



2014 企業社會責任報告書

Corporate Social Responsibility Report



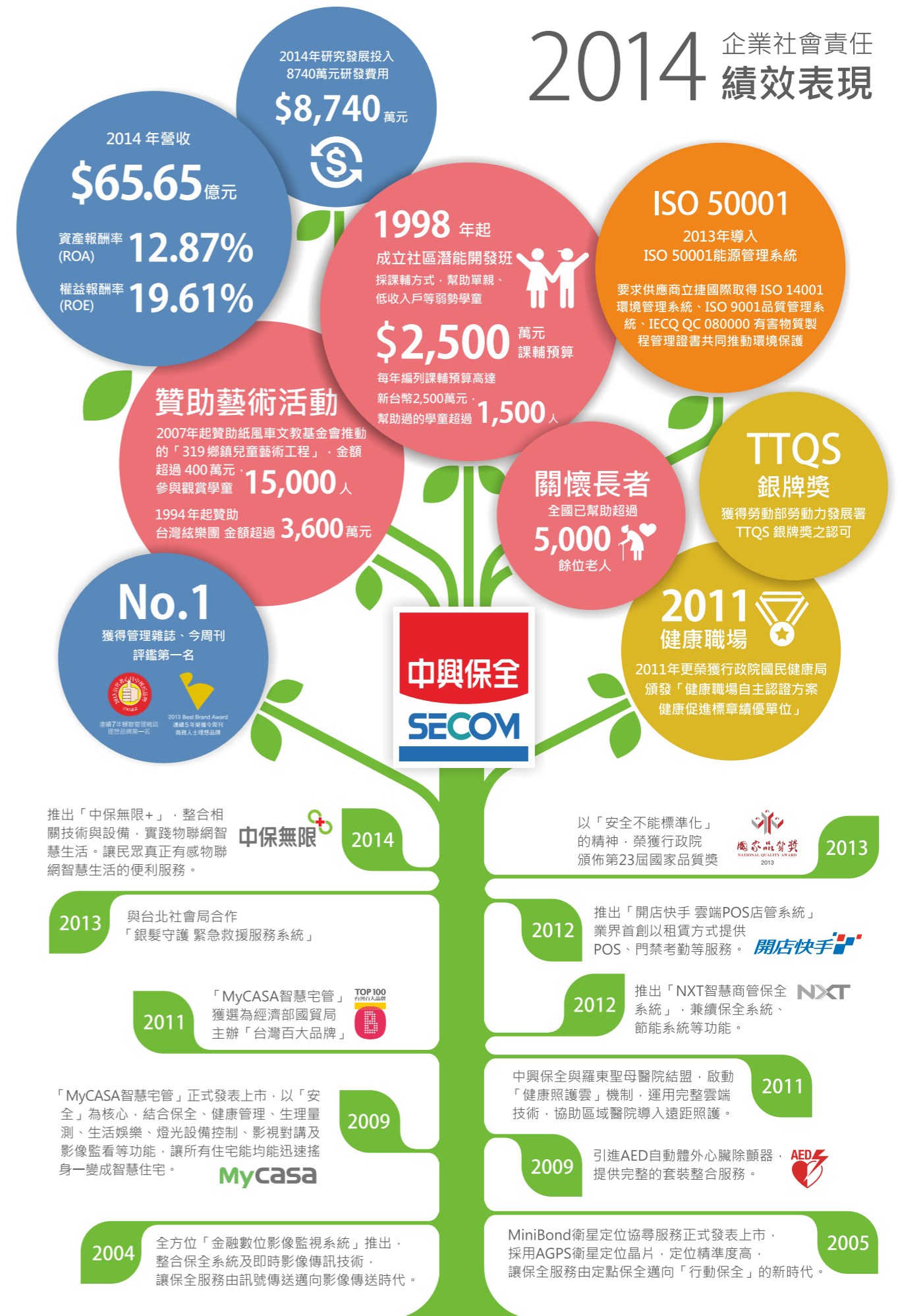
SIGMU



Contents

壹、編輯方針	03
1.1 報告日期	03
1.2 報告範疇	03
1.3 報告書撰寫原則	03
1.4 報告書查證	04
1.5 聯絡資訊	04
貳、經營者的話	05
參、利害關係人互動與經營	07
3.1 利害關係人鑑別	07
3.2 鑑別重大性議題	08
肆、責任願景	11
1. 企業社會責任特輯	11
1.1 關懷生命、健康把關	11
1.2 防災服務整合	13
2. 安心信賴	15
2.1 公司概况	15
2.2 財務揭露	21
2.3 營運管理	22
2.4 客戶關係管理	33
3. 服務創新	40
3.1 走在趨勢之前	40
3.2 打造智慧生活	45
3.3 活用核心科技	53
4. 社會關懷	57
4.1 關懷學童教育	57
4.2 支持藝文活動發展	59
4.3 用愛關懷銀髮族	59
5. 環境保護	61
5.1 能源管理	61
5.2 溫室氣體管理	64
5.3 廢棄物管理	67
6. 樂活員工	68
6.1 穩定的就業環境	68
6.2 完整的訓練資源	72
6.3 友善的職場環境	74
6.4 和諧的兩性互動	75
6.5 健全的福利保障	76
附錄	78
全球永續性報告指標 GRI 對照表	78
會計師獨立確信報告	87

2014 企業社會責任 績效表現



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 新台幣45億1,200萬元

1.1 報告日期

本報告書係揭露中興保全股份有限公司(簡稱中興保全)於2014年度(1月1日至12月31日)在經濟、社會及環境各面向的績效及表現。

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

中興保全發行企業社會責任報告書版本，包含中興保全對公司治理、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，本報告書已委託獨立且具公信力之安永聯合會計師事務所(EY)依據財團法人中華民國會計研究發展基金會發布之確信準則公報第一號『非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件』，對中興保全根據GRI G4核心選項(Core)所編製之2014年企業社會責任報告書，進行有限確信(limited assurance)，確信工作完成後，相關結果已與治理單位充分溝通，確信範圍及結論請詳本報告書附錄之獨立確信報告書。

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



經營者的話

成立中保時，我希望這個公司第一要對社會有所幫助，第二是要對員工有好處，第三是要賺錢。成立37年，台灣經歷幾次產業轉型、金融海嘯，但中保一直屹立不搖，每年穩定成長，因為我們始終把這些理念放在心上，重視利益關係人，關心產業動態，才能在每次的驚駭駭浪中，提早應對與改變，用前瞻的眼光，大膽佈局新局。我們要求自己勇於改變與創新，才能與時並進，才能永續經營。

2014年是中保徹底脫胎換骨的一年，我們認為下一個產業重要發展是「智慧城市與物聯網」，這個議題不僅關乎產業發展方向，更會徹底改變我們的日常生活，整合公司研發及創新能力，從安全產業轉型為「物聯網生活服務供應商」，以因應全球物聯網及大數據的蓬勃發展。

公司經營方面，緊扣著物聯網相關應用發展一系列的生活服務，期許帶給消費者更多便利性：

1. 中保無限+

推出「中保無限+」物聯網系統，提供智慧居家、智慧防災、智慧照護、智慧節能、智慧防盜等整合型生活服務，讓消費者真正進入到物聯網生活，享受安全、便利與舒適，全面提升生活品質。

2. 發展健康照護

台灣走向高齡化社是個趨勢，所以我們早在五六年，針對長者推出健康照護與緊急救援服務，2014年度也與台北市合作中，現在捷運忠孝復興站，也合作放著一台健康照護設備，市民量測血壓，資料會自動上傳至雲端，做為大數據分析使用。

3. 地震預警服務

台灣常處於地震帶上，既然無法避免地震，就必須設法防減災，我們與國震中心技術授權合作，推出地震預警服務系統，可以搶在地震來臨前，根據震央的位置，提前發佈警報通知建築物裡的民眾，準備防災。同時讓電梯停靠最近樓層，方便裡面的人逃生，或是將電源、瓦斯先關掉。讓建築物變聰明，也更有溫度。

在社會關懷部分，我們始終認為孩子是國家未來的競爭力，除了持續透過中興保全文教基金會照顧台北市與宜蘭縣部分需要援助的國中小學童外，讓孩子透過閱讀，可以開闊視野與奠定學習力，自2014年贈閱與基金會合作的17所國中、小刊物，後來更擴及宜蘭縣所有的國中小，包含77所小學、27所國中。

展望未來，我們仍會秉持著對公平美好社會的追求，戮力於企業與社會的永續發展，為所有利益關係人開創多贏、持續成為社會向上提升的力量。近年來，台灣企業不時發生經營上誠信問題，中保會持續發揮企業社會責任，秉持誠信經營的理念，致力將最好的產品服務，帶給消費者，作到消費者信賴我們，而公司盈餘也會盡可能地回饋給員工與股東，以感謝各方的付出與支持，一起打造美好的智慧生活。



SIGMU | 中興保全 董事長

林孝信

利害關係人的互動與經營

3.1 利害關係人鑑別

中興保全為實現企業永續發展的理念，基於互惠共存的原則與利害關係人進行溝通，了解其特別關切的永續議題項目，讓公司各部門能有更完整的認知，並進一步做出正確的回應，以兼顧利害關係人之期望與權益。

中興保全已於董事會設置企業社會責任委員會，並在小野寺博史執行長之領導下邀集各部門推派適當的代表組成企業社會責任報告書編輯小組(簡稱CSR小組)，負責辨識與公司永續議題相關之利害關係人，進一步鑑別出重大的永續議題。

CSR小組首先依其成員所屬業務長期接觸的對象，再依其責任、影響力、親近度、依賴性、代表性及政策/策略意圖等項目，以決定關切公司企業社會責任發展的團體，作為公司主要利害關係人，包括：政府機關、客戶、投資人、員工、社區民眾及供應商，並規劃各種方式與管道和利害關係人進行溝通對話。

主要利害關係人

主要利害關係人	永續議題	回應內容與溝通管道
政府機關  金融監督管理委員會 內政部警政署 經濟部智慧財產局 縣市政府警察局	<ul style="list-style-type: none"> ● 公司治理能力 ● 專業參與度 ● 公開資訊揭露 ● 風險管理嚴謹度 ● 資訊安全管理 ● 遵循法規程度 ● 智慧財產權保障 ● 人權保障機制 	<ul style="list-style-type: none"> ● 成立企業社會責任委員會 ● 設置薪資報酬委員會 ● 成立資訊事務室，健全資訊安全措施 ● 建立內部控制制度 ● 成立「投資人專區」網頁 ● 成立智慧財產管理委員會 ● 健全員工值勤守則 ● 參加專業公(協)會組織運作
客戶  現有客戶 潛在客戶	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務創新內容 ● 顧客滿意度調查 ● 顧客隱私保障 ● 服務品質管理 ● 智慧財產權保障 ● 自主性研發能力 	<ul style="list-style-type: none"> ● 開發智慧整合系統平台，打造智慧生活 ● 每月實施新案客戶滿意度調查 ● 成立客戶服務中心，即時回應客戶需求 ● 設置測試實驗室，創造值得信賴的產品 ● 開發AMS行動派遣系統，強化安控機制 ● 持續投入高額研發費用，推動產品創新
投資人  一般股東 法人股東	<ul style="list-style-type: none"> ● 公司治理能力 ● 財務績效表現 ● 公開資訊揭露 ● 風險管理嚴謹度 ● 氣候變遷因應 	<ul style="list-style-type: none"> ● 提供股務聯絡窗口及溝通機制 ● 導入ISO 27001資訊安全管理系統 ● 每年召開股東大會 ● 各部門定期實施風險評估作業 ● 定期公布營運績效，並開放下載財報、年報、月營業收入資訊。

主要利害關係人

主要利害關係人	永續議題	回應內容與溝通管道
員工  現職員工	<ul style="list-style-type: none"> ● 員工福利保障 ● 勞雇關係和諧 ● 教育訓練完整度 ● 人權保障機制 ● 強迫勞動 	<ul style="list-style-type: none"> ● 以當地員工為優先派任對象 ● 成立志工服務隊，持續推動「職場健康促進」、「辦公室做環保」及「無菸職場」 ● 成立「中保標竿學院」，並提供八大訓練學程 ● 落實兩性平權理念，杜絕性別歧視問題 ● 成立體適能中心及員工宿舍，照顧員工身心健康 ● 發行SIGMU雙月刊，提供員工溝通管道
社區民眾  青少年兒童 銀髮族 社福團體 環保團體	<ul style="list-style-type: none"> ● 節約能源管理 ● 公益服務內容 ● 氣候變遷因應 ● 公益捐助金額 ● 節約用水管理 ● 廢棄物管理 	<ul style="list-style-type: none"> ● 成立「社區關懷潛能開發班」，關懷弱勢家庭兒童 ● 贊助學校體育社團，支持成立棒球隊與足球隊 ● 支持藝文活動發展，提昇民眾生活品質 ● 成立24小時守護中心，提供全方位支援服務 ● 聯合國家實驗研究院合作開發「防災服務合作實驗室」，建立地震防災物聯網 ● 發展「健康照護雲端平台」，提供遠端照護服務
供應商  協力廠商	<ul style="list-style-type: none"> ● 供應鏈管理 ● 人權保障機制 	<ul style="list-style-type: none"> ● 對協力廠商建立合格供應商清冊 ● 禁止公司員工接受不正當私人餽贈、賄賂及回扣 ● 增訂環保、工安及人權保障條款，同時納入採購倫理準則，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企業社會責任的理念 ● 定時舉辦供應商溝通會議 ● 定時舉辦勞務供應商勞工安全衛生教育訓練及新式器材安裝訓練

3.2 鑑別重大性議題

CSR小組從透過內部會議討論結果，依「公司治理」、「產品及服務」、「社會關懷」、「環境保護」及「員工照顧」等五個面向，分別擬定25項永續議題，並製作「重大性議題分析問卷」，採用分析階層程序法(AHP)調查主要利害關係人對本公司企業社會責任發展之意見。問卷設計內容邀請利害關係人表達永續議題受到關切的程度，並反映永續議題對企業社會責任發展的重要性。

中興保全劃分重大性門檻方式，將利害關係人關切度及重要度評分結果經標準化轉換後均達4分以上者列為本報告書優先揭露之重大考量面。另外，考量資訊揭露之完整性，針對利害關係人關切度評分結果達4分以上或重要度評分結果達4分以上者，也會列入本報告書指定揭露之重大考量面。經鑑別揭露之重大考量面將進一步分析其對組織內外部之影響，並納入日常工作及後續工作規劃內容，同時透過各種方式與管道和主要利害關係人進行溝通，以作為中興保全推動企業社會責任行動之依據。

重大性議題評估結果

● 優先揭露 ○ 指定揭露

管理面向	永續議題	關切程度	重要程度	重大考量面
1. 公司治理 	(11) 公司治理能力	6.11	4.04	●
	(12) 財務績效表現	6.26	5.71	●
	(13) 供應鏈管理	3.30	1.75	
	(14) 專業參與度	3.38	1.75	
	(15) 公開資訊揭露	5.02	5.24	●
	(16) 風險管理嚴謹度	2.44	5.67	○
	(17) 資訊安全管理	4.10	5.24	●
	(18) 遵循法規程度	2.58	4.85	○
	(19) 人權保障機制	3.74	6.40	○
2. 產品及服務 	(21) 服務創新內容	3.89	4.50	○
	(22) 顧客滿意度調查	5.02	4.82	●
	(23) 顧客隱私保障	5.17	4.50	●
	(24) 服務品質管理	5.75	6.31	●
	(25) 智財權保障	5.68	4.54	●
	(26) 自主性研發能力	4.30	3.46	○
3. 社會關懷 	(31) 公益服務內容	5.82	4.03	●
	(32) 公益捐助金額	2.37	1.98	
4. 環境保護 	(41) 節約能源管理	3.84	4.33	○
	(42) 氣候變遷因應	5.31	2.25	○
	(43) 節約用水管理	2.93	2.33	
	(44) 廢棄物管理	3.59	2.78	
5. 員工照顧 	(51) 員工福利保障	2.12	4.29	○
	(52) 勞雇關係和諧	2.09	4.03	○
	(53) 教育訓練完整度	2.27	2.34	
	(54) 強迫勞動	2.93	2.86	

重大考量面邊界及GRI績效指標對照表

永續議題	報告邊界		GRI 4.0 特定標準揭露		報告書對應章節
	內部	外部	GRI 考量面	GRI 績效指標	
(11) 公司治理能力	●		治理	G4-34, G4-35 G4-36, G4-38 G4-40, G4-EC9	2.1.1 營運組織 2.1.2 核心策略 2.1.4 落實企業社會責任 2.3.6 供應鏈管理
(12) 財務績效表現	●		經濟績效	G4-EC1	2.2.1 財務績效 2.2.2 股權結構
(15) 公開資訊揭露	●				2.3.4 公開資訊揭露
(16) 風險管理嚴謹度	●				2.3.1 風險管理
(17) 資訊安全管理	●				2.3.3 資訊安全管理
(18) 遵循法規程度	●				2.3.2 內部控制
(19) 人權保障機制	●		組織概況 採購實務	G4-12, G4PR8 G4-EC9	2.3.7 人權保障
(21) 服務創新內容	●		產品及服務	G4-EN27 G4-EC7	3.2 打造智慧生活 3.3 活用核心科技 5.1.1 ISO50001能源管理系統
(22) 顧客滿意度調查	●		產品及服務	G4-PR5	2.4.1 客訴處理流程 2.4.2 服務品質精進
(23) 顧客隱私保障	●		顧客隱私	G4-PR8	2.4.3 保護客戶隱私
(24) 服務品質管理	●				2.4.2 服務品質精進
(25) 智財權保障	●				2.3.5 智慧權保障 3.1.3 重視智財權管理
(26) 自主性研發能力	●				3.1.1 持續投入產品研發費用 3.1.2 強化自主性研發與測試
(31) 公益服務內容	●	●	當地社會	G4-SO1 G4-EC1 G4-EC7	4.1.1 社區關懷潛能開發班 4.1.3 贊助學校體育社團 4.3.1 緊急通報服務 4.3.2 遠距照護服務
(41) 節約能源管理	●		環境	G4-EN3	5.1.1 ISO50001能源管理系統 5.1.2 車輛用油管理
(42) 氣候變遷因應	●	●	排放	G4-EN16	5.2 溫室氣體管理
(51) 員工福利保障	●		勞雇關係	G4-LA2	6.3 友善的職場環境 6.5 健全的福利保障
(52) 勞雇關係和諧	●		勞雇關係 女男同酬	G4-LA1 G4-LA3	6.1 提供穩定的就業環境 6.4 和諧的兩性互動

責任願景

一、企業社會責任特輯

中興保全將傳統保全服務工作帶向智慧科技、人性關懷的新境界，積極投入資訊技術、網路通訊服務及電子器材等整合應用，已為保護台灣這塊土地及關懷生活在這塊土地每一位寶貴生命，提供企業與家庭更加安心、信賴、安全及便利的環境，並將持續拓展服務領域，善盡企業社會責任。

1.1 關懷生命、健康把關，為統合社會安全體系樹立新的里程碑

1. 提供福祉服務回饋社會

台灣在邁入高齡化國家後，中興保全本著「關懷生命增進健康福祉」理念，在集團龐大網路系統的基礎上，開發長期照護及健康促進等銀髮族服務項目，期望透過新系統開發建置、照護引進等努力，讓遠端照護服務更臻完善、普及，使老人照護工作得以朝社區化、在家化方向落實，並建構出一套自家庭到個人、從定點到移動、由保全到醫護的全方位安全服務體系，如創新研發的「衛星定位協尋服務」，能使保全服務跨越空間藩籬，為幼兒安全、婦女夜歸、老人照護，甚至是移動財產提供即時守護。

而監控系統與餵食器等看護器材的結合，更讓居家照護不再是沉重負擔。中興保全集團在運用科技強化居家保全及個人安全上不餘遺力，透過成立健康照護專責單位（發展歷程與沿革如圖），逐步將研發與服務成果落實於台灣，回饋給台灣的獨居長輩與身心障礙者。

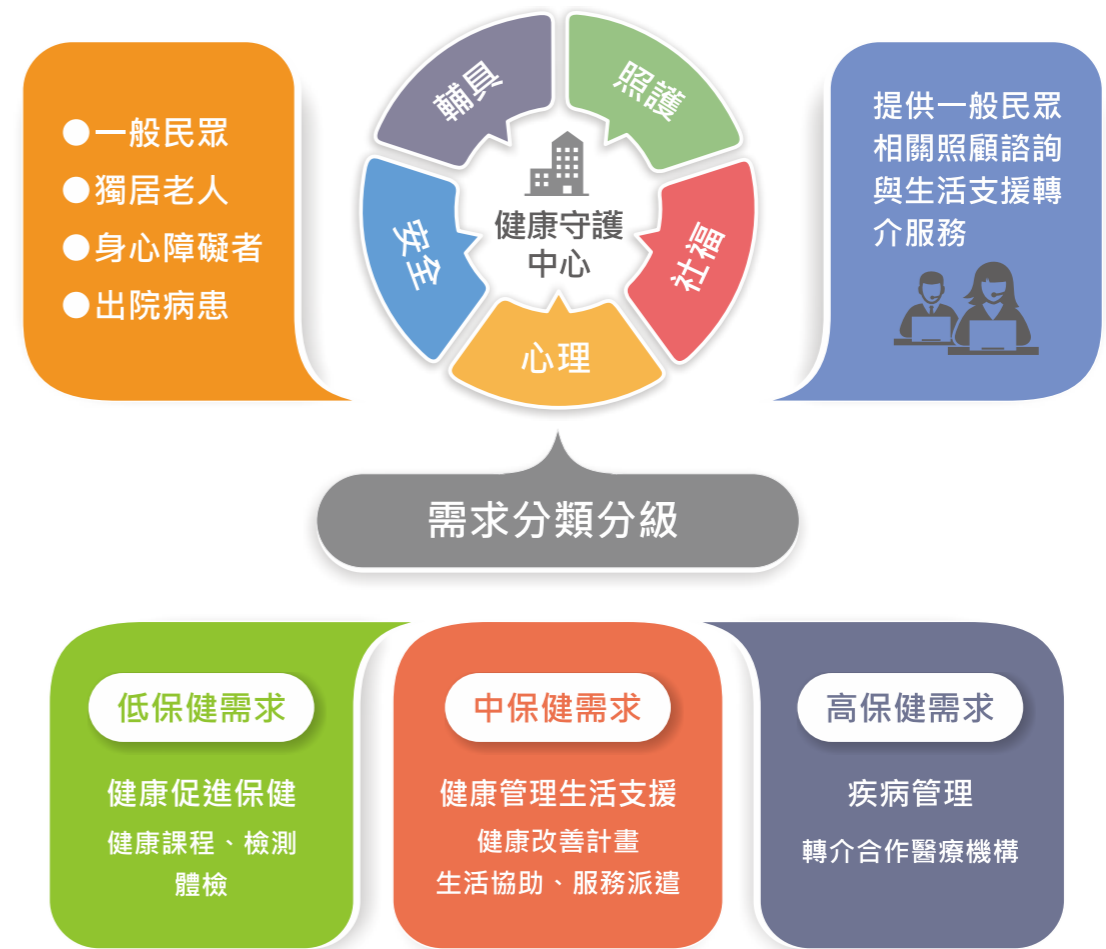
● 中興保全健康照護發展沿革



2. 全時專業的「健康守護中心」

在2009年MyCASA提出「顧盾、顧身命」的服務價值獲得外界回響；其中24小時健康守護中心扮演服務提供者的關鍵要角；以「安全」、「健康」為核心，守護安全、健康把關，中興保全自聘護理師及社工師等專業人員組成專責健康守護中心，藉由建立標準作業流程、強化個案管理(服務內容與範圍如圖)，推動社區互助並持續受理通報及轉介，提供獨居及失能老人照顧服務，落實在地老化的政策理念。

