



CSR 企業社會責任報告書

熱情服務
攜手共創真善美的環境

2010

瑞助營造股份有限公司



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.經營者的話：	05
1.1 董事長	05
1.2 總經理	06

2.概要與範圍、利害關係人鑑別	07
-----------------	----

3.公司概況	13
3.1 公司簡介	15
3.2 公司治理	17
3.3 企業發展	19
3.4 財務揭露	21
3.5 獲獎事蹟	23

4.瑞助與社會	25
4.1 員工照護與發展	27
4.2 安全與衛生	37
4.3 客戶服務	40
4.4 供應商與承攬商管理	42
4.5 社會公益/社區關係	43
4.6 投資人關係	45
4.7 參與社團與公共建設	55

5.瑞助與環保	47
5.1 節能減碳	49
5.2 污染防治	51
5.3 綠色觀念推廣	53
5.4 綠色企業與永續發展	54

6.附錄/第三者保證聲明	59
國際查證證書	61
獨立保證意見聲明書	63
指標項目對照表	68



經營者的話 | 董事長

瑞助營造從品質提升年到成本控制年，都是朝著每年營運目標邁進，今年度是熱情服務年。經歷這些年來業主及監造、建築師的實績見證，瑞助是信守承諾的公司，本著一份契約一份責任的理念為忠實的客戶服務，至2010年營運額已達45億元，員工人數為239人，為了讓公司不斷的成長，無論在軟體設備升級，簡化流程方面都不遺餘力，也完成MIS第二代的更新。

基於對節能減碳及環境保護的重視，公司與各大學設有專屬的合作機制來檢測完工後建案，打造無毒無害的生活住宅，目前已有相當的成效，也受業主的肯定及業界的認同。國內營造業景氣瞬息萬變，為了要達到穩健的成長，在業務承攬方向，規劃投入國內重大工程投標及有指標性的統包案，另外亦投入土地重劃工程。

除業務發展方向外，在企業品牌識別上瑞助亦做了轉換，除了新LOGO、新SLOGAN帶來新的氣象，讓同仁能與公司在品牌的道路上併行邁進外，不變的仍是堅持工程品質與熱情服務，給予客戶最好的服務。策略大師Michael Porter曾說：「唯有進行差異化及創造成本優勢，企業競爭力才有優勢」。也只有如此，品牌才能永續經營。

這些年來，公司積極創新求變，跨越每一個階段目標，在要求每個建案如期如質完工的同時也不忘回歸企業經營的本質及回饋社會。

『以誠立基，築信而上』(Built On Trust)是公司的標語，也清楚的點出，誠信是瑞助品牌的核心價值，也是對客戶、對社會的承諾，更是公司經營的第一要務。營造業重視的是對客戶的誠信、對工程品質的嚴謹要求、以及財務穩健的後援，每一項都是瑞助堅信的品牌價值，而瑞助人相信：唯有本身團隊合作、負責盡職、一步一腳印的踏實精神，才能完成每位客戶的託付任務，實踐我們對客戶的承諾。

企業與品牌的經營都是永續，在此勉勵每位瑞助人都能堅守崗位，堅持瑞助人的品牌個性，踏實且持續的實現企業社會責任，創造瑞助的品牌價值。

總經理

張正岳



企業永續來自於地球的永續，地球的永續來自於人類的良善…，企業的經營總是汲取著大地與社會資源而活絡，但在貪婪竭取之下，環境與人類的生活已受到衝擊，天災人禍不斷發生，我們應當省思如何降低人類對環境的破壞？如何找回人間的溫暖？在追求社會利益的同時，我們需要更多的智慧與良知，這時身為企業主，更應該做領頭羊，帶領主管、員工共同為社會、地球盡一份心力，踏實且持續的實現企業社會責任。瑞助營造近六年來，營運績效逐年提高，業績並非來自於競價策略，而是來自於「瑞助做了什麼？」；瑞助營造這六年來，除了原有組織堅守崗位，努力不懈外，在組織上我們做變革與創新，投入專業人才增設「研創部」、「環安衛室」、「經營企劃室」、「客服事業處」等部門。

這四個部門工作截然不同，但共通點是，他們皆為「人與環境」而努力創新。

「研創部」與各技術專業人才，研究發展創新工法與綠建築，落實在工程實施「減毒、減廢、減碳」等環保營建施工，也為全台唯一研究二氧化碳排放量的營造廠。「環安衛室」在工程施工期間，層層把關工地與勞工安全、環境、衛生及自主檢查等，嚴謹的稽核讓在瑞助營造工作的每一同仁、廠商都能擁有安全保障。

「經營企劃室」發展公司良好品牌形象，籌辦各形式環保、公益活動與經營社群網路(Facebook)企劃廣播節目、倡議環保議題、提昇員工社會服務向心力，協助公司走向綠色企業，實行企業社會責任。「客服事業處」提供0800客服專線，24小時不打烊的前線服務，為業主解決問題，提供優質服務。

我們默默的在改變，一步一腳印，走出營造業的真價值，只因為我們凡事以人為本，以地球永續為根，用誠信打造商譽。

瑞助營造每三年為一主題年，從2005年的「品質提昇年」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CSR。而在2011年我們訂立的策略目標「綠色企業」更是未來企業永續發展的願景。

【綠色】為地球的生機，也是人類的希望，更是未來的競爭力。「綠色」代表著環境自然生態的永續，也代表人類的和平。瑞助期許能在營建業做綠色企業的領航家，珍惜環境資源、降低環境污染、誠信穩健的經營、照顧員工及眷屬、服務社會、關懷弱勢、善盡企業社會責任，期許達到企業永續及地球永續。





概要與範圍、利害關係人鑑別 |



2. 概要與範圍、利害關係人鑑別

瑞助營造公司自許為綠色企業的領航家，不論是珍惜環境資源、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，善盡企業社會責任等，都持續的落實執行，期許能達到『企業永續經營、地球環境永續美麗』。

今年瑞助首次藉由2010企業社會責任報告書，與您分享在員工照護與發展、公司治理與企業發展、業主關係與供應鏈管理、社會關懷與環境保護等所做的努力與成果；這些都是瑞助經營管理的重要根基，也是我們對企業永續發展所做的承諾。今後，仍會每年公佈企業社會責任報告書，讓利害關係人了解瑞助在社會責任與永續經營的進展。

報告範圍與概要

本次報告書內容係瑞助營造公司營運範疇於台灣地區的營運場所，包含台中總公司、台北辦事處及各承攬的公民營業主的2010年在建案工地(公共工程：17件，民間工程：22件)。財務報表數字以新台幣計算，環保安全衛生的績效以國際通用的指標來呈現。我們檢視多項經濟社會及環境議題透過重大性分析來鑑定利害關係人所關切的議題，以及對公司的衝擊，對議題的篩選與優先順序除經由利害關係人多元溝通管道獲得外，並將此資訊交瑞助CSR推行委員會彙集，共同與各相關部門主管內部討論的結果。

本次發行2010企業社會責任報告書的內容架構，係以目前全世界企業關注的全球永續性報告協會(Global Reporting Initiative, GRI)的第三代綱領(GRI G3)作為依據，在報告書最後有內容架構對照GRI G3的表格供參閱。同時，我們在此自我聲明此報告書符合GRI應用等級B+。

報告驗證

瑞助營造公司於今(2011)年首次發行2010企業社會責任報告書，本報告書為求報告內容的可信度與客觀平衡性，均委由英國標準協會(BSI)進行第三方獨立查證。

BSI依據AA1000保證標準及GRI第三代綱領(GRI G3)查證本報告之包容性、重大性、回應性與績效指標資訊；BSI查驗報告附於本報告書之附錄：第三者保證聲明。

重要議題的評估與回應

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，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。

瑞助依據AA1000保證標準及GRI第三代綱領(GRI G3)的規定，並考量議題對利害關係人的關切程度，及該議題對於公司的衝擊程度，建立系統性的鑑別與評估過程。



張總經理暨主管啟動大會

瑞助CSR推行委員分別經由多元的溝通管道，利用系統性的方式討論與鑑別利害關係人，其社會公益與媒體等，皆是CSR推行委員會討論結果。

● 利害關係人鑑別

與利害關係人溝通與互動是公司運作重要一環，瑞助希望藉由多元的溝通管道，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獲得他們寶貴的意見，進一步在企業運作上有所回應，提供策略計畫與創新方法強化瑞助的經營能力，達到社會大眾的期望，達成企業永續發展的理想。瑞助與利害關係人關切議題與溝通管道如下表：

利害關係人	關切議題	溝通管道	回應章節
員工	環安衛管理、薪酬與福利訓練晉升、工作環境、勞資關係	動員季會、福委會、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、員工手冊、教育訓練	4.1 4.2
業主	施工品質、保固維護	0800客服專線、工務會議、客戶滿意度調查、網頁客服電子信箱、環安會議、季刊寄送、公司簡介、餐敘、參與民間社團	3.1 4.3
股東	營收/利潤、權益/回饋	年度股東大會、拜訪	3.4 4.6
集團	營收/利潤、公司治理	董事會、年度股東大會	3.2/3.3/3.4
建築師	施工專業品質、公司治理	工務會議、季刊寄送、拜訪	3.1 3.2
供應商	合作模式	採發專線、廠商評鑑、工務會議	4.4
承攬商	施工品質、合作模式	施工說明會、工務會議、工程聯繫單、勞工安全衛生協議組織會議	4.2 4.4
政府	法規要求與執行、專業環安衛管理、環境污染	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	4.2 5.2
社區	交通影響、環境污染	開工前之施工說明會、社區活動、FACEBOOK	4.5 5.2
社會公益	社會公益、捐贈	不定期參與公益活動、拜訪	4.5
媒體	環安衛管理、營收/利潤、公司治理、資訊揭露	記者會、新聞稿發送	3.2 3.3 3.4 5.2



就利害關係人關切的重大性議題方面，經瑞助CSR推行團隊評估後，鑑別利害關係人關切程度與對公司立即或潛在的衝擊程度，並以高、中、低度三個層次，繪製九宮格圖如下。就利害關係人關切程度，有9項高度關切，8項中度關切，2項低度關切；對公司衝擊程度，則有9項高度衝擊，7項中度衝擊，3項低度衝擊性。所有重大性議題及結果彙集詳如下圖所示：

利害關係人關切程度	高度	交通影響	保固維護 環境污染 權益/回饋	施工品質 公司治理 公司發展	環安衛管理 財務概況
	中度	政府法規要求 工作環境	薪酬與福利 社會公益 捐贈	集團營收/利潤 勞資關係 合作模式	
	低度		資訊揭露	訓練晉升	
		低度	中度	高度	
對公司立即或潛在的衝擊程度					

上圖之鑑別利害關係人關切程度與對公司立即或潛在的衝擊程度，係經過CSR推行委員會多次討論的最後結論，本報告書內容亦由CSR推行委員會依職掌分工所撰稿，中度以上在本報告書中做說明，作為回應瑞助利害關係人關切議題所揭露的資訊。



報告書編輯說明

本報告書係首次發行，內容主要呈現2010年1月至12月底的具體營運與社會責任的作為，後續瑞助亦將定期發行企業社會責任報告書。

本報告書有：公司概況、瑞助與社會、瑞助與環保的三大主題，並以綠色企業與永續發展作結語，其與企業永續經營所揭露的經濟、社會與環境指標前後相互關連與貫穿。報導內容以2010年度為主，如逾越此範圍者於報告書內有特別註明。

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佈之資料，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。其公佈的所有資訊與數據，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，第三者保證聲明亦納入本報告書中。

如關心瑞助公司的夥伴或社會大眾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分機3626

傳真：04-23297843

信箱：ko0524@mstc.reiju.com.tw

網址：www.reiju.com.tw





公司概況 | OVERVIEW



3.1 公司簡介



瑞助營造股份有限公司成立於1983年，截至2010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」為己任，建案兼顧專業、品質、安全、環保與服務的管理，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。以穩健的財務、創新的思維、「人無我有、人有我優」的遠見視野，不斷提升品質與技術，塑造產業差異化開創企業的藍海。

瑞助營造係龍邦集團的關係企業，龍邦國際興業(股)公司成立於1988年，為中部地區營建業第一家股票上市之公司，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。

我們的經營策略有五項：

- (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) 建立優質之施工團隊，培養伙伴關係

超越當代 不斷創新

基於落實瑞助經營策略與目標，我們以「熱情」、「創新」、「效率」、「執行力」為經營理念及最高的行動準則，不斷加強每位同仁之專業能力以提高整體競爭力，本著專業熱誠的營造團隊，一絲不苟的精神和腳踏實地的態度，一心為業主提供最優質的服務，並建立優質施工團隊，以達成營收與獲利穩定成長之目標。

熱 情：以熱情和積極的行動，為每一位業主、每一個工程竭盡心力，提供客戶感動、滿意的服務。

創 新：改變思維創新觀念，改善施工流程提供新穎建材及新工法，提昇整體營建水準。

效 率：經由周詳縝密的各項計畫，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。

執行力：徹底執行品質管控，嚴謹檢視每個施工細節，專業用心，確保工程最佳品質，追求卓越。

由於建築作品複製性極低，每一棟建物都是獨特而唯一的。在先期規劃階段，即選定優秀的工地主管，取得工程時立即派任，沒有銜接不及的困擾。審慎擬定施工計畫、採發計畫、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。

