



2020

企業社會責任報告書
CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT

中興保全科技

2020 CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

2020 企業社會責任報告書
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



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

2021.08.01 SEC-P8036 版權所有，翻印必究 印品印刷 / 70 pcs

☎ 客服專線 0800-22-11-95

🌐 企業網址 www.myvita.com.tw

關於報告書 03

經營者的話 05

永續治理架構 07

利害關係人溝通 09

利害關係人鑑別	09
重大議題鑑別	10
專業參與	13

CH1 永續經營 Sustainability 15

公司概況	15
營運組織	17
財務績效	19
股權結構	20
研發創新	20
創新產品	21
大數據分析應用	24

CH2 公司治理 Governance 25

反貪腐與誠信經營	28
倫理與誠信	28
法規遵循	29
風險管理與內部控制	30
風險管理	30
內部控制	31
資訊安全與客戶隱私	32
嚴密保護客戶隱私	33
顧客服務品質	34
服務品質管理	35
掌握客戶需求 客戶滿意度調查	36
全面支援性管理 中興保全科技七大中心	39
持續改善循環 重視每一通來電	44
堅實的作業流程	45
滿足客戶期待 服務績效與社會貢獻	46
永續供應鏈	47

CH3 社會責任 Society 49

人權保障	49
人權政策與管理	49
落實人權風險減緩措施	50
幸福職場	52
穩定的就業環境	52
勞雇關係、員工權益與福利	61
優秀的育嬰照顧	62
基本薪資及福利	63
安心就業	63
職工福利	65
完整的訓練資源	67
社會關懷	72
中保文教基金會的社區回饋	72
照顧科技服務化	74
以科技回應高齡化社會	79

CH4 永續環境經營 Environment 83

氣候變遷與能源管理	83
廢棄物管理	89

附錄 91

附錄一、全球永續性報告指標GRI對照表	91
附錄二、永續會計準則(SASB)指標	95
附錄三、確信報告	96

CONTENTS

2020 永續績效

中興保全2020年總市值約 **400.21** 億元
 稅後盈餘23.89億元 每股盈餘5.42元
 集團合併營收為137.06億元

營業收入 **\$70** 億元
 ROA **10.81%**
 ROE **21.30%**

中保無限+產品專利遍及台灣、中國與日韓
 2020年專利申請案 **178** 件

No.1
 連續8年獲得
 今周刊評鑑第一名
 2013 Best Brand Award
 今周刊商務人士理想品牌

AED+CPR推廣課程
 超過 **2,228** 場
 AED拯救成功案例共累145例

關懷學業低成就及弱勢族群協助
3,200 位弱勢偏鄉學童課後輔導
 從1998年~2020年
 贊助累計金額達 **\$3.6** 億元

累計贊助藝術活動 **\$4,200** 萬元
 累計關懷訪視老人 **41,788** 人次

TTQS 銀牌獎
 獲得勞動部勞動力發展署TTQS
 銀牌獎之認可

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
 健康促進標準績優單位」

2020年較前年節電269,600度
 節電度數超過 **20%**

2020年相較2016年客戶數
 增長111.9%
 但出勤次數實值減少至70.1%
 使得2020年相對2016年

減少CO2 **348** 公噸



- 2020

協助高雄打造智慧城市，進行了5G傳輸、道路安全監控、車流、人流分析、車牌辨識、智慧停車、電子紙資訊看板與IoT整合系統平台
- 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

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

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

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

「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

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：中興保全科技股份有限公司

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45億1仟2百萬元



報告日期

本公司自2013年開始發行企業社會責任報告書以來，迄今已連續發行8年。本報告書係揭露中興保全科技股份有限公司（簡稱中興保全科技）於2020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。（上次發行日期 2020年8月）

報告範疇

本報告書以中興保全科技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本用電量統計由公司自建之能源平台資料匯總，含總公司、訓練中心、外點辦公場所（分公司、辦事處、集線室）、宿舍為統計標的物，車輛用油量係以全省所屬單位之公務車輛為統計依據。

另外，部分亮點專欄涉及中興保全科技相關企業之作為。

報告書撰寫原則

中興保全科技發行企業社會責任報告書版本，包含中興保全科技對公司治理、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，以檢視中興保全科技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科技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標準理事會(Global Sustainability Standards, GSSB) 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，皆來自中興保全科技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科技「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』，對中興保全科技根據GRI準則的核心選項(Core)所編製之2020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

中興保全科技股份有限公司總管理處廣告宣傳室
地址：103台北市鄭州路139號10樓

電話：02-2557-5050

信箱：service@secom.com.tw

經營者的話

PHILOSOPHY OF BUSINESS

中興保全科技 董事長

林孝信



企業在追求獲利與成長的同時，公司治理、社會責任以及對台灣土地環境的保護一直是我們最重視的。回顧2020年，儘管面臨最嚴峻的新冠疫情影响，但在全體同仁攜手努力下，還是交出令人驚艷的成績單：合併營收為137億元，合併稅後淨利24.37億元，每股盈餘5.42元，營收、獲利雙創股票上市以來新高紀錄，資產報酬率（ROA）及權益報酬率（ROE）分別為10.81%及21.30%，持續為股東創造最大的價值。

「安全、信賴」一直是我們的服務核心，用科技與創新來協助解決客戶需求，尤其當今全球正面臨氣候極端異常，天災頻傳，我們時時刻刻也以「永續、綠能」為目標，建構跟環境永續的「智慧城市」為首要願景。

打造全台最完整的智慧城市解決方案

細數2020年中保科技在智慧城市的努力，中保科技協助高雄打造智慧城市，從2020年初開始進行了5G傳輸、道路安全監控、車流、人流分析、車牌辨識、智慧停車、電子紙資訊看板與IoT 整合系統平台等11個項目，堪稱全台最完整的智慧城市市場域規畫，成為公私協力的最佳表率。更引以為傲的是，中保科技於全球近10年專利申請案，於2014年至2016年連續三年擠入本國法人專利申請百大排行，為全台保全服務業第一名。

關懷學業低成就及弱勢族群 專業課程培養世界觀走向國際化

在社會責任部分，中保科技持續回饋社會，長達20多年來在宜蘭員山鄉，協助3200位弱勢偏鄉學童進行課後輔導，且培養學生具世界觀走向國際化，基金會2020年增設全英文課後輔導課程，從1998年到2020年贊助累計金額達3.6億元。

AED+CPR推廣課程 超過2,228場 目標人人都會CPR+AED

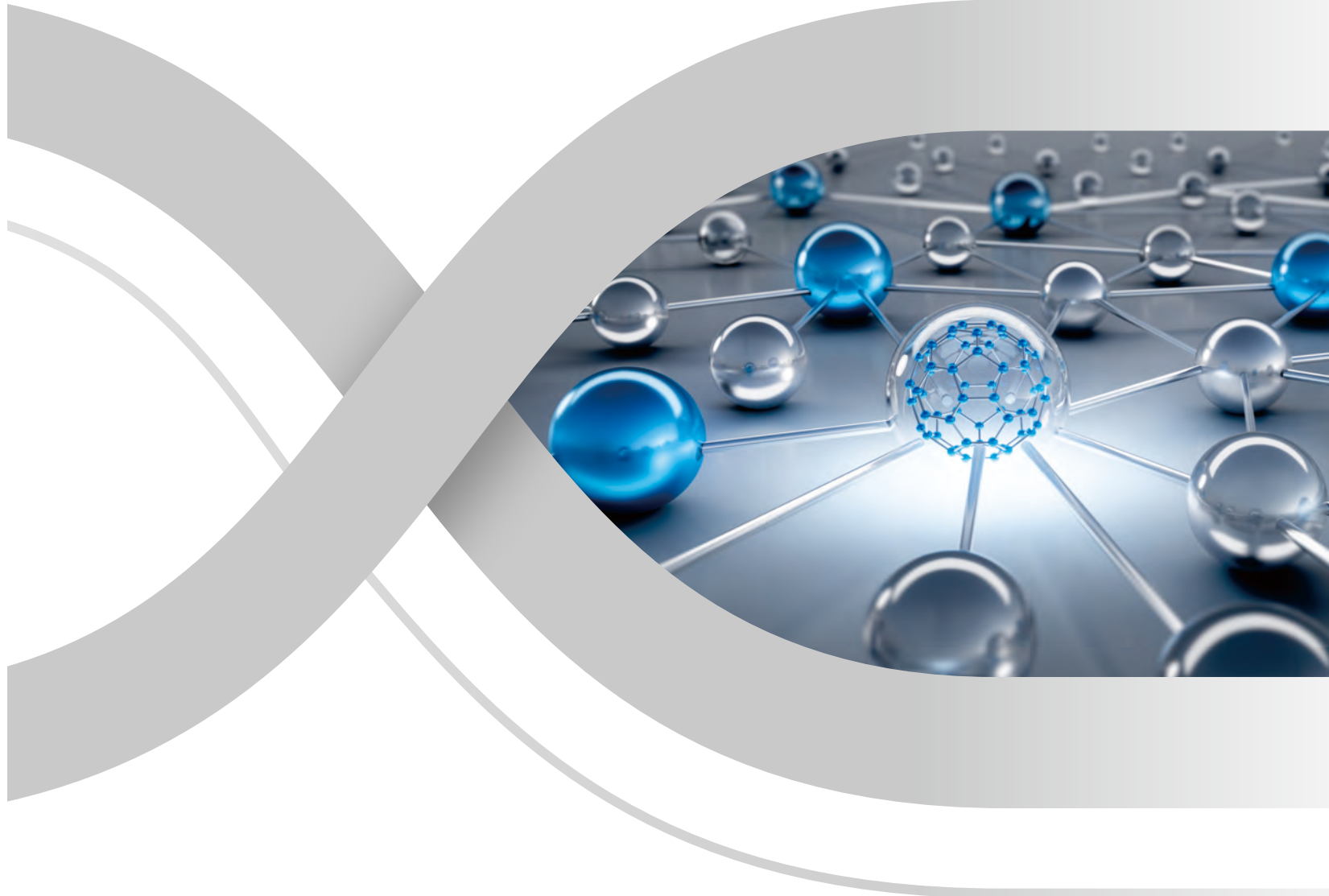
此外，面對高齡化社會來臨衍生的照護問題，中保關懷社會福利基金會更積極投入解決「緊急醫療資源」城鄉差距問題，深入屏東到台東部落，2020年這一年度共執行10場教育訓練課程。

全台「人人都會CPR、處處都有AED」是我們許下的目標。中保科技關係企業立偉電子至今於全台建置一萬七千多台AED，截至2020年底，AED拯救成功案例共累145例，培養超過40位具法定急救資格的專任講師，聯手推CPR+AED教學，統計從2019年到2020年共執行約4,000場訓練課程，受訓人數達3萬多人。

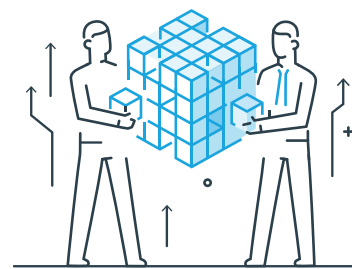
行動節能減碳 減少碳排放超過348噸

中保科技同時也以實際行動進行節能減碳。2020年較前年節電269,600度，節電度數超過20%；管制中心可掌握同仁的勤務調度，有效降低非必要勤務衍生之無謂油耗，2020年相較2016年客戶數增長111.9%，但出勤次數實值減少至70.1%，使得2020年相對2016年減少碳排放超過348噸。

中保科技將持續努力為「綠能、永續、城市新未來」做出貢獻，在追求永續共好的路上，堅持做對的事情，就一定能有收穫，期許集團繼續昂首闊步，成為善的循環、社會的正向力量。



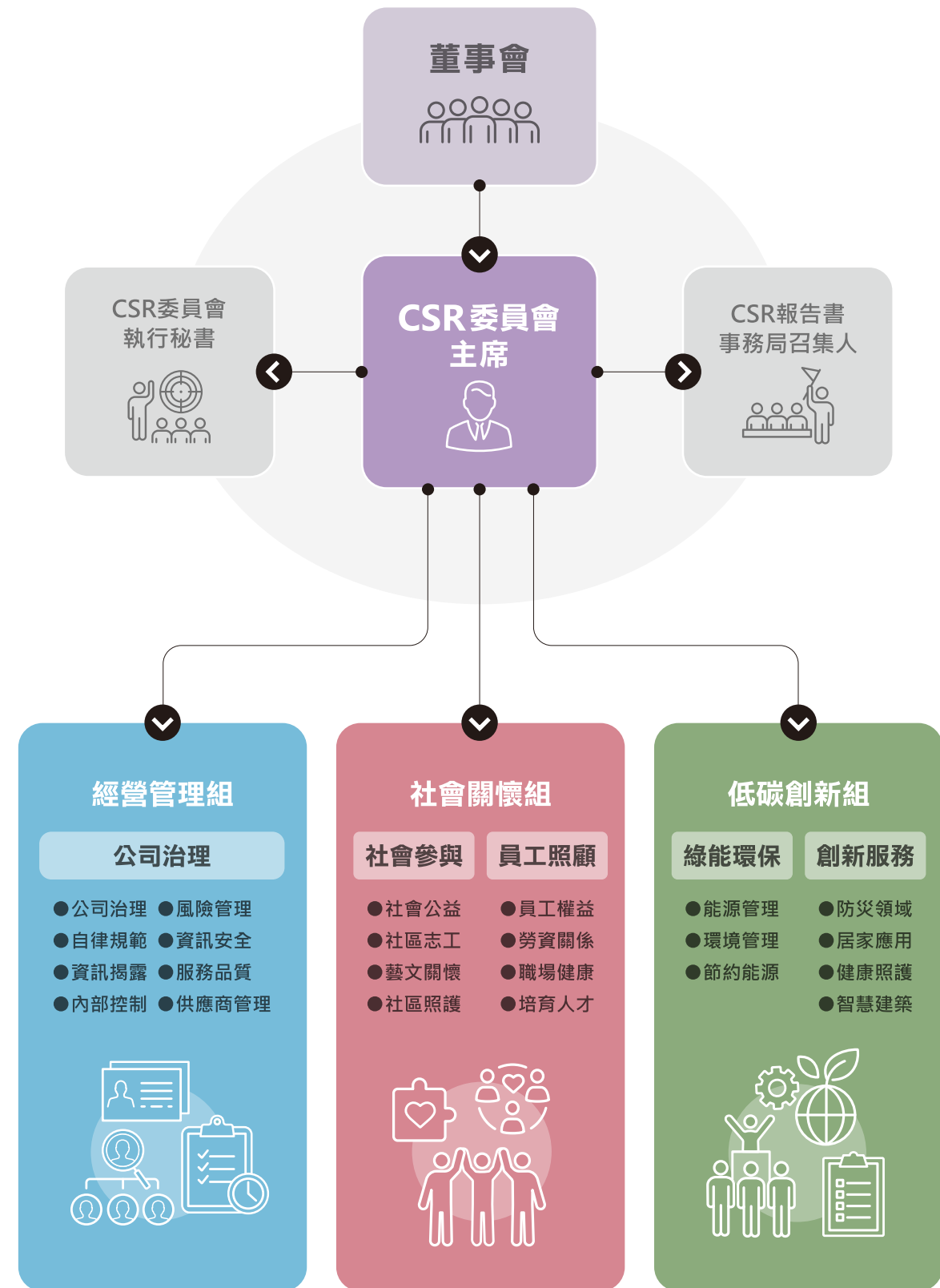
永續治理架構



中興保全科技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、徐蘭英總經理及洪培修總經理擔任副主席，中興保全科技也安排高階主管擔任該委員會組長，共同負責管理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。

2020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。

中興保全科技企業社會責任委員會組織





STAKEHOLDER COMMUNICATION

利害關係人溝通

利害關係人鑑別

中保科技依據GRI 準則報導原則 (GRI Standards) 的利害關係人包容性、永續性脈絡、重大性與完整性四大原則，執行重大性議題分析，並參考「AA1000利害關係人議和標準 (AA1000 Stakeholder Engagement Standard, SES)」，來選定六大利害關係人，包括：員工、客戶、投資人、政府機關、社區民眾及供應商。




重大議題鑑別


重大性議題排序

- 01


透過AA1000 SES (AA1000 Stakeholder Engagement Standard,SES) 標準，考量對中保產生影響或受中保影響之內外部利害關係人，為：員工、客戶、投資人、政府機關、社區民眾及供應商。


- 02


藉由CSR報告書、公司CSR網站和研究報告蒐研，收集與公司最為相關的永續議題


- 03

藉由發放紙本和線上的利害關係人問卷，來了解利害關係人認為對中保永續經營，以及中保對經濟、環境和社會衝擊程度最大的重大性議題


- 04

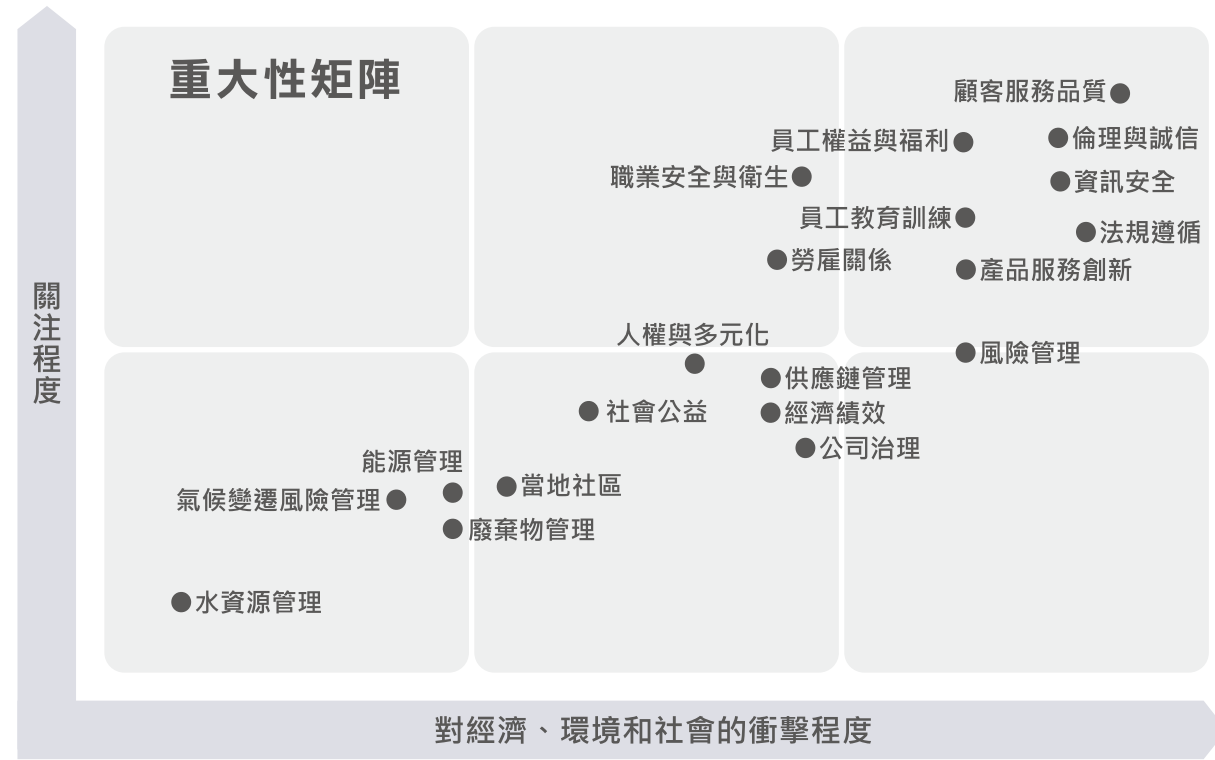
根據問卷發放的分析結果，來辨別中保的8項重大性議題，並對應到GRI準則的主題，制定該主題的管理方針



永續議題分為三大類，分別為公司治理、社會責任以及環境保護，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。

總計回收194份有效問卷，藉由雙重的交叉分析，得出2020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小組選定六大議題作為2020年企業社會責任報告書之重大議題；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中，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。

○ 中興保全科技重大議題分布

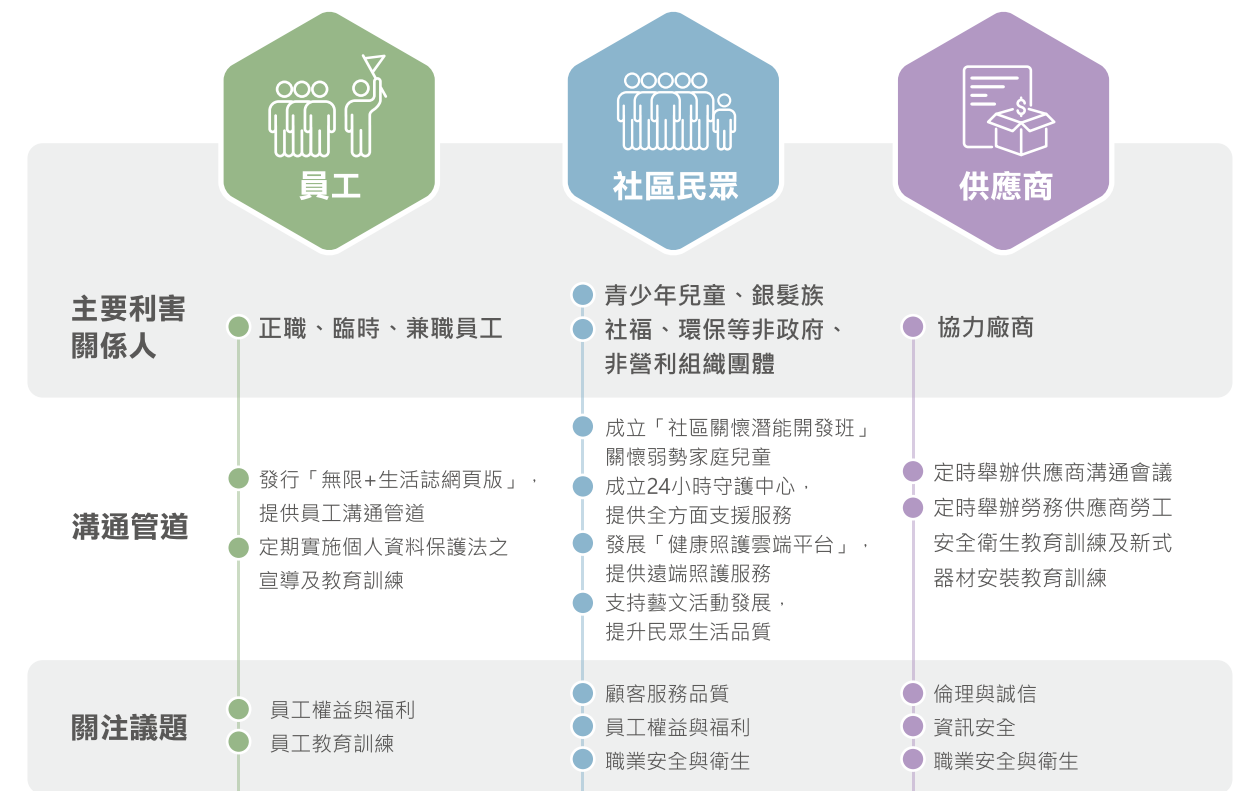
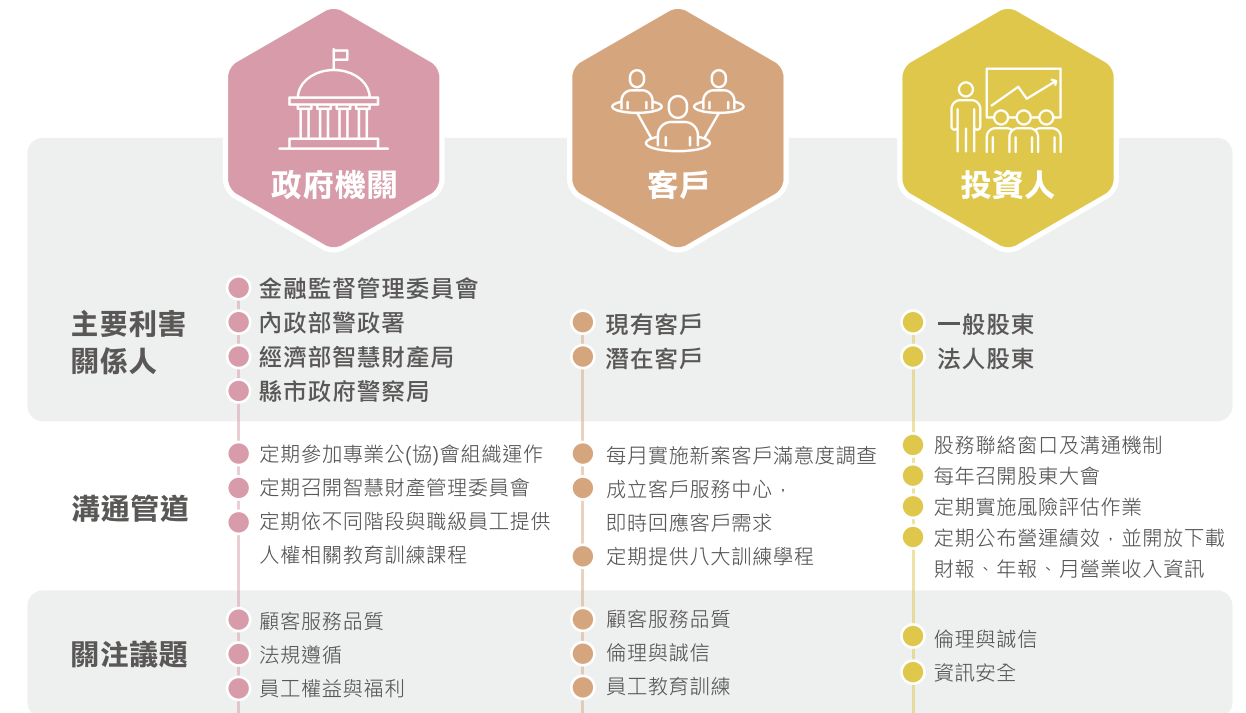


