

參、公司治理運作情形

一、董事會運作情形

最近(102)年度董事會開會 6 次，董事出席情形如下：

職稱	姓名	實際出席 次數	委託出 席次數	實際出席 率	備註
董事長	福記投資股份有限公司 代表人：蔡明興	6	0	100%	無
副董事長	福記投資股份有限公司 代表人：蔡明忠	6	0	100%	無
董事	台信聯合投資股份有限公司 代表人：陳邦仁(註 1)	3	0	100%	102.10.01 就任 (應出席 3 次)
董事	台信聯合投資股份有限公司 代表人：鄭俊卿(註 2)	NA	NA	NA	103.01.06 就任
董事	福記投資股份有限公司 代表人：許婉美(註 3)	6	0	100%	102.10.01 前為台 信聯合投資(股)公 司法人代表
獨立董事	黃日燦	5	1	83%	無
獨立董事	鍾聰明	6	0	100%	無
獨立董事	葉文立	5	1	83%	無
獨立董事	許 濬	4	2	67%	無
董事	台信聯合投資股份有限公司 代表人：賴弦五(註 2)	6	0	100%	103.01.06 解任 (應出席 6 次)
董事	福記投資股份有限公司 代表人：龔天行(註 3)	3	0	100%	102.10.01 解任 (應出席 3 次)

其他應記載事項：

一、證券交易法第 14 條之 3 所列事項暨其他經獨立董事反對或保留意見且有紀錄或書面聲明之董事會議決事項：無。

二、董事對利害關係議案迴避之執行情形：無。

三、當年度及最近年度加強董事會職能之目標與執行情形評估：

1. 董事會議事效能及評估：

本公司董事會參照「公開發行公司董事會議事辦法」之規範，訂定「董事會議事規則」以資遵循；另為提升議事績效，董事會訂定「董事會績效評估辦法」，於每年度終了前，就董事會績效予以評估，提出意見，並由薪資報酬委員會彙總分析後向董事會提出評估報告及具體改善建議方案。102 年度董事會績效評估已於 103 年 1 月 28 日經第 6 屆第 17 次董事會由董事會成員以自評方式辦理之。

2. 董事進修：

為鼓勵董事進修，本公司自 97 年度起每年定期安排講師到府授課，以持續充實新知，並達較佳之互動效益。

3. 提升資訊透明度：

本公司秉持營運透明、注重股東之權益，於每次董事會召開後，即時將董事會之重要決議辦理公告，並定期舉行法人說明會。

4. 董事責任險：

為使董事及經理人於執行業務時所承擔之風險得以獲得保障，本公司每年均為董事及經理人購買「董事及經理人責任保險」。

註 1：台信聯合投資(股)公司於 102 年 10 月 1 日改派陳邦仁先生接替許婉美女士之董事職務。

註 2：台信聯合投資(股)公司於 103 年 1 月 6 日改派鄭俊卿先生接替賴弦五先生之董事職務。

註 3：福記投資(股)公司於 102 年 10 月 1 日改派許婉美女士接替龔天行先生之董事職務。

二、審計委員會運作情形

本公司自 97 年 6 月起依據證券交易法規定組成審計委員會替代監察人，而為落實公司治理精神，依「審計委員會組織規程」運作，以下列事項之監督為主要目的：

- (一) 公司財務報表之允當表達。
- (二) 簽證會計師之選(解)任及獨立性與績效。
- (三) 公司內部控制之有效實施。
- (四) 公司遵循相關法令及規則。
- (五) 公司存在或潛在風險之管控。

最近(102)年度審計委員會開會 6 次，獨立董事出席情形如下：

職稱	姓名	實際出席次數	委託出席次數	實際出席率	備註
獨立董事	鍾聰明	6	0	100%	召集人
獨立董事	黃日燦	6	0	100%	無
獨立董事	葉文立	5	1	83%	無
獨立董事	許 濬	4	2	67%	無

其他應記載事項：

一、證券交易法第 14 條之 5 所列事項暨其他未經審計委員會通過，而經全體董事三分之二以上同意之議決事項：無。

二、獨立董事對利害關係議案迴避之執行情形：無。

三、獨立董事與內部稽核主管及會計師之溝通情形：

1. 本公司獨立董事除按月收到稽核報告外，稽核主管亦於每季審計委員會中，單獨向獨立董事進行業務報告，對於稽核業務執行情形及成效皆已充分溝通。
2. 會計師於每季審計委員會中，針對財務報表查核結果及發現向獨立董事進行報告。

除以上所述外，平時稽核主管及會計師亦得視需要直接與獨立董事聯繫，溝通情形良好。

三、公司治理運作情形及其與上市上櫃公司治理實務守則差異情形及原因

項目	運作情形	與上市上櫃公司治理實務守則差異情形及原因
<p>(一) 公司股權結構及股東權益</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公司處理股東建議或糾紛等問題之方式 2. 公司掌握實際控制公司之主要股東及主要股東之最終控制者名單之情形 3. 公司建立與關係企業風險控管機制及防火牆之方式 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 由發言人或秘書處處理相關股東問題，若涉法律問題，移請法務室處理。 2. 按月申報董事、經理人及持股10%大股東之持有股份。 3. 本公司內部控制制度訂有「關係人交易管理作業」，作為與關係企業間財務、業務往來之作業規範，並訂有「子公司控制作業辦法」，建立與關係企業間交易完備之風險控管機制及防火牆。 	<p>無差異</p> <p>無差異</p> <p>無差異</p>
<p>(二) 董事會之組成及職責</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公司設置獨立董事之情形 2. 定期評估簽證會計師獨立性之情形 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設有四席獨立董事。 2. 授權審計委員會依職業道德準則及上市上櫃公司治理實務守則之規範，於每季評估簽證會計師之獨立性如下： <ol style="list-style-type: none"> (1) 其未擔任各公司之董監事、經理人或重大影響之職務，亦非利害關係人，且無直接及間接利益衝突情事。 (2) 未連續委任簽證服務達七年。 (3) 定期取得會計師出具之獨立聲明。 <p>經審核以上要件皆符合無虞。</p>	<p>無差異</p> <p>無差異</p>
<p>(三) 建立與利害關係人溝通管道之情形</p>	<p>設有發言人、發言人信箱及審計委員會信箱，以建立與利害關係人之溝通管道。</p>	<p>無差異</p>
<p>(四) 資訊公開</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公司架設網站，揭露財務業務及公司治理資訊之情形 2. 公司採行其他資訊揭露之方式(如架設英文網站、指定專人負責公司資訊之蒐集及揭露、落實發言人制度、法人說明會過程放置公司網站等) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 已架設企業網站，即時揭露財務業務及公司治理相關資訊。 2. 已架設英文網站，設有專責人員負責公司資訊蒐集及即時揭露工作，包括法說會資訊等，並依規定設有發言人。 	<p>無差異</p> <p>無差異</p>
<p>(五) 公司設置提名或其他各類功能性委員會之運作情形</p>	<p>本公司董事會下設審計委員會及薪資報酬委員會，其運作情形請參閱本年報第21頁及第27頁。</p>	<p>無差異</p>
<p>(六) 公司如依據「上市上櫃公司治理實務守則」訂有公司治理實務守則者，請敘明其運作與所訂公司治理實務守則之差異情形</p> <p>本公司雖未訂定公司治理實務守則，但各項作業均依循「上市上櫃公司治理實務守則」辦理，請參閱上述運作情形。</p>		

