



2018

企業社會責任報告書

CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY
REPORT





2018

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

CONTENTS

關於報告書

報告日期	04
報告範疇	04
報告書撰寫原則	04
報告書查證	04
聯絡資訊	04

經營者的話

05

利害關係人互動與經營

利害關係人鑑別	07
重大議題鑑別	
重大性議題排序	08
重大性議題衝擊邊界	09
重大議題變動說明	09
主要利害關係人關注議題與溝通管道	09

責任願景

1 創造共享價值

1.1 推動照顧科技化、服務化	12
1.2 社區里民享有樂活美好生活	15

2 安心信賴

2.1 公司概況	18
2.2 財務揭露	25
2.3 營運管理	26
2.4 服務品質管理	35
2.5 嚴密保護客戶隱私	49

3 產品與服務創新

3.1 物聯網無線感知器(省電型)研究開發	50
3.2 影像監控設備訊號代管系統研究開發	51
3.3 臉型辨識系統整合開發	52
3.4 雲端物業管理系統研究開發	52
3.5 中保健康家 Line@APP 研究開發	54

4 社會關懷

4.1 散播溫情·社區關懷潛能開發班受益無窮	55
4.2 家鄉向下扎根! 15所國中小學設立課輔課	55
4.3 贈閱宜蘭地區「未來少年、未來兒童」刊物	56
4.4 贊助學校體育社團	57
4.5 用愛關懷銀髮族	58
4.6 為社區民眾自主健康管理盡一份心	61

5 環境保護

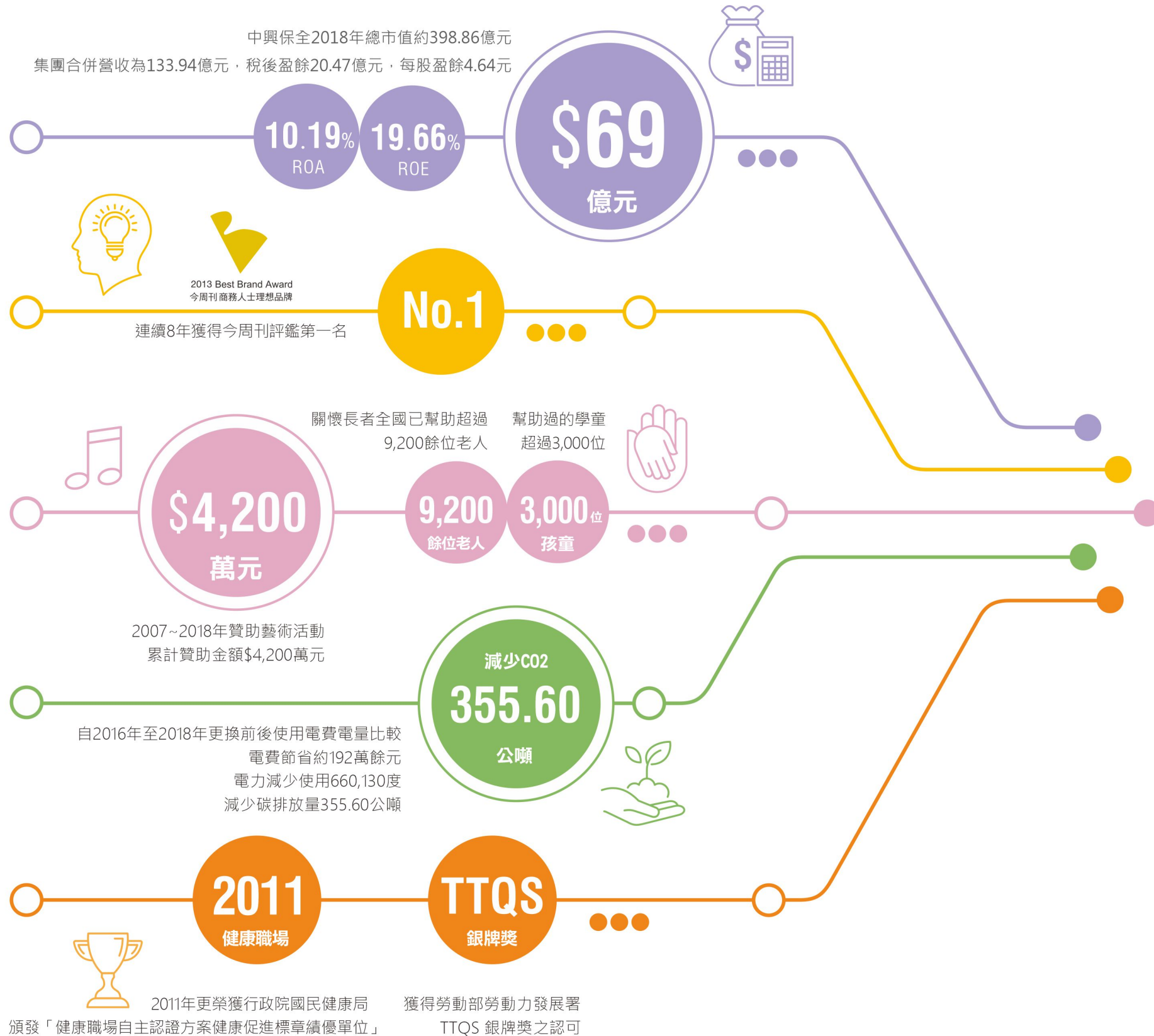
5.1 能源管理	62
5.2 溫室氣體管理	65
5.3 廢棄物管理	67

6 樂活員工

6.1 穩定的就業環境	69
6.2 完整的訓練資源	73
6.3 友善的職場環境	76
6.4 和諧的兩性互動	77
6.5 健全的福利保障	78

附錄

全球永續性報告指標 GRI 對照表	80
會計師獨立確信報告	82



- 2017 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
- 2016 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
- 2016 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。
- 2015 中保無限+ 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
- 2013 與台北社會局合作
「銀髮守護 緊急救援服務系統」
- 2013 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
- 2012 NXT 推出「NXT智慧商管保全系統」
兼續保全系統、節能系統等功能
- 2012 開店快手 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
- 2011 TOP 100 台灣百大品牌 「MyCASA智慧宅管」獲選為經濟部
國貿局主辦「台灣百大品牌」
- 2011 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
- 2009 Mycasa 「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
- 2009 AED 引進AED自動體外心臟除顫器
提供完整的套裝整合服務
- 2005 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
- 2004 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

關於報告書



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

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2018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。

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，車輛用油量係以總公司所屬單位之公務車輛為統計依據)

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。

本報告書係依循全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiatives · GRI) 發行之GRI準則(GRI Standards)的核心選項，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。

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準則的核心選項(Core)所編製之2018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。

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，美好生活的總合」精準勾勒出中保的定位。中興保全有超過四十年的基石，加以豐富多元的業務，在產業環境承受嚴峻挑戰的2018年，繳出年營收69.09億元，稅後盈餘20.47億的優秀成績單。

中興保全自1977年創立以來，41年始終秉持讓消費者「安全、安心、信賴」的核心理念，努力串連人與人之間的樞紐，提供優質服務，讓生活更方便。在科技推陳出新，產業加速變革的世界中，中保善用AI、IoT進化企業服務能量，打造最適合客戶的全方位服務取向，藉由雲端運算、智慧物聯提高經營效率，帶領客戶邁向最新的未來。

回顧2018年，中興保全在推廣物連網系統「中保無限+」頗有斬獲。我們讓大眾市場熟悉並接受「無限+」的物聯網服務模式，建立「全方位安全、安心、便利、舒適」的品牌認同感。為了更貼近消費者需求，我們用心鑽研產品專利技術，2018年中保專利申請數共計326件，相較於2008年成長15倍，這些是公司的心血結晶，更是提升客戶滿意的寶貴資產。

服務創新部分，中保研究開發「影像監控設備訊號代管」，讓監視器不再只「事後倒帶」，而是在系統偵測到監視系統影像遺失、停止錄影或網路斷線等訊號異常時，客戶就能掌握狀況，甚至能藉由中保影像監控APP，隨時以手機回放影像。此外，中保整合發開「臉形辨識系統」，讓「行進中」的狀態一樣精準進行辨識，能廣泛應用在門禁做考勤管理，或是大賣場在重要出入口設定黑名單或是VIP辨識系統。

我們深知對顧客來說，服務品質「沒有最好、只有更好」，因此努力實踐「服務在需求之前，關懷在人性之上」的管理方針。中興保全持續投入大量資源，建置電腦資訊、管制中心、科技研發中心、教育訓練中心、客戶服務中心、生產製造中心、和雲端數據中心七大中心，進行全面支援性管理。中保擁有以光纖為骨幹的網路架構，串聯各單位及超過38萬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，我們可以驕傲的說，中興保全就是「科技保全」的數位巨人！

這些年來，中保不只專注本業，更致力承擔企業公民責任。「中興保全文教基金會」，設置「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，提供全方面支援服務、發展「健康照護雲端平台」，提供遠端照護服務。此外，中保長期支持藝文活動發展，統計至2018年，已連續贊助超過20年，累計贊助超過新台幣4,200萬元。

中保也積極參與協助高齡化社會衍生的種種照護問題，包括中保關懷社會福利基金會和中保關係企業「立偉電子」，多年來在全台建置1萬5,000多台AED，截至108年底，AED拯救成功案例共累計112例。我們在全台灣培養超過40位具法定急救資格的專任講師，聯手推廣CPR + AED教學，每年開辦的訓練課程達3,000場次以上。自2017年起，中保更前進南投、台東、花蓮偏鄉捐贈AED，推廣「人人都會CPR、處處都有AED」。

展望未來，中保不只是一要領頭把智慧科技、人性關懷帶進保全服務的新境界，更會積極整合資訊技術、網路通訊服務及電子器材的相關應用，努力關懷、守護每一位客戶。我們明白社會對中保的期許，中保不只善盡企業社會責任，更會努力讓企業和家庭安心、信賴、安全。



中興保全 董事長

林孝信



利害關係人的互動與經營

利害關係人鑑別

中興保全為了實現企業永續發展理念，基於互惠共存的原則與利害關係人溝通，了解其特別關注的永續議題，使本公司各部門進一步回應利害關係人的期望，兼顧其權益以及公司發展策略。

中興保全於2013年起，於董事會增設企業社會責任委員會，並在小野寺博史總執行長的帶領下，邀集各部門推派代表，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聯之利害關係人，進而鑑別重大永續議題。CSR小組首先觀察各部門業務長期接觸的對象，並參考AA1000利害關係人議和標準 (AA1000 Stakeholder Engagement Standard) 的五大面向：依賴性、責任、張力、影響力與多元觀點，以及政策、策略意圖等原則，最後選定本公司利害關係人，包括：員工、客戶、投資人、政府機關、社區民眾與供應商。

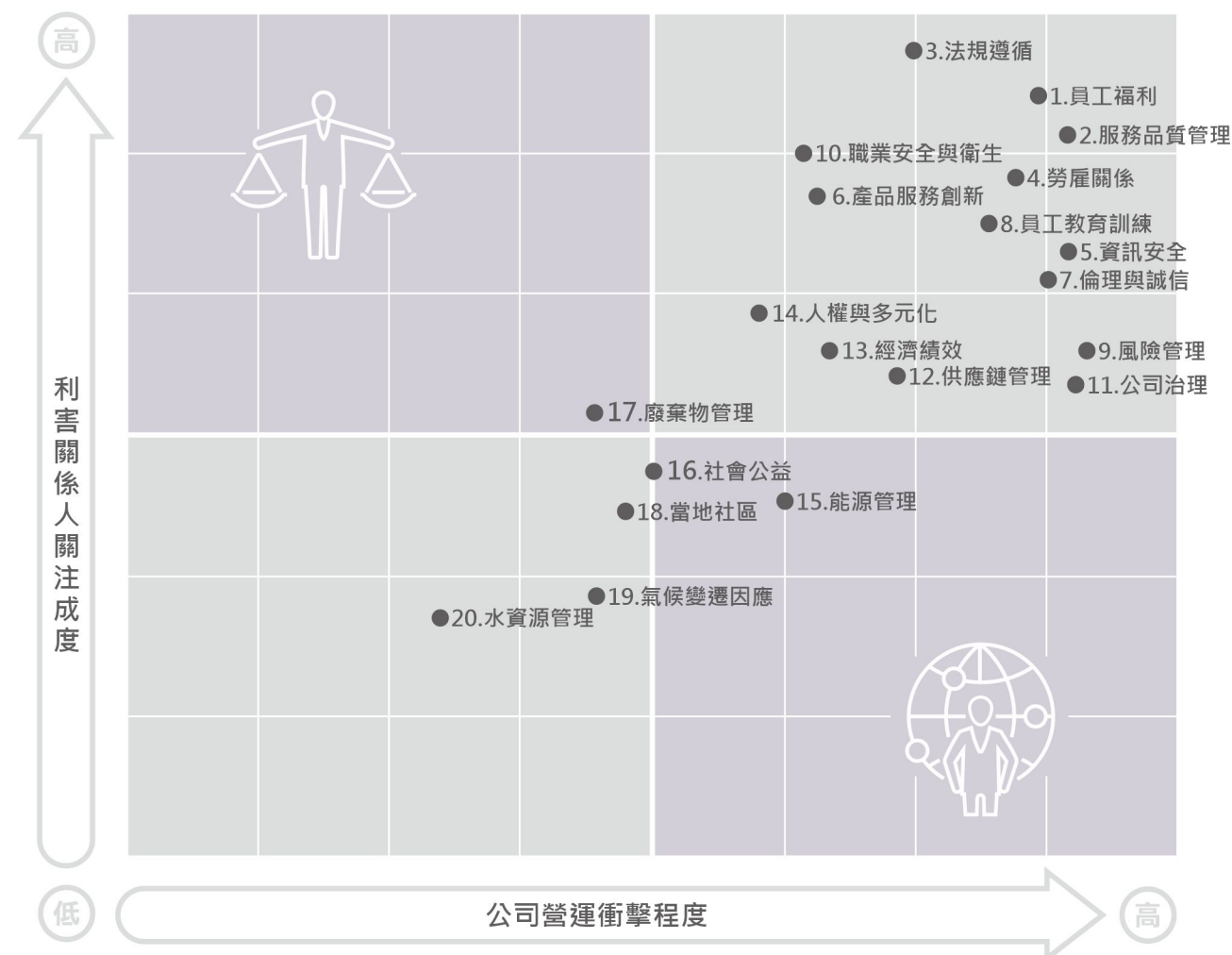
重大議題鑑別

重大性議題排序

永續議題分為三大類，分別為公司治理、社會關懷以及環境保護，將20項永續議題與其相關說明製作為「重大性議題分析問卷」，發放予各類利害關係人了解其對各類永續議題與中興保全的關切程度；同時也由多達60多位主管填答永續議題對本公司永續經營的影響程度。

2018年度總計回收188份有效問卷，藉由雙重的交叉分析，得出2018年度之重大議題，如下矩陣圖。又為了專注於永續經營策略的管理，以回應利害關係人之高度期待，本年度由CSR小組選定前五大議題作為2018年企業社會責任報告書之重大性議題；考量資訊揭露的完整性，其他永續議題也會列入本報告書揭露考量面，進一步分析其對組織內外部的影響，並納入日常工作與後續規畫內容，同時透過各管道與主要利害關係人溝通，作為本公司推動企業社會責任行動之依據。

對中興保全永續經營影響程度



重大性議題衝擊邊界

重大議題	衝擊邊界						對應章節
	組織內		組織外				
	員工	政府機關	投資人	客戶	社區民眾	供應商	
員工福利	●						6.5 健全的福利保障
服務品質管理	●			●			2.4 服務品質管理
法規遵循	●	●	●		●	●	2.1.4 法規遵循
勞雇關係	●		●				6.1 穩定的就業環境
資訊安全	●			●			2.3.3 資訊安全管理

重大議題變動說明

過去本公司有25項永續議題，為了因應GRI依循標準的更新，並且準確聚焦各類別重大性議題，本年度重新回顧前一年度的永續議題，整合不同面向，分析其涵蓋意涵與定義、參考產業趨勢，最終調整為20項永續議題。經過重大議題鑑別後，2018年選定五大重大議題，其中與2017年之重大差異如下：



主要利害關係人關注議題與溝通管道

為有效與利害關係人溝通，中興保全設立CSR網站，將CSR精神、理念、績效同步揭露於官網，以回應利害關係人關注議題，透過問與答、網站回覆及免費服務專線，維持良好互動，建立暢通的溝通管道與平台。各類利害關係人的溝通管道與關注議題如下：



類別	主要利害關係人	溝通管道	關注議題
	金融監督管理委員會 內政部警政署 經濟部智慧財產局 縣市政府各局處	● 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 ● 定期依不同階段與職級員工提供人權相關教育訓練課程	● 員工福利 ● 法規遵循 ● 勞雇關係 ● 職業安全與衛生
	現有客戶 潛在客戶	● 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	● 法規遵循 ● 資訊安全 ● 產品與服務創新 ● 風險管理
	一般股東 法人股東	● 股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	● 員工福利 ● 服務品質管理 ● 法規遵循 ● 產品與服務創新
	正職、臨時、兼職員工	● 發行「無限+生活誌網頁版」，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	● 員工福利 ● 法規遵循 ● 產品與服務創新 ● 職業安全與衛生
	青少年兒童、銀髮族 社福、環保等非政府、非營利組織團體	● 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，提供全方面支援服務 ● 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，提升民眾生活品質	● 員工福利 ● 法規遵循 ● 產品與服務創新 ● 職業安全與衛生
	協力廠商	● 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教育訓練	● 員工福利 ● 服務品質管理 ● 勞雇關係 ● 職業安全與衛生



責任願景

1 創造共享價值

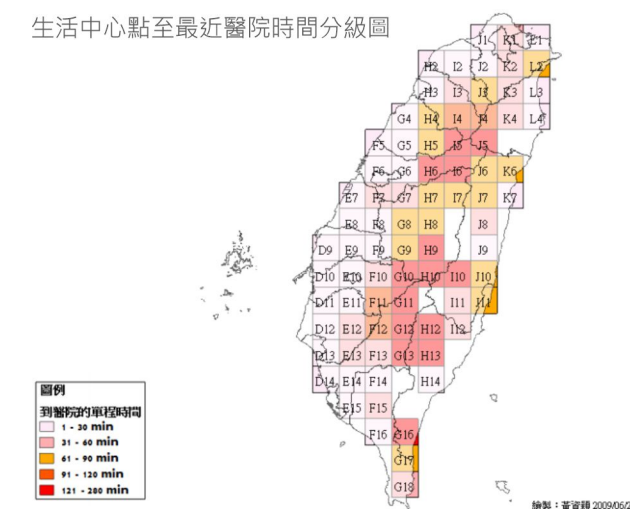
中興保全集團一路走來，將傳統以人力為主的保全服務工作帶向智慧科技、人性關懷的新境界，積極投入資訊技術、網路通訊服務及電子器材等整合應用的領域，為守護及關懷生活在台灣這塊土地上的每一個寶貴生命，以及提供在地企業與家庭更加安心、信賴、安全及便利的工作生活環境而努力著，同時在開展服務領域的過程也在善盡企業社會責任的願景中持續邁進。

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

1.1.1 聯手中保基金會，要偏鄉住民人人都會CPR+AED

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，到醫院的單程時間仍超過30分鐘。根據臺灣健康不平等報告研究顯示2011至2013年台灣25~64歲男性死亡率無論任何勞動族群中，東部及偏鄉地區男性死亡率均較台灣其他高，突顯推廣東部及偏鄉地區緊急救護資源的重要性。

生活中心點至最近醫院時間分級圖



黃資穎，2009〈醫療可近性之評析—以地理資訊系統(GIS)為分析工具〉
見於http://gis.rchss.sinica.edu.tw/HGIS_Class_2009/wp-content/uploads/2009/07/96106515_final.pdf，頁 37

與原民醫師走入偏鄉教救命神器 AED

資料來源：無線生活誌 健康生活 2018-09-27

中興保全與中保關懷社會福利基金會，長期以來即結合關係企業於全台推動設置AED(Automated External Defibrillator)「自動體外心臟電擊去顫器」，現任振興醫院急診室主治醫師、來自布農族的原住民_田知學醫師，2016年從旅美歸國回到台灣的她，在某次電視節目的急救主題，主持人_胡瓜未經過彩排就可經由引導而完成使用AED，讓她意識到操作AED實在很簡單，加上原住民的身分，激起她想要前往資源貧瘠的偏鄉做急救教育的念頭。因此只要有機會，田醫師都主動爭取在節目推廣AED的急救觀念，這也引起中保關懷社會福利基金會的主動響應，開始攜手一起以南投信義鄉為起點，到原鄉推廣CPR教學與使用AED。田醫師說，部落醫療資源不足，遇到緊急狀況叫了救護車到深山，早已過了黃金救援時間，「我很感謝中保關懷社會福利基金會，不論是提供教材、安妮，或是出動教官支援，可以讓大家更充分了解AED。」



在推廣過程中，田醫師除透過中保關懷社會福利基金會協助增設AED，也希望在還沒有機器的時間裡都不要發生意外。她也表示，不少企業喜歡捐贈救護車，雖然救護車上一定會配備AED，但她更呼籲企業踴躍捐贈AED，是更快速推廣普及的途徑。

1.1.2 全台已建置AED 1萬5,000台、救人實績達112例

多年來中保關懷社會福利基金會與中保關係企業立偉電子，已於全台建置1萬5,000多台AED，累計108年底拯救成功案例已達112個。此外還在全台培養超過40位具法定急救資格的專任講師，聯手推廣CPR+AED教學，每年開辦的訓練課程達3,000場次以上，且自2017年起陸續前進南投、台東、花蓮偏鄉捐贈AED，盼拋磚引玉達到「人人都會CPR、處處都有AED」的目標。