○ 重大性議題衝擊邊界

重大議題	對應GRI重大主題	衝擊邊界						對應章節
		中保	供應商	投資人	政府	客戶	當地社區	
顧客品質管理	一般揭露	●			●	●	●	顧客品質管理
倫理與誠信	反貪腐、反競爭行為	●	●	●		●		反貪腐與誠信經營
資訊安全	客戶隱私	●	●	●				資訊安全與客戶隱私
法規遵循	社會經濟法規遵循	●			●			法規遵循
員工權益與福利	勞雇關係、員工多元化與平等機會	●			●		●	幸福職場
員工教育訓練	訓練與教育	●				●		完整的訓練資源
產品與服務創新	一般揭露	●						研發創新
職業安全與衛生	職業安全與衛生	●	●				●	職安與健康風險地圖

利害關係人溝通

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：



公開資訊揭露

中興保全科技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。

中興保全科技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，2020年度對外揭露重大訊息數量總計25項。

中興保全科技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。

專業參與

○ 中興保全科技參與公(協)會組織現況

序號	名稱	參與內容 (擔任公會職務)
01	中華民國保全商業同業公會全國聯合會	會員
02	中華保全協會	朱漢光-顧問 周興國-理事
03	台北市保全商業同業公會	朱漢光-理事
04	新北市保全商業同業公會	會員
05	桃園縣保全商業同業公會	會員
06	台中市保全商業同業公會	會員
07	高雄市保全商業同業公會	會員
08	台灣廣告主協會	監事
09	中華民國傳媒稽核認證會	會員
10	台灣智慧自動化與機器人協會	會員
11	電機電子同業公會-資通訊產業聯盟	會員
12	台灣區電機電子工業同業公會	會員
13	台灣安全設備與服務產業協會	理事
14	台灣雲端運算產業協會	會員
15	零耗能建築技術發展聯盟	會員
16	台灣智慧建築協會	會員

序號	名稱	參與內容 (擔任公會職務)
17	智慧化居住空間產業聯盟	會員
18	台灣智慧航空城產業聯盟	會員
19	台北市電器商業同業公會	會員
20	台北市消防工程器材商業同業公會	會員
21	台北市消防協會	常務理事、監事
22	中華消防協會	理事
23	中華民國消防工程器材商業同業公會全國聯合會	會員
24	台灣遠距照護產業服務協會	理事長、董事
25	臺灣智慧能源產業協會	會員
26	臺灣防災產業協會	會員
27	台灣綠建築發展協會	團體會員
28	台灣區防火安全建築材料協進會	周興國-理事
29	台灣智慧城市聯盟	會員
30	台灣連鎖暨加盟協會	理事
31	台灣智慧城城市發展協會	會員
32	台中市室內設計裝修商業同業公會	團體會員
33	台北市室內設計裝修商業同業公會	會員
34	桃園縣室內設計裝修商業同業公會	會員
35	台南市室內設計裝修商業同業公會	會員
36	高雄市室內設計裝修商業同業公會	會員
37	新竹市室內設計裝修商業同業公會	會員
38	新竹縣室內設計裝修商業同業公會	會員
39	基隆市室內設計裝修商業同業公會	會員
40	嘉義市室內設計裝修商業同業公會	會員
41	世界公民智庫	會員
42	Go Smart (市府發起)	會員
43	台灣全球無線平台策進會	會員
44	台灣區電信工程工業同業工會	會員
45	AI on chip 產業聯盟	會員
46	中華民國內部稽核協會	會員
47	台北市電腦商業同業公會	會員
48	台灣全球無線平台策進會	會員
49	台灣資通產業標準協會	會員
50	台灣智慧人居產業促進會	會員
51	中華民國警察之友會	會員
52	社團法人台灣幸福建築協會	會員
53	社團法人中國土木水利工	會員

CH1 永續經營

SUSTAINABILITY

公司概況

中保科技集團事業藍圖包含食(復興空廚、無限家餐飲)、醫(立偉電子)、住(中保無限+)、行(中保物流)等，總服務客戶數近50萬，產值近150億元，2020年度集團合併營收超過137億元，創下自2016年度以來新高。

展望今年，本集團的重要發展藍圖項目如下：



一. 物聯網創新服務

在物聯網科技保全、居家生活的服務領域中，以物聯網為核心的「中保無限+」系統整合服務，在增加更多AI智慧化商品與功能後，近三年客戶數每年都以超過25%的速度增加。「中保無限+」以科技系統取代夜班警衛的「雲端警衛」方案，已突破1,000個案場，並獲得數位時代的「創新商務獎」肯定。2020年度新成立軟體公司「史詩科技」，正籌劃「中保好生活APP」平台，預計2021年5月上線。透過平台即能達到「一指搞定社區生活大小事」，有助於串流現有客戶及社區住戶之大數據蒐集以及消費者行為分析，將更增加商機開發及客戶黏著度。隨著物聯網環境逐漸成熟，將開啟更多可能性的服務領域，逐步朝向智慧化安全整合服務商的角色發展。

二. 智慧城市

2020年度在「智慧城市」業務推展上，於高雄市政府建置車種辨識、車流、人流監測和空氣品質監測等11項的智慧城市解決方案，不只獲得高市府肯定，成功案例也吸引其他縣市注意，智慧城市將成為下一波產業成長動能。子公司「保創科技」也積極承攬機電統包案，提供「機電、弱電、消防一條龍」整合方案，結合智慧城市發展。集團旗下相關子公司從工地管理到餐飲業務都進入智慧城市的一環，再創新藍海，預計相關營運將有顯著成長。

三. 餐飲版圖

今年將要全面擴大餐飲事業部，直接走入消費者市場。以烘焙品著名的「復興空廚」開始從航空餐轉型，今年將朝向多角化經營，包括OEM和ODM代工服務。集團代理的新加坡國民湯品「The Soup Spoon匙碗湯」來台營運，北部已有5家門市；集團自創餐飲品牌「棧直火廚房C-Kitchen by FUK」專供炭火直烤料理搭配精釀啤酒，有望繼續在今年擴大營運版圖。

中保科技集團持續積極多角化經營，經營型態仍堅持專業的安全、防災監控，發展觸角擴大至智慧城市、智慧家庭，藉由科技及食安考量，擴大販售管道，甚至成為智慧照護、智慧社區等服務之一環。

中興保全科技不僅要提供客戶實體安全，更進化提供客戶虛擬安全協防，2021年計劃開發新商品(服務)範圍：

- 異質人資門禁系統整合研究開發
- 資訊安全防護服務研究開發
- MiFare DESFire讀卡機開發
- 中保無限+ 防災探測器整合開發
- MiniBond影像車機雲端儲存架構開發
- 半自助影像管理安全服務系統整合開發
- MiniBnod酒測器及平台開發
- 第三代119火災通報裝置開發
- MiniBond冷鏈車隊平台及報表開發
- 網路監視雲儲存系統整合開發
- 保全卡片箱自動清點系統開發
- AI智慧影像臉部辨識裝置研究開發

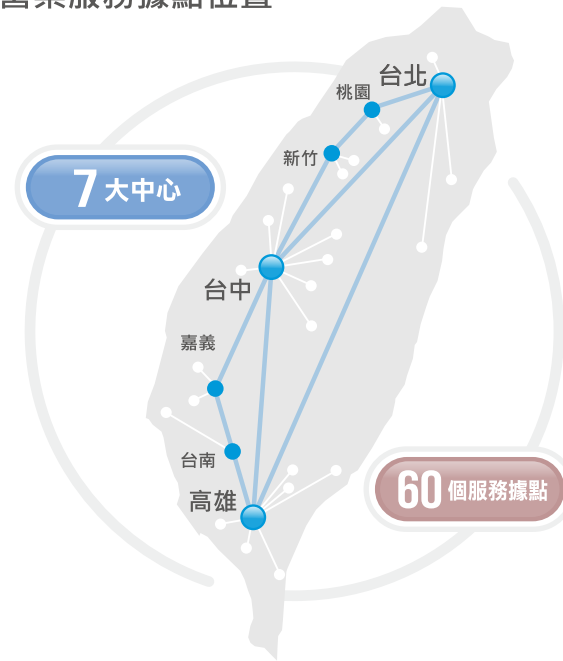
營運組織

中興保全科技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、淡水及宜蘭員山教育訓練中心、電腦管制中心、雲端數據中心、客戶服務中心及生產製造中心等七大中心及全台60個服務據點。

隨著雲端運算與物聯網的興起，帶動新一波產業革命，智慧化的發展，不僅是技術上的變革，影響層面更深入個人、家庭、商業、建築，乃至於城市；這波浪潮之下，中興保全科技集團以「安全、信賴」為服務核心，結合集團旗下各大領域的專業團隊投入「智慧城市領域」，讓用戶生活在更安心和便利的環境，創造美好的生活。（中興保全科技集團簡介詳）



營業服務據點位置



SMART CITY



中興保全科技集團旗下重要關係企業

公司名稱	服務內容
國興保全	1.關於辦公處所、住宅等防盜、防火、防災之安全防護 2.防盜、防火、防災等有關設備器具之系統規劃設計保養修理安裝
國雲保全	1.關於辦公處所、住宅等防盜、防火、防災之安全防護 2.防盜、防火、防災等有關設備器具之系統規劃設計保養修理安裝
國雲公寓大廈	公寓大廈管理服務、智慧停車場管理服務
立保保全	保全服務、現金或其他貴重物品運送之安全維護
立偉電子	警民連線、AED及電子器材之買賣及租賃
博訊科技	電腦、微電腦、數據通訊設備及週邊設備之研發設計、製造、加工、銷售及維修服務、應用軟體開發與維護
京璵科技	電子材料與倉儲器材零售業、餐館業
中保物流	物流運送、倉儲服務
復興空廚	空廚、烘焙食品製造業
競日消防	消防安全設備批發、檢修、安裝工程
保創科技	技術工程、消防工程
中保防災科技	環境檢測服務業
星生方案	能源技術服務業、照明設備安裝工程業、一般投資業
史詩科技	資訊軟體服務業、資料處理服務業、電子資訊供應服務業、一般廣告服務業、產品設計業
中保無限家餐飲	餐飲、餐館、咖啡飲料業

財務績效

中興保全科技2020年總市值約400.21億元，營業收入70.09億元，稅後盈餘23.89億元，每股盈餘5.42元，資產報酬率（ROA）及權益報酬率（ROE）分別為10.81%及21.30%。集團合併營收為137.06億元。



單位：千元，%

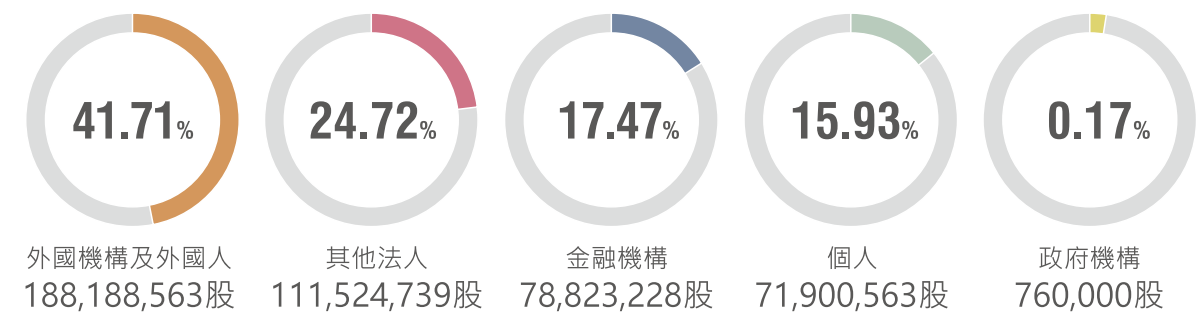
項目	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年
股本	4,511,971	4,511,971	4,511,971	4,511,971	4,511,971
股本總市值-年底總額	39,976,062	41,329,654	39,885,823	40,066,302	40,021,182
保留盈餘	4,524,298	5,338,810	5,541,725	5,810,983	6,302,407
每股盈餘	1.40	5.00	4.64	4.85	5.42
本益比	63.29	18.32	19.05	18.31	16.37
股利配發情形					
配發現金股利(元/每股)	3.50	4.00	4.00	4.00	5.00
配發股票股利(元/每股)	-	-	-	-	-
資產報酬率 (ROA)	3.68%	12.72%	10.19%	10.19%	10.81%
權益報酬率 (ROE)	6.09%	22.44%	19.66%	19.80%	21.30%

組織所產生及分配的直接經濟價值

產生的直接經濟價值					
中保個體營收	6,893,000	6,989,637	6,909,346	6,990,449	7,008,878
分配的經濟價值					
營運成本	2,330,549	2,412,156	2,330,389	2,433,922	2,433,271
員工薪資和福利	2,187,333	2,294,409	2,304,532	2,236,633	2,289,600
配發股利總額	1,579,190	1,804,788	1,804,788	1,804,788	2,255,985
支付所得稅款	184,906	54,245	211,977	362,240	302,852
捐贈支出	57,935	32,091	14,872	31,677	6,739
留存的經濟價值	553,087	391,948	242,788	121,189	(279,569)
集團合併營收	13,480,185	13,054,756	13,393,619	13,411,677	13,706,365

股權結構

中興保全科技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2020年7月24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41.71%、24.72%、17.47%。



註：陸資持股比例為0%

研發創新

研發創新管理方針

持續投入自主研發創新、整合先進技術及產品，結合至公司管制、派勤及服務平台，是達到「提供安全、安心的產品和服務」之使命，提昇公司競爭力及永續經營的重要基石。

政策與承諾

建立自有軟體、硬體、韌體、專案及品管研發團隊，持續投入研究、開發及整合新技術、新產品，同時經由積極的專利申請，以保護智慧財產權、延緩同業抄襲模仿、提昇整體競爭力。

目標：

專利目標：	專利(件)	2020年			2021年
		目標	實際	達成率	目標
每年新申請專利25件 取得新專利15件	新申請專利	25	29	116%	25
	新取得專利	15	19	126%	15
研發投入目標：	研發經費投入 (仟元%)	2020年			2021年
		目標	實際	達成率	目標
	研發費用	NA	107,329	NA	NA
	年度營收	NA	7,008,878	NA	NA
研發費用佔營收比例	1.5%	1.53%	102%	1.5%	

責任：

針對市場需求、技術及產品研發、智財管理及大數據分析等，設立責任部門：
 業務及服務需求：商業企劃室、營業企劃室、服務企劃室。
 技術及產品研發：整合事業本部
 智財管理：法務室、智慧財產管理委員會
 大數據分析創新：總執行長室 / 資訊事務室

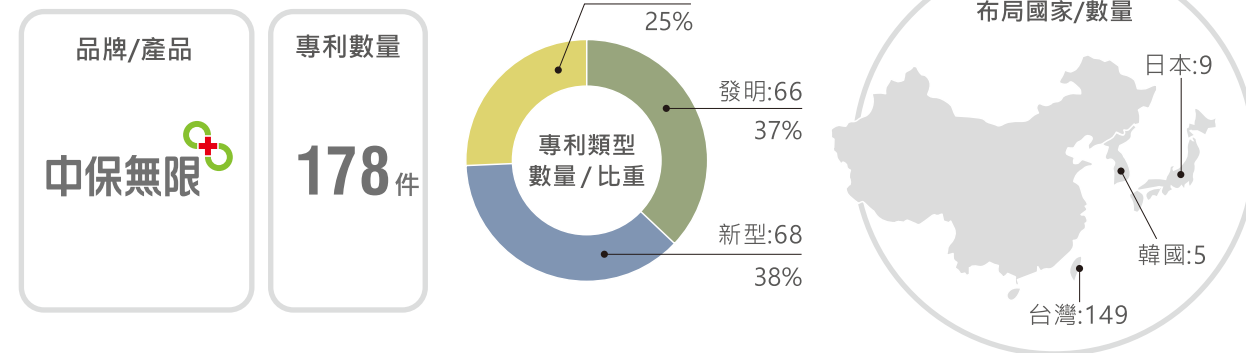
資源：

測試實驗室：產品測試除委託電子檢驗中心(ETC)等公正第三方檢測外，針對本公司租賃服務特殊信賴性標準要求，建立自有品管測試實驗室，以確保研發品質。
 立捷國際：集團關係企業，協助核心電子產品試產、量產。
 博訊科技：集團關係企業，協助網路、資訊中心、伺服器、資訊安全及作業管理。

特別的行動：

針對本年度專利創新及重點研發專案，摘要如下：

○ 專利創新



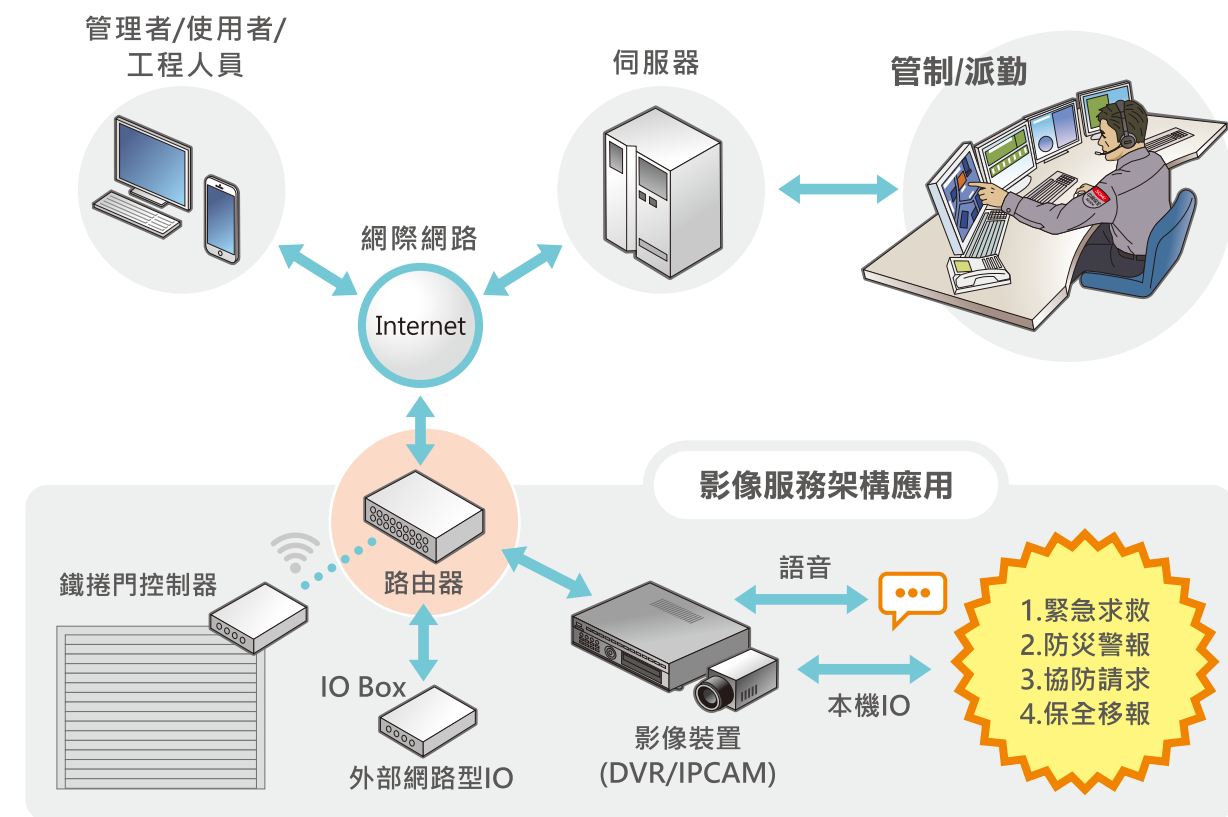
創新產品

影像服務(CR、WR)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「影像服務(CR、WR)系統」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。尤其是WR系統，除上影像服務功能外，更可支援遠端控制鐵捲門、語音巡防及連動緊急求救、防災警報，協防請求、保全移報等特色功能。

○ 影像服務系統(WR)架構



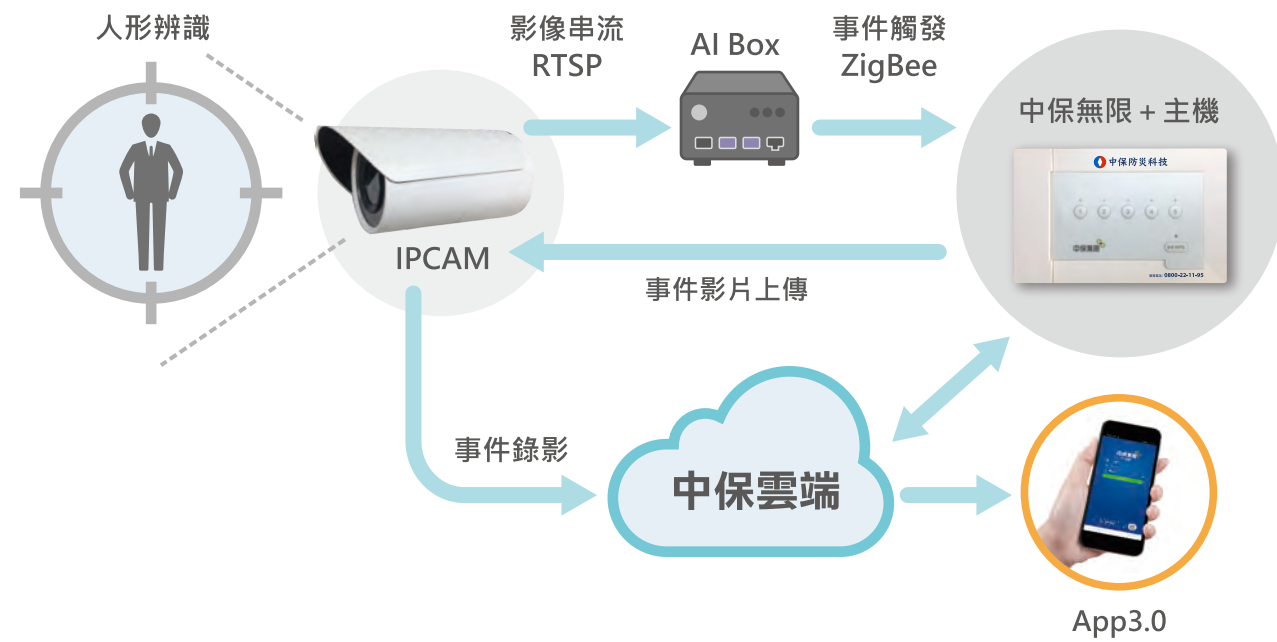
創新價值：

- 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。
- 商業模式創新：將賣產品轉換為賣服務。

無限+AI智慧影像人型周界入侵偵測裝置開發

影像辨識的應用一直是深度學習最為人所知的項目。影像辨識技術的出現，使人們的生活方式大幅改變，不論在國防、科技、教育、生活上，都對人們生活帶來的不小的影響。人工智慧、機器學習、深度學習以及大數據，這些技術已運用在不少領域中，惟先前技術門坎及極高的價格，一直遲遲無法導入在安防的應用上。但隨著科技的進步，各類辨識技術的突破，近年來在安防產業的應用上，也陸續的導入智慧安防的觀念，強化傳統警報的不足，並輔助提高人員的處理效率。

中興保全科技也藉著智慧辨識技術的導入，強化原有無限+的入侵偵測系統，藉由影像辨識分析，辨別異常訊號是由於人員的入侵，可有效降低誤警報訊息、減少管制人員負擔，同時記錄下發生入侵事件當時的影像紀錄；並可讓辨識系統持續學習，以因應未來多變的警報事件，以達到智慧保全的效果(系統架構如下示意圖)。



本系統功能主要有下述特色：

- 誤發警報的過濾
- 警報影像重點精確標註
- 區域人員及流量管制
- 可靈活搭載不同的辨識功能

AED 裸母機 NB-IoT 和 4G 無線裝置開發

近幾年來與物聯網 (Internet of Things, IoT) 有相關的應用蓬勃發展，在科技不斷地進步、伺服器與網路更為成熟和穩定的條件下，帶動雲端管理的應用正成為生活中不可獲缺的一環。對此，過去這幾年在中興保全科技提供客戶安全及便利的服務及統計大數據資料的同時，IoT 前端設備穩定性及持續使用性是非常重要的，故藉由此技術的運用於本公司的 AED 裸母機系統，以利達到以下使用者需求：

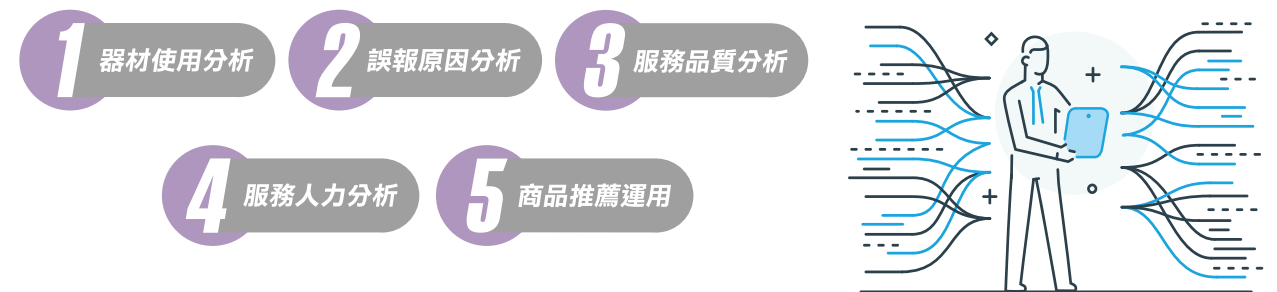
急救是與時間賽跑，因此本公司規劃結合 AED 的救急設備之方案，在於當發生事故時，能隨時在短時間內提供良好的救急設備，越早將急救設備送達事故地點則極為重要。結合上述的兩項使用者需求作為考量主軸，並且因應電信業者無線通訊技術已升級至 NB-IoT 和 4G 無線通訊相關裝置，開發出支援 NB-IoT 和 4G 無線通訊的 AED 裸母機；本裝置硬體結合軟體系統構成下述的幾個部分：

