瑞助營造

CSR 企業社會責任報告書 2012

瑞助營造股份有限公司
REIJU CONSTRUCTION CO., LTD.

瑞助營造 CSR企業社會責任報告書 2013

瑞助營造
REIJU

以誠立基，築信而上

2013

REIJU CSR

企業標語

以誠立基，築信而上

企業願景

打造優質建物的實踐家

經營理念

熱情、創新、效率、執行力

企業文化

操守、責任、誠信、勤奮

企業社會責任報告書 目錄 contents

1. 經營階層聲明 …… 6
1.1 董事長的話 …… 6
1.2 總經理的話 …… 7

2. 目的、概要與範圍 …… 10
2.1 目的與概要 …… 10
2.2 報告範圍 …… 10
2.3 報告依循標準與驗證 …… 11
2.4 利害關係人鑑別 …… 11
2.5 重大性議題溝通與評估回應 …… 12

3. 公司概況 …… 18
3.1 創立與沿革 …… 18
3.2 主要業務與營運據點 …… 20
3.3 願景、經營理念與企業文化 …… 20
3.4 建物產品介紹 …… 21
3.5 經營績效 …… 23
3.6 市場行銷與業務拓展 …… 25
3.7 多角化經營與挑戰 …… 27
3.8 榮耀與肯定 …… 29

4. 公司治理與自律 …… 32
4.1 組織職掌與治理架構 …… 32
4.2 股東大會、董事會與監察人 …… 36

REIJU CSR

4.3 董事及監察人經歷 …… 36
4.4 員工職業安全與衛生 …… 37
4.5 內控管理系統 …… 42
4.6 營運持續管理 …… 44
4.7 社會責任與職業道德 …… 45
4.8 客戶滿意度與熱情服務 …… 46
4.9 協力廠商的管理 …… 50

5. 愛地球，瑞助這樣做 …… 54
5.1 綠色之心 …… 54
5.2 綠色環保績效 …… 60
5.3 綠色生活實踐家 …… 62
5.4 瑞助把關護地球 …… 64
5.5 調整腳步再出發 …… 69

6. 幸福職場 …… 71
6.1 走進瑞助大家庭 …… 72
6.2 認識瑞助人 …… 73
6.3 留駐幸福 …… 74
6.4 幸福動脈 …… 74
6.5 幸福防護罩 …… 75
6.6 幸福方程式 …… 77
6.7 公益送暖、幸福關懷 …… 85

7. 附錄 …… 91
獨立保證意見聲明書 …… 92
績效指標對照表 …… 94
發行與聯絡資訊 …… 103

2013

1. 經營階層聲明

1.1 董事長的話

能力愈大，責任愈大

在國外，B2B企業建立品牌的風氣早已行之有年，台灣在這方面的起步雖然較晚，但有了台積電、鴻海等知名大廠的成功案例帶動之下，不難發現B2B的品牌經營還是有其必要性；瑞助營造在民國93年積極轉型，為建立品牌打下良好的基椿，並經由民國99年的品牌再造工程，勾勒出清楚的品牌價值：誠信、品質、財務穩健，以及品牌個性：團隊、負責、踏實。而在這之後，我們也開始思索：瑞助應如何擔起企業品牌應盡的責任。

客戶對瑞助的信賴與肯定充分顯示在高度的續案率上，這也代表我們肩上的責任將會愈來愈重，身為企業主，我們深知企業營運之於環境，有其不可避免的傷害，尤其營造業創造的硬體建設更是動輒存在地球上數十、甚至數百年的跨世紀產物，所以我們有責任、也願意積極投入心力去研創任何有利於減碳、減廢、減毒的綠色營建工法和建材，以期將對地球生態的危害降到最低，在環保聲浪高漲以前，這的確是一條艱辛的漫漫長路，我們從一開始的摸索到結合學術界的力量、透過產學合作研究綠建築，逐步在業界耕耘出自己的路，進而發現我們已經有能力拋磚引玉、建立綠色供應鏈，「綠色聯盟」便是瑞助發揮企業品牌影響力最為顯著的成果。

近幾年來，瑞助也用心落實企業社會責任(Corporate Social Responsibility，

CSR)，目標是成為綠色永續企業，希望創造與環境、社會共存共榮的和諧關係，我們從內部推行各項節能減碳措施，並配合經濟部能源局推廣節能政策，成為國內第一家導入ISO50001能源管理系統的營造業，同時也鼓勵員工積極參與環保公益活動，以行動體現對生態環境的重視。

在自己的專業領域中不斷精益求精，並且以自身核心價值回饋社會，這是瑞助努力不懈的目標和責任，目前我們的觸角已經拓展至中國大陸市場，意味著將有更多人看見瑞助這個品牌，我們也會有更多的機會和能力去擔起品牌所能盡到的責任，期許所有同仁和事業夥伴共同努力、一起發揮正面的影響力！

張淵全 董事長

1.2 總經理的話

隨著全球暖化問題日趨嚴重、產品衛生與安全弊端不斷爆發，企業社會責任已成了無法規避的共同課題，企業必須認清自己所做的每個決策和行動皆會對社會及自然環境造成影響，在追求利益的過程中，應當秉持著良善及智慧去思考如何創造與社會共存共榮的平衡點、如何降低人類對環境的破壞，踏實且持續地實現企業永續。

瑞助營造每三年為一主題年，從2005年的「品質提升年」及2008年「成本控制年」到2011年的「熱情服務年」及未來的「卓越創新年」皆會投入整合企業社會責任，無論是在內部的公司治理、員工照顧，或是外部的資源整合、社會公益，我們都希望能善用企業主的身分，從各個面向去為社會和地球盡一份心力。

內部治理方面，瑞助是第一家通過ISO50001能源管理系統驗證的營造公司，不僅全面性地推動能源政策，落實節能減碳目標，在組織上也透過創新思維投入專業人才，建立瑞助營運的五大中心：「品質中心」、「進度中心」、「技術研發中心」、「成控中心」以及「環安衛中心」，嚴格做到自我控管的份內責任；員工照顧方面，瑞助也致力打造「幸福企業」，推行種種關懷計劃與教育訓練，傾力照顧公司最重要的資產。

對外，瑞助積極尋求產學合作的機會，期望結合實務面與學術面，研創環保相關建材與技法，目前與雲林科技大學、朝陽科技大學及成功大學皆為密切的合作夥伴，公司更感於對地球環境無私的維護，成立綠色聯盟；除此之外，公司連年舉辦以「環保」、「公益」為主軸的企業家庭日，為弱勢團體和生態環境進行實際服務，鼓勵全體員工瞭解並參與企業社會責任。

企業永續經營是一個無止盡的事業，瑞助營造長年來以綠色企業自許，期望成為業界的標竿，珍惜環境資源、降低環境污染、誠信而穩健經營、照顧員工及眷屬、服務社會、關懷弱勢、善盡企業社會責任，期許達到企業永續、地球永續，也唯有地球永續，企業方能永續。

張正岳 總經理

REIJU CSR

2. 目的、概要與範圍

2. 目的、概要與範圍

2.1 目的與概要

瑞助營造是一家以實施綠色企業為目標的公司，不論是珍惜環境資源、降低環境污染、本著誠信理念穩健的經營、對於員工及眷屬的照顧、服務社會、關懷弱勢等，瑞助都能持續落實執行企業社會責任，並期許達到企業永續經營，使地球環境能夠永續美麗。

瑞助是一家未上市、上櫃的公司，為了善盡企業社會責任及永續發展，今年是第三次藉由2012年企業社會責任報告書(前一份為2011年)，與您分享在公司概況與經營績效、公司治理與企業發展、能資源管理、綠色企業與環境保護、員工關懷與社會公益、社會責任與職業道德、業主關係與供應鏈管理、綠色企業與經營發展等連結，並且介紹綠色建築物獲獎案例等所做的努力與成果；這些都是瑞助經營管理的重大績效，也是我們對企業永續發展所做的承諾。今後，瑞助營造仍會每年公布企業社會責任報告書，並把相關活動公布於瑞助網站，包括公益活動及綠色訊息隨時分享連結於臉書網址http://www.facebook.com/reijulovetheearth?v=wall【瑞助阿牛-愛地球日記】，讓利害關係人也能了解瑞助在社會責任與綠色經營的進展。

2.2 報告範圍

本次報告書內容，係瑞助營造公司在台灣地區的營運場所，包含台中總公司、台北辦事處、2012年承攬在建案工地的營運範疇相關永續績效，與去年度無差異。財務報表數字以新台幣來計算，而環境、安全衛生的績效以國際通用的指標來呈現。

報告書中揭露各項指標的統計數據，係瑞助營造自行統計與調查的結果，有關財務數據來源，亦經會計師簽證後公開發表的資訊。部份數據則引用政府相關機構網站公開發布的資料，並以一般慣用的數值描述方式呈現，如有需換算之數據，則於報告書中特別說明。其公布的所有資訊與數據，皆經由信譽優良的國際認證機構，根據AA1000的標準來進行查證。

2.3 報告依循標準與驗證

AA1000當責性原則：包容性基本原則、重大性原則、回應性原則。

包容性是決定重大性的起始點，重大性程序即是決定組織與其利害相關係人的最相關與最重要之議題，回應性則是對這些重大性議題所採取的相關決策、行動及績效。

為增進瑞助營造（股）公司2012企業社會責任報告書內容的可信度與客觀的平衡性，特委由英國標準協會（BSI）進行第三方獨立查證。引用查證準則如下：

1. AA1000AS:2008:AA 1000 保證標準（2008）
2. AA1000APS:2008:AA 1000 當責性原則標準（2008）
3. GRI G3.1： Revised Edition 2012： GRI G3.1 全球報告書建制指引

經委託BSI查證後，瑞助營造2012年企業社會責任報告符合GRI G3.1指引之應用等級B+，在報告書的7.附錄之指標對照表與獨立意見保證聲明書供參閱與佐證。

2.4 利害關係人鑑別

為使CSR企業社會責任報告書得以順利推動，與落實各項績效指標，2011年瑞助成立CSR推行委員會，明列組織架構、權責及推行時應注意事項，並由張正岳總經理率領全體一級主管與CSR推行委員宣誓必定達成任務。

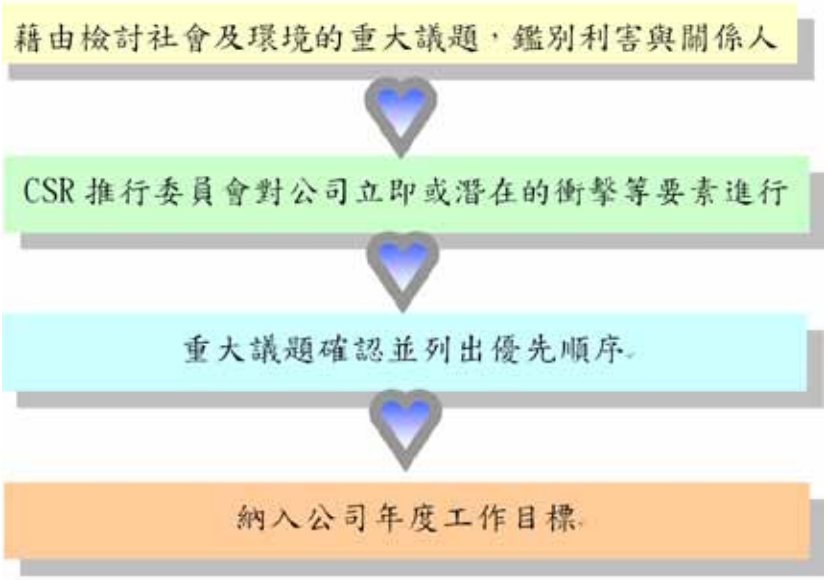
CSR推行委員會是瑞助營造最高階的企業社會責任組織，結合跨部門的高階主管組成，統籌全公司企業社會責任和永續發展方向的目標和制定，定期檢視績效和目標達成度。透過多元化的溝通管道，利用系統性的討論方式鑑別利害關係人，其中包括業主、建築師、股東、員工、客戶、集團、供應商與承攬商、社區、政府相關單位與媒體等，皆列為公司的利害關係人。

我們希望藉由多元的溝通管道，與利害關係人溝通與互動，充分了解利害關係人的想法與需求，也就是透過利害關係人參與溝通的過程來獲得他們寶貴的意見，進一步回饋在企業運作上，提供策略計畫與創新方法，強化瑞助的經營能力，並且滿足社會大眾的期望，以達成企業永續發展的理想。

2.5 重大性議題溝通與評估回應

2.5.1 重大議題的溝通

瑞助藉由推行委員會檢討許多的社會及環境的重大議題，將利害關係人所關切的議題加以鑑別，並將關切程度、對公司立即衝擊或對公司潛在的衝擊等要素進行篩選，並列出優先順序，除了達成與利害關係人間的多元化溝通管道，我們也將此資訊納入公司年度工作目標。



瑞助與利害關係人關切議題、溝通管道與頻率、回應章節如下表：

利害關係人	關切議題	溝通管道	頻率
員工	薪酬 / 福利、訓練晉升、工作環境	員工手冊	年
		動員季會、福委會	季
		環安會議	月
		創新提案獎勵	年
		瑞助人誌	截至 2012 年底已發行 32 期，每季發行量約 1,000 份
		討論區、申訴專線及電子信箱、教育訓練、瑞助討論園地、E 學網	不定期
業主（民間）	價格 / 交期、施工品質 / 管理、保固維護	季刊寄送	季
		環安會議	月
		工務會議	週
		品質會議	月
		客戶滿意度調查、網頁客服電子信箱、公司簡介、0800 客服專線、餐敘、參與民間社團、聯盟會議	不定期

業主（政府機關）	價格 / 交期、施工品質 / 管理、保固維護、綠建築標章	季刊寄送	季
		環安會議	月
		工務會議	週
		品質會議	月
		客戶滿意度調查、網頁客服電子信箱、公司簡介、餐敘、參與民間社團、0800 客服專線	不定期
股東	權益 / 回饋	年度股東大會	年
		電話、傳真、電子郵件	持續開放
建築師	專業品質、配合度、介面整合	季刊寄送	季
		工務會議	週
		拜訪	不定期
協力廠商 供應商	配合度、品質、交期	廠商評鑑	每次工程案合約執行完成後
		工務會議	週
協力廠商 承攬商	施工品質 / 管理、配合度	工務會議	週
		勞工安全衛生協議組織會議、施工說明會、工程聯繫單、瑞助營造綠色聯盟	不定期
主管機關	法規要求與執行、專業諮詢或討論、氣候變遷	公文、參與營造業北區及中區安全衛生促進會、參與台北市勞檢處安全衛生策略聯盟、政府舉辦之座談會及研討會	持續進行
社區	交通影響、環境污染、綠色觀念推廣	開工前之施工說明會、社區活動、FACEBOOK	持續進行
民間社團與機構	社會公益、捐贈	志工服務社團、參與民間社團、餐敘溝通	持續進行
媒體	公司經營資訊揭露、媒體報導	年度股東大會	年
		新聞稿、記者招待會、餐敘溝通	不定期

2.5.2 評估回應

就利害關係人所關切的重大性議題，經瑞助CSR推行委員會評估後，鑑別利害關係人的關切程度、對公司立即或對公司潛在的衝擊程度，並以漸層方式呈現，如圖2.5.2-1所示。利害關係人的關切程度共有27項。

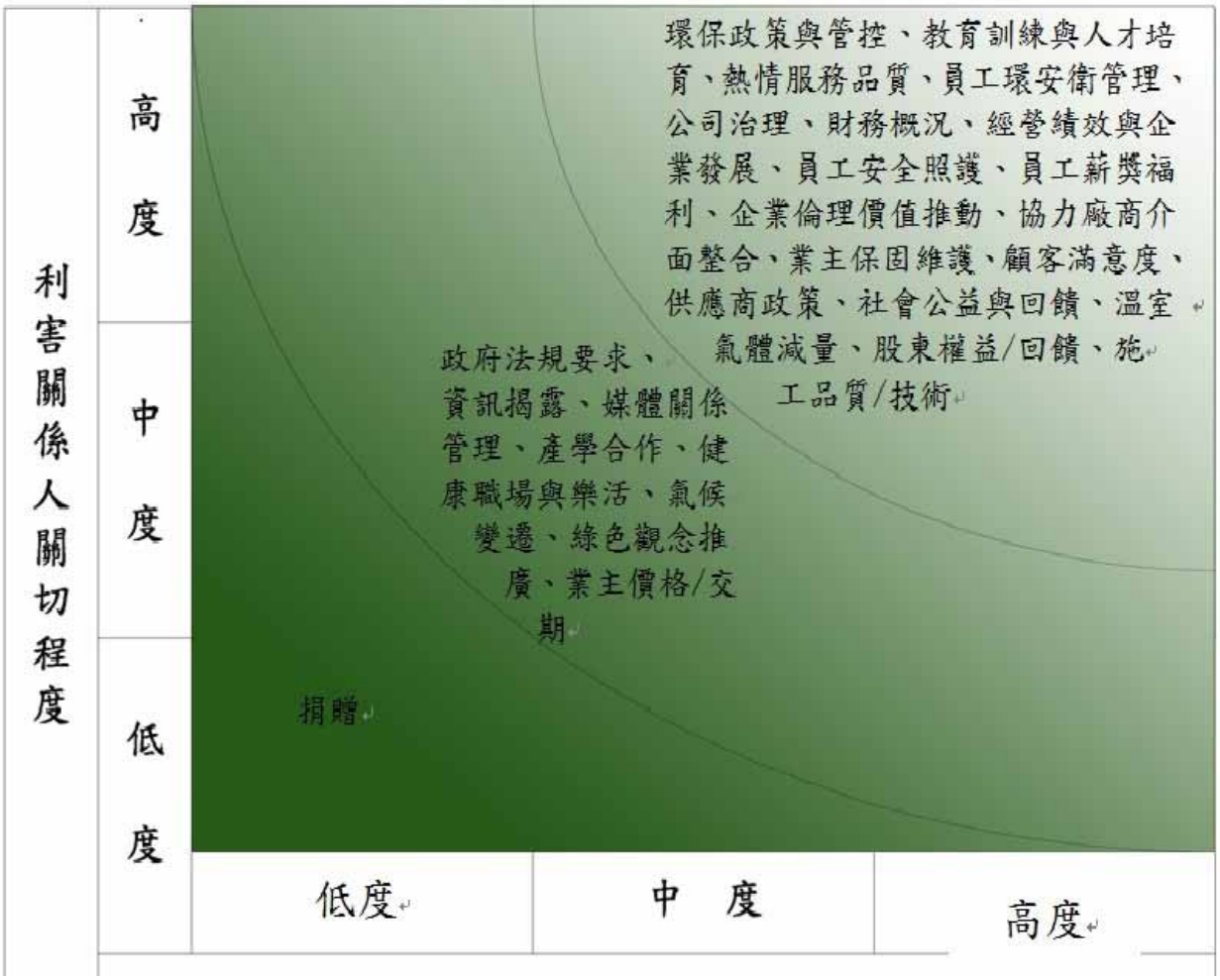


圖2.5.2-1 重大性議題及關切程度結果彙集

歸納與篩選重大性議題的方式，是依據利害關係人高度關切與對公司立即或潛在的高度衝擊程度，列為最優先(綠色)，依次為中度關切(黃色)，以及低度衝擊程度(紅色)為主。

因此，篩選後重大性議題有：綠色觀念推廣、環保政策與管控、教育訓練與人才培育、熱情服務品質、員工環安衛管理、公司治理、經營績效與企業發展、財務概況、員工安全照護、員工薪獎福利、企業倫理價值推動、協力廠商介面整合、業主保固維護、顧客滿意度、供應商政策、社會公益與回饋、溫室氣體減量、股東權益/回饋、施工品質/技術，以上議題在本報告將有更詳細的內容敘述。

2.6報告書編輯說明

本報告書係第三次發行，內容主要呈現2012年度的具體營運與社會責任的作為，如逾越此範圍者，在報告書內將有特別註明。後續瑞助營造亦將持續每年發行企業社會責任報告書。

本報告書內容有：高階主管的話、報告概要與範圍、公司概況、公司治理、綠色企業

與環境保護、幸福職場與社會公益等七大主題，將綠色企業與環境保護與其企業永續發展作連結，運用永續經營所揭露的經濟、社會與環境績效指標相互關連及前後連貫。

關心瑞助營造(股)公司的夥伴、社會大眾或利害關係人，如您對報告書內容有所疑問或建議，請以下列聯絡方式與我們連絡：

聯 絡 人：總工程師室　研創部　江小姐
電　　話：(02) 2314-5168 # 829
傳　　真：(02) 2314-1868
電子郵件：ko1064@mstc.reiju.com.tw
網　　址：www.reiju.com.tw

REIJU CSR

3. 公司概況

3. 公司概況

3.1 創立與沿革

瑞助營造股份有限公司成立於1983年，截至2012年底實收資本額為新台幣4.6億元，為甲級營造業，並以興建住宅、商業大樓、科技廠房、公共工程、統包工程為主要業務，專業的品質與服務聞名業界。

多年來以「打造優質建物的實踐家」為願景，建案兼顧專業、品質、安全、環保與服務管理，獲得客戶信賴。同時落實企業社會責任、公益與環保，深獲大眾肯定。並以穩健的財務、創新的思維、「人無我有、人有我優」的遠見視野，不斷提升工程品質與技術，運用產業差異化競爭策略，開創企業的藍海。

瑞助營造是龍邦集團的關係企業，龍邦開發(股)公司成立於1988年，為地區第一家股票上市之營建業龍頭。以正派經營的形象及穩健堅固的財務績效，深獲業界之肯定。

瑞助的歷史沿革

年度	重大事蹟
1983 年	創立，資本額新台幣參佰萬元
1990 年	成為龍邦集團旗下一員，由乙級營造晉升為甲級營造
1993 年	承攬國寶鋼骨結構頂級住宅大樓歷時三年完工，並獲第九屆超高層住宅類建築金獎
1998 年	5 月獲 SGS 國際品質認證公司評鑑通過，獲頒 ISO 9002 品保認證書
2007 年	7 月開始進軍海外工程，取得「美利達」山東廠工程 榮獲內政部營建署評鑑審查等級為「第一級」營造業 「綺華建設淡水站前案」榮獲第九屆國家建築「施工品質類金質獎」
2008 年	「福樺建設大觀文明案」榮獲第十屆國家建築「施工品質類金質獎」 「綺華建設中山民生案」榮獲第十屆國家建築「施工品質類金質獎」
2009 年	「福樺建設謙璽案」榮獲第十一屆國家建築「施工品質類金質獎」 「綺華建設愛上碧潭案」榮獲第十一屆國家建築「施工品質類金質獎」
2010 年	CIS 品牌再造計劃，並同步申請註冊商標 榮獲國家訓練品質 TTQS 計劃 - 銀牌獎 申請二項新型專利，獲經濟部智慧財產局核准在案
2011 年	榮獲第九屆年度金炬獎「十大績優企業」 榮獲國家訓練品質 TTQS 計劃 - 金牌獎 100 年推動勞工安全衛生優良公共工程及人員 -『金安獎』 第十四屆中華民國年度傑出企業『金峰獎』 中華徵信評鑑台灣地區大型企業排名 - 服務業前 500 大企業經營績效前 50 名 (資產報酬率) 第 49 名
2012 年	中華徵信評鑑台灣地區大型企業排名 - 服務業前 500 大企業營收排名第 255 名營造業營收第 14 名 榮獲英國標準協會（BSI）CSR 卓越典範獎 榮獲經濟部頒發之第 13 屆全國標準化獎 榮獲經濟部 101 年度公共工程優質獎（投中 D/S 與服務所共構土建設計 / 施工統包新建工程） 榮獲行政院 101 年度公共工程金質獎（投中 D/S 與服務所共構土建設計 / 施工統包新建工程）

瑞助創業迄今近30 年，對於建築作品之施工品質、施工安全衛生與售後保固服務均相當重視。在先期規劃階段，即選定優秀的工地主管，取得工程建案時立即派任，沒有銜接不及的困擾。審慎擬定施工計畫、採發、材料送審計畫、資金需求規劃、人力規劃等，再按各項計畫展開推行，在合約工期內完工驗收。

工程品質與管理方面，成立工程品質中心，實施三級品管制度，落實品質自主檢查表，由專業小包、工程師、工程品質中心實施第一階段三級品管程序，確認品質合乎標準後，再由設計監造進行第二關查驗，最後請業主檢驗，交互檢核層層把關，務求建物品質的精緻與完美；並依業主需求及標準施工方法，制訂品質管制作業及查核計畫表，以三級品管精

神及嚴謹紮實的態度，將工程品質視為公司的生命，提升整體營建水準。

3.2 主要業務與營運據點

- 公司名稱

瑞助營造股份有限公司

- 成立日期

1983 年 2 月 4 日

- 員工人數

292 人 (截至 2012 年 12 月 31 日)

- 資本額

新台幣 4.61 億元 (2013 年 4 月)

- 營業額

新台幣 59.30 億元 (2012 年)

- 主要業務

興建住宅、商業大樓、科技廠房、公共工程、統包工程…等

- 總公司地址：

40354 台中市西區台灣大道二段 220 號 36 樓

- 台北辦事處地址：

10047 台北市中正區許昌街 17 號 17 樓之 1

3.3 願景、經營理念與企業文化

瑞助營造的願景：打造優質建物的實踐家。

基於實踐瑞助營造的願景，我們擬定五項成長與永續發展的策略：

(1) 落實目標管理、績效評估

(2) 加強專業能力、提高競爭力

(3) 建立企業核心價值之技術與觀念

(4) 創造業務營收、獲利、穩定成長

(5) 建立優質的施工團隊，培養夥伴關係與目標

配合永續發展的策略，建立企業核心價值的經營理念：

「熱情」、「創新」、「效率」、「執行力」

希望每位員工能將此理念落實於日常工作中，成為最高的行為準則，塑造良好的企業

文化與永續經營的根基，因應未來企業的各項變革與成長發展；其內涵闡述如下：

- 熱情：以熱情與積極的行動，為每一位業主、在每一個建物工程上竭盡心力，提供客戶感動、滿意的服務。
- 創新：運用創新觀念與思維，改善施工作業流程，提供新穎建材及新工法，提升整體營建水準。
- 效率：經由周詳縝密的各項工程計畫，有效統整施工作業程序，管控營建成本，如期如質達成業主所託與需求。
- 執行力：徹底執行工程品質管控，嚴謹檢視每個施工細節，專業投入，確保工程最佳品質與施工安全，提高競爭力與追求卓越。

