

人力資源與知識管理

第廿三屆國家品質獎評審簡報

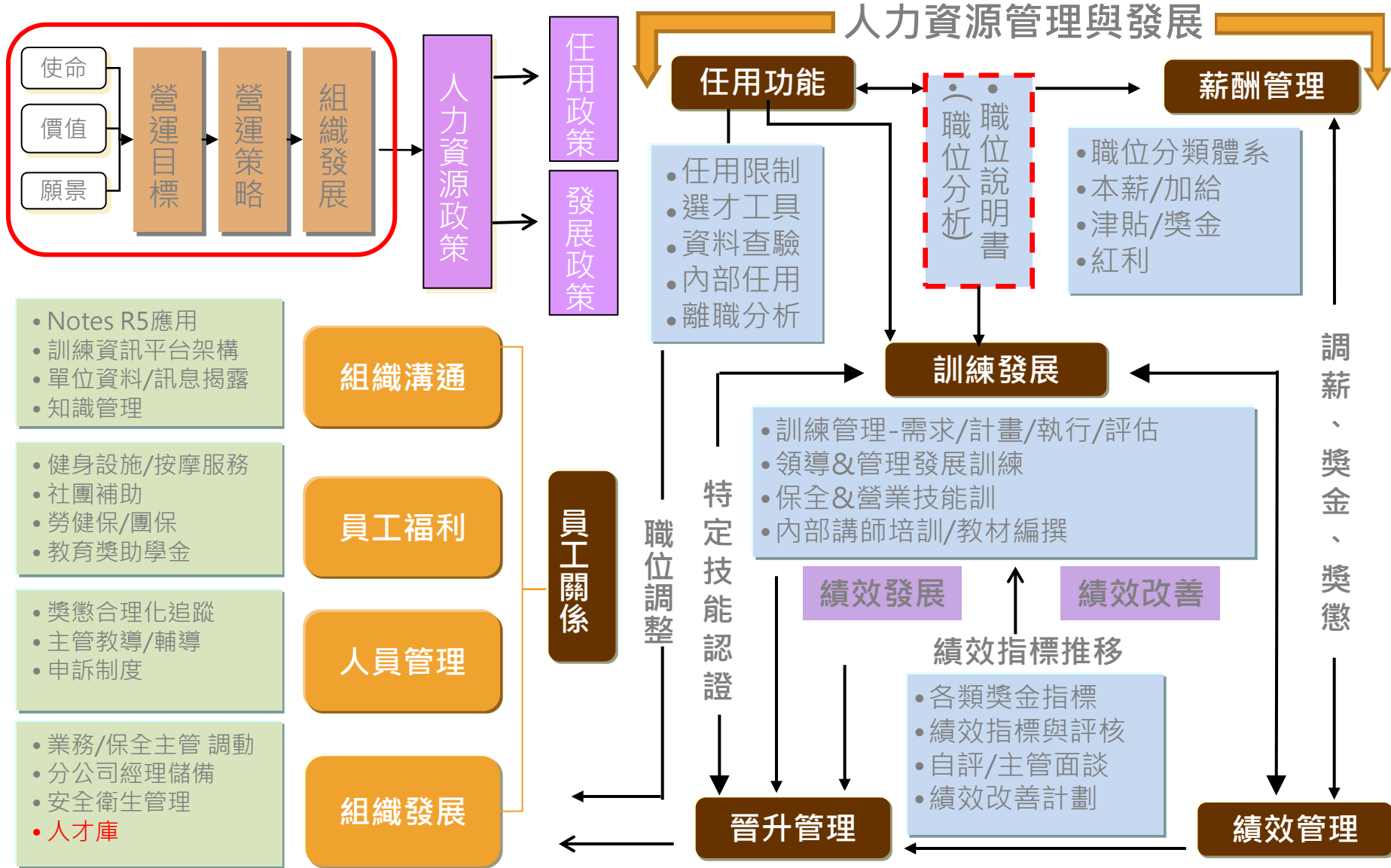
本構面分享綱要

- ◆ 第一階段 (申請與初審)
構思與撰寫、資料的彙整與分工、資料檢改付印
- ◆ 第二階段 (複審前)
複審前簡報及有關資料準備、書面問題答覆
- ◆ 第三階段 (複審中/後)
複審委員的現場提問及回答 (書面答覆)

申請與初審 - 構思與撰寫

- ◆ 「人資發展體系」「PDCA管理循環」(現制整合)
- ◆ 人資與知識庫資料的彙整 (蒐集分工、領域撰寫)
- ◆ 思考及撰寫方向
 - 構面的三個領域：人資管理、員工關係、知識管理
 - 介紹公司在此構面的特色
 - 所撰寫的內容與實質資料是否相符
 - 成效展現包括：
人力特色、離職率、留任、人才養成狀況、員工滿意度、人力貢獻、知識庫特色等審查當日有哪些資料可以展現
- ◆ 提交印刷前的資料檢查、修改 (前後關連性、邏輯性)

