

價值平台

優質客戶、卓越品牌、創新研發能力及善盡企業公民的社會責任，是台灣大哥大最主要的價值所在。本公司秉持「創造最佳客戶使用經驗」之核心理念，以及「誠信處世、熱忱卓越、創新思維、化繁為簡」四大品牌價值，透過不斷研究發展與精益求精的行動，一方面致力提供客戶最人性化的服務，同時也藉此吸引貢獻度高的優質客戶，打造更美好的行動生活。

此外，身為社會的一份子，本公司除創造企業最大的經濟價值外，更結合企業之核心能力與資源，投入公益活動，善盡企業公民之社會責任。除於九十五年榮獲第四屆台灣企業獎「最佳社會貢獻獎」，並於九十六年獲得天下雜誌第一屆「天下企業公民獎」的肯定。



優質客戶

爭取並維繫優質之中高貢獻度客戶，素為本公司永續經營之基礎；由於貫徹維繫優質客戶之策略，本公司九十五年度相較於去年的總營收，表現優於整體市場。針對維繫優質客戶之經營策略及績效，進一步說明如下：

壹、退租率之下降

自九十四年第四季實施號碼可攜服務制度後，由於經營團隊對市場競爭之前瞻性規劃，及客戶關係管理（CRM）策略之落實執行，九十五年月租型用戶之月退租率保持在平均1.6%的低水平，且中高貢獻度用戶之退租率明顯低於整體用戶退租率。

貳、中高貢獻度用戶之比重持續提升

九十五年之中高貢獻度用戶，即每月平均帳單金額600元以上之用戶，其佔比較九十四年成長近一成，此為九十五年新增用戶品質的提升，與中高貢獻度用戶低流失率的綜效表現。

參、VIP用戶之高滿意度

自九十四年第四季推出VIP用戶專屬的「A+貴賓俱樂部」（已於九十五年更名為「我的VIP」）後，歷時一年多的用心經營，廣受貴賓客戶的肯定及信賴。於九十五年執行之「年度用戶滿意度調查」中，「我的VIP」用戶於5分滿意度量表中給予平均高達4.2分之正面評價。

▽ 台灣大贊助洲際盃棒球賽，邀請「我的VIP」看王建民開球



卓越品牌

台灣大哥大為國內領導性的行動電信服務提供者，所經營之產品與服務，正是人與人之間互動聯繫的關鍵點，我們提供的基本上不是實體的產品，而是一次又一次使用經驗的串連，也就是一種「人」的感受！在產品及服務的規劃設計上，力求以「人性」為出發點，將科技轉化為簡單、實用、友善的行動通訊方案，幫助客戶更輕鬆自信的追求自己的生活。

本公司以「客戶」為服務的核心概念，透過「化繁為簡」(Simplicity)、「創新思維」(Innovation)、「熱情卓越」(Passion)及「誠信處世」(Integrity)四個品牌價值，致力於讓客戶享受「盡情溝通，無限輕鬆」的行動生活，以「品牌全體驗」(Holistic Brand Experience)的思維，將品牌承諾置入於傳遞品牌的媒介中。

從產品設計、公關活動、廣告傳播，一直到通路的銷售、服務等各項客戶溝通，均能有效傳達台灣大哥大的品牌價值，希望客戶在本公司所獲得的美好使用經驗，能夠轉化成對本公司品牌的信任與認同，讓用戶感受到「台灣大哥大，就是——我的大哥大」。

創新研發

「提供更優良的服務品質、更完善的服務領域，以維持技術領先」為本公司研究發展的主軸。本公司研發範圍從基礎的語音及簡訊服務，到整合性的無線網際網路及智慧型網路服務，以至於最新的3G和未來無線寬頻通訊等技術，均包含在內，一路隨著通訊領域技術的演進，求新求變，期盼為所有的用戶帶來更完善的服務，讓行動通訊帶給所有用戶耳目一新的行動新生活，並轉換成人們生活中不可

或缺的一環。

壹、研發計畫對本公司業務財務之影響

本公司近兩年度及截至九十六年一月三十一日年報刊印日之研發經費及其占營業額之比例如下表所示，九十六年預計再投入新台幣34,091,713元。各項研發計畫均為提供先進技術、提升客戶滿意度為主，同時可望增進數據增值服務營收及企業整體營運之成長。

研發經費及其占營業額之比例表

年度	研發經費	佔營業額
94	34,197	0.07%
95	18,999	0.04%
96年截至1月31日止	1,744	0.04%

單位：仟元；%

貳、主要研發成果

九十五年技術單位研發重點聚焦於提供3G無線寬頻通訊服務的建置，包括全新個性化3G catch入口網站、用戶整合服務入口網站、行動視訊、影音新聞電視、MP3/MV下載、影音信箱、3G USIM電話簿同步服務、預付卡上網及即時扣款系統等，以有效滿足3G用戶對無線寬頻通訊豐富多樣之需求，進而提升客戶滿意度，並帶動數據業務的營收成長。

