



2016 企業社會責任報告書

Corporate Social Responsibility Report





2016 企業社會責任績效表現

Corporate Social Responsibility Report



壹 編輯方針

- 1.1 報告日期 03
- 1.2 報告範疇 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 04

貳 經營者的話 05

參 利害關係人互動與經營

- 3.1 利害關係人鑑別 07
- 3.2 鑑別重大性議題 07

肆 責任願景

4.1 創造共享價值

- 4.1.1 關懷生命健康把關 11
- 4.1.2 社區里民享有樂活美好生活 15

4.2 安心信賴

- 4.2.1 公司概况 18
- 4.2.2 財務揭露 24
- 4.2.3 營運管理 25
- 4.2.4 服務品質精進 35
- 4.2.5 嚴密保護客戶隱私 46

4.3 服務創新

- 4.3.1 走在趨勢之前 中保無限家生活館 47
- 4.3.2 雲端大數據CRM智慧分析系統 49
- 4.3.3 生活館導入擴增實境(AR)、
虛擬實境(VR)科技應用 51

4.4 社會關懷

- 4.4.1 人間有愛 社會有情 52
- 4.4.2 贈閱宜蘭地區「未來少年」刊物 53
- 4.4.3 贊助學校體育社團 54
- 4.4.4 贊助藝術活動 54
- 4.4.5 用愛關懷銀髮族 55

4.5 環境保護

- 4.5.1 能源管理 57
- 4.5.2 溫室氣體管理 60
- 4.5.3 廢棄物管理 63

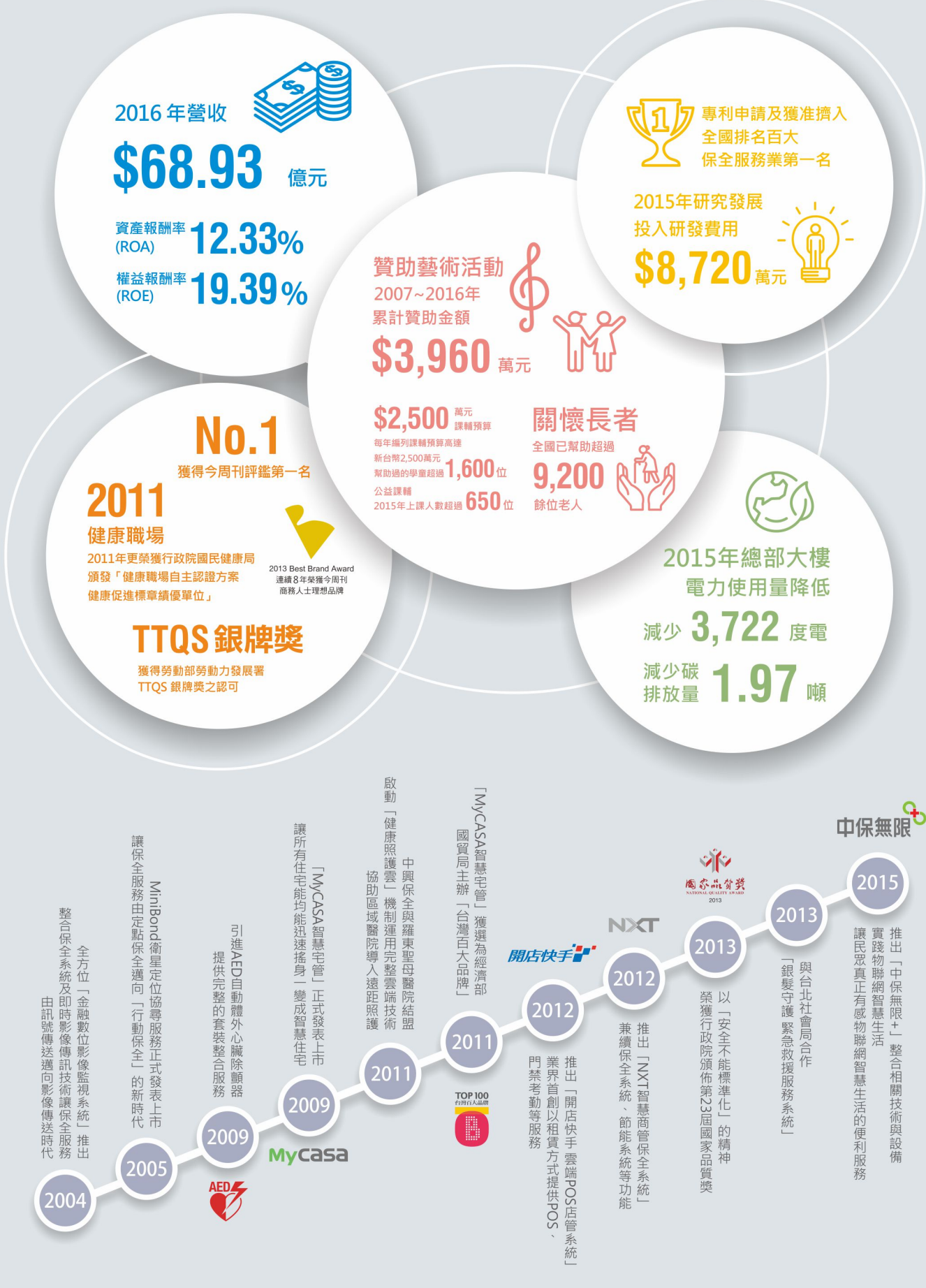
4.6 樂活員工

- 4.6.1 提供穩定的就業環境 65
- 4.6.2 完整的訓練資源 69
- 4.6.3 友善的職場環境 71
- 4.6.4 和諧的兩性互動 71
- 4.6.5 健全的福利保障 72

附錄

- 全球永續性報告指標 GRI 對照表 74
- 會計師獨立確信報告 79

CONTENTS





壹 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2016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。(其中關於用電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2016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



貳 經營者的話

根據聯合國研究，全球人口集中居住於城市的比率越來越高，估算2050年接近70%，將帶來高度的資源分配與城市治理挑戰，從水、電、馬路到網路等公共建設，到安全、健康、教育、醫療等服務，都需要改變！而智慧城市的概念，就是廣泛使用感測設備、有線或無線網絡、雲端儲存、大數據等應用，來解決剛剛提到的民生議題，與提升民眾的生活品質。

然而智慧城市的發展，除了基礎建設外，也應當從一般社會大眾的生活中開始落實，提供智慧生活的設備，串起生活館的每個環節，從智慧家庭、智慧社區到智慧城市，這也是中保這幾年來一直經營的方向。中保順應潮流轉型為「物聯網生活服務供應商」，秉持著提供消費者「安心信賴」的服務理念，在2015年推出「中保無限+」，就是透過物聯網技術，推出物聯網智慧生活服務。

而為了讓更多社會大眾體驗物聯網智慧生活服務，我們在2016年3月成立首家實體門市「中保無限家生活服務站」，整合集團資源深入鄰里，隨著一家家實體門市的成立，為更貼入門市的實際功能與形象，後改名為「中保無限家生活館」。同時公司也將復興空廚納入中興保全集團，利用復興空廚餐食技術及人力，擴展「中保無限+」服務面向，涵蓋食、健康照護、智慧居家、居家清潔等項目，並在「中保無限家生活館」實體店徹底體現集團經營方向：無論是個人、家庭、商辦等，都因為這個平台輕鬆擁有物聯網智慧生活服務，讓日常生活更安心與便利。

在醫療照護業務方面，台灣面臨高齡少子化社會的問題，對於照護需求將是有增無減，公司也積極發展以IoT為基礎的照護科技服務，提供在宅安心養老之科技解決方案。另外，公司也與台北市衛生局共同建構雲端醫療服務管理平台，打造未來《中保無限+》全方位雲端醫療照護的全新服務。

中保致力成為良好企業公民，用我們的產品服務企業與個人，對社會有所貢獻。持續透過中保關懷社會福利基金會的力量，關懷長者，除了讓他們能在家安心養老，也能減緩照護人力；連續第18年，中保文教基金會不改初衷，不間斷照護弱勢家庭的孩子，扶持他們...

這些年來大環境變化激烈，我們將這些變化視為挑戰與機會，激勵自己，持續發展新的智慧服務，締造最大化的效益，以回饋所有的利害關係人，也讓公司保持永續經營的能力，共創幸福未來。



中興保全 董事長 林孝信



參 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。

中興保全在2013年增設隸屬於董事會之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。

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，2016年度共回收117份有效問卷。

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。本年度前十大重大議題請參考下方矩陣圖，包含「公司治理能力」、「服務品質管理」、「顧客隱私保障」、「員工福利保障」、「勞雇關係和諧」、「財務績效表現」、「資訊安全管理」、「服務創新內容」、「風險管理嚴謹度」以及「遵循法規程度」，另外並更進一步評估重大議題的影響範圍與邊界。

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	溝通管道	關注議題
 政府機關	<ul style="list-style-type: none"> ● 定期參加專業公(協)會組織運作 ● 定期召開智慧財產管理委員會 ● 定期依不同階段與級職員工，提供人權相關教育訓練課程 	<ul style="list-style-type: none"> ● 顧客隱私保障 ● 遵循法規程度 ● 人權保障機制
 現有客戶 潛在客戶	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● 定期提供八大訓練學程 	<ul style="list-style-type: none"> ● 顧客隱私保障 ● 服務品質管理 ● 勞雇關係和諧 ● 教育訓練完整度
 一般股東 法人股東	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務聯絡窗口及溝通機制 ● 每年召開股東大會 ● 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 公司治理能力 ● 財務績效表現 ● 服務創新內容 ● 公開資訊揭露
 現職員工	<ul style="list-style-type: none"> ● 發行SIGMU雙月刊，提供員工溝通管道 ● 定期實施個人資料保護法之宣導及教育訓練 	<ul style="list-style-type: none"> ● 公司治理能力 ● 顧客隱私保障 ● 員工福利保障 ● 勞雇關係和諧
 青少年兒童 銀髮族 社福團體 環保團體	<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 ● 成立24小時守護中心，提供全方位支援服務 ● 發展「健康照護雲端平台」，提供遠端照護服務 ● 支持藝文活動發展，提昇民眾生活品質 	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務品質管理 ● 顧客隱私保障 ● 員工福利保障 ● 勞雇關係和諧 ● 遵循法規程度 ● 人權保障機制 ● 節約能源管理 ● 強迫勞動
 協力廠商	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 公司治理能力 ● 服務品質管理 ● 顧客隱私保障 ● 勞雇關係和諧 ● 財務績效表現 ● 風險管理嚴謹度

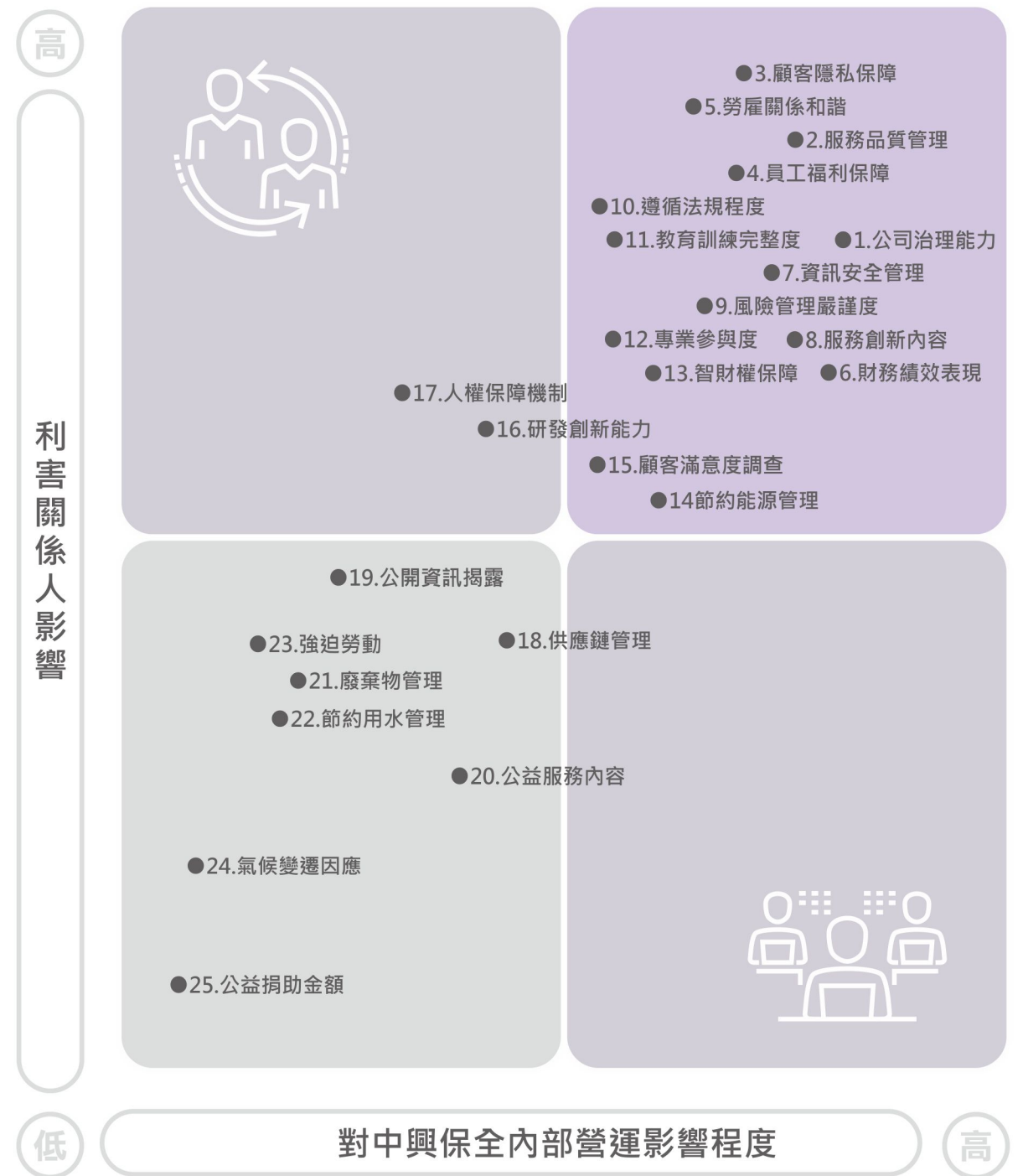
● 前十大議題排序



● 重大議題範疇邊界

重大議題	組織內		組織外			GRI G4 重大考量面	對應章節
	員工	供應商	投資人	政府機關	客戶		
公司治理能力	●			●		-	4.2.1公司概況 4.2.3營運管理
服務品質管理	●		●		●	-	4.2.4服務品質精進
顧客隱私保障	●				●	顧客隱私	4.2.5嚴密保護客戶隱私
員工福利保障	●					經濟績效	4.6.5健全的福利保障
勞雇關係和諧	●					勞雇關係	4.6.1提供穩定的就業環境
財務績效表現	●	●	●			經濟績效	4.2.2財務揭露
資訊安全管理	●				●	-	4.2.3.3資訊安全管理
服務創新內容	●		●		●	-	4.3.服務創新
風險管理嚴謹度	●		●	●		-	4.2.3.1風險管理
遵循法規程度	●		●	●	●	法規遵循	4.2.3.4公開資訊揭露

● 利害關係人影響與中興保全內部營運影響程度





肆 責任願景

4.1 創造共享價值

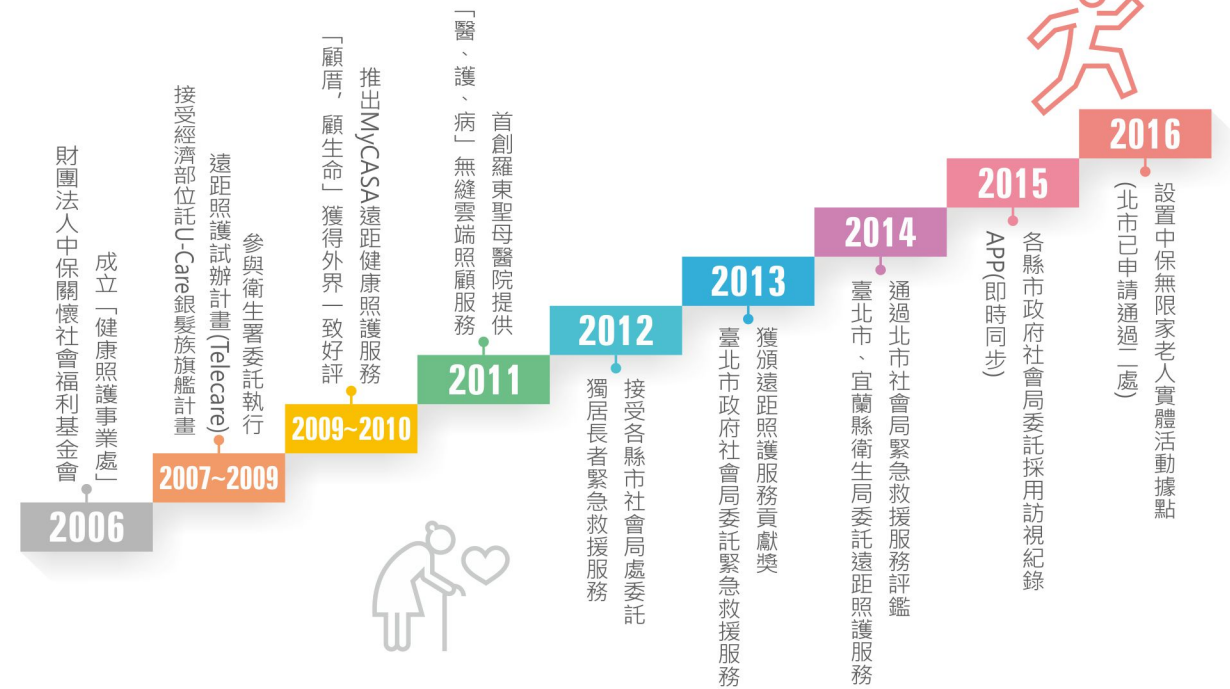
中興保全將傳統保全服務工作帶向智慧科技、人性關懷的新境界，極投入資訊技術、網路通訊服務及電子器材等整合應用，已為保護台灣這塊土地及關懷生活在這塊土地每一位寶貴生命，提供企業與家庭更加安心、信賴、安全及便利的環境，並將持續拓展服務領域，善盡企業社會責任。

