



# 2017 企業社會責任報告書 Corporate Social Responsibility Report

## 智慧居家

APP遠端智能操控  
美好生活從此開始

## 智慧家電

人性化室溫感知調節  
讓家隨時都舒適

## 智慧照護

危險發生即刻通知  
中興保全即時到府

## 智慧防災

即時推播通知  
即時安全防護

## 智慧節能

APP控制電量  
自動節能愛地球

## 智慧防盜

門鎖啟動即時連線  
安心守護家人安全





# 2017

企業社會責任績效表現  
Corporate Social Responsibility Report

## CONTENTS

<b>1 編輯方針</b>	
1.1 報告日期	04
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
<b>2 經營者的話</b>	05
<b>3 利害關係人互動與經營</b>	
3.1 利害關係人鑑別	07
3.2 鑑別重大性議題	08
<b>4 責任願景</b>	
<b>4.1 創造共享價值</b>	
4.1.1 推動照顧科技化、服務化	12
4.1.2 社區里民享有樂活美好生活	15
<b>4.2 安心信賴</b>	
4.2.1 公司概況	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
<b>4.3 服務創新</b>	
4.3.1 中保無限+物聯網服務創新基地 預見未來智慧生活	47
4.3.2 360度全景VR虛擬實境呈現未來智慧生活創新	48
4.3.3 智慧機器人與中保無限+系統整合創新	49
4.3.4 無人機巡邏與異常追蹤服務創新	49
4.3.5 預見智慧生活 大數據應用	50
<b>4.4 社會關懷</b>	
4.4.1 家鄉向下扎根 17所國中小學設立課輔課	52
4.4.2 贈閱宜蘭地區「未來少年」刊物	53
4.4.3 贊助藝術活動	54
4.4.4 用愛關懷銀髮族	55
<b>4.5 環境保護</b>	
4.5.1 能源管理	60
4.5.2 溫室氣體管理	63
4.5.3 廢棄物管理	65
<b>4.6 樂活員工</b>	
4.6.1 提供穩定的就業環境	67
4.6.2 完整的訓練資源	71
4.6.3 友善的職場環境	73
4.6.4 和諧的兩性互動	73
4.6.5 健全的福利保障	74
<b>附錄</b>	
全球永續性報告指標 GRI 對照表	76
會計師獨立確信報告	81

# 2017 企業社會責任績效表現

## Corporate Social Responsibility Report



**\$69.9**  
億元



中興保全2017年總市值約413.30億元，營業收入69.90億元，稅後盈餘22.06億元，每股盈餘5元。

**22.44%**  
ROE  
權益報酬率 (ROE) 22.44%。

**12.72%**  
ROA  
資產報酬率 (ROA) 12.72%

**\$4,200**  
萬元



2007~2017年贊助藝術活動  
累計贊助金額\$4,200萬元

關懷長者  
全國已幫助超過  
9,200餘位老人

**9,200**  
餘位老人



**3,000**位  
孩童



幫助過的學童超過3,000位

減少CO2  
**153.276**  
公噸



總公司每年節省大約64,350度電  
管制及客服106年度  
大約節省212,322度電  
總計106年度減少碳排放  
153.276公噸CO2

**No.1**



2013 Best Brand Award  
今周刊 商務人士理想品牌  
連續8年獲得今周刊評鑑第一名



**2011**  
健康職場

2011年更榮獲行政院國民健康局  
頒發「健康職場自主認證方案健康促進標章績優單位」

**TTQS**  
銀牌獎

獲得勞動部勞動力發展署  
TTQS 銀牌獎之認可



中保無限家

中保無限



NXT

開店快手



MyCASA



- 2017
- 2016
- 2016
- 2015
- 2013
- 2013
- 2012
- 2012
- 2011
- 2011
- 2009
- 2009
- 2005
- 2004

參與經濟部工業局新創產業 TAF 空總創新基地計畫  
打造「中保無限+物聯網服務創新基地」  
讓民眾體驗未來智慧生活

舉辦中保無限+品牌發表會  
將服務觸角延伸到食醫住行娛樂，讓服務全面升級

中保無限+首家實體服務店【中保無限家生活館】  
正式開幕，整合資源深入鄰里以擴大通路及提供服務  
未來將陸續於全省展店。

推出「中保無限+」整合相關技術與設備  
實踐物聯網智慧生活  
讓民眾真正有感物聯網智慧生活的便利服務

與台北社會局合作  
「銀髮守護 緊急救援服務系統」

以「安全不能標準化」的精神  
榮獲行政院頒佈第23屆國家品質獎

推出「NXT智慧商管保全系統」  
兼續保全系統、節能系統等功能

推出「開店快手 雲端POS店管系統」  
業界首創以租賃方式提供POS、  
門禁考勤等服務

「MyCASA智慧宅管」獲選為經濟部  
國貿局主辦「台灣百大品牌」

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

「MyCASA智慧宅管」正式發表上市  
讓所有住宅能均能迅速搖身一變成智慧住宅

引進AED自動體外心臟除顫器  
提供完整的套裝整合服務

MiniBond衛星定位協尋服務正式發表上市  
讓保全服務由定點保全邁向「行動保全」的新時代

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



台灣安全服務業  
第一品牌！

公司名稱 中興保全股份有限公司  
成立日期 1977年11月  
核心價值 安心、信賴、便利  
總部地址 台北市鄭州路139號  
資本額 新台幣45億1,200萬元

## 1.1 報告日期

本報告書係揭露中興保全股份有限公司(簡稱中興保全)於2017年度(1月1日至12月31日)在經濟、社會及環境各面向的績效及表現。

## 1.2 報告範疇

本報告書以中興保全在台灣所從事的營運活動及服務為範疇，並納入中興保全文教基金會活動內容。(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。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性，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2017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 電話：02-2557-5050  
地址：103台北市鄭州路139號10樓 信箱：service@secom.com.tw

## 經營者的話



中興保全成立要40年了。除了在專業-安全服務本業中謀求最大成就，公司的重要利害關係人，像是員工、客戶、供應商、股東、社區民眾/社會等，也是我們所看重的，因此我們一直關心利害關係人所關注的議題，並與他們維持良好互動，這也讓公司能積極善盡企業社會責任，以經營永續未來。

中興保全成立以來，我們的方向一直很明確，就是「提供值得信賴的服務」、「讓客戶生活在安心與安全便利的環境」，這惕勵著我們與時並進。當前台灣社會結構與產業都正在面臨轉變，我們在2015年推出「中保無限+」物聯網產品，讓公司從安全服務產業轉型為物聯網 (IoT) 生活服務業，以迎接下個未來40年。

我們把傳統的安全服務工作帶向智慧科技、人性關懷的新境界，在發展這些新業務項目時，不忘初衷，延續以「安全、信賴」做為服務核心理念，因為「提供值得信賴的服務」、「讓客戶生活在安心與安全便利的環境」是公司永續經營的價值所在。

這一年來公司業務持續穩定成長，樂見同事把公司發展項目與社會關懷結合在一起，透過講座、老人課程或是在公眾場所成立展示中心等方式，讓社會大眾更瞭解我們在做什麼，以及物聯網時代來臨，社會大眾會面臨什麼的環境，也讓我們能對社會大眾做更實質的回饋。

舉例來說，台灣已正式邁向老人社會，重視長者生活品質是我們努力方向之一，過去這段時間，我們在中保無限家生活館幾個門市成立老人活動據點，提供休閒文康與心靈關懷的服務，有棋藝班、手工藝、桌遊等課程，讓長者不僅活動健康，更要活得開心有生活品質；中保無限家生活館同時也身兼教育推廣、向下耕耘的功能，不定期舉辦了體驗活動，像是「小小店長」、「小小AED救護員」等，讓大朋友小朋友了解AED、緊急救援概念、物聯網設備等。2017年共舉辦98場體驗活動，參與總人數共984人。

此外，配合經濟部工業局新創產業計畫與為了讓民眾認知物聯網對生活帶來的改變與效益，我們在原空軍總部打造一座展示中心「中保無限+物聯網服務創新基地」，除了中保無限+智慧居家系統的產品服務，機器人管家、無人機巡邏天際線，這些未來生活都不是想像。從2017年9月直到年底，共累積了2,430人參與。

新科技技術不斷出現，中保致力成為良好企業公民，並希望藉由這些智慧服務為社會帶來更多美好的改變，對社會有所貢獻。我們希望以利他為目標，為公司為台灣產業注入新的思維，透過各式各樣活動推廣，讓民眾順利進入物聯網的智能生活。中保也會持續發展更多的智慧服務，讓公司保持永續經營的能力。

中興保全 董事長 **林孝信**

# 利害關係人的互動與經營

## 3.1 利害關係人鑑別

中興保全為實現企業永續發展的理念，基於互惠共存的原則與利害關係人進行溝通，了解其特別關切的永續議題項目，讓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，2017年度共回收160份有效問卷。

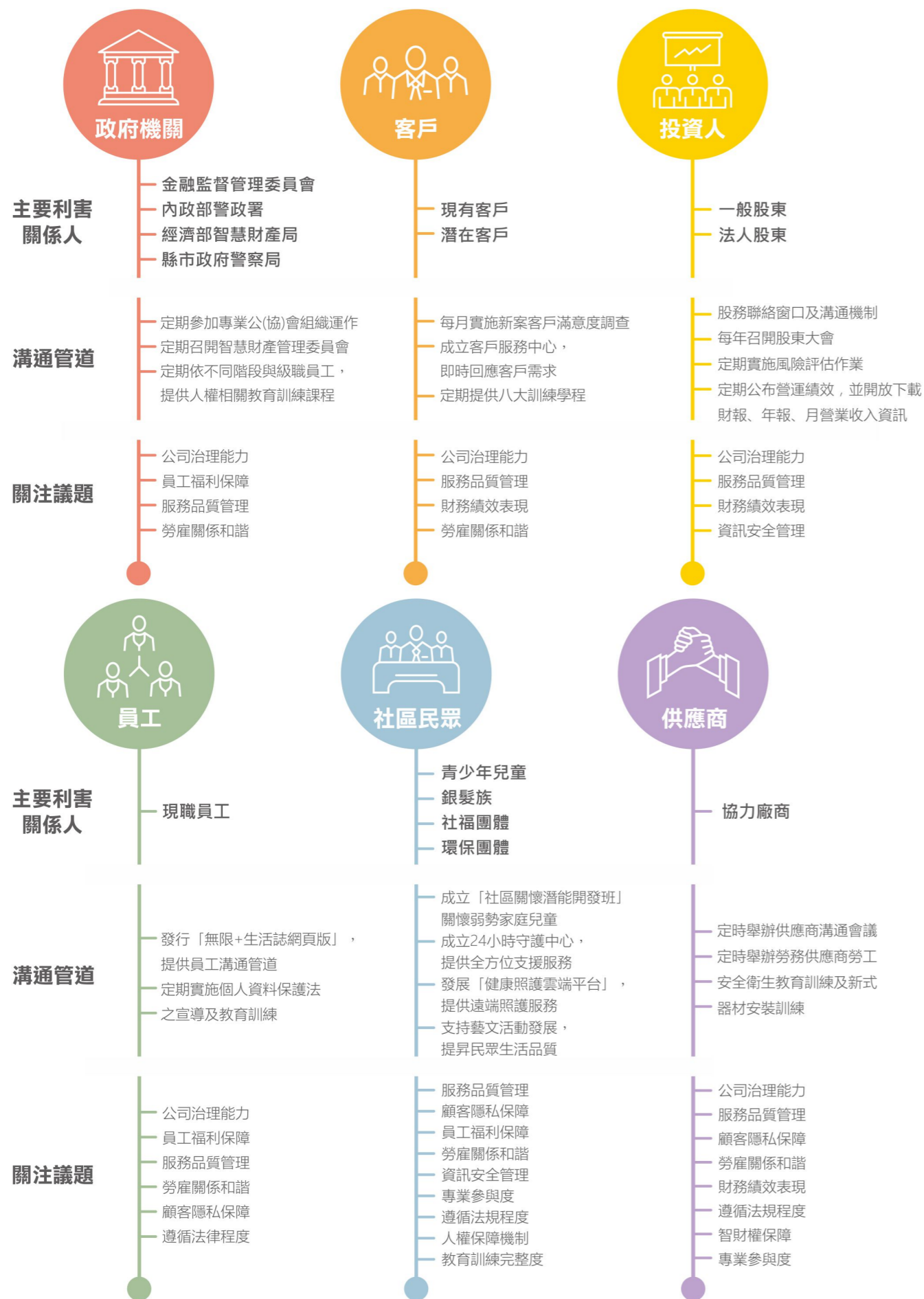
中興保全劃分重大性門檻方式，依『對公司營運衝擊度』及『利害關係人重視度』進行永續議題之篩選，將前十大高度關注議題列為本報告書優先揭露之重大考量面。本年度前十大重大議題請參考下方矩陣圖，包含「公司治理能力」、「員工福利保障」、「服務品質管理」、「財務績效表現」、「勞雇關係和諧」、「資訊安全管理」、「專業參與度」、「風險管理嚴謹度」、「顧客隱私保障」、以及「遵循法規程度」，另外並更進一步評估重大議題的影響範圍與邊界，此調查結果經CSR小組討論，因中興保全近年積極追求服務創新發展，故決議納入十一「服務創新內容」，經CSR小組內部討論決議之重大議題如下表。

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。

### ◆ 重大議題排序



◆ 主要利害關係人



◆ 利害關係人影響與中興保全內部營運影響程度



◆ 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
員工福利保障	●					-	4.6.5 健全的福利保障
服務品質管理	●		●		●	-	4.2.4 服務品質精進
財務績效表現	●	●	●			經濟績效	4.2.2 財務揭露
勞雇關係和諧	●					勞雇關係	4.6.3 友善的職場環境
資訊安全管理	●				●	經濟績效	4.2.3.3 資訊安全管理
專業參與度	●					-	4.2.3.8 專業參與
風險管理嚴謹度	●		●	●		-	4.2.3.1 風險管理
顧客隱私保障	●				●	顧客隱私	4.2.5 嚴密保護客戶隱私
遵循法規程度	●		●	●	●	法規遵循	4.2.3.4 公開資訊揭露
服務創新內容	●		●		●	-	4.3. 服務創新



# 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

## 推動照顧科技化、服務化，以企業心為社會福利盡力及善盡企業社會責任

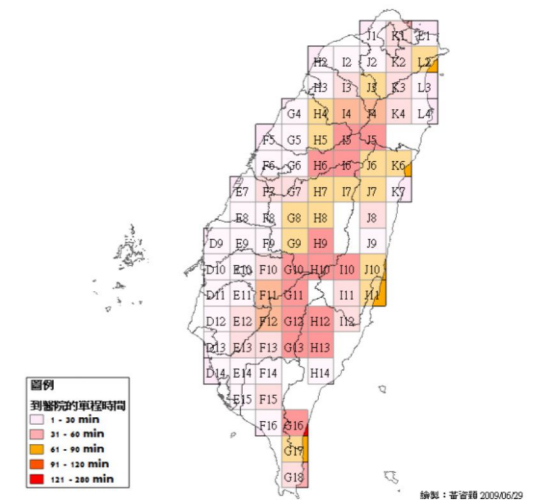
### 1. 偏鄉地區醫療資源可近性差，緊急救助系統尚不充分

台灣偏遠地區醫療資源可近性落差已是眾所皆知，以生活中心點至最近醫院時間分級圖為例，顏色愈深代表到醫院的交通時間愈長，顏色愈淺則反之，可發現有許多地區，到醫院的單程時間超過30分鐘。根據臺灣健康不平等報告研究顯示2011-2013年台灣25-64歲男性死亡率無論任何勞動族群中，東部地區男性死亡率均較台灣其他高，突顯推廣東部緊急救護資源的重要性。

真實案例中，106年度在達仁鄉與大武鄉均發生心肌梗塞的猝死案例，均因為緊急救護資源難在30分鐘內抵達處所，更遑論錯過黃金救援5分鐘的時機。在台東部落有位長輩在家中突然病發命危，需要立刻急救並送往醫院救治。結果，救護車找不到病患所在的位置，延誤了急救的黃金期間，長輩就這樣離開了。台東縣許多部落與最近急救醫院相隔約數十至數百公里，平均就醫車程至少需要1小時。均顯示個案在取得完整緊急醫療處置前，需提升個案黃金救援時機的重要性。



資料來源：2016年9月29日高潞以用委員粉絲專區



生活中心點至最近醫院時間分級圖

這幾年台灣很努力在推動公共場所設置AED，目標是希望民眾能夠立即協助施行心肺復甦，並在5分鐘內取得自動電擊器(AED)並施與電擊去顫；當救護車與救護技術員抵達時，讓急救得以順利接軌，尤其是針對醫療資源更加不便的地區，更顯重要。然而，這個政策在原鄉地區並未能發揮實際的效用，問題包括：1. 部落幅員遼闊，但可能整個村只有一部AED，不管在數量或密度上都很欠缺；2. AED宣導有限，就算有設置，族人可能也不知道在哪裡，就算知道在哪裡，也不曉得如何使用。

綜上所述，有感高齡社會衍生醫療與照顧需求不均與不足，並基於回饋社會理念，中興保全於2005年成立「中保關懷社會福利基金會」。持續辦理：1. 各縣市獨居長者緊急救援系統服務與關懷。2. 弱勢族群與相關單位物資捐贈。3. 提供偏鄉與偏遠地區雲端照護科技服務。4. 公眾AED推廣與偏鄉或迫切需求之弱勢單位資源媒合設置。推動照顧科技化、服務化，以企業心為社會福利盡力及善盡企業社會責任。



## 2.公益推廣『前進部落、齊心共照、用心傳愛、讓愛遠播』實例

為讓偏鄉部落居民更重視生命安全、搶救黃金救援時間，中保關懷社會福利基金會推動「前進部落、齊心共照CPR+AED 推廣活動」，以實際行動支持建置偏鄉公眾AED，達到「人人都會CPR、處處都有AED」、「我會CPR+AED我願意救人」的目標。因為這樣的使命團隊累積超過96件成功救活案例，希望這樣的愛與使命能分享更多人與家庭，避免錯過黃金救護時間而遺憾。

日期、受贈(益)單位

相關活動照片

106年12月27日  
花蓮縣  
原住民文化健康站



- 1.中保基金會與第一產物保險共同捐贈花蓮原住民文化健康站與公眾健康量測站。
- 2.打造安心部落、透過智慧物聯網打破距離限制，達到醫療照護管理。

106年12月8日  
花蓮縣東華大學推廣  
CPR+AED急救競賽



- 1.80人同時做CPR+AED搶救命，透過競賽培育更多敢施予救護的種子，中保提供獎金支持！
- 2.急診醫師救護人員等專業評審給予講評與指導，讓急救知識在花蓮傳播！

