

# 第 7 章 價值平台

## 優質服務

台灣大哥大為創造最佳的顧客經驗，致力建構優質的通路平台，除持續開發多樣化商品，滿足用戶一次購足的需求，並定期教育訓練、以強化服務人員專業度及服務熱忱。此外，在全省myfone門市增設行動數位商品體驗專區，包括智慧型手機、筆電及導航機等，引領客戶輕鬆體驗數位科技及加值服務所帶來的行動便利生活。

九十八年壹周刊第六屆「服務第壹大獎」，台灣大哥大連續第二年獨得行動電話/固網通訊及3C通訊賣場大獎，再度以電信業者之姿勇奪3C通路賣場大獎，也是唯一囊括兩類大獎的企業，更是廣大消費者對於台灣大哥大用心經營電信服務通路的一大肯定！

## 品牌價值

台灣大哥大公司秉持誠信、創新、熱忱、化繁為簡四大品牌價值，致力於支持客戶追求他/她想要的生活。九十七年，透過集團資源的整合，推出台灣大哥大、台灣大寬頻及台灣大電訊三大品牌，為客戶在數位時代不同的需求上，創造更輕鬆、簡單、人性化的使用經驗。

「台灣大哥大」為個人提供優質的行動溝通、行動加值、行動寬頻上網服務，與每個人生活在一起；「台灣大寬頻」為居家提供更豐富多元的數位生活與娛樂，與家庭生活在一起；「台灣大電訊」為企業客戶量身訂作資訊、通訊相關技術與系統整合，一次到位的專業服務，與企業打拼在一起！

- ▼ 台灣大哥大以創造最佳客戶滿意度為目的，提供輕鬆、簡單、人性化的使用經驗



迎接數位整合新時代，我們在全台完整佈局T（電信）、I（網路）、M（媒體）、E（娛樂），成為數位匯流領導者。我們期許生活有台灣大，隨時隨地輕鬆體驗人性化的行動通訊、電視媒體等服務，感受「與你生活在一起，台灣大哥大」！

## 綠色企業

因應全球暖化，本公司於九十七年設立永續發展推動小組，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，建構環境友善的綠色實業體系。

九十八年即獲得由行政院環保署主辦，企業推動環境保護最高榮譽「第十八屆中華民國企業環保獎」的肯定，台灣大哥大首開服務業得獎的先例，也是唯一以全事業體獲獎的大型服務業。

### 壹、手機回收計畫

台灣大哥大九十七年四月率先推出「回收行動珍愛地球」全台第一套完整的廢手機回收計畫，全省近600家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。

截至九十八年底，共計回收廢手機22,591支，可回收約753克的金及2,259克的銀；而手機回收帶動政策，另回收手機配件4,477公斤、廢電池1.085公斤，回收量將近5.6公噸，成績斐然，獲環保署重視與肯定，成功帶動政策與產業推行廢手機回收風氣。

### 貳、節能

台灣大哥大建置基地台，採取「共站與共構」、「基地台站點及天線減量更環保」、「採用低用電、高效率基站設備」等策略；九十七年底起並規畫綠機房節能措施，光是提升冷房效率，即可節能30%。

本公司並鼓勵同仁共同響應節約能源，在不影響

營運實施各項節電、節水措施，實施成效顯著，九十八年辦公大樓總用電1,418萬9,359度，相較於九十七年節省8.02%，平均每人用電2,702度，較九十七年節省11.2%。自來水總用水量為46,205度，相較九十七年減少1.6%，每人平均用水量減少0.46度，下降5.01%。

## 參、資源回收

### 一、廢纜回收處理

本公司自八十九年起即委由行政院環境保護署審查合格之廢纜處理廠商，以光纜折抵銅纜方式，統包回收處理子公司台灣固網每年汰換之高污染廢舊光銅纜線，九十八年度已完成拆纜回收處理的光銅纜總重量達600,568公斤。

### 二、廢舊電池組回收處理

九十七年起將主機房及基地台拆回後可再利用之電池，重新投入使用，其他電池則委託專業廠商報廢處理，以符合環保及節省成本之雙重目的。

九十八年拆回之電池請專業電池廠商檢測後，共計345顆良品再投入使用，故障及檢測之不良品電池進行報廢處理，共計7,089顆，重量達319,005公斤。

### 三、同仁響應資源回收

台灣大哥大總公司之各辦公大樓向同仁宣導資源回收，依據法定回收分類辦法，進行日常垃圾分類及資源回收，九十八年資源回收合計78,731公斤，回收量雖少於九十七年的94,217公斤，但垃圾減量亦有助於減碳。

### 肆、電子帳單與無紙化行動

本公司自九十三年開始推動電子帳單，截至九十八年底，電子帳單用戶達405,288人，若以每份實體帳單需使用2.42張A4紙計算，相當於每月節省了98萬張A4用紙。

九十五年更新全省門市資訊系統，創新試行「門市無紙化」，客戶繳費可選擇採用簡訊收據；九十八年共減少334萬張A4用紙。

公司內部所有公告、公文、會議通知電子化，裝置多功能事務機，傳真等需求可以電子檔取代紙張。

員工列印文件需透過個人門禁卡控管，以降低印量，同時鼓勵員工使用回收紙、輕磅量紙，員工公務門號帳單全面電子化。

九十八年全公司辦公室A4總用紙量下降至59萬張，較九十七年74萬張減少20%；平均每人用紙從147張下降至113張，減少23%。

## 伍、綠色採購

台灣大哥大優先採購「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」三類對環境衝擊較少之環境保護產品；此外，針對採購人員定期辦理綠