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：239人（截至2010年12月31日；正職239人，約聘0人）

資本額：新台幣4.507億元（2010年）

營業額：新台幣45.76億元（2010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



瑞助重視工程管理，成立工程品質中心，實施三級品管制度，建立品質自主檢查表，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劃表，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。

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，架構事故緊急處理機制，真正落實勞工安全衛生管理規定，達到零災害、零事故的目標。我們成立環安衛室，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，善盡地球公民之責，做到無罰款、無污染的目標本公司經「內政部營建署評鑑為第一級營造業」，所建造之諸多工程建案榮獲多項「國家建築金質獎」、「優良營造工程獎」、及「優良環保工地獎」，且2010年由天下雜誌評選為千大服務業第268名、千大企業營運績效第 21名等多項榮耀與肯定。

繼往開來 永續傳承-瑞助的歷史

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	承攬龍邦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」

3.2 公司治理

瑞助營造自成立以來，雖然目前尚未上市或上櫃，但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。

本公司實施公司治理制度的主要方向如下：

強化董事會的職能：

董事會成員本著忠誠、謹慎及高度注意的態度，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、甚至併購與投資處分等重大事項均善盡職責。同時為確保公司財務報告的正確性，並避免有董事會成員損害到公司的利益，董事會審慎選任、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。

發揮監察人功能：

監察人應能適時行使監察權，並本諸公平、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，必要時可以委託專業的會計師、律師代表他（她）自己審核相關事務。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，監察人要能適時主動告知主管機關，將有助先期防範或阻止弊端產生。

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	林炫圻	龍邦國際興業(股)公司總經理	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

瑞助營造董事、監察人成員(任期自2009年6月起)

重視股東及利害關係人之權利：

公司應公平對待大小股東，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、經常取得公司資訊以及分享利潤的權利。股東會議均須做成議事錄，於開會後15天內送達股東。

資訊揭露透明化：

本公司已建立發言人制度，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。本公司也隨時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。

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。

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當局參考；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，專業適任的律師從法律的觀點提供建議，更能促使公司治理更靈活及發揮效益。

法務室專責事務：

本公司設有法務室負責處理公司各項法律事務，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，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。

迴避利益衝突與廉潔經營：

對公司各級主管與員工，我們2010年規劃在2011年公佈實施「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，遵守遵循社會責任政策、不謀私利、利益迴避、避免糾紛與遵守不饋贈招待原則，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。

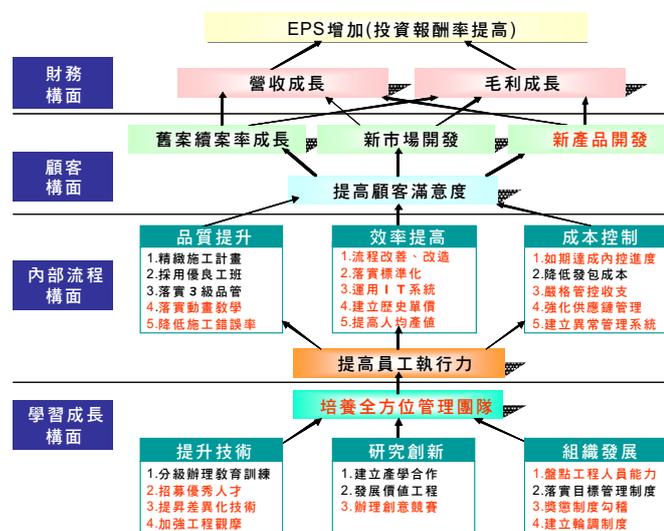


3.3 企業發展

為了讓公司短、中期的目標更加明確，2010年策略地圖共分成四大構面：在“學習成長構面”上重點在提升技術、研究創新及組織發展，以培養全方位管理團隊，進而強化員工執行力。“內部流程構面”實踐上所設定三大方向為品質提升、效率提高及成本控制的能力，以達到顧客滿意度提高的目標；並以“顧客構面”的全力支持為基礎，達成舊案續案率、新市場開發、新產品開發的成長，由下而上的策略執行以完成在“財務構面”的最終目標，即投資報酬率增加。

執行至今持續每月追蹤檢討，加強既有優勢，並發現及改善不足的環節。“差異化”是讓瑞助與眾不同的推進器，“創新”則是瑞助持續進步的原動力。在增加總體營收與利潤的策略地圖展開後，同時訂定2010年三大目標及年度十大方針，讓公司由上至下，從主管到基層員工，有著相同方向，齊步往前邁進。每個年度，瑞助各部門都會訂定達成目標的工作計畫，提升專業與管理能力，落實永續經營。

2010年策略地圖



2010年十大方針

項次	2010年年度方針	命壽單位
1	增加公共工程、新市場、新產品及爭取標案。	業務部 專案工程部
2	落實3級品管制度、3D動畫教學，做到品管標準化。	總工室、工程處
3	強化供應鏈的管理	採發部
4	縮短採發流程，建立在地化工班及開發新工班。	採發部
5	落實分級教育訓練、培養及招募優秀人才。	人資部
6	改善工作流程、提高各部門人均產值。	各部門
7	建立異常及風險管理機制。	總工室、工程處
8	持續發展IT技術支援各部門，建立未來發展策略。	總工室
9	開發及規劃財務資金，並嚴格控管收支。	財務部
10	各部門落實公司成本控制之政策及目標。	各部門

2010年是“成本控制”第三年，除訂立未來各部門之目標值外，公司為深化內部之管理，特成立流程改善小組、成本控制小組及顧問團，不定期邀集相關主管討論6大流程管理及各項成本管控之議題，務必使公司之效率提升、成本降低、品質最佳化，即時解決任何問題，並能做到客製化的服務。

2010年公司推動三大目標：「3D教學再落實」「異常管理系統」、「工作流程改善」，成效相當顯著。尤其是異常管理系統，2010年已建置完成，並有效提升公司在異常管理上的能力。工作流程改善也列入每季之考核追蹤，以求能有效執行及貫徹。而3D教學2010年加強落實建置課程製作，並將其持續列為2011年的追蹤執行目標。

2010年 **3** 大目標：

3D教學再落實

3D教學的製作內容有模板、防水、鋼筋、泥作、機電等五大工程類別，於2010年製作完成。並藉由動態的教學方式將其施工規範深植工程人員及廠商意識及工作中，進而達到公司對施工品質提升的嚴格要求。

異常管理系統

公司在外工地利用異常管理系統，將工程進度、採發送審、品質指標、勞安指標、財務指標、成本指標等六大項，以紅綠燈方式做警示。將工地狀況確實反應，讓公司管理階層能及早瞭解，積極介入提供必要協助。

工作流程改善

在工作流程改善上，公司針對異動單、總價承包、用印、執行預算、採購發包、保留款等六大重要項目，特成立專案小組，每月召開會議檢討流程及改善狀況，務必使流程順暢，增加工作效率，達到成本控制目標。

至2010年底各部門年度目標管理追蹤卡的統計結果，顯示公司經營績效大幅提升，且各部門在成本控制之績效已相當顯著，無論在營管費用、間接費用、組工費用、採發成本上，均有顯著之進步。2010年在業務面也交出了值得肯定的成績，尤其在續案力上表現亮眼，證明了公司在品質與服務的管理上不斷進步，才能深獲客戶的續案回饋及肯定。而在內部組織政策與發展上也有相當的進步，異常管理系統的建置完成、教育訓練徹底的執行及組織編制成立經營企劃室，這些長期策略的發展都需跟上時代而創新進步，所以我們在2010年獲得國家訓練品質TTQS銀牌及金炬獎之肯定。



3.4 財務揭露

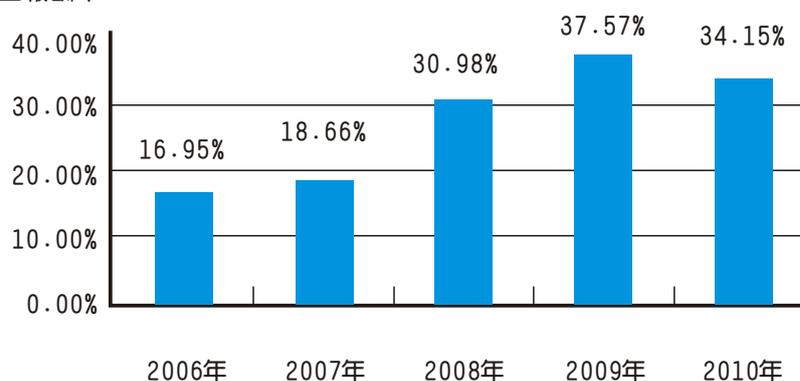
2010年瑞助工程承攬業績約為55.7億元，實際營收為新台幣45.76億元。瑞助近五年來無論業績、營收、獲利等 連續正成長，2008年營收29億餘元成長45%、2009年36億餘元成長25%、2010年45億餘元成長24%，近三年平均成長逾30%，股東權益報酬率亦成長逾30%；即使面臨金融風暴或景氣循環不利於企業之成長，本公司營收在2008~2009年間亦持續成長，係因瑞助經營策略之重要方針：業績取得之前瞻性及彈性調整營收比重，故營收於2010年再創歷年來的新高。

從近五年營收主要項目得知，瑞助在公共工程的營收逐年提高，由2006年6億1仟4佰萬元佔總營收32%，2010年26億8仟8佰萬元佔總營收59%，增加四倍多，平均每年成長約80%，此成績顯示瑞助在公共工程的品質與專業技術，深受委外公務機關的肯定，在競爭激烈的營建市場中獲得口碑與認同。

在民間工程營收部份，2006年13億餘元、2007年16億餘元、2008年25億餘元、2009年21億餘元2010年近19億元，其中2008年面臨金融海嘯，國內景氣衰退，公共工程案預算刪減，更要積極經營民間工程，讓整體營業額持續成長。

瑞助秉持經營成果利潤共享的原則，將經營利潤與股東分享，近五年的股東報酬率自2006年16%、2007年18%、2008年30%、2009年37%最高峰、2010年34%稍衰退，營運績效比較現上市上櫃公司多數有過之而無不及。

股東權益報酬率



近5年營收金額

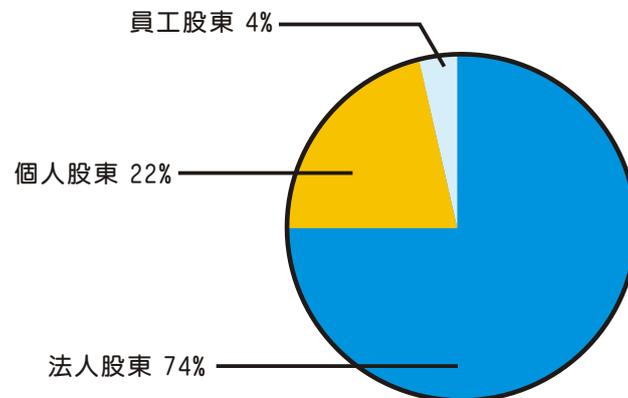


近5年營收主要項目比重表

摘要	個案數	2006年	%	個案數	2007年	%	個案數	2008年	%	個案數	2009年	%	個案數	2010年	%
公共工程	9	614	32%	8	365	18%	8	414	14%	12	1,551	42%	17	2,688	59%
民間工程	22	1,319	68%	31	1,649	82%	32	2,514	86%	24	2,134	58%	22	1,888	41%
營業收入		1,933	100%		2,014	100%		2,928	100%		3,685	100%		4,576	100%

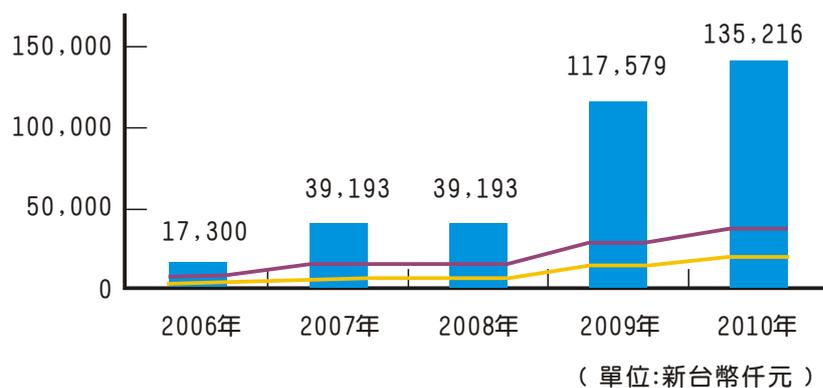
(單位:新台幣佰萬元)

股權結構



近5年股利分配情形

- 股利分配
- 董監酬勞
- 員工紅利



3.5 獲獎事蹟



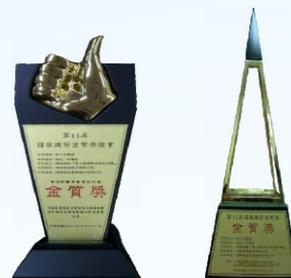
公共工程獲獎紀錄

得獎時間	認證及得獎項目	認證及頒獎機關	工程名稱
2009/11	優選環保工地獎	新竹市政府	台電竹園E/S超高壓變電站新建工程
2010/04	優選環保工地獎	南投縣政府	台電投中D/S與服務所共構土建設計/ 施工統包新建工程
2010/10	『99年度營造業墜落災害預防觀摩會』感謝狀	行政院勞工委員會 中區勞檢所	台電投中D/S與服務所共構土建設計/ 施工統包新建工程
2010/12	『99年度區域聯防、執行聯合 防災稽查及自主管理，達成零 重大職災目標』感謝狀	行政院勞工委員會	義竹一次配電變電所新建工程
2011/01	99年道路認養績優營建 工程	台北市政府環境 保護局	國立台北教育大學綜合教學大樓及游 泳池新建工程