● 健康守護中心服務內容與範圍



3. 服務高齡獨居長者已逾5000餘人

過去從執行科專計畫累積健康照顧服務經驗，服務提供品質受各界肯定，目前除了擁有全國性自費服務客戶外，更獲中央與多數縣市政府評選委託相關服務，包含：臺北市、新北市、桃園市、高雄市、宜蘭縣及嘉義縣、嘉義市政府等委託辦理，獨居長者緊急通報及雲端健康服務，103年度服務量次已成長至全省服務高齡者已逾五千餘人、全年電話關懷問安逾10萬通次、人員到府關懷訪視逾2萬次、通報救援服務逾500人次、相關諮詢與轉介逾4千人次及物資發放逾300人（如圖p13各縣市政府委託辦理服務情形）。

各縣市政府委託辦理服務情形

委託服務機關	102年	103年
臺北市政府社會局	1,600餘人	1,800餘人
新北市政府社會局	450餘人	480餘人
高雄市政府社會局	550餘人	600餘人
嘉義市政府社會局	150餘人	170餘人
嘉義縣政府社會局	160餘人	200餘人
臺北市政府衛生局	-	1,100餘人
桃園市政府社會局	-	200餘人
宜蘭縣政府衛生局	-	900餘人

服務項目/頻次	102年	103年
電話關懷問安	100,231	167,914
關懷訪視次數	15,786	22,242
緊急救援服務次數	334	563
健康相關諮詢及生活資源轉介	2,689	4,170
物資發放	150	300

服務案例



◎王阿姨（未婚獨居），因眼睛黃斑部病變及雙膝髌骨外翻，行動需要使用拐杖助行，某天半夜王阿姨按壓了緊急按鈕，非常的緊張表示說：怎麼辦，我心跳好快、全身癱軟，同仁了解狀況於電話中安撫，值班同仁也同步協助呼叫救護車，在陪安撫同時救護車也已抵，經評估狀況後立即協助送醫治療，且後續追蹤得知並無大礙。健康守護中心提供每週致電問安關懷，並多次提醒居家安全的重要性，讓阿姨感到溫暖及安心，所以王阿姨常常表露出對守護中心同仁的感謝，也對同仁說”因為有你們守護中心的關懷，讓我們這些獨居老人都不感到孤單了，謝謝你們！

◎清晨五點多，整個天空因為霧霾顯得灰濛濛的，氣管不佳的陳爺爺，在此時按了外出鍵，守護中心人員警覺到爺爺要外出，便立即致電給爺爺，因為爺爺近期的身體狀況不佳，又一個人人在深山獨居，所以提醒爺爺出門時一定要帶上口罩，避免氣喘病又發作，此時，爺爺很感慨的表示，他正好要搭車去山下的醫院做健檢，想不到守護同仁比他的親友還清楚他的身體狀況，而且還專程致電關心，隨後開心的表示會馬上帶好口罩出門，守護中心人員得知爺爺要前往醫院，再加以提醒爺爺，要記得帶著外套保暖喔！

1.2 防災服務整合，為台灣環境風險管理做出貢獻

台灣位於環太平洋地震帶上，地處歐亞大陸版快與菲律賓板塊之交界處，常因板塊擠壓導致大小地震不斷，造成生命與財產損失。這些大規模地震發生的位置若鄰近人口密集區，就易造成嚴重災害，甚至可能是千人以上的傷亡，以及無法估計的經濟、財產損失。因此，面臨大規模強震之威脅，亟需研擬完善的地震減災策略，運用智慧化減災技術，防護人民生命財產安全。為此，中興保全結合國家實驗研究院共同成立防災服務合作實驗室，由國研院主導科技研發與中興保全主導服務維運，共同開發與運用防災有關之技術。

中興保全與國家實驗研究院合作推動防災服務

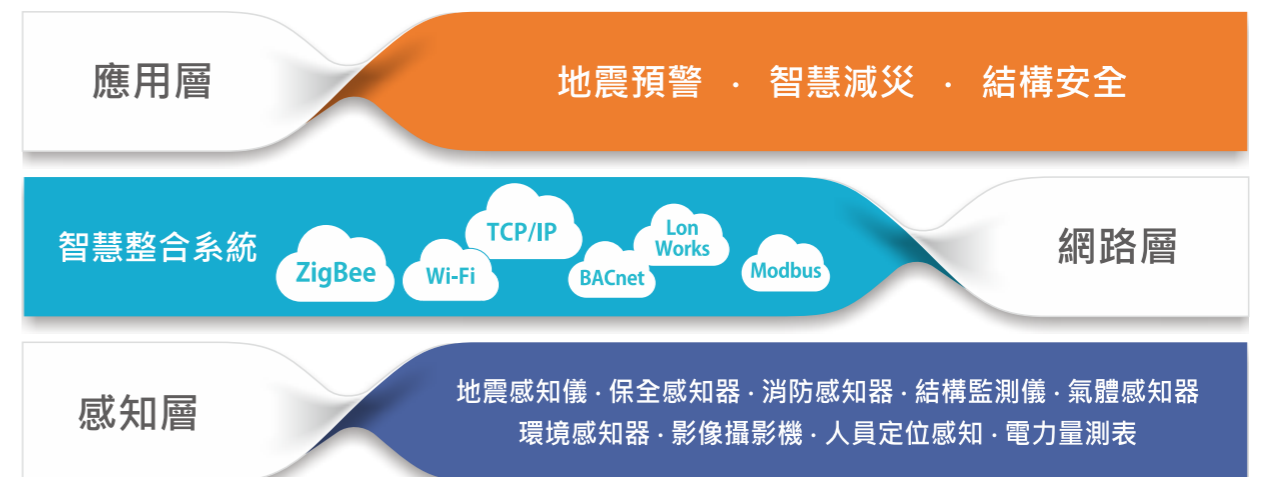


為使地震防災服務可廣為應用，中興保全建構地震防災物聯網。其中包含：可針對特定場域與防災需求進行資料蒐集與監控的防災感知層；透過各種可靠的網路通訊技術，將防災感知層所獲取資料，傳輸至特定的人、物或機制的網路通訊層；以及將原始資料分析處理後，轉化成防災預警、智慧減災的防災應用層。

處在全球化的年代，世界各國、各企業都已形成生命共同體，因此一旦發生企業認為極不可能發生，實際上卻又發生的天災事件如地震、颱風；所產生的骨牌效應會以驚人的速度散播至世界各地！換言之，一旦災害發生，企業往往因無法迅速復原其營運能力導致自身、上下游供應鏈與業主的營收、財務與聲譽損失。此時將端視企業本身是否已具備風險管理及企業防災永續經營管理能力來因應，才能有效降低因天災而導致企業運能、財產、營收、財務、聲譽與品牌形象的損失風險。

中興保全從風險管理角度切入，以地震預警與結構安全為基礎，協助校園、企業檢視其自身環境、核心運能與防災需求後，再逐步擴大到台灣其他高好發期的天災如：洪汛等智慧減災服務。可有效協助辨識企業遭逢內部和外部之天災威脅，綜合企業之軟硬資產與關鍵運能盤點，為企業提供與防災有關的災前預防、災時應變和災後復原的規劃，俾有效確保企業核心運能之完整，維持企業的競爭優勢。

地震預警暨結構安全雲端平台



二、安心信賴

2.1 公司概况



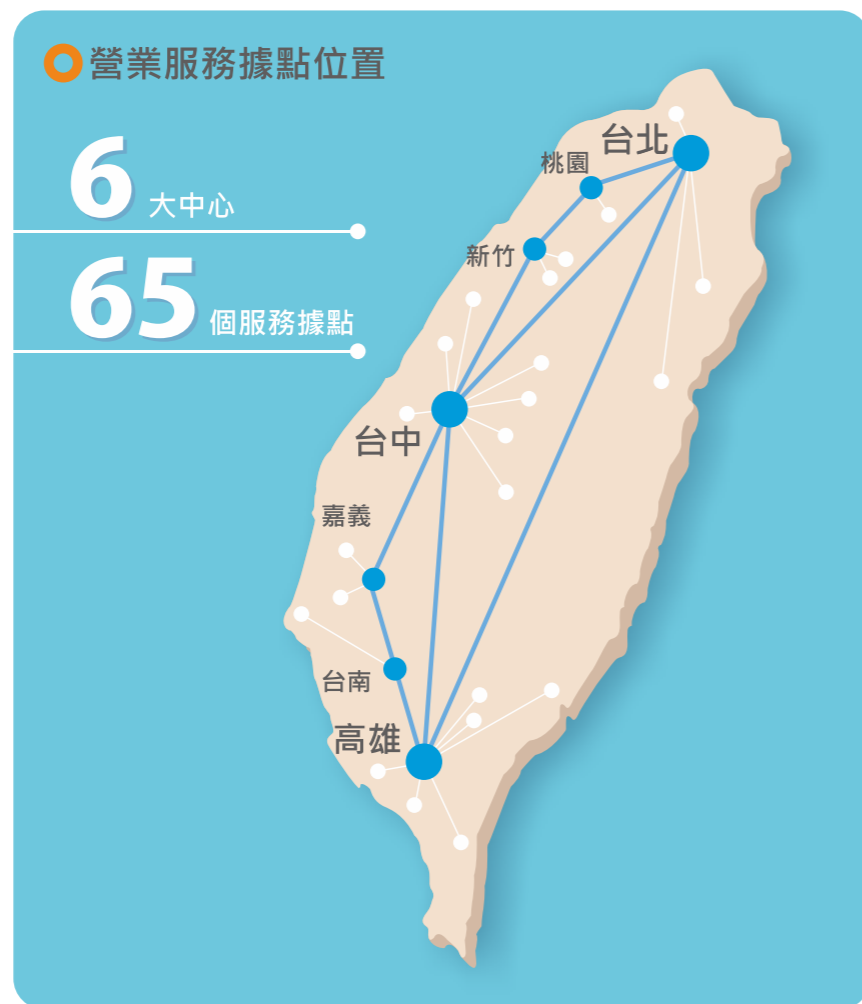
現今社會環保、食品安全及欺騙消費者等問題層出不窮，而在這不安的社會氛圍中，中興保全自1977年成立至今，一向以「安心信賴」作為對消費者的承諾，就是提供給消費者值得「安心信賴」的產品與服務。近年來，集團事業布局多元化，全力發展物聯網應用服務，擴展服務範圍，延展至健康照護、智慧居家系統、傻瓜電擊器(AED)、智慧商辦、防災系統、大型園區監控管理等，走出傳統的保全服務，期許成為物聯網生活服務業的提供者，以帶給民眾美好的智慧生活服務。

該項應用物聯網服務即是「中保無限+」，已在2014年第4季推出，運用已有的競爭優勢(通路、平台、派勤)及強大的研發整合能力，聚焦五大生活服務—智慧居家、智慧防災、智慧照護、智慧節能、智慧防盜，透過無線傳輸、無限資源體現時下最夯的物聯網革命，並透過「完全系統」連結集團產品與服務，持續拓展MyCare(健康照護)、AED(傻瓜電擊器)搭配連線管理功能的「AED裸姆系統」、「開店快手」(POS店管系統)及智慧綠建築等業務。

未來將積極研發符合使用者需求的應用，透過資料蒐集，開發更貼近生活需求的服務給消費者，相信隨著物聯網環境逐漸成熟，必將持續拓廣開啟更多可能性的服務領域。

2.1.1 營運組織

中興保全服務區域分布於中華民國台澎地區，目前設有總公司、資訊中心、內湖科技研發中心、淡水教育訓練中心、管制中心及全天候提供客戶直接申訴管道的客戶服務中心、生產製造中心等六大中心及65個服務據點。



中興保全作為產業先趨，將持續以科技和創新推動物聯網的應用服務，引領台灣物聯網產業蓬勃發展。

此外並將企業版圖往專業多角化發展的方向進行擴張，並結合上、下游及相關安全服務產業，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推廣公眾AED(自動體外心臟除顫器)服務；國雲樓管則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、億訊國際及天河電訊等公司。



2.1.2 核心策略

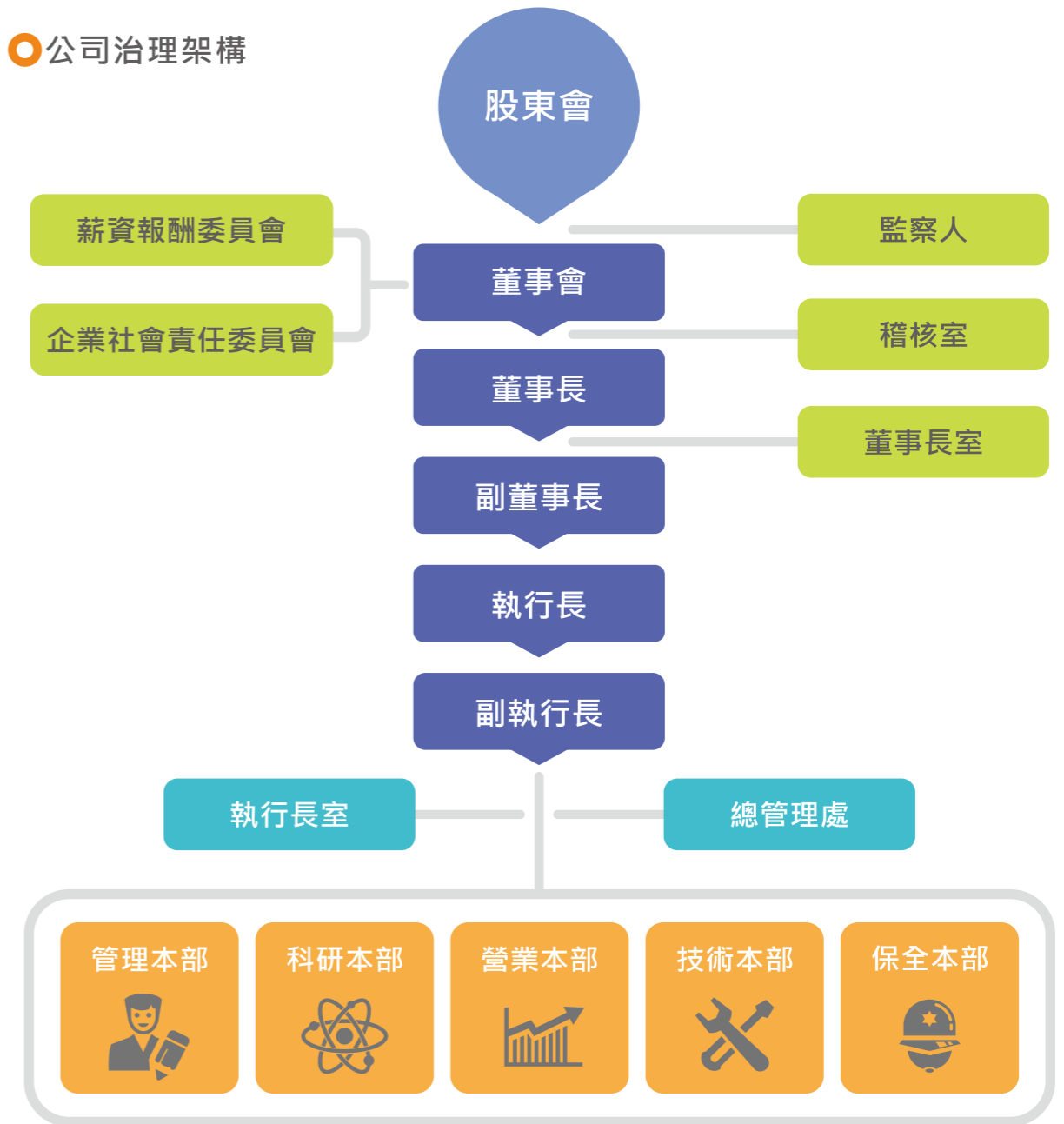
隨著社會形態與生活需求轉變，中興保全透過無線智慧化科技進行整合，改造既有產品及服務，要讓民眾享有安心舒適的生活環境，目標朝向將傳統保全服務工作帶向智慧科技、人性關懷的新境界。以「財務、顧客、內部流程、學習與成長」四大構面為出發點，逐步完成企業藍圖及策略目標之規劃，並落實各項行動方案，期許每一階段的策略規劃與執行，秉持著PDCA管理循環落實執行方針，確實掌握各項方案進度與成果。

中興保全核心策略與關鍵指標



2.1.3 治理架構

公司治理架構



中興保全董事會成員性別比例

年齡區間	男性	女性
50歲以上	10	2
30歲以上未滿50歲	2	0
30歲以下	0	0
總數	12	2

中興保全董事會成員

職稱	姓名	備註
董事長	承信投資有限公司 代表人：林孝信	
副董事長	源信投資有限公司 代表人：林明昇	新任103.6.24改選
常務董事	セコム株式會社 代表人：石川博	新任103.6.24改選
常務董事	セコム株式會社 代表人：和田均	
董事	セコム株式會社 代表人：小野寺博史	
董事	欣蘭投資(股)公司 代表人：林建涵	新任103.6.24改選
董事	魏啟林	新任103.6.24改選
董事	田弘茂	
董事	杜恒誼	
董事	金葵投資(股)公司 代表人：林純美	新任103.6.27改派
董事	財團法人中興保全文教基金會 代表人：余馮彤芳	新任103.6.24改選
董事	蔚藍國際(股)公司 代表人：賈凱傑	新任103.6.24改選
常駐監察人	霖憲生化科技(股)公司 代表人：林秀德	新任103.6.24改選
監察人	尚璟投資(股)公司 代表人：游銘賢	

中興保全董事會成員共14席，包括12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65歲，依性別區分包含男性12位與女性2位。藉由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，2014年共召開6次董事會，整體董事平均出席率達87%。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。未來中興保全將加強董事會職能之目標（例如設立審計委員會、獨立董事、提升資訊透明度等），確實執行公司董事會議事辦法，並加強提升董事會之資訊透明度，使董事會職能發揮至最大。

中興保全為建立誠信經營之企業文化、良好商業運作模式、提昇公司治理、強化公司營運成效、盡社會責任及對利害關係人承諾，訂定「誠信經營守則」、「誠信經營作業程序及行為指南」、「公司治理實務守則」等辦法，具體規範本公司人員，包括董事、監察人、經理人、受僱人、受任人或具有實質控制能力者，於執行業務時應注意之事項。此外更明訂「中興保全股份有限公司獎懲辦法」，以公平、公正、公開方式，獎勵傑出表現行為之同仁，懲罰行為不當之同仁，以發揮工作效率，維護良好的工作士氣及正確服務客戶。

2.1.4 落實企業社會責任

中興保全為落實承擔企業社會責任，2013年增設隸屬於董事會之「企業社會責任委員會」，由小野寺執行長擔任主席，莊素珠執行長、徐蘭英總經理及李榮貴總經理擔任副主席，中興保全也安排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。2014年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』、『社會參與』、『員工照顧』、『綠能環保』及『創新服務』等五大面向。

中興保全首次制定2013年企業社會責任報告書，於2014年10月7日通過第三方查證聲明書及AA1000獨立保證意見聲明書，並於2014年11月12日向董事會報告2013年企業社會責任推動成果，並承諾每年制定企業社會責任報告書，向利害關係人展現落實企業社會責任方針之積極作為。

中興保全 企業社會責任委員會組織



2.2 財務揭露



2.2.1 財務績效

中興保全2014年總市值約374.49億元，營業收入65.65億元，稅後盈餘20.34億元，每股盈餘4.62元，資產報酬率（ROA）及權益報酬率（ROE）分別為12.87%及19.61%。集團合併營收為130.72億元。

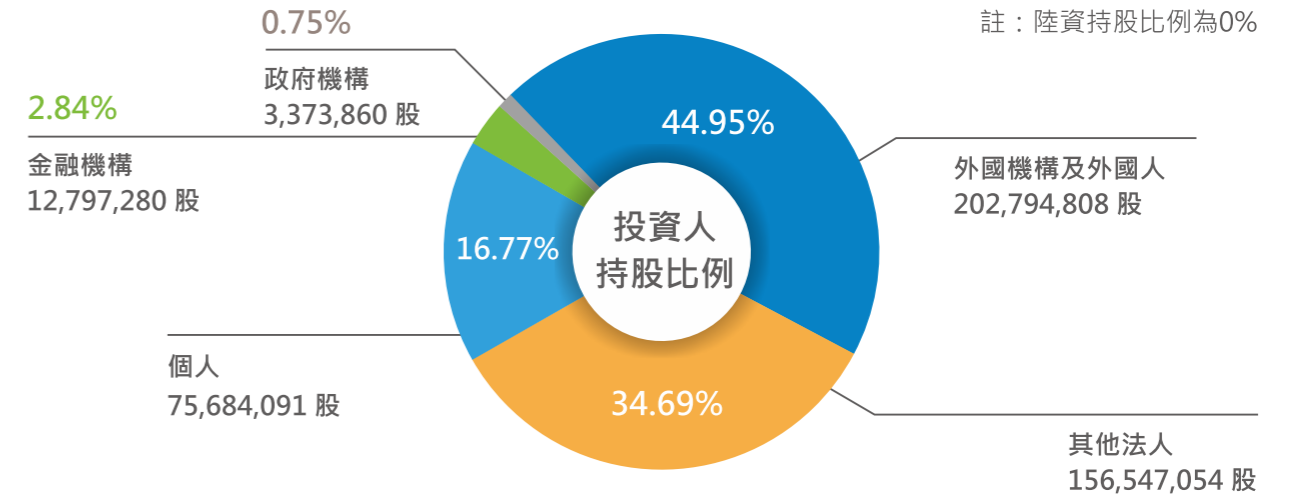
單位：千元，%

項 目	2010年	2011年	2012年	2013年	2014年
股本	4,445,292	4,445,292	4,445,292	4,445,292	4,511,971
股本總市值-年底總額	24,582,462	24,182,386	28,805,489	33,250,781	37,449,359
保留盈餘	4,673,888	5,035,401	5,447,531	5,134,282	5,550,062
每股盈餘	3.92	4.01	4.33	4.42	4.62
本益比	14.11	13.57	14.97	16.92	17.97
股利配發情形					
配發現金股利(元/每股)	3.10	3.30	3.40	3.50	4.00
配發股票股利(元/每股)	-	-	-	0.15	-
資產報酬率(ROA)	13.91%	13.68%	13.97%	13.41%	12.87%
權益報酬率(ROE)	19.06%	18.78%	19.47%	19.92%	19.61%
組織所產生及分配的直接經濟價值					
產生的直接經濟價值					
中保個體營收	5,896,565	6,107,590	6,199,357	6,415,896	6,565,051
分配的經濟價值					
營運成本	2,080,311	2,140,962	2,156,385	2,243,416	2,233,656
員工薪資和福利	1,865,394	1,952,105	2,000,453	2,069,733	2,194,251
配發股利總額	1,378,040	1,466,946	1,422,493	1,622,531	1,804,788
支付所得稅款	242,284	261,476	240,835	272,805	303,664
捐贈支出	10,423	17,217	8,866	11,695	17,311
留存的經濟價值	320,113	268,884	370,325	195,716	11,381
集團合併營收	11,174,571	11,649,008	12,058,666	12,612,747	13,071,916

