



**2024** ESG Report

YI-KONG SECURITY

**誼光保全**

永 續 報 告 書

# 前言

|              |   |
|--------------|---|
| 關於本報告書       | 3 |
| 董事長領航        | 4 |
| 利害關係人與重大議題   | 5 |
| 利害關係人鑑別與溝通渠道 | 5 |
| 重大議題鑑別與衝擊邊界  | 7 |



## 1. 用心投入-公司治理 12

|           |    |
|-----------|----|
| 1.1 公司概況  | 13 |
| 1.2 誠信經營  | 18 |
| 1.3 董事會運行 | 19 |
| 1.4 法令遵循  | 22 |
| 1.5 風險管控  | 23 |



## 2. 安心守護-客戶服務 26

|             |    |
|-------------|----|
| 2.1 服務品質    | 29 |
| 2.2 提升客戶滿意度 | 32 |



## 3. 細心參與-共融職場 37

|             |    |
|-------------|----|
| 3.1 友善包容    | 38 |
| 3.2 員工福利與溝通 | 41 |
| 3.3 人才培育    | 45 |
| 3.4 職業安全    | 51 |



## 4. 盡心改善-環境保護 55

|                    |    |
|--------------------|----|
| 4.1 能源統計           | 56 |
| 4.2 氣候相關財務揭露(TCFD) | 57 |



## 5. 社會公益-暖心誼光 60

# 附錄

|    |                       |    |
|----|-----------------------|----|
| 62 | 附錄-GRI 準則對照表          | 63 |
|    | 附錄-永續會計準則委員會(SASB)對照表 | 67 |
|    | 附錄-永續報告書查證聲明書         | 70 |
|    | 附錄-政策承諾               | 72 |

# 前言

---

關於本報告書

董事長領航

利害關係人與重大議題

利害關係人鑑別與溝通渠道

重大議題鑑別與衝擊邊界

## 關於本報告書

### 誼光保全，守護您安居樂業的生活

誼光保全股份有限公司（以下簡稱「誼光保全」）秉持誠信、透明的經營理念，重視社會永續價值與利害關係人的期望與回饋。透過永續報告書的編製與發行，我們系統性呈現永續治理策略、推動成果與未來方向，並就各項關鍵議題主動揭露應對作為。誼光保全將持續以定期發布報告書為承諾，深化溝通基礎，展現永續發展的長期決心與行動。

#### 報告期間與揭露範疇

本報告書揭露之資訊涵蓋2024年1月1日至2024年12月31日，內容聚焦誼光保全於公司治理、環境保護及社會參與等永續發展主題之策略、作為與成果，並回應利害關係人關切之重點議題。

報告範疇涵蓋誼光保全總公司（新北市板橋區中山路一段141號4樓）及全台14處營運據點。揭露內容以誼光保全為報導主體，其營運實體所占整體營收比例達100%。若部分資訊涉及不同年度或區域之營運活動，將於相關段落中另行說明。2024年度內，誼光保全未發生重大組織調整、所有權變動或供應鏈結構異動。報告中若有資訊經重新編整，亦將於該段說明處註記。

本報告發行版本：2025年8月發行

預計下一發行版本：2026年8月發行

#### 報告書撰寫原則與外部查證

本報告書係參照全球永續性報告協會(Global Reporting Initiative, GRI)所出版的2021年版GRI準則進行編撰。報告資訊亦與上市公司編製與申報永續報告書作業辦法以及聯合國永續發展目標(Sustainable Development Goals, SDGs)、氣候相關財務揭露(TCFD)架構、永續發展會計準則(SASB)等準則國內外標準相呼應。

本報告書依據GRI永續性報導準則遵循重大性、包容性、回應性及衝擊性四大原則，以AA1000保證標準v3第一類型中度保證等級進行本報告書查證，由獨立第三方機構亞瑞仕國際驗證股份有限公司完成查證作業，查證聲明書附於本報告附錄。

#### 報告書審查方式

本報告書由永續報告書編撰小組負責統籌撰寫，內容經各部門主管逐一審閱與確認，確保所揭露數據與資訊之準確性與可信度。完成校對與整體審核後，提報總經理審閱核定，以確保報告品質符合揭露標準，並如實反映誼光保全之永續發展狀況。

#### 聯絡資訊

期盼藉由本報告書發行，讓各利害關係人更加瞭解誼光保全推廣永續發展的努力與決心。如您對本報告書有任何疑問或建議，歡迎您聯絡誼光保全，聯絡資訊如下：  
總公司地址：新北市板橋區中山路1段141號4樓  
總公司官網：<https://www.yks.com.tw/>  
聯繫人：林奕忻  
聯絡人信箱：[lisa@yks.com.tw](mailto:lisa@yks.com.tw)

## 董事長領航

在快速變動的社會環境中，企業面臨前所未有的挑戰與轉型壓力。誼光保全始終相信，唯有穩健經營、持續精進，方能在變局中穩住腳步、穩健前行。我們深知，安全不只是任務的完成，更是對人與社會的承諾。因此，在追求營運績效之餘，我們更關注如何透過制度化管理、人才培育與服務品質強化，逐步打造具韌性、可信賴的企業體質。

2024年，我們聚焦在實務可行的改善方案上，從人力調度、執勤流程、勤務管理等基礎營運面著手，導入適度數位工具、優化現場應變效率，以提高整體服務效能。同時，我們也致力於營造安全、包容的工作環境，推動健康照護、職能提升與多元參與，讓每位同仁在穩定中成長，成為企業永續的堅實後盾。

在環境管理方面，我們持續透過辦公場所節電、空調使用管理、紙本減量與資源循環等措施，落實日常營運中的節能減碳。雖然我們的業務性質以人力服務為主，但我們深知環境責任無所不在，每一項內部管理作為，都是邁向永續低碳未來的重要一步。

展望未來，我們將持續以聯合國永續發展目標（SDGs）為行動方針，深化ESG治理思維，將永續內化為企業文化與日常行動。誼光保全也將積極強化與各方利害關係人的溝通與合作，與客戶、員工、供應商與社區一同推動正向改變，打造更具韌性與信任的社會安全網絡。

董事長 林伯峰

# 利害關係人與重大議題

## 利害關係人鑑別與溝通渠道

誼光保全極為重視利害關係人關切議題與建議，利害關係人的聲音與公司營運決策方向息息相關，透過定期與各方利害關係人溝通，建立有效的溝通管道，了解利害關係人實質需求與期望後，藉以鑑別出企業面臨的潛在風險與管理機會，並以利害關係人權益最大化為優先考量，面對各方利害關係人的信賴，誼光保全更將持續不斷修正改進以符合企業永續經營理念。

誼光保全根據國際標準AA1000 SES利害關係人議合標準（AA1000 Stakeholder Engagement Standard），總結出主要利害關係人群體與往年維持一致，包含：員工、客戶、主管機關及供應商共四類利害關係人。

### 誼光保全利害關係人關注議題與溝通管道

| 利害關係人 | 對誼光保全的意義  | 主要關注議題  | 溝通管道、回應方式、回應頻率   |
|-------|---|---|--|
| 員工    | 員工是誼光保全的基石，每位員工都是誼光保全重要的資產，除保障每位員工的權益以及優於業界的薪酬福利外，亦尊重、關懷每一位誼光保全的同仁。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 薪資福利</li> <li>• 職涯發展</li> <li>• 職場安全與衛生</li> <li>• 勞資關係</li> <li>• 身心健康</li> <li>• 教育訓練</li> <li>• 職場平等</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 每月部門會議</li> <li>• 不定期勞資會議</li> <li>• 定期健康檢查</li> <li>• 不定期教育訓練</li> <li>• 提供內部教育訓練課程</li> <li>• 設置員工申訴專線</li> </ul> |
| 客戶    | 傾聽滿足顧客需求為服務核心，為顧客創造最大價值。持續提供顧客更優質的服務。                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 公司營運狀況</li> <li>• 保護客戶權益</li> <li>• 申訴機制與管道</li> <li>• 客戶滿意度</li> <li>• 社會法規遵循</li> <li>• 保全人員素質</li> </ul>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 不定期與客戶舉辦溝通會</li> <li>• 每季召開業務檢討會議</li> <li>• 客服專線/客訴管道</li> <li>• 客戶滿意度調查</li> <li>• 不定期對各駐點人員巡檢是否符合公司規範</li> </ul> |

| 利害關係人 | 對誼光保全的意義   | 主要關注議題   | 溝通管道、回應方式、回應頻率   |
|-------|--|--|--|
| 主管機關  | <p>嚴格遵循政府機關法令，並積極配合主管機關之政策及命令是根本對企業及客戶的經營責任。</p>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>顧客隱私</li> <li>社會經濟法規遵循</li> <li>誠信經營</li> <li>資訊揭露</li> <li>勞資關係</li> </ul>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>定期檢視法令規範變動是否影響公司內部程序</li> <li>定期舉辦內部誠信教育訓練宣導</li> <li>設立聯絡窗口與主管機關維持良好互動</li> <li>消防安檢及環保許可現況查核(定期或不定期)</li> </ul> |
| 供應商   | <p>透過與供應商密切合作，企業可以更好地掌握供應鏈風險，並將永續發展理念融入供應商管理的各個方面，從而實現可持續發展目標。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>經營績效</li> <li>企業形象</li> <li>採購政策</li> <li>環境面法規遵循</li> <li>勞雇關係</li> <li>社會面法規遵循</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>供應商評估</li> <li>不定期廠商面訪</li> </ul>   |

## 重大議題鑑別與衝擊邊界

誼光保全依循全球報告倡議組織（Global Reporting Initiative, GRI）之GRI永續性報導準則，依據鑑別、蒐集、分析、確認等步驟，進行重大性分析，確保各重大議題皆能符合各利害關係人之需求及期望，藉由經濟、環境、社會三大面向進行永續議題彙整出所屬誼光保全之重大議題。

首先根據利害關係人關注議題強度與評估營運衝擊程度高低兩部分做為重大議題分析基礎，結合利害關係人對本公司永續議題之關注程度後界定出職業安全、服務品質、人才培育、客戶滿意度、能源管理與員工權益共6項重大主題回應。

### 鑑別步驟

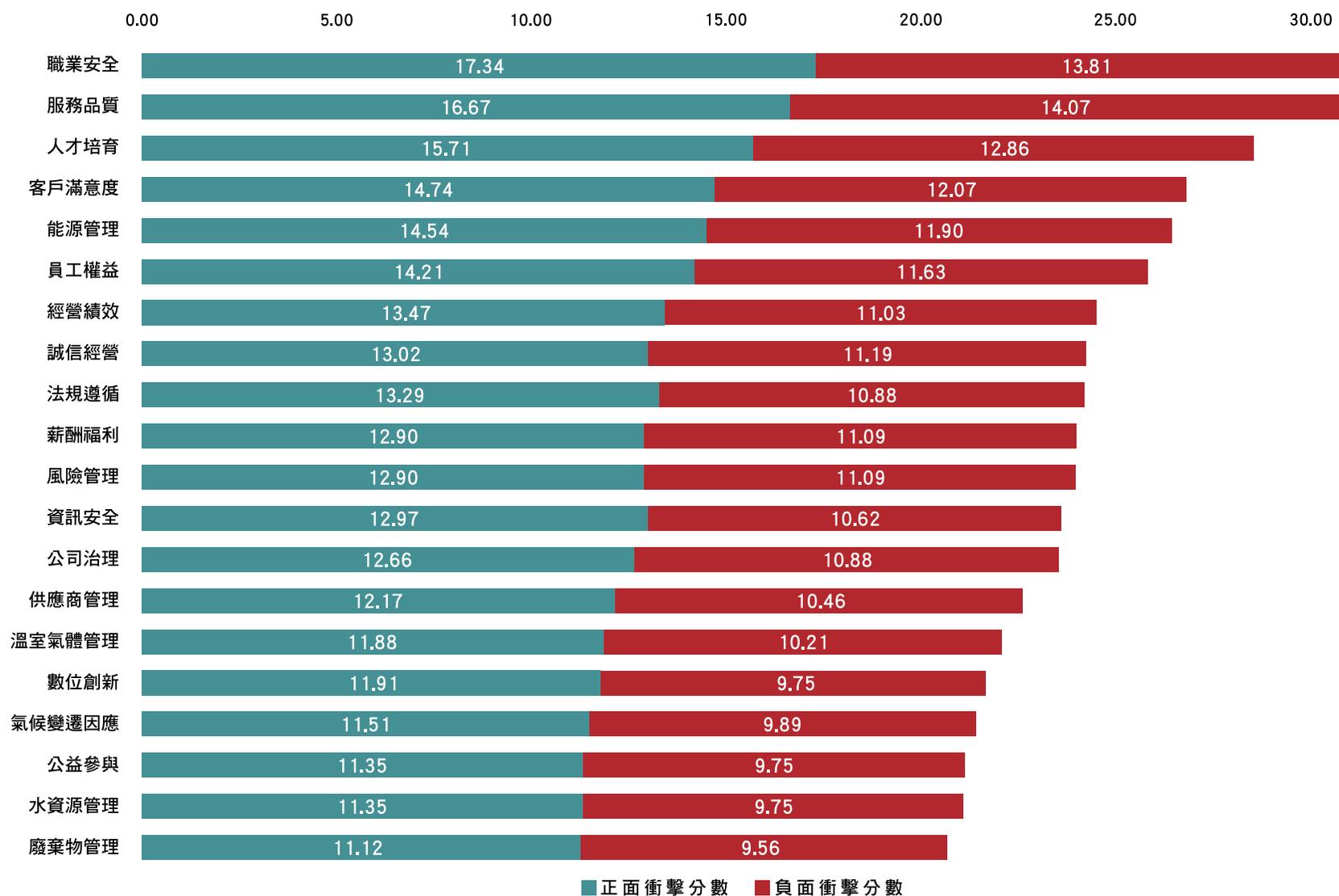


## 重大主題衝擊邊界

| 對應議題 | 重大主題  | 對誼光保全的意義  | 衝擊邊界 |      |    | 對應GRI特定主題 |
|------|-------|---|------|------|----|-----------|
|      |       |   | 上游   | 誼光保全 | 下游 |           |
| 環境面  | 能源管理  | 面對日益嚴峻的極端氣候與環境，誼光保全依然期盼能對環境盡一份心力                  | √    | √    | √  | 自訂重大主題    |
| 環境面  | 人才培育  | 教育訓練為人才培育重要基石，誼光保全透過系統與非系統方式傳遞經驗，讓同仁皆有扎實的工作訓練     |      | √    |    | GRI 404   |
|      | 員工權益  | 友善職場、平等對待為勞工人權基礎，定期傾聽同仁需求，打造幸福企業                  |      | √    |    | GRI401    |
|      | 職業安全  | 打造安全的工作環境一直是本公司相當重視的環節，透過完整的工作崗位風險評估，塑造同仁安心工作的好場所 |      | √    | √  | GRI403    |
| 經濟面  | 服務品質  | 提升誼光保全全面的服務品質，進而不斷增進顧客信賴感是公司重要的方針之一               |      | √    | √  | 自訂重大主題    |
|      | 客戶滿意度 |   |      | √    | √  | 自訂重大主題    |