專利取得

得獎時間	認證及得獎項目	認證及頒獎機關
2010/12	集合住宅的污水排放系統的隔離結構	經濟部智慧財產局
2010/12	污水排放管的阻塞檢查裝置	經濟部智慧財產局



建築類獲獎紀錄

得獎時間	認證及得獎項目	認證及頒獎機關	工程名稱
2008/10	第十屆國家建築金質獎	國家企業競爭力發展協會	綺華建設「中山民生大樓」新建工程
2008/10	第十屆國家建築金質獎	國家企業競爭力發展協會	福樺建設「大觀文明」新建工程
2009/06	嘉義縣97年度優良工地(房物建築類)競賽	嘉義縣環保局	世紀香榭85戶店鋪住宅新建工程
2009/10	第十一屆國家建築金質獎	國家企業競爭力發展協會	綺華建設「愛上碧潭集合住宅大樓」新建工程
2009/10	第十一屆國家建築金質獎	國家企業競爭力發展協會	福樺建設「謙璽大樓」新建工程

其他獲獎或殊榮



得獎時間	認證及得獎項目	認證及頒獎機關
2010/05	天下雜誌公布國內營運績效50強，排名第21名	天下雜誌
2010/05	天下雜誌公布國內(營建業)排名第26名	天下雜誌
2010/05	天下雜誌公佈國內1000大企業2009年服務業營運績效表現排名第268名。	天下雜誌
2010/09	國家訓練品質獎TTQS評核：銀牌獎	行政院勞工委員會職訓局
2010/12	中華民國年度十大企業 金炬獎	中華民國傑出企業管理人協會





瑞助與社會 |



4.1 員工照護與發展

人才是瑞助不斷成長最重要的資產之一，因此公司致力於提供員工具挑戰、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、靈的健康。在工作上，透過完整的教育訓練體制及員工發展規劃，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。瑞助公司2009年被天下雜誌1000大企業中評鑑為『營運績效前50名』，是營造業唯一進入的公司，更奠定瑞助在營造業的專業形象，往「打造優質建物的實踐家」企業願景向前邁進一大步。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，以員工的專業、能力與工作態度為依歸，對於不同性別、宗教、種族、國籍或政黨都一視同仁，公平對待。經甄選或面試錄用後，均簽署不定期勞動契約，但明訂試用期為三個月。對招募人員的人事主管和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。

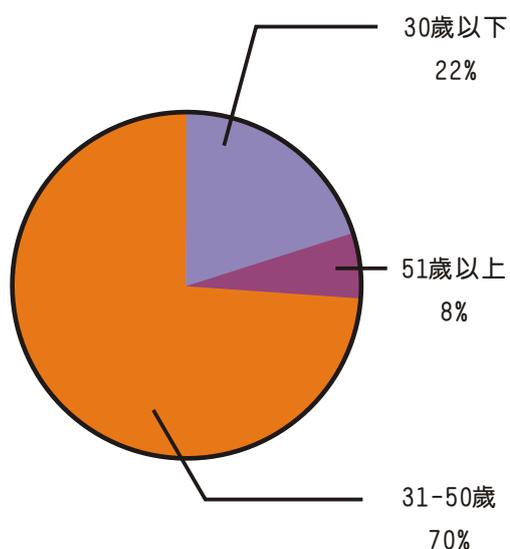
在2009年初面對金融海嘯的衝擊下，當年度新人增加率仍達17%，吸引全國多元人才共同參與公司的成長。

瑞助公司持續晉用身心障礙人士，經考量工作環境的特殊性，於2010年12月前共計僱用2名身心障礙員工，佔公司員工總數0.84%，針對未達法令規範之晉用比例，將持續評估合適之工作職務，提供身心障礙人士有平等就業機會。此外，瑞助公司支持「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員工，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台中地區，台北辦事處員工則以大台北地區為主。

僱用與人力統計

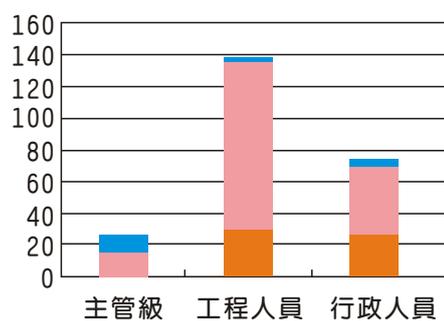
截至2010年底，瑞助公司員工總數為239位，其中包括26位理級主管人員、139位工程師以及74位行政人員，此外工程師中不乏女性同仁，但無少數族群。不過，由於營造工程類人才在台灣市場上男性遠多於女性，故本公司員工男性有181人佔75.7%，女性58人佔24.3%，也具體呈現實況。



員工-年齡別

項目\年齡	30歲以下	31-50歲	51歲以上	合計
人數	54	166	19	239
比例	22%	70%	8%	100%

● 30歲以下 ● 31-50歲 ● 51歲以上

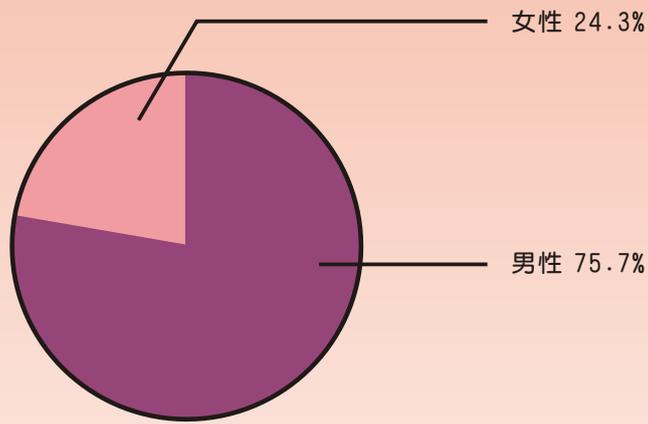


員工-類別/年齡

類別\年齡	30歲以下	31-50歲	51歲以上	合計
主管	-	16	10	26
工程人員	29	106	4	139
行政人員	25	44	5	74
合計	54	166	19	239

● 30歲以下 ● 31-50歲 ● 51歲以上

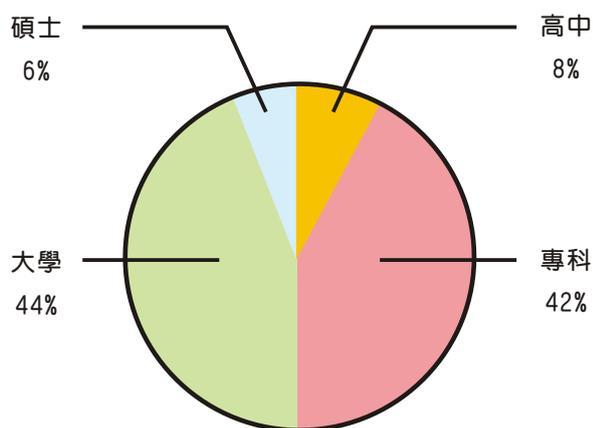
51歲以上人員只佔7.9%，比例不到10%，乃因公司成立至今剛屆滿20年，故目前中階幹部年齡普遍落於40~50歲之間。



員工-性別

性別	男性	女性	合計
主管人員	23	3	26
工程人員	134	5	139
行政人員	24	50	74
總計	181	58	239
比例	75.7%	24.3%	100%

● 男性 ● 女性



員工-學歷

學歷	高中	專科	大學	碩士	合計
人數	19	100	106	14	239
比例	8%	42%	44%	6%	100%

● 高中 ● 專科 ● 大學 ● 碩士

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。

項目 / 年度	2008年	2009年	2010年
總離職人數 a	23	28	47
當年總人數 b	141	168	239
離職率 (a/b*100%)	16.3%	16.7%	19.7%

本公司藉由提供員工多元化教育訓練課程、大型交流活動及優質工作環境衛生來促進員工留任。

瑞助公司近三年員工離職率平均在16~19.7%之間。因2010年員工人數與2009年比較增加42%，2010年離職率扣掉新進人員試用期間三個月未滿即已離職者共16人後為12.97%。

員工離職率統計

2008	性別		年齡層		
	男	女	30以下	31-50	51以上
總離職人數	18	1	8	10	1
當年總人數	141		141		
離職率	12.8%	0.7%	5.7%	7.1%	0.7%

2009	性別		年齡層		
	男	女	30以下	31-50	51以上
總離職人數	26	2	5	21	2
當年總人數	168		168		
離職率	15.5%	1.2%	3.0%	12.5%	1.2%

2010	性別		年齡層		
	男	女	30以下	31-50	51以上
總離職人數	34	13	8	38	1
當年總人數	239		239		
離職率	14.2%	5.4%	3.3%	15.8%	0.4%

多元學習與發展

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，故每年在員工訓練預算上都有一定比例的投注。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，有系統進行每一職務階層所應具備的各項能力予以培訓。同時，並與學術單位、企管公司合作，透過內外聘專業講師講授，以提升員工的專業知識、能力與時並進。在教育訓練作業流程上與資訊系統緊密結合，致力發展網路教學系統，訓練科技化與現代化及人性化。

99年	主管人員	工程人員	行政人員	總計
員工人數	26	139	74	239
總訓練人時數	609	6608	601	7818
每位員工平均受訓時數	23.4	47.5	8.1	32.7

項目	99年	100年預計
員工人數	239	265
總訓練人時數	7745	8867
每位員工平均受訓時數	32.4	32.7

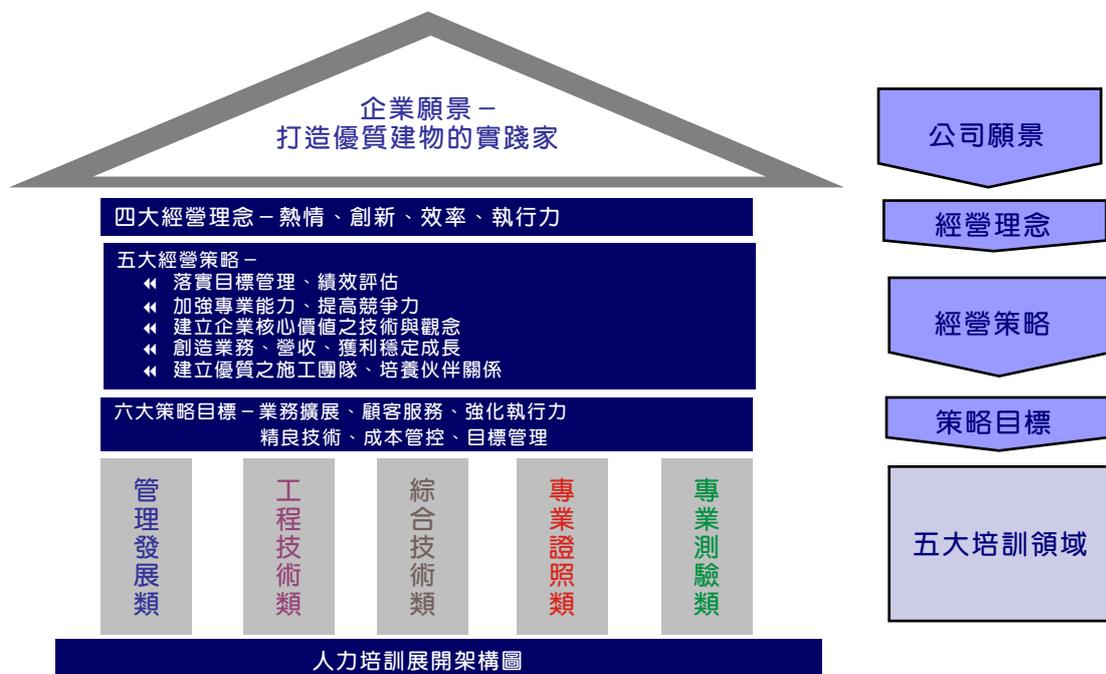
2010年，本公司所舉辦的總訓練時數達7818小時，總參與人次為239人次。主管人員、工程人員、行政人員的平均受訓時數分別為23.4小時、47.5小時、8.1小時。每位員工平均受訓時數為32.7小時。

企業人力資源發展要有系統性，主要目的是將人力資源培育與發展的各项活動，以整體性的思考角度作連結，產生學習發展的綜效。整體人力資源計畫是將相關人力資源發展活動與方案作連結，以系統性的方式來管理組織內各項能力發展，並達到企業的策略目標，使瑞助營造公司吸引源源不絕的人才。





人資部以公司未來三年策略目標為依歸，採用3D教學影帶、外聘資深講師、辦理品質手冊考試、成立工地主管養成班專案小組、工地現場觀摩、外派訓練取得證照、數位網路平台等多元化教學，並依職務高低及職能專業分工來設計系統化課程：分為管理發展、工程技術、綜合技術、專業證照、專業測驗等五大領域。期能建立完整菁英人才庫，強化企業人才競爭力，進而增進企業績效。



本公司透過學員意見回饋評估課程的訓練成效，回饋制度注重訓練目標與內容的關聯性、講師授課品質，學員對於投資報酬率的感受，以掌握課程品質。經由受訓學員滿意度調查，2010年度之課程評鑑分數及講師評鑑分數皆達4分以上(滿分5分)，滿意度達八成，本公司亦應用競賽方法促進學員於課後應用所學；每年所舉辦之【創意競賽】，得到許多回饋，更獲經濟部智慧財產局核准在案共兩項專利。

另外，管理課程設計依照主題年推展規劃，2010年度為「成本控制年」，2011年度為「熱情服務年」。

訓練流程(案例-成本控制課程)

策略目標

訓練規劃

課程設計

講師評選

教學方式

成效

The collage illustrates the training process for a cost control course. It includes a strategic plan for 88-100 employees, a detailed course outline, a list of course topics, an instructor's qualifications, a photograph of a classroom session, a course evaluation form with student feedback, a report on suggested cost control items, and a performance evaluation diagram with six key areas: 業務擴展 (Business Expansion), 顧客服務 (Customer Service), 強化執行力 (Strengthening Execution), 精良技術 (Excellent Technology), 成本控制 (Cost Control), and 績效考核 (Performance Evaluation).

