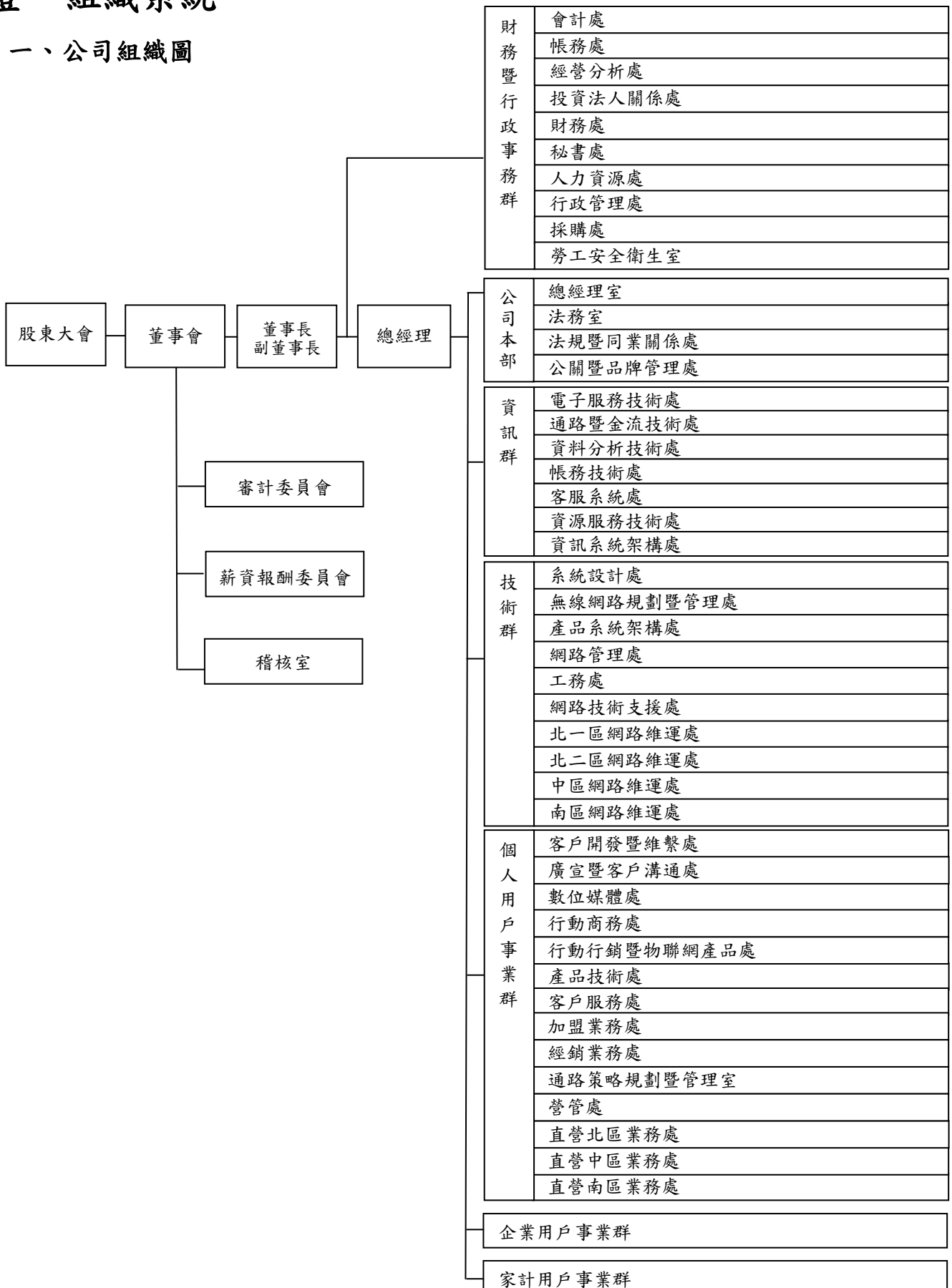


# 【公司治理報告】

104年3月25日

## 壹、組織系統

### 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		<ol style="list-style-type: none"> <li>1.執行本公司及各子公司之內部稽核業務</li> <li>2.員工投訴及廠商申訴處理</li> <li>3.公司資訊安全管理系統規劃、管理及審查</li> </ol>
公司本部	總經理室	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.公司策略規劃及投資評估</li> <li>2.新事業與策略聯盟發展</li> <li>3.公司管理機制精進/跨部門專案管理</li> <li>4.確保客戶通訊品質的滿意度</li> </ol>
	法務室	法律諮詢、訴訟及審閱法律相關文件等事項
	法規暨同業關係處	電信法規、主管機關及同業關係維繫
	公關暨品牌管理處	媒體溝通、企業社會責任、品牌贊助相關業務、官網維護以及台灣大哥大基金會相關業務
財務暨行政事務群	會計處	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.會計暨稅務作業之規劃與執行</li> <li>2.財務報表之編製</li> </ol>
	帳務處	出帳、銷帳及催帳、拆帳、客戶信用查核及風險管理作業
	經營分析處	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.商務營運效益分析包含營運活動效益評估</li> <li>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</li> <li>3.績效預算管理包含財務預測與年度預算作業管理</li> </ol>
	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
	財務處	<ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>2.轉投資專案管理評估、子公司監理作業</li> <li>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</li> </ol>
	秘書處	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.董事會、股東會規劃及召開作業</li> <li>2.工商登記及股務相關作業</li> <li>3.印信管理及文書收發作業</li> </ol>
	人力資源處	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.人力資源規劃及管理</li> <li>2.招募任用、薪酬與福利、員工關係</li> <li>3.教育訓練與員工發展</li> </ol>
	行政管理處	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.設備暨資產管理</li> <li>2.一般行政暨庶務管理</li> <li>3.基地台行政管理事務及請款</li> </ol>
