



2015

企業社會責任報告書

Corporate Social Responsibility Report



中保無限



SIGMU



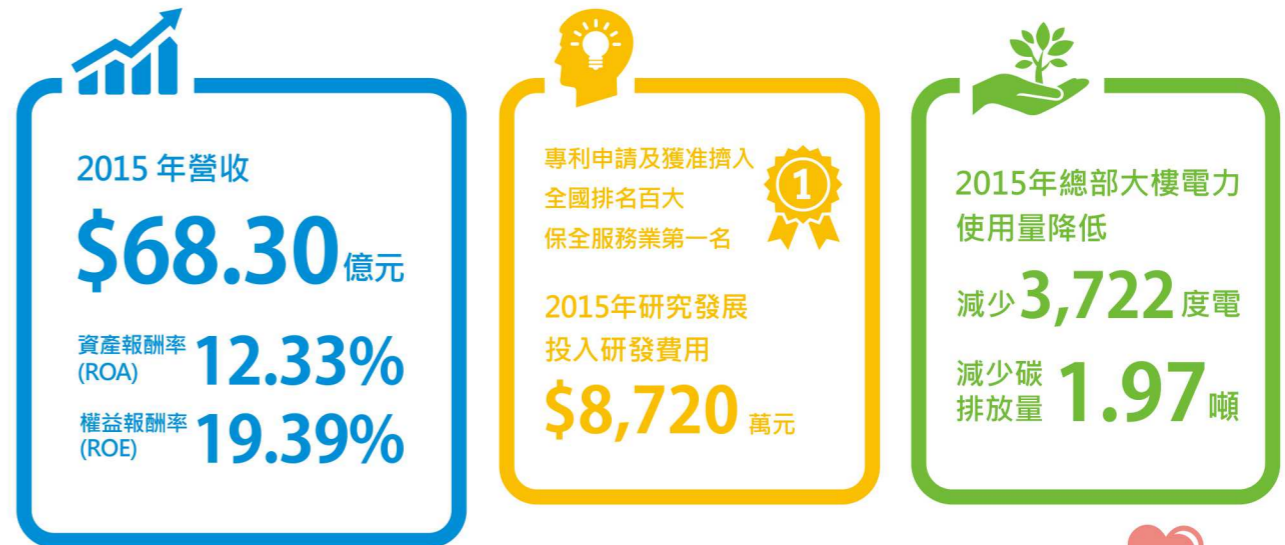
企業社會責任報告書

Corporate Social Responsibility Report

CONTENTS

03	壹 編輯方針
03	1.1 報告日期
04	1.2 報告範圍
04	1.3 報告書撰寫原則
04	1.4 報告書查證
04	1.5 聯絡資訊
05	貳 經營者的話
07	參 利害關係人互動與經營
07	3.1 利害關係人鑑別
08	3.2 鑑別重大性議題
11	肆 責任願景
	1. 企業社會責任特輯
11	1.1 關懷生命、健康把關
14	1.2 防災服務整合
	2. 安心信賴
16	2.1 公司概况
22	2.2 財務揭露
23	2.3 營運管理
34	2.4 服務品質精進
	3. 服務創新
42	3.1 走在趨勢之前
46	3.2 打造智慧生活
57	3.3 活用核心科技
	4. 社會關懷
60	4.1 發現孩子的生命價值
61	4.2 贈閱宜蘭地區「未來少年」、「未來兒童」刊物
61	4.3 贊助藝術活動
62	4.4 用愛關懷銀髮族
	5. 環境保護
65	5.1 能源管理
68	5.2 溫室氣體管理
71	5.3 廢棄物管理
	6. 樂活員工
73	6.1 提供穩定的就業環境
77	6.2 完整的訓練資源
79	6.3 友善的職場環境
79	6.4 和諧的兩性互動
80	6.5 健全的福利保障
82	附錄
82	全球永續性報告指標 GRI 對照表
87	會計師獨立確信報告

2015 企業社會責任績效表現





編輯方針



台灣安全服務業
第一品牌！

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2015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。

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

1.2 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。(其中關於用电量係以中興保全總公司總部大樓為統計標的物，車輛油量係以總公司所屬單位之公務車輛為統計依據)

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2015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

根據聯合國世界衛生組織定義，65歲以上老年人口占總人口比例達到7%時稱為「高齡化社會」，達到14%是「高齡社會」，若達20%則稱為「超高齡社會」，到了2026年，台灣65歲以上人口會占總人口20%，台灣將進入「超高齡社會」，每4到5人當中就有一位老人。趨勢不變的話，社會負擔勢將日益嚴重，表示民眾會遇到人口老化帶來種種不便。企業重視社會變化與需求，才能研發出民眾所需的產品服務，與時並進，更是企業永續經營之道。

中保重視利害關係人的想法，希望讓員工、顧客、社會以及股東等利害關係人，能在中保這個企業平台上共創美好幸福的人生。而中保從企業的核心能力出發，從我們的專業發想，觀察社會變化，傾聽消費的聲音，以更貼近社會與未來的需求，希望解決民眾在生活上面臨的種種難題，用我們的產品幫助企業客戶在生意經營上順心，這些服務項目包含智慧居家、智慧節能、智慧防災、智慧商辦、智慧建築、智慧城市等。

中保於2009年6月推出MyCASA智慧宅管、2010年5月推出緊急救援系統...這些產品服務就是看到社會需求，公司積極研發而提供給民眾的產品服務。現在，受惠於物聯網技術的成熟與整體大環境的轉變，2015年公司營運重點力求突破與改變-走出安全服務產業，整合集團資源，邁向物聯網生活服務業：2015年1月推出「中保無限+」物聯網系統，正式讓有線系統進入無線化，使台灣邁入物聯網世紀。

「中保無限+」為SIGMU集團旗下發展智慧居家服務的品牌，延續中保以「安全信賴」做為服務基礎理念，整合集團資源，並與異業合作，結合雲端服務與大數據物聯網之功能，同時強化雲端派遣服務，做緊急應變與設備異常處理。從設備到服務，改變傳統的操作，實現萬物聯網到家的概念。中保無限+，



SIGMU | 中興保全 董事長 林孝信

也是物聯網生態系統平台，同品牌名稱一樣，保持開放態度與各產業跨界合作異業結盟，讓中保無限+的智慧應用生活服務因為與新產業或新品牌合作，服務功能無限增加。

為了服務更多消費者，讓更多的消費者看到我們，規劃成立實體門市「中保無限家生活館」，希望成為民眾日常生活的諮詢者，提供一站式的服務需求：中保無限+食、醫、住、行、娛樂各種生活解決方案，無論是個人、家庭、商辦等，都能輕鬆擁有物聯網智慧生活服務，讓日常生活更加安心便利。

對於中保而言，我們很重視帶給客戶值得信賴與安心的產品服務，因此每年積極投入資源在產品研發，希望透過研發能量與技術整合，豐富產品服務完整性與穩定性，並不斷提出創新的智慧服務，以回饋客戶與社會、客戶回饋公司，公司回饋員工，員工努力創新好與值得信賴的的產品回饋客戶與社會，造成正向良性循環，生生不息。

除此之外，正確的事情我們會持續下去，像是與國震中心合作的地震預警系統，現在全台已推廣兩百多所校園，希望透過向下扎根，讓孩童從小認知到防災的重要性，將來遇到危急時，知道如何保護自己與家人；持續透過中保關懷社會福利基金會，結合公司產品服務，讓長者能在家安老，不影響自己與家人的生活品質，有尊嚴地過活；持續透過中興保全文教基金會，用行動與愛心，輔助弱勢孩童，讓他們在成長的路上不迷失方向，最後可以成為一個對社會有幫助的個體...

展望未來，中保已從安全服務產業轉型，以科技整合與創新服務，繼續進軍物聯網智慧應用服務，引領台灣物聯網產業蓬勃發展，以打造更貼近人性的智慧生活、智慧建築及智慧城市。並透過大數據分析，持續發掘新的智慧服務，創造更大的利益，以回饋所有利害關係人，讓公司真正地邁向永續經營之路。



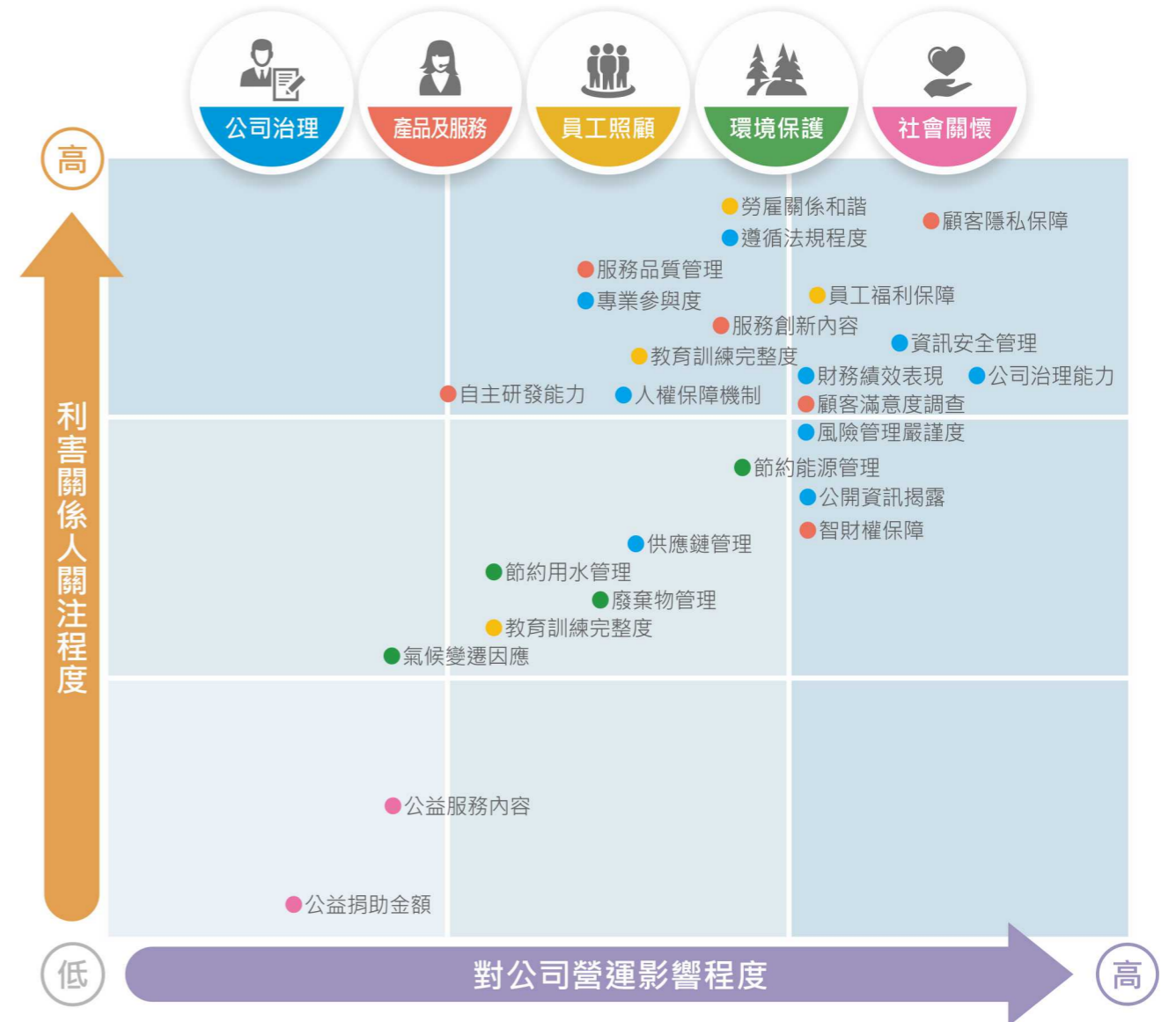
利害關係人的互動與經營

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，讓本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，並在小野寺博史總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)，負責辨識與本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，以決定關切本公司企業社會責任發展的團體，作為本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。

- 重大議題排序 (前十大高度關注議題)
- 12
顧客隱私保障
 - 01
公司治理能力
 - 02
財務績效表現
 - 22
員工福利保障
 - 23
勞雇關係和諧
 - 08
遵循法規程度
 - 07
資訊安全管理
 - 13
服務品質管理
 - 11
顧客滿意度調查
 - 10
服務創新內容



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」，參照比較分析方法，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，依『對公司營運衝擊度』及『利害關係人重視度』進行永續議題之篩選，將前十大高度關注議題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，其他關注議題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。

● 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 ● 研發創新能力 	<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
	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「中保標準學院」，並提供八大訓練學程 ● 落實人權教育訓練課程 ● 落實兩性平權理念，杜絕性別歧視問題 ● 成立體適能中心，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 ● 禁止本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

● 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	
顧客隱私保障	●		顧客隱私	G4-PR8	2.4.5 嚴密保護客戶隱私
公司治理能力	●		治理結構與組成		2.1.1 營運組織 2.1.2 核心策略 2.1.4 落實氣談社會責任 2.4.3 精實跨組織管理
服務品質管理	●				2.4.2 強化支援性活動管理 2.4 服務品質精進
勞雇關係和諧	●		勞雇關係	G4-LA1 LA3	6.1 提供穩定的就業環境 6.4 和諧的兩性互動
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
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
資訊安全管理	●				2.3.3 資訊安全管理
顧客滿意度調查	●		產品及服務標示	G4-PR5	2.4.1 掌握客戶需求
遵循法規程度	●		法規遵循	G4-EN29 GR-SO8 G4-PR9	2.3.2 內部控制
服務創新內容	●		產品和服務	G4-EN27 G4-EC7	3.2 打造智慧生活 3.3 活用核心科技
風險管理嚴謹度	●		對外部倡議的承諾	G4-14	2.3.1 風險管理 2.3.2 內部控制
教育訓練完整度	●		訓練與教育	G4-LA9	6.2 完整的訓練資源
研發創新能力	●				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
專業參與度	●		治理架構與組成	G4-34	2.1.3 治理架構
智財權保障	●				2.3.5 智慧財產權保障 3.1.3 重視智財權管理



責任願景

1. 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，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

隨著老人人口快速成長，慢性病與功能障礙的盛行率急遽上升，相對的失能人口也大幅增加，導致健康照護型態之改變，從過去急症治療轉而以調預防保健及健康照護體系的發展，又通訊科技迅速發展，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。

● 中興保全健康照護發展沿革



● 委託服務機關與服務人次

委託服務機關	2013年	2014年	2015年
台北市政府社會局	1,600人次	1,800人次	2,300人次
新北市政府社會局	450人次	500人次	540人次
高雄市政府社會局	550人次	600人次	700人次
嘉義市政府社會局	150人次	170人次	180人次
嘉義縣政府社會局	160人次	200人次	280人次
台北市政府衛生局	-	1,100人次	1,400人次
桃園市政府社會局	-	200人次	230人次
宜蘭縣政府衛生局	-	900人次	3,100人次

● 服務項目與次數

服務項目/頻次	2013年	2014年	2015年
電話關懷問安	100,231	115,431	240,425
關懷訪視次數	15,786	22,242	27,711
緊急救援服務次數	334	513	860
健康相關諮詢及生活資源轉介	2,689	3,973	4,396
物資發放	>150	>300	>500

2. 全程守護「24H用心、關懷、全年無休」

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、縮短黃金救援時間，從救援至癒後追蹤，中興自聘護理師及社工師等專業人員組成專責健康守護中心，不論酷暑、寒冬、颱風等天災，全程守護不間斷。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。



3. 受照護獨居長者肯定及信賴

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，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，在今年度無數救援次數及案例中，分別受到肯定及信賴。

科技助老·顧我家



服務案例

◎呂叔叔今年68歲，離婚獨居，育有兩名子女，但因工作關係故無法長期陪伴在身邊，在加上呂叔叔持有中度肢障手冊，並患有中風、高血壓、心臟病、糖尿病、腎結石、肋骨骨折等病史，故行動較不便，在家皆需扶家具緩慢行走，外出則需使用助行器或輪椅，因此社會局特別提供了居家服務及中興保全24小時緊急救援服務，在遇有緊急狀況時以利於家中求救。在一天半夜12點左右，值夜班的同仁接獲到呂叔叔按壓的緊急求救按鈕，守護中心立即擴音進線，並聽見叔叔呼喊著「我跌倒了起不來，快救我」中心同仁了解狀況後第一時間協助通報救護車，並於線上持續安撫呂叔叔情緒直到救護人員抵達。後續持續追蹤得知呂叔叔因為此次跌倒造成顱內出血，也因為淤血導致送到院後出現語言溝通障礙，但所幸呂叔叔有立即的向守護中心求救，並在守護中心的協助救援下，順利的在黃金救援時間內獲得到治療並無造成太大的傷害。

守護中心不僅僅在關懷照顧獨居長者的緊急救援外，平時也建立了緊急聯絡人的相關資訊聯絡網，並且不定時的更新，因此在重要的時刻就可協助聯繫通知，讓就算是在忙碌的子女或者家人也能第一時間得知長輩的狀況。

◎12月的氣候極為異常，除了氣溫忽高忽低外，氣象局還發出多次低於十度的低溫特報。中興保全守護中心的同仁們，特別針對高風險、體況差的獨居長輩，進行立即性的電話關懷，提醒長者們需按時服藥並留意衣物的增減，避免發生身體不適的情況。

北投84歲獨居的林阿公，每日都會在按壓報安後，散步到年輕時經營的摩托計程車行，坐著與鄰居同事們一同用餐，聊聊時事並分享以往載客的趣事，排遣打發時間。



詹小姐：你好！！
 感謝你這些年來對身患老人的關懷與照顧，雖說你難用屋宇的「責任」，但我還是念念不忘，深謝謝之意。
 這一次因為得病被關在醫院三個月，雖有不捨也無法進食，又無奈何？從此已無機會承蒙你的關懷，只祈望詹小姐日後不用公、私親會來到天母地區，就請到基金會一遊後，後復我們更加自己保重，請放心。
 最後對於中興保全同仁這些年來的愛顧，也請詹小姐代為，再致我對他們的萬分銘謝之意。
 謝伯文 錫琛 敬上
 2015.08.03

12月某日林阿公未向中心報安，值機同仁不斷擴音呼喊皆無回應，即刻啟動追蹤機制，查詢聯合醫院北投門診中心無個案就診紀錄，連繫附近親友回覆上班中不清楚個案去向，值機同仁致電請教老服潘社工，告知個案日前曾因腸胃出血有至醫院急診的情況，會立即連繫摩托計程車行，並請當區黃里長至案家確認個案狀況，後摩托計程車行回應個案今日並無前往，熱心服務的黃里長告知因正在開會中無法前往，但已連繫鄰長立即前往確認個案狀況，請中心隨時監聽案家動靜，與鄰長保持連繫。值機同仁於監聽中，鄰長線上告知已請消防局開門，會立即將狀況不佳的個案協助送醫。持續追蹤送醫後續，黃里長通報個案已至振興醫院急診室，經醫師診斷需住院治療，黃里長請值機同仁放心，會協助個案辦理住院並安排照護資源；守護中心同仁再次感謝黃里長、鄰長與老服中心社工的全力協助，讓長輩能獲得安全迅速的照護環境。

1.2 防災服務整合，為台灣環境風險管理做出貢獻

中興保全與國家實驗研究院合作推動防災服務

聯合國教科文組織和國際減災戰略秘書處於2006年6月15日共同發起名為「防災從學校開始」的全球防災教育活動，以促進世界各國推廣學校的防災教育。

完善的災害防救對策牽涉非常的廣泛，須有堅實的科技研發基礎，並且能夠在平常生活中實際應用，但執行面仍有賴中央政府各部會署、各級地方政府、民間團體、學校、社區及每個國民的密切協調和參與，才能發揮最大效益。因此，加強民眾對災害的認識、事前災害的預防以及災害發生時的應變處理，為推動災害防救工作之基本要務。

中興保全選定嘉義市為地震預警系統建置的啟始站，陸續建置全台灣中小學，進而發展出校園防災服務，讓台灣的孩子在防災教育中從小扎根對於災害應變的能力及態度。

● 校園防災服務



防災教育為災害防救工作的重要基礎，為提升中、小學生的防災素養及學校面對災害的應變能力，透過防災教育，將師生防災知能轉化為技能，強化災害防救功能，以維護校園及學生安全，輔導各校執行校園防災教育，強化師生災時應變能力。2015年中興保全與國家地震工程研究中心於嘉義市示範學校：育人國小、蘭潭國小及嘉大附小等三所校園，實際導入校園防災服務，並與嘉大附小合作拍攝地震預警系統宣導影片推廣地震防災服務，使其校園防災工作更加落實。

