循法規	●		6. 落實公司治理 (p.21)	法規遵循	G4-SO8	6.3 落實風險管理
氣候變遷	●	●	12. 對環境保護的承諾 (p.54)	排放	G4-EN16	12.1.3 導入能源管理系統
智慧財產權保障	●		7. 維護投資人權益 (p.24)			7.4 智慧財產權保障
教育訓練	●		11. 對員工照顧的承諾 (p.48-p.49)	訓練與教育	G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11	11.2 建立完整的人力資源
人權保障	●		8. 保護客戶權利 (p.30)	組織概況 採購實務	G4-12, G4-EC9	7.5 供應鏈管理

註：報告組織內部界定為中興保全公司及中興保全文教基金會，不包括合併財報所列其他實體

4 企業社會責任特輯

中興保全推動安全產業的過程，領先國內同業水準，將傳統以人力為主的保安警衛工作，廣泛應用各種感知器材、短中長距離傳輸技術、微處理控制器技術及管制派遣資訊系統，提供企業與家庭更加安心、信賴、安全及便利的環境，已成為國內服務業科技化、科技業服務化的成功典範。



 商用 / 家庭保全	 行動保全	 安心服務	 智慧宅管	 健康	 節能...
1978 固定物保全 機械保全、駐衛警、 運送服務、樓管服務	2005 行動保全 MiniBond 衛星定位協尋系統	2009 生命保全 AED整合套裝服務	2009 聰明管家 MyCASA智慧宅管	2010 安全、照護 緊急通報服務 遠距照護	2012 智慧商管 保全、門禁、 監控、節能、 視訊、音樂

4.1 走在趨勢之前，整合服務， 打造美好的智慧生活

97件 迷你龐德已經幫忙尋回97件失蹤老人與失竊車輛的案件

5,000人 緊急救援服務提供長者安居環境，嘉惠對象超過5,000人以上



中興保全領先同業開發國內第一套商用保全、家用保全主機及週邊設備，同時也是國內安全服務業第一家領先推出「移動式安全」的創新服務－衛星定位協尋服務(MiniBond)，利用智慧型手持設備AGPS定位功能，讓銀髮族家屬可以隨時掌握老人家的行蹤。

結合中興保全綿密的管制派遣服務，MiniBond可以幫助許多家庭迅速尋回走失的長者，讓他們很快地回到溫暖的家。這項技術也可以運用在協尋失竊車輛方面，截至2013年底的統計，迷你龐德已經幫忙尋回97件失蹤老人與失竊車輛的案件。

鑒於我們的社會已發生許多因心臟猝死急救不及而導致死亡的遺憾案例，中興保全於2008年領先同業推出AED套裝整合服務，並推出「台灣AED World」資訊網積極宣傳AED簡易使用觀念。為確保AED設備的妥善度及電池的有效性，中興保全研發AED音頻感知系統，當AED自我診斷異常或電力低下時，可以立即派員及時處理，大幅提昇AED有效性。經過多年持續宣傳與推廣之努力，AED急救觀念已開始深入社會各階層，有效提升心臟驟停患者存活率，挽回每一條寶貴的生命。

當台灣已逐步邁入高齡化社會時，獨居長者的比例也陸續攀升，居家照護成為備受關注的社會安全議題。中興保全與台北市政府合作，應用生理量測及照護服務系統，攜手推出緊急救援系統服務，以提供長者「在宅安老、自在生活」的安居環境，本項政策嘉惠的對象超過5,000人以上。

隨著全球資通訊技術(ICT)的進步，中興保全於2009年已領先同業推出「MyCASA智慧宅管」系統。「CASA」在西班牙文裡是「家」，在日文則是「傘」的意思，MyCASA結合「影像對講」、「燈光設備」、「生活資訊」等多項功能，透過監看IP CAM，在既有的保全服務下，隨時觀察周圍環境是否有可疑人士，再結合語音對講功能，解決家中無人應答的困擾。MyCASA不僅讓客戶在家中獲得安全的保障，也可以兼顧客戶對於舒適、安心及便利服務的需求。同時，MyCASA也能夠設定個人的專屬燈光及保全情境，針對家庭保全、商務保全系列商品提供節能連動控制功能，讓傳統保全主機除了保障客戶安全，同時也可以是一個綠能環保的節能系統。

中興保全秉持應用新技術與結合新服務的創新精神，持續投入健康照護、綠能環保、智慧物聯及雲端創新服務，不斷走在產業趨勢之前，主動引領整個安全服務產業，打造更美好的智慧生活。



4.2 一個孩子都不能放棄

21 所中小學
1,000 位學童以上



台北市大同區及宜蘭縣五個鄉鎮，學童參加潛能開發班，目前已就讀高中、大學的學生，仍持續納入追蹤關懷的對象

中興保全公司秉持著尊重生命，推己及人的胸懷，號召成立中興保全文教基金會，用以凝集社會上潛在的愛心與善念。中興保全文教基金會以崇尚自然、推廣美育、重視環保、豐富生命為理想，設定『造福社區、造福家』之目標，自1998年9月起全力投入開辦潛能開發班。

『潛能開發班』就是中興保全文教基金會關懷弱勢家庭的起點，本會莊素珠執行長有感於暨南大學校長李家同教授關懷弱勢學童的理念及台北市太平國小前校長連寬寬之教育理念，帶領基金會於1998年9月開始投入開設潛能開發班，提供穩定的資源，讓所有的孩子在最需要愛的時候得以安心成長。

由於社會環境快速變遷，家庭結構迅速轉換，結果衍生許多單親家庭、隔代教養及失怙家庭的問題，進而造成孩童行為偏差、學業低成就等現象，有感於孩子的成長時間無法重來，各項學習有其階段性與急迫性，更不能虛擲光陰等待，「社區潛能開發班」於焉誕生。

1998年，中興保全文教基金會率先贊助台北市大同區太平國小開設「潛能開發班」。由學校輔導室轉介，符合單親、低收入及學業低成就條件等三種弱勢家庭背景的國小學童，採留校隨班輔導的方式，利用課餘時間由基金會聘請師資進行課業輔導，希望透過學習成績的改善，啟發學習潛能，進一步增加學童自信心。

隨著孩子的成長，潛能開發班學童數逐年增加，且步入青春最易受外界不良影響產生行為偏差的階段，為了進一步關心孩童的身心靈成長變

化，予以即時扶正，潛能開發班於2003年7月遷入了台北市延平北路現址，孩子們暱稱為『莊阿姨的家』。

每日學校放學後，學童自四面八方回到「莊阿姨的家」，主動完成學校作業，由各班輔導老師檢查。平日課程除了課輔，還有英語、電腦、心算、才藝活動等，寒暑假更不定期安排藝文參觀、夏/冬令營。另外，學童會在潛能開發班用晚餐，由基金會聘請專職廚房人員，負責採買新鮮食材，料理烹調，每一餐都是熱騰騰的飯菜，熱鬧的氣氛，充滿大家庭的溫暖。直至晚上九點課程結束，學童們才又揹起書包回到自己的家。

2006年，基金會移植台北潛能班的模式，回到中興保全暨國產集團創辦人林燈先生的故里-宜蘭縣員山鄉，目前有17所國中、小學採行基金會課輔計劃。透過學校輔導室轉介校內弱勢家庭學童，由基金會支付教師鐘點費，採取隨校輔導的方式，利用課餘時間在學校教室內進行課業輔導，2013年上課人數超過553位。

截止目前為止，潛能開發班學童已涵蓋了國小一年級到國中三年級，來自台北市大同區及宜蘭縣五個鄉鎮21所國中、小學，超過1,000位學童參加潛能開發班，目前已就讀高中、大學的學生，仍持續納入追蹤關懷的對象。

就像培植一顆種子，即使現在只能服務少數地區的孩子們，愛是具有感染力的，相信它將喚起更多人、更多團體，從社區做起，從小我到大我，讓需要照顧、愛與關懷的孩子，都能得到最好的照顧與服務，共同關心守護台灣的下一代。



5 公司概況

中興保全設立於1977年11月，成立至今已逾35餘年，是台灣第一家保全公司，與日本最大「日本警備保障株式會社(SECOM)」展開技術合作，開啟台灣「保全元年」。



時代愈進步，生活愈富裕，人們不僅關心生活安全的保障，對於幸福生活的期待也愈高，中興保全將「安心、信賴、便利」作為履行企業社會責任的使命，也從傳統保全服務業成功轉型為安全服務產業，讓民眾的生活可以隨時隨地處在一個被充分照顧的環境。

中興保全是台灣安全服務產業的開創者，主要服務範疇以提供台灣地區數位化安全服務為主，從最基本的系統保全服務，已發展到各種保全服務、數位監視系統、門禁系統、防火系統、專業金庫、行動衛星定位協尋、車隊群組管理及健康照護服務等，提供客戶所需的安全

與保障，並透過專業多角化發展策略，將傳統保全服務工作帶向智慧科技、人性關懷的新境界。

中興保全成立科技研發中心與生產製造中心，要將服務創新精神廣泛應用於創造新技術與新服務型態，改造既有的產品與服務。中興保全積極研發符合台灣環境使用的保全系統與設備，自行研發比率接近百分百，並通過SECOM測試及認證。另外，中興保全也針對不同顧客需求，提供多樣化的全系統保全服務，為客戶量身訂做防盜、防災、門禁監控及設備監控等服務組合。

中興保全已將被動式的保全服務，轉為主動式關懷，從定點的安全管理，擴及至人與物的防護，發展為多功能與高附加價值的完整社會安全系統。保全服務已由被動式防護，轉為主動式關懷，從定點的安全管理，擴及至人與物的防護。中興保全事業規模經垂直整合與水平發展之結果，構築出以「信賴、安心」為核心，以「科技、人文」為內涵的社會安全系統產業，為台灣社會及產業發展持續做出貢獻。

中興保全隨著社會形態與生活需求之轉變，透過無線智慧化科技進行整合，要讓民眾享有安心舒適的生活環境。因此，中興保全以「財務、顧客、內部流程、學習與成長」四大構面為出發點，逐步完成企業藍圖及策略目標之規劃，並落實各項行動方案，期許每一階段的策略規劃與執行，秉持著PDCA管理循環落實執行方針，確實掌握各項方案進度與成果。

中興保全核心策略與關鍵指標



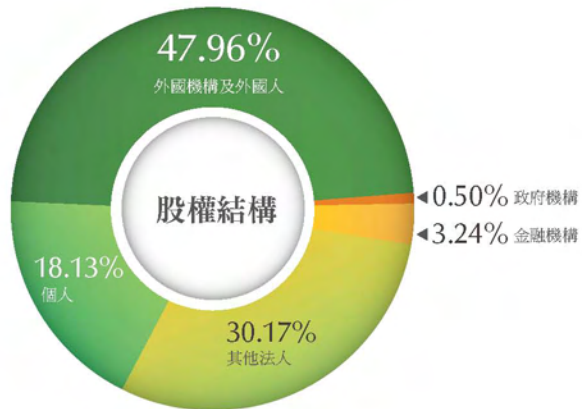
中興保全為滿足民眾「安心、信賴、安全、便利」的生活需求，將企業版圖往專業多角化發展方向進行擴張，結合上、下游安全服務業，陸續成立國興保全、國雲保全、國昀保全等公司，專注於提供駐衛警保全服務；立保保全擔負現金運送、ATM整鈔填補及交易連線服務；立偉電子投入警民連線及自動體外心臟除顫器 (Automated External Defibrillator, AED)推廣服務；國雲樓管著重於提供公寓大廈管理維護服務。

在保全系統領域，由立捷國際生產保全主機，由台灣視訊產製監視設備。另外，著眼於以數位科技建立保全服務新商機之潛力，投資博訊科技等公司。



5.1 股權結構

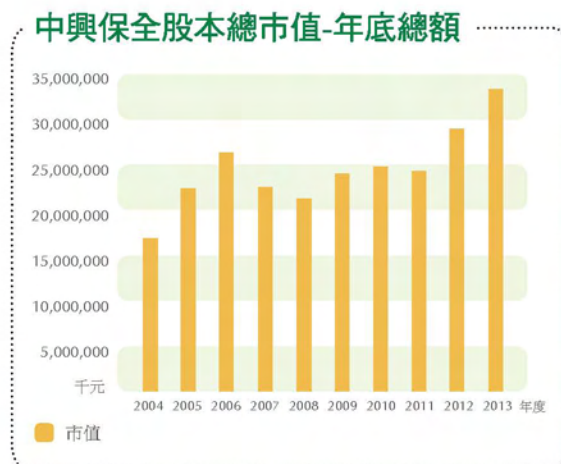
中興保全主要股東來源包含國內外法人及個人，又以其他法人、個人、外國機構及外人之持股比例佔最多，依2013年7月16日之統計結果，外國機構及外人、其他法人及個人持股比例分別為47.96%、30.17%、18.13%。



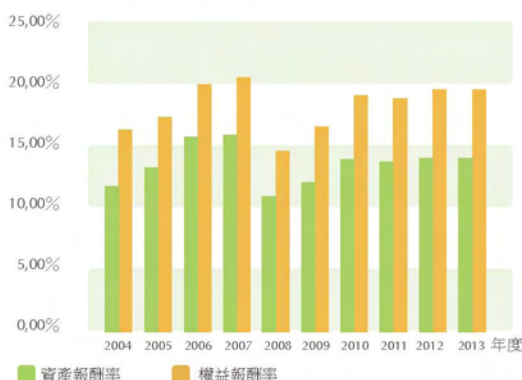
註：陸資持股比例為0%

5.2 財務績效

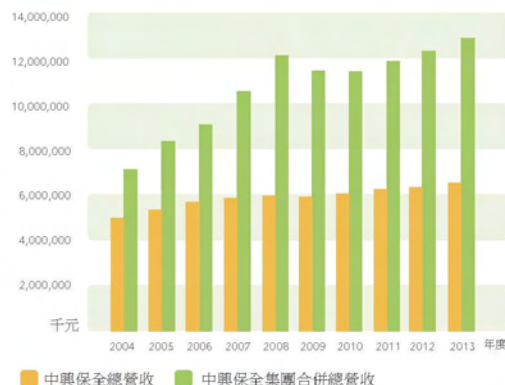
中興保全2013年總市值約332.50億元，營業收入64.15億元，稅後盈餘19.45億元，每股盈餘4.48元，資產報酬率(ROA)及權益報酬率(ROE)分別為13.41%及19.92%。集團合併營收126.12億元。



中興保全資產及權益報酬率



中興保全與中興保全集團營收圖



註：詳細資料請參閱中興保全「投資人專區」網站：http://www.secom.com.tw/investor/investor_02_a.aspx

5.3 集團重要紀事

2004.7

全方位「金融數位影像監控系統」推出，整合保全系統及即時影像傳訊技術，讓保全服務由訊號傳送邁向影像傳送時代。



2005.12



MiniBond 衛星定位協尋服務正式發表上市，採用 AGPS 衛星定位晶片，定位精準度高，讓保全服務由定點保全邁向「行動保全」的新時代。

2007.2

中興保全內湖科技大樓落成正式啟用。



2009.2

引進 AED 自動體外心臟除顫器，提供完整的套裝整合服務。



2009.5 MyCASA

「MyCASA 智慧宅管」正式發表上市，以「安全」為核心，結合保全、健康管理、生理量測、生活娛樂、燈光設備控制、影視對講及影像監看等功能，讓所有住宅均能迅速搖身一變成為智慧住宅。