色採購相關作業須知訓練，並彙整提供綠色採購資訊，奉行綠色產品採購指南。

## 陸、環保教育

為了鼓勵員工節能減碳，一年一度的親子日仍延續以環保為主題，由高階主管親率員工與眷屬展開珍愛地球之旅，更體現台灣大哥大的企業精神。

九十八年五月，員工親子日在關渡自然公園舉行，絕大多數的員工與家人都是搭乘捷運，或騎乘鐵馬前來參加，並自備環保餐具和水壺。

張孝威總經理與高階主管、企業志工體驗溼地保護工作，他們穿著沼澤衣深入埤塘水池，撈除生長過剩的滿江紅，搶救其他水生植物，以維持生物多樣性。

園內並安排12個生態闖關活動，讓員工及親子學習賞鳥，認識候鳥、小水鴨、青蛙及水生植物、海濱植物，讓1,500位員工與親子在關渡自然公園度過知性的一天。

▼ 總經理張孝威於年度親子日當天，與員工共同化身為關渡自然公園搶救生態的保育尖兵



## 企業社會責任

「企業社會責任 (CSR)」成為企業經營的行為準則，已是世界趨勢。台灣大哥大於九十六年首度出版電信業第一本「企業社會責任報告」，九十八年更上一層樓，出版經第三者驗證機構BSI英國標準協會(The British Standards Institution)查證符合GRI G3及AA1000標準、與世界接軌的CSR報告，內容涵蓋公司治理、環境永續及企業社會責任三大面向，承諾以企業核心價值為本，針對社會真正的需求，運用核心能力並整合所有可用之資源，實現企業社會責任，發揮最大社會效益。

台灣大哥大於九十六年設置專責的社會責任部門，每年投入數千萬元推動社會公益活動，以九十八年為例約6千多萬元。

九十八年台灣大哥大基金會主要業務預算執行占比分別為：贊助社會公益52%、電信研究暨競賽相關活動21.2%、縮減數位落差及通訊急難救助22.3%、舉辦菁英講座及其他4.5%，其中以贊助社會公益為大宗，關懷議題涵蓋關懷偏遠弱勢、藝術推廣與社區營造，及關懷青少兒等。

### 壹、企業志工

自九十六年起，台灣大哥大制定並開始執行「企業志工辦法」，鼓勵員工參與社會服務，包括每年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，另外針對不同的公益團體之服務需求，提供企業志工多元化的社會服務機會。

台灣大哥大將企業志工制度化，不僅善盡企業公民責任，更可藉由活動中員工「一起付出」、「共同完成」的過程，強化員工向心力及對企業文化的認同。落實企業志工計畫，創造個人、企業、社會及弱勢團體「四贏」。

### 貳、社區回饋

台灣大哥大用戶遍及全台，本著在地關懷的精神，透過環保、課輔、數位學習、藝文等活動，投入社

區發展，提升社區民眾落實環保、參與藝文、數位學習的意願與機會。

#### 一、莫拉克颱風災後重建

九十八年八月莫拉克颱風重創南台灣，嚴重影響通訊。自災害發生的第一時間起，我們立刻任務編組暨全力搶救各地區機房及基站；工程人員徒步或搭乘直升機進入災區，背負著三、四十公斤以上的小型基地台、發電機和柴油，攀爬斷橋、殘垣斷壁或徒步涉水，挺進災區搶修基地台，率先恢復重災區的台東太麻里、屏東牡丹、屏東佳冬、南投東埔等處通訊。

以淹水情況慘重的屏東林邊、東港地區而言，工程人員甚至乘著竹筏、再爬十多層樓，才讓基站恢復運作以提供客戶通訊服務。



台灣大哥大主動提供災民連續六個月帳單金額每月減免300元（共1,800元）、SIM卡掛失免補卡費及多項便民服務；另針對九十六年阿里山寬頻普及服務的用戶再提供一年ADSL免費使用。

台灣大哥大並發動員工捐出一日所得，加上企業捐款，逾3,000萬元；公司更鼓勵員工參與志工救災活動，提供志工假及交通津貼，協助災民重建家園。

深入瞭解各地災情後，台灣大哥大發現偏鄉居民深受路毀橋斷所苦，尤其阿里山鄉共有23座橋樑毀損，其中山美村、新美村、茶山村最重要的聯外橋樑山美大橋被惡水沖毀，以達娜伊谷為中心的觀光發展完全中斷，農產品無法運輸下山，居民生計受到嚴重影響。

因此，台灣大哥大決定延續對阿里山推動寬頻普及服務的關懷，回應居民的深切需求，全額出資委請具長年造橋專業的嘉邑行善團，共同啓動阿里山山美大橋重建的希望工程。新山美大橋將是長86公尺、寬8公尺的水泥橋樑，預計九十九年六、七月完工。

台灣大哥大創下企業與民間造橋公益團體合作，發揮最高工作效率與社會效益的新公益模式，免除勘災、編列預算、招標、發包、撥款等冗長的行政流程，使造橋完工時間至少縮短一年以上；嘉邑行善團以志工力量造橋，中間沒有層層發包，台灣大哥大以1,700萬元的成本費用創造五、六千萬元的社會價值。

▼ 台灣大哥大66位企業志工響應嘉邑行善團義行，前往阿里山重建山美大橋，以實際行動協助災民重建家園



## 二、關懷獨居老人

在花東偏遠地區，許多原住民老人年老失依，長期獨自居住，乏人照料，台灣大哥大體恤獨居長者「每逢佳節倍思親」的心情，九十七、九十八年春節前夕均與一粒麥子基金會合作，在花蓮縣舉辦「社區獨居老人圍爐活動」，細心安排圍爐餐敘，並致贈每位長者年節禮品。

活動當天，長者對於志工的陪伴、夾菜餵食，或是按摩、熱敷，都相當感動，而志工發揮「老吾老以及人之老，幼吾幼以及人之幼」精神，親身關懷獨居老人之後，更體會「子欲養而親不待」的意義。