4.1.1 關懷生命健康把關 為統合社會安全體系樹立新的里程碑

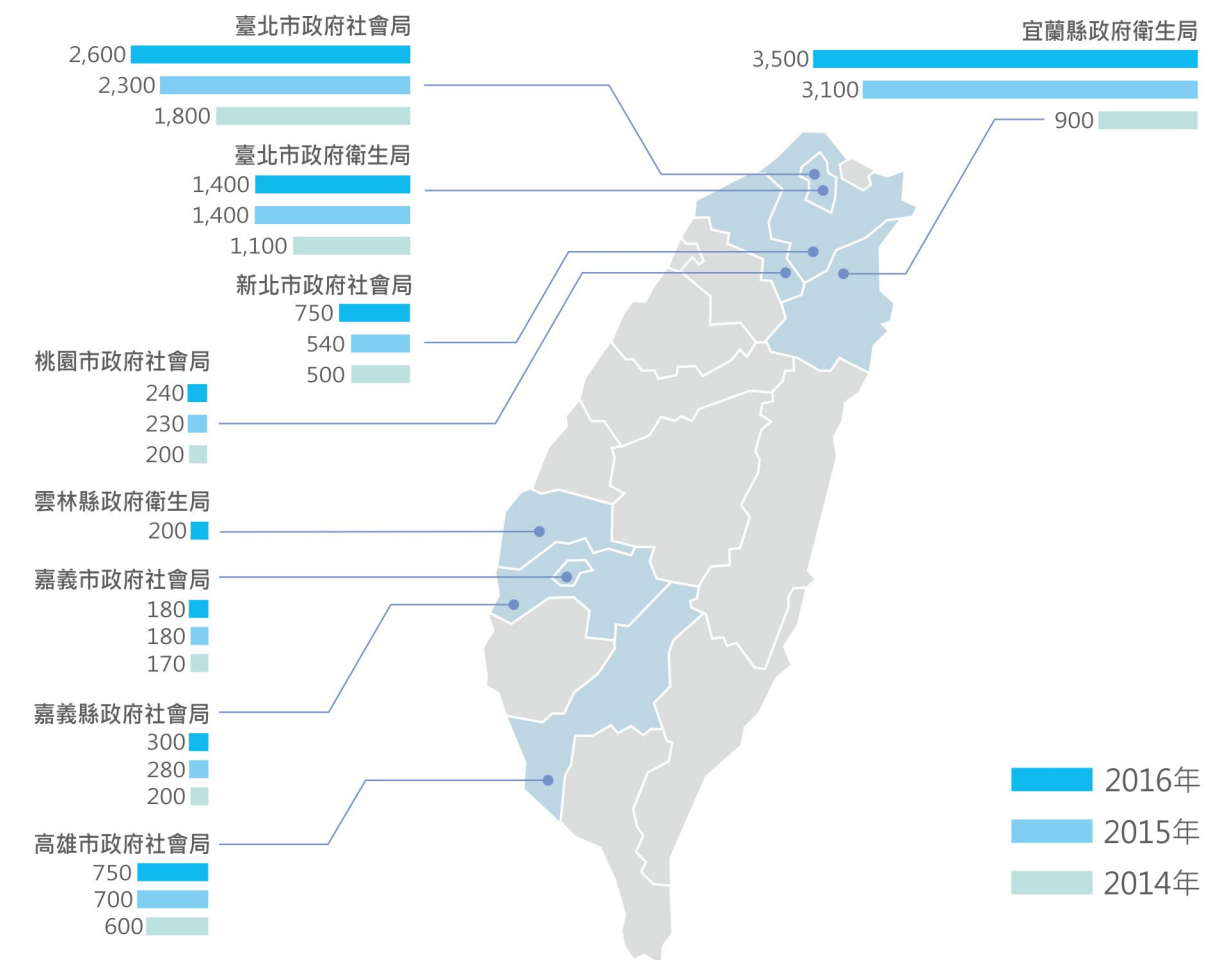
1. 提供福祉服務回饋社會

隨台灣面臨人口高老化快速成長，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，本團隊本著「關懷生命增進健康福祉」理念，在過去發展成熟的網路系統基礎上，自2006年起即設立專責事業單位：「健康照護事業處」，並本著以「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，本團隊自聘護理師及社工師等專業人員組織專責 健康守護中心，不論酷暑、寒冬、颱風等天災，全程守護不間斷（詳如右圖）。推動社區互助、持續受理通報與轉介，提供獨居長者及失能老人照顧服務，落實在地老化與居家安全的政策理念。

● 中興保全健康照護發展沿革



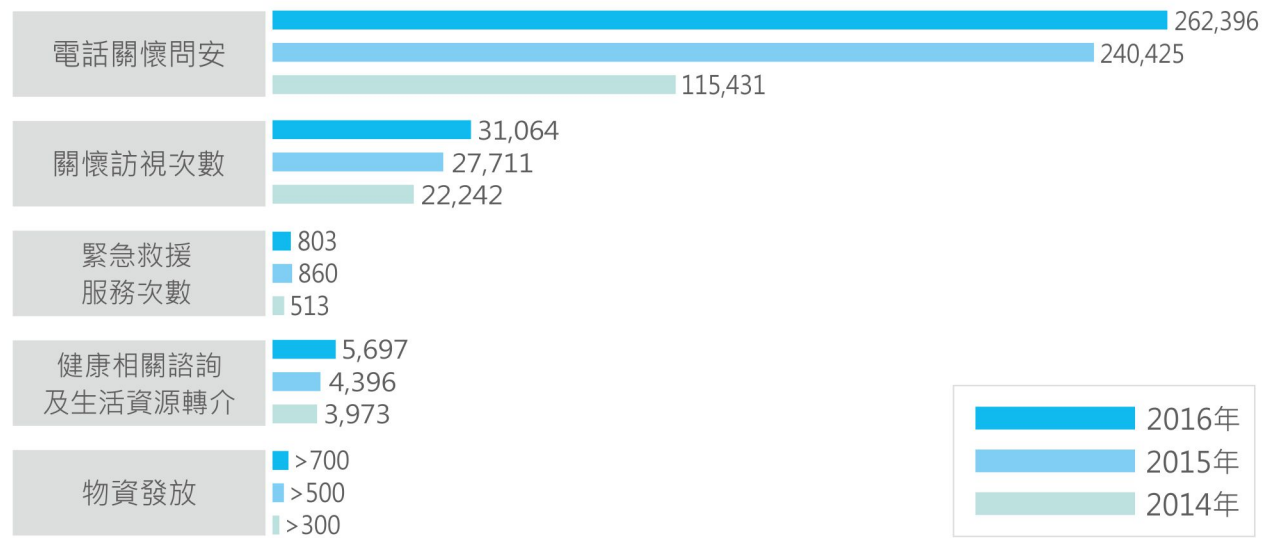
● 委託服務機關與服務人次



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，不論生活大小事如：送餐、居服、協助掛號、諮詢服務、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。

● 服務項目與次數



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、苗栗、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。

智慧科技 服務案例

案例一

桃園市復興區的吳伯伯是喪偶的獨居長者，其身體狀況不佳。平常會每日定時報平安的吳伯伯在某日未向守護中心回報平安，經中心同仁擴音呼喊，聽見個案發出極其微弱的回應聲，雖無法判斷出個案回應內容，但為顧及個案生命安全，中心立即通報當區消防局至案家確認個案狀況。當119消防照護員抵達案家時，發現個案疑似有中風徵兆，即刻將其送醫。後續致電醫院得知有中風現象，主治醫師已即刻施予處置並表示若稍有延遲，恐會造成更嚴重之後果。伯伯表示平日血壓血糖控制不佳加上吃錯藥物，才會引發此次的意外，非常感謝中心同仁發揮高度的警覺性，即時發現狀況有異並通報119予以協助，才能及時就醫。此外，由於住家附近無親屬可就近照顧，自從家中裝置緊急救援設備後，感覺身邊就像多了好多的子女，24小時守護中心不但會常常主動電話關懷，還會留意其身體狀況與安危，讓其備感溫馨。

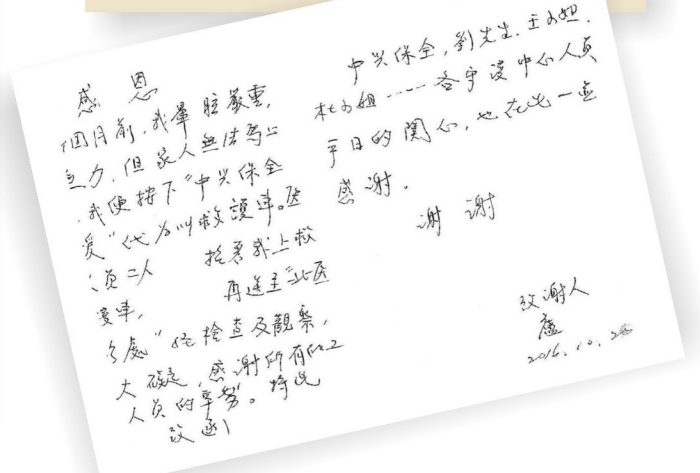
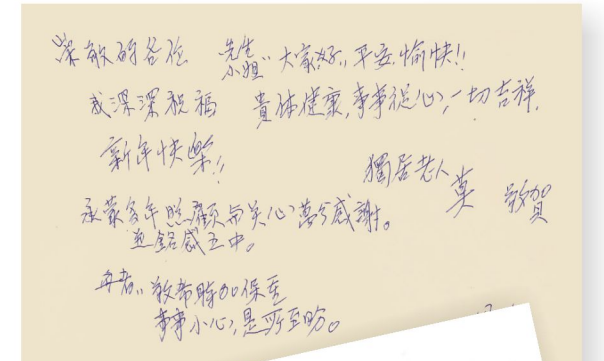
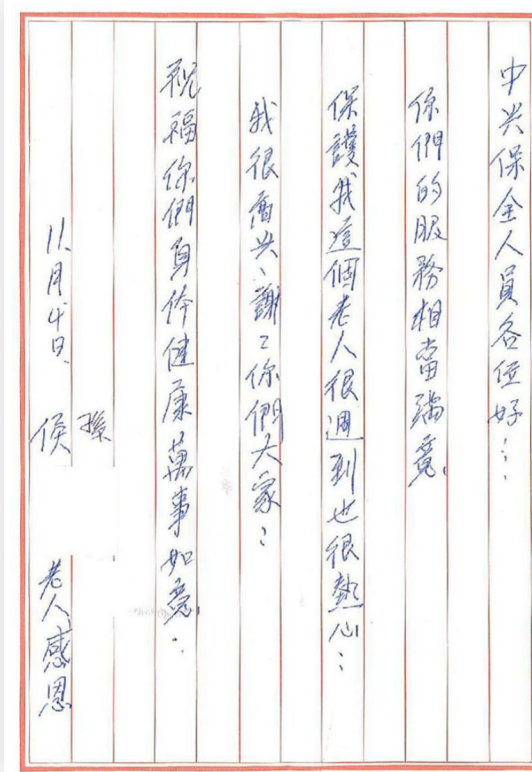
案例二

住在嘉義縣義竹鄉的67歲游伯伯，因為子女皆在外地工作，僅自己獨居在家中，平時游伯伯每天早晚都會定時向中心回報平安，晚間報完平安後就會準備就寢，一直都過著十分規律的生活。就在2月份的某天晚間，游伯伯反常地未向中心報安，中心多次致電家中以擴音的方式呼喊，卻都聽不見伯伯的任何回應，雖有通知兒子長輩未報安狀況，但無奈兒子遠在台北，沒辦法立即南下返家，只能麻煩村長協助去探視，就在當天晚間，中心接到村長來電，晚間鄰居再次前往探視長輩時，發現長輩已跌在大廳無法起身，趕緊通報救護車將長輩送醫，里長也十分熱心的前往醫院陪伴長輩。待游伯伯離院返家後，中心立即致電關懷，得知原來是因溫差過大，導致長輩身體不適，也幸虧有里長及鄰居間的熱心幫助，才能即時發現長輩狀況，一同守護長輩。

案例三

新北市85歲獨居的楊伯伯沒有子女，唯一的弟弟也已往生，舉目無親，平時也沒什麼活動，大部份時間都是在家中居多，楊伯伯告知有時會去教會走走，自己一人也沒什麼地方可以去，詢問伯伯都去那做什麼，他表示自己也不知道，語氣中聽得出無奈，自從裝了緊急救援設備後，社會局告知伯伯有任何緊急的事件都可按壓戴在身上的隨身緊急求助按鈕，伯伯有時都會壓進來跟中心報平安，聽得出來伯伯聲音是開朗愉快的，中保每週都會固定跟長輩問候關懷，雖然只是短短幾句，但伯伯卻是很感謝中保的電話關懷，讓他覺得自己還是有人關心的，而不是一個獨居老人。2016/12/09上午楊伯伯壓訊求救中保追蹤才發現楊伯伯從醫院回家時跌倒在家門口，且無鑰匙可進家門，中保協助聯絡居服小姐後，伯伯已順利進入家門安全無虞，並隨時保持關懷個案，讓長輩能獲得安全迅速的照護環境。

感謝事件



4.1.2 社區里民享有樂活美好生活

中興保全整合集團資源打造中保無限家生活館一站式服務

中興保全長期關心社會問題並致力提供安全、安心的服務，讓客戶享有高品質的生活，今年透過雲端及大數據平台，串連集團服務，發展「中保無限家生活館」將餐飲與保全系統、旅遊、健康照護與接送服務等結合於館內。

安全樂活的銀髮生活

中保無限家生活館提供銀髮朋友多元講座與服務方案以滿足照護需求，包括接送服務、樂齡旅遊、健康照護、樂齡飲食與多元講座.....等等。不管是人際、健康、3C潮流或飲食，讓銀髮朋友在生活館享有更充實的生活，能保持開朗的心與健康的身體，也讓工作的子女能更放心。

館內有便利的健康服務，像是免費量測血壓了解身體狀況，還有AED裝置讓里民更安心，多元豐富的講座包括：體適能鍛鍊肌耐力、親子氣球彩繪DIY課程、健康養生麵包講座、AED課程、廚藝點心教室課程、3C操作課程(Line、FB與APP).....等等，讓爺爺奶奶更健康、更自信。

六人成行的半日「樂活旅遊體驗」也深受銀髮朋友喜愛，行程從南邊的石碇千島湖到最遠的汐止新山、夢湖都有，中餐時間會至鄰近的中保無限家生活館享用適合銀髮族的健康餐點。居民可以跟門市人員洽詢，隨時揪團預約，就能專車出遊，機動性強的接送服務，讓長輩輕鬆享受出遊生活！



值得全家人信賴的健康餐食 無糖、無油、無添加物

生活館的餐飲麵包由復興空廚製作，多年食品製作經驗，通過ISO22000的食安認證把關，深受各地民眾贊同與喜愛。麵包好吃的祕訣在於前一天製作的老麵，以16小時、攝氏18°C低溫熟成，讓麵糰培養出天然酵母，不像市面上大多是商業酵母來製作，同時麵粉經過充分水解後會產生糖分，隔天再把麵糰放進烤箱直接受熱烘焙、不須烤盤，透過熱脹冷縮把麵包的爆發力撐起來，自然鬆軟好吃。

養生麵包深受好評，其內容物以蔓越莓、地瓜、南瓜籽、葡萄、藍莓為主要食材，蔓越莓乾能預防泌尿道感染、地瓜高纖能促進腸胃蠕動、南瓜籽具多元不飽和脂肪酸可預防心血管疾病、葡萄與藍莓具花青素抗氧化，再搭配堅果、果乾、起士，就能創造豐富的口感，此外不加任何人工添加物，改以維他命C軟化麵筋、大豆卵磷脂增加蛋白質與Q度，讓全家人吃進均衡營養。



多元活動增添家庭樂趣

活動參與總人數共526人
中保無限家於不同節慶中舉辦多元活動，讓鄰里居民享有豐富樂趣的生活！
例如：萬聖節可以來生活館繪圖且參加抽獎(獎項為迪士尼玩偶)，並拿取萬聖節糖果。

聖誕節可以參加聖誕大餐的饗宴，參與抽獎還能填寫聖誕許願小卡！

除了好玩活動外，還有眾多商品優惠活動！

春節推出購買健康年菜贈送精美禮物、消費滿額贈送精美中保無限家紅包袋、咖啡內用的優惠價。

中保無限家讓居民享有豐富多元活動與優惠折扣！



體驗科技課程
參與總人數共 **33** 人



栽培科技種子，寓教於樂

體驗科技課程參與總人數共 33 人

除了為長輩安排一系列課程深受好評外，也為小朋友打造體驗科技課程，讓小孩於玩樂中學習寫程式。與 Studio A 合作開辦程式撰寫課程，Studio A 講師藉由 Apple 開發的 APP：「Swift Playgrounds」，透過 iPad 以玩遊戲的方式學習程式語言，下達指令驅動遊戲主角達成任務，以玩遊戲的方式學習寫程式，從中了解程式設計概念，也學到很多英文單字。這次透過「Swift Playgrounds」平台教學屬於基礎課程，未來還會有進階的版本，像是透過手機寫程式來驅動實物，例如機器人。

服務案例

親身體驗一堂課的詹同學說：「寫程式的課程實在太酷了！」

「我覺得寫程式很酷，因為可以創造一款遊戲。」五年級的詹同學分享上課的喜悅，他表示，「課程中，紅茶老師講得很清楚，而且靠玩遊戲來寫程式真的很有趣，回家要下載這個程式繼續練習，而且還可以學到很多英文單字。」詹同學還希望中保無限+ 還可以開些組裝樂高、鋼琴的課程，希望統統學會後，可以寫程式驅動機器人。另外，四年級的溫小弟弟也是第一次接觸程式設計，因為先前已經學過英文單字，所以寫程式不會很難，尤其又是用遊戲來教學，更容易學會！



4.2 安心信賴

4.2.1 公司概况

中興保全秉持著對消費者「安心信賴」的承諾，持續推動「中保無限+」物聯網 IOT 系統，除提供整合性生活應用服務外，並於 2016 年 3 月成立了首家實體服務店「中保無限家生活服務站」，透過生活服務站的陸續設立，來整合資源深入鄰里以擴大通路及提供服務。於此同時本公司並將復興空廚納入中興保全集團，利用復興空廚餐食技術及人力，結合「中保無限+」建構更充實生活服務平台，並與「中保無限家生活服務站」實體店通路密切結合，擴大服務面向。

在醫療照護業務方面，台灣面臨高齡少子化社會的問題，本公司面對未來的照護需求，已積極發展以 IOT 為基礎的照護科技服務。未來產品及服務方向以中保無限+ 系統增加智慧感測裝置，提供在宅安心養老之科技解決方案。另外，公司也與台北市衛生局共同建構雲端醫療服務管理平台，打造未來《中保無限+》全方位雲端醫療照護的全新服務。

4.2.1.1 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、貴重物品運送、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；國雲停車場主要從事停車場管理業務。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



