



瑞助營造·REIJU

CSR

企業社會責任報告書

展現熱情服務
打造綠色家園



2011

瑞助營造股份有限公司



瑞助營造·REIJU

以誠立基·築信而上





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

1. 經營階層聲明

- 1.1 董事長的話 P3
- 1.2 總經理的話 P4

2. 目的、概要與範圍

- 2.1 目的與概要 P7
- 2.2 報告範圍 P7
- 2.3 報告依循標準與驗證 P7
- 2.4 利害關係人鑑別 P7
- 2.5 重大議題溝通與評估回應 P8
- 2.6 報告書編輯說明 P10

3. 公司概況

- 3.1 創立與沿革 P13
- 3.2 主要業務與營運據點 P14
- 3.3 願景、經營理念與企業文化 P14
- 3.4 建物產品介紹 P15
- 3.5 經營績效 P17
- 3.6 市場行銷與業務拓展 P18
- 3.7 多角化經營與挑戰 P19
- 3.8 榮耀與肯定 P20

4. 公司治理

4.1 組織職掌與治理架構	P23
4.2 股東大會、董事會與監察人	P25
4.3 董事及監察人經歷	P26
4.4 內部稽核制度	P26
4.5 內控管理系統	P27
4.6 持續營運管理	P28
4.7 社會責任與職業道德	P28
4.8 客戶滿意度與熱情服務	P29
4.9 協力廠商的管理	P32

5. 綠色企業與環境保護

5.1 環境政策與承諾	P37
5.2 能資源管理	P38
5.3 環安衛管理系統	P41
5.4 營建工程環境污染管控	P44
5.5 研發及創新技術	P48
5.6 綠色建物專案及無毒家園	P53
5.7 綠色觀念推廣及活動	P57

6. 員工關懷與社會公益

6.1 員工管理思維	P61
6.2 員工概況：任用/調任/離職	P61
6.3 薪資與福利	P63
6.4 訓練與發展	P64
6.5 勞資關係與溝通	P69
6.6 健康與安全	P70
6.7 社會公益的推廣	P71

7. 附錄

國際查證證書	P75
GRI績效指標對照表	P77
發行與聯絡資訊	P82

經營階層聲明



用服務做營造
打造的不只是品質·更是價值

1.1 董事長的話

從全球經濟看社會企業責任

2011年底發生歐債危機，2012年開始發酵，如連鎖效應般，向世界各大經濟強國襲來。春燕什麼時候到來？沒人能明確的給一個預測。全球經濟景氣是回春抑或愈益寒冷，仍是不確定的未知數。

面對外在環境的艱鉅挑戰，瑞助還是秉持自願揭露企業社會責任報告書精神，分享在社會責任與永續經營的進展，讓利害關係人了解；同時，繼續提供最佳服務，不遺餘力的把資源投注於建構瑞助的軟實力，從「專業、品質、安全、環保與服務管理」這五方面獲得社會大眾信賴，從「人無我有、人有我優」的遠見視野，落實一己之力及持續實踐企業社會責任，為社會帶來正向發展的重要圭臬。

從社會企業責任到公司價值

大環境的變動，雖不是我們可以掌控，卻是證明自身能力的最好機會。瑞助營造在2011~2013年實施的主題為熱情服務年，達成目標重點工作項目有：

- 品牌再造計劃
- 提升服務績效發展
- 社會公益服務之推行
- 產品附加價值服務之整合
- 發展標準服務管理SOP流程
- 服務管理訓練課程之推廣
- 瑞助人互助關愛之推行

這些項目都與利害關係人相關，在面對困境，瑞助公司反而能站穩腳步，培養實力，達成營運目標，讓公司的業績成長，表示瑞助的根基穩固，競爭力更加卓越；也代表外界與客戶對我們公司全體員工努力成果的肯定。

從公司價值到感動服務

瑞助是一家20年的營造公司，業績每年持續穩定成長中；品質對我們而言，是我們本業就應該做到好的基本價值。因此，在落實公司CSR的過程中，今年有兩大重點工作是「技術精緻」及「感動服務」，需要全員投入心力，以更有深度的精緻化技術，讓品質更好，效率更高。

2011年無論在勞安、規劃、研創面，都對精緻技術面的成長設定目標，在規劃部將工地外牆材料施工界面整合，讓外牆施工技術更加精緻化；在環安衛方面，今年訂定環安衛創新標準化，獲得金安獎殊榮。也安排業主參訪各工地建案，實踐技術交流、教學相長、加強實務經驗，讓業主感受更高階的服務。

在感動服務面，公司規劃更多生動有趣的熱情服務訓練課程；在客戶服務面，朝客製化進行加強，提高服務的價值，主動提早協助客戶解決疑慮，做到實質感動客戶的服務。對弱勢團體除了每年進行的活動計畫外，預計2012年成立企業志工社團，這些活動在鼓勵全員做志工，藉由服務弱勢團體，學習到更多身段的柔軟以及對生活的感恩。

從感動服務到幸福家園

現今國際大型企業紛紛要求供應商必須符合CSR標準，也就是企業越大，責任越大，故CSR的執行績效，將是21世紀企業全球佈局的通行證；如何善盡公司的「企業社會責任」是我們必須持續省思與因應時代潮流的趨勢。同時，面對企業全球化經營的浪潮，瑞助今年成立大陸市場部，逐步邁向國際化與多角化經營的腳步。

長期以來，瑞助不斷學習成爲一家前瞻性的營造廠，因此擘劃穩健的經營策略，以贏得長期的競爭優勢。以誠信經營呈現、環境、社會的價值與尊嚴；在服務、創新、社區關懷、綠色倡議和培育人才等活動上，投注了許多心力。這意味著瑞助已有能力在國際的舞臺上，爲推動地球的永續發展而發聲。

企業除了獲利外，我們必須更要徹底將CSR融入公司的企業文化，成爲營造業的領先企業。隨著長期的投入參與及研究顯示，企業善盡社會責任，就像播種，終究會回饋給企業，無形中也逐漸發展成爲瑞助的品牌價值。所以，跟我們的企業標語【以誠立基，築信而上】不謀而合，讓CSR落實在我們的經營理念與企業文化，對地球與環境保護真心的付出。

身爲瑞助的一份子，只要對的事我們就去做，而且是全心投入及當責，由其中引導產生更正面的循環。使瑞助不僅只是善盡企業社會責任，更要成爲讓人尊敬的企業，更要用熱情服務爲客戶營造幸福的家園！



1.2 總經理的話

2011年對於全球的經濟而言，是開高走低的一年，尤其是歐洲債券、日本311地震及泰國水災的發生，讓全球從經濟到環境面都受到了重創，身為企業者本身，更應該重視國際及民間的問題與局勢，除了企業本身的營運要能穩定成長外，更應該有「取之於社會、用之於社會。」的理念，協助社會上弱勢的族群，正視環境的重要性，落實企業社會責任。

企業營運的穩健，是對員工的福利照護及社會責任實踐的基本要件，瑞助營造在2011年的營運方向，訂定了企業的三大目標，分別是「綠色企業、熱情服務、技術精緻」。

首先談到「綠色企業」也就是企業除了考慮本身財務與營運績效外，也應考量社會與環境的回饋，2011年瑞助營造在綠色企業的行動力將更加積極執行，如同企業內部減少資源浪費及節能減碳讓環保政策的落實，外部我們也成立企業志工社團，讓綠色企業更能行動化，深耕需要幫助的地方。

瑞助營造目前也與朝陽科技大學、雲林科技大學合作，致力發展綠建築、減碳、減廢、減毒等研究，打造無毒健康的建物，並與多家綠色聯盟廠商合作，形成綠色供應鍊，提升綠色競爭力，盡力達成綠色企業的使命以及進一步驅動企業社會責任(CSR)的規劃與執行，落實環境與公益的責任。同時，在服務面也訂定「熱情服務」的目標政策，藉由教育訓練的落實與認同自我工作價值，以及符合熱情服務態度的要求標準，全面提升員工對工作的熱忱，進一步將熱情的服務散播，並且對外部客戶、廠商及內部同仁的身上，達到良性的互動循環。

最後是強化企業本身的體質，也就是「技術精緻」這項目標，這是企業需要提升的基本功，我們應該再提升現有技術能力與管理效率，對內必需加強學術科課程，讓技術標準化；研究創新差異化技術與新工法，藉由與學術界多方合作，精進技術能力、管理效率及風險管控，才能提供業主更好的服務價值與品質。

企業的發展，應該看得更遠，我們知道唯有地球永續，企業才得以永續。瑞助在經營上的深切體驗，唯有讓企業的體質更好，才能照護更多的員工與廠商，才有更多的資源關懷社會，瑞助營造會繼續努力成爲一個卓越的綠色企業，照護更多需要我們關懷的環境與社會責任！





瑞助營造·REIJU

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企業，不論是珍惜環境資源、降低環境污染，本著誠信理念而穩健的經營，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，今年是第二次藉由2011年企業社會責任報告書(前一份為2010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，並把相關活動公佈於瑞助網站，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](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營運範圍在臺灣地區，包含台中總公司、台北辦事處及承攬各公民營業主的2011年在建案工地。財務報表數字以新台幣計算，環境、安全衛生的績效以國際通用的指標來呈現。

報告書揭露各項指標的統計數據，係瑞助營造公司自行統計與調查結果，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之資料，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，皆經信譽優良的國際認證機構，根據AA1000的查證標準進行查證。

2.3 報告依循標準與驗證

為增進瑞助營造(股)公司2011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 2011: GRI G3.1全球報告書建制指引

經委託BSI查證後，瑞助營造2011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。

瑞助CSR推行委員會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。





張總經理主持CSR啟動大會



2.5 重大議題的溝通與評估回應

2.5.1 重大議題的溝通

瑞助藉由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之外，我們也將此資訊交由瑞助CSR推行委員會來彙集所達成的成果。



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	回應章節
員工		環安衛管理、薪酬/福利、訓練晉升、工作環境	員工手冊	年	5.3、6.3 6.4、6.1 6.5、6.6
			動員季會、福委會	季	
			提案制度、瑞助討論園地、E學網討論區、申訴專線及電子信箱、教育訓練	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	3.5、4.4 4.5、4.8 4.9、5.6
			環安會議	月	
			工務會議	週	
			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	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	3.5、4.4 4.5、4.8 4.9、5.3 5.4、5.6
			環安會議	月	
			工務會議	週	
			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	4.2、3.5
集團		營收/利潤 公司治理	年度股東大會	年	3.5-3.7
			董事會	季	4.1-4.9
建築師		專業品質、配合度、介面整合	季刊寄送	季	5.5、5.6
			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	年	4.7、4.9
	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	4.7、4.9
政府		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	不定期	5.1、5.2
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	不定期	5.1、5.7
民間社團或機構		社會公益、捐贈	社區活動、志工服務社團、參與民間社團、餐敘溝通	不定期	5.7、6.7
媒體		公司經營資訊揭露、媒體報導	年度股東大會	年	4.2
			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重大性議題方面，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，並以高、中、低度三個層次，繪製九宮格方塊圖，如圖2.5.2-1所示。

利害關係人的關切程度有13項高度關切，12項中度關切，2項低度關切；對公司立即或對公司潛在的衝擊程度有13項高度衝擊，7項中度衝擊，7項低度衝擊性。

圖2.5.2-1亞太性議題及關切程度結果彙集

利害關係人關切程度	高度	社區交通影響 媒體報導 工作環境	業主保固維護 業主綠色建築標章 環境污染 股東權益/回饋	業主價格/交期 施工品質/專業 環安衛管理 公司治理 財務概況 經營績效與企業發展
	中度	政府法規要求 資訊揭露 社會公益 捐贈	溫室氣體 綠色觀念推廣	集團營收/利潤 供應商配合度 勞資關係 熱情服務客戶 員工薪酬福利 員工訓練晉升
	低度		氣候變遷	協力廠商介面整合
		低度	中度	高度
對公司立即或潛在的衝擊程度				

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對公司潛在的高度衝擊程度，列為最優先(黃色)，依次為中度關切(綠色)，以及中度衝擊程度(綠色)為主。

因此，篩選後重大性議題有：業主價格/交期、施工品質/專業、環安衛管理、公司治理、財務概況、經營績效與企業發展、集團營收/利潤、供應商配合度、勞資關係、熱情服務客戶、業主保固維護、業主綠建築標章、環境污染、股東權益/回饋、員工薪酬福利，員工訓練晉升，以上議題在CSR報告將有更詳細的內容敘述。

2.6 報告書編輯說明

本報告書係第二次發行，內容主要呈現2011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：經營階層聲明、報告概要與範圍、公司概况、公司治理、綠色企業與環境保護、員工關懷與社會公益等六大主題，將綠色企業與環境保護並與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，若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：石美容小姐

電話：04-23279977轉3626

傳真：04-23228536

Email：ko0524@mstc.reiju.com.tw

網址：www.reiju.com.tw





瑞助營造·REIJU

3. 公司概況

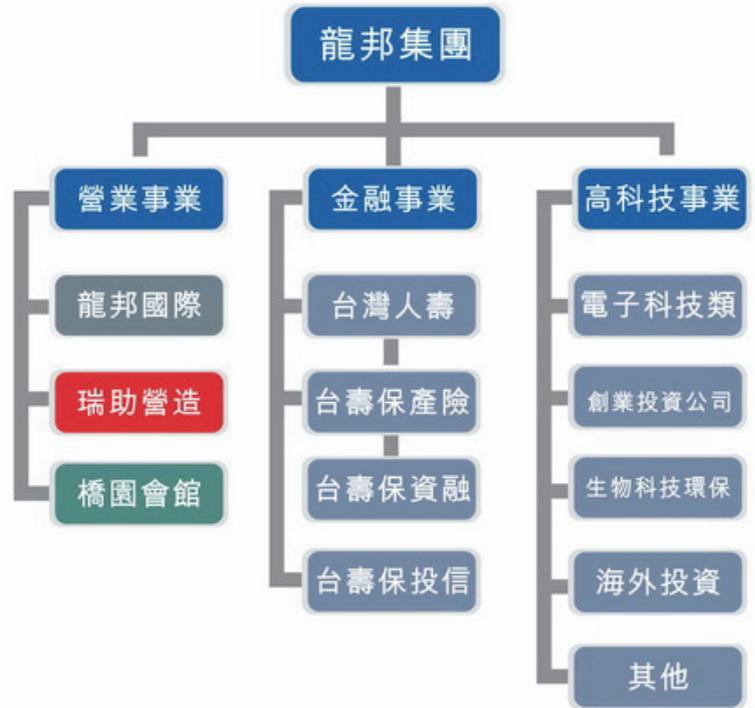
3. 公司概況

3.1 創立與沿革

瑞助營造股份有限公司成立於1983年，截至2011年底實收資本額為新台幣4.5億元，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，為中部地區第一家股票上市之營建業龍頭，並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月獲英國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

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，落實在品質自主檢查表，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

275人（截至2011年12月31日）

正職273人，約聘0人

資本額

新台幣4億5,072萬元(2012年5月)

營業額

新台幣51億981萬元（2011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台中市西區台中港路一段160之1號36樓

台北辦事處地址

10666台北市大安區復興南路一段205號6樓



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，成為最高行為準則，塑造良好企業文化與永續經營的根基，因應未來企業的各项變革與成長發展；其內涵闡述如下：

熱 情：以熱情與積極的行動，在為每一位業主、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：澈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。

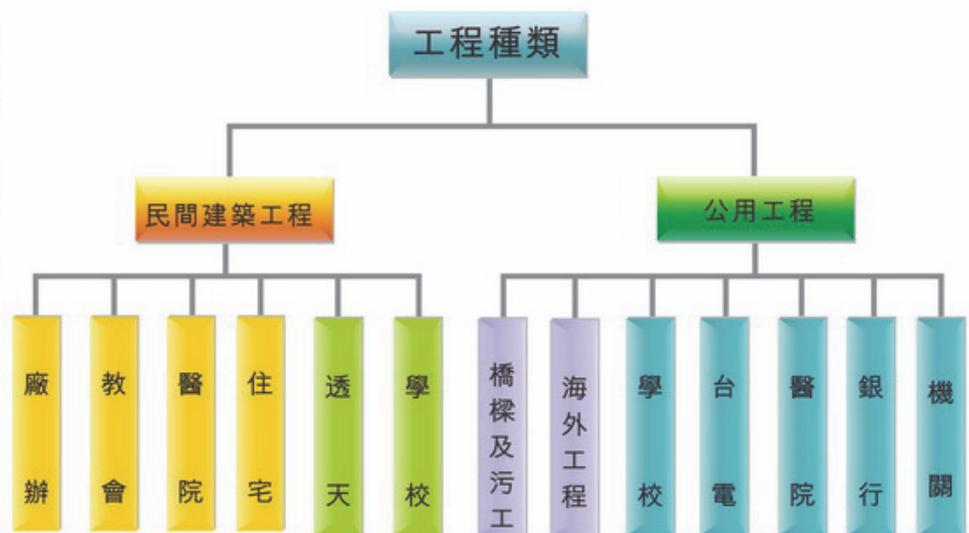
同時，瑞助很重視社會責任，為落實定期輔導及查核勞工安全衛生作業，拔擢優良的模範工地及人員，設置緊急事故處理機制，落實勞工安全衛生管理的規定，達到零災害、零事故的目標；因此，成立環安衛室，透過安全衛生教育訓練、工地協議組織、日常查核輔導及緊急事故應變機制，培育施工安全觀念與行為；重視工程進度管理，依合約工期排定各項施工的嚴密內控進度表；重視環保事務，主動將工程垃圾做分類，減少環境污染，推廣綠色建物節能減碳，加強綠化減少碳排放量，善盡地球公民之責，做到環保與無污染的目標。