圍爐活動同時結合當地周邊熱心商店，提供多項攤位服務，例如捐贈二手衣物、營養品發送、頭髮義剪等，希望社區能共同重視獨居老人的長期照護問題。

## 三、弱勢家庭兒童課後陪讀計畫

台灣大哥大自九十四年起參與中華基督教救助協會的「弱勢家庭兒童課後陪讀計畫」，並持續贊助認養10所、合計205位弱勢家庭兒童之陪讀班經費。

單親、隔代教養、低收入戶、身心障礙等弱勢家庭的孩子，因長期缺乏資源，造成生活適應及學習上的困難，更容易衍生累代貧窮、社會問題的惡性循環，陪讀班讓這些孩子們有歸屬感、建立自信，不僅學業成績漸漸進步，並培養良好習慣，從原本愛說髒話、出手打人、亂丟垃圾、沒禮貌，甚至出現偏差行為，逐漸變成開朗、快樂、溫和有禮貌的孩子們。

## 四、在地戶外音樂會

台灣大哥大本著「在地關懷 音樂傳愛」精神，邀請國際知名的音樂團體和音樂家，包括法國鋼琴家巴佛傑、小提琴大師胡乃元、李泰祥老師、名指揮



- ▲ 真心關懷遠勝於物資援助，台灣大志工陪伴獨居長輩採買年貨、圍爐，撫慰他們的心靈
- ▶ 台灣大長期舉辦大型戶外音樂會，提升大眾對古典音樂的鑑賞力及藝文素質，培養文創軟實力



江靖波、國家交響樂團等，走出殿堂，舉辦多場戶外音樂會，從原鄉部落到風景名勝區，從小社區到大廣場，從孤兒院到老人中心，與民眾近距離互動，打破音樂廳堂座位數和門票的藩籬，每一場表演都是當地盛事。

九十八年，台灣大哥大在全省各地舉辦共七場大型戶外音樂會，超過七萬人次參與，聆賞由台灣大哥大帶動響起的古典音樂，撫慰人心。

## 五、行動醫療

行動電話不只是電話，更是急難時的救命關鍵。台灣大哥大以電信技術為核心，持續贊助高高屏行動醫療網、台北市社會局獨居老人緊急照護、台東基督教醫院偏遠山區巡迴醫療等相關社區關懷服務，確保緊急需求即時被溝通、傳達。

98年台灣大哥大戶外音樂會場次

日期	地點	名稱	參加人數
2月22日	台東卑南鄉	台灣大哥大戶外音樂會--利卡夢梅之宴	超過3,000人次
4月11日	桃園多功能藝文園區	台灣大哥大桃園戶外音樂會	超過11,000人次
9月 9日 10月 3日 10月10日	南投日月潭	台灣大哥大日月潭戶外音樂會	超過38,000人次
11月28日	高雄衛武營	台灣大哥大胡乃元戶外音樂會	超過10,000人次
12月26日	台中圓滿劇場	台灣大哥大戶外音樂會「童話 電影 交響樂」	超過8,000人次



### 參、縮短數位落差

台灣大哥大投入企業資源，針對偏遠地區、身心障礙等弱勢族群提供寬頻網路設施、通訊費用減免等，並募集二手電腦，在阿里山、台中大甲、南投竹山、嘉義民雄、高雄鳥松、屏東東港及花蓮萬榮等數位教育落後地區，成立七間「數位學習中心」，希望透過行動電話、寬頻數據、有線電視等數位服務，幫助地處偏遠的民眾也能有機會透過學習電腦、網路技能，與世界接軌，提升生活品質。

因體認到偏鄉、弱勢族群不只是硬體設備不足，真正缺乏的是資訊素養與學習機會，難以培養數位能力，因此，九十八年起與國立政治大學合作，製作網路安全影片及教案，進入校園宣導，並將數場優質音樂會、兒童環保劇等藝文活動，製作成數位學習教材，提供偏遠地區中小學，讓偏鄉孩子也有機會接觸體驗，吸取新知，消弭數位落差，提升數位競爭力。

九十八年還舉辦北、中、南三場數位營隊，邀請知名導演如林育賢、黃嘉俊、林文龍、王嫻妮、張淑滿、劉志雄、賴衍銘等，運用數位相機或手機，傳

授以影像說故事的表達能力，以提升孩子的數位競爭力。

### 肆、推廣數位應用 提升創作能力

台灣大哥大致力於各項電信服務應用的推廣，透過「myfone行動創作獎」與「909手機語音導覽」，讓手機不只是手機，搖身變為吸取藝文知識、創作文學、音樂的好工具。

#### 一、myfone行動創作獎

台灣大哥大連續舉辦三屆「myfone行動創作獎」，徵求「簡訊文學」與「原創歌曲鈴聲」創作，作品充分反映社會現象及當代人所關切的議題，獲得熱烈迴響；九十八年投稿件數激增至四倍，成功開創手機行動創作風潮。

為樹立良好典範，評審過程分初審、複審、決賽等三關，邀請文壇、樂壇大師擔任評審，包括余光中、張曉風、張大春、蔣勳、黃舒駿、方文山、雷光夏等名家，成功奠定myfone行動創作獎的公信力與聲譽。

- ▼ 在北、中、南各地舉辦數位營隊，邀請知名導演教導孩童如何利用數位工具，如相機或手機，加強影像說故事的表達能力，提升數位競爭力





# 第3屆 myfone 行動創作獎

www.myfone.com.tw



▲ 「myfone行動創作獎」結合國內文壇及樂壇重量級評審，帶領社會大眾進入Web2.0的全民創作分享年代

myfone行動創作獎徵件/投票情況

項目	2007第一屆	2008第二屆	2009第三屆	
投稿件數	簡訊	5,232 件	4,745 件	22,612 件
	鈴聲	138 首	331 首	436 首
人氣投票	40,581人次	35,832人次	49,674人次	

