

第七章 價值平台 |

Our Values

優質服務

台灣大哥大為創造最佳的顧客經驗，拉近與顧客的距離，致力建構優質的通路平台，提供多樣化的商品，如：行動網卡、智慧型手機、小筆電、固網、有線電視服務，以及手機配件等，全力滿足顧客一次購足(One-Stop-Shop)的需求。同時，特別在全省myfone門市設置各項行動數位商品的體驗專區，不定期舉辦針對消費者的免費教學，以面對面的小班教學方式，讓顧客深入瞭解數位科技及增值服務所帶來的便利生活。

九十七年壹周刊第五屆「服務第壹大獎」，台灣大哥大獨得行動電話/固網通訊及3C通訊賣場大獎，不但是唯一獲得雙料大獎的企業，更是電信業首度勇奪通路大獎。虛擬通路也有優異表現，台灣大哥大myfone網路門市榮獲經濟部商業司頒發之「e-21金網獎」大金網優質獎。從服務到通路、從實體到虛擬，全方位的肯定，成就了台灣大哥大持續耕耘於顧客需求、提供顧客最佳經驗的動力。

品牌價值

台灣大哥大一向秉持從「人性」出發，以「客戶」為服務核心，堅持實踐「化繁為簡」、「創新思維」、「熱情追求」和「誠信處世」四個品牌價值。貼心地從客戶的角度設想，回應客戶的需求，致力提供客戶最滿意的使用經驗，幫助客戶更輕鬆自信地追求自己想要的生活。讓每一位客戶都能感受「台灣大哥大，就是我的大哥大」。

除了創造每一次溝通的感動，台灣大哥大更清楚了解「數位匯流」的趨勢；從客戶體驗出發，透過集團資源的整合，推出三大品牌，以支持客戶邁向數位時代為目標，創造更輕鬆簡單的人性化使用經驗。

「台灣大哥大」為個人提供優質的行動通信、行動增值、行動寬頻上網服務；「台灣大寬頻」為居家提供更豐富輕鬆的數位生活型態；並由「台灣大電訊」為企業客戶量身訂作全方位的資訊及通訊整合服務。未來，台灣大哥大不只是我的大哥大，台灣大更是數位整合新時代的最佳指標。

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九十八年三月五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，九十八年預計再投入新台幣795,068,451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
97年	488,744	0.90%
98年截至3月5日止	84,589	0.90%

單位：仟元；%

貳、主要研發成果

本公司研發部門包含技術、資訊、產品技術單位，九十七年各單位主要研發重點如下：

策略性新技術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。

資訊單位則以系統平台的建置與帳務及服務開通系統整合為主，包括企業資源管理系統、銷售管理系統建置、銷售支援系統整合、前台通路銷售服務系統優化及整合等計畫。

產品技術單位研發重點除了持續致力於增值服務的服務功能新增及系統平台整合與優化外，更積極研發如簡訊電子報

平台(Digital Content Publish Platform)、智慧型定位服務平台(Intelligent Location Platform)

