



2022 ESG Report

SHIN KONG SECURITY
新光保全永續報告書

關於本報告書

本報告書為台灣新光保全股份有限公司（以下簡稱新光保全、新保或我們）第 11 本永續報告書。內容揭露我們於 2021 年度（2021/01/01 至 2021/12/31）在經濟、環境與社會面上的管理政策與績效。報告書內資訊，皆通過英國標準協會台灣分公司 (BSI Taiwan) 查證，獨立保證聲明書詳見附錄。

報告書管理方式

內部管理流程：

本報告書內容皆經永續發展執行小組成員提供年度資料，經永續發展推動室成員蒐集彙整與各部門主管檢視各章節內容與資訊正確性，後呈永續發展委員會最高主管審核。

外部管理流程：

財務資訊經勤業眾信聯合會計師事務所確認、永續資料經 BSI Taiwan 依據 AA1000AS v3。

範疇及邊界（組織內）

本報告書之績效呈現以新光保全本體為主。若有涵蓋合資企業、子公司、租賃與外包業務，則另行於報告內文中說明。

GRI 依循

GRI Standards (Version 2016/2018)

採核心揭露

保證類型與等級

AA1000AS v3

發行週期

定期發行，並揭露於本公司 ESG 網站

現行發行版本：2022 年 8 月發行

上一發行版本：2021 年 8 月發行

聯絡資訊

台灣新光保全股份有限公司 永續發展推動室

地址 臺北市內湖區行愛路 128 號

電話 (02) 7719-9888 分機 20200

官網 <https://www.sks.com.tw/>

ESG 網頁 <https://esg.sks.com.tw>



新光保全 ESG 專區



永續發展推動室
聯絡信箱



新光保全企業官網



目次 | CONTENT



高階聲明

董事長的話

1

副董事長的話

2

總經理的話

3

2021 重點績效與肯定

1 永續發展智慧家

1.1 ESG 政策聲明

6

1.2 ESG 管理

6

1.3 利害關係人溝通與經營

8

2 穩健治理的智慧家

2.1 經濟績效表現

16

2.2 關於新光保全

18

2.3 公司治理

19

3 客戶信賴的智慧家

3.1 客戶隱私安全聲明

34

3.1.1 提供全方位的服務

36

3.2 Smart Living 智慧生活

38

3.3 Care U 居家照護服務

40

3.4 保全服務

43

4 致力環境永續的智慧家

4.1 能源政策

45

4.2 永續供應鏈

49

4.3 綠色管理

50

4.4 綠色服務

51

2.3.1 行為規範

22

2.3.2 經營策略

23

2.4 風險管理

26

5 建構社會共融的智慧家

5.1 建構安心的工作環境

54

5.1.2 職涯培育與發展

59

5.1.3 薪酬福利

61

5.1.4 職場安全與健康

63

5.1.5 促進勞資和諧

76

5.2 安心教室

79

5.3 內湖安全社區

80

5.4 支持文化藝術與回饋社會

81

6 附錄

GRI Standards (Version 2016/2018)

84

ISO26000 社會責任標準指南對照表

91

聯合國全球盟約對照表

95

保證聲明書

96

董事長的話



回顧 2021 年，國際間政經情勢動盪依舊，持續升溫的中美貿易角力未曾停歇、國際原物料上漲、物流供應鏈因疫情中斷與欠缺人才問題、全球電力供給挑戰、以及伴隨極端氣候帶來的各種天災事件頻傳，加上新冠肺炎疫情 (COVID-19) 持續肆虐，皆對全球經濟增長帶來前所未有的衝擊與挑戰。所幸新光保全去年在全體同仁共同努力下，經營依舊內外穩定發展。

為了在瞬息萬變的商業局勢中持續成長，企業智慧轉型已成為當今企業永續營運重要策略之一。新光保全將繼續運用最新科技，並參考聯合國 17 項永續發展目標 (SDGs) 指標等國際永續發展趨勢，納入經營決策中，以提供智慧生活所需的解決方案與跟上國際發展腳步。

在經濟面，我們將持續優化既有產品和服務模式、整合關係企業與事業群資源以及創造與不同產業合作機會。同時，以本業 40 年的深厚經驗為基礎，致力數位轉型，將 AI、物聯網、5G 技術結合監控、使保全無線化與安防自動化，以求新「突破」及新「創新」，引領產業持續升級，達到企業永續發展之最終目標，呼應聯合國永續發展目標第 9 項、第 12 項：建立具有韌性基礎建設，確保永續消費及生產模式。

在社會面，因應台灣逐年高齡化的社會結構，積極運用最新智慧科技與整合集團資源，提出許多銀髮健康照護的方案及引進多款智慧科技輔具，希望透過運用新光保全堅實的科技基石，協助行動不便者、需要照護的長輩、養護機構或一般大眾，使其感受到科技為高齡生活帶來的幫助，也呼應聯合國永續發展目標第 3 項：確保健康及促進各年齡層的福祉。

在環境面，淨零碳排已是全球共識，國際大廠紛紛要求供應鏈配合減碳管理，投資法人也在看企業減碳計劃，加上再生能源與電動車等技術日益成熟，「減碳、綠電」已成為企業未來競爭力的關鍵。新光保全將持續應用最新資通訊相關技術，減少行政作業或公差出勤對環境的衝擊，以呼應聯合國永續發展目標的第 7、13 項：可負擔的潔淨能源與氣候行動，為地球永續盡一份心力。

未來我們將持續以核心本業，透過具體 ESG 行動方案與作為，履行企業社會責任，打造智慧城市同時，落時安全、安心與信賴的企業使命，以創造企業永續之價值。

台灣新光保全股份有限公司 董事長

林伯偉

副董事長的話

2021 年全球各地皆面臨新冠肺炎疫情 (COVID-19) 帶來的社會與經濟動盪。但也因為疫情，讓許多企業重新省思與探尋如何在疫情時代下提升客戶體驗與企業營運效能。另一方面，ESG 最重要的概念即是永續發展，過往企業營運多著眼於股東利益最大化，近年逐漸轉變在 (E) 環境保護、(S) 社會參與、(G) 公司治理面向的均衡發展。

新光保全化危機為轉機，持續透過客戶信賴與生產力的兩大提升，搭配厚植人才培育、精進核心能力、擴大營業佈局、強化夥伴關係、重視績效管理五大方針，並將聯合國永續發展目標 (SDGs) 等永續趨勢，納入經營決策中，強化企業營運韌性，邁向永續創新未來。

全球極端氣候事件時有所聞，新光保全持續以行動落實環境保護理念，確保企業在營運過程中將對環境傷害降至最低。我們除了力行相關環境能源政策、管理及服務，更連續 7 年 100% 與國內廠商採購，2021 年適逢聯合國氣候峰會 (COP26) 敲定碳市場規則，各國須在 2030 年前將溫室氣體排放量減半及 2050 年達到淨零目標，新保於 9 月時加入「台灣淨零排放協會」，響應全球淨零碳排倡議，並以內湖總部及相關營運據點的淨零碳排為努力目標，用行動展現對氣候危機議題的重視同時，共同應對全球氣候變遷問題。

面對新興數位技術急速發展，深知擁有數位技能及關鍵知識人才的重要性，沒有永續的人才就沒有永續的企業與未來，企業內部強化人才培育及經驗傳承，打造人才生態圈，幸福職場營造工作生活平衡的安心職場環境，期許未來對客戶、供應商能創造出共享價值的新商業模式，實踐企業永續經營，打造一個正向循環的經營環境，為企業永續發展樹立良好典範，確保企業永續經營能力，以創造共享價值。

台灣新光保全股份有限公司 副董事長

吳昕東



總經理的話

新冠疫情席捲全球，世界各地面臨前所未有的恐慌與不確定性，所幸在追求永續的道路上，新光保全持續與國際接軌。新光保全自疫情爆發以來，立即成立「跨部門防疫應變小組」提前佈署，啟動分組異地辦公及居家遠距辦公，不定時發通告與文宣以強化同仁防疫意識，並整合事業群資源，設立完整防疫機制與配套措施，以保障全體同仁安全及守護客戶權益。疫情衝擊下營收保持穩健成長，交出令人欣慰的成績單。

公司治理面，新光保全持續應用最新科技及結合 AIoT 技術，對內優化行政效率，對外提升客戶滿意度與市場競爭力。為了落實資安防護的普及，2021 年成立「資訊安全推動委員會」負責審查並推動資訊安全管理相關事宜，未來亦將採用先進通訊技術並強化 ESG 面向投資，以提升台灣企業整體資安防護實力。

環境保護面，失控的碳排放量使地球進入氣候緊急狀態，根據世界經濟論壇《2021 全球風險報告》指出，環境類危機是長期人們面臨的最大風險，如何妥善因應，發揮正向力量，邁向企業永續發展，是各企業重要經營課題。為響應全球淨零碳排放倡議，2021 年加入台灣淨零排放協會，預計 2022 年 7 月底前完成部分營運據點 ISO-14064 溫室氣體盤查，期望透過參與淨零倡議，呼應聯合國與國際減碳與淨零目標，邁向淨零永續未來。

社會責任面，身為良好的企業公民，因應台灣逐年高齡化的社會結構，積極運用最新智慧科技與整合集團資源，提出許多銀髮健康照護的方案，並成立枋橋日照中心；同時持續與更多機構團體或其他單位合作，透過新保文化藝術基金會、新光保全關懷社會福利基金會，持續投入社會公益及支持本土藝文活動，期許善盡企業社會責任同時，讓更多人可以受惠。

新光保全成立至今，秉持取之於社會，用之於社會的精神，致力提供客戶最佳的安全保障與安心服務。並以「信實、專業、服務、創新」核心理念，持續運用最新科技，開發整合 AIoT 服務方案。2022 年將以 Lead（引領團隊 + 科技永續 + 領先業界）E 化（優化服務平台 + 流程改造）Ally（合作夥伴 + 團隊協作）People（重視員工、適才所用）展開服務新貌，為所有利害關係人開創多贏局面，創造正向循環的經營環境並實現永續未來新願景。

台灣新光保全股份有限公司 總經理

洪國超



2021 年重點績效與肯定

環境保護

績效



- 加入「台灣淨零排放協會」，也與國內其他二十幾家企業成立「台灣淨零行動聯盟」，共同推動「台灣淨零排放倡議Net Zero 2030/2050」。
- 連續7年100%國內採購。
- 廠商簽署承諾書**95.62%**。
- 節省**2,209,446**紙張使用。
- 各單位辦公處所更換節能空調設備，每年約可節電共**36,295**度，共**130,662**焦耳(MJ)。



台灣淨零排放協會



台灣淨零行動聯盟

第四度獲得健康職場認證
健康啟動標章

社會參與

績效



- 參加2021台灣輔具暨長期照護大展。
- 參加2021台灣醫療科技展。
- 參加2021台灣機器人與智慧自動化展。
- 長者關懷與照護：成立「新保枋橋日照中心」。
- 客戶解約率持續下降(2021年8.45%)。
- 教育訓練開設136次,參訓1224人次,平均受訓8.75/時。

保全員獲全國保全日表揚
治安有功人員事業群 新保生活關懷
CARE U「雲端居家照護平台」
二度榮獲SNQ國家品質獎認證舉辦37場安心教室
受惠人次1450人

肯定

- 事業群新保生活關懷CARE U「雲端居家照護平台」二度榮獲**SNQ**國家品質獎認證。
- 獲110年度健康職場認證-**健康啟動標章**。(四度獲得認證)
- 協力維護治安捕獲竊賊，同仁2名全國保全日獲副總統表揚。
- 安心教室：AED+CPR+地震防災推廣課程**37**場,受惠人次**1,450**人。
- 內湖安全社區：第四度通過**WHO CCCSP**國際安全社區認證。
- 社福基金會累計贊助金額**536,380**元,累計受惠人次**2,139**人。
2011-2021愛心米募集**31,148**公斤,幫助**9,416**孩童及**6,158**獨居老人。
- 文藝基金會：累計贊助藝術活動**47**萬元,累計受惠孩童**5,479**人。

公司治理

績效



- 續通過**ISO 9001**品質管理系統驗證。
- 永續報告書獲**BSI**頒發**永續韌性領航獎**。

第四度通過WHO CCCSP
國際安全社區認證續通過ISO9001
品質管理系統驗證永續報告書獲BSI頒發
永續韌性領航獎



Chapter 1

永續發展的智慧家

1.1 ESG 政策聲明

1.2 ESG 管理

1.3 利害關係人溝通與經營

1.1 ESG 政策聲明

誠懇經營、穩健成長、永續發展，善盡企業社會責任，一直是新光保全營運的宗旨。因此，新光保全企業永續發展推動的方向將包括：經營管理、社會參與、環境保護三大領域及公司治理、客戶滿意、員工照顧、社會參與、環境保護五大面向、承諾持續強化公司的經營管理，致力實踐友善環境，善盡企業社會責任。

強化公司的經營體質

- 持續建立有效的內部控管系統，維護資訊安全，實施風險管理，資訊揭露公開透明，履行企業自律規範，健全經營體質，股東穩定的收益。
- 提供員工穩健的職涯發展，客戶安心的保全服務。

維護社會公益

- 透過長期與教育單位，產學合作，促進人才的培育，增進專業知識與技能，提升國內保全服務水準。
- 同時與社區民衆保持良好鄰里關係，並盡己所能關懷社會弱勢，推動社會公益。
- 透過基金會促進文化發展，支持臺灣藝文創作。

致力實踐友善環境

- 努力推行節能減碳，提供客戶符合環保要求的專業保全服務。
- 影響合作夥伴與協力廠商，共同為維護永續生存的環境而努力。

1.2 ESG 管理

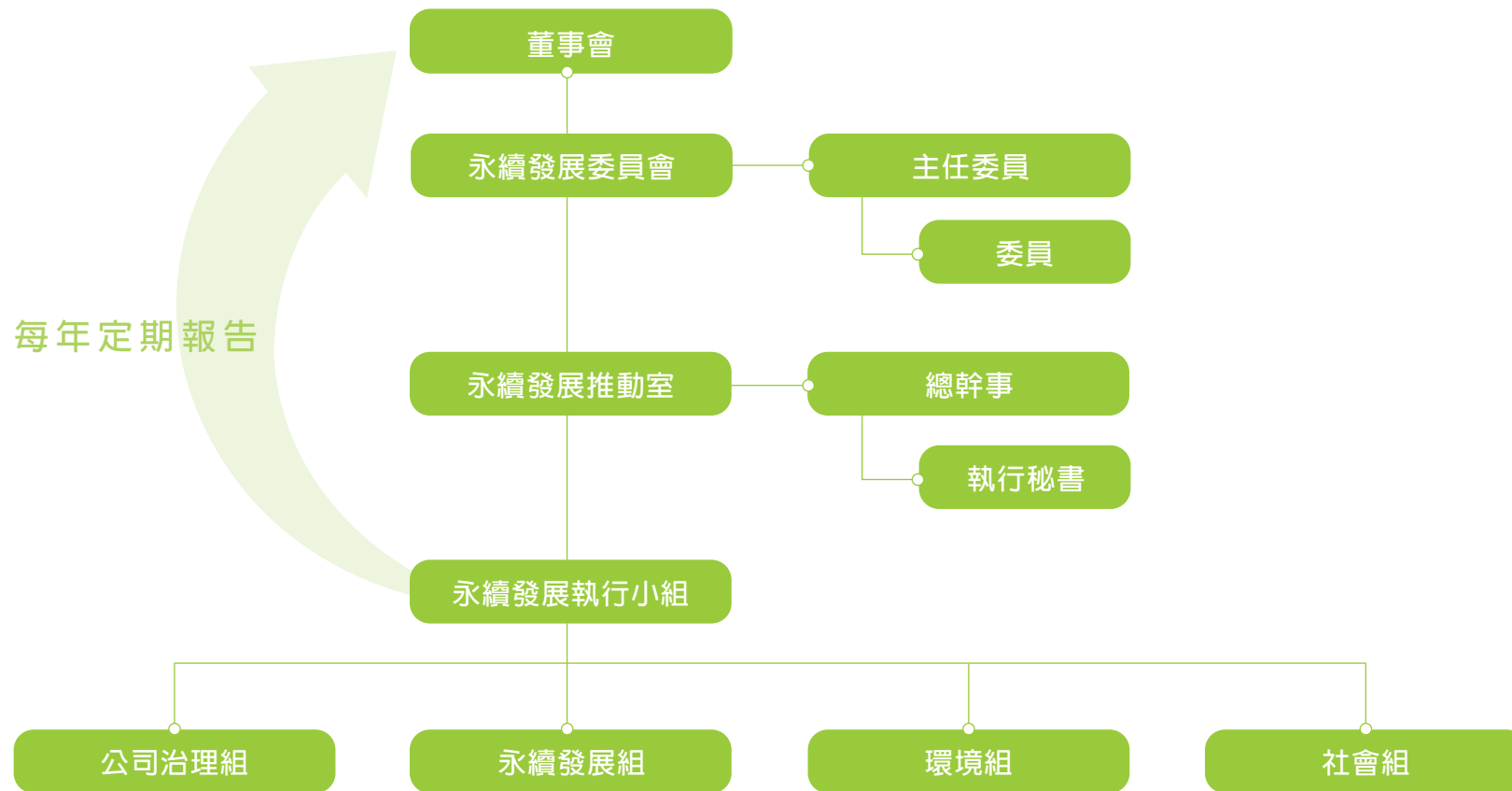
追求永續經營一向是新光保全的使命，因此 11 年前便率先同業自主發行永續報告書，致力於經濟、環境與社會的平衡發展，超越法令規範。過程中也深刻體會到唯有將企業決策高層納入推動機制，才能有效推行全方面的永續發展。

為增進與利害關係人的溝通，近年來我們特別架設 ESG 網站專區、增設聯絡信箱、官方粉絲專頁與利害關係人線上問卷，並由專人管理，歡迎大家與我們互動交流。

新光保全 ESG 組織

2021 年底新光保全將原有企業社會責任暨永續發展委員會更名為「新光保全永續發展委員會」，「永續發展委員會」為內部最高層級的 ESG 決策中心，由副董事長擔任主任委員、總經理及 2 位資深副總經理擔任委員，「永續發展推動室」由企劃室資深協理擔任總幹事、下設 2 位執行秘書，共同檢視公司核心營運能力及訂定中長期 ESG 發展方向。委員會底下區分成公司治理、永續發展、環境、社會四個工作小組，每年定期開會，並直接向董事會報告執行成果。

新光保全永續發展委員會



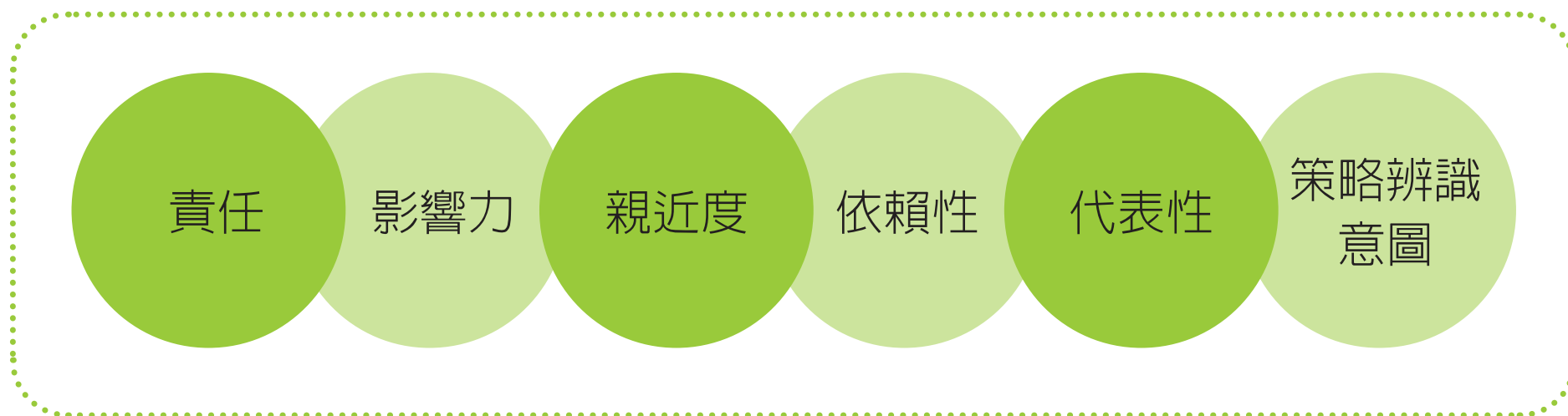
1.3 利害關係人溝通與經營

鑑別 GRI 特定主題與利害關係人議合

利害關係人識別與溝通，不僅是企業社會責任的核心基礎，更是企業邁向永續經營的重要參考依據。我們秉持開放態度，廣納多元意見，參考 GRI 準則與 AA1000 當責性原則標準，進行 2021 年利害關係人識別、議合與重大主題鑑別。

此次共回收 254 份問卷，並結合過去 2021 年利害關係人訊息彙整與高階訪談，經統計分析與搭配「責任」、「影響力」、「親近度」、「依賴性」、「代表性」與「策略辨識意圖」六大準則，找出利害關係人與永續議題，再透過「對組織衝擊度」與「利害關係人關心程度」兩面向、內部會議取得共識，鑑別出重大主題與其對應之 GRI 特定主題。

AA1000 當責性原則標準



鑑別 GRI 特定主題程序



利害關係人識別

2021 年度新光保全依據 AA1000 SES:2015 利害關係人議合標準 (Stakeholder Engagement Standard, SES) 指引，按利害關係人之「責任」、「影響力」、「親近度」、「依賴性」、「代表性」與「策略辨識意圖」六大準則，鑑別出主要利害關係人分別是員工、供應商、客戶、合作夥伴、股東、政府單位與媒體。



利害關係人溝通管道

利害關係人	關注議題	溝通方式與頻率
員工 - 現職員工 - 退休員工	- 員工職業安全與健康 - 客戶隱私權 - 勞雇關係 - 社會經濟法規遵循 - 產品與服務標示 - 強迫與強制勞動	- 每月主管會議 - 每季勞資會議 - 每季福委會會議 - 每年員工滿意度調查 - 每年教育訓練 - 公司內部網路 - 員工申訴檢舉信箱 - 員工創意信箱 (企業網 SKSOA 知識管理) - 不定期發行 SKS News 電子報 - 不定期舉辦員工健康講座 - 新保業務論壇
供應商	- 員工職業安全與健康 - 客戶隱私權 - 產品與服務標示 - 勞雇關係 - 利害關係人溝通 - 訓練與教育 - 客戶隱私權	- 發包議價會議 - 邀請參加公司活動
政府單位 - 內政部 - 財政部 - 金管會證期局 - 證交所 - 櫃買中心 - 證券暨期貨市場發展基金會 - 地方政府	- 客戶隱私權 - 經濟績效 - 反貪腐 - 利害關係人溝通 - 勞雇關係 - 產品與服務標示	- 企業網站設立股東專區 - 主管機關會議 - 主題研討會及活動 - 不定期開發 / 研究計畫 - 遵循政府法令

利害關係人	關注議題	溝通方式與頻率
客戶 - 現有保戶 - 潛在客戶	- 客戶隱私權 - 員工職業安全與健康 - 社會經濟法規遵循 - 產品與服務標示 - 強迫與強制勞動 - 社會參與	- 24 小時免付費客戶服務電話 0800-668-850 - 客服網路信箱 service@sk.com.tw - 每季發行《新光保全》季刊 - 客戶滿意度調查 - 於專案承包前，說明施工及服務情形 - 配合客戶稽核
股東 / 投資人	- 資訊揭露 - 經濟效益 - 市場形象 - 利害關係人溝通 - 環境保護法規遵循 - 勞雇關係	- 每年定期召開股東會議 - 每月公告營收績效 - 企業網站設立股東專區 - 定期法說會 - 每年發行公司年報 - 每年發行企業永續報告書 - 每季董事會 - 每季事業群會議
合作夥伴 - 協力廠商 - 承攬廠商	- 資訊揭露 - 市場形象 - 經濟效益 - 風險管理 - 利害關係人溝通 - 客戶隱私權 - 產品與服務標示	- 新保關懷社會福利基金會 - 新保文化藝術基金會 - 安全推廣教育 - 國中小學安全教育推廣活動 - 銀髮長者關懷活動
媒體 - 電視媒體 - 平面媒體 - 電子媒體 - 網路記者	- 資訊揭露 - 經濟績效 - 反貪腐 - 風險管理 - 利害關係人溝通 - 產品與服務標示	- 不定期舉辦記者會 - 定期法說會 - 邀請參加公司活動

重大性議題鑑別與回應

我們透過多元管道，廣泛蒐集利害關係人關注及對組織營運活動影響之各項議題，濃縮歸納相近之議題，共鑑別出 26 項關注議題，依照重大議題鑑別流程，選擇利害關係人關心程度高且對組織衝擊程度高之前 7 項關注議題，再對應到 GRI 特定主題，作為本報告書的重大主題。

2021 年度新光保全的重大主題前 7 項分別是員工職業安全與健康、客戶隱私權、勞雇關係、社會經濟法規遵循、產品與服務標示、強迫與強制勞動、顧客健康與安全。剩餘議題雖優先性較低，但亦在報告書中呈現績效與成果。



衝擊程度60與關注程度64以上：高度(核心績效揭露)

衝擊程度41-60與關注程度46-64以上：中度(重要績效揭露)

衝擊程度40與關注程度45以下：輕度(潛在績效揭露)

經濟面

- ① 資訊揭露
- ② 經濟效益
- ③ 市場形象
- ④ 利害關係人溝通
- ⑤ 採購實務
- ⑥ 反貪腐
- ⑦ 風險管理

環境面

- ⑧ 能源管理
- ⑨ 水資源管理
- ⑩ 氣體排放管理
- ⑪ 環境法規符合性
- ⑫ 供應商環境評估

社會面

- ⑬ 勞雇關係
- ⑭ 員工職業安全與健康
- ⑮ 員工訓練與教育
- ⑯ 員工多元化與平等機會
- ⑰ 強迫與強制勞動
- ⑱ 保全實務
- ⑲ 人權評估
- ⑳ 供應商社會績效評估
- ㉑ 不歧視
- ㉒ 顧客健康與安全
- ㉓ 產品與服務標示
- ㉔ 客戶隱私權
- ㉕ 社會經濟法規遵循
- ㉖ 社會參與