註：2024年重大議題與前一年無差異

## 正負衝擊排序



## 重大主題管理方針

### 政策、承諾、目標、行動方案

| 重大主題 | 政策／承諾                           | 核心目標                             | 2024達成情況  | 行動方案  | 2025年目標   |
|------|---------------------------------|----------------------------------|---|---|---|
| 能源管理 | 節能減碳降低碳排                        | 持續降低辦公室水、電使用量                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 已完成過半節能燈具更換</li> <li>• 電度由315,446度，降為305,897度(4%)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 制定辦公室節能政策</li> <li>• 提升減碳意識</li> <li>• 更換營業據點省點燈管</li> <li>• 無紙化推行</li> </ul>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 持續推動節能燈具更換作業</li> <li>• 降低使用電度3%</li> <li>• 降低5%紙張採購量</li> </ul> |
| 人才培育 | 積極建立完善的員工職能發展體系，確保同仁都能發揮所能，持續成長 | 實施全面教育訓練計劃，確保每位員工都能在合適的位置發揮最大的潛能 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 年度教育訓練執行率100%</li> </ul>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 新進、在職員工固定教育訓練</li> <li>• 每季考核</li> <li>• 輔導員工考取證照</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 年度教育訓練執行率100%</li> </ul>   |
| 員工權益 | 以關懷員工為出發點，落實相關法令規定              | 保障全體同仁，建立幸福企業                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 持續降低勞資爭議件數</li> <li>• 勞動檢查1缺失</li> </ul>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 依據內部文件規定辦理，定期召開勞資會議，若遇有重要議題，均經雙方充分協議溝通</li> <li>• 提供員工公開公平的溝通管道，對員工提出的意見慎重處理</li> <li>• 新進、在職教育訓練宣導員工權益</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 持續降低勞資爭議件數</li> <li>• 達成勞動檢查0缺失目標</li> </ul>                     |
| 職業安全 | 嚴格遵守法律規定，致力於創造一個健康安全的工作環境       | 持續降低職災風險，打造零職災的健康工作環境            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 職災事故率0%</li> <li>• 健檢率100%</li> </ul>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 新進、在職人員定期進行職業安全教育訓練</li> <li>• 人員定期健康檢查</li> <li>• 不定期職災宣導</li> <li>• 消防、緊急避難演練</li> </ul>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 職災事故率下降</li> <li>• 健檢率100%</li> </ul>                            |

| 重大主題  | 政策／承諾              | 核心目標       | 2024達成情況   | 行動方案   | 2025年目標  |
|-------|--------------------|------------|--|--|--|
| 服務品質  | 守護安居樂業的生活，提供最即時的服務 | 零客訴        | <ul style="list-style-type: none"> <li>持續落實教育訓練及宣導</li> <li>加強幹部至哨點巡邏</li> <li>針對客訴專案管控</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>每月幹部固定至現場巡查，並回報系統</li> <li>基層人員上下班回報語音系統</li> <li>定期客戶電訪掌握實際服務狀況</li> <li>紙本問卷統計滿意度</li> <li>新人教育訓練、每月固定在職教育訓練，服勤前見習</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>持續落實教育訓練及宣導</li> <li>加強幹部至哨點巡邏</li> <li>針對客訴專案管控</li> </ul> |
| 客戶滿意度 | 建立以客為尊的文化          | 客戶滿意度95%以上 | <ul style="list-style-type: none"> <li>2024年電訪滿意度為99.92%</li> </ul>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>接聽客戶來電與電訪客戶詢問滿意度並記錄電訪內容</li> <li>將客戶反應事項通知責任單位處理改善</li> <li>追蹤改善進度並與客戶再次確認改善結果</li> <li>官網留言回覆</li> </ul>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>持續提高電訪滿意度</li> </ul>  |

# 1.用心投入-公司治理

---

- 1.1 公司概況
- 1.2 誠信經營
- 1.3 董事會運行
- 1.4 法令遵循
- 1.5 風險管控

## 1.1 公司概况

### ■ 誼光保全股份有限公司：深耕信實、開創永續的守護者

誼光保全股份有限公司於1995年成立，承襲母公司新光保全先進的安防理念，並在創辦人吳東進董事長的引領下，始終致力於為社會大眾提供全方位的財產安全保障。公司專精於常駐保全服務，客戶群涵蓋廣泛，包括各大社區、商業辦公大樓、銀行、金融機構、住宅大廈、醫療院所及各類型企業，服務據點遍布全台，客戶數已逾千家。

### ■ 永續發展與科技賦能

面對數位化轉型的時代浪潮，誼光保全積極響應，自2002年起便前瞻性地導入電子公文簽核系統及視訊會議系統。公司藉此優化了行政流程，並發展出遠距教育訓練與協同管理模式。在全體同仁的共同努力下，公司營運績效穩健成長。秉持「信實、專業、服務、創新」的經營理念，誼光保全持續投入科技研發，引進全方位的科技保全管理系統，並建置24小時不間斷服務的管制中心。

### ■ 社會共榮與企業承諾

誼光保全的穩健發展，離不開社會各界的信任與支持。多年來，公司規模日益壯大，不僅多次榮獲《天下雜誌》評選為台灣前500大企業，更在駐衛警保全領域中名列前茅。除了承擔集團內部的駐衛安全任務，誼光保全更將企業發展與社會責任緊密結合，積極參與社會安全維護工作，為促進社會秩序安定、保障生命財產安全貢獻一己之力。展望未來，誼光保全將持續秉持初衷，以更為前瞻的視野與創新的技術，與社會攜手邁向永續共榮的未來。

## ■ 公司基本資訊

| 公司名稱               | 誼光保全股份有限公司                                   |
|--------------------|--|
| 成立時間               | 1995年03月22日                                  |
| 公司地址               | 新北市板橋區中山路1段141號4樓                            |
| 董事長                | 林伯峰  |
| 總經理                | 簡德雄  |
| 實收資本額              | 361,746,000                                  |
| 公司人數(截至2023/12/31) | 3,112  |
| 主要產品與服務            | I901011保全業                                   |
| 營運據點               | 南港、台北、板橋、桃園、新竹、台中、南投、彰化、嘉義、台南、高雄、屏東、宜蘭、花蓮、台東 |
| 2024年營業額           | 2,011,910,634                                |

## 業務範疇與客戶服務

誼光保全的業務範疇廣泛，主要提供多元且全面的安防服務，以滿足不同場域的安全防護需求。核心業務內容涵蓋：

### 物業安全防護

針對辦公處所、營業處所、廠場、倉庫、演藝場所、競賽場所、住居處所、展示及閱覽場所、停車場等，提供防盜、防火、防災等安全防護措施。

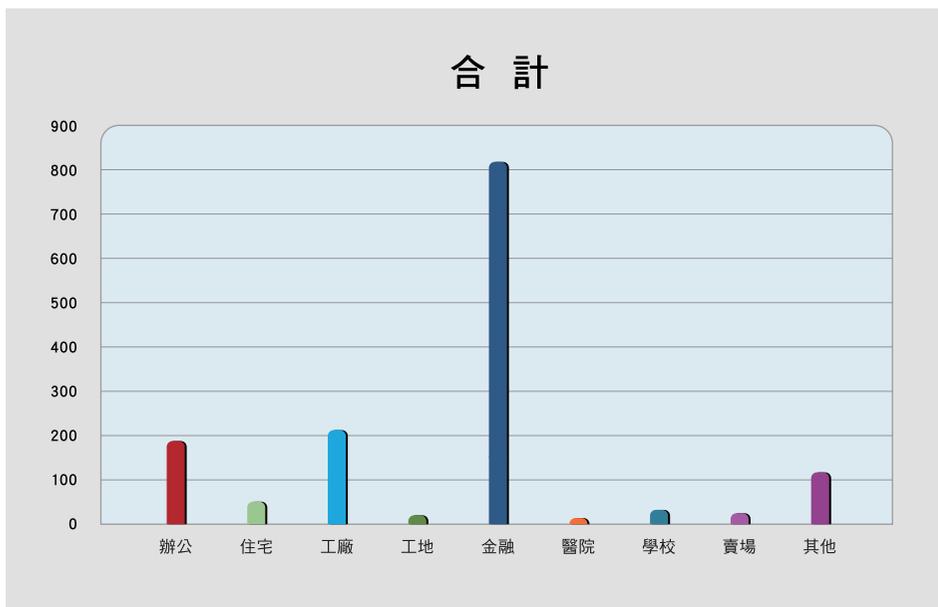
### 人身安全維護

執行相關人身安全維護服務。

### 其他核定保全業務

承接經中央主管機關核准之其他保全業務。

截至2024年12月，誼光保全服務的總客戶數為1,500戶。各行業別的客戶分布概況詳見下表：



## 主要服務項目

誼光保全提供多樣化的服務項目，以確保客戶場域的安全與秩序，主要涵蓋以下面向：

### 日常安全管理

- 門禁管制：有效管理人員與車輛進出。
- 安全與安寧維護：維持場域內的整體安全與和諧環境。
- 大宗物品管理：協助規範與管理大量物品的進出與存放。
- 車輛進出管制：執行車輛進出動線與停放的規範。

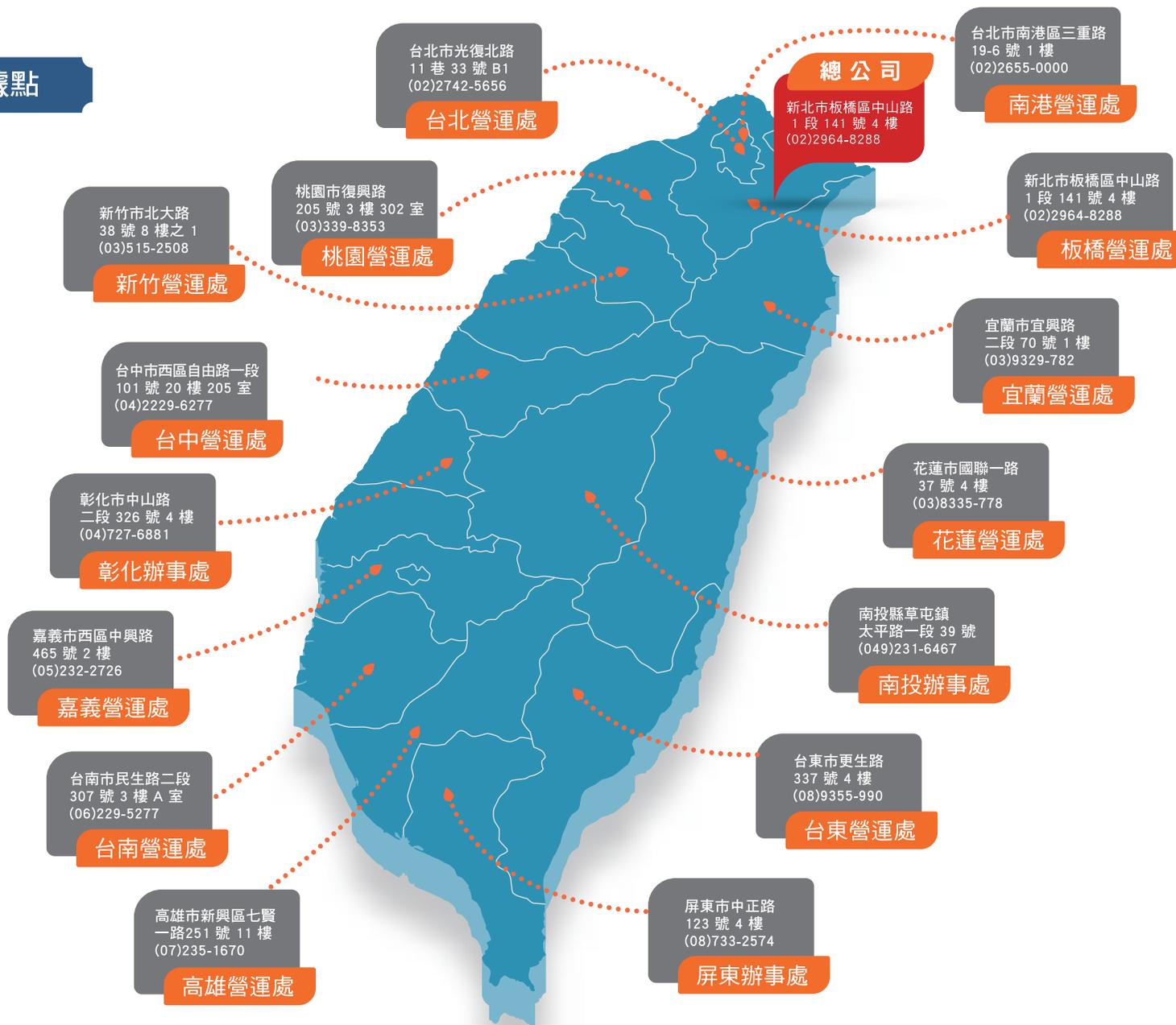
### 夜間與巡邏管理

- 夜勤管理：負責夜間時段的全面安全事務。
- 夜間巡邏：定期或不定點巡視，確保夜間安全無虞。
- 燈火管制：執行夜間照明與節能相關管理。

### 災害與緊急應變

- 緊急事故應變：處理各類突發緊急狀況。
- 防爆(盜)措施：執行防範爆炸與竊盜的預防措施。
- 防颱措施：規劃與執行颱風來臨前的預防與應變措施。
- 防火措施：實施防火預防與初期應變措施。
- 防火設備管理：負責防火設備的日常維護與檢查。

### 全台服務據點



## ■ 集團綜效與專業服務

誼光保全隸屬於新光保全事業群體系，透過集團內部資源的有效共享與資訊整合，公司得以運用豐沛的集團資源，為客戶提供多元且全面的保全服務。集團內各成員皆有其專業分工，例如新光保全專注於系統保全服務、台灣保全深耕現金運送領域，而新誼整合則提供數位監控產品、門禁系統及各類電子化資訊平台。誼光保全致力於匯聚這些集團成員的專業優勢，採取團隊協作模式，以高效完成各項任務。藉由集團內部的緊密合作與專業技術整合，公司能夠精準回應客戶的多元需求，提供全面且細緻的保全服務方案，並堅守提供高品質服務、確保客戶安全與滿意度的承諾。

## ■ 財務績效

誼光保全因應產業趨勢與客戶需求變化，逐步調整服務模式與作業流程，積極導入科技化管理系統與數位工具，提升整體營運效率與風險應變能力。近年來，公司在既有客戶穩定續約基礎上，亦持續拓展服務範疇，涵蓋醫療機構、智慧建築及商辦管理等多元場域，推動業務量穩定成長。

| 項目        | 細項      | 2022          | 2023          | 2024          |
|-----------|---------|---------------|---------------|---------------|
| 產生之直接經濟價值 | 營運收入    | 1,898,669,409 | 1,943,528,398 | 2,011,910,634 |
|           | 營運成本    | 1,736,781,188 | 1,768,063,202 | 1,854,823,259 |
| 分配之經濟價值   | 員工薪資與福利 | 1,708,233,572 | 1,728,692,333 | 1,807,163,511 |
|           | 支付出資人款項 | 361,746,000   | 108,523,800   | 173,638,080   |
|           | 支付政府款項  | 9,328,133     | 12,480,993    | 7,922,549     |
|           | 社區投資    | 800,000       | 500,000       | 1,100,000     |
| 存留之經濟價值   |         | (208,751,466) | 54,874,425    | (24,075,770)  |



## 產業鏈分析

台灣保全產業肩負社會安全維護的核心職責，其發展歷程已從傳統人力服務模式，逐步演進至高度整合科技的智慧安防解決方案。此一轉型不僅回應了日益複雜的社會需求，亦體現了產業鏈各環節的策略性互動與發展。

### 上游：設備製造與技術研

保全產業的上游環節主要由設備製造商與技術研發企業構成。其範疇涵蓋關鍵硬體產品，如高解析度攝影機、先進監控系統、精準入侵偵測裝置與智能防盜警報器等；同時，更包括提供核心軟體系統、雲端運算服務及大數據分析平台的科技供應商。在物聯網（IoT）、人工智慧（AI）與大數據分析技術的快速迭代下，上游廠商的角色已從單純的設備提供者，轉變為產業創新與智慧化進程的關鍵推動者。其持續的研發投入與系統整合能力，直接決定了中下游保全服務的科技含量與附加價值，成為形塑產業競爭力的核心要素。

### 中游：保全服務公司

位於產業鏈中游的是多元的保全服務公司。這些業者將上游的技術與設備轉化為具體的安全服務，業務範疇廣泛，包含人力駐衛、電子保全、行動巡邏、遠端監控及緊急應變等。面對終端需求變化與科技浪潮，傳統人力保全模式面臨結構性轉型壓力。因此，中游業者正積極尋求智慧化策略布局，透過整合AI影像分析、雲端管理平台及大數據預警等技術，發展出如智慧社區管理、企業安防整合等客製化解決方案，以提升服務效率與客戶體驗，並在此高度競爭的市場中鞏固其領導地位。

### 下游：終端用戶與市場需求

保全產業的下游由多元的終端用戶構成，涵蓋個人住宅、商業辦公、政府機關、工業廠房、教育機構等各類型客戶。隨著社會對安全意識的普遍提升與數位生活模式的普及，下游客戶對保全服務的需求已從基礎的防盜監控，發展至對高

度智能化與整合性解決方案的追求。這種需求端的演進，強力驅動著中游服務供應商必須持續優化服務模式，並推出如遠端智能監控、異常行為預警、數據分析報告等創新服務，以滿足市場對於「主動式預防」與「高附加價值」的需求。近年來智慧建築與智慧家庭的普及，已使家庭保全市場成為下游市場中增長最為顯著且具潛力的新興板塊。