編製基礎：2010年~2012年以ROC編製，2013年及2014年是以IFRS為基礎編製。

2.2.2 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、外國機構及外國人之持股比例占最多，依2014年9月3日之統計資料，外國機構及外國人、其他法人及個人持股比例分別為44.95%、34.69%、16.77%。



2.3 營運管理

2.3.1 風險管理

中興保全風險管理架構將營業、保全營運及相關業管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。

公司監察人定期審核公司內部稽核報告，並與管理階層、內部稽核人員及簽證會計師進行溝通，以確保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

實施風險評估作業

中興保全風險評估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評估作業。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。

2014年度稽核室彙整各部門風險評估辨識之中度風險層級以上之作業項目總計38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2015年度之稽核計畫例行查核。

2.3.2 內部控制

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）及各項內部管理制度，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。

◎ 八大內部控制制度



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。

2.3.3 資訊安全管理

一. 提升資訊安全層級

中興保全為了更符合資訊安全的現況及需求，於2006年北部管制室取得ISO27001資訊安全驗證，領先同業；2010年南部管制室亦取得ISO27001資訊安全驗證，使公司作業模式都在同一套標準下，保護客戶重要資料。

時代演進，資訊防護亦要同步更新，2014年將南部管制 ISO27001 提升為最新版本 ISO27001:2013。考量管理體系更易於整合，新版標準中採用 Annex SL 做為結構框架，讓資訊安全管理體系更易於與其他管理體系進行整合。新版從內部及外部利害關係人的需求與期望出發，根據組織的背景及其運作型態並依照企業所制定的資訊安全目標，建立一套符合現在資訊安全趨勢的規範。

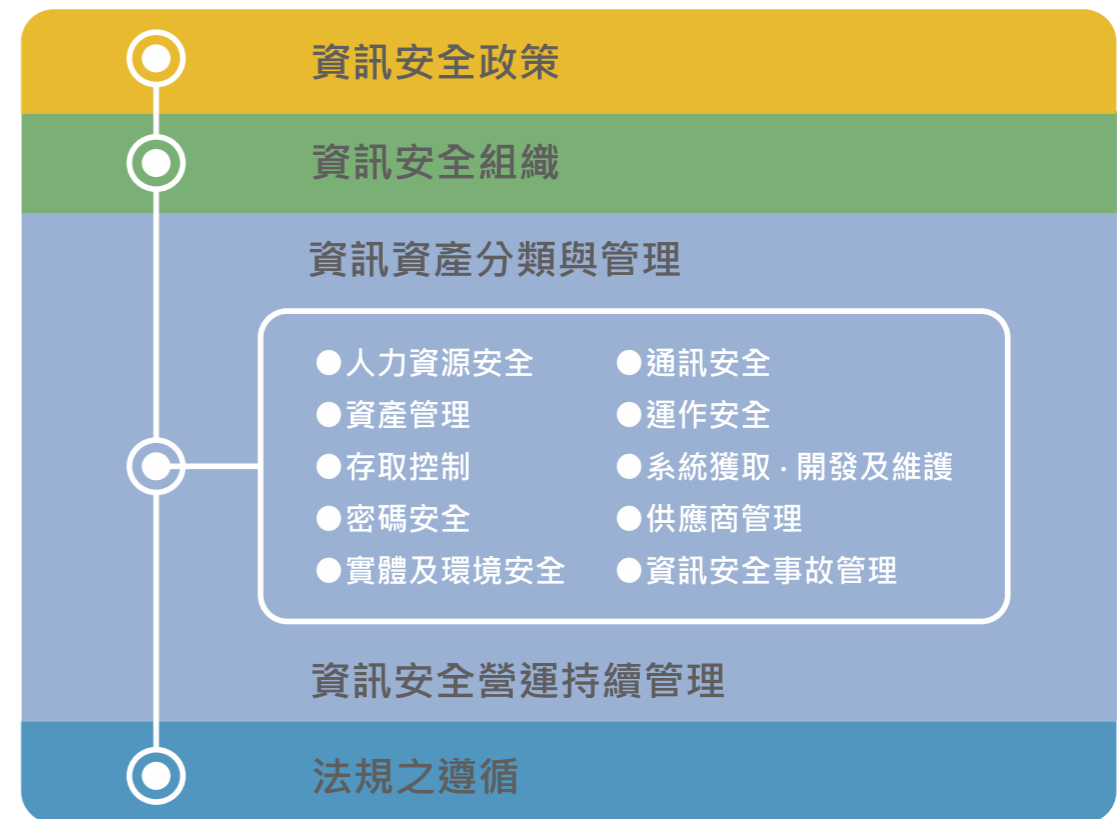
隨著業務發展，為擴大保護資訊範圍，本（2015）年開始著手將資訊機房導入ISO27001驗證，使公司有更完善保護機制。



資訊安全管理系統驗證證書

二. 中興保全資訊安全架構

◎ 資訊安全管理之稽核



1. 資訊安全組織

為符合實際運作，中興保全成立資訊事務室，由執行長帶領推動個人資料保護與資訊安全持續運作維護，確保資訊安全能順利推行。

2. 資訊安全政策

中興保全格遵『個人資料保護法』相關規範之要求，針對資訊安全頒布了各項規定辦法，並定期針對員工進行資訊安全教育訓練和資訊安全宣導，建立全體人員對於資訊安全的認知，全面提升員工資訊安全的水準。客戶的資料從蒐集、處理及利用均依循著個人資料保護法的精神實行，透過內外部稽核資訊安全作業，並針對風險評鑑及處理達到資訊安全的持續有效，確保資訊服務不中斷，提供顧客安全安心的服務感受。

3. 資訊安全措施

透過各種控制措施，保護各項資訊能夠在安全的環境下使用，主要的控制措施如下：

資訊機房：資訊資產及人員進出均有紀錄管制，並且透過門禁系統及監視設備的控管，避免資訊資產受到破壞。

網路：架設Firewall(防火牆)、IPS(入侵防禦系統)，阻斷及防禦各種網路攻擊手段。

郵件：寄至外部郵件依個人資料保護法施行細則，採取使用紀錄及證據保存措施，避免人員將敏感資料外洩。

軟體：AMS(行動派遣系統APP)，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，無權查詢與應用。

4. 資訊安全規範

為了保持資訊的機密性、完整性、可用性及適法性，中興保全頒布「中興執字第101320號資訊安全規範」及「中興執字第101319號資訊安全基本方針」兩項通報，制定出針對資訊安全之規範，希望藉由資訊安全規範的頒布及執行，更能有效確保公司之資訊安全，進而提供客戶安心安全環境。

○ 資訊安全規範與規範要點

中興保全對客戶資料安全維護採取權限控管作法，依照員工所屬單位及職務，區分每個人使用各項資訊系統均需受到正式授權，並定期對使用者的存取權限進行審查。

系統權限控管



系統密碼強度



密碼需為「6位數以上之英數字混合使用」，且不可以跟員工編號相同，60天變更一次。

舉凡會有檔案交換之網站工具或透過網際網路進行遠端存取等，皆禁止使用。

網路控管



5. 資訊安全稽核

於內控制度中已制定資訊安全作業程序，以回應內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「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，針對查核結果出具稽核報告。若查核結果有缺失或異常情形，即建請受查核單位提出相關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。

6. 改善行動

汰換老舊電腦與提升網路速率；網路方面則建置WAF(網路應用程式防火牆)，保護網站主機及防禦各種網路攻擊。年度資訊工作按照PDCA管理循環作業，以確保資訊服務可靠度目標之達成，進而促使服務品質持續改善。

2.3.4 公開資訊揭露

中興保全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。

中興保全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。

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。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，2014年度對外揭露重大訊息數量總計32項。

中興保全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。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。

2.3.5 智慧財產權保障



127 件專利 / 169 件商標



本公司近8年已申請的台灣地區專利數量共計127件，已申請台灣地區商標數量也達到169件

1. 智慧財產權保障制度

智慧財產權是企業的無形資產，也是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。

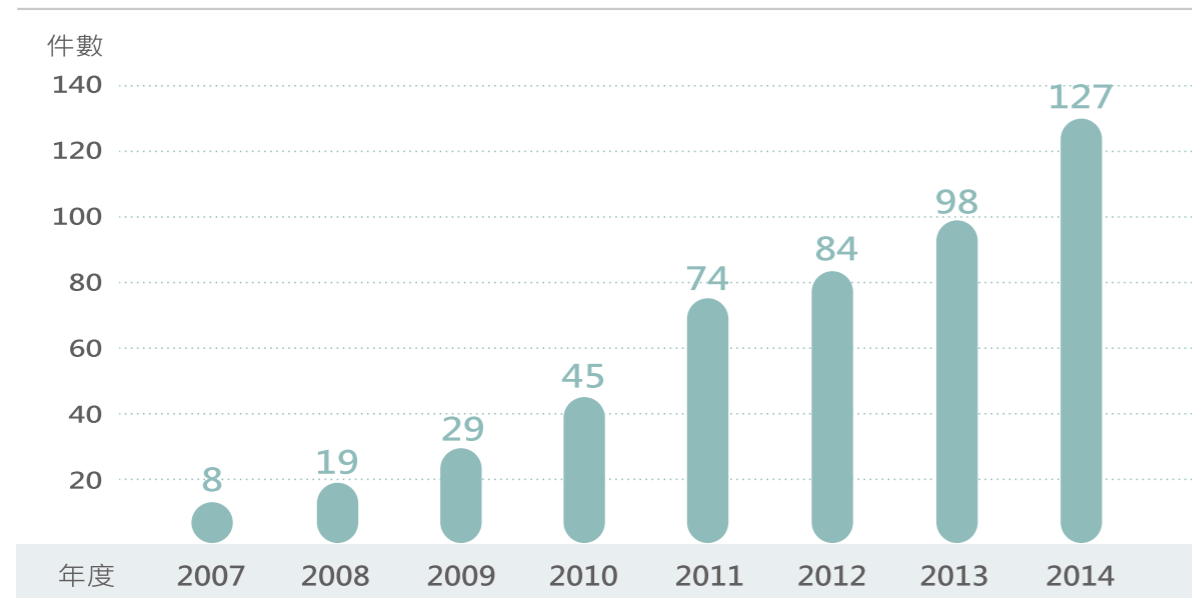
定期討論增修「智慧財產權管理辦法」。專利及商標業務因應公司發展及需求與外部相關法規修正，定期討論「智慧財產權管理辦法」是否需要修正。

2.智慧財產權保障績效

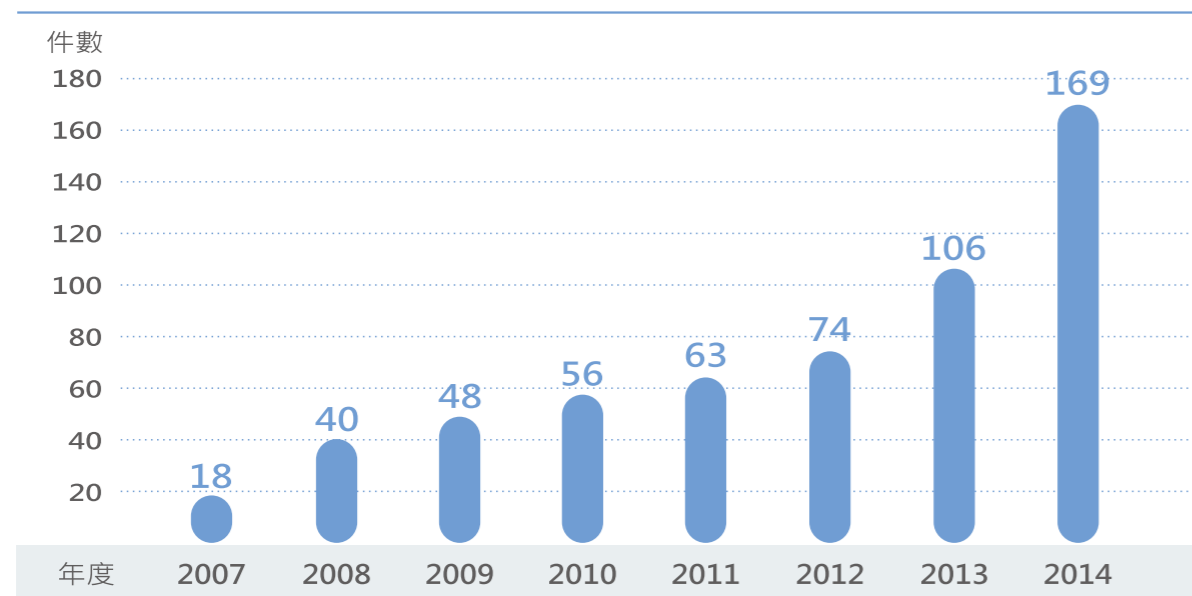
中興保全以顧客需求與價值作為出發點，鼓勵全員提供創意發明與創新之提案，以激發全員創新潛能，並免除專利權及著作權侵權風險，提高同業競爭門檻。中興保全申請的台灣地區歷年累計專利數量共216件，台灣近8年專利數量共127件(請參閱下圖)，歷年累計申請台灣地區商標數量達共276件，台灣近8年商標數量共169件(請參閱下圖)。

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)，2014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。

台灣專利申請數(近8年累計)



台灣商標申請數(近8年累計)



2.3.6 供應鏈管理

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...。

現場安裝服務供應廠商分為配線施工、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，目前已將供應商環保/安全/人權條款納入相關合約中，並另邀請主要現場安裝服務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。

中興保全供應鏈管理規範

供應商類型

保全器材供應

- 1.自行製造
- 2.經銷代理



管理規範摘要

- 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.認同並配合本公司實施相關環保措施的供應商將納入優先採購名單
- 3.禁止雇用未滿16歲的童工

現場安裝服務



- 1.每月定期實施勞工安全衛生教育訓練
- 2.施工人員恪遵安全衛生工作守則
- 3.施工前複誦作業安全事項

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查核作業，嚴格控管採購設備之品質、價格、服務及交期等項目。另增訂環保、工安及人權保障條款，同時納入採購倫理準則，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。

中興保全國內採購金額比例

單位：仟元 (未稅)

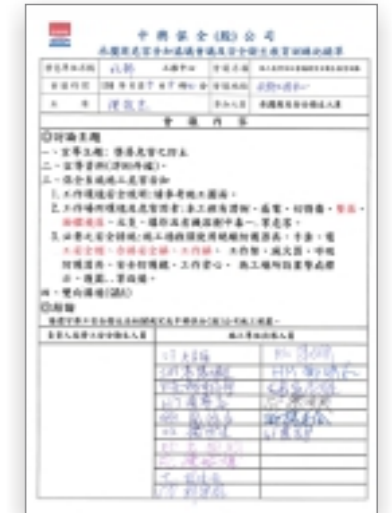
採購年度	採購總金額	國內採購金額	國內採購金額比例(%)
2012	926,505	843,914	91
2013	895,799	838,397	94
2014	1,007,318	956,118	95

針對勞務供應商方面之管理



目前對勞務供應商要求項目

1. 禁用未滿16歲童工，提供勞健保、意外險。
2. 每月定期實施勞工安全衛生教育訓練。
3. 合約規範廠商對其員工實施勞工安全衛生教育訓練。
4. 定期施工中檢查。
5. 要求僱主具備勞工安全衛生業務主管資格。
6. 合約規範承攬人遵守安全衛生工作守則。
7. 每案工程會主動提醒工安注意事項。



勞工安全衛生教育訓練簽到單



對勞務供應商的要求及訓練不僅是對中保客戶施工品質的保證，更能健全廠商營運獲利，照顧好勞務供應商員工，亦能更具競爭力承攬外界其它工程，進而為社會多盡一份責任，達到雙贏效果。

2.3.7 人權保障

中興保全人權政策

中興保全重視人權的價值與理念，我們支持，遵循國際盟約對人權相關的暢議與規範，並據以對企業的活動影響範圍作出評估、宣達、教育、要求與檢核。

中興保全致力於維護員工人格尊嚴，禁止童工與強迫勞動，消除一切歧視行為；透過完善的管理制度，杜絕任何違反商業道德或侵害隱私的事件發生，建立暢通多元的權益溝通管道，架構安全的工作環境，全力營造尊重人權職場，讓每個人都能享有尊嚴，進而發揮所長，獲得公正合理的報酬。同樣的，中興保全積極建議、督促商業夥伴依循前述原則不斷進行改善，並列為合作時必要考量條件。

人權價值推展行動

中興保全積極推行尊重人權之觀念，自員工教育訓練具體展開行動；凡公司員工均依不同階段與級職，提供人權相關教育訓練課程。課程涵蓋法律、資訊安全、衛生工安、應變處理及保全執勤原則等項目。

為了加強員工提升人權素養，公司在2014年編納以「倫理」為主題的新課程；課程內容就「儒家思想」對"人"以及對"道德"的闡釋，重新探究家庭倫理、企業倫理、社會倫理的意義；藉由深植同仁重視倫理的基礎，強化對於人權的尊重與認知，中興保全不僅要求確認所有商業行為活動符合法律對保護人權的基本規範，更以實際行動推展；將尊重、保護人權的價值觀念傳遞到員工生活層面，以呼應甚至超越社會對中興保全的期待。

○ 人權教育訓練內容

課程名稱	新職學程	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
倫理(2014新增)	●			
職場性騷擾應注意事項	●			
保全執勤原則與應注意事項	●	●		
反貪污政策與程序宣導	●			
客戶問題處理與現場狀況應對技巧		●		
基本法律常識(保全業法及刑事法)	●	●		
保全人員工作基本準則	●	●	●	
資訊安全與客戶隱私維護作業	●			
工作場所健康與安全之維護	●	●	●	●
緊急應變與危機處理	●	●	●	
保全勤務管制與調派作業原則	●	●	●	
基本禮儀訓練		●		

註：新進人員係指到職兩個月內的員工

人權保障具體實踐







中興保全格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。

2.3.8 專業參與

中興保全積極參與各項產業協會及聯盟活動，在安全及社會相關產業發展貢獻心力；依公司發展策略、產業趨勢，中興保全也參與物聯網、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，為台灣產業發展貢獻心力。

○ 中興保全參與公(協)會組織現況

產業別	公協會組織名稱	參與資格		
		會員	理(監)事	備註
安全服務產業 	中華民國保全商業同業公會全國聯合會	●		擔任副秘書長
	中華保全協會(顧問)	●	●	
	台北市保全商業同業公會	●	●	
	新北市保全商業同業公會	●		
	桃園縣保全商業同業公會	●		
	台中市保全商業同業公會	●		
	高雄市保全商業同業公會	●		
	台灣安全設備與服務產業協會	●	●	
	台北市消防工程器材商業同業公會	●		
	社團法人台北市消防協會	●		
物聯網 	智慧城市暨物聯網聯盟	●		
	零耗能建築技術發展聯盟	●		
智慧建築產業 	台灣智慧建築協會	●		
	智慧化居住空間產業聯盟	●		
	台灣智慧航空城產業聯盟	●		
遠端照護產業 	台灣遠距照護服務產業協會	●		擔任副理事長
資通訊產業 	台灣雲端運算產業協會	●		
	台灣智慧自動化與機器人協會	●		
	資通訊產業聯盟及家庭聯網	●		
	台灣區電機電子工業同業公會	●		
	台北市電器商業同業公會	●		
其他產業 	台灣連鎖加盟促進協會	●		
	台灣能源產業資通訊協會	●		
	中華民國內部稽核協會	●		

2.4 客戶關係管理

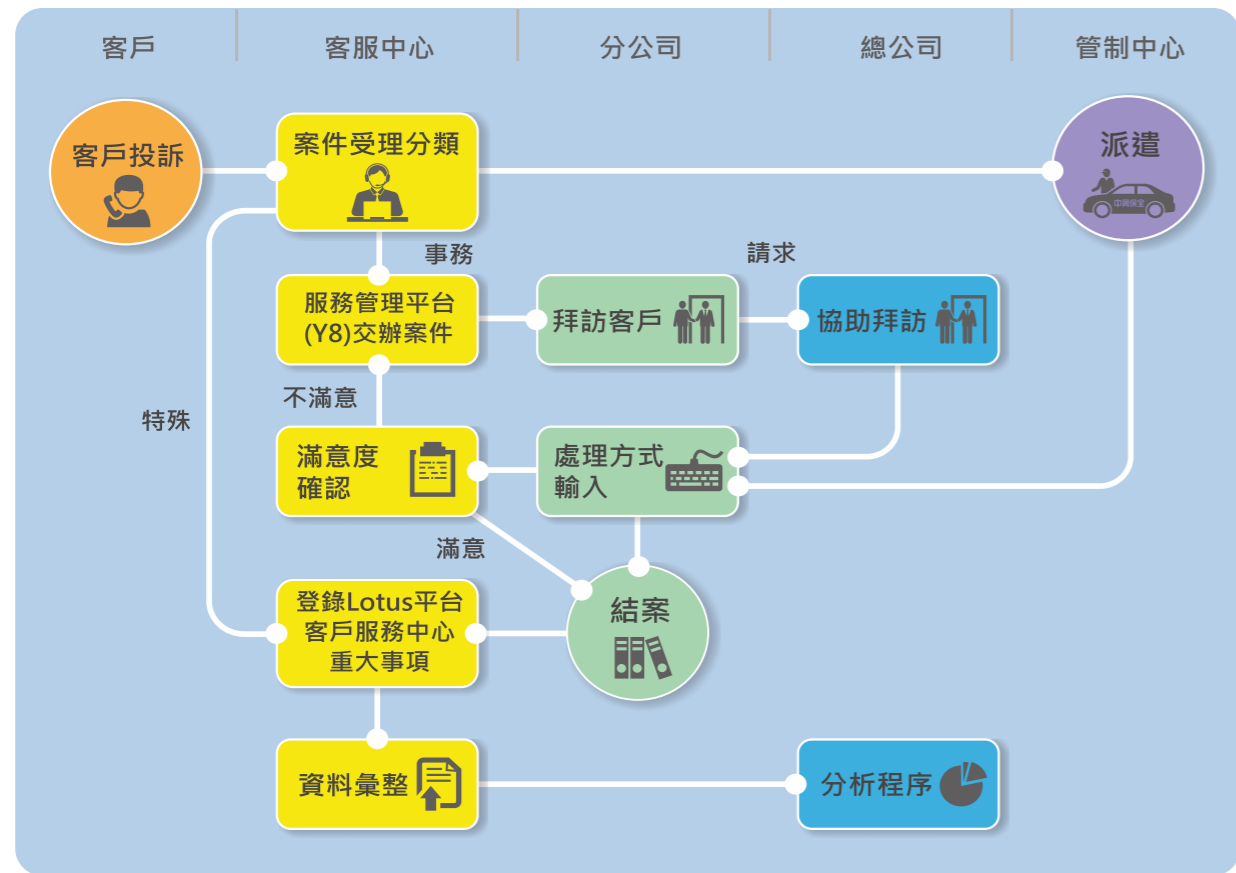


產品開發過程無法只仰賴設計者的憑空想像,服務的過程更需要隨時掌握客戶的需求與想法,中興保全長期經營並重視客戶關係管理,以顧客感受為導向,作為調整產品策略與服務方針,據以提供超越消費者期待貼心服務。

2.4.1 掌握客戶需求

中興保全設立24小時大型客戶服務中心並提供免付費專線,建立客戶與公司的溝通以及訊息來源的重要渠道。客戶的聲音、建議或任何指正均會列入紀錄進入通報交辦對處程序,經由客戶服務中心真實掌握客戶所傳遞訊息,使權責單位積極適切提供服務,以確保滿足客戶的需求。

