企業有多大 責任就有多大

真心關懷 就是行動的開始

Content 目錄

03 董事長的話

05 總經理的話

06 榮耀紀事

08 公司簡介
組織架構

12 責任與承諾
對股東之承諾
對員工之承諾
對顧客之承諾
對社會之承諾
對環境之承諾

14 公司治理
施行原則
公司治理具體實踐

18 員工關懷
誠信為本的企業文化
提昇多元職能
晉升激勵　利潤分享
開啟企業志工計畫　培養關懷大使
員工照護

董事長的話

廿一世紀是人類科技與經濟空前繁榮的時代，但也是個危機四伏的時代：一來科技、資訊濫用導致個人隱私屢遭侵犯，二來國內外企業人士缺乏道德操守，經濟弊案與金融風暴層出不窮，社會對企業品德產生空前的信心危機。

我們相信，在「向下沈淪」的危機中，一個卓越的企業，更應該堅守品德，才能創造價值，永續經營。

所謂「有好的品德才有好的績效」(good ethics is good business)，台灣大哥大作為國內領導性的行動電信服務提供者，我們願意從喚起企業公民意識做起，重建社會信任感，建立標竿。

對內，我們推動倫理品德教育，保障員工在公平、正義的職場環境中工作，並深植企業公民意識的價值，由內而外落實企業公民責任。

對外，我們對投資大眾、供應商、客戶和社會大眾的權益負責，並延伸企業的核心能力，整合有效的資源，秉持「雪中送炭」、關懷「弱勢中的弱勢」的精神，協助公益事業發展。

台灣大哥大深知，重建信心的道路，絕非一蹴可幾。但正如通訊革命改變了每一個人的生活方式一樣，只要我們願意著手開始，就會有更多志同道合的力量加入我們。讓我們攜手，為人類社會的提升，盡心盡力！

台灣大哥大董事長　[illegible]

2007年2月

目錄
Content

26 顧客關懷

創造客戶最佳使用經驗
承諾國際級的資訊安全
淨化成人資訊 為青少兒把關
緊急事故災害防救
創新技術與應用研發
專業的客戶服務
與國際接軌 服務無國界

32 社會關懷

整合核心技術 回饋社會需要
預防社會問題 關注青少兒教育和憂鬱症
提供弱勢培訓就業 重建自主生活能力
推廣藝文活動 提升文化素養

52 環境關懷

推動門市無紙化與廢電池回收
環保概念融入產品與服務
基地台電磁波檢測服務
海洋泛舟守護台灣
辦公室環保與健康計畫

56 未來展望

myfone行動創作獎
關懷交換計畫
企業志工計畫全面推展
發揚核心價值 延伸核心技術

總經理的話

2007年，台灣大哥大成立滿10週年，我們在此刻發表這份「台灣大哥大企業社會責任報告」，並非為了彰顯我們過去的成績，而是要闡述一個理念：在非政府組織(Non-government organization, NGO)有需要時，企業應該伸出援手。

放眼國際，政府、企業與NGO，在政治、經濟與社會等領域，缺一不可。然而在台灣社會，政府與企業的角色較重，NGO規模不足，功能相對式微，在政府預算不及之處，亟需企業發揮經營效率與影響力，協助NGO發揮應有的功能。

從貧富差距、文化落差、人權維護到環境保育，當今的社會問題如不從現在開始正視解決，將成為未來更大的社會危機。在這本報告書中，我們以自身經驗為例，說明企業如何善用其有限的資源，與NGO攜手努力，讓社會多一點溫暖，多一份光明。

當然，除了協助NGO、回饋社會之外，我們認為，以誠信為本的公司治理，才是企業最基本的社會責任。近年來，國內外企業因公司治理不善，屢屢爆發弊案，導致政經動盪社會不安，正顯示了企業如果沒有基本的公司治理架構與原則，自身反而會變成不定時炸彈，遑論承擔任何社會責任。

在這個媒體發達、資訊爆炸的時代，企業的一舉一動，都是媒體關注的焦點，對社會風氣的影響無遠弗屆。期待台灣大哥大的努力，能對社會產生正面的作用，協助NGO萌芽、成長、茁壯，共同讓我們的社會更真，更善，更美！

台灣大哥大總經理 張孝威

2007年2月

榮耀紀事

2006

12月 獲台北市政府頒發「台北市健康職場傳承獎」

11月 獲行政院衛生署國民健康局頒發「全國菸害防治優良職場菸害實績—最佳見証獎」

11月 獲行政院衛生署國民健康局頒發「職場菸害防治熱心推動獎」

11月 第四屆台灣企業獎「最佳企業社會貢獻獎」

09月 “Euromoney”評選為台灣地區公司治理第一名企業，為台灣大哥大第二度獲得此項殊榮

07月 台灣大哥大榮獲文建會「文馨獎」金獎

07月 台灣大哥大基金會榮獲文建會「文馨獎」銀獎

06月 證券暨期貨市場發展基金會「第三屆台灣地區上市上櫃公司資訊揭露系統評鑑」，名列國內資訊揭露透明度最高的12家「A+」級企業之一

05月 “Finance Asia” 台灣最佳管理企業投資人評比，於「最佳管理企業」、「最佳公司治理」及「最注重股利政策承諾」三項指標均名列前茅，為電信業者唯一

04月 連續第三年獲《讀者文摘》非常品牌金牌獎

03月 長期企業信用暨無擔保公司債評等再度獲得中華信用評等公司調升，由「twAA」升為「twAA＋」，反映財務體質再提升

02月 獲第一屆中華公司治理協會CG6001上市上櫃公司公司治理制度評量驗證，國內上市上櫃公司中僅三家公司獲得

01月 與子公司台灣客服科技榮獲全球第一張ISO 27001資訊安全管理系統驗證

2005

12月 獲台北市政府衛生局頒發「台北市職場健康促進特優獎」

10月 《天下雜誌》「台灣最佳聲望標竿企業」電信服務業第一名

10月 《遠見雜誌》「傑出服務獎」評選為電信服務產業第一名

08月 子公司台灣客服獲第一屆勞委會「人力創新獎」

05月 《遠見雜誌》第一屆「企業社會責任獎」服務業首獎

2004

12月 長期企業信用暨無擔保公司債評等獲中華信用評等公司調升兩級至「twAA」，反映公司財務結構大幅改善

10月 《壹週刊》「服務第壹大獎」電信業第一名

09月 “Euromoney”台灣地區公司治理第一名，超越所有台灣企業

07月 “Institutional Investor”台灣地區公司治理改善最佳企業

06月 電信總局評選為「電信事業配合電腦處理個人資料保護法」複評結果最佳之行動業者

2003

12月 “Asiamoney”台灣地區公司治理進步第一名、投資人關係改善第二名企業

12月 “The Asset”台灣地區公司治理第三名企業

公司簡介

台灣大哥大股份有限公司於1997年2月25日設立，10年來行動通訊對於台灣民眾生活的重要性日益增加，我們也在服務與技術上不斷推陳出新，締造多項里程碑。

我們是台灣第一家取得政府核發全區GSM1800系統特許營運執照的民營電信公司，也是第一家民營電信業者中在台灣證券交易所上市交易的公司，同時也為國內第一家推出WCDMA系統之第三代（3G）行動電信服務業者。

10年來，本公司的營運規模不斷擴增，1998年用戶數突破100萬，成為全球第四大、亞洲第一大的GSM1800行動電信公司，到2000年用戶數即突破500萬。為了提升營運規模，提供全面性的服務，台灣大哥大收購了台灣南區行動電信業者泛亞電信，及中區之東信電訊，推出三網一家服務，三家用戶可同時享受網內互打優惠，以及全省myfone門市與電話客服之一致性的服務，同時整合各項加值平台，提供三家用戶更多、更全面的加值服務。

對內，我們提升透明度及營運效率，於2004年起陸續整併旗下各轉投資公司；對外，我們一方面積極進行跨國性的交流，另一方面提供客戶更優惠的國際電信服務，2004年台灣大哥大與亞太地區包括新加坡等共計十個主要電信業者，共同組成亞太地區最大GSM行動聯盟Bridge Mobile Alliance。近年來，行動電信市場漸趨飽和，台灣大哥大以約30%的用戶市佔率，以及優質的產品與服務，成為國內行動電信產業的領導品牌。

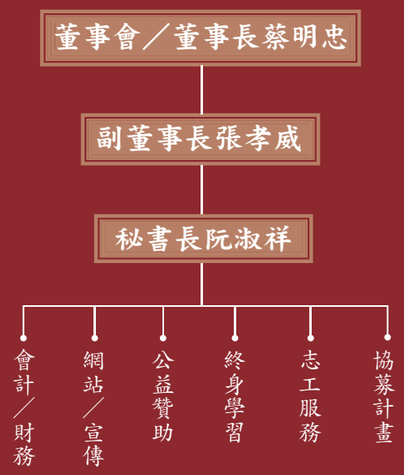
我們以「誠信」為本，並深植於企業文化，希望員工由內而外，從價值觀的建立，到具體行為的實踐，都能本著誠信的原則。近年來積極致力於提升公司治理，分別於2004年、2006年獲國際財經媒體“Euromoney”評選為台灣地區公司治理第一名，超越台灣所有的企業。2006年通過中華公司治理協會第一屆「CG6001公司治理評量認證制度」認證，這些肯定除了是對台灣大哥大最好的鞭策，同時也表達了社會對企業的期望。