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2011年底止，瑞助營造承攬工程案總金額達新台幣454億元，共計170個建案，各工程類別詳細承攬各建案數及累計金額，以及各類代表性建物，簡介如圖3.4.1-1：

工程種類	總案個數	類計金額
住宅大樓	56案	186億
廠房辦公	40案	77億
學校工程	16案	52億
別墅工程	18案	26.4億
銀行工程	7案	12億
醫院工程	4案	12.98億
台電工程	9案	31億
教會工程	2案	4億
其他工程	18案	50億
合計	170案	454億

3.4.3 各類代表性建物簡介：

大同明日館 (R8)



樓層數：B3/13F
 總樓地板：3405.42坪
 地點：台北市

大同世界館 (R9)



樓層數：B3/11F
 總樓地板：5188.31坪
 地點：台北市

大同璽苑 (R10)



樓層數：B2/18F/21F
 總樓地板：13436.24坪
 地點：台北市

海德威電子廠房



樓層數：B2/4F
 總樓地板：6,004坪
 地點：台中精密機械園區

慶鴻機電廠房



樓層數：4F
 總樓地板：8,515坪
 地點：台中精密機械園區

大東樹脂研發中心



樓層數：B3/3F
 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



樓層數：B3/1F
 總樓地板：18,644坪
 地點：竹科

新竹寶山鄉公所



樓層數：B2/5F
 總樓地板：2,246坪
 地點：新竹縣

中穎配水池



樓層數：1F
 總樓地板：26,096坪
 地點：中科

3.5 經營績效

瑞助2011年全年營收為新台幣51.10億元，較2010年成長約12%、每股盈餘為4.96元，股息現金殖利率高達30%，除維持高獲利外，股東權益報酬率亦逾30%；本公司在高階經營團隊領導下，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2011年度營收、獲利皆維持高成長。

2011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，顯示瑞助在面臨金融海嘯，國內景氣衰退，公共工程案預算持續刪減下，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。

2007~2011年營收金額

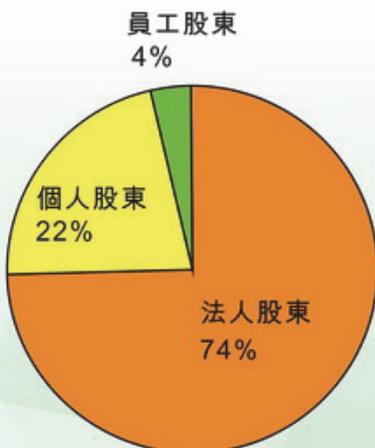


2007~2011年營收主要項目比重表

單位：新台幣佰萬元

摘要	個案數	2007年	%	個案數	2008年	%	個案數	2009年	%	個案數	2010年	%	個案數	2011年	%
公共工程	8	365	18%	8	414	14%	12	1,551	42%	17	2,688	59%	12	1,214	24%
民間工程	31	1,649	82%	32	2,514	86%	24	2,134	58%	22	1,888	41%	32	3,896	76%
營業收入		2,014	100%	2,928	100%	3,685	100%	4,576	100%	5,110	100%				

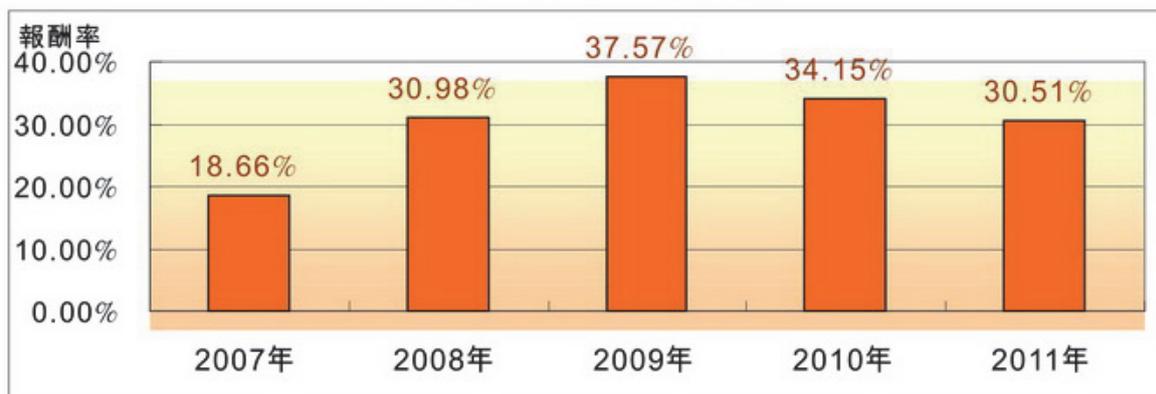
近年股權結構



近5年股利分配情形

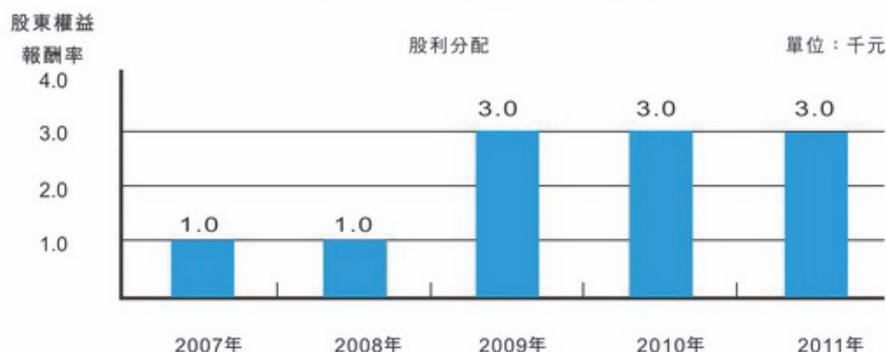


近5年股東權益報酬率



除2007年股東權益報酬率18.66%，2008年-2011年皆維持在30%以上，顯示本公司之績效與競爭優勢；且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優化的用心。

2007~2011年股東股利



其他財務資訊

2011負債占資產比率：59.80%
 2011資產報酬率：9.13%
 2011營收：新台幣51.10億元
 2011稅後淨利：新台幣 2.23億元
 2011 EPS：新台幣 4.96元
 註：以上資訊統計日期至2011年12月31日

3.6 市場行銷與業務拓展

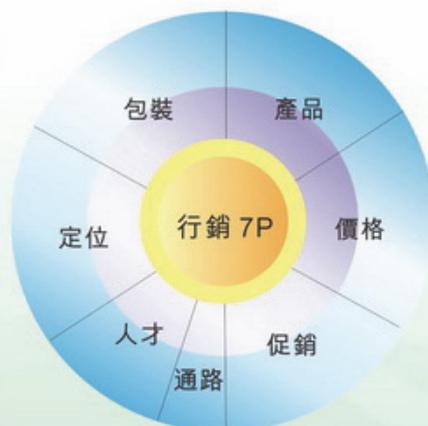
3.6.1 業務拓展立基

依據哈佛大學知名行銷大師麥克波特教授說：「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，吸引顧客與業主青睞

3.6.2 行銷7P的運用

基於上述差異化競爭優勢，公司有效運用7P進行市場行銷，其方式、內容如下：

1. 產品 (Product)：提供優質的產品和服務，致力成為打造優質建物的實踐家。
2. 價格 (Price)：成本掌控並訂定具有競爭力的價格，讓顧客得到具有相等品質與價位適當的產品。
3. 促銷 (Promotion)：向顧客宣傳公司核心競爭力，提升顧客吸引力。
4. 通路 (Place)：廣泛開發案源和續案，達到業務多元化的經營模式。
5. 包裝 (Packaging)：創造最佳的第一印象，讓顧客能放心的將建案交付。
6. 定位 (Positioning)：塑造在顧客心中的地位，以達到優先服務的機會。
7. 人才 (People)：持續培養專業與適任的人才，幫顧客解決問題，讓公司獲利。



3.6.3 藍海策略應用

以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持續成長。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

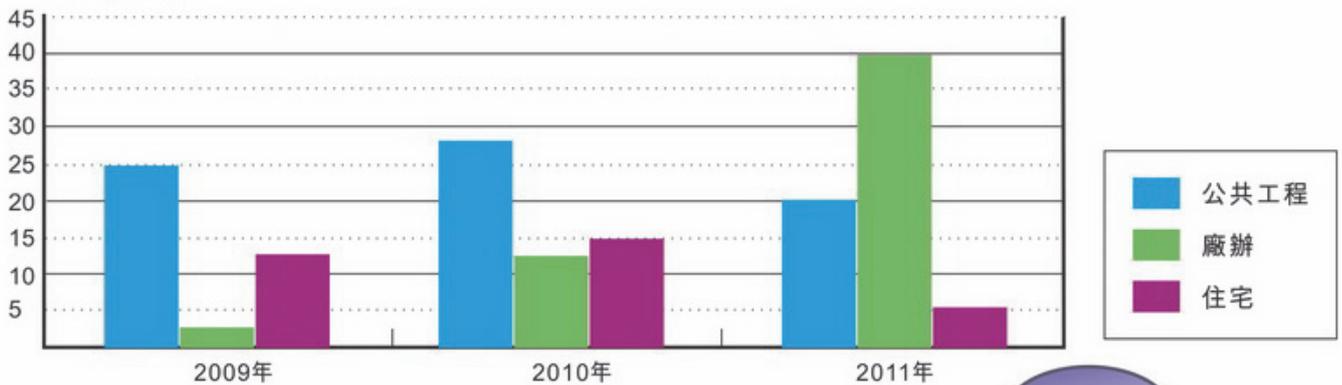
瑞助每年依據社會環境、國際趨勢訂定翌年業務目標，2009與2010年因民間工程案量極少，故多投注在公共工程之建築上；近二年因台商回台發展，私人企業之廠辦及住宅類需求明顯提升，公司因應此趨勢調高民間工程比例，促使民間工程（廠辦與住宅）業績大幅成長，展現藍海策略及行銷方法的顯著成效。

2009年至2011年三大類型工程得標金額比較如下圖：

金額(億元)

單位：億元

年度	2009	2010	2011
公共工程	25.43	29.52	5.89
廠辦	1.86	13.68	41.61
住宅	14.4	14.99	21.23



3.7 多角化經營與挑戰

企業多角化的經營(右圖)，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。



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。並於2012年成立：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，迄今完成單元五：自辦重劃及台開新竹新埔案之合約簽定，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」等，獲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2011年受到專業評鑑肯定及獲得榮耀獎項如表3.8.1。

表3.8-1 2011年獲得榮耀獎項

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



2011年度臺北市勞動安全獎『特殊貢獻獎』及『工安創意獎』



『金炬獎』
中華民國年度
十大績優企業



『金峰獎』
第十四屆中華民
國年度傑出企業



『金安獎』
農委會漁業署及防檢局等機關
(構)合署辦公廳舍新建工程(建
築工程暨綠工工程兩項合併)



全國勞工安全衛生群組
合作組織2011年度績優
人員



第一屆國家訓練
品質獎(TTQS)企
業機構版『金牌』





瑞助營造·REIJU

4. 公司治理

4. 公司治理

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，能促使公司治理更靈活與發揮效益。

4.1.4 法務室專責審查工程承攬契約

本公司法務室設有土木建築相關法律的專業人才，審查各項對外發包、委外承攬的工程契約，與瑞助承攬的工程契約，有疑慮部份則請教委任律師指導修改契約內容，故工程承攬契約均依約完成工程，並無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。

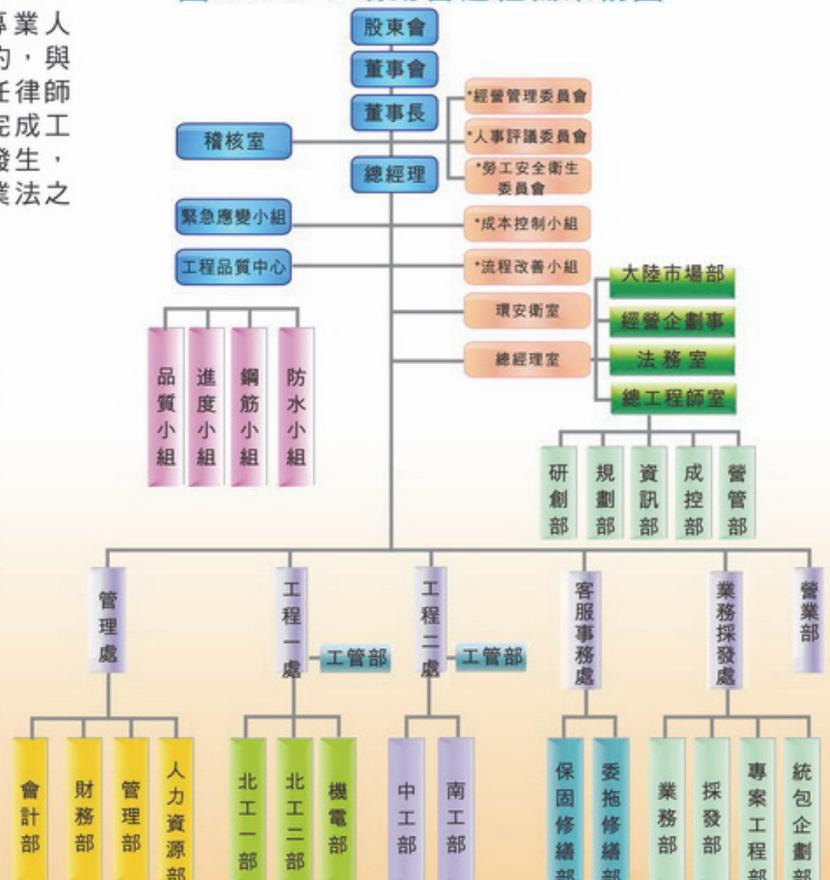
4.1.5 迴避利益衝突與廉潔經營

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，我們公布「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圖4.1.5-1。

圖4.1.5-1 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。

瑞助與利害關係人關切議題及溝通管道表

主要工作職掌		
稽核室	各部門內部管理控制制度之執行與實施稽核，並定期提出報告。	
總經理室	<ol style="list-style-type: none"> 1.下轄總工程師室、法務室、經營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.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。 4.經營分析、計畫推動與績效管理。 5.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 	
工程品質中心	<ol style="list-style-type: none"> 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 4.其他上級交辦事項 	
環安衛室	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1.拓展多角化業務。 2.培養污水下水道人才。
	統包企劃部	高階產品市場開拓、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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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。

部 門		主要工作職掌
工程一處	機電部	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。
	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	
	人資部	1. 人力之規劃運用、培訓、考核與管理。 2. 組織權責之劃分與分層負責制度之確立。 3. 人員組訓、薪資、福利制度之確立。 4. 人才培訓規劃、人資發展的討論與推行，年度訓練安排與執行。 5. 公司年度營運計畫的製作，各單位目標管理追蹤與考核。
	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. 法律、訴訟案件之簽辦、契約之審核，規章彙編之規劃。
	財務部	1. 稅務相關報表之呈報及檢討。 2. 資金調撥及規劃。 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4.5億元，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，以公司獲利為最優先的考量，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2009年6月~2012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	誼宜(股)公司
董事	朱博璋	龍邦國際興業(股)公司董事長	誼宜(股)公司
董事	朱健璋	台灣人壽保險(股)公司董事	誼宜(股)公司
董事	吳政芬	逢甲大學建築系學士	誼宜(股)公司
董事	朱乘緯	龍邦國際興業(股)公司董事長特助	龍邦國際興業(股)公司
董事	徐松圻	朝陽科技大學營建工程系教授	龍邦國際興業(股)公司
董事	蔡學良	美利達工業(股)公司副總經理	美利達工業(股)公司
監察人	郭元慶	龍邦國際興業(股)公司副總經理	龍邦國際興業(股)公司

說明：

1. 董監事成員性別：
男性7人，女性1人。

2. 年齡組距：
30歲(含)以下：1人，
30歲 ~ 50歲：4人，
50歲(含)以上：3人。

3. 本公司董事及監察人均
為法人代表，無獨立董事。

4.4 內部稽核制度

4.4.1 內稽方法

本公司實施三級品管之政策，提升工程施工品質及公司商譽，負責工程稽核的單位是稽核室與品安部門所組成，工程品質中心委員定期或不定期到工地執行查核，查核情況及回覆時程，均會連結至各該工地之「目標達成率評核月績效表」，其考核指標有五項：工作達成率、工程進度、成本管控、工程品質與環安衛管理。

查校分類項目：

- (1) 內部品質稽核分為定期及不定期稽核。
- (2) 定期稽核依據訂定稽核時程表，每三個月進行內部工程品質稽核一次，並於每季動員月會中頒獎。
- (3) 不定期稽核針對擋土措施、安全支撐、鋼筋工程、模板工程、防水工程(地下室外牆、層間接縫、窗框、屋頂、浴廁)、試水、機電工程、給排水試壓及泥作等進行查驗。

季查核動員月會頒獎

主旨：有關『2011年度工地第一季查核評分結果』相關事宜。

說明：經工程品質中心委員就工地2011年度第一季查核評分及討論評比的結果成、工、品『工地楷模』為國都陽明工地。



4.4.2 工程內稽考核指標項目如下



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。其主要以達到「促進公司之健全及有效營運」的基本目有四項：

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

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，例如：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右：

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。



瑞助內控管理體系的圖示

4.6 持續營運管理

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。

瑞助對於2011年所發生的歐債風暴，國內景氣衰退之危機，公共工程案預算刪減下，積極經營民間工程，同時亦持續關注其後續發展，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，以利資金周轉；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。