等功能導向的服務平台，使得服務供應商及內容供應商能藉由服務平台的功能介接完成更多

樣化的增值服務，以滿足用戶需求及擴大增值服務的營收成長。

主要研發成果

計畫名稱	計劃說明
行動分機FMC服務技術研發	完成建置IMS FMC之行動分機實驗網路，可整合SIP Gateway及PBX，達到「桌機/VoIP/手機三碼合一，電話不漏接」的一碼通功能。
Parlay X Gateway與IMS AS整合服務系統開發	開發符合OSA Parlay X標準之服務閘道器，藉以擴大電信服務範圍與創新電信服務應用；並結合IMS系統平台，發展兩者整合互用架構，能有效提升下世代網路(NGN)之應用彈性，有利於數位匯流相關應用發展。並完成包括call notification, call handling, 3rd party call, IMPS等多項應用服務proof-of-concept開發。
基於SOA之IMS服務自動供裝系統	基於SOA(Service-Oriented Architecture)相關技術，發展具備彈性之自動供裝系統，藉以進行日益複雜的電信服務供裝流程，期能有效管理流程、降低人力成本、提高服務供裝效率與供裝功能軟體模組重用性，本案並以IMS服務供裝為案例進行proof-of-concept開發，並同步發展TR-069終端設備自動設置系統(ACS)，成功驗證其可行性。
3GPP PCEF/PCRF 技術研發	研發完成3GPP Policy and Charging Enforcement Function (PCEF)及Policy and Charging Rules Function (PCRF)技術實驗平台。
IPTV整合服務系統開發	發展基於web標準(browser-based)之IPTV服務系統相關技術與雛型系統，包括媒體多重播放串流(media multicast streaming)、影像服務控制(video service control)、機上盒(set-top box)、互動式電子節目選單/電子服務選單(EPG/ESG)等，做為日後發展IPTV或相關媒體匯流服務之技術先導研發；並成功測試結合Parlay X/IMS之IPTV blending整合服務案例。
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。
銷售管理系統建置	建立業務單位人員互動管理的平台，並提供多元有效的資訊，以提升業務人員支援能力、強化後端管理及店點掌握度，進而提升店家營運績效。
銷售支援系統整合	建立一個提供三大通路(加盟、直營、經銷)銷售服務支援整合平台，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，以提高通路銷售效能及效率。
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與技術，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)等資訊科技，整合與優化客服及myfone門市的系統作業流程後，提供客服及myfone門市人員單一系統入口及相同作業介面來進行客戶資料查詢、申裝、異動、續約及其他日常所需之銷售服務作業，以提高服務效率及品質。
電腦機房效能改善工程	利用最新環保觀念設計，採用最新的環保技術及設備，於三重台北科技城建立符合綠能的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的省能及耗能標準。
企業用戶營業資訊整合系統查詢(UoI)	新增建置企業用戶營業資訊整合系統(UoI)，整合固網與行動產品之用戶資訊，包括語音、數據、設備等整合性服務，提供經營階層與業務組織營運相關之各項重要資訊。
台灣大家庭系統整合支援	從前台的銷售系統、客戶服務系統及後端的資料庫系統提供完善的支援管理功能，讓用戶輕鬆享受台灣大哥大Triple Play服務，協助「台灣大家庭」會員俱樂部迅速成長。
簡訊電子報(Digital Content Publish Platform)	開發完成簡訊電子報發佈暨管理平台，提供內容提供者更簡化的內容上傳及發佈平台，同時讓用戶可以便利地訂閱各種不同的即時訊息，滿足時時掌握資訊的需求。
同好推薦機制(Personal Referral Mechanism)	對於音樂、遊戲、行動達鈴、TV 等catch增值服務，依據下載排行、用戶同好或內容同質性等，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，以進行服務內容推薦，提供更人性化的客戶服務。
智慧型定位服務平台(Intelligent Location Platform)	針對用戶普遍存有地域性應用服務的需求，規劃開發完成智慧型定位服務平台，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，此定位服務平台可支援不同精確度的定位，並提供對應的服務等級。

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 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。	已完成系統可行性驗證	98年12月	已完成系統可行性驗證
Optical Packet Metro (OPM) Network management技術研發	建置OPM實驗網路，並研發相關網管實驗平台。	已提出網路規劃	98年9月	已掌握Metro Optical Network QoS管理及相關網路技術
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，以整合現行TFN 設備資料庫，並提供符合TMForum SID標準之設備管理資料模式，同時將開發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。	已大致完成相關SOA技術之探討與SID資料模型之了解，並已規劃適當整合系統架構	98年8月	已完成技術探討測試與系統可行性驗證
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)，本案將進一步運用SOA技術。	已完成相關技術之探討與適當系統架構之規劃	98年12月	延續去年Parlay X與IMS經驗，並已完成技術探討測試與系統可行性驗證
多媒體群播平台開發與測試	探討NGN網路進行多媒體群播(multimedia multicast)服務之媒體服務匯流技術，同時探討與開發包括服務內容管理、QoS、OSS系統架構與平台PoC開發。	已規劃可行技術與系統架構	98年12月	2008年度已有媒體服務初期經驗，並已完成系統可行性驗證
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。當企業轉型以客戶為中心，以提供triple/quad play服務為目標，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。	已完成系統可行性評估，目前進行解決方案及選商程序	98年12月	發展全面的客戶服務管理願景，展現不同於其他電信同業的企業價值
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。	已建立服務導向架構所需之平台，並規劃出未來三年的具體實踐計畫	98年4月	優質團隊、適當的專案管理與團隊成員的決心與承諾
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。當客戶進店或進線時，讓本公司門市或服務人員能進行合宜之銷售活動。	計劃有兩階段，已完成第一階段試行系統開發，目前進行通路試銷	98年4月	已掌握CRM系統良好運作經驗
台灣大哥大公司網站系統	建置跨事業群之公司網站系，整合公司產品、服務及其它相關資訊，並且使用網站內容管理平台進行網站內容的上下架管理與審核檢查機制。同時整合台灣固網、台固媒體、有線電視、台灣大電訊、台灣大寬頻等網站至同一硬體平台上，並統一使用網站內容管理平台進行內容管理作業。	已完成系統可行性評估與軟硬體建置廠商的評選作業，目前準備專案啟動前置作業程序中	98年9月	發展全面的公司網站願景，展現在使用網際網路與客戶溝通上領先業界的優越性，並提供更充份與即時的客戶服務
客戶網管服務系統(NEWCNM)一	建制網路主動監控暨告警平台，提供企業用戶數據服務的障礙主動告警與自動派工流程。	第一階段包含IPVPN、國際IPVPN、Metro Ethernet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	98年6月	產品、工務、業務、客服與資訊專業團隊，共同合作，完成專案的承諾與決心
EPM決策主管績效衡量系統	本公司整合台灣固網、台固媒體後，經營績效之衡量從過去公司別(Legal Entity)改採事業群別(Business Unit)，建置EPM系統能將每月實際之經營績效數據迅速且自動產生，提供更多分析功能。	衡量系統已完成部份功能，自98年1月起揭露之經營數據已開始採用系統產生之報表數據	98年6月	經營分析部門對於衡量指標具有高度了解，能充份完整掌握經營主管的管理需求

