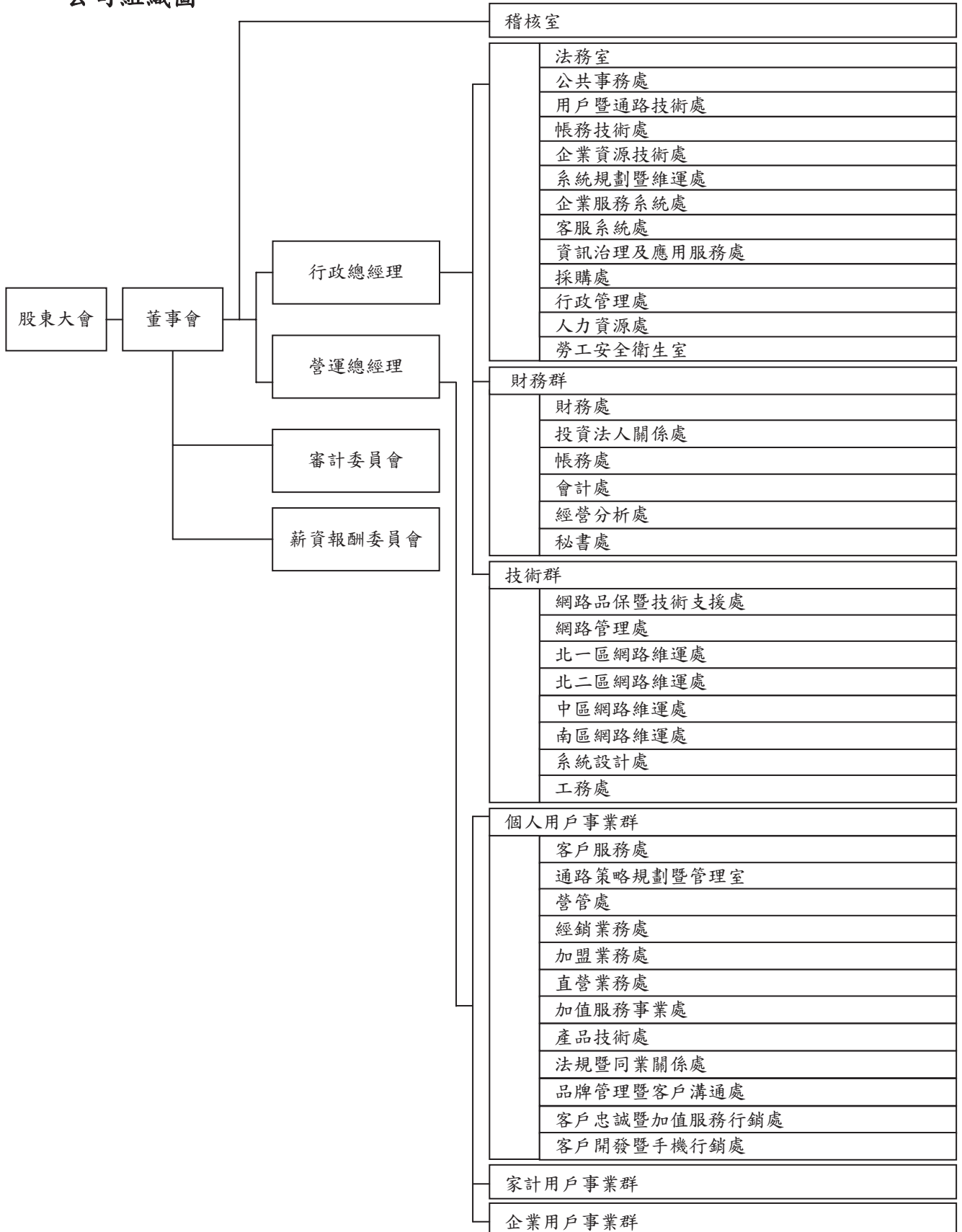


【公司治理報告】

壹、組織系統

101年2月29日

一、公司組織圖



二、各主要部門所營業務

| 部門別 | 工作職掌 |
|------------|---|
| 稽核室 | 1.執行本公司及各子公司之內部稽核業務 2.監督及查核本公司及各子公司確實有效執行內部控制制度 3.公司資訊安全管理系統設計、管理及審查 |
| 法務室 | 法律諮詢、訴訟及審閱法律相關文件等事項 |
| 公共事務處 | 1.企業形象管理 2.媒體溝通、新聞議題設定與發布、危機管理 3.企業社會責任之策略規劃與執行 4.企業、基金會及公司內部網站之溝通、規劃及維護 |
| 用戶暨通路技術處 | 1.用戶管理與銷售系統之設計與開發 2.通路服務、佣金、與業績系統開發 3.訂單管理系統之設計與開發 4.企業管理資訊之設計與開發 5.固網訂單與供裝系統之設計與開發 |
| 帳務技術處 | 帳務系統之維運與開發業務 |
| 企業資源技術處 | 1.資料倉儲、CRM 系統設計、開發與維運 2.企業資訊系統整合 3.網管系統設計、開發與維運 |
| 系統規劃暨維運處 | 機房/電腦系統/網路架構之建設及維運管理 |
| 企業服務系統處 | 1.台灣大哥大客服相關資訊系統建制、規劃及維運等業務 2.企業資源規劃暨人力資源系統建制、規劃及維運等業務 |
| 客服系統處 | 1.客服架構系統及維運管理系統開發、設計與維護 2.固網IT伺服器維運管理 |
| 資訊治理及應用服務處 | 1.企業官網及電子商務系統 2.企業資訊系統整合 3.固網工務相關 IT 系統 4.資訊治理、企業架構、軟體開發流程、軟體基礎技術架構 5.軟體工具開發與管理 |
| 採購處 | 1.採購政策與制度訂定 2.辦理公司所有對外採購之相關業務 3.供應商管理及評鑑 4.商品或勞務合約條款議定及簽訂 |
| 行政管理處 | 1.設備暨資產管理 2.一般行政暨庶務管理 3.基地台行政管理事務及請款 |
| 人力資源處 | 1.人力資源規劃運用及整合 2.員工福利事項之規劃及執行 3.教育訓練與員工發展 4.勞資關係之協調 |
| 勞工安全衛生室 | 1.勞工安全衛生管理 2.機房安全管理 3.環境保護管理 4.職場健康促進 |

| 部門別 | | 工作執掌 |
|-----|------------|--|