瑞助營造團隊本著專業與熱情服務的精神，秉持企業核心價值的四項經營理念，不斷加強每位員工的專業與管理能力，提高整體競爭力，一絲不苟的行動和腳踏實地的態度，為業主提供最優質的服務，並建立優質施工團隊與培養夥伴關係，達成營收與獲利穩定成長的目標。

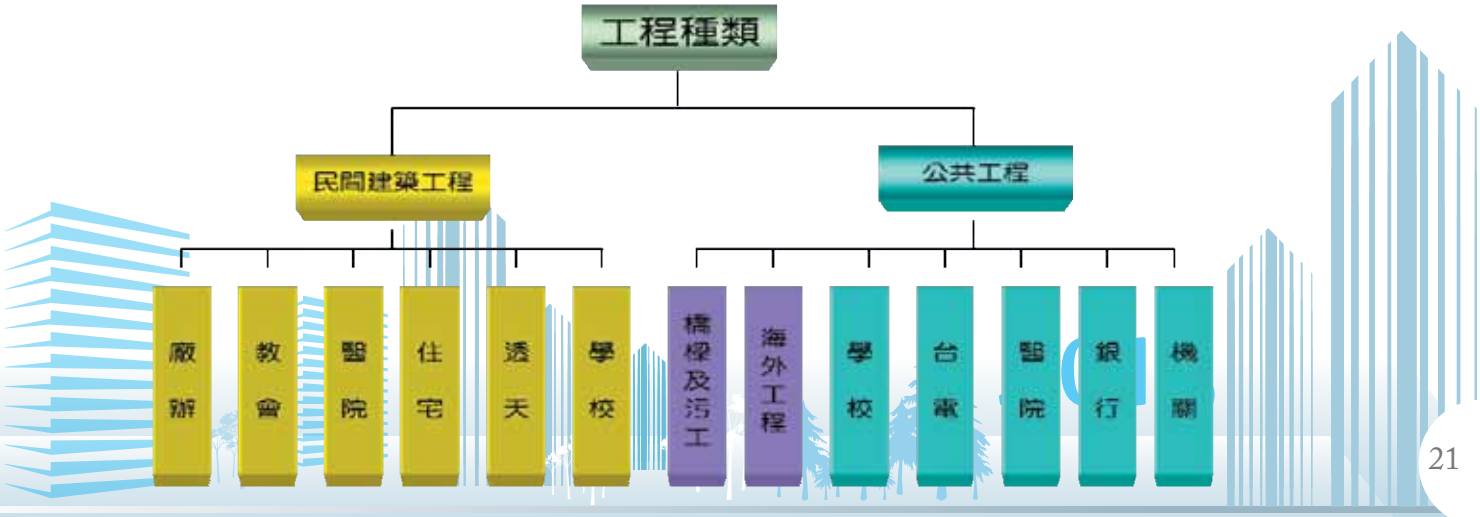
同時，瑞助很重視企業社會責任，為落實定期輔導及查核勞工安全衛生作業，拔擢優良的模範工地及人員，設置緊急事故處理機制，落實勞工安全衛生管理的規定，達到零災害、零事故的目標；因此，成立環安衛中心，透過安全衛生教育訓練、工地協議組織、日常查核輔導及緊急事故應變機制，培育施工安全觀念與行為；重視工程進度管理，依合約工期排定各項施工的嚴密內控進度表；重視環保事務，主動將工程垃圾做分類，減少環境污染，推廣綠色建物節能減碳，加強綠化減少碳排放量，善盡地球公民之責，做到環保與無污染的目標。

3.4 建物產品介紹

3.4.1工程種類

本公司主要承攬、施作的建物產品項目分為民間建築工程及政府公共工程兩大類，民間建築工程有企業廠房、辦公大樓、宗教教會、醫院、集合住宅、透天別墅等；政府公共工程則以學校教學大樓、機關辦公廳舍、台電變電所及其他由政府採購發包之相關工程。

近年來為發展多元化業務，積極拓展土木道路工程及海外建築工程，希望能將瑞助的優良施工品質與熱情服務的精神，分享到世界各地。



3.4.2 完工實績統計

截至2012年底止，瑞助營造承攬工程案總金額達新台幣514億元，共計195個建案，各工程類別詳細承攬個案數及累計金額詳如圖3.4.2-1。

圖3.4.2-1 各工程類別承攬量及金額

工程類別	總個案數	累計金額
住宅大樓	62案	206億
廠房辦公	45案	85億
學校工程	23案	61億
別墅工程	19案	27億
銀行工程	7案	11億
醫院工程	4案	13億
台電工程	9案	32億
教會工程	2案	4億
其他工程	24案	75億
合計	195案	514億

大同明日館(R8)	大同世界館(R9)	大同璽苑(R10)
樓 層 數：B3/13F 總樓地板：3405.42坪 地　　點：台北市	樓 層 數：B3/11F 總樓地板：5188.31坪 地　　點：台北市	樓 層 數：B4/18F/21F 總樓地板：13436.24坪 地　　點：台北市

海德威電子廠房	慶鴻機電廠房	大東樹脂研發中心
樓 層 數：B2/4F 總樓地板：6,004 坪 地　　點：台中精密機械園區	樓 層 數：4F 總樓地板：8,515 坪 地　　點：台中精密機械園區	樓 層 數：B1/3F 總樓地板：4,141坪 地　　點：台中精密機械園區

竹科二期加壓配水站	新竹賈山鄉公所	中科配水池
樓 層 數：B3/1F 總樓地板：18, 644坪 地　　點：竹科	樓 層 數：B2/5F 總樓地板：2, 246坪 地　　點：新竹縣	樓 層 數：1F 總樓地板：26, 096坪 地　　點：中科

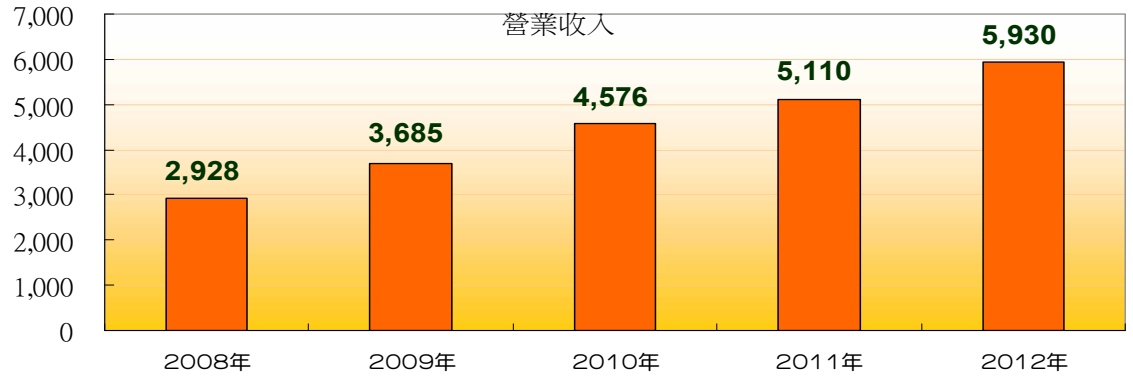
3.5 經營績效

瑞助2012 年全年營收為新台幣59.30 億元，較2011 年成長約16%、每股盈餘為2.94 元，股息現金值利率高達約30%，除維持高獲利外，股東權益亦維持高報酬率；本公司在經營團隊領導下，經營績效與公司目標相結合，因應景氣循環彈性調整公共與民間工程之營收比重的正確策略，與全方位的服務理念落實執行，配合業績取得之前瞻性綠色建物與良好施工品質，促使2012 年度營收、獲利皆維持高成長。

2012 年瑞助營收比重在民間工程、公共工程大幅調整下，毛利得以確保，獲利亦維持成長，顯示瑞助在面臨國內景氣衰退，公共工程案預算持續刪減下，更積極經營民間工程所獲致的成果，營運績效較目前多數上市上櫃公司有過之而無不及。

近5年營收

單位:新台幣百萬元

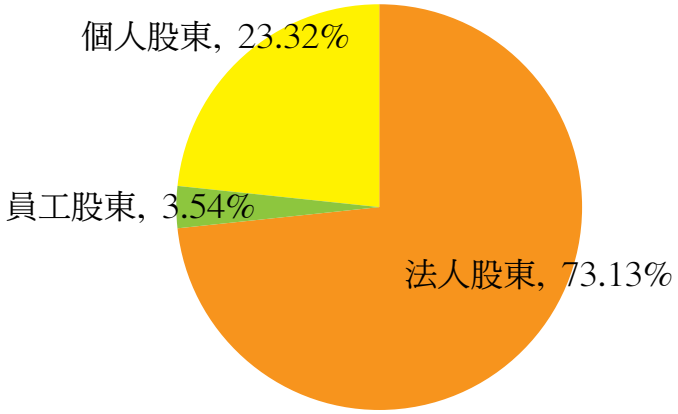


近5年營收主要項目比重表

單位:新台幣百萬元

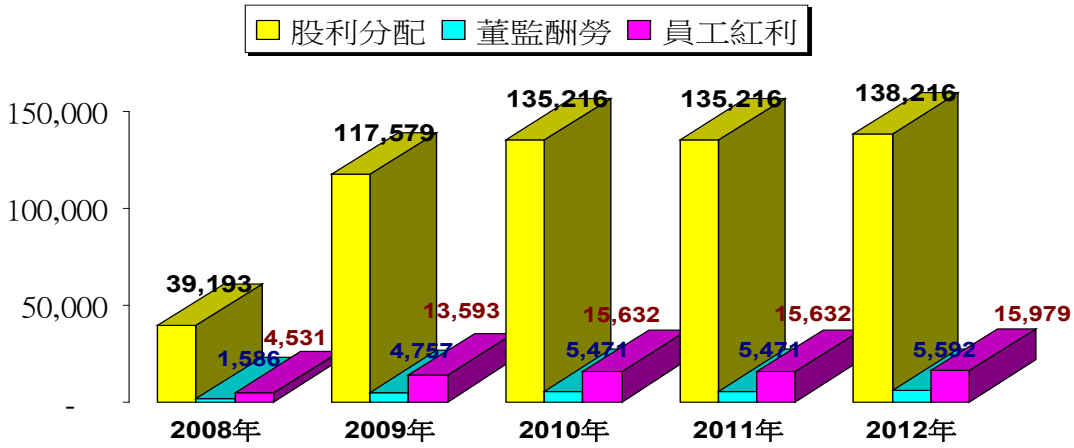
摘　要	個案數	2008年	%	個案數	2009年	%	個案數	2010年	%	個案數	2011年	%	個案數	2012年	%
公共工程	8	414	14%	12	1,551	42%	17	2,688	59%	12	1,214	24%	15	1,834	31%
民間工程	32	2,514	86%	24	2,134	58%	22	1,888	41%	32	3,896	76%	45	4,096	69%
營業收入		2,928	100%		3,685	100%		4,576	100%		5,110	100%		5,930	100%

近年股權結構

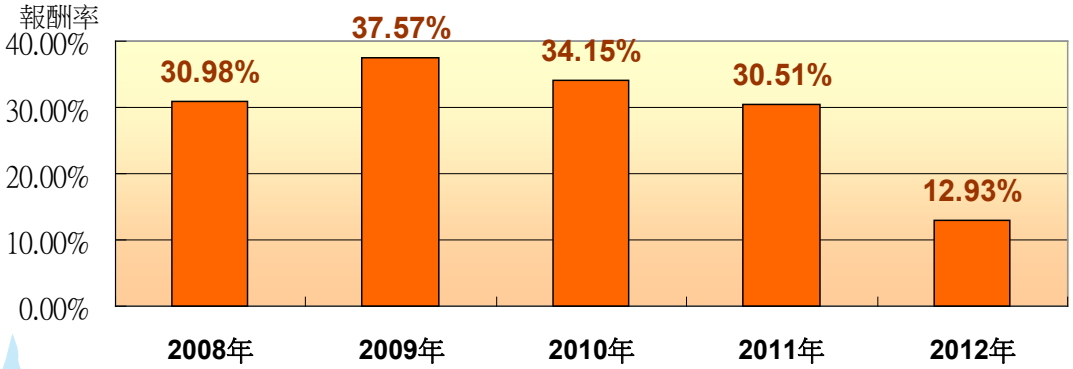


近5年股利分配情形

單位:新台幣仟元



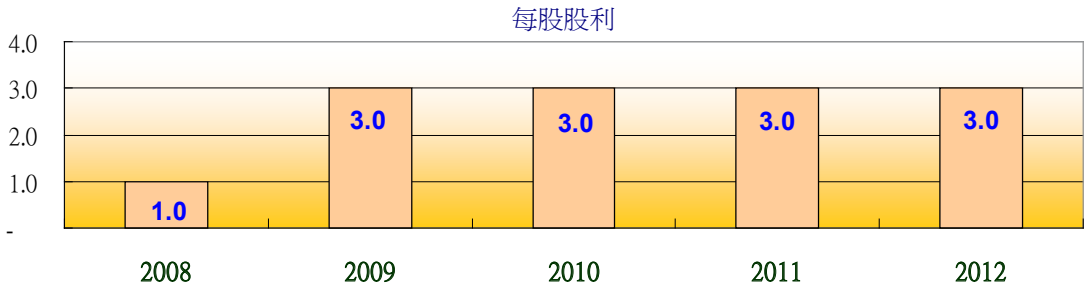
近5年股東權益報酬率



2008 年至2011 年股東權益報酬率皆維持在30%以上，然2012 年因金融商品之未實現損益增加6.4 億，股東權益增為13.7 億，致使股東權益報酬率降至12.93%，惟仍不影響本公司之績效與競爭優勢，且本公司每年提供股東穩定不錯的投資報酬，具體展現讓股東滿意度最大化的用心。

近5年股東股利

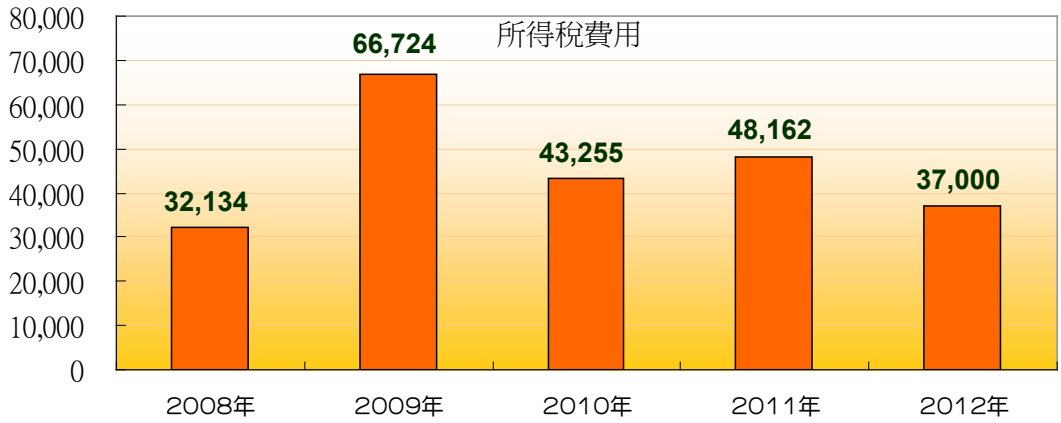
單位：元



瑞助營造一直以來皆誠實繳納稅款，並獲得台中市優良納稅義務人之嘉勉，最近五年度所繳納之所得稅如下：

近五年所得稅費用

單位:新台幣仟元



其他財務資訊

- 2012 負債占資產比率 ： 60.70%
- 2012 資產報酬率 ： 4.51%
- 2012 營收 ：新台幣 59.30 億元
- 2012 稅後淨利 ：新台幣 1.36 億元
- 2012 EPS ：新台幣 2.94 元

註：以上資訊統計日期至 2012 年 12 月 31 日

3.6 市場行銷與業務拓展

3.6.1 業務拓展立基

依據哈佛大學知名行銷大師麥克波特教授的說法，差異化策略是產品競爭的策略之一。瑞助憑藉著集團的優勢、舊有資源續案的推動、參與社團拓展人脈及強化技術研發整合：綠

色推廣、無毒檢測、企業資源整合系統、異常管理、創新技術與新工法取得專利等，創造與其他營建業不同的特有優勢，吸引顧客與業主的青睞。

3.6.2 行銷7P的運用

基於上列差異化競爭優勢，瑞助套用行銷7P策略，除了參與公共工程投標外，還廣泛開發新案源、尋找新通路（Place）。透過有效的成本掌控，訂定具有競爭力的價格（Price），讓顧客得到具有相對優質的產品（Product）。並且參與民間社團宣傳（Promotion）公司經營理念，也透過廣播傳媒跟聽眾分享綠色建築的相關資訊，還聘請專業設計公司將瑞助營造公司標誌、廣告文宣及企業網站進行一系列的包裝（Packaging），創造最佳的第一印象，讓瑞助能在顧客的心中有清楚的定位（Positioning），進而放心的將建案交付。在人才（People）的培訓上，瑞助更是不遺餘力的定期舉辦教育訓練課程，以提供顧客最佳的服務。

圖3.6.2-1市場行銷7P

3.6.3藍海策略應用

具有優良的競爭基礎及運用良好的行銷方法，瑞助實踐超越惡性競爭的藍海策略，提升公司經營績效與不斷成長。其運用策略方向如下：

1. 向北部發展定位
2. 長期深耕當地資源
3. 積極轉型提升公司形象
4. 經由業界及舊客戶增加通路
5. 機動調整民間與公共工程種類的比例

6. 慎選案源、爭取續案

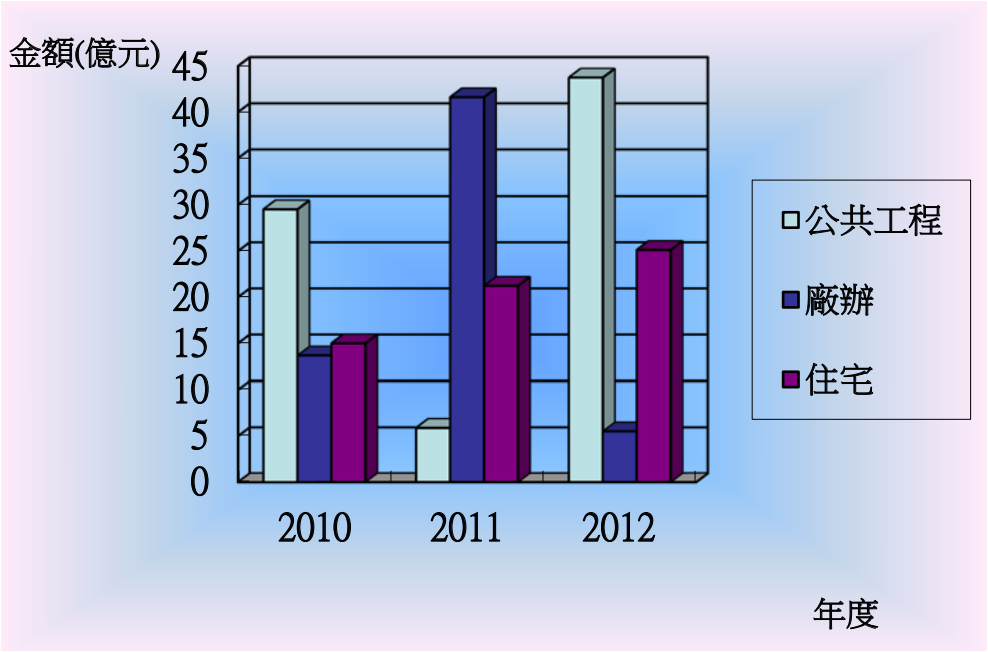
7. 避免削價競爭

3.6.4績效呈現

瑞助每年依據社會環境、國際趨勢訂定翌年業務目標。2011 因台商回台發展，私人企業之廠辦及住宅類需求明顯提升，瑞助因應此趨勢調高民間工程比例，促使民間工程（廠辦與住宅）業績明顯成長，展現藍海策略及行銷方法的顯著成效。2012 年，因公司全力發展公共工程之統包工程，並大有斬獲，故於公共工程類承攬金額大幅提升。2010 年至 2012 年三大類型工程得標金額比較如下圖：

單位：億元

年度	2010	2011	2012
公共工程	29.52	5.89	43.74
廠辦	13.68	41.61	5.52
住宅	14.99	21.23	25.12



3.7 多角化經營與挑戰

企業多角化的經營(圖3.7-1)，成為擴張經營範圍與規模的方式之一，也是現代企業生存與永續發展的必要途徑。瑞助運用水平多角化經營策略，採用不同工程技術，建造不同種類的建築來滿足顧客的需求，更不斷的研發、創新，服務新客戶，促進業績持續成長以及因應未來競爭者與氣候變遷的挑戰。

圖3.7-1多角化經營策略與方法

3.7.1 統包個案之拓展

因應內政部提倡公共工程品質提升，須藉由發包模式的改變-不採最低標改採最有利標模式，以避免不肖業者低價競爭的情形。其中，以統包案為最有利標且可縮短工期之最佳方案，故近來許多主管機關發包模式改採統包模式招標，因此預估未來公共工程統包案數量會持續增多，瑞助營造目前已承攬九件台電之變電所統包案。於2012年成立的統包企劃部，其主要工作項目為統包案投標及得標後，工程設計規劃過程中的整合，吸取過去的經驗並努力拓展統包競標業務。

3.7.2 土木基礎工程之承攬

為拓展工程承攬範疇及增加營收金額，進行開發土木工程各項業務，包括道路工程、橋樑工程、重劃工程、環境工程等，自2009年起瑞助營造已參與多項土木類之公共工程競標作業，迄今完成台開新竹新埔案及臺中市捷運文心北屯線機廠及車站區段徵收工程-第三工區之合約簽定，且已執行部份工程項目施工，未來將持續拓展適合公司條件的業務，進行評估開發，積極擴大發展規模及企業經營形態。

3.7.3 都市更新案源拓展

透過都市更新計畫達到提升都市機能，改善環境品質並保存維護歷史建築等目標，近年來台北市進行都市更新案最為盛行。瑞助營造目前配合建設公司出席都更說明會，並協助處理相關事宜，持續與建設公司保持良好的互動關係，以創造雙贏的局面與承攬都市更新案源。

3.7.4 未來承攬個案之規劃

依公司營運策略發展，達到有效人力資源運用並拓展特殊業務實績，目前建案主要承攬目標為新台幣 10 億元以上，並以上述三類工程為主要拓展方向。

此外，2012 年成立瑞祐營造，主要負責承攬裝修工程，藉此達到產品多元化與水平整合的經營策略。

3.8 榮耀與肯定

本公司係「內政部營建署評鑑為第一級營造業」，所建造工程建案榮獲多項「國家建築金質獎」、「優良營造工程獎」、「優良環保工地獎」，在2011 年天下雜誌評選為500 大服務業第239 名、營造業排名第22 名等多項榮耀與肯定。

2011 年瑞助營造參加許多外部評核，希望充份了解企業內部之營運方向是否符合時代潮流、社會變遷與大眾期望；同時檢視企業內部資源及管理方針是否適宜。在2010~2012 年受到專業評鑑肯定及獲得榮耀獎項如下

得獎時間	認證及得獎項目	認證及頒獎機關
2010/11	第九屆金炬獎「十大績優企業」	中華民國傑出企業管理人協會
2011/06	2011 年中華徵信評鑑台灣地區大型企業排名： 1. 營造業營收淨額排名第 17 名 2. 服務業前 500 大企業經營績效前 50 名 (淨值報酬率) 第 39 名 3. 服務業前 500 大企業經營績效前 50 名 (資產報酬率) 第 49 名	中華徵信評鑑
2011/07	第十四屆 年度金峰獎「年度十大傑出企業」	中華民國傑出企業管理人協會
2011/08	第一屆 TTQS 訓練品質評核為「金牌」	行政院勞工委員會職業訓練局
2011/11	智慧化居住空間產業聯盟推薦之專業廠商營造廠	內政部建築研究所
2011/12	2011 年度勞工安全衛生優良公共工程及人員 -『金安獎』	行政院勞工委員會
2012/05	2011 年度臺北市勞動安全獎『特殊貢獻獎』	台北市政府勞工局勞動檢查處
2012/05	2011 年度臺北市勞動安全獎『工安創意獎』	台北市政府勞工局勞動檢查處
2012/06	全國勞工安全衛生群組合作組織 2011 年度績優人員	行政院勞工委員會

『金炬獎』

中華民國年度十大績優企業

『金安獎』

農委會漁業署及防檢局等機關(構)合署辦公舍新建工程(建築工程暨植栽工程兩項合併)

全國勞工安全衛生群組合作組織2011年度績優人員

2011年度臺北市勞動安全獎『特殊貢獻獎』及『工安創意獎』

第十四屆中華民國年度傑出企業『金峰獎』

第一屆國家訓練品質獎(TTQS)企業機構版『金牌』

4. 公司治理與自律

4. 公司治理與自律

4.1 組織職掌與治理架構

瑞助營造自成立以來，本著資訊公開透明化、專業與品質至上、以及制度系統健全化原則，依據「公司法」規定成立董事會，由七位董事、一位監察人所組成，構築整體架構與職權，負責公司營運政策方針，並定期召開董事會，邀請總經理前來報告，有效監督營運績效與經營階層執行職務的成果。同時，瑞助係所有權與經營權分開，經董事會同意，張董事長委聘專業經理人張正岳總經理綜理公司所有營運業務。