日期、受贈(益)單位

相關活動照片

106年11月29日  
台東縣  
原民處文化健康站



- 1.中保基金會偕同善心人士(被AED成功救護)捐贈AED至偏鄉部落，讓被救助的愛傳播至後山台東。
- 2.捐贈AED進駐台東偏鄉，盼部落猝死遺憾不再發生。

106年10月16、17日  
南投縣信義鄉  
望美村 人和村 明德村  
訓練推廣



- 1.中保基金會偕同善心人士(被AED成功救護)捐贈AED至偏鄉部落，讓被救助的愛傳播至後山台東。
- 2.捐贈AED進駐台東偏鄉，盼部落猝死遺憾不再發生。



### 3.未來持續推動(預計推行的部落、場次)

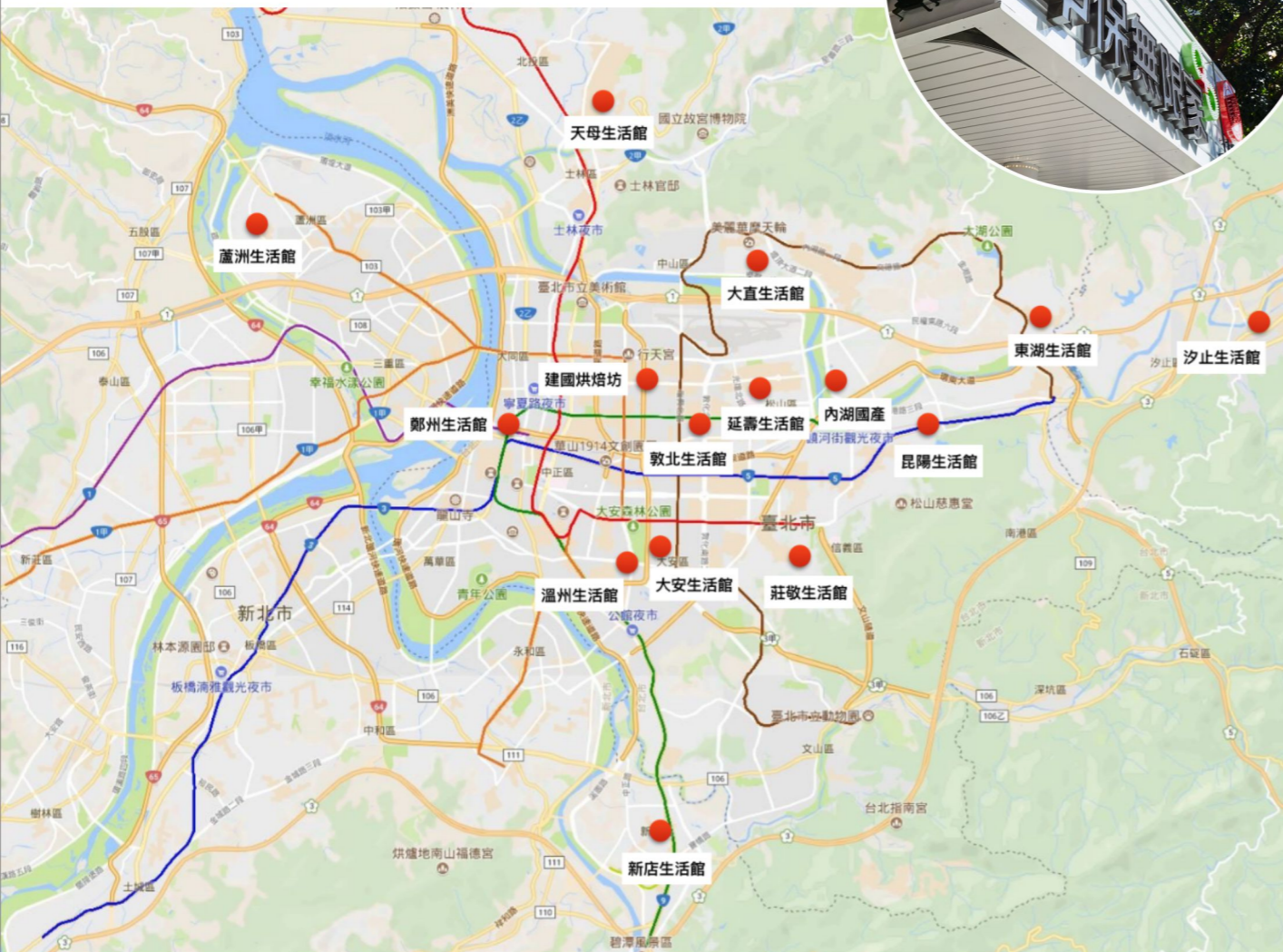
為推廣使用緊急救護器材以促進緊急傷病患之急救成功機會，107年度中保與相關單位合作，並持續於宜蘭縣、花蓮縣、南投縣、新竹縣及屏東縣等偏鄉部落，預計將舉辦20場次AED推廣活動，以實際行動導入偏鄉醫療緊急救護資源與訓練，達到「人人都會CPR、處處都有AED」、「我會CPR+AED我願意救人」的目標。

### 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。自2016年起，透過雲端及大數據平台，發展「中保無限家生活館」將物聯網科技融入智慧生活串連全集團的生活服務。

中保無限家生活館拓點區域以台北市與新北市為主，目前已有15間門市，包含鄭州生活館、溫州生活館、大安生活館、敦北生活館、內湖生活館、昆陽生活館、延壽生活館、大直生活館、天母生活館、建國生活館、莊敬生活館、新店生活館、蘆洲生活館、汐止生活館、東湖生活館。



#### 透過角色扮演，寓教於樂 課程總共舉辦98場、課程參與總人數共984人

「中保無限家」為中保集團旗下餐飲結合互聯網(IOT)的品牌，致力於鄰里社區住戶的生活服務，為了增進加強與鄰里住戶的互動，讓鄰里社區的民眾可以更瞭解中保無限家生活館，以及這個「厝邊好鄰居」提供了什麼樣的產品及服務，陸續舉辦了「小小店長」、「小小AED救護員」及「小小烘焙師」等體驗活動。

「小小店長」體驗活動，主要對象為4-10歲的孩童，體驗內容包括生活館門市的歡迎光臨用語、幫助客人結帳、產品上架與製作咖啡等內容，養成孩童有禮貌、整理東西的觀念。「小小AED救護員」體驗活動，則是由專業的AED人員帶領孩童認識身體器官、直接操作AED(傻瓜電擊器)，讓親子共同學習緊急情況下救人一命的重要性。「小小烘焙」體驗著重於親子共同製作比薩及甜點活動，增進親子間情感的交流。

藉由體驗餐飲麵包店的工作經驗、救護員的急救常識與製作烘焙糕點等活動，讓孩童身歷其境，體驗到實際工作的箇中樂趣，共同參與的家長們在陪同的過程中，間接地認識到中保無限家生活館門市，除了享用兼具美味與食安的麵包、甜點之外，更重要的是瞭解中興保全集團多面向的服務領域。



中保無限家生活館門市舉辦寓教於樂的體驗活動，深受廣大家長們的認同與口耳相傳，活動報名甚至有家長遠從宜蘭或桃園專程前來台北參加，以及指定想瞭解中保無限+物聯網(IoT)的服務。

## 提供社區科技體驗課程，啟發兒童學習興趣 體驗科技課程參與總人數共 168 人

蘋果CEO 庫克：學程式語言，比學英語重要。

美國總統歐巴馬 (Barack Obama) 提到：「學習寫程式不僅對你很重要，也對國家很重要。Coding 是很好的訓練，能改變我們做事情的方式。」；美國紐約市市長彭博的二〇一二年新年希望，就是學會程式設計。歐洲等國皆已經將程式設計納入課綱，台灣也在107課綱納入程式設計課程。Coding 成為國際共通的溝通語言。為落實「中保無限家」之企業社會責任，並培養兒童具備資訊能力，陸續舉辦程式設計體驗課程，經由程式的探索，希望培養兒童科技知識、整合應用知識和能力，並增進對科技產生興趣。

課程名稱	參加對象	課程效益
程式設計體驗課程 Everyone Can Code	9~12歲 (家長可陪同)	課程以遊戲闖關的方式，運用 Apple 軟體 Swift Playground 循序漸的教學方式，帶領孩子了解程式設計的邏輯與概念，進入小小蘋果人程式設計的美妙世界。
打造大師級簡報 Keynote課程	16歲以上	課程主軸會帶領學員們實際操作Keynote 並設計出屬於自己的一份簡報。
蘋果雲端秘書 iCloud課程	16歲以上	課程以帶領學員認識 iCloud 的強大應用功能，iCloud可安全地存放你的照片、影片、文件、音樂、app 與更多內容，並在你的所有裝置上保持最新狀態。



## 4.2 安心信賴

### 4.2.1 公司概況

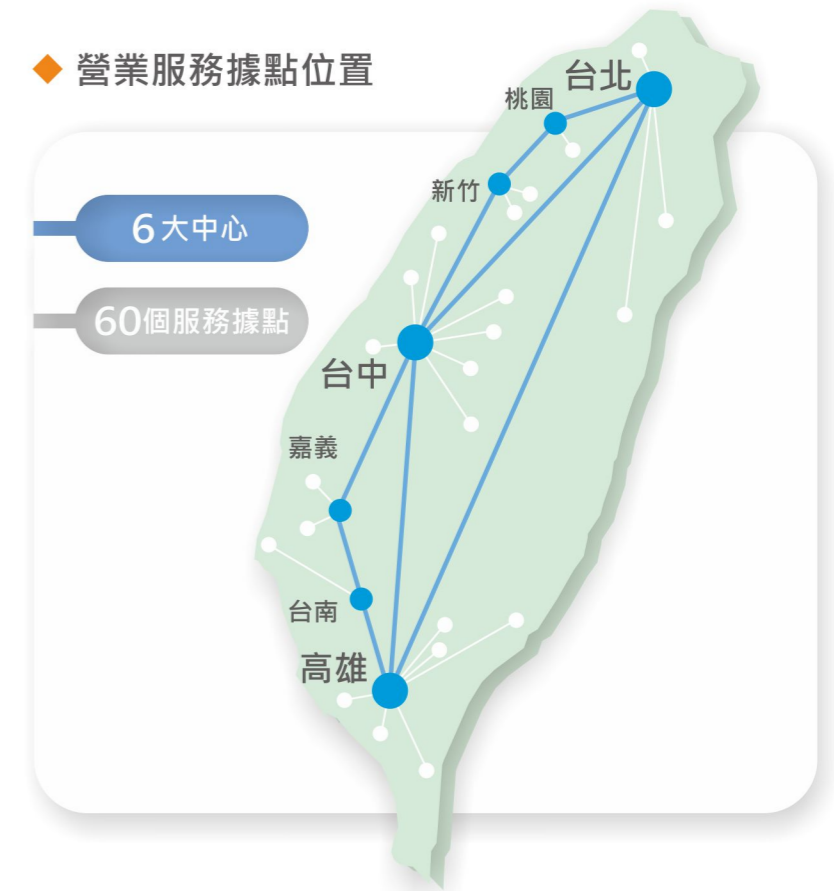
中興保全秉持著對消費者「安心信賴」的承諾，持續推動「中保無限+」物聯網IOT系統，除提供整合性生活應用服務，成立《中保無限+》生活館貼近社區鄰里擴大通路，增加與消費者的互動性，將實體通路結合虛擬平台，把中興保全的行銷模式推展至虛實整合(Online to Offline)型態。中興保全更於2017年強化虛實整合(Online to Offline)的行銷模式，從建立「智慧宅」(Smart Home)開始，提供更多《無限+》APP功能、手機與新科技產品的連動整合功能、智慧科技照護服務...等，以實現我們在食、醫、住、行、娛樂等各項「在宅生活服務」。

在未來，我們將延續2017年《中保無限+》物聯網IOT系統的整合服務，增加更多《無限+》AI智慧化商品與功能，提供新的創新服務產品。中興保全也將朝向智慧城市相關創新服務項目發展，加速導入AI人工智慧化，除智慧停車場外，還有智慧路燈、智慧安全社區...等。

#### 4.2.1.1 營運組織

中興保全服務區域分布於中華民國台澎地區，目前設有資訊中心、內湖科技研發中心、淡水及員山教育訓練中心、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60個服務據點。

#### ◆ 營業服務據點位置



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。中興保全旗下重要關係企業有：

### ◆ 多角化發展的企業版圖



#### 4.2.1.2 核心策略

##### 核心策略：

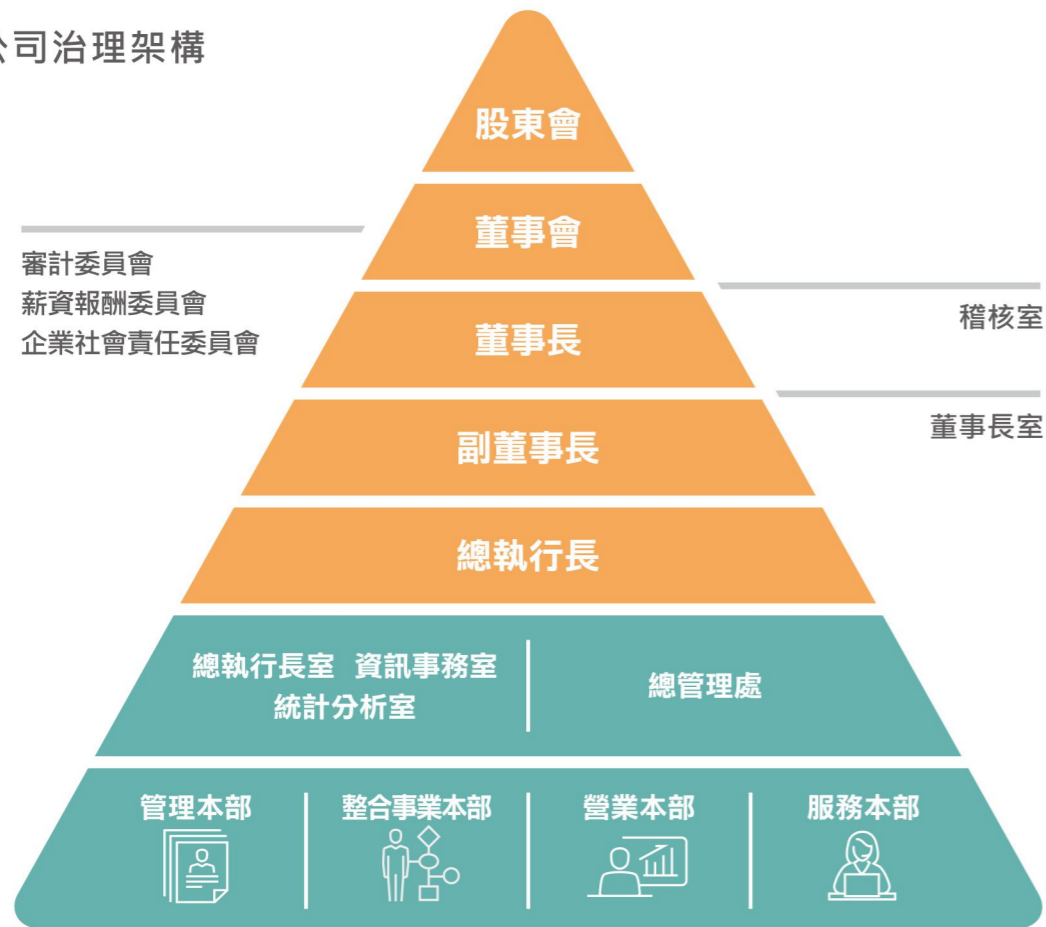
隨著社會形態與生活需求轉變，中興保全透過無線智慧化科技進行整合，改造既有產品及服務，要讓民眾享有安心舒適的生活環境，目標朝向將傳統保全服務工作帶向智慧科技、人性關懷的新境界。以「財務、顧客、內部流程、學習與成長」四大構面為出發點，逐步完成企業藍圖及策略目標之規劃，並落實各項行動方案，期許每一階段的策略規劃與執行，秉持著PDCA管理循環落實執行方針，確實掌握各項方案進度與成果。

### ◆ 中興保全核心策略與關鍵指標

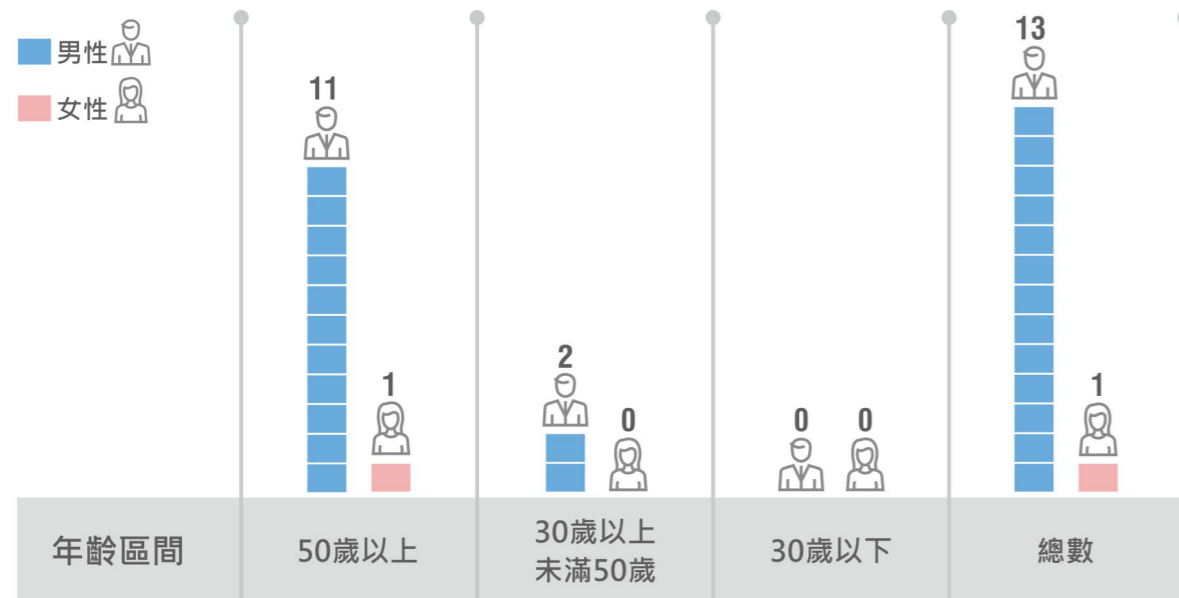


### 4.2.1.3 治理架構

#### ◆ 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	欣蘭投資(股)公司 代表人：林建涵	
常務董事	セコム株式會社 代表人：佐藤貞宏	
常務董事(獨立董事)	陳田文	
董事	セコム株式會社 代表人：小野寺博史	
董事	セコム株式會社 代表人：村上建之	
董事	源信投資有限公司 代表人：林明昇	
董事	魏啟林	
董事	田弘茂	
董事	杜恒誼	
董事	金葵投資(股)公司 代表人：林純美	
董事	尚璟投資(股)公司 代表人：游銘賢	
獨立董事	張進福	
獨立董事	張瑞猛	