(七) 其他有助於瞭解公司治理運作情形之重要資訊

1. 員工權益

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。

2. 員工關懷

為促進與員工之間溝通，公司提供多元化的溝通管道，以確保訊息即時傳遞與透明化，並讓員工充分表達對公司建議，以做為各項措施改善之依據。

3. 投資者關係

公司即時公告財務、業務及重大訊息資訊於公司網站及公開資訊觀測站，使投資者充分知悉本公司之發展方向和策略動向，實現股東利益最大化。

4. 供應商關係

依「採購管理辦法」辦理招標採購，得標廠商依契約交貨履約。

5. 利害關係人之權利

公司為保障利害關係人之權益，已建立各種良好、暢通之溝通管道，秉持誠信原則及負責態度妥適處理，並善盡企業社會責任。

6. 102 年度經理人接受公司治理相關訓練情況

課程名稱	主辦單位	進修日期	時數	參加經理人名單
領導的科學-理論與實務	臺大 EMBA	102.01.02	2	陳王奇
談判-協同之決策	臺大 EMBA	102.01.05 102.01.19	8	陳王奇
我國公司治理及資本市場發展概況	財團法人中華民國會計研究發展基金會	102.01.17	3	施耀熏
科技管理	臺大 EMBA	102.02.02~ 102.05.25	32	陳王奇
危機處理	台灣大哥大人力資源處	102.03.12	4	賴弦五*、洪昌哲、楊据煌、陳王奇、陳健、郭宇泰、周震平
如何設計高階主管長期激勵制度研討會	韜睿惠悅	102.03.29	4	賴弦五*
第四屆兩岸 CIO 論壇	台灣 CIO 雜誌	102.04.19	4	張幼祺
創新行銷 X 企業競爭力	台灣大哥大人力資源處	102.05.07	2.5	谷元宏、洪昌哲、張幼祺、陳王奇、陳健、郭宇泰、周震平
公司治理與證券法規	社團法人中華公司治理協會	102.06.14	3	俞若奚
管理個案實務研討-產業競爭分析	台灣大哥大人力資源處	102.06.25	7	許婉美*、谷元宏、王鴻紳*、楊据煌、郭宇泰、黃文祥
個資法教戰守則	台灣大哥大稽核室	102.08.27	0.5	賴弦五*、許婉美*、俞若奚、谷元宏、王鴻紳*、洪昌哲、黃雅惠、楊据煌、張幼祺、陳王奇、陳健、郭宇泰、謝樹恩、黃文祥、周震平
Google 的企業價值與創新經驗	台灣大哥大人力資源處	102.10.30	2	谷元宏、王鴻紳*、張幼祺、郭宇泰、謝樹恩、黃文祥、周震平
資安基礎課程-對內防洩漏，對外防駭客	台灣大哥大稽核室	102.11.26	0.5	賴弦五*、俞若奚、谷元宏、王鴻紳*、洪昌哲、黃雅惠、楊据煌、張幼祺、陳王奇、陳健、郭宇泰、謝樹恩、黃文祥、周震平
機敏性資料保護宣導課程	台灣大哥大稽核室	102.11.27	0.5	謝樹恩

*係指經理人已離職。

7.102 年度董事進修之情形

課程名稱	主辦單位	進修日期	時數	參加董事名單
IFRS 對董監公司治理影響	社團法人中華公司治理協會	102.07.26	3	蔡明興、蔡明忠、許婉美、黃日燦、葉文立、許濬、賴弦五*、龔天行*
金融產業發展政策－台灣：一個浴火鳳凰的故事	社團法人中華公司治理協會	102.12.18	3	蔡明興、蔡明忠
IFRS 導入與董監財報責任	社團法人中華公司治理協會	102.01.30	3	黃日燦
財報不實之法律責任－兼論投保中心提起訴訟之案件	中華民國工商協進會	102.10.25	3	陳邦仁
第九屆臺北公司治理論壇	金融監督管理委員會	102.11.28	3	鍾聰明
			6	賴弦五*

*係指董事已解任。

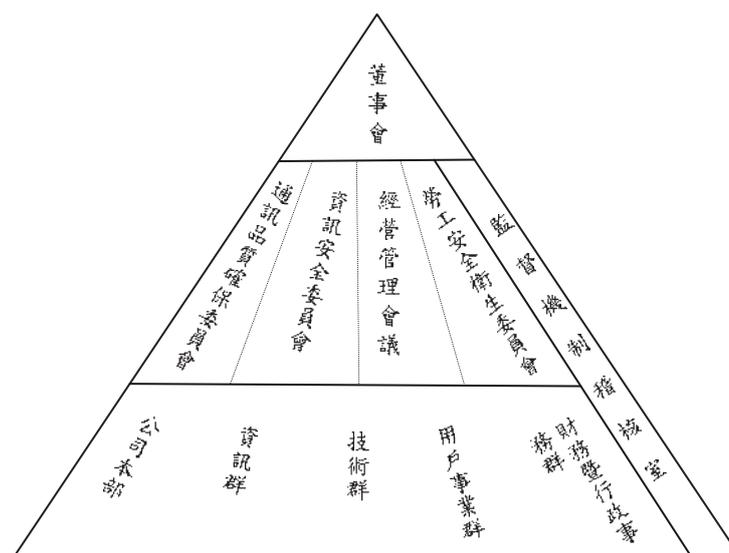
註：以上揭露之進修時數、進修範圍、進修體系、進修之安排均符合「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」之規定。

8.風險管理政策及風險衡量標準之執行情形

(1)風險管理政策

- 持續推動以風險管理為導向之經營模式。
- 建立及早辨識、準確衡量、有效監督及嚴格控管之風險管理機制。
- 架構全公司整體之風險管理體系，將風險控制於可接受或管制範圍之內。
- 引進最佳風險管理實務，並達到持續改善。

(2)風險管理架構及控管機制



風險管理架構共包含三級運作機制及監督機制。說明如下：

- 第一級控管機制：
 - 為確保及時察覺及有效管理風險，各風險項目皆指定權責單位負責管理。
 - 各權責單位於日常維運時，即需將各風險項目控制於可接受水準之下，並於風險狀況異動時及時提報，以利公司採行因應措施。

