

CHANGE YOUR WORLD

## 關於本報告書

本報告書依照「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」及台灣大哥大企業社會責任政策，呈現台灣大哥大股份有限公司(本公司)於2013年1月1日至12月31日間，在企業經營、公司治理、環境保護與社會參與等面向的具體實踐、各項績效數據與相關規畫，其中部份資訊也回溯至2013年之前，及2014年的內容與績效，以展現該項主題在時序上的變化及完整性。

本報告書每年發行，報告主要涵蓋範疇，主係以本公司及台灣大哥大基金會為主體，部分資訊係兼及台灣固網(股)公司、台灣大數位服務公司、台灣客服(股)公司、台固媒體(股)公司、台灣大籃球育樂(股)公司及台灣酷樂時代(股)公司；經營績效之財務數據係經安侯建業聯合會計師事務所(KPMG)查核後之資訊；溫室氣體盤查章節涵蓋範疇係依照第三方驗證機構出具之聲明書邊界為主。在範疇與量化數據的量測方式上，與前一版報告(2013年08月出版)間無重大改變。若在範疇或數據量測上與前一版不同，則會於該段落中特別註明。報告書中所揭露的統計數據皆來

自於自行統計與調查結果，並以一般慣用的數值描述方式呈現。

本報告書編製參考全球永續報告書協會(Global Reporting Initiative, GRI)之全球永續報告書第3.1代綱領(G3.1 guidelines)，報告主題涵括經營績效、公司治理、環境保護及社會參與等面向，與目前國際對於企業經營資訊揭露的方向相呼應。本報告書之內容經獨立且具公信力之安侯建業聯合會計師事務所(KPMG)依據ISAE3000準則進行有限確信。經確信後，本報告書所揭露之內容符合GRI G3.1應用等級A+，並經KPMG出具獨立有限確信報告，該獨立有限確信報告書亦納入本報告中。

### 聯絡資訊

對於本報告書的任何意見或訊息諮詢，歡迎您以下列聯絡方式與我們連絡：  
台灣大哥大股份有限公司 公共事務處  
地址：台北市大安區基隆路二段172-1號13F-1  
電話：+886 2 66386888  
傳真：+886 2 66380098  
電子郵件：spokesman2@taiwanmobile.com  
網址：www.taiwanmobile.com

# 董事長的話



攸關台灣行動通訊發展的行動寬頻業務(4G)執照競標作業已於2013年10月底正式結標，本公司取得A4(700MHz)及C1(1800MHz)各15MHzx2的頻段，且取得的頻譜區段效益極佳，將能夠為消費者提供更為優質的服務！其中700MHz的電波穿透性佳，所需興建的基地台數量可大幅減少，不僅樽節後續建置、維修費用，電信業耗能為主的基地台電力，也可因此享節能減碳之效。

台灣大哥大一面追求核心業務的穩健發展，另一方面本公司亦以提昇公司整體價值為職志，獲得多項肯定：

## 一、世界級公司治理標竿

台灣大哥大堅持以誠信為本、貫徹公司治理精神，以世界級的標準不斷自我鞭策，在過去一年成績斐然：連續二度獲道瓊永續指數DJSI (Dow Jones Sustainability Indices) 評選為新興市場指數成分股；連續第七年榮獲亞洲公司治理雜誌(Corporate Governance Asia)頒發公司治理獎項，持續的優異表現使本公司勇奪最高榮耀「公司治理最佳楷模企業」大獎，成績傲視國內電信同業；連續第八年獲「上市(櫃)公司資訊揭露評鑑」透明度最高之肯定，膺選為「A++」級企業，且名列上市公司前五名。

## 二、企業社會責任表率

多年來我們有策略、有系統地投入企業社會責任，從

社會真實需求出發，結合企業核心資源，將社會效益最大化，獲得各界認同；第六度榮獲遠見企業社會責任獎，勇奪「教育推動組」首獎；連續第七年獲《天下雜誌》頒發「天下企業公民獎」；獲台灣永續能源研究基金會頒發「2013台灣企業永續報告獎 - 電信業優等」及「社會共融類 - 楷模獎」的肯定；在溫室氣體盤查及能源管理方面分別獲得ISO 14064-1及ISO 50001的雙認證。

## 三、優質服務與客戶滿意

本公司秉持「真心關懷客戶」的核心理念，提供卓越的客戶服務、國際級的資訊安全保護、以及優質的通訊品質，創新的產品與服務，贏得消費者認同；榮獲《天下雜誌》評選為102年「台灣最佳聲望標竿企業」，蟬聯電信服務業龍頭；第十年蟬聯《讀者文摘》雜誌評選為Trusted Brand「信譽品牌」。

2014年度進入4G時代新紀元，面對來自既有業者及新進業者的競爭，將是充滿挑戰的關鍵時刻，延續優異的網路效能、優良的產品與服務品質、創新的研發能力、全方位的行銷通路與世界級的資安保護等領導品牌優勢，致力成為消費者高速行動上網服務的首選！

董事長 

# 公司概覽



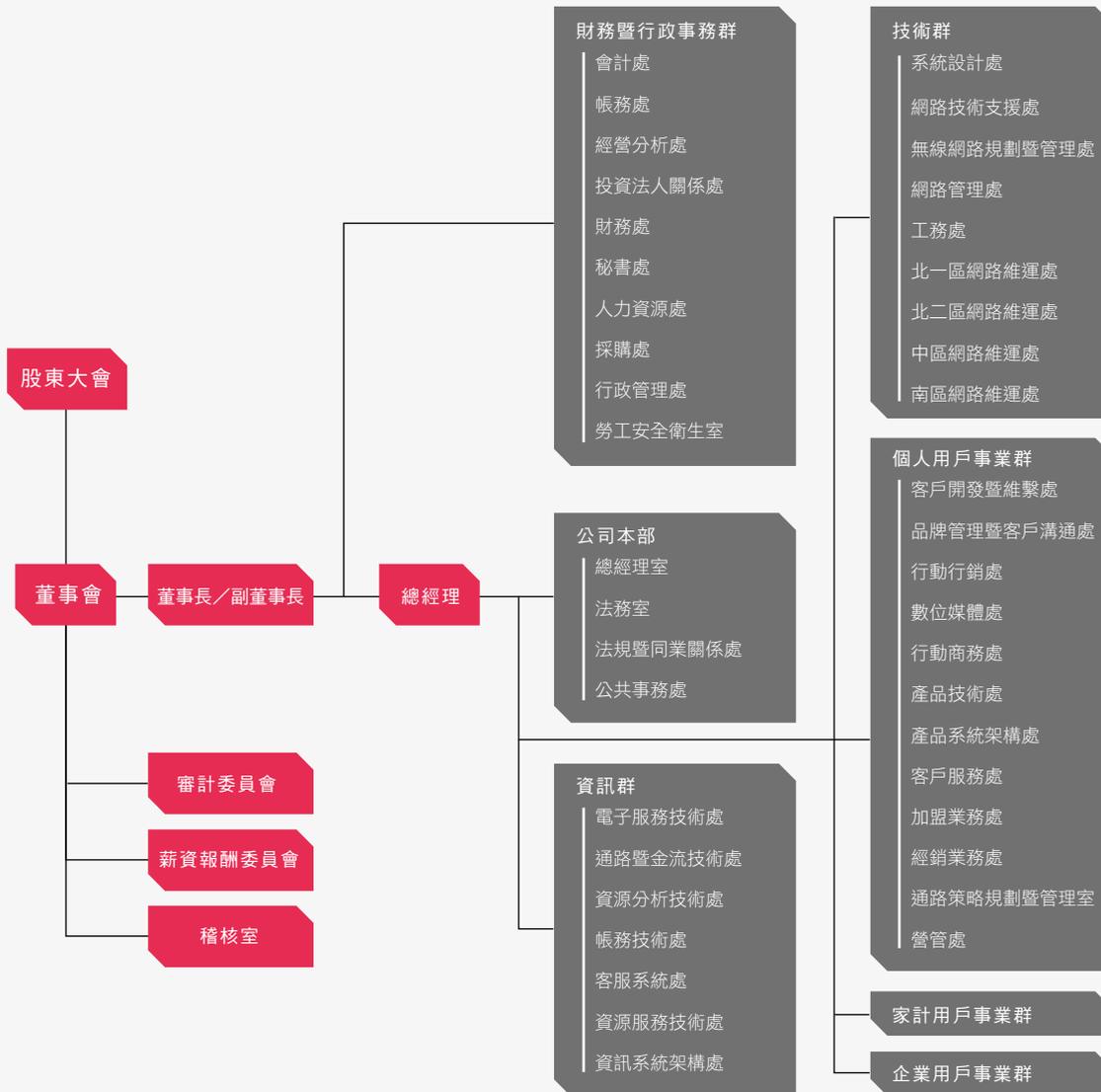
## 現況與發展

台灣大哥大成立於1997年2月，同年取得政府核發第一類電信事業特許營運執照，是第一家於台灣證券交易所上市交易之民營電信公司，於2002年納入台灣50指數，並獲納入摩根士丹利資本國際 (MSCI)投資指數成分股，2013年更蟬連獲選道瓊永續指數(DJSI)成分股，與英國Vodafone、美國AT&T等全球電信龍頭業者，一起進入道瓊永續指數成分股行列。

為提升營運規模、提供整合性的服務，在2007至2008年間陸續完成收購與合併台灣固網、台灣電訊、泛亞電信及東信電訊等公司，架構橫跨行動通訊、固網、寬頻上網及有線電視產業，以跨平台之整合能力，提供用戶「無縫感」的多螢一雲數位匯流服務。擁有優良的產品與服務品質，創新的研發能力與世界級的資訊安全保障，創造最佳客戶使用經驗。是全台佈局T(電信)、I(網路)、M(媒體)、E(娛樂)領域最完整的電信與媒體服務業者。並於2008年正式推出「台灣大哥大」、「台灣大寬頻」、「台灣大電訊」三大新品牌。2014年6月正式提供4G服務，邁入全新的里程碑。

我們從「人性」出發，將複雜的科技轉化為簡單、實用、友善的行動服務；用熱情提供客戶最滿意的數位生活；深入在地，堅持以世界級的品質服務在台灣的每一個客戶，我們用心讓行動生活更貼心！台灣大哥大與你生活在一起。

在迎向4G高速網路時代，不斷追求創新的台灣大哥大，將更以數位匯流為核心策略，整合集團旗下電信、媒體、雲端服務、虛實通路等資源，提供跨平台、無縫感的影音及上網應用服務，無論針對個人，加強myVideo雲端影音、myMusic線上音樂、myPlay1手機遊戲myfone購物、行動支付服務、個人健康mySports；或是以家庭為核心單位的自動化保全與監控系統、家庭影音；或是企業，如IaaS服務、行動辦公雲等服務，都將提供符合客戶所需的多元雲端應用服務，帶來前所未有的品牌新體驗。



**榮耀與肯定**

- 2014-05 榮獲第10屆《遠見雜誌》企業社會責任獎之「公益推動組」首獎，為10年內獲得之第8座獎項
- 2014-04 IDC雲端機房獲頒Uptime Institute第一屆「Brill Awards for Efficient IT」，成為台灣唯一獲獎資料中心
- 2013-12 榮獲頒台北市衛生局「台北市健康體重管理活動-團體成效績優獎」
- 2013-11 連續三年榮獲「CG6006進階版公司治理制度評量」之認證
- 2013-11 榮獲「ISO 50001能源管理系統」驗證
- 2013-11 榮獲「台灣企業永續獎-優等獎」、「社會共融類-楷模獎」
- 2013-10 蟬聯2013「台灣最佳聲望標竿企業」電信服務業龍頭
- 2013-09 首度獲得「ISO 14064-1溫室氣體盤查」外部查證證書
- 2013-09 連續兩年獲選「道瓊永續指數(DJSI)新興市場」成份股
- 2013-08 第七度蟬聯《天下雜誌》「天下企業公民獎」
- 2013-07 榮獲「ISO 10002客訴系統驗證」證書
- 2013-07 「八連莊」勇奪第十屆「上市(櫃)公司資訊揭露評鑑」透明度最高之「A++」最高榮譽
- 2013-06 「七連莊」榮獲《亞洲公司治理雜誌》第九屆Asian Excellence Recognition Awards之「亞洲區最佳治理公司」楷模大獎
- 2013-05 連續十年榮獲《讀者文摘》「信譽品牌」電話服務(固網或行動)金獎肯定
- 2013-05 榮獲第九屆《遠見雜誌》企業社會責任獎之「教育推動組」首獎
- 2013-03 台灣大哥大myfone門市及客服中心榮獲SGS Qualicert 認證殊榮
- 2013-03 在2011年通過「ISO/IEC 27001國際資訊安全管理系統」及「NCC ISO/IEC 27011增項稽核」驗證，為保護兩岸通信之電路服務資訊安全，更擴大淡福海纜「ISO/IEC 27001/27011增項稽核」驗證範圍，並順利通過國家通訊傳播委員會(NCC)審核可

# 為了經營治理的努力

台灣大哥大以「創造最佳客戶使用經驗」為核心理念，提供全方位通訊與媒體服務，成為數位匯流時代的領導者。堅持誠信為本，落實企業社會責任，為股東 / 投資人、客戶、社區 / NGO、合作夥伴、主管機關、員工等六大利害關係人創造最大價值，打造國際級一流企業。

我們以國際標竿級的公司治理自我要求，是我們對投資人、員工與往來商務夥伴負責的具體實踐，我們相信企業社會責任的落實，必須以誠信、透明的治理為基礎。至今已經連續多年獲得國內外各項肯定。2013年「七連莊」榮獲《亞洲公司治理雜誌》第九屆 Asian Excellence Recognition Awards 之「亞洲區最佳治理公司」楷模大獎。

## 2013 年度可量化的績效

2013 年度，受惠於行動數據營收較前一年度成長 30%，來自企業用戶的行動服務營收持續增加，有線電視寬頻上網收入較去年上升 8%，以及子公司富邦媒體科技 (momo) 的網路購物業務收入年增率超過四成，本公司整體合併營收較去年成長 9%。獲利方面，雖然衝刺智慧型手機滲透率、提昇網路容量、及擴展直營通路增加相關費用，但稅前息前折舊攤銷前營業淨利 (EBITDA) 仍較前一年度增加 1%，營業淨利也達成當年度財測目標的 102%，符合預期目標。

## 本公司事業體系總覽

事業體系	個人用戶事業群	家計用戶事業群	企業用戶事業群	富邦媒體科技
品牌名稱	台灣大哥大	台灣大寬頻	台灣大哥大商務服務	momo
業務別	行動業務	有線電視業務	固網業務	零售業務
主要服務內容	個人用戶之行動電信服務為主，包含月租型、預付型、增值服務	家計用戶之視訊 (CATV/DTV) 及寬頻上網 (Cable Modem/ FTTx) 服務	企業用戶之資通訊整合服務，含固網 (語音 / 數據 / 網際網路)、企業行動、系統整合	電視購物、網路購物、型錄郵購
市場地位 / 佔有率	行動電信營收佔總市場 (5 家行動業者) 約 29%，為國內第二大	國內第四大 MSO，涵蓋台灣 11% 家戶市場	ADSL/FTTx 市佔率約 2%；若加計 18 萬之有線電視寬頻上網用戶，則佔國內寬頻市場約 5%，為國內第二大網路服務供應商 (ISP)	電視購物及網路購物業務皆為國內前三大
用戶規模	逾 722 萬行動用戶	逾 58 萬有線電視用戶、約 18 萬寬頻上網用戶	約 8 萬 ADSL/ FTTx 上網用戶	不適用

## 1.1 公司治理

### 1.1.1 經營績效

台灣大哥大集團主要事業體系規劃為：個人用戶事業群、家計用戶事業群、企業用戶事業群及富邦媒體科技。

### 2013 年四大主要事業群營收及 EBITDA

	個人用戶 事業群	家計用戶 事業群	企業用戶 事業群	富邦 媒體科技
營業收入	71,199	6,244	10,734	21,278
EBITDA	22,945	3,278	3,748	833

單位：新台幣百萬元

\* 資料來源係財務報告中部門別財務資訊，加總數與合併數差異係部門間沖銷及調整

#### 個人用戶事業群

由於持續促銷智慧型手機搭售行動上網資費，月租型用戶中訂購行動數據資費的用戶比重從 2012 年底的 42% 上升到 2013 年底的 54%，使得行動數據佔整體行動服務營收比例達到 39%，帶動行動服務營收較前一年增加 6%。加計手機銷售金額，2013 年度個人用戶事業群的總營收較去年上升 8%。

#### 家計用戶事業群

受惠於數位電視收視及寬頻上網業務的營收成長，2013 年度家計用戶事業群的總營收較 2012 年度增加 2%，主要來自數位電視滲透率提升以及寬頻上網的高速用戶佔比增加。

#### 企業用戶事業群

2013 年度企業用戶事業群的總營收較前一年度上升 3%，主係企業用戶中的行動服務訂戶數規模擴大而使其行動電信營收年增率達 13% 所致。此外，由於營收成

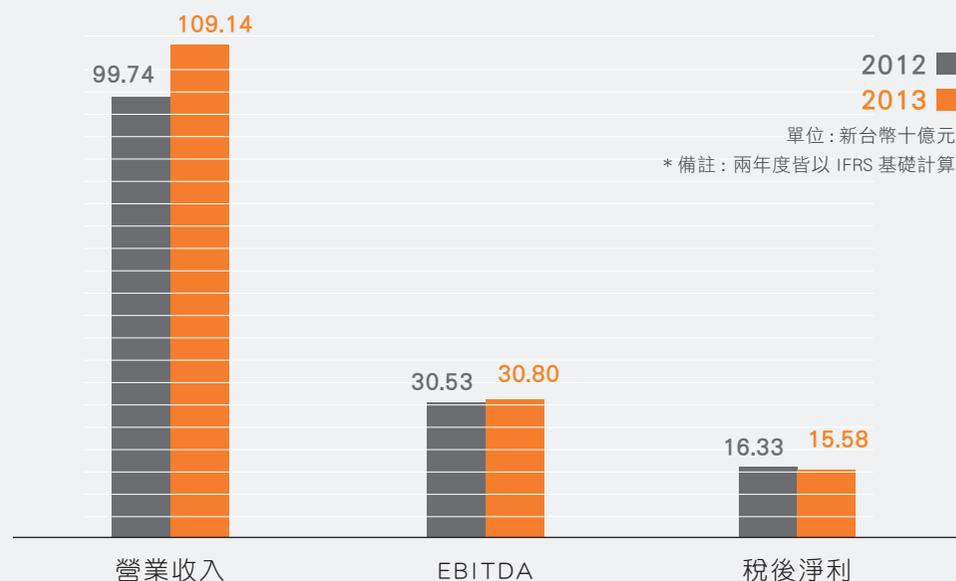
長且嚴格控管成本費用，企業用戶事業群 EBITDA 的年成長率達 9%。

#### 富邦媒體科技

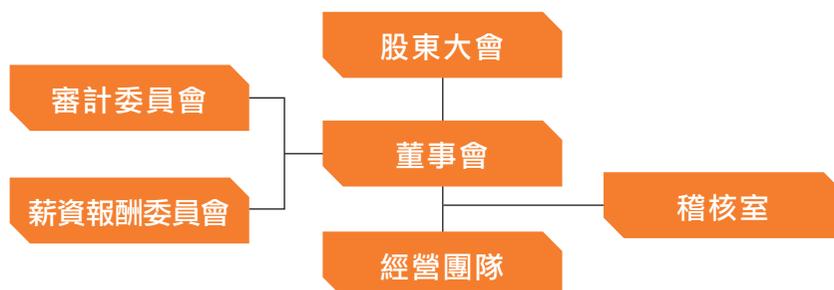
momo 的主要成長動能來自網路購物業務規模持續擴大，2013 年度網路購物營收較前一年度成長 43%，該項業務 EBITDA 也成長近三成。

整體而言，本公司民國 2013 年度之合併總營收為 1,091 億元，稅前息前折舊攤銷前營業淨利 (EBITDA) 為 308 億元，分別較去年成長 9% 及 1%；合併稅後純益為 156 億元，達成年度預測的 101%，每股盈餘來到 5.79 元，整體業務表現合乎預期。

### 2012-2013 年合併營運績效



### 組織治理架構及運作機制



#### 公司治理架構與原則

本公司設有董事 9 席 (1 席女性，平均年齡 61 歲，董事長未兼任行政職位)，秉持「上市上櫃公司治理實務守則」之精神，陸續訂定 (修訂)「審計委員會組織規程」、「薪資報酬委員會組織規程」、「董事會議事規則」、「股東會議事規則」、「內部重大資訊處理作業程序」、「道德行為準則」、「誠信經營守則」、「企業社會責任政策」及「集團企業、特定公司及關係人交易作業程序」等相關規章，期以國際最高標準之模式落實公司治理。並選任 4 席獨立董事，超越上市公司應設 2 席獨立董事之法令規定，由全體獨立董事組成審計委員會及薪資報酬委員會，制訂一系列的作業辦法與規章，確保制度之健全與有效運作；在股利政策方面，採取高盈餘分配比例之股利政策，員工分紅亦以現金方式發放，以保障股東之權益；更於股東大會對各項議案逐案進行投票表決，並得採電子投票行使表決權，以落實股東權利之行使。

根據本公司「董事會議事規則」第 15 條規定：董事對於會議事項，與其

自身或其代表之法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係之重要內容，如有害於公司利益之虞時，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。2013 年度並無相關利害迴避案進入董事會議程中。(相關資訊請詳閱本公司年報公司治理篇章 p.20 起)

#### 治理與高階薪酬

公司支付董事、獨立董事酬金，除按「公司章程」與「董事薪酬給付辦法」等規定外，另董事、獨立董事、總經理及副總經理的薪酬 (總經理及副總經理酬金中變動薪資約佔個人年薪 50%)，均由獨立董事所組成之薪資報酬委員會定期審視其對公司營運貢獻度，包含企業未來經營風險、環保及企業社會責任，作為其給付酬金之合理性。每年由人力資源處向薪資報酬委員會報告總經理及副總經理當年度報酬，以定期審視薪資報酬合理性。

董事會訂定「董事會績效評估辦法」，於每年度終了前，就董事會績效予以評估。2013 年度董事會績效評估已於 2014 年 1 月 28 日經第 6 屆第 17 次董事會由董事會成員以自評方式辦理之。

#### 內控稽核機制

設有稽核室，負責稽核本公司及子公司所有財務、業務等營運及管理功能。除依年度計畫執行之例行稽核，另視需要執行專案稽核，以期能適時發現內部控制制度之可能缺失，並提出改善建議。其執行狀況及結果皆定期於審計委員會中報告。

#### 財務資訊揭露制度

為確保股東取得公司最新、最正確的訊息作為投資依據，以正確詳實、公平揭露為原則，即時提供各項有關於營運、財務、董事會重大決議等

資訊，如每季編制合併財務報表，按月公告營運成果，以及每季對國內外投資人舉辦法人說明會，積極參加國內外大型投資說明會，以優於主管機關要求的時限及提供更完整項目執行資訊揭露。

## 道德行為準則

長期以來，嚴謹的落實公司治理，員工道德行為是各項考核中重要的一環，

2010年7月我們將此落實成明文規範，訂立「道德行為準則」，包括誠實信用原則、防止利益衝突、不得圖己私利、保密責任、公平交易及妥善保護與使用公司資產等規範，公司員工皆以誠信的態度，追求高標準之道德行為。全體同仁均已完成「道德行為準則」訓練，讓所有員工了解日常工作應謹守之道德規範。此外，定期排定公司治理相關法律講座，提升員工守法意識，避免工作中誤觸法律。

## 道德行為準則

### 第一條 (訂定目的及依據)

為導引本公司董事、經理人及其他員工之行為使符合道德標準，並使公司之利害關係人更加瞭解公司道德標準，爰訂定本準則，以資遵循。

### 第二條 (適用對象)

本準則適用於本公司董事、經理人及其他員工。前述適用對象以下簡稱為「本公司人員」。

### 第三條 (誠實信用原則)

本公司人員執行職務應遵守法令及本準則之規定，並應秉持積極進取、認真負責之態度，摒棄本位主義、注重團隊精神，並恪遵誠實信用原則，追求高度之道德行為標準。

### 第四條 (防止利益衝突)

本公司人員應以客觀及有效率之方式處理公務，且不得以其在公司擔任之職務而使其自身、配偶、父母、子女或三親等以內之親屬獲致不當利益。

前項人員所屬之關係企業與本公司為資金貸與或為其提供保證、重大資產交易、進(銷)貨往來之情事時，相關之本公司人員應主動向公司說明其與公司有無潛在利益衝突，並依公司核決權限表之上階主管核決後辦理，以防止利益衝突。

### 第五條 (不得圖己私利)

當公司有獲利機會時，本公司人員有責任增加公司所能獲取之正當合法利益。

本公司人員不得為下列事項：

1. 透過使用公司財產、資訊或藉由職務之便而有圖私利之機會或獲取私利。
2. 與公司競爭。

### 第六條 (保密責任)

1. 本公司人員對於公司本身或其進(銷)貨客戶之資訊，除經授權或法律規定公開外，應負保密義務。應保密之資訊包括所有可能被競爭對手利用或洩漏之後，對本公司或客戶有損害之未公開資訊。

2. 本公司人員所知悉或取得有關公司及/或關係企業之用戶、關係企業及/或其他第三者之機密資訊、技術資料、個人資料或任何其他不為公眾所知之資訊、商情等(以上均不論口頭、書面、是否標有「機密性」字樣)，皆應嚴守保密義務，除為履行工作所必須，不得任意查詢或使用之。非經公司事前書面同意，不得複製機密資訊或就機密資訊製作備份，且不得以任何方式將該等資訊以任何方式洩漏、告知、交付或轉移予他人或以任何其他形式對外發表出版。

### 第七條 (公平交易)

1. 本公司人員應公平對待公司進(銷)貨客戶、競爭對手及員工，不得透過操縱、隱匿、濫用其基於職務所獲悉之資訊、對重要事項做不實陳述或其他不公平之交易方式而獲取不當利益。

2. 本公司人員在從事日常工作及執行業務時，應遵守公司要求之道德標準及公平交易原則。於接受與本公司有關之廠商餽贈或招待時應注意下列事項：

- (1) 不得利用職務關係對廠商要求或期約收受賄賂、回扣、餽贈或其他不正當利益。
- (2) 接受廠商之餽贈或招待，如發現顯有違社會禮儀或習俗者，應當場予以婉拒，並嚴禁收受現金或有價證券之餽贈。

(3) 如因不可抗力或事後始發現所收受之廠商餽贈或招待，有違社會禮儀或習俗者，應於事發後向其直屬主管報告，並同時知會稽核最高主管，以利後續處理。

### 第八條 (公司資產之妥善保護及使用)

本公司人員均有保護公司資產之責任，並應確保其能有效合法地使用於公務上，以避免被偷竊、疏忽或浪費。

### 第九條 (法令遵循)

本公司人員應遵守所有規範公司活動之法令規章及公司政策，並應遵守證券交易法有關防止內線交易法令，掌握公司重要未公開資訊時，不得從事相關證券交易。

### 第十條 (鼓勵呈報任何非法或違反道德行為準則之行為)

員工於懷疑或發現有違反法令規章或道德行為準則之情事時，應主動向審計委員會、經理人、內部稽核主管或其他適當主管呈報，並提供足夠資訊使公司得以適當處理後續事宜。公司將以保密方式處理呈報案件，並將盡全力保護呈報者的安全。