- AED 設備：急救設備。
- 裸母機：時時監測 AED 設備是否異常，並主動傳訊至中保管制中心進行後續排除障礙處理。
- 管制中心：隨時監控設備狀態，任何異常主動告知客戶。
- 全民守護者 APP：用於通知台北市政府消防局以及就近尋找可以使用的 AED 設備。



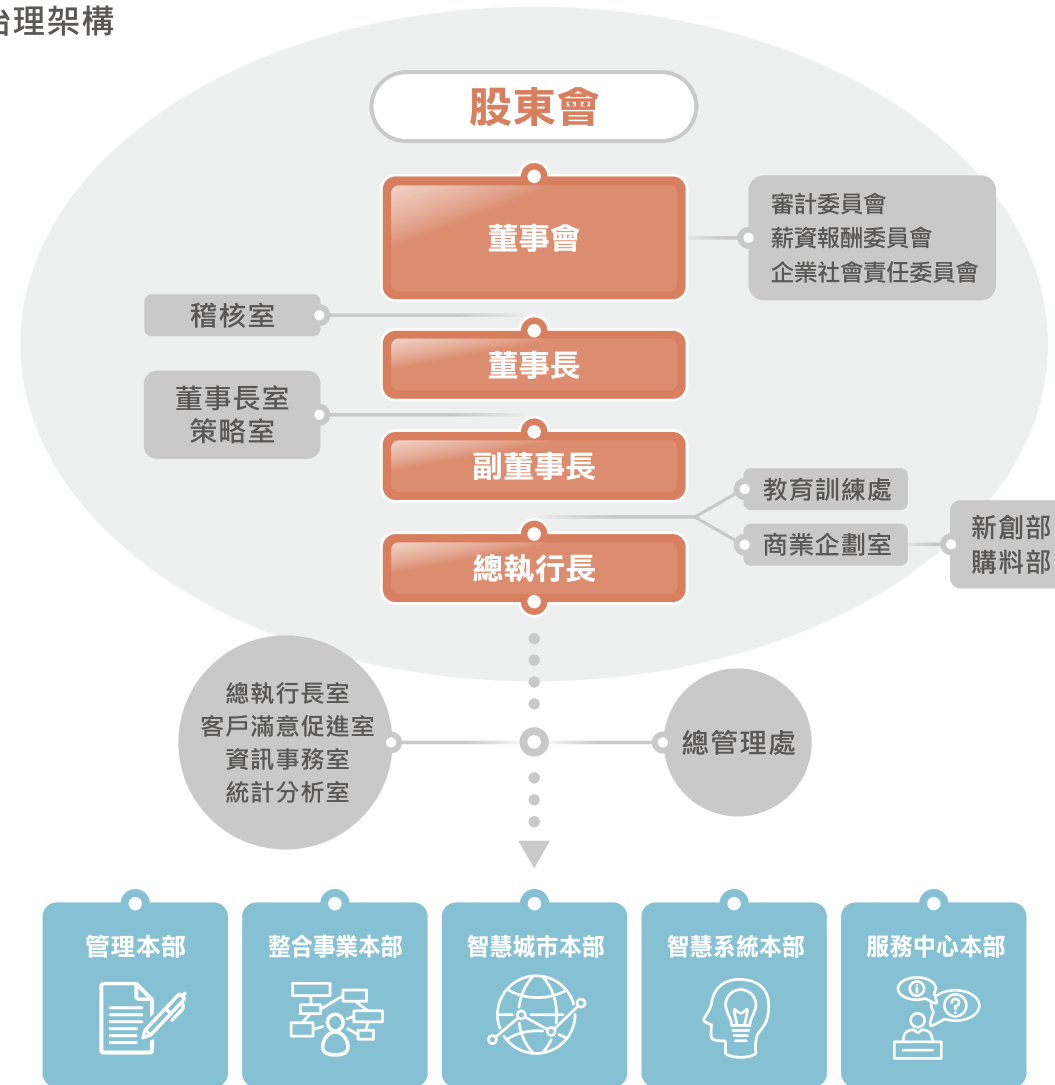
大數據分析應用

近年因為網路和電腦科技的進步，在各種電腦應用系統的蓬勃發展下，產生出大量的數據，這些數據變成企業珍貴的資源，利用數據分析可以幫助企業在營運上更加精進。本公司自 2015 年開始建立大數據資料庫，收集公司內部各系統的數據，結合外部公開資訊，整合成統一的數據平台。利用簡單容易使用的視化工具，讓使用者可以使用圖像和資料互動，讓資料的解讀更為直覺和容易。再加上人工智慧機器學習的運用，進而產生分析和預測的洞見 (Insight)。相關大數據的分析應用以提升營業效能、優化服務品質為核心目標，目前有以下的大數據分析應用：





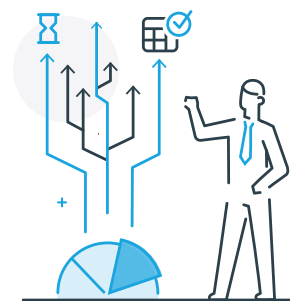
○ 治理架構



○ 中興保全科技董事會成員性別比例

年齡區間	男性	女性
50歲以上	8	1
30歲以上未滿50歲	2	0
30歲以下	0	0
總數	10	1

CH2 公司治理



中興保全科技董事會成員共11席，包括8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65歲，依性別區分包含男性10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，2020年共召開5次董事會，整體董事平均出席率達97.73%。2020年審計委員會共召開4次，獨立董事出席率達100%。中興保全科技為確保董事會發揮治理功能，以強化董事會職權，在董事會下已設置「審計委員會」、「薪資報酬委員會」、「企業社會責任委員會」。未來中興保全科技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。

○ 中興保全科技董事會成員

職稱	姓名	經歷
董事長	承信投資有限公司 代表人：林孝信	1. 中興保全科技(股)公司董事長 2. 國產建材實業(股)公司董事長
副董事長	欣蘭投資(股)公司 代表人：林建涵	1. 中興保全科技(股)公司執行長 2. 中興保全科技(股)公司董事
常務董事	セコム株式會社 代表人：佐藤貞宏	日商SECOM株式會社
常務董事 (獨立董事)	陳田文	1. 嘉實建設(股)公司董事長 2. 群益金鼎證券(股)公司榮譽董事長 3. 海基會顧問
董事	セコム株式會社 代表人：小野寺博史	1. 中興保全科技(股)公司總執行長 2. 中興保全科技(股)公司董事
董事	セコム株式會社 代表人：村上建之	日商SECOM株式會社
董事	源信投資有限公司 代表人：林明昇	1. 中興保全科技(股)公司副董事長 2. 國興水泥(股)公司董事長 3. 國產建材實業(股)公司副董事長
董事	杜恒誼	1. 智邦科技(股)公司監察人 2. 台灣紙業(股)公司董事 3. 華南產險(股)公司董事 4. 味王(股)公司常駐監察人
董事	金葵投資(股)公司 代表人：徐蘭英	1. 國產建材實業(股)公司董事長 2. 中興保全科技(股)公司總經理
獨立董事	江雍正	1. 正邦、正陽聯合律師事務所律師 2. 南和興產(股)公司董事 3. 南寶樹脂化學工廠(股)公司獨立董事 4. 台灣高雄地方法院 法官
獨立董事	董俊毅	1. 能率管理顧問(股)公司董事長 2. 東莞承光五金製品有限公司董事長 3. 力天世紀投資(股)公司董事長

反貪腐與誠信經營

倫理與誠信

重大議題	反貪腐及誠信經營
重要性	公司追求永續經營，避免不誠信行為衍生出之法律責任和商譽損害，故管理策略須融入誠信倫理之價值觀，以期讓誠信經營觀念普及，使其內化為公司之企業精神。
如何管理此主題	中興保全科技基於公平、誠實、守信、透明的原則從事商業活動，為落實誠信經營政策，並積極防範不誠信行為，特訂定誠信經營守則及誠信經營作業程序及行為指南，具體規範本公司人員於執行業務時應注意事項。
管理方針之目的	為建立本公司誠信經營之企業文化及健全發展，及維持良好的商業運作模式，提升公司治理。
政策與承諾	中興保全科技基於廉潔、透明及負責之經營理念，制定以誠信為基礎之政策，並建立良好之公司治理與風險控管機制，以創造永續發展之經營環境。
目標與標的	本公司致力避免違反公平交易法之規範及發生任何貪腐事件。
責任	本公司人員（包含本公司及集團企業與組織董事、經理人、受僱人、受任人及具有實質控制能力之人。）應盡善良管理人之注意義務，督促公司防止不誠信行為，並隨時檢討政策實施成效及持續改進，確保誠信經營政策之落實。
資源	<ol style="list-style-type: none"> 經營企劃室：本公司指定經營企劃室為專責單位，辦理誠信經營作業程序及行為指南之修訂、執行、解釋、諮詢服務暨通報內容登錄建檔等相關作業及監督執行。 法務室：本公司法務室為處理商業機密之專責單位，負責制定與執行公司之營業秘密、商標、專利、著作等智慧財產之管理、保存及保密作業程序，並應定期檢討實施結果，俾確保其作業程序之持續有效。 人力資源部：針對公司人員違反誠信行為查證屬實者，依相關法令或依公司獎懲辦法予以適當懲處，包含解任或解雇。 稽核室：違反公司誠信經營政策及相關法令事件或檢舉案件之稽查。
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	制定「誠信經營守則」、「誠信經營作業程序及行為指南」並於集團通報中發布實施及員工投保「員工誠實險」
執行成效	本公司透過誠信經營政策之執行與管理，於2020年度並無違反誠信相關法令（例公平交易法等）之違規或裁罰事件及未發生任何貪腐事件。

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	中興保全科技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	中興保全科技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	中興保全科技法規遵循之政策為「遵循法規、建立規範」，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	遵守主管機關法令規定，避免有違反相關法規之重大情事。
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。
權責單位	<ol style="list-style-type: none"> 1.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，以及個人資料保護法相關制度之建立、管理、訓練與執行 2.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 3.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 4.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 5.總務部：政府能源管理法規及環保相關法規之遵行 6.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」、「內部重大資訊處理作業程序」、「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	中興保全科技透過各單位對本公司法規遵循政策之執行與管理，2020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。

風險管理與內部控制

風險管理

中興保全科技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、各權責管理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

中興保全科技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。

2020年度稽核室彙整各部門風險評估辨識之中度風險層級以上之作業項目總計27項，將交由各業管理單位列入重點查核、或日常管理績效追蹤，或由稽核室列入2021年度之稽核計畫例行查核。

內部控制

中興保全科技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、資訊作業處理）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。

○ 中興保全科技內部控制制度



中興保全科技稽核室隸屬董事會，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，作為判斷中興保全科技整體內部控制制度實施有效性之依據。



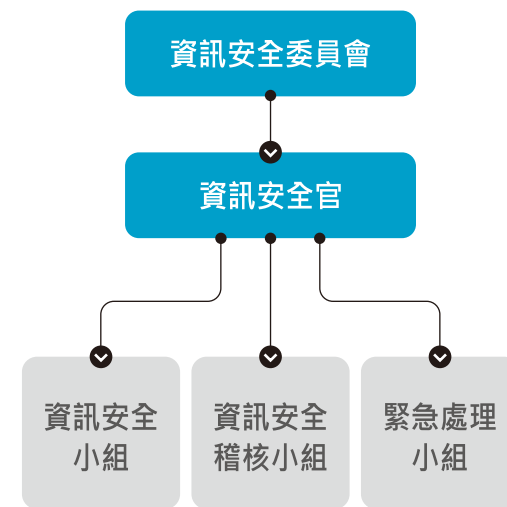
資訊安全與客戶隱私

重大議題	資訊安全與客戶隱私
重要性	面對客戶的個人資料，及各項創新服務所產出巨量資料，投入大量的資源於資訊安全保護，以確保客戶的資料安全與個人隱私受到嚴密保護，確保客戶的資產安全。
如何管理此主題	落實客戶個人資料安全管理，並強化網路安全防護機制，避免於網路上受到駭客、病毒等攻擊，確保資訊系統、設備、網路正常運作。 對於巨量資料安全的保護，導入整合式威脅管理（Unified Threat Management, UTM）與誘捕系統(HoneyPot)。提供安心、安全的服務品質。 加強員工資訊安全教育訓練與自我學習能力提升，減低資安事件發生。
管理方針	制定個人資料保護管理辦法及個人資料保護管理組織，並進行演練，來確保客戶個人資料安全。 從客戶端蒐集的資訊確實保護，將資訊安全視為經營上重要的課題。
管理方針之目的	確保公司所保護的資訊資產機密性、完整性及可用性，並符合相關法規之要求，免於遭受內、外部的蓄意或意外之威脅破壞，達到公司永續經營發展。
政策與承諾	需經授權人員才可存取、調閱客戶資訊，並分層級管理。 建立本公司資訊安全營運持續計畫，確保本公司業務服務持續運作，提高資訊服務水準。 訂定業務持續營運計畫（Business Continuity Plan, BCP）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，經由教育訓練與日常教育宣導，強化資訊安全觀念與與保護個人資料意識，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，將資訊安全觀念建立於每位員工心中，達到資安事件發生每年 < 2件。
責任	建立資訊安全防護體制，隨時導入新的資訊安全技術，保護客戶個人資料安全。 強化員工自我資訊安全觀念，導入資訊管理系統並持續運作，取得ISO27001資訊安全國際驗證。
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	申訴機制管道為利用服務信箱：service@secom.com.tw與客戶服務中心24小時服務電話：0800-22-11-95。 當客戶對公司有資訊安全疑慮時，經由上述管道，向公司提出申訴，再轉由資訊安全小組專人處理。
特定行動	◆於內部網站隨時公告近期資安事件宣導，建立資安事件通報平台，達到不同部門協同作業。 ◆於每季召開資訊安全會議，定期檢討資訊安全政策，加強控管與提高品質服務水準。 ◆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；重要系統，每半年實施災難復原演練，藉此檢視系統有無改善空間及人員對系統操作熟練度。 ◆每年定期執行資訊安全稽核。以驗證資訊安全制度完整性，及日常工作中的實踐。
執行成效	資訊安全防護措施執行情形，經由申訴管道與通報機制，檢討資訊安全與個資保護是否有違規情形發生。 2020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，服務系統無中斷重大事件發生。

○ ISO27001 證書



○ 資訊安全管理組織



嚴密保護客戶隱私

中興保全科技是客戶安心信賴的最佳夥伴，中興保全科技在保全業法規範下，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，中興保全科技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，中興保全科技自行開發手機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。

中興保全科技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；2020年無相關侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料等投訴。

顧客服務品質

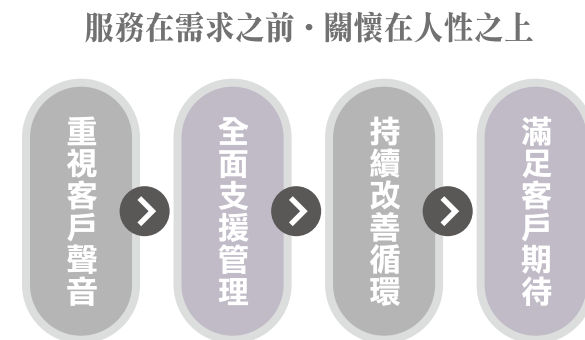
重大議題	顧客服務品質
重要性 (重大原因)	服務品質的優劣，是中興保全科技的企業品牌與營運核心價值。直接影響客戶感受，營收狀況，品牌商譽、市場競爭力、甚至企業永續經營的能力。
如何管理此主題	訂定管理方針，制定服務品質精進架構和相關管理程序。
管理方針之目的	成為智慧生活領航者，創建未來生活模式，滿足全方位需求的生活型產業。
政策與承諾	「只有更好的服務，沒有最好的服務。」精準掌握客戶需求，創新應用科技，持續改善循環，以滿足客戶期待。
目標與標的	新案客戶服務滿意度>95%，住家客戶電訪滿意度>90%，服務中客戶交辦結案滿意度調查>90%。
責任	中興保全科技長期經營並重視客戶意見回饋，以顧客感受為導向，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	客服中心每月執行新客戶滿意度調查；每月執行住家客戶電訪關懷；服務中客戶特定交辦結案後，逐筆滿意度確認。
執行成效 (須與目標連結)	新案客戶服務滿意度>95%，住家客戶電訪滿意度>90%，服務中客戶交辦結案滿意度調查>90%。
改善措施 (如未達標)	1.主管現場親訪，確實進行瞭解與改善作業。 2.未達標準之單位需於經管月會中專案提報改善作法。 3.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

服務品質管理

「服務品質」是中興保全科技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。中興保全科技以成為智慧生活領航者，創建未來生活模式為目的；因此，中興保全科技提出「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。中興保全科技對服務品質堅信「只有更好的服務，沒有最好的服務」。

服務品質管理方針

中興保全致力於服務品質再提升，建立堅強的內部支援組織與活動；制定各項行動方案與作法，標準化三大作業流程；透過服務過程中進行問卷調查，服務完成後的滿意度調查，多方收集市場動態並與精確掌握消費者的需求，利用績效指標與稽核查察全面強化關鍵性流程管理的效率與效能；機動性調整服務模式，持續優化/提升服務品質，以確保提供客戶一貫優質的使用者感受。



提升服務品質架構與管理程序

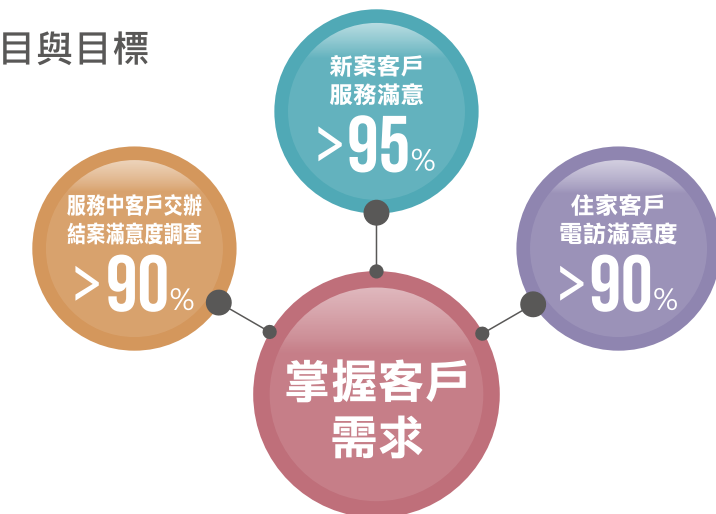


掌握客戶需求 客戶滿意度調查

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，中興保全科技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。

為了要中興保全科技與顧客建立友善的互動模式，由[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

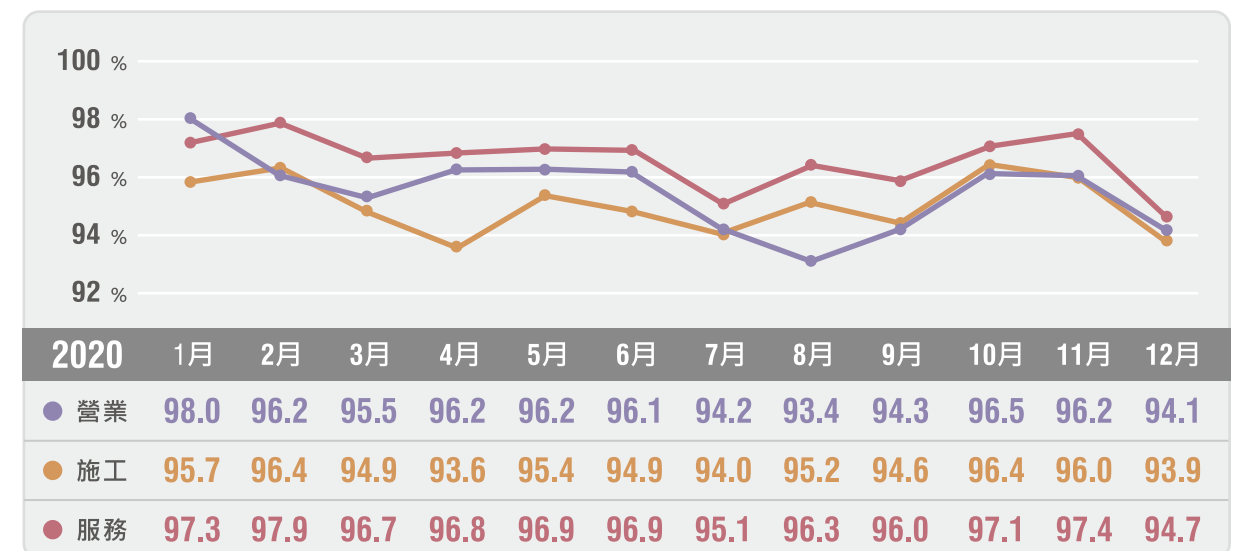


消費者滿意度調查與目標說明：

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(2020)



2020有效問卷16,031件(86.1%)，不願受訪514件(2.8%)，無效問卷2067件(11.1%)，合計電訪調查總件數18,612件

如上圖所示，2020年3月~4月與7月~9月新案客戶對於開通前營業人員提供的服務與施工服務(如設備架設方式/工程進行方式)則呈現滿意度據烈波動甚至下滑。而對於開通後保全人員提供的服務呈現持平走勢。

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，對於新案滿意未達標準個案，除了責成分公司技術主管再一次執行現場親訪，確實進行瞭解與改善作業，若有重大違失則由分公司經理親自到場了解；並要求相關事案彙集回總公司，由主責部門召開專案會議進行項目檢討與改善程序；在掌握分析原因後，公司內部快速而積極作出調整，技術部門修正技術/工程作業流程並更新規範，教育訓練中心執行強化訓練並實施檢測，要求達成一致的標準，在預期的時間內將新案客戶對施工服務滿意度提升到常軌之上。

【 案例 】

林口輔X企業在2019年12月開通使用本公司之保全服務；客服中心在2020年1月進行新案客戶服務滿意度調查時經業主反應無法聯絡業務之情事。案經客服中心通知，林口分公司鄭經理立即前往現場了解，確認當日分公司承辦營業員手機故障。當下由鄭經理親自說明原委接續處理，協助將監視器連線上網路後排除問題，並取得客戶諒解，誤會冰釋。

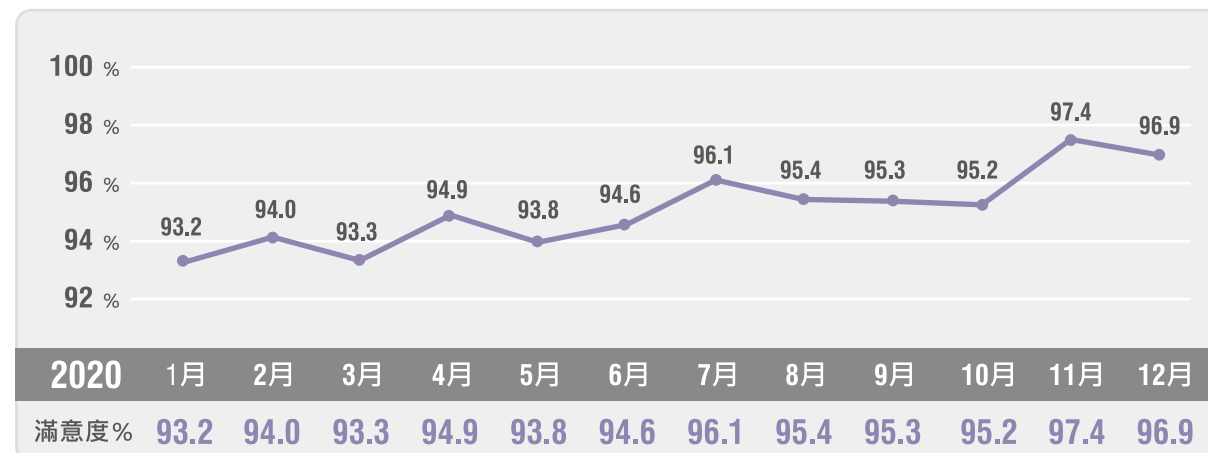
2.住家客戶電訪滿意度 目標>90%

為了提升使用者體驗，確保滿足住家客戶真正需求，客戶中心實施「住家客戶電訪」作業。

定義14項電訪詢問項目，電訪重點如下：

- 一、系統功能是否滿意？有無增加或調整哪些功能的需求？
- 二、引導客戶使用APP或LINE@自動化服務，提升便捷性。
- 三、早期發現問題，主管親自拜訪。
- 四、探索客戶需求，推薦公司新產品，創造加值服務商機。

○ 住家客戶電訪(2020)



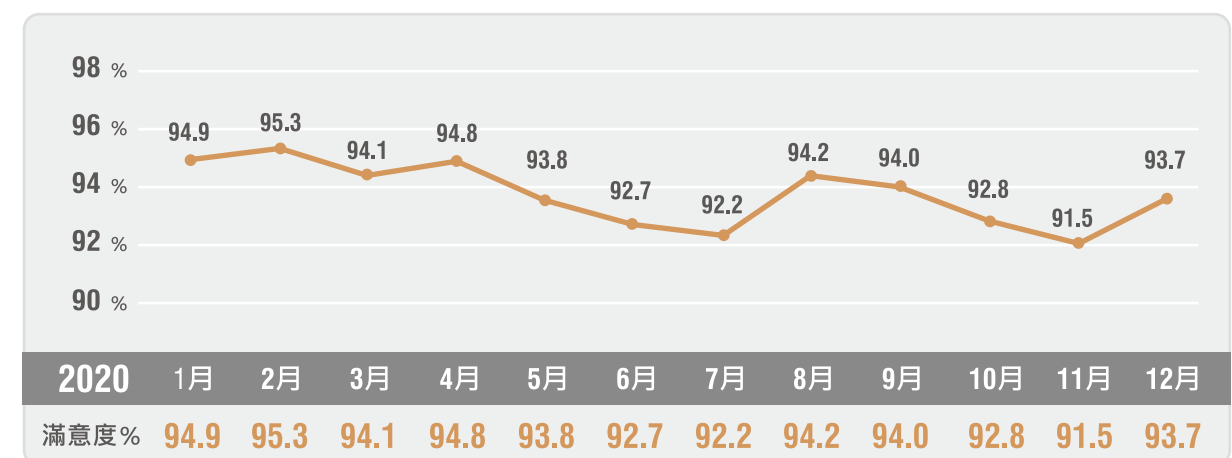
2020年應執行數合計23,498件，扣除資料註記隱私考量客戶2,868件，實際完成電訪8,793件，對使用操作滿意者計有8,332件(94.8%)，而透過電訪發現問題轉主管拜訪254件，有意願加值服務者82件。