項目	現證照數
勞安管理員	36
勞安管理師	2
品管	92
工地主任	57
危評	21

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。

薪酬與福利

本公司提供各類獎金，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率，作為獎金發放金額之依據。

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，獎勵參與個案的員工及具長期承諾的高階主管。

薪資\年度	2008年	2009年	2010年
公司平均薪資	47,586	47,796	47,938
本國基本工資	17,280	17,280	17,280
行政院主計處 營造業工資	40,792	40,930	41,674

計算：(全年1-12薪資加總/12) / (1-12月人數加總/12)

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。

本公司薪資核定標準不分性別，同一職級一律統一標準，唯員工資歷不一，而有等級薪資差異，且因營造業屬性特殊，男性員工投入年資大於女性，故差距在20%內應屬合理。

職位/職稱	薪資比例(男：女)	職位/職稱	薪資比例(男：女)
經理	1：0.83	高級專員	1：0.80
副理	1：0.82	一等專員	1：0.92
課長	1：0.86	二等專員	1：1.06
九級主任工程師	1：0.89	三等專員/監工	1：0.95

註：以上資料為依據2010年12月薪資統計，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、陪產假以及輪休假期。

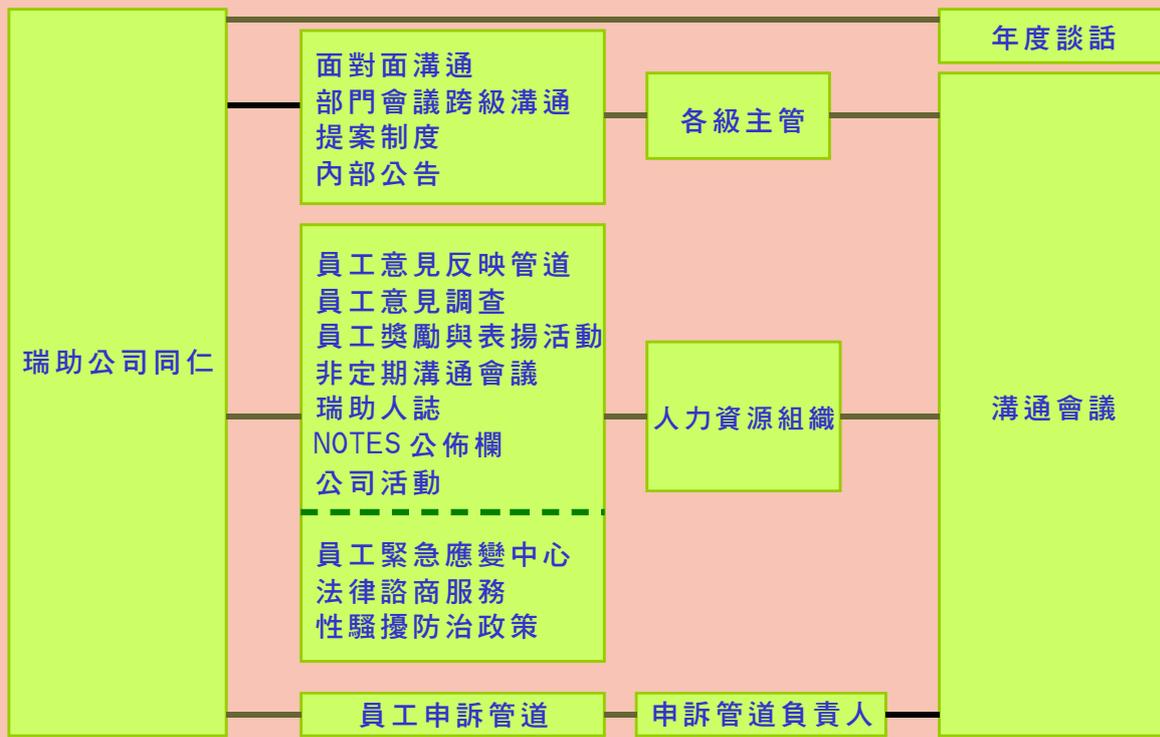
在員工退休方面，依據「勞動基準法」訂定之員工退休辦法；另依據「勞工退休金條例」訂定之員工退休辦法，並自2005年7月1日起，依員工每月薪資6%提撥退休金至勞工保險局之個人專戶。

其他福利有：精選文學閱讀為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。

晉升與調任

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，均依照勞動契約辦理員工遷調，調動後工作與原工作性質必須為員工所能勝任為原則，且調動地點若較遠，會給予必要之協助。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，課長級以上人員於十日內、其他人於五日內辦妥交接手續。員工工作績效主要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，並自行負責工作計劃的執行與管控工作品質的良窳，評核其考績等第。即在引導與要求各階層主管落實工作目標與計畫，達成企業整體經營目標與成效。



員工關係與溝通

瑞助於2010年12月底共有239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，提供各式平台，獎勵員工表現並促進勞資關係。

為維持順暢的雙向溝通與交流，建置多元化的溝通管道，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，另設有申訴管道與員工意見調查，了解同仁的意見，作為提升與改進公司管理效能之依據。

此外，我們透過各種員工獎勵方案公開表彰優秀團隊與個人，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：鼓勵同仁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。

本公司更尊重員工於法律上所賦予之權利，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。



瑞助人誌相關資訊:

可於官網線上閱讀 <http://www.reiju.com.tw>

此外，為開發多元溝通管道與工程專業技術學習經驗分享，我們自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，設定業主及建築師為閱贈對象，讓公司與閱讀對象，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年(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。

為了提升專業度，從12期開始採訪建築師，近期甚至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，藉由不同建築領域的採訪，給讀者更多面的內容呈現。現在，瑞助人誌已是公司文化的一部分，更是與業主、建築師交流的最好媒介；並因應不同年度重點工作在主題上做調整與變更，符合公司營運，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、生態等相關議題。

本公司訂定2010年規劃，2011年實施「工作倫理」，在法律法規的基礎上，建立員工因工作所產生的各項合理合情的善良行為與態度，就是良好的工作價值觀，包含主管與部屬的良好互動與互信，不得有強迫部屬勞動的行為，增進對內勞資和諧發展與對外關係廉潔經營，以塑造優質的企業文化與員工價值觀。

提供員工與主管的性騷擾防治辦法，讓員工認識與預防性騷擾的發生；也對全體員工進行宣導說明與訓練。在2008~2010這三年間公司內無任何性騷擾或性別、種族歧視的申訴案件或違反當地僱員的權利事件。



健康照護與促進

本公司規劃完整而多元的工作與生活方案，提供健康的工作環境與服務，舉辦衛教課程，推廣社團與分發健康食品、計步器，以提升員工生活品質與健康照護。

4.2 安全與衛生

瑞助除了重視顧客服務與建物品質外，對於勞工的安全與衛生亦非常注重，最近三年除2008年發生二件屬上下班途中發生交通意外事故，失能傷害損失日數合計12日外，每年工地皆保持零災害、零事故之記錄。各工地零工安事件，沒有發生任何一件因公受重傷失能與死亡個案。

為符合安衛及環保法規之要求、配合國際職業安全衛生管理發展之趨勢。

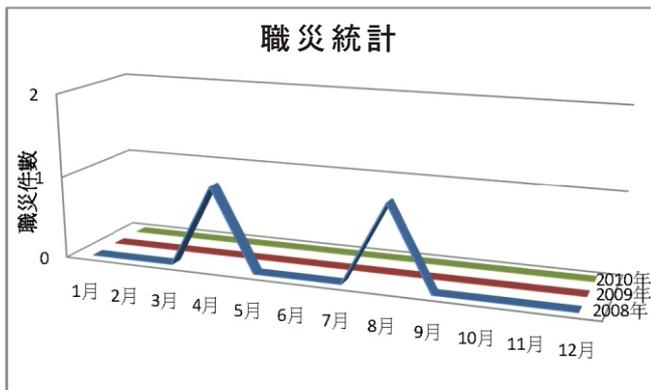
我們運用系統化管理機制，有效管理安全衛生及環保工作，降低企業風險、預防職業災害，保護環境，確保勞工安全與健康、善盡企業責任，確保永續經營。

在經營者的支持下，我們設置一級管理單位「環安衛室」，負責督導、查核各專案工程是否依公司標準化建置各項環安衛設施、設備，並推動職業安全衛生管理系統，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。

自2008年至2010年這三年內未曾發生職業病判例，公司每年規劃安排員工接受在職人員健康檢查，若有異常，則進一步照顧員工就醫治療，並調整適當職務至工作場所繼續工作。

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。

環境政策： 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。



我們致力推動環安衛管理系統，工作項目如下：

- 安全衛生組織、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。
- 強化各級人員之安全衛生技能與知識。
- 建立職業安全衛生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勞工安全衛生作業，拔擢優良的模範工地及人員，建構緊急應變處理機制，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、日常查核輔導及緊急事故應變機制，培植施工安全行為，再依工地屬性及需求，提供各種安全設備、危險氣體檢測、漏電斷路系統等以保護人身的安全，建置安全的施工環境，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，依不同地區工地遴選適任的勞工安全衛生委員計13人，資方委員有11人，勞方委員有2人。為防止職業災害，保障勞工安全，瑞助於每一專案工程設置勞動安全監控系統（CCTV），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、工地環安衛自主管理程序(如下圖)、落實三級監護制度、施工安全循環作業與工地緊急事件通報處理等作業落實執行，才有每年皆保持零災害、零事故之記錄的優良效果。

危害評估：
危險性作業評估

安衛施工規劃：
1. 安衛計畫
2. 墜落防止計畫
3. 分項工程計畫
4. 假設工程計畫
5. 自動檢查計畫

法定資料報核備查：
1. 安衛工作守則報備
2. 管理單位及人員設置報備
3. 勞工名冊名卡
4. 勞保證明文件

進場前協議告知：
1. 安衛管理要點、標準規定
2. 危害告知、罰則、切結書
3. 廠商備查資料、進場申請

人員及危險性機械進場管制：
1. 工作環境危害因素告知單
2. 勞工安全衛生教育訓練記錄
3. 個人防護具配戴穿著檢查
4. 危險性機械(吊車)一機三證檢查
5. 工作證配戴檢查

安全衛生協議組織會議：
1. 每日及每月協議組織會議
2. 每日安衛巡視
3. 定期或不定期舉辦在職勞工教育訓練

設施、設備設置與維護：
1. 實施自動檢查
2. 安全環保設施、設備設置與維護

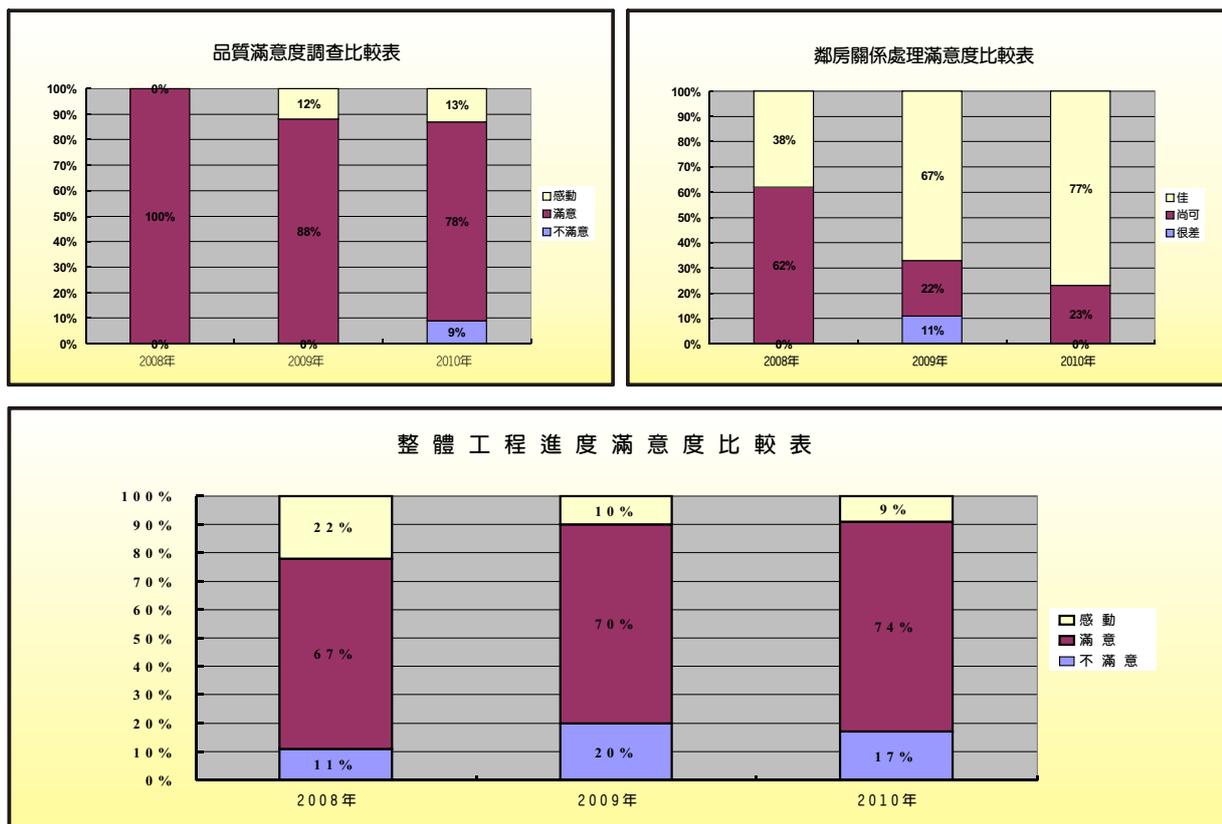
安全施工流程：
安全作業流程宣導與告知

每日環安衛循環：
1. 晨操及工具箱會議(Tool Box Meeting)
2. 廠商聯合巡視→工作場所預知危險
3. 安全衛生協議會議→缺失檢討與改善
4. 內部檢討會→檢討當日安衛執行情況
5. 現場整理整頓
6. 作業後收工前確認

