

Ch.7 價值平台

Risk Management Analysis

優質服務

台灣大哥大相信「顧客忠誠度」將是未來的競爭優勢，而全球電信市場的成功經驗(best practice)及產業調查資料顯示，「顧客經驗」是決定顧客忠誠度的最重要關鍵，遂於九十五年正式展開一項名為ECE(Excel Customer Experience)的行動專案，以「創造最佳顧客使用經驗」作為公司全員一致的目標。其中九十六年度的目標為，將「客戶導向」具體化成為內部的行為準則，透過近3,000人次的全員訓練，以及持續的觀念溝通和意見交流，台灣大哥大成功地提昇了前線服務人員甚至技術、後勤員工的顧客意識，以確保領先競爭者的優質服務。

卓越品牌

身為國內行動通訊的領導品牌，台灣大哥大從「人性」出發，致力透過一次又一次令客戶滿意的「使用經驗」，讓客戶輕鬆享受「盡情溝通，無限輕鬆」的行動生活。為了實現讓客戶享受「輕鬆、簡單、人性化行動生活」的品牌承諾，台灣大哥大總是和客戶站在同一陣線，貼心地以使用者的角度設想，看見並回應客戶的需求。所以從產品、服務、員工到每個執行流程，台灣大哥大都堅持貫徹「化繁為簡」、「創新思維」、「熱情追求」和「誠信處世」四個品牌價值，打造一致的品牌體驗，讓每一個客戶都能認同我們，感受到「台灣大哥大，就是我的大哥大」。

▼ 優質服務，創造最佳顧客經驗



除了不斷創造每一個溝通的感動，台灣大哥大更看到未來的趨勢：「數位匯流」串起手機、網路和有線電視，透過科技的整合，將全面改寫未來的生活面貌。

因此台灣大哥大與集團的資源進行整合，同樣從客戶體驗出發，由「台灣大哥大」提供個人的行動通訊服務；以全新「台灣大寬頻」打造全家共享的數位生活。並且在「創新」與「整合」的世界潮流下，以「台灣大電訊」為企業客戶整合資訊與通訊，強化效能、創造優勢。

未來，台灣大哥大與集團新品牌將持續創造輕鬆、簡單的人性化通訊使用經驗，帶來更多創新、更多感動。體驗大未來，就在台灣大。

創新研發

壹、研發計畫對本公司業務財務之影響

本公司最近年度及截至九十七年二月九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，九十七年預計再投入新台幣762,794,217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

單位：仟元；%

年度	研發經費	佔營業額
九十六	363,562	0.71%
九十七年截至二月九日止	31,384	0.71%

貳、主要研發成果

九十六年技術單位研發重點聚焦於提供3G行動通訊與無線區域網路的IMS網路架構、基於IMS架構的VCC(Voice Call Continuity) 服務與NGOSS/SOA相關研究及開發，成功開發出可提供雙網手機無縫接取的VCC實驗平台，另外的研發成果包括SIP to CAMEL Gateway、並已有初步的NGOSS/SOA相關研發成果。

資訊單位則以系統平台的建置與整合為主，包括帳務系統、用戶入口網站、企業資源管理系統、企業整體資訊架構與規劃及資料探勘分析平台等計畫。

產品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3G影音部落格(Video Blog)、3G影音交友(Video Dating)、3G預付卡、行動TV、訊息達人(Messaging Center)等服務，以有效滿足3G用戶對無線寬頻通訊豐富多樣之需求，提升客戶滿意度，並帶動數據業務的營收成長。