4.2.1.2 核心策略

核心策略：

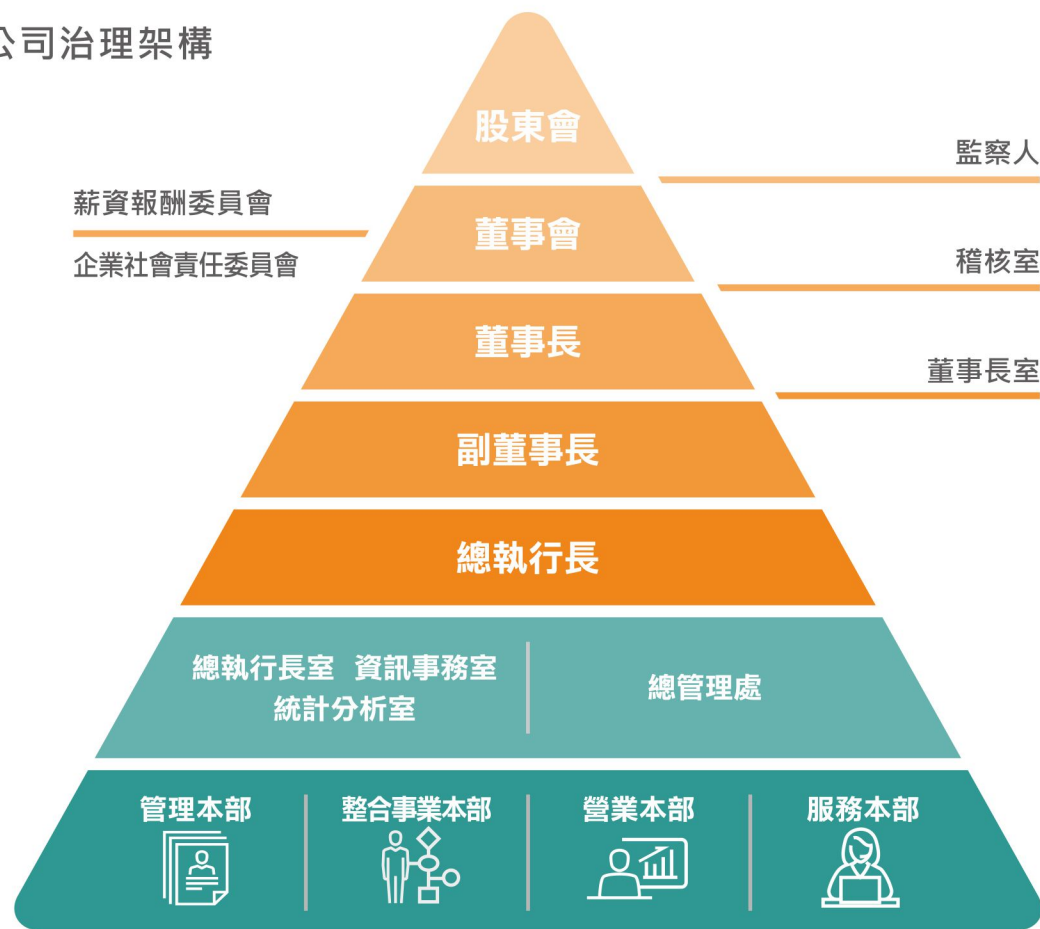
隨著社會形態與生活需求轉變，中興保全透過無線智慧化科技進行整合，改造既有產品及服務，要讓民眾享有安心舒適的生活環境，目標朝向將傳統保全服務工作帶向智慧科技、人性關懷的新境界。以「財務、顧客、內部流程、學習與成長」四大構面為出發點，逐步完成企業藍圖及策略目標之規劃，並落實各項行動方案，期許每一階段的策略規劃與執行，秉持著PDCA管理循環落實執行方針，確實掌握各項方案進度與成果。

● 中興保全核心策略與關鍵指標

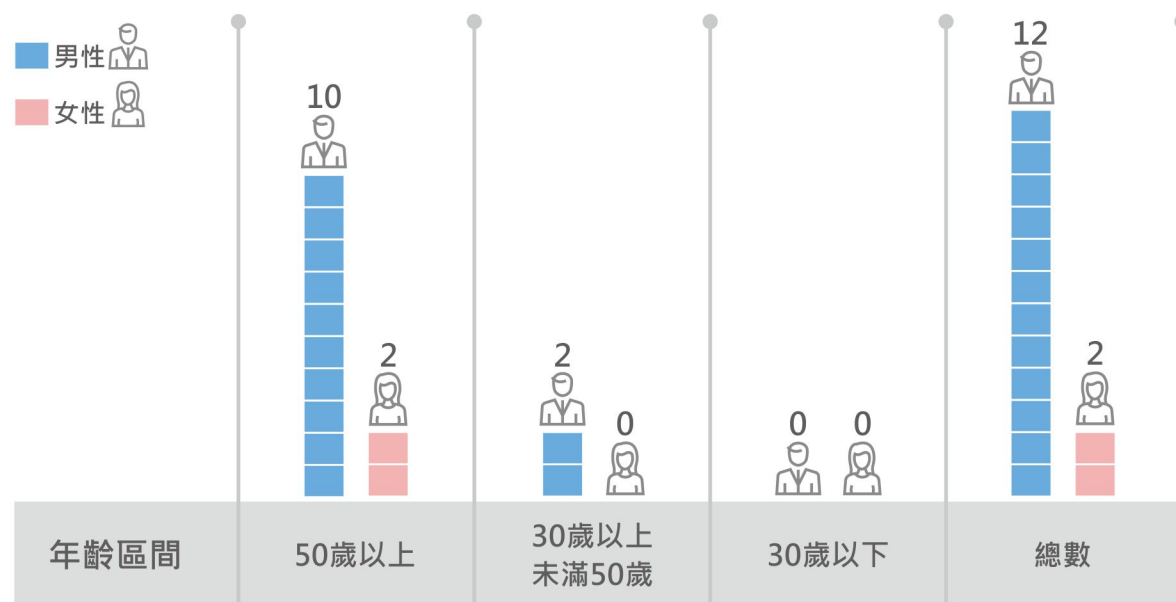


4.2.1.3 治理架構

● 公司治理架構



● 中興保全董事會成員性別比例



● 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：佐藤貞宏	105/05/12 改派
常務董事	セコム株式會社 代表人：村上建之	105/11/11 改派
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	尚環投資(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，並由全體股東共同投票產生，平均年齡為67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。

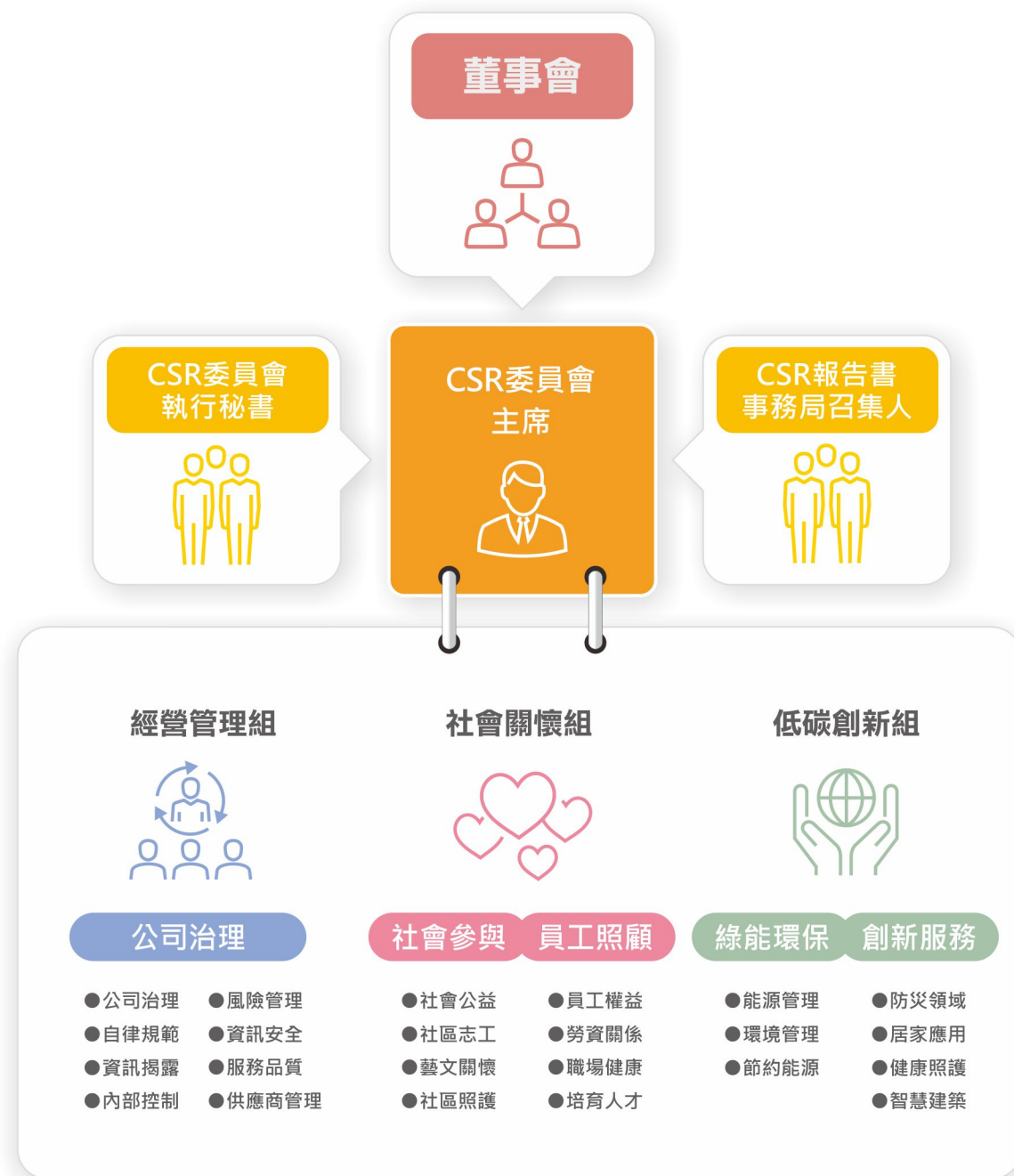
董事會每季至少召開1次，2016年共召開5次董事會，整體董事平均出席率達87%。中興保全為確保董事會發揮治理功能，以強化董事會職權，特制定「董事會議事規則」，並在董事會下設置「薪資報酬委員會」，定期檢討董事、監察人及經理人之績效評估與薪資報酬。未來中興保全將加強董事會職能之目標（例如設立審計委員會、獨立董事、提升資訊透明度等），確實執行公司董事會議事辦法，並加強提升董事會之資訊透明度，使董事會職能發揮至最大。

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、善盡社會責任及對利害關係人之承諾，訂定「企業社會責任實務守則」、「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。

4.2.1.4 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。2016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，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



4.2.2 財務揭露



4.2.2.1 財務績效

中興保全2016年總市值約399.76億元，營業收入68.93億元，營業利益16.62億元，稅後盈餘6.15億元，每股盈餘1.40元，集團合併營收為134.80億元。

單位：千元，%

項 目	2012年	2013年	2014年	2015年	2016年
保留盈餘	5,447,531	5,134,282	5,550,062	5,720,665	4,524,298
每股盈餘	4.33	4.42	4.62	4.68	1.40
股利配發情形					
配發現金股利 (元 / 每股)	3.40	3.50	4.00	4.00	3.50
配發股票股利 (元 / 每股)	-	0.15	-	-	-

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	6,199,357	6,415,896	6,565,051	6,830,160	6,893,000
分配的經濟價值					
營運成本	2,156,385	2,243,416	2,233,656	2,360,497	2,330,549
員工薪資和福利	2,000,453	2,069,733	2,194,251	2,237,808	2,187,333
配發股利總額	1,422,493	1,622,531	1,804,788	1,804,788	1,579,190
支付所得稅款	240,835	272,805	303,664	309,441	184,906
捐贈支出	8,866	11,695	17,311	9,453	57,935
留存的經濟價值	370,325	195,716	11,381	108,173	553,087
集團合併營收	12,058,666	12,612,747	13,071,916	13,288,487	13,480,185

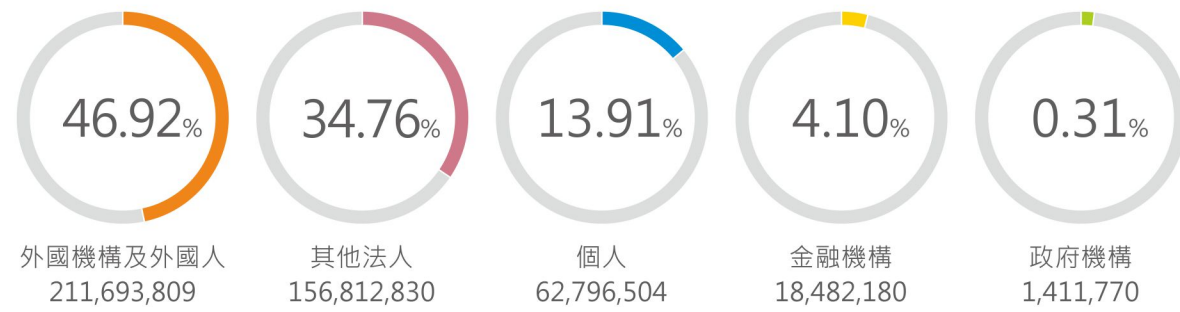
註：2016年每股盈餘較2015年大幅減少係認列復興航空投資減損所致。

4.2.2.2 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2016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46.92%、34.76%、13.91%。

● 投資人類別股數與比例

註：陸資持股比例為0%



4.2.3 營運管理

4.2.3.1 風險管理

中興保全風險管理架構將營業、服務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



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。

2016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27項，將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2017年度之稽核計畫例行查核。

4.2.3.2 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、研究及發展循環、資訊循環、投資循環、不動產、廠房及設備循環、融資循環）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。

4.2.3.3 資訊安全管理

1. 個人資料保護

中興保全為確保客戶隱私權，依據「個資法」第27條第3項及施行細則第12條規範之個人資料安全維護措施，將個資保護納入公司治理強化重點項目。透過 (Plan-Do-Check-Act, PDCA) 管理循環分析個人資料相關業務流程，檢視個人資料蒐集、處理、利用與業務中止後處理等過程，建立、施行、運作、監控、審查、維護及改善本公司個人資料保護管理制度，以防止各單位所保有的個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏，並且逐步規劃轄下分公司循序漸進遵循「中興保全個人資料管理政策」。

此外，為保障客戶線上隱私，使其安心使用中興保全及關係企業官方網站所提供的各項服務，官方網站皆同步遵循「個人資料保護法」蒐集、處理及利用原則，並規劃適當安全維護措施來保障客戶隱私權；中興保全於2016年建立「個人資料安全及實體環境管理辦法」之標準作業辦法，確保個人資料受適當的控管與監視，防止不當管控造成資料外洩之風險；同時，個人資料管理組織除每年定期進行個資清查及風險管理作業外，並於2016年清查個人資料委外蒐集、處理及利用業務，檢視委外廠商個資防護規範，確保廠商遵循本公司「個人資料保護管理要點」委外管理要求；針對保全服務核心業務資訊相關系統，中興保全自2006年起通過ISO/IEC 27001資訊安全管理系統驗證並順利取得證書；成立「資訊安全委員會」及「個人資料管理組織」，以全面實現「資訊安全及個人資料保護」的高品質服務承諾，明確宣示及落實維護本公司資訊安全及個人資料保護，並要求全體員工確實遵守。

2. 資訊安全稽核

本公司於內部控制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。

4.2.3.4 公開資訊揭露

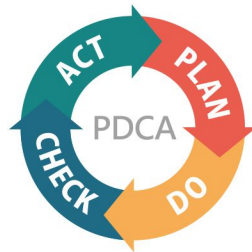
中興保全致力於維護投資人關係，並遵循相關法令規定建置投資人關係網頁，並透過公開資訊管道即時揭露相關資訊，幫助投資人瞭解本公司實際營運資訊。

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，2016年度對外揭露重大訊息數量總計16項。



資訊安全管理系統驗證證書



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。



10年累計

專利 304 件

商標 279 件

4.2.3.5 智慧財產權保障

1. 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研發及品牌形象，同時也重視各項創新技術及產品的智慧財產權保護。為落實全方位的智慧財產管理與保護，中保集團智慧財產管理制度分成以下兩階段推行：

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。

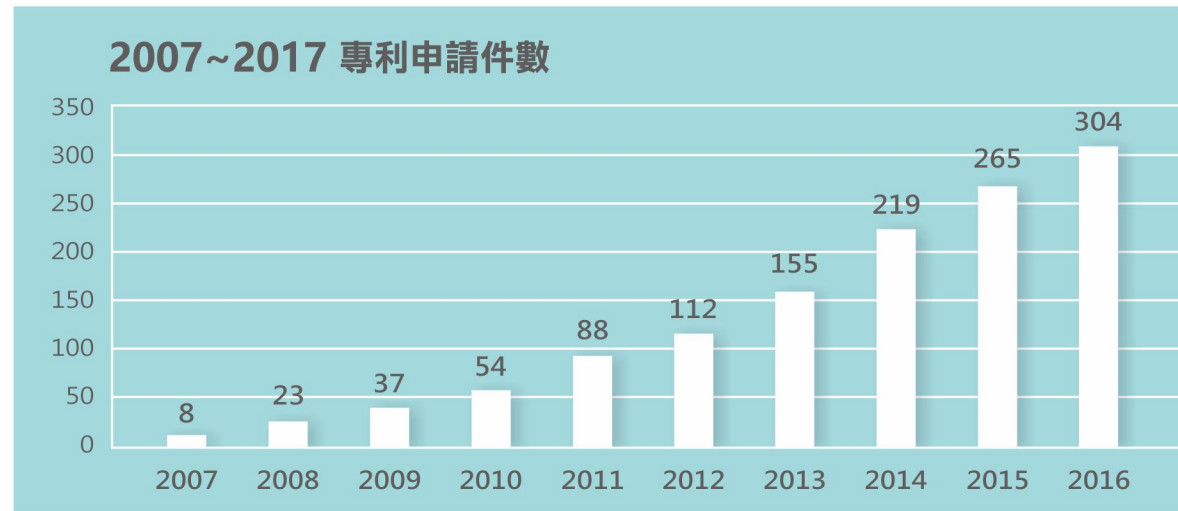
建立集團智財電子化管理系統與SOP流程，解決集團智財資源無法統合與權責不明之問題，並以預防角度隨時蒐集整合未來訴訟證據。因應資訊電子化與雲端化的趨勢，將SIGMU集團之商標等智財資料匯入智財資料庫，並開放權限給各關係企業之智財窗口，讓關係企業能隨時於資料庫中更新最新資訊，中保總管理處法務室也能同步了解最新進度。

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合未來訴訟證據，特別建置「產品與專利申請檢查表」電子表格SOP流程，並於2015年開始至整合事業本部、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。

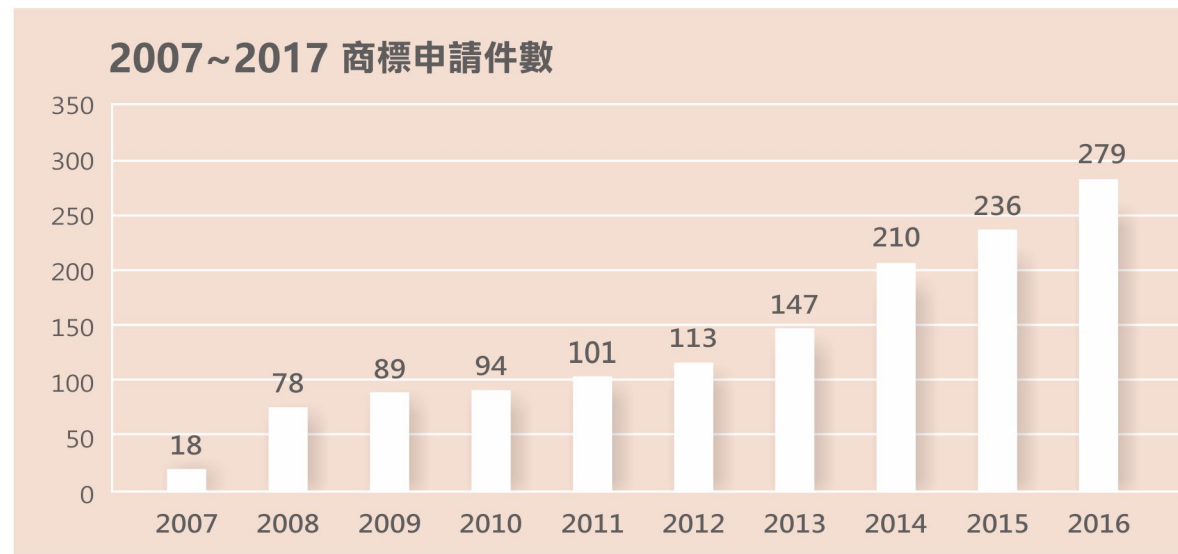
2. 智慧財產權績效

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。中興保全於台灣地區近10年專利數量共304件(請參閱下圖)，中興保全於台灣近10年商標數量共279件(請參閱下圖)。

