

【公司治理報告】

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"> 1.執行本公司及各子公司之內部稽核業務 2.員工投訴及廠商申訴處理 3.風險管理委員會之運作 	
公司本部	總經理室	<ol style="list-style-type: none"> 1.公司策略規劃及專案管理 2.新事業與策略聯盟發展 3.公司跨部門整合與管理機制精進 4.公司數位轉型推動與創新技術研究
	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
	永續暨品牌發展處	永續暨企業社會責任、品牌發展、媒體溝通與公共關係、台灣大哥大基金會相關業務
	數據研究暨管理室	提升本公司資料之收集、定義、儲存、管理與應用之效率與品質
	企業戰略發展室	研究分析國內外經濟形勢、產業發展動態，提供可行的投資與併購之評估
	資通訊暨個資安全管理處	<ol style="list-style-type: none"> 1.資通訊安全、個資隱私保護 2.資通安全管理法合規 3.資通安全維護計畫辦理
中小企業處	<ol style="list-style-type: none"> 1.中小型企業雲端業務及數位轉型創新服務開發及推廣 2.企業用戶員工眷屬個人行動及家戶電信服務推廣 	
財務暨行政事務群	會計處	<ol style="list-style-type: none"> 1.會計暨稅務作業之規劃與執行 2.財務報表之編製
	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"> 1.商務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
	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"> 1.長期資本結構規劃管理、外匯利率風險管理、銀行關係往來及資金調度 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、職福會及基金會財務管理、公司擔保品管理
	秘書處	<ol style="list-style-type: none"> 1.公司治理事務、董事會、股東會及工商登記作業 2.股務相關作業 3.印信管理及公文收發作業
	人力資源處	<ol style="list-style-type: none"> 1.人力資源規劃及管理 2.招募任用、薪酬與福利、員工關係 3.教育訓練與員工發展
	行政管理處	<ol style="list-style-type: none"> 1.辦公室設備暨資產管理 2.一般行政暨庶務管理 3.基地台行政管理事務
	採購處	<ol style="list-style-type: none"> 1.採購政策與制度訂定 2.公司對外採購之相關業務及承辦案件之採購合約簽訂 3.供應商管理
勞工安全衛生室	<ol style="list-style-type: none"> 1.職業安全衛生管理 2.職場健康促進 	

部門別		工作職掌
資訊群	通路暨金流技術處	1.銷售系統、通路服務與佣金系統開發與維運 2.企業管理資訊系統開發與維運 3.金流系統開發與維運
	產品技術處	1.提供增值與科技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與科技服務產品及行銷活動
	帳務技術處	帳務系統之維運與開發業務
	客服系統處	1.客服系統維運及作業支援系統開發、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
	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、資料科學及商業智慧分析 2.工務資材、倉儲、維修、客戶關係管理資訊系統規劃、開發及維運
	資源服務技術處	1.客服相關資訊系統建置、規劃及維運等業務 2.企業資源規劃暨人力資源系統建置、規劃及維運等業務 3.固網用戶管理、銷售、訂單與供裝系統建置、規劃及維運等業務
	電子服務技術處	1.企業官網、電子服務與商務網購平台、Disney+、DCB 網站及台灣大會員 2.雲端遊戲服務與電競社群平台、物聯網、雲服務平台、固網工務系統 3.IT 大型重要專案管理、資訊治理、企業架構、軟體開發、技術及工具管理
技術群	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
	系統設計處	1.行動網路之核心、IP 網路及傳輸網路的規劃與設計 2.固定網路之核心、IP 網路及傳輸網路的規劃與設計 3.相關網路設備之驗證測試
	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.雲端平台技術研發、整合建置及維運管理 3.科技服務基礎架構設計、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.網路品質收訊問題之客訴支援 3.網路資訊安全維運管理
	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/北二/中/南區網路維運處	1.有線與無線網路之工程建設與維運 2.通訊網路之優化作業 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
客戶開發暨維繫處	1.月租型用戶之新增暨維繫策略、銷售目標暨促銷專案規劃 2.預付卡客戶的經營及行銷策略規劃 3.客戶分析及市場調查
整合行銷傳播暨會員平台處	1.公司品牌及服務品牌化、識別視覺系統制定、門市招牌裝潢設計 2.品牌、廣告、社群與媒體行銷及活動與店頭宣傳等整合行銷傳播策略執行 3.數位通路：官網、會員 mo 幣平台營運管理
終端暨周邊商品處	1.終端商品規劃及導入 2.配件商品引進及其他收入開發 3.手機代理與銷售業務
物聯網暨平台產品處	延伸 mySports 及 myAngel 服務，發展健康物聯網商機
行動廣告業務處	藉由用戶基礎所建立的大數據，提供行動廣告解決方案
行動商務處	1.經營電信綁約及預付卡申辦業務，並結合商品單購業務提供多元化選擇 2.專注 3C 與智慧家庭產品網路銷售並發展內容，提供消費者更多實用商品與資訊 3. myfone online 之相關事業發展、策略規劃與營運管理
音樂事業處	綜管 MyMusic 音樂服務之事業策略訂定、產品發展、推廣與運營管理
影音事業處	綜管 myVideo 影音服務之事業策略訂定、內容與產品發展、推廣與運營管理
數位媒體處	帳單金流/代收服務運營、業務拓展，以及數位內容訂閱服務經營管理
智慧家庭事業處	綜管台灣大智慧家庭服務之事業策略訂定、業務拓展與運營管理
遊戲事業處	遊戲代理發行、電競賽事及 5G 雲端遊戲平台經營
客戶服務處	1.客戶服務及電話客服中心維運 2.電話通路行銷及客戶維繫
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.通路銷售活動規劃、店格陳列與店務管理 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金核算作業
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.預付卡通路開發、銷售及管理
直營北一/北二/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.提供家計用戶整合性方案及數位匯流增值服務 2.提高視訊及寬頻上網普及率，提升用戶數與整體營收 3.於經營區內，布建雙向化光纖網路，提升網路涵蓋率與網路品質