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，中興保全科技完整建置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，中興保全科技將服務交辦中標示41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(2020)



中興保全科技以客戶需求為導向，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。



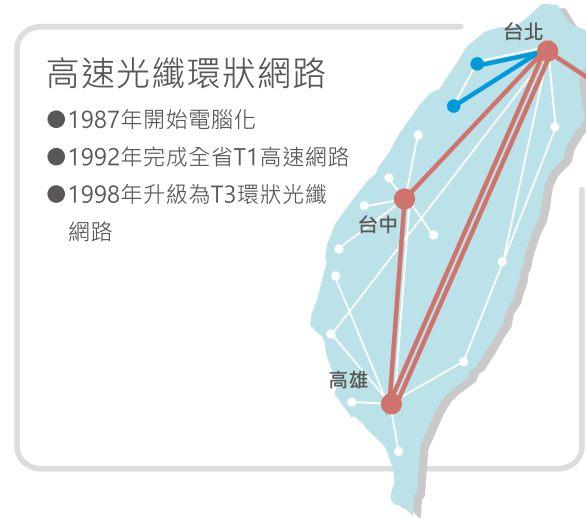
全面支援性管理 中興保全科技七大中心

○ 中興保全科技七大中心功能簡介



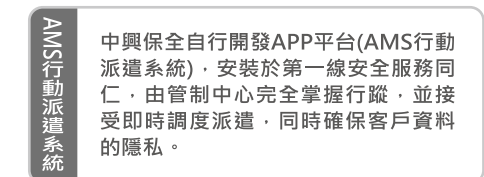
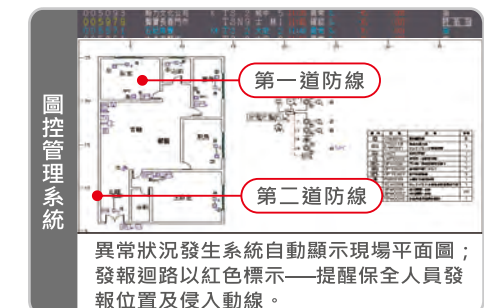
01 科技保全的數位巨人 電腦資訊中心

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



06 貫徹器材設備品質管理 生產製造中心

- 自行生產所需的核心設備器材
- 從生產、組裝、測試到售後服務、回收處理，全程品質掌控
- 生產至品管皆嚴格測試，提高產品穩定性、可靠度
- 下圖為取得ISO9001:2015品質管理系統、ISO14001:2015環境管理系統等認證
(立捷國際，中興保全科技集團子公司，專屬生產中興保全科技安控設備)，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。



中興保全科技堅持追求高科技，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；中興保全科技認為，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。



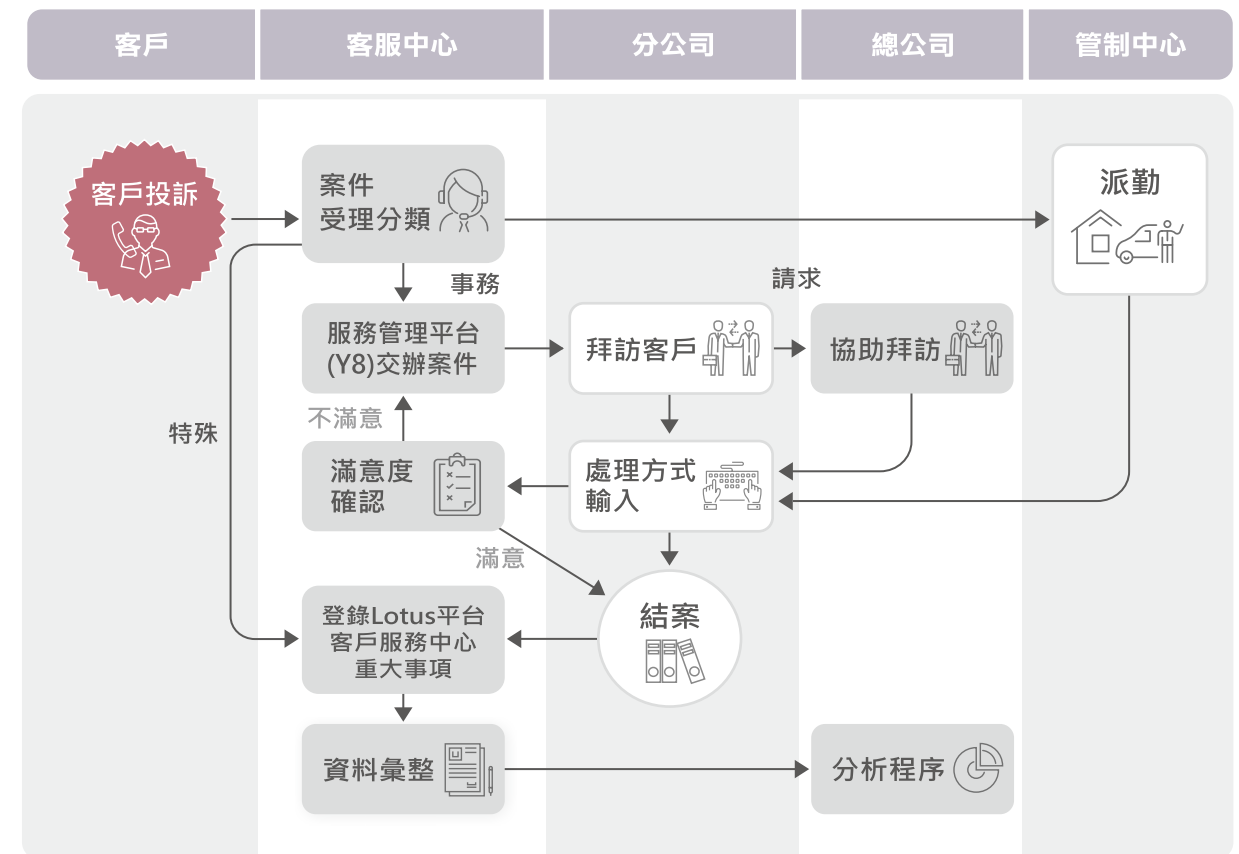
持續改善循環 重視每一通來電

中興保全科技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。

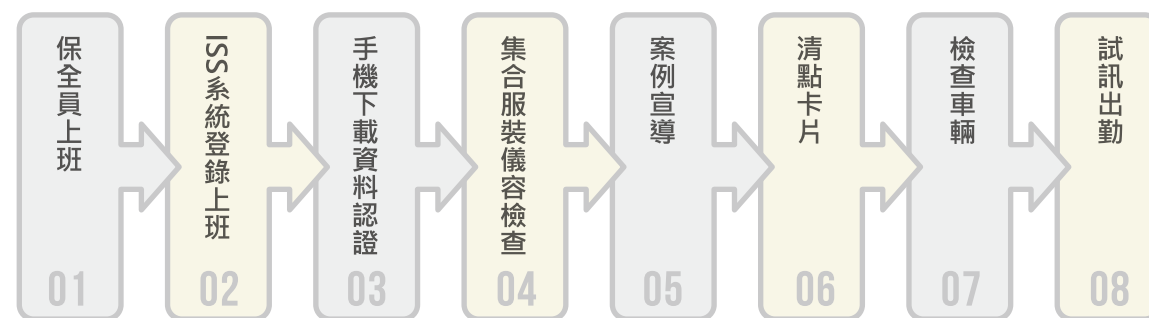
堅實的作業流程

中興保全科技積極掌握客戶需求，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。中興保全科技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。

舉「勤前檢查與教育作業」為例，勤務人員上班執勤前由幹部依標準流程進行酒測，確保行車安全。集合檢查服裝儀容，以維護品牌形象。檢查個人攜帶裝備，確保服務品質。實施警棍操練，使防身技能每日精進，以最佳狀態出勤。



○ 勤前教育作業程序



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，長期落實服務理念，中興保全科技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。

○ 中興保全科技2020服務績效貢獻



中興保全科技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科技的期待。

永續供應鏈

中興保全科技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

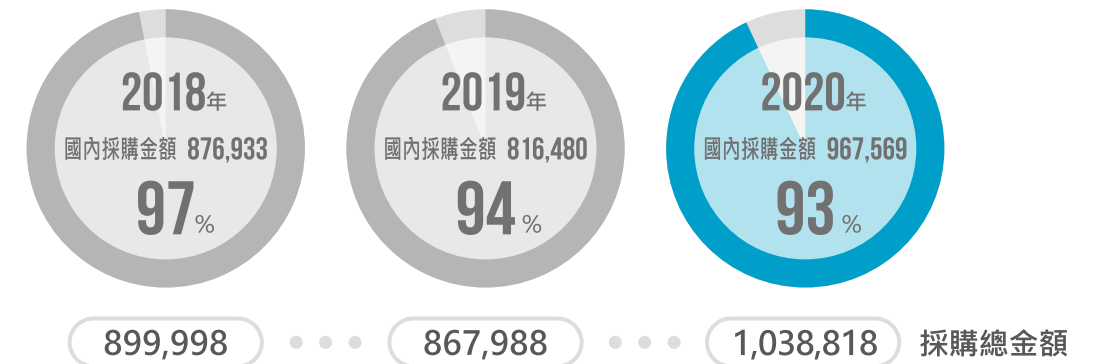
- 1 不得對本公司員工直接或間接提供私人餽贈、宴請、賄賂、回扣或其他不當之來往
- 2 禁用未滿16歲童工並提供員工勞健保及意外險
- 3 定期實施勞工安全衛生教育訓練
- 4 合約規範廠商對其員工實施勞工安全衛生教育訓練
- 5 定期對施工單位做施工中檢查
- 6 施工單位對工程款有異議可透過工程交易系統申訴
- 7 合約規範承攬人遵守安全衛生工作守則
- 8 派工案件每案工程會透過工程交易系統對施工單位做危害告知，主動提醒施工單位工安注意事項

中興保全科技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，以展現中興保全科技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科技企業社會責任的理念。截至2020年止，交易採購金額達新台幣1億萬以上簽訂合約廠商計有16間。

中興保全科技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。中興保全科技對於採購標的，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。

中興保全科技國內採購金額比例

單位：仟元 (未稅)



針對施工廠商方面之管理

勞務供應項目	內容敘述
配線施工	協力廠商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機、監視器等設備。

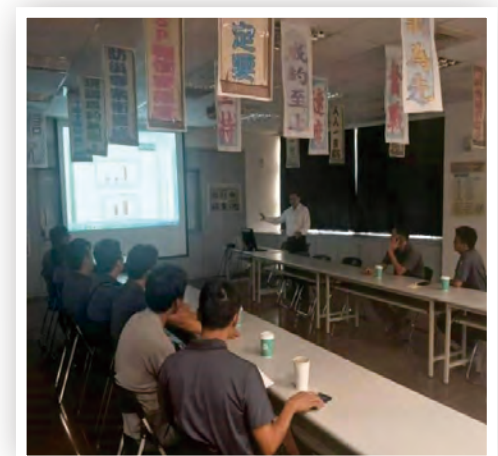
工程合約： 施工廠商皆需定期簽訂工程合約書以保障雙方權益。

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、電子佈告欄、廠商人事管理、申訴留言...等)。

教育訓練： 按規定定期舉辦勞工安全衛生教育訓練及新式器材安裝訓練。

勞安檢查： 業管單位不定期對協力廠商實施施工中檢查及安全作業裝備檢查，110年檢查重點為合梯作業(要求廠商使用合乎標準之合梯，並按安全作業規定進行作業)。

流程管控： 製定工程流程規範、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，一切按部就班作業進而提高施工品質。





CH3 社會責任

人權保障

人權政策與管理

中興保全科技承諾遵守國家勞動法規、性別工作平等相關法規並制定有關人權保障、勞動政策及執行相關措施。並持續改善全體員工之工作環境條件與員工福利以保障及保護員工，善盡社會責任。

為確保企業永續發展及善盡社會責任，致力於員工健康、工作安全及其他所有與工作相關的人權政策與制度，並遵守國家勞動法規，各項人員管理政策以及相關人事規章皆依循上述精神制定，秉持公平原則，不允許任何歧視或性騷擾。透過持續的宣導，2020年並未發生任何性騷擾、侵犯人權、或歧視的情形，亦無違反最低薪資等員工生活及安全保障之法律規定，全面落实對員工權益及各項人權議題之重視。



落實人權風險減緩措施

一. 關注事項與做法

職場健康與安全

1. 保護原則：恪遵營運所在地之勞動、性別工作平等相關法規，並提供勞動者安全及健康的工作環境。
2. 補救原則：透過宣導及公告聲明，使員工了解於執行職務過程中有責任協助確保職場不法侵害之發生，保持申訴機制暢通，以打造友善之工作環境並即時採取補救改善措施。
3. 公司設有哺乳室，照護公司內母性同仁的需求，並依勞工健康保護法令之規定，聘有護理人員專職辦理職場勞工健康服務事宜，亦特約從事勞工健康服務之醫師提供臨場服務。
4. 公司亦提供所有在職同仁，一般健康檢查，杜絕不法歧視及確保工作機會均等。

杜絕不法歧視及確保工作機會均等

依據「招募任用管理辦法」，不因各項因素如種族、宗教、信仰、性別、婚姻或生育狀況、年齡、政治背景、國籍、殘疾、性取向、星座、血型等任何理由影響招募的過程與決定。

禁用童工

依據「招募任用管理辦法」，為確保遵守企業社會責任及道德規範，招募對象皆為18歲以上成年人。

禁止強迫勞動

依據「招募任用管理辦法」，公司不得採用任何形式之奴役或脅迫使員工進行非自願性勞動。

身心健康與工作平衡

公司成立多種社團(如桌球社、羽球社、瑜珈社等)並提供適當補助以協助順利運作。公司鼓勵員工參與社團活動，期透過社團活動連結同仁的情感。公司並設置健身房提供更專業的運動師資、課程及器材，供員工工作之餘使用。

二. 人權保障訓練作法

1. 提供相關法規遵循宣導於新人訓練

內容包含：禁止強迫勞動、禁止童工、反歧視、反騷擾、提供健康與安全工作環境。

2. 提供性騷擾防治課程

了解性騷擾的概念、性騷擾預防、及性騷擾事件處理辦法。

3. 實施預防職場霸凌宣導

透過宣導及公告聲明，協助員工了解什麼是職場霸凌，知道如何避免霸凌行為，以共同營造一個零職場霸凌的友善工作環境，並揭露申訴專線，以打造友善之工作環境。

4. 提供完整的職業安全系列訓練

內容包含：健康促進宣導、消防訓練、勞工安全衛生暨消防安全訓練、急救人員訓練等。

5. 為員工建立有效之職涯能力發展培訓計畫

透過「內部教育訓練、外部訓練課程」規畫多元學習方式，為員工建立有效之職涯能力發展培訓計畫，並將公司經營績效與成果，適當反映在員工薪酬政策中，以確保人力資源之招募、留任和鼓勵，達成永續經營之目標。

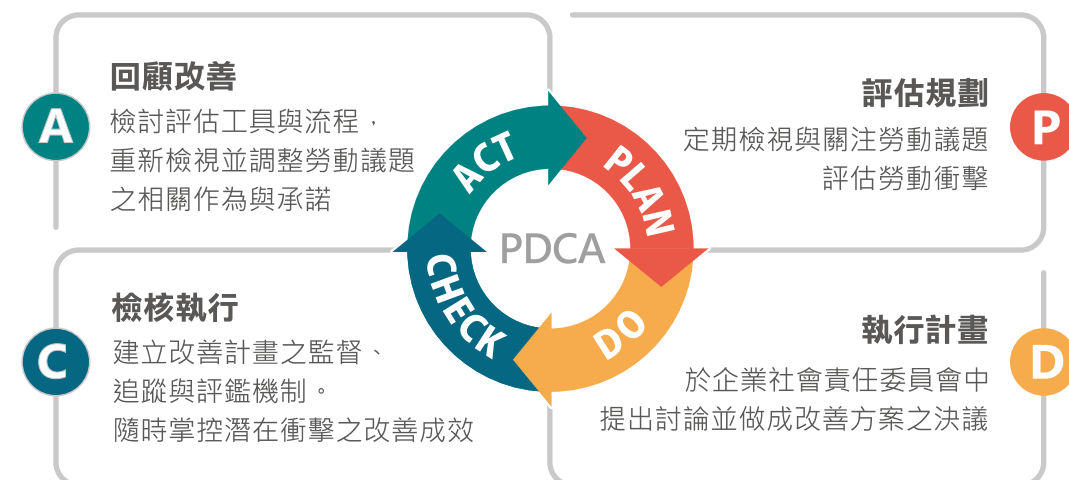
三. 合法聘僱

中興保全科技於人力資源政策中，嚴禁僱用未滿法定最低就業年齡之童工，獲聘員工須提供身分證明予公司進行查驗，以確保無所疏漏。綜合2020年稽核統計，不論是內部或外部稽核，皆無發現僱用童工之情事。

四. 人權政策管理指標

項目	內容	目標	2020實績
不歧視	歧視糾紛之總數	無歧視事件	無歧視事件
自由結社	經鑑別出有危害結社自由與集體協商權利重大風險之作業	無禁止自由結社	無禁止自由結社
童工	經鑑別出對引發童工糾紛有重大風險之作業，以及有助於消除童工之作業	不聘用童工	不聘用童工
強迫勞動	經鑑別出對引發強迫或強制勞動糾紛有重大風險之作業，以及有助於消除強迫或強制勞動之作業	無強迫、強制勞動	無強迫、強制勞動
工作時間、休息、休假	經鑑別出對勞工工作時間、休息、休假有重大風險之作業，以及有助於確保遵循勞動法令之作業	無違反工時及休息勞動法令	無違反工時及休息勞動法令規範圍遭主管機關裁罰

○ 人權管理計畫與流程



〈 鑑別、評估、監測、控制與揭露 〉

幸福職場

穩定的就業環境

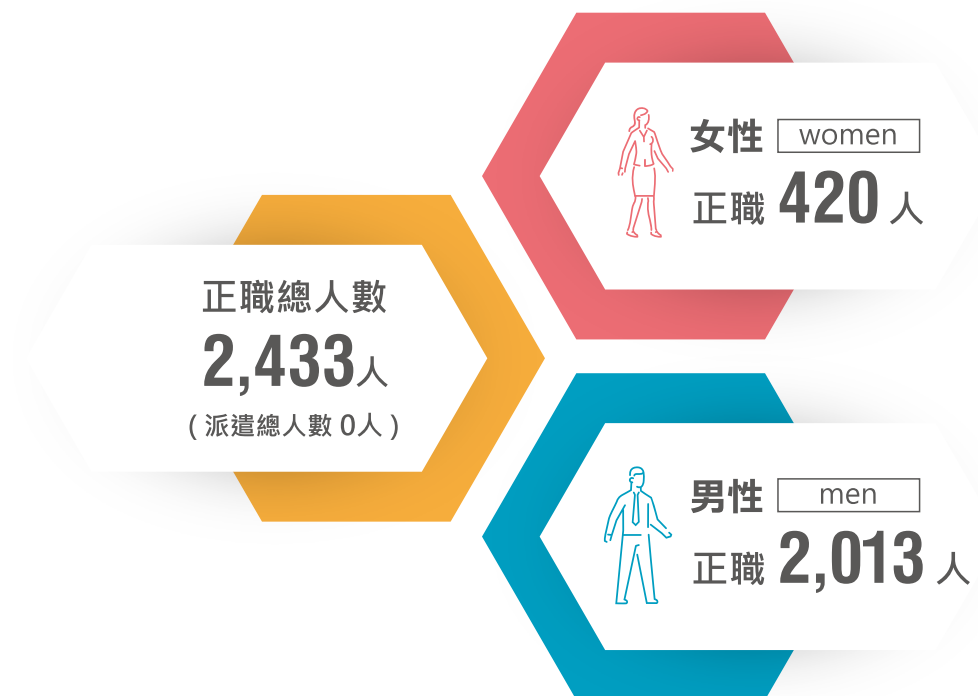
中興保全科技一直秉持「懷抱感恩」與「勇於承擔」的價值觀，結合「尊重人性、服務人群、創造價值」的服務精神，作為人力資源政策指導原則。我們持續建構穩定的就業環境，使優質人力得以發揮，企業營運得以持續成長，持續確保公司從安全服務產業轉型為物聯網(IoT)生活服務業。作為人力資源政策指導原則，截至2020年底，中興保全科技於台灣地區員工人數為2,433人。

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，是中興保全科技的一貫政策。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。

我們遵循「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。2020年度計晉升302人、調動624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」、「各類競賽獎勵辦法」、「專業證照津貼辦法」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)