人力資源管理暨發展體系



訓練發展體系 - 職階架構

職能 職階	集中訓練(OFF Job Training)				自我啓發(SD)	OJT
	營業	保全	行政	專業		
高階主管	高階主管年度研習 (讀書會 / 知識講堂 / 名人演講會 / 企業參訪 / 海外研習)				中保文教基金會講座 在職進修 電子圖書館 研討會 外訓	依單位需要不定期實施
理級主管	理級主管訓 / 新任經理訓 / 儲備理級主管訓					
課級主管	課級幹部訓 新任課長訓 營業幹部訓	課級幹部訓 新任課長訓 保全副主管訓	課級幹部訓 新任課長訓	課級幹部訓 新任課長訓		
專員	營業新專訓 專員強化訓	技術儲備訓 新任技術訓	行政年度訓 收款年度訓 行政成長訓 行政基礎訓 幕僚訓	新建築訓 消防訓 管制訓 客服訓 內部講師訓 個資安全訓 職安衛訓 專題課程訓 智財權訓 專業養成訓		
基層員工	營業專業訓 營業強化訓 營業成長訓 門禁營業強化訓 營業基礎訓(1~2) 營業新職培訓	種子教官訓 保全成長訓 保全基礎訓(1~2) 技術強化訓(1~4) 保全銜接訓(1~3) 保全新職培訓				

年度平均每人訓練費用統計

(NT\$)

年度	訓練費用	訓練人次	公司人數	每人平均訓練費用
2009	17,167,969	4,785	2,323	7,390
2010	17,417,235	5,902	2,418	7,203
2011	19,996,759	5,257	2,369	8,441
2012	21,054,363	6,380	2,369	8,887

註：1. 訓練費用含主辦訓練人員薪資

2. 2013年修整淡水訓練中心，約NT\$3000萬提升軟硬體設施

2010/2011年 TTQS審查分獲獎牌

銅牌函件

行政院勞工委員會職業訓練局 函

地址：103台北市大同區延平北路2段83號5樓
聯絡方式：承辦人 徐錫佑、電話 (02) 8590-2577、傳真 (02) 8590-2439、電子信箱 c720004@evta.gov.tw

103
臺北市大同區鄭州路139號4樓

受文者：中興保全股份有限公司

發文日期：中華民國99年8月2日
發文字號：職訓字第0990028019E號
類別：普通件
密等及解密條件或保密期限：普通
附件：

主旨：貴單位申請TTQS訓練品質評核（企業機構版），評核結果為銅牌，請 查照。

正本：中興保全股份有限公司
副本：財團法人中華民國職業訓練研究發展中心、財團法人自立工業科學基金會、德健企業有限公司、高雄市工業會、社團法人中華民國中小企業協會、本局訓練發展組

局長 林三貴

銀牌證書

訓練品質評核系統評核等級證書
Certificate of Taiwan Train Quality System (TTQS)

TTQS

受評核機構
Name of Candidate 中興保全股份有限公司

評核地點
Site 台北市大同區鄭州路139號4樓

評核等級
Level 企業機構版 銀牌
Enterprise Institution, Silver

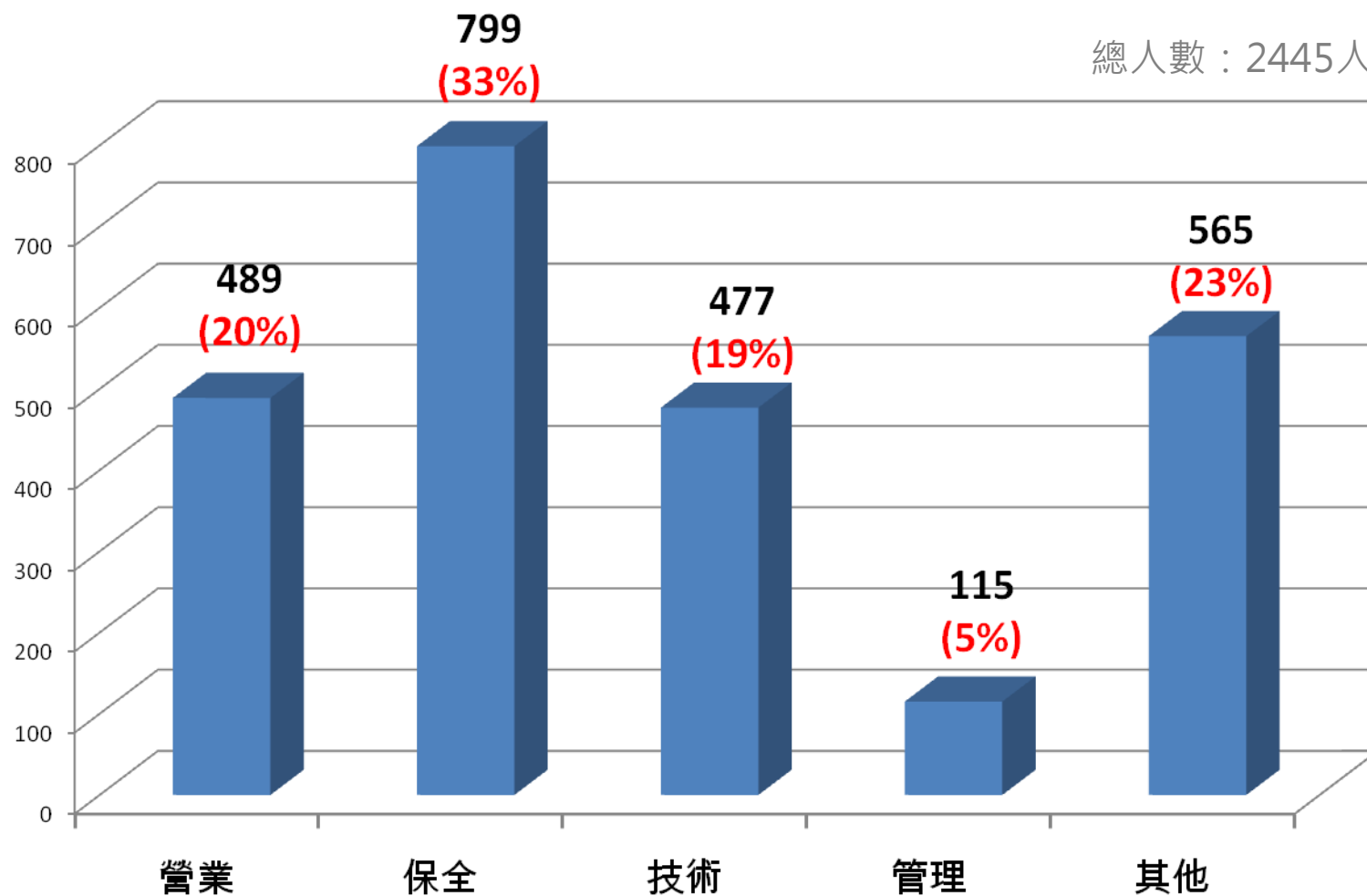
此證書自中華民國99年8月2日生效。 Date of Expiry: Dec. 31, 2012

