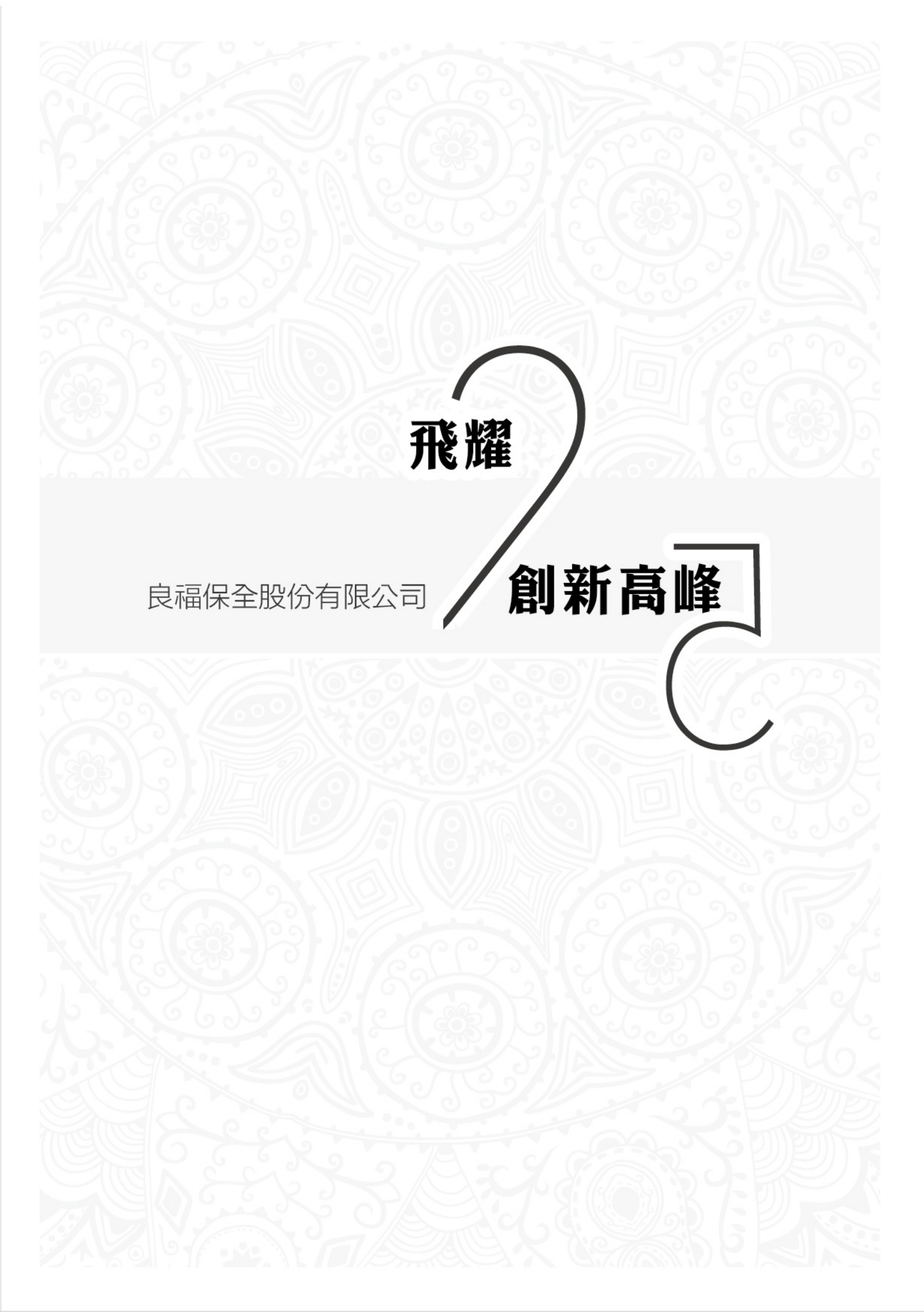




飛耀

良福保全股份有限公司

創新高峰

良福保全

25週年紀念特刊

ANNIVERSARY

董事長的話	1
良福成立25周年感言	2

高階主管經驗傳承

人才培育與經驗傳承	5
良福成長經驗談	8
文化傳承與學習改變	10
回首來時路的因緣際會	12

重要成果與貢獻

林口社會住宅經驗談	15
教育訓練與案場管理服務	17
完善訓練落實危機處理	20
2016台灣燈會勤務經驗分享	21
農委會非洲豬瘟檢疫協勤工作	22
2017、2018桃園農業博覽會	24
108優良社區評選－透天組第一名	26
107年桃園市跨年晚會「就愛桃園擁抱美好」保全勤務	27
工業技術研究院進駐服務	29
系統保全結合科技的轉變	31
打造優質服務與案例分享	32
十年光陰中的蛻變之路	34
良友科技的系統升級與成果展現	35
優質服務帶動商譽升級	37

現場勤務重大功績論述及心得分享

大型社區之重大事件危機處理	39
物業經營理念經驗談	41
社區建築活化實作案例分享	43
現場員工對良福的感想與期望	44
歷經機場槍擊案後的省思	45
桃園機場勤務之心得分享及自我要求	47
松山機場的執勤成效	48
物業管理執行安居緝毒	49
勤務主任的職責所在	50
交大華廈外牆都更案	51
從非洲豬瘟談機場防疫	52
系統保全U-BOBI協助偵破竊盜之案例分享	53
引以為傲的【網保】系統	54
系統保全e化防護案例分享	55

現場員工對公司的感想與期望

物業管理的八年歷程	56
內外兼修 創造價值	57
工欲善其事·必先利其器	58
見義勇為的社區總幹事	60
由淺入深逐步踏實	61
轉換跑道·再創光芒	62
十年前後不斷學習	63
像家一樣溫暖的良福	64
擁有幸福感的良福人	65
誠心相待的良心企業	66
系統保全同業差異化	67

客戶讚揚服務品質優良事蹟

從基層到管理的心路歷程	68
特殊案場管理－艋舺龍山寺	70
商務型大樓物管經驗分享	71
中大型開放式社區的管理經驗談	72
急難扶助，維護治安	74
示範社區的努力經營	76
富宇雲鼎保全 楊大偉	77
工業研究院保全 楊榮漢	78
服務品質造就客戶讚揚	79
不斷創新的系統保全服務	80
像家人般的用心服務	81
南投路口監視器經驗分享	82

公司福利活動與教育訓練

良福紮實的教育訓練成果	84
月會活動重要意義與精要	86
年度健行、旅遊、春酒等各類活動之彙集	90
公司福委會運作成效	93
企業社會責任－公益活動之參與	94

創新求變

科技就在日常蔓延中	95
良福網路保全的10年前後	99
智能服務為生活防護	102

未來發展方向與目標

物業管理之六大服務策略	104
多元物管服務的未來趨勢	107
網路保全的未來新型態	109
針對客戶需求之有感物業服務	111
25週年歷史走廊	113



董事長的話

良福成立已25週年，我們從零到今天的成果，本著對社會的一份責任，造就一些失業及二度就業的人有一份安定的工作，以及我們自己興建的房子，讓這些美麗的家園有人維護，本著這種理念堅持至今已經25年。

從2006年良福出刊「創新為成功」至今已經13年，這13年來良福迅速成長，業績年年創新高，值得欣慰。

公司成立之初，我曾提出本公司的五大經營理念：「責任、務實、團隊、學習、創新」。緊接著隨著公司日漸茁壯，而有鑑於市場上、社會上經營企業若無誠實信用將無法立足，因此又提出了第六個理念：「誠信」。這廿五年來，良福公司全憑藉著一群熱誠、滿懷理想、不計得失的員工，秉持著公司六大經營理念，一磚一瓦、一步一印建構成今日的綜合管理、網路系統、良友科技、雷德曼物業等四大事業群，並且擁有三仟伍佰多人遍及全台服務據點規模的公司。回首來時的艱辛路程，除緬懷當時筆路藍縷創業維艱的辛苦歲月，也有幸看見今日因同仁努力奉獻，得來不易的豐收成果。在此除嘉勉並感謝所有曾經為打造良福這個閃亮招牌的同仁們表達我最高的敬意。

良福保全已經走過廿五個年頭，各事業群除積極規劃執行下一個廿五年的營運大計之時。我也要利用這個機會揭櫫六個重點作為我對於良福的下一個階段的期許與訓勉。

- 一、企業要會賺錢。專業為先、用心經營。
- 二、企業的領導者要有端正的品德。上行才能下效。
- 三、重視企業的倫理。
- 四、企業中的資深者要如何傳承。創造出青出於藍，再創高峰。
- 五、企業要重視社會責任。照顧弱勢團體。
- 六、企業要關懷地球環境變遷、綠能減碳的問題。

良福公司的成立開始於社會大眾的需求，因大家的支持與肯定日漸成長茁壯。現在的良福已經成為社會中不可或缺的一份子，在這走過的廿五年歲月痕跡上仍可看到處處因勤奮努力而獲得的成果。公司的發展在每一個階段都有它的目標與任務，配合著公司的成長茁壯累積資源建立人脈。良福在下一個階段除了要善用這累積的資源、人脈繼續開闢新局再創高峰外，良福也要加大善盡社會關懷的一份責任。這也是我經常告訴大家：

「為人有德 天長佑、行善不求 福自來」的人生座右銘。願以此和大家共勉！

陳孝綱

公司25年發展歷程與成長軌跡

良福成立25周年感言



執行副董事長 郭永宗

每當公司邁入逢五逢十的週年慶祝時，都會想要追溯良福公司創立的點點滴滴，一來緬懷創立時筚路藍縷的艱辛、再者更想探索小苗如何蛻變成為大樹的奧妙。從2006年九月良福文選第四輯「創新為成功」出刊後，整整停刊了十二年，我曾在該文選中清楚的指出了良福公司是如何在無心插柳的情況下開始了這精采的成長茁壯，並且在追求理想的動力下長成巨樹(良福文選第四集創新為成功：良福的過去，現在與未來2006)。為了讓在公司創立二十年後才進入公司的同仁能對公司的成長及管理制度、作業執行等有所了解，因此自2016年起針對辦公室新進人員安排新人訓練，而第一堂的課程便是由我來講述公司的成立背景與經營理念，在每一次的準備和課堂上講述過程中都讓我產生不同的思維、感受與體會。在這公司裡，帶領著同仁們從事一種既像似軍隊的組織，而卻又是百分之百的民間服務產業。要如何管理、運轉、擴張、傳承，實在是每一天在我的腦海中盤占最多也是最重要的功課，如同一個園丁領班帶領著一群團隊包含著植栽、灌溉、施肥和除蟲等專家共同經營照顧著一大片美麗壯觀的花園。

在帶領這團隊的期間，經常在群星伴月下馳騁於案場之間，不禁常捫心自問所求為何？

或追求業務成約或處理客訴事件或關懷現場同仁。彷彿是時間凍結或是光陰流失，更像是業務輪迴周而復始。今昔的不同與差異只在於集於一人的作業與數人專業分工的細膩吧。然而進步的動力源自於對現狀的不滿意，乃力圖改變精益求精，透過教育與訓練使得早期草創階段先求擁有再求更好的心態逐漸轉換成為實事求是、訂立標準、品質管理。這是良福公司能從小規模逐漸擴張聚沙成塔、群樹成林的第一步。

服務工作始於人性，洞悉需求滿足客戶，賓主盡歡。這原本是服務最簡單的模式，然而加諸各內在外在環境和人為等因素便顯得相當複雜而不可掌控。良福公司是一家提供服務獲取報酬的公司，必須擁有一定經濟規模的服務產量才能支撐公司持續不斷前進的動力。而一定經濟規模的服務產量要如何確保它的品質？並且實踐對客戶所允諾的。如果是工廠製造的產品，在品管的作業上相對容易許多，良福有相當的比例甚至於是幾乎全部是依照客戶的需求再從現有的員工或人力市場中挑選適合者來提供各項服務。因此形形色色千百種的人，招募進來安排訓練期能在公司預設的標準模式下服務客戶。回顧草創時期，我與幹部對於現場同仁的招募往往是數人之中擇優任用，即使是無法適應時

仍有備位人選以供取代。因此也在現場中儲備了許多公司下一階段擴張時期的主力幹部。檢視這一群人多為是現階段正在主導公司25年發展歷程與成長軌跡的核心人物。人材的選訓用是主宰著公司下一階段命運的關鍵。持續的培養專業人材，是公司擴張茁壯不可或缺的前題。

良福草創時期，有鑑於創業為艱，財務採取嚴格控管。舉凡制服訂購、設備採買到零用金使用，無不是再三比價控管。猶記得辦公室桌椅和電話無一不是同棟大樓使用戶淘汰出來經過稍加整理繼續使用。除了開銷節流之外，對於營業財務管理上，做到錙銖必較。尤其在應收帳款上，絕不允許勞務費用怠忽未收，每週主管開會第一要務便是應收帳款收款情形報告，這樣緊追不捨的精神使得這二十多年來收不回來的款項可謂寥寥無幾。這也是從每月數百萬元的勞務應收帳款工作上就嚴格要求同仁。直到今日每月上億以上金額的應收帳款仍能不荒怠的達成使命，這要歸功於當初和同仁堅持的態度。

良福公司在董事長力邀其它建築同業引入資金也成立了良福保全，從此結合物業共同在建築物管理維護的市場上過關斬將逐漸打開知名度，也從占比百分之九十的物業管理逐漸涉足單一客戶，舉凡工廠、醫院、學校、公營事業等，員工和客戶的數量逐漸增加，會計、人事、總務業務逐漸龐大已經無法再以紙本、電子試算表等去滿足工作上的

需求。因此自2000年開始引進套裝軟體建構公司管理的電腦系統。良福進入物業保全的市場正逢國內經濟起飛，特別是營建案如雨後春筍，相對的新的保全、物業管理公司也一一的投入市場來。那時的市場氛圍是有耕耘就有收穫，所以良福公司同時在桃園、新竹等地成立分公司。使用電腦軟體網路資訊確實讓公司的管理工作如虎添翼，但也很明顯在良福物業保全的幹部普遍年齡偏高，許多同仁進入公司時都已經四五十歲，由於這產業在在都需要與人溝通協調，若有社會經驗者更能適合擔任。但這年紀往往又鮮少在電腦使用上能成為熟手。這些同仁從頭開始學起，直到他們退休都能順暢在工作上使用電腦處理相關事務甚至於簡報都沒問題。直到今日，良福公司在資訊創新的工作上始終沒有停止過腳步，從早期的管理電腦化到督協勤UGUARD系統的發展;電子系統保全在後台的整併、派工派勤到圖控管理等負責的同仁，一一負起籌建變革的主要角色。人員也從初期的一位發展到今已超過八個人的規模。在物聯網的時代來臨時，良福公司必須做好準備。

良福公司是在2002年開始了系統保全的營運，至今17年的時間，從傳統純防盜保全到搭配監視DVR錄影設備，而2006年設立的網路保全引進結合即時影像的功能到創立特有的U-BoBi品牌。一路走來不斷進化銳變，現在終於擺脫傳統系統保全的束縛，走出一條屬於自己特有的未來。良福

公司很慶幸在17年前做出這樣勇敢的決策！要忍受數十載無法獲利漫長的孤寂路。當大家聚焦獲利與否的時候，鮮少探究這一團隊為良福公司在安控科技上鋪設了一條隱形卻很珍貴的科技裝備。而且正確的選擇網路的發展趨勢，就如同乘著浪頭帶領良福公司在這網路知識爆炸的世界潮流中沒有缺席。

良友科技也正是在這股潮流中孕運而生。至此，良福公司已經不再是單純提供人力勞務服務的公司了。良友科技也在高端監控、弱電系統及智慧建築的工程規劃施作提供服務。今年以來，良福公司更藉由創設新的子公司：雷得曼物業及保全，正式向市場宣告開始進入高端物業管理的範疇。利用良福二十多年的物業及保全經驗，帶領著雷得曼搶佔這個日漸受到重視的高端物業管理市場。

良福公司堂堂的邁入第二十六年，回首來時路，公司何其幸運擁有一群孜孜不倦奮勇向上的好員工，為追求更美好的營業成果而努力不懈；良福員工也同樣的有其榮幸，在一位充份授權並且體恤照顧員工的董事長麾下工作，經過二十多年的共同努力經營。已經發展成為一家三千五百多名員工及先進高科技產品設備服務之綜合性的公司集團。責任、務實成就今日的良福，許許多多良福先賢前仆後繼，一案一客戶堆疊出今天良福的版圖；學習、創新延續了良福的領域與新力軍，讓良福在安全產業中生根發展；團隊、誠信建構了良福的企業責任與使命必達的保證。良福這艘大船已經駛出港口航向下一個二十五年。眺望未來，這段航行顯然充滿許多驚濤駭浪的挑戰，但我們不畏艱難將乘風破浪勇往直前。良福的同仁們！你們準備好了嗎？出發了！



高階主管經驗傳承

人才培育與經驗傳承

綜管二部總經理 王宗海、副總經理 郭天勇

人才培育與經驗傳承(Lesson Learned)，其實是一體兩面的議題；企業內部若沒有人才培育計畫，領導傳承所傳非人、或無人可傳，便只好向外尋才，根據西方的研究顯示，由外空降高階領導人，通常有損於企業核心價值的傳承，除非是救亡圖存式的變革（如艾斯納〔Michael Eisener〕之於迪士尼〔Disney〕、葛斯納（Lou Gerstner）之於IBM），否則仍以內升為宜。如美國奇異公司130年的歷史，總共經歷過12位執行長（CEO），全部都是由內部產生，便是成功的案例。

高階主管必須兼具工作能力及領導能力，徒有領導能力欠缺工作能力，其工作績效將未臻理想；若是工作能力一流，領導能力乏善可陳，其整體工作績效必然折損。

主管們受限時間與體力的因素，既使能力超強，也無法事必躬親及包辦所有工作，如能將經驗傳授給部屬，提昇其工作能力，不僅有助於分勞分憂，且能培育優秀的人才。然在經驗傳承上必須是全盤的、毫無保留的，切勿存有「老師父保留一手」的陋習。而經驗傳承應由觀念導正著手，而技術層面的傳承，非本文探討的範圍。





一、傳遞正向的觀念與思維

(一) 公司經營理念：責任、團隊、創新、學習
務實、誠信。

(二) 工作態度與責任：

- 1、一等主管：關懷員工、尊重專業。
- 2、二等主管：信任授權、人性管理。
- 3、三等主管：官僚作風、氣勢凌人。
- 4、劣等主管：吃喝部屬、推諉工作

(如保值班表由他人代排)。不通人情、疑心猜忌。

(三) 工作特性與技巧：

- 1、工作特性：辛勞、辛勞、辛勞；工作要領為聯繫、協調、處置與回報；全盤掌與負責各案場人（保全與物業管理人員）事、物之處理與回報。（首重心態、身段與口氣）。
- 2、工作調適：缺人煩心、遇事耐心、壓力紓解、挫折釋懷、毅力恆心。
- 3、工作技巧：身段柔軟、口氣委婉、切忌命令口吻、意志堅定、面帶微笑；【施小惠、謀人心】；
【業主與員工任何問題即刻處理並回報】。
- 4、工作要領：以「以服務代替領導」、「以輔導代替督導」。



二、教導扮演承上啟下的角色：

主管幹部位居要職，應發揮橋樑的功能，有效將「上意」傳達至基層，更須將下情真實的向上反映。公司內部最忌形成「蒙上欺下」、「報喜不報憂」的異常風氣。

三、要求主管以身做則為表率：

各階主管應樹立良好的風範，供部屬作為學習的榜樣。俗云：「上樑不正、下樑歪」，如主管不良示範下引發「上行下效」，則累積惡化的後果，必將嚴重。

四、鼓勵知人善任為公司舉才：

各階主管應使部屬適才適所發揮其潛能，也就是用對人，把人放對位子、做對事，因此主管必須有知人善任之明，提拔真正的人才，切勿私心自用。否則小人一旦得志，影響工作團隊至鉅。

五、具有接受他人意見的雅量：

各階主管絕不能以自身的專業權威，而我行我素；應多傾聽他人的意見，行集思廣益。並以溝通代替領導，激發分工合作的團隊精神。

六、建立專案知識資料庫(專案紀實)：

管理專案知識(Manage Project Knowledge)，是請專案負責人員在執行專案的過程中，將各項計畫工作管制表與執行細則、考評、績效與照片等知識資料作成專案紀實予以保留，而這些專案紀實資料，可做為下次同類型專案規劃時的絕佳參考資訊。就專案知識庫而言，好的經驗可以模仿、學習；不好的經驗，可以引以為戒、注意防範，都是經驗傳承最佳的資料與有不可磨滅的價值。



高階主管經驗傳承

良福成長經驗談

總管理處副總經理 羅維真

回顧25年前於83年奉董事長指示，與當時的郭副理(現任執行副董事長)一起開創良福建築物管理維護公司，期藉良茂建設優良傳統，在物業領域內傳承下去，所以郭副理與我倆個人就如同校長兼工友一樣，一手包辦全部業務執行，一路走來從無到有創業維艱。並於97年間，國內經濟受到金融海嘯衝擊，房地產不景氣失業率大增，45歲以上中高年齡層人員找不到工作，在董事長指導之下，良福提供了729多個工作機會，幫忙失業人員有固定收入可以照顧家庭，就是堅持這樣的優良傳統，才能看到公司現在的規模，由一間小保全公司發展到今天，員工有近3,500人的前十大保全公司，能秉持照顧員工的宗旨，心裡就充滿了無限安慰。其實公司有這樣成就，也都是要歸功於大家一步一腳印的努力耕耘，所獲得豐碩的成果，大家也持續遵循董事長「為人有德天長佑，行善不求福自來」的座右銘，積極參與公益活動，善盡回饋社會的責任。

公司在經營期間，行政事業工作非常繁瑣，小從大家要穿的鞋子，大至勤務上所需用到設備，都須反覆地經過討論、篩選、試用等程序來定案，個人所秉持的就是「管家婆」精神，管到每一種物品、每一項制度都能務實地發揮功能，讓後勤行政工作全力支援營業單位無後之憂的推展業績。

保全業於87.07.01納入勞基法規範，基本工資由15,840元逐步調漲至今年23,800元，對公

司而言，是一筆龐大人事成本支出，增加經營層面的困難性。身為公司財務主管不得不為公司嚴格把關，採取延長物料資材堪用性、檢討人為疏失違規罰款、及防範人員侵占枉法案件發生等種種措施，避免不必要的浪費，讓營業單位擁有豐富財源，增強市場競爭能力。於96年又因應公司業績成長，引進了一個套裝財務軟體，以更新財務運作之會計與現場稽核功能，而當時適資訊發達，電腦操作為幹部必備之才能，公司進而也要求每位幹部須自修熟悉電腦操作，不會使用電腦者一律調整職務至現場服務，以迎合潮流趨勢讓大家立於不敗之地。

於95年現場肇生總幹事虧空侵占公款事件層出不窮，損害公司聲譽甚鉅，必須提出有效防治方法，遏止事件再發生，於是奉命協助成立稽核單位培訓財務稽核人員，排表輪流至有管理財務之現場，實施稽核財務運作狀況，如有發現異常現象即發出不符合報告書，請單位主管督導改進回報，常年實施迄今已有效嚇阻事件再發生，此事個人心得是凡事豫則立，堅持作對的事情，就能展現成效。

103年公司鑑於須健全管理制度，授命接管總管理處主管職務，總管理處下設人事部、財務部、資訊部、總務部、法務部、與管理部等六個單位，司職公司整體管理層面業務，責任重大，本人秉持創新精神，全面檢討管理作業流程，並在資訊部張經理協助下，結合了資訊開



發系統功能，研發人事、財務電子作業系統，及行政電子公文E化等等作業，全面性推動資訊化作業，便捷行政效率及簡化作業流程。

在ISO稽核制度建立方面，公司於89年通過了ISO 9002 國際品質認證，開啟了高品質服務始頁，93年通持續更新通過了ISO 9001 國際品質認證，並於104年聘請吳英賢顧問指導，將ISO程序書與表單全面更新編修，經動員全部員工在歷時一年多時間始得完成，期以達到組織再造效果。接續106年公司再進階通過ISO 9001:2015新版國際品質認證，並要求管理部李經理擴大品質政策之規範，創新教育訓練機制如聯合保全人員在職訓練、活化總幹事訓練、充實行政人員訓練、實質勤務幹部訓練、及創辦高階主管共識營等，以利提升人員本質學能，落實推動高品質服務目標。

另外在舉辦活動方面，公司也突破傳統模式，精彩活動內容項目，舉凡春冬季健行活動、員工國外旅遊活動、春酒聯歡晚會等，無不絞盡腦汁集思廣益，讓節目更多采多姿，達到賓至如歸之享受，尤在108年25週年慶春酒活動部分，更建制了25年回顧的歷史走廊及影集，寫下了光輝的一頁。其108年員工國外旅遊部分，也精心篩選了泰國、韓國、土耳其等三個旅遊地點，提供員工多元化選擇，去自己想去的地點旅遊，紓解一下疲憊的身心。

公司屬於服務業，總管理處也是秉持服務精神，來為我們的員工服務，除堅持原工作項目持續優良服務外，未來會增加以下業務推行，讓管理制度更加健全，期望能建立一個高品質、高效率、高幸福感的優質企業，與大家共勉。

- 一、本業相關法律教育訓練。
- 二、職業安全衛生政策執行
- 三、維護勞工健康職場醫生與護理師機制建立





高階主管經驗傳承

文化傳承與學習改變

系統事業副總經理 黃萬章

1997的亞洲風暴，2008金融海嘯，2009歐債危機，2019中美貿易…良福挺過來，還逆勢年年成長、茁壯，這都應歸功於掌舵者『一步一腳印、腳踏實地』的處事原則。

『良福！良福！善良又幸福！』同仁間最常聽到的一句口頭禪，那就不用闡述良福視員工為家人的優質文化！給予經理人絕對信任與決策權，是一般企業罕見的。董事長常勉勵每個事業處：「外面的人要創業不容易，一.要有大筆資金、二.有絕對的風險，但今天良福把資金準備好、辦公室也有了、人才也幫你找好了，你就當自己創業！當你用創業的心態去面對這個工作，很多事情看的層面、站的立場也都不一樣了。」所以『用人不疑』在這個企業裡可以說發揮到淋漓盡致，也才能在這麼多的風暴海嘯中屹立不搖。

良福有這麼多優質的文化及傳承，但面對科技資訊爆炸的時代、人口老化、少子化…，我們該如何為下個十年、二十五年做準備？除了保有這些優秀的文化再加以發揚，更應該加入新的元素，來因應時代的變遷！

良福可說是道地的服務業，公司除了軟、硬體升級、服務介面整合，最為重要是人才的培育與接班！

我們都喜歡『謙聰勤快儉』的員工、不喜『傲笨懶慢貪』，但少子化不是未來式，是現在進行式！保全業原本就比較難讓年輕人青睞，在人才的選擇就趨於局限，所以如何更強化「徵選訓育用留」，就是一大課題。

系統部正在推行「目標和關鍵結果法」OKR(Objectives and Key Results)的管理方法，OKR帶領Google從40人的新創公司，成長為超越7萬員工的科技巨擘，市值7000億美元，現今Microsoft(微軟)、GE(奇異)、IBM、Twitter(推特)、LinkedIn…等等，數百家不同類型產業，也紛紛跟進。

OKR有4大超能力《擷取自 OKR:做最重要的事 一書》

1. 專注投入優先要務
2. 契合與連結，造就團隊合作
3. 追蹤當責
4. 激發潛力，成就突破

將OKR融入同仁日常工作，由下而上的共識決，釋放大家的熱情和創意，當O被寫出來，也獲得團隊的認可，就能把精力聚焦、做好時間的主人，使工作更順遂。進而可將OKR當成管理模式，KPI則為考核工具，先透過OKR組織團隊建立目標與執行方法，再透過KPI來檢查績效有無被完成。

『學習與改變』是推行這個工作法的核心精神，讓員工、高階主管改腦袋，習慣去學習新知、改變做法，與不確定共舞，將此核心轉化成文化與傳承，這樣才能在這萬變的市場佔有一席之地，良福雖然成功走過第一個二十五年，但我相信人才培育的努力與領導傳承的成敗，對良福下一個二十五年絕對會產生極為關鍵的影響。



高階主管經驗傳承

回首來時路的因緣際會

良友科技總經理 張博堯



20年，真的不是一段時間計算或時過境遷的距離！當年因為自己事業不如意，經友人介紹因緣際會來到南京東路。從來沒上過班的我，連應徵都不知道怎麼面對…到頭來還是時任副理的郭執行長提供了我「機會」，面對著一個小平頭、沒有學歷、沒有工作經驗、滿臉傻勁的我…我真懷疑當年執行長哪來的「慧眼」？還是被騙上當就賭賭看…給人「機會」！是我在良福前兩年的第一課，不僅提供了我個人，也讓日後在組建團隊提供了莫大的幫助。

業務初期的辛酸，以目前公司的規模及知名度各位是很難想像，當年業務光是介紹公司的背景是何其困難，還得面對同業百般羞辱及業主懷疑眼神，不過卻也讓得當年的小小業務生涯加添冒險鬥志，也累積了今日事業發展的基礎韌性。

猶記因為業務需要，我有時會協助勤務夜巡那時我常常驚嚇於「資深」同事夜間的狀態，有拉下鐵門緊鎖門房不讓查、帶睡袋啦、穿睡衣、陪哨等怪異事件…他們常不慣我這年輕的挑剔而發生當場爭執翻臉跑掉的困境及趣聞。