1.1.3 展望未來持續推動

救命武器「全民守護者App」上線，號召大家一起即刻救援

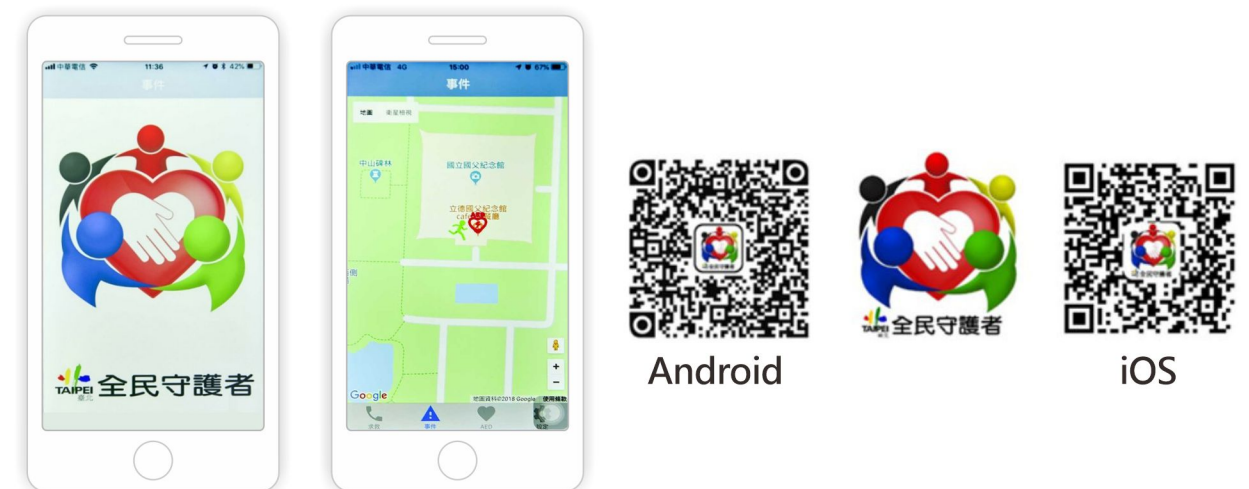
資料來源：無線生活誌 產業快線 2018-10-16

「一輩子，能救活一個人就夠了！」秉持這樣的理念，中保關懷社會福利基金會與台北市消防局、衛生福利部共同合作開發的「全民守護者App」，在2018年「國家防災日」活動中正式宣布上線啟用，熊讚也化身防災大使，另一方面持續與中保關係企業_立偉電子攜手推廣CPR與AED，希望號召大家踴躍加入「守護者」行列，一起及時神救援！



臺北市自1999年成立「金鳳凰專責救護隊」以來，搶救到院前心肺停止患者（OHCA）康復出院人數，累計至2018年8月已突破900人，因此特別舉行「OHCA康復900」慶祝被急救者獲得重生。而近年隨著CPR與AED的推廣，市民急救意識抬頭，加上透過119線上指導民眾實施旁觀者CPR，及雙軌救護（消防隊與高級救護隊）派遣，使得台北市近年來，每年OHCA康復人數均穩定達百人以上，是2014年以前每年康復出院人數的2倍，成果卓越。

目前台灣每年超過2萬人心臟突然停止，但康復出院不到3%，這款「全民守護者App」可與消防局勤務指揮中心連線，當有人打119求救，App會主動通知附近會CPR的「守護者」，讓擔任「守護者」的民眾，能在救護車趕到之前，為患者施行CPR或AED電擊，爭取黃金搶救時間。

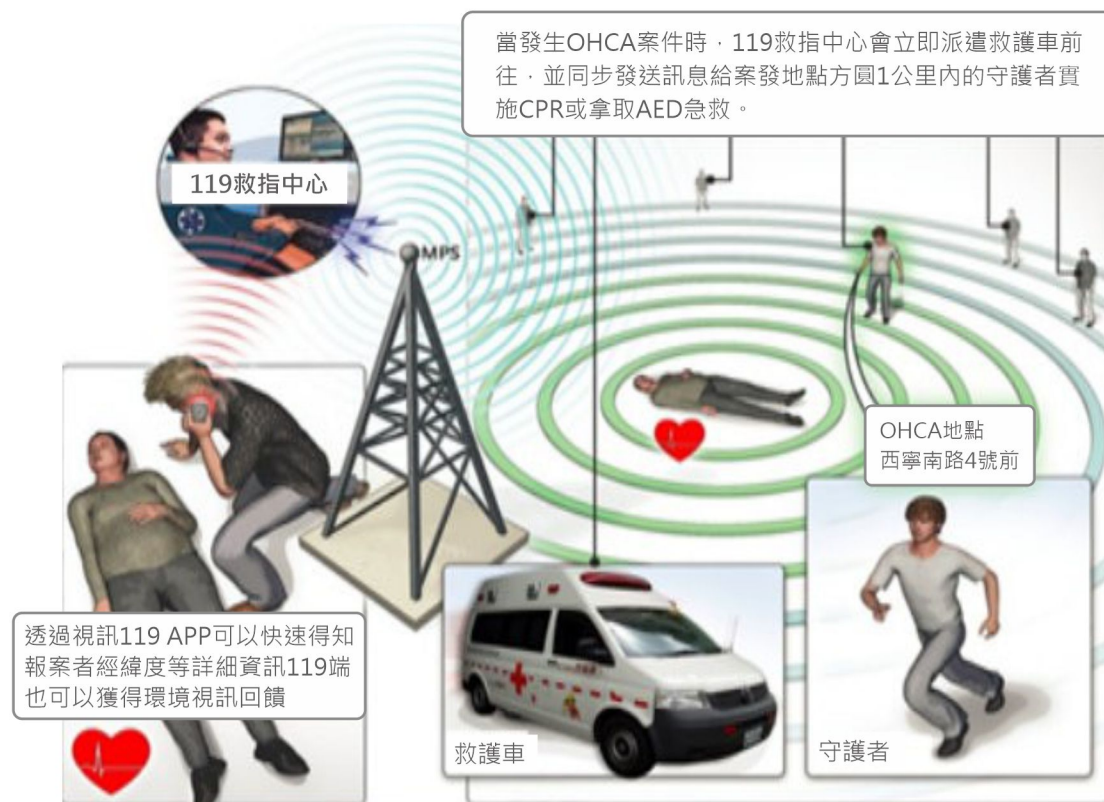




Android



iOS



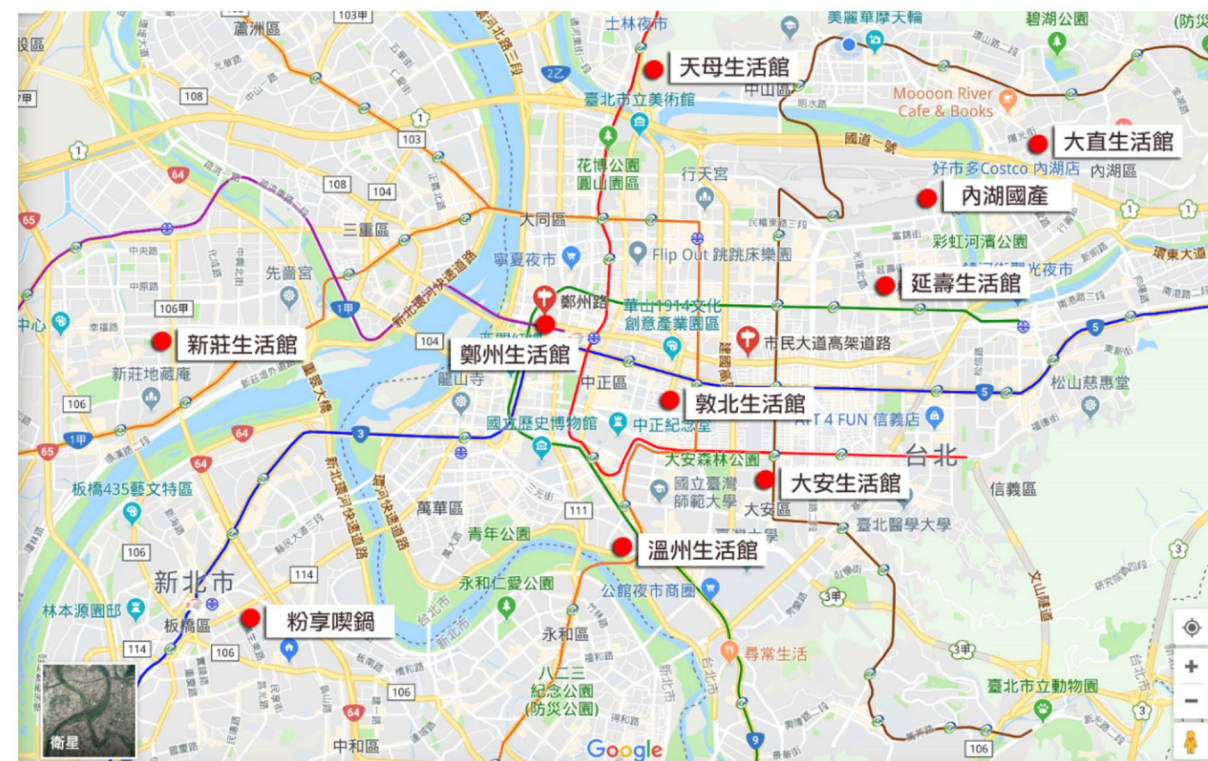
1.2 社區里民享有樂活美好生活

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雙北為主，目前有10家門市。其中包含粉享喫鍋板橋店。

延壽店、天母店、大安店、內湖國產店、鄭州店、敦北店、溫州店、大直店、新莊店、板橋店



【生活館】

生活館從2017年5月開始，便著手舉辦小小店長、小小AED救護員系列活動，體驗活動已舉辦超過上百場，同時也有超過千位家長與小孩參與，深受家長們的好評。

小朋友親自做披薩、做漸層夢幻飲料，經由DIY的體驗活動，增加中保與社區的連結度。



●親切的姊姊準備幫小廚神們烤披薩



●藉著親子互動活動，對中保無限家有更多的了解。

小小烘焙體驗心得分享



●媽媽Vicky、大女兒Sharon、小女兒Janet：希望活動更多元



●媽媽Lulu + 女兒Jessica + 弟弟珽帆：
下次還要參加

●活動成功的大合照



「小小系列」大大成功，不到一年辦過百場體驗活動。經過多次版本的規畫與試辦，輔導人員參與「小小烘焙師」體驗營。其實活動主要目的並不是為了賺錢（光從超值的體驗費用就可得知），而是透過中保無限家生活館的門市通路，增進鄰里社區居民的關係與強化在地經營，讓鄰里社區居民能夠更加了解中保無限家生活館所提供的安心、安全便利服務，進而回饋社會，創造經營價值所在。

2 安心信賴

2.1 公司概況

中興保全建立之初從最基本提供被動性的防盜服務，發展到目前經營項目已整合多功能、高附加價值的全方位社會安全系統產業，透過垂直整合與水平發展的策略，囊括各種智慧安控系統服務、數位監視系統、門禁考勤系統、消防系統、專業金庫、行動衛星定位協尋、車隊群組管理、智慧照護服務、公眾健康站服務、AED生命保全整合服務、POS店管系統整合服務、智慧綠建築導入、地震預警等安全相關項目，每一步走來堅持研發費用的投入，在高素質人才及研發團隊的驅策下，為客戶擘畫完整的安全管理整合方案。另外，中興保全也因應數位時代的變革趨勢，應用AI與物聯網(IoT; Internet of Things)雲端概念 (AI+IoT=AloT)，將看不見的需求透過大數據分析具體呈現，以達成「高客戶滿意度」為最終目標。

中興保全未來將繼續延續IOT系統的整合服務，持續以「無線串連、雲端分析」為核心，擴大客戶生活體驗，將更多智慧居家產品或品牌導入「中保無限+」產品圈，致力提升「中保無限+」品牌知名度，讓大眾市場熟悉並接受中保無限+的物聯網服務模式，建立「全方位安全、安心、便利、舒適」的品牌認同感。

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、雲端數據中心、內湖科技研發中心、淡水及宜蘭員山教育訓練中心、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、生產製造中心等七大中心、10個中保無限+社區生活館及60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。中興保全旗下重要關係企業有：

■ 營業服務據點位置



多角化發展的企業版圖

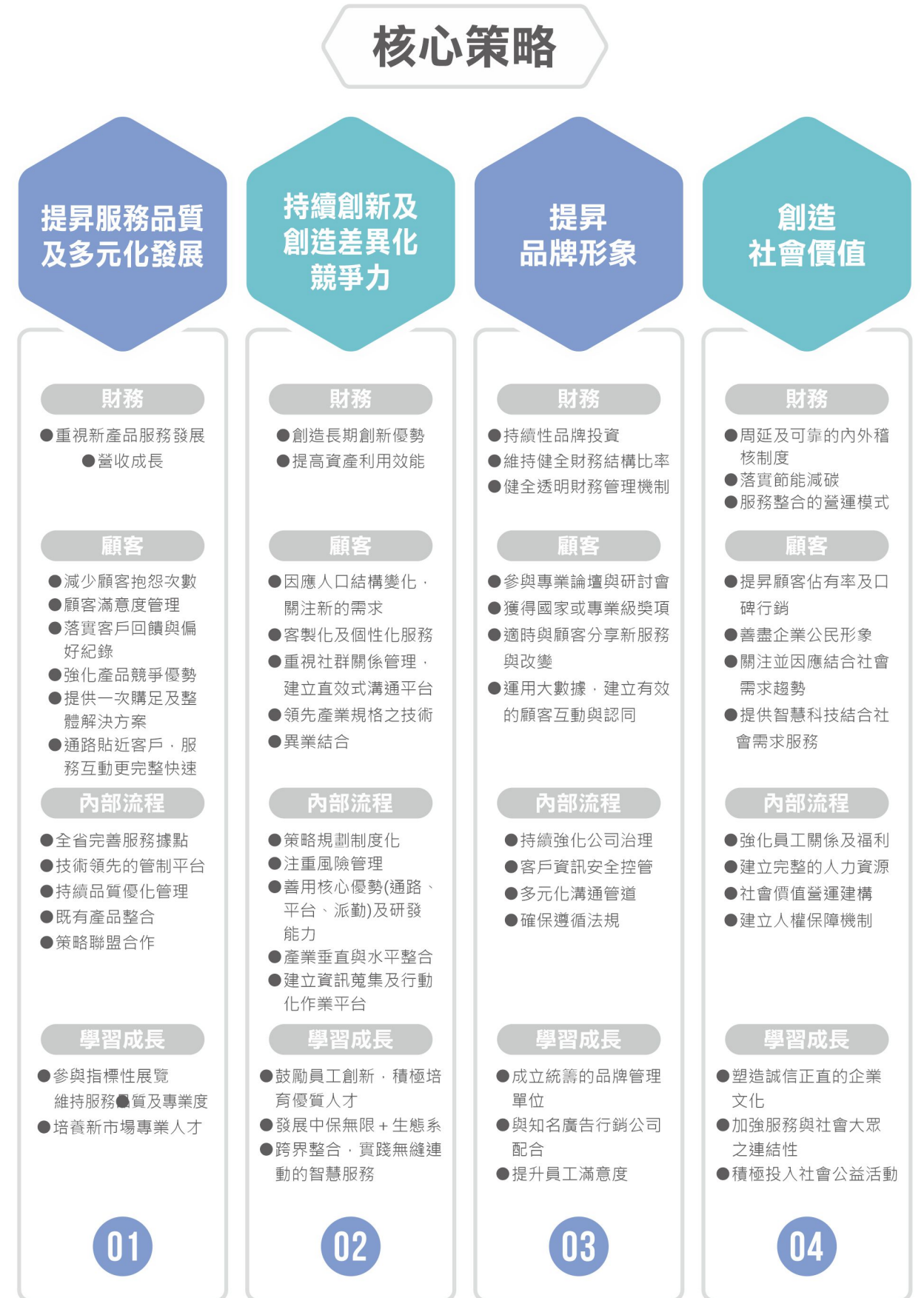


2.1.2 核心策略

核心策略：

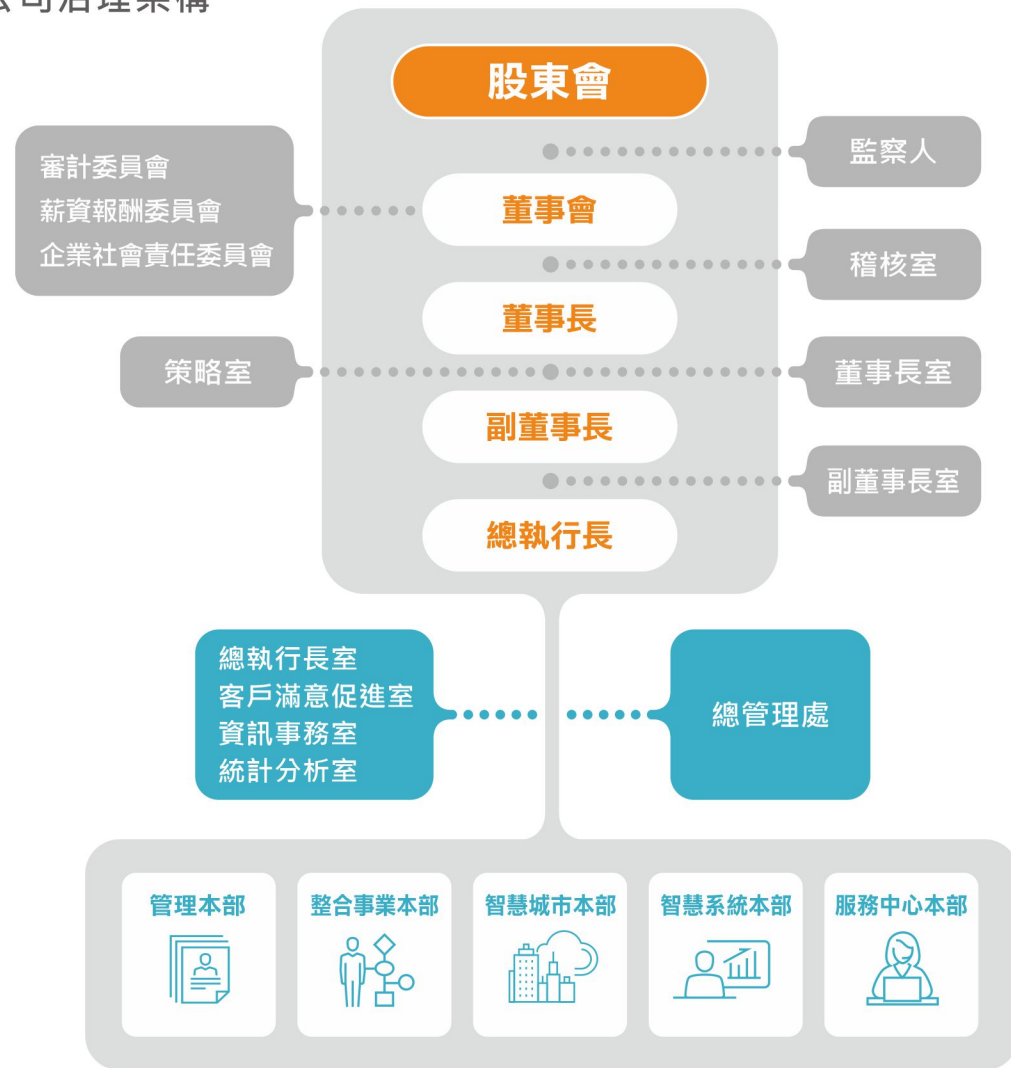
隨著社會形態與生活需求轉變，中興保全透過無線智慧化科技進行整合，改造既有產品及服務，要讓民眾享有安心舒適的生活環境，目標朝向將傳統保全服務工作帶向智慧科技、人性關懷的新境界。以「財務、顧客、內部流程、學習與成長」四大構面為出發點，逐步完成企業藍圖及策略目標之規劃，並落實各項行動方案，期許每一階段的策略規劃與執行，秉持著PDCA管理循環落實執行方針，確實掌握各項方案進度與成果。

中興保全核心策略與關鍵指標

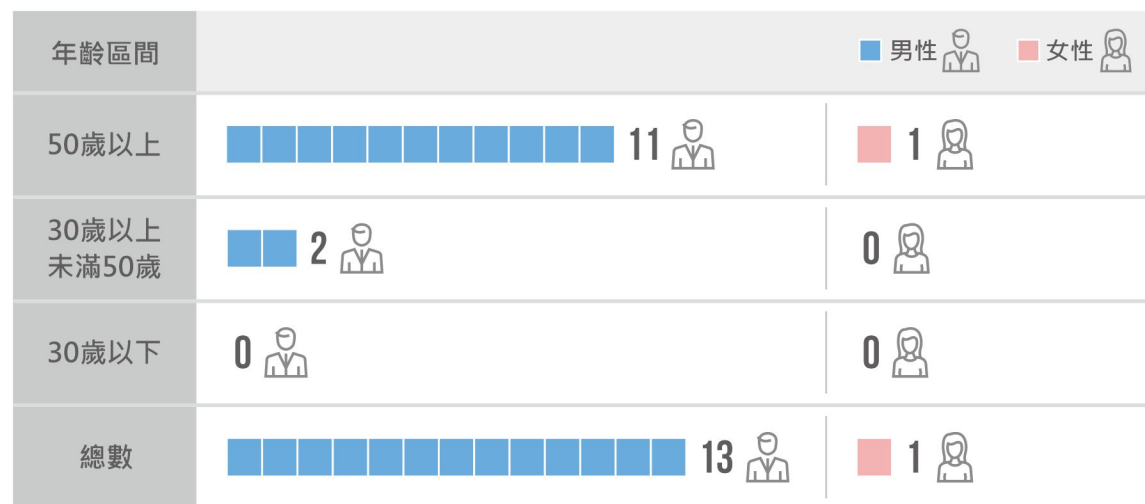


2.1.3 治理架構

■ 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	尚環投資(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，2018年共召開4次董事會，整體董事平均出席率達95.12%。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。