4.3 客戶服務

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」、「品質提升年」、「熱情服務年」都致力於改善作業流程，並成立客服事業處，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，每年都會請在建中的個案業主協助填寫「客戶滿意度調查表」，做為我們檢討改進的參考。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，主要原因是因建案量及新進人員增加，培訓及經驗傳承不及所造成，鑑此，使業主達到【感動】等級即成為我們努力的目標。自2011年起，為延續【感動】的滿意度，特別加強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。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之參考依據，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。



在施工品質及商譽已大幅提升並普獲肯定，進一步提升公司的競爭力與客戶滿意度，因應業務的成長，完工保固個案的增加，以及提供和營造同業間之差異化服務，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，以確保建築物之居住品質，並設置24小時專人接聽客戶服務專線0800-245999，且於來電後迅速派員至現場了解狀況，儘快解決問題，讓業主無後顧之憂。

2009年3月頒訂客服修繕作業管理辦法，加強修繕作業流程與時效的掌控，有效管理修繕人員行為及維護修繕品質；由於提供獨立的保固修繕作業，縮短修繕作業流程與時效，提升客服修繕差異化服務的層級，成效相當不錯；故於2011年1月將客服部獨立成為客服事業處，不僅為公司承建完工的個案提供保固期內的修繕作業，連保固期滿的個案(社區)或者是其他公司承建完成，但無法獲得適當保養維護的社區，提供一般的緊急維修、定期檢修、滲水止漏施工、舊屋翻新，以及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，克盡企業社會責任。

為提升客戶滿意度，修繕作業單位與人員的目標管理有五項：

- 一、提供主動式客戶服務，定期電訪或拜訪保固期業主。
- 二、改善修繕流程的順暢，每年施作一次客服滿意度調查。
- 三、不定期舉辦修繕人員施工技術及應對技巧的加強教育。
- 四、為改善工程施工程序，減少發生保固修繕問題，定期發表缺失修繕報告，回饋工程人員參考，改善施作流程與減少缺失發生比率。
- 五、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。

目前公司修繕客戶服務滿意度調查的對象，主要針對完工交屋後保固個案的業主；修繕客戶服務滿意度調查，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。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，在各施工節點加強管制與自主檢查，降低相關缺失發生的機率及提升施工品質。另外，為強化修繕經驗的回饋，對於缺失程度較嚴重或數量較多及二度發生缺失的項目，安排每季修繕問題檢討專案報告。

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，都要讓業主能感受到瑞助對品質的堅持，與熱情服務的用心，讓客戶信任、安心與放心。

4.4 供應商與承攬商管理

在不同業主的建案施工前、施工中與施工後的維護作業及其管理非常重要，唯最具挑戰性的就是統整所有供應商的能力，小型工程案必須整合數十家，中型整合數十家，大型整合數百家承包商，讓每家承包商的施工品質、交期與配合度等，符合客戶、法規的要求標準。因此，對配合的承攬協力廠商及供應商進行評估與管理。對於承攬施作工程的協力廠商，進行層層評鑑與管理，在每個建案即將完工時，公司會請該工地主管填寫【廠商評鑑表】，反應承攬商所有施工項目之品質與配合情形，作為後續發包之重要參考。每年度定期召集內部理級以上主管進行優良廠商選拔會議，評鑑優良廠商，並在年終尾牙時頒贈獎座，除獎勵廠商外，日後給予優先報價與議價權。

瑞助對於承攬商及供應商的要求相當嚴謹，須評鑑合格廠商才能承攬工作。協力廠商依其施工項目，評鑑其：施工計劃、財務能力、品質水準、交期承諾、配合度、信用度、安衛管理、物料管控、班底人員與等級總評，上述依據優、可、劣三類評鑑歸類管理承包商。



優良廠商頒獎

在發包前，負責發包單位會將工作項目、規格 / 條件、品質/交期、工期/時程、安全衛生等事項，對廠商做充分溝通與說明，讓廠商完全了解其工作範圍、要求品質、交期以及可能承擔的風險。議價完成簽約時，會將合約金額、付款條件、雙方責任、權利義務、罰則等清楚明確載錄於合約內，作為廠商履行合約的依據。進場施工前，工地會舉行勞工安全衛生教育訓練課程，並告知廠商嚴禁僱用童工進場施作及有身孕婦女從事粗重或高架作業，以維護上述人員相關之權益。

工程進行中，為即時服務廠商領款，在工地端即可透過MIS系統查詢款項的進度；基本上，凡達到合約的付款條件，經審查合格者，均可如期收到應收帳款。

瑞助為全面落實企業社會責任，2010年要求供應商與承攬廠商承諾實施「供應商環境及社會責任之實行準則」，並簽署同意書者計79家，佔瑞助優級廠商一半以上，反應相當良好。同時，我們仍本著誠信與公平公正的原則對待所有廠商，並與簽約廠商共同合作、相輔相成、同舟共濟、和諧共榮與發展，期望達到與客戶、廠商等多贏的局面。



4.5 社會公益/社區關係

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。

企業捐助

受捐單位介紹：私立惠明學校

私立惠明學校為以基督教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、生活訓練，培養獨立生活的能力，發揮殘而不廢的精神，以創造更有希望的前程及有尊嚴的生命。

捐助年資：2年 捐款總額：44.8萬元 提供義賣場地：一場

受捐單位介紹：十方啓能中心

十方啓能中心實質服務理念：以「尊重扶持的愛，惜緣，惜福，感恩的心」尊重智能障礙者同胞生命權、受教育權、就業權、生活權為服務前提條件，扶持其得到生理認知、職能發展、結合公認可行有系統的事業團隊，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，提供有系統的專業服務，促使社會以尊重扶持身心障礙同胞之社會福利觀，造成之社會安康祥和之理念

捐助年資：1年 捐款總額：25萬元

受捐單位介紹：財團法人文向教育基金會

「財團法人文向教育基金會」為台灣人壽董事長朱炳昱為紀念父親朱文向先生而成立的，致力於平衡城鄉教育之差距，為永靖鄉民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。目前也積極轉型為企業型基金會，將服務範籌由地方擴大為全國，協助更多弱勢。

捐助年資：3年 捐款總額：52.9萬元

員工一日捐

鼓勵員工一日捐活動，依附公司企業捐款之上述受捐單位同時捐助，由全體員工捐助一日薪資，全體做愛心，力量無限大。

愛地球環保活動

瑞助人的綠色夢想、踏出守護地球的腳步，隨著地球的暖化與變遷，生態逐漸消失，天災不斷降臨，身為地球公民的人類，或許不該再為生活而努力，而該為永續生存而盡力！



綠色夢想的起源—瑞助營造以打造優質建物的實踐家為願景，也深知我們所打造的每一處家園，都是取之於大地珍貴的寶藏。企業的經營無法再短視著眼前的利益，也必需要正視著如何永續的經營，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。2011年為瑞助營造20週年，我們期許著邁向綠色企業，用行動付出對大地的關懷。

桃米村生態服務體驗

2010年10月瑞助營造與環境資訊協會合作籌辦「桃米村生態服務體驗」，希望能將綠色企業的使命用行動付出。此次活動，以志工名義，號召員工自願報名，想不到四十名的名額，在二天內就踴躍的報名額滿了。帶著環保的使命、輕便的裝備，瑞助人在中路坑往草湳溼地的路段，分組進行淨地活動，一群都市人戴上手套、拿起鐵夾，大手牽著小手，一路拾起垃圾，淨地成績重達四十公斤的垃圾量，並且進行分類、統計及教育。除此之外也參觀了生態污水池及草湳溼地所蘊藏的生態寶藏，讓活動極具有「保存生態、愛護環境」的教育意義。雖然此行偶遇山區陣雨且道路坡長路陡，但每個人的心中卻甘之如飴。

綠色企業的使命

瑞助營造近年來，致力與學術單位研究建築物CO₂減量研究，也配合業主使用綠色建材及工法承做營建工程。在每個工地管理上，皆實施綠化與環保的環境作業標準，希望能達到營造業邁向減毒、減碳、減廢等綠色目標。未來瑞助在企業社會責任的貫徹上，更會關注環境保護與社會公益，期許能將環保的理念傳遞，讓環保活動能夠力行、感動與散播。

道路認養及敦親睦鄰

為善盡企業社會責任與敦親睦鄰，對各工地的鄰房，瑞助會適度主動關心當地居民生活品質，除施工期間的拜訪與召開施工說明會外，對工地鄰房社區所舉辦的活動、環境維護、綠化、改善美化社區等，都會適度贊助及協助。有關2010年贊助事宜，詳如下表：

NO	工地名稱	內容	贊助金額
1	靜宜體育館	廟會贊助	6,000元
2	大同尚志-明日世界	鄉里中秋聯歡晚會	12,000元
3	大同尚志-明日世界	鄰房風尚大樓外牆清洗	200,000元
4	台電義竹	樹木移植，郭親睦鄰	14,285元
	合計：		232,285元

4.6 投資人關係

瑞助十分重視投資人權益，為了能最快將訊息傳達給投資者，固定在每季召開的董事會及每年5至6月的股東常會中，說明公司財務數字及營運狀況。



此外，公司也非常重視股東意見，每年不定期拜訪長期持有瑞助的主要股東，傾聽股東對於公司經營的看法及建議，作為日後發展的重要參考。公司設立投資關係室，專人負責處理投資人的相關事務；若是對於公司有任何建議或是疑問，都可以透過電話、傳真，或是電子郵件的方式與公司聯繫。

4.7 參與社團與公共建設

瑞助主動參與營建專業及管理社團組織，並積極鼓勵員工加入，來分享公司在工程專業與管理的專業知識及服務，以回饋社會大眾的需要。

參與社團組織

2010年瑞助營造經營者與中高階主管積極多元參與不同的專業、管理等社團組織，並擔任部份社團理事、副理事長或會員，以本身專業技術與管理能力，與同業或異業分享，為提升整體產業競爭力，貢獻一份心力。

參與公共建設

瑞助認為回饋社會的最佳途徑就是從專業出發，積極參與公共工程建設，並以最優良的營造品質，來提升台灣基礎建設的水準，帶給不同大眾生活、教育與交通等各方面的便利，進而達成節能減碳或環保的目標。

在公共工程的參與上，瑞助運用本身對建築物營造工程技術的專長，承攬各級政府的公共建築物為主，並榮獲各級政府優良或環保獎項如下：

1998年—台北市政府環保優良大型工地獎：台北市新生國小新建工程

2004年—彰化縣政府環保優良工地獎：大葉大學活動中心新建工程

2004年—新竹市政府優良空氣污染防制工地獎：竹科二期開發區新設加壓配水設施及停車場工程

2004年—新竹市政府空氣污染防制優選工地獎：全通科技B棟土木新建工程

2006年—彰化縣政府環保優良工地獎：泰山新時代新建工程

2006年—新竹市政府優選環保工地獎：湖濱二路有眷宿舍

2009年—新竹市政府優選環保工地獎：台電竹園E/S超高壓變電站新建工程

2009年—嘉義縣政府優良工地(房物建築類)競賽獎：世紀香榭85戶店鋪住宅新建工程

重視工安

瑞助非常重視員工與承包商的勞工安全，多年來工地零職災，榮獲行政院勞工委員會中區勞檢所遴選為舉辦「2010年度營造業墜落災害預防觀摩會」的事業單位並頒贈感謝狀；行政院勞工委員會南區勞檢所「2010年度區域聯防、執行聯合防災稽查及自主管理，達成零重大職災目標」的事業單位並頒贈感謝狀。有上述獎勵，係瑞助全體員工秉持不畏艱困的精神、不斷突破創新、有效率的熱忱服務、及追根究底尋求最佳解決方案的執行力，共同努力的成果，因此工程品質與環保項目，獲致各級政府的肯定，也為台灣營建業作出重要的貢獻。