鑑於後來業務需求，公司將勤務業務合併管理，發展綜管事業部雛形來建立團隊，當時我負責台北一個單位，首先自創了「百元營收」

來奠定業務報價的合理邏輯。接著強力推動「浮動薪資」讓客戶報價跟現場薪資掛鉤，進而每案場的續約價都以百元營收比率來決定核發薪資水平，藉此與客戶及員工溝通取得成本平衡；一面不讓資深又高薪的員工霸守案場狹持業主，一面做好與業主的關係及品管；另一面籌組總幹事定期聯誼及訓練活動，積極攏絡現場主管向心力。這讓我們在發展組織上非常順心順手，資深且團結的總幹事甚至會在聽聞其他案場主管發出續約的危機時，自動自發的前往該案場自力輔導協助，當時且讓客戶更驚訝不已！對於20年過去了，回想過往！如今陸續退休或是還在職的資深同仁，當年團夥們真的讓我非常窩心感念至今。

順風的過程中也發生了一件遺憾意外：北縣某社區因違建問題，社區一些特定住戶因持強烈拆除主見，委員會因而對立分裂成兩派…某日深夜一通緊急電話趕往案場…觸目所及躺臥兩命的血腥畫面…散坐地上的對立雙方…凌亂的哭喊聲…呆若木雞的保全人員…我當時情緒牽動著怒，拉一位特地委員到染血的門廳，指問著她「這就是您要的結果？您看看這就是您要的…」對方顫抖的不發一語…雖是個驚恐的憾事，對於日後在接手工地代管期間的違章轉換成立委員會時，必定明列責任歸責！也讓我常用此案例與其他客戶導正有緣同睡一輩子「以和為貴」的難忘經驗。

現今良福提供給同仁的環境雖不敢言業界最好，但相比十數年前勞動環境不足，那可真是天壤之別。基於員工調度成本，我們得時時展現個人領導魅力及哄騙特質，哪像現今一切遵照勞基法令甚至優於同業保障。

打下綜管基礎後，銜命成立專案業務部同步發展清潔與機電工程。雖然人都有先天特質及後天所學限制，但是因環境變遷或任務歷練，自己隨時調整心態及位置，人生常常就會有意外收穫。

後因任務需要外調桃園中壢公司解決其長期嚴重虧損，趁84年勞退新制政府政策，與團隊主辦6場說明會，將心比心的宣示公司永續經營的理念，面對百餘名同仁親自發動「百元營收、浮動薪資」革命政策！初期頂著團隊不支持、現場不配合硬是在8個月後將虧轉盈，所以領導者不是等著層峰命令做事，而是得頂得住壓力且能自我勉勵才能走到最後解決問題。

其實這局面根本不應該發生，無論是經營面還是人情世故，這完全不可思議，這完全是「人為」造成的問題。試想能如此持續的虧損而無動於衷？自身經歷常常可以親眼目睹過往駐外單位的諸多荒唐及職司單位的領導人，對同仁對客戶的「輕諾寡信」，在職場上任何管理職都是掌握權力者，我們可以體諒業務的支票是包山包海，只要你做得到！但卻不能將自己像「誠信」開空頭支票般的消耗，一段時間後，離散的人心、人謀不臧的環境就會叢生，這箇中滋味只能說點滴在心。

階段性任務完成後，回任總經理特助開啟出謀劃策的幕僚生涯，期間因應組織發展，個人

投身各教育研習單位，積極學習並累積法務勞基授課階段性任務完成後，回任總經理特助開啟出謀劃策的幕僚生涯，期間因應組織發展，個人投身各教育研習單位，積極學習並累積法務勞基授課時數及專業，協助公司撰寫組織化制度化及產出KPI規劃、各類行政督導團隊辦法及主管紅利分享等雛形，因為個人有實際營管底子，所提倡的規章辦法得以延續今日公司完善文化制度之基石。

嗣後！面對系統事業長期的虧損，救火隊長再次銜命接手，一切都是從「抓真打假」著手！從清查虛擬合約帳務，面對近百的系統業界強人們，我自覺只能虛心蹲馬步學習，又到了「一步一腳印」時刻了。面對強人們我不拉幫引入，只能就地取材廣納人才來全力發展業務組織，有鑑於系統發展最初，錯誤的跳空發展新竹縣市，造成業務銜結斷層，我只能積極擴展並銜結三縣市勤務發展。過程中也因發展過剩而面臨要強力收編組織人力，去蕪存菁才有今日的菁英團隊！

十幾年前因緣際會能恭逢數位發展契機，有幸與科技業電信業共同發展創新U-Bobi網路保全系統，因而吸引交通大學邀約共同投入「科專研究計畫」並成功取得2千餘萬的補助經費！過程中引發中南部同業學習，進而與中鋼、華岡組建起「中華福保全聯盟」且發起「台灣智慧影像安全服務發展協會」，期望以新創合作組織向警政署及各地警局發動「數位報案」革新建議。

我們花費鉅資開發新一代網路主機且與多家資訊網通大廠進行跨界合作，雖然成績並不彰顯，但因此帶動的系統人才發酵及觀念革命價值不斐。譬如晶片大廠英特爾代表告訴我，他們與幾個同業會議時，與談的同業只會說「影像」，唯有良福的夥伴懂的解釋「串流」。談辨識系統

別人問的是「穩定度」，只有良福人會詢問「前端即時？還是中心端？」。如今都證實是奠立系統產品在利基市場的基礎。

在這百花齊放的起飛階段，卻突然傳來劉總的厄聞！雖然當時我們分屬不同領域，身為集團創業夥伴兄弟各自艱辛爬山，面對突然的英年早逝還是不勝唏噓。這也讓我體會，如果說高階經理人在事業上必須勞心勞力的犧牲，倒不如時時檢視自己是否忽略了「健康」忽略了自己最重要的事。我常年累積運動習慣，任何場合我也常常言及「運動」。除了健康，對於我抗壓能力的鍛鍊具有實質的幫助。

現今接手良友科技，又有了全新挑戰及未來，從業務發展、到人力勞務市場、再到系統科技開發整合、到如今標案工程團隊，市場仍然佈滿荊棘。

心路歷程！

我很感恩公司在「容錯」上的韌性，良福的「容錯」不僅僅只是讓人學習如何不再重覆錯誤，更多的時候是提供犯錯同仁「喘息」及「再次」良善的機會，這點非常可貴！也大大體現「良福」真正的文化底蘊。這20年來個人也犯過很多錯誤的決策，有些錯誤是一念之差，不見得都是團隊養成過程中必要之惡，這種機緣也讓我學習了「低頭認輸」及「抬頭競爭」的意義。

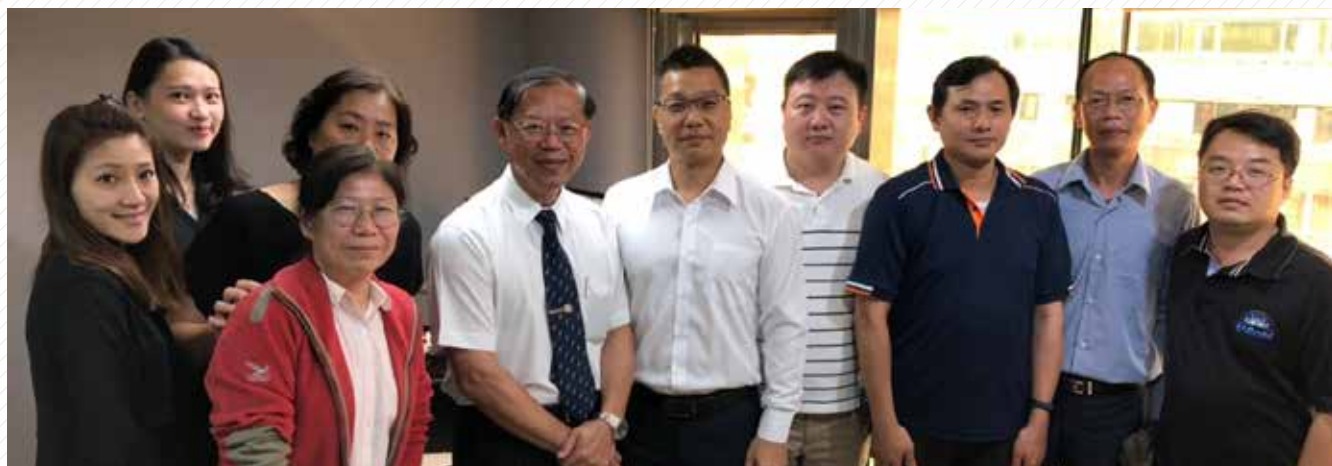
最後我想建議全體同仁！

在一個團隊打拼的人，最不需要的就是主管對你的「喜愛」！而是讓他真正「需要」你！我跟劉總就是最典型不受控的人物，但我們喜歡挑戰自己，喜歡更深更高的領域，或許讓公司又愛又恨甚至頭痛。但，那又如何？專業經理人不就是在自我挑戰成就團隊嗎？

我常說身為團隊的領導除了衝鋒陷陣的業務以外，最重要的就是「聊天」，跟客戶聊天、跟團隊聊天，尤其跟迷惘的同仁聊天很重要，這樣才能讓他心定，「心定了才能要求向心力」。對於新加入良福的夥伴我的建議就是請投入「大量的閱讀及聆聽」！你必須得閱讀「環境」也要用心的聆聽夥伴的「訊息」，才能更快的進入戰鬥位置融於團隊。

相對的！我個人對公司的建言就是提供高階主管們有更高的「視野環境及機會」！團隊夥伴對本業的專業能力固然重要，但幾乎極類似近親繁殖。雖然在專心「專注」上，但如果遇到產業的快速變化很可能就難以轉換。如果事業主管沒有更寬廣的視野，很難有創新格局。另外中高階經理人才的完整歷練，細數自己在公司每次的草創過程都是很慘烈的，每每都是動則得咎！這必須要有無比的抗壓及眼界支撐願景，不然很難走到這步，而我對自己及夥伴的要求就是想盡辦法「走出去」而已。

回首來時路、筭路藍縷時！



重要成果與貢獻

林口社會住宅經驗談

綜管一部 北一區林口處處長 林旻成



台北市政府承建世大運選手村，經舉辦世大運後，選手村轉由內政部營建署所成立之國家住宅中心，並改名為「社會住宅」，分為A、B、C、D四棟，總戶數有6千餘戶，政府設立之「社會住宅」之目的，係以照顧弱勢家庭及家境困境暨身心障礙者，希望能以良好的居家環境，來照顧弱勢家庭，並採以登記方式後，經評選再進行選屋，採以三年租賃。

「社會住宅」是國家重要政策，為安全及物業作業，由國家住宅中心採以公開招標方式遴選保全暨物業管理公司，經多家保全暨物業管理公司參與，本公司承攬A、B兩區之服務迄今，所承租之住戶是以三年一租，三年滿後，依住戶是否有違反契約相關罰則後，再進行評鑑，評核後始再承租三年。

為落實A、B兩區保全暨物業之管理，本公司於A、B兩區設置林口處，本人於107年10月間派任，經此期間之管理及作業，也深刻了解及體會，政府為改善國民居住環境及提高生活品質，暨照顧弱勢家庭的政策。

自承接林口處處長乙職，了解「國家級的社會住宅」不管是硬體建設還是軟體之設備服務，都將是未來社區住宅的指標，這是一條漫長的路，也是一個全新的工作體驗。



經營社宅租賃(包租代管)是一個全新的工作體驗，有部分工作是跳脫以往的工作經驗和法則。在經營初創期間，深具挑戰，從人員編制、工作職掌、機關要求事項、看屋選屋作業、公證點交、生活服務、宅修作業、公設維修、團康活動、勤務規劃、監工管理(新創中心)、外包(停車場)協商、弱勢照顧、急難救助、社福申請、育兒照顧、殘疾慰問等等，是為一般社區所承攬之服務所沒有之。

在這段時間之考驗及磨練下，謹就現況提供大家參據：

一、強化警衛勤務工作：

A、B兩區是屬開放空間，且大多是獨居及行動不便者居多，每戶均有設置「緊急押扣」，對於突發狀況為保全保全人員之重要工作，故經常辦理教育訓練，以使保全員具有應變及處理之能力，現保全人員均能熟知系統操作及熟知狀況處理機制。

二、簡化行政作業流程：

A、B兩區行政作業繁多，事務涉獵甚廣，且因現況所編制員額不足，諸多行政事務流程除遵照國家住宅中心之要求辦理外，對於裝潢等等之作業流程亦是我們要熟知及了解。

三、擴大弱勢族群資助：

社會住宅負有照顧弱勢族群與關懷社會的任務及使命，對於入住後取消社福補助的住戶，本處全體同仁亦經常多予關懷該等之生活現況，並要求編制之社工透過政府相關管道，協助該等申領政府之補助方案，以使弱勢家庭獲得良好之居家生活。

四、住戶聯誼關懷：

依國家住宅中心舉辦住戶聯誼活動，藉以凝聚住戶間情誼感，並要求社工人員定時及不定時關懷弱勢家庭及所謂社會邊緣人(重殘獨居、家暴受害戶等)，以使該等持有正確之觀念。

感謝現場全體同仁此期間努力下，陸續完成「綠建築標章」之通過，及在本年九月十二日由國家住宅中心進行A、B、C、D四個區年度評鑑考核作業，經委員評選後，A、B獲得評審委員之嘉勉，亦通過第一次評鑑，當然，我們不能因此就鬆懈工作，未來亦將積極努力達成公司賦予之責任使命，暨戮力達成國家住宅中心交付之任務。

重要成果與貢獻

教育訓練與案場管理服務

綜管一部 北三區七處主任 陳明揚

物業管理，經緯萬端，大至社區大樓安全維護，小至窗台溝縫灰塵，無一不是社區委員會及住戶檢視物業管理及服務之要項。為了建立公司在物業管理業界優良口碑，強化及提升管理服務品質及成效，公司竭盡心力針對各項服務律定了相關標準作業流程，將各項工作分門別類的規劃作業程序及步驟，就是為了提升作業簡便度，減少作業窒礙及錯誤發生。而在這過程中最重要不可偏廢的就是教育訓練。

「玉不琢，不成器；人不學，不知義。」(三字經)、唯一能持久的競爭優勢是勝過競爭對手的學習能力。一蓋亞斯（殼牌石油策劃經理）。誠如上述所言，一個公司有了好的管理制度及作業程序，只是有了成功營運的基礎，但要能落實執行，將真正的效益發揮，累積良好的成果與收穫，就是要能落實執行各項政策及執行方式；要能發揮好的正向循環無非要透過教育訓練，透過一次又一次的學習，將這些執行的準繩及技巧，深植在所有員工心裡，無形中將服務落實於工作中，達到提升服務品質的水準。

現行公司教育訓練制度其實非常完善，因為公司首重幹部教育訓練，所有幹部要有一定水準的本質學能、管理理念及服務概念，才能在案場管理指導時，及時指導第一線服務人員正確觀念及合宜的做法，減少錯誤及客戶抱怨事件。如幹部本身學習不足，對相關法規、標準流程、職場工作道德不甚了解，將會造成案場勤務混亂、錯誤百出，更對公司商譽造成嚴重傷害，得不償失。



案場總幹事是第一線主官，相當部隊的連長，有統籌管理、確保案場延續性、行政執行、服務人員督輔導之責。對於案場發生的任何事件，都要有高度敏感度，不但要有預防之先見，更要有處理事務的能力，因為案場狀況瞬息萬變，有時只要一件小事沒有處置妥當，就會掀起滔天大禍，無法收拾。因此在總幹事教育訓練除首重法規教育外，更要專注臨機應變的案例宣教及分享，當遇到突發狀況時能有一絲脈絡可依循，將別人發生的事故當案例總比自己當案例好。

在物業服務當中保全人員服務狀況最常為人詬病及指責，原因無它，就是無法做到顧客期望的服務品質，這是顧客難搞還是我們保全人員素質太差所致？綜觀現行保全業界，並非我們要自滅威風，的確，在現行保全從業人員當中，大多數人員素質程度均在平均值下，因為傳統觀念中，保全就是古代的門房，說難聽點就是看門狗，因此一般人員對保全的評價並不高。但是保全人員大多數人是認真負責善良的人，被少部分害群之馬所連累，還有就是自身專業度不夠，造成作業誤失。因此保全教育是物業管理中至關重要，而政府也對保全教育訓練訂定嚴格的規範及稽查制度。既然如此，為何保全服務還有那麼多的狀況，原因不外乎幾點：

第一、以時間換工資，反正做滿時間就有工資，服務如何無所謂。

第二、保全業門檻低，到處都在缺人，這裡不好做就換一家。





第三、現在保全都缺人，你不敢叫我離職。

第四、現行保全尚有許多不合法之處，所以你要求太多，我就去告你。

第五、我有住戶當靠山，看你能對我如何。

在現行的條件下，的確有很多不利管理的因素，但在教育訓練的過程中，發現有來上課的同仁，發生狀況的比例相對較低，其實顯示教育訓練是有所成效的，為了弭補訓練的落差，幹部除了正規執行教育訓練外，還要落實案場督勤考察，藉由這個時間與現場人員溝通，除了解人員心理外，更將各項執行服務資訊在無形中傳達至同仁心裡，將服務的種子撒種在同仁心中，雖然成效無可預知，但這是一定要走的路程。

教育訓練是任何企業成長過程最重要的工作，誠如歌德所言「人不光是靠他生來就擁有一切，而是靠他從學習中所得的一切來造就自己。」所以公司要造就偉大的事業，個人要成就自己的成就，就要重視學習訓練，提升自身的能量，在物管的領域中貢獻專業的服務，建立卓越的形象。這一年，我們極力要求教育訓練，還是有需要加強提升的地方，但是執行下來，案場人員穩定度漸有提升，服務品質亦有改善，案場續約率更高達97%，人員異動情形相對穩定，因此落實教育訓練，是在提升人員素質，穩定案場經營，提高公司知名度，增加公司業績的重要因素。

重要成果與貢獻

完善訓練落實危機處理

綜管一部新北區六處 棕欖泉社區組長 潘啟屏

良福保全公司當初成立的宗旨，是因應社會型態改變、人民生活步調加快，有些家庭夫妻皆上班，留在家中成員只剩長者或年幼者，社區為了有個安全舒適的生活環境，讓在外工作者能安心，從競爭激烈數百家保全公司中，委託能讓他們放心的保全公司來照顧社區的安全及各項服務工作。

良福保全在社會各界口碑中是受肯定的，從新竹、桃園燈會請良福保全擔任維安及維持活動全程的順暢，北中南各大機場都有良福保全服務其中，各公司、機關學校單位也均委託專業、迅速的良福系統保全來執行，看出良福保全的服務是受各界肯定、信賴的。良福保全是秉持勇於負責、積極務實的态度及團隊合作(上下一心，從各級幹部提供經驗及各項支援，至各基層保全的認真執勤)，才讓大家都願意交給良福保全來提供服務。

良福保全有一套完整的教育訓練，於每個月排選一個駐點單位，將所有日、夜班保全分別集中統一實施教育訓練，由負責的勤務幹部，每月擬定一個與保全相關的主題來教育說明，以簡報方式，將蒐整發生過的成功、失敗實例，提供同仁參考，記取成功案例來效法、失敗案例來警惕，教育所有保全同仁能熟悉勤務、負起對社區的安全工作，讓被服務的社區能安心。

基層駐點單位所發現無法解決的問題，都會主動向勤務幹部回報，勤務幹部透過公司每週例行的檢討會研討改善，尋求解決方案，由上到下縱的指導、橫的聯繫各司其職，共同團結合作、用心經營，創造在保全業中良好聲譽，是其他保全公司無法達到的。

現在舉良福保全在棕欖泉駐點的兩個重大績效為例：

第一則是曾姓夜班保全員巡邏時舊疾復發，原一趟巡邏時間為25分鐘，另一位同仁韓姓保全員機警發現曾姓保全員遲至40分鐘仍未返回崗哨，即至各巡邏點查巡，在活動中心旁，發現曾姓保全昏倒在樹叢邊，立即通知119 救護車緊急送醫，若稍延遲，曾姓保全員恐因失溫而喪失性命，因韓姓保全處理得當，不僅救了同仁一命，也未造成社區困擾，這就是良福保全每月落實教育訓練，潛移默化訓練出保全人員的判斷力及處事能力。

另一則是何姓保全夜間值勤時，接獲住戶反映住家後方有條毒蛇龜殼花，何姓保全即帶著捕蛇器前往捕蛇，順利捕獲，並交給消防隊處理，該住戶也將此事透過社區管委會表達感謝之意。

可知良福保全從新進人員嚴謹遴選，至平時教育訓練的落實，以致良福保全的每位從業人員都能處理得當，獲得社區肯定！



重要成果與貢獻

2016台灣燈會勤務經驗分享

綜管二部管理處經理 陳建聰

台灣燈會自1990年開辦，為全國性春節最大盛會，桃園市於改制後即能承接2016台灣燈會，全程融入桃園在地特色、科技、文創產業，創造台灣有史以來多項活動紀錄，活動成果讓桃園人引此為傲，更烙印美好回憶。

良福有幸承接2016年燈會保全服務工作，有感責任重大，更有恭逢盛會之榮幸。自公司確認承接本次燈會標案後，在王總經理主導下，即期完成任務編組，律定專人專責職掌，運用專案編組規劃全程工作要項，訂定全程工作管制表，藉由每週專案工作管制會議逐一管制執行，在綿密嚴謹的管制下，審視全程工作執行均能如期如質達成預期需求，此為本次專案成功之關鍵。

為求本次燈會保全服務勤務執行順遂，本公司責派桃園南區郭經理(現已晉升為副總經理)全權負責本案之執行，協同計畫作業組人員完成「2016-台灣燈會展場燈具保全服務細部設計規劃書」與相關勤務規劃，經桃園市政府主管機關(政風處)指導與審核通過在案。在「行政支援組」(資料審查、加保、資材整備、籌補、管制)、「專案管制組」(事務協調、聯繫與人員招募)配合下，縝密完成應變規劃、職前訓練、值勤現地模擬訓練。

本次燈會展期適值冬季，服務期間歷經寒風冷雨、場地泥濘之惡劣工作環境，尤其在正式展示期，除惡劣天候環境外，蜂擁而至的人潮，勤務更加嚴峻。所幸本公司在周詳的計畫與準備，各級幹部親臨燈區各哨指導、關懷，在風雨寒冷之際主動送上祛寒薑湯、雨衣與頭套，所有值勤人員均能感受公司的關懷之美意，加上指揮中心值勤幹部之用心負責、妥善規劃、管制與聯繫，致使本次服務勤務能圓滿達成。

因本次台灣燈會保全服務機會，在全體幹部與現場員工全力投入、有效管制、綿密指導下，全程服務均能符合合約要求，且讓所有遊客有感，有效累積公司幹部珍貴之經驗，為公司立下無可撼動的服務口碑，更為本公司後續爭取桃園市政府農業博覽會、桃園機場公司、航警局輔助安檢、防疫局檢疫協勤…等專案，奠定良好的基礎。

為能讓此寶貴實務經驗持續傳承，本案初始即奉指示蒐集相關過程資料、影(照)片，以供撰擬「保全服務紀實」參據。期使能完整紀實燈會全程服務過程、經驗與標準作業規範(值勤細則、無線電規劃與運用、值勤表簿冊、突發狀況處理流程與程序…等)，並依所見問題檢討與策進，建立一份可供佐證之執行紀錄，更是一套標準作業程序，未來承接任何類似服務案件，可據為規劃、執行之圭臬寶典。



重要成果與貢獻

農委會非洲豬瘟檢疫協勤工作

綜管二部桃機區桃機二處處長 潘世勇

非洲豬瘟病毒於1921年首次在非洲肯亞發現，中國大陸自107年8月3日發生非洲豬瘟疫情並迅速擴及全國，後因中國大陸與東南亞疫情嚴峻，且我國與其交流頻繁，病毒隨時可能經由旅客違規攜帶或走私之肉品進入國內，重創養豬業，造成嚴重經濟損失。為防堵非洲豬瘟病毒，農委會於桃園國際機場設置X光機針對高風險國家（地區）入境旅客實施手提行李檢查，因農委會防疫檢疫局人力無法負擔此項新增作業，故規劃辦理勞務採購案，將桃園機場實施X光機手提行李檢查檢疫物之相關工作項目，委由保全公司專業人力協助執行，以因應動植物檢疫人力不足之現況，自108年2月起初期區分三次，以政府電子採購網共同供應契約採購保全人力由本公司桃園機區派遣45人担任協勤，配合動植物檢疫局、航警局、保一總隊執行桃園機場非洲豬瘟檢疫作業協勤。

因非洲豬瘟疫情在世界各國逐漸漫延，故依實需評估向外招標保全人力以強化檢疫能量，確保落實檢疫工作，防範非洲豬疫入侵。

公司以完善之規劃獲評審委員之一致認同得標，自得標後在王總經理及郭副總經理的指導下，由機場區李經理(現晉升協理)及潘處長全般負責本案之執行，在綜管二部管理處及桃園機場區之相互配合與協調下，即依本案招標須知與邀標書為準據，適切編組專業工作團隊，律定專人專責職掌，運用專案編組規劃全程工作要項，訂定全程工作管制表，藉由每週定期(不定期)之專案工作管制會議逐一管制執行，在綿密嚴謹的管制下，詳訂 工作管制事項，以本公司從事機場安全維護與一、二次安檢服務之經驗為核心，詳細律定協勤編組與工作職掌，協勤要項、協勤規定與各項突發狀況緊急應變處置程序等事項，依期完成X光機操作判讀及協勤保全職前教育訓練並測驗與線上實習合格。



自108年8月1日進哨，初期8月1日至15日由警政署保一總隊、航空警察局安檢大隊等單位派遣專業警力，於各區協助與指導檢疫協勤人員執勤並協助考核。自8月16日起警政署保一總隊、航空警察局安檢大隊專業警力輔導任務結束撤離，檢疫任務由本公司檢疫協勤保全人員負責，為提高檢疫專業能力，蒐集每日檢獲之檢疫品之相片與X光圖檔彙整成冊分發各區給協勤人員閱覽以增進其檢疫能力，並將相關漏檢問題做成案例於勤教與教育訓練中宣導及檢討，以期完善檢疫工作。



重要成果與貢獻

2017、2018桃園農業博覽會

綜管二部桃園北區經理 蘇鍾軍

桃園原為「千埤之鄉」，灌輸萬頃良田，為北部最大糧倉。然伴隨時代變遷，逐步轉型為全台直轄工商大市。桃園市政府(以下簡稱市政府)藉由舉辦「桃園農業博覽會」，期盼回顧在地農業特色及展現未來產業科技之可能性，是深具農業文化與意義的大型活動。

農業博覽會主軸以永續、低碳、綠能、生態、產業、文化、教育等7大元素思考設計，公司因有幸承接2016年「台灣燈會在桃園」保全服務機會，建立優質服務之口碑，緣此深受市政府及各界肯定，方得再次獲得參與本次盛會，期能在嚴密規劃、精準整備、確實管制下，落實於展出全程保全服務，並有效拓展本公司優質服務品牌。

自本公司確認承接2017桃園農業博覽會標案後，在王總經理主導下，即期完成任務編組，律定專人專責職掌，運用專案編組規劃全程工作要項，訂定全程工作管制表，藉由每週定期(不定期)之專案工作管制會議逐一管制執行，在綿密嚴謹的管制下，審視全程工作執行均能如期如質達成預期需求，此為本次專案成功之關鍵。



為求農業博覽會保全服務勤務執行順遂，展出全程公司動員各部門之專業人力、物力，適切編組之專業幹部、保全人員，研擬各項勤務作業標準與流程，藉由精準之職前訓練及現地實務見習，嫻熟展出各階段之值勤要領，以確保農業博覽會會場演藝、展示及閱覽場所等防盜、防火、防災之安全防護及活動期間遊客生命、財產之安全，提供專業保全服務，落實執行門禁管制、防火、防盜、預防破壞等勤務工作，期使桃園農業博覽會之展出順利成功圓滿。

2017桃園農業博覽會地點位於桃園市新屋區海岸，展期適逢春、夏交替之際，天氣忽冷忽熱，晴雨不定，面對許多展館場地泥濘之惡劣工作環境，所幸公司在週詳的計畫與準備，各級幹部親臨展區各哨指導、關懷所有值勤人員均能感受公司的關懷之美意；另董事長及執行長在百忙之中，撥冗親臨現場慰問關懷，加上指揮中心值勤幹部之用心負責、妥善規劃、管制與聯繫，致使本次服務勤務能圓滿達成。

由於2017桃園農業博覽會，在王總經理領導下及全體辦公室同仁與現場員工全力投入、有效管制、綿密指導下，全程服務均能符合合約要求，且讓所有遊客有感，有效累積公司幹部珍貴之經驗，深獲市政府好評，因此在2018桃園農業博覽會保全服務標案會再次取得服務機會，雖展館設施比2017年多、展期更長，但有了第一次農業博覽會服務的經驗，故在2018有更完善的計畫與編組，秉持身為桃園在地企業與地方共榮信念，戮力達成市政府賦予之使命。

為能讓此寶貴實務經驗持續傳承，本案初始即由管理處督訓部門蒐集相關過程資料、照片，以供撰擬「保全服務紀實」參據。期使能完整紀實農業博覽會全程服務過程、經驗與標準作業規範(值勤細則、突發狀況處理流程與程序、無線電規劃與運用、值勤表簿冊…等)，並依所見問題檢討與策進建立一份可供佐證之執行紀錄，未來承接任何類似服務案件，可據為規劃、執行之參考依據。



重要成果與貢獻

108優良社區評選-透天組第一名

綜管二部桃園北區三處處長 薛中人

壹、前言

桃園市政府為鼓勵社區自治、優化公寓大廈管理組織功能、提升社區價值及宣導社區節電省錢的技巧並藉以表揚用心經營管理的公寓大廈管理組織，以為其他公寓大廈表率，特辦理108年度優良社區評選活動。

108年6月3日桃園市政府公告後，桃園分公司王總經理即要求桃園案場有經營社區之營業處必須輔導至少一個以上之社區參加108年度優良社區之評選。桃園北區蘇經理評估後，選定桃園三處輔導深耕八期社區參加，並要求桃園三處處長、勤務主任及社區總幹事參加桃園地區及楊梅地區優良社區評選承辦單位舉辦之說明會，期以瞭解評選之相關規定及重點。