4.1.1資訊揭露透明化

本公司建立發言人制度，使股東及利害關係人能充分瞭解公司的財務與業務狀況，以及實施公司治理的情形。該資訊也立即在官方網站上揭露相關重要治理訊息，讓利害關係人等能隨時在官網上知道經營的動態與資訊。

4.1.2內部控制暨稽核制度之建立與落實

為健全公司經營，並協助董事會及管理階層確實履行應有的責任，本公司已建立完備之內部控制與稽核制度，定期稽核各項工程技術與管理作業流程，並確認是否有效執行，有缺失則立即開立缺失報告限期改善，這些包含社會責任之經濟、環境與社會績效指標。監察人也依相關規範定期或不定期查閱、追蹤內控與內稽之執行情形。

4.1.3慎選優良之會計師與律師

專業且負責的會計師定期對於公司財務及內部控制之查核過程中，較能適時發現、揭露異常或缺失事項，並能提出具體興利除弊的意見給經營階層參考；或將因此突破公司治理的盲點，藉以增進公司治理的功能。

良好的律師則提供適當的法律諮詢服務，協助董事會及經營階層提升其基本的法律素養，避免公司或相關人員觸犯法令，使公司治理在法律架構及法定程序下可以從容運作；一旦董事會、監察人與股東會有違法衝突的情事時，專業的律師從法律觀點提供建議，更能促使公司治理更靈活發揮效益。

4.1.4法務室專責審查工程承攬契約

本公司設有法務室負責處理本公司各項法律事務，包括審核各式契約與公司規章、發送或處理存證信函相關事宜、處理各項訴訟案件及提供各部門相關法令諮詢並出具法律意見書等。本公司為讓處理法律事務更為慎重縝密，故特聘任知名法律事務所執業律師擔任本公司法律顧問提供寶貴法律意見。公司成立至今，並無因違反履約期限而遭逾期罰款之情事發生，亦無任何違反建築技術成規、技師法、營造業法之規定

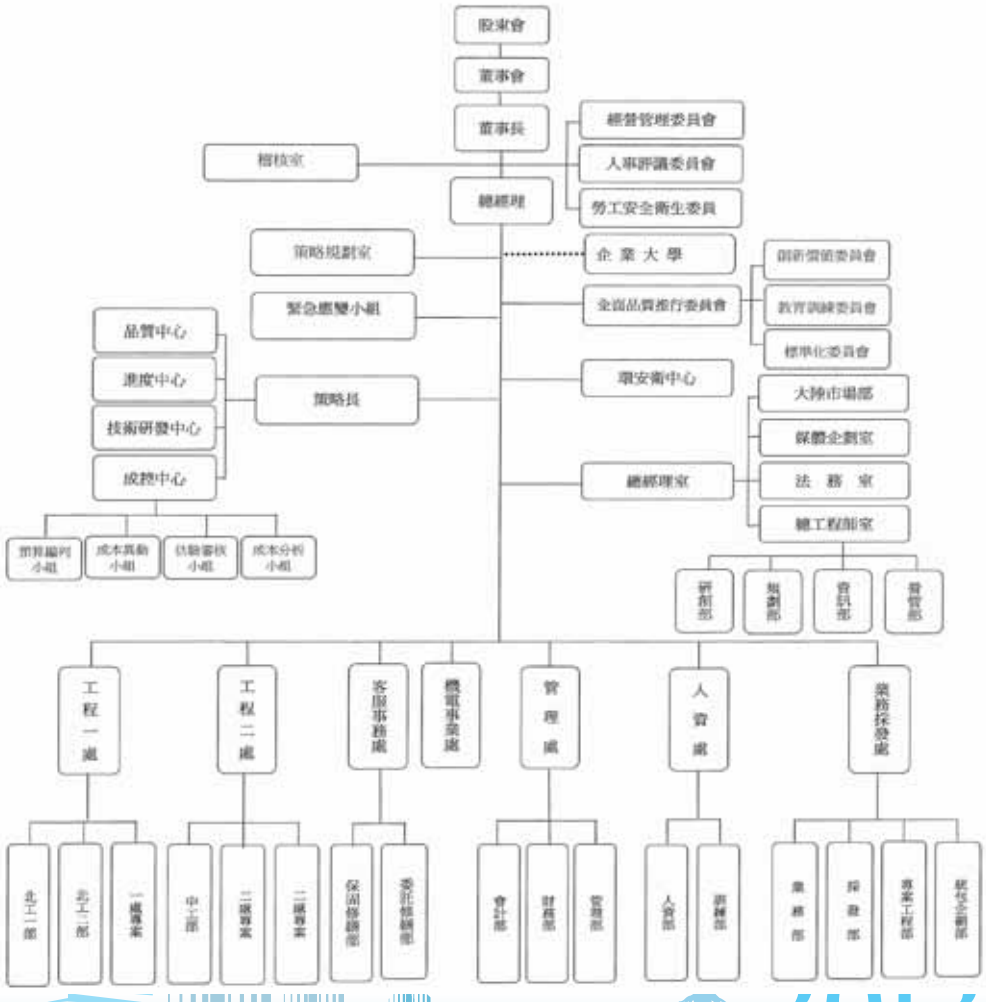
4.1.5迴避利益衝突與廉潔經營

瑞助除在公司組織章程明訂董監事利益迴避條款規定外，對公司各級主管與員工，我們公佈「工作倫理」的規範，規定全體員工接受「工作倫理」的訓練二小時，藉由訓練宣導說明，要求全體員工應具廉潔的操守，遵守遵循政策、不牟私利、利益迴避、避免糾紛與遵守饋贈招待原則，落實廉潔經營的職業道德的典範工作價值，亦期許員工養成良好工作態度，尊重普世價值的人權、環保節能、主管與部屬和諧相處之道等。

這些軟性措施在形塑瑞助優質的企業文化，讓「熱情」、「創新」、「效率」、「執行力」的經營理念，落實於日常工作與生活中。

為落實公司治理各項重要方針與計畫，配合企業發展的組織圖架構如下

瑞助營造組織架構圖



註：組織架構圖有「＊」係非正式組織或臨時任務編組。

上述各部門的重要職掌如下：

部 門		主要工作職掌
稽核室		各部門內部控制制度之執行與實施稽核，並定期提出報告
總經理室		1. 下轄總工程師室、法務室、媒體企劃室與大陸市場部 2. 秉持股東會及董事會之決議，綜理本公司業務 3. 經營分析、計劃推動與績效管理 4. 工程品質規劃與建物產品研創，資訊系統建置與工程成本管控 5. 法律、訴訟案件之簽辦、契約之審核
策規室		1. 擬定公司之經營理念、方針及整體營運計劃相關策略，提供制度改善方案與建議 2. 工地重大異常事項提出策略與解決方案 3. 異常工地工進趕工計畫及行動方案稽核、執行情形追蹤 4. 政令計劃及執行情形追蹤
品質中心		1. 品質查核與勞安查核 2. 防水查核與鋼筋查核 3. 鋼筋總價合約數量審核
進度中心		全公司各個工程進度管控與督導
技術研發中心		負責全公司工程技術之研究與發展創新
成控中心		成本管控、執行預算編列、包商計價資料覆核 工程假結算、損益結算覆核
環安衛中心		1. 報備書發函給勞檢機構備查；職業災害統計月報上傳勞委會報備；督導職業災害、事故、影響身心健康事件之調查處理及統計分析 2. 督導各工地環境、安全、衛生管理以及績效評核工地標準化施作定期追蹤查核，及主管會議報告工地執行情形 3. 規劃、辦理安衛與環保教育訓練，及環安衛資訊蒐集、分享及運用 4. 規劃、制訂緊急事件應變措施管理辦法 5. 丁類危險性工作場所危評計畫之製作，具有發包建議權及送審前內部審核權
業務採發處	業務部	1. 負責業務目標達成與業務案源取得 2. 負責業務投標作業綜合整理；投標工作分配，追蹤及檢核 3. 投標前數量之合理性檢核與單價之合理性檢核 4. 業主合約協商審核及製訂
	採發部	1. 追蹤各工地採發送審進度表，按進度各工項發包與追蹤 2. 按各工地採發申請書清圖並製作報價單 3. 協商相關廠商報價、議價結果填列評比建議發包廠商 4. 協助訂立工程合約，會工地預審並修正；所有工程合約用印審核 5. 會簽審核各發包案評比；部門協商各工程施工配合
	專案工程部	土木工程 (重劃工程、道路、橋梁、港埠、下水道等工程) 之開發與投標
	統包企劃部	統包工程個案開發、行銷策略分析、產品應用之問題服務及解決
客服事務處	委託修繕部	1. 穩住舊客戶提升服務品質，加強客戶互動連繫 2. 開發新案源，爭取續案機會 3. 提升品質及加強環安衛 4. 管控年度管銷費用於編列經費內
	保固修繕部	1. 依業主、客戶缺失單，安排工班並赴現場瞭解現況及督導，並做成記錄，完成缺失改善 2. 督導施工人員工作資料填報 3. 辦理組工及施工人員請款計價 4. 辦理廠商履約保證票及保固本票申退、保留款申退作業 5. 辦理完工地保固到期，保固保證金申退

工程一處	北工一部 北工二部	1. 各工地重點進度掌控以及工程品質之掌控及維護 2. 各工地預算營收與實際營收之跟催 3. 工程處會議之召開配合、核心會議專案議題之檢討 4. 年度工作計畫之擬定、執行，員工之專案教育訓練 5. 各工程款評估驗收之審核
	工管部	1. 工地公文登錄及分發 2. 工地計價單審核及修繕計價單，零用金繕打 3. 業主請款整理追蹤 4. 例行性報表追蹤整理 (預估收支、工進、工地假結算) 5. 資料用印及印章攜出流程處理
工程二處	南工部	同工程一處
	中工部	
	工管部	
機電處		1. 機電業務推動及執行，達成部門目標 2. 機電工程成本、進度、及品質管理 3. 機電工程業務投標，機電工程設備及材料等發包及採購 4. 機電承包商管理及承攬機電工程工地管理 5. 機電人員管理，招募、訓練及輔導新進機電人員
人資處	人資部	1. 人員選、訓、用、留計畫及執行，含人事召幕、出勤管理、人事資料及薪資管理 2. 人事調動、獎懲及政令公告 3. 勞、健保、退休金提繳加退申請及保費申請、核銷、團保業務 4. 考績作業 5. 員工照護 (員工福利、婦女照顧、健康守護等)
	訓練部	1. 公司年度訓練計畫之製作、各單位目標管理追蹤與考核 2. 人才培育規劃、人資發展策略討論與推行 3. 全年度教育訓練（內外訓）統籌及執行、成果報告 4. 員工證照管理
管理處	管理部	1. 文書制度建立與管理 2. 資產管理與維護 3. 公共關係之推展與庶務工作 4. 勞資關係之處理 5. 規章彙編之規劃
	財務部	1. 稅務相關報表之呈報及檢討 2. 資金撥及規劃 3. 負責投資作業及規劃 4. 股務相關作業
	會計部	1. 預算編列及控管 2. 帳務處理及會計報表彙編與分析 3. 會計師查核報表的相關資料提供

註：上述組織職掌與治理架構在報告期間無重大的改變。

4.2 股東大會、董事會與監察人

本公司股本僅4.6億元，股東計有200餘人，均以公平原則對待大小股東，並鼓勵其踴躍出席股東會，積極參與董監事的選舉或公司章程等增修事項。在每年定期股東會中公司也應該給予股東適當、充分發問或提案的機會，以達到制衡的效果，同時股東也應有即時、經常獲得公司資訊以及分享利潤的權利。定期股東會議均須做成議事錄，依法於開會後15天內送達股東。

- 董事會

董事會成員應本著忠誠、謹慎及高度關注的態度，對於評估公司經營策略、風險管理、年度預算、業務績效、甚至併購與投資、或處分等重大事項，須善盡職責。同時，確保公司財務報告的正確性，並避免董事會成員損害到公司的利益。董事會應審慎選任、監督經營階層，對公司事務進行客觀判斷，並遴選適任之內部稽核主管，確保內部控制的有效性，以防範弊端。

- 監察人

監察人應能適時行使監察權，本諸公平、透明、權責分明的原則，促使監察人制度的運作更為順暢；監察人除了要確實監督公司之財務事項外，必要時可委託專業的會計師、律師代表監察人審核相關事務。監察人應確實查閱內部的稽核報告，追蹤公司內部控制與內部稽核執行的情形，遇有危害公司的狀況，監察人要適時主動告知主管機關，將有助先期防範或阻止弊端產生。

4.3 董事及監察人經歷

瑞助營造公司董事、監察人成員(任期自2012年5月～2015年5月)

職稱	姓名	主要經歷或學歷	代表法人
董事長	張淵全	瑞助營造(股)公司董事長	諠宜(股)公司
董事	朱博瑋	龍邦國際興業(股)公司董事長	諠宜(股)公司
董事	朱乘緯	龍邦國際興業(股)公司特助	諠宜(股)公司
董事	吳政芬(女)	逢甲大學建築系學士	諠宜(股)公司
董事	朱麗靜(女)	專誠開發實業有限公司經理	龍邦國際興業(股)公司
董事	陳美蘭(女)	台灣五十鈴汽車工業(股)公司副總經理	龍邦國際興業(股)公司
董事	陳丞斌	美利達工業(股)公司副總經理	美利達工業(股)公司
監察人	朱健瑋	龍邦國際興業(股)公司特助	(自然人)

說明：

1. 董監事成員性別：男性 5 人，女性 3 人。
2. 年齡組距：30 歲（含）以下：1 人，
   30 歲～50 歲：3 人，
   50 歲（含）以上：4 人。
4. 本公司董事及監察人均為法人代表，無獨立董事。

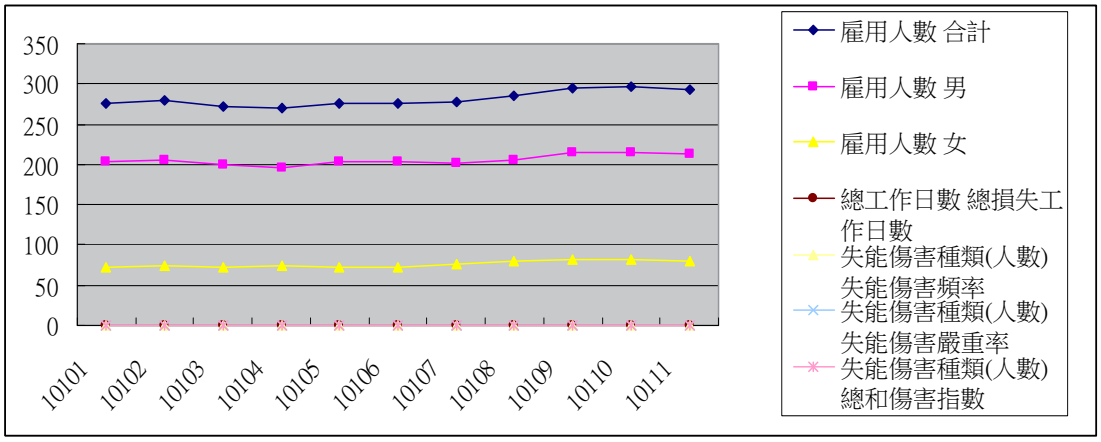
4.4 員工職業安全與衛生

瑞助營造除重視顧客服務與建物品質外，對勞工安全衛生與工作環境亦非常重視。2012年各工地皆保持零災害、零事故之記錄（詳職災統計分析圖）。

職業災害概況統計表

日期	雇用人數			總損失工作日數	失能傷害頻率	失能傷害嚴重率
	合計	男	女			
10101	276	203	73	0	0	0
10102	279	205	74	0	0	0
10103	272	199	73	0	0	0
10104	270	196	74	0	0	0
10105	276	203	73	0	0	0
10106	276	203	73	0	0	0
10107	278	202	76	0	0	0
10108	285	206	79	0	0	0
10109	295	214	81	0	0	0
10110	297	215	82	0	0	0
10111	293	213	80	0	0	0
10112	295	212	83	0	0	0

職災統計分析圖



註：

1. 失能傷害頻率 FR 指每百萬經歷工時中，所有失能傷害人次數。
   即 FR=（失能傷害人次數 ×1,000,000)/ 總工時。
2. 失能傷害嚴重率 SR 指每百萬經歷工時中，所有失能傷害總損失日數。

即 SR= (失能傷害總損失日數 ×1,000,000)/ 總工時。

3. 暫時全失能：指罹災人未死亡，亦未永久失能，但不能繼續其正常工作、必須休班離開工作場所，損失時間在一日以上，包括星期日、休假日或工廠停工日，暫時不能恢復工作者。

為符合環保及安全衛生法規之要求、配合國際環境與安全衛生管理發展之趨勢，瑞助運用系統化管理機制，有效推動安全衛生及環保工作，積極參與營造業北區集中區全衛生促進會，勞檢處等政府機關所舉辦之座談會及研討會，以降低企業風險、預防職業災害、保護地球環境，善盡企業責任，確保永續經營。

在經營者的支持下，我們設置環安衛中心為一級管理單位，負責督導、查核各專案工程是否依公司標準化流程規定，建置各項環安衛設施、設備，並推動環安衛管理系統，持續改善環安衛管理系統績效，維持零災害、零事故之目標，塑造企業良好的形象。

瑞助營造推動環安衛管理系統，工作項目如下：

- 環安衛組織、功能及人員技術能力的強化
- 擴大員工參與之層面，融入企業管理模式
- 善用安全衛生及環保資源，實施風險評估，對不可接受風險採取有效之控制措施
- 依據PDCA管理循環模式，建置及落實各項環安衛管理計畫
- 強化各級人員之環安衛技能與知識
- 建立環安衛績效監督與量測機制
- 將各專案工程環安衛管理績效納入年度績效考核要項中
- 強化環安衛管理系統之評估及審核機制

環安衛中心定期輔導及查核各工地環境與安全衛生執行成果，拔擢優良的模範工地及人員，架構緊急事故處理機制，落實勞工安全衛生管理規定，並透過安全衛生教育訓練、工地協議組織、日常查核輔導及意外事故緊急應變機制，培訓與養成施工安全行為，再依工地屬性及需求，提供各種安全設備與個人防護器具、危險氣體檢測、漏電斷路系統等，建置安全的施工環境，盡力周到的保護人身安全，達到零災害、零事故的目標。

除上述成立專責單位負責外，也依法設置勞工安全衛生委員會，委員會總人數計55人，其中勞工代表人數計42人，勞工代表比率優於法定人數三分之一以上，每季定期召開勞工安全衛生委員會議，檢討當季各工地環安衛優缺點，作為持續改善方針。

為防止職業災害，保障勞工安全與健康，瑞助於每一專案工程設置勞動安全監控系統（CCTV）詳圖，並與勞動檢查機構結合，公司、客戶、勞動檢查機構可從遠端監控每一專案工程現況，有效掌握每一工作場所勞工安全、施工進度及工作環境。

勞動安全監控系統（CCTV）

此外，瑞助推動工地環安衛自主管理作業，工作項目有：工地自主管理作業流程、工地安全衛生自主管理程序、落實三級監護制度、施工安全循環作業與工地緊急應變流程與事件通報處理等作業落實執行，自實施環安衛管理系統以來不斷創新、改善，成效卓越；於2012年期間榮獲臺北市政府環境保護局頒發「5S優良營建工地」獎座、「營建工地道路認養洗掃」獎座、並榮獲台北市政府勞動安全獎之「績優自主管理工地獎」工地、「工安創意獎」及「績良人員獎」四大獎座。

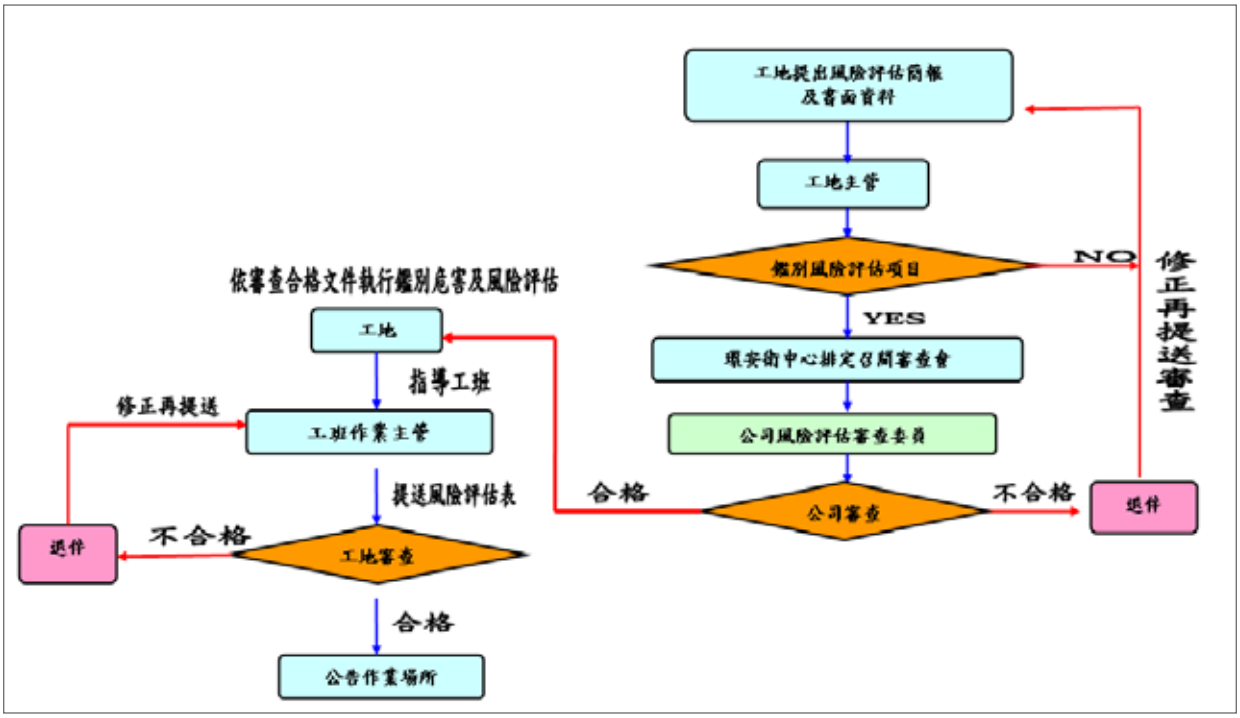
為因應環境衝擊，公司原成立「環安衛室」已無法彰顯公司對環境、安全及衛生之重要，公司組織再造後，將原「環安衛室」升格為「環安衛中心」，該單位為公司一級勞工安全衛生管理單位，推動、維護公司 OHSAS 18001 及TOSHMS(CNS15506)之運作及督導、輔導及稽核各工地勞工安全衛生管理執行成效並給予績效評核。

2013年度瑞助準備OHSAS 18001&TOSHMS(CNS15506)認證，目前正進行輔導階段，預計2013年9月進行驗證，2013年10月取得認證。

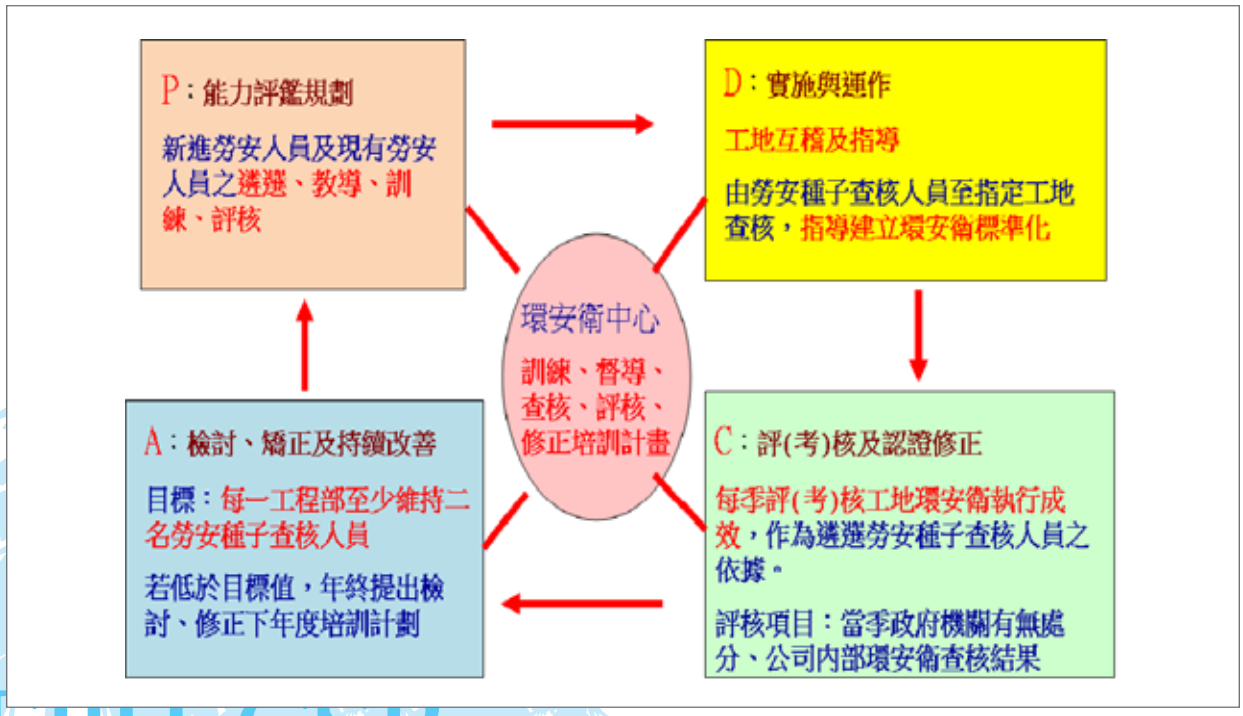
- 導入OHSAS 18001&TOSHMS(CNS15506)目的及效益：
- 符合TOSHMS法規要求(依據勞工安全衛生組織管理及自動檢查辦法第12條之2規定)