### 第十一條 (懲處及救濟)

董事及經理人有涉嫌違反道德行為準則之情事時，公司應依相關規定處理。公司並設有申訴制度，以提供違反道德行為準則者，得依相關規定救濟之途徑。

### 第十二條 (揭露方式)

本公司應於年報、公開說明書及公開資訊觀測站揭露本道德行為準則，修正時亦同。

### 第十三條 (施行)

本道德行為準則經本公司董事會通過後施行，並送審計委員會備查及提報股東會，修正時亦同。

中華民國 99 年 7 月 27 日董事會訂定

## 誠信經營守則

誠信是我們的核心理念之一，也是公司永續經營最重要的基礎，此理念透過嚴謹內控制度、教育訓練、內部溝通以及日常的工作守則，讓誠信內化在企業文化中，同時於 2011 年 1 月制定「台灣大哥大誠信經營守

則」，適用範圍包括子公司、直接或間接捐助基金累計超過 50% 之財團法人及其他具有實質控制能力之機構或法人等組織。

本公司誠信經營守則已明確規範禁止行賄及收賄、禁止提供非法政治獻金、禁止不當慈善捐贈或贊助，及禁止不合理禮物、款待或其他不正當利益防範方案及處理程序，並每年定期向員工、經理人及董事辦理相關規定之公告及通知，為提升誠信及自律觀念，自 2014 年起，全體同仁每年簽署廉潔聲明書。

## 誠信經營守則

### 第一條（訂定目的及適用範圍）

為建立誠信經營之企業文化及健全發展，以建立良好商業運作模式，特訂定本守則。

本守則適用範圍及於子公司、直接或間接捐助基金累計超過百分之五十之財團法人及其他具有實質控制能力之機構或法人等集團企業與組織。

### 第二條（禁止不誠信行為）

本公司之董事、經理人、員工或具有實質控制能力者（以下簡稱實質控制者），於從事商業行為之過程中，不得直接或間接提供、承諾、要求或收受任何不正當利益，或做出其他違反誠信、不法或違背受託義務等不誠信行為，以求獲得或維持利益（以下簡稱不誠信行為）。

前項行為之對象，包括公職人員、參政候選人、政黨或黨職人員，以及任何公、民營企業或機構及其董事（理事）、監察人（監事）、經理人、受僱人、實質控制者或其他利害關係人。

### 第三條（利益之態樣）

本守則所稱利益，其利益係指任何有價值之事物，包括任何形式或名義之金錢、餽贈、佣金、職位、服務、優待、回扣等。但屬正常社交禮俗，且係偶發而無影響特定權利義務之虞時，不在此限。

### 第四條（法令遵循）

本公司遵守公司法、證券交易法、商業會計法、政治獻金法、貪污治罪條例、政府採購法、公職人員利益衝突迴避法、上市上櫃相關規章或其他商業行為有關法令，以作為落實誠信經營之基本前提。

### 第五條（政策）

本公司本於廉潔、透明及負責之經營理念，制定以誠信為基礎之政策，並建立良好之公司治理與風險控管機制，以創造永續發展之經營環境。

### 第六條（承諾與執行）

本公司於管理規章及對外文件中明示誠信經營之政策，董

事會與管理階層承諾積極落實，並於內部管理及外部商業活動中確實執行。

### 第七條（誠信經營商業活動）

本公司以公平與透明之方式進行商業活動。

本公司於商業往來之前，將考量代理商、供應商、客戶或其他商業往來交易對象之合法性及是否有不誠信行為紀錄，並避免與有不誠信行為紀錄者進行交易。

本公司與他人簽訂契約，內容包含遵守誠信經營政策及交易相對人如涉及不誠信行為，得隨時終止或解除契約之條款。

### 第八條（禁止行賄及收賄）

本公司及董事、經理人、員工與實質控制者，於執行業務時，不得直接或間接提供、承諾、要求或收受任何形式之不正當利益，包括回扣、佣金、疏通費或透過其他途徑向客戶、代理商、承包商、供應商、公職人員或其他利害關係人提供或收受不正當利益。但符合營運所在地法律者，不在此限。

### 第九條（禁止提供非法政治獻金）

本公司及董事、經理人、員工與實質控制者，對政黨或參與政治活動之組織或個人直接或間接提供捐獻，應符合政治獻金法及公司內部相關作業程序，不得藉以謀取商業利益或交易優勢。

### 第十條（禁止不當慈善捐贈或贊助）

本公司及董事、經理人、員工與實質控制者，對於慈善捐贈或贊助，應符合相關法令及內部作業程序，不得為變相行賄。

### 第十一條（禁止不合理禮物、款待或其他不正當利益）

本公司及董事、經理人、員工與實質控制者，不得直接或間接提供或接受任何不合理禮物、款待或其他不正當利益，藉以建立商業關係或影響商業交易行為。

### 第十二條（組織與責任）

本公司之董事會應盡善良管理人之注意義務，督促公司防

止不誠信行為，並隨時檢討其實施成效及持續改進，確保誠信經營政策之落實。

本公司為健全誠信經營之管理，由稽核室負責誠信經營政策與防範方案之制定及監督執行，並定期向董事會報告。

### 第十三條（業務執行之法令遵循）

本公司之董事、經理人、員工與實質控制者於執行業務時，應遵守法令規定及防範方案。

### 第十四條（董事及經理人之利益迴避）

本公司制定防止利益衝突之政策，並提供適當管道供董事與經理人主動說明其與公司有無潛在之利益衝突。

本公司董事應秉持高度自律，對董事會所列議案，與其自身或其代表之法人利害關係，致有害於公司利益之虞者，得陳述意見及答詢，不得加入表決，且表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。董事間亦應自律，不得互為相互支援。

本公司董事及經理人不得藉其在公司擔任之職位，使其自身、配偶、父母、子女或任何他人獲得不正當利益。

### 第十五條（會計與內部控制）

本公司就具較高不誠信行為風險之營業活動，建立有效之會計制度及內部控制制度，無外帳或保留秘密帳戶，並隨時檢討，俾確保制度之設計及執行持續有效。

本公司內部稽核人員定期查核前項制度遵循情形，並作成稽核報告提報董事會。

### 第十六條（作業程序及行為指南）

本公司訂定防範不誠信行為方案之作業程序及行為指南，具體規範董事、經理人、員工及實質控制者執行業務應注意事項，其內容涵蓋下列事項：

- 一、提供或接受不正當利益之認定標準。
- 二、提供合法政治獻金之處理程序。
- 三、提供適當慈善捐贈或贊助之處理程序及金額標準。

- 四、避免與職務相關利益衝突之規定，及其申報與處理程序。
- 五、對業務上獲得之機密及商業敏感資料之保密規定。
- 六、對涉有不誠信行為之供應商、客戶及業務往來交易對象之規範及處理程序。
- 七、發現違反企業誠信經營守則之處理程序。
- 八、對違反者採取之紀律處分。

#### 第十七條（教育訓練及考核）

本公司定期對董事、經理人、員工及實質控制者舉辦教育訓練與宣導，各業務承辦單位應對與公司從事商業行為之相對人進行宣導，使其充分瞭解公司誠信經營之決心、政策、防

範方案及違反不誠信行為之後果。

本公司將誠信經營政策與員工績效考核及人力資源政策結合，設立明確有效之獎懲制度。

#### 第十八條（檢舉與懲戒）

本公司董事、經理人、員工與實質控制者發現有違反誠信經營規定之情事，應主動向審計委員會、經理人、內部稽核主管或其他適當主管檢舉。公司對於檢舉人身分及檢舉內容將確實保密，並積極查證與處理。確有違反誠信經營規定者，將視情節輕重予以懲處。

#### 第十九條（資訊揭露）

本公司於網站、年報及公開說明書揭露其誠信經營守則執行情形。

#### 第二十條（誠信經營守則之檢討修正）

本公司隨時注意國內外誠信經營相關規範之發展，並鼓勵董事、經理人及員工提出建議，據以檢討改進公司訂定之誠信經營守則，以提昇公司誠信經營之成效。

#### 第二十一條（實施）

本公司之誠信經營守則經審計委員會審議後，送董事會通過後實施，並提報股東會，修正時亦同。

中華民國 100 年 01 月 27 日董事會訂定 / 中華民國 100 年 10 月 27 日第一次修正

### 1.1.2 風險管理

在風險管理上，我們規劃風險管理政策、組織架構與風險管理系統，將公司營運可能會面臨到之風險，事先予以因應，以達預防之效益。

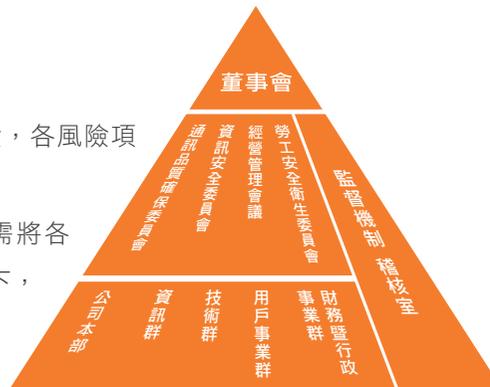
#### 1. 風險管理政策

- (1) 持續推動以風險管理為導向之經營模式。
- (2) 建立及早辨識、準確衡量、有效監督及嚴格控管之風險管理機制。
- (3) 架構全公司整體之風險管理體系，將風險控制於可接受或管制範圍之內。
- (4) 引進最佳風險管理實務，並達到持續改善。

#### 2. 風險管理架構及控管機制

##### (1) 第一級控管機制：

- A. 為確保及時察覺及有效管理風險，各風險項目皆指定權責單位負責管理。
- B. 各權責單位於日常維運時，即需將各風險項目控制於可接受水準之下，並於風險狀況異動時及時提報，以利公司採行因應措施。



##### (2) 第二級控管機制：

- A. 由經營管理會議、勞工安全衛生委員會、資訊安全委員會及通訊品質確保委員會負責，分別由總經理及各委員會指定主管負責召集，並由各相關單位主管組成。
- B. 遇重大事項或議案時，各權責單位應提報經營管理會議或各管理委員會，以決議需採行之必要措施。茲分別說明經營管理會議及各管理委員會職能如下：
  - a. 經營管理會議
    - 定期檢討公司營運目標、業務管理及未來發展規劃、預算執行狀況及財務資金控管情形等。
  - b. 勞工安全衛生委員會
    - 針對與勞工安全衛生相關業務風險進行控管，以確保員工安全與健康。
  - c. 資訊安全委員會
    - 對於資訊資產之機密性、完整性、可用性與不符合相關法規要求所可能面臨之風險進行控管，以有效及合理地降低企業營運風險。
  - d. 通訊品質確保委員會
    - 確保及管理網路通訊品質。

(3) 最高決策機制：董事會。

依整體營運策略及經營環境，核定整體之風險管理政策，並持續監督風險管理機制之有效運作

(4) 監督機制：稽核室。

A. 日常查核時，即考慮各項業務可能面臨之風險高低，以做為排定年度稽核計畫時之重要依據。

B. 平時於發現異常時立即通報相關權責主管，並需追蹤其後續之處理情形，以確保異常事項已落實處理完成。

本公司針對風險評鑑之流程，於 2011 年正式訂立風險管理政策，並於 10 月 27 日提報董事會通過。稽核室每年底進行風險評量，對於各項風險的重要性及發生機率給予評分，並以此評分結果計算風險值。風險值之高低將做為次年度安排查核計畫之依據。2013 年查核結果並未發現內部控制缺失及異常事項，僅提出給各部門應改善事項共 10 項，經評估其風險，尚不致對公司造成重大影響；另針對各作業流程提出具體建議事項共 70 項，以做為各部門提升管理品質之參考。針對 10 項應改善事項，我們每季持續追蹤並至改善完畢。

社會與環境風險評估與因應

目前各項具重大性的社會與環境風險項目中，已納入風險管理系統與各權責部門的日常維運之中（相關資訊詳閱本公司 2013 年報風險事項及評估篇章 p.94 起），透過內部機制予以控管，並採取預防管理原則，針對潛在的風險，如氣候變遷造成的可能影響，乃至於因溫室氣體管制衍生的環保相關法令等，我們均密切關注其發展，以為因應。

## 1.2 企業責任治理

### 1.2.1 企業社會責任策略

台灣大哥大堅持誠信為本，落實企業社會責任，為利害關係人創造最大價值，打造國際級一流企業。由公共事務處盤點內外部意見，並經高階主管會議通過，按照業務接觸、對公司營運影響度等指標，鑑定本公司利害關係人主要有六大類，詳 1.3 節。

企業社會責任雖早已融入於營運策略發展以及各管理系統與部門的日常營運活動之中，為配合台灣證券交易所（簡稱證交所）公布之「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」，董事會更於 2011 年 1 月通過本公司企業社會責任政策，做為公司長期推動企業社會責任的指導原則，更是對社會承諾的具體實踐。

本政策全文共 6 條，從企業根本精神與核心價值為基礎，強調完善治理、重視利害關係人與詳實揭露，並以本業核心技術與服務作為策略取向，具體實踐於環境保護與社會公益等領域。

### 企業社會責任政策

#### 第一條

以誠信為本，堅決反對任何形式貪腐與賄賂，所有人員均需遵守本公司「道德行為準則」與「誠信經營守則」，確保基本社會責任之履行。

#### 第二條

透過完善的公司治理架構，回應利害關係人(包括員工、股東、客戶、政府機關、在地社區、非營利組織與環境等)的期待，積極提升公司永續價值。

#### 第三條

運用核心技術能力以及電信、網路與數位匯流資源，針對社會需求，具體實踐企業責任並創造更大社會效益。

#### 第四條

採用節能設備與各項環境管理措施，持續改進、創新，降低營運對環境所造成之衝擊，並提高生態效益。協助建構智慧低碳社會，發揮通訊業的關鍵功能，透過各項電子化與行動化之服務，為其他產業與部門降低其碳排放量。

#### 第五條

持續關懷弱勢團體以及在地社區之永續發展，以普及電信通訊與數位資源，提升社會整體數位競爭力與資訊素養。

#### 第六條

以正確詳實與公平揭露之原則，與利害關係人進行溝通，確保營運資訊透明度之落實。

中華民國 100 年 1 月 27 日董事會訂定

### 1.2.2 企業社會責任組織架構

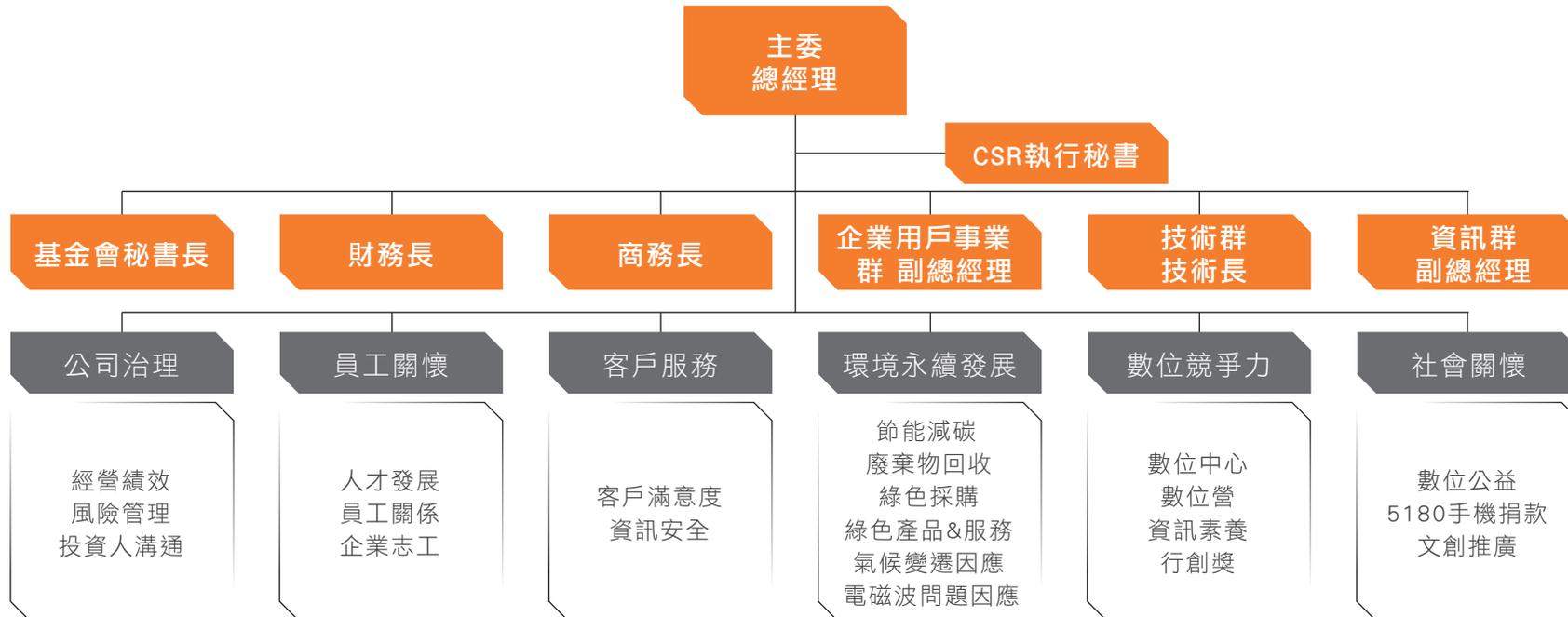
2007年，在公共事務處下設置社會責任部，並結合台灣大哥大基金會資源，以專人推動企業內外的社會責任與各項社會公益專案，並於2014年1月於董事會之下成立企業社會責任委員會，由總經理擔任主任委員，擴大公司高階管理層的參與，以統合原本環境永續小組、台灣大哥大基金會及社會責任部門的功能。與企業社會責任相關之議題，如客戶資訊安全、環境保護等，就議題之屬性藉由委員會各事業群高階管理層參與回歸公司內部運作機制中，以各功能部門或專案小組形式予以推動。委員會對內可充分整合集團內資源，與企業營運結合更加緊密，並隨時掌握國內、外企業社會責任發展趨勢，扮演研判、分析、擬訂策略與執行的角色，對外也是與利害關係人溝通的重要橋樑，整合利害關係人的意見提供高階主管與相關部門參考。

### 1.2.3 企業社會責任願景方向

台灣大集團擁有電信、有線電視、數位內容、娛樂影藝等屬於數位匯流產業，未來4G速度快，行動和固網的寬頻及數位內容在匯流中將扮演關鍵角色，我們將以家庭為核心單位，開發不同應用服務，例如家庭影音、娛樂；家用自動化保全與監控系統；遠端健康醫療；學習及購物等，提供智慧家庭的多元應用服務。

環境面向，極端氣候變遷造成的各種巨災使得基礎建設的損失，引起全球乃至在地利害關係人的持續關注，我們將台灣大哥大「化繁為簡」的品牌精神，實踐環境友善理念，反思如何有效降低碳排放，並結合核心協助產業鏈一同降低溫室氣體影響。在社會面向，也將與企業營運方向及目標市場相輔相成，因應人口結構的改變，如少子化與高齡化的趨勢，推出相關服務做為因應。

### 台灣大哥大 CSR 委員會



### 1.3 利害關係人與重大性議題

我們參與國內外同業各協會組織以維持良好互動，並建立協商平台，協調業者間合作與爭議，以維持公平競爭環境，包括：台灣電信產業發展協會、台北市電腦商業同業公會、台灣網路資訊中心、台灣網際網路協會、台灣有線寬頻產業協會、Bridge Alliance 及 GSM Association( 簡稱 GSMA) 等。

對於國內主管機關的相關政策規劃，如行政院金融監督管理委員會( 簡稱金管會)、行政院環境保護署( 簡稱環保署) 等，提供企業界務實性的建言，亦協助國內整體企業社會責任的發展。此外，台灣大哥大自 2010 年起獲邀回覆道瓊永續指數(DJSI) 問卷，並於 2012 年首度入選「道瓊永續指數」新興市場成份股，2013 年持續蟬聯，在永續績效的表現上已達國際標竿的水準。透過國際評比結果做為我們檢視企業社會責任各面向的管理工具，將持續檢視運作機制的有效性與外部情境變化，適時調整做法，以作為長期推動的方向。

#### 1.3.1 利害關係人與溝通

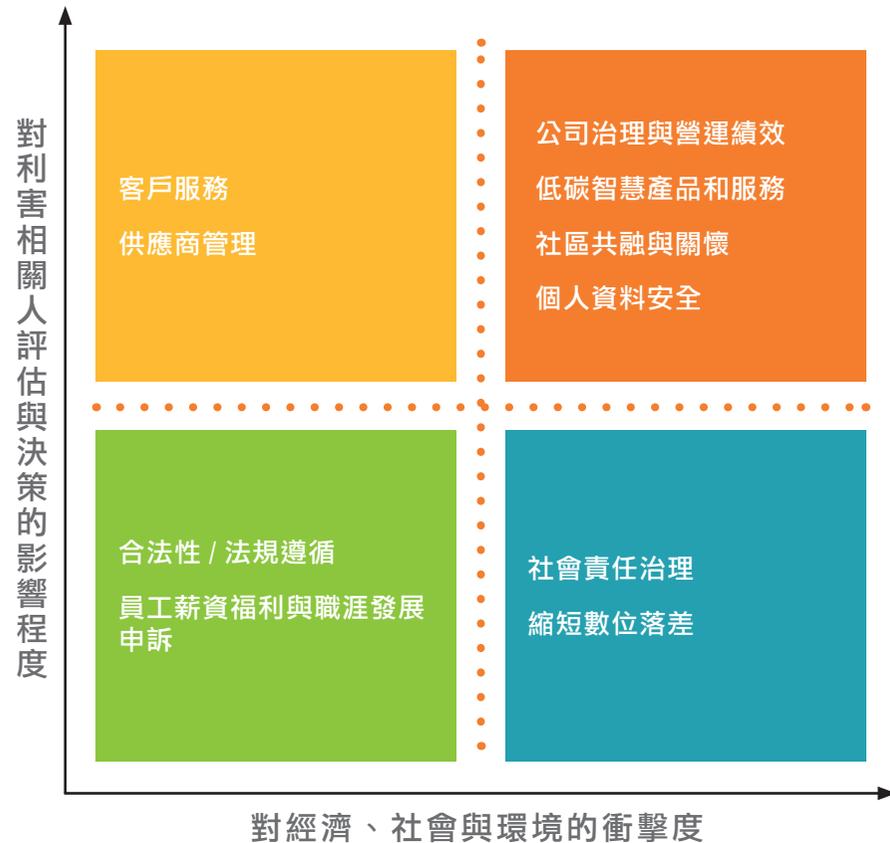
由社會責任部召開會議，集合各單位進行利害關係人鑑別，鑑別標準係依據 AA1000 準則規定所設計的表格，以討論方式將利害關係人及關注議題列表，瞭解利害關係人對台灣大哥大的依賴程度、影響力、關注程度，以及責任和多元觀點五個面向進行評估，最後篩選出六類重要的利害關係人。

針對不同的利害關係人，台灣大哥大皆設有專門的溝通管道，接受並回應利害關係人的需求。有關利害關係人的溝通管道、回應方式，以及台灣大哥大在 2013 年的相關溝通績效如下。

利害關係人	溝通機制	頻率
員工	績效考核	每年一次
	內部溝通機制	不定期
	內部教育訓練	不定期
	員工滿意度調查	每二到三年
	職福會 / 委員會	不定期
	內外部網站	不定期
	勞資關係	不定期
主管機關	溝通機制	不定期
	公文函	不定期
	法規遵循	不定期
供應商 / 承包商 / 經銷商 / 合作夥伴	廠商溝通機制	不定期
	規範宣導會	不定期
	郵件	每月
	申訴專線	不定期
社區 / NGO	電磁波檢測專線	不定期
	公益活動	不定期
	媒體	不定期
	基金會網站	24 小時
	客戶服務專線及信箱	24 小時
客戶	行銷活動	不定期
	客戶滿意度調查	24 小時
	公開資訊	不定期
	溝通簡訊	不定期
	公文函	不定期
	官方網站及客服 app	24 小時
	投資人溝通機制	至少每季
股東 / 投資人	國際永續資訊揭露	每年一次
	網站投資人專區	24 小時

### 1.3.2 重大性議題鑑別與回應

為了要更充分瞭解利害關係人所關注的議題，今年首度設計問卷邀請投資法人、供應鏈合作夥伴、非營利組織及企業客戶代表分別填寫回覆，並透過社會責任部集合公司各單位進行重大性議題鑑別，鑑別方法係根據「議題對利害關係人評估與決策的影響程度」，以及「議題本身對經濟、環境及社會的影響程度」兩個軸線進行評價，並將各議題依據高、中、低敏感度三個等級，整合外部利害關係人和內部各單位的意見並繪製了一份重大性矩陣圖（如下圖），一共篩選出以下十一類重大性議題，以此圖作為本報告書的內容依據。



重大性議題鑑別結果可顯示利害關係人最關切的議題為「公司治理與營運績效」、「低碳智慧產品和服務」、「社區共融與關懷」和「個人資料安全」。台灣大哥大備前瞻性及創新的技術，以實踐企業社會責任為目標，運用本身核心能力，結合所有資源，可更有效率回應各利害關係人的需求。

重大性議題	報告書中對應位置	報告書中對應頁碼
公司治理與營運績效	1.1	07
低碳智慧產品和服務	2.3	25
社區共融與關懷	3.1, 3.2, 3.3	28-47
個人資料安全	4.2	54
社會責任治理	1.2	12
縮短數位落差	3.1, 3.2	28-42
客戶服務	4.2	54
供應商管理	4.3	57
合法性 / 法規遵循	1.1	07
員工薪資福利與職涯發展	4.1	48
申訴	4.1, 4.2	48

# 為了環境保護的努力

台灣大哥大深知氣候變遷所帶來的風險對環境及生態會造成極大的衝擊，對長遠的經濟發展，更是會有極大的傷害。我們以身作則，致力於降低本身營運活動的碳排放，積極推動環境保護，建立制度有效率地管理及使用能資源。同時發揮資通訊服務業的核心能力，在產品及服務的設計階段將環境考量之關聯性納入，提供綠色產品及服務，善盡環境責任。

## 2013 年度可量化的績效

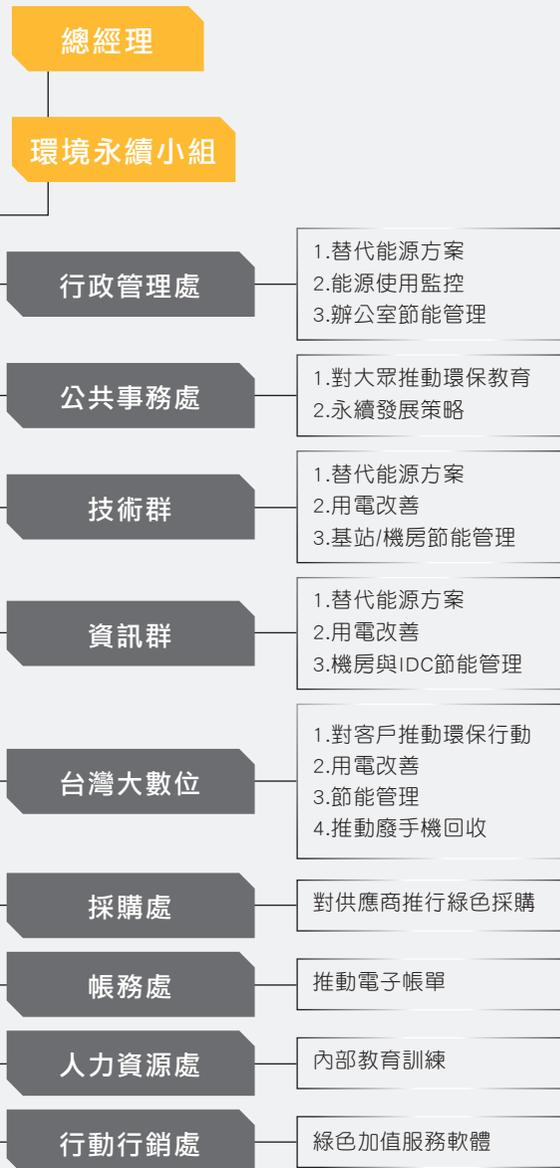
- 取得 ISO 14064-1、ISO 50001
- IDC 雲端機房通過 ISO 50001 認證
- 2013 年用電較 2012 年減量 2%
- 2013 年用水較 2012 年減量 2.48%
- 2013 年用紙較 2012 年減量 12.35%
- 2013 年資源回收較 2012 年增加 13%
- 無紙化表單省下 462,994 張紙
- 2013 年度共減少帳單 6M 份，  
節省紙張列印 15M 張