貳、第一階段整備

在歷次勤務會議，王總經理不斷提示整備重點，並於當季總幹事教育訓練中邀請曾獲優良社區之總幹事說明當年評選整備過程及經驗。深耕八期社區總幹事在接獲公司指令及指導後，即開始按部就班，從文卷檔案整理、各屆區分所有權人會議及管理委員會記錄決議及執行情形、管理費收、催繳情形、年度電費統計狀況、節能減碳措施、環境綠美化等執行情形檢討及資料彙整等。報名資料完成後送桃園分公司，由蘇經理協助指導修訂後再由社區函送報名參加第一階段評選，及獲第二階段實地參訪與決選。

參、第二階段整備

第二階段整備，由桃園分公司派員至案場實施社區初步巡檢，對於違反公寓大廈管理條例之雜物等經協調由本公司協助移除。桃園分公司與管理委員會召開優良社區評選協調會，會中決議除鼓勵管理委員會參加評選外，並邀請住戶共同參與，簡報製作、會場佈置、人員分組及引導、社區解說（答）等，除社區委員或總幹事擔任外，桃園分公司派遣專業人員協助社區引導及解說。

肆、結語

108年度優良社區評選，在公司有效指導下，相關幹部與現場員工全力投入，在有限資源下，榮獲殊榮，除累積經驗外，並可為公司建立口碑，為本公司後續爭取社區案場等建立良好基礎。



重要成果與貢獻

107年桃園市跨年晚會

「就愛桃園擁抱美好」保全勤務

綜管二部桃園北區五處處長 陳華祥

壹、前言

107年9月25日年代網際事業股份有限公司承攬桃園市政府於高鐵站前廣場盛大舉辦之107年「就愛桃園擁抱美好」跨年晚會活動，該公司承辦人黃先生邀請公司配合跨年晚會活動會場人、車輛管制及設備安全維護。

貳、第一階段勤務規劃

桃園五處承接本案，與業主二次現場會勘，就每日需派遣執勤人力時段，從12月25日派遣二人至12月31日派遣36人及人車管制、攤販管理、現場設施維護、指揮中心開設及貴賓室車輛引導與媒體採訪進出管制等重點，討論勤務執行細節，並在總經理指導下召開三次勤務協調會，對各時段需求人力、裝備需求逐一檢討，並請桃園一處、三處、桃園機場一處各支援若干人力，共同完成任務，桃園五處在王總經理、郭副總經理、北區蘇經理指導下，專責由薛中人襄理承辦此次勤務，桃園五處每日派遣幹部現場輔導，發現問題立即提出建議改善缺失，期能計畫與勤務能實際結合，圓滿完成任務。



參、各階段勤務規劃

- 一、12月25日至12月29日下午8時至翌日上午8時，
每日派遣二人二個哨點執勤，主要任務為承辦單位 架設舞台、音響及周邊設備，不讓人竊取或人為破壞。
- 二、12月30日上午9時至翌日上午7時派遣6人四個哨點輪替值勤。
- 三、12月31日上午8時至12時派遣10人六個哨點輪替執勤除上述任務外，配合義交增加路口管制勤務。
- 四、12月31日下午1時至3時派遣30人二十個哨點執勤全面管制活動場地管制區人車進出辨證，高架攝影區禁止人員攀爬、貴賓室及媒體休息區人員進出及停車引導，全場共區分A、B、C三區，每區派遣一位勤務幹部負責該區勤務輪班及緊急事故處理。
- 五、12月31日下午1時至翌日凌晨1時派遣36人二十四個哨點值勤，增加藝人休息區巡邏勤務，全時段A、B、C三區勤務主任全程督導勤務事宜，及輪替人員帶哨兼顧巡場至勤務結束。

肆、後勤支援規劃

- 一、自12月25日勤務開始至12月31日勤務結束，值勤人員每日均安排早、中、晚餐、宵夜及飲水，讓值勤人員飲食無慮，12月31日另準備薑湯驅寒。
- 二、準備輕便雨衣以防下雨影響值勤。
- 三、備妥防寒大衣，防止氣溫驟降，影響值勤人員健康。

伍、結語

在二部各層長官指導與各單位人力支援及桃園五處薛中人襄理規劃下，圓滿達成任務，深獲桃園市政府與業主好評，期許以後有大型臨時勤務時，能做好各項規劃，與後勤支援，幹部親自帶領執行勤務至結束，才能保證勤務執行圓滿，另與業主保持暢通之溝通管道，所作所為要讓業主知道並適時提出專業建議，爾後才能維持長期合作的可能，最後要感謝各級長官的指導，薛中人任職的規劃執行，以及二部各單位的支援，群策群力下才能完成此次勤務。



重要成果與貢獻

工業技術研究院進駐服務

綜管二部新竹區竹北處處長 姚在善

財團法人工業技術研究院（簡稱工研院，英文簡寫：ITRI），總院位於新竹縣竹東鎮，為中華民國經濟部成立的財團法人，為國際級的應用科技研發機構，擁有六千位科技研發尖兵，以科技研發，帶動產業發展，創造經濟價值，增進社會福祉為任務，在臺北市、新竹市、新竹縣、臺中市、南投縣、臺南市等地皆設有院區或辦事處，是台灣科技發展的重鎮。

工業技術研究院於新竹地區，在安全管理需求上，規劃中興院區(總院)配置保全27人力，負責東西大門門禁管制、各科技所大樓內館駐衛勤務及院區巡邏等作業，光復院區(創新研究中心)配置保全11人力，負責大門門禁及院區巡邏等作業、光明院區(主管宿舍)配置6人力，負責宿舍門禁及院區巡邏等作業，合計配置警衛人力共44人力。

工業技術研究院新竹院區於108年7月份辦理常駐警勤服務契約委外招標，由總經理王宗海率桃園及新竹相關人員競標，因本公司專業服務形象及國內大型案場經營實績，獲評審委員青睞，於108年7月11日招標會議決議，由本公司得標，並於8月1日實施交接進哨。

本案經總經理及新竹區許義雄經理指導，交由綜管竹北處承接，因準備時間急迫，即於7月12



日由總經理召開進哨準備會議，指示管制計劃、人員招募、勤務細則、設備籌補等作業方針，要求建立項目管制進度表，逐項管制進度，務求充分準備，順利完成安全勤務銜接。

本處依任務需求，全處人員納編進哨小組，由處長負責標準作業程序、突發狀況處置規定，專案工作管制、現場表單製作等，岳志順副主任為負責本案之勤務幹部，負責全案現場人員留用、勤務班表、現場狀況掌握及中興院區進哨人員服裝、警勤裝備、巡邏卡點設置等發放及交接工作，張素清襄理負責全案人員招募及光復、光明院區進哨人員服裝、警勤裝備配發、巡邏卡點設置及交接工作，行政李堉璇負責



整理人員資料袋、警勤裝備籌補、新進人員體格檢查管制、安全調查等，準備期間多次由總經理及許經理分別召開進度管制協調會議，指導及補正各項作業不足之處，使得籌備工作得以順利推展。

本案於108年8月1日順利與前服務廠商誼光保全公司完成交接，各院區安全管理單位主管及承辦人，對本公司交接作業規劃縝密，人員留用安排及裝備到位等，表示印象深刻及肯定專業服務能力。

工業技術研究院為新竹地區大型警衛勤務標案，對本公司服務新竹地區案場具指標意義，代表本公司專業服務獲得認同之實績，對廣續爭取新竹地區案場實具深遠之影響力。



重要成果與貢獻

系統保全結合科技的轉變

系統事業台北營運區經理 顏正智

首先賀喜公司營運25週年生日，自93年加入這個大家庭以來，經歷了產業的變化也見證了公司營運中，數個關鍵的決策，各級長官帶領同仁一起度過艱困時期，在未來的每一個日子裏，同仁們更需戰戰兢兢的做好服務，用認真、負責的態度做好份內工作，才能把良福的招牌擦得更亮。

各行各業都相當競爭，系統保全更是如此，要在同業中生存下去勢必要有充足的後盾與創意的發想，讓「服務、產品」結合「科技、整合、結盟」，做出有別於同業的服務及差異性；93年起系統部開始進入數位工程開發業務時代，接著網路保全服務上市、申請專利證明及取得網路保全服務方式，還有裝置發明專利、成立「中華福」保全聯盟〈中鋼保全、華岡保全、良福保全〉，服務擴及全省，各地區分公司陸續成立進行同業併購，近年對於政府機關公標案、銀行監控建置案、校園監控勤務、連鎖店面客戶……等，皆有亮眼成績。

隨著大環境改變以及景氣影響，系統保全的需求性對於客戶來說屬於非必需品，造成目前市場上新客戶開發成約率低就算成約皆屬低價，加上既有客戶遭同業惡性削價競爭，生存實在不易，也因如此才需要維繫好客戶關係並做好服務品質，以降低客訴、遭疊機等情況；除固守客戶外也要尋找新客源，此時多元化的產品對於銷售非常重要，利用設備的功能特性達到客戶的需求或客製化，唯有不斷的提昇及進步藉以拉大同業間的服務差異再加上不斷的進攻與防守才能壯大整個團隊。

另外，在資訊發達的時代，除了營業面與科技結合外，後勤方面在文書處理上也走向E化處理，取代了以往紙張的浪費與文件的保存；前端在作戰也要有優異的後勤能力相互支援才能發揮最大戰鬥力。

良福的長官或主管幾乎都是由基層員工做起的，上至總經理下至每一位基層幹部都是透過不斷的學習、訓練、磨練、歷練……造就每一位幹部。最後也要勉勵各位同事，或許保全業不是你的首選行業，但在這裡可以學習不同領域的事物甚至專業，要隨時準備好接受各項挑戰並且時刻準備著，機會是給準備好的人，當機會出現時相信長官們也期待同仁們一起進步、成長，再創下一個25年。



重要成果與貢獻

打造優質服務與案例分享

系統部桃園營運區襄理 陳汶蘭

98年進公司了解到保全的定義後，讓我拋棄了對保全觀感與態度；同時迎接了嶄新的榮耀。是什麼讓我原本覺得「只是混口飯吃」就好的保全公司工作，轉變發自內心的以自己的工作為傲？

如何打造出「優質的服務」

【改變定位】：改變安全事業「價值存在感」、「創造專業服務」的定義，轉變成為「專業人」「對這份工作而感到榮耀」。

【建立客戶認同】：「讚揚文化」，建立客戶對良福保全的肯定、與認同。

【改善傳統保全使用思維概念】：97年良福顛覆市場傳統保全司思維，推展網路保全U-Bo Bi、建立安全通報機制，令客戶感受到更安全的環境保全服務，並感受到這種安全呵護。

【增加向心力】：改變的決心，傾聽每個員工提出的建議，讓「意見會被重視」，激發員工向心力進而更有動力往前邁進。

【攜手共同前進】：設立「網路保全U-BoBi」制度，讓全體一起朝向創新的目標邁進。

分享一：一場火災瞬間讓客戶所有財產一無所有窘境

這家客戶原來是使用中興保全傳統式保全，我在98年進公司招攬此客戶安裝”網路保全U-BoBi”，現場安裝4支鏡頭與保全系統做影像連動，及24小時異地備存全時錄影。記得當時客戶下班現場電鍍機器是24小時運轉，發生當天是凌晨2點30分左右，現場保全發生警報，管制中心透過雲端平台影像看見現場第3支鏡頭有小火花噴出後瞬間大火煙霧瀰漫，第一時間通報警消並告知客戶狀況同時派出當區勤務人員前往處理。

警消人員接獲通知前往，及時將火勢控制並無傷及左右鄰居廠房和延燒。曆日我前往了解關心及協助，當時警察正在現場調查勘察起火原因，問業主可否有資料可以提供，客戶馬上指著我說良福保全可以協助調閱影像嗎？

當下記得警察問我燒成這樣主機還能調閱影像嗎？當時向警察先生說可以喔！因為我們影像有異地備存機制，經客戶允許當場用筆電進入公司網路保全影像平台回放歷史資料提供給警方看，並陪同前往警察局協助影像燒錄需求。

此時分局長與警察人員及消防人員看我在處理該案件影像時說你是哪家保全公司怎麼還能夠完整調閱影像，我說是良福保全，瞬間每個人眼睛一亮深感錯愕。此時警察與消防人員對我指出手指比一個”讚”字。

客戶至今仍然對良福保全“網路保全U-BoBi”深感信任與認同，說用保全這麼久了都覺得保全只是裝安心的，但自從使用良福保全“網路保全”後，讓他感受到良福是真正在做“安全事業”的保全服務。也因此介紹很多客戶說裝保全就是要裝良福保全。這是我真正體會到公司策畫目標方向是對的。此時客戶的宣傳比我去開發客戶還要更得心應手。

“網路保全U-BoBi”受到客戶認同與信任，也因此讓我朝著做“安全事業”為目標邁進。當時良福保全創造市場一片藍海市場，直逼中興保全與新光保全，也對我們良福保全刮目相看。

分享二：專案事蹟分享

107年起我調任桃園系統專案部襄理，開始了我在良福工作的新挑戰旅程碑。

當時的桃園系統公案標案不多，除了要服務既有標案的客戶之外，又逢碰到市場上保全一片紅海策略保全公司都在做低價位搶攻，此時是良福保全要再轉型做多角化經營策略創造綠海市場，我知道我的思維要改變。

開始接觸中小型監控工程標案與系統保全標案及小額採購案件。同年1月因朋友轉介接到桃園市政府都發局-崙坪文化園區，戶外監控工程規劃要從零開始規劃標規，攝影機採取IPCam配置光纖線路立柱等規劃。當時系統團隊尚未有這樣子的標案經驗，當下的我告訴我自己一定要使命必達的概念。多方請教取經有了概念建議，經過多次溝通107年4月都發局的承辦達成協議以「100萬內勞務採購工程採取公開招標企劃評選處理」。此時心情都忐忑不安冷到谷底知道機會命運正挑戰著我，一定要堅持後來經過公開招標企劃書評審取得標案後，知道這是公司未來要走的路。

該案件整整磨練了我一年的時間，過程中學到豐富的經驗與概念也創造了營運單位不錯的業外收入，同時也帶動了各單位專案人員與主管的認同。此時很有成就感！驗收完成。承辦表示「都發局對我們的施工品質很滿意給予讚許，後續二期工程會再找我們配合」。

跨出這一步後，台北專案與新竹專案也陸陸續續開始標監控工程，後續也標到很多監控案件，都有亮眼的成績單。又邁向新的藍海思維。

結論：專案標案心得

「網路保全U-BoBi」在評審標的標案是我們軸心目標，要讓公家機關知道我們的“安全事業”機制服務模式，在目前既有公標的客戶使用這套系統後，獲得認可與信任地同時，也解決保全服務上的迷失，因為透過保全影像連動立即判斷現場狀況與派案判勤及立即通報警消協助處理案件，都能立即捕獲到竊賊。所以對於良福保全的評價都給予讚許並願意再幫我們推薦。

重要成果與貢獻

十年光陰中的蛻變之路

系統事業竹苗營運區經理 楊清雄

光陰似箭，人生旅途已過泰半，25年不是一個短時間，公司成立25週年正邁向顛峰也達到黃金年華時期，個人在良福服務10餘年中見證了系統部門在張總的帶領下的數次蛻變，將傳統的电子警報服務轉化跨入數位影像事件管理服務時代，對一家企業來說是個重要的里程碑，個人亦深感榮幸得以參與這一過程。

每一個人因為努力和機遇的不同，成就也不盡相同。有些人既有聰明才智，又肯埋首苦幹，自應有一番豐收，獲得幸運機遇的眷顧者，更在人生的坦途上輕快前行。而我只是盡心盡力投入工作，努力做好份內的事，就覺得心安理得。因為任何人的起點和終點都是一樣，不同的只是起點到終點的歷程而已！在公司一起工作，組成了一個團隊，而自己不再是一個人工作，是一個團隊齊心協力同心同德的工作，個人工作做的好只能反映一個人的工作能力。但會做事而不懂得做人，無疑在一個團隊中是很孤獨的，這是我來到系統新竹分公司最大的體會及收穫，只有團隊齊心一起動起來，單位才會有效率穩定的迎向目標！這2年在黃副總導入OKR工作法後，團隊的概念已深入我們系統每個同仁心中，經過團隊調整後分進合擊，終於良福系統迎來轉虧為盈的甜美果實。

在未來的道路上，讓我們調整好心態，帶著愛去工作，用感恩的心去工作，在工作中體會樂趣一個人的態度直接決定了他的工作行為，決定了

他對待工作是盡心盡力還是敷衍了事，是安於現狀還是積極進取。你可以選擇維持勉強說的過去的工作狀態，也可以選擇卓越的工作狀態，這取決於內心是否熱愛這份工作，有無工作激情和進取心，而工作的態度正是林協理一再強調、要求的重要考核指標！協理常說身處安全產業的執行工作者，若無正確三觀態度，如何能提供安全信任予客戶，無法提供安全信任的人，就離開這個行業吧！我們或許不是最大的系統保全公司，最少也要成為小而美讓客戶值得信賴的保全公司，正是這樣的理念，所以我能夠心安理得踏實的在良福奮鬥了十餘年光陰，並且迎來公司光輝25週年的來臨，看著公司不斷的突破營收新高，內心充滿著驕傲，因為這裡有我的努力及付出，而我是良福人！



重要成果與貢獻

良友科技的系統升級與成果展現

良友科技管理處協理 王文瑛

良友科技近年來發展數位監控領域累積的規劃與實作經驗，並以其為根基，積極結合趨勢門禁系統、弱電系統、GPOND、車牌辨識、消防定位等整合發展更多元化的智能應用，諸如影視監控、影像代管、設備租賃等加值服務，擴大並深化橫、縱向應用市場。

在系統整合應用的部分，以警政領域見長，在路口監控建置維運擁有豐富的經驗與實績，代表性的案例如南投縣警局監視系統建置維護、南投縣警局光纖網路建置維護。

成果

經由網路24小時錄影，可以讓辦案人員比以往更快速調閱案發現場影像，加速破案時間，治安防護監視系統以公開化的監視架構取代以往封閉式的監視系統。

道路、路口監控設施已成為治安優劣的重要依據，為打造一個無恐懼感的生活空間，警局於各治安防護重要據點、連外道路主要路口、多事故發生路口等地方，設置路口監控系統，並以網路管理技術提升監控效率，達到維護治安與服務鄉民的終極目標。

路口監控對居民而言是相當重要的，許多政府單位也因此加強住家附近監視設備的密度，監看的距離將沒有限制。以一個南投縣警局監控系統來說，整個路網綿延數百公里，安裝的攝影機支數超過2000餘隻，全部的影像都必須匯集於南投縣警局影像管理室，如果照傳統施工方式，將是一項巨大的工程，如今運用網路架構，不只全部攝影機在影像管理室可以監看，每個分局及派出所都可以監看，除了安全之外，還可以兼顧到維運的功能。





近五年重要成果簡述

警政路口監控

南投縣警局監控系統建置 103年~108年

南投縣警局監控系統維運 103年~108年

南投縣警局光纖系統維護 103年~108年

中科管理局監視系統建置 103年~108年

金融銀行

兆豐銀行全省安管系統維運 104年~106年

土銀信義分行 土銀基隆分行 郵局金山分行建置維運

永豐紙業土城廠監視系統維運 103年~108年

全民督工---工地監控建置維運

台中捷運-大陸工程 遠陽營造 維運 103年~107年

淡水輕軌 榮工捷運環狀線維運 103年~106年

蘇花改永樂段 恆毅營造沙鹿大橋 國芳橋 烏來攬勝橋

良友科技與日商NEC公司及團隊建設南投縣政府警察局路口監控案，近2年期間較為突破性的發展為智慧安全城市，不再只是錄攝車牌、路口處監看等，此期間建置近1,000支路口自動車牌辨識功能，並導入大數據分析，協助警方提升辦案效率。

此技術主要是提供警方，贓車通報、可能性的車輛路線等，打造智慧安全城市。為此本事業單位將會持續為社會貢獻與服務，藉此提供本集團安全、安心之可靠企業聲譽。

城市化進程滾滾向前，消費者和產品及基礎設施，利用雲的計算和存儲能力、物聯網的應用、智能設備和共享平台的整合，更能有效的管理整個城市。

良友科技根基於不同專案的經驗累積與進化，創造永續經營的競爭優勢與卓越獲利能力。

重要成果與貢獻

優質服務帶動商譽升級

業務課業務經理 楊富宏

回顧過去

民國八十三年公司成立初期主要是為了母公司良茂建案而成立，也因為母公司建案所需服務提供了良福公司收入來源，進而維持公司初期的正常運作及發展。

公司初期業務推廣非常艱困且辛苦，對當時現行法令的陌生及服務內容的廣大範圍無所適從，就當時經營者而言，沒有半途而廢的道理，只能一步一腳印踏穩基礎，當初如果沒有破釜沉舟的勇氣與精神，也就沒有今日的良福。

明確的政策

對外業務開發先驅從無至有承接回來公司，搭配營運單位的辛苦經營與經驗累積，從服務中來提升優質服務再讓客戶對公司熱誠的服務有所感受進而再衍生出新的客戶，對當時前期經營管理者與業務開發單位實功不可沒；再者，當時公司之政策亦成為檢視今日良福之成果，說明當時一路走來公司政策與方向都是正確的。



之後公司在陳董事長及郭副董事長的領導之下，公司慢慢走出知名度，承接進駐案場越來越有指標性，從民國91年的淡海新市鎮到民國100年的桃園機場(協助航警局人力不足的支援)，公司才得已在近幾年的時間以飛快的速度，維持每年營業額正成長超過5%以上的業績，成就今日良福員工人數已快突破4000人的數字，成為同業中的翹楚亦是同業模仿對象，在同業企業中已具有舉足輕重之地位。

未來公司仍以陳董事長與郭副董事長所秉持企業家所負的社會責任，提醒公司未來永續經營發展理念，本職學能為社會大眾提供優質服務，爭取更多重要性的案場，亦就是對公司聲商譽的最大貢獻，相對也是協助解決各地方政府與社會所執行保全與物業一環的重大貢獻。



現場勤務重大功績論述及心得分享

大型社區之重大事件危機處理

綜管一部北一區九處處長 周德興

本人於107年間先由北二區襄理職務調派北一區九處，並在108年間昇任處長職務，本處在106年10月間由當時營業額三佰餘萬元，下滑至壹佰肆拾餘萬元下，可說是經營上困境重重，所承受之壓力非一般勤務主管所能體會。

在107年三月間承蒙長官之照顧將九處調整至北一區，由於案場少，且案場分佈甚廣，由台北地區至基隆、汐止等，在當時經營情形下，因營業、毛利額未達目標下，先由個人獨掌九處所有案場之管理以及開發。

歷經數月之努力，先獲於四月起陸續承攬汐止青年守則、江山萬理、超級花園社區，並於7月間承攬新店美河市住辦區保全暨物業管理。

在經營社區型態上，尤以超級花園、新店美河市住辦區屬大型社區，尤以住戶戶數較多，在此服務期間這分別發生重大事件，幸現場人員處置得宜未釀損害，謹就該兩案場重大功績陳述：

一、破獲毒品案：

1. ○○住辦於進駐後，於某日夜班吳保全員於巡邏時，聞到某棟樓層間有異味，通知主管後，亦發現該住戶出入成員複雜，尤以一到周末前晚間人員進出甚多。
2. 基於維護安全之考量，即報請管理委員會處置並透過當地警察分局協助下，與轄區派出所共同合作，內部由現場人員掌握該戶每日晚人員進出動態，外圍方面由警方人員採取跟監，經完全掌握渠等之行逕，於8月初由警方人員採取行動，一舉破獲瓦解毒犯組織，並查獲毒品數包，深獲管理委員會及住戶之嘉許。
3. 吳保全員因表現俱佳，情資掌握得宜，除公司給予獎勵外，並推舉為台北市保全公會為年度優良保全員，於本年3月間在舉行之保全公會會員代表大會中，由台北市警察局刑警大隊隊長頒發獎狀及獎金，以茲勉勵。



二、破獲槍械毒品案：

- 1.○○社區於本年四月間有住戶破壞鄰戶家門鎖，潛入竊取財務，案發後即報警處理，此事件發生後，社區群組一遍撻伐本公司管理不佳，並認為是保全員勾結外人所致，經由本人及襄理安輔現場同仁，未造成人員為此而去職，另方面透過當地警察派出所協助下，進行搜證、佈建及調閱錄影帶等過濾可疑人士。
- 2.經此期間現場同仁與警方雙向配合下，於本年5月間經掌握充分證據下，一舉破獲該竊案集團，除查獲贓物外亦搜獲毒品及數把改造手槍，本案之處理經過，亦獲深獲管理委員及住戶之肯定及嘉勉。

- 3.另本處亦協助社區參加新北市政府所舉辦之108年度優良公寓大廈評選活動，獲得「綠環境特色獎項」計新台幣參萬元。本處在歷經一年來之經營，協助社區破獲不法集團在社區組織及違反事件，是同仁們齊心齊力下，始有之成果，亦可做為案例教育，並也提昇幹部處理危機之能力。

從事本業除依社區需求做好服務外，對於影響社區安全之維安情事，亦要有冷靜、沉著、處變不驚的態度，將危害因素減到最低程度，是為我們在一行業最重要的一環，以此兩案做為大家共勉。

現場勤務重大功績論述及心得分享

物業經營理念經驗談

綜管一部北二區區經理 周玫欽

正值花樣年華時，一頭栽入物業管理行業圈中，有如誤闖叢林的小白兔，忐忑不安；「物業管理」、「警衛勤務」是甚麼都搞不清楚，唯獨抱持清空心態，重新學習，有如嬰兒般對於各事物都是好奇心，追根究底。

在民國99年奉上層指示承接「基河國宅二期」物業管理業務，也是在106年改名為「大直美堤花園社區」，該社區共計50棟，2,532戶，原本想盡辦法推諉，因這個社區光聽到戶數，就只能說腦袋一片空白，但最後轉換個念頭，想到這是別人沒有的經歷，故毅然決然地接下這個社區的物業管理工作。

初期進駐，消耗了好幾個社區總幹事，正在一籌莫展時，突然想到一個人「馬天嘯」，或許可以嘗試看看，因為一個這麼大型的社區，要有異於常人的毅力，及略為威嚴的管理方式，才可能有辦法勝任。

慢慢地從一個紊亂無章的社區，漸漸導入一個正常營運模式的社區管理，前後共經營了9年，最後因政府的法令，年年調升的基本工資，導致忍痛於108年7月31日完成順利移交給下一家物管公司，也多虧馬總幹事多年來的汲汲經營及有效管理，使得交接清冊雖然厚厚一疊，但也一目了然，圓滿完成交接。根據多年經營經驗，特地分享：

一、以人為本

物業管理是以「人」為基礎，我們所面對的業主、住戶、訪客、工人、現場服務員工、甚至路人甲等等，所有事情處理都是人的問題，「人」處理好了，就完成七、八成的工作，其餘就是固定的會議、固定的維修監督工作、固定的財務報表等。

但人一但時間久了，就容易有惰性，所以我們要時時刻刻關心現場、隨時叮嚀要求；我們所熟悉的「破窗理論」，除了運用在安全管理層面上，但也可運用在人事管理上，制度化建設在企業管理中已經是老生常談了。但是，現實的情況往往是制度多，有效的執行少。長此以往，企業的發展會很尷尬。對公司員工中發生的“無所謂”的行為，管理者要引起充分的重視，適當的時候要小題大做，這樣才能防止有人效仿，積重難返。

例如一家擁有百來人的本土企業，公司規定上班時間必須配帶工牌。雖然制度上規定：如果發現不帶工牌，每次罰款20元。最初一、兩個員工沒有照做，但管理層並沒有引起重視，沒有嚴格執行該項規定。一個月以後，不帶工牌的員工由最初的一、兩個，發展到幾乎50%的員工都不帶工牌，員工對此事抱著“可有可無”的態度，管理層並沒有“令行禁止”反而一再縱容，嚴重影響公司士氣和員工的精神面貌。



二、經驗累積

本行業可以說是一個非常繁雜的工作，單單只針對理論經營是行不通的，需要經驗的累積才有辦法輔以工作執行之順遂，所以有基層的經驗才是日後成就的基礎。

經驗的累積就像做重量訓練一樣，想要達到健身的效果，每次訓練的強度都要稍微超過負荷，讓肌肉受到輕微損傷，然後再適時補充營養與休息，肌肉才會成長茁壯。但若是訓練的重量不夠、強度不足，其結果就只是浪費時間，只是讓自己累而已，可是完全訓練不到肌肉的。

工作資歷不是年資，不會每多做一年就能多算一年，若是一直都做相同的事，經驗一職重複，就等於原地打轉。要能累積的裁示資料，有體驗的才算經驗，否則就跟遊山玩水、走馬看花，一樣是船過水無痕，沒學到東西、沒得到教訓、沒心得感想、沒改善方法、沒有新創意，這樣怎能算是資歷。

但人們往往無法脫離「同溫層」，害怕改變、擔心嘗試，最後並沒有經驗的累積，僅剩下年紀的增長。

三、法令熟讀

承上列內容，我們不是只要懂「公寓大廈管理條例」，相關法令也要能深入了解，例如「勞動基準法」、「建築法」、「消防法」等等，不備繁載，甚至萬萬沒想到的，如郭執行副董事長分享的「工會法」。

近年網路的蓬勃發展，資訊傳遞迅速，人們意識抬頭，繁雜且多方向的提問趨多，身為勤務幹部、現場服務人員，不是僅一句「公司規定」、「不知道」帶過，解決人們心中的問題，才能有效達到事情的處理。