	採購處	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.採購政策與制度訂定</li> <li>2.公司對外採購之相關業務及合約條款議定與簽訂</li> <li>3.供應商管理及評鑑</li> </ol>
	勞工安全衛生室	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.勞工安全衛生管理</li> <li>2.環境保護及機房安全管理</li> <li>3.職場健康促進</li> </ol>

部門別		工作職掌
資訊群	電子服務技術處	1.企業官網、電子服務系統及固網工務相關 IT 系統 2.服務架構管理與維運 3.資訊治理、企業架構、軟體開發流程、基礎技術及工具開發管理
	通路暨金流技術處	1.銷售系統、通路服務與佣金系統設計與開發 2.企業管理資訊系統設計與開發 3.金流與會員系統設計與開發
	資料分析技術處	1.資料分析系統規劃、開發及維運，包含資料倉儲、巨量資料、及商業智慧分析 2.工務資材、倉儲、維修、客戶經驗管理資訊系統規劃、開發及維運
	帳務技術處	帳務系統之維運與開發業務
	客服系統處	1.客服架構系統及管理支援系統開發、設計與維護 2.固網營運系統 IT 伺服器維運管理
	資源服務技術處	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 3.固網用戶管理、銷售、訂單與供裝系統建制、規劃及維運等業務
	資訊系統架構處	1.機房、電腦系統、網路架構之建設及維運管理 2.資訊安全政策之執行
技術群	系統設計處	行動網暨固定網之核心、IP 網路及傳輸網路等規劃設計及相關網路設備之驗證測試
	無線網路規劃暨管理處	1.無線網路長期策略發展及規劃 2.基站規劃暨績效管理 3.無線網路品質管理
	產品系統架構處	1.IDC 雲端機房設計、整合建置及維運管理 2.TWM 基礎架構雲產品設計、整合建置及維運管理 3.加值服務、新創服務基礎架構設計、整合建置及維運管理
	網路管理處	1.行動通信及固定網路系統營運之 24 小時監控管理 2.網路收訊問題之客訴支援 3.技術群網路資訊安全監控管理
	工務處	1.行動通信與固定網路之工務預算及各項工程進度管制物料發包請購 2.行動通信及固定網路基地台共構、技術審驗申辦及管道纜線事務協調管理 3.固定網路業務之供裝管理、專案評估與工作協調
	網路技術支援處	1.行動網技術支援 2.固定網技術支援 3.IP 網路技術支援
	北一區網路維運處	1.台北市、新北市、基隆、宜蘭、花蓮、連江有線與無線網路之工程建設與維運 2.2G、3G、4G 網路之優化作業 3.工程管理、機房管理、後勤支援及客訴處理
	北二區網路維運處	1.新北市、桃園市、新竹有線與無線網路之工程建設與維運 2.2G、3G、4G 網路之優化作業 3.工程管理、機房管理、後勤支援及客訴處理
	中區網路維運處	1.台中市、苗栗、彰化、雲林、南投有線與無線網路之工程建設與維運 2.2G、3G、4G 網路之優化作業 3.工程管理、機房管理、後勤支援及客訴處理
	南區網路維運處	1.高雄市、台南市、嘉義、屏東、台東、澎湖、金門有線與無線網路之工程建設與維運 2.2G、3G、4G 網路之優化作業 3.工程管理、機房管理、後勤支援及客訴處理