重大主題邊界與價值鏈

● 表示直接影響 ○ 表示直接間接影響

重大主題 (與去年排名比較)	對應之 SDGs 與細項	回應章節	價值鏈影響邊界						
			組織內	組織外					
			員工	供應商	客戶	合作夥伴	股東 / 投資人	政府	媒體
1 員工職業安全與健康 (↑ 4)	 (3.d) 強化健康風險控管的能力  (8.8) 確保勞工擁有安全及保障的工作環境	5.1.4 職業安全與健康	●	●	●	●		●	○
2 客戶隱私權 (↓ 1)	 (16.6) 在各階層建立有效與負責的制度	3. 客戶信賴的智慧家	●	●	●	●		●	○
3 勞雇關係 (↑ 4)	 (5.1) 消除對婦女的各種歧視  (16.b) 落實無歧視的法規政策	5. 建構社會共融的智慧家	●	●	○			○	

重大主題邊界與價值鏈

重大主題 (與去年排名比較)	對應之 SDGs 與細項	回應章節	價值鏈影響邊界					
			組織內	組織外				
			員工	供應商	客戶	合作夥伴	股東 / 投資人	政府 媒體
4 社會經濟法規遵循 (↓ 1)	 16 和平與正義 制度 (16.b) 落實無歧視的法 規政策	3. 客戶信賴的智慧家	●	○	●	○	○	●
5 產品與服務標示 (New)	 9 產業創新 與基礎設施 (9.c) 增加取得資訊與通 訊技術管道  12 負責任的 消費與生產 (12.4) 減少廢棄物對人 類健康與環境的 影響	3. 客戶信賴的智慧家	●	●	●	●	○	●
6 強迫與強制勞動 (New)	 8 體面就業 與經濟發展 (8.7) 採取有效措施消除一 切形式的強迫勞動  10 減少不平等 (10.3) 消除歧視法律、 政策與實務做法	5.1 建構安心的工作 環境	●	○	○	○		

重大主題 (與去年排名比較)	對應之 SDGs 與細項	回應章節	價值鏈影響邊界					
			組織內	組織外				
			員工	供應商	客戶	合作夥伴	股東 / 投資人	政府 媒體
7 顧客健康與安全 (New)	3 良好健康 和福祉 	(3.8) 提供高品質的基本 保健服務 3. 客戶信賴的智慧家	●	○	●			● ○

註：1. 其餘永續議題與 SDGs 之對應將於該章節處說明。

2. 與去年排名比較符號說明：(-) 表名次持平、(↓) 表下降名次幅度、(↑) 表上升名次幅度、(New) 表新進榜。2021 年重大主題新增產品與服務標示、強迫與強制勞動、顧客健康與安全，其他主題與 2020 年相同。

永續韌性領航獎

新光保全從 2011 年起，便開始關注國際及台灣的 ESG 趨勢，並自發性地在 2012 年起發行永續報告書，更每年不斷透過 BSI 英國標準協會進行第三方查證，持續提升報告書品質。2021 年在「國際永續標準管理年會」中，獲 BSI 頒「永續韌性領航獎」，表彰新光保全在推行企業永續上所做出的努力與貢獻。



Chapter 2

穩健治理的智慧家

| 對新保的意義

穩健的公司治理為企業經營之本，因此我們建立誠信經營之企業文化，致力落實提升公司治理資訊揭露，同時善盡社會責任，努力提升營運績效。

| 本章對應之 SDGs



管理方針

我們堅信誠信原則，注重股東權益，並相信健全的董事會是優良公司治理的基礎。為建立誠信經營之企業文化，健全監督功能及強化管理機能，我們透過八大面向，並每年依據董事會績效評估辦法，評估董事會、董事成員與功能性委員會整體運作情形，全面提升公司資訊透明與管理制度。

經濟績效

- ✓ 強化董事會職能。
- ✓ 設置審計委員會。
- ✓ 設置功能性委員會。
- ✓ 進行風險評估管理與建立內部稽核制度。
- ✓ 加入公協會了解業界動態。

反貪腐

- ✓ 訂定「台灣新光保全股份有限公司誠信經營守則」。
- ✓ 訂定「台灣新光保全股份有限公司誠信經營作業程序及行為指南」。
- ✓ 訂定年度反貪腐議題，加強宣導。
- ✓ 設立獨立檢舉信箱。

有效性評估

我們透過以下方式定期檢視經營績效與調整營運計畫。因評估方式皆有效，所以與去年相較無改變。

經濟績效

- ▶ 每月主管會議
- ▶ 每季經理會議
- ▶ 每季財報揭露

反貪腐

- ▶ 每年舉報件數統計
- ▶ 每年反貪腐教育訓練

2.1 經濟績效表現

2021 年經營成果

感謝全體同仁這一年的努力與社會大眾的支持，新光保全 2021 年營業收入淨額為 **37.70 億元**，稅後淨利 **9.63 億元**，每股盈餘 **2.50 元**。

經濟績效

年度	2021	2020	2019	2021 年與 2020 年 差異 (+/-)
營業收入淨額	37.70	35.70	34.23	5.60%
營業成本	19.84	18.50	18.22	7.24%
稅後淨利	9.63	8.88	8.14	8.46%

註：單位：新台幣億元。

經濟績效

年度		2021	2020	2019	2021 年與 2020 年差異 (+/-)
經營能力	總損益 (仟元)	963,132	888,019	814,025	+8.46%
	員工平均收益額 (仟元)	2,040	2,021	2,177	+0.94%
	員工平均獲利額 (稅後)(仟元)	521	503	518	+3.65%
獲利能力	盈餘分配及提撥分配現金股利 (仟元)	774,979	774,979	728,941	0%
	每股現金股利 (元)	2.0	2.0	1.9	0%
	資產報酬率	6.77%	6.59%	6.29%	+2.68%
	普通股股東權益報酬率	9.20%	8.92%	8.42%	+3.18%
	純益率	25.54%	24.88%	23.78%	+2.69%
	每股盈餘 (元)	2.50	2.31	2.11	+8.23%
	保留盈餘 (億元)	53.05	50.51	49.00	+5.03%

註：1. 員工平均收益額 = 營業收入 / 當年度員工人數。

2. 員工平均獲利額 (稅後) = 本期淨利 / 當年度員工人數。

3. 為求貼近現況，當年度員工人數計算包含關係企業回兼人數。

4. 2021 年員工人數 (領薪人數) 以 1,848 人計算。

2.2 關於新光保全

海外分佈

中國大陸：
上海、昆山、廈門
泰國：曼谷



台灣公司總部 / 台北市內湖區行愛路 128 號

系統保全客戶數
98,482 戶
(台灣地區)

營業收入淨額

台灣地區營收
3,770,466 仟元

中國大陸地區營收 3,470 仟元
泰國地區營收 70,835 仟元

實收資本額
3,874,896 仟元

員工數
1,778 人

台灣公司分部

全台共有 **7** 區部 **31** 駐區 **69** 營運處

所有權性質與法律形式 / 在中華民國台灣設立的上市公司

2.3 公司治理

薪酬委員會

本公司設有薪資報酬委員會，由 3 位獨立董事組成，一年至少召開 2 次會議。薪資報酬委員會旨在協助董事會執行與評估公司整體薪酬與福利政策，以及經理人之報酬。薪資報酬委員會職權主要說明如下：

- (1) 定期檢討薪酬辦法並提出修正建議。
- (2) 訂定並定期檢討本公司董事及經理人年度及長期之績效目標與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。
- (3) 定期評估本公司董事、及經理人之績效目標達成情形，並訂定其個別薪資報酬之內容及數額。

審計委員會

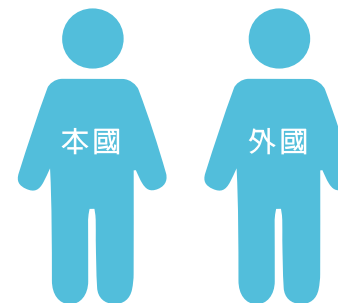
我們於 2018 年依法成立審計委員會，由全體獨立董事擔任，其成立宗旨主要在於協助董事會提高公司治理績效。委員會運作的主要目的為監督公司財務報表之允當表達、簽證會計師之選（解）任及獨立性與績效、公司內部控制之有效實施、公司遵循相關法令及規則與公司存在或潛在風險之管控。

法人說明會

依據證交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，我們自 2017 年起，每年定期舉辦法說會，向相關利害關係人完整說明公司營運狀況與未來展望，提升公司資訊揭露透明度，以期達到市場公正評價。

2021 年度最高治理單位

在 2021 年，我們推動董事會相關績效評估辦法，落實公司治理，並強化董事會成效。



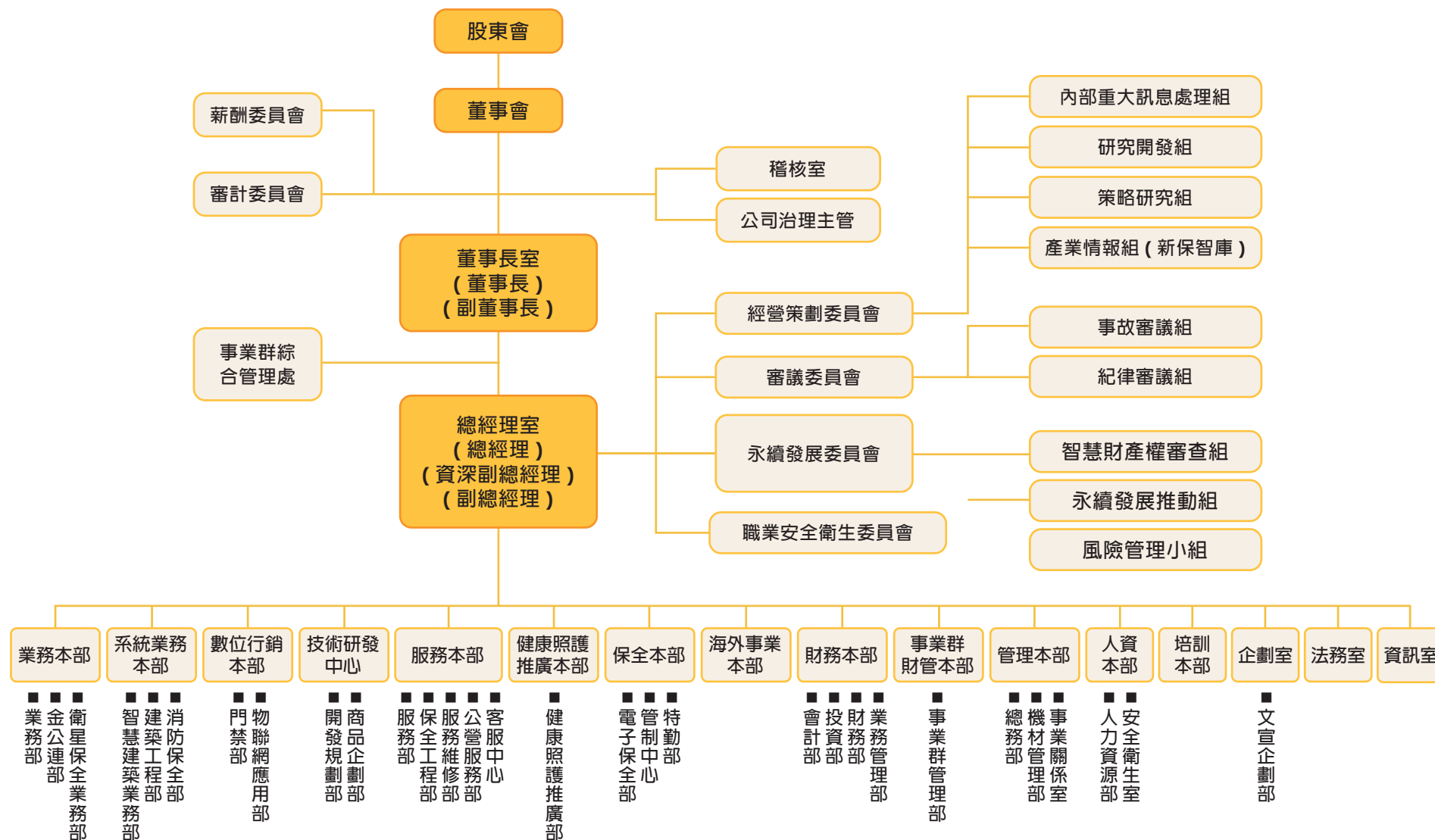
強化董事會職權

新光保全最高治理單位為董事會，係由各股東在股東會上投票選出，再由當選之董事互推兩位擔任董事長與副董事長，董事會成員皆是具有豐富產業經驗之專家。董事會之職責係定期聽取經營團隊的報告，瞭解公司營運計畫，並定期檢視經營團隊策略的進展和財務報告。

為落實公司治理並提升董事會運作效能，本公司依據上市上櫃公司治理實務守則第 37 條，已於 108 年董事會通過「董事會績效評估辦法」。評估執行單位於每年年度結束時，依據評估程序及評估指標執行董事會內部績效評估；董事會績效評估結果，則於次一年度第一季結束前完成，評估方式以問卷方式進行績效評估自評，評估對象包含董事會、董事成員及功能性委員會。董事會績效評估結果將提供未來遴選提名董事參考及薪資報酬委員會訂定其個別薪資報酬之參考依據。110 年度董事會績效評估於 2022 年第一季結束前完成。

我們亦設有專人負責投資人資訊揭露與股東諮詢聯繫事務，以及功能性委員會定期針對特定議題進行討論。

台灣新光保全公司組織圖



內部稽核制度

新光保全內部稽核編制為一獨立單位，直接對董事會負責，主要協助董事會及管理階層評估、覆核內部控制制度之缺失並衡量營運之效能，並適時提供改善建議，以確保內部控制制度得以持續有效實施以及作為檢討、修正內部控制制度之依據；內部控制制度可劃分為「控制環境、風險評估、控制作業、資訊與溝通、監督作業」五個主要要素。新光保全稽核單位遵照法令每年擬定年度稽核排程計畫，經由董事會核准執行，並將執行成果按月送交各獨立董事核閱，稽核主管並於董事會例行會議中報告稽核業務。

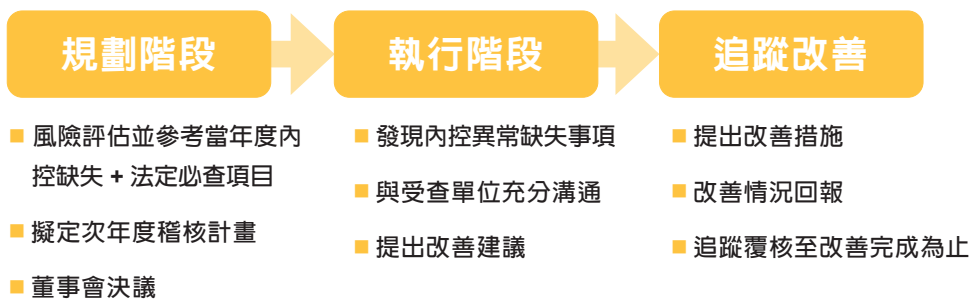
2021 年
稽核件數
合計為 **97** 件

有缺失者
12 件均屬
非重大缺失

至 2022 年 3 月 31 日止，
✓ 已全數改善完畢。



內部稽核作業流程



2021 年稽核運作情形

2021 年稽核重點包括內部控制八大循環之作業程序、法令遵循查核事項及子公司內部控制作業等。此外，本公司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》，訂定「內部控制制度」及「內部稽核實施細則」，內容包含 8 大循環控制作業以及 19 項內部管理制度。

內部控制八大循環

- | | | |
|-----------|--|---------------|
| ① 銷售及收款循環 | | ⑤ 薪工循環 |
| ② 生產循環 | | ⑥ 融資循環 |
| ③ 採購及付款循環 | | ⑦ 不動產、廠房、設備循環 |
| ④ 研發循環 | | ⑧ 投資循環 |

2021 稽核重點

1. 取得或處分資產、從事衍生性商品交易、資金貸與他人、為他人背書或提供保證之管理及關係人交易之管理等重大財務業務行為之控制作業。
2. 子公司監理與印鑑管理作業。
3. 董事會議事運作之管理。
4. 資通安全檢查。
5. 銷售及收款循環、採購及付款循環等重要營運循環。
6. 其他各項有關稽核業務處理及專案交辦事項。
7. 辦理年度內控自行評估工作。

2.3.1 行為規範

誠信經營守則

2021 年 無貪腐 舉報事件

我們基於公平、誠實、守信、透明原則從事所有商業活動，並依「上市上櫃公司誠信經營守則」，於 2015 年 12 月 25 日訂定「台灣新光保全股份有限公司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之事項。

自 2016 年，本公司實施「誠信經營與行為指南」宣導教育：由稽核室將「誠信經營與行為指南」宣導資料製成簡報，置放於本公司「數位學習網」平台，並通告全體員工至數位學習網參閱了解本行為指南；另由培訓中心將其納入新進員工培訓項目之一。

2021 年全公司 (包含分支單位) 誠信經營與行為指南之宣導教育

應訓人數	參訓人數	到訓率
273	273	100%

註：2016 年辦理全員訓練，之後以新進人員納訓，確保對誠信經營與行為指南有基本認識。

反貪腐

保全業非常重視反貪腐議題，杜絕監守自盜等情事。為提升倫理與品德操守，嚴禁任何形式之貪瀆、賄賂及勒索行為，新進員工透過教育訓練、現有同仁實施每日一訓課程及不定期通告等方式，預防可能違反法律及社會安全的事件發生；2016 年 2

月 3 日修訂公司制式採購合約及下包工程合約之誠信廉潔條款，用以規範廠商，避免賄賂等違反誠信原則行為發生。

另為提升保全員專業能力，提供客戶優良與便利的服務品質，我們亦推廣多元支付繳費方式，不僅減少同仁工作量，更降低監守自盜的風險。

2021 年反貪腐議題

- ▶ 浮報費用
- ▶ 收取回扣
- ▶ 挪用公款
- ▶ 洩漏營業機密
- ▶ 契約簽訂員工誠信廉潔切結書

2021 年保全每日一訓課程

- 周一 狀況處理教育宣導
- 周二 法律宣導
- 周三 交通安全宣導
- 周四 檢修教育訓練
- 周五 狀況熟悉度抽問

2021 年全公司 (包含分支單位) 反貪瀆之宣導教育

應訓人數	參訓人數	到訓率
273	273	100%

註：2016 年辦理全員訓練，之後以新進人員納訓，確保對反貪瀆有基本認識。

2.3.2 經營策略

經營模式



經濟、政治、社會、科技整體環境分析

家庭用戶

- 無線保全系統** 保全設備全面無線化，針對居家環境、預算與需求的不同，提供評估、規劃等客製化服務，具備門禁防盜、影像監控、防災預警等功能，可以手機 APP 遠端操控，打造安全兼顧便利的智慧生活。
- 居家照護服務** 針對亞健康族群提供緊急救護、自主報安、雙向通話、外出返家通知等服務，可搭配健康照護、安心照護、影像照護等服務，並整合生活轉介及銀髮住宅規劃，滿足在宅老化的照護需求。
- 安家保全系統** 針對住家量身訂做的保全系統，具安全防盜、防火、瓦斯偵漏、緊急救援等功能。

企業用戶

- 商用保全系統** 為辦公室、商店、廠辦量身訂做保全系統，具防止入侵與破壞等警報功能。
- 商店管理系統** 針對商店、營業賣場所規劃 POS 店管系統，具備存貨及銷售管理、人事差勤、會員管理功能，並結合防盜、門禁等保全功能。
- All-in-one 保全系統** 結合保全、消防、停車、門禁、影像、節電等保全系統，針對銀行、連鎖商店、醫院、公民營機構組織所設計的整合保全系統。
- 汽車衛星保全** 透過 GPS 衛星定位，即時監控，守護人、車安全。
- 智慧建築及綠建築** 提供專業智慧建築、綠建築顧問服務，包含規劃設計、軟硬體設備施工、標章申請送審等系統整合服務。
- 建築物管理系統** 針對大樓、區域型客戶所設計的單一平台，結合保全防盜、門禁管理、電力、空調等系統，管理更有效率。
- 現金運送保全** 提供金融機構及企業現金、有價證券運送及 ATM 補鈔服務。
- 常駐保全** 提供系統化、全天候的大樓安全、清潔、機電管理等服務。

經營理念

【經營理念】

信實、專業、
服務、創新

【企業願景】

提供顧客最佳安全的
保障與安心服務

【創業精神】

維持現狀，即是落伍；
研究發展，才有進步

營運目標

短期

- ✓ 強化 AI 技術創新運用
- ✓ 強化資安配套及軟體服務商品
- ✓ 運用 AI 技術強化服務能量
- ✓ 增加智慧家庭、智慧醫療、智慧城市之整合服務
- ✓ 培育技術人才、媒合各縣市單位、結合科技
- ✓ 公司技術，研發自有產品

中期

- ✓ 以三大主軸為核心，持續發展多元化服務
- ✓ 因應科技進步與通訊技術升級，改變派遣模式
- ✓ 將新光保全核心價值與物聯網相互結合

長期

- ✓ 成為亞太地區保全知名品牌
- ✓ 保全服務拓展東協市場
- ✓ 成為 AIoT 服務提供者

公協會列表

公 / 協會名稱	會員	理監事 / 董事
台北市保全公會	✓	✓
新北市保全公會	✓	
台中市保全公會	✓	
新竹市保全公會	✓	
桃園市保全公會	✓	
基隆市保全公會	✓	
台南市保全公會	✓	
高雄市保全公會	✓	
宜蘭縣保全公會	✓	
中華保全協會	✓	✓
中華民國保全商業同業公會	✓	
中華卓越經營協會	✓	
台灣雲端物聯網產業協會	✓	
中華民國購物中心協會	✓	
台灣連鎖暨加盟協會	✓	
台灣智慧航空城產業聯盟	✓	

公 / 協會名稱	會員	理監事 / 董事
台灣併購與私募股權協會	✓	
台灣智慧自動化與機器人協會	✓	✓
台灣區電機電子工業同業公會 - 資通訊產業聯盟會員	✓	
中華民國工商協進會	✓	
台灣玉山科技協會	✓	
台灣智慧能源產業協會	✓	✓
臺灣輔具產業發展協會	✓	
台灣淨零排放協會	✓	✓
台灣工商企業聯合會	✓	
台北市電腦商業同業公會	✓	
台北市消防工程器材商業同業公會	✓	
中華民國內部稽核協會	✓	
中華民國公開發行公司股務協會	✓	
台灣智慧建築協會	✓	
台灣安全設備與服務產業協會	✓	

公 / 協會名稱	會員	理監事 / 董事
台灣智慧城市發展協會	✓	
社團法人台灣銀髮產業協會	✓	✓
台北市內湖社區安全與健康協進會	✓	✓
台北市內湖科技園區發展協會	✓	
台北市電器商業同業公會	✓	
台東縣商業會	✓	
雲端暨聯網電視論壇	✓	
服務型機器人聯盟	✓	
(新光電通) 台北市醫療器材商業同業公會	✓	
工研院智慧長照大聯盟	✓	
中華民國資訊安全學會	✓	
5G 智慧杆標準推動聯盟	✓	
台灣智慧安防公會	✓	
台灣太空產業發展協會	✓	
社團法人臺灣災害管理學會	✓	

2.4 風險管理

風險管理

新光保全為落實本公司風險管理制衡機制，降低因營運可能面臨之風險，同時為提供客戶最佳的安全保障，以達本公司永續經營之目標，自 2021 年起推動落實風險管理機制，成立跨部門風險管理小組，於 2021 年 8 月 12 日訂定「風險管理政策與程序」，並經董事會通過。未來將每年召開「風險管理小組會議」，且每年一次向董事會報告運作情形，以確保公司風險管理制度有效進行。2021 年主要運作情形預計於 2022 年 11 月份向董事會報告。

風險管理範疇

新光保全依據經營及營運各項活動，透由歷史風險事件發生頻率與衝擊程度，盤點及辨識對營運及獲利可能造成影響之風險。

風險管理組織架構

新光保全董事會為公司風險管理小組之最高決策單位，負責核准、審視及監督公司風險管理政策，確保風險管理之有效性。風險管理小組則隸屬於新光保全永續發展委員會，並由總經理指定召集人及執行秘書各一人，其餘成員為各本部最高主管，主要負責公司風險之監控、衡量及評估等執行層面事務。另依據公司風險管理政策與評估擬訂稽核計劃與執行，每年將由本公司稽核室適時提供改善建議，暨年度推動公司各單位內部控制制度之自行評估作業。



風險管理流程

風險辨識

考量公司業務特性、內外部環境因素，評估可能面臨之風險影響程度及發生可能性。

風險衡量

各部室辨識其所可能面對之風險因子，評估對於公司之營運衝擊後，訂定適當之衡量方法。

風險監控

各部室監控所屬業務之風險，當曝險程度超出其風險限額時，將風險及因應對策呈報風險管理小組。

風險報告與揭露

風險管理小組充分檢視風險管理執行情形，並將執行結果每年向董事會告風險狀況。

風險回應

各部室於評估及彙總風險後，對於所面臨之風險應採取適當之回應措施。

風險管理類型



風險管理運作情形



智慧財產權風險

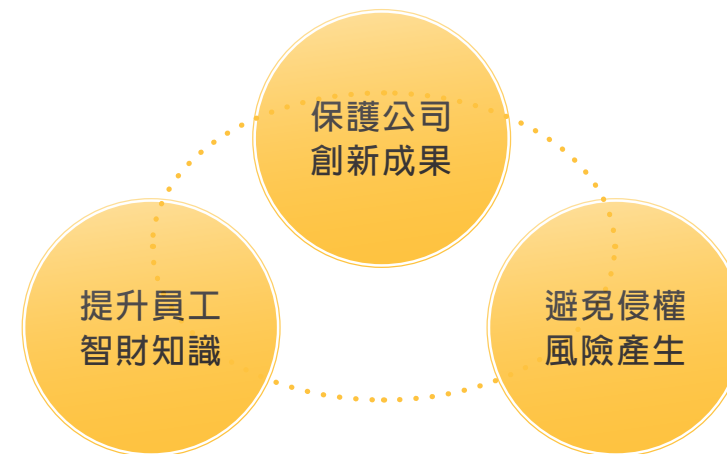
在全球科技日益激烈的競爭中，智財權的重要價值對企業生存具有關鍵影響。新光保全為使所有同仁對智慧財產有正確認知及重視研發創新，自 2009 年起導入台灣智慧財產管理規範 (Taiwan Intellectual Property Management System, TIPS)；2010 年於內部設置「智慧財產權審查小組」，並建立智慧財產管理制度，專利權、商標權、著作權及營業秘密為其主要財產管理標的。