## 2.1 環境保護策略

### 2.1.1 環境管理架構及政策

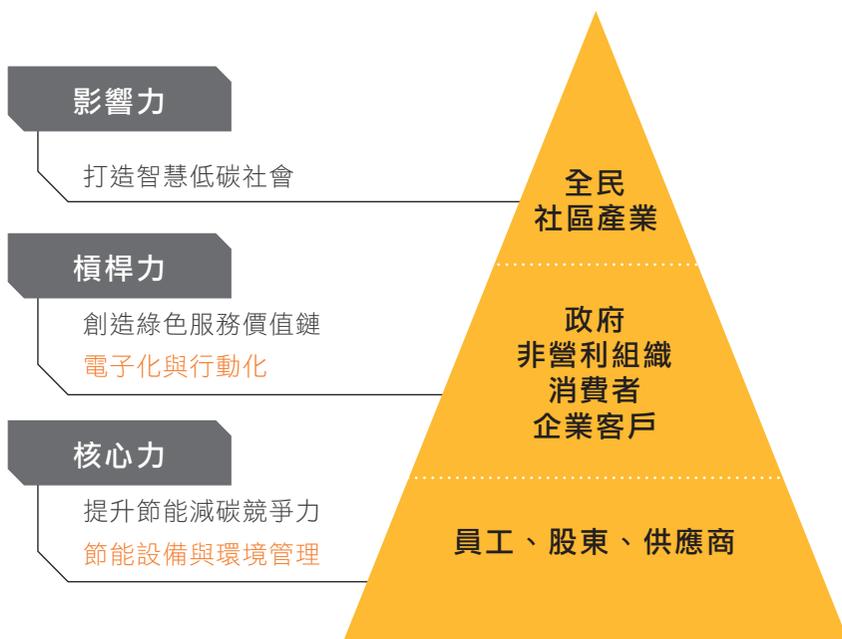
我們積極回應內外部利害關係人的需求，在組織上，設置環境永續小組，直接向總經理報告，負責規劃、推動並整合公司內環境保護相關業務。在政策上，我們將環境保護策略與未來執行方向，整合至公司企業社會責任政策中，於 2011 年 1 月經董事會通過並實施。

環境永續小組不定期召開會議，與各單位討論年度節能行動方案，擬定相關環境保護策略，並追蹤行動方案執行成效。





### 2.1.2 環境永續發展策略



自企業核心出發，設置節能設備與環管措施，遵守環保相關法規，節能減碳以提升企業永續競爭力，並從價值鏈的角度，自上游至下游，從公司內各部門，彙整出推動環境保護計畫的機會，列為我們展開環境保護行動的考量，努力改善能源績效、降低營運對環境衝擊，透過電子化與行動化服務發揮通訊業的關鍵功能，建構智慧低碳社會。

### 價值鏈中各項環保計畫



### 2.1.3 短中長期環境目標

自 2007 年起，我們依各項環境保護措施對於自身營運發展的關聯性，分成短程 (3~5 年)、中程 (5~7 年) 以及長程 (7~10 年) 三階段予以推動。

短程：著重在降低營運面向的環境衝擊與風險，鼓勵回收再利用，如基站廢電池、電纜與手機回收、辦公大樓各類資源回收等，減少因營運對環境所造成的影響。

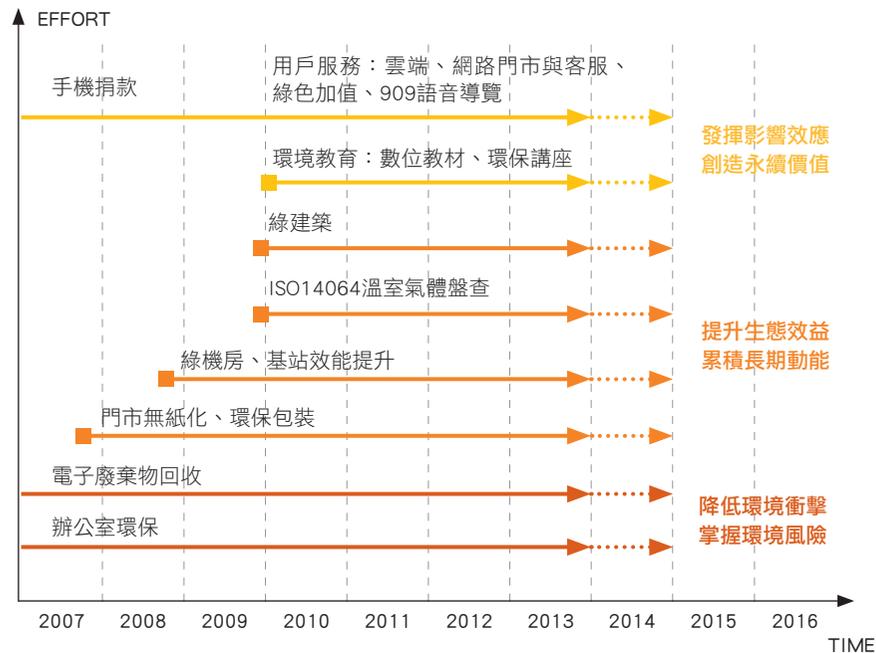
中程：以提升能源的生態效益為核心，如運用電子帳單取代實體帳單，在全省門市推行無紙化作業，將表單 e 化歸檔，減少紙張印製的消耗。

長程：在硬體建置上，建構節能基地台、綠色雲端機房，從採購到營運都以環境永續原則進行；在軟體應用上，運用電信核心服務，如視訊會議、網路/行動等雲端服務，協助其他企業及消費者在節能減碳，並藉由手機、網路與電視等媒體，傳達環境保護概念，以提升民眾的環境素養與促進各項環保行為。

至 2013 年底，我們已陸續執行基站廢電池、電纜與手機回收、辦公大樓各類資源回收、無紙化作業、建構節能基地台、綠色雲端機房等，短中程目標執行率達百分之百，並持續進行中。

此外，2012 年導入溫室氣體盤查，並於 2013 年 6 月獲第三方驗證機構頒發 ISO 14064-1 溫室氣體查證證明，此外，導入 ISO50001 能源管理系統，以三種類型的據點做為導入示範，並於 2013 年 12 月獲得查證證書。

### 短中長期推動關鍵議題



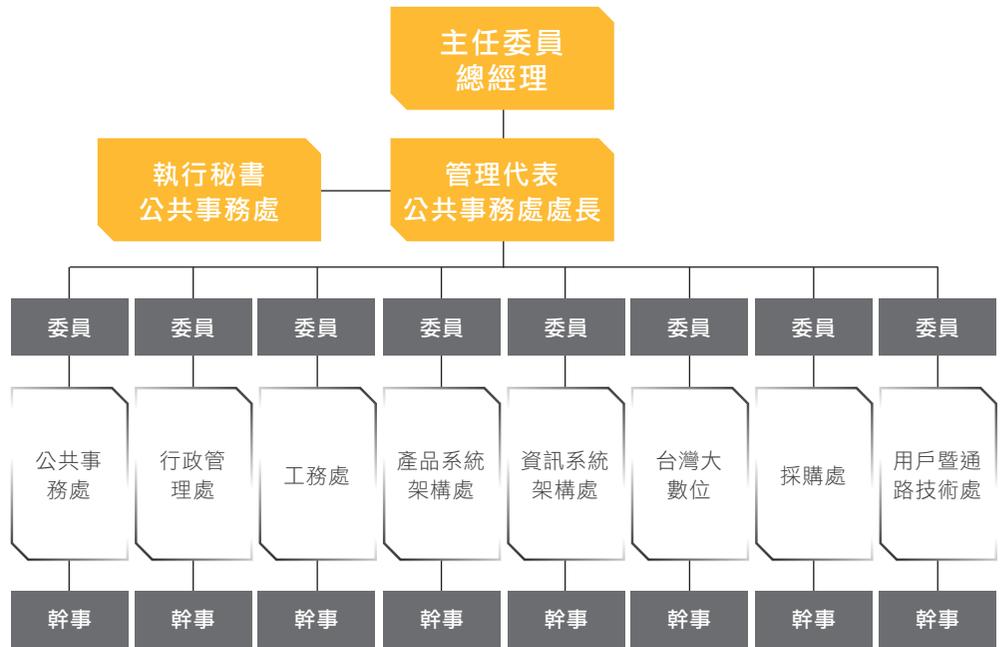
## 2.2 綠色營運

在環保行動上我們積極發揮資通訊服務業的關鍵角色，協助建構智慧低碳社會。透過各項電子化與行動化之服務，為跨產業與部門降低其碳排放量，並藉由接觸廣大用戶與消費者的機會，宣導環境保護的概念，進而扮演「推動者」的角色，達成我們長期目標。

### 2.2.1 溫室氣體盤查與管理

由「能源管理系統委員會」（以下簡稱委員會）推動溫室氣體資訊管理之運作，由總經理擔任主任委員，公共事務處處長擔任管理代表，委員由各相關單位選派代表擔任，並由公共事務處任執行秘書。

### 台灣大哥大能源管理系統委員會組織圖



本公司採營運控制權方法，盤查邊界為台灣大哥大(股)公司、台信聯合數位(股)公司、台灣大數位服務公司、台灣客服(股)公司、台灣固網(股)公司、台固媒體(股)公司、台灣大籃球育樂(股)公司及台灣酷樂時代(股)公司。類型包含上述公司之辦公室大樓、機房、基站及直營門市。

電信業主要耗能以電力為主，在溫室氣體排放中，以範疇二(能源間接排放)為主要的排放，2013年溫室氣體排放計算以2013年實際營運活動數據資料為依據，佐以環保署公告之排放係數及能源局公告之電力係數與熱值計算，2013年度總碳排放量為174,124.14公噸二氧化碳當量。同時，經英國標準協會外部查證確證，2013年度溫室氣體排放如下：

範疇別	範疇一	範疇二	總排放當量	生質燃料 二氧化碳 排放量
各類排放源 排放比例	直接溫室 氣體排放源	能源間接 排放源		
溫室氣體 排放量	3,146.50	170,977.64	174,124.14	1.2601
占總排放量 比例	1.81%	98.19%	100%	0.0007%
占總排放量 比例	1.81%	98.19%	100%	0.0007%

單位：公噸二氧化碳當量

直接能源耗用			間接能源耗用	
汽油(公升)	百萬焦耳	柴油(公升)	百萬焦耳	電力度數
545,380.48	17,811,362.94	36,803.97	1,356,064.36	327,543,376.60

註：熱值及電力係數參考經濟部能源局公告

## 2.2.2 能源使用效益管理

2013年已開始規劃統合性的能源管理及監控IT系統，統合全公司上萬筆電費資料，進行有效的能源管理，節省人工統計所耗費之人力，其監控範圍包含用電異常、用電超約等。另外，能源管理系統委員會亦招集各委員討論並擬訂能源管理行動計畫評估表，針對照明用電、空調用電等進行盤點與擬訂減碳目標，其2013年具體成效如下：

### 1. 節省照明用電：

#### (1) IDC 機房燈管汰換

減碳：49.057 公噸二氧化碳當量

節能率：66.91%

#### (2) 柱招燈用電占1樓用電50%，設定招牌定時器達到節電之目的

減碳：9.79 公噸二氧化碳當量

節能率：56.28%

### 2. 節省空調用電：

#### (1) 主動率先配合經濟部「指定能源用戶應遵行之節約能源規定」，

11類服務業冷氣溫度不得低於26°C

#### (2) 冰水主機汰換更新

減碳：389.5 公噸二氧化碳當量

節能率：25%

此外，積極導入ISO 50001能源管理系統，盤點包括空調、照明、機房、電腦資訊等超過450項設備資產，以2012年作為基線，訂定3年預計減少3%能源使用的具體目標。

績效指標：1. 總公司、門市：EUI 2. 內湖機房：PUE

目標：以2012年用電量為基準，預計3年減少各據點EUI/PUE 3%

目標	2014 年 行動計劃	省電 (度 / 年)	減碳效益 (噸 CO2 / 年)	節能率
節省照明	PL-L 燈具 → T5	20,000	10.3	50%
節省空調	提升冰機效率	40,000	21.6	8.7%

### 2.2.3 基地台的節能措施

#### 提高共站與共構比

本公司在 2003 年主管機關修訂管理規則後，隨即朝 2G 網路建設共構共站之方向努力，舉凡台北、高雄兩市捷運路網隧道、中山高及國道 3 號沿線隧道、雪山隧道、中正機場一、二期航廈、台鐵隧道、高鐵隧道等重大交通建設，皆以共構方式建設。目前，本公司 2G 基地台之共站比例為 80.1%，共構比例為 31.4%。

以共站共用方式，減設新站點及天線

在進行 3G 基地台之建設時，其中有 97% 裝設在原有 2G 基地台上（共站），減少新設站點。

另採用 2G/3G 共用之多頻天線，即使新增 3G 基地台於原有 2G 基地台上，亦不增加天線數量。

此外亦有 23.6% 之 3G 基地台，除與原有 2G 基地台共站外，亦與其他 3G 業者共構與共用天線，提升天線減量成效。

#### 提升基站節能效率

除持續以調整空調設備與溫度設定外，以提升能源效率外，2011 年所採購之 3G 基地台設備，其設備供應商已通過 ISO14000 驗證，較以往採購之設備節能效率提升 50% 外，在終止運轉淘汰後，95% 之零組件皆可再回收重複使用，此類高能源效率設備，已配置於 97.3% 之 3G 基站；另採取變頻式空調設備與調控溫度等方式，提升能源效率。

#### 配合景觀美化環境

為加強基地台景觀美化，以維護整體環境，依「基地台景觀美化及施工工作法則」進行基站綠美化，以融入當地環境的設計減少視覺衝擊，以降低民眾對基地台電磁波的疑慮。

### 各方案採用基站占比統計表

執行方案	效益	2011	2012	2013
空調溫度調升至 28°C (2007 年起)	較 26°C 約可節電 6%	28.0%	28.0%	28.0%
改採變頻式空調 (2007 年起)	約可節電 40%	26.4%	58.8%	67.8%
採用低耗電、高效率基站設備	耗電僅為傳統基站 50%	佔 3G 基站 67.4%	佔 3G 基站 88.2%	佔 3G 基站 97.3%

### 2.2.4 辦公區與門市能源效率提升

在辦公區域與直營門市，透過電力耗用調查與各項節能措施，包括照明、空調與事務設備等面向，改善不必要的電力耗用，並提升能源效率。如針對高耗能用電場所進行細部盤查，並提出具體節能改善方案，以及調整電力契約容量至合理值。

在照明設備上，除裝置省電 T5 燈具、聚光燈罩外亦隨季節調整大樓及營業據點招牌亮燈時間；在辦公區域，採分區控制開關與座位整合，以降低非必要空間之照明用電，並調整電梯運轉模式，減少停靠樓層，鼓勵員工多走樓梯，降低啟動運轉次數，以降低電梯設備耗電。其他，午休時間關閉不必要之基礎照明及事務機器，下班時間關閉電腦、影印機等事務機器及照明設備。2013 年度辦公室用電共 14,386,838 度，較 2012 年度辦公室用電共 14,669,353 度，節能約 2% 用電。

智慧減碳的實踐：全方位視訊會議服務

碳揭露專案 (Carbon Disclosure Project) 於 2010 年所發表的一項研究顯示，虛擬化服務將可有效降低二氧化碳排放並且帶來可觀的財務效益，該研究推估，其以英、美兩國為例，若採用 1 萬個單位的視訊會議，自 2010 到 2020 年，將可減少 550 萬公噸二氧化碳當量的排放，同時產生 190 億美元的效益。

有鑑於此，我們從企業內部及產品面均大力推行，自 2009 年底起，總公司和海外的同仁進行會議多使用視訊系統，包括北京、廈門等地，不只具經濟效益，也降低間接碳排放。在外部推廣上，台灣固網於 2010 年 9 月推出自有視訊會議的服務，我們持續推廣此項產品，不僅提供企業客戶低碳服務，更以此綠色方案贊助公益社團，大幅降低人員交通往返之碳排放；而此套視訊會議更提升志工教育訓練效率，發揮綠色槓桿力量，目前全公司大型（移動式）共 5 套、小型（固定式）共 5 套、門市型共 432 套，總計共設有 442 套。

對外，2013 年累計協助 13 家公益團體 78 個據點（羅慧夫顱顏基金會、心路基金會、勵馨、癌症希望基金會、陽光、荒野協會、善牧及救助協會等），完成視訊會議服務建置與導入，解決其因經費不足、會議往返舟車勞頓效率不彰的窘境。截至 2013/12/31 至今，超過 8,100 人使用，擴大教育訓練人數 2 到 3 倍，已省下逾 521 萬元交通費，且減少 90 公噸以上的碳排放量。

## 2.2.5 推行綠色辦公室節能成果

我們持續提升各項能資源的生態效益，以打造綠色辦公室為目標。在水資源運用效率上，我們定期檢修各項可能給水與排水設備，並調降廁所與茶水間的出水量，主要用水來源為台灣自來水公司。

總公司電信大樓設置回收逆滲透飲水機的廢水，將其作為噴花苗、清掃及洗車之用，每天約可節省 2 至 3 公噸的用水。全年度回收約 500 噸用水，約占總用水量之 2.1%。2012 年設定用水減量 1%，2013 年辦公室每人用水度數較 2012 年減量 2.48%，2013 年度辦公室用水量共計：37,691 度。

### 辦公區域水資源耗用狀況列表

	2012	2013	年度差異	成長率 (%)
用水度數	34,707	37,691	2,984	8.6
度數 / 人	12.97	12.65	-0.32	-2.48

\* R.O. 逆滲透設備排水管單日累計最大量為 86 公升 2 桶，每日約為 135-175 公升不等，以 2F 至 18F 共 15 個樓層，每年 250 個工作日計算，估計一年可回收  $135 \times 15 \times 250 = 506.25$  公噸

## 2.2.6 辦公室資源回收

2013 年度辦公室資源回收數量共計 97.8 噸，較 2012 年度 86.54 噸成長約 13%，辦公室資源回收分為紙類、塑膠類、寶特瓶、鐵鋁罐等，由大樓清潔人員整理收集後，委由合格之廢棄物清理廠商回收處理，另 2013 年生活垃圾總重量為 192,705 公斤。

### 辦公區域資源回收狀況列表

	2012	2013	年度差異	成長率 (%)
回收量 (kg)	86,538	97,748	11,210	13%

\* 高雄博愛大樓無 2013 上半年度資源回收與 2013 整年度生活廢棄物數據

## 2.2.7 電子廢棄物處理

### 有效處理廢電纜

為擴大電信服務範圍與品質，我們定期做纜線佈建與維運工程，過去三年累計在銅纜與光纜之總重量為 3,795,195 公斤；2013 年在銅纜上為佈建總重為 9,150 公斤，光纜則為 1,452,560 公斤，合計為 1,461,710 公斤。

### 纜線佈建與維運工程總重量

年度	2011	2012	2013
銅纜	47,115	62,400	9,150
光纜	977,290	1,246,680	1,452,560
合計	1,024,405	1,309,080	1,461,710

單位：公斤

在佈建或修整電信基礎建設的同時，均有許多廢舊光銅纜線須汰除，而這些纜線若處理不當，對環境也將造成嚴重影響。為避免破壞環境，我們自 2000 年起，委由環保署審查合格之廢纜處理廠商，以光纜折抵銅纜方式統包處理，以同時兼顧環保及節費之雙重目的。2013 年合計處理廢纜總重量約 311,895 公斤，累計過去三年處理廢電纜總重達 1,058,845 公斤。

### 廢電纜回收成果

單位：公斤

年度	2011	2012	2013	合計
銅纜	43,310	98,220	78,005	219,535
光纜	305,920	299,500	233,890	839,310
合計	349,230	397,720	311,895	1,058,845

\* 光纜與銅纜以當年度採購量之長度乘以重量換算之

### 堪用廢舊電池組處理利用

在主機房及基地台能源供應上，均使用電池組作為緊急備援電力，由於電池組屬於耗材，需定期執行量測汰換，為避免堪用資源浪費，我們訂定電池回收標準分類，針對拆回後可再用之電池重新投入使用，以符合環保及節省成本之雙重目的。廢舊電池委託專業廠商處理，處理方式有二：使用年限大於(含)7 年，因使用年限限制，採直接報廢；使用年限小於 7 年，交由電池活化廠商進行電池再生，經再生後蓄電容量達 80%(含)以上者，再投入使用。2013 年度報廢電池 8,785 顆，經電池回收標準分類後，其中 532 顆可供回收再使用，送交 1,307 顆予電池活化廠商進行電池再生，其餘交由廠商直接報廢。

2013 年廢電池(扣除已回收再利用者)交由廠商處理之總重量約 371,790 公斤，累計過去 6 年處理廢電池重量達 2,034,225 公斤，也避免電池廢液對環境的污染。

### 基站、機房廢電池回收成果

單位：公斤

年度	2008	2009	2010	2011	2012	2013	合計
電池(kg)	267,435	319,005	241,290	338,490	496,215	371,790	2,034,225

\* 報廢電池總重量 = 報廢電池數 x 平均電池重量 (45kg/顆)

### 廢手機回收計畫

於 2008 年 4 月率先推出「回收行動，珍愛地球」計畫，這是全台第一套完整的廢手機回收計畫，於全國門市推動回收電池、手機、旅充/座充/耳機/傳輸線等行動通訊相關組件，降低廢棄組件內含的鉛、鎘、鈷等重金屬污染地球環境，讓回收金、銅、塑料等資源得以再生與再利用，減少開發與浪費，手機回收箱採壓克力材質製作，可防電池液洩漏，避免造成二次污染。

我們在 2008 年參與行政院環保署「廢行動通訊產品回收」計畫，截至 2013 年底，已累計回收超過 5 萬支手機，並積極參與經驗分享等座談，協助同業、手機品牌業者、3C 家電通路與國內零售連鎖業一起投入，努力讓台灣成為手機回收點最密集的國家。以 2013 年為例，廢手機回收 7,860 支，配件回收 1,183 公斤，電池回收 315 公斤。

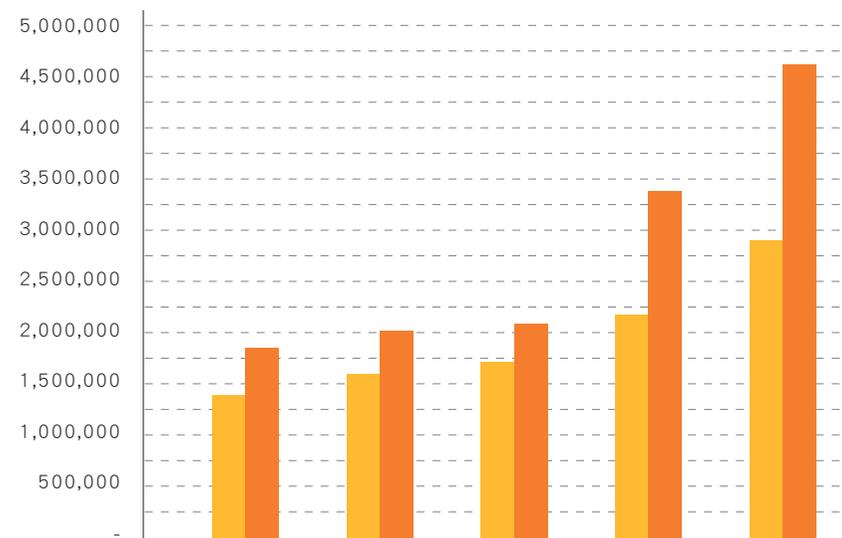
	2009	2010	2011	2012	2013
手機 (支)	9,673	10,137	11,449	11,479	7,860
配件 (公斤)	2,202	1,837	1,909	1,466	1183.1
電池 (公斤)	461	527	499	470	315.4

### 2.2.8 無紙化表單作業

無紙化除了以電子郵件取代實體紙本帳單外，我們也多方落實於企業內部及銷售流程，門市的無紙化作業就是在價值鏈中綠色實踐案例，以往用戶至門市需填寫多份紙本表單，以完成申辦程序，我們為推動無紙化作業，投資軟、硬體設備，讓用戶可於電子面板簽名並以掃描方式檢附證件，過程中無須影印證件，降低紙張使用量並確保用戶個人資料無外洩之虞。

無紙化作業，不僅節省表單、紙張之印刷費用，也降低運送、銷毀及表單倉儲成本，2013 年年底，無紙化的成效已達 11,242,973 份，累積節省紙張超過 1,575 萬張。

### 無紙化表單歷年節省使用量統計



	2009	2010	2011	2012	2013
文件 (份)	1,425,233	1,610,387	1,737,215	2,205,900	2,969,644
紙張 (量)	1,853,572	2,030,706	2,135,404	3,420,261	4,629,949

### 2.2.9 氣候風險因應

#### (1) 法規風險

我們密切關注政府相關法規的制定狀況，包括溫室氣體減量法與能源稅相關法令草案。電信服務業溫室氣體排放量較石化業、鋼鐵業等高能源密集產業等相對較少，預計在法規執行初期將不會納入管制範疇中。能源稅法目前的課稅標的仍以化石能源，如汽油、天然氣等，預計對公司營運造成的影響也相當有限，但其間接對民眾生活習慣造成改變，將有可能對相關虛擬化或行動化服務或產品產生正面的效果。

## (2) 實體風險

由於風災或水災及電力中斷等各類的突發狀況，將可能對電信機房或基地台運作之穩定與安全造成顯著影響，在網路建置的事前規劃中，進行完善之規劃考量，以降低災害發生時之損失及最短時間的復原，並在機房的選擇及建置時，訂定下列基本規範，以提升機房的安全性。

- 機房之建設以符合建築技術規則之建築強度設計及適當之風力及地震強度之規劃。
- 地面型基地台之選點規劃須符合水土保持法並做適當之水土保持。
- 評估災害發生所需適當之電力系統及穩定的電力備援系統。
- 評估災害發生所需適當之傳輸架構及穩定之備用路由。

### 建設高抗災基地台

在 2009 年莫拉克風災之後，我們也響應當時高雄縣政府（現已合併為高雄市）的政策，於當年 10 月起於各山地鄉鎮建設救災型基站，在電力及電信遭沖毀中斷時，此類型基站仍必須發揮對外聯絡救災的功效。

2011 年我們啟動建於桃源區、六龜區、茂林區、杉林區、鳳山區等 5 處高抗災基地台，增設備援發電機，傳輸部分增加了穩定的微波及衛星路由設備。2012 年 8 月，3 輛高抗災行動基地台車加入後，更能於天災發生時能維持穩定之電信服務，提供聯絡急救災使用。

#### 2.2.10 綠色採購

本公司持續落實綠色採購，讓綠色消費市場更為成長，也符合公司在價值鏈創造綠色效益的雙贏策略。因此，我們優先採購「已取得行政院環境保護署認可之環保標章」、「符合再生材質、低污染、可回收、省資源」及「其他可增加社會利益或減少社會成本，而效能相同或相似」等三類，對環境衝擊較少之環境保護產品，更期盼帶動綠色消費風氣，達到生態效益最大化。在 2013 年，我們在綠色採購上的總金額近 1.8 億元。