行政院勞工委員會職業訓練局
Bureau of Employment and Vocational Training
Directorate of Career Affairs, Executive Yuan

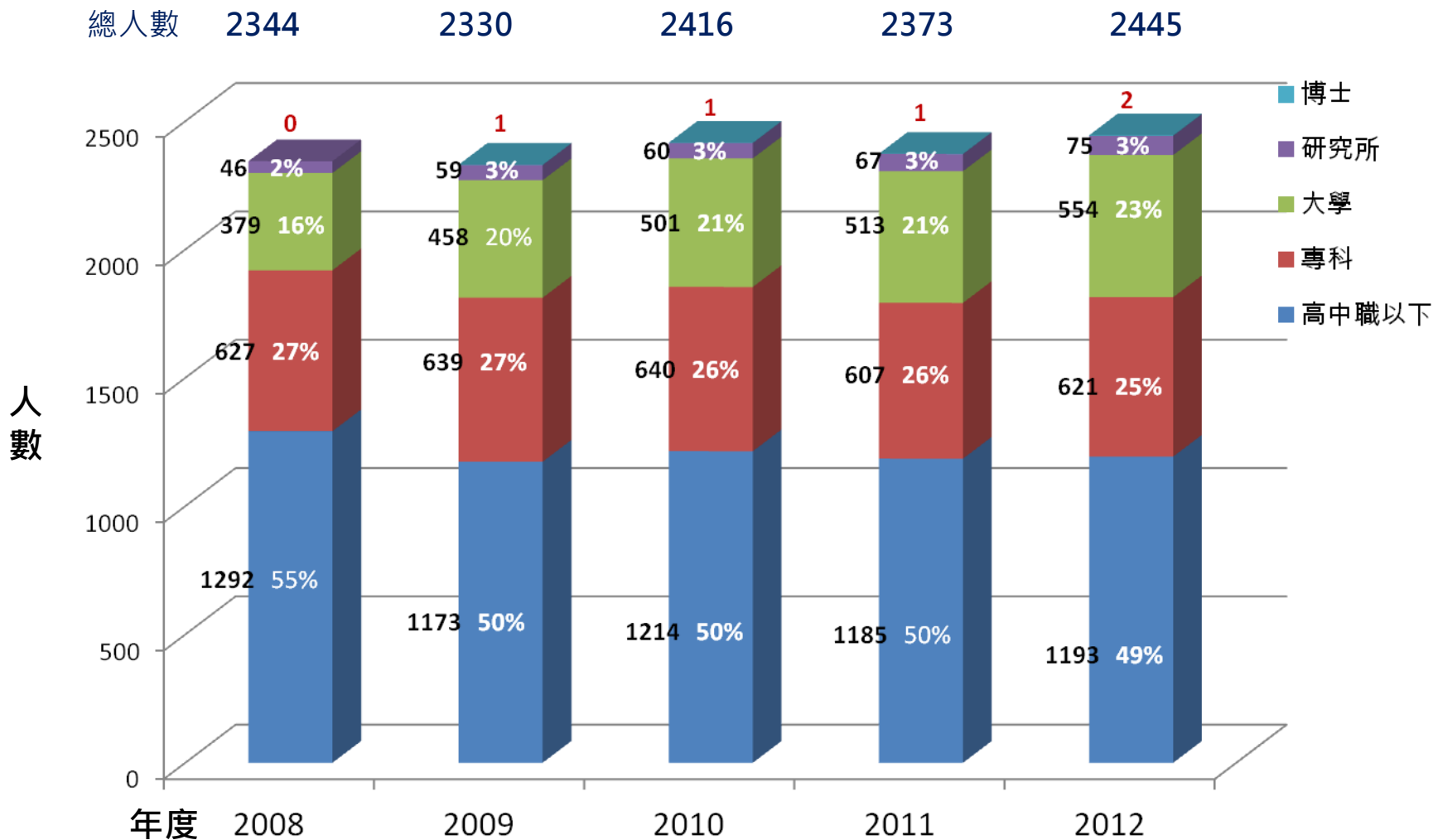
局長 林三貴
Director General Lin, San-Quei