## 公司參與之公協會

| 組織                | 角色 |
|-------------------|----|
| 台北市保全商業同業公會       | 會員 |
| 新北市保全商業同業公會       | 會員 |
| 中華民國保全商業同業公會全國聯合會 | 會員 |

## 外部倡議

誼光保全持續關注勞工權益、職業安全、環境保護和商業道德等四大領域，並力求遵循相關原則。在營運業務中，公司相當重視同仁、客戶、供應商及其他利害關係人的權益，並盡力降低可能產生的負面影響。誼光保全積極推動消除任何形式的不公平、不公正或歧視行為。我們承諾提供一個安全、包容且尊重的工作環境，確保每位利害關係人都能享有平等的機會與尊重。

## 1.2 誠信經營

誼光保全視誠信經營為企業永續發展的核心基石，並以《誠信經營守則》作為公司治理的重要準則。公司積極推動誠信經營、反貪腐、反賄賂及法令遵循等相關治理措施，並定期向董事會報告其執行情形，據以檢討並持續完善各項管理作為。

誼光保全全體成員皆須恪守公司政策，嚴禁任何為個人利益而犧牲公司利益的行為，並杜絕貪腐、舞弊及濫用公司資產等不法情事。截至2024年，誼光保全未發生違反誠信經營之情事，包含貪腐、賄賂、舞弊及濫用公司資產等行為。

### 透明化與舉報機制

為維護公開透明的從業道德文化，誼光保全設有舉報系統，鼓勵同仁及外部人士通報任何疑似不法行為。公司高度重視誠信與廉潔，要求所有員工簽署「保密及誠信廉潔切結書」，以明確規範並確保行為符合相關規定。

《誠信經營守則》明確規範公司董事、經理人、受僱人及具實質控制能力者，在從事商業行為時，應避免或禁止以下行為：

- 行賄及收賄
- 提供非法政治獻金
- 不當慈善捐贈或贊助
- 提供或接受不合理禮物、款待或其他不正當利益
- 侵害營業秘密、商標權、專利權、著作權及其他智慧財產權
- 從事不公平競爭行為
- 在產品及服務研發、採購、製造、提供或銷售過程中，直接或間接損害消費者或其他利害關係人的權益、健康與安全

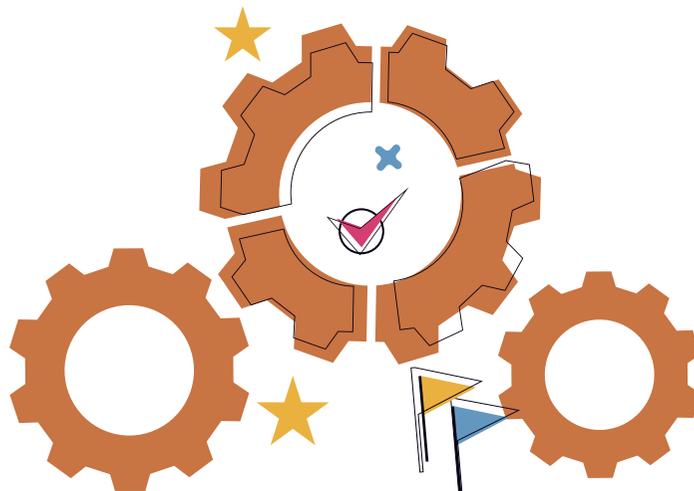
誼光保全承諾以最高標準維護企業誠信與廉潔，以期與利害關係人建立並維繫長期信任合作關係。

### 同仁簽署保密及誠信廉潔切結書總數

|       | 2022  | 2023  | 2024  |
|-------|-------|-------|-------|
| 公司總人數 | 3,110 | 3,129 | 3,112 |
| 百分比   | 100%  | 100%  | 100%  |

### 誠信經營申訴管道

為落實誠信經營原則，誼光保全設立了專屬的檢舉管道，供內外部利害關係人反映相關意見或疑慮。此管道資訊可於誼光保全官方網站取得，並由管制中心主管負責初步接收與處理。公司承諾嚴格保護檢舉人的身份，並確保所有調查過程以絕對保密原則進行。遇有必要時，公司將召集相關單位成立調查小組，對接獲之舉報進行全面且嚴謹的調查。調查小組於過程中將嚴守保密原則，確保所有相關資訊及檢舉人身份不被洩露。



## 1.3 董事會運行

健全的董事會治理制度是誼光保全實踐永續經營的重要基礎。作為公司最高治理單位，董事會定期召開會議，負責審議營運策略、確認財務穩健發展方向，並監督經營績效，以確保公司遵循章程規範及法令要求。

本公司董事會由6位董事及1位監察人代表組成。成員具備多元之專業背景及產業經歷，涵蓋經營管理、財務會計、策略制定、風險分析、法律與保全行業等領域，為公司整體營運決策提供專業指導與穩健方針。2024年度，誼光保全董事會共召開3次會議，全體董事出席率達100%。

### 董事會提名與選任

為確保公司治理方向與集團整體策略一致，誼光保全董事會成員由母公司新光保全依據公司治理原則統一派任，並由具備專業背景與管理經驗之人選擔任要職。新光保全於進行董事派任時，綜合考量集團策略目標、誼光保全營運發展規劃及未來治理需求，透過審慎遴選機制，確保董事會具備充足治理能力與產業視野。現任董事長林伯峰先生負責引領董事會持續精進公司治理制度，並透過強化監督機能與策略溝通機制，協助公司穩健推動組織目標與永續發展方向。

### 董事會績效評估與持續提升

誼光保全目前雖非上市櫃公司，依法無強制實施董事會績效評估之規定，惟公司高度重視董事會運作品質與決策透明度，已啟動相關評估機制之研議，並將視營運規模與治理需求，適時導入具客觀性與持續改善導向的評估制度，以提升治理效能。

在實務運作上，誼光保全董事會採行靈活且務實之管理模式，持續回應組織發展與外部環境變化，確保各董事依其職責積極參與公司治理。如有需進行組織調整或職務適配之情形，亦由新光保全依據實際營運需求進行適切調整，確保董事會組成能長期支撐公司永續發展目標與治理架構。

### 董事薪酬

為落實責任治理與維持董事會獨立性，誼光保全依據公司內部規範辦理董事酬金相關制度。董事會成員僅依實際出席會議次數支領車馬費，並未給付其他形式之薪資或獎金。

### 董事進修情形

本公司雖非公開發行公司，仍積極對齊母公司新光保全所訂治理標準，鼓勵董事持續深化在永續議題上的認知。2024年度共有兩位董事因兼任上市櫃公司董事職務，依規完成至少六小時以上之專業進修，課程涵蓋公司治理職責、資訊安全、法規遵循、氣候變遷、AI與數位轉型等議題。

## 關鍵重大事件溝通與回應

2024年度內並未發生須即時通報或進行臨時決策之重大事件。董事會仍持續關注組織之重大永續議題，透過定期會議及不定期簡報，審視重大議題鑑別結果、利害關係人關注事項及永續執行進度，履行其對永續治理的監督責任。

| 職稱   | 代表人 | 性別 | 年齡 | 任期                   | 法人董事 | 經營管理 | 領導決策 | 產業知識 | 財務會計 | 行銷 | 科技 | 法律 | 永續發展 |
|------|-----|----|----|----------------------|------|------|------|------|------|----|----|----|------|
| 董事長  | 林伯峰 | 男  | 71 | 2022/7/1~2025/6/30   | √    | √    | √    | √    |      |    |    | √  |      |
| 副董事長 | 洪國超 | 男  | 60 | 2022/7/1~2025/6/30   | √    | √    | √    | √    |      | √  |    |    |      |
| 董事   | 簡德雄 | 男  | 65 | 2022/7/1~2025/6/30   | √    | √    | √    | √    |      |    | √  |    |      |
| 董事   | 吳昕東 | 男  | 42 | 2024/11/25-2025/6/30 | √    |      |      | √    |      | √  |    |    |      |
| 董事   | 許振煙 | 男  | 66 | 2022/7/1~2025/6/30   | √    |      |      | √    |      |    |    |    | √    |
| 董事   | 黃春明 | 男  | 62 | 2022/7/1~2025/6/30   | √    |      |      | √    | √    |    |    |    |      |
| 董事   | 謝榮富 | 男  | 74 | 2022/7/1~2024/4/14   | √    |      |      | √    | √    |    |    |    |      |
| 董事   | 辛彌良 | 男  | 65 | 2024/4/26-2025/6/30  | √    |      |      |      | √    |    |    |    |      |
| 監察人  | 鄭惠燕 | 女  | 56 | 2023/7/18~2025/6/30  | √    |      |      |      | √    |    |    |    |      |

## 董監事2024年進修時數

| 職稱       | 進修時數 | 課程名稱   |
|----------|------|--|
| 董事長 林伯峰  | 9H   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 公司董事暨監察人研習-「從AI大數據推動產業升與產業合作」3H</li> <li>• 審計委員會行使職權最佳實務-兼論召集人之功能角色3H</li> <li>• 公司董事暨監察人研習-「新興支付趨勢與法令遵循風險」3H</li> </ul>  |
| 副董事長 洪國超 | 11H  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 公司治理-金融友善服務與公平待客(友善金融服務原則) 1H</li> <li>• 公司治理-金融資安治理(資訊安全認知教育訓練) 2H</li> <li>• 第三十七次TCCS理事會議暨CEO講堂2H</li> <li>• AI 時代，企業成長創新思維3H</li> <li>• ESG 永續治理趨勢及氣候變遷挑戰與機會3H</li> </ul> |



## 1.4 法令遵循

誼光保全要求全體員工恪守從業道德標準，並嚴格遵守國內外所有適用法令規章，包括但不限於證券交易法、商業會計法、政治獻金法、貪污治罪條例、政府採購法、公職人員利益衝突迴避法，以及其他可能損害客戶、股東及利害關係人權益之相關法規。為確保法規遵循，公司定期檢視各領域法規之制定與修正，密切關注可能對公司營運造成影響的法規發展。同時，亦規劃並實施教育訓練課程，以強化同仁之法規遵循認知。

2024年誼光保全在經濟、環境及社會（包含人權）面向，均未發生重大違規事件並遭權責主管機關裁罰，亦無重大貪腐或不誠信行為。對於所發生之非重大違規事項，公司已迅速啟動適當之改善措施，以確保未來營運的合規性與持續精進。

| 違反類別 | 內容                                       | 件數 | 罰款金額<br>(萬元) | 後續處理                      |
|------|--|----|--------------|---------------------------|
| 社會   | 特別休假薪資資訊未完整記載於薪資清冊或通知書                   | 1  | 20,000       | 已補充相關紀錄至薪資單，並由系統每月主動列示與發送 |
| 社會   | 假日出勤工資未即時依規調整為加班計算方式                     | 1  | 20,000       | 已檢討薪資核發作業流程，並強化人資單位每月覆核作業 |
| 社會   | 班表安排未全面符合間隔11小時休息規範；班表中部分時段未明確安排30分鐘休息時間 | 1  | 100,000      | 更新班表排程規則，並強化現場主管巡檢與查核機制   |

## 1.5 風險管控

誼光保全遵循母公司之風險管理框架，致力於識別並管理潛在風險。風險辨識作業涵蓋環境、社會及公司治理（ESG）三大構面，透過系統性評估，確定每項風險之級別。針對已識別之風險，公司實施適當程序及實質控制措施，以確保營運合規性並有效管理風險。此外，各權責單位亦主動提出部門可能面臨之風險項目及相應因應對策。

| 重大議題 | 風險評估項目                        | 可能的影響  | 可能的影響  |
|------|-------------------------------|--|--|
| 環境風險 | 氣候變遷、天然災害或流行病等相關風險            | 極端氣候事件日益頻繁，可能對保全服務的運作環境、員工執勤安全及客戶需求產生間接或操作性影響。 | 透過管理作業優化、推動視訊會議減少差旅，並汰換為節能空調與照明設備，以期降低溫室氣體排放。  |
| 社會風險 | 評估各項作業流程可能對員工、客戶因作業不慎所造成的危害風險 | 職業安全衛生與健康管理不善，或因人為操作不當及失誤，可能導致營運受損或企業聲譽受影響。    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 成立職業安全衛生管理系統推動小組，辦理推動管理系統建置教育訓練及推動管理系統，落實安全衛生管理，同時每月並由安全衛生小組提出工安報告，檢討與建議。</li> <li>2. 每月由分支單位主管進行安全衛生巡視檢查，並由經理每月不定期進行巡視檢查之抽查。</li> </ol> |
|      | 科技改變風險                        | 科技快速變革（含資通安全風險）可能影響公司業務模式之韌性與市場競爭力。            | 持續關注產業與科技發展趨勢，並適時導入創新技術，以維持市場競爭力並滿足客戶不斷變化的需求。  |

| 重大議題 | 風險評估項目    | 可能的影響   | 可能的影響  |
|------|-----------|---|--|
| 公司治理 | 強化董事職能    | 董事會專業職能不足或治理效率不彰，可能影響公司策略制定與風險管理成效。           | 確保董事會成員具備多元且豐富之產業經驗與專業背景。董事會定期聽取經營團隊報告，審閱營運計畫與策略進展，並檢視財務報告，以有效發揮決策與監督職能。   |
|      | 利害關係人溝通經營 | 利害關係人溝通管道若不暢通，可能導致資訊不對稱、信任度降低，進而影響公司經營順暢度與聲譽。 | 建立多元溝通管道，定期與利害關係人進行對話，廣泛蒐集其關注議題與回饋，以作為公司營運策略調整之參考。   |
|      | 流動性風險     | 現金流量波動或資金週轉不靈，可能影響公司日常營運與財務穩健性。               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 公司係透過管理及維持足夠部位之現金及約當現金以支應公司營運，並減輕現金流量波動之影響。</li> <li>2. 公司管理階層監督銀行融資額度使用狀況，並確保借款合同條款之遵循。</li> <li>3. 母公司另訂與關係企業間之關係人交易管理、背書保證、資金貸與等皆訂有辦法加以控管，另訂子公司監督與管理作業辦法，落實對子公司風險控管機制。</li> </ol> |

## 集團內部稽核體系

誼光保全作為新光保全母公司之子公司，其內部稽核作業受母公司內部稽核單位依年度計畫進行監督及管理查核。母公司稽核單位每年對誼光保全各事業單位執行例行性與專案稽核，涵蓋定期及不定期查核。此外，誼光保全各事業單位每年底會進行內部控制自評作業，並由母公司內部稽核單位負責覆核。針對稽核所發現之內部控制缺失及異常事項，公司將持續追蹤並整合改善措施，直至問題妥善解決，以確保內部控制制度之完善性。新光保全母公司之稽核主管定期向董事會呈報子公司監督與管理稽核結果，以及改善措施成效。截至2024年，未發現重大內部控制缺失。

### 內部稽核流程：

| 流程       | 課程名稱   |
|----------|--|
| 擬訂年度稽核計畫 | 包括每月應執行之項目；依年度計畫時程確實執行，檢查公司各項作業制度是否被有效實施並作成稽核報告，必要時另行安排突擊性檢查 |
| 稽核缺失     | 針對稽核發現之缺失及異常事項，據實揭露於稽核報告中，並編制矯正計畫後加以追蹤，以確定受查單位已及時採取適當之改善措施   |
| 重大違規     | 本公司內部稽核人員如發現重大違規情事或公司有受重大商譽損害之虞時，立即製成報告陳核，並通知各監察人以利後續決策      |

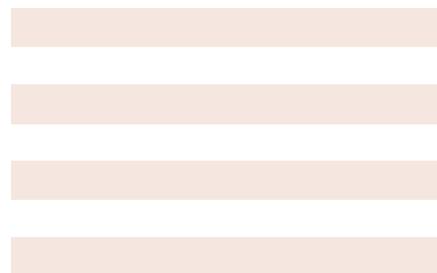
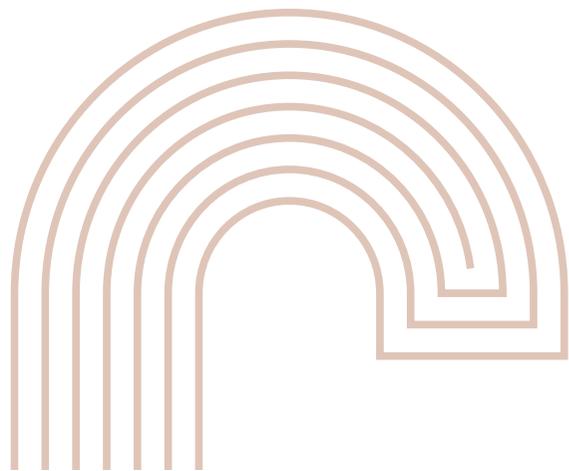


