



流程管理

第廿三屆國家品質獎評審簡報

內容大綱

一、流程管理

(一).保全服務流程

(二).保全信號傳遞與監視

(三).監控電腦介紹

(四).保全員狀況處理

(五).客訴處理

二、支援性活動管理

三、跨組織關係管理

流程管理

1. 中興保全以"打造安全、安心的社會"為理念，對產品生產過程及服務流程均以嚴格標準進行實施。

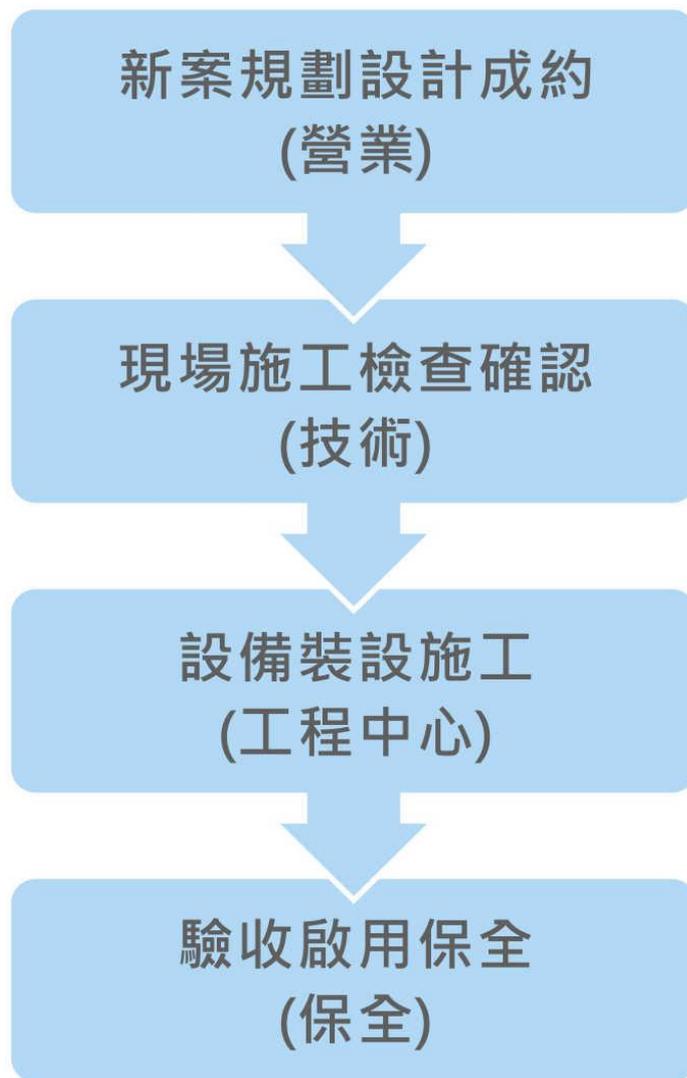
2. 保全服務流程，要讓客戶安心的作業有現場安全規劃、施工驗收、使用教導及後續服務。



- 1.家中發生異常狀況時(如：火災或小偷入侵等危險狀況)，異常訊號會傳送至中興保全管制中心。
- 2.管制中心接獲訊號後，會立即以無線電指揮保全人員趕抵現場。
- 3.保全人員會於第一時間趕到現場處理，並隨時與管制中心保持聯繫。
- 4.管制中心同時會視現場狀況通知110/119及緊急聯絡人前往現場。

(一)保全服務流程

1. 保全服務是靠感知器來偵測，新成約客戶由營業規劃外，在施工前須經技術人員到現場作一次施工前確認，向客戶說明施工工法及補強現場安全設計有無疏忽。
2. 啟用保全系統時向客戶完整介紹系統功能，並用檢核表確認保全功能及客戶注意事項。



(二)保全信號傳遞與監視

1. 客戶現場裝設保全系統，當有異常信號時，信號傳遞到管制席位ISS (Integrated Security System) 端末顯示。
2. 管制員依據信號配合客戶的要求做勤務調度或連絡，視狀況派保全人員到現場處理。
3. ISS管制系統記錄客戶啟用時之各項需求，此套系統設計理念為集中分散概念，當有重大災變時，管制席位可隨時切割成小管制室或分散至各分公司自行監看信號。此功能在921及SARS期間均發揮即高的功能。