● 中保台灣專利申請數(近10年累計)



● 中保台灣商標申請數(近10年累計)



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2016年連續3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。



4.2.3.6 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保全業務使用及產品經銷代理等兩種型態：


保全業務使用包括：無線保全主機、無限+設備、3G車機、保全讀卡機、IR感知器、防盜金庫、門禁防盜設備、簡易型保全主機及SVA及VSA影像保全主機等。

產品經銷代理包括：3G定位追蹤器、CCTV監控設備、POS主機、遠距照護、緊急救援設備、3C產品、消防設備及系統、手持式滅火器、AED、電子鎖...等。

現場安裝服務廠商分為配線施工、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、AED、POS)運送服務。


中興保全依供應鏈體系運作型態，針對服務廠商分別提供管理規範，目前已將環保/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及促使主要供應商共同實現中興保全企業社會責任的理念。截至2016年止，交易採購金額達新台幣1佰萬以上簽訂合約廠商計有15家。

● 中興保全供應鏈管理規範



保全器材供應
保全業務使用
產品經銷代理

- 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。
- 禁止雇用未滿16歲的童工。

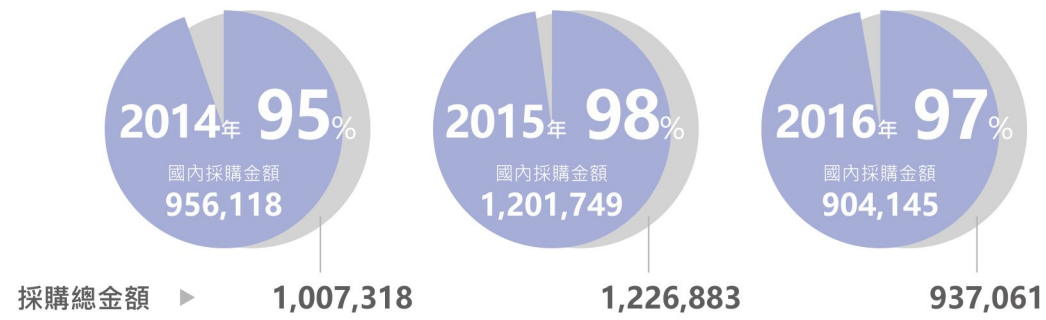


現場安裝服務

- 每月定期實施勞工安全衛生教育訓練。
- 施工人員格遵安全衛生工作守則。
- 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產品品質、價格及服務皆能符合公司業務需求，也可以在環保、工安及人權等方面呼應中興保全積極實踐企業社會責任的決心。中興保全對於採購標的，皆會要求廠商提供相關出廠報告並嚴格控管採購設備之品質、價格、售後服務等項目。

● 中興保全國內採購金額比例



● 針對勞務供應商方面之管理

配線施工

按圖面於客戶標的物門窗、重要空間或通道配置保全線路至防護主機。



產品安裝

按圖示於客戶標的物門窗、重要空間或通道安裝主動或被動偵測防護器材。



產品運送

單品運送如：監視器主機鏡頭、金庫、滅火龍、AED、POS機。



- 01 工程合約**
 勞務供應商施工前皆需簽訂以保障雙方權益。
- 02 電腦交易**
 提供電腦網站查詢作業（施工圖面、施工說明書、危害告知單、技術資料...等）。
- 03 教育訓練**
 定期舉辦勞工安全衛生教育訓練及新式器材安裝教育訓練。
- 04 勞安檢查**
 定期實施施工中檢查及安全作業裝備檢查。
- 05 流程管控**
 製定流程規範、依據工期表預定完成日，掌控調度勞務供應商、避免工期延誤趕工造成工安意外，以提高施工品質。

● 目前對勞務供應商要求項目

- 1 禁用未滿十六歲童工
提供勞健保、加保營繕意外險
- 2 各勞務供應商工作排班
要符合勞基法一例一休新制
- 3 每月定期實施
勞工安全衛生教育訓練
- 4 合約規範廠商對其員工
實施勞工安全衛生教育訓練
- 5 定期施工中檢查
- 6 要求僱主具備
勞工安全衛生業務主管資格
- 7 合約規範承攬人
遵守安全衛生工作守則
- 8 每案工程會主動提醒工安
注意事項及危害告知

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。



中興保全(股)公司 承攬處客戶告知協議會議及安全衛生教育訓練紀錄單			
日期/地點	第一機房大樓	會議名稱	中興保全(股)公司承攬處客戶告知協議會議
會議時間	2016年5月11日 14:00-15:00	會議地點	第一機房大樓二樓會議室
主 持	陳嘉威	參加人員	承攬商及中興保全人員
會議內容			
討論主題： 一、宣導主題：墜落、針對危害之防止 二、宣導資料(詳細內容)： 三、保全系統施工危害告知 1. 工作場所環境及危害因素：本工程有滑倒、感電、割傷、墜落、物體掉落、文書、爆竹及有機溶劑中毒、等危害。 2. 必要之安全措施：施工場所須使用絕緣防護器具、手套、電力安全帶、安全帽、工作鞋、工作帶、滅火器、呼吸防護器具、安全防護繩、工作背心、施工場所設置警戒標誌、護欄、警戒帶。 四、個人資料保護法宣導。 五、雙向溝通(Q&A)			
結論： 承攬商及中興保全全體參加協議會議及中興保全(股)公司員工全體。			
負責人/承攬商代表	陳嘉威	中興保全代表	陳嘉威

勞工安全衛生教育訓練簽到單

4.2.3.7 人權保障

人權教育相關訓練課程達到 **1892** 人次 | 授課時數 **3095** 小時



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]納為總公司各部室正規訓練課程。2016年公佈本公司「個人資料安全及實體環境管理辦法」，再發佈「分公司個人資料管理作業守則」，要求對於個人資料之蒐集、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。

在2016年，我們落實依循個資保護規範與價值，進一步排定各分公司個資保護訓練相關課程，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，期望全面防止因人為疏失、蓄意等因素，導致資料不當使用、洩漏、竄改、破壞等情事發生，進而造成本組織或任何個人帶來各種可能風險及權益之危害。

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。2016年中興保全推展人權教育相關訓練課程達到1,892人次，授課時數達3,095小時。

● 人權教育訓練內容

課程名稱	行政學程	服務學程	營業學程	管理學程	創新學程	人次	時數
	行政人員	服務工程員	營業人員	主管人員	部室窗口 (各分公司窗口)		
個人資料保護教育訓練	中保新職 (1H)44人	SE基礎一 (1H) 234人		服務主管訓 (2H)32人	個資訓練 (6H)115人	425	1096
職場性騷擾應注意事項	中保新職 (1H) 44人					44	44
保全執勤原則與應注意事項		SE基礎一 (1H) 234人				234	234
客戶問題處理與現場狀況應對技巧		SE成長訓 (1H) 129人				129	129
資訊安全維護作業	中保新職 (1H) 44人	SE基礎一 (1H) 234人	營業基礎一 (2H)105人			383	488
工作場所健康與安全之維護		SE基礎二 (1H) 193人				193	193
車禍防治與安全駕駛		SE基礎二 (2H) 193人		勤務副主管訓 (1H) 57人		250	443
保全勤務管制與調派作業原則		SE基礎一 (2H) 234人				234	468

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。2016年中興保全因違反人權相關規範之行為、措施、或事件造成申訴受理件數為0件。

舉例來說：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。

違反人權相關規範之行為
措施或事件造成申訴受理件數 **0** 件



4.2.3.8 專業參與

● 中興保全參與公(協)會組織現況

名稱	參與內容 擔任職務	名稱	參與內容 擔任職務
中華民國保全商業同業公會全國聯合會	會員	台北市消防工程器材商業同業公會	常務理事/監事
中華保全協會	顧問	台北市消防協會	理事
台北市保全商業同業公會	常務理事	中華消防協會	會員
新北市保全商業同業公會	會員	中華民國消防工程器材商業同業公會全國聯合會	理事
桃園縣保全商業同業公會	會員	台灣遠距照護產業服務協會	理事長/董事
新竹市保全商業同業公會	理事	台灣智慧能源產業協會	會員
台中市保全商業同業公會	會員	台灣防災產業協會	團體會員
高雄市保全商業同業公會	會員	台灣綠建築發展協會	理事
台灣廣告主協會	監事	台灣區防火安全建築材料協進會	會員
台灣公益廣告協會	會員	台灣智慧城市聯盟	理事
財團法人中華民國發行協會	會員	台灣連鎖暨加盟協會	會員
台灣智慧自動化與機器人協會	會員	台灣智慧城市發展協會	會員
電機電子同業同會-資通訊產業聯盟	會員	台中市室內設計裝修商業同業公會	會員
台灣區電機電子工業同業公會	會員	台北市室內設計裝修商業同業公會	會員
台灣安全設備與服務產業協會	理事	桃園縣室內設計裝修商業同業公會	會員
台灣雲端運算產業協會	會員	台南市室內設計裝修商業同業公會	會員
零耗能建築技術發展聯盟	會員	高雄市室內設計裝修商業同業公會	會員
台灣智慧建築協會	會員	新竹市室內設計裝修商業同業公會	會員
亞洲矽谷物聯網產業大聯盟	會員	新竹縣室內設計裝修商業同業公會	會員
中華民國國際刑警之友協會	理事	基隆市室內設計裝修商業同業公會	會員
中華民國警察之友總會	理事	嘉義市室內設計裝修商業同業公會	會員
台北市電器商業同業公會	會員		

4.2.4 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。

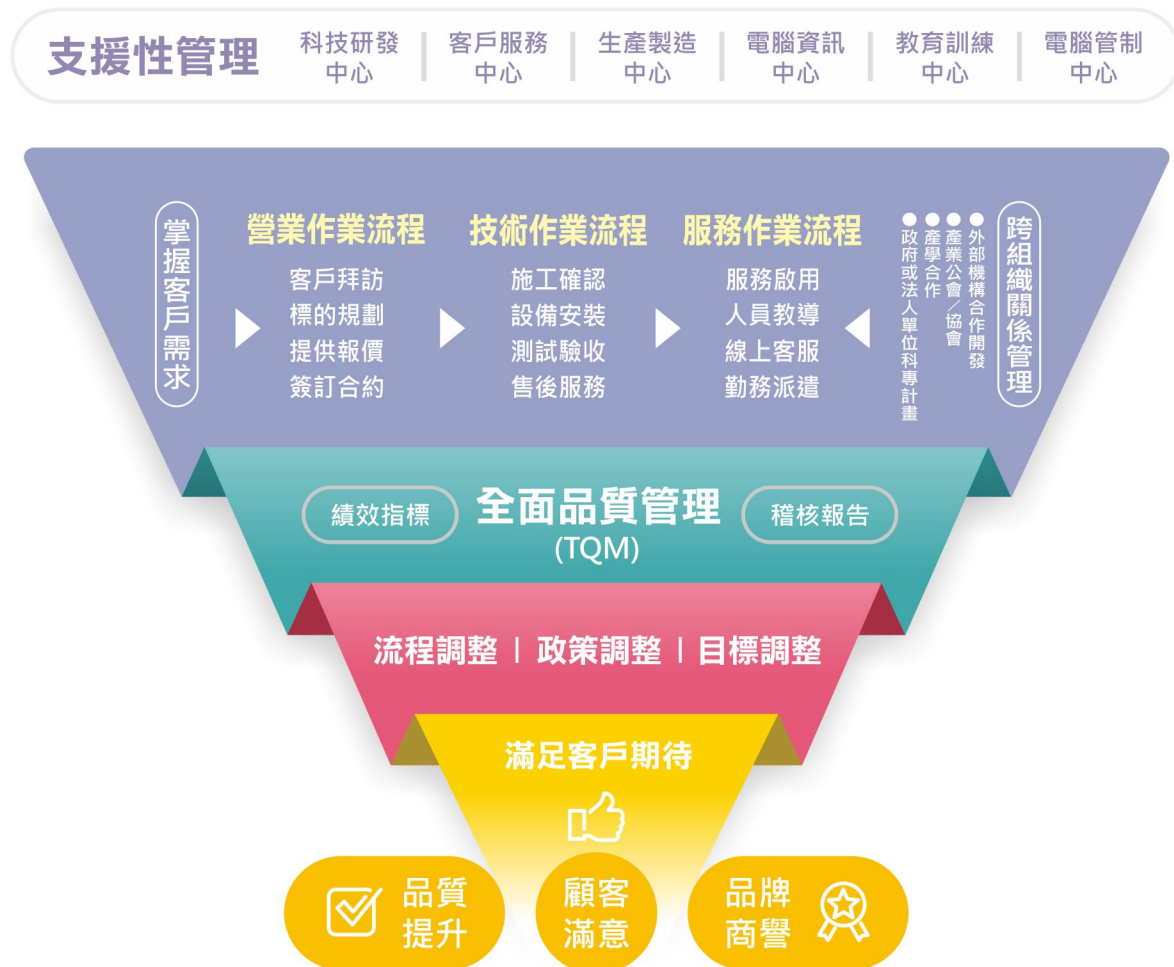
● 服務品質精進方針

服務在需求之前 關懷在人性之上



中興保全致力於服務品質再提升，建立堅強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。

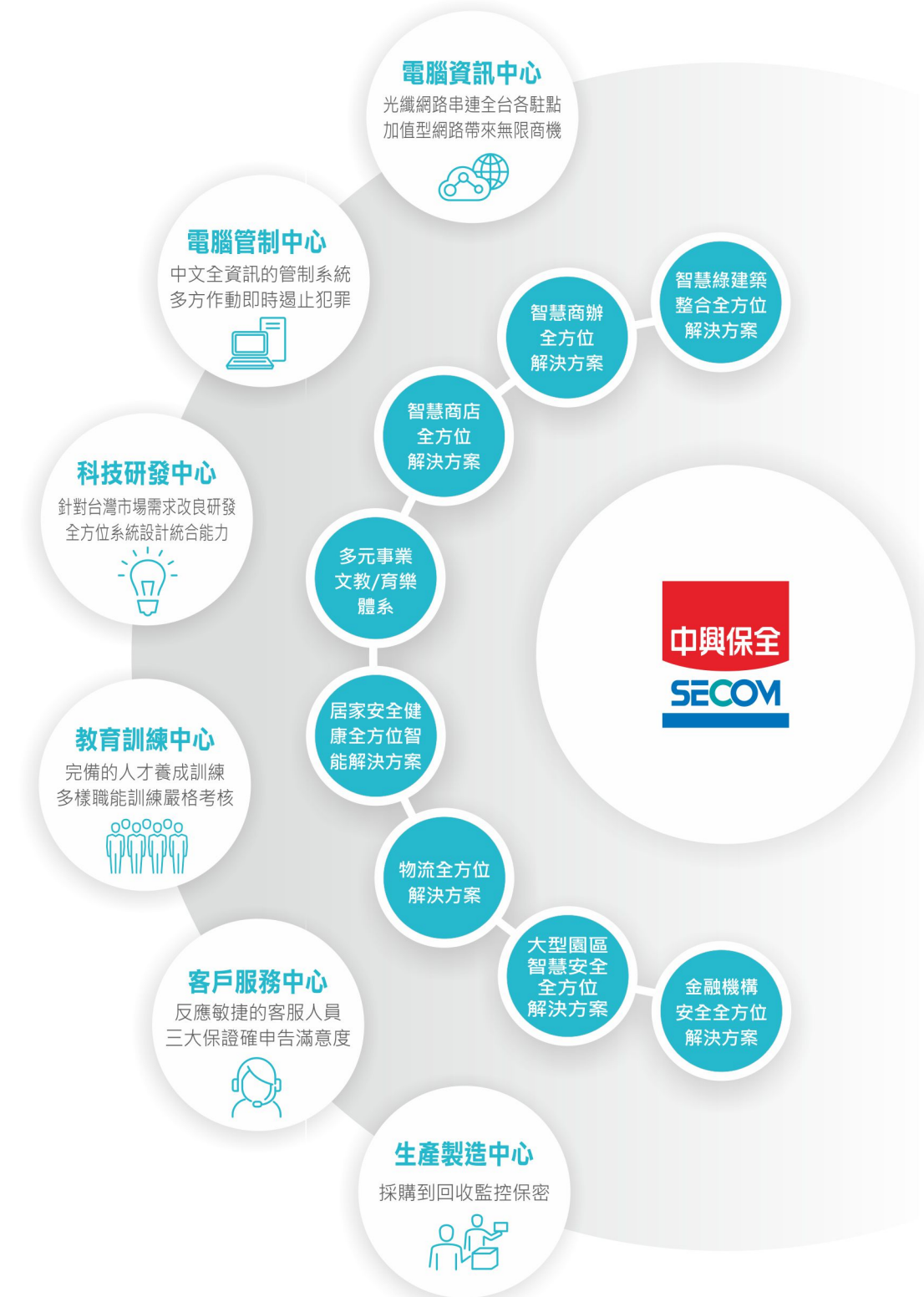
● 提升服務品質架構與管理程序



4.2.4.1 全面支援管理 中興保全六大中心

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。

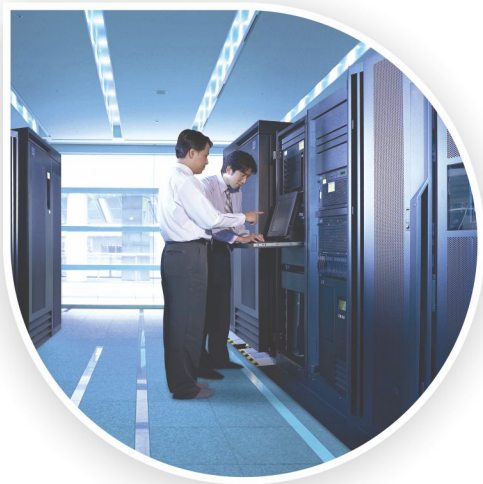
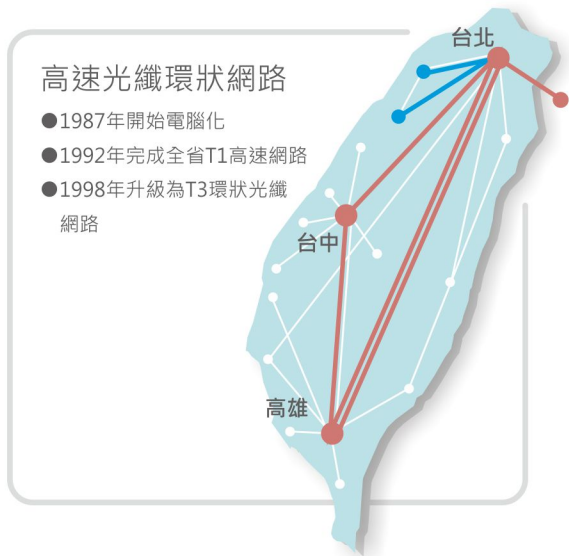
● 中興保全六大中心功能簡介