## 2.安心守護-客戶服務

---

2.1 服務品質

2.2 提升客戶滿意度



誼光保全秉持「守護每一刻、穩定每一天」的使命，以提供客戶安心、可靠的安全服務為核心目標。為強化服務即時性與管理效能，公司建置高科技全天候勤務管制中心，統整全台保全與物業管理資源，並藉由數位科技串聯旗下各類守護任務，涵蓋銀行駐警衛、百貨商場安全維護、工商園區與住宅社區之保全與物管服務。

## ■ 制度化與數位化並重的勤務管理機制

誼光保全之勤務管制中心專為駐衛警與保全服務設計，負責全台逾3,000位保全與物管人員之排班、執勤、回報與品質監控，核心功能如下：

- |    |             |   |
|----|-------------|---|
| 01 | 哨點勤務回報與異常監控 | 建構標準化勤務回報制度，針對逾時或異常狀況即時發出警示並啟動查核程序，確保執勤流程不中斷。 |
| 02 | 即時通報與客戶同步資訊 | 執勤回報將即時透過電子郵件發送至客戶指定聯絡窗口，提升資訊透明度與客戶信賴。        |
| 03 | 跨區域整合伺服器架構  | 全台11個營運處設有獨立伺服器，透過VPN安全傳輸與總部同步資料，有效掌握各地勤務狀況。  |
| 04 | 巡查制度與紀錄管理   | 全台幹部定期巡查服務據點，並詳實記錄作業情況，作為品質精進與教育訓練依據。         |
| 05 | 客戶訪談追蹤機制    | 訪談過程與客戶意見系統化留存，持續優化服務內容與反應機制。                 |
| 06 | 值日官全程控管制度   | 每日指定值日官負責整體勤務調度與即時應變，提升運作穩定性。                 |
| 07 | 事故即時通報與後續處理 | 建置事故回報與追蹤機制，落實事件處理、風險降低與責任釐清流程，保障人員與客戶安全。     |

透過上述制度化與科技化的整合管理，誼光保全確保每一位在崗同仁皆能高效執行守護任務，並以可追蹤、可回應的機制，持續強化服務品質與營運穩定，落實對社會安全的長期承諾。

## 智慧型APP幹部巡查系統

誼光善用高科技，透過雲端技術，整合智慧型手機、GPS定位真實地圖與電腦軟體，即時掌握幹部督勤，確實到位巡查，誼光保全讓您絕對放心。



## 2.1 服務品質

誼光保全將服務品質之精進與客戶滿意度之提升，視為企業文化之核心要務。公司透過嚴謹的服務品質管理系統，致力於為客戶提供穩定且高效之保全服務。為確保持續優化服務品質，誼光保全每年主動實施客戶服務滿意度調查，積極蒐集客戶回饋與建議，藉以深化與客戶間之合作夥伴關係。

公司設有專屬業務窗口及多元化反映管道，專責受理客戶申訴及各類服務相關問題。針對客戶服務、資料管理與隱私保護，誼光保全採取嚴格之保護與保密措施，以確保所有客戶資訊之安全與隱私不被侵害。公司秉持以客戶為中心之服務理念，持續改進與優化服務流程，期能達成並超越客戶期望。

### 提升服務品質管道

| 服務管道              | 服務內容   |
|-------------------|--|
| 服務專線              | 設置服務專線02-25282555，無論客戶有任何問題，皆可撥打服務專線，將有客服人員日夜待命為客戶提供專業服務，及相關疑問   |
| 高科技24小時<br>勤務管制中心 | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 哨點勤務人員管控回報制度，逾時回報異常監視查察</li> <li>▪ 哨點回報記錄以電子郵件即時傳送客戶，讓您同步掌握執勤動態</li> <li>▪ 全台 11 個營運處裝設獨立伺服器，利用 VPN 傳輸，總公司可同步查詢資料</li> <li>▪ 全台幹部巡查管控記錄</li> <li>▪ 客戶訪談記錄管制</li> <li>▪ 值日官值勤管控</li> <li>▪ 事故追蹤處理</li> </ul> |
| 駐衛警<br>排行名列前茅     | 誼光保全致力於服務銀行、企業與大樓，超過 3,000 多位訓練有素的人員，能滿足各種警衛與物業管理需求，本公司善用高科技來開發保全服務的潛力，提升管理效率，提供多樣化高品質的服務，例如以先進的視訊系統進行遠距教育訓練，更創立高科技勤務中心，全天候即時掌控人員執勤動態，永遠站在第一線，迅速回應您的需求   |
| 不同案場，不<br>同的人員訓練  | 誼光保全以先進的視訊系統教學，讓全台 3,000 多位保全人員接受一致的基礎教育課程，再以累積 20 多年豐富的案場經驗，配合業主需求及現場狀況實施專精教育，藉以提升服務專業度   |

## 權 限 整 合

### 提升保全服務效率 (小專欄)

在現代保全服務領域，資訊的即時性與準確性對於營運效率及風險管理至關重要。誼光保全深知此點，因此積極推動內部資訊系統整合，特別是在使用權限管理方面。透過建立精細且整合的權限管理系統，公司確保各承辦人員，無論是負責勤務排班、客戶服務、事件處理，抑或後勤支援，均能在其職責範圍內迅速且安全地取得所需的各類營運資料。

例如，當高科技勤務管制中心接獲警報時，值班人員可立即調閱相關客戶檔案、現場佈防圖及應變預案；外勤主管在進行巡邏時，亦能即時查閱駐點的特定安全規範與人員排班資訊。此舉大幅減少過去可能因資料查找耗時或資訊傳遞不暢所導致的延誤與錯誤，顯著提升應變速度與服務品質。

這種資料存取權限的整合與優化，不僅加速日常行政作業流程，更顯著提升整體辦公效率，使各級人員能夠更專注於核心業務的執行與客戶需求的滿足。此外亦同時強化公司的內部控制機制，降低操作風險，並為誼光保全在快速變化的保全市場中，建立起更具韌性與效率的營運基石。

## 內 部 資 訊 數 位 轉 型

### 無紙化管理 (小專欄)

誼光保全過往每年印製幹部手冊供新進幹部使用，並隨異動或宣達事項更新紙本內容。然而，為積極推動企業永續發展理念，自2023年起，公司轉型透過內部網站發布幹部手冊及所有相關宣達事項。此數位化措施使所有幹部能直接透過行動裝置瀏覽查閱最新的作業規定與訊息，大幅提高資訊傳遞效率。同時，此舉亦顯著減少紙張消耗，符合誼光保全現行推動之節能減碳政策與永續發展目標。



## 品質管理系統驗證

為強化服務品質管理體系，誼光保全導入並通過 ISO 9001 國際品質管理系統驗證，體現公司在制度設計與執行控管方面的標準化管理能力。

透過該管理系統之導入，公司建立起以風險導向為核心的作業流程與持續改善機制，涵蓋服務提供、內部作業協調、客訴處理等多個面向。各項流程均依據標準規範進行規劃、執行、監督與修正，確保在服務執行過程中具備高度的一致性與可追溯性，並能即時因應客戶需求與營運變動。

本公司亦藉由定期內部稽核、管理審查與績效指標監控，驗證系統運作效能，進一步優化跨部門協作與營運資源配置，確保服務品質落實於日常營運中。



# Certificat

  
 Certificate

N° 2024/110745.1

 AFNOR Certification certifies that the management system implemented by:  
 AFNOR Certification certifie que le système de management mis en place par :

**YI-KONG SECURITY CO., LTD.**  
 誼光保全股份有限公司

 for the following activities:  
 pour les activités suivantes :

**CONTROL CENTER OF PROVISION OF SECURITY SYSTEM SERVICE.**  
 提供安全系統服務的控制中心

 has been assessed and found to meet the requirements of:  
 a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par :

**ISO 9001 : 2015**

 and is developed on the following locations:  
 et est déployé sur les sites suivants :

 B1F., NO. 33, LN. 11, GUANGFU N. RD., SONGSHAN DIST., TAIPEI CITY, TAIWAN (R.O.C.)  
 台北市松山區廣復北路 11 巷 33 號 B1

 This certificate is valid from (year/month/day)  
 Ce certificat est valable à compter de (année/mois/jour)

2024-09-12

 Until  
 jusqu'au

2027-09-11



Signature/Signature:

 Julien NIZRI  
 Managing Director of AFNOR Certification  
 Directeur Général d'AFNOR Certification

The certificate holder is responsible for the maintenance of the system. The certificate holder is responsible for the maintenance of the system. The certificate holder is responsible for the maintenance of the system.


 Scan this QR code to  
 check the validity of the  
 certificate.  
 Renseignez le QR Code  
 pour vérifier la validité  
 du certificat.

 11 rue Francis de Pressensac - 93671 La Plaine Saint Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 93 00 - F. +33 (0)1 40 17 96 00  
 ©AFNOR au capital de 10 167 000 € - 475 076 802 R001 B00199 - www.afnor.org

**afnor**  
 CERTIFICATION

## 2.2 提升客戶滿意度

在追求永續發展的道路上，建立與維繫穩固的客戶關係至關重要。誼光保全深信，積極傾聽客戶聲音是企業成長與服務精進的動力。

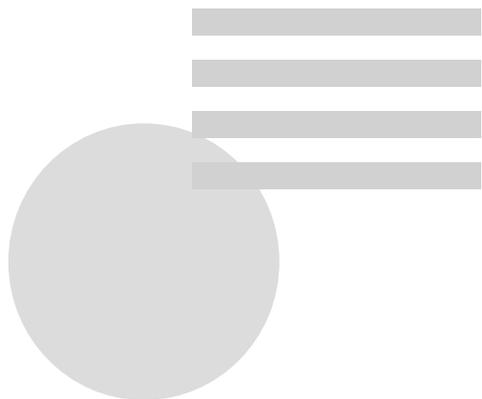
誼光保全始終將傾聽客戶需求與回饋視為企業營運的核心價值。透過深入了解客戶意見，公司團隊得以即時發現並迅速改善服務環節，確保客戶能充分感受誼光保全以客戶為中心的服務精神。同時，公司亦積極實踐企業社會責任，自高層管理團隊至基層員工，共同推動此一理念，致力於建立優質且值得信賴的服務品牌。

### ■ 客戶抱怨與服務管制程序

為進一步確保客戶權益並有效處理各項服務相關事宜，誼光保全設有明確的客訴流程與反映管道。

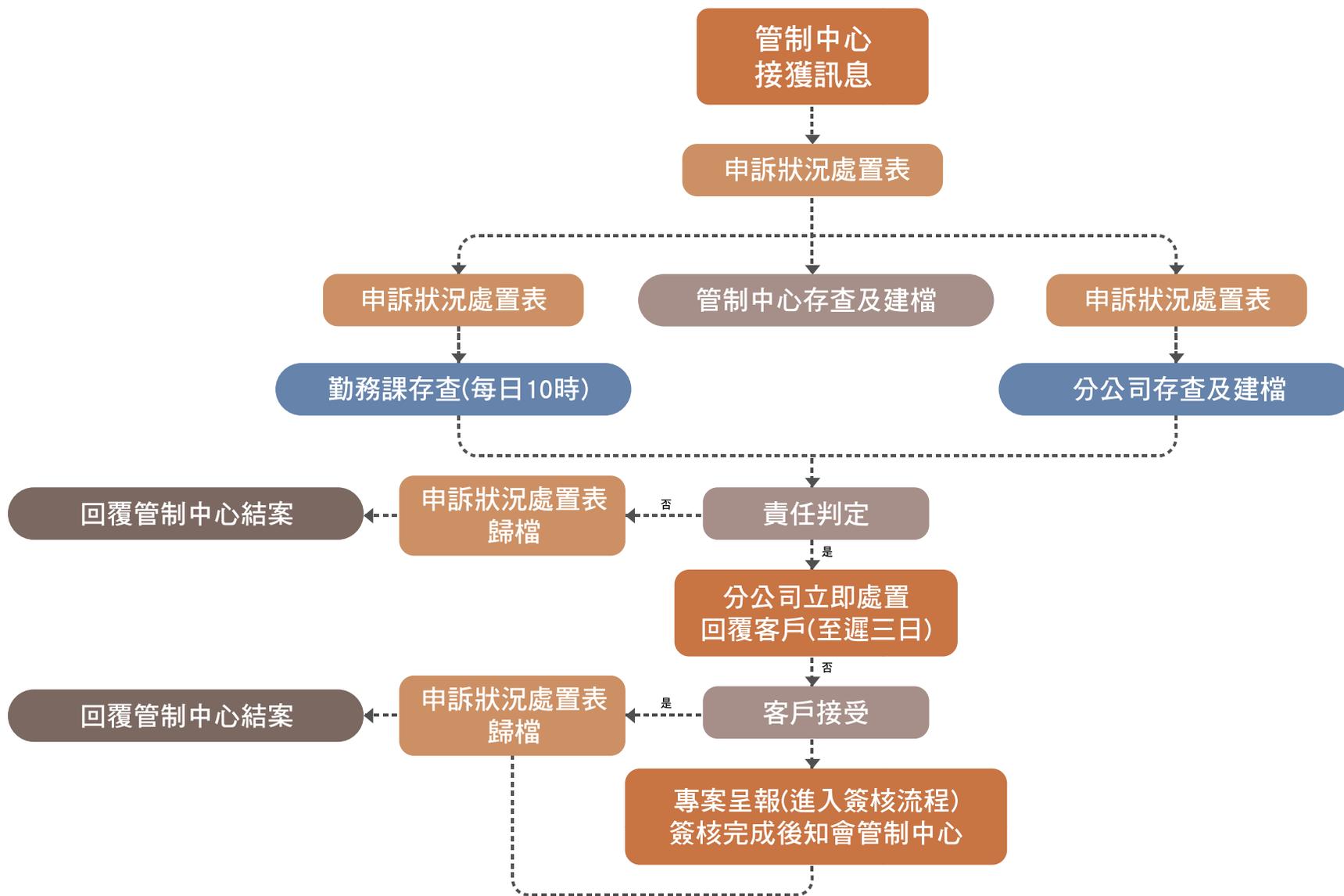
| 流程                  | 部門       | 作業說明   |
|---------------------|----------|--|
| 客戶抱怨<br>或服務訊<br>息來源 | 分公司／管制中心 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客戶自行來電:公司接獲客戶來電客訴或服務，接聽人員將轉予所屬分隊長或請當時最高主管進行處置或留下訊息聯絡資料由分隊長進行回電處理。</li> <li>2. 每月五日前當區督導前往送客戶承辦人填寫「客戶服務品質調查表」於當月底前收回交分隊長審查。</li> <li>3. 哨點警衛人員:警衛人員電話反映客戶問題或服務需求回分公司所屬分隊長。</li> <li>4. 免付費0800電話或是專線電話:管制中心接到專線電話並記錄於「申訴狀況處置表」以電子郵件方式通知所屬分公司轉所屬分隊長處置。</li> <li>5. 每月10日管制中心主任取樣抽查「客戶服務品質調查表」件數需達總件數5%以上，稽核是否落實執行，並依據「客戶服務品質統計表」製作「客戶服務品質分析統計表」統計分析柏拉圖表呈送業務部主管審查。</li> </ol> |

| 流程   | 部門     | 作業說明  |
|------|--------|---|
| 處理作業 | 分隊長／督導 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 接獲訊息之分隊長以親自前往拜訪或電話訪談客戶的方式進行客戶抱怨或是服務的處理，訪談結論(原因分析、處理結果、改善措施)，並記錄於「申訴狀況處置表」送呈權責主管審查。</li> <li>2. 每月底依據「客戶服務品質調查表」分隊長審查是否有需處理及改善，如有不滿意選項及客戶建議欄填寫缺失時或服務事項時應立即進行處置填寫「缺失改善處置表」進行處置。</li> <li>3. 每月底分隊長將處理完成的「客戶服務品質調查表」交專員彙整統計製作「客戶服務品質統計表」呈權責主管審查蓋章後，於每月5日前將「客戶服務品質統計表」以電子郵件方式呈報管制中心(調查表分公司自行存檔，供隨時調閱)。</li> <li>4. 每月五日總公司通知專員取樣，並將抽查名單送總公司查核是否落實。</li> </ol> |
| 相關責罰 | 權責主管   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各區分隊長未確實完成客戶拜訪作業者或標的缺失限期未改善，經客戶反應或影響公司形象者，得視情節輕重予以議處。</li> <li>2. 表現優良經客戶反應有具體事實者，依規獎勵。</li> </ol>  |