- 進行潛在風險調查及預防事故發生，保障勞工安全
- 降低工安風險，避免直接及間接的損失
- 減少勞工傷害、降低工程保費
- 塑造工安文化，提升公司企業形象及公司競爭力
- 善盡企業社會責任，因應國際勞動保護的新潮流

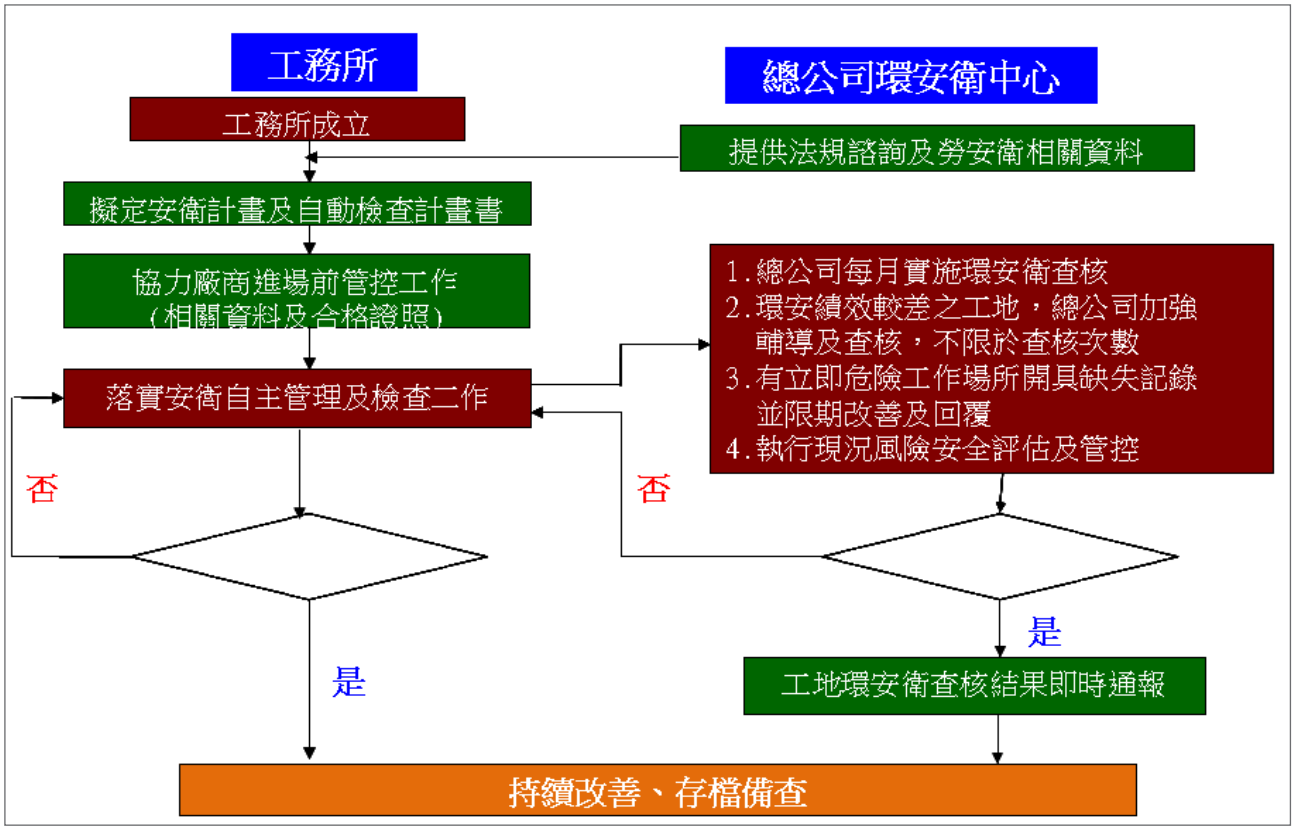
風險安全評估審查作業系統圖



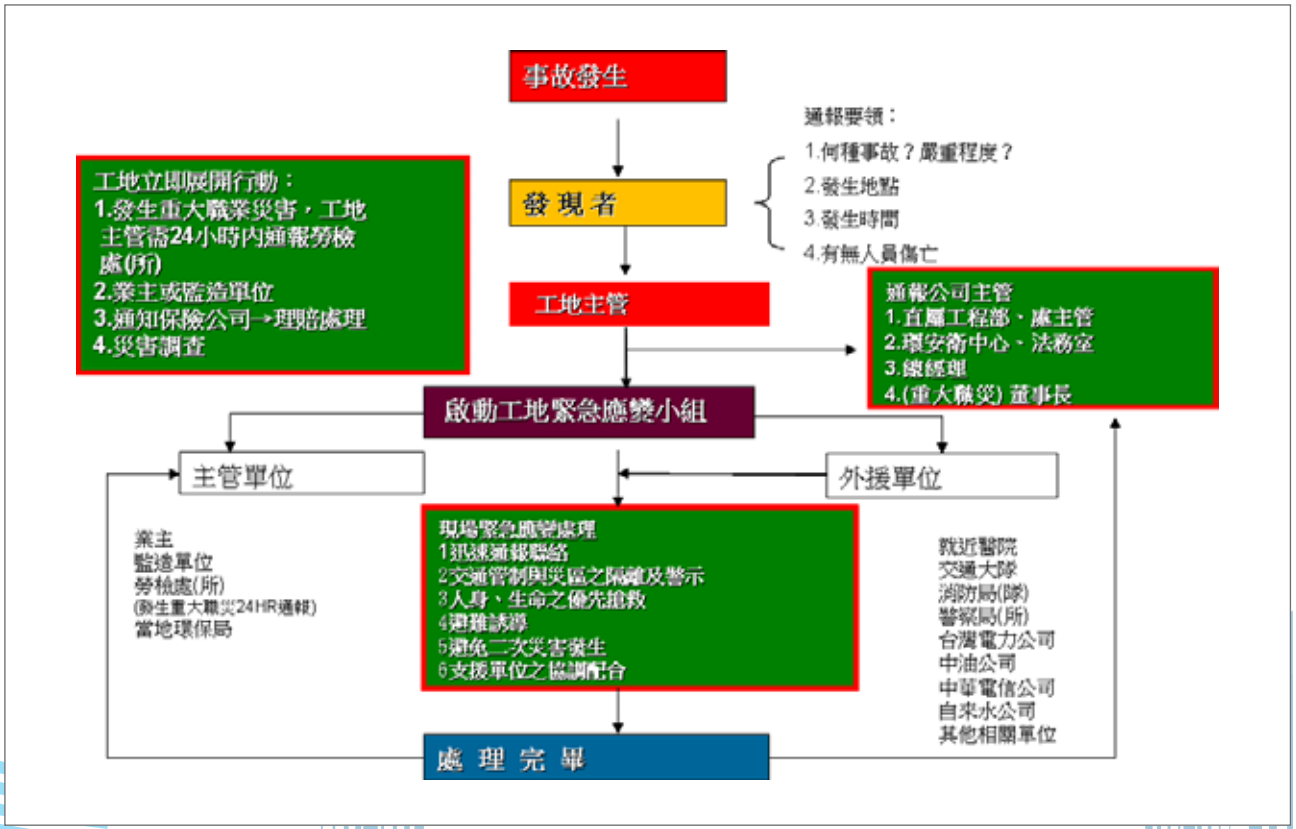
勞安種子(SC)查核人員培訓及互稽機制



工地安全衛生自主管理程序



工地緊急應變流程



榮獲臺北市政府環境保護局頒發「5S 優良營建工地」

榮獲臺北市政府環境保護局頒發「5S 優良營建工地」、「營建工地道路認養洗掃」

榮獲台北市政府勞動安全獎之「績優自主管理工地獎」工地、「工安創意獎」及「優良人員獎」四大獎座

4.5 內控管理系統

瑞助依公開發行公司相關法規之標準訂定各項內部作業辦法，亦隨時掌握主管機關修正法令之脈動予以調整。同時，建立內部管理制度，合理確保營運之效率及財務資訊之正確性，強化經營風險之控管，提升營運效果及效率、保障公司資產安全及維護股東權益。瑞助內部管理制度主要分為內控制度、ISO管理系統、管理辦法等三類。

4.5.1內部控制制度

內部控制制度涵蓋全公司各項管理作業與管理循環，舉凡在計畫、組織、控制等「管理」方面的職能，以及有關(1)業務承攬及收款。(2)採購發包及付款。(3)工程。(4)融資。(5)投資。(6)薪工。(7)固定資產。(8)電子資料處理等業務。以上八項所採行的八大循環程序和標準措施，均為內部控制的範疇。其主要在達到「促進公司之健全及有效營運」，基本目有四項：

1. 確保公司確實遵守政策及作業程序規定
2. 避免資產之浪費、盜竊與無效率之使用
3. 保會計與營運資料的正確性及有效性
4. 評估各部門之經營績效，作為獎懲之依據

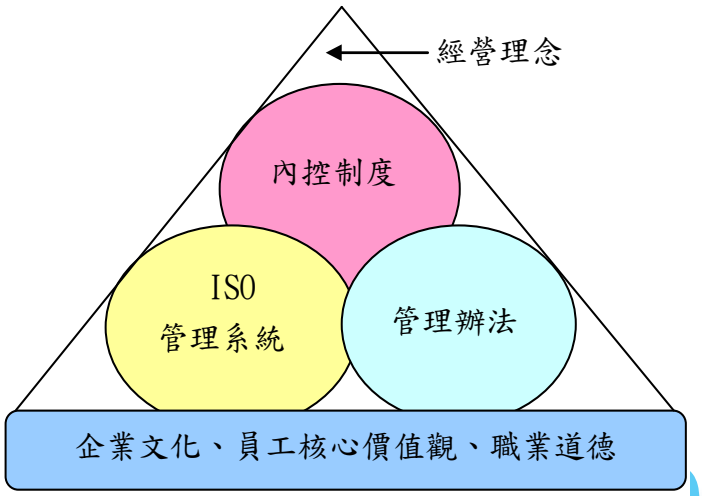
4.5.2 ISO管理系統

針對生產及品質、環境、安衛及社會責任等相關議題，建立ISO管理制度，瑞助於1998年通過ISO 9002品質管理系統的認證，並依據其要求建立完整管理體系與辦法及管理審查與稽核機制。

4.5.3 管理辦法

對於高營運風險的特別控制項目，更訂定細部管理辦法，例：資金貸款作業程序、背書保證辦法、取得及處分資產情形，已訂定相關風險管理政策及風險衡量標準，以降低公司之營運風險，並設有專職單位負責執行公司相關風險管理及風險衡量作業，真正落實內部控制之管理。

就上述內部控制制度、ISO管理系統與管理辦法的三項內控管理系統，應奠基在其企業文化、員工工作倫理(含職業道德)上制定之，並使三項管理體系有效運行及持續改善，並符合公司經營理念的要求，進而提升經營管理成效與工程品質，才能達成企業願景與使命。瑞助內控管理體系的圖示如下：



本公司董事及監察人，其每年領取之董監酬勞悉依本公司之公司章程規定發給。總經理等高階經理人，依公司營運成長狀況及其個人績效，由董事長考核給薪或調薪。

4.6 營運持續管理

為使各項經營績效成果能回饋企業、社會、乃至於全人類，除前述各項治理機制外，本公司更以風險管理等工具，加強基本流程運作，以因應產業激烈競爭，持續保持營利，達成財務成長績效，落實企業的永續發展。

瑞助基於營造業之特性，所面臨之風險型態多變及多樣化，如經營競爭、天災、環保法規變更或新增、人禍等，要如何轉化各項挑戰使營運持續，是本公司每位員工之職責。本公司風險管理，目的係在能事先發現對營運造成不利影響的風險因素，經過適當的評估及處理後，能將風險轉化、降低並進而預防損失之發生。

- 風險管控

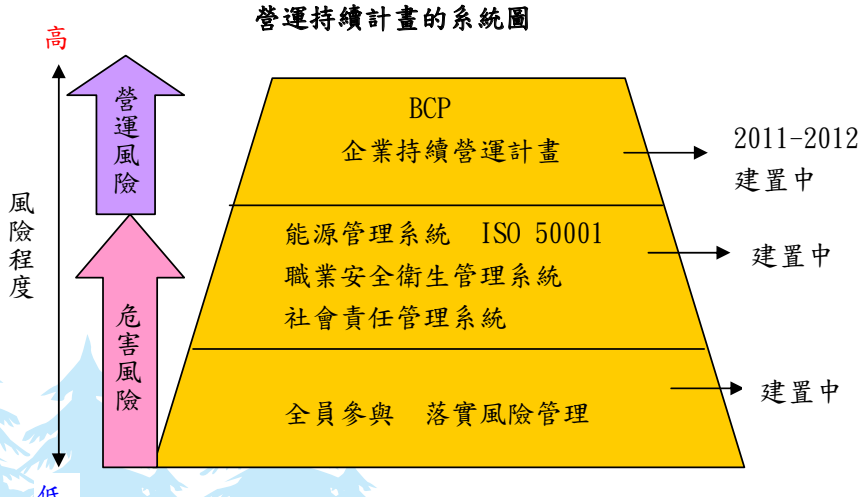
瑞助依現行法規與公司業務特性，將風險項目分為三大類，分別是「經營治理風險」、「行政管控風險」及「專案執行風險」。其中，稽核室負責執行獨立的內部稽核，扮演風險管理機制的監控角色。

瑞助在2012年積極經營公共工程及民間工程，並多方評估對於公司在財務面、業務面及執行面的影響，並設定各項影響的因應措施，例如維持穩定的現金流量，以利資金週轉；開發新市場，爭取更多業務機會；加強本身在核心技術，如專案管理、品質與成本控管上的能力，以增加競爭力。

為使本公司在企業營運持續管理系統更趨有效性，提升公司在產業界的整體競爭力，並因應產業趨勢，2012年進行系統化的企業營運持續計畫，建構企業永續發展的健康安全文化。其營運持續計畫的系統圖如下：

營運持續計畫的系統圖

營運持續計畫的系統圖



在環安衛風險評估部份，我們在施工前各工地須提出「風險安全評估」書面資料交公司相關單位審查，進行有效評估與管理，預防並降低既有及潛在之工地的危害風險，以達到合法與無危害的目標，符合社會責任相關規定

4.7 社會責任與職業道德

本公司基於應負擔的社會責任，比照SA 8000 社會責任的標準，規劃與執行重要的人力資源政策與規定如下述，並責令各級主管與全體員工遵守之：

(1) 在用人政策禁用童工，並遵守或超越台灣政府勞基法與相關法令

(2) 嚴禁各級主管對員工生理或心理懲罰、性別歧視、強迫性勞役及其他形式的不當管教行為；我們尊重員工的選擇意願以及所有安排的工作都是自願性的

(3) 員工薪資均符合台灣勞基法相關法令及所有適用薪資規定，包含最低工資、加班費、工作時間及法定應有福利；並確保不得有不合理懲戒性的工資扣款事件

(4) 對招募、任用、調任與晉升等用人措施，承諾免於騷擾與不法歧視

(5) 員工任用、調任、薪資、福利等各項勞動條件均有平等機會，不分種族、地區、性別、年齡、政治傾向及宗教信仰

(6) 提供員工安全衛生的工作與生活環境，包括乾淨的浴室、潔淨安全的餐廳、 宿舍與廁所、衛生的食品存儲設備等

(7) 教育員工尊重智慧財產與著作權，及保護公司內部營業機密

(8) 應致力將企業社會責任政策的精神與實踐，推廣至供應商與承攬商夥伴

政策宣示與規定，除瑞助各級主管與員工遵守外，亦要求協力廠商承諾實施之。本公司於2012 年無簽署任何外部憲章或政府推動的宣言或倡議。為配合社會責任的實施，在法律法規的基礎上，建立員工因工作所產生的各項合理的善良行為與態度，也就是良好的工作價值觀，以及主管與部屬的良好互動與互信，增進對內勞資與對外關係的和諧發展，塑造優質的企業文化與員工價值觀，故訂定「工作倫理」，並於2011年5 月26 日對全體員工舉辦「工作倫理宣導說明會」二小時。上課員工計240 名，佔全公司91.48%。此後每年皆於新人訓練安排相關課程及員工手冊。

工作倫理宣導說明會

工作倫理係根據瑞助的企業文化「操守、責任、誠信、勤奮」，與經營理念「熱情、創新、效率、執行力」四項之為人處事的核心價值觀，先自我要求員工的基本工作態度，往

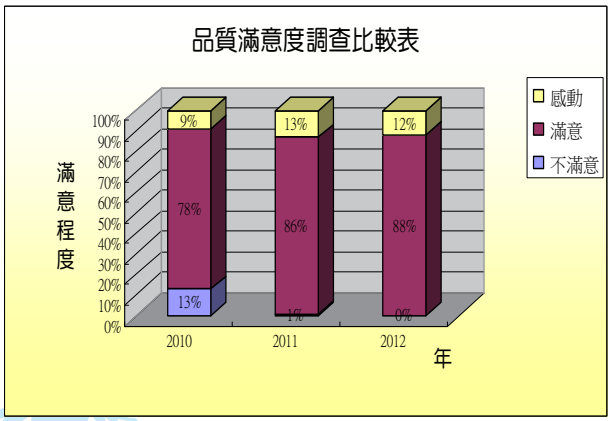
外延伸至對內主管、同事與部屬的相處方式，對外關係基本原則，以及客戶、廠商與競爭者往來之反貪腐與反賄賂，以及合法合理饋贈招待原則，將企業文化、經營理念與職業道德，融入平常工作倫理內涵與規範中，以提升全體同仁的社會責任的道德素養。2012 年管理部將工作倫理之道德規範以政令宣導及公告，並利用企業IT資訊系統發送全體員工。

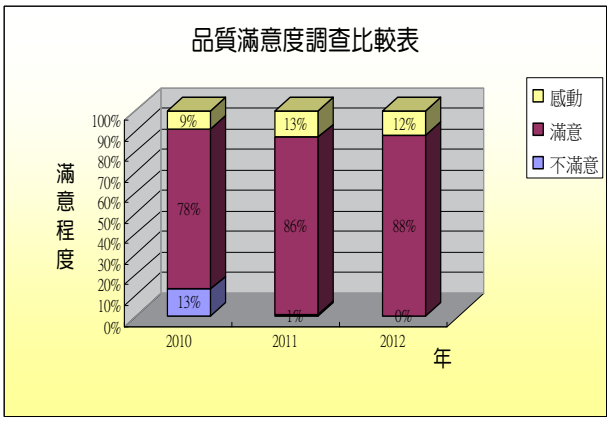
而針對貪污事件制裁行動，公司內規為依公司人事管理規定，營私舞弊或違反本規則情節重大者，經人事評議委員會決議後，最重懲處為免職。依政府現有法律規範為若員工收賄致損及公司權益者，本公司將依法提出相關損害賠償請求或訴訟。

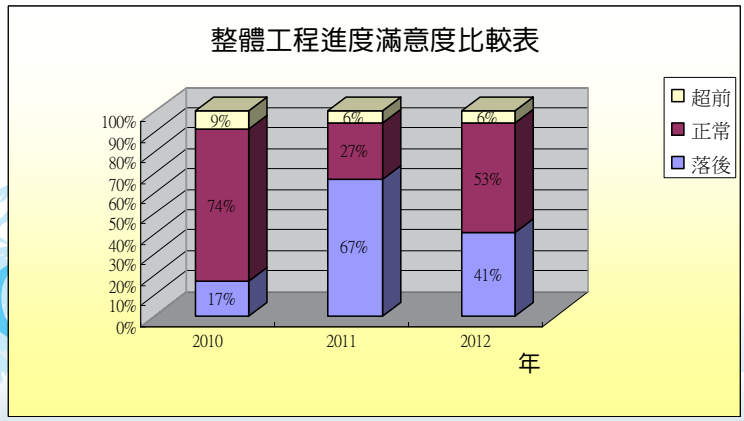
4.8 客戶滿意度與熱情服務

瑞助營造秉持著客戶至上的服務宗旨，對內部的經營政策上更以每三年為一主題年，由「成本控制年」(2005~2007)、「品質提升年」(2008~2010)、「熱情服務年」(2011~2013)到「卓越創新年」(2014~2016)都致力於改善作業流程，成立客服事業處，以專業的客服團隊提供最優質的服務品質。我們集合專業工程技術與菁英人才，充分運用團隊合作及專業分工的組織效益，並秉持誠信負責的態度，達成業主所託付的使命與任務。

業主的寶貴意見，是我們努力改善的目標，每年都會請在建中個案之業主協助填寫「客戶滿意度調查表」，做為我們檢討改進的參考。自2011 年起，公司安排內部提升品質之教育訓練課程，以維護舊客戶之續案率及開發新客戶。依下表調查統計資料顯示，品質滿意度部份近二年維持在【滿意】等級，顯示公司對各種施工品質要求嚴謹，致使業主滿意。有關與鄰房溝通方面，公司服務業主居中協調，且儘可能達到雙方滿意認可，其努力程度普受業主好評；在整體工程進度上，其落後因素”業主變更或建築師修改設計”佔約三分之二，另一因素為”工班不足，為改善此況，公司致力於配合業主辦理及溝通主管機關縮短時程，並成立專案開發新工班及穩定舊有資源，促使整體工程進度落後比例大幅減少。







配合客服修繕五項工作目標，訂定保固修繕客戶服務作業程序如下：

接獲業主或住戶修繕通知

＊修繕通知方式：

1.書面通知

a.親自書寫

b.社區管理中心代為填寫

2.傳真通知

3.e-mail通知

4.口頭告知

5.電話通知

＊工作重點：記錄報修問題的工項與地點

二天內與業主或住戶約定時間完成會勘

＊會勘重點：

1.確認報修之工項材料材質、規格尺寸、需修繕地點及區域

2.確認保固案現場是否還有備品材料

3.向業主解釋修繕流程

4.向業主說明修繕施工所需時間

5.與業主或住戶協商可以施工時間

會勘完成後，七天內完成修繕

＊修繕流程：

1.準備(訂購)修繕所需材料

2.通知原承商或相關協力廠商按約定時間安排修繕施工

3.現有家具設備等移位及施作保護措施

4.修繕施工及廢棄物運棄

5.拆除保護措施及清潔

＊遇重大或特殊案件，與業主或住戶協議另約時間修繕，如：

1.設備類故障需另訂購材料者

2.花崗石或大理石等材料需時間加工者

3.滲漏水修繕後需再試水與觀察者

修繕完成後，請業主或住戶驗收簽認

＊工作重點：

1.檢查該修繕之區域是否已確實修繕完成

2.檢查修繕後是否造成其它缺失需修繕

3.確認無其他缺失後，簽認修繕單

結案(每月彙整提供問題分析及存檔)

修繕作業流程重點說明：

一、 接獲業主電話通知工作重點：記錄後報請修繕問題的工項內容與地點

二、 與業主約定時間前往會勘工作重點：確認報修材質與規格等數量

三、 排定約定時間安排廠商進場修繕施工：修繕用材料進場等作業工項安排

四、 完成修繕作業：業主現場檢查修繕區域，確實完成後驗收簽認

五、 存檔結案：彙整記錄問題分析及存檔

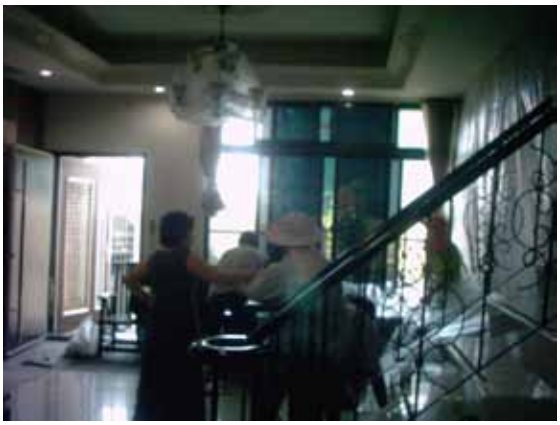


圖4.8-1地坪拋光石英磚隆起修繕前保護

圖4.8-2地坪拋光石英磚隆起修繕作業

上圖4.8-1 及圖4.8-2 以光石英磚隆起做修繕案例，係針對業界共同缺失提出。本公司為改善缺失與「國立雲林科技大學」合作研發光磚貼作方式，提升施工水準及降低光磚隆起目標與協力廠商共同學習施作工法，提出光磚貼作標準作業流程，自公告後2011 及2012 年實施以來，即再無光磚隆起現象，並為業界爭相學習目標。

客戶服務的最終目標不僅要讓客戶滿意，更要讓客戶感動的境界。當我們以熱忱的態度服務客戶，客戶感受到而露出真誠的笑容與感謝時，相對的自己心裡也會感到開心。「滿意的客戶服務」: 就是提供超乎客戶期望，讓其感到意外驚喜的服務，客戶發出「wow！」驚嘆聲的差異化服務。因此，滿意的客戶服務-熱情(感動)服務的方式，摘要敍述如下：