歷年909手機語音導覽使用量統計

年度	人數	秒數
2004	32,119人次	3,564,815
2005	19,016人次	1,471,338
2006	2,256人次	1,395,541
2007	3,679人次	2,759,068
2008	62,697人次	41,497,473
2009	27,223人次	7,728,359

## 二、909手機語音導覽

909手機語音導覽是台灣大哥大於九十三年底領先業界首創服務，用戶手機直撥909，即可隨時隨地都能透過手機，聆聽博物館導覽內容，也為藝文界建立數位資料庫。

台灣大哥大909手機語音導覽提供民眾兩種計費選擇：每秒最低優惠費率0.05元，及當日100元聽到飽方案。前者適合只聆聽重點畫作的民眾，後者適合喜歡飽覽畫作、反覆收聽的民眾。

九十八年台灣大哥大提供「新疆文物展」、「安迪沃荷世界巡迴展」兩場重要特展手機語音導覽服務；在展館常設展手機語音導覽部分，新增屏東海洋生物博物館展品內容。

## 伍、弱勢關懷

### 一、培訓脊損傷友 重建自主生活

台灣大哥大與子公司台灣客服於九十二年七月起，和桃園脊髓損傷潛能發展中心合作，讓脊損病友在無障礙的商機現場擔任客服人員。通過密集的職前訓練及嚴格的客服品質要求，平均每天每人服務80至100通電話，個個都是名符其實的「客服超人」！

「客服超人工作室」開辦至九十八年底，累計已提供58位脊損病友工作機會；「客服訓練教室」已有131位病友接受客服專業訓練，幫助脊髓損傷潛能發展中心承接各類型客服專案，創造企業客服、工作者與客戶的「三贏」！

## 二、5180即時捐 搭建公益捐款橋樑

九十四年台灣大哥大首創建置「5180即時捐」小額捐款平台，提供社福團體長期募款管道，用戶只要手機直撥5180，即可依照語音指示完成語音捐款，語音捐款專線完全不收費，並可線上索取收據，即使是忙碌的現代人，也能不受時空限制，善用手機「隨手作公益」。

台灣大哥大為了對廣大用戶負責，慎選優質、運作透明度高的社福團體，讓「5180即時捐」成為安全可靠信任的捐款平台代名詞。四年來，逾40個社福團體從5180捐款平台募款超過2.100萬元，總捐款人次超過5.2萬人次，顯示手機捐款已成為現代人即時行善的重要管道。

## 陸、維護消費者權益

台灣大哥大致力於提供客戶最佳的電信服務使用經驗，支持客戶追求想要的生活方式。

### 一、世界級資安系統 保障客戶個人隱私

本公司十分重視用戶資料之保護，台灣大哥大九十三年起推動資訊安全管理制度，九十五年獲得全球第一張ISO 27001資訊安全管理系統驗證。資安認證範圍從資訊技術（IT）單位擴及整個客戶資訊服務流程，舉凡門號申裝、開通與異動、帳務處理、詐欺防制、客戶服務等環節，多達兩百多項流程、三十多個系統，個人資料都受到妥善的保護。

本公司九十六年獲頒台灣第一屆「資安貢獻獎」，是電信業者中唯一得獎的企業。九十七年，台灣大哥大通過ISO 27001資訊安全管理系統三年全面複評驗證，在保障用戶資訊安全的努力及成效上備受肯定。

### 二、充分揭露資費內容 落實服務透明化

#### （一）服務契約之保障

台灣大哥大與用戶簽訂的服務契約，完全依據行政院消費者保護委員會訂定之定型化契約範本訂立，並經過國家通訊傳播委員會審

核通過，契約條款符合平等互惠原則及消費者保護法規定。本公司與合作廠商訂定契約，也嚴格規範合作廠商須配合提供消費者保護措施，以維護消費者權益。

#### （二）資費內容透明

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，依法於實施日前公告，並在媒體、公司網站及各營業場所充分揭露費率內容，力求詳盡確實地將方案內容傳達給用戶。

## 三、提供優惠費率 不忘弱勢族群需求

台灣大哥大結合台灣固網，九十六年率先推出多項身心障友專屬的優惠方案。台灣大哥大也特別提供社福團體包括行動、市話、長途與國際電話的整合優惠方案，幫助非營利組織節省開支。

▼ 號召名人志工錄製「5180即時捐」公益答鈴，用戶可免費下載，人人都能成為公益宣傳大使



此外，考量年長者多半退休或收入減少，視力、聽力老化，生活上多無複雜的通訊需求，台灣大哥大貼心規劃銀髮專案，提供最高5折之月租費減免，並且精選螢幕大且亮度較高、顯示字體清晰、提示聲響亮等規格的手機搭配，滿足銀髮族需求。

#### 四、落實青少兒保護 給孩子一個乾淨的行動天地

手機行動上網功能用戶數持續成長，為防範兒童與青少年經由父母的手機或父母代辦的手機接觸成人服務，使用成人加值服務前，須輸入成人密碼驗證過濾身分，符合國家通訊傳播委員會規範；另外，客戶（家長）可要求在catch手機網隱藏成人加值服務。台灣大哥大將持續強化行動網路安全、提供淨化的通訊服務內容。

#### 五、定期全面性調查 掌握客戶滿意度

為創造最佳的顧客經驗，台灣大哥大善用電話訪問、網路調查等各種市場調查工具，每年詳細規劃各式調查專案，了解顧客的需求、想法與滿意度，近年來調查顯示，台灣大哥大用戶滿意度有逐年提升的趨勢，特別在通訊品質、加值服務、門市服務、電話客服、網站服務等面向，最為明顯。本公司將持續根據調查擬定改善計畫或經營策略，以為公司持續成長之動力。