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
多跳中繼式傳輸研究	主要探討Multihop Relay系統的通道特性、環境參數對於效能的影響，及其無線網路架構、Multihop MIMO-OFDMA技術、跨層級的最佳化設計。	目前已完成關鍵技術	98年4月	研究團隊瞭解並能分析關鍵技術STBC, OFDMA, Multihop Relay, MIMO Relay之效能
WiMAX/HSPA無線接取技術之效能提升方案研究暨佈建軟體平台之開發	探討WiMAX/HSPA(High Speed Packet Access)無線通訊網路技術與其應用。此計劃分為四個部分：基於修正式量測資料之混合式定位演算法、室內室外環境WiMAX/HSPA無線接取佈建軟體平台之開發、進階無線接取技術之探討、高速連結封包存取技術(HSPA)傳輸效能之探討。	目前已完成WiMAX/HSPA無線接取佈建軟體平台之開發	98年6月	瞭解並掌握兩種系統之關鍵技術
行動通訊系統使用主動可調式雙頻帶帶通濾波器之研究	主要研究開發鎖相迴路震盪器(PLO)。PLO電路是Repeater核心技術之一，藉由掌控PLO技術，減少國外進口Up/Down Converter模組，降低成本。	目前已完成電路設計	98年10月	掌握PLO鎖相迴路電路(數位)控制無線RF設計關鍵技術
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)方式來進行通道預測，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。	目前正於資料蒐集中	99年8月	掌握通道預測演算法關鍵技術，使用最小均方差演算法來實現

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
即時訊息暨上線狀態服務(IMPS)	基於IMS Core平台，制定一項軟體client，使其能在各種行動裝置中使用Unified Communication Message，包括傳送即時訊息、圖片、影片，分享註冊用戶之資訊與上線狀態。透過此媒介能增加加值服務使用上的多樣性，亦強化用戶使用加值服務的黏度。	擬定產品規格與系統設計中	98年6月	相關技術已漸成熟，且已有產業標準可遵循
服務提供暨管理平台(SDMP)第三階段：加值服務交易管理系統	因應現行加值服務的收費模式越趨多元，SDMP第三階段：加值服務交易管理系統將強化收費與促銷方案支援。其功能包含：用戶可在消費行為當下即時獲知可享優惠與折扣價格；對本公司而言，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，有利於本公司開發預付型客戶之加值營收。	系統已開發完成，進入測試中，預計於98年第2季啟用營運	98年4月	將既有且成功之Internet商業模式，套用於行動上網之加值服務銷售，且運用的均是無風險之成熟技術
數位電視試運轉	規劃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。	系統建置測試中	98年6月	已掌握DTV之STB、CA、Middleware及服務網路之相關技術及產品
NFC生活通	利用NFC手機結合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、票卡等。	系統建置並與銀行進行介接中；同時積極與手機大廠合作準備量產NFC手機	98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
手機內建服務導覽器(On-Device Portal)	針對高階且標準化的手機平台如Symbian S60、Window Mobile、Android，本公司擬推出內建或可安裝於手機上之客製化服務導覽器，可接收本公司所推送(Push)之最新服務內容，並暫存於手機中供使用者方便快速地離線瀏覽(Off-line Browsing)。此設計可大幅改善使用者使用手機上網服務之經驗，不必再等候傳統瀏覽器每頁抓取(Pull)服務內容的時間延遲，亦不受限於個別手機的軟硬規格與瀏覽器HTML協定之限制。	產品規格已確認，進入規劃開發中	98年11月	日韓電信業者之行動數據服務與Apple iPhone手機之成功已充份證實：加值服務在終端設備(手機)上的使用者界面與使用者經驗，對行動數據服務之滲透普及與大量使用有決定性的影響