瑞助營造參與社團組織的名單如下：

加入者	社團組織名稱	擔任職稱
張淵全 董事長	社團法人台中市彰化同鄉會	副理事長
張淵全 董事長	員林分局永靖分駐所	義警顧問
張正岳 總經理	台中市企業經理協進會	會員
張正岳 總經理	中華民國工商協進會	會員
張正岳 總經理	中華民國傑出企業管理人協會	會員
張正岳 總經理	臺中中科扶輪社	社員
張正岳 總經理	中華民國營建管理協會	理事
張正岳 總經理	台中市張廖簡宗親會	理事
張正岳 總經理	國立南投高級中學校友會	理事
謝文彥 協理	土地交流協會	發起人
謝文彥 協理	台中市精密機械科技創新園區廠商聯誼會	會員
陳天能 經理	中華採購與供應管理協會	會員
林炫圻 董事	台灣公共治理研究中心公共治理績效評鑑	委員
林炫圻 董事	中華民國人壽保險管理學會	正會員
林炫圻 董事	美國壽險(FLMI)	管理師
石明源 顧問	逢甲大學總務處	機電顧問
石明源 顧問	經濟部能源局	電匠年度回訓種子教師
石明源 顧問	台灣省機械技師公會	第3屆理事長
石明源 顧問	國家通訊委員會	中市北區電信審驗處主任技師
石明源 顧問	內政部土地重劃處	機電工程協驗/協審委員
石明源 顧問	中華民國電機技師公會.全國聯合會. 高雄市電機技師公會.台灣省電機技師公會	前總常務理事/監事/理事
廖志桓 顧問	建築師公會	會員





瑞助與環保 |



5.1 節能減碳

近年來瑞助營造之業績、營收、獲利已穩定，所以推行並落實公益及環保政策，盡心盡力朝向綠色企業目標努力，積極落實企業社會責任，朝永續發展、生生不息邁進。

全球氣候暖化日趨嚴重，氣候極端變遷迅速，如水災、旱災、或颱風等常造成民衆生命財產的重大損失，已成為全世界必須面對的重要課題。瑞助身為台灣中大型企業，對節能減碳自當傾注全力，來降低能源的消耗；在日常工作上，宣導節約能源，強調節約用油、用電、用水及用紙的重要性。

內部管理方面：實施MIS系統，可即時上傳資料、減少公文書面作業，不定期舉辦綠色講座、資訊宣導及環保公益活動，鼓勵同仁力行環保節能，如中午12:30至13:30關燈1小時、影印紙正反面使用、會議儘量不影印書面資料、施行廢紙與廢棄物回收、離開會議室隨手關燈及冷氣之習慣等節能減碳的做法。

綠色創新方面：邀請綠建築廠商至公司舉辦綠建築工法說明會，已邁入第三年舉辦創意競賽，由工地提供創新工法並協助申請專利。另主動積極與各方產、學術界之研究機構合作，致力發展綠建築之減碳、減廢、減毒等研發創新，積極研究如何減少營建過程中的廢棄物、排放碳量，以減少碳足跡；並導入健康住宅概念，提供專業健康住宅檢測無毒證明給予業主。

綠建材方面：特別成立「瑞助營造綠色聯盟協會」邀請各類有生產生態、節能、減廢、健康的綠建材廠商或取得綠建材標章之廠商加入會員，以促進綠色產業經營管理資訊之整合交流及資源分享，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，使得綠色企業之發展目標更為具體化。

工程實績方面：在工地管理我們相當重視環保與資源回收，為落實綠色企業的使命，工地標準化設置共分為兩大類：

1. 環保綠化：如圍籬防塵網設置、工地圍籬綠美化、工地廁所綠美化與工地入口綠美化等。
2. 資源回收：如垃圾分類（依鐵、鋁、塑膠、紙類等分門別類置放於不同垃圾桶內）廢料收集、廢料再利用等。



■ 工地綠美化



■ 資源回收



■ 垃圾分類

俗語云：「德不孤，必有鄰」，瑞助在環保與資源回收努力耕耘的務實作風，獲得各縣市政府的肯定，並頒發各項環保績效獎項予以鼓勵。得到環保績效獎項的工地有嘉義朴子世紀香榭新建工程、國立台北教育大學綜合教學大樓及游泳池新建工程、台電竹園E/S超高壓變電站新建工程、台電投中D/S新建工程等工地。

環保績效獎項



嘉義朴子世紀香榭新建工程

嘉義縣2008年優良工地競賽第一名



國立台北教育大學綜合教學大樓及游泳池新建工程

2010年道路認養績優營建工程獎



台電竹園E/S超高壓變電站新建工程

2009年11月新竹市優選環保工地獎



台電投中D/S新建工程

南投縣2010年度環保優等工地



各樓層設置污水槽



各樓梯間設置臨時導水槽



各工地出入口處皆設置洗車台及沉澱池



各工地皆有設置垃圾管道

5.2 污染防治

本公司非常重視工地污染防治工作，各工地皆依營建工地空氣污染、水污染、廢棄物等相關環保法令設置污染防治設施、設備，並定期派員檢查及維護；具體措施如下：

1. 各樓層設置污水槽及定期維護管理。
2. 各樓梯間設置臨時導水槽及定期維護管理。
3. 各工地設置工地圍籬、防溢座及美化環境，防止工地污水及逕流廢水溢流至工地外圍。
4. 各工地出入口處皆設置洗車台及沉澱池，防止工地車輛輪胎污染道路路面。
5. 各工地皆有設置垃圾管道，於出口處設置護圍，防止廢棄物彈跳溢出。

交通維護

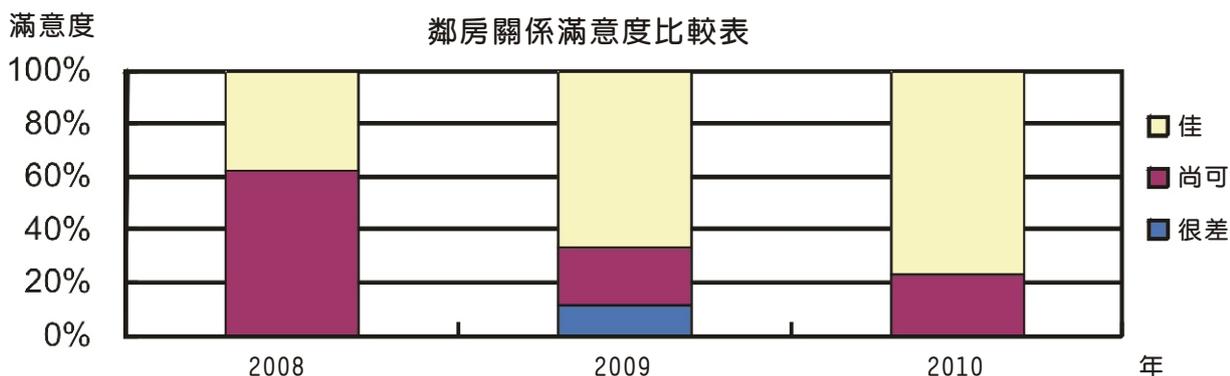
為維護各工地進出的交通安全與秩序，除在上下班尖峰期間，指派專人專責指揮工地進出的車輛，維護行人安全與交通秩序不讓其擁塞，避免造成不便與當地居民抱怨；在工地大型車輛則儘量安排於離峰時段或夜間八點以後進出，減少工地附近交通擁塞的機率。



模板廢料再利用

鄰房溝通

在鄰房溝通方面，除施工前會舉辦施工說明會外，公司也主動幫業主居中協調敦親睦鄰工作，儘可能達到雙方能接受且滿意的程度，我們默默耕耘與努力頗受業主好評外，在鄰房關係處理的滿意度也漸入佳境，在近三年的比較表中，鄰居滿意度為「佳」者的比例明顯上升。



環保罰鍰統計

瑞助對各工地污染防治的積極作為，讓本公司從未因嚴重溢漏污染，而受到環保單位罰鍰處分。不過，由於公共或民間工程業務拓展順利，工地新增數越來越多，遍及台灣北、中與南部，在各工地環保作業，因督導與查核人力不足，難免力有未逮之處；因此，2010年度環保罰鍰統計如下

NO	違反事由	罰鍰金額
1	塵土飛揚,泥土污染周界外路面	\$6,000
2	作業中泥土污染周界外路面	\$6,000
3	施工過程未落實致產生揚塵	\$100,000
合計：		\$112,000

為了推廣綠色觀念，
瑞助在2010年10月於臉書(Facebook)成立
『瑞助阿牛-愛地球日記』粉絲團
<http://www.facebook.com/reijulovetheearth>



5.3 綠色觀念推廣

瑞助為推廣綠色企業與綠建築的概念，在規劃經營策略地圖的新技術開發項目，即包含綠建築的新技術開發，並列為近年來重點發展的新技術與新工法，除榮獲各項綠建築標章之實績外，對往後的發展，本公司特由「經營企劃室」規劃下列工作項目：

1. 建立公司內部同仁對保護地球環境的共識，節能減碳觀念，並逐步向外推展。
2. 創立愛地球日記部落格，由內而外，詳見「臉書」項目。
3. 綠色廣告行銷，詳見「古典音樂台」項目。
4. 環保活動之參與及倡議。

臉書社群成立至今，網路傳播的力量相當可觀，參與人越多，會帶來向上提升的力量與影響力，瑞助藉由各項國內外綠色訊息及活動消息（含綠建築、綠能源、節能減碳、相關活動影片、文章等）的分享，除讓部落客知道國內外綠色趨勢，更希望能提倡與喚醒參與者對地球環境的重視，進而塑造「瑞助營造 = 綠色企業」的形象。未來將加強瑞助參與各項關心地球的活動實錄（例如：桃米村），將該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，更能引起社會大眾對相關議題的重視。

此外，為積極向外對社會大眾推廣綠色觀念，瑞助與好家庭聯播網共同合作，在慶祝瑞助營造20週年的同時，希望能藉大眾傳播力量，對社會大眾傳達具有正面意義的議題，並建立綠色企業的優良形象。



古典音樂台-「夢想工程師」

<http://www.family977.com.tw/>

瑞助與好家庭聯播網(古典音樂台頻道)合作的目標，是希望藉由大眾廣播節目，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，讓綠色話題無限漫遊與推廣，落實綠色生活理想。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。節目中倡議宣達「綠色地球、綠建築」概念，讓更多人來珍惜我們的綠色地球，未來會規劃在更多廣播通路傳送播放，並與多方綠色團體合作，製作多元優質的單元，讓更多人能了解綠色地球的重要，將綠色概念傳達，將愛心傳播出去。

5.4 綠色企業與永續發展

近年來，全球面臨嚴重的溫室效應、沙漠化、水污染、廢棄物處理、空氣污染、臭氧層破壞、表層土壤破壞、生物絕種等問題，例如：據估計，每年有超過兩百萬隻海鳥和十萬隻海洋哺乳動物，因為人類隨意拋棄的垃圾及廢棄物而致死。保存地球稀有物種的熱帶雨林，正以每年一千萬公頃以上的速度消失。有鑑於自然資源急速耗竭、自然環境慘遭嚴重破壞等因素，各國政府及有心人士，一方面呼籲世人的重視，一方面透過國際法規的制約功能，防止惡化的程度與速度。

台灣繼創造經濟奇蹟之後，要在國際間取得競爭優勢，不僅要強化企業經營利基，更要著重生態保育的工作，將環保深植在每個企業、每個人民的心中，使其成為企業及國家的競爭力。當然不能忘記的是，環保意識的建立，不僅是企業、政府，更是全民的責任。

健康住宅檢測



綠色企業發展實績

瑞助推行之綠建築發展包含：「減碳」、「減廢」、「減毒」、「創新」等四大面向，以有效拯救地球的環保行動為訴求，以健康、舒適、智慧、節能為主要發展標的。

一、減碳—結合學術單位進行CO₂減量研究

針對會造成溫室效應的二氧化碳排放量問題，瑞助的具體因應對策除了積極參與有關氣候變化之研討會或國際會議等，並結合學術單位進行二氧化碳減量研究，其中產學合作之『營建時期及建築物生命週期二氧化碳排放量之研究』已進入第3期研究。藉由此評估模式，在建築物建造完成時，可計算出二氧化碳排放量，對建築產業所造成的環境破壞作量化評估，並研擬提高能源使用效率的技術及措施。

瑞助係全台灣第一個研究建築物生命週期二氧化碳排放量之營造公司。研究施工過程中如何減碳，並將結果效益應用至營建過程的結合，研究結果可提供業主、建築師在營建工程、建築規劃等綠建築設計之參考依據。業主或建築師更可委託瑞助協助製作各種營建方案的二氧化碳排放量之計算與比較，讓我們善盡地球村公民的責任，共同創造低環保負荷之綠色建築。