### 柒、員工福利、人權與安全衛生

公司制定員工行為／倫理守則，作為員工行為之依歸及發展方向之引導，並以完善之績效考核制度為基礎，規劃多項福利暨薪酬獎勵措施，以激勵員工士氣。公司之人力資源相關管理制度規劃原則，大多優於《勞動基準法》等相關法令之規範。

#### 一、員工行為及倫理守則

##### （一）落實分層負責

1. 授權準則及核決權限表：加速作業流程，並加強分層負責管理，以有效規範各職級之工作權限。
2. 職務授權及代理人管理辦法：實施逐級授權體

制，以確保各項業務正常運作。

3. 組織暨職級職稱管理辦法：配合組織發展需求，建立合理化之職級職稱及組織管理制度，以提供員工適當的職涯發展藍圖。

##### （二）訂定工作規則

明確規定勞資雙方之權利與義務，促進全員同心協力，共謀開展公司業務，並樹立現代化經營管理制度。

##### （三）劃分各部門工作職掌

依據主要部門功能別，明確規範各單位工作職掌及組織功能，以落實各單位專業分工，強化公司之核心競爭力。

##### （四）明訂獎懲辦法

為及時獎勵具特殊貢獻之員工或避免員工個人行為對公司造成損害，於工作規則中第14條、第47條至第58條明訂相關獎懲規定。

##### （五）執行員工績效管理辦法

主管針對員工工作表現，給予適當回饋及協助，並據以規劃部屬未來發展計畫。

##### （六）實施出勤暨請假管理辦法

為建立良好紀律以提高工作品質，並使員工出勤及請假作業有所遵循，訂定完善且健全之考勤制度。

##### （七）施行營業秘密維護辦法

為確保商業利益與提升公司競爭能力，員工對於公司業務機密有嚴守保密之義務，以避免造成公司利益或商譽損害，員工須簽訂保密暨智慧財產權保護切結書及聘僱契約，公司並提供相關教育訓練及訊息，以提升員工資訊安全概念。

##### （八）防治性騷擾與處理措施

為防治性騷擾及確保性別工作平權，除於工作規則中明訂相關規範，並於公司內部網站公告相關法令暨申訴管道，以規範員工在工作場所的言行舉止。

#### 二、福利措施及落實

- （一）員工自到職日起，即享有勞工保險、全民健康保險及團體保險。

- (二) 實施員工庫藏股認股、年終獎金及員工分紅制度。為激勵員工，累計至年報刊印日止，本公司以成本價共轉讓約當4.96%已發行股數的庫藏股予員工。
- (三) 於八十七年七月成立職工福利委員會，負責各項福利方案規劃與執行；九十五年成立「台灣大哥大聯合職工福利委員會」，陸續完成泛亞電信、東信電訊、台灣固網、台固媒體等子公司職福會整合，持續推動員工福利事業，以提升員工生活素質、促進身心健康，包括社團活動、員工旅遊、親子日，及員工進修、子女教育、婚喪喜慶等各項補助。目前每年公司約提撥七千萬元予職福會作為職工福利基金。

### 三、員工持股信託制度及實施

九十五年一月起，實施員工持股信託方案，由員工及公司以定額相對提撥之方式辦理，以發揮延攬及留任優秀人才之效果。

### 四、員工進修及訓練

- (一) 員工訓練支出、人次、時數  
截至年報刊印日，員工訓練支出總計新台幣16,980,969元(含員工訓練差旅費用)，總計受訓10,137人次，總時數62,403小時。
- (二) 新進人員職前訓練  
包括公司文化、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。
- (三) 共同職能發展  
以員工共同性職能為主，如問題分析與解決技巧、溝通技巧、專案管理、電信相關法律知識、團隊共識、服務技能課程訓練。
- (四) 主管人員階層別訓練  
分基層主管、中階主管及高階經理人訓練；訓練重點以績效管理、領導統馭、激勵技巧、管理論壇、策略規劃、專案管理、團隊發展、組織發展能力為主。
- (五) 專業知識提升

每年派遣大量員工參與國內外專業電信論壇、管理論壇，及顧問公司或廠商之訓練，以提升公司技術層次、引進創新概念、開發新產品、提升管理技術等。

- (六) 獎助學金辦法  
為培養電信與管理專才，以提升整體產業實力，制定「獎助學金申請辦法」，依指定之國內外院校，提供員工申請在職進修獎助學金。
- (七) 教育訓練補助  
每年提供補助額度，讓同仁自由選擇與其工作相關之外部訓練課程，將自身能力發展與興趣相結合。

### 五、退休制度及實施

- (一) 已制訂員工退休辦法。
- (二) 八十七年二月成立勞工退休準備金監督委員會，並經台北市政府核準備查，於八十七年五月開始提撥退休金，並以每月薪資總額2%按月提撥。
- (三) 九十四年七月起，依法實施勞工退休金新制。
- (四) 依中華民國財務會計準則第十八號公報之規定，委請精算師對於勞工退休準備金提出精算評估報告。

### 六、勞工安全衛生政策

公司以提供安全、健康、舒適的工作環境為目標，推動健康與安全管理，使同仁養成正確的觀念及健康的身心，實施之工作項目如下：

- (一) 遵守並符合環保與安全衛生相關法令及其他要求事項。
- (二) 降低工作環境之潛在危險，減少意外發生機率。
- (三) 加強健康教育宣導與實施健康檢查，落實健康管理追蹤。
- (四) 提倡節約能源，減少資源浪費。