2011.7

「MyCASA 智慧宅管」獲選為經濟部國貿局主辦的「台灣百大品牌」。



2011.12

中興保全與羅東聖母醫院結盟，啟動「健康照護雲」機制，運用完整雲端技術，協助區域醫院導入遠距照護。



2012.6



推出「NXT 智慧商管保全系統」，兼具保全系統、節能系統等功能

2012.9



推出「開店快手-雲端 POS 店管系統」。業者首創，以租賃方式提供 POS、門禁考勤等服務。

2013.2

與台北市社會局合作「銀髮守護-緊急救援服務系統」



2013.9

以「安全不能標準化」的精神，榮獲行政院頒發第 23 屆國家品質獎



6 落實公司治理

6.1 強化董事會功能



董事平均出席率達到

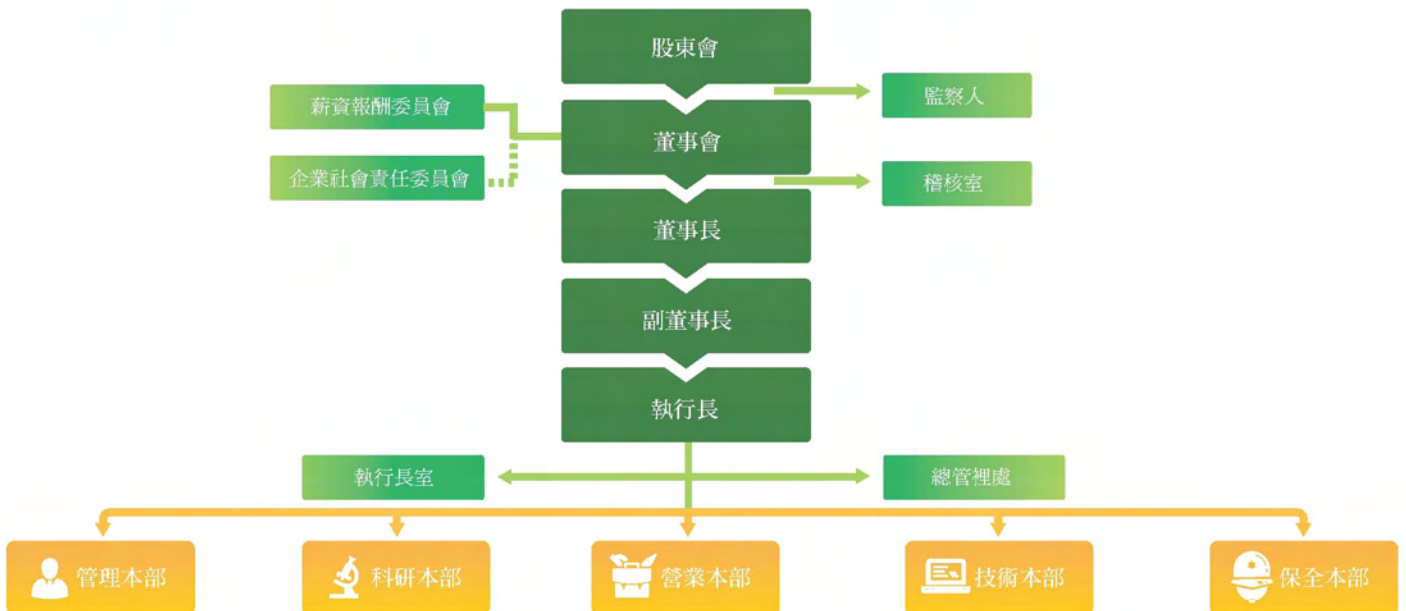
88%

中興保全董事會成員共15席，包括13位董事及2位監察人，並由全體股東共同推選產生，平均年齡為64歲，依性別區分包含男性14位與女性1位。藉用各位董事豐富的產業經驗及經營

專長，健全企業營運制度與保障投資人權益。董事會每季至少召開1次，2013年共召開5次董事會，整體董事平均出席率達到88%。

中興保全為確保董事會發揮治理功能，以強化董事會職權，特制定「董事會議事規則」，並在董事會下設置「薪資報酬委員會」，定期檢討董事、監察人及經理人之績效評估與薪資報酬。

公司治理架構



備註：企業社會責任委員會依「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」設立，於103年5月14日第13屆第15次董事會正式通過列入中興保全治理架構組織。

中興保全董事會組成

年齡區間	男性	女性
50歲以上	13	1
30歲以上未滿50歲	1	0
30歲以下	0	0
總計	14	1

中興保全董事會成員

職稱	姓名
董事長	林孝信 (承信投資有限公司 代表人)
副董事長	林明昇
常務董事	佐藤興一 (セコム株式會社 代表人)
常務董事	和田均 (セコム株式會社 代表人)
董事	林明星 (財團法人新光吳火獅文教基金會 代表人)
董事	莊素珠 (源信投資有限公司 代表人)
董事	田弘茂
董事	杜恒誼
董事	小野寺博史 (セコム株式會社 代表人)
董事	廖偉志 (長僑投資開發股份有限公司 代表人)
董事	陳敏斷 (東樹投資股份有限公司 代表人)
董事	許明德 (金葵投資股份有限公司 代表人)
董事	陳哲雄
常駐監察人	林聰明 (霖憲生化科技股份有限公司 代表人)
監察人	游銘賢 (尚璟投資股份有限公司 代表人)

註：本公司目前並未設置獨立董事，將隨時因應未來相關法令變化而設置。



6.2 實現企業社會責任

中興保全為勇於承擔企業社會責任，2013年率先增設「企業社會責任委員會」，由小野寺執行長擔任主席，徐蘭英總經理、莊素珠執行長及李榮貴總經理擔任副主席，中興保全也安排六位高階主管擔任該委員會組長，共同負責管理中興保全企業社會責任各項範疇之年度目標與行動計畫，並定期實施審查各項推動成果。企業社會責任委員會的推動方向包括『經營管理』、『社會關懷』及『低碳創新』三大領域，區分為『公司治理』、『營運管理』、

『社會參與』、『員工照顧』、『綠能環保』及『創新服務』等六大面向。

中興保全參照「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」之內容，2013年研擬「中興保全股份有限公司企業社會責任守則」，於2014年5月14日經董事會同意通過，並頒行中興保全企業社會責任政策，據以推動實現企業社會責任之各項活動，定期向董事會報告推動成果。

中興保全企業社會責任政策重點

議題	承諾事項
客戶	提供客戶創新商品及優質服務，以滿足客戶對於『安全』之需求，提昇客戶之滿意度。我們承諾： 1.制定並公開消費者權益政策。 2.對商品與服務提供透明且有效之消費者申訴程序。 3.對於客戶資料採取嚴密之保護措施，嚴禁對外洩漏。
員工	提供誠信、熱忱及團隊合作之工作環境，鼓勵員工發揮最大潛力。我們承諾： 1.創造兩性平等的就業環境。 2.落實性騷擾防治措施。 3.提供暢通的員工意見申訴管道。 4.提供良好的工作環境與健全的勞資關係。 5.提供完善員工生涯發展及規劃。 6.重視員工健康，鼓勵員工參與各項競賽活動及趣味活動，提供健康職場與免費的健康檢查。 7.提供員工完善的薪酬制度及福利措施。
股東	提昇公司資訊透明，要為股東創造最大利潤。我們承諾： 1.定期檢討與改善本公司經營成果，持續提升公司營運管理績效。 2.即時公開有關營運活動及管理績效之相關資訊，以達資訊公開揭露。
社區參與	積極投入當地社區活動，及致力做好社區服務。我們承諾： 1.積極與附近學校合作，對社區弱勢家庭提供必要課後輔導課程，以造福社區。 2.鼓勵員工投入社區服務活動，讓社區成為台灣社會永續經營之基礎。
社會公益	結合公司資源及員工，積極投入社會公益活動。我們承諾： 1.積極推動捐血活動，結合集團員工投入每人捐血一帶、救人一命。 2.積極贊助或推廣各項藝文、及體育活動。 3.結合集團資源，幫助社區及員工急難救助。
節能減碳	為確保環境生態的永續穩定、人類社會的永續發展，本公司將隨時以環境之永續經營為責任，致力於環境保護。我們承諾： 1.節約用水用電及其他能源：在現有的營運活動及辦公環境持續節省電力、水及其他能源，並提高使用效率，採購節能標章設備。 2.進行設定減碳目標及策略：進行溫室氣體排放量之量測，並根據量測結果，規劃減少排放量策略。 3.減少廢棄物：在公司的營運活動中減少製造廢棄物。 4.優先採用實行環保措施的供應商提供之產品：結合廠商共同推動環保措施，保護環境。 5.採用綠色環保建材：在未來興建辦公大樓或改裝辦公場所時，應優先採用對環境和人體健康負面影響最小的綠色環保建材。
商品/服務	重視全球環保節能趨勢，推動綠色節能，善盡社會責任。我們承諾： 1.支持綠色節能產業。 2.協助綠色能源開發及節能減碳受惠產業。
誠信經營	建立良好商業信譽與誠信合作，以協助本公司永續經營。我們承諾： 1.本公司之營運活動均應有最高之道德標準。 2.嚴厲禁止任何貪污、賄賂、敲詐勒索及挪用公款的行為。 3.訂定公平交易、無不實廣告和公平競爭的標準。 4.遵守政府相關勞動、環保、安全衛生等法令。

中興保全企業社會責任委員會組成



6.3 落實風險管理

中興保全風險管理架構將營業、保全營運及其管理單位視為第一道防線，由稽核單位擔任第二道防線，分別按既定的年度稽核計畫執行各項稽核作業，稽核結果提報至董事會與相關部門，作為後續缺失改進之依據。

本公司監察人定期審核公司內部稽核報告，並與管理階層、內部稽核人員、簽證會計師進行溝通，以確保本公司風險管理制度有效進行。

各項風險管理權責單位

風險類型	風險項目	權責單位
策略風險	新產品發展、組織變革等產生之風險	執行長室
經營風險	法令政策改變、重大投資、法律糾紛、廣告宣傳、行銷策略、客戶服務等產生之風險	總管理處
財務風險	資金調度、匯率、利率等可能產生之風險	資金部
人員風險	人員聘用、勞資關係處理等產生之風險	人事部
業務風險	業績起伏、交易紛爭、銷售策略等產生之風險	營業本部
服務風險	氣候變遷、地理環境、竊盜犯罪等產生之風險	保全本部

6.4 公開資訊揭露

本公司致力於維護投資人關係，並遵循相關法令規定建置投資人關係網頁，並透過公開資訊管道即時揭露相關資訊，幫助投資人瞭解本公司實際營運資訊。

本公司已建立良好的內部重大資訊處理及揭露機制，透過「內部重大資訊處理作業程序」以避免資訊不當洩漏，防範內線交易情事之發生，並確保對外發表資訊之一致性。

本公司稽核室將防範內線交易管理作業納入每年度稽核計畫，以確認管理制度是否持續有效。本公司各項重大訊息之發布遵循「臺灣證

券交易所對有價證券上市公司重大訊息之查證暨公開處理程序」之規定辦理，2013年度對外揭露重大訊息數量總計20項。

本公司在致力拓展營運的同時，不斷落實公司治理法制化與透明化之目標，以期為股東創造價值，並為企業永續經營奠定根基。本公司企業網站已設有「投資人專區」網頁，可提供投資人即時查詢、下載本公司財報、年報及各項財務資訊，另外，該專區也提供董事會、股東會等訊息，並架設聯絡窗口，以利投資人用電子郵件方式即時溝通。

7 維護投資人權益

中興保全透過建立企業自律規範的方式，健全優質經營環境，以維護投資人權益。

7.1 健全內部控制系統

中興保全依據行政院金融監督管理委員會「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」，建立「內部控制制度」及「內部稽核實施細則」。內部控制制度包含8大作業循環之控制作業（營業收入及收款循環、購置及倉儲循環、人事薪資循環、融資循環、固定資產循環、投資循環、研究及發展循環、資訊循環）及22項內部管理制度，得以強化各項經營風險之控管、保障公司資產安全、維護股東權益及恪遵相關法令之要求。

中興保全內部控制制度



中興保全稽核室隸屬董事會，並協助董事會及公司管理階層監督公司各項制度及流程，確保公司內部控制制度有效執行，並適時提供改善建議。稽核室每年11月底前製作內部控制制度檢查表，分送各單位依評分標準自行評估。各單位於每年12月底前，就檢查表項目進行內部控制自行檢查。最後，再由稽核室參考當年度查核結果之缺失彙總作成「內部控制之整體評估」，呈送董事長及各本部總經理核閱，作為判斷中興保全整體內部控制制度實施有效性之依據。

7.2 實施風險管理制度

中興保全風險管理作業由各部門於各項制度、規章制定時考量各業務範疇之風險因子，以決定各項政策執行之風險。稽核室每年協助各部門依其業務項目執行風險管理之評估。各項風險依其發生之可能性及重大性作為評估量化標準，分為最高風險、高風險、中度風險以及低風險等四個風險等級。稽核室彙整各部門對風險項目之評估結果及回應後，針對風險評估結果為中度風險層級以上之作業提供管理建議，並依據業務風險之重要性加以審慎評估，做為次年度稽核計畫或專案查核之考量，落實風險評估管理之功能。

2013年度稽核室辨識之中度風險層級以上之作業項目總計24項，交由各業管單位列入重點查核、或日常管理績效追蹤，或由稽核室列入2014年度之稽核計畫例行查核。

7.3 資訊安全查核

中興保全於內部控制制度中已制定資訊安全作業程序，以回應外部利害關係人對於中興保全資訊安全之期待。稽核室每年度定期依資訊安全作業程序執行例行性查核，並依中興保全「內部稽核實施細則」中之資訊管理查核項目實施資訊安全查核管理，並針對查核結果出具稽核報告，由受查核單位提出改善作法或管理措施。同時，也依受查核單位提出的改善作法或管理措施進行持續追蹤，並出具稽核追蹤報告。

7.4 智慧財產權保障

98 件專利 / 106 件商標

本公司近7年已申請的台灣地區專利數量共計98件，已申請台灣地區商標數量也達到106件。

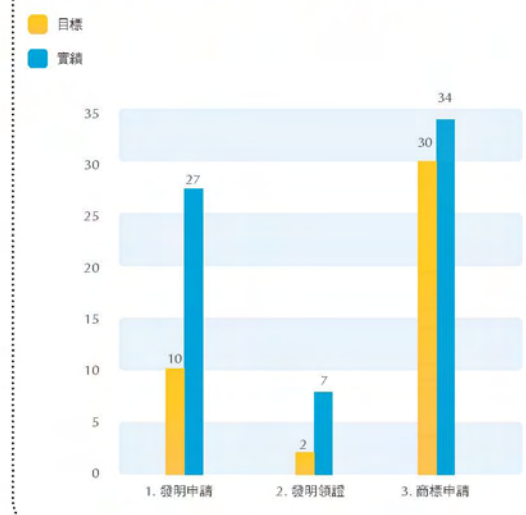
智慧財產權是一種企業的無形資產，也是一項衡量企業競爭力的重要指標，中興保全非常重視各項技術之創新與研發及品牌形象，同時，也重視各項創新技術的智慧財產權保護，分成兩階段推行中保集團智慧財產管理制度，以落實全方位的智慧財產管理與保護。2009年中興保全籌設「中保智慧財產管理委員會」，制定智慧財產管理策略、擬定智慧財產管理目標及設定推行組織權責分工，管理範圍以中興保全公司為主。2013年8月以「中保智慧財產管理委員會」之管理實績為典範，將「中保智慧財產管理委員會」擴編為「中保集團智慧財產管理委員會」，管理範圍擴及中興保全關係企業，並協助各關係企業建立智慧財產權管理制度，落實全集團無漏洞之智慧財產權保障。

中興保全以顧客需求與價值作為出發點，鼓勵全員提供創意發明與創新之提案，以激發全員

創新潛能，並免除專利權及著作權侵權風險，提高同業競爭門檻。中興保全近幾年申請的台灣地區專利數量共98件，累計申請台灣地區商標數量達106件。

為提升企業競爭力與產品研發品質，並符合「研發投資抵減辦法」之審查要求，中興保全產品研發成果以「發明專利(研發)」及「商標(品牌)」作為管理績效指標(即微笑曲線中附加價值最高的兩端)，2013年智財權績效表現均超越目標值表現，顯示中興保全品牌經營與研發實力正快速成長，大幅超乎原本所預期之目標。

中興保全2013年智財權績效表現



7.5 供應商管理

中興保全供應鏈體系包括保全器材供應與現場安裝服務，其中保全器材供應廠商分為自行製造及經銷代理等兩種型態，前者生產商品包括：MyCASA保全主機、影像對講機、3G車機、讀卡機、感知器、金庫、CCTV監控設備、門禁設備、門禁感應卡、NXT保全主機及VSA影像保全主機等...，後者代理商品包括：MiniBond人用手機、CCTV監控設備、攝影機、遠距照護設備、3C產品、行動整鈔機等...。

現場安裝服務供應商分為配線施工、器材安裝及產品配送等三種類型，配線施工廠商依據圖面設計配置保全線路至防護主機，器材安裝廠商按產品圖示安裝主動或被動偵測防護器材，產品運送廠商則是提供各類型產品(如：金庫、滅火龍、AED、POS)運送服務。

中興保全依供應鏈體系運作型態，針對供應商分別提供管理規範，未來將會擴大納入供應商環保/安全/人權條款，並邀請主要供應商參加相關教育訓練講座，以展現中興保全重視供應鏈管理之決心。

中興保全為確保供應鏈廠商不僅在品質、價格、信用及交期皆能符合業務需求，也可以在環保、工安及人權等方面呼應中興保全實踐企業社會責任的決心。中興保全對採購標的不定期進行稽核作業，嚴格控管採購設備之品質、價格、服務及交期等項目，未來將建立採購倫理準則，增訂環保、工安及人權保障條款，主動告知供應鏈廠商應配合遵守，以促使主要供應商共同實現中興保全企業社會責任的理念。

中興保全供應鏈管理規範

供應商類型	管理規範摘要
保全器材供應	(1) 不得對本公司員工直接或間接提供私人餽贈、宴請、賄賂、回扣或其他不當之來往。 (2) 同意本公司實施相關環保措施的供應商將納入優先採購名單。
現場安裝服務	(1) 禁止雇用未滿16歲的童工。 (2) 每月定期實施勞工安全衛生教育訓練。 (3) 施工人員恪遵安全衛生工作守則。 (4) 施工前複誦作業安全事項。