(三)、主監控電腦

中文輸入 7月 1日 16時 36分

三重 新莊 樹林 蘆洲

司令 謝煥榮 支援中 0105 其他支援 0125 指令 成功 021127 17:16 CS01雙向 200000 命令正常

總計 23 新規 8 待處理 13 暫時退出 2 未設 0 預約 25 障礙 0 鐵捲門 0

4 2 1 1 4 0	車業吳公館	ZK	FP	蘆洲	4	16:01	確認	-R. 申告	R-RRRRR	留	郭宏輾	P864	16:22
1 7 3 2 6 9	田五金加工廠	K	ES	蘆洲	2	16:13	確認	-R. 操作錯	472\$0	留	楊至群	P862	
1 7 0 2 5 3	世華萊爾富ATM	#	CSS	蘆洲	4	16:24	確認	-S. 異常	003	留			44
1 7 5 5 8 3	壽公館	ZK	HS	新莊	1	16:25	入侵	-R. 異常	R-RRRRR	留	B		46
1 0 5 5 8 0	銀行三峽分行	K	MS	樹林	3	16:26	入侵	-R. 預備	00-R	留			43
1 0 9 1 7 5	電纜外圍-L	K	MS	新莊	2	16:26	入侵	-S. 異常	424\$5	留	B	彭新倫	P822
1 7 7 8 7 2	壽公館	ZK	HS	樹林	2	16:28	入侵	-S. 異常	T-TSSSS	留	U	張鈞傑	P832 16:34
1 7 0 7 6 6	遠資訊蔡公館	F	S	蘆洲	1	16:31	確認	-R. 事務	R-RRRRR	留			67

新規未處理 109175 174257 175238

1 2 7 7 7 4	誠業公館	ZK	HS	樹林	1	10:49	緊急	R.+L 復舊	R-RRRRR	留	B	林孟裕	C833	46
1 2 3 9 7 6	香業金紙廠45項	Z	MM	樹林	3	14:13	緊急	R.+L 復舊	00-S	留			67	
1 4 2 7 8 7	忠興佛堂工廠一堆	Z	MM	樹林	4	14:15	緊急	R. 斷線	*-RRRRR	留			61	
1 2 7 6 7 2	忠興佛堂工廠一堆	Z	MM	樹林	4	14:35	緊急	R. 機器	02-R*	留			67	
1 3 9 0 6 9 5	忠興佛堂工廠一堆	K	MM	樹林	1	14:52	火警	R. 機器	02-R	留			68	
1 7 0 0 6 9 5	忠興佛堂工廠一堆	K	MM	樹林	4	15:43	火警	R. 機器	02-R	留			67	
1 4 9 8 0 0 1	忠興佛堂工廠一堆	K	MM	樹林	1	15:54	火警	R. 機器	02-R	留			68	
1 4 8 9 6 6 7	忠興佛堂工廠一堆	K	MM	樹林	1	16:00	火警	R. 機器	02-R	留			67	
1 7 4 2 5 7	忠興佛堂工廠一堆	K	MM	樹林	3	16:03	火警	R. 機器	02-R	留	B	吳威克	P861 16:03	
4 2 1 5 5 1	忠興佛堂工廠一堆	Z	MM	樹林	3	16:12	火警	R. 機器	011\$03	留			46	
									R-RRRRR	留			67	

金融保險業 自動櫃員機# 尾店) W | 3 ID0070519 | A # 全 1 | 16:24 [禁解] 16:24 R. [禁解] - 16:28 S. J J 無預約 保留無

集中分廠

通常設定

桌NO	BU桌	支援	擔當分公司	集中分公司
0101	0121		士林 內湖 淡水	中山 大同
0102	0122		內湖 中興 汐止	
0103	0123		大板橋 板橋 龍潭	
0104	0124		三峽 雙和 林竹	
0105	0125		板橋 龍潭 林竹	
0106	0126		板橋 龍潭 林竹	
0107	0127		板橋 龍潭 林竹	
0108	0128		板橋 龍潭 林竹	
0109	0129		板橋 龍潭 林竹	

F1 回主畫面	F2 表示切換 (CD)	F3 CD集中設定	F4 HS集中設定	F5 桌集中設定	F6 擔當桌支援
F7	F8	F9 CD集中結束	F10 HS集中結束	F11	F12 支援結束