企業社會責任

Corporate Social Responsibility

「企業社會責任」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，於企業核心價值下，整合核心能力與資源，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」。近年來陸續獲得《中國時報》台灣企業獎「最佳社會貢獻獎」、《天下雜誌》企業公民獎，及《遠見雜誌》企業社會責任獎等獎項肯定。

本公司設有專責企業社會責任部門，每年投入近六千萬元回饋社會，九十七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56%、電信學術研究及競賽活動25%，及通訊急難救助15%，其中以贊助社會公益為大宗，關注議題涵蓋關懷弱勢族群、環境保護與環境教育、縮短數位落差，及推廣優質藝文等。



▲ 蔡明忠副董事長、張孝威總經理親率員工於溪頭桃芝颱風災區種植並認養萬棵樹苗，身體力行減碳護地球。

壹、節能環保

因應全球暖化，「綠色企業」已經成為企業社會責任的新指標，本公司擬定具體行動方案，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產業體系。

一、廢手機與電池回收

台灣大哥大作為國內主要行動電話銷售通路，為首家建立完善廢手機回收通路的電信業者。

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；九十七年四月，擴大推行「回收行動·珍愛地球」永續計畫，myfone門市全面回收電池、手機、旅充/座充/耳機/傳輸線等通訊配件，交由合格之甲級廢棄物清除處理業者清運處理，以避免手機與配件內含的鉛、鎘、鈷等重金屬污染環境，並回收金、銅、塑料等資

源再利用，減少開發與耗能。

鑒於過去缺乏回收通路，台灣大哥大連結549個門市據點，建立最佳模式的回收通路；並消除民眾對於個人資料外洩的疑慮：協助刪除手機資料，特殊設計回收箱投入口，只進不出；最後交由甲級廢棄物處理業者處理，回收車輛裝有衛星定位系統，嚴防外流。徹底解決回收手機流向的問題。

台灣大哥大並投入千萬元宣導廢手機回收新觀念；截至刊印日，共回收廢手機12,161支、配件2,362公斤、廢電池575公斤，成績斐然，更獲環保署重視，聯合各電信及通訊業者署名響應，共襄盛舉。

二、電子帳單與無紙化運動

為了減少砍樹與減碳，台灣大哥大九十三年首推電子帳單機制，每年皆有30%的成長率。



台灣大哥大社會責任主軸

九十六年贊助環境品質文教基金會進行「傳統帳單電子化聯合行動計畫之減碳效益之本土化研究」，結果指出，運送每件帳單平均約產生6.32克二氧化碳。

九十七年大力鼓勵民眾申辦電子帳單，並率先推出電子帳單同步簡訊通知，每月皆有2萬多名用戶加入，截至刊印日，較



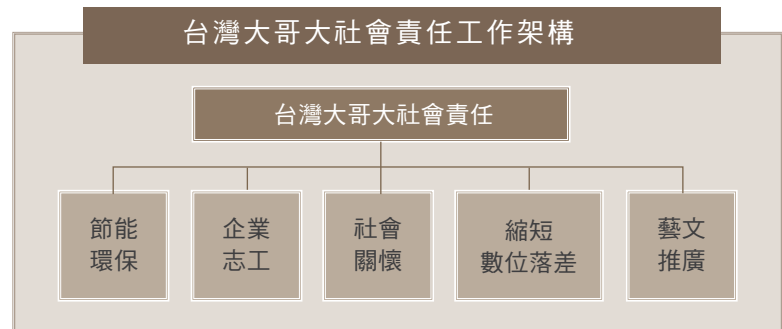
▲ 電信業首度主動推行myfone門市全面廢手機及電池回收，深獲環保署肯定並聯合各業者響應，帶動產業環保風氣。左為手機回收流程。



▲ 每年舉辦親子日，邀請集團員工與家人共同參與環保及公益活動。

前一年大幅成長3.24倍以上。

本公司九十五年已更新全省門市資訊系統，創新施行「門市無紙化」，客戶繳款後可選擇採用簡訊收據；公司內部所有公告、會議通知電子化，並鼓勵員工使用回收紙、輕磅量紙。



三、節約能源與植樹

九十七年企業親子日移師到溪頭，在桃芝颱風災區種植1000棵樹苗，並認養一萬棵樹苗，將可為台灣吸收250萬噸二氧化碳及產生190萬噸氧氣，由高階主管親率員工身體力行減碳。

有別於一般企業僅止於金錢贊助，公司鼓勵員工從小處著眼節能、減廢，並同步進行垃圾分類與回收。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，達到大幅節能效果；辦公大樓的馬桶與水龍頭調整出水量，節省水資源。

四、環保教育向下紮根-關懷交換計畫

台灣大哥大延續九十六年啟動的「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，及各公立小學報名，計有16所學校參加這項環保創意比賽。