01 科技保全的數位巨人

電腦資訊中心

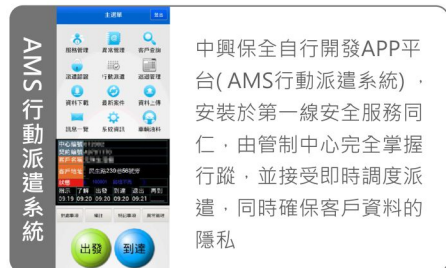
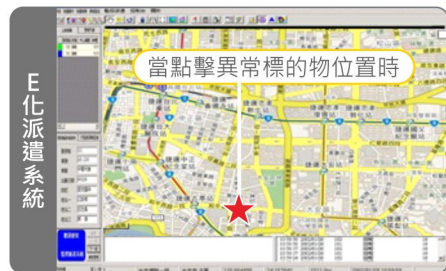
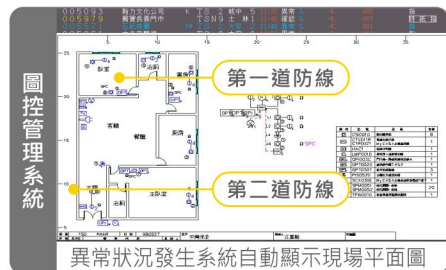
- 擁有以光纖為骨幹的網路架構，串聯台灣全島95個分支機構及20萬的客戶
- 自行開發所需軟體，以豐富的產業經驗建立保密性佳的事務、管制作業等系統
- 為集團規劃e化進行全面佈局，提供加值網路平台



02 運籌帷幄的神經中樞

電腦管制中心

- 台北、高雄兩處管制中心，全天候掌握全台20萬用戶安全訊息
- 導入日本先進的ISS (Integrated Security System) 管制作業系統，精確掌握用戶安全動態



03 成就優勢的幕後推手

科技研發中心

- 200餘位軟硬體開發人員，針對台灣市場的需求研發改良系統
- 整合世界各國安全相關科技，主導台灣保全技術發展，引導產業趨勢
- 連結各關係企業的產業科技，水平整合，發展獨創的人性服務
- 以服務為內涵，以科技為骨幹，提供產業競爭優勢，拉大競爭級距



04 優質服務人才養成基地

教育訓練中心

- 完備的人才養成訓練，全台各有配屬器材設備的訓練教室及訓練中心(淡水、員山)，培育各項專業人才
- 多樣的職能訓練，並經過嚴格考核，從基層人員、中高階主管，均有完善的訓練計畫
- 建置專業證照制度，結合升遷及獎勵，提昇同仁職能專業
- 只有高素質的人才培養，才創造出領先業界的專利申請數量



05 聆聽與服務同步進行 客戶服務中心

- 24小時全年無休，滿足用戶問題答詢、障礙排除、服務
- 客戶處理專員具備專業經驗，溝通最直接、有效，能在最短時間滿足用戶需求
- 遴選精通多國語言能力客服人員，服務境內不同國籍用戶，達成全方位服務
- 嚴格實施個案追蹤，並定期進行滿意度調查



06 貫徹器材設備品質管理 生產製造中心

- 自行生產所需的核心設備器材
- 從生產、組裝、測試到售後服務、回收處理，全程品質掌控
- 生產至品管皆嚴格測試，提高產品穩定性、可靠度
- 右圖為取得ISO9001:2008品質管理系統、ISO14001:2004環境管理系統等認證(立捷國際，中興保全集團子公司，專屬生產中興保全安控設備)，嚴格為產品把關



中興保全堅持追求高科技，追求掌握訊息能力，從研發，生產，服務，聆聽行動來驗證服務品質並進行快速修正。堅強完整的六大中心架構，透過有效率定期/不定期(專案)會議，準確進行資訊交換與溝通協辦，積極性調整內部資源與策略；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，藉以確保服務品質優於同業，品牌價值領先。

4.2.4.2 堅實作業流程 樹立業界標竿

中興保全在安全服務產業推出的產品，建構的服務模式，製定的各項服務運作流程，對社會治安的貢獻，回饋社會的經驗，無不是同業爭相仿效目標。中興保全不但創造了安全服務產業發展環境，也培育出優秀的產業人材；中興保全服務同仁以[忠誠，勤奮，勇敢，清白]為圭臬，客戶滿意為宗旨，發揮熱忱光芒，扎實穩健的作好每一筆服務。



例如：
勤務人員從上班開始即嚴格要求服裝儀容，幹部依照標準流程檢查個人攜帶裝備，並實施警棍操練。

服務績效與社會貢獻

崇高的企業精神，精實的制度，強大的組織，完整的訓練，透過良善的溝通，嚴格的要求，長期落實訓練，中興保全育成榮耀而優秀的服務團隊。因為所有的服務同仁源自內心相信，我們能把事情做到最好。中興保全所創造的績效成果和對社會的貢獻，同業無法比擬。

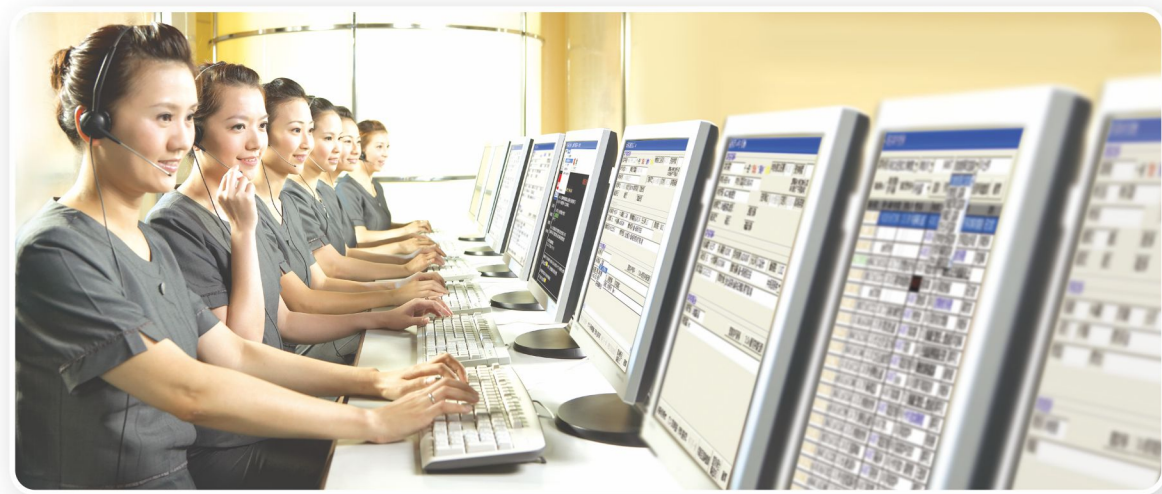
● 中興保全2016服務績效貢獻



4.2.4.3 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。

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。



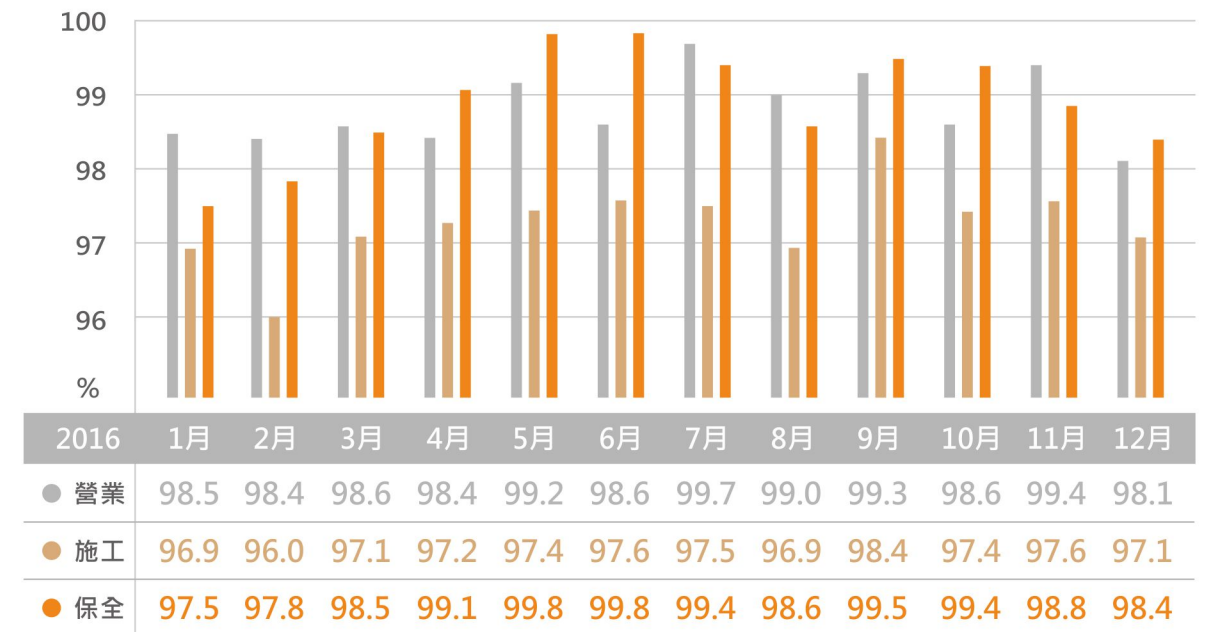
● 消費者滿意度調查與改善循環



1. 新案客戶服務滿意度調查

針對新開通使用的客戶，就營業、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(2016)



2016有效問卷 17,175件(78.1%)

● 不願受訪 1,262件(5.7%) ● 無效問卷 3,564件(16.2%) ● 合計電訪調查總件數 22,001件

如42頁所示，2016年2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)則呈現滿意度據烈波動甚至下滑。

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. 新案客戶經理親訪

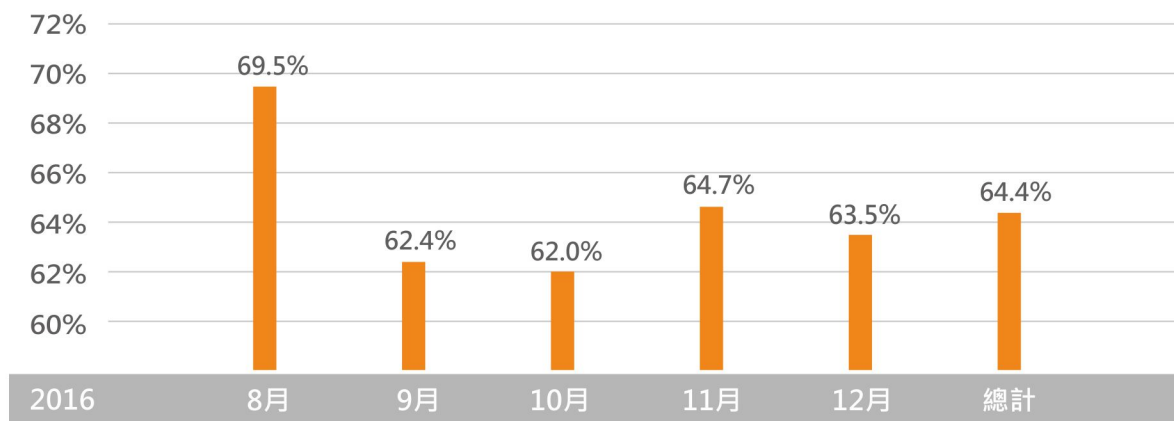
為了確保滿足新案客戶真正需求，加強客戶向心力，自2016年8月份起進一步實施[新開通客戶經理親訪]作業，定義分公司經理進行親訪/電訪最低件數級距，剩餘件數則由經理指派分部門主管拜訪。親訪重點如下：

- 一、自我介紹，建立客情維繫。
- 二、現場瞭解設計與使用狀況，即時改正服務瑕疵。
- 三、探索客戶需求，創造增值服務商機。

新開通客戶經理親訪
執行平均比率 **64.4%**



● 新開通客戶經理親訪執行比率(2016)



2016年8月~2016年12月應執行 7,291件，

- 經理親訪 4,287件
- 電訪 406件
- 經拜訪後探知或創造新需求進行變更調整更高達 2,129件。

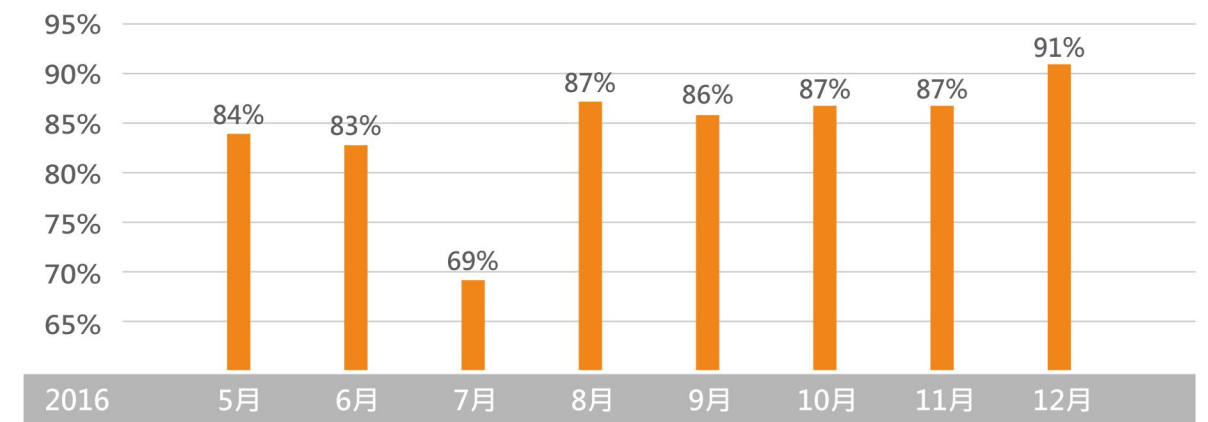
3. 服務中客戶交辦結案滿意度調查

[客戶需求我牢記，執行配合依客意] 誠如管制中心每日上班例行的精神口號，中興保全所有同仁秉持無比熱忱，重視每一筆來自客戶端的訊息，珍惜每一次服務的機會，將客戶任何寶貴意見視為調整改善服務流程的重要依據。

為確保訊息不漏失，中興保全完整建置13大類，區分33種交辦母碼，細分1,297種交辦子項，以貼切支應來自客戶的申告信息。當客服中心受理客戶申告，依客戶需求精準開立交辦案件類型，完整登載客戶需求，系統自動排定處理人，配合客戶時間進行服務。在事案完成後，處理人必須請客戶在 [客戶服務拜訪表] 簽名才能進行結案。客戶申告的事案經拋轉，排程，處理等全部履歷則透過[服務交辦管理平台]全程詳實紀錄。

為進一步強化服務交辦處理結案之品質，能達到預期中 [安心·信賴] 的標準；中興保全在2016年5月起將服務交辦38項子碼視為稽核重點，當重點交辦結案時會進入 [已處理待確認] 的狀態，在一定的時間內，由客服中心進行 [交辦結案滿意度調查] 電訪程序。電訪三大重點分別為：人員是否確實到場服務？狀況是否確實獲得適切處理？請對人員表現給分？總公司再依滿意度確認電訪結果，每週公告分公司績效排名；績優單位與特殊優良服務案例分別實施獎勵。

● 客服中心交辦滿意度確認 全公司(2016)



中興保全對顧客強調「價值」取代「價格」，市場策略與產品設計應以客戶需求為導向，更應該提供滿足顧客對於「安心、安全、舒適、便利」的生活期待。因此，投入多面向的市場調查，關注並掌握服務品質，透過獎勵措施和示警，激發服務同仁的熱忱，進行服務持續改善計劃。

中興保全認為，只有持續鞏固服務品質，不斷整合新技術規劃創新服務，開發潛在市場需求，才能真正成為客戶的貼心夥伴。中興保全同時透過異業產業商品/服務合作的方式，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。

4.2.4.4 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



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

地震早期警報研發與應用計畫

主管單位：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
合作團隊：國家地震工程研究中心

01

防災服務合作實驗室

主管單位：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
合作團隊：國家實驗研究院

02

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；2016年[防災服務合作實驗室]取得重大進展，獲得 [國家地震工程研究中心] 技術轉移，給合強力的後勤支援能力，中保防災科技有限公司正式成立，全面投入防災風險控管/規劃建置運作一條龍服務領域。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。

4.2.5 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；2016年無相關侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料等投訴。

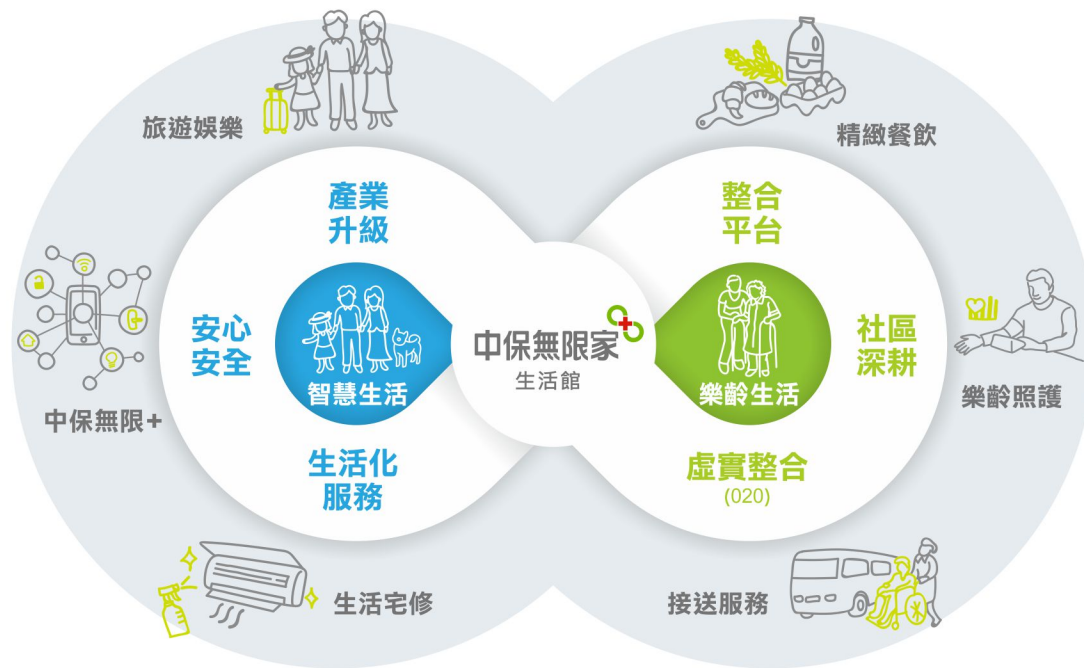
4.3 服務創新

針對CSR重大議題第八項的服務創新內容，本年度除了持續應用各種IOT創新技術並結合管制、服務、派遣系統，建立產業獨特競爭優勢外，對於企業社會責任而言，更提供社會及客戶更安全、更安心、更美好的生活保障及服務。在2016年度中領先同業開創了虛實整合(O2O)的中無限家生活館，從傳統的保全服務擴增到食、醫、住、行、娛樂等生活服務，同時也導入CRM大數據分析應用、VR / A R等各種創新服務，大幅度提昇服務品質和效率。