一、預先設想

每位修繕人員養成懷抱發自內心的熱情服務，不管別人看得見或看不見，都甘心樂意去做；養成服務不設限，提供裸姆式諮詢服務的主動積極態度

二、超越期待

每位修繕人員養成主動關心客戶以及很高興為你服務的胸襟；並提供超乎客戶期望，讓客戶感到意外驚喜的服務

三、同理心

每位修繕人員養成設身處地的站在客戶立場著想，將心比心的態度，適時給予客戶必要的協助；也就是以同理心諒解與對待別人的正面思考行為

四、關鍵

每位修繕人員養成不應以「這是公司的規定」為理由，來規避非保固責任；而是要掌控修繕時效與品質，讓客戶對服務感到信任、放心且安心

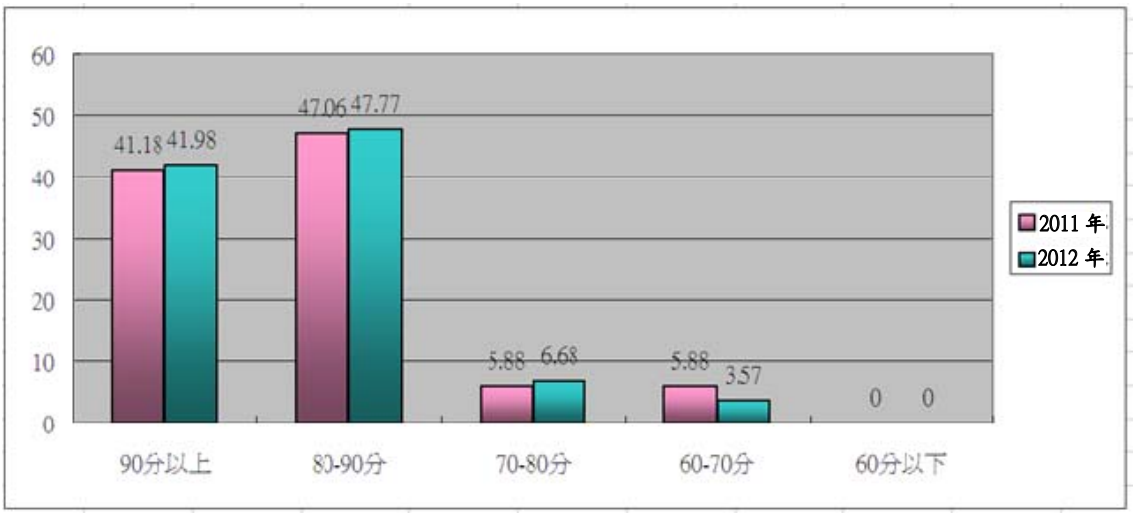
五、檢討改善

定期電話拜訪或親自登門拜訪客戶，隨時瞭解客戶的需求與建議；彙整統計客戶服務滿意度調查表，就客戶反應常發生或重大修繕問題點，提供在建工程施工與保固修繕品質管控人員的參考，以提升工程品質

業務案源的取得不是一項工作的結束，而是另一個服務的開始。在建案施工過程至完工後的保固服務，都要讓業主深切感受到瑞助對品質的堅持，與熱情服務的用心，使客戶對服務滿意與甚至感動。

有鑑於此，我們每年針對修繕客戶服務做滿意度調查，對象係完工交屋後保固個案的業主，其滿意度調查內容包含：修繕會勘與完成時間、修繕服務態度、修繕服務品質、缺失程度較嚴重、數量較多的項目及二度發生缺失的項目等。就評核之優良、尚可、很差等項次調整為90分以上、80-90分、70-80分、60-70分及60分以下。

配合公司2011年營運政策熱情服務並做好客服修繕工作目標下，所有客服人員均秉持提供熱情的服務，達成業主所託付任務，降低客戶抱怨率。2012年本公司實施客戶服務滿意度調查90分以上及80-90分明顯提升。



然對於60~80分滿意度稍差所佔比率約10.25%部份，本公司則採取加強客服人員的服務態度，藉由電話之連繫、登門拜訪及迅速處理顧客任何抱怨或問題，一切以顧客為考量。除了做好保固期內應該做的修繕服務外，對保固已到期之業主主動延長保固時間，讓顧客

安心。

如保固到期的工地「裕國冷凍」，業主來電告稱：台中市下水道施工完成，但住戶污水無法排出，經現場會勘後，本公司本誠信原則，仍熱心進場處理，達到顧客的需求與期望，讓顧客安心，提供附加價值的服務讓顧客窩心。

保固修繕客戶服務滿意度調查表回收彙整統計後，對各業主提出的意見，安排於主管會議做專案報告，提供工程處各主管、工地主任及各地區修繕人員作為施工參考，並在各施工節點加強管制與自主檢查，以降低相關缺失發生的機率及提升施工品質。對於缺失程度較嚴重或數量較多及二度發生缺失的項目，則安排每季修繕問題檢討專案報告，提出改善方案避免再發生，確保工程品質。

由於本公司修繕服務優良，能提供客戶滿意的售後服務，跟顧客建立長遠而密切的關係，讓客戶有美好、馨的回味，凡事「將心比心」、處處「留心」顧客的需求與期望、使顧客「安心」，致客戶願為本公司推薦業務，因而使業務接案績效大增，足見公司用「心」去經營、熱情服務乃為公司創造價值之不二法門。

4.9 協力廠商的管理

4.9.1.協力廠商的關係與管理理念

協力廠商是企業的『無形財產』及『合作夥伴』，營造業所需工種及人力繁雜且多，基於企業成本考量，不可能樣樣都由自己做，因此需要專業的協力廠商提供配合與協助施工以完成各項案件工程。所以，協力廠商的開發與管理非常重要，應審慎面對與執行。

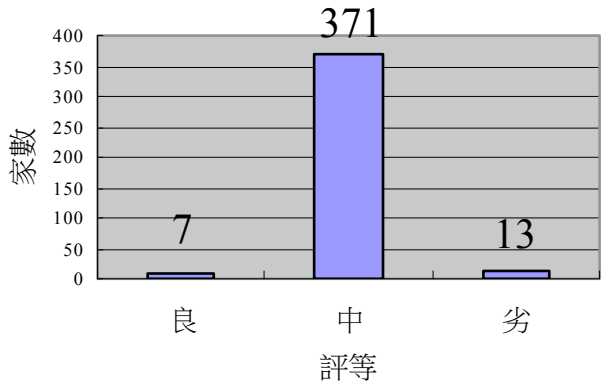
營造廠非像一般製造業都是在一個良好的環境及設備下生產製造，而是必需因應各種環境、氣候、・・等不定因素來構築物體，因此營造廠經營最不易掌控的項目之一就是品質管理，當然這其中原因有很多，包括工程項目繁雜、介面多整合不易、材料工法變化多、工人技術不均、・・等等，但良好的品質仍然是營造廠立於不敗的關鍵成功因素之一且要達到良好的施工品質必是源於優質的品質管理。瑞助營造總經理一直常問公司員工，品質是誰決定的，是公司協力廠商還是工地主管，兩者都不是，而是公司決定的，因此，公司製訂了相當多的施工標準品質手冊(如狗洞施工、地坪拋光磚作法、輕隔間牆、・・)及自

主檢查停留點(鋼筋綁紮、各部位試水、・・)來管控工地施工品質並據以要求協力廠商配合公司政策，故協力廠商的篩選對營造廠而言實是非常重要，因此公司建立了一套完善的協力廠商評鑑制度。新廠商評鑑則由採發部負責，藉由工程實績及參觀，評鑑其財務、信用、承攬能量並徵詢同業口碑；舊廠商則是對每個即將完工的工地要求工地主管對該工地所配合的協力廠商進行評鑑，其評鑑項目為針對廠商的『送審作業及施工計劃』、『施工能力及配合態度』、『自主檢查及品管水準』、『財務能力及可信用度』、『物料管控及安衛管理』等五個項目做評估，其評估等級分為『良』、『中』、『劣』三個等級，工地評鑑完成後則將廠商評鑑表交由每位採發人員參閱，做為日後選擇廠商之參考，而總評為『劣』者，日後則不再採用；而採發部也會對被列為『劣』的廠商進行了解，避免因工地主管的偏頗或工地異常狀況而造成雙方誤解，錯失日後的合作機會。

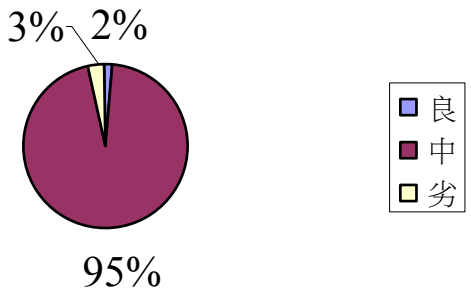
於2012年度被評鑑工地共有12案，受評鑑協力廠商共有391家，其各評等家數及所佔比率如下：

評等	良	中	劣
家數	7	371	13
比率	2%	95%	3%
總家數	391		

各評等廠商家數



各評等廠商所佔比率



瑞助營造秉持著『以誠立基，築信而上』的誠信原則及熱情服務，長久以來一直把協力廠商當做合作夥伴，公司的重要資產，而公司也一直朝著廠商在地化的目標努力執行，以求能讓工程順利的進行及獲得即時性的協助且避免或減少使用外商及外勞，以增加台灣本地人口就業機會，為台灣勞動市場盡一份心力。2012年度公司營收主要在北部，中部次之，所以，協力廠商主要在北部及中部地區，詳下表分析。瑞助營造這幾年來，以技術精緻、工進如期及熱情服務為三大目標，一直在北部及中部地區深耕發展也深獲業主及市場之肯定，主要歸功於協力廠商們的鼎力幫忙協助及公司長官、同仁們的努力用心，創造多贏的局勢。2012年度和公司簽約之協力廠商共有484家。

協力廠商環境及社會責任之實行準則

瑞助營造股份有限公司對協力廠商管理涵蓋幾個方向，其中包含品質，環境，綠色產品及社會責任等要求，因此我們要求所有合格協力廠商，在其所生產或施作之材料或產品及服務須遵守以下準則：

1. 協力廠商須遵守或超越當地政府勞動相關法規。
2. 協力廠商不聘用童工，保護未成年(16-18 歲)，不對員工生理懲罰、性別歧視、強迫性勞役及其他形式的不當管教行為。
3. 協力廠商應確保所有的工作與加班都是自願性的。
4. 員工薪資應符合所有適用的薪資相關法律，包含：最低工資、加班費及法定應有福利。
5. 協力廠商應確保不發生因懲戒員工而扣減當月的工資。
6. 招募時與雇用後的管理措施，應承諾免於騷擾與不法歧視。
7. 公平公開招募與錄用員工，每位員工均有平等晉升與訓練等機會，不分種族、性別、年齡、政治傾向及宗教信仰。
8. 協力廠商應致力將企業社會責任政策的精神，推廣至其供應商夥伴。

協力廠商名稱：

負　責　人：

5. 愛地球，瑞助這樣做

5. 愛地球，瑞助這樣做

5.1 綠色之心

節能減碳愛地球　營造業典範跟我走

氣候異常及暖化對全球企業經營有潛在嚴重的風險，不僅已開發或開發中國家紛紛提出新能資源管理政策，並訂定新能源法規，其目的是在提升能源效率與降低使用量；如何因應現代潮流發展趨勢，成為很多企業前所未有的嚴峻挑戰。

瑞助營造的因應之道，首推節能環保及工法技術能力的提升。而「實施ISO 50001 能管政策」的節能行動推動，不僅獲得全國第一張營造業能管證書，更能引領同行及社會大眾行為的改變，強化對實施能源效率的重視與要求，藉以凝聚市場的認同與誘因，促使各相關廠商及早投入品質及技術能力的提升，再創產業的競爭力。

能源政策海報

啟始會議：成立能源管理推行小組及能源政策宣示

5.1.1 引導社會大眾節能新主張：營造業第一家節能證書

- 2012年公司主動參與經濟部節能減碳輔導計畫，由台灣綠色生產力基金會輔導，以秉持「綠化環保、效能提升、降低成本」之原則，執行作業能源行動計畫，於11月完成ISO 50001能源管理系統，並且也是全國第一家取得營造廠能管證書的營造業。
- 在經濟部節能減碳聯合授證典禮「節能減碳 綠色創新」提出成果發表，獲得很大迴響與認同。日後並配合台灣綠色生產力基金會執行「推動中小企業節能減碳輔導計畫」，協助其對營造業能源管理系統建置經驗分享演講。
- 在第二屆綠色聯盟年度大會上，請綠色能源基金會作節能減碳宣導，衷心的邀請社會各企業共同為自然環境做出實際行動。
- 冰水主機2012年度能管實施效益說明如下：

2012年度能管實施效益

月份	外氣溫度 x(℃)	未作節能 2012 年用電量（度）y=672.75x-6991.8	2012 年實際用電度	節省用電度數	每度單價	節省費用
7	33.3	15,410.7750	13,380	2,031	3.7905	7,698
8	30.3	13,412.7075	11,355	2,058	3.7613	7,740
9	30.5	13,533.8025	9,756	3,778	3.8890	14,692
10	28.1	11,899.0200	8,268	3,631	3.6137	13,121
11	24.8	9,705.8550	5,788	3,918	3.6746	14,397
12	23.1	8,521.8150	4,361	4,161	3.7960	15,794
總計		72,483.9750	52,908	19,576		73,442

（1）2012 年 7 月份開始實施，所以資料數據期間為 2012/7~2012/12

（2）y=672.75x-6991.8 為 99 年度及 100 年度用電量算出之程式

（3）省電度數：共 19,576 度

（4）節省電費：共 73,442 元

（5）更換冰水主機減碳量： 19,576*0.536= 10,264.94 kg/ ㎝ ^{2}

能管系統執行照片

汰換後之氣冷式冰水主機

架設電表進行空調系統電力監控

汰換舊型燈具

能源管理教育訓練

能管證書授證

營造業能源管理系統建置經驗分享

5.1.2 溫室氣體盤查

公司持續重視環保議題，不僅研創環保相關建材與技術，打造無毒的環保空間，並基於善盡社會責任，也針對組織邊界內溫室氣體排放定期進行排放量及排放強度之資訊揭露，作為公司未來擬訂減量目標之參考。

執行本計畫預計達成下列目標：

- 盤查2012年度本公司辦公場所(台中市台灣大道二段220號；29樓、35樓及36樓)、2012年度全國所有施工工地(含工務所)之溫室氣體排放量。
- 進行訓練課程，提升公司員工對溫室氣體國際管理趨勢之認知。
- 建立公司盤查計算模式、工具及溫室氣體盤查清冊，建置企業「溫室氣體盤查管理辦法」、「溫室氣體內部查證作業管理」及「溫室氣體盤查報告」管理文件，使公司之溫室氣體管理制度化。
- 透過溫室氣體排放量及排放強度資訊揭露，並作為未來推動溫室氣體減量之參考，提升公司社會企業形象，促進與外部利害相關者良好關係。

2012 年度台中總公司用電量及溫室氣體排放量			
項 目	千度	熱值 (千卡 kcal)	二氧化碳當量公噸
總用電量	2,590,491.26	2,158,162,485.15	1,335.049

2012 年度主管交通車用油量及溫室氣體排放量			
項 目	公升	熱值 (千卡 kcal)	二氧化碳當量公噸
汽油總用量	54,814.89	427,556,175.53	153.575

(焦耳計算來源：能源局公告熱值)

5.1.3 提倡人人愛地球

瑞助營造股份有限公司綠色聯盟成立於2011 年02 月，是一個非盈利性組織。目的在使瑞助綠色企業所配合的廠商架構及會員的管理更具制度化，以提升瑞助綠色企業的品質、服務及創新，並配合政府實施有關綠色能源以及替代能源產業之推動及管理為宗旨。希望透過綠色聯盟，促進綠色產業經營管理資訊之整合交流及資源分享，並藉由提升瑞助綠色廠商領域的專業關聯性，激發其創新與創意後再加以充份整合運用，以達到節能減碳發展目標更具體化及永續發展。

5.1.4章程(摘錄)

- 有生產生態、節能、減廢、健康的綠建材廠商者，或取得綠建材標章之廠商皆可加入會員。

- 聯盟會置常務理事五人，對外代表本會，有審定會員之入會、停權、停止會員資格及退會職權。並由理事就常務理事中選舉一人為理事長
- 理事會、監事會至少每三個月召開一次，必要時得召開聯席合會議或臨時會議

5.1.5交流平台

截至2013年05月共計82家會員，希望透過綠色聯盟，促進綠色產業經營管理之整合交流及資源分享，並藉由提升瑞助綠色廠商領域的專業關聯性，激發其創新與創意後再加以充分整合運用，以達到節能減碳發展目標更具體化及永續。

能技術觀摩會

在全球暖化效應下，綠色能源推展將是產業亮點，瑞助營造對節能、環保、健康等方面，藉由『瑞助營造綠色聯盟』及各產學合作平台，對綠色能源各領域發展現況，或各產業新知的交換，促進綠色聯盟產業經營管理資訊的經驗分享，調適產學合作之研發機制，達到綠色能源節流與開源的雙重目的，創造更美好的環境，促進人類能源永續發展目的。

瑞助營造為提升環保節能推廣，每年都參加多項研討會，包含中興大學節能技術觀摩會、2012臺英低碳永續城市論壇、綠色研討會、「綠色行動。從「零」開始」研討會、2012中小企業節能減碳聯合授證暨成果發表及設攤參展等。瑞助營造展示了營造業實施能管系統、綠色品牌、綠色人力資源等為展覽主題。以做環保從周遭開始的觀念，由瑞助公司影響共82家的綠色聯盟會員，進而將這概念擴大傳達出去。

2013年起，公司為擴大『瑞助營造綠色聯盟』的影響力，陸續與中國生產力中心籌組之綠淨生活精品群聚、台中工業技術研院之產業學習平台及成大林憲德教授籌組的低碳聯盟跨平台整合，鼓勵聯盟成員跨平台交流，導入不同平台的新觀念，累積人脈與能量，冀使『瑞助營造綠色聯盟』推廣節能減碳理念及行動力擴及全國，一起來共襄盛舉。

(一) 節約能源措施：

公司及工務所節約能源措施		
項目	節能方法	頻率
用電	定期量計各工地耗電情形	每月
	每月公佈各工地用電量	每月
	積極督導「隨手關」習慣 中午關燈 1 小時	每日
	依區域關閉不需使用之電	隨時
	定期清潔具管	每月
空調	冷氣溫度設定範圍以 26-28℃為宜	每日
	下班前三十分鐘可先關掉壓縮機 (由冷氣改為送風)，以減少耗電	每日
	冷氣房內配合電風扇使用	每日
	每二週清洗空氣過濾網一次	每二週
推行步行運動	鼓勵同仁「短距步行，儘量不搭乘電梯，節約用電並健身」	每日
事務機器	電腦、影印機…等) 設定節電模式，當停止運作五至十分鐘後，即可自動進入低耗能休眠狀態	每日
臨時電源	確實遵照公司臨時電契約容量設定辦法，增減契約容量節省基準電費	每日
	用電器具及線路的漏電防止及檢修	每日
	考量採用二段式時間電價，依各工地使用情形評估	每月
節約用水	定期檢視各工地耗水情形	每月
	儘量採用匯集雨水、河水及地下水，減低自來水的使用量，尤其是沖洗用水	每日
	經常派員巡查水管設備，如發現水管或配件有滴水、漏水、滲水，即迅速修護	每日
節約用紙	推行無紙化公文	每日
	雙面使用－紙張雙面使用，大幅減少辦公用紙	每日
	影印機旁設置廢紙回收箱	每日
倡導減少紙杯用量	提倡人人使用環保杯	每日
	會議、貴賓招待等，使用可重覆使用之玻璃杯	每日

減少紙杯用量宣導海報

冷氣-節約能源宣傳貼紙

廢紙回收再利用

隨手關燈宣傳貼紙

5.2 綠色環保績效

在全球暖化效應下，綠色能源推展將是產業亮點，瑞助營造對節能、環保、健康等方面，藉由『瑞助營造綠色聯盟』及各產學合作平台，對綠色能源各領域發展現況，或各產業新知的交換，促進綠色聯盟產業經營管理資訊的經驗分享，調適產學合作之研發機制，達到綠色能源節流與開源的雙重目的，創造更美好的環境，促進人類能源永續發展目的。

5.2.1 綠色健康消費

瑞助營造堅持蓋無毒健康房屋給社會大眾的『優質健康生活』，以創造更優質的健康生活型態為目標，所以在房屋完工交屋前，會對自己蓋的房子負責任，就是比照人體健康檢測，以提早發現問題儘早治療的觀念，在營建過程對於所需建材，及考慮到環境衝擊，所以每個建案都採用無輻射鋼筋、無氯離子含量混凝土、不使用海砂等建材，且要求廠商附證明書（見圖5.2.1-1，圖5.2.1-2，圖5.2.1-3）。請專業人士至工地實施健康無毒檢測；把施工中需要的建材_室外磁磚（陽台、樓梯）、室內磁磚、鋼筋與續接器、水泥、外牆磁磚、紅磚、導水板、石材、水管等建材施作了9項檢測，並自動且不收費把檢測證明提供給業主，讓業主於交屋時提供給客戶，保障室內使用人的健康，充分展現瑞助熱情服務，兼顧客戶價值與社會價值。

這張健康無毒檢測證明相當於「家」的健康品質證明書(圖5.2.1-4)，瑞助至現場服務時間分別為施工中、完工後及裝潢前後，或是一般的需要房屋健康檢查；檢查類別橫跨健康類（如空氣、致癌、輻射、建材等危害身體健康的因素），安全類（如電磁波、輻射屋等威脅居住安全的因素），舒適類（如溫溼度等因素）；本檢測內容有：揮發性有機物（VOCs）、甲醛、氨氣、電磁波輻射、一氧化碳、二氧化碳、氡氣、瓦斯、放射性輻射共9項，是瑞助

營造主動提供給業主及社會優質住宅環境當責最佳的實質回饋。

無放射性污染證明書　編號

茲證明下述產品符合「放射性污染建築物事件防範及處理辦法」之規定，無放射性污染現象。

產品名稱：
規格、批號：
數　量
買受人名稱：
製造商（經銷商）名稱：長榮鋼鐵股份有限公司
原子能委員會
合格證明文號：　調輻偵字第〇九二號
偵檢人員：
偵檢人員證書字號：
品質管制主管：
偵檢日期：　年　月　日

副　聯

建築物新拌混凝土氯離子含量檢測報告單

檢測次數 / 試驗編號	第1次	第2次	第3次	平均(kg/m³)
1	0.027	0.026	0.022	0.0275
2	0.032	0.032	0.032	0.0324
3	0.028	0.031	0.019	0.0265
4	0.016	0.018	0.016	0.0172
5	0.022	0.022	0.026	0.0240

圖5.2.1-1無放射汙染證明書

圖5.2.1-2無放射汙染證明書

SGS　TAF

試驗報告

試驗項目	試驗方法	試驗結果
水溶性氯離子含量(%)	CNS 13405(1996)	0.0030

瑞助營造股份有限公司健康建築檢測證明

檢測位置如下：
檢測地址：國立中央大學人文大樓中壢市中大路300號
檢測基準點：抽樣3個基準點評如檢測結果報告
基準點1：一樓研究室一間(工務所辦公室)
基準點2：二樓走道
基準點3：三樓研究室一間

檢測儀器項目如下：
1.揮發性有機物質(VOC)、2.甲醛、3.氨、4.瓦斯、5.一氧化碳(CO)、6.二氧化碳(CO_2)、7.電磁波、8.放射性輻射、9.氯氮共九項。

檢測結果如下：
抽樣3個基準點作九項儀器檢測均合格，特此證明，詳請參閱健康建築檢測計畫第五期國立中央大學人文大樓建築工程結果報告。

委託檢測公司：瑞助營造股份有限公司
檢測日期：中華民國100年9月3日
檢測時平均溫度：攝氏29.4度
檢測時平均濕度：53%
檢測時通風狀況：空氣流通狀況良好!