營建時期及建築物生命週期二氧化碳排放量之研究結果：

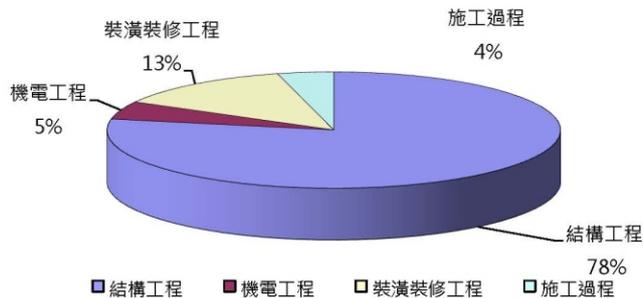
建築物營建時期CO₂排放量可依下列各階段分別計算：

- (1) 建築材料生產過程CO₂排放量計算。
- (2) 建築材料運輸過程CO₂排放量計算。
- (3) 建築物現場施工過程CO₂排放量計算。

CO₂排放量 = (1) + (2) + (3)

(模擬鋼構-樓板用混凝土)二氧化碳排放量
本研究對於所有建材估算，皆大量採用瑞助提供之廠房之建材做為主要估算目標。
由此結果顯示，整體工程二氧化碳排放量最多的是主結構體，佔整體總工程80%左右。

瑞助廠房之二氧化碳排放量

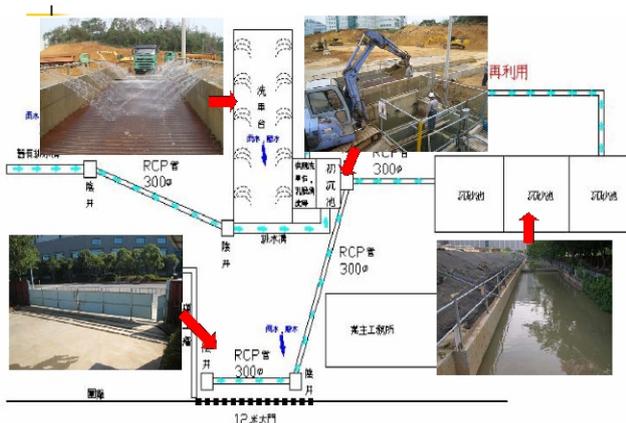


*資料來源：瑞助-營建時期及建築物生命週期二氧化碳排放量之研究結果報告。

二、減廢—實施循環再利用

除了5.1節的垃圾分類外，工地管理相當重視營建廢棄物資源回收：實施項目有廢料收集、廢料再利用還有洗車台沉澱池回收水再利用等。

洗車台沉澱池回收再利用系統圖



三、減毒—產學合作

1. 實施「綠色聯盟」制度

「綠色聯盟」是瑞助營造設立的非營利組織，以結合生產健康綠建材、生態綠建材、再生綠建材、高性能綠建材各類優質綠色廠商，建立綠色相關企業營運廠商資料庫；藉由此綠色資料庫，提升瑞助各項綠色設計及服務的能力與能量。

「綠色聯盟」之任務，在促進瑞助綠色廠商之整合與交流、促進綠色產業之技術提升、提供綠色建材相關產業之技術發展資訊、建立綠色廠商資料庫、遴選綠色能源優質企業、建立綠色相關企業營運廠商、提供業務部取得相關案源。推動「綠色聯盟」，可使瑞助配合的綠色廠商會員管理更具制度化，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。

2. 房屋健康專業檢測

世界衛生組織(WHO)報告指出：室內空氣的污染源主要來自水泥，塗料、油漆、傢具等建築材料，家電等室內設備，還有取暖和做飯過程中產生的煙塵廢氣等。而這些有毒物病屋，因為含有各種有毒物，對人體會引發【病態建築物症候群】。瑞助為使得業主及一般民衆遠離【病態建築物症候群】的危害，提供兩項針對如何預防【病態建築物症候群】的方法有二，如下述：

- (1) 教導一般民衆在自己家裡做有無【病態建築物症候群】危險的《簡易判斷》，自行簡易判斷方法，可查閱瑞助的交屋手冊內容。
- (2) 瑞助基於對自己及與社會負責任的誠信，會針對自己蓋的建築物，邀請專業團隊於適當檢測時機施作九項《專業住宅健康檢測》項目，並提供檢測報告書給業主。

3. 綠建築實績

在整體建物規劃為綠建築的實績部份，則有竹科管理局湖濱宿舍、竹科竹南生技標準廠房、台電竹園超高壓變電站、新竹寶山公所行政大樓及中央大學人文社會大樓等榮獲「綠建築標章」其中中央大學人文社會大樓更通過九大指標項目的七大指標。

交屋手冊提供簡易自行判斷住宅健康方法



檢測項目	檢測標準	上列標準是否達成	檢測結果
1. 建築材料與裝修	0.8分 (100%合格)	0.8分 (100%合格)	合格
2. 空氣品質	0.8分 (100%合格)	0.8分 (100%合格)	合格
3. 水質	0.8分 (100%合格)	0.8分 (100%合格)	合格
4. 噪音	0.8分 (100%合格)	0.8分 (100%合格)	合格
5. 光線	0.8分 (100%合格)	0.8分 (100%合格)	合格
6. 熱舒適度	0.8分 (100%合格)	0.8分 (100%合格)	合格
7. 室內空氣品質	0.8分 (100%合格)	0.8分 (100%合格)	合格
8. 室內空氣品質	0.8分 (100%合格)	0.8分 (100%合格)	合格
9. 室內空氣品質	0.8分 (100%合格)	0.8分 (100%合格)	合格

綠建築



註：病態建築物症候群：世界衛生組織(WHO)定義為：「凡因建築物室內空氣污染導致人體異常症狀，如神經毒性症狀(含眼、鼻、喉頭感到刺激等)，不好的味道，氣喘發作等。」



GIS建物資訊定位

工地遠端監控模式

客製化3D作業

4. 創新技術

創新是企業或組織競爭力的表徵，也是維繫永續發展的最重要關鍵。往昔僅強調創新的重要性與作法，今日更強調綠色創新→將環境友善觀念融入傳統創新理念。環境友善包括：省資源、省能源、低毒性、低污染、低排放（含CO₂）、可回收等。

瑞助營造成立「研創部」與學術機構建立研發互動平台。藉由產學合作模式，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，且已連續第三年舉辦創意競賽，2011年更以配合公司三大目標對綠色企業的推展，以誘發全體員工對工程實務相關的合理化、省工化方式，提出創新工法及縮短流程等可行性作法與經驗為主題，舉辦「小工法大功效」活動，以減少施工流程與節能減碳；同時也施行環保建材試用，包含無毒油漆試塗、礦物漆試塗、隔熱漆使用於屋頂等研究。

在資訊管理部份，建立工程資訊管理IT平台與發展經營管理IT技術，減少流程及紙張之使用，以跨區協調支援，精實管理流程為目標。且以GIS建物資訊定位，使用GIS系統管理遠端監控畫面、公司標準化施作項目、連結自然環境資訊系統等；並以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，防止因錯誤而增加工程成本及產生廢棄物。

5. 永續發展

21世紀企業除應承擔社會責任與環境責任，也要教育消費者綠色概念與環境保育的做法。瑞助公司藉由公益廣告的製作、人員的推廣，或是舉辦研討會等方式，來教育社會大眾正確的環保概念，教導如何判斷綠色產品、有害物質，綠色產品對環境的重要性、如何收集環保相關的資訊、如何支持或抵禦企業的綠色行動等。

同時，我們實施綠色聯盟制度，為發展綠色企業的目標持續努力不懈，運用減碳、減廢、減毒、創新等四方法，有效拯救地球的環保行動，並以健康、舒適、智慧、節能，作為瑞助未來發展的主要方向。

有鑑於企業社會責任的重要，瑞助營造公司於2011年完成2010年CSR企業社會責任報告書的查証與出刊，揭露公司治理、經濟指標、環境指標與社會指標的情形，回應利害關係人與社會大眾的期許，並感謝利害關係人過去對瑞助營運成長的支持與協助。





附錄 | 第三者保證聲明





Opinion Statement

SUSTAINABILITY REPORT ASSURANCE

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

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

Holds Statement No: **SRA-TW-2010010**

And participates in the mission of the AA1000 Assurance Standard consistent with the GRI G3 Guidelines

REIJU CONSTRUCTION CO., LTD., Taiwan has published the 2010 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: **12/08/2011**



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.



Statement No: **SRA-TW-2010010**

Location

REIJU CONSTRUCTION CO., LTD.
36F.
No.160-1, Sec.1, Taichung Port Rd.
West Dist.
Taichung City
Taiwan
瑞助營造股份有限公司
台灣
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 2010 calendar year on the REIJU headquarter and relevant operations in Taiwan.

Originally Issue: **12/08/2011**

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.

獨立保證意見聲明書

民國九十九年度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(簡稱瑞助營造公司)為相互獨立的公司,英國標準協會除了針對瑞助營造公司民國九十九年度企業社會責任報告進行評估和查證外,與瑞助營造公司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公司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公司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,將由瑞助營造公司一併回覆。

查證範圍

瑞助營造公司與英國標準協會協議的查證範圍包括:

1. 整份報告內容及民國九十九年瑞助營造公司在台灣之營運系統與活動,包含台中總公司、台北辦事處及各承攬的公民營業主的建築工地。
2. 依照 AA1000 保證標準(2008)的第 1 應用類型評估瑞助營造公司遵循 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

我們總結瑞助營造公司企業社會責任報告內容,對於瑞助營造公司的相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。我們相信有關瑞助營造公司民國九十九年的經濟、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公司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公司所提供的足夠證據,表明其依據 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
- 與瑞助營造公司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)中描述有關包容性、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「全球永續性報告第三代綱領(GRI G3)」之核心指標的詳細審查結果如下:

包容性

民國九十九年報告反映出瑞助營造公司已開始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公司的包容性議題。然而,未來的報告可以進一步加強以下的項目:

- 制定公司層級之社會責任政策,使所有同仁瞭解與遵循

— 在持續改善永續性績效之過程中納入利害關係人參與的方法

重大性

瑞助營造公司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公司的重大性議題。然而，未來的報告可以進一步加強以下的項目：

- 依目標策略來決定重大性議題的優先順序
- 將重大性議題的鑑別與優先順序的方法作成書面指引，以利各推動部門持續執行

回應性

瑞助營造公司執行來自利害關係人的期待與看法之回應。瑞助營造公司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公司的回應性議題。然而，未來的報告可以進一步加強以下的項目：

- 鼓勵利害關係人的直接參與，確保完整地回應功能
- 為了彰顯提供給利害關係人之資訊可靠度，鼓勵尋求 AA1000 保證標準(2008)的第二類型查證

GRI 報告綱領

瑞助營造公司提供有關符合 GRI G3 報告綱領的自我宣告，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公司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：

- 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
- 提供收集資訊之系統化設施，用於支持涵蓋績效指標的報告

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，為瑞助營造公司負責人所有。我們的責任為基於所描述的範圍與方法，提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

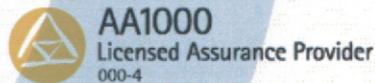
能力與獨立性

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
12 Aug, 2011



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.

INDEPENDENT ASSURANCE OPINION STATEMENT

2010 REIJU CONSTRUCTION CO., LTD. Social Responsibility Report

The British Standards Institution is independent to REIJU CONSTRUCTION CO., LTD. (hereafter referred to as REIJU in this statement) and has no financial interest in the operation of REIJU other than for the assessment and assurance of this report.

This independent assurance opinion statement has been prepared for REIJU only for the purposes of assuring its statements relating to its corporate social responsibility (CSR), more particularly described in the Scope, below. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this independent assurance opinion statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used, or to any person by whom the independent assurance opinion statement may be read.

This independent assurance opinion statement is prepared on the basis of review by the British Standards Institution of information presented to it by REIJU. The review does not extend beyond such information and is solely based on it. In performing such review, the British Standards Institution has assumed that all such information is complete and accurate.

Any queries that may arise by virtue of this independent assurance opinion statement or matters relating to it should be addressed to REIJU only.

Scope

The scope of engagement agreed upon with REIJU includes the followings:

1. The assurance covers the whole report and focuses on systems and activities during the 2010 calendar year on the REIJU headquarter and relevant operations in Taiwan.
2. The evaluation of the nature and extent of the REIJU's adherence to all three AA1000 AccountAbility Principles in this report as conducted in accordance with type 1 of AA1000AS (2008) assurance engagement and therefore, the information/data disclosed in the report is not verified through the verification process.

This statement was prepared in English and translated into Chinese for reference only.

Opinion Statement

We conclude that the 2010 REIJU Corporate Social Responsibility Report Review provides a fair view of the REIJU CSR programmes and performances during 2010. We believe that the 2010 economic, social and environment performance indicators are fairly represented. The CSR performance indicators disclosed in the report demonstrate REIJU's efforts recognized by its stakeholders.

Our work was carried out by a team of CSR report assurers in accordance with the AA1000 Assurance Standard (2008). We planned and performed this part of our work to obtain the necessary information and explanations we considered to provide sufficient evidence that REIJU's description of their approach to AA1000 Assurance Standard and their self-declaration of compliance with the GRI guidelines were fairly stated.

Methodology

Our work was designed to gather evidence on which to base our conclusion. We undertook the following activities:

- a top level review of issues raised by external parties that could be relevant to REIJU's policies to provide a check on the appropriateness of statements made in the report.
- discussion with managers and staffs on REIJU's approach to stakeholder engagement. However, we had no direct contact with external stakeholders.
- 16 interviews with staffs involved in sustainability management, report preparation and provision of report information were carried out.
- review of key organizational developments.
- review of the findings of internal audits.