ISS管制電腦以顏色區分客戶信號的等級，並搭配許多輔助功能。

主監控電腦-異常信號發生以白色顯示

The screenshot shows a Windows desktop environment with a monitoring application window titled "h8015100 (192.168.24.241)". The application interface includes a top status bar with the text "3 4 6 9 9 9 通訊測試TEST CS# 三重 2 16:40 設備 -S.預備 3 381 留指". Below this is a table with a header "新規未處理" and a value "1". The table contains several rows of data, with some cells highlighted in black. A keyboard shortcut menu is visible at the bottom of the application window, listing functions F1 through F12. The Windows taskbar at the bottom shows the system tray with the time "下午 04:40 2013/3/5" and several open applications including "images", "hbg [執行中] - O...", "中興保全事務系...", "h8015100 (192....)", "BH06420", and "KKBOX".

新規未處理											
1	042200	042216	042224								

F1 行動情報(事案)	F2 聯絡 / 通報	F3 異常處理記錄	F4 現狀態監視	F5 未設定點檢	F6 集中分散
F7 客戶申告登錄	F8 暫時退出登錄	F9	F10 暫時退出切換	F11 移待處理畫面	F12 新

異常信號管制員派勤後會將處理人員填入姓名

h8015100 (192.168.24.241)

3 4 6 9 9 9 通訊測試TEST CS # 三重 2 16:40 設備 -S.預備3 381 許哲璋 2132

新規未處理 042200 042216 042224

金融保險業 自動櫃員機# 新北市三重區重新路 5 段609巷10號1樓 W | HA # 現全| 16:40 蓋開 - 16:40 S.蓋開 J 無預約 保留第

行動情報 (3 4 6 9 9 9) 直達

勤務區	勤務區	勤務區	職稱	姓名	類別	類型	指示	狀	變化	移動方式	無線	距離	需時	車載	手機	客戶名稱	指
三重	2		保全副課	許哲璋263	BE	A	F	16:37	汽車		2132				P1302		1
三重	3	三重 2	保全員	潘譽元264	BE	A	F	14:44	機車		P133				P1317		0
三重	1		保全員	洪志偉273	BE	A	F	12:46	機車		P131				P1308		0
三重	1		保全員	王瑞良270	BE	B	F	12:46	機車		2131				P1310		0
三重	3		保全員	盛竹隆269	BE	B	F	12:46	汽車		2133				P1313		0
三重	A		保全員	潘季銓276	BE	A	F	12:46	汽車		2139				P1315		0
三重	2		技術專員	許鴻庭265	ME	F	F	12:46	機車		C132				P1305		0

F1 回主畫面 F2 顯示地圖 F3 對處指示 F4 出發 F5 手機自動撥號 F6 分公司自動撥號
 F7 所要(鄰區) F8 所要(經由分公司) F9 應對指示(條件指定) F10 指示命令重送 F11 指示命令重送 F12

Windows taskbar: images, hbg [執行中] - O..., 中興保全事務系..., h8015100 (192..., BH06420, KKBOX, 下午 04:42 2013/3/5

異常信號管制員若未於1分鐘內指示，跳出紅字逾時提醒

h8015100 (192.168.24.241)

3 4 6 9 9 9 通訊測試TEST CS # 三重 2 16:40 設備 -S.預備 3 381 留指 逾時

新規未處理	042200	042216	042224	346999															
1																			

F1 行動情報(事案) F2 聯絡 / 通報 F3 異常處理記錄 F4 現狀態監視 F5 未設定點檢 F6 集中分散
F7 客戶申告登錄 FR 暫時退出登錄 F9 F10 暫時退出切換 F11 移待處理畫面 F12 新

images hbg [執行中] - O... 中興保全事務系... h8015100 (192.... BH06420 KKBOX 下午 04:41 2013/3/5

下達指示後保全員手機若未於1分鐘內回應，跳出紅字未回應提醒

h8015100 (192.168.24.241)