TWM Group			
類別	標章	產品名稱	Y2013 加總金額
第一類	環保標章 節能標章	基站用空調	26,545,900
第一類	環保標章	影印機 (租賃)	10,329,021
其他	環保大豆油墨	印刷品	103,862,642
其他	ROHS	電腦設備 (路由器)	4,232,720
其他	碳標籤	文具 (影印紙、封箱膠帶)	1,664,439
其他		LED 燈具	1,001,253
其他		油電車租賃	1,173,000
其他		電腦租賃	30,269,987
其他		環保碳粉匣	53,851
總金額 (NTD)			179,132,813

## 2.3 低碳智慧解決方案

### 2.3.1 六星級 IDC 台灣大雲端機房

台灣大哥大於 2013/11/26 宣布，東亞唯一，也是全台第一座獲得國際機房權威管理機構 Uptime Institute Tier III 雙認證的 IDC (Internet Data Center) 雲端機房正式啟用。總面積近 8 千坪、斥資 50 億新台幣的 IDC 雲端機房位於台北市內湖科技園區，採最新國際標準，以 6 星級的設計規劃，提供金融、國際電信以及電子商務等業者穩定且不中斷的機房服務。

#### 五大系統雙迴路 穩定不中斷

要達到 Uptime Institute Tier III 的規格，除了機電設備要有 N+1 備援機制外，更重要的是電力、空調、消防、安全及環控等五大系統都必須以雙迴路進行

設計，具「可同時維修性」(concurrently maintainable)，讓機房在維修或意外發生時，能切換管線使服務不中斷。這不但是 Tier III 和 Tier II 等級機房最大差異之處，更是企業選擇 IDC 的關鍵條件之一。

高節能機房 PUE 僅 1.5 減碳達 24 座大安森林公園

在節能方面，雲端機房結構設計採冷熱通道分離、自然冷卻 (Free Cooling) 等作法，搭配專用空調設備 (如冰水主機、冷卻水塔、換氣風扇等)、正確照明控制系統等，整體能源效率目標依循「The Green Grid」聯盟銀級機房量測基準，達到 PUE(Power Usage Effectiveness) 1.5 的能源效率。相較於一般機房 PUE 2.0 的用電效率，台灣大哥大 IDC 雲端機房約可減少 25% 用電，未來正式運轉後，預估將可減碳達 24 座大安森林公園，有效降低碳排放，堪稱業界首間綠色雲端機房。

再者，隨著客戶伺服器設備往高密度與高瓦數發展，連帶而來的散熱問題將使機房用電量大增。在高電價時代來臨之際，IDC 業者將無可避免地調漲費用以反應營運成本。台灣大哥大 IDC 雲端機房有效降低伺服器以外用電，讓機房用於冷卻的能耗愈少，避免用戶成本隨電價調整而大幅增加。

地理位置優越 提供完整維運管理

台灣大哥大 IDC 雲端機房位處台北市精華地區，臨近中山高交流道及堤頂大道，緊鄰內湖及南港兩大科技園區，可方便客戶快速進行調整或維修。機房除了提供單純的主機代管服務外，另有 Managed Service、VIP 專屬技術窗口、即時監控查詢等多樣管理工具與服務，能讓客戶即時監控與管理資訊系統。在資安上，雲端機房也取得 ISO 27001 及 ISO



27011 資訊安全國際標準認證，該標準協助公司降低資訊脆弱點所造成的損失及預防潛在風險的衝擊，提供企業客戶最大的保障。透過進駐台灣大雲端機房，企業可更加專注於本業發展，降低自有機房建置與管理費用，同時還可減少環境汙染，一舉數得！

2013 年第三季雲端綠機房正式運轉後，於第四季即通過 SGS ISO50001 之能源管理系統查證，預估每年將可降低碳排放達 17,487 公噸，若以大安森林公園一年可吸收 705 公噸碳來計算，相當於 24 座大安森林公園一年碳吸收量，有效降低碳排放。

### 2.3.2 推廣電子帳單服務

自 2008 年 5 月起，我們即正式對外推廣電子帳單，利用電子郵件檔案形式，取代實體紙本寄送，2013 年 7 月起增加簡訊帳單，另，2012 年 8 月起增加可依照客戶個人需求列印必要之通話明細，其餘至官網瀏覽的服務，以每份帳單約可減少 2.4 張 A4 用紙計算，至 2013 年底，共減少 6,696 萬張 A4 紙列印，以及減少實體帳單寄送時排放之二氧化碳量，仍持續推動逐年成長中。

推廣方式以利用帳單、信封、官網、門市及公司活動等自有通路露出推廣訊息，並採用帳單金額回饋、e 化贈品或贈送具環保材質認證商品以吸引客戶申辦，期達真正落實低碳生活最大效果。

\* 減低之碳排放係由所節省之電力回推計算而得

\* 大安森林公園一年可吸收 705 公噸碳，計算資料來源：農委會林務局 根據農委會林務局資料顯示，1 公頃植有 1500 株十年生的水黃皮樹 (行道樹) 的林地，約可固定 27 公噸的二氧化碳，而大安森林公園面積為 25.9293 公頃，二氧化碳吸附量為  $25.9293 \times 27 = 707.869$  公噸，台灣電力排放係數 98 年度為每度電排放 0.623 公斤的二氧化碳

### 2.3.3 行動生活 低碳應用



myBook 是台灣唯一實虛整合線上書城，提供紙本書、電子書及電子雜誌等數位內容，透過行動裝置，讓用戶可隨處、隨時、隨心享受閱讀。輕鬆 e 指 就可買到自己喜歡的書。

除電子書外，myBook 對於電子雜誌的推廣更是不遺餘力，目前已導入近百刊電子雜誌，會員人數亦達 20000 人以上，以會員每月平均下載閱讀 8-10 本雜誌計算，每年約可節省 200~240 萬本雜誌的印刷、紙張、物流及倉儲等資源。



### 行動線上遊戲服務 myPlay1

myPlay1 主要為手機遊戲發行，讓玩家可以透過隨身的智慧型裝置連上網路來玩遊戲，相較於過去電腦遊戲而言，手機較電腦在能源上的消耗較低，且內建的直接支付功能，也讓玩家可以直接透過手機購買遊戲點數，不需像過往電腦遊戲玩家至便利商店購買實體點卡來消費。



M+

M+ 除了讓用戶能透過，文字、圖貼、送禮和朋友連絡情感外，更具備免費 VoIP 語音通話功能。此外，獨特的電信業者別識別功能協助用戶分辨所撥打的電話是網內還是網外費率，提供行動電話使用者透明的消費資訊。



### mySports 讓手機化身健康管理師

mySports 提供跑步、自行車、步行、健走等 20 種運動項目讓民眾透過手機記錄個人運動數據與生理資訊。運動記錄可顯示即時運動軌跡位置、距離、速度、心跳 (需搭配外接設備)、以及卡路里消耗等多項資訊。透過完整的數據與資料，可隨時查看自己的表現並與運動好友進行社群互動與分享。mySports 團隊致力於各項運動推廣與宣傳，包含台灣地區各大路跑與自行車賽事活動與。透過智慧型手機的普及化，讓民眾可以輕鬆運動又能兼顧個人健康管理。

並推出一系列在地化運動路線推薦，讓民眾可隨選經常騎自行車、登山健行與散步的路線。除了沿途欣賞台灣風景之美，即能兼顧節能減碳。



# 為了關懷社會的努力

台灣大一直追求經濟、社會、環境面的平衡發展，身為數位匯流的領航者，更想運用這樣的核心能力，來關懷及服務社會。在迎接 4G 時代的來臨，除了持續將以數位匯流為核心策略方向，也要將 CSR 帶入 4G 時代。透過自身的核心能力及資源台灣大哥大運用核心能力及資源，協助公益團體、弱勢及特定族群跨進數位應用，培育數位創作人才，擴大數位原民關懷公益議題，落實社會責任的正向驅動力。

## 2013 年度可量化的績效

- 2013-11 榮獲「台灣企業永續獎—優等獎」、「社會共融類—楷模獎」
- 即時通訊軟體 M+ 為全台 2,669 個小學、739 間中學，開放免費申請官方帳號，提供學校老師及家長之間更方便、更即時的溝通平台。
- 即時通訊軟體 M+ 為全台 133 個村 / 里長在智慧手機上隨時為里民服務 (截至 2014/5/28)
- 在 2013 年舉辦的 19 場志工活動，總計志工服勤時數達 3,249 小時  
2013 年 i 無限，總計共 26 家 NPO 參與，共發表 32 項成功案例。

## 社會投資成本

2013 年度之社會投資成本主係包括體育贊助、社會公益及社區關懷，共計達 115.6 百萬元。

## 3.1 數位應用 創造新價值

### 3.1.1 連結在地文化，創造社會心價值

台灣大哥大身為在地數位生活的領導品牌，秉持在地出發、關懷在地的精神，善盡企業社會責任，更在多項增值服務上強調本土化，提供在地服務，並支持台灣藝文創作者，積極與在地文化連結。

行動村里專案，解決社區溝通問題

由台灣大哥大自行開發的即時通訊軟體 M+ 積極走入用戶的在地生活，現在更強調要在地化，符合居民們的需求，為每一村里、每所學校、每筆投資打造即時溝通管道。

M+ 提供全省 6,000 個以上的村里免費申請官方帳號，藉由與大專院校 TBSA 志工單位合作，協助各地村里長數位化，輔導里長使 M+ 通信軟體。截至 2013 年 12 月 31 日全台有 8 個里在 M+ 設立官方帳號，至 2014 年 5 月，全台已達 133 個村里，只要加入自己所在地的村里官方帳號，就會即時收到村里長的公告，例如村里節慶活動、施打預防針、垃圾車時間等村里民權益通知；目前加入的村里遍及台北市、新北市、桃園縣、花蓮縣、宜蘭縣、臺中市、臺南市和基隆市等。藉由在地方案的推動，M+ 提供里長、里民、學生三方多樣化溝通管道，讓社區經營也能數位化。



M+ 平台提供校園家庭連絡解決方案

M+ 推出免費官方帳號服務，開放各級學校自由申請，作為學校提供資訊的新管道；像是舉辦運動會前一兩天即可以透過 M+ 主動提醒家長，讓家長更容易安排參與時間，也方便親師間即時溝通。目前包括台北市和台南市多所公私立小學已提出申請，台北市天母國小、私立康橋雙語小學也建

立了官方帳號，訂閱的家長就可以即時收到學校重要訊息通知。

同時，M+ 也提供百人群組功能，老師們可以自行依班級為單位設立群組，家長只需要搜尋群組名稱即可加入，老師不需要蒐集所有家長的電話後再一一加入，而該群組內，不但能佈達教學進度、班級議題，還能針對學生事務提出討論，有效搭起老師、學生、家長間的溝通橋樑，也讓即時通軟體發揮社群力量，成為最便利的電子聯絡簿。

M+ 幫助彌平學校、老師、與家長間的溝通時的兩個重要落差

落差一：學校對家長的資訊佈達不夠即時

落差二：老師與家長的溝通方式常侷限於一對一，且家長間欠缺互助溝通的工具

myVideo & mySports 推廣台灣文化

myVideo 為提供台灣本土內容創造者的發聲平台，提供台灣電影作品一個全新的曝光平台。例如，霹靂經典、台灣故事相關電影、激勵人心的電影、在地的文化電影。另外還有多種戲劇類型，例如，台灣偶像劇、幼兒繪本動畫及關懷家庭社會的小品短片等。



mySports 結合「路線」功能，提供豐富圖文介紹全台運動路線，ex. 美景路線、賽事路線…等。將運動與在地化的旅遊景點、美食等資訊結合，提供更多元且有參考性的運動相關資訊與服務。



### 3.1.2 四大雲端商務服務整合 協助醫療體系運作

提昇內部作業效能

目前聯合醫院已使用電子簽核系統，台灣大哥大進一步提供行動簽核平台及手機 App 簽核服務，支援 Android & iOS 手機平台，達到行動辦公之目標，醫護人員將可隨時透過手機、平板進行簽核作業，當電子簽核流程觸發時，系統可主動提醒用戶待簽核訊息，用戶可於手機上進行回覆後回送至系統，縮短流程。

過去醫療通報作業，例如病患住院通報、急症會診通報等，藉由電信業者簡訊平台來發送通知給醫師或相關人員，雖可達到即時通報的目的，但透過簡訊通報的資料，在手機端接收時，不但無法區分重要性及通報事件類別，而且在資訊的呈現、欄位擴充及訊息的管理上皆不夠便利。台灣大將醫療通報服務由簡訊通報提昇至手機 App 通報，除了可主動通報，用戶收到通報可立即回覆雙向溝通，通報訊息更依類別、重要性分類管理，可立即分辨通報內容，並整合手機行事曆，於事件到期前主動提醒用戶。

由於醫護人員分散在各區服務，目前僅能透過公務電話連絡溝通，行動雲端醫療會議平台可提供醫院同仁，在任何地方、任何時間，透過 PC、智慧型手機或平板可以參與重要工作會議，每月不限次數、不限時段使用，可允許 25 人同時上線參加會議，進行視訊分享、線上錄音、使用電子白板等。

App 的蓬勃發展，帶動智慧型手機的銷量日益增加，中低價智慧型手機的盛行，已是 2013 年必然之趨勢，好的 App 記事工具，則更可以強化同仁的工作效率，台灣大提供全球行動雲端記事 App 第一品牌 -Evernote 給醫院同仁使用，透過電腦，智慧型手機或平板電腦，隨時隨地記錄您的所思所想，所見所得，隨時查詢。



強化便民服務

內政部曾表示復康巴士是未來國家重大政策，有了復康巴士，讓身心障礙者在外出就醫時，可以有尊嚴的上下車，優惠的費用，更可以減少身障家屬的負擔，自 2008 起自 2012 年 9 月底，全台灣合計已有 602 萬人次受益。然而，2013 年底臺北市僅有 227 輛並不足夠，我們捐贈一部復康巴士予臺北市政府，希望以微薄的貢獻，達到拋磚引玉之效果，引領更多的民間企業一同參與並回饋社會。除上

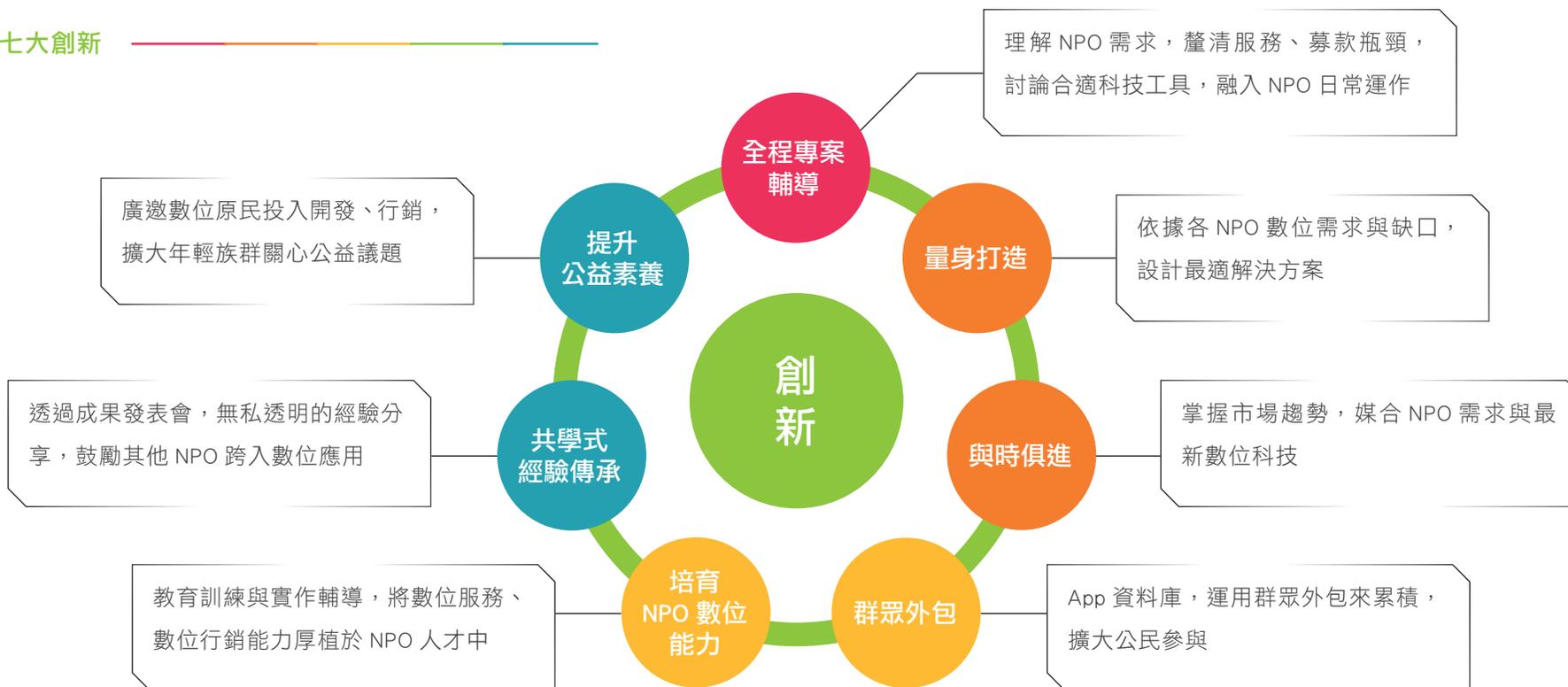
述服務外，亦提供如 App 行動掛號服務、公眾區域 wifi 等，讓民眾能隨時掛號，並在院區也能享受高品質的上網享受。

截至 2013 年底，已完成上述服務中行動雲端醫療會議服務、記事服務、App 行動掛號、復康巴士捐贈以及公共區域 wifi 服務建置，其餘預計於 2014 年完成。

### 3.1.3 i 無限數位公益

在傳統募款 OUT! 數位服務 IN! 的年代，台灣大哥大基金會為了協助公益團體跨入行動服務與數位潮流，首推匯集數位方案於一身的「i 無限數位公益」計畫，我們整合企業核心能力與資源，將數位應用力培植於公益團體組織中，以數位槓桿力提升社團數位應用力、培養數位人才、加強 NPO 內部組織運作效能與外部募款能力，彌補公私部門無法協助的社會弱勢，擴大台灣社會關注且投身公益議題的目的。

### 七大創新



2013年，總計共26家NPO參與，共發表32項成功案例。包括針對老、病、弱3大議題拍攝的3部微電影陸續上線，短短不到兩個月，點閱率已經衝破21萬人次，其中兩度獲得金鐘獎殊榮的演員王琄領銜主演「小華，去哪裡？」看過的人無不動容；全國第一支採用最新技術的「NFC防走失智慧手環」，造福超過150萬失智者、心智障礙者等族群找到回家的路；「無礙自由行APP」透過群眾外包擴大公民參與的方式累積資料庫，提升計約400萬身障朋友、銀髮族及娃娃車族群的行動力；全國首創早療遊戲APP「泡泡歷險記」，復健治療進入行動時代，幫助百萬幼兒潛能開發；「微樂志工」全國首創的跨平台志工服務，鼓勵全民利用零散時間輕鬆做志工。

#### 「無礙自由行APP」- 百萬身障、銀髮、娃娃車族外出寶典

「無礙自由行APP」可查詢全國景點、飯店、餐廳及購物商場等地的無障礙設施；同時，透過APP內建低地板公車路線圖庫，想去哪立刻可搭車出發；截至2013年底資料約2,400筆，至2014年5月已經累計超過四千多筆，多集中於雙北市、台中、台南與高雄等都會區，希望號召全民透過APP內建的「友善空間回報」機制或上傳圖片資料到「行無礙網站」，在打卡分享之餘，順手上傳各地無障礙據點，幫助全國計約400萬行動不便的身障朋友、銀髮族及娃娃車族群，可以圓夢趴趴走。



#### 「NFC防走失智慧手環」- 讓走失者找到回家的路

為了讓迷路的失智者順利回家，台灣大哥大基金會特別與畢嘉士基金會及老人福利推動聯盟合作，共同開發全國第一支採用最新NFC技術的防走失智慧手環，只要用具備NFC功能的手機感應配戴者的手環，便可輕鬆完成通報的工作。比起傳統鋼製手環，NFC防走失智慧手環具有快速通報、定位精準等優勢，而且無須下載程式，使用方便，全面推廣後可以造福超過150萬潛在



需要的族群包括失智者、精神障礙族群或幼童等，幫助走失者找到回家的路。此外，更一舉登上NFC world 國外研究NFC技術之權威網站，將此創舉推向全世界。

#### 「泡泡歷險記APP」早療復健普及化，延伸至居家治療

「泡泡歷險記APP」為一款吸引早療孩童、協助其復健的平板遊戲，遊戲過程對照復健指標（認知、記憶、社會適應、手眼協調），將治療延伸至居家，供醫生、老師、家長作為觀察孩童復健依據之一，並將早療復健普及化，造福全國3.7萬早療兒及其家庭，減輕家屬前往不同種類治療中心耗時耗力的困擾，同時也有助於提升117萬幼兒潛能開發。



#### 「微樂志工平台」供需媒合行動數位化

公益團體常面臨找不到志工的困境，卻有更多民眾找不到適合自己的志工服務項目，為了解決這個困擾，台灣大哥大基金會與微樂生活協會合作，推出全國第一個跨網站與APP的微樂志工平台，鼓勵全民利用零散時間輕鬆報名做志工。全國首創的微樂志工平台操作簡便，加入會員後只要3秒就能完成媒合與報名程序，提升民眾參與意願，讓志工很快找到「適合自己的活動」，公益團體也可以利用QR Code報到等功能，提高效率，短時間內找到「對的志工」。



微樂志工完整體現三大創新的志工概念，包括『微型化』，就是利用公餘或課餘的零散時間即可做志工；『即時化』，隨時隨地以APP完成媒合、報名與報到；『虛擬化』，不僅限於實體服務，也可透過數位傳輸或遠距的方式，隔空完成志工服務。微樂志工平台上線後將讓志工服務型態產生新的革命，吸引更多年輕學子與專業人士貢獻所長，一起投入公益服務，轉化社會風氣，實踐施比受更有福的價值。

網站版本：[www.willo.tw](http://www.willo.tw)

Android 版本：[www.iwillo.co/app/android](http://www.iwillo.co/app/android)

iOS 版本：[www.iwillo.co/app/ios](http://www.iwillo.co/app/ios)

### 視訊系統、mybook 公益電子書 環保省經費 事半功倍

公益團體服務對象於全省各地，過去社工經常需舟車勞頓，教育訓練、溝通會議等交通費用驚人，台灣大哥大基金會截至 2013/12/31 共為 13 家公益團體，78 個據點提供視訊會議服務與教育訓練，訓練人次超過 8,100 人次，擴大教育訓練人數 2 至 3 倍，已省下 521 萬元交通費，且減少 90 公噸以上的碳排放量。

電子書減少公益團體每年紙本刊物印製及郵寄費用，目前與 27 家公益團體參與，累計至 2013 年底，節省約 30% 的郵寄成本，過期期刊與繪本可不斷傳閱，將多元公益議題推廣給更多民眾及使用 mybook 電子書的 50 萬用戶，擴增捐款金額並呼應全球節能減碳議題一舉數得。

### 微電影 用影像感動行銷，突破傳統募款瓶頸

為打破公益團體傳統行銷手法，台灣大哥大號召 myfone 行動創作獎微電影得獎團隊，以真實個案改編，在 2012 年度協助肯愛協會、救助協會、得勝者教育協會分別拍攝三部影片。「11 點的秘密」敘述憂鬱症媽媽如何為了孩子走出陰霾；「拜耶穌的阿嬤」以詼諧手法點出隔代教養下，弱勢家庭兒童課後陪讀的重要；「標籤少女」則透過科幻手法強化得勝者的青少年品格教育。3 部微電影於 2013 年上線三個月總共協助社團募到 9 百多萬元，與前一年度同期相較，總共多募得近 6.6 百萬元，大幅紓解公益團體勸募貧頸，擴大服務對象與範圍。

2013 年度更協助第一基金會、台灣癌症基金會、門諾基金會拍攝三部影片，「爺爺的秘密情人」敘述偏鄉銀髮族透過日托站找到生命中第二



春；「小華，去哪裡」一位罹癌媽媽的擔心，點出心智障礙者年老後該何去何從；「變身」避開癌症家庭的沉重與悲情，看到突破自我奮鬥後所創造出的更多可能性。其中為第一基金會募款之「小華，去哪裡」，在 2014 年 2 月 5 日上線一個月內，即衝破 20 萬點閱次，且該月第一基金會 5180 即時捐之捐款收入較去年同期增加 18 倍。更難得的是，這群微電影創作者平均年齡不到 30 歲，透過公益微電影的拍攝，不僅擴大台灣青年關注公益議題、更提供這群文創人才一個再展光芒的舞台與機會。

### 3.1.4 909 手機語音導覽

台灣大哥大自 2004 年起首創手機語音導覽服務，以行動通訊協助藝文推廣。透過手機語音導覽系統的建置，我們為展覽建立了完整的數位資料庫，讓看展的民眾不用受到時間、地點的限制，讓手機成為專屬隨身導覽員，隨時隨地了解精彩的展覽內容。

我們陸續與國內各大展覽場館合作，推出了藝術、文化、社區、歷史、古蹟、生物等多元的語音導覽服務。除了於朱銘美術館、屏東海洋生物博物館、鶯歌陶瓷博物館等場館設常態性的語音導覽服務之外，2012 年首度產官學界合作與北市觀傳局、北投八頭里仁協會合作推出「北投環境博物園區手機語音導覽」101 則中文導覽服務，首次於開放空間推廣文化語音導覽，讓遊客利用「聲音」認識北投這座充滿故事的觀光小鎮，因應當地國際觀光遊客多，2013 年 9 月底更特別精選遊客來北投絕對不可錯過的 41 處重要景點，推出「英、日文語音導覽服務」，讓外籍遊客也能輕鬆暢遊北投。

我們也不斷與各國際性大型特展合作，至目前已與國內 19 個展館合作 39 檔展覽，推出藝術、文化、社區、歷史、古蹟、生物等多元的語音導覽服務。每場導覽並邀請原作者或美學大師，如蔣勳、朱銘、文學 / 畫家雷驥、金曲 / 金馬音樂製作人雷光夏父女檔等人親自撰稿、錄音，讓民眾能透過專家的角度及聲音與各種藝術作品更加的接近。2013 年 8 月全新開幕的「台灣大哥大數位生活」不僅是科技數位服務展示中心，也運用超過 4 米的室內牆面及空間推出大型裝置藝術品特展，首檔台灣藝術家劉文瑄的作品「無法停止的捲捲捲」和「Mamamia」即提供 909 手機語音導覽服務，民眾來店即可直接撥打專線，就可以聽到這些作品的詳細介紹！手機語音導覽系統，自 2004 年起至 2013 年已累積超過 23 萬人次、聆聽超過 3.1 萬小時。

### 2004-2013 年 909 手機語音導覽服務歷年使用量

年度	人次	小時數	年度	人次	小時數
2005	19,016	408.7	2010	14,545	3,556.2
2006	2,256	387.7	2011	27,513	5,396.7
2007	3,679	766.4	2012	23,110	5,323
2008	62,697	11,527.1	2013	23,317	964.5
2009	27,223	2,146.8	總計	235,475	31,468
2009	27,223	2,146.8			

### 3.1.5 5180 手機即時捐

2005 年 12 月，我們首先推動手機小額捐款平台，「5180 即時捐」充分發揮「便利性」的特點，讓忙碌的現代人，不受時空限制，讓愛化為行動，更為社福團體建立長期募款管道。此服務也充分結合電信業的核心技術 IVR(Interactive Voice Response) 與後端服務，捐款金額從 100, 200, 300, 500, 1000, 1500, 2000, 3000 到 6000 元，讓用戶有不同的捐款額度可選擇。結合後端金流及資訊流系統，用戶可以伴隨電信帳單繳納捐款，捐款時也可選擇線上索取收據，既安全又便利。