有關勞工安全衛生相關之規範及文件，均揭示於內部公開網站上，提供每位員工隨時參閱。主要執行措施內容摘要如下：

- (一) 設置勞工安全衛生專責單位，依法令規定設置全職勞工安全衛生管理人員，並執行工作環境檢查、員工安全衛生訓練等任務。
- (二) 設置勞工安全衛生委員會，定期召開會議，規劃職業災害防止計畫及自動檢查計畫之落實追蹤，並審查勞工安全衛生相關規範及改善事項。
- (三) 設置全職的職業護理專業人員，規劃員工健康管理事項，實施員工健康檢查及異常者追蹤管理，於各辦公處所設置合乎數量之急救人員，並辦理員工健康促進活動。
- (四) 定期辦理消防訓練及機房防汛演習，以降低員工及財產之火災及天災之風險。
- (五) 於主要機房及辦公區均設置門禁刷卡及保全系統，以確保公司人員及財產安全。
- (六) 因應全球暖化，實施節能政策減碳行動。

## 七、勞資關係

台灣大哥大本著勞資一體，合作雙贏的信念，遵照勞基法及相關法令，尊重員工，重視員工福利及待遇，在勞資共同參與及充分溝通與協調原則下，建立極為和諧的勞資關係。

- (一) 維持勞資和諧：每季召開一次總經理與員工座談會，促進勞資雙方意見溝通。
- (二) 因勞資糾紛所遭受之損失：無，並預測未來仍無勞資糾紛之困擾。

## 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九十九年1月31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，九十九年預計再投入新台幣781,998,037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
九十七年	488,744	0.90%
九十八年	594,509	1.04%
九十九年截至1月31日止	45,188	0.95%

## 貳、主要研發成果

本公司研發部門包含系統設計、資訊、產品技術單位，截至年報刊印日，各單位主要研發重點如下：

系統設計單位研發重點聚焦於提供3G行動通訊與固定網路整合的IMS FMC(Fixed and Mobile Convergence) 整合技術、IMPS(Instant Message and Presence Service) 整合技術、Parlay X與IP多媒體子系統(IP Multimedia Subsystem, IMS) 整合技術、NGOSS/SOA相關研究及開發，成功開發出基於IMS之FMVPN實驗平台、IMPS實驗平台、Parlay X與IMS整合平台。

資訊單位則以新建系統符合下一代電信產業資訊系統標準架構(NGOSS)、服務導向架構(SOA)為準則，運用企業服務匯流(ESB)連結企業各項功能服務。依據國際資訊軟體開發標準CMMI所規範的各項軟體開發流程，執行各項軟體專案的建置開發，並遵循國際資訊安全標準ISO 27001，加強資訊安全控管，完成企業資源管理系統整合、銷售管理系統整合、公司網站整合、帳務系統整合、資料倉儲(Data Warehouse)，及商業智慧(Business Intelligence)與客戶關懷(Customer care)系統整合等計畫。

產品技術單位配合智慧型手機功能日新月異的快速發展趨勢，及不同用戶族群的增值服務需求，研發重點除了持續致力於現有服務的功能新增、服務品質優化外，更積極研發行動郵件、「match」Market、電子書等時下最夯、最實用的增值服務，並希望能提高使用者的滿意度與忠誠度，藉以刺激服務使用需求，進而帶動增值服務業務的再成長。

計畫名稱	計劃說明
Parlay X IVR/ Conference and Multicasting API support enabler in IMS network	研發整合IMS之Parlay X IVR/Conference and Multicast整合服務實驗平台。
NGOSS整合平台PoC	發展NGN整合式OSS平台，包括NNEM(Neutral Network Element Manager)作為整合異質設備系統介面之OSS整合平台，與運用SOA相關技術發展網路資源管理(network inventory)平台，以整合TFN 設備資料庫，並提供符合TMForum SID標準之設備管理資料模式，並將開發GIS拓樸管理介面，期能輔助未來網路障礙與效能管理、網路查修、網路設計、自動供裝、業務與客戶服務推展等。
服務導向架構(SOA-based)之 SDP整合應用服務平台研發	延續過去Parlay X成果並擴增功能，強化與IMS整合，發展下世代媒體匯流SDP(Service Delivery Platform)，並將進一步運用SOA技術。
ERP企業資源管理系統	建立多物流廠商系統，公司可依最有利條件選擇物流廠商，減少物流成本，並可配合行銷未來銷售之策略，提供加盟業主便利下單環境，提升夥伴關係。
銷售支援系統整合	建立提供通路銷售服務支援的整合平台，包含訊息佈達、留言傳訊、銷售知識、教育訓練、表單下載、店務支援及商品下單等功能，以提高通路銷售效能及效率。
銷售管理系統整合	建立業務單位人員互動管理的整合平台，包含訊息佈達、留言傳訊、銷售知識經驗分享、競業與市場資訊、教育訓練、訪店行程管理、店點業績預警、店點客訴處理、店務管理等功能，以提升業務人員銷售支援能力、強化店點後端管理，進而提升店家營運績效。
前台通路銷售服務系統優化及整合	運用新的軟體資訊科技，包含物件導向式分析及設計、MVC軟體開發架構、web化開發技術、單一簽入(single sign-on)等，整合與優化客服及myfone門市之系統作業流程後，提供客服及myfone門市人員單一系統入口及相同作業介面，進行客戶資料查詢、申裝、異動、續約等銷售服務作業，以提高服務效率及品質。
電腦機房效能改善工程	採用最新環保觀念設計、技術及設備，於三重台北科技城建立綠能Data Center，作為公司推動節能減碳的先導計畫。此機房的運作數據並可作為公司機房省能及耗能標準。
前台銷售推薦系統	從資料倉儲平台中產生推薦銷售客戶名單，儲存於推薦系統資料庫中，並與前台銷售系統結合，當客戶進入直營店、加盟店或進客服中心時，能讓門市或客服人員進行合宜之個人化銷售活動。
EPM決策主管績效衡量系統	台灣大哥大整合台灣固網、台固媒體後，經營績效之衡量從過去公司別(Legal Entity)改為採用事業群別(Business Unit)。建置EPM系統後，每月實際之經營績效數據可迅速且自動化產生，並提供更多分析功能。
服務導向架構規劃與導入專案	在服務導向架構所需之平台上，規劃三年期的具體實踐計畫，藉建立基礎的商業邏輯服務與架構，以有效降低開發、整合及管理成本，使IT部門未來能夠快速支援新建、組合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。目前已實際運用服務導向架構相關的方法論，建置如網站會員作業等設定服務，並透過ESB和後端系統進行介接。
台灣大哥大公司網站系統	建置跨事業群之公司網站系統，整合公司產品、服務及其他相關資訊，並使用一致的網站內容管理平台進行內容管理作業。
客戶網管服務系統(NEWCNM)—主動網管告警平台	於企業用戶數據服務提供障礙主動告警與自動化派工流程，包含IPVPN、國際IPVPN、Metro Ethernet、ADSL Access、IDC(RRD)、Leased Line、專線上網、IPLC等服務之線路告警功能及流量圖，及告警發生時的派工處理。
符合NGOSS 的客戶關係管理框架	使用e-TOM、TAM/NOGSS的框架，規劃支援客戶關係管理的7個平台(客戶資訊管理服務，通路業務管理服務，銷售服務，訂單服務，忠誠維繫服務，品質確保服務及帳務服務)，讓支援前端客戶的系統與後端的系統是鬆耦合的，提升服務客戶的效率及準確性。
行動電話帳務系統整合	將東信、泛亞帳務系統整併至台灣大哥大帳務系統，成為單一行動電話帳務系統，以統一及簡化前合作業流程，降低系統的軟硬體維護成本，提升開發維運作效率，提高未來的系統擴充性及彈性。