- 第二級控管機制：
 - 由經營管理會議、勞工安全衛生委員會、資訊安全委員會及通訊品質確保委員會負責，分別由總經理及各委員會指定主管負責召集，並由各相關單位主管組成。
 - 遇重大事項或議案時，各權責單位應提報經營管理會議或各管理委員會，以決議需採行之必要措施。茲分別說明經營管理會議及各管理委員會職能如下：
 - 經營管理會議
定期檢討公司營運目標、業務管理及未來發展規劃、預算執行狀況及財務資金控管情形等。
 - 勞工安全衛生委員會
針對與勞工安全衛生相關業務風險進行控管，以確保員工安全與健康。
 - 資訊安全委員會
對於資訊資產之機密性、完整性、可用性與不符合相關法規要求所可能面臨之風險進行控管，以有效及合理地降低企業營運風險。
 - 通訊品質確保委員會
確保及管理網路通訊品質。
- 最高決策機制：董事會
 - 依整體營運策略及經營環境，核定整體之風險管理政策，並持續監督風險管理機制之有效運作。
- 監督機制：稽核室
 - 日常查核時，即考慮各項業務可能面臨之風險高低，以做為排定年度稽核計畫時之重要依據。
 - 平時於發現異常時立即通報相關權責主管，並需追蹤其後續之處理情形，以確保異常事項已落實處理完成。

(3) 風險事項及管理架構

	重要風險項目	第一級控管機制 風險管理權責單位	第二級控管機制 風險審議機制	最高決策 與監督機制
1	營運風險	工務單位 資訊單位	經營管理會議	最高決策機制 董事會 監督機制 稽核室
2	資訊安全風險	稽核室資訊安全管理部	資訊安全委員會	
3	技術及維運風險	總經理室通訊品質確保部	通訊品質確保委員會	
4	市場風險 A. 競爭者的行動 B. 新產品開發 C. 通路之變動管理 D. 存貨管理	行銷單位、營運管理單位	經營管理會議	
5	信用及收款風險	營管處、帳務處		
6	政策及法令遵循	法規管理單位		
7	企業形象維護	公共事務處		
8	投資、轉投資及購併效益	總經理室		

	重要風險項目	第一級控管機制 風險管理權責單位	第二級控管機制 風險審議機制	最高決策 與監督機制
9	人員安全	勞工安全衛生室、 行政管理處	勞工安全衛生委 員會	最高決策機制 董事會 監督機制 稽核室
10	人員行為、道德及操守	人力資源處	經營管理會議	
11	利率、匯率及財務風險	財務處		
12	資金貸與他人、背書保證、衍 生性商品交易、資金運用管理	財務處		
13	財務報表表達	會計處		
14	訴訟及非訟事項	法務室		
15	董事及大股東股權異動	秘書處		
16	董事會議事管理	秘書處		

9. 客戶政策之執行情形

本公司以「創造客戶最佳使用經驗」為使命，在人員、產品與服務、流程等層面不斷精益求精，期待能帶給客戶最佳使用經驗，以贏得顧客信任、提升顧客價值。

10. 公司為董事購買責任保險之情形

本公司每年均為董事購買責任保險。

11. 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：稽核室 6 人；財務處 1 人；會計處 1 人。
- (2) 證券基金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：稽核室 6 人；財務處 1 人；會計處 2 人；採購處 1 人。
- (4) 中華民國會計師：財務處 1 人；會計處 2 人；經營分析處 4 人；秘書處 1 人；採購處 1 人。

(八) 如有公司治理自評報告或委託其他專業機構之公司治理評鑑報告者，應敘明其自評(或委外評鑑)結果、主要缺失(或建議)事項及改善情形

無。

四、薪資報酬委員會之組成、職責及運作情形

薪資報酬委員會由全體獨立董事組成，運作方式依本公司「薪資報酬委員會組織規程」辦理，主要職責為：

- 1.訂定並定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。
- 2.定期評估並訂定董事及經理人之薪資報酬。

(一) 薪資報酬委員會成員資料

身份別 (註 1)	條件 姓名	是否具有五年以上工作經驗 及下列專業資格			符合獨立性情形(註 2)								兼任其 他公開 發行公 司薪資 報酬委 員會成 員家數	
		商 務、法 務、財 務、 會 計或公 司 業 務所 須 相 關 科 系 之 公 私 立 大 專 院 校 講 師 以 上	法 官、檢 察 官、 律 師、會 計 師 或 其 他 與 公 司 業 務 所 需 之 國 家 考 試 及 格 領 有 證 書 之 專 門 職 業 及 技 術 人 員	商 務、法 務、財 務、 會 計 或 公 司 業 務 所 須 之 工 作 經 驗	1	2	3	4	5	6	7	8		
獨立董事	黃日燦	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	1
獨立董事	鍾聰明	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	1
獨立董事	葉文立			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	0
獨立董事	許 濬	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	0

註 1：以上各成員均符合「股票上市或於證券商營業處所買賣公司薪資報酬委員會設置及行使職權辦法」第 6 條第 5 項之規定。

註 2：打“✓”為各成員於選任前二年及任職期間符合下述各條件者：

- 1.非為公司或其關係企業之受僱人。
- 2.非公司或其關係企業之董事、監察人(但如為公司或其母公司、公司直接及間接持有表決權之股份超過百分之五十之子公司之獨立董事者，不在此限)。
- 3.非本人及其配偶、未成年子女或以他人名義持有公司已發行股份總額百分之一以上或持股前十名之自然人股東。
- 4.非前三款所列人員之配偶、二親等以內親屬或三親等以內直系血親親屬。
- 5.非直接持有公司已發行股份總額百分之五以上法人股東之董事、監察人或受僱人，或持股前五名法人股東之董事、監察人或受僱人。
- 6.非與公司有財務或業務往來之特定公司或機構之董事(理事)、監察人(監事)、經理人或持股百分之五以上股東。
- 7.非為公司或關係企業提供商務、法務、財務、會計等服務或諮詢之專業人士、獨資、合夥、公司或機構之企業主、合夥人、董事(理事)、監察人(監事)、經理人及其配偶。
- 8.未有公司法第 30 條各款情事之一。

(二) 薪資報酬委員會運作情形資訊

1.本公司之薪資報酬委員會委員計 4 人。

2.本屆委員任期：100 年 7 月 28 日至 103 年 6 月 14 日，最近(102)年度薪資報酬委員會開會 3 次，委員資格及出席情形如下：

職稱	姓名	實際出席次數	委託出席次數	實際出席率	備註
獨立董事	黃日燦	3	0	100%	召集人
獨立董事	鍾聰明	3	0	100%	無
獨立董事	葉文立	2	1	67%	無
獨立董事	許 濬	3	0	100%	無