對於我們的客戶，台灣大哥大一直自我要求，提供客戶最需要的產品、最高品質的服務、最放心使用的環境。2006年1月，我們即領先其他企業，獲得全球第一張的ISO 27001資訊安全管理系統驗證，展現重視客戶隱私、提供世界級安全保障的決心與執行力。

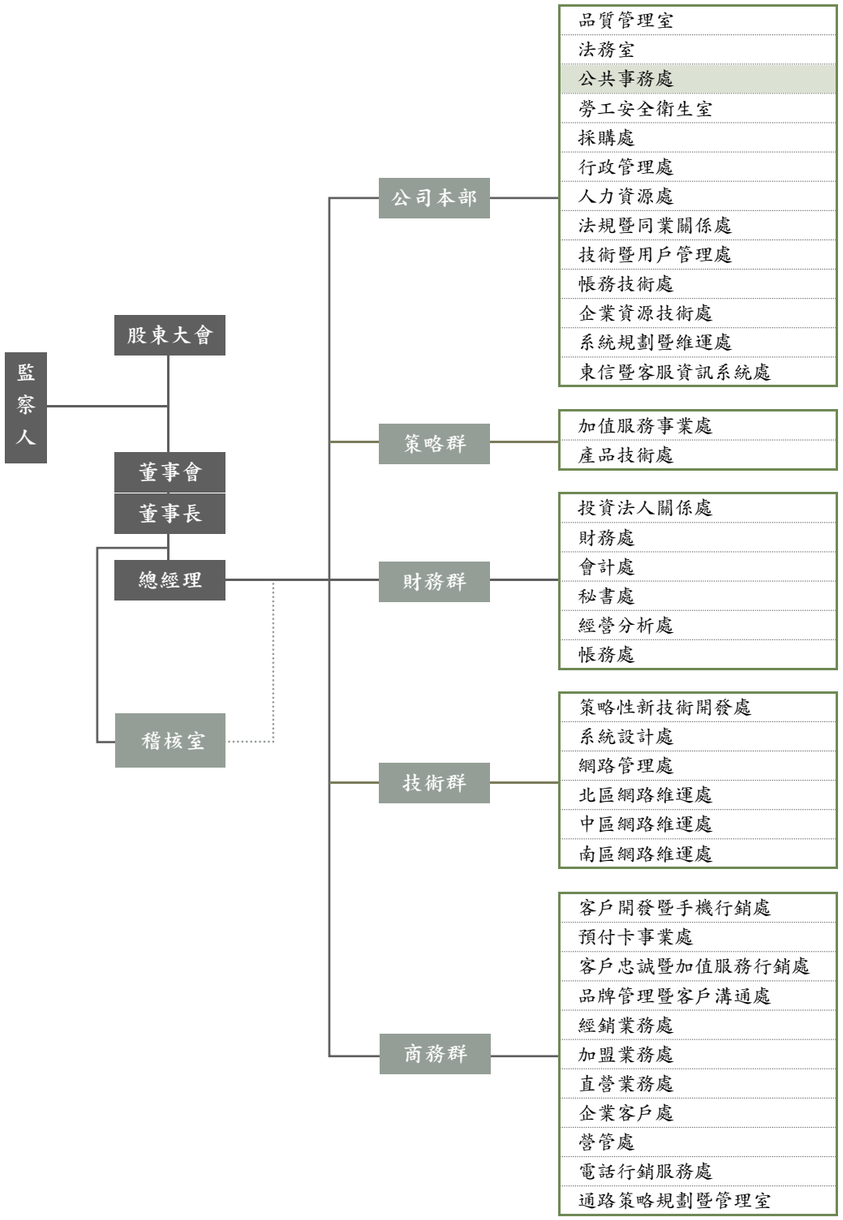
在客戶服務方面：2004年獲得《壹週刊》評鑑為行動電信「服務第壹大獎」，2005年獲《遠見雜誌》「傑出服務獎」

財團法人台灣大哥大基金會簡介

財團法人台灣大哥大基金會成立於1999年，以發展電信學術、提升電信科技研發、促進國際交流合作、普及通識教育、舉辦社會公益活動為宗旨，投入贊助電信研究、行動關懷、公益活動、菁英講座，包括；首創「5180手機捐款」、開發「909手機語音導覽」服務、贊助通訊急難救助計畫，持續關注偏遠弱勢、青少年品格教育、憂鬱症防治暨輔導、身心障礙族群關懷暨就業輔導、推廣文藝活動等社會公益，並舉辦菁英講座等，展現出電信業者回饋社會的創新模式。



組織架構



通訊業第一名，並且連續三年榮獲《讀者文摘》「非常品牌」金牌獎。

除了致力於本業，我們更不遺餘力實踐企業的社會責任。1999年起陸續設立財團法人台灣大哥大基金會與台灣大哥大公共事務處，以專人和部門，規畫社會責任之事宜，利用核心技術，結合企業資源，延伸回饋社會的力量。 2005年我們獲得《天下雜誌》評選為「台灣最佳聲望標竿企業」電信業第一名，《遠見雜誌》評選為「台灣企業社會責任獎」服務業類首獎，2006年再榮獲台灣企業獎「最佳社會貢獻獎」的殊榮。

展望未來，台灣大哥大將繼續成為「真心關懷客戶」的電信領導品牌，提供用戶最需要的產品與服務。我們更將積極實踐企業的社會責任，落實公司治理、創造理想工作環境、提供完善電信服務、用心回饋社會、並且愛護地球環境，提供股東、員工、顧客、社會、環境各方面的最高滿意度，以邁向國際級卓越企業為最終目標。

責任與承諾

對股東之承諾：

推動公司治理，維護股東權益

以「誠信」樹立國內企業之標竿。設置公司治理委員會、稽核委員會，即時完善揭露重要營運資訊，確保公司治理之原則與做法得以落實，股東之權益得以確保，真正對投資人負責。

對員工之承諾：

以人為本，鼓勵自我實現

以「人」為本，從「心」出發，以「TOPICS」(Team Player, Open Communication, Passion, Integrity, Creativity, Solution Driver)為員工道德標準，積極落實以績效為依歸的薪酬獎勵制度、建立糾舉制度保障員工權益，並發展志工計畫，鼓勵員工參與社會公益、自我實現。

對顧客之承諾：

提供安全放心的通訊環境

以「真心關懷」為核心理念，以嚴謹的資訊安全保護、優質的服務內容，提供安心、放心的通訊環境；並以卓越的通訊品質、先進的技術應用，專業的客戶服務，支持客戶享有輕鬆簡單的人性化行動生活。

對社會之承諾：

結合核心資源，打造公益平台

秉持「行動前瞻、關懷永續」精神，結合核心資源、核心技術，以行動科技打造公益平台，喚醒用戶與社會大眾關注弱勢議題，扶植本土優質社會公益及藝文團體，帶動社會向上提升。

對環境之承諾：

由自身做起，盡地球公民責任

善盡地球公民責任，從減少污染、降低浪費、落實垃圾分類、鼓勵資源回收做起，為環境的永續發展盡心力。採購對地球環境無害的設備與耗材，在產品設計與服務流程上，推動電子化作業，減少資源消耗。結合公司、員工與用戶力量，身體力行，守護家園。

公司治理

震驚全球的安隆案爆發以來，全球投資人及企業開始正視公司治理的重要性。台灣大哥大順應國際潮流，率先積極實行多項公司治理的措施，並設置公司治理委員會及稽核委員會。對於公司治理的重視與落實，我們不只為電信產業的先鋒，更以開創國內企業的典範為使命。

公司治理是真正能讓企業營運資訊透明化，達到股東最大利益的重要方針。公司治理不善，企業即易產生弊端，損及股東利益，嚴重者將影響投資人信心，導致更大的社會成本損失。因此我們始終堅持，從員工到主管秉持誠信精神，落實公司治理，真正對投資人與社會負責。

我們的努力，逐漸展現具體成效，亦贏得外界肯定。2003年底，獲“Asiamoney”評選為台灣地區公司治理進步第一名、“Asiamoney”投資人關係改善第二名，以及“The Asset”評選為公司治理第三名的企業。2004年9月更一舉超越所有台灣的企業，獲“Euromoney”評選為台灣地區公司治理第一名的公司。

2006年2月，中華公司治理協會頒布第一屆CG6001上市上櫃公司公司治理制度評量驗證結果，台灣大哥大在國內各上市上櫃公司中脫穎而出，成為獲得認證的三家公司之一。

2006年5月“Finance Asia”台灣最佳管理企業投資人評比，於「最佳管理企業」、「最佳公司治理」及「最注重股利政策承諾」三項指標均名列前茅，亦為台灣電信業者中唯一獲得“Finance Asia”三項肯定的公司。2006年9月再獲“Euromoney”評選為台灣地區公司治理第一名，再度超越台灣所有企業。

施行原則

為符合公司治理之規範，台灣大哥大積極遵守多項原則，包括：

- 重要資訊之即時揭露
- 董事會與經營團隊之良性互動與制衡
- 設立「公司治理委員會」，以確保公司治理組織與制度之健全
- 設立「稽核委員會」，確保會計師之獨立性與公平性
- 維持一定比例之獨立董事席次
- 採納高盈餘分配比例之現金股利政策
- 員工分紅以全數發放現金方式為原則

公司治理具體實踐

為符合公司治理之規範，台灣大哥大已執行的積極作為包括：

一、公司治理委員會與稽核委員會

台灣大哥大領先多數國內企業，於2003年就陸續設立「公司治理委員會」與「稽核委員會」，以確保我們的公司治理向國際水準看齊。2005年中起，兩委員會之委員全數由獨立董事擔任，以更強化其獨立性。