客訴作業流程圖

客戶抱怨與服務管制程序



## ■ 客戶滿意度調查

誼光保全矢志提升服務品質，並以客戶滿意度調查結果作為驅動服務精進之關鍵依據。對於調查中發現之待改進項目，公司將客戶建議全面納入改進基礎，並積極落實系統性改善措施，透過完善之顧客關係管理（CRM）機制，全面優化服務水準。

針對客戶申訴，誼光保全設有嚴謹之處理流程。於事件處置完成後，公司將主動進行後續之客戶滿意度調查，以評估問題解決成效及服務人員之處理符合預期程度。為確保快速且負責任的回應機制，公司明訂相關權責單位須於規定期限內回覆「申訴狀況處置表」，嚴格控管處理時效與品質。此外，為強化服務品質監管，誼光保全每月主動針對全台客戶進行隨機電話訪問抽檢，以驗證同仁在客訴電訪及異常通報處理環節上，是否嚴格遵循既定作業規範，確保服務流程之合規性與一致性。

### 近三年客戶滿意度調查

| 類別       | 2022   | 2023   | 2024   |
|----------|--------|--------|--------|
| 客戶滿意度(%) | 99.41% | 99.65% | 99.92% |

### 數位化客戶滿意度調查

為持續優化客戶服務與回饋機制，誼光保全自 2023 年起推動客戶滿意度調查表之數位化轉型。目前滿意度調查方式採紙本與線上並行進行，部分據點引入 Google 表單進行填寫，提升回收效率與資料整合便利性。透過數位與紙本並行的方式，兼顧不同客戶群體的使用習慣，同時也有助於公司加速數據分析，作為持續提升服務品質與客戶滿意度的重要依據。



## 卓越服務提升客戶體驗 員工典範

在誼光保全，我們深信，每一位站在第一線的同仁，都是企業品牌價值的實踐者與社會信任的守護者。2024年度，來自不同地區營運處的多位同仁，憑藉對工作的敏銳觀察與對服務的堅持，展現了超越職責的專業精神與人本關懷。

### 台南營運處 唐智勇

#### 機警守護 用行動阻詐

唐智勇管理幹部於華南銀行駐點期間，察覺客戶提款行為異常，憑藉經驗即時通報行員介入，成功阻止一起潛在詐騙案件發生。唐員沉著應對，展現保全人員在金融機構中不可或缺的風險識別角色，並獲臺南市政府及分行代表公開表揚。該事件不僅保護了民眾財產安全，也體現本公司「以人為本、積極作為」的服務理念。



### 花蓮營運處 陳楨源

#### 熱心助人 善盡社區責任

駐點於花蓮酒廠的陳祺源同仁於勤務中主動協助消費者尋回遺失物，並積極追蹤聯繫失主返還物品。誠懇且有耐心的處理過程，讓客戶留下深刻印象。該事件展現保全人員在社區互動中所扮演的關鍵角色，也是誼光保全實踐社區共好的具體展現。



### 花蓮營運處 林家平

#### 禮貌周到 贏得客戶高度肯定

林家平同仁於台新銀行執勤期間，獲得客戶來函感謝，並被總行保全部門公開表揚其「態度積極且反應機靈，整體素質優於其他銀行保全」。本公司將此實例納入教育訓練教材，傳遞「以專業創造信賴」的價值觀，讓服務成為企業永續品牌的基石。



### 花蓮營運處 李金華

#### 同理為本 協助旅客安心入住

李金華同仁駐點麗華美達安可酒店期間，於高住客流量時段主動協助行李、維護動線秩序，並協助客戶辦理入住。多位旅客表達對李員的高度讚賞與感謝，認為其「工作態度積極親切，是酒店最令人安心的存在之一」。李員的用心服務不僅提升顧客體驗，也強化了誼光保全在服務業中的專業形象。



這些真實故事不僅彰顯員工的專業與責任感，也反映本公司在「人本關懷、積極守護」的企業文化中，誼光保全將持續強化教育訓練、落實獎勵制度，讓每位同仁的善舉成為永續推進的重要推力。

## 3.細心參與-共融職場

---

3.1 友善包容

3.2 員工福利與溝通

3.3 人才培育

3.4 職業安全

## 3.1 友善包容

### ■ 多元、平等、友善職場

誼光保全始終視員工為推動公司穩健營運與實現永續目標的關鍵資產，致力於打造**公平、包容且具多元性**的工作環境。公司全面遵循勞動相關法令與人權標準，落實不歧視原則與性別平等政策，並透過多元化招募管道廣納各類人才，建立兼具專業與多元背景的團隊。

截至2024年底，公司員工總數為 **3,112人**，其中包括 **3,108位全職員工**（男性占96%，女性占4%），以及 **4位兼職人員**。所有員工皆依據本公司規範簽訂正式勞動契約，無臨時雇員或派遣人力。誼光保全於報導期間僅1位**非屬本公司僱用之工作者**，為外包清潔公司所派遣之清潔人員。

在多元共融政策推動上，公司持續配合政府相關法規與指導原則，積極促進弱勢就業機會。截至2024年底，誼光保全共聘用 **116位身心障礙員工**，不僅符合法定聘用比例，亦展現公司實踐社會包容與平等機會的承諾。未來誼光保全將持續精進職場支持機制與無障礙環境，落實對多元與包容文化的支持。

由於保全產業特性，女性從業人員比例相對較低。然而，誼光保全積極致力於打破此傳統印象，鼓勵更多女性參與並投入保全領域。公司在招募過程中堅守非歧視原則，承諾為所有員工提供平等發展機會，並持續推動性別多元化，期能吸引更多女性人才，以逐步平衡性別比例，打造更具包容性之團隊。

誼光保全高度重視員工需求與意見，致力於營造平等且友善的職場環境。公司確保每位員工獲得公平機會與待遇，堅定奉行男女同工同酬之獎酬原則及平等晉升機會。此外，公司亦積極關注並努力平衡男女主管職位比例，逐步實現職場性別平等之目標。

儘管保全產業應聘者多為男性，誼光保全仍嚴格遵循相關規範，堅決杜絕職場上任何形式之歧視，包含性別、年齡、宗教、膚色及種族等。在公司的人才培育與晉升制度中，我們積極落實公平原則，確保不同性別員工皆能獲得均衡的發展空間。此項努力亦反映於實際數據，目前本公司女性員工中已有 21.4% 擔任主管職務，此一比例展現公司在推動性別平等與打造多元共融管理環境方面的具體成效。

### ■ 員工動態與流動率

2024年度，誼光保全共新進員工967人，新進比例為31.1%。同期，離職員工總數為984人，離職比例為31.6%。儘管存在人員流動，本公司整體員工人數與前一年度相比，保持相對穩定。若不計入非主動離職（如資遣）之因素，實質離職率為31.4%。公司將持續致力於提升員工滿意度與留任率，以確保人才之穩定發展，進而支持公司之長期穩健成長。

## 員工結構

### 台灣

| 類別       | 男     | 女   | 合計    |
|----------|-------|-----|-------|
| 員工數      | 2,986 | 126 | 3,112 |
| 永久聘雇員工   | 2,986 | 126 | 3,112 |
| 臨時員工     | 0     | 0   | 0     |
| 無時數保證的員工 | 0     | 0   | 0     |
| 全職員工     | 2,982 | 126 | 3,108 |
| 兼職員工     | 4     | 0   | 4     |

### 雇用身心障礙人士

|          |    |     |
|----------|----|-----|
| 身心障礙人士聘用 | 男  | 112 |
|          | 女  | 4   |
|          | 合計 | 116 |
| 外籍人員聘用   | 男  | 0   |
|          | 女  | 0   |
|          | 合計 | 0   |

| 截至2024/12/31 | 年齡     | 性別    | 人數   | 比例     |       |
|--------------|--------|-------|------|--------|-------|
| 管理職級員工       | 30歲以下  | 男     | 2    | 0.06%  |       |
|              |        | 女     | 0    | 0.00%  |       |
|              |        | 小計    | 2    | 0.06%  |       |
|              | 30-50歲 | 男     | 35   | 1.13%  |       |
|              |        | 女     | 20   | 0.64%  |       |
|              |        | 小計    | 55   | 1.77%  |       |
|              | 50歲以上  | 男     | 27   | 0.87%  |       |
|              |        | 女     | 7    | 0.22%  |       |
|              |        | 小計    | 34   | 1.09%  |       |
|              | 一般員工   | 30歲以下 | 男    | 106    | 3.40% |
|              |        |       | 女    | 4      | 0.13% |
|              |        |       | 小計   | 110    | 3.53% |
| 30-50歲       |        | 男     | 1031 | 33.13% |       |
|              |        | 女     | 54   | 1.74%  |       |
|              |        | 小計    | 1085 | 34.87% |       |
| 50歲以上        |        | 男     | 1785 | 57.36% |       |
|              |        | 女     | 41   | 1.32%  |       |
|              |        | 小計    | 1826 | 58.68% |       |

比例計算為該類別員工數/2024年底總員工數

## 2024年 新進vs離職員工比例

| 截至2024/12/31 | 年齡     | 性別 | 人數  | 比例     |
|--------------|--------|----|-----|--------|
| 新進員工         | 30歲以下  | 男  | 116 | 3.73%  |
|              |        | 女  | 9   | 0.29%  |
|              |        | 小計 | 125 | 4.02%  |
|              | 30-50歲 | 男  | 394 | 12.66% |
|              |        | 女  | 34  | 1.09%  |
|              |        | 小計 | 428 | 13.75% |
|              | 50歲以上  | 男  | 398 | 12.79% |
|              |        | 女  | 16  | 0.51%  |
|              |        | 小計 | 414 | 13.30% |
| 離職員工         | 30歲以下  | 男  | 101 | 3.25%  |
|              |        | 女  | 12  | 0.39%  |
|              |        | 小計 | 113 | 3.63%  |
|              | 30-50歲 | 男  | 315 | 10.12% |
|              |        | 女  | 28  | 0.90%  |
|              |        | 小計 | 343 | 11.02% |
|              | 50歲以上  | 男  | 511 | 16.42% |
|              |        | 女  | 17  | 0.55%  |
|              |        | 小計 | 528 | 16.97% |

比例計算為該年齡層新進或離職員工/該年齡層總員工數



## 3.2 員工福利與溝通

### ■ 員工福利與健康關懷

誼光保全深切體認，提供員工幸福友善之工作環境，並關懷其身心健康與生活品質，乃企業無可旁貸之責任。有鑑於此，公司將員工福利視為企業管理中不可或缺之核心環節，並透過多元福利措施，支持員工之全方位發展與成長。

健全之員工福利政策，不僅有助於吸引與留任優秀人才，更能有效提升員工之工作效率與士氣，促進其個人專業發展及整體幸福感。面對當前激烈的人才競爭環境，完善的員工福利已成為企業構築競爭優勢、成功延攬與留住人才之關鍵要素。

### ■ 誼光保全的員工福利計畫包括：

#### 1 身心健康支援

- 提供定期健康檢查和健康講座，讓員工了解如何保持身體健康。
- 提供心理健康支援，包括心理諮詢和心理衛生教育，注重員工的心理健康。

#### 2 完善育嬰假期

- 提供育嬰假和家庭照顧假，幫助員工照顧家庭成員，使其在工作與生活之中更容易取得平衡。

#### 3 學習與發展

- 提供學習和發展機會，包括專業培訓和進修課程，支持員工的職涯發展。
- 提供內部晉升和跨部門轉移的機會，幫助員工拓展職業生涯。
- 提供導師計畫和職涯規劃諮詢，幫助員工了解自己的職涯發展路徑和目標。

#### 4 福利待遇

- 提供完善的保險項目，保障員工及其家屬的醫療需求。
- 提供退休金計劃，幫助員工為未來做好財務規劃。
- 提供職員本人結婚賀儀，支持員工在重要人生事件中的慶祝。
- 提供職員本人、父母、子女、配偶死亡時的奠儀。

誼光保全持續關注員工福祉與工作環境的優化，定期召開會議檢視各項福利制度，並研議調整方向，以協助同仁在工作與生活之間維持良好平衡。公司秉持以人為本的管理理念，主動了解員工需求，致力於營造平等、尊重與友善的職場氛圍。

## ■ 薪酬待遇

誼光保全深知具市場競爭力之薪酬待遇，對於吸引及留任優秀人才至關重要。公司致力於提供具競爭性之薪酬福利，以延攬各方人才加入團隊。本公司秉持公平公正原則，提供透明之薪酬制度，期能激勵員工持續發展與精進。

除薪酬外，公司亦提供全面性福利待遇，包含完善之保險與退休金計畫，以保障員工及其家庭之健康與未來生活。誼光保全持續探索並實施創新福利方案，以滿足員工多元需求，進而提升員工之整體幸福感與工作滿意度。

為提升薪酬制度的透明度與管理效率，誼光保全於2024年度針對薪資與差勤結構進行優化調整。公司推動薪資與差勤計算公式的標準化，簡化原需逐月人工修正的流程，提升薪資核算與發放的準確度與作業效率。同時，也協助員工更清楚理解個人薪資組成與計算方式，降低誤解與爭議的可能，促進日常管理流程的穩定與順暢。

## ■ 性別薪酬比例

| 職級   | 2022 |      | 2023 |      | 2024 |      |
|------|------|------|------|------|------|------|
|      | 男    | 女    | 男    | 女    | 男    | 女    |
| 一般員工 | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    |
| 基層主管 | 1    | 0.81 | 1    | 1.11 | 1    | 1.01 |
| 中階主管 | 1    | 0    | 1    | 1    | 1    | 1.02 |
| 高階主管 | 1    | 0.88 | 1    | 0.94 | 1    | 1.02 |

註： 1. 一般員工係指現場人員，約定月薪依勞基法基本工資規定，男、女均相同職務者薪酬相同；加班費因各服務點是否有加班情況不一，故不列入加總  
 2. 行政人員約定薪資優於勞基法，相同行政之男、女起薪相同，但因工作年資或擔任幹部時，薪資會另加給  
 3. 中階或高階幹部約定薪資優於勞基法，相同職等之男、女敘薪相同，但因工作年資或擔任主管之職務不同，薪資會另加給

## ■ 2024年基本薪資男女比

|               | 男性     | 女性     |
|---------------|--------|--------|
| 基層人員基本薪資      | 27,470 | 27,470 |
| (法定) 基層人員最低薪資 | 27,470 | 27,470 |
| 超過法定最低薪資倍數    | 1.000  | 1.000  |

## ■ 2024年度總薪酬比率

組織中薪酬最高個人年度總薪酬增加之百分比與組織其他員工（不包括該薪酬最高個人）平均年度總薪酬增加百分比之中位數的比率其值為0，乃因工作滿一年於2024年最高年度總薪1人較2023年最高年度總薪1人之年總薪相同無變動；其他人員2024年度總薪中位數較2023年度總薪中位數增加4.05%

## ■ 退休計畫

為保障同仁長遠職場生涯，誼光保全規劃完善之退休金制度，主要依循「勞動基準法」（勞退舊制）及「勞工退休金條例」（勞退新制）之相關規範。

在勞退新制（依《勞工退休金條例》）部分，公司按員工每月薪資提撥6%至勞工保險局個人專戶，員工亦可選擇自願提撥。2024年度，新制所認列之退休金費用為新台幣90,508,220元。

至於勞退舊制（依《勞動基準法》），公司按月依員工薪資總額提撥2%至勞工退休準備金專戶，該專戶由勞工退休準備金監督委員會以其名義存入台灣銀行。為確保退休金給付無虞，公司將於年度終了前評估專戶餘額，若有不足支應次一年度預估退休勞工之差額，將於次年度3月底前一次提撥補足。截至2024年12月31日，舊制勞工退休準備金專戶餘額為新台幣88,907,494元。

## 育嬰假

誼光保全重視員工在職涯發展與家庭照顧間的平衡，並積極配合相關法令，提供完整的育嬰假制度。員工於育嬰期間可依法申請留職停薪，照顧新生兒或幼兒，期間公司亦提供必要之協助與資訊，協助員工順利銜接職場與家庭角色。