其中「M台灣行動新世代校園多網應用服務」，領先業界推出客製化雙網VoIP手機「TG310」，為獲政府單位委託進行之無線網路創新服務計畫。

資訊單位則以系統平台的建置與整合為主，包括帳務系統、商業智慧分析報表平台、無線網際網路服務提供者平台(WISP)、資訊中心建置整合、企業資源管理系統及資料倉儲作業平台整合等計畫。

主要研發成果

計畫名稱	計劃說明
台灣高速鐵路之GSM通訊評估	在現行GSM900/1800 MHz系統之基礎上，研究高速行車時（時速250 Km/Hr以上），無線電信號傳輸品質之影響，以提供對於台灣高速鐵路行動通訊優化調整之依據
無線高速數據傳輸技術研究與電磁輻射安全規範整理	就電磁理論和目前先進國家研究成果等各方面，探討大哥大基地站對人體健康影響以及相關安全規範，藉以證明目前所使用之行動通訊基地站對人體健康及安全無虞
3G行動通訊系統IP骨幹網路之服務品質（QoS）監控與改善室內、室外行動通訊系統基站之最佳規劃於3G系統之應用	探討3G行動通訊系統在使用IP骨幹網路時如何利用服務品質（QoS）機制，隔離來自不同網路應用的封包，如何監控不同網路應用的需求以及如何提出改善服務品質的方案。希望藉由QoS機制的改善，以較少的網路資源滿足客戶需求或以現有的網路資源服務較多的客戶開發3G電波訊號涵蓋範圍以及訊號強度分佈模擬軟體平台，並研究3G手機之定位技術
全球3G業者應用技術暨推廣行銷與4G技術前導研究	以3G技術為主體，3G應用為輔，來探討目前世界各國推行3G 所使用之技術與市場可應用之行銷服務，以做為國內市場的評估及參考，同時對於未來4G 技術範疇從事前導研究，瞭解世界各國頻譜規劃分配方式
新世代無線網路整合平台研發科專第三年計畫	由台灣大哥大主導，中華、遠傳、威寶、亞太協辦之大型業界科專計畫，執行期間自93年7月至95年3月，已順利完成MMS、LBS、COD、Streaming、CSG、SCE等服務整合平台及跨業者互連服務之研發
與電信技術中心共同推動制定無線寬頻開放式平台介面標準計畫第一年計畫	研發Parlay X測試平台，提供後端測試網路以配合電信技術中心無線寬頻開放式平台介面標準計畫測試
M台灣行動新世代校園多網應用服務	研發VoIP與GSM雙網語音整合服務平台，同時推出客製化WiFi/GSM雙網手機「TG310」，領先業界於淡江大學及逢甲大學推出VoIP等校園雙網應用服務
帳務系統整合作業	建置帳務處理整合作業平台，增加帳務處理效能；提供本公司對2G及3G用戶的服務一致性，簡化作業流程與資訊流程，同時提升客戶滿意度並降低營運成本，以增加市場競爭力
商業智慧分析報表平台	利用資料倉儲（Data Warehouse）技術為基礎，經過智慧型演算與彙整方式，產生公司營運分析資料；並開發報表分享平台，將此決策分析資料活用於公司各個決策單位，以增加決策品質，促進業務之拓展及推廣
無線網際網路服務提供者（WISP）平台	因應行動電話於數據網路之傳輸及應用需求，建置台灣大哥大為網際網路服務提供者（WISP）之網路平台，提供用戶手機或手提電腦數據卡高速網際網路瀏覽，以及各種企業網路之應用與加值服務功能，同時提供網路安全防範病毒及網路攻擊行為之防護，如：阻絕服務攻擊DoS或分散式阻絕服務攻擊DDoS
資訊中心建置與整合	建置符合新世代應用之資訊機房，確保資訊設備管理之安全性，以提供更專業及完善之服務品質。同時整合分散之零星資訊設備存放機房，統一集中管理，減少原電力及空間之支出，以提高應用安全管理與網路使用之效能
ERP 企業資源管理系統	建置企業資源整合管理系統，透過最新軟體科技及資料之整合，提升作業的決策支援效能，增加企業營運收入；同時，藉由改善及標準化作業流程，減少浪費及例外處理情況，以降低作業成本，提升工作效率及專注於核心作業
資料倉儲整合作業平台	建置整合性資料分析作業平台，透過電腦分析、模擬、比對與推論，將作業中的資料轉化為易於觀察的資訊，作為企業管理決策的依據，藉以因應千變萬化的商業環境和客戶需求