為使本公司在企業持續營運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，2011年進行系統化的企業持續營運計畫，建構企業永續發展的健康安全文化。持續營運計畫的系統圖如圖4.6-1。



圖4.6-1 持續營運計畫系統圖

在安衛風險評估部份，我們在施工前各工地須提出「風險安全評估」之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、凌虐女性、強迫性勞役及其他形式的虐待事項；我們尊重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、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2011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%比例。

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。2011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。

工作倫理宣導說明會



4.8 客戶滿意度與熱情服務

瑞助秉持著客戶至上的服務宗旨，對內部經營政策以每三年為週期規劃一項主題，由「成本控制年」、「品質提升年」、到目前「熱情服務年」，其工作目標在致力於改善作業流程，提供客戶熱情的服務，因此我們成立客服事業處，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，秉持誠信負責的態度，以專業的客服團隊提供最優質的服務品質，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，每年都會將在建中個案，請業主協助填寫「客戶滿意度調查表」，作為我們檢討改進的參考。依下表調查統計資料顯示，品質滿意度部份多為【滿意】等級，2009年起略有【不滿意】出現，主要原因係建案量及新進人員增加，培訓及經驗傳承不足所造成，因此，為使業主達到【感動】等級的熱情服務，成為我們努力的目標。故自2011年起，延續【感動】的滿意度，特別加強安排內部提升品質與客戶服務技巧之教育訓練課程，以增進舊客戶之續案率及開發新客戶。

有關與鄰房溝通方面，公司主動服務業主居中協調，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，則預先排定工程進度表作為執行依據，除因業主變更、建築師修改設計或其他不可抗力因素外，公司一定致力控管各工項施工進度，使整體工程順利進行。





在施工整體滿意度普獲肯定並大幅提升後，因應業務的成長，以及提供同業間之差異化服務，並基於完工保固個案的增加，在2008年10月將原工程處轄下所屬各地區的保固修繕人員，擴大編制成立專責的保固修繕部門-客服部，持續提供業主快速又完善的修繕服務，確保建築物之居住品質，設置24小時專人接聽客戶服務專線0800-245999，並要求接到電話後48小時內派員至現場了解狀況，迅速解決問題，讓業主無後顧之憂。

本公司於2009年3月頒訂「客服修繕作業管理辦法」，由於提供獨立的保固修繕作業，提升差異化客戶服務的層級，所以縮短修繕作業流程與時效，並提升完工後品質，受到客戶的肯定。公司於2011年1月將客服部獨立成為客服事業處，不僅承接完工的個案保固期內的修繕作業保固期滿的個案(社區)或其他公司承建完成，但無法獲得適當保固修繕的社區，以及一般的定期檢修、緊急維修、滲水止漏施工、舊屋翻新、建築物與相關設備的健康檢查，進行適時及適當保養維護的作業，瑞助都提供服務，克盡企業社會責任。

為提升客戶服務滿意度，客服修繕單位訂定下列五項工作目標：

- (1)提供主動式客戶服務，定期電話拜訪或親自登門拜訪保固期內的業主。
- (2)改善修繕流程的順暢，每年施作一次客服滿意度調查。
- (3)不定期舉辦修繕人員施工技術及客服應對技巧的教育訓練，降低客戶抱怨；
- (4)定期發表修繕統計報告資料，回饋供在建工程人員參考，改善施工作業流程，與減少日後保固修繕問題發生比率。
- (5)維持良好的應對與工作態度，重視修繕施工品質、安全與衛生、禮儀與客戶意見，以及適度的緊急應變與妥善處理能力。

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

1 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.社區管理中心代填
- 2.傳真
- 3.e-mail通知
- 4.口頭告知
- 5.電話通知

重點：記錄報修問題的工項與地點。

2 二天內與業主或住戶約定時間完成會勘

會勘重點：

- 1.確認修繕之工項材料材質、規格尺寸、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

3 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

4 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.確認無其它缺失後，簽認修繕單

5 結案(每月彙整提供問題分析及存檔)

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

修繕作業流程重點說明：

- (1)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。
- (2)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。
- (3)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，如圖4.8-1及圖4.8-2。
- (4)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。
- (5)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

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，摘要敘述如下：

- (1)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，提供保姆式諮詢服務的主動積極態度。
- (2)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。
- (3)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爲。
- (4)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。
- (5)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。

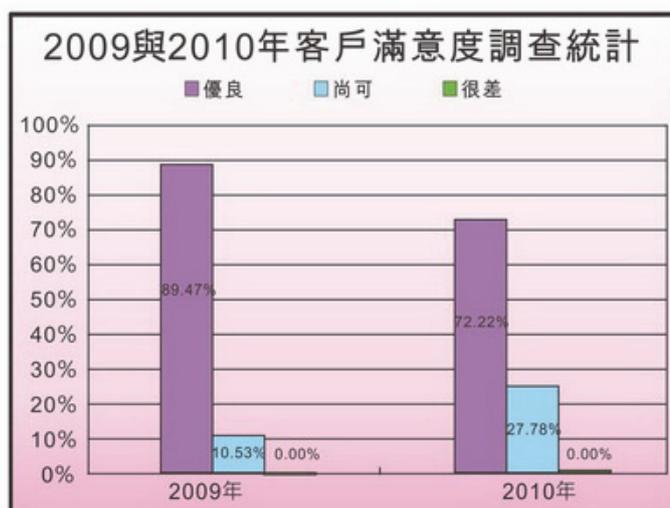
業務案源的取得不是一項工作的結束，而是另一個服務的開始。在建案施工過程至完工後的保固服務，都要讓業主深切感受到瑞助對品質的堅持，與熱情服務的用心，使客戶對服務滿意甚至感動。

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。在2009與2010年保固修繕客戶服務滿意度調查統計，2010年滿意度稍下滑，但總體滿意度的分數平均在80分以上。

為使客服滿意度調查統計表更臻完善，本公司於2010年年終檢討會中將統計表列出檢討，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。再依2010年之滿意度調查內容：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等項目，訂出2011年客服滿意度調查統計表。

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。經過一年的努力，於實施2011年客服滿意度調查統計結果分數90分以上及80-90分明顯提升。對於60~80分滿意度稍差所佔比率約11.76%部份，本公司仍相當重視，會藉由電話之連繫、登門拜訪及多一份關心；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會主動延長保固時間，以主動式服務，讓業主知道瑞助之用心。

保固修繕客戶服務滿意度調查統計



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。

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』，企業不可能樣樣都自己做，基於技術、成本、效率…等的考量，需要協力廠商所提供的配合與協助分工，完成各項建案。所以，協力廠商的開發與管理非常重要，應審慎面對與執行。

瑞助秉持著『以誠立基，築信而上』的誠信原則，遵守政府相關法規與協力廠商合作，同時亦要求協力廠商應遵守勞基法與政府相關法規，企業才能永續經營及發展。

4.9.2 協力廠商的目標

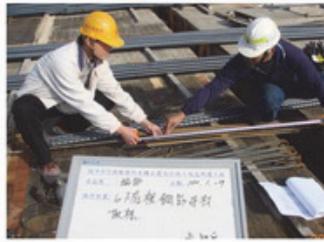
瑞助管理協力廠商的目標重點在：工程品質、交期、配合度安全與成本，每個建案協力廠商都能配合公司要求如期如質的交給業主，以符合業主的需求。

(1) 品質：

對每個工地建立『遠端監視系統』隨時可藉由上網查看工地進行狀況及成立『工程品質中心』，其底下設置四個項目查核小組(品質、進度、鋼筋、防水)，對公司的每個建案在工程進行到重要節點時，都會由公司派品質查核人員至該工地進行查驗是否符合圖面規範及公司的標準作業，而對每項進場材料亦會做抽樣檢驗，判定為合格品後方得使用，不合格品即須運離工地，這是公司對工程品質作業的嚴謹要求。



投中D/S涵洞鋼筋綁紮查驗



投中D/S6F底板鋼筋材料
取樣試驗



煌都湖悅 防水查驗



煌都湖悅 試水查驗

(2) 交期：

公司建立『異常管理系統』，對每個在建中的工地進行嚴格的管控制度，內容包含『工程進度指標』、『成本指標』、『採購送審指標』、『品質指標』、『勞安指標』、『財務指標』等六大指標，於工地超乎異常時進行必要協助，讓工地儘速恢復正常。



工運指標										異常狀態：只顯示異常工地		操作單位：列出全部		
操作單位	工地代碼	工地名稱	燈號	預計工進(%)	實際工進(%)	回報日期	超前或落後	剩餘天數	內控完工日	業主完工日	備註原因及改善			
北工二部	OBS	台經南橋	●	90.67	67.73	2012/04/20	落後22.94%	90	2012/07/23	2012/07/23		檢視		
北工二部	OBT	禾線星田	●	95.84	81.23	2012/04/23	落後14.61%	114	2012/08/16	2012/08/02		檢視		
中工部	OBE	金門體育館	●	81.09	69.30	2012/04/20	落後11.79%	108	2012/08/10	2012/08/13		檢視		
北工一部	OBK	宏晉WHOUSE	●	98.16	88.23	2012/04/18	落後9.93%	46	2012/06/09	2012/07/06		檢視		
北工二部	OBW	聖母福宮廟	●	93.91	84.98	2012/04/16	落後8.93%	32	2012/05/26	2012/05/26		檢視		
南工部	OBY	台肥辦公大樓	●	97.66	91.37	2012/04/23	落後6.29%	28	2012/05/22	2012/05/22		檢視		
北工二部	OCA	康達別墅	●	47.33	41.39	2012/04/18	落後5.94%	344	2013/04/03	2013/04/03		檢視		
北工一部	OBL	大安教會	●	56.13	50.75	2012/04/22	落後5.38%	198	2012/11/08	2012/11/18		檢視		

(3) 配合度：

協力廠商的配合度左右著工地的進度、品質及安全能否正常的運作，因此，協力廠商在地化也是公司努力開發的目標，讓廠商發揮高效率、機動性、經濟性的作用。

(4) 成本：

『採發控制單價，工地控制數量』是公司控制成本的方法。因此，公司在取得建案後，由總工程師室會同『工程處』、『業務採發處』、『工務所』著手開始編列工地之預算，做為公司對工地及採發部日後預算執行的依據，且每三個月由工地提出結算以控制工地成本。

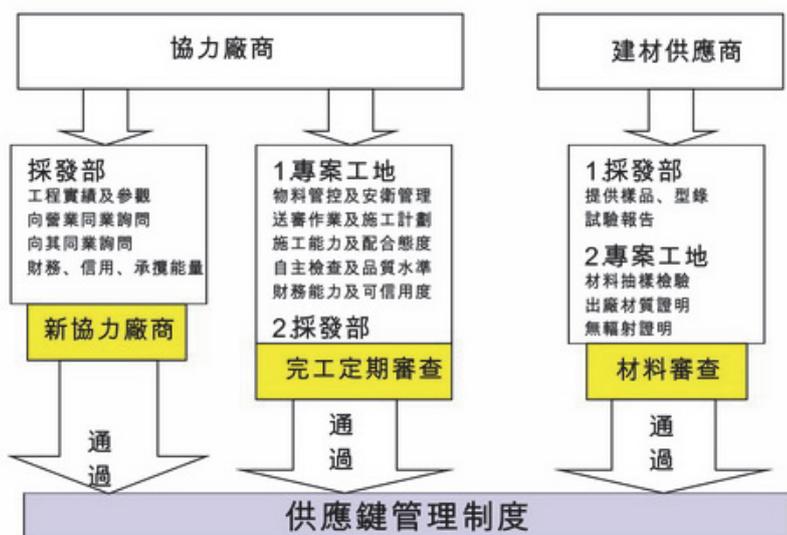
4.9.3 協力廠商的溝通

透過資訊的交流並與廠商成為良好的合作夥伴，建立與協力廠商良好的互動，多元溝通是必要的方法之一。瑞助多元溝通管道有電話、傳真、E-mail、辦理教育訓練學習、邀請座談會、會議、書面調查方法等，目前公司成立『綠色聯盟』及建置其網站，每年舉辦二場施工說明會，邀請綠色聯盟成員介紹其綠色產品及施工方法，會後並做Q&A進行雙方討論及交流，增進廠商在綠色建物的知識與溝通的共識，亦可在綠色聯盟網站內討論區及留言板，做雙方交流及溝通。

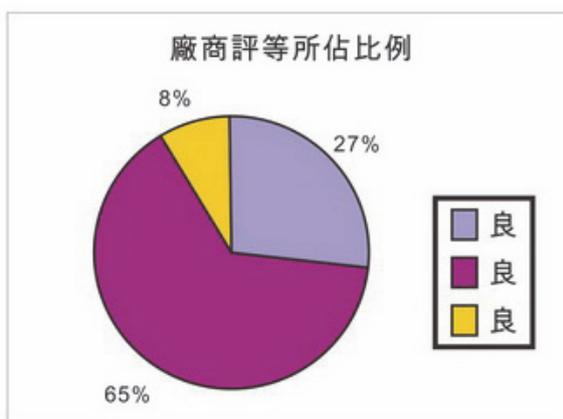
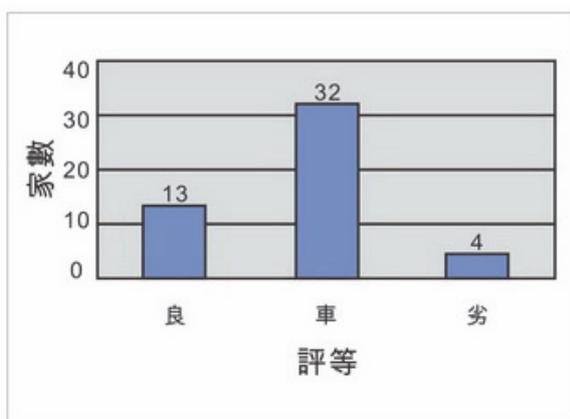
4.9.4 協力廠商審查與評鑑制度

瑞助建立供應鍊管理制度，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；舊廠商則對每個即將完工的工地，都要求對該工地所配合的協力廠商進行評鑑，其項目有『物料管控及安衛管理』、『送審作業及施工計劃』、『施工能力及配合態度』等，通過評鑑才能成為瑞助的協力廠商。

建材供應商則須出廠材質證明、無輻射證明，對其建材做抽樣檢驗出具檢驗報告以判定是否符合規格與標準，並將前述協力廠商與建材供應商評鑑及檢驗結果，交每位採發人員參閱，做為日後選擇廠商之參考；也會對被列為不良的廠商進行了解，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。



協力廠商評鑑以2011年義竹D/S之協力廠商為例，本案工地共有49家協力廠商(不含未施作及尚未施作者)，經評鑑後，獲『良』等有13家、『中』等有32家、『劣』等有4家，屬『劣』等比例佔4/49，此等廠商於日後將不再採用。



4.9.5 協力廠商實施社會責任

瑞助營造長久以來一直配合及遵守勞基法相關規定，並且希望協力廠商能與公司配合一起遵守，而製訂『協力廠商環境及社會責任之實行準則』表格(詳表4.9.5-1)，要求協力廠商不得聘用童工、超時加班、種族及性別歧視...等等，以盡社會之責任。

協力廠商承諾實施社會責任，於2011年度公司協力廠商共有152家，而簽署承諾者共有86家，所佔公司2011年度總廠商比例為56.6%，而以義竹D/S之協力廠商為例，本案工地共有49家協力廠商，目前已承諾及簽署者合計共有33家廠商，所佔比例為67.3%，而公司未來仍會持續要求相關協力廠商承諾實施社會責任。

表4.9.5.1 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暨其關係企業對協力廠商管理函蓋幾個方向，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、凌虐女性、強迫性勞役及其他形式的虐待事項。
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：

總經理簽署：





5. 綠色企業與環境保護

5.1 環境政策與承諾

環境政策與承諾

瑞助人懷抱著綠色的夢想，是以「打造優質建物的實踐家」為願景，踏出守護地球的腳步。我們深知所打造的每一處家園，都是取之於大地珍貴的寶藏。然而隨著地球的暖化與變遷，生態逐漸失衡，天災不斷降臨且較往昔嚴重，身為地球公民的人類，不僅為生活而努力，更應為永續生存而盡力。因此，企業的經營無法再短視於眼前的利益，也需要正視著如何永續經營，此刻的永續並非口號與政策，更該思考如何與大地相依存，才是真正的永續；所以我們以邁向綠色企業，用行動實際付出對大地的關懷。

面對氣候變遷與地球環境日益惡化，瑞助營造認為，身為地球的一份子，應秉持企業公民的自覺，建立起保護地球、珍惜資源的環保觀念。「坐而言，不如起而行」，所以訂定【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(如圖5.1-1)，除了嚴格遵守政府環保法規相關規定，每年並積極參與各項愛地球環保活動，以實際的行動匯聚成一股守護地球的堅定力量，保護自然生態環境之決心。

響應環保節能減碳：道路認養

瑞助營造關注經濟發展及地方生態環境，各工地主動持續編列道路認養經費，並配合工地鄰房居民進行植栽活動，如今不僅樹木已綠意盎然，更提高鄉親維護環保與鄉土資源的理念，進而減緩地球暖化危機，認養率已達95%(如圖5.1-2、圖5.1-3、表5.1-1)。

表5.1-1 2011年各工地道路認養長度表

年度	工地名稱	道路認養長度(單位：公尺)
2011	碩隆晶鑽	150公尺
2011	金門體育館	200公尺
2011	福樺雲朗	200公尺
2011	大安教會	90公尺
2011	台北教育大學	150公尺
2011	國都陽明	464公尺
2011	綺華翡麗	50公尺
2011	禾碩星田	50公尺