● 嘉大附小學校自主演練的紀錄照片



2015年9月協同國震中心至到嘉大附小舉辦防災教育講座，以全國防災日演練實況，提出分析建議及改善方案。

但從另一方面來看，學校學生是最需要被保護的對象，因此提供一個安全無災的校園環境，應該是從事教育者更應該切身投入的議題並起而實行之。未來中興保全將結合社區防災資源，整合地震預警暨結構安全雲端平台，進而為企業防災永續經營規劃(BCP)發揮防災資源效益。中興保全從風險管理角度切入，以台灣天災潛勢為基礎，全面協助企業檢視其環境、核心運能與防災需求。瞭解災害發生背景及狀況、災害如何防範及準備、災時如何應變及災後如何有效復原等，可有效提升全民抗災能力，使災害損失降到最低。



2.安心信賴



2.1 公司概況

中興保全秉持著對消費者「安心信賴」的承諾，以科技整合和創新服務，持續推動「中保無限+」物聯網系統的應用服務。隨著「中保無限+」的成長，本公司逐步建構大數據資料蒐集與分析，從中瞭解消費者需求，以滿足台灣物聯網世紀的市場需求，也使得本公司從安全服務產業轉型為生活服務產業，對消費者服務擴大至食衣住行等生活服務的提供者。

另外為因應氣候異常變遷對社會的傷害，本公司已與國家級機構及相關單位合作，共同推出災害預警服務，將安全範疇逐步由私領域(企業、家庭)擴展至公共領域(國土範疇)，以降低天災所導致的損失。

2.1.1 營運組織

● 營業服務據點位置

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、國昶保全等公司，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。

● 多角化發展的企業版圖



2.1.2 核心策略

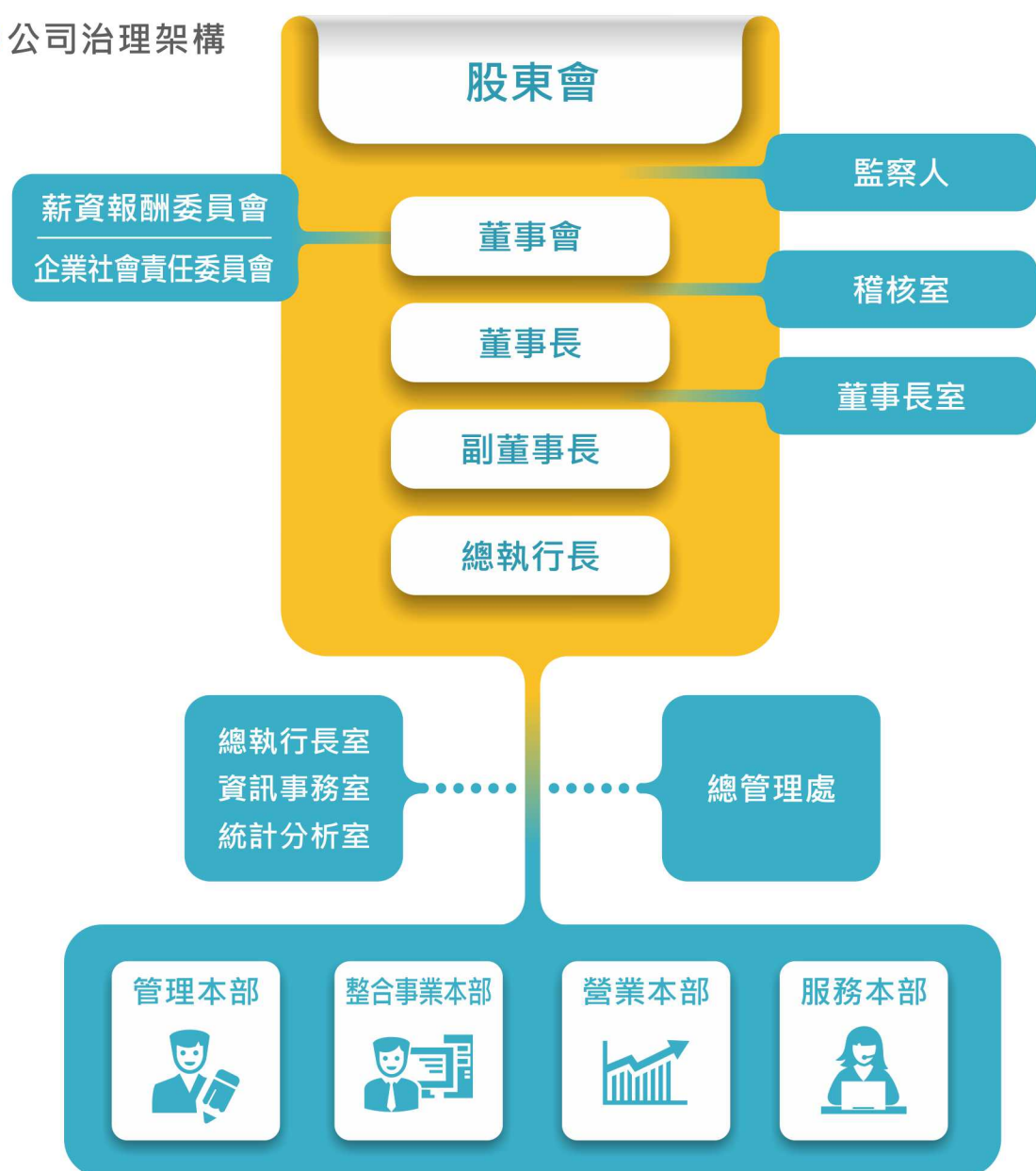
隨著社會形態與生活需求轉變，中興保全透過無線智慧化科技進行整合，改造既有產品及服務，要讓民眾享有安心舒適的生活環境，目標朝向將傳統保全服務工作帶向智慧科技、人性關懷的新境界。以「財務、顧客、內部流程、學習與成長」四大構面為出發點，逐步完成企業藍圖及策略目標之規劃，並落實各項行動方案，期許每一階段的策略規劃與執行，秉持著PDCA管理循環落實執行方針，確實掌握各項方案進度與成果。

● 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	
常務董事	セコム株式會社 代表人：石川博	
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	
董事	魏啟林	
董事	田弘茂	
董事	杜恒誼	
董事	金葵投資(股)公司 林純美	
董事	財團法人中興保全文教基金會 代表人：余馮彤芳	
董事	蔚藍國際(股)公司 代表人：賈凱傑	
常駐監察人	霖憲生化科技(股)公司 代表人：林秀德	
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66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。

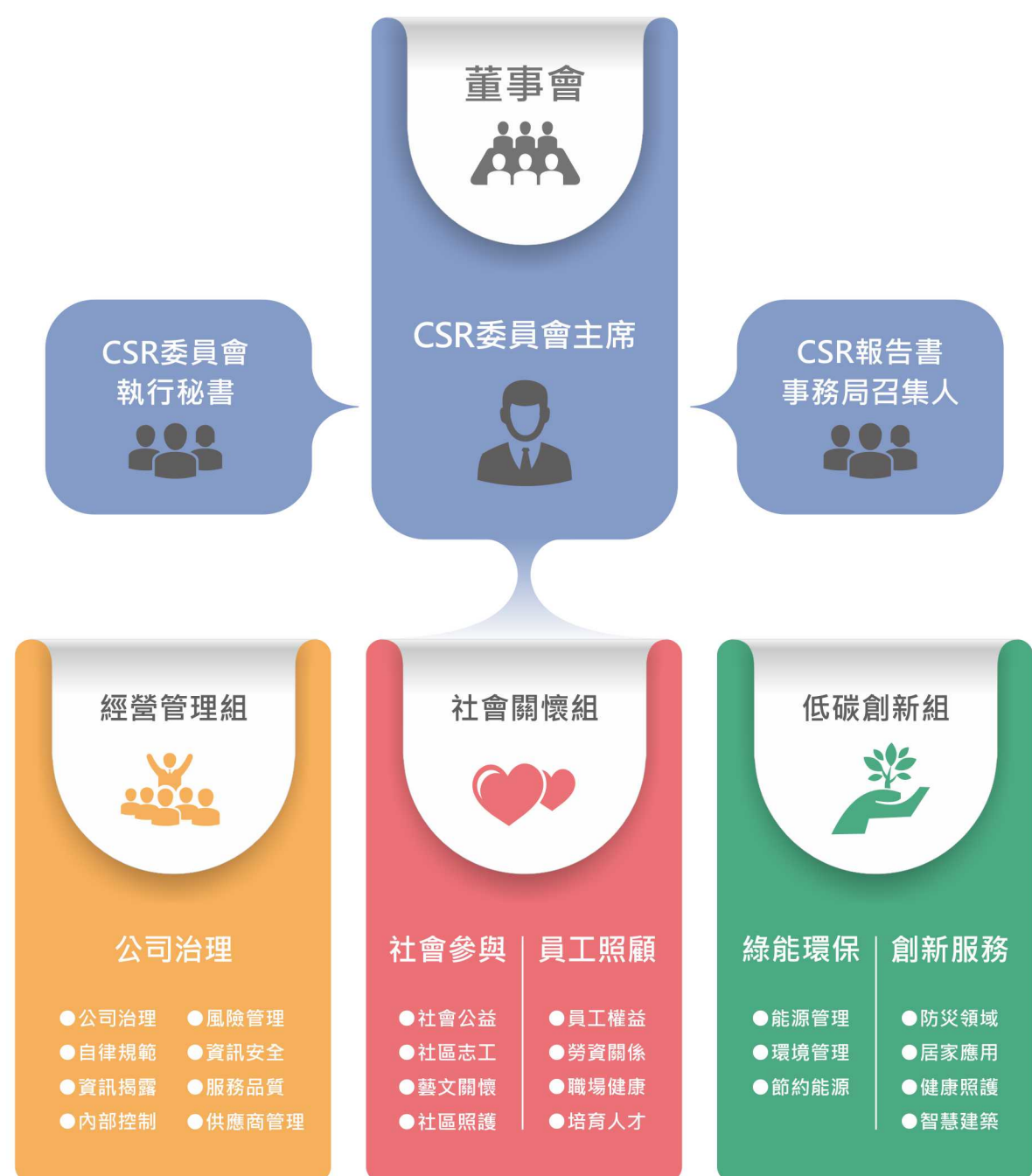
董事會每季至少召開1次，2015年共召開4次董事會，整體董事平均出席率達87%。中興保全為確保董事會發揮治理功能，以強化董事會職權，特制定「董事會議事規則」，並在董事會下設置「薪資報酬委員會」，定期檢討董事、監察人及經理人之績效評估與薪資報酬。未來中興保全將加強董事會職能之目標（例如設立審計委員會、獨立董事、提升資訊透明度等），確實執行公司董事會議事辦法，並加強提升董事會之資訊透明度，使董事會職能發揮至最大。

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。而且，本公司提供檢舉任何違法或不當行為之申訴管道，若利害關係人發現本公司員工或供應商有違反誠信經營之行為，可反應到本公司檢舉信箱。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」，由小野寺總執行長擔任主席，莊素珠執行長、徐蘭英總經理及李榮貴執行長擔任副主席，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。2015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；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2015年總市值約439.92億元，營業收入68.30億元，稅後盈餘20.62億元，每股盈餘4.68元，資產報酬率 (ROA) 及權益報酬率 (ROE) 分別為12.33%及19.39%。集團合併營收為132.88億元。

單位：千元，%

項 目	2011年	2012年	2013年	2014年	2015年
股本	4,445,292	4,445,292	4,445,292	4,511,971	4,511,971
股本總市值-年底總額	24,182,386	28,805,489	33,250,781	37,449,359	43,991,717
保留盈餘	5,035,401	5,447,531	5,134,282	5,550,062	5,720,665
每股盈餘	4.01	4.33	4.42	4.62	4.68
本益比	13.57	14.97	16.92	17.97	20.83
股利配發情形					
配發現金股利 (元 / 每股)	3.30	3.40	3.50	4.00	4.00
配發股票股利 (元 / 每股)	-	-	0.15	-	-
資產報酬率 (ROA)	13.68%	13.97%	13.41%	12.87%	12.33%
權益報酬率 (ROE)	18.78%	19.47%	19.92%	19.61%	19.39%

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	6,107,590	6,199,357	6,415,896	6,565,051	6,830,160
分配的經濟價值					
營運成本	2,140,962	2,156,385	2,243,416	2,233,656	2,360,497
員工薪資和福利	1,952,105	2,000,453	2,069,733	2,194,251	2,237,808
配發股利總額	1,466,946	1,422,493	1,622,531	1,804,788	1,804,788
支付所得稅款	261,476	240,835	272,805	303,664	309,441
捐贈支出	17,217	8,866	11,695	17,311	9,453
留存的經濟價值	268,884	370,325	195,716	11,381	108,173
集團合併營收	11,649,008	12,058,666	12,612,747	13,071,916	13,288,487

編製基礎：2011年-2012年以ROC編製，2013年-2015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、外國機構及外國人之持股比例占最多，依2015年7月21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49.08%、32.05%、15.50%。

● 投資人持股比例



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	總執行長室
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	服務本部

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。

2015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17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2016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。

● 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執行長核閱，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；2014年將南部管制室ISO 27001提升為最新版本ISO 27001：2013；今年資訊機房亦取得ISO 27001：2013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。

我國新版個資法參考亞太經濟合作論壇（APEC）的隱私保護綱領，對於取得個資的事先告知、蒐集管制和預防個資外洩造成的損害，納入個資保護的規範之內，以防範不當使用個人資料與外洩的情況。為遵循【個人資料保護法】及主管機關相關規定，董事會特別訂定「中興保全個人資料保護管理辦法」。而同時也依據「個資法」規範之個人資料安全維護措施，透過104年度現況分析、個資盤點及風險評鑑作業，已於2016年7月28日頒行中興保全「個人資料管理政策」及「個人資料保護管理要點」。



資訊安全管理系統驗證證書

二.中興保全個人資料保護管理架構

1.個人資料保護管理組織

本公司設立個人資料保護管理組織，以配置管理之人員及相當資源，並依本公司【個人資料管理組織暨權限管理要點】推動與落實各項個人資料安全維護措施。總公司轄下各分公司或辦事處，得訂定【個人資料管理作業守則】以遵循本要點之各項要求。

2.個人資料保護管理政策

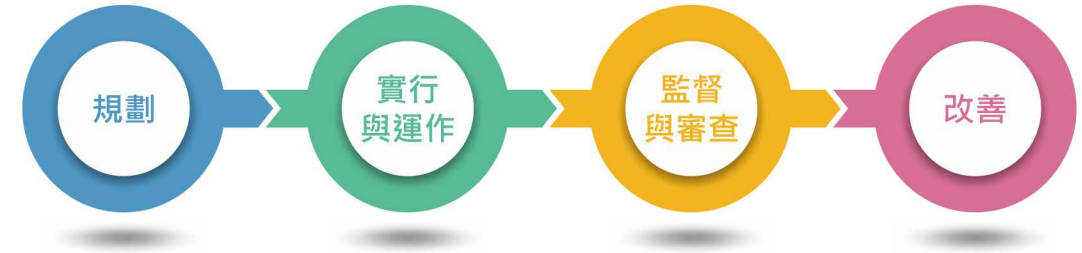
- (一)本公司遵循【個人資料保護法】相關規定及董事會頒訂【個人資料保護管理辦法】，以保障個人資料當事人之權利，降低任何個人資料檔案受侵害之事件所可能帶來的衝擊，特訂定本個人資料管理政策。
- (二)本政策旨在闡明本公司個人資料保護最高指導原則，以及說明本公司之個人資料管理體系之架構與建置方法。本公司所有同仁應共同遵循本政策在個人資料管理的工作規劃、實踐與持續改進之各項規範。

3.個人資料保護管理要點

中興保全考量落實個人資料保護業務、建立資訊安全控制措施、便利同仁日常遵守執行及管理階層審查，將個人資料視作本公司資訊資產納入資訊安全控制措施管理範圍，以順利接軌IT治理之長期規劃，並作為本公司資訊治理及資訊服務品質判斷及因應決策之依據。管理循環包括「規劃」、「實行與運作」、「監督與審查」與「改善」四個階段：

●規劃

針對重要業務流程定期進行評估並識別所有個人資料檔案，確認業務流程中所有利害相關者，包括（1）客戶/使用者；（2）組織內部；（3）委外廠商；（4）供應者；（5）其他，係藉由人員能力/訓練/認知、文件化的需要、組織權責、個資流程清查及檔案盤點、以及個資風險管理等活動，明確定義本公司之個人資料保護政策及改善目標/標的/方案等來規劃相關作業管制等個資安全維護措施。



●實行與運作

透過實行與運作個人資料安全維護相關措施，評估與管理「蒐集/處理/利用行為」、「當事人權利行使」等...K安全維護措施之有效性，藉此檢視本公司對於個人資料保護相關法律及優良制度的遵循現況，確保各項程序與技術要素都受到維護（正確且適當運作）且有效執行。

●監督與審查

本階段主要在監督與審查運作之個人資料（PIMS）管理系統的執行效率及有效性，包括執行內部稽核、組織定期或不定期地檢討個人資料管理制度，確保管理系統持續實行與運作的符合性。

●改善

持續改善應經由檢討個人資料保護政策、個人資料保護目標、稽核結果、矯正行動與預防措施，及管理階層審查之運作，以持續改進個人資料管理制度，確保達成政策或目標的各項要求，並協助改善個人資料管理制度。綜上所述，中興保全透過識別資訊安全風險、規劃與優化個人資料安全維護措施及其資訊安全控制措施，以滿足本公司對個人資料保護之資訊安全需求。

4.個人資料保護及資訊安全教育訓練，提升安全認知

為快速建立本公司各單位對個人資料管理之共識、提升同仁對個人資料保護與管理認知、以及順利推動個人資料管理制度（PIMS），中興保全依據個人資料安全維護措施各階段之目標與需求，提供適當之宣導活動與教育訓練，俾利有效凝聚同仁之共識。

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正確、公開、透明。

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，2015年度對外揭露重大訊息數量總計21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

一.已建立整個集團智慧財產權管理機制

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、產品的智慧財產權保護，分成以下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。

第一階段：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。

第二階段：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管理制度，落實全集團無漏洞之智慧財產權保障。

2014年起執行中保關係企業智財管理專案，將集團智財集中管理，解決關係企業智財無人管理之問題。法務室於2014年開始執行關係企業智財管理專案計畫，第一年(2014年)協助關係企業共16家建立智財管理制度，盤點各公司之智財狀況；第二年(2015年)訪視稽核關係企業智財管理執行進度，加強各關係企業之智財意識、確認總管理處與關係企業之智財管理權責與合作模式並順暢溝通管道、建立共管平台，以即時解決可能發生之智財問題，隨時監控回報各關係企業之智財狀況。

建立集團智財電子化共同管理系統與SOP流程，解決集團智財資源無法統合與權責不明之問題，並以預防角度隨時蒐集整何未來訴訟證據。因應資訊電子化與雲端化的趨勢，將SIGMU集團之商標等智財資料匯入智財資料庫，並開放權限給各關係企業之智財窗口，讓關係企業能隨時於資料庫中更新最新資訊，中保總管理處法務室也能同步了解最新進度。

為確實執行集團通報【新產品開發之專利與商標管理辦法】之內容，並以預防角度隨時蒐集整何未來訴訟證據，特別建置「產品與專利申請檢查表」電子表格SOP流程，並於2015年開始至科研、各關係企業宣導使用，將與智財有關之專案從發想到後續使用等證據一併留存並與總管理處共同管理監控。