科技大學營建工程系專業服務中心印章：
檢測計畫主持人印章：
檢測者印章：
中華民國 100 年 9 月 3 日

圖5.2.1-3無海砂證明書

圖5.2.1-4檢測證明

5.3 綠色生活實踐家

熱情瑞助 綠色生活的推動者

5.3.1減少資源消耗

磁磚黏貼界面抗拉強度研究：針對各營造業大部份共同會發生的議題做產學研究專案，有鑑於拋光石英磚地板面，鼓起爆裂的問題實在太常發生，嚴重的案例中會造成人員身心傷害，甚至被誤認為靈異事件，廠商經常被要求敲除重作，除造成住戶不便、損害建商信譽及浪費建材外，更是在增加廢棄物，衍生環保問題。本研究目的在解決問題發生的原因後，定訂標準作業流程。以綠色施工技法，一起有效利用地球的資源，創造美麗的綠色生活。

混凝土底材與防水層之間

拉拔接續片與連結料之間

建築外殼隔熱材料測試研究：篩選降效果良好、無毒性、單價成本便宜、隔熱效益良好的材料，建議未來營建時採用，以節省室內冷氣機用電量，以達到節能減碳的效果。研究結果可提供業主、建築師在規劃階段、營建工程施工時作為綠建築評估時之參考。

隔熱檢測研究

5.3.2 增加資源使用效率

瑞助營造為提升環保節能推廣，每年都參加多項研討會，包含中興大學節能技術觀摩會、2012 臺英低碳永續城市論壇、綠色研討會、【「綠色行動。從「零」開始」】研討會、2012 中小企業節能減碳聯合授證暨成果發表及設攤參展等。瑞助營造展示了營造業實施能管系統、綠色品牌、綠色人力資源等為展覽主題。

4/7節能技術觀摩會

節能減碳聯合授證暨成果發表會場設攤

瑞助致力綠色建築

瑞助營造創立於民國72年，主要從事建築營造業，以興建住宅、商業大樓、科技廠房、公共工程、統包工程等建案為主要業務，該公司深信建築為跨世紀的產業，目前除與學校單位合作，並成立「瑞助營造綠色聯盟」綠色供應鏈，提升綠色競爭力，向永續企業邁進。

瑞助營造公司致力研創節能減碳等環保相關建材與工法，打造健康無毒的綠色建物，該公司意識到環保節能的重要性，秉持綠色企業永續精神，參與中小企業節能減碳輔導計畫，透過台灣綠色生產力基金會輔導，實施ISO 50001能源管理系統，增加節能效益。

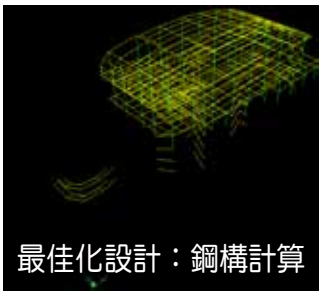
●瑞助營造為國立中央大學興建的人文社會科學大樓充滿綠建築風格。

圖／業者提供

2012/12/07工商時報報導

5.3.3最佳化設計

為減少材料使用上的浪費，設計時以最佳化設計，如果與一般設計案件比較，可以減少約 10% 的重量。若以減少 50 頓計算，效益如下：



最佳化設計：鋼構計算

項目	效益數值	備註
減少重量	50 頓	
節省費用 (元)	2,500,000	連工代料 以 5 萬 / 噸計算
二氧化碳當量 (公噸)	90	說明 1
鋼材的回收再利用率 %	100%	

說明 1：目前全球平均每生產一公噸鋼排放 1.8 公噸二氧化碳

(資料來源：經濟部能源局 http://verity.erl.itri.org.tw/EIGIC/index.php?option=com_content&view=article&id=337:2012-10-02-08-55-55&catid=18:2010-06-16-11-

52-15&Itemid=50)

5.3.4未來發展

- 2013年持續施行ISO 50001能源管理系統，以秉持「綠化環保、效能提升、降低成本」之原則，執行作業能源行動計畫，落實能源績效改善，期望落實「綠色企業」的使命。
- 預計2013年委託經濟部綠色能源基金會輔導溫室氣體盤查，，以期達到社會責任及企業

永續經營之目標。

5.4 瑞助把關護地球

瑞助以【 響應環保節能減碳 】、【 保護自然生態環境 】、【 推動 5S潔淨運動 】、【 愛護地球珍惜資源 】為環境政策外，要求各工地持續做好各項環境污染管控，並透過P規劃→ D實施與運作→ C檢查與矯正→ A持續改善等環保管理循環，來維護工區與社區間敦親睦鄰工作。

5.4.1空氣污染防制

- 空氣污染防制對策

1. 工地工區內外灑水，以有效減少揚塵產生。
2. 工地內外之道路，便道等每天均派員清掃或加以灑水沖洗，以有效減少揚塵產生。
3. 出入口設置洗車台、洗車設備，離開工地之施工車輛清洗乾淨。
4. 運送廢棄物(土)之車輛，應以帆布覆蓋，車速亦適當管制。
5. 加強破損路面之修補作業。

- 空氣污染防制方法

1. 配合政府環保政策，瑞助帶領各工地推動『營建工地5S潔淨運動』，包括「工地綠化願“整理”」、「施工期間勤“整頓”」、「周圍環境常“清掃”」、「機具油品保

“清潔”」、「營建工地有“紀律”」。

2. 營建工程進行期間，於工地周界設置定著地面之全阻隔式圍籬及防溢座，工程進行期間，所使用具有粉塵逸散性之工程材料、砂石、土方或廢棄物，若堆置於工地時，採取覆蓋防塵布或防塵網之防制方式，以有效抑制粉塵之逸散污染。
3. 工地內之車行路徑及洗車設施至主要道路之車行路徑，鋪設鋼板、混凝土、瀝青混凝土、粗級配或其他同等功能之粒料，以減少塵土飛揚之情形發生。
4. 工地中除土方開挖區、車行路徑、建築物及物料堆置區以外之非作業區域(裸露地表)，採取覆蓋防塵布或防塵網、鋪設鋼板、混凝土、瀝青混凝土、粗級配或其他同等功能之粒料、植生綠化、地表壓實等防制方式及設施，並配合灑水措施，有效抑制粉塵之飛散。
5. 工地運送具粉塵逸散性之工程材料、砂石、土方或廢棄物之車行出入口，設置洗車台，洗車台四周並設置防溢座或其他防制設施，防止洗車廢水溢出工地。另設置具有效沉砂作用之廢水收集坑，以妥善處理洗車廢水。
6. 工地若無法設置洗車台空間時，則改以加壓沖洗設備清洗方式，對於洗車廢水亦妥善收集處理。
7. 工程進行期間，於工地結構體外牆之施工架外緣，設置有效抑制粉塵之防塵網或防塵布。
8. 工地內上層具粉塵逸散性之工程材料、砂石、土方或廢棄物輸送至地面或地下樓層，採取電梯孔道、建築物內部管道、密閉輸送管道或人工搬運方式，以抑制粉塵逸散。
9. 運送具粉塵逸散性之工程材料、砂石、土方或廢棄物，其運送車輛機具使用防塵布或其他不透氣覆蓋物加以捆紮牢固，而覆蓋物邊緣需延伸覆蓋至車斗上緣以下至少十五公分；若載運含水性較高之砂石土方時，則採用密閉式車斗之車輛運送。

10. 工地若進行拆除作業，拆除期間於拆除結構體外包覆防塵布；拆除作業進行時，配合加壓噴灑水防制設施，有效抑制粉塵之逸散。
11. 工地具有排放粒狀污染物之排氣井或排風口，採取設置旋風分離器、袋式集塵器或其他有效之集塵設備。

相關施作照片如下：

建築物外牆四周設置防塵網

裸露地表鋪設防塵網

工地進出口設置洗車台及鋪設鋼板
防止施工車輛污染道路

工地圍籬綠美化及設置防溢座

5.4.2 水汙染防治的對策及績效

目前台中總公司辦公大樓使用自來水，水費採攤提方式直接含在管理費中，管理委員會每月依坪數固定收費。本公司大樓廢水排放至污水下水道，再排放「至福田水資中心」。

工地水污染防治對策可分為：

(一)工地設置排放水沉澱處理設備，並隨時清理。

(二)工區避免地面積水、油污污染及污泥遍佈。

(三)設置廢穩定液、廢泥漿等處理設備。

(四)防治污泥，污水不流出工區。

為防止施工工地周邊水污染防治，在基地導水方面分為基地內及基地外兩方面基地外側以建立止水墩阻隔基地外排水進入基地，水量小時，會由大地吸收保水，水量大時，可利用地勢導入現有排水溝內。在基地內，在基地四周設置簡易排水土溝，利用地勢將水導入基地內側設置之滯洪沉沙池，經沉砂池沉澱後排放，排放點為許可之位置。

一、沉澱池及沉砂池之設置及功能

(一) 基地內設置洗車台加沉澱池1處及沉砂池1處。

(二) 洗車台沉澱池之溢水口處並以紗網包覆加強過濾效果。

(三) 於沉澱池之污水排入排水溝處之兩側，設置沙包及濾網，針對所排出之污水再加以過濾，以達到最有效之方法，且隨時派人查看清理沉積於排水溝底部之淤泥。

(四) 所有基地內之雨水、污水均需利用邊溝或抽水機抽水方式，抽排至沉砂池，再經由沉澱池之溢水口排入排水溝，沉澱池內之淤泥，並且派人隨時予以清理維護。

(五) 沉砂池內之淤泥，隨時派人及機具予以清理，以挖土機及人力將淤泥清除，置於基地內污泥池，俟其乾燥後，再以土車運棄。

二、洗車台及截水溝之設置

於開挖區外設置設置洗車台供出土車輛清洗輪胎，並於工區出入口設立車輛清洗機，並派專人負責沖洗進出車輛，保持車輛之清潔，且於洗車台前端設置截水溝，避免清洗之污水流入道路或排水溝，以維持周邊道路之清潔及排水溝暢通。

三、工程排水

(一) 施工時利用現有道路之排水溝，將雨水直接排出，而生活廢水經化糞池處理後再排入排水溝，生活污水與工污水需經污水處理槽處理沉澱完成後，再排入公共排水溝。

(二) 裝修施工時於現有管道間配排水管路並在各樓層適當位置設置施工污水排放槽，以防治施工人員清潔工具時污水隨意排放。

四、工務所噴水循環節能省電系統

工地之工務所為臨時搭建用，通常以鐵皮等輕便材質簡易搭建，組合屋內高温往往令人難以忍受，故增設噴水循環節能省電系統，透過冷卻水於噴水頭，該匯流系統與該輸送裝置之間的循環流動，可帶走建築物外的熱能，並有效降低室內温度，冷氣機的使用率及強度便可隨之緩和，有益於經濟及環保效益。

5.4.3 廢棄物污染清理及土方處理

營建廢棄物所指為工程施工建造、建築拆除、裝修工程及整地刨除所產生之事業廢棄物。

統計2012年瑞助營造37個在建工地，營建廢棄物量共12705.416 M3，工地執行營建廢棄物運除施作方式，大致分類為因施工所附帶產生之金屬屑、廢塑膠類、廢木材…等廢棄物，清除業者需向主管機關或中央主管機關委託之機關申請核發公民營廢棄物清除處理機構許可之文件始得清運。

營建廢棄物再利用現況

營建廢棄物中無回收價值之廢棄物將送至合法掩埋場或焚化廠處理，如有回收再利用價值之營建廢棄物，則可再利用。例如混凝土渣、磚瓦原料等可用石工程填地材料，模板及廢木材可當成燃料使用或製成木屑，金屬材料則可回收再利用。

處理方式：

含一般垃圾等不可回收或再利用之廢棄物，交由合格之處理廠(場)最終處置或自行設置或委託合格之焚化廠或衛生掩埋場進場比例交由各鄉鎮市掩埋場處理。

載送廢棄物一般均進入工區現場,並於現場將廢棄物利用怪手或抓斗直接放入運送車輛內,故對於交通或鄰近並無重大的衝擊。

- 廢棄物污染清理及土方處理對策
  1. 實施廢棄物生活垃圾之清理分類與資源再回收。
  2. 委託合格廠商實施廢棄物、土方及垃圾運至合法廢棄場。
  3. 廢棄物及垃圾減量規劃。
- 廢棄物污染清理及土方處理方法
  1. 力行垃圾分類、減量及資源回收、再利用，會議上減少用紙量儘可能以投影方式表示。
  2. 生活廢棄物收集後委由廢商運棄，嚴禁在工區內任意燃燒

3. 工地臨時廁所派專人每週兩次定期清理，定期消毒及抽水肥。

5.4.4各類環保支出與投資

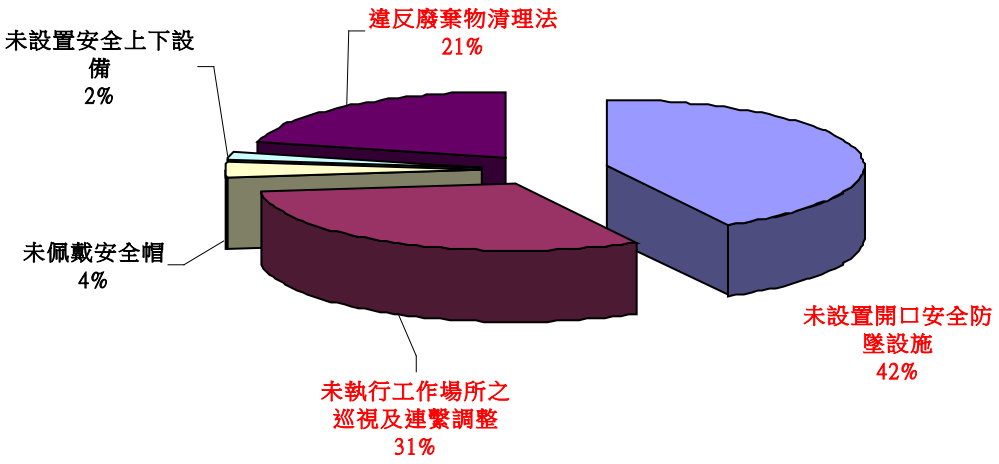
瑞助於 2012 年投注於環保各類支出與投資如下：

	鷹架工程、垃圾清運、景觀植栽、圍籬及圍籬綠化、太陽能工程 工地各工項金額
總計金額	111,814,266

5.5 調整腳步再出發

5.5.1罰鍰紀錄

2012 年共發生 52 件遭勞檢及環保機關罰鍰處分，其中勞安部份罰鍰件數 41 件佔總罰鍰 79%，環保部份罰鍰件數 11 件佔總罰鍰 21%，在建工程共 40 件，平均每一工程罰鍰件數為 1.3 件，其罰鍰主要原因詳 2012 年罰鍰原因分析圖。也因為營造業特性與其他產業不同，有些工程是屬於平行包，或是小包的罰鍰，都是開營造廠商的缺失，因此公司每個月召開主管會議，於會議中深刻檢討，如何具體有效降低違規事件之發生，並於 2012 年底訂定下年度方針、目標指標及目標值設定(每月罰鍰比去年同期降低 15%)，不斷持續改善、創新，對於工作環境、安全與衛生秉持照顧勞工、保護工地周圍環境，善盡企業的社會責任。



2012年罰鍰原因分析

5.5.2安全衛生政策

本公司之安全衛生政策：「打造優質健康安全環境、強化職場安衛自主管理、捍衛職場勞工生命安全、全員參與塑造工安文化」；瑞助優於同業之差異化管理在於以下亮點作法：

1. 在各工地建立差異化管理機制－環安異常管理，採用紅、黃、綠燈號管控，每週對於紅燈燈號亮起時，先查察異常工地地點與原因，並要求異常工地三日內追蹤原因，提

出改善對策以及執行成效，回報公司環安衛中心，轉呈總經理簽核結案。

2. 在企業大學成立勞安專班，每年對不同層級人員，定期舉辦不同類別勞安課程，讓公司全體人員都能學習勞安相關知識、技術與成長，並帶到工地融入各分項工程施工中，確實維護勞工在工地的施工作業安全。
3. 另外值得一提也是瑞助優於同業之地方，對於高度或深度達5公尺以上之工程，施工前請工地主管提送風險安全評估書面資料及簡報，由公司召開風險安全評估審查會議，經審查合格後，方可施工。
4. 對各工地勞安經費執行預算編列，無經費上限，維護及照顧勞工安全與健康是企業的社會責任，生命是無價的，對於照護勞工安全，瑞助永遠是擺第一順位，絕不妥協。

瑞助營造的安全理念：

安全是不敷衍、不應付、不打折、不妥協

安全就是互相照應！時時提醒！

安全從一點一滴做起！

圖1 工地安全衛生自主管理程序

6. 幸福職場

6. 幸福職場

「有幸福的員工才有幸福的客戶」這是瑞助高層長官做好幸福企業及熱情服務的終極理念！為了營造這樣的環境，我們提供舒適健康的工作空間、符合個人職務能力的薪酬、友善無衝突的互動環境，並持續推出多樣化的工作與生活平衡方案，照顧員工身心靈的健康。

6.1 走進瑞助大家庭

在招募人才時，我們秉持機會平等原則，透過公平公開的招募管道及遴選方式蒐台灣各地招募符合公司理念及需求的人才，以專業、能力與工作態度為依歸，對於不同性別、宗教、種族、國籍或政黨均一視同仁、公平對待。經甄選或面試錄用後，均簽署不定期勞動契約，並明定試用期為三個月，試用期間需經新人訓練及測驗及格才能轉正式任用。另為提高人才的遴選適用及正確性，對於招募人員的主管及用人主管均安排相關職能課程。

我們的招聘流程如下：

1. 部門需求表提出
2. 需求表列條件審查及核定
3-1. 公司網站發佈人力聘僱需求
3-2. 外部求職網刊登人力聘僱需求
3-3. 內部電子公告發佈人力引荐需求
4. 面談初試活動
5. 面談複試活動
6. 人員報到受訓
7. 新人試用及轉輔導人照護師徒制

6.2 認識瑞助人

我們依據「身心障礙權益保障法」第38條規定，持續晉用身心障礙員工及少數民族人士，經考量工作環境特殊性，於2012年12月前共計僱用2名身心障礙員工及2名原住民員工，各佔公司員工總數2%，已達法令規範之晉用比例，未來仍持續評估適合之工作職務，提供身心障礙及少數民族人士有平等就業機會。

此外，我們支持政府對「產學合作」的推廣，提高學子市場就業率，故持續提供雲林、朝陽等多所科技大學學生至本公司進行學分實習及暑期工讀，學習專業實務經驗。

根據政府「勞動基準法」之規定，十五歲以上未滿十六歲之受僱從事工作者，為童工。童工不得從事繁重及危險性之工作。雇主亦不得僱用未滿十五歲之人從事工作。我們僱用的人員皆為高中職(含)以上畢業，且以居住當地人員為優先，如台中總公司員工絕大部份來自大台中地區，台北辦事處員工則以大台北地區為主。

我們的員工人數從2010年的239人隨著業務擴展到2012年的292人，成長22%。本公司以營建工程與管理為本業，男女比例為，男209人佔72%，女83人佔28%，男女性別人數因現場工程師及內業行政性質而有差異，不因性別決定僱用機會。

依據2012年瑞助員工組成分析：

類別		主管人員		工程人員		行政人員	
性別		男	女	男	女	男	女
人數		34	7	161	4	14	72
地區分佈	該階層北區(北桃竹)人數佔該階層總人數百分比	83%	17%	97%	3%	18%	82%
	該階層中南區(中.南.高雄)人數佔該階層總人數百分比	83%	17%	98%	2%	15%	85%
年齡分佈	該階層21-30歲人數佔該階層總人數百分比	100%	0	100%	0	4%	96%
	該階層31-50歲人數佔該階層總人數百分比	80%	20%	97%	3%	14%	86%
	該階層51歲以上人數佔該階層總人數百分比	90%	10%	100%	0	83%	17%
合約比例	該階層非定期契約人員數佔該階層總人數百分比	100%	100%	100%	100%	93%	100%
	該階層定期契約人員數佔該階層總人數百分比	0	0	0	0	7%	0
學歷分佈	該階層碩士以上人員數佔該階層總人數百分比	90%	10%	89%	11%	33%	67%
	該階層大學(專)人員數佔該階層總人數百分比	78%	22%	98%	2%	16%	84%
	該階層高中人員數佔該階層總人數百分比	100%	0	100%	0	11%	89%

【註】以2012年底在職人數統計
【註】主管人員以內業課長級以上人數計算

6.3 留駐幸福

我們舉辦多元化的教育訓練、大型活動、建立良好的溝通管道、營造優質級健康的工作環境，來促進員工留任。

2012 年離職率為 18 %。

種類類別	性別		年齡			合計	佔整體離職總數比
	男	女	21~30 歲	31~50 歲	51 歲以上		
主管人員	6	0	0	2	4	6	12%
工程人員	34	3	3	32	2	37	73%
行政人員	1	7	2	6	0	8	15%
【註】年度平均人數 =(年初總人數 + 年底總人數)/2 年度離職率計算 = 年度總離職人數 / 年度平均人數							

2012 新進員工晉用比例 24 %

我們為因應不斷擴展的案量及市場，近年來新進人員晉用率較高，2012 年共晉用 67 名。

種類類別	性別		年齡			合計	佔整體新進員工總數比
	男	女	21~30 歲	31~50 歲	51 歲以上		
主管人員	4	0	1	2	1	4	6%
工程人員	32	1	7	24	2	33	49%
行政人員	9	21	10	17	3	30	45%
【註】新進員工進用率 = 新進員工人數 / 年度平均人數 【註】新進人數為 2012 年新進員工，2012 年底還在職員工							

2012 新進員工離職率 13 %

種類類別	性別		年齡			合計	佔整體新進離職員工總數比
	男	女	21~30 歲	31~50 歲	51 歲以上		
主管人員	2	0	0	1	1	2	22%
工程人員	6	1	1	6	0	7	78%
行政人員	0	0	0	0	0	0	0
【註】新進員工離職率 = 新進離職員工人數 / 年度新進員工人數 【註】新進人數為 2012 年新進員工							

6.4 幸福動脈

基於業務上需要及增進員工工作歷練與能力，確有調整員工工作地點及內容需要時，均依照調動五大原則與勞動契約約定辦理員工調任，調動後工作與員工作性質必須為員工所勝任為原則，且調動地點過遠，均會給予必要的協助。但調動後之員工本薪及伙食津貼不予變動，其他特殊津貼或獎金按調動後之工作性質、職務核給。調動期限於接到正式通知後，課長級人員十日、其他人員五日內辦妥交接手續。

員工工作績效採用目標管理制度與績效考核辦法來評鑑，根據公司當年度策略地圖與目

標KPI，建立部門及每位員工的工作目標，除自行負責工作計劃的執行與管控工作品質的良窳，並由主管評核其工作表現與考績等第。即在引導與要求各階層主管達成工作目標KPI與計畫，提升企業整體經營目標與成效。2012 年績效考核職務晉升人數為：

性別 / 類別	男	女
主管人員	34	7
工程人員	161	4
行政人員	14	72
合計	209	83

6.5 幸福防護罩

因為70%的員工為工地現場工程人員，所以勞安觀念及措施非常重要，所以工地及公司皆定期安排勞安查核會議，並定期派有勞安證照人員檢核各工地勞安措施及矯正回饋，以確保工程人員工作上的安全。

2012 年職災狀況如下：

事故項目	車禍	職業病	其他
死亡人數	0	0	0
損失工作日	全年請休工傷假共 0 人，合計請休工傷假 0 天		
【註】其他原因：無			

2012 年員工缺勤率：

$$\text{缺勤率：}\ \frac{\text{工傷＋病假天數 =175 天}}{\text{工地的人數＊月工作日＊１２個月 (165*284)}\\ \text{內業的人數＊月工作日＊１２個月 (127*252)}} * 200{,}000 = 443.8$$

6.5.1 瑞助薪視野

我們在薪酬資上的考量是以公平、合理為原則，並加入學歷、經歷、職務類別、工作經驗等因素，在基本條件相當下，實現同工同酬；並提供各類獎金，獎勵員工優良的工作表現，與同仁分享營運上的成功表現；並依據獲利程度、員工個人績效及組織目標達成，決定獎金發放金額。我們薪資政策如下：

(1) 必須兼顧員工與股東權益。

(2) 必須吸引及留任優秀人才。

(3) 根據獲利能力提供適度獎酬，以獎勵參與個案的員工及具長期承諾的高階主管。

(4) 與同業平均薪酬相當或優於同業。

每月除固定薪資之外，另設立各類獎金如年終獎金、每月績效獎金、每年紅利獎金、

創意競賽獎金、完工個案獎金、工地品質/勞安競賽獎金、季刊投稿獎金及介紹獎金等。

獎金項目	主管人員	工程人員	行政人員
績效獎金	○	○	○
年終獎金	○	○	○
紅利獎金	○	○	○
完工獎金	○	○	○
品質競賽獎金		○	
季刊獎金	○	○	○
介紹獎金	○	○	○
創意獎金	○	○	○

	男	女
平均月薪	55,138	35,293
基本工資	18,780	
行政院主計處營造業工資 101 年 12 月份資料	47,439	31,594

上表顯示：瑞助員工的平均工資比台灣營造行業平均工資較高。

同時，本公司每位員工薪資不因性別有較大差異，每一職等男女薪資比例基層人員相近，中高階人員因年資深淺及男性擔任工程技術主管薪資較內勤為主的女性為高，係行業特性與工作難度的因素。新人無經驗起薪(平均月薪)均比政府規定基本工資17880元高，男性員工與基本工資比例約為1~1.5；女性員工與基本工資比例約為1.2~1.4，新進男性員工與女性員工無經驗起薪相當。本公司依法訂定「工作規則」送主管機關核備，在其獎懲作業規定不會因懲處而扣減員工當月薪資。

類別	薪酬比例 (男：女)
主管人員	1.15:1
工程人員	1.08:1
行政人員	1.08:1

6.5.2幸福網絡

瑞助設計並執行多樣化的福利制度，福利措施如下圖所示：

正式任用員工享有完善福利，包括保險計劃、假勤制度、精品文學閱讀、獎助學金以及年度建築文化之旅。保險計劃包括勞工保險、全民健康保險與員工團體綜合保險。在假勤制度提供完善的給薪年假、病假、產假、男性陪產假、女性生理假、育嬰留職停薪以及

輪休假期。本公司依法訂定育嬰留職停薪辦法的規定凡受雇滿一年後，於每一子女滿三歲前，得申請育嬰留職停薪，期間至該子女滿三歲止，但不得逾兩年。2010 至 2012 年尚無人提出育嬰假，申請比率為 0。

營造業是高壓又長時間的工作，為了讓員工身心靈上都有康健的生活，我們致力於推展多面項的福利活動有：

福利項目	簡要說明
健康檢查	正式任用員工每年得享有一次健康簡查。(適用等級為 3000 元 .6000 元及 13000 元) 健康檢查異常將追蹤複檢，對有疑問項目安排健康諮詢
健康講座	定期安排身心靈健康資訊講座，並每週發出健康訊息給全體員工，提醒員工關心自身健康，並先做好各種疾病預防
社團補助	鼓勵員工成立社團並予經費補助，自發性舉辦各種健康活動 (已成立桌球社、單車社…)，讓同仁有正當休閒娛樂
旅遊補助	每年由福委會安排旅遊地點分梯次舉辦，補助金額依年資深淺給與不同補助費用
外訓補助	鼓勵員工在相關職能上進修，正式任用同仁得申請訓練補助
子女教育基金	鼓勵員工在學子女升學，每學期依註冊及成績單給予 500 元 ~1000 元補助
同仁婚、喪、生育、住院補助	同仁結婚禮金：12000 元　同仁直系親屬奠儀：5000 元 同仁生育禮金：2000 元　同仁住院補助金：1500 元
年節／生日禮券	端午、中秋、春節、勞動節、生日發放禮券 1000 元
制服補助	由公司統一訂做制服給同仁，二年內離職按比例扣款
每季一書	根據公司主題年每季發放一本新書，鼓勵員工多看書，增加知識與獲取外界訊息，並每週安排讀書會分部門討論讀書心得，並可提出公司刊物徵選，獲選刊等者可獲 1000 元稿費
瑞助人季刊	公司每季製作一本集合綠建築、環保、國內外建築師、公司內部活動等資訊刊物分發同仁
心靈補給	幸福企業海報、每週電子幸福問候語、幸福小卡片、每日 20 分鐘音樂點心時間
其他活動	家庭日、旺年會尾牙摸彩、動員大會慶生會

6.5.3幸福傳承

在員工退休方面，我們依據「勞動基準法」及「勞工退休金條例」訂定員工退休辦法，並自 2005 年 7 月 1 日起，依員工每月薪資 6% 提撥退休金至勞工保險局之個人專戶。

針對公司高階經理人及主管因階段任務完成，為能讓其經驗能繼續傳承，我們按其意願安排由管理位階退居至幕僚職。幕僚職人員福利除已領退休金者外，其他項目福利仍比照正式員工辦理。