主要研發成果

計畫名稱	計劃說明
基於IMS VCC行動通訊與無線區域網路之無縫接取交遞技術研發	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。研發完成VCC實驗平台，可提供VCC雙網手機Packet Call與Circuit Call之間的無縫接取交遞。
SIP to CAMEL Gateway技術研發	研發完成SIP to CAMEL Gateway，可利用既有智慧網路平台，提供IP網路暨SIP協定的創新服務之整合平台技術。
ERP 企業資源管理系統	新增預算編列系統平台及合併報表系統平台，節省編列報表時效，提供完整有效的預算與完整之管理資訊，避免重複查詢人力及節省作業時效。
CSW 與帳務系統異動整合	帳務異動處理皆可在CSW同一介面操作，CSW可直接執行異動，並且記錄客戶來電原因及直接連動話機，改變話機狀態，建立提醒機制，減少客服人員疏失，提升客戶服務品質。
帳務系統營收確保作業	完善營收確保作業，改善與其他業者間交換話務、漫遊及簡訊等業務之核帳與驗證作業。
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。
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。
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，提升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。
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。
服務提供暨管理平台(第二階段)	建置完成服務提供暨管理平台(SDMP, Service Delivery and Management Platform)第二階段。此平台為台灣大哥大加值服務之核心平台，主要功能包含加值服務資料註冊登錄、服務生命週期之流程控管；同時提供月租服務租用、單次交易收費、雙向簡訊收發等加值服務所需之標準化應用程式開發介面(APIs)。
訊息達人(Messaging Center)	建置完成整合三網Web to Mobile SMS與MMS服務以及用戶個人電話簿為一的Messaging Center，提供單一的訊息發送介面及免費的訊息儲存中心，讓用戶在台灣大哥大加值服務網站上享受簡單易用的服務流程。
影音部落格(Video Blog)	建置完成影音3G加值服務，整合Streaming、MMS、WAP技術，提供用戶可以不受時空限制，精采影片隨時上傳，影片秀自己，與社群好友分享多媒體影音服務，滿足用戶對行動影音的需求。

參、未來研發計畫

一、策略性計劃類

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
Parlay X及IMS 整合服務平台研發	研發Parlay X與IMS整合之相關服務平台如3PCC、IM/PS等	已完成系統可行性驗證，目前進行各功能模組與跨廠牌IMS系統整合及測試	97年11月	已完成系統可行性驗證
IMS service fulfillment (NGOSS)技術研發	研發符合NGOSS service fulfillment之IMS HSS Provisioning申裝管理實驗平台	已完成系統功能需求分析	97年7月	已掌握NGOSS及3GPP規格標準
3GPP PCEF/PCRF 技術研發	研發3GPP Policy and Charging Enforcement Function (PCEF) and Policy and Charging Rules Function (PCRF) 技術	已完成系統功能需求分析及底層功能模組	97年8月	3GPP已有明確規格並已掌握底層技術
行動分機FMC service 技術研發	建置IMS Fixed Mobile Convergence(FMC)之行動分機實驗網路	已完成系統可行性驗證，目前進行跨廠牌系統相容測試及整合	97年4月	已完成系統可行性驗證
Metro Optical Network QoS management技術研發	建置Metro Optical Network QoS management實驗網路	系統功能需求分析進行中	97年6月	已掌握Metro Optical Network QoS 管理及相關網路技術
IPTV multi-cast 技術研發	建置IPTV multi-cast實驗網路並研發相關網管軟體	系統功能需求分析進行中	97年9月	已掌握IPTV 之STB、串流服務平台及服務網路之相關技術及廠商資訊
DVB-H行動電視服務平台技術研發	研發DVB-H行動電視服務管理平台，包含電視節目管理、服務申裝、Return path互動服務、ESG/CA/DRM等平台	已完成系統可行性驗證，目前進行服務平台之系統設計	97年3月	過去一年參與DVB-H試播測試已掌握相關技術
客戶資料整合系統	當企業轉型以客戶為中心，以實現triple/quad play為目標，客戶資料整合管理系統(CIM)的提升是整個能力藍圖的重要部份，也是未來數位匯流商業需求的基礎建設，未來CIM能夠支援如客戶分群模型調整、客戶離網和挽留、價值生命週期的行銷及客戶體驗相關的即時行銷決策。	已完成系統可行性評估，目前進行解決方案及選商程序	97年12月	發展一個全面的客戶資料管理願景，展現與其他電信同業在企業價值的不同
服務導向架構規劃與導入專案	為了有效降低開發、整合以及管理成本，避免重複開發、資料不一致等情況，減少系統整合的複雜性，本公司藉由服務導向架構規劃與導入，建立起基礎的商業邏輯服務與架構，並引進新的系統開發方法與觀念，結合現有的開發流程，使得本公司IT未來能夠快速支援，新建、組合以及有效管理商業流程設計與開發上所需的基礎服務，並具有高度的彈性與再利用性。	廠商資格審核中	97年12月	優質團隊、適當的專案管理與團隊成員的決心與承諾