270 件專利 / **337** 件商標

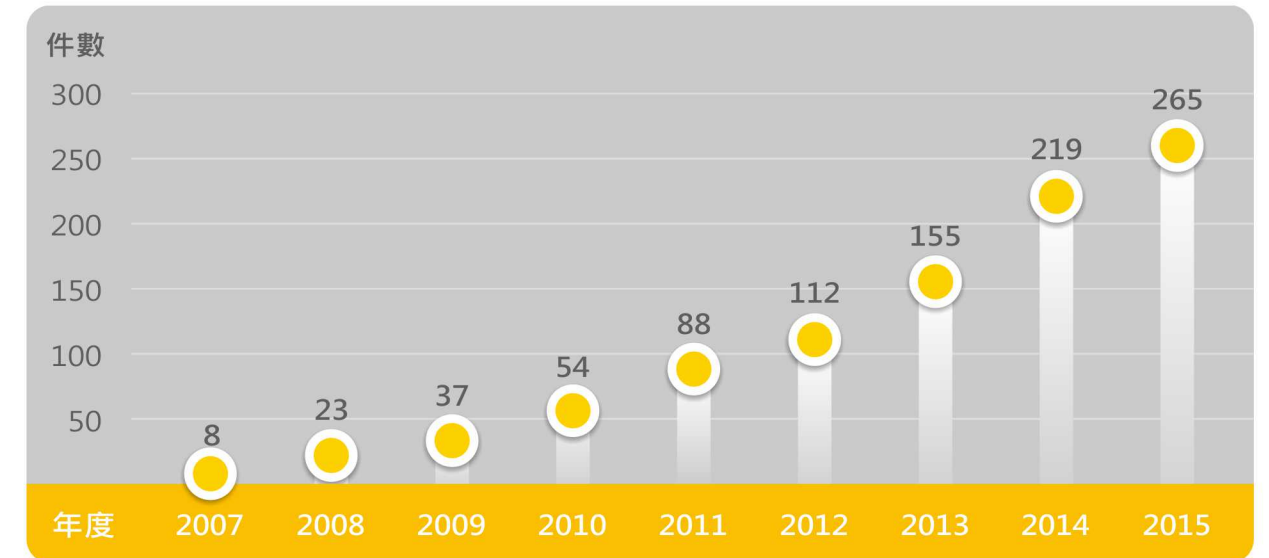


本公司近9年已申請的台灣地區累計專利數量共計270件，已申請台灣地區累計商標數量也達到337件

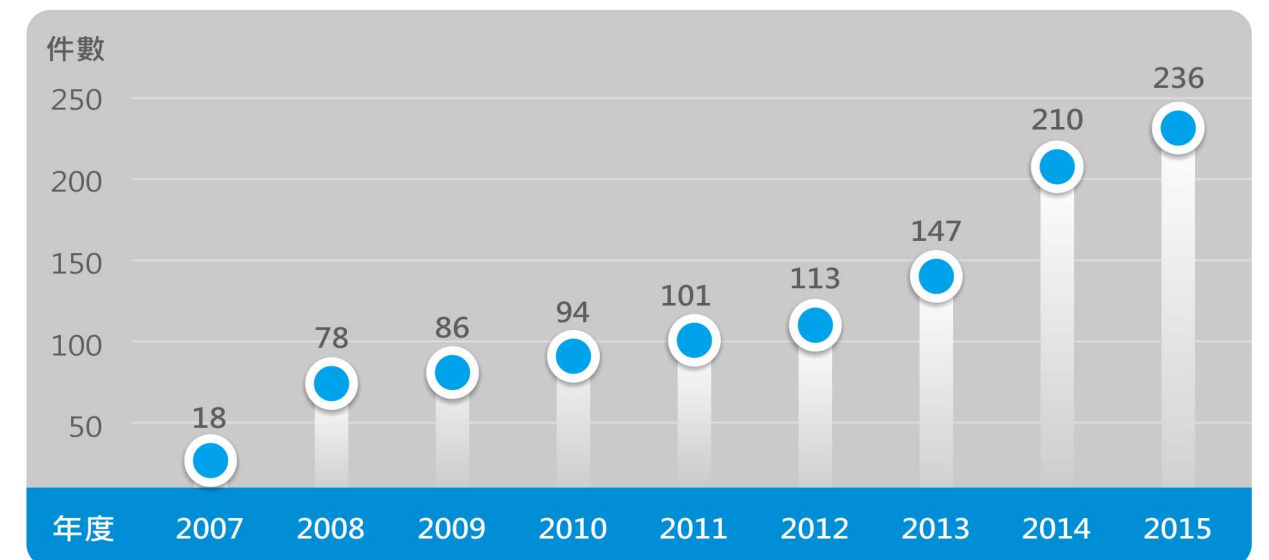
二.智慧財產權績效

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270件，台灣近9年專利數量共265件(請參閱下圖)，中興保全申請的台灣地區歷年累計商標數量達共337件，台灣近9年商標數量共236件(請參閱下圖)

●台灣專利申請數(近9年累計)



●台灣商標申請數(近9年累計)



中興保全專利申請及獲准擠入全國排名百大



保全服務業第一名

根據經濟部智慧財產局最新統計資料顯示，中興保全於2014年至2015年連續2年擠入全國法人專利申請件數前百大，在保全服務業排名第一名，成績相當亮眼，其他保全服務同業未進入全國法人專利申請件數前百大。

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：無限+設備、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



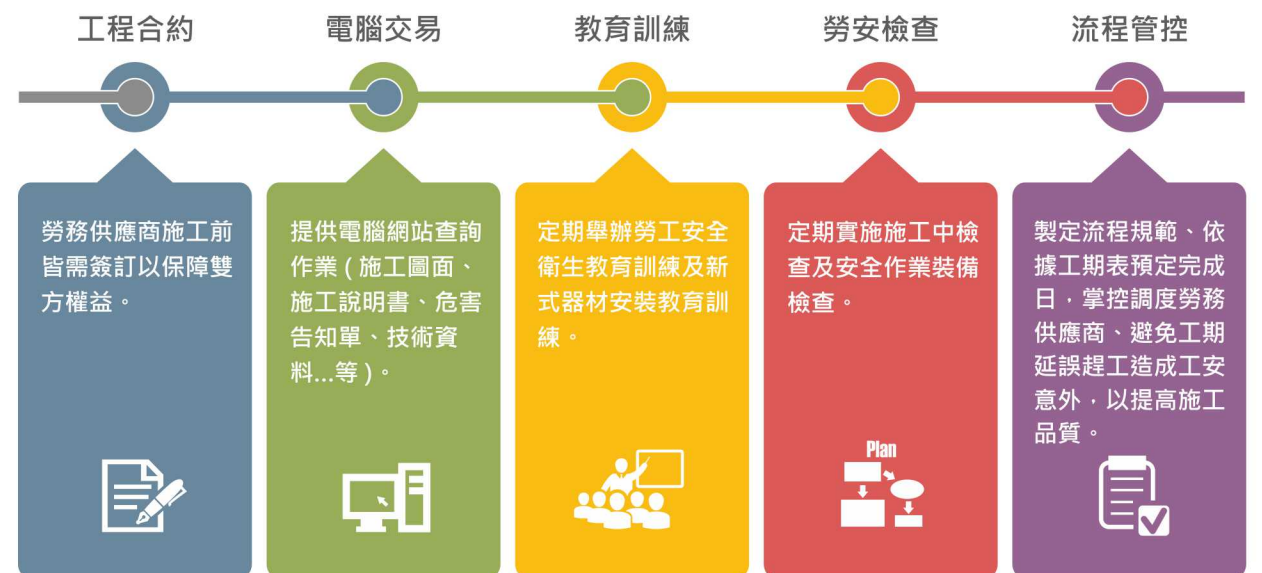
中興保全為確保供應鏈廠商不僅在品質、價格、信用及交期皆能符合業務需求，也可以在環保、工安及人權等方面呼應中興保全實踐企業社會責任的決心。中興保全對採購標的不定期進行查核作業，嚴格控管採購設備之品質、價格、服務及交期等項目。另增訂環保、工安及人權保障條款，同時納入採購倫理準則，主動告知供應鏈廠商應配合遵守，以促使主要供應商共同實現中興保全企業社會責任的理念。

● 中興保全國內採購金額比例

單位：仟元(未稅)

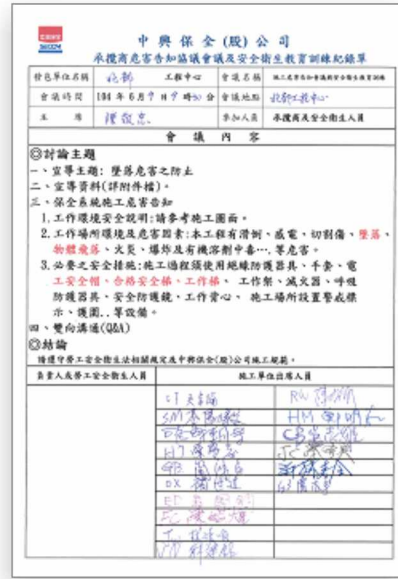
採購年度	採購總金額	國內採購金額	國內採購金額比例(%)
2013	895,799	838,397	94
2014	1,007,318	956,118	95
2015	1,226,883	1,201,749	98

● 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、加保營繕意外險
- 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及危害告知



● 勞工安全衛生教育訓練簽到單

本公司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,並能更具競爭力承攬外界相關工程,增加承攬商員工收入,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。

我們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、職業安全衛生、應變處理及保全執勤原則等項目。

為遵循【個人資料保護法】相關規定及董事會所頒訂【個人資料保護管理辦法】,以保障個人資料當事人之權利,降低任何個人資料檔案受侵害之事件所可能帶來的衝擊,中興保全特別在2015年將[個人資料保護教育訓練課程]納為正規訓練課程,除了安排「個資盤點說明」外,另外亦安排「個人資料風險評鑑作業」及其應注意事項,以期對個人資料之蒐集、處理及利用過程,當以誠實及信用方法為之,不逾越特定目的之必要範圍,並應與蒐集之目的具有正當合理之關聯。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	創新學程
	新進人員	在職員工	儲備幹部	主管人員	部室窗口
個人資料保護教育訓練					●
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	●	●	●		

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。

2.3.8 專業參與

● 中興保全參與公(協)會組織現況

序號	名稱	參與內容 (擔任公會職務)	序號	名稱	參與內容 (擔任公會職務)
1	中華民國保全商業同業公會全國聯合會	-	22	台北市消防工程器材商業同業公會	常務理事 監事
2	中華保全協會	顧問	23	台北市消防協會	理事
3	台北市保全商業同業公會	常務理事	24	中華消防協會	會員
4	新北市保全商業同業公會	會員	25	中華民國消防工程器材商業同業公會全國聯合會	理事
5	桃園縣保全商業同業公會	會員	26	台灣遠距照護產業服務協會	理事長/董事
6	台中市保全商業同業公會	會員	27	臺灣智能能源產業協會 (原:台灣能源產業資通訊協會)	會員
7	高雄市保全商業同業公會	會員	28	臺灣防災產業協會	團體會員
8	台灣廣告主協會	監事	29	台灣綠建築發展協會	理事
9	台灣公益廣告協會	會員	30	台灣區防火安全建築材料協進會	會員
10	財團法人中華民國發行公信會	會員	31	台灣智慧城市聯盟	理事
11	台灣智慧自動化與機器人協會	會員	32	台灣連鎖暨加盟協會	會員
12	電機電子同業公會 資通資訊產業聯盟	會員	33	台灣智慧城市發展協會	會員
13	台灣區電機電子工業同業公會	會員	34	台中市室內設計裝修商業同業公會	理事
14	台灣安全設備與服務產業協會(工業局)	理事	35	台北市室內設計裝修商業同業公會	會員
15	台灣雲端運算產業協會	會員	36	桃園縣室內設計裝修商業同業公會	會員
16	零耗能建築技術發展聯盟	會員	37	台南市室內設計裝修商業同業公會	會員
17	台灣智慧建築協會	會員	38	高雄市室內設計裝修商業同業公會	會員
18	智慧化居住空間產業聯盟	會員	39	新竹市室內設計裝修商業同業公會	會員
19	台灣智慧航空城產業聯盟	會員	40	新竹縣室內設計裝修商業同業公會	會員
20	台灣連鎖加盟促進協會	會員	41	基隆市室內設計裝修商業同業公會	會員
21	台北市電器商業同業公會	會員	42	嘉義市室內設計裝修商業同業公會	會員

2.4 服務品質精進

中興保全以 [服務] 為企業品牌與營運的核心價值，據此提出 [服務在需求之前，關懷在人性之上] 的行動方針，制定服務品質精進架構和相關管理程序。中興保全堅信服務始於客戶需求，更堅信客戶的需求不能標準化；對於中興保全而言，只有更好的服務，沒有最好的服務。

● 提升服務品質架構與管理程序



● 服務品質精進方針

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；透過服務過程中進行問卷調查，服務完成後的滿意度調查，多方收集市場動態並與精確掌握消費者的需求，再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；機動性調整服務模式，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。



◎ 服務在需求之前 · 關懷在人性之上 ◎

2.4.1 掌握客戶需求

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意見回饋，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。

一. 客戶問卷調查

自2015年4月起，中興保全在第一線同仁操作的AMS系統平台上，建置問卷表單路徑，運用第一線同仁服務過程中與客戶的良好互動，希望進一步探知客戶需求和感受。從接觸客戶的第一次拜訪開始，乃至於服務的任何環節；除了展現高度專業，提昇客戶信賴之外，中興保全期待透過客戶的建議與分享，持續服務流程調整和服務品質精進循環。

舉例來說：當客戶提出服務配合事項異動，服務同仁當日必須將資料校正輸入完成，以確保服務的過程中符合要求；而遇客戶裝修提出防護區變更需求，案件急迫時服務同仁當場請求技術主管前往會勘，協同客戶在現場進行整體規劃，並通知工程單位依據裝修時程配合，以利後續相關工程事項進行；若客戶對公司產品或服務模式提出建議時，則依項目等級分層回報研發/技術部門或客戶服務部門進行研究或召開會議討論，擬訂改善方向與改善模式後施行。

中興保全認為，市場策略與產品設計應以客戶需求為導向，持續規劃創新服務；因此定期進行市場調查，尋找潛在服務發展模式，滿足顧客對於「安心、安全、舒適、便利」的生活期待。中興保全對顧客強調「價值」取代「價格」，持續鞏固服務品質，整合新技術以開發潛在市場需求；同時透過異業產業商品/服務合作的方式，希望提供消費者更多元、優惠的產品組合選擇，創造消費者更多需求動機。

● 服務同仁拜訪問卷調查

題目	選項	A1998安護專案拜訪
1	問卷有效件數	合計 30081
2	客戶資料有無修正	有 3733
3	是否變更防護	有 244
4	是否衍生附加服務	有 1344
5	是否介紹新客戶	有 284
6	客戶提出建議	設備功能方面 1079
		人員方面 299
		服務內容或方式建議 207
		合計 1585
7	客戶對無限+服務建議分類	防盜類 829
		防災類 183
		家電控制 80
		類人身安全類 113
		生活類 134
	合計 1339	

拜訪問卷調查成果

2015年有效樣本數為30,081件 ●修正客戶資料3,733件 ●變更防護244件 ●衍生附加服務1,344件 ●介紹新客戶284件客戶提出建議1,85件 ●客戶對無限+服務建議1,339件

二. 消費者滿意度調查

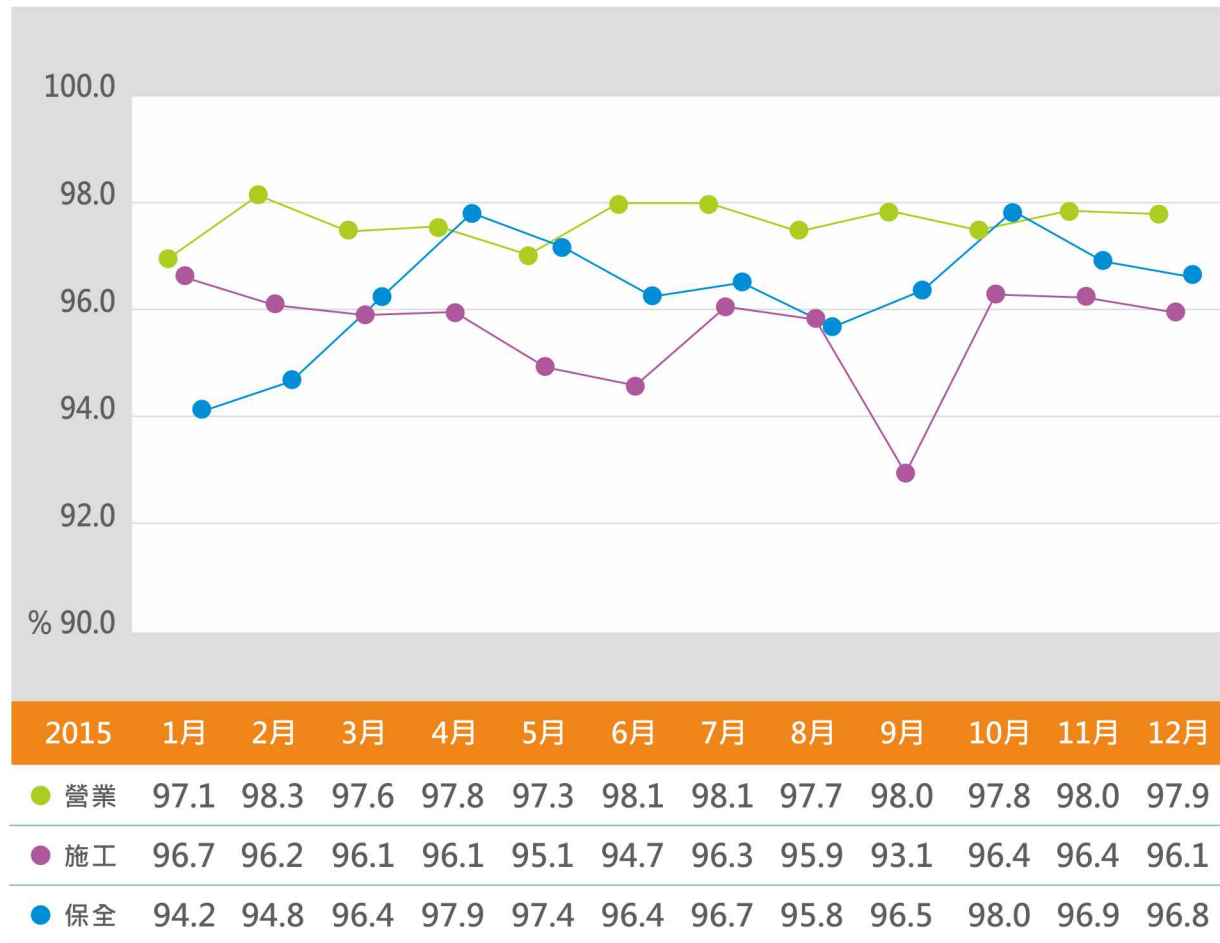
為了要與顧客建立友善的互動模式，徹底落實顧客服務之精神，中興保全[客戶服務中心]定期進行消費者滿意度調查作業，將客戶對公司產品與服務的態度轉為量化數據，對此項議題進行PDCA檢討改善，並追蹤及控管服務品質問題，以確認各部門是否落實服務客戶之目標。

● 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(2015)



2015有效問卷16,664件(81.2%)

● 不願受訪1,146件(5.6%) ● 無效問卷2,701件(13.2%) ● 合計電訪調查總件數20,511件

如上圖所示，2015年9月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)則呈現滿意度劇烈波動甚至下滑。

中興保全對於客戶願意傳遞或指正的訊息，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；並要求相關事案彙集回總公司，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。

2.4.2 強化支援性活動管理

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。特別投入大量資源建置六大中心(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)以進行全面支援性管理。

● 中興保全六大中心功能簡介



中興保全藉由完整而有效率的內部溝通，積極性調整內部資源與策略，將客戶傳遞的聲音、建議或任何需求，問卷調查與滿意度分析結果、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、服務面等各面向的作業流程可以更為完善與健全。

2.4.3 精實跨組織關係管理

(外部合作廠商 / 機構、集團及關係企業等之互利合作)

中興保全透過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

產業合作

關係企業及國內外產業夥伴

- 立捷國際 各式保全主機、感知器材
- 博訊科技 資訊、網路等各項系統整合
- 國內各領域產業公司
電信、資訊及通訊公司
影像監控、影視對講
健康照護器材



政府研究及科專

科技部

地震早期警報研發與應用計畫



學術及醫界合作

國家實驗研究院
防災服務合作實驗室



研究機構及產業協會

- 台灣安全設備與服務產業協會(經濟部工業局)
- TEEMA 台灣區電機電子同業公會
- 台灣智慧自動化與機器人協會
- 台灣智慧建築協會台灣雲端運算產業協會
- 零耗能建築技術發展聯盟
- 台灣智慧能源產業協會
- 智慧自動化與機器人產業協會