誼光保全近三年符合育嬰假資格人數統計

| 截至2022/12/31    | 性別 | 2022   | 2023 | 2024   |
|-----------------|----|--------|------|--------|
| 符合育嬰假申請<br>資格人數 | 男  | 1      | 2    | 6      |
|                 | 女  | 2      | 0    | 1      |
|                 | 總數 | 3      | 2    | 7      |
| 實際申請資格人數        | 男  | 1      | 2    | 6      |
|                 | 女  | 2      | 0    | 1      |
|                 | 總數 | 3      | 2    | 7      |
| 應復職人數           | 男  | 1      | 2    | 6      |
|                 | 女  | 2      | 0    | 1      |
|                 | 總數 | 3      | 2    | 7      |
| 實際復職人數          | 男  | 1      | 1    | 1      |
|                 | 女  | 0      | 0    | 1      |
|                 | 總數 | 1      | 1    | 2      |
| 復職率             | 男  | 33.30% | 50%  | 16.67% |
|                 | 女  | 0      | 0    | 100%   |
|                 | 總數 | 33.30% | 50%  | 28.57% |
| 當年度復職滿一<br>年人數  | 男  | 0      | 0    | 0      |
|                 | 女  | 0      | 0    | 0      |
|                 | 總數 | 0      | 0    | 0      |
| 留任率             | 男  | 0      | 0    | 0      |
|                 | 女  | 0      | 0    | 0      |
|                 | 總數 | 0      | 0    | 0      |



## 勞資會議

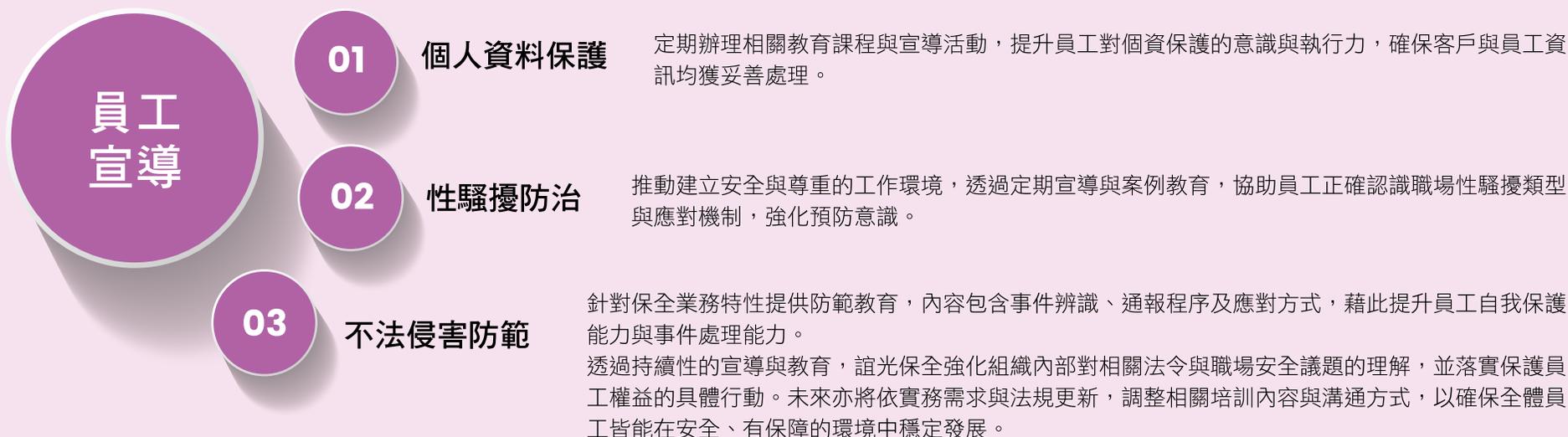
誼光保全重視與員工之間的雙向溝通，視其為維繫組織穩定與提升工作協調的重要基礎。公司定期舉辦各類溝通活動，由高階管理階層與基層同仁進行面對面交流，說明公司政策與營運目標，並聽取員工意見，以促進內部理解與執行共識。

此外，公司設有正式的勞資會議機制，作為員工代表與資方間溝通的重要平台。透過定期召開勞資會議，雙方得以針對工作條件、制度調整與職場意見進行討論與協調。此制度有助於提前掌握並處理潛在問題，強化協作氛圍，並促進組織運作的穩定性。

## ■ 員工宣導

誼光保全持續透過制度化方式加強員工對權益保障、職場安全與公司規範的認識與理解。公司定期進行多項法令與政策宣導，內容涵蓋《勞動基準法》相關規定、工安事項、交通安全、性騷擾防治、不法侵害預防、申訴與懲戒辦法等，確保員工在執行職務過程中具備必要知識與應對能力，降低職場風險，維護工作安全。

在個別議題上，誼光保全亦落實專項宣導與教育訓練



### 2024年誼光保全進行人權相關訓練時數

| 項目            | 受訓人次   | 課程時數 | 總計受訓時數  |
|---------------|--------|------|---------|
| 個人資料保護法       | 33,207 | 11   | 365,277 |
| 性騷擾防治概要       | 6,332  | 2    | 12,664  |
| 執行職務遭受不法侵害之預防 | 12,013 | 4    | 48,052  |

## 3.3 人才培育

誼光保全重視員工的專業成長與知識傳承，持續優化培訓制度與學習資源配置，以提升組織整體人力素質。公司建構多元化學習管道與階段性訓練體系，針對不同職務類型與職涯階段，規劃包含新進人員訓練、在職訓練與幹部職能強化等課程，協助員工穩定適應崗位並提升實務應對能力。

在保全服務核心職能的發展上，公司特別強化駐衛警人員的訓練制度，課程設計聚焦於責任感、紀律、應變效率與服務態度等基本素養，並透過密集式訓練與實務演練，確保第一線人員具備穩定執勤與應對突發狀況的能力。幹部培訓則著重於管理技巧、溝通協調與督導能力的養成，支持中階人力穩定銜接與向上發展。

各項培訓計畫皆依據工作實務需求與服務場域特性設計，並配合公司價值觀落實訓練內容，強化員工對崗位責任的認同與執行力。透過持續性的人力資源投入，誼光保全期望提升人員整體專業能力，強化組織營運穩定性，並作為支持公司永續經營的重要基礎。

### 分層訓練計劃

#### 新進人員訓練

新進人員在報到後，各分公司會安排一週的集中或個別駐警勤務訓練。訓練內容包括：

- 公司簡介
- 警衛服勤須知及要領
- 交通指揮手勢
- 緊急狀況應變處置
- 哨所見習



在試用期間（兩個月內），各分公司經理將於每月最後一週安排三小時的警衛勤務訓練課程，重點包括：

- 服裝儀容與禮節要求
- 警衛勤務要領
- 客戶習性分析
- 心理輔導

#### 在職訓練

在職訓練分為幹部訓練與一般駐警訓練：

##### 幹部訓練

幹部在職訓練的重點包括：

- 駐警勤務管理
- 新進人員教育訓練
- 巡查要領
- 客戶訪問與成約報價作業
- 自我充實

##### 一般警衛訓練

一般駐警在職訓練的重點課程包括：

- 警衛安全
- 服勤要領
- 公司管理規章
- 服儀禮節
- 警衛經驗交流與狀況處置



## 新進人員職前專業訓練課程科目

| 訓練方式 | 類 別   | 課 程 科 目                                      |
|------|-------|--|
| 哨上見習 | 基本    | 警衛值勤注意事項(1H)                                 |
|      | 基本    | 哨點環境認識(1H)                                   |
|      | 基本    | 警衛勤務實作(2H)                                   |
|      | 基本    | 緊急事故應變處理(1H)                                 |
|      | 基本    | 警衛勤務實作(3H)                                   |
| 哨上見習 | 基本    | 客戶習性介紹(1H)                                   |
|      | 基本    | 服務觀念與心態調整(1H)                                |
|      | 基本    | 警衛勤務實作(2H)                                   |
|      | 基本    | 事故處理與回報(1H)                                  |
| 哨上實習 | 基本    | 警衛勤務實作(3H)                                   |
|      | 基本    | 警衛勤務實作(8H)                                   |
| 集中訓練 | 基本    | 保全人員訓練簡介+警衛服裝穿著與配備規定(1H)                     |
|      | 基本    | 語音回報系統操作及獎懲概要(1H)                            |
|      | 專業/基本 | 保全業法及其施行細則等相關法令、刑事法概要、職業安全衛生法概要、性騷擾防治法概要(1H) |
|      | 專業    | 保全執勤之原則與應注意事項(1H)                            |
|      | 專業/基本 | 危機處理、緊急應變通報流程概要(1H)                          |
|      | 基本    | 警衛一般及特別守則概要(1H)                              |
|      | 專業    | 交通指揮、疏導及交通事故之協助處理(2H)                        |
|      | 專業    | 救災防護訓練(1H)                                   |
| 集中訓練 | 基本    | 急救常識及演練-AED解說(1H)                            |
|      | 專業    | 保全業理論(1H)                                    |
|      | 專業    | 保全業經營、管理及未來展望(1H)                            |
|      | 專業    | 犯罪偵查、防盜防搶實務(1H)                              |
|      | 專業    | 犯罪預防與民力運用(1H)                                |
|      | 專業    | 擒拿、綜合應用拳技或防身術(2H)                            |

## ■ 在職人員專業訓練科目

| 月份 | 類別 | 課程科目                  | 月份  | 類別 | 課程科目                  |
|----|----|-----------------------|-----|----|-----------------------|
| 1月 | 專業 | 危機處理(1H)              | 7月  | 專業 | 救災防護訓練(1H)            |
|    | 基本 | 執行職務遭受不法侵害之預防(1H)(勞安) |     | 基本 | 急救常識及演練-AED解說(1H)(勞安) |
|    | 基本 | 服儀規定及政令宣導(1H)         |     | 基本 | 緊急應變通報流程概要(1H)        |
|    | 基本 | 語音回報系統操作及獎懲概要(1H)     |     | 基本 | 個人資料保護法(1H)           |
| 2月 | 專業 | 刑事法概要(1H)             | 8月  | 專業 | 保全業法及其施行細則等相關法令(1H)   |
|    | 基本 | 安全衛生工作守則概要(1H)(勞安)    |     | 基本 | 病媒蚊蟲防治概要(1H)(勞安)      |
|    | 基本 | 個人資料保護法(1H)           |     | 基本 | 執行警衛勤務應注意事項(1H)       |
|    | 基本 | 臨場應變能力訓練(1H)          |     | 基本 | 個人資料保護法(1H)           |
| 3月 | 專業 | 犯罪預防與民力運用(1H)         | 9月  | 專業 | 保全業經營、管理及未來展望(1H)     |
|    | 基本 | 職業安全衛生法概要(1H)(勞安)     |     | 基本 | 執行職務遭受不法侵害之預防(1H)(勞安) |
|    | 基本 | 個人資料保護法(1H)           |     | 基本 | 警衛禮儀與應對訓練(1H)         |
|    | 基本 | 性騷擾防治概要(1H)           |     | 基本 | 個人資料保護法(1H)           |
| 4月 | 專業 | 犯罪偵查                  | 10月 | 專業 | 保全執勤之原則與應注意事項(1H)     |
|    | 基本 | 執行職務遭受不法侵害之預防(1H)(勞安) |     | 基本 | 急救常識(1H)(勞安)          |
|    | 基本 | 緊急事故應變處理(1H)          |     | 基本 | 交通安全宣導(1H)            |
|    | 基本 | 個人資料保護法(1H)           |     | 基本 | 個人資料保護法(1H)           |
| 5月 | 專業 | 防盜防搶實務(1H)            | 11月 | 專業 | 交通指揮、疏導及交通事故之協助處理(1H) |
|    | 基本 | 警衛服裝穿著與配備規定(1H)       |     | 基本 | 職業安全衛生宣導(1H)(勞安)      |
|    | 基本 | 消防常識及演練(1H)(勞安)       |     | 基本 | 工商場所之犯罪防範(1H)         |
|    | 基本 | 個人資料保護法(1H)           |     | 基本 | 個人資料保護法及其施行細則宣導(1H)   |
| 6月 | 專業 | 保全業理論(1H)             | 12月 | 專業 | 擒拿、綜合應用拳技或防身術(1H)     |
|    | 基本 | 個人資料保護法(1H)           |     | 基本 | 執行職務遭受不法侵害之預防(1H)(勞安) |
|    | 基本 | 警衛禮儀與應對訓練(1H)         |     | 基本 | 個人資料保護法(1H)           |
|    | 基本 | 性騷擾防治概要(1H)(勞安)       |     | 基本 | 語音回報及服儀規定(1H)         |

## 員工專職訓練時數統計

| 類別       |    | 2022   | 2023   | 2024   |
|----------|----|--------|--------|--------|
| 新進人員訓練   | 人次 | 504    | 564    | 444    |
|          | 時數 | 8      | 8      | 8      |
|          | 小計 | 4032   | 4512   | 3552   |
| 專業別訓練    | 人次 | 35305  | 34805  | 36213  |
|          | 時數 | 4      | 4      | 4      |
|          | 小計 | 141220 | 139220 | 144852 |
| 法規規範訓練   | 人次 | 32306  | 31878  | 33207  |
|          | 時數 | 14     | 17     | 17     |
|          | 小計 | 452284 | 541926 | 564519 |
| 晉升主管職務訓練 | 人次 | 96     | 117    | 125    |
|          | 時數 | 6      | 6      | 6      |
|          | 小計 | 576    | 702    | 750    |

## 員工訓練金額與時數總計

| 訓練指標        | 2022    | 2023    | 2024    |
|-------------|---------|---------|---------|
| 員工訓練總金額(萬元) | 437,245 | 463,075 | 478,250 |
| 員工訓練總時數(小時) | 48      | 48      | 48      |



保全專職訓練



## 不同職級人員受訓時數統計

| 職級   | 男     | 女  | 合計時數   | 平均時數 |
|------|-------|----|--------|------|
| 高階主管 | 0     | 0  | 0      | 0    |
| 中階主管 | 11    | 0  | 44     | 4    |
| 基層主管 | 26    | 0  | 104    | 4    |
| 專業人員 | 0     | 0  | 0      | 0    |
| 直接人員 | 2,921 | 73 | 11,976 | 4    |
| 合計時數 | 2,964 | 73 | 12,124 | 4    |

## 2024年公司員工接受績效及職涯發展檢核佔總員工的百分

| 項目   | 男性    |        |         | 女性   |        |         | 總計    |        |         |
|------|-------|--------|---------|------|--------|---------|-------|--------|---------|
|      | 員工總數  | 接受檢視人數 | 佔比      | 員工總數 | 接受檢視人數 | 佔比      | 員工總數  | 接受檢視人數 | 佔比      |
| 主管人員 | 2,986 | 41     | 1.37%   | 126  | 5      | 3.97%   | 3,112 | 46     | 1.48%   |
| 行政人員 |       | 2      | 0.07%   |      | 22     | 17.46%  |       | 24     | 0.77%   |
| 一般員工 |       | 2,943  | 98.56%  |      | 99     | 78.57%  |       | 3,042  | 97.75%  |
| 小計   |       | 2,986  | 100.00% |      | 126    | 100.00% |       | 3,112  | 100.00% |

人數計算基礎為2024/12/31在職員工

## 3.4 職業安全

為強化職場安全管理與健康保障，誼光保全自2011年起設立「職業安全衛生管理委員會」，作為公司推動職安衛制度之專責單位。該委員會由副總經理擔任主任委員，並依規定由各單位推選勞工代表4人，勞方委員占全體委員人數三分之一以上，確保員工意見得以充分反映。

委員會每季召開定期會議，負責規劃、推動及督導與職業安全與衛生相關之政策與執行措施。其職責範圍包含工作場所風險辨識與預防、員工健康維護、教育訓練及事故通報等事宜，並針對實務執行情況進行檢討與改善，強化風險控管效能。

透過此制度性機制，公司得以系統性掌握並管理員工健康與安全事項，提升整體作業安全標準，亦符合相關法規與利害關係人對安全管理的合理期待。

### ■ 職業安全政策

誼光保全秉持「安全第一」的原則，致力於維護良好之工作環境與職業健康條件，預防職業災害的發生。公司制定安全衛生政策與工作安全守則，作為員工執行勤務時的重要依據，並要求全體員工確實遵守，以確保作業現場的安全與同仁健康。

工作安全守則內容涵蓋以下重點項目：

正確使用各項作業  
工具與設備

穿戴符合工作需求  
之個人防護裝備

定期接受  
職業健康檢查

遵守職業安全衛生  
相關法規與公司內部規定

此外，公司針對警衛人員進一步明定職務相關的安全規範。警衛人員須遵守職安守則，不得從事與工作無關之作業；如執勤期間遇有立即危險之虞，應立即停止作業、退避至安全處所，並通報直屬主管進行處置。此項規範有助於第一線人員於緊急情況中即時保護自身安全，並建立明確的應變流程。