人力結構分析

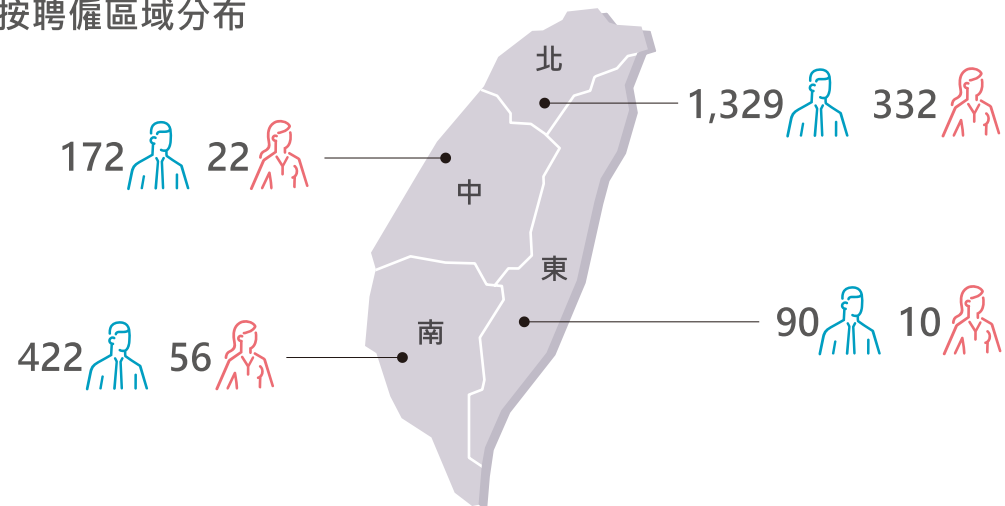
員工總人數 2,433人

Total 2,013  420 

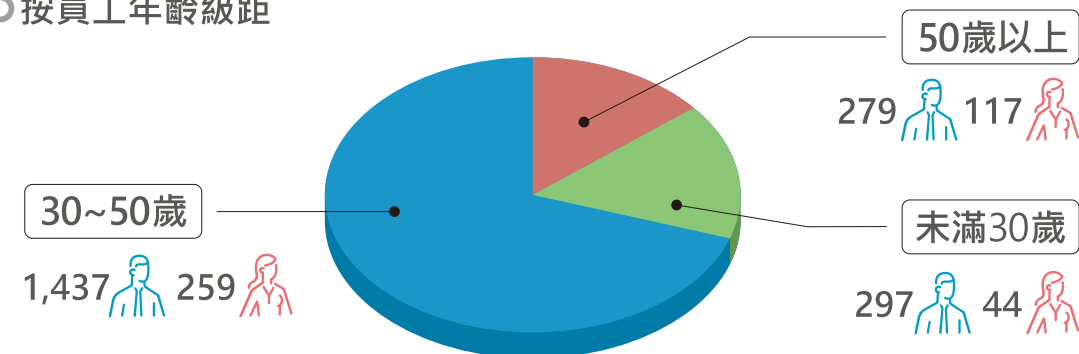
按聘僱職務類別

	營業	服務	管理	技術	研發	其他
男性 	404	792	68	561	60	128
女性 	66	0	6	9	8	331

按聘僱區域分布



按員工年齡級距



新進員工人數分析

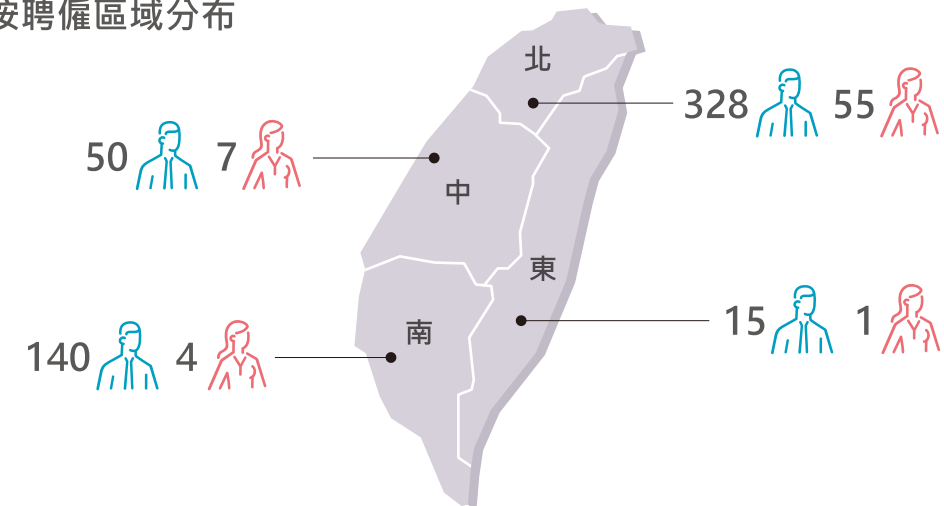
新進員工人數 600人

Total 533  67 

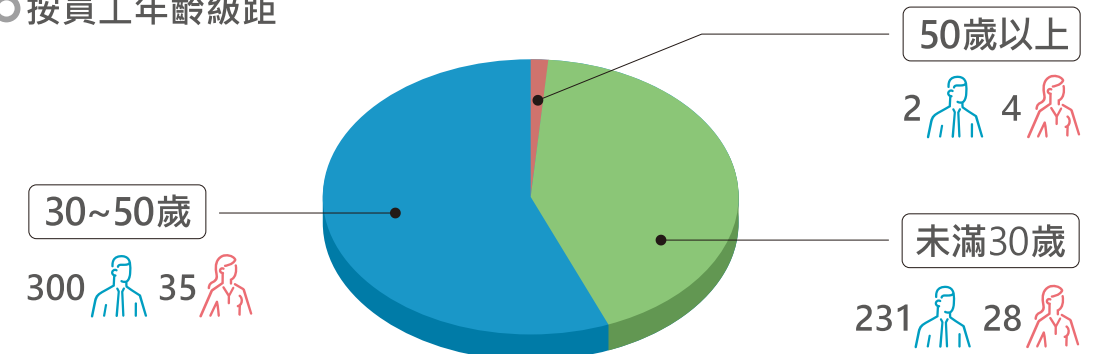
按聘僱職務類別

	營業	服務	管理	技術	研發	其他
男性 	139	334	0	43	1	16
女性 	24	0	0	2	0	41

按聘僱區域分布



按員工年齡級距



離職員工人數分析

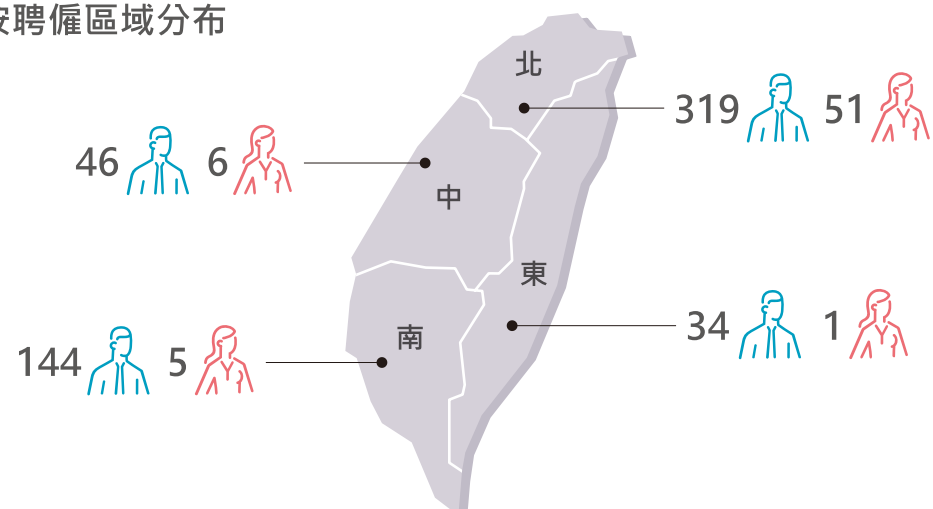
離職員工人數 606人

Total 543  63 

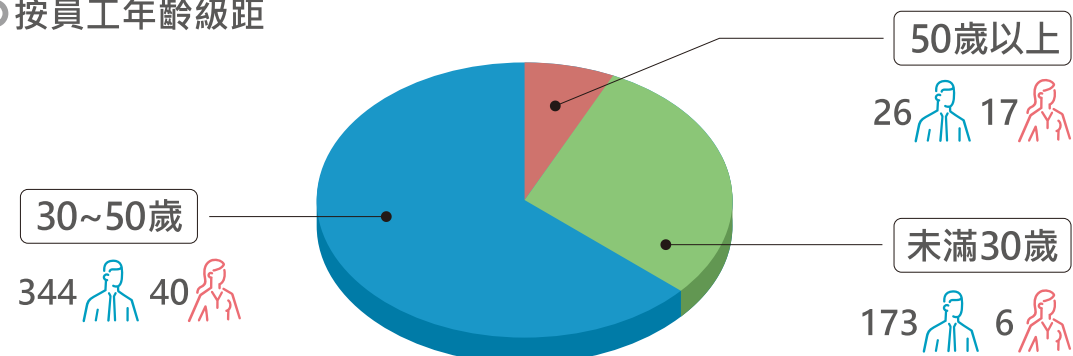
按聘僱職務類別

	營業	服務	管理	技術	研發	其他
男性 	144	309	1	65	4	20
女性 	26	0	0	2	0	35

按聘僱區域分布



按員工年齡級距



歷年員工離職 / 新進員工人數

年度	就職人數	離職人數
109年	600	606
108年	621	660
107年	575	767
106年	940	824
105年	747	744

歷年員工多元性一覽表 (單位: 人)

項目 / 年度	107年	108年	109年
身心障礙	24	22	23
原住民	23	29	28

和諧互動

我們致力於推動幸福企業的職場氛圍，提供完善的福利措施及薪獎制度冀以降低離職率，截至2020年底本集團離職率為24.91%，而為促進內部人才流動並增加同仁主動安排與規劃個人職涯的機會，加強內部職缺資訊揭露，藉由內部職缺填補比重之提升逐年降低員工之離職率。一般企業平均的流動率約為12%，許多製造業達20~30%，服務業之流動率為50~60%者亦不在少數，但物業管理業員工，包含保全人員以及維護人員的流動率約在80~300%之間，遠高於其他服務業。

我們亦鼓勵員工利用公餘時間在職進修學習，並依課程、級別補助其學費，培育員工具有終身被雇用之能力，以提升企業之續航力。



智慧財產權獎勵

積極鼓勵同仁專利研發申請，以搶占市場、取得商機。

(一)專利獎勵辦法總覽

專利類型/階段	發明	新型	設計
第一階段 (專利申請)	\$5,000	\$1,000	\$1,000
第二階段 (專利領證)	\$30,000+公告	\$0	\$3,000
其他 (新型專利技術報告全部具新穎性)	不適用	\$5,000	不適用

(二)專業證照津貼辦法

資格	職業安全(衛生)管理員	職業安全(衛生)管理師
新取得任用資格	\$3,000	\$5,000
申報為公司之內部專職人員	\$3,000	\$5,000

重視職場安全與勞動準則

我們訂有工作規則、勞資會議、職工福利委員會、提案改善制度等，共同建構安全健康勞動環境。在安全工作環境方面，訂定工作守則，落實各項安全衛生管理措施，營造舒適、安全之工作環境，並鼓勵員工持續進修，協助員工職涯發展。

01

於新進人員職前訓練中提供相關法規遵循宣導

內容包含禁止強迫勞動、禁止童工、反歧視、反騷擾、工時管理以及保障人道待遇

02

提供性騷擾防治申訴管道

了解性騷擾的概念、性騷擾預防以及公司對性騷擾事件的處理辦法

03

提供完整的職業安全系列訓練

針對不同類別員工在工作崗域會遇到的狀況，提供不同的安全訓練，如消防訓練、緊急應變訓練、急救人員訓練、一般安全衛生教育訓練...等

04

實施預防職場霸凌宣導

協助員工了解什麼是職場霸凌，知道如何避免霸凌行為，以共同營造一個樂於溝通、開放管理的友善工作環境

多元的溝通管道與申訴機制

中興保全科技建立暢通多元的溝通管道，用心傾聽，與員工都保持良好暢通的溝通，為此訂定「員工建言」提供員工得以「員工建言」的暢通管道。依據該作業準則，我們設有保密的員工溝通信箱。

除員工的「員工建言」管道外，我們並明文規定「性騷擾防治措施申訴及懲戒辦法」及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。

員工建言

信箱：suggestion@secom.com.tw

性騷擾申訴管道

申訴電話：(02) 7737-1306
 申訴傳真：(02) 2557-1703
 申訴信箱：shr@secom.com.tw
 申訴郵箱：10341 台北市大同區鄭州路 139 號 10 樓
 中興保全科技(股)公司 總管理處 人力資源部

中興保全科技重視並尊重員工聲音，並開設各種溝通管道讓員工可以及時了解公司動態並能針對工作職場相關事項表達任何意見或疑慮。人力資源部門提供了多項雙向管道，包括：

- 內聯網 - 發布公司的最新消息
- 電子郵件通知 - 宣布集團事項及傳遞高階管理階層給員工的信
- 佈告欄 - 提供與勞工相關政策，健康與安全衛生及企業活動的訊息
- 勞資會議 - 定期每季由HR與員工代表交流



職安與健康風險地圖

為有效進行職場危害風險辨識，落實職場安全與促進健康，中興保全科技以職安法與循環管理為架構，以自主檢查及多向溝通管道，依據四大防護計畫分析結果、工作型態、作業環境、健康影響程度等重要指標，分析健康風險矩陣圖。

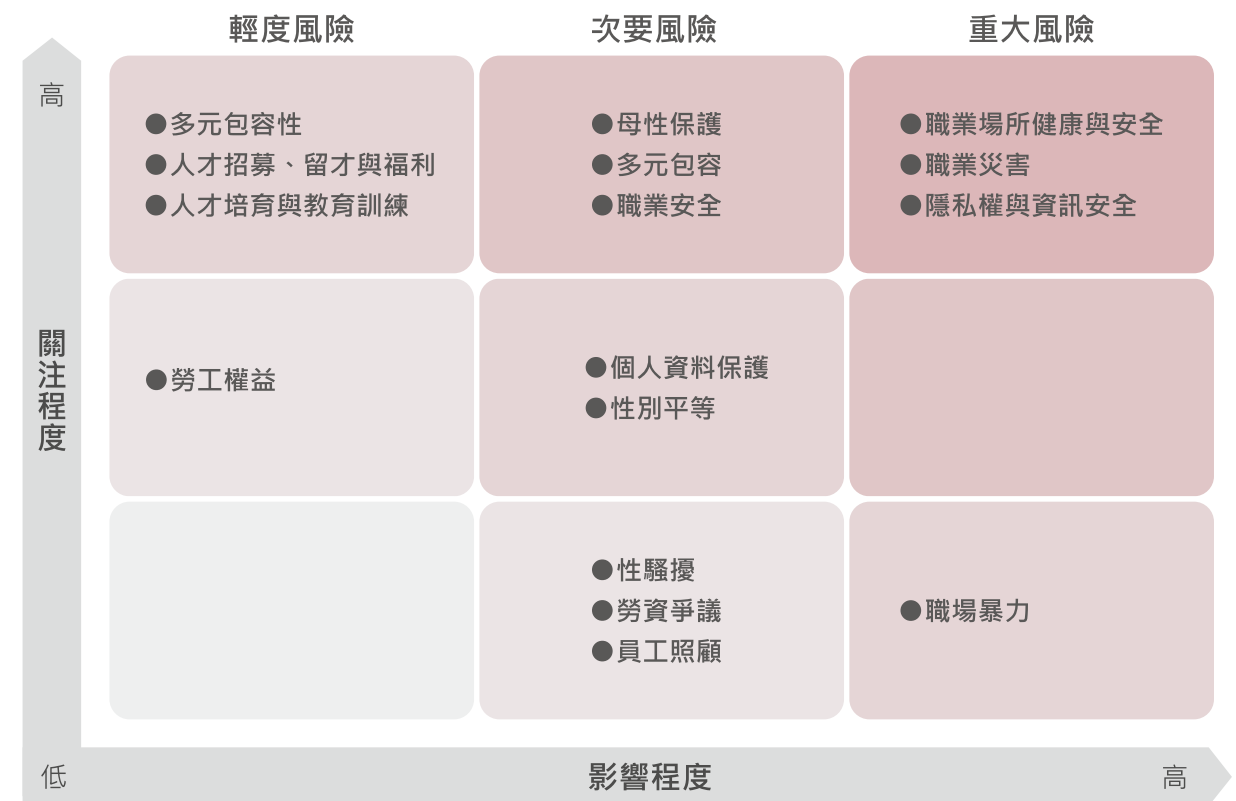
2020年評估以三高預防及交通意外為高度風險，以中興保全科技工作型態多屬長時間靜態、多數缺乏運動習慣、不定期外勤次數高為主要原因。在工作中，若同仁執行職務發現有立即發生危險之虞時，得在不危及其他工作者安全情形下，自行停止作業及退避至安全場所，並立即向直屬主管報告，另公司也持續致力於母性健康保護議題。

重大議題	職業安全衛生 管理目的
重要性	中興保全科技以提供「安全服務」作為企業經營基石，秉持提升「安全意識」的精神，積極在火災爆炸預防與地震危害演練等方面，開發多項災害預防性產品。有句話說：「如果你看到一顆樹上方的枝葉有多茂盛，就表示地面下的樹根就有多密實」，故推廣企業安全衛生從內到外的文化，才能讓安衛業務有效向下扎根，並使全體公司的同仁，快快樂樂出門，平平安安回家。
管理目的	採取「重視員工職業安全」與「照扶員工身心健康」雙管齊下之策略，透過經驗豐富之專業安衛管理講師、消防人員授課，配合實證及生活經驗，演練情境，推翻想像，進一步學習成長安全知識，了解危害特性，以降低事故災害風險並減輕危害強度，加深全體同仁自護、互護的企業文化。
政策	落實交通安全、客戶的安全、及人的安全與健康，以強化自主管理，持續改善職業安全衛生績效，降低職業災害，保護工作者安全與健康，塑造永續經營的企業優良安全衛生文化。
目標與標的	(一) 承攬及執行勤務期間無災害工時紀錄，降低虛驚事件之報告件數。 (二) 從曾發生的災害中學習，防止類似災害重覆發生。
責任	職業安全衛生委員會、職業安全衛生管理人員、人力資源部、公司全體同仁。
資源	外部制度：職業安全衛生法。 內部制度：各項職業安全衛生計畫、安全衛生工作守則、安全衛生教材教案、車輛及員工團體意外保險。
機制	職業安全衛生委員會、年度重要安全衛生管理計畫PDCA循環機制、職醫護臨場健康服務、交通安全教育訓練、一般職業安全衛生教育訓練、職業安全衛生管理人員設置。
管理評量機制	職業安全衛生委員會議紀錄、各項計畫實施公告執行、職醫護臨場健康服務執行紀錄、一般安全衛生教育訓練及工作守則宣導稽核紀錄。
績效	108年度全公司公傷假天數877天 109年度全公司公傷假天數625.5天

勞動風險矩陣

透過關注社會脈動方式，針對所有員工等相關勞動面向的潛在風險，建立勞動議題風險矩陣，並根據潛在風險，規劃相關的減緩與補償措施，並針對中度風險以上之勞動議題做揭露，以善盡勞動政策之落實。

○ 勞動議題風險矩陣



和諧健康的員工關係

員工關懷

員工是企業最重要的資產，營造友善工作環境、健全人事制度，讓公司與員工共同成長、共享豐盛。

共同成長
共享豐盛



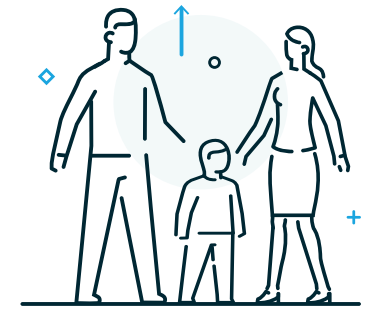
勞雇關係、員工權益與福利

中興保全科技遵守國內勞動相關法令，以制訂實施相關人力政策及制定內部規章，所有同仁皆適用勞基法，並受勞基法之保護。基於就業機會均等勞動原則，實施提供平等的工作機會給所有求職者，且完全遵守「勞動基準法」、「就業服務法」、「性別工作平等法」及「女性勞工母性健康保護實施辦法」相關規定，且所有僱用同仁在公司規章彙編中訂有薪資、考評、晉升及獎金等相關規定並透過多元及順暢的管道協商機制，營造積極正向的勞雇關係。廣納內部夥伴之建議，積極維護避免權益受所之情形，除遵循法規制定各項政策外，亦將員工權益納入考量。

另為使員工得以兼顧工作與生活平衡，我們提供多元福利及依照勞基法之請假規定，期能照護及支援員工及其家屬，留任優秀之年輕族群。退休人員依「員工退休金支給規則」發給退休金，資遣員工則依工作規則發給資遣費及預告工資，以協助其退休後或求職期間獲得生活之保障。

重大議題	勞雇關係、員工權益與福利 管理目的
重要性	員工是公司最重要的資產，長期維繫與員工良好和諧關係，公司依據勞動基準法及勞資會議實施辦法規定，建立許多溝通管道，以促進勞資和諧，並創造企業與員工的雙贏。
管理目的	(一)和諧良好的勞資關係是公司成長的原動力，為塑造良好工作環境，提升員工績效。 (二)力求同仁生活安定與才能發揮，進而達到個人成長與公司發展相結合之目的。
政策	(一)建構安全的工作環境，和諧的勞雇關係及完善的制度。用人原則，盡量做到適才適所的目標。 (二)維護所有員工的平等權利及造友善職場，藉由工作與休閒的整合使同仁達到身心靈的均衡，進而提升生產力，增進同仁們的生活品質。
目標與標的	建構公平與安全的工作環境，和諧的勞雇關係及完善的制度，及制定完善福利，增進員工福祉，以行動讓員工安心 致力於工作，共享經營成果。
責任	人力資源部、統轄分公司主管、職工福利委員會、職業安全衛生委員會
資源	外部制度：勞動基準法，包含就業服務法、職業安全衛生法、性別工作平等法。 內部制度：勞資會議、員工工作規則、退休管理辦法、薪資管理辦法、安衛工作守則、年度安衛管理計畫等相關人事規章。
申訴機制	「員工建言」信箱：suggestion@secom.com.tw 「性騷擾申訴管道」： ●申訴電話：(02) 7737-1306 ●申訴傳真：(02) 2557-1703 ●申訴信箱：shr@secom.com.tw ●申訴郵箱：10341 台北市大同區鄭州路139號10樓 中興保全科技(股)公司 總管理處 人力資源部
管理評量機制	(一)依據相關內部文件規定辦理，定期召開勞資會議，任何有關勞資關係之主題，均經勞資雙方充分協議溝通，有效降低重大爭議。 (二)溝通平台:電子公佈欄、職委會職工福利網站、員工信箱、電子郵件。 (三)提供同仁各階段完善的保障:生理假、安胎假、產假、育嬰假、陪產假、家庭照顧假、托育補助、員工宿舍、員工團體保險、育嬰留停復職率、退休制度與規劃、社團補助。
績效	聘用員工100% 按照勞動基準法相關規定辦理。 ●2020年無強迫或強制勞動風險。 ●2020年無發生違反勞動或歧視之事件。 ●2020年育嬰留停復職率達16.7%。 ●2020年哺集乳室累計共使用341次數。

為打造良好的工作環境，維護員工身心健康，激發員工熱忱與向心力，中興保全科技提供多元化員工健康管理機制與福利措施彙整如下：



優秀的育嬰照顧

中興保全科技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。為因應我國邁入高齡化社會及少子化趨勢，提供完整多元的福利制度，除保障留職停薪員工之升遷、考績及福利外，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。

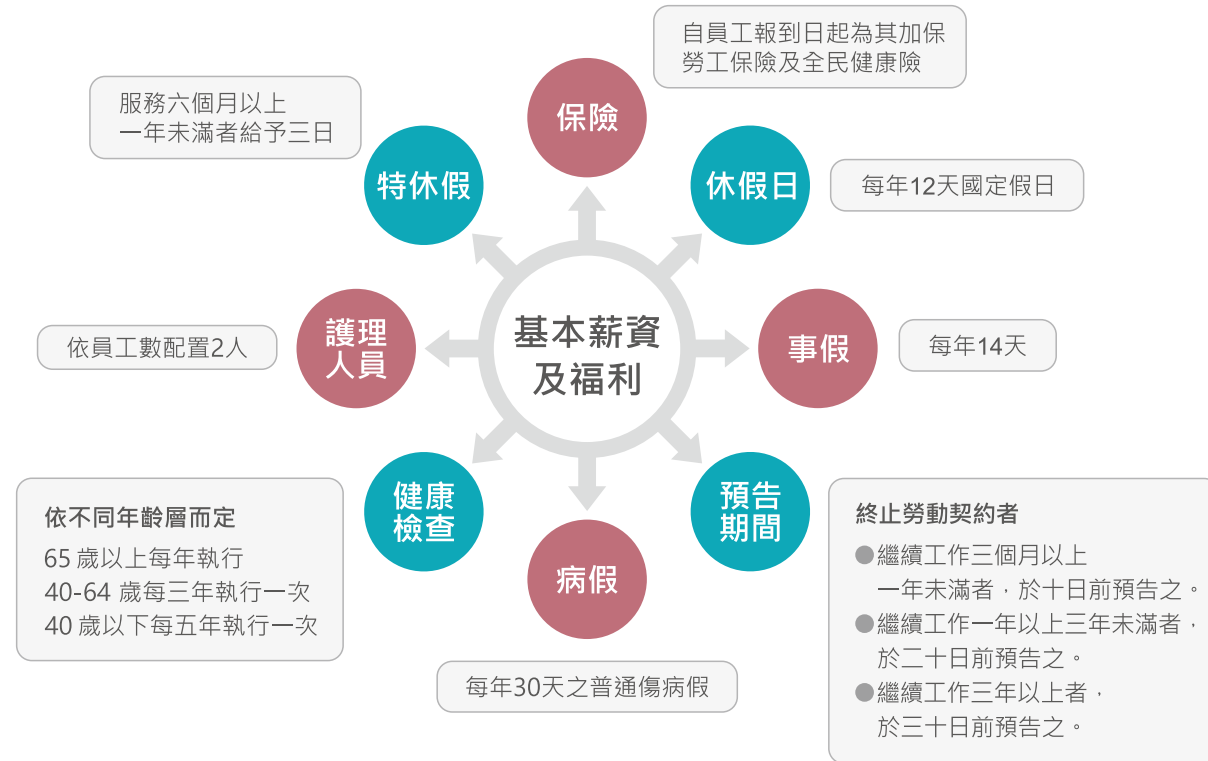
為照護有哺育需求之女員工，公司內部設置女性專用哺乳室，公司及職工福利委員會亦與附近業績優托兒機構簽約，提供員工托育服務並享優惠，為應對政府育嬰留職停薪金政策，員工可依「兩性工作平等法」及「育嬰留職停薪實施辦法」等規定向公司申請育嬰留職停薪，從而依個人需求提出延長申請，也可以進行提前復職，育嬰留停期間仍可於公司投保勞健保。

2020年申請育嬰留職停薪人數總計有13位(所有申請案件皆全數通過)、申請育嬰留職停薪之復職率為16.7%；申請產檢假人數總計有8位、產假人數總計有7位、陪產假人數總計有48位。且於2020年未發生任何性騷擾申訴事件。

項目	男性人數	女性人數	Total
2020年度實際使用育嬰假的員工總數	3	10	13
2020年度育嬰假後應該復職的員工總數(A)	2	4	6
2020年度休完育嬰假後，在報到期間復職的員工總數(B)	0	1	1
2019年度休完育嬰假後，在報到期間復職的員工總數(C)	2	4	6
2019年度休完育嬰假且復職後十二個月仍在職的員工總數(D)	2	2	4
復職率(B/A)	0%	25%	16.7%
留任率(D/C)	100%	50%	66.7%

基本薪資及福利

中興保全科技定期檢視人資政策與薪資水準，以發揮人力資源之效益，吸引及留任優秀人才。我們強調誠信經營、顧客滿意、品質意識、團隊精神、自我管理、經驗傳承的企業環境，讓同仁與公司共同成長與發展。



安心就業

完善的退休照護與規劃

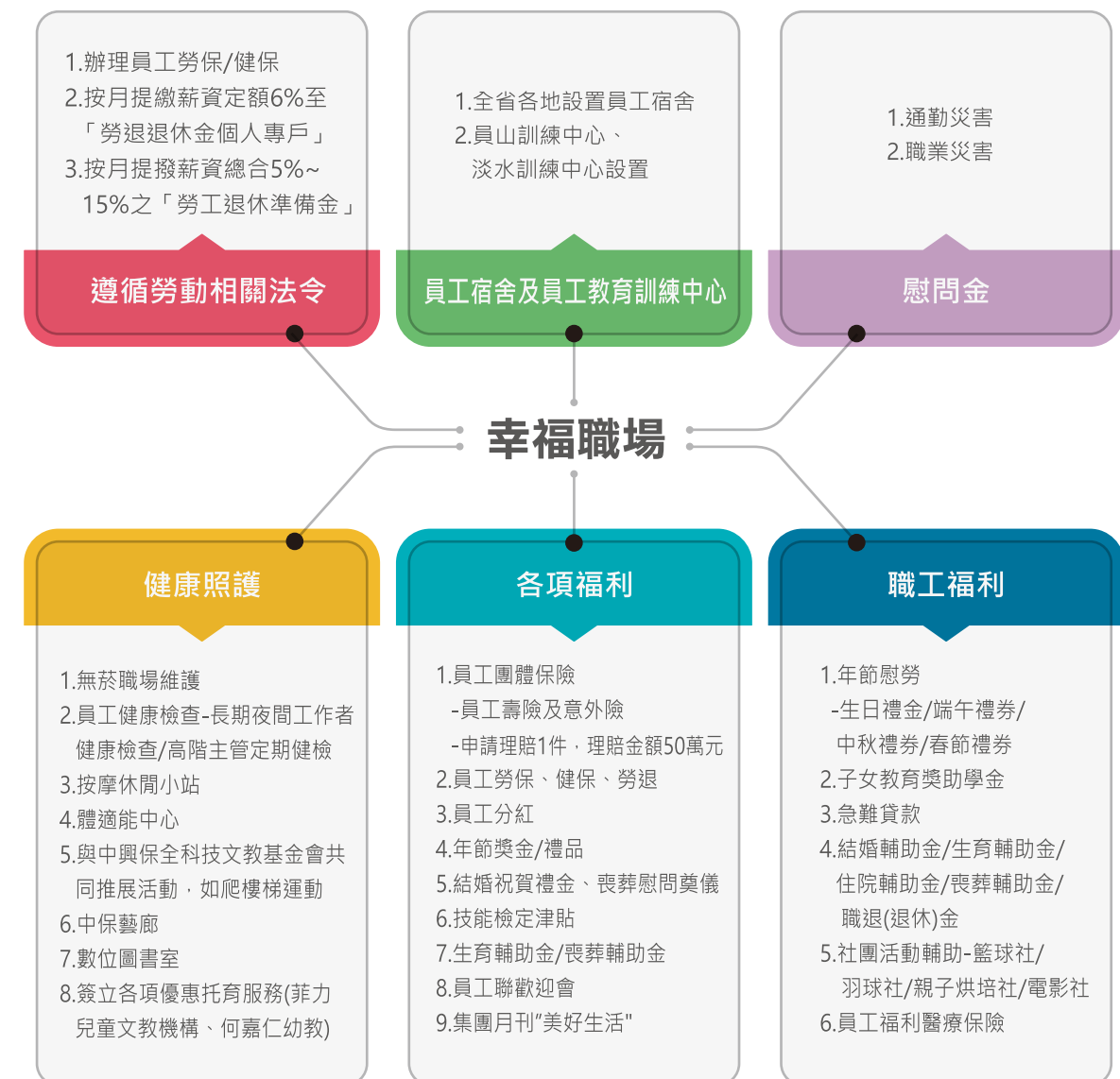
- 1.公司依據「勞動基準法」及「勞工退休金條例」訂定退休辦法，依規提列退休金，並適時規劃專案退職方案。員工退休金之支付，係根據服務年資及核准退休日前6個月平均月薪計算。
- 2.確定提撥計畫（勞退新制）自2005年7月起，公司依據「勞工退休金條例」訂有確定提撥之退休辦法，選擇「勞工退休金條例」新制的員工，每月依其薪資之6%提繳勞工退休金至勞保局員工個人帳戶，員工年滿60歲時即得選擇一次請領其退休金專戶之本金及累積收益或請領月退休金。
- 3.退休資格：
 - 員工有下列情形者，得自請退休：
 - 工作十五年以上，年滿五十五歲者。
 - 工作二十五年以上者。
 - 工作十年以上年滿六十歲者。
 - 員工非有下列情形者，本公司不得強制退休：
 - 年滿六十五歲者。
 - 心智喪失或身體殘廢不堪勝任工作者，得由其服務單位主管呈請董事長核准予以命令退休。