公司治理委員會主要負責治理的事項，包括：公司治理組織和制度之健全、獨立董事和獨立監察人之提名、董事會和監察人會暨所屬各委員會之運作。稽核委員會則負責監督，包括：公司財務報表之允當表達、簽證會計師之選（解）任及獨立性與績效、公司內部控制之有效實施、公司遵循相關法令及規則、公司存在或潛在風險之管控。

二、強化公司董事會獨立性與功能

為強化董事會獨立性與功能，董事會成員於近年來幾經更迭，增設獨立董事並增加獨立董事的席次至4席以上，占董監席次

4/10。而經營團隊在董事會中的席次亦逐漸降低，達到經營團隊約占董事會席次1/3之原則。

三、簡化轉投資架構，提升股東權益

近年來，台灣大哥大積極簡化轉投資架構，一來減少複雜之交易投資關係，提升透明度，二來藉逐步處分中華電信等非核心事業之投資以及推動子公司減資回收資金，所得用於償還銀行借款並買回流通在外之可轉換公司債，提升股東權益。

2003年以來，台灣大哥大已陸續整併或清算台灣店訊工商黃頁、台灣精碩、弘運科技、台灣電店、台弘、台福、台碩、台灣店訊等轉投資公司，使得轉投資架構清楚簡單。我們以超越主管機關要求的標準，主動每季編制合併財務報表，提供投資人更透明、公開的訊息。

由於近年來財務結構顯著改善，我們在2004年12月獲中華信用評等公司將長期企業信用暨無擔保公司債評等調升兩級至「twAA」，2006年3月，再獲調升一級至「twAA+」，在財務風險明顯下降，以及市場的領導地位，與非常穩健的財務體質等優勢上深獲肯定。

四、完善的資訊揭露制度

台灣大哥大設置了完善的資訊揭露制度，以確保股東能取得公司最新、最正確的訊息作為投資依據，以正確詳實、公平揭露為原則，即時提供各項有關於營運、財務、董事會重大決議、總經理之經營理念及方針等資訊。同時，我們

CG6001公司治理評量認證制度

「CG6001公司治理評量認證制度」為中華公司治理協會自2003年成立以來，致力提升國內企業之公司治理水準，所規畫之認證制度，長期投入人力、物力之研究，結合產、官、學界人士之專業意見後，九十四年七月起，參考我國上市上櫃公司治理實務守則、里昂證券與標準普爾公司治理評分系統、韓國之相關公司治理評量制度，以一、保障股東權益相關守則遵循情形；二、股權結構與董事會組成的透明度；三、強化董事會職能；四、發揮監察人功能；五、確保管理階層的紀律；六、尊重利害關係人權益等六大構面、78項指標，對各上市上櫃公司進行認證。

按月公告營運成果（Monthly Fact Sheet），每季對國內外投資人舉辦法人說明會，並積極參加國內外大型投資說明會，親自面對投資人，說明公司的營運成績並接受提問。

2006年6月，證券暨期貨市場發展基金會「第三屆台灣地區上市上櫃公司資訊揭露系統評鑑」結果公布，台灣大哥大在受評的上千家上市上櫃公司中，名列國內資訊揭露透明度最高的12家「A+」級企業之一，顯示我們在法令遵循、資訊揭露即時性、財測揭露情況、年報、董事會結構等各類資訊揭露上，極為主動透明。

五、內部控制制度

台灣大哥大稽核室配置專任稽核人員，直接隸屬董事會。稽核室稽核範圍包含所有財務、業務等營運及管理功能，稽核對象除本公司所有單位外，符合法令規定之各子公司亦統一由本公司稽核室執行稽核。

稽核方式主係為依年度稽核計畫執行之例行稽核，另並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，皆出具稽核報告提報董事長，並由稽核主管定期於稽核委員會中報告執行狀況及結果，以落實公司治理之精神。

員工關懷

誠信為本的企業文化

台灣大哥大積極推動公司治理的理念，正是基於「誠信」的企業文化。我們堅信，企業要永續經營，必須以誠信為基本的價值觀與道德要求。

除了建立公司監督與牽制的機制，更力求正派經營。我們強調，與供應商的往來不依靠關係，不允許私下利益交換，真正追求整體企業合理的最大利益。因此，台灣大哥大建立了透明的招標採購系統，凡公開招標的採購訊息一律清楚透明地對外公布，供應商或員工有任何疑慮，都有充分的申訴糾舉管道。

台灣大哥大以「TOPICS」(Team Player, Open Communication, Passion, Integrity, Creativity, Solution Driver)為員工道德準則，員工由內而外落實到工作實踐必須秉持四大行為規範：1、言行如一，說到做到；2、組織與團體利益優先；3、不藏私；4、不隱藏真相，公司主管由上而下以身作則，並且善用各項管理措施與配套方案，以求落實執行。

為協助人才職能開發，我們落實以

績效為依歸的薪酬獎勵措施(pay for performance)，不僅提供具市場競爭力的薪資、年終獎金及員工分紅，為首先開放提供員工庫藏股認股之電信公司，共創勞資合夥，共享利潤雙贏，發揮延攬及留任優秀人才之效果。

此外，並提供完善的福利、兩性平等的工作機會、教育訓練制度和薪酬獎勵措施，保障員工的權益的同時也鼓勵員工自我實現，滿足自我成長。

台灣大哥大2001年收購泛亞電信、2004年收購東信電訊，並陸續整併轉投資事業，一路以來我們提供平等晉用的機會，保障就業權益，並提供員工轉任期間之生活交通津貼及安家補貼，積極為台灣電信產業培植優秀技術、管理人才，為提供顧客最佳行動通訊使用經驗而持續努力。

提昇多元職能

一、重視員工教育訓練

我們開設教育訓練課程，提供工作職能相關的各項專業知識課程與訓練。包括：新進人員職前訓練、單位新進人員職能別訓練、共同職能發展、主管人員階層別訓練，及各項不定期專業訓練。

二、提供外訓教育經費補貼

公司每年提供每位員工外部教育訓練經費補助，讓同仁自由選擇與工作相關之外部訓練課程，同仁可將自身能力發展與興趣相結合，發揮最大學習效果。

職工福利委員會每年補助每位員工在外自費參加與工作相關之教育訓練或工作相關認證考試。

三、鼓勵員工研究進修

電信產業是高度競爭的產業，員工自我不斷提升，是企業維持競爭力的第一步。為鼓勵員工在職進修，台灣大哥大於1999年開辦企業大學， 陸續和台灣大學 、中興大學、中山大學合作開辦電信班及高階經營管理班，以培養電信產業優秀人才，加強理論與實務的結合。開辦至2006年共計223人參加，取得結業資格總人數為174人。

有鑑於公司內部及產業所需的人才與行動電信開放初期已有許多不同，台灣大哥大企業大學大量培植人才的階段性任務已完成， 自2006年起改實施「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，讓員工得以依照個人的生涯規劃與時間，更有彈性地配合公司中、長期人力資源需求， 取得專業學位。

「獎助學金申請辦法」全額補助指定之國內外大學企管或電信工程研究所2至3年學雜費；並提供國外知名學府，商學或電信工程等相關碩士學位生活津貼與獎學金補助，鼓勵員工到國外進修，藉以強化員工的國際視野。

晉升激勵　利潤分享

一、考核晉升透明化

台灣大哥大訂定公開透明的晉升評核制度，成立晉升審核委員會，確保晉升流程公正、公平。每年公司訂定晉升標準，透過年中與年終的績效評核及晉升提報機制，員工與部門主管可定期共同檢視工作目標及成果，協助員工生涯發展之規劃。

為強化部門團隊精神，即時獎勵同仁傑出工作表現，我們每年依員工人數提撥每位員工預算，作為部門活動費用。

二、成果分享制度化

為鼓勵員工的辛勤努力，我們除提供每月固定薪資外，另實施員工庫藏股認股、員工持股信託、年終獎金及員工分紅制度等獎勵辦法：

（一）員工庫藏股：

公司不定期釋出庫藏股，提供員工認購之福利。

（二）員工持股信託：

自2006年1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。

（三）年終獎金：

公司每年提撥年終獎金予員工。

（四）員工分紅制度：

公司每年依前年利潤所得提撥盈餘之百分比回饋員工，依績效成果分發以鼓勵表現優秀的員工。

開啟企業志工計畫　培養關懷大使

企業帶領員工投入志工活動，不只是為了善盡企業公民責任，最主要是要讓員工在實踐付出的過程中，了解「關懷」的真義，強化企業向心力及對企業文化的認同，同時體認個人對社會的一份責任。

台灣大哥大希望從志工服務中，創造個人、企業、社會及弱勢團體四贏的結果，因此，企業志工計畫將是現在和未來都會持續努力的方向。

枋寮—巷口的冰箱

2006年的婦幼節，台灣大哥大除了幫陪讀班的小朋友準備禮物，在這個屬於他們的節日，為了增添一點幸福的滋味，4月3日台灣大哥大10位義工風塵僕僕到屏東縣枋寮鄉為「弱勢兒童課後陪讀班」舉辦婦幼節活動。讓義工印象最深刻的是陪讀班巷口的兩個大冰箱，一個寫著蔬果，一個寫著魚肉，原來是枋寮的陪讀班是由一對夫妻張羅，其中甚至收容3個孩子，長期住在陪讀班的教會裡，由於陪讀班的孩子多，為了讓食物不成為經濟的沈重負擔，也為順應鄰居的好意，在巷口放置兩個大冰箱，附近的鄰居總是默默的自動的把它填滿。這個陪讀班就在社工、鄰居和企業愛的接力下，有了笑聲、讀書聲。