目前，TIPS 制度在新光保全運作已 12 餘年，頭幾年均參與 TIPS 驗證並成為 TIPS 合格廠商，也多次參與資策會科法所活動分享經驗，近年雖未再申請驗證，但自 2014 年將智財管理納入公司內控制度，成為控管營運風險的機制之一，每年由稽核室進行稽核，並定期向董事會報告成果。2021 年以「跨業、跨界、跨虛實」為智財管理策略主軸，管理重點著重在侵權風險控管。

智財管理執行情形



智財管理 3 大政策



智財產管理執行成果

類別	台灣	其他國家	總數
專利權	147	33	180
商標權	240	43	283

資訊安全風險

2021 年無對
公司財務重大
影響之資安事件

續通過 ISO9001
品質管理系統驗證

為維護公司的競爭優勢及保護公司機密資訊（包括商業秘密、智慧財產權等），確保公司、股東、員工、客戶、供應商的最佳利益得以保存。我們於 2009 年導入 ISO 27001 資訊安全管理系統，並通過國際驗證，確保資安無虞。

資訊安全保障聲明

為維護客戶資訊安全並落實資訊風險管理，達到系統保全緊急性、即時性、周延性的服務要求，新光保全 24 小時管制中心通過 ISO 9001 品質管理系統驗證及 ISO 27001 資訊安全管理驗證，依循 PDCA（品質管理循環）原則作業，確保資訊機密性及安全性，避免遭受資訊攻擊。

此外，新光保全於 2009 年制訂《資訊安全管理辦法》與《行政、NOTES 系統及相關設備災害復原計畫》，針對電力系統故障、通訊線路故障、主機設備與系統毀損、病毒入侵、駭客入侵、人為因素等事件，訂定預防措施及復原計畫，定期舉辦回復演練，並針對重要資料備份進行異地存放，保障客戶資料，維護資訊作業正常運作，以提供安全、有效率的客戶服務。

台灣新光保全股份有限公司 總經理

洪國超

此外，為強化資訊安全管理、建立可信賴之資訊環境以及確保資料、系統、設備及網路安全，本公司設有「資訊安全推動委員會」負責審查並推動資訊安全管理相關事宜，並定期向董事會報告公司資安治理概況，近期報告日期為 2021 年 12 月 23 日。

● 資訊安全政策適用範疇

本公司全體人員、業務往來單位、委外服務廠商、訪客及使用本公司服務之使用者等。

● 「資訊安全推動委員會」組織架構

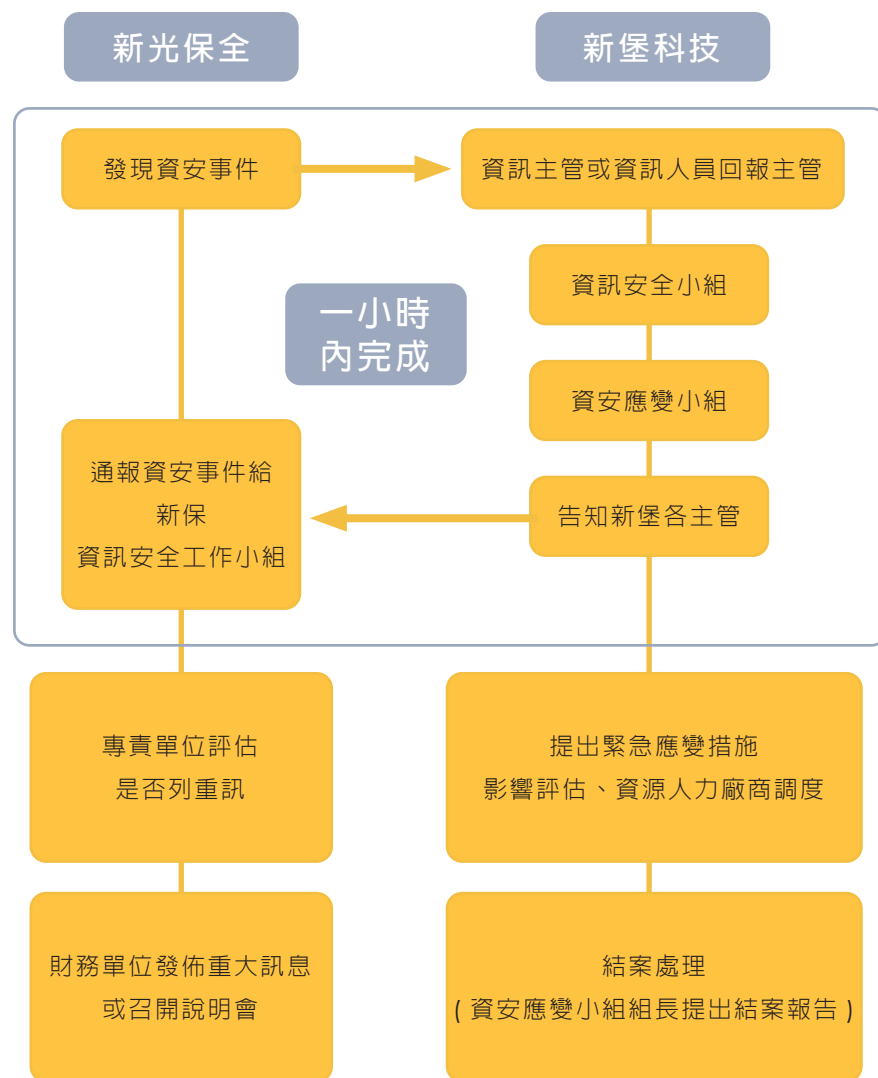


● 資訊安全具體管理方案

1. 每年公司資訊安全政策會持續關注資訊環境變化趨勢、參考技術文刊資料等，擬訂資訊安全防護機制與方案、審查資訊安全政策。
2. 透過防禦縱深的多重防禦架構，佈署端點防護、防毒系統、防火牆防護策略、郵件安全管控機制，定期更新作業系統與漏洞修補等方式，降低資訊安全風險。
3. 每年執行安全性檢測、資通安全健診、社交工程演練，強化公司同仁資安危機意識及資安處理人員應變能力，以期能事先防範並阻絕擴散。
4. 每年對全體同仁執行資訊安全教育訓練、自 2019 年 1 月起每年執行社交工程演練、及不定期的資訊安全宣導藉以提升同仁的資安意識防患於未然。
5. 制訂資訊安全事件通報及應變處理作業說明書因應資通安全事件發生時，可依據不同事件等級進行內外部通報、成立資安應變小組，評估事件影響範圍進行災害控制及後續事件調查等，藉以縮小營運影響範圍、減少營運衝擊時間以維持客戶的權益為優先。

新光保全資訊安全事件通報程序

本公司資訊系統皆由事業群新堡科技代為管理維護，資通安全通報程序如下：



2021 年資訊安全管理運作情形



ISO 相關認證



ISO 27001
資訊安全管理系統驗證



ISO 9001
品質管理系統驗證

氣候風險

在《巴黎協定》生效及聯合國「全球永續發展目標 (SDGs)」發布後，全球氣候變遷趨勢已成為全球經濟發展之關鍵議題。根據世界經濟論壇《2021 年全球風險報告》，「環境層面」危機於前七大全球風險佔據四個位置，包括第一名極端天氣、第二名氣候行動的失敗、第三名人為導致的環境破壞，及第五名生物多樣性流失，其中極端天氣更已連續五年名列可能性最高的風險第一名。不論對抗氣候變遷的結果如何，企業營運都會面臨風險與機會。

在風險部分，因保全客戶遍布各行業與各地區，劇烈氣候將使客戶的財產安全受到威脅，我們勤務人員需要更頻繁出勤確保標的物安全，人員工作安全風險也逐步升高。氣候變遷也將帶來機會，例如對新形態災難警報的開發與相關服務的推出，以及將智慧科技與保全服務結合，減少人員出勤危險，增加安全服務的範圍。2021 年新光保全加入台灣淨零排放協會，由公司 1 名資深副總經理以及企劃室資深協理擔任會員，同時也與國內其他二十幾家企業成立「台灣淨零行動聯盟」，共同推動「台灣淨零排放倡議 Net Zero 2030/2050」，並預計於 2022 年 7 月完成以內湖總部及相關營運據點之溫室氣體盤查，展現對氣候變遷危機議題的重視。

新冠肺炎疫情風險

2019 年底爆發的新冠肺炎疫情 (COVID-19)，讓全球企業營運都受相當大的衝擊與挑戰。由世界經濟論壇發佈 2021 年全球風險報告在可能性評估中，傳染病風險位居第四名，成為自 2006 年以來首次進入前五名；在影響的嚴重性評估上更是直接飆升到第一名。新保為了守護員工的工作安全，完成對客戶的承諾，確保公司營運的穩定以及社會的安全，2020 年 3 月我們緊急成立跨部門防疫應變小組提前佈署，設立完整防疫機制與配套措施，啟動居家辦公及分組異地辦公，要求所有同仁嚴格遵守政府規範，強化同仁防疫意識，在第一線面對客戶的業務及勤務人員，更

是加以戒備維持最高警覺心，提供客戶最佳的安全保障與安心服務。另我們整合事業群資源，推出健康促進的防疫服務，與大家齊心抗疫，務必善盡新保的企業社會責任。

SKS 未來風險與因應對策

風險

- ▶ 跨界競爭增加
- ▶ 破壞式創新
- ▶ 科技快速發展
- ▶ Covid-19 疫情

因應對策

- ▶ 成為 AIoT 服務提供者
- ▶ 善用 AI、5G 開發新服務模式
- ▶ 強化資安配套及軟體服務
- ▶ 整合商品服務，提升服務能量
- ▶ ESG 面向投資

Chapter 3

客戶信賴的智慧家

對新保的意義

我們以提升客戶滿意度為首要考量，以讓客戶信賴為核心價值，並強化法規教育，確保在服務提供過程中，符合法規要求，唯有如此才能提供客戶高品質的安全安心保全服務。

本章重大主題



- 客戶隱私權
- 社會經濟法規遵循
- 產品與服務標示
- 顧客健康與安全

管理方針與有效性評估

我們非常重視客戶滿意度，秉持客戶至上、服務誠懇與符合法規的信念，透過以下面向，以客戶需求出發，為客戶提供高品質且全方位的服務。

客戶隱私權、社會經濟法規遵循		產品與服務標示、顧客健康與安全
管理方針	1. 公司：訂定「個人資料檔案安全維護計畫」，並向主管機關報備。 2. 公司同仁：不時通告及定期法規宣導。 3. 合作委外廠商：簽署「個人資料保護切結書」。	1. PDCA 管理原則。 2. 法令遵循教育。 3. 24 小時管制/ 客服中心。 4. 保全服務。
	1. 召開年度個資因應小組會議，針對檢討現行制度及作業，提出改善建議及因應措施。 2. 進行年度個資盤點、風險分析、個資保護自我查核表。 3. 定期法規宣導與教育訓練，2021 年度全公司 (包分支單位) 個人資料保護與遵循之宣導教育受訓率 100%。 4. 2021 年無重大個資外洩或重大裁罰事件發生。	1. 各單位每日召開早會、夕會，統整與檢討會辦資料後指派人員處理。 2. 每月訂定達成目標、召開檢討會議，針對各單位績效做檢討，未達標單位，除瞭解其中原因，並訂有相關獎懲辦法。 3. 每月執行客戶滿意度調查，針對不滿意回覆，會建置會辦並通知單位處理；每年依照 ISO 國際標準化組織訂定滿意度目標，皆達標。 4. 事前客戶拜訪，預先瞭解客戶需求及評估適合其場域環境的服務或產品。 5. 客戶拜訪前，公司提供實體與線上數位平台，辦理新人和在職人員訓練。

3.1 客戶隱私安全聲明



2021年無重大個資外洩 或重大裁罰事件發生

因應《個人資料保護法》之修訂實施，自 2011 年起陸續安排宣導課程，讓各階幹部及員工了解個人資料保護相關法令規定，避免在平日工作中侵害客戶隱私權；2013 年特別通告全員，針對委外作業中有機會接觸個人資料的廠商，須要求簽訂「個人資料保護切結書」以保護個資安全，並成立「個資法因應小組」推動個資保護及管理相關事宜，以保障客戶隱私安全；自 2014 年起，將個人資料保護法相關規範及案例列入新員訓練，以確保新進員工對個人資料之保護有基本認識；2016 年因應「個人資料保護法」修訂，為使同仁了解法令變更，避免觸法，辦理全員訓練，之後以新進人員納訓，確保對法令了解；同年，依內政部發佈之「保全業個人資料檔案安全維護管理辦法」訂定「個人資料檔案安全維護計畫」，並向主管機關報備。

為避免業務推展或保全服務期間侵害客戶個人資料以及為強化員工誠信廉潔之道德觀念，本公司不時以通告方式，強化員工或合作委外廠商有關涉及個資應注意事項；亦將個資法教育宣導簡報放置數位學習網，以利同仁隨時上網觀看；另於新人教育上加強個資保護遵循之教育訓練。

2021 年個資保護運作成果



2022 年工作規劃

2021 年全公司 (包含分支單位) 個人資料保護與遵循之宣導教育

應訓人數	參訓人數	到訓率
273	273	100%

註：2016 年辦理全員工訓練，之後以新進人員納訓，確保對個人資料保護與遵循有基本認識。

1. 教育訓練：針對現有同仁將持續強化同仁的個資法及妨礙秘密等教育訓練；另指派同仁報名智慧財產權或其他與工作相關法律課程，以增強同仁法律專業。
2. 持續追蹤相關法令動向與不定期進行法令宣導通告。
3. 有關風險管理政策，本公司預計於 2022 年 1 月辦理各部室風險分析作業，9 月召開年度風險管理小組會議，11 月向董事會報告執行情形。



3.1.1 提供全方位的服務

顧客服務品質管理

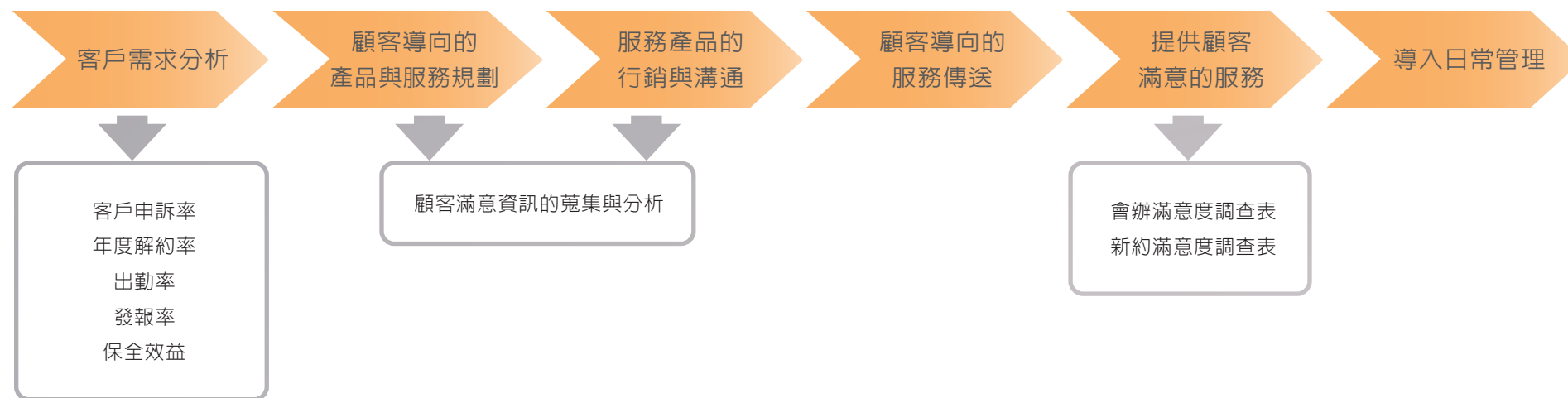
服務品質的優劣直接影響營收狀況、品牌商譽、市場競爭力以及企業永續經營的能力。因此，我們非常重視客戶對於服務的滿意度，除完善的保全服務體系，新光保全更設立了貼心的顧客服務體系與 24 小時客服中心，依循 PDCA 管理原則，以客戶滿意度為導向，提供更完整的服務。客服中心針對新約客戶及來電反應之客戶進行服務流程與滿意度訪談；針對新約客戶，主要以了解施工及服務品質；針對來電客戶反應之事項，我們稱謂為會辦案件，主要了解服務人員有無依約前往服務及服務品質。我們的服務滿意度每年依照 ISO 國際標準化組織訂定滿意度目標，客戶若對會辦、新約服務結果或對其他服務給予不滿意或提出申訴，會建立會辦並通知單位處理。目前每年皆達標。

為了有效降低客戶解約率，透過提前拜訪客戶瞭解客戶使用需求、提早發現問題與即時處理解決，以及透過異業合作提供客戶更多元產品選擇，並以加值服務方式延長契約年限。我們分析客戶解約主要原因為：撤點、節約開銷、結束營業。因撤點而解約

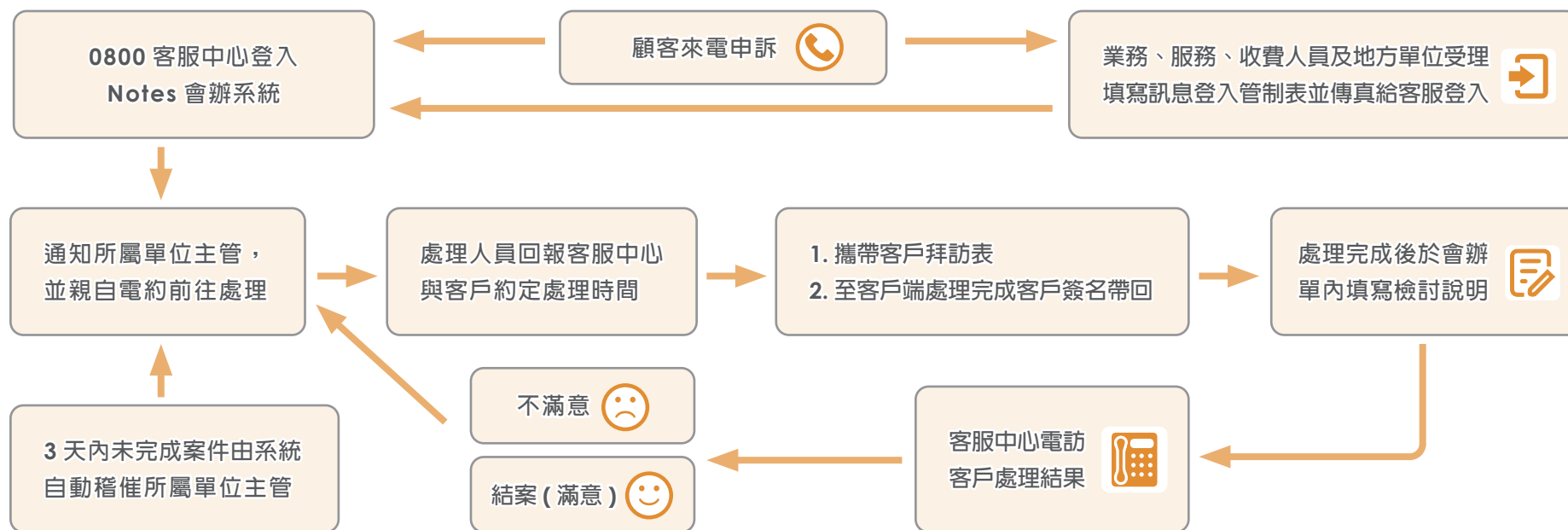
的客戶主要為金融、公營及連鎖客戶，該客戶的特性為全國性並承作多套系統，以致會因市場競爭客戶部分的點撤離解約，對此，公司另設有金公連部專職部門統一處理客戶需求；因節約開銷而解約的客戶，多以加值服務方式、變更繳費方式給予優惠留住客戶；因結束營業而解約的客戶，則請單位人員洽辦時先行瞭解房舍是否為租賃性質，取得房東聯絡方式並列管，待有新主進駐以洽辦易主成約。

每次拜訪客戶前，我們做足相關準備作業。各單位於每日會召開早會、夕會，由服務處長彙整客服中心所會辦資料後指派相關人員處理；每月初會到各區部召開服務檢討會，針對各單位績效作檢討，並訂有獎懲辦法以達公司交付之目標；另公司的培訓中心會辦理新進及在職同仁訓練，並於數位學習網建置相關服務課程供同仁線上學習使用，以作為事前服務作業流程教育訓練。因此，近年客戶解約率有逐年下降趨勢。

提升客戶服務滿意的理念與政策



客戶申訴會辦作業流程



近 3 年客戶滿意度

年度	2021	2020	2019
新約 (%)	99.85	99.88	99.98
會辦 (%)	99.95	99.96	99.98

近 3 年客戶解約率

年度	2021	2020	2019
戶數	98,482	95,434	91,396
解約數	8,324	8,231	8,408
解約率 (%)	8.45%	8.62%	9.20%

3.2 Smart Living 智慧生活



iHome2

iHome2 智慧居家管理系統整合了安全管理、情境控制、智慧防災、智慧節能、遠端控制、社區功能，並結合行動裝置，讓使用者一手掌控家中的各種狀況。未來將朝設備升級，便於保全防線增設及美觀的方向進行新一代的產品升級。2021 年售出 204 台。

智慧家無線保全系統

新保智慧家無線保全系統，透過無線技術及行動 APP，輕鬆轉動安全舒適且便捷的居家生活，為國內居家保全裝設率因舊有管線施工困難提出解決方案。利用各種無線設備，提供居家防盜、防災安全，並結合網路攝影機，讓使用者透過手機可遠端觀看影像，隨時掌握長輩、孩童或寵物動態，還能加裝瓦斯遮斷，透過手機遠端關閉家中瓦斯，增添安全及便利性。目前二代 RF 主機無遮蔽傳輸可超過 100 米通訊距離，增加可服務之場域類型及減少機材投資成本，另研發中三代主機將新增分區功能，提供多區建物更靈活設解，截至 2021 年底，智慧家上線總客戶數已逾 24000 家。

網路安全服務

隨著 AIOT 智慧物聯網時代來臨及網路應用日趨多樣化，不時有各式各樣的資料在網路上傳遞。然而，這些流通資料也造成諸多例如：金錢勒索或個資外洩等資安問題。這些資安問題最終會危害企業的永續生存。另一方面，政府認定資安即國安，並敲定資安服務是 21 世紀台灣未來的核心戰略產業。

秉持全方位安全守護者理念，無論是在實體場域或虛擬網路，新光保全均責無旁貸。因此，早在 2019 年，便與合作夥伴 - 關貿網路與華電聯網，共同推出資安閘門產品，提供中小企業基本入門的資安防護服務。展望未來，新光保全將持續與業內高能量廠商合作，持續推出不同階層的服務，以符合不

同面向的客戶需求，成為台灣企業不可或缺的資安夥伴。

智慧餐飲生態系統

新光保全與鴻海子公司肚肚 Dudoo 合作，進行策略聯盟，跨入店面智慧營銷 (Platform of Smart Store, PoSS) 市場。透過將消費者與店家直接串連的概念，簡化一系列包括從找美食、預約訂位、排隊候位、線上點餐、結帳多元支付等繁瑣操作，並與外送平台串接可自動接單服務，使消費者更快找到想要的店家，店家更快找到合適的消費族群。新光保全與異業攜手打造的智慧餐飲生態系統，期望透過多元化的科技升級，滿足店家開業所需的一切，創造更多的工作機會，最終提高台灣經濟產能。

智慧綠建築

新光保全從過去傳統的建物防盜保全、門禁管理、電梯樓控、機電空調設備連動等系統建置，整合佈線及通訊設備規劃、設施管理、安全及防災規劃、環境健康與舒適、整體節能設計與管理等系統整合經驗，獲得財團法人台灣建築中心「智慧建築優良系統整合商」肯定，推出智慧建築及綠建築顧問服務。智慧建築和綠建築規劃、申請認證、輔導顧問、施工承包、系統整合等各項需求，可以一次提供完整包套式服務，協助更有效率的管理及節能減碳。

2021 年，新光保全以目前主要設備商品，結合智慧建築與綠建築服務，承攬 98 棟大樓之智慧化工程，合計金額約為 1.52 億元。未來，在 BA（大樓自動化）與大型專案之佈局，將積極參與各項標案及軟體園區開發案，並參與產業互動，以增加策略夥伴；藉由參加相關產業協會所舉辦之展覽，了解目標客群與市場走向，再由專案業務定時拜訪以精耕客群；小型建設公司之配合，則維持長期良好關係，並針對不同區域規劃適當產品，再引進新產品以增加客源。

因應新冠狀病毒 (Covid-19) 智慧科技商品

溫測人臉卡機



- ◎ AI 人臉辨識結合門禁
- ◎ 差勤管理 & 溫度報表
- ◎ 非接觸式體溫量測

在新型冠狀病毒 (Covid-19) 疫情下，企業要維持正常營運同時不額外增加公司內部行政流程與管理成本，需在現有流程中透過新科技的輔助。新光保全溫測人臉卡機，結合平板和熱像鏡頭等功能，約 1 秒就能測出體溫。同時透過系統內建人工智慧學習演算，可辨識不同膚色人種及支援配戴口罩辨識，誤差小於 0.5°C，適用於廠區、社區、企業大樓等許多人員進出的場所。另外，相關檢測數據無紙化，有效追溯人員狀況，免去人工檢測交叉感染風險，是後疫情時代的企業營運管理重點。

SKPOS 智慧店管系統



- ◎ 餐桌管理
- ◎ 會員管理
- ◎ 報表分析
- ◎ 系統整合
- ◎ 專屬訂餐 APP
- ◎ 多元支付

SKPOS 智慧店管系統有別於傳統 POS 機僅提供結帳功能，提供創業者多種營運管理方式及方案，透過行動裝置，可一手掌控預約點餐、店務管理、經營報表、客戶管理、推播行銷、多元支付整合、外送平台串接整合等多項加值應用，讓微型企業不必花大錢建置龐大的 POS 系統，透過簡單的平板電腦、店管設備，整合行銷、管理、帳務、接单，還可擁有專屬訂餐 APP，讓創業經營更有信心。另因應全球 COVID-19 疫情變化，為降低接觸傳播風險，2021 年推行無接觸式服務，導入無人自助點餐系統，允許消費者從點餐、結帳、送單皆可自行操作，不僅無需與人接觸，亦可大幅降低店面人力成本支出，2021 年累積客戶數約 1300 間。