中興保全董事會成員共14席，包括11位董事及3位獨立董事，並由全體股東共同投票產生，平均年齡為63歲，依性別區分包含男性13位與女性1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。

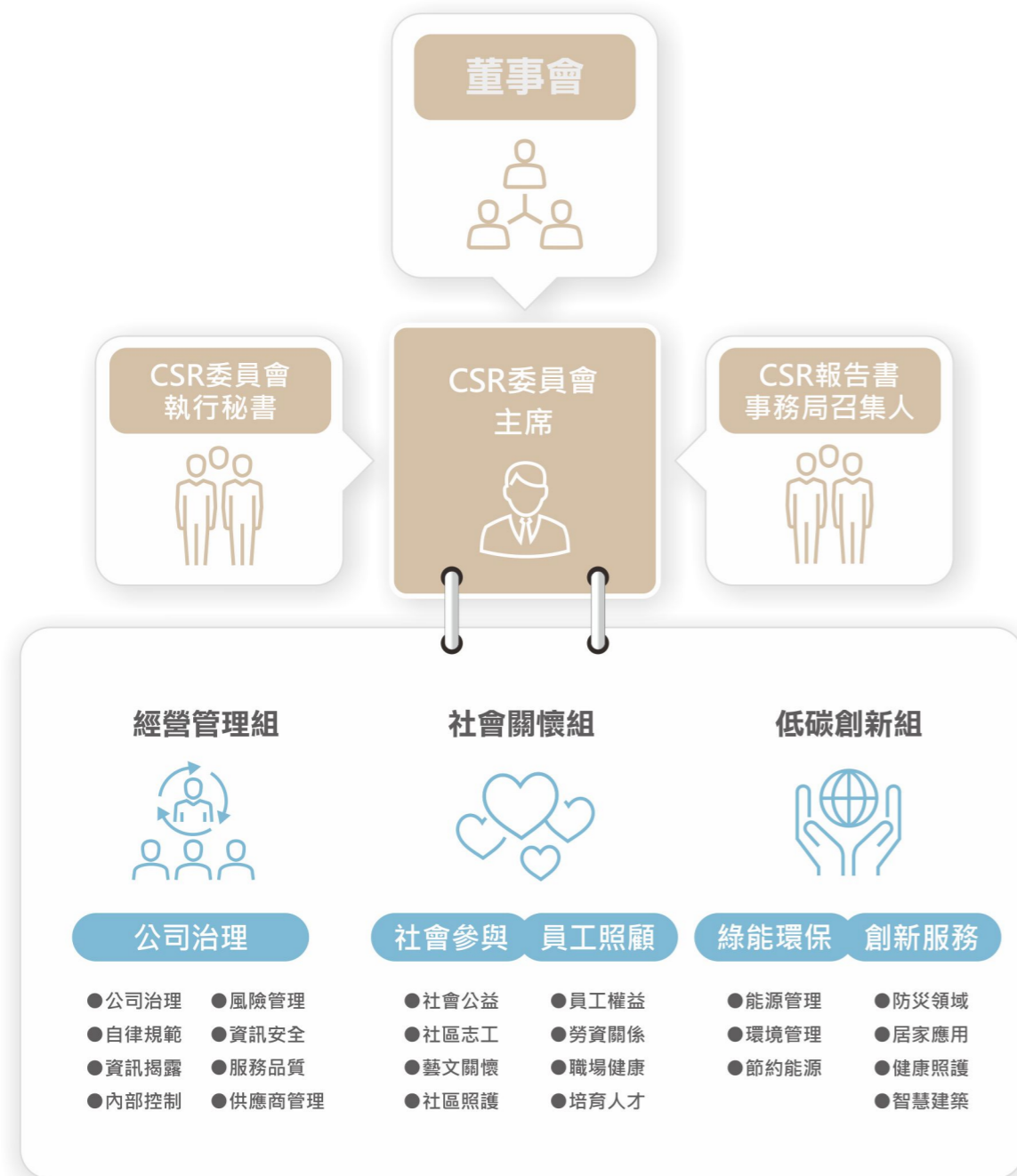
董事會每季至少召開1次，2017年共召開4次董事會，整體董事平均出席率達95.24%。中興保全為確保董事會發揮治理功能，以強化董事會職權，特制定「董事會議事規則」，並在董事會下設置「審計委員會」、「薪資報酬委員會」，定期評估檢討「董事、經理人之薪資報酬」之政策、制度、標準與結構。未來中興保全將持續加強董事會職能之目標，確實執行公司董事會議事辦法，並提升董事會之資訊透明度，使董事會職能發揮至最大。

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、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並提升客戶服務品質。

#### 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年設置隸屬於董事會之「企業社會責任委員會」，目前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。2017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2017年總市值約413.30億元，營業收入69.90億元，稅後盈餘22.06億元，每股盈餘5元，資產報酬率 (ROA) 及權益報酬率 (ROE) 分別為12.72%及22.44%。集團合併營收為130.55億元。

單位：千元·%

項 目	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年
股本	4,445,292	4,511,971	4,511,971	4,511,971	4,511,971
股本總市值 年底總額	33,250,781	37,449,359	43,991,717	39,976,062	41,329,654
保留盈餘	5,134,282	5,550,062	5,720,665	4,524,298	5,338,810
每股盈餘	4.42	4.62	4.68	1.40	5.00
本益比	16.92	17.97	20.83	63.29	18.32
<b>股利配發情形</b>					
配發現金股利 (元/每股)	3.50	4.00	4.00	3.50	4.00
配發股票股利 (元/每股)	0.15	-	-	-	-
<b>資產報酬率(ROA)</b>	13.41%	12.87%	12.33%	3.68%	12.72%
<b>權益報酬率(ROE)</b>	19.92%	19.61%	19.39%	6.09%	22.44%

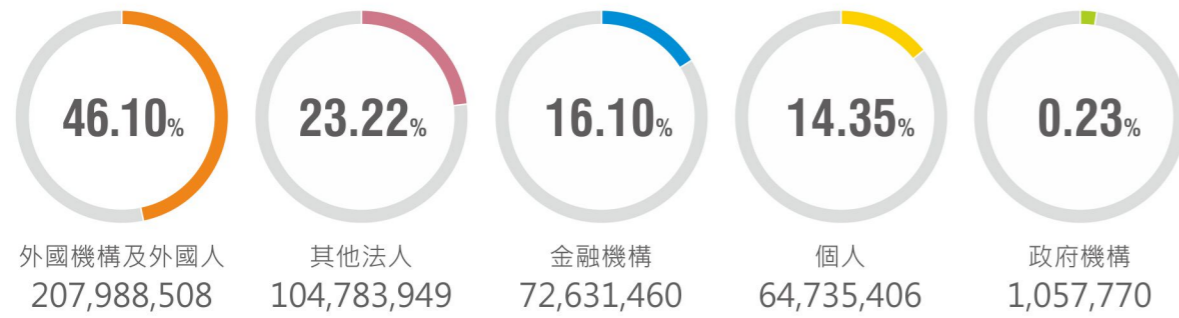
##### 組織所產生及分配的直接經濟價值

產生的直接經濟價值	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年
中保個體營收	6,415,896	6,565,051	6,830,160	6,893,000	6,989,637
<b>分配的經濟價值</b>					
營運成本	2,243,416	2,233,656	2,360,497	2,330,549	2,412,156
員工薪資和福利	2,069,733	2,194,251	2,237,808	2,187,333	2,294,409
配發股利總額	1,622,531	1,804,788	1,804,788	1,579,190	1,804,788
支付所得稅款	272,805	303,664	309,441	184,906	54,245
捐贈支出	11,695	17,311	9,453	57,935	32,091
<b>留存的經濟價值</b>	195,716	11,381	108,173	553,087	391,948
<b>集團合併營收</b>	12,612,747	13,071,916	13,288,487	13,480,185	13,054,756
<b>年底每股股價</b>	74.8	83.0	97.5	88.6	91.6

##### 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，又以外國機構及外國人、其他法人、金融機構之持股比例占最多，依2017年7月21日之統計資料，外國機構及外國人、其他法人及金融機構持股比例分別為46.10%、23.22%、16.10%。

### ◆ 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。

公司審計委員會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。

2017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35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2018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、融資循環、不動產、廠房及設備循環、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。

### 4.2.3.3 資訊安全管理

#### 1. 資訊安全管理

中興保全自全面資訊化以來，針對保全服務核心業務資訊相關系統，陸續通過ISO/IEC 27001資訊安全管理系統驗證，於2016年對資料中心通訊、網路維護管理亦取得資訊安全驗證，並持續進行管理；同時成立「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。

#### 3. 個人資料保護

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】，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。

為落實依循個資保護規範與價值，我們持續排定各單位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2017年參加資訊安全及個人資料保護相關教育訓練課程達到615人次，授課時數達1,090小時。

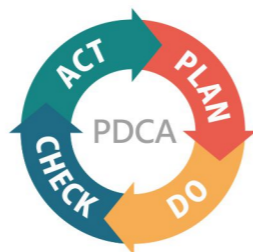
### 4.2.3.4 公開資訊揭露

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。



資訊安全管理系統驗證證書

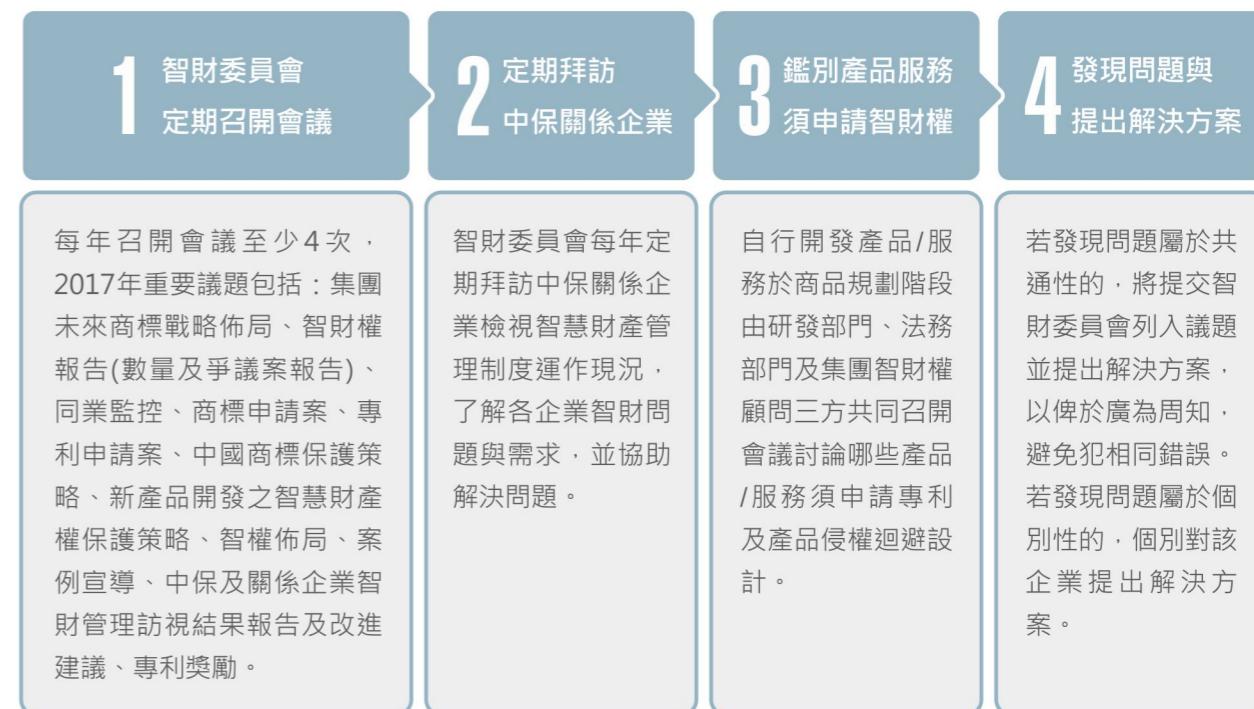


公司稽核室將防範內線交易管理作業納入每年度稽核計畫，以確認管理制度是否持續有效。公司各項重大訊息之發布遵循「臺灣證券交易所對有價證券上市公司重大訊息之查證暨公開處理程序」之規定辦理，2017年度對外揭露重大訊息數量總計30項。

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 ([http://www.secom.com.tw/investor/investor\\_01\\_a-1.aspx](http://www.secom.com.tw/investor/investor_01_a-1.aspx))，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。

### 4.2.3.5 智慧財產權保障

#### 1. 智慧財產權管理流程



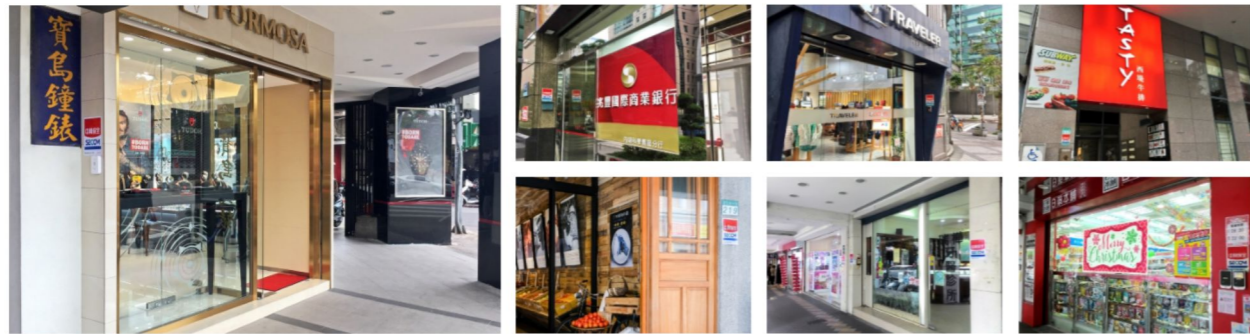
#### 2. 公布【集團未來商標佈局策略】集團通報

2017年智財委員會密集拜訪中保關係企業檢視智慧財產管理制度運作現況，了解各企業智財問題與需求，並制定【集團未來商標戰略佈局】集團通報，以利集團所有商品/服務能及早申請商標，並獲得妥適且完善之智財保護，達成發揮品牌價值，增加營收之目標。為使集團之商標能即時有效之運用，已規定集團所有產品/新公司於公開前，即應申請商標權。未來公司商標佈局之策略為善用商標註冊並清楚定位商標品牌位階，以發揮品牌價值。

#### 3. 「中保」、「中興保全」晉升為著名商標

2017年11月14日起經智慧財產局審定「中保」、「中興保全」晉升為著名商標，「中保」與「中興保全」等商標在系統保全等相關服務的信譽與品質，已達消費者普遍認知的程度，確認為著名商標，大大提升了著名商標的保護，也避免他人任意攀附著名商標的信譽與識別性。



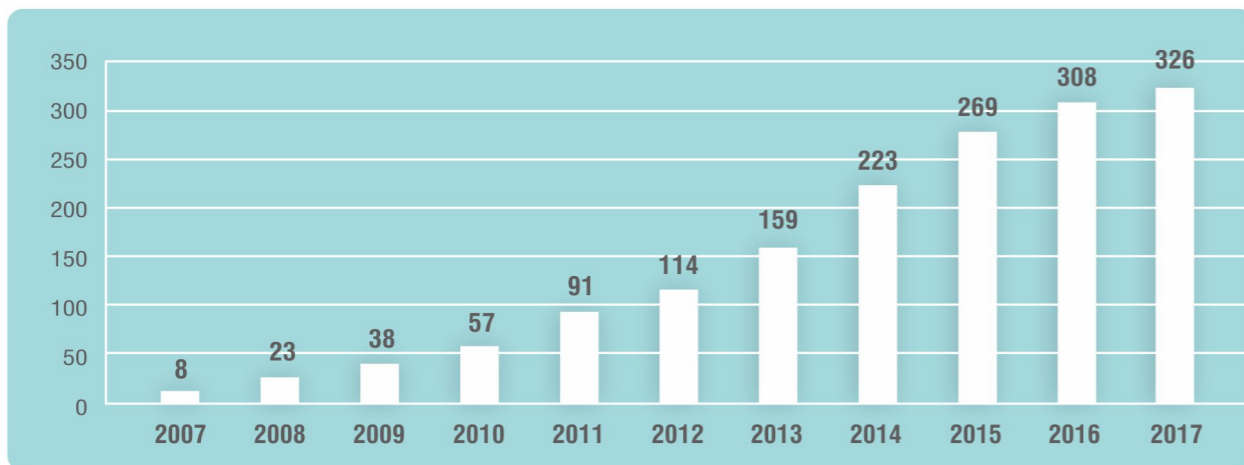


「中保」、「中興保全」晉升為著名商標

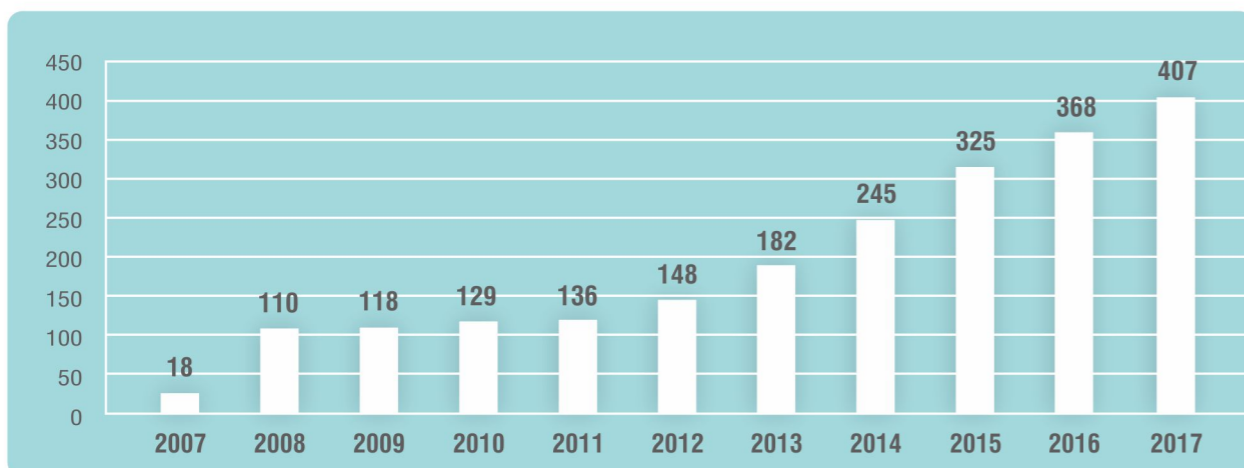
#### 4. 智慧財產權績效—專利獲准率約八成四、商標獲准率約八成八

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11年專利申請數量共326件，領證數量共274件，獲准率約八成四(請參閱下圖)，中興保全於台灣近11年商標申請數量共407件，領證數量共358件，獲准率約八成八(請參閱下圖)。