當天活動結束後孩子天真靦腆的擠出道謝的話語，收穫最大的卻可能是當天去的每一位志工，看到這麼多需要關懷和默默的付出愛的人，想到自己有幸可以盡一點棉薄，生命又充滿了繼續前進的能量。

企業員工對回饋社會的用心，是點點滴滴的累積，2004年南亞海嘯發生時，全球都投入救災的行列，台灣大哥大除了率先投入捐款行列，同時發動集團員工一日捐，當時總捐款高達1100萬元。

為了讓善心捐款能更快的送到急需救助的南亞，同時能將愛心捐款行動擴及客戶，整個工程團隊，兩天兩夜未闔眼，日以繼夜趕工，為中華民國紅十字會建置「55135」手機語音捐款專線系統，短短一個月就募得280萬善款。

為了由上而下，由內而外落實回饋社會，台灣大哥大在2006年電信業界一年一度的嘉年華「電信展」中缺席了。

將原本欲投注於電信展中的人力、物力和資源，投入「弱勢兒童陪讀計畫」，首度募集100位企業志工，由高階主管親自下鄉，到花蓮新城、宜蘭五結、台中新社、和台北三重，為這些弱勢家庭的孩子們，舉辦四場安全夏令營，為500位偏遠弱勢兒童設計有趣的闖關遊戲，扮演大野狼、警察、小學生、教導自我安全保護相關知識。

「2006兒童安全夏令營」活動，正式開啟了「企業關懷大使」計劃，自2007年起，台灣大哥大為鼓勵員工參與志工活動，提供：

- 每年2天給薪志工服務假
- 志工交通津貼
- 針對不同的公益團體之志工需要，提供本企業志工不同的社會服務機會
- 行前完整的志工訓練
- 頒發志工證書
- 志工網站交流與分享

員工照護

台灣大哥大依照勞工安全衛生政策為善盡企業之社會責任及保護員工安全，以提供員工安全、健康、舒適的工作環境為目標，推動健康與安全管理，確保員工身心安全無虞。

本公司遵守安全衛生相關法令及其他要求事項，並具體實施以下措施以確保員工工作環境之安全，包括每三個月定期召開勞工安全衛生委員會，並定期實施環保品檢、環境清潔、消防檢驗，以及不定期職災及健康教育宣導、24小時全天候的保全監控管理。

顧客關懷

「真心關懷客戶」是台灣大哥大的核心理念，創造最佳行動通訊使用經驗，支持客戶追求想要的生活方式是我們的願景。我們致力提供給客戶最佳的使用經驗、國際級的資訊安全保護、淨化通訊世界、零障礙的通訊品質，並於2006年6月起推行ECE (Excel Customer Experience) 行動專案，將績效和服務密切結合，以具體行動貫徹對客戶的真心關懷。

創造客戶最佳使用經驗

多年來，我們對顧客的用心以及服務品質，各界有目共睹。我們認為，電信業者的責任不只是推出新的技術與服務，而是真心關懷顧客的需求與感受，提供切中需要的產品與服務，進而創造最佳使用經驗。

因此，2006年6月，台灣大哥大啟動「ECE」行動專案，這項我們稱作是「文化大革命」的變革計畫，以「創造最佳顧客使用經驗」為公司全員一致的目標，藉由ECE的導入與實踐，透過實際行動，建立以顧客為中心的企業文化，所有營運實務和績效都將與顧客最佳使用經驗緊密結合。

ECE專案從整個組織的運作，到每個員工的態度與技能，涵蓋人員、產品與服務、流程三大面向。

為了具體將ECE內化到公司營運流程與每個員工的工作中，我們特別聘請經驗豐富的國際顧問公司協助，並邀請國外專業顧問來台指導。在內部成立跨部門的核心團隊，由高階主管組成推動ECE的主力舵手，從上到下分批開展ECE工作營。

2007年1月公司總動員，於各部門內部推舉共12位「ECE 熱忱大使」，經由內部投票，把平時對待同仁就猶如同服務客戶般熱心的同事，推選出來成為各部門ECE最佳代言人，台灣大哥大預計在2007年中完成全體員工的共識凝聚與培訓。

透過ECE的導入，我們將實踐對於顧客的三大承諾：提供最輕鬆便利的生活、最熱忱的服務、以及用心回饋於忠誠客戶。我們也特別訂定了五大專案：通訊品質優化、帳單及帳務流程改造、客戶分析及區隔、客戶忠誠獎勵、建立以客為尊的文化，作為公司2007年度跨部門優先推動的革新面向。

承諾國際級的資訊安全

有鑑於資訊科技發達衍生個人隱私遭濫用，侵害個人權利事件層出不窮，我們為了確保廣大客戶的個人資料能夠受到最嚴密、最安全的保障，放心使用我們提供的各項服務，我們率先推動資訊安全管理系統認證，提供世界級的個資保護。

一、資安驗證領先全球

2006年1月台灣大哥大與子公司台灣客服領先全球，同時取得世界第一張ISO 27001資訊安全管理系統驗證，此驗證一共涵蓋了200項以上的流程、30個資訊系統，驗證範圍之廣，系統之複雜性，以及涵蓋流程之全面性，都創下國內電信業者之最。從客戶踏入全省所有myfone直營門市辦理各項行動電話業務開始，個人資料的整個生命週期就被完善地保護，包括申裝、開通、變更、帳單及帳務處理、客服，到詐欺防制、法務等各項環節。

二、資安通報系統標準化

對資訊安全的重視，是我們對客戶長期的承諾。每半年我們都要經過ISO 27001資訊安全管理系統驗證嚴格的續評檢驗。在公司組織上，我們設有資訊安全委員會，直接隸屬於總經理，每季定期召開，確保公司資訊資產的安全性。日常運作上，於品質管理室下專設資訊安全小組以及資訊安全官，負責資安管理系統的維運，並每日發佈資安通報。

2007年起，我們將推動全員的資安教育與宣導，希望進一步將資安素養融入到每個員工的日常工作中，以提供顧客更安全與放心的服務。

淨化成人資訊　為青少兒把關

提供用戶安心、淨化的通訊服務內容，是身為電信領導品牌業者的責任，台灣大哥大在加值服務上堅持淨化成人資訊，為青少兒把關，提供客戶安心使用的通訊環境。

一、率先實施「不良簡訊過濾機制」

台灣大哥大2003年率業界之先，採取「不良簡訊過濾機制」，主動過濾詐騙與色情簡訊。2005年再推出檢舉獎勵措施，以減免100元通話費為獎勵，鼓勵收到詐騙簡訊之用戶主動透過「895詐財簡訊反應專線」，糾舉可疑的簡訊，一方面提醒用戶免於受害，另一方面更協助司法單位偵辦不法。

二、三點不露 淨化成人資訊

2004年1月，我們主動撤下所有不宜青少年及兒童的露點內容，淨化成人服務區。台灣大哥大同時率先邀集國內其他行動電信業者，共同發表「三點不露、保護兒少」的聯合聲明。淨化成人內容對業者來說頓時每月減少至少數百萬營收，但是我們堅持以「保護青少兒」為優先考量，不惜減少營收，也要恪盡社會公民之責任。

三、誠信守法 競選宣傳不逾時

台灣大哥大秉持誠信的精神，對法令規範也嚴格遵循，在選舉時期，寧願短少營收，也不逾時替候選人發送簡訊，是最遵守競選宣傳時間限制的電信業者。

緊急事故災害防救

提供穩定而高品質的通訊，是電信業者重要的職責所在，台灣大哥大從內部災害防救小組的組織架構，到機房安全管理，都有明確組織規範，在緊急事故發生時，隨時提供救災最好的通訊服務。

一、機房安全管理完善

台灣大哥大在平時即訂定了完善的機房安全管理規範，對於機房環境、周邊配合設備、電信及資訊設備，以及維運管理、內部控制與稽核都有明確的規範。機房安全管理規範由勞工安全衛生委員會負責督導，委員會並設置機房安全小組，由公司技術長、資訊副總經理分別擔任組長與副組長。