4.3.1 走在趨勢之前 中保無限家生活館

有別於一般傳統保全公司，本公司除了持續發展智慧生活、物聯網應用服務外，更結合了樂齡生活上的需求及服務，全力推展中保無限家生活館。中保無限家生活館是全新型態的通路，不管在保全業界或一般服務業中，都是領先創新的虛實整合服務。經由生活館的服務形態，中興保全將完全跳脫傳統保全業者，成為全方位物聯網生活服務提供者。

配合台灣快速進入高齡化的社會趨勢，生活館這個場地，不只提供無油、無糖的健康麵包，可信賴的優質餐食，更是提供社區各種物聯網應用服務體驗站，同時也是衛服部核准的老人活動據點，針對社區銀髮族提供各種生活化的講座。中保無限家希望成為社區的好鄰居，更希望經由社區的生活館，提供更多民眾各種虛實整合服務，讓社區居民生活更便利、迎向更美好的未來。



中保無限+生活館提供之「食、醫、住、行、娛樂」等五大服務，服務內容項目如下：

- 食** 麵包、咖啡、簡餐、伴手禮
- 醫** AED、健康量測、照護陪伴
- 住** 智慧居家、防災、防盜、節能、冷氣清潔服務、電子鎖
- 行** 到府接送、商務接送
- 娛樂** BabyBoss、旅遊規劃、影音光碟

有別於一般傳統公司大多只能提供單一服務的限制，中保無限家生活館能領先同業將上述各項異質服務整合到生活館中。其中要有賴於公司長期投入自主研究發展的團隊和能力，才能配合實體生活館的展店，提供創新的O2O生活服務平台。

4.3.1.1 虛實整合(O2O)生活服務平台

為了達到生活館各項實體服務的有效整合，公司投入建置中保無限家O2O生活服務平台，將中興保全集團關係企業下生活服務入駐，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、醫、住、行、娛樂」等生活服務的提供者，實現O2O完整的服務通路型態，能就近服務及關懷社區鄰里，創造與消費者全新的互動體驗服務：

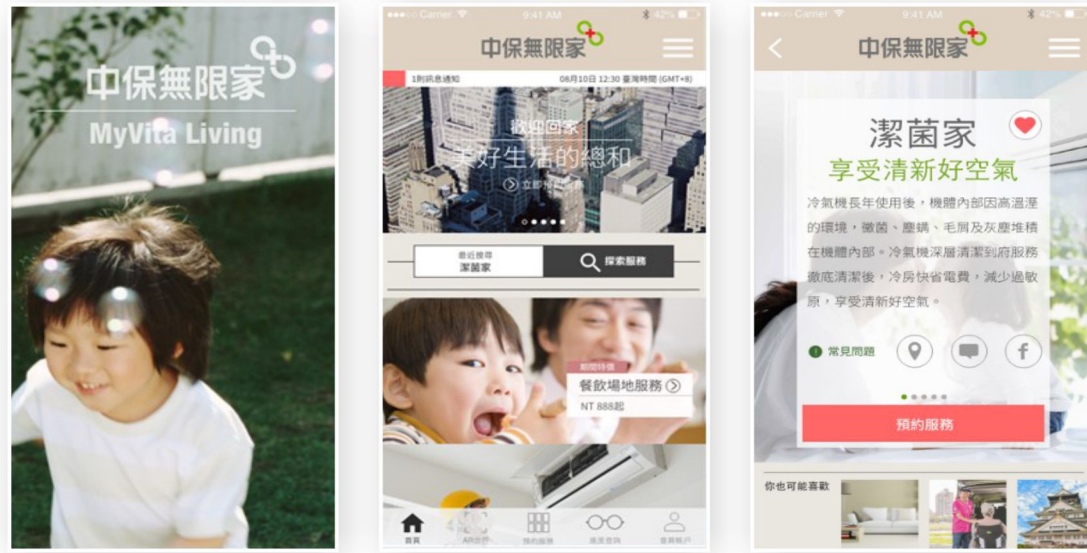
● 中保無限家O2O生活服務平台 系統架構圖



在虛擬平台上，公司投入自主研究，開發了適用各項生活服務整合的API串接技術。將各項巨量資料，統一收容到單一平台，為後續的巨量資料分析平台，打下最堅實、自主的研發技術，並可彈性擴充支援未來不斷增加之各種生活服務。

4.3.1.2 多元界面及設備的整合創新

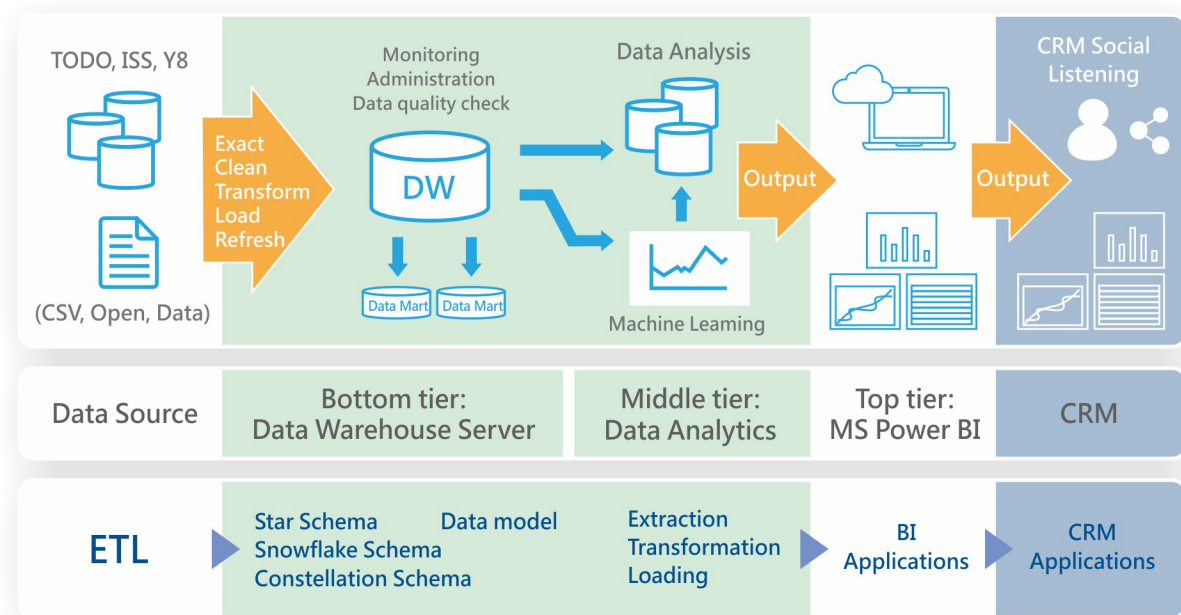
O2O生活服務平台，可結合多元界面，如EC網站、手機APP、KIOSK、社區服務站等，提供客戶便利預約服務，如下圖為手機APP會員預約冷氣清潔服務模式。



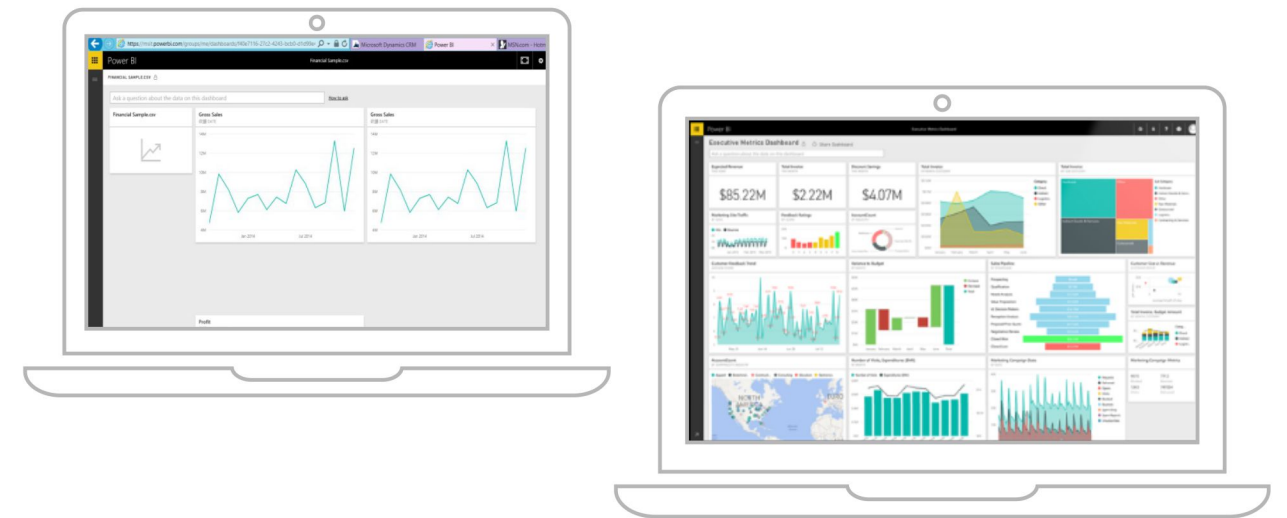
4.3.2 雲端大數據CRM智慧分析系統

隨著物聯網及雲端平台的日益成熟，大數據(Big Data)的分析與應用，將是未來企業相當重要的競爭力。本公司與美國微軟公司合作，結合既有中保無限+物聯網CRM系統架構，開始導入AZURE雲端運算平台大數據應用服務架構，並進行各項數據分析及應用。

● DW/BI/CRM架構 (Data Warehouse/Business Intelligent/Customer Relation Management)



● Business Intelligent (BI) Report/Dashboard架構



有別於過去資料分析技術過於冗長及制式化的分析行為，對客戶需求及使用行為難以有深入的發現。現今資料分析技術已進入高速的運算分析能力，結合物聯網及智慧化分析系統，可幫助我們對市場及客戶服務有更即時且深層洞察。

利用CRM & Machine learning建立預測模型，協助營運小組找出與客戶最佳互動服務模式。創新應用實例：客戶基因分析、競爭圖示預警分析、IoT電池預測分析、社群媒體傾聽分析...等。

4.3.2.1 雲端大數據CRM分析系統—客戶基因分析

創新應用：

- A. 整理出成約客戶的屬性及業態，快速了解市場競爭生態，有助市場策略擬定。
- B. 對各服務成約內容，能即時分析佔比及消長走向趨勢，有助於管理各服務在市場銷售狀態，快速擬定因應對策。



4.3.3 生活館導入擴增實境(AR)、虛擬實境(VR)科技應用

本公司致力於物聯網創新，期盼能將冷冰冰的科技推廣到日常生活中。有鑑於普羅大眾對物聯網便利生活一知半解，故於集團通路—中保無限家生活館，展示居家四大情境應用，供一般民眾免費體驗：

- 1.客廳：使用指紋即可開鎖並解除保全系統，同時打開玄關燈與冷氣。
- 2.廚房：裝設一氧化碳感知器，再也不怕密閉空間會中毒了。
- 3.陽台：若偵測到瓦斯漏氣會自動關閉總開關，安全有保障。
- 4.臥室：隨身配戴緊急求救按鈕，長輩樂活好安心。



為了讓民眾更了解無限+情境，除了可以現場操作器材，生活館特別運用最近超夯的AR擴增實境技術，開發出「中保AR+」APP。只要拿起手機開啟APP，對著特定情境牆面掃描，牆面上的產品周遭便會出現動畫特效，演繹當家中出現異常時，中保無限+智慧居家系統如何透過物聯網技術，智慧連動家中相關設備，並傳遞異常訊息給屋主與中保管制中心，即時守護消費者的生活。

另外，在特定的生活館還設置了VR(虛擬實境)體驗區。使用者可以戴上VR設備，360度全景視覺下自由觀察前後左右上下，如同置身現場，體驗中保無限+智慧居家系統的便利性，感受物聯網導入日常生活所帶來的種種情境，特別受到對新科技感興趣的年輕人歡迎。



4.4 社會關懷

有愛 就有力量 ~
安定人心 為祥和社會盡心



中興保全文教基金會
執行長
莊素珠 女士

4.4.1 人間有愛 社會有情

當今社會上有許多事，需要眾人一起來關懷，因為有了關心才會得到重視，進而獲得改善。40年來，中興保全事業群以一貫誠實、積極、負責的經營理念，配合高科技保全系統與尖端的電腦設備，維護人們生命財產的安全，成為另一種社會繁榮安定的正義化身。1996年6月成立『財團法人中興保全文教基金會』，希望能集合更多力量與智慧，一步一腳印，為我們的社會祥和多盡一份心力。

中興保全文教基金會成立初期，領受了諸多善心人士鼎力相助，越發展發現需要關懷的人事物也越多，而行善的助力也永遠不嫌多。

本會莊素珠執行長有感於暨南大學校長李家同教授關懷弱勢學童的理念，以及台北市前太平國小校長連寬寬的教育理想，基金會於1998年9月投入潛能開發班至今，讓孩子在最需要愛的時候得以安心成長。基金會對潛能班小朋友的貢獻，早已超出了原訂目標，在經濟及其他方面也盡可能的協助，例如提供清寒學童家庭早餐、代替父母協助孩子就醫、幫忙失業的父親找工作、學生營養補助、代繳房租、註冊學費.....等等。希望透過解決家庭困難，讓小朋友能在穩定的環境中學習和成長。

目前為止多數孩子有了長足的進步，部分無法與人交談的學童，到今天可以擔任電腦小老師；有當初瘦弱不堪小手永遠冰涼的小女孩如今成為田徑好手；有向來橫衝直撞的過動兒童開始懂得問好奉茶；有體型特殊的孩子能夠在一個不被排斥的團體中開始與人互動建立人際關係；甚至有原本自暴自棄的家長，願意回歸正常生活，努力工作，善盡父母天職的。

對孩子的付出，莊執行長從不吝惜，她的理念是，如果今天不多愛孩子，將來他們也享受不到這樣的愛，所以盡可能的給予。仔細想想，這些孩子，上才藝班、看電影、吃生日大餐等我們視為理所當然的事，對他們來說卻是無比的幸福，執行長的付出正填補了他們所欠缺的愛及現實生活中的差距。

2006年並擴及到宜蘭地區，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，目前有17所國中、小學採行基金會課輔計劃，透過學校輔導室轉介校內弱勢家庭學童，由基金會支付教師鐘點費，採取隨校輔導的方式，利用課餘時間在學校教室內進行課業輔導，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2,000位學童參加潛能開發班，目前已就讀高中、大學的學生，仍持續納入追蹤關懷的對象。

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



2016年

未來兒童 38 份 | 未來少年 71 份



4.4.2 贈閱宜蘭地區「未來少年」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，2016年以基金會課輔學校為主要贈閱對象，期由老師直接指導學生閱讀以落實效益；合計未來兒童38份、未來少年71份，讓孩子透過多元豐富的內容，開拓視野和奠定學習力。

4.4.3 贊助學校體育社團

莊執行長除了關心學童的課業之外，更希望能讓孩子們達到五育平衡，自2014年贊助太平國小足球隊，除了提供每年新台幣15萬元的練球經費之外，2016年太平足球隊受到日本靜岡縣的邀約，到日本進行交流賽，執行長更全力贊助球隊遠赴日本的食宿費用，讓球員們有機會開闊眼界。

太平國小2014年起

每年提供 15 萬元
練球經費



4.4.4 贊助藝術活動

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2016年，已連續贊助超過20年，累計贊助金額達到3,960萬元。

統計至2016年

累計贊助 3,960 萬元
金額達到



4.4.5 用愛關懷銀髮族



4.4.5.1 老人活動據點

自2016年3月中保關懷社會福利基金會負責籌劃在社區生活館設立『老人活動據點』，希望辦裡社區小型老人活動據點，提供休閒文康及心靈關懷之服務，鼓勵社區中的長輩餘暇時就近使用休閒活動據點，以增進長輩社會參與之機會。並培訓社區志工，進一步建立與整合社區關懷模式，以厚實社區照顧服務的能力，提昇家庭及社區照顧品質，悉讓我們的長輩皆能獲得『稱心的老身』、『安心的老本』、『放心的老居』、『知心的老伴』及『歡心的老友』，並以減緩家庭照護負擔、充實民眾生命意義、達成社區互助關懷為最終目標。

(1)服務對象及人數：

年滿六十歲以上社區居民及長者皆可參加，每週開放3時段，每時段可服務15-20人，每月共可服務180-200人次以上。

(2)服務項目：

A.提供休閒文康活動及心靈關懷服務：

提供書報閱讀區、及咖啡交誼廳、供長輩使用，並針對社區長輩狀況設計動態及靜態活動，包括棋藝班、手工藝、桌遊等。

B.培訓社區在地老人服務人力：

配合老人活動據點成立，現有1位社區志願服務人員，投入社區在地老人照護人力，鼓勵社區居民一同關懷社區中的長輩，使長輩在熟悉的社區中得到完善的照護。

C.舉辦長者節慶活動：

配合節慶不定期舉辦活動，邀請社區居民共同關懷長輩，設計相關活動，使其感受年節氣氛，並促進社會參與。

D.提供健康管理、諮詢及轉介服務：

每週三下午進行長者血壓、脈搏、體溫、體脂檢測並配合健康促進講座時間，提供健康相關諮詢服務，在平日時段也提供當地社區民眾健康及社會資源諮詢與轉介。



松山區延壽街337號



居家安全-環境整理



獨老共餐活動



社區健康講座



獨老一日遊活動

執行成效案例分享

松山73盧阿姨國中老師退休，育有一男一女，案子國外工作，過年才回國一次、案女則居住在台中，平常與子女較少互動，生活上的打理全靠自己，個案常婉拒親人及朋友的邀約，不願外出，僅有吃飯時間獨自外出購買，社交互動貧乏。個案罹患憂鬱症多年。每日晚間固定服用1.5顆安眠藥入睡，每2週固定看精神科，於2016年9月7日家訪時個案亦表示生活安排混亂且內心焦躁不安、且表達輕生的念頭。經由個案師說服後於當月9月12日陪同個案至中保老人活動據點參與課程、及共餐、並於9月28日幫個案報名據點金瓜石一日遊之活動，於10月份起據點課程個案也都會主動參與活動課程，現今個案已進步到願意分享過去經驗。