中興保全國內採購金額比例

單位：千元（未稅）

採購年度	全球採購總金額(千元)	台灣境內採購金額(千元)	國內採購金額比例 (%)
100年度	820,271	731,192	89
101年度	926,505	843,914	91
102年度	895,799	838,397	94

7.6 專業參與

中興保全基於「安心、信賴、便利」的經營理念，以「科技服務化、服務科技化」之精神，積極參與各項產業協會及聯盟，如：台灣安全設備與服務產業協會，以應用各項產業科技與保全服務進行跨領域整合。中興保全也參與雲端運算技術、零耗能建築技術、智慧建築及遠距照護等公協會組織，呼應安全、防災、節能及社會關懷等永續議題。中興保全依科技應用服務屬性，積極參與推動「安全設備與服務產

業協會」與「遠距照護服務產業協會」，並擔任理事職務；對於以產業技術發展為重心之協會組織，則加入會員以參與取得各項資通訊發展技術及協定之運作，加速各項科技設備整合運作。

另外，中興保全於2013年提供國內專業公(協)會組織之贊助金額共計新台幣23萬1仟元。

中興保全參與公(協)會組織現況



8 保護客戶權利

8.1 資訊安全宣言

本公司以提供客戶安全環境與安心感受作為核心價值，深刻體認資訊安全影響企業持續營運之重要性，對於維護客戶資訊安全的議題一直非常重視。從主動宣告資訊安全政策開始，逐步建立資訊安全管理組織、實施資訊安全風險管理、落實資訊安全內部控制、定期稽查資訊安全作業以及實施不定期壓力測試等…。無論資訊存在的形式為何，或者共用的方式為何？或是儲存的方式是什麼？務求保障客戶資訊安全，避免遭受多種威脅的攻擊，確保資訊機密性、完整性及可用性。

中興保全資訊安全架構



8.1.1 建立資訊安全管理系統

中興保全於2006年開始導入ISO 27001資訊安全管理系統，領先同業通過首次國際驗證，掌握各項潛在風險，並事先加以防範。本項管理制度採用計畫（Plan）、執行（Do）、查核（Check）及行動（Act）管理循環，確保資訊服務不中斷，以實現永續發展之管理目標。

中興保全頒布『資訊安全宣言』與『資訊安全規範』，加強對個人資料與客戶資料利用之合法性管理，如：資料轉檔管控、系統密碼強度增加與強制變更、通報文件列印管控、網路硬碟管控、及時通訊軟體禁止使用等，以避免個人資料外洩。

中興保全主動與每位員工簽署保密協定及『個資告知暨同意書』，並持續辦理個人資料保護與資訊安全教育訓練，將個資保護與資訊安全觀念深植於每位員工心中。

資訊安全管理系統驗證證書



8.1.2 保護客戶隱私資料

中興保全恪遵『個人資料保護法』相關規範之要求，全面實施法令宣導教育，讓所有員工了解保護客戶資料、重視資訊安全及遵守法令規範之重要性，舉凡客戶資料蒐集、處理及利用過程，均須遵守法令規章之要求，避免侵害客戶隱私權益。

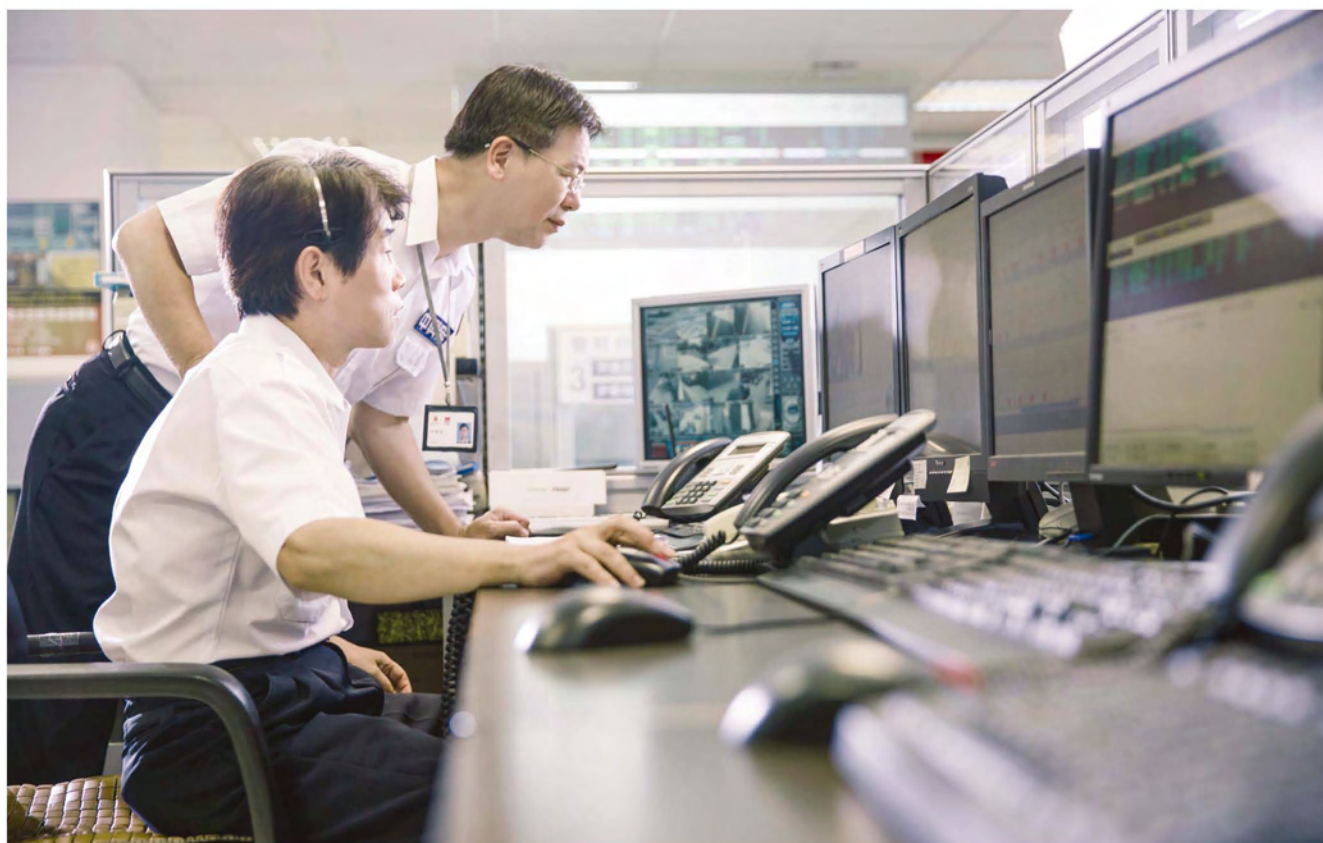
中興保全對客戶資料安全維護採取權限控管作法，依員工所屬單位及職務區分個人在各項資訊平台的運用資源，再利用AD(Active Directory)控管各硬體設備使用者可操作權限。為了進一步管控風險，自2012年起將所有系統

平台取消客戶資料轉(表)檔功能，並自行開發手機APP系統(AMS行動派遣系統)，對於線上執勤人員資料查詢採取分段授權，未上班或離(調)職者無權查詢與運用，以全面保障客戶資料安全無虞。

第一線保全同仁可以在智慧手機加載AMS行動派遣系統安裝程式，當特定狀況發生時，由管制員下達保全編號後，保全同仁才可以調閱客戶資料，保全員須於下班前自動完成資料上傳及檔案刪除之程序。2013年無相關侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料等投訴。

手機APP系統(AMS行動派遣系統)





8.2 實踐人權保障

8.2.1 重視人權教育訓練

中興保全重視人權保障的價值與理念，並確實貫徹執行。對內而言，透過完善的管理制度，防杜任何不公平的歧視行為，致力於維護員工人格尊嚴，並提供暢通的意見管道，提供完整的教育訓練活動，提升員工人權素養。

中興保全自新職人員報到開始，排定涵蓋法律、資訊安全、衛生工安、應變處理及保全執勤原則等課程，對於在職員工、儲備幹部級主管人員，更依不同階段與級職，提供人權教育訓練課程。

8.2.2 健全保全實務

中興保全恪遵保全業法相關規範，所有服務的內涵均以維護客戶生命自由與財產安全為最優先事項，並履行客戶要求擔任善良管理人之囑託，貫徹尊重客戶隱私權與防止不當歧視的基本要求。當住宅客戶發生狀況，勤務人員經指派抵達現場，必需先按門鈴或經過管制中心電話確認客戶同意後，始得入內進行狀況處理。當現場處理狀況時發現有身分不明人士，勤務同仁應謹慎進行人員身份查證，透過保全卡片、身份證件主動與管制中心及客戶端確認，並嚴禁任何可能會造成非法歧視之不當行為或方法。

人權教育訓練內容

課程名稱	訓練時數 (小時/次)	新秀學程	保技學程	培英學程	管理學程
		新進人員	在職員工	儲備幹部	主管人員
職場性騷擾 應注意事項	1	●			
保全執勤原則與 應注意事項	2	●	●		
反貪污政策與 程序宣導	1	●			
客戶問題處理與 現場狀況應對技巧	2		●		
基本法律常識 (保全業法及刑事法)	4	●	●		
保全人員工作 基本準則	2	●	●	●	
資訊安全與 客戶隱私維護作業	2	●			
工作場所健康與 安全之維護	2	●	●	●	●
緊急應變與 危機處理	2	●	●	●	
保全勤務管制與 調派作業原則	2	●	●	●	
基本禮儀訓練	2		●		
訓練時數(小時)		18	18	8	2

註：新進人員係指到職兩個月內的員工。

9 以科技應用整合， 朝向全方位的生活服 務業邁進

9.1 重視研發創新

有別於傳統以技術角度出發的研發創新觀點，本公司的研發流程以顧客需求與顧客價值作為發展創新之起點，並依循董事會稽核室擬訂之研究及發展循環流程。



重視研發創新





9.1.1 持續投入產品研發投資費用

2013年研究投入

8,644 萬元研究費用



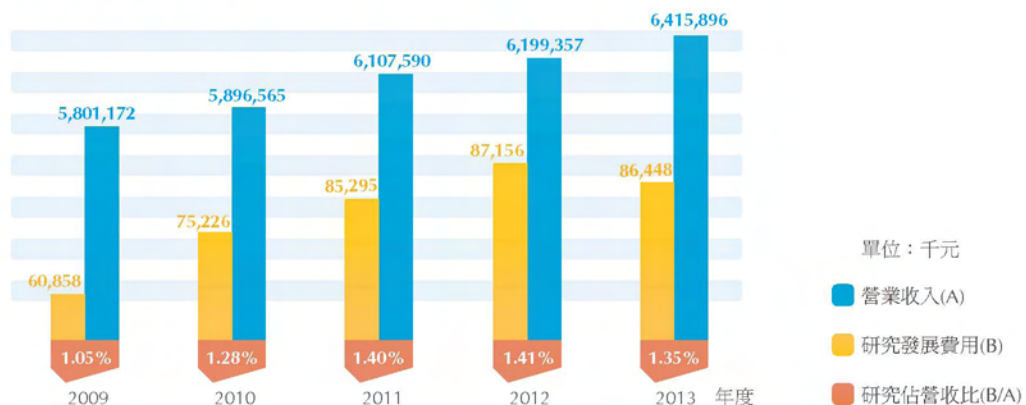
本公司為落實自主研發理念，致力於提供符合「安全」與「安心」的商品和服務，基於本公司品牌精神之核心價值，本公司設置具規模的信賴性測試中心，確保各項產品開發品質。並以重視顧客需求為導向，以專業、創新的理念開發新產品，以開發出符合市場需求之保全產品。

台灣保全同業大多選擇共同供應商開發之保全主機及週邊設備，結果雖然可以降低研發費用，但是卻有以下潛藏風險：

- 外購產品的通訊協定及技術易受制於外部廠商，具有潛在之安全疑慮。
- 外購通用保全主機的同質性太高，容易有影響發展客製化服務之阻力。
- 長期採用外購通用保全主機，公司無法建立自主研發創新之核心競爭力。

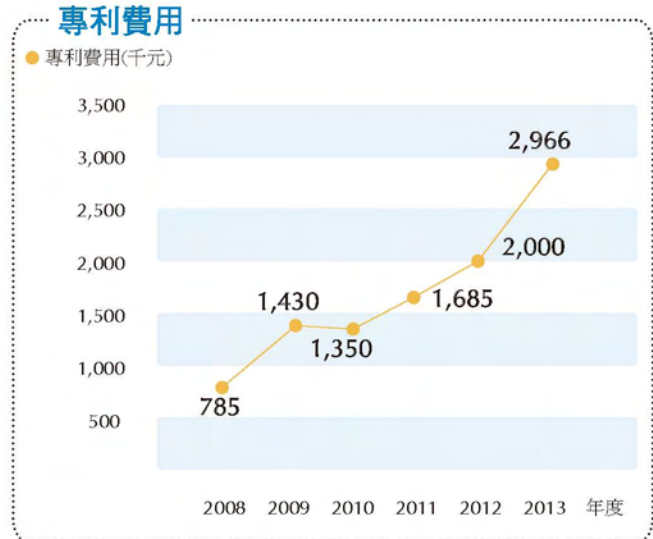
本公司為建立自主研發創新之核心競爭力，避免通訊協定及核心技術受制於外部廠商之風險，不僅建構同業中規模最大的研發團隊，每年更持續投入較同業更高的研發費用，積極進行各種研發創新整合，持續領先其他保全同業推出各種創新產品與服務。

中興保全營收與研究發展費用趨勢圖



9.1.2 重視智財權管理

本公司為了提昇企業競爭優勢，免除專利權及著作權侵權風險，以提高同業競爭門檻。每年均持續推動智慧財產管理工作，並建立智慧財產管理機制，以落實保護本公司智慧財產權成果。每年投入各項研究之專利費用，也持續穩定增加，顯見本公司對於智財權管理之重視。



中興保全智財權管理流程



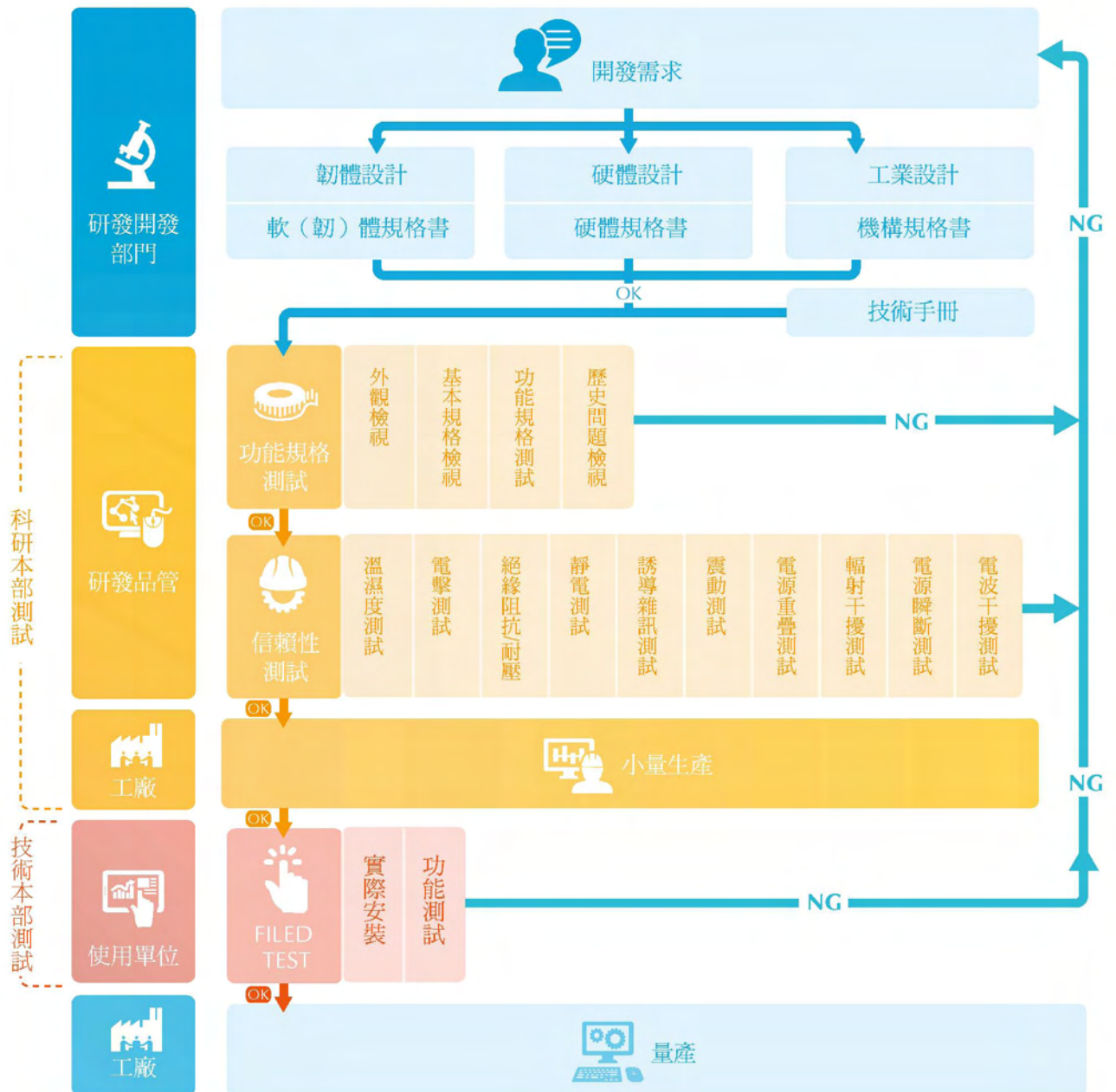
9.1.3 強化自主性研發與測試

中興保全因體認到惟有不斷提昇自我要求的標準，才能創造值得客戶信賴的保全產品；也惟有不斷保持創新研發的能量，才能繼續維持市場領先的地位。因此，中興保全針對各項保全產品與服務的特性，建立跨單位的环境測試 (Filed Testing) 流程，特別強化雷擊、靜電、雜