##### ◆ 中保台灣專利申請數(近11年累計)



##### ◆ 中保台灣商標申請數(近11年累計)



#### 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施工商安裝服務，其中保全器材供應商分為保全業務使用及產品經銷代理等兩種型態：



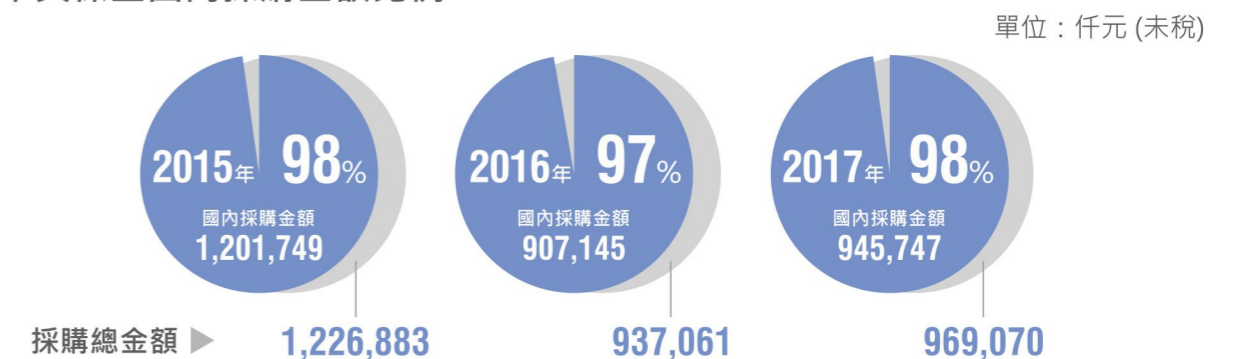
中興保全依供應鏈體系運作型態，針對服務廠商分別提供管理規範，目前已將環保/安全/人權條款納入相關合約中，並另邀請主要現場安裝服務商參加相關教育訓練講座，以展現中興保全重視供應鏈管理之決心及促使主要供應商共同實現中興保全企業社會責任的理念。截至2017年止，交易採購金額達新台幣1佰萬以上簽訂合約廠商計有30家。

##### ◆ 目前對器材供應商之管理規範



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



◆ 針對施工商方面之管理

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或監視器線路至設備主機。



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或監視器鏡頭。



產品  
運送

單品運送如：  
金庫、滅火龍、AED設備、POS設備。



01

工程合約

施工廠商皆需定期簽訂工程合約書以保障雙方權益。



02

電腦交易

提供電腦網站(工程交易系統)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。



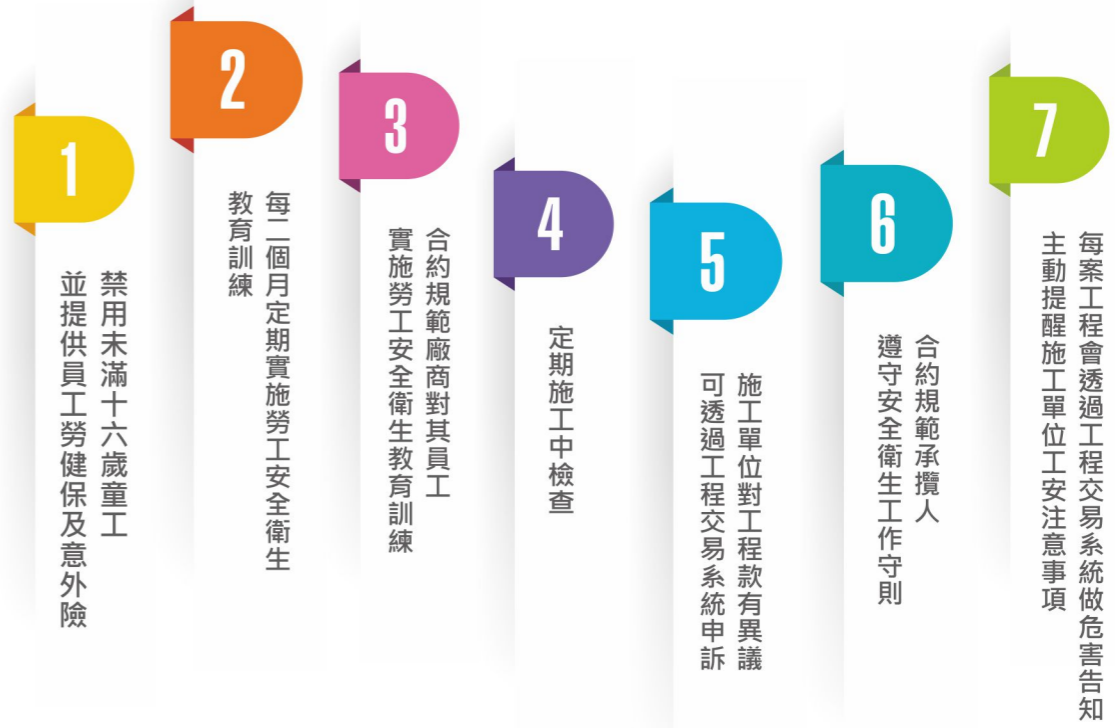
05

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，以使施工品質提高。



◆ 目前對施工商要求項目



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

### 4.2.3.7 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倡議與規範，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。2017年中興保全推展人權教育相關訓練課程達到189人次，授課時數達189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)		
職場性騷擾應注意事項	中保新職 (1H)33人					33	33
勞動基準法 一例一休說明				服務主管 (1H)58人		58	58
客戶問題處理與 現場狀況應對技巧		SE成長訓 (1H) 98人				98	98

#### 人權保障具體實踐

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。2017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。



### 4.2.3.8 專業參與

#### ◆ 中興保全參與公(協)會組織現況

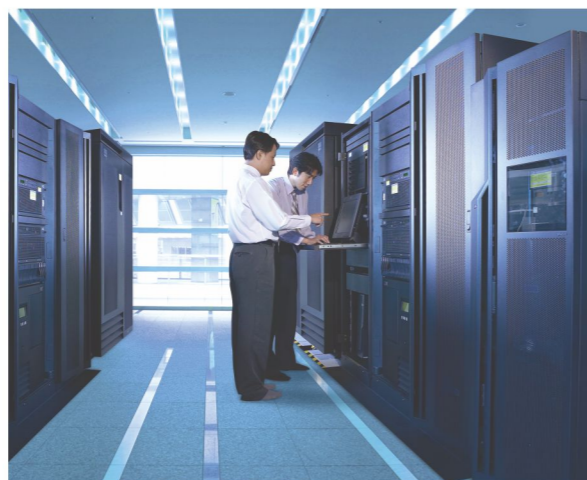
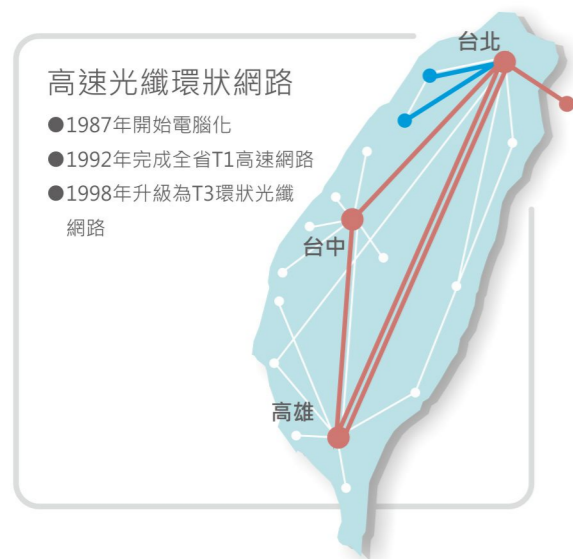
名稱	參與內容 擔任職務	名稱	參與內容 擔任職務
中華民國保全商業同業公會全國聯合會	會員	台北市消防工程器材商業同業公會	常務理事/監事
中華保全協會	顧問	台北市消防協會	理事
台北市保全商業同業公會	常務理事	中華消防協會	會員
新北市保全商業同業公會	會員	中華民國消防工程器材商業同業公會全國聯合會	理事
桃園縣保全商業同業公會	會員	台灣遠距照護產業服務協會	理事長/董事
新竹市保全商業同業公會	理事	台灣智慧能源產業協會	會員
台中市保全商業同業公會	會員	台灣防災產業協會	團體會員
高雄市保全商業同業公會	會員	台灣綠建築發展協會	理事
中華民國警察之友會總會保安警察第二隊	團體會員	台灣區防火安全建築材料協進會	會員
台灣廣告主協會	監事	台灣智慧城市聯盟	理事
台灣公益廣告協會	會員	中華民國內部稽核協會	會員
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	中華民國室內設計協會	會員
台灣區電機電子工業同業公會	會員	台中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	台北市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	桃園縣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	台南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	高雄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	新竹市室內設計裝修商業同業公會	會員
台灣智慧航空城產業聯盟	會員	新竹縣室內設計裝修商業同業公會	會員
台灣連鎖加盟促進協會	會員	基隆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	嘉義市室內設計裝修商業同業公會	會員



# 01 科技保全的數位巨人

## 電腦資訊中心

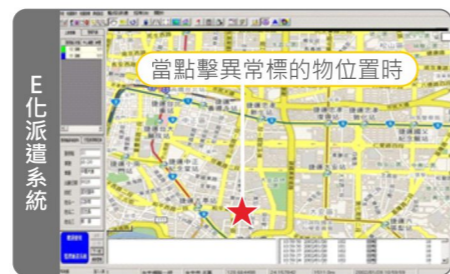
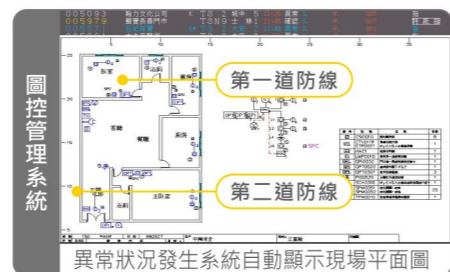
- 擁有以光纖為骨幹的網路架構，串聯台灣全島95個分支機構及20萬的客戶
- 自行開發所需軟體，以豐富的產業經驗建立保密性佳的事務、管制作業等系統
- 為集團規劃e化進行全面佈局，提供加值網路平台



# 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，滿足用戶問題諮詢、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2017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。

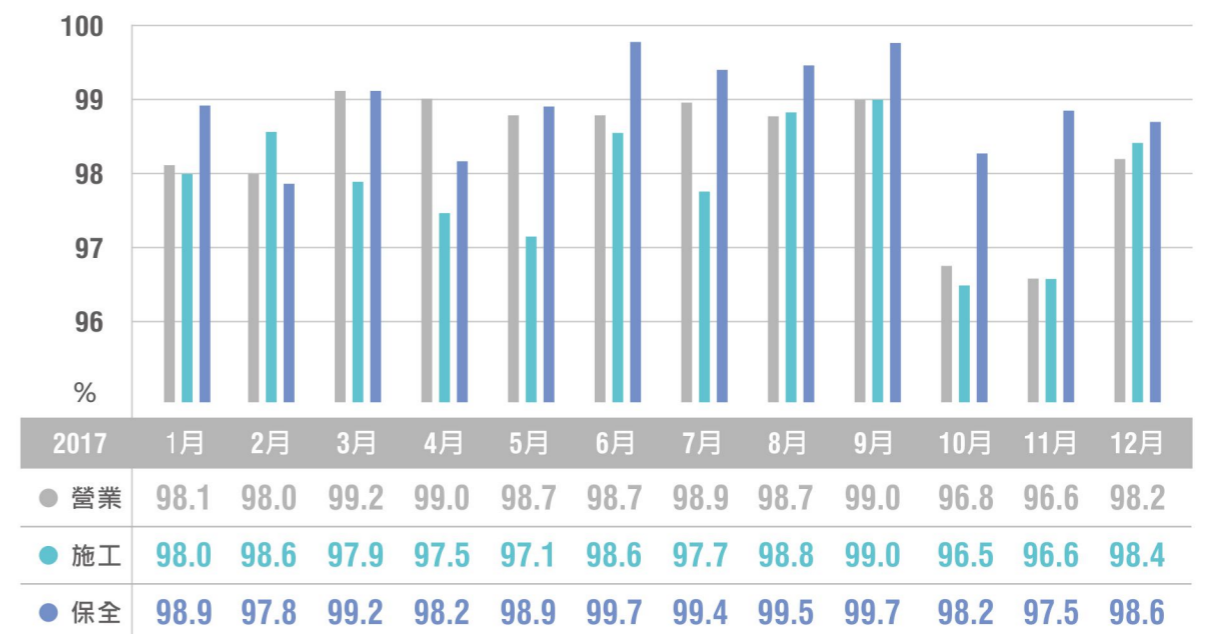
◆ 消費者滿意度調查與改善循環



消費者滿意度調查說明

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(2017)



2017有效問卷16,375件(75.7%)

●不願受訪1,983件(9.2%) ●無效問卷4,162件(19.3%) ●合計電訪調查總件數21,629件

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。如圖2.4.3-1所示，2017年新案客戶滿意度月平均得分常態維持在96%以上。

## 2. 新案客戶經理親訪

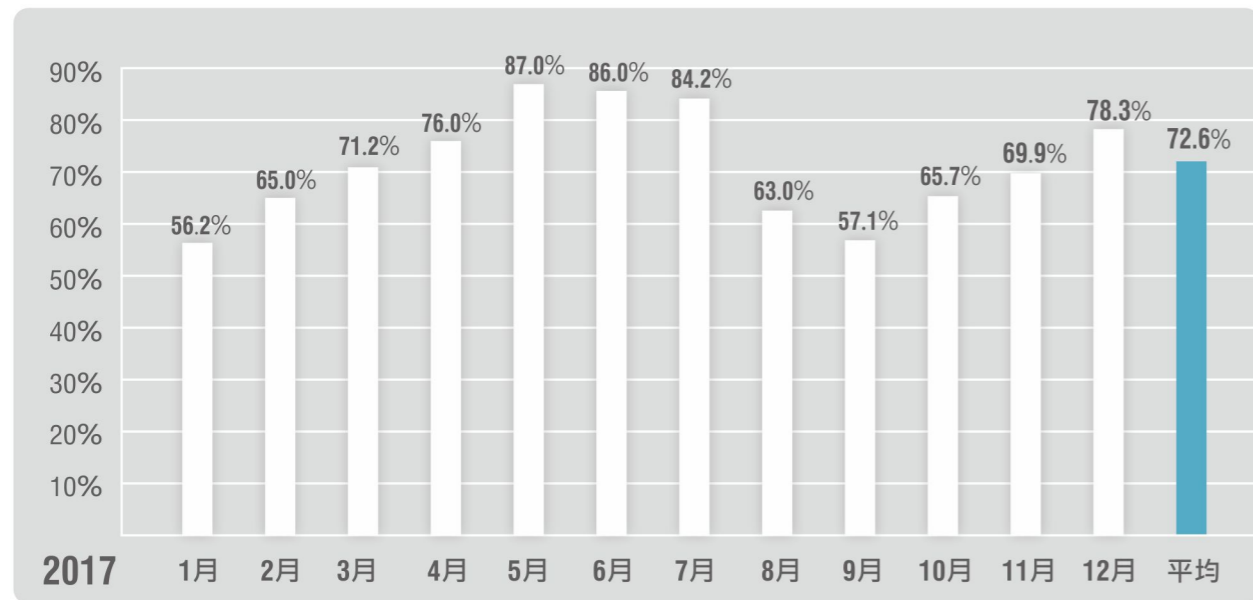
為了確保滿足新案客戶真正需求，加強客戶向心力，自2016年8月份起進一步實施[新開通客戶經理親訪]作業，定義分公司經理進行親訪/電訪最低件數級距，剩餘件數則由經理指派分公司部門主管拜訪。親訪重點如下：

- 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，創造加值服務商機。

新開通客戶經理親訪  
執行平均比率 **72.6%**



### ◆ 新開通客戶經理親訪執行比率(2017)



2017年應執行數合計10,438件 ●其中經理親訪9,374件 ●電訪1,191件

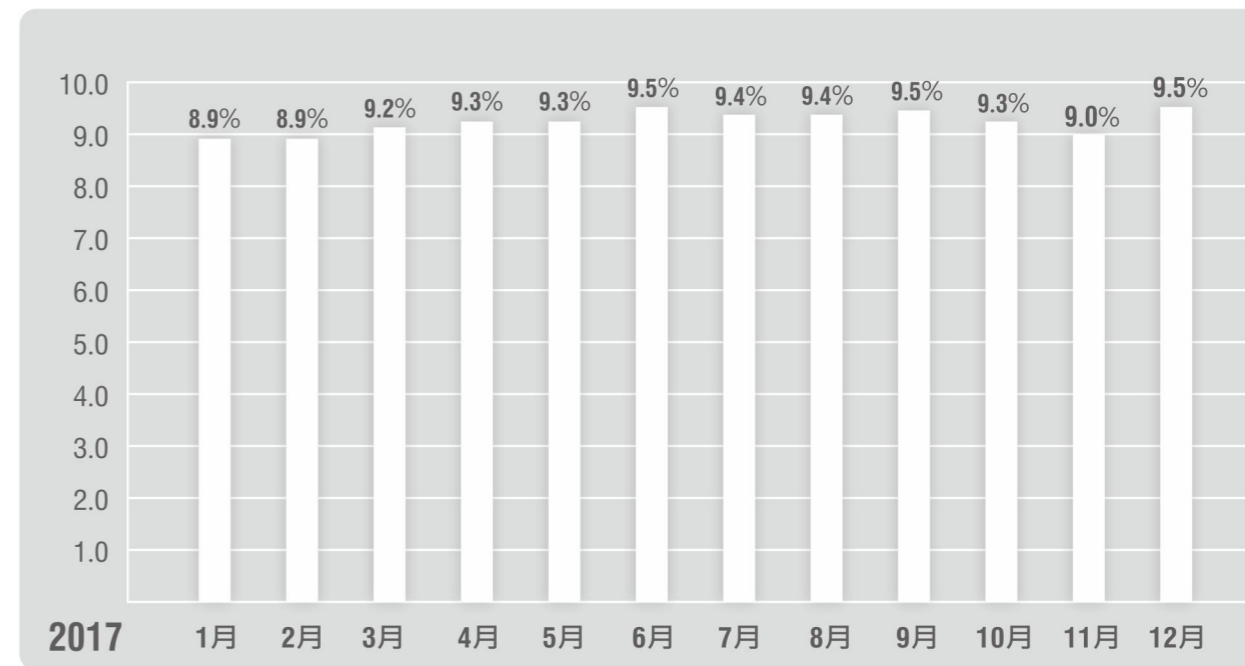
## 3. 服務中客戶交辦結案滿意度調查

[ 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(2017)