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。

中興保全結合跨組織資源共享以及合作夥伴的資訊交流，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，中興保全以達成客戶滿意服務及提升企業形象為目標，創建更美好生活模式來符合顧客長久的期待。

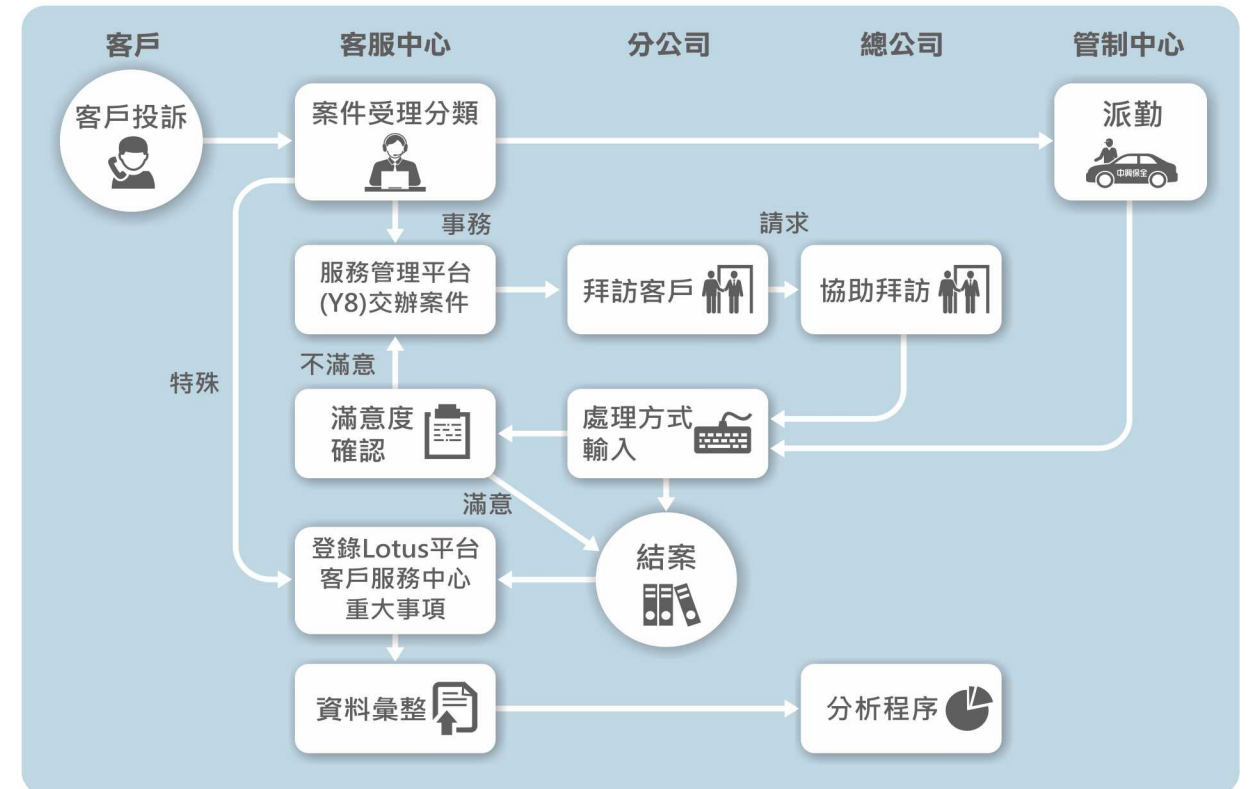
● 跨組織策略結盟成果

計畫名稱	主管單位	專案說明	合作團隊
地震早期警報研發與應用計畫	科技部	發展現地型強震即時警報系統 提供地震早期預警服務	國家地震工程研究中心
防災服務合作實驗室	產學合作	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	國家實驗研究院

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年底推出的[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。2015年再度以無限+延伸智慧防災功能，擴增電子鎖連線功能；導入大數據：透過微軟大數據分析，提供給消費者更主動、細膩貼心，與永不停擺的物聯網服務；另貼心的結合銀行業為消費者推出行動支付線上繳款功能，中興保全持續不斷的創新，堅持為廣大的消費者架構未來生活模式典範而努力。

2.4.4 重視客戶關係管理

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。



當客戶向客服中心提出申訴時，受理人員依案件類別輸入服務管理交辦系統，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。分公司層級無法適切處置，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處理進度，在案件獲得適切處置時，記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。案件交由客服中心執行電話關懷並結案。

2.4.5 嚴密保護客戶隱私

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)，設立多重管控制機，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制機嚴謹保護客戶隱私資料，杜絕任何可能的危害；2015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



3.1.1 持續投入產品研發費用

2015年
87,202 仟元

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。

3.1.3 重視智財權管理

1. 智慧財產權保障實例

實例一、智慧LED型路燈

● 智慧LED型路燈專利布局

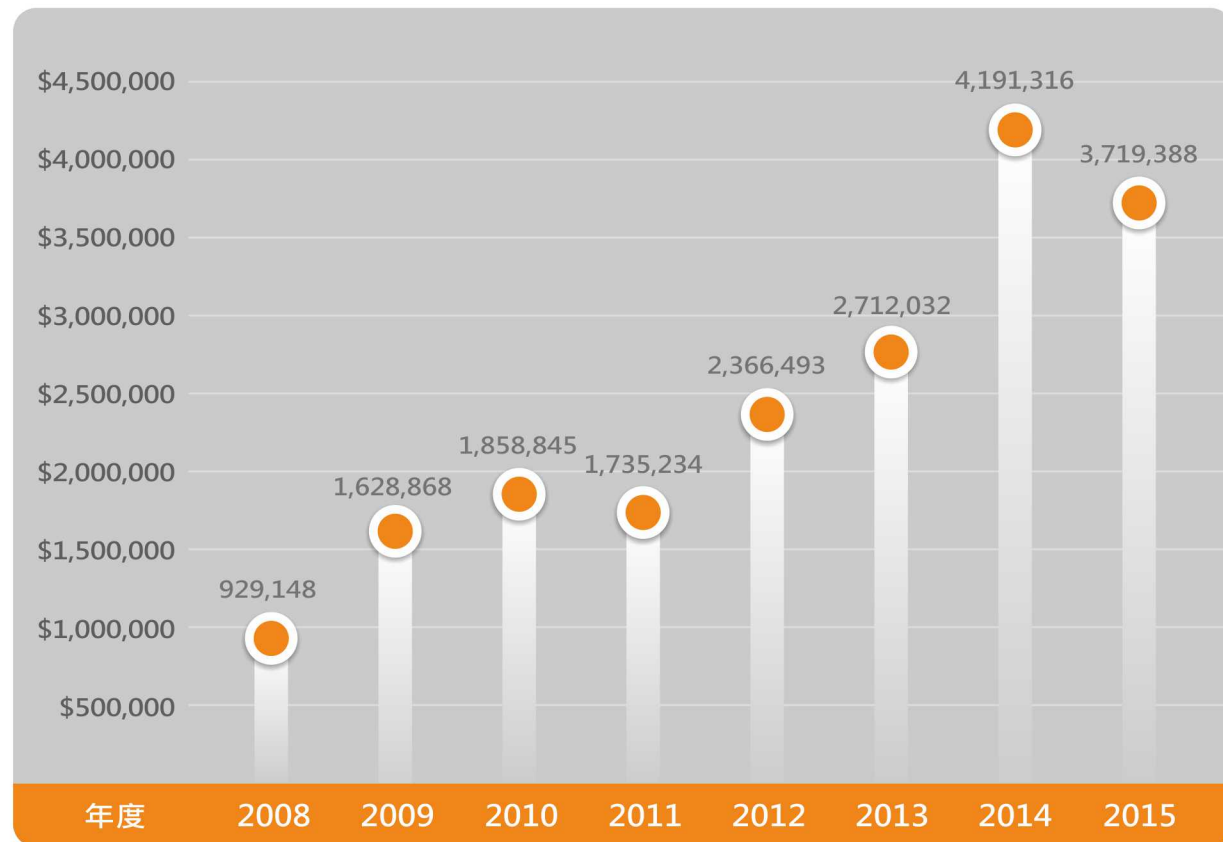
服務名稱	專利類型	專利數量	專利申請國家
智慧LED型路燈	發明、新型	2件	台灣



2. 近8年投入專利費用：NT\$ 19,141,324

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。

● 中保近8年投入專利費用(含稅)



3.2 打造智慧生活

智慧生活與科技潮流一直以來是息息相關。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，近年來中興保全與各種產業結盟，除自有集團資源透過與業界合作相關的創新技術打造智慧生活的願景，開發出多項創新服務。

近年來氣候的異常現象，天災人禍不斷發生，故在都市叢林的建築物裡，周遭的消防系統更顯得尤其重要，讓一般的民眾能在第一時間獲得生命的保障。除此之外，在能源節能的環保議題也是重要的課題之一，故公眾的LED燈的營運管理因而凸顯其重要性，能達到高效率低耗能，降低對環境污染的衝擊。

3.2.1 消防系統

消防與人們的生活關係密切，透過科技不斷的演進，結合智慧大樓(BA)的衍生應用也因此日趨重要，開發整合智慧化、自動化、資訊化及可靠度的消防與智慧型大樓監控系統(BA)整合平台。

設計理念及發展方向

由於目前火災授信系統，為了確保其系統的穩定性，故於消防法規的規定下，須獨立建置為一套獨立運作的偵測與反應系統，但因平日人員操作的機率不高，且未設計人性化的操作或顯示之人機介面於主機硬體上，人員對系統上操作易於生疏，也因此容易造成警衛或監控人員於事故的第一時間，對於系統上顯示的燈號或警報聲音無法立即作適當的反應，故藉由智慧型大樓監控系統(BA)平台與此系統整合，以其達到當災害發生時，現場的警衛人員立即從平台得知，能在第一時間作處理。

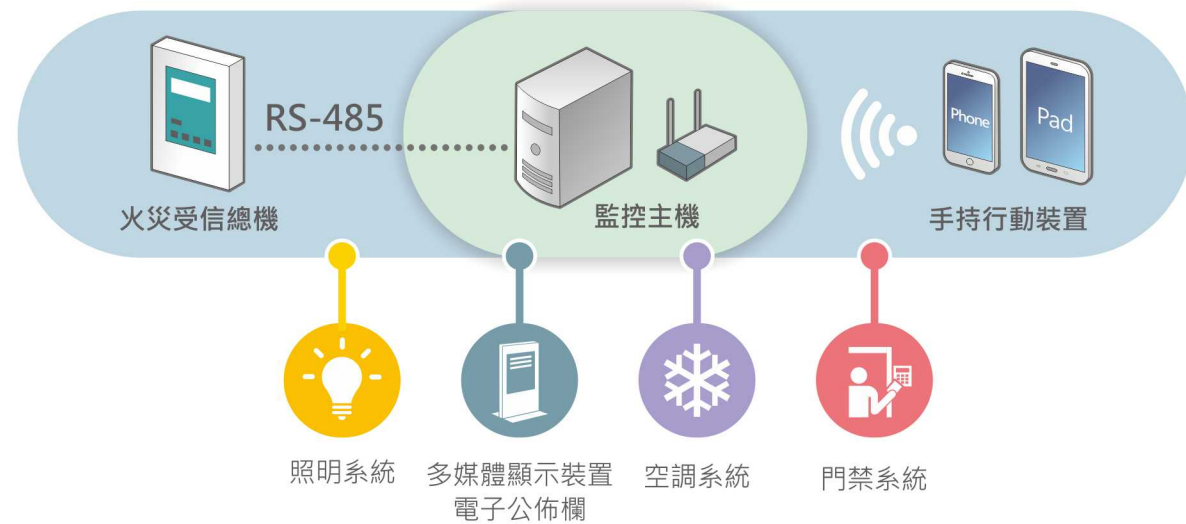
功能特色

「消防與智慧型大樓監控整合平台」乃根據消防授信系統廠商，開放通訊協定進行整合，可將消防授信系統所監控之設備納入管理，並與智慧型大樓監控系統(BA)下的設備連動控制。取代傳統線路移報方式，不僅可避免感應電流造成的系統誤報並節省施工配線成本。具備「訊息通報」、「設備連動」、「逃生避難」、「緊急處理提示」四大功能外，本整合平台亦可模組化結合達成保全防護及遠端監控功能。

● 消防與智慧型大樓監控系統架構



● 監控系統架構



訊息通報：

智慧型大樓監控系統(BA) 可與消防受信總機訊號連接，由消防系統提供火警偵測及定位信號，並隨時獲取其他探測器動作位置，傳遞後續信息，以便從智慧型大樓監控系統(BA)螢幕上判讀火災事故點正確位置，而非傳統火警受信總機警提供警報位置地址或設備名稱。另可透過手持行動裝置APP，提供事故處理人員火警警報相關訊息。

設備連動：

整合連動消防搶救或逃生避難之必要設備。如火警在深夜發生時，民眾於熟睡中驚醒時，往往會因為四周黑暗的環境與不明的狀況而驚慌失措，導致不必要的意外傷亡事故發生。本整合平台可模組化設定於火警發生時，第一時間會連動室內照明開啟，使睡夢中的人員因煙、吵雜聲與警報聲響的刺激而驚醒時，提供民眾在火災初期的照明，降低因突發火災，驚慌恐懼情緒，使能理性思考，便利選擇正確的避難應變。而常成為避難逃生障礙的鐵門(捲門)、鐵窗(原本作為保全防盜的設備)，本整合平台可模組化設定，在鐵窗設置逃生開口，並在鐵門、鐵窗開口部設置磁簧開關，連接設定，火警發生時，會立即開啟設定的逃生開口部開關，在火災初期就能為民眾打開逃生之門。本整合平台可經模組化設定在火警發生時切斷瓦斯管路(開關)，中斷瓦斯供給，避免造成更大的災害。

逃生避難：

可結合設置於各類建築物大樓多媒體顯示裝置或電子佈告欄，平時作為一般資訊顯示使用，可預設火災時則依據建築物環境，擬定逃生計畫及避難路徑進行設定，火災發生時進行逃生避難導引，避免突發火警民眾驚慌失措做出錯誤的避難行為。

緊急處理提示：

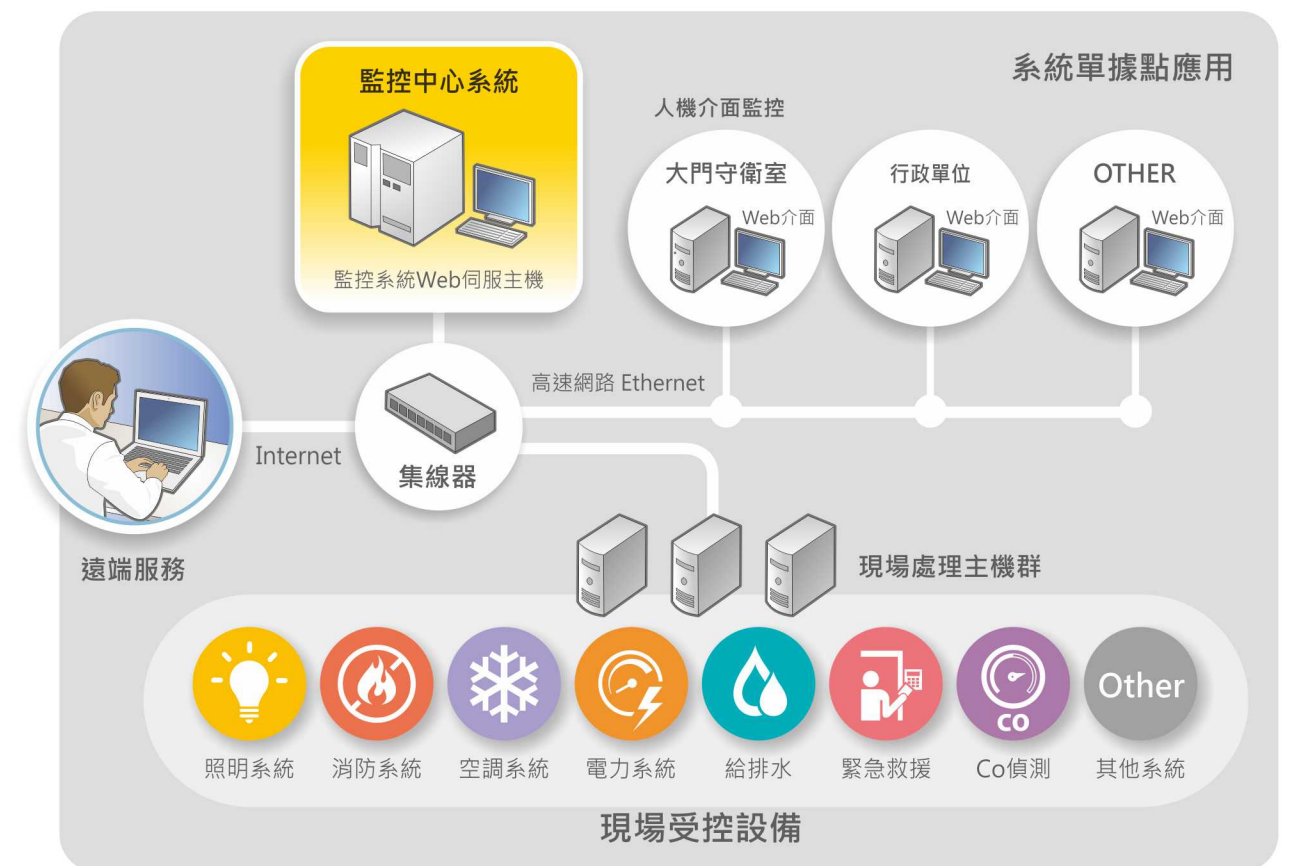
各類建築物大樓，大部分依據法規需設置火警自動警報設備之場所，警衛人員必須隨時監控建築物內所有發生的事故或狀況。而實際上保全警衛由於流動性大，工作性質偏重經常性的防盜及區域安全或事務性管理，對發生頻率不高的火災應變往往訓練不足，警覺心容易鬆懈，一旦火警緊急事故發生時，由以往火災案例發現，保全警衛常顯現慌亂及不知所措無法進行緊急應變情形。本整合平台在警衛室設計圖控人機介面，並與相關設備連動，於建築物內發生火災，平台會依據事先設定的不同情境，將應變步驟及逃生計畫，以簡要文字或平面圖顯示於主機螢幕上，提供保全警衛緊急應變指引。