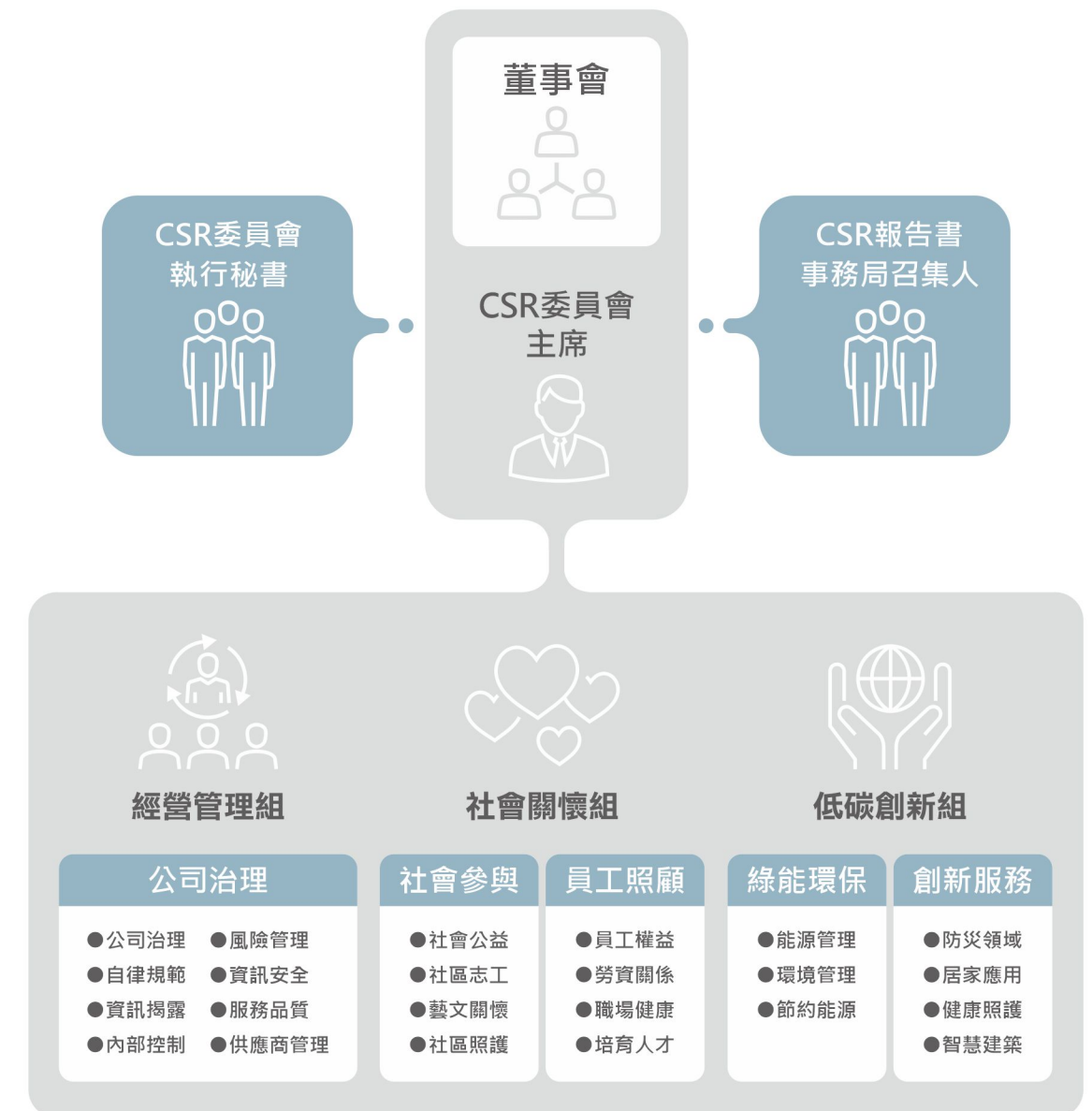
2.1.4 法規遵循

重大議題	法規遵循
重要性	落實法規遵循是企業穩健成長與永續經營的重要基礎，能讓公司避免任何因違反法律及法規所導致可能的相關營運衝擊或企業聲譽受損。
如何管理此主題	中興保全針對各項法令之遵循皆有所屬權責單位來管理與遵循，並由稽核單位執行法令規章遵循事項作業稽核。
管理方針之目的	中興保全透過法規遵循政策的執行，來確保公司能夠避免違法、違規或裁罰及所帶來的相關衝擊。
政策與承諾	中興保全法規遵循之政策為「遵循法規、建立規範及誠信經營」，確保公司經營能符合法令規定，杜絕貪腐情事發生。
目標與標的	公司每年度無發生任何環境及社會面之重大〔新台幣100萬元以上〕違法、違規及裁罰事件。
責任	針對各項法規之遵循與管理，公司由各所屬權責部門負責執行
資源	<ol style="list-style-type: none"> 1.總執行長室：個人資料保護法相關制度之建立、管理、訓練與執行 2.服務中心本部：依保全業法之規定執行保全人員之訓練、管理與檢查 3.人力資源部：勞動基準法之遵行及職業安全衛生法規之宣導與管理、內部員工之申訴及處理 4.經營企劃室：公司法、證券交易法之遵行及公開發行公司管理制度之建立及管理 5.法務室：專利、商標、著作權、營業秘密法規之遵行、管理制度之建立與執行及其他法規之諮詢 6.總務部：政府能源管理法規及環保相關法規之遵行 7.稽核室執行法令規章遵循事項作業稽核
申訴機制	利用網站服務信箱：service@secom.com.tw 與服務中心24小時服務電話：0800-22-11-95，建立申訴機制管道。
特定行動	「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」、「個人資料保護管理辦法」、「個人資料安全及實體環境管理辦法」、「分公司個人資料管理作業守則」等管理辦法之制定與執行
執行成效	中興保全透過各單位對本公司法規遵循政策之執行與管理，2018年度本公司並未發生任何環境及社會面之重大〔新台幣100萬元以上〕違法、違規及裁罰事件。

2.1.5 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，李榮貴執行長及徐蘭英總經理擔任副主席，中興保全也安排高階主管擔任該委員會組長，共同負責管理中興保全企業社會責任各項範疇之年度目標與行動計畫，並定期實施審查各項推動成果。2018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



2.2 財務揭露



2.2.1 財務績效

中興保全2018年總市值約398.86億元，集團合併營收為133.94億元，稅後盈餘20.47億元，每股盈餘4.64元，資產報酬率（ROA）及權益報酬率（ROE）分別為10.19%及19.66%。

單位：千元，%

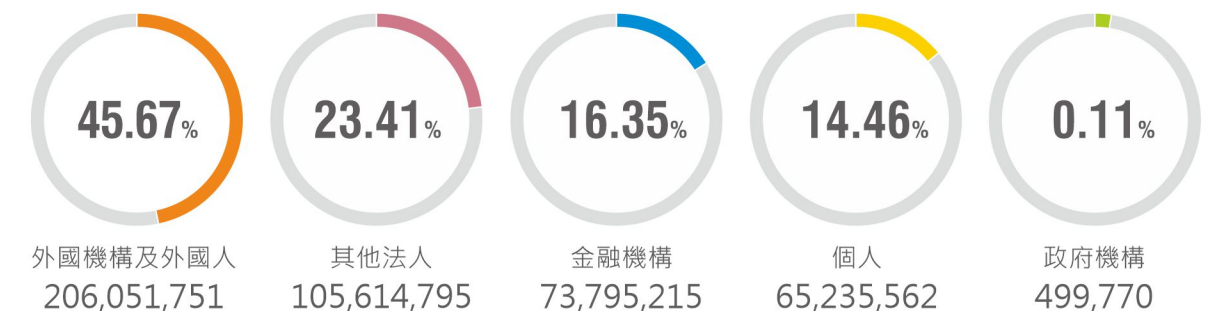
項 目	2014年	2015年	2016年	2017年	2018年
股本	4,511,971	4,511,971	4,511,971	4,511,971	4,511,971
股本總市值-年底總額	37,449,359	43,991,717	39,976,062	41,329,654	39,885,823
保留盈餘	5,550,062	5,720,665	4,524,298	5,338,810	5,541,725
每股盈餘	4.62	4.68	1.40	5.00	4.64
本益比	17.97	20.83	63.29	18.32	19.05
股利配發情形					
配發現金股利(元/每股)	4.00	4.00	3.50	4.00	4.00
配發股票股利(元/每股)	-	-	-	-	-
資產報酬率 (ROA)	12.87%	12.33%	3.68%	12.72%	10.19%
權益報酬率 (ROE)	19.61%	19.39%	6.09%	22.44%	19.66%

組織所產生及分配的直接經濟價值

產生的直接經濟價值	2014年	2015年	2016年	2017年	2018年
中保個體營收	6,565,051	6,830,160	6,893,000	6,989,637	6,909,346
分配的經濟價值					
營運成本	2,233,656	2,360,497	2,330,549	2,412,156	2,330,389
員工薪資和福利	2,194,251	2,237,808	2,187,333	2,294,409	2,304,532
配發股利總額	1,804,788	1,804,788	1,579,190	1,804,788	1,804,788
支付所得稅款	303,664	309,441	184,906	54,245	211,977
捐贈支出	17,311	9,453	57,935	32,091	14,872
留存的經濟價值	11,381	108,173	553,087	391,948	242,788
集團合併營收	13,071,916	13,288,487	13,480,185	13,054,756	13,393,619
年底每股股價	83.0	97.5	88.6	91.6	88.4

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2018年7月19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45.67%、23.41%、16.35%。



註：陸資持股比例為0%

2.3 營運管理

2.3.1 風險管理

中興保全風險管理架構將保全、營業及各單位之第一線營運承辦人員視為第一道防線、各權責管單位視為第二道防線來管理各項風險及執行各項控制制度，並由稽核單位擔任第三道防線，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。

2018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43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2019年度之稽核計畫例行查核。

2.3.2 內部控制

中興保全依據行政院金融監督管理委員會「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」，建立「內部控制制度」及「內部稽核實施細則」。內部控制制度包含8大作業循環之控制作業（營業收入及收款循環、購置及倉儲循環、人事薪資循環、融資循環、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。

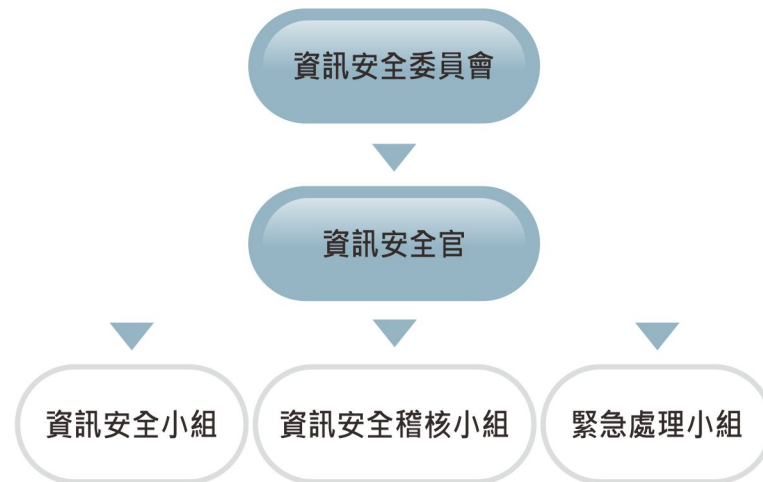
2.3.3 資訊安全管理

重大議題	資訊安全
重要性	保全服務業擁有的許多用戶個人資料，面對各項創新的服務與巨量資訊，投入大量的資源於資訊安全防護，以確保客戶的資料安全與個人隱私受到保護，進而保護客戶的資產安全。
如何管理此主題	落實客戶資料安全管理，強化網路安全，避免網際網路上受到攻擊，並加強安全防護機制。確保資訊系統、設備、網路運作正常安全，提供安心、安全的服務品質。 著重員工資訊安全教育訓練與自我學習能力，強化對服務人員對資安意識及個資防護觀念的教育，防範資安事件發生。
管理方針之目的	確保中興保全所屬之資訊資產的機密性、完整性及可用性，並符合相關法規之要求，使其免於遭受內、外部的蓄意或意外之威脅，並衡酌相關法令規範及本公司之業務需求，訂定資訊安全政策，達到公司永續經營發展。
政策與承諾	保護本公司業務服務之安全，確保資訊需經授權人員才可存取資訊，及避免未經授權的修改。建立本公司資訊安全營運持續計畫，以確保本公司業務服務之持續運作。 訂定業務持續營運計畫及落實資訊安全教育訓練。
目標與標的	短期：做好個人化管理，經由教育訓練與工作宣導，落實加強資訊安全觀念與意識，達到資安事件發生每年 < 6件。 中長期：全面導入ISMS資訊管理系統，利用有效的資源管理，確實落實資訊安全觀念，達到資安事件發生每年 < 2件。
責任	建立資訊安全防護體制，導入新的資訊安全技術，維護客戶基本資料安全。 強化自我資訊安全訓練，導入資訊管理系統，取得ISO27001國際驗證，並與世界接軌。
資源	成立「資訊安全委員會」，設立資訊安全官，及資訊安全小組、資訊安全稽核小組、緊急處理小組，負責資訊安全管理全盤作業 ●資訊安全小組：制定資訊安全政策與架構方針，內容包含營運技術資訊安全、實體環境安全、以及人員安全之管理，負責整體規劃與執行。 ●資訊安全稽核小組：負責每年定期稽核整體資訊安全的循環。 ●緊急處理小組：負責資安事件的緊急應變處理，及資訊系統、網路處理。
申訴機制	利用網站服務信箱：service@secom.com.tw與服務中心24小時服務電話：0800-22-11-95，建立申訴機制管道。 當客戶對公司有資訊安全疑慮時，可經由上述管道，向公司提出申訴；再由資訊安全小組專人處理。
特定行動	內部網站上隨時公告近期資安事件防護及宣導。 每季召開資訊安全會議，定期檢討資訊安全政策，以防範潛在資安威脅及提升資安防護水準，全面實現資訊安全高品質服務水準。 每半年執行弱點掃描及入侵偵測，避免資源遭受破壞或不當使用；對重要系統，每半年災難復原演練，藉此檢視系統有無改善空間及人員對系統操作之熟練度。 每年定期執行資訊安全稽核。 委託財團法人工業技術研究院及中華民國軟體協會，共同執行『新興資安產業生態系推動計畫』，進行第三方資訊安全檢測診斷： ●資訊安全風險現況評估作業 ●資訊設備組態基準檢測作業 ●伺服器弱點掃描檢測作業 ●網路封包測錄分析檢測作業
執行成效	資訊安全防護措施執行情形，經由申訴管道，檢討發生之資訊安全事件。 檢視各項作業程序，是否符合資訊安全規範要求。 不定期至分公司查核人員，是否有違規情形發生。 2018年無資訊安全事件發生，無客戶投訴有侵犯隱私權或洩漏機密事件發生或系統中斷重大事件發生。

ISO27001 證書



資訊安全管理組織



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，2018年度對外揭露重大訊息數量總計17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)，可提供投資人即時查詢、下載公司財報、年報及各項財務資訊，另外，該專區也提供董事會、股東會等訊息，並架設聯絡窗口，以利投資人用電子郵件方式即時溝通。

2.3.5 智慧財產權績效

1.中保台灣專利申請數量—10年前後比較

中保於台灣近10年專利申請累計數量比較，申請數量從2008年23件，至2018年累計349件，增加326件，成長15倍(請參閱下表)。



2.中保無限+專利布局

2015年推出【中保無限+】物聯網系統，正式讓有線系統進入無線化，該產品專利布局共142件，專利布局數量、類型、國家(請參閱下表)



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廠商安裝服務，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：



目前對器材供應商及施工廠商之管理規範

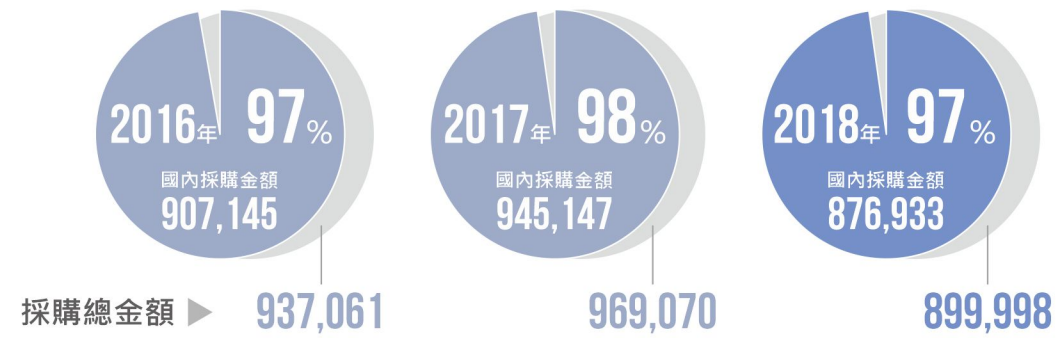
- 不得對本公司員工直接或間接提供私人餽贈、宴請、賄賂、回扣或其他不當之來往
- 禁用未滿16歲童工並提供員工勞健保及意外險
- 定期實施勞工安全衛生教育訓練
- 合約規範廠商對其員工實施勞工安全衛生教育訓練
- 定期對施工單位做施工中檢查
- 施工單位對工程款有異議可透過工程交易系統申訴
- 合約規範承攬人遵守安全衛生工作守則
- 派工案件每案工程會透過工程交易系統對施工單位做危害告知,主動提醒施工單位工安注意事項

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2018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24家。

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

單位：仟元 (未稅)



■ 針對施工廠商方面之管理

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、監視器等設備。



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



2.3.7 人權保障

中興保全人權政策：

中興保全重視人權的價值與理念，我們支持，遵循國際盟約對人權相關的倡議與規範，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。2018年中興保全推展人權教育相關訓練課程達 967人次，授課時數達 1,570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)10人	SE基礎一 (1H)84人			個資訓練 (6H)87人	191	616
職場性騷擾應注意事項	中保新職 (1H) 10人		營業新職先修 (1H)116人			126	126
車禍處理注意事項		服務進階二 (1H)35人				35	35
客戶問題處理與現場狀況應對技巧		SE成長訓 (1H)104人				104	104
資訊安全維護作業	中保成長 (1H)27人	SE基礎一 (1H)84人				111	111
工作安全案例分享		SE基礎二 (1H)118人				118	118
車禍防治與安全駕駛		服務基礎二 (1H)104人				104	104
新世代同仁管理與溝通要訣				服務副主管 (2H)60人		60	120
車禍案件處理		SE基礎二 (2H)118人				118	236

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。2018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。

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 擔任公會職務	名稱	參與內容 擔任公會職務
中華民國保全商業同業公會全國聯合會	會員	台北市消防協會	理事
中華保全協會	顧問	中華消防協會	會員
台北市保全商業同業公會	常務理事	中華民國消防工程器材商業同業公會全國聯合會	理事
新北市保全商業同業公會	會員	台灣遠距照護產業服務協會	理事長/董事
桃園縣保全商業同業公會	會員	臺灣智慧能源產業協會(原:台灣能源產業資訊協會)	會員
台中市保全商業同業公會	會員	臺灣防災產業協會	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
財團法人中華民國傳媒稽核認證會	會員	台灣連鎖暨加盟協會	會員
中華民國內部稽核協會	會員	台灣智慧城城市發展協會	會員
台灣智慧自動化與機器人協會	會員	台中市室內設計裝修商業同業公會	會員
電機電子同業公會-資通訊產業聯盟	會員	台北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	桃園縣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(工業局)	理事	台南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	高雄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	新竹市室內設計裝修商業同業公會	會員
財團法人台灣智慧建築協會	會員	新竹縣室內設計裝修商業同業公會	會員
智慧化居住空間產業聯盟	會員	基隆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	嘉義市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	台北市電腦商業同業公會	會員
台北市電器商業同業公會	會員	中華民國室內設計協會CSID	會員
台北市消防工程器材商業同業公會	常務理事、監事		

2.4 服務品質管理

重大議題	服務品質管理
重要性	服務品質的優劣，是中興保全企業品牌與營運的核心價值。直接影響客戶感受、營收狀況、品牌商譽、市場競爭力、甚至企業永續經營的能力。
如何管理此主題	訂定管理方針，制定服務品質精進架構和相關管理程序。
管理方針之目的	成為智慧生活領航者，創建未來生活模式，滿足全方位需求的生活型產業。
政策與承諾	[只有更好的服務，沒有最好的服務]。精準掌握客戶需求，創新應用科技，持續改善循環，以滿足客戶期待。
目標與標的	新案客戶經理親訪率>70%，服務中客戶交辦結案滿意度調查>90%，新案客戶服務滿意度>95%
責任	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的貼心服務。
資源	創建七大中心，並與產/官/學/研跨組織關係管理，確保科技領先。
申訴機制	重視每一通客戶來電，依PDCA進行改善循環。
特定行動	客戶滿意度調查
執行成效	新案客戶經理親訪率>70%，服務中客戶交辦結案滿意度調查>90%，新案客戶服務滿意度>95%