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



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；2017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

中興保全除了持續應用各種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，本年度特別配合經濟部工業局在空總創新基地，建置及展示相關科技的應用。如：以光雕影像呈現未來智慧城市的樣貌、以360度全景VR虛擬實境呈現未來智慧生活、以機器人結合中保無限+呈現智慧家庭的創新應用以及以無人機巡邏及自動出勤追蹤等各項創新應用。除了協助政府讓更多民眾了解各項創新應用外，同時也展現了本公司高度創新應用的能力和實績。

### 4.3.1 中保無限+物聯網服務創新基地 預見未來智慧生活

經濟部工業局新創產業-TAF空總創新基地，座落於台北市原空軍總部園區，本公司應用原通信宿舍（之後改名為科技村），打造「中保無限+物聯網服務創新基地」，並於2017/09/02起正式對外開放，提供產業界與社會大眾上網預約參觀。除了將公司擘畫的智慧城市願景在這個創新基地具體展現外，也提供產業跨界合作實驗創新場域與交流的空間，讓產業界與社會大眾都可預見未來智慧生活樣貌。



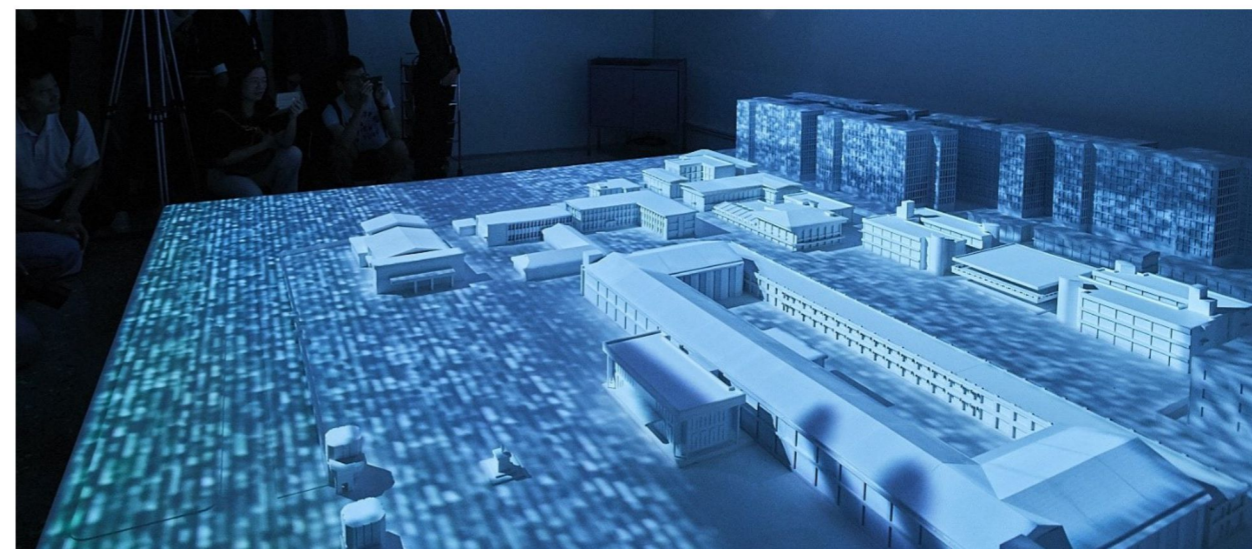
▲ 經濟部工業局新創產業-TAF空總創新基地計畫，「中保無限+物聯網服務創新基地」，啟用記者會。照片左起為中保整合事業本部執行長李榮貴、總執行長小野寺博史、WCIT2017執行會執行長龔仁文、中保副董事長林建涵、經濟部工業局電資組林俊秀組長、中保服務本部執行長周興國。



空總中保無限+物聯網創新基地 現場參觀解說實況 ▶

整個基地佔地約100多坪，共分為五大區，依導覽順序分別為智慧都市區、智慧生活區、基地管制中心區、智慧家庭區與智慧商店區。從2017/9/12 - 2017/12/31累計共有2,430人次的參觀人次。

在智慧都市區，以空總基地作為城市雛形，打造模型依照實際比例1:120進行縮放，利用光雕與影片多媒體工具，透過光影變化的演繹，結合影像同步投影，呈現中保無限+對於智慧城市的願景。



▲ 智慧都市區，以空總基地作為城市雛形，打造模型依照實際比例1:120進行縮放，依利用光雕與影片，呈現中保無限+對於智慧城市的願景。

### 4.3.2 360度全景VR虛擬實境呈現未來智慧生活創新

配合VR技術的發展，將中保無限+的應用情境及服務，以360度全景VR虛擬實境，展現給現場參觀者，除了讓參觀民眾充份了解智慧創新服務的各種情境外，也同時讓民眾體驗技術創新帶給大家的全新感受，例如：「屋主一早起來，智慧健康照護系統即時偵測屋主健康；在廚房享用早餐時，智慧玻璃顯示即時新聞、交通資訊等；駕馭無人車上班途中，屋主收到異常通知，除中保管制中心立即派人處理，無人機也在第一時間起飛，傳送現場畫面，由外到內確認住家安全，讓屋主安心上班等各種情境。」



▲ 智慧生活區 透過360度全景VR虛擬實境，呈現出未來的智慧生活情境



智慧生活區 參觀民眾實地體驗360度全景VR虛擬實境 ▶



### 4.3.3 智慧機器人與中保無限+系統整合創新

隨著機器人產業的日益成熟，本公司除了於生活館導入機器人服務外，同時於智慧家庭區，實體展示以機器人結合中保無限+系統的應用情境。在解構式的居家空間，以劇場式的表演形式，呈現中保無限+智慧居家系統連動機器人管家，透過語音控制展現各項智慧連動功能，呈現各種IoT智慧生活。

機器人除了可和屋主互動、拍照、講故事外，更可接受語音命令，負責關燈、開電視、關冷氣的日常動作與居家巡視，提醒及通報家人血糖、血壓等健康量測，甚至當瓦斯外洩會大聲提醒屋主。另外，如果有人進門、入門皆會即時回傳影像，推播到屋主的專屬APP，讓屋主可以即時掌握家中大小事。



▲ 導覽人員展演中保無限+智慧居家系統與機器人管家如何便利一般民眾日常生活

在智慧商店區，以中保實體門市「中保無限家生活館」為雛形，消費者到生活館不僅有復興空廚的麵包餐飲咖啡外，也可在店內體驗中保無限+智慧居家系統帶來的智慧生活。而民眾在店內消費不需要帶現金，使用手機或悠遊卡即可；智慧POS系統的管理功能為店老闆帶來經營上的便利。



### 4.3.4 無人機巡邏與異常追蹤服務創新

傳統大型場域的安全監控管理大多有賴於人力及固定式的監控設施，除了人力成本較高外同時也容易出現死角。本公司與日本SECOM合作，將無人機巡邏與異常處理等機制整合至中保管制中心系統。無人機除可自主巡邏，遇到特殊狀況時，能自行啟動前往現場、影像辨識、即時影像回報、並跟蹤可疑物件或人物，中保管制中心同步收到相關訊息。



▲ 中保無人機 進行創新基地巡邏

▲ 中保無人機 保全建物異常出勤巡邏

這項從空中的安全監控管理機制可應用在大型場域或軍事地區，24小時服務待命，大幅減少人力配置成本，並首次在中保無限+物聯網服務創新基地曝光，民眾除可在管制中心區觀看無人機出任務畫面，也可在每天的展演時間於戶外親眼一睹無人機追捕可疑人物的英姿。



▲ 中保無人機 自動起飛及降落的基地台



▲ 中保無人機 自動追蹤入侵者的實機展示

### 4.3.5 預見智慧生活 大數據應用

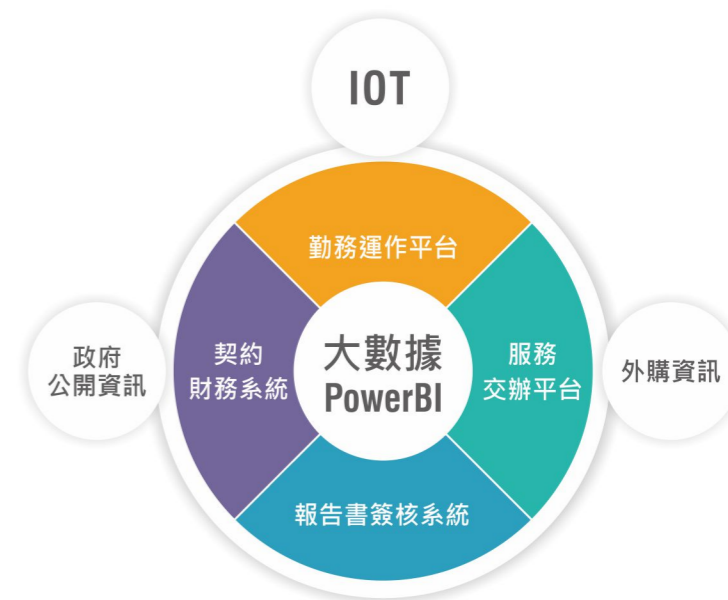


中興保全與微軟結盟，導入Azure雲端平台及大數據分析，透過「中保無限+」開創物聯網服務平台，無論是客製居家裝潢、醫療照護、飲食管理、智慧居家服務等個人化服務，中興保全正在將雲端的數據轉換成面對面的服務，實現O2O (Online to Offline) 的永續服務，擴展更新的服務模式，創造更大的客戶價值。

#### 4.3.5.1 從資料盤點和驗證開始

資料來源與正確性是數據分析的根本，稍有瑕疵或失真，將造成錯判而影響投入資源和努力的方向，可能帶來無法想像的傷害。因此，中興保全全力導入大數據，先設立目標和邊界，進而任務設定與規劃工作排程。在子公司博訊科技與微軟的通力合作下，匯入內部各系統平台資料，再取得外部(或外購)資訊巨量資料，創建收容IOT 訊息回傳的路徑與空間。最重要的是，投入各部門專業人力和時間進行巨量資料清理工作；將資料的正確性，可利用性，千錘百鍊實施各項標準驗證。

#### ◆ 中興保全大數據工程主要(內外部) 資料來源 服務交辦管理平台



### 4.3.5.2 巨量資料清理與校正

中興保全將資料精煉純化，大數據工程進行中，同步體質改造，強化資訊貫通能力。舉例來說，透過大數據資料彙整時發現內部平台的[行業別]對照不一致，各平台地址輸入方式/輸入格式不同等等相關問題；在各業管與博訊科技的努力之下，各平台行業別規格進行了一統，所有客戶的地址也透過內政部公共資源進行校正和定位。

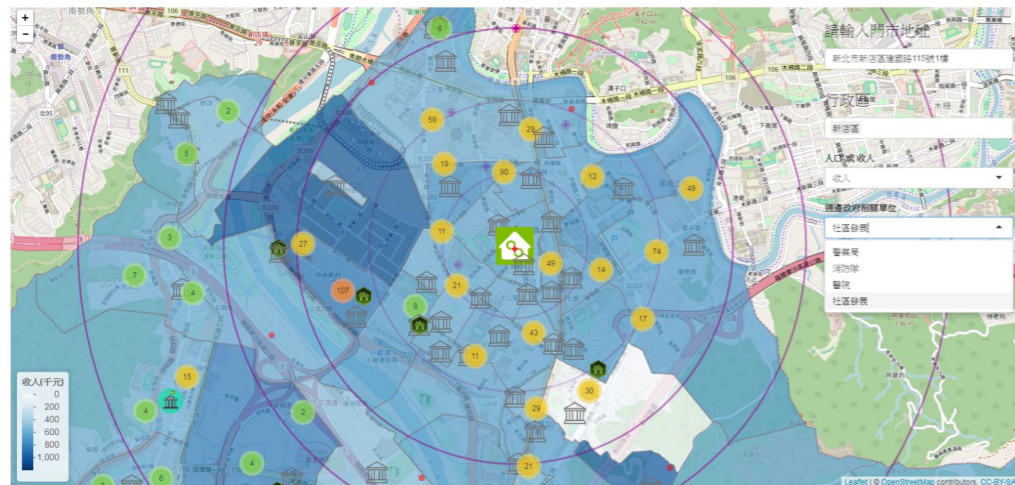
### 4.3.5.3 運用分析進行改善

隨著大數據資料漸趨完整，中興保全能直接體現數據分析的威力。舉例來說：將IOT信號和出勤狀況資料導入大數據分析後，[技術部門]發現「單一信號經常發生在同一器材」的情形，經查原因可能是「單一器材品項在一定的環境中有熱當機的狀況發生」，也造成了不必要的出勤。發現問題時，[技術部門]立即做成業務連絡書向[開發部門]進行訊息傳遞和示警，經由雙方驗證確認事案成立，透過跨部門會議正式做成更新軟體和其它改善措施的決議，並開始執行改善程序。中興保全將大數據分析完整應用在管理與示警，即時發現異狀，快速解決問題，進一步杜絕了出勤成本的浪費。

### 4.3.5.4 以科技結合經驗投入實際營運

中興保全持續大數據資料庫運用，將內外部資料進行交叉整理和研究，分別就分析/示警/預測三大面向進行應用的開展與發想，據以提供開發或行銷的參考方向。舉例來說：中興保全[無限+生活館]展店時先以大數據分析區域人口結構/收入支出儲蓄情形/社區分佈/商號開立情形等因素，建立展店可能範圍的檢索工具，輔以實際現場人流和採樣，以精準數據分析加上專業經理人的實務經驗，確信後開始進行展店作業，以降低營銷風險。

#### ■ 無限+生活館展店利用大數據精準選址



▲ 利用 [區域人口結構/收入支出儲蓄情形/社區分佈/商號開立狀況]，以及歷年來中保客戶數消長/行業別等參數，經大數據推算估作出選址建議。

### 4.3.5.6 人工智慧的未來 中興保全完整佈局

科技是引領未來的重要依據，大數據更是企業掌握未來的關鍵工程；中興保全2017年積極建置IVR(互動式語音應答)投入開發前端RPA(自動處理技術)，持續以機器演算(Machine learning)進行器材電池預測和客戶流失預測，利用大數據分析，改善作業流程，調整服務循環。展望未來，中興保全將科技的力量帶來改變生活的正面衝擊，真正成為AI+IOT世代所有人智慧生活的好夥伴。

## 4.4 社會關懷

### 散播溫情， 社區關懷潛能開發班 受益無窮

中興保全文教基金會  
董事長  
林孝信 先生



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

#### 4.4.1 家鄉向下扎根！17所國中小學設立課輔課

注意到來自弱勢家庭的孩童，容易因資源缺乏喪失公平受教育的權利，秉持關注教育議題的中興保全文教基金會以實際行動關心弱勢家庭學童的教育問題，在1998年在台北市大同區成立課後輔導班（以下簡稱課輔班），讓鄰近4所小學來自弱勢家庭、低學業成就的孩子們在下課後不僅有地方可以溫飽，還有特聘的老師陪伴、輔導，他們在這裡可以重建信心，學習自我管理，發現自我潛能，找到適合自己的路。

基於回饋鄉里與提携後輩的理念，2006年課後將輔導的概念擴大到宜蘭地區，回到國產建材實業集團林燈先生的故里——宜蘭縣員山鄉，在宜蘭地區的國中、小學成立課後輔導班（以下簡稱課輔班），目前宜蘭地區共有17所國中、小學採用基金會課輔班計畫，透過學校輔導室轉介校內弱勢家庭學童、由基金會外聘專業教師並支付師資費用，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。

被學童稱為「董事長伯伯」的中興保全文教基金會董事長林孝信說，孩童與青少年是國家未來的競爭力，每個學子的成長，都將影響社會與國力發展，基金會適時提供資源，讓孩童與青少年在成長的階段，有支持的後盾，讓天賦得以發揮。

因長年關注弱勢家庭孩童及受教權，透過實際行動，於1998年先在台北市大同區成立課後輔導班，讓鄰近4所小學來自弱勢家庭、低學業成就的孩子們在下課後不僅有地方可以溫飽，還有特聘的老師陪伴、輔導。



2017年

未來兒童 52 份 | 未來少年 85 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，2017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52份、未來少年85份，讓孩子透過多元豐富的內容，開拓視野和奠定學習力。

### 中興保全文教基金會深耕閱讀 幫助弱勢兒童開展自信人生

關懷是一種信念，是一種力量，足以讓人堅持理想，相信只要努力就能體現人間的至善。多年來，中興保全文教基金會持續關懷著社會上不為人知的弱勢兒童與家庭，成立「潛能開發班」，並且連續三年支持遠見·天下文化教育基金會所發起的【播下閱讀的種子—給孩子一個大未來】計畫，讓孩子愛上閱讀，樂於主動學習；透過教育的方式，幫助弱勢家庭的孩子有信心面對未來。今後，中興保全文教基金會仍將持續結合中興保全集團的資源扶助下一代，讓關懷與至善美德獲得延續而傳揚人間。