二、系統計劃類

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
3G行動通訊系統之資訊安全監控與管理計劃	本研究計畫主要分兩方面探討在3G行動通訊系統的安全議題，一是在UMTS的骨幹網路的資安管理計畫；二是無線網路與用戶端的安全監控與防護。	本計畫預計97年4月份結束；目前已完成部分關鍵技術	97年5月	提出一套UMTS骨幹網路的資安管理計畫之建議解決方案，並針對行動威脅做分析，進而提出建議之防護方案，以提高在All-IP UMTS行動通訊網路上的整體安全性及可靠性
探討3GPP LTE及WiMAX技術之未來發展	探討3G LTE跟802.16e之比較，進而了解各系統間之差異與其優缺點，以利日後系統建置之參考。	本計畫預計97年3月份結束；目前已完成部分技術上之比較	97年4月	瞭解並掌握兩種系統之關鍵技術
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	本計畫期望利用手機自動回報場強訊號的特性，來取代專業的工程人員角色，並利用準確的室外定位資訊，告知回報地點，提供優化演算法必要資訊，進一步使用多目標基因演算法(Multi-Objective Genetic Algorithm, MOGA)優化整個通訊網路，藉由簡易的模擬與參數調整來降低訊號死角與不良收訊，並節省網路重新規劃的成本與時間。	本計畫預計97年3月份結束；目前已完成基因演算法驗證部分，下一步則將此演算法應用於實際上	97年4月	研究團隊已掌握關鍵技術
第三代行動通訊與無線寬頻接取基地台電波傳播模式建立、電磁輻射(EMI)分析與場強量測驗證	本計劃之主要目的為研究WiMAX、與3G行動通訊系統基地台電波傳播模式及電磁波輻射干擾問題，有其迫切性與實用性。	本計畫預計97年11月份結束；目前正於資料搜集中	97年11月	建立能分析處理3G、WiMAX量測資料並提供具有價值之資料庫

三、 加值服務計劃類

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
IP行動總機系統	建置IP Centrex服務，係提供予企業客戶取代現行傳統的分機系統PBX (Private Branch eXchange)。優勢在於透過網際網路達到通話節費之目的，同時設備建置於電信業者機房，將可為客戶節省維運與系統升級成本。標準化的終端設備如手機、桌上分機、電腦軟體等，亦達到服務使用便利性與多樣性。	系統規格制定與設計中	97年9月	已掌握系統整合開發關鍵技術
服務提供暨管理平台(第三階段) — 加值服務交易管理系統	因應現行加值服務的收費模式需求越趨多元，現行之月租型與計次型消費模式將透過SDMP 第三期之加值服務交易管理系統而與促銷方案等新的收費模式彈性結合以達強化。並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，即以約定之價格計價並寫入帳單，可讓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與月租型的客戶均可一體適用。	系統規格制定與設計中	97年10月	商業模式之需求已確定，且已掌握系統整合開發技術
NFC生活通	利用NFC手機+USIM的創新技術，並以策略聯盟/異業合作的方式，提供更貼近消費者日常生活的服務，舉凡：悠遊卡、非接觸式信用卡、會員卡、儲值卡、票卡。期能透過這些服務的黏性，提高台哥大用戶的忠誠度、滿意度，或吸引更多新的客戶加入。	系統規格制定與設計中	97年6月	商業模式之需求已確定，且已掌握系統整合開發技術
2G/3G運動彩券	服務提供2G/3G用戶於手機上投注運動彩券，且可於3G手機上進行賽事實況轉播並整合投注畫面，提供用戶更方便之使用介面	系統規格制定與設計中	97年7月	已掌握Video系統關鍵開發整合技術
手機電話簿備份(SyncML Phonebook Backup)	服務主要用於備份用戶的電話簿，可保護聯絡人資料，當用戶遺失手機時不用擔心遺失電話簿。提供線上編輯功能，更便利的聯絡人管理工具，以提升電話簿使用率，並提供友善的介接管道，使其他加值產品更易使用聯絡人資訊。	系統規格制定與設計中	97年6月	已掌握系統整合開發技術
智慧型定位服務平台(Intelligent Location Platform)	針對推展成功的My Zone 268/568/968經驗，計劃發展與地域性相關之服務應用，提供用戶方便的行動生活。考量用戶手機對定位準確度的影響，規劃的共用平臺可支援不同精確度的定位，並提供對應的服務等級	系統規格制定與設計中	97年8月	已掌握系統技術
簡訊電子報(Digital Content Publish Platform)	利用簡訊及多媒體訊息(MMS)來進行訊息的傳播是一種非常即時及普遍的方式，本公司特別針對這種傳輸管道，開發設計電子報的管理平台，提供內容提供業者(Content Provider)一個更簡化上傳Content及發佈的平台，同時也讓使用者可以容易的訂閱各種不同的即時訊息，滿足用戶時時掌握資訊的需求。	完成系統規格制定與設計，已進入系統開發建置階段	97年3月	商業模式之需求已確定，且已掌握系統整合開發技術