4.4.5.2 遠距照護服務

2013年中保團隊自許成為「IOT物聯網的實踐者」，推出了五大智慧化服務，包含：智慧照護、智慧居家、智慧防災、智慧節能與智慧防盜，深獲市場佳評與快速累積逾萬戶家庭申辦此服務，其中智慧行動照護App，本團隊已於2016年9月底上架中保健康+App，正式將雲端智慧照護生理量測服務上架，並推廣本團隊客戶下載使用，搭配可介接生理量測上傳之量測設備（如：血壓、血糖），透過上傳至中保雲端。透過本團隊企業共力及實體生活館之佈點，未來，將持續鼓勵下載行動版App，並鼓勵量測提供誘因等活動，讓更多臺北市市民甚至是其他縣市的民眾可下載使用App (Google play或Apple store 搜尋「中保健康+」)，並上傳台北健康雲創造公有雲之更大流量與使用率，詳如下圖。



執行成效上：

(1)2016年(3月至10月)

2016年度居家個案平均血壓量測次數27.8次/月(相較2015年度26.6次/月)稍有成長、同時在數值上：同期比較(2015 vs 2016) 高血壓異常比例下降。
同期比較(2015 vs 2016) 高血壓前期佔比上升。

(2)依疾病別評估介入成效

統計2014/7~2015/6 (第一年度) VS 2015/7~2016/6 (第二年度) 分析樣本數1036，依每月居家關懷訪視狀況有高血壓病史者共計832位(佔80.0%)，有心臟病史者共有569位(佔54.9%)，專家討論建議，血壓控制分為 $\geq 140\text{mmHg}$ (高血壓)、 $< 139\text{mmHg}$ (非高血壓)分類，第一年度高血壓對象由192位控制下降至第二年度為147位、具統計上之顯著性成效。

4.5 環境保護

4.5.1 能源管理

4.5.1.1 自主能源管理

中興保全事業版圖跨足『安心、健康、舒適、便利、節能』，自生活館成立後，已正式踏入「生活服務產業」，凌駕傳統保全的生活思維，啟動生活的美好品質，從照顧個人前進至滿足家庭，達成關懷城市的目標。為求環境永續發展，中興保全有線網路科技進階提升為無線網路，提供客戶簡易美觀的方式，併提供便利的生活，期望能以節能的技術達到有效率的利用。

因此，我們始終堅持著四大方向：

1. 遵循政府能源管理法規，善盡企業社會責任。蒐集多方新知，併提供各項資源以提升能源使用效率。
2. 採購能源使用產品時，優先考慮高效率且符合國際節能規章產品。
3. 檢視各項能源採購，並期望有效達成。
4. 積極派員參與各項節能技術與服務之研發，並發展智慧綠建築技術作為本公司實現創新之重點目標。



以先進科技提供消費者優於一般市面的產品與服務，並開發具備智慧監測及遠端操控功能的商用系統，提供消費者有效控管公司或家庭耗能設備，以避免非必要之能源消耗。另外，推動辦公大樓換裝高效率節能燈具及用電設備，並同時呼籲全體員工共同節約能源，同時邀請員工能提出節能改善提案建議，也讓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。

規劃

我們規劃：

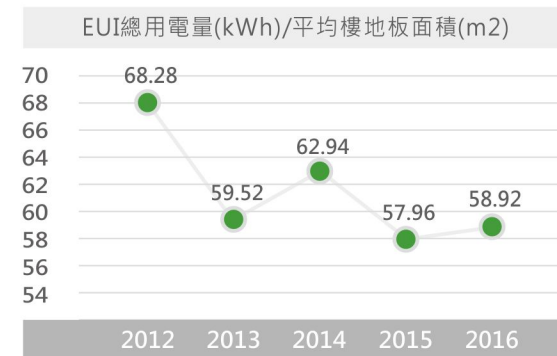
1. 教育訓練活動，於員工教育訓練，推廣無限家設備節約能源觀念。
2. 整合工作性質相近之工作環境區域，減少多餘能源消耗。
3. 建立綠色採購標準，優先考慮高效率節能產品並優先採購環保標章產品。
4. 資訊及家電用品採購，優先採用節能認證機種。
5. 引進油電車種做為勤務車輛使用，測試節能績效。

2016年總部大樓電力使用量較前一年度微升，除人員持續增加、年均溫持續上升外，單位電力分攤增加也為數據上升因素之一，此一數據仍穩定於固定區間內，本大樓使用近20餘年，線路設備老舊，仍為主要使用電力耗能無法降低主因，但非自有建物，無法規劃更新能源設備更新提升能源使用效能，因此若無自有能源使用設備汰換，餘尚無可改進之處。

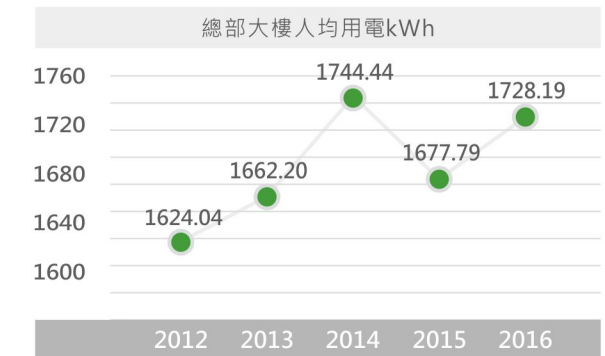
● 2012~2016年總公司用電統計表

年度	2012年	2013年	2014年	2015年	2016年
EUI 總用電量(kWh)/平均樓地板面積(m ²)	68.28	59.52	62.94	57.96	58.92
總用電量(kWh)	516,446	553,511	605,320	585,547	611,780
平均樓地板面積(m ²)	7563.75	9299.98	9617.24	10103.43	10383.47
總部大樓員工數	318	333	347	349	354
總部大樓人均用電	1624.04	1662.20	1744.44	1677.79	1728.19
年均溫	23.16	23.38	23.5	23.78	23.97

● 2012~2016年總公司用電



● 2012~2016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

4.5.1.2 車輛用油管理

車輛之密集使用，是中興保全營業內容必須且必要的基本配置，車輛耗能與用油效率攸關企業營運成本，對於環境的影響更為深遠。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，並且透過各項行動方案達成預定目標，期望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。

中興保全對員工的節能教育與車輛使用習慣，執行更為有效的積極作為，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



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。

● 2012~2016年總公司所轄車輛耗能統計

年度	油品別	車輛數	用油量(L)	CO2排放量(kg)	行駛公里數(km)	單位每公里碳排放
2012年	汽油	38	51,921.20	117,502.94	824,900	0.3220
	柴油	9	56,824.90	148,085.61		
	合計	47	108,746.10	265,588.55		
2013年	汽油	44	82,815.55	187,419.87	1,191,919	0.2858
	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	1,172,967	0.2809
	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	1,237,265	0.2865
	柴油	11	56,989.86	148,515.58		
	合計	68	148,013.77	354,511.79		
2016年	汽油	50	76,383.16	172,862.73	1,071,775	0.3068
	柴油	13	59,832.56	155,923.65		
	合計	63	136,215.72	328,786.38		

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。

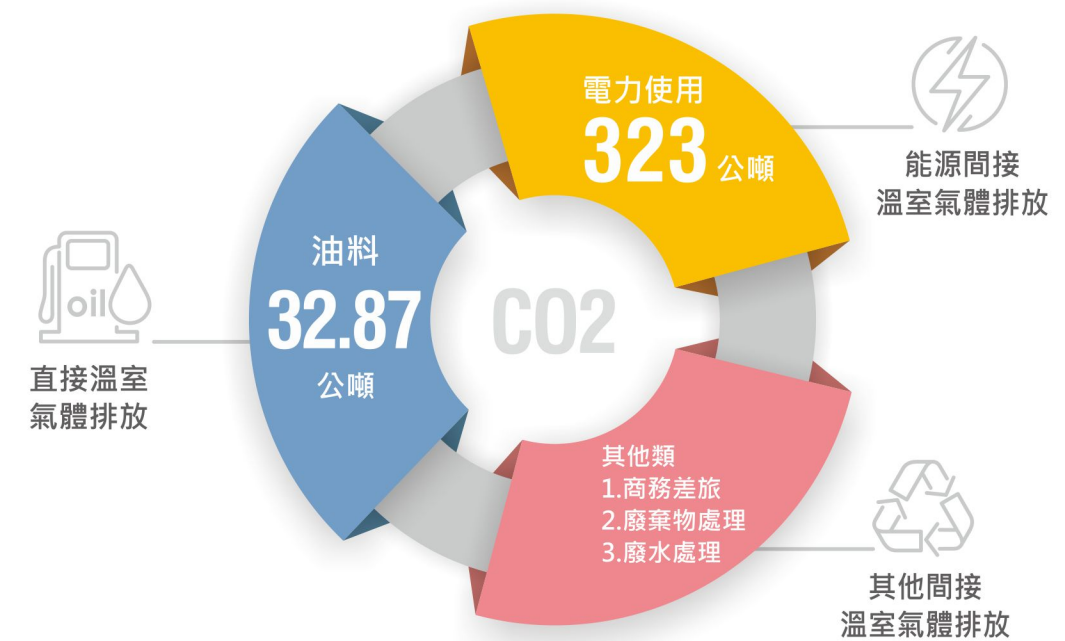
本公司針對能源使用建立水、電、瓦斯使用紀錄，不定期評估駐外單位能源使用，並規定採購能源使用設備時，應將能源效率標示或主要節能標章列入能源設備採購評估條件，藉此減少能源費用支出，並提升能源使用效率。

4.5.2 溫室氣體管理

4.5.2.1 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2016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169.369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，2016年初配合管制中心及客服中心辦公區域調整，全數將原T8日光燈更換為省電LED，經計算後預估每年可減少碳排放量88.81公噸，對於公司節能減碳的目標又向前再推進一步。

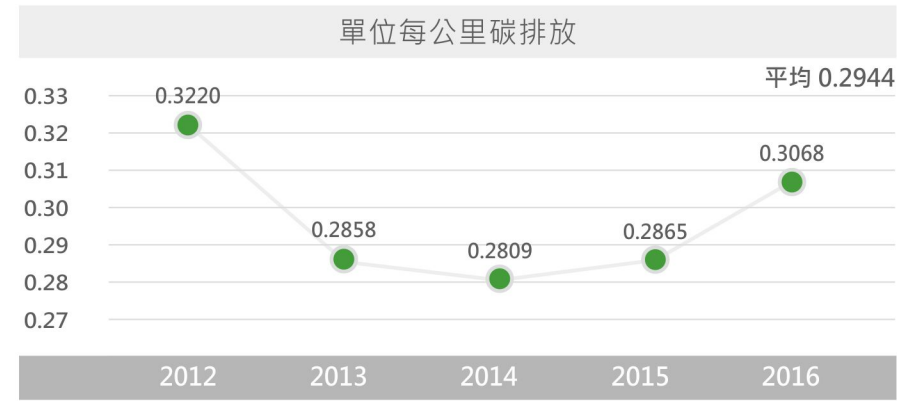
● 2016年總公司單位溫室氣體排放統計說明



● 2016年總公司大樓溫室氣體排放強度



● 2012~2016年總公司單位車輛碳排放比較圖



4.5.2.2 減碳行動

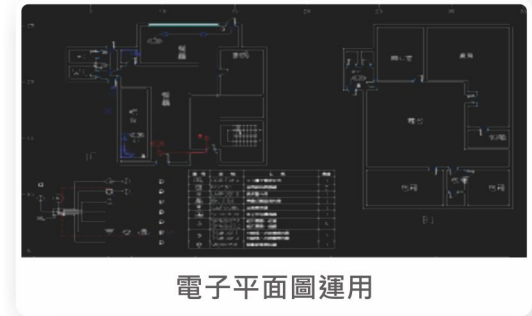
減碳不僅是政策宣示目標，企業更應施行具體作為，中興保全除了以完整的管理機制管控車輛油料使用，進而在服務流程與系統架構中思考調整，以改善常態工作循環為執行方式，深化並強化減碳活動。

● 服務派勤減碳方式

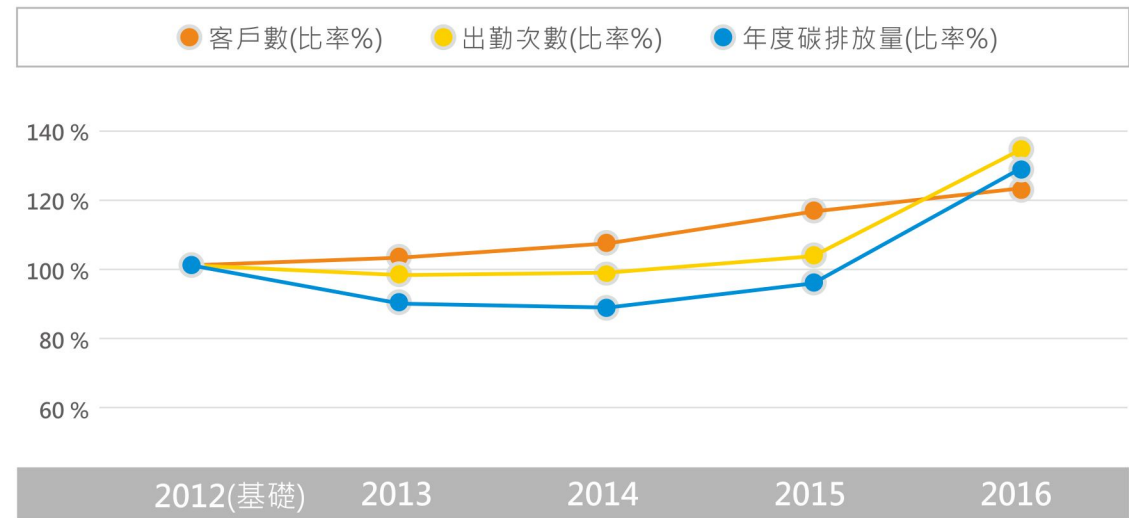


中興保全管制中心運用效率整合平台進行勤務調度，當客戶端異常訊號發生時，管制中心可以透過網路影像系統進行即時監看，再利用E化派遣系統的電子地圖顯示各勤務點是否有任務執行、勤務人員與標的物之距離，最後再依各點距離之遠近排序，提供管制中心進行勤務調派。管制中心圖控管理系統顯示現場平面圖，發報迴路以紅色標示，提醒保全人員發報位置與應注意事項。當狀況無安全顧慮且經客戶確認同意勤務取消，則即時通知勤務車輛中止任務，返回預設定點待命，可以完全掌握保全勤務調度，有效降低非必要勤務衍生之無謂油耗。中興保全善用科技，落實積極而有效的行動，持續避免能源浪費，期望為建構低碳綠色生活，樹立良好社會典範。

● 勤務調度效率整合平台



● 效率整合平台減碳成果



由上圖所示，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直至2015年持續降低，惟2016年 [客戶數] 對比2012基礎年增加122.7%，[年度碳排放量]對基礎年卻增長128.5%。[年度碳排放量]增加的原因來自於[無線設備電池弱電]狀況出勤，造成2016年出勤量大幅增加。

中興保全在2014年開展新一代無限+系統服務時，已預期[電池生命週期]的掌握與改善刻不容緩，投入資源由[整合本部]開始進行一系列[無線設備電池改善計劃]，利用在2015年引進的大數據資料庫分析數據，對電池延展效能進行研究開發。預期自2017年投入市場的新品項將大幅提升電池生命週期，降低電池因素造成的出勤，以符合本公司對於勤務效率的要求。中興保全持續探索根源積極改善，堅持在避免油耗浪費，減少碳排放的永續道路上，不斷努力前進。

● 效率整合平台減碳數據

年度	2012年(基礎)	2013年	2014年	2015年	2016年
客戶數(比率%)	100.0%	102.0%	106.1%	115.8%	122.7%
出勤次數	587,128.0	573,703.0	574,831.0	601,682.0	787,104.0
出勤次數(比率%)	100.0%	97.7%	97.9%	102.5%	134.1%
行駛公里數(KM)	2,054,948.0	2,007,960.5	2,011,908.5	2,105,887.0	2,754,864.0
年度碳排放量	657,431.6	587,780.6	578,600.9	623,260.2	845,104.4
年度碳排放量(比率%)	100.0%	89.4%	88.0%	94.8%	128.5%

註：平均基準里程/次 3.5km 行駛公里數=出勤次數 x 平均基準里程

4.5.3 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、報廢成品、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。

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：

● 報廢流程管控



- 3.運用公司內部品管作業及後端技術維修流程，嚴格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設備整新與技術討論，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。
例如：當客戶中止服務契約，中興保全自客戶現場拆回(退還)保全系統相關產品/物料/線材，一律回運湖口生產製造中心篩選過濾；若收回的資源確認可再利用時，生產製造中心會進行整新動作，經過測試驗證程序無誤後出廠，使資源有效再利用。而對於真正無法再利用的一般有害事業廢棄物(如：廢塑膠製品、廢電池)等，中興保全長期委託合法及有信用商譽的回收商來處理。以達到真正的持續減量，避免造成環境的負擔。

● 一般有害事業廢棄物廢棄物委託回收數量



註：塑膠製品含保全主機及設備零組件



4.6 樂活員工

4.6.1 提供穩定的就業環境

中興保全仍延續以「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。2016年台灣地區員工人數為2,603人，仍然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、就業服務中心就業博覽會、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，2016年暑期計有銘傳大學社會與安全管理學系、文化大學勞工關係學系共計10名學生參與。

中興保全人員晉升程序仍然依循「中興保全集團人員定期晉升作業辦法」規範辦理，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。2016年度計晉升360人、晉級167人及調動1,340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、員工報酬外，為鼓勵員工發揮創意，中興保全持續實施「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

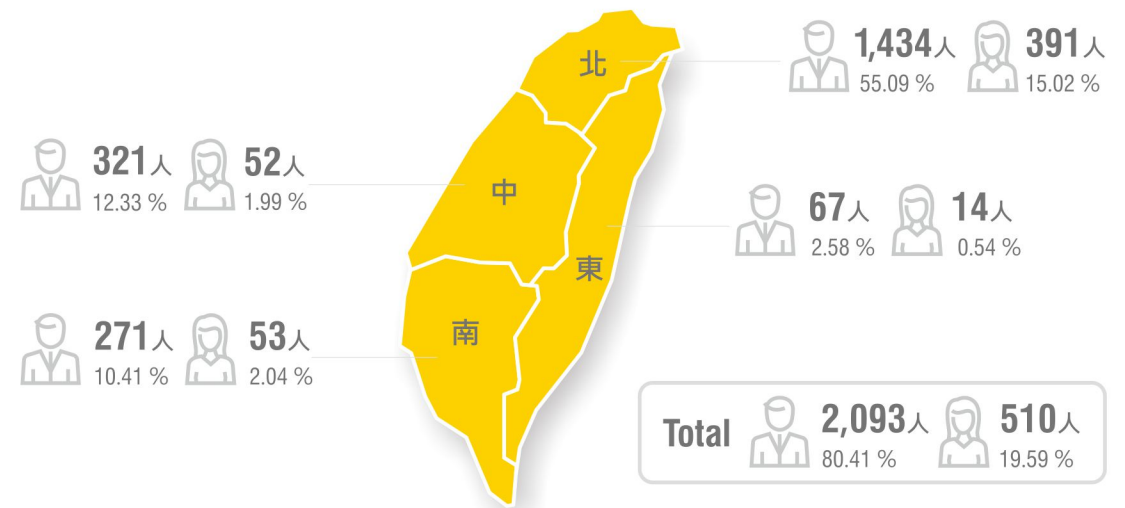
註：就職率計算公式=指定項目就職人數÷員工總人數

員工總人數 2,603人

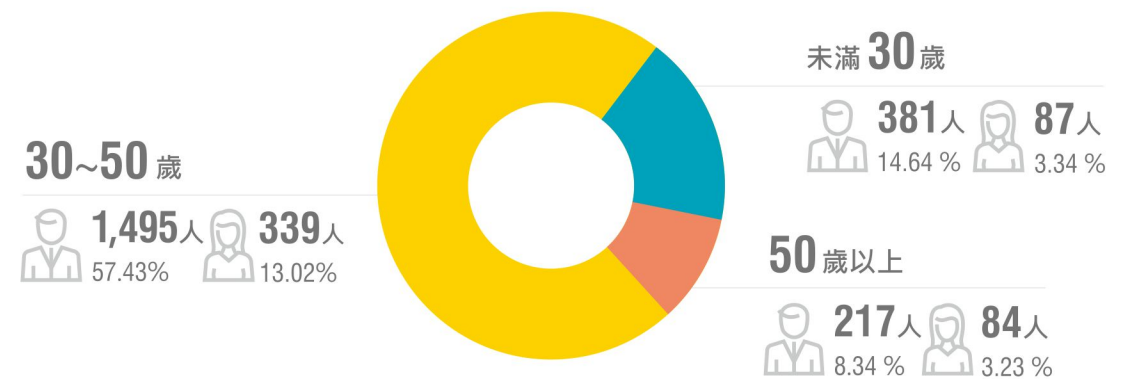
● 人力結構分析(按聘僱職務類別)