參、未來研發計畫

一、策略性計劃類：預計再投入之研發經費約42,000,000元

計畫名稱	計劃說明	目前進度	完成量產時間	成功之主要因素
制定無線寬頻開放式平台介面標準計畫第二年計畫	與工研院合作協助電信技術中心建置IMS測試平台及相關測試	本計畫預計96年底結束，目前工作重點在IMS測試平台與既有網路之整合	96年12月	已有第一年計畫之整合基礎，並掌握第二年計畫重點IMS測試平台之關鍵技術
M台灣3G/GSM/WiFi多網整合服務平台研發	利用GSM/WiFi雙網手機，針對大學以及企業研發VoIP等多網應用服務	已完成SIP語音及即時訊息服務平台研發，並繼續朝固網與行動語音整合研發	96年12月	已掌握關鍵SIP及Media Gateway整合技術
DVB-H行動電視服務平台研發	研發DVB-H行動電視服務平台，包含電視節目管理平台、Return path互動服務、ESG/CA/DRM等平台	進行行動電視服務平台之系統需求分析及系統設計	96年12月	已掌握關鍵DVB-H與ESG相關技術並發展服務運行平台及E-Commerce平台整合相關技術
行動社群服務平台整合技術研發	研發內容業者之行動社群服務平台與3G網路之介面整合技術，包含用戶認證、IM (Instant Message)、Presence、Location、Voice call、Payment等	與內容服務業者進行服務規劃與整合平台開發	97年6月	已掌握關鍵技術
PoC技術研發	研發Push to talk over Cellular (PoC) 相關技術平台	進行PoC技術平台之可行性評估	96年12月	已掌握PoC系統之關鍵技術
SIP to CAMEL Gateway技術研發	研發SIP to CAMEL gateway及相關服務技術，研究發展利用暨有的智慧網路平台，提供IP網路暨SIP協定的創新服務的整合平台技術	已完成系統可行性驗證，目前進行各項系統功能研發	96年12月	已掌握關鍵技術
帳務系統功能改善	結合新世代資訊技術與設備，包含模組化設計、多層式架構、先進之硬體設備與資料庫，提昇帳務系統作業環境與處理能力，完成後可增加系統效能，支援更多2G及3G用戶與日益多元化的電信服務	完成系統規格制定與設計，已進入系統開發建置階段。	96年4月	已掌握關鍵新世代IT整合技術
企業整體資訊架構與規劃	以全球性電信業之建議標準 (NGOSS) 為規範，建立企業整體資訊系統架構。並依此藍圖執行系統整合及開發，以使資訊系統與未來商務應用緊密整合	已完成目前資訊架構的分析與業界標準比較之差異分析，正在進行未來整體資訊架構的藍圖	96年4月	整體的IT系統架構能以實現未來業務需求為依歸
WISP網路平台 Phase II	建置網際網路快取服務，以提升用戶網際網路瀏覽速度，並能降低網路介接之使用頻寬，已達網路資源使用之最大效益	完成系統規格制定，已進入系統規格設計階段	96年5月	已掌握關鍵建置整合技術
資料探勘分析平台	對於資料分析平台導入資料探勘技術，以統計學理方式協助商業智慧資料分析能力，預期能增加分析深度與強化決策精度，以提供更好的客戶服務	進行系統規格制定與設計	96年8月	已掌握資料探勘應用技術

二、系統計劃類：應再投入之研發經費約16,000,000元

計畫名稱	計畫說明	目前進度	完成量產時間	成功之主要因素
行動通訊與無線區域網路之無縫接取交遞演算法	研究3G網路與無線區域網路（WLAN）在各自不同的涵蓋區域與存取速率特質基礎上，評估兩個異質性網路間的交遞（handover）功能，藉以提供客戶無感漫遊於兩種網路之間，以滿足客戶多樣化語音資料和多媒體存取服務	本計畫預計96年7月份結束；目前已完成建立異質性網路交遞演算決策	96年7月	研究團隊已掌握關鍵技術
3G行動通訊系統之資訊安全監控與管理計劃	隨著寬頻時代的來臨，手機的應用已經由2G單純的語音應用轉為資訊應用。本案將研究網路使用者及網路資訊應用透過手機經由無線技術來存取網路資訊時的行動通訊資訊安全防護	本計畫預計97年2月份結束；目前尚在了解及討論TWM整體網路架構	97年2月	研究團隊已掌握關鍵技術
以定位為基礎之系統優化方案與異質網路整合平台之開發	研究以先進之訊號演算法為基礎的網路優化方案，以期能最佳化一個固定區域裡之基地台數量及涵蓋範圍，並且進一步微調基地台所覆蓋不到的死角區域，增進3G或2G系統服務品質	本計畫預計97年4月份結束；目前仍在進行中	97年4月	如何掌握關鍵技術
WBA技術探討與研究	研究未來行動通訊標準如無線寬頻接取和3G長期演進（Long Term Evolution；LTE）所使用的新進技術類如AAS、MIMO、OFDMA、OFDM，並就這兩個系統技術上的相同與相異之處比較，以做為未來網路佈建策略的參考	本計畫預計97年4月份結束；目前仍在進行中	97年4月	如何掌握關鍵技術
用戶入口網站功能改善	針對使用者入口服務平台進行功能精進；結合專業網路行銷顧問及市調公司，規劃新一代電子商務作業平台，並專為電信業務之網路行銷服務而設計，將店點服務網站化，提升用戶服務便利性，並促進電信服務之拓展及推廣	進行中	96年6月	支援彈性且多元化電信配套商品，並提供使用者舒適之網站購物服務環境