此外，於 2013 年 2 月在行動客服 App 中新增「我要捐款」之功能，方便用戶隨時隨地能使用 App 進行捐款，省去語音撥打時間，以行動化大幅擴及年輕捐款族群。讓智



慧型手機成愛心存摺，個人化的即時查詢，擴大持續性捐款效益。

自 2005 年 12 月啟用至 2013 年底，已有 67 家社福團體在本系統上進行募款，協募成效也逐步成長，累計募款金額已超過 5 千 3 百餘萬元，累積捐款人次近 12 萬人，涓滴細流，匯成江海，更代表了台灣公民社會中穩定持續的良善力量

此外，我們更投入企業資源，透過各種企業活動、宣傳管道協助公益團體提升能見度與募款效益。針對公益團體的需求不定期舉辦年度講座等教育訓練，如：「公益 X 行銷 X 科技」等，不僅提供公益團體溝通交流的平台，更希望幫助社團面對知識經濟的浪潮衝擊時，能夠在管理本質上精進。未來，我們將持續進行系統優化與拓展服務的社團與用戶，並不定期配合社團計畫提供資源協助、擴大捐款效益，期待手機捐款能成為社福團體的主要捐款管道之一。

### 5180 歷年捐款成效及參與社團數

		歷年捐款金額 (單位:元)							
年次	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	
捐款金額	2,899,400	4,203,700	7,012,600	7,846,800	7,220,200	7,790,900	7,452,900	8,615,600	
		歷年捐款人次 (單位:人次)							
年度	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	
捐款人次	7,177	11,448	16,286	17,662	16,391	15,557	15,605	19,815	
		歷年參與社團數							
年度	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	
社團家數	8	17	25	40	49	56	63	67	

### 3.1.6 數位人才培育－myfone 行動創作獎

2007 年台灣大哥大基金會為回應國人國文程度低落、音樂市場萎縮、優質創作人才缺乏等社會問題，並期待提升國人數位創作之風氣，特舉辦「myfone 行動創作獎」，以 70 字簡訊和 45 秒鈴聲之特殊格式鼓勵民眾善用最熟悉的生活必需品—手機，隨時、隨地、隨身創作。舉辦 7 屆以來，無論是投稿件數、講座參與人數、人氣投票參與人數都持續創新高，締造國內藝文創作徵件的新猷。足見《myfone 行動創作獎》已在短期內奠定其知名度與地位，成功掀起行動創作風潮。

近幾年影音平台的蓬勃發展，行動影音創作多元化的趨勢明朗，為因應影音體驗和電影復興的浪潮，2012 年新增「微電影」組，以「感動」為題，2013 年，以「改變」為題，鼓勵大家走出自我侷限，改變從自我做起！用各種拍攝工具，以紀錄片、劇情片、動畫片甚至廣告片各種類型呈現。另為鼓勵年輕學生加入創作行列，特別設立學生保障名額，透過 myfone 行動創作獎的微電影徵件活動，大量栽培文創影音人才，兩年來，「微電影」組投稿數超過 300 件，2014 年更提高首獎至 100 萬元並增

設「最佳行動影片」獎金高達 50 萬元，鼓勵學員以行動裝置進行創作、參與競賽，更提供作品發表的舞台。

同樣的理念贏得許多重量級評審的共鳴，簡訊組由大師級的余光中、廖玉蕙、詹宏志、平路、王文華擔綱，鈴聲組由黃舒駿、侯志堅、雷光夏領軍，微電影組則有小野、戴立忍及楊力州等決審評審，評審一致認為參賽作品水準逐年攀高。簡訊犀利切中時事，呼應當代議題，滑手機的低



頭社會現象，已擊退去年紅透半邊天的小三題材，躍升為新歡。鈴聲組呈現 M 型化，就是專業度極高與極低的現象非常明顯，同時今年曲風非常多元讓人驚喜，包括雷鬼 (Reggae)、電子舞曲 (Techno)、重金屬 (Heavy metal)、爵士 (Jazz)、藍調 (Blues)、嘻哈 (Hip hop)、音樂劇 (musical)、A Capella、

### myfone 行動創作獎參賽統計

	第一屆 2007	第二屆 2008	第三屆 2009	第四屆 2010	第五屆 2011	第六屆 2012	第七屆 2013
簡訊文學	5,232	4,745	22,512	39,494	48,279	44,497	40,562
原創歌曲鈴聲	138	331	424	427	660	470	425
微電影	-	-	-	-	-	201	100
總件數	5,370	5,076	22,936	39,921	48,939	45,168	41,087
人氣獎票數	-	-	49,674	54,370	65,260	159,399	123,530

### 2013 第七屆 myfone 行動創意講座一覽

日期	講題	講師	地點	人數
5/01	文字編織的秘密	廖玉蕙	臺南一中	1,200
5/13	由戀愛的十個階段談生活中的小創意	瞿友寧	崑山科大	180
5/14	文字編織的秘密	廖玉蕙	景美女中	800
5/20	從「維士比」到「微電影」	楊力州	輔仁大學	50
6/13	文字編織的秘密	廖玉蕙	新竹中學	120
6/13	音樂創作的靈機一動與臨門一腳	侯志堅	政治大學	70

Funky、黃梅調等超過 10 種橫跨不同領域、年代的風格。微電影則回應主題，跳脫框架，參賽者影片以親情、愛情，核安議題等題材為主，反應當代社會氛圍，在短短五分鐘內陳述理念，鼓勵數位創作的影響力無遠弗屆。

### 影響力 1：參與作品質量兼具

被譽為《行動奧斯卡獎》的 myfone 行動創作獎，第 7 屆得獎者年齡分佈從 15 歲到 71 歲，而參賽者的年齡分佈則更廣，可說是全民運動，其中 19-22 歲佔 23.93%，為最主力參與族群，30 歲以下參賽者更高達 69.54%，深受年輕世代的青睞！此外得獎者來自各行各業，以其精緻思維表達小市民心聲，作品中可微觀台灣社會現況，反映當下最真實的百年意涵！隨網際網路蓬勃發展，myfone 行動創作獎在網路亦造成巨大影響力，每年舉辦入圍作品的人氣票選，更於社群媒體中受到矚目。歷屆得獎作品可參閱網站 [www.myfone.org.tw](http://www.myfone.org.tw)「歷屆回顧」。



### 影響力 2：反應時代生活

由於作品質與量的同時累積，《myfone 行動創作獎》代表的意涵不再只是純粹的創作競賽、文學或音樂之美的探討，而是當代人的生活與社會的縮影與紀錄。從第三屆《myfone 行動創作獎》開始，台灣大哥大發表作品中的社會觀察，而 2013 年第七屆作品更點出當代意識狀況，包括道出滑手機的低頭社會現象、手機引發的新人際關係現況、社群網站 FACEBOOK 的衝擊、世說新語出現新的對照詮釋、食安問題等等社會議題。詩人余光中曾形容簡訊文學用簡短巧妙的方式表達全民心聲，好似「詩經採十五國風」相當值得當政者、研究社會問題、和父母老師的人們參考。

### 影響力 3：文創風潮人才培育

《myfone 行動創作獎》以手機為新興創作工具，反應時代需求、科技變化，前所未見地將簡訊視為新文體、鈴聲視為新音樂格式、微電影因應行動影音的需求，提出行動創作競賽構想。不只掀起文藝復興風潮，讓科技與文學、音樂與影像擦撞出奇妙的火花，更是鼓勵大眾以全新的角度看待手機工具所傳遞的內容，讓眾多潛力人才投入創作，並培養優質的文學、音樂及影像內容，進而可以促進數位內容與創作人才的培育，對於核心營運方向形成正向的循環。這也和國家發展文創產業的方向一致，期望藉由持續提供創作者全新的創作空間、發掘優質的文字、音樂及影像內容，進而提升全民軟實力，鼓勵數位內容與文創發展。

為鼓勵評審與創作者的交流，第 7 屆延續於頒獎典禮後舉辦「創作面對面」，超過 100 位創作者參與，使 myfone 行動創作獎成為一創作者交流平台，讓創作者和評審針對個人作品提問解答，提供雙向近距離的溝通機會。

為擴大活動影響力及增加得獎作品的曝光機會，2013 年增加異業合作機會及整合集團資源，將第七屆簡訊文學組得獎作品刊登於 CAMA 咖啡杯套，同時微電影作品於凱擘寬頻數位電視、台媒有線電視及 myVideo 影音館播放。頒獎典禮後，更於台北市客家文化公園首辦一個月的作品展。

### 3.2 數位包容 提升競爭力

#### 3.2.1 依族群需求規劃的方案

針對有別於一般用戶之特殊族群需求，特別量身訂做規劃優惠方案，以妥善照顧其需求。

#### 銀髮樂活迎接數位浪潮

高齡化已是台灣社會不可避免的趨勢，我們也運用核心技術與服務為長輩提供友善的通訊環境。針對銀髮族 (60 歲含以上，偏鄉地區顧及老年人口較多，

特將優惠開放至 50 歲以上)，於 2008 年起提供多種月租費半價之方案，至 2013 年底已達 13 萬人次享有優惠。

更在 2011 年 3 月起，搭配前述方案的「銀髮安心機」，其配有超大鍵盤、超大鈴聲、超大字幕、超長待機時間且兼顧老人安全考量的功能設計，如手機頂端有手電筒按鍵，長輩可用於暗處照明，避免跌倒等意外發生；萬一發生緊急事故，按下背面的 SOS 緊急求救鍵 3 秒，可即時聯絡上家人。

為鼓勵長輩使用行動上網，2013 年特加入品牌可通話平板電腦可適用銀髮族專案 (語音月租半價)，免除長輩對於使用智慧型手機銀幕太小的不方便，也為了讓長輩使用上網不用擔心費用，特提供其上網 \$489 吃到飽優惠，故僅針對銀髮長輩推出的方案月付僅需 \$689，即可享有隨時大銀幕上網的便利與樂趣，2013 年度受惠人數約 6,500 人。

#### 弱勢及偏遠地區資費補助 保障通訊權益

本公司針對身心障礙者規劃提供「新身心障礙與聽語障用戶專屬優惠方案」、ADSL 上網「愛心方案」，以月租折扣並針對聾啞用戶另加贈簡訊及視訊分鐘數等優惠，2013 年度方案受惠人數約千人左右。

此外也針對平均收入較低的農業縣市 (花東嘉義屏東等)、行動上網普及度不足之區域、偏鄉地區、離島，特別推出低語音月租 (最低月租 \$99) 與低上網月租 (\$50/月可享基本上網 500MB 優惠) 等特定專案，以期減少該區域與都會區的通訊落差，2013 年度約有千人受惠。

2013 年另外針對農業型縣市 (例如屏東)，低收入用戶推出行動上網 \$50/1GB 的特殊專案，讓高品質通訊服務透過最低價格讓用戶享有，此將有助於偏鄉地區行動上網更加普及，資訊流通更加便利，該年度於屏東受惠人數約 500 餘人。

#### 外籍旅客及新移民友善方案

台灣大哥大針對全省 40 萬名外籍勞工，推出預付卡打國際電話回家鄉，天天

都有優惠時段（提供 3-5 折優惠費率）來照顧這些離鄉背井的經濟弱勢族群，使他們能在工作之餘排解思鄉之苦而不會有太大壓力。此外，台灣大哥大每年皆會與桃園縣政府及印尼、泰國等在台辦事處，聯合舉辦年度演唱會及潑水節等因應節慶的大型活動，2013 年約有 1 萬人共襄盛舉。

為了提供最彈性且多元的服務給用戶，針對外籍旅客也提供預付卡優惠，於桃園國際機場一、二航廈均設置專售預付卡的 myfone 門市，提供多樣化語音及行動上網組合，以滿足外籍旅客來台觀光時的電信服務需求，2013 年度有 5 萬人次申裝，讓外籍旅客來台可透過彈性且低價的產品組合享受優質的電信服務。

### 3.2.2 myfone 全能幫手 虛實整合

全能幫手自 2013 年 9 月於全台 150 間 myfone 門市提供服務，並於 2013 年 11 月擴增至 180 間 myfone 門市。全能幫手是一套於客戶換機、維修時，提供手機內資料移轉及備份服務的軟體，並能快速大量地為客戶的智慧型手機安裝 APP（包含台灣大客服、M+ Messenger、myMusic、myVedio、myBook、myfone 購物、mySport，及其他熱門推薦 APP 如：Line、Facebook、手機保鏢、來電管家…等），省去客戶自行下載時間，讓客戶所購買的商品不僅是一支手機，還包含手機內豐富的軟體與內容，讓廣大用戶感受更便利的行動數位生活。截至 2013 年底，全能幫手已為客戶安裝超過 37 萬個 APP，提供資料移轉、備份、還原服務 2,800 次。而至 2014 年 5 月底，全能幫手已為客戶安裝超過 75 萬個 APP，提供資料移轉、備份、還原服務近 5,000 次。

### 3.2.3 提升數位競爭力

數位包容已不單純在於城鄉落差或硬體資源缺乏，更顯著的落差在於課程內容及師資等軟體規劃，因此，台灣大哥大在提升數位競爭力的 CSR 長期策略上，從資訊近用、資訊素養、資訊應用、鼓勵數位創作等四個不同層次規畫不同方案，希望透過改善硬體設備、強化軟實力，增強青少年數位能力、資訊素養與影像教育，培育國家未來重要的影像人才，也間接培養未來的員工人才庫。

#### 資訊近用

##### (1) 普及服務

2009 年起子公司台灣固網和台灣大哥大基金會在國家通訊傳播委員會指導下，持續配合「村村有寬頻」、「部落有寬頻」政策，提供阿里山山美、茶山、十字村及南投縣仁愛鄉精英村及新竹縣尖石鄉義興村寬頻數據服務，讓地處偏遠的社區部落，能透過網際網路和世界接軌，得到第一手的資訊、從事電子商務等。考量當地易受天候不良、地形障礙影響，採光纖和超高速數位用戶迴路（VDSL）方式，建設完成約 3.3 公里的光纖，並能確保傳輸品質穩定，提供優質服務，以達改善該地區民眾對外通訊環境，提升寬頻普及率為目標，在硬體建設完成後，基金會更進一步提供村民的上網費和電路費第一年免費及第二年半價的補助，減輕村民寬頻上網的負擔。

此外，2013 年推動偏鄉寬頻升速建設，積極響應政府縮小城鄉數位差距的政策，為了讓偏鄉民眾享受更穩定、更快速的寬頻上網服務，提升阿里山鄉山美村、茶山村及新竹縣尖石鄉義興村的寬頻上網速度。配合升速作業，抽換並重新佈放芯數不足光纖，更換設備及卡板，上網速度由 2Mbps 一舉升到 12Mbps。2013 年度普及服務的維運費用合計 2,967,183 元。

## (2) 數位學習中心

根據行政院研究發展考核委員會(簡稱研考會)(註1)公佈的「102年臺灣各區域數位機會發展現況」報告,全國上網率已達76.3%,其中數位發展1級區域5級區域之上網率相差達26.1%;根據研考會「50歲以上民眾數位機會調查」(2013.12),50歲以上民眾上網率43%;根據「101年身心障礙者數位機會發展現況」(註2),身心障礙民眾的上網率仍僅26.3%。為改善此一現象,我們投入電信核心技術,整合行動、固網及有線電視資源,針對偏遠地區、弱勢族群建置數位學習中心。並於2014年計畫針對銀髮族開設課程。

為完整了解實際需求,我們透過書面資料、實地訪查與前置課程規劃,提供電腦硬體設備與維護、網路頻寬、種子師資培訓課程等,避免資源浪費與重複,並結合當地非營利組織,規劃切合社區居民需求的課程與活動,讓雙方資源發揮在刀口上,真正增進社區居民的數位機會。

數位落差問題不僅是硬體設備不足,更缺乏授課教師,而人口外流現象,也讓部分偏遠地區流失種子師資。為解決師資問題,我們協助輔導在地組織運用e-learning資源及當地教師師資訓練,培養其主管管理與授課能力,同時培訓社區婦女、國高中學子成為種子師資,鼓勵受助者成為助人者。除此之外,運用IP-camera,促進我們與在地組織間的聯繫,精確掌握使用狀況,以及時提供協助;也讓數位中心之間得以互相觀摩,汲取寶貴經驗。

自2007迄今,目前持續營運中包括宜蘭蘇澳、萬華、第一社會福利基金會(台北第一社福第一發展中心、愛智發展中心、恆愛發展中心)、心路社福基金會、桃園脊損、中壢木匠、嘉義東石、高雄鳳山、林園、烏松、大寮、花蓮壽豐及台東達旺和太麻里等地,結合當地非營利組織共有14間數位學習中心持續營運中。透過企業與社區的共同努力,期能讓貧困兒童、外籍配偶、銀髮族、多重障礙兒童及成人等弱勢族群,也能有機會透過電腦、網路的學習,增進技能與

世界接軌。2013年與夢想之家合作新增建置6間數位中心,提供電腦設備及線上影音教學資源,其中包括得勝者文教機構提供的國中遠距教學課程,不僅有錄影教學,還有課後Live的互動解題及獎勵問答。合計開辦56班228人次,包括基礎電腦課程、網路應用、社群應用、多媒體製作、文書及影像處理、線上影音教學、電子商務等。期待缺乏資源的偏鄉數位學習中心能成為培育青少年課業、品格、生活與夢想的搖籃,用教育改變台灣的下一代。

## 資訊應用

### (1) 製作優質數位教材

至2013年底,台灣大哥大基金會已累積出版26套教材,致贈超過27,516份,獲各界肯定。為讓教師更便利取用數位教學資源,2013年台灣大哥大基金會於官網架設數位教材線上申請系統、加盟教育部「數位教學資源入口網」企業單位,將教案手冊製成電子書於台灣大哥大myBook免費下載,以及將大師級音樂演奏作品製成手機鈴聲與來電答鈴免費下載,期以多元方式協助偏鄉民眾與學童學習,縮減城鄉數位落差。

我們自2009年發行數位教材,類別涵蓋音樂會演出實況、培養青少兒健康網路素養、數位影像創作、數位編曲、環境教育與人文關懷等多元內容。我們積極說服合作夥伴、音樂家提供公益版權,甚至努力取得價格昂貴的國外樂譜公司授權,由台灣大哥大將這些極具教育意義的影片,限量發行製成數位教材,免費提供給學校、圖書館及其他文教相關單位等。

教師在做教學準備或製作教材時,常透過網路搜尋引擎找尋相關的教學資源。然而,搜集的資料未必完全適用,內容品質亦參差不齊,更遑論取得公播授權。為彌補教育缺口,有別於市面上一般影音光碟,台灣大哥大以教學為導向製作數位教材,包含專業知能手冊輔以豐富影片,特別邀請專家撰寫深入淺出的解



(註1) 已於2014年1月整合改組納入行政院國家發展委員會下。

(註2) 行政院研究發展考核委員會:身心障礙者數位機會報告最新版本為101年12月。

說，設計教案或學習單，更貼近授課與學習需求，針對各項主題循序漸進的引導學習，對於成長中的孩子更是難得可貴的學習教材。

### 2013 年製作出版的 5 套數位教材



26 藝文  
台灣大哥大日月潭花火音樂會 魅影歌聲



25 藝文  
台灣大哥大舞在一起音樂會



24 藝文  
台灣大哥大唱在一起 A Cappella 音樂會



23 數位創作  
動畫創作入門攻略



22 網路素養 戰文

### (2) 影像教育與應用

網際網路發達與行動裝置使用的普及化，所代表的是一個用影音說故事的競賽時代，亦即『影像力 = 影響力』。因此，基金會與公共電視以「培養未來多媒體人才」作為出發點，持續推動「青少年行動微電影創作營」計劃，藉由專業的指導，培養青少年用影音說故事能力，藉以提升青少的影像力與競爭力。

### 青少年行動微電影創作營主題及成果

年度	初階營隊主題	進階課程主題	參與校數	報名人數	短片數量
2009	手機 show 台灣	—	15	98	15
2010	我的潮語字典	—	36	315	20
2011	行動報馬仔	—	56	267	20
2012	下課後的天空	攝影棚多機 Live	95	473	23
2013	生活中的小確幸	動畫世界面觀	102	487	25

營隊中提供高階攝錄影手機設備，聘請知名導演，指導參與學生初階影像概念、創作技巧及討論拍攝大綱、分鏡腳本，結合產業資源邀請頂尖導演如《翻滾吧！阿信》林育賢和《一首搖滾上月球》黃嘉俊導演親自指導親臨監製，輔導創作團隊共同用手机完成 2-3 分鐘的短片。過程中不僅演練拍攝技術與技巧，更強調智慧財產權的正確法律觀念，並融入媒體素養課程，學員們透過兩天的活動中，學習到的不只是影像創作能力，更重要的是培育媒體素養的價值，成為能夠分享具社會價值影像的創作者。隨著科技的演進，網路速度從 3G 到 4G，儲存方式從終端硬碟到雲端，攝影器材從手持走向行動化、穿戴化，台灣大哥大推動影像教育與時俱進，2013 年購置防水功能手機、2014 年引進 GOPRO 穿戴式行動裝置，使數位營隊的課程不斷精益求精。

台灣大哥大所提供的影像教育課程，技術面透過實際演練拍攝技術與技巧，

不僅可以提升青少年影像表達能力，價值觀上更將正確的媒體及資訊素養融入課程，且加強智慧財產權觀念，學員們在兩天的活動中，學習到的不只是影像創作能力，更重要的是的價值，成為能夠分享社會價值影像的創作者。青少年於手機短片創作數位營中所完成之作品，藉由不同的管道及平台傳播，或透過參與國內外影展為自己發聲，獲得正面評價，進而帶動青少年投入數位內容創作，使影像教育在此良善的循環下發揮正面影響力與傳播力。

2014年2月，參與富邦文教基金會主辦之「不簡單生活節— youngvoice super festival 短片×攝影×論壇×趴踢」，讓歷年來學員的短片作品多一個發表的平台，並鼓勵青少年積極投入以行動裝置拍攝短片影像數位營隊。

為提升學員多元影像學習目標，自2012年起開辦進階班邀請歷屆參與營隊的學員，轉變為未來推廣手機創作數位營的種子，並且成為帶領後輩學弟妹的營隊隊輔，將經驗傳承。進階課程每年規劃新興媒材課程，使學員的數位編輯力再進化。2013年舉辦「動畫世界面面觀」動畫製作進階課程，透過課程理解動畫概念、發展進程及未來產業趨勢；實作體驗的部分，則禮聘動畫製作導演親自指導，讓學員印證所有錄像拍攝的原理，並能完成有趣的動畫短片，學員們可以透過「回娘家」擔任隊輔或參與進階課程，拓展未來自我在影像創作的可能性。自2009-2013年五屆以來，累計103部手機短片，參與學校全台超過304所，共759位學生，為國內培育手機短片創作的唯一搖籃。

### 資訊素養

有鑑於網路使用者的年齡逐年下降，青少兒因缺乏正確的資訊素養，而引起各式成癮、霸凌與網路犯罪等各式問題，我們自2009年起與白絲帶關懷協會（國立政治大學數位文化行動研究室）共同合作，探討當代青少年網路行為及問題（援交、色情網站、網路成癮、網路霸凌、網路身份與自我認同等），共同製作網路素養教育影片，強化青少兒數位安全的認知與自我保護的能力，例如網路著作權、個人資料保護與散佈網路謠言涉及的法律問題等。

此外，我們結合台灣大哥大企業志工、家長、教師等力量，運用有趣生動的教案與影片，至校園推廣，藉由影片與互動討論，讓青少年釐清許多似是而非的網路迷思。自2009至2013年，累積已近400所學校及近5萬人次學生參與課程。

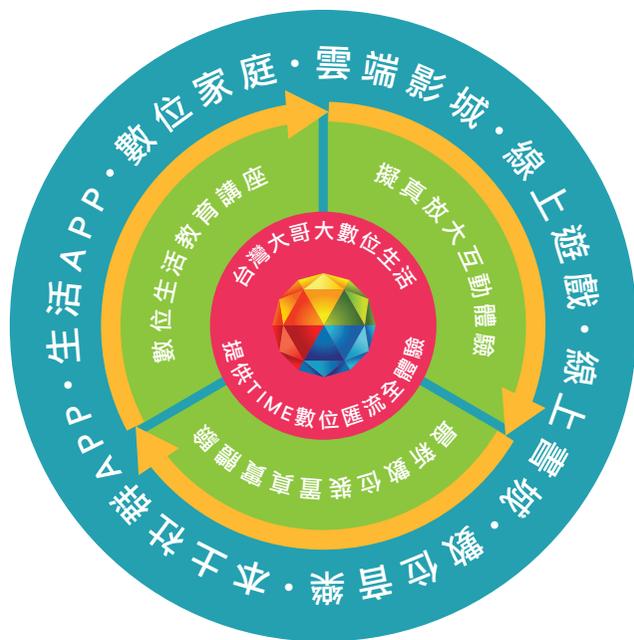
### 2009-2013年網路安全宣導實施校園數與參與學童人數

年份	2009	2010	2011	2012	2013
校園(所)	41	62	72	87	134
學童(位)	7,249	10,295	7,943	12,772	12,378

### 3.2.4 台灣大哥大 數位生活概念館

為了讓客戶及消費者能輕鬆舒適地體驗台灣大哥大創新雲端數位內容服務(Digital Content Services)，特於知名建築師伊東豐雄所設計的臺北文創大樓一樓，設立「台灣大哥大數位生活館」。以文創的氛圍呈現數位科技內容，提供T.I.M.E.全體驗，以擬真放大的數位設備，讓雲端世界可以趣味體驗輕鬆上手。





在擬真放大體驗專區可以雙手任意點選 myVideo、myMusic、M+、行動客服 APP，並隨個人習慣放大縮小，甚至可以兩人同時操作 M+，互傳動態貼圖時，瞬間放大即時通訊的樂趣；另外在個人深度體驗區，可透過 beats Audio 高級耳機聆聽 myMusic 線上音樂；透過平板，可深度閱讀 myBook 電子雜誌；還可觀賞高畫質的 myVideo 雲端線上電影，並特別安裝懸掛式指向性喇叭，民眾即使是在開放環境使用 myMusic 或 myVideo，也能享有立體聲效果。

### 3.3 文化公益與企業志工

#### 3.3.1 支持台灣體育

台灣大哥大致力於提供消費者輕鬆簡單、愉悅、人性化的行動生活，也以支持體育，透過運動行銷實踐「與你生活在一起」的品牌精神，台灣大哥大贊助支持各項大型運動賽事，歷年來贊助的活動包括從高爾夫球、棒球、以及籃球等。除了贊助體育賽事的舉辦，台灣大哥大更關心賽事核心的體壇選手，也希望在經費贊助外，能結合集團資源與企業核心能力，做建設性的發展和中長期的支持，導入企管理念專業經營，給予球隊專業而系統化的後援。

#### 球隊發展具體行動

基礎紮根期	成立台灣大籃球育樂公司，以企業化組織系統專責球隊發展管理，整合母公司人力、物力做為球隊最堅強的後援部隊。
強化轉型期	聘用外籍教練，引進國際化訓練—同時也接受馬來西亞國家隊主教練來台擔任客座教練，促進國際交流。提供球員發展機會—擔任廣告代言，接觸不同領域
積極拓展期	積極思考拓展策略，創造更好更大的舞台讓國內好手與公司共同發展。