智能櫃



- ◎ 客製化需求
- ◎ 低接觸風險
- ◎ 24 小時隨時取收
- ◎ 解決耗時繁瑣流程

隨著疫情期間宅經濟盛行及搭配智慧生活、智慧城市的發展趨勢，新光保全推出零接觸、快捷便利兼具安全隱私的「智能櫃」解決方案。當物流配送人員到達社區後，直接將包裹放入智能櫃，並發送 mail 給收件者，而住戶收到訊息後，無論是包裹、網購退換貨、洗衣收送等，24 小時皆能收寄，降低接觸感染風險，提供安心且化繁為簡的智慧生活。

未來研發方向

iHome 新一代系統開發

因應智慧生活趨勢，提供用戶更多便利更能。

無線保全新一代開發

為能更符合家庭市場，持續研究無線保全設備與開發，期能讓大眾所接納。

健康照護新一代開發

因應高齡化需求，研發例如：室內定位和跌倒偵測更多樣的服務以更貼近長者需求。

AI 智慧影像系統開發

因應新冠肺炎疫情 (COVID-19)，開發多人溫測人臉卡機，防疫差勤一次到位同時提高準確率。

3.3 Care U 居家照護服務



在台灣，8 成以上銀髮族選擇在宅養老，但子女通常因為工作或家庭因素，無法隨侍在旁，整合新光關係企業內保全、醫療、保險等相關資源，讓「Care U 雲端居家照護」服務再升級，除了既有的「安心照護」、「健康照護」，並結合事業群新保生活關懷公司的「輔具銷售」與「輔具租賃」兩大服務，讓照護服務更加完善，滿足高齡族群生活中的各種需求，打造安心快樂的銀髮生活。

Care U 雲端居家照護服務四大服務



相關產品與服務說明介紹

輔助銷售及輔具租賃

全方位照護輔具專業商品，協助申請政府補助提升高齡者與行動不便者獨立生活能力與安全生活。

三大特色		
1. 輔具補助免費代辦	2. 到宅安裝配送	3. 多樣化的輔具產品
由專案照管師協助處理輔具評估及申請核定公文，省去繁複的行政工作。	產品直接宅配及協助組裝並指導教學。	輕鬆挑選合適的輔具，滿足消費者的需求及服務。

安心照護

當長輩遇到緊急狀況時，透過安心照護主機與照護中心取得聯繫，我們會協助處理意外事件、救護車救護通報、緊急聯絡人通知、到宅查看等，24 小時全天候的守護。

六大功能		
1. 緊急通報	2. 報安異常	3. 自動通知
當長輩有緊急狀況時，可立即用隨身緊急按鈕（手環或項掛）向照護中心求助。	長輩在宅生活動態發生異常時，系統全自動定時感知及通報照護中心。	當長輩外出或回家時，系統有自動偵知功能，並可自動通知家人。
4. 用藥提醒	5. 家人速撥	6. 關懷問安
藉由系統每日定時提醒長輩用藥時間到了。	提供與家人速撥通話功能，免除熟記號碼麻煩。	護理師定期電話聯繫，關懷長輩平安狀況。

健康照護

健康照護服務，除了可以輕鬆進行自我健康管理，加上專業護理師的關懷提醒，還可以與關心您的家人親友同分享，一同擁有健康好生活。

四大功能			
1. 雲端管理	2. 異常通知	3. 問安服務	4. 服務優化
量測數值隨量隨傳至雲端並記錄數據，子女可隨時上網查詢。	◆量測數值異常時，後端護理師適時關懷提醒。 ◆系統立即發送 email 通知子女。	護理師定時關懷長輩狀況。	◆每月量測報表列印寄送，方便長輩回診使用。 ◆可轉介藥師免費送藥到府。

2021 年度健康照護執行情形



安心照護 GPS 智慧手錶服務

用於關心家庭成員、降低走失風險，提供即時定位、電子圍籬、求救、定點軌跡等功能，家人透過專屬的 LINE 官方帳號能掌握被照護者的位置、查詢移動軌跡了解被照護者的生活軌跡，如遇緊急狀況協助通報服務，守護家中長輩與孩童的安全。

CARE U 居家照護服務推展成果持續成長



2021 年再度榮獲 SNQ 國家品質標章認證

年度	2021	2020	2019
服務戶數	2,822	1,872	1,168

- 新光保全除了持續檢視企業內部經營體質，力求穩健營運，對外結合事業群和策略夥伴擴展業務，讓集團營運表現亮點多，2021 年再度榮獲 SNQ 國家品質標章認證殊榮。
- 「Care U 雲端居家照護平台」是藉由科技設備與數據傳輸，透過網路通訊技術，以照護主機為溝通介面，提供緊急救護、通話、生理量測異常處理、輔具代辦申請、生活轉介、接送服務。
- 藉由「Care U 雲端居家照護平台」的心臟 - 【24H 照護中心】，提供 all in one 的完善服務，為全台獨一結合緊急救援、健康管理、輔具諮詢等銀髮服務，給予消費者一個極佳全方位生活照顧系統選擇。

獨居老人緊急救援通報服務

110 年度新竹縣獨居老人在宅緊急救援通報服務

- 新光保全與社團法人新竹縣中華照顧者關懷協會及智慧時尚公司三方優勢結合，首創兼顧長者室內、外活動服務，使用新光保全 Care U 安心照護宅端緊急救援設備，並增設無線紅外線感知器，偵測個案在宅活動狀況，進行智慧主動式的活動狀態監控；並設有 24 小時監控服務中心，提供即時且專業的客戶服務，並配置專業護理師及社工師定期訪視關懷。

110 年度台東縣獨居老人緊急救援連線系統服務

- 新光保全 Care U 安心照護與智慧時尚公司合作的 D+ 緊急聯絡系統，整合了室內定位和長輩問安、求救系統與 24 小時的保全、護理師 Call Center 單一平台，並首度運用在台東縣政府的獨居老人關懷，發揮良好成效。
- 跨裝置定位求救服務方案整合了室內安心主機以及紅外線感應器，配合長輩配戴的 GPS 定位錶，當長輩處於緊急狀況時，可立即向照護中心求助；若長輩活動狀態異常，系統會自動感知並通報照護中心，達到即時救援的目的。同時也為了讓家屬、社工方便照護家中長輩。



2021 ATLife 輔具展

- 本次以「全方位照護服務」為主軸，導入多項 AI 應用技術，提供長輩更安全安心的服務。
- 運用 AI 科技並整合服務資源，提供適合銀髮族全方位的智慧照護，榮獲 SNQ 國家品質標章認證的「Care U 雲端居家照護服務」，提供遠距照護、即時回應與健康管理，貼心的提醒長輩用藥，自動量測上傳雲端紀錄更可省去使用紙本抄寫時容易造成忘記或遺失的問題，如數值異常時，護理師也能適時關心，搭配 24 小時照護中心的人員服務，以及無障礙交通接送服務與輔具補助代辦及諮詢，建構全方位安全居家照護平台。
- 新推出的「安心照護 GPS 智慧手錶服務」，提供即時定位、電子圍籬、求救、定點軌跡等功能，家人透過專屬 LINE 官方帳號能得知長輩所在位置及查詢移動軌跡，更能瞭解長輩生活圈，降低因工作與距離造成子女無法及時關心家中長輩，智慧守護長輩安全。

2021 台灣醫療科技展

- 新光保全參與新光集團結合新光醫院、新光人壽、新光銀行共同聯展，以『卓越體驗，永續新光』為主題，從防疫醫療、數位金融、智慧照護、樂齡共生等議題出發，整合新光資源推出六大展區，打造一條龍的完善服務，提供長輩更安全安心的服務。
- 因應台灣高齡化社會結構與居家安心照護需求不斷提升，新光保全展出「Care U 雲端居家照護服務」、「GPS 智慧手錶服務」、「智慧臥床照護系統」等智慧科技如何運用於長者照護的解決方案，透過將物聯網、大數據結合監控，將服



務從安全保障，擴大到安心照護，進而提升到智慧生活，從內而外用智慧守護長輩安全，提升照護者與被照護者生活品質。

枋橋日照中心

照顧減壓 生活喘息

- 新保枋橋日照中心的長輩白天參與照顧活動，以減輕照顧者負擔，增加社會互動與自信，促進生活多元化、擴展活動空間及提升家庭生活品質。服務內容包含生活照顧、自立訓練、認知訓練、生活復能、健康促進、備餐服務、交通接送、文康休閒活動、家屬支持及福利資訊與諮詢等，藉此維持失能 / 失智者身心機能或延緩衰退，活出生命尊嚴及生活品質。

智慧生活 科技安全

- 新保枋橋日照中心空間裝設有人臉辨識防疫門禁機、健康量測及多人體溫偵測、防疫抗菌機器人、輔療機器人、室內環境淨化系統、智慧馬桶、跌倒偵測系統及 AED 等，使智慧科技與安全融入日常照顧與防疫當中。

生命傳承 結合生活文化

- 新保枋橋日照中心以參與者為主，將生活文化融於照顧活動，透過興趣與潛能的發展及生活功能的訓練，在其中進行研究、典藏、教育、推廣，無形的導出參與者的生命歷程、生活故事、內心情事。



3.4 保全服務



2021 年協力維護治安捕獲竊賊 2 名同仁全國保全日獲表揚



在系統保全服務中，保全設備是核心基礎，我們確認每項設備經過產品評估試驗標準，確保安全與穩定性，以及長時間使用不會有短路風險或異常，這就是安心服務的一環。另外，系統保全要求緊急性、即時性、周延性服務，因此新光保全建立通過 ISO 9001 品質管理系統驗證及 ISO 27001 資訊安全管理系統驗證的 24 小時管制客服中心，將客戶服務流程標準化、資訊化、即時化，累積豐富的保全服務經驗、資料數據，有利後續市場行銷及貼近客戶需求開發新產品，作為持續滿足客戶需求的服務依據。2021 年捕獲竊賊 28 名。

新光保全協勤治安 維護社會秩序提升社會安全能量

2021 年全國保全日慶典活動表揚協助維護治安有功的保全人員、公寓大廈從業人員，副總統賴清德更至現場，對於保全及樓管從業人員協護安全維護，表達感謝與高度肯定。新光保全本次受到表揚共 2 名，在 2021 年新光保全 24 小時管制中心接收到保全系統發報，立即派遣機動人員趕往至現場，並使用警桿將歹徒制服。新光保全表示，超過 41 年的安全防護經驗，從傳統的人力結合現今的科技技術，才能夠有效的預防問題。未來也將繼續捍衛治安，持續與警方協力維護社會治安，提供一個安心生活給社會大眾。

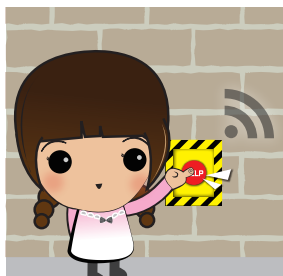


保全服務執行流程與方式



24小時警備監控

設立 24 小時管制中心，全天候監控客戶標的物的安全。



異常信號確認

對於客戶標的物傳回之信號，依內容分類處理。



機動派遣

遇有異常信號即派員處理。



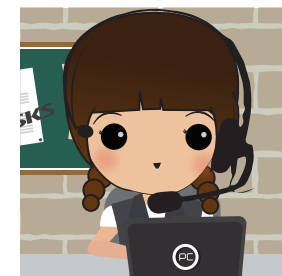
通報警方

發現小偷入侵或其他災害事故，隨即通報警方。



事故處理

發生事故後派員勘查處理釐清責任，並依合約審議補償。



其他售後服務

變更裝潢、售後維修、客戶抱怨等事務處理。

Chapter 4

致力環境永續的智慧家

對新保的意義

氣候變遷的問題，已嚴重威脅所有生物的生存環境，而隨著國際上巴黎協議與國內溫室氣體減量法的生效，外界對於能源議題的重視亦逐步提升。我們在追求企業獲利同時，更應珍惜地球資源，為下一代的生存空間做出努力。

本章對應之 SDGs



管理方針

面對氣候變遷與環境問題不斷惡化，我們始終以成為綠色企業，打造安全、環保的永續環境為目標，確保企業在營運過程中，能將對環境的傷害降至最低，同時強化競爭力。我們透過以下六大面向，全面進行環境保護，為地球的永續發展盡一份心力。

- ✓ 制定能源政策。
- ✓ 降低溫室氣體排放。
- ✓ 機材回收。
- ✓ 推行行動辦公室。
- ✓ 推行綠色服務。
- ✓ 與合作廠商推行人權及環境永續條款承諾書。

有效性評估

透過以下方式檢視能源使用情況，盡力降低對地球的污染與傷害；因評估方式皆有效，所以與去年相較無改變。

每年定期
統計能源使用量

每年自主盤查
溫室氣體排放量

每年統計
機材回收率

4.1 能源政策

新光保全的能源消耗，主要以電力及燃油為最大的使用來源。我們在營運過程中，致力實踐對環保的承諾，同時希望透過營運模式的創新，直接或間接幫助客戶提升能源效率或降低環境衝擊。

新光保全致力成為綠色企業典範，打造安全、環保的永續環境。因此，我們承諾：

1. 提供各項資源支持能源管理系統之運作，並持續改善能源績效。
2. 遵循能源管理相關法規，善盡企業社會責任。
3. 採購高效率的節能產品，促進能源有效利用。
4. 訂定降低能源績效指標之目標 (前一年度 0.5%) 並有效達成之。
5. 積極參與各項節能技術與服務之研發，並以發展智慧綠建築技術作為本公司實現綠色創新之重點項目。

台灣新光保全股份有限公司 總經理
能源管理推行小組 主任委員

洪國超

新保節能政策執行情況

- 2013 年起，新光保全實際行動，透過「營運場所省電」、「營運車輛省油」、及「安排員工參與環保活動」，致力提供客戶「綠色服務」，並以新光保全內湖總公司及大安駐區分公司為示範標竿，成為國內第一家通過 ISO 50001 能源管理系統認證的保全業者。
- 2016 年，通過台北市產發局「商業智慧節電補助及節電獎勵計畫」，核定 2014 至 2015 年共節約電度達 10 萬度，獲得獎勵金約 8.7 萬元。後續並規劃導入節能管理在「新保智慧家」系列商品及服務中，讓客戶也能享受節能效益，並共同為環境保護盡一份心力。此外，考慮營運特性與能源耗用數據，設定適當的能源績效指標，反映組織能源使用情況，採 EUI 作為能源績效指標，以單位樓地板面積用電量 (kWh/m²) 作為計算依據。
- 2019 年，為改善辦公室二氧化碳濃度，於總部大樓建置「自動偵測抽排設備」引室外空氣入內對流；2021 年，總部大樓實施空調系統上、下班及午休管制措施，每年約可節電共 21,087 度 (較 2020 年降低約 1.2% 耗電量)，共 75.91 百萬焦耳 (MJ)。另因應新冠肺炎疫情 (COVID-19) 全國疫情第三級警戒，自 2021 年 5 月至 10 月維持部分門窗適量開啟以確保空氣對流，故導致全年用電量略增。同年 9 月，加入台灣淨零排放協會，並與國內其他二十幾家企業成立「台灣淨零行動聯盟」，共同推動「台灣淨零排放倡議 Net Zero 2030/2050」，倡議以內湖總部大樓及建北大樓 4 樓為淨零碳排目標，並規劃於 2022 年 7 月完成 ISO 14064 溫室氣體盤查。

總部大樓用電統計

年度	2021	2020	2019
總部大樓用電 (kWh)	1,822,390	1,757,239	1,604,566
EUI (kWh/m ²)	189.02	182.26	166.43
百萬焦耳 (MJ)	6,561	6,326	5,776

註：

1. 總部大樓樓板面積扣除 1 樓出租空間面積後為 9,641.26 平方公尺。

2. 計算單位：1 度電 (kWh)=0.0036 百萬焦耳 (MJ)。

新光保全串聯民衆為地球「發聲」 響應 Earth Hour 地球一小時

為響應國際環保盛事「Earth Hour 60+ 地球一小時」，新光保全為公司同仁與全民安排一系列的響應活動，包括「關燈拍照響應」、「節約用水愛地球」以及「節約減碳新生活」環境保護議題講座，在 3 月 24 日至 27 日連續四個晚上全面關閉內湖科技總部招牌燈及外牆燈 1 小時，期望透過企業與全民的力量深耕永續議題，為地球帶來正面改變。



倡導永續 新保參與台灣淨零行動聯盟 共同發起碳排目標

氣候變遷已是全球永續發展的最大課題，世界各國紛紛宣布 2050 溫室氣體淨零碳排目標，在這個全球行動中，台灣亦無法置身事外。為響應全球淨零碳排倡議，2021 年新光保全加入「台灣淨零排放協會」，並與台灣永續能源研究基金會 (TAISE) 及國內外二十幾家企業成立「台灣淨零行動聯盟」，共同推動「台灣淨零排放倡議 Net Zero 2030/2050」，將以內湖總部及相關營運據點的淨零碳排為努力目標，展現對氣候變遷危機議題的重視，期望透過參與「淨零排放聯盟」倡議，呼應聯合國與國際減碳與淨零目標，期盼未來與政府共同努力，邁向企業永續發展及淨零永續未來。

新光保全表示，未來將持續發揮影響力，研發與應用最新資通訊相關技術，用行動引領各界帶動台灣淨零排放風潮，呼應聯合國永續發展目標，與巴黎氣候協定對氣候變遷的重視，同時協助我國產業善盡企業社會責任，共同解決全世界面臨之變遷問題。



降低溫室氣體排放

誤報因素
分析與改善

善用視訊會議

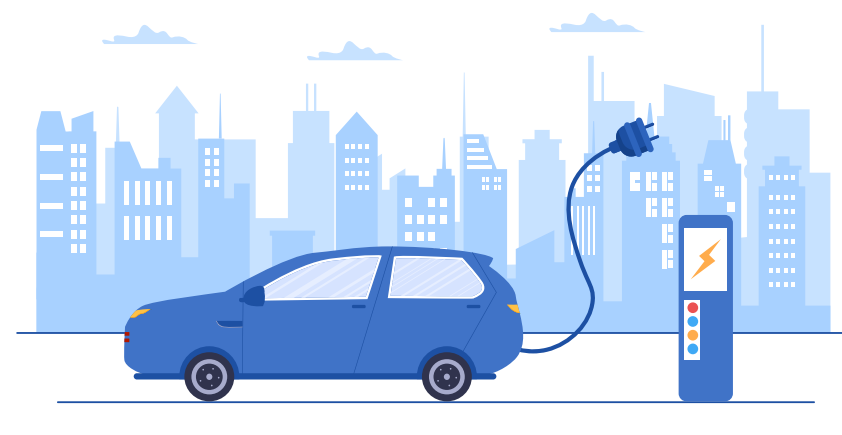
更換節能
空調設備

淘汰瓦斯車輛

新光保全致力於降低溫室氣體排放，燃油使用主要為勤務派遣或服務客戶的公務車所需。新光保全透過優化管理作業，例如：分析勤務誤報可能因素及實踐減少勤務誤報作法以減少燃油消耗量、透過視訊會議減少公務車使用，以減少公務車使用機率、陸續淘汰瓦斯車輛、自 2020 年各單位辦公處所陸續更換節能空調設備，使公司營運更有效率。

汰換瓦斯車車輛數

年份	2021	2020	2019
數量 (台)	12	1	4



誤報因素與改善作法

因素

- 客戶系統使用不當
- 內 / 外圍迴路發報
- 停 / 復電發報
- 感知器不良發報
- 線路不良發報
- 主機不良發報
- 專局線故障發報
- 其他

作法

- 業務保全系統設計：保全系統設計能力、加強教育、精簡設計。
- 服務人員施說驗收：工程施說能力、加強教育、新約相片上傳及工程抽查。
- 包商施工：落實施工品質及管線品質要求。
- 保全人員維修：提升保全人員維修能力教育及誤報會議召開。
- 機材品質提升：技研中心引進更優良器材，倉庫備品維修落實。
- 新約客戶品質更加强：不良標的上線嚴格控管，客戶使用操作教育更落實。

近 3 年能源使用量統計

項目		2021	2020	2019
直接能源耗用	汽油 (L)	860,370	671,380	472,572
間接能源耗用	電 (kWh)	5,809,143	5,887,347	6,023,399
能源耗用總量	百萬焦耳 (MJ)	50,859.09	44,590.70	38,152.43

註：

1. 各年度能源使用量之數據範圍與該年度溫室氣體排放量之數據範圍一致。
2. 本集團無自產或出售能源，故電力、供熱、製冷及蒸汽出售數值為 0。
3. 轉換數值參考國際度量衡局公布之轉換單位以及能源局「109 年能源統計手冊 - 能源產品單位熱值表」公告之數值計算。
4. 總電費支出係以依據國際能源總署 (IEA)、Enerdata 2021 年之最新統計資料與亞鄰各國電價資料計算。
5. 計算單位：1 度電 (kWh)=0.0036 百萬焦耳 (MJ)。
6. 溫室氣體排放係數：汽油 2.2631kgCO₂/L、柴油 2.6060kgCO₂/L。
7. 電力排放係數：2019 年 0.509kgCO₂e/度、2020 年為 0.502kgCO₂e/度。

近 3 年溫室氣體排放量盤查表

年度	2021	2020	2019
總排放量	4,863.29	4,686.69	4,347.23
直接排放 (範疇一)	1,947.10	1,731.24	1,281.32
間接排放 (範疇二)	2,916.19	2,955.45	3,065.91
tCO ₂ e/ 百萬產值營收淨額	1.29	1.31	1.27

註：

1. 盤查邊界：內湖總公司、分公司（含所有房舍及中繼站設施）及新光保全公司使用車輛。
2. 彙整溫室氣體量的方法為營運控制。
3. 新光保全將溫室氣體盤查行動元年 2012 年定為基準年，長期以 2022 年全集團碳排放量較基準年 20% 為目標，落實執行環境永續發展，基準年總排放量為 5,596.14(tCO₂e/年)。
4. 溫室氣體排放係數管理表 (6.0.4 版本)、電力排放係數，資料來源：環保署、經濟部能源局排放係數。
5. 溫暖化潛勢 (Global Warming Potential, 以下簡稱 GWP) 引用 IPCC 第四次評估報告。
6. 計算單位：1 度電 (kWh)=0.0036 百萬焦耳 (MJ)。
7. 溫室氣體排放係數：汽油 2.2631kg CO₂/L、柴油 2.6060kgCO₂/L。
8. 電力排放係數：2019 年 0.509kgCO₂e/度、2020 年為 0.502kgCO₂e/度。

近 3 年用水量統計

年份	2021	2020	2019
用水量 (百萬公升)	5,807	12,361	10,792
每使用 1 度水之 CO2 排放約當量	0.0554	0.0580	0.0633
CO2 排放約當量 (總量)	321.71	716.94	683.13

註：

1. 盤查邊界：內湖總部用水量；單位計算參考 2021 年台北自來水事業處 1 度水等於 1000 公升去換算。
2. 每使用 1 度水之 CO2 排放約當量參考資料取自台北自來水事業處 2021 年每度水排放二氧化碳 (CO2) 約當量 $\approx 0.0554 \text{ kg 二氧化碳 (CO2) / 度}$ 。
3. 新光保全為服務業，水資源耗用主要為同仁日常使用，少部分為來訪客戶使用，並未有生產製程所產生的廢汙水。從目前水資源使用數據發現總部大樓及營運據點均非屬於水資源壓力的地區。
4. 2021 年相較 2020 年用水量大幅減少原因：因應新冠肺炎疫情 (COVID-19) 全國疫情第三級警戒，自 2021 年 5 月至 10 月採分流上班所致。
5. 資料來源：台北自來水事業處。



4.2 永續供應鏈

新光保全的供應商主要為事業群，例如新誼整合科技股份有限公司，主要為我們提供數位監控、門禁產品、智慧物流及資訊平台服務；新群電子股份有限公司，主要提供安控產品（影視對講系統、週邊感知器、停車管理系統、門禁差勤系統、監視管理系統、各式安全設備器材供應等）；新光電通股份有限公司，主要提供 ADSL、光纖網路、電信交換總機、IDC 雲端服務及通訊網路的整合建置規劃與維運服務。另依事業群業務屬性的不同，由新光保全的各本部主管兼任督導，除加速溝通效率，更可將企業社會責任的概念與做法，落實到事業群的營運中，以打造永續供應鏈為目標。

在採購事務部分，為便於選擇供應商，採購單位依照公司《採購管理辦法》於採購前審查供應商之供應能力及信用狀況、建立供應商基本資料，每次續約前亦會依據供應商之供貨品質、服務態度、配合度及價格等做綜合之評估，將實績不良供應商予以淘汰。另自 2013 年起制定供應商「重要合作廠商人權及環境永續條款承諾書」，並邀請其簽署及同意遵守勞工權益與人權（包括禁用童工）、勞工健康與職業安全衛生、環境保護及誠信經營道德規範等相關規定，於每年度「供應商視察表」進行實地視察，以促進經濟、社會與環境生態之平衡及永續發展。同時也規定採購金額超過 10 萬元之能源使用設備時，須告知供應商，並將能源績效納入採購評選項目以及要求供應商填寫「能源績效報價單」，若發現廠商違反承諾書內容，將依合約規範執行後續相關程序。我們更連續 7 年 100 % 與國內廠商採購。

註：2021 年因新冠肺炎疫情 (COVID-19) 影響未進行實地視察。

簽署承諾書廠商統計

年度	2021	2020	2019
已簽署承諾書廠商比例 (%)	95.62 %	95.45 %	93.33 %

註：未簽署承諾書之廠商 66.67 % 為廣告商、16.6 % 為軟體開發商 %、16.6 % 電信服務商。

2021 年供應商類別佔比

機器材料	工程承攬	其他採購
16.79 %	43.80 %	39.42 %

註：其他採購包含公司資產、工裝費用、辦公用品、軟硬體維護及授權費用、設備租賃及廣告等。

【重要合作廠商人權及環境永續條款承諾書】

為共同履行企業社會責任及彰顯優質企業形象，並以經濟、社會與環境生態之平衡及環境永續發展為企業目標，本公司承諾盡力履行下列事項：

- | | |
|-------------|----------|
| 一 符合勞動標準 | 六 工時與薪酬 |
| 二 結社自由與集體談判 | 七 健康與安全 |
| 三 反強迫勞動 | 八 保護環境永續 |
| 四 禁用童工 | 九 違約責任 |
| 五 不歧視 | |