(接下頁)

(承前頁)

計畫名稱	計劃說明
擴充帳務系統計費單位功能	從既有的以秒計費、以分計費、以使用量(volume)計費功能，擴充支援更多樣的計費單位，增加數據服務以日計費及以時(duration)計費方式，提供客戶更多選擇，滿足客戶不同的需求。
帳務系統與TFN ERP整合專案	將TFN ERP資料及流程整合至TWM ERP後，將既有TFNBS拋轉ERP系統資訊同時移轉至新平台，並確保系統操作及相關流程之適用性。
服務提供暨管理平台(SDMP)第三階段：加值服務交易管理系統	因應加值服務收費模式日趨多元，加值服務交易管理系統將強化收費與促銷方案支援。公司可快速調整服務價格與設定促銷方案；收費規則可一體適用於預付型與月租型客戶，有利於公司開發預付型客戶之加值營收。
數位電視	利用電視訊號數位化技術，提供有線電視用戶更多元的節目及頻道，並開發雙向互動應用服務。
賺錢達鈴	用戶申裝賺錢達鈴，其來電等候音將被設為賺錢達鈴內容，並依每月賺錢達鈴被聽取的總次數，可享有一手帳單折抵、商品優惠券等回饋。
我的行動秘書	為台灣電信業創新首推的全方位行動資料備份及行動資料管理服務，用戶即使遺失手機也不擔心遺失重要資料，隨時隨地皆可復原及運用。
match手機網	建置全新的Internet手機網「match」，包含新聞、運動、財經股市、生活娛樂、TV、音樂等豐富內容，運用最新網站技術，提供智慧型手機用戶全新的網站瀏覽經驗。

## 肆、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
IP-VPN video service network architecture PoC	針對IP-VPN企業客戶研發IP based之video service network architecture，並實做PoC。	已完成系統可行性驗證及部分雛形系統	99年6月	已完成系統可行性驗證
lub Sniffer訊號分析系統研發	研發3G NodeB與RNC間lub介面之sniffer訊號分析系統，以分析用戶Call setup及2G-3G間Handover訊號流程，藉以找出3G coverage hole與3G true user handover到2G之原因，可作為3G 網路規劃與優化的依據。	已完成關鍵技術模組lub介面之封包抓取及分析	99年12月	已完成關鍵技術模組lub介面之封包抓取及分析
客戶歷史接觸紀錄整合系統(CCHS)	建置跨事業群之客戶接觸資料整合平台。公司提供triple/quad play服務，客戶歷史接觸整合系統是提升整個客戶服務的關鍵基礎建設，並提供公司行銷即時決策。	已規劃可行技術與系統架構	99年12月	發展全面性客戶服務管理願景，展現不同於其他電信同業的企業價值
電子通路銷售推薦 E-CRM	客戶瀏覽台灣大哥大網頁時，可針對用戶在網站上的瀏覽路徑，搭配現有銷售推薦系統及資料倉儲中的用戶屬性資料，計算出對用戶最有利之銷售推薦產品。	已完成系統需求規劃	99年12月	已有前台人員銷售推薦系統之開發經驗，轉運用到電子通路上
ETL Workflow Center	在IT部門自製open source workflow engine之基礎上，自建EDAS ETL workflow center，作為現行兩套ETL處理工具(Auto Server，Informatica)之workflow控制中心。	制定規格中	99年12月	IT部門擁有workflow engine的核心技術
催收之Data Mining應用	針對風險等級調整、內催系統作業優化、Data Card催收流程差異化，與企業客戶與公司帳催收差異化四種不同應用型態，進行更細緻化的步驟設計，提升催收效率，又能改善客戶感受，降低呆帳率。	制定規格中	99年10月	累積豐富的優化催收專案經驗，已掌握人員技術與作業流程關鍵

(接下頁)

(承前頁)