- 4.中興保全科技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」。2020年共有24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。

完善的福利與健康照護

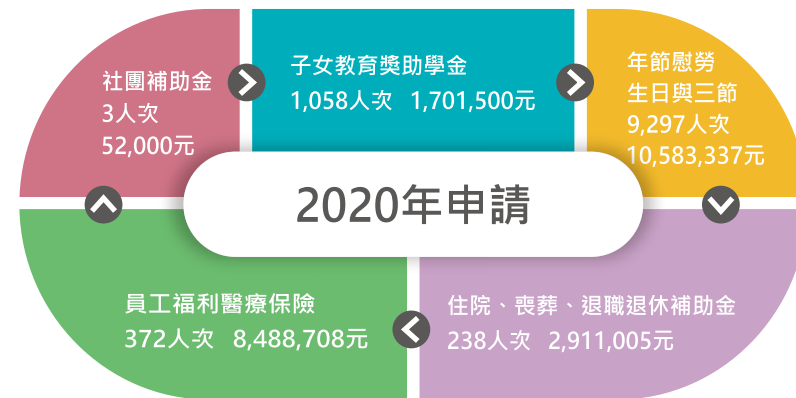
中興保全科技秉持以照顧家人的心態關懷，規劃全體員工的各式福利措施，期讓員工在工作與生活間獲得良好的平衡。

為向幸福企業之目標邁進，同時打造良好的工作環境，維護員工身心健康，凝聚員工向心力，中興保全科技提供多元化員工健康管理機制及福利措施，彙整如下：



職工福利

中興保全科技致力於營造安心和諧的幸福職場環境，依據「職工福利金條例」成立職工福利委員會（福委會），提供全體員工各項補助，並邀請各部處同仁進行討論相關員工福利議題。在多重措施的持續精進之下，長期保持勞資和諧關係。



安全舒適的員工宿舍

中興保全科技為特別照顧從外地來工作的同仁，在台灣許多地區多設有員工宿舍，提供員工舒適住宿環境與安全的居住空間，制定「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，關懷員工居住品質。2020年宿舍數量共計189間房間。



2019年 房間數181 / 可住人數333 / 實住201 / 住宿率64.99%
2020年 房間數189 / 可住人數347 / 實住231 / 住宿率66.57%



鼓勵員工自組社團及福利活動

中興保全科技亦支持由員工自行籌組成立不同屬性之休閒社團，我們制定《社團補助辦法》，全體同仁皆可依規定申請成立社團。目前社團共計羽球社、親子烘焙社、影劇欣賞社等多樣式社團。讓員工擁有強健的體魄，更加提升工作表現亦增加同仁對企業之認同感。



羽球社

有氧活動

影劇欣賞社

體適能中心

親子烘焙社

關懷社會愛心捐血做公益

關懷社會捐血做公益，將溫暖的力量傳遞予有需要的人，具體實踐企業社會責任與義務，鼓勵員工參與，攜手為社會公益共盡心力。同時秉持「捐血一袋救人一命」理念，員工熱情響應捐血，募集逾166袋，為台灣血液庫注入新力量，也為社會注入愛心暖流。(日期1090722/1091118)



完整的訓練資源

重大議題	員工教育訓練
重要性	「員工是企業最珍貴的資產，也是企業營運成功的基礎」，中興保全科技人力資源發展過程，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	盤點營業/服務同仁在無限+銷售規劃及各級技術執行能力，建構無限+專業人才資料庫。
目標與標的	依新職營業/服務人員到職年資不同，設定不同職能目標。
責任	教育訓練處、智慧系統本部、服務中心本部。
資源	宜蘭、淡水訓練中心及全台多處訓練教室提供學習環境，另外，除教育訓練處人員擔任講師外，亦指派分公司種子教官參與協助教學。
申訴機制	教育訓練處
特定行動	無限+防災線上課程： 為提昇在職同仁防災基礎知識，特舉辦此課程讓學員了解最常發生的火災原因及其應變處理，並針對重大災害案例解析。
執行成效	順利完成營業/服務人員職能盤點與檢測，2020年通過檢定人數合計773位，持續進行無限+人才庫維護。 無限+防災線上課程： 合計878位同仁線上參與此課程，學員問卷：對火災發生及逃生的知識收獲良多，案例分享說明非常到位，解決防災上的疑慮，也矯正了一些錯誤觀念，這些實用知識有可能會救了自己，也可能因此幫助其他人。

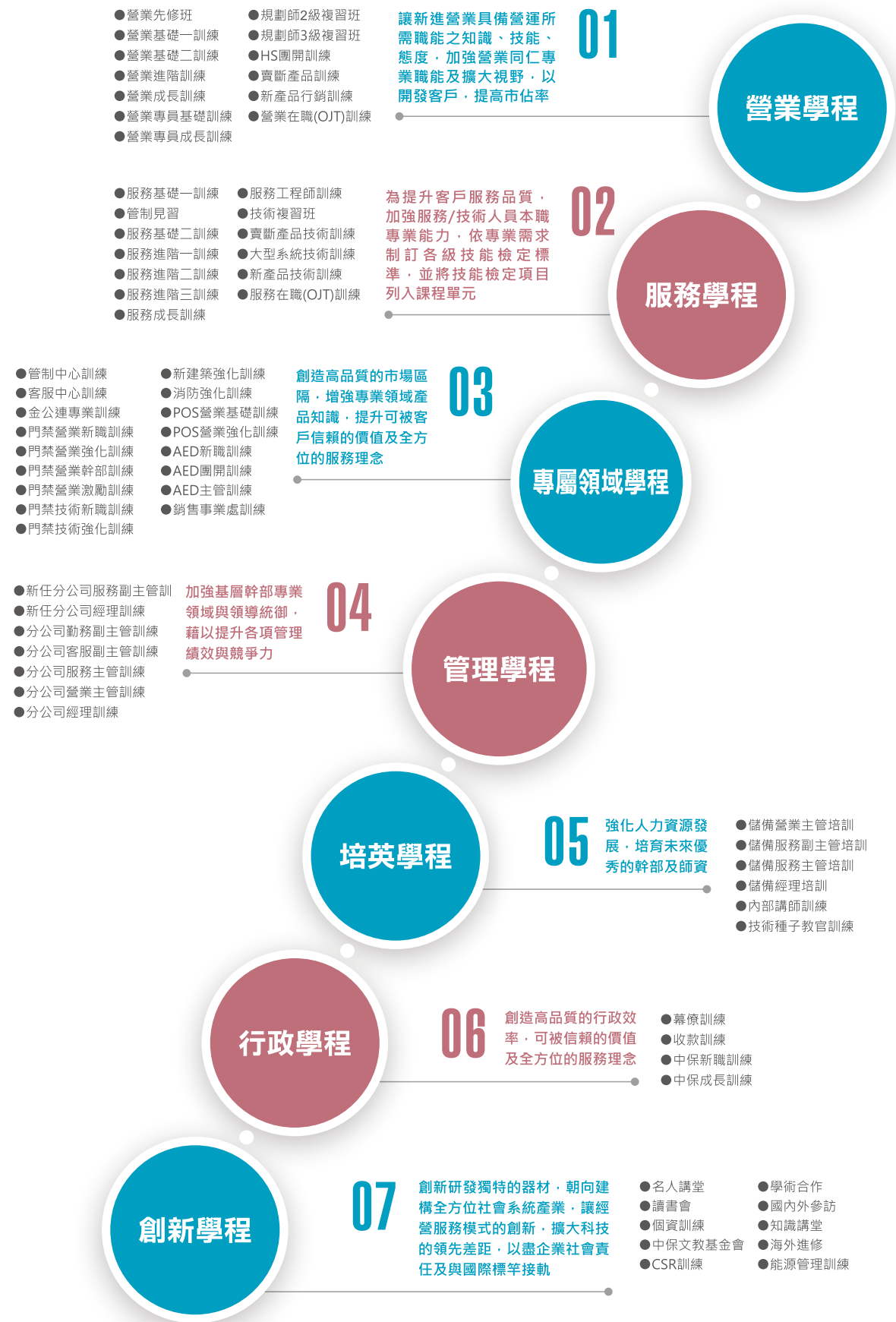
「員工是企業最珍貴的資產，也是企業營運成功的基礎」，中興保全科技人力資源發展過程，特別著重人才培訓與儲備規劃。本著「終身學習」理念，持續朝向建立專業、科技及創新的「中保菁英學院」之願景，完成E-learning數位學習平台建置，期望達到行動化、數位化教學管理。同仁得依此平台掌握重要課程資訊及個人的學習進度/記錄，並可隨時隨地進入「知識管理中心」自我充電學習。

中興保全科技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「駐區輔訓」兩種，前者以總公司為主，提供養成時間較長之職能訓練，後者以統轄區為主，強化新職專業職能及銜接集中訓練後之各級技能強化訓練，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130位。

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	4583	548	245	28	19	20
服務人員	25115	0	456	0	55	0
管理人員	672	0	48	0	14	0
技術人員	5171	0	147	0	35	0
研發人員	10	10	1	1	10	10
其他人員	395	1420	24	114	16	12
總和	35946	1978	921	143	39	14



○ 七大學程設計、規劃方向與教育訓練體系



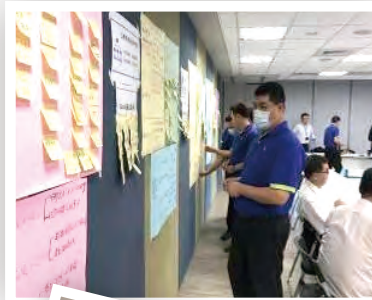
配合公司從安全服務產業轉型為物聯網(IoT)生活服務業之目標，設立無限+『規劃師職能』管理系統，此盤點同仁在無限+規劃專業能力，建構無限+規劃師銷售人才資料庫。並藉此培訓具備獨立銷售能力之新職營業人員，提升其職場適應能力，進而降低其離職率。

規劃師級別	職能目標	檢定內容方向(註)	訓練課程	檢核對象	2020年通過人數
1級	能獨立銷售流程	(1)無限+規劃能力(小案場) (2)系統、服務、流程、產品知識(功能)	基礎一 基礎二	營業員 (3個月內) 正式任用 依據	58
2級	達成績效目標、提昇專業能力	(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	29
3級	達成團隊績效目標、提昇專業能力	(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	52

為強化技能檢定各項考核，利用職能分類各項考試內容，確認服務人員是否具備該級別執行能力，擬定技能檢定級數及其對應職能目標與訓練課程如下：

技能檢定級數	1級	2級	3級	4級	A級
金額	1000元	1000元	2000元	1000元	1000元
職能目標	SE基礎能力(夜勤養成) 基礎查修、勤務作業流程	SE進階能力(日勤養成) 獨立查核排障/交辦執行處理	SE進階能力(技術養成) 無限+核心系統/專業排障/重要交辦	SE專業能力(整合規劃) 無限+系統進階應用/排障/重大交辦	SE專業能力(整合應用) 大型整合系統應用/排障/重大交辦
訓練課程	服務基礎二	服務進階二	服務成長	技術複習班	技術複習班
年資	到職1~2個月	到職6~8個月	到職15~18個月	到職2-3年	到職3-4年
2020年通過人數	204	309	90	31	(未舉辦)

○ 訓練活動照片集錦



社會關懷

中保文教基金會的社區回饋

中保科集團長期積極投入社會參與活動，本著「取之於社會，用之於社會」之精神，投身慈善事業，積極回饋社會。集結公司資源與員工的智識及愛心，發展文化均富、關懷弱勢、愛心敬老。

散播溫情，社區關懷潛能開發班受益無窮

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。更踐行公益並協助消弭城鄉之間教育差距，善盡企業社會環境責任，一同打造愛護環境、守護地球的永續社會。

關懷學業低成就及弱勢族群 專業課程培養世界觀走向國際化

由中興保全文教基金會成立之課後輔導班，20多年來在宜蘭員山鄉進行規模化之長期穩定的弱勢學童課輔，由基金會支付師資費用，針對學習進度較落後的學生進行補救教學，希望藉此提升學童基礎能力及學習動機、多元成就發展。截至目前，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3,200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。

現代教育講求從小培養世界觀，讓學生未來能順利走向國際化，為此中興保全文教基金會特別著重英語教學，針對弱勢家庭學生，依照年級別開辦英文課後輔導課程，聘請專任教師教授，採用語言生活化導入的方式，將英語會話練習融入學生的日常生活中，充分誘發其學習興趣。



贈閱宜蘭偏遠地區「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，2020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。



創辦集團志工服務團隊

由中保文教基金會所帶領的志工廠，百名成員來自集團所有企業員工。每月安排固定的志工廠會議，並積極參予各項基金會所推廣之公益活動，如捐血、愛心跳蚤市場...等。



照顧科技服務化

推動照顧科技、服務化，以企業心為社會福利盡力及善盡企業社會責任

中興保全科技一路走來，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，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。

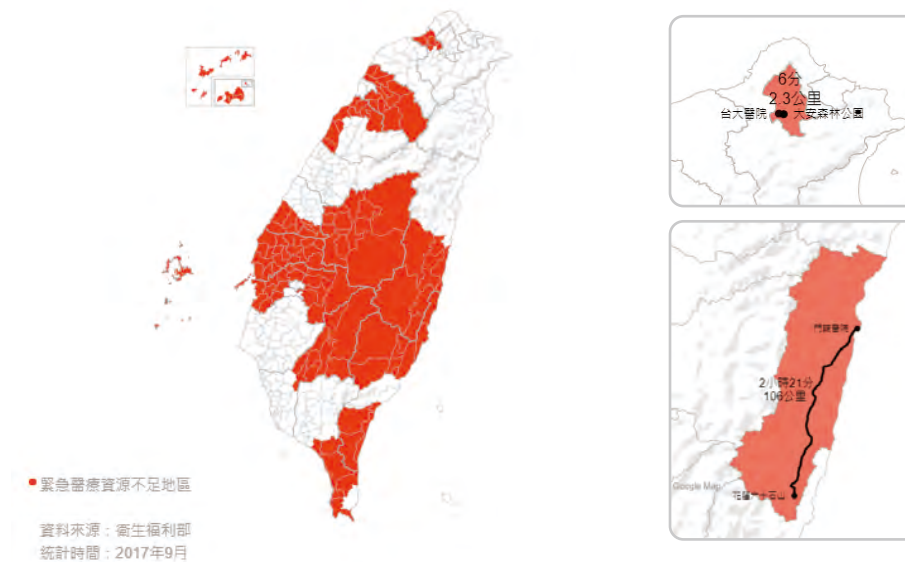
贊助藝術活動

我們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，因此於在成立之前，就開始贊助台灣絃樂團，讓他們辦理每年的中興保全音樂會，並定期舉辦音樂教學與講座，持續發展台灣音樂教育，每年贊助金額180萬元，統計至2020年，已連續贊助超過20年，累計贊助金額超過4,200萬元。



偏鄉地區亟需緊急醫療資源

台灣醫療資源分配不均，尤其城鄉差距嚴重，聯合報根據衛福部公布「緊急醫療資源不足」地區，轉換成鄉鎮市區以地圖呈現，全國共有141個鄉鎮市區缺乏緊急醫療資源，居民一旦發生突發中風、心肌梗塞、重大外傷等急重症，只能轉送其他地區，以台北大安區及花蓮富里鄉比較為例，到大型醫院的時間為6分鐘與2小時21分，相差懸殊，偏鄉民眾可能因此錯失黃金搶救時間。



資料來源：聯合新聞網，2018.1.11，〈相同健保費，看病命運大不同—地圖看台灣醫療資源〉，2020年4月30日取自 https://udn.com/upf/newmedia/2018_data/rural_medical/

根據衛生福利部國民健康署《臺灣健康不平等報告》研究顯示2011至2013年東部及偏鄉地區25-64歲男性整體死亡率較台灣其他地區高，男女平均餘命亦均較都會地區來得低，突顯推廣東部及偏鄉地區急救護資源的重要性。

AED建置與CPR教學推動，把握黃金救援時刻

中興保全科技與中保關懷社會福利基金會，長期以來結合關係企業立偉電子於全台推動設置AED (Automated External Defibrillator) 即「自動體外心臟電擊去顫器」。2020年積極於大型運動賽事、公共運輸網絡佈建AED站點，並與業者合作人員教學，成功與高雄全大運、全台計程車龍頭台灣大車隊、台中捷運公司等合作AED建置與CPR教學活動，守護運動選手與乘客的安全。



圖片說明：全台計程車龍頭台灣大車隊攜手中保科技集團旗下立偉電子，首創在百輛計程車上安裝AED (自動體外心臟電擊去顫器)，載著「行動AED」趴趴走，遇有路倒時可展開即刻救援。
資料來源：無線生活誌_健康生活 2020-07-27

前進部落、齊心共照CPR+AED教育推廣活動

中保科CPR+AED推廣團隊持續與振興醫院急診醫學部主治醫師田知學醫師合作「前進部落、齊心共照CPR+AED教育推廣活動」，積極致力於改善偏鄉急救資源不足的嚴重問題，目標是讓CPR教學及AED使用普及全台灣的原鄉部落，降低部落的死亡率。

去年甫完成讓「信義鄉都有AED」的階段目標。本年度團隊再前往嘉義縣阿里山鄉山美部落推廣，以及深入屏東霧台鄉把CPR+AED推到台灣最南原鄉。

霧台現在人口約莫三千人，護理人員八名，需要醫療的多以55歲以上的壯年、老年者居多。霧台幅員廣，交通不便，因此守護霧台19年的「阿長」護理長陳慧雅近年積極與同事推動急救訓練，他們希望民眾於部落內能趕在救護車趕到前先行自救，在黃金四分鐘到八分鐘內拉回性命。

很多人都形容AED是「急救神器」，因為它可以將猝死的人，從死神邊緣救回來！田醫師表示以她在急診的經驗，只要把握黃金救援四分鐘，確實執行CPR與AED，就可以救人一命。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。未來團隊與田知學醫師持續合作，積極於偏鄉建置推廣，讓部落的學員們都有機會守護部落中的每一個人。



圖片說明：中保關懷社會福利基金會AED服務團隊與田知學醫師聯手一起守護偏鄉，希望達到「人人都會CPR、處處都有AED」

圖片說明：許多部落長輩前來參與，期望自己也能學習到急救知識。



全台建置AED 1萬7,000台、累積救援案例已達 145 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1萬7,000多台AED，累計109年底救援案例已達145例。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，開辦訓練課程2228場以上，訓練人數達3萬9,170人。

展望未來持續推動即刻救援，「全民守護者」使用者13,657人，累計救援共310人次

「最近的AED在哪？」想必是緊急事件發生時，施救者急迫想知道的。針對這個問題，中保關懷社會福利基金會與臺北市政府消防局、衛生福利部共同合作開發「全民守護者」App，透過跨界合作及資料治理方式，強化急救平台，號召民眾踴躍加入「守護者」行列，一起搶救生命，自2018年「國家防災日」活動中正式宣布上線啟用後，已有13,657人註冊使用，累計救援共310人次。



圖片說明：天母傳統市場一間飯糰店老闆，自費裝設AED，今年8月成功救回一名心臟病發男子。



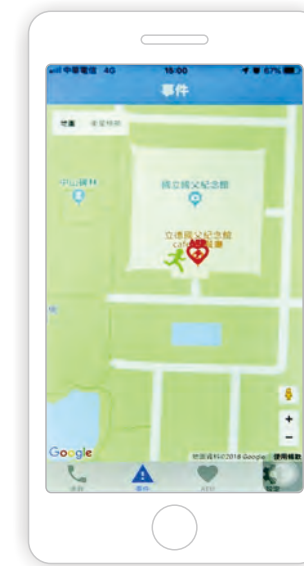
圖片說明：台北榮總急診部災難醫學科主治醫師陳盈如，透過「全民守護者」APP成功救人。資料來源：無線生活誌_健康生活 2020-06-12



心臟驟停的黃金搶救時間只有4分鐘，如果能在病人倒下後4分鐘內施予CPR或透過AED整流，搶救回來的機率最高。根據國外研究，若能在突發心跳停止時的1分鐘內，立即施予CPR和AED，急救成功率可達9成；隨後每延遲1分鐘，存活率就減少7~10%。一旦心跳停止超過10分鐘，很容易造成腦死。

根據統計，台灣每年約有2萬多人是到院前心跳停止，康復出院的人數卻不到3%。以台北市而言，心肺功能停止（OHCA）病人接受119救護車AED電擊者，清醒存活率約29%，但若透過公共場所AED電擊成功者，高達7成的病人可清醒康復。

「全民守護者」能立刻指引民眾取得最近的AED，並與消防局勤務指揮中心連線，當有人打119求救，App會主動通知附近熟悉CPR的「守護者」，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。「全民守護者」App發揮功能，多次通知有效範圍內的志願者抵達現場實施CPR或AED，成功搶救突發心跳停止的路倒者。未來若中央或其他縣市政府有需要，這套系統將可開放共享，以達成「全民會救人」的理想目標。

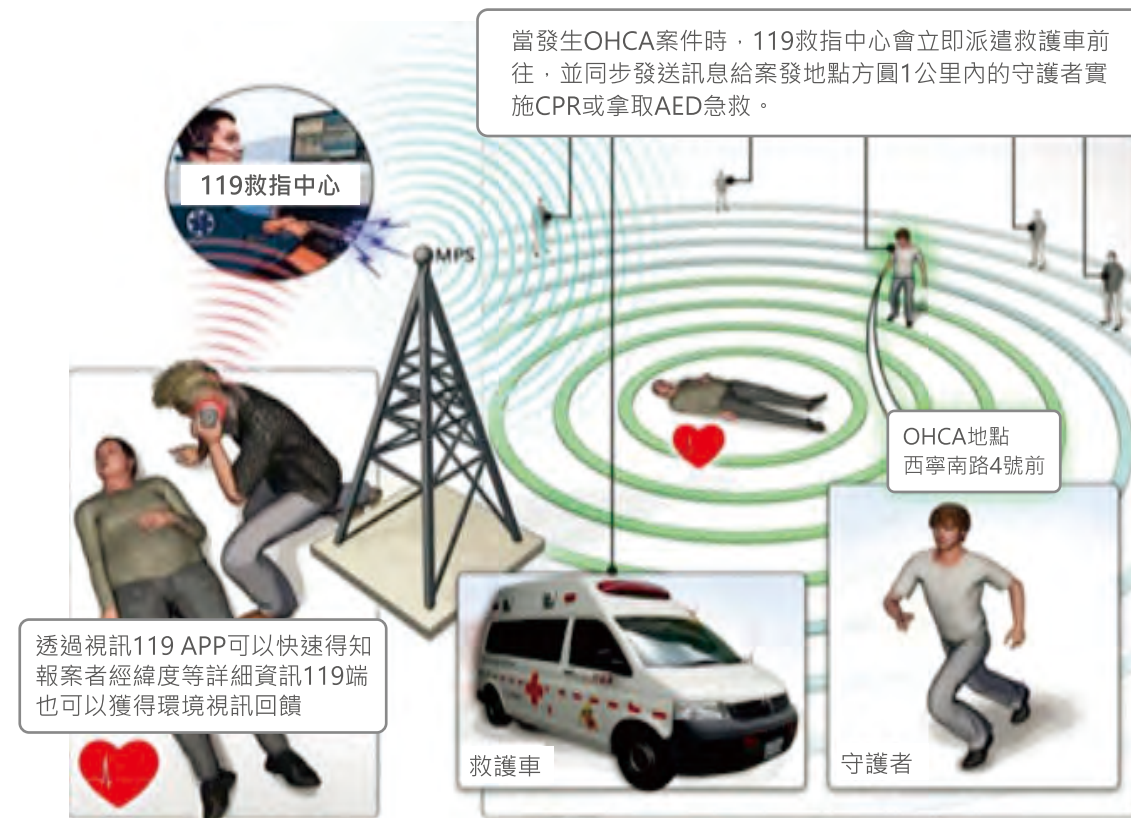


Android



iOS

圖片說明：當急救事件發生時，「全民守護者」APP可協助找尋最近AED，通知附近會CPR的「守護者」前往救援。



以科技回應高齡化社會

24小時用愛關懷銀髮族

中興保全科技透過科技和服務，致力解決高齡社會面臨的各項挑戰，我們積極回饋社會，同時借鏡日本SECOM企業合作研發，投入居家緊急救援與遠距照護應用，旗下專設「健康照護事業處」守護民眾，自聘了護理及社工、老服系等相關專業團隊，組織專責24小時健康守護中心、居家訪視、科技工程、志工團體等提供多元性服務，從健康管理到居家安全服務，本團隊目前已受九個縣市府社會局處及社會福利單位委託，處理高達700件的緊急送醫事件醫警聯繫服務、7,000件的健康諮詢及資源轉介服務、41萬次關懷問安。不論酷暑、寒冬、颱風等任何天候，全程不間斷用愛關懷守護獨居長者。