但熟讀法令，並不是對著對方說您不符合某某法之規定，例如：擔任總幹事時，不是隨時對著住戶說：「依照公寓大廈管理條例第幾條規定，您是違法的」，會有很多人的想法，我是花錢請你來管我嗎？

熟讀法令是我們做事的依據、行為的後盾，將法令規章內化成溝通的言語，如此才有有效的處理事務，達到團隊、社區的和諧，共同完成工作。

台灣物業管理服務產業，隨著社會環境的變遷及使用者需求的改變而發展其延伸性的服務，產業範疇在市場尋求生存、擴張、跨領域整合或產業分化，將會是持續性的生態現象。社會對物業管理服務依程度日益增加；產業內廠商及機構維持互動關係，相互影響與支援，於生產鏈上緊密分工達到服務效率，而形成多行業群聚的外部性；專業人才培育與訓練已有具體的紮根成效；此為未來台灣物業管理產業發展，與時俱進的里程基礎；恭祝公司已25週年，爾後更秉持公司經營理念「責任·務實·誠信·創新·學習·團隊」，再創佳績、永續經營。

現場勤務重大功績論述及心得分享 社區建築活化實作案例分享

綜管一部北三區七處 STAR TECH國際總部總幹事 吳碧瑜

服務這個行業說來門檻似乎很低，但要做好卻是一個良心事業。回想當初進入這個行業的初衷「如何讓我自家自住家大樓的品質提升」所以我在工作上一直秉持，如何讓案場(家)的硬體(設備)及軟體(人員)品質提升。

良福由104年10月16日進駐「STAR TECH國際總部」，本人有幸一同進駐，但接腫而來的就是前兩屆區分所有權人會議中所決議之兩項重大修繕：1.大樓外牆矽利康及油漆更新工程。2.屋頂防水更新工程。以上兩項工程皆為工程復雜及經費龐大因而延滯，以工程復雜來說招標前與委員及有意願參與的廠商前後討論及會議不下十次，訂定同一施工方法及材料廠牌型號及其規範以求招標公開透明，大樓外牆矽利康及油漆更新工程，施工前要求廠商提供一套安全帽&背心及安全掛鉤，每日落實上鷹架監工確實紀錄回報委員。屋頂防水更新工程參與台北市建管處105年「社區既有建築物之綠建築或智慧建築改善」並搭配停車場照明節能方案，獲得NT2,534,176元之補助得以106年順利完成工程。

107參加「台北市社區節能改造補助計畫」大樓全面安全梯廳照明及消防逃生指示照明更新，獲得NT81,113之補助。今年參與台北市建管處108年「社區既有建築物之綠建築或智慧建築改善」，改善1.人身安全系統監控 2. 停車管理系統監控 3. 緊急應變系統監控三項獲得NT283,856元之補助。所以請別手軟善用政府的資源改善大樓的設備，同時也分享一個小秘密，案場有工程施作時我喜歡在旁邊一邊監工一邊問師父問題，

經過這些年我已經對大樓的修繕，不論機(水)電、消防、建築體等問題皆可抓出八成以上，這才不會讓廠商牽著走，並盡快得以解決問題。

身為現場主管，我常傳達給同事間的觀念「我們是一個團隊」，案場做得好不是一個人的功勞，每個人做好自己的本分，做事不要計較，把案場當作自己的家來維護，你會做「得心應手，甘之如飴」，在我們的工作上謹記「少說多做」不要當傳話筒，在某些管委會中會有分派系，別湊熱鬧的選邊站，猶記當時我到這個案場的第一次區分所有權人會議中，有委員質疑我是只幫某委員做事，當時我不慌不忙且從戎得回答：我站在專業的角度提供建議，讓管理委員會有方向得讓大樓日新又新。並幫管理委員會執行會議中決議之事項。讓所有權人了解我們的服務是多數的，不是只在少數委員上。我們的立場中立爾後工作上才能得心應手，順順利利的完成一次又一次的挑戰，夥伴們你訂定好下一個目標了嗎？我已經準備好了。大家一齊加油，共同創造日新又新的「良福」。



現場勤務重大功績論述及心得分享

現場員工對良福的感想與期望

綜管一部新北區六處 巧遇大師社區組長 鄭連旭

每天翻開報紙，找保全員的徵人廣告版面幾乎占了一大頁，真有這麼大的需求嗎？

依我在保全業4年的經驗(正班與機動)，個人答案是否定的，原因很多，但主因出在保全員(職工)與公司的關係僅是：一個平台(公司)與派遣工而已，何來要求對公司之向心力與歸屬感，工作上也沒榮譽感與責任感，相對的流動率變高，經營成本也高。也許是制度(保全業法)隱藏的問題，但真只是如此嗎？公司的經營方向/管理方法與執行理念也是原因，寫本文的目的僅想供大家及公司一起集思廣益，找出更好且能雙贏的辦法，本人依入本行前的社會與工作經驗提出一些小小意見與感想供參考。

1.公司營運除行業專業外，必須要有創新：生產力(人力與工作安排)可以靠本行專業人才來執行而公司管理與市場競爭需要不斷創新才不會故步自封(同一行業的思考與盲點)，如此將事倍功半無法衝出盲點，創造出好的利潤，營造出好聲譽沒利潤往往是沒福利的藉口，沒福利員工怎會有向心力？

2.工作文化的建立：這裡談的不是公司文化，而是案場文化，保全人員來自三教九流，臥虎藏龍。本行大概有兩類人 - 作為糊口的與退休二度就業的，目標不同，態度不同。若任其依性值勤，將不會創造好評，最壞的文化是，養成了有人就好的用人觀念(種種原因造成的)，很不幸發現很多保全員真的不知法定保全人員的工作職責，權利與義務，法律責任；公司必須給予正確的觀念來執勤(尤其新進人員)並常教育與考核，

考核，基層幹部若能起到督導與整合，擇優汰劣，案場的秩序與執勤態度一旦成型，就會成好的文化，這是公司好聲譽的基礎。

3.向心力與好的工作表現(態度)是靠公司好的獎勵制度：這亦是人性的必然，只是平台與派遣的關係，上與下各自抱著：人再找就有或公司換就好的想法就會雙輸。公司除保全、勞基法保障的法定權益外，不知還有甚麼明確的獎勵制度？公司在員工克盡職守，尤其有優良表現事蹟時，能不吝於給予獎勵且換算為獎金發放。工作表現有目標，加上準時發工資，員工間將良性競爭，就會有好員工好的案場文化，公司得到好信譽，業績變好業務成長，對員工的付出也就帶來公司更好的回報。

有了以上認識，也是我為什麼選擇良福保全的原因，因為就目前保全同業間，良福保全是最能達成以上創新、文化、與獎勵制度的公司之一。



現場勤務重大功績論述及心得分享 歷經機場槍擊案後的省思

綜管二部管理處主任 蕭仁德

公司分別於102年1月至106年12月及108年1月迄今兩次承接台中國際機場保全工作，同仁們均能克盡本份，達成業主交付之各項任務，並獲得旅客滿意的肯定，在眾多優良事蹟中，最值得一提並列為典範的就是104年1月19日該機場爆發警匪槍戰，保全員康怡婷奮不顧身協助救護傷者一事。

事發經過係一位張姓單親爸爸當日下午騎機車載十歲女兒行經航廈大廳前方，因未戴安全帽遭航警攔查，張男突然抓狂攻擊航警，雙方扭打時，被毆傷的航警拔出腰間佩槍，卻不慎掉落地面，張男撿起槍就朝警方開槍，附近兩名航警拔槍開火，雙方互轟二十五槍，過程中流彈飛到距離五十



公尺的入境大廳門外，擊中剛從香港返台的何姓旅客，保全員康怡婷看到何女中彈，在槍林彈雨中，奮不顧身將受傷的何姓女乘客拖到航廈內安全處急救，並協助現場後續救護與疏散。



也因為這起事件啟發，為了感謝保全的辛苦付出，台中市政府創全國首例，從104年開始將12月30日訂為「台中市保全日」，並在104年12月30日於台灣大道市政大樓穿堂進行表揚及慶祝活動，林佳龍市長頒發表現傑出的保全人員獎座及獎金5萬元，肯定康員的付出。

康怡婷受訪時說，當天目擊歹徒瘋狂開槍，直覺事態嚴重，同時看到民眾受傷倒地，雖然她手無寸鐵，還是決定衝出將受傷的旅客拖到安全的大廳，「當下沒有想太多，事後想想感到很害怕！」很高興能運用訓練所學，在緊急時刻拯救生命，康怡婷大學畢業就當保全，身材嬌小，但手腳功夫不馬虎，一點也不輸男性同業，入行半年就碰上機場槍擊，但完全不減她對工作的熱情。

經過本次事件讓我們體會下列事項：

一、落實在職教育訓練，臨危方能學以致用：

依據保全業法，公司員工每月須接受4小時在職訓練，訓練內容包含危機處理、急救訓練…等不同課目，均為工作執行期間可能遭遇問題的解決方法，因此唯有落實教育訓練，才能發揮本職學能隨機應變，確保業主生命財產安全。

二、制定緊急應變程序，從容應付突發狀況：

各案場進場前應針對環境、特性及預判可能發生之狀況制定緊急應變程序，要求保全員熟稔應變程序並定期實施演練，遇突發狀況時方能從容不迫化險為夷。

現在有越來越多年輕女生擔任保全，並有持續增加的趨勢，當保全不再是男性專利，女性員工心思細膩，認真負責的工作態度更讓人刮目相看，公司邁入下一個25年之際，應不分男女廣納優秀人才，在現有的基礎上再創事業高峰。



現場勤務重大功績論述及心得分享 桃園機場勤務之心得分享及自我要求

綜管二部桃機區機一處副理 陳樹軍

本公司自民100年起接任桃園國際機場空、陸側安全維護及旅客導引等任務，期間不斷接受各級長官指導及自我修正、精進值勤作法，直至民102年任務交接。于民106年良福保全公司與多家公司競爭後，榮獲桃園機場遴選，有幸再次擔負機場各項保全工作。

本次機場保全工作相較於往年，在工作責任、執勤勤區及員工人數而言均較吃重與龐大，亦可顯現出機場公司對於本公司的器重與信任。相對的機場保全員工個人所肩負的責任也加重，無論對個人服儀要求、責任勤區的巡查及異常狀況處置，更縝密、更嚴格，也讓自己意識到在桃園機場工作的安全性與榮譽感，是多麼慎重與神聖。

目前在機場任職的保全哨員幾乎有三分之一為原良福人，見到老東家再次返回工作職場，那種喜悅感是無法言語形容，但那種責任壓力也接踵而至。從進案場初期的人員招募、教育訓練及工作勤務等，在王總經理、郭副總經理親臨現場指導及駐場幹部李協理全程規劃與各級幹部戮力執行下，讓員工在快速、明確的瞭解各個要領，感

受到無論在薪資待遇、個人服儀、住宿備勤及通勤安全等問題都面面兼顧，著實辛苦這些幹部的付出。

桃園國際機場在捷運開通後，因交通便利，出、入境旅客量逐年增加及機場航廈腹地擴建，各類型異常狀況屢見不鮮，諸如旅客無證闖刷證口、協勤警方打擊犯罪、緊急醫療協處及機場設施異常處理等狀況，均在平日勤前教育及每月狀況演練時機，由幹部主動宣達、提醒及示範演練，讓哨員們都具有基本素養，在處理事故上也得心應手，更讓我們屢次獲得機場公司或航警局的讚揚。

良福保全公司進駐桃園國際機場目前已近三年，航廈員工在工作執勤上均能遵守機場公司合約規範及本公司工作守則、長官指導，目前唯一困擾問題就在航廈保全值勤同事的貝雷帽配戴方式及材質，在配戴時常無法達到公司規定的要求，且在清潔上也多有限制，若能有效改善此問題，則對在機場任職的員工來說，更能有利遂行各項任務及彰顯出本公司的重要性。



松山機場的執勤成效

綜管二部桃機區機二處組長 田世楷

現場勤務重大功績論述及心得分享

前言

本公司於松山機場服務已有將八年時間，由於服務與表現優良，深得航空站的信任與肯定，由原本十四人的團隊一路成長到現在二十四人，儘管屢獲長官們稱讚，但是本團隊並不自滿，總是不斷的藉由教育訓練持續的學習，在執勤與服務上更加精進，希望提供更好的服務給旅客。

重大事蹟

1.108年2月，同仁於執勤時發現一高姓少年每日於機場內遊蕩，同仁 林榮宏主動上前關懷，經由連續的攀談後規勸少年找份工作，協助 輔導並引薦至航站清潔公司後，高姓少年已於4月24日開始至清潔公司上班至今，表現認真。航空站得知此事後特發感謝函給公司。

2.108年4月9日，清明連續假期尾聲，許多鄉親因機位不夠無法順利收假返回金門，經協調後啟動軍機疏運，由保全協助作業後順利啟動一架次軍機載運鄉親返回金門，受到立法委員與縣政府的肯定與感謝。

3.108年6月14日松山機場接受行政院全民防衛動員考核，良福保全協助參與「松山機場國內航線大量旅客疏運作業」，表現優異獲得考核委員、民航局以及航空站的稱讚，特發感謝函給公司以資鼓勵。

心得

松山機場雖然沒有桃園機場旅客量大，但是身為一個國內離島樞紐機場，每逢過年過節或連續假期時，總是湧入大量要回家過節的鄉親或是要去離島遊玩的旅客，松山機場保全除了要協助旅客操作候補機檯登記候補，更重要的是安撫旅客擔心無法返家的情緒以及維持現場大量旅客的秩序，並於啟動軍機疏運時協助叫號與引導等作業，深得民航局、航空站與縣政府的信任與肯定。

松山機場作為一個首都核心機場，每年不定期需接受不同層級的考核，本團隊除自身航廈服務勤務外，還會參與航站重大演練與考核，也總是全力協助航站，讓考核與演練順利圓滿。

每每完成一個疏運、考核或重大演練時，都能夠充分感受到成就感，儘管每次都能順利完成航站賦予的任務，長官們都非常肯定與讚許，但我們也總是在每一次任務完成後自我檢討是否能夠更好更進步，期許經由不斷的進步提升全體同仁的素質與團隊能力外，也希望經由榮譽感來讓優秀的同仁們願意留在松山機場服務。



現場勤務重大功績論述及心得分享

物業管理執行安居緝毒

綜管二部桃園北區三處襄理 楊馥瑄

107年3月所屬之物業管理人員，接獲警察機關告知該社區內有正在通緝的涉毒人員，其且為承租戶，鑑於社區整體住戶安全考量，社區總幹事得知此事後，以保密為前提，不影響社區正常運作及驚擾住戶之原則下，僅先將訊息告知社區主委瞭解大致情況，同時在不違反社區管理及警方執法相關作業程序下配合，經過三個月在社區佈線監控下（例如穿著便衣到停車場、物業櫃台藏起來），雖因被通緝的人士較少回社區或出現公共區域，使整個緝捕計畫花了較長的時間執行，終究於5月時一個適當的時機，經現場相關人員配合下，一舉將通緝犯逮捕歸案。

警察機關表示，「安居緝毒計畫」的執行對象，對於村、里、鄰長、社區大樓管委會的訪查等，也特別設計了「掃除毒品公害，一起來！」的宣導海報，由各警察機關發送到各社區大樓，希望能杜絕毒品販賣。對於本案，也表達對於本公司現場人員的協助，發函至桃園分公司希望本公司獎勵同仁，而社區主委亦有致電公司表揚現場人員，在配合警察調查與整個通緝計畫過程中保持良好互動，使得任務圓滿完成，在這個案例裡，我們可以體會到，一個好的物業管理與保全的服務，不但可以協助社區在安全無虞下正常運作，亦可為社區治安做出貢獻，因此，爾後亦可借由相關案例，配合幹部教育訓練等時機實施宣導與分享，相信對於公司整體在業界的信譽也能夠有正面好的影響。



現場勤務重大功績論述及心得分享

勤務主任的職責所在

綜管二部桃園北區五處主任 楊承泰

壹、前言

保全，乃保護客戶人身，財產安全之服務業，即是服務業，自然是以客戶的滿意度為績效評量的標準，而保全人員是直接面對客戶的，客戶滿意，我獲利，乃是這行業的準則，才能永續經營。

貳、心得分享

一、勤務主任之角色

- 1、廣泛的思想
- 2、正確的觀念
- 3、敏銳的行動
- 4、打破傳統

二、勤務管理之方法

- 1、管理者須有耐心、毅力、方法
- 2、管理者須取得信任並具備專業知識與溝通能力
- 3、參加專業課程訓練、增長專業知識
- 4、教育訓練、有系統安排課程、使管理成為共同語言

三、勤務主管須掌握人性

- 1、人都需要讚美與獎勵、適時的讚美與小禮物
- 2、沒有人願意承認自己比別人差、隨時讓部屬有信心幫助主管作事

四、勤務主管須誠心真正關懷部屬

- 1、對個人作為嚴格要求、公正無私心
- 2、對於表現不佳或暫時失控者不記帳、
作適當有技巧溝通排除心理障礙

五、勤務主管應懂得傾聽

- 1、不要以主觀意識去推測別人之需求
- 2、懂得傾聽並適時轉呈上級

六、勤務主管須懂得授權

- 1、授予權利保留責任
- 2、有擔當、有責任感、挑起責任



參、未來前景展望

在這變遷快速的社會，求新務實是一定不便的原則，保全是服務業項目中之一。公司要永續經營下個25年必須要有開疆闢土，基業守成的觀念作法秉持前人經驗，在競爭激烈的同業中自行走出自己的風格，特色。不隨波逐流才能永續經營。

現場勤務重大功績論述及心得分享 交大華廈外牆都更案

綜管二部新竹區竹北處襄理 張素清



人生病了，可以到醫院看醫生治療，汽車老舊了可以進修車場維修，建築物老舊了，要怎麼辦呢？政府考量到這點，所以有了【都市更新條例】作為老舊建築更新的依據。

交大華廈，位於新竹市建中一路地下3層、地上19層、屋齡有22年的建築物，是交通大學為教授興建的集合住宅，由於早期施工問題，加上新竹地區氣候風大且多雨潮濕，外牆貼面剝落嚴重，多次整修致外表斑駁不堪，嚴重脫落，影響居住安全、品質與市容，於是管委會依據【都市更新條例】提出申請，藉由本次維護計劃，全面打除嚴重剝落的外牆磁磚，改成外牆塗料，以徹底解決磁磚掉落的安全問題，維護住戶及公共安全，改善居住環境，並對市容美化提供正面效益。

社區從105年開始由總幹事配合管理委員會各委員密集與新竹市政府輔導團隊磋商，逐步建立更新構想及建築藍圖，在新竹市政府協助下於106年爭取到內政部補助規畫設計費210萬，委請到專業建築師協助細部規畫，廣續提出維護計劃補助申請、同時開始與住戶協調溝通，在社區管理委員會與管理中心的努力下，取得百分之八十住戶的同意書，期間經過無數次的管委會議、籌備會、協調會和公聽會，花費了許多時間和心力，終於經過三年多的努力，在108年獲得正式核定新台幣2仟萬元補助經費，成為新竹市首件獲得自主都更案補助案的建築物。

目前都更案進行工程招標、開標、簽約及施工等工程事務，管理中心總幹事還要繼續為社區服務把關，直到工程完工驗收，讓社區住戶有安全無虞美觀的居住環境。

現場勤務重大功績論述及心得分享

從非洲豬瘟談機場防疫

綜管二部高雄區高雄處主任 許國雄

中國大陸自去年8月爆發非洲豬瘟以來，疫情持續擴散至今，高雄機場為了將豬瘟疫情阻絕境外，全體總動員投入防檢工作，除了鋪設消毒地毯、檢疫犬加強查緝，也會將有登記在中國投資畜牧業的業主列管，在入境時加強宣導及消毒，各國入境旅客若攜帶豬肉製品入境，罰鍰由原本的3千元至1萬5千元，提高至100萬元，帶回來自三年內非洲豬瘟發生國家豬肉製品者，第1次罰20萬元、第2次罰100萬元，且嚴格限制檢疫物不得以郵寄方式進入台灣；另外，針對來自高風險地區的入境旅客隨身行李也採百分之百檢查，以落實杜絕疫情入侵。

本處所有服務高雄機場保全人員更積極投入非洲豬瘟防疫演習，配合高雄機場各項防檢疫政策，共同防堵非洲豬瘟潛在的威脅與風險，保障產業的永續發展。

高雄機場為因應入境關口對旅客手提行李百分百稽查，也立即增購2部X光行李檢查儀，減少旅客查驗行李等候時間及保持通關順暢，保全人員也於入境旅客出關前提醒旅客若有攜帶豬肉製品、水產品或動植物及其產製品，均須向海關申報，並選擇「應申報檯」通關，避免旅客因刻意闖關或不知情而違反規定遭到罰款。

高雄處為讓第一線保全人員為配合高雄機場防堵疫情入侵，除提供同仁防疫觀念外並加強機會教育，共同為防疫盡心力。



現場勤務重大功績論述及心得分享

系統保全U-BOBI協助偵破竊盜之案例分享

系統事業台北區副處長 廖金寶

主要負責大台北地區系統保全客戶的財產安全服務，自從公司有了不一樣的服務(U-BOBI)，因公司可即時觀看現場監控畫面，使得公司在勤務狀況的判別上能更加正確派勤，相對減少誤派機率的，讓勤務人員用在對的地方。

我們在今年就有數起破壞竊盜案件有抓到嫌犯，例如1-真相館-有人企圖砸玻璃入侵，觸動警報被我們第一時間掌握，也因我們及時到達而減少損失。2-(廣達營造)工地入侵竊盜案，在嫌犯進入標偷取鐵材時我們在第一時間報警，勤務人員抵達時嫌犯還在現場，成功協助警方抓到嫌犯，3-在新北市立圖書館，也有多起的入侵觸碰警報影像回傳管制中心，立即派遣勤務人員並通知警方一同進入現場抓到嫌犯，因有影像的協助，異常事故出險也在逐年減少，才能保護客戶的財產安全。

在人員訓練方面，為提升人員專業能力，體供客戶更好的服務，在專業檢定上都至少達到工程服務的水準，每日勤教宣導異常狀況處理、交通安全宣導、技能訓練、經驗傳承等讓我們我們的服務更到位。

我們有完善的服務體系在處理客申及維修方面，皆能迅速完成服務到位並滿足客戶需求，非常重視保技人員對客戶維修後的滿意度，客服人員拜訪時，也會詢問對於維修人員的服務態度及滿意度，來作為提高服務的導向。



現場勤務重大功績論述及心得分享

引以為傲的【網保】系統

系統事業桃園區副處長 林俊凱

一、保全…從古代的“鏢局”護送物品、人員的項目，一路走來已算歷史悠久，到如今稱為保全業，服務項目已增至數倍，從一樣的物品、運鈔護送、人身安全〈隨扈〉、長駐〈短期〉警衛、物業管理〈統包〉、居家長照監控、智慧家居、系統保全、監視系統等…以目前系統保全而言，隨著科技進步…系統保全亦隨著科技成長、精進以往的系統保全，只是單純的設計、裝設保全防線來作為嚇阻宵小，現今的系統保全已將以往的單純防護進一步搭配監視系統，不僅防護還可錄影存證，這也是目前所有系統保全業的基本配備了。

二、身為良福保全的一份子，很榮幸的是…雖然隨著同業的競爭，我們也以系統搭上監視的腳步服務客戶，但一直處於事故發生後再行調閱監視歷史影像的被動模式，所以…我們改變了、跳脫了被動思維，以發報連動現場即時影像的方式，由被動模式轉為主動模式，這就是目前良福保全引以為傲的影像彈跳【網保】系統，本系統

在客戶端狀況發生時，管制中心已在狀況發生的同時掌握了現場的即時狀況並可有效的做出最立即、妥當的處理，相較於傳統系統保全只能等到保全人員到現場處理回報後，管制中心才依回報做出後續處置兩者中間的處理時效及保全人員現場安全相差天壤之別！

三、良福保全引以為傲的影像彈跳【網保】系統，在初期跳脫傳統系統保全之時，遭遇了很多難關，無論在產品的整合、軟、硬體開發、相關設備平台提升，及人員對於新設備的教育訓練及技術傳承等…都是經歷了無數次失敗過後的經驗累積，才有今天良福保全在系統保全業界獨樹一幟的成就，相較於傳統保全的整體安全性也大大提升，更讓客戶群感到安心且提高對保全公司的信任度。

四、本公司在影像彈跳【網保】系統建構至今已成功區隔傳統保全〈訊號處理公司〉，目標成為系統保全業中的“事件管理公司”，管理才能有效的預防……！



現場勤務重大功績論述及心得分享

系統保全e化防護案例分享

系統事業竹苗區副處長 戴萍立

職進入良福這個大家庭已16年時間，擔任工程主管而後轉調勤務主管，在此期間與單位同仁，對於部門工作均依工作職掌，克盡本份完成每一項工作！公司有與其他傳統保全公司不一樣的經營服務思維，因此才有e 化U-Bobi 全新的影像事件服務模式，現場即時影像確認狀況，可提供警方真實數據，更重要的是，告知勤務人員現場狀況，保護人員在處理過程中的人身安全，不會讓員工有置於危險工作環境中的感覺。

而在此期間發生的異常案件中，發現有些案件在設計規劃上，因客戶需求而非勤務需求架設攝影機位址，造成異常狀況發生時無法有效即時掌握現場狀況做出判斷，只好派勤務至現場查看在做後續程序，因此基於U-Bobi的規範下，業務在安全設計時應該發揮專業知識，溝通客戶保全設備規劃要發揮其最大的功效，而不是做一半，什麼都看不到，那就違背U-Bobi的精神，值得大家好好的省思與精進。

再者，在保全安全防護設計上也有別已往，採重點設計並大大降低誤報機率，更可降低器材成本及油料，使得勤務工作上可以為客戶做更多的服務，進而獲得客戶認同感。

歷年下來本單位雖無重大功績，但也有客戶發函或來電深表感謝的事蹟：

一、100年7月10日客戶國聲商行：

現場保全異常發報，保全員於11分鐘抵達現場，會同業主點檢財物，櫃台內 60萬現金因勤務人員快速抵達現場，有效嚇阻竊賊離去，因而櫃檯抽屜內60萬現金未遭竊賊竊走，客戶深表感謝。

二、100年8月12日客戶泓宙科技.：

現場保全異常發報，保全員於12分鐘抵達現場，發現現場有火光並回報管制，通報消防隊、警方及客戶，並知會客戶先行由窗戶進入用水管滅火，而當消防隊及客戶到達現場前火已被保全員撲滅事後客戶來函深表感謝。

對於表現優良的同仁，均上簽獎勵表揚其優良表現，並分享其事件過程與每為同仁。

進入公司已16年，在此期間參與公司各項精進改革，而公司也隨時公開透明其進度，讓我們可以立即調整方式及腳步及上目標進度。對我人身成長歷練有者重要關鍵因素，與大家共勉之。



現場員工對公司的感想與期望 物業管理的八年歷程

綜管一部北一區一處處長 陳興彬

我於民國101年12月28日間踏入良福保全大家庭，先至北二區三處由保全員做起，翌年7月1日適逢北一區一處刻遴選社區總幹事，經各級長官之照顧，既派任一處所承攬之「拓真」社區擔任總幹事，期間也深切了解總幹事的事務及各項管理服務，獲益良多。

於任總幹事期間，亦獲管理委員及住戶肯定，承蒙長官栽培下，於102年3月間派任北二區任三、八處勤務督導，跑遍各案場，也更加熟悉保全暨物業管理，期間由督導升任副主任，再由副主任升任主任乙職，事後於106年12月15日調派北一區二處任勤務襄理。

任職二處期間負責勤區約15個案場，由於一處正逢缺主管，且幹部穩定性不足下，在107年7月1日接任一處處長迄今，一路走來始終如一，一步一腳印，歷經各項職務，我在公司前前後後已邁入第八個年頭，對公司的感想是一個很好的優質公司，亦具有挑戰及創造自我價值。

以前對保全業完全不了解，踏入公司以後，一點一滴的學習，目前負責一處有30餘個案場，遍及大台北地區，對於個人及團隊未來期許，以做為大家勉勵及共享之：

一、開發新案源

案場每年均會面臨到續約期滿是否會再續任的問題，而且客戶需求不一，又加上保全市場上競爭激烈，每一家保全公司無不以開發案源為目標，除案場要穩定外，我們要不斷開發新案源，以擴展一處服務區域。



二、加強客戶認同感

我們的客戶是我們最大的資源，如何為客戶做最好的服務是我們的重點，尤其在派任人員之教育訓練、稽核暨輔導、以使人員工作表現獲客戶認同相對因服務好訓練好、服儀好，以提昇公司的形象及商譽。

幹部是為一個處重要基礎，身任幹部必需要熟知保全作業及公寓大廈等相關作業，尤以在行政、公文撰寫、協調、溝通、會議主持等等，尤以在公司完整的制度及作業下，必須要有專業度，而且更要具備有抗壓度，面對問題就要解決問題，以及要有成使命的決心，方能成為人上人。

個人服務公司多年，非常感謝公司給予機會及指導在不斷的磨練及指導，才能有今天的成就，在爾後的工作上，除不辜負長官們的期許外，個人亦要不斷汲取保全新知、擴展開發新案源、循循教導幹部、團結一致，以達成目標及期許。

本處承攬之華納花園社區參加台北市政府108年優良公寓大廈「風華再現組」經多家社區參選下榮獲第一名，是為本處之光榮，除提昇社區之價值外，也使公司獲得業主之肯定，本處在爾後亦將就現所承攬之案場，就社區之特性，積極規劃明年社區參選109年優良公寓大廈之評鑑活動，以使公司在保全物業市場上獲得業主之認同，進而在本業上佔有優勢。