重要合作廠商人權及環境永續條款承諾書

為共同履行企業社會責任及彰顯優質企業形象，並以經濟、社會與環境生態之平衡及環境永續發展為企業目標，本公司承諾盡力履行下列事項：

- 一、符合勞動標準
對所僱用員工之勞動條件應符合勞動基準法等有關法令規定之標準。
- 二、結社自由與集體談判
(一) 員工有自由成立、參加和組織工會之權利，不會因此而有任何不良後果或受到公司的報復。
(二) 提供溝通管道，使員工在不用擔心報復、威脅或騷擾之情況下公開與管理層溝通。
- 三、反強迫勞動
不得對員工進行強制勞動或相關的強制措施，包括但不限於生理或心理上的虐待或強制、恐嚇或其他的語言暴力、扣款或扣押身分證件或其他不合法的行為。
- 四、禁用童工
基於保護兒童身心發展的社會責任，不得雇用童工。
- 五、不歧視
在涉及聘用、報酬、培訓機會、升遷、解職或退休等事項，不得基於種族、民族或社會出身、社會階層、血統、宗教、身體殘疾、性別、性取向、家庭責任、婚姻狀況、工會會員、政治見解、年齡或其他歧視等因素而有不公平的對待。
- 六、工時與薪酬
確保員工薪資、工作、加班時間等員工待遇及福利符合法律要求標準。
- 七、健康與安全
提供員工安全、健康的工作環境，並遵守當地職業安全衛生法規，降低工作環境中的危險因素，以預防員工發生職業災害。
- 八、保護環境永續
(一) 應遵循環境、能源相關法規及相關之國際準則規範，適切地保護自然環境，且於執行業務時，致力於環境永續之目標。
(二) 應建立具體環保節能管理及節能減碳政策之理念，並能有效落實環境永續發展之企業文化，致力愛護地球及珍惜資源。
(三) 避免污染水、空氣與土地；並儘最大努力減少對人類健康與環境之不利影響，採行最佳可行的污染防治和控制技術之措施。
- 九、違約責任
本公司如違反本承諾書或貴公司企業社會責任之規範時，願立即改善補正，如無法改善或情節重大時，貴公司得逕行終止或解除契約並得請求損害賠償。



4.3 綠色管理

舊機材回收

客戶若進行保全機材升級或不再續約時，新光保全會指派服務人員將舊機材回收，經過嚴密測試及檢修，若符合規定的機材可再次使用，致力延長保全機材的使用生命週期，減少不必要採購成本，提升資產管理的效率。

機材回收率統計

年度	2021	2020	2019	2018	2017
機材回收率 %	91%	94%	95%	87%	94%
再利用率 %	49%	44%	42%	42%	57%

註：因持續推出新產品，新產品尚在服務年限內，故整體機材回收與再利用率呈現逐年平穩。

行動辦公室

為提升服務人員行政效率，新光保全應用雲端與行動科技，推出行動化服務，現已分階段進行中。服務人員無須返回辦公室即可在行動裝置上辦理行政作業。另外業務行動化也同步更新。而企業內部通訊系統的長期目標，是取代現有的企業流程管理系統（Business Process Management, BPM），推動組織扁平化，改善溝通效率，加速決策與行政作業簽核流程。

環保支出

2021 年各單位辦公處所更換節能空調設備，共花費 NT891,935 元，每年約可節電共 36,295 度，共 130,662 百萬焦耳 (MJ)。

電子簽核系統

新光保全推行內部無紙化行政作業，1999 年導入企業流程管理系統（Business Process Management, BPM）後便持續增加其平台功能性，以協助增快行政作業速度，也便於後端管理。2000 年開始，我們將原本的紙本簽核流程轉變成電子簽核方式，並將每份電子簽核以 1 張 A4 用紙計算，2021 年約減少使用 2,209,446 張 A4 用紙。另依據台灣區造紙工業同業公會所提供之資料，平均一顆樹約可生產 8,000 張 A4 用紙換算，新光保全 2021 年減少砍伐約 276 顆樹木之效益。

電子簽核系統創造省紙效益

年度	2021	2020	2019	2018	2017
A4 張數	2,209,446	1,967,358	1,751,394	1,564,698	1,402,452

註：紙張節省統計是以年度作為計算基準。



4.4 綠色服務

GPS 車隊管理系統

新光保全 GPS 車隊管理系統，除基本的防盜防搶功能，還兼具監控及管理作用，提供網路車隊監控平台、車輛位置即時監控、行車軌跡查詢等，另外包括車門開關偵測記錄、引擎發動熄火偵測記錄，有效掌握車輛、駕駛員動態，管理車輛調度，便於考核駕駛員的出勤效率等優點。自 2017 年起，在維持客戶權益為首要考量下，進行相關流程優化作業，使出勤行車平均每公里使用能源持續下降，同時客戶解約率亦同步降低，顯見優化後之服務流程成效卓著。

出勤里程數與能源消耗量

年度	2021	2020	2019
總行駛里程 (km)	10,372,504	7,948,360	5,364,209
使用汽油公升數	860,370	671,380	472,572
能源總消耗量 (GJ)	29,982.17	25,101.43	18,173.37
平均每公里使用能源 (MJ/km)	2.89	3.16	3.39

註：

1. 瓦斯車無使用公升數係因配置單位加氣站均已撤除故無加瓦斯公升數。
2. 2021 年車輛數為 228 輛 (因勤區車輛數增加). 瓦斯車剩 13 台，汰換 12 台；
2020 年車輛數為 200 輛 (因勤區車輛數增加). 瓦斯車剩 25 台，汰換 1 台；
2019 年車輛數為 158 輛 (瓦斯車剩 26 台). 汰換 4 台。
3. 每公里使用能源 = 能源總消耗量 / 總行駛里程

(轉換係數：1L=0.264gallon, 1 gallon=0.132GJ 資料來源 <http://www.onlineconversion.com/>)。

Chapter 5

建構社會共融的智慧家

對新保的意義

我們相信好的工作環境及定期的教育培訓課程，能支持員工安心成長與凝聚向心力，讓幸福的員工成為公司長期資產，創造公司、員工、社會三贏的共享價值。

本章重大主題



- 職業安全與健康
- 勞雇關係
- 強迫與強制勞動

管理方針

新光保全基本的經營能力建構在員工的持續成長，擁有健全的人力資源管理制度及人才培養的發展模式，才能使我們在競爭激烈的市場中，保有永續經營的能力。我們透過以下七大面向，進行勞雇關係管理。

職業安全與健康

- ✓ 成立職業安全衛生管理系統推動小組，推行相關管理系統及教育訓練。

勞雇關係、強迫與強制勞動

- ✓ 依法召開勞雇會議並修訂人資相關辦法。
- ✓ 多元的內部活動，與順暢的申訴管道，維持和諧的勞雇關係。
- ✓ 各項激勵獎金如變動獎金、年終獎金、績效獎金、卓越績效獎金及員工酬勞。
- ✓ 工作提案改善計畫。
- ✓ 禁止任何一切形式之歧視。
- ✓ 每日下班時間提醒、定期手機推播休假情況、生日祝賀。

有效性評估

我們透過以下方式檢視新保的勞雇關係與工作安全。經統計結果其評估方式皆有效，所以與去年相較無改變。

勞雇關係、強迫勞動

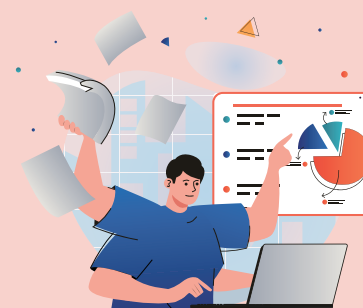
每年定期進行
員工滿意度調查

員工申訴案件統計



職業安全衛生

每月公傷資料統計



5.1 建構安心的工作環境

5 性別平等



我們重視員工的權利及健康，我們落實禁用未滿 15 歲之人員從事工作，並遵守法令對 15 歲以上之員工及女性員工之相關保護措施。禁止任何形式的歧視、性騷擾及不人道對待員工，並且尊重應徵者自由選擇職業及員工自由結社的權利。

8 尊嚴就業與經濟發展



我們致力建構安心的工作環境，從有市場競爭力的薪酬福利到公平的職涯發展、培訓計畫及安全衛生的工作環境，並無強迫或強制勞動情事，員工出勤工時均依照國內相關法令規定辦理，讓員工發展適得其所、提升工作士氣、發揮所長，為新光保全共同的目標一起努力。本公司 2021 年有兩件裁罰案件，一件為業務同仁仍留在辦公室未打卡下班，亦未提出加班申請，後續已補提加班申請並發放加班費；另一件為勤務同仁因客戶場突發事故致延遲超時工作，且加班費給付不足，後續已補足結案。

10 減少不平等



16 和平正義與有力的制度

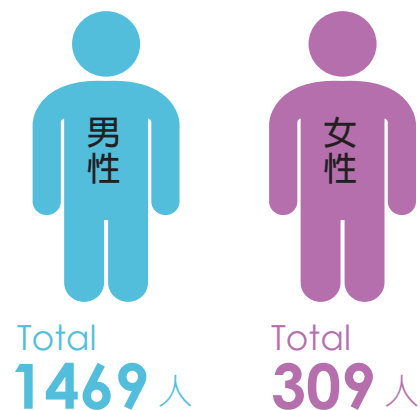


另一方面，我們遵循「職業安全衛生法」擬訂職安衛政策，降低工作場事故風險，並成立專責安全衛生管理專責單位，以零災害、零事故為最高目標，於企業網 (SKSOA) 人資專區設立員工申訴檢舉專區、教育訓練實施、環境監測、職業安全衛生委員及定期健康檢查，以建構一個安全無虞及舒適的工作場所；詳細內容見 5.1.4 節說明。

2021 年度主要調整措施

- 1 人力優化持續進行。
- 2 調升勤務人員待遇以降低離職率。
- 3 每月手機推播特別休假應休及未休日數，鼓勵員工休假以調劑身心。
- 4 實施高階主管接班人計劃及培育。
- 5 配合業務行動化實施，差勤行動化亦同步實施。
- 6 遵守並配合法令修訂。
 - a. 工作規則修訂並重新報備主管機關。
 - b. 人資類相關辦法修訂。
 - c. 依法每季召開勞資會議。
- 7 為降低公傷率，安全衛生室加強宣導安全事宜。
- 8 實施辦公室及作業環境檢測計畫。
- 9 落實地方單位職業安全教育訓練事宜。
- 10 為落實休假制度，每季提供單位主管特休假應休 / 已休 / 未休統計表供主管參考。

人力組成分析



註：

1. 人數統計截至 12/31 實際在職人數。
2. 勤務類人員因受保全業法第 10 條有任用上之限制，任用前須先接受安全調查，其人數占全體員工比例為 28%。



按聘僱職務類別

性別 \ 類別	業務	勤務	管制	服務	行政
男	348	555	121	308	137
女	51	3	40	49	166
合計	399	558	161	357	303

按聘僱區域分佈別

性別 \ 區域	北部地區	中部地區	南部地區
男	870	338	261
女	206	60	43
合計	1,076	398	304

按員工年齡級距

性別 \ 年齡	≤30 歲	31~50 歲	>50 歲
男	268	1019	182
女	45	225	39

按學歷分佈

年度 \ 類別	大學以上 (人)	比例 (%)	專科 (人)	比例 (%)	高中 (人)	比例 (%)
2021 年	775	43.6%	357	20.1%	646	36.3%
2020 年	707	43.6%	343	21.2%	570	35.2%
2019 年	663	44.9%	323	21.9%	490	33.2%

註：比例 = 當年度該學歷人數 / 當年度員工總數。

新進員工組成分析

年度		男性	女性	≤30 歲		31~50 歲		>50 歲	
				男	女	男	女	男	女
2021 年	人數	303	53	166	27	134	26	3	0
	新進率 (%)	20.6%	17.2%	61.9%	60%	13.2%	11.6%	1.6%	0%
2020 年	人數	333	49	171	23	159	24	3	2
	新進率 (%)	25.3%	16.1%	58.8%	48.9%	18.4%	10.7%	1.9%	6.1%
2019 年	人數	357	43	219	15	138	27	0	1
	新進率 (%)	30.3%	14.5%	74%	31.9%	18.6%	12.7%	0%	3.7%

註：員工總人數-2021 年 1778 人；2020 年 1620 人；2019 年 1476 人。

離職員工組成分析

年度		男性	女性	≤30 歲		31~50 歲		>50 歲	
				男	女	男	女	男	女
2021 年	人數	366	55	153	22	180	31	33	2
	離職率 (%)	24.9%	17.8%	57.1%	48.9%	17.7%	13.8%	18.1%	5.1%
2020 年	人數	364	40	154	17	193	17	17	6
	離職率 (%)	27.7%	13.1%	52.9%	36.2%	22.3%	7.6%	10.6%	18.2%
2019 年	人數	304	52	159	19	138	27	7	6
	離職率 (%)	25.8%	17.5%	53.7%	40.4%	18.6%	12.1%	5%	22.2%

註：員工總人數-2021 年 1778 人；2020 年 1620 人；2019 年 1476 人。

人權政策

新光保全認同並遵循「聯合國世界人權宣言」、「聯合國工商企業與人權指導原則」、「聯合國全球盟約」與「國際勞工組織基本原則 與工作權利宣言」等國際人權公約所揭櫫之原則，致力維護員工基本人權，創造重視個人尊嚴與價值之工作環境，並恪遵營運所在地之勞動相關法規，建立適當之管理方法與程序，俾利杜絕任何侵犯及違反人權之行為，以善盡企業社會責任，保障全體同仁、客戶及利害關係人之基本人權。於 2021 年訂定「保障人權政策」，並根據本公司之營運特性與發展策略，持續關注下列人權議題：



▲ 為建立和諧之勞資關係及暢通之溝通管道，設有員工申訴信箱、工作提案及創意信箱，且每季定期召開勞資會議、鼓勵員工提出各項建言，俾確保員工之勞動權益。

▲ 提供利害關係人溝通管道及平台，傾聽利害關係人之意見並予以回應。

▲ 為落實保護所有客戶、員工及利害關係人之個人隱私權，建置完善且嚴格之個人資料與資訊安全控管機制及防護措施，確保個人資料之蒐集、處理與利用均符合法令規定，以確保資料安全。

▲ 本公司籲請全體員工及所有商業合作夥伴（包含供應商、合資企業等），共同致力於提升對人權相關議題之關注及可能風險之辨識與管理，以提供員工更公平與安全的工作環境，增進人權保護意識。



▲ 落實職場多元性，不因個人性別、種族、社經地位、年齡、婚姻、家庭狀況、語言、宗教、黨派、國籍、容貌、五官、身心障礙等為由，而為差別待遇或任何形式歧視。

▲ 確保僱用政策無差別待遇，落實僱用、薪酬福利、訓練、考評與升遷機會之公平及公允，且提供有效、適當之申訴機制，避免不回應危害員工權益之情事，致力營造平等任用、免於歧視與騷擾之工作環境。

▲ 遵守法令提供安全健康之工作環境及必要之健康與急救設施，定期提供健康檢查及舉辦健康促進講座，定期檢視員工健康安全風險，致力於降低職業災害之風險，以保障員工的身心健康。

▲ 落實合理工時，明訂工作時間與延長工時之規範，並定期關心及管理員工出勤狀況，以確保員工不陷於工時過長之風險中。

▲ 本公司支持員工籌組多元社團及加入各類社團組織之權利。

員工性別比例

年度	2021		2020		2019	
	男	女	男	女	男	女
員工性別人數	1,469	309	1,315	305	1,179	297
員工性別比例	82.6%	17.4%	81.2%	18.8%	79.9%	20.1%
幹部性別人數	280	18	233	14	231	17
幹部性別 占員工人數比例	15.7%	1%	14.4%	0.9%	15.7%	1.42%

註：1. 比例 = 類別人數 / 員工總數。2. 幹部指課長階以上之員工。

員工多元性

我們積極配合國家政策與善用我們的資源，聘僱身心障礙與原住民，透過提供工作機會，同時給予最佳工作環境，保障他們的生活品質，讓其能安心工作發揮所長，與此同

時，我們秉持關懷員工、照顧員工的一貫理念，結合員工關懷與重視弱勢族群工作機會，於內湖總部大樓 B1 設立盲人按摩室，以每日開放 20 名、每人每周預約 2 次以及當月壽星享有 2 次免費紓壓按摩等福利，期盼提升員工凝聚力、向心力、工作效率同時，用真心為社會盡一份心力。

項目 \ 年度	2021	2020	2019
身心障礙 (總數)	14	16	16
身心障礙 (比例)	1%	1%	1%
原住民 (總數)	30	21	25
原住民 (比例)	2%	1%	2%

註：公司重視身障人員就業權益，自 2017 年起每年均獲得政府超額進用員工身障獎勵補助。
(表上身心障礙者總數尚未包含重度身障人士加權統計數)。

育嬰留停表

年度	性別	符合資格人數	實際申請人數	申請率 (%)	預計復職人數	實際復職人數	復職率 (%)	復職後 12 個月後 仍在職人數	留任率 (%)
2021	男	27	9	33%	2	1	50%	0	0
	女	11	6	55%	4	2	50%	1	25%
2020	男	24	6	25%	7	6	86%	0	0
	女	4	3	75%	5	4	80%	3	100%
2019	男	34	4	12%	3	5	67%	3	75%
	女	11	7	64%	2	3	60%	8	100%

註：申請人數及復職人數均以事實發生年度計算，2021 年計算期間為 2021/1/1-2021/12/31。

5.1.2 職涯培育與發展



2021 年開設 **136** 班次
參訓 **1224** 人次
平均受訓 **8.75** / 時

新光保全視員工視為公司重要資產。為提升公司整體競爭力，培訓中心依據公司年度經營目標與各部室發展需求，擬定相關年度訓練計畫，並於呈准後施行。同時，亦會不定期與各部室檢討課程實施是否符合職能發展與公司成長需要，並透過「數位學習網」平台做為同仁線上學習與課前預習，以增進集中訓練實體教室教學成果。

對服務全省客戶之新光保全而言，線上學習的需求更為強烈。新光保全「數位學習網」平台除了提供同仁隨時學習與查閱技術指導教材功能外，亦為公司知識管理重要資料庫。培訓中心會以實境、實物、影音方式錄製各職類數位單元教材，同時結合公司經營方針與同仁職涯發展需要，以增進學習意願及提升同仁專業職能。此外，在全省各地建置模擬客戶端情境之專業電子器材教室，提供實物教學道場環境與技能認證檢測使用，透過內部講師培訓計畫，建構完善教育訓練體系。

教育訓練成果反映在各部門服務成效以及績效考核，公司會定期檢視員工的職涯發展及呈現教育訓練成果。此外，亦訂有員工考核辦法規範，新進人員實施月考核，升任正式前須通過筆試與考核，由主管負輔導之責；一般員工則實施季考核，綜合各季考核及獎懲紀錄、出勤概況進行年度考核，表現良好人員得正常晉升。



受新冠肺炎疫情 (COVID-19) 影響，平台使用需求更為密切，線上閱讀逐月提升。為提升新員調訓成效，自 2020 年起要求新員調訓前須完成該職類數位單元閱讀與課前測驗，以提升調訓品質，並利用線上 APP 執行課間隨堂檢測，以「隨測即知」模式，將解答與測驗成績隨即公佈，檢測學員課堂學習狀況，以激勵、提升學習成果。

「數位學習網」線上平台執行情形

年度	2021	2020	2019
線上教育總人次	32,369	26,610	20,071
月平均閱讀人次	2,697	2,218	1,673

新光保全每年編列高額訓練預算，2021 年開設 136 班次，參訓人數 1224 人次，平均受訓時數 8.75 小時，總訓練費 455 萬元。

年度	2021	2020	2019
員工人數	1,778	1,620	1,476
總參訓人次	1,224	2,220	2,047
受訓總時數 (小時)	15,557	17,416	15,446

資料來源：2021 年訓練執行統計月報表。

各職類平均受訓時數統計

年度		2021		2020		2019	
		男	女	男	女	男	女
員工受訓時數 (小時)	業務	8,535	965	4,708	493	5,663	626
	保全 (勤務、管制)	956	N/A	1,225	N/A	2,975	N/A
	服務	2,550	199	4,844	939	4,288	40
	行政	2,122	230	2,854	2,354	1,329	526
	依性別	14,163	1,394	13,631	3,786	14,255	1,192
	總時數	15,557		17,416		15,447	
員工平均 受訓時數 (小時)	業務	24.53	18.92	14.62	10.06	16.75	14.56
	保全 (勤務、管制)	1.47	N/A	2.26	0	6.58	N/A
	服務	7.68	2.93	15.68	13.41	17.22	0.69
	行政	15.49	1.39	19.96	14.53	9.49	3.31
	依性別	9.64	4.51	10.37	12.41	12.09	4.01
	每名員工	8.75		10.75		10.46	

註：

1. 員工平均受訓時數 = 員工受訓總時數 / 當年度員工人數。

2. 總時數 = 男女生受訓時數的總和。

3. 本表僅統計經教育訓練系統申請實體教育實施成果，線上教育時數不計入。

4. N/A：無女性保全員。

線上教育為全球學習趨勢，本公司將持續充實各職類專業資源、優化平台內容與搜尋功能，以提升同仁本職職能及平台效益：

- 增加實作影片：透過實際場景、實境操作模式錄製影片，用影音視覺取代文字簡報，有效提升學習效果。
- 線上遠距教學：為避免受疫情意外衝擊及節約差旅費用，學科教育評估採遠距教學，日後再集中調訓、檢測學習成果。

另一方面，公司因應市場競爭，持續推出多項新商品（例如：AI 智能影像防護、社區物業管理系統等），培訓中心本後勤支援角色，將陸續規劃業務推展、服務維修等訓練配套措施，強化同仁專業知識、職能。同時，為建立具戰鬥力組織，積極培訓幹部領導力、管理力，也將規劃各階幹部培育、訓練課程，並透過外部講師引導，提升幹部規劃力及單位戰鬥力。



5.1.3 薪酬福利



新光保全各項人事制度 (如：薪資、福利、考核、升遷、獎懲、培育、工作分派、合約終止等)，不因員工的種族、膚色、國籍、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、性傾向、年齡、婚姻、懷孕、容貌、五官、身心障礙、或以往為勞方代表身分為由，而有差別待遇。

在升遷制度上，各職級則依其市場價值及公司薪資政策，設定薪資中間值和上下限，使員工薪資結構兼顧合理性與公平性，以激勵員工提升績效；我們針對相同職位之薪資水準，不因性別而有所差異，薪資水準以學經歷及年資為考量條件；針對基層人員薪資，其起薪與法定基本薪資比：女性同仁為 1：1，男性同仁為 1：1.07。

本公司各項激勵獎金除變動獎金、年終獎金、績效獎金、卓越績效獎金及員工酬勞外，還有勤務人員為保障客戶財產安全捕獲竊賊時，公司所給予激勵性質之捕盜獎金。

創意信箱

新光保全成長是多面向的，對外關注市場趨勢，重視每個客戶的意見，對內也傾聽員工的心聲，鼓勵大家提出創意改善提案，並予以獎勵，藉此達到內外兼具，持續成長。

項目 \ 年度	2021	2020	2019
件數 (件)	65	46	49
獎勵優點次數 (次)	74	59	51
獎勵金 (元)	7,400	5,900	5,100

薪資與報酬比例

職類 / 性別		薪資		報酬	
		男	女	男	女
幹部	課長	0.9	1.0	1.0	1.0
	經理	1.1	1.0	1.1	1.0
	協理	0.9	1.0	0.9	1.0
非幹部	行政	1.0	1.0	1.1	1.0
	業務	1.0	1.0	1.0	1.0
	服務	1.0	1.0	1.0	1.0
	勤務	1.0	1.0	1.0	1.0

註：

1. 幹部以課長階至協理階作統計。
2. 以上統計資料，因個人年資、績效表現、獎金高低而有差異。
3. 薪資為每月固定底薪；報酬包含全年度薪資、各項變動獎金、加班費、年終及績效獎金、卓越績效獎金、員工酬勞等項目加總後除以 12 個月計算。

捕盜獎勵

項目 \ 年度	2021	2020	2019
捕盜件數	28	12	11
表揚人次	29	19	13
發放金額 (元)	162,000	102,000	90,000

退休制度

為使同仁退休給付及其相關作業有所依循，故制定「員工退休辦法」、「退休人員優遇辦法」，同仁只要符合法定退休要件即可申請退休，符合退休資格的同仁給予感謝狀以及金質紀念章；退休金之發放準則依據勞動基準法及勞工退休金條例相關規定辦理。另本公司依法成立舊制勞工退休準備金監督委員會並於台灣銀行開設舊制勞工退休金專戶，管理退休準備金之提撥及支應；並依勞工退休金條例為員工提撥新制退休金。

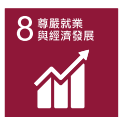
對於舊制勞退，公司遵循法令於勞工每月薪資總額 2~15% 範圍內按月提撥至台灣銀行舊制勞工退休金專戶內，目前按月提撥率為 8%；另每年年度終了前估算勞工退休準備金專戶餘額，如經試算後仍有餘額不足給付次一年度內預估符合退休條件之勞工應給付之退休金總額，本公司依法於次年度三月底前一次補足；對於新制勞退，除公司依法按月提撥 6% 至個人退休金專戶外，員工亦可在 0~6% 範圍內自願提撥，如員工有自願提存者，另依其自願提繳率自每月薪資中代為扣繳至個人新制退休金專戶。



福利措施

區域	台灣
公司依法提供	1. 勞工保險、全民健康保險 2. 提撥退休準備金 (舊制) 3. 提撥退休金 (新制) 4. 提撥積欠工資墊償基金 5. 提撥職災保險 6. 提供哺集乳室 (女性同仁) 7. 育嬰假 8. 陪產假 (男性同仁) 9. 全員健康檢查
公司特別提供	1. 年終 / 績效 / 卓越績效獎金 2. 員工酬勞 3. 中秋、端午節金 4. 教育訓練 5. 員工撫卹制度 6. 年度員工自費意外險 (保費比照新光人壽) 7. 婚喪喜慶補助 8. 視障按摩服務 9. 年度自強活動補助 10. 春酒聚餐摸彩活動 11. 年度績優人員海外高峰會

5.1.4 職場安全與健康



新光保全十分重視員工健康與注意職場環境的安全與衛生狀況，為了保障全體同仁擁有安全無虞及舒適的工作場所，經總經理簽屬後生效，符合現況未進行修訂，訂定與落實以下職場安全與健康相關政策及措施：