● 整合式自動化監控系統

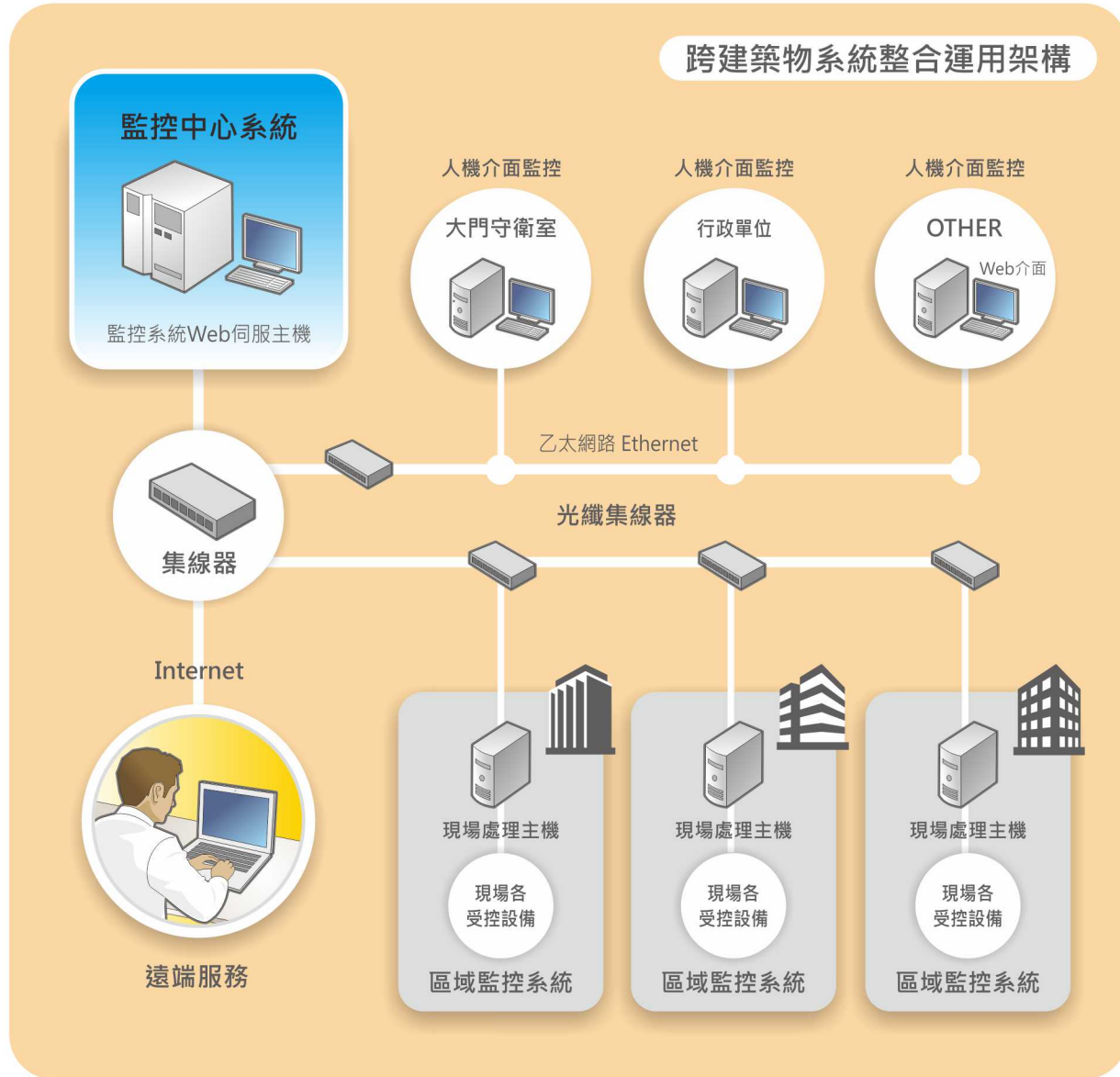
將消防火警系統納入整合型系統中運作



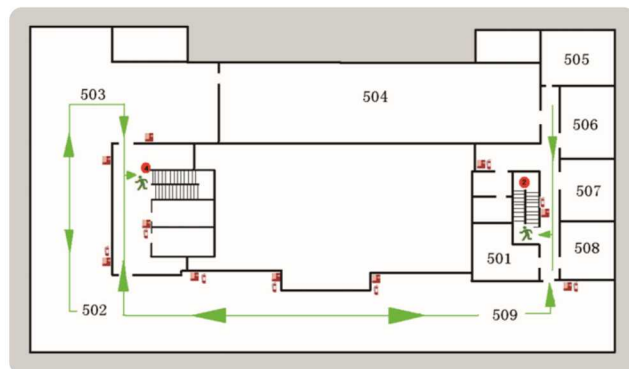
● 自動化監控系統架構圖



● 整合式自動化監控系統架構圖



● 消防平面及逃生路線顯示



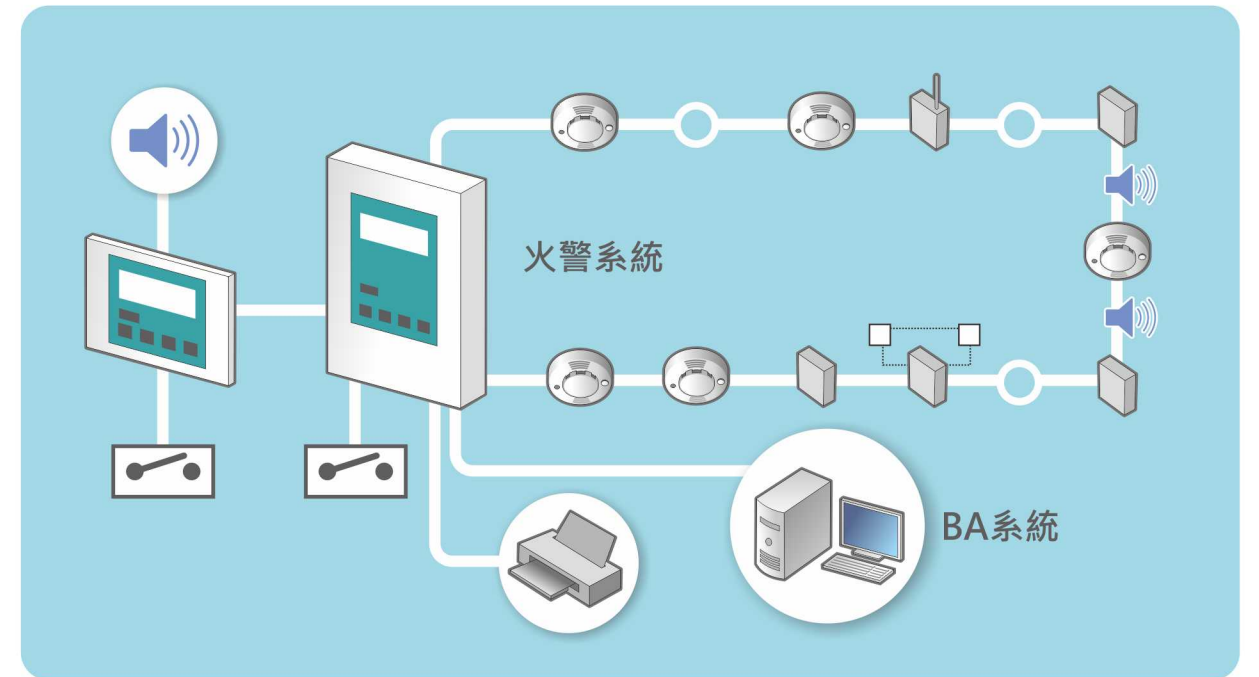
● R型火災受信總機外觀示意



● 樓層地圖顯示



● 火警系統單架構圖



未來展望

未來，中興保全將以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 智慧LED型路燈

現今能源缺乏，導致電力供應成為全世界必須面臨的問題，若電力供應不足，除影響民生需求、生活品質外，更影響工商產業的發展，導致企業無法生產或電力成本上升的相關衍生問題，故相關節能措施，更應即有所作為。

除個人用電、企業用電外，在公共設施使用的電力，亦為大宗用電的對象，而其中公共道路照明即為其中一項，若因燈具設備不良，除可能造成虛耗電力之外，而燈具故障，更可能因照明失效而影響路人的安全，故運用監控公共路燈照明設施上，可達到節能、監控故障點等經記效益及提升公共照明之妥善率，以其達到智慧生活。

功能特色

本系統架構包含一組主要的路燈偵測控制中心(照明監控管理平台)，具有多個客制化的使用者操作介面，允許多組管理人員依據不同的管理需求同時進行遠端監控、參數設定、人員維護等功能，依據現場路燈數量，提供各路燈迴路專屬的廣域網路GPRS傳輸模組(照明監控閘道器)，進行遠端設備監控。

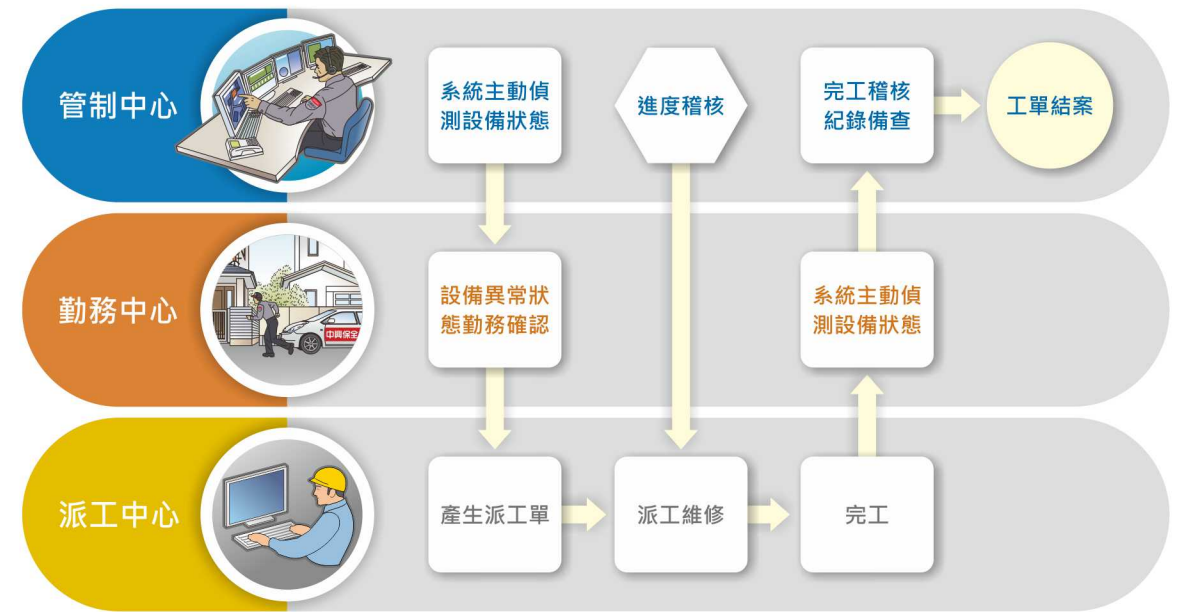
24HR監控：

透過系統主機24HR接收系統監控路燈各種狀態，即時資訊傳遞至雲端管理平台，避免燈具故障導致異常耗電、或是路燈不亮導致用路人因照明不足發生意外危險、或民眾發現路燈故障未即時修復引發對地方政府管理效率的不滿。

智慧路燈偵測控制系統架構



路燈管理為運分工



APP管理：

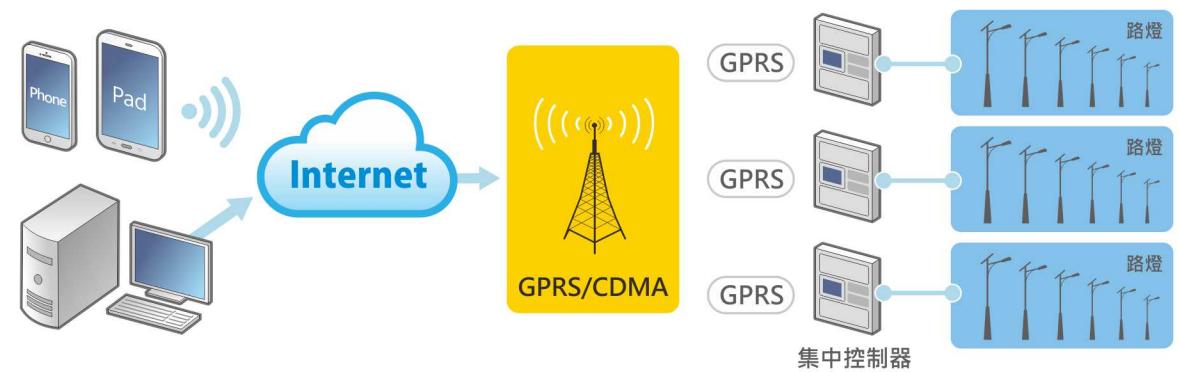
透過APP管理派遣，維修人員可以即時接收監控系統主動或由監控人員發送之派修任務，維修人員可透過APP進行即時回報：接收到派修指令、出發回報、到達回報、完修回報等即時紀錄，可提升維修效率，並提高路燈系統的運作妥善率。

雙備援管理系統：

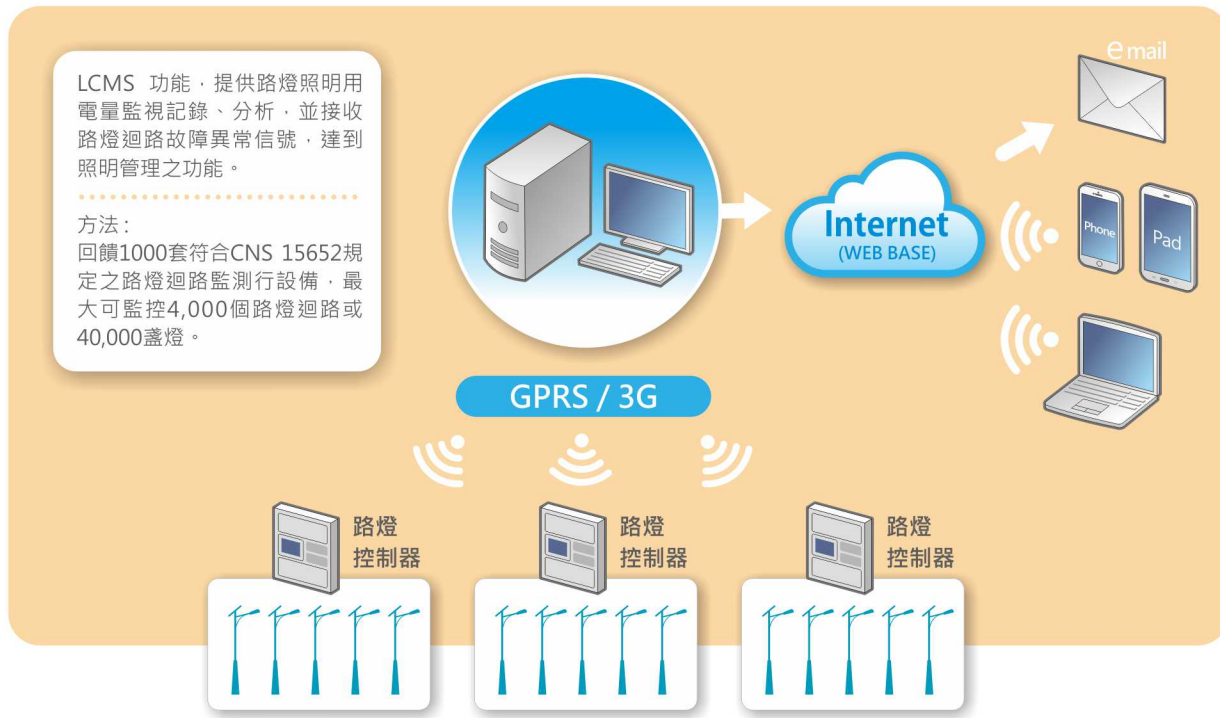
使用雙備援防災級維護管理系統，同時提供地方政府維護單位、燈具提供硬體商、中興保全管制單位同時進行路燈監控，當遇到需前往先行確認的需求，中興保全可以透過24HR線上值勤的勤務車輛先行前往作第一階段確認，回報中興保全管制中心後，再透過管理平台進行維修派遣任務，轉由維修單位進行修復，使維修效率達到100%，成為完整的維修服務網。

透過符合CNS15652規定之路燈端的微電腦監控主機監測路燈即時狀況後，再透過3G通訊網路傳送至中興保全LCMS管理系統接收，可監測用電紀錄並進行分析，且接收路燈異常故障信號，作立即之後續維修SOP，達到照明管理之功能。系統最大可監控4000個路燈迴路、或40000盞燈。且因透過3G網路傳訊，無實體線路及有線網路佈置，不論是山區、田野間等，均可進行對路燈的狀態監控。

智慧路燈監控系統架構



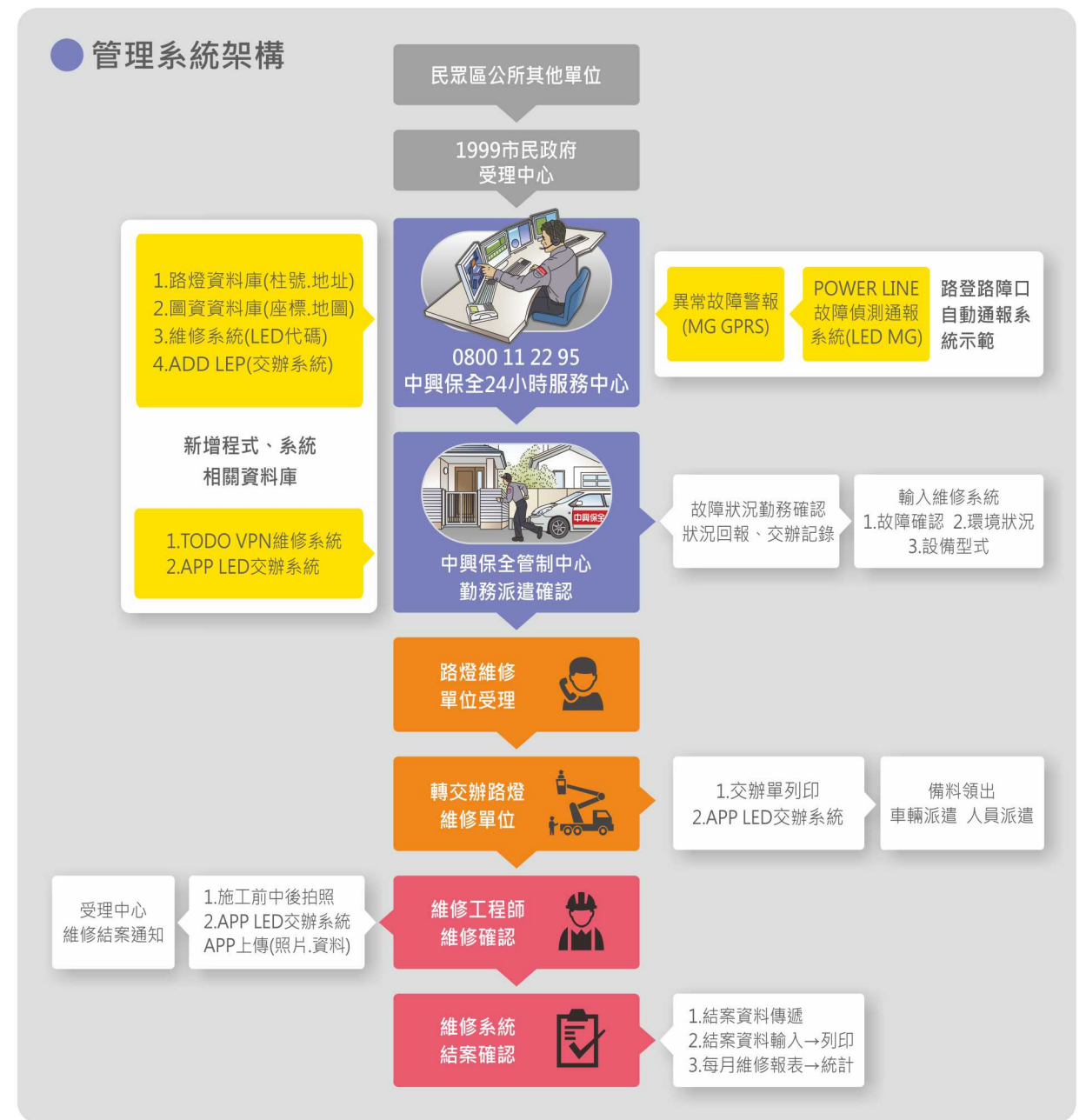
● 主動式維修照明系統架構



● LED路燈整合維運說明



● 管理系統架構



● LED後端連線管理服務



● APP即時通訊管理



● 管理平台圖形管理系統



● 衛星圖與電表編號整合圖控



● 路燈編號整合接到圖圖控管理



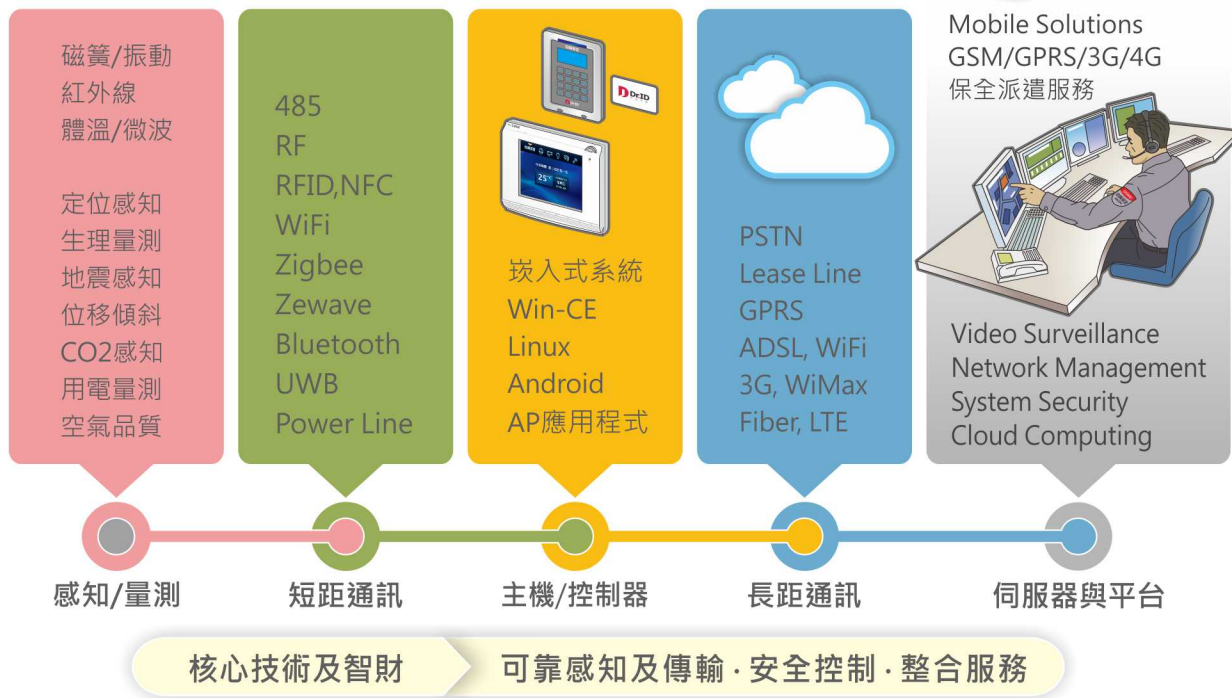
未來展望

從中央到各地方管理單位，無不以提升居民生活品質為首要目標，此路燈即時管理系統，除提升居民生活品質外，達到節能省電的效益，更提升地方政府的行政績效，做到真正所謂的智慧城市。