二、災難事故動員 通訊服務不中斷

在災難與緊急事故時，我們全力維持通訊服務的暢通，例如：

（一）九二一大地震：

提供了最長時間的備用電力，成為緊要關頭災區居民與外界聯繫的重要管道。

（二）敏督利風災期：

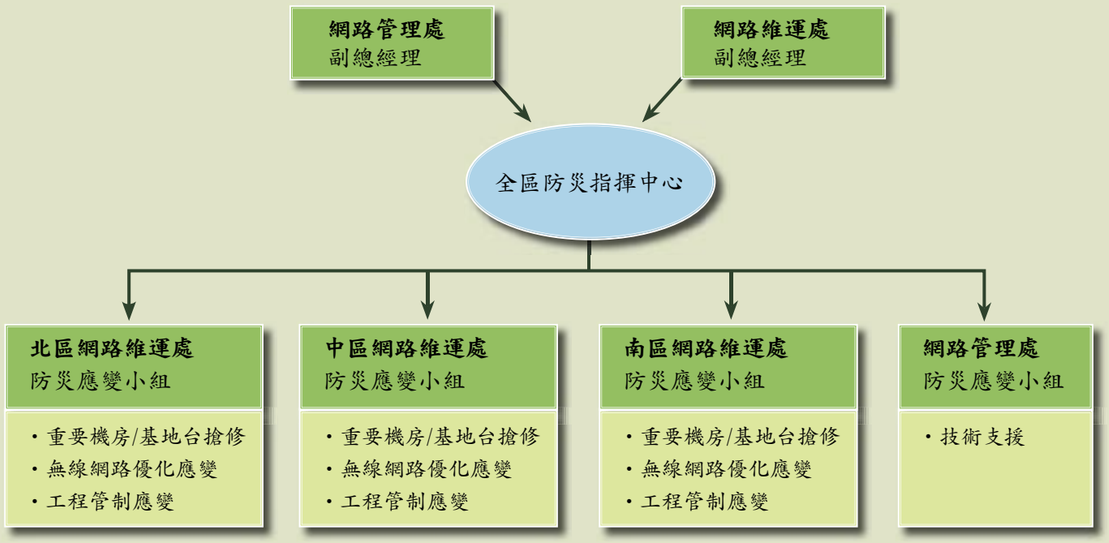
一方面在第一時間緊急動員搶修受損的基地台；另一方面立刻提供國軍128張、每張價值600元之預付卡，供作災區緊急救難之用；同時更推出受害用戶緊急救援方案，提供受災戶月租費減免、SIM卡補發以及一元手機的方案。

三、災害防救預檢 提升危機意識

我們每年固定舉行災害防救的預檢，包括提報災害防救任務組織與架構表、更新各單位以及各協力廠商聯絡名單、機房周邊配合設備、備用電力及緊急通訊救難設備的數量與功能之確認、更新防災指揮中心機房聯絡用之固定電話與行動電話等事項，確保一切災害防救準備到位。

一旦有緊急災害發生，就會在第一時間成立全區防災指揮中心，下轄北、中、南地區防災指揮中心，進行全面警備與搶修。災後、年度定期進行檢討與修訂，以確保計畫與程序是最符合實際需求。

防災指揮中心組織架構



創新技術與應用研發

一、新世代之無線整合服務

因應3G等無線寬頻服務之需要，台灣大哥大主導研發「新世代之無線整合服務平台」，結合國內其他3G系統業者共同投入，並於2006年順利完成。2006年3月通過中華民國管理科學學會「研發管理制度與整合能力」評鑑審查。本計畫完成了3G整合服務共通平台，成功展示跨3G業者之服務互連互通，有助於內容及服務供應商更快速地完成服務上架，進而促進產值成長。對於促進國內電信自主研發具有示範性意義，揭示了行動應用服務未來的發展方向。

二、參與資訊匯流研發計畫

工業局委託下，台灣大哥大與宏碁公司合作研發「3G暨WLAN雙網行動視訊整合應用服務」，2006年於南港軟體園區建置3G/GSM/WiMAX/WLAN多網整合服務示範區，為全球第一個多網整合服務示範區。透過無線技術應用與生產力工具的結合，企業將節省資訊存取時間、降低溝通成本、提高生產力，是政府M台灣計畫的指標性成果，更是台灣整合多種接取網路之資訊匯流的具體展現。

三、首創GSM/WiFi雙網手機與校園應用

2006年底，台灣大哥大在淡江大學與逢甲大學推出首創的GSM/WiFi雙網手機與校園應用服務，與宏碁合作推出TG310雙網手機，學生於校內可透過WiFi網路使用免費的行動通訊，於校外也能使用廣大覆蓋率的GSM通訊服務。

專業的客戶服務

台灣大哥大的客戶服務有口皆碑；2004年獲得《壹週刊》「服務第壹大獎」行動電信業第一名，2005年再獲《遠見雜誌》「傑出服務獎」評選為電信服務產業第一名，並於2006年連續第三年榮獲《讀者文摘》非常品牌金牌獎。

一、兼顧效率品質之電話客服

台灣大哥大子公司台灣客服共有超過1500席以上的24小時客服專員，服務台灣大哥大及子公司泛亞、東信600多萬客戶。每一通客戶來電，都確保在20秒內被接聽，98%的來電可以在一通電話內解決客戶的問題，每通來電平均3分鐘內完成。還設有「IVR語音調查系統」，在兩小時內對來電客戶，進行滿意度調查，以瞭解來電問題是否充分解決。

二、遍佈全省之優質門市

台灣大哥大合併泛亞、東信三網整合後，除了提供客戶更好的通訊品質、更大的網內優惠，並於全省480家myfone門市提供最優質的服務，加強門市客服人員的產品說明以及個人化服務，店員服務每名用戶的時間平均約為20至30分鐘，電腦操作的時間控制在5分鐘之內，多數的時間，運用在與客戶面對面之親身服務，以期真正達到「創造最佳客戶經驗」的目標。

與國際接軌，服務無國界

有鑑於用戶跨國溝通的需求日增，台灣大哥大領先結合與亞太地區其他九國主要電信業者組成亞太地區最大GSM行動聯盟Bridge Mobile Alliance，進行跨國性的交流，提供國際級電信服務。

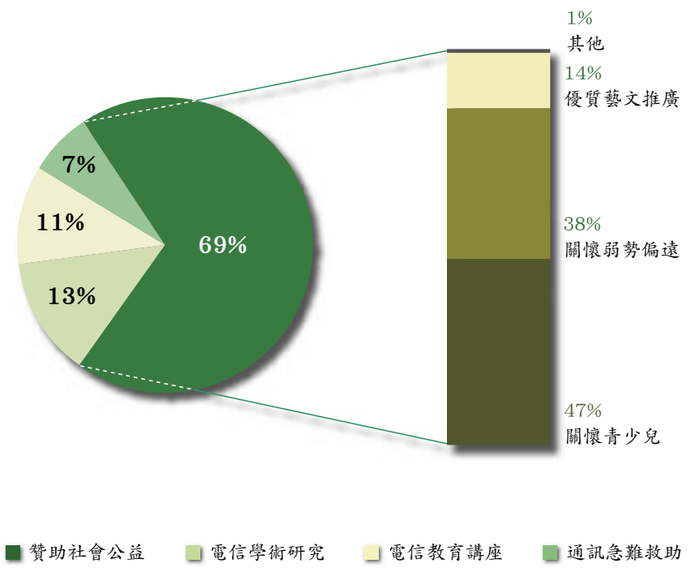
加入Bridge Mobile Alliance後，台灣大哥大用戶漫遊至Bridge會員國網路，享有不定期推出之資費優惠，並有國際漫遊簡碼、國際漫遊來電顯示等貼心功能。用戶於標示「Bridge」的貴賓服務中心，也可享有在國外SIM卡遺失，得以國際快遞寄送原號SIM卡，並提供當地預付卡購買與原門號轉接到預付卡號碼等服務，讓客戶出外差旅來電不漏接。

用戶漫遊至Bridge Mobile Alliance會員國地區，以手機上網至Bridge Concierge Portal網站，立即獲知當地天氣、匯率、最新活動、旅遊需知、購物折扣、民俗節慶等相關資訊，宛如在地導遊全程相伴。

社會關懷

台灣大哥大為國內第一家以基金會力量，投入社會公益之電信業者，並於公司本部公共事務處下設有專責的企業社會責任部門，為落實企業社會責任，台灣大哥大與基金會每年投入五、六千萬元回饋社會，關注議題從弱勢偏遠地區兒童教育、青少年人格發展、促進藝文推廣與交流、環保、身心障礙弱勢關懷等，同時結合台灣大哥大本業的核心技術及優勢，為社會盡更大的力量。

2006年台灣大哥大基金會全年度業務執行佔比分別為：贊助社會公益69%、電信學術研究13%、電信及菁英教育講座11%及通訊急難救助7%。其中以贊助社會公益為大宗，關懷的對象主要依序為青少兒、弱勢偏遠及優質藝文推廣。



整合核心技術 回饋社會需要

一、5180手機捐款，搭建捐款橋樑

很多人認為，企業直接的捐款，是投身公益最快的方式，但電信業者如能善用本業核心能力，整合行動通信之技術，發揚行動科技之特有價值，更是回饋社會最直接、有效益的方式。台灣大哥大為國內第一家開啟手機捐款平台的電信業者，利用自身的核心資源，搭建起民眾和公益團體間的捐款橋樑。

(一) 不限時空隨手做公益

2005年12月台灣大哥大首創建置「5180手機捐款」服務，為忙碌的現代人和社福團體創造出新的價值。對大眾而言，只要手機直撥5180，即可依照語音指示完成捐款、索取收據，簡化了傳統劃撥捐款後，再一次聯繫索取捐款收據的麻煩手續。

對社福團體而言，透過科技化的捐款方式，多了一項更便民的捐款管道。5180小額捐款的選擇包括100元、500元、1000元、1500元及2000元，不僅為社福團體建立細水長流的進帳，數位化的募款平台亦使管理更加有效率。

台灣大哥大的5180語音捐款專線完全不收費，即使是忙碌的現代人，也能不受時空限制，善用手機「隨手作公益，行動最便利」。

截至刊印日為止，「5180手機捐款」上架的公益團體，已包括肯愛協會、得勝者教育協會、台東基督教醫院、愛盲文教基金會、伊甸社會福利基金會、天下雜誌教育基金會、脊髓損傷潛能發展中心、中華社會福利聯合勸募協會、勵馨基金會、仁愛啟智中心、基督教門諾會醫院、第一社會福利基金會、現代婦女基金會、陸續將新增陽光社會福利基金會、天主教善牧基金會、罕見疾病基金會、喜憨兒社會福利基金會、終止童妓協會、奧比斯基金會及雅文兒童聽語文教基金會等。