### 3.3.2 公益活動

台灣大籃球隊積極參與公益活動，具體實踐企業社會責任。

活動名稱	活動地點	參加球員
一日體育老師	景美女中、金城國中 鳳山高中	張容軒、陳孝榮、魏維等
心路基金會籃得好天天	高雄	何守正、林耀宗、張羽霖 張容軒、陳孝榮
台灣大哥大 敲在一起音樂會	臺北文創	魏維、吳岱豪
新竹縣縣長盃	新竹竹北體育館	吳岱豪、張羽霖、魏維 林耀宗
NFC 防走失智慧手環 協尋公益活動	臺北文創	陳建州、何守正、吳永仁 吳岱豪、林耀宗

### 戶外音樂會

表演藝術一直都是文化創意產業中最能突顯文化價值及創意能力的一環，而古典音樂則是當中直接又具有強大感染力的精緻化表演藝術。台灣近年來由於文化創意產業的推行以及表演藝術的蓬勃發展，培養出許多優秀的音樂團隊。但由於一般大眾對於古典音樂依舊有「高票價」、「殿堂藝術」等難以親近的刻板認知；再加上文化、經濟資源多集中在都會區，精緻的古典音樂會大多只在大都市演出，造成了古典音樂在普及化與推廣上的困難。

為推廣古典音樂及優質藝文活動，使民眾在沒有經濟、年齡等限制的情況下輕

鬆接觸古典音樂之美，台灣大哥大自 2005 年開始舉辦大型戶外古典音樂會，邀請國內外的音樂大師及樂團共同參與，在台灣各地進行免費戶外演出。從部落、鄉村、風景名勝到大都市，我們將優秀的音樂家、樂團及精緻的古典音樂帶到各個角落，藉由培養各地民眾的音樂鑑賞力，提升藝文素養，扶植優秀表演團體，厚植全民的軟實力。

我們思考企業在藝文活動推廣中的所扮演的角色及定位後，跳脫了傳統贊助者的被動角色，轉變為創意發想策畫者。從演出地點選擇、演出團隊邀請到節目設計企畫、行銷宣傳，發揮企業的營運專業及整合能力，將企業、表演團隊、民眾及地方以音樂做了最佳的串連。

自 2011 年起，我們開始探索藝文推廣之外的更多延伸價質及可能性，加入了公益的元素。除了邀請公益團體到現場欣賞演出外，更精心設計與音樂會主題相契合的公益團體在音樂會的暖場、中場休息及散場等時段進行軟性的推廣及介紹，並結合了台灣大哥大的核心技術所建構的 5180 手機捐款平台，提供民眾無壓力又便捷的募款管道，成功的幫助公益團體帶來募款及宣傳效益，成為企



台灣大哥大音樂會粉絲團

業推動公益與藝文活動結合的嶄新示範，讓戶外音樂會對社會的貢獻更加多元。自 2011 年起結合藝文與公益，已幫助 13 家 NPO，募得 1,606,638 元！

我們在 2013 年間共舉辦 5 場主題式音樂會，從臺北文創文化廣場首場開幕國內外四團接力的阿卡貝拉音樂會、台灣民謠改編的打擊樂、融合「創意節奏」與「東方元素」元素跳出台灣味的美式踢踏舞、風光明媚配合華麗煙火的魅影歌聲日月潭花火音樂會、國際小提琴大師胡乃元與 Taiwan Connection 室內樂團，以多元化的面向提供民眾新的視野與體驗。2005 年迄今已於全省各地舉辦過 38 大型戶外音樂會，超過 51 萬以上人次蒞臨欣賞！



## 2013 音樂會場次列表

場次	日期	主題	地點	表演團體	公益團體
1	2013 5.18	台灣大哥大 唱在一起 A Cappella 音樂會	松山文創園區 臺北文創文化 廣場	VOX 玩聲 神秘失控 歐開 The Exchange	財團法人陽 光社會福利 基金會
2	2013 6.8	台灣大哥大 敲在一起 音樂會	松山文創園區 臺北文創文化 廣場	十方樂集	財團法人心 路社會福利 基金會
3	2013 8.10	台灣大哥大 彈舞在一起 音樂會	松山文創園區 臺北文創文化 廣場	采風樂坊、舞工廠踢 踏舞團	社團法人中 華基督教救 助協會
4	2013 10.12	台灣大哥大 日月潭音樂會 魅影歌聲	日月潭水社 中興停車場	樂興之時管絃樂團 指揮 / 江靖波 男高音 / 王典 女高音 / 傅上珍	財團法人台 北市失親兒 福利基金會
5	2013 11.23	台灣大哥大 音樂會 胡乃元 & TC 攜手十年	嘉義縣 東石國中	TC 室內樂團 小提琴獨奏 / 胡乃元 中提琴獨奏 / 黃鴻偉	嘉義市嘉邑 行善團

## 菁英講座

這是個資訊快速流通的時代，人們可輕鬆的透過書籍、電視、網路等各種媒介獲得大量的資訊。即使資訊獲得如此容易，但如何有效的將資訊轉化成可用的知識，是現代人共同的課題。台灣大哥大長期舉辦免費「菁英講座」，邀請人文、數位趨勢、環保、藝術、行銷、非營利組織等領域的專家達人，與民眾面對面的分享他們的專業知識與經驗。2013 年共舉辦 5 大系列共 8 場優質講座，累積 1,585 人次民眾分享這些知識菁華。

## 菁英講座 (2013 年共 8 場)

類別	日期	主題	講者
數位	4.9	公益 X 行銷 X 科技	權自強 (Dear John)
文創	6.13	音樂創作的靈機一動與臨門一腳	侯志堅
藝術	8.16	踢到鐵板成就的新人生	主持人暨講者：李泰華 外國講者： Andrew Nemr/ 美國、 Rhythm K./ 日本 翻譯人員： 何柏蒼、李峻豪
文學	8.31	記得你是誰：哈佛的最後一堂課	劉軒、鍾子偉
文創	10.19	蜂台灣暨映後座談	李偉傑
音樂	11.8	貝多芬的「喜、怒、哀、樂」	胡乃元
音樂	11.14	貝多芬的「喜、怒、哀、樂」	胡乃元
文創	12.19	從外星球閱讀香港 — 香港做為華文中心的回顧	詹宏志

### 行動醫療

台灣大哥大基金會多年來持續支持「台北市社會局獨居老人緊急照護」與「台東基督教醫院」偏遠地區行動醫療車行動上網傳輸與網卡設備等費用，以電信技術為核心，讓緊急需求可以即時被溝通與傳達，為需要的弱勢族群，提供必要的協助。

### 獨居老人關懷

隨著台灣高齡化社會來臨、地方人口外移，在花東偏遠地區尤其明顯，許多原住民老人年老失依，長期獨居，無人照料。台灣大哥大從 2008 年起，每年率領百餘位企業志工遠赴花蓮陪伴關懷長輩，不只是提供物質的資助，更重要的是提供長輩們最需要的一對一陪伴，讓他們藉由志工的陪伴感受互動的溫暖。

6 年來成功地跨越地理、年齡界限，牽起花蓮獨居長輩與同仁的緣分，長輩獲得噓寒問暖的關懷，年年叮囑自己保持身心健康期盼來年再聚，志工們也擁有一生難得的服務體驗，這正是『老吾老，以及人之老』的具體實踐！

2013 年 2 月，百位企業志工們第六度圍爐不只溫暖獨居長輩們，更特別規

劃「重溫兒時回憶」的節目與闖關活動，邀請資深藝人到現場與長輩一同唱開懷。特別的是，有 5 位小小志工一同參與，讓志願服務的精神，深深紮根在下一代孩子們的心中。2014 年 1 月，更仿照 60 年代火紅的電視節目「群星會」活動，請來模仿藝人表演鳳飛飛、鄧麗君與費玉清的經典名曲，老人家不僅被逗得樂開懷，更從歌聲中重溫青春歲月。



### 關懷憂鬱症

憂鬱症是一種不容易被發現及醫治的重要疾病。根據臺灣憂鬱症防治協會所發佈之「正視憂鬱症所造成的社會經濟負擔」(2009)，全世界憂鬱症人口約占總人口數的 3%。其中提及依衛生署的調查，台灣地區 15 歲以上民眾具有中度憂鬱的人約占總人口數的 8.9%。此外，該文亦指出自殺死亡者生前達憂鬱症診斷者高達 87%。由此可見，憂鬱症在現代社會中已經成為了不可被忽視的社會現象及健康問題。

自 2006 年起，台灣大哥大開始與長期關注憂鬱症患者的專業社團—肯愛協會合作，利用本身的核心技術，提供固網、行動等數位資源，協助肯愛協會建立優質的溝通網路，讓憂友們有良好的硬體資源來輔導、關懷憂鬱症患者。為了鼓勵憂鬱症患者就醫，改善國內憂鬱症高盛行率、低就診率的情況，自 2009 年起，舉辦「遇見十大溫暖我心的抗憂醫師」全民票選活動，建立全國憂鬱症好醫生地圖，鼓勵良好的醫病溝通，讓憂鬱症患者的就診意識及就醫率提升。2013 年期間台灣大哥大協助肯愛協會服務了近 46,000 人次的憂鬱症患者，抗憂好醫生票選活動則是進入第 4 屆，有 38,069 人次的網友參加票選活動。

### 弱勢家庭兒童課後陪讀計畫

當處於社會邊緣的孩子有了希望，這個社會才会有向前邁進的動力。我們秉持這個信念，自 2005 年起，認養贊助陪讀班，支持中華基督教救助協會的「弱勢家庭兒童課後陪讀計畫」，陪讀班的孩子來自狀況不一的家庭，在生活與學習上，都遇到極大的阻礙，藉由陪讀班長期的陪伴、課業輔導、品格陶冶和生命教育，提升他們學習力，幫助孩子們找回自信與歸屬感，重拾生命的價值。

2013 (101 學年度) 年台灣大哥大持續認養 7 所陪讀班，共計 60 名弱勢家庭兒童之陪讀班經費，包括宜蘭五結、台北新莊、台中大甲、屏東東港與澎湖等地。

### 青少年情緒管理與品格教育

在變遷迅速的社會中，現今青少年所面對的，不僅是繁重的課業壓力，還

有生活中的複雜人際關係以及多元的價值觀，在此時更需要來自學校、家庭以及社會支持。青少年社會問題日益增多，得勝課程作為預防社會問題的防火牆，協助學子度過人生風暴期。自 1993 年起推動，已超過 170 萬學生參與輔導，超過 85% 學生表示給予肯定並喜歡課程。

自 2004 年起，持續贊助「得勝者教育協會」，每年針對全國數百所中學的國一生提供每學期 10 週的「問題處理」、「情緒管理」、「兩性關係」、「自殺防治」及「網路交友與危機處理」等課程。

在 2013 年度「問題處理」與「情緒管理」班級輔導活動，共計在全國 25 個縣市（含外島金門縣、澎湖縣、連江縣）、1,183 所學校，受惠學生達 19.2 萬人次。

「得勝課程」減少學生行為困擾及提昇學習動機等正面影響，可建立學生正確問題解決的態度，使學生在面對個人方面的行為困擾確實較有幫助，並解決或減少其行為困擾。學生對得勝課程回應，顯示「得勝課程」在學生課業上及自我效能感上有正面影響，強化個人因應環境能力，培養良好品格，及預防偏差行為的發生，並有助於學生面對生活中各項問題與挑戰，如：處理問題的能力、正確人生觀與價值觀、人際關係等。

「得勝課程」對增強學生情緒困擾的影響，根據學生回應，得勝課程情緒管理很重要，它關係到我們在情感及人際關係的發展及未來工作的表現。結果顯示「得勝課程」可以使學生明白覺察自己情緒的方法，並接納自己的情緒，以適當的方式清楚地表達個人感受，即使環境無法改變，但依然可以選擇積極的態度，改變心情，並調整焦點在可改變的事情上。

### 3.3.3 企業志工

自 2007 年起，公司制定並執行「企業志工辦法」，提供每年 2 天給薪志工服務假、提供志工交通津貼及保險、行前完整的志工訓練、頒發志工證書、志工網站交流與分享，鼓勵員工參與社會服務，身體力行具體實踐社會責任。另外針對不同的公益團體之服務需求，提供企業志工不同的社會服務機會。

自 2006 年至 2013 年，累積志工投入已超過 13,835 個小時；在 2013 年舉辦的 19 場志工活動，總計志工服勤時數達 3,249 小時。許多員工透過這些具體行動，改變他們的價值觀，積極工作回饋社會，更強化對企業文化的認同與向心力。

### 近三年志工服務列表

活動日期	服勤時數	志工人數	活動名稱	活動簡介
2011/1/14	8	113	「獨居老人圍爐」 有你陪伴 不孤單	在農曆春節前遠赴花蓮縣鳳林鎮，於兆豐農場陪伴 104 位獨居長輩圍爐餐敘，全程貼心一對一服務與互動，讓長輩們提前歡度溫暖難忘的春節。
2011/8/29-9/7	8	83	月餅志工	與伊甸社會福利基金會及第一社會福利基金會合作，從月餅的壓模、脫模、包裝到裝箱，以實際行動助庇護工場的身心障礙孩子們一臂之力！
2012/1/6	8	98	花蓮獨居老人圍爐	2012 年 1 月，企業志工與台灣基督醫院合力，第五度圍爐陪伴獨居長輩們；更特別規劃「老化體驗」活動，讓年輕人戴上老化體驗道具，親身感受年紀變大時，眼睛看不清、關節不靈活、手指不靈敏，為生活造成的不便而更加感恩惜福，關懷長輩及孝順父母！
2012/4/1	8	20	地球日	台灣大哥大長期關懷在地環境，持續推動節能減碳，2012 年更響應 422 國際地球日「Mobilize the Earth」主題，邀請全民一同行動作環保，回收廢棄手機，珍愛地球資源。
2012/7/13 2012/9/14 2012/11/16	24	75	手作步道（共三梯次）	為落實環保承諾，台灣大哥大與荒野保護會，共同規劃舉辦「2012 年手作步道志工」系列活動，透過親手實作步道，培育企業環保志工種子，養護郊山步道。
2012/9/10-9/26	8	112	月餅志工	分成 13 梯次前往第一社會福利基金會恆愛發展中心，陪伴庇護工場的孩子一起製作月餅。
2013/2/1	15	103	花蓮獨居老人圍爐	連續第六年舉辦「2013 年清寒長者歲末關懷活動」活動，前往花蓮光復糖廠陪伴低收入戶獨居老人個案參與歲末圍爐及闖關遊戲，並首度邀請三位資深藝人到場與長輩同歡。
2013/5-9	32	11	青少年行動微電影創作營（共四場次）	首度邀請企業志工參與兩天營隊，近距離與 13-18 歲的青少年相處，陪伴參與營隊的學員們共同創作，用手機拍攝、製作優質影片。為此特別遴選活潑熱情、具社會歷練，且處事穩定的志工擔任隊輔，貢獻自身在 3C 領域的專業知識，提供諮詢，結束後繼續於社群互動學習，將所學持續回饋。
2013/8-2014/1/1	8	40	台灣大哥大音樂會志工（共四場次）	協助台灣大哥大系列音樂會的服務工作，更在 2013/12/31 深夜前往阿里山，在零度低溫下協助搬運樂器，讓 2014 年阿里山日出音樂會能夠完美演出。
2013/11/16	8	7	myfone 行動創作獎頒獎典禮志工	協助 myfone 行動創作獎頒獎典禮之服務工作，以優越的服務經驗，接待參與典禮的貴賓。
2013/9-12	3	24	兒少健康網路素養志工（共五場次）	網路世界的崛起，身邊的孩子已漸漸迷失在這種似是而非的虛擬世界中。與白絲帶關懷協會合作，深入校園，搭配影片與教材，透過有趣的問答方式，宣廣網路安全知識。
2013/9/4-9/17	8	81	月餅志工	分梯次前往第一社會福利基金會恆愛發展中心與伊甸基金會台中庇護工場製作月餅。
2013/9/27 2013/10/25	8	30	手作步道（共兩場次）	落實環保承諾，台灣大哥大與荒野保護會再次合作，共同規劃舉辦「2013 年手作步道志工」系列活動，除 2012 年的大崙尾山步道修護外，2013 年更增加翠山步道與福州山公園。
2013/12/19	4	4	無礙自由行 App 志工	身障朋友一出門總是困難重重嗎？需要和騎樓下的停放機車爭道，想用餐卻在餐廳門口因門檻而無法進入，出門旅遊到處找不到無障礙廁所、輪椅進不了飯店房門。企業志工與行無礙資源推廣協會合作，與無礙訪查員一同透過台灣大哥大基金會所開發的無礙自由行 App 檢測大台北地區的無障礙設施，為身障伙伴建立無礙家園。
2014/1/17	15	115	花蓮獨居老人圍爐	台灣大哥大、台東基督醫院與一粒麥子基金會連續第 7 年共同關懷花蓮獨居長輩，率志工遠赴後山獻暖。

# 為了價值鏈的努力

台灣大哥大將員工、顧客及供應商視為永續共同成長的夥伴，用心經營關係，與所有人攜手合作開創永續發展的未來價值。人才為維繫核心競爭力的關鍵，台灣大哥大持續提供員工能夠穩定發展的職場環境，培養員工能力。並以顧客至上的精神，因應 4G，創新服務內容，滿足顧客需求，長期致力維繫顧客關係，提供優質服務。透過公正透明的交易行為，與供應商建構相互信賴的良好合作關係。

## 2013 年度可量化的績效

- 每個員工平均接收 21.1 小時的教育訓練
- 0 歧視個案
- 0 童工
- 台北市政府衛生局『台北市健康體重管理活動』- 團體成效績優獎
- SGS Qualicert 國際服務品質認證驗證及通過 SGS ISO 10002:2004( 品質管理 - 顧客滿意 - 組織處理客訴指南 ) 國際標準驗證

## 4.1 員工

### 4.1.1 員工結構

我們依據不同專業屬性，延攬適合於台灣大哥大發展職涯的夥伴，並提供極具競爭力的薪資福利與教育訓練機會，讓員工和公司一同成長，另為求能提供更完善之服務，我們亦僱用派遣員工，以協助公司內部相關業務執行。

截至 2013 年底，台灣大哥大員工人數為 2,379 人，男女比率為 67：33，平均年資約 7.7 年，其中又以 31-50 歲的男性佔多數，除 2 位外國員工外，主要以聘雇當地員工為主。員工組成的基本概況、性別、年齡分布如下表所示。

2013 年度員工職級、年齡與性別人數表

分類	年齡	人數		比例
		男	女	
高階經理人 (副總經理含以上)	30 歲以下	0	0	0.00%
	31-50 歲	2	1	17.65%
	51 歲以上	13	1	82.35%
	合計	15	2	100.00%
員工	30 歲以下	217	158	15.88%
	31-50 歲	1,322	628	82.56%
	51 歲以上	31	6	1.56%
	合計	1,570	792	100.00%
總人數				2,379
雇用狀況	全職			2,372
	兼職			7
學歷分布比例	博士			0.30%
	碩士			31.86%
	大學			51.83%
	大專			15.13%
	高中以下			0.88%

註：全部員工工作地點皆在台灣。

在人員異動上，2013年新進人員數超過離職人員數，2013年新進與離職人員數，其性別、年齡分布狀況，詳如下表：

分類	新進		離職					
	人數		比例					
年齡	男	女	男	女	男	女	男	女
30歲以下	165	110	6.93%	4.62%	59	69	2.48%	2.90%
31-50歲	204	101	8.58%	4.25%	124	102	5.21%	4.29%
51歲以上	3	0	0.13%	0.00%	7	1	0.30%	0.04%
合計	372	211	15.64%	8.87%	190	172	7.99%	7.23%

註：全部員工工作地點皆在台灣（不含關係企業轉調人員）

#### 4.1.2 員工薪資與福利

本公司標準起薪較政府所公告之基本工資高，不因性別，而在薪酬、任期、工作條件或就業權益予以差別待遇。女男基本薪資比例為 1:1。

2013 年度平均年薪（含績效報酬）依性別比例，女性為 1，以下為男性比值結果：

- 副理（含）以上主管 0.95
- 副理以下人員 1.05

「福利與獎勵」為激勵同仁工作士氣與吸引優質人才的重要措施，台灣大哥大聯合職工福利委員會，負責規劃與執行各項福利方案，並整合各子公司職工福利事業，具體福利包括：

- (1) 自到職日起，即享有勞工保險、全民健康保險、勞工退休金提撥，及公司全額負擔費用之團體保險，且配偶享有住院醫療險及癌症醫療險。

- (2) 實施年終獎金及分紅制度，並首創電信業持股信託方案，由員工及公司以定額相對提撥之方式辦理。
- (3) 每兩年定期實施健康檢查，並依檢查結果進行分級健康管理，實施追蹤複檢及健康衛教。
- (4) 在休假福利上，亦優於法規，如到職後即享有當年度特別休假，依到職日至當年年底之日數占全年比例計算，此外也特別重視育嬰留職停薪等福利，在 2013 年度，有 44 位同仁申請育嬰留職停薪，女性回任率近 6 成。
- (5) 台灣大哥大整合各子公司職工福利事業，成立聯合職工福利委員會，負責規劃與執行各項福利方案，除獎勵補助社團活動經營，及提供結婚、生育、喪殯、住院等一般福利補助外，並提供自選式福利方案，讓員工可依個人需要規劃申請子女教育、旅遊、進修、保險補助、購物補助等。同時，每年舉辦集團員工家庭日活動，以平衡員工工作與生活，凝聚公司、員工及其家庭關係。

#### 2013 年度育嬰留職停薪相關統計表

分類	男	女
有權利申請育嬰留職停薪人數	219	97
申請育嬰留職停薪人數	7	37
育嬰留職停薪原應復職人數 (A)	5	45
育嬰留職停薪原應復職且復職人數 (B)	3	25
育嬰留職停薪復職人數 (C)	4	27
育嬰留職停薪復職後工作超過 1 年人數 (D)	3	25*
回任率 (B/A)	60%	55.56%
留存率 (D/C)	75%	92.59%

註：2013 年回任，至 2014/2/20 仍在職者

#### 4.1.3 員工職涯發展

在培養人力資本與提升企業競爭力方面，結合發展策略及依年度訓練需求規劃人才培訓，並依照訓練管理辦法進行預算編列與執行。

本公司定期進行全員績效評核，主管針對員工工作表現，給予適當回饋及協助，並共同討論建立個人訓練發展計畫，規劃員工未來發展，使其對個人職涯有更明確的了解與認識，達成提昇績效與發展能力之目標。

在訓練成果上，2013年平均每人受訓時數為21.1小時，詳如下述。為提升員工專業能力以創造用戶最佳使用經驗，並提供最佳網路及語音通話品質，公司提供大量電信技術與資訊科技類課程，其訓練時數占2013年總訓練時數約六成，而技術資訊單位又以男性同仁居多，且全公司員工男女比率為67:33，故男性平均受訓時數較女性多。

#### 2013 員工訓練學習時數統計 各職級員工課程訓練時數

類別	時數	分類	男	女
內部訓練	40,897	副理(含)以上主管	18.0	12.8
外派訓練	4,412	副理以下人員	26.1	14.1
線上課程	4,655.7	性別平均	24.7	14.0
學習資源與學習社群閱讀	254	平均每人受訓時數		21.1

#### 公司整體訓練與職能別訓練

為提升員工專業能力並協助個人及公司成長，結合公司發展策略及依年度訓練需求，規劃人才培訓方案，並依照訓練管理辦法進行預算編列與執行。

同時為使訓練課程契合同仁工作需求及發展，每年底均會藉由訓練需求調查來規劃次年度之訓練課程，並透過實體課程、線上課程、學習社群、大型講座、讀書會、行動學習等方式有效協助同仁在工作中持續成長。此外每年底主管與員工在針對該年度之工作表現面談時，亦會依據每位員工需求，協助員工自我成長量身打造「最佳學習課程組合」建立年度個人訓練計畫(Individual Training Plan)，讓員工有目標、有計畫地充實工作中需要的知識技能。台灣大哥大教育訓練共包含：

##### (1) 新進人員職前訓練

讓新進人員加速了解工作環境及自身權益，並特別重視職場工作平等、申訴相關規章制度，幫助新進人員迅速熟悉公司環境及產業特性，以順利投入工作崗位。提供包括公司簡介、文化、組織、電信市場、資訊及網路系統介紹、勞工安全衛生、資訊安全訓練等，同時藉由線上新人社群，提供新人隨時提問、討論、彼此交流並凝聚向心力。

##### (2) 共同職能發展

以員工共同職能為主軸，提升工作效率，提供日常工作所需知識與技能，並符合政府法令及資訊安全認證規定等，如自我管理與工作管理、問題分析與解決技巧、溝通與互動表達、專案管理、電信相關法律知識、道德行為準則、服務技能課程訓練等。

##### (3) 主管人員階層別訓練

分為基層主管、中階主管及高階主管訓練，以績效管理、領導統馭、激

勵技巧、管理論壇、策略規劃、專案管理、組織發展能力等課程及公司治理講座為主。基層及中階主管依職能評鑑結果，建立一套客觀的管理工作所需能力衡量指標，並配合訓練課程提升相關管理能力，以做為主管個人訓練發展之基礎。高階主管主要透過哈佛經典管理個案的閱讀與討論，剖析產業實務作法及策略，培養高階主管具備全方位管理思維，並持續精鍊其管理知能與實務應用結合，此外我們更定期替高階主管舉辦公司治理講座，以持續強化企業競爭力。

#### (4) 專業知識提升

每年依專業需求讓員工參與國內外專業電信技術課程、管理論壇，以及顧問公司或廠商之訓練，提升公司技術層次、開發新產品、引進創新概念、提升管理技術等。

#### (5) 數位學習平台、線上學習社群、Mobile-Learning

近幾年台哥大在訓練方式與途徑持續進行多元化的努力，除期盼提升學習成效，更希望藉此滿足同仁不同的學習發展需求。因此除以往常見傳統教室課程，我們也開發數位教材、線上學習社群、Mobile-Learning、管理電影院等，以提高學習效率及彈性。

數位教材課程主題涵蓋主管管理、電信技術、產品行銷、道德規範、環境保護、線上產品訓練、員工健康促進、創造最佳顧客使用經驗等，截至 2013 年 12 月 31 日，2013 年當年度共計有 83 門數位課程。線上學習社群則包括新人社群、專案管理、電信技術、工作效能、業務、讀書會等實務討論社群，每一社群均有各領域專家，員工可隨時分享及交流工作心得並方便尋求跨領域的專業建議。

Mobile-Learning 於 2012 年底開始推行，並於 2013 年底開始在 M+ 社群軟體中成立 my Learning 粉絲團，讓員工能透過智慧型手機隨時接收新資訊，

在工作中持續為自己加值，每週提供員工包括電信小百科、商務英語、法規、管理小辭典、手機必備 APP、顧客服務等各類實用學習主題。

為了加強課前需求釐清與課後學習延續，於 2013 年推出學習成長讀書會，透過閱讀與引導師帶領同仁討論學習，營造公司內部自主學習氛圍，提供同仁在工作中能透過多元化的途徑學習及成長，並能藉由小組間的互動，協助同仁拓展人脈社群與促進交流。2013 年每季均開辦讀書會，共閱讀「為什麼我們這樣生活那樣工作」、「Jamie 流行銷」、「哈佛這樣教談判力」、「寫自己的壓力處方」等四本書籍，讀書會後學員對課程與引導師的滿意度平均達 89 分，顯示同仁對此學習方式大多表達正面回饋。

#### 提升領導著的能力 進行主管職能盤點

因電信技術快速發展、產業營運模式的改變，未來因應 4G 建置與公司發展所需之人才能力亦有所不同，故於 2013 年底進行全面性之經 / 副理級主管之管理職能項目確認、盤點，並據此作為 2014 年訓練課程之規劃。