企業社會責任

Corporate Social Responsibility

「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，並於企業核心價值下，發揮核心專長，善盡企業公民之社會責任。

九十六年開產業之先河，發表國內電信業第一本「企業社會責任報告書」(CSR Report)。本公司於企業社會責任的努力近年來備受各界肯定，九十五年榮獲第四屆台灣企業獎「最佳社會貢獻獎」，九十六年再獲得天下雜誌第一屆「天下企業公民獎」殊榮，以及遠見雜誌第三屆「企業社會責任獎」服務業組楷模獎。



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、關懷弱勢族群、環境保護與環境教育以及推廣優質藝文，提升全民藝術美學素養，同時結合本業之核心技術及資源，為社會盡更多的力量。九十六年台灣大哥大基金會主要業務執行佔比分別為：贊助社會公益63%、電信學術研究及競賽活動25%、通訊急難救助8%。其中以贊助社會公益為大宗，關懷主軸依序為青少兒、弱勢偏遠及優質藝文推廣。

壹、企業志工

台灣大哥大長期推動企業志工，九十六年將企業志工全面制度化，提供遍佈全省的志工服務需求，讓全省企業員工在工作之餘，能發揮服務熱忱，落實在地關懷。為了鼓勵企業志工，台灣大哥大給予員工一年兩天的給薪志工假以及交通津貼，讓員工可以放心投入志工活動。

一、百位企業志工 投入關懷電信展

九十六年六月三十日，台灣大哥大舉辦全國首創的關懷電信展與公益園遊會，超過百位企業志工，擔任公益園遊會的愛心義賣大使、身心障礙體驗闖關遊戲的關主、以及關懷電信展的服務大使。



當天同時也是台灣大哥大的聯合親子日活動，但這百餘位同仁，願意捨棄自己與家人的相處，選擇在烈日下為社福團體與弱勢朋友服務，他們的精神讓社福團體感動不已，也為社團帶進最實質的收入。台灣大哥大精心設計活動中的志工角色，幫助社福團體與台灣大哥大員工快速建立關係，成功扮演起企業、社福團體與民眾之間的最佳橋樑，這份用心也是企業建立志工平台的成功示範。

二、百位志工遠赴花蓮 陪獨居老人圍爐採買年貨



九十七年一月，年關將近寒流來襲，為關懷獨居老人，台灣大不但發放年貨禮金，更在短短10天台灣大就招集百位企業志工，願意遠赴花蓮光復鄉，每位志工都需搭乘至少9個小時的車程，為百位參加圍爐的獨居老人做一對一的服務，協助他們採買年貨，此外，並為無法前來參加的320位獨居、準獨居及中低收入戶的老人，一一針對每個人的需求，聯合採購分別打包，讓這些老人在歲末年終也能感受到一絲溫暖。也讓所有參與的獨居老人，對於當天志工的服務念念不忘。

貳、綠色企業

因應全球暖化，「綠色企業」已經成為企業社會責任的新指標，台灣大哥大希望經由「節約能源」、「環保網站—行動愛地球」、「無紙化運動—門市無紙化與電子帳單」及一系列「行動愛地球」方案，包括「手機與電池回收」與「校園減碳的關懷交換計畫」等，持續追求高效率能源使用和維護環境品質，降低溫室氣體排放，以符合國際環保規範及國內法規要求，從而建構環境友善的綠色產業體系。

一、節約能源與環保網站

由內部做起積極推動環保，鼓勵員工從小處

著眼，節省能源、減少廢棄物。各辦公大樓電燈採分區照明，員工中午休息熄燈，下班時間隨手關燈、空調系統自動關閉，達到大幅節電效果，辦公室的馬桶與水龍頭也調整出水量，有效節省水資源，此外，各辦公大樓推動綠化、環保競賽，以及垃圾分類與回收裝置，培養員工節能習慣與環保意識。