安全衛生政策

台灣新光保全股份有限公司 職業安全衛生政策

台灣新光保全股份有限公司由吳東進先生創立於 1980 年。成立初期和日本綜合警備保障株式會社（ALSOK）技術合作，並以提供國內企業、廠房、家庭系統保全為初期服務項目，1995 年股票正式上市。在經營趨向穩定、獲利持續成長的同時，新光保全秉持取之於社會，用之於社會的精神，以「信實、專業、服務、創新」的核心理念，持續運用最新科技，開發整合 AIOT 服務方案，以創造企業獲利與利害關係人全贏局面、獲致社會肯定及永續經營為最終目標。

本公司全體員工體認，一個符合安全衛生的工作環境是我們共同追求的目標，為防止人員之傷害、疾病、財產之損失及職業災害的發生，各級主管除了需要負起安全衛生管理之責任外，全體員工更需積極參與改善安全衛生之活動；為達成上述目標，我們承諾並執行下列政策：

- (1) 遵守職安衛法規要求；善盡企業之社會責任。
- (2) 加強職安衛教育訓練；提升安衛意識與危害認知。
- (3) 落實風險評估與管理；消除並控制工作危害。
- (4) 實施健康管理與促進；預防不健康與職業病發生。
- (5) 持續改善職安衛績效；確保工作者諮詢參與。
- (6) 為保全人員提供一個安全健康的工作環境。

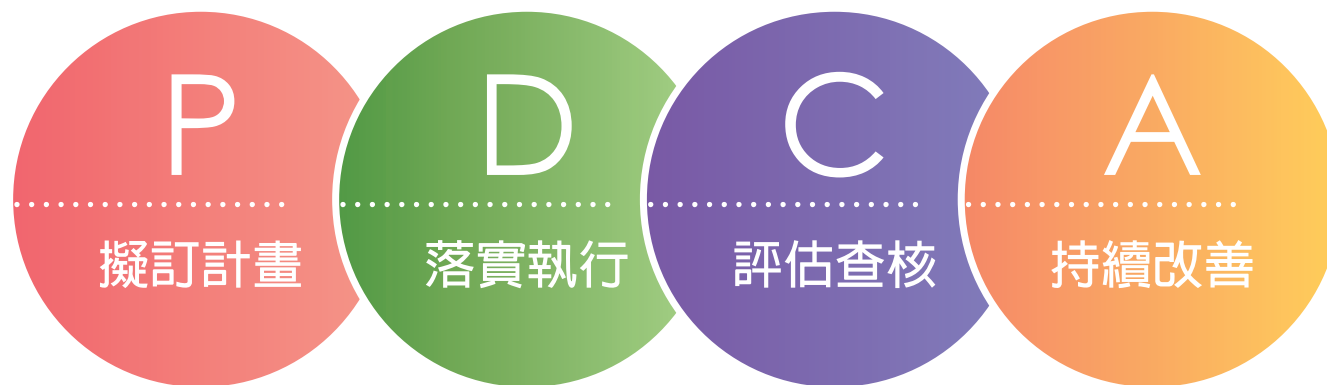
總經理

洪國超

目標

以「零」重大職業災害發生為短期目標，並以追求「零」災害、「零」事故為最高目標；為防止職業災害，保障全體員工安全與健康，公司成立專責單位「安全衛生室」，並於每一駐區編置一位職業安全衛生業務主管，執行安全衛生管理；為符合法規要求，新保公司於 2020 年成立職業安全衛生管理系統推動小組，並辦理推動管理系統建置教育訓練及推動管理系統，期能藉由目標建立→擬定計畫（Plan）→落實執行（Do）→評估查核（Check）→持續改善（Action）之 PDCA 循環模式，落實安全衛生管理；2021 年 4 月完成職業安全衛生管理系統手冊、程序書、辦法規章建置；目前以建置符合法令規定之職業安全衛生管理系統為目標，故未取得 ISO45001 認證。

PDCA 循環原則



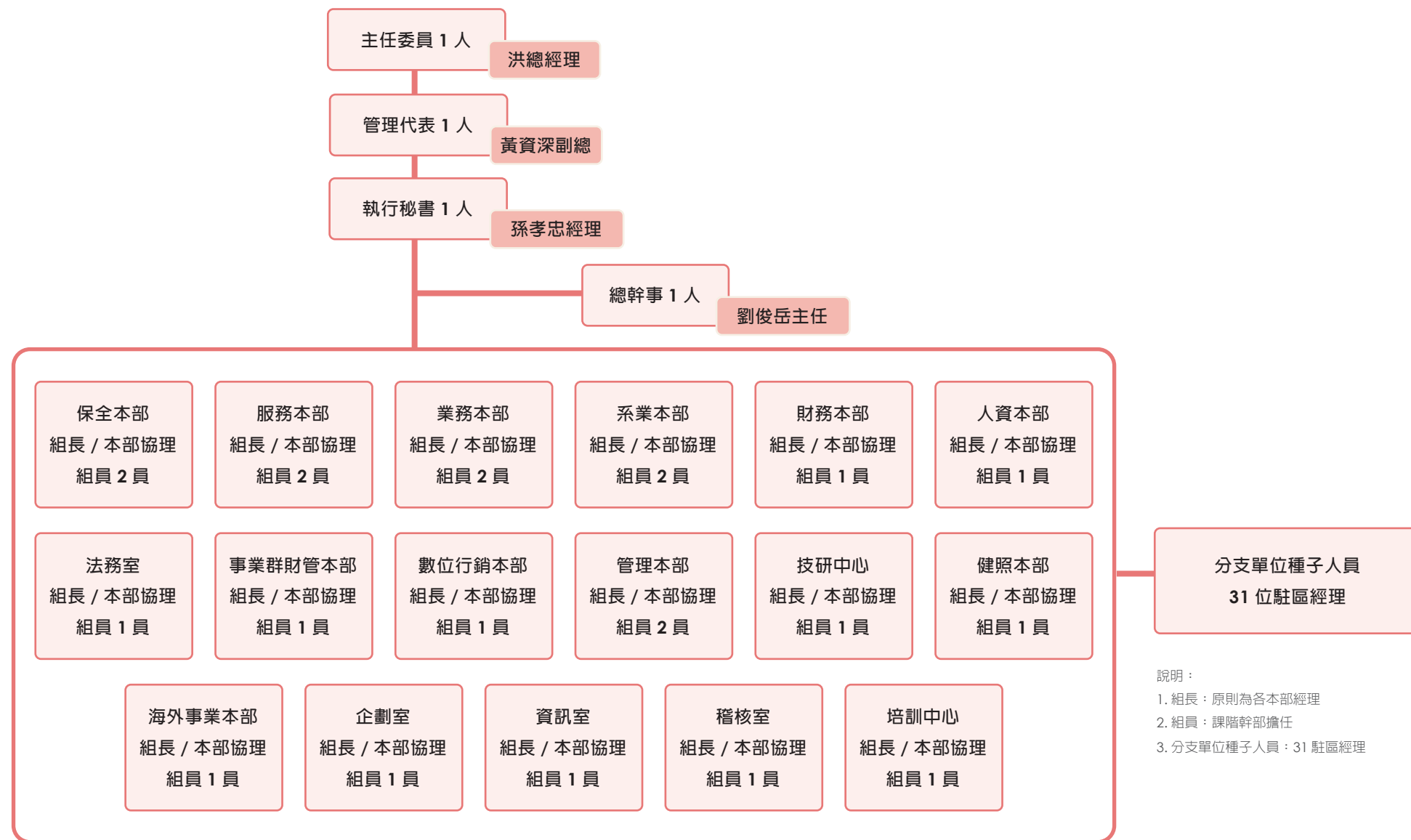
110 年度目標：

2021 年完成建置

職業安全衛生管理系統手冊、
程序書、辦法規章。

- ▲ 持續建置符合法規之職安衛管理系統；
- ▲ 降低職業災（傷）害之交通事故發生件數 33%（與 109 年相較）；
- ▲ 墜落災害事故發生件數 0 件；
- ▲ 跌倒事故發生件數 0 件；
- ▲ 辦理健康講座至少 1 場次。

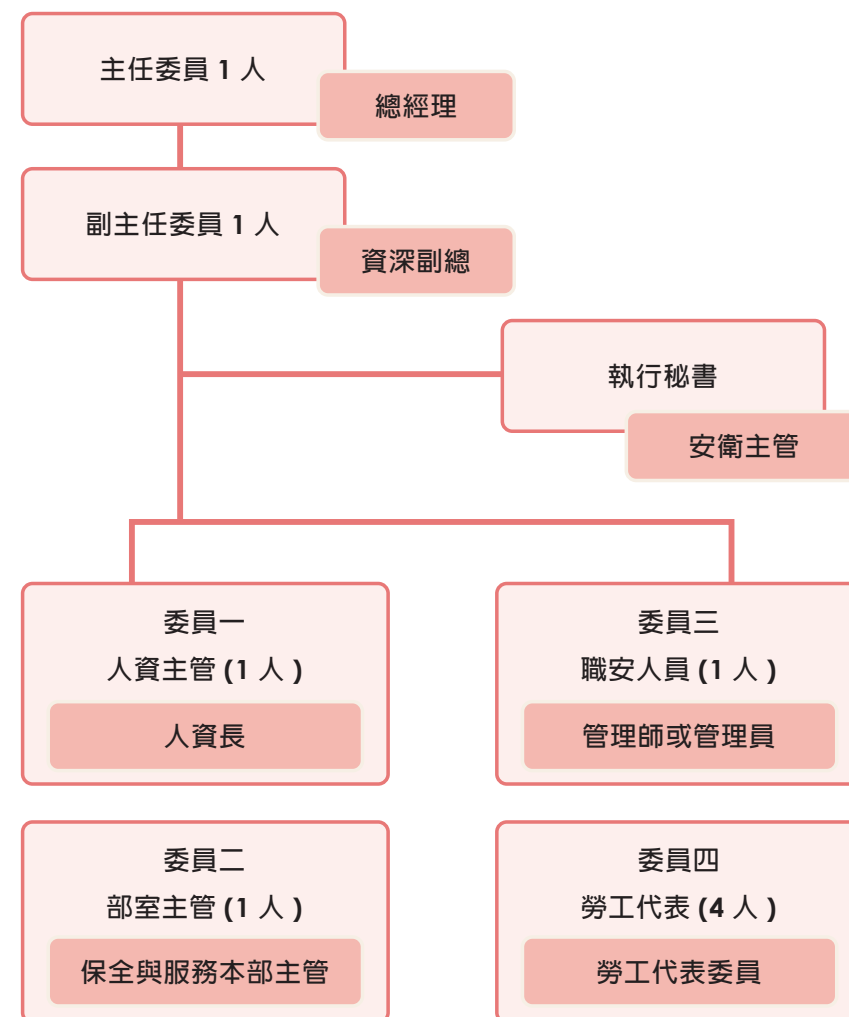
職安衛管理系統推動小組組織圖



工作者參與、諮商與溝通

1. 2015年成立「職業安全衛生管理委員會」置委員11人，由總經理出任主任委員，由各單勞工代表共同推選出4位勞工代表擔任勞工代表委員（佔全體委員三分之一以上），每三個月召會乙次，負責擬定、規劃、推動及督導職業安全衛生有關業務，諸如辦法、計劃審議及防護用具增購建議等，成果豐碩，展現公司保障員工安全與衛生之決心。
2. 現場安全衛生巡視檢查，每月由分支單位主管進行安全衛生巡視檢查乙次，並由經理階主管，每月不定期進行巡視檢查結果之抽查，以落實巡視檢查。
3. 每月本部主管會議及每季經理季會，由安全衛生室於會中提出工安報告，檢討與建議。
4. 不定期於公司企業網 (SKSOA) 辦理職災案例宣導，如合梯墜落、交通安全與防禦駕駛宣導、預防高溫熱傷害宣導等。
5. 每月於公司企業網 (SKSOA) 進行「職業災害內容及統計表」通告，宣達員工知悉公司職災發生原因及預防對策，以防止類似職災事故再次發生。
6. 於公司安全衛生工作守則，明訂工作場所有立即發生危險之虞時，工作場所負責人應即令員工停止作業，並使員工退避至安全處所；員工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。

職業安全衛生管理委員會組織圖



員工教育訓練

- 為強化同仁危害認知與預防觀念，避免工作時發生意外事故，依公司勞工安全衛生教育訓練管理辦法辦理勞工安全衛生教育訓練，針對所有新進勞工、在職勞工及在職勞工變更工作者，施以必要之安全衛生教育訓練；對於擔任急救人員與職業安全衛生人員之勞工，則接受相關職務專業訓練，希望藉由完整訓練計畫實施，落實安全衛生管理，達到零重大職業災害發生之目標。

2021 年各項安全衛生專業證照統計

類 別	人 次
甲級職業安全管理技術士	1
乙級職業安全衛生管理技術士	3
甲種職業安全衛生業務主管	38
丙種職業安全衛生業務主管	3
營造業丙種職業安全衛生業務主管	9
急救人員	80
防火管理員	4
合計	138

註：至 2021/12/31 證書仍為有效時，列入證照數計算。

- 為鼓勵同仁自我學習各項安衛職能，於企業網 (SKSOA) / 知識管理 / 建置「安全衛生教材專區」，彙整公司安全衛生相關辦法、執行計畫與訓練教材於專區內，供同仁隨時查閱與學習，以提昇危害認知與事故預防的觀念；不定期以通告 (職災案例與交通安全宣導) 或教育訓練方式，提升同仁安全衛生知識與技能，降低事故發生。

供應商、承攬商安全衛生管理

- 為降低工作夥伴重大職業安全衛生負面衝擊，未來每年進行供應商健康與安全之訪視、承攬人廠商定期評估及承攬人職業安全衛生管理符合度評分。
 - 承攬商安全衛生管理，對施工廠商施工人員進行「工作環境暨危害因素」告知並留下執行記錄，提醒施工人員工作環境潛在的危害及應採取的防範措施，以降低事故發生，提升危險預知能力。
 - 對於進入新光保全公司工作場所進行施工、保養及維修之承攬商管理：於依「承攬商安全衛生管理程序」，加強承攬商進場之安全衛生管理，以降低事故發生；未來並列管合約有效期內所有承攬商「承攬商職業安全衛生管理名冊」(員工、(再)承攬商、清潔及保全)，降低委託承攬風險。
- 一般作業由總務部備查，並由總務部於作業前將相關資料副本轉知安全衛生室，始得進行作業。
 - 特殊危害作業承攬商於進行動火作業、高架作業、特殊電氣作業、吊掛及吊籠作業、使用繩索垂降高空作業、升降機維修保養、局限空間作業、屋頂作業等，需提出「特殊危害作業許可申請」並審查核准始得作業，嚴禁未經許可私自作業。

危害鑑別與風險評估管理

為追求安全衛生零災害目標，針對公司各項作業活動及設施潛在的危害因素，持續進行鑑別、登錄，從中評估出職業安全衛生風險與機會；藉由持續性的鑑別危害及評估風險，並執行必要的風險控制，以實現職業安全衛生政策，達到持續改進的目的。

適用於本公司各工作場所進行活動，包含例行性及非例行性活動，所有人員進入工作場所之活動 (包括承攬商及訪客) 及由公司或其他單位在工作場所中所提供之基礎設施、設備及物料。

1. 危害鑑別及風險評估作業：主要包括流程盤查→危害鑑別→風險與機會評估→風險控制決定。風險控制措施包括 A 消除→B 取代→C 工程控制→D 管理控制→E 個人防護具；高度風險須在一定期限內採取風險控制，將其風險降至可接受風險。

2. 風險評估時程表

時間	單位	作業內容
2021/09/09- 2021/09/17	各小組	危害鑑別與風險評估
2021/09/17	各小組	電子檔 mail 寄回安全衛生室。
2021/09/22- 2021/09/30	安全衛生室	1. 風險與機會判定。 2. 評估表未依「危害鑑別與風險評估程序書」進行，將退回相關單位並重新評估。
2021/09/22- 2021/09/30	各小組	評估表經安全衛生室判定後，紙本呈核至本部主管核定後，回執安全衛生室。
Q4	安全衛生室	Q4 提報職業安全衛生委員會審查。

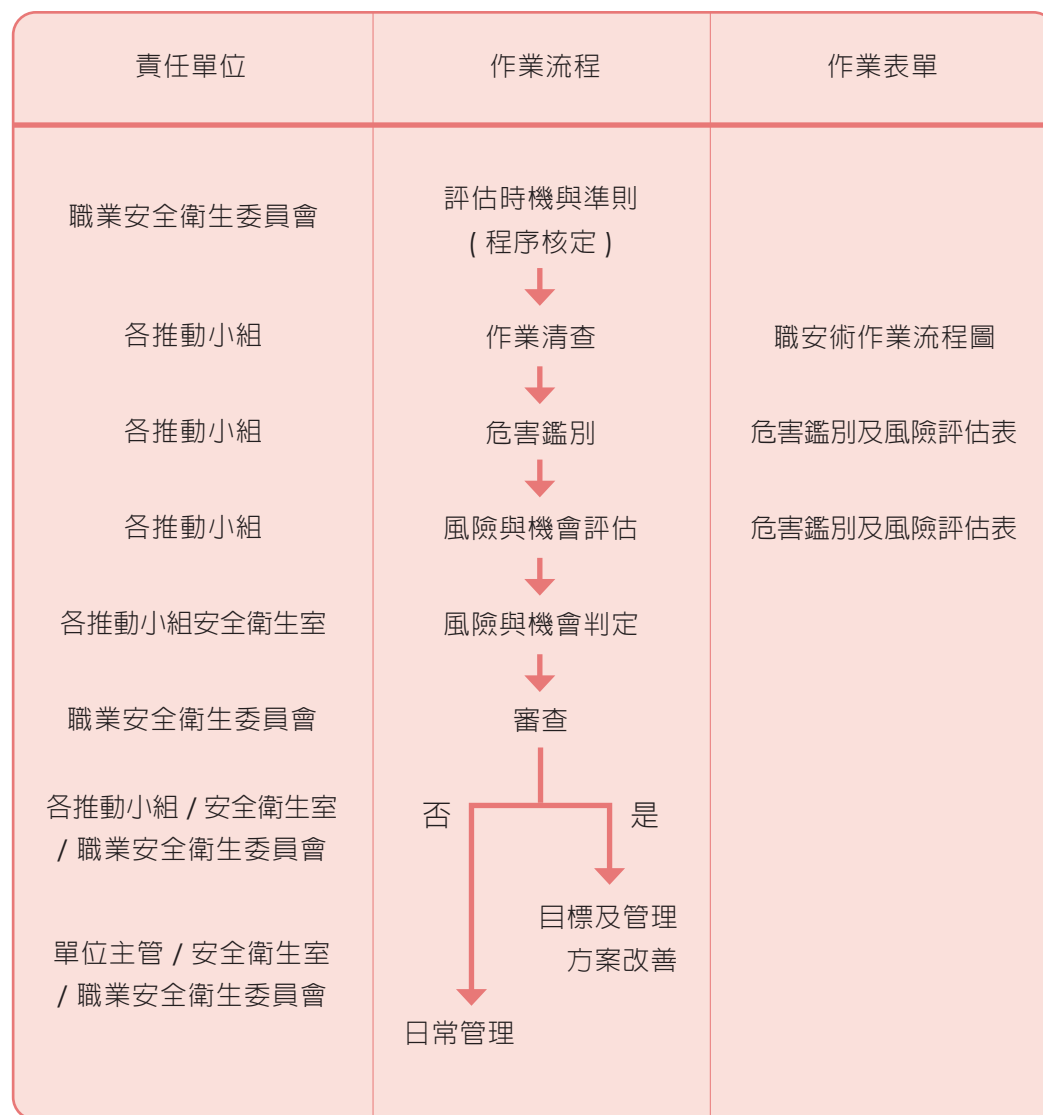
3. 不可接受風險彙整 (高度風險)

110 年危害鑑別及風險評估作業等級 4 以上，共計 11 項，第 4 級至第 5 級風險須發展降低風險之控制設施，將其風險降至中度風險以下 (3 級) 由各單位制定「管理方案表」進行改善，安全衛生室不定期進行查核，持續進行改善。

不可接受風險一覽表

項次	風險評估編號	部室	危害因子	風險等級	現有風險控制方法	不可接受風險控制之因應對策		
						教育訓練	文件化 作業管制或監控	管理方案或消除或替代
1	0501000-01-9	電子保全部	墜落、滾落	4	1. 合梯、配帶安全帶及安全索。 2. 合梯使用前確實檢點。 3. 加強「合梯及移動梯作業安全檢查重點及注意事項」訓練及演練。	加強「合梯及移動梯作業安全檢查重點及注意事項」教育訓練及演練	合梯使用前確實檢點 (OSH-03-15-05) 合梯作業安全檢查表	修造人員操作梯發生事故發生件數改善管理方案 (0501000-22-02)
2	0501000-01-16-18	電子保全部	非上下班公路交通事故	4	1. 加強「交通安全宣導」、發生意外宣導。 2. 要求同仁下班後立即返家休息，上班前應睡足 8 小時。	加強交通安全與防禦駕駛宣導		降低交通事故發生件數改善管理方案 (0501000-22-01)
3	020900-01-1	服務維修部	非上下班公路交通事故	4	交通安全與防禦駕駛宣導。	加強交通安全與防禦駕駛宣導		降低交通事故發生件數改善管理方案 (020900-22-01)
4	020900-02-1	服務維修部	墜落、滾落	4	1. 配帶安全帶。 2. 加強「合梯及移動梯作業安全檢查重點及注意事項」訓練及演練。	加強「合梯及移動梯作業安全檢查重點及注意事項」教育訓練及演練	合梯使用前確實檢點 (OSH-03-15-05) 合梯作業安全檢查表	降低墜落事故發生件數改善管理方案 (020900-22-02)
5	021200-01-4	保全工程部	墜落、滾落	4	1. 配帶安全帶、安全索。 2. 合梯使用前確實檢點。 3. 加強「合梯及移動梯作業安全檢查重點及注意事項」訓練及演練。	加強「合梯及移動梯作業安全檢查重點及注意事項」教育訓練及演練	合梯使用前確實檢點 (OSH-03-15-05) 合梯作業安全檢查表	降低墜落事故發生件數改善管理方案 (020900-22-02)
6	021200-01-6	保全工程部	墜落、滾落	4	1. 配帶安全帶、安全索。 2. 合梯使用前確實檢點。 3. 加強「合梯及移動梯作業安全檢查重點及注意事項」訓練及演練。	加強「合梯及移動梯作業安全檢查重點及注意事項」教育訓練及演練	合梯使用前確實檢點 (OSH-03-15-05) 合梯作業安全檢查表	降低墜落事故發生件數改善管理方案 (020900-22-02)
7	021300-01-03	客服中心	非上下班公路交通事故	4	交通安全與防禦駕駛宣導。	每月於勤務教育加強交通安全與防禦駕駛宣導		降低交通事故發生件數改善管理方案 (020900-22-01)
8	040001-02-01	業務本部	非上下班公路交通事故	4	交通安全與防禦駕駛宣導。	加強交通安全與防禦駕駛宣導		降低交通事故發生件數改善管理方案 (040001-22-01)
9	040001-03-01	業務本部	非上下班公路交通事故	4	加強交通安全守則及交通事故案例宣達。	加強交通安全與防禦駕駛宣導		降低交通事故發生件數改善管理方案 (040001-22-01)
10	270000-02-1	數位行銷本部	非上下班公路交通事故	4	交通安全與防禦駕駛宣導。	加強交通安全與防禦駕駛宣導		降低交通事故發生件數改善管理方案 (270000-22-01)
11	270000-02-3	數位行銷本部	非上下班公路交通事故	4	加強交通安全守則及交通事故案例宣達。	加強交通安全與防禦駕駛宣導		降低交通事故發生件數改善管理方案 (270000-22-01)

危害鑑別及風險評估流程圖



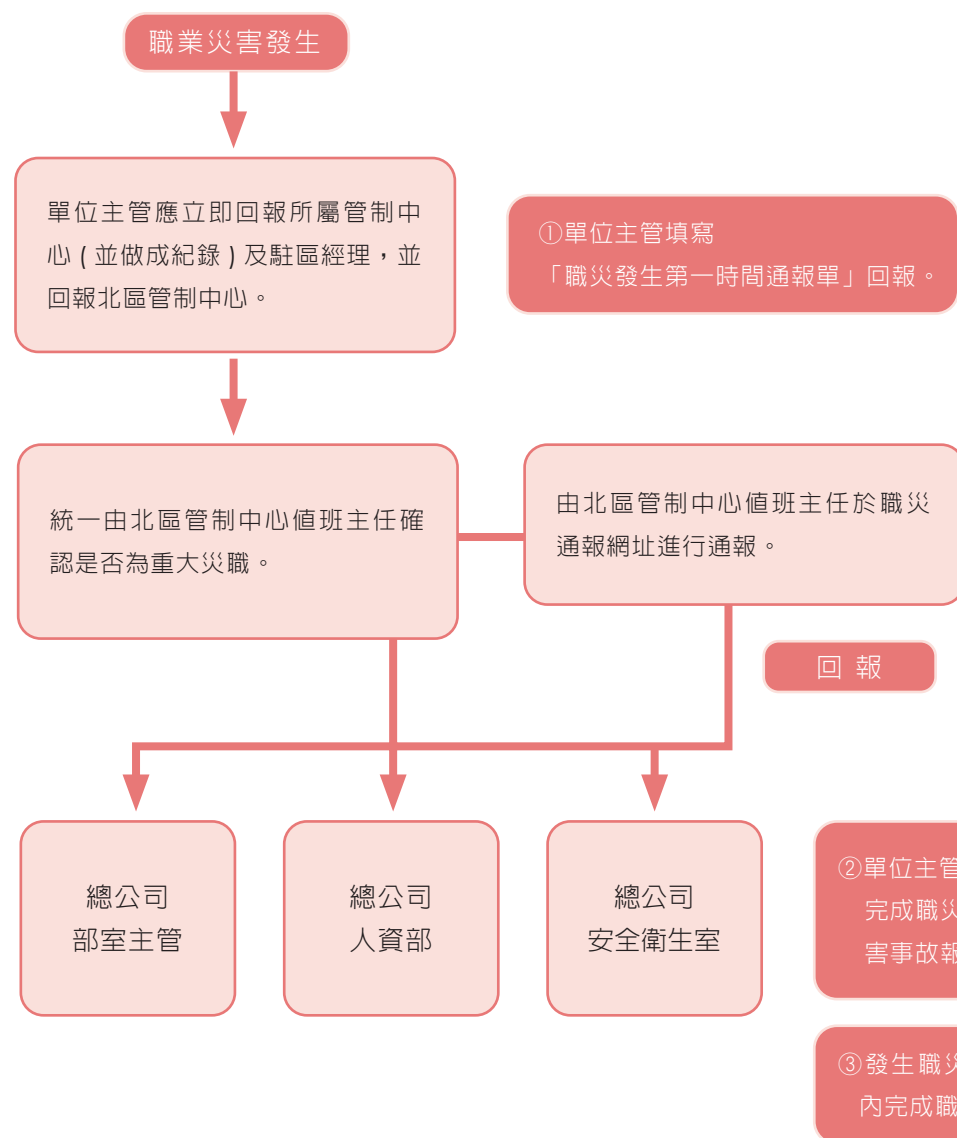
事件通報、處理及調查管理

當事件發生時，可遵循合宜之處理方式，使其傷害程度降至最低，並經調查以檢討發生原因及預防方法，以防止類似事故再發生；適用所有員工及承攬商、訪客等於工作場所或因公外出之意外，但不包括承攬商之交通事故。