中華民國100年7月21日 Issue Date: Jul. 21, 2011

2012年人力結構 – 依職類區分

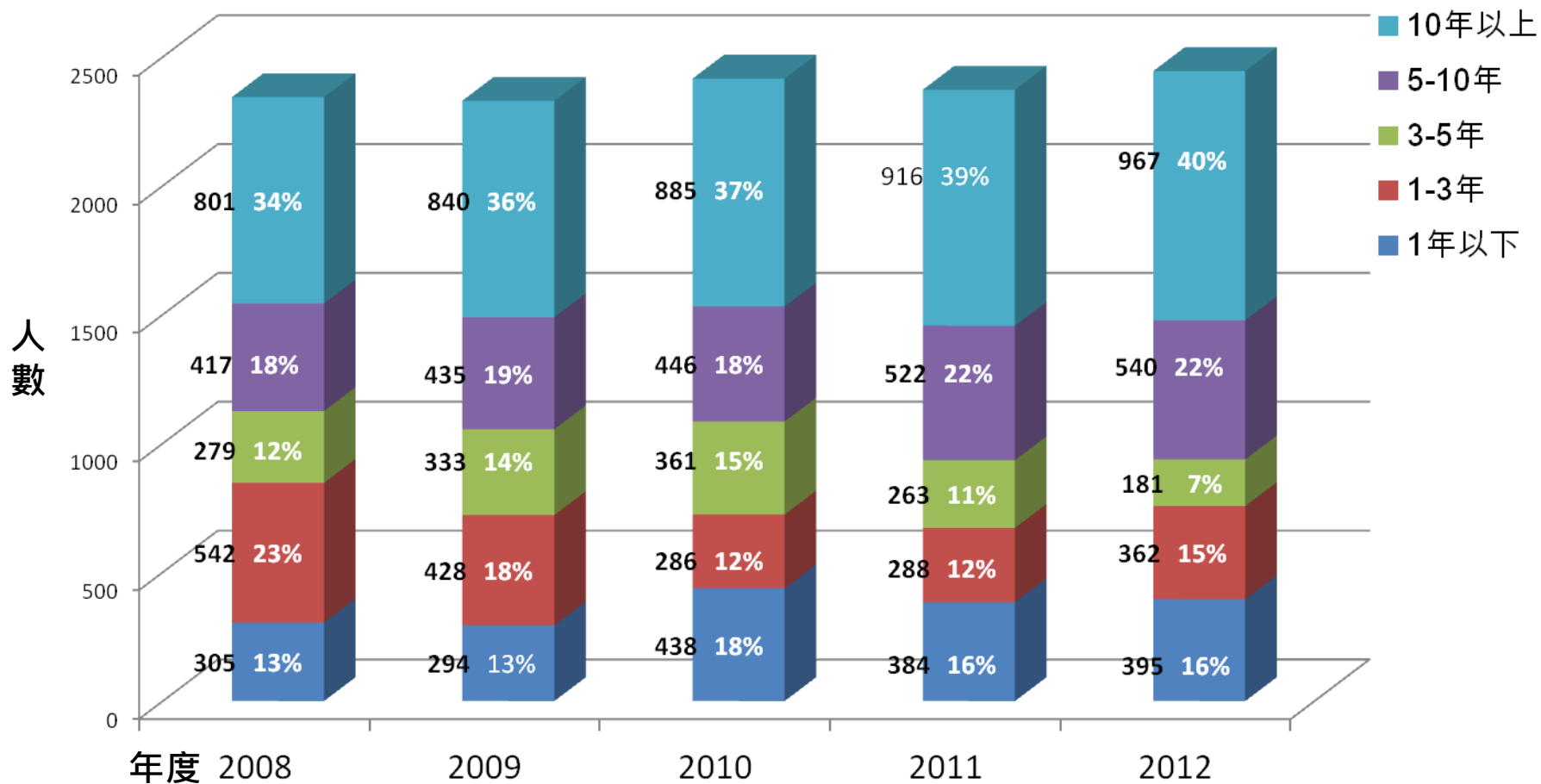


人力結構分析-學歷分析



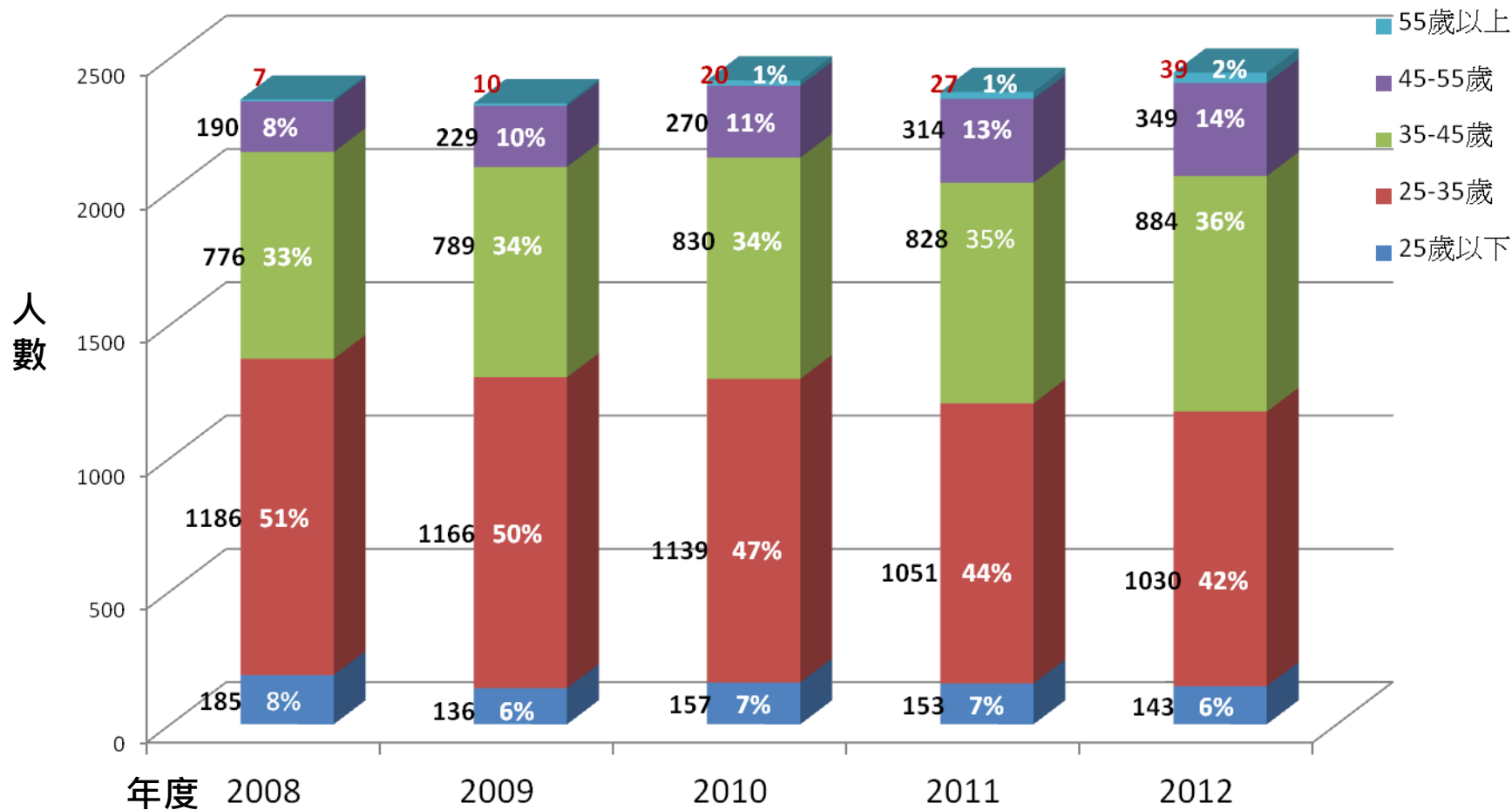