3 4 6 9 9 9 通訊測試TEST CS # 三重 2 16:40 設備 -S.預備3 381 許哲璋 2132 未回應

新規未處理 042200 042216 042224 346999

金融保險業 自動櫃員機# 新北市三重區重新路 5 段609巷10號1樓 W | | H A # 現全 |

16:40 蓋開 - 16:40 S.蓋開 J 無預約 保留無

行動情報 (3 4 6 9 9 9) 直達

勤務區	勤務區	勤務區	職稱	姓名	類別	類型	指示	狀	變化	移動方式	無線	距離	需時	車載	手機	客戶名稱	指
三重	2		保全副課	許哲璋263	BE	A	F	16:37	汽車		2132				P1302		1
三重	3	三重 2	保全員	潘譽元264	BE	A	F	14:44	機車		P133				P1317		0
三重	1		保全專員	洪志偉273	BE	A	F	12:46	機車		P131				P1308		0
三重	1		保全員	王瑞良270	BE	B	F	12:46	機車		2131				P1310		0
三重	3		保全員	盛竹隆269	BE	B	F	12:46	汽車		2133				P1313		0
三重	A		保全員	潘季益276	BE	A	F	12:46	汽車		2139				P1315		0
三重	2		技術專員	許鴻庭265	ME	F	F	12:46	機車		C132				P1305		0

F1 回主畫面 F2 顯示地圖 F3 對處指示 F4 出發 F5 手機自動撥號 F6 分公司自動撥號

F7 所要(鄰區) F8 所要(經由分公司) F9 應對指示(條件指定) F10 F11 指示命令重送 F12

Windows taskbar: images, hbg [執行中] - O..., 中興保全事務系..., h8015100 (192..., BH06420, KKBOX, 下午 04:43 2013/3/5

下達指示後保全員手機若未於1分鐘內點選出發，跳出出發逾時提醒

h8015100 (192.168.24.241)

3 4 6 9 9 9 測試測試TEST CS # 三重 2 16:40 設備 -S.預備3 381 許哲璋 2132 出發逾時

新規未處理	042200	042216	042224	346999															
-------	--------	--------	--------	--------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

金融保險業 自動櫃員機# 新北市三重區重新路 5 段609巷10號1樓 W | | HA # 現全 |

16:40 蓋開	- 16:40 S.蓋開	J	無預約 保留無
----------	--------------	---	---------

F1 行動情報(事案)	F2 聯絡 / 通報	F3 異常處理記錄	F4 現狀態監視	F5 未設定點檢	F6 集中分散
F7 客戶申告登錄	F8 暫時退出登錄	F9	F10 暫時退出切換	F11 移待處理畫面	F12 新

images hbg [執行中]... 中興保全事務... h8015100 (... BH06420 郭采潔 - 灌溉... C:\Windows... 下午 04:48 2013/3/5

保全員收到指示並回應出發後，姓名會變為藍字，若超過15分鐘未抵達跳出紅字路逾提醒

The screenshot displays a security management software interface. At the top, there are navigation tabs for various locations: 港, 永康, 岡山, 鳳山, 苓雅, 三民, 楠梓. The main window shows a list of incidents with columns for incident ID, status, location, and time. A modal dialog box is open in the foreground, displaying a warning message: "所要超過！" (Required time exceeded!), "中心編號:346999" (Center No: 346999), and "BLOCK No :000". The dialog has two buttons: "關閉" (Close) and "再表示" (Show again).

346999	備註測試TEST	CS #	三重	2	14:44	火災	-S.火災	381\$1	留	許哲璋	2132	路逾
到達預定時刻 14:56 超過												
2132 許哲璋263												

新規未處理 0

042200 042216 042224

融保險業 自動櫃員機# 新北市三重區重新路 5 段609巷10號1樓 W | | H A

44 火災 - 14:44 S.火災

所要超過！
中心編號:346999
BLOCK No :000

關閉 再表示

Taskbar: hbg [執行中] - ... 中興保全事務... h8015100 (19... h9015100 (19... BH06420 Brazil Lounge ... 下午 02:58 2013/3/5

保全員抵達標的物後，信號會以綠底顯示保全員正在處理此筆狀況

The screenshot displays a security management software interface. At the top, a green status bar contains the text: "3 4 6 9 9 9 圖誌測試TEST CS # 三重 2 16:40 設備 -S.預備 3 381 許哲璋 2132 16:56". Below this is a table with a header "新規未處理" and a row containing the numbers "042200", "042216", and "042224". The main area of the interface is a large, empty white space. At the bottom, there is a navigation bar with function keys: F1 行動情報(事案), F2 聯絡/通報, F3 異常處理記錄, F4 現狀態監視, F5 未設定點檢, F6 集中分散, F7 案件由生登錄, F8 暫時退出登錄, F9, F10 暫時退出切換, F11 移往處理畫面, and F12 新... The Windows taskbar at the bottom shows the system time as 下午 04:56 on 2013/3/5.