(二) 結合核心資源 延伸募款效益

目前5180平台上的社福團體均具備財務透明度高之特色、多數屬於「台灣公益團體自律聯盟」會員，或由內政部評鑑達甲等以上，或經聯合勸募組織審查通過之團體，或者為台灣大哥大基金會長期贊助之公益組織單位。

台灣大哥大採取雙軌制選擇5180平台的社福團體，一方面選擇財務透明度、社會信賴度均高的社福團體，

一方面扶助資源較少的優質社福組織，結合通路及廣宣資源協助公益團體進行手機募款，約可分為兩大類型：

1. 受社會信賴度高的社福團體：

已經擁有廣大的捐款人，5180手機捐款平台為他們提供最方便的捐款管道。

2. 資源缺乏的弱勢團體：

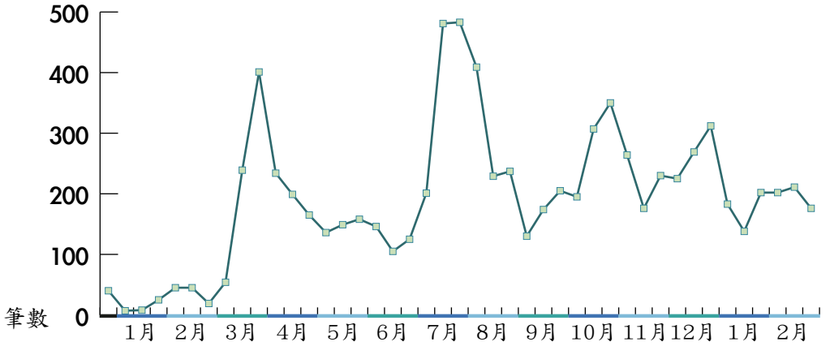
許多弱勢中的弱勢團體，透過5180手機捐款平台以及台灣大哥大投注的通路及廣宣資源，建立知名度，有效拓展捐款民眾基礎。

為推動5180手機捐款，台灣大哥大於全省直營門市播放募款公益短片、提供5180公益專區擺放募款DM及展示品、隨帳單夾寄協助社團向用戶勸募、並於報章雜誌及電台刊載廣告及報導協助社團募款。

(三) 具體成效

1. 手機捐款成效斐然：

5180捐款筆數統計(以十天為單位，統計期間2005/12 ~ 2007/02)



2004年發起的「55135」紅十字總會之手機募款，短短一個月內就募得280萬，連同「51919急難家庭救助」計畫及推行年餘的5180手機捐款，所募款項已逾780萬，展現聚沙成塔的效益。

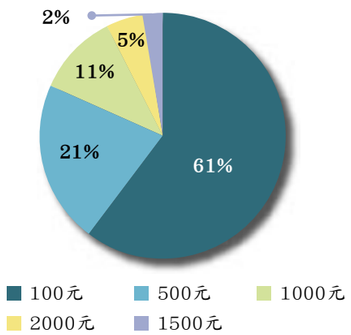
自2005年12月22日正式啟用5180手機捐款平台，統計至2007年2月28日止，共有8289人次使用手機捐款，所捐款項達新台幣339萬2900元，平均每人每次409元的小額捐款，單次捐款100元的人，約佔61%；500元次之，佔21%。

以2006年伊甸社會福利基金會「愛無國界」募款活動為例，截至2006年12月31日募得約2098萬元，其中手機捐款就有75萬6900元，佔全部捐款的4%。

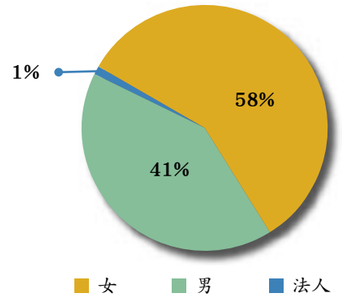
2. 收據索取電子化受肯定

5180手機捐款平台電子化索取收據流程，相當受到捐款人肯定，在所有使用手機捐款者中，有73%捐款人在線上捐款時，會直接按鍵授權提供個人資料予社團開立收據，享受科技為公益帶來的方便性。

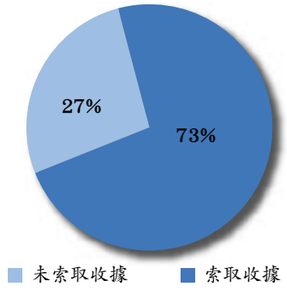
5180單次捐款金額(2005/12 ~ 2007/02)



5180捐款人性別(2005/12 ~ 2007/02)



5180線上索取收據人次
(2005/12 ~ 2007/02)



二、909手機語音導覽，推廣藝術教育

行動電話除了提供通話、資訊和電子商務等服務外，也有助於知識推廣，台灣大哥大首創國內博物館手機語音導覽服務，於2004年首次協助故宮推出「德藝百年」手機語音導覽服務，創下163萬多秒的收聽盛況，其後的農情楓丹白露、敦煌藝術大展等，也都突破萬人（次）以上的收聽使用。台灣大至今共計投入20多檔藝文、科學、生物、公共藝術等多元類型的語音導覽。

(一) 服務特色

1. 聽藝文　突破時空、人力的限制

台灣大哥大善用台灣行動電話普及率高達近100%的特點，透過IVR(Interactive Voice Response)語音技術，並聘請專業人員編寫錄製語音導覽內容，讓民眾可不限時間地點，透過手機聽取展覽的專業解說，使以往僅限於殿堂內的藝文在無形中透過科技，得以更生活化、普及化，達到利用行動科技帶來的便利，推廣藝文教育之目標。

2. 聽到飽資費輕鬆無負擔

為鼓勵藝文教育，台灣大哥大除提供用戶每秒0.05元使用外，更進一步推出「909一日通」服務，用戶只需手機直接點選，即可以100元優惠價享有當日無限暢聽的便利。為服務更多民眾，台灣大哥大也在現場提供「909一日通卡」租借服務，其他業者用戶一樣可以享有100元當日無限暢聽的優惠。

台灣大哥大使用手機語音導覽重要績效指標

展覽名稱	平均每日參觀人次	平均每日使用人次	導覽收聽率(%)	導覽內容總長度(秒)	每人平均使用秒數	每人平均內容使用率(%)
德藝百年	1875	23	1.2	2876	878	30
楓丹白露	840	225	26.8	2843	67	2
丹麥藝術	1492	242	16.2	3249	64	2
敦煌藝術	1403	34	2.4	5522	483	9
雷峰塔	145	3	2.1	2219	503	23
美好年代	545	19	3.4	2703	669	25

摘自《手機語音導覽服務創新與經營模式之研究》(2006.07)

(二) 具體成效

手機語音導覽自2004年推出以來，累計服務人數超過5萬4千人，使用量累計超過650萬秒。雖然廣受好評，但是以這樣的使用人次及使用量，仍無法支持語音導覽相關製作費用。不論，就參觀民眾及博物館方的使用方便性、操作經驗、聆聽感受及付費機制而言，「909手機語音導覽」仍保有以下具體社會效益，因此台灣大哥大仍持續投入大量資源，持續建置：

1.參觀民眾

- 手機普及率達100%，GSM網路覆蓋率超過95%，在手機普及率極高的台灣，專業的手機語音導覽，使忙碌的現代人隨時隨地聆聽專業解說，提升藝文素養。

台灣大哥大手機語音導覽歷年各展覽表列（依發生時間先後排序）

展覽名稱	展覽時間		展出地點	語言版本
	起	訖		
公共藝術—「共振」	2006/10/10	2007/02/28	台北市區各地	國
高第建築藝術展	2006/07	2006/09	國父紀念館	國
台北故事館	2006/10	2007/3	台北故事館	國
朱銘美術館　常設展	2006/06	-	朱銘美術館	國
公共藝術—「Oh! My Deer!」	2006/5/5	2006/7/31	台北市區各地	國
公共藝術—「磨菇」	2006/3/1	2006/06/30	台北市區各地	國
鶯歌陶瓷博物館—瓷金風華特展	2006/02	2006/04	鶯歌陶瓷博物館	國
時尚義大利特展	2006/02	2006/05	當代藝術館	國
美好年代	2005/11	2006/02	北美館	國
鶯歌陶瓷博物館—北陶特展	2005/10	2006/01	鶯歌陶瓷博物館	國/台
鶯歌陶瓷博物館—常設展	2005/08	-	鶯歌陶瓷博物館	國/台
星際奇航國際巡迴展	2005/07	2005/12	國立科學教育館	國
雷峰塔	2005/06	2005/09	史博館	國/台
	2005/09	2005/12	國美館	國/台
台北市立動物園—昆蟲館	2005/5/1	2005/12/31	台北市立動物園	國
公共藝術—「帶祿獸」	2005/4/31	2005/06/31	台北市區各地	國
敦煌藝術大展	2005/03	2005/05	史博館	國/台
台北市立動物園—兒童動物園	2004/10	2004/11/30	台北市立動物園	國
銀光畫影 丹麥藝術展	2004/12	2005/02	北美館	國
公共藝術—一杯子的祝福	2004/07/02	2004/09/30	台北市區各地	國
農情楓丹白露	2004/07	2004/09	史博館	國/台
	2004/09	2004/12	高美館	國/台
德藝百年	2004/05	2004/08	故宮	國