九十六年底台灣大哥大著手建置「綠活大哥大」環保網站，希望藉由無遠弗屆的網際網路，讓環保理念由企業內部向外蔓延發酵，網站涵蓋「地球在發燒」、「幫地球退燒」、「我的綠活行動」、「綠活行事曆」、「綠活能量精算」等面向，期待每位造訪網站的朋友，每天都努力一點點，地球

暖化的速度，或許就從此變慢一點點！

二、無紙化運動

「無紙化」是台灣大哥大主要的環保行動方案之一，用戶使用的各式申請書、同意書，以及實體帳單的大量寄送不但需多消耗砍樹造紙，加上運送過程產生的溫室氣體排放，無形讓地球暖化效應更趨嚴重。

台灣大哥大積極推動無紙化，九十三年首推電子帳單機制，九十五年翻新全省門市資訊系統，創新施行「門市無紙化」，客戶繳款後可選擇不拿傳統收據，改以簡訊收取收據，公司內部所有公告、會議通知也採電子化，並鼓勵員工使用回收紙、輕磅量紙，九十六年贊助環境品質文教基金會的「傳統帳單電子化聯合行動計畫之減碳效益之本土化研究」，希望透過專業團體的調查、研究，喚起國人對環境議題的重視，這項報告將於九十七年公布研究結果。

三、手機與電池回收

台灣行動電話用戶數及手機普及率不斷提昇，根據統計，台灣每年售出新手機約700萬支，回收率不到二成，廢棄手機堆疊

起來相當於220座101大樓的高度(700萬*12cm/508m)，九十五年四月十七日環保署公告修正「執行機關一般廢棄物應回收項目」，行動電話正式列為強制資源回收項目，廢手機及廢電池回收成為環保新議題。

台灣大哥大身為台灣電信業的領導品牌，不但從九十五年起在全省myfone門市協助政府與民眾進行廢電池回收，並進一步推行「回收行動·珍愛地球」永續計畫，打造無毒概念的綠色回收箱，與環保署環保回收系統串連，九十七年起於myfone門市全面回收電池、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。

四、環保教育向下紮根：關懷交換計畫

台灣大哥大正視全球暖化問題，九十六年起啟動「關懷交換計畫—行動愛地球Be Cool比cool」，透過各縣市教育局推薦，並開放國內公立小學主動報名，邀請國內重量級的環保學者，包括環境品質基金會董事長劉銘

▼ 於myfone門市全面回收廢手機



龍、台大教授柳中明、於幼華以及前環保署署長祖恩，為全台五大區的小學進行評審。

為地球降溫，期待從教育著手，讓一向被忽視的地球暖化問題，能從小紮根，九十七年起將台灣大哥大安排紙風車兒童劇團到獲選最佳的五所學校，演出環保劇「女媧補天」，藉此推廣尊重大自然、落實環保的教案。

參、社會關懷

一、為身心障友發聲 首創優惠資費服務

全台灣持有身心障礙手冊者約100萬人，我們率先整合集團的力量，為身心障礙朋友量身打造的專屬的電信展與優惠服務，維護其對電信服務的近用權(access)。期盼在台灣大哥大的拋磚引玉之下，號召更多產業一同為弱勢族群量身打造最適合的服務與產品。

(一) 身心障友專屬優惠與服務

台灣大哥大結合台灣固網，自九十六年六月三十日起，開創業界之先河，聯手推出多項身心障友專屬的優惠方案與服務，嘉惠全國百萬身心障友：

- 行動電話費率月付150元可打600元，堪稱業界絕無僅有的優惠。600元可全部折抵簡訊費用，嘉惠近12萬簡訊需求高的聽障者。
- 申辦其他資費專案，贈送300元國內通信費，可折抵網內外通話與簡訊費用。
- 針對視障者與聽障者不同需求精選的多款0元手機專案，除手機深度補貼，再提供每月150元的通話費(可全折抵簡訊費用)
- 台灣固網ADSL關懷方案，身心障友買一年送一年、第二年上費全