- review of supporting evidence for claims made in the reports.
- an assessment of the company's reporting and management processes concerning this reporting against the principles of Inclusivity, materiality and responsiveness as described in the AA1000 AccountAbility Principles Standard (2008).

Conclusions

A detailed review against the AA1000 AccountAbility Principles of Inclusivity, Materiality and Responsiveness and the GRI G3 guidelines is set out below:

Inclusivity

This report has reflected a fact that REIJU is seeking the engagement of its stakeholders. The participation of stakeholders has been initiated in developing and achieving an accountable and strategic response to sustainability. The reporting systems are being developed to deliver the required information. There are fair reporting and disclosures for economic, social and environmental information in this report, so that appropriate planning and target-setting can be supported. In our professional opinion the report covers the REIJU's inclusivity issues, however, the future report should be further enhanced by the following areas:

- Developing the company-level social responsibility policies enable all employees to understand and follow
- An approach for stakeholder engagement to be involved in the process for continuously improving sustainability performances

Materiality

REIJU publishes sustainability information that enables its stakeholders to make informed judgments about the company's management and performance. In our professional opinion the report covers the REIJU's material issues, however, the future report should be further enhanced by the following areas:

- Aligning priority to decision of materiality issues with business strategy
- Publishing a written guideline for the methodology to identify and prioritize REIJU's material issues to enable all departments to follow continuously.

Responsiveness

REIJU has implemented the practice to respond to the expectations and perceptions of its stakeholders. An Ethical Policy for REIJU is developed and provides the opportunity to further enhance REIJU's responsiveness to stakeholder concerns. In our professional opinion the report covers the REIJU's responsiveness issues, however, the future report should be further enhanced by the following areas:

- Completely assuring responsiveness by means of encouraging direct stakeholders' participation.
- Encouraging to work towards a type 2 of AA1000AS (2008) engagement with a view to providing the reliability of sustainability performance information that stakeholder concerns.

GRI-reporting

REIJU provided us with their self declaration of compliance within GRI G3 Guidelines and the classification to align with application level B+. Based on our review, we confirm that social responsibility and sustainable development indicators with reference to the GRI Index are reported, partially reported or omitted. In our professional opinion the self declaration covers the REIJU's social responsibility and sustainability issues, however, the future report will be improved by the following areas:

- Identifying all relevant indicators and reporting them to work towards assurance application level A+.
- Providing an infrastructure to systematically collect information for supporting their report including performance indicators.

Assurance level

The moderate level assurance provided is in accordance with AA1000 Assurance Standard (2008) in our review, as defined by the scope and methodology described in this statement.

Responsibility

This CSR report is the responsibility of the REIJU's CEO as declared in his responsibility letter. Our responsibility is to provide an independent assurance opinion statement to stakeholders giving our professional opinion based on the scope and methodology described.

Competency and Independence

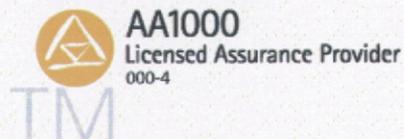
The assurance team was composed of Lead Auditors and Carbon Footprint Verifiers experienced in industrial sector, and trained in a range of sustainability, environmental and social standards including AA1000 AS,

ISO14001, OHSAS18001, ISO14064 and ISO 9001. BSI is a leading global standards and assessment body founded in 1901. The assurance is carried out in line with the BSI Fair Trading Code of Practice.

For and on behalf of BSI:



Peter Pu
Managing Director BSI Taiwan
12 Aug., 2011



BSI

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.

項目	GRI 指標	揭露狀況	CSR 對應章節	頁數	備註
1	策略與分析				
1.1	最高決策者聲明	●	1. 經營者的話	05	
1.2	永續發展主要衝擊、風險及機會	●	1. 經營者的話	05	
2	組織簡介				
2.1	組織名稱	●	3.1 公司簡介	15	
2.2	主要品牌、產品與服務	●	3.1 公司簡介	15	
2.3	營運架構，包括主要營運公司、子公司	●	3.1 公司簡介	15	
2.4	總公司位置	●	3.1 公司簡介	15	
2.5	營運之區域與國家	●	2. 概要與範圍	09	
2.6	法律所有權	●	3.1 公司簡介	15	
2.7	產品或服務供應之市場	●	3.1 公司簡介	15	
2.8	組織的規模	●	3.1 公司簡介	15	
2.9	組織在報告期間之重大改變	●	1. 經營者的話	05	
2.10	報告期間獲獎情形	●	3.5 獲獎事蹟	23	
3	報告書基本資訊				
3.1	報告期間	●	2. 概要與範圍	09	
3.2	前一份報告日期	●	2. 概要與範圍	09	
3.3	報告週期	●	2. 概要與範圍	09	
3.4	查詢報告連絡處	●	發行與聯絡資訊		封底
3.5	報告內容定義程序	●	2. 利害關係人鑑別	10	
3.6	報告的界限	●	2. 概要與範圍	09	
3.7	有關報告範疇及界線的限制	●	2. 概要與範圍	09	
3.8	決定報告界限的原則	●	2. 利害關係人鑑別	10	
3.9	數據量測基準	●	2. 概要與範圍	09	
3.10	與舊報告訊息不同的原因	●	2. 概要與範圍	09	無：首次公佈CSR報告
3.11	與舊報告的顯著不同處	●	2. 概要與範圍	09	無：首次公佈CSR報告
3.12	各類揭露指標之對照表	●	指標對照表	68	附錄
3.13	報告之外部查證	●	國際查證證書	61	附錄
4	治理、承諾及參與				
4.1	董事會架構與治理人員	●	3.2 公司治理	17	
4.2	最高治理者是否兼任營運主管	●	3.2 公司治理	17	張董事長未兼總經理
4.3	獨立與外部董事	●	3.2 公司治理	17	
4.4	股東/員工/最高治理者溝通機制	●	4.1 員工照護與發展 4.6 投資人關係	35 45	

項目	GRI 指標	揭露狀況	CSR 對應章節	頁數	備註
4.5	董事與高階經理人的薪酬與組織績效	●	3.2 公司治理	17	
4.6	避免董事出現利益衝突的程序	●	3.2 公司治理	17	
4.7	董事應具備經濟、環保及社會方面的資格與經驗	●	3.2 公司治理	17	
4.8	組織內訂定價值觀、行為守則等	●	4.1 員工照護與發展	35	員工關係與溝通
4.9	董事會如何監督公司各項績效與遵守法規	●	3.2 公司治理	17	
4.10	董事會內評估經濟、環保及社會績效的程序	○			目前董事會內有評估經濟績效程序
4.11	組織預防措施或謹慎行事之說明	●	3.2 公司治理	18	
4.12	組織對外部的經濟、環保及社會約章的支持	●	5.4 綠色企業與永續發展	54	
4.13	組織加入國內或國際組織協會	●	4.7 參與社團	46	
4.14	利害相關人之清單	●	2. 利害關係人鑑別	10	
4.15	利害相關人之鑑別	●	2. 利害關係人鑑別	10	
4.16	利害相關人之參與方式	●	2. 利害關係人鑑別	10	
4.17	利害相關人主要關注議題與回應	●	2. 利害關係人鑑別	10	
經濟績效指標					
EC 1	經濟價值產生與分布，包括營收、捐獻等	●	3.4 財務揭露	21	
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	○			
EC 3	組織定義之福利計劃義務範圍	●	4.1 員工照護與發展	33	薪酬與福利
EC 4	政府之主要財政補助	○			
EC 5	主要營運所所在地最低薪資比	●	4.1 員工照護與發展	33	薪酬與福利
EC 6	營運所在區域供應商之比例	○			
EC 7	當地人員聘僱高階主管等之比例	●	4.1 員工照護與發展	27	
EC 8	公共福利設施投資與服務	●	4.7 參與公共建設	45	
EC 9	顯著間接經濟衝擊之了解與說明	○			

項目	GRI 指標	揭露狀況	CSR 對應章節	頁數	備註
環境績效指標					
EN 1	原物料/能源的使用	○			
EN 2	原物料/能源之再生利用比例	○			
EN 3	直接能源的消耗	○			
EN 4	間接的能源消耗	○			
EN 5	再生能源佔總能源消耗量的比例	○			
EN 6	保護及效率改善所節省的能源	○			
EN 7	減少能源耗量計畫與成效	○			
EN 8	依各來源總耗水量	○			
EN 9	因耗用水而嚴重影響到水源	○			
EN10	水資源回收再利用的比例	○			
EN11	位於或鄰近於生態保育區之土地位置與面積	○			
EN12	在受保護區域活動所產生重大衝擊的描述	○			
EN13	受保護或保留之棲息地比例	○			
EN14	監測管理生物多樣性衝擊的方案	○			
EN15	因營運而造成保育類物種之影響	○			
EN16	直接與間接溫室氣體總排放量	○			
EN17	相關間接溫室效應氣體排放量	○			
EN18	減少溫室氣體排放的計畫及成效	○			
EN19	破壞臭氧層物質的排放量	○			
EN20	氮氧化物、硫氧化物及其他顯著空氣污染物之排放量	○			
EN21	廢水總排放量與去處	○			
EN22	計算廢棄物種類及處置的總重量	○			
EN23	重大溢漏的次數及數量	○			
EN24	依照巴塞爾公約之有害廢棄物輸出入量與比例	○			
EN25	組織之排放水及逕流對生態環境之顯著衝擊	○			
EN26	降低產品和服務環境衝擊的計畫	●	5.4 綠色企業與永續發展	54	
EN27	產品與其包裝按種類回收之比例	○			
EN28	違反環保法令紀錄	●	5.2 污染防治	52	
EN29	產品運輸與員工通勤對環境衝擊	○			
EN30	各類環保支出與投資	○			

項目	GRI 指標	揭露狀況	CSR 對應章節	頁數	備註
勞工實踐與合理工作績效指標					
LA 1	按雇用類型、雇用合約及區域區分之員工人數	●	4.1 員工照護與發展	28	僱用與人力統計
LA 2	員工人數、比例及地區劃分計算離職比率	●	4.1 員工照護與發展	30	僱用與人力統計
LA 3	全職員工之福利	●	4.1 員工照護與發展	33	薪資與福利
LA 4	員工參與協商之比例	●	4.1 員工照護與發展	35	員工關係與溝通
LA 5	重要作業變更之最短通知期	●	4.1 員工照護與發展	34	晉升與調任
LA 6	參與安全衛生委員會之勞工比例	●	4.2 安全與衛生	38	
LA 7	職業傷病、損失日及死亡事故率	●	4.2 安全與衛生	37	
LA 8	協助員工/家庭/社區在嚴重疾病之訓練、諮詢、預防與風險控制	○	4.1 員工照護與發展	37	健康照護與促進
LA 9	與工會健康與安全主題之協調	○			
LA10	員工受訓時數	●	4.1 員工照護與發展	31	多元學習與發展
LA11	多元與職能訓練計畫	●	4.1 員工照護與發展	31	多元學習與發展
LA12	員工反賄賂政策與程序訓練比例	●	3.2 公司治理	18	員工關係與溝通
LA13	按性別、年齡與其他分類之員工	●	4.1 員工照護與發展	28	僱用與人力統計
LA14	男女員工基本薪資比例	●	4.1 員工照護與發展	34	薪資與福利
人權指標					
HR 1	重大投資合約包含人權條款比例	○			
HR 2	執行人權審查之重要供應商比例	●	4.4 供應商與承攬商管理	42	
HR 3	員工接受人權相關訓練的總時數與百分比	●	4.1 員工照護與發展	36	員工關係與溝通
HR 4	組織對發生歧視個案的處理方式	●	4.1 員工照護與發展	36	員工關係與溝通
HR 5	結社自由權利與支持之行動方案	●	4.1 員工照護與發展	35	員工關係與溝通
HR 6	禁用或保護童工措施	●	4.1 員工照護與發展	27	僱用與人力統計
HR 7	無強迫勞動之情況	●	4.1 員工照護與發展	36	員工關係與溝通
HR 8	保全人員與人權考量相關之訓練	●	4.1 員工照護與發展	27	員工關係與溝通
HR 9	違反當地僱員權利事件之處理	●	4.1 員工照護與發展	27	員工關係與溝通

GRI G3 Guideline 指標項目對照表 ●：已揭露 ○：部分揭露 ○：未揭露

項目	GRI 指標	揭露狀況	CSR 對應章節	頁數	備註
社會指標					
S0 1	營運對於社區的影響	●	3.3 企業發展	19	
S0 2	收賄風險分析：總數與比例	○			
S0 3	員工受反收賄政策訓練比例	●	3.2 公司治理	18	
S0 4	賄賂事件採取之因應行動	○			
S0 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
S0 6	政治捐獻	●			本公司無政治捐獻
S0 7	不公平競爭、反托拉斯與壟斷之法律行動與結論	○			
S0 8	違反法令之罰款與處罰紀錄	●	3.2 公司治理	18	
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	●	5.4 綠色企業與永續發展	54	
PR 2	違反產品與服務之健康與安全相關法令案件	○			
PR 3	產品與服務訊息	○			
PR 4	違反產品與服務訊息與標示相關法令之案件	○			
PR 5	客戶服務與滿意度調查與結果	●	4.3 客戶服務	40	
PR 6	堅持符合法令標準之市場溝通與推廣計畫	○			
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	○			
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

台北辦事處地址

台北市復興南路一段205號6樓
TEL : 02-27313021 FAX : 02-27313031

客戶服務專線 : 0800-245999



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