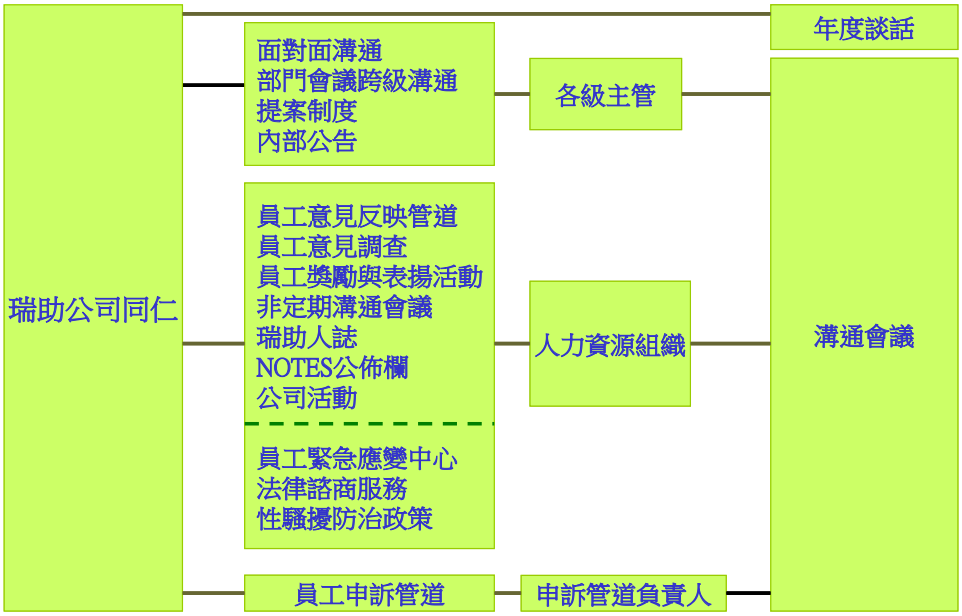
6.6 幸福方程式

6.6.1 尊重員工權益

瑞助於 2012 年 12 月底有 292 名員工，良好和諧的員工關係是提升績效的助力。但仍恪遵勞基法規定，保障員工權益，故無須成立工會組織。另為保障同仁權益，也依法成立「職工福利委員會」。且建立順暢的溝通管道，提供各式平台，如各級主管溝通會議、人力資源組織提供多元溝通管道，鼓勵員工勇於表達意見並促進勞資關係，維持順暢的雙向溝通

與交流，使公司資訊能夠即時、正確的傳達予同仁，員工的聲音可以被傾聽並得到回應。

除日常的溝通管道外，另設有員工申訴制度實施辦法與員工意見調查，了解同仁的意見，作為提升與改進公司管理效能之依據。2012 年無員工提出申訴單，但依申訴辦法若申訴案件成立(有關人身、經濟、工作等權益)，將撤銷原處分並依情節予以補償。



我們透過各種員工獎勵方案公開表揚優秀團隊與個人，肯定員工在不同領域的卓越貢獻。獎勵方案包含：

模範員工獎勵：鼓勵員工持續在工作上為瑞助公司創造價值。

年資服務獎勵：感謝資深員工對公司長期的服務項獻與承諾。

本公司尊重員工於法律上所賦予之權利，從未阻止或妨礙員工自由結社與集體協商之權益。在結社部份，我們成立定期溝通的「勞資會議」，勞方與資方代表各五人，共計十人；為強化員工福利的功能，成立「職工福利委員會」，勞方代表四人、資方代表二人，共計六人。

為開發多元溝通管道與工程專業技術學習經驗分享，自 2005 年起創辦【瑞助人誌】季刊，創刊目的：以內部學習與業務性質為導向，設定業主與建築師為閱讀對象，讓公司與閱讀對象之間，有一個良好的溝通平台。期間經過多次改版，目標對象逐漸由內部員工、公司業主、建築師，再進一步擴展到其他對象。因此，在刊物的設計、編排、內容，都做了相當程度的調整。同時，為配合公司每三年的主題：品質提升年、成本控制年、熱情服務年，每一個階段的文章及主題，都會與主題年搭配。

為了提升季刊專業度，從 12 期開始採訪建築師，近期則採訪營建署北工處黃敏捷處長、國內綠建築旗手張清華建築師及成功大學永續建築權威江哲銘教授，希冀藉由不同建築領域的採訪，給讀者更多面的涉獵。現在，瑞助人誌已是公司文化的一部分，更是與業主、建

築師交流的最好話題；並因應不同年度重點工作在主題上做調整與變更，以符合公司營運，以及員工溝通與學習成長的需求。

目前印製數量為每季800份，固定寄送給業主、建築師為400份，未來發行將超過1000份，預計加入更多人文、建築、地球、生態等相關知識。

瑞助人誌相關資訊: 可於官網線上閱讀 http://www.reiju.com.tw

6.6.2教育訓練

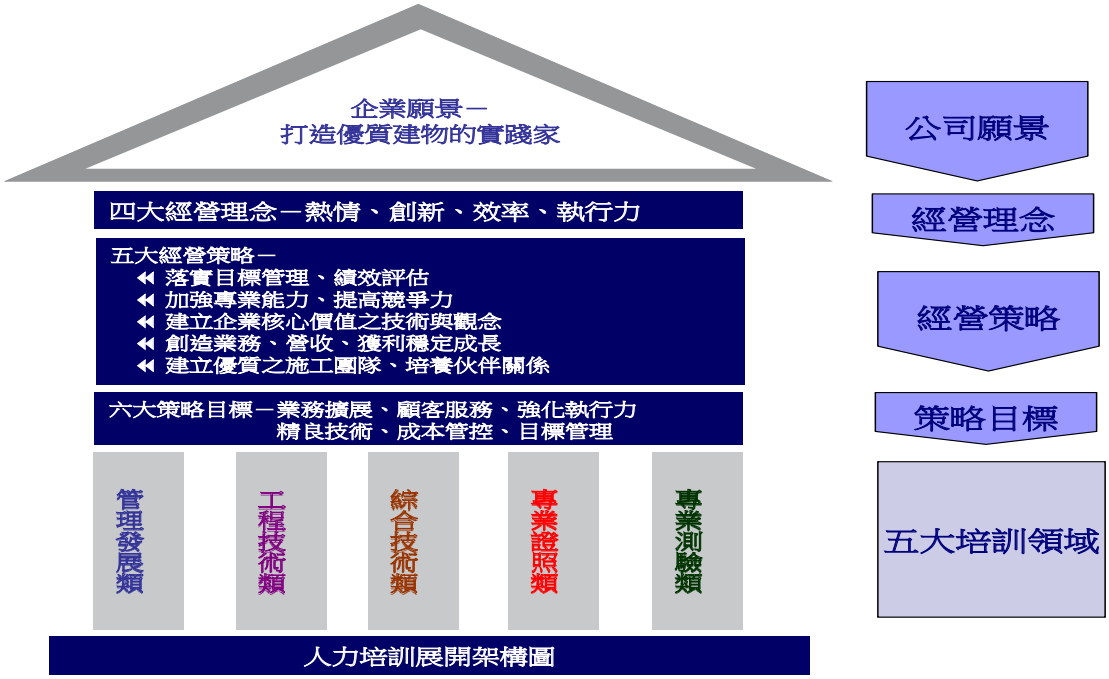
我們一直堅信「人才」是公司的資本，所以規劃完整的教育訓練體系及員工發展訓練課程，協助員工提升專業、管理能力與自我成長，成為支持公司永續發展的重要推動力是我們訓練的宗旨。

一、人力資源發展體系

瑞助建立多元化人力資源發展系統，包含選才：招募任用、知人善任，育才：職務調派、專案指派、人力培訓，用才：目標管理、績效考核、激勵獎勵、工地主管接班人計畫，留才：薪資與福利制度；此系統貫穿招募、調任、績效及工地主管接班人等計畫。而整體人力資源發展體系以整合企業內五大類培訓領域的架構，並使其與企業目標相結合。

二、訓練體系：五大培訓領域

人才培育及發展是企業永續經營最重要的關鍵，故人資部由公司願景、經營理念、經營策略推展出六大策略目標：業務擴展、顧客服務、強化執行力、精良技術、成本控制與目標管理，據此六項目標，發展出五大培訓領域：管理發展、工程技術、綜合技術、專業證照、專業測驗。另採用3D教學影帶、外聘資深講師、辦理品質手冊考試、工地現場觀摩、外派證照取得訓練等多元化教學方式，並依職位層級高低與職能專業工程技術，設計系統化課程。



三、年度課程規劃

2012 年針對重要培訓領域所規劃的課程如下：

培訓領域	課程規劃	總時數
管理發展類	業務營 - 改善行動計畫與執行 基層人員研習營 - 當責與負責 年中幹訓營 - 當責 A-team 當幸福來敲門 年終幹訓營 - 策略地圖研討會 工地主管能力評鑑 -Marketplace 決戰商場 流程改善、創新價值	68 小時
工程技術類	1. 機電專班 2. 儲備主管培育	46 小時
工程能力評鑑	為讓佔公司成員 70% 的工程人員的職涯發展有更明確的培育，依工程人員職說推展 10 項核心關鍵能力，並於 2012 年針對工程主管及一般人員做評鑑，並依評鑑結果做好能力分類將於 2013 年起辦理相關課程 10 項為 - MIS 系統報表填寫能力 異動單審核能力 施工圖繪製、清圖及整合能力 執預成本管控能力 安衛管控能力 施工計畫書撰寫 工程進度排定及管控能力 溝通談判個案問題點表達 品質管控能力 工程項目估算能力	76 小時

另外針對營造業特殊屬性-人員隨工地轉移，於2011 年開始增加線上課程-瑞助e學網，第一年計畫針對新進人員及內部專業課程使用，讓「天涯海角都要學習成長」的目標得以實現。2012 年起增加套裝課程，並按層級及職能分別開課，課程內容如下:

1. 基層員工培訓
2. 基層主管培訓
3. 中階主管培訓
4. 高階主管培訓
5. 人力資源部培訓
6. 經營企劃室培訓

基層訓練 - 7 小時 滿意度 89.8%

= 年中幹訓營 - 16 小時 滿意度 75%

年終幹訓營 -14 小時

機電班、儲主班 綜合照片

工程評鑑綜合照片

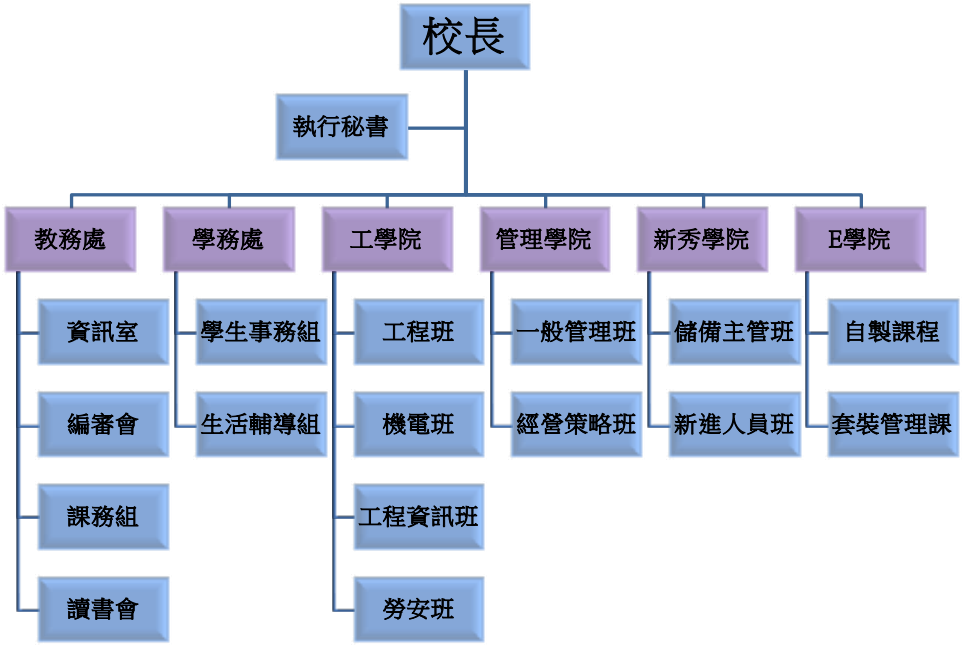
2012年訓練地圖

主題		熱情服務第二年						
目標主軸		技術精緻、熱情服務、綠色企業						
目標重點		1.加強培養接班人，分層分級教育訓練。 2.辦理工地主管人員及內業主管管理能力評鑑。 3.實施工程人員工程技術評鑑晉升計畫。 4.線上管理課程推廣實施。						
		管理學院						e學院
時程		1.2月	3.4月	5.6月	7.8月	9.10月	11.12月	線上課程
層級	高階主管			主題演講 / 幹訓		主題演講	策略地圖營	分層分級選修
	中階主管		工地主管評鑑		內業主管評鑑			
	基層主管							
	基層人員	基層訓練						
其他學院		工學院					新秀學院	
專業職能發展	班級	工程班		機電班	勞安班	工程資訊班	儲主班	新進人員班
	一軍	1.2.3.4軍職能評鑑&培育	工程管理證照班	機電專班	併1.2軍主管班	CAD.工進.日報.估算評鑑&培育		新人活力營
	二軍							
	儲主		工地週計畫訓				新秀營	
	三軍							
	四軍							
	工地行政	行政秘書班						

四、訓練組織

本公司人員培育最高統籌單位為瑞助企業大學，其相關規範皆記載於「瑞助企業大學組織章程」。主要承辦單位為人力資源部，負責年度教育訓練規劃執行及經費控管等事宜。配合承辦單位為各工地及媒體企劃室，負責協助教育訓練之推動及執行。

企業大學組織如下圖



6.6.3訓練評估

本公司透過學員意見回饋評估課程的訓練成效，此一回饋制度注重於訓練目標與內容的關聯性、講師授課品質，與學員對於投資報酬率的感受，以掌握課程品質。另外，管理才能課程設計依照主題年來推展規劃，比如2012年度為「熱情服務年」，整體的訓練目標、課程設計、教學方式至成效發展如右

在工程知識內化上，採嚴謹的考試制度，瑞助人以「高學歷、高證照、高經歷」為努力目標，期許自己不斷學習、進修並考取多項專業證照，成為專業知識與管理能力兼備的優質人才。

項 目	現證照數
勞安管理員	45
勞安管理師	2
品管	111
工地主任	74
危評	23

在工地工作環境上，建立安全的工作場所，並提供適當、保養良好的個人防護設備及安全教育訓練，增進員工安全意識，更重視員工健康照護。公司36F營運總部及各工地皆聘請保全人員，保全人員到職日皆由該駐地主管輔導環境動線及安全教育。

6.6.4訓練費用及成效

本公司深知企業的永續經營，人才培育與發展是最重要的關鍵，故每年投資一定比例在員工訓練預算。在課程上依職務階層高低及職能專業，來進行規劃：分為工程、採發、業務、財務、管理等五大項，有系統進行不同職務階層所應具備的各項能力予以培訓。同時，與學術單位、企管公司合作，透過內外聘專業講師授課，提升員工的專業知識、能力，與時並進。在教育訓練作業流程與資訊系統緊密結合，致力發展網路教學系統，讓訓練更科技化、現代化及人性化。

2012年度，本公司所舉辦的訓練總人時數達10923小時。主管人員、工程人員、行政人員的平均受訓時數，分別為38.3小時、49.9小時、13.0小時。平均每位員工受訓時數為37.4小時。因2012年公司的重點培育在工程關鍵人才，在時間與資源有限下行政人員訓練時數與其他兩類人員比較偏少，行政人員中男生雖屬內業行政，但仍多屬本科系從事工程工作偏多，故仍常參與工程人員課程，故受訓時數比其他女性行政人員多。

項目 \ 人員別	主管人員		工程人員		行政人員		總計	
	男	女	男	女	男	女	男	女
員工人數	34	7	161	4	14	72	209	83
總訓練人時數	1360	209	8077	157	334	786	9771	1152
每位員工平均受訓時數	40	29.9	50.2	39.3	23.9	10.9	46.8	13.9

2012年度經由受訓學員滿意度調查之課程評鑑分數及講師評鑑分數皆達4分以上(滿分5分)，也就是滿意度達八成。

在辦理2012年度內部員工滿意度調查，回饋意見內容15件中各項歸類件數統計如下：

NO	類別	件數
1	團隊認同	3
2	管理制度	3
3	薪資津貼	3
4	員工福利	1
5	工作流程	4
6	工作時間	1
共計		15

6.7 公益送暖、幸福關懷

企業本為營利事業，良善的企業應有「取之於社會，用之於社會」的使命，致力推展公益活動，關懷社會弱勢、關懷大地。

瑞助營造的公益投入從不落人後，從企業捐助、員工一日捐、環保淨地行動等，都展現瑞助人慈愛的一面。投身公益活動的經營可以學習到許多寶貴經驗，不但能夠增加員工的向心力，也能提升企業自我的競爭力，讓瑞助人達成優良社會公民的目標，也能讓企業邁向永續經營與發展。

6.7.1 社群網站

為能更靈活地將國內外綠色議題及相關活動訊息分享給社會大眾，瑞助於2010年10月成立「瑞助阿牛-愛地球日記」粉絲專頁，平均每周提供一篇關於綠建築、綠能源或節能減碳方面的報導及影片，希望藉由提倡對地球環境的重視，進而塑造出瑞助營造的綠色企業形象，截至2012年底已有2百多位粉絲與瑞助一同關注此議題，未來瑞助會努力提升粉絲人數，並將觸角延伸至國內外各類大型環保活動訊息，讓更多人有機會接收到相關資訊、甚至參與其中，同時加深社會大眾對於環保議題和瑞助營造的品牌連結。

6.7.2 廣播媒體

2011年瑞助藉由大眾廣播節目傳達綠色訊息並獲得正面迴響後，2012年再接再厲地活化單元內容，在前三季錄製的節目中用貼近日常生活的議題向社會大眾提倡節能減碳落實辦法，第四季則邀請瑞助營造的綠色夥伴-宏全盛國際股份有限公司及三羽建材股份有限公司現「聲」說法，在問答之間由專業人員講解綠色知識，行銷綠色企業形象的同時亦將我們掌

握的資源回饋予社會。

◎ 2012 年度 古典音樂台製播節目排程 / 台北 FM91.3、台中 FM97.7

2012 年 2-3 月	食物里程篇
	住宅健檢篇
	碳足跡篇
2012 年 4-5 月	二手商店篇
	行車篇
	吃素篇
	瓶裝水篇
2012 年 6-9 月	包裝篇
	節電篇
	住宅篇
	溫度篇
	熱島效應篇
2012 年 10-12 月	遮熱塗料篇
	好處篇
	健康綠建材篇
	綠色夥伴篇

6.7.3 公益活動

- 企業志工

日期： 2012 年4 月 13 日

服務單位：弘光科技大學附設老人醫院

活動內容說明：為鼓勵員工自發性地積極投入志工服務 ，瑞助於2012 年正式成立企業志工社團 ，並製作志工護照讓員工紀錄服務過程 ，社團成立後 的首位服務對象為弘光科技大學附設老人醫院 ，當日身著水藍色背 心的企業志工們用熱情和關懷陪伴院內的老先生 、老太太 ，並在歡笑聲中完成彩繪DIY 活動 。

• 企業家庭日

日期： 2012 年 10 月 27 日

服務單位：台中南區家庭扶助中心

活動內容說明：

「公益活動暨家庭日」一直是瑞助的年度重點活動，每年藉由舉辦家庭日來促進員工及其眷屬與公司的互動，並結合公益/環保/教育的活動以落實公司企業社會責任。2012 年瑞助將關懷焦點放在家扶中心的低收入戶兒童身上，邀請家扶的31 位兒童一起前往西湖渡假村進行生態環保之旅，期盼以寓教於樂的方式啟發員工及其眷屬對於公益、環保議題的關懷。

6.7.4 公益捐助

• 企業捐款

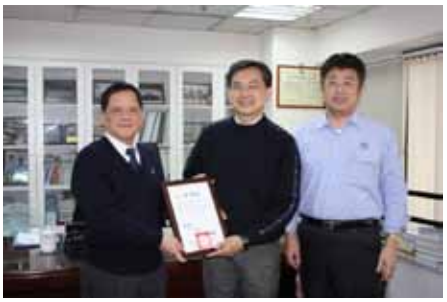
1.財團法人文向教育基金會

文向教育基金會長期推動偏遠地區的「向學計畫」、「弱勢家庭生命關懷計畫」、銀髮族關懷、醫療服務等照護，致力縮短城鄉教育之差距，甫榮獲教育部101 年度社教公益獎團體獎肯定，瑞助響應該基金會的捐助活動已邁入第5 年，期望藉由該平台的力量，將資源有效分配給需要的弱勢族群。

向學計畫長期提供114個贊助名額，幫助清寒學子安心於課業學習。

2.私立惠明學校

私立惠明學校本著基督教的博愛精神，經營45 年以來免 費提供視障生及視多重障礙生就學及住校，超過200 名的學生，一年支出費用約莫5000 萬元，其中有80% 來自向社會大眾募捐，瑞助深知持續性地捐款對於惠明學校而言助益非凡，未來也將延續這份愛心，支持該校的宏愛精神。



3.十方啟能中心

十方啟能中心以生命權、受教權、就業權及生活全為服務前提，推動智能障礙者啟智教育及啟能訓練，使其有自力更生能力回歸社會，減輕家庭負擔和社會問題，近年來更成立「兒童資源發展館」，推動國內第一套以幼兒的

「想」、「感覺」、「成長」為向度之「家庭教育兒童發展學程」，指導0~3歲幼兒之家長觀察幼兒的發展，協助篩檢發展遲緩兒，達到即早療育的目的。

4.瑪利亞社會福利基金會

為讓身心障礙兒有更適合的場地以及得到周全照料，創辦人透過向外募款成立此基金會，並同時開辦瑪利亞啟智學園，致力於障礙兒的日間復健、教育及福利服務。目前該基會的服務範圍已觸及外島的發展遲緩兒童，如同其「愛　永不止息」的服務宗旨，瑪利亞的工作團隊在各個角落，努力落實身心障礙者就養、就醫、就學、就業四大面向的服務。

◎2012年度瑞助營造企業捐款

企業捐助對象	捐款年資	累積受益人數
財團法人文向教育基金會	5	10000
私立惠明學校	4	800
十方啟能中心	3	150
瑪利亞社會福利基金會	2	6032

• 員工薪資一日捐

企業對社會的關懷不單是想實現「取之社會、用之社會」的回饋理念，更希望能發揮領頭羊的作用、拋磚引玉影響大眾共襄盛舉，瑞助的員工在2009年起開始跟進企業捐款的義舉，超過200名的員工連年捐出一日薪資，積沙成塔的愛心已經散布到許多需要幫助的角落，公司和全群體同仁一齊牽起關懷網、點亮希望。

年度	捐助對象	捐款金額	受益人數
2009	財團法人文向教育基金會	$139000	2000
2010	財團法人文向教育基金會 十方啟能中心	$400268	2050
2011	財團法人文向教育基金會 十方啟能中心 私立惠明學校	$457395	2250
2012	財團法人文向教育基金會 十方啟能中心 私立惠明學校 瑪利亞社會福利基金會	$471935	5266

- 慈善捐助伊甸庇護工場咖啡屋修繕工程

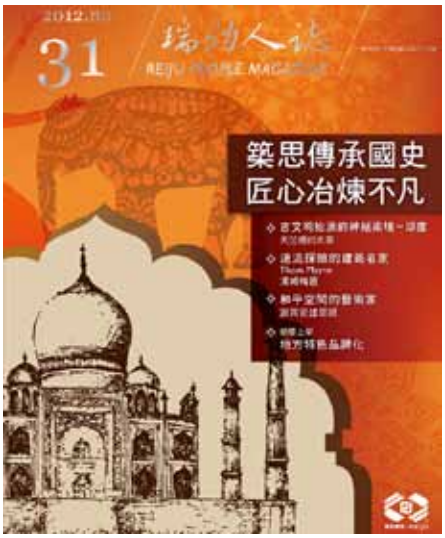
位於豐原區的台中市政府陽明大樓內有一間由伊甸基金會經營的庇護工廠-伊甸烘焙咖啡屋，十多年來培訓了50多名身心障礙學員，讓他們擁有獨立工作的能力，2012年卻因營業額下降近八成而面臨收店危機，瑞助在基金會的邀約下，欣然同意贊助施工修繕，有別於過往的現金資助方式，從工程施作到完工開幕期間，瑞助充分感受到付出愛心的喜悅和參與感，該烘焙咖啡屋已於2012年5月重新開幕啟用，完整的空間和嶄新的設備也讓咖啡屋服務的產品更加多元化，提供身心障礙學員一個嶄新的揮灑舞台，希望藉由庇護工廠的穩定營運，持續為伊甸的學員創造更多工作機會。

◎修繕前照片

◎修繕完工照

6.7.5企業季刊-瑞助人誌

2005年瑞助人誌創刊以來內容不斷推陳出新，歷經4次改版，逐步在刊物設計、編排、走向上做調整，力求兼顧刊物內容的深度與廣度，目前的架構主要環繞在「建築相關專業領域」、「綠色環保議題」和「公司活動報導」上，閱讀對象也由公司同仁向外拓展至業主、廠商及建築師，2012年的每季發行量約莫800份，是公司文化的一部分；另為減少對環境的危害，瑞助人誌使用環保大豆油墨印製，並將內容同步放置於企業網站提供下載，讓潛在閱讀者以e化的方式接收資訊，未來也希望發展電子書，方便於平板裝置上閱讀，推廣季刊理念的同時亦宣導無紙化觀念。



6.7.6 未來發展

瑞助營造除了在專業領域上汲汲經營之外，亦不望參與公益活動回饋社會，例如監獄受刑人贈書活動、贊助藝文活動〔連雅文打擊樂團表演經費〕、淡江大學營建系獎學金提供、提供朝陽科技大學營建系學生暑期工讀等等，公司始終認知取之於社會用之於社會的重要性，亦始終堅持不渝地肩負起企業應有的責任感及社會責任，希望從而在持續的創新中保持基業常青。

REIJU CSR

7. 附錄

獨立保證意見聲明書

獨立保證意見聲明書

2012 年瑞助營造股份有限公司企業社會責任報告

英國標準協會與瑞助營造股份有限公司(簡稱瑞助營造)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對瑞助營造 2012 年企業社會責任報告進行評估和查證外，與瑞助營造並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書的目的，僅作為對下列有關瑞助營造企業社會責任報告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，對於關於其他目的之使用，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基於瑞助營造提供予英國標準協會之相關資訊審查所作成之結論，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，將由瑞助營造一併回覆。

查證範圍

瑞助營造與英國標準協會協議的查證範圍包括:

1. 整份報告內容及 2012 年瑞助營造在台灣之營運系統與活動，其包括了台中總公司、台北辦事處及 2012 年承攬在建案工地的營運範疇相關永續績效。
2. 依照 AA1000 保證標準(2008)的第 1 應用類型評估瑞助營造遵循 AA1000 當責性原則標準的本質和程度，不包括對於報告揭露的資訊/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

我們總結瑞助營造企業社會責任報告內容，對於瑞助營造的相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。我們相信有關瑞助營造 2012 年的經濟、社會及環境等績效指標是被正確無誤地呈現。報告所揭露的績效指標展現了瑞助營造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(2008)查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要的訊息資料及說明。我們認為就瑞助營造所提供的足夠證據，表明其依循 AA1000 保證標準(2008)的報告方法和他們的自我聲明符合全球報告倡議準則係屬公允的。

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政策進行高階管理層審查，以確認本報告中聲明書的合適性。
- 與瑞助營造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 16 位與永續性管理、報告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。
- 審查報告中所作宣告的支持性證據。
- 針對公司報告及其相關 AA1000 保證標準(2008)中指述有關包容性、重大性及回應性原則的流程管理進行審查。

結論

針對包容性、重大性及回應性之 AA1000 當責性原則與「全球永續性報告第 3.1 代報告指南(GRI G3.1)」的詳細審查結果如下：

包容性

2012 年報告反映出瑞助營造持續尋求利害關係人的參與，以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應。此系統正被發展以產生必要的資訊。報告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，這份報告涵蓋了瑞助營造的包容性議題。然而，未來的報告可以進一步加強以下的項目：

- 持續納入來自利害關係人多重觀點作為發展公司企業社會責任實務之基礎。

重大性

瑞助營造公布永續經營相關資訊使利害關係人得以對公司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瑞助營造的重大性議題。然而，未來的報告可以進一步加強以下的項目：

— 強化現有重大性議題評估方法並予以文件化，使未來作業一致化。

回應性

瑞助營造執行來自利害關係人的期待與看法之回應。瑞助營造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。以我們的專業意見而言，這份報告涵蓋了瑞助營造的回應性議題。然而，未來的報告可以進一步加強以下的項目：

— 持續地發展及更新利害關係人參與之相關回應策略，為能提升提供利害關係人資訊之可靠度，鼓勵尋求 AA1000 保證標準(2008)的第二類型查證。

全球永續性報告 GRI 報告指南

瑞助營造提供有關符合 GRI G3.1 報告指南的自我宣告，與相當於 B+分級的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告中參照 GRI 的社會責任與永續發展的相關指標已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了瑞助營造的社會責任與永續性議題。然而，未來的報告可以考慮加強以下的項目以進行持續改善：

— 鼓勵鑑別所有相關的指標並在報告中揭露，以升級 A+的保證等級。

保證等級

依據 AA1000 保證標準(2008)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的範圍與方法。

責任

這份企業社會責任報告所屬責任，如同責任信中所宣稱，為瑞助營造負責人所有。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、ISO14001、OHSAS18001、ISO14064 及 ISO9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有主導稽核員與碳足跡查證員資格之成員組成。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
04 July, 2013

bsi.