透過上述制度設計與管理措施，誼光保全持續提升員工對職業安全與健康議題的認識與應對能力，並落實職場風險預防與控制機制。

### ■ 風險評估

誼光保全將員工之職業安全與健康視為營運管理的重要基礎，並建置一套系統性職業安全風險評估機制。此機制針對保全人員於執勤過程中可能面臨之風險進行鑑別與分析，涵蓋實體環境危害、作業中可能產生之心理壓力及其他操作性風險。公司運用風險評估矩陣等量化工具進行分級管理，以提升風險辨識的準確性與處置效率。

針對已識別之風險，公司制定並落實多項對應措施，包括配發個人防護裝備（PPE）、強化駐點安全設施、建立並定期演練緊急應變流程，作為日常風險控管的重要一環。此外，公司亦定期辦理職業安全衛生教育訓練，內容涵蓋風險辨識、作業安全、事故應變與相關法規，提升員工之自我防護與現場處置能力。

透過持續性的風險控管機制與員工安全意識培養，公司致力於降低職業災害風險，維持穩定之作業環境與服務品質，並持續檢視與改善整體職安管理系統，以保障員工在執勤過程中的健康與安全。

## ■ 安全措施

誼光保全持續強化職場安全管理，透過多元措施落實風險預防與健康促進，確保員工於執勤過程中的身心安全。主要實施作法如下：

- **現場自主檢查制度**：由駐點警衛每日執行自動檢查作業，並填寫檢查記錄表；督導幹部則每月不定期抽查，以確保檢查程序之落實與執行品質。
- **職安法令與健康宣導**：透過公司內部企業網，定期推播職業安全衛生法規更新、高溫作業防護、菸害預防等健康宣導資訊，強化員工對相關議題的理解與日常防範意識。
- **交通安全教育訓練**：納入每月教育訓練課程內容，透過案例說明與風險分析，提升員工對交通事故發生原因與預防對策的認知，降低通勤與勤務期間交通風險。

此外，為符合法規要求並落實預防性管理，公司已訂定並推動下列**三項重點計畫**：

1. 異常工作負荷促發疾病預防管理辦法

2. 母性勞工健康保護辦法

3. 人因性危害預防管理辦法

## ■ 員工健康管理

| 執行項目          | 執行成果   |
|---------------|--|
| 安排員工定期健康檢查    | 1. 健康檢查：依法規規範提供健康檢查，年滿六十五歲者，每年檢查一次。二、四十歲以上未滿六十五歲者，每三年檢查一次。三、未滿四十歲者，每五年檢查一次。2024年在職健檢人數為555員，並於2024年委託健康管理顧問公司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。<br>2. 對員工健康檢查與特殊健康檢查紀錄，進行分析、評估與管理，並依其分級管理主動給予關懷，必要時安排醫師進行面談，提供健康指導與照護。 |
| 推動無菸職場或菸害防制作為 | 遵守菸害防制規定，公司內部禁止吸菸，並於室外區域規劃吸菸區，供員工使用。   |

## ■ 職安教育訓練

為提升員工對職業危害的認識與預防意識，誼光保全依據「勞工安全衛生教育訓練管理辦法」，針對新進人員及在職勞工辦理各類安全衛生教育訓練。訓練內容涵蓋基本安全觀念、現場操作注意事項及事故應變程序，並針對急救人員與職安人員安排進階與回訓課程，強化實務應變能力。公司藉由制度化的訓練計畫，落實安全衛生管理工作，持續強化員工現場風險應對能力。

2024年度訓練安排與執行情形如下：

01

### 職業安全人員回訓

- 訓練週期依規定為：業務主管每2年6小時、職安人員每2年12小時。
- 2024年安排1人參加職安人員回訓課程（委外辦理）。

01

### 職業安全人員初訓

- 初訓課程為業務主管每人42小時，總受訓時數84小時。
- 2024年安排4人參加委外訓練。

01

### 事務人員證照複訓

- 訓練週期為每5年一次，每次20小時。
- 2024年安排7人參加委外訓練。

01

### 急救人員複訓

- 訓練週期為每3年一次，每人訓練時數3小時。
- 2024年安排5人參訓。

誼光保全將持續依據法規及實務需求檢討並優化訓練計畫，強化員工實務能力與安全意識，降低職業災害風險，維持安全穩定之工作環境。

## 職業災害與職業病

2024 年度誼光保全未發生任何職業傷害或職業病個案，公司仍關注部分勤務性質可能對身體造成長期累積性影響，特別是在基層執勤崗位。對於長時間站立、夜間巡邏等工作型態所衍生的潛在健康風險，公司透過日常教育訓練提醒正確工作姿勢，並由現場主管依勤務狀況協調作息與輪替，以降低勞動負荷。

| 項 目          | 2022      | 2023      | 2024      |
|--------------|-----------|-----------|-----------|
| 工作時數         | 7,647,400 | 7,506,000 | 7,573,000 |
| 職業傷害所造成的死亡數量 | 0         | 0         | 0         |
| 職業傷害所造成的死亡比率 | 0         | 0         | 0         |
| 嚴重的職業傷害的數量   | 0         | 0         | 0         |
| 嚴重的職業傷害的比率   | 0         | 0         | 0         |
| 可記錄之職業傷害的數量  | 0         | 0         | 0         |
| 可記錄之職業傷害的比率  | 0         | 0         | 0         |



## 4.盡心改善-環境保護

---

4.1 能源統計

4.2 氣候相關財務揭露(TCFD)



## 4.1 能源統計

誼光保全能源使用主要皆自於各地辦公室區域用電，因此用各辦公室總電力度數，來作為溫室氣體排放量之依據。2024年盤查範圍擴大，盤查範圍包含全台各營運據點，2024年總使用度數為305,897度，實際換算約為144.9952公噸二氧化碳當量(CO<sub>2</sub>e)。

2024年溫室氣體排放量如下表：

| 廠區    | 範疇  |          |
|-------|---|----------|
| 全營運據點 | 範疇二(公噸CO <sub>2</sub> e)                  | 144.9952 |
|       | 溫室氣體排放密集度<br>公噸CO <sub>2</sub> e/每百萬營收(註) | 0.0721   |

註：計算採營運控制權法，範疇二電力排碳係數以經濟部能源署公告，2024年排放量採0.474計算(單位:公斤CO<sub>2</sub>e/度)。2024年營收約為2,011百萬。



## ■ 節能減碳政策

節能減碳為企業永續發展重要指標一，誼光保全長期關注我們的生活環境保護議題，公司不斷將節能減碳的生活理念融入到誼光保全的企業文化之中，將營業個據點所能及的範圍內，使用對環境影響較低的節能設備、裝置，此外更敦促全體員工共同遵循節能減碳政策，使誼光保全為我們的生活環境盡一份心力。

| 節能減碳措施   | 執行項目   |
|----------|--|
| 優化用電量    | 對公司的用電量使用進行全面檢查，分析用電使用情況，採取節電措施，如更換LED省電燈管等          |
| 無紙化推行    | 優化內部管理簽呈系統與推廣紙張再利用，降低實體紙張的使用量                        |
| 綠色採購     | 在公司的物品採購中，選擇節能、低碳或有環保標章的產品，鼓勵供應商推廣綠色產品               |
| 節約用水     | 採取節水措施，如安裝節水器具、隨手關閉水龍頭等方式                            |
| 推廣綠色交通   | 鼓勵員工騎自行車或乘坐公共交通工具上班，減少公司員工的汽機車通勤，減少二氧化碳排放            |
| 建立節能減碳文化 | 通過教育宣導、綠色活動等形式，向員工宣傳節能減碳的重要性，增強員工節能減碳的意識，建立節能減碳的企業文化 |

## 4.2 氣候相關財務揭露(TCFD)

隨著全球溫室氣體排放增加，極端氣候事件如暴雨、淹水、乾旱等不斷發生，對世界各地造成嚴重影響。誼光保全深刻認識到這些氣候變遷帶來的風險，因此依循氣候相關財務揭露架構（Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD）來揭示氣候對企業風險與機會的影響。未來，公司將繼續按照TCFD架構逐步完善相關資訊揭露。

公司通過各業務單位的參與討論，鑑別和評估氣候變遷相關項目對公司營運的潛在衝擊及相應的因應措施，具體如下：



氣候變遷風險與機會鑑別表

| 風險/機會 | 類別 | 面向     | 情境狀況                     | 財務影響             | 鑑別評估             |              |              |                |      | 採取行動/因應作為                                 |
|-------|----|--------|--------------------------|------------------|------------------|--------------|--------------|----------------|------|---|
|       |    |        |                          |                  | 發生時間點<br>(早、中、長) | 嚴重性<br>(1-5) | 可能性<br>(1-5) | 風險指數<br>(1-25) | 風險等級 |   |
| 風險    | 轉型 | 引起負面回饋 | 因新冠肺炎全球疫情影響，確診隔離引發缺班空班狀況 | 降低營業收入           | 早                | 4            | 5            | 20             | 高    | 招募機動人員、支援空班哨點                             |
| 機會    |    | 顧客行為轉變 | 客戶要求供應商節能及重視人權           | 降低間接成本<br>提升品牌形象 | 長                | 2            | 3            | 6              | 中    | 執行教育訓練、職災相關宣教                             |
| 風險    | 實體 | 立即性    | 極端強降雨造成同仁交通事故增加          | 增加營運(人事)成本       | 早                | 1            | 4            | 4              | 低    | 宣導上下班交通安全、監控員工上班工時，杜絕疲勞騎/駕車，落實員工健康檢查及風險預防 |
| 機會    |    | 市場     | 顧客行為轉變                   | 品牌形象升級           | 中                | 1            | 3            | 3              | 低    | 駐衛警協助顧客執行節能減碳措施                           |
| 風險    | 轉型 | 市場     | 供應商報價因原物料成本提高而漲價         | 增加營運成本           | 早                | 1            | 3            | 3              | 低    | 調整成本，提高客戶報價                               |
| 機會    |    | 市場     | 尋找新商機                    | 營收增加             | 中                | 1            | 1            | 1              | 低    | 購買節能設備、制定節能措施以獲得ESG認證。                    |

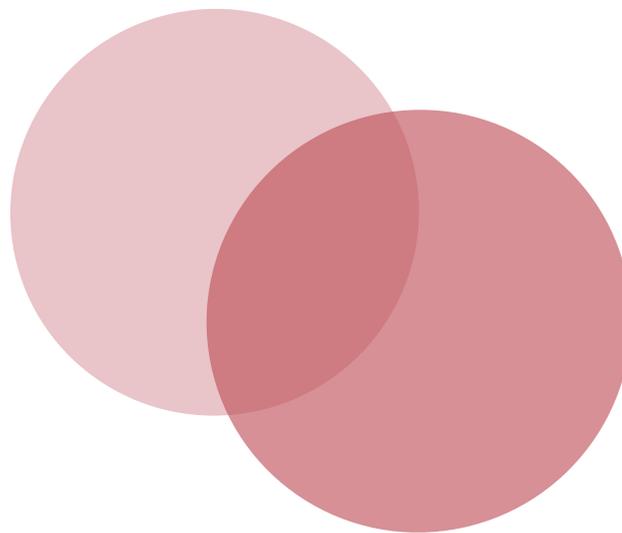
| 風險/機會 | 類別 | 面向     | 情境狀況             | 財務影響                  | 鑑別評估             |              |              |                |      | 採取行動/因應作為   |
|-------|----|--------|------------------|-----------------------|------------------|--------------|--------------|----------------|------|---|
|       |    |        |                  |                       | 發生時間點<br>(早、中、長) | 嚴重性<br>(1-5) | 可能性<br>(1-5) | 風險指數<br>(1-25) | 風險等級 |   |
| 風險    | 商譽 | 顧客偏好改變 | 使用電子設備管控門禁       | 警衛需求降低<br>派員減少而導致收入減少 | 中                | 2            | 2            | 4              | 低    | 1. 提升警衛服務品質與顯現服務價值。<br>2. 加強客戶關係維護。<br>3. 發掘顧客淺在需求進而增加其他項目服務機會。                   |
| 機會    | 市場 | 取得政府合作 | 參加政府辦活動時警衛需求相關招標 | 增加收入且增加曝光率提升大眾觀感      | 早                | 2            | 3            | 4              | 低    | 1. 積極參與政府辦理的活動及公共建設相關的警衛需求招標。<br>2. 注意並落實符合法規相關事宜避免觸法。<br>3. 加強警衛服儀與服務態度以提升企業好感度。 |
| 機會    |    | 能源來源   | 政策獎勵             | 節省能源成本                | 中                | 2            | 3            | 6              | 中    | 購買節能設備、制定節能措施   |

1-4分低風險、5-14分中風險、15-25分以上高風險

|      |    |      |      |       |
|------|----|------|------|-------|
| 區間年期 | 期間 | 短期   | 中期   | 長期    |
|      | 年期 | 1-3年 | 4-6年 | 7-10年 |

## 5. 社會公益-暖心誼光

---



## 社會共融與公益參與

誼光保全深信，企業之永續發展不僅奠基於穩健之營運績效，更需積極回應社會需求並履行企業社會責任。本公司長期關注弱勢族群與在地社會福祉議題，並透過實際參與公益計畫，強化與社會之正向連結。

自2015年起，誼光保全持續響應母公司新光保全發起之「愛心米募捐活動」。截至目前，本活動已累計募集24,784公斤有機愛心米，全數捐贈予國內弱勢家庭與公益團體。此項義舉不僅為有需求的族群提供穩定糧食資源，亦同步支持本地有機農業發展，有效結合社會公益與環境永續目標。展望未來，本公司將持續透過制度化之參與機制與集團資源整合，投入更多具備社會效益之公益計畫，以深化實踐企業對社會之長期承諾。



2022年捐贈116公斤

2023年捐贈118公斤

2024年捐贈110公斤



# 附 錄

---

附錄-GRI 準則對照表

附錄-永續會計準則委員會(SASB)對照表

附錄-永續報告書查證聲明書

附錄-政策承諾

## 附錄-GRI 準則對照表

|            |  |
|------------|--|
| 使用聲明       | 誼光保全已依循 GRI 準則報導 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期間的內容 |
| 使用的GRI 1   | GRI 1：基礎 2021  |
| 適用的GRI行業準則 | 無  |

### GRI Standards揭露項目對照表

| 對應GRI與揭露內容             | 章節主題                        | 頁碼      | 備註 |
|------------------------|-----------------------------|---------|----|
| <b>GRI 2：一般揭露 2021</b> |                             |         |    |
| <b>組織及報導實務</b>         |                             |         |    |
| 2-1 組織詳細資訊             | 1.1公司概況                     | 13      |    |
| 2-2 組織永續報導中包含的實體       | 關於本報告書                      | 3       |    |
| 2-3 報導期間、頻率及聯絡人        | 關於本報告書                      | 3       |    |
| 2-4 資訊重編               | 關於本報告書                      | 3       |    |
| 2-5 外部保證/確信            | 關於本報告書<br>附錄-永續報告書<br>查證聲明書 | 3<br>70 |    |
| <b>活動與工作者</b>          |                             |         |    |
| 2-6 活動、價值鏈和其他商業關係      | 1.1公司概況                     | 17      |    |
| 2-7 員工                 | 3.1友善包容                     | 38      |    |

### GRI Standards揭露項目對照表

| 對應GRI與揭露內容            | 章節主題     | 頁碼 | 備註 |
|-----------------------|----------|----|----|
| 2-8 非員工的工作者           | 3.1友善包容  | 38 |    |
| <b>治理</b>             |          |    |    |
| 2-9 治理結構及組成           | 1.3董事會運行 | 19 |    |
| 2-10 最高治理單位的提名與遴選     | 1.3董事會運行 | 19 |    |
| 2-11 最高治理單位的主席        | 1.3董事會運行 | 19 |    |
| 2-12 最高治理單位於監督衝擊管理的角色 | 1.3董事會運行 | 19 |    |
| 2-13 衝擊管理的負責人         | 1.3董事會運行 | 19 |    |
| 2-14 最高治理單位於永續報導的角色   | 1.3董事會運行 | 19 |    |
| 2-15 利益衝突             | 1.2 誠信經營 | 18 |    |
| 2-16 溝通關鍵重大事件         | 1.3董事會運行 | 20 |    |
| 2-17 最高治理單位的群體智識      | 1.3董事會運行 | 21 |    |