三、 加值服務計劃類：預計再投入之研發經費約166,100,000元

計畫名稱	計劃說明	目前進度	完成量產時間	成功之主要因素
加值服務即時計費系統 (Real-time Rating system)	電信業之傳統計費模式是依消費者使用量，於結帳日當天再行計算帳單金額。但現行加值服務的收費模式較為多元，因此仿照網際網路與實體商店之付款消費模式，在消費行為發生時，即以與消費者約定之價格計價並寫入帳單，可讓消費者對消費紀錄及帳單價格較為透明清楚；對本公司而言，則可快速設定開發價格多樣化之加值服務，且收費規則對預付型 (Pre-Paid) 與月租型 (Post-paid) 的客戶均可一體適用	系統規格制定與設計中	96年12月	商業模式之需求已確定，且已掌握系統整合開發技術
服務提供暨管理平台 (Service Delivery and Management Platform) Phase II	服務提供暨管理平台 (Service Delivery and Management Platform, SDMP) Phase II完成後可支援更多2G/3G創新加值服務類型，並給予服務提供者 (Services Provider; SP) 更便利的管理與使用者介面	完成系統規格制定與設計，已進入系統開發建置階段	96年7月	已掌握該領域之專業知識及關鍵開發整合技術
整合內容管理系統 (Content Management System)	因應加值服務的多樣性，本公司提供愈來愈多的平台，銷售如圖鈴、歌曲、影音等各類型內容，而內容供應商在面對各色平台，須花費更多人力資源，以不同方式上傳欲銷售之內容。台灣大哥大擬建立內容管理系統，整合使用者管理介面與內容資料庫，以透過交叉銷售等方式，有效運用各平台所儲存之多元內容，並簡化內容供應商的上傳流程	系統規格制定與設計中	96年7月	已熟悉各類型應用所需內容之分類，將利用已掌握之資料搜尋技術，支援內容交叉運用之需求
行動定位服務 (Location Base Service)	基於My Zone資費的成功經驗，本公司擬將行動定位技術應用於加值服務以增加豐富性。行動行定服務可依用戶所在地點，提供適時適地的適切內容，讓用戶享受量身訂作之優值服務。	系統規格制定與設計中	96年12月	定位系統的精準度以及手機、行動網路對於行動定位服務應用平臺的支援。
手機端入口網頁 (On Device Portal)	行動上網服務因手機人機介面與瀏覽器的限制，使得普及程度有待提升。將手機人機介面與特定加值服務整合以提供友善的使用者經驗，一般均認為是日韓銷售加值服務成功的重要因素。但在國內GSM系統的手機太過多樣化的環境下，由一常駐在消費者手機端的應用程式主動呈現予使用者客製化的入口網頁及整合式服務，而非由消費者自行尋找內建瀏覽器上網，此種模式或可有效提昇非先期使用者對加值服務的使用率，由此擴大使用者基數以提昇加值營收	系統規格制定與設計中	96年12月	已掌握關鍵開發整合技術

Corporate Social Responsibility

企業社會責任

「企業社會責任」(Corporate Social Responsibility, CSR) 是體現企業文化核心價值及企業公民實踐力之指標。本公司於八十八年設立財團法人台灣大哥大基金會，致力追求企業本身的目標和使命，除兼顧員工、合作夥伴及投資人的需求，更於企業核心價值下，發揮核心專長，善盡企業公民之社會責任，除獲得許多社福與公益單位及媒體肯定外，九十五年更榮獲第四屆台灣企業獎「最佳社會貢獻獎」，並於九十六年初獲得天下雜誌第一屆「天下企業公民獎」殊榮。

壹、社會關懷

本公司設有專責企業社會責任部門，每年投入五、六千萬元回饋社會，關注議題涵蓋弱勢偏遠地區兒童教育、青少年人格發展、推廣藝文活動、環保、身心障礙弱勢關懷等，同時結合本業之核心技術及優勢，為社會盡更多的力量。

▽ 本公司企業志工下鄉舉辦
「放心寶貝安全夏令營」



九十五年台灣大哥大基金會全年業務執行佔比分別為：贊助社會公益69%、電信學術研究13%、電信教育講座11%及通訊急難救助7%。其中以贊助社會公益為大宗，關懷的主軸依序為青少兒、弱勢偏遠及優質藝文推廣。