保全員處理狀況超過電腦設定時間，跳出處理逾時追蹤保全員

The screenshot displays a security management application window titled 'h8015100 (192.168.24.241)'. The interface includes a top navigation bar with various status counts: 總計 4, 新規 1, 待處理 3, 暫時退出 0, 未設 1, 預約 0, 障礙 73. Below this is a data table with a red header row containing the number '346999' and the text '處理逾時 TEST'. The main table area is mostly blacked out, but a summary row at the bottom shows '新規未處理' with a count of 0 and a list of IDs including '042200', '042216', '042224', and '346999'. A detailed view at the bottom shows a record for '金融保險業' (Financial Insurance) with an incident type of '火災' (Fire) at '14:05'.

總計	4	新規	1	待處理	3	暫時退出	0	未設	1	預約	0	障礙	73	
346999	處理逾時 TEST	CS #	三重	2	16:40	設備	-S	預備	3	381	留	許哲璋	2132	處理逾時
新規未處理	0	042200	042216	042224	346999									
金融保險業	自動櫃員機#	新北市三重區重新路 5 段609巷10號1樓				W	HA # 現全							
14:05	火災				- 14:05	S-火災								無預約 保留無

保全員處理狀況完成並回報後，信號會全部變成綠底表示狀況處理完成

The screenshot displays a Windows desktop environment with a security management application window titled 'h8015100 (192.168.24.241)'. The application interface includes a top status bar with the number '3 4 6 9 9 9' and the text '通訊測試TEST'. Below this is a table with columns for '新規未處理' and several data columns containing values like '042200', '042216', and '042224'. A central section contains a form with fields for '金融保險業', '自動櫃員機#', and '新北市三重區重新路 5 段609巷10號1樓'. Below the form is a table titled '異常處理記錄' (Abnormal Processing Record) with columns for '勤務代碼', 'BE 姓名', '指示', '了解', '出發', '到達', '退出', '再到達', '取消', '距離', and '出發場所'. The '退出' column contains the value '17:15'. At the bottom, there is a navigation bar with function keys F1 through F12 and a taskbar showing the system time as 05:15 on 2013/3/5.

勤務代碼	BE 姓名	指示	了解	出發	到達	退出	再到達	取消	距離	出發場所
2 1 3 2	許哲璋263	16:42	16:48	16:49	16:56	17:15				

狀況完成，信號恢復正常設定，信號整筆變藍字，管制員可作結案

The screenshot displays a Windows XP desktop environment. The active window is titled "h8015100 (192.168.24.241)". The application interface features a top status bar with the following text: "3 4 6 9 9 9 博訊測試 TEST CS 停止 2 10:19 入信 P. S. 03-S 許碧璋 2132 66". Below this is a large black rectangular area. Underneath the black area is a table with a header row containing "新規未處理" and "0", and a data row with the values "042200", "042216", and "042224". At the bottom of the application window is a menu with the following items:

F1 行動情報(事案)	F2 聯絡 / 通報	F3 異常處理記錄	F4 現狀態監視	F5 未設定點檢	F6 集中分散
F7 客戶申告登錄	F8 暫時退出登錄	F9	F10 暫時退出切換	F11 移待處理畫面	F12 新

The Windows taskbar at the bottom shows the following open applications: "images", "hbg [執行中] - O...", "中興保全事務系...", "h8015100 (192....", "BH06420", and "郭采潔 - 都是你...". The system clock in the bottom right corner indicates the time is 05:20 on 2013/3/5.

ISS 系統已整合影像，管制員可依據客戶授權，在異常時調閱現場影像，或保全系統自動傳出異常前後10張照片供管制員比對有無可疑事物。



成功案例

異常前後照片



•基準影像:2011-07-04 15:55:36

•01(煙酒倉 L06-)



•02(廠房右前 L04-)



•03(辦公室 L04-)



•04(大門口 L00-)



•飲料食品酒倉堆 2011-07-12 03:03:18 (收件:2011-07-12 03:03:58)

•01(煙酒倉 L06-)



•02(廠房右前 L04-)



•03(辦公室 L04-)