#### 活動：

1. 藉由資料蒐集分析，彙整經 / 副理主管基本職能項目及定義，並據此發展為職能重要性之調查問卷。
2. 透過問卷調查與訪談，確認主管管理核心職能，並據此發展為職能評鑑調查問卷。
3. 進行職能評鑑，盤點經 / 副理主管管理核心職能。
4. 針對差距較大的職能缺口，搭配年度訓練需求，於 2014 年度訓練計畫中規劃對應課程，並協助主管完成個人訓練計畫規劃。

#### 結果：

1. 定義出經 / 副理級主管管理核心職能各十項，並瞭解主管之管理職能優弱勢。
2. 提供職能盤點報告給受評者及其直屬主管，主管版本之職能盤點報告，能讓主管瞭解全公司的職能盤點狀況，以及轄下主管各項自評、他評與 outstanding 他評平均等項目之對照情形；個人版本中提供受評者個人之職能報告與學習發展建議。



#### 鼓勵進修與終身學習

除上述訓練外，我們也鼓勵員工持續進修與終身學習：2013 年新增 1 名員工獲准獎助學金補助，累計共 27 名員工獲准補助。2013 年共有 16 名員工申請並獲得進修補助。

##### (1) 獎助學金申請辦法

自 2006 年起實施「獎助學金申請辦法」，全額補助指定之國內外大學企管或電信工程研究所 2-3 年學雜費；並提供國外知名學府商學或電信工程之相關碩士學位獎學金補助，讓員工可依照個人的生涯規劃，配合公司中、長期人力資源需求，取得專業學位。

##### (2) 進修補助

台灣大哥大聯合職工福利委員會每年提供定額補助，鼓勵員工公餘時間進行工作技能進修，包括各公私立院校開辦之學、碩、博士班學分課程或各公私立院校參加與工作職務、電腦技能、英文相關之進修推廣教育課程，皆可提出進修補助。

#### 4.1.4 員工關係

本公司職缺係透過公開招聘，不因種族、膚色、宗教、性別或國籍，而在薪酬、任期、工作條件或就業權益予以差別待遇。公司依循國家現行相關法令，包括勞動基準法、就業服務法與性別工作平等法等，且尊重員工於法律上所被賦予之權利，從未阻止或妨礙員工結社之自由。對於當地員工及原住民並無就業歧視，且從未發生雇用童工或強迫勞動與侵害人權等情事，進行員工任用時，亦預先將本公司勞動契約寄給員工審閱，於到職時全部人員皆需繳交已簽署之勞動契約，以維護勞資雙方權益。

若需進行單位、工作地點及職務等變動，皆會事前溝通，獲得員工同意後才進行。最短於三天前徵詢當事人意見；若工作地點跨區調動，則至少於 2 週前與員工協商，使其有充足準備時間，同時公司提供搬遷、租屋等必要協助。

本公司由稽核室訂立員工及廠商申訴辦法，並於稽核室及廠商採購專區設有申訴電子信箱，亦可直接傳真至稽核室申訴專線。此外，若遇有性騷擾情事，可透過向人力資源處投訴，此申訴管道於新人訓練中佈達。本公司 2013/06 收到並解決一件性騷擾相關之申訴案件。

#### 促進身心障礙人士就業機會

支持身障就業，本公司於 2013 年 10 月 18 日參與台北市政府舉辦之首屆「身心障礙者就業博覽會」，當日總計有 28 家廠商參與。為促進身心障礙人士就業機會，台灣大哥大重新盤點職務，經由職務再設計，提供身心障礙人士工作，除了提供基站合約報銷工作予重度聽障的同仁之外，積極與台北市政府勞動力重建運用處及伊甸攜手合作，進用視障按摩師，目前每週一到五的下午，都有視障朋友在特別規劃的「按摩小棧」裡，為台灣大哥大及關係企業的同仁們提供免費紓壓按摩服務，而且是北中南三地辦公室皆提供，此一福利措施得到同仁很大迴響。

#### 4.1.5 健康及安全的工作環境

結合相關單位一級主管，設立勞工安全衛生委員會，其中勞工代表比例為三分之一，每三個月定期召開會議，進行全公司員工安全健康相關辦法規定審議並定期追蹤決議改善情形，由專責勞工安全衛生室統籌執行。另有關勞工安全衛生相關之規範及文件，均公開於內部網站，提供每位員工隨時參閱。

針對網路維運作業訂定網路維運手冊，明訂相關標準作業程序，並提供適當之個人防護具供員工使用。另制定承攬商安全衛生環保規章，供網路維運外包廠商遵循，並督導廠商確實執行，確保維運作業安全。並定期舉辦消防訓練及急救訓練，提升員工災害因應及救災之基本技能。

於各辦公處所設置合乎數量之急救人員，並設置全職的職業護理專業人員，規劃員工健康管理事項，實施員工定期健康檢查，優惠眷屬享有同等優惠進

行健檢，並辦理員工健康促進活動。

我們以「安全環境、預防疾病、健康促進及心靈舒壓」四大主軸，設計多元化的健康活動供員工參與，亦不定期舉辦健康講座及提供健康諮詢，以落實健康生活化，了解疾病預防疾病的產生，除員工參與外亦開放員工家屬或社區民眾居民參加。每兩年舉辦員工健康檢查，針對健檢異常者進行追蹤管理。2013年獲得台北市政府衛生局『台北市健康體重管理活動』-團體成效績優獎。

在強化管理職災上，訂有職業災害處理辦法，進行職業災害之處理、統計、調查、擬定對策避免再發生，並按月向勞動檢查機關申報職災資料，年度統計資料如下：



## 4.2 客戶服務

台灣大哥大全方位滿足行動生活需求，不斷推陳出新，提供多樣化資費選擇及加值服務，更精心推出省錢專案，透過系統輔助篩選特定名單，在用戶進線時，人員可適時推廣特惠方案，讓用戶以輕鬆費用，自在享受精質服務。

### 4.2.1 客戶關係

持續運用各種市場調查工具（例如：電話訪問、網路調查、焦點群體座談會等），以追蹤檢討改進客戶滿意度，每年詳細規劃各式調查專案，調查對象從全市場到特定用戶，定期了解顧客的需求與想法，並根據調查結果擬定改善計畫或經營策略，以期全面性提升用戶的滿意度。其中針對整體消費者滿意度的調查每年舉辦兩次，充分凸顯對消費者意見及滿意度之重視。

我們透過內部專責單位與委託外部單位等方式進行滿意度調查，除可充份了解整體電信市場用戶對各電信業者的整體及各項滿意度外，亦可得知自身相較於其他業者之表現，以做為公司持續成長之動力。台灣大哥大 2013 年整體滿意度表現平穩，平均分數為 3.7 分，在細部分項滿意度又以電話客服滿意度 4.4 分表現最優。

客戶滿意度重要指標	2011 年度	2012 年度	2013 年度
整體滿意度	3.7	3.8	3.7
通話品質滿意度	3.6	3.7	3.7
電話客服滿意度	4.3	4.5	4.4
門市服務滿意度	4.0	4.1	4.2

註：非常滿意、滿意、普通、不滿意、非常不滿意，分別以滿意度分數 5、4、3、2、1 表示。

## 行動客服 APP

因應市場服務趨勢，滿足客戶便捷及優質的行動生活。台灣大哥大率先業界於 2011 年 11 月推出行動客服 APP，截至 2013/12/31 已推出 69 項服務，累計下載量高達 1,201,854 人次。

行動客服 APP 服務內容多元化為業界的領頭羊，最受用戶倚賴的服務有「未出帳 / 傳輸量查詢」、「資費推薦」、「一維條碼繳費」，提供用戶隨時掌握門號使用狀態；本著回饋社會需求，整合可運用資源，開發「我要捐款」的服務，以實際行動響應隨手做公益。



### 4.2.2 拉近親子關係

台灣大哥大「我的 VIP」專屬活動— BabyBoss 職業體驗任意城

為回饋台灣大哥大「我的 VIP」會員，免費邀請「我的 VIP」會員大朋友帶小朋友共享親子同歡、寓教於樂的親子時光，特別為「我的 VIP」精心挑選了全台第一座華人兒童職業角色扮演任意城—「BabyBoss 職業體驗任意城」，體驗城內有多達近五十種職業館、七十項職業角色，透過寓教於樂的職業體驗學習，讓小朋友在歡笑與成就感中，體驗職業的無限可能並找到未來的方向！

### 4.2.3 客戶溝通

建立透明化申訴管道

為提升服務品質與及客戶滿意度，結合全台門市及電話專線與網站服務，以完整性及標準化的客訴處理流程，提供專人專責服務。藉公正的第三

者驗證，提供客戶專業、效率、親切、關懷、滿意的高服務品質及一致性的服務水準，於 2013 年 1 月份取得 SGS Qualicert 國際服務品質認證，同年 7 月份通過 SGS ISO 10002:2004(品質管理 - 顧客滿意 - 組織處理客訴指南)國際標準驗證。期許透過施實雙驗證整合資源強化客訴處理，以客戶角度思考持續改善，合理維護顧客權益及建立高效率客戶服務。



因應市場服務潮流，2013 年 12 月起更善用 FB 社群網站，除了提供消費者第一手即時資訊，亦積極傾聽客戶心聲並主動追求服務改善機會。

#### 4.2.4 為客戶的安全提供防護

##### 資訊安全

台灣大哥大於 2004 年成立資訊安全委員會，指導公司資訊安全政策並督導落實，以提供用戶更全面與優質的安全保障，導入「ISO/IEC 27001 國際資訊安全管理系統」，從用戶踏入全省 myfone 門市辦理各項行動電話業務開始，至每個月收到的行動電話帳單，或撥打免費客服專線從事資費變動、出國漫遊設定等項目，每一個牽涉到用戶個人資料的環結，都在專業的資訊安全相關管理系統及服務人員保護之下，得到最安全、嚴密的保障，使用戶均能放心地使用我們的各項服務。

以「ISO/IEC 27001 國際資訊安全管理系統」之控制要求，持續強化安全管理作業，陸續推動多項專案，以切合組織需求，並將資訊安全作業在地化及生活化。摘錄 2013 完成專案項目如下表，並已於資安委員會提報作業成果與效益。

此外，定期進行內部稽核作業，以獨立及客觀的評估確保作業遵守資訊安全政策。另再經由系統資料存取記錄調查，以確保內部未有不當存取客戶資料之行為。每年度均順利通過主管機關實施資訊安全管理作業評估，以及相關行政檢查，且經由定期外部稽核作業，由驗證公司重新檢視資安推動落實度，以期持續引領產業潮流，並與國際接軌、有效提升資安管理水準，成為用戶最安心信賴的電信公司。

項目	內容	效益
週邊設備存取檔案自動加、解密	建置電腦相關設施，用以控管週邊設備存檔之使用	啟動週邊設備存出資料自動加、解密管理政策，使公司機敏性資料更增保護機制。
阻擋機敏資料外傳與建立懲處規範	建置網路連線管控系統，針對敏感資訊外傳進行阻擋與通報機制，落實資料安全管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 精確識別敏感資料，並強化為阻擋政策落實能力，降低機敏資料外洩風險。</li> <li>2. 彙整建立「機敏性資料外傳罰則」，定期檢討違規案件與處置方式。</li> </ol>
滲透測試	藉由模擬外部駭客行為測試，協助了解入侵者可能利用的途徑，提出改善建議	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 稽核資安防護規劃的強度。</li> <li>2. 驗證現有系統安全性。</li> </ol>
資安作業標準化之衡量指標	建置各項量化指標(如：風險值、KPI等)，使資安作業有標準化之衡量指標	彙集各項重要之 KPI，用以定期檢視公司資安體質，自統計以來，各項資安指標均有逐步提昇之趨勢。

#### 是方大火緊急應變

- (1) 2013/2/25 早上 11 點 38 分，臺北市內湖區麗源大樓地下 2 樓 UPS 不斷電系統和電池設備發生悶燒情形，中午 12 點 50 分，消防局要求台電停止供應整棟大樓電力，停電造成架設於麗源大樓內的 IT 服務全部停擺，樓內是方電訊集中臺灣近 9 成 ISP 業者的對海外纜，造成全臺網路服務出問題。2/26 凌晨 1 點 50 分，是方電訊的網路服務才陸續恢復供電，事件已經影響超過 12 個小時
- (2) 台哥大網管中心即時發佈障礙告警並成立緊急應變小組，通知工程師前往麗源大樓到場處理，透過調度國際路由及網路設備參數調整等方式，以疏解國際直撥話務及減少服務影響範圍
- (3) 因應類似事件影響，台哥大將
  - I. 強化網路監控機制，提高設備負載告警，優化標準應變措施 SOP，縮短服務影響時間
  - II. 備援機制改善

#### 淨化成人資訊，保護青少年

兒童與青少年正值人格養成階段，隨著手機持有率提升，越來越依賴行動通訊網絡，無論在人際溝通互動、獲取資訊上都佔了相當重要的比重，因此加強保護兒童與青少年不受成人資訊污染，維持行動網路安全、提供淨化的通訊服務內容是電信業者刻不容緩的社會責任。並於 2004 年率先呼籲 6 家電信業者，共同發起淨化成人資訊增值服務內容聲明行動，並公告台灣大哥大「成人服務自律規範」，禁止各種色情裸露、暴力之圖片、影音、卡通，服務上線前皆經審核，並予以管理與稽核，若發現違反規範之內容提供商，將要求立即改善，情節嚴重者，將終止合作關係。

在 2009 年我們同時推出管理機制與色情防護功能，提供父母可主動關閉成人服務、避免兒少接觸不當訊息的管理機制，讓門號擁有人為家中孩童申辦手機門號時，禁止使用與購買成人服務。

在行動上網、寬頻上網、手機簡訊及增值服務等核心服務上，台灣大哥大均嚴格把關，期許為下一代青少兒構築健康的通訊環境，主動提供客戶安心美好的行動生活。我們持續與白絲帶關懷協會共同推動青少兒資訊素養與網路安全教育（此專案並獲得 2012 年《遠見雜誌》企業社會責任獎「教育推動組」首獎）。

#### 免付費電磁波量測服務

為能降低民眾對基地台電磁波影響健康之疑慮，我們協同其他行動通信業者，設立基地台電磁波免付費量測申請專線 0800-580010（我幫您、量一量），除了接受一般民眾申請住家附近免費電磁波量測服務外，亦提供有關電信服務之諮詢及申訴，並免費安排第三公正量測單位至現場實地量測並給予專業解說。2013 年接受民眾電磁波量測服務，由本公司協請第三公正單位電磁波量測服務執行量測服務數量達 188

#### 「電磁波與公眾健康」

自 1996 年起，重要國際組織及研究機構如世界衛生組織 (WHO)、國際非游離輻射防護委員會 (ICNIRP)、電機電子工程師協會 (IEEE) 等針對電磁場進行專案研究，並發表相關報告及聲明：

IEEE：於 2000 年報告「基地臺射頻功率遠低於標準量，對於包括老人、孕婦、孩童在內的民眾均是安全的」。

ICNIRP：於 2004 年聲明「並無一致性的或使人信服的證據顯現無線設頻導致任何健康效應」。

WHO：2011 年 6 月第 193 號文件 (Factsheet) 指出，「過去二十年來，針對行動電話是否造成潛在的健康風險的大量研究中，皆顯示迄今為止尚未證實行動電話的使用，會對健康造成任何不良後果。」

本公司行動電話基地台依照相關法令規範建置，並經由國家通訊傳播委員會基地台電磁波把關完全符合 ICNIRP 標準。

件，量測結果全數符合 NCC 規範的電磁波標準值\*；近三年合計量測服務總數達 637 件。

我們並與台灣電信產業發展協會會員於 2013 年共同舉辦電磁波巡迴量測，委託第三公正單位至北、中、南、東各巡迴量測，作為相關電磁波宣導活動及製作相關宣導品之參考；協助臺灣大學電信研究中心舉辦研討會，邀請國際專家、學者針對電磁波相關研究、安全標準、法規現況等議題進行討論，作為政府訂定相關法規及施政之參考。

我們將持續在各縣市相關單位及團體，宣導正確電磁波觀念，並與同業共同委託台灣電信產業發展協會統一製作各項電磁波宣導品，並於全台各地廣為發送。

#### 4.2.5 資費透明

詳盡揭露產品及服務訊息，代表公司對於「信譽品牌」及「產品責任」的重視。台灣大哥大推出創新型產品與服務時，資費內容均經主管機關核准，並依法於實施日前公告之，在媒體、公司網站及各營業據點所銷售的物品充分揭露費率內容。而現行語音資費每年均根據主管機關國家通訊傳播委員會公告之 X 值調降費率，以讓廣大用戶均能受惠。

此外，消費者申辦服務時，門市同仁均會詳細解說資費內容，並依消費者需要推薦合適的資費方案；申辦成功後會提供方案同意書及資費 DM 等書面資料供用戶備



\* 2G(GSM 1800MHz) 安全上限值「每平方公分 0.9 毫瓦」；  
3G(GSM 2100MHz) 安全上限值「每平方公分 1.0 毫瓦」

查。另外，在每月寄送給用戶的對帳單中，各項收費均依類別，清楚列示服務名稱、月租費、計費方式與使用期間，力求詳盡確實地將方案內容傳達給用戶。

### 4.3 供應商管理

#### 4.3.1 強化供應商管理

以國內勞動基準法、環境保護法及勞工安全衛生法及其施行細則等相關法令為基礎，制定「承攬商安全衛生環保規章」，公佈於採購招標網站中，所有承攬商皆須簽署，若有違反者將停止與其合作，以確保維運作業安全、保障勞工安全與健康及防治污染危害，以降低供應鏈中可能發生的風險。

此外，並密切關注有關各類採購產品在生產過程中，對環境衝擊與社會責任的實踐狀況，包括有害物質的禁限用、手機電磁波吸收比值 (Specific Absorption Rate, SAR) 與勞工人權等面向，電信服務業雖不是消費產品的直接生產者，但卻是價值鏈中與消費者最密切相關的介面，任何供應夥伴對於企業社會責任的正面實踐與負面事件，都對公司聲譽產生影響，我們已在 2011 年公告供應商社會責任守則 (<https://twmepmall.taiwanmobile.com/esp/>)，針對勞工權益與人權、健康與安全、環境、道德規範四大面向，邀請供應夥伴一同實踐社會責任，我們將不僅扮演驅動與訊息傳遞的角色，更期待對整體產業的社會責任實踐產生助益。

為了將永續觀念延伸至供應鏈，2014 年將 CSR 自評問卷納入採購流程中，邀請主要供應商填覆問卷，並公佈統計結果做為採購策略的重要依據。未來也期望逐步將 CSR 議題導入供應商會議中，並針對問卷結果較差的廠商提供其教育課程協助改善，提升各項 CSR 指標。

#### 4.3.2 公開透明採購機制

供應商遴選均依相關作業程序進行評比，不允許私下利益交換，並建立透明的招標採購系統，舉凡公開招標的採購訊息一律清楚透明地對外公布，供應商或員工有任何疑慮，都有充分的申訴糾舉管道，有關廠商申訴辦法，可於官網採購專區 (<https://twmepmall.taiwanmobile.com/esp/>) 下載。

此採購系統除公開標案內容外，投標及報價作業之資訊亦完全透明揭露於此系統上，供應商可於網站上完成註冊程序後，依循進行投標與報價。各標案皆依照其計分標準進行開標與選商，透過清楚嚴謹系統流程，使得各供應商的投標皆可在公平的基礎上進行評比，供應商報價亦在公平的機制中互相競爭。

#### 4.3.3 供應商行為準則

於電子採購系統公告下列規章、準則予供應商，要求供應商配合：

1. 『台灣大哥大供應商企業社會責任守則』
2. 『委外廠商資安管理規範』
3. 『誠信經營聲明』
4. 『承攬商安全衛生環保規章』

#### 採購部員工收回扣弊案及改善措施

2013 年度公司發現採購部員工收回扣後自行向司法單位舉發，同時解除涉案相關同仁之職務，並對供應商採停權處置，並靜候司法調查。



此次事件後，公司重新檢視內部所面臨賄賂風險高危險單位，如採購部門，加強相關宣導並施行相關管理措施，如下所示，期望經由此次事件，降低公司及供應商之收賄風險，強化公司誠信經營。

#### 因應採購弊案收回扣之改善措施 / 未來防範措施

##### 本案因應措施 ( 即刻改善 ) :

1. 停止與該供應商合作 ( 未結案訂單將持續至結案 ) 。
2. 相關業務採購員職務調整並採取其他管理措施。
3. 相關業務新請購案辦理公開招標。

##### 未來防範措施 :

1. 要求供應商簽立誠信經營聲明，未完成者無法參與標案或報價等作業。
2. 除非特定專業案件，皆採公開招標，且廠商皆需於電子採購系統完成報價。
3. 採購員定期及不定期職務輪調。
4. 每年定期重新檢視供應商資格及採購狀況，做為管理參考。
5. 降低購案之主管監標門檻，盡量採取共同監標機制。

#### 供應商資訊安全管理

針對客戶個人資料委託廠商處理，除採行適當之安全措施，如要求強化廠商人員資安認知、簽署保密切結、確保資料交換安全等，特別針對委外處理大量個人資料作業，依據個人資料保護法及其施行細則，擬訂「個資委外作業檢查表」，由專人進行實地查核，確保廠商均依法令法規、合約規範與公司之資訊安全管理程序，妥善處理客戶機敏資料，防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏情事。





## 安侯建業聯合會計師事務所

KPMG

台北市11049信義路5段7號68樓(台北101大樓)  
68F, TAIPEI 101 TOWER, No. 7, Sec. 5,  
Xinyi Road, Taipei, 11049, Taiwan, R.O.C.

Telephone 電話 +886 (2) 8101 6666  
Fax 傳真 +886 (2) 8101 6667  
Internet 網址 www.kpmg.com.tw

### 獨立有限確信報告

#### 致台灣大哥大股份有限公司

本事務所接受台灣大哥大股份有限公司(以下簡稱「台灣大」)的委託,對台灣大截至2013年12月31日止的2013年企業社會責任報告(以下簡稱「社會責任報告」)進行有限確信。

#### 公司的責任

台灣大負責社會責任報告涵蓋之資訊及聲明的編製與表達,並負責設定台灣大社會責任績效和報導的目標,包括辨識利害關係人及重大性議題,及負責建立和維護適當的社會責任績效管理系統和用於產生社會責任報告中揭露之績效訊息的內部控制系統。

台灣大採用全球永續性報告倡議組織(Global Reporting Initiative,以下簡稱「GRI」)發佈之全球永續性報告指南第3.1版(G3.1)編製社會責任報告(已於社會責任報告之「關於本報告書」章節註明)。

#### 本事務所的責任

本事務所依照由國際審計與確信準則委員會(International Auditing and Assurance Standards Board)所發佈之國際確信業務準則第3000號—歷史性財務資訊之查核或核閱以外之確信業務(International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000: Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information)執行工作。

該準則要求本事務所遵守適用的職業道德規範,包括國際會計師聯合會(International Federation of Accountants)對會計師職業操守的獨立性要求。本事務所依照ISAE 3000計畫並執行有限確信工作,以對社會責任報告是否存在重大不實表達出具有限確信報告。

除下段所述者外,本事務所係基於此確信報告所述之準則執行有限確信工作,以對依照GRI G3.1編製之社會責任報告是否存在重大不實表達出具有限確信報告。

社會責任報告之「溫室氣體盤查與管理章節」中,與溫室氣體排放(範疇一及範疇二)及相關之能源耗用與電力耗用等資訊及揭露事項,係由香港商英國標準協會太平洋有限公司台灣分公司負責驗證(或作必要之修正)。因此,本有限確信報告之範圍不包括對溫室氣體排放(範疇一及範疇二)及相關之能源耗用與電力耗用等資訊及揭露事項表達意見。

#### 執行的工作

社會責任報告有限確信工作的內容包括對主要負責社會責任報告資訊準備及編製的人員進行詢問,並執行分析及其他證據蒐集等確信程序。本事務所執行的工作包括:

- 與台灣大管理階層就決定關鍵利害關係人所關注之重大性議題的過程進行詢問;
- 與台灣大管理階層及攸關之員工就與重大議題有關之永續策略與政策及其執行情形進行訪談;
- 與台灣大負責提供社會責任報告資訊攸關的員工進行訪談;

KPMG, a Taiwan partnership and a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG International Cooperative ("KPMG International"), a Swiss entity.