| 財務群 | 財務處 | 1.長期資本結構規劃、資金調度與短期投資管理、外匯利率風險管理、銀行關係往來 2.轉投資專案管理評估、子公司監理作業 3.收付款作業審核與執行、福委會及基金會財務管理、公司擔保品管理 |
| | 投資法人關係處 | 公司和投資人雙向溝通之媒介，適時向投資人揭露公司營運、財務現況、公司經營理念及業務未來發展 |
| | 帳務處 | 資費設定、出帳、銷帳及催帳、客戶信用查核及風險管理作業 |
| | 會計處 | 會計暨稅務作業之規劃與執行 |
| | 經營分析處 | 1.營運效益分析包含營運活動效益評估 2.技術效益分析包含網路維運成本分析與資本支出效益評估 3.績效預算管理包含財務預測與年度預算作業管理 |
| | 秘書處 | 1.股務作業 2.印信管理 3.文書收發作業 4.工商登記作業 |
| 技術群 | 網路品保暨技術支援處 | 1.行動網技術支援 2.固定網技術支援 3.IP 網路技術支援 4.網路品質管控 |
| | 網路管理處 | 1.行動及固定各系統網路營運之 24 小時監控管理 2.提供網路營運各項技術支援及客訴支援 3.網路通訊品質及重大障礙之監控管理 |
| | 北一區網路維運處 | 1.北區（台北市、宜花、馬祖）有線與無線網路之工程建設、交換、傳輸網路之維運工作 2.2G、3G 網路之優化作業 3.網路建設工程管理及後勤支援 4.全區工程與維運統籌、協調與支援 |
| | 北二區網路維運處 | 1.北區（新北市、桃竹）有線與無線網路之工程建設、交換、傳輸網路之維運工作 2.2G、3G 網路之優化作業 3.網路建設工程管理及後勤支援 |
| | 中區網路維運處 | 1.中區（苗栗、台中市、彰雲投）有線與無線網路之工程建設、交換、傳輸網路之維運工作 2.2G、3G 網路之優化作業 3.網路建設工程管理及後勤支援 |
| | 南區網路維運處 | 1.南區（嘉南、高屏、台東、澎湖、金門）有線與無線網路之工程建設、交換、傳輸網路之維運工作 2.2G、3G 網路之優化作業 3.網路建設工程管理及後勤支援 |
| | 系統設計處 | 行動網暨固定網之核心、無線電、IP 網路及傳輸網路等規劃設計、新技術開發及相關網路設備之驗證測試 |
| | 工務處 | 1.行動通信與固定網路業務之工務預算編列及控管 2.行動通信及固定網路業務各項工程/配合物料發包請購、建置及進度管制 3.行動通信及固定網路基地台共構事務、技術審驗申辦及各縣市管道纜線相關事務協調及管理 4.固定網路業務之供裝管理，專案評估與工作協調 |