響應環保節能減碳：敦親睦鄰

為善盡企業社會責任，瑞助營造相當關心各工地鄰房之居民生活、居住品質及居住安全，除於施工期間的拜訪與召開施工說明會外，亦主動針對會影響鄰房居民之情況或陳情項目，邀集相關人員共同溝通協商改善之道；同時，積極參與或贊助社區活動，建立良好關係，善盡敦親睦鄰工作，尤其在樹木移植、道路認養修繕維護、鄰房監視器系統裝置等有關環保與安全的贊助(表5.1-2)。

圖5.1-1 環境政策



表5.1-2 2008-2011年各工地道路認養內容及費用表

	工地名稱	內容	金額-元	備註
2008	宏普蒙田	富利安鄰房大樓外牆清洗	190,476	
2008	福樺三期	財團法人林口國中教育基金會	100,000	
2008	綺華新店	鄰房社區廟宇修繕	154,365	2008-2009年 共3項
2008	福樺四期	鄰房監視器系統裝置	15,500	
2008	金和裕	鄰房防護措施	56,686	
2009	台電義竹	工地廟祠祈福費用	6,000	
2010	靜宜體育館	廟會贊助	6,000	
2010	大同尚志-明日世界	鄉里中秋聯歡晚會	12,000	
2010	大同尚志-明日世界	鄰房風尚大樓外牆清洗	200,000	
2010	台電義竹	樹木移植，敦親睦鄰	14,285	
2011	碩隆晶鑽	道路認養修繕維護	170,000	
2011	金門體育館	道路認養修繕維護	72,000	
2011	大同璽苑R10	工地廟祠祈福費用	100,000	
2011	台經南港	工地廟祠祈福費用	100,000	
2011	禾碩星田	工地廟祠祈福費用	46,000	
2011	禾碩星田	鄰房修繕維護	300,000	
2011	綺華翡麗	鄰房修繕維護	72,000	
2011	漁業署	鄰房修繕維護	20,000	
2011	翔譽雙子星	工地廟祠祈福費用	20,000	
2011	大安教會	鄰房修繕維護	10,000	
2011	大安教會	敦親睦鄰費用	40,000	
2011	福樺雲朗	敦親睦鄰費用	90,000	
2011	福樺雲朗	道路認養修繕維護	30,000	
2011	福樺雲朗	工地廟祠祈福費用	20,000	
合 計			1,845,312	

5.2 能資源管理

因氣候異常及暖化對全球企業經營有潛在嚴重的風險，同時必須關注能源效率、依賴、安全和價格等問題，不僅已開發或開發中國家紛紛提出相關能資源管理政策，並訂定新能源法規，其目的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。瑞助面對此發展趨勢，結合經營策略與目標，訂定能資源管理有：致力推展節能環保、展現綠色環保績效、綠色能源的推廣等三個方向，有效的管理能資源與推廣綠色能源的概念及做法。

5.2.1 致力推展節能環保

2011年公司三大經營目標為推展綠色企業、熱情服務、企業資源整合。在綠色企業之能資源管理發展方向與實踐，應兼顧節能減碳和環境保護，採取長遠的永續發展視野。在工地管理推行廢水回收再利用、廢棄物分類回收、節約能源，以及台中總公司辦公室節能管理等做起；全公司員工及家庭成員也每年配合環保協會，以實際行動作環保，創造永續未來。其具體實施節能措施如下述：

一、主動參與【經濟部節能減碳輔導計畫】

現場輔導重點為針對主要使用能源之照明系統及空調系統設備，提出改善節能效率建議報告。這也是為了在2012年推行ISO 50001能源管理系統的先前詳估行動(圖5.2.1-1)。



圖5.2.1-1 空調系統設備現場輔導審查

二、節約能源措施

- (1) 瑞助營造為倡導減少紙杯用量，向內管理，宣導，提倡人人使用環保杯，會議、貴賓招待等，使用可重覆使用之玻璃杯，並於各文化走廊及辦公室張貼宣導。
- (2) 廢紙再利用，雙面影印。
- (3) 管控空調使用宣導：節約能源控制於溫度26-28℃。
- (4) 用電節約宣導：外出時「隨手關燈」，中午關燈1小時。
- (5) 工地：宣導與養成自我約束使用時間、管控照明、空調、事務機器、臨時電源、節約用水、節約用紙的措施，融入生活的習慣(圖5.2.1-2)。

圖5.2.1-2 節約宣導活動



減少紙杯用量
宣導海報



冷氣節約能源·宣導貼紙



廢紙回收在再利用



隨手關燈·宣導貼紙

三、溫室氣體盤查

瑞助於2011年開始首次針對總公司施作溫室氣體盤查，我們的盤查範圍是台中總公司29樓、35樓及36樓等，共3個辦公室樓層的用電量。溫室氣體排放範圍包含公司擁有或控制的主管交通車，以及公司自用之外購電力產生之溫室氣體，至於員工通勤、出差工作等，因本公司人數眾多且通勤交通工具及距離難以盤查，所以此部分報告書未揭露。另外滅火器因屬於大樓管理中心管控，亦不在盤查範圍內。

表5.2.1-1 2011年度台中總公司用電量及碳排放量

項目	千度	焦耳	二氧化碳當量公噸
總用電量	353.572	3309397148.5	216.386

2011年度主管交通車用油量及溫室氣體排放量

項目	公升	焦耳	二氧化碳當量公噸
汽油總用量	90056	2940400445	211.38
柴油總用量	10000	376824000	26.51

(焦耳計算來源：能源局公告熱值)

統計2011年瑞助營造台中總公司三個樓層用電量共353.572千度，溫室氣體排放總量為216.39公噸二氧化碳當量。主管交通用汽油車溫室氣體排放總量為211.38公噸二氧化碳當量，柴油車溫室氣體排放總量為26.51公噸二氧化碳當量(表5.2.1-1)。

公司29樓三台冰水主機皆為R22冷媒，冷媒逸散之溫室氣體排放總量為1.66公噸二氧化碳當量。

四、未來發展：

- (1) 2012年期望能於每年推出四項環保政策，落實於辦公室文化中，每季實行一項措施，例如：「鼓勵使用環保餐具」、「會議時請關上自己座位電腦電源」等，期望落實「綠色企業」的使命。
- (2) 由經濟部綠色能源基金會輔導，於2012年施行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，改善能源密集度，降低能源成本，落實能源績效改善，提升市場競爭力，以期達到社會責任及企業永續經營之目標。

5.2.2 綠色環保績效

瑞助營造在營建施工及採購上，除應遵守法規，及使用有節能、環保、健康等綠建材標章之建材；亦主動購買具有省水標章之馬桶、使用環保油漆等，並且每一個公共建築都申請綠建築標章。

建築技術規則在2006年7月1日開始實施「綠建材」相關規定，且政府已修正第321條規定「建築物之室內裝修材料及樓地板面材料應採用綠建材，其使用率應達室內裝修材料及樓地板面材料總面積30%以上。」，並從2009年7月1日開始實施。

工地常配合台北市政府【營建工地5S潔淨運動】計畫，在營建工程實施5S潔淨運動管理作業，在工程周邊每日清掃道路(圖5.2.2-1)及清洗道路，並且在工區周邊做圍籬綠化(圖5.2.2-2)，本公司執行成效優良，獲主辦單位頒發績優營建工程之獎狀(圖5.2.2-3)。

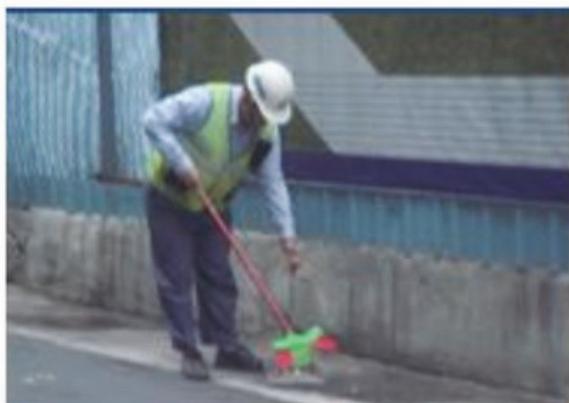


圖5.2.2-1 道路清掃



圖5.2.2-2 圍籬綠美化

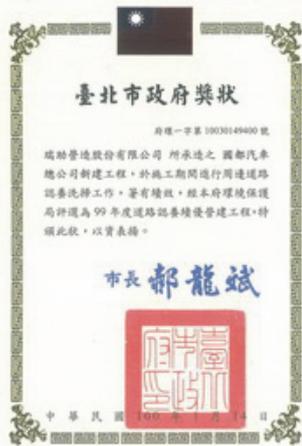


圖5.2.2-3 績優營建工程獎狀

5.2.3 綠色能源的推廣

在全球暖化效應下，綠色能源推展將是產業亮點，綠色能源研討會將提供國際學者、業界專家一個分享觀點、知識與經驗的機會。

瑞助營造為更落實環保節能推廣，每年都參加多項相關研討會(圖5.2.2-4)，包含9月30日的海峽兩岸氣候變遷與能源永續發展論壇、10月26日世貿綠色產業展等。並且已連續第2年參與設攤，2011年第六屆國際綠色能源科技暨管理研討會，於5月28日在國立彰化師範大學舉辦，瑞助營造展示了企業綠化、綠色品牌、綠色人力資源等為展覽主題(圖5.2.2-5)。



圖5.2.2-4 能源科搬管理研討會參與



圖5.2.2-5 瑞助能源科技設攤會場

我們希望透過研討會提供的產學平台，藉由對綠色能源各領域發展現況，及其管理心得或研究新知的交換，促進產業經營管理資訊之整合交流及資源互動，與最新綠色推廣實務經驗分享，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。

5.3 環安衛管理系統

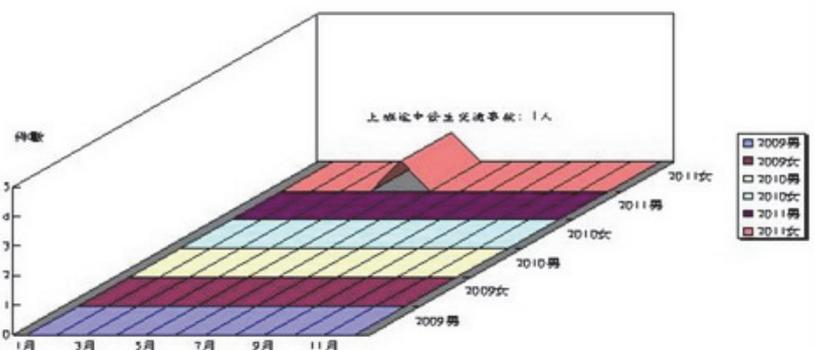
5.3.1 環安衛自主管理與績效

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。最近三年，僅於2011年發生一件屬上班途中交通意外之事故，失能傷害頻率為1.89，失能傷害嚴重率為163，每年各工地皆保持零災害、零事故之記錄，2011年瑞助營造員工發生職業病的人數為0，死亡人數為0（詳5.3.1-1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 $FR = (\text{失能傷害人次數} \times 1,000,000) / \text{總工時}$ 。
- 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 $SR = (\text{失能傷害總損失日數} \times 1,000,000) / \text{總工時}$ 。
- 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。

圖5.3.1-1 職災統計分析圖



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，瑞助營造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、中區勞工安全衛生促進會及勞檢處等政府機關所舉辦之座談會及研討會，以降低企業經營風險、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，我們設置環安衛室為一級管理單位，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及設備，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
- ◎擴大員工參與的層面，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

環安衛室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，盡力作到保護人身安全，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，瑞助營造於每一專案工程設置勞動安全監控系統（CCTV）詳圖5.3.1-2，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。

此外，瑞助營造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(表5.3.1-1)、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(表5.3.1-2)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2011年期間榮獲行政院勞工委員會頒發「推動勞工安全衛生優良公共工程」獎座(圖5.3.1-3)、「全國勞工安全衛生群組合作組織績優人員」獎座(圖5.3.1-4)、並榮獲台北市政府勞動安全獎之「特殊貢獻獎」(圖5.3.1-5)、「工安創意獎」兩大獎座。

圖5.3.1-2 勞動安全監控系統 (CCTV)



表5.3.1-2 工地緊急應變流程



表5.3.1-1 工地安全衛生自主管理程序

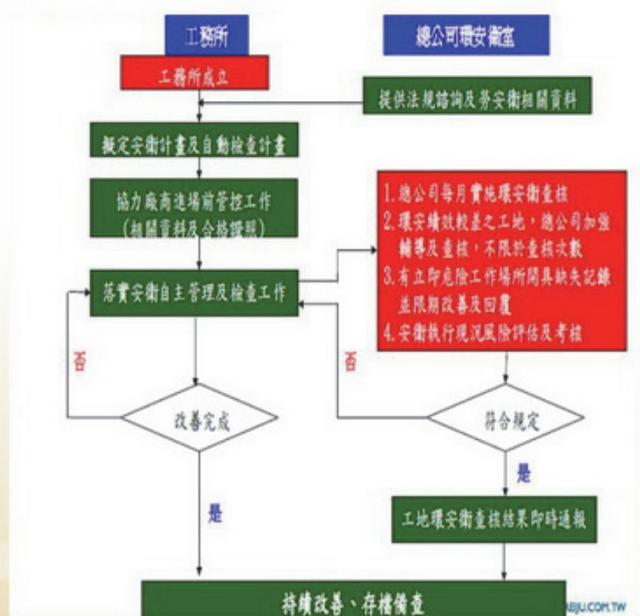




圖5.3.1-3：榮獲行政院勞委會頒發「推動勞工安全衛生優良公共工程」



圖5.3.1-4：榮獲行政院勞委會頒發「全國勞工安全衛生群組合作組織績優人員」獎座



圖5.3.1-5：榮獲台北市政府勞動安全獎之「特殊貢獻獎」獎座

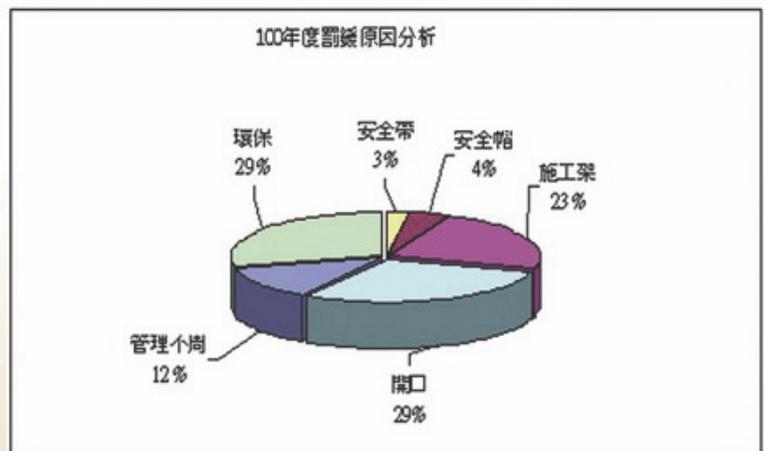


圖5.3.1-5：榮獲台北市政府勞動安全獎之「工安創意獎」獎座

5.3.2 環保紀錄

2011年共發生48件遭勞檢及環保機關罰鍰處分，其中勞安部份罰鍰件數25件佔總罰鍰52%，環保部份罰鍰件數23件佔總罰鍰48%，在建工程共40件，平均每一工程罰鍰件數為1.2件，其罰鍰主要原因詳2011年罰鍰原因分析圖(圖5.3.2-1)。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，但是集中開營造廠商的缺失，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2011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。

圖5.3.2-1 2011年罰鍰原因分析圖



5.3.3 安全衛生政策

本公司之安全衛生政策(圖5.3.3-1)：「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優質作法：

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，回報公司環安衛室，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. 另外瑞助優於同業之地方，是對於高度或深度達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，瑞助營造永遠是擺第一順位，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5.3.3-1 安全衛生政策

5.4 營建工程環境污染管控

瑞助以【響應環保節能減碳】、【保護自然生態環境】、【推動 5 S 潔淨運動】、【愛護地球珍惜資源】為環境政策外，並要求各工地持續做好各項環境污染管控，且透過 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如圖5.3.3-2。

各工地的環境污染管控，包括空氣污染防治、水污染防治、廢棄物污染清理及土方處，由以下章節加以說明。



圖5.3.3-2 環保管理手段

5.4.1 空氣污染防治

一、空氣污染防治對策

- (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。

二、空氣污染防治方法

- (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15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。

5.4.2 水污染防治

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，再排放至河川中。

一、水污染防治對策

- (1)降低水質污染之改善建議與規劃。
- (2)施工用排放水之定期檢測。
- (3)最新環保資訊、法令規定之收集與更新。
- (4)監測儀器之維修管理校正。
- (5)工地委外及自測資料建檔，分析與改善建議。
- (6)工地協助委外環保專業商實施各項環境監測。

二、水污染防治方法

- (1)施工作業/辦公人員之廁所沖洗所產生廢水，定期由專業廠商進行抽肥。
- (2)出入口之洗車台之洗車水經沉澱後再排放入排水溝渠內。
- (3)圍籬設置防溢座或使圍籬面板與地面緊貼，避免工區內污水與地表逕流水向外溢流。
- (4)沿施工圍籬構築排水溝，該排水溝折角處並有集水坑，供泥沙沉澱，並應適時清除之。
- (5)工地逕流水均經沉澱池沉澱後再排出，不定期派工清浚鄰近水溝以暢通排水。
- (6)工地區內油漬以砂或麻布吸離處理。