AA1000
Licensed Assurance Provider
000-4

Taiwan Headquarters: 5th Floor, No. 39, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

績效指標對照表

GRI G3.1 Guideline 指標項目對照表

●：全揭露　○：部分揭露　◆：不適用　X：未揭露

NO	GRI 指標	CSR 對應章節	頁數	備註
1	**策略與分析**			
1.1	組織的最高決策者對其組織與策略的永續性之相關聲明	1.1 董事長的話 1.2 總經理的話	P6~7	
1.2	組織對關鍵衝擊、風險及機會之簡單陳述	3.6 市場行銷與業務拓展 3.7 多角化經營與挑戰	P25~29	
2	**組織簡介**			
2.1	企業的名稱	3.1 創立與沿革	P18~20	
2.2	主要品牌、產品和服務	3.1 創立與沿革 3.4 建物產品介紹	P18~20 P21~23	
2.3	企業的營運結構，包括各主要部門、營運公司、子公司和合資企業的說明	4.1.5 迴避利益衝突與廉潔經營	P33~35	
2.4	企業總部所在位置	3.2 主要業務與營運據點	P20	
2.5	公司營運所在國家數及國家名。(包括主要營運的所在國或與永續經營有關的所在國須包含在內)	2.2 報告範圍	P10~11	
2.6	所有權性質與法律形式	3.1 創立與沿革	P18~20	
2.7	提供服務的市場。（包括地理位置圖，服務的部門和客戶 / 受益人的類型 ）	3.4 建物產品介紹 3.6 市場行銷與業務拓展	P21~23 P25~27	
2.8	報告公司之規模（包括 1. 員工人數、2. 營運活動、3. 銷售淨額 - 私人公司、營業淨額 - 公營公司、4. 總資本額細分為負債和權益 - 私人公司、5. 提供產品或服務之品質 ）	3.1 創立與沿革 3.2 主要業務與營運據點 3.4 建物產品介紹 3.5 經營績效	P18~20 P20 P21~23 P23~25	
2.9	報告期間公司規模、組織結構、所有權遇重大變更時	4.1 組織職掌與治理架構 4.2 股東大會、董事會與監察人 4.3 董事、監察人經歷及酬勞	P32~37	
2.10	報告期間內所獲得之獎項榮譽	3.8 榮耀與肯定	P29~30	
3	**報告書基本資訊**			
3.1	所提供資訊的期間。(即會計年度或日曆年度)	2.2 報告範圍	P10~11	
3.2	最近一次報告的日期。(若有的話)	2.1 目的與概要	P10	
3.3	報告週期 (每年或每兩年)	2.1 目的與概要	P10	
3.4	針對報告書及其內容有問題時的聯絡人	2.5.2 評估回應	P13~14	
3.5	定義報告內容的流程，包括：實質性決定、報告內容的優先順序、確認預期使用報告的利害關係人	2.3 報告依循標準與驗證	P11	
3.6	報告書的範圍	2.2 報告範圍	P10~11	
3.7	說明報告書特殊限制的範圍或界限	2.2 報告範圍	P10~11	
3.8	對合資企業、擁有部份股權的子公司、租賃設施、外包業務、以及其他個體可能嚴重影響跨越報告期間 / 或跨越公司可比較性的報告基礎	3.1 創立與沿革	P18~20	本次以瑞助營造為主
3.9	提供報告的資料測量技術與計算基礎，包括假設與用在編輯指標的基本估計技術和其他資訊	2.2 報告範圍	P10~11	

3.10	如果企業重編加入以前的報告所提供的資訊，則應說明重編入影響以及重編的原因 (如合併 / 收購 , 基礎年 / 期間改變 , 商業本質 , 量測方法)	2.2 報告範圍	P10~11	
3.11	與以前報告有明顯不同之處 (包括範圍、界限、報告中使用量測的方法等)	2.2 報告範圍	P10~11	
3.12	內容索引，其作用是按章節和指標確定報告內容在報告中的明確頁次和網頁連結	指標對照表	P94~103	附錄
3.13	為整個報告提供外部保證的相關政策和現行作法	第三者驗證聲明	P92~93	附錄
4	**治理、承諾及參與**			
4.1	企業公司治理結構包括在最高治理單位對制定策略及公司監督等特定工作負有責任的委員 (依性別分，以年齡及少數族群等分類，報告最高治理階層之成員比例)	4.3 董事及監察人經歷	P36~37	
4.2	指出最高治理單位的主席是否亦為公司執行長	4.1 組織職掌與治理架構	P32~35	董事長未兼總經理
4.3	對僅有單一董事會結構的公司說明最高治理單位獨立和 / 或非執行成員的人數	4.3 董事及監察人經歷	P36~37	
4.4	股東與員工向最高治理單位提供建議或經營方向的機制	6.6.1 尊重員工權益	P77~79	
4.5	企業最高治理單位與公司資深主管及執行者成員之間的互補連結關係	4.2 股東大會、董事會與監察人	P36	
4.6	最高治理單位確實能避免利益衝突之程序	4.2 股東大會、董事會與監察人	P36	
4.7	確認最高治理單位的組成與所需具備的專業之流程及其承諾，包括對性別和其他多樣性指標之任何考量	4.3 董事及監察人經歷	P36~37	
4.8	內部產生的使命、價值觀，行為準則的陳述和與經濟、環境和社會績效相關的原則及其實施情況	3.3 願景、經營理念與企業文化 4.7 社會責任與職業道德	P20~21 P45~46	
4.9	最高治理單位對組織如何鑑別、確認及管理經濟、環境和社會績效的流程：包括相關的風險與機會及遵守國際議定標準、行為準則及原則	4.2 股東會、董事會監察人	P36	
4.10	最高治理單位評估本身在經濟、環境與社會績效的績效表現之流程	4.2 股東會、董事會監察人	P36	
4.11	說明機構有無及是否提出預警的方法或原則	4.6 持續營運管理	P44~45	
4.12	經公司簽署或認可，由外部產生發起的經濟、環境和社會憲章、原則或其他倡議	5.1 綠色之心	P54~60	
4.13	公司參與商業協會，和 (或) 全國及國際性擁護機構的會員資格			2012 年加入： 1. 台北市營建工地自主管理策略聯盟 2. 營造業北區勞工安全衛生促進會 3. 營造業中區勞工安全衛生促進會
4.14	列出公司利害關係人名單，如：公眾、民間社團、顧客、股東和出資者、當地社區	2.5 重大性議題溝通與評估回應	P12~15	
4.15	識別和選擇所要接觸之利害關係人的準則	2.5 重大性議題溝通與評估回應	P12~15	

4.16	利害關係人參與的方式，包括按類型及按與利害關係人之接觸頻率	2.5 重大性議題溝通與評估回應	P12~15	
4.17	透過與利害關係人的接觸所獲得之最近關鍵議題和關心事項及企業如何回應這些議題和關心事項，包括透過報告的呈現等	2.5.2 評估回應	P13~14	

G3 DMA	項目內容	CSR 對應章節	頁數	備註
DMA EC	EC 經濟管理方針揭露	1.1 董事長的話 1.2 總經理的話 3.6 市場行銷與業務拓展 3.7 多角化經營與挑戰	P6 P7 P25~27 P27~29	
DMA EN	EN 環境管理方針揭露	5.1 綠色之心 5.2 綠色環保績效 5.3 綠色生活實踐家 5.4 瑞助把關護地球	P54~60 P60~61 P62~63 P64~69	
DMA LA	LA 勞工管理方針揭露	4.4 員工職業安全與衛生 6.2 認識瑞助人 6.3 留駐幸福 6.4 幸福動脈 6.5 幸福防護罩	P37~42 P73 P74 P74~75 P75~77	
DMA HR	HR 人權管理方針揭露	4.7 社會責任與職業道德 4.9 協力廠商的管理 6.5 幸福防護罩 6.6 幸福方程式	P45~46 P50~52 P75~85 P77~85	
DMA SO	SO 社會責任理方針揭露	4.7 社會責任與職業道德 5.1 綠色之心 5.2 綠色環保績效 5.3 綠色生活實踐家 5.4 瑞助把關護地球	P45~46 P54~60 P60~61 P62~63 P64~69	
DMA PR	PR 產品責任理方針揭露	4.8 客戶滿意度與熱情服務 5.2 綠色環保績效 5.3 綠色生活實踐家	P46~50 P60~61 P62~63	

GRI G3.1 Guideline 指標項目對照表

●：全揭露　○：部分揭露　◆：不適用　X：未揭露

NO	揭露狀況	GRI 指標	CSR 對應章節	頁數	備註
經濟績效指標					
EC 1	○	直接產生和分配的經濟價值 (包括銷售額、營運成本、員工獎酬、捐助及 f 其他社區投資、保留盈餘、股利和稅捐支出等)	6.5 幸福防護罩 6.7 公益送暖、幸福關懷	P75~77 P85~89	
EC 2	●	氣候變遷導致公司活動涉及財務及風險與機會	4.6 持續營運管理 5.1 綠色之心 5.2 綠色健康生活 5.3 綠色生活實踐家	P44~45 P54~60 P60~61 P62~63	

EC 3	●	公司界定福利計劃義務的範圍	6.5 幸福防護罩	P75~77	
EC 4	●	接受政府之重要財政補助			本公司無接受政府之財政補助
EC 5	●	企業的新進人員薪資範圍與當地最低薪資依性別比較	6.5.1 瑞助薪視野	P75~76	
EC 6	○	對於重要營運據點當地供應商之政策、執行與支出比例	4.9 協力廠商的管	P50~52	
EC 7	●	重要營運據點當地員工雇用程序與當地資深管理階層雇用數量與比例	6.1 走進瑞助大家庭 6.2 認識瑞助人	P72 P73	
EC 8	●	透過商業，類似之接觸有利大眾之基礎設施的投資與服務所產生之發展和衝擊	6.7 公益送暖、幸福關懷	P85~89	
EC 9	X	了解與描述重大的間接經濟影響，包括影響的範圍			
環境績效指標					
EN 1	●	使用的原料之重量或體積			本公司非製造工廠不適用 EN9
EN 2	●	使用再生原料作為生產原料之比例	5.4 瑞助把關護地球	P64~69	
EN 3	●	由主要能源劃分之直接能源消費量	5.1.2 溫室氣體盤查	P57	
EN 4	●	由主要來源劃分之間接能源消費量	5.1.2 溫室氣體盤查	P57	
EN 5	●	由環境保護及效率的改善所節省的能源	5.1 綠色之心	P54~60	
EN 6	●	企業的自主行動，包括能源使用效率的提升、運用再生能源製作的產品及服務以及由於這些行動降低的能源耗用	5.2 綠色環保績效 5.3 綠色生活實踐家 5.4 瑞助把關護地球	P60~61 P60~63 P64~69	
EN 7	●	為達成間接能源消耗的減量和達成減量成果的自主行動	5.1 綠色之心	P54~60	
EN 8	○	各來源別的總出水量	5.5 調整腳步再出發	P69~70	總公司水源來源皆為自來水公司
EN 9	X	因取水而有重大影響之水源			
EN10	○	水回收及再利用的總量及百分比	5.4 瑞助把關護地球	P64~69	本公司皆為日常生活及辦公用水，因此用水後 皆直接排入衛生下水道，用水回收率為 0%。

EN11	●	在非保護區之生物多樣性豐富的棲息地和保護區、或在其鄰近地區，所擁有、租賃或管理的土地面積和地理位置			本公司執行業務之工地為業主所擁有，並經過環境影響評估
EN12	●	描述活動、產品及服務對保護區多樣性生物和保護區外高度生物多樣性的影響與衝擊			本公司執行業務之工地為業主所擁有，並經過環境影響評估
EN13	●	保護與恢復的棲息地			本公司執行業務之工地為業主所擁有，並經過環境影響評估
EN14	●	訂定策略、目前的行動與未來的計畫以管理生物多樣性的衝擊			本公司執行業務之工地為業主所擁有，並經過環境影響評估
EN15	●	企業營運的活動區域影響棲息地中有 IUCN 紅色名單種類與國家保育類生物清單中依絕種風險程度別列出數量			本公司執行業務之工地為業主所擁有，並經過環境影響評估
EN16	●	直接及間接排放之溫室氣體總量	5.1.2 溫室氣體盤查	P57	
EN17	●	其他相關間接之溫室氣體排放量	5.1.2 溫室氣體盤查	P57	
EN18	●	降低溫室氣體排放的行動與其成效	5.1.2 溫室氣體盤查	P57	
EN19	●	造成破壞臭氧層之物質排放量	5.1.2 溫室氣體盤查	P57	
EN20	●	按種類和重量計算氮氧化物（NOx）、硫化物 (SOx)、及其它重要氣體排放			本公司非製造業，工地沒有本項的排放
EN21	●	污水排放的污染程度及流向終點	5.4 瑞助把關護地球	P64~69	排放至福田水資中心
EN22	●	廢棄物的總量，按種類及處理方式描述	5.4.3 廢棄物污染清理及土方處理	P68~69	總公司依大樓管委會規定分類，由委外清潔公司清運
EN23	●	重大洩漏的次數與數量			2012 年並未發生重大溢漏事件

EN24	●	視為具危險性的運輸、運入、輸出或處理的廢棄物總重量，根據巴賽爾協定附錄之一、二、三與八則條文，以及運輸至國外的廢棄物百分比	5.4.3 廢棄物污染清理及土方處理	P68~69	本公司非製造工廠，不會於服務過程中產生有害廢棄物
EN25	●	企業排放的廢水及廢棄物對生物多樣性的明顯影響，包括種類、保育狀況、保育價值等			本公司執行業務之工地為業主所擁有，並經過環境影響評估
EN26	●	企業從事降低其產品及服務對環境的衝擊之行動及擴大降低衝擊	5.1 綠色之心 5.2 綠色環保績效 5.3 綠色生活實踐家 5.4 瑞助把關護地球 5.5 調整腳步再出發	P54~60 P60~61 P62~63 P64~69 P69~70	
EN27	●	售出的產品及包裝材被要求回收的比例			本公司非製造工廠
EN28	○	重大違反環境法條規定的事件及所處罰款總金額，或非金錢方法的處罰	5.5 調整腳步再出發	P69~70	
EN29	X	商品、原料或人員的輸送所造成的重大環境衝擊			
EN30	○	按種類揭露環境保護的總費用與投資	5.4.4 各類環保支出與投資	P69	

GRI G3.1 Guideline 指標項目對照表

●：全揭露　○：部分揭露　◆：不適用　X：未揭露

NO	揭露狀況	GRI 指標	CSR 對應章節	頁數	備註
勞工實踐績效指標					
LA 1	●	按地區／國別、雇用類型、以及雇用合約依性別進行總勞動力的細分	6.2 認識瑞助人	P73	
LA 2	●	按年齡、性別和區域區分計算新進員工人數、比例與員工離職人數和離職率	6.3 留駐幸福	P74~75	
LA 3	●	在營運主要據點對全職、正式員工提供之福利	6.5.2 幸福網絡	P76~77	
LA 4	●	受勞資雙方團體協約保障之員工比例	6.6.1 尊重員工權益	P77~79	

LA 5	●	針對不論是否在團體協約內容之營運變更的最少公告期限	6.4 幸福動脈	P74~75	本公司依勞基法規定，於員工手冊中訂定相關之規定
LA 6	●	描述由勞資雙方代表參加的正式聯合勞工健康安全委員會之勞工比例，藉以監督和指導職業健康安全計劃	4.4 員工職業安全與衛生	P37~42	
LA 7	○	區域與性別之工傷率、職業疾病發生率、損失天數比例、缺勤率以及與工作有關的死亡人數	4.4 員工職業安全與衛生 6.5 幸福防護罩	P37~42 P75~77	
LA 8	○	對員工、家屬、及社區等針對重大疾病的教育、訓練、諮詢、預防及風險控制計劃的執行	4.4 員工職業安全與衛生	P37~42	
LA 9	X	健康及安全相關議題被列於工會正式協議文件中			無工會
LA10	●	按雇員類別與性別計算的單一雇員每年接受的訓練時數	6.6.4 訓練費用及成效	P84~85	
LA11	●	員工職能管理和終生學習計劃以協助員工持續受雇之能力及其退休計畫	6.6.2 教育訓練	P79~83	
LA12	●	員工接受定期的績效及生涯發展審查的比例	6.4 幸福動脈	P74~75	
LA13	●	公司高階管理和員工的組成類別，包括性別、年齡層、少數族群和其它多樣性指標	6.2 認識瑞助人	P73	
LA14	●	依員工類別與重要營運據點的女性與男性之基本薪資和報酬比率	6.5.1 瑞助薪視野	P75~76	
LA15	●	按性別報告育嬰假後恢復工作和留存率	6.5.2 幸福網絡	P76~77	
人權指標					
HR 1	●	有多少公司重大投資協議與合約，載有關注人權之條款或經過人權篩選之件數和佔總重大投資件數之比例			2012 年，並無重大投資案件
HR 2	●	重要供應商 / 承包商與其他商業夥伴的選擇，有多少比例經過人權過濾且已採取行動	4.9 協力廠商的管理	P50~52	2012 年，已將各企業社會責任標的列為評鑑項目 (包括人權)

HR 3	●	考量人權因素的員工總訓練時數。員工接受許營運相關人權考量的政策和程序訓練的總時數及有多少比例的員工受過訓練	4.7 社會責任與職業道德	P45~46	
HR 4	●	歧視事件發生之總數和已採取的矯正行動	6.5 幸福防護罩	P75~77	
HR 5	●	可能危害或違反員工結社自由和共同協議的營運點及重要供應商和採取了什麼樣的行動	6.6.1 尊重員工權益	P77~79	
HR 6	●	已發現具有嚴重童工事件營運點及重要供應商，以及有助於杜絕童工的措施	4.7 社會責任與職業道德 4.9 協力廠商的管理	P45~46 P50~52	
HR 7	●	辨認有強迫或強制性勞動風險的營運據點和重要供應商，以及有助於消除所有形式強迫與強制勞動的措施	4.7 社會責任與職業道德 4.9 協力廠商的管理	P45~46 P50~52	
HR 8	X	公司有多少比例的安全人員對營運中相關人權有關的政策和人權考量有關的程序接受訓練			
HR 9	●	侵犯當地人權事件之總數量和已採取之行動	6.6.1 尊重員工權益	P77~79	
HR10	●	受到人權的審查和 (或) 影響評估的營運活動的總數和比例	4.7 社會責任與職業道德	P45~46	
HR11	●	經由正式申訴機制與人權有關的申訴件數、處理和解決的數量	6.6.1 尊重員工權益	P77~79	
社會指標					
SO 1	●	實施當地社區參與、影響評估和發展方案的營運活動之比例	5.4 瑞助把關護地球	P64~69	
SO 2	X	對貪污風險已分析之企業單位數量和比例			
SO 3	●	員工受過公司之反貪污政策和程序之訓練之比例	4.7 社會責任與職業道德	P45~46	
SO 4	●	對貪污事件的反制行動	4.7 社會責任與職業道德	P45~46	
SO 5	●	公共政策之定位和參與公共政策的發展與遊說			本公司向來對公共政策保持客觀，不參與遊說
SO 6	●	對政治團體、個人或相關政府團體的貢獻價值，包括財務與實物			本公司對政治保持中立，無政治捐獻情事

SO 7	●	針對反競爭行為、反托拉斯及獨佔等情形採取法律行動訓練之總數和其成果			本公司無不公平、反托拉斯行為
SO 8	●	不遵從法律及規定之貨幣罰款及非貨幣之重大懲罰總量	4.1.4 法務室專責審查工程承攬契約	P33	2012 年無此情事發生
SO 9	●	對當地社區具有重大潛在或實際的負面影響的營運活動	5.1 綠色之心 5.4 瑞助把關護地球	P54~60 P64~69	2012 年無此情事發生
SO10	●	對當地社區具有重大潛在或實際的負面影響之預防和減緩措施	5.1 綠色之心 5.2 綠色健康生活 5.3 綠色生活實踐家	P54~60 P60~61 P62~63	2012 年無此情事發生
產品責任指標					
PR 1	●	在產品週期的各階段，影響健康和安全的產品及服務都經過評估改善，有多少比例的重要產品和服務經過這些程序	5.2 綠色健康生活 5.3 綠色生活實踐家	P60~61 P62~63	
PR 2	●	按結果種類，闡述商品與服務在壽限內違反法律規範及傷害健康及安全的事件數量			本公司無違反產品服務之健康安全相關規定
PR 3	●	依程序必要的產品與服務資訊類型及需要這些訊息的重要產品和服務之比例	5.2 綠色健康生活 5.3 綠色生活實踐家	P60~61 P62~63	
PR 4	●	按結果種類闡述商品與服務違反規定及自願性規範事件數量的資訊			本公司無違反產品服務之健康安全相關規定
PR 5	●	針對顧客的滿意作調查的行動，包括衡量客戶滿意度調查的結果	4.8 客戶滿意度與熱情服務	P46~50	
PR 6	●	有關市場溝通，包括廣告、促銷、贊助等活動，所做遵從法律、標準及自律性的規劃			本公司於市場推廣時秉持誠信原則，遵守政府法令及要求。並以公司內部政策規定為依循
PR 7	●	按結果種類闡述商品與服務違反法律規範及自律的市場溝通，包括廣告、促銷、贊助等活動數量			本公司無違反市場溝通相關規定
PR 8	●	客戶抱怨關於隱私權侵犯，和資料外洩等事件的總數	4.8 客戶滿意度與熱情服務	P46~50	本公司無侵犯顧客隱私被投訴次數
PR 9	●	提供與使用產品與服務中，違背法律與規定導致重大罰款之貨幣價值			本公司無違反產品與服務相關法令之紀錄

發行與聯絡資訊

公司（CSR）網站 :www.reiju.com.tw

台中總公司地址：

40354 台中市西區台灣大道二段 220 號 36 樓

TEL：04-23279977

FAX：04-23228536

台北辦事處地址

10047 台北市中正區許昌街 17 號 17 樓之 1

TEL：02-23145168

FAX：02-23141868

客戶服務專線：0800-245999

REIJU CSR

瑞助營造股份有限公司
REIJU CONSTRUCTION CO., LTD.