

本公司稽核室承擔內部稽核及相關業務之執行，現有配置人員共計兩名，包含一名稽核主管及一名稽核人員。稽核範圍涵蓋將捷旗下各公司，稽核方式則依據年度訂定之稽核計畫，按月展開查核。另依據實際需求，亦會進行專案稽核，以及時揭露內部控制制度中的潛在缺失，從而確保有效落實公司內部規章制度。

✓ 風險鑑別流程



風險識別

設計風險議題評估問卷，系統性地識別潛在的風險因素，確保所有相關議題皆能被納入考量。



風險分析

蒐集產業相關議題的資料，進行深入分析，以了解各項風險的性質與影響。



風險評估

根據風險議題的鑑別結果調整重大性議題矩陣，確定各項風險的優先順序，並針對重大風險進行評估。



風險處理

- 針對重大風險，將捷依內部緊急事件應變作業程序回報處理。
- 緊急事件發生時，現場人員應立即執行緊急處置，並同時通報部門主管。
- 部門主管將彙集資訊後，統一通報各公司總經理。
- 各公司總經理在接獲通報後，應判斷事件的緊急層級，並依照各層級的處置方式及通報層級執行後續處理作業。



風險監控

進行PDCA流程管理，確保風險處理措施的有效性與持續改進。



風險揭露

各部門需依據自身業務特性，監控相關作業風險，並定期向管理層報告風險狀況，以確保透明度和及時應對潛在問題。



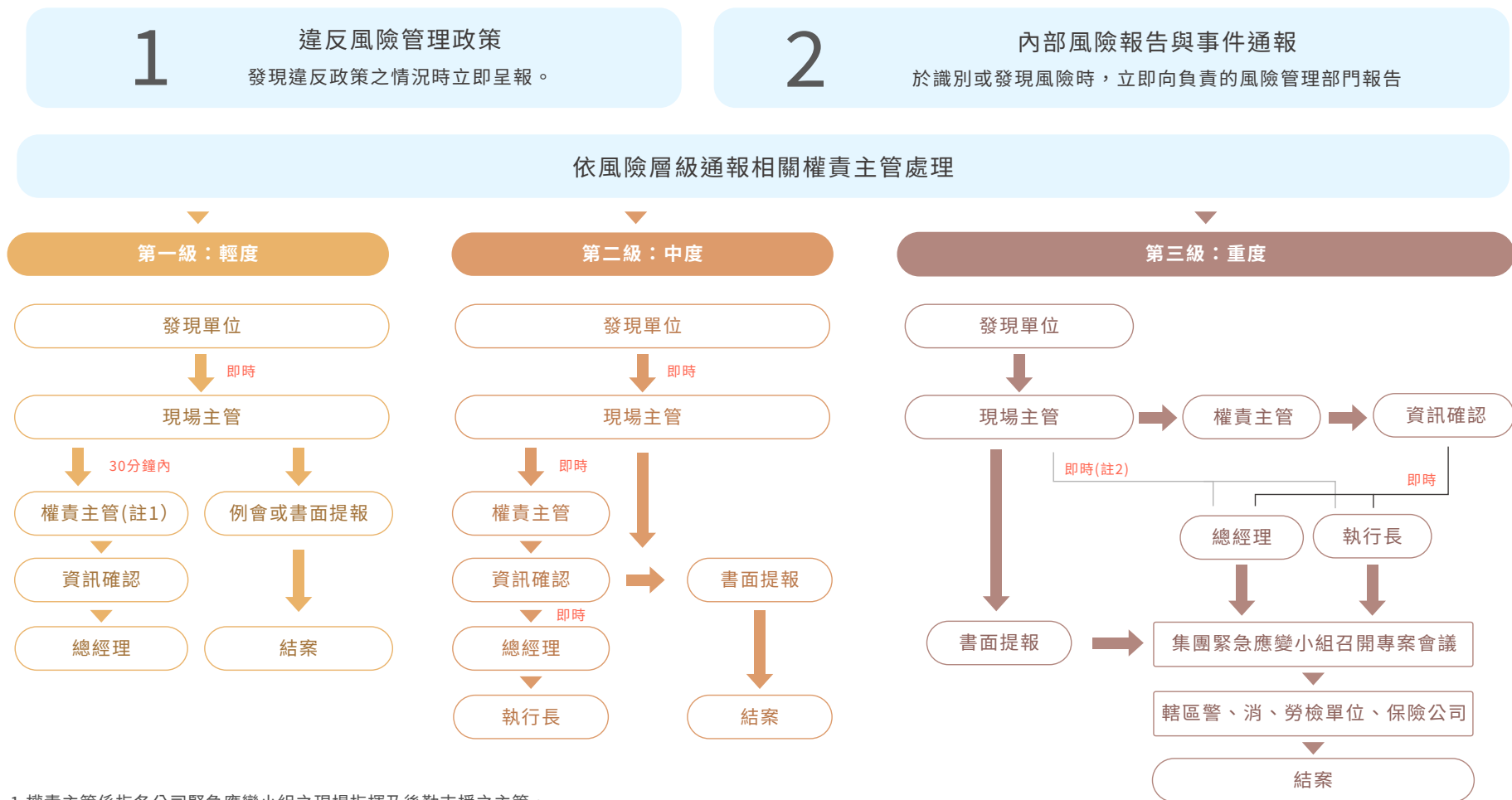
✓ 風險因應措施

風險類別	風險議題說明	管理機制