一、開啟企業志工計畫 培養關懷大使

九十五年夏天，台灣大哥大在電信業界一年一度的「電信展」中缺席，將人力物力資源投入「弱勢兒童陪讀計畫」，募集100位企業志工到花蓮新城、宜蘭五結、台中新社和台北三重，為500位偏遠弱勢兒童舉辦四場「放心寶貝安全夏令營」，教導兒童自我安全保護相關知識。

本公司帶領員工投入志工活動，是希望員工在實踐付出的過程中，能了解「關懷」的真義，每一位服務的志工，行前都必須接受4小時的專業訓練。企業志工從中重新體認台灣大哥大的企業文化，增加榮譽感及對社會之使命感，達到個人、企業、社會及弱勢團體四贏的結果。

二、結合核心技術 落實回饋社會

(一)「5180即時捐」，搭建捐款橋樑

台灣大哥大為國內第一家開啟手機捐款平台的電信業者，九十四年十二月率先建置「5180即時捐」服務，讓民眾透過行動電話隨手作公益，並以數位化的募款平台提升社福組織管理效率。

九十五年至九十六年一月底，「5180即時捐」已經獲得7,660人次捐款，募得3,087,000元；除了九十五年度已經上架的肯愛協會、得勝者教育協會、伊甸社會福利基金會、天下雜誌教育基金會、脊髓損傷潛能發展中心、台東基督教醫院及愛盲文教基金會，九十六年將新增中華社會福利聯合勸募協會、勵馨基金會、仁愛啟智中心、基督教門諾會醫院、第一社會福利基金會、現代婦女基金會、陽光社會福利基金會、天主教善牧基金



△ 「放心寶貝安全夏令營」
教孩子自我安全知識

會、罕見疾病基金會、喜憨兒社會福利基金會、終止童妓協會、奧比斯基金會、雅文兒童聽語文教基金會等社福團體，未來將持續與優質社福組織合作，搭建捐款行善的便利橋樑。

(二) 「909手機語音導覽」，推廣藝術教育

九十四年起首創國內博物館手機語音導覽服務，透過IVR (Interactive Voice Response) 語音技術，聘請專業人員編寫錄製語音導覽內容，讓民眾可不限時地，透過手機聽取展覽的專業解說，九十五年更與朱銘美術館合作，推出全國第一座手機語音導覽旗艦館。

除提供用戶以每秒0.05元的最低價格使用909服務外，更推出只要100元可當日無限暢聽的「909一日通」服務，此外，展覽現場還有「909一日通卡」租借服務，供所有消費者均得享有100元當日無限暢聽的優惠。

九十五年度推出包括「美好年代」、「時尚義大利」、「高第

▽ 與朱銘美術館合作成立全國第一座手機語音導覽旗艦館



建築藝術展」、「台北故事館——旅行的故事」、「公共藝術——磨菇磨菇」、「公共藝術展——Oh! My deer」、「公共藝術——共振」、「鶯歌陶瓷博物館——瓷金風華」等八檔特展及「朱銘美術館」、「鶯歌陶瓷博物館」常設展的手機語音導覽內容，共累計了2,256使用次及1,395,541秒的使用量，逐漸開啟民眾以手機聽取語音導覽的風氣。

(三) 高高屏行動醫療網，提升就醫效率

子公司泛亞電信於九十三年四月起結合「虛擬行動網路」(MVPN)行動科技技術，建置全國第一座「快醫通——高高屏緊急行動醫療網」，結合包含高雄市、高雄縣、屏東縣三縣市內共五十個公私立醫療機構，為南台灣的急救責任醫院建立綿密的醫療整合協調通訊中心。

「快醫通」成為具備整合緊急重症醫療資源能力的通訊中心，有效提升轉院成功率，避免「醫療人球」事件發生。

根據高高屏衛生局主管機關提供之數據，透過「快醫通——高高屏緊急醫療網」的運作，九十五年度共接獲近一萬二千名病患轉診、尋求病床的需求，實際成功轉出／轉入患者達10,663人次，成功率高達88.9%，相較其他縣市只使用對講機的20%至50%成功率，成功率大幅提升。

此外，本公司長期協助北中南各縣市之消防局防災救護體系，提供公益門號及通訊費補助，同時支援台北市社會局，為獨居老人及受暴婦女提供免費通話額度，供緊急聯絡之通訊使用。

三、關注青少兒教育和宣導憂鬱症防治

(一) 扶助弱勢兒童，提升知識脫離貧窮

單親家庭、隔代教養、外籍新娘、低收入戶及身心障礙家庭的子女，因長期缺乏資源，容易造成孩子生活及學習的困難，也可能形成累代貧窮及社會問題的惡性循環，因此台灣大哥大從教育著手，讓這些高風險家庭的孩子們，透過知識傳遞和全人教育，脫離貧窮，培養健全的人格，以避免未來造成更大的社會問題。