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。

● 整合關鍵技術持續服務創新



3.3.1 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，以避免建築物音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。

其中，物業管理於公共區域設置電子佈告欄，可以隨時查看室內的空氣品質及舒適度，進而達到智慧化建築的功能。環境監測的水循環系統，則利用智慧型感測器SMR應用在住宅大樓中，讓飲用水能喝的安心，可透過數位通訊界面直接連接，提供簡單、可靠、節省成本的現場感測器監測資料，並具備遠端狀態顯示、校正、設定及故障診斷功能，譬如水中含氯量若超過標準值將移報訊息予智慧整合系統平台。

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，目地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即便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。

● 智慧整合系統平台



3.3.2 防災服務從學校做起

國家地震工程研究中心與中興保全股份有限公司共同合作校園地震預警系統說明會，其中針對防災教育進行調查，特別針對嘉義市來做分析瞭解，嘉義市大部分國民中小學普遍接受過教育部防災輔導，對防災資訊有一定程度的瞭解，其中地震災害為各校最重視，因嘉義市位於嘉南平原，離梅山斷層近，是繼民國88年921集集大地震後，最令人注意的潛勢震源區，因而各校固定於上下學期會自主進行地震演練，並考量震後可能引發的火災，進行複合式演練，相較其他縣市，除地震演練外，部分學校也思考人為、空汙災害的應變措施。

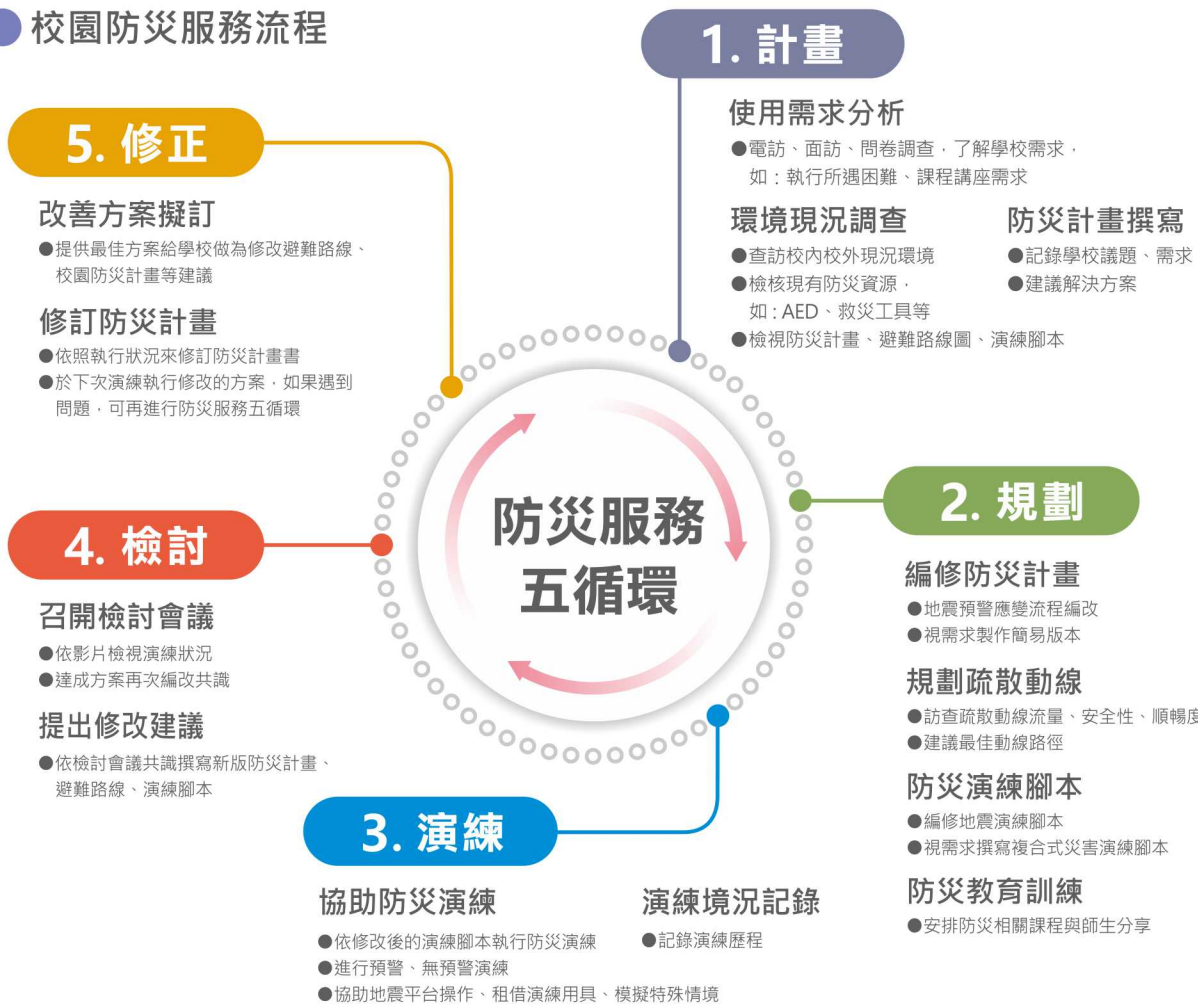
學校防災教育的重點在於：對災害的認知、防災的態度、事前準備、合宜的緊急應變措施、定期演習、建立社群為單位的防災系統、家長的參與、學校行政人員及教師的防災訓練、建築物安全訊息、災害防救相關研究以及國際防災合作...等等。防災教育著重的是具體行動的實踐，雖然對災害知識層面的認識也是要點之一，然而災害防救安全體系的建立進而維護生命財產安全，才是防災教育的最終目的。

嘉義市除各校執行校內地震預警系統的演練外，也積極與鄰里合作，以結合消防、社區、學生家長等其他單位，落實「防災從學校開始」的防災教育活動，透過不斷的教育宣導、實際演練、檢討修正，進而將師生、大眾反應，轉化成標準操作程序，當校園臨災時才不會驚慌失措，應有的實際作為也將無形中付諸行動，人員的傷亡自然會降到最低。

防災演練過程雖需動員龐大人力、耗費許多時間，卻是一件無法排除的教育訓練，只有平日確實做好防災訓練，才能讓全校師生在真正面臨災害時，將人員傷亡降至最低。各級學校研擬「校園災害防救計畫」，針對減災、整備、應變及復建等災害管理階段，提出具體工作項目，將防災的知識、技能及態度引入校園，並經由辦理全校性、大規模疏散避難演練的過程，讓師生瞭解災害防救的重要性，瞭解正確疏散避難應有之作為，可進而擴及家庭、強化社會抗災能力。

近年來複合式災害發生的機率很高，因此校園內外良好溝通管道甚為重要，不再侷限僅教導校內師生，透過與鄰近社區等單位，進行多方、多元互動、協助，進而提升校園整體抗災能力，並使大眾漸進式強化平時減災、災前整備、災時應變及災後復原觀念，如此才能進一步落實校園的防災教育，讓學校是每個學生最安全的培育搖籃。

校園防災服務流程



防災演練 校園地震演練實績



一樓 應變措施



其他樓層 應變措施



地震過後 選項服務

四、社會關懷

4.1 發現孩子的生命價值

教育是要協助孩子成長，創造屬於自己的美好未來，每一位孩子都有公平受教育的權利，對於身處偏鄉、資源相對弱勢的孩子，其實是需要社會的關懷與協助，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。



孩子是國家未來的競爭力，每一個孩子的成長，都在影響國力的發展、牽動社會的穩定，而指引這一切朝正向發展的根本，就是奠基在兒童教育，因此，自1996年「中興保全文教基金會」成立以來，就很關注教育議題，希望所有的孩子都能獲得妥善的照顧。

我們注意到，近二十年來台灣面臨社會結構轉型，經濟成長力道趨緩，衍生不少新貧、近貧族群。經濟弱勢引發家庭問題，家庭問題又導致教養困境，孩子往往成為最無辜的受害者。

如此惡性循環，將斷害國家幼苗的成長，最終承擔苦果的，還是整體社會！

憂心這樣的未來，中興保全在十七年前投入「公益課輔」領域，首先在台北大橋頭下開辦「中興保全社區關懷潛能開發班」，讓有需要的孩子獲得更多的照顧。中興保全這麼做，不只是基於企業社會責任，更因為每個孩子都很珍貴，我們捨不得放棄任何一個。

秉持著國產實業集團創辦人林燈先生以教育回饋鄉里的精神，十一年前我們也把公益課輔辦到宜蘭，目前已擴展到十七所國中、小，希望為家鄉培養更多子弟兵，2015年上課人數更超過了650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1,600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。

公益課輔
2015年上課人數 >650位

4.2 贈閱宜蘭地區「未來少年」、「未來兒童」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，《未來少年》、《未來兒童》月刊，讓孩子透過多元豐富的內容，開拓視野和奠定學習力。

4.3 贊助藝術活動

2007~2015年
累計贊助金額 **4,500** 萬元

除了主動從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2015年，已連續贊助超過20年，累計贊助金額達到4,500萬元。

● 各校課輔人數明細表

序	學校名稱	所在地區	人數	開課班數	開課日期	經費/年
1	員山國小	員山鄉	46	6	2006年03月	1,900,000
2	深溝國小		23	3	2006年03月	950,000
3	內城國小		29	3	2006年03月	1,050,000
4	七賢國小		23	3	2006年09月	950,000
5	同樂國小		48	6	2006年09月	1,900,000
6	大湖國小		30	3	2008年02月	950,000
7	湖山國小		21	3	2008年02月	600,000
8	內城化育分校		20	2	2008年10月	650,000
9	內城國中		37	3	2006年10月	1,350,000
10	員山國中		64	3	2006年11月	1,500,000
11	力行國小	宜蘭市	62	7	2006年09月	1,900,000
12	凱旋國小		27	3	2006年09月	950,000
13	育才國小		27	3	2006年09月	900,000
14	凱旋國中		52	3	2007年09月	1,200,000
15	萬富國小	三星鄉	21	3	2006年09月	950,000
16	柯林國小	冬山鄉	5	1	2006年09月	600,000
17	新南國小	壯圍鄉	20	3	2008年09月	950,000
18	潛能開發班	台北市	35	8	1998年09月	6,000,000
合計			590	68	-	NT\$25,250,000

- 台北市大同區（台北潛能班35人）：太平國小、永樂國小、忠孝國中、民權國中
- 宜蘭五鄉鎮（員山鄉、宜蘭市、壯圍鄉、三星鄉、冬山鄉）：17所國中、國小



● 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



4.4 用愛關懷銀髮族

4.4.1 緊急通報服務

人口老化及平均餘命增加，加上慢性病盛行趨勢，促使台灣社會逐漸面臨照護需求問題。藉由通訊技術升級，科技的連結照護，將長者生活健康及安全照護座落在每位獨居長者家中，得以避免突發事件造成無人處理的情形。中興保全建構了一個緊救系統平台，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，並針對特殊個案量身製成機器使用上的需求，供需求者使用(如附圖一)。除了緊急求救與聯繫的功能外，今年度起配合求救系統主機，裝設人體感知器(PIR)，不但雙重維護長輩在居家安全外，也解決服務對象忘記每日自主回報平安的困擾(如附圖二)。人體感知器(PIR)超過 24小時偵測到無人進出屋內時，便發送警訊，此時24小時守護中心便開始啟動列追。此項科技特性為感應人體活動訊號，不侵犯個人影像隱私為主。

● 特殊個案製定使用需仗

特殊個案(重聽、弱視、身障等)擴充設備使用

閃光器 聽障者使用 	離床偵測警報器 長期臥床、使用輪椅的失能長輩 	喇叭 重聽者 	訊號中繼器 加強訊號傳輸 	無線大壓扣 無法操作精細動作的身障者，可用肢體按壓求救、有受過訓練的寵物協助通報 
--	---	---	--	---

依據2015年中興保全分別受到台北市、新北市、桃園市、高雄市、嘉義等各縣市政府緊急救援服務之委託，服務人數已高達六千餘人，去年提供服務統計數如下表，救援人次數高達700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，針對弱勢個案分別在生日、中秋、歲末年終節慶前夕致贈生日賀卡、中秋禮盒及禮金慰問長者，並於2015年寒冬致贈1000份手套及毛襪給予獨居弱勢長者。至今中興保全在進行居家訪視的同時也會協助轉介需要支援或救濟的獨老，影應社會共同申出愛心援手。

以不犯個人影像私的科技連結照



2015年度緊急通報服務一覽表

- 服務人次數 9,200人
- 關懷訪視次數 27,711次
- 電話問安的次數 240,425次
- 救援次數 860次
- 服務諮詢與轉介次數 4,396次

4.4.2 遠距照護服務

近年來，全球健康照護產業型態發生變化，健康照護服務方式已從傳統醫院床邊服務，轉而以慢性病的居家照護與生活服務為主軸，關注的焦點也從急症治療轉而以預防保健的角度來思考。居家環境是每個人最熟悉的空間，也是停留時間最長的場所，利用資訊通訊科技建立「遠距居家照護系統(home telecare system)」可協助照顧家中的高齡者，能夠有尊嚴地在自己家中居住、生活，成為高齡化社會中健康管理與照護上重要的潮流。

自2014年起臺北市政府衛生局委託辦理「健康雲保健服務計畫」以資訊與通訊科技及電子化醫療器材，為市民帶來多元化的便捷健康照護服務，連結社區團體適地性服務，以「在地化生活照護」為出發點，建置社區照護站，提供市民自主健康管理。運用資訊和通訊整合科技，提供相關「網路健康服務」方案之「居家版」、「社區版」、「行動版」及「企業版」等項目，透過智慧生活科技整合服務領域，提供民眾適切的協助，使市民享有安心、便利與高品質的智慧健康生活。

本計畫為鼓勵服務對象之使用意願，在2015年度舉辦健康促進獎勵活動，讓民眾在家能自我監測做好健康自主管理。

居家站

社區站

客服中心 	<ul style="list-style-type: none"> ● 每周關懷問安一次 ● 久未量測關懷提醒 ● 量測警戒值追蹤 	<ul style="list-style-type: none"> ● 設置24小時諮詢專線 ● 設備異常回報專線 0800-095-119
定期訪視 	<ul style="list-style-type: none"> ● 訪視內容上傳 ● 衛教慢性病等內容 ● 定期設備巡檢測試 ● 視個案需求捐贈物 ● 提供量測成效獎勵 	<ul style="list-style-type: none"> ● 定期社區巡檢 ● 定期衛教社區民眾 ● 推廣台北健康雲服務 ● 辦理教育訓練及推廣
遠距系統 	<ul style="list-style-type: none"> ● 確保設備妥善率 ● 設備一鍵式操作 ● 即時上傳異常值提醒 	<ul style="list-style-type: none"> ● 確保設備妥善率 ● 直覺式介面操作

2015年度 民眾有感 履約實證

公司自提獎金 辦理健康促進獎勵

照片之使用已徵詢服務對象或家屬同意



捐贈健康照護站 連江縣

馬祖南竿機場候機大廳



捐贈健康照護站 金門縣

金門縣瓊林里社區關懷照顧據點



另外，在今年度也結合產業偕同機關捐贈離島地區連江縣及金門縣，設置台北健康雲社區照護站設置。

五、環境保護



5.1 能源管理

5.1.1 ISO 50001能源管理系統

中興保全事業版圖跨足『安心、健康、舒適、便利、節能』，積極朝向「生活服務產業」而邁進，並以凌駕保全的新生活思維，為求啟動生活的美好品質，從照顧個人進而滿足家庭，達成關懷城市的最終目標。為了環境永續發展之目標，中興保全由原有線網路科技進階提升為無線網路，提供客戶最簡易及美觀的方式提供便利的生活，也期望能以節約能源的技術達到最有效率的利用。



因此，我們秉持著承諾：

1. 遵循政府能源管理相關法規，善盡企業社會責任之義務。提供各項資源，以達成持續改善能源使用效率。
2. 採購節能產品時，優先考慮高效率且符合節能規章產品。
3. 設定適當的能源管理目標，並有效達成之。
4. 積極派員參與各項節能技術與服務之研發，並戮力發展智慧綠建築技術作為本公司實現綠色創新之重點目標。

以先進科技提供消費者新的產品與服務，並開發具備智慧監測功能的商用系統，提供消費者有效的控管公司或家庭耗能設備之能源管理，以避免非必需之能源消耗。另外，推動辦公大樓換裝高效率節能燈具及用電設備、同時呼籲全體員工共同節約能源，並員工提供節能改善提案，也讓所有員工知悉並配合所有節能方案之推動，持續展現中興保全改善能源績效及提升能源使用效率之決心。



我們同時規劃：

1. 教育訓練活動，並於新進員工教育訓練，推廣節約能源技術與觀念。
2. 整合工作性質相近之工作環境區域，減少多餘的能源耗費。
3. 建立綠色採購標準，優先考慮高效率節能產品並優先採購環保標章產品。
4. 規劃採購油電車輛測試，減少車輛用油以降低碳排放量。
5. 資訊及家電用品採購，優先採用節能認證機種。

2015年總部大樓電力使用量降低，雖人員持續增加，代表節能政策之執行有其相對性成果，但因大樓電力線路設備老舊，且使用面積增加造成使用電量耗能降低有限，但因非自有建物，無法規劃更新重大節能設備，僅能針對部分自有能源使用設備做更換，2015年更換8月更換分離式冷氣1組，原設備銘牌標示能源使用量為2,400W，更換後為1,207W，經計算2015年即減少3,722度電，亦代表減少碳排放量1.97噸，若再擴大為年度使用則可減少10,450度電，同時減少碳排放5.5噸。

● 2011~2015年總公司用電統計表

年度	2011年	2012年	2013年	2014年	2015年
EUI 總用電量(kWh)/平均樓地板面積(m ²)	76.07	68.28	59.52	62.94	57.96
總用電量(kWh)	577,778	516,446	553,511	605,320	585,547
平均樓地板面積(m ²)	7,595.59	7,563.75	9,299.98	9,617.24	10,103.4
總部大樓員工數	299	318	333	347	349
總部大樓人均用電	1,932.37	1,624.04	1,662.20	1,744.44	1,677.79
年均溫	22.73	23.16	23.38	23.5	23.78

● 2011~2015年總公司用電



● 2011~2015年總公司人均用電



註：本用電統計，僅統計總公司總部大樓，餘其他建物因統計數值無法確切計算，不列入總公司用電統計表

5.1.2 車輛用油管理

車輛耗與用油效率不但攸關企業營運成本，然而依據公司營業內容屬性，車輛之使用為必須且必要的基本配置，對於環境的影響在未來公司車輛的採購方針勢必成為一門必修的課題，除了依賴車商提出更有效且節能的車輛外，其餘僅能針對員工的節能教育與車輛使用習慣，提出更為有效的激勵方法；除了中興保全對於車輛用油管理外，建立明確方針及制定管理作法，並且仍需透過各項行動方案達成預定目標，將節能環保落實執行。