人力結構分析 - 年資分析

總人數	2344	2330	2416	2373	2445
平均年資	7.9	8.4	8.5	9.1	9.3

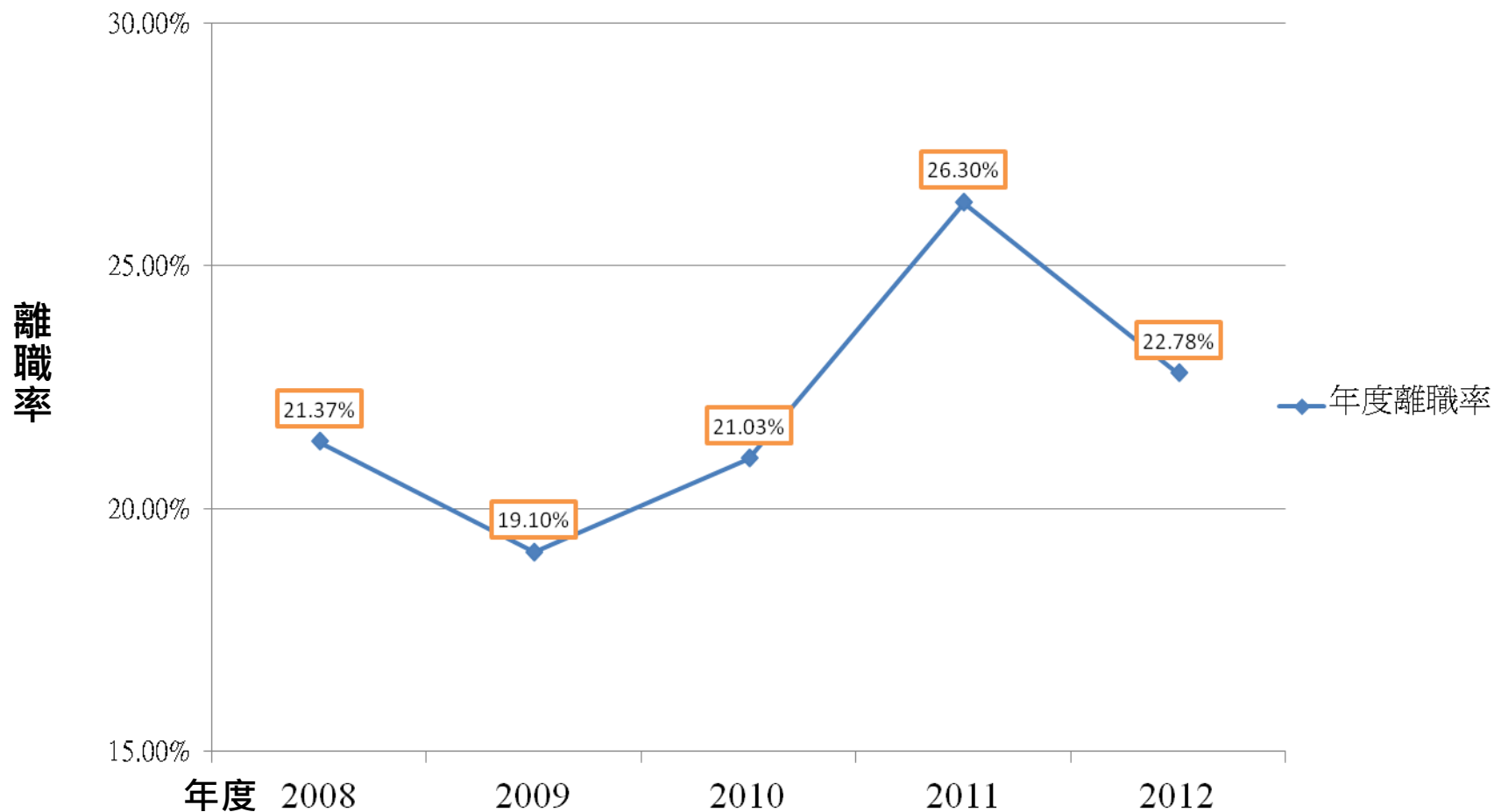


人力結構分析-年齡分析

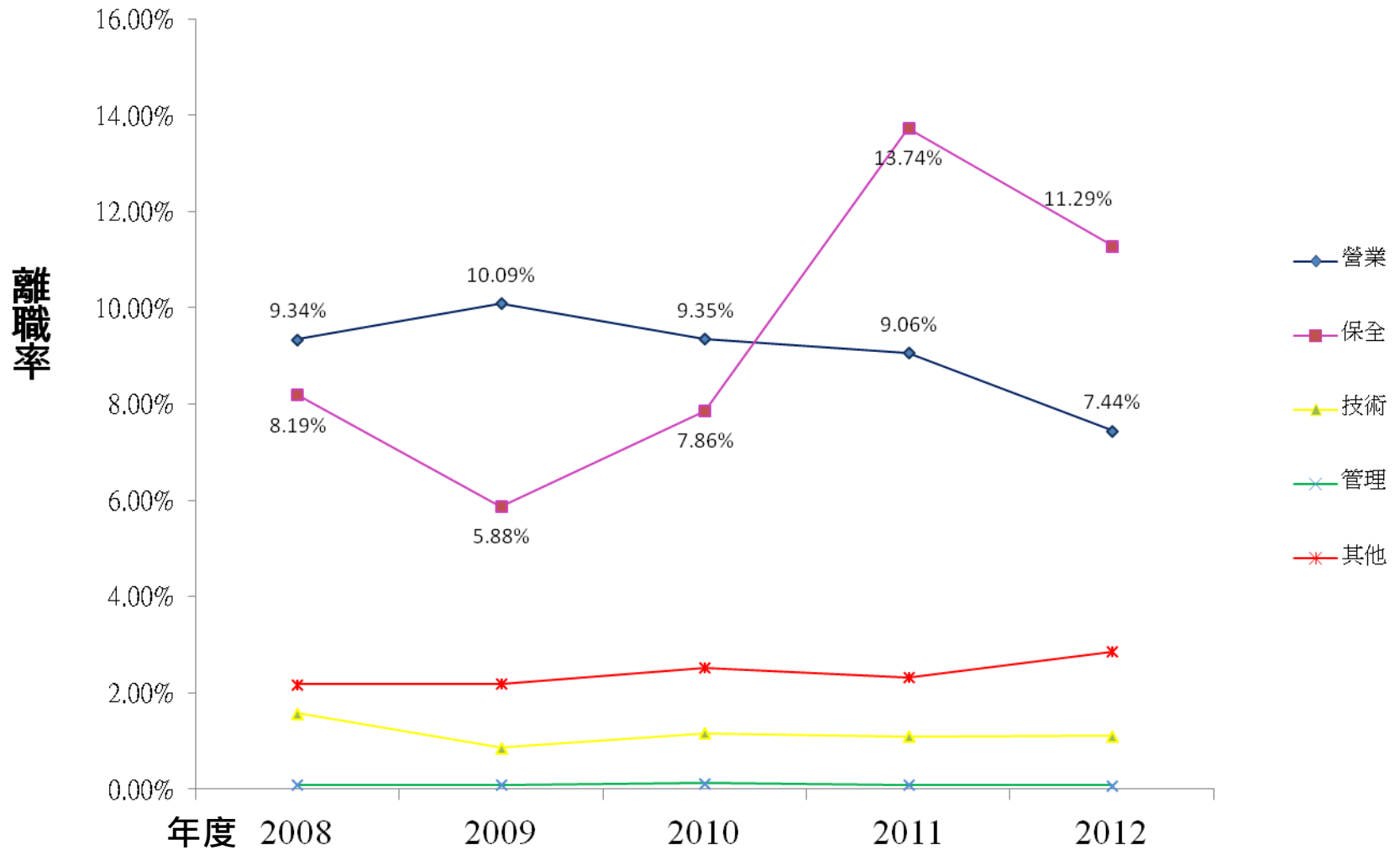
總人數	2344	2330	2416	2373	2445
平均年齡	34.8	35.4	35.8	36.0	36.6



離職率分析 - 全公司



離職率分析 – 按職類



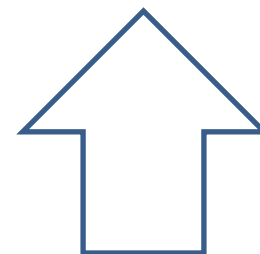
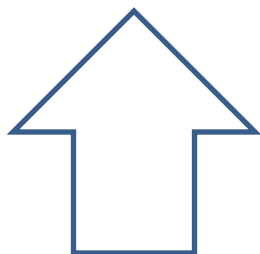
留任分析- 課長級以上人員