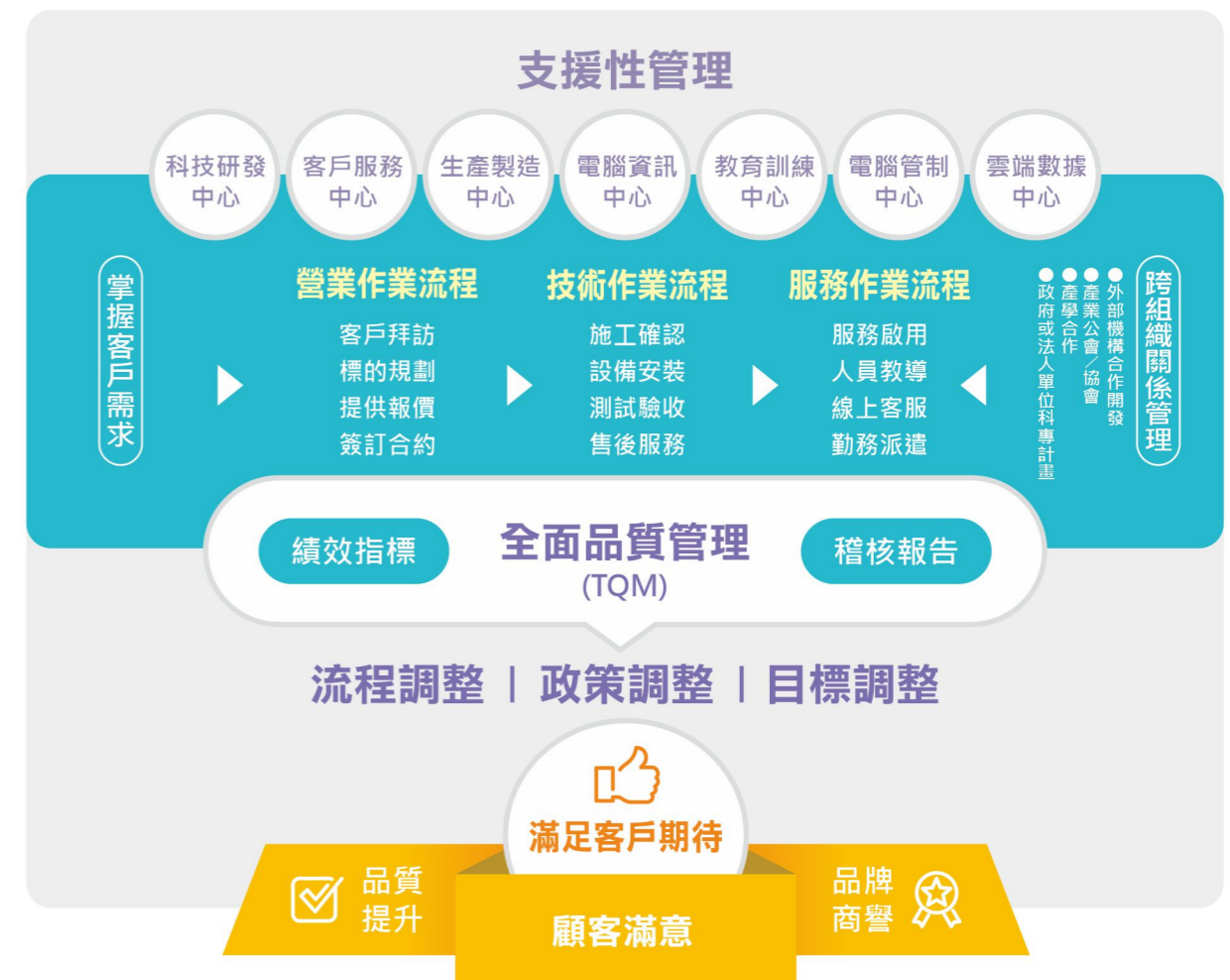
[服務品質]是中興保全企業品牌與營運的核心價值；服務品質的優劣直接影響營收狀況，品牌商譽、市場競爭力、甚至企業永續經營的能力。中興保全以成為智慧生活領航者，創建未來生活模式為目的；因此，中興保全提出 [服務在需求之前，關懷在人性之上] 的服務品質管理方針，制定服務品質精進架構和相關管理程序。中興保全對服務品質堅信 [只有更好的服務，沒有最好的服務]。

■ 服務品質精進方針

服務在需求之前 關懷在人性之上



■ 提升服務品質架構與管理程序

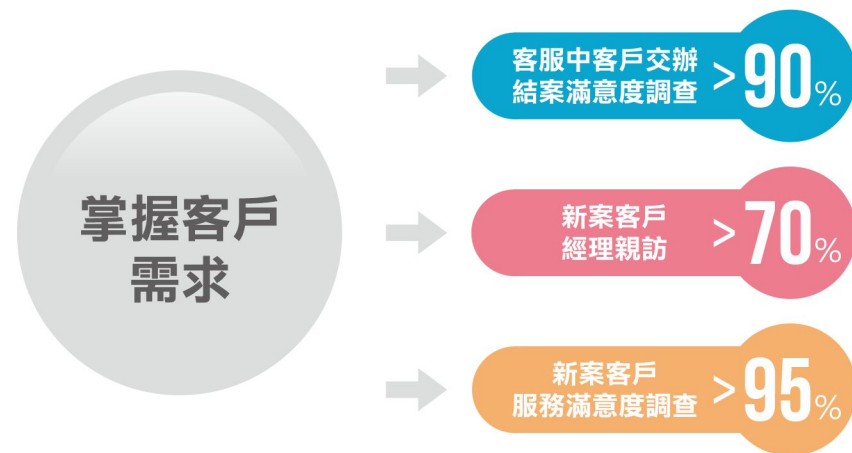


2.4.1 掌握客戶需求 客戶滿意度調查

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的貼心服務。

為了要與顧客建立友善的互動模式，中興保全[客戶服務中心]定期進行消費者滿意度調查作業，並且訂定各項達成績效基準和目標，追蹤及控管服務品質問題，以確認各部門是否落實達成滿足客戶期待之目的。

■ 客戶滿意度調查項目與目標

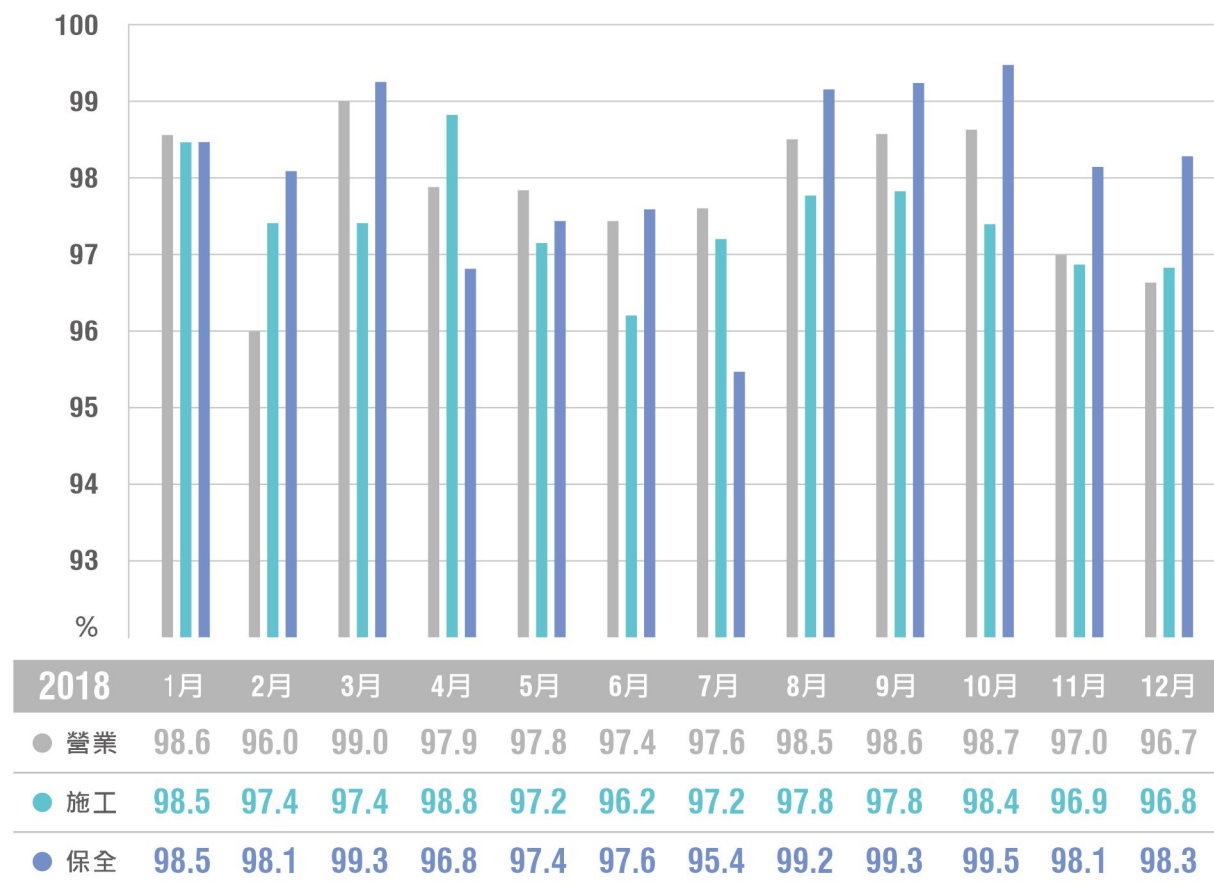


消費者滿意度調查與目標說明：

1. 新案客戶服務滿意度調查 目標>95%

針對新開通使用的客戶，就營業、施工、保全三個面向進行訪查，以此三項之滿意度和電訪客戶無效比率進行加權計分後，再公告各組排名成績以資惕厲，另對未達標準之單位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(2018)



2018有效問卷16,147件(75.3%)，不願受訪470件(2.2%)，無效問卷4,828件(22.5%)，合計電訪調查總件數21,445件

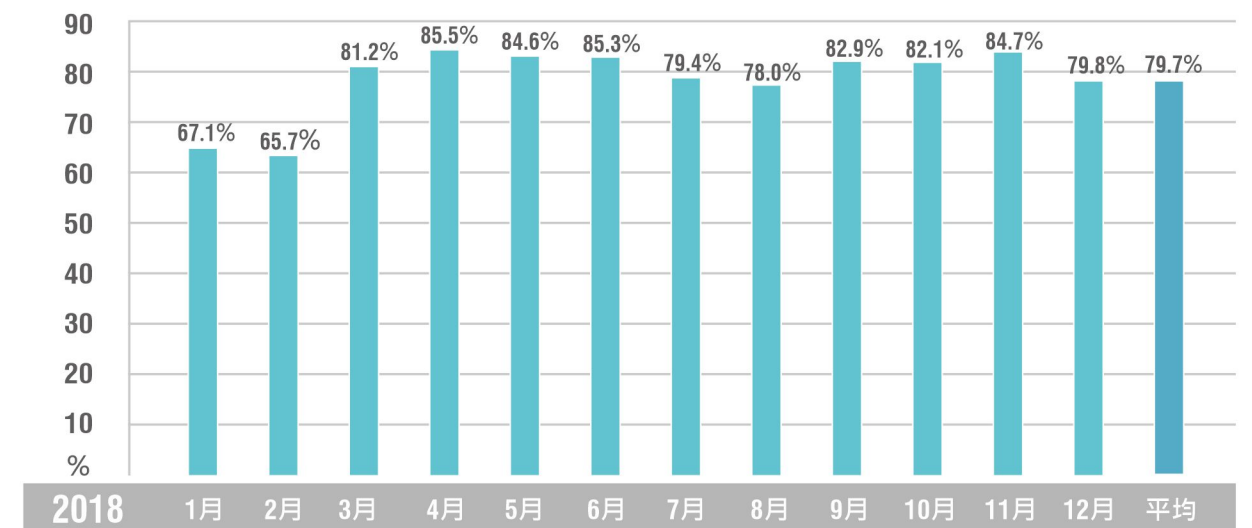
中興保全對於客戶願意傳遞或指正的訊息，均視為珍貴的資產，除了責成分公司主管再一次執行現場親訪，確實進行瞭解與改善作業。如上圖所示，2018年新案客戶滿意度月平均得分常態維持在95%以上。

2. 新案客戶經理親訪率 目標>70%

為了確保滿足新案客戶真正需求，提升使用者體驗，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，即時導正正確服務模式
- 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比率(2018)



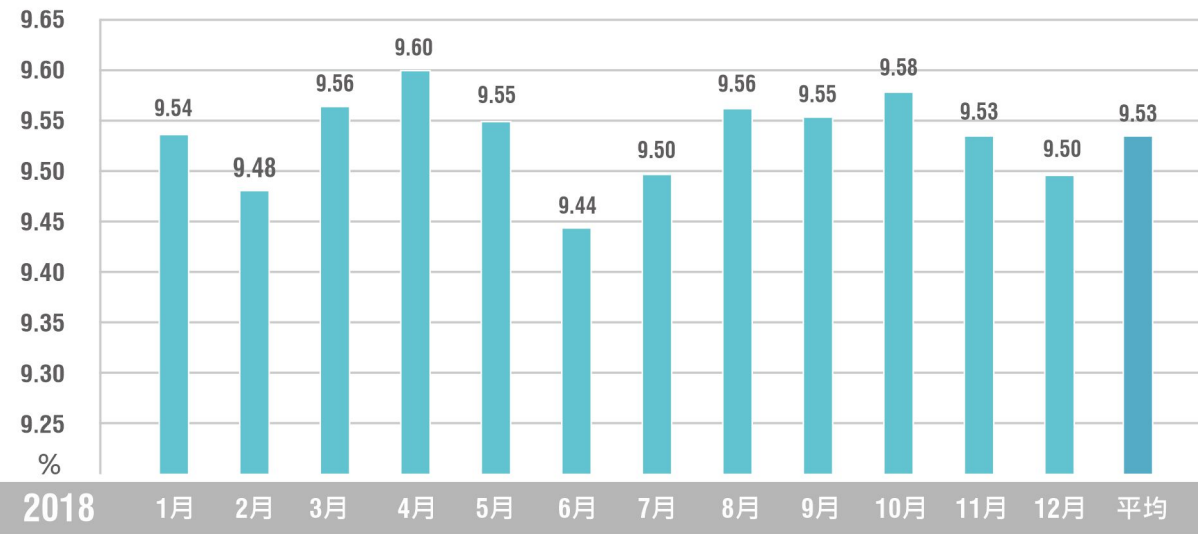
2018年應執行數合計9,991件，其中經理親訪7,230件，電訪730件，全年親訪率達79.7%。

3. 服務中客戶交辦結案滿意度調查 目標>90%

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1,420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，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，中興保全在將服務交辦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(2018)



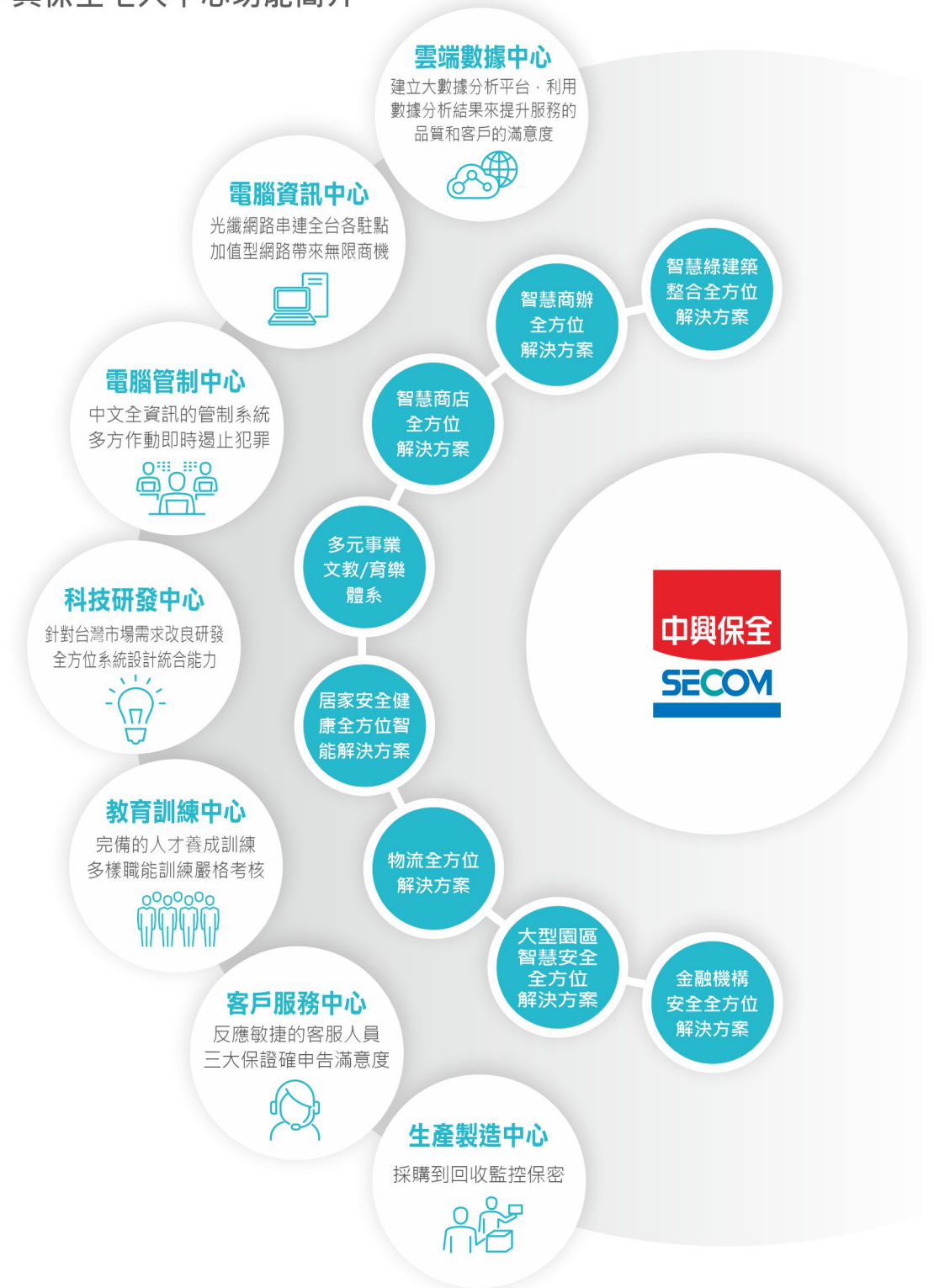
中興保全以客戶需求為導向，市場策略與產品設計，更因此，投入多面向的市場調查，關注並掌握服務品質，不斷進行服務持續改善計劃。透過獎勵措施和示警，激發服務同仁的熱忱，藉以確保服務品質優於同業，品牌價值領先。



2.4.2 創新應用科技 中興保全七大中心

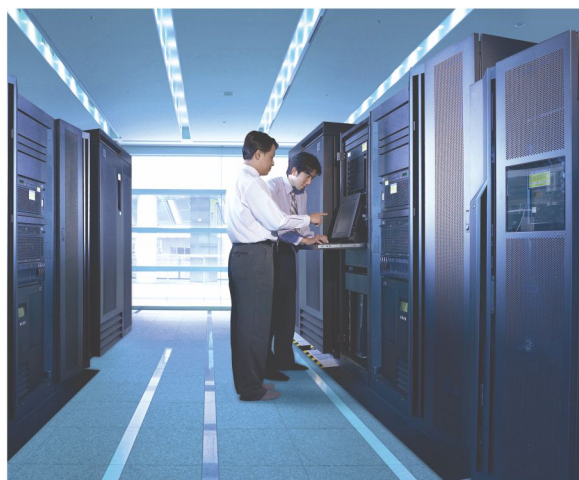
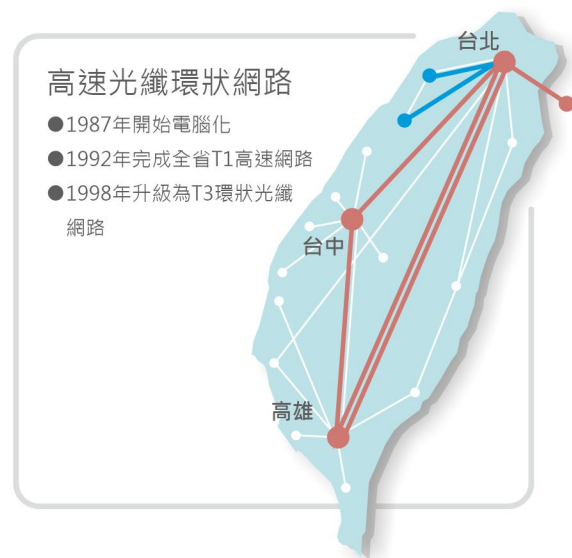
中興保全持續投入大量資源建置七大中心(1. 電腦資訊中心、2. 電腦管制中心、3. 科技研發中心、4. 教育訓練中心、5. 客戶服務中心、6. 生產製造中心、7. 雲端數據中心)以進行全面支援性管理。

■ 中興保全七大中心功能簡介



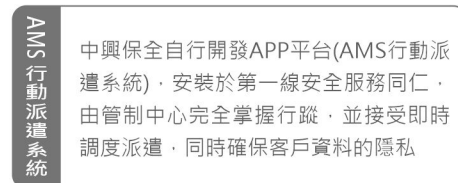
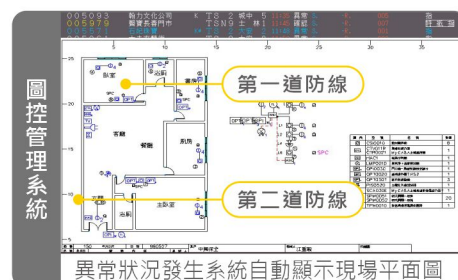
01 科技保全的數位巨人 電腦資訊中心

- 擁有以光纖為骨幹的網路架構，串聯台灣全島94個分支機構及超過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，全天候掌握全台超過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，引領台灣安全產業先驅
- 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，配屬專業設備的全台各地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



07 預見智慧生活，運用分析進行改善

雲端數據中心

- 建立大數據分析平台，以做為各種資料分析應用的基礎設施。
- 利用數據分析結果來提升服務的品質和客戶的滿意度。
- 嚴格執行資訊安全政策，透過第三方公正單位，稽核資訊安全措施的建置與執行，落實數據安全的保護。



中興保全堅持追求高科技，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。堅強完整的七大中心架構，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；中興保全認為，只有持續鞏固服務品質，優化服務內涵，不斷的創新，才能真正成為客戶的貼心夥伴。



2.4.3 創新應用科技 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。

■ 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：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。2017應經濟部工業局邀請，參加空總創新基地TAF_ 智慧城市Living Lab，協力建置主要場館，以12種智慧應用全方位呈現未來生活的樣貌；中興保全持續不斷的創新，堅持為廣大的消費者架構未來生活模式典範而努力。