現場員工對公司的感想與期望 內外兼修 創造價值

綜管一部北二區三處總幹事 耿廷芳

本公司主要營運業務，主要業主多為社區管理委員會，而管理委員又為住戶選舉產生，面對形形色色的管理委員及住戶，現場工作人員除了需具備高EQ，以應對住戶的各種五花八門的問題外，更需隨著不同性質的社區及住戶調整自身的情緒，當然，在此同時，背後更需強而有力的後盾，綜觀良福保全給與現場人員之觀感，如列以下建議：

一、加強幹部本職學能：

勤務幹部在外代表的是公司，幹部的良窳攸關公司的永續經營；但，現下所見部份幹部，對現場人員之領導統御作為及專業知能，尚有極大精進空間；對現場人員及業主所提之業務問題及職場問題往往僅含糊帶過，而未能準確的回覆，無法如實的切入問題點，說明並積極有效處理，導致業主及現場人員對所屬幹部甚至公司失去信心。

二、加強部門間橫向溝通：

公司各部門間欠缺橫向溝通，遇事多抱持自掃門前雪之心態，常常因部門間溝通不良之故，導致現場人員無所適從，更讓業主對公司之後勤支援失去信心。

個人任職至今，很喜歡單位同仁、主管，以及職場的氛圍，對於個人工作也能夠相當勝任，相信自己可以為公司創造價值。展望未來，希望自己與單位、公司一起不斷學習、成長！



現場員工對公司的感想與期望

工欲善其事・必先利其器

綜管一部北三區七處保全員 林國忠



壹、前言：

我是一個陸軍備役上校，之前曾任職於國防部參謀本部，由於個人生涯規畫，退伍後因緣際會來到公司服務，從事保全工作，目前在內湖童顏別墅社區擔任保全員（之前在台北市政府產業發展局服務），茲就七年來在工作崗位上所見所聞，分就優、缺點及精進作為，提供個人拙見，俾利作業參考，期能提昇公司形象及營運績效。

貳、執勤所見優、缺點及精進作法：

一、優點：

- 1.公司行政事物支援充足，不論執勤服裝、紙本或管理、通聯器材，都能滿足現場員工需求，讓員工執行勤務後顧之憂，盡心於賦予之工作。
- 2.第一線督導幹部不辭辛勞，在從事公司正常業務同時，也能與現場員工保持密切聯繫，使各項工作均能維持順遂不輟。
- 3.每月教育訓練，都能將公司政策、規定及相關案例確切宣導，使員工均能有所遵循，並避免相關負面類案重覆發生。

二、缺點：

1.在人員甄選方面：

公司對新進人員，雖依規定有年齡及良民身份之要求，惟素質良窳參差不齊，比如保全員無電腦操作概念及經驗，卻要執行有滑鼠的監視器管理、操作，直接影響保全工作之遂行，甚至連帶影響公司形象及業主對公司之信任度。

2.在教育訓練方面：

雖然公司每月都有辦理教育訓練，對無故不到課者，亦有相關處置規定，惟現行無故不到課情形仍時有所見，而對這些人員之處置，顯然未盡落實，不僅在同儕間造成不公平感，進而形成惡性循環嚴重影響教育訓練成效。

3.在督導管理方面：

目前對於現場保全人員的督導，均由第一線督導幹部負責，只是這些幹部，通常也負責第一線保全人員之調度、工作掌握及狀況協處，甚至還要擔任臨時代班工作，兩者幾成命運共同體，因此，對保全人員之督導力道有限，而公司稽核又以督導幹部為主要對象，造成責任心差的保全人員有恃無恐，影響整體保全工作品質。

4. 在人員派用方面：

對晉用之保全人員基本資料狀況或不夠了解，或未用心編派，使不對的人，到不對的地方，做不對的事，一則浪費人力，再者影響現場工作之有效遂行。

三、精進作法：

1. 在人員甄選方面：

雖然目前保全人員市場呈現人力不足現象（至少內湖是如此），雖然公司也依規定對新進員工實施年齡限制及安全查核，但保全人員之學歷（至少國中畢業），個人認為還是要列入選材必要條件，寧缺毋濫；另外，電腦操作已是一般國民必備技能，因此，也須納入考量，以提昇保全人員素質，滿足現代社會資訊科技需求。

2. 在教育訓練方面：

嚴格要求依照公司規定，落實每月教育訓練對無故不到者，嚴懲不貸，務使所有人員，不敢心存僥倖。另外，對於新進人員，可以參考其他保全公司，先在公司完成基礎教育訓練，使其了解公司及從事工作之一般相關規定，再到執勤單位實施見習，應可強化保全人員之本職學能；而每月教育訓練之內容，亦可透過網路資訊，傳達到所有執勤人員，藉反覆宣導方式落實宣教效果。

3. 在督導管理方面：

在前面講過，靠第一線督導人員實施督導，恐力有未殆，然在「不增加員額、不增加經費」



的現實因素考量下，善用現有編組，應是可行方式。

例如比照年度ISO督考模式，利用第一線督導人員，每月編組相互交叉督導，祛除人情壓力，提高督導成效；或責成稽核人員，除考成督導人員之工作外，亦可將現場保全人員執勤情形，一併納入稽核範疇；另外，各級主管亦可不定期、不定點對案場視導，如此，透過多重督考編組，形成嚴密督考網絡，促使現場保全人員，均能恪守公司相關規定執勤。

4. 在人員運用方面：

每個案場都有其屬性及需求，每個保全員也都有個別性格及專長，此時公司就應扮演媒合平台，讓有專長的人到有需求的案場(如外語及電腦等專長)其他一般沒專長的保全員，就到一般案場也就是「讓對的人，到對的地方，做對的事」，適才適所，讓每個保全員都能發揮其最大效能。

參、結論：

俗語說：「工欲善其事，必先利其器」，我以為保全工作的成敗，關鍵就在於「人」，而針對保全人員的「選、訓、管、用」，我也提出一些粗淺看法。而因為我只任職過二個案場，難免讓人有「以管窺天」甚至「以偏概全」之嫌，還請不吝指正，只希望上述意見能對公司有所助益，甚至拋磚引玉讓公司保全事務能蒸蒸日上，如此，縱使在退休若干年後，也會以曾經身為良福人為榮，謝謝！



現場員工對公司的感想與期望

見義勇為的社區總幹事

綜管一部新北區五處襄理 劉仲祐

我心目中的林顯東先生是一位恪盡職守的好總幹事，常常為了社區加班加點在努力工作，對公司幹部的要求也一絲不苟的盡力完成，並且我發現在社區內與現場的員工倒像是跟自己兄弟一樣，一點也沒任何架子，總是身體力行跟大家一起完成。

當時○○社區住戶被北市刑大列為可疑嫌犯，懷疑該住戶有犯罪狀況，開始進行跟監，期間警察單位多次與林顯東總幹事聯繫並請求協助，林總幹事為了社區的安全及一個國民應盡的義務，果斷並主動積極開始提供該住戶的一些出入動態，以期能對警方有所幫助，一直持續了三個月，天道酬勤，在警方與林顯東總幹事的努力下終於在108年過年前順利地讓警方逮捕這位嫌犯。讓社區的住戶都鬆了一口氣，最後新北市政府對顯東總幹事頒發了見義勇為的獎牌，彰顯他的勇氣及願意付出的行為。

事後林顯東總幹事總是低調的回應，直說他只是做他應該做的，他相信如果發生在其他社區總幹事或現場同仁身上也絕對是如此，因為良福保全公司從開始到現在25年，對教育員工從不鬆懈，他也希望良福保全現場服務人員執勤時能夠把工作的地方當作自己的家。能夠瞭解熟記公司的政策，嚴格遵守執行。每一成員都能維持良好形象表現，保證良福保全所表現的最優服務品質，以爭取客戶對公司的安全信賴，進而達成公司永續經營之目標。聽完林顯東總幹事的話，從這裡就能看到一個人的良好品德，做事盡責認真做事低調不顯擺，我想這是所有良福保全從業人員應該學習的吧。



新北市政府警察局授獎照片

現場員工對公司的感想與期望 由淺入深逐步踏實

綜管二部管理處主任 吳永德



一個因緣際會，來到良福這個大家庭，因為沒有相關保全與物業的實務經驗，無法投入真槍實彈的勤務領域，所以選擇在管理處工作，負責督查與訓練業務工作。在這個完全陌生的工作領域，自己又有點粗心大意，一開始是跌跌撞撞，還好有主管的耐心指導及同事的熱心幫助，才能順利地慢慢摸索輪廓到深入瞭解，在工作領域漸漸踏實。

一如公司的經營理念：責任、團隊、創新、學習、務實、誠信，在這裡我看見同仁各自負責地經營自己的業務，人才招聘單位的聯繫與徵才說明、資材管理與服裝發放的規畫管制、人員投保作業等等，每件事情都是如此細膩，面對不同的狀況、嶄新的任務也能藉由團隊合作，一起思考出最佳的解決方式與行動方案，全力支援勤務現場所需，讓各營運處的勤務幹部無後顧之憂，提升公司服務品質。

而在督查訓練與財務稽核方面，更需要有專業知識支撐，才能深入看見問題，協助勤務幹部改善案場相關的缺失與降低可能的風險，讓沒接觸過物業與保全行業的我感到非常大的壓力，還好公司在各項法規資料的完整呈現，每月落實的教育訓練，以及主管詳盡的教導與同事週延的引領，才能勝任這個職務所賦予的責任，務實地執行案場督查與訓練業務。

這一年多來，我們也接獲了輔助安檢、檢疫協勤進場、辦公室搬遷、桃園燈會、農業博覽會勤務等好幾個重要工作，而公司能提供一個相對自由的環境，在這個環境裡，大家都能自主的運用自己的專長，完成工作目標。同事之間能保持一種和諧的關係，大家像攥成一股繩子，開開心心踏過每一條障礙向著夢想出發，繼續快樂良福人的日子。

現場員工對公司的感想與期望 轉換跑道・再創光芒

綜管二部桃園北區三處總幹事 李日楷

雖然物業管理這個領域-總幹事工作，在退休前從沒有接觸過也不甚瞭解，感謝公司讓我有這麼一個機會，但我會以我過去在公部門—總務的經驗輔助我現在的工作，雖在這行業中我還是有眉角不懂，畢竟這工作生態與公部門很不一樣，在遇到問題我隨時都會請教同事及先進，從來沒有把我肯學的態度掛在嘴上而未行動。

今適逢值得慶賀的日子—公司25週年紀念，亦有幸在紀念特刊以現場員工對公司感想與期望為題，發表個人想法：

第一：最令我高興的，是這些年來我有機會接觸不同的範疇（人、事、物），這是其他機構未必能提供的機會。

第二：一家公司能在業界屹立不搖25年，這不是一件容易的事。曾經有同仁問我一個問題是-有公司才有員工或是有員工才有公司呢？我覺得這個問題問的真好，就如，先有雞還是先有蛋一樣的問題，個人覺得公司與員工是相輔相成，缺一不可的員工要公司好，公司的每一位員工都應該迅速的跟上公司計畫的腳步，不斷的提高自身的專業素質，為工作盡責。要員工為公司努力工作，公司亦應為員工的後盾。因此，即在合適的時間、地點，用合適的方式，說合適的話，做合適的事，公司為隨時提供支援而準備。事實證明，個人也罷公司也罷要想成功而不去努力以赴，僅憑一腔的自信與滿懷的熱情是遠遠不夠的。

第三：在說過上述看法後，再來談，現場員工對公司有何感想與期望呢？任何員工在案場都是屬互動式服務性質學會靈活應變是十分重要的。無論我們喜歡與否，現狀是必然會隨著時間與態度而改變的，結果決定也許會在最後一刻才塵埃落定，員工要有前述的工作技能係全來自於公司平時的教育與訓練及幹部的督促結果。

最後，公司成功的發展是員工的福利，員工亦是公司最大的資產，從榮幸能夠融入到這個充滿生機、充滿挑戰的大家庭中，也特別感謝公司幹部讓我學懂了一些新的知識與技能並相信我們公司的宏偉目標必將成功！



現場員工對公司的感想與期望 十年前後不斷學習

綜管二部新竹區竹北處保全員 周壽屏

我是在民國九十九年來到了良福保全這個大家庭，從原先的工作職場退休後，考量家裡孩子年紀還小，需要教育經費，選擇保全工作做為事業第二春，以賺取薪資貼補家用。

初期對保全的工作以為輕鬆自在、沒有壓力，其實擔負著社區財產生命安全的看顧責任，是一種安全與服務結合的行業，面對住戶、訪客的應對進退，服務住戶的每一個細節、對話都要注意，不同性質的案場，有不同的工作內容和對象，都帶給我許多在以前的職場上未曾有過的經驗。

在民國100年間聽聞公司承攬桃園國際機場的保全工作，公司幹部還通知現場同仁協助招募服務人員，才瞭解到公司的規模和專業能力能夠承接國家門戶的安全管理工作，忽然感覺到身為良福的一員與有榮焉，私下和好友聊天時也會談論到，機場的保全是我們公司在服務的。

近年來保全業法及勞基法不斷更新，公司也在照顧基層員工的福利待遇上，陸續實施調整，讓我們現場的員工享有特別休假，對於退休前的老員工也實施足額投保，可以看得出來，公司重視員工及營造良好工作條件的努力。

成為良福員工即將屆滿十年，經歷過學校、社區等不同的案場，一直秉持著學習的態度和愉快的心情做這份工作，也看到公司規模員工從一千餘人到現在近三千人，各項福利、制度等亦隨著法令調整增加，內心很慶幸能夠身為良福的一份子，公司成立即將滿廿五週年，相信公司在董事長領導下，必能創造高營收高成長，繼續邁向第二個廿五週年



現場員工對公司的感想與期望 像家一樣溫暖的良福

綜管二部高雄區高雄處副主任 葉家寧



保全業越來越多元化，保全同仁所需要的專長與知識也必須跟進，在良福保全可以擁有非常多的專業與不斷地學習，這是現場同仁全數通過的第一感想。

每日每夜，勤務幹部會透過群組及電話，24H在身邊照顧指導同仁，不同時段的督勤，給予精神鼓勵與暖心的點心，使我們的團隊就像一個大家族，我們都是兄弟姊妹，互相扶持一起成長，同仁比YA！第二感想-足感心。

最有感的莫過於遇到人生脆弱的時候。當生病、親人死別、情感挫折時，現場同仁間都會適時地伸出援手，彼此照應協助，讓事主工作穩定無後顧之憂-回歸現場時也無須太多言語，只要一個擁抱，成就圓滿，第三感想是幸福。

成為良福人，都會有種榮譽與使命感，因為公司的福利制度好，同仁的素質品德佳，而且承攬的案場如：桃園國際機場、高雄航空站、台中機場、鴻海集團揚信科技-等等，都是外界評選服

務至上優良第一的口碑，故案場同仁無不戰戰兢兢，自我期許能為良福爭光，為自我創造更高的價值。

當我們是最優秀的時候，更不能志得意滿，要能虛懷若谷，擁有一顆謙卑的心，成為一個受教的靈。謹記經營理念：責任、務實、學習、創新、團隊、誠信。

希望能有更多的新人，投入良福的懷抱，提升我們保全的全面競爭力！盼望能有更多的案場，歸屬我們的服務，讓良福保全的精神發揚光大！更期望能讓公司回饋社會培養人才，穩定發展進軍全球！

所以同仁對公司的感想，除了公司好，我們也要變得更好！對公司的期望，就是公司棒，自己還要做的更棒！



現場員工對公司的感想與期望 擁有幸福感的良福人

系統事業台北區保全員 張琦

自105年2月開始加入良福這個大家庭，就開始在國小擔任警衛服務，對於維護校園安全必盡心盡力，因在近年也發生許多有跟學童有關的新聞事件，我自己更認為要時時刻刻注意校園周圍人事物，有安全的校園，師生才能專心致力於教學上。

雖然大家認為保全業有門檻低、時間長、福利少、流動性高等特性，講起來是很辛苦的職業，屬於「用身體和時間換錢」的工作性質，工作強度低等等。

在執勤中遇到的狀況，所處理的原則是遇問題立即處置，若超出能力範圍時，應通報人處理。要依據公司的作業程序來執行安全維護工作，讓校園的安全與門禁管制作業做到滴水不漏，讓零缺失的工作態度贏得校方的信賴與尊敬，建立公司優良服務的好口碑，良福是一個善良幸福的公司，首先看到公司接到機場保全，感覺公司是越來越好，身為良福人於有榮焉。



現場員工對公司的感想與期望 誠心相待的良心企業

系統事業桃園區主任 于正漢

對於這樣的題目，我想，任何一個員工對一份工作莫不是抱著期望而來從事，有的期望的是薪資，有的期望的是職位，有的期望的是成就，更有的期望是認同，然而不同的期望給了不同的人動力，在職場上，我們最常問的是”如果我是你的主管，你對我有甚麼期待，不期不待最令人擔憂，因為那代表著雙方沒有動機，沒有共同的信念

清朝康熙年間，大清第一商號-大盛魁，於1696年草創至1928年，共200餘年，鼎盛時期員工計萬餘人，它的年貿易額約白銀一千萬兩左右，大盛魁的創始人是康熙年間山西太谷的三個窮漢王相卿，史大學.張傑，因生活無著，於1696隨康熙征集葛爾丹的部隊進到蒙古做小買賣，熟知時勢造英雄3人竟能成就如此百年事業!那是多麼的偉大啊!究其中奧妙處，就是主事者王相卿懂的人才是企業之根源，他發給每位在大盛魁一定貢獻年資的夥計們身股(即退休俸)這讓在大盛魁服務的伙計無後顧之憂，可全心全意為公司，公司亦保障他老年後的退休生活。

試想!在300多年前的古人即有如此認知及智慧，去經營為偉大的企業個人認為要不是民國初年軍閥割據又日本帝國的大舉侵華，說不定大盛魁至今都還屹立不搖~

前述案例，大盛魁告訴企業經營者:企業止於人”我們看企這個字，拆開來是不是上面一個人，下面是個止，那不就意謂了唯有人才成就企業，亦公司最大的資產就是人，但身為員工除了希望公司能善待我們，愛護我們，保障我們之外，各位同仁職工們，我們是不是也應想想，不賺錢的企業是罪惡，因為公司若不賺錢，又如何給我們保障?

最後，僅用一句話來共勉，即老闆有量!
員工有樣!



現場員工對公司的感想與期望 系統保全同業差異化

系統事業竹苗區副理 簡士昕

首先我先自我介紹，我是系統事業處新竹分公司業務副理簡仕昕，到職日為106年3月3日，任職時間到目前為止為兩年七個月，其實我之前已經有系統保全業務的經驗(中興保全近九年)，來到良福保全讓我覺得很多有不太一樣的地方，讓剛進公司時的我一時很難適應。不管是管理面或公司體系上，都有著跟中興保全不太一樣的地方，後來我漸漸明白原來公司，有著跟中興保全完全不同的公司文化，導致在管理上也有著不一樣的管理方式，時間久了讓我漸漸熟悉，也慢慢融入良福保全這一個大家庭，一轉眼已經是兩年七個月的時間了。

在業務上的工作其實都是大同小異，不外乎就是到市場上推廣公司自己既有研發創新的保全系統，與同業的競爭藉著公司的品牌形象透過自己的專業知識與業務魅力，成功的把案子順利簽下來，讓客戶對公司信任放心把公司工廠的安全交付給公司守護永續服務，當然在面臨科技，時代的進步資訊透明化，各家保全公司想盡辦法壓低成本降價競爭的同時，對第一線在外衝刺的業務是最大的衝擊，面臨這樣的窘境時公司是否已想好對策應付，不管是在系統上的提升還是在服務上的加強，是不是能有效的去符合客戶消費者的需求。以服務為優先，讓客戶認同並喜歡我們公司的服務，防盜防災以外是不是能再加些目前

同業沒有的服務，以公司既有資源為優先，譬如機場出入境人員或行李的接送(目前機場安檢由我司服務中)，公司建案的防盜系統監控設備的導入配合，公司旗下的產業導入系統保全物業的推廣增加曝光率等等。

最後我還是回歸跟我最有關的業務方面，我期望公司在業務面的教育訓練能在加強一點，定時的業務教育訓練或是不定時的時事宣導訓練，讓業務在外各各身懷絕技、順利簽約不畏同業，獎金制度可以在做修正績效好的業務給予支持肯定，搭配完善的升遷制度讓業務知道自己在拼什麼？為什麼而拼？

最後 祝良福保全 蓬勃發展 日勝一日
祝所有良福人 業績斐然 平安順心



客戶讚揚服務品質優良事蹟

從基層到管理的心路歷程

綜管一部北一區二處處長 陳俊龍

要使客戶讚揚是一項很不容易的事，在我還沒進入保全業時，是從事商業工作，客戶經常會對產品或服務表示意見，當客戶表達不滿之意，就會影響到公司的商譽，甚至影響到營業額。

我是在106年6月間進入公司服務，民國104年是在聯安保全公司由保全員任起，經歷2年後轉入，經由公司的洗禮，融入公司的環境及各項制度，由副主任升任襄理，負責土城鴻海精密工業區保全勤務，並承攬興洋興天地大型社區保全暨物業管理等，於108年7月1日升任二處處長乙職迄今。

在經營案場服務，要如何獲得客戶讚揚是一門學問，不僅是在派任人員上要到位，最重要的是要了解案場屬性及客戶的需求，目前二處有近30個案場，每各案場業主需求不同，尤以在政府基本工資調漲後，最困難的是要如何使業主能同意調漲服務費是為一大難題。

經過近一年來之營運，派任人員亦不斷的調整，亦獲業主肯定後同意調漲，如富星天下社區報價低，數年來管理委員會均不同意調漲費用，且又發生保全人員疏失，未落實門禁管制肇生竊案及住戶不慎摔傷等事件下，雖立即處置，但管理委員認為在人員教育訓練及應變能力上有待檢討及改進。

在同仁的努力及針對客戶之要求，獲得業主對本公司的信任及，在今年獲管理討論獲得同意調漲費用並續聘任。

另在經營土城鴻海經密廠區及鴻海企業所屬之園區保全及清潔服務方面上，尤以鴻海科技園區保全勤務繁重，園區對保全人員之要求、訓練較一般社區保全勤務有所不同，所以在人員篩選、訓練等等是為嚴謹，且又有臨時勤務等等，服務期間本處團隊同仁莫不以該園區之保全勤務為重點，若人員違反勤區服勤，業主既已重罰，因同仁的努力獲得業主認同，並多次於園區月檢討會中予以表揚現場同仁。



本處在承攬社區服務方面除保全勤務外，另外在京站住宅區（位於台北車站客運轉運站）之保全暨物業服務方面，在現場同仁盡心盡力下，在今年亦續承攬服務，京站住宅區位於台北客運轉運站又屬住辦及商業區之間，為大型社區型態，京站住宅區旁既為京站住辦區，兩區均同一區域，本處亦希望能獲得京站住辦區之服務住宅區同仁因表現獲得業主嘉許，獲業主推薦介紹參與住辦區保全暨物業之招標，在多家保全公司的競標下獲聘，於本年7月31日承攬京站住辦區之保全暨物業之承攬服務，是為本處在台北客運轉運站獲得全區之管理服務一大事蹟。

另在興洋興天地社區服務方面，該社區於107年6月30日進駐，社區位於南京西路圓環邊，也是屬大型社區，為當地指標之案場，自承攬以來，管理委員要求比一般社區高，人員選任上尤以保全，社區主任、秘書之條件也是經過慎選及訓練後派任，如人員工作表現不佳，既要求主管至社區檢討，在一年來之努力，即在今年協助社區參加台北市108年優良社區評選活動，獲得優良獎項，亦為公司提升價值。

個人感謝公司給予機會及栽培，今年既將邁入第三年之服務，個人亦將自我要求及督促所屬務必落實公司各項管理制度外，亦要不斷自我提升專業本職，期在未來更能開案源及提升服務品質，以獲得業主對本公司的信任及認同。



客戶讚揚服務品質優良事蹟

特殊案場管理-艋舺龍山寺

綜管一部北二區八處副主任 黃佳文

艋舺龍山寺，也稱萬華龍山寺或臺北龍山寺，簡稱龍山寺，位於臺灣臺北市萬華（此區舊稱艋舺）廣州街211號，2018年11月12日文化部公告升格為國定古蹟。公司於7月進哨至今有3個月了，在得知承接廟宇保全一案心中猶如7級地震般心中滿是忐忑不安！在進駐前的案場勘查，更是認知到與自身之前經驗所學有著天差地別，加上進駐當日還是缺員狀態，自己也必須下去站哨了。

但是在公司支持、經理的多方指點和處長的指導下，才能順利執行寺廟保全勤務一職。關於寺廟勤務與一般社區勤務之細則和值勤方向，更是南轅北轍。寺廟平日香客不斷，觀光客更是絡繹不絕！保全同仁在各哨口須關注香客和供桌上的供品之餘，更要留神觀光客隨身財物是否妥善安置；上哨一個月遊民、扒手、與精神異常者等等，更是考驗著現場同仁的勤務能力與精神，且這些所發生事件的處理完善與否，都看在寺廟董事長與董監事們的眼裡。至今都給予我們高度肯定與讚揚！

寺廟本身的相關活動，需要著同仁的協助與維持周邊秩序，這種較特殊的案場管理與現場同仁的調度更是一場考驗！在應聘保全對談中，我都須要告知對方這工作聽起來時數短薪資也不錯，但請拋開一般社區與廠辦的勤務操作。一般社區勤務9成時間是坐著的，可是龍山寺保全9成時間是用站著的，勤務所需的體力與精神是呈倍數的消耗；聽到如此的解說且真正能留下的同仁，現場勤務的執行能力，相信優於一般社區勤務，更能勝任豪宅禮賓哨的職務。於上哨一個月中，適逢電視台來寺廟採訪，在新聞報導中給予我們同仁『神明的第三隻眼』的美譽，這是個壓力，更是給予我們執勤能力認同與讚揚！



客戶讚揚服務品質優良事蹟

商務型大樓物管經驗分享

綜管一部北三區七處總幹事 郭秉穎



保全及物業管理是以人為本、以服務為導向的行業，不論是樓管或保全，均應不分彼此，除應各司其職做好本份工作外、更應互相合作、環環相扣及緊密結合在一起，以維護大樓安全及做好服務工作為第一要務。

保全及清潔人員位於第一線服務，常需面對及處理住戶、訪客之各種反應、需求甚至抱怨，所以保全、清潔之工作是否稱職，常關係到整個團隊以及是否能續約繼續服務社區；所以平時社區總幹事就應做好統合工作，因為有良好的團隊才能展現團隊績效及努力成果。

個人是在97年加入良福公司，98年有幸回到公司歷練勤務幹部，99年6月因案場需要，派駐約克國際中心服務迄今已邁入第十個年頭，在管理服務團隊努力經營、社區住戶及委員信任及公司的鼓勵之下，曾在101年度協助社區獲得商務型大樓組第三名及綠建築主題特色獎的榮耀，另外也獲得台北市101年度工商業辦公場所節能減碳優等獎、環保署101年度節能減碳行動標章及績優獎等之肯定。但本中心及個人並不以此為滿，陸續申請市府相關節能補助包括

- 一、102年向北市府申請社區省電照明設備補助2萬元。
- 二、104年參加臺北市政府為配合推動經濟部智慧節電計畫，所規劃智慧節電補助及獎勵計畫，獲得補助1萬2992元。
- 三、106年參加北市環保局照明設備補助計畫，獲補助10萬元(申請停車場照明設備補助十萬元)。藉此補助將社區停車場提升為停車場智慧節電系統。



客戶讚揚服務品質優良事蹟 中大型開放式社區的管理經驗談

綜管一部新北區六處處長 白傑元

從事保全服務工作，攸忽也四年有餘，在社區管理組織結構中—社區管理委員會、機電維修員、保全人員、清潔人員等，其實每一環節，保全的工作服務更是重要的一環，每天24小時隨時可看到的就是保全人員，對保全工作服務，長官一再耳提面命，就是要「有心」，但是個人認為最基本的是保全員要認識「尊重」二字，要讓人尊重自己，自己要先「自我尊重」，認知保全員是有尊嚴的，是很重要的工作。自我尊重的前提是要隨時增強自己的保全專業知識，注意執勤時的態度、精神、與執行效率。但這並不容易做到，因為一個人的身體情況、精神狀況並不會時時保持在穩定、完整的狀態。所以，這就需要保全員平時多留意飲食習慣、休息情況，要安排好自己的作息，不要把壓力、情緒帶到工作中。

百年好合社區是一個中大型開放式社區，有587戶，保全員的平日例行工作還滿繁重的，平日包裹及掛號有一百多件，光登錄工作就很耗時，巡邏乙次需花費50分鐘左右，爬樓層550階梯，平信發送約40分至60分鐘，做好例行性工作都很辛苦，所以感覺沒有(其他)事就是好事，有事就是大事。有一次清晨5點多社區外圍台電變電箱出事，周圍全區停電，社區自然也全部停電，本來社區有2部發電機，剛好有一部例行維修送出去了，另一部也故障了，全社區8部電梯皆無法使用。這個時間點剛好有晨間運動的人回來，要早出上學、上班的很多人開始恐慌式大叫、大哭，幸好我跟另一位保全同事都很冷靜，開始分工合作！一位負責聯絡社區機動人員、總幹事、電梯維修廠商人員，請他們趕快過來協助處理，另一位保全同仁快速按8台電梯對講機尋問有沒有人因在電梯內，因為警衛室的監視器也因停電無法使用，沒有畫面，結果A棟、B棟電梯各有住戶1人被困在電梯內，先以電梯內對講機通話安撫住戶情緒及心理，詢問住戶被困在電梯幾樓，因電梯內也是全黑並不知道困在幾樓，所以又趕緊到A棟、B棟逐樓拍打電梯門，以確認住戶困在幾樓，結果A棟困在6樓，B棟困在1樓。但是我們保全人員並不可以撬開電梯門試圖營救他們，因為怕有電梯下墜等意外而擔負刑責，再者撬開電梯屬破壞情形，在非急迫情況下，需負擔賠償責任。