訊、突波、干擾等測試項目，除委託合格實驗室進行功能性測試及驗證，也基於「安全、安心」的核心理念，自行設立業界最高規格的測試實驗室。



中興保全產品研發與測試作業流程



9.2 重視消費者需求

本公司經常從消費者的回應中挖掘客戶的潛在需求，也從客戶滿意度調查與品質稽核過程著手，觀察新產品客訴問題，幫助消費者解決更多問題。產品開發過程無法只仰賴設計者的憑空想像，唯有在基礎上做更多的服務深化，滿足人身安全或各種類別安全的需求，才是重點。

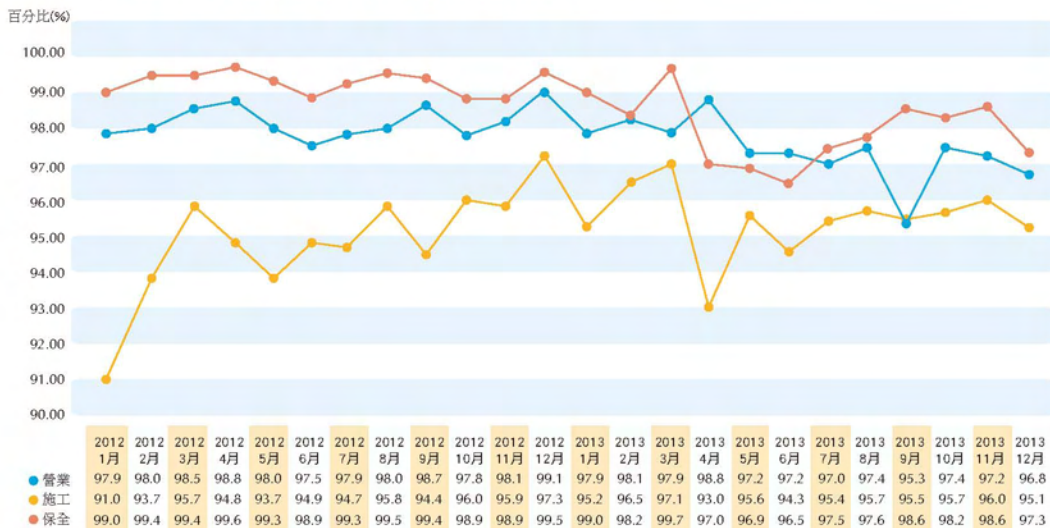


9.2.1 客戶滿意度調查

中興保全為了要與顧客建立長期友善的互動模式，非常重視顧客關係管理，定期進行顧客滿意度調查作業，檢討各部門是否落實服務客戶之目標。本公司將客戶對公司產品與服務的態度轉化為量化數據，對此項議題進行PDCA檢討改善，並追蹤及控管服務品質問題。以「保全系統新案客戶滿意服務度調查」為例，每月從營業、施工、保全三個面向調查新案客戶滿意度，對電訪客戶無效比率、不滿客訴案件數、電話未設定轉接客服中心等項目進行加權計分，最後再對各管理處、分公司、工程中心及管制室之管制檯面進行分組排名。各分組第一名且符合基本門檻者，將會給予獎金進行鼓勵。每月評分成績均列入次年度單位人員晉升考量。

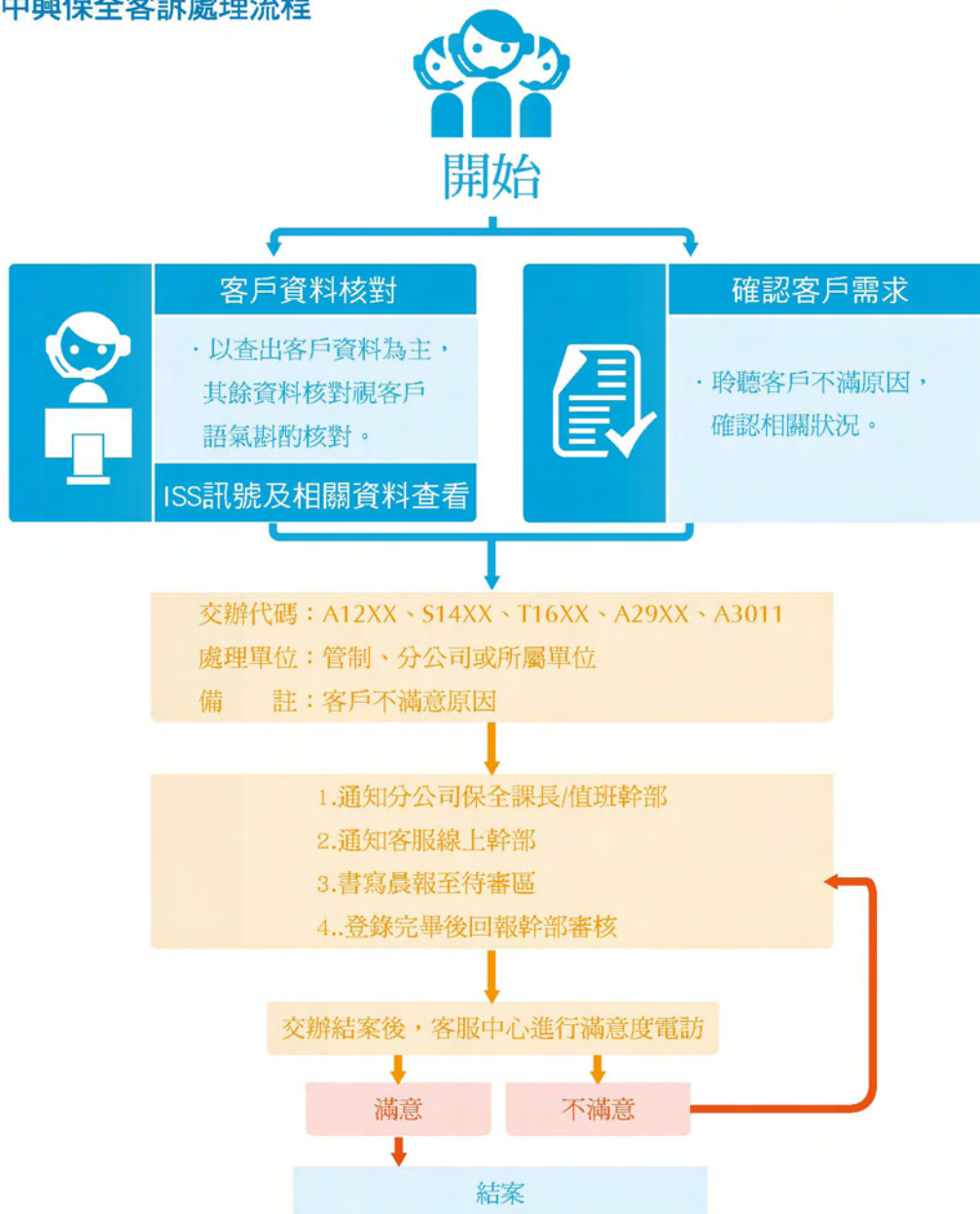
中興保全在執行客戶滿意度確認時，若遇特殊或客訴個案，將另登錄於客服中心專屬之晨報記錄中列管追蹤，並即時通知負責該區單位之最高主管處理，待處理完成後，客服中心會再次以電話聯繫，進行客戶滿意度確認，最後完成結案。

新案客戶整體滿意度每月平均分數趨勢圖





中興保全客訴處理流程



9.2.2 品質稽核作業流程

為確保產品與服務提供的過程符合品質要求，中興保全已透過各項品質稽核量表對客戶滿意度、技術工作查核、服務作業查核、異常狀況處理及勤務派遣執行等項目設計審查機制，確認產品供應與服務傳遞過程的每一項細節，均有確實執行。

品質稽核重點及其相關內容

稽核對象	稽核項目	稽核重點	權責單位	評量量量表
營業人員	報價成約	<ul style="list-style-type: none"> 產品開發型錄 / 工具 產品規劃建議書 產品報價單 (取約條件審核) 服務契約書 / 保固合約書 客戶服務資料基礎表 (A 卡) 	營業本部 管理本部	<ul style="list-style-type: none"> 報約資料電腦登錄 成約報告書
技術人員	施工安裝 定期維護	<ul style="list-style-type: none"> 資料面查核 料帳管理 施工管理 設備(線路)保養與測試 	技術本部	<ul style="list-style-type: none"> 技術工作查核紀錄表
服務人員	保全服務	<ul style="list-style-type: none"> 客戶服務資料登錄 保全人員各項勤務作業 (異常 / 停電 / 操作錯誤 / 無法設定 / 客戶申告 / 客戶 未設 / 侵入 / 捕盜 / 車禍 / ...等各項作業) 客戶契約變更申請 客戶理賠申訴案件 	保全本部 法務諮詢	<ul style="list-style-type: none"> 客戶服務資料建檔 勤務查核紀錄表 服務報告書 客戶確認簽單
管制人員	派遣服務	<ul style="list-style-type: none"> 管制勤務調派作業 	電腦管制中心	<ul style="list-style-type: none"> 勤務調派紀錄表
客服人員	客戶服務	<ul style="list-style-type: none"> 新開客戶滿意度執行確認 客戶申訴之處理、追蹤、 結案及統計分析 產品諮詢服務應對 	客戶服務中心	<ul style="list-style-type: none"> 話務分析統計表 新開客戶滿意度確認分析

9.3 服務創新

傳統商用保全與家庭保全均針對固定標的，隨著社會環境變遷，許多家庭家長因為受到上班忙碌，無法時時刻刻陪在孩子身邊，保護他們的安全，因此，對於行動保全的需求日益增加。一般科技業常用的GPS衛星定位模式，因為受限於室內定位困難、手機定位誤差、啟動時間太長及電力耗用過大等困擾，無法提供人員定位的行動保全服務。

本公司結合先端的AGPS技術，克服侵害客戶隱私之疑慮，領先同業推出第一個「迷你龐德(MiniBond)衛星定位協尋服務」，並開啟國內行動保全的新時代。除了可應用在保障孩童、婦女的人身行動保全，也能應用在車輛派遣服務，協助客戶降低管理成本，提升營運績效。台灣失智老人數逐年提升，MiniBond應用範

圍擴及協尋「迷走型失智長者」，讓家長掌握長者行蹤，當失智老人發生迷路時，可以協助救難單位順利找到老人位置，讓他順利回家。本公司以全省最完善的保全派遣網絡為基礎，再結合各項資通訊技術的發展趨勢，持續進行服務科技化、科技服務化之加值創新服務，包括：智慧宅管、智慧商管、健康照護及緊急通報系統等創新服務。



10 對社會關懷的承諾

「關懷是一種信念，是一種力量，足以讓人堅持理想，相信只要努力就能體現人間的至善。」



10.1 成立中興保全文教基金會

中興保全自1996年開始成立「中興保全文教基金會」，秉持關懷社會、實踐美善的理念，關懷著社會上經濟弱勢的兒童與家庭，關心我們居住的土地與自然生態，支持豐富心靈的藝術與展演活動。中興保全文教基金會統合中興保全集團的整體資源，要讓希望、歡愉、勇氣及力量的種籽，得以處處揚散，讓心中有著美好信念的人們，可以得到鼓勵，讓生活陷入困頓的家庭，可以獲得援助，讓真心關懷與至善美德，可以得到延續而傳揚。

中興保全文教基金會

1996

成立「中興保全文教基金會」
關懷是一種信念，是一種力量，
足以讓人堅持理想，相信只要努力
就能體現人間的至善。



關懷社會

· 經濟弱勢的
兒童與家庭
· 土地與生態



實踐美善

· 豐富心靈的藝
術與展演活動

1998

創辦「社區關潛能開發班」



安親



品格教養



課業輔導

2007

贊助「紙風車319鄉村兒童藝術工作室」演出
結合民間自發性的捐款，到每一個鄉鎮為孩童提供藝術
表演，要帶給每一個孩子一場創意啟發、視覺美學的
藝術饗宴。2011年完成第319個鄉鎮的演出，劃下階段性的美麗句點。



10.1.1 關懷學童教育

中興保全文教基金會自成立以來，非常關注孩童教育議題，特別是經濟弱勢家庭的教養問題。因此，本基金會自1998年起開始創辦「社區關懷潛能開發班」，秉持以教育回饋鄉里的理念，以具體的行動投入公益課輔領域，要讓有需要的孩子獲得更多的照顧。

社區關懷潛能開發班發揮「安親」、「品格教養」及「課業輔導」的功能，逐步照顧偏鄉弱勢學童的課後照護需求，搭起一座座學校與家庭之間的堅固堡壘，讓弱勢學童不會再迷惘於兩者之間。

中興保全文教基金會1998年起於台北大同區創辦第一間社區關懷潛能開發班，陸續延伸至宜蘭地區員山鄉、宜蘭市、壯圍鄉、三星鄉及冬山鄉，共計有21所國中、國小，每年編列課輔預算高達新台幣2,500萬元，輔導過的學童超過1000餘人。



10.1.2 贊助藝術活動

參與觀賞的學童數超過

15,000 人

紙風車文教基金會為了一個「如果大人不能改變現狀,至少要能為孩子做一些事」的簡單想法，發起了「319鄉村兒童藝術工程」，結合民間自發性的捐款，到每一個鄉鎮為孩童提供藝術表演，要帶給每一個孩子一場又一場的創意啟發、視覺美學的藝術饗宴。



2011年「紙風車319鄉村兒童藝術工程」完成第319個鄉鎮的演出，劃下階段性的美麗句點。2012年再次推出「紙風車368兒童藝術工程」，要幫忙更多的孩童從藝術欣賞過程，激發培養創意、美學、愛及關懷的能力。

中興保全文教基金會非常認同這項藝術傳播的理念，主動從2007年起開始贊助「319鄉村兒童藝術工程」演出「紙風車幻想曲」等系列兒童劇，截至2013年底，贊助金額超過新台幣400萬元，參與觀賞的學童數超過15,000人。

相信藝文活動不僅能舒緩生活壓力，也能提升民眾生活品質，因此中興保全文教基金會於基金會成立前，就開始贊助台灣絃樂團，讓他們辦理每年的音樂會、教學與講座，持續發展台灣音樂教育，每年贊助金額180萬元，統計至2013年，已連續贊助19年，累計贊助金額達到3,420萬元。



10.2 對老人的關懷與照護

線上每年
平均服務超過

10萬餘人次

到府訪視超過

1.5萬餘人次



有感於台灣社會長期照護需求與銀髮族社會來臨，老年生活要能繼續維持良好的品質，提供完整的健康照護服務，便顯得更加重要。也促使本公司重視老年族群安全與健康，並朝向「遠距照護服務」之方向進行技術研發，整合醫療照護、醫療檢測、資訊、電信、保險、保全及居家照顧等資源，共同發展出一套有效的互動合作平台，建構完善的居家遠距照護服務，全心守護長者生活健康。



10.2.1 遠距照護服務

中興保全因觀察到許多老客戶家中的長輩對於慢性疾病管理及居家安全需求日益增加，促使本公司主動投入健康照護服務。為讓更多本公司產品的使用者及客戶得到更好的服務效益，並提升他們的個人安全及健康管理效能。為呼應國家衛生政策發展與人口高齡老化的趨勢，以回饋客戶需求。中興保全率先與宜蘭地區醫院合作提供遠距照護服務，除了考量該地區高齡化人口佔比高達全國第六名，也因為宜蘭縣是本公司經營者的故鄉，秉持著實踐企業社會責任、回饋鄉里及造福偏鄉民眾，更是經營者執行相關服務的使命。