其他應記載事項：

一、董事會不採納或修正薪資報酬委員會之建議事項：無。

二、薪資報酬委員會之議決事項，其成員有反對或保留意見且有紀錄或書面聲明者：無。

五、履行社會責任情形

項目	運作情形	與上市櫃公司企業社會責任實務異情形及原因												
<p>(一) 落實推動公司治理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公司訂定企業社會責任政策或制度，以及檢討實施成效之情形。 2. 公司設置推動企業社會責任專(兼)職單位之運作情形。 3. 公司定期舉辦董事與員工之企業倫理教育訓練及宣導事項，並將其與員工績效考核系統結合，設立明確有效之獎勵及懲戒制度之情形。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本公司於100年1月訂定企業社會責任政策，以確保企業社會責任在公司內有效執行。 2. 本公司於96年起於公共事務處下設置社會責任部，設有專人與獨立預算，負責規劃、執行企業社會責任之策略、專案，並協調跨部門相關業務。 3. 每年安排講師進行企業倫理教育訓練，並訂定「道德行為準則」以資遵循；在新人訓練課程中皆由高階主管強調公司核心價值「誠信」之重要性，並於99年8月以數位課程方式，要求全體員工閱讀「道德行為準則」課程。 此外，於企業內部網站設立員工投訴單，舉凡員工發現有同仁利用執行職務之便，圖謀個人或特定他人利益，並危害公司權益者，皆可進行申訴或檢舉；違反規定者依公司工作規則辦理懲處。 	<p>無差異</p> <p>無差異</p> <p>無差異</p>												
<p>(二) 發展永續環境</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公司致力於提升各項資源之利用效率，並使用對環境負荷衝擊低之再生物料之情形。 2. 公司依其產業特性建立合適之環境管理制度之情形。 3. 設立環境管理專責單位或人員，以維護環境之情形。 4. 公司注意氣候變遷對營運活動之影響，制定公司節能減碳及溫室氣體減量策略之情形。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提升各項資源使用效率，包括用紙、用水、用電與電纜、電池等皆進行有效運用，且針對可以資源回收之項目進行回收。 2. 設置環境永續發展推動小組，定期監測能源管理及減碳成效，負責規劃、推動並整合公司內環保相關業務。 3. 在行政管理處、公共事務處、工務處設有專責人員，負責公司內部與對外的環境保護專案。 4. 透過自身的營運管理以及各項通訊技術的研發，以降低能源消耗與溫室氣體排放，執行方案包括： <ol style="list-style-type: none"> (1) 機房節能措施 (2) 基站設備改善 (3) 辦公大樓與門市能源管理 (4) 視訊會議服務 (5) 綠色加值服務 (6) e 化/M 化服務 <p>溫室氣體排放量如下表： 單位：二氧化碳當量噸</p> <table border="1" data-bbox="515 1877 1233 2063"> <thead> <tr> <th>年 度</th> <th>101</th> <th>102(註)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>直接排放</td> <td>2,617</td> <td>3,016</td> </tr> <tr> <td>間接排放</td> <td>160,201</td> <td>173,082</td> </tr> <tr> <td>總溫室氣體排放量</td> <td>162,818</td> <td>176,098</td> </tr> </tbody> </table> <p>註：統計範疇新增102年10月啟用之IDC雲端機房。</p>	年 度	101	102(註)	直接排放	2,617	3,016	間接排放	160,201	173,082	總溫室氣體排放量	162,818	176,098	<p>無差異</p> <p>無差異</p> <p>無差異</p> <p>無差異</p>
年 度	101	102(註)												
直接排放	2,617	3,016												
間接排放	160,201	173,082												
總溫室氣體排放量	162,818	176,098												

項目	運作情形	與上市上櫃公司企業社會責任實務守則異情形及原因
<p>(三) 維護社會公益</p> <p>1. 公司遵守相關勞動法規及尊重國際公認基本勞動人權原則，保障員工之合法權益及雇用政策無差別待遇等，建立適當之管理方法、程序及落實之情形。</p> <p>2. 公司提供員工安全與健康之工作環境，並對員工定期實施安全與健康教育之情形。</p> <p>3. 公司建立員工定期溝通之機制，以及以合理方式通知對員工可能造成重大影響之營運變動之情形。</p> <p>4. 公司制定並公開其消費者權益政策，以及對其產品與服務提供透明且有效之消費者申訴程序之情形。</p> <p>5. 公司與供應商合作，共同致力提升企業社會責任之情形。</p>	<p>1. 公司依循國家現行相關法令，包括勞動基準法、就業服務法與性別工作平等法等，對於當地員工及原住民並無就業歧視，且從未發生雇用童工或強迫勞動與侵害人權等情事；此外，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，規劃多項薪酬獎勵措施，以激勵員工士氣。</p> <p>2. 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。定期實施作業環境測定及員工安全衛生教育，並將有關勞工安全衛生相關之規範及文件揭示於內部公開網站上，提供每位員工隨時參閱。</p> <p>3. 設立多元溝通管道，定期與員工溝通公司營運決策： (1) 經營管理層雙向溝通：每3個月舉行經理級以上主管與高層溝通會議，對於公司重大決策及關鍵發展進行討論，輔以各專業群內部員工會議，將公司理念、訊息傳達予全體同仁。 (2) 設置總經理信箱：員工可直接反應對公司任何建議。 (3) 內部網路訊息系統：所有訊息皆透過內部網路公告並供查詢，讓員工同步了解公司發布的新聞稿、產品訊息以及管理措施。</p> <p>4. 為保障消費者權益，提供各項服務與資訊，包括上網通信室外涵蓋資訊、行動上網試用服務、上網及國際漫遊服務經由用戶同意始得開通、兒少保護規範、國際漫遊上網費用警示服務、主動告知用戶個人資料蒐集、處理及利用等，同時於服務契約、公司網站及門市公告消費者權益資訊。102年取得ISO 10002客訴系統驗證，秉持「服務至上」的精神於電話專線、網路、門市服務、手機APP等多元申訴與意見回饋管道，提供消費者更有效率及優質的客戶服務。</p> <p>5. 以公平、公正、嚴謹之原則，建立透明的採購招標系統遴選廠商，並制定「承攬商安全衛生環保規章」及「供應商企業社會責任守則」，規範供應商的環境與勞工標準相關原則，並發揮企業影響力，提供綠色及無衝突原物料合格產品供應商優先議價權利，以善盡企業之社會責任。 (1) 不使用衝突物料供應商之供貨。 (2) 要求供應商應進行商業上合理調查其供應鏈之物料，並保證所提供之產品無來自衝突地區。</p>	<p>無差異</p> <p>無差異</p> <p>無差異</p> <p>無差異</p> <p>無差異</p> <p>無差異</p>