同樣在外邊喧嘩的住戶也需要安撫他們的情緒，有一位住戶大要保全公司老闆、董事長過來，此情況下，光向他們說明我們正在做緊急處置，老闆、董事長過來也是叮囑我們做一樣的事，如果因為他們爭吵而影響救難時間與效率，住戶是要承擔責任的。經詢求其他住戶的認同，結果他們就安靜了，另有一位住戶要我們幫他父親從22樓揹下來，因為他行動不方便，我們向他說明，目前我們正在做緊急處理，而且我們體力的負荷已經過重，若揹他父親下樓，恐怕摔倒無法負責，需要等事情處理完，體力恢復後再協助他，才安撫他急躁的心理，現場先安撫下來，後續善後工作就比較好處理。

另一件也是電梯故障卡人的事，社區C棟電梯晚上8點半傳來緊急按鈴聲，用對講機詢問狀況，結果是一位外勞從1樓搭電梯上22樓，結果電梯卡在22樓電梯門無法開，前往現場查看外部並無異樣，因此先用電梯備份鑰匙打開電梯外門，發現是電梯底板與電梯口有20公分落差，以致電梯口未到定位，電梯內門無法自動開啟，用手扳開電梯內門先讓外勞脫困，同時請電梯公司派人處理。

同樣是電梯故障卡人事件，但是處理原則動作卻不一樣。這就是我們保全員要做好保全教育訓練的原因，基本上社區的各項公設若有故障需處理，保全員一定要確實按照公司SOP處理，一方面可以確實順利處理危機，另一方面可以避免承擔不必要的民事、刑事責任。

身為保全員，需有憂患意識、吾恃敵之不未，恃吾有以待之。平日一則維持自己身體的健康，保持愉悅之心情，再則多精進保全員應具備之工作知識，多瞭解相關之保全實務情形，讓自己隨時能順利執行保全工作。

客戶讚揚服務品質優良事蹟

急難扶助，維護治安

綜管二部桃機區機一處襄理 劉為海

一、前言：

本部自接任桃園國際機場駐衛保全工作以來，每位同仁在第一線崗位上，均以兢兢業業的態度，以最體貼的用心，提供給旅客最優質、最有溫度的良好服務，也讓本部優異的服務品質多次在各項評比中獲得肯定。其中舉凡將心比心陪同並安撫情緒不穩定的旅客，給予正面關懷，以及堅守崗位、以絕佳的警覺心、觀察力，一舉協助警方破獲刑案，維護旅客安全等重大事蹟，代表本部在逐步發展的過程中，透過經驗傳承，提供每位旅客最用心的服務，也讓旅客在桃園機場出入境成為旅程中美好的體驗與回憶；第一線服務人員面對大量旅客多元化需求，更需要耐心及同理心，本部在董事長、總經理、駐站協理及各級長官的殷切叮嚀與指導下，秉持服務旅客維持最高水準，讓每個旅客都能感受到賓至如歸，安全出入國門的喜悅心，進而提升公司優質企業形象；以下摘報重大事蹟及心得體認，俾利提供各級精進參考之依據。

二、重大事蹟：

(一)桃園機場第一航廈於107年12月4日1025時出境大廳服務台通報：一名日籍女性旅客心緒不穩，請求協助，保全副組長游雅鈴立即前往支援，經瞭解，該名旅客由日本入境，預與男友會面；惟因故發生口角發生感情受挫情形，該員於服務台前崩潰痛哭、倒坐在地，游員立即上前安撫，日籍旅客隨後於航廈周邊漫無目地的行走，甚至有衝向快車道輕生之念頭，幸有游員一步一趨的隨侍在側的關懷，及時拉住該名旅客，挽救其生命並避免交通事故發生，該明日籍旅客於心緒平復後，對游員由衷致謝，最後搭乘計程車離開航廈；游員處事明快，積極回報狀況，堪為同仁表率，並受長官好評，該員於108年3月8日頒獎榮獲「桃園機場服務楷模」之殊榮。





(二)桃園機場第一航廈於108年7月27日0350時接獲安管中心勤務通報：有乙名女性外勞報案，在第二航廈巡迴巴士站休息時遺失財物；經安管中心調閱監視畫面後，發現於0202時巡迴巴士站休息區有乙位男士涉嫌在巡迴巴士休息區竊取財物；0355時航廈保全幹部配合航警至現場區域勘查，並於0400時將竊犯嫌疑人影像通報各單位，如發現可疑，立即通報安管中心及警方；0444時在一航廈入境大廳南側新東陽商店旅客休息區，

由一航廈夜班保全組郭安琪副組長及林慕晨小組長巡邏發現嫌犯，並即刻通報安管中心及航警1-1分隊，0457時共同協助警方查獲竊盜嫌疑人並帶回航警1-1分隊偵辦，警政署航空警察局於108年8月7日頒獎表揚破案有功人員，展現警民合作、維護治安之典範。

三、心得體認：

偌大的機場裡，在不同角落、不同的突發狀況，處處充滿挑戰，本部需要的專業同仁，必須具備對待旅客溫文有禮，笑容可掬；遇事狀況沉著應變，自律性佳，對勤務服務熱忱，且能嚴於律己、寬以待人態度，融洽的與同事相處之優良人才。優質員工是公司寶貴的資產，因此必須靠著嚴格的招聘作業，根據應徵者的學歷及工作經驗進行篩檢；各級幹部必須以完整有效的職前培育、在職教育、隨時考核及定期追蹤成效，落實教育督考功能，期能精實人員素質管理，掌握工作成效。

本部在機場服務的同仁，每天將與旅客可能發生的各種疑難雜症相處，縱使狀況紛雜，仍要以處事積極，熱心服務旅客的正確理念，舉凡旅客出、入境動線維持、遺失務處理及緊急醫療疑難協處等相關作業程序均應非常熟稔，如遇異常緊急狀況，更應以良善溝通及現場判斷，處事明快，積極回報狀況，使本部的服務精神讓更多旅客感受，提供旅客最貼心且專業的服務。

客戶讚揚服務品質優良事蹟 示範社區的努力經營

綜管二部桃園北區三處總幹事 高富英

自100年起即高富英即擔任名軒皇城社區總幹事，從任職起，即展現專業，不因其為女性，不論在住戶服務或社區裝備維護等，均親力親為，獲社區歷任管理委員會及住戶一致認同，使社區在公共事務及社區管理 規約的執行確實。

名軒皇城社區位於新北市土城區土城工業區附近，人文環境特殊，但社區總幹事秉持公司派駐現場之要求，除指導清潔人員外，並要求保全人員按社區各項規範，加強門禁及人員管制，使社區在良好管理下，使住戶住得安心及安全。

社區建造已超過九年，在建物及設備的維護上，工作繁重，且因維修費用的增加，相對使社區財務加重，在有限的資源下，高總幹事除協助社區爭取政府相關補助外，並與原建商取得默契，協助或贊助社區，使社區財務更能發揮重大功效。

107年6月，高總幹事依據「新北市政府辦理低碳社區標章認證」，高總幹事依相關認證制度成業要點，於歷次管委會中，建議社區管理委員會，依其要點進行相關設備更新及提升設備環保效能，並修訂管理辦法，以符低碳社區認證之標準，與提升社區節能減碳成效、社區環境品質及住戶低碳生活推廣等。在高總幹事努力不懈下，獲新北市政府環境保護區認證銀鵝獎及獎金新台幣二萬元整。

另高總幹事並依據經濟發展局申請「新北市智慧生活社區示範場域遴選」，獲正取新北市智慧微電網示範社區。在高總幹事努力經營下，名軒皇城社區充滿活力，日日向新，亦是本公司能長期獲該社區肯定之重大原因。



客戶讚揚服務品質優良事蹟

富宇雲鼎保全 楊大偉

綜管二部新竹區竹北處襄理 張素清

保全業為維護社區安全，確保住戶生命財產得到保障。在台灣的全業人員兢兢業業地在自己崗位上默默奉獻心力，期能守護社區安全，完成管委會的交託。

富宇雲鼎社區位於新竹市慈濟路上，屬於97戶的中小型社區，依屬性分為住家及店家二種，服務人員配置有一位總幹事、24小時保全哨一哨，白天有總幹事和日班保全一名，晚上則只有夜班保全一名。

楊大偉，就是任職於富宇雲鼎的夜班保全，楊員平時上班執勤工作認真，經常保持警覺的心，對於突發的事物均能處理迅速並回報。

108年01月28日凌晨05時37分，此時正是大家仍在睡夢中好眠的時刻，但楊大偉仍然秉著一貫工作精神，保持清醒在大廳執行勤務，忽然發現黑暗的大廳外左後方有火光投射，立刻起身察看，發現店面S8後陽台處有不明物品著火，但是此時授信總機尚未發報，楊員立刻打電話通知消防隊前來處理，接著電話通知總幹事及社區委員協助處理，所幸楊員反應靈敏，處置得宜，消防隊迅速到場處理，幸未釀成大禍，沒有造成社區巨大損失。

在眾人皆睡楊員獨醒的時刻，楊員認真地克守在工作本份上，面對突發的狀況處理得宜，平日例常的勤務看似簡單，臨事時才發現保全工作的重要性，楊員的表現，深獲管委會及住戶一致的肯定和讚揚。



客戶讚揚服務品質優良事蹟

工業研究院保全 楊榮漢

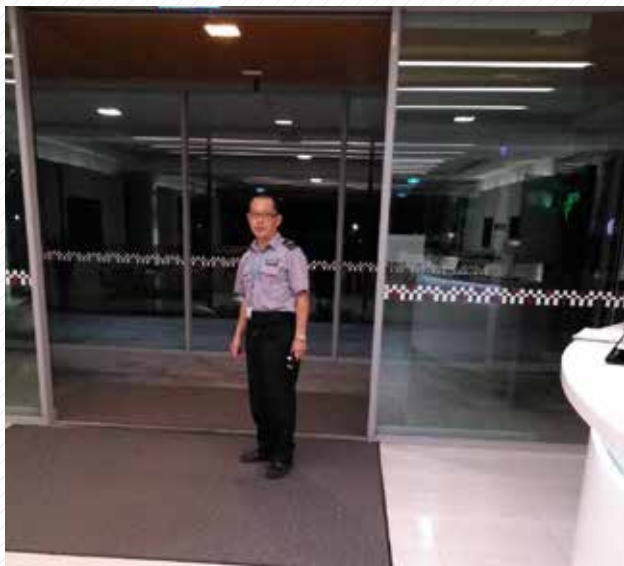
綜管二部新竹區竹北處副主任 岳志順

保全員楊榮漢駐衛「財團法人工業技術研究院中興院區64館」，平日主要負責執行工研院區域內防盜、防竊、防火、防災及各館內部及周邊之巡查工作，若發現不法時應主動迅速通報及處理，以維護區域內人員、物質、設施之安全。

楊員平時執行警勤關懷作業時，如發現辦公室或實驗室門(窗)未關妥，均會主動查詢是否有人員加班？若有則提醒加班人員記得離開時關燈及關門，未發現加班人員則主動協助關閉電源及門窗。

108年8月18日下午2點執行例行性巡邏任務時，當巡邏至52館地下室2樓技轉中心附近，發現走道途中有油水外漏現象，經查是由截油槽室往外流出所致，立即通報中控室，而在等待空檔時，即主動往上一層樓巡視，發現有一實驗室漏水，且警報響起，於是趕緊下樓等中控室人員到來，再將所見情況報告中控室人員；隨後經開啟截油槽室，發現水從樓上經管路通道往下流，於是再往上一層追查，確定是由該發出警報之實驗室流出，於是連絡工程部人員及實驗室負責人，前來處理才將狀況排除。

由於楊員的機警與主動查察的精神，及時阻止災害的擴大，深獲工研院長官的佳許。除特別肯定楊員巡邏的細心外，更表揚楊員遇事情能夠及時通報相關單位，確實掌握事件發生的人、事、時、地、物，方能在第一時間，將災害降至最低。而楊員認為這都要歸功於先進同事林政森的用心，在他實習中的細心教導，並遵照院部長官郭保龍及彭修相的指示，與嚴格要求的通知處理方式，方能盡快無誤的解決相關問題。而唯有在每個人的盡心盡力努力之下，扮演好每個角色，才能造就出優質的團隊，獲得業主的肯定。



客戶讚揚服務品質優良事蹟 服務品質造就客戶讚揚

系統事業台北區處長 吳秀鳳

從服務品質中創造客戶滿意度與忠誠度

近年來，保全業市場惡性削價競爭與日俱增，在市場競爭激烈的情況下，誰能掌握住消費者的需求就愈能掌握住市場佔有率，以利公司未來發展。時常探討客戶安裝保全意願的因素過於廣泛，唯有在一片紅海之中誰能在既有中創造出不同評價，選擇「服務品質」、「顧客滿意度」及「顧客忠誠度」為主要追求的訴求。在服務業中的任何行業都重視服務品質，這些服務品質的好與壞是由消費者來定義的，因此若了解消費者的習性則可以針對此習性做出不同的經營策略，便可使消費者願意繼續使用，再介紹其他人一起使用。在消費者消費之後會口耳相傳，這能使讓公司品牌更加知名或是造成負面形象，所以這些口耳相傳也會導致消費者消費意願的落差。

品質優良的判斷來自客戶讚揚

長久以來良福與公營部門與校園互動良好，指標性客戶對良福的評語是服務好、叫修快速，比起我們任何廣告宣傳效果更加好，良福在公營單位與學校一直以來是單純系統保全系統服務，經公司細心服務並時常將公司發展的網路保全系統，以及時常順手幫校園提供監視系統建議服務及故障排除，學校因信任良福保全專業及服務品質，陸續將校園電子圍籬、校內監視工程及駐警人員都交給良福保全服務，良福秉持用心服務客戶，維護校園內的安全。

在公營單位，因良福導入網路保全系統服務，將影像導入系統中，在客戶端有任何保全器材遭受到外力入侵，透過現場保全器材發報訊息及時將影像彈跳到管制中心，並將影像24小時7天同步異地備分，因而同步處理竊盜入侵，排除糾紛事件，現已有多家公營單位將良福這套服務模式寫入招標規範當中，良福雖非唯一可以這樣服務的保全公司，但也是業界率先採用這樣服務。

優質服務是我們一直努力推動方向，良福不斷精進服務模式，導入多元服務，解決客戶需求並站在客戶端去處理事情，服務不是單方面，透過互動與溝通，每個客戶的讚揚是推動我們往前動力，良福U-BObi的概念就是客戶把標的安全交給良福，我們一定用心守護客戶財產安全，就像神明保佑一樣去保護，唯有認真用心的付出才能換來更多信任的讚揚。



客戶讚揚服務品質優良事蹟 不斷創新的系統保全服務

系統事業桃竹營運區協理 林常青

25週年對一家企業來說是個重要的里程碑，在這資訊爆炸的時代一家企業不僅須做到公司治理、績效管理、服務創新及完善勞資關係、員工福利等，對一家企業來說更須兼顧社會責任，在這資訊騰飛的時代、安全服務產業的角色與功能愈來愈趨向多元化，各項安全商品與服務的發展也逐漸多樣化，再再考驗身為公司經理人的我們，身為良福系統事業部的一份子，有幸參與及見證了公司的用心，不論在產品的整合、軟硬體的开发、設備平台提升等，處處可見公司對於系統事業部資源挹注的用心，讓良福從一家類比訊號判讀的保全公司銳變成為一家數位化影像保全公司，身為其中的一份子感到無限的榮幸及感恩。

良福是家良善的公司，即善良又幸福，本人自入職公司以來深受公司及各級長官栽培及厚愛，一路走來歷經多次金融風暴所衍生的市場變化，本人及所率領團隊亦不斷的在各式變遷的環境下，做好各項風險的管控，人才培育及養成，更力求團隊的銳變及創新。

從傳統保全進化成數位化影像保全

從公司行號進入公標領域

從類比監控走向數位監控

從小型監控租賃到大型監控標案取得

再再感受到桃竹系統團隊的用心與進步。

無線設備的來臨及大環境不景氣【中美貿易戰】，未來系統保全市場競爭勢必更為嚴峻，系統桃竹團隊深知未來經營模式須轉型為多向多角化經營，做好既有客戶服務同時，將觸角延伸至大型監控標案領域，並大舉進攻政府公標市場。



【大型監控標案】：系統桃竹團隊已取得桃園市都發局崙坪文化園區及新竹市文化局將軍村等2項大型監控標案並已建置完成。

【政府公標案】：系統桃竹團隊亦取得重大成果，順利取得 農委會動植物防疫局、新竹市文化局、新竹市稅務局、新竹市都發局 等政府公標案。

未來科技更將是一日千里，未來不管是5G時代的到來或是影像全IP化，透過行動裝置市場將衍生出更高層次的需求，如數位醫療及數位樓管等，時機往往不等人，本人及桃竹系統團隊需時時做好準備，迎接未來市場所帶來的各項創新及挑戰。



客戶讚揚服務品質優良事蹟 像家人般的用心服務

系統事業部竹苗區襄理 彭貴祥

進入良福這大家庭已近9年的時間，原職為業務單位，因在公司的組織及工作調整，而有機會轉任客服職務。轉眼間已有好幾個年頭了，我對客服的工作有新的認識和體會，未轉任前總覺得這工作很簡單，做了才明白不簡單，真正接觸後讓我學習到很多也成長許多，謝謝良福給我這舞台。

業務在多家保全競爭下，所接回的案件後續就交給客服處理，如爾後的款項收取、客申處理、解約挽留、拆機處理、訴訟案件處理及追蹤，協助調解及出庭，客戶現場加改裝問題，協助公營連鎖招標…等等所屬工作項目非常鎖碎。客服的工作中需具備強大的抗壓性，需承受百種客戶問題及客訴，其中溝通能力及應變能力和產品專業知識是非常重要的，如何不讓客戶流失，在於公司產品的更新突破，過程中莫過於服務，服務的好壞決定了公司經濟利益，客戶的滿意是我們的宗旨。

看過一篇文章所講的，自己的誠心、精心、細心、熱心、耐心的服務得到了客戶的放心、安心、稱心、動心、舒心、歡心，短短的幾句話確是重點，也是所有同仁一起努力的目標，團隊以服務為精神，以客為尊服務至上的方向邁進，共同創造利潤達到雙贏。

在服務客戶中，很多客戶從一開始的質疑到信任，最後成為好友，甚至像家人一樣。舉例剛接任印象最深的客戶，湖口一家老客戶，先前客服交接時特別說明，此客戶非常特別，有時會出些難題，起初聽到心中難免害怕，恰逢年度款項到期，需前往請款，只好硬著頭皮過去。有如學長所說的，看到老闆的臉就一副凶

神惡煞兼撲克臉，接著馬上碎念為何又又換人，當下立馬以半開玩笑口吻回覆，原當區客服已晉升，現正升官發財了，目前這個區域由我來為你服務，並同時遞上我的名片，隨後對他說，在保全上有任何問題都找我，馬上打破剛剛的尷尬。之後服務的過程中，客戶依舊有一堆抱怨，從服務、設備上無一倖免，而我逐步傾聽他的抱怨之後，也逐一解答他的疑問，至於有關器材安裝位置，因為事隔多年格局有改變，導致客戶不便，經過重新歸劃後，回公司與經理說明，隔日會同相關人員施工，當下客戶也誇獎我們一番，此時心想正所謂「嫌貨才是買貨人」的道理，慢慢的取得客戶的信任，往後有任何問題也迅速幫客戶處理，其實客戶不是難搞，時常順道過去噓寒問暖一番，聊一些客戶愛聽的事，後來更與老闆的兒子成為好友，常利用假日相約打球，更維持至今，這幾年對方強力推薦約數十家客戶給我，讓我賺了不少獎金。其實與客戶彼此之間的信任度，很難用言語表達，而這也成為工作上難能可貴的無形寶藏。

最後 祝良福保全 生日快樂

祝所有良福人 業績斐然 平安順心



客戶讚揚服務品質優良事蹟

南投路口監視器經驗分享

良友科技管理處經理 陳志偉

南投縣是台灣唯一內陸的縣市，管轄地幅遼闊，與全國其他各縣市相比，人地比例相對較高，進而促使縣警局在設計路口監視器上需要更精準的運用經費，並期許路口監視器能夠達到多種功用，除了需先滿足基本的交通安全、刑事偵辦以外，我們協助警局領先其他縣市，首先將監視器系統導入台灣燈會大型活動的維安，與人員疏運作業，協助燈會期間的維安應變中心及交控中心人員，利用設置在各制高點的高畫素攝影機與可轉向球機，即可馬上查看人潮湧入狀況、周邊道路車況、停車場狀況與巴士接駁點排隊情形，而不需再依賴使用無線電一一回報現場情形，立即可透過畫面真實傳送現場狀況，可以避免訊息傳達誤差與人員執行任務的效率。另外，為了解決燈會結束關燈當天而湧入的大量人潮，利用監視器畫面查看各接駁點排隊人潮狀況，當排隊人潮無法如預計的消耗時，立即調派其他接駁點的車輛來人員疏運，在燈會當晚12點已將所有遊客疏運完畢，此案例在事後也被後續舉辦燈會的縣市採用而形成慣例。

另外我們也協助警局優化監視器的業務

1. 將報修工作實現電腦化、系統化，行動化。
2. 報修時效已由當初的7天優化為全南投境內時效2天完成，不論地點是華岡、武嶺、東埔、草嶺地區皆可完成。
3. 先前都需要員警報修才知道設備異常，改為派出駐點人員每日自主檢查系統狀況。





4. 製作南投風景區即時影像APP，將觀光地區路口全景畫面挑選上架APP，方便民眾查看風景區路況。

5. 每年日月潭萬人泳渡活動，協助使用高端監視器設備，確保水面人員的動態。

6. 先前租用ISP網路業者費用高昂且頻寬有限，協助佈建警用光纖網路，除了節省大筆租用費用並提升了網路頻寬，在使用網路時也不因頻寬而再受限制，目前已佈建超過300公里，並持續增加中。



7. 為了因應巨量資料的成長，我們導入了冷、熱資料觀念，將常用的資料放置熱資料區，超過特定時間的資料放置冷資料區，藉此也達到了機房節能作用。

8. 為了減輕員警查案所花費的時間，全面導入了車牌辨識與行車軌跡系統，系統收到登記的特定車輛在畫面中出現，可立即傳送相關資訊至行動載具或是操作工作站示警。

路口監視系統已經成為每一個城市必備的基礎建設之一，如何保障人民安全並將收集來的資料再作增值運用且AI化，是目前各單位皆面對的問題，也期許良友提供的解決方案能協助各單位解決問題。

公司福利活動與教育訓練

良福紮實的教育訓練成果

總管理處 管理部

壹、前言：

目前國內物業、保全公司百家爭鳴，估計應有7百多家公司設立，為了能在這個市場生存下去，大家都各展身手絕活，派出業務菁英爭取客戶簡報進駐服務，真可以比喻為本業的戰國時代，尤其現在市場特性是人力需求量大、從業人員數量少，從打開各家報紙徵人啟事來看，絕大部分都是在應徵本業人員就可印證，因此在這特性下人員素質良莠不齊，沒有一套完整教育訓練制度，對客戶服務的品質影響甚鉅。

然現在客戶也不是省油的燈，藉助資訊發達對物業、保全專業領域知識也有相當程度瞭解，加上政府法令教育訓練、薪資、工時等規範，在在顯示人員素質提升已是本業重要課題。承公司 郭執行副董事長所指示，本業未來決勝點在於教育訓練是否落實，如此才能提升從業人員素質及專業能力，獲得客戶信任與肯定。

貳、教育訓練架構：

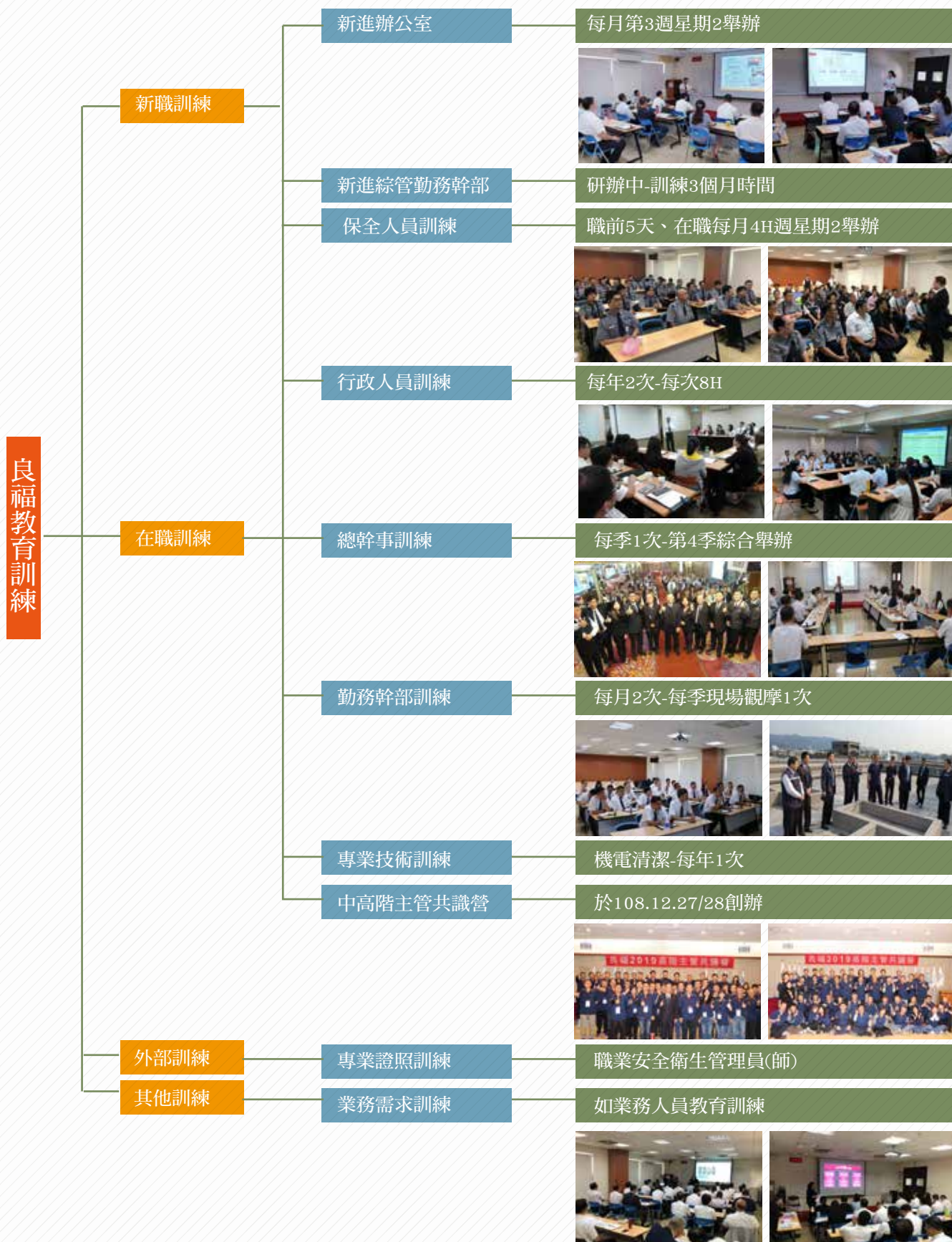
公司教育訓練從基層保全同仁至單位主管幹部，制定有一套完善計畫並適時修訂更新，以因應時勢所需，訓練架構主要分為「新職訓練」、「在職訓練」、「外派訓練」、「其他訓練」等四大類型，及規劃「新進辦公室人員」、「新進綜管勤務幹部」、「保全人員訓練」、「行政人員訓練」、「總幹事訓練」、「勤務幹部訓練」、「專業技術訓練」、「中高階主管訓練」、「專業證照訓練」、「業務需求訓練」等十種項目(組織架構圖如下圖示)，每個項目執行均要求落實定期舉辦，與做好授課教材文圖並茂 精實化、及講師上課活潑互動化，讓員工上課能真實吸收到專業知識與經驗傳承，以提升教學效果。

參、邁向教育訓練最高成效境界：

教育訓練是公司大計，也是公司未來發展基石，員工有高的素質，才能提供客戶高的服務品質。公司一向重視教育訓練的執行與成效，也大力投入資源辦好各項訓練課程，就是期望先做好紮根工作，培訓員工專業認真工作態度，將每一項服務工作做到盡善盡美， 郭執行副董事長更是期望未來公司有自己專屬教育訓練場地，場地配置如同現場櫃台等設施一樣，讓員工如同身入其境的接受教育訓練，達到教學最佳境界。

肆、教育訓練執行果概要：

以下用組織架構圖、訓練週期及執行照片，來介紹公司教育訓練執行成效



公司福利活動與教育訓練 月會活動重要意義與精要

總管理處 管理部

壹、前言：

一日之計在於晨，一月之計當然在每月1日，郭執行副董事長為了在每月開始之初振作大家精神，也希望讓大家能多學習一些專長及增廣見聞，特別指導了在每月1日舉辦月會活動，且活動節目內容要多彩多姿，以滿足大家求知好學的期望。

管理部在承接本項任務時說實在真的很辛苦，活動項目雖是固定的，但節目內容卻須要每月創新，尤其在單位主管怪異的高標準要求，造成承辦人及其他同仁每月都要絞盡腦汁去思考節目的橋段，甚至如活動中有凸槌時，結束後還會被訓上幾句……。惟雖說如此！管理部工作夥伴們還是很樂意的承辦下去，因為大家有一個共識：這是一個有意義的工作，為大家服務也是管理部團隊的共同心願。

貳、月會活動節目概述：

月會活動具有多重意義，可以讓人歡笑、讓人感動、讓人學習、讓人健康，且兼具公司重要政策溝通協調、及優良事蹟表揚，其節目項目分述如下：

一、朗誦公司經營理念：

公司是一群有共識的人共同努力奮鬥的舞台，其經營理念就是大家的共識，公司六大經營理念：「責任」、「務實」、「誠信」、「創新」、「學習」、「團隊」，每月藉不同的方式讓大家大聲喊出來，就是要提醒大家莫忘初衷與執行的決心。