	營業	服務	管理	技術	研發	其他	Total
男性	415 (15.94%)	788 (30.27%)	91 (3.50%)	570 (21.90%)	67 (2.58%)	162 (6.22%)	2,093 (80.41%)
女性	84 (3.23%)	0 (0%)	3 (0.11%)	7 (0.27%)	6 (0.23%)	410 (15.75%)	510 (19.59%)

● 人力結構分析(按聘僱區域分布)



● 人力結構分析(按員工年齡級距)



離職員工

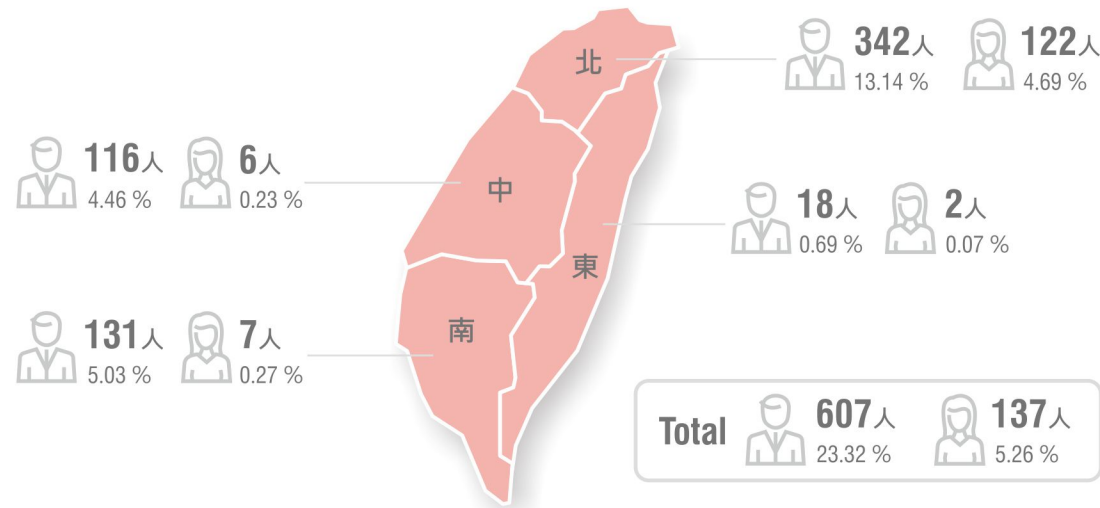
註：離職率計算公式=指定項目離職人數÷員工總人數

員工總人數 2,603人

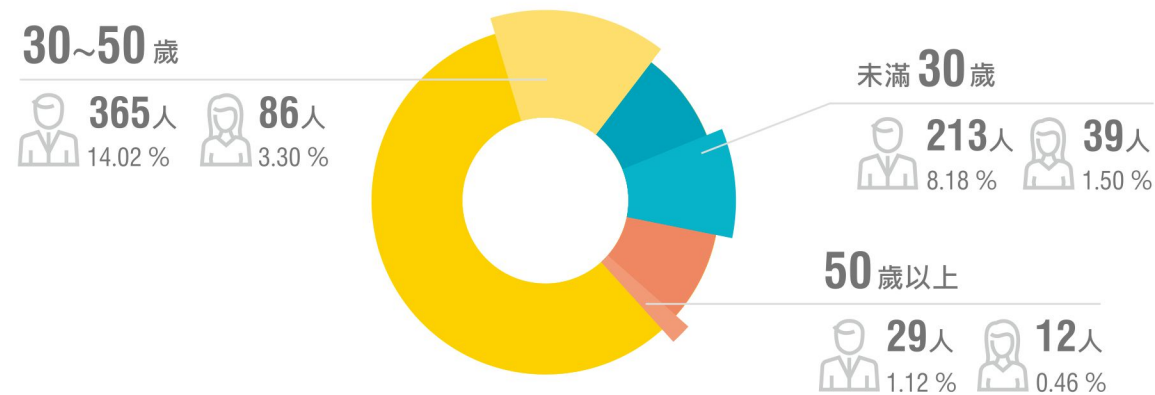
離職員工人數分析(按聘僱職務類別)

	營業	服務	管理	技術	研發	其他	Total
男性	225 8.64%	311 11.95%	5 0.19%	40 1.54%	4 0.15%	22 0.85%	607 23.32%
女性	66 2.54%	0 0%	0 0%	3 0.11%	0 0%	68 2.61%	137 5.26%

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

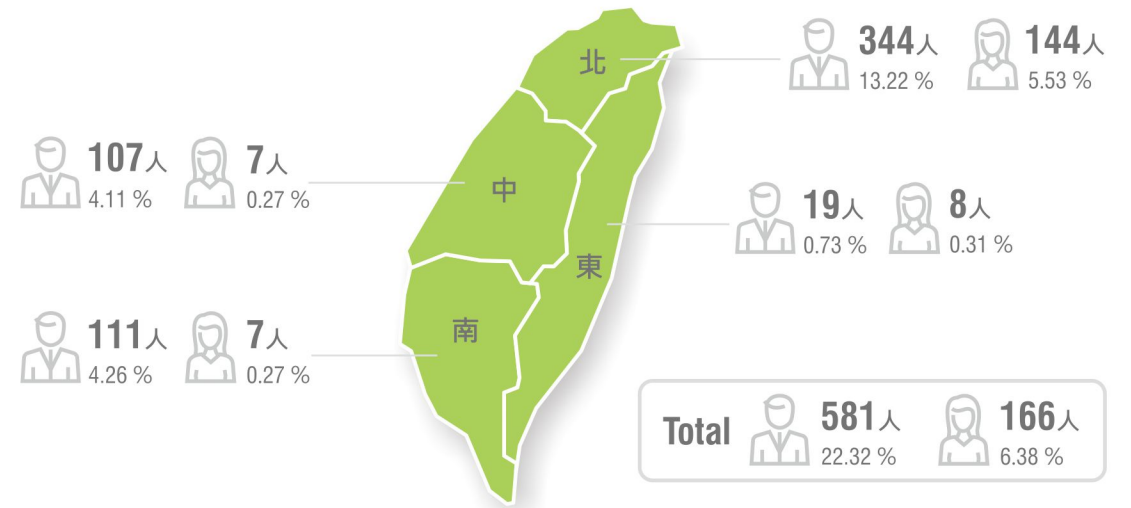
註：就職率公式=指定項目就職人數÷員工總人數

員工總人數 2,603人

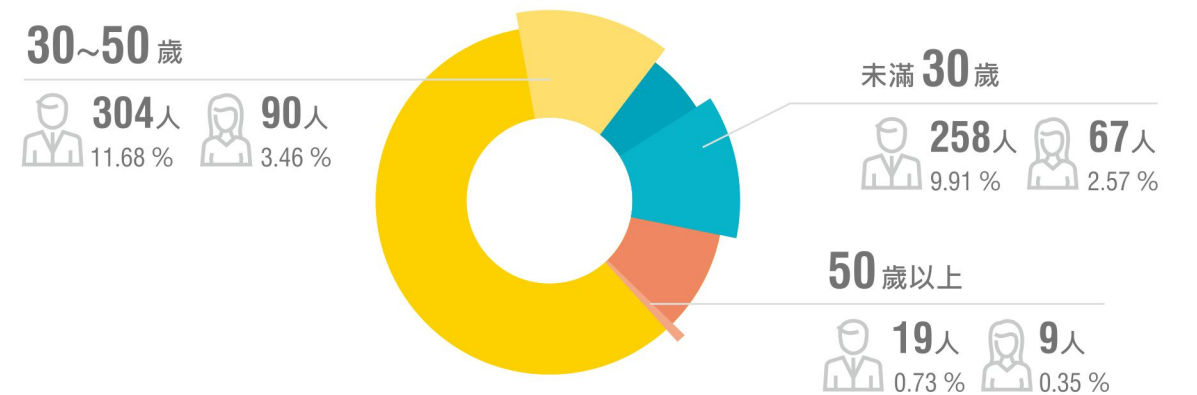
新進員工人數分析(按聘僱職務類別)

	營業	服務	管理	技術	研發	其他	Total
男性	171 6.57%	305 11.72%	4 0.15%	55 2.11%	5 0.19%	41 1.58%	581 22.32%
女性	51 1.96%	0 0%	0 0%	1 0.04%	1 0.04%	113 4.34%	166 6.38%

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)



4.6.2 完整的訓練資源

「員工是企业最珍贵的资产，也是企业运营成功的基础」，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105年度申請TTQS證書效期展延作業(TTQS企業機構版銀牌有效期至107年7月21日)。

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、茶團會及月會等活動，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，規劃七大訓練學程，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	11,997	2,733	427	104	28	26
服務人員	30,105	0	827	0	36	0
管理人員	271	0	26	0	10	0
技術人員	7,716	77	328	6	24	13
研發人員	180	5	49	2	4	3
其他人員	1,265	2,699	73	271	17	10
總和	51,534	5,514	1,730	383	30	14

● 七大學程設計、規劃方向與教育訓練體系



4.6.3 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。

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勞資會議、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。近年，各地主管機關均將保全業列入高風險行業，並列入每年實施勞動條件檢查工作之重點行業，2016年的勞動條件檢查，本公司均符合法令規範要求；內部的勞資關係都能充分溝通與說明，確保維持勞資關係的和諧，無勞資爭議訴訟案件。

4.6.4 和諧的兩性互動

中興保全因屬特殊業務型態的關係，男性員工比例較一般行業為高，2016年員工人數之男女性別比例仍約為4：1。擔任主管職務之男女性別比例約為3.1：1，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，2016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。此外，中興保全也落實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。2016年並未發生任何性騷擾申訴事件；申請育嬰留職停薪人數有16位、申請育嬰留職停薪之復職率為57.14%；申請產檢假人數有16位、產假人數有14位、陪產假人數有103位。

● 人力結構分析(按性別、年齡及職務區分)

	年齡區間	主管職	一般職	總數
男性	50歲以上	81	106	187
	30歲以上未滿50歲	247	1,278	1,525
	未滿30歲	1	380	381
	男性總數	329	1,764	2,093
女性	50歲以上	31	30	61
	30歲以上未滿50歲	73	289	362
	未滿30歲	1	86	87
	女性總數	105	405	510
Total		434	2,169	2,603

註：「主管職」係指課長級以上人員

● 2016年員工申請育嬰留職停薪情形

	總計
2016年申請育嬰留職停薪人數	16
2016年育嬰留職停薪應復職人數(A)	7
2016年育嬰留職停薪已復職人數(B)	4
2015年育嬰留職停薪復職人數(C)	2
2015年育嬰留職停薪復職且於2015年在職滿一年之人數(D)	0



4.6.5 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，期讓員工在工作與生活間獲得良好的平衡，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，並持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、何嘉仁幼教簽立相關托育服務，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。

中興保全均遵循國家勞動有關法令規定，除為員工辦理勞保、健保外，對於選擇適用《勞動基準法》員工的退休金制度，仍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」。2016年共有38位員工辦理退休，並從公司「勞工退休準備金帳戶」領取相關退休金。

除照顧員工基本經濟需求，提供薪資及獎金外，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、互助金、急難救助貸款、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
 - 申請理賠 1件，理賠金額 50萬元。
- 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
- 員工旅遊補助
 - 每位員工補助金額為 2,000 ~ 4,000元。
- 集團月刊「美好生活」
 - 103年1月創刊，採用雙月刊發行
 - 自2016年春季開始，集團月刊展現新面貌，以傳達各事業體的新動態呈現集團的多元產業，分享集團彼此的成果，完整實踐「美好生活的總和」的幸福刊物。

2016

職工福利委員會

- 年節慰勞
 - 生日禮金
 - 發放提貨券 2,412人，總計金額 1,206,000元。
 - 端午禮券
 - 發放提貨券 2,374人，總計金額 1,187,000元。
 - 中秋禮券
 - 發放提貨券 2,401人，總計金額 1,200,500元。
 - 春節禮券
 - 發放提貨券 2,499人，總計金額 1,999,200元。
- 教育獎助學金
 - 獎勵員工進修及員工子女努力向學
 - 全年度申請 1,049人次，總計金額 1,993,500元。
- 社團活動
 - 3社團申請補助，總計金額 60,000元 (籃球社、台北羽球社、高雄羽球社)
- 員工福利醫療保險
 - 員工團體福利醫療保險
 - 理賠申請 351件，總計金額 3,462,870元。
 - 員工父母喪葬福利
 - 理賠申請 64件，總計金額 1,280,000元。
 - 員工眷屬自費團體福利醫療保險
 - 理賠申請 258件，總計金額 5,179,616元。
- 職工福利
 - 結婚補助金 補助 54人，總計金額 108,000元。
 - 生育補助金 依嬰兒人數計算
 - 補助 103人，總計金額 206,000元。
 - 住院補助金 補助 39人，總計金額 82,000元。
 - 退職、退休 補助 119人，總計金額 3,563,846元。
 - 旅遊券 補助 2,170人，總計金額 4,340,000元。

2016

中興保全不僅提供完善工作環境，也發起各式社團活動，例如成立南部地區的中保羽球社，每週利用週二、週四晚間7:30到9:30至球館流流汗，同仁不在乎球技，只要運動流汗，整日的壓力立即獲得舒解，隔日又能充滿活力。

2016年中興保全秉持關懷員工及增進員工福利之立場，一起與中興保全職工福利委員會向航空公司、旅行社洽商中興保全員工專屬優惠方案，並提供員工旅遊費用補助，鼓勵員工安排假期攜帶家人出遊，增進與家人間交流與互動。



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	●	4.2.1 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	●	4.2.1.1 營運組織	
G4-7	所有權性質與法律形式	●	4.2.1.1 營運組織	
G4-8	說明組織所提供服務的市場	●	4.2.1.1 營運組織	
G4-9	說明組織之規模	●	4.2.1.1 營運組織	
G4-10	員工組成	●	4.6.1 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	●	4.6.1 穩定的就業環境	
G4-12	描述組織的供應鏈	●	4.2.3.6 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	●	4.2.3.2 內部控制 4.2.3.3 資訊安全管理 4.2.3.5 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	●	4.1.2 社區里民享有樂活美好生活 4.6.2 完整的訓練資源 4.6.3 友善的職場環境 4.6.5 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	●	4.2.3.8 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	●	4.2.1.1 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	●	3.2 鑑別重大性議題	
G4-26	報告組織的利害關係人參與的方法	●	3.2 鑑別重大性議題	
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	●	3.2 鑑別重大性議題	
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	●	4.2.1.3 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	●	4.2.1.4 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	●	4.2.1.4 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	●	4.2.1.4 落實企業社會責任	
G4-38	最高治理單位及其委員會的組成	●	4.2.1.3 治理架構	
G4-39	最高治理單位的主席是否為公司執行長	●	4.2.1.3 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	●	4.2.1.3 治理架構	
G4-41	是否向利害關係人揭露利益衝突	●	4.2.3.4 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	●	4.2.1.2 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	●	4.2.1.4 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	●	4.2.1.4 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	○	4.2.1.4 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	●	4.2.1.4 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	●	4.2.1.4 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	●	4.2.1.4 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	○	4.2.1.4 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	●	4.2.1.3 治理架構	
G4-52	決定薪酬之流程	●	4.2.1.3 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	●	4.2.1.4 落實企業社會責任 4.2.3.6 供應鏈管理 4.2.3.7 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	●	4.2.2.1 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	●	4.6.1 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	●	4.6.1 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	●	4.4.1 人間有愛、社會有情	
G4-EC8	重大的間接經濟影響，包括衝擊程度	●	4.3.1 中保無限家生活館	
G4-EC9	重要營運據點當地供應商之支出比例	●	4.2.3.6 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	●	4.5.1.1 自主能源管理	
G4-EN4	組織外部之能源消耗量	X	-	-
G4-EN5	能源強度	●	4.5.1.1 自主能源管理	
G4-EN6	能源消耗量	●	4.5.1.2 車輛用油管理	
G4-EN7	減量產品和服務的能源需求減量	●	4.5.1.2 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)	●	4.5.2.1 溫室氣體排放量盤查	
G4-EN16	能源間接溫室氣體排放 (範疇2)	●	4.5.2.1 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	●	4.5.2.1 溫室氣體排放量盤查	
G4-EN19	溫室氣體減排量	●	4.5.2.2 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	●	4.5.3 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	● 4.5.2.2 減碳行動	-
G4-EN28	售出產品及包裝材被要求回收的比例	● 4.5.3 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	● 4.5.1.2 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	● 4.2.3.6 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	● 4.2.3.6 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	● 4.6.1 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	● 4.6.5 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	● 4.6.4 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	● 4.6.5 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	● 4.6.2 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	● 4.6.2 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	● 4.6.2 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	● 4.6.1 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	● 4.2.3.6 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	● 4.2.3.6 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 4.6.3 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	● 4.2.3.7 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	● 4.2.3.7 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	● 4.2.3.7 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	● 4.4.1 人間有愛、社會有情 4.4.5.2 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	健康和環境衝擊被評估改善的重要產品和服務類別的百分比	● 4.4.5.2 遠距照護服務	-
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	● 4.2.4.1 掌握客戶需求	-
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	● 4.2.4. 服務品質精進 4.2.5 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 2016 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 2016 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 2016 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



民國一〇六年十一月二日



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 2016 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	2016 年財務績效表	2016 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	2016 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40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
 這些年來大環境變化激烈
 我們將這些變化視為挑戰與機會
 激勵自己，持續發展新的智慧服務
 締造最大化的效益，以回饋所有的利害關係人
 也讓公司保持永續經營的能力
 共創幸福未來



台北市103大同區鄭州路139號4樓

0800-22-11-95
www.myvita.com.tw