職稱	協理	經理	副理	襄理	課長
平均年資	17.2年	21.5年	21.9年	16.5年	14.9年

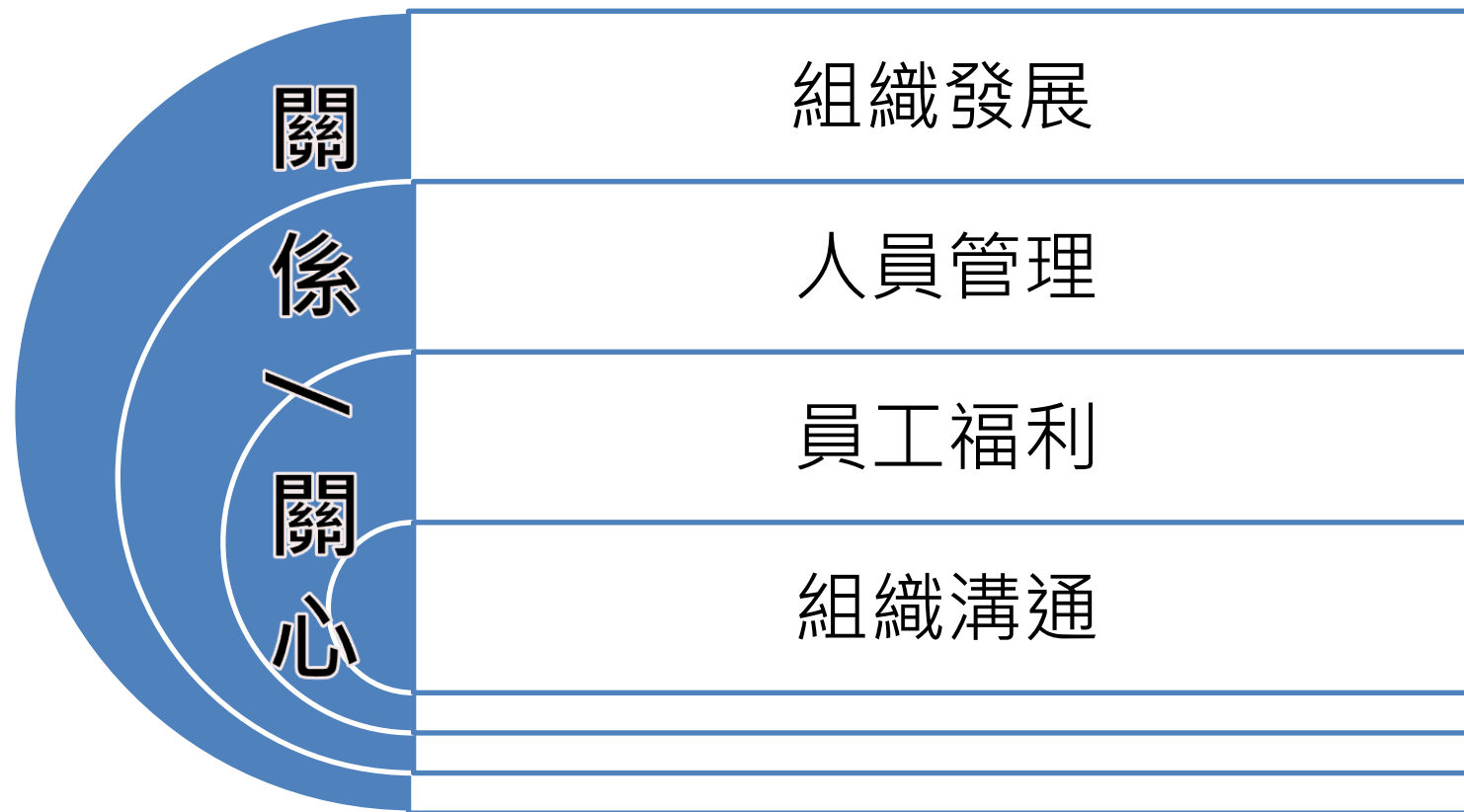
保全產業的全方位組合

中興保全集團核心事業架構

The Security Industry's Most Comprehensive Team
Taiwan SECOM Group-Core Business Activities



員工關係架構



組織溝通的各種模式

勞資會議
(理解與溝通)

分公司榮團會

公平、公開獎懲制度

各級申訴信箱

員工滿意度調查

職場安全與健康



員工關係活動



體適能中心



中保藝廊



員工宿舍



登山社/玉山

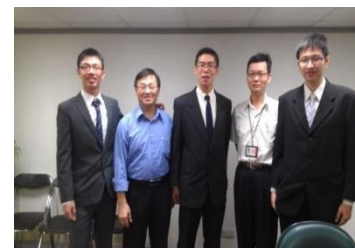
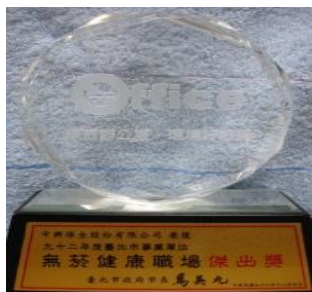