二、慶生會：

在員工最特別日子裡，為向員工表達公司衷心的祝福，大家齊聚一堂向壽星夥伴們獻唱生日快樂歌、致贈生日蛋糕，祈望壽星夥伴們生日快樂、工作順利、身體健康。



三、新人自我介紹：

歡迎新人加入良福大家庭，用簡短自我介紹向大家推介一下自己，日後工作相處就不會生疏也較親近。



四、政策宣導與頒獎：

向大家宣導說明重要工作與政策內容，可發揮提醒作用依規定執行，而公開表揚優良事蹟也可增加有功人員殊榮，另也配合節慶辦理應景活動，以精彩活動內容。



108年度冬季健行活動隊呼比賽第一名



108年度慶祝良福媽媽母親節快樂 並致贈康乃馨祝福

五、專題演講：

演講時間為90分鐘，演講主題須在新年前完成問卷調查，以瞭解大家喜歡上的課程，後再詳細規劃講師及演講內容，才能在每月邀請名師或社會達人來上課。課程內容不拘限本質專業方面，須多元化：如健康養生、理財致富、心靈激勵、婚姻家庭等都是規劃內之課程，讓大家樂於學習上課。



參、未來策劃活動期許：

每次月會活動結束下來，精神也許能輕鬆幾天，不過接下來就須為下次月會節目創新橋段來煩惱，因為歲月如梭時光匆促，不盡早將新的作法想好，就會被其他工作所耽誤。就這樣日復一日、月復一月，接續辦理月會活動也有2年多個日子，計算一下也承辦了30場次月會活動，在這每個月短短100分鐘月會活動裡，管理部工作夥伴們默默付出自己下班與假日時間來籌備策畫，只為了能將精彩的節目呈現給大家，無怨無悔不求回報。

節目只會越來越充實，我們不會墨守成規、不會得過且過，不斷的創新是管理部夥伴座右銘，不僅在活動舉辦上或是工作執行上都是一樣，感謝管理部各位夥伴的辛勞與付出，大家一同努力精彩活動舉辦。

公司福利活動與教育訓練

年度健行、旅遊、春酒等各類活動之彙集

總管理處 管理部

壹、前言：

良福利制度在同業中是非常有名的。服務業以人為本，人是公司重要的資產，公司照顧好員工，員工才能投入心力做好工作，良性的循環造就優良服務品質。在陳董事長要照顧員工生活與健康之指示下，只要是有利於員工之福利制度，在衡量盈利狀況許可下，必會以員工福利為優先，這也是公司福利制度精神所在。



公司福利有許多種項目：年度健行、員工旅遊、春節聯歡晚會……等，每項活動背後的籌備，都不是一件簡單事。從遴選舉辦地點至圓滿結束止，中間需要經過無數人力、心力、精力動員，然公司為了讓員工感受到溫暖的照顧，不計成本的砸下重金，就只為了辦好活動，以慰勞員工平時工作之辛勞。

貳、年度健行、旅遊、春節晚會等活動之概述：

每年舉辦2次，分為春季、冬季健行活動，遴選國內知名優美的風景區舉辦，在青山綠水相伴同時，讓員工親近大自然享受森林浴芬多精薰陶，洗滌疲憊的身心，除能達到健身的效果，又能心曠神怡，藉著活動增進同事情誼，一舉數得。

一、健行活動：



二、員工國外旅遊：

員工國外旅遊每2年舉辦乙次，依員工年資分別予以補助相關旅費。且為了提高員工參遊意願，每次規劃2至3種國家旅程提供員工選擇。本旅遊籌備非常慎重，先由各單位指派專人擔任籌備委員組成籌備委員會，負責旅程規劃、廠商招商等作業，續交由管理部承辦證照繳交、旅費繳款等組團行政相關事宜，務期達到員工紓解身心旅程愉快目標。



三、春節聯歡晚會：

公司於每年年底都會舉辦聯誼餐會來慰勞員工一年來辛苦的奮鬥，後因在春節前大家工作都會比較忙碌，方自107年起改於春節後以春酒方式舉辦，107年適逢公司25週年慶擴大舉辦春酒活動，讓員工與眷屬同歡，活動分為親子家庭日與聯誼晚會二種方式進行，節目精彩萬分賓主盡歡，整個活動圓滿成功結束，佳評如潮。



公司福利活動與教育訓練

公司福委會運作成效

總管理處 管理部

壹、福利委員會使命：

- 一、整合並有效運用企業內外部資源
- 二、有效運用公司提撥之福利金
- 三、照顧員工身心
- 四、提升員工工作與生活品質

照顧員工是公司堅持的理念，凡事站在員工立場著想，只要能照顧改善員工地方，公司都是不辭餘力，盡心讓員工能享受到應有福利，本福委會設置多種慰問補助及禮金，員工只要符合資格申請者，減除繁瑣手續外，必會盡快發放至員工手上，以彰顯公司以員工為本理念。

貳、各項福利措施執行之概述：

一、慰問金部分：

以107年度執行結算：

1. 奠儀：482,500 元 / 共計142人次
2. 結婚：110,000 元 / 共計45人次
3. 慰問金：336,400 元 / 共計132人次
4. 合計：928,900 元

二、禮金部分：

以107年度執行結算：

1. 生日禮金：821,100 元 / 共計2,737人次
2. 端節禮金：517,800 元 / 共計2,589人次
3. 中秋禮金：588,400 元 / 共計2,942人次
4. 春節禮金：1,559,500 元 / 共計3,119人次
5. 合計：3,486,800 元

參、策進福利措施：

為能更照顧員工生活，公司積極新增相關福利措施，如研擬員工子女獎學金等作法，將福利擴及到員工子女及平時工作表現上。另也定時檢討提高相關慰問金、禮金之金額，以讓員工有感公司福利制度之完善。

公司福利活動與教育訓練

企業社會責任-公益活動之參與

總管理處 管理部



壹、前言：

企業應秉持著取之於社會、用之於社會之原則，平時要做一些回饋社會幫助弱勢團體或家庭公益的事情，這是良福 陳董事長平時所教導我們企業應盡的責任，所以在此理念下，公司對於員工的照顧不盡餘力，除設置福利委員會補助外，對於發生重大事故之員工，更給予專案資助，以幫助他度過難關。

至於對外，公司也積極參與幫助弱勢家庭或兒童公益活動，如捐助「村里平安箱」食品物資至社會邊緣戶、參加「安得烈慈善協會」志工行列等，都是良福回櫃社會具體行動，而每位自發性參加志工活動的員工，於結束後都熱烈表達參與的心情，大家一致性感受到這是個非常有意義的事情，且很高興能投入志工行列。

貳、參與公益活動之概述：

- 一、捐助「村里平安箱」食品物資：社會上有一些無中低收入戶資格之邊緣戶，生活陷入困苦極待善心人士幫助，公司 郭執行副董事長獲知有「村里平安箱」食品物資可以透過村里長，將物資捐助到邊緣戶家中，即交辦進行訂購作業，自106年8月起至107年2月止，每月訂購2箱，及於106年中元普渡時大量訂購30箱，於完成拜拜儀式後即委由當地里長將平安箱物資送到邊緣戶家中。
- 二、參加「安得烈慈善協會」志工行列：安得烈是一家關心弱勢家庭學童免於受到飢餓影響，所成立的食物銀行組織，因大量食物需要分類裝箱，所以需要招募志工從事裝箱作業，後才能援助兒童脫離飢餓威脅，找回重新出發的力量。公司在 郭執行副董事長指示下，號召自願參加志工之員工，於108年5月間區分三梯次前往協會加入志工行列，而參加第一梯次之員工，也遇到前新北市長朱立倫一起參加志工作業。三梯次下來大家都齊呼，太有意義了，滿足地笑容充滿在大家臉上。



創新求變

科技就在日常蔓延中

總管理處資訊部經理 張育偉

前言：

小時候電視卡通節目是一種幻想的世界，人類把現實中做不到特殊的劇情，以圖畫方式呈現。再者電影中，早在1982年有部科幻片銀翼殺手（Blade Runner），出現了生化機械人的情節，仿生的概念已經出現，科幻電影似乎是預言了未來。筆者在研究所時期專注於人工智慧（Artificial Intelligence, AI）研究，主要著墨在決策最佳化(Decision Optimization)的題目之探討，例如安排物流貨車運送路徑，可以最短路程與最省成本的方式達成之最佳化演算。筆者以這樣的角度觀察保全與物業管理行業，探討結合運用AI人工智慧進行安全服務管理可行之道。

四次的工業革命

人類歷史上出現了四次的工業革命，第一次工業革命18世紀60年代中期，這是以機器代替手工的技術革命，以蒸汽機為動力的設備被廣泛使用，造就了大量生產的工廠。19世紀70年代科技再度躍進，出現了電氣取代蒸氣的第二次工業革命，發電機、電動機相繼發明，進而帶動汽車學飛機與石油化學工業。

第三次的工業革命，20世紀40、50年代以來，微電子技術發展電子計算機、人類登上月球，控制訊息的方式產生了技術性的革新。因透過資料科學的分析訊息，人工智慧（Artificial Intelligence, AI）的定義隨之產生。主要以邏輯推演的程序，結合數理的科學、仿生技術進行研究。然而運算速度在未獲的解決下，大多只在學術研究領域發展。

"第四次的工業革命"已經到來，網際網路的發展，奈米(Nano)科技推進了電腦運算速度十倍、百倍或者千萬倍的提升，把原來醞釀已久的人工智慧AI技術，從象牙塔中走出來。智能化(Intelligent)的應用滲入了人類日常生活，科技的日常彷彿是人類行為的自然反應。數位化的管理除了商業應用外，個人或居家生活的管理更是日漸蔓延。為何是"蔓延"？選用蔓延一詞斟酌許久，蔓延不是一夕轉變，而是一步一步的延伸，並深入到細節之中，智慧型手機就是一個典型的案例。

社會管理從人工到人工智慧

打造智慧城市的願景是現代社會管理的趨勢，政府從政策面勾勒出未來世界，但許多環節需要如砌磚塊般逐步累進。人工(Artificial)是人力的作業，而仿造人力的人工智慧(Artificial Intelligence)簡稱AI，是一種決策系統模擬生物的反應或決策。我們過去常講數位化的時代少了人性的關懷，但現在若是加入AI元素就多人的溫度。從電子化政府到民間商業、製造、交通、居家與教育等進行城市改造。

保全與物業管理的優化契機

因為網路和電腦運算速度大幅進步，物聯網(Internet of Things, IoT)的技術在安全產業與物業的應用發展成為趨勢，良福也不落人後，強化了自行研發的能力。總管理處自成立資訊部以來，除了提升員工資訊系統應用能力外，更大力投入研發創新的資訊系統，以輔助安全服務業的管理。以最近幾年推出的UGuard勤務資訊管理系統來說，為有效掌握第一線人員的值勤狀態，透過物聯網的技術將現場人員的動態即刻傳送到勤務中心，並透過數據運算分析過濾出異常出勤人員，及時通知人力管理人員，予以排除調整。同時為避免第一線人員超時工作，UGuard系統嚴加控管避免超時，並對人力管理人發出警示注意超時工作人員。

科技的應用可以彌補人力不足的部分，就以薪資計算為例，目前良福的員工即將突破4千人的狀況下，要將每人實際工作時數快速精確計算實為艱難，無非得借助於高速運算的資訊系統，如此才能夠快速準確的完成任務。大量重複人工計算的繁瑣事務，人類只要將作業流程與資料結構標準化後，其餘就交給電腦運算，人腦留下來思考決策。

人類的決策有好有壞，顯然決策的品質亦有資訊科技發揮的空間。決策最佳化是資料科學的研究中重要的題目之一，各行各業都有最佳化問題(Optimization problem)，例如：投資組合最佳化(Portfolio Optimizations)，派車途程最佳化(Vehicle Routing Problem)。資料科學透過演算法來解決這類問題，而保全的巡邏可用派車途程最佳化來尋找最佳路徑，亦可以組合最佳化(Combinational optimization)的方式解決大型人力派遣成本與效率問題。最佳化更是AI發展的重點之一。

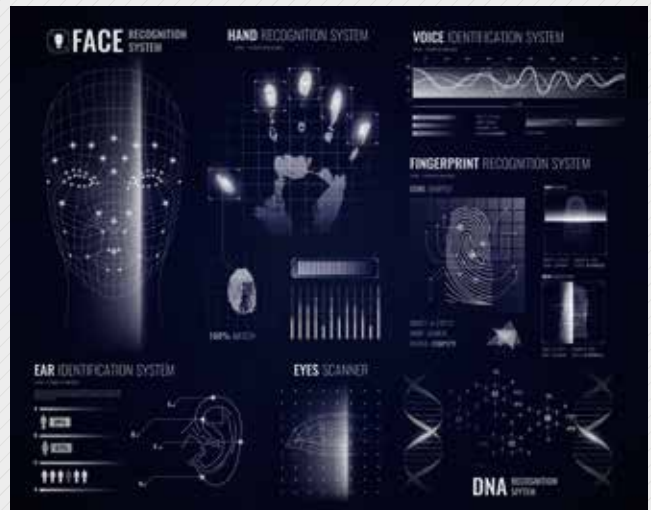
同時感測元件的快速發展，尤其生物特徵辨識的技術突飛猛進，安全監控設備結合IoT與AI技術，將整個安全網絡串接起來。改變冰冷機器式反應的門禁控制，替換為俱有人文關懷的智慧身份辨識的通關程序。傳統的物業管理受人力之局限，智慧化的物業管理將高效能科技帶入生活之中，可減少不易察覺的安全漏洞。物業管理創新的未來，將是人性化的科技提供優資的生活。

安全科技發展趨勢

人工智慧AI加上物聯網IoT賦予其更智慧化特性的AIoT (AI+IoT)，根據IDC調查顯示2020年全球圍繞IoT衍生的市場規模將上看1.29兆美元。各國政府也因反恐議題在安全的預算積極追加，想要掌握AIoT商機，除了要尋求跨領域技術上的融合，「安全」的議題更是不容忽視。第五代行動通訊系統-5G，將會是物聯網成功發展的關鍵，未來幾年在商業應用逐漸成熟。整合性的方案可創造保全物業另一波產業革命，其他醫療、交通等也同時受惠。

結論

傳統的管理觀念科技的應用，著重在精簡人力提升效率，未來的科技則是出現在日常的生活中，訊息快速傳遞與協助，或者替代人類來思考。人類是否將會面臨被人工智慧所統治，這一點筆者無法預測，但是科技在日常蔓延中，智慧城市將是未來的生活模式，智慧住宅讓現代人享受生活的同時，高齡社會的居家安全與樂活住宅，亦是多元社會群體的科技世代。



創新求變

良福網路保全的10年前後

系統事業部 產品資訊處 處長 陳義生

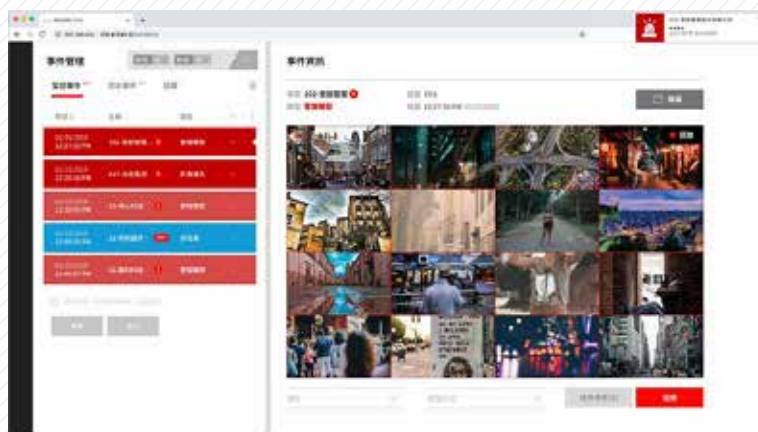
一、網保2.0新里程碑

良福網路保全（簡稱：網保）2010年導入影像保全至今已將邁入第10年頭，良福保全系統事業群致力於網保後端影像錄存系統發展，早於2010-2016年前自營代管機房在中華電信IDC做影像服務，係以服務保全客戶為目的做後端影像備份，在前端影像遺失如遭受到破壞及儲存異常時，透過備份影像回存方式可協助客戶將事前預錄影像備份出來，提供發生時影像事件做為佐證、以達到影像異地備份功能的網保精神，深獲市場網保客戶認證與好評。

2016年與果核數位合約結束，在搬移中華電信IDC機房後歷經2017年一月起承租亞太 / 富鴻網機房至四月，當時評估現有環境及實體機房的延續和可用性，深覺轉換到雲端機房是未來主流趨勢，也為有效節省硬體設備、錄影系統、及人力管理成本，毅然決然在2017年下半年度，與雲端影像管理平台系統商『安銳智慧』洽談合作，經多方討論雲端架構和搬移時程的完整規劃整合有成，便於2017年六月轉換時機趨於成熟時，以雲端架構順勢移轉導入客戶影像服務至雲端管理平台和雲端錄影儲存系統兩大功能，仍採用月租賃方式計費（現保全同業影像服務並無大量投資異地備份的成本編列），同年六月亞太 / 富鴻網機房合約結束，由系統商『安銳智慧』以雲端平台進駐六月即銜接原機房服務，良福網路保全進入Cloud科技新時代。



良福雲端影像管理平台，是整合數位影像監控與IOT事件數據兩者合一的雲端管理平台，利用雲端整合運算、儲存、安全、網路、應用程式與管理機制，無論是類比或數位（IP）監視攝影機、物聯網感測器，皆可輕易集中在雲端平台上收錄做多元化應用，當前物聯網科技高速發展，面對如此大的商機企業都在大舉進軍物聯網，此時擁有一個跨平台的雲端整合系統是非常重要的，良福雲端影像管理平台就是進入物聯網數據時代的捷徑，當所有物聯網上都在談論各個產品和系統整合時，都忽略了在完成所有的產品結合後，沒有後續有溫度的服務，縱然平台、系統再好再完整，欠缺最後資訊的傳遞管理，進而無法導入【Online customer service system】線上客服系統服務，良福擁有二十四小時管制中心，這是我們的專業也是我們的機會，自期許以雲端事件管理公司為本質，為良福未來新一代保全發展出事件管理服務新契機，保有第一個十年爾後再有第二個十年的系統保全榮景。



二、臉型辨識與IOT雲端管理服務

『人臉辨識 超越想像』

IOT時代來臨諸多物聯產品充斥市場上，單在臉型辨識設備就有多家廠商推出，市場應用火熱競爭越來越激烈，從安全監控到服務導向，值得一提的是，由人臉辨識延伸出的服務更不能忽視，人臉辨識和傳統的監控攝影機不同，並不是設備安裝完就結束必須要能滿足客戶從消費者端到企業端，因此智能辨識技術不再只是傳統單一面向的保全服務，而是更趨向於行銷服務導向，臉辨攝影機結合深度學習臉部辨識演算法與高效能高通晶片，將傳統的臉部辨識伺服器與攝影機合為一體，只須安裝一台攝影機，免除另接伺服器的花費成本，更省去維修與管理的麻煩，輕鬆擁有完整臉部辨識的保全系統服務。

搭配CliO™良福雲端影像管理平台，使用者具有特定人物的即時通知（VIP/ 黑名單）、人臉資料庫異地同步、設備健康管理檢查、人臉紀錄的搜尋與管理、報表輸出、使用者群組等等等多樣雲端便捷服務其中包括萬人資料庫儲存與即時最高10人同時辨識。



創新求變 智能服務為生活防護

良友科技副理 馬夏勳

隨著通訊技術不斷進步，政府持續推動各產業物聯網(IOT)技術應用融合，昔日各自垂直獨立的產業，趨於扁平且資訊互相融合與串聯；監控產業成為各產業網路智能升級之一大助力與必備要素。

良友科技挾帶著豐沛的智慧監控實績，隨著市場變遷與成長，從傳統SI華麗轉身跨足雙SP服務，良友科技秉持著：精準服務、客制方案、核心價值、良好關係、特殊資源、著眼智慧城市、智慧建築、超高速光纖網路與智慧照明等市場。

引領業界：雙SP服務

傳統SI產業每年都有多家新公司成立，更有不少黯然退場，系統整合產業早已成為競爭激烈價格廝殺的紅海市場，如今單純以低價策略早已無法滿足顧客的需求更無法提升良友科技的競爭力，各式加值服務與創新產品因應而生，良友科技運用專業領域之相關知識與豐富的實戰案例，加上充沛的業務資源，成功推動雙SP服務。

Service Provider 服務提供商：運用各業務與產品資源提供市場客制化之規劃與服務，全力推動業務導向與產品導向之服務提供。

Solution Provider 方案提供商：運用專業領域之相關知識為客戶提供精準規劃並創造價格之外最能體現核心價值之產品與服務，無論從底層前期規劃與工程施做、中層之傳輸線路規劃與佈建，到上層之軟硬體服務應用，皆能提供最符合客戶需求與場域融合之解決方案。

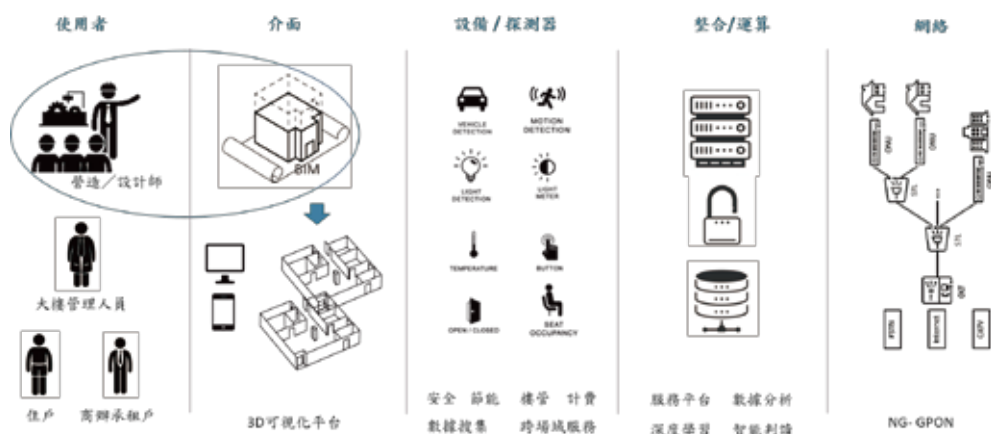
智能化世界的核心：GPON高速光纖網路

良友科技領先於業界網路方案，率先與國際知名大廠簽署合作，快速且完善的提供從規劃到佈建等服務。

GPON高速光纖網路，除了寬頻高，傳輸速度快、網路低延遲特性、傳輸距離長等優點，面向智慧型住宅與各式乘載於網路上服務，能有效滿足單一平臺多重應用並適用於眾多場域智能網路方案需求。其次，光纖接入應用，能夠透過一根簡單光纖讓所有互聯網服務及應用得到快速且高資安傳輸品質、增加用戶體驗感，不僅節降

初期佈建機房空間、人力、線路成本且由於大部分網路採用被動元件，對於電力耗損有明顯節降功能，每年節降電力比傳統網路約略40%以上，

符合現代綠能網路，並提高了網路運行及網路運用等效率。



智慧建築：有感知的建築

隨著萬物的聯網，建築物不再僅僅是生活的容器，透過各式感測設備所回傳的訊息，各式能被分析的數據轉為有效的資訊呈現，幾乎就像建築物已接近人們的感知。智慧建築的崛起主要是將科技結合於建物，用以提升使用者的居住品質與整體建築物的管理效能。

利用網路科技提供智慧化服務於安全、健康、便利、舒適等生活輔助功能；「環境」方面，則是善用感測科技與自動化設備，提昇永續節能、安全防災與設施管理的效能。良友科技針對智慧建築提出：智慧照明、BIM、BIOT、智慧建築管理整合平台等解決方案，以達以下要點：

- V 資訊通訊 整合智慧型相關方案 如: PM2.5、園區監視系統、電視刊版、醫療系統...等。
- V 安全防災 整合智慧型網路, 並提供相對應知應變措施 如: 院區監視系統 + 院區警衛告警...等。
- V 建康舒適 減少設備障礙物空間、環保、建築與生態結合 如: 自動化植栽增加綠生態環境...等。
- V 設備節能 節省電力並採用綠能方案取代 如: 被動元件無電力消耗取代耗電設備.....等。
- V 綜合佈線 傳統同軸佈線雜亂且耗頻寬 並有易燃之危害, 採用光纖佈纜減少空間節省且環保...等。
- V 系統整合 系統整合單一化、自動化、並有告警措施, 能對相關人、事、物執行第一層保護防範。
- V 設施管理 設備管理簡易操作, 單一化, 虛擬化。

智慧城市：立足警政跨足消防

近年來消防人員傷亡事件頻傳，火災現場安全管理，與消防人員的狀態回饋，以逐漸成為警政體系外政府格外關注的要點。良友科技針對消防人員定位及資訊回傳，透過3D介面完整呈現於前線指揮人員與中央只會中心，此方案可解決目前無法定位消防人員進入室內搶救之位置，僅能透過無線電的方式回報之裝況，如遇緊急狀況及消防人員受困時，透過定位系統能第一時間辨識受困位置，加速救援時間及提升救援準確度。



未來發展方向與目標

物業管理之六大服務策略

綜管一部北一區協理 郭忠斌



良福於民國83年成立公寓大廈管理維護管理公司，於88年成立保全公司，已邁向25年。草創之初，歷經艱難下，今成立綜管一部（涵蓋北一區、北二區、新北區、北三區）、綜管二部（桃園、新竹、台中、高雄）等部門；另總公司亦成立總管理處、系統部、資訊部、技服處等，服務範圍遍及全省，在各部門的戮力下，年收營業額達19億元，員工亦逾3500餘人

北一區編有一、二、九、林口處等四個部門服務區域由基隆、南港、汐止、台北、新北及林口等地區，個人於107年間任職於台北市保全公會秘書長，於同年四月延攬擔任北一區區經理職務。

自擔任北一區區經理，因為換新環境，尤對區域管理這一環節，由不熟悉到了解，當然亦感謝長官及各處同仁之協助及指導下，就案場開發及公司內部各項事務等工作，逐步漸入佳境。

回想，在107年四月一日擔任區經理，當時北一區編有三個處，月營業額約壹仟壹佰餘萬元左右，依年度營業額之目標差距甚遠；為激勵同仁即積極開發案場，在三個處主管及同仁們全心全力下，在107年底由營業額壹仟壹佰萬元餘元衝至壹仟伍佰萬餘元，這成果是全體同仁齊心協力下始有之成果。

個人從事保全暨物業工作上近廿載，由保全員做起，亦擔任社區總幹事、勤務幹部等職，期間承蒙各級長官指導，獲任公會秘書長乙職，尤其在保全經營上深刻了解，一個案場經營是要有宏觀、永續、人員、訓練等等，有良好的制度及完整之規劃，保全公司才能在市場上立於不敗之地，而且各家保全公司都有一個共識，那就是沒有保證您能永遠經營一個案場，承攬一個案場要有一個危機觀念，您除了不斷要開發案場外，也要穩定現場人員，也要做最好的服務。

身為北一區主管，特提出以下經營發展目標，以為良福在未來經營能更有很好的績效。

一、掌握保全業的趨勢

現全台有七百餘家保全公司，每年均有新成立保全公司，而且現科技發達迅速，各家保全公司亦就現市場客戶的需求不斷與其它科技業者開發有關保全科技產品，並就客戶的要求，及為社區節省人力費用，要有運用公司優勢的條件，推展相關部門之研發產品，如辨識、監視系統等，而且各級勤務主管亦要了解保全市場上的發展，以及各保全公司經營管理模式及策略，尤其市場價格及其它保全公司設備之開發，所謂「知己知彼、百戰不敗」，千萬不能再以墨守成規的觀念來經營，身為主管者，業要多充實自我，多熟悉政府相關法令以及面對問題，要有解決問題之能力。

二、優質社區之服務面

鑑於現建設公司為開發優質建築物，均以多功能硬體設備來吸引客戶，如健身房、三溫暖、泳池、交誼廳、宴會廳、兒童遊戲區等等，保全公司為承攬優質社區，亦大力訓練人員如管家服務，亦與俱樂部開發公司合作，藉以提昇優質服務，以獲客戶認同。在未來的保全、公寓服務方面，我們必須要思考一個方向，現在客戶對於優質的服務極為重視，而且也在積極培養（訓）員工參加管家、物業經理人，以強化員工素質及專業；現在市場上，大部份係以一般型社型態居多，但近年來，政府也已開發社會住宅，並大力推展；尤以在社會住宅上，其所服務範圍較一般社區之服務範圍更加甚多，並設有保育員、社工員，這是一般社區或豪宅所沒有的編制。是的，這是一個趨勢，也是一個很好的商機，所以在保全暨物業經營上，也是我們要思考的，如何在市場上要比別家保全公司更加多元化，是我們要努力的方向。現已有許多同業無不以豪宅、公共社會住宅為取向，因為獲利高，而且可藉此做出品牌；時代在變、保全暨物業也在不斷精進，目前市場上已發展出「飛翼保全無人機」行業，既是以無人機進行安全掌握，所以我們要不斷了解保全新科技外，對於優質社區規劃也要掌握動態，始能在同業中能有所特殊之處。

三、營造社區優質服務

為營造社區每年各縣市政府均有舉辦評鑑或獎助金補助方案，例如優良公寓大廈評審、綠能節能減碳獎勵金等活動，我們在社區服務上，要就社區之型態，規劃如何營造社區優質，如何使社區節能減碳，這不僅可使社區在房價提高價值，也使客戶居住上有所安心，而且亦節省社區開銷，我們經常在服務社區上，幾乎客戶均會問到，公司能為社區做那些服務，可不可以規劃優良社區評鑑及政府舉辦之相關獎勵活動。