△ 與偏遠地區兒童歡渡兒童節



△ 贊助「希望閱讀」專案，讓偏遠小學沈浸書香智慧

1. 弱勢兒童陪讀

本公司從九十四年開始參與中華基督教救助協會的「弱勢兒童陪讀計劃」，贊助認養陪讀班，除了最初認養的花蓮縣新城鄉、宜蘭縣五結鄉、台北縣三重市、台中縣新社鄉、南投縣竹山鎮及屏東縣枋寮鄉的六個陪讀班共100名弱勢兒童外，九十五年，更將認養範圍擴大至苗栗市、台南縣、高雄市及澎湖馬公市，認養十所陪讀班共計160名弱勢兒童。

2. 天下希望閱讀

自九十五年初加入天下雜誌教育基金會「希望閱讀」專案，成為企業公益夥伴，一起培訓1,000名閱讀種子老師與志工，贈送20,000本兒童優良讀物給一百所聯盟小學，並號召一百五十隊大學志工進入小學說故事，啟動希望閱讀巡迴專車，舉辦跨校閱讀競賽活動。

九十五年為了幫助新增的一百所小學加入希望閱讀計畫，運用企業核心資源與技術所發展的「5180即時捐」，協助籌募第二百所偏遠小學的經費。九十五年九月開始，全台灣有二百所偏遠小學的孩子透過希望閱讀，進入奇妙的書中世界，找到心靈的遊樂場和智慧的寶庫。

3. 輔導青少年全人發展

自九十三年起，本公司持續贊助「中華民國得勝者教育協會」，每年針對全國數百所國中一年級學生提供每學期十周的「問題處理」、「情緒管理」以及「兩性關係」課程。

三年來共幫助了4,286個班級，共計150,000個學生。展望九十六年，「得勝者教育計畫」將在台中400個班級，針對14,000師生試行推出「自殺防治專案計畫」暨生命教育課程，

▽ 小朋友在閱讀與故事中展現笑容



未來將逐步擴大至全國國一學生，教導青少年重視生命，為國家培植健康積極的青年棟樑。

(二) 關懷憂鬱症，提早預防社會問題

世界衛生組織公布憂鬱症為全球排名第四的疾病，根據衛生署統計，平均2.5小時就有一人自殺，憂鬱症已躍升為國內十大死因之一。

為喚起社會大眾對憂鬱症的重視與關注，本公司於九十五年與肯愛協會合作，推行熱線服務與遠離憂鬱講座，九十五年六月起開辦支持團體，目前總服務人次已超過10,000人次，募款金額亦達成九十五年度總目標10,000,000元，招募培訓的志工人數達416人，電話輔導個案數6,000人；2007年度將持續募集24小時熱線服務之經費及志工。

四、提供弱勢培訓就業 重建自主尊嚴

本公司與子公司台灣客服於九十二年二月起與桃園脊髓損傷潛能發展中心合作，應用VoIP技術，發展「遠距服務」(remote site)專案，在桃園縣設置遠端客服值機現場，讓脊髓損傷行動不便的人士，跟一般的客服人員一樣提供專業的客戶服務，平均每人每天服務80到100通電話，個個都是名符其實的「客服超人」！

為提升人員素質並提高培訓就業率，台灣大哥大基金會於九十五年底贊助新增建置十席提供在職訓練及就業培訓，將於九十六年正式啟動；預定於九十七年完工之「新生命之家」亦將建置「客服超人」工作室，提供四十席值機席位，供約五十位脊損工作者輪班使用。

▽ 由脊髓損傷人士擔任本公司「客服超人」





△ 音樂家胡乃元於台東梅之宴音樂會中擔綱演出

▽ 台東梅之宴音樂會演出



五、推廣藝文活動 提升文化素養

台灣大哥大長期支持藝術下鄉，推廣精緻藝術的平民化與普及化。自九十三年起與樂興之時管絃樂團及Taiwan Connection合作，結合具相同理念的國內外音樂家，將古典音樂表演帶到醫院、921災區、少年輔育院、偏遠地區小學等地，讓藝術能落實在生活中。

台灣大哥大和台灣大哥大基金會亦因致力於藝文推廣，雙雙於九十五年獲得文建會頒發「文馨獎」之肯定。

(一) 古典音樂下鄉演出 關懷台灣熱情歡唱

1. 台灣大哥大音樂大使 偏遠地區全省巡演

台灣大哥大自九十三年起贊助樂興之時管絃樂團，並於九十四年起邀請樂興之時管絃樂團指揮江靖波與國內頂尖的音樂家，共同組成「台灣大哥大音樂大使」，深入包括醫院、偏遠山區學校、少年輔育院等偏遠地區，提供一年二十場全省公益巡迴表演，為需要音樂關懷的人們免費演出。