項目	運作情形	與上市上櫃公司企業社會責任實務守則差異情形及原因
6.公司藉由商業活動、實物捐贈、企業志工服務或其他免費專業服務，參與社區發展及慈善公益團體相關活動之情形。	<p>6.公司從核心能力與技術出發，針對社會需求，整合可運用之資源，發揮最高效益。</p> <p>(1)深切了解資通訊服務業可創造的減碳效益遠高於其自身碳排放，因此透過廢手機回收、電子帳單、視訊會議、綠色加值等e化及M化服務，積極協助外部組織達成節能減碳的目標。</p> <p>(2)長期推動5180手機即時捐款、909手機語音導覽及myfone行動創作獎，創新電信業務核心價值，豐富數位內容與數位應用。</p> <p>(3)提供身心障礙優惠費率，並從硬體設備、資訊素養與資訊應用以及數位文創人才培育四大方向著手，協助偏鄉與弱勢族群全面提升數位競爭力。</p> <p>(4)自96年起執行「企業志工辦法」，包括每年2天給薪志工服務假、志工交通津貼及保險、志工訓練等，提供企業志工不同的社會服務機會，累積參與已達1,616人次。</p>	無差異
<p>(四) 加強資訊揭露</p> <p>1. 公司揭露具攸關性及可靠性之企業社會責任相關資訊之方式。</p> <p>2. 公司編製企業社會責任報告書，揭露推動企業社會責任之情形。</p>	<p>1. 公司及基金會官網即時更新社會責任資訊，所揭露之資訊皆透過內部資訊收集流程，並經外部查證，以確保資訊正確可靠；所揭露之主題與內容，皆符合關鍵性原則，以滿足利害關係人的資訊需求。</p> <p>2. 96年公佈第一本企業社會責任報告書，98年起，編制同時符合GRI 和AA1000報告原則之企業社會責任報告，102年出版之報告書所揭露之內容更已符合GRI G3.1的應用等級A+，具體揭露各項企業社會責任訊息。</p>	<p>無差異</p> <p>無差異</p>
<p>(五) 公司如依據「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」訂有本身之企業社會責任守則者，請敘明其運作與所訂守則之差異情形</p> <p>公司堅持誠信為本，企業社會責任早已融入於營運策略及各管理系統與部門的日常營運活動之中，在 100 年 1 月更進一步由董事會通過台灣大哥大企業社會責任政策，為公司長期推動企業社會責任的指導原則，也是對社會承諾的具體實踐。</p> <p>本政策全文共 6 條，從企業根本精神與核心價值為基礎，強調完善治理、重視利害關係人與詳實揭露，並以本業核心技術與服務作為策略取向，具體實踐於環境保護與社會公益等領域。</p>		

(六) 其他有助於瞭解企業社會責任運作情形之重要資訊

本公司運用核心技術能力以及電信、網路與數位匯流資源，針對社會需求，具體實踐企業責任並創造更大社會效益：

1. 環保

積極發揮資通訊服務業的關鍵功能，協助建構智慧低碳社會，透過各種電子化與行動化之服務降低碳排放量，並在 102 年獲得雙 ISO 證書殊榮：ISO 14064-1 溫室氣體查證證明以及 ISO 50001 能源管理查證，為國內首家驗證範疇涵蓋全公司的電信業者。

2. 消費者權益

導入世界級資訊安全管理系統，讓客戶從接觸台灣大哥大開始，包括申裝、開通、異動、帳單及帳務處理、客戶服務等各個環節中，用戶之個人資料都獲得嚴密的保護。並遵循資訊安全及相關法規，確實尊重消費者之隱私權，保護消費者提供之個人資料。

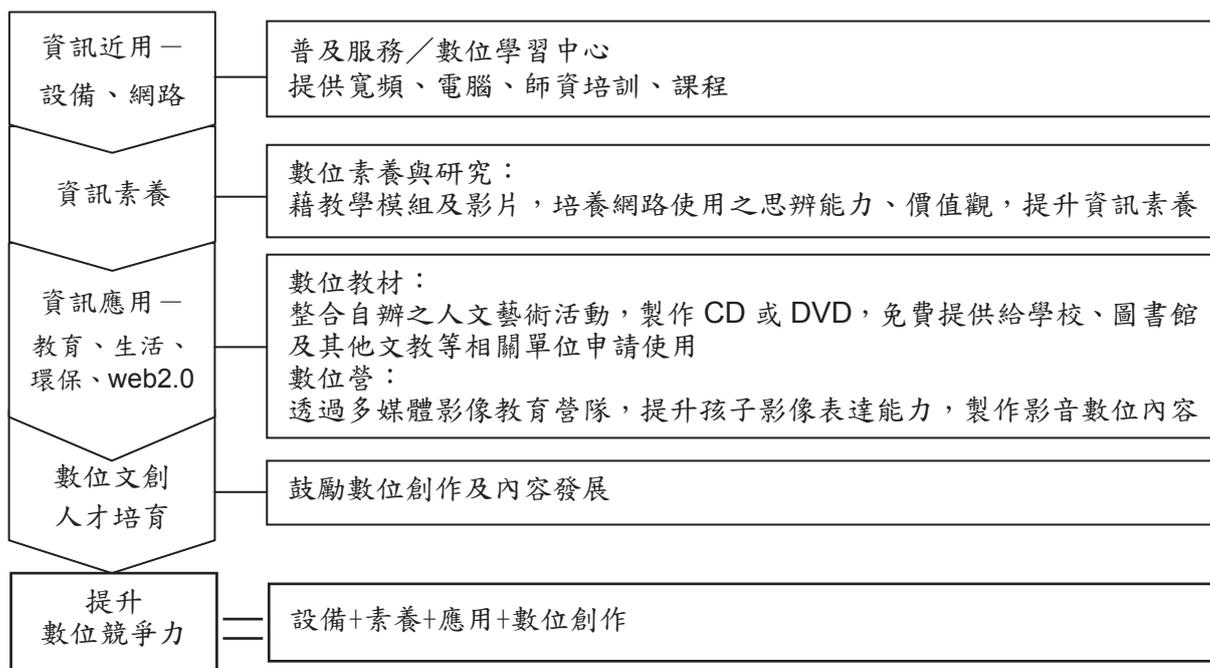
3. 人權

公司從未雇用童工；另依性別工作平等法及就業服務法，對於當地員工無就業歧視、未強迫勞動且員工有結社自由。

4. 安全衛生

營造全面性健康職場，以「安全環境、預防疾病、健康促進及心靈舒壓」四大主軸設計多元化的健康促進活動供員工參與，打造活力、快樂優質化的健康職場。96年至102年獲得行政院衛生署的肯定，得到國民健康局之健康職場自主認證「健康樂活獎」、「樂群健康獎」、「健康領航獎」、「減重績優職場」、「健康促進標章」及台北市政府衛生局優良哺乳室認證。