○ 客戶意見處理流程



當客戶向客服中心提出申訴時,受理人員依案件類別輸入Y8服務管理交辦平台,詳述申訴事由後,交辦訊息至客戶所在分公司,若案件急迫則即時指派勤務前往。案件特殊時受理人員以電話通知單位主管說明並登錄Lotus平台於晨報揭露。

依據案件訊息內陳述事項不同,由負責人員作不同處置,必要時併同部門主管或分公司經理親訪。分公司屬級無法適切處置,得向總公司相關部門尋求協助。在客訴案件獲得適切處置後,經客戶簽具文件確認結案。

Lotus平台晨報揭露之特殊案件,由駐點主管追蹤所轄分公司案件處理進度,在案件獲得適切處置時,紀錄責任檢討及改善做法。駐點主管審核後登錄晨報作出回覆。交還由客服中心執行滿意度電話確認。

2.4.2 服務品質精進

[服務]為企業品牌與營運的核心價值;中興保全致力於服務品質再提升。建立完整的內部支援組織與活動;制定各項行動方案與作法,標準化作業流程;透過進行滿意度調查,結合跨組織關係管理,利用績效指標與稽核查察全面強化關鍵性流程管理的效率與效能;機動性調整方針,持續優化/提升服務品質,以確保提供客戶一貫優質的使用者感受。

○ 提升服務品質架構與方針



一.消費者滿意度調查

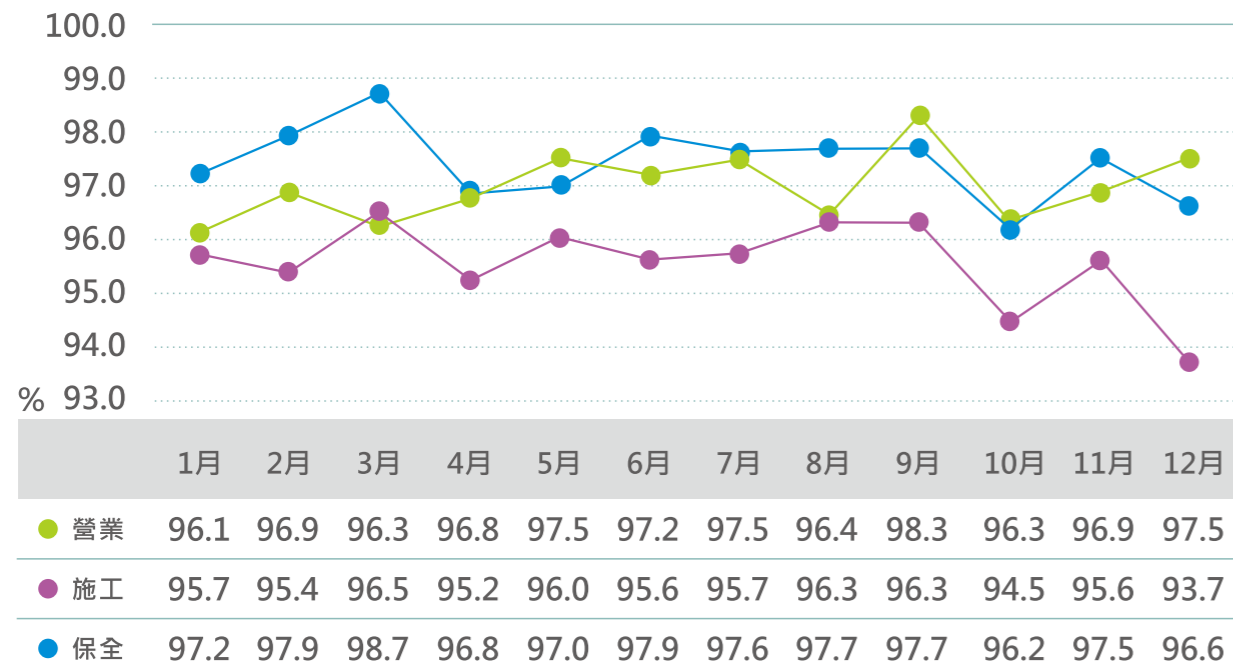
為了要與顧客建立友善的互動模式,徹底落實顧客服務之精神,客戶服務中心定期進行消費者滿意度調查作業,將客戶對公司產品與服務的態度轉為量化數據,對此項議題進行PDCA檢討改善,並追蹤及控管服務品質問題,以確認各部門是否落實服務客戶之目標。

消費者滿意度調查與改善循環



以「保全系統新案客戶服務滿意度調查」為例，每月針對營業、施工、保全三個面向進行調查，以此三項之滿意度和電訪客戶無效比率進行加權計分後，再對各管理處、分公司及工程中心進行分組排名，最後再公告各組排名成績以資惕厲，另對未達標準之單位經理需於經管月會中專案提報改善作法。

新案滿意度調查趨勢分析(2014)



2014有效問卷 14,086件(85.9%)

●不願受訪 1,439件(8.8%) ●無效問卷 873件(5.3%) ●合計電訪調查總件數 16,398件

如上圖所示，中興保全自2014年10月起推出跨時代[中保無限+]相關產品及嶄新服務，新案客戶滿意度調查隨即出現變化；新案客戶對於開通前營業人員提供的服務與開通後保全人員提供的服務呈現持平走勢，而對於施工服務(如設備架設方式/工程進行方式)則呈現滿意度據烈波動甚至下滑。

對於客戶願意傳遞或指正的訊息，中興保全均視為珍貴的資產，除了責成分公司技術主管再一次執行現場親訪，確實進行瞭解與改善作業；並要求相關專案彙集回總公司，由主責部門召開專案會議進行項目檢討與改善程序；在掌握分析原因後，公司內部快速而積極作出調整，技術部門修正技術/工程作業流程並更新規範，教育訓練中心執行強化訓練並實施檢測，要求達成一致的標準，在預期的時間內將新案客戶對施工服務滿意度提升到常軌之上。

二.支援性管理

架構六大中心(1.電腦資訊中心、2.電腦管制中心、3.科技研發中心、4.教育訓練中心、5.客戶服務中心、6.生產製造中心)進行支援性管理，將滿意度調查分析結果、客戶傳遞的聲音、建議或任何需求，透過定期/不定期(專案)會議準確進行資訊交換與溝通協辦，進而快速修正調整；使營業面、技術面、服務面等各方面的作業流程可以更為完善與健全。

中興保全六大中心功能簡介

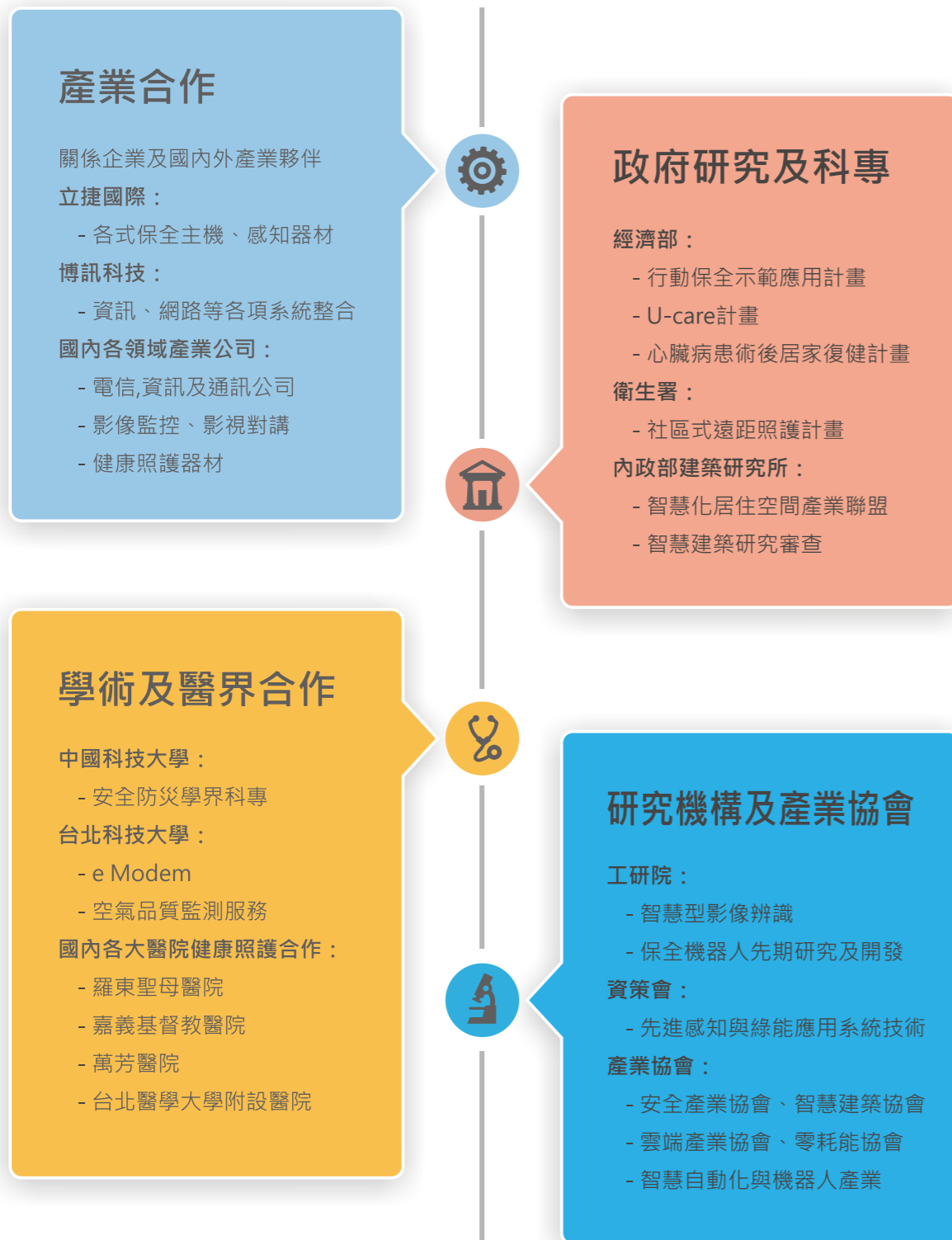


三.跨組織關係管理

(外部合作廠商/機構、集團及關係企業等之互利合作)

中興保全藉由集團內部與關係企業組織間通力協助，進行產品功能與服務品質持續改善；對外則積極投入產/官/學/研/密切合作關係，密切關注趨勢的轉變，政府政策及相關產業架構完整性與成熟度，國際規格制定標準及未來可能的發展走向。

中興保全與產/官/學/研跨組織策略結盟



註：中興保全長期與日本SECOM (現為日本最大保全公司) 策略合作，每年定期指派部門相關人員前往交流、學習。

跨組織策略結盟成果

計畫名稱	主管單位	專案說明	合作團隊
優化生活、幸福連線--銀髮族健康照護服務旗艦計畫 	經濟部	<ul style="list-style-type: none"> ●與地區醫院合作建立居家照護服務管理平台 ●協助醫院建立區域志工派遣管理系統 ●建立SOA資訊平台，銜接醫院、企業及服務業者異質平台 	嘉義基督教醫院 開博科技 馬雅資訊
數位健康產業發展計畫--遠端照護(Telecare)試辦計畫 	衛生署	<ul style="list-style-type: none"> ●建立醫院/社區診所/居家/藥局/居家服務業者服務合作模式，提供資訊平台及完整照護紀錄 ●建立24小時照護客服中心，線上客戶外教諮詢 ●遠距離無線生理參數傳輸技術，打造個人雲端健康管理服務 	工研院 萬芳醫院 北醫附醫 長照協會 中華電信
環境安全與防災物聯網研發三年計畫 	經濟部	<p>針對環境安全防災解決方案，整合以下三大請領域之學界科專計畫</p> <ul style="list-style-type: none"> ●防災監控技術 ●物聯網技術 ●防災保全服務 	中國科技大學
空氣品質監控研究計畫 	產學合作	室內空氣品質監測、紀錄、分析、申報及管理進行研究整合	台北科技大學

舉例來說：

- 2005年
推出「Minibond」衛星定位服務，正式帶領保全服務邁向「行動保全」新時代(中華電信研究所技術合作)
- 2011年
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，為行動不便的長者提供更便利貼心的服務 (羅東聖母醫院結盟)
- 2013年
「銀髮守護 緊急救援服務系統」，讓獨居老人的安全顧慮不再成為政府與家屬的隱憂(台北市社會局合作)
- 2014年
推出的「中保無限+」更整合現有的保全服務與最新物聯網概念，領先業界實踐智慧生活科技應用的無限可能

中興保全持續致力於產品強化/服務應用創新，擴展更全方位的智慧生活服務與解決方案來滿足顧客需求。藉由使用者滿意度巨量收集，完整而有效率之內部溝通，再結合產/官/學/研/跨組織資源共享以及合作夥伴的資訊交流，積極性調整內部資源與策略，不斷推出更完整的商品與運用，在堅持創新的方向與嚴刻品質要求下，中興保全以創建更美好生活模式來符合顧客長久的期待，達成客戶服務滿意度及企業形象提升之目標。

2.4.3 保護客戶隱私

中興保全是客戶安心信賴的最佳夥伴，中興保全在保全業法規範下，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，以安心信賴的生活夥伴來建立關係；客戶的訊息，各項資料，特殊需求或配合事項均視為公司重要資產。

為保障客戶資料與隱私安全無虞，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。2012年起更將所有系統平台取消客戶資料轉(表)檔功能，全面電子化以降低資料不當傳遞的風險。

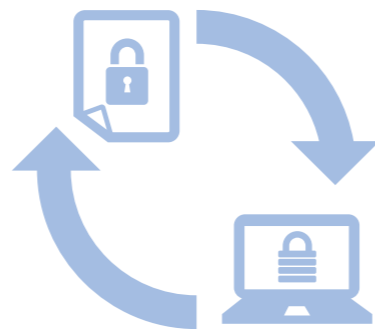
關於隱私資料有限度利用的作法，以勤務運作為例，中興保全自行開發手機APP平台(AMS行動派遣系統)，設立多重管控機制，所有第一線保全同仁必須在智慧手機加載安裝程式，由管制中心完全掌握行蹤並接受即時調度派遣。

○ 手機APP系統(AMS行動派遣系統)



AMS行動派遣系統保護資料控制點：

- 一、未登錄認證上班者無權進入。
- 二、非內部網路不得下載任何資料。
- 三、當狀況發生時，由管制中心下達客戶保全編號後，保全同仁經授權才可以調閱，狀況結束時檔案自動刪除。
- 四、員工若調(離)職時系統自動停權使用。
中興保全透過多層管控機制嚴謹保護客戶隱私資料，杜絕任何可能的危害。
2014年無相關侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料等投訴。



三、服務創新

3.1 走在趨勢之前

有別於傳統以技術角度出發的研發創新觀點，中興保全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。

○ 中興保全研究及發展循環流程



2014年
8,740.3 萬元



3.1.1 持續投入產品研發費用

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，並為符合品牌精神之核心價值，中興保全設置有具規模的研發中心及信賴性測試中心，以確保各項產品開發品質。除重視顧客需求為導向及專業、創新的理念，更陸續開發出符合市場需求之相關產品。

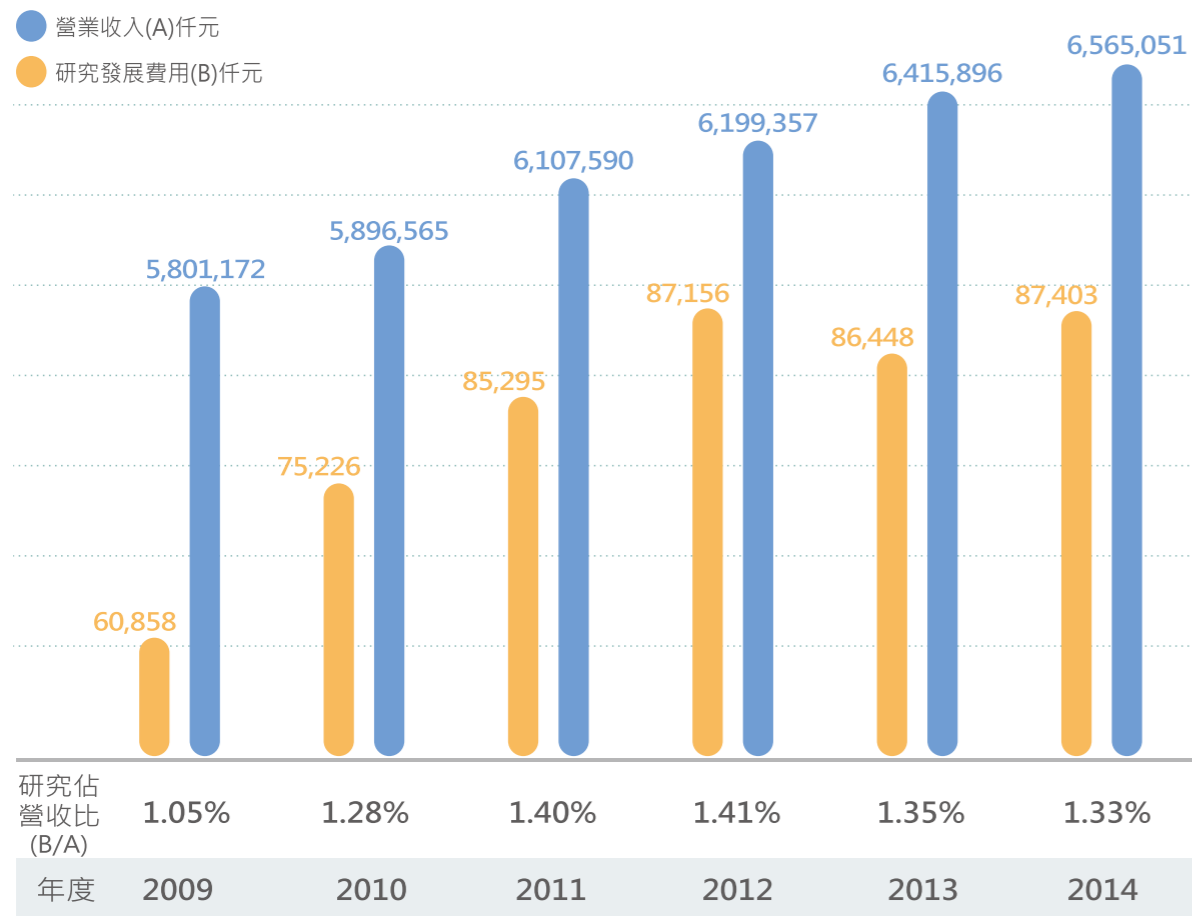
台灣保全同業大多採用共同供應商開發之保全主機及週邊設備，但由於本身缺乏技術能力，不僅無法在服務上有所創新，技術上也常常受制於人，連帶影響競爭力。

中興保全為掌握關鍵技術，並開發符合客戶需求，又能與時業進的創新產品，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。

培養自行研發的技術能力，雖然每年需投入相當研發費用，但卻有數項優點：

- 產品通訊協定及技術不再受制於外購廠商，可減少潛在安全疑慮。
- 研發產品可避免與市售主機產生同質性太高的缺點，並可客製化符合客群的服務，增加產品競爭力。
- 自行研發可建立技術競爭力，擺脫處處受制於廠商的缺點。

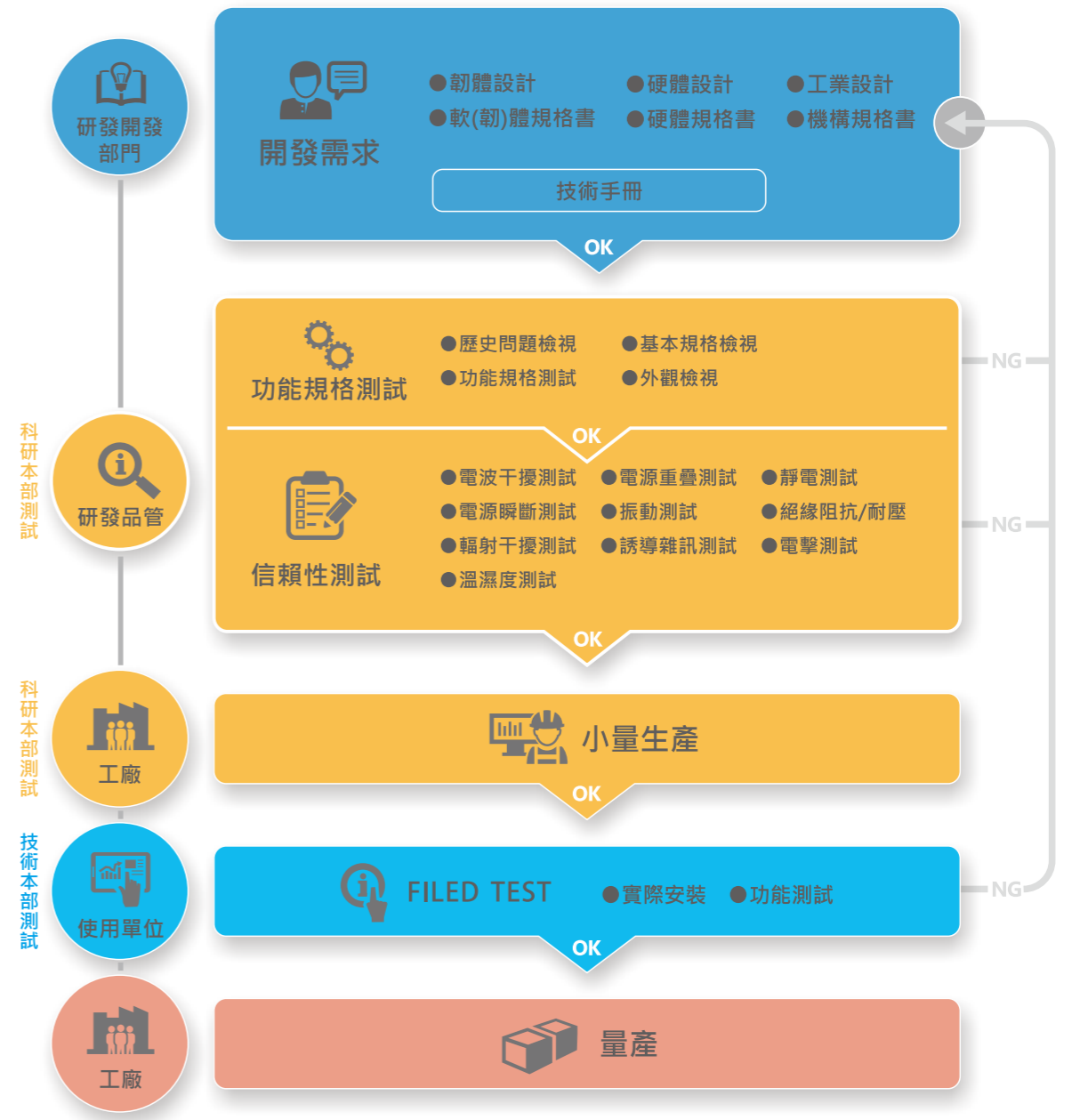
中興保全營收與研究發展費用趨勢



3.1.2 強化自主性研發與測試

由於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



3.1.3 重視智財權管理

1. 智慧財產權保障實例

實例一、因應「物聯網」趨勢，中保推出「中保無限+」

為積極保護「中保無限+」產品之智慧財產權，「中保無限+」於台灣、日本、中國及韓國專利布局共71件、商標布局註冊於台灣、日本、中國大陸共3國計18件，以防堵競爭同業進入物聯網市場，摘要如下表。