2. 關懷台灣大歡唱 找出團隊熱情

台灣大哥大基金會與樂興之時管絃樂團於九十五年主辦第一屆「關懷台灣大歡唱」選拔賽，邀請橫跨古典與流行的音樂大師史擷詠創作比賽指定曲——「撼動無限未來」，尋找出充滿熱情且注重團體精神的合唱團體，以「關懷大使」的身分和「台灣大哥大音樂大使」一起讓音樂下鄉，用歡唱傳愛，到台灣各地散播關懷的樂章。

3. 國際大師胡乃元 用音樂傳愛

由旅美小提琴家胡乃元所籌備成立的「Taiwan Connection」，每年邀請優異的海內外華裔音樂家回國演出。九十四年台灣大哥大贊助Taiwan Connection到台東、宜蘭、花蓮等地演出。九十五年再度贊助邀請他們到新竹、中壢、宜蘭、花蓮演出，讓國際級的音樂表演遍及更多鄉鎮。

4. 梅之宴音樂會 大師到後山

位於台東利嘉部落的利嘉國小，全校學生不到100名，其中85%以上為卑南族、阿美族的原住民子弟，過去六年，全校師生自籌經費，在校園梅花林下舉辦「利卡夢·梅之宴」戶外音樂會，蔚為地方盛事。

台灣大哥大於九十五年一月及十二月兩度與利嘉國小連袂主辦，分別邀請樂興之時與胡乃元等傑出音樂家現身演出，每每吸引千位樂迷到場聆聽國家音樂廳堂內才能一聞的音樂饗宴。當天現場的演出者，都是自幼離開台灣的音樂家，在表演的過程中，也感受到這塊土地和人民的熱情，更燃起他們用音樂回饋滋養這片土地的希望。

5. 太魯閣美景 峽谷音樂節

九十五年應太魯閣國家公園之邀，共同主辦「2006峽谷音樂節」活動，除了贊助活動經費，並邀請國家交響樂團音樂總監簡文彬指揮國家交響樂團與大提琴家張正傑現場演出，同時與當地飯店業者結合，推出「峽谷音樂節賞樂之旅」鼓勵用戶親

▽ 太魯閣峽谷音樂節



臨太魯閣，感受台灣美景與世界音樂結合的精采動人。當天活動共吸引了12,000名來自全國各地的樂迷到長春祠及太魯閣台地，聆賞大自然與古典音樂交融的饗宴。

(二) 促進文藝推廣暨交流

台灣大哥大贊助國內外各優質藝術文化活動、促進國際藝文交流，將多樣精緻的文化藝術帶到台灣各個角落。自九十三年起與雲門舞集2合作，將「春門——校園2勢力」深入全省各國、高中與大專校園，三年來示範演出近百場，約有八萬多位學子參與互動。九十五年並贊助「紙風車劇團」、「2006新竹之春音樂節」活動、卡瑞拉斯首度來台跨年演唱等活動，讓民眾輕鬆親近藝文，豐富精神生活。

貳、顧客關懷

台灣大哥大致力創造客戶最佳的使用經驗，提供國際級的資訊安全保護、安心淨化的通訊服務內容，以及零障礙的通訊品質，九十五年六月開始於企業內部推行「ECE」（Excel Customer Experience）行動專案，將績效和服務密切結合，以具體行動貫徹對客戶的真心關懷。

一、承諾國際級的資訊安全

台灣大哥大與子公司台灣客服於九十五年一月雙雙取得世界第一張ISO 27001資訊安全管理系統驗證，成為國內唯一獲得英國、瑞典、挪威三國資訊安全國際驗證的電信服務公司，提供六百多萬廣大用戶世界級的個人資料保護。

二、提供更安心的通訊服務

為了提供用戶安心、淨化的通訊服務內容，台灣大哥大嚴格把關，採取下列作法：

- (一) 在加值服務上堅持「三點不露、保護兒少」淨化成人資訊的原則，為青少年及兒童把關。
- (二) 率先採取「不良簡訊過濾機制」，主動過濾詐騙與色情簡訊，並推出檢舉獎勵措施，鼓勵用戶透過895反應專線，糾舉可疑

▽ 提供客戶國際級資安防護，獲頒「資安貢獻獎」



的簡訊，一方面提醒用戶免於受害，另一方面協助司法單位偵辦不法。

(三) 嚴格遵循法令規範，包括在選舉時期，遵守競選宣傳時間限制，寧可放棄部分營收，也不逾時替候選人發送簡訊。

參、環境關懷

環保是企業永續經營的指標之一，台灣大哥大提倡有效利用資源、節省能源、削減廢棄物及預防環境污染，從門市店面全面無紙化、產品融入環保概念，到辦公室綠化及資源有效回收運用等作法，由內而外全面推動環境保護。