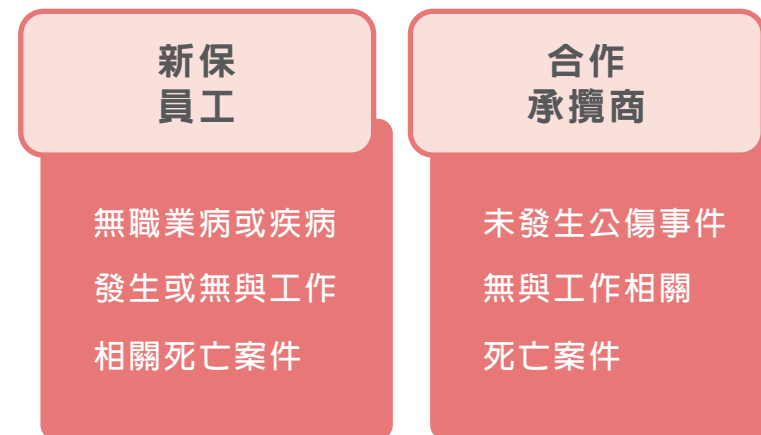
單位如發生職業災害時，除應採取必要之急救、搶救等措施外，亦應依通報流程通報：

1. 單位主管應立即填寫「職災發生第一時間通報單」回報所屬管制中心、駐區經理或總公司部室經理，並回報北區管制中心。
2. 由北區管制中心值班主任判斷是否為重大職災（如職安法 37 條第二項），如為重大職災，由值班主任於職災通報網址進行通報。
職災通報網址：<https://insp.osha.gov.tw/labcbbs/dis0001.aspx>。
3. 單位主管應於三日內會同勞工代表進行職災調查並填寫「職業災害事故報告書」回報。
4. 事故發生七個工作日內完成職災案例及交通安全宣導回報，以免類似事故一再發生。
5. 通知家屬知曉現況。
6. 職災善後處理。
7. 職災補（賠）償。
8. 安全衛生室按月填載職業災害內容及統計，報請勞動檢查機構備查，並公布於工作場所。

職業災害通報、處理及調查流程圖



2021 年職業災害統計分析



職業災害統計依勞動部及 GRI Standards 所公布之重要失能傷害統計指標計算，以失能傷害頻率 (FR)、失能傷害嚴重率 (SR) 為主要數據。新保公司員工 2021 年無職業病疾病發生，亦無與工作有關的死亡人數之案件，另與本公司合作之承攬商 2021 年並未發生公傷事件，亦無與工作有關的死亡人數之案件。

失能傷害相關統計

年 度	2021 年			2020 年			2019 年		
	總計	男	女	總計	男	女	總計	男	女
失能傷害件數	56	52	4	66	55	11	34	22	12
損失日數	344	217	127	1068.5	619	449.5	384	155	229
總經歷工時	3,527,552	2,914,496	613,056	3,240,000	2,630,000	610,000	2,940,192	2,348,568	591,624
職業病率 (ODR)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
缺勤率 (AR)	0.3%	0.2%	0.8%	0.5%	0.3%	1.1%	0.4%	0.2%	1.0%
死亡數	0	0	0	0	0	0	0	0	0
失能傷害頻率 (FR)	15.88	17.84	6.52	20.37	20.91	18.03	11.56	9.37	20.28
失能傷害嚴重率 (SR)	98	74	207	329	235	736	130	66	387

註：公傷假請假日數 1 日 (含) 以上，做為失能傷害件數的計算基準。

近 3 年安全衛生管理績效統計

近 3 年公傷假性別比例

年度 (單位：件數)	2021		2020		2019	
性 別	男	女	男	女	男	女
上下班途中事故	12	2	16	6	7	10
公出途中事故	26	1	21	4	10	2
執勤時受傷	14	1	18	1	5	0
全體合計	52	4	55	11	22	12
全體比例	93%	7%	83%	17%	65%	35%

註：1. 公傷假請假日數 1 日 (含) 以上，做為失能傷害件數的計算基準。

2. 執勤時受傷包含墜落 (A 字梯)、跌倒、其他 (遭狗咬傷)、衝撞。

年 度	2021		2020		2019	
性 別	男	女	男	女	男	女
失能傷害件數	52	4	55	11	22	12
公傷死亡人數	0	0	0	0	0	0
職業傷害所造成的死亡比率	0	0	0	0	0	0
嚴重的職業傷害件數	4	1	3	1	2	0
總經歷工時	2,914,496	613,056	2,630,000	610,000	2,348,568	591,624
嚴重的職業傷害比率 (排除死亡人數)	1.37	1.63	1.14	1.64	0.85	0
全體比例	17.84	6.52	20.91	18.03	9.37	20.28

註：1. 公傷假請假日數 1 日 (含) 以上，做為失能傷害件數的計算基準。2. 職業傷害所造成的死亡比率 = (職業傷害所造成的死亡人數 / 總經歷工時) * 1,000,000。3. 嚴重的職業傷害比率 (排除死亡人數) = (嚴重的職業傷害件數 / 總經歷工時) * 1,000,000。4. 可記錄之職業傷害比率 = (可記錄之職業傷害件數 / 總經歷工時) * 1,000,000。5. 嚴重的職業傷害件數以職安法第 37 條第 2 項：(1) 發生災害之罹災人數在二人以上，且需住院治療。(2) 發生災害之罹災人數在三人以上。

颱風天外勤安全管理

為降低勞工颱風天執勤職業災害風險，擬定颱風天外勤作業安全管理，落實保障執勤人員安全與健康；颱風天從事外勤作業人員執行勤務發現存有風險，使生命遭受威脅，應以生命安全為重，不要冒險前往，如未達成任務者，不會予以不利處分，惟應立即回報現況；落實職安衛政策「遵守職安法規要求」，109 年共進行颱風天外勤人員安全評估 1 次。

健康關懷及健康促進措施

為符合職業安全衛生法規要求，擬訂三大計畫「異常工作負荷促發疾病預防管理辦法」、「母性勞工健康保護辦法」、「人因性危害預防管理辦法」並持續進行，期能確保員工之身心健康。自 2018 年特約醫護人員辦理臨場健康服務，作業現場訪視、定期健康檢查，評估健康管理績效，找出高風險者由醫護人員進行健康風險管控。2021 年總公司展延取得「健康職場認證」、定期辦理企業托業托兒、員工自強活動及健康講座等活動。

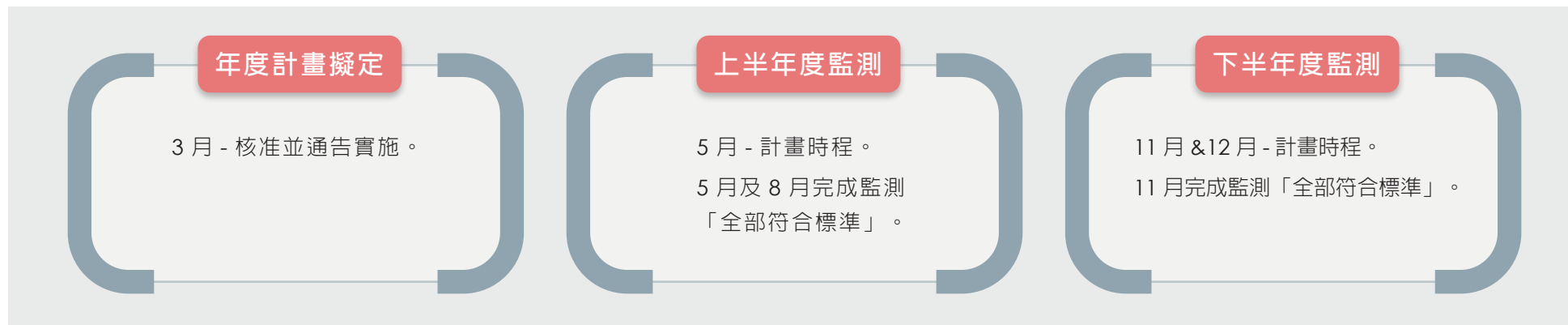
項 目	管理措施	2021 重點成果
健康管理	1. 醫護人員臨場健康服務：依勞工健康保護規則之規定，總公司自 2018 年 8 月起，特約醫護人員實施健康管理及辦理臨場健康服務、勞工健康紀錄分析、評估及保存。 2. 健康檢查：為促進員工在生理、心理均能維持良好和諧的健康狀態，除要求新進員工實施體格檢查以識別工作適性外，對於在職勞工亦定期施以一般健康檢查（每三年乙次），以期早期發現、早期治療，保障員工身體健康。另對於健康檢查結果異常如三高（高血壓、高血脂及高血糖）、BMI 超標的同仁，提供健康指導與生活管理建議。 3. 健康促進：與內湖健康服務中心合作辦理健康講座與流感疫苗施打；不定期進行衛教宣導，如「職場霸凌 & 溝通協調」，提升同仁衛教常識，促進身心健康。	1. 2021 年臨場健康服務頻率，醫師 4 次 / 年、2 小時 / 次；護理人員 4 次 / 月、2 小時 / 次（16 次 / 年）。 2. 健康促進：110 年 4 月舉辦「職場霸凌 & 溝通協調」健康講座。
異常工作負荷促發疾病預防	針對異常工作負荷促發腦心血管疾病預防（過勞預防），依計畫篩選出高風險群，由職醫進行健康面談與諮詢，提供同仁相關危害之預防方法與健康指導。	高風險群需面談共計 49 人（總公司 9 人、分支單位 40 人），2021 年醫師健康面談與諮詢共 6 人。
重複性工作促發肌肉骨骼預防（人因性危害）	重複性工作等促發肌肉骨骼疾病預防（即人因性危害預防），於健康檢查時利用肌肉骨骼症狀調查表找出酸痛等級 3 以上的同仁，總公司有 10 人、分支單位有 25 人，分析造成肌肉骨骼酸痛，以長時間使用電腦或姿勢不良且未適度休息與活動所致居多，安全衛生室透過企業網（SKSOA），以通告方式宣導電腦作業危害與預防方法，說明電腦操作正確姿勢。	痠痛等級 3 以上需追蹤 25 人，醫護人員諮詢面談共 6 人，提供衛教患部按摩、熱敷及護眼運動。

項目	管理措施	2021 重點成果
母性健康保護	依循母性勞工健康保護政策製訂「母性勞工健康保護辦法」，對於懷孕、產後及哺乳的女性工作者，由護理師協助進行健康情形自我評估，並與職安人員共同完成作業場所危害評估，及安排由職場健康服務醫師進行母性健康保護面談及工作適性評估，以達到母性勞工健康保護之目的。	2021 年母性健康保護諮詢面談有 20 人。
職業災害復工	職災勞工復工面談與評估：職災勞工超過合理復原時間，由職醫進行健康指導與面談，以縮短復原時間，在同仁工作能力漸漸符合原工作部份所需時，透過漸進式復工，讓同仁一步一步地再適應他的工作，最後重返全時全職的職場。	2021 年職災勞工復工面談共 4 位。
職場不法侵害預防	1. 申訴機制：為保障同仁在執行職務過程中，免於遭受身體或精神不法侵害，2016 年訂定「執行職務遭受不法侵害預防計畫」，2021 年因應 ISO45001 作訂為「執行職務遭受不法侵害預防管理辦法」。 2. 新保公司除書面明令聲明「禁止工作場所職場暴力」外，並建立職場暴力申訴與通報管道，以期建構安全、尊嚴、無歧視、相互尊重與包容的職場文化，確保員工身心健康；申訴管道包括： (1) 線上登錄：企業網 (SKSOA) → 人資專區 → 員工申訴檢舉。 (2) 專屬信箱：填寫申訴 (檢舉) 單寄至 → 專屬申訴信箱「hr@sks.com.tw」。 (3) 直接申訴：填寫申訴 (檢舉) 單 → 直接向人資部或安全衛生室申訴。	2021 年職場暴力處理小組調查會議召會 1 次。
作業環境監測作業	辦公場所二氧化碳監測：從 2015 年起逐年針對法令指定之作業場所「設置有中央管理方式之空氣調節設備之建築物室內作業場所」，擬定「作業環境監測計畫」，每半年實施作業環境二氧化碳濃度監測乙次，掌握作業環境實態，並公布監測結果使勞工知曉其暴露狀況，以保障作業人員健康；另至 2021 年下半年度為止，已將各單位屬「設置有中央管理方式之空氣調節設備之建築物室內作業場所」全部納入監測計畫進行監測。	2021 年辦公場所二氧化碳監測：監測結果均符合法定標準。

健康促進健康講座 - 「職場霸凌 & 溝通協調」



年度作業環境監測作業流程



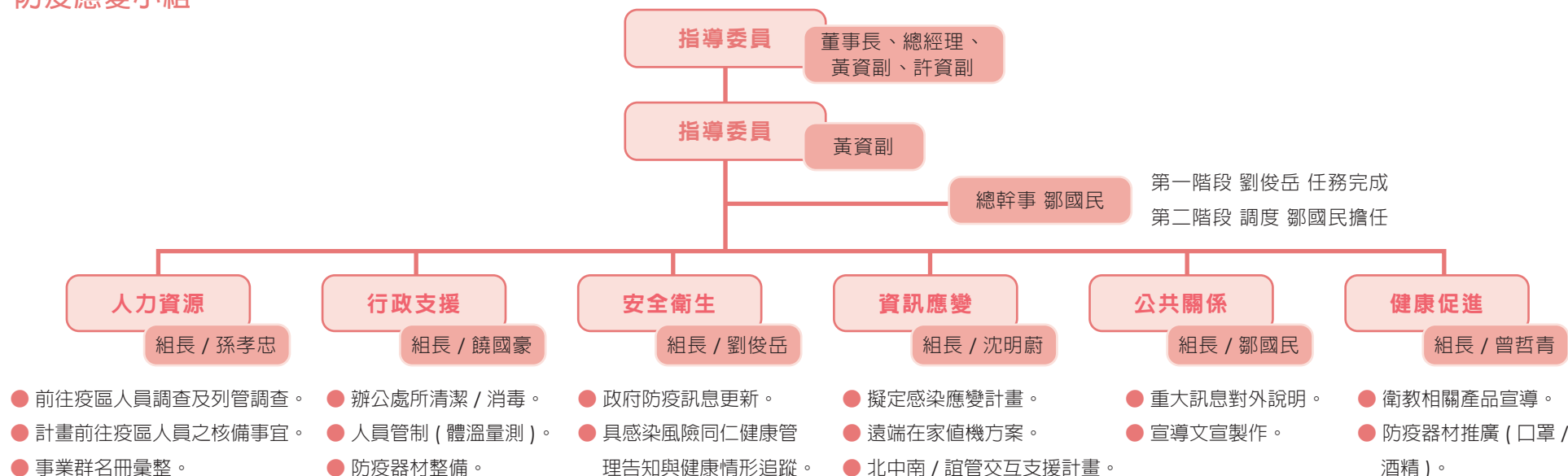
因應新冠肺炎疫情 (COVID-19) 管理作業

2020年 Covid-19（新冠肺炎）疫情肆虐，為保護職場工作者安全與健康，公司持續採取以下防疫措施，以維護同仁健康與安全。

1. 2020年3月成立新保防疫應變小組，並於2021年調整應變小組組織，由董事長、總經理及三位資副擔任指導委員，由黃資副擔任專案負責人、鄒國民資協任總幹事，下設人力資源組、行政支援組、安全衛生組、資訊應變組、公共關係組、健康促進組等小組，各司其職確保職場安全與健康。



防疫應變小組



2. 建立體溫篩檢制度：同仁進入辦公處所需佩戴口罩，體溫量測篩檢 (額溫 $\leq 37.5^{\circ}\text{C}$ 、耳溫 $\leq 38.0^{\circ}\text{C}$)，酒精洗手、標籤貼紙識別等防疫措施。

3. 具感染風險同仁追蹤管制：國外旅遊史追蹤管制，同仁及同居所親友如預期或近期曾從疫區出差或旅遊返回職場，依規回報人資部及安全衛生室，由安全衛生室密切留意其個人健康狀況，採取必要之追蹤及管理措施。

4. 公出人員防疫措施：必要之公務外出，出入公共場所、搭乘大眾交通工具或參加室內之會議訓練時，要求佩戴口罩、注意咳嗽禮節與手部衛生。

5. 承攬人員與訪客管理：承攬商勞工及訪客進入辦公區域，要求配合體溫量測及佩戴口罩，調查近期健康狀況，旅遊史、職業史、接觸史及是否群聚 (TOCC)，降低同仁暴露於 Covid-19 (新冠肺炎) 的風險。

6. 要求同仁應做好自主健康管理：

- ①請同仁配合政府防疫措施加強自我防護，使用肥皂勤洗手、戴口罩及保持社交距離 (室內 1.5 公尺、室外 1.0 公尺)，注意咳嗽禮節與手部衛生，降低工作場所相互傳染風險。
- ②避免前往疫區；若出現發燒、咳嗽等身體不適，儘速就醫，並主動告知公司。
- ③正確洗手減少手部菌落數，搭配洗手七字訣「內、外、夾、弓、大、立、腕」，大大降低感染風險。

7. 即時疫情訊息及防疫措施通知：於公司企業網 (SKSOA) / 知識管理 / 「2019 新冠肺炎」專區，提供中央流行疫情指揮中心即時疫情訊息及防疫措施，並以 email 即時通知同仁知曉。2021 年共發佈 192 則。

5.1.5 促進勞資和諧



新光保全身為幸福企業，透過豐富多元的內部活動，與順暢的申訴管道來維持和諧的勞資關係。

勞資和諧優良事蹟

四度健康職場自主認證



2010

2013

2018

2021

幸福企業獎



2012

我們所關心的非財務績效 - 員工相關

年度	2021	2020	2019	2021 與 2020 差異 (+/-)
總員工數 (人)	1,778	1,620	1,476	+9.8%
高階主管女性比例 (%)	0.7%	0.8%	0.8%	-0.1%
人均訓練時數 (hr/人)	8.75	10.75	10.46	+18.6%
員工滿意度比例占比 (%)	94.56%	89.32%	89.87%	+5.24%
檢定合格率 (%)	94.3%	85.9%	81.1%	+8.4%

註：1. 經理級以上定義為高階主管，高階主管 100% 為本國籍員工。

2. 人均訓練時數：總訓練時數 / 總員工數。

3. 員工滿意度比例占比：3 分以上占全體滿意度比例（滿分為 5 分）。

內外部活動

固定活動

- ✓ 每 3 年舉辦「全員健康檢查」。
- ✓ 每年 9 月 21 日前後舉辦「年度防災演習」。
- ✓ 每年 5 月舉辦專屬女性員工的「女性日」。
- ✓ 每日下午 3 點於公司內部進行「活力健康操」。

新增活動

- ✓ 企業捐血活動。
- ✓ 聖誕環保公益市集。
- ✓ 火星爺爺創意專題講座。

5月 新保女性日：手作多肉活動

考量公司員工有 80% 為男性同仁，因此在職場上特別呵護身為女性的員工，並於每年 5 月在公司內部會舉辦女性日活動。2021 年以「小鮮肉」為主題，以療癒的多肉植物手作課程讓公司女性同仁參與，使其在忙碌的工作之餘可暫別辛苦，享受擁有專屬女性的療癒放鬆時刻。



9月 年度 921 防災演習

多年來，921 震災一直是防災教育的範本，新光保全總公司和全台分支單位每年 921 前夕會同步舉辦相關防災演習，以加強同仁防災避難意識。為了讓更多人都能學會急救逃生基本技巧，2007 年起，由新光保全主辦



的「安心教室」行動安全教育課程中，積極宣導地震避難要訣及推廣平日準備防災逃生包的重要性，讓大朋友小朋友都能學習實用的安全知識。2021 年為了防疫考量，親子防災安全課程以線上方式進行，主題含括地震緊急避難包的準備及防災相關小知識，未來亦將持續採用線上授課方式進行，展現對於搭建安全幸福美好社會的決心。

9月 企業挽袖捐血做公益：心血來潮

有鑑於新冠肺炎疫情 (COVID-19) 影響，全台血庫供應量時有短缺，新光保全企業集團秉持「取之於社會，用之於社會」的經營理念，於 2021 年 9 月 6 日新光保全攜手承業生醫及其他周邊企業聯合舉辦「心血來潮」捐血活動，用大家的熱血來灌注枯竭的血庫、關懷國人，一來可為可回饋社會，二來可善盡企業社會責任。



12月 新光保全聖誕環保公益市集

聖誕佳節轉眼即至，在這充滿祝福與感恩的季節及眼見國內疫情稍漸趨緩，為感謝員工於疫情之下辛勞的一年，新光保全在平安夜舉辦聖誕市集活動，並邀請有機小農及台灣世界展望會在活動設攤。新光保全期望同仁透過二手市集，將家中閒置物品展售，讓曾經的舊愛有機會找到更需要它的主人，讓購物變得有意義且有價值。另捐贈的二手家電透過建教合作方式，由學生巧手修繕後再媒合捐給需要幫助的弱勢團體，可再次賦予家電全生命，一來可結合「環保、教育、助人」中心思想，二來可用實際行動發揮企業影響力力挺公益，以落實企業善盡社會責任的理念與讓社會充滿正能量。



12月 創意王 - 用創意翻轉未來

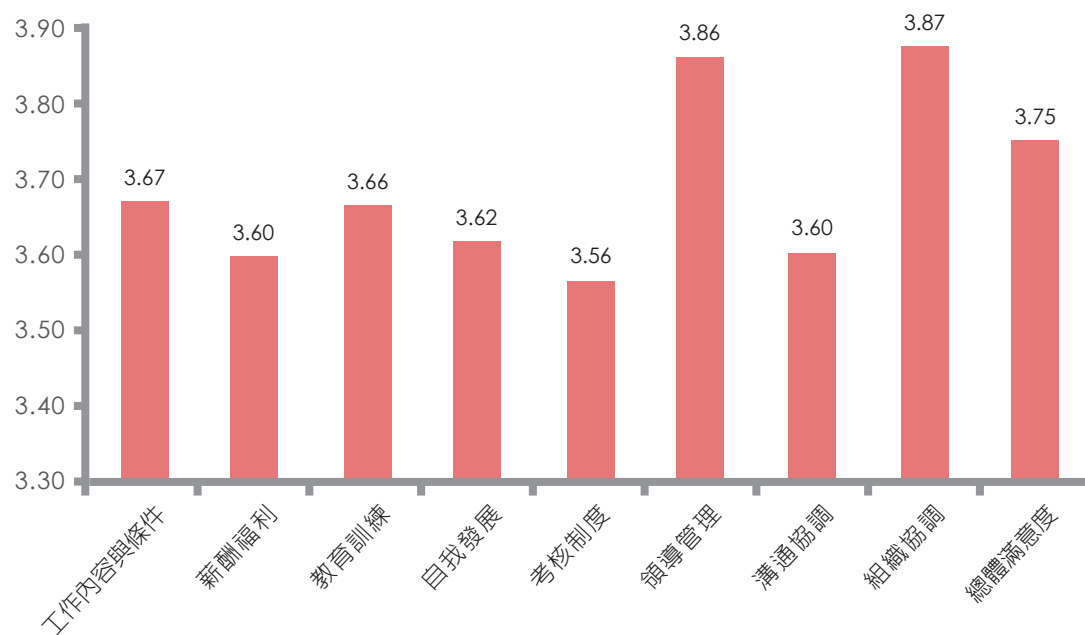
新光保全深知唯有員工持續成長，才能在競爭激烈的市場中，保有永續經營能力，於耶誕前夕舉辦創新講座，邀請火星爺爺（許榮宏）用活潑談話方式教授同仁如何用創新想法翻轉未來，以激發同仁學會創意思考方法，期望其未來將創新概念落實到各項業務中，引領新保創新風氣，共創企業未來無限可能。



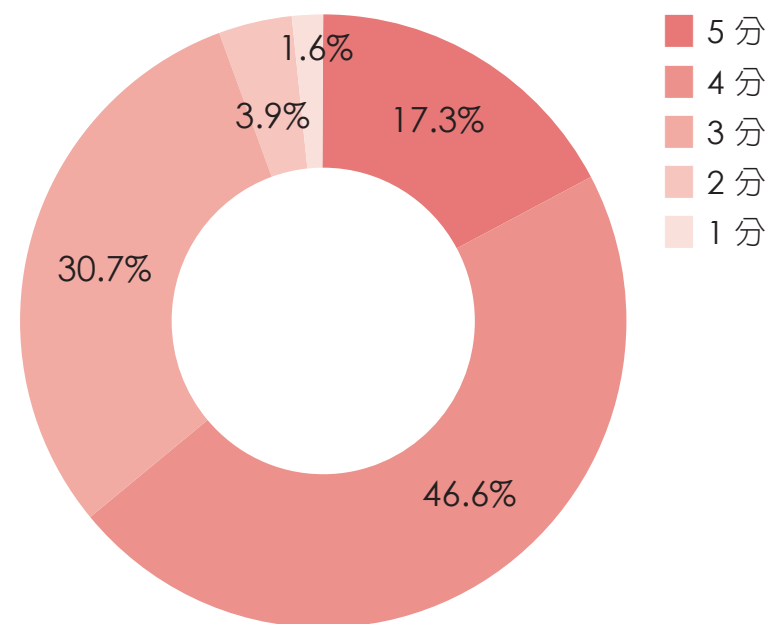
員工滿意度

本公司重視員工聲音，每期定期召開勞雇會議；新進人員自報到日起，即受勞基法與勞工權益相關法令保障；定期舉辦員工聯誼活動，以凝聚共識、互動交流；員工有任何意見，均可透過申訴信箱、ESG 信箱或 E-mail 等管道反映。另每年固定施作一次員工滿意度調查，藉由本項調查收集員工意見並加以分析，對於員工評分較低的項目進行了解並予以改善，2021 年滿意度調查如下表所示：