免，優惠適用於各頻寬專案，最多回饋身心障友高達6,468元。

獨創開發語音生活資訊的整合平台，「58177我們一起聽」，全國逾5萬視障朋友不用再記憶各種服務簡碼，直撥58177，即可便利地聽到國台語氣象、新聞資訊、樂透對獎、語音股市、休閒資訊、星座占卜、交通路況等各種生活資訊。至九十六年底止，行動電話優惠方案共有1,386位身心障礙人士申辦，台灣固網ADSL關懷方案共有139位身心障礙人士申辦。其他電信業者也陸續跟進帶動整體行動電信產業關懷弱勢的風潮。

(二) 全國首創「關懷電信展」

為了協助弱勢者更加瞭解，並進而享受行動通訊科技的便利，九十六年六月我們特別於台北兩廳院廣場舉辦全國首創專為身心障礙者量身打造的「關懷電信展」。展場中特別提供各項手機與加值服務的實用教學，幫助身心障友增加生活的便利性，例如：

設定用藥提醒、設定緊急快速鍵等。有別於傳統賣場式的電信展，硬體上採無障礙空間設計原則，提供安全而舒適的交流空間，軟體面強調一對一的互動式教學設計，給予身心障友最大的尊重與關懷，開創關懷弱勢的創新示範。

(三) 集團員工親子攜手做公益

關懷電信展當日，我們也結合一年一度的員工聯合親子日活動，以別出心裁的「身障體驗」主題，讓員工感同身受身心障礙者的處境，進而促進員工的社會參與。蔡明忠副董事長、張孝威總經理率領台灣大哥大、台灣固網、台灣客服約2,200位員工及眷屬參與親子日，並親自戴上「體驗者」眼罩示範「視障體驗」，鼓勵員工珍惜與回饋。5180手機捐款平台長期合作的社福團體，熱情參與園遊會義賣攤位活動。當天園遊會所得不但全數捐給社福團體，同時提供實質金額補助所有攤位支出，總計當天成功為社福團體增加收入逾百萬元，成功創造社福團體、身心障礙人士、企業、員工的多贏局面。



二、寬頻下鄉 阿里山與世界接軌

為落實在地關懷，九十六年台灣大哥大基金會與台灣固網，前進海拔1550公尺的深山，推動「村村有寬頻」，提供嘉義縣阿里山鄉山美村、十字村、茶山村寬頻數據服務，讓原鄉部落的同胞，即使在雲海之巔，也能透過網際網路和世界接軌。

(一) 開通寬頻與補助上網、電路費

九十六年十月阿里山的寬頻網路，終於完成最後一哩，達成「村村有寬頻」，村民開心地說「有網路比中樂透還開心！」山美村、茶山村地處偏遠低凹的山谷中，十字村則深處雲端之中，台灣固網採用光纖和超高速數位用戶迴路(VDSL)方式，降低天候不良、地形障礙的影響，提高傳輸品質；台灣大哥大基金會進一步補助村民上網費和電路費，第一年全額免費（補助8,100元/路），第二年半額優

待（4,056元/路），預估兩年下來每戶可獲得補助的金額將達12,156元，減輕村民寬頻上網的負擔。迄九十七年二月，申裝寬頻上網的戶數已達126戶，普及率為31%。十字村村幹事潘俊良說，「村民申裝寬頻上網，不只為了孩子教育需要、直銷農產品，也可以學習更多種植農作的新方法、維繫親情。」

(二) 開設電腦課程、協助架設網站

台灣大哥大基金會與台灣固網不僅是協助偏遠地區硬體的建設，也幫助居民克服進入網路世界的障礙和門檻。有別於其他業者，我們不只提供寬頻網路設施，更主動開設電腦教學課程，協助建置山美、十字、茶山三村社區入口網站、民宿線上訂房及農產品線上訂購機制，指導居民利用網路行銷，推動觀光旅遊及農業發展，繁



▲ 開設電腦課程，協助阿里山小朋友與世界接軌



▲ 於阿里山搭建寬頻網路，並捐贈網路圖書中心

榮當地經濟，增加就業機會，促使年輕村民回鄉服務。

(三) 成立「台灣大哥大山美社區網路圖書中心」

不只提升山區學童與居民的數位學習能力，台灣大哥大基金會創電信業者之先例，發動企業員工踴躍捐書近1500冊，同時捐贈75台電腦，首先在山美村成立「台灣大哥大山美社區網路圖書中心」，讓偏遠地區的民眾也能擁有社區圖書館與網吧，就近使用網際網路，提升閱讀力，縮短數位與知識落差。此外，我們也提供防毒和防堵色情軟體，和電腦保固、維修服務，並協助網站空間及網站管理系統，用心落實在地關懷。