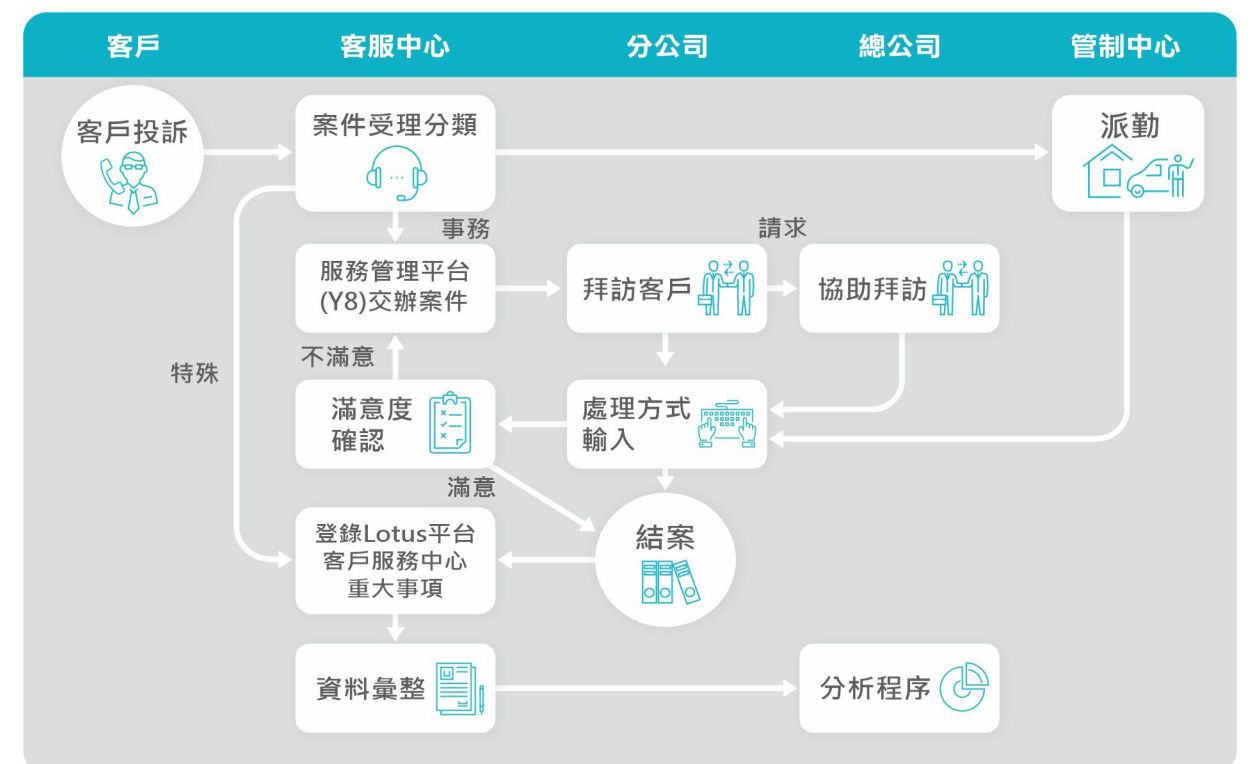
2.4.4 持續改善循環 重視每一通來電

中興保全重視每一通客戶來電，自受理客戶申告時，落實要求顧客服務之精神；將客戶對公司產品與服務的態度轉為量化數據，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達成滿足客戶期待之目的。

■ 客戶服務改善循環



■ 客戶意見處理流程



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

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

Lotus平台晨報揭露之特殊案件，由駐點主管追蹤所轄分公司處理進度，在案件獲得適切處置時，記錄責任檢討及改善做法，駐點主管審核後登錄晨報作出回覆。案件交由客服中心執行電話關懷並結案。

事案特殊時，由總公司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。

2.4.5 堅實的作業流程

中興保全積極掌握客戶需求，持續改善作業循環，使營業面、技術面、服務面等各面向的作業流程更為完善與健全，也培育出優秀的產業人材。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。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。

■ 勤前教育作業程序

- 01 保全員上班
- 02 ISS系統登錄上班
- 03 手機下載資料認證
- 04 集合服裝儀容檢查
- 05 案例宣導
- 06 清點卡片
- 07 檢查車輛
- 08 試訊出勤



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。

2.4.6 滿足客戶期待 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，長期落實服务理念，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2018服務績效貢獻



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。多方收集市場動態與精確掌握消費者的需求與回饋，建立堅強的內部支援組織與活動，結合跨組織關係管理，持續推出創新的智慧服務應用；制定各項行動方案與作法，並透過服務過程中進行問卷調查，服務完成後的滿意度調查，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，持續優化/提升服務品質，以確保提供一貫優質的使用者體驗，滿足客戶對中興保全的期待。

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；2018年無相關侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料等投訴。

3 產品與服務創新

核心理念：

以客戶需求與價值為核心，投入各種產品研發與服務創新，提供客戶更好的服務與體驗並建立自主研發之核心競爭力。

承諾與行動：

中興保全各項研究發展，除已依循研發作業流程，並由直屬董事會之稽核室進行內部查核，基於公司對於產品與服務創新的高度重視，自2018/08/01起於副董事長室下，成立「商業企畫室」，統籌及推動各項產品與創新服務。

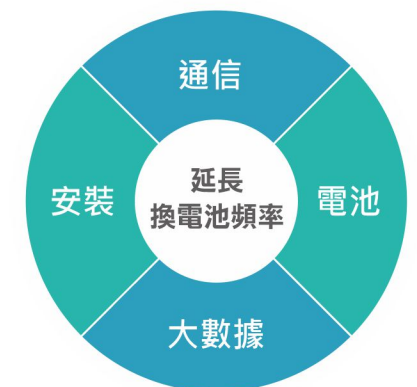
3.1 物聯網無線感知器(省電型)研究開發

隨著中保無限+物聯網應用的推展，在客戶端建置越來越多的無線感知器材。如果這些器材不穩定或電池電力不足，公司必需耗費大量服務人員，前往客戶場域，進行設備及電池更換，除了造成客戶困擾、增加營運成本外，也增加了服務同仁交通往返油耗。

因此，這些IOT無線感知器材如何兼顧可靠性、穩定性、輕、薄、短、小又能提供更長的使用年限將是重要的課題。其中，感知器材的電池及電耗設計，是重要的關鍵技術。產品設計時所搭載的零件功耗則必須儘可能降到最低；若要最大化電池壽命，必須將產生的產品電流保持在絕對最小值。要達到這個目的，必須使用低功率元件和有效率的技術，讓未工作中的元件中斷電源供應。在降低設備功耗及提升設備運作服務壽命上不斷的嘗試和改善。本年度特別投入「無線感知器(省電型)」研究和開發，並大幅度提昇電池效率。

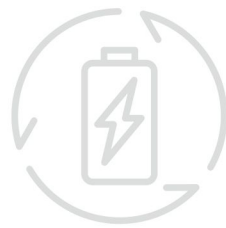
■ 以無線磁簧為例，預估電耗改善效益

改善前 中保DIO	CR123電池容量 預估每日耗電量 1.540mAh	1500mAh 預估電池使用 974.01天 2.67年
中保ZSPM021 Zigbee無線磁簧 本體(DI模式) (省電版本)	CR17335電池容量 預估每日耗電量 0.368mAh	128mAh 預估電池使用 3476.20天 9.52年



產品創新特色：

- 降低設備機板電路及零件不必要的電流損耗。
- 改善電池基座固定方式，讓電流供應更加穩定。
- 強化天線設計，改善通訊品質。
- 尋找穩定高效的供電電池。
- 強化端點設備及Gateway無線傳輸之通訊協定。



社會永續價值：

- 降低無線感知器材耗電量，讓無線感知器材更加節能，提昇社會永續價值。
- 降低更換電池人力派勤頻率，間接降低汽、機車油耗。

3.2 影像監控設備訊號代管系統研究開發

隨著影像監控技術日益成熟，設備的可靠性、網路數位化、高解析度畫質、高影像壓縮比技術、低照度或強光下的影像平衡和智慧化影像分析等都不斷的進步。走在街頭巷尾，隨處可見大量的監視器守護著城市的安全；然而監視器故障時有所聞，往往在發生財物失竊、車禍糾紛等事件，關鍵時刻想要調閱影像，做為法律案件舉報或保障權益的證據時，才發現設備故障、影像遺失，形成安全防護上的困擾和痛點。

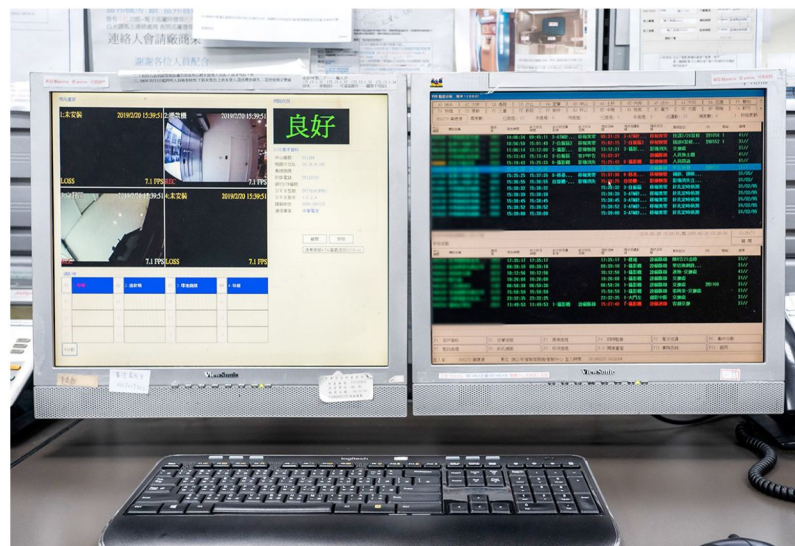
本年度我們特別投入「影像監控設備訊號代管」研究開發，當客戶監視系統出現影像遺失、停止錄影、硬碟損壞、網路斷線等訊號異常時可，系統可主動通報管制及服務中心，協助客戶即時維修處理，防止事後調閱不到影像，造成精神與財產損失，而且可隨時透過手機的中保影像監控APP，監控或回放影像，對店面、工廠與住家的安全更有保障。

產品創新特色：

- 設備故障訊號上傳中保管制中心。
- 推播故障訊息給客戶。
- 結合中保24小時管制及服務專業團隊。

社會安全價值：

- 降低客戶因設備故障未即時管理及維修的風險。
- 大幅度提昇社會安全及管理效率。



3.3 臉型辨識系統整合開發

傳統臉形辨識以靜態辨識為主，如機場通關臉形辨識，受辨識人員需靜止在鏡頭前數秒鐘時間才能取樣辨識，無法應用於多人、自由行進中人員、客戶之臉形辨識。隨著人工智慧深度學習技術的日益成熟，近幾年來在臉形影像辨識技術上有大幅度的突破。

本年度特別針對「臉形辨識系統」進行整合開發，包含應用於門禁考勤之臉形辨識及應用於大型賣場、重要出入口黑名單及白名單辨識系統。



產品創新特色：

- 行進間高精度度臉形辨識。
- 客戶可自建VIP客戶或不受歡迎之黑名單影像。
- 具有AI深度學習、影像辨識、名單管理及雲端發報等多元功能。
- 同鏡頭、同一時間可多人辨識(至多10人)。



社會安全價值：

- 黑名單辨識：大幅度提昇賣場及重要場域之安全性。
- 白名單辨識：可應用於門禁、考勤、VIP管理，提昇管理效能。

3.4 雲端物業管理系統研究開發

隨著中央及各地方政府，大力推動智慧綠建築，多數新建築及社區大多有良好的管理系統。然而，對於普遍存在的老舊社區，則普遍存在著系統老舊、管理不易之困擾。如：多數社區公告仍以張貼在公告欄或電梯間為主，待領物件、住戶交辦、訪客管理等仍以人工及書面登記為主，缺乏更方便、更有效率的管理平台。

為解決多數老舊社區管理之困擾，本年度特別投入「雲端物業管理系統」研究開發。應用雲端技術，社區可以不必購買任何硬體成本，以自有的電腦、平板、手機，即可建立社區雲端物業管理系統，大幅度提昇社區管理效能及品質。



產品創新特色：

以雲端架構提供完整、便利的物業管理系統，包含：社區個人首頁、訊息公告、待領物件、住戶交辦、抄表服務、訪客管理、公設管理、收費管理、社區資訊、系統管理等多項功能。

社區改善價值：

- 改善老舊社區普遍存在的困擾及痛點。
- 管委會：提昇管理及服務效能。
- 住戶：提昇社區住戶、訪客更便利的生活。



3.5 中保健康家Line@APP研究開發

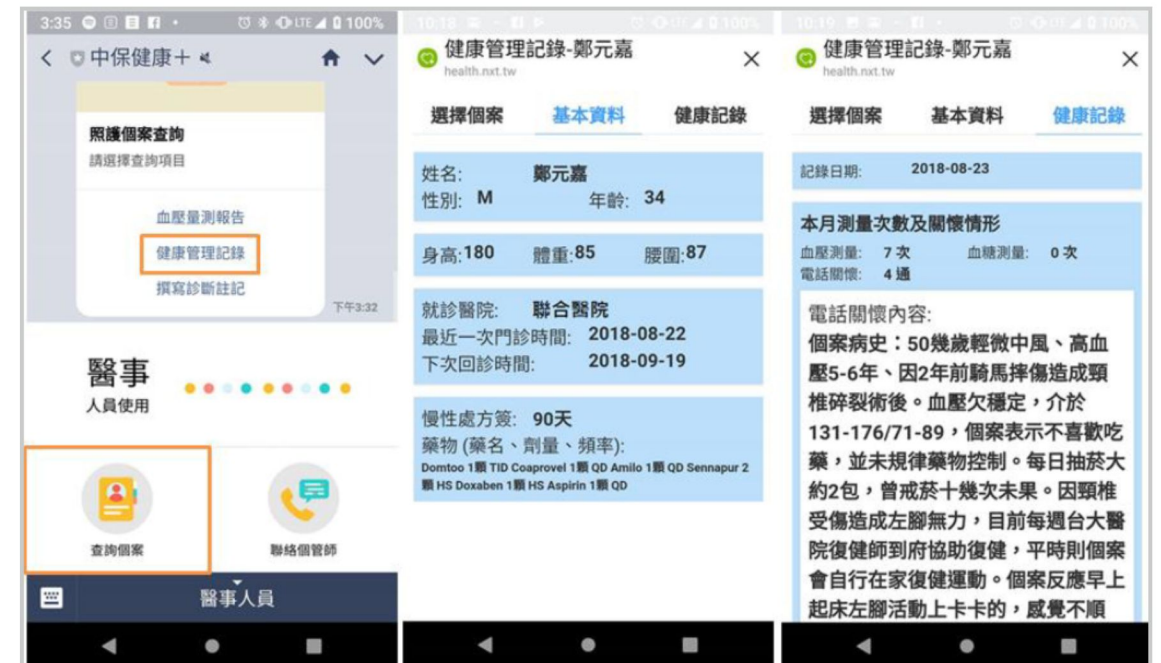
為了強化對長者及家人的照護服務，加上考量有越來越多的長者，習慣使用Line A P P 做為朋友及家人間的溝通工具。本年度於智慧行動照護部分，特別研究開發完成中保健康家Line@，透過長輩們最熟悉的LINE通訊軟體，減輕學習的心理障礙，將雲端智慧照護生理量測服務上線，並推廣給更多客戶加入使用，使用者操作生理量測設備（如：血壓機、血糖機），透過上傳至中保雲端後，可直接透過Line@進行查看。當血壓量測值異常時，系統會主動提醒使用者注意。天氣變化大時，也會透過Line@主動推播訊息進行關懷。交談式的使用者介面更簡化系統操作方式，並支援其他照護者加入個案照護群組的功能，有效協助長者更了解自己健康狀況，子女可主動關心父母的健康情形，增進家庭情感和關懷。

產品創新特色：

- 符合長者使用習慣。
- 血壓量測值異常時，系統會主動提醒長者及家人注意。
- 天氣變化大時，也會透過Line@主動推播訊息進行關懷。
- 醫護人員、照護人員可透過同一平台，讓相關的醫護溝通更加便利。

社會關懷價值：

- 提供長者、家人間更好的健康關懷。
- 經由健康量測及關懷，提昇長者健康品質。



4 社會關懷



中興保全文教基金會
執行長
莊素珠 女士



4.1 散播溫情，社區關懷潛能開發班受益無窮

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。

4.2 家鄉向下扎根！15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。

基於回饋鄉里與提攜後輩的理念，2006年課後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15所國中、小學採行基金會課輔班計畫，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「莊阿姨」的基金會執行長莊素珠，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。

截至目前，課輔班計畫已超過20年歷史，參與的孩子年級涵蓋範圍最小為國小一年級，最大國中三年級，跨越9個年級，共援助超過3,000位學童。已就讀高中、大學的學生，仍持續納入追蹤關懷的對象。



4.3 贈閱宜蘭地區「未來少年、未來兒童」刊物

我們長年致力社會公益，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，2018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。



4.4 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，2014年起已累積贊助達百萬之多。

太平國小2014年起

每年提供
練球經費 **15** 萬元



贊助藝術活動

我們相信藝術活動不僅能舒緩生活壓力，也能提升民眾生活品質，因此於在成立之前，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2018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2018年

累計贊助
金額達到 **4,200** 萬元



4.5 用愛關懷銀髮族

隨台灣面臨高齡人口快速成長，慢性病與功能障礙的盛行率急遽上升，失能人口也大幅增加，中興保全本著「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，守護民眾健康管理、生活安全，從健康管理到生理量測異常追蹤，除自聘護理師及社工等專業人員組織專責健康守護中心，不論酷暑、寒冬、颱風等任何天候，皆能全程守護獨居長者不間斷。並推動社區資源互助、受理異常量測及緊急事件通報與轉介，提供獨居長者照顧服務，落實健康量測與在地老化的政策理念。

4.5.1 生理健康監測

基於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，中興保全健康照護事業單位一直以來為維護市民健康、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，積極推動民眾自主生理量測服務平台，更藉由配合政府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以及關懷零距離的智慧生活境界。

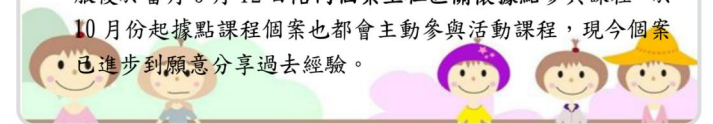
2018年度居家關懷介入服務成效實績包含

●居家服務介入

中興保全健康照護事業單位具備有護理、社工、心理、物理治療、及健管專業人力，致力於透過個案身心、認知、情緒及家庭支持等評估面向，協助有需求的長輩，當發現個案有異常狀況或生活上急迫性需求時，第一時間個案師即會依照內部流程，針對個案問題召集相關專業人員進行評估討論、提供協助計畫、進行追蹤，直到解決或降低個案問題。

個案案例：

松山73歲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日陪同個案至社區關懷據點參與課程，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。

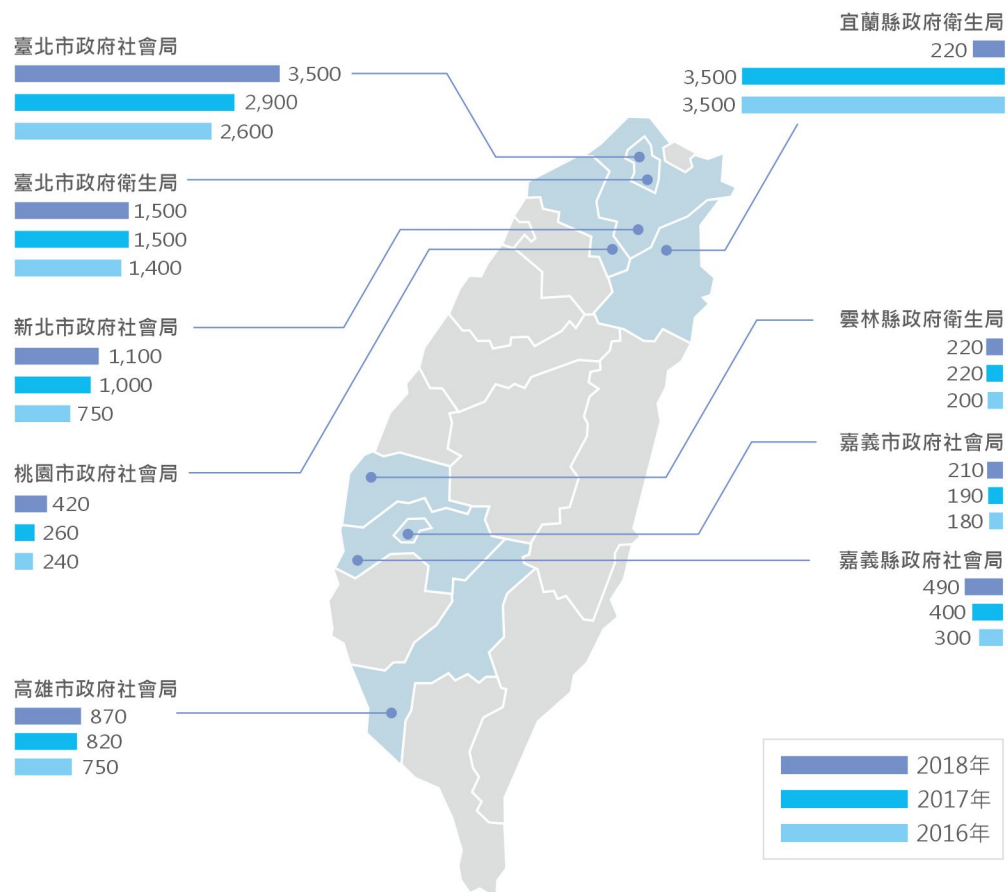


4.5.2 緊急通報救援

在台灣跌倒意外長期以來高居老人意外事故傷害的前三大死因，也容易導致老人家身體功能與獨立活動能力喪失、心理挫折與社會功能損失，為此成為付出巨大社會成本的主因。基於此，中興保全健康照護事業單位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，透過運用及提供全方位遠距離照護設備及服務，提供長輩在家中發生意外事故時的緊急通報、緊急救援聯繫及居家安全服務等，減少或避免老人家在家中出現意外時，無人發現可照應或延誤就醫情況，更可加速事故發生後的黃金搶救時間，提高居家安全與照護品質。

中興保全過去從執行科專計畫累積豐富的健康照顧服務經驗，多年來的服務亦受各界肯定，也獲中央與多數縣市政府評選委託相關服務，包含有臺北市、新北市、桃園市、高雄市、雲林縣、苗栗縣、宜蘭縣、嘉義縣及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，歷年來無數次救援成功及服務實績案例，多次受到機關及長輩的肯定與感謝。

■ 委託服務機關與服務人次



■ 服務項目與次數

服務項目	2016年	2017年	2018年
電話關懷問安	262,396	277,608	252,872
關懷訪視	31,064	31,715	34,577
緊急救援服務	803	685	525
健康諮詢及資源轉介	5,697	9,026	5,090
物資發放(人次)	>700	>800	>800