### GRI Standards揭露項目對照表

| 對應GRI與揭露內容        | 章節主題        | 頁碼 | 備註 |
|-------------------|-------------|----|----|
| 2-18 最高治理單位的績效評估  | 1.3董事會運行    | 19 |    |
| 2-19 薪酬政策         | 1.3董事會運行    | 19 |    |
| 2-20 薪酬決定流程       | 1.3董事會運行    | 19 |    |
| 2-21 年度總薪酬比率      | 3.2 員工福利與溝通 | 42 |    |
| <b>策略、政策與實務</b>   |             |    |    |
| 2-22 永續發展策略的聲明    | 董事長領航       | 4  |    |
| 2-23 政策承諾         | 附錄-政策承諾     | 72 |    |
| 2-24 納入政策承諾       | 1.2誠信經營     | 18 |    |
|                   | 1.4法令遵循     | 22 |    |
|                   | 3.2員工福利與溝通  | 47 |    |
| 2-25 補救負面衝擊的程序    | 3.2員工福利與溝通  | 44 |    |
| 2-26 尋求建議和提出疑慮的機制 | 3.2員工福利與溝通  | 43 |    |
| 2-27 法規遵循         | 1.4法令遵循     | 22 |    |
| 2-28 公協會的會員資格     | 1.1公司概況     | 17 |    |
| <b>利害關係人議合</b>    |             |    |    |

### GRI Standards揭露項目對照表

| 對應GRI與揭露內容             | 章節主題        | 頁碼 | 備註      |
|------------------------|-------------|----|---------|
| 2-29 利害關係人議合方針         | 利害關係人鑑別與溝通  | 5  |         |
| 2-30 團體協約              |             |    | 無簽署團體協約 |
| <b>GRI 3：重大主題 2021</b> |             |    |         |
| 3-1 決定重大主題的流程          | 重大議題鑑別與衝擊邊界 | 7  |         |
| 3-2 重大主題列表             | 重大議題鑑別與衝擊邊界 | 8  |         |
| 3-3 重大主題管理             | 重大主題管理方針    | 10 |         |



## 重大主題：員工權益

|                | 對應GRI與揭露內容                  | 相關章節       | 頁碼 | 省略/補充說明 |
|----------------|-----------------------------|------------|----|---------|
| GRI 3：重大主題2021 | 3-3 重大主題管理                  | 重大主題管理方針   | 10 |         |
| 401 勞雇關係2016   | 401-1新進員工和離職員工              | 3.1友善包容    | 40 |         |
|                | 401-2提供給全職員工(不包含臨時或兼職員工)的福利 | 3.2員工福利與溝通 | 41 |         |
|                | 401-3 育嬰假                   | 3.2員工福利與溝通 | 43 |         |

## 重大主題：職業安全

|                | 對應GRI與揭露內容                     | 相關章節     | 頁碼 | 省略/補充說明 |
|----------------|--------------------------------|----------|----|---------|
| GRI 3：重大主題2021 | 3-3 重大主題管理                     | 重大主題管理方針 | 10 |         |
| 403職業安全衛生2018  | 403-1職業安全衛生管理系統                | 3.4職業安全  | 51 |         |
|                | 403-2危害辨識、風險評估、及事故調查           | 3.4職業安全  | 51 |         |
|                | 403-3職業健康服務                    | 3.4職業安全  | 52 |         |
|                | 403-4有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通      | 3.4職業安全  | 51 |         |
|                | 403-5有關職業安全衛生之工作者訓練            | 3.4職業安全  | 53 |         |
|                | 403-6工作者健康促進                   | 3.4職業安全  | 52 |         |
|                | 403-7預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊 | 3.4職業安全  | 51 |         |
|                | 403-8職業傷害                      | 3.4職業安全  | 54 |         |

## 重大議題：人才培育

|                | 對應GRI與揭露內容                | 相關章節     | 頁碼 | 省略說明 |
|----------------|---------------------------|----------|----|------|
| GRI 3：重大主題2021 | 3-3 重大主題管理                | 重大主題管理方針 | 10 |      |
|                | 404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數     | 3.3人才培育  | 50 |      |
| 404訓練與教育       | 404-2 提升員工職能及過渡協助方案       | 3.3人才培育  | 45 |      |
|                | 404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比 | 3.1友善包容  | 50 |      |

## 非重大主題GRI對照

| 準則對應          | 對應GRI與揭露內容                 | 相關章節       | 頁碼 | 省略/補充說明    |
|---------------|----------------------------|------------|----|------------|
| 201經濟績效2016   | 201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值      | 1.1公司概況    | 16 |            |
|               | 201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會 | 4.氣候相關財務揭露 | 57 |            |
|               | 201-3 定義福利計劃義務与其它退休計畫      | 3.2員工福利與溝通 | 42 |            |
|               | 201-4 取自政府之財務補助            | -          | -  | 無取自政府之財務補助 |
| 403職業安全衛生2018 | 405-1 治理單位與員工的多元化          | 3.1友善包容    | 38 |            |

## 附錄-永續會計準則委員會(SASB)對照表

Table 1. 永續主題揭露與會計指標

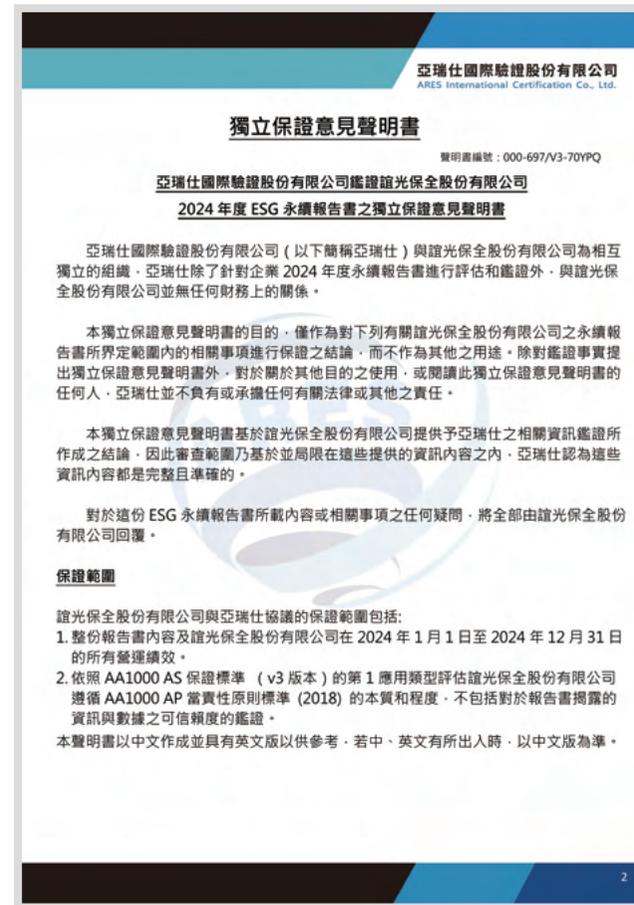
| 指標代碼  | 對應資訊   |
|---|--|
| 揭露主題  | 資料安全性  |
| SV-PS-230a.1<br>說明資訊安全之風險鑑別與管理方法                                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 安全政策和程序：建立和執行組織的安全政策和程序，以保護組織的資訊資產。</li> <li>2. 教育和訓練：向員工提供資訊安全教育和訓練，以提高他們對資訊安全的意識和能力。</li> <li>3. 技術措施：使用技術措施，如身份驗證、加密、存取控制和入侵檢測系統等，以保護組織的資訊資產。</li> </ol>  |
| SV-PS-230a.2<br>說明客戶資料在收集、使用和保存的相關政策與措施                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 合法收集：組織應該合法地收集客戶資料，遵守相關的法律和規定。</li> <li>2. 最小化收集：組織應該最小化收集客戶資料，只收集必要的資料，並且只在必要時使用這些資料。</li> <li>3. 明確通知：組織應該向客戶明確通知資料收集的目的、收集的資料類型、使用方式、保管期限和保護措施等相關資訊，並獲得客戶的明確同意。</li> <li>4. 安全保護：組織應該採取必要的安全措施，確保客戶資料的保密性、完整性和可用性，防止未經授權的訪問、使用、更改和刪除等風險。</li> <li>5. 及時刪除：當客戶資料不再需要使用時，組織應該及時刪除或銷毀相關資料，並且在相應的法律規定下妥善處理。</li> <li>6. 監控機制：組織應該建立相關的監控機制，定期檢查客戶資料的使用情況，並及時發現和處理任何資料安全問題。</li> <li>7. 培訓和教育：組織應該為員工提供相應的培訓和教育，加強其對客戶資料保密的意識和能力，並且在整個組織中建立良好的資訊安全文化。</li> </ol> |
| SV-PS-230a.3<br>1) 數據洩露數量<br>2) 涉及客戶業務機密資料或個人身份訊息百分比<br>3) 受影響的客戶數量 | 該指標不適用於誼光保全  |

| 揭露主題   | 員工多元化與包容                 |
|--|--------------------------|
| SV-PS-330a.1<br>員工性別百分比<br>(1) 管理層、(2) 技術人員、<br>(3) 所有員工 | 對應3.1 友善包容               |
| SV-PS-330a.2<br>員工的<br>(1) 自願離職率和<br>(2) 非自願離職率          | 自願離職率31.4%<br>非自願離職率0.2% |
| SV-PS-330a.3<br>員工認同公司百分比                                | 該指標不適用於誼光保全              |
| 揭露主題   | 誠信經營                     |
| SV-PS-510a.1<br>誠信經營政策與描述                                | 對應1.2 誠信經營               |
| SV-PS-510a.2<br>任何違反誠信經營的事<br>件造成公司損失                    | 2024年誼光保全無任何違反誠信經營之情事    |

Table 2. 活動指標

| 指標代碼   | 對應資訊                    |
|--|-------------------------|
| 揭露主題   |                         |
| SV-PS-000.A<br>員工人數：<br>(1) 全職和兼職<br>(2) 臨時的，以及<br>(3) 合約制 | 對應3.1 全職員工vs 兼職員工百分比    |
| SV-PS-000.B<br>員工工作時間，加班費計算方式                              | 誼光保全員工工作時間與加班費計算皆符合法令規範 |

## 附錄-第三方查證聲明書



亞瑞仕國際驗證股份有限公司  
 ARES International Certification Co., Ltd.

#### 意見聲明

我們總結誼光保全股份有限公司之永續報告書內容，對於誼光保全股份有限公司的相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。我們相信有關 2024 年的經濟、社會及環境等績效指標是被正確無誤地展現。報告書所揭露的績效指標展現了誼光保全股份有限公司對鑑別及滿足利害關係者期望的努力。

我們的鑑證工作是由一組具有依據 AA1000 AS 保證標準 (v3 版本) 鑑證能力之團隊執行，其規劃和執行這部分的工作，以獲得必要的資訊數據及說明。我們認為就誼光保全股份有限公司所提供的足夠證據，表明其依循 AA1000 AS 保證標準 (v3 版本) 的報告方法和他們的自我聲明符合全球報告倡議組織標準(GRI Standard)永續性報導準則係屬公允的。

#### 鑑證方法

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 ESG 政策，進行高階管理層的審查，以確認本報告中聲明書的含適性。
- 與誼光保全股份有限公司管理者討論有關利害關係者參與的方式，然而，我們並無直接接觸外部利害關係者。
- 訪談與永續管理、報告書編制及資訊提供有關的員工。
- 審查有關組織的關鍵性發展。
- 審查有關財務和非財務報告的系統的範圍和成熟度。
- 審查報告中所作宣告的支持性證據。
- 針對組織永續報告書及其相關 AA1000 AP 當實性原則 (2018) 中描述有關包容性、重大性、回應性和衝擊性原則的流程管理進行審查。

#### 結論

針對包容性、重大性、回應性及衝擊性之 AA1000 AP 當實性原則，與全球報告倡議組織(GRI)永續性報導準則、永續會計委員會(SASB)準則及氣候相關財務揭露(TCFD)之詳細審查結果如下：

3

 亞瑞仕國際驗證股份有限公司  
 ARES International Certification Co., Ltd.

#### 包容性

本報告反映了誼光保全股份有限公司正在通過多元化的管道進行利害關係者的參與，如內部和外部的溝通機制以及利害關係者的活動。本報告涵蓋了與誼光保全股份有限公司相關利害關係者關注的議題，公正地報告與揭露環境、社會和治理的資訊。以我們的專業意見而言，這份報告涵蓋了誼光保全股份有限公司的包容性議題。

#### 重大性

誼光保全股份有限公司公佈永續性議題相關資訊使利害關係者得以對組織的管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言，這份報告適切地涵蓋了誼光保全股份有限公司的重大性議題。

#### 回應性

誼光保全股份有限公司執行來自利害關係者的要求與看法之回應。實行方法包括客戶滿意度調查和眾多的內部和外部利害關係者的溝通機制。以我們的專業意見而言，這份報告涵蓋了誼光保全股份有限公司的回應性議題。

#### 衝擊性

誼光保全股份有限公司已對其影響之生態系統進行監測、衡量和當實之流程，以呼應此報告書內與管理系統與能力相關的議題內容，並致力於全面且平衡的揭露，如能源項目的申報，及碳盤查的努力。以我們的專業意見而言，這份報告涵蓋了誼光保全股份有限公司對衝擊性議題之處理。

#### GRI 永續性報導準則

誼光保全股份有限公司提供有關符合 GRI 永續性報導準則的自我宣告。基於審查的結果，我們確認報告中參照 GRI 永續性報導準則之相關指標已被完整揭露，部分揭露或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了誼光保全股份有限公司的永續性發展議題。

#### SASB 準則及 TCFD

誼光保全股份有限公司提供有關符合 SASB 及 TCFD 的自我宣告。基於審查的結果，我們確認報告中參照 SASB 準則，揭露對財務有重大性影響的永續面向指標，以及基於 TCFD 揭露氣候變遷的風險與機會，包含完整揭露或部分揭露或未揭露。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了誼光保全股份有限公司的永續性發展議題。

4

 亞瑞仕國際驗證股份有限公司  
 ARES International Certification Co., Ltd.

#### 保證等級

依據 AA1000 AS 保證標準 (v3 版本) 我們鑑證本聲明書為中度保證等級，如同本聲明書中所描述的範圍與方法。

#### 責任

這份永續報告所屬責任，如同意見聲明書中所宣稱，為誼光保全股份有限公司負責人所有。我們的責任為基於所描述的範圍與方法，提供專業意見並提供利害關係者一個獨立的保證意見聲明書。

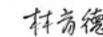
#### 能力與獨立性

亞瑞仕為各管理系統領域的專家組成。本鑑證團隊係由具專業背景，且接受過如 AA1000AS、AA1000AP、ISO 14001、ISO 14064-1、ISO 14067、ISO 45001 及 ISO 9001 之一系列永續發展、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。本保證係依據亞瑞仕公平交易準則執行。

#### 基於保證團隊之鑑證行為，並由

亞瑞仕國際驗證股份有限公司 (中華民國·台灣) 於 2025 年 8 月 21 日簽署發行

#### 簽證



主要鑑證員



執行長



AA1000  
Licensed Report  
000-697/N3-70YPQ

5

## 附錄-政策承諾

### 誼光保全永續發展政策

- 一、**環境保護**：建立可持續性發展理念，減少污染和廢棄物，提高能源效率。
- 二、**社會福利**：關注社會貧困和公益事業，捐贈資金、物資和時間，回饋社會。
- 三、**勞工權益**：確保勞工的基本權益，例如：工資、工作安全、福利、培訓和升遷機會等。
- 四、**人權保護**：遵守人權標準，禁止使用童工和強迫勞動等行為，保障勞工和供應商的人權。
- 五、**道德行為**：要求企業員工和管理層遵守道德準則，禁止貪污和不正当行為。
- 六、**產品品質**：確保產品質量和安全性，提高產品和服務的滿意度，避免對消費者造成傷害和損失。
- 七、**供應鏈管理**：對供應商進行管理和監督，確保他們遵守相關的環境和勞工標準，促進供應鏈的可持續發展。
- 八、**社會參與**：積極參與社會和政治事務，推動公共利益和公正發展。
- 九、**透明度和溝通**：保持透明度，向股東、員工、消費者和社會公眾公開企業財務和營運狀況，建立良好的溝通渠道。
- 十、**關注文化多樣性**：尊重不同的文化和價值觀，避免歧視和不平等待遇。

董事長 林伯峰