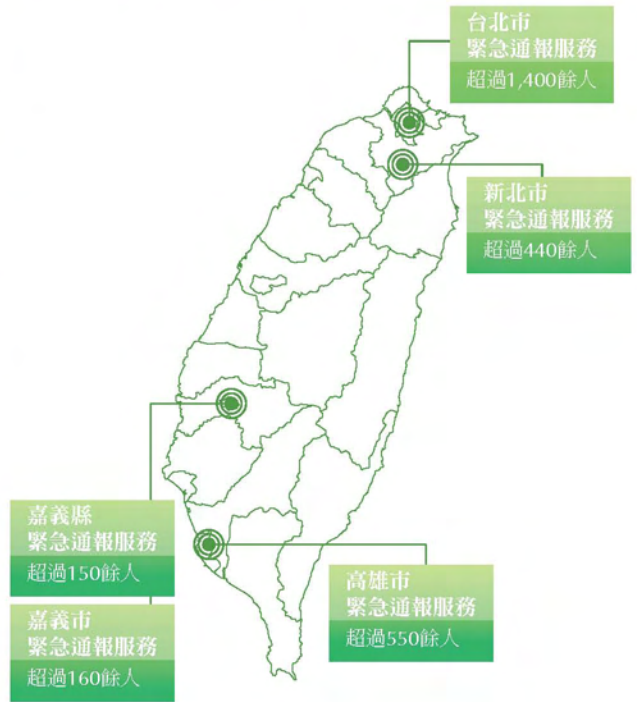
中興保全突破傳統的家庭保全觀念，應用雲端運算技術，以「健康照護雲」機制為基礎，發展「健康照護雲端平台」，推出「MyCare健康照護」服務，搭起醫院與病友間的聯繫橋樑。並突破地域限制，協助區域性醫院建立遠距照護服務，以提供民眾更完整的醫療服務。102年獲得臺北市政府衛生局肯定，結合民間企業資源共同投入社會福利照顧，委託中興保全辦理市民遠距健康照護，讓民眾享有更完整的健康紀錄與服務。

10.2.2 緊急通報服務

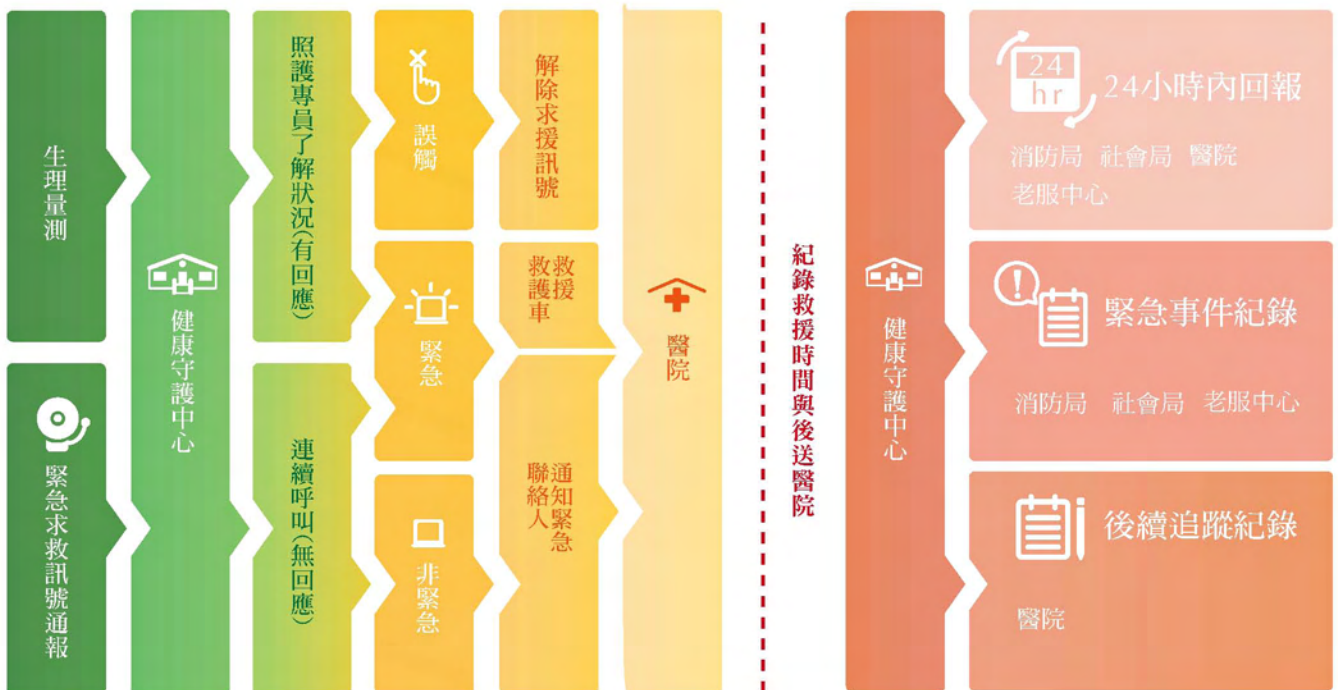
中興保全分別受到台北市、新北市、高雄市等縣市政府之委託，期盼對獨居老人提供緊急通報服務。因此，分享運用科技強化居家保全與個人安全之執行經驗，利用既有的保全服務與系統網絡，主動將服務創新之研發成果，回饋到國內獨居老人與身心障礙者的身上。

「緊急通報服務」包括一組裝設在家中的主機以及一個無線遙控的隨身按鈕，當受保護的對象在家裡發生意外或突發性的疾病，只要一按下按鈕，求援訊號就會透過主機與電話線，幾秒鐘內迅速與24小時監控服務中心聯繫，可以有效預防獨居老人在家發生突發事件無人處理之情形，並提供即時、雙向溝通的緊急救援通報與資源轉介，及早發現、及早送醫、縮短救援時間、減少住院時間、避免醫療資源浪費。以促使長者的照顧朝在宅化、社區化發展，同時提升長者居家生活品質、增加其自尊與自信。

各縣市政府委託 緊急通報服務 對象超過2,500餘人



健康守護中心服務流程圖



註：緊急與非緊急都要通知緊急聯絡人

10.3 維護社會安全

10.3.1 衛星定位協尋服務

本公司將提供安全、安心的產品及服務作為企業核心價值與使命，整合各種感知器材、短中長距離傳輸技術、微處理控制器技術以及管制派遣服務，針對弱勢族群(如：老人、孩童、婦女…等)可能發生的意外事故(如：綁架、走失…等)提供行動保全服務。本公司於2006年推出「迷你龐德(MiniBond)衛星定位協尋服務」，開啟保全業保護移動對象之首例。這項服務進一步擴大至協助運輸業進行車隊安全管理，透過「MiniBond車機群組管理系統」協助客戶監控各車所在位置，不僅能協助業者尋回

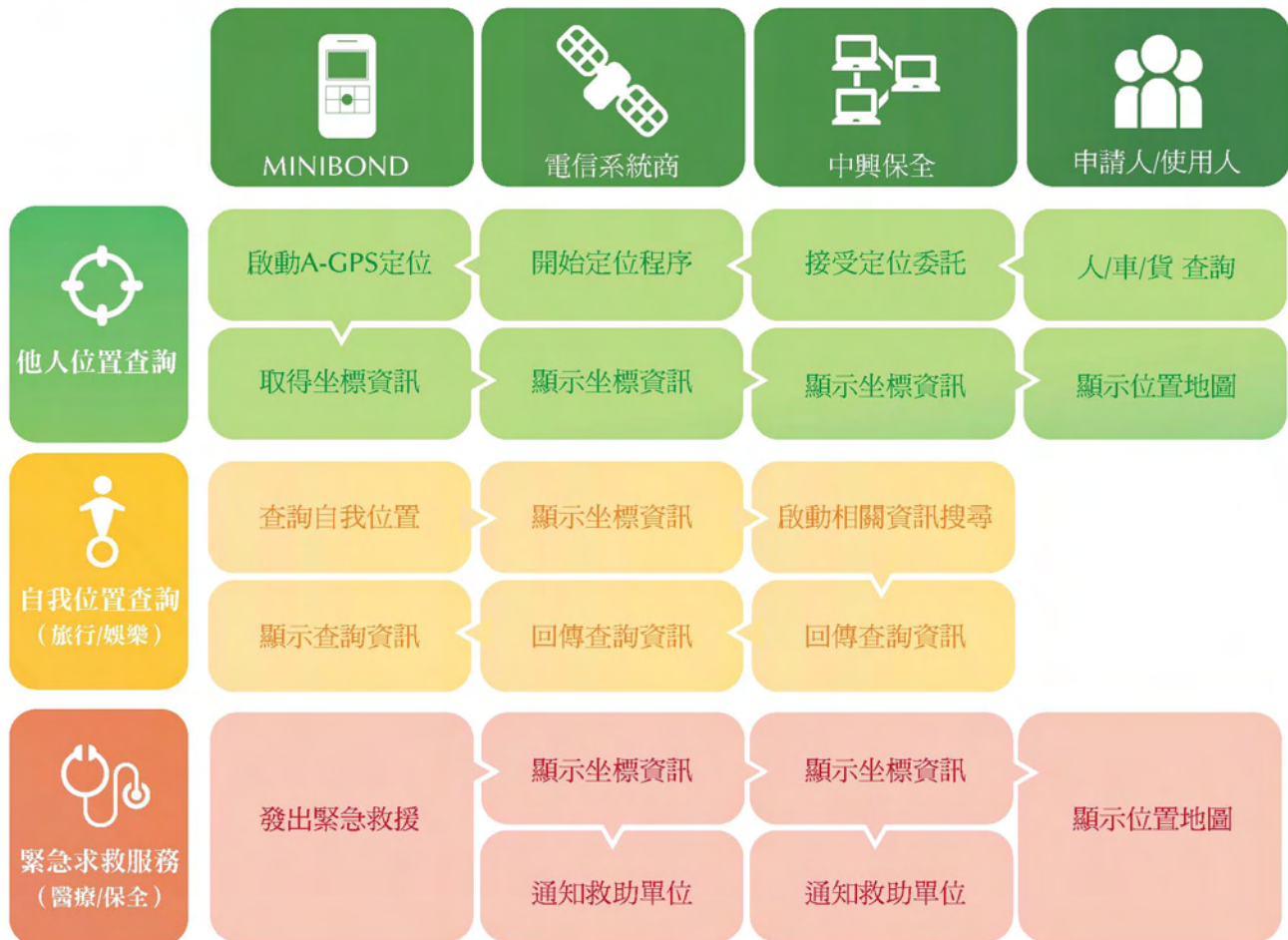
失竊車輛，還能幫助業者即時指派救援車輛處理緊急意外事故。本公司持續堅持為保障社會安全、維護社會秩序貢獻心力。

迷你龐德(MiniBond)衛星定位協尋服務自2006年上線以來，協助尋回失蹤老人、走失孩童及失竊車輛等共計97件，協尋成功率達到92.74%。

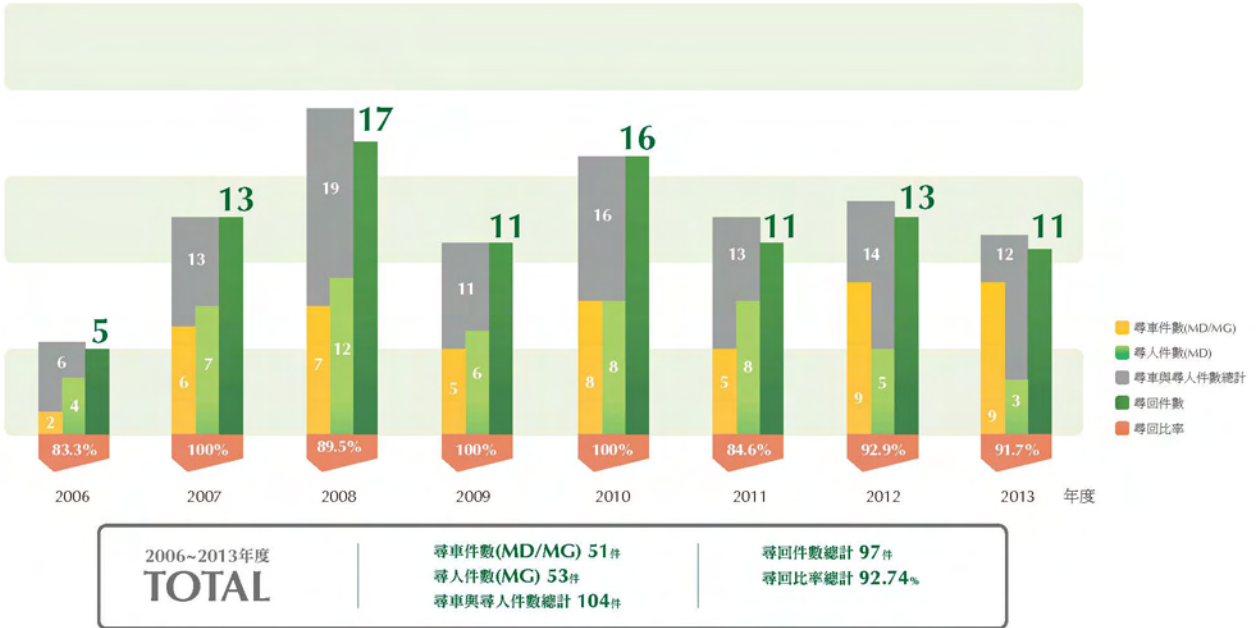
92.74% Mini Bond協尋成功率



衛星定位服務



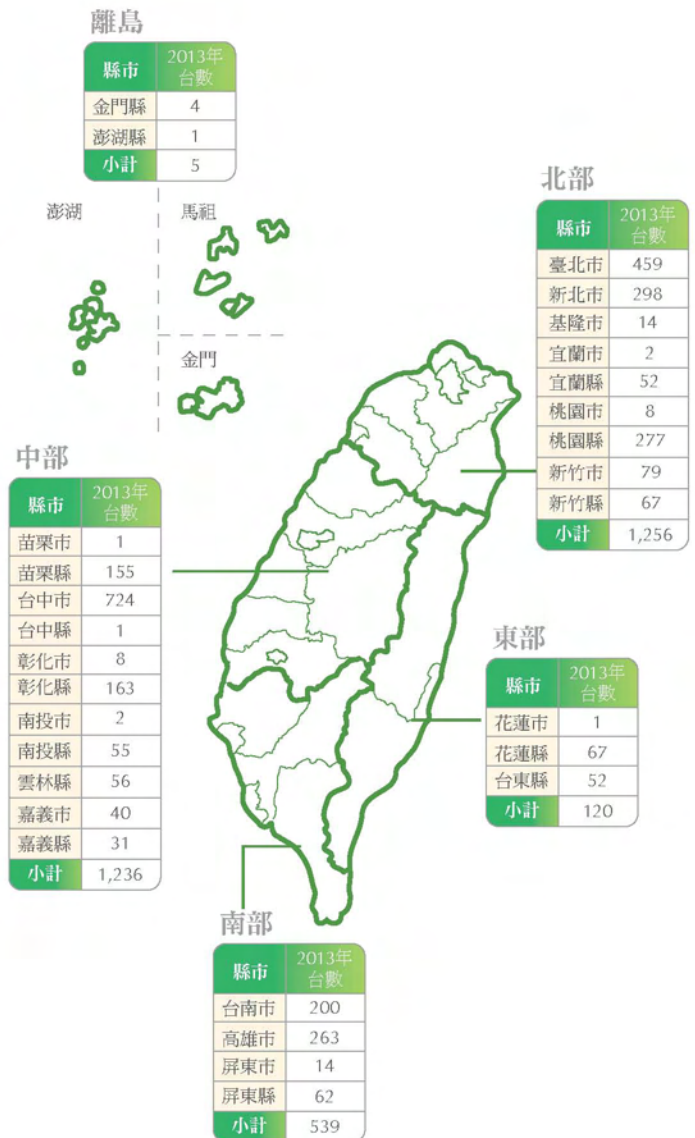
尋回件數



10.3.2 緊急醫療救援服務

隨著民眾對於人身安全意識逐漸提高，再加上許多心臟驟停事件因為急救不及而猝死的案例逐漸升高之影響，行政院2013年修訂公布「緊急醫療救護法」，增訂要求公共場所應設置自動體外心臟電擊去顫器(AED)，協助因應緊急救護事件。中興保全為履行企業社會責任的要求，要為社會提供更多的服務，引進通過美國食品與藥物管理局(FDA)與歐盟認證的AED設備，由本集團子公司立偉電子負責推廣，另提供連線偵測服務功能，只要AED設備發生異常狀況，在第一時間收到訊息後，立即啟動派遣服務，由專業人員前往設置地點查看，以確保緊急狀況下，AED能正常使用，發揮急救功能。