(1) 受照護獨居長者肯定及信賴

● 雲林縣緊急救援服務案例

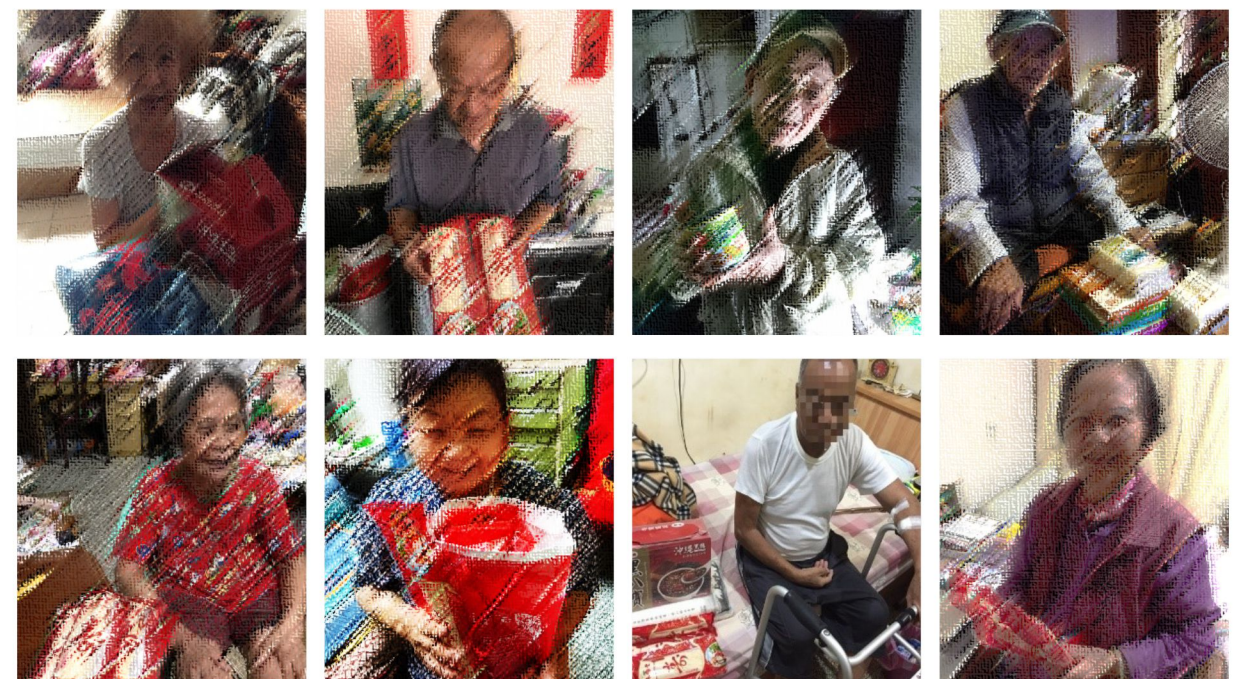
端午節前夕，中興保全與華山基金會偕同雲林縣府社會處共同獻上端午關懷禮，前往斗六市的獨居長者家中，除準備粽子及民生物資與獨居長者歡慶端午節，更貼心準備吉祥的避邪香包送給長輩，希望透過關懷獨居長者，能夠分享社會溫暖。

縣政府關心獨居長輩，除透過中興保全啟動整合性關懷服務機制，提供獨居長輩關懷與服務，更自2016年起提升緊急救援系統服務品質，除原有在宅緊急救援系統設備外，加碼補助穿戴式智慧手錶及每月通訊費，讓求救不受環境限制，並鼓勵獨居長輩與家屬、朋友互動。

雲林縣人口數六十五歲以上老人已超過人口百分之十七點一，已是「高齡社會」縣市的典型代表，且各縣市老年口也皆有逐年持續增加趨勢，因此中興保全責無旁貸將持續投入各縣市政府的獨居老人緊急救援服務，為獨居長者提供24小時全年無休的關懷與守候。



(2) 服務各縣市獨老公益活動實蹟





4.6 為社區民眾自主健康管理盡一份心

4.6.1 社區健康量測站設置

2018年起中興保全與北市政府衛生局合作，於北市府所屬各消防局等潛在高壓力及過勞高風險的職場，試辦設置「公眾健康站」，提供職場工作夥伴可隨時自我檢測血壓、心跳及自律神經狀況等簡易身心壓力指標項目量測，藉由此常態性檢測追蹤，協助職場同仁積極做到自主健康管理與預防之良好習慣，以避免時有所聞的猝死案例發生，也期待未來更可推廣至各個民間企業單位讓更多職場工作夥伴與民眾受益。



5 環境保護



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』多元化產品及服務，擴大整合領域，以提供最好的『食衣住行育樂』之生活體現，凌駕傳統保全思維，讓美好的生活品質踏入每個家庭並實踐，從個人照顧深入家庭，最終達成關懷城市的目標。為提昇客戶簡易且美觀的使用與便利的生活，持續將現有客戶系統轉換為無線環境，並期望能將節能技術達到最有效率的利用。

我們持續一貫堅持的四大方向：

1. 遵循政府能源管理法規，善盡企業社會責任，併投入各項資源以提升能源使用效率。
2. 能源使用產品採購，優先考慮高效率且符合國際節能標章產品。
3. 檢視各項能源使用，並努力有效達成節能作為。
4. 積極派員參與節能技術與服務研發，發展智慧綠建築技術作為實現創新之重點目標。

以先進技術提供消費者優於市面的產品與服務，並開發具備智慧監測及遠端操控的商用系統，提供消費者有效控管公司或家用耗能設備，以減少非必要性之能源使用。另推動辦公大樓換裝高效率節能燈具與用電設備，新據點建置一律使用節能燈具，同時呼籲全體員工共同節約能源，並邀請員工共同提出節能改善建議與想法，讓員工知悉並配合節能方案之推動，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。

方向



規劃

我們規劃：

- 一、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。
- 二、整合工作性質相近似之工作區域，減少多餘能源使用。
- 三、建立綠色採購標準，優先考慮高效能符合節能認證標章之產品。
- 四、資訊及家電用品採購，優先採用節能認證產品。
- 五、遴選適合勤務點使用之油電車型、車種，汰換舊有車輛測試節能績效。



5.1.1 自主能源管理

2018年總部大樓電力使用量，因總部大樓辦公人數與空間無明顯異動，年度電力使用平均數值恢復平均區間內，而總部大樓啟用近30年，電力線路與設備老舊，T5燈具也已使用7年，業主未更換主要耗能空調主機設備，依舊是電力使用量無法降低之主要因素，非自有建物無法自主規劃更新能源使用設備，在多方因素影響下，能源使用設備改善仍被侷限。

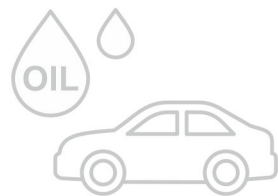
■ 2015~2018年總公司用電統計表

年度	2015年	2016年	2017年	2018年
EUI 總用電量(kWh)/ 平均樓地板面積(m ²)	57.96	58.92	51.12	52.65
總用電量(kWh)	585,547	611,780	673,901	718,781
平均樓地板面積(m ²)	10103.4	10383.47	13183.73	13651.08
總部大樓員工數	349	354	435	431
總部大樓人均用電	1677.79	1728.19	1549.2	1667.705
年均溫	23.78	23.97	23.88	23.9

註：本用電統計，僅統計總公司總部大樓(含大樓內營運處、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。

5.1.2 車輛用油管理

車輛耗能與用油效率攸關公司自身營運成本，對於環境影響更為深遠。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，2017年9月採購油電動務車乙輛測試，利用汰換車輛前2年平均使用油耗與更換油電車測試後，2018年度經計算已減少用油3,270公升，碳排放減少7.40公噸，另以2018年平均95無鉛汽油每公升油價29.28元計算，減少油料支出95,755元，測試後能耗面符合節能減碳需求，但因該款油電車車體空間無法符合勤務使用需求，另找尋其他替代節能車輛使用。



■ 中興保全車輛用油管理方針



如上圖所示，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，陸續更換測試以提升使用數據樣本準確性。

■ 2016~2018年總公司所轄車輛耗能統計

年度	油品別	車輛數	用油量(L)	CO ₂ 排放量(kg)	行駛公里數(km)	單位每公里碳排放
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		
2017年	汽油	70	98,615.60	223,176.96	1,196,893	0.3197
	柴油	13	61,199.45	159,485.77		
2018年	汽油	69	105,605.36	238,995.49	1,362,428	0.2851
	柴油	12	57,341.49	149,431.92		

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，已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以及數值的正確性，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。



5.2 溫室氣體管理

5.2.1 溫室氣體排放量盤查

自2011年底總部大樓統一更換T5燈具後，推估每年節省電力使用約64,350度，2012年至2018年在總部大樓照明設備部分，以經濟部能源局所公布之電力排放係數計算，已減少229.05公噸CO2排放量，對於公司節能減碳成效的持續累積，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LED節能照明，自2016年至2018年更換前後使用電費電量比較，經統計歷年用電數據後，累計電力使用減少946,599度，碳排放量減少508.05公噸，朝向節能減碳的方向繼續向前。

2018年總公司溫室氣體排放，車輛油料部分使用汽柴油合計152,066.6公升，碳排放量為363.686公噸，電力使用為718,781度(千瓦)，碳排放量為398.20公噸，合計總公司大樓直接使用碳排放量為761.89公噸。

2016~2018年總公司所轄車輛用油、總部大樓用電及碳排放統計表

年度	2016年	2017年	2018年
車輛油料(公升)	136,184	159,815	152,067
電力使用(度)	611,780	673,901	718,781
碳排放量(公噸)	652	739	762

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

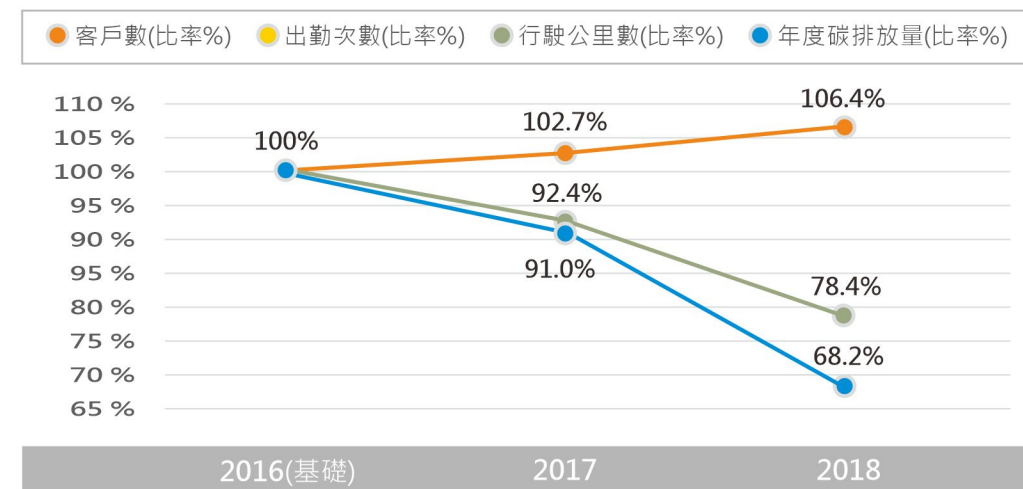


中興保全管制中心運用效率整合平台進行勤務調度，當客戶端異常訊號發生時，管制中心可以透過網路影像系統進行即時監看，再利用E化派遣系統的電子地圖顯示各勤務點是否有任務執行、勤務人員與標的物之距離，最後再依各點距離之遠近排序，提供管制中心進行勤務調派。管制中心圖控管理系統顯示現場平面圖，發報迴路以紅色標示，提醒保全人員發報位置與應注意事項。當狀況無安全顧慮且經客戶確認同意勤務取消，則即時通知勤務車輛中止任務，返回預設定點待命，可以完全掌握保全勤務調度，有效降低非必要勤務衍生之無謂油耗。

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持續降低，2018年相較2016年(基礎年)客戶數增長106.4%，出勤次數實值減少至78.4%，結合明確的管理方針和貫徹行動，2018年對2016年(基礎年)減少碳排放超過206噸，中興保全善用科技，落實積極而有效的行動，持續避免能源浪費，期望為建構低碳綠色生活，樹立良好社會典範。

效率整合平台減碳數據

年度	2016年(基礎年)	2017年	2018年
客戶數(比率%)	100.0%	102.7%	106.4%
出勤次數(比率%)	100.0%	92.4%	78.4%
行駛公里數(KM)	100.0%	92.4%	78.4%
年度碳排量(比率%)	100.0%	91.0%	68.2%

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

5.3 廢棄物管理

5.3.1 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。

5.3.2 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



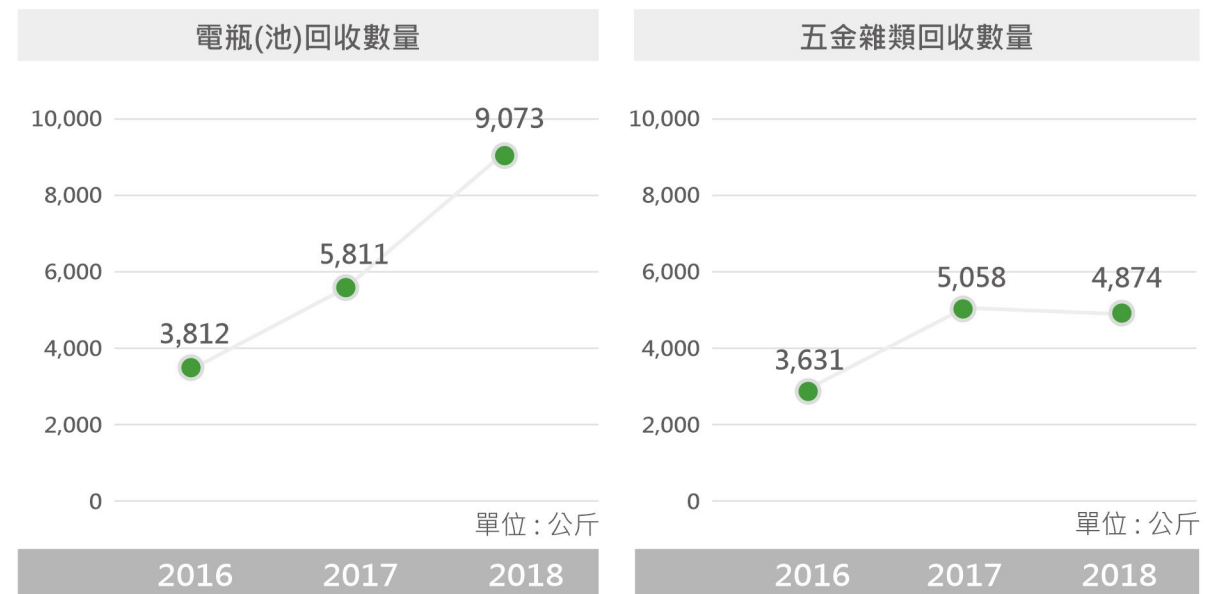
- 3.運用公司內部品管作業及後端技術維修流程，嚴格控管電子產品報廢前的審查，提高報廢電子產品再利用率。
- 4.另與相關供應廠商進行設備整新與技術討論，增加回收廢棄物之再利用性。

5.3.3 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：五金雜類含保全主機及設備零組件及塑膠



6 樂活員工

6.1 穩定的就業環境

一直秉持「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，作為人力資源政策指導原則。持續建構穩定的就業環境，使優質人力得以發揮，企業營運得以持續成長，持續確保公司從安全服務產業轉型為物聯網(IoT)生活服務業。截至2018年底，中興保全於台灣地區員工人數為2,490人。

依法進用足額身心障礙人士、不雇用派遣勞工及提供弱勢族群工作機會等，是中興保全的一貫政策。配合營運發展需要，在人力招募管道上延續校園徵才、就業服務中心媒介、地區就業博覽會、網路人力銀行及平面媒體刊登徵才資訊等方式，以維持新進員工進用人數穩定成長；並持續提供內部員工介紹獎金、離職優秀員工回任辦法，吸引優秀人才加入我們這個大家庭。此外，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，2018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10名學生參與。

遵循「中興保全集團人員定期晉升作業辦法」規範辦理定期人員晉升程序，以「績效、品德、操守」等項目為考量基準。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，並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。2018年度計晉升164人、調動991人。

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，但不會因為年齡或性別而有所不同對待。除每月薪資外，另視公司營運績效於春節、端午節及中秋節加發年節獎金，並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」、「專業證照津貼獎勵辦法」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

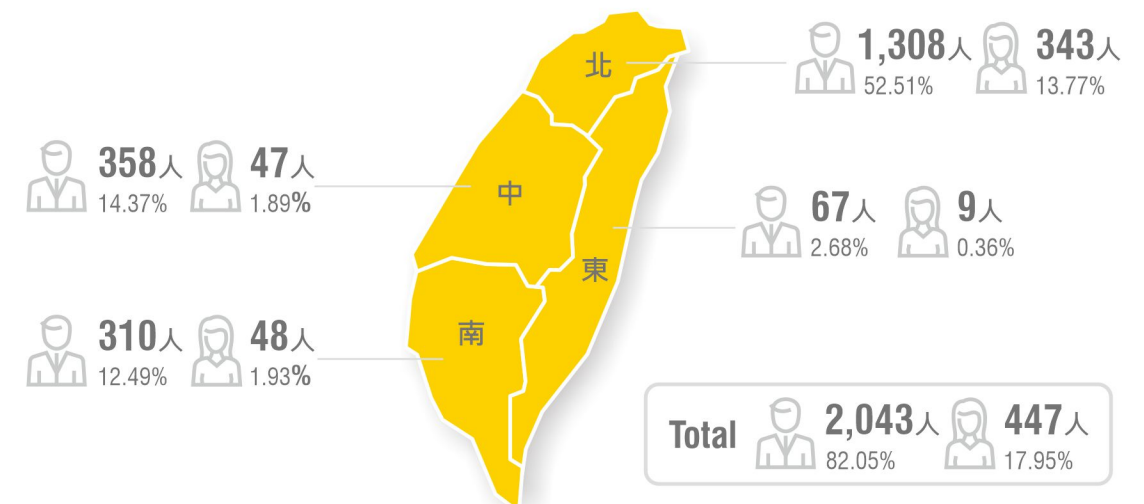
註：就職率計算公式=指定項目就職人數÷員工總人數

員工總人數 **2,490**人

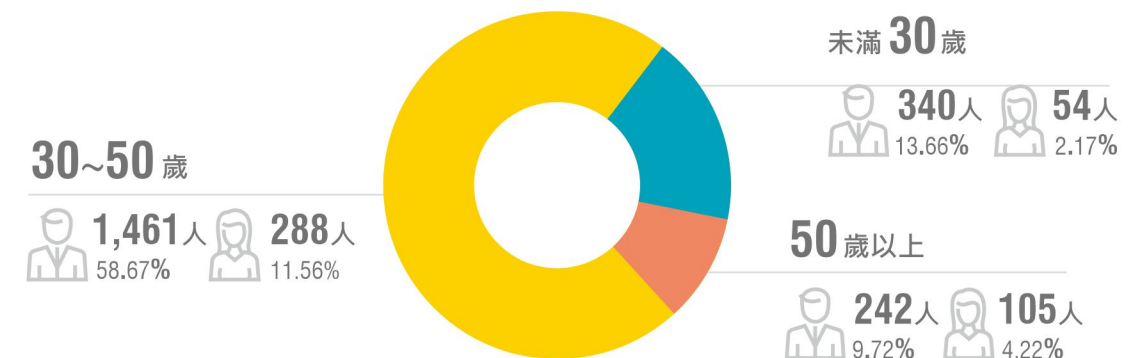
人力結構分析(按聘僱職務類別)

	營業	服務	管理	技術	研發	其他	Total
男性	398 15.98%	808 32.45%	77 3.09%	543 21.81%	65 2.61%	152 6.11%	2,043 82.05%
女性	70 2.81%	0 0%	2 0.08%	10 0.40%	7 0.28%	358 14.38%	447 17.95%

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

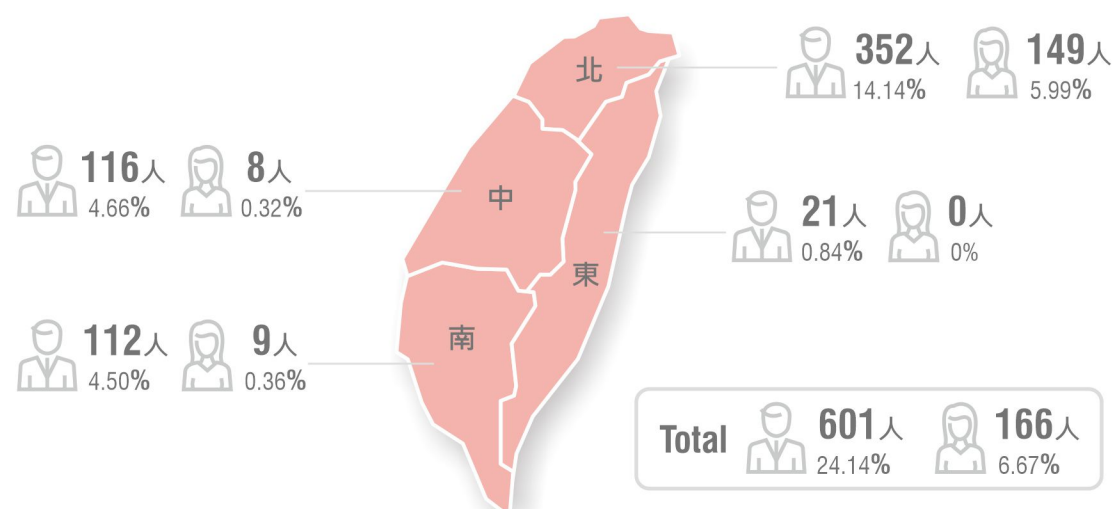
註：離職率計算公式=指定項目離職人數÷員工總人數

員工總人數 2,490人

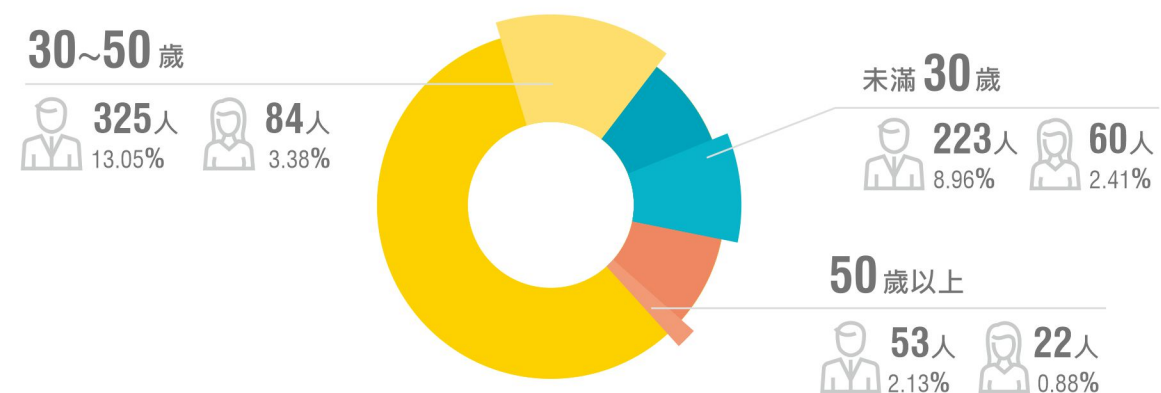
離職員工人數分析(按聘僱職務類別)