一、推動門市無紙化與廢電池回收

九十五年台灣大哥大更新全省門市資訊系統，針對客戶到門市辦理申裝、異動等作業，結合電子簽章系統，將紙張的使用降到最低。據估計，門市無紙化專案上線半年，已節省紙張成本近140萬元，再加上掃描成本、人力成本、倉儲空間、文件調閱成本的減少，半年下來節省經費超過460萬元，估計未來每年可省下近1,000萬元的支出。

此外，本公司全省myfone直營與加盟門市廣設廢電池回收桶，多年來協助政府與民眾進行廢電池回收，減少環境污染。

二、環保概念融入產品與服務

(一) 創新預付卡電子儲值

傳統預付卡或儲值卡均為銷售實體儲值卡，為了符合環保概念，於九十五年推出預付卡「電子儲值服務——ETU」(Electronic Top-up)，以電子化儲值取代傳統實體儲值卡，省去實體卡片的資源使用，此項服務將於九十六年積極推廣。

(二) 鼓勵電子帳單使用

九十三年五月推出電子帳單系統至今，已有超過4萬名用戶選擇接收電子帳單，九十六年將持續推廣，同時，未滿300元的小額帳單，本公司也不再寄發實體帳單，改以簡訊發送通知，並於下個月份合併出帳。



△ 門市推動無紙化

三、基地台電磁波檢測服務

台灣大哥大、泛亞、東信三網之行動電話基地台乃遵循NCC之規範建置，基地台運轉所產生之電磁波，亦經過環保署之嚴格檢測，遠低於國家與世界標準。為降低民眾對電磁波的疑慮，宣導安全電磁波常識，配合NCC及電信產業發展協會辦理各項宣導及檢測服務，並參與基地台共站共構、景觀融合美化等工作。

四、辦公室環保與健康計畫

基於對員工健康及辦公環境的重視，本公司積極推動多項辦公室環保政策與措施，並於九十五年十二月獲台北市政府頒發「台灣市健康職場傳承獎」及台北市政府衛生局頒發「台北市職場健康促進特優獎」。

（一）辦公室無紙化

本公司內部公告、表單簽核及會議通知一律電子化，落實公司內部信封重複利用，以節省紙張資源。同時，為鼓勵員工使用回收紙，公司改以80磅數紙張取代70磅數紙張，藉以改善紙張透光情況，增加回收使用的可行性。以總公司使用回收影印紙之成效為例，九十五年影印紙訂購量較九十四年大幅減少達29.1%。

（二）落實垃圾分類與資源回收

本公司辦公大樓各層樓都設有垃圾分類資源回收處，包括廢紙、廢容器、廚餘、廢電池等都分類回收。

（三）辦公室及門市省電省水與綠化措施

空調系統依分區暨人數控管調整運作主機，下班自動關閉；辦公室電燈分區照明，員工中午休息及下班隨手關燈；門市店招霓虹燈，冬季於17：30開啟，夏季則延後到18：30。實施辦公區域水龍頭及廁所馬桶出水量控制，有效節省水資源。同時，不定期舉辦綠化、環保競賽，培養員工力行環境保護的觀念與習慣。

（四）無菸職場

為了員工與顧客的健康，辦公室全面禁止吸菸，並輔導員工戒菸，維持辦公室良好環境。九十五年十一月獲頒行政院衛生署國民健康局頒發「全國菸害防治優良職場菸害實績——最佳見証獎」及「職場菸害防治熱心推動獎」。

(五) 環保材料使用

辦公室油漆、燈泡等建材均採符合環保概念的材料，印刷品皆指定採用美國National Soy Ink Information Center授權美國黃豆協會（American Soybean Association；ASA）之環保黃豆油墨。同時，所採購的網路設備也採用符合歐盟電子電機設備中危害物質禁用指令（RoHS）的產品。

肆、未來展望

未來，台灣大哥大將延續核心價值，發揮核心技術，秉持善盡企業公民社會責任的理念，持續支持公益，回饋社會。九十六年將邀請包括余光中、張曉風、黃舒駿等創作者與誠品書店及滾石移動，共同發起「myfone行動創作獎」，提供高額獎金，鼓勵民眾藉助行動科技隨時創作，提升藝文素養，讓全民在享受行動通信的便利之餘，進一步激盪出創新科技與經典文化的新火花。

此外，未來亦將規劃完整的企業志工方案，給予員工一年兩天的志工假及交通津貼，同時由基金會提供遍佈全省的志工服務機會，讓員工有更大的動能與更多的機會參與志工服務。

此外，台灣大哥大還將舉辦「關懷交換計畫」，邀請中小學生提出環保計畫，並身體力行，本公司將會邀請長期合作贊助的藝文團體如「紙風車兒童劇團」、「樂與之時管絃樂團」、「雲門舞集」等藝文團體，為完成「關懷交換計畫」的學校，進行一場表演，做為對學生提出關懷的回饋。

▽ 發起「myfone行動創作獎」，用行動科技提升全民藝文素養