在關係企業「中保車管股份有限公司」專責集團內車輛維護與耗能控管下，訂立各式車輛使用汰換年限，並落實定期保養機制，以確保車輛處於最佳效能狀態。中興保全車輛透過加油晶片卡詳實登錄管控輸入，每次使用車輛前後，併經由使用者登錄哩程，確實管控車輛使用油量及里程數。

各車輛使用單位持續要求車輛交接時清空多餘物品，減少非必要性物品置於車內以減少車輛承重，並於出勤前檢查胎壓狀況，希望可以養成員工良好節能習慣，並將勤務人員待命點調整為各分公司、關係企業所在地，或客戶的警衛室、鄰近的便利商店，目的即為減少非必要性的車輛怠速以減少車輛用油，並減少因長時間怠速而造成車輛嚴重積碳，影響車輛的性能與並造成油耗增加。

● 中興保全車輛用油管理方針

目標		掌握用油狀態 保持車輛最佳效能	節油習慣養成 待命時車輛免怠速	掌握車輛狀態 確保車輛運用適地適所
管理/執行		中保車管	使用單位 觀念教育與執行	總公司 數據管理與政策調度
行動方案		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

透過車輛用油資料庫的管理，定期由『中保車管股份有限公司』檢視車輛用油效率數據檢出異常車輛，並通知使用單位進行車輛狀態檢視，檢討耗油原因進而作出車輛汰換或調動決策，每年定期依數據進行策略性車輛調動，以確保車輛的運用適地適所。

自今年新發行之CSR報告書，為呈現總公司所有車輛使用耗能統計，將使用油品資料範圍擴大為總公司所屬單位之全部動力車輛，並重新調整基準年為2012年，然單位碳排放之數據劇增，推測其始末不外乎為物流配送之柴油車輛所導致，除委由相關單位檢討車輛使用及路線規劃外，並積極尋找更為節能之運輸車輛使用。

● 2011~2015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
2012年	汽油	38	51,921.23	117,502.94	824900	0.321964537
	柴油	9	56,824.87	148,085.61		
	合計	47	108,746.10	265,588.55		
2013年	汽油	44	82,815.55	187,419.87	1191919	0.285818371
	柴油	9	58,807.55	153,252.48		
	合計	53	141,623.10	340,672.35		
2014年	汽油	48	79,967.71	180,974.92	1172967	0.2808659
	柴油	9	56,972.95	148,471.51		
	合計	57	136,940.66	329,446.43		
2015年	汽油	57	91,023.91	205,996.21	1237265	0.286528582
	柴油	11	56,989.86	148,515.58		
	合計	68	148,013.77	354,511.79		

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(6.02版本2016/02)」分別為汽油排放係數2.2631kgCO₂/L、柴油排放係數2.6060 kgCO₂/L。

2014年度汰換汽油公務車輛改採購油電車，經計算自購車起至2015年使用平均油耗提升為12.55KM/L，對於公司減少溫室氣體排放量的政策，與原汰舊之公務車比較並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，推估累計減少2.38噸二氧化碳排放量。另外，本公司針對能源使用建立水、電、瓦斯使用紀錄，不定期評估駐外單位能源使用，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。



5.2 溫室氣體管理

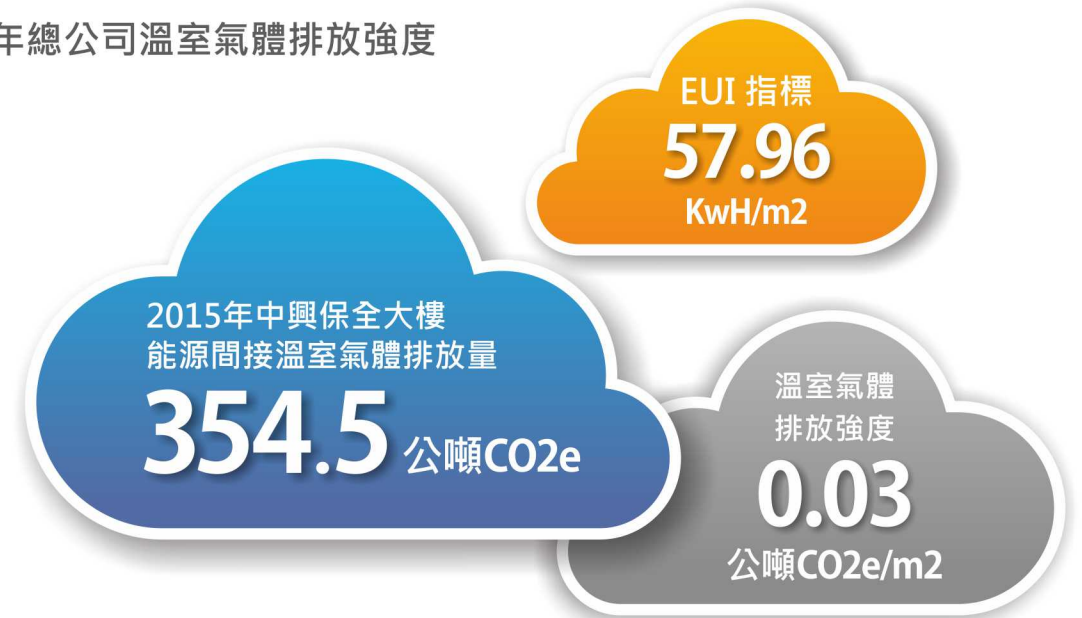
5.2.1 溫室氣體排放量盤查

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2015年在總部大樓照明設備部分，以經濟部能源局各年度所公布之電力排放係數計算，即已減少135.328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。

● 2015年總公司溫室氣體排放統計說明



● 2015年總公司溫室氣體排放強度



● 2012~2015年總公司單位車輛碳排放比較圖



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，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，深化並強化減碳活動。

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，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。



● 2012~2015年總公司單位車輛碳排放表



● 勤務調度效率整合平台

主監控電腦

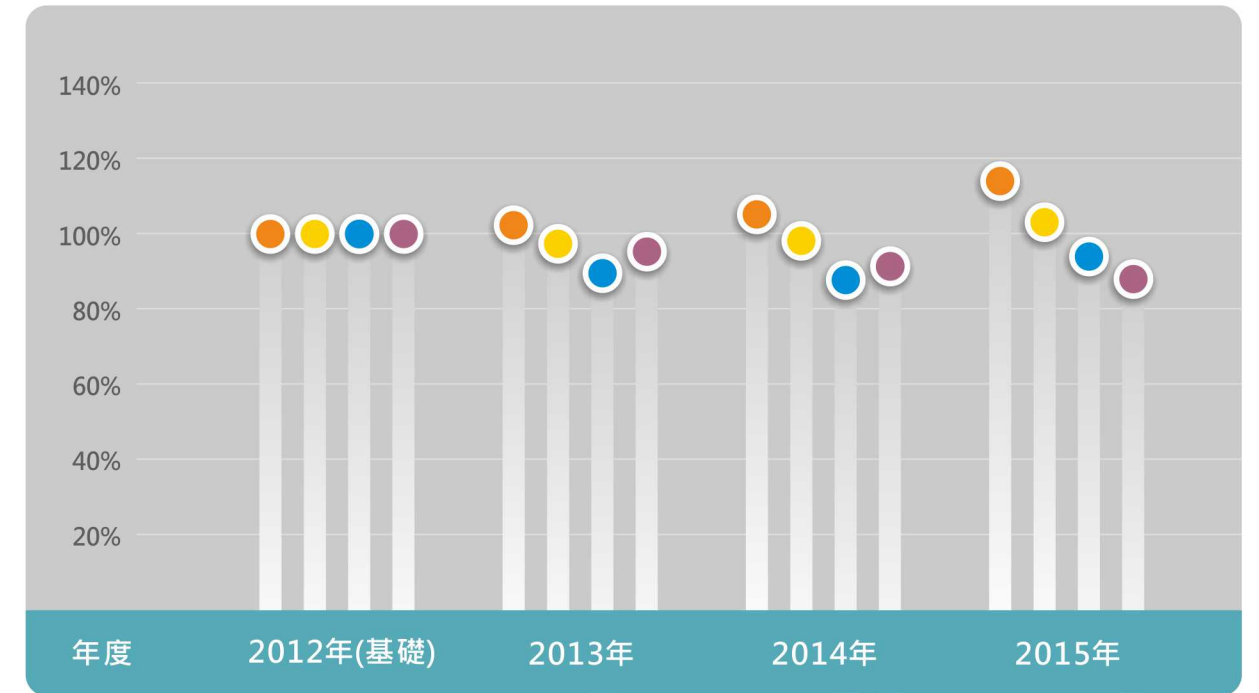
即時監控

網路即時影像監視畫面

電子平面圖運用

E化派遣系統

● 效率整合平台減碳成果



■ 客戶數(比率%) ■ 出勤次數(比率%) ■ 年度碳排放(比率%) ■ 出勤次數 / 客戶數比率%(註)

自管制中心運用勤務調度效率整合平台以來，出勤件數對客戶數比率持續降低，2015年相較2012年(基礎年)，換算減少碳排放超過81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。

● 效率整合平台減碳數據

年度	2012年(基礎)	2013年	2014年	2015年
客戶數(比率%)	100.0%	102.0%	106.1%	115.8%
出勤次數(比率%)	100.0%	97.7%	97.9%	102.5%
年度碳排放(比率%)	100.0%	89.4%	88.0%	94.8%
出勤次數/客戶數(比率%)	100.0%	95.8%	92.3%	88.5%
運用平台減少總碳排(kgCO2e/km)	0.0	-25,867.1	-48,557.5	-81,136.1

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69頁 (圖：2012~2015年總公司單位車輛碳排放表)

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：

1. 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。
2. 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。
3. 其他事業廢棄物：例：生活垃圾等。
4. 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。

廢棄物管控程序

為確保廢棄物能有效及合法的被處理，廢棄物管理之措施如下

1. 依照環保署2006.05.30公告制訂『廢棄物清理辦法』，有效監督公司內部廢棄物處理
2. 依照環境管理系統規定，可分為：



3. 運用公司內部品管作業流程，控管電子產品報廢前的審查，提高報廢電子產品再利用率。
4. 另與相關供應商進行溝通與技術討論，增加回收廢棄物之再利用性。

廢棄物處理方式

1. 依照環保署2003.07.03制訂施行『資源回收再利用辦法』，廢棄物處理原則上會以回收再利用為主，無法再利用的部份，基本上以不掩埋方式處理。
2. 利用長期合作及合法的回收商進行焚化之方式處理，以減少環境污染之產生。

未來目標

1. 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。

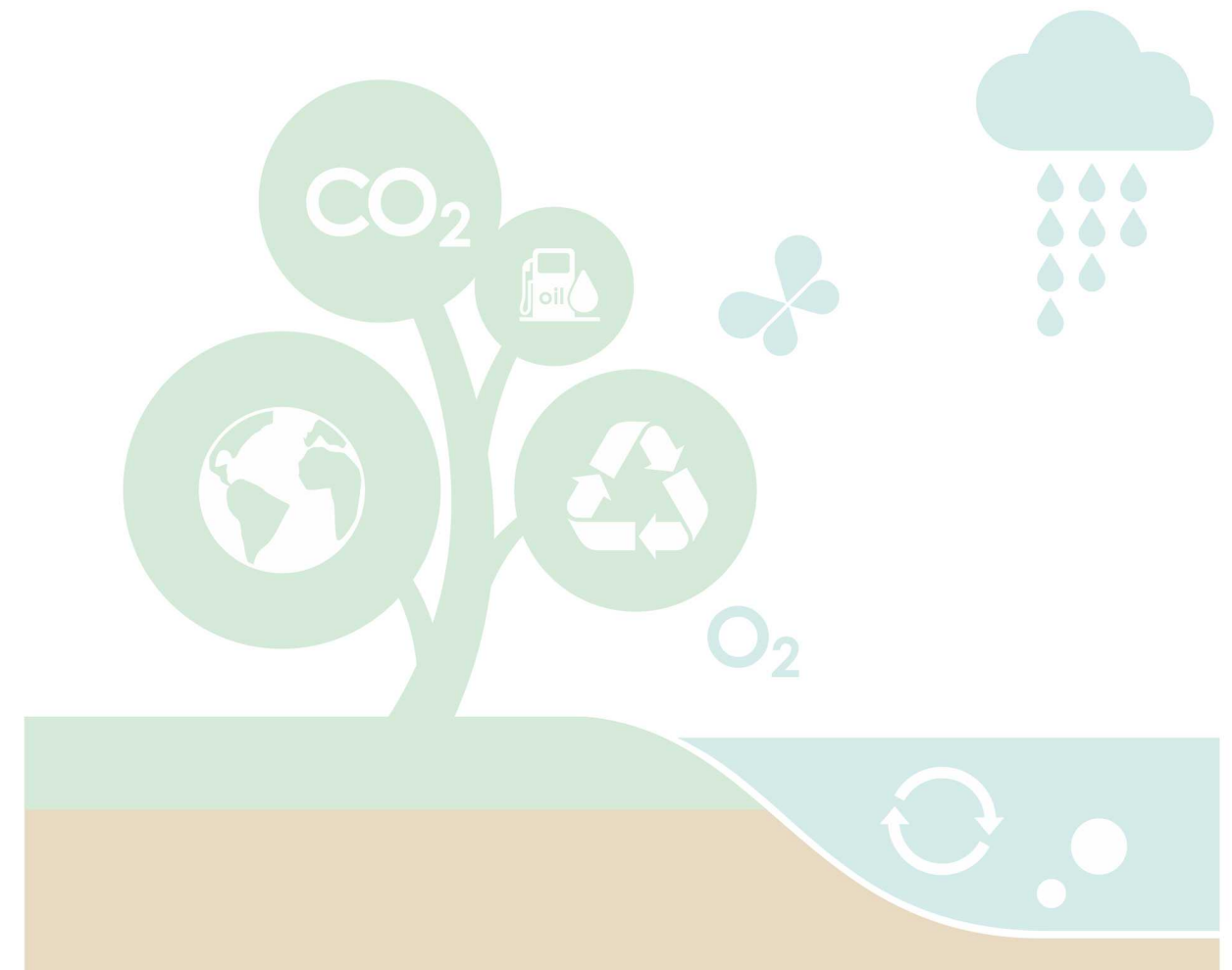
● 廢棄物回收數量

單位：顆/台

種類 年度	收回數量		回收數量	
	電瓶(池)	塑膠製品	電瓶(池)	塑膠製品
2013年	149	20,076	1,746	7,044
2014年	83	18,035	2,132	12,601
2015年	114	17,801	4,093	44,453

註：

- 電瓶(池)及塑膠製品 - 收回數量：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。
- 電瓶(池)及塑膠製品 - 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。
- 電瓶(池)及塑膠製品之收回數量及回收數量，皆全數取回處理。
- 塑膠製品含保全主機及設備零組件。



六. 樂活員工

6.1 提供穩定的就業環境

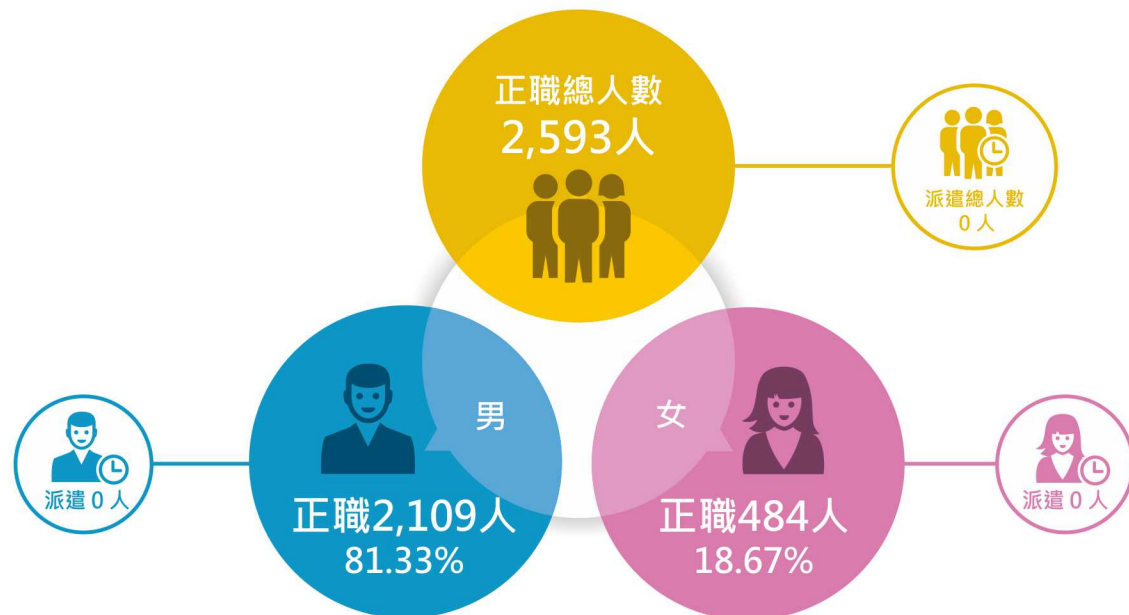
中興保全延續以「懷抱感恩」與「勇於承擔」的價值觀，結合「尊重人性、服務人群、創造價值」的服務精神，作為人力資源政策指導原則。提供穩定的就業環境，讓優質人力資源得以貢獻，企業營運得以持續成長，持續確保中興保全成為物聯網的實踐者。2015年台灣地區員工人數為2,593人，仍保持無雇用任何派遣勞工，且依法足額進用身心障礙人士。配合營運發展，新進員工人數穩定成長，在人力招募管道上延續以大專校園徵才、就業服務中心推薦、網路人力銀行及平面媒體等；並持續提供員工介紹獎金、制定離職優秀員工回任辦法，以獎勵優秀人才的進用。另繼續接受大學安全相關系所於暑假期間推薦學生至各部門學習，並與國立台北科技大學電資學院進行產學合作，進行全學年的職場實習，部分時間在中興保全研發部門工作，部分時間至學校上課，更能讓年輕學子瞭解安全服務產業的運作與發展概況。

中興保全人員晉升程序繼續依循「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，會安排績效良好的幹部進入不同營運據點接受歷練，強化其營運管理能力。2015年度計晉升431人、晉級138人及調動794人。

中興保全薪資設計係因應地區生活條件、職務內容及專業功能的不同而有差異，但不會因年齡與性別而有所差別待遇。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」，持續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



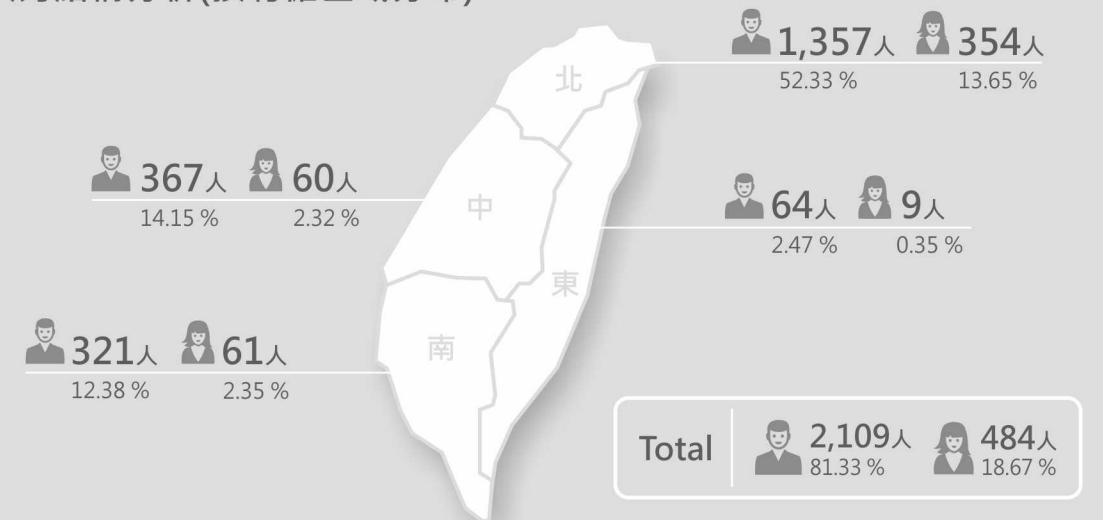
人力結構

註：就職率%計算公式=指定項目就職人數÷員工總人數

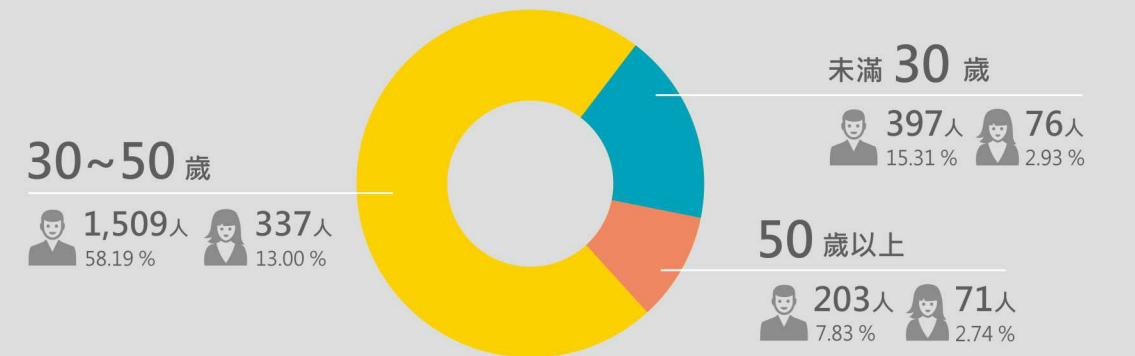
● 人力結構分析(按聘僱職務類別)