	營業	服務	管理	技術	研發	其他	Total
男性	186 7.47%	290 11.65%	6 0.24%	54 2.17%	4 0.16%	61 2.45%	601 24.14%
女性	28 1.12%	0 0%	0 0%	2 0.08%	1 0.04%	135 5.43%	166 66.7%

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

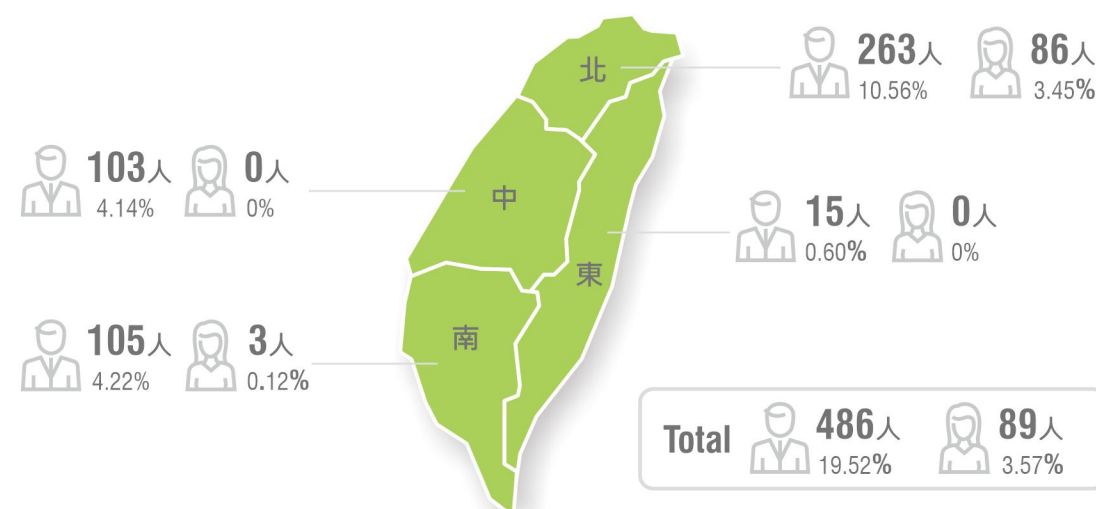
註：就職率公式=指定項目就職人數÷員工總人數

員工總人數 2,490人

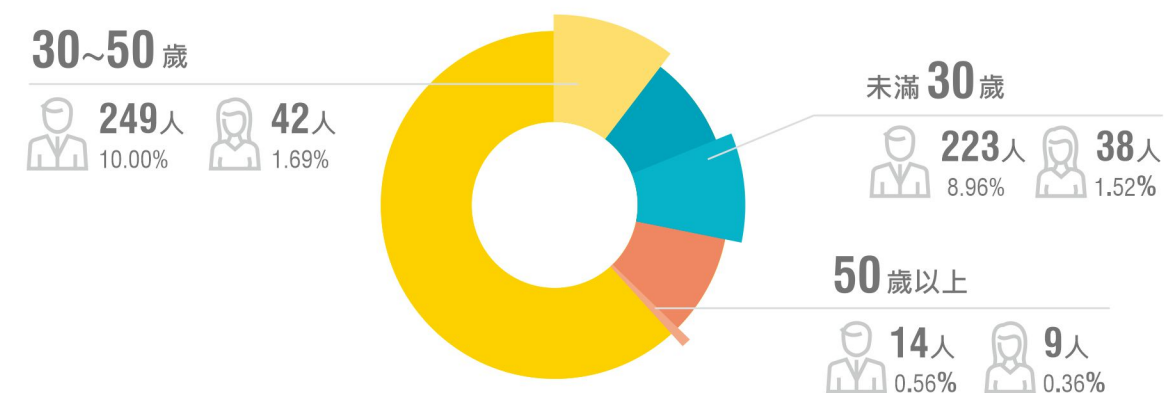
新進員工人數分析(按聘僱職務類別)

	營業	服務	管理	技術	研發	其他	Total
男性	150 6.02%	259 10.41%	0 0%	26 1.04%	1 0.04%	50 2.01%	486 19.52%
女性	13 0.52%	0 0%	0 0%	2 0.08%	2 0.08%	72 2.89%	89 3.57%

新進員工人數分析(按聘僱區域分布)



新進員工人數分析(按員工年齡級距)



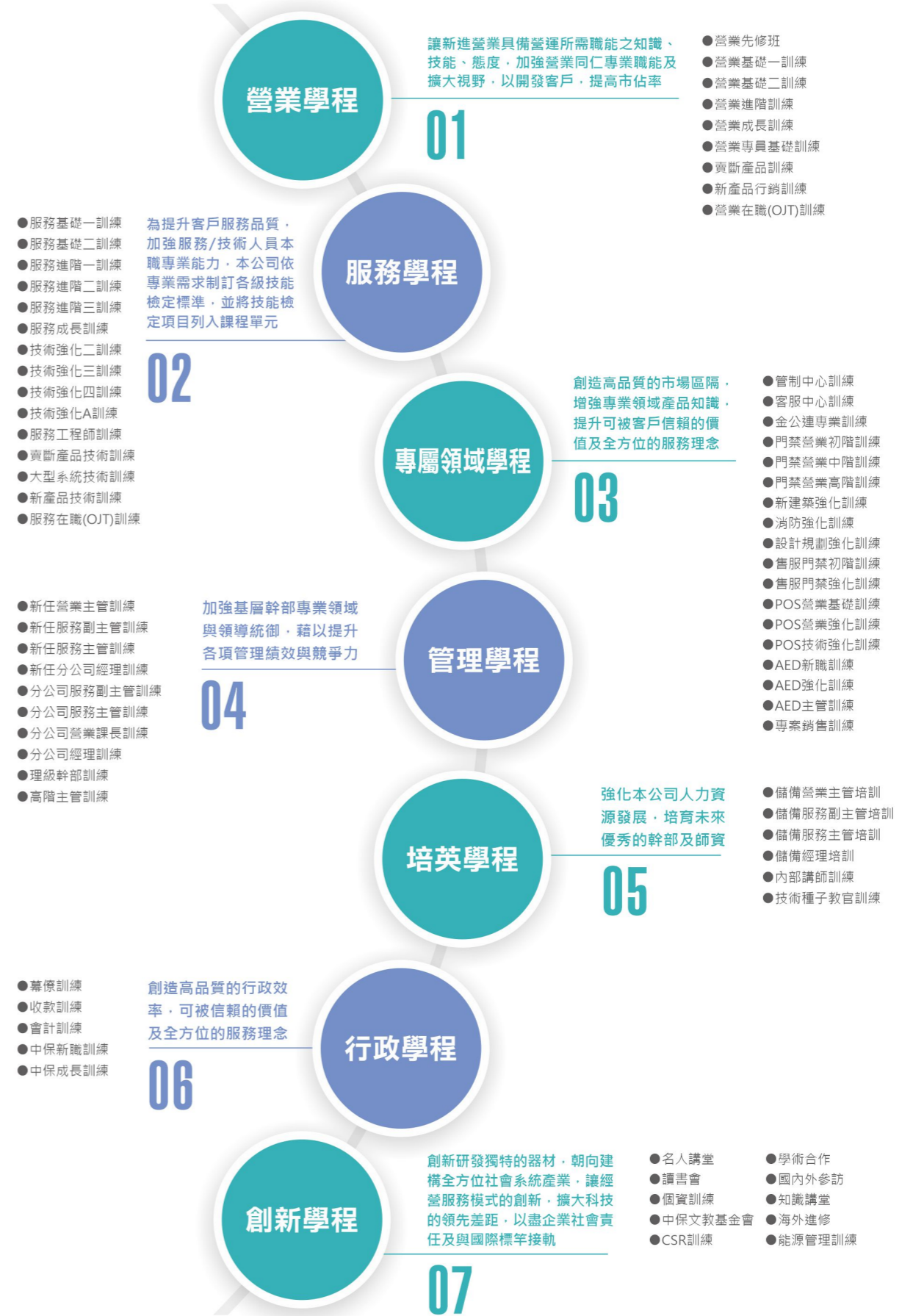
6.2 完整的訓練資源

重大議題	雇用關係
重要性	「員工是企业最珍貴的資產，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。
如何管理此主題	【中保無限+】專業職能提升
管理方針之目的	配合公司從安全服務產業轉型為物聯網(IoT)生活服務業之目標
政策與承諾	盤點同仁在無限+規劃專業能力，建構無限+規劃師銷售人才資料庫
目標與標的	培訓具備【中保無限+】獨立銷售能力之新職營業人員，提升新職人員職場適應能力。
責任	教育訓練處、智慧系統本部
資源	中保無限+ 情境牆
申訴機制	教育訓練處
特定行動	設立無限+『規劃師職能』管理系統，此盤點同仁在無限+規劃專業能力，建構無限+規劃師銷售人才資料庫。
執行成效	截至2018年底，100%完成線上營業人員職能盤點與檢測。順利完成無限+規劃師銷售人才資料庫之建立。未來針對新進人員，持續進行。

「員工是企业最珍貴的資產，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，完成E-learning數位學習平台建置，期望達到行動化、數位化教學管理。同仁得依此平台掌握重要課程資訊及個人的學習進度/記錄，並可隨時隨地進入「知識管理中心」自我充電學習。

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、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。並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。

■ 七大學程設計、規劃方向與教育訓練體系



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	3,376	527	131	33	26	16
服務人員	15,455	0	705	0	22	0
管理人員	645	43	41	2	16	21
技術人員	2,449	0	404	1	6	0
研發人員	108	11	25	3	4	4
其他人員	949	1,614	65	147	15	11
總和	22,982	2,195	1,371	186	17	12

配合公司從安全服務產業轉型為物聯網(IoT)生活服務業之目標，設立無限+『規劃師職能』管理系統，此盤點同仁在無限+規劃專業能力，建構無限+規劃師銷售人才資料庫。並藉此培訓具備獨立銷售能力之新職營業人員，提升新職人員職場適應能力，進而降低其離職率。



規劃師級別	職能目標	檢定內容方向(註)	訓練課程	檢核對象
1級	能獨立銷售	(1)無限+規劃能力(小案場) (2)系統、服務、流程、產品知識(功能)	新職訓 在職訓	營業員 (3個月內) 正式任用 依據
2級	達成績效目標 專業能力	(1)案場規劃能力(中型案場) (2)系統、服務、流程、產品知識(應用)	進階訓 在職訓	專員 升遷條件
3級	達成團隊 績效目標 專業能力	(1)系統整合規劃能力(中大案場) (2)系統、服務、流程、產品知識(應用&整合)	成長訓 在職訓	副課長 真除條件

位提供更好的訓練場地，除重新裝修原有訓練中心外，另斥資數億元打造全新的「員工教育訓練中心」，作為培育人才的訓練會館，占地千坪，為三層樓前後棟建築，前棟是員工訓主要場地，後棟為客房住宿區。具有停車場、員工餐廳、閱覽室、多功能室與階梯教室等設施。



6.3 友善的職場環境

中興保全著重於提供一個安全、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身心健康狀態，除減少員工因傷病缺勤外，亦可提升員工的工作士氣、提升工作滿意度及降低員工離職率等，進而增進公司生產力、確保客戶服務的品質。公司依法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：落實要求每位新進員工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。2018年度在「關懷員工身心健康」理念下，與臺北市立聯合醫院中興院區共同舉辦「健康體位控制班」、引進「臨場健康服務醫師」服務，並參與台北市政府勞動局「赴事業單位辦理勞動教育課程計畫」。





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。2018年度積極參與勞動部舉辦之「入廠建構企業內勞資雙贏夥伴關係機制」、新北市政府勞動局「入廠輔導事業單位依法召開及運作勞資會議計畫」等活動。

近年中央及各地方主管機關均將「保全業」列為高風險行業，列入每年實施勞動條件檢查工作之重點行業，2018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。

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。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」、「中興保全股份有限公司 執行職務不法侵害預防計畫」，並設有『申訴窗口』及『申訴處理小組』，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。2018年申請育嬰留職停薪人數有9位、申請育嬰留職停薪之復職率為40%；申請產檢假人數有9位、產假人數有11位、陪產假人數有56位。且於2018年末發生任何性騷擾申訴事件。

2018年員工申請育嬰留職停薪情形

	總計
2018年 申請育嬰留職停薪人數	9
2018年 育嬰留職停薪應復職人數(A)	10
2018年 育嬰留職停薪已復職人數(B)	4
2018年 復職率(B/A)(%)	40%

6.5 健全的福利保障

重大議題	員工福利
重要性	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休閒獲得良好的平衡
如何管理此主題	員工宿舍住宿品質提升
管理方針之目的	為提供本公司所屬員工有安全、安心之住宿環境
政策與承諾	確保住宿員工有良好的住宿環境與品質
目標與標的	建立宿舍管理單位責任與總公司督導制度
責任	人力資源部、營運處、分公司
資源	總務部
申訴機制	人力資源部
特定行動	重新修訂並頒布「員工宿舍管理辦法」
執行成效	2017年總公司例行督導執行率未能達到2個月乙次之目標。因宿舍分布於全省各地，未能考慮總公司人力，未來修正為每季督查乙次

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5%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」。2018年共有33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。2018年修訂「中興保全 行動電話費補助辦法」，提供應業務(公務)上需要經常要使用行動電話連繫之同仁，經當事人簽呈申請行動電話費補助事由，由公司每月提供定額電信費用補助，減輕同仁負擔。

為提供本公司所屬員工有安全、安心之住宿環境，進而關懷住宿同仁居住品質，2018年重新修訂並頒布「員工宿舍管理辦法」，建立宿舍管理單位責任、總公司督導制度，確保住宿員工有良好的住宿環境與品質。

■ 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

● 員工聯歡晚會

每年年終舉辦同仁聯歡晚會

● 集團月刊「美好生活」

103年1月創刊，採用雙月刊發行

2018



職工福利委員會

● 年節慰勞

-生日禮金
發放提貨券 2,471人，總計金額 1,235,500元
-端午禮券
發放提貨券 2,447人，總計金額 1,223,500元
-中秋禮券
發放提貨券 2,435人，總計金額 1,217,500元
-春節禮券
發放提貨券+禮品 2,542人，總計金額 5,815,535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 1,159人次，總計金額 1,899,500元

● 社團活動

-4社團申請補助，總計金額 79,784元
(籃球社、台北羽球社、高雄羽球社、親子烘焙社)

● 員工福利醫療保險

-員工團體福利醫療保險
理賠申請 592件，總計金額 4,141,260元
-員工父母喪葬福利
理賠申請 58件，總計金額 1,160,000元
-員工眷屬自費團體福利醫療保險
理賠申請 360件，總計金額 3,064,502元

● 職工福利

-結婚補助金 56人補助，總計金額 112,000元
-生育補助金(依嬰兒人數計算)
63人補助，總計金額 126,000元
-住院補助金 55人補助，總計金額 136,000元
-喪葬補助金 0人補助，總計金額 0元
-退職(退休)金 134人補助，總計金額 4,251,939元

2018

附錄一、全球永續性報告指標GRI-Standards 對照表

類別	編號	GRI指標內容	對應章節	頁碼
核心	102-1	組織名稱	關於報告書	04
核心	102-2	活動、品牌、產品與服務	2.1公司概況	18
核心	102-3	總部位置	關於報告書	04
核心	102-4	營運據點	2.1公司概況	18
核心	102-5	所有權與法律形式	2.2 財務揭露	26
核心	102-6	提供服務的市場	2.1公司概況	19
核心	102-7	組織規模	關於報告書、2.1公司概況、2.2財務揭露	04,18,25
核心	102-8	員工與其他工作者的資訊	6.1穩定的就業環境	69
核心	102-9	供應鏈	2.3 營運管理	30
核心	102-10	組織與其供應鏈的重大改變	本報導期間無重大改變	-
核心	102-11	預警原則或方針	2.3 營運管理	26
核心	102-12	外部倡議	中保目前未加入對外倡議	-
核心	102-13	公協會的會員資格	2.3 營運管理	34
核心	102-14	決策者的聲明	經營者的話	06
核心	102-16	價值、原則、標準及行為規範	2.3 營運管理	33
核心	102-18	治理結構	2.1 公司概況	21
核心	102-40	利害關係人團體	利害關係人鑑別	07
核心	102-41	團體協約	中保目前未成立工會，但仍積極回應勞方要求，確保勞資雙方溝通無礙，詳見6.3 友善的職場環境	76
核心	102-42	鑑別與選擇利害關係人	利害關係人鑑別	07
核心	102-43	與利害關係人溝通的方針	主要利害關係人關注議題與溝通管道	10
核心	102-44	提出之關鍵主題與關注事項	重大議題鑑別	08
核心	102-45	合併財務報表中所包含的實體	2.2 財務揭露	25
核心	102-46	界定報告書內容與主題邊界	關於報告書	04
核心	102-47	重大主題表列	重大議題鑑別	08
核心	102-48	資訊重編	本年度無須進行資訊重編	-
核心	102-49	報導改變	重大議題變動說明	09
核心	102-50	報導期間	關於報告書	04
核心	102-51	上一次報告書的日期	關於報告書	04
核心	102-52	報導週期	關於報告書	04
核心	102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於報告書	04
核心	102-54	依循GRI準則報導的宣告	關於報告書	04
核心	102-55	GRI內容索引	附錄一、全球永續性報告指標GRI-Standards 對照表	80
核心	102-56	外部保證/確信	附錄二、會計師獨立確信報告	82

特定主題揭露

打*為重大議題，並揭露其管理方針

類別/主題	編號	GRI指標內容	對應章節	頁碼
經濟面				
經濟績效	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	2.2 財務揭露	25
	201-3	定義福利計畫義務與其它退休計畫	6.5 健全的福利保障	78
間接經濟衝擊	203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	2.1 公司概况	19
反貪腐	205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	2.3 營運管理	26
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	本年度無發生相關情事	-
反競爭行為	206-1	反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	本年度無發生相關情事	-
環境面				
排放	305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	5.2 溫室氣體管理	65
	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	5.2 溫室氣體管理	65
能源	302-1	組織內部的能源消耗量	5.1 能源管理	63
	302-4	降低產品和服務的能源需求	5.1 能源管理	63
*有環境保護的法規遵循	對應重大議題：法規遵循			
	GRI 103	管理方針	2.1.4 法規遵循	23
	307-1	違反環保法規	2.1.4 法規遵循	23
社會面				
*勞雇關係	對應重大議題：勞雇關係、員工福利			
	GRI 103	管理方針	6.5 健全的福利保障	73, 78
	401-1	新進員工和離職員工	6.1 穩定的就業環境	71
	401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	6.5 健全的福利保障	79
	401-3	育嬰假	6.4 和諧的兩性互動	77
訓練與教育	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	6.2 完整的訓練資源	75
不歧視	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	2.3.7 人權保障	33
員工多元化與平等機會	405-1	治理單位與員工的多元化	2.1.3 治理架構	21
強迫或強制勞動	409-1	具強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	本年度未發現相關情事；也同時舉辦各類人權訓練，詳見2.3.7人權保障	33
人權評估	412-2	人權政策或程序的員工訓練	2.3.7 人權保障	33
供應商社會評估	414-1	使用社會準則篩選之新供應商	2.3.6 供應鏈管理	30
*客戶隱私	對應重大議題：服務品質管理、資訊安全			
	GRI 103	管理方針	2.3.3 資訊安全管理 2.4 服務品質管理	35
	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	2.4 服務品質管理對	49
*社會經濟法規遵循	對應重大議題：法規遵循			
	GRI 103	管理方針	2.1.4 法規遵循	23
	419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	2.1.4 法規遵循	23



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 2018 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 2018 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 GRI 準則（GRI Standards），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；