市場風險	業務開發風險	積極參與外部活動及國際交流，2024 年，公司派員前往日本進行參訪，透過參考日本在永續發展、社會結構調整及創新應對措施的經驗，作為將捷未來業務開發與風險因應策略的重要借鏡，協助公司提前洞察市場變化、掌握產業脈動，並強化在 ESG 相關議題下的競爭力與韌性。
	市場變動風險	積極關注市場及同業趨勢，以便及時調整策略，降低潛在風險並把握市場機會。
	產業競爭力	將捷研發團隊持續進行市場調查，了解客戶需求和競爭對手的動態，確保新專利的開發方向符合市場趨勢，提升產品競爭力並鞏固市場地位。
	社群溝通風險	官網提供客戶聯繫管道，並推出《將捷 GO》APP，以提供多元服務，積極與客戶溝通及開發潛在客源。透過這些平台，將捷得以即時回應客戶的需求和疑問，並收集客戶的反饋意見，進一步優化服務內容。
財務風險	政策變動風險	積極關注國內外政策的變動，即時掌握相關資訊。將捷定期召開會議，分析政策變化對業務的潛在影響，並制定相應的應對策略、迅速調整內部流程，並及時與相關利益相關者進行溝通，以降低政策變動帶來的風險，保障公司的穩定運營。
法遵風險	消費與客訴糾紛	將捷已制定【將捷集團客服及客訴案件處理辦法】以回應消費與客訴糾紛風險。透過客服部接聽專線、線上 APP、處理客戶信函、電子郵件，並在接獲客訴後立即安撫客戶情緒，安排適當處理。所有案件必須在《CRM 系統》或《將捷 GO 系統》中詳細記錄，包括接案日期、客戶意見及處理進度，確保透明化管理。客服案件原則上需在 7 天內處理完畢，客訴案件則需在 3 天內回覆進度，若未能按時完成，需回報主管。案件結束後，客服部將進行滿意度調查並統計結果，以持續改善服務品質，降低法遵風險，確保客戶滿意度及公司聲譽。