- 方便的使用流程，不需租借手續，沒有學習使用的門檻。

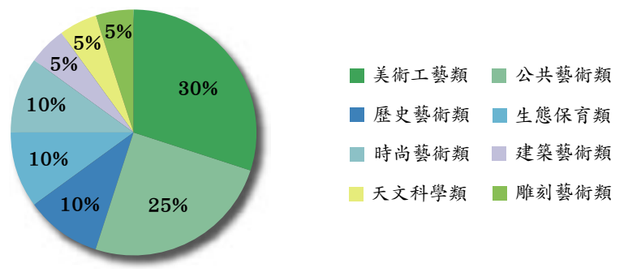
- 零買零付，以秒計價的方式，不同於傳統租借導覽設備一次付清的形式，讓消費者有更多元更優惠的選擇。

2.博物館方

- 節省人力、物力：博物館不必再為導覽服務編列預算，長期節約館方導覽設備之建置投資、維護與租借之成本，更有效減少館方專業導覽人力不足、設備不足的困擾。

- 協助宣傳館內展覽，吸引更多民眾走進博物館：手機語音導覽不限館內使用，可隨時隨地撥打收聽導覽內容的特性，可讓民眾在展覽前即可試打收聽，間接收到宣傳推廣之效益。

手機語音導覽類型配比圖(2004/05 ~ 2006/10)



三、高高屏行動醫療網，整合醫療資源

行動通訊在醫療救災資源整合上，是不可或缺的一環，尤其是在緊急救護的過程中，往往扮演重要角色。為了避免「醫療人球」事件不斷重複發生，台灣大哥大結合虛擬行動網路技術MVPN(Mobile Virtual Private Network)，利用行動通訊快速溝通、無遠弗屆的力量，為南台灣的急救責任醫院，建立起綿密的醫療整合協調通訊中心。

(一) 防災救護 行動無阻

2004年4月子公司泛亞電信結合MVPN(虛擬行動網路)行動科技技術，建置全國第一座「快醫通-高高屏緊急行動醫療網」，結合包含高雄市、高雄縣、屏東縣三縣市內的急救責任醫院、衛生局、消防局、緊急醫療協調中心等共50個公私立醫療機構，「快醫通」成為具備整合急重症醫療資源能力的通訊中心。

此外，台灣大哥大長期協助北中南各縣市之消防局防災救護體系，提供公益門號及通訊費補助，以協助醫護人員於偏遠地區公務執行及緊急救難之通訊使用。同時，台灣大哥大亦支援台北市社會局，為獨居老人及受暴婦女提供免費通話額度供緊急聯絡之通訊使用。

(二) 具體成效

「高高屏行動醫療網」的具體社會效益，包括：

提高轉院成功率：根據高高屏衛生局主管機關提供之數據，透過高高屏緊急醫療網，2005~2006年共接獲近1萬2000名病患轉診、尋找病床的需求，實際成功轉出、轉入患者達1萬零663人次名單，成功率達88.9%。相較其他縣市只使用對講機的20%~50% 的成功率，轉診成功率大幅提升。

預防社會問題
關注青少兒教育和憂鬱症

一、扶助弱勢兒童，提升知識脫離貧窮

單親家庭、隔代教養、低收入戶及身心障礙家庭子女與外籍新娘產生的新台灣之子，因長期缺乏資源，不但造成孩子生活適應及學習上的困難，容易造成累代貧窮及社會問題的惡性循環，因此希望從教育著手，及早預防，讓他們透過知識的傳遞和全人教育，養成健全的性格，脫離貧窮，以免未來造成更大的社會成本。

台灣大哥大希望以企業有限的力量，透過專業團體提供的知識及教育，在輔導陪讀的過程中提升孩子學習能力、養成良好品格和情緒管理，也提升國家未來主人翁的知識力與創造力。

(一) 弱勢兒童陪讀計畫

台灣大哥大從 2005年開始參與中華基督教救助協會的「弱勢兒童陪讀計劃」，並贊助認養陪讀班，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，有些家庭甚至沒有能力為他們準備晚餐，在陪讀班，聘請老師每週進行4到5天，每次2小時的課後輔導，不但提供晚上的點心餐，還包括學校課業輔導、英文及電腦輔導、生

放心寶貝安全夏令營　企業志工熱情投入

2006暑假，台灣大與中華基督教救助協會聯合舉辦「放心寶貝安全夏令營」，由高階主管號召百位企業志工，前往台北三重、台中新社、宜蘭五結及花蓮新城為四所陪讀班及社區500位小朋友，以社會治安、居家安全、事故傷害及自我身體保護四大主題教導兒童們如何保護自己。

為了這次的志工服務，有些志工清晨四點多就起床，五點多從高雄搭車到台中服務，有志工不適應炎夏，在活動中中暑，有很多在候補名單中想參加卻已苦無名額的志工，不斷來電詢問。每一位服務的志工，行前都必須接受4小時的專業訓練，員工在訓練中第一次看到總經理張孝威認真的坐扭扭車，財務長許婉美穿協力木屐：「一、二！一、二！」，企業志工經由此次活動，榮譽感增加，並對回饋社會弱勢族群有更深之使命感，對台灣大哥大企業文化因此而有一番新的體認。

命教育、品格教育及兒童保護教育，此外，也捐贈百餘台電腦，讓偏遠地區的弱勢學童也能享有無時差的數位知識及資訊傳播。

(二) 天下希望閱讀計畫

台灣大哥大自2006年初加入天下雜誌教育基金會「希望閱讀專案」成為企業公益夥伴，一起號召大學生，培訓1000名閱讀種子老師與志工、贈送2萬本兒童優良讀物新書給100所聯盟小學、並號召150隊大學志工進入小學說故事、啟動希望閱讀巡迴專車、舉辦跨校閱讀競賽活動，透過以上多元方式，鼓勵孩子閱讀。

(三) 具體成效

1. 除了2005年所認養的花蓮縣新城鄉、宜蘭縣五結鄉、台北縣三重市、台中縣新社鄉、南投縣竹山鎮及屏東枋寮鄉的6個陪讀班共 100 名的弱勢兒童，許多孩子由成績低落、缺乏自信，漸漸到成績進步，並建立自我鼓勵學習的心志，學習的意願提升也漸漸養成良好的習慣，陪讀班讓他們有歸屬感，建立自信心。愛說髒話、出手打人、亂丟垃圾、沒禮貌的行為已漸漸改善，孩子們交到新朋友，個性變得開朗、快樂、溫和、有禮貌。

2006年起，台灣大哥大更將認養範圍擴大至苗栗市、台南縣仁德鄉、高雄市及澎湖縣馬公市，認養10所陪讀班共計160名弱勢兒童。

2. 2006年為了再幫助「天下希望閱讀計畫」新增的100所小學加入希望閱讀計畫，台灣大哥大運用「5180手機捐款」，協助天下雜誌教育基金會籌募這100所偏遠小學的經費，2006年9月開始，全台灣有200所偏遠小學的孩子透過希望閱讀，進入奇妙的書中世界，找到心靈的遊樂場和智慧的寶庫。

二、輔導青少年全人發展　面對生命活得精采

青少年問題日益嚴重，從自殺到情緒管理，從課業到交友等問題，亟待各界正視解決。台灣大哥大自2004年起持續贊助「中華民國得勝者教育協會」，每年針對全國數百所國中一年級學生提供每學期10週的「問題處理」、「情緒管理」以及「兩性關係」課程。

(一) 輔導青少年　建立積極人生觀

得勝者教育計畫除了輔導學生之外，並結合學校、家庭、社區、社會大眾資源召募培訓社區輔導義工，關注青少年的需要，積極參與青少年的關懷行動，使他們在愛與真理中學習，提升解決問題與管理情緒的能力，建立良好品格，培養正確的價值觀，拒絕

不良的誘惑，面對生活中的各項問題與挑戰。

(二) 具體成效

2004起持續贊助「得勝者教育計畫」，3年來共輔導了4286個班級，共計15萬個學生。展望2007年，「得勝者教育計畫」將在台中400個班級 針對1萬4000名師生試行推出「自殺防治專案計畫」暨生命教育課程，未來將逐步擴大對全國國一學生施行，避免青少年自殺的悲劇，教導青少年重視生命價值。

三、關懷憂鬱症，提早預防社會問題

世界衛生組織公佈憂鬱症目前已是世界排名第4的疾病，根據衛生署統計，平均2.5小時就有1人自殺，憂鬱症已升為國內十大死因之一。台灣大哥大2006年起，與肯愛協會共同合作，提供憂鬱症的相關輔導及各項宣導工作。