### 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，提供每年新台幣15萬元的練球經費赴日交流賽經費，2014年起已累積贊助達百萬之多。

太平國小2014年起

每年提供 15 萬元 練球經費



### 4.4.3 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2017年，已連續贊助超過20年，累計贊助金額超過4,200萬元。

統計至2017年

累計贊助金額達到 4,200 萬元

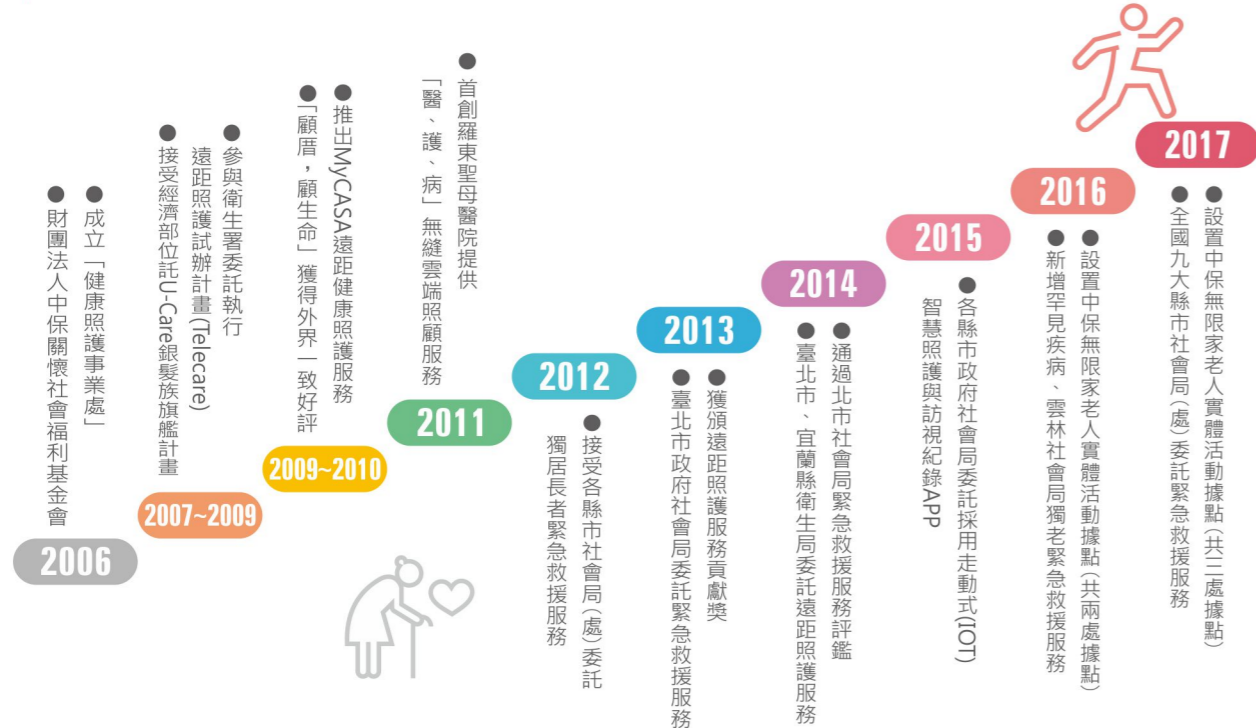


### 4.4.4 用愛關懷銀髮族

國內高齡化的人口結構使得醫療服務與長期照護的需求大幅增加，發展遠距居家照顧成為一主要方向。優點是可以輔助家庭照顧者的照顧能力與改善生活品質，這些無需每日醫療協助的受照顧者，可藉由有線、無線傳輸通信和穿戴微小化的生理參數感應器 (sensor) 提供與專業醫護人員便利的雙向互動模式，增加受照顧者活動自由度及其疾病的自主管理。

目前中興保全在全省各地提供遠距照護的服務功能包括：生理資訊的監測、定位與緊急通報救援、健康管理與人際互動的協助、照護服務的聯絡與協調。應用電話撥接、區域網路等，提供連結受照顧者與系統端之照護服務功能。以提供受照顧者一個舒適又便利的照護環境。

#### ◆中興保全健康照護發展沿革



#### 4.4.4.1 生理健康監測

台灣社會現況不只有少子化問題，更進入人口老化的時代，越來越多人注意銀髮照護等醫療保健議題，為維護市民健康、照顧弱勢族群、促進社區健康服務、建立民眾自主健康管理並關懷慢性病患者健康之責任，提供民眾自主生理量測服務平台，藉由機關健康雲端系統整合資訊與服務概念，將居家及社區之健康促進服務場域加以整合，以達成主動式健康促進與生活照顧，讓關懷零距離的智慧生活境界。

因此，在106年度居家站血壓控制及關懷介入服務成效實績如下：

#### (A) 居家服務介入成效

居家服務紀錄統計自106年3月至106年12月底止，居家個案平均血壓量測次數27.8次/月、關懷訪視次數合計整年度8,287次、累計量測次數258,919筆資料。

#### (B) 居家平均量測健康分級比例介入成效

本團隊自103年起承接台北市市民健康保健服務方案，至今蒐集個案之大量血壓量測數據，經徵得機關核可後，邀請師範大學李教授協助進行居家量測成效分析。本次分析以90天為一個觀察期，並以第一個觀察期為參考組，分析之後發現無論有無控制機制等干擾變項平均收縮壓均有下降之趨勢，並依研究統計顯示，個案在下列特性平均收縮壓較高：女性、冬天、星期一至五(週間)、晚上或凌晨、年齡越大者、每日平均溫度越低、有高血壓病史、家訪頻率越低(次/30天)為是。

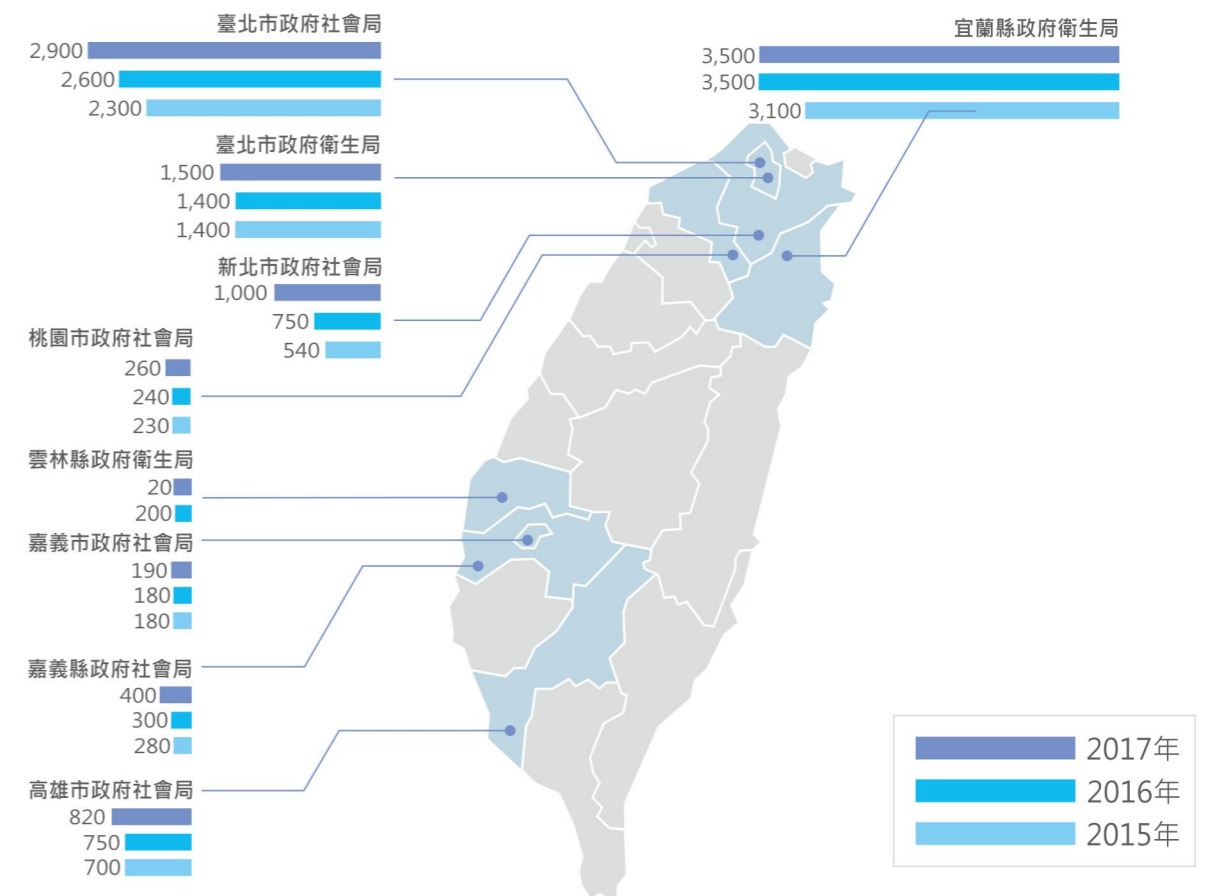
因此，高血壓個案電話關懷問安、天氣變化的提醒、及居家訪視介入；平均收縮壓數值顯著下降(3.07 mmHg)及控制。

#### 4.4.4.2 緊急通報救援

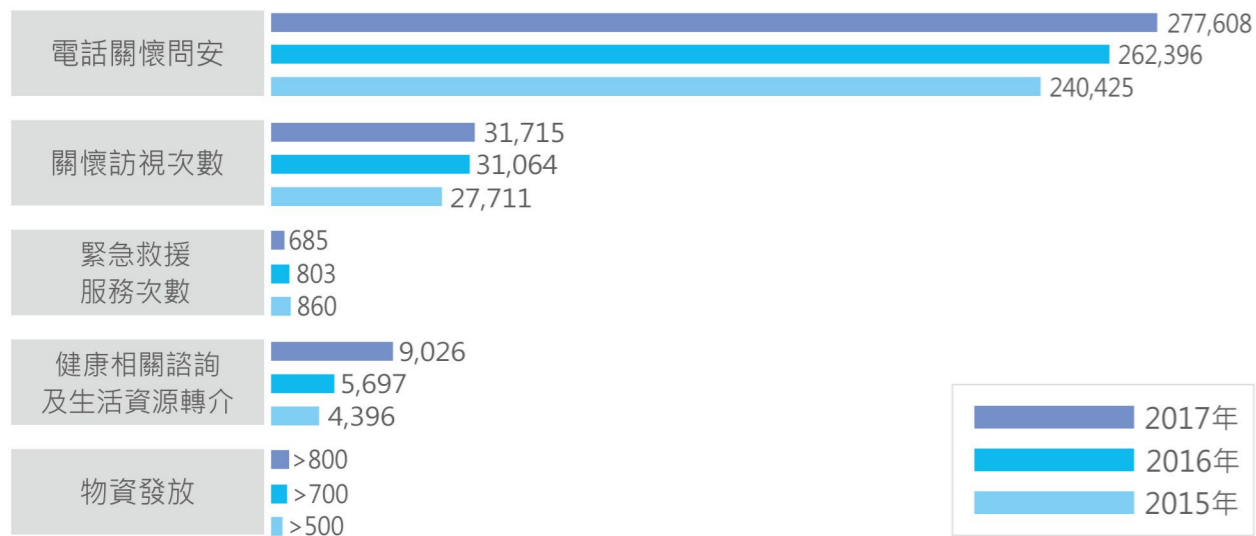
跌倒為我國老人事故傷害的第二大死因，也是導致老人身體功能與獨立活動能力喪失、心理傷害與社會功能損失，付出巨大的社會成本的重要因素。為了使高齡者與身心障礙者能夠在熟悉的居家環境過著獨立自主的生活，運用遠距照護服務可提供老人在家中發生意外事故的緊急通報、緊急救援系統聯繫及居家安全服務，可以避免老人在家中出現意外而無人照應或延誤就醫情況，並可加速意外事故發生後的搶救時間，提高照顧安全與照護品質。

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。

#### ◆委託服務機關與服務人次



### ◆ 服務項目與次數



### 1. 受照護獨居長者肯定及信賴

### 智慧科技 服務案例

#### 案例：桃園畢奶奶

桃園市八德區93歲的畢奶奶患有氣喘、痛風、退化性關節炎，居住在簡陋房舍中，雖患有慢性疾病年勢已高，但生活可自理，由於為人親和，鄰居及親友與奶奶互動融洽，故不定時有人致電或前來探訪，獨居的她雖然樂觀，卻最害怕一個人獨處的時光。對於獨居長輩而言，傳統節日不只是節慶，也是一個思念的日子。中興保全於106年中秋節前夕協同桃園市政府社會局與華山基金會共同進行中秋關懷，致贈應景的月餅以及民生物資。也帶著畢奶奶彩繪柚子，將祝福寫下，期待這些祝福陪伴奶奶長長久久。桃園市緊急救援系統服務為桃園市政府社會局委託中興保全執行，中興保全健康守護中心每周以電話聯繫關懷長輩，並每月透過居家訪視護理人員進行居家關懷、量測血壓等，為長輩的健康與生命安全把關，參與關懷弱勢長輩的行列，讓社會上的愛能傳遞出去，有更多的人與愛心持續支持這樣的善舉，讓獨居長輩的安全網絡更完整。



### 2. 服務各縣市獨老公益活動實蹟



### 4.4.4.3 生活館老人活動據點

自2016年3月由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』，希望辦理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』，並以減緩家庭照顧負擔、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，每時段可服務人，每月共可服務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2位社區志願服務人員，投入社區在地老人照護力，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健康及社會資源諮詢與轉介。



## 4.5 環境保護



### 4.5.1 能源管理

中興保全事業版圖跨足『安心、健康、舒適、便利、節能』多元化產品與服務，以整合服務概念，提供每一個人最好的『食衣住行育樂』之生活體現，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，有線網路持續更換為無線網路，除了可以提供客戶簡易美觀的方式，提供便利的生活外，更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，以避免非必要性之能源消耗。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。



#### 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. 每年遴選適合使用油電車種勤務點，汰換舊有車輛擴大測試節能績效。



### 4.5.1.1 自主能源管理

2017年總部大樓電力使用量較前一年度大幅降低，除外點合併進入總部大樓辦公，單位面積使用更提升效率，然電力使用量仍處於固定區間內，總部大樓自啟用至今已20餘年，相關電力線路設備老舊，大樓未更換主要耗能空調設備，仍為電力使用量無法有效降低主因，因非自有建物造成無法主導規劃更新能源設備，且政府輔導法規尚無相關方案，可強制要求業主更新能源設備，現階段僅能輔導使用人更新能源使用設備改善，在多方因素評估下，對於大樓能源使用設備改善仍有限制空間存在。

#### ◆ 2013~2017年總公司用電統計表

年度	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年
EUI 總用電量(kWh)/ 平均樓地板面積(m2)	59.52	62.94	57.96	58.92	51.12
總用電量(kWh)	553,511	605,320	585,547	611,780	673,901
平均樓地板面積(m2)	9299.98	9617.24	10103.43	10383.47	13183.73
總部大樓員工數	333	347	349	354	435
總部大樓人均用電	1662.20	1744.44	1677.79	1728.19	1549.20
年均溫	23.38	23.5	23.78	23.97	23.88

註：本用電統計，僅統計總公司總部大樓(含大樓內分公司)，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，將節能與環保落實執行。

由下圖所示，為了將節能環保的觀念轉換為員工的工作態度，中興保全拆解所有節省油料積極作為，作成細部分工；各單位在車輛用油管理養成良好習慣，以確保適切控管。2017年進一步採購油電車，做為測試節能效果的對照；初步測試發現，油電車運用在夜間服務作業時，平均使用油耗可達純油車近一倍之里程數。未來規劃每年陸續針對適合使用油電車輛的單位於舊車達汰換條件時，陸續更換測試已提升使用數據樣本準確性。

### ◆ 中興保全車輛用油管理方針



### ◆ 2013~2017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
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		
2017年	汽油	70	98,615.60	223,176.96	1,196,893	0.3197
	柴油	13	61,199.45	159,485.76		
	合計	83	159,815.05	382,662.72		

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2.2631kgCO<sub>2</sub>/L、柴油排放係數2.6060 kgCO<sub>2</sub>/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，但現有登錄模式尚無法達成主動警示，另規劃新平台登錄資料並達成即時提醒功能，期望減少能源使用異常時的提醒功能，而能源設備採購，仍主動將能源效率標示或節能標章列入能源設備採購評估條件，藉此減少能源使用並有效提升能源使用效率。

## 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64,350度，2012年至2017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203.41公噸CO<sub>2</sub>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，經計算後自105年4月更換完畢至106年12月，與103年度使用電費電量比較，電費節省約111萬餘元，電力減少使用371,564度，減少碳排放量196.55公噸，對於公司節能減碳的目標再邁進一大步。

2017年總公司溫室氣體排放，車輛油料部分使用汽柴油合計159,815.05公升，碳排放量為382.66公噸，電力使用為673,901度(千瓦)，碳排放量為356.49公噸，合計總公司大樓直接使用碳排放量為739.15公噸。

#### ◆ 2017年總公司大樓溫室氣體排放強度



### 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

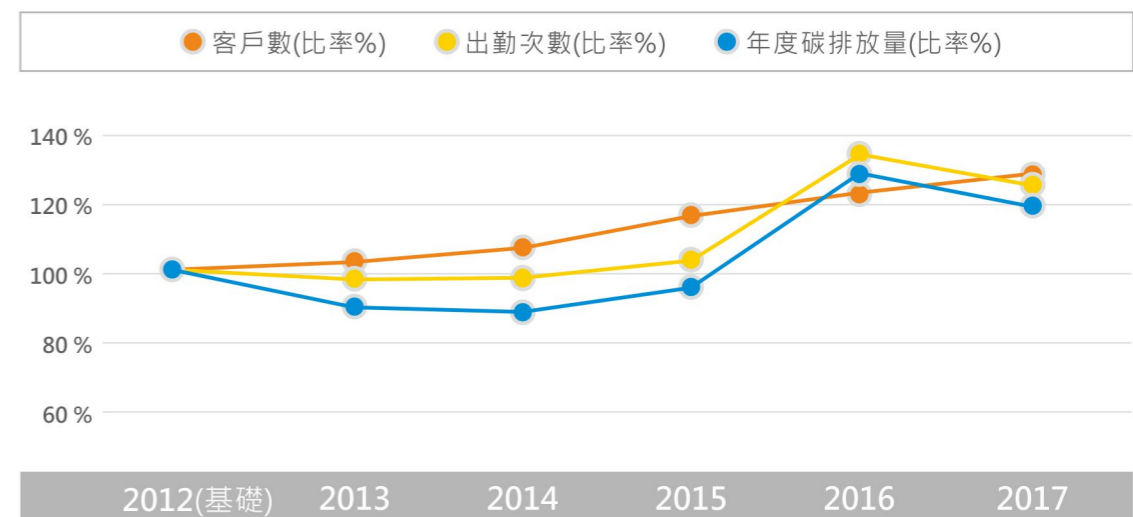


中興保全管制中心運用效率整合平台進行勤務調度，當客戶端異常訊號發生時，管制中心可以透過網路影像系統進行即時監看，再利用E化派遣系統的電子地圖顯示各勤務點是否有任務執行、勤務人員與標的物之距離，最後再依各點距離之遠近排序，提供管制中心進行勤務調派。管制中心圖控管理系統顯示現場平面圖，發報迴路以紅色標示，提醒保全人員發報位置與應注意事項。當狀況無安全顧慮且經客戶確同意勤務取消，則即時通知勤務車輛中止任務，返回預設定點待命，可以完全掌握保全勤務調度，有效降低非必要勤務衍生之無謂油耗。中興保全善用科技，落實積極而有效的行動，持續避免能源浪費，期望為建構低碳綠色生活，樹立良好社會典範。