因應【物聯網】趨勢，中保推出【中保無限+】



SIGMU 中保無限

聚焦五大生活服務

智慧防災

- 瓦斯偵測、遮斷
- 一氧化碳、煙霧偵測

智慧居家

- 燈光、設備連動
- 溫度、光度感知連動

智慧照護

- 無線壓扣
- 返家回報

智慧防盜

- 異常發報拍照
- 異常發報推播

智慧節能

- 用電記錄



實例二、開店快手 - 雲端POS店管系統

為積極保護「開店快手」產品之智慧財產權，「開店快手」專利布局於台灣、日本、中國、印尼、印度、泰國、馬來西亞共7國共56件、「開店快手」商標布局註冊於台灣、日本、中國大陸、印尼、印度、泰國、馬來西亞共7國計123件，以防堵競爭同業進入雲端POS市場，摘要如下表。



開店快手全球專利商標布局



實例三、全國通垃圾網

為積極保護「全國通垃圾網」產品之智慧財產權，「全國通垃圾網」專利布局於台灣共1件，以防堵競爭同業進入該市場，摘要如下表。

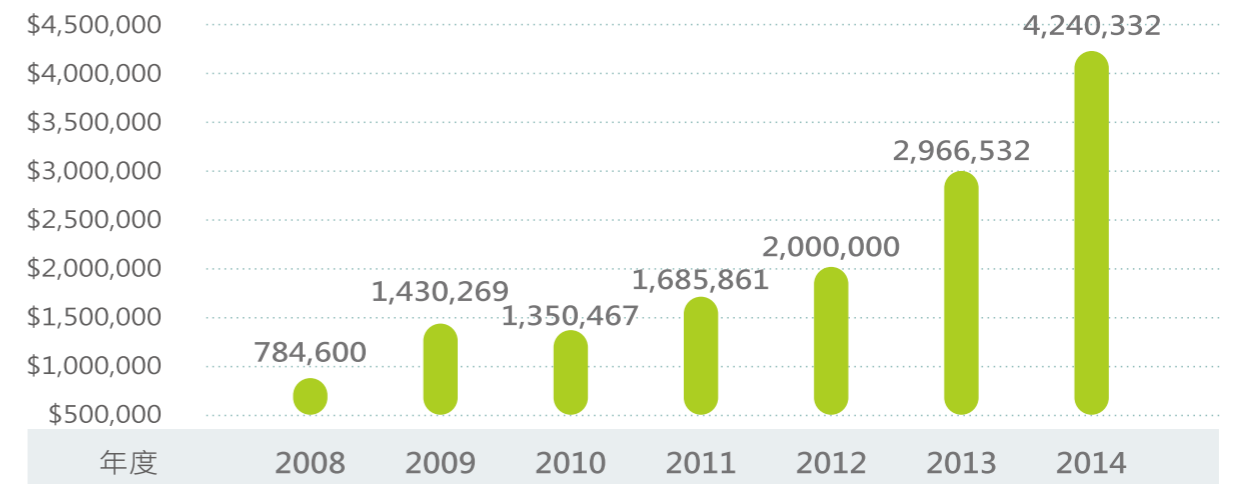
全國通垃圾網專利布局



2. 近7年投入專利費用：14,458,061元

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。

近7年投入專利費用



3.2 打造智慧生活

智慧生活與科技息息相關。欲打造智慧生活，需建立在技術與服務的基礎上。隨著近年行動應用、物聯網 (Internet of Things ; IOT) 及雲端服務的日漸成熟，中興保全結合自有研發技術及打造智慧生活的願景，開發出多項創新服務。其中受矚目的包括中保無限+、開店快手及全國通垃圾網等。

3.2.1 中保無限+

中保無限+是中興保全秉持持續創新精神，以打造新一代智慧生活為目標所開發的創新服務。藉由物聯網內無線傳輸、無限連結的技術，中保無限+可因應現有及未來需求，將相關裝置及服務「無限」串連及延伸，協助管理現代人智慧生活上的大小事。

開發背景

物聯網概念早在1995年即被提出，但受限於當時技術及設備，概念並未獲得進一步發展。不過，中興保全早在1990年推出利用市話遙控家電的「家庭自動化系統」，即已具備物聯網雛型。近年來，隨著行動技術及裝置的飛快進步，物聯網技術獲得實現可能。由於國際大廠均以提供物聯網設備或技術平台居多，中興保全是少數能提供真正智慧生活整合服務的公司。



中保無限+ 主要功能特色一覽表

- 01 跨功能器材連動運用** | 使用者可依情境/時序/排程自動化控制家電設備，實現智慧控制及節能目的。
- 無線傳輸** | 系統不需配置實體線路，因此不需更動既有裝潢擺設，甚至租屋也可安裝。
- 03 行動裝置操作** | 支援手機、平板等遠距操作，並可接收即時系統通知
- 預警功能** | 支援瓦斯、一氧化碳、煙熱感知等災害預警。除推播訊息給使用者之外，更可智慧連動如關閉瓦斯、啟動抽風扇、關閉電源...等動作
- 05 耗電監看** | 當使用過載電流時，系統將通知使用者並自動斷電，實現智慧防災效果。
- 智慧影像監看** | 可即時監看使用者指定的區域，並記錄事件影像檔，供查詢及佐證使用。
- 07 整合無線電子鎖** | 可以一卡通連動設定、解除系統、開關門等，簡化操作複雜度。
- 支援功能擴充** | 各項智慧功能可利用物聯網特性持續擴充，設備及服務可保持最新狀態，有效降低使用者開銷。

設計理念及發展方向

中保無限+ 的設計概念是以建構現代人智慧生活為目標。利用物聯網內設備可無限擴充連結的特性，將各項設備及服務，逐一疊加擴充。並採用雲端後台管理儲存所有回傳的大數據資料，彙整分析後可主動提供使用者實際需要的資訊及服務。

中保無限+規劃的發展方向共有五大項，分別是智慧防盜，智慧照護，智慧居家，智慧防災及智慧節能等。由於中保在此五大領域早有鑽研，將原有服務智慧進化整合，是發展的必然。

技術架構及優勢

物聯網架構上共分三個層次，分別為感知層、網路層及應用層。應用上由前端感知設備採集各項資訊，經由網路層的無線網路傳輸至後端應用平台，再由平台彙整及分析。優勢上，打破傳統拉線施工的繁雜手續，利用無線傳輸，可保留原有環境格局不受影響。而所有數據儲存於雲端，隨時隨地均可使用各式行動運算設備連結使用。

便利的應用實例

現階段中保無限+專注智慧家庭應用。在智慧監控及照護上，使用者可透過手機或平板等行動裝置，遠端連入攝影機即時掌握狀況。若有突發狀況，還可透過無線緊急按鈕通知家人及客服中心。智慧控制上，若瓦斯偵測器發現濃度過高，除可立即推播訊息至客戶手機，還可自動切斷瓦斯，並由管制中心派員前往。而智慧節能部分，則可透過各式感應器隨時回報室內狀態，並依照設定自動控制電力使用或遠端調控，達到環保節能的成果。

● 中保無限+ APP可供使用者遠端控制系統精確控制，掌握家中電力



● 中保無限+ App支援耗電顯示、警報臨界值設定及警報影像紀錄等



未來展望

未來，中興保全將以中保無限+為基礎，將物聯網服務在智慧防災、智慧照護、智慧居家控制、智慧節能與智慧防盜等五大領域持續深化。此外，更計畫擴建機房，應用 Big Data 數據，將最前端蒐集的資訊、傳送至雲端後台執行智慧分析，進一步開發契合消費者所需的智慧產品與服務，推升智慧生活至更高層次。

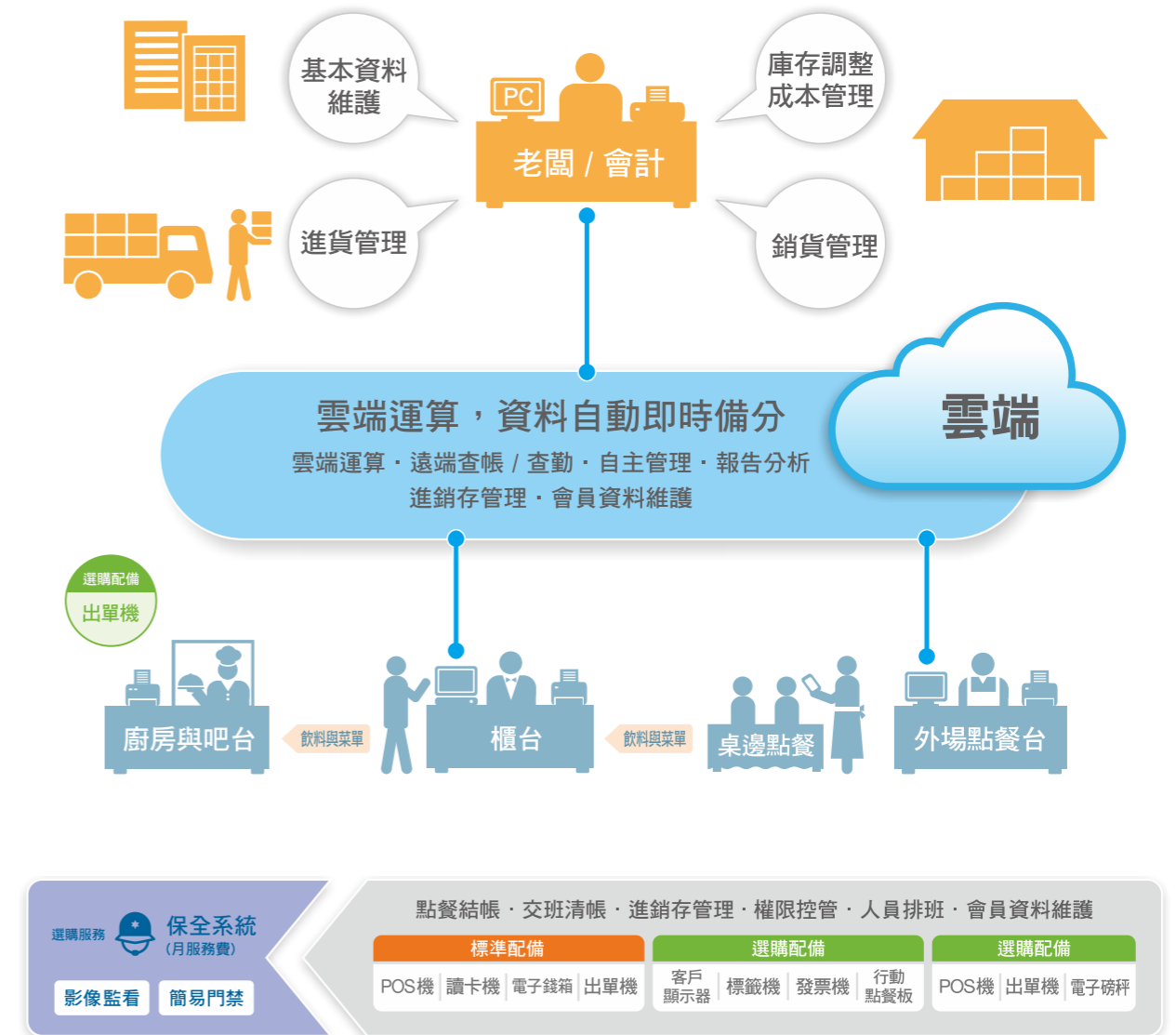
3.2.2 開店快手 雲端POS店管系統

台灣中小企業眾多，新創企業是台灣商業活力的來源。然而創業者常需面臨創業資金有限及營運管理繁雜的壓力。為減輕中、小企業創業負擔，中保科技從開店創業者需求出發，整合集團軟、硬體專業團隊，推出「開店快手POS雲端店管系統」。除了省下店老闆購買大量設備的成本，並可一次解決店面結帳、經營管理、考勤與保全的問題。而由於系統提供雲端服務，老闆只要透過網路，即可隨時掌握包括開店、銷售紀錄、報表及員工出勤等最新狀況。

系統架構及組成

由於餐飲業者、零售業者有不同的使用需求，中保科技開店快手也針對不同行業，提供專屬的POS軟體與硬體服務。基本上系統設置分為軟、硬體二部分，硬體包括收銀機、出單機及發票機等，並可依需要擴充。而軟體部分則包括前台的收銀系統、安全系統和後台軟體的進/銷存系統等，完整滿足用戶需求。

● 開店快手「餐飲版」架構圖



系統優勢

●採租賃服務，可減少創業者開店成本

建置成本上，由於市售POS採賣斷方式販售，對店家來說，初期基本器材購置成本高昂。而中保開店快手服務採租賃方式，可減少開店初期資金的花費。

●功能強大，使用效益高

開店快手提供使用者多項效益。以餐飲版本來說，由於點餐及收銀程序標準化，可提高服務效率；此外，所有資料電子化，餐點/帳款記錄明確透明；另外，系統分析功能更可供行銷部門製作熱門餐點排名，或配合會員系統，提供積點或其他促銷活動，增加店家營收。

◎中保科技開店快手產品效益

開店快手 產品效益 餐飲業



1. 點餐/收銀程序標準化，可提高服務效率
2. 出餐/交付餐點明確，避免錯誤及爭端
3. 結帳/清帳資訊清楚確實，營收資訊正確透明
4. 可分析餐點資料排名，協助店家設定促銷活動
5. 可搭配會員系統提供積點、訂位等專屬服務，增加店家營收



●後端服務強大，維運系統完整綿密

由於坊間設備保固僅一年，遇到硬體維修與軟體升級，不僅無法即時派員，還需額外收費。久而久之，賣斷POS機成為設備孤兒，不僅無法發揮效能，更成為店家負擔。

而中保開店快手服務的租賃服務，契約期間全台灣85個服務據點，提供全日24小時後端維運服務，可快速解決系統軟硬體問題。服務也不需另外收費，大幅降低創業初期須承擔的設備風險與財務壓力，並可簡化店家營運複雜度，協助創業店家的資源能做更妥適運用。

未來展望

「開店快手」店管系統租賃服務推出已屆滿1年，目前獲超越5,000家店家租賃採用，而2015年將上看9000到1萬家。未來，中保希望能夠拓展服務至廈門、深圳、北京與上海等台灣相關餐飲業聚集的中國各大城市，協助更多人實現創業夢想。

3.2.3全國通垃圾網

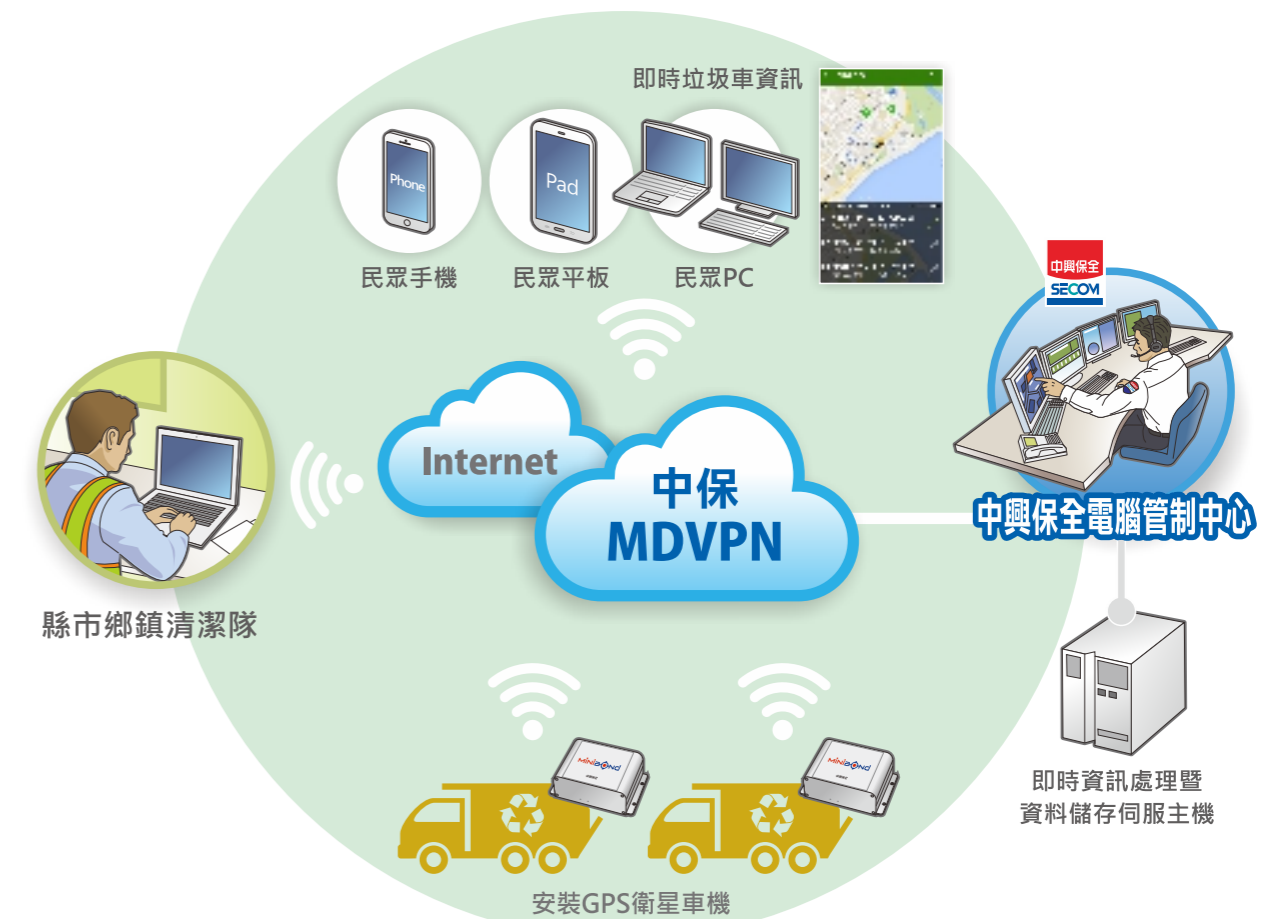
為提昇環境衛生，落實環保要求，政府多年前開辦的垃圾不落地政策，除獲民眾好評，也迅速獲得各縣市廣泛採用。然而這個好政策，卻也為民眾帶來新的煩惱。舉例來說，在幅員較空曠、人員密度較低的鄉里，民眾就常因錯過倒垃圾時間導致垃圾堆積，不僅異味難聞，也不衛生。而遇到例如颱風來襲或春節假期等特殊狀況，只要清運時間或收集地點臨時更動，當地政府也無法利用任何管道事先通知民眾。

解決方案

中興保全集團管理車隊多年，擁有豐富車管技術及經驗。面對來自地方政府尋求協助，中興保全貢獻多年車隊管理經驗，自2014年起進行專案開發，以起始預算約壹百多萬元新台幣，開發時程約一年時間，協助政府開發出「全國通垃圾網」系統。除了在垃圾車隊上安裝最新GPS定位及3G通訊設備，並結合後台管理系統及行動應用技術，盼能有效解決民眾倒垃圾的問題。

系統先期由花蓮吉安鄉公所於2015年7月運轉採用。後續為因應其他縣市鄉、鎮公所陸續使用，將持續進行開發及整合。

◎全國通垃圾網系統架構圖



為方便民眾隨時掌握垃圾車的即時動態，裝設有GPS車機的垃圾車會隨時回報即時位置訊息並儲存至後台管理系統，而民眾可利用自Google Play下載的全國通垃圾網App，在Andorid 手機或平板上，利用直覺化的便利選單界面，選用包括「現況查詢」、「路線查詢」、「到站提醒」、「我的最愛」及「公佈欄」等功能，以即時掌握垃圾車動態，不再錯失垃圾車到達時間。

全國通 垃圾網 系統效益

1. 協助政府推動垃圾不落地政策
2. 協助幅員大、人員密度低的地區民眾掌握垃圾車動態，以按時倒垃圾
3. 協助地方政府維護環境

其中「到站提醒」功能，有別於過去僅依照事先估算的時間定時提醒，而是採用各個垃圾車的即時定位資料，由App依使用者所設定的提早告知時間，計算相對距離後再告知用戶確切垃圾車到達時間，較傳統方式更為準確且便利。

此外，各地的清潔隊管理人員，也可以透過本系統，將例如春節期間的垃圾收集時間，車輛臨時維修調度資訊，或替代車輛的路線轉換等訊息，直接發佈或設定於系統的管理平台以通知民眾，快速又方便。

系統評價

目前「全國通垃圾網」系統除花蓮吉安鄉公所外，並獲南投竹山鎮公所運轉採用，其他縣市公所也將陸續啟用。App程式上線短短數週即累積近萬次的下載量，並獲得媒體廣泛報導及好評。

● 路線軌跡標示



● 到站提醒



● 即時訊息宣導



3.3 活用核心科技

中興保全一直是創新科技的領航者與實踐者，不但長期關注科技發展與產業動態、積極投入創新研發，整合關鍵技術(包含感知量測技術、長短距通訊、主機控制器、伺服器與平台、勤務派遣服務)、更掌握各項科技發展核心價值及其應用方式；中興保全不斷以更創新的思維、提供更先進的設備與更完整的解決方案與服務運用、持續對社會作出貢獻、作為公司光榮的目標與使命。

圖3.3.1 整合關鍵技術持續服務創新



3.3.1 衛星定位協尋服務

針對弱勢族群需求(如：老人、孩童、婦女遭綁架、走失...等社會問題)中興保全特別進行研究,討論與提供解決方案。2005年首先提出「移動式安全」概念，創新推出衛星定位協尋服務(MiniBond)。利用全省最完善的保全派遣網絡為基礎，結合先端的AGPS定位與數據傳輸技術，並創建精準人性化圖資平台，讓家屬可以隨時掌握失聯者行蹤；除此之外,更提供專業線上即時人力支援協尋；革命性創造了保全業保護移動對象的新時代。

MiniBond結合A-GPS衛星追蹤鎖定與相對位置回報的高科技技術，可以精確收搜尋使用者位置，同時提供協尋功能，與您共同守護使用者安全。

MINIBOND A-GPS 衛星定位協尋服務



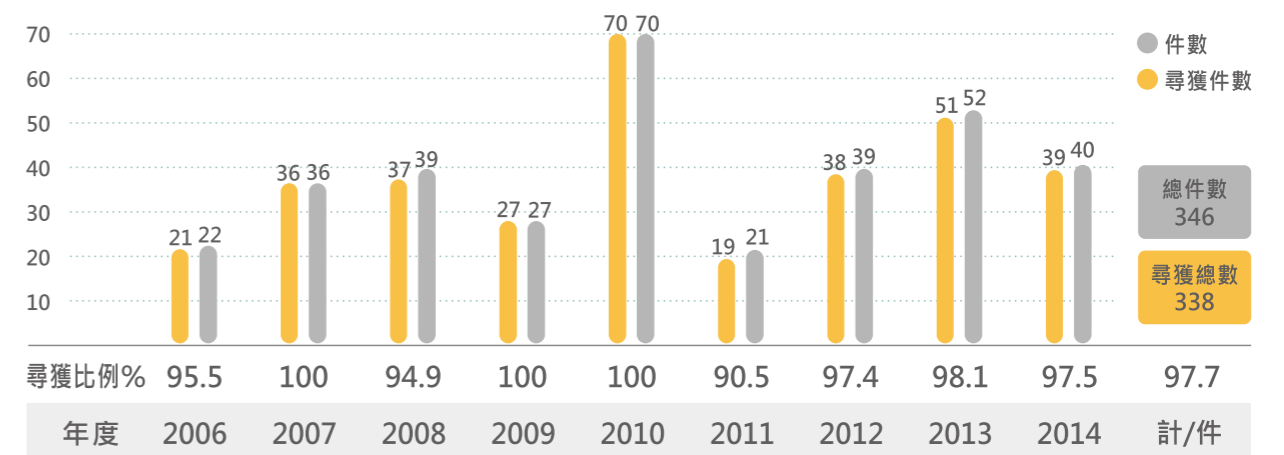
圖3.3.1-1 衛星定位協尋服務流程



本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；更整合多項感知裝置，貼心提供行進方向與超速警示，防盜/弱電即時通知,油料損耗情形....等訊息，中興保全持續發展服務科技化、科技服務化之加值創新方向，從未間斷。