5.4.3 噪音與振動防治

一、噪音與振動管制對策

- (1) 安撫居民對於施工噪音振動之反感情緒。
- (2) 減低車輛之超載，高速運轉及不必要之加油。
- (3) 儘量採用低噪音低振動工法。

二、噪音與振動管制對策

- (1) 採用低噪音、低振動施工機械及工法，如連續壁施工採用油壓式抓掘機、鑽掘機基樁施工方式、低噪音發電機等，以有效降低施工所帶來之噪音及振動。
- (2) 儘量於白天作業施工，避免夜間施工。
- (3) 覆工版底部加裝橡膠墊片及加以焊接，以減少車輛行駛中之噪音及振動。
- (4) 營建用各式機具及設備。如有異常噪音產生立即修理或更換機具，並加強維修保養。
- (5) 對於高噪音機具覆蓋隔音帆布以減少噪音。

5.4.4 廢棄物污染防治及土方處理

一、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。

二、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，僅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。

5.4.5 各類環保支出與投資

瑞助營造於2011年投注於環保各類支出與投資如下：

工地項目	金額(元)	工地項目	金額(元)
鷹架工程	58,296,283	圍籬及圍籬綠化	10,817,845
垃圾清運	11,634,621	太陽能工程	732,000
景觀植栽	58,622,867	全部合計	140,103,616

相關施工照片如下：



工地設置資源回收分類區



噪音監測



建築物外牆四周設置防塵網

裸露地表鋪設防塵網



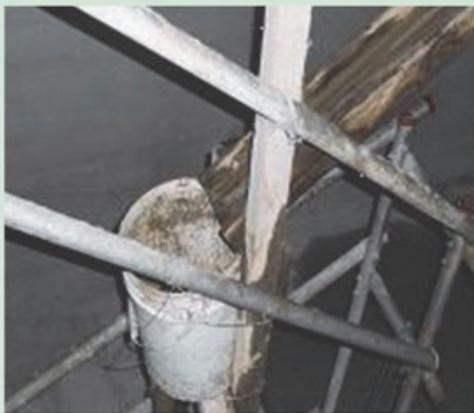
工地圍籬綠美化及設置防溢座(一)



工地圍籬綠美化及設置防溢座(二)



設置洗鞋槽防止污染工務所



設置污水導水管防止污水溢流



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



每層樓設置臨時廁所及小便斗，並每日派員清掃

採用低噪音機具以減低噪音產生



設置密封式垃圾管道

【營建工程環境污染持續管控循環圖】



5.5 研發及創新技術

瑞助營造始終以提升工程建設相關技術水準為宗旨。然而有關工程水準之提升，不宜侷限於工程專業人員，而應擴及社會大眾，此有賴正確知識之教育及宣導。

瑞助公司擁有極具專業技術的工程人才，以及參與各重大工程建設之實務。故以此團隊為後盾，並整合產、官、學等各界及專業技師技術與知識，針對時下工程議題，適切提出以創新的設計構思，提供獨特的專利工法及技術。

5.5.1 定位

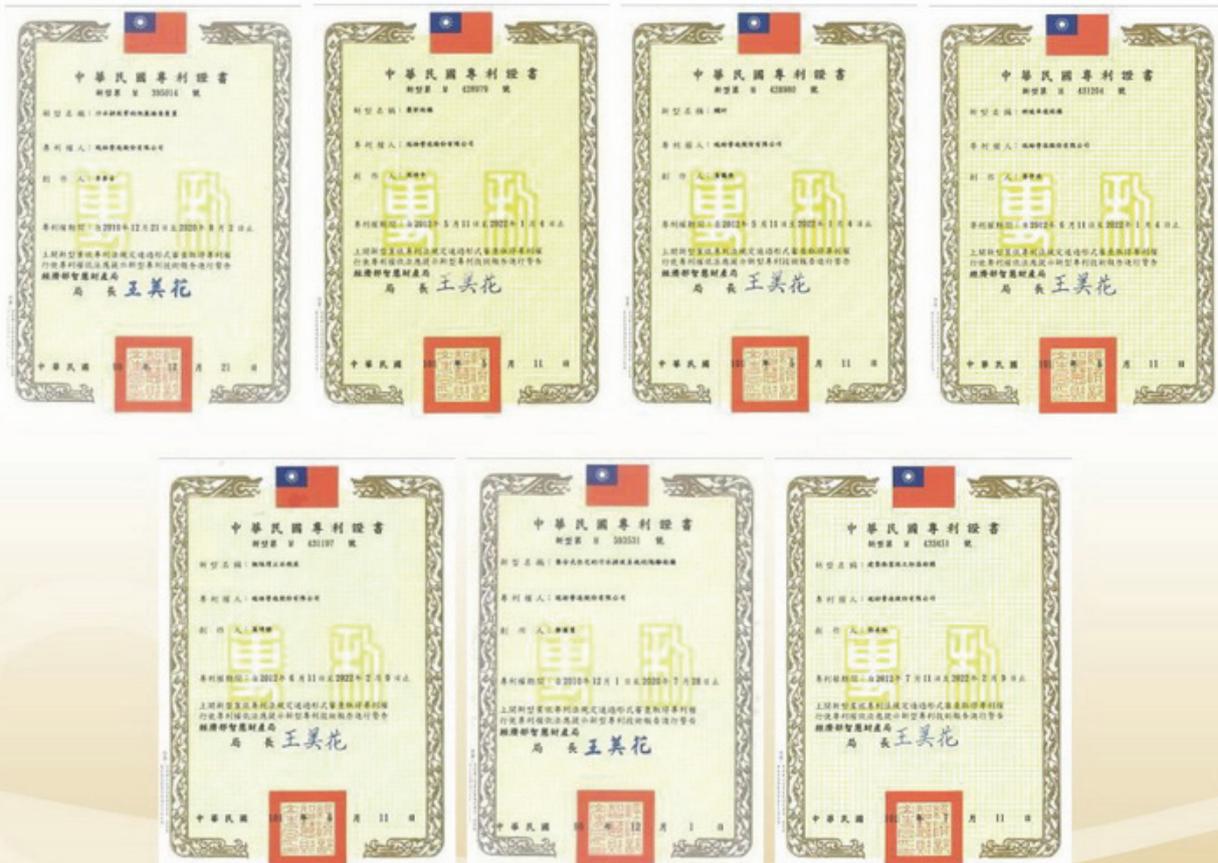
瑞助基於減緩極端氣候及再生能源的日益重要，在工程技術方面有兩大主軸：一為綠色技術，主要係以碳排放管理為核心為主軸；另一為專案管理為主軸的技術，包含專案管理精要、軟體資訊、風險控管、績效評核、知識管理。有鑑於減碳計劃其規模日益龐大且遷涉到時程、成本、溝通、績效及採購等議題，因此，整合及範疇更顯重要。

5.5.2 研發創新

- (1) 瑞助率先成立「研創部」，與學術機構建立產學研發互動平台。積極投入營造業創新工法、創新技術、創新服務、創新管理流程及創新營運模式的研發工作。
- (2) 配合公司三大目標及綠色企業的推展，已連續四年舉辦創意競賽，請員工提出配合工程實務的合理化、省工化、減少廢棄物及縮短流程的創新工法，這些以減少施工流程節能減碳的創新活動創意，已成功申請了7項專利。

專利證書

年度	新形名稱	申請國家	專利號碼	專利權期間
1	集合式住宅的污水排放系統的隔離結構	TW	新型第M393531號	2010/12/1-2020/7/28
2	污水排放管的阻塞檢查裝置	TW	新型第M395014號	2010/12/21-2020/8/2
3	鷹架結構	TW	新型第M428979號	2012/5/11-2022/1/4
4	欄杆	TW	新型第M428980號	2012/5/11-2022/1/4
5	斜坡車道結構	TW	新型第M431204號	2012/6/11-2022/1/4
6	輕隔間止水墩座	TW	新型第M431197號	2012/6/11-2022/2/9
7	建築物窗框之防溢結構	TW	新型第M433451號	2012/7/11-2022/2/9



- (3)配合綠建築及環保建材試用，也在工地實際施作【無毒油漆試塗】、【礦物漆試塗】、【隔熱漆噴塗於屋頂】等實際施作及量測等研究。
- (4)產學合作研發工法：拋光磚黏貼方式、磁磚黏貼界面抗拉強度研究、建築外殼隔熱材料測試研究、改善混凝土底材與防水材料黏結界面之工法等。
- (5)每年配合參與產業界及政府機關等公私部門舉辦之各項專業研討會如圖5.5.2-1、圖5.5.2-2，吸取產業新知及新工法，並有效應用於公司未來永續發展策略。



圖5.5.2-1 2011/04/27國際智慧綠建築研討會



圖5.5.2-2 2011/10/12預拌混凝土研討會

5.5.3 降低二氧化碳的排放

- (1)瑞助為全台第一個研究建築物生命週期二氧化碳排放量之營造廠。
- (2)結合學術單位進行二氧化碳減量研究：產學合作題目【營建時期及建築物生命週期二氧化碳排放量之研究】至2011年已完成三期研究。
- (3)研究評估模式：在建築物設計階段，可利用本研究，先評估並找出二氧化碳排放量最少、且費用較低的最佳化設計方案，提供業主參考。
- (4)針對會造成溫室效應的二氧化碳排放量問題，積極參加有關氣候變化問題之研討會或國際會議，並對建築產業所造成的環境破壞作量化評估。

5.5.4 發起“瑞助營造綠色聯盟”制度

【瑞助營造股份有限公司綠色聯盟】成立於2011年2月，是一個非營利性組織、設有組織表(見表5.5.4-1)。會員囊括各類有生產生態、節能、減廢、健康或取得綠建材標章的廠商，目的在使瑞助綠色企業所配合的廠商結構及會員的管理更具制度化，促進綠色產業經營管理資訊之交流及資源分享，提升瑞助綠色廠商領域的專業關聯性，激發出創新與創意的做法，並配合政府實施有關綠色能源與替代能源產業之推動及管理為宗旨，使得綠色企業之發展目標更具體化。各產業界踴躍加入聯盟，至2011年底止，共有50家廠商加入會員，並於2011年11月25日舉辦「第一屆瑞助營造綠色聯盟聯誼會」，共有65位會員共襄盛舉如圖5.5.4-1。

【瑞助營造股份有限公司綠色聯盟】架設有專屬網站(網址為：<http://www.reiju-greenpartner.com>)，網站內容包括有會員最新消息及各項活動訊息公布等，並可連結到各會員廠商之公司網站如圖5.5.4-2。

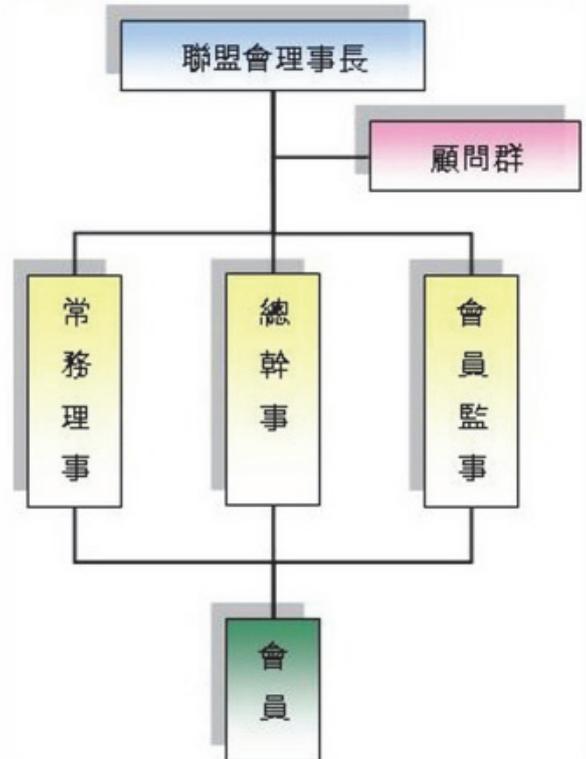


第一屆瑞助營造綠色聯盟聯誼會



瑞助營造綠色聯盟網站

瑞助營造綠色聯盟組織表



5.5.5 參與政府單位輔導交流與合作

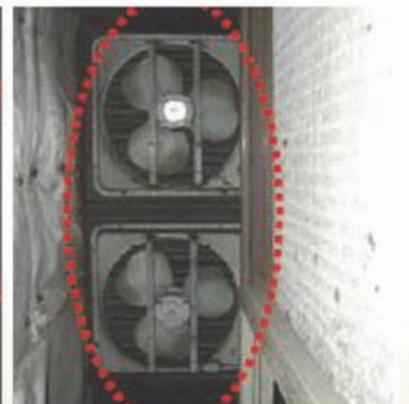
瑞助營造積極申請2011年度由經濟部中小企業處主辦，財團法人台灣綠色生產力基金會協辦之『生產設備節效率節能減碳輔導計畫』，並於2011年9月15日完成現場診斷，協助診斷之專家學者針對現場之照明系統及空調系統提出節效率之改善建議方案，提供給我們良好之建議及方向。也是公司預計於2012年開始實施ISO 50001能源管理的改善行動計畫。



現場診斷照片



氣冷式冰水主機裝設
廢熱導風設備



冰水機房裝設排風扇

基本上，瑞助的願景均與推廣綠色建築息息相關，由提升建物產品附加價值，擴大外部工程專業機構合作，帶動供應商與承攬商共襄盛舉，並與企業永續發展結合，成為企業競爭利器，係企業整體組織戰略的型態。

5.5.6 企業資源整合ERP

瑞助營造發展營管IT技術，建立瑞助工程資訊管理IT平台，即時的整合各流程的資訊，藉由主程式資料庫機制，在區域網路或網際網路中傳遞、交換及分享資訊，以跨區協調支援，精實管理流程為目標，資訊化並可減少流程及紙張之使用。

(1)MIS上線：每個專案從投標開始、數量估算、執行預算、採購發包、工程進度、工程日報、估驗計價、轉入財務系統、出納系統、營業稅申報、人事薪資、財產管理等全部資訊化。工地端透過網路和最新Three-Tier架構，總公司能將最新的資訊傳遞到工地端，工地端將每天工作日報內容傳回總公司。做好整合管理，提升工地品質，給業主最貼心的服務如圖5.5.6-1。



圖5.5.6-1 MIS系統

(2)建立GIS建物資訊定位系統(網址<http://gis.reiju.com.tw>)，使用GIS系統管理遠端監控畫面、工地標準化施作、連結自然環境資訊系統等。隨時掌握工地施工狀況如圖5.5.6-2。

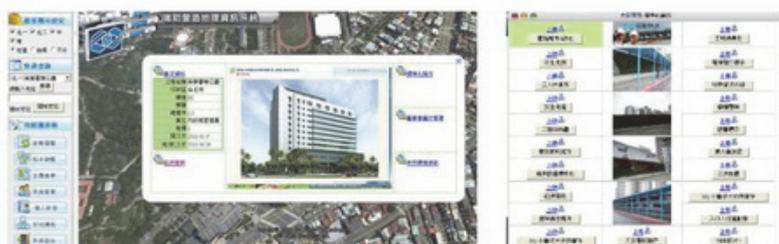


圖5.5.6-2 GIS建物資訊定位系統

(3)以3D模擬作業技術於施工前檢討圖面之規劃及機電管路高程等設計，防止因錯誤增加工程成本及廢棄物的產生。貼心的服務況如圖5.5.6-3。

(4)異常管理系統：本公司首創以紅綠燈警示功能，做成資訊系統，藉著資訊科技之協助，能有效在工程危機發生前，協助主管對工程及採發等進度或成本等危機，是先採取有效的防範措施。

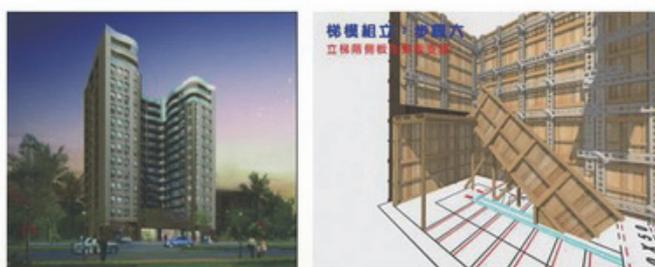


圖5.5.6-3 3D模擬作業技術



(5)視訊會議：總公司與北部辦公室安裝視訊會議系統，增加開會效率，減少人員往返時間，並響應綠色企業及節能減碳。且每個工地皆架設視訊系統，提供業主貼心的服務，讓業主隨時上網觀看工程進度。公司也可隨時掌握工地進度狀況。

5.6 綠色建物專案及無毒家園

5.6.1 生態永續的感人事蹟

瑞助一直以邁向營造業的龍頭為目標，我們知道節能減碳與氣候變遷效應，已成為產業界一定要重視的議題，為降低氣候造成的環境影響，瑞助除積極要求自我履行節能減碳責任之外，承包的工程大多為公共工程，且工程施工特色以綠建築為主。而永續的公共工程應具有四大願景：

- (1) 符合可持續的資源消耗與生產
- (2) 兼顧社會公益與經濟發展
- (3) 保護自然資源與提升環境
- (4) 建立永續社會和更平等的世界

在建築生命週期中，包括新建、增建、改建及修建，或是申請室內裝修、變更使用，如涉及建造執照、使用執照及變更設計申請時，皆受到建築技術規則的規範，因此，瑞助在室內裝修建材的選擇上，除了配合建築技術規則第321條規定「建築物之室內裝修材料及樓地板面材料應採用綠建材，其使用率應達室內裝修材料及樓地板面材料總面積30%以上。」，更搭配【瑞助營造綠色聯盟會員】廠商，以綠建材產品為優先，不僅可讓建築物符合永續建築、綠建築、健康建築的新時代需求，並能符合環保署的建議值要求，可有效改善室內空氣品質，促進室內健康環境的維持，且建立優質的健康生活體。