肆、藝文推廣

一、行動創作獎 提升藝文素養及數位內容

行動電信服務已是現代人不可或缺的溝通平台，其中，簡訊是行動電話服務中，僅次於語音通話，最受民眾歡迎的服務，在台灣的空中，每天有超過一千萬則的手機文字簡訊在傳遞著。而音樂鈴聲更是手機增值服務最受歡迎的服務。

有鑑於現代人國文素養早已拉起警報，優美深刻的文字幾乎絕跡。身為服務600多萬用戶的行動電信服務業者，為搶救國人中文寫作能力、提升數位內容之創作力，台灣大哥大決定舉辦「myfone行動創作獎」，鼓勵人人投入創作，在新的科技平台上，發現經典文學與音樂之美。

(一) 搶救國文程度，與大師齊努力

台灣大哥大基金會與中時人間副刊、誠品書店及滾石移動，共同舉辦「myfone行動創作獎」，共分「簡訊文學—情書組與雋永組」、「原創歌曲鈴聲組」兩大組別，「簡訊文學」組每則上限70字，「原音歌曲鈴聲」每首上限45秒，總獎額近百萬元，最高獎項相當於「一字千金」、鈴聲一秒更值3,333元。台灣大哥大推展數位內容、提升文學素養的用心，贏得搶救國文教育聯盟總發起人余光中老師等國學大師的認同，親自出任評審。

「myfone行動創作獎」的評審團堪稱是華文圈最具份量的組合，簡訊組為余光中、張曉風、張大春，鈴聲組為黃舒駿、王文華、雷光夏，六位文壇

大師與樂界名家不只擔任評審工作，並分別舉辦行動創意講座，以及撰文發表，傾力掀起這一波手機上的文藝復興運動。

(二) 創造超過5,000件行動世代精采創作

創新思維的「myfone行動創作獎」，讓華人圈新時代創作者趨之若鶩。在短短一個半月之內，簡訊文學組共收到5,232件作品。鈴聲組由於音樂鈴聲製作門檻較高，共收到138件作品，其中不乏多位流行樂壇的專業音樂人參賽。「myfone行動創作獎」於九十六年八月二十六日舉辦頒獎典禮，參賽的創作者得以與大師們當面交流，引爆活動的最高潮。短短十一個字，「病危，患相思。等你，老地方見。」獲得本屆大獎，也讓媒體競相報導，簡訊文學風氣沸騰。

(三) 手機結合網路，傳播優質數位內容

結合手機與網路平台，「myfone行動創作獎」掀起龐大的互動分享效應。許多參賽者透過部落格分享優美

作品，活動期間在網路上創造出高達34萬連結討論！得獎簡訊與鈴聲免費提供用戶下載，讓優美的文字與音樂持續傳遞流動。「myfone行動創作獎」成功創造手機平台上的新創作風潮，台灣大哥大九十七年繼續舉辦第二屆「myfone行動創作獎」，持續為提升數位內容與拯救國文程度而努力。

二、909手機導覽 聽藝術在說話

台灣大哥大以行動通訊技術協助藝文推廣，九十三年起推出「909」手機語音導覽服務，讓現代人隨身必備的手機變身為專屬的導覽員，這項手機語音導覽服務廣受各地博物館、美術館迴響，今年台北市政府等各縣市政府文化局也加入推廣陣容，以公部門身分與民間企業攜手合作，肯定台灣大哥大推動藝文普及化的用心。

九十六年台灣大哥大推出多檔重量級的藝文導覽，如國立故宮博物院年度大展「華麗巴洛克」特展、台中市政府的「羅丹雕塑展」、當代藝術展「粉樂町II」等，其中，「羅丹雕塑展」還邀請美學大師蔣勳錄製作

▼ 舉辦myfone行動創作獎，鼓勵優質數位內容創作



品導覽，參觀者輕鬆透過手機，即可隨時隨地「聲」歷其境，徜徉藝術之中。

為讓民眾深入認識藝術，我們還結合藝文特展與台灣大哥大菁英講座，以「羅丹雕塑展」為例，今年我們特別邀請蔣勳在台中市文化中心開講「羅丹，人性價值的沉思者」，並在台北主講「華麗巴洛克」講座，大受好評。