截至2013年12月底，中興保全已協助裝設AED數量共計3,156台，經由AED發揮作用救人成功的案例共計7件。



11 對員工照顧的承諾



11.1 提供穩定的就業環境

2,548人 2013年員工人數



中興保全以「懷抱感恩」與「勇於承擔」的價值觀，結合「尊重人性、服務人群、創造價值」的服務精神，作為人力資源政策指導原則。以提供穩定的就業環境，讓優質人力資源得以貢獻，企業營運得以持續成長，確保中興保全成為安全服務產業的領導標竿，實現企業永續經營之目標。

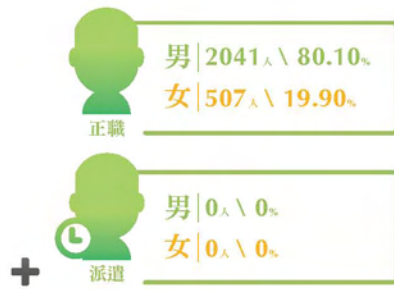
中興保全2013年台灣地區員工人數為2,548人，並無雇用任何派遣勞工，且依法足額進用身心障礙人士。近年因應營運發展，新進員工人數穩定成長，在人力招募管道上運用大專校園徵才、就業服務中心推薦、網路人力銀行及平面媒體等；並提供員工推薦獎金，以獎勵及

穩定優秀人才的進用。此外，接受學校暑假期間推薦學生至各部門學習，使年輕學子瞭解安全服務產業的運作概況。

中興保全人員晉升程序依「中興保全集團人員定期晉升作業辦法」辦理，以績效、品德、操守等項目為考量基準。因應集團快速發展，調整人員接受不同職務與地區的歷練。原則上，宜花東地區之管理職，以當地員工優先派任，績效良好的幹部也會安排進入不同營運據點接受歷練，強化其營運管理能力。2013年度累計晉升384人、晉級147人及調動751人。

中興保全薪資設計雖因應地區生活條件、職務內容及專業功能的不同而有差異，但不因年齡與性別而有差別待遇。除每月例行薪資及三節獎金外，為鼓勵員工發揮創意，中興保全也制定「專利獎勵辦法」針對績優表現員工進行鼓勵。

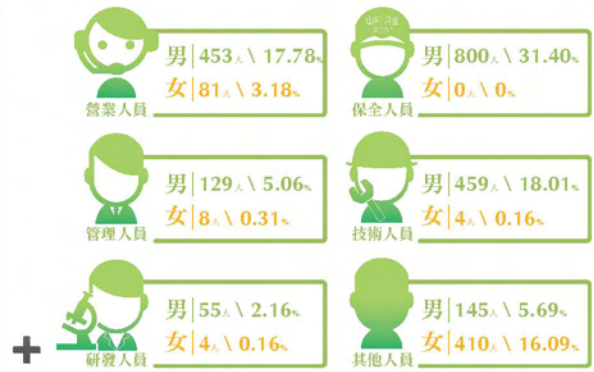
人力結構分析(按聘僱合約類別區分)



TOTAL 男 | 2,041人 \ 80.10%
女 | 507人 \ 19.90%

註：就職率計算公式：指定項目就職人數÷員工總人數

人力結構分析(按聘僱類別區分)



TOTAL 男 | 2,041人 \ 80.10%
女 | 507人 \ 19.90%

註：就職率計算公式：指定項目就職人數÷員工總人數

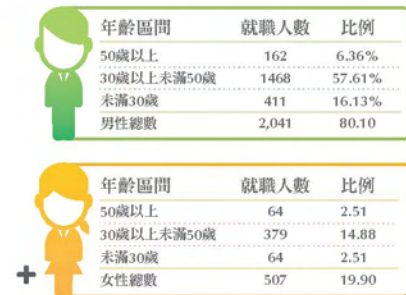
人力結構分析(按聘僱區域分布)



TOTAL 男 | 2,041人 \ 80.10%
女 | 507人 \ 19.90%

註：就職率計算公式：指定項目就職人數÷員工總人數

人力結構分析(按員工年齡級距)



TOTAL 男 | 2,041人 \ 80.10%
女 | 507人 \ 19.90%

註：就職率計算公式：指定項目就職人數÷員工總人數

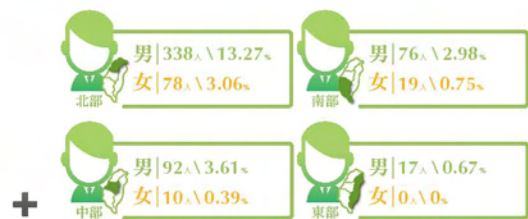
離職員工人數分析(按聘僱職務分布)



TOTAL 男 | 523人 \ 20.53%
女 | 107人 \ 4.20%

註：離職率計算公式：指定項目離職人數÷員工總人數

離職員工人數分析(按聘僱區域分布)



TOTAL 男 | 523人 \ 20.53%
女 | 107人 \ 4.20%

註：離職率計算公式：指定項目離職人數÷員工總人數

離職員工人數分析(按員工年齡級距)

年齡區間	離職人數	離職率
50歲以上	19	0.75%
30歲以上未滿50歲	311	12.21%
未滿30歲	193	7.57%
男性總數	523	20.53%

年齡區間	離職人數	離職率
50歲以上	7	0.27%
30歲以上未滿50歲	60	2.35%
未滿30歲	40	1.57%
女性總數	107	4.20%

TOTAL 男 | 523人 \ 20.53%
女 | 107人 \ 4.20%

註：離職率計算公式：指定項目離職人數÷員工總人數

新進員工人數分析(按員工年齡級距)

年齡區間	到職人數	就職率
50歲以上	3	0.12%
30歲以上未滿50歲	273	10.71%
未滿30歲	321	12.60%
男性總數	597	23.43%

年齡區間	到職人數	就職率
50歲以上	1	0.04%
30歲以上未滿50歲	77	3.03%
未滿30歲	48	1.88%
女性總數	126	4.95%

TOTAL 男 | 597人 \ 23.43%
女 | 126人 \ 4.95%

註：就職率計算公式：指定項目就職人數÷員工總人數

新進員工人數分析(按聘僱區域分布)

北部	男 369人 \ 14.48% 女 93人 \ 3.65%	南部	男 86人 \ 3.38% 女 19人 \ 0.75%
----	--------------------------------------	----	------------------------------------

中部	男 121人 \ 4.75% 女 14人 \ 0.55%	東部	男 21人 \ 0.82% 女 0人 \ 0%
----	-------------------------------------	----	--------------------------------

TOTAL 男 | 597人 \ 23.43%
女 | 126人 \ 4.95%

註：就職率計算公式：指定項目就職人數÷員工總人數

新進員工人數分析(按聘僱職務區分)

營業人員	男 230人 \ 9.23% 女 62人 \ 2.43%	保全人員	男 289人 \ 11.34% 女 0人 \ 0%
------	-------------------------------------	------	----------------------------------

管理人員	男 3人 \ 0.12% 女 0人 \ 0%	技術人員	男 48人 \ 1.88% 女 3人 \ 0.12%
------	-------------------------------	------	-----------------------------------

研發人員	男 4人 \ 0.16% 女 0人 \ 0%	其他人員	男 23人 \ 0.90% 女 61人 \ 2.39%
------	-------------------------------	------	------------------------------------

TOTAL 男 | 597人 \ 23.43%
女 | 126人 \ 4.95%

註：就職率計算公式：指定項目就職人數÷員工總人數

11.2 建立完整的人力資源規劃

「員工是企業最珍貴的資產，也是企業營運成功的基礎」，中興保全人力資源發展過程，特別著重人才培訓與儲備規劃。本著「終身學習」理念，持續朝向建立專業、科技及創新的「中保標竿學院」之願景，並提供許多資源於教育訓練活動，先後獲得勞委會職訓局TTQS銅牌與銀牌獎之認可。

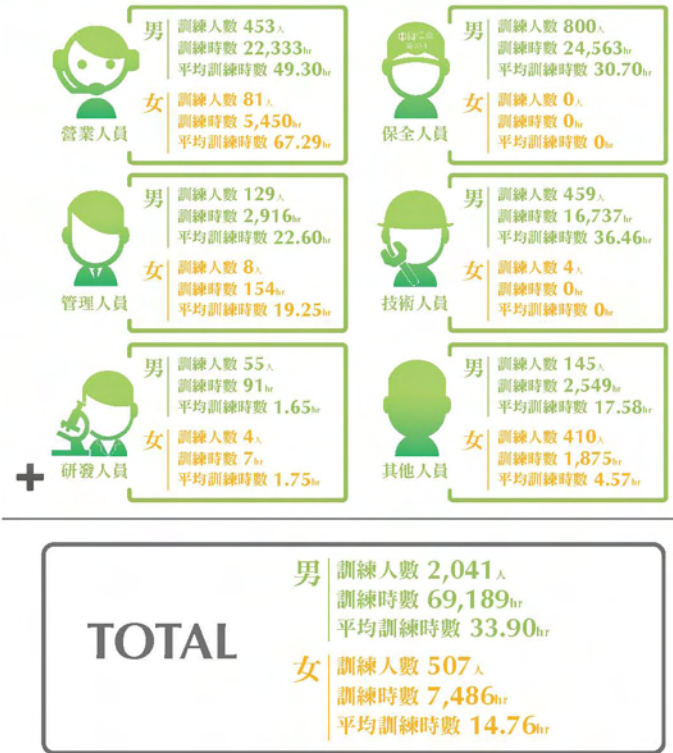
中興保全的訓練架構主要依職能需求而建立，其訓練型態包括「集中訓練」以及「在職訓練」兩種，前者以總公司為主，提供養成時間較長之職能訓練，後者以分公司或管理處為主，利用晨報、夕報、榮團會及月會等活動，培養團隊共識及提供工作技能，最後，再結合「自我啟發訓練」及「集團理念」之傳承，提升專業與強化技能。



▶ 勞委會職訓局TTQS銀牌獎證書

中興保全依不同職務需要，開辦七大訓練學程，包括：新進人員的「新秀學程」、營業人員的「營業學程」、保技人員的「保技學程」、管理幹部的「管理學程」、作業流程的「品質學程」、新觀念養成的「創新學程」及幹部養成的「培英學程」，為達成知識技能的移轉與傳承，培育優秀內部講師高達103人。中興保全每半年定期檢視員工績效表現，針對產品開發及技術服務人員，以設定目標達成度為評核依據；針對營業及保全人員，以績效目標作為衡量標準。透過評估個別員工績效的過程，促成員工提升本身專業技能，強化中興保全人力資本的發展。2013年接受工作績效評核的員工比例，男性接受績效評核人數1,767人，女性接受績效評核人數89人。

員工訓練時數分析(按聘僱類別區分)



備註：4位女性技術人員因已於先前曾接受相關訓練，2013年並未重複受訓。

中興保全教育訓練規畫



11.3 維繫兩性和諧互動

中興保全因特殊業務型態的關係，男性員工比例較高，員工人數之男女性別比例約4：1。擔任主管職務之男女性別比例約為4.6：1，顯示中興保全提供兩性公平競爭與發展的機會，不因性別而有所差異，2013年未發現任何就業歧視申訴事件。

中興保全為落實兩性平權觀念，致力於提供理想的工作環境，嚴格禁止性騷擾、性別歧視或言語恐嚇等行為發生，2013年並未發生任何性騷擾申訴事件。另外，中興保全也依法令要求提供給員工生理假、育嬰假、陪產假、家庭照顧假及托育補助等福利機制，確保員工權益。2013年申請育嬰留職停薪人數有6位，當年度員工申請育嬰留職停薪之復職率為100%。

人力結構分析(按性別、年齡及職務區分)



年齡區間	主管職	一般職	總數
50歲以上	120	42	162
30歲以上未滿50歲	377	1,091	1,468
未滿30歲	2	409	411
男性總數	499	1,542	2,041

年齡區間	主管職	一般職	總數
50歲以上	32	32	64
30歲以上未滿50歲	74	305	379
未滿30歲	2	62	64
女性總數	108	399	507

TOTAL 1,055 607 2,548

註：「主管職」係指課長級以上人員

2013 年員工申請育嬰留職停薪情形

項目			總計
2013年申請育嬰留職停薪人數	1人	5人	6人
2013年育嬰留職停薪應復職人數(A)	1人	0人	1人
2013年育嬰留職停薪已復職人數(B)	1人	0人	1人
2012年育嬰留職停薪已復職人數(C)	0人	0人	0人
2012年育嬰留職停薪復職且於2013年在職滿一年之人數(D)	0人	0人	0人
2013年復職率(B/A)(%)	100%	0%	100%
2013年留任率(D/C)(%)	0人	0人	—

11.4 建立友善職場環境

中興保全為降低職場潛伏之危害健康因子，照顧員工健康，中興保全文教基金會暨所屬志工隊，積極推廣「職場健康促進」、「辦公室做環保」等工作，以營造健康職場之環境，包括「資源垃圾分類」、「辦公室綠化」及「無菸政策」等。此外，也增設員工健身中心、倡導爬樓梯運動及推廣活力健康操等，2011年更榮獲行政院國民健康局頒發「健康職場自主認證推動方案－健康促進標章績優單位」。

中興保全家庭日活動，員工親子活動歷年來幾經演變，自中興盃體育性競賽，導引到柔性的員工親子活動。親子活動強調以培養家庭生活經驗、促進親子和諧的趣味性活動、提高人文素養的藝文欣賞為主題，從欣賞紙風車劇團的舞台劇表演、趣味闖關、親子運動會，以親子為對象設計活動，培養家庭成員的團隊默契。除時間成本外，員工不須負擔任何參加費用。2013集團幸福家庭日活動日在北部、南部各辦理1場次，分別於新竹六福村主題遊樂園與劍湖山世界主題樂園，累計2,295人次。

11.5 提供健全福利保障

中興保全以照顧家人的心態關懷並規劃全體員工的福利措施，包含「經濟福利」與「設施福利」兩大面向，提供完善的職場工作環境，讓員工在工作與生活間獲得良好的平衡。

11.5.1 經濟福利

中興保全依法令規定為員工辦理勞保及健保、健保，並照顧員工基本經濟需求，除提供薪資及業績獎金，另外，也提供員工團體醫療險、

雇主責任險、三節獎金、分紅、年節禮品、生日/結婚禮金、生育補助/喪葬慰助金、教育獎助學金、互助金、急難救助貸款、優惠退休及員工撫卹等。

11.5.2 設施福利

中興保全提供體適能中心照顧員工健康，設置中保藝廊及數位圖書室豐富員工心靈，並提供員工宿舍解決員工住宿問題等。





12 對環境保護的承諾

身為地球企業公民的一份子，中興保全了解「節能減碳、環保永續」的重要性，分別從管理層面、經營策略及組織編制著手推動各項環保節能措施，並響應政府推動節約能源的行動，於2013年率先導入ISO 50001標準建置能源管理系統，並通過第三者國際驗證，以展現持續改善能源績效之決心。另外，內湖科技大樓以既有建築進行調整與升級後，整合智慧生活應用相關產業科技，已於2011年申請取得智慧建築標章。另外，中興保全也與國家實驗研究院國家地震工程研究中心合作，共同投入「現地型地震預警系統」之研發，成功發展自動化減災控制系統，可以在地震波抵達前快速提供預警，即時對建築物內重要設備（如：電梯、管線、電源及瓦斯等）啟動必要的防範措施，以有效減低地震所造成之危害。

12.1 重視節約能源

12.1.1 運用科技節省油耗

中興保全管制中心運用效率整合平台進行勤務調度，當客戶端異常訊號發生時，管制中心可以透過網路影像系統進行即時監看，再利用E化派遣系統的電子地圖顯示各勤務點是否有任務執行、勤務人員與標的物之距離，最後再依各點距離之遠近排序，提供管制中心進行勤務

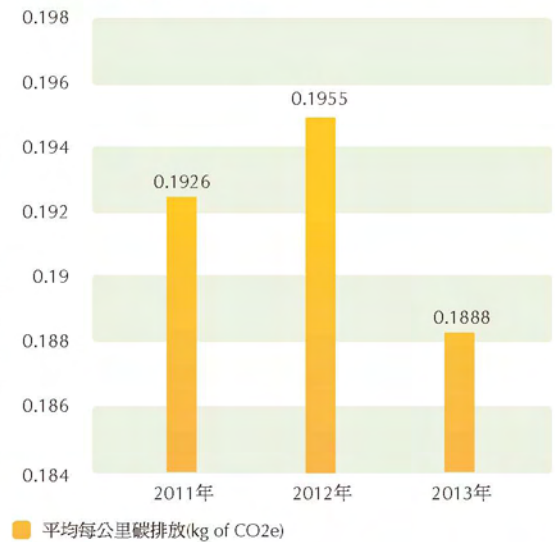
調派。管制中心圖控管理系統顯示現場平面圖，發報迴路以紅色標示，提醒保全人員發報位置與應注意事項。當狀況無安全顧慮且經客戶確認同意勤務取消，可即時通知勤務車輛中止任務，返回預設定點待命，可以完全掌握保全勤務調度，有效降低非必要勤務衍生之無謂油耗。