以國立中央大學人文社會科學大樓工程來說，瑞助在施工時做了很多關於生態永續的感人事蹟：

其一：為確保松樹林道景觀，於施工前現場會勘即指派大型板車現場模擬測試，據以討論決議施工動線，變更原規劃工區出入口處達到最少樹木移除之目標。



其二：以實地放樣結果，確認施工動線需移植樹木種類數量，積極洽詢各單位領養意願，評估確認後據以進行樹木移植及養護，確保樹木移植生長良好。



其三：建築物之配置，考量基地周圍現有樹木生長及生態，規劃最小開發範圍，以創造與環境共生共存之校園。



5.6.2 綠建築專案效益與特色



5.6.3 綠建築指標與特別施作項目

施工期間，瑞助工程團隊不僅細心保護原有樹木、檢討混凝土配比設計、選用符合最新環保綠建材標準之設備材料；完工後達到符合「綠化量」、「基地保水」、「日常節能」、「廢棄物減量」、「室內環境指標」、「水資源」、「污水與垃圾改善」、「二氧化碳減量」八大指標要求之綠建築黃金等級，為少數能獲得黃金級綠建築之校園工程。





減少北側喬木砍伐



木絲水泥天花板：室內綠建材使用達44%，有效降低噪音(NCR值達0.5以上)



節能減碳：左側有自然採光+室內燈具開關採跳蓋切換控制

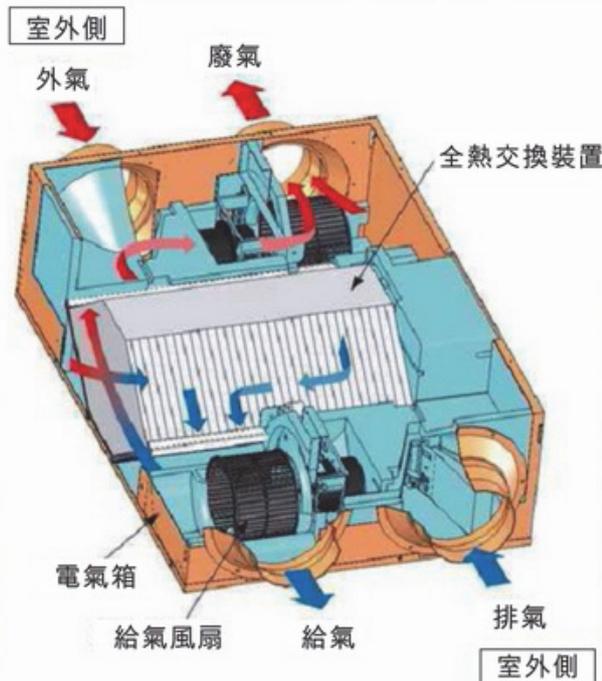
混凝土探排放量計算

人文社會科學大樓混凝土製品碳排放量計算									
MPC	原料階段				生產階段		運輸階段	單位碳排放量 (kg CO ₂ -e/m ³)	
強度	原料種類	粒料	水泥	爐石粉	飛灰	電能	油料	3.83	
140 kgf/cm ²	碳排放係數	5.85	885.59	61.11	8.37	0.612	2.61	5.91	8.37
	(kg)/m ³	1010+873	202.5	40.5	27	1.634	0	平均	27
210 kgf/cm ²	碳排放係數	11.02	179.33	2.47	0.23	1.000	0.00	4.87	0.23
	(kg)/m ³	900+904	258.75	51.45	34.5	1.650	0	4.87	34.5
280 kgf/cm ²	碳排放係數	10.55	317.71	3.14	0.29	1.010	0.00	4.87	0.29
	(kg)/m ³	851+933	292.5	58.5	39	1.621	0	4.87	39
280 kgf/cm ²	碳排放係數	11.02	259.04	3.57	0.33	0.992	0.00	4.87	0.33
	(kg)/m ³	855+930	292.5	58.5	39	1.621	0	4.87	39
280 kgf/cm ²	碳排放係數	10.44	259.04	3.57	0.33	0.992	0.00	4.87	0.33
	(kg)/m ³	840+911	311.25	62.25	41.5	1.621	0	4.87	41.5
280 kgf/cm ²	碳排放係數	10.24	275.64	3.08	0.35	0.992	0.00	4.87	0.35



↑ 地下雨水回收槽：露台及屋頂裝設雨水落水頭，排入雨水回收池水供室內衛生器具、沖廁及景觀澆灌使用，達到節能減碳目的。

← 本工程使用中性能混凝土(OPC)較一般傳統混凝土(MPC)總排碳量減少 372708.54 (kgCO₂-e) /m³



候選綠建築證書



綠建築標章證書

← 利用全熱交換器回收能源：夏天將室外側新鮮空氣引進，降低溫度後送到室內側，同時將室內側較低的廢氣升高溫度後排出屋外。

冬天則相反，可回收熱量70%，降低空調負載35%，達到節能減碳，提供健康舒適空間。

5.7 綠色觀念推廣及活動

力量愈大，責任愈大

企業的成長，均來自於地球及社會的珍貴資源而讓企業壯大。企業在獲利的同時，更應該回頭正視地球與社會資源的流失，用行動付出。瑞助營造在2011年不僅在物質上的回饋，也在行動及精神層面上用心，我們希望以企業的力量，帶領員工、眷屬、廠商、客戶進而影響至社會大眾，一同正視地球、社會弱勢等問題，故在2011年瑞助人用更加貼近社會大眾的廣播活動、季刊等宣傳方式，宣達環保意念，期盼能讓更多人了解如何做環保、愛地球。瑞助在2011年以「夢想工程師」等系列之廣播節目單元中，倡議宣達「綠色地球、綠建築」意念，讓更多人能珍惜我們的綠色地球。讓更多人能了解綠色地球的重要，將意念傳達，將愛心傳出去。

5.7.1 綠色觀念之推廣

一、大眾媒體-綠色企業推廣溝通

主題：大眾廣播節目

發展源由：有鑑於2011年為瑞助營造20週年，其營運績效及品牌形象已達穩定發展階段，且對於社會大眾應負有企業經營外之社會責任。希望能藉大眾傳播力量，對社會大眾傳達具有正面意義的倡儀話題。

發展時間：2011年01月起開始錄製播放。

發展願景：用心深耕綠建築，攜手共創綠家園

發展目標：藉由大眾廣播節目，傳達綠色地球的重要性，介紹綠建築、綠色革命議題、綠色地球、綠色夢想等相關議題的知識家。讓綠色話題，能從日常生活中去宣達，讓綠色生活更落實。

活動概述：2011年1月起由古典音樂台錄製瑞助營造「夢想工程師」系列單元節目，於台北FM91.3、台中FM97.7廣播頻道播放，其相關連結：古典音樂台 <http://www.family977.com.tw/>

二、社群網站行銷推廣

瑞助阿牛-愛地球日記
<http://www.facebook.com/reijulovetheearth>



節目製作規劃

時間	發展項目	說明
2011年3月-5月	起跑-綠建築	介紹綠建築關鍵字
2011年6月-8月	超越-綠色革命	介紹綠色相關的新興話題
2011年9月-11月	感動-綠色地球	保護綠色地球的相關發展
2011年12月	初衷-綠色夢想	綠建築的發展實例

發展時間：2010年10月成立至2011年底已1年2個月

現今發展陳述：藉由國內外綠色訊息及活動消息的分享，內容包含綠建築、綠能源、節能減碳相關的影片及文章；而在企業活動部份，則有瑞助營造CSR(企業社會責任)活動的集錦，例如：志工服務、淨灘活動相片、內部環保活動的宣傳等，2011年已達136篇，除讓部落客知道國內外綠色趨勢外，更希望能與瑞助員工及大眾溝通，喚醒及提倡對地球環境的重視，進而塑造【瑞助營造=綠色企業】的形象。

未來發展計劃：未來公司將參與關心地球的活動，並將活動消息與照片在網路上分享，讓更多人在知悉相關活動的同時，能一起參與響應。另外希望藉由粉絲人數的逐步增加，不只影響公司的同仁，更能影響社會大眾對相關議題的重視。瑞助營造也希望藉此平台，能夠讓更多人了解我們對環境、弱勢族群與企業社會責任的發展與重視。

三、人文刊物推廣

主 題：瑞助人誌

發展時間：2005年第一季至2011年底已6年

現今發展陳述：期間經過四次改版，目標對象逐漸由公司內部、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，為了配合公司每3年1個主題年(品質提升、成本控制、熱情服務)，每一個階段的文章及主題，都會與主題年搭配。另外為了提升專業度，從第12期開始採訪建築師，近期甚至採訪營建署北工處處長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、建築師茶餘飯後最好的話題之一。爾後，會加入其他元素，提升刊物價值，讓季刊成為更有份量的綠色行銷推廣作品。



2011年開始印製數量為每季900份，固定寄送給業主、建築師、政府單位、廠商等，並將報導內容加入綠色建築、環境保護、環境生態、綠色之心等，推廣綠色觀念。

未來發展：冀望增廣更多環保意識內容及社會微趨勢改變之探討話題，並將瑞助人參與志工服務等訊息露出，傳播給更多人一同加入。

5.7.2 綠色觀念實際行動

台中大甲西勢海堤淨灘活動

活動時間：2011/09/24

活動內容：瑞助與荒野保護協會為宣導【關愛海洋，垃圾不留】的理念，一同舉辦長達一公里共700人參加的淨灘活動，淨灘成果之垃圾總重達872.45公斤，可回收量達315.95公斤，不可回收量達556.5公斤，以下為垃圾排行榜 前10名：

項次	種類	數量(個)
01	漁業用保麗龍	1598
02	紙袋或塑膠袋	1109
03	菸蒂	730
04	玻璃飲料瓶	663
05	(紙、塑膠、保麗龍製)免洗餐具(含杯盤、刀叉湯匙、便當盒)	540
06	衣服、鞋子、手套	376
07	瓶蓋	258
08	塑膠飲料瓶	222
09	繩子/網紮帶	219
10	塑膠帆布、防水衣	211



參予活動員工心得分享內容:

參加這次活動，感覺到非常有意義，到海堤沙灘時，讓我原本對海岸線的美景想像都破滅了，因為應該潔淨的沙灘、溼地，竟然被菸蒂、保麗龍、捕魚網等近百種垃圾給佔據，頓時覺得失望又心疼，但看到我們所有同仁，個個像垃圾追蹤器一樣，不怕豔陽高照，看到垃圾眼睛就發亮，那麼多努力的付出，也就覺得很欣慰，這次活動，撿800多公斤的垃圾，對我們來說很有意義，讓我們了解，愛護海灘的重要性，不要輕易破壞我們最美麗的地球。







6. 員工關懷與社會公益

6. 員工關懷與社會公益

6.1 員工管理思維

人才是企業不斷成長最重要的資產之一，因此瑞助致力於提供員工挑戰、有樂趣與合理薪酬與獎賞的工作環境。為了營造這樣的環境，我們提供優渥的薪酬福利，並持續推出多樣化的工作與生活平衡方案，照護員工身心的健康。

在工作上，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。在2011年天下雜誌1000大企業中評鑑瑞助營造為『營運績效前50名』，是唯一的營造業，奠定在營造業的專業形象，實踐「打造優質建物的實踐家」的願景，向前邁進一大步，這是全體員工共同努力的成果。

在招募人才時，我們秉持機會平等原則，透過公開公平的招募管道及遴選方式，在台灣各地招募志同道合的人才，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，並明訂試用期為三個月。對招募人員的人事主管與用人主管需接受職能課程，以提高人才遴選的適任與正確性。

在2009年初面對金融海嘯的衝擊下，當年度新人增加率仍達17%，吸引全國多元人才共同參與公司的成長。

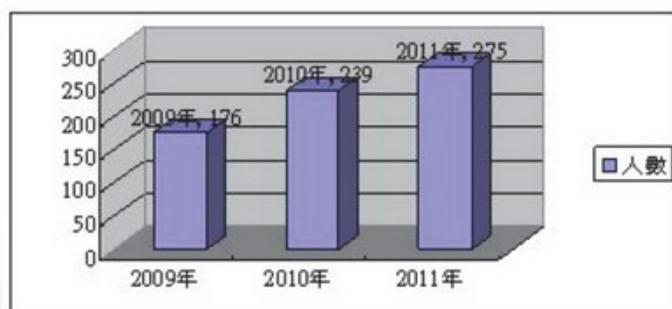
瑞助公司持續晉用身心障礙及少數民族人士，經考量工作環境的特殊性，於2011年12月前共計僱用2名身心障礙員工及2名原住民員工，各佔公司員工總數0.73%，已達法令規範之晉用比例，未來仍將持續評估合適之工作職務，提供身心障礙及少數民族人士有平等就業機會。此外，我們支持「產學合作」，提供朝陽科技大學等學生至本公司暑期工讀，學習專業實務經驗。

本公司恪遵政府勞動法令相關規定，禁止僱用未滿十六歲之童工，僱用員工均高中職(含)以上畢業，年滿二十歲的青年才俊。晉用人才以居住當地的人員優先，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。

6.2 員工概況：任用/調任/離職

公司在聘僱政策中明確規範，確保應徵者及員工在招募、任用、發展、評核與獎酬等方面均受公平對待，不應有任何歧視。

瑞助員工人數從2009年的176人隨著業務擴展到2011年增加到275人，成長36%。本公司以營建工程與管理為本業，男女比例為，男203人佔74%，女72人佔26%，男女性別人數係因工作種類而有差異以及行業特性，不因性別決定雇用機會。



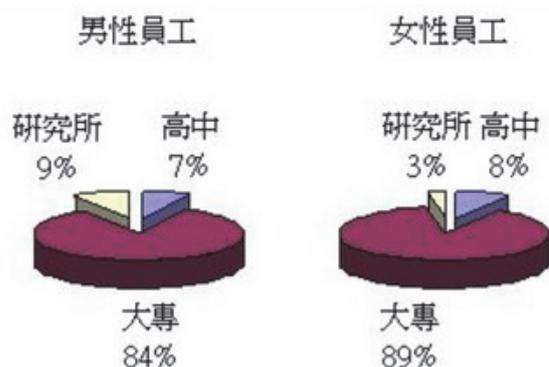
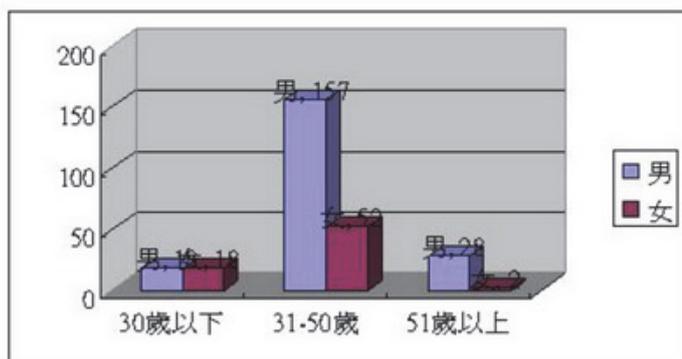
性別	人數
男	203
女	72

年齡與學歷

員工平均年齡為39.42歲，全體員工學歷皆為高中(含)以上，大專(含)以上達85%，研究所(含)以上達7%。

性別	21-30歲	31-50歲	51歲以上
男	18	157	28
女	18	52	2

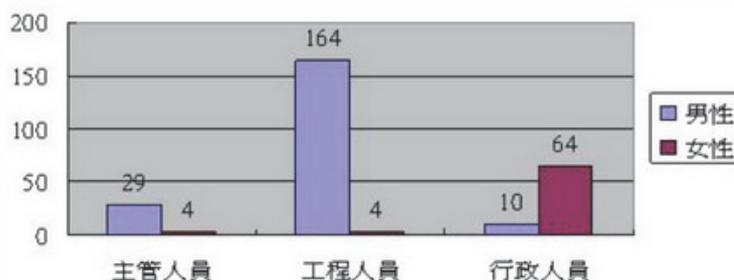
性別	高中	大專	研究所
男	15	170	18
女	6	64	2



職務類別

人員依職務的組成有33位主管人員，168位工程人員，74位行政人員，此外女性員工擔任工程師越來越多的趨勢。不過，由於營造工程類人才在台灣市場上男性遠多於女性，故本公司在各層級中男性人數大於女性人數與比率。

類別	男性	女性	合計
主管人員	29	4	33
工程人員	164	4	168
行政人員	10	64	74
總計	203	72	275
比例	74%	26%	100%



調任

基於業務上需要、增進員工工作歷練與能力、提高經營體質考量下，確有調整員工地點或工作內容時，均依照調動五大原則與勞動契約約定辦理員工調任，調動後工作與原工作性質必須為員工所能勝任為原則，且調動地點過遠，均給予必要之協助。

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，課長級人員十日內、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，除自行負責工作計畫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。

2011年績效考核 職務晉升人數為：

類別	性別	
	男	女
主管人員	1	0
工程人員	11	1
行政人員	0	5
合計	12	6

離職

本公司藉由提供員工多元化教育訓練課程、大型交流活動、良好的溝通管道、優質及健康安全的工作環境，來促進員工留任。2011年離職率為20%。

年度離職率計算=(年初總人數+年底總人數)/2=年底平均總人數

年度總離職人數/年度平均人數

性別	年度	2011			
		21~30歲	31~50歲	51歲以上	合計
男	離職人數	4	31	4	39
	合計	4	31	4	39
女	離職人數	5	7	0	12
	合計	5	7	0	12
總計人數		9	38	4	51
離職率					20%