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338件，協尋成功率達到97.7%。

成功尋回件數



3.3.2 智慧整合系統平台

隨科技日新月異，應用於建築上的各種自動化控制管理系統不斷的更新，而這些新的控制管理系統則依建築物內的設施用途，而建置有不同的應用子系統(如空調監控、能源監控、門禁控制、消防與安全警報、公共設施管理等)。為了實現建築物內之訊息共享與綜合應用，以避免建築物因系統太多造成管理上的不便，以及設備資源重複使用而形成浪費，實需有優良之系統整合商介入進行相關系統之整合。

針對此一趨勢，中興保全憑藉具備整合各種智慧化技術的系統整合能力，建構可模組化之智慧整合系統平台，為一整合保全、門禁、燈控、車道、節能、安全防災...等設備之全方位大樓管理系統，並提供簡訊及E-MAIL通知功能，提供建築必要資訊的即時傳遞。

智慧整合系統平台



中興保全開發的智慧整合系統平台，植基於建築師設計階段時的智慧化設計需求，目的在於營造智慧化居住與作業空間，滿足建築機能中，有關安全健康及便利舒適的長期生活需求，透過佈線、資通訊機能、自動化控制、能源管理、安全防災及設施管理等整體功能規劃，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。

3.3.3 地震預警系統

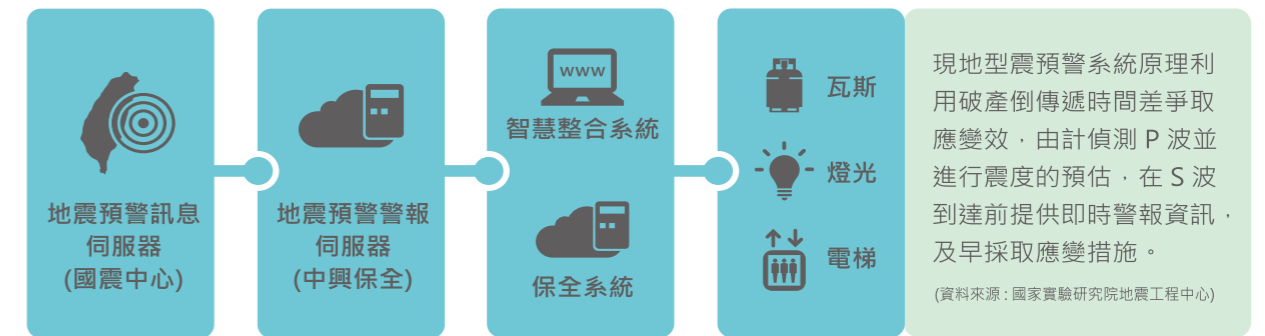
現地型地震預警系統係利用單一地震儀，在觀測到初達P波時快速推估震源參數，計算S波抵達時可能造成的地動大小，進而迅速對現地位置發出地震預警訊息。此一技術可於強震發生時，迅速掌握破壞性地震波 (S波)到達前，提供數秒至數十秒的預警警報，可協助採取更為有效之安全防護及緊急應變等智慧減災措施，進而減少人員傷亡與設施損失。

現地型地震預警系統應用

現地型地震預警系統



現地型地震預警應用



中興保全已建立5處應用示範站，分別為中興保全總公司大樓、中興保全宜蘭分公司、嘉義市國立嘉義大學附設實驗國小(嘉大附小)、育人國小與蘭潭國小，裝設現地型地震預警系統，結合自動化減災控制技術，於觸發預警警報同時，即時連動設備如：廣播、電梯、門禁、導引、鍋爐、瓦斯及電力等，並啟動必要的防範措施，可有效減低地震所造成之危害，並可視使用者需求，提供彈性化、模組化，涵蓋減災整備、災時應變與災後復原的智慧減災方案。除了建置現地型地震預警系統外，為落實防災服務執行，派員協助學校教職員進行防災計畫與防災演練之修正，並透過教育宣導，協助學校提昇面臨災害時的災時應變能力，進而達到減災之目的。



中興保全協助嘉大附小實施校園防震疏散演練

四、社會關懷

散播溫情，社區關懷潛能開發班受益無窮
中興保全文教基金會之愛，悄悄蔓延中……

家，一個遮風避雨，家人共處的地方，
滿足生理與心理上的需求。

由中興保全文教基金會為社區弱勢兒童規劃的新家
正是朝著這樣的方向邁進的。



中興保全從事社會安全事業，較一般企業更重視關懷社會公益，秉持著「關懷是一種信念，是一種力量」的觀念，以「集眾人之力推廣公益」做為基金會成立的使命，因此於1996年成立中興保全文教基金會，除了投入「社區關懷潛能開發班」外，不斷發動各項公益活動，募集社會善心給需要的人。

4.1 關懷學童教育

基金會打開無窮溫暖之窗……

\$2,500 萬元/每年
課輔預算



4.1.1 社區關懷潛能開發班

中興保全文教基金會在執行長莊素珠女士在人飢己飢的精神下，從民國1998年9月開始，由基金會提供全部經費，在台北市太平國小成立潛能開發班，對行為偏差、課業成就低落的學童進行心理及課業輔導，透過功課的改善來增強自信心。莊素珠指出，潛能班剛成立時，孩子自然不願意加入這種定位特殊的團體，家長也不相信有人願意出錢出力幫他們帶孩子、教孩子，加上師資方面極為缺乏，但莊素珠認為開班愈困難，表示孩子愈需要幫助，因此決定不只出錢，還要實際參與的決心，除了協助課業輔導外，還要深入瞭解每個孩子的個別需求提供幫助。基金會經由校方透過正式會議擬出輔導方針，以「個別化教育方案」執行教學，及審核接受輔導的學生名單，初期由於師資不足，莊素珠親力親為，協助督導課業，長時間相處下來，「莊阿姨」成為小朋友最親切的家人。

度過艱難的草創階段後，潛能開發班增加生活輔導和心理輔導課程，第三年更增加團體輔導、團體遊戲和其他藝能科的教學。很多孩子不僅功課進步、校方也積極發掘學童特殊長才，以落實潛能開發。

截至目前為止，多數潛能班學童有了長足的進步，部分無法與人交談的學童，已經可以擔任電腦小老師；有當初瘦弱不堪的小女孩，如今成為田徑好手；部分自卑的孩子也能夠在團體中，開始與人互動，建立人際關係。

不過，面對學童踏出校園後，擔憂進入國中後若乏人問津會故態復萌，因此認為有必要在學童上國中後繼續把潛能班辦下去。中保文教基金會於是動用整個企業集團的資源，解決最重要的財務問題，為潛能開發班在太平國小附近大樓，租下整層樓面，在170坪的新家中，讓孩子們感受具體家的感覺。

戶外活動不僅擴大了孩子的視野，也豐富了他們的心靈世界。潛能開發班在太平國小的成果，也使中保文教基金會進一步擴大範圍，除延伸至永樂國小、民權國中及忠孝國中外，

並在2006年擴及到宜蘭地區，回到中興保全暨國產實業集團創辦人林燈先生的故里-宜蘭縣員山鄉，更在2007年莊執行長發揮集團共力，結合老董事長所創立之「林燈文教公益基金會」資源，投入社區關懷潛能開發班，炳持以教育回饋鄉里的理念，以具體的行動投入公益領域，讓有需要的孩子獲得更多的照顧。目前有17多所國中、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，2014年上課人數超過600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1,500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。



戶外活動不僅擴大了孩子的視野，也豐富了他們的心靈世界。

4.1.2 贈閱學校刊物

中興保全文教基金會長年致力社會公益，尤其重視培育我們的下一代，致力耕耘社區關懷，成立潛能開發班，幫助學業低成就及弱勢家庭之學童，透過長期關懷和陪伴，扶持弱勢孩童建立自信，健康成長。自2014年4月起，特別支持遠見·天下文化教育基金會與《未來少年》月刊發起的【給孩子一個大未來】公益專案，贈閱基金會所屬潛能開發班及宜蘭地區接受中興保全文教基金會課後輔導的17所國中、小外，並擴及宜蘭鄉鎮、宜蘭市77所小學、27所國中，讓孩子透過多元豐富的內容，開拓視野和奠定學習力。

4.1.3 贊助學校體育社團



台北市太平國小足球隊遠赴丹麥比賽，榮獲季軍

2013 年起

- 宜蘭縣立馬賽國小棒球隊 15萬/年
- 國立羅東高級工業職業學校棒球隊
專用球鞋/每人一雙/一學期
- 台北市太平國小足球隊遠赴丹麥比賽 榮獲季軍

2014 年起

- 台北市立太平國小足球隊
- 宜蘭縣立內城國小棒球隊
- 宜蘭縣立內城國中棒球隊

15 萬/年
萬/年

4.2 支持藝文活動發展

1994年起
累計贊助
台灣絃樂團

\$3,600 萬元



除了主動從2007年起開始贊助「319鄉村兒童藝術工程」、「368鄉村兒童藝術工程」演出「紙風車幻想曲」等系列兒童劇外，中興保全文教基金會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2014年，已連續贊助21年，累計贊助金額達到3,600萬元。

4.3 用愛關懷銀髮族

4.3.1 緊急通報服務

目前台灣人口老化呈現加速趨勢，研究發現年紀愈大，罹患慢性疾病以及獨居長者發生跌倒的次數較多，而獨居老人身邊通常缺乏緊急協助的親友，將因而延誤緊急處理之時機，對其生命安全造成威脅，中興保全建構了一個緊急救系統平台，當使用者在家中發生意外事件或服務有需求時，透過緊急救援系統通報主機及壓扣，以電信通路與緊急通報24小時守護中心聯繫，除了緊急求救與聯繫的功能外，24小時守護中心也會定期關懷用戶，低溫關懷或天災(例如颱風)關懷，並聯繫當地醫療資源、主管機關、長期照顧管理中心、社區關懷據點、救護單位、居家服務單位、輔具及養護機構申請等相關資源，以提供全方位適當支援及協助。中興保全藉由服務平台連結資源，提供民眾一鍵式的便利居家在宅緊急通報服務。

依據2014年中興保全分別受到台北市、新北市、高雄市、嘉義等各縣市政府緊急救援服務之委託，服務數人數已高達5千餘人，去年提供服務統計數如下表，救援人次數高達563件，皆有效把握救援黃金時間，有效預防及解決獨居老人在家發生突發事件無人處理之情形。另外，針對弱勢個案在節慶前夕致贈禮金及禮卷慰問長者，並從2014年1月至今中興保全在進行居家訪視的同時陸續提供了300份的乾量物資給予較需要協助的長者，日前持續進行中。

2014年度緊急通報服務一覽表

服務人次數	關懷訪視次數	電話問安的次數	救援次數	服務諮詢與轉介次數
5,450	22,242	167,914	563	4,170

以獨居長者為中心提供緊急通報服務



提供獨居長者物質及關懷訪視



4.3.2 遠距照護服務

依衛生福利部統計2013年65歲以上因慢性疾病死亡人數占69.1%，因此老化與高血壓、心血管疾病之發生息息相關，中興保全透過雲端照護平台提供「居家版」、「社區版」、「走動式」等項目，以「在地化生活照護」為規劃設計，提供獨居及弱勢不易至社區站點量測的族群，提供居家量測設備，不用改變民眾量測習慣，一鍵式就可以將血壓(血糖)上傳至雲端平台。

在人潮聚集處(如：社區據點、長青食堂、廟宇、教會、公家機關等)建置社區照護站，提供民眾到點刷卡(辨識身份)、量測，進行自主健康管理;走動式照顧則是結合在地訪視人員或志工的創新服務模式，讓無法走出戶外或社區的獨居長輩，透過服務人員走進長者居家，提供關懷訪視及量測服務，並將長者的資料上傳雲端平台。使民眾享有安心、便利與高品質的智慧健康生活，透過資訊與通訊科技及電子化醫療器材，為民眾帶來多元化的便捷健康照護。

遠距照護服務模式(居家、走動、社區)



自2012年迄今與宜蘭羅東聖母醫院合作提供的遠距照護服務，偕同聖母醫院共同落實照顧蘭陽地區弱勢及偏鄉居民，而中興保全也促成院方設立了一個照護基金，幫助蘭陽地區弱勢偏鄉民眾，讓他們享有遠距照護醫，遠距照護服務提供醫院醫師更完整的居家量測訊息，使其可做出更正確的診斷、用藥調整，把這樣一個連續性照護趨勢完整地建構起來，結合社區照護站的據點，提供居家、送餐、資源轉介等服務，建置屬於宜蘭在地的健康照護服務生態供應鏈(Eco-Health)，提供民眾更完整與貼切的服務。

中保與聖母醫院持續關懷 宜蘭縣獨居老人居家安全與健康
結合居家護理師、中保管理師、中保技術人員，逐案開通、教導
102~103年已收案超過150位獨居長者、弱勢、偏鄉等對象

150 位獨居長者
弱勢、偏鄉



五、環境保護



5.1 能源管理

5.1.1 ISO 50001能源管理系統

中興保全以「安心、信賴、便利」為核心、並以「科技、人文」為精神，積極朝向建構「生活服務產業」而努力。為了環境永續發展之目標，中興保全要以網路科技的方法提供客戶最便利的生活體驗，也要以節約能源的技術督促本身達到最有效率的能源利用。

因此，我們承諾：

1. 遵循能源管理相關法規，善盡企業社會責任。
2. 提供各項資源支持能源管理系統運作，以達成持續改善能源績效。
3. 支持採購高效率的節能產品，並採用符合節能要求的設施規劃。
4. 設定適當的能源管理目標，並有效達成之。
5. 積極參與各項節能技術與服務之研發，
並以發展智慧綠建築技術作為本公司實現綠色創新之重點項目。



中興保全以科技方法提供先進的產品及服務，並開發具智慧監測功能的商用系統，提供客戶有效控管公司或家庭耗能設備之電力傳輸，以避免能源浪費。另外，中興保全導入ISO 50001能源管理系統，推動辦公大樓換裝高效率燈具、並呼籲全體員工共同節約能源，透過內部溝通管道鼓勵員工提供節能改善提案，也讓所有員工知悉及配合所有節能方案，持續展現中興保全持續改善能源績效之決心。

因此，我們規劃：

1. 擴大教育訓練活動，推廣節約能源技術與觀念。
2. 整合工作環境區域，減少無謂的能源浪費。
3. 建立綠色採購標準，促進採購高效率的節能產品。
4. 勤務車輛試辦採購油電車種，減少使用運輸用油。

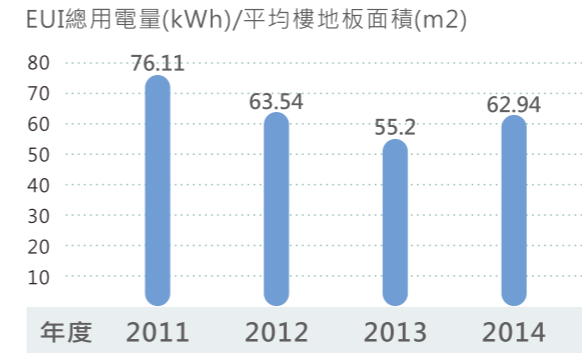


總部大樓電力使用因人員持續增加，並且為測試新產品的營運上線功能需求，增設相關營業測試使用之必需用電設備，另大樓電力線路設備老舊，造成使用電量耗能持續增加，以上除規劃更新自有設備更換外，另提出建議大樓所有人針對老舊用電設備做全面性的更新以期達成改善之效能。

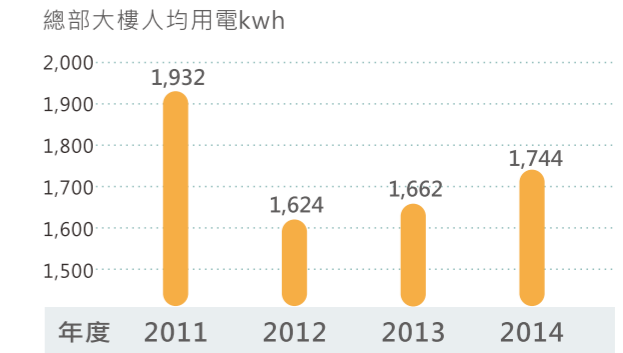
2011~2014年總公司用電統計表

年度	2011年	2012年	2013年	2014年
EUI 總用電量(kWh)/ 平均樓地板面積(m ²)	76.11	63.54	55.2	62.94
總用電量(kWh)	577,778	516,446	553,511	605,320
平均樓地板面積(m ²)	7,595.59	7,563.75	9,299.98	9,617.24
總部大樓員工數	299	318	333	347
總部大樓人均用電	1,932	1,624	1,662	1,744
年均溫	22.73	23.16	23.38	23.5

2011~2014年總公司用電



2011~2014年總公司人均用電



5.1.2 車輛用油管理

車輛耗能與用油效率不但攸關企業營運成本，更對環境變異可能造成重大而長期的影響；為此，中興保全對於車輛用油管理，建立明確方針及制定管理作法，透過各項行動方案達成預定目標，將節能環保實際落實執行。

中興保全車輛用油管理方針

目標	管理/執行	行動方案
<ul style="list-style-type: none"> ● 掌握用油狀態 保持車輛最佳效能 ● 節約習慣養成 待命時車輛免怠速 ● 掌握車輛狀態 確保車輛運用適地適所 	<ul style="list-style-type: none"> ● 中保車管股份有限公司 ● 使用單位 觀念教育與執行 ● 總公司 數據管理與政策調度 	<ul style="list-style-type: none"> ● 用油統計 車輛使用汰換年限 ● 清空車內多餘物品 出勤檢查胎壓 ● 耗油原因檢討 車輛策略調動

2010年成立「中保車管股份有限公司」，專責統籌集團內所有車輛維護與耗能控管，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，確實管控輸出。

使用單位對員工持續觀念教育與落實執行作法，比如：要求車輛交接時清空車內多餘物品，出勤前檢查胎壓狀況，目的是養成員工節約習慣。將勤務人員待命定點調整為分公司，關係企業所在地，客戶的警衛室或便利商店，目的是讓勤務人員在待命時無需留置車內，大幅降低車輛怠速衍生的油耗。

透過程式管理定期檢視車輛用油效率數據，利用交叉分析檢出異常車輛，協同使用單位進行車輛狀態檢視，檢討耗油原因並會辦「中保車管股份有限公司」，作出車輛汰換或調動決策；每年依分析數據再進行大規模策略性車輛調動，以確保車輛的運用適地適所。

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，2014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。

2011~2014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)	CO2排放量 (kg)	行駛公里數 (km)	每公里碳排放
2011年	汽油	22	21,898.49	49,558.47	265,541.00	0.1926
	柴油	1	604.28	1,574.75		
	合計	23	22,502.77	51,133.23		
2012年	汽油	25	24,751.34	56,014.76	293,177.00	0.1955
	柴油	1	500.91	1,305.37		
	合計	26	25,252.25	57,320.13		
2013年	汽油	26	28,864.59	65,323.45	351,124.00	0.1888
	柴油	1	375.77	979.26		
	合計	27	29,240.36	66,302.71		
2014年	汽油	36	27,138.20	61,416.46	493,354.00	0.1599
	柴油	3	6,700.00	17,460.20		
	合計	39	33,838.20	78,876.66		

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2.6060 kgCO₂/L。



首次嘗試採購油電混合車種汰換公務車輛，致力於減少溫室氣體排放量，平均油耗由6.13KM/L(2.0L汽油車)提升至12.07KM/L(2.5L油電車)，依據行政院環境保護署公告溫室氣體排放係數計算二氧化碳排放量，依公務車輛使用里程推估一年可減少1.2噸二氧化碳排放量。另外，本公司將不定期評估各駐外單位能源使用量，並規定採購能源使用設備時，應將能源效率標示或主要節能標章列入能源設備採購評估條件，藉此減少能源費用支出，並提升能源使用效率。

車輛用油長期為保全業重大能源消耗項目，無論是能源成本支出或溫室氣體排放，皆為主要影響來源。因此，為確實評估相關能源使用量，俾於2014年汰換公務車輛時，逐步測試油電混合車種對本公司車輛用油量變化之影響，以評估擴大採購油電混合車種之可行性。

5.2 溫室氣體管理

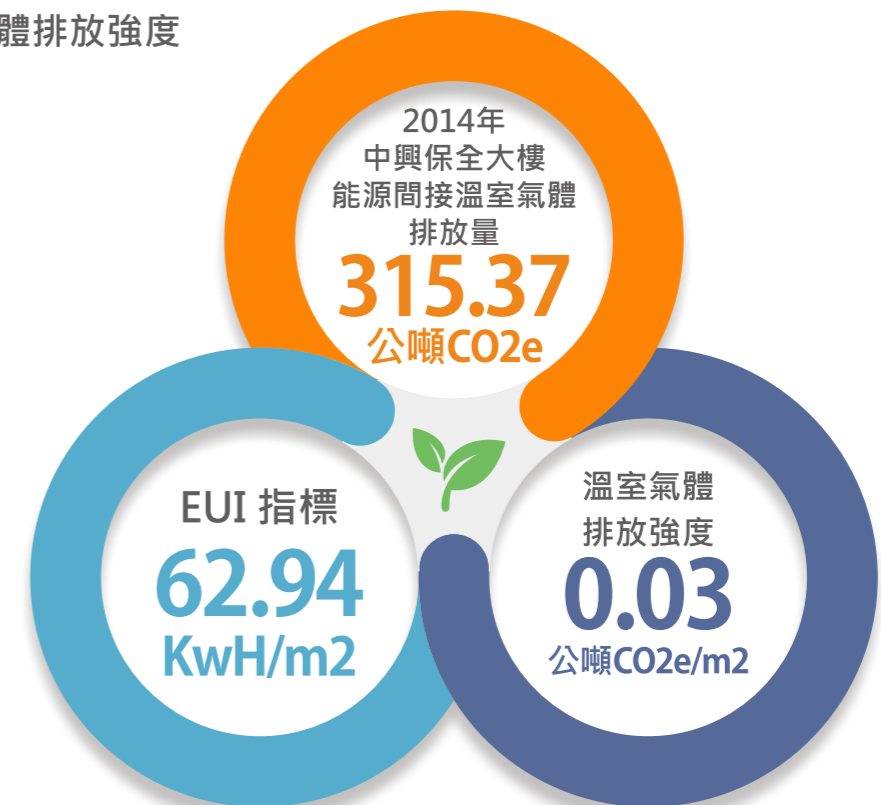
5.2.1 溫室氣體排放量盤查

自2011年底總部大樓統一更換T5燈具後，推估每年節省電力使用約64350度，2012年至2014年在總部大樓照明設備部分，以經濟部能源局所公布之電力排放係數計算，即已減少101.351公噸CO₂排放量，對於公司節能減碳的政策部分達成有一定效益。