生理健康監測

臺灣向超高齡社會前進中，越來越多人關心銀髮照護等醫療保健的議題，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。

長照服務事業版圖擴展到桃園地區

遠看長照服務前景並配合政府長照2.0政策，中保科技積極於日照中心經營，集團與桃園市政府合作成立觀音區第1間公辦民營的「觀音石橋日照中心」，承襲中保科技集團擅長領域，充分展現「智慧照顧、安心守護」的服務特色。108年11月13日正式啟用，開放時間為每天早上8點至下午5點，最多可照顧24位長輩，提供一般、臨時托顧、社區復健，及樂齡學習等長照服務。

隨著社會走向高齡化，市場對社區照顧「安心托老」的需求日益增長，隨著人口老化，日照中心格外重要，讓長輩來日照中心樂齡學習，年輕人可以安心在外打拚，特別是像桃園市這樣產業與人口快速增長的區域，更需要有日照中心來減輕家庭照顧者負擔。

觀音石橋日照中心的照顧核心理念，來自中保科技集團40多年來「安心、信賴」的社會價值，並導入中保無限+智慧系統，透過資訊科技落實「科技養老、全時照顧」理念，白天長輩到日照中心有專人照顧，晚上返家後，可使用中保無限+智慧照顧解決方案，讓長者可以尊嚴自主在家安心生活，並享受在地化的社區照顧資源，安心養老。

此外，日照中心入口處裝設三合一智慧報到，結合臉部辨識、體溫感測和門禁功能，每天早上長輩「刷臉」報到同時自動偵測體溫，確保入場的長輩沒有發燒，避免群聚感染，家人也能在第一時間收到LINE@推播通知，更能安心。



而日照中心從室內燈光到空氣品質都有細膩規畫，包括空氣品質偵測，從PM2.5、溫度、濕度、一氧化碳或二氧化碳濃隨時監測，一旦超標會自動開啟排風窗，維持空間整體舒適度。

室內燈光照明與工研院研發人因照明合作，可依活動情境提供合適光源，針對情境需求不同，可自動調整色溫與照度，藉由同色異譜光源模組技術，再依據不同課程活動情境，調整最適光源與間接調整褪黑激素分泌，可望提升長輩在日照中心活動時的精神和午休睡眠品質。

中保科技集團說，日照中心洗手間不只裝有輔助設施和緊急按鈕，還有「滯留過久警示」，一旦長輩在發生異常狀況，照服員還能即時掌握狀況應變。

再者，日照中心不只有社工帶領長輩活動，還特別裝設「平衡量測系統」，透過系統AI技術分析長輩的平衡感與肌耐力評估數值，透過數字化管理來檢視復能的成效，如抬腿運動來強化腿部肌力與耐力，在互動式課程裡協助改善後測量比較，以達降低因肌耐力不足跌倒意風險。

中保科技集團表示，目前各地日照中心陸續開設，將落實「科技養老、全時照顧」理念，白天長輩到各地日照中心有專人照顧，晚上返家後仍使用中保無限+智慧照顧解決方案，讓長者可以尊嚴自主在家安心生活，並享受在地化的社區照顧資源，安心養老。

緊急救援服務系統

獨居戶越來越多與高齡化趨勢是台灣社會目前重要的課題，獨居與高齡失能者居家風險原因即在於急症與意外事件發生時缺乏支援。

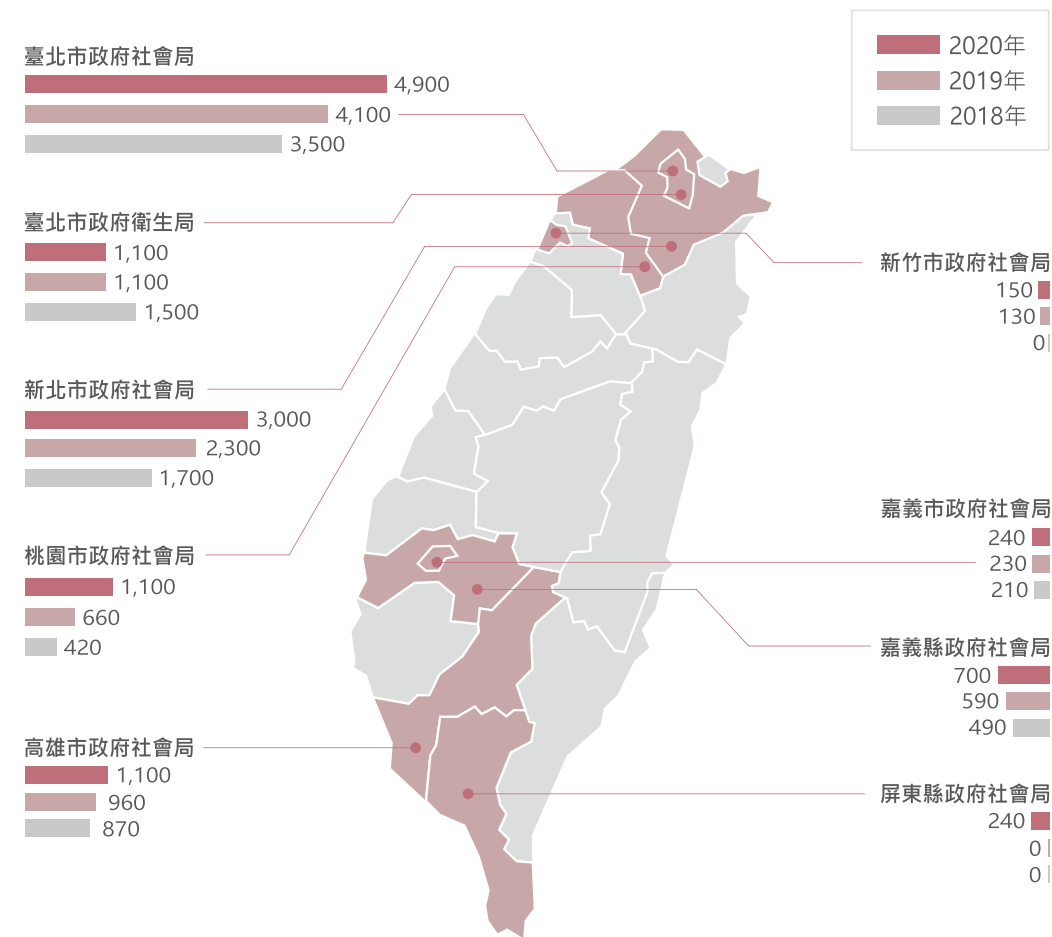
為了使高齡者與身心障礙者能夠在熟悉的居家環境過著獨立自主的生活，中保科技透過運用全方位遠距照護設備及服務，提供長輩在家中發生意外事故時的緊急通報、緊急救援聯繫及居家安全服務等，減少或避免老人家在家中出現意外時，無人發現可照應或延誤就醫情況，更可加速事故發生後的黃金搶救時間，提高居家安全與照護品質。

○ 服務項目與次數

服務項目	2018年	2019年	2020年
電話關懷問安	252,872	386,312	413,552
關懷訪視	34,577	39,236	41,788
緊急救援服務	525	868	745
健康諮詢及資源轉介	5,090	6,643	5,528
物資發放(人次)	>800	>1,000	>1,500

中興保全科技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、新竹市、苗栗縣、宜蘭縣、嘉義縣及嘉義市、屏東縣政府等委託辦理「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



(1) 受照護獨居長者肯定及信賴

新北市緊急救援服務案例

【案例1】

住在板橋市的楊阿姨是「緊急救援服務」的服務對象之一，今年端午節前夕，中保科技健康照護處陳醒鄉處長，以及家訪員李仁佑等人，就特地協同鄰長林有亮，一起前往探望，並親手致贈端午節粽子及各種生活日常用品等，與長輩互動同樂。

新北市政府從2009年開始，已長達10年委託中保科技提供「緊急救援服務」，截至2020年12月底，大約已有1300人安裝這套系統設備。除設有24小時的守護中心，為了服務新北市這些獨居的長輩們，中保配置了家訪員，每月固定居家訪視一次。而24小時守護中心則配置了照護專員，24小時不鬆懈的守護老人家。



【案例2】

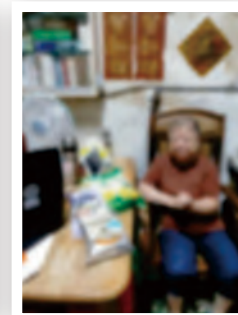
緊急救援服務不只維護長輩的生命安全，也照顧到心靈層面，每月安排社工與護理師訪視長輩。像是住在三重的78歲游伯伯也申請了「獨居長輩緊急救援服務」，游伯伯早年是皮鞋師傅，歷經兩段婚姻都未生兒育女，繼子女少有往來，幾乎是獨居狀態。隨著年紀增長，心血管、骨骼、眼疾等老化疾病紛紛找上門，深受病痛所苦，除了跑醫院拿藥，很少出門走動。「阿伯呷飽沒？」起初中保科技家訪員上門，游伯伯還不太好意思，很少開口說話，家訪員透過一次次的家訪，逐漸打開游伯伯心防，現在游伯伯每月最期待家訪員來訪，「和年輕人一起聊天很有趣，他們也會教我吃藥。」

(2) 服務各縣市獨老公益活動實績

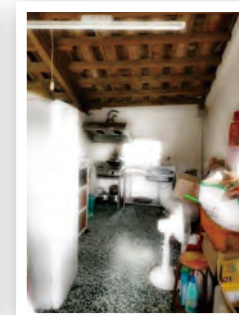
中保科技家訪員在訪視中，常聽長輩們聊起與另一半打拚的奮鬥史或是甜蜜點滴，遺憾就是沒生下子女，以致孤獨老，逢年過節，看到別人闔家歡樂，心裡更是五味雜陳。中保科技決定給獨居長輩小小的驚喜，發起節慶關懷活動，除贈送在地美味點心及有機茶，並設計簡單的小遊戲，讓老人家體驗與子女同樂的感覺，佳節更增添暖意。



獨居老人節慶溫馨活動



關懷偏鄉地區弱勢長輩



節慶打掃活動



每年贊助弱勢物資捐贈

為社區民眾自主健康管理盡一份心

社區健康量測站設置

2017年起中興保全科技與臺北市政府衛生局合作，於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，2020年擴散推廣至民間企業單位、區域運動中心等，2021年預估再擴增150站，讓更多職場工作夥伴與民眾受益。



圖片說明：江翠國中運動中心設置立偉電子的公眾健康站，能量血壓、心電圖、體溫，並備有體脂機。



CH4 永續環境經營

氣候變遷與能源管理

中興保全科技事業版圖在踏入智慧科技化的服務後，不僅為生活帶入美好的願景，並逐步踏入個人及家庭，提升簡易美觀並實用的便利生活，努力將永續環境從各面向融入於生活中。

永續環境的方針：

- 遵循環境法規與國際準則規範。
- 投入資源主動汰換老舊能源使用設備。
- 主動檢視能源使用並進行節能作業，優先採購符合節能標章產品。
- 派員參與節能技術與服務研發，減少產品與服務的資源消耗。
- 整合性質相近之工作區域，減少非必要能源使用。



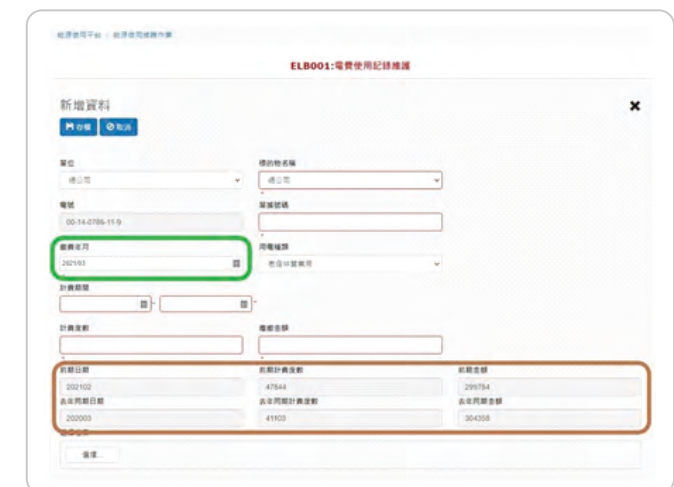
○ 2020年環境績效與作為

績效項目	成效
政府綠色採購投入金額3,425,612元	▶ 協助公案續約資格，並落實採購節能標章產品
總部大樓全數更換LED燈具	▶ ● 2020較2019年節電269,600度、節費761,535元，與原預估計算相符。 ● 公司節電155,400度、節費859,127元，節電度數超過20%(扣除關係企業使用)
22處外點更換LED節能標章燈具，含前一年度更換，累計外點更換36處	▶ 累計節電374634度、節費2,223,315元
內湖大樓停車場更換停車場感應燈具	▶ 累積節電28,200度、節費141,480元
能源管理平台新增功能	▶ 提供即時前期與前年同期資訊供人員比對及提醒

以先進技術提供消費者優於市面的產品與服務，提供智慧監測及遠端操控的商用系統，提供消費端有效控管耗能設備，減少非必要之能源使用。推動辦公大樓換裝高效率節能燈具與用電設備，所有單位陸續更換高效節能LED燈具，自108年起安排3年內所有據點汰換節能燈具，降低公司能源使用並提升能源效率，並呼籲全體員工共同節能，讓員工提出節能改善想法或建議，促使公司節能方案推動落實至員工，展現改善能源績效及提升能源使用效率之決心。

自2019年建置能源使用平台後，完整收集單位使用之水電資料，系統能自行累計，並隨時可查詢相關使用數據，2020年於系統新增前期與前一年度同期數據，於選擇月份時，由系統自動帶出，提供即時的資訊供立即確認提醒，並保留系統主動寄發提醒之功能，以減少同仁因業務繁重未即時留意的二次確保作業，同時自2019年起車輛使用油料數據全數揭露，另截至2020年已完成總部大樓燈具全數汰換、外點燈具汰換36處、自有辦公大樓停車場1處，預計2021年完成所有辦公場所燈具汰換作業(包含汰換舊式LED燈具)，累積至2020年已投入使用能源照明設備改善金額8,870,560元，其中總部大樓燈具汰換後，用電大幅減少，與未更換前，總公司已減少2019年使用電量20%以上，總公司單位公務車汰換，仍依單位使用需求優先評估符合之車款，若有可使用之油電車種，仍列為採購汰換之首選。

○ 能源使用平台新增資訊介面



2020年度所有單位總用電度數為9,570,879度，用水度數為64,589度，用電方面除了汰換老舊用電設備，並使用變用電種類及調整契約容量達成更多程度的節費效益，水電費用經會計單位調閱年度支出費用，2019年較2018年度減少289萬元，2020年較2019年度又減少827萬元，在節能與節費間，同步兼顧了兩方面的相對獲益，並反覆利用節費金額再投入其他能源設備採購汰換工作，進而發散產出更多節能效益。

○ 中興保全科技能耗

能源耗用統計		2019年	2020年
直接能源耗用	汽油(L)	1,621,836.71	1,410,828.87
	柴油(L)	60,473.89	56,493.57
間接能源耗用	電(KWh)	10,297,358.00	9,570,879
總員工數		2,458	2,453
人均用電		4,188.29	3,901.70
能源耗用總量(MJ)		92,233,887.64	82,584,711.96
能源強度=能源耗用總量/營收淨額 (MJ / NTD million)		13,194.27	11,782.87

註：

1. 盤查邊界含總公司、內湖2棟研發管制大樓、2處訓練中心、分公司(含宿舍與集線室)與公司所有公務車及勤務車輛。
2. 能量單位轉換：1kWh=3.6MJ、柴油1L=36.82MJ、汽油1L=32.64MJ。
3. 2019年數據因輸入資料誤植，數據修正，總用電量大幅下降主因為2019年起陸續汰換外點燈具及總部大樓燈具。

車輛用油管理

車輛耗能與用油效率攸關企業營運成本，對於環境影響更為深遠。中興保全科技對於車輛用油管理，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。

○ 中興保全科技車輛用油管理方針

目標	管理/執行	行動方案
保持車輛最佳效能	中保車管股份有限公司	用油統計 車輛使用汰換年限 嚴格落實定期保養
節油習慣養成	使用單位 (觀念教育與執行)	清空車內多餘物品 出勤檢查胎壓 待命定點調整 待命時車輛免怠速
確保車輛運用合宜	服務本部	耗油原因檢討 車輛策略調動
油電車評估	總公司 (數據管理與政策調整)	陸續導入試行

由圖所示，中興保全科技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年採購油電車，做為測試節能效果的對照；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，但車廂空間並不便於勤務使用，因此油電車款尚未汰換增購，目前各車商油電車款尚無符合使用需求車型，仍持續依車商推出款式做適用性評估汰換採購之可能。

○ 2020年中保科技車輛耗能統計

年度	油品別	車輛數	油量(L)	能源產品單位熱值(MJ)	行駛公里數(km)	單位每公里能源使用單位熱值(MJ)
2018年	汽油	69	105,605.36	3,446,958.95	1,362,428	4.079681724
	柴油	12	57,341.49	2,111,313.66		
2019年	汽油	526	1,621,836.71	52,936,750.21	12,635,946	4.365593114
	柴油	15	60,473.89	2,226,648.63		
2020年	汽油	508	1,410,828.87	46,049,454.32	11,021,789	4.36676365
	柴油	14	56,493.57	2,080,093.25		

註：

汽油、柴油排放改使用經濟部能源局能源產品單位熱值表計算。

2018年數據僅涵蓋總公司所轄之車輛，自2019年起即擴大列管車輛範圍，將全公司541部車輛(汽機車)用油進行統計，以計算節能效益；機動調整用油管理作為，全面掌握並優化，2020年車輛耗能相較於2019年耗能表現持平，主因為無符合使用需求之油電車可使用，然中興保全科技仍持續為減碳目標付諸於實質行動之中。

○ 中興保全科技溫室氣體排放與排放強度

溫室氣體盤點		2019年	2020年
Scope 1(直接排放)	汽油(L)	1,621,836.71	1,410,828.87
	柴油(L)	60,473.89	56,493.57
Scope 2(間接排放)	電(KWh)	10,297,358.00	9,570,879
Scope 1+Scope 2(ton-CO2e)		9,316.47	8,211.65
排放強度=碳排總量/營收淨額 (ton-CO2e/NTD million)		1.33	1.17

註：

1. 盤查邊界含總公司、內湖2棟研發管制大樓、2處訓練中心、分公司(含宿舍與集線室)與公司所有公務車及勤務車輛。

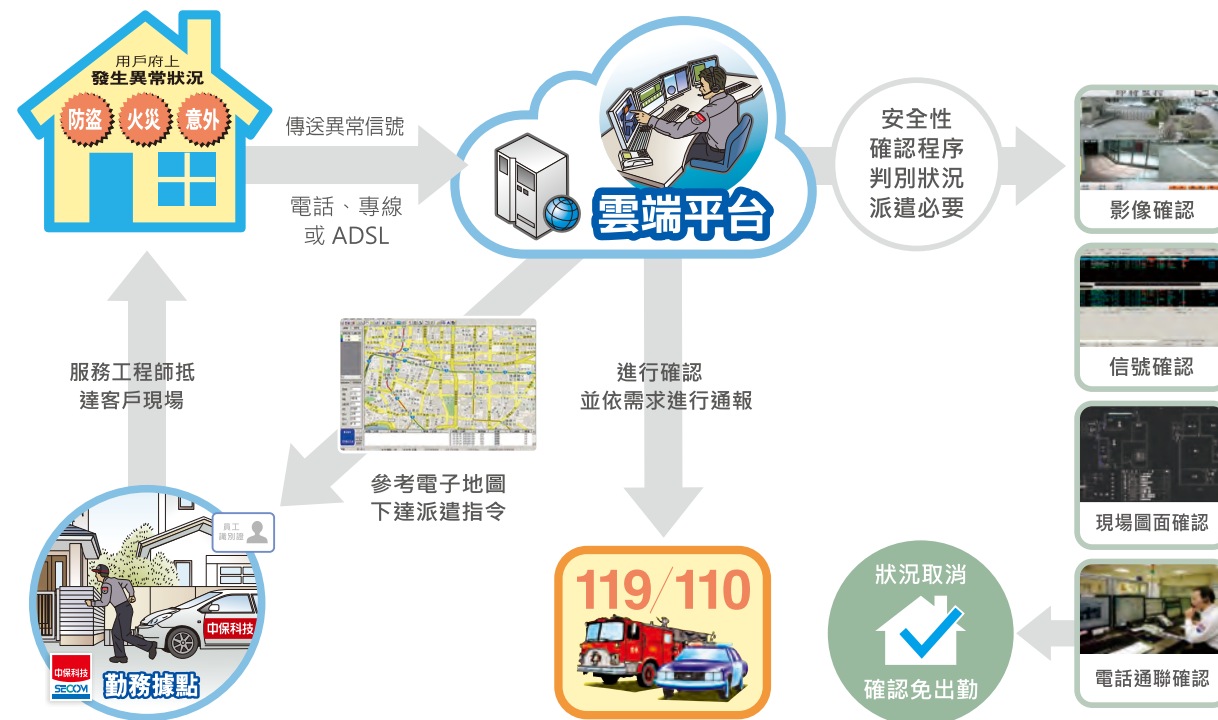
2. 排放係數：汽油 2.2631kgCO₂/L、柴油 2.6060 kg CO₂/L、電力排放係數：2019年使用2018年0.533kg CO₂e/度，2020年使用2019年0.509kg CO₂e/度。排放係數來源：環保署溫室氣體排放係數管理表6.0.4版、經濟部能源局電力排放係數。

自2011年底總部大樓更換T5燈具後，本公司每年依銘牌所示計算，每年節省電力使用約64,350度，2019年底總部大樓更換高效LED節能燈具，2020年相較2019年減少用電154,840度，2012年至2020年在總部大樓照明設備部分總計已節省669,640度，依經濟部能源局所公布之能源產品單位熱值(MJ)計算，已減少 2,410,704 MJ；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照明，自2016年至2020年更換前後使用電費電量比較，累計電力使用減少1,806,025度，減少能源產品單位熱值(MJ)計算 6,501,690 MJ。

依公司產業屬性，主要能源使用仍為車輛油料及各場所用電，油料部分使用汽柴油合計1,467,322.44公升，電力使用為9,570,879度(千瓦)，合併計算2020年能源產品單位熱值(MJ)為82,584,711.96 MJ，持續節能政策推動下，我們堅信節能的作為只有累積沒有奇蹟。

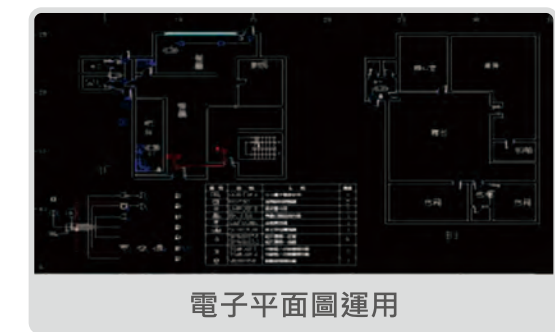
減碳不僅是政策宣示目標，企業更應施行具體作為，中興保全科技除了以完整的管理機制管控車輛油料使用，進而在服務流程與系統架構中思考調整，以改善常態工作循環為執行方式，深化並強化減碳活動。

○ 服務派勤減碳方式

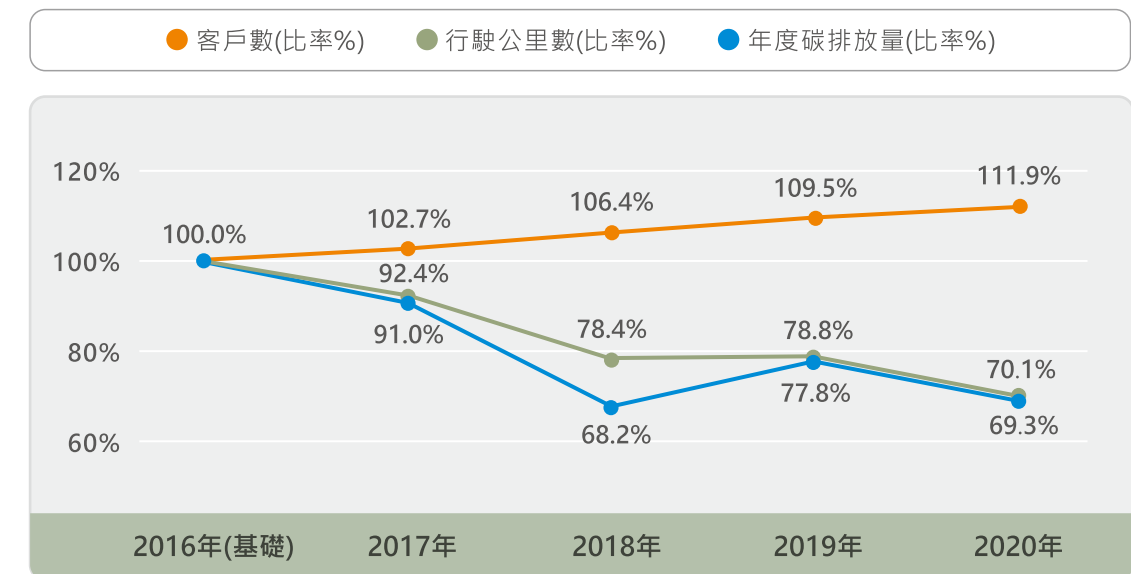


管制中心運用效率整合平台進行勤務調度，當客戶端異常訊號發生時，中心可透過網路影像系統進行即時監看，再利用E化派遣系統的電子地圖顯示各勤務點是否有任務執行、勤務人員與標的物之距離，最後再依各點距離之遠近排序，提供管制中心進行勤務調派。管制中心圖控管理系統顯示現場平面圖，發報迴路以紅色標示，提醒保全人員發報位置與應注意事項。當狀況無安全顧慮且經客戶確認同意勤務取消，則即時通知勤務車輛中止任務，返回預設定點待命，可以完全掌握保全勤務調度，有效降低非必要勤務衍生之無謂油耗。