12.1.2 保持車輛最佳效能

中興保全於2010年成立「中保車管股份有限公司」，專責統籌集團所有車輛維護與車輛耗能控管，明定各式車輛使用汰換年限，並嚴格落實定期保養機制，確保車輛處於最佳效能狀態。中興保全車輛使用油料均採用台灣中油產品，透過加油晶片卡詳實登錄管控輸入，每次使用車輛前後，經由使用者利用軟體登錄哩程數，即可管控輸出。

中興保全總公司與內湖大樓所屬各式車輛受到長期堅持車輛汰舊換新與嚴格維護定期保養政策之影響，2013年每公里碳排放（kgCO₂e/km）相較於2011年排放數據，對於減少車輛耗能及持續降低碳排放之效應，產生顯著影響。

2011~2013總公司暨內湖大樓
車輛碳排放比較圖



2011~2013年總公司暨內湖大樓車輛耗能統計

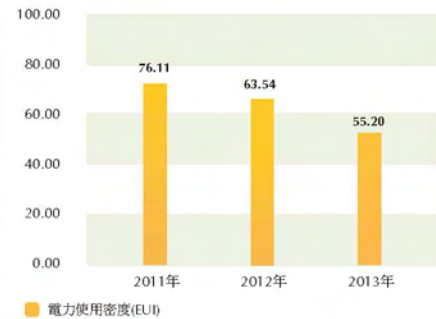
年度	油品別	車輛數	用油量(L)	CO ₂ 排放量(kg)	行駛公里數(km)	平均每公里碳排放(kgCO ₂ e/km)
2011	汽油	22	21,898.49	49,558.47	265,541	0.1926
	柴油	1	604.28	1,574.75		
	合計(公升)	23	22,502.77	51,133.23		
2012	汽油	25	24,751.34	56,014.76	293,177	0.1955
	柴油	1	500.91	1,305.37		
	合計(公升)	26	25,252.25	57,320.13		
2013	汽油	26	28,864.59	65,323.45	351,124	0.1888
	柴油	1	375.77	979.26		
	合計(公升)	27	29,240.36	66,302.71		

註:汽油、柴油排放係數依據「行政院環境保護署溫室氣體排放係數管理表(6.01版本2013/11)」分別為汽油排放係數2.2631kgCO₂/L、柴油排放係數2.6060kgCO₂/L。

12.1.3 導入能源管理系統

中興保全為發揮對社會貢獻之正面影響力，堅持節約能源的承諾，已於2013年參與經濟部能源局「能源管理系統示範輔導計畫」，引用ISO 50001國際標準導入能源管理系統，並通過台灣檢驗科技公司(SGS)驗證通過，承諾以科技的方法控管各項耗能設備之電力使用，節省不必要的能源浪費。

電力使用密度EUI



年度	2011年	2012年	2013年
EUI 總用電量(kWh)/ 平均樓地板面積(m2)	76.11	63.54	55.20
總用電量(kWh)	578,078.00	516,446.00	553,511.00
平均總樓地板面積(m2)	7595.59	7563.75	9299.98

2013年中興保全大樓 能源間接溫室氣體排放量	288.9 公噸CO ₂ e
EUI指標	55.2 kWh/m ²
溫室氣體排放強度	0.03 公噸CO ₂ e/m ²

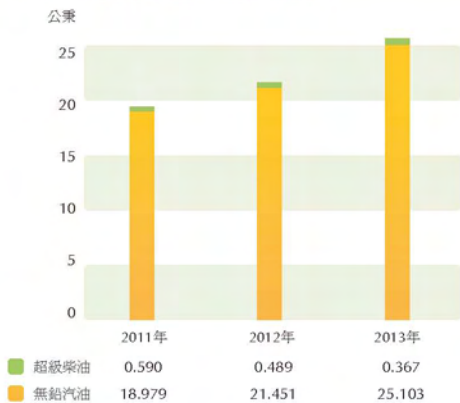
中興保全能源管理政策

為了環境的永續發展及家園居住品質的提升，早年中興保全便積極投入環境綠化，並響應政府「國家節能減碳總計畫」，落實環境保護責任。

在節能減碳的推動實績上，中興保全以科技方法提供先進的服務商品，不僅能提供客戶最便利及

優質的照護體驗，也開發具備智慧監測功能的商用系統，有效控管客戶公司或家中等建築物及設備的電力傳輸，以節省能源的浪費。在內部行政上，中興保全也勵行辦公室環境綠化、辦公大樓全面換裝LED燈管及全員省電政策。

中興保全車輛用油狀況



▶ 能源管理系統驗證證書

在內部管理方面，中興保全勵行辦公室環境綠化、換裝LED燈管及全員共同節約能源之要求，要讓各項營運活動能以環境能源永續作為優先考量。

中興保全規劃2014年將投入節約能源的改善行動包括：總公司大樓更新分離式變頻冷氣、各分公司(含內湖科技大樓)所屬自有財產更換LED照明燈具、各駐外單位進行裝潢翻修或搬遷裝修等行為應選用節能照明系統。



能源管理小組組織架構

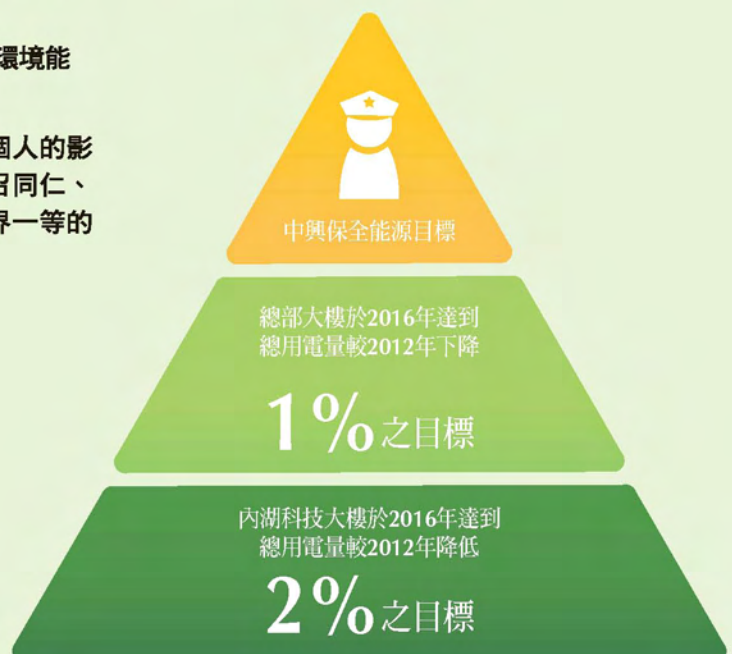


我們承諾：

- 致力於節能減碳，提昇能資源管理效益，降低能源衝擊。
- 公司經營及各項活動符合法規要求，以環境能源永續為優先考量。

中興保全將實踐上述承諾，發揮企業與個人的影響力，期望以企業之力，拋磚引玉，號召同仁、顧客、合作夥伴及社會大眾共同成為世界一等的公民。

中興保全能源管理目標



12.2 智慧建築標章

中興保全鑑於高科技產品迅速發展與新建築大樓之市場需求，開發「中興保全智慧整合系統平台」，並應用於中興保全內湖科技大樓，該系統不僅對設備監控、保全防盜、門禁系統、電梯管理、燈光控制、節電管理及停車場管理發揮作用，甚至讓CCTV監視系統也納入系統圖控的人機界面管理，並且加強環境監測、防災監測、設施管理以及各項子系統連動或跨類別連動功能的整合，展現未來智慧建築之應用趨勢。因此，中興保全以內湖科技大樓申請智慧建築標章，於2011年8月通過審查，取得智慧建築標章。

中興保全內湖科技大樓建置四項主要系統，分別為大樓自動化系統、超大型智慧安全管理系統、雙閘門系統及車牌辨識系統，各設施資訊共有化，可輕易地和大樓管理系統及火災盤控制系統等進行資料的交換與運作。另外，在設施的管理部份，使用雲端作業管理的物業管理系統，供大樓內總務人員、業管人員進行系統化的管理，總公司也能用遠端稽核方式管理。另外，中興保全也因此榮獲「智慧建築優良系統整合商」及「智慧化居住空間專業廠商」，可以整合各種智慧化技術，提供建築業界一個全方位的服務。



智慧建築導入智慧化設計規劃，目的在於營造智慧化居住空間，滿足居住者安全健康及便利舒適的生活需求，更可透整體佈線規劃、資通訊機能、自動化控制、能源管理及設施管理等功能，達到節能及降低維運成本的效益。進而帶動建築業界智慧建築風潮，創造產業發展新利基，呼應政府對於節能減碳、創造經濟價值及推動永續發展之政策目標。

智慧建築定義

透過資訊通信之傳遞與綜合佈線及系統之整合達到建築物智慧化之目的，並由自動化技術提昇安全防災之功能，設備連動監控之技術達成節能之效益、提昇環境之健康舒適性，並藉由優良之設施管理，維持智慧化功能正常運作，提昇建築物整體品質。

(資料來源：內政部建築研究所)



- ▶ 左/中興保全內湖科技大樓智慧建築標章
- ▶ 右/中興保全內湖科技大樓智慧建築標章證書

12.3 地震防災應用

中興保全與國家實驗研究院國家地震工程研究中心合作，投入「現地型地震預警系統」之研發，成功的結合自動化減災控制技術，可以掌握P波到達後提出預警，並於強震S波來臨前即時針對重要設備（如電梯、門禁、導引、瓦斯等）啟動必要的防範措施，以有效減低地震所造成之危害。

本項研發成果已建立5處應用示範站，如：中興保全總公司大樓、中興保全宜蘭分公司、嘉義大學附設國小、嘉義市育人國小、蘭潭國小等地進行長期現地測試，透過教育宣導及防災演練，提昇災害應變能力，進而達到減災目的，未來將積極推廣及落實應用，期能為民眾建構一個安全的生活空間。

現地型地震預警系統



現地型地震預警應用



現地型震預警系統原理

利用波傳遞時間差爭取應變效，由計偵測P波並進行震度預估，在S波到達前提供即時警報資訊，及早採取應變措施。

(資料來源：國家實驗研究院地震工程中心)

附錄一

全球永續性報告指標GRI (Global Reporting Initiative)對照表

✓ 已揭露 ○ 部分揭露 ✗ 未揭露 NA 不適用

GRI 4.0指標		揭露情形	章節/說明	備註
策略與分析				
G4-1	組織最高決策者對其組織與策略的永續性之相關聲明	✓	2.經營者的話	
G4-2	組織對於關鍵衝擊、風險及機會之簡單陳述	○	3.永續議題之評估與回應	
組織概述				
G4-3	組織名稱	✓	1.編輯方針	
G4-4	主要品牌、產品和服務	✓	5.公司概況	
G4-5	企業總部所在位置	✓	1.編輯方針	
G4-6	公司營運所在國家數及國家名	✓	5.公司概況	
G4-7	所有權性質與法律形式	✓	5.公司概況	
G4-8	說明組織所提供服務的市場	✓	5.公司概況	
G4-9	說明組織之規模	✓	5.公司概況	
G4-10	員工組成	✓	11.對員工照顧的承諾	
G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例	✓	11.對員工照顧的承諾	
G4-12	描述組織的供應鏈	✓	7.維護投資人權益	
G4-13	報告期間有關組織規模、架構、所有權或供應鏈之任何重要改變	✓	本報告書首次發行	
G4-14	報告組織是否有及如何預防的方法或原則	✓	6.落實公司治理 7.維護投資人權益	
G4-15	列出經公司簽署或認可，由外部產生發起的經濟、環境和社會憲章、原則或其他倡議	✓	11.對員工照顧的承諾	
G4-16	列出公司參與協會和全國或國際性擁護機構的會員資格	✓	7.維護投資人權益	

GRI 4.0指標	揭露情形	章節/說明	備註
鑑別重大考量面與邊界			
G4-17	列出包括在該組織的合併財務報表或同等文件的所有實體	✓	5.公司概況
G4-18	界定報告內容和考量面邊界的流程及如何依循「界定報告內容的原則」	✓	3.永續議題之評估與回應
G4-19	列出定義報告內容的流程中所鑑別的所有重大考量面	✓	3.永續議題之評估與回應
G4-20	對每一重大考量面，報告組織內之考量面邊界	✓	3.永續議題之評估與回應
G4-21	對每一重大考量面，報告組織外之考量面邊界	✓	3.永續議題之評估與回應
G4-22	報告在以前報告中所提供資訊任何重編的影響及重編原因	✓	本報告書首次發行
G4-23	報告與前個報告期間在範圍和考量面邊界的顯著改變	✓	本報告書首次發行
利害關係人參與			
G4-24	提供與組織參與之利害關係人的群體列表	✓	3.永續議題之評估與回應
G4-25	就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法	✓	3.永續議題之評估與回應
G4-26	報告組織的利害關係人參與的方法	✓	3.永續議題之評估與回應
G4-27	報告經由利害關係人參與所提出之關鍵議題和關注事項，及組織如何回應這些關鍵議題和關注事項	✓	3.永續議題之評估與回應

GRI 4.0指標		揭露情形	章節/說明	備註
報告概況				
G4-28	所提供資訊的期間	✓	1.編輯方針	
G4-29	最近一次報告的日期	✓	1.編輯方針	
G4-30	報告週期	✓	1.編輯方針	
G4-31	對報告書或其內容有問題時的聯絡人	✓	1.編輯方針	
G4-32	報告組織選擇之依循選項	✓	1.編輯方針	
G4-33	報告組織對本報告尋求外部保證的政策和現行作法	✓	1.編輯方針	
治理				
G4-34	報告組織的治理架構，包括最高治理單位的委員會。鑑別任何對經濟、環境和社會衝擊負有決策責任之委員會	✓	6.落實公司治理	
G4-35	報告最高治理單位將經濟、環境和社會議題授權委派給資深管理層和其他員工的流程	✓	6.落實公司治理	
G4-36	報告組織是否已任命執行層級或其他職位之人員負責經濟、環境和社會議題，及是否直接向最高治理單位報告。	✓	6.落實公司治理	
G4-37	報告利害關係人和最高治理單位對經濟、環境和社會議題的協商流程。如果協商是被授權的，描述被授權者和回饋給最高治理單位的流程	✓	6.落實公司治理	
G4-38	報告最高治理單位及其委員會的組成	✓	6.落實公司治理	
G4-39	報告最高治理單位的主席是否亦為公司執行長	✓	6.落實公司治理	
G4-40	報告提名和遴選最高治理單位及其委員會的流程	✓	6.落實公司治理	

GRI 4.0指標		揭露情形	章節/說明	備註
G4-41	報告是否向利害關係人揭露利益衝突	✓	6.落實公司治理	
G4-42	報告最高治理單位和資深管理層在制定、批准、和更新該組織的目的、價值或使命聲明、策略、政策，以及相關的經濟、環境和社會衝擊的目標之角色。	✓	6.落實公司治理	
G4-43	報告發展和強化最高治理單位的經濟、環境和社會議題之集體知識所採取的措施	✓	6.落實公司治理	
G4-44	報告最高治理單位在經濟、環境和社會議題的績效評估流程	○	6.落實公司治理	
G4-45	報告最高治理單位鑑別和管理在經濟、環境和社會衝擊、風險和機會所扮演的角色	○	6.落實公司治理	
G4-46	報告最高治理單位審查組織的經濟、環境和社會議題之風險管理流程有效性的角色	○	6.落實公司治理	
G4-47	報告最高治理單位審查經濟、環境和社會的衝擊、風險及機會之頻率	✓	6.落實公司治理	
G4-48	報告正式審查和批准該組織永續報告之最高委員會或職位，並確保涵蓋所有重大考量面	✓	6.落實公司治理	
G4-49	報告向最高治理單位溝通關鍵問題的流程	○	6.落實公司治理	
G4-50	報告向最高治理單位溝通關鍵問題之性質與總數，及用來處理和解決的機制	✗	6.落實公司治理	
G4-51	報告下列類型之最高治理單位及資深執行階層的薪酬政策	✓	6.落實公司治理	
G4-52	報告決定薪酬之流程	✓	6.落實公司治理	
G4-53	報告如何尋求及考慮利害關係人關於薪酬之意見，包含薪酬政策及建議之投票結果	✗		
G4-54	報告組織在重要營運據點的國家之最高個人年度所得與於該國所有員工年度所得中位數之比率	✗		
G4-55	報告組織在重要營運據點的國家之最高個人年度所得之年度加薪百分比與於該國所有員工年度加薪百分比之中位數的比率。	✗		

GRI 4.0指標	揭露情形	章節/說明	備註
道德與誠信			
G4-56	描述組織的行為價值、原則、標準和規範，如行為準則與道德守則	✓	6. 落實公司治理 7. 維護投資人權益
G4-57	報告尋求道德和法律行為意見及組織誠信相關事宜之內部和外部機制，如服務專線或諮詢專線	✗	
G4-58	報告對不道德或非法行為及組織誠信相關事宜關注之內部和外部機制，如呈報直屬主管，舉報機制或專線	✗	