良福保全具有很好的資源，我們在推動社區價值上就要有短期、中期、長期等經營理念及規劃，我們要了解如何為社區申請獎勵金作業外，也要培訓幹部熟知作業補助費用，藉以提昇幹部之專業。現有許多社區亦在就社區環節，來進行社區總體營造，無不非是希望將社區與住戶暨周邊商家結合在一起，藉以創造社區房價增值。

近年來保全物業公司亦已非常重視此一區塊重要性，尤以在進行社區簡報，均將協助社區辦理優良社區評鑑、節能減碳之申請補助、申請花草等做為公司特有之簡報重要性，以使客戶獲得認同，現亦為各家保全公司在此推展業務之目標。

基此，我們除要精進物業管理服務層面，亦要深切了解客戶的需求，方能成為全方位之物業之專家。

四、成本效益分析方面

任何一個案場承攬之際，各業管幹部均要會計算案場各項支出開銷及管銷，一個社區經營要首重人事、管銷成本，尤以現在社區均以成本為計算重點，又現政府逐年將基本工資調漲，勢必影響公司營運成本，若業主為社區成本而無法調漲之下，勢必小家保全公司承攬，為此，需全盤考量承攬之社區是否有影響單位之經營，若是，就必須斷然處置，不要因為無法調漲勞務費而影響單位整體之開銷，應審慎評估並且要積極開發案源，以獲利之較高之案場為優先爭取之目標。

五、落實執行力政策

執行力是工作上一大重點，如果員工無法貫徹公司政策及執行管理委員會之要求，則勢必影響經營及公司商譽，故對於執行力方面，務必貫徹，對於未能達成者，應即檢討及懲處，絕不能有鄉愿之情，甚而有因其表現良好，而予寬容；工作紀律是每一家管理維護公司最重視的要求，也是永續經營之重要策略，所以員工一定要確實執行而且務必貫徹落實。

六、慎選人員及落實考核

保全暨物業公司最重要的是人員遴選及考核，一個人自進入公司或案場服務，首重的是品德操守、工作能力、儀態、服務態度、工作認同感，尤以在遴選人員方面往往忽略的是品性方面，及在人員考核上未能確實，而造成案場產生困擾及撤哨之情形，這是每一家公司最不願見到，故而任何一家保全公司，一再強調就是「要找對人、要用對人」，當然在考核方面亦建立機制，在未來經營發展上，人員選、用、訓、稽核是為一大目標，各級幹部應當確實落實及貫徹，方能在保全市場獲得業主之信任、安心。

在保全暨物業經營管理上，我們要不斷的充實本職、掌握先機、建立完整制度面、貫徹公司政策及要求，由落實考核上，來要求員工，始能在未來之經營能擴展及受到業戶之肯定，由小做大，唯有完整的制度及要求，暨開發、創新上才能在保全市場上立於不敗之地。

當此在大環境艱困之際，從事保全業的各位同仁需要深切思考，要如何發展、要如何長長久久永續經營、要如何由點至面，而且要有不斷自我提昇保全、物業管理之理念，方能成為本業之佼佼者。

未來發展方向與目標

多元物管服務的未來趨勢

綜管二部總經理 王宗海



目前本公司多為承接常態性的物業與保全的服務工作，如公寓大廈物業管理、保全安全維護及清潔、機電維護管理等。然目前政府訂定「最低工資法草案」規定每年第三季召開勞工基本工資調整會議，面對勞工基本工資之調漲，案場服務成本持續上漲的衝擊及勞動法令越加嚴苛的生態下，再加上社區型態的案場回饋多且價格不易調整，以及中小企業及建商在不景氣的現況下，勞務費回收常發生延宕異常情事，再者部分同業採取削價競爭，低價搶標，使得物業、保全市場的營運獲利愈來愈薄。因此，如何突破此種困境，實為經營者必須深思與策進的方向。而公司應由承接常態性的服務工作走向多元性的服務工作，為未來必然的趨勢。現僅就公司未來發展方向與目標，建議如下：

(一)爭取公標案：

政府台灣銀行共同供應契約各級標案之價格與駐衛保全人員薪資，每年會隨著勞工基本工資調漲而調升，在大環境景氣低迷、社區勞務費用調漲不易與民間企業營運衰退下，政府標案有一定的獲利。只要做出好的口碑，永續經營容易，擴大案量與營業額，亦有一定之獲利。

(二)跨足包租代管：

包租代管為政府租屋業未來之經營政策，且現以開放物業管理(公寓大廈管理維護)公司可承作本項業務，公司現已有經營執照及各級營運主管具備租賃住宅管理人員證照，應依據市場供需之需求評估可行性與規劃一條龍服務項目，以開拓新的物業走向。

(三)承作社會住宅標案：

社會住宅是政府施政之政策，公司應以新北市林口與桃園市中路二號社會住宅的經驗，積極參與各直轄市社會住宅標案，以拓展經營項目與物業水電維修…等營運成效。

(四)發展智慧管家服務：

隨著網際網路時代的崛起，在「萬物互聯」的時代，人們也越來越依賴網絡，社區住戶對物業管理的服務需求亦在不斷增加，例如：物業(水電、冷氣與洗衣機清洗…等)報修及時、社區環境安全、櫃台便民服務、社區交流活動…等智慧管家服務系統，應積極研發或與相關物業管理平台作業系統合作，以利爭取高端豪宅級物件與獲取管家服務之額外收入。

(五)承接公設停車場管理：

物業及駐衛警與停車場可形成一條鞭的管理，並擴大物管及系統的營收，跨足另一個領域的營業模式。

(六)規劃長照與老人服務

目前台灣的高齡化市場增溫，因此即早規劃長照及老人住宅、養生村的管理服務工作，帶動物業管理服務需求。

(七)積極開發跨縣市企業

全國大型跨縣市案場如統一集團、家樂福及百貨(如SOGO…等)，可承作之保全公司有限，獲利穩定，寄望業務單點突破、貫通全國，冀望營利與各地營業處分享，而帶動整體營業額與獲利的提昇。

(八)擴大航空保安服務版圖

廣續強化航空保安的服務績效，永續經營現有航空保安服務項目，並據以擴展機場內的其他保全及物業服務的項目，如手推車服務及計程車排班管理等。



未來發展方向與目標

網路保全的未來新型態

系統事業專案行銷處經理 李文發

保全市場需求趨勢：物聯網的結合應用與AI領域應用

人力保全市場在工地、大樓物業管理和駐衛警、機電及清潔人員等各行業垂直領域具有重大的變動。而驅動市場改變主要因素，是人力保全市場在於新型建案不斷推出智慧宅-物聯網的結合應用與智能家電、智慧社區導入AI領域應用技術在各種服務方式與智能領域的應用數量不斷增加，尤其是人力需求習慣改變對終端消費者服務如無法跟進只能等待被市場需求趨勢淹沒。

當然在智慧市場要起來也受到環境基礎設施完善、智慧宅-物聯網的結合應用與AI設備配置應用技術及智能家電設備的普及。當中，以物聯網型態應用市場佔新型態保全市場很大部分。隨著自然語言處理的技術不斷精進而驅動消費者服務的成長，還有：人力保全市場需支付高額保全員費用，無法增加社區收入只能改變過往保全服務型態。

改變保全服務方式是市場趨勢：導入新型態保全系統促使自我成長

由於人力保全行業大量使用“人”來服務社區，進而社區須精準改善人員問題、社區管委會與物管公司之間人力的不平衡、無法降低保全成本、促進跨行業合作關係改變保全服務方式是市場趨勢。此外監視系統還廣泛應用於社區安全輔助、新型態社區規劃計畫、日間保全服務、夜間系統服務諮詢與需求成就新型態的保全服務。影像系統保全應用導入智慧社區、無人社區今年詢問與搭配新型態服務維持很高成長空間，預計從2020年的第一季開始需求增長率是可以期待。尤其，台灣累積了老舊社區、小型社區無法負擔日漸增長保全服務費用，還有正在新建的智慧宅新型態保全高端服務趨勢，再加上硬體配備提升能力等，只要能有效串聯、處理與節省保全服務費用支出，輔以系統器材、籌建平台與跨領域合作，台灣朝新型態保全服務發展將很有機會。

良福新型態網路影像保全服務搭配社區保全成為新的輕保全服務

過去從完整一哨保全到半哨保全時代以來，過往就是夜間空哨，完全無人員與社區互動，產生空窗與責任歸屬難以區分。隨著智慧型態與物聯網連結擴增需求與導入系統保全陸續進入社區生活環境，加速在只有螢幕無法滿足實際環境的情況下，影像遠端管理與系統保全結合在新的保全服務模式服務下，良福新型態網路影像保全服務搭配社區保全成為新的輕保全服務。這表示著網路保全透過保全系統發報傳送狀況與影像直接彈跳讓社區圍牆電子圍籬發報技術變得更為精準、務實，也變得除了人服務外結合新的輕保全服務，未來將可以取代螢幕在使用者介面與使用者運用的地位。新的輕保全服務除了在社區保全服務後端扮演重要角色外，在技術介面也可承擔更複雜角色。例如：

使用人臉辨識系統的社區，透過人臉辨識系統網路以實現即時掌控人員進出與警示(特殊須標示人員)名單，除了讓新進保全人員掌控門禁管制，也可以協助開門跟紀錄進出人員，也就是說，人臉辨識系統讓門禁管控變得更為簡單且更有智慧，也因此設定了未來互動的高標準模式。

未來手機的廣泛結合應用

現階段主流的APP架構處理與結合保全系統應用，若要在這股紅海當中良福也絕不缺席。正如公司將保全人員巡檢與公司幹部在外出缺勤除了結合公司U-Guard系統，並另將系統保全設解、資料查詢、影像資料即時觀看調閱、遠端鐵捲門即時影像查看並可操作鐵捲門開關、社區污揚水發報影像資料即時觀看調閱、電子圍籬影發報像資料即時觀看調閱、人臉辨識系統警示(特殊須標示人員)名單及時彈跳技術帶入手機APP應用之後，智慧型5G手機導入相關應用，4K攝影機呈現出來更清新畫面會讓保全應用更為廣泛。

結語

良福新型態網路影像保全服務搭配社區人力保全成為新的輕保全服務工具且成為駐衛警的眼睛，兩者是互補、不可或缺，未來的人力保全需要新的輕保全服務方式來搭配，未來的新的輕保全服務方式也需要人力保全去輔助執行，可以將新的輕保全服務比喻成人力保全的眼睛、小幫手。為了新的輕保全服務學習而創造的智慧宅新型態保全高端服務趨勢，本身就是實現在不提高現有保全服務費用，以新型態人力保全加新的輕保全服務方式來搭配。讓原本老舊社區、小型社區無法負擔日漸增長保全服務費用，透過新的輕保全服務需求創造更多其它的服務方式，讓社區整體價值與保全服務品質更為提升。

至於傳統駐衛警保全服務模式是否會被新形態保全服務模式...等之類新類型智慧宅保全服務完全取代，答案應該不會。因為，新出現的保全服務模式是為了處理新發現或尚未解決的問題，而且未來傾向將影像帶入與保全整合。同時，人力保全市場期望能有更多競爭及選擇，不要單一服務方式與缺乏人直接服務溫度，唯有互助配合與多方整合、搭配，方能在這股新興藍海中創造新機。

迎物聯網時代來臨，以往大家認為單單人力服務方式最後會走到極限，但未來新保全服務世代是異質性及跨界的整合還有很多需求未出現。展望未來，隨物聯網、智慧宅、5G等技術成熟，將帶動新一波保全產業的服務型態，包括：中央監控系統、社區中央管理系統，各種新產品應用與保全公司結合管理需求不斷增加，以台灣在人力成本不斷增加中，新型態保全服務整合的競爭力絕對在各保全公司報價服務爭取社區評分標準中可扮演關鍵的角色。



未來發展方向與目標

針對客戶需求之有感物業服務

業務課業務經理 曾廣賓

何謂一個國家最高級風景區管理？如果你去過烏鎮，在小鎮沿著小河旁走在廊道上，你可以感覺到一股寧靜祥和且空氣清新充滿古色古香的氛圍，在這邊你聽不到商家叫賣聲，更聽不到導遊大聲公的呼喊聲；維持環境衛生、垃圾分類，水鄉以河為街，清潔人員搖船撈起河面上漂浮的垃圾不稀奇，但是要做到垃圾確實分類就非常不容易，路邊垃圾桶有印上「編號」，廚餘桶密封好，可以回收垃圾用藍色袋子，不可以回收則用黑色的袋子，如果那些沒有做好「分類」的店家要嚴懲。烏鎮景區管理單位說：「如果說有不符規定，我們會處罰，除相應金錢的處罰，對屢勸不聽且情節重大者，我們會對商鋪出租提出終止協議」，藉以提醒承租者配合管理之重要性；並仿效迪士尼，垃圾1日收3次，所有路邊垃圾桶，一天都得按早中晚清3次，在垃圾變質、散發異味之前即時清理，讓遊客遊覽過程當中，不會因為垃圾桶發出的異味，而影響遊客旅遊的興致，管理嚴謹重點都藏在「細節」裡。

對物業管理的需求可以從以下進行理解：

物業管理是一種以服務為主要內容的特殊商品。業主(或住戶)對物業管理服務的需求，主要表現在對物業管理服務項目的多少和各項服務項目的服務內容，以及服務水平等方面；生活水平越高，對物業管理服務的需求可能就會越多，要求會越高。

物業管理需求模式(註)

目前，隨著經濟的發展和國民對生活質量需求的提高，物業管理市場上呈現出眾多的物業管理需求模式，主要有以下幾種。

(一)綜管式物業管理模式

1974年，新加坡房屋發展局提出：房屋建築範圍中，在明確每個區非所有權人(或使用權)所屬的產權限外，對所建造的公共設備、設施及建築附屬物共有產權實行共管。

(二)酒店式物業管理模式

首先，酒店式物業管理必須對從業人員堅持進行深入持久的培訓，潛移默化地把服務意識灌輸到每一個員工養成著重禮節禮貌、儀容儀表、行為規範之較高素質團隊。酒店式服務是人性化服務，是以顧客為中心的服務。再次，酒店式物業管理服務貴在它的時效性，處處為顧客著想，想顧客所想、急顧客所急。

(三)“無人化”物業管理模式

傳統觀念認為，物業管理的主要內容無非是清潔、保全、行政、房屋維修等。實際上，物業管理是一項專業性很強的活動。“無人化”物業管理的主要特點是提供智能化與專業化相結合的物業管理服務。

(四)個性化物業管理模式

物業管理為居家生活提供“貼身”服務，更要注重以人為本，提供個性化的服務。在一個物業管理區域，業主的數量可以從幾戶到幾千戶，業主、使用人的層次參差不齊，男女老幼的需求各不相同，物業管理服務者要從以人為本的角度出發，根據不同業主、使用人的實際情況，儘可能地提供個性化服務。

(五)管家式服務物業管理模式

管家式服務起源於18世紀的英國皇室，是最高檔次標誌性的服務模式。管家式服務永遠以業主的需求為服務標準，實現業主的高度滿意是其不懈追求的目標。管家式服務就是向業主提供主動式、感動式、超值、深層次、預約式五大類服務。

因此，客戶對物業人員的服務是否有感，首先檢視服務的方式是否有針對客戶需求做適切的規劃，對的服務內容、符合條件的人員、公司確實的督導管理、緊急事件適切處理及保持良好之互動關係。

目前大多數客戶與物業公司對提供的服務常有極大落差，導致對服務產生不滿意現象。究其原因不外客戶只想付最少的費用卻想獲得最多的服務、不尊重專業僅依少數人想法作物業管理、有花錢就是大爺不尊重業人員及不願依法令規定進行管理等。

個人認為要達到針對客戶需求提供服務，必須建立在下述前提下：客戶是否明確了解自身所需之服務水準，及其相對應需支付之對價，服務達成之可能性及合理性；物業公司與客戶是否有充分溝通服務內容，確實了解需達成水平及能否做到之能力。

舉安坑建案為例，與建商討論代管期所需要的服務內容時，了解項目內容並且達成目標後，承攬該業務。建商要求物業公司規劃此階段服務，如何建立完整管理計畫，藉由物業公司派遣形象良好人員塑造優質建案進而達成協助銷售、交屋及成立管委員會等目標。往往在代管期服務的物業公司在第一屆委員會成立會被換掉，原因不外是在代管期服務不到位，在進行管理做為時不得體觸犯住戶，怕在管委會與建商之間立場不中立。如想繼續服務唯有讓新成立之委員會體認現在服務之物業公司有能力且會為社區做出所需之貢獻，如提出數據公設有缺失連委員都尚未發現、社區有發生危險的地方，預先提供資訊並有解決方案，使其認為物業公司確實有用心關懷社區，得以獲得延續服之機會。

但在獲得延續服務後客戶也會不定時評核是否有達成服務的承諾，一但客戶感覺所得到之服務與付出費用不對稱，客戶自會採取要求停止服務的手段。

綜觀以上，物業公司針對客戶需求之服務，若是正向的自會獲得延續服務之機會，相對的客戶若是感覺負面自然失去在服務的機會。總之在服務過中參與者包含物業經理秘書、保全、清潔、勤務幹部及處長乃至物管公司均為一個團隊，唯有戮力合作以客為尊為中心思想方能做好物業服務之初衷，並獲致客戶之認同。



創新。高峰。 飛躍 25th



1994

成立良福企業管理顧問有限公司

董事長有感專業經營必須延續及向下整合，且能提供更多工作機會照顧更多家庭為理念，毅然開創本公司，奠立良福日後發展之基石。



公司初期使用logo

1995

成立良福建築物管理維護股份有限公司

1998

進駐桃園百年大鎮服務

並獲得桃園縣政府評定優良社區優等獎



物業管理公司進駐
百年大鎮開工典禮



召開區分所有權大會



舉辦消防演習



保全教育訓練

1999

成立良福保全股份有限公司

- 在原有的建築營造經驗，加上在系統保全
- 大樓綜合管理等專業能力全方位發展業績

成立良福公寓大廈管理維護股份有限公司

成立良福公寓大廈新竹分公司

- 結合保全基礎發展物業服務領域
- 配合政府實施公寓大廈管理服務人管理辦法

指標性(大型)案場進駐服務

獲得內政部營建署公開徵選 - 進駐淡海新市鎮拆遷戶安置住宅管理服務



2000

通過國際標準ISO 9002品質認證
建立公司管理制度及服務品質

案場服務佳績：

獲得內政部營建署公開徵選

- 淡海新市鎮管理維護評鑑第一名



淡海新市鎮

2001



公司logo演進

後將保全、物業管理維護公司logo區隔使用

參加優良公寓大廈公司選拔

營建署評審委員蒞臨公司檢查業務文件



案場服務佳績（年度獲得獎項）：

· 昇捷園邸社區 - 獲得桃園縣優良社區金獎獎項



昇捷園邸

2002

成立良友科技股份有限公司

- 集結資通信、監控、弱電之實務經驗人才專案
- 發展業務，並積極參加標案及設計



榮獲內政部評選十大優良公寓大廈公司
並獲頒「優良公寓大廈管理維護公司」證書



服務優良事蹟：

- 百年大鎮致贈「功在百年」獎狀 - 感謝公司服務人員高品質服務
- 士林國中致贈感謝狀 - 感謝公司處理失竊案協助報警
- 大龍國小致贈感謝狀 - 感謝公司保全人員逮捕竊賊



百年大鎮保全巡邏



士林國中



大龍國小

2003

成立良福公寓大廈管理維護桃園分公司
擴展大桃園地區物業服務業績



服務優良事蹟：

- E-PARK智價園區致贈「功在智價」獎狀 - 感謝公司服務人員高品質服務
- 百年村致贈感謝狀 - 感謝公司抗煞期間協助消毒



2004

成立良福保全新竹分公司
擴展公司大新竹地區業績及版圖



良福保全公司及公寓大廈管理維護公司
通過國際標準ISO 9001品質認證，
精進公司管理制度提升服務品質



服務優良事蹟：

- 市警局北投分局長安派出所致贈感謝狀
 - 感謝公司保全人員協助警方破獲槍砲刀械案
- 心中市大廈致贈感謝狀
 - 感謝公司承辦社區母親節嘉年華活動



2005

內政部公布保全業評鑑-本公司為優良保全公司

2006

公司集菁英人才投入網路保全研發

服務品質再受肯定 - 良福保全公司及新竹分公司
雙雙榮獲內政部評選為優良保全公司

服務優良事蹟：

- 蔚藍海社區致贈「惠我良多」獎狀
 - 感謝公司優質的物業及保全服務



蔚藍海社區

2007 榮獲財政部頒發 開立統一發票績優營業人殊榮



建置完成「網路保全系統」即時監看及錄影功能
提升維護客戶安全效率，滿足客戶需求



服務優良事蹟：

- 名人空中花園大廈致贈感謝狀
 - 表揚保全人員負責盡職
- 忠孝國小致贈感謝狀
 - 感謝協助颱風防災及復原工作



2008 堅持品質 - 總公司獲台北市政府 評選為「優良公寓大廈管理維護公司」

負責盡職 - 大佳國小保全員英勇擒賊



大佳國小

案場服務佳績（年度獲得獎項）：

- 大湖優境大廈 - 獲得優良公寓大廈獎項



大湖優境

2009 協力維護社會治安

- 協辦新北市政府警察局土城分局
舉辦攔截圍捕演練示範觀摩會



公司秉持回饋社會精神，關懷遭88莫拉克颱風重創之團體：

- 執行關懷蘭嶼老人計畫 - 獲得感謝狀
- 資助大佳國小重建基金會 - 獲得感謝狀
- 協助屏東三地國小校舍修繕計劃 - 獲得感謝狀



案場服務佳績（年度獲得獎項）：

- 僑福新屯社區 - 獲得優良公寓大廈獎項
- 天母齊豐社區 - 獲得優良公寓大廈獎項



2010 成立良福保全桃園分公司 擴大公司經營版圖與項目

成立良福公寓大廈台中分公司 結合保全業務全力開發台中地區業績



2011 進駐桃園國際機場服務 - 開創公司進入航空保全發展領域



桃園中正國際機場



董事長主持開訓典禮



人員整裝準備上哨



教育訓練



旅客引導

獲台北市政府評定：

- 為優先推廣勞安管理優質保全公司
- 落實照顧員工身體健康及重視工作環境安全政策

案場服務佳績（年度獲得獎項）：

- 竹城喜多社區 - 獲得桃園縣優良社區第三名



竹城喜多社區

2012 投入智慧影像與安全服務整合先驅

獨家開發「U-Bobi網路保全系統」取得多項發明專利



進駐台北松山國際機場服務 拓展航空保全發展業績



松山國際機場

2012 案場服務佳績（年度獲得獎項）：

- 約克國際中心 - 參選優良商辦大樓組第三名、綠建築物特色獎、辦公室節能優等獎
- 爵士悅社區 - 獲得桃園優良社區優等獎



爵士悅



約克國際中心

2013 國內第三個機場服務 -台中國際清泉崗機場進駐



指標性案場(臨勤)進駐服務：

- 新北市新莊副都心 - 中央合署辦公大樓
- 經濟部加工出口區(中、南區)
- 新竹縣元宵燈會警衛安全勤務



中央合署辦公大樓



案場服務佳績（年度獲得獎項）：

- 竹城橫網社區 - 參選桃園縣優良社區第三名榮耀
- 約克國際中心 - 獲得節能減碳行動標章肯定



竹城橫網



約克國際中心

「新竹滿雅智慧安全城 - U Bobi網路保全系統」案：

獲得經濟部技術處 - 「創新科技應用與服務」

智慧生活科技運用計畫 (i236) 審查通過



2014

國內機場服務再下一城
高雄國際小港機場進駐服務



2015

專利研發U-GUARD勤務通報系統
輔助勤務作業資訊化



台中清泉崗機場槍擊案
值勤保全員奮不顧身搶救受傷民眾
內政部警政署航空警察局 - 表揚狀



公司保全員 康怡婷 小姐 於 104年 1月19日 在臺中航空站執勤中遇槍擊案件不顧自身安危，主動救護受傷民眾。

案場服務佳績（年度獲得獎項）：

- 青庭大樓社區 - 參選小型住宅組第三名、外觀維護特色獎、節能減碳優等獎
- 大直寧境香榭 - 參選中型住宅環境整潔綠美化特色獎



青庭大樓



評選現場



寧境香榭



指標性大型案場進駐服務：

- 高雄中油股份有限公司
- 鴻海精密工業土城總部



高雄中油股份有限公司



鴻海精密工業土城總部

新樂園西門店系統異常發報

- 通報巡邏保全協助警方逮捕竊賊



2016 台灣燈會在桃園，良福菁英團隊獲得 桃園市政府首選負責警衛安全服務工作



台灣燈會在桃園（105年2月12日~3月9日）

資訊系統研發品質，獲得國際標準 ISO 27001資訊安全管理認證證書



進駐服務新北市美河市住宅區社區

為2,000多戶大型指標性案場



案場服務佳績（年度獲得獎項）：

- 吉美和風社區
 - 參選小型住宅組第二名、外觀維護特色獎、環境整潔綠美化特色獎
- 東煒大和社區 - 參選小型住宅組建築管理特色獎
- 銀河水都社區 - 參選大型社區組優良爭鋒獎
- 桃園市公寓大廈管理維護商業同業公會
 - 公司優良商號



吉美和風



桃園市公寓大廈管理維護
商業同業公會-公司優良商號



東煒大和

銀河水都

2017 成立雷德曼保全股份有限公司

開發高端物業市場·延續專業經營更高領域



雷德曼保全

進駐前海軍桃園基地服務



獲得桃園市政府評選承攬

- 2017桃園農業博覽會警衛勤務

提升單位承接大型警衛勤務之能力



桃園農業博覽會，報到及教育訓練

桃園國際機場服務團隊同仁優異表現

英國Skytrax機構調查評選為

「2017最佳機場服務人員」大獎殊榮



英國非營利獨立調查機構Skytrax
「2017最佳機場服務人員」大獎

2017

堅持服務品質，年度案場服務，

連續3個案場榮獲新北市政府頒發優良公寓大廈獎項



天詒社區

東煒大和

銀河水都

維護社會治安，松山機場保全組長林榮宏
協助警方破獲偷竊案件獲台北市保全同業公會頒發
「2017優良保全人員」獎狀

2018

成立雷德曼公寓大廈管理維護股份有限公司

再度獲得桃園市政府青睞(服務期間4月4日起至5月13日)
承辦2018桃園農業博覽會警衛服務勤務

雷德曼物業管理



通過國際標準ISO 9001 2015新版認證

驗證公司服務品質國際水準，更能專業化滿足客戶需求



林口世大運選手村社會住宅A、B區進駐服務

開啟公司進入社會住宅服務領域及儲備租賃人才幹部



社會住宅A區、B區大樓外觀

林口社會宅物業管理服務

榮獲桃園國際機場二次安檢勤務服務標案

開創公司專業航空保全服務新指標

系統保全技術升級

- 導入AI臉型辨識系統-門禁· 考勤
- 客戶服務導入APP並啟動智慧樓宇系統



協勤勤務值勤

值勤強化訓練

2019 協助農委會防疫非洲豬瘟勤務執行 - 機場檢疫協勤人員



連續獲得桃園市政府青睞(服務期間9月28日起至10月27日)

承辦2019桃園農業博覽會警衛服務勤務



維護社區安全 - 協助警方破獲重大刑案

堅持品質・經營服務(約克國際中心、華納花園、興洋興天地)

榮獲台北市108年度優良公寓大廈評選獎



雷德曼物業進駐豪宅案場・開啟高端物業服務領域
新北市淡海水岸之王頂級寓所-豐盈海



雷德曼物業
RDM Property Mgt.



豐盈海

綜管進駐各地區指標性案場

- 台北萬華龍山寺
- 台北市政府工務局公園路燈工程管理處
- 桃園社會住宅
- 台中社會住宅
- 台中機場服務-完成全台航空站服務連線達標
- 高雄大立百貨
- 工業技術研究院



大立百貨



龍山寺勤務與媒體報導

2019

新標案監控系統升級

- 全景攝影機規劃
- 電子校園監控建置
- 電子圍籬維護校園廣播系統規劃
- 動植物防疫檢疫局、台電桃園營業處 系統規劃

回饋社會參與安德烈食物銀行志工服務



三梯次安德烈食物銀行志工

員工福利舉辦國外3選1員工旅遊（韓國、土耳其、泰國）



韓國、土耳其、泰國員工旅遊

開創高階主管教育訓練

首次舉行良福2019高階主管共識營



董事長授課及創意團隊課程



2019高階主管共識營 大合照

感謝股東支持相挺

感謝股東洪輝雄監察人、新聯陽實業涂煌鎮董事長、銓達建設郭文慶董事長、曾文昌董事長、郭憲龍董事、蔡堅容董事、林安孟董事加入公司陣容一路支持相挺，我們會珍惜這份真情，良福將不會辜負股東們期望，努力打拼創造高獲益營收佳績。

感謝同仁辛勞努力

因為有您們，良福得以茁壯，在未來的日子裡，公司仍會堅持做的，就是照顧員工身心健康及營造良好工作環境，持續推動員工旅遊、健走、健康檢查等福利政策，讓我們攜手邁向幸福企業的指標！





發行單位：良福保全股份有限公司

發行人：陳春銅

總編輯：郭永宗

編輯群：張博堯、王宗海、羅維真、黃萬章、郭天勇、陳伊婷

王文瑛、郭忠斌、吳兆益

承辦單位：李新華、高樹年

美術編輯：高樹年

發行地：台北市中山區南京東路二段8號12樓

電話：(02)2523-8939

網址：www.lfs.com.tw



物業服務 / 安全管理 / 豪宅經營 / 航空保全 / 系統保全 / 弱電整合