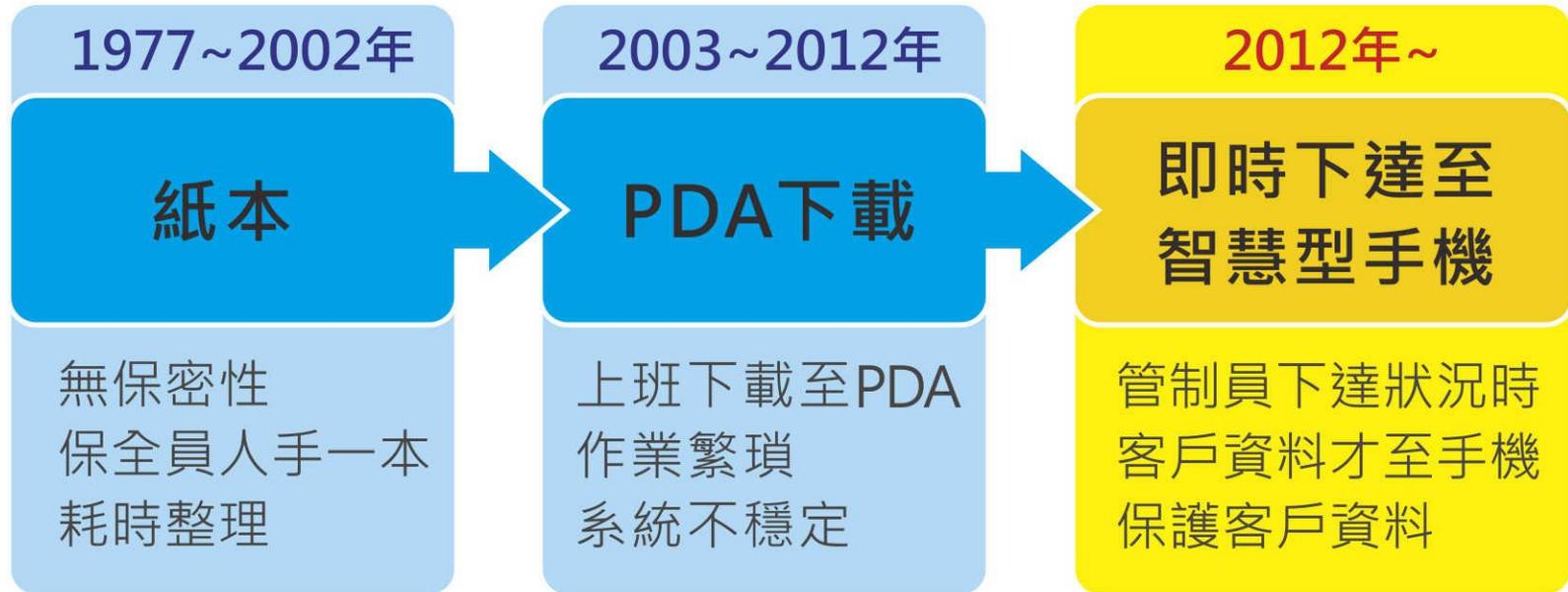


•04(大門口 L00-)