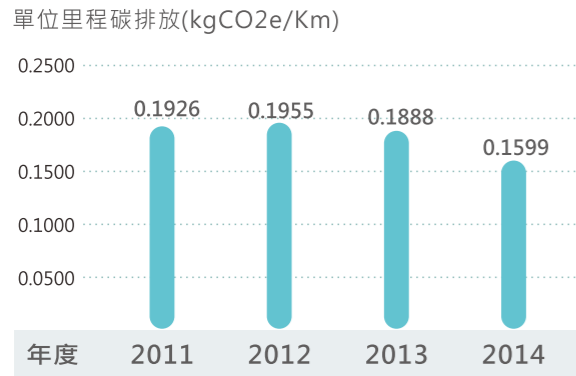
2011~2014年總公司溫室氣體排放統計說明



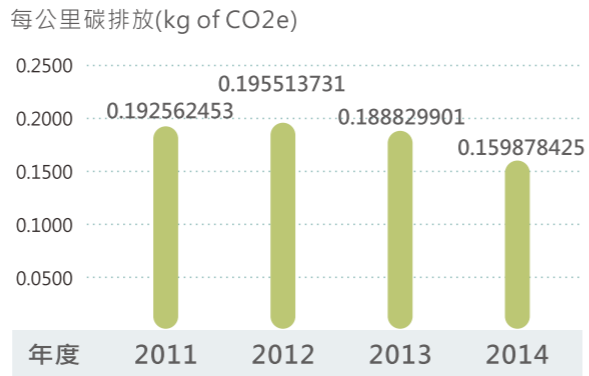
2011~2014年總公司溫室氣體排放強度



2011~2014年總公司暨內湖大樓車輛碳排放比較圖



2011~2014年總公司暨內湖大樓車輛碳排放表

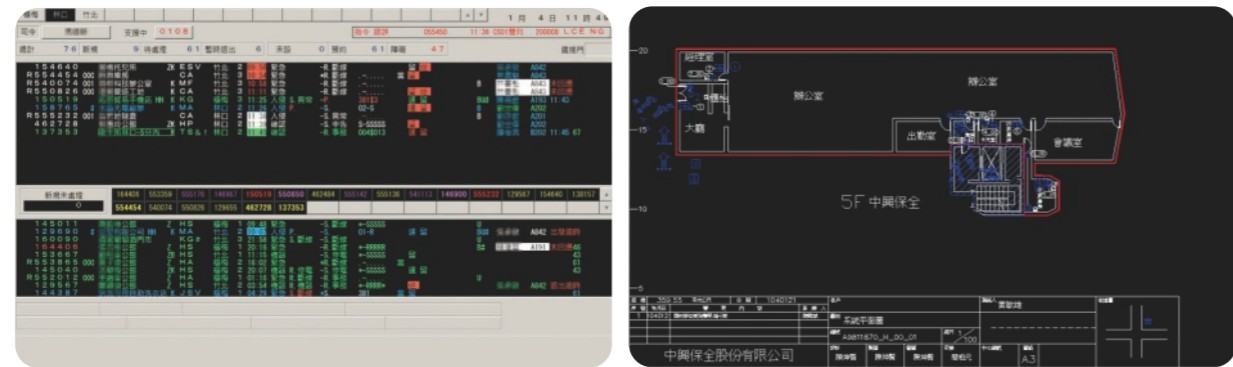


5.2.2 減碳行動

減碳不僅是政策宣示目標，企業更應施行具體作為，中興保全除了以完整的管理機制管控車輛油料使用，大幅降低碳排放；進而在服務流程與系統架構中思考調整，以改善常態工作循環為執行方式，深化及強化減碳活動的成效。

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同意勤務取消，則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。

勤務調度效率整合平台



主監控電腦

即時監控

網路即時影像監視畫面

電子平面圖運用

E化派遣系統

自管制中心運用勤務調度效率整合平台以來，2014年相較2011年(基礎年)實際減少里程數119,347公里，減少碳排放超過19噸，中興保全善用科技，落實積極而有效的行動，持續避免能源浪費，期望為建構低碳綠色生活，樹立良好社會典範。

效率整合平台減碳成果

年度	2011年(基礎)	2012年	2013年	2014年
客戶數(比率%)	100.0%	104.0%	106.1%	110.4%
出勤次數	554,951	587,128	573,703	574,831
行駛公里數(KM)	1,942,328.5	2,054,948	2,007,961	2,011,909
比率%	100.0%	101.7%	97.4%	93.9%
減少里程(KM)	0	33,641.31	-49,651.6	-119,347.3
減少總碳(kgCO2e/km)	0	6,576.876	-9,374.23	-19,083.64

註：平均基準里程/次 3.5km
 行駛公里數=出勤次數 * 平均基準里程
 年度每公里碳排放(kgCO2e/km)請參照圖5.3.1

5.3 廢棄物管理

廢棄物來源

本公司廢棄物的來源主要為研發物料、報廢品、塑膠類包材及其他生活垃圾，藉由嚴格的分類與管理機制降低對環境的衝擊，且依照環保署標準，廢棄物分為下列種類：

- **一般事業廢棄物**：足以影響人類健康或污染環境之廢棄物。例：廢塑膠製品、廢電池等。
- **資源回收廢棄物**：可回收再利用之廢棄物，例：紙箱類、塑膠類包材等。
- **其他事業廢棄物**：例：生活垃圾等。
- 目前本公司委託合法及有信用商譽的回收商來處理一般有害事業廢棄物。

廢棄物回收數量比例

2012~2014年廢棄物回收數量統計表

單位：顆/台

種類 年度	電瓶(池)	塑膠製品	電瓶(池)	塑膠製品	電瓶(池)	塑膠製品
	回收數量		回收數量		回收比例	
2012年	265	18,246	2,420	8,605	100%	47%
2013年	149	20,076	1,746	7,044	100%	35%
2014年	83	18,035	2,132	12,601	100%	70%

註：

- **電池-回收數量**：係指目前系統主機當停電時，提供輔助電源使用，當電池已屆使用年限無法再使用，主機發出弱電通知，管制室即通知勤務人員更換電池及收回。
- **電池-回收數量**：係指客戶處更換後收回之電池已屆使用年限無法再利用及關企汰舊換新電池合計。
- **電池-回收比例**：回收數量全數回收。

未來目標

由於本公司銷售網絡規模持續擴大，廢棄物的產生勢必會增加，後續廢棄物管理也將成為另一種挑戰，除了確認公司目前事業廢棄物合法處理外，更積極思考未來零組件能重覆再生利用，以降低事業廢棄物產生量。



六. 樂活員工

6.1 穩定的就業環境

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。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，確保中興保全成為物聯網的實踐者。2014年台灣地區員工人數為2,654人，仍保持無雇用任何派遣勞工，且依法足額進用身心障礙人士。

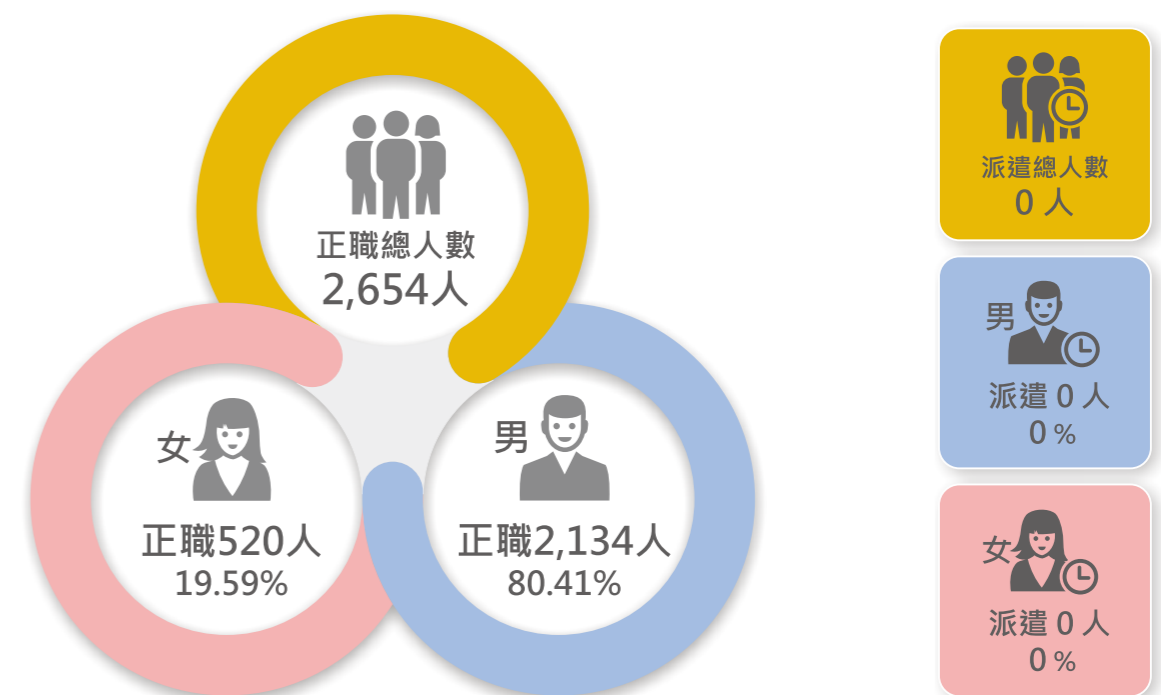
配合營運發展，新進員工人數穩定成長，在人力招募管道上運用大專校園徵才、就業服務中心推薦、網路人力銀行及平面媒體等；並提供員工介紹獎金、久任獎金，以獎勵及穩定優秀人才的進用。此外，仍繼續接受學校暑假期間推薦學生至各部門學習，使年輕學子瞭解安全服務產業的運作概況。

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。2014年度計晉升405人、晉級151人及調動793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。除例行每月薪資及每年三節獎金外，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(按聘僱合約類型)

註：就職率%計算公式=指定項目就職人數÷員工總人數



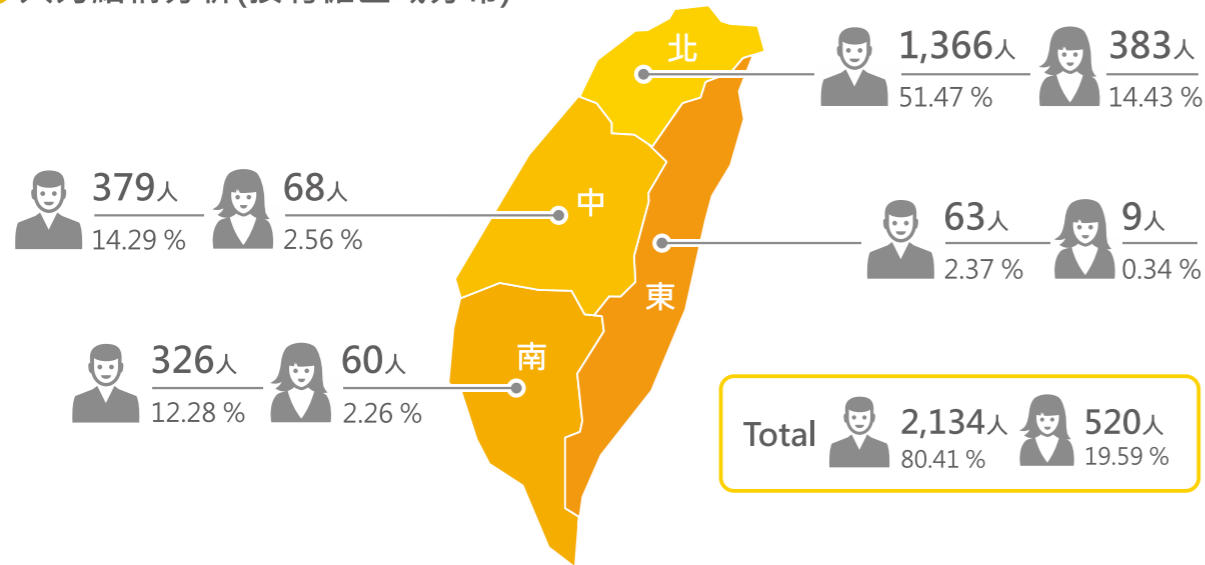
人力結構

註：就職率%計算公式=指定項目就職人數÷員工總人數

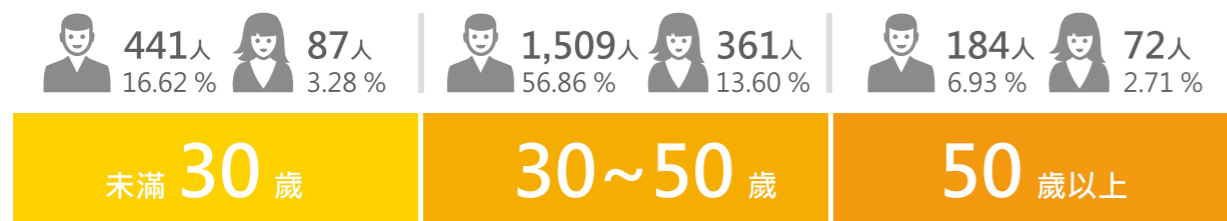
人力結構分析(按聘僱職務類別)

員工總人數	營業人員	服務人員	管理人員	技術人員	研發人員	其他人員	Total
2,654人							
男性	485人 18.27%	814人 30.67%	103人 3.88%	515人 19.40%	67人 2.52%	150人 5.65%	2,134人 80.41%
女性	81人 3.05%	0人 0%	4人 0.15%	6人 0.23%	4人 0.15%	425人 16.01%	520人 19.59%

人力結構分析(按聘僱區域分布)



人力結構分析(按聘僱區域分布)



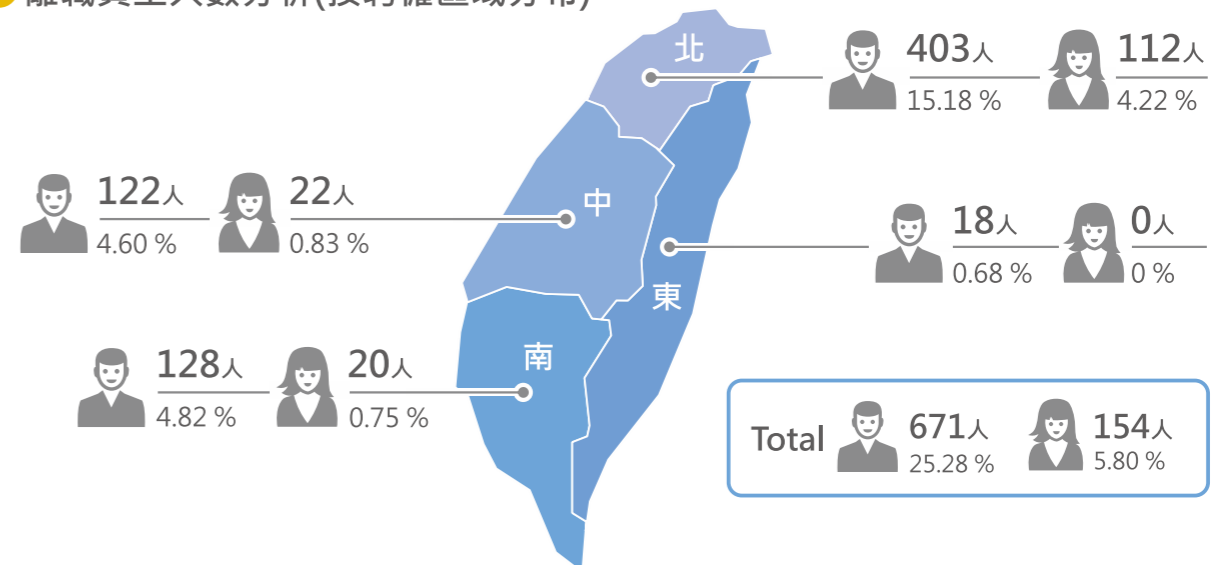
離職員工

註：離職率%計算公式=指定項目就職人數÷員工總人數

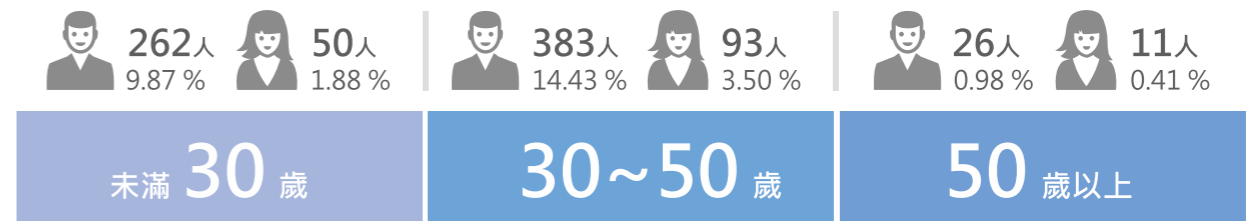
離職員工人數分析(按聘僱職務類別)

員工總人數	營業人員	服務人員	管理人員	技術人員	研發人員	其他人員	Total
2,654人							
男性	261人 9.83%	306人 11.53%	9人 0.34%	67人 2.52%	10人 0.38%	18人 0.68%	671人 25.28%
女性	72人 2.71%	1人 0.04%	1人 0.04%	1人 0.04%	1人 0.04%	78人 2.94%	154人 5.80%

離職員工人數分析(按聘僱區域分布)



離職員工人數分析(按員工年齡級距)



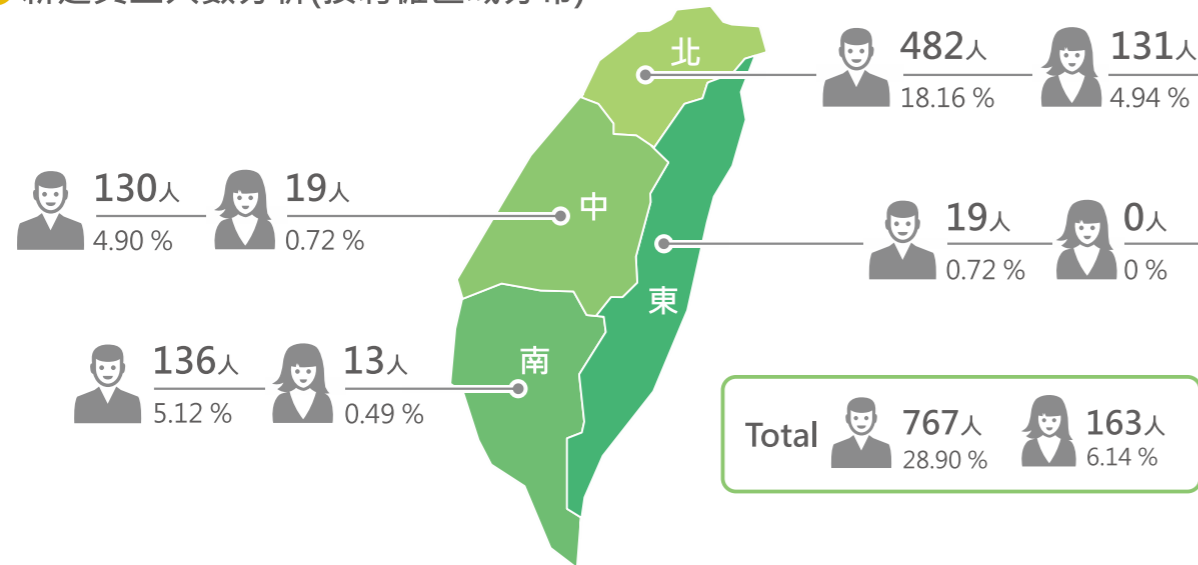
新進員工

註：就職率%計算公式=指定項目就職人數÷員工總人數

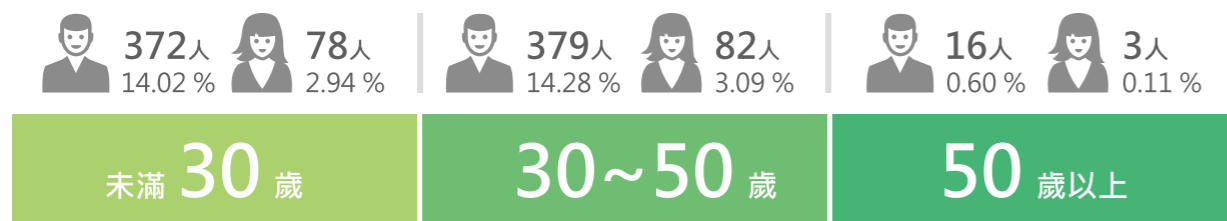
新進員工人數分析(按聘僱職務類別)

員工總人數	營業人員	服務人員	管理人員	技術人員	研發人員	其他人員	Total
2,654人							
男性	281人 10.59%	361人 13.60%	2人 0.07%	83人 3.13%	13人 0.49%	27人 1.02%	767人 28.90%
女性	75人 2.83%	0人 0%	0人 0%	3人 0.11%	1人 0.04%	84人 3.17%	163人 6.14%

新進員工人數分析(按聘僱區域分布)



新進員工人數分析(按員工年齡級距)



6.2 完整的訓練資源

「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，於2014年再度獲得勞動部勞動力發展署TTQS銀牌之肯定。

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。

中興保全依不同職務需要，除原七大訓練學程，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」，於2014年增設「關懷學程」以落實企業社會責任推動，為達成知識技能的移轉與傳承，培育優秀內部講師約100位。



● 訓練品質系統評核等級證書

員工訓練時數分析(按聘僱類別區分)

職務類別	訓練時數		訓練人數		平均訓練時數	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性
營業人員	23,809	4,596	526	89	45	52
服務人員	39,218	13	952	1	41	13
管理人員	653	10	86	2	8	5
技術人員	9,785	124	431	5	23	25
研發人員	185	0	32	0	6	0
其他人員	1,564	2,971	72	238	22	12
總和	75,215	7,713	2,099	335	36	23

◎ 八大學程設計、規劃方向與教育訓練體系



6.3 友善的職場環境

中興保全為降低職場潛伏之危害健康因子，照顧員工健康，除與中興保全文教基金會暨所屬志工隊，持續推動「職場健康促進」、「辦公室做環保」、「無菸職場」等工作外，2014年度更以提供「安全服務」作為企業經營基石，秉持提升「安全意識」的精神，採取「重視員工職業安全」與「關懷員工身心健康」雙管齊下之策略，辦理員工健康檢查活動(一般同仁1,553人、高階主管16人)，並積極在火災爆炸預防與地震危害演練等方面，多次努力進行消防、職安、環安、食安...等宣導講座，聘請經驗豐富之專業講師、消防人員授課，配合實證及生活經驗，演練情境，推翻想像，進一步學習成長安全知識，了解危害特性，以降低事故災害風險並減輕危害強度。

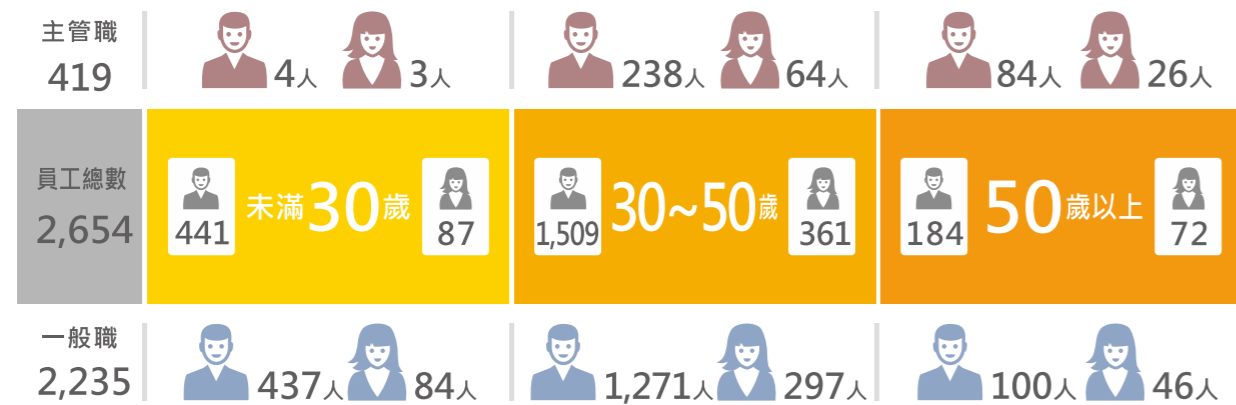


6.4 和諧的兩性互動

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3.5：1，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。2014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，2014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、安胎假、產假、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。2014年申請育嬰留職停薪人數有6位、申請育嬰留職停薪之復職率為75%，申請產假人數有18位，申請陪產假人數有88位。