風險類別	風險議題說明	管理機制
法遵風險	安全與品質管理	依據本公司制定之【工程品質管制作業】稽核作業依據品質標準書、契約及相關圖面進行，稽核人員每月至少進行兩次現場稽核，並隨機抽查施工過程，確保品質符合標準。稽核結果透過品質 APP 系統記錄，對於不合格項目要求工地在最長 7 天內改善，並上傳改善照片。 同時亦制定【職業安全衛生管理作業程序】作業內容涵蓋工作環境危害辨識、機械設備管理及健康檢查等，並於每年 12 月前彙整年度計畫，明確實施細目及時程。透過定期檢查、教育訓練及安全衛生資訊的分享，本公司致力於提升工作場所的安全性，降低職業災害的發生，確保員工的健康與安全。
策略風險	公司治理	透過強化管理階層的職能管理，來有效識別和應對相關風險。建立清晰的治理結構，明確各級管理層的職責，並加強管理人員的培訓，提升風險意識，同時鼓勵部門間的開放溝通，確保治理單位的有效執行。
營運風險	營運中斷風險	依據【將捷集團緊急事件應變作業程序】，於緊急事件發生時，現場人員需立即執行緊急處置並通報部門主管，主管則負責彙集資訊並通報各公司總經理。總經理在接獲通報後，將根據事件的風險層級（輕度、中度、重度）判斷並執行相應的處置方式，確保後續處理作業的有效性，從而降低對公司財務及業務的影響。
	物料供需因素	將捷已建立【專案採購發包作業程序】，針對物料供需因素進行有效管理。所有請購作業均需依據詳細的採購申請單進行，確保資訊完整性與預算一致性，且採發中心將優先向主要供應商詢價，並至少請三家廠商報價以降低成本風險。合約管理方面，所有採購案件需經核准後簽署合約，明確權利義務。針對緊急事件，現場人員需迅速反應並事後補做合約書，確保合規性。並透過定期檢視與評估，持續優化管理機制，確保專案順利進行。
	極端氣候影響	將捷採用完善排水與防洪系統、防止積淹水入侵室內，並以高效隔熱建材減緩高溫影響，同時整合高效節能設備與備用電力，提升建築自主供能能力。定期進行氣候風險評估與應變演練，並鼓勵員工及住戶參與防災訓練，確保業務穩定及居民生活品質。

風險類別	風險議題說明	管理機制
營運風險	能源效能的提升	將捷持續提升能源效能，透過設定辦公區冷氣溫度、優先採購節能環保設備、推動遠距視訊會議以減少通勤碳排放、導入太陽能照明系統等多項措施，並建置能源管理系統、優化建築設計、鼓勵員工參與節能行動，定期檢討成效，積極降低能源使用與碳排放，實現永續發展目標。
	網路資訊安全	將捷訂定【資訊系統開發及安全管理辦法】進行風險因應管理。資訊系統的開發與修改需經權責主管核可，並由資訊部門進行需求分析與系統測試，確保系統功能符合要求。資訊部定期備份資料並制定復原計劃，以應對潛在的災害風險。防火牆設置及機房安全管制措施確保系統不受外部威脅，並要求所有使用者遵循資訊安全政策，定期更新防毒軟體，防範病毒入侵，以有效降低網路資訊安全風險，保護業務運作的穩定性。
	合作夥伴經營管理	為確保合作夥伴之品質與合作穩定性，降低合作風險，本公司建構以下管理機制： 1. 嚴謹的遴選與評鑑流程 每年依據標準流程，篩選近兩年無重大不良紀錄且合約執行率達 50% 以上的合作夥伴。 2. 績效評比與分級管理 依年度績效評比，選出甲等以上的優良合作夥伴，經總經理確認後優先合作。 3. 透明化與持續溝通 行政部彙整評鑑結果，並公開表揚優良夥伴，促進良好合作關係。 4. 持續監控與改善 定期追蹤合作夥伴履約狀況，針對異常即時調整合作策略，確保合作穩定。
	專業人才短缺	依據【將捷集團績效考核、晉升及調遷作業程序】，每年定期進行績效考核，透過員工自評、主管評估及人評會，確定員工績效等級，並依此進行晉升與調職決策。權責主管將考量員工的績效及貢獻，並與人資討論後決定晉升名單，確保人才的合理流動與配置。此外，調職作業需經評估不影響原工作，確保人力資源的最佳運用，從而降低專業人才短缺的風險。

✓ 風險呈報流程



1. 權責主管係指各公司緊急應變小組之現場指揮及後勤支援之主管。
2. 現場主管如無法即時聯繫至權責主管及總經理，應直接通報執行長及副董事長。
3. 通報機制應以電話直接聯繫為主，避免訊息留言未接收無法即時通知。
4. 未依緊急應變(含事故)回報流程及時間規定回報者，視情節輕重依集團工作規則予以懲處。
5. 依職業安全衛生法第37條：發生下列職業災害之一者
 - (1) 死亡災害；
 - (2) 災害之罹災人數在三人以上；
 - (3) 災害之罹災人數在一人以上，且需住院治療；
 - (4) 其他經中央主管機關指定公告之災害，雇主應於八小時內通報勞動檢查機構。