● 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)



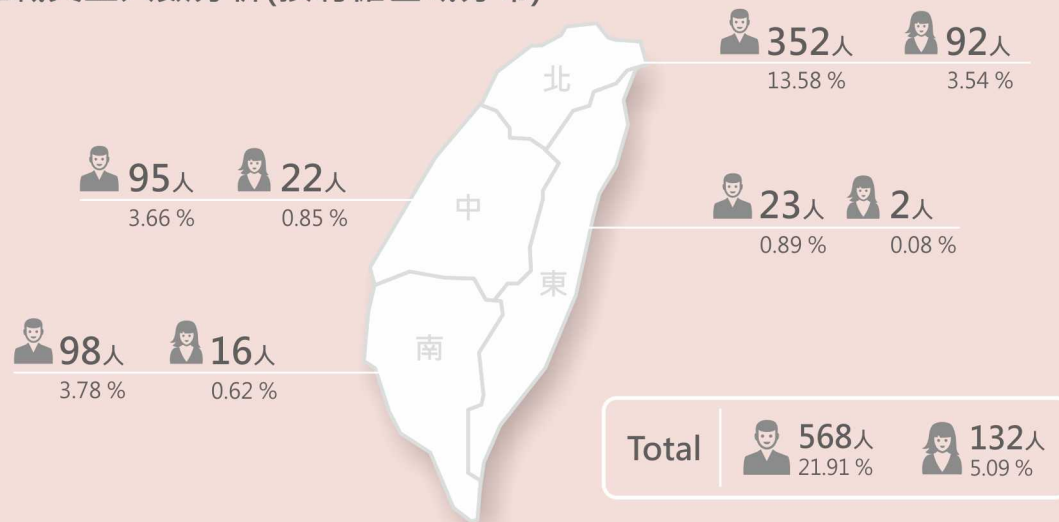
離職員工

註：離職率%計算公式：指定項目離職人數÷員工總人數

離職員工人數分析(按聘僱職務類別)



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)



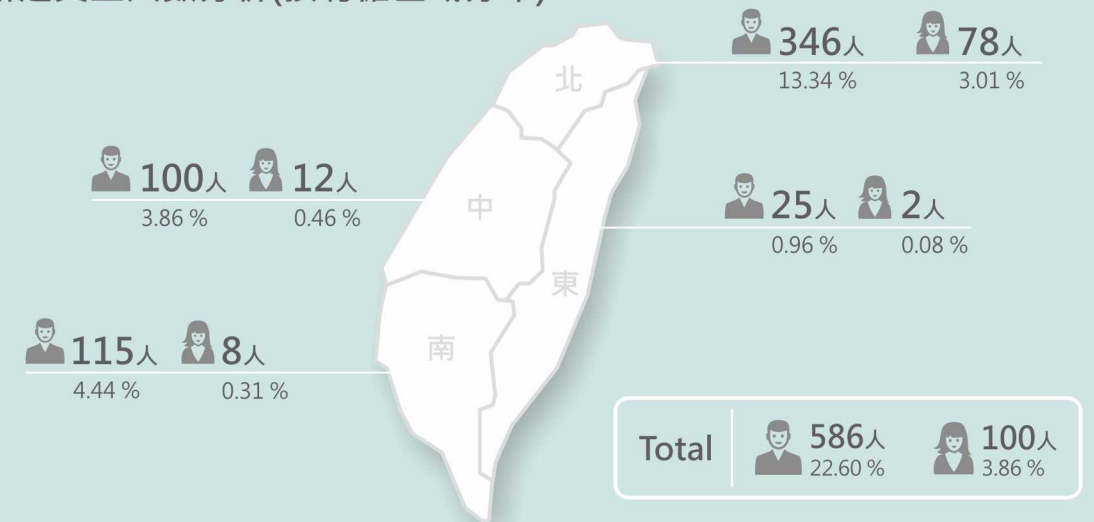
新進員工

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)



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

「員工是企业最珍贵的资产，也是企业营运成功的基础」，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2011及2014年均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，將原八大訓練學程調整為七，包括：營業人員的「營業學程」、服務人員的「服務學程」、行政幕僚人員的「行政學程」、管理幹部的「管理學程」、特殊專業領域產品的「專屬領域學程」、新觀念養成的「創新學程」及幹部養成的「培英學程」，培育優秀內部講師及種子教官約200位。

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	19012	5319	513	120	37	44
服務人員	32060	227	883	9	36	25
管理人員	1108	0	74	0	15	0
技術人員	8046	120	399	6	20	20
研發人員	185	0	33	0	6	0
其他人員	1150	1960	76	203	15	10
總和	61560	7625	1978	338	31	23



● 訓練品質系統評核等級證書

● 七大學程設計、規劃方向與教育訓練體系



6.3 友善的職場環境

中興保全著重於提供員工一個安全、舒適的工作環境，以維護員工的身心健康，並不斷推動各種健康與安全方面的措施、活動，期望使員工免於職業傷病的威脅，幫助員工達到最適當的健康狀態，亦達提升員工的工作士氣、增加工作滿意度、降低員工離職率之目的。員工增進身心健康，減少傷病缺勤，除可增進公司生產力外，亦能確保服務的品質。公司成立勞工安全衛生管理單位，主責安全衛生維護相關政策與執行；並與中興保全文教基金會共同推展員工之健康知識與促進相關活動。

此外，中興保全為促進和諧且合作的員工關係，有助於提升工作動機、讓員工明白將做什麼、該做得多好、並在工作表現欠佳時該如何改善等，建置各級溝通管道包括部門會議、績效面談、申訴管道、提案制度、電子佈告欄、特定部門技能或心得電子討論區、內部刊物、電子郵件等。期能透過資訊共享，減少員工與組織之間的溝通不良，並促進員工與管理者之間的緊密關係。稍有不足的是，2015年仍有一位離職員工申訴勞工主管機關。



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為4:1。擔任主管職務之男女性別比例約為3.2:1，顯示中興保全充分提供兩性公平競爭與發展的機會，不因性別而有所差異，2015年亦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，依法制定「中興保全股份有限公司 性騷擾防治辦法」，設有『申訴窗口』及『申訴處理小組』，並不定期辦理相關宣導活動，嚴格禁止性騷擾、性別歧視或言語恐嚇等行為發生，2015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。2015年申請育嬰留職停薪人數有13位、申請育嬰留職停薪之復職率為50%，申請產檢假人數有13位、產假人數有17位、陪產假人數有81位。

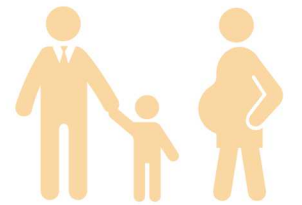
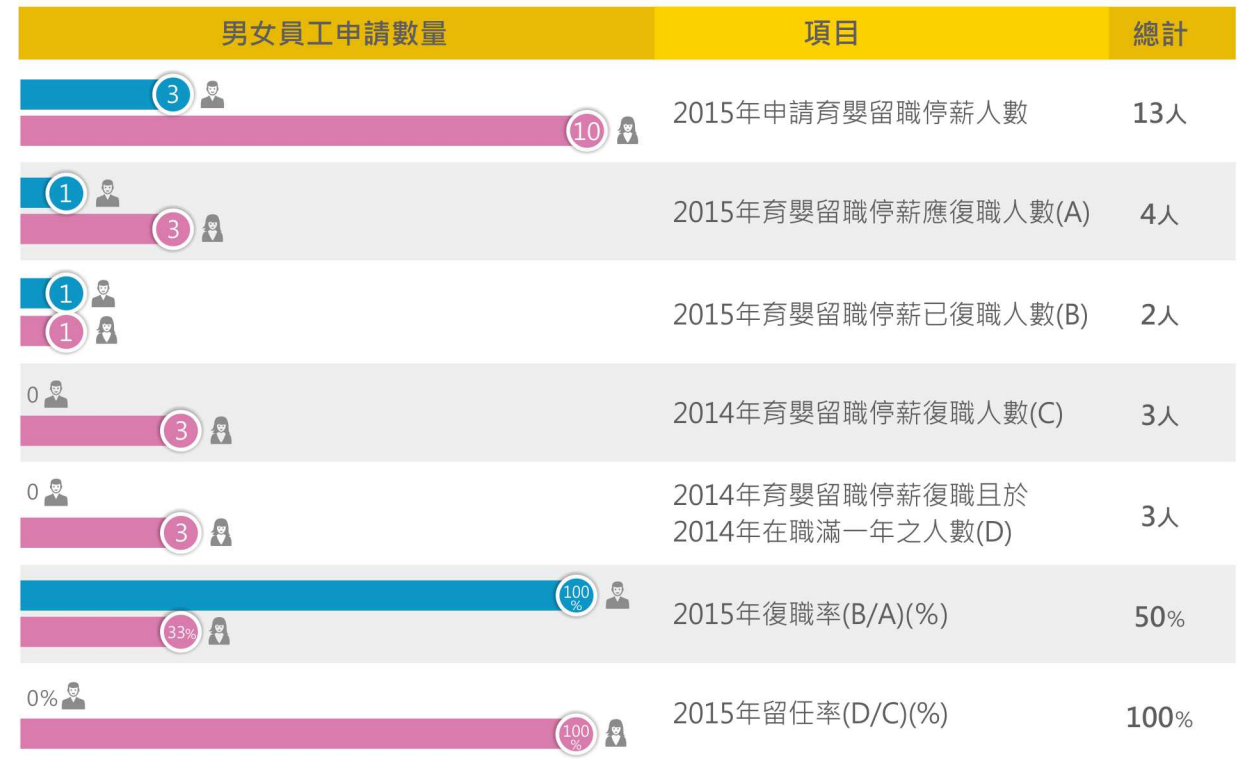
● 人力結構分析(按性別、年齡及職務區分)

註：「主管職」係指課長級以上人員



● 男性總數 2,116 (主管職 318 / 一般職 1,798) ● 女性總數 479 (主管職 101 / 一般職 378)

● 2015年員工申請育嬰留職停薪情形



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。

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、數位圖書室，豐富員工心靈外，並繼續於全省各地設置員工宿舍，解決外調或遠道同仁住宿問題。並與菲力兒童文教機構簽立相關托育服務，提供同仁特別優惠與配套措施，減輕同仁照顧小孩的負擔與不便。

經濟福利

中興保全均遵循國家勞動有關法令規定，為員工辦理勞保、健保及勞工退休金提繳。對於選擇適用《勞動基準法》員工的退休金制度，持續按月提撥薪資總額2%至15%之勞工退休準備金至台銀的「勞工退休準備金帳戶」；適用《勞工退休金條例》規定之員工，則按月提繳薪資定額的6%至「勞工退休金個人專戶」。2015年共有57位員工辦理退休，並從「勞工退休準備金帳戶」支付退休金。

除照顧員工基本經濟需求，提供薪資及業績獎金外，也持續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、幸福家庭日、互助金、急難救助貸款、優惠退休、員工撫卹等。

● 完備的福利項目

公司福利措施

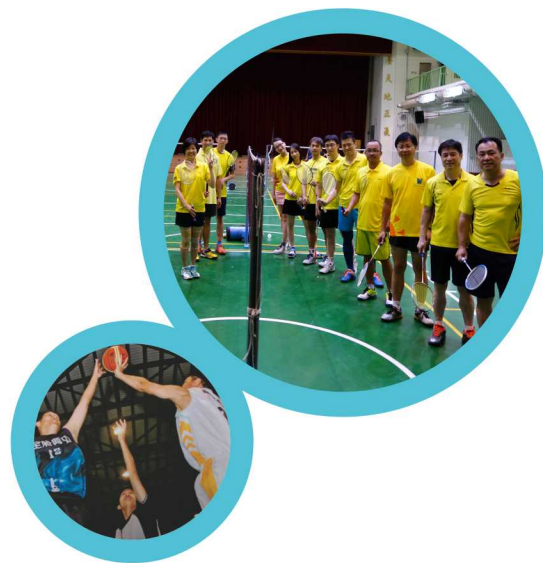
- **員工年節獎金**
端午節獎金
中秋節獎金
春節獎金
- **員工退休金**
- **員工勞保、健保、勞退**
- **員工團體保險**
員工壽險及意外險 104年度0件 理賠金額0元
員工壽險及意外險
- **員工健康檢查**
在職同仁每三 ~ 五年辦理乙次
高階主管定期健檢
- **員工結婚禮金、奠儀**
結婚祝賀禮金 喪葬慰問奠儀
- **員工家庭日親子活動**
104年舉辦中部麗寶樂園
及北部小人國主題樂園親子活動
- **員工聯歡晚會**
每年年終舉辦同仁聯歡晚會
104年年終聯歡晚會全省各單位自行舉辦
- **集團月刊**
103年1月創刊，採用雙月刊發行
至104年已發行12期，專屬跨集團所有
關係企業全體員工與家人，對集團企業
理念的認識及信賴並促成雙向整合交流
的平台

職工福利委員會

- **年節慰勞**
-生日禮金
104年度2,408人 發放提貨券 1,204,000元
-端午禮券
104年度2,407人 發放提貨券 1,203,500元
-中秋禮券
104年度2,384人 發放提貨券 1,192,000元
-春節禮券
104年度2,310人 發放提貨券 5,545,080元
- **教育獎助學金**
-獎勵員工進修及員工子女努力向學
104年度1,331人次 全年申請總計 2,138,500元
- **社團活動**
-社團補助 104年度 4社團補助 160,000元
(籃球社 台北羽球社 台南羽球社 高雄羽球社)
- **員工福利醫療保險**
-員工團體福利醫療保險
104年度334件 理賠金額 2,500,068元
-員工父母喪葬福利
104年度 41件 理賠金額 760,000元
-員工眷屬自費團體福利醫療保險
104年度253件 理賠金額 3,596,303元
- **職工福利**
-結婚補助金 104年度54人 補助 108,000元
-生育補助金 依嬰兒人數計算
104年度 88人 補助 176,000元
-住院補助金 104年度 52人 補助 104,000元
-退職、退休 104年度178人 補助 4,989,638元




此外，中興保全不僅提供完善工作環境，也發起各式社團活動，例如成立於1996年的中興保全籃球社，至今已近20個年頭，它提供員工於下班後在球場上打球揮汗的空間，成了員工最佳抒壓管道，無論職場或球場，他們都卯足全力。近年來，他還身兼親善大使的任務，數次代表公司參加「李文元盃」籃球賽事，和台灣無數的菁英企業隊伍在球場上打成一片，籃球社總幹事彭啟明說：「在李文元盃裡，中保參加的是分齡賽中的45至52歲組，要集合這麼多熱愛籃球的壯年同事一起參加賽事，還要一路打進決賽，的確沒有想像中的簡單。」，這個活動讓中保的同仁和其他企業同仁有更多的交流互動，進而推廣企業精神、提升企業形象。



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	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	●	貳、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	○	貳、經營者的話 參、利害關係人之互動與經營	
組織概述				
G4-3	組織名稱	●	壹、編輯方針	
G4-4	主要品牌、產品和服務	●	2.1 公司概況	
G4-5	企業總部所在位置	●	壹、編輯方針	
G4-6	公司營運所在國家數及國家名	●	2.1.1 營運組織	
G4-7	所有權性質與法律形式	●	2.1.1 營運組織	
G4-8	說明組織所提供服務的市場	●	2.1.1 營運組織	
G4-9	說明組織之規模	●	2.1.1 營運組織	
G4-10	員工組成	●	6.1 穩定的就業環境	
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	
G4-12	描述組織的供應鏈	●	2.3.6 供應鏈管理	
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	
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	
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 完整的訓練資源 6.3 友善的職場環境 6.5 健全的福利保障	
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	
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	
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	
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	
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	
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	
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	
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	
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	
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	
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	
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	
報告概況				
G4-28	所提供資訊的期間	●	1.1 報告日期	
G4-29	最近一次報告的日期	●	1.1 報告日期	
G4-30	報告週期	●	1.1 報告日期	
G4-31	對報告書或其內容有問題時的聯絡人	●	1.5 聯絡資訊	

●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	備註
G4-32 報告組織選擇之依循選項	●	1.3 報告書撰寫原則	
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	
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	
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	
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	
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	
G4-38 最高治理單位及其委員會的組成	●	2.1.3 治理架構	
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	
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	
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	
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	
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	
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	
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	
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	
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	
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	
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	
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	
G4-52 決定薪酬之流程	●	2.1.3 治理架構	
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	
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	-	-

●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	備註
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 提供穩定的就業環境	
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 提供穩定的就業環境	
G4-EC7 基礎設施的投資與服務所產生之發展和衝擊	●	3.3.2 防災服務從學校做起 4.1. 發現孩子的生命價值	
G4-EC8 重大的間接經濟影響，包括衝擊程度	●	3.2.2 智慧LED型路燈 3.3.3 防災服務從學校做起	
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	
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	
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	
G4-EN6 能源消耗量	●	5.1.2 車輛用油管理	
G4-EN7 減量產品和服務的能源需求減量	●	5.1.2 車輛用油管理	
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	-
G4-EN15 直接溫室氣體排放 (範疇1)	●	5.2.1 溫室氣體排放量盤查	
G4-EN16 能源間接溫室氣體排放 (範疇2)	●	5.2.1 溫室氣體排放量盤查	
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	●	5.2.1 溫室氣體排放量盤查	
G4-EN19 溫室氣體減排量	●	5.2.2 減碳行動	
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	
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，根據巴塞爾協定附錄之一、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、輸出或處理有關巴塞爾協定的廢棄物總重量	-

●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	備註
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
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
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
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
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
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 提供穩定的就業環境
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
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
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
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	-
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
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
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
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 提供穩定的就業環境
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
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
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	6.3 友善的職場環境
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
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	-

●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	備註
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
G4-HR6	已辨識有強迫或強制性勞動風險之營運據點及供應商，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
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
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 發現孩子的生命價值 4.4.2 遠距照護服務
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	-
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	●	3.2.2 智慧LED型路燈 3.3.3 防災服務從學校做起
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 服務品質精進
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 服務品質精進 2.4.5 嚴密保護客戶隱私
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
9F, No. 333, Sec. 1, Keelung Road
Taipei City, Taiwan, R.O.C.Tel: 886 2 2757 8888
Fax: 886 2 2757 6050
www.ey.com/taiwan

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 2015 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 2015 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；



安永聯合會計師事務所

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

- 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 2015 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



民國一〇五年十二月九日



安永聯合會計師事務所

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

附件一：

編號	內文標題	標的資訊	適用基準
1	符合性確信	中興保全揭露 2015 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	財務績效	2015 年財務績效表	2015 年個體、合併財務報告
3	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	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	顧客隱私	公司保障客戶隱私資料	公司政策及資料
6	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	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	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	中興保全員工雇用結構	2015 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	兩性互動	員工申請育嬰留職停薪表	公司統計資料
11	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37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。展望未來，中保已從安全服務產業轉型，以科技整合與創新服務，繼續進軍物聯網智慧應用服務，引領台灣物聯網產業蓬勃發展，以打造更貼近人性的智慧生活、智慧建築及智慧城市。並透過大數據分析，持續發掘新的智慧服務，創造更大的利益，以回饋所有利害關係人，讓公司真正地邁向永續經營之路。

SIGMU



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