◎人力結構分析(按性別、年齡及職務區分)

註：「主管職」係指課長級以上人員



- 男性總數 2,134 (主管職 326) (一般職 1,808)
- 女性總數 520 (主管職 93) (一般職 427)

◎2014年員工申請育嬰留職停薪情形

項目	男女員工申請數量	總計
2014年申請育嬰留職停薪人數	3男 3女	6人
2014年育嬰留職停薪應復職人數(A)	2男 4女	6人
2014年育嬰留職停薪已復職人數(B)	0男 3女	3人
2013年育嬰留職停薪復職且於2014年在職滿一年之人數(C)	0男 0女	0人
2014年復職率(B/A)(%)	75%	75%
2014年留任率(C/B)(%)	0%	0%

6.5 健全的福利保障

中興保全秉持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，提讓員工在工作與生活間獲得良好的平衡。

經濟福利

興保全均遵循法令規定為員工辦理勞保、健保及勞退提繳，除照顧員工基本經濟需求，提供薪資及業績獎金外，也提供員工團體醫療險、雇主責任險、三節獎金、員工分紅、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、員工撫卹及員工社團補助等。公司仍有員工選擇適用《勞動基準法》的退休金制度，故按月提撥薪資總額2%至15%之勞工退休準備金至「勞工退休準備金帳戶」；另依《勞工退休金條例》規定，為適用員工按月提繳薪資6%至「勞工退休金個人專戶」。2014年共有33位員工辦理退休，並從「勞工退休準備金帳戶」支付退休金。

◎完備的福利項目

- 員工年節獎金
端午節獎金 中秋節獎金 春節獎金
- 員工退休金
- 員工勞保、健保、勞退
- 員工團體保險
員工壽險及意外險(103年度7件)
員工壽險及意外險
- 員工結婚禮金、奠儀
結婚祝賀禮金 喪葬慰問奠儀
- 員工聯歡晚會
每年年終舉辦同仁聯歡晚會
(北、中、南部三處舉辦)
- 集團月刊
103年1月創刊，採用雙月刊發行
專屬跨集團所有關係企業全體員工
與家人對集團企業理念的認識並促
成雙向整合交流的平台。

- 年節慰勞
生日禮金 端午禮券 中秋禮券 春節禮券
- 教育獎助學金
獎勵員工進修及員工子女努力向學。
(103年度1,432人次,全年申請總計2,220,000元)
- 社團活動
社團補助(103年度 5個社團申請補助)
籃球社、羽球社(台北、台南、高雄)、自行車隊
- 員工福利
醫療保險員工團體福利醫療保險 (103年度 理賠277件)
員工父母喪葬福利 (103年度 理賠50件)
員工眷屬自費團體福利醫療保險 (103年度 理賠167件)
- 職工福利
結婚補助金(103年度 補助 60人)
生育補助金(依嬰兒人數計算，103年度 補助95人)
住院補助金 (103年度 補助58人)
喪葬補助金 (103年度 補助3人)
退職、退休(金103年度 補助148人)

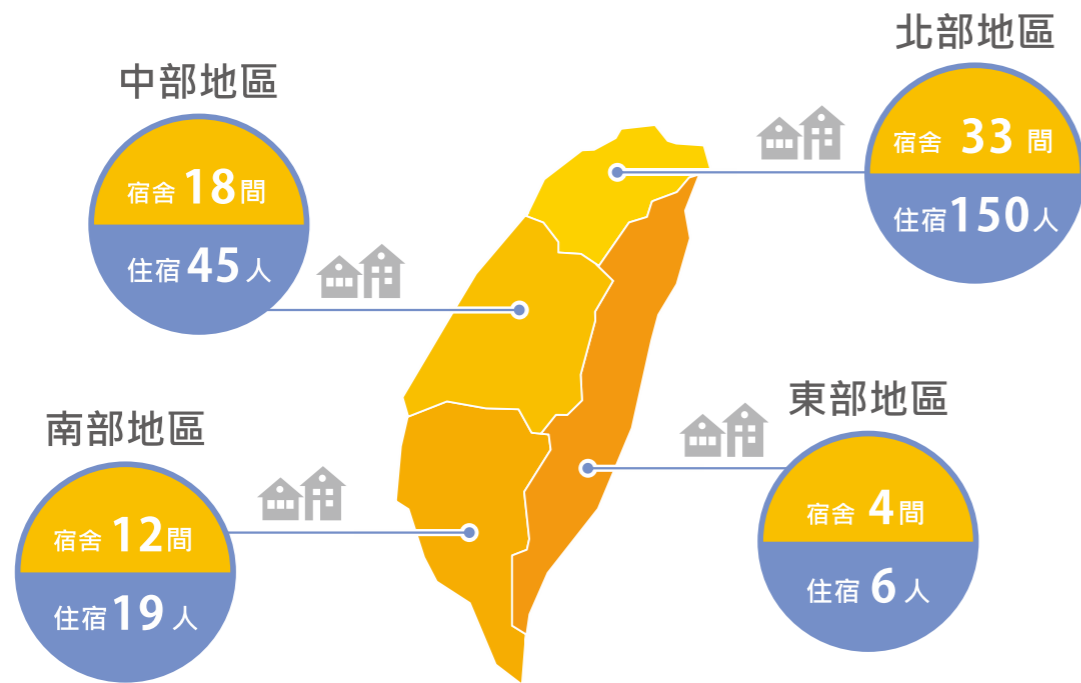


設施福利

中興保全除提供體適能中心、按摩休閒小棧，照顧員工健康，設置中保藝廊及數位圖書室豐富員工心靈外，並於全省各地設置員工宿舍，解決員工住宿問題，2014年底計有220位員工入住中。

2014年，為了傳遞集團理念與提供整合交流，出版專屬於跨集團所有關係企業全體員工與家人都能共享的刊物-SIGMU。希望藉此溝通共同的目標與願景，同時強化員工與家人對集團企業的認識並促成雙向交流。

● 全台宿舍數量與實住人數



● 集團月刊 SIGMU



附錄一、全球永續性報告指標 GRI (Global Reporting Initiative) 對照表

GRI 4.0 指標		揭露情形	章節/說明	頁碼
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	●	貳、經營者的話	p.5~6
G4-2	組織對於關鍵衝擊、風險及機會之簡單陳述	○	貳、經營者的話 參、利害關係人之互動與經營	p.5~6 p.7~8
組織概述				
G4-3	組織名稱	●	壹、編輯方針	p.3
G4-4	主要品牌、產品和服務	●	2.1 公司概況	p.15
G4-5	企業總部所在位置	●	壹、編輯方針	p.3
G4-6	公司營運所在國家數及國家名	●	3.1.1 營運組織	p.16
G4-7	所有權性質與法律形式	●	3.1.1 營運組織	p.16
G4-8	說明組織所提供服務的市場	●	3.1.1 營運組織	p.15
G4-9	說明組織之規模	●	3.1.1 營運組織	p.16
G4-10	員工組成	●	6.1 穩定的就業環境	p.68~71
G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例	●	6.1 穩定的就業環境	p.68~69
G4-12	描述組織的供應鏈	●	2.3.6 供應鏈管理	p.28
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	●	壹、編輯方針	p.3
G4-14	組織是否有及如何預防的方法或原則	●	2.3.2 內部控制 2.3.3 資訊安全管理 2.3.5 智慧財產權保障	p.23 p.24 p.26
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	●	5.1.1 ISO 50001能源管理系統 6.2 完整的教育訓練 6.3 友善的職場環境 6.5 健全的福利保障	p.61 p.72 p.74 p.76
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	●	2.3.8 專業參與	p.32
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	●	2.1.1 營運組織	p.16

● 已揭露 ○ 部分揭露 X 未揭露 NA 不適用

GRI 4.0指標	揭露情形	章節/說明	頁碼
G4-18 界定報告內容和考量面邊界的流程以及如何依循「界定報告內容的原則」	●	3.1 利害關係人鑑別	p.7
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	●	3.2 鑑別重大性議題	p.8~9
G4-20 對每一重大考量面，報告組織內之考量面邊界	●	3.2 鑑別重大性議題	p.10
G4-21 對每一重大考量面，報告組織外之考量面邊界	●	3.2 鑑別重大性議題	p.10
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	●	壹、編輯方針	p.3
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。	●	3.2 鑑別重大性議題	p.10
利害關係人參與			
G4-24 列表提供與組織參與之利害關係人	●	3.1 利害關係人鑑別	p.7
G4-25 就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法	●	3.1 利害關係人鑑別	p.7
G4-26 報告組織的利害關係人參與的方法	●	3.1 利害關係人鑑別	p.8
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	●	3.1 利害關係人鑑別	p.8
報告概況			
G4-28 所提供資訊的期間	●	1.1 報告日期	p.3
G4-29 最近一次報告的日期	●	1.1 報告日期	p.3
G4-30 報告週期	●	1.1 報告日期	p.3
G4-31 對報告書或其內容有問題時的聯絡人	●	1.5 聯絡資訊	p.4
G4-32 報告組織選擇之依循選項	●	1.3 報告書撰寫原則	p.3
G4-33 報告組織對本報告尋求外部保證的政策和現行作法	●	1.4 報告書查證	p.4
治理			
G4-34 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	●	2.1.3 治理架構	p.19
G4-35 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階層與其他員工的流程	●	2.1.4 落實企業社會責任	p.20

●已揭露 ○部分揭露 X未揭露 NA不適用

GRI 4.0指標	揭露情形	章節/說明	頁碼
G4-36 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。	●	2.1.4 落實企業社會責任	p.20
G4-37 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	●	2.1.4 落實企業社會責任	p.20
G4-38 最高治理單位及其委員會的組成	●	2.1.3 治理架構	p.18
G4-39 最高治理單位的主席是否為公司執行長	●	2.1.3 治理架構	p.19
G4-40 提名和遴選最高治理單位及其委員會的流程	●	2.1.3 治理架構	p.19
G4-41 是否向利害關係人揭露利益衝突	●	2.3.4 公開資訊揭露	p.26
G4-42 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	●	2.1.2 核心策略	p.16~17
G4-43 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	●	2.1.4 落實企業社會責任	p.20
G4-44 最高治理單位在經濟、環境和社會議題的績效評估流程	●	2.1.4 落實企業社會責任	p.20
G4-45 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	○	2.1.4 落實企業社會責任	p.20
G4-46 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	●	2.1.4 落實企業社會責任	p.20
G4-47 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	●	2.1.4 落實企業社會責任	p.20
G4-48 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	●	2.1.4 落實企業社會責任	p.20
G4-49 向最高治理單位溝通關鍵問題的流程	○	2.1.4 落實企業社會責任	p.20
G4-50 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	X	-	-
G4-51 最高治理單位及資深執行階層的薪酬政策	●	2.1.3 治理架構	p.19
G4-52 決定薪酬之流程	●	2.1.3 治理架構	p.19

●已揭露 ○部分揭露 X未揭露 NA不適用

GRI 4.0指標	揭露情形	章節/說明	頁碼
G4-53 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。	X	-	-
G4-54 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	X	-	-
G4-55 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	X	-	-
道德與誠信			
G4-56 組織的行為價值、原則、標準和規範，如行為準則與道德守則	●	2.1.4 落實企業社會責任 2.3.6 供應鏈管理 2.3.7 人權保障	p.20 p.28 p.31
G4-57 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	X	-	-
G4-58 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	X	-	-
特定標準揭露			
經濟績效指標			
G4-EC1 產生和分配的直接經濟價值	●	2.2.1 財務績效	-
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	X	-	-
G4-EC3 組織界定福利計劃義務的範圍	X	-	-
G4-EC4 接受政府之財政補助	●	本公司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	●	6.1 穩定的就業環境	p.68
G4-EC6 重要營運據點當地資深管理階層雇用數量與比例	●	6.1 穩定的就業環境	p.68
G4-EC7 基礎設施的投資與服務所產生之發展和衝擊	●	3.3.3 地震預警系統 4.1.1 社會關懷潛能開發班	p.56 p.57
G4-EC8 重大的間接經濟影響，包括衝擊程度	●	3.2.3 全國通垃圾網 3.3.3 地震預警系統	p.50 p.55
G4-EC9 重要營運據點當地供應商之支出比例	●	2.3.6 供應鏈管理	p.29

●已揭露 ○部分揭露 X未揭露 NA不適用

GRI 4.0指標	揭露情形	章節/說明	頁碼
環境績效指標			
G4-EN1 使用的原料之重量或體積	X	-	-
G4-EN2 使用再生原料作為生產原料之比例	●	本公司產品未使用再生原料	-
G4-EN3 組織內部之能源消耗量	●	5.1.1 ISO 50001能源管理系統	p.61
G4-EN4 組織外部之能源消耗量	X	-	-
G4-EN5 能源強度	●	5.1.1 ISO 50001能源管理系統	p.62
G4-EN6 能源消耗量減量	●	5.1.2 車輛用油管理	p.62
G4-EN7 產品和服務的能源需求減量	●	5.1.2 車輛用油管理	p.62
G4-EN8 各來源別的總出水量	X	-	-
G4-EN9 因取水而有重大影響之水源	X	-	-
G4-EN10 水回收及再利用的總量及比例	X	-	-
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-EN13 保護或恢復的棲息地	○	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-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	-
G4-EN15 直接溫室氣體排放 (範疇1)	●	5.2.1 溫室氣體盤查	p.64
G4-EN16 能源間接溫室氣體排放 (範疇2)	●	5.2.1 溫室氣體盤查	p.64
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	p.64
G4-EN18 溫室氣體排放強度	●	5.2.1 溫室氣體盤查	p.65
G4-EN19 溫室氣體減排量	●	5.2.2 減碳行動	p.64
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 (NOx)、硫化物(SOx)、及其它重要氣體排放	NA	本公司為服務業，無NOx、SOx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	●	5.3廢棄物管理	p.67

●已揭露 ○部分揭露 X未揭露 NA不適用

GRI 4.0指標	揭露情形	章節/說明	頁碼
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	●	5.2.2 減碳行動	p.64
G4-EN28 售出產品及包裝材被要求回收的比例	●	5.3廢棄物管理	p.67
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	-
G4-EN30 商品、原料或人員的運輸所造成的重大環境衝擊	●	5.1.2 車輛用油管理	p.62
G4-EN31 按種類揭露環境保護的總費用與投資	X	-	-
G4-EN32 使用環境準則篩選之新供應商比例	●	2.3.6 供應鏈管理	p.29
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	●	2.3.6 供應鏈管理	p.29
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	X	-	-
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	●	6.1 穩定的就業環境	p.68~71
G4-LA2 在重要營運據點對全職員工提供之福利	●	6.5 健全的福利保障	p.76
G4-LA3 按性別報告育嬰假後恢復工作和留存率	●	6.4 和諧的兩性互動	p.75
G4-LA4 針對不論是否在團體協約內容之營運變更的最短預告期	●	6.5 健全的福利保障	p.76
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	X	-	-
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	X	-	-

●已揭露 ○部分揭露 X 未揭露 NA 不適用

GRI 4.0指標	揭露情形	章節/說明	頁碼
G4-LA7 與其職業有關之疾病高發生率與高風險之作業人員	X	-	-
G4-LA8 健康及安全相關議題被列於工會正式協議文件中	X	-	-
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	●	6.2 完整的訓練資源	p.72
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	●	6.2 完整的訓練資源	p.72
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	●	6.2 完整的訓練資源	p.72
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	●	6.1 穩定的就業環境	p.68~71
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	X	-	-
G4-LA14 使用勞動條件準則篩選之新供應商比例	●	2.3.6 供應鏈管理	p.29
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	●	2.3.6 供應鏈管理	p.28
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	X	-	-
社會績效指標：人權			
G4-HR1 具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	X	-	-
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	●	2.3.7 人權保障	p.28
G4-HR3 歧視事件發生總數和已採取的矯正行動	○	本公司並未有違反人權保障的記錄	-
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	X	-	-
G4-HR5 辨識有顯著童工事件風險之營運據點及供應商，和對有效廢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	-

●已揭露 ○部分揭露 X 未揭露 NA 不適用

GRI 4.0指標	揭露情形	章節/說明	頁碼
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	X	-	-
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	●	2.3.7 人權保障	p.31
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，並未發生侵犯當地原住民人權情事	-
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	X	-	-
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	●	2.3.7 人權保障	p.31
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	X	-	-
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	●	4.1.1 社區關懷潛能開發班 4.3.2 遠距照護服務	p.57~58 p.60
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	○	本公司營運活動未對當地社區產生負面衝擊	-
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	X	-	-
G4-SO4 反貪污政策和程序上的溝通和培訓	X	-	-
G4-SO5 證實之貪污事件和採取的行動	X	-	-
G4-SO6 按國家和收款者/受惠者報告政治捐獻的總價值	X	-	-
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	X	-	-

●已揭露 ○部分揭露 X 未揭露 NA 不適用

GRI 4.0指標	揭露情形	章節/說明	頁碼
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	X	-	-
G4-SO9 依社會衝擊準則篩選之新供應商百分比	X	-	-
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	○	本公司供應鏈並無顯著實際和潛在之負面社會衝擊	-
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	X	-	-
社會績效指標：產品責任			
G4-PR1 健康和 safety 衝擊被評估改善的重要產品和服務類別的百分比	●	3.2.3 全國通垃圾網 3.3.1 衛星定位協尋服務 3.3.3 地震預警系統	p.50~52 p.53~54 p.56
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	●	2.4.2 服務品質精進	p.34~36
G4-PR6 被禁止或有爭議的產品銷售	○	本公司產品並沒有因任何爭議而被禁止銷售	-
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	●	2.4.2 服務品質精進 2.4.3 保護客戶隱私	p.34~36 p.39
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	-

●已揭露 ○部分揭露 X 未揭露 NA 不適用



安永聯合會計師事務所

11012 台北市基隆路一段333號9樓 Tel: 886 2 2757 8888
9F, No. 333, Sec. 1, Keelung Road Fax: 886 2 2757 6050
Taipei City, Taiwan, R.O.C. www.ey.com/tw

會計師獨立確信報告

中興保全股份有限公司 公鑒

一、確信範圍

本事務所接受中興保全股份有限公司（以下簡稱中興保全）之委任，對 2014 年度企業社會責任報告書中所選定之永續績效資訊進行有限確信並出具意見。有關中興保全所選定之標的資訊及其適用基準，詳附件一。

管理階層責任

中興保全管理階層應依據適當之基礎編製 2014 年度企業社會責任報告書，包括參考全球永續性報告協會（Global Reporting Initiatives, GRI）所發布之第四代永續性報告指南（G4）及行業補充指南，並應設計、執行及維護與報告編製相關之內部控制，以蒐集並揭露報告書內容。

本事務所責任

本事務所係依照財團法人中華民國會計研究發展基金會所發布之確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」之要求規劃並執行有限確信工作。

二、確信工作

有限確信案件中執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件不同，其範圍亦較小，所取得之確信程度明顯低於合理確信案件。為取得有限確信，本事務所於決定確信程序之性質及範圍時曾考量中興保全內部控制之有效性，但目的並非對中興保全內部控制之有效性表示意見。

為作成有限確信之結論，本事務所已執行下列工作：

- 與中興保全之管理階層及員工進行訪談，以瞭解中興保全履行企業社會責任之整體情況，以及報導流程；
- 透過訪談、檢查相關文件，以瞭解中興保全之主要利害關係人及利害關係人之期望與需求、雙方具體之溝通管道，以及中興保全如何回應該等期望與需求；



- 針對報告中所選定之永續績效資訊進行分析性程序；蒐集並評估其他支持證據資料及所取得之管理階層聲明；如必要時，則抽選樣本進行測試；
- 閱讀中興保全之企業社會責任報告書，確認其與本事務所取得關於企業社會責任整體履行情況之瞭解一致。

三、先天限制

因企業社會責任報告中所包含之非財務資訊受到衡量不確定性之影響，選擇不同的衡量方式，可能導致績效衡量上之重大差異，且由於確信工作係採抽樣方式進行，任何內部控制均受有先天限制，故未必能查出所有業已存在之重大不實表達，無論是導因於舞弊或錯誤。

四、品質管制與獨立性

本事務所遵循審計準則公報第四十六號「會計師事務所之品質管制」之規範，建立並維護完備之品質管制制度，包含遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。本所亦遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及盡專業上應有之注意、保密及專業態度。

五、結論

依據本事務所執行之程序及所獲取之證據，未發現中興保全所選定之永續績效資訊有未依照適用基準編製而須作重大修正之情事。且本事務所未發現中興保全 2014 年度企業社會責任報告書有未依據 G4 核心選項編製而須作重大修正之情事。

安永聯合會計師事務所

會計師：

余倩如



民國一〇四年十二月二日



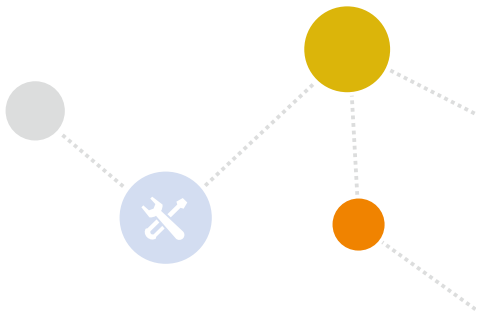
附件一：

編號	頁次	內文標題	標的資訊	適用基準
1		符合性確信	中興保全揭露 2014 年度企業社會責任報告書係依據全球永續性報告協會所發布之第四代永續性報告指南之核心選項編製	第四代永續性報告指南核心指標
2	21	財務績效	2014 年財務績效表	2014 年個體、合併財務報告
3	28	採購實務	公司對供應商管理規範及採購金額	公司政策及資料
4	33	客戶關係管理	客戶意見處理流程及滿意度調查分析	公司政策及統計資料
5	39	顧客隱私	公司保障客戶隱私資料	公司政策及資料
6	45	產品及服務	公司產品服務類型及產品研發	公司政策及資料
7	57	社會關懷	贊助捐贈社會活動及關懷社區弱勢族群	公司統計資料
8	61	環境能源管理	能源及車輛用油管理之情形	公司政策及統計資料
9	68	中興保全員工雇用結構	2014 年中興保全員工雇用結構表、新進員工人數表、離職員工人數表、性別人數比例表等	公司統計資料
10	75	兩性互動	員工申請育嬰留職停薪表	公司統計資料
11	76	福利保障	公司保障員工之福利，如獎金制度、優惠退休、設施福利等。	公司政策



唯有誠信才能帶給消費者安心與安全生活上的保障

中興保全成立36年以來，以信賴為基礎，致力提供民眾一個安全、安心、健康、便利、節能與舒適的生活環境。近年來，中興保全的事業布局多元化，全力發展物聯網應用服務，擴展服務範圍，延展至健康照護、智慧居家系統、傻瓜電擊器(AED)、智慧商辦、防災系統、大型園區監控管理等，中興保全走出傳統的保全服務，期許為物聯網生活服務業提供者，以帶給民眾美好的智慧生活的服務。



台北市103大同區鄭州路139號4樓
0800-22-11-95
www.myvita.com.tw