邀請國內重量級環保學者及環保署前署長張祖恩進行評審，評選出六所金獎學校，包括台北縣深坑國小設置太陽能發電設施；新竹縣石光國小將京都議定書融入課程；台中縣鹿峰國小引進湧泉設計水生教材園；台南縣大竹國小結合白河



▲ 紙風車兒童劇團至關懷交換計畫得獎學校演出環保劇「女媧補天」。

在地文化，以蓮花美化校園；花蓮縣北埔國小創意綠化打造五星級廁所；花蓮縣壽豐國小校園綠覆率82%，學童對校園中植動物的解說如數家珍。

台灣大哥大安排紙風車兒童劇團至六所金獎學校演出環保劇「女媧補天」，藉此扶助藝文演出又能推廣尊重大自然的環保教育，創造多贏。

貳、社會服務：企業志工

本公司企業志工九十六年全面制度化，給予員工一年2天的給薪志工假及交通津貼，並設立志工網站提供經驗分享與交流園地。志工投入社會公益服務前予以完整志工訓練，完成任務後頒發志工證書，以鼓勵全省企業員工在工作之餘，發揮服務熱忱。我們透過一系列志工活動，致力建立企業志工文化。

- ▼ 弱勢兒童陪讀班高雄志工之旅，台灣大哥大志工和孩子們度過難忘的旅程。



一、弱勢家庭兒童陪讀計畫

台灣大哥大從九十四年開始參與中華基督教救助協會的「弱勢家庭兒童陪讀計畫」，這些陪讀班的孩子來自各種需要幫助的家庭，例如隔代教養、外籍新娘或單親家庭等，有些家庭無法給予孩子課業上的協助，有些家庭甚至無力為他們準備晚餐。

台灣大哥大持續在台中縣、南投縣、高雄縣、花蓮、澎湖等地贊助認養陪讀班，每年認養10個陪讀班、共175位學童。九十七年台灣經濟轉壞，有更多弱勢學童需要幫助，台灣大哥大擴大贊助認養15個陪讀班共270位弱勢兒童，社工每周進行四至五天、每次2-3小時的課後輔導，包括學校課業輔導、英文及電腦輔導、生命教育、品格教育及兒童保護教育，並提供課後餐點，讓弱勢學童在困苦環境中，也能把握珍貴資源，努力學習。

- ▼ 連續兩年號召百人企業志工前往花蓮縣為獨居老人歲末送暖。



二、關懷獨居老人

九十七、九十八年連續兩年，在年關將近、寒流來襲的一月，本公司發揮敬老恤貧精神，關懷獨居老人，號召百位企業志工，前往獨居老人人口比率最高的花蓮縣，為百位獨居老人做一對一的服務，除了圍爐聚餐外，並協助採買年貨。在服務過程中，志工重新反思與家中長輩的關係，學習付出的真諦。

對於無法前來圍爐同樂的300多位獨居或中低收入戶老人，一一調查個別需求，聯合採購年貨，再打包配送，讓獨居老人在歲末年終感受到關心與溫暖。感動之餘許多員工也自願捐出長輩需要的物資，例如

- ▼ 企業志工協助關渡自然公園進行環境養護、愛惜溼地、守護生態。





▲ 千萬愛心濟助四川震災，全體員工捐出一日所得，公司並相對提撥。

禦寒大衣、暖被、保溫壺、電鍋、燉鍋、血壓計、按摩棒、肥皂禮盒、毛巾等，將愛心直送花蓮。

三、生態守護行動

台灣大哥大本著回饋社會、回饋土地的精神，希望能將關心環境、愛惜濕地的精神傳達給參與的志工。

九十七年八月於關渡自然公園園區進行生態保育志工培訓，72名志工協助園區進行綠地養護、水田及水池維管活動，透過最切合環境需要的方式，讓參與勞動的志工們都能成為關渡自然公園生態的守護天使、搶救生態環境的保育尖兵。

參、社會貢獻

一、5180即時捐

台灣大哥大九十四年底開辦的



▲ 長期推動5180即時捐行動捐款平台，並邀請名人為NGO團體錄製公益答鈴，供民眾免費下載，讓人人都是協募大使。

「5180即時捐」，為國內第一個手機捐款平台。

九十七年五月四川震災發生後，手機捐款平台短短四天就為聯合勸募協會、中華民國紅十字會及基督教救助協會募集逾100萬元，加上本公司全體員工一日捐及公司相對提撥逾1,200萬元善款，協助災民重建家園。