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
工作流程引擎專案 (Workflow Engine Enabling Project)	建置一套一般性的工作流程引擎與工作項目執行架構，以協助訂單管理或服務開通等相關的流程規劃與實作，並且提供相當程度的流程狀態與生命週期管理機制，使未來服務供裝流程的設計與執行能夠更為彈性且快速，並且應用於不同性質的業務流程之上。此外，希望藉由此專案的導入，能夠將工作流程引擎的相關特性與觀念介紹給公司同仁。	已完成R1.0 工作流程引擎核心的建置，及R1.1時間驅動工作的測試。目前進度為R1.2支援子流程之系統分析	99年6月	已掌握工作流程引擎之核心觀念與技術，並實作出可以重用之引擎元件
客戶問題後送管理整合系統 Customer-Facing Trouble Ticket Management System(CF-TTMS)	建置跨事業群之客戶問題後送管理整合系統，為提升客戶服務品質的關鍵基礎建設。	已規劃可行技術與系統架構	99年12月	發展全面性客戶服務管理願景，展現不同於其他電信同業的企業價值
用戶訂單管理系統	在NGOSS的架構規範下，導入內部Workflow Engine (WFE)，與現有申裝異動訂單管理功能整合，建置符合前台業務需求的用戶訂單管理系統，以提升前台作業效率及服務品質，並且加速產品&服務的推案上市時程(time to market)；此外，因應數位匯流趨勢，提供Convergent Services之訂單管理基礎架構。	完成系統可行性評估及系統分析，現正進行系統架構解決方案分析及系統建置規劃	99年12月	具NGOSS與訂單管理系統建置經驗的優質專案團隊，並能充分利用TWM WFE核心功能，提供優良的系統設計與開發
企業用戶營運作業與出帳整合第一期	遵循NGOSS-SID架構，規劃與實作下列項目，並導入銷售管理平台以簡化報價與訂單流程。 1. Solution-based產品與服務架構 2. Account Based 客戶管理架構	完成需求收集與相關技術探討。目前進行系統架構規劃	99年7月	與使用單位緊密合作，以掌握產品/客戶架構及管理與銷售作業流程
企業用戶整合使用者網路平台	整合現有網路OK辦、域名申請等系統，讓客戶可以透過單一入口及標準化流程，依登入會員角色不同而提供不同服務；另新增線上多產品申裝及購物車機制，並將現有繳款機制統一化，讓預付(Prepaid)或後付(Postpaid)之產品服務皆可同時申購。	目前進行資料蒐集與系統分析中	99年6月	確定商業模式之需求，分析整體流程架構，並掌握系統整合開發技術
內部雲端運算	整合IT基礎建設資源，提供IaaS (Infrastructure as a Service)的企業內部雲端運算環境。	評估技術及解決方案，並規劃標準作業流程	99年10月	系統設備及技術導入及維運流程
IDC資訊安全監控中心 (Security Operation Center)	服務項目包括監控、收集、儲存、分析客戶網路事件，幫助客戶在第一時間處理網路安全事件。	評估技術中	99年6月	完整的監控機制及流程
ERP IFRS	以國際財務報導準則，作為財務報告的會計語言，以提供國內外資本市場更為透明可靠的財務資訊。導入國際財務報導準則程序於日常營運及內部報告之中，又能符合證券主管機關的內控規定。	會計作業規劃中	101年1月	團隊成員的決心與承諾，及充分利用已掌握之技術能力



## 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
LTE與WiMAX系統評估及建立LTE系統的通道模式	探討3GPP LTE及WiMAX兩種系統的主要技術，比較兩種系統的優勢及其限制，以提供台灣大哥大未來建置LTE系統決策的參考。本年度主要工作內容包括：追蹤及研讀LTE及WiMAX標準組織新近發展的資料；探討LTE及WiMAX 802.16m及802.16j物理層的規範；進行LTE系統及WiMAX系統的通道量測及建立其通道模式，及比較評估WiMAX及LTE的優缺點。	已完成TE及WiMAX 802.16m及802.16j物理層的規範研究，及二者之優缺點。二系統之通道量測及通道模式建立尚在進行中	99年3月	掌握LTE系統之通道量測及通道模式建立之技術
無線網路架構之整合與效能評估	探討無訊通訊網路技術與其應用，計劃分為四個部分如下：火災自動通報系統、HSDPA/FemtoCell室內佈建與相容性的評估、SDR基地台架構評估，及MIMO效能分析與應用。	預計99年5月份結束；目前完成各部分之基礎研究	99年5月	掌握系統網路連結應用與應用程式介面、FemtoCell與行動通訊網路之優化整合、合作式通訊傳送架構
在高速下行封包存取(HSDPA)下通道預測之研究	將以無資料協助(Non-data aided, NDA)方式進行通道預測，以提升整體系統頻譜利用率，使傳輸品質達到最佳化及減少系統的負荷。	預計99年10月份結束；目前完成二維通道預測演算法架構，並正進行程式模擬	99年10月	掌握通道預測演算法關鍵技術，並完成二維通道預測演算法架構

## 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
行動郵件	整合用戶日常使用email的習慣，推出「行動郵件」服務。產品特色包括人性化郵件帳號管理、自動化手機設定流程，另外更針對郵件內容提供最佳化處理，以因應不同手機實際情況。此服務與用戶日常生活深度融合，進而提升數據傳輸營收。	產品上市前測試中	99年2月	高度生活化，且手機支援度廣，將可提高用戶接受度
台灣大哥大軟體商城(match Market)	智慧型手機日漸普及，手機應用程式或遊戲也隨之蓬勃發展。台灣大哥大計劃推出推廣與銷售應用服務的專屬手機商城。短期內先以提供Android平台手機為目標。	系統規格制定與設計中	99年3月	商業模式已確認，且已具備產品開發之必要技術與系統整合能力
電子書	建置電子書內容管理平台，並提供各手機平台的觀看軟體，及透過加密、數位權限管理等機制保護內容，讓使用者可透過手機、專用閱讀器等設備隨時隨地上網購買下載電子書。期能透過這些服務，提高用戶的忠誠度、滿意度，或吸引更多新客戶加入。	產品規劃中	99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