5. 提升數位競爭力



- (1)於 102 年持續提供偏遠地區，建構寬頻數據網路服務系統；並與在地民間團體合作，至 102 年 12 月 31 日於全國各地共有 15 間數位學習中心持續營運。
- (2)自 98 年開始發行數位教材，至 102 年底已發行 26 套，類別涵蓋音樂會演出實況、培養青少兒健康網路素養、數位影像創作、數位編曲、環境教育與人文關懷等多元內容。
- (3)持續舉辦「青少年手機創作數位營」推廣影像教育與應用，建立及提升青少年的影像表達能力，培育影像創作人才。
- (4)舉辦 myfone 行動創作獎，開拓新文學體、音樂型態及影像創作的搖籃，計有近 5 萬件作品角逐，刷新藝文創作徵件紀錄。

6.i 無限數位公益

公司自 101 年起整合企業核心能力與資源，將數位應用力培植於公益團體組織中，彌補公私部門無法協助的社會弱勢，進而提升其內部組織運作效能與外部募款能力。本計畫針對公益團體在行動應用開發、數位行銷和教育訓練的需求下，提出五項數位解決方案，共累計 37 家公益團體參與 51 項專案發表：

- (1) 推出「無礙自由行 App」，整合全台無障礙設施、低底盤公車等資訊，預計造福 400 萬身障者、銀髮族、娃娃車族。
- (2) 推出「花名錄 APP」與荒野保護協會合作，開發隨拍隨辨花種的行動花卉資料庫。
- (3) 推出「11 點的秘密」、「拜耶穌的阿嬤」和「標籤少女」3 部公益微电影，透過網路行銷，為肯愛協會、救助協會和得勝者教育協會募得新臺幣 6 百多萬元。
- (4) 協助 13 家公益團體導入視訊會議，累計至 102 年 12 月底，已協助社團節省超過新臺幣 537 萬元交通費、節碳超過 60 公噸、視訊教育訓練超過 7,300 人次。
- (5) 協助 27 家公益團體開發電子書，累計至 102 年 12 月底，約降低社團郵寄成本 30%，每年可節省印刷成本近新臺幣 72 萬元。

7. 社會參與及社會關懷

- (1) 運用語音增值服務與帳務系統，建構 5180 手機捐款平台，協助 67 家國內優質公益團體建立長期捐款來源。
- (2) 支持弱勢陪讀計畫，提供 60 餘位弱勢家庭學童課後學習機會。
- (3) 推廣憂鬱症防治宣導工作，102 年共有逾 4.5 萬服務人次參與。
- (4) 推廣青少年品格及情緒管理教育方案，102 年超過 19.2 萬名國中學生參與課程。

8. 投入藝文推廣

- (1) 建置 909 手機語音導覽，以行動通訊技術與雲端資料庫協助藝文推廣。
- (2) 自 94 年起，舉辦巡迴全省「免費」在地戶外音樂會，提升民眾音樂鑑賞力，厚植文化素養，全面提升軟實力，迄今已舉辦 39 場次，近 53 萬人蒞臨欣賞。

- (七) 公司產品或企業社會責任報告書如有通過相關驗證機構之查證標準自 98 年起，出版之企業社會責任報告書透過第三方專業查證機構—英國標準協會 BSI，取得 GRI 查證聲明。102 年出版之報告書所揭露之內容更已符合 GRI G3.1 的應用等級 A+。

六、落實誠信經營情形

項目	運作情形	與上市上櫃公司誠信經營守則差異情形及原因
<p>(一) 訂定誠信經營政策及方案</p> <p>1.公司於規章及對外文件中明示誠信經營之政策，以及董事會與管理階層承諾積極落實之情形。</p> <p>2.公司訂定防範不誠信行為方案之情形，以及方案內之作業程序、行為指南及教育訓練等運作情形。</p> <p>3.公司訂定防範不誠信行為方案時，對營業範圍內具較高不誠信行為風險之營業活動，採行防範行賄及收賄、提供非法政治獻金等措施之情形。</p>	<p>1.公司訂有「誠信經營守則」規範公司誠信經營之政策。為使員工、經理人及董事確實知悉並遵循，於每年定期辦理宣導，並納入內部控制制度。</p> <p>2.公司誠信經營守則已明確規範禁止行賄及收賄、禁止提供非法政治獻金、禁止不當慈善捐贈或贊助，及禁止不合理禮物、款待或其他不正當利益防範方案及處理程序；每年定期向員工、經理人及董事辦理相關規定之公告及通知，為提升誠信及自律觀念，自今(103)年起，全體同仁每年簽訂廉潔聲明書。</p> <p>3.公司就具較高不誠信行為風險之營業活動，建立有效之會計制度及內部控制制度，無外帳或保留秘密帳戶，並隨時檢討，俾確保制度之設計及執行持續有效。</p>	<p>無差異</p> <p>無差異</p> <p>無差異</p>
<p>(二) 落實誠信經營</p> <p>1.公司商業活動應避免與有不誠信行為紀錄者進行交易，並於商業契約中明訂誠信行為條款之情形。</p> <p>2.公司設置推動企業誠信經營專(兼)職單位之運作情形，以及董事會督導情形。</p> <p>3.公司制定防止利益衝突政策及提供適當陳述管道運作情形。</p> <p>4.公司為落實誠信經營所建立之有效會計制度、內部控制制度之運作情形，以及內部稽核人員查核之情形。</p>	<p>1.公司訂有「供應商企業社會責任守則」，規範所有廠商不得進行任何賄賂等不適當之商業行為。</p> <p>2.公司由稽核室負責誠信經營政策與防範方案之制定及監督，並向董事會報告。</p> <p>3.公司於誠信經營守則中已訂立防止利益衝突政策，如發現有違反規定時，得向審計委員會、經理人、內部稽核主管等檢舉。</p> <p>4.(1)公司已建立有效之會計制度及內部控制制度，內部稽核人員依風險高低排定稽核計畫並執行查核，查核結果未發現違反誠信經營之重大情事。 (2)要求員工及合作廠商，分別簽屬「廉潔聲明」及「誠信經營聲明」，嚴格遵守誠信經營政策。</p>	<p>無差異</p> <p>無差異</p> <p>無差異</p> <p>無差異</p>
<p>(三) 公司建立檢舉管道與違反誠信經營規定之懲戒及申訴制度之運作情形。</p>	<p>公司檢舉管道包含員工投訴及廠商申訴信箱等。如遇申訴案件時，由稽核室進行查證及了解，並將結果呈報後由公司視情節輕重予以懲處。已將誠信經營政策與員工績效考核及人力資源政策結合，設立明確有效之獎懲制度。</p>	<p>無差異</p>