2021 年度滿意度調查排行



2021 年度員工整體滿意度調查



5.2 安心教室

4 優質教育



2021 年 場次 37 場

受惠 1,450 人

新光保全多年以來一直默默進行的一件讓人「安心」的小事

自 2007 年，新光保全師法日本聯盟公司 ALSOK 成立行動安全教育「安心教室」走遍全台各縣市學校、社區、公司行號及私人機構，以活潑有趣的體驗操作和課程內容，教授各年齡層與地震火災相關安全知識，同時建立防災觀念。

因為我們相信

有一天，某個孩子，可以因此躲開陌生人的傷害

有一天，某位爸爸可以在地震或火災中，帶著全家平安逃生

有一天，某位高中生，可以用 CPR+AED，救回一個倒下的人

實踐讓安全安心的種子，深植於每個人心中之願景

近年國內遭逢疫情衝擊，以「安心」為最高宗旨的安心教室，在疫情不斷變化下無法辦理實體課程，秉持著防疫不停學，透過線上課程讓學員們可以透過線上課程在家也能安心學習，因為災害的發生不會因為疫情下而停止，而安心教室會以不同形式持續推廣安全的重要觀念。

未來，新光保全仍將堅持理念，並與更多機構團體或其他單位合作，繼續到全台灣各角落進行公益兼教育推廣，讓「安全安心」理念深植於每個人心中，讓更多需要幫助的人可以受惠。



2021 安心教室活動

類別 項目	親子場	企業場	偏鄉場	銀髮場	線上課程
場次	7	12	10	2	6
人數	420	360	250	120	300

5.3 內湖安全社區



2021 年第四度通過 WHO CCCSP 國際安全社區認證

新光保全長期擔任內湖安全社區居家安全推動小組並擔任推動主委，同時於 2010 年、2015 年、2021 年連續三次與社區參與 WHO 世界衛生組織國際安全社區推廣中心認證，2021 年內湖國際安全社區更通過第四次再度認證，成為全球第 3 個四度通過認證的社區，這份殊榮更是對於內湖人持續創造更好、更舒適、安全的永續生活環境最大的肯定。



深耕社區

永續經營共同打造安全的居家環境

新光保全守護居家安全

新光保全 2006 年加入該協會組織並擔任「家戶聯防」委員會，目前已更名為『居家安全』推動委員會，積極走入社區、學校推動以居家安全為主的議題，近年來以本業的專長，協助內湖安全社區推廣幼兒、銀髮居家安全、學童人身安全、防災安全、急救安全知識，並結合婦宣隊、消防志工實地訪查及現場教育，內湖防災教育館參訪體驗，讓民眾透過活動參與學習打造安全的居家環境。

打造社區的幸福力

前任李明珠理事長積極推動內湖地區校園全面裝設 AED 設備，協會本著志工心公益情，發起了救人救己從心出發，新光保全也一同支持善款募集的啟動專案，協助 AED 裝設及在緊急的時候能提供教職員、家長及學生基礎安全健康的保障，透過這個設備希望在教育場域裡面，提供 CPR 與 AED 的基礎訓練，成為安全種子，在任何場合可以發揮緊急救護功能；另捐贈內湖防災館 AED 訓練機及 LED 安妮，希望透過參訪學習可以讓更多的民眾受惠。



5.4 支持文化藝術與回饋社會

4 優質教育



11 永續城市與社區



新光保全長期關懷弱勢族群、推廣文化藝術不遺餘力，「新光保全關懷社會福利基金會」、「新光保全文化藝術基金會」每年協助辦理具有教育、公益意義或結合文化藝術之活動，並邀集事業群共襄盛舉，參與關懷弱勢，以企業長期關心的長者、婦女、孩童為主要支持對象，建構祥和安心的美好台灣。

財團法人新光保全關懷社會福利基金會

台灣三級警戒之後，疫情效應不僅衝擊整體經濟大環境，許多人生活因此受到衝擊，社會中的邊緣及弱勢的家庭生活更陷入困境，尤其是中低收入戶的獨居長者與資源相對缺乏的偏鄉弱勢家庭更需要社會各界溫暖相助。

新光保全由同仁自發的年度愛心米活動，以契作認養的方式與青農合作，從插秧、割稻、收成再將米送達至偏鄉兒童及獨居長者手中，至今已邁入第 11 年。今年 3 月，由新光保全「社福基金會」和新光人壽「慈善基金會」共同舉辦，一同前往宜蘭三星鄉與新光保全合作契作的棗健康有機農場，帶領博幼宜蘭中心孩子及部落長輩走入土地參與稻米種植、飯糰製作以及學習友善土地及食農相關知識；11 年來共募集 31,148 公斤的米，幫助了 9,416 位孩童及 6,158 位獨居老人，新光保全希望透過充滿愛的在地有機好米，一次完成友善土地、支持有機農作、幫助弱勢得以溫飽的三個公益心願。

新保社福基金會與新保文化藝術基金會近年持續和「愛希望兒童關懷協

新保社福基金會 11 年來 愛心米募集 2011-2021

累計 **31,148** 公斤的米
幫助 **9,416** 位孩童
幫助 **6,158** 位獨居老人

關懷偏鄉孩童 + 獨居長者

2021 累計贊助
金額 **536,380** 元
累計受惠人次 **2,139**

會」合作，共同前往偏鄉課輔班提供偏鄉弱勢學童繪畫用品文具組及物資，期望在求學階段的孩同，能夠快樂的學習，為偏遠地區的孩子盡一份心力。

2021 社福基金會贊助金額

序	計畫	金額	受惠人次
1	偏鄉弱勢兒童課後照顧班經費	25,000	250
2	偏鄉弱勢兒童獎助學金	30,000	10
3	陽光基金會獎助學金	30,000	10
4	偏鄉送禮物活動	47,000	260
5	不老騎士活動	30,000	30
6	爺奶 color walk 健走活動	30,000	100
7	愛老人愛團圓年菜贊助	30,000	50
8	第 11 屆愛心米募集	314,380	1,429
合計		536,380	2,139

財團法人台灣新光保全文化藝術基金會

2021 年因疫情影響，實體活動多先取消或改為線上方式舉辦，然而新保文藝基金會仍持續推廣本土文化藝術與推動藝術人才培育，透過支持偏鄉多元才藝學習、公益舞蹈教學、創作及繪畫競賽等方式，以利提升文化生活品質、健全藝術發展環境並平衡身心發展。

2021 年總贊助
金額 **470,000** 元
總受惠人次 **5,479**

「送藝術進校園 愛心無限大」教學計畫與爵代舞蹈劇場合作，由專業舞蹈老師至校園，進行資源班或特殊教育班舞蹈教學，協助弱勢學童律動與肢體開發，期許學童因舞蹈藝術產生快樂並幫助成長，實現深耕藝術教育、以舞蹈送愛的理想。

有鑑於城鄉差距與區域資源失衡嚴重性，偏鄉教育師資不足也造成文化藝術發展困難，以及傳統文化藝術沒落與衰退，因此 2021 年注入更多資源在弱勢兒童與原民文化研習，深耕與愛希望協會「弱勢兒童多元才藝培育發展計畫」、失親兒基金會「夢想音樂營與藝術營」、台灣世界展望會「花蓮德武國小文化隊」及「屏東草埔國小文化隊」合作，並新增參與蒲公英希望基金會「品格才藝暑期營會」、芥菜種會「弱勢兒少多元學習計畫」，推廣偏鄉弱勢孩童學習傳統文化與多元才藝，透過音樂、舞蹈、美術、母語學習等，鼓勵弱勢家庭孩童不因貧困失去學習與拓展天賦的機會，進而獲得成就感、增加自信心與豐富生命，達到族群與自我認同。

此外，關心長輩身心健康與高齡文化議題也成為文藝基金會另一項著重的目標，持續與弘道老人福利基金會合作「仙角百老匯」舞台秀，透過舞蹈表演讓長輩重新自我肯定，充實老年生活進而找到人生價值。



2021 年文藝基金會費用統計表

序	計畫	金額	受惠人次
1	愛希望協會「弱勢兒童多元才藝培育發展計畫」	50,000	100
2	台灣世界展望會「花蓮德武國小文化隊」	60,000	15
3	台灣世界展望會「屏東草埔國小文化隊」	70,000	20
4	蒲公英希望基金會「品格才藝暑期營會」	50,000	28
5	弘道基金會「仙角百老匯 10」	30,000	300
6	爵代舞蹈「送藝術進校園 愛心無限大」教學計畫	50,000	100
7	失親兒基金會「夢想音樂營」	25,000	70
8	失親兒基金會「夢想藝術營」	25,000	135
9	芥菜種會「弱勢兒少多元學習計畫」	50,000	437
10	安得烈慈善基金會第六屆學藝競賽「孩子們的夢想世界」	50,000	3,918
11	偏鄉送聖誕新年禮物	10,000	356
合計		470,000	5,479



Chapter 6

附錄

GRI Standards (Version 2016/2018)

ISO26000 社會責任標準指南對照表

聯合國全球盟約對照表

保證聲明書

GRI Standards (version 2016/2018)

主題	一般揭露	揭露項目	對應章節	頁碼
組織概況	102-1	組織名稱	關於本報告書	N/A
	102-2	活動、品牌、產品與服務	2.3.2 經營策略 3.2 Smart Living 智慧生活 3.3 Care U 居家照護服務 3.4 保全服務	P.23-25 P.38-39 P.40-42 P.43
	102-3	總部位置	2.2 關於新光保全	P.18
	102-4	營運據點		
	102-5	所有權與法律形式		
	102-6	提供服務的市場		
	102-7	組織規模	2.1 經濟績效表現 2.2 關於新光保全 3.2 Smart Living 智慧生活 3.3 Care U 居家照護服務 3.4 保全服務	P.16-17 P.18 P.38-39 P.40-42 P.43
	102-8	員工與其他工作者的資訊	5.1 建構安心的工作環境	P.54-58
	102-9	供應鏈	4.2 永續供應鏈	P.49-50
	102-10	組織與其供應鏈的重大改變	無重大改變	N/A
	102-11	預警原則或方針	2.4 風險管理	P.26-32

主題	一般揭露	揭露項目	對應章節	頁碼
組織概況	102-12	外部倡議	4.1 能源政策	P.45-49
	102-13	公協會的會員資格	2.3.2 經營策略	P.23-25
策略	102-14	決策者的聲明	高階聲明	P.1-3
倫理與誠信	102-16	價值、原則、標準及行為規範	2.3.1 行為規範	P.22
治理	102-18	治理結構	1.1 ESG 政策聲明 1.2 ESG 管理 2.3 公司治理	P.6 P.6-7 P.19-21
利害關係人 溝通	102-40	利害關係人團體	1.3 利害關係人溝通與經營	P.8-14
	102-41	團體協約	本公司每季召開勞資會議，但無與員工 簽定集體協商協定。	N/A
	102-42	鑑別與選擇利害關係人	1.3 利害關係人溝通與經營	P.8-14
	102-43	與利害關係人溝通的方針	1.3 利害關係人溝通與經營	P.8-14
	102-44	提出之關鍵主題與關注事項	1.3 利害關係人溝通與經營	P.8-14
報導實務	102-45	合併財務報表中所包含的實體	關於本報告書	N/A
	102-46	界定報告書內容與主題邊界	關於本報告書 1.3 利害關係人溝通與經營	N/A P.8-14
	102-47	重大主題表列	1.3 利害關係人溝通與經營	P.8-14
	102-48	資訊重編	無相關情事	N/A
	102-49	報導改變	無相關情事	N/A

主題	一般揭露	揭露項目	對應章節	頁碼
報導實務	102-50	報導期間	關於本報告書	N/A
	102-51	上一次報告書的日期	關於本報告書	N/A
	102-52	報導週期	關於本報告書	N/A
	102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告書	N/A
	102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	關於本報告書	N/A
	102-55	GRI 內容索引	6 附錄	P.84-90
	102-56	外部保證 / 確信	6 附錄	P.96

特定主題	揭露項目		對應章節	頁碼
經濟績效	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	2.1 經濟績效表現 5.1.3 薪酬福利 5.3 內湖安全社區	P.16-17 P.61-62 P.80
	201-3	定義福利計劃義務與其他退休計畫	5.1.3 薪酬福利	P.61-62
市場地位	202-1	不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	5.1.3 薪酬福利	P.61-62
採購實務	204-1	來自當地供應商的採購支出比例	4.2 永續供應鏈	P.49-50
反貪腐	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	無相關情事	N/A
能源	302-1	組織內部的能源消耗量	4.1 能源政策	P.45-49

特定主題	揭露項目		對應章節	頁碼
能源	302-3	能源密集度	4.1 能源政策	P.45-49
	302-4	減少能源消耗		
水資源 (2018)	303-3	取水量	4.1 能源政策	P.45-49
排放	305-1	直接 (範疇一) 溫室氣體排放	4.1 能源政策	P.48
	305-2	間接 (範疇二) 溫室氣體排放		
環境保護的法規遵循	307-1	違反環保法規	無相關情事	N/A
勞雇關係	103-1	解釋重大主題及其邊界	關於本報告書 1.3 利害關係人溝通與經營 5 建構社會共融的智慧家	N/A P.8-14 P.69
	103-2	管理方針及其要素	5 建構社會共融的智慧家	P.52
	103-3	管理方針的評估		
	401-1	新進員工和離職員工	5.1 建構安心的工作環境 5.1.3 薪酬福利	P.54-58
	401-3	育嬰假		P.58 P.61-62
	402-1	關於營運變化的最短預告期	依勞動基準法之規範實行	N/A
職業安全衛生 (2018)	103-1	解釋重大主題及其邊界	關於本報告書 1.3 利害關係人溝通與經營 5 建構社會共融的智慧家	N/A P.8-14 P.52
	103-2	管理方針及其要素	5 建構社會共融的智慧家 5.1.4 職場安全與健康	P.52 P.63

特定主題	揭露項目		對應章節	頁碼
職業安全衛生 (2018)	103-3	管理方針的評估	5 建構社會共融的智慧家 5.1.4 職場安全與健康	P.52 P.63
	403-1	職業安全衛生管理系統	5.1.4 職場安全與健康	P.63
	403-2	危害辨識、風險評估及事故調查		
	403-3	職業健康服務		
	403-4	職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	5.1.4 職場安全與健康 - 工作者參與、諮商與溝通	P.63 P.66
	403-5	職業安全衛生之工作者訓練	5.1.4 職場安全與健康 - 員工教育訓練	P.67
	403-6	工作者健康促進	5.1.4 職場安全與健康 - 健康關懷及健康促進措施	P.72-73
	403-7	預防和減輕與業務關係直接相關之職業安全衛生的衝擊	5.1.4 職場安全與健康	P.63-75
	403-9	職業傷害		
	403-10	職業病		
訓練與教育	404-1	每名員工每年接受訓練平均時數	5.1.2 職涯培育與發展	P.59-60
員工多元化與平等機會	405-1	治理單位與員工的多元化	2.3 公司治理 5.1 建構安心的工作環境 - 人權政策	P.19-21 P.57
	405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	5.1.3 薪酬福利	P.61-62
不歧視	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	無相關情事	N/A
強迫或強制勞動	103-1	解釋重大主題及其邊界	關於本報告書	N/A
			1.3 利害關係人溝通與經營	P.8-14
			5 建構社會共融的智慧家	P.52

特定主題	揭露項目		對應章節	頁碼
強迫或強制勞動	103-2	管理方針及其要素	5.1 建構安心的工作環境 - 人權政策	P.53
	103-3	管理方針的評估		
	409-1	具強迫與強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	無相關情事	N/A
保全實務	410-1	保全人員接受人權政策或程序訓練	人權訓練為新人訓必訓課程，故受訓率為100%。 2.3.1 行為規範	N/A P.22
顧客健康與安全	103-1	解釋重大主題及其邊界	關於本報告書	N/A
			1.3 利害關係人溝通與經營	P.11-14
			3. 客戶信賴的智慧家	P.34-43
	103-2	管理方針及其要素	3. 客戶信賴的智慧家	P.33
	103-3	管理方針的評估		
	416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	無相關情事	
行銷與標示	103-1	解釋重大主題及其邊界	關於本報告書	N/A
			1.3 利害關係人溝通與經營	P.11-14
			3. 客戶信賴的智慧家	P.33
	103-2	管理方針及其要素	3. 客戶信賴的智慧家	P.33
	103-3	管理方針的評估		
	417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	無相關情事	N/A
客戶隱私	103-1	解釋重大主題及其邊界	關於本報告書 1.3 利害關係人溝通與經營 3. 客戶信賴的智慧家	N/A P.11-14 P.34-35

特定主題	揭露項目		對應章節	頁碼
客戶隱私	103-2	管理方針及其要素	3. 客戶信賴的智慧家	P.34
	103-3	管理方針的評估		
	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	無相關情事	N/A
社會經濟法規遵循	103-1	解釋重大主題及其邊界	關於本報告書	N/A
			1.3 利害關係人溝通與經營	P.11-14
			3. 客戶信賴的智慧家	P.33
	103-2	管理方針及其要素	3. 客戶信賴的智慧家	P.34
	103-3	管理方針的評估		
	419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	5.1 建構安心的工作環境	P.54

ISO26000 社會責任標準指南對照表

項次	條文	對應章節	頁碼
組織治理			
1.1	執行目標時下決策與實施的系統	1.3 利害關係人溝通與經營 2.3 公司治理	P.8-14 P.19-21
人權			
2.1	符合法規並避免因人權問題造成之風險之查核	5.1 建構安心的工作環境 5.1.3 薪酬福利	P.54-58 P.61-62
2.2	人權的風險處境	5.1.5 促進勞資和諧	P.76
2.3	避免直接、利益及沉默等同謀關係 (共犯的避免)	2.3.1 行為規範 4.3 永續供應鏈 5.1 建構安心的工作環境 5.1.5 促進勞資和諧	P.22 P.50 P.54-58 P.76
2.4	解決委屈 (解決牢騷埋怨)	1.3 利害關係人溝通與經營 5.1.5 促進勞資和諧	P.8-14 P.76
2.5	歧視與弱勢族群	5.1 建構安心的工作環境 5.1.3 薪酬福利	P.54-58 P.61-62
2.6	公民與政治權	5.1.5 促進勞資和諧	P.76
2.7	經濟、社會與文化權	5.2 安心教室 5.3 內湖安全社區 5.4 支持文化藝術與回饋社會	P.79 P.80 P.81

項次	條文	對應章節	頁碼
人權			
2.8	工作的基本權利	5.1 建構安心的工作環境 5.1.3 薪酬福利 5.1.5 促進勞資和諧	P.54-58 P.61-62 P.76
勞動實務			
3.1	聘雇與聘雇關係	5.1 建構安心的工作環境 5.1.3 薪酬福利 5.1.5 促進勞資和諧	P.54-58 P.61-62 P.76
3.2	工作條件與社會保護	5.1 建構安心的工作環境 5.1.3 薪酬福利	P.54-58 P.61-62
3.3	社會對話	1.3 利害關係人溝通與經營	P.8-14
3.4	工作的健康與安全	5.1.4 職場安全與健康	P.63-75
3.5	人力發展與訓練	5.1.2 職涯培育與發展	P.59-60
環境			
4.1	污染預防	4 致力環境永續的智慧家	P.44
4.2	永續資源利用	4.3 綠色管理	P.50
4.3	氣候變遷的減緩與適應	4.3 綠色管理 4.4 綠色服務	P.50 P.51
4.4	環境保護與自然棲息地的保護與恢復	4.1 能源政策 4.3 綠色管理 4.4 綠色服務	P.45-49 P.50 P.51

項次	條文	對應章節	頁碼
公平運作實務			
5.1	反貪腐	2.3.1 行為規範	P.22
5.2	負責任的政治參與	無參與政治活動	N/A
5.3	公平競爭	2.3.1 行為規範	P.22
5.4	促進影響範圍內的社會責任	4.2 永續供應鏈	P.49-50
5.5	尊重智慧財產權	2.4 風險管理	P.26
消費者議題			
6.1	公平的行銷、資訊與契約的實務	2.3.1 行為規範 3 客戶信賴的智慧家 3.1 客戶隱私安全聲明 3.1.1 提供全方位的服務	P.22 P.33 P.36
6.2	保護消費者的健康與安全	3.2 Smart Living 智慧生活 3.3 Care U 居家照護服務 3.4 保全服務	P.38-39 P.40-42 P.43
6.3	永續消費	4.3 綠色管理	P.50
6.4	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	3.1.1 提供全方位的服務	P.36
6.5	消費者資料保護與隱私	3 客戶信賴的智慧家 3.1 客戶隱私安全聲明	P.34

項次	條文	對應章節	頁碼
消費者議題			
6.6	提供必要的服務	3 客戶信賴的智慧家 5.2 安心教室 5.3 內湖安全社區 5.4 支持文化藝術與回饋社會	P.33-43 P.79 P.80 P.81
6.7	教育與認知	5.2 安心教室	P.79
社會參與及發展			
7.1	社區參與	5.2 安心教室 5.3 內湖安全社區 5.4 支持文化藝術與回饋社會	P.79
7.2	教育與文化		P.80 P.81
7.3	增加就業與技術發展	3.2 Smart Living 智慧生活 5.1 建構安心的工作環境	P.38-39 P.54-58
7.4	科技發展	3.2 Smart Living 智慧生活	P.38-39
7.5	增加財富與收入	5.1.3 薪酬福利	P.61-62
7.6	健康	3.3 Care U 居家照護服務	P.40-42
7.7	社會投資	5.2 安心教室 5.3 內湖安全社區 5.4 支持文化藝術與回饋社會	P.79 P.80 P.81

聯合國全球盟約對照表

項次	條文	對應章節	頁碼
人權			
1	企業界應支持並尊重國際公認的人權	5.1 建構安心的工作環境	P.54-58
2	保證不與踐踏人權者同流合污	5.1 建構安心的工作環境 4.2 永續供應鏈	P.54-58 P.49-50
勞工標準			
3	保障勞工集會結社之自由，並有效承認集體談判的權利	5.1 建構安心的工作環境	P.54-58
4	消彌一切形式之強迫性勞動	5.1 建構安心的工作環境	P.54-58
5	有效廢除童工	5.1 建構安心的工作環境	P.54-58
6	消彌就業及職業上的歧視	5.1 建構安心的工作環境	P.54-58
環境			
7	企業界應支持採用預防性方法應付環境挑戰	4.1 能源政策	P.45-49
8	採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	4.2 永續供應鏈	P.49-50
9	鼓勵開發和推廣環境友好型技術	4.3 綠色管理 4.4 綠色服務	P.50 P.51
反貪腐			
10	企業界應努力反對一切形式的腐敗，包括敲詐及賄絡	2.3.1 行為規範	P.22



獨立保證意見聲明書

2022 新光保全永續報告書



英國標準協會與台灣新光保全股份有限公司(簡稱新光保全)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對 2022 新光保全永續報告書進行評估和查證外，與新光保全並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書之目的，僅作為對 2022 新光保全永續報告書所界定範圍內的相關事項進行保證之結論，而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人，英國標準協會並不負有或承擔任何有關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係英國標準協會審查新光保全提供之相關資訊所作成之結論，因此審查範圍乃基於並侷限在這些提供的資訊內容之內，英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問，將由新光保全一併回覆。

查證範圍

新光保全與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 本查證作業範疇與 2022 新光保全永續報告書揭露之報告範疇一致。
2. 依照 AA1000 保證標準 V3 的第 1 應用類型評估新光保全遵循 AA1000 當責性原則(2018)的本質和程度，不包括對於報告書揭露的資訊/數據之可信賴度的查證。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結 2022 新光保全永續報告書內容，對於新光保全之相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。基於保證範圍限制事項、新光保全所提供資訊與數據以及抽樣之測試，此報告書並無重大之不實陳述。我們相信有關新光保全 2021 年度的經濟、社會及環境等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露之績效資訊展現了新光保全對識別利害關係人的努力。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準 V3 查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要之訊息資料及說明。我們認為就新光保全所提供之足夠證據，表明其依據 AA1000 保證標準 V3 的報告方法與自我聲明符合 GRI 永續性報導準則核心選項係屬公允的。

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體的議題相關於新光保全政策進行訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與管理者討論有關利害關係人參與的方式，然而，我們並無直接接觸外部利害關係人
- 訪談 20 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工
- 審查有關組織的關鍵性發展
- 審查內部稽核的發現
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 當責性原則(2018)中有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則之流程管理進行審查

結論

針對 AA1000 當責性原則(2018)之包容性、重大性、回應性及衝擊性與 GRI 永續性報導準則的詳細審查結果如下：

包容性

2022 年報告書反映出新光保全已持續尋求利害關係人的參與，並建立重大永續主題，以發展及達成對永續活動具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露經濟、社會和環境的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了新光保全之包容性議題。然而，未來的報告書可以強化以下的項目：

重大性

新光保全公布對組織及其利害關係人之評估、決策、行動和績效會產生實質性影響與衝擊之重大主題。永續性資訊揭露使利害關係人得以對公司之管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了新光保全之重大性議題。

回應性

新光保全執行來自利害關係人的期待與看法之回應。新光保全已發展相關道德政策，作為提供進一步回應利害關係人的機會，並能對利害關係人所關切之議題作出及時性回應。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了新光保全之回應性議題。

衝擊性

新光保全已鑑別並以平衡和有效之量測及揭露方式公正展現其衝擊。新光保全已經建立監督、量測、評估和管理衝擊之流程，從而在組織內實現更有效之決策和結果管理。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了新光保全之衝擊性議題。

GRI 永續性報導準則

新光保全提供有關依據 GRI 永續性報導準則之自我宣告，與相當於“核心選項”(每個涵蓋特定主題 GRI 準則之重大主題，至少一個特定主題的揭露項目依據全部的報導要求)的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 GRI 永續性報導準則的社會責任與永續發展之相關揭露項目已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了新光保全的社會責任與永續性主題。

保證等級

依據 AA1000 保證標準 V3 我們審查本聲明書為中度保證等級，如同本聲明書中所描述之範圍與方法。

責任

這份永續報告書所屬責任，如同責任信中所宣稱，為新光保全負責人所有。我們的責任為基於所描述之範圍與方法，提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

能力與獨立性

英國標準協會於 1901 年成立，為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊係由具專業背景，且接受過如 AA1000AS、ISO 14001、ISO 45001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有主導稽核員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。

For and on behalf of BSI:


Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan



...making excellence a habit.™

Statement No: SRA-TW-2021032
2022-04-13

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Ni-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
A Member of the BSI Group of Companies.