部門別		工作職掌
個人用戶事業群	客戶開發暨維繫處	1.新增月租型用戶之行銷策略、銷售目標暨促銷專案規劃 2.月租型用戶維繫暨防退策略及專案規劃 3.預付卡客戶的經營及行銷策略規劃
	廣宣暨客戶溝通處	1.品牌化：企業/門市識別系統制定，商品命名/視覺系統制定、稽核，門市招牌裝潢設計 2.廣告宣傳製作與媒體採購及客戶活動與店內宣傳體驗 3.網路行銷與官網營運：官網整合與維運、網路及行動客服推廣、網路門市銷售
	數位媒體處	1.線上音樂、電子書、雲端影音、行動遊戲與公司原有之加值服務經營管理及服務品質確保 2.線上音樂、電子書、雲端影音、行動遊戲之策略訂定及產品規劃、開發與管理
	行動商務處	1.行動商務之營收/P&L、策略規劃、業務發展及營運管理 2.行動商務之商品與供應商管理、行銷推廣、會員經營與系統規劃及開發 3.行動與第三方支付/O2O 導購規劃、智慧商圈推廣、商家與用戶招募
	行動行銷暨物聯網產品處	1.建立具有市場影響力之媒體內容及通訊平台 2.利用用戶基礎提供針對性行動廣告解決方案 3.追蹤分析物聯網產業發展以強化台哥大之產業定位及執行方式
	產品技術處	1.提供加值與新創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加值與新創服務產品及行銷活動
	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
	加盟業務處	加盟通路的相關產品銷售及客戶服務的管理
	經銷業務處	1.經銷通路開發及管理、專案推展及銷售 2.手機代理與銷售業務 3.預付卡與電話卡通路開發、銷售及管理
	通路策略規劃暨管理室	1.通路策略規劃與通路績效管理 2.通路銷售支援、店格陳列與店內活動規劃執行 3.銷售人員教育訓練規劃與服務品質管理
營管處	1.門市作業系統優化與訂定銷售規範 2.協管通路作業品質以降低營運風險 3.通路銷售資源管理與獎佣金核算作業	
直營北/中/南區業務處	產品銷售、客戶服務及策略性任務執行	
企業用戶事業群	1.企業用戶經營策略之擬定及經營管理 2.企業用戶業務之開發、銷售與維繫管理 3.同業及國際業務之規劃及執行(含國際漫遊)	
家計用戶事業群	1.為家計用戶推出具整合性技術解決方案，同時積極開發新產品及多元化數位匯流加值服務，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 2.持續於各地有線電視系統台之經營區內，布建雙向化光纖網路，提升網路涵蓋率、網路品質及訊號穩定性	