#### ◆ 勤務調度效率整合平台



#### ◆ 效率整合平台減碳成果



由上頁圖所示，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]，對電池延展效能進行研究開發。

2017年投入市場的無線設備大幅提升電池生命週期，降低電池因素造成的出勤。本公司2017年[客戶數] 對比2012基礎年增加126%，[年度碳排放量]對基礎年增長為117.0%，有效改善出勤效率。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	2017年
客戶數(比率%)	100.0%	102.0%	106.1%	115.8%	122.7%	126.0%
出勤次數	587,128.0	573,703.0	574,831.0	601,682.0	787,104.0	727,128.0
出勤次數(比率%)	100.0%	97.7%	97.9%	102.5%	134.1%	123.8%
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	2,544,948.0
年度碳排放量	657,431.6	587,780.6	578,600.9	623,260.2	845,104.4	769,033.1
年度碳排放量(比率%)	100.0%	89.4%	88.0%	94.8%	128.5%	117.0%

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：

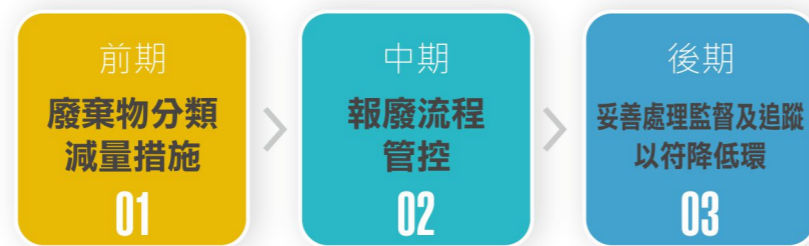
- 1.一般事業廢棄物：足以影響人類健康或污染環境之廢棄物。例：廢塑膠製品、廢電池等。
- 2.資源回收廢棄物：可回收再利用之廢棄物，例：廢紙/紙箱類、廢鐵、塑膠類包材等。
- 3.其他事業廢棄物：例：生活垃圾等。

### 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



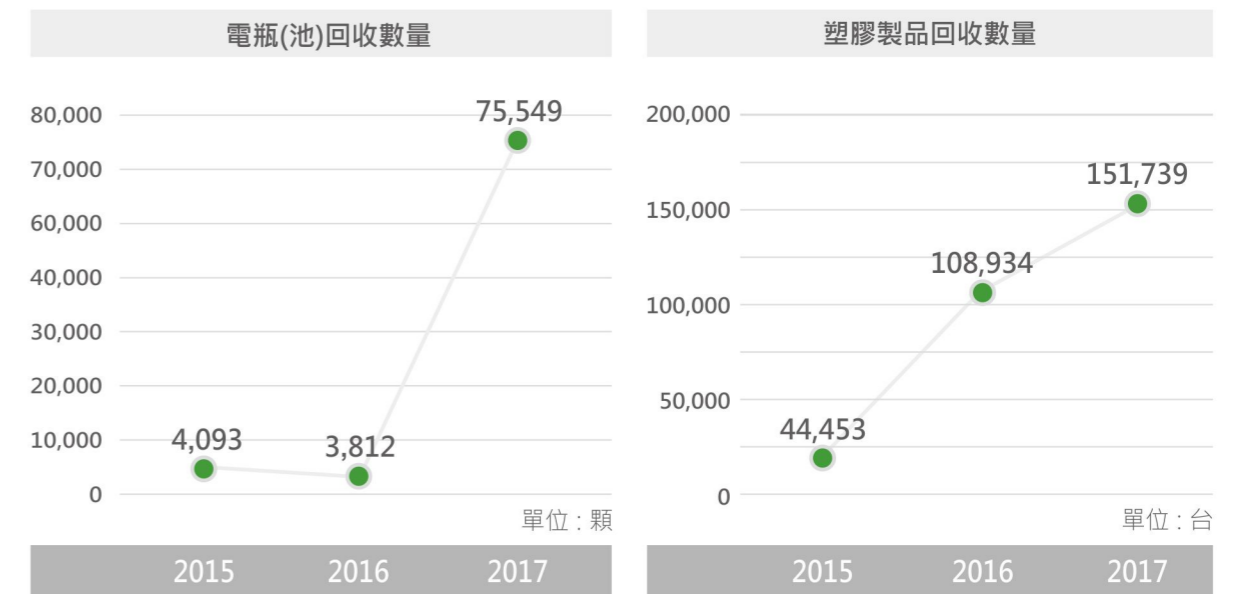
- 3.運用公司內部品管作業及後端技術維修流程，嚴格控管電子產品報廢前的審查，提高報廢電子產品再利用率。
- 4.另與相關供應廠商進行設備整新與技術討論，增加回收廢棄物之再利用性。

### 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；若收回的資源確認勘可再利用時，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



# 4.5 樂活員工

## 4.6.1 提供穩定的就業環境

秉持「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，一直是中興保全作為人力資源政策指導原則。近年來，提供穩定的就業環境，讓優質人力資源得以發揮，企業營運得以持續成長，持續確保中興保全成為物聯網(IoT)的實踐者。2017年配合中保無限家生活館營運拓展，擴大招募餐飲服務人才加入，台灣地區員工人數為2,659人。

依法足額進用身心障礙人士、提供弱勢族群工作機會、無雇用派遣勞工，是我們的一貫政策。配合營運發展需要，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，用以維持新進員工進用人數穩定成長；並持續提供員工介紹獎金、離職優秀員工回任辦法，以吸引優秀人才的加入。除此之外，持續與各大專院校安全相關系所進行產學合作，提供學生於暑假期間至公司各部門見習機會，讓學生充分了解公司營運現況，期能吸引學生畢業後加入，為公司培養未來所需人才，2017年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9名學生參與。

中興保全的定期人員晉升程序，多年來遵循「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，並因應集團營運發展需要，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。2017年度計晉升218人、晉級217人及調動1,111人。

中興保全的薪資設計，係因應地區生活條件、職務內容及專業功能的不同而有所差異，不會因為年齡或性別而有所不同對待。除每月薪資外，另於每年春節、端午節及中秋節，視公司營運績效加發獎金、提撥年度盈餘，發給員工報酬等福利。為鼓勵員工發揮創意，持續實施「專利獎勵辦法」、「競賽獎勵辦法」等多種獎勵制度，不斷針對績優表現員工進行鼓勵、表揚。

### ◆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

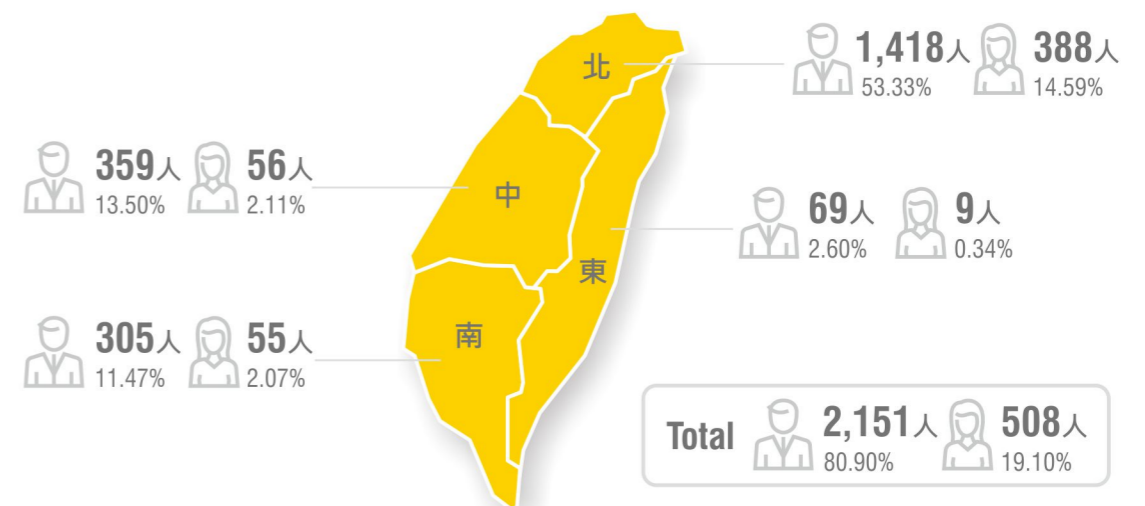
註：就職率計算公式=指定項目就職人數÷員工總人數

員工總人數 2,659人

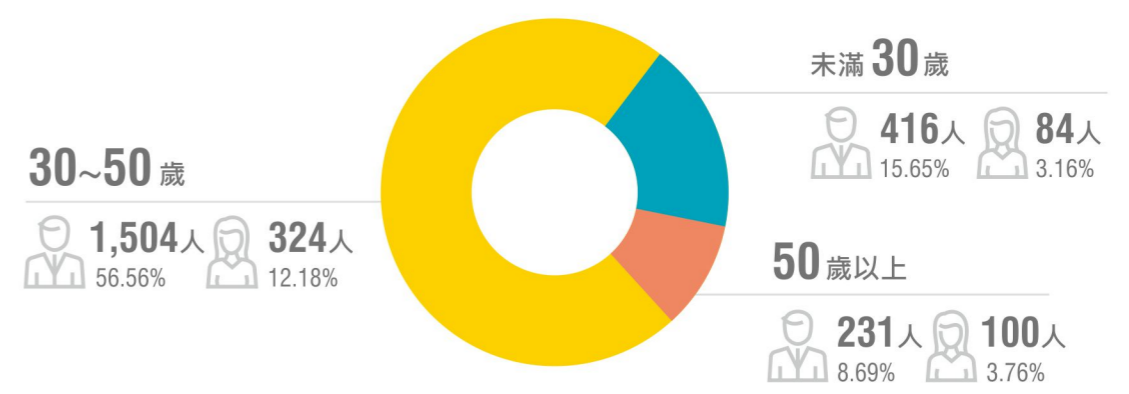
### ◆人力結構分析(按聘僱職務類別)

	營業	服務	管理	技術	研發	其他	Total
男性	434 (16.33%)	839 (31.55%)	82 (3.08%)	570 (21.44%)	67 (2.52%)	159 (5.98%)	2,151 (80.90%)
女性	70 (2.63%)	0 (0%)	3 (0.11%)	9 (0.34%)	6 (0.23%)	420 (15.79%)	508 (19.10%)

### ◆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

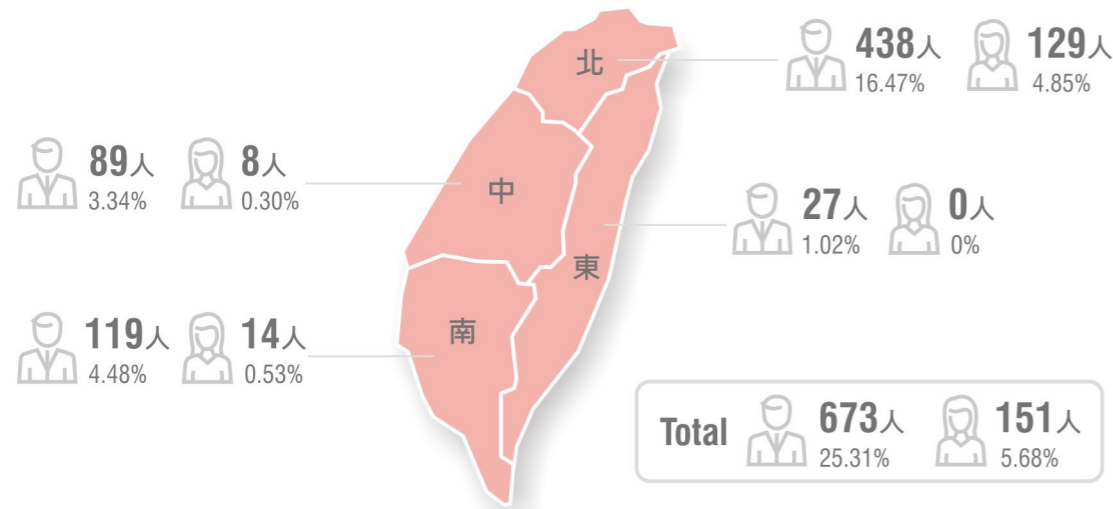
註：離職率計算公式=指定項目離職人數÷員工總人數

員工總人數 2,659人

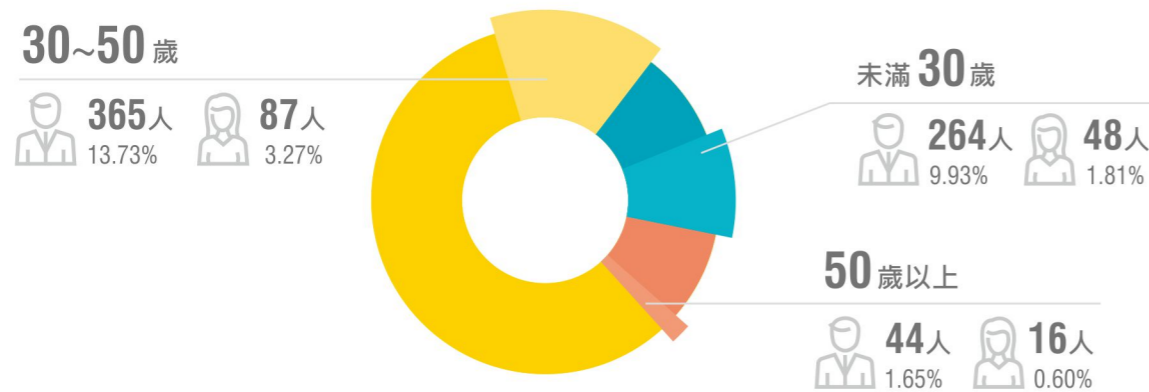
### ◆離職員工人數分析(按聘僱職務類別)

	營業	服務	管理	技術	研發	其他	Total
男性	216 8.12%	301 11.32%	8 0.30%	77 2.90%	9 0.34%	62 2.33%	673 25.31%
女性	38 1.43%	0 0%	0 0%	3 0.11%	1 0.04%	109 4.10%	151 5.68%

### ◆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

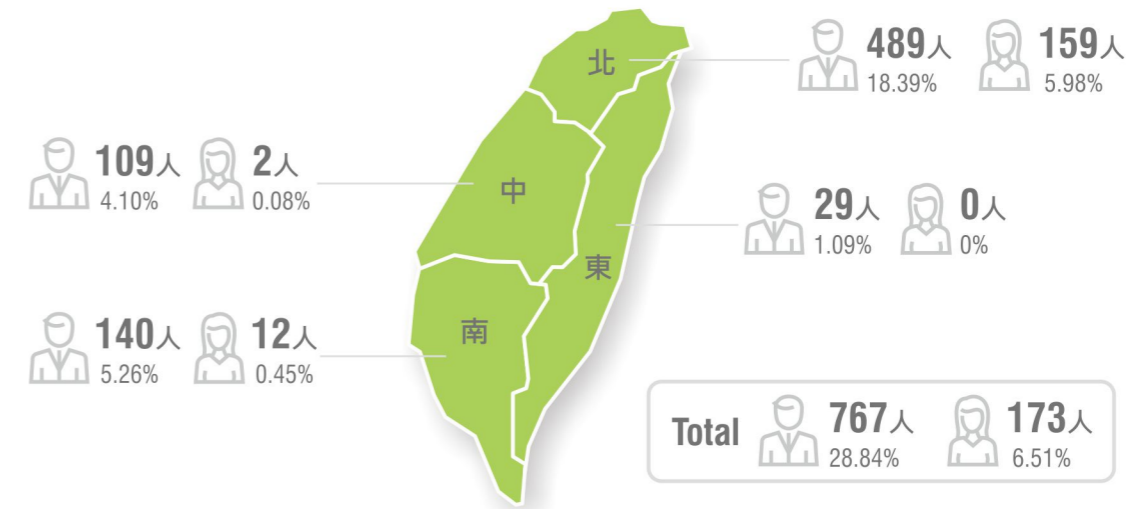
註：就職率公式=指定項目就職人數÷員工總人數

員工總人數 2,659人

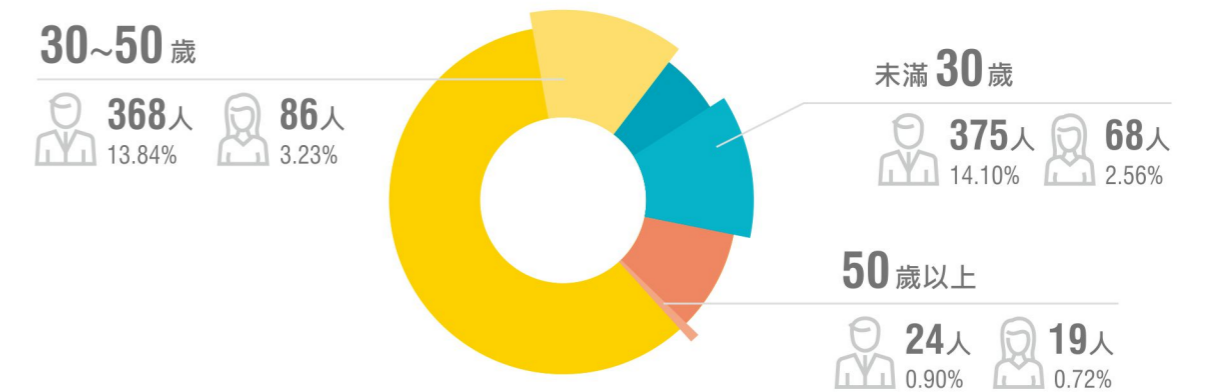
### ◆新進員工人數分析(按聘僱職務類別)