新進員工

本公司近年業務不斷擴展，新進人員晉用率高，2011年共晉用70名新人，男女新進人數因公司業務性質關係各為47人、23人。

性別	年度	2011			
	年齡別	21-30歲	31-50歲	51歲以上	合計
男		11	34	2	47
女		8	15	0	23
總計人數		19	49	2	70
新人晉用率					25%

6.3 薪資與福利

本公司薪資考量因素以公平、合理的原則，並考量學歷、經歷、職務類別、工作經驗因素，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。

我們薪資政策發放原則：

- (1) 必須兼顧股東與員工權益。
- (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。

瑞助定期對相關行業做薪資調查比較，了解同業行情並據以制定具競爭力和吸力的薪酬制度。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	○	○	○

項目	男	女
平均月薪	55,075	34,161
基本工資	17,880	
行政院主計處營造業工資 100年12月份資料	45,906	30,787

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17,880元高，男性員工與基本工資比例約為1.2~1.5；女性員工與基本工資比例約為1.1~1.4。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。

職級/職稱	年薪資比例(女：男)	薪資比例(女：男)
經理	1：1.26	1：1.22
副理	1：1.07	1：1.31
課長	1：1.12	1：1.15
九級主任工程師	1：0.9	1：1.13
高級專員	1：1.03	1：1.25
一等專員	1：1.08	1：1.04
二等專員	1：1.06	1：0.98
三等專員	1：1.13	1：1.04
監工	1：0.87	1：1.02

註：2011年12月底薪資統計資料，其他職級統計時無女性或男性員工

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。保險計畫包括勞工保險、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、陪產假以及輪休假期。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2011年無人提出育嬰假，申請比率為0。

在員工退休方面，依據「勞動基準法」訂定之員工退休辦法；另依據「勞工退休金條例」訂定之員工退休辦法，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。

其他福利活動有：精選文學閱讀以每季提供一本暢銷勵志文學書籍予員工提升工作外的文學素養；獎助學金則在於鼓勵員工在學子女升學；年度建築文化之旅：每年以不同建築為主題旅遊，藉由旅遊參觀國際建築差異並對建築有更深層的體認；以及員工活動有：家庭日、感恩餐會如圖6.3-1、員工旅遊、動員大會如圖6.3-2。

員工福利

瑞助設計並執行多樣化的福利制度，福利措施如下圖所示：



圖6.3-1 感恩餐會



圖6.3-2 動員大會

6.4 訓練與發展

6.4.1 人力資源發展體系

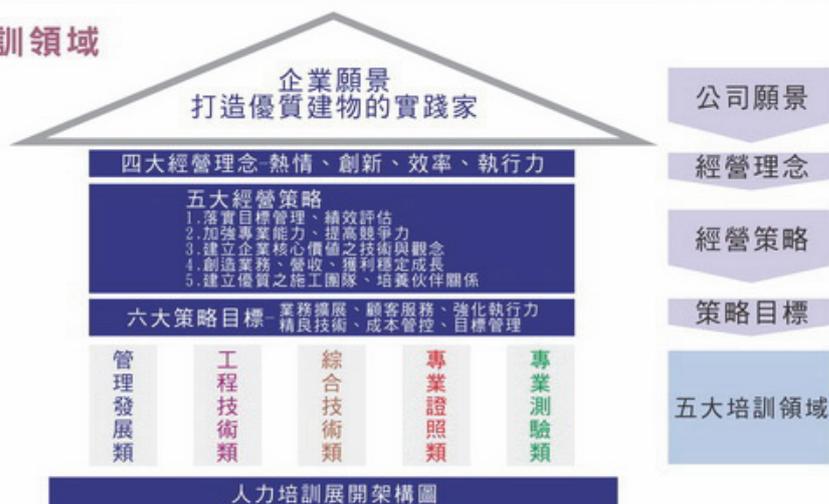
瑞助建立多元化人力資源發展系統如圖6.4.1-1，包含選才：招募任用、知人善任，育才：職務調派、專案指派、人力培訓，用才：目標管理、績效考核、激勵獎勵、工地主管接班人計畫，留才：薪資與福利制度；此系統整合招募、調任、績效及工地主管接班人等計畫。而整體人力資源發展體系以整合企業內五大類培訓領域的架構，並使其與企業目標相結合。



圖6.4.1-1 人力資源發展系統

6.4.2 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。



6.4.3 年度課程規劃

2011年針對重要培訓領域規劃課程及時數，如表6.4.3-1所示。

表6.4.3-1 課程規劃表

培訓領域	課程規劃	總時數
管理發展類	1.業務訓練營-銷售計畫的擬定與執行 2.基層人員研習營-感動行銷 3.全員訓練-全員服務關鑑時刻 4.年中幹訓營-GPS團隊共識 5.年終幹訓營-策略地圖研討會	47.5小時
工程技術類	1.國外考察 2.機電專班 3.工程專班 4.一軍養成班	120小時

另外針對營造業特殊屬性-人員隨工地轉移，於2011年增加線上課程-瑞助e學網，第一年計畫針對新進人員及內部專業課程培訓，讓「天涯海角都要學習成長」的目標得以實現。

基層訓練-感動行銷6小時：滿意度 96.08 %



年中幹訓營 GPS領導：滿意度 97.71 %



策略地圖營



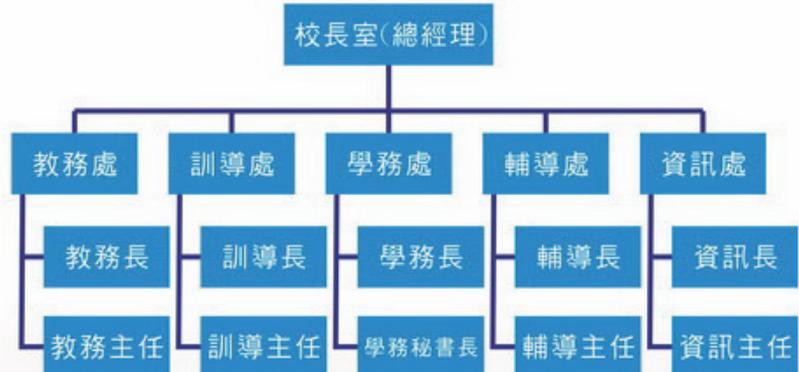
工程班綜合照片



2011年訓練地圖

主題		熱情服務第1年					
目標主軸		顧客服務、目標管理					
目標重點		1. 著重在服務態度的建立及內部顧客服務的溝通能力。 2. 為使目標管理的實施與策略地圖緊密結合，將安排策略專案進度檢討。 3. 基層人員仍重在品質、進度、勞安等技術的提升。 4. 公司100年政策-綠色企業及企業資源整合推展課程辦理。					
管理發展	季	1Q	2Q	3Q	4Q		
	高階主管	銷售計畫的擬定與執行 12HR	-基層訓練- 感動行銷6HR	-年中幹訓營- 領導GPS 12HR	基層主管營 新世紀管理能力提昇 12HR		
	部門主管						
	課級主管						
	一般員工						
			全體服務關鍵時刻 1.5HR	-年終策略 規劃- 101策略 地圖8HR			
專業職能發展	類別	工程技術	綜合技術	專業證照	專業測驗		
	高階主管	國外考察	管理課程派訓 1. 企業資源整合推廣課程 2. 綠色企業相關議題課程	工程證照考取 外派訓練 (工地主任、品管、勞安、危評、急救、作業主管、露天開挖、乙級環工)	1. 品質手冊考試 2. 施工說明書考試		
	一軍					一軍養成班	
	二軍	機電專班				工程專班	機電品質手冊考試
	三軍						
四軍							

企業大學組織如下圖



6.4.4 訓練組織

本公司人員培育最高統籌單位為瑞助企業大學，其相關組織規範皆記載於「瑞助企業大學組織章程」；教育訓練的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經營企劃室，負責協助教育訓練之推動及執行。

6.4.5 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2011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下：

訓練流程(案例-熱情服務課程)



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。

在工地的工作環境上，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完備的安全教育訓練，增進員工安全意識，更重視員工健康照護。

項目	現證照數
勞安管理員	40
勞安管理員	2
品管	100
工地主任	62
危評	21

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，讓訓練方式達到更科技化、現代化及人性化。

2011年度，本公司所舉辦的訓練總人時數達9773小時。主管人員、工程人員、行政人員的平均受訓時數，分別為21.3小時、45.4小時、19.5小時。平均每位員工受訓時數為35.5小時。

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		29	4	164	4	10	64	203	72
總訓練人時數		602	100	7484	145	231	1211	8317	1456
每位員工平均受訓時數		20.8	25.0	45.6	36.3	23.1	18.9	41.0	20.2

2011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。在辦理全員教育訓練及管理制度意見調查，統計結果及回饋意見類別統計如下：

性別 \ 類別	課程內容	課程時間	課程地點	課程講師	課程對工作的幫助
男	86.6分	80.8分	83.2分	85.8分	80.8分
女	82.8分	76.4分	75.2分	83.6分	78.8分

管理制度意見調查回饋意見，依類別件數順序統計如下

NO	類別	件數	NO	類別	件數
1	員工照顧	10	5	組織信任	4
2	員工溝通	9	6	組織發展	1
3	制度管理	7	7	策略規劃	1
4	員工培育	6	8	其他	8

所有件數共計：46件

6.5 勞資關係與溝通

瑞助營造至2011年12月底為止共有275名員工，良好和諧的員工關係是提升績效的助力。因此，我們致力於推動員工關係，建立順暢的溝通管道，提供各式溝通平台，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、正確的傳達給同仁，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。於2011一整年內並無員工提出申訴單，依照申訴辦法規定：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，來公開表揚優秀團隊與個人，以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貢獻與承諾。

本公司重視員工於法律上所賦予之權利，鼓勵員工自由結社，從未阻撓集體協商主張之權益。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。

為開闢多元溝通管道與增進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

期間經過多次改版，閱讀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目標主題，即：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，都會與主題年相互搭配。

為了提升季刊專業度，從第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、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，給讀者更多層面的涉獵。

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；為因應不同年度重點工作，在主題上做些微調整與變動，以符合公司營運目標，以及員工溝通與學習成長的需求。

目前季刊印製數量為每季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>



季刊製作



員工心得刊登

6.6 健康與安全

6.6.1 員工的健康與休閒

本公司具有良好的的工作環境與規劃多元化的生活休閒方案，提供健康的工作環境，鼓勵社團推廣活動並發放健康食品、計步器，每年都會舉辦一系列的身心健康講座(圖6.6.1-1、圖6.6.1-2)，宣導並加強員工的健康常識，包括：過敏、營養均衡、壓力管理等課程；且每年舉辦國外旅遊(圖6.6.1-3)、壘球賽及登山等體能活動(圖6.6.1-4)，藉以豐富員工的休閒生活。

2011年健康講座課程

日期	講座課程	講師
5月11日	保骨檢鈣(防止老化的開始)	日健診所葉德明醫師
7月14日	您動脈硬化了嗎(漫談心血管疾病)	日健診所葉德明醫師
9月15日	要您腸健康，快樂跟著來	日健診所葉德明醫師



圖6.6.1-1 健康講座課程



圖6.6.1-2 健康講座課程



圖6.6.1-3 2011張家界六天五夜知性之旅



圖6.6.1-4 惠孫林場小初山主管登山活動

為關懷同仁身體健康，提升健康管理意識，本公司每年10月免費提供所有同仁健康檢查，依照勞工安全衛生法規定：『在職勞工應依勞工年齡分別實施一般健康檢查，即年滿四十五歲以上勞工，每二年檢查一次；年滿三十歲未滿四十五歲以上勞工，每三年檢查一次；未滿三十歲勞工，每五年檢查一次』，在這方面作法瑞助營造優於勞工安全衛生法規定，不分年齡，每年都提供每一位同仁免費健康檢查。2011年公司總人數275人，總健檢人數275人，體檢率為100%。並針對健康檢查結果有重大異常之同仁，持續追蹤健康情況及統計，並關心後續身體保健情形，讓員工維持健康的身、心，以增進工作士氣，並能在工作上有更好的表現。

公司在平時也重視員工的飲用水品質與衛生，採用RO逆滲透的方式來淨化飲用水，RO逆滲透可以有效的清除溶解於水中無機物、細菌、病源及其他顆粒等，確保員工飲水安全及健康。此外，公司針對辦公室清潔管理，每半年定期安排專業外包廠商進行辦公室消毒，提供同仁舒適清潔的工作環境，讓員工健康與工作品質維持最佳狀態。

6.7 社會公益的推廣

瑞助營造本著「取之於社會，用之於社會」的使命，致力推展公益活動，關懷社會弱勢及關懷大地的社會責任在經營企業。尤其對身心障礙者之捐助也已經長達了四年，瑞助一直希望能長期對於我們所捐贈的弱勢團體給予資助，這樣才能有效益地改善他們的生活。除了長期捐助弱勢團體外，自2011年起，公司也增加了對瑪麗亞社會福利基金會的捐助，瑞助投入社會公益從不落人後，從企業捐助、員工一日捐及環保淨灘行動等活動，都展現瑞助人熱情服務與重視環保身體力行的一面。投身公益活動的經驗，可學習不同生活族群體驗多元的人生歷練，這些寶貴的互動經驗，不但讓員工惜福與增加向心力，也提升企業形象與社會大眾的肯定，讓瑞助人成為優良的社會公民，對企業永續經營與發展有長遠助益。

6.7.1 社會公益

捐助

(1) 私立惠明學校

私立惠明學校係基督教本著博愛精神所創立的特殊教育學校，免費收容視覺障礙及視多重障礙兒童，施予完整的國民教育及生活訓練，培養獨立生活的能力，發揮殘而不廢的精神，創造有希望的前程以及有尊嚴的生命。

捐助年資：第3年

捐款總額：54.8萬

提供義賣場地一場



(2) 十方啟能中心

十方啟能中心的實質服務理念：「尊重扶持的愛，惜緣，惜福，感恩的心」，尊重智能障礙者同胞，以生命權、受教權、就業權及生活權為服務前提條件，扶持其獲得生理認知與職能發展，結合公認、專業與有系統的團隊，包括：特殊教育人員，復健醫師(現與台中復健醫院合作)社工人員，社會資源研發員等，提供系統性的專業服務，促使社會大眾建立尊重與扶持身心障礙同胞之社會服務觀，增進社會安康祥和之理念。

捐助年資：第2年

捐款總額：35萬



(3) 財團法人文向教育基金會

「財團法人文向教育基金會」為台灣人壽朱炳昱董事長為紀念父親朱文向先生而創立，致力縮短與平衡城鄉教育之差距。

在永靖鄉開辦國立大學新生獎學金、清寒獎學金、鄉內各校畢業生獎學金及協助鄉內各校充實圖書館教學設備，贊助校內體育音樂等各項活動之發展。目前積極轉型為企業基金會，服務範籌將由地方擴大至全國，協助更多弱勢團體。

捐助年資：第4年 捐款總額：62.9萬



(4) 瑪麗亞社會福利基金會

為讓身心障礙兒有更適合的場地以及周全的照料，瑪麗亞基金會創辦人莊醫師向外募款，在社會各界及政府的協助下，於1988年成立了瑪利亞文教基金會，同時開辦瑪利亞啟智學園，致力障礙兒的日間復健，教育及福利服務。

目前，瑪利亞社會福利基金會設有瑪利亞啟智學園與瑪利亞霧峰教養家園，並於2002年起，接受台中市政府委託公辦民營方式成立「台中市愛心家園」，同年9月啟用。

捐助年資：第1年
捐款總額：15.7萬（員工），4.2萬（瑞助營造）



(5) 員工一日捐

員工一日捐活動，由220位以上員工，捐助一日薪資，全體員工熱情做愛心，併同公司捐贈款項交付受捐單位，積沙成塔團結力量無限大。

捐助單位：

- | | |
|----------------|---------------|
| 1. 私立惠明盲校 | 2. 十方啟能中心 |
| 3. 財團法人文向教育基金會 | 4. 瑪麗亞社會福利基金會 |

6.7.2 未來發展

瑞助營造於2012年成立企業志工社團，建立志工護照，鼓勵員工積極投入志工服務，並與伊甸基金會合作以志工實際行動，協助伊甸基金會之身心障礙人士的庇護工廠，並發揮瑞助的營建專長及企業志工現有的能力，為弱勢單位修繕與營建。於是在2012年我們協助伊甸基金會修建愛的咖啡屋，讓身心障礙人士有安全安心的工作場所，亦關懷老人服務等，真正走入社區，達到關懷弱勢為目標，落實企業社會責任。







7. 附錄



Opinion Statement

SUSTAINABILITY REPORT ASSURANCE

REIJU CONSTRUCTION CO., LTD.
36F.
No. 160-1, Sec. 1, Taichung Port Rd.
West Dist.
Taichung City 403
Taiwan

瑞助營造股份有限公司
台灣
403 台中市
西區
台中港路一段 160 之 1 號
36 樓

Holds Statement No: **SRA-TW-2011016**

And participates in the mission of the AA1000 Assurance Standard (2008) consistent with the GRI G3 .1 Guidelines(2011)

REIJU CONSTRUCTION CO., LTD. has published the 2011 Corporate Social Responsibility Report, which has been assured by BSI. BSI has assured this report by providing an Independent Assurance Opinion Statement. This statement is only valid in connection with the Independent Assurance Opinion Statement.

For and on behalf of BSI:

Managing Director BSI Taiwan, Peter Pu

Originally Issue: 06/08/2012



Page: 1 of 2

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.