項目	運作情形	與上市上櫃公司誠信經營守則差異情形及原因
(四) 加強資訊揭露 1. 公司架設網站，揭露誠信經營相關資訊情形。 2. 公司採行其他資訊揭露之方式(如架設英文網站、指定專人負責公司資訊之蒐集及揭露放置公司網站等)。	1. 本公司中英文網站已揭露誠信經營守則相關規定，供投資人參考，另公告於內部網站供查詢。 2. 相關辦法修訂時，網站資訊隨時更新。	無差異 無差異
(五) 公司如依據「上市上櫃公司誠信經營守則」訂有本身之誠信經營守則者，請敘明其運作與所訂守則之差異情形：無差異。		

(六) 其他有助於瞭解公司誠信經營運作情形之重要資訊

公司訂有「供應商企業社會責任守則」，做為與廠商往來之遵循標準；另於 102 年發布之企業社會責任報告書，業經獨立且具公信力的驗證機構根據 AA1000(2008)Type 2 高度保證標準進行查證；經確證後，本報告書所揭露之內容符合 GRI G3.1 應用等級 A+，並經第三者驗證機構出具獨立保證意見聲明書，此為公司落實執行誠信經營之另一佐證。

七、公司如有訂定公司治理守則及相關規章者，其查詢方式

本公司秉持「上市上櫃公司治理實務守則」之精神，陸續訂定(修訂)「審計委員會組織規程」、「薪資報酬委員會組織規程」、「董事會議事規則」、「股東會議事規則」、「內部重大資訊處理作業程序」、「道德行為準則」、「誠信經營守則」、「企業社會責任政策」及「集團企業、特定公司及關係人交易作業程序」等相關規章，期以國際最高標準之模式落實公司治理；上述各規章之內容，請參閱本公司網站(www.taiwanmobile.com)。

八、其他足以增進對公司治理運作情形之瞭解的重要資訊

(一) 公司治理施行原則

1. 重要資訊即時揭露。
2. 董事會與經營團隊之良性互動與制衡。
3. 維持一定比例之獨立董事席次。
4. 設立審計委員會，確保會計師之獨立性與公平性。
5. 設立薪資報酬委員會，以強化公司治理及健全公司董事及經理人薪資報酬制度。
6. 採納高盈餘分配比例之現金股利政策。
7. 股東會議案逐案表決並得採電子投票行使表決權，充分落實股東權利之行使。
8. 遵循道德行為準則，秉持誠信經營原則並落實內部稽核之機制。

(二) 本公司為使公司員工、經理人及董事確實知悉並遵循「內部重大資訊處理作業程序」(98 年 1 月 22 日訂定)，每年定期辦理相關規定之公告及通知，並納入內部控制制度，降低內線交易之風險。

九、內部控制制度執行情形

(一) 內部稽核組織及運作

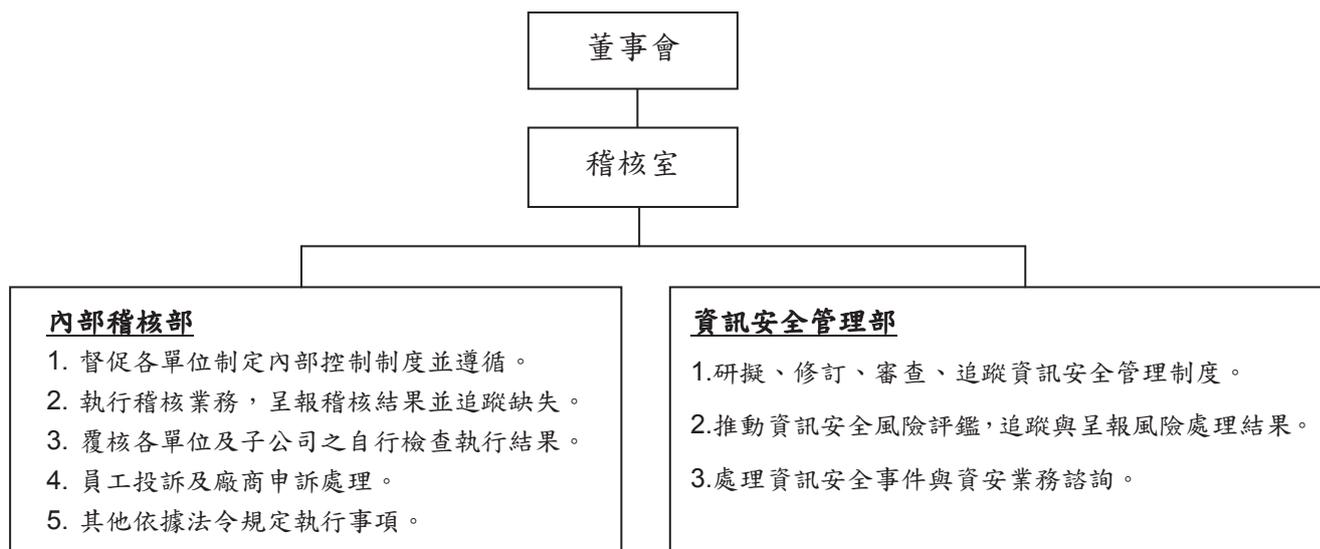
本公司稽核室下轄內部稽核部及資訊安全管理部。內部稽核部負責稽核業務之執行，資訊安全管理部負責資訊安全有關業務之推動。

本公司稽核室直接隸屬董事會，稽核人員皆為專任人員。稽核對象包含本公司及各子公司，稽核範圍涵蓋所有財務、業務等營運及管理功能，並依法令規定分為十大循環執行稽核。

稽核方式主要為依年度稽核計畫執行之例行稽核，另視需要執行專案稽核，以適時發現內部控制制度可能缺失、提出改善建議。稽核室於稽核完成後，出具稽核報告提報董事長，並由稽核主管定期於審計委員會及董事會中報告執行狀況及結果，以落實公司治理之精神。