(四)保全員狀況處理

- 保全員客戶資料演進



- 客戶資料在手機上加密，且有時效限制，每次上班認證，有效時間為16小時。

保全員手機畫面



保全員出勤流程

1. 保全員在客戶現場處理各項狀況，從上班開始即嚴格要求服裝儀容。
2. 幹部依照標準流程檢查保全員攜帶物品。



保全員處理狀況流程



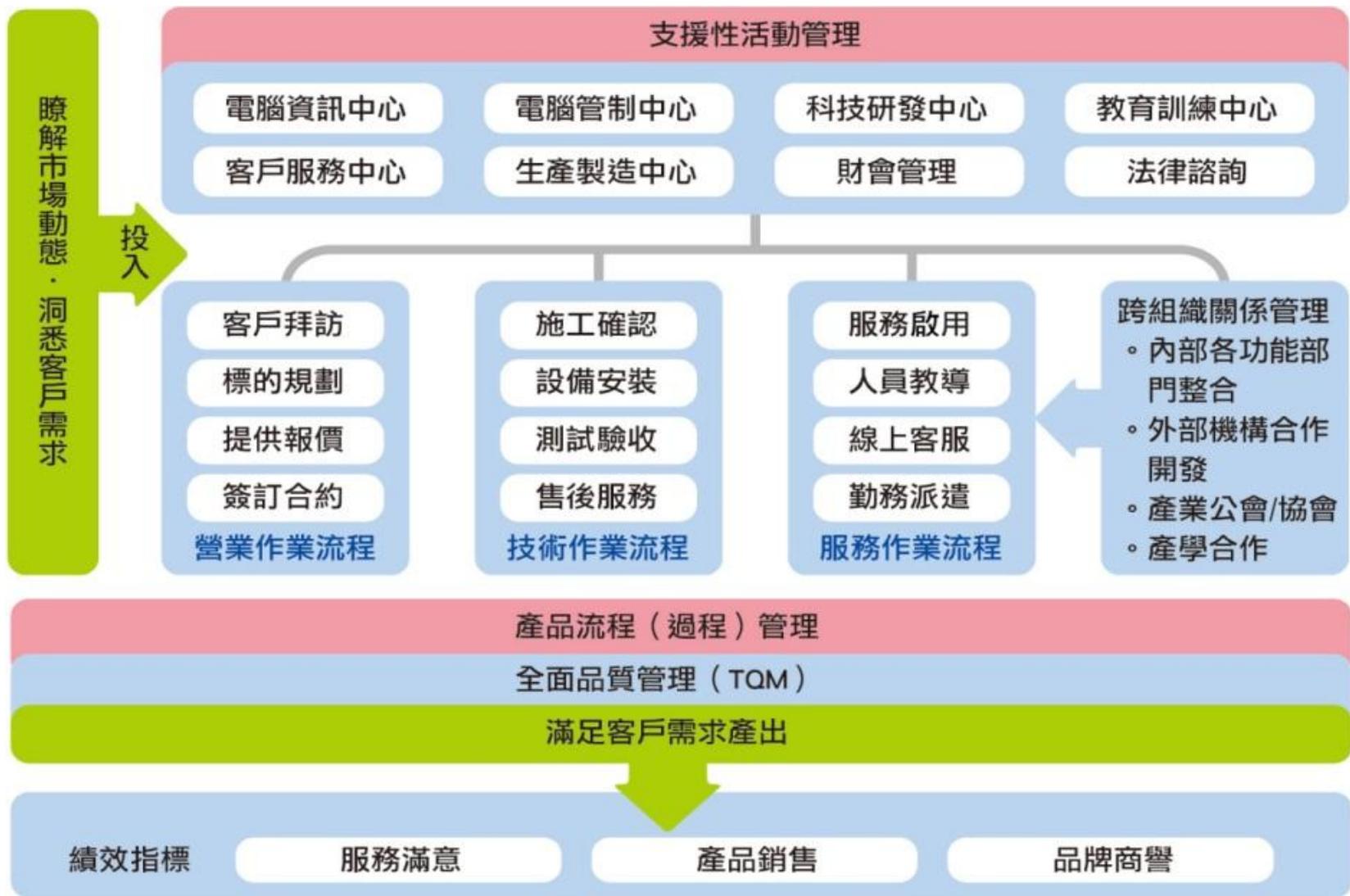
(五)客訴處理流程

1. 對客戶申告的問題、服務缺失均相當重視。
2. 要求單位於案件申訴的24H內拜訪客戶，瞭解問題點。
3. 定期檢視問題，修改作業流程及重新教育訓練。



二、支援性活動管理

1. 本公司設立各項支援工作系統及組織，以強化關鍵性流程管理的效率與效能。
2. 透過六大中心(1.電腦資訊中心、2.電腦管制中心、3.科技研發中心、4.教育訓練中心、5.客戶服務中心、6.生產製造中心)及財會管理、法律諮詢等單位，使營業面、技術面、服務面等各面向的作業流程可以更為完善與健全。



三、跨組織關係管理

1. 跨組織關係管理主要為與外部合作廠商(機構)、集團及關係企業等之互利合作。
2. 中興保全為了提供顧客全方位科技保全服務，藉由內部集團及關係企業跨產品功能結合及外部與合作夥伴的整合，以達到客戶滿意度及產品銷售提升之目標。
3. 中興保全長期與日本SECOM(現為日本最大保全公司)合作，每年定期指派部門相關人員前往交流、學習。

結語

1. 提供客戶安全、安心、滿意的服務，是中興保全一貫的宗旨。
2. 透過定期稽核制度及客戶反應問題，修訂更有效率的服務流程，來確保高品質的服務品質。

經驗分享