迄今，台灣大哥大曾與北中南共計13個展館合作，包括高雄科工館、北美館、史博館、台北市立動物園、台北故事館、朱銘美術館、故宮、高美館、鶯歌陶瓷博物館、國父紀念館、國立科學教育館、國美館、當代藝術館，提供民眾有別於傳統「看」展覽的同時，透過手機語音導覽解說，引領民眾體驗一種用心「聽」展覽的視聽感受。

三、在地音樂會 戶外演出免費聆賞

推廣精緻藝術平民化、普及化、生活化，我們致力結合優質音樂團體，前進台灣各個角落舉辦免費音樂會，拉近古典音樂與民眾的距離，讓藝術不只是存在殿堂，透過多元的

方式，撫慰人心，美化社會。

此外，台灣大哥大延續自九十四年起由樂興之時管絃樂團指揮江靖波，號召國內另外3位頂尖的音樂家，共同組成「台灣大哥大音樂大使」深入偏遠地區，推廣精緻音樂文化，包括醫院、偏遠山區學校、少年輔育院等需要音樂關懷之處，九十六年全省巡迴約10場公益演出。

(一) 花蓮：太魯閣台灣大哥大音樂節

九十一年起每年於太魯閣國家公園舉辦的峽谷音樂節，是東台灣最舉代表性的音樂饗宴，九十五年台灣大哥大首次應邀共同主辦，九十六年獨家冠名「太魯閣台灣大哥大音樂節」，以「如果·愛」為主題，十一月二十四日在太魯閣與布洛灣台地舉行，知名管絃樂團樂興之時與原住民樂舞和諧交融，獨特的原音交響吸引萬餘人次到場聆聽。

(二) 台中：克拉茲兄弟們的古典Salsa

「克拉茲兄弟們的古典Salsa」由台灣

年度	展覽名稱	展出地點	導覽語言	導覽品數量
2007特展	華麗巴洛克－維也納藝術史博物館特展	故宮圖書文獻大樓	國	67
	羅丹雕塑展	台中市市役所	國	29
	晴耕雨讀－地景行為藝術展	台北敬業二路	國	2
	公共藝術－粉樂町	台北東區街頭	國	51
	流行的意外	當代藝術館	國/英	19
2007維運 中常設展	朱銘美術館－常設展	朱銘美術館	國	71
	鶯歌陶瓷博物館－常設展	鶯歌陶瓷博物館	國/台語	30
	台北市立動物園－昆蟲館	台北市立動物園	國	30

大哥大獨家贊助，九十六年九月十五日由羅傑·亞柏(Roger Epple)指揮，以及近90位NSO國家交響樂團跟克拉茲兄弟共演出，在台中市圓滿戶外劇場創下2萬人次的高出席率，台灣大哥大透過與國際級音樂大師、音樂團體的合作，藉由音樂傳遞在地關懷，也藉此聯繫人與人間真實情感。

(三) 屏東：胡乃元Taiwan Connection

在地音樂會

由旅美小提琴家胡乃元擔任音樂總監的Taiwan Connection，九十三年起台灣大哥大連續四年贊助到台東、宜蘭、花蓮等地巡演，九十六年Taiwan Connection弦樂團正式成立，22位海內外華裔優秀音樂家盛大齊聚台灣展開巡演，九十六年十二月二十一日由音樂總監胡乃元帶領弦樂團到屏東演出，深入關懷在地民眾，讓現場5、6

千名觀眾，深受感動。

(四) 台東：利卡夢·梅之宴音樂會

「利卡夢」起源於原住民卑南族語「利卡碰」，是指芋頭從泥土中冒出新芽，象徵著生命成長、充滿希望的意思。台灣大哥大曾在九十五年一月及十二月底兩度與台東縣利嘉國小連袂舉辦「利卡夢·梅之宴」音樂會，邀請國內頂尖音樂家及國際級音樂大師到台東，讓偏遠地區小學也有高水準音樂演出。

九十七年一月梅花綻開之季，台灣大哥大第三度前往台東利嘉國小舉行戶外音樂會，邀請國家交響樂團首席室內樂團演出，吸引超過2,000名觀眾，創下「利卡夢·梅之宴」音樂會舉辦以來，演出規模最大、參與人數最多的紀錄。

▼ 太魯閣台灣大哥大音樂節，吸引萬餘名觀眾聆聽