九十七年在全球經濟環境欠佳的情況下，5180手機捐款仍較前一年逆勢成長67%，為26家社團成功開拓財源。

九十七年更推出「公益答鈴」，邀請台灣多位重量級名人為「5180即時捐」和他們所支持的5180社團錄製來電答鈴，免費提供用戶下載，讓人人都可以成為協募大使。此一具前瞻性的捐款方式，未來勢必成為長期扶助社團的重要途徑。

5180即時捐以捐款人角度，開發設計低門檻、高便利性且具公信力的捐款機制，三年來平台效益穩健成長，至九十七年底它已幫助聯合勸募、伊甸等社團共募集了新台幣1,412

捐款統計

項目	95年	96年	97年	總計
捐款人次	7,177	11,448	16,287	34,912
捐款金額(元)	2,899,400	4,203,700	7,015,600	14,118,700

台灣固網ADSL阿里山寬頻普及服務成果

村名	戶數	光纜長度	申裝戶	普及率
山美村	120	22.70 km	62	51.67 %
十字村	97	12.74 km	42	43.30 %
茶山村	87	24.44 km	36	41.38 %
合計	304	59.88 km	140	46.05 %

註：截至民國97年12月25日止

萬元，總捐款人數達3萬5千人次。

二、培訓脊損病友成「客服超人」

台灣大哥大與子公司台灣客服從九十二年，和桃園脊髓損傷潛能發展中心合作發展「遠距服務」專案，提供客服專業訓練，並應用VoIP技術，將進線到台北總公司的客戶電話，透過網路專線轉進桃園縣的無障礙客服值機中心，讓行動不便的脊髓損傷病友能就近提供專業諮詢服務。

這些克服身體障礙、重獲獨立自主新人生的專業客服，我們稱為「客服超人」，共有20個值機席位，平均每人每天服務80至100通用戶來電；開辦至今，已提供50位脊損病友工作機會。

台灣大哥大九十八年計畫撥款200萬元，贊助脊損中心設立專業客服訓練教室及補助訓練經費，預估未來每年可培訓30位身障客服人才進入客服業，並且建立中心成為「身障客服人

員培訓基地」，可自行承接客服委外案，增加已受訓身障者的就業機會及中心財源。

三、身心障友專屬優惠

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，帶動其他電信業者跟進。

身心障礙人士憑身心障礙手冊，申辦200型以上門號案，可享免費網內簡訊300則、網外100則；申辦台灣固網ADSL

上網，也享有資費優惠。截至九十七年底，已有2,127名身心障友受惠。

台灣大哥大另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，只要設定為行動群組內行動電話互打，每秒只要0.03元，加上長途和國際電話話費折扣，每月平均約可省下30%的通話費，幫助社團節省開支。

肆、社會公益

一、縮短數位落差，建置數位教室、提供數位教材

台灣大哥大落實在地關懷，大力支持國家通訊傳播委員會（NCC）推動的「村村有寬頻」及「部落有寬頻」政策，子公司台灣固網九十六年夏天開始執行嘉義縣阿里山鄉山美村、十字村、茶山村寬頻普及服務，佈完「最後一哩」，促成阿里山全鄉享有寬頻網路；



▲ 深入阿里山等地推動寬頻上網，與子公司共獲NCC普及服務七面獎牌肯定。

九十七年夏天台灣固網繼續前進阿里山深山地區六個鄰，為身在雲海之巔的居民敞開通往世界的道路。

台灣大哥大基金會為幫助居民克服進入網路世界的障礙和門檻，補助三個村村民上網費和電路費，開國內電信業先例，減輕村民寬頻上網的負擔，大大提升當地寬頻普及率，截至九十七年底，山美村寬頻普及率逾51%，名列全國第一，樹立電信業參與普及服務之典範。

台灣大哥大基金會根據居民需求，整理公司內部堪用之二手電腦、螢幕等硬體共75台，轉贈給當地社區、學校，另贊助防毒和防堵色情軟體，及電腦

保固維修服務。基金會並在當地開辦四次電腦教學課程，教授電腦網路應用技能；此外，協助山美、十字和茶山站和當地民宿業者架設入口網頁，還發動企業員工踴躍捐書近1,500冊，在山美村成立台灣大哥大山美社區網路圖書中心，讓居民就近免費上網。

另外，台灣大哥大旗下的聯禾有線電視鋪設宜蘭偏遠三星、大同、南澳鄉共9村里有線電視網路，永佳樂有線電視提供弱勢族群優惠方案、自製在地優質節目，與台灣固網、台灣大哥大基金會均獲NCC頒獎表揚，具體落實台灣「村村有寬頻」世界第一的理想。



▲ 至阿里山偏鄉推動寬頻上網，台灣大哥大志工教導孩子學習電腦。

二、myfone行動創作獎，手機掀起的文藝復興運動

簡訊與音樂鈴聲是最受民眾歡迎的電信增值服務，台灣大哥大為鼓勵創作以提升數位內容水準，九十六年首度舉辦「myfone行動創作獎」，吸引5,370件簡訊和鈴聲作品參賽，成功開創手機簡訊文學風潮。