編號	內文標題	標的資訊	適用基準																																																														
6	完整的訓練資源	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">職務類別</th> <th colspan="2">訓練時數</th> <th colspan="2">訓練人數</th> <th colspan="2">平均訓練時數</th> </tr> <tr> <th>男</th> <th>女</th> <th>男</th> <th>女</th> <th>男</th> <th>女</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>營業人員</td> <td>3,376</td> <td>527</td> <td>131</td> <td>33</td> <td>26</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>服務人員</td> <td>15,455</td> <td>0</td> <td>705</td> <td>0</td> <td>22</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>管理人員</td> <td>645</td> <td>43</td> <td>41</td> <td>2</td> <td>16</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>技術人員</td> <td>2,449</td> <td>0</td> <td>404</td> <td>1</td> <td>6</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>研發人員</td> <td>108</td> <td>11</td> <td>25</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>其他人員</td> <td>949</td> <td>1,614</td> <td>65</td> <td>147</td> <td>15</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>總和</td> <td>22,982</td> <td>2,195</td> <td>1,371</td> <td>186</td> <td>17</td> <td>12</td> </tr> </tbody> </table>	職務類別	訓練時數		訓練人數		平均訓練時數		男	女	男	女	男	女	營業人員	3,376	527	131	33	26	16	服務人員	15,455	0	705	0	22	0	管理人員	645	43	41	2	16	21	技術人員	2,449	0	404	1	6	0	研發人員	108	11	25	3	4	4	其他人員	949	1,614	65	147	15	11	總和	22,982	2,195	1,371	186	17	12	<p>依據公司男性及女性員工接受教育訓練時數分別除以男性及女性員工訓練時數，得出平均男性及女性員工訓練時數</p> <p>依據公司各部門員工接受教育訓練時數分別除以各部門員工訓練人數，得出平均各部門員工訓練時數</p>
職務類別	訓練時數			訓練人數		平均訓練時數																																																											
	男	女	男	女	男	女																																																											
營業人員	3,376	527	131	33	26	16																																																											
服務人員	15,455	0	705	0	22	0																																																											
管理人員	645	43	41	2	16	21																																																											
技術人員	2,449	0	404	1	6	0																																																											
研發人員	108	11	25	3	4	4																																																											
其他人員	949	1,614	65	147	15	11																																																											
總和	22,982	2,195	1,371	186	17	12																																																											
7	廢棄物管理	2018 年一般有害事業廢棄物之廢棄物委託回收量為廢電瓶(池)委託回收量 9,073 公斤，五金雜類委託回收量 4,874 公斤。	依據廢電瓶(池)及五金雜類報廢估價單之金額分別除以廢電瓶(池)及五金雜類每公斤回收之金額，可得廢棄物委託回收量																																																														
8	能源管理	<p>2018 年總用電量/平均樓地板面積 52.65，EUI，總用電量 718,781 千瓦，平均樓地板面積 13651.08 平方公尺，總部大樓員工數 431 人，總部大樓人均用電 1,667.705 千瓦。</p> <p>2018 年使用汽油車輛數 69 台，使用柴油車輛數 12 台，油量(L)分別為 105,605.36 及 57,341.49，CO2 排放量分別為 238,995.49 及 149,431.92 公斤，行駛公里數合計 1,362,428 公里，單位每公里碳排放量為 0.2851。</p>	<p>總部大樓人均用電係以總部大樓總用電量除以平均總部大樓樓地板面積再除以總部大樓員工人數</p> <p>CO2 排放量係依據「行政院環境保護署溫室氣體排放係數管理表」之汽油及柴油排放係數乘以用油量</p>																																																														

編號	內文標題	標的資訊	適用基準																																																																																																																																																																																																																						
9	就業環境	<p>截至 2018 年底，中興保全於台灣地區員工人數為 2,490 人，其中男性為 2,043 人，女性為 447 人，就職率分別為 82.05% 及 17.95%。</p> <p>離職員工人數分析(按聘僱職務類別)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">員工總人數(2,490人)</th> <th colspan="2">男性</th> <th colspan="2">女性</th> </tr> <tr> <th>離職人數</th> <th>離職率(%)</th> <th>離職人數</th> <th>離職率(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>營業人員</td> <td>186</td> <td>7.47</td> <td>28</td> <td>1.12</td> </tr> <tr> <td>服務人員</td> <td>290</td> <td>11.65</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>管理人員</td> <td>6</td> <td>0.24</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>技術人員</td> <td>54</td> <td>2.17</td> <td>2</td> <td>0.08</td> </tr> <tr> <td>研發人員</td> <td>4</td> <td>0.16</td> <td>1</td> <td>0.04</td> </tr> <tr> <td>其他人員</td> <td>61</td> <td>2.45</td> <td>135</td> <td>5.43</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>601</td> <td>24.14</td> <td>166</td> <td>6.67</td> </tr> </tbody> </table> <p>註：離職率計算公式：指定項目離職人數÷員工總人數</p> <p>離職員工人數分析(按聘僱區域分布)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">員工總人數(2,490人)</th> <th colspan="2">男性</th> <th colspan="2">女性</th> </tr> <tr> <th>離職人數</th> <th>離職率(%)</th> <th>離職人數</th> <th>離職率(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>北部</td> <td>352</td> <td>14.14</td> <td>149</td> <td>5.99</td> </tr> <tr> <td>中部</td> <td>116</td> <td>4.66</td> <td>8</td> <td>0.32</td> </tr> <tr> <td>南部</td> <td>112</td> <td>4.50</td> <td>9</td> <td>0.36</td> </tr> <tr> <td>東部</td> <td>21</td> <td>0.84</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>601</td> <td>24.14</td> <td>166</td> <td>6.67</td> </tr> </tbody> </table> <p>註：離職率計算公式：指定項目離職人數÷員工總人數</p> <p>離職員工人數分析(按員工年齡組距)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">員工總人數(2,490人)</th> <th colspan="2">男性</th> <th colspan="2">女性</th> </tr> <tr> <th>離職人數</th> <th>離職率(%)</th> <th>離職人數</th> <th>離職率(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>50歲以上</td> <td>53</td> <td>2.13</td> <td>22</td> <td>0.88</td> </tr> <tr> <td>30歲以上未滿50歲</td> <td>325</td> <td>13.05</td> <td>84</td> <td>3.38</td> </tr> <tr> <td>未滿30歲</td> <td>223</td> <td>8.96</td> <td>60</td> <td>2.41</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>601</td> <td>24.14</td> <td>166</td> <td>6.67</td> </tr> </tbody> </table> <p>註：離職率計算公式：指定項目離職人數÷員工總人數</p> <p>新進員工人數分析(按聘僱職務類別)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">員工總人數(2,490人)</th> <th colspan="2">男性</th> <th colspan="2">女性</th> </tr> <tr> <th>就職人數</th> <th>就職率(%)</th> <th>就職人數</th> <th>就職率(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>營業人員</td> <td>150</td> <td>6.02</td> <td>13</td> <td>0.52</td> </tr> <tr> <td>服務人員</td> <td>259</td> <td>10.41</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>管理人員</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>技術人員</td> <td>26</td> <td>1.04</td> <td>2</td> <td>0.08</td> </tr> <tr> <td>研發人員</td> <td>1</td> <td>0.04</td> <td>2</td> <td>0.08</td> </tr> <tr> <td>其他人員</td> <td>50</td> <td>2.01</td> <td>72</td> <td>2.89</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>486</td> <td>19.52</td> <td>89</td> <td>3.57</td> </tr> </tbody> </table> <p>註：就職率計算公式：指定項目就職人數÷員工總人數</p> <p>新進員工人數分析(按聘僱區域分布)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">員工總人數(2,490人)</th> <th colspan="2">男性</th> <th colspan="2">女性</th> </tr> <tr> <th>就職人數</th> <th>就職率(%)</th> <th>就職人數</th> <th>就職率(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>北部</td> <td>263</td> <td>10.56</td> <td>86</td> <td>3.45</td> </tr> <tr> <td>中部</td> <td>103</td> <td>4.14</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>南部</td> <td>105</td> <td>4.22</td> <td>3</td> <td>0.12</td> </tr> <tr> <td>東部</td> <td>15</td> <td>0.60</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>486</td> <td>19.52</td> <td>89</td> <td>3.57</td> </tr> </tbody> </table> <p>註：就職率計算公式：指定項目就職人數÷員工總人數</p> <p>新進員工人數分析(按員工年齡組距)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">員工總人數(2,490人)</th> <th colspan="2">男性</th> <th colspan="2">女性</th> </tr> <tr> <th>就職人數</th> <th>就職率(%)</th> <th>就職人數</th> <th>就職率(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>50歲以上</td> <td>14</td> <td>0.56</td> <td>9</td> <td>0.36</td> </tr> <tr> <td>30歲以上未滿50歲</td> <td>249</td> <td>10.00</td> <td>42</td> <td>1.69</td> </tr> <tr> <td>未滿30歲</td> <td>223</td> <td>8.96</td> <td>38</td> <td>1.52</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>486</td> <td>19.52</td> <td>89</td> <td>3.57</td> </tr> </tbody> </table> <p>註：就職率計算公式：指定項目就職人數÷員工總人數</p>	員工總人數(2,490人)	男性		女性		離職人數	離職率(%)	離職人數	離職率(%)	營業人員	186	7.47	28	1.12	服務人員	290	11.65	0	0	管理人員	6	0.24	0	0	技術人員	54	2.17	2	0.08	研發人員	4	0.16	1	0.04	其他人員	61	2.45	135	5.43	Total	601	24.14	166	6.67	員工總人數(2,490人)	男性		女性		離職人數	離職率(%)	離職人數	離職率(%)	北部	352	14.14	149	5.99	中部	116	4.66	8	0.32	南部	112	4.50	9	0.36	東部	21	0.84	0	0	Total	601	24.14	166	6.67	員工總人數(2,490人)	男性		女性		離職人數	離職率(%)	離職人數	離職率(%)	50歲以上	53	2.13	22	0.88	30歲以上未滿50歲	325	13.05	84	3.38	未滿30歲	223	8.96	60	2.41	Total	601	24.14	166	6.67	員工總人數(2,490人)	男性		女性		就職人數	就職率(%)	就職人數	就職率(%)	營業人員	150	6.02	13	0.52	服務人員	259	10.41	0	0	管理人員	0	0	0	0	技術人員	26	1.04	2	0.08	研發人員	1	0.04	2	0.08	其他人員	50	2.01	72	2.89	Total	486	19.52	89	3.57	員工總人數(2,490人)	男性		女性		就職人數	就職率(%)	就職人數	就職率(%)	北部	263	10.56	86	3.45	中部	103	4.14	0	0	南部	105	4.22	3	0.12	東部	15	0.60	0	0	Total	486	19.52	89	3.57	員工總人數(2,490人)	男性		女性		就職人數	就職率(%)	就職人數	就職率(%)	50歲以上	14	0.56	9	0.36	30歲以上未滿50歲	249	10.00	42	1.69	未滿30歲	223	8.96	38	1.52	Total	486	19.52	89	3.57	<p>就職率計算採就職人數除以員工總人數</p> <p>離職員工人數分析依職務、區域及年齡級距分類，以 2018 年總部辦公室員工職務、員工服務區域及員工年齡，並依性別區分，以各總部辦公室各類別人數，除以報導期間結束時總員工人數之比率</p> <p>新進員工人數分析依職務、區域及年齡級距分類，以 2018 年總部辦公室員工職務、員工服務區域及員工年齡，並依性別區分，以各總部辦公室各類別人數，除以報導期間結束時總員工人數之比率</p>
員工總人數(2,490人)	男性			女性																																																																																																																																																																																																																					
	離職人數	離職率(%)	離職人數	離職率(%)																																																																																																																																																																																																																					
營業人員	186	7.47	28	1.12																																																																																																																																																																																																																					
服務人員	290	11.65	0	0																																																																																																																																																																																																																					
管理人員	6	0.24	0	0																																																																																																																																																																																																																					
技術人員	54	2.17	2	0.08																																																																																																																																																																																																																					
研發人員	4	0.16	1	0.04																																																																																																																																																																																																																					
其他人員	61	2.45	135	5.43																																																																																																																																																																																																																					
Total	601	24.14	166	6.67																																																																																																																																																																																																																					
員工總人數(2,490人)	男性		女性																																																																																																																																																																																																																						
	離職人數	離職率(%)	離職人數	離職率(%)																																																																																																																																																																																																																					
北部	352	14.14	149	5.99																																																																																																																																																																																																																					
中部	116	4.66	8	0.32																																																																																																																																																																																																																					
南部	112	4.50	9	0.36																																																																																																																																																																																																																					
東部	21	0.84	0	0																																																																																																																																																																																																																					
Total	601	24.14	166	6.67																																																																																																																																																																																																																					
員工總人數(2,490人)	男性		女性																																																																																																																																																																																																																						
	離職人數	離職率(%)	離職人數	離職率(%)																																																																																																																																																																																																																					
50歲以上	53	2.13	22	0.88																																																																																																																																																																																																																					
30歲以上未滿50歲	325	13.05	84	3.38																																																																																																																																																																																																																					
未滿30歲	223	8.96	60	2.41																																																																																																																																																																																																																					
Total	601	24.14	166	6.67																																																																																																																																																																																																																					
員工總人數(2,490人)	男性		女性																																																																																																																																																																																																																						
	就職人數	就職率(%)	就職人數	就職率(%)																																																																																																																																																																																																																					
營業人員	150	6.02	13	0.52																																																																																																																																																																																																																					
服務人員	259	10.41	0	0																																																																																																																																																																																																																					
管理人員	0	0	0	0																																																																																																																																																																																																																					
技術人員	26	1.04	2	0.08																																																																																																																																																																																																																					
研發人員	1	0.04	2	0.08																																																																																																																																																																																																																					
其他人員	50	2.01	72	2.89																																																																																																																																																																																																																					
Total	486	19.52	89	3.57																																																																																																																																																																																																																					
員工總人數(2,490人)	男性		女性																																																																																																																																																																																																																						
	就職人數	就職率(%)	就職人數	就職率(%)																																																																																																																																																																																																																					
北部	263	10.56	86	3.45																																																																																																																																																																																																																					
中部	103	4.14	0	0																																																																																																																																																																																																																					
南部	105	4.22	3	0.12																																																																																																																																																																																																																					
東部	15	0.60	0	0																																																																																																																																																																																																																					
Total	486	19.52	89	3.57																																																																																																																																																																																																																					
員工總人數(2,490人)	男性		女性																																																																																																																																																																																																																						
	就職人數	就職率(%)	就職人數	就職率(%)																																																																																																																																																																																																																					
50歲以上	14	0.56	9	0.36																																																																																																																																																																																																																					
30歲以上未滿50歲	249	10.00	42	1.69																																																																																																																																																																																																																					
未滿30歲	223	8.96	38	1.52																																																																																																																																																																																																																					
Total	486	19.52	89	3.57																																																																																																																																																																																																																					



- 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 2018 年度企業社會責任報告書有未依據 GRI 準則核心選項編製而須重大修正之事情。

安永聯合會計師事務所

會計師：余倩如 

民國一〇八年七月三日

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 2018 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 GRI 準則之核心選項編製。	GRI 準則
2	財務績效及股權結構	2018 年總市值約 398.86 億元，集團合併營收為 133.94 億元，稅後盈餘 20.47 億元，每股盈餘 4.64 元，資產報酬率 (ROA) 及權益報酬率 (ROE) 分別為 10.19% 及 19.66%。 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 2018 年 7 月 19 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 45.67%、23.41%、16.35%。	2018 年個體及合併財務報告及公開資訊觀測站資料
3	供應鏈管理	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，而 2018 年採購總金額 899,998 千元，國內採購金額 876,933 千元，國內採購金額比例 97%。	國內進貨金額除以國內外採購總金額之比率
4	客戶滿意度調查	新案滿意度調查，2018 年有效問卷 16,147 件(75.3%)，不願受訪 470 件(2.2%)，無效問卷 4,828 件(22.5%)，合計電訪調查總件數 21,445 件。2018 年新案客戶滿意度平均得分常態維持在 95% 以上。 新開通客戶經理親訪執行比率，2018 年應執行數合計 9,991 件，其中經理親訪 7,230 件，電訪 730 件，全年親訪率達 79.7%。	滿意度調查問卷有效問卷、不願受訪及無效問卷件數分別除以每月問卷調查統計資料總件數之比率 經理親訪及經理電訪件數合計數除以每月問卷調查有效件數之比率
5	資訊安全管理	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；2018 年無相關侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料等投訴。	檢視客服紀錄資料確認無侵犯客戶隱私之投訴

編號	內文標題	標的資訊	適用基準																																								
10	兩性互動	<p>2018年申請育嬰留職停薪人數有9位，申請育嬰留職停薪之復職率為40%；申請產檢假人數有9位、產假人數有11位，陪產人數有56位。且於2018年未發生任何性騷擾申訴事件。</p> <table border="1"> <caption>2018年員工申請育嬰留職停薪情形</caption> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>男</th> <th>女</th> <th>總計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018年申請育嬰留職停薪人數</td> <td>3</td> <td>6</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>2018年育嬰留職停薪應復職人數(A)</td> <td>2</td> <td>8</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>2018年育嬰留職停薪已復職人數(B)</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>2018年復職率(B/A)(%)</td> <td>50%</td> <td>37.5%</td> <td>40%</td> </tr> </tbody> </table>	項目	男	女	總計	2018年申請育嬰留職停薪人數	3	6	9	2018年育嬰留職停薪應復職人數(A)	2	8	10	2018年育嬰留職停薪已復職人數(B)	1	3	4	2018年復職率(B/A)(%)	50%	37.5%	40%	2018年總部辦公室男性及女性育嬰留職停薪已復職人數除以報導期間結束時育嬰留職停薪應復職人數之比率																				
項目	男	女	總計																																								
2018年申請育嬰留職停薪人數	3	6	9																																								
2018年育嬰留職停薪應復職人數(A)	2	8	10																																								
2018年育嬰留職停薪已復職人數(B)	1	3	4																																								
2018年復職率(B/A)(%)	50%	37.5%	40%																																								
11	福利保障	<p>2018年公司福利措施包含，員工年節獎金(端午節獎金、中秋節獎金及春節獎金)、員工退休金、員工勞健保及勞工退休金、員工團體保險、員工健康檢查、員工結婚禮金及奠儀、員工聯歡晚會及集團月刊。</p> <table border="1"> <caption>2018年職工福利委員會</caption> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>備註</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">◎年節慰勞</td> </tr> <tr> <td>生日禮券</td> <td>發放提貨券2,471人，總計金額1,235,500元</td> </tr> <tr> <td>端午禮券</td> <td>發放提貨券2,447人，總計金額1,223,500元</td> </tr> <tr> <td>中秋禮券</td> <td>發放提貨券2,435人，總計金額1,217,500元</td> </tr> <tr> <td>春節禮券</td> <td>發放提貨券+禮品2,542人，總計金額5,815,535元</td> </tr> <tr> <td colspan="2">◎教育獎助學金</td> </tr> <tr> <td>獎勵員工進修及員工子女努力向學</td> <td>1,159人次，全年申請總計1,899,500元</td> </tr> <tr> <td colspan="2">◎社團活動</td> </tr> <tr> <td>社團補助</td> <td>4個社團補助79,784元 (籃球社、台北羽球社、高雄羽球社、親子烘焙社)</td> </tr> <tr> <td colspan="2">◎員工福利醫療保險</td> </tr> <tr> <td>員工團體福利醫療保險</td> <td>592件 理賠金額4,141,260元</td> </tr> <tr> <td>員工父母喪葬福利</td> <td>58件 理賠金額1,160,000元</td> </tr> <tr> <td>員工眷屬自費團體福利醫療保險</td> <td>360件 理賠金額3,064,502元</td> </tr> <tr> <td colspan="2">◎職工福利</td> </tr> <tr> <td>結婚補助金</td> <td>56人 補助112,000元</td> </tr> <tr> <td>生育補助金(依嬰兒人數計算)</td> <td>63人 補助126,000元</td> </tr> <tr> <td>住院補助金</td> <td>55人 補助136,000元</td> </tr> <tr> <td>喪葬補助金</td> <td>0人 補助0元</td> </tr> <tr> <td>退職(退休金)</td> <td>134人 補助4,251,939元</td> </tr> </tbody> </table>	項目	備註	◎年節慰勞		生日禮券	發放提貨券2,471人，總計金額1,235,500元	端午禮券	發放提貨券2,447人，總計金額1,223,500元	中秋禮券	發放提貨券2,435人，總計金額1,217,500元	春節禮券	發放提貨券+禮品2,542人，總計金額5,815,535元	◎教育獎助學金		獎勵員工進修及員工子女努力向學	1,159人次，全年申請總計1,899,500元	◎社團活動		社團補助	4個社團補助79,784元 (籃球社、台北羽球社、高雄羽球社、親子烘焙社)	◎員工福利醫療保險		員工團體福利醫療保險	592件 理賠金額4,141,260元	員工父母喪葬福利	58件 理賠金額1,160,000元	員工眷屬自費團體福利醫療保險	360件 理賠金額3,064,502元	◎職工福利		結婚補助金	56人 補助112,000元	生育補助金(依嬰兒人數計算)	63人 補助126,000元	住院補助金	55人 補助136,000元	喪葬補助金	0人 補助0元	退職(退休金)	134人 補助4,251,939元	依照公司福利措施所發放之員工年節獎金、員工退休金、員工勞健保及勞工退休金等
項目	備註																																										
◎年節慰勞																																											
生日禮券	發放提貨券2,471人，總計金額1,235,500元																																										
端午禮券	發放提貨券2,447人，總計金額1,223,500元																																										
中秋禮券	發放提貨券2,435人，總計金額1,217,500元																																										
春節禮券	發放提貨券+禮品2,542人，總計金額5,815,535元																																										
◎教育獎助學金																																											
獎勵員工進修及員工子女努力向學	1,159人次，全年申請總計1,899,500元																																										
◎社團活動																																											
社團補助	4個社團補助79,784元 (籃球社、台北羽球社、高雄羽球社、親子烘焙社)																																										
◎員工福利醫療保險																																											
員工團體福利醫療保險	592件 理賠金額4,141,260元																																										
員工父母喪葬福利	58件 理賠金額1,160,000元																																										
員工眷屬自費團體福利醫療保險	360件 理賠金額3,064,502元																																										
◎職工福利																																											
結婚補助金	56人 補助112,000元																																										
生育補助金(依嬰兒人數計算)	63人 補助126,000元																																										
住院補助金	55人 補助136,000元																																										
喪葬補助金	0人 補助0元																																										
退職(退休金)	134人 補助4,251,939元																																										

中興保全·美好生活的總合

中保不只是一要領頭把智慧科技、人性關懷帶進保全服務的新境界，更會積極整合資訊技術、網路通訊服務及電子器材的相關應用，努力關懷、守護每一位客戶。我們明白社會對中保的期許，中保不只善盡企業社會責任，更會努力讓企業和家庭安心、信賴、安全。



台北市103大同區鄭州路139號4樓

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



PRINTED WITH SOY INK 本型錄採用環保大豆油墨與FSC紙張印製，一起愛護地球

2019.07.17 SEC-P8031 版權所有·翻印必究 印品印刷 / 70 pcs