特定標準揭露

GRI 4.0指標	揭露情形	章節/說明	備註
經濟績效指標			
G4-EC1	產生和分配的直接經濟價值	✓	5.公司概況
G4-EC2	氣候變遷導致組織活動對財務之影響及其他風險與機會	✗	
G4-EC3	組織界定福利計劃義務的範圍	✗	
G4-EC4	接受政府之財政補助	✓	本公司並未接受政府財政補助
G4-EC5	依性別報告組織的新進人員薪資與當地最低薪資的比例	✓	11.對員工照顧的承諾
G4-EC6	重要營運據點當地資深管理階層雇用數量與比例	✓	11.對員工照顧的承諾
G4-EC7	基礎設施的投資與服務所產生之發展和衝擊	✓	12.對環境保護的承諾
G4-EC8	重大的間接經濟影響，包括衝擊程度	✓	7.維護投資人權益
G4-EC9	重要營運據點當地供應商之支出比例	✓	7.維護投資人權益

GRI 4.0指標		揭露情形	章節/說明	備註
環境績效指標				
G4-EN1	使用的原料之重量或體積	✗		
G4-EN2	使用再生原料作為生產原料之比例	✓	本公司產品並未使用再生原料	
G4-EN3	組織內部之能源消耗量	✓	12.對環境保護的承諾	
G4-EN4	組織外部之能源消耗量	✗		
G4-EN5	能源強度	✓	12.對環境保護的承諾	
G4-EN6	能源消耗量減量	✓	12.對環境保護的承諾	
G4-EN7	產品和服務的能源需求減量	✓	12.對環境保護的承諾	
G4-EN8	各來源別的總出水量	✗		
G4-EN9	因取水而有重大影響之水源	✗		
G4-EN10	水回收及再利用的總量及比例	✗		
G4-EN11	在非保護區之生物多樣性豐富的棲息地和保護區、或在其鄰近地區，所擁有、租賃或管理的營運場址	○	本公司所在地均為都會區，並未鄰近生物多樣性豐富的棲息地和保護區	
G4-EN12	描述活動、產品及服務對保護區多樣性生物和保護區外高度生物多樣性的影響與衝擊	○	本公司所在地及服務區域並未鄰近生物多樣性豐富的棲息地和保護區	
G4-EN13	保護或恢復的棲息地	○	本公司所在地及服務區域並未鄰近生物多樣性豐富的棲息地和保護區	
G4-EN14	受企業營運的活動區域影響棲息地中有IUCN 紅色名單種類與國家保育類生物清單依絕種風險程度別列出數量	○	本公司營運活動區域均未發現IUCN 紅色名單種類與國家保育類生物清單	

GRI 4.0指標		揭露情形	章節/說明	備註
G4-EN15	直接溫室氣體排放 (範疇 1)	✗		
G4-EN16	能源間接溫室氣體排放 (範疇 2)	✓	12.對環境保護的承諾	
G4-EN17	其他間接溫室氣體排放 (範疇 3)	○	有關有關員工通勤、商務旅行以及廢棄物之運輸所產生之溫室氣體排放並未予以量化	
G4-EN18	溫室氣體排放強度	○	12.對環境保護的承諾	
G4-EN19	溫室氣體減排量	○	12.對環境保護的承諾	
G4-EN20	破壞臭氧層之物質排放	NA	本公司為服務業，無破壞臭氧層之物質排放	
G4-EN21	氮氧化物 (NO _x)、硫化物(SO _x)、及其它重要氣體排放	NA	本公司為服務業，無NO _x 、SO _x 等氣體之排放	
G4-EN22	污水排放的污染程度及流向終點	○	本公司排放污水已納入都市污水下水道	
G4-EN23	廢棄物的總量，按種類及處理方式描述	✗		
G4-EN24	重大洩漏的次數與數量	NA	本公司為服務業，並無重大洩漏情形	
G4-EN25	視為具危險性的運輸、運入、輸出或處理的廢棄物總重量，根據巴賽爾協定附錄之一、二、三與八則條文，以及運輸至國外的廢棄物百分比	NA	本公司為服務業，並無運輸、運入、輸出或處理有關巴賽爾協定的廢棄物總重量	
G4-EN26	明顯受組織排放水和徑流影響之水體和相關棲息地的特徵，規模，保護狀況和生物多樣性價值	NA	本公司為服務業，並不會對生物多樣性產生衝擊	
G4-EN27	產品和服務的環境衝擊之減緩程度	✓	12.對環境保護的承諾	
G4-EN28	售出產品及包裝材被要求回收的比例	✓	本公司售出產品與包裝材並未被要求回收	
G4-EN29	重大違反環境法條規定的事件及所處罰款總金額，或非金錢方法的處罰	✓	本公司並未有違反環境法規的記錄	

GRI 4.0指標		揭露情形	章節/說明	備註
G4-EN30	商品、原料或人員的運輸所造成的重大環境衝擊	✓	12.對環境保護的承諾	
G4-EN31	按種類揭露環境保護的總費用與投資	✗		
G4-EN32	使用環境準則篩選之新供應商比例	✗		
G4-EN33	在供應鏈具顯著實際和潛在之負面環境衝擊和採取的行動	✗		
G4-EN34	藉由正式的抱怨機制提出對環境衝擊的立案、處理、並解決之數量	✗		

社會績效指標：勞動條件與尊嚴勞動

G4-LA1	按年齡、性別和區域區分計算新進員工總人數、比例與員工離職總人數和離職率	✓	11.對員工照顧的承諾	
G4-LA2	在重要營運據點對全職員工提供之福利	✓	11.對員工照顧的承諾	
G4-LA3	按性別報告育嬰假後恢復工作和留存率	✓	11.對員工照顧的承諾	
G4-LA4	針對不論是否在團體協約內容之營運變化的最短預告期	○	11.對員工照顧的承諾	
G4-LA5	描述由勞資雙方代表參加的正式聯合勞工健康安全委員會之勞工比例，藉以監督和指導職業健康安全計劃	✗		
G4-LA6	依區域與性別分析傷害類型及工傷率、職業疾病發生率、損失天數比例、缺勤率以及與工作有關的死亡總人數	✗		
G4-LA7	與其職業有關之疾病高發生率與高風險之作業人員	✗		
G4-LA8	健康及安全相關議題被列於工會正式協議文件中	✗		
G4-LA9	依員工類別與性別計算單一雇員每年接受的平均訓練時數	✓	11.對員工照顧的承諾	
G4-LA10	員工職能管理和終生學習計劃以協助員工持續受雇之能力及其退休計畫	✓	11.對員工照顧的承諾	

	GRI 4.0指標	揭露情形	章節/說明	備註
G4-LA11	依員工類別與性別接受定期績效及生涯發展審查的員工比例	○	11.對員工照顧的承諾	
G4-LA12	依性別、年齡層、少數族群和其它多樣性指標報告公司高階管理層和按員工類別的員工組成	○	11.對員工照顧的承諾	
G4-LA13	依員工類別與重要營運據點的女性與男性之基本薪資和薪酬比率	✓	11.對員工照顧的承諾	
G4-LA14	使用勞動條件準則篩選之新供應商比例	○	7.維護投資人權益	
G4-LA15	在供應鏈具顯著實際和潛在之負面勞動條件衝擊和採取的行動	✗		
G4-LA16	藉由正式的申訴機制提出對勞動條件的立案、處理、並解決之數量	○	11.對員工照顧的承諾	

社會績效指標：人權

G4-HR1	載有人權條款或經過人權篩選之重大投資協議與合約的總件數和比例	✗		
G4-HR2	報告員工接受與營運相關人權考量面之人權政策或程序訓練的總時數及接受訓練的員工比例	✓	8.保護客戶權利	
G4-HR3	歧視事件發生之總數和已採取的矯正行動	✓	11.對員工照顧的承諾	
G4-HR4	已辨識可能造成危害或違反結社自由及團體協約之營運據點及供應商，和支持這些權利所採取之措施	✗		
G4-HR5	辨識有顯著童工事件風險之營運據點及供應商，和對有效翻除童工做出貢獻所採取的措施	✓	本公司因行業特性，並不會雇用童工	
G4-HR6	已辨識有強迫或強制性勞動風險的營運據點及供應商，和對消除所有形式強迫勞動做出貢獻所採取的措施	✗		
G4-HR7	接受與營運有關之人權政策或程序訓練之保全人員比例	✓	8.保護客戶權利	
G4-HR8	侵犯當地原住民人權事件之總數量和已採取之行動	○	本公司營運活動均依法申辦，已評估並符合當地人權法令相關規範	

GRI 4.0指標	揭露情形	章節/說明	備註
G4-HR9	受到人權審查或影響評估的營運據點總數和比例	○	本公司營運活動均依法申辦，已評估並符合當地人權法令相關規範
G4-HR10	使用人權準則篩選之新供應商比例	×	
G4-HR11	在供應鏈具顯著實際和潛在之負面人權衝擊和採取的行動	×	
G4-HR12	經由正式申訴機制提出對人權的立案、處理和解決的數量	×	

社會績效指標：社會

G4-SO1	實施當地社區參與、影響評估和發展方案的營運活動之比例	✓	4.企業社會責任特輯 10.對社會關懷的承諾
G4-SO2	對當地社區具顯著實際和潛在之負面衝擊的營運活動	○	本公司營運活動以辦公室作業為主，對當地並沒有具顯著實際和潛在之負面衝擊的營運活動
G4-SO3	報告已評估貪污風險之營運據點的數量和比例，和已辨識之顯著風險	×	
G4-SO4	反貪污政策和程序上的溝通和培訓	×	
G4-SO5	證實之貪污事件和採取的行動	×	
G4-SO6	按國家和收款者/受惠者報告政治捐獻的總價值	×	
G4-SO7	針對反競爭行為、反托拉斯及獨佔等情形採取法律行動訓練之總數和其成果	×	
G4-SO8	不遵從法律及規定之貨幣罰款及非貨幣之重大懲罰總量	×	
G4-SO9	使用社會衝擊準則篩選之新供應商百分比	×	
G4-SO10	在供應鏈具顯著實際和潛在之負面社會衝擊和採取的行動	✓	8.保護客戶權利
G4-SO11	藉由正式的申訴機制提出對社會衝擊的立案、處理、並解決之數量	×	

GRI 4.0指標	揭露情形	章節/說明	備註	
社會績效指標：產品責任				
G4-PR1	健康和​​安全衝擊被評估改善的重要產品和服務類別的百分比	✓	9.以科技應用整合，朝向全方位的生活服務業邁進	
G4-PR2	依結果種類報告產品與服務在生命週期內違反健康及安全法規和自願性規範的事件數量	○	本公司並無違反健康及安全法規和自願性規範的事件數量	
G4-PR3	依組織的產品與服務資訊和標示程序要求之產品與服務資訊類型及需要這些訊息的重要產品和服務類別之比例	✓	本公司產品安裝與服務前均會充分告知客戶必要的資訊	
G4-PR4	依結果種類報告產品與服務資訊和標示違反法規及自願性規範的事件數量	○	本公司並無違反健康及安全法規和自願性規範的事件數量	
G4-PR5	衡量客戶滿意度調查的結果	✓	9.以科技應用整合，朝向全方位的生活服務業邁進	
G4-PR6	被禁止或有爭議的產品銷售	○	本公司並無銷售被禁止或有爭議的產品	
G4-PR7	依結果種類報告產品與服務違反市場溝通法規及自願性規範，包括廣告、促銷、贊助等活動數量	○	本公司並無違反市場溝通法規及自願性規範	
G4-PR8	客戶抱怨關於隱私權侵犯，和資料外洩等事件的總數	✓	9.以科技應用整合，朝向全方位的生活服務業邁進	
G4-PR9	產品與服務的提供與使用，違背法律與規定導致重大罰款之貨幣價值	○	本公司提供的產品與服務均無違背法律與規定	

獨立保證意見聲明書

2013 年台灣中興保全股份有限公司企業社會責任報告書

英國標準協會與台灣中興保全股份有限公司(簡稱中興保全)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對中興保全 2013 年企業社會責任報告進行評估和查證外，並無與中興保全有任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書的目的僅作為對下列有關中興保全企業社會責任報告所界定範圍內的相關事項進行查證之結論，而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於做為其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人，英國標準協會並不負有或承擔任何有關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係基於中興保全提供予英國標準協會之相關資訊審查所作成之結論，因此審查範圍乃基於並侷限在這些提供的資訊內容之內，英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問，將由中興保全一併回覆。

查證範圍

中興保全與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 整份報告內容及 2013 年中興保全總部及其在台灣地區之營運系統與活動，社會面向則涵蓋中興保全文教基金會活動資訊。
2. 依照 AA1000 保證標準(2008)的第 1 應用類型評估中興保全遵循 AA1000 當責性原則標準的本質和程度，不包括對於報告揭露資訊/數據可信賴度之查證。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結中興保全企業社會責任報告內容，對於中興保全的相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。我們相信有關中興保全 2013 年的經濟、社會及環境等績效指標是被正確無誤地呈現。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準(2008)查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要的訊息資料及說明。我們認為就中興保全所提供的足夠證據，表明其依循 AA1000 保證標準(2008)的報告方法和他們的自我聲明符合全球永續性報告指南係屬公允的。

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體的議題相關於中興保全政策，進行高階管理層的審查，以確認本報告中聲明書的合適性
- 與中興保全管理者討論有關利害關係人參與的方式，然而，我們並無直接接觸外部利害關係人
- 訪談 25 位與永續性管理、報告編製及資訊提供有關的員工
- 審查有關組織的關鍵性發展
- 審查內部稽核的發現
- 審查報告中所作宣告的支持性證據
- 針對公司報告及其相關 AA1000 保證標準(2008)中描述有關包容性、重大性及回應性原則的流程管理進行審查

結論

針對包容性、重大性及回應性之 AA1000 當責性原則與全球永續性報告 G4.0 版報告指南的詳細審查結果如下：

包容性

2013 年報告反映出中興保全已開始尋求利害關係人的參與，以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應。此系統正被發展以產生必要的資訊。報告書中已公正地報告與揭露經濟、社會和環境的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告涵蓋了中興保全的包容性議題。然而，未來的報告可以進一步加強下列的項目：

- 在尋求利害關係人關切與期望事項之過程中納入利害關係人參與的方法。
- 持續掌握企業社會責任的最新發展，透過組織價值鏈建置與核心策略結合，以符合國際社會的需求。

重大性

中興保全公布永續經營相關資訊使利害關係人得以對公司的管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言，這份報告適切地涵蓋了中興保全的重大性議題。然而，未來的報告可以進一步加強以下的項目：

- 持續未來企業社會責任績效創新，多元應用分析實務，使重大性結果之呈現更加完善。
- 將重大性議題的鑑別與優先順序的方法作成書面指引，以持續推動各部門執行。

回應性

中興保全執行來自利害關係人的期待與看法之回應。中興保全已發展相關道德政策，作為提供進一步回應利害關係人的機會。以我們的專業意見而言，這份報告適切地涵蓋了中興保全的回應性議題。然而，未來的報告可以進一步加強以下的項目：

- 為了彰顯提供給利害關係人之資訊可信賴性，鼓勵尋求 AA1000 保證標準(2008)的第二類型查證。

全球永續性報告 G4.0 版報告指南

中興保全提供有關符合全球永續性報告 4.0 版指南(GRI G4.0)的自我宣告，與相當於“核心選項”(揭露每項重大考量面有關的至少一個績效指標)的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告中參照 GRI 的社會責任與永續發展的相關指標已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了中興保全的社會責任與永續性議題。然而，未來的報告可以進一步加強以下的項目：

- 持續改善對於供應鏈之環境、勞工實務、人權及社會衝擊之評估管理。

保證等級

依據 AA1000 保證標準(2008)我們審查本聲明書為中度保證等級，如同本聲明書中所描述的範圍與方法。

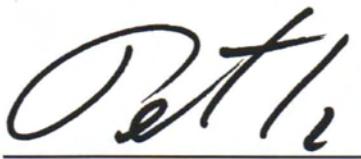
責任

這份社會責任報告所屬責任，如同責任信中所宣稱，為中興保全負責人所有。我們的責任為基於所描述的範圍與方法，提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

能力與獨立性

英國標準協會於 1901 年成立，為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊係由具工程背景，且接受過如 AA1000AS、ISO14001、OHSAS18001、ISO14064 及 ISO9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有主導稽核員與破足跡查證員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。

For and on behalf of BSI:



Peter Pu

Managing Director BSI Taiwan

07 October, 2014




AA1000

Licensed Assurance Provider
000-4



總公司 10341 台北市大同區鄭州路 139 號 4 樓
免費服務電話 **0800-22-11-95**
<http://www.secom.com.tw/>



PRINTED WITH SOY INK 本型錄採用環保油墨與再生紙張印製，一起愛護地球

2014.11.05 SEC-PB024 版權所有·翻印必究 北士設計 印品印刷/60 pcs