親子活動/墾丁



聯歡晚會/五股

職場健康與產學合作



知識管理

中保資料庫



中興保全資料庫入口

通 報	營業加油站	保全好漢坡	查IP
電子佈告欄	教育訓練交流站	管制晨報表	中保網站
組 織	展示中心預約	客服中心晨報表	廣宣資源 分享網
一般報告書	會議室預約	型錄資料庫	家庭安全網
契約報告書	請 購 單	文件表格下載	MiniBond
業務連絡書	資訊需求單	內部控制及稽核制度	技 術 網
代理人設定	博訊需求單	職工福利委員會	To Do
請假系統	契約書借調申請	成約系統	E.I.S.
出差系統	廣宣室請購單	專案開發控管	復興航空
整本資訊網	Lotus Notes Q&A	中興保全文教基金會	待辦事項
專用報告書	員工建言	菸害檢舉	個人信箱
	MIS服務電話	博訊申告報修系統	行事曆
			Notes 救星



教育訓練平台

The screenshot shows the homepage of the 'Education Training Exchange Station' (教育訓練交流站). At the top left is the logo for '中興保全 SECOM' with the tagline 'Creating Value That Can Be Relied Upon Raising Competitiveness Hand-in-Hand'. To the right is a '日本 SECOM 專權' logo. Further right are icons for '淡湖中心 DVR' and '內部文件'. Below these are navigation buttons for '技術網站', '營業加油站', '保全好漢坡', 'Secom知識', '電子圖書館', and 'TTQS文件庫', along with a '全文檢索' search icon. The main content area lists various categories and links:

- 新進人員導引: [中保介紹](#) [人事與福利](#) [產品與服務](#) [資訊系統](#)
- 教育訓練體系: [組織與職掌](#) [訓練架構](#) [訓練資源](#) [講師群](#)
- 訓練訊息公告: [訓練公告](#) [教材教案](#) [訓後成果](#) [題庫資料](#) [會議資料](#)
- 學習充電專區: [高階讀書會](#) [名人演講會](#) [充電區](#) [外訓區](#) [師傅專欄](#)
- 保全技能專區: [規定辦法](#) [技術指標](#) [英雄榜](#) [最新消息](#)
- 職業安全衛生: [管理計劃](#) [工作守則](#) [相關法規](#) [案例](#) [訓練成果](#) [教案](#)

主管學習平台

新人學習平台之一

日本Secom 經營知識分享



一、關於SECOCOM知識

創立此知識庫的目的是讓大眾能夠藉由此知識庫分享彼此工作心得，做為經驗上的交流，以達到資訊共享、經驗傳承的目的，希望大家能夠善加利用此知識庫。

二、使用SECOCOM知識時，您應遵守以下使用規範：

1. 使用本知識庫不得涉及攻擊、傷害、毀謗他人等內容。
 2. 禁止使用本知識庫公開色情、暴力、猥褻或其他令他人不舒服之資訊。
 3. 禁止回答或發表與使用者所詢問之問題無關之資訊。
 4. 禁止張貼各本部或單位之人員名單與通訊錄。
 5. 禁止張貼有關客戶之相關資料，如名稱、地址、收款金額、簽約年限等等。
 6. 嚴禁私人的口水帖、聊天哈拉佔據知識發表空間。
 7. 禁止轉貼或轉載未經授權的文字、圖片、程式、多媒體。
- ※管理者有權利可以將違反規定之文章內容移除。

離佳開

進入

日本SECOCOM 專欄

保全知識站

保全好漢坡



公佈欄

內部通報

會議通知

案例專區

有問必答

週提供報表

升價A級明細

保全作業Q&A

現場查核

案發現場

服務缺失

非必要出勤

理賠報告書

技術網站

營業知識站

營業加油站

公佈欄

內部通報

會議通知

績效專區

百視達銷售專區

設計施工準則

行事曆

新聞心聞

大補帖

各事業處

戰略廣角鏡

APP專區

營業知識傳承

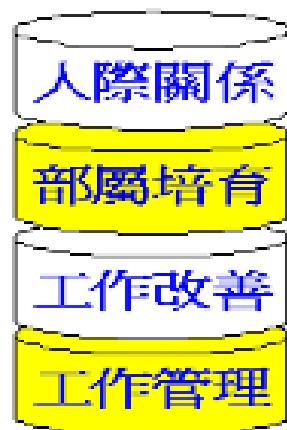
師傅專欄

師傅專欄

作者	邱遠坤	員工編號	780243
寫作日期	2011/11/30 08:44:00 AM	最後更新日期	2011/11/30
類別	篇：29.領導職責 章： 節：	部門	南部管理處\訓練部
主題	01.幹部的責任		

內容：

幹部的責任



客服中心知識站

客服中心專區

- 公佈欄
- 每日一問
- 案例討論
- 專題分享
- 值班日誌
- 好文圖書館
- 教育訓練簡報
- 通訊錄客戶資料
- 好好吃便當
- 報表區
- 追蹤登錄區

知識庫

 中興保全 SECOM 中保	 國興保全 GOWIN 國興	 國樓 GOWIN 國樓	 立偉電子 立偉	 健康照護	 中保御品 中保御品	 中保行銷 中保行銷
 YAM	 IPTV	 EC電商	 BabyBoss	 哈玩具	 哈食尚	

經驗分享—人資管理面

- 「人資管理體系」與「管理循環」的構思
- 「人資管理」與「知識管理」資料分工彙整
- 資料的階段審閱、修改(邏輯與關連)與付梓
- 正式簡報的沙盤推演 (自我、團隊)
- 複審前的問題答覆 (書面)
 - 勞動關係問題的應對 (無災害、行政罰等)
- 複審的資料充分準備 (電子檔、文件檔)
- 複審委員的詢問及回覆 (簡報資料的關連性)