○ 勤務調度效率整合平台



○ 效率整合平台減碳成果



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，2020年相較2016年(基準年)客戶數增長111.9%，出勤次數實值減少至70.1%，結合明確的管理方針和貫徹行動，2020年對2016年(基準年)減少碳排放超過348噸，中興保全科技善用科技，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	2019年	2020年
客戶數(比率%)	100.0%	102.7%	106.4%	109.5%	111.9%
出勤次數(比率%)	100.0%	92.4%	78.4%	78.8%	70.1%
行駛公里數(比率%)	100.0%	92.4%	78.4%	78.8%	70.1%
年度碳排放量(比率%)	100.0%	91.0%	68.2%	77.8%	69.3%
出勤次數/客戶數 比率%(註)	100.0%	90.0%	73.6%	71.9%	62.7%

註：平均基準里程/次 3.5km 行駛公里數=出勤次數*平均基準里程

廢棄物管理

廢棄物來源

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

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

廢棄物管控程序

為確保廢棄物能有效及合法的被處理，廢棄物管理之措施如下：

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

○ 報廢流程管控



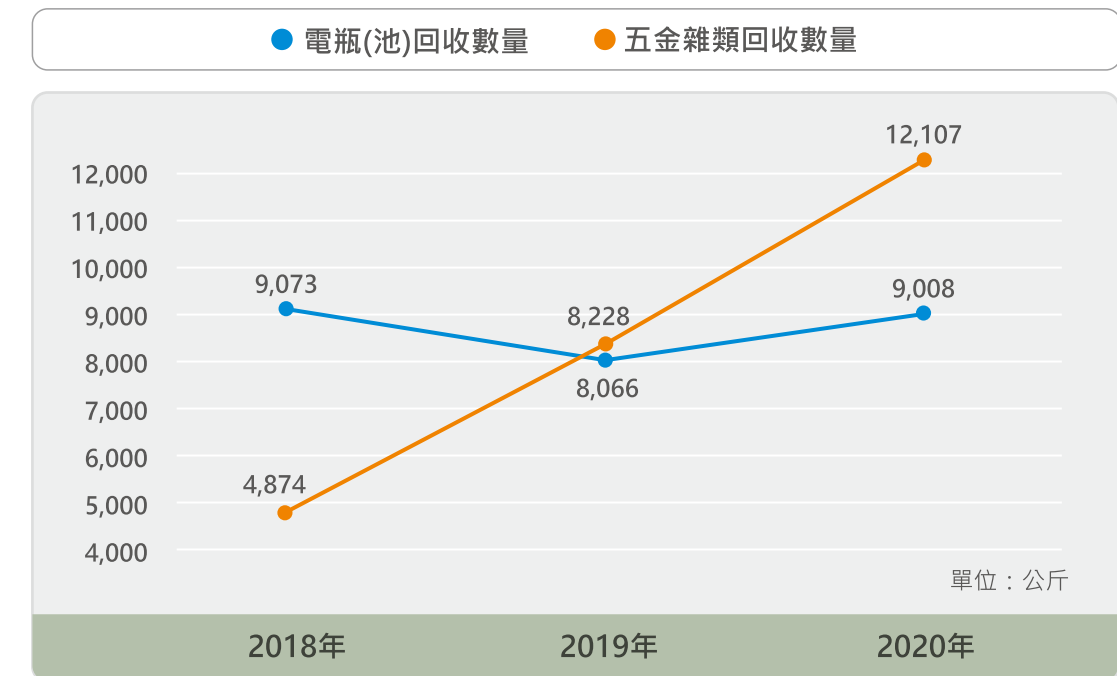
- 3.運用公司內部品管作業及後端技術維修流程，嚴格控管電子產品報廢前的審查，提高報廢電子產品再利用性。
- 4.另與相關供應廠商進行設備整新與技術討論，增加回收廢棄物之再利用性。

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，中興保全科技自客戶現場拆回(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,中興保全科技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量



註：五金雜類含保全主機及設備零組件及塑膠。數量逐年增加說明如下：

- 1.每月回收/汰換無限+設備
- 2.舊保全主機攤提期滿，已無使用
- 3.保全相關設備無法維修，其他廢料



附錄一. 全球永續性報告指標GRI-Standards 對照表

一般標準揭露

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	03
核心	102-2	活動、品牌、產品與服務	●公司概況	15
核心	102-3	總部位置	●關於報告書	03
核心	102-4	營運據點	●營運組織	17
核心	102-5	所有權與法律形式	●股權結構	20
核心	102-6	提供服務的市場	●營運組織	17
核心	102-7	組織規模	●營運組織	17
核心	102-8	員工與其他工作者的資訊	●穩定的就業環境	52
核心	102-9	供應鏈	●永續供應鏈	47
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	●風險管理與內部控制	30
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	●專業參與	13
核心	102-14	決策者的聲明	●經營者的話	05
核心	102-16	價值、原則、標準及行為規範	●公司概況	15
核心	102-18	治理結構	●治理架構	26
核心	102-40	利害關係人團體	●利害關係人溝通	09

類別	編號	GRI指標內容	對應章節	頁碼
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「幸福職場」章節。	-
核心	102-42	鑑別與選擇利害關係人	●利害關係人鑑別	09
核心	102-43	與利害關係人溝通的方針	●利害關係人溝通	12
核心	102-44	提出之關鍵主題與關注事項	●利害關係人溝通	12
核心	102-45	合併財務報表中所包含的實體	●營運組織	17
核心	102-46	界定報告書內容與主題邊界	●關於報告書	03
核心	102-47	重大主題表列	●利害關係人溝通	09
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	●利害關係人溝通	09
核心	102-50	報導期間	●關於報告書	03
核心	102-51	上一次報告書的日期	●關於報告書	03
核心	102-52	報導週期	●關於報告書	03
核心	102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	●關於報告書	03
核心	102-54	依循GRI準則報導的宣告	●關於報告書	03
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	91
核心	102-56	外部保證/確信	●附錄三、會計師獨立確信報告	96

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				
對應重大議題：顧客服務品質、資訊安全				
客戶隱私	103	管理方針	●資訊安全與客戶隱私	32
	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	●嚴密保護客戶隱私	33
對應重大議題：倫理與誠信				
社會經濟法規遵循	103	管理方針	●反貪腐與誠信經營	28
	419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	●反貪腐與誠信經營	28
經濟績效	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	●財務績效	19
	201-3	定義福利計劃義務與其它退休計畫	●安心就業	63
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	●公司概况	15
反貪腐	205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	●風險管理	30
	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	-
對應重大議題：產品與服務創新、風險管理				
其他重大議題	103	管理方針	●研發創新	20
			●風險管理與內部控制	30
環境面				
排放	305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	●氣候變遷與能源管理	86
	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	●氣候變遷與能源管理	86
能源	302-1	組織內部的能源消耗量	●氣候變遷與能源管理	85
	302-4	降低產品和服務的能源需求	●氣候變遷與能源管理	88
供應商環境評估	308-1	採用環境標準篩選新供應商	●永續供應鏈	47

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
社會面				
對應重大議題：勞雇關係、員工權益與福利				
勞雇關係	103	管理方針	●勞雇關係、員工權益與福利	61
	401-1	新進員工和離職員工	●幸福職場	52
	401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	●完善的福利與健康照護	64
	401-3	育嬰假	●優秀的育嬰照顧	62
對應重大議題：職業安全衛生				
職業安全衛生	103	管理方針	●職安與健康風險地圖	58
對應重大議題：員工教育訓練				
訓練與教育	103	管理方針	●完整的訓練資源	67
	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	●完整的訓練資源	67
不歧視	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	●人權保障	49
員工多元化與平等機會	405-1	治理單位與員工的多元化	●穩定的就業環境	52
強迫或強制勞動	409-1	具強迫予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「人權保障」	-
人權評估	412-2	人權政策或程序的員工訓練	●人權政策與管理	49
供應商社會評估	414-1	使用社會準則篩選之新供應商	●永續供應鏈	47

附錄二. 永續會計準則(Sustainability Accounting Standards Board, SASB)指標

經過確認，中保屬SASB產業分類中的「專業及商業服務業」(Professional Commercial Services)中的產業，下表為今年揭露的SASB指標及對應頁碼。

主題	指標	編號(code)	對應章節	頁碼
資訊安全	說明辨識及處理資安風險的方法	SV-PS-230a.1	●資訊安全與客戶隱私	32
	說明收集、利用和保留客戶資訊的政策與措施	SV-PS-230a.2	●資訊安全與客戶隱私	32
	(1)資料外洩的次數 (2)涉及客戶商業機密資料或個人身份資料的百分比 (3)受影響的客戶數目	SV-PS-230a.3	●資訊安全與客戶隱私	32
員工多元性 與員工敬業度	(1)高階管理層和 (2)其他所有員工的性別和種族代表比例	SV-PS-330a.1	●穩定的就業環境	52
	(1)自願和 (2)非自願的人員離職率	SV-PS-330a.2	●穩定的就業環境	52
職業誠信	說明確保職業誠信的方法	SV-PS-510a.1	●反貪腐與誠信經營	28
	與職業誠信相關的法律訴訟所導致的金錢損失	SV-PS-510a.2	●反貪腐與誠信經營	28
活動指標	(1)全職和兼職 (2)臨時性和 (3)有簽約的員工人數	SV-PS-000.A	●穩定的就業環境	52

附錄三. 確信報告



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

中興保全科技股份有限公司 公鑒

一、確信範圍

本事務所接受中興保全科技股份有限公司(以下簡稱中興保全科技)之委任，對2020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。

有關中興保全科技所選定之標的資訊及其適用基準，詳附件一。

管理階層責任

中興保全科技管理階層應依據適當之基礎編製2020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科技內部控制之有效性，但目的並非對中興保全科技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：

- 與中興保全科技之管理階層及員工進行訪談，以瞭解中興保全科技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，以瞭解中興保全科技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，以及中興保全科技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；
- 閱讀中興保全科技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，未發現中興保全科技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科技 2020 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



民國一一〇年六月三十日

附件一：

編號	內文標題	標的資訊	適用基準
1	符合性確信	中興保全科技揭露 2020 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	中興保全科技 2020 年總市值約 400.21 億元，營業收入 70.09 億元，稅後盈餘 23.89 億元，每股盈餘 5.42 元，資產報酬率 (ROA) 及權益報酬率 (ROE) 分別為 10.81% 及 21.30%。集團合併營收為 137.06 億元。 中興保全科技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 2020 年 7 月 24 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 41.71%、24.72%、17.47%。	2020 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	中興保全科技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 2020 年採購總金額 1,038,818 千元，國內採購金額 967,569 千元，國內採購金額比例 93%。	國內採購金額除以國內外採購總金額之比率
4	服務品質管理	新案客戶滿意度調查，2020 有效問卷 16,031 件 (86.1%)，不願受訪 514 件 (2.8%)，無效問卷 2,067 件 (11.1%)，合計電訪調查總件數 18,612 件。2020 年新案客戶滿意度平均得分常態維持在 95% 以上。 住家客戶電訪執行比率，2020 年應執行數合計 23,498 件，扣除資料註記隱私考量客戶 2,868 件，實際完成電訪 8,793 件，對使用操作滿意者計有 8,332 件 (94.8%)，而透過電訪發現問題轉主管拜訪 254 件，有意願加值服務者 82 件。	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 住家客戶應電訪件數扣除資料已註記有隱私考量之客戶後，計算後續電訪之結果

編號	內文標題	標的資訊	適用基準
5	資訊安全管理	中興保全科技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；2020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
6	能源管理	2020年能源耗用統計，直接能源耗用汽油(L)及柴油(L)分別為 1,410,828.87 及 56,493.57 公升；間接能源耗用電(KWh)為 9,570,879 千瓦，總員工數 2,453 人，人均用電 3,901.70 千瓦。能源耗用總量(MJ)為 82,584,711.96 兆焦，能源強度(MJ/NTD million)為 11,782.87 兆焦。(能量單位轉換：1kWh=3.6MJ、柴油 1L=36.82MJ、汽油 1L=32.64MJ。)	人均用電係以間接能源耗用電量除以總員工數。 能源強度係以能量單位分別乘以汽油、柴油公升及電之耗用量除以個體營業收入淨額
		2020年車輛耗能統計，使用汽油及柴油車輛數分別為 508 及 14 輛，用油量(L)分別為 1,410,828.87 及 56,493.57 公升，能源產品單位熱值(MJ)分別為 46,049,454.32 及 2,080,093.25 兆焦，合計行駛公里數為 11,021,789 公里，單位每公里能源使用單位熱值為 4.36676365 兆焦。	單位每公里能源使用單位熱值係依據「經濟部能源局能源產品單位熱值表」之單位熱值分別乘以汽油及柴油之油量除以合計行駛公里數
		2020年溫室氣體排放與排放強度統計，溫室氣體盤點直接排放量分別為汽油 1,410,828.87 及柴油 56,493.57 公升，間接排放量為電 9,570,879 千瓦，碳排總量為 8,211.65，排放強度為 1.17。	溫室氣體排放強度係以「環保署溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版」及「經濟部能源局電力排放係數」之排放係數分別乘以汽油及柴油用油量以及用電量除以個體營業收入淨額

編號	內文標題	標的資訊	適用基準																																																														
7	廢棄物管理	2020年一般有害事業廢棄物廢棄物委託回收量為電瓶(池)委託回收量 9,008 公斤，五金雜類委託回收量 12,107 公斤。	依據電瓶(池)及五金雜類報廢估價單之金額分別除以電瓶(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	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>4,583</td> <td>548</td> <td>245</td> <td>28</td> <td>19</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>服務人員</td> <td>25,115</td> <td>0</td> <td>456</td> <td>0</td> <td>55</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>管理人員</td> <td>672</td> <td>0</td> <td>48</td> <td>0</td> <td>14</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>技術人員</td> <td>5,171</td> <td>0</td> <td>147</td> <td>0</td> <td>35</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>研發人員</td> <td>10</td> <td>10</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>10</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>其他人員</td> <td>395</td> <td>1,420</td> <td>24</td> <td>114</td> <td>16</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>總和</td> <td>35,946</td> <td>1,978</td> <td>921</td> <td>143</td> <td>39</td> <td>14</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	4,583	548	245	28	19	20	服務人員	25,115	0	456	0	55	0	管理人員	672	0	48	0	14	0	技術人員	5,171	0	147	0	35	0	研發人員	10	10	1	1	10	10	其他人員	395	1,420	24	114	16	12	總和	35,946	1,978	921	143	39	14	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 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
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	4,583	548	245	28	19	20																																																											
服務人員	25,115	0	456	0	55	0																																																											
管理人員	672	0	48	0	14	0																																																											
技術人員	5,171	0	147	0	35	0																																																											
研發人員	10	10	1	1	10	10																																																											
其他人員	395	1,420	24	114	16	12																																																											
總和	35,946	1,978	921	143	39	14																																																											

編號	內文標題	標的資訊	適用基準																																																															
9	就業環境	<p>截至 2020 年底，中興保全科技於台灣地區員工人數為 2,433 人。</p> <p>新進員工人數分析</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(2,433人)</th> <th>男性</th> <th>女性</th> </tr> <tr> <th>就職人數</th> <th>就職人數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>營業人員</td> <td>139</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>服務人員</td> <td>334</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>管理人員</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>技術人員</td> <td>43</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>研發人員</td> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>其他人員</td> <td>16</td> <td>41</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>533</td> <td>67</td> </tr> </tbody> </table> <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(2,433人)</th> <th>男性</th> <th>女性</th> </tr> <tr> <th>就職人數</th> <th>就職人數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>北部</td> <td>328</td> <td>55</td> </tr> <tr> <td>中部</td> <td>50</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>南部</td> <td>140</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>東部</td> <td>15</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>533</td> <td>67</td> </tr> </tbody> </table> <p>新進員工人數分析(按員工年齡級距)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">員工總人數(2,433人)</th> <th>男性</th> <th>女性</th> </tr> <tr> <th>就職人數</th> <th>就職人數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>50歲以上</td> <td>2</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>30歲以上未滿50歲</td> <td>300</td> <td>35</td> </tr> <tr> <td>未滿30歲</td> <td>231</td> <td>28</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>533</td> <td>67</td> </tr> </tbody> </table>	員工總人數(2,433人)	男性	女性	就職人數	就職人數	營業人員	139	24	服務人員	334	0	管理人員	0	0	技術人員	43	2	研發人員	1	0	其他人員	16	41	Total	533	67	員工總人數(2,433人)	男性	女性	就職人數	就職人數	北部	328	55	中部	50	7	南部	140	4	東部	15	1	Total	533	67	員工總人數(2,433人)	男性	女性	就職人數	就職人數	50歲以上	2	4	30歲以上未滿50歲	300	35	未滿30歲	231	28	Total	533	67	<p>新進員工人數分析依職務、區域及年齡級距分類，以 2020 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</p>
員工總人數(2,433人)	男性	女性																																																																
	就職人數	就職人數																																																																
營業人員	139	24																																																																
服務人員	334	0																																																																
管理人員	0	0																																																																
技術人員	43	2																																																																
研發人員	1	0																																																																
其他人員	16	41																																																																
Total	533	67																																																																
員工總人數(2,433人)	男性	女性																																																																
	就職人數	就職人數																																																																
北部	328	55																																																																
中部	50	7																																																																
南部	140	4																																																																
東部	15	1																																																																
Total	533	67																																																																
員工總人數(2,433人)	男性	女性																																																																
	就職人數	就職人數																																																																
50歲以上	2	4																																																																
30歲以上未滿50歲	300	35																																																																
未滿30歲	231	28																																																																
Total	533	67																																																																

編號	內文標題	標的資訊	適用基準																																																															
9	就業環境	<p>中興保全科技 2020 年度整體離職率為 24.91%，其中按照聘僱類型、區域及員工年齡之離職人數分別如下：</p> <p>離職員工人數分析</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(2,433人)</th> <th>男性</th> <th>女性</th> </tr> <tr> <th>離職人數</th> <th>離職人數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>營業人員</td> <td>144</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td>服務人員</td> <td>309</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>管理人員</td> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>技術人員</td> <td>65</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>研發人員</td> <td>4</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>其他人員</td> <td>20</td> <td>35</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>543</td> <td>63</td> </tr> </tbody> </table> <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(2,433人)</th> <th>男性</th> <th>女性</th> </tr> <tr> <th>離職人數</th> <th>離職人數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>北部</td> <td>319</td> <td>51</td> </tr> <tr> <td>中部</td> <td>46</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>南部</td> <td>144</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>東部</td> <td>34</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>543</td> <td>63</td> </tr> </tbody> </table> <p>離職員工人數分析(按員工年齡級距)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">員工總人數(2,433人)</th> <th>男性</th> <th>女性</th> </tr> <tr> <th>離職人數</th> <th>離職人數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>50歲以上</td> <td>26</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>30歲以上未滿50歲</td> <td>344</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>未滿30歲</td> <td>173</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>543</td> <td>63</td> </tr> </tbody> </table>	員工總人數(2,433人)	男性	女性	離職人數	離職人數	營業人員	144	26	服務人員	309	0	管理人員	1	0	技術人員	65	2	研發人員	4	0	其他人員	20	35	Total	543	63	員工總人數(2,433人)	男性	女性	離職人數	離職人數	北部	319	51	中部	46	6	南部	144	5	東部	34	1	Total	543	63	員工總人數(2,433人)	男性	女性	離職人數	離職人數	50歲以上	26	6	30歲以上未滿50歲	344	40	未滿30歲	173	17	Total	543	63	<p>離職員工人數分析依職務、區域及年齡級距分類，以 2020 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。</p> <p>整體離職率係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(2,433人)	男性	女性																																																																
	離職人數	離職人數																																																																
營業人員	144	26																																																																
服務人員	309	0																																																																
管理人員	1	0																																																																
技術人員	65	2																																																																
研發人員	4	0																																																																
其他人員	20	35																																																																
Total	543	63																																																																
員工總人數(2,433人)	男性	女性																																																																
	離職人數	離職人數																																																																
北部	319	51																																																																
中部	46	6																																																																
南部	144	5																																																																
東部	34	1																																																																
Total	543	63																																																																
員工總人數(2,433人)	男性	女性																																																																
	離職人數	離職人數																																																																
50歲以上	26	6																																																																
30歲以上未滿50歲	344	40																																																																
未滿30歲	173	17																																																																
Total	543	63																																																																
10	兩性互動	<p>2020 年申請育嬰留職停薪人數總計有 13 位(所有申請案件皆全數通過)、申請育嬰留職停薪之復職率為 16.7%；申請產檢假人數總計有 8 位、產假人數總計有 7 位、陪產假人數總計有 48 位。且於 2020 年未發生任何性騷擾申訴事件。</p> <p>2020年員工申請育嬰留職停薪情形</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>男</th> <th>女</th> <th>總計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020年度實際使用育嬰假的員工總數</td> <td>3</td> <td>10</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>2020年度育嬰假後應該復職的員工總數(A)</td> <td>2</td> <td>4</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>2020年度休完育嬰假後，在報到期間復職的員工總數(B)</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2019年度休完育嬰假後，在報到期間復職的員工總數(C)</td> <td>2</td> <td>4</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>2019年度休完育嬰假且復職後十二個月仍在職的員工總數(D)</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>2020年復職率(B/A)(%)</td> <td>0%</td> <td>25%</td> <td>16.7%</td> </tr> <tr> <td>2020年留存率(D/C)(%)</td> <td>100%</td> <td>50%</td> <td>66.7%</td> </tr> </tbody> </table>	項目	男	女	總計	2020年度實際使用育嬰假的員工總數	3	10	13	2020年度育嬰假後應該復職的員工總數(A)	2	4	6	2020年度休完育嬰假後，在報到期間復職的員工總數(B)	0	1	1	2019年度休完育嬰假後，在報到期間復職的員工總數(C)	2	4	6	2019年度休完育嬰假且復職後十二個月仍在職的員工總數(D)	2	2	4	2020年復職率(B/A)(%)	0%	25%	16.7%	2020年留存率(D/C)(%)	100%	50%	66.7%	<p>2020 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</p>																															
項目	男	女	總計																																																															
2020年度實際使用育嬰假的員工總數	3	10	13																																																															
2020年度育嬰假後應該復職的員工總數(A)	2	4	6																																																															
2020年度休完育嬰假後，在報到期間復職的員工總數(B)	0	1	1																																																															
2019年度休完育嬰假後，在報到期間復職的員工總數(C)	2	4	6																																																															
2019年度休完育嬰假且復職後十二個月仍在職的員工總數(D)	2	2	4																																																															
2020年復職率(B/A)(%)	0%	25%	16.7%																																																															
2020年留存率(D/C)(%)	100%	50%	66.7%																																																															

編號	內文標題	標的資訊	適用基準																		
11	福利保障	<p>中興保全科技致力於營造安心和諧的幸福職場環境，依據「職工福利金條例」成立職工福利委員會(福委會)，提供全體員工各項補助，並邀請各部處同仁進行討論相關員工福利議題。在多重措施的持續精進之下，長期保持勞資和諧關係。</p> <p>2020 年度申請</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>子女教育獎助學金</th> <th>年節慰勞生日與三節</th> <th>住院、喪葬、退職、退休補助金</th> <th>社團補助金</th> <th>員工福利醫療保險</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>申請總人次</td> <td>1,058</td> <td>9,297</td> <td>238</td> <td>3</td> <td>372</td> </tr> <tr> <td>申請總金額</td> <td>1,701,500</td> <td>10,583,337</td> <td>2,911,005</td> <td>52,000</td> <td>8,488,708</td> </tr> </tbody> </table>	項目	子女教育獎助學金	年節慰勞生日與三節	住院、喪葬、退職、退休補助金	社團補助金	員工福利醫療保險	申請總人次	1,058	9,297	238	3	372	申請總金額	1,701,500	10,583,337	2,911,005	52,000	8,488,708	<p>依照公司福利措施所發放之年節慰勞獎金、退職(退休)補助金、員工福利及醫療保險，及其他各項福利等</p>
項目	子女教育獎助學金	年節慰勞生日與三節	住院、喪葬、退職、退休補助金	社團補助金	員工福利醫療保險																
申請總人次	1,058	9,297	238	3	372																
申請總金額	1,701,500	10,583,337	2,911,005	52,000	8,488,708																

中興保全科技·美好生活的總合

「安全、信賴」一直是我們的服務核心

用科技與創新來協助解決客戶需求

尤其當今全球正面臨氣候極端異常

天災頻傳，我們時時刻刻也以「永續、綠能」為目標

建構跟環境永續的「智慧城市」為首要願景

中保科技將持續努力為「綠能、永續、城市新未來」做出貢獻

在追求永續共好的路上，堅持做對的事情

就一定能有收穫，期許集團繼續昂首闊步

成為善的循環、社會的正向力量