| 部門別 | | 工作執掌 |
|--------------|--|--|
| 個人用戶事業群 | 客戶服務處 | 1.客戶服務相關作業及客服中心維運 2.電話業務銷售推展及維繫防退專案執行 |
| | 通路策略規劃暨管理室 | 1.規劃通路定位、整合優化並設計合理的獎勵機制以達到產品銷售與服務極大化的目的 2.門市銷售規劃及店務管理 3.通路產品專業與服務技能訓練規劃與執行、通路人力發展規劃/執行 4.客戶服務品質之衡量與監控/召集服務品質改善委員會 |
| | 營管處 | 1.前臺銷售服務作業規劃與推行 2.後臺(含資源管理、佣金核算管理)作業執行 3.通路後勤服務作業的規劃與執行 |
| | 經銷業務處 | 1.經銷通路開發及管理、專案推展及銷售 2.預付卡/電話卡通路開發、銷售及管理 |
| | 加盟業務處 | 加盟通路的相關產品銷售及客戶服務的管理 |
| | 直營業務處 | 產品銷售及客戶服務、策略性任務執行 |
| | 增值服務事業處 | 1.增值服務經營管理及服務品質確保 2.增值服務之策略訂定及產品規劃、開發與管理 3.增值服務之服務平台整合及客製化手機規劃 |
| | 產品技術處 | 1.提供增值服務產品及用戶端設備技術之技術諮詢與解決方案分析 2.設計開發完成各事業群所需求之各項增值服務產品及行銷活動 |
| | 法規暨同業關係處 | 電信法規、主管機關及同業關係維繫 |
| | 品牌管理暨客戶溝通處 | 1.品牌管理：企業識別之系統化制定、稽核與運用，及品牌之策略規劃、定位發展與整合管理 2.行銷傳播管理：產品包裝、店面宣傳、廣告活動、顧客維繫溝通等傳播計畫之擬訂、製作與效益評估 3.整合行銷傳播資源管理：宣傳製作物、媒體規劃及採購、消費者活動等資源效益的整合與成本管控 4.網路行銷：網站整合與維運及網路廣告宣傳等企劃執行、網站客服&行動客服之推廣及網路門市之銷售 |
| 客戶忠誠暨增值服務行銷處 | 1.月租型用戶維繫防退策略&專案規劃執行 2.客戶忠誠專案策略&專案規劃執行 3.預付卡與增值服務之行銷推廣專案規劃及執行 4.客戶行為分析及市場調查規劃及執行 | |
| 客戶開發暨手機行銷處 | 1.新增用戶之行銷策略、銷售目標擬定暨通路促銷專案規劃 2.手機、筆電、網卡的綁約規劃及空機、配件的銷售 3.語音及網卡的資費規劃與行銷 4.網路購物的商品規劃及銷售 | |
| 家計用戶事業群 | 1.提供家計用戶包括：視訊(CATV/DTV)、光纖寬頻上網(Cable Modem/FTTx)及聯網電視(Connect TV)整合性之數位匯流服務 2.推出具整合性技術解決方案，開拓新產品及增值服務，提高視訊及寬頻上網普及率，增加用戶數、用戶貢獻及整體營收 3.持續於各地有線電視系統台之經營區內佈建雙向化光纖網路，提升網路涵蓋率、網路品質及訊號穩定性 | |
| 企業用戶事業群 | 1.企業用戶經營策略之擬定及經營分析 2.企業用戶業務(含通路)之開發、銷售與關係維繫管理 3.企業資訊及通訊整合方案之產品、行銷、客戶維運規劃及執行 4.企業用戶之客戶服務/帳務等相關作業 5.同業及國際業務(含國際漫遊)之規劃及執行 | |