▲ 連年推動行動創作獎，鼓勵手機簡訊與鈴聲創作，開創行動數位內容新風潮。

九十七年第二屆「myfone行動創作獎」鈴聲首獎提高為20萬元，為國內近年少見大型文學及音樂創作比賽，共吸引5,076件作品，其中包括好萊塢電影幕後配樂的國際專業人士參賽，投稿作品質量兼具；評審團包括余光中、張曉風、張大春、蔣勳、黃舒駿、方文山、雷光夏等七位文壇大師與樂界名家，堪稱是華文圈最具份量的組合。

所有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，台灣大哥大承諾九十八年繼續舉辦「myfone行動創作獎」，讓這股新風潮延燒下去。

三、909語音導覽，國內最完善行動導覽平台

台灣大哥大以行動通訊技術協

myfone行動創作獎參賽統計

項目	第一屆	第二屆
簡訊組件數	5,232	4,745
鈴聲組件數	138	331
總件數	5,370	5,076

助藝文推廣，九十三年起推出「909」手機語音導覽服務，用戶只要撥打909專線，或非台灣大哥大用戶可撥打0935120909，就可以隨身聆聽藝文大師的語音解說，手機即專屬的導覽員。

除常設展外，九十七年與國內藝文界最盛大的兩場藝術盛宴「印象畢沙羅」及「驚艷米勒—田園之美畫展」結合，推出語音導覽，共計全年超過12萬人次使用909語音導覽服務。



▲ 李志奇撰稿錄音，為909語音導覽獻「聲」演出。



印象畢沙羅 5.30~8.17 2008
Camille Pissarro - Family and Friends
Masterworks from the Ashmolean Museum
英國牛津大學美術館藏珍品展 國立歷史博物館-圖書文獻大樓
09:00-17:00 02-6961-1183 02-2304-8570 www.mediasphere.com.tw

▲ 印象畢沙羅大展推出手機導覽服務。
(圖片提供：時藝多媒體)

近一年909語音導覽參與之重要展覽

年度	展覽名稱	展出地點	導覽品數量	參觀人數
97年	印象畢沙羅	故宮博物院	51	120,000
	驚艷米勒-田園之美畫展	歷史博物館	48	670,000
	京飾奇緣-京劇服飾暨創意設計展	台中市役所	30	3,440
	絲路傳奇-新疆文物大展	歷史博物館	50	190,000
98年	普普教父-安迪·沃荷世界巡迴展	中正紀念堂	30	190,000

迄今，台灣大哥大「909」語音導覽系統已廣獲北中南14個以上展館迴響，台灣大哥大不僅是國內語音導覽平台建置最完善的電信業者，同時也豐富了國內數位藝文資料庫。

伍、社區參與：藝文推廣

台灣大哥大結合優質音樂團體，推廣精緻藝術平民化、普及化、生活化，精心挑選音樂會場地，舉辦免費戶外音樂會，希望拉近古典音樂與民眾的距離，撫慰人心。九十七年在台東縣卑南鄉利嘉國小、桃園慈湖、高雄衛武營、南投日月潭、台南億載金城等地，以優美的古典音樂提升地方文化涵養。

台灣大哥大九十五年首次應邀與太魯閣國家風景區管理處共同主辦「太魯閣峽谷音樂節」；九十六年於新竹、台中、花蓮、屏東舉辦多場大型

戶外音樂會，場場吸引上萬民眾熱情參與。我們至今在全省各地共舉辦11場大型戶外音樂會，共吸引超過18萬人如癡如醉參與。

97年台灣大哥大戶外音樂會場次

日期	地點	名稱	參加人數
01月19日	台東卑南鄉	台灣大哥大利卡夢梅之宴音樂會	超過3,000人次
04月26日	桃園慈湖	台灣大哥大慈湖戶外音樂會	超過5,000人次
09月20日	高雄衛武營	台灣大哥大星光音樂會	超過20,000人次
10月10日	南投日月潭	台灣大哥大日月潭戶外音樂會	超過20,000人次
11月29日	台南億載金城	Taiwan Connection 台灣大哥大胡乃元戶外音樂會	超過15,000人次