	營業	服務	管理	技術	研發	其他	Total
男性	228 8.57%	380 14.29%	3 0.11%	59 2.22%	9 0.34%	88 3.31%	767 28.84%
女性	24 0.90%	0 0%	0 0%	5 0.19%	1 0.04%	143 5.38%	173 6.51%

### ◆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

「員工是企業最珍貴的資產，也是企業營運成功的基礎」，中興保全人力資源發展過程，特別著重人才培訓與儲備規劃。本著「終身學習」理念，持續朝向建立專業、科技及創新的「中保菁英學院」之願景，並提供許多資源於教育訓練活動，曾獲勞動部勞動力發展署頒發「人才發展品質管理系統(TTQS)」認證銀牌獎。

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，後者以分公司或營運處為主，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。

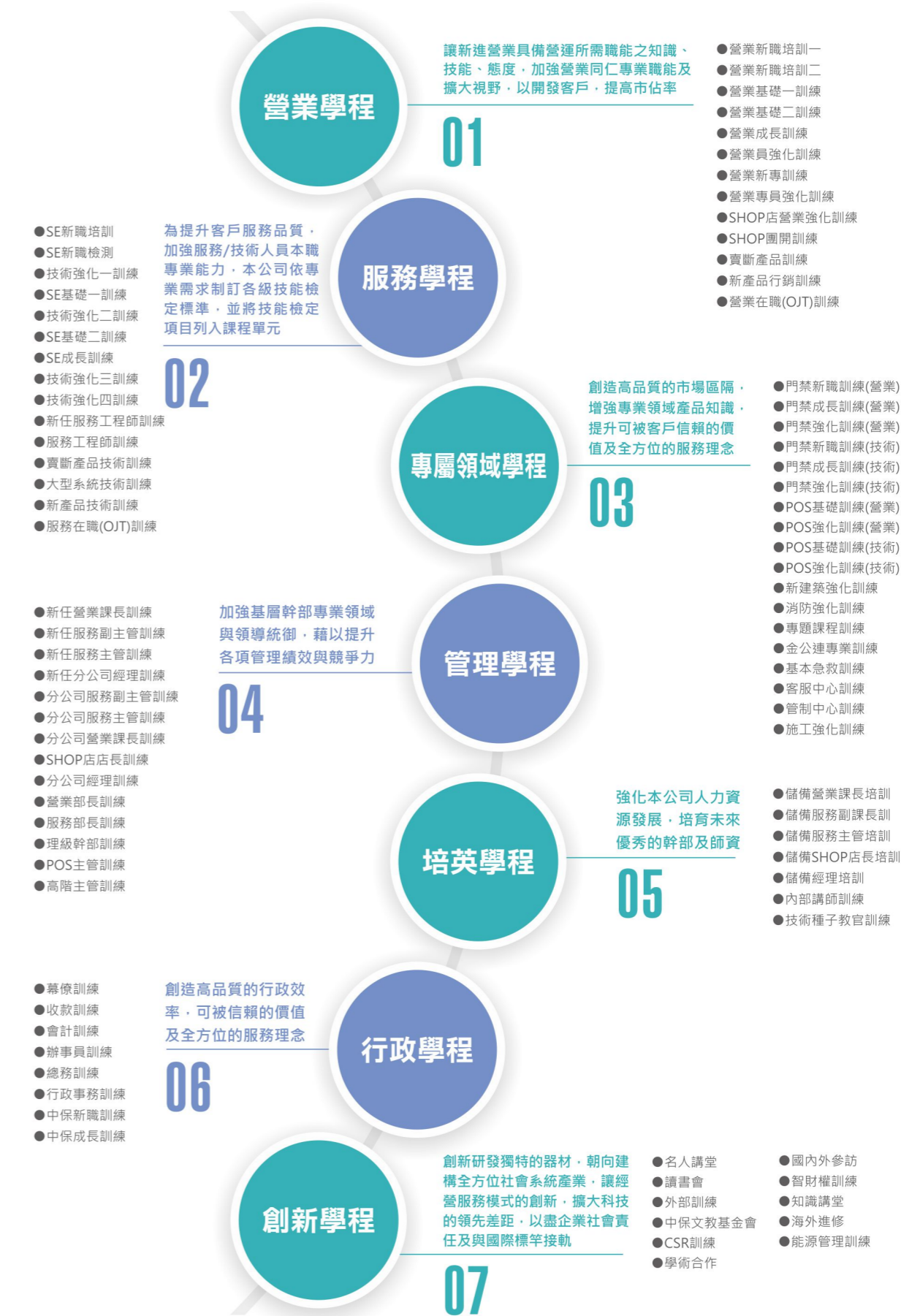
中興保全依不同職務需要，規劃七大訓練學程，包括：營業人員的「營業學程」、服務人員的「服務學程」、行政幕僚人員的「行政學程」、管理幹部的「管理學程」、特殊專業領域產品的「專屬領域學程」、新觀念養成的「創新學程」及幹部養成的「培英學程」，培育優秀內部講師及種子教官約200位。

為提昇教學成效及配合公司多元教學發展之需，於2017年6月正式導入E-learning數位學習平台「中保菁英學院」，期望能達到行動化、數位化教學管理。同仁可利用此平台掌握重要課程資訊及個人的學習進度/記錄，除網頁版本外，亦建構APP行動版，讓同仁可更聚焦於零碎時間的價值，可隨時隨地觀看課程相關文件，並且進入知識管理中心充電學習。「中保菁英學院」網址→<http://school.secom.com.tw/>

### ◆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	12,211	813	788	70	15	12
服務人員	29,905	0	1,484	0	20	0
管理人員	626	0	69	0	9	0
技術人員	5,375	49	362	5	15	10
研發人員	282	24	55	5	5	5
其他人員	1,542	2,853	153	350	10	8
總和	49,942	3,738	2,911	430	17	9

## ◆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。公司成立職業安全衛生管理單位，主責安全衛生維護相關政策與執行，例如：要求每位新進人員均須提供職前體格檢查紀錄，確認適合從事所欲擔任工作，避免造成人員健康之威脅或傷害；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，例如：國民健康操、爬樓梯運動、體適能中心等。2017年度在「關懷員工身心健康」理念下，舉辦每三年一次的員工健康檢查活動，此次健檢活動共有1,553位同仁參加。

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，各地方主管機關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，2017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，多年來男性員工比例，均較一般行業為高，2017年員工人數之男女性別比例仍約為4：1。2017年無任何就業歧視申訴事件發生。

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。中興保全也落實相關法令要求，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。2017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11位、申請育嬰留職停薪之復職率為33.34%；申請產檢假人數有15位、產假人數有11位、陪產假人數有57位。

#### ◆ 2017年員工申請育嬰留職停薪情形

	3	9	總計
2017年 申請育嬰留職停薪人數	3	9	12
2017年 育嬰留職停薪應復職人數(A)	2	8	10
2017年 育嬰留職停薪已復職人數(B)	1	2	3
2017年 復職率(B/A)(%)	50%	25%	33.34%

### 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，規劃全體員工的各式福利措施，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。並持續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。

中興保全確實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」。2017年共有37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，2017年11月公司與職工福利委員會為犒勞同仁辛勞，共同舉辦終歲末好禮活動，發給每位員工NT\$2,000購物禮券，以優惠價格體驗集團各式產品或服務。



**耕莘醫院健康檢查中心**  
天主教耕莘醫院  
**員工健康檢查須知**

公司名稱：中興保全股份有限公司  
體檢日期：106年X月X日(X)  
體檢時間：

**注意事項**

- ❖ 檢查前三~五日飲食宜清淡，勿熬夜及飲酒。
- ❖ 檢查當天請著輕便服裝，勿穿含有金屬扣子、亮片、拉鍊之內衣褲及項鍊等。
- ❖ 懷孕及有可能懷孕之女性，請勿接受X光檢查。
- ❖ 女性受檢者如為月經期間，驗尿時請告知健檢服務人員。
- ❖ 量血壓時，請保持心情平穩，運動後或飲食後最好休息30分鐘後再測量血壓。
- ❖ 測骨質密度，需脫鞋襪，請勿穿著連身衣襪。
- ❖ 請完全禁食6-8小時，可允許飲用少量白開水，為確保檢驗數值之準確，檢查當天抽血及超音波檢查完成後，方可進食。(若已用餐者，請告知護理人員)
- ❖ 抽血檢查後請勿揉搓，正確的作法是：  
手臂伸直，壓緊抽血處3至5分鐘，請不要推拿按摩，若發生瘀青現象，二日內請以冰敷處理，一天2-3次，一次15~20分鐘。

**新店耕莘醫院 健康檢查中心 提醒您**

106年度員工健康檢查活動



員工歲末禮券



暑期學生見習活動

◆ 完備的福利項目

公司福利措施

2017

- 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350萬元。
- 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 1,500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。
  - 2017/03/02「無限+生活誌」正式上線



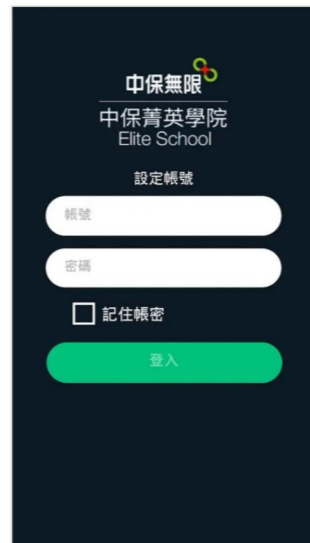
職工福利委員會

2017

- 年節慰勞
  - 生日禮金
  - 發放提貨券 2,420人，總計金額 1,210,000元。
  - 端午禮券
  - 發放提貨券 2,368人，總計金額 1,184,000元。
  - 中秋禮券
  - 發放提貨券 2,456人，總計金額 1,228,000元。
  - 春節禮券
  - 發放提貨券 2,542人，總計金額 4,994,065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 1,222人次，總計金額 2,013,000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 478件，總計金額 3,385,226元。
  - 員工父母喪葬福利
  - 理賠申請 54件，總計金額 1,080,000元。
  - 員工眷屬自費團體福利醫療保險
  - 理賠申請 355件，總計金額 5,572,614元。
- 職工福利
  - 結婚補助金 補助 47人，總計金額 94,000元。
  - 生育補助金(依嬰兒人數計算)
  - 補助 69人，總計金額 138,000元。
  - 住院補助金 補助 65人，總計金額 172,000元。
  - 退職(退休)金 補助 147人，總計金額 4,085,675元。
  - 歲末好禮 補助 2,206人，總計金額 1,103,000元。
  - 員工喪葬 補助 3人，總計金額 150,000元。



數位學習平台



數位學習平台行動版

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
<b>策略與分析</b>				
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	
<b>組織概述</b>				
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 提供穩定的就業環境	
G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例	●	4.6.1 提供穩定的就業環境	
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	
<b>鑑別重大考量面與邊界</b>				
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	
<b>利害關係人參與</b>				
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	
<b>報告概況</b>				
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	●	1.3 報告書撰寫原則	
G4-33	●	1.4 報告書查證	
<b>治理</b>			
G4-34	●	4.2.1.3 治理架構	
G4-35	●	4.2.1.4 落實企業社會責任	
G4-36	●	4.2.1.4 落實企業社會責任	
G4-37	●	4.2.1.4 落實企業社會責任	
G4-38	●	4.2.1.3 治理架構	
G4-39	●	4.2.1.3 治理架構	
G4-40	●	4.2.1.3 治理架構	
G4-41	●	4.2.3.4 公開資訊揭露	
G4-42	●	4.2.1.2 核心策略	
G4-43	●	4.2.1.4 落實企業社會責任	
G4-44	●	4.2.1.4 落實企業社會責任	
G4-45	○	4.2.1.4 落實企業社會責任	
G4-46	●	4.2.1.4 落實企業社會責任	
G4-47	●	4.2.1.4 落實企業社會責任	
G4-48	●	4.2.1.4 落實企業社會責任	
G4-49	○	4.2.1.4 落實企業社會責任	
G4-50	X	-	-
G4-51	●	4.2.1.3 治理架構	
G4-52	●	4.2.1.3 治理架構	
G4-53	X	-	-
G4-54	X	-	-
G4-55	X	-	-
<b>道德與誠信</b>			
G4-56	●	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	X	-	-
G4-58	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
<b>特定標準揭露</b>			
<b>經濟績效指標</b>			
G4-EC1	●	4.2.2.1 財務績效	
G4-EC2	X	-	-
G4-EC3	X	-	-
G4-EC4	●	本公司未接受政府財政補助	
G4-EC5	●	4.6.1 提供穩定的就業環境	
G4-EC6	●	4.6.1 提供穩定的就業環境	
G4-EC7	●	4.4.1 家鄉向下扎根 17所國中小學設立課輔課	
G4-EC8	●	4.3.1 中保無限+物聯網服務創新基地	
G4-EC9	●	4.2.3.6 供應鏈管理	
<b>環境績效指標</b>			
G4-EN1	X	-	-
G4-EN2	●	本公司產品未使用再生原料	
G4-EN3	●	4.5.1.1 自主能源管理	
G4-EN4	X	-	-
G4-EN5	●	4.5.1.1 自主能源管理	
G4-EN6	●	4.5.1.2 車輛用油管理	
G4-EN7	●	4.5.1.2 車輛用油管理	
G4-EN8	X	-	-
G4-EN9	X	-	-
G4-EN10	X	-	-
G4-EN11	○	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	○	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	○	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	○	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	●	4.5.2.1 溫室氣體排放量盤查	
G4-EN16	●	4.5.2.1 溫室氣體排放量盤查	
G4-EN17	●	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	●	4.5.2.1 溫室氣體排放量盤查	
G4-EN19	●	4.5.2.2 減碳行動	
G4-EN20	NA	本公司為服務業，無破壞臭氧層之物質排放	
G4-EN21	NA	本公司為服務業，無NOx、SOx等氣體之排放	
G4-EN22	○	本公司排放汙水已納入都市汙水下水道	
G4-EN23	●	4.5.3 廢棄物管理	
G4-EN24	NA	本公司為服務業，並無重大洩漏情形	
G4-EN25	NA	本公司為服務業，並無運輸、運入、輸出或處理有關巴賽爾協定的廢棄物總重量	

●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	NA	本公司為服務業，並不會對生物多樣性產生衝擊	
G4-EN27	●	4.5.2.2 減碳行動	-
G4-EN28	●	4.5.3 廢棄物管理	
G4-EN29	○	本公司並未有違反環境法規的記錄	-
G4-EN30	●	4.5.1.2 車輛用油管理	
G4-EN31	X	-	-
G4-EN32	●	4.2.3.6 供應鏈管理	
G4-EN33	●	4.2.3.6 供應鏈管理	
G4-EN34	X	-	-
<b>社會績效指標：勞動條件與尊嚴勞動</b>			
G4-LA1	●	4.6.1 提供穩定的就業環境	
G4-LA2	●	4.6.5 健全的福利保障	
G4-LA3	●	4.6.4 和諧的兩性互動	
G4-LA4	●	4.6.5 健全的福利保障	
G4-LA5	X	-	-
G4-LA6	X	-	-
G4-LA7	X	-	-
G4-LA8	X	-	-
G4-LA9	●	4.6.2 完整的訓練資源	
G4-LA10	●	4.6.2 完整的訓練資源	
G4-LA11	●	4.6.2 完整的訓練資源	
G4-LA12	●	4.6.1 提供穩定的就業環境	
G4-LA13	X	-	-
G4-LA14	●	4.2.3.6 供應鏈管理	
G4-LA15	●	4.2.3.6 供應鏈管理	
G4-LA16	X	4.6.3 友善的職場環境	
<b>社會績效指標：人權</b>			
G4-HR1	X	-	-
G4-HR2	●	4.2.3.7 人權保障	
G4-HR3	○	本公司並未有違反人權保障的記錄	-
G4-HR4	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	○	本公司因行業特性並不會雇用童工	-
G4-HR6	X	-	-
G4-HR7	●	4.2.3.7 人權保障	
G4-HR8	○	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	○	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	X	-	-
G4-HR11	●	4.2.3.7 人權保障	
G4-HR12	X	-	-
<b>社會績效指標：社會</b>			
G4-SO1	●	4.4.1 鄉向下扎根 17所國中小學設立課輔課 4.4.4.2 緊急通報救援	
G4-SO2	○	本公司營運活動未對當地社區產生負面衝擊	
G4-SO3	X	-	-
G4-SO4	X	-	-
G4-SO5	X	-	-
G4-SO6	X	-	-
G4-SO7	X	-	-
G4-SO8	X	-	-
G4-SO9	X	-	-
G4-SO10	○	本公司供應鏈並無顯著實際和潛在之負面社會衝擊	
G4-SO11	X	-	-
<b>社會績效指標：產品責任</b>			
G4-PR1	●	4.4.4 用愛關懷銀髮族	
G4-PR2	○	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	○	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	○	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	●	4.2.4.3 掌握客戶需求	
G4-PR6	○	本公司產品並沒有因任何爭議而被禁止銷售	-
G4-PR7	○	本公司並無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	-
G4-PR8	●	4.2.4 服務品質精進 4.2.5 嚴密保護客戶隱私	
G4-PR9	○	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 2017 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 2017 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 2017 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：

民國一〇七年七月十日



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 2017 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	2017 年財務績效表	2017 年個體、合併財務報告
3	供應鏈管理	公司對供應商管理規範及採購金額	公司政策及資料
4	服務品質精進	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	客戶隱私	公司保障客戶隱私資料	公司政策及資料
6	智慧財產權之保障	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	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	就業環境	2017 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

## 讓客戶生活在安心與安全便利的環境 是公司永續經營的價值所在

中興保全成立要40年了。  
除了在專業安全服務本業中謀求最大成就  
並致力成為良好企業公民，  
希望藉由這些智慧服務為社會帶來更多美好的改變，  
對社會有所貢獻。  
我們希望以利他為目標，  
為公司為台灣產業注入新的思維，透過各式各樣活動推廣，  
讓民眾順利進入物聯網的智能生活。  
中保也會持續發展更多的智慧服務，  
讓公司保持永續經營的能力。



台北市103大同區鄭州路139號4樓

**0800-22-11-95**  
**[www.myvita.com.tw](http://www.myvita.com.tw)**