此外，稽核室亦督促本公司各單位及各子公司執行自行檢查，建立公司自我監督機制，自行檢查結果並做為建議本公司董事會及總經理出具內部控制制度聲明書之依據。

稽核室組織及其工作職掌



本公司內部稽核人員共配置 11 人，含稽核主管 1 人及稽核人員 10 人。

(二) 委託會計師專案審查內部控制制度者，應揭露會計師審查報告：無。

(三) 內部控制聲明書

台灣大哥大股份有限公司
內部控制制度聲明書

日期：103 年 1 月 28 日

本公司民國 102 年度之內部控制制度，依據自行檢查的結果，謹聲明如下：

- 一、本公司確知建立、實施和維護內部控制制度係本公司董事會及經理人之責任，本公司業已建立此一制度。其目的係在對營運之效果及效率(含獲利、績效及保障資產安全等)、財務報導之可靠性及相關法令之遵循等目標的達成，提供合理的確保。
- 二、內部控制制度有其先天限制，不論設計如何完善，有效之內部控制制度亦僅能對上述三項目標之達成提供合理的確保；而且，由於環境、情況之改變，內部控制制度之有效性可能隨之改變。惟本公司之內部控制制度設有自我監督之機制，缺失一經辨認，本公司即採取更正之行動。
- 三、本公司係依據「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」(以下簡稱「處理準則」)規定之內部控制制度有效性之判斷項目，判斷內部控制制度之設計及執行是否有效。該「處理準則」所採用之內部控制制度判斷項目，係為依管理控制之過程，將內部控制制度劃分為五個組成要素：1.控制環境，2.風險評估，3.控制作業，4.資訊及溝通，及 5.監督。每個組成要素又包括若干項目。前述項目請參見「處理準則」之規定。
- 四、本公司業已採用上述內部控制制度判斷項目，檢查內部控制制度之設計及執行的有效性。
- 五、本公司基於前項檢查結果，認為本公司於民國 102 年 12 月 31 日的內部控制制度(含對子公司之監督與管理)，包括知悉營運之效果及效率目標達成之程度、財務報導之可靠性及相關法令之遵循有關的內部控制制度等之設計及執行係屬有效，其能合理確保上述目標之達成。
- 六、本聲明書將成為本公司年報及公開說明書之主要內容，並對外公開。上述公開之內容如有虛偽、隱匿等不法情事，將涉及證券交易法第二十條、第三十二條、第一百七十一條及第一百七十四條等之法律責任。
- 七、本聲明書業經本公司民國 103 年 1 月 28 日董事會通過，出席董事 9 人中，無人持反對意見，均同意本聲明書之內容，併此聲明。

台灣大哥大股份有限公司

董 事 長：



簽章

總 經 理：



簽章

十、最近年度及截至年報刊印日止，公司及其內部人員依法被處罰、公司對其內部人員違反內部控制制度規定之處罰、主要缺失與改善計畫

無。

十一、最近年度及截至年報刊印日止，股東會及董事會之重要決議

(一) 102 年股東常會重要決議內容及執行情形：

1.通過 101 年度營業報告書及財務報表案。

2.通過 101 年度盈餘分配及法定盈餘公積配發現金案。

執行情形：訂定 102 年 7 月 14 日為分配基準日，102 年 7 月 26 日為發放日。

3.通過委託台灣大數位服務(股)公司經營直營通路相關業務案。

執行情形：已與台灣大數位服務(股)公司簽訂委託經營契約，並自 102 年 7 月 1 日起委託其經營直營通路相關業務。

4.通過「公司章程」修訂案。

執行情形：於 102 年 7 月 15 日獲經濟部准予登記並公告於公司網站。

5.通過「資金貸與及背書保證作業程序」修訂案。

執行情形：已依修訂後程序辦理。

6.通過「董事及監察人選舉辦法」修訂暨更名案。

執行情形：已依修訂後辦法辦理。

(二) 102 年及截至年報刊印日止董事會重要決議內容：

1.102 年 1 月 31 日第 6 屆第 10 次董事會

(1)通過 101 年度營業報告書及財務報告案。

(2)通過內部稽核主管異動案。

(3)通過自 102 年起變更「商品銷售組合收入認列」之會計原則案。

(4)通過 102 年度簡式合併財務預測案。

(5)通過 102 年度母子公司多項資本支出計畫。

(6)通過設立台灣大數位服務(股)公司暨委託經營直營通路相關業務案。

(7)決議召集 102 年股東常會。

2.102 年 4 月 30 日第 6 屆第 11 次董事會

(1)通過 101 年度盈餘分配暨法定盈餘公積配發現金案。

(2)通過參與台信電訊現金增資案。

3.102 年 7 月 30 日第 6 屆第 12 次董事會

(1)通過參加行動寬頻業務(4G)執照競標案。

4.102 年 10 月 1 日第 6 屆第 13 次董事會

(1)通過執行董事聘任暨行政總經理退職案。

5.102 年 10 月 31 日第 6 屆第 14 次董事會

(1)通過追加 102 年度資本支出預算案。

6.102 年 11 月 26 日第 6 屆第 15 次董事會

(1)通過追加 102 年度資本支出預算案。

7.103 年 1 月 6 日第 6 屆第 16 次董事會

(1)通過新任總經理聘任案(併案解除經理人競業禁止)。

8.103 年 1 月 28 日第 6 屆第 17 次董事會

(1)通過 102 年度營業報告書及財務報告案。

(2)通過 103 年第 1 季簡式財務預測案。

(3)通過 103 年度母子公司多項資本支出計畫。

(4)通過與台灣諾基亞通信簽訂採購行動寬頻網路設備之框架合約案。

(5)決議召集 103 年股東常會。

相關公告資訊請至「公開資訊觀測站」(<http://mops.twse.com.tw>)查詢。

十二、最近年度及截至年報刊印日止，董事對董事會通過重要決議有不同意見且有記錄或書面聲者，其主要內容

無。

十三、最近年度及截至年報刊印日止，公司董事長、總經理、會計主管、財務主管、內部稽核主管及研發主管等辭職解任情形之彙總

103 年 3 月 20 日

職稱	姓名	到任日期	解任日期	辭職或解任原因
行政總經理	許婉美	100.01.01	102.10.01	退職
總經理	賴弦五	100.01.01	103.01.06	退職
稽核主管	楊慧華	102.01.31	103.02.17	職務調整

肆、會計師公費資訊

單位：新臺幣千元

會計師事務所名稱	會計師姓名	審計公費	非審計公費					會計師查核期間	備註
			制度設計	工商登記	人力資源	其他	小計		
安侯建業聯合會計師事務所	陳嘉修 賴麗真	8,500	—	—	—	1,315	1,315	102.01.01~ 102.06.30	其他係稅務及 複核意見服務 等公費
	陳嘉修 池世欽							102.07.01~ 102.12.31	

註：本公司原簽證會計師為安侯建業聯合會計師事務所陳嘉修會計師及賴麗真會計師，應該事務所內部輪調所需，自 102 年第 3 季起，變更為陳嘉修會計師及池世欽會計師。

金額級距		公費項目	審計公費	非審計公費	合計
1	低於 2,000 千元			✓	
2	2,000 千元(含)~4,000 千元				
3	4,000 千元(含)~6,000 千元				
4	6,000 千元(含)~8,000 千元				
5	8,000 千元(含)~10,000 千元		✓		✓
6	10,000 千元(含)以上				