▼ 每年舉辦多場免費戶外音樂會，將優質藝文推廣到台灣各地。九十七年九月於高雄衛武營舉辦星光音樂會，吸引逾2萬觀眾聆賞。





▲ 台東利卡夢梅之宴音樂會，法國鋼琴大師巴佛傑讓數千民眾陶醉於悠揚琴音。

陸、維護消費者權益

一、服務契約之保障

台灣大哥大與用戶簽訂之服務契約，完全依據行政院消費者保護委員會制訂的定型化契約範本訂立，並經國家通訊傳播委員會審核通過，契約條款皆符合平等互惠原則及消費者保護法規定。本公司與合作廠商簽訂契約，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、保護用戶個人資料

本公司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、客戶服務等各項環節，多達兩百多項流程、三十多個系統，個人資料都受到妥善地保護。九十五年與子公司台灣客服榮獲全球首張國際資訊安全標準ISO27001驗證，提供用戶世界級安全保障。

為使資安作業有標準化之衡量

指標，本公司內部制定資安KPI且定期進行衡量，並透過客戶資料隱碼、資料傳遞加密或密碼保護等措施預防資安事件發生。九十七年通過ISO 27001資訊安全管理系統三年全面複評驗證。

三、充份揭露資費內容

本公司推出創新型產品及服務時，資費內容均經主管機關核准，並於實施日前七日，在媒體、電子網站及各營業場所公告，充分揭露費率內容，以確保用戶能清楚了解相關之資費及權利義務。

四、追求卓越客戶滿意度

本公司九十五展開提升服務品質的「卓越客戶經驗」計畫，全員動員，針對與客戶接觸的八個接觸點發掘問題，從人員、工作、流程進行全面改造，以創造最佳客戶使用經驗；本公司每年進行客戶滿意度調查，近兩年調查顯示，客戶在通訊品質、簡訊費率、門市服務、電話客服、帳單的滿意度穩定提升。

九十七年，台灣大哥大五度蟬聯《讀者文摘》讀者票選「信譽品牌」行動電話網路供應商金獎。消費者文教基金會調查，台灣大哥大榮獲顧客滿意度最高的電信公司，客戶服務滿意比率遙遙領先其他國內電信業者。

柒、員工福利、人權與安全衛生

本公司制定員工行為/倫理守

則，以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。基本上，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。茲簡述相關人力資源政策暨措施如下：

一、員工行為及倫理守則

為使員工之行為、權利、義務及倫理觀念有所遵循，本公司已制定下列相關辦法與規定：

(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：實施分層負責、逐級授權體制，以確保公司各項業務正常運作。
3. 組織暨職級職稱管理辦法：配合組織發展需求，並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。



▲ 即時監控全台網路情況，維持優良通訊品質，達到最高顧客滿意度。

(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，並強化本公司之核心競爭力。

(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條明訂相關之獎懲規定。

(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，員工有嚴守保密公司業務機密之義務，以避免因洩漏而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，同時由公司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

防治工作場所性騷擾，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。

(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，更於九十五年一月成立「台灣大哥大聯合職工福利委員會」，近年已完成泛亞電信、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，如：社團活動、員工旅遊、親子日，以及員工進修、子女教育、婚喪喜慶等各項福利補助。

三、員工持股信託制度及實施

自九十五年一月起，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**

九十七年員工訓練支出總計新台幣25,757,781元(含員工訓練差旅費用)，人次總計7,789人次，總時數9,260.5小時。

(二) 進修獎助

為培養電信與管理專才，以提升整體產業實力，本公司已制定「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。

(三) 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，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。

(四) 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) 新進人員職前訓練

包括公司文化、組織、電信市

▼ 多元完整的教育訓練課程，如：高階主管競爭策略工作坊。



場、資訊及網路系統介紹、勞工安全衛生、資訊安全訓練等。

(六) 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。

(七) 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。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。

(八) 財務透明相關證照

本公司與財務資訊透明有關人員，取得主管機關指定之相關證照情形：

1. 國際內部稽核師證照：經營分析處1人；稽核室7人。
2. 證基會舉辦之企業內部控制基本能力測驗：秘書處3人。
3. 中華民國內部稽核師：經營分析處1人；稽核室7人；會計處1人。
4. 中華民國會計師：財務長室1人；經營分析處2人；會計處1人；財務處1人。

五、退休制度及實施

(一) 本公司訂有員工退休辦法。

(二) 於八十七年二月成立勞工退休準備金監督委員會，並經台北市政府核准備查，於八十七年五月份開始提撥退休金，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，承請精算師對於勞工退休準備金進行評估計算，並提出精算評估報告。

六、勞工安全衛生政策

本公司之勞工安全衛生政策為善盡企業之社會責任及保護同仁安全，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。



▲ 內部教育課程中，以「不看不說」遊戲訓練團隊合作與溝通。

(三) 設置全職的護理專業人員，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，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

本公司本著勞資一體，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，本公司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。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，並未有因勞資糾紛而遭受損失之情形，預測未來仍無勞資糾紛之困擾。