- 對用以蒐集及產出報導資訊的主要機制及方法之設計及執行進行詢問,包括將資料彙總成可於社會責任報告揭露之資訊;
- 在考量定量和定性風險分析的基礎上,對雲端機房執行實地訪問;
- 對社會責任報告表達之資訊與攸關之資訊來源於抽樣基礎上進行比對,以確認社會責任報告是否已確實涵蓋有關資訊來源內之攸關資訊;
- 閱讀社會責任報告上表達的資訊,確認其是否與本事務所對台灣大的整體瞭解與社會責任績效一致。

有限確信案件的範圍係明顯低於依照國際確信業務準則(International Standards on Assurance Engagements)執行合理確信或依照國際審計準則(International Standards on Auditing)執行查核的範圍。因此,有限確信案件所執行的證據蒐集程度的範圍係低於合理確信案件,所提供的確信程度亦將低於合理確信,且必然無法使本事務所辨識於執行審計案件或合理確信案件時將被注意到的所有重大事項。

#### 結論

基於執行上述程序,除於本事務所的責任第四段所述之項目外,本事務所沒有注意到任何事項使本事務所相信台灣大截至2013年12月31日止的社會責任報告在任何重大方面存在重大不實表達,且符合GRI G3.1應用等級A+。

此獨立有限確信報告係依照台灣大與本事務所之合約條款而出具。本事務所的工作僅限於就約定事項在獨立有限確信報告中向台灣大進行報告,而非其他目的。本事務所不會就所執行的工作、出具的獨立有限確信報告或作出的結論對除台灣大以外的任何第三方承擔任何責任。

安侯建業聯合會計師事務所

會計師:

許晉煒



二零一四年六月三十日

台灣·台北

GRI G3.1 相符性對照表

GRI 準則	揭露狀態	頁碼	補充說明
1. 策略與分析			
1.1 機構的最高決策者對其組織與策略的永續性之相關聲明	●	03	
1.2 主要影響、風險及機會的說明	●	03	
2. 組織概況			
2.1 機構名稱	●	02	
2.2 主要的品牌、產品及/或服務	●	07-12	
2.3 機構的營運架構	●	07-12	
2.4 機構的總部位置	●	02	
2.5 機構營運國家	●	07-12	
2.6 所有權的性質與法律形式	●	07-12	
2.7 機構供應的市場	●	07-15	
2.8 報告機構的規模	●	07-11, 48-49	
2.9 報告期內機構規模、架構或所有權方面的重大改變	●	05	本公司2013年度無重大組織之變革及持股出脫狀況
2.10 報告期間所獲得的獎項	●	03, 05, 07-15	
3. 報告參數			
3.1 資訊報告期間	●	02	
3.2 上一份報告的日期	●	02	
3.3 報告週期	●	02	
3.4 查詢報告或報告內容的聯絡資訊	●	02	
3.5 界定報告內容的過程	●	02	
3.6 報告的邊界	●	02	
3.7 指出任何有關報告範疇及邊界的限制	●	02	
3.8 匯報可能嚴重影響報告的合資機構、附屬機構、租用設施等	●		報告期間無相關情事
3.9 數據量測技巧及計算基準	●	02	

GRI 準則	揭露狀態	頁碼	補充說明
3.10 解釋舊報告所載的資訊重新陳述的效應及原因	●	02	
3.11 報告的範疇、邊界或所用的計算方法與以往報告的重大分別	●	02	
3.12 表列各類型標準揭露在報告中的位置	●		
3.13 外部確證的政策與現行措施	●		
4. 治理、承諾及議合			
4.1 機構的治理架構	●	07-11	
4.2 指出最高治理機構的主席是否兼任行政職位	●	07-11	
4.3 董事會中獨立及/或非執行成員的人數	●	07-11	
4.4 股東及員工向最高治理機關提出建議或經營方向的機制	●	07-11	
4.5 對高層人員的補償與機構績效之間的關係	●	07-11	
4.6 避免最高治理機關出現利益衝突的程序	●	07-11	
4.7 決定董事會成員之關於永續性專業的流程	●	07-11	
4.8 機構內部的使命或價值觀、行為守則，以及其實施現況	●	07-11	
4.9 董事會管理經濟、環境及社會績效的監督程序和頻率	●	07-13	
4.10 董事會評估本身經濟、環境及社會績效的程序	●	07-11	
4.11 解釋機構有否及如何按預警方針或原則行事	●	11-12	
4.12 機構對外界發起的約章、原則或其他倡議的參與或支持	●	12	
4.13 機構加入的一些協會或倡議組織	●	13	
4.14 機構議合的利害關係人群體清單	●	14	
4.15 辨識及選擇要議合的利害關係人的根據	●	14	
4.16 利害關係人議合的方法，包括議合的頻率	●	14	
4.17 利害關係人議合過程中所提出的關鍵主題，以及機構如何回應	●	15	

●完全揭露 ○部分揭露 ○未揭露

GRI 準則	揭露狀態	頁碼	補充說明
經濟績效指標			
經濟面管理方式揭露	●	06-15	
EC1 產出及分配的直接經濟價值(員工薪資福利/社會投資)	●	28-47	
EC2 因氣候變遷造成的財務影響，及其他的風險與機會	●	16-27	
EC3 機構擬定之退休金計畫是否完全	●	49	
EC4 來自於政府的重大財務援助	●		2013年度 單位: 新台幣仟元 現金支付所得稅 2,357,102 租稅優惠 投資抵減 - 虧損扣抵 7,023 資料來源: 台灣大哥大母、子公司合併財務報告 政府機構持有本公司股票比例3.28%
EC5 標準薪資與當地最低工資的比例	●	49	
EC6 對當地供應商之政策、措施及支出比例	●	57	報告期間當地供應商數量占總供應商數99.8%
EC7 在各主要營運地點聘用當地人員的程序	●	52	
EC8 為公共利益而提供之基礎建設投資及服務，其發展與影響	●	21, 28-47	
EC9 瞭解並說明重大的間接經濟影響和影響程度	●	30-33, 37-47	
環境績效指標			
環境面管理方式揭露	●	16-19	
EN1 所用物料的重量或用量	●		非製造業，不適用
EN2 使用再生原料作為生產原料之比例	●		非製造業，不適用
EN3 按主要來源劃分的直接能源耗量	●	19	
EN4 按主要來源劃分的間接能源耗量	●	19	
EN5 經環境保育及提高效益而節省的能源	●	20, 38-41	
EN6 提供具能源效益或以可再生能源為本的計畫	●	21, 25	

GRI 準則	揭露狀態	頁碼	補充說明
EN7 減少間接能源耗用的計畫，以及計畫成效	●	20	如能源方案之成效
EN8 按來源劃分的總耗水量	●	22	
EN9 因排水而嚴重影響的水源	●		用水皆使用自來水，無額外取水所造成水源之影響
EN10 循環再用及再用水的總用量	●	22	
EN11 在環境保護區或生物多樣的地區的資產	●		不適用，無此情事
EN12 機構活動、產品及服務在生物多樣性方面的重大影響	●		不適用，無此情事
EN13 受保護或經修復的棲息地 無任何營運設	●		不適用，無此情事
EN14 對生物多樣性的策略	●		不適用，無此情事
EN15 棲息地受機構作業影響的瀕臨絕種物種數量	●		不適用，無此情事
EN16 按重量劃分的直接與間接溫室氣體總排放量	●	19	
EN17 其他相關按重量劃分的溫室氣體總排放量	●	19	
EN18 減少溫室氣體排放的計畫及成效	●	20	
EN19 臭氧物質排放量	●		不適用，無此情事
EN20 氮氧化物、硫氧化物及其他重要氣體的排放量	●		不適用，無此情事
EN21 總排水量	●		不適用，無此情事
EN22 按種類及處置方法劃分的廢棄物總重量	●	22-24	
EN23 嚴重溢漏的總次數及溢漏量	●		不適用，無此情事
EN24 按照《巴賽爾公約》處理的有毒的廢棄物重量	●		不適用，無此情事
EN25 受機構排水及徑流嚴重影響的水源及相關棲息地	●		不適用，無此情事
EN26 減低產品及服務的環境影響的計畫及其成效	●	25	
EN27 包裝材料回收比例	●		自有品牌myfone產品採用環保包材
EN28 違反環境法律及規則被處罰款的總額和次數	●		無相關情事

●完全揭露 ◎部分揭露 ○未揭露

GRI 準則	揭露狀態	頁碼	補充說明
EN29 運輸產品及員工通勤等所產生的重大環境影響	●		在運輸及員工通勤上無重大環境影響
EN30 按總類劃分的總環保開支及投資	●	16-27	
<b>社會績效指標 ( 1 )</b>			
勞動面管理方式的揭露	●	48-58	
LA1 按雇用型式、合約及地區劃分的員工總數，並依性別來細分	●	48	
LA2 按年齡組別、性別及地區劃分的雇員離職總數及比率，另加計新進員工的總數及離職率	●	48	
LA3 按營運據點劃分，只提供予全職雇員（不包括臨時或兼職雇員）的福利	●	48	
LA4 受集體協議（Collective Bargaining Agreement）保障的雇員百分比	●		本公司無工會，但100%員工進行任用時，預先將本公司勞動契約寄給員工審閱，於到職時全部人員皆需繳交已簽署之勞動契約，以維護勞資雙方權益
LA5 有關特定工作更動的最短通知期，包括有否在集體協議中明訂	●	52	
LA6 在正式健康安全委員會中，協助監察及諮詢職業健康與安全計畫的勞方代表比例。（用百分比表示）	●	53	
LA7 按地區與性別劃分的工傷、職業病、損失工作日及缺勤比率，以及和工作有關的死亡人數	●	53	
LA8 為協助雇員、雇員家屬或社區成員而推行，與嚴重疾病	●	49, 53	
LA9 與工會達成的正式協定中，跟健康安全有關的主題	●	53	無工會，但有勞工安全衛生委員會。本公司於員工手冊及工作規則內皆有提及勞工健康與安全項目，且員工到職即享有公司付費團保。另為保障員工安全增進健康，設置有健康中心；並有勞工安全管理師及專任護理師為全體同仁之安全及健康把關。
LA10 按雇員職級及性別，計算每一個員工的每年平均受訓時數	●	50	
LA11 加強雇員的持續受聘能力，協助雇員轉職的技能管理，以及終生學習的專案或課程	●	50	

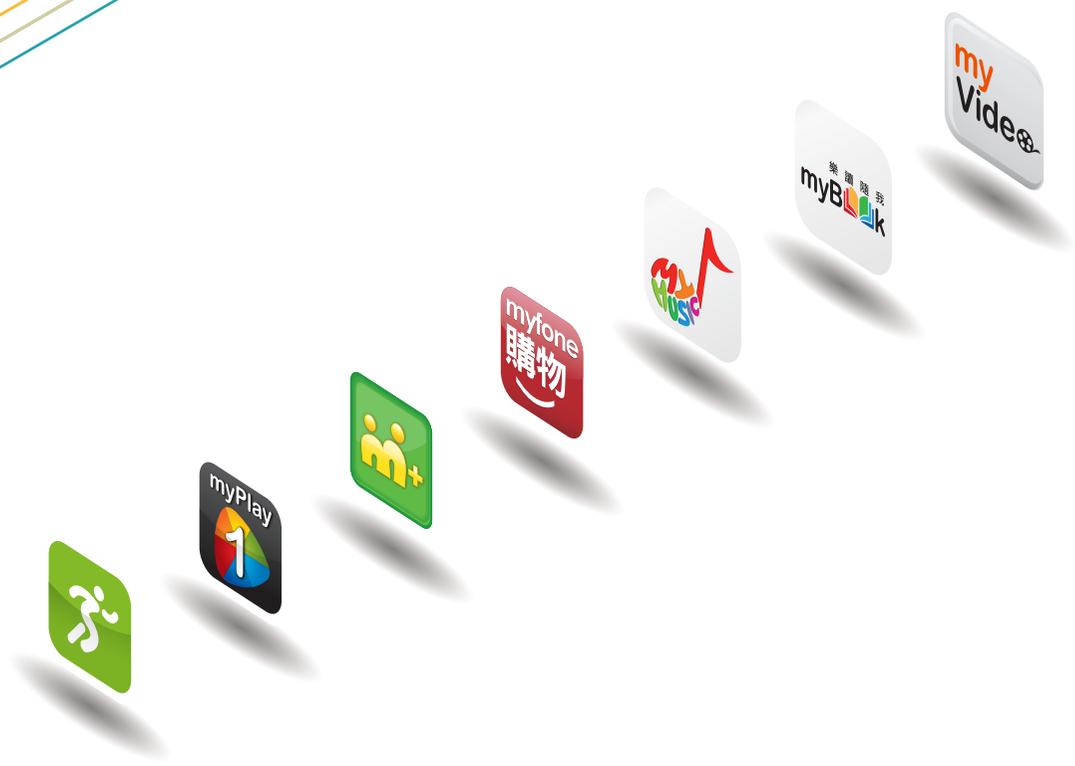
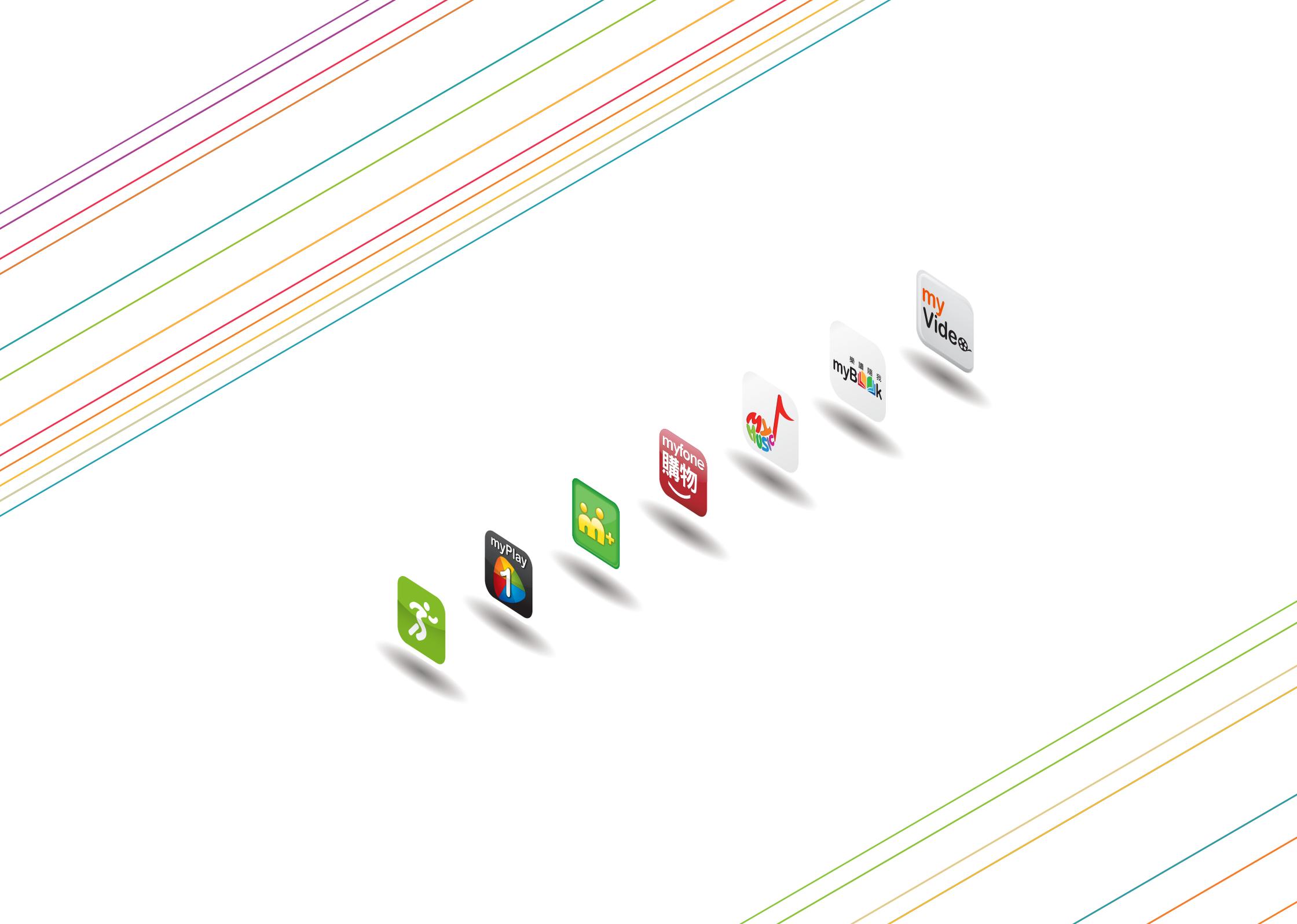
GRI 準則	揭露狀態	頁碼	補充說明
LA12 按性別區分，接受定期評比及職業發展檢討的雇員的百分比	●	50	
LA13 按性別、年齡、少數族裔成員，以及其它多樣性指標，細分高階人員、各職種員工的狀況	●	48	
LA14 按營運據點、員工職種及職別，區分男性與女性的基本薪資比率和獎金（紅利）比率	●	49	
LA15 按性別區分，在生產育嬰假後的恢復工作率與留任率	●	49	
<b>社會績效指標 ( 2 )</b>			
人權面管理方式的揭露	●	52	
HR1 載有任何關注人權條款，或已通過人權審查的重要投資協定與合約的數量及百分比	●	57	全數簽約供應商皆必須簽署符合人權條款規範，若有違反將解約停止合作
HR2 已通過人權審查的重要供應商、承包商及其它商業夥伴的百分比	●	57	全數供應商皆需簽約符合相關人權規範，若有違反將解約停止合作
HR3 員工的人權訓練	●	50	性騷擾等課程
HR4 歧視個案的總數，以及機構採取的行動	●	52	報告期間性騷擾案1件
HR5 危害或違反員工、重要供應商集合結社自由和集體協議作業模式鑑別，及採取的行動	●	52	
HR6 鑑別貴公司與重要供應商，哪些作業模式，可能危害童工，並衡量消除童工的貢獻	●	58	
HR7 鑑別作業模式，可能導致公司與重要供應商的強制勞動，並衡量消除所有形式強迫勞動的貢獻	●	57-58	
HR8 保全的人權訓練	○		不適用
HR9 涉及侵犯當地員工權利的個案總數	●		無相關情事
HR10 接受人權審查與(或)影響評估的營運活動總數與比例	●		無相關情事
HR11 經由正式申訴機制與人權有關的申訴件數、處理和解決的數量	●	52	報告期間性騷擾申訴案1件
<b>社會績效指標 ( 3 )</b>			
社會面管理方式的揭露	●	12-13	

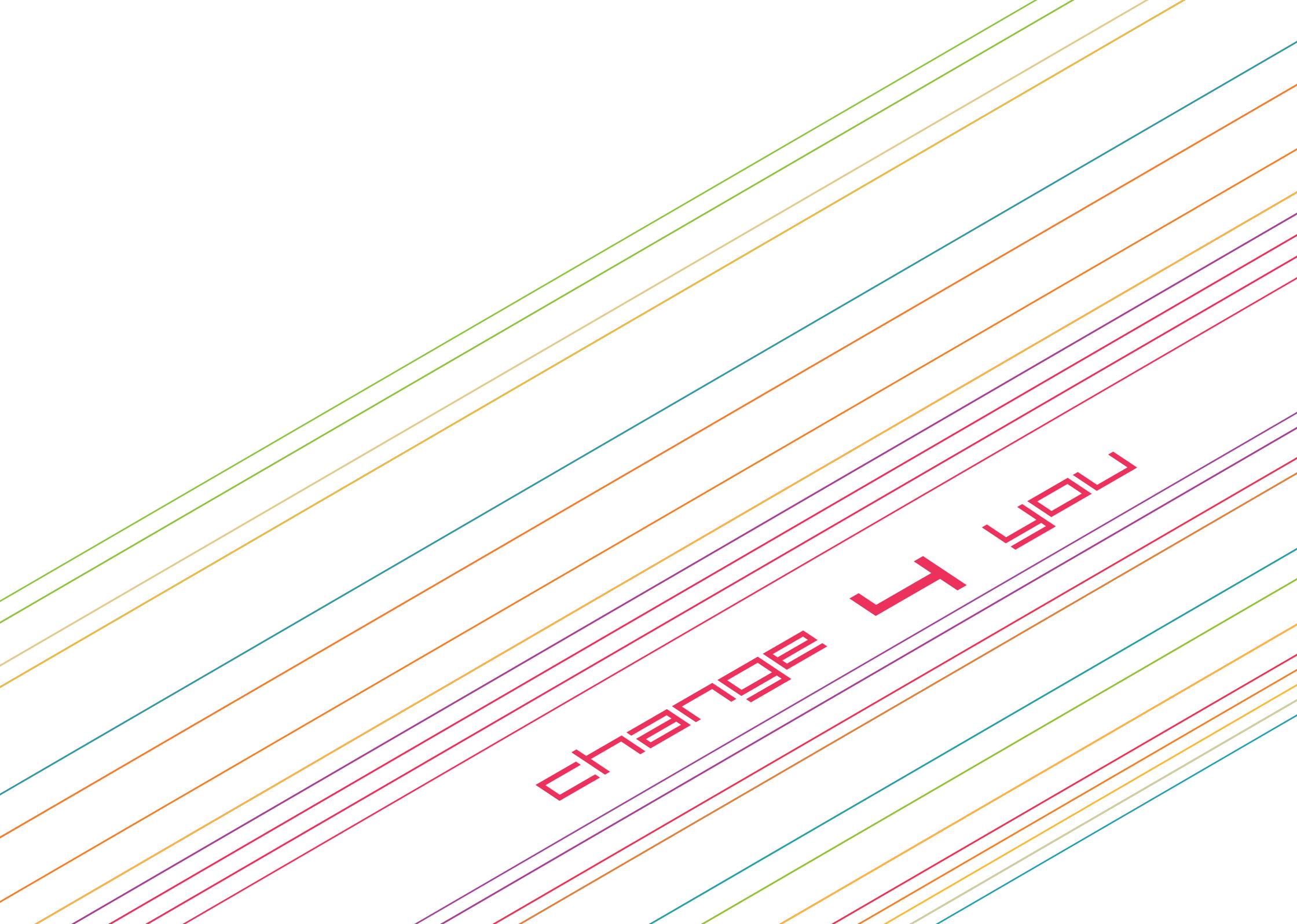
●完全揭露 ○部分揭露 ○未揭露

GRI 準則	揭露狀態	頁碼	補充說明
SO1 執行「議會對話、影響評估及開發計畫」的比率	◎	100%	
SO2 已作賄賂風險分析的業務單位的總數及百分比	◎	58	
SO3 已接受機構反賄賂政策及程序培訓的員工百分比	●		員工皆須簽署道德行為準則
SO4 回應賄賂個案所採取的行動	●	58	
SO5 對公共政策的立場和遊說	●	13	
SO6 政治捐獻	●		無相關情事
SO7 涉及反競爭行為、反壟斷措施訴訟的總數和結果	●		無相關情事
SO8 違法法律及規則被處鉅額罰款的總額	●		無鉅額罰款
SO9 對當地社區具有重大潛在或實際負面影響的營運活動有哪些	●	21	對當地社區無重大負面影響
SO10 對當地社區具有重大潛在或實際負面影響的營運活動之預防和減緩措施	●	21	
<b>社會績效指標 (4)</b>			
產品責任面管理方式揭露	●	54-57	
PR1 產品及服務在其生命週期各階段對安全與健康的影響	●	55	
PR2 違反規範產品及服務健康與安全的次數	●		無相關情事
PR3 標示產品及服務所需的資訊種類	●	57	
PR4 違反規範產品及服務資訊標章的次數	●		無相關情事
PR5 滿足客戶需求的措施，包括客戶滿意度調查結果	●	54	
PR6 符合行銷推廣相關法律、標準及自願性規約的計畫	●	57	
PR7 違反行銷推廣相關法律、標準及自願性規約的次數	●		2013年發生1件
PR8 侵犯顧客隱私權及遺失顧客資料的實際投訴總次數	●		無相關情事
PR9 產品或服務違反法律所處鉅額罰款的總額	●		無鉅額罰款

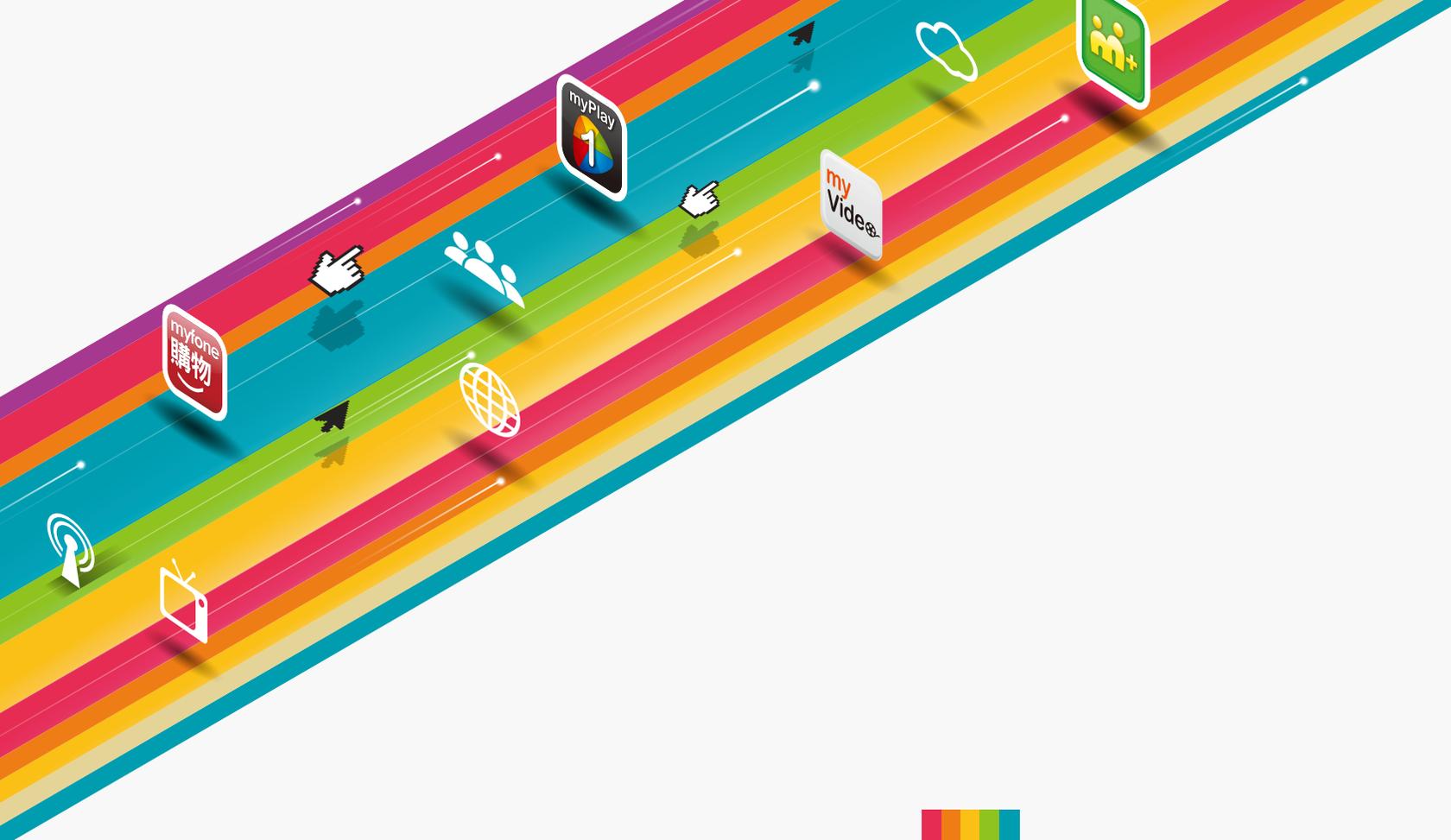
電信業補充指標		揭露狀態	頁碼	補充說明
內部管理	投資	IO1 按國家或區域劃分的企業在電信網路基礎建設之投資額	◎	38-41
		IO2 因「電信普及服務」之義務，於特殊地區或低收入群提供非營利服務的淨成本	●	38-41
	健康安全	IO3 建造和維護通信設施時，確保人員健康與安全的措施	●	53
		IO4 遵守國際非游離輻射防護委員會頒發的手機無線發射防護的規範	●	55
		IO5 遵守國際非游離輻射防護委員會頒發的基地台無線發射防護的規範	●	55
	基礎建設	IO6 與手機設備電磁波能量吸收比(SAR)相關的政策與措施	●	55
		IO7 天線和傳輸設備選址之相關政策與措施，包括與利害關係人協商、共站及主動降低不良視覺影響。	●	21
		IO8 已設站中，獨立基站、共用站點的數量及比例	●	21
提供通訊服務	縮減數位落差	PA1 為偏遠或人口較少地區建設電信基礎建設並提供相關服務的政策與措施，並解釋所應用之商業模式	●	38-41
		PA2 為彌平障礙提供的通訊商品及服務之相關政策與措施，其障礙包括語言、文化、教育程度、收入、殘疾和年齡因素，並說明所應用之商業模式	●	37
提供通訊服務	縮減數位落差	PA3 為確保通訊產品及服務有效性和可靠性而採取的政策與措施，如可能，詳盡說明通訊故障所發生之時間地點	◎	25-26, 55
		PA4 於營運區域應針對通訊產品及服務有效性進行量化評估。案例包括客戶人數/市佔率、已進入市場、網路覆蓋人口比率、網路覆蓋地區比率	◎	06-15
		PA5 為低收入或無收入來源族群提供的通訊產品及服務的數量、類型，並提供所選擇對象的涵蓋，包括定價	●	37
	內容提供	PA6 在緊急、災害救助情況下提供及維護通訊產品服務的計畫	●	24
		PA7 與取得與使用通訊產品與服務相關的人權問題的政策與措施。例如：弱勢族群保護如--兒童..等	●	55
		PA8 公開溝通電磁波等相關問題的政策與措施，包括在銷售資料中提供相關訊息。	●	55
顧客關係	PA9 在電磁研究及活動之投資總額，包括所報告機構贊助及受益的項目說明。	●	55	2012年贊助金額為70萬
	PA10 確保資費說明之透明度	●	57	
	PA11 主動告知消費者產品特性及能夠提高效率、降低使用成本、更佳環保的使用方式。	●	21	
技術應用	資源效率	TA1 舉例說明如何藉由所提供之通訊產品和服務提高資源的使用效率。	●	25-27
		TA2 舉例說明通訊產品、服務和技術應用最有可能取代的實體產品(例如：使用網路資料庫取代電話本；使用視訊會議取代傳統的會議形式)。	●	26-27, 29
		TA3 披露公司在改變消費者使用上述通訊產品、服務以有效利用資源的措施，並提供其比例、市場規模或潛在的費用節省。	●	21, 26-27
		TA4 披露對消費者使用上述產品和服務的間接效果評估，以及在未來發展應注意的問題，包括社會與環境面向的影響。	●	21
		TA5 描述公司在智慧財產與開放性原始碼技術方面的措施。	●	

●完全揭露 ◎部分揭露 ○未揭露





CTA L



 台灣大哥大

[www.taiwanmobile.com](http://www.taiwanmobile.com)

台灣大哥大基金會

[www.twmf.org.tw](http://www.twmf.org.tw)