國際查證證書

Statement No: **SRA-TW-2011016**

Location

REIJU CONSTRUCTION CO., LTD.
36F.
No. 160-1, Sec. 1, Taichung Port Rd.
West Dist.
Taichung City 403
Taiwan
瑞助營造股份有限公司
台灣
403 台中市
西區
台中港路一段 160 之 1 號
36 樓

Assurance Scope

The assurance covers the whole report and focuses on systems and activities during the 2011 calendar year on the REIJU headquarter and relevant operations in Taiwan.

Originally Issue: **06/08/2012**

Page: 2 of 2

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.

瑞助營造股份有限公司-指標對照表

GRI G3.1 Guideline 指標項目對照表 ● : 已揭露 / ○ 部份揭露 / X : 未揭露

NO	GRI 指標	揭露狀況	CSR對應章節	章/頁數	備註
1	策略與分析				
1.1	最高決策者聲明	●	1.1董事長的話	1.P03	
1.2	永續發展主要衝擊、風險及機會	●	1.2總經理的話	1.P04	
2	組織簡介				
2.1	組織名稱	●	3.2主要業務與營運據點	3.P14	
2.2	主要品牌、產品與服務	●	3.2主要業務與營運據點 3.4建物產品介紹	3.P14 3.P15-16	
2.3	營運架構，包括主要營運公司、子公司	●	3.1創立與沿革	3.P13-14	
2.4	總公司位置	●	3.2主要業務與營運據點	3.P14	
2.5	營運之區域與國家	●	2.2報告範圍	2.P07	
2.6	法律所有權	●	3.1創立與沿革	3.P13-14	
2.7	產品或服務供應之市場	●	3.4建物產品介紹	3.P15-16	
2.8	組織的規模	●	4.1組織職掌與治理架構	4.P23-25	
2.9	組織在報告期間之重大改變	●	4.1組織職掌與治理架構	4.P23-25	
2.10	報告期間獲獎情形	●	3.8 榮耀與肯定	3.P20	
3	報告書基本資訊				
3.1	報告期間	●	2.1目的與概要	2.P07	
3.2	前一份報告日期	●	2.1目的與概要	2.P07	
3.3	報告週期	●	2.1目的與概要	2.P07	
3.4	查詢報告連絡處	●	2.6報告書編輯說明	2.P10	
3.5	報告內容定義程序	●	2.4利害關係人鑑別	2.P07	
3.6	報告的界限	●	2.2報告範圍	2.P07	
3.7	有關報告範疇及界線的限制	●	2.2報告範圍	2.P07	
3.8	決定報告界限的原則	●	2.4利害關係人鑑別	2.P07	
3.9	數據量測基準	●	2.2報告範圍	2.P07	
3.10	與舊報告訊息不同的原因	●	2.6報告書編輯說明	2.P10	
3.11	與舊報告的顯著不同處	●	2.6報告書編輯說明	2.P10	
3.12	各類揭露指標之對照表	●	指標對照表		附錄
3.13	報告之外部認證	●	第三者驗證聲明		附錄
4	治理、承諾及參與				
4.1	董事會架構與治理人員	●	4.3董事及監察人經歷	4.P26	
4.2	最高治理者是否兼任營運主管	●	4.1 組織職掌與治理架構	4.P23-25	董事長未兼總經理
4.3	獨立與外部董事	●	4.3董事及監察人經歷	4.P26	
4.4	股東/員工/最高治理者溝通機制	●	4.2股東大會、董事會監察人	4.P25-26	
4.5	董事與高階經理人的組織績效	●	4.5內控管理系統	4.P27	
4.6	避免董事出現利益衝突的程序	●	4.1 組織職掌與治理架構	4.P23-26	
4.7	董事應具備經濟、環保及社會方面的資格與經驗	●	4.3董事及監察人經歷	4.P26	
4.8	組織內訂定價值觀、行為守則等	●	3.3 願景、經營理念與企業文化 4.7社會責任與職業道德	3.P14-15 4.P28-29	

GRI G3.1 Guideline 指標項目對照表 : 已揭露 / ○: 部份揭露 / X: 未揭露

NO	GRI 指標	揭露狀況	CSR對應章節	章/頁數	備註
4.9	董事會如何監督公司各項績效與遵守法規	●	4.1組織職掌與治理架構 4.2股東大會、董事會監察人	4.P23-25 4.P25-26	
4.10	董事會內評估經濟、環保及社會績效的程序	●	4.2股東大會、董事會監察人	4.P25-26	
4.11	組織預防措施或謹慎行事之說明	●	4.1 組織職掌與治理架構 4.7社會責任與職業道德	4.P23-25 4.P28-29	
4.12	組織對外部的經濟、環保及社會約章的支持	●	4.7社會責任與職業道德	4.P28-29	
4.13	組織加入國內或國際組織協會	●	4.3董事及監察人經歷	4.P26	
4.14	利害相關者之清單	●	2.4利害關係人鑑別	2.P07	
4.15	利害相關者之鑑別	●	2.4利害關係人鑑別	2.P07	
4.16	利害相關者之參與方式	●	2.5.1重大議題的溝通	2.P08-09	
4.17	利害相關者主要關注議題與回應	●	2.5重大議題的溝通與評估回應	2.P08-10	
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	1.P03 1.P04 3.P18-19 3.P19-20	
DMA EN	En環境管理方針揭露		5.1環境政策與承諾	5.P37-38	
DMA LA	La勞工管理方針揭露		6.1員工管理思維	6.P61	
DMA HR	Hr人權管理方針揭露		4.7社會責任與職業道德	4.P28-29	
DMA SO	So社會責任理方針揭露		4.7社會責任與職業道德	4.P28-29	
DMA PR	Pr產品責任理方針揭露		3.1創立與沿革 5.6綠色建物專案及無毒家園	3.P13-14 5.P53-56	
經濟績效指標					
EC 1	經濟價值的產生和分佈，包括收入、營運成本、員工補償(薪資)、捐款、其他社會投資、保留盈餘和支付款項給資本提供者及	●	3.5經營績效 6.3薪資與福利	3.P17-18 6.P63-64	
EC 2	因氣候變遷引起之財務應用與其他組織活動相關之風險與機會	●	4.6持續營運管理 5.6綠色建物專案及無毒家園 5.5研發及創新技術	4.P28 5.6.P53-56 5.5.P48-52	
EC 3	組織定義之福利計劃義務範圍	●	6.3薪資與福利	6.P63-64	
EC 4	政府之主要財政補助	●			本公司無接受政府之財政補助
EC 5	在各主要營運地點的新進人員起薪與當地最低工資，依性別進行比較	●	6.3薪資與福利	6.P63-64	
EC 6	營運所在地供應商訓練支出比例	X			
EC 7	聘用當地社區人員的程序以及重要管理高階幹部的比例	●	6.1員工管理思維 6.2 員工概況：任用/調任/離職	6.P61 6.P61-63	
EC 8	透過商業活動、實物捐贈或免費專業服務，主要為大眾利益而提供的基礎建設投資及服務的發展與衝擊	●	6.7社會公益的推廣	6.P71-72	

GRI G3.1 Guideline 指標項目對照表

: 已揭露 / ○ 部份揭露 / X : 未揭露

NO	GRI 指標	揭露狀況	CSR對應章節	章/頁數	備註
EC 9	瞭解並描述重大的間接經濟衝擊，包含衝擊範圍	●	5.1環境政策與承諾 5.3環安衛管理系統	5.1.P37-38 5.3.P41-44	
環境績效指標					
EN 1	原物料/能源的使用(重量/用量)	●			本公司非製造工廠
EN 2	原物料之再生利用比例	●	5.6綠色建物專案及無毒家園	5.6.P53-56	
EN 3	直接能源的消耗	●	5.2能資源管理	5.2.P38-41	
EN 4	間接能源的消耗	●	5.2能資源管理	5.2.P38-41	
EN 5	經環境保育及提高效益而節省的能源	●	5.1環境政策與承諾	5.1.P37-38	
EN 6	提供具能源效益或以再生能源為基礎的產品與服務計畫及其成效	X			
EN 7	減少能源耗量計畫與成效	●	5.2.1 致力推展節能環保	5.2.P38-39	
EN 8	依各來源總耗水量	○	5.4.2水污染防治	5.4.P45	
EN 9	因耗用水而嚴重影響到水源	●			本公司用水由台灣自來水公司提供，並不影響水源地
EN 10	水資源回收再利用的比例	●			本公司用水後均直接排入下水道
EN 11	位於或鄰近於生態保育區之土地位置與面積	●			目前承攬案皆沒有位於環境保護區
EN 12	在受保護區域活動產生重大衝擊	●			目前承攬案皆沒有位於環境保護區
EN 13	受保護或保留之棲息地比例	●			目前承攬案皆沒有位於保護地或棲息地
EN 14	監測管理生物多樣性衝擊的方案	●			目前公司辦公室位於都會區，工地若有此項是由業主進行評估或規劃，且目前承攬案皆沒有位於保護地或棲息地
EN 15	因營運而造成保育類物種之影響	●			此項目是由業主進行環境影響評估，且目前承攬案皆沒有位於保護地或棲息地
EN 16	直接與間接溫室氣體總排放量	●	5.2能資源管理	5.2.P38-41	

GRI G3.1 Guideline 指標項目對照表 : 已揭露 / ○: 部份揭露 / X: 未揭露

NO	GRI 指標	揭露狀況	CSR對應章節	章/頁數	備註
EN 17	其他間接溫室效應氣體排放量	●	5.2能資源管理	5.2.P38-41	
EN 18	減少溫室氣體排放的計畫及成效	●	5.2能資源管理	5.2.P38-41	
EN 19	破壞臭氧層物質的排放量	●	5.2.1致力推展節能環保	5.2.P38-39	
EN 20	氮氧化物、硫氧化物及其他顯著空氣污染物之排放量	●			本公司非製造業，工地沒有本項的排放
EN 21	廢水總排放量與去處	○	5.4.2水污染防治	5.4.P45	
EN 22	計算廢棄物種類及處置的總重量	X			
EN 23	重大溢漏的次數及數量	●			2011年並未發生重大溢漏事件
EN 24	依照巴塞爾公約之有害廢棄物輸出入量與比利	●			本公司非製造業，不產生有害廢棄物
EN 25	組織之排放水及逕流對生態環境之顯著衝擊	●	5.4.2水污染防治	5.4.P45	
EN 26	降低產品和服務環境衝擊的計畫及成效	●	5.4營建工程環境污染管控	5.4.P44-48	
EN 27	產品與其包裝按種類回收之比例	●			本公司非製造業
EN 28	違反環保法令紀錄	○	5.3環安衛管理系統	5.1.P41-44	
EN 29	產品運輸與員工通勤對環境衝擊	●	5.4營建工程環境污染管控	5.4.P44-48	
EN 30	各類環保支出與投資	●	5.4營建工程環境污染管控 5.4.5各類環保支出與投資	5.4.P44-48 5.4.P46	
勞工實踐績效指標					
LA 1	按雇用類型、雇用合約及區域區分之員工人數	●	6.1員工管理思維	6.1.P61	
LA 2	依年齡組別、性別及地區統計員工新進員工人數、比例及其流動總數及比率，與定期接受績效與職涯發展審查的比例	●	6.2員工概況：任用/調用/離職	6.2.P61-63	
LA 3	全職員工之福利	●	6.3 薪資與福利	6.3.P63-64	
LA 4	依地區分別計算代表獨立工會或受集體協商保障的員工比例	●	6.1員工管理思維	6.1.P61	
LA 5	有關特定工作更動的最短通知期，包括是否在集體協議中明訂	●	6.2員工概況：任用/調用/離職	6.2.P61-63	
LA 6	勞資雙方代表參加的正式健康安全委員會等，及參與此類委員會的勞工比例	●	5.3環安衛管理系統	5.3.P41-44	
LA 7	依地區與性別劃分的公傷率、職業病率、損失工作日及缺勤比率，以及和工作有關的死亡人數	○	5.3環安衛管理系統	5.3.P41-44	
LA 8	為協助員工、員工家屬或社區成員而推行，與嚴重疾病的教育、培訓、輔導及預防，以及風險監控有關的計畫	○	6.6健康與安全	6.6.P70-71	

GRI G3.1 Guideline 指標項目對照表

: 已揭露 / ○ 部份揭露 / X : 未揭露

NO	GRI 指標	揭露狀況	CSR對應章節	章/頁數	備註
LA 9	與工會健康與安全主題之協調	X			
LA 10	員工依性別/職位受訓時數	●	6.4訓練與發展	6.4.P64-69	
LA 11	協助員工轉職的技能管理，以及終生學習的專案或課程	●	6.4訓練與發展	6.4.P64-69	
LA 12	接受定期考核職涯發展訓練比例	●	6.2員工概況：任用/調任/離職	6.2.P61-63	
LA 13	依性別、年齡、少數族裔與其他分類不同部門的員工組成情況	●	6.2員工概況：任用/調任/離職	6.2.P61-63	
LA 14	依員工種類及職別劃分，男性與女性的基本薪資與年薪比率	●	6.3薪資與福利	6.3.P63-64	
LA 15	育嬰假後恢復工作與留存率	●	6.3薪資與福利	6.3.P63-64	
人權指標					
HR 1	重大投資合約包含人權條款比例	X			
HR 2	執行人權審查之重要供應商佔比例	○	4.7社會責任與職業道德 4.9.5協力廠商實施社會責任	4.P28-29 4.P34	
HR 3	員工接受人權相關訓練的總時數與百分比	●	4.7社會責任與職業道德	4.P28-29	
HR 4	發生歧視個案的次數，包括機構採取什麼樣的行動/處理方式/矯正行動	●	6.5勞資關係與溝通	6.5.P69-70	
HR 5	可能危害員工集合結社自由和集體協商權，機構採取了什麼樣的行動方案	●	6.5勞資關係與溝通	6.5.P69-70	
HR 6	組織與供應商有無禁用或保護童工措施	●	4.7社會責任與職業道德 4.9.5.協力廠商實施社會責任	4.P28-29 4.P34	
HR 7	組織與供應商有無強迫勞動之情況，採取何種防治措施	●	4.7社會責任與職業道德	4.P28-29	
HR 8	依公司政策保全人員接受人權相關訓練的總時數，包括受訓人員的百分比	X			
HR 9	違反當地僱員權利事件之處理	●	6.5勞資關係與溝通	6.5.P69-70	
HR 10	受人權審查或影響營運活動總比例	●	4.7社會責任與職業道德	4.P28-29	
HR 11	經由正式申訴的處理與解決數量	●	6.5勞資關係與溝通	6.5.P69-70	
社會指標					
SO 1	企業營運管理對當地社區造成之衝擊（包括進入，營運和撤出）的計畫與成效	●	5.4營建工程環境污染管控	5.4.P44-48	
SO 2	收賄风险分析：總數與比例	X			
SO 3	員工受反收賄政策訓練比例	●	4.7社會責任與職業道德	4.P28-29	
SO 4	賄賂事件採取之因應行動	●	4.7社會責任與職業道德	4.P28-29	
SO 5	參與公共政策訂定與遊說	●			本公司未參與公共政策訂定與遊說
SO 6	政治捐獻	●			本公司無政治捐獻

GRI G3.1 Guideline 指標項目對照表 : 已揭露 / ○: 部份揭露 / X: 未揭露

NO	GRI 指標	揭露狀況	CSR對應章節	章/頁數	備註
SO 7	不公平競爭、反托拉斯與壟斷之法律行動與結論	●			本公司無不公平、反托拉斯行為
SO 8	違反法令之罰款與處罰紀錄	○	5.3.2環保紀錄 4.1.4法務室專責審查工程承攬契約	5.3.2.P43 4.1.4.P23	
SO 9	對社區有重大負面影響的營運活動	●	5.1環境政策與承諾 5.4營建工程環境污染管控 5.7.2綠色觀念實際行動	5.1.P37-38 5.4.P44-48 5.7.2.P58	
SO 10	對社區有重大負面影響的預防措施	●	5.1環境政策與承諾 5.4營建工程環境污染管控 5.5.3降低二氧化碳的排放	5.1.P37-38 5.4.P44-48 5.7.2.P50	
產品責任指標					
PR 1	產品與服務生命週期階段之健康與安全衝擊評估與改善	●	5.6.4健康無毒家園	5.6.4.P56	
PR 2	違反產品與服務之健康與安全相關法令案件	●			本公司無違反產品服務之健康安全相關規定
PR 3	產品與服務訊息	●	5.6.4健康無毒家園	5.6.4.P56	
PR 4	違反產品與服務訊息與標示相關法令之案件	●			本公司無違反產品服務之健康安全相關規定
PR 5	客戶服務與滿意度調查與結果	●	4.8客戶滿意度與熱情服務	4.P29-32	
PR 6	堅持符合法令標準之市場溝通與推廣計畫	X			
PR 7	違反市場溝通相關規定之次數	●			本公司無違反市場溝通相關規定
PR 8	侵犯顧客隱私權及遺失顧客資料的實際投訴總次數	●	4.8客戶滿意度與熱情服務	4.P29-32	本公司無侵犯顧客隱私被投訴次數
PR 9	違反產品與服務相關法令之紀錄	●			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

總公司地址

台中市西區台中港路一段160之1號36樓
TEL : 04-23279977 / FAX : 04-23228536
客戶服務專線 : 0800-245999

台北辦事處地址

10666台北市大安區復興南路一段205號6樓
TEL : 02-27313021 / FAX : 02-27313031



瑞助營造·REIJU

以誠立基·築信而上

查證單位：BSI英國標準協會台灣分公司

輔導單位：科建管理顧問股份有限公司