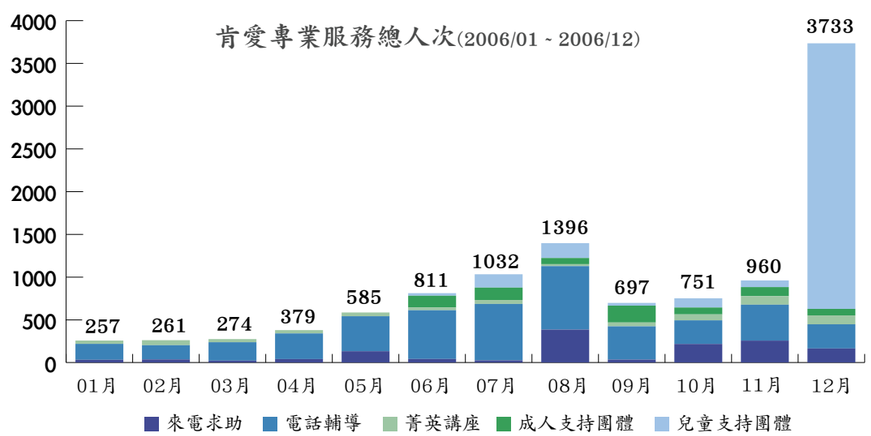
(一) 人力物力齊投入 遠離憂鬱有希望

台灣大哥大基金會贊助肯愛協會，提供的服務包括：

1. 溫心熱線；以電話關懷輔導受憂鬱症困擾的病友。
2. 溫心支持團體；以團體支持課程幫助病友及家人朋友互相扶持。
3. 遠離憂鬱系列講座；針對一般大眾提供憂鬱症相關知識之課程。

(二) 具體成效

自2006年1月1日推行熱線服務與遠離憂鬱講座，加上2006年6月起開辦支持團體，總服務人次已超過1萬人次，而募款總金額亦達成95年度總目標新台幣1000萬元，志工人數並已達416人，電話輔導個案數6000人次；8月份因大眾媒體曝光效應，因此來電量增加，建立之輔導個案數也因而成長，2007年度為了因應社會需求，將繼續募集24小時熱線服務之所需經費。



提供弱勢培訓就業 重建自主生活能力

(一) 結合VoIP 客服超人遠距服務不受「線」制

培訓弱勢族群的專長，結合企業職場需求，可說是幫助弱勢走入社會的最佳方法，不只給魚吃，還要提供弱勢團體釣魚的技巧，台灣大哥大與子公司台灣客服於2003年7月起，和桃園脊髓損傷潛能發展中心合作發展「遠距服務」(remote site) 專案，應用了VoIP(Voice Over Internet Protocol)技術，將進線到台北總公司的客戶電話，透過網路專線延伸到遠在桃園縣的無障礙客服值機現場，讓這群行動障礙的客服人員不受「線」制。

走出逆境 重拾人生主導權

脊髓損傷絕大多數是因為後天的意外所造成，意外發生前，他們往往已經具備足夠的社會經驗和應對能力，專業客服訓練和重返職場的機會，把他們從人生的絕境中拉了回來，有人找到了自信，有人在這裡找到心儀的對象，受訓、工作、交朋友、戀愛……，他們再次重拾自己對人生的主導權，走出逆境，沒有什麼比回到人群、重新進入社會更開心的了。

數十位脊髓損傷行動不便的人士，經過專業客服訓練，借助行動通訊技術，成為台灣大哥大20席專業客服，跟一般客服一樣，為遍佈全台的客戶提供專業服務，更獲得經濟獨立與人性自主。

(二) 具體成效

兩個月密集的職前課程，這群脊髓損傷人士通過公司嚴格的客服品質要求，平均每人每天服務80到100通電話，個個都是名符其實的「客服超人」，創造客服、工作者與客戶的「三贏」！

為提升人員素質並提高培訓就業率，2007年擬新增建置10席位提供在職訓練及就業培訓(實習半年評估成績優良者可接受訓練後進入台灣客服工作室)。於預定2008年完工之「新生命之家」建置客服超人工作室，含40席值機席位可提供約50位脊損工作者輪班使用。

推廣藝文活動　提升文化素養

台灣大哥大長期支持藝術下鄉，希望推廣精緻藝術平民化、普及化、生活化之目的，音樂不再侷限於高貴的殿堂。

一、古典音樂　關懷下鄉

(一) 台灣大哥大音樂大使　偏遠地區巡演

台灣大哥大自2004年起贊助樂興之時管絃樂團，並自2005年起邀請理念相同的該團指揮江靖波，號召國內另外3位頂尖的音樂家，共同組成「台灣大哥大音樂大使」深入偏遠地區，推廣精緻音樂文化，包括醫院、偏遠山區學校、少年輔育院等需要音樂關懷之處，一年全省巡迴20場，做公益的免費演出，拉近古典音樂與人的距離。

(二) 關懷台灣大歡唱　找出團隊熱情

合唱著重團隊默契與彼此和諧照應之精神，如何從和諧樂音中創造出獨特性與原創性，是樂興之時管絃樂團與台灣大哥大基金會2006年主辦第一屆「關懷台灣　大歡唱」選拔賽的宗旨，特地邀請橫跨古典與流行的音樂大師史擷詠全新創作「撼動無限希望」作為比賽指定曲。

比賽評審標準包括歌唱技巧、視覺呈現及團隊精神，總決賽除了評選出前三名外，另選出四項特別獎：觀眾票選最佳人氣獎、最佳編曲人獎、最佳視覺表演獎、評審團特別獎；希望尋找出充滿熱情且注重團體精神的合唱團體。

得勝隊伍將可以「關懷大使」的身分和「台灣大哥大音樂大使」一起讓音樂下鄉、用歡唱傳愛，到台灣各地散播關懷的樂章。

關懷台灣大歡唱

「關懷台灣大歡唱」選拔賽不僅有學院派的傳統美聲，還囊括爵士動感、熱門搖滾、無伴奏人聲合唱(阿卡貝拉)等多元表演方式。2006年得勝隊伍「鏽之聲合唱團」以默契及快樂歡唱的熱情勇奪冠軍；至於由視障朋友組成的「展翼合唱團」則以優美音色與克服障礙的歡唱精神獲選為亞軍；季軍「存活勢力」以熱門搖滾團體參賽，其創意及演出的聲音力量撼動每一位聽眾。

(三) 國際大師胡乃元 用音樂傳愛

Taiwan Connection是由旅美小提琴家胡乃元所籌備成立的，每年邀請優異的海內外華裔音樂家回國演出。2005年台灣大哥大贊助的Taiwan Connection活動，首次走出台北，到台東、宜蘭、花蓮等地，更獨家贊助「胡乃元與台灣絃樂團～Connect巴洛克」，供後山民眾免費入場聆聽，同時也邀請華裔小提琴家胡乃元，與台東基督教醫院「一粒麥子基金會」日托站之長者，以音樂交流分享，深入關懷在地民眾。2006年邀請他們到新竹、中壢、宜蘭、花蓮演出。

(四) 戶外音樂演出贊助

一般常見之音樂會形式往往受限於場地大小、演出時間以及購票門檻種種因素，無法讓更多民眾輕易親近享受音樂饗宴，台灣大哥大致力於結合優質藝文團體，透過多次舉辦戶外音樂會，為推廣古典音樂而努力，讓古典音樂不只是殿堂裡的藝術，透過多元的方式，撫慰人心，美化社會。

▼國際音樂大師胡乃元和華裔小提琴家林允白，在台東縣利嘉國小的梅園下，為孩子開懷演奏。

1. 峽谷音樂節

2002年起每年於太魯閣國家公園舉辦的峽谷音樂節，是國內旅遊與音樂結合的年度盛事，2006年台灣大哥大首次應邀共同主辦，除了提供贊助活動經費的支持外，邀請簡文彬指揮的國家交響樂團盛大演出，為推廣本次音樂節活動，台灣大哥大結合當地飯店業者，推出「峽谷音樂節-賞樂之旅」提供各項住房優惠，鼓勵用戶親自於太魯閣國家公園，感受音樂旅遊的洗禮。

2. 利卡夢・梅之宴音樂會

「利卡夢」起源於原住民卑南族語「利卡碰」，是指芋頭從泥土中冒出新芽，象徵著生命成長、充滿希望的意思。台灣大哥大在2006年1月及12月底兩度與台東縣利嘉國小連袂舉辦「利卡夢・梅之宴」音樂會，邀請國內頂尖音樂家及國際級音樂大師到台東，為孩子舉辦戶外音樂會。

位於利嘉部落的台東縣利嘉國小，全校不超過100名學生，85%以上多為卑南族、阿美族的原住民子弟，過去六年自籌經費，在校園中梅花樹林下舉辦戶外音樂會，2006年這場由台灣大哥大與學校主辦的音樂會，不但全校師生永難忘懷，也吸引了1300多位民眾前來體驗這場音樂饗宴。

3. 柏林愛樂戶外轉播

享譽全球的「柏林愛樂管弦樂團」2005年底首次來台演出，限於場地、演出時間等種種因素，只有少數的樂迷能夠享受如此美妙的音樂饗宴，為了解決這美中不足的問題，台灣大哥大基金會透過贊助現場同步戶外轉播及後續公共電視再次重播，讓更多民眾，能一親柏林愛樂的風采。

當天演出戶外轉播現場吸引近四萬樂迷，即使天空飄著風雨、氣溫不斷降低，也無法澆熄樂迷們如癡如醉的熱情，演出後公共電視重播兩次，讓全省其他無法親臨現場的民眾，有機會聆賞柏林愛樂美妙的樂音。

二、促進文藝推廣暨交流

音樂、藝術是心靈的糧食，台灣大哥大深刻了解提升全民心靈富裕的重要性，我們自2004年起即與雲門舞集2合作，贊助雲門舞集二-「春鬥校園2勢力」深入全省各高中與大專校園推廣舞蹈美學教育，透過舞蹈家解析如何透過肢體語言表達情感與藝術之美，與青年學子做無距離的美學傳遞，培養青少年對於文化藝術的欣賞素養，三年來示範演出約近百場，約有8萬多位學子參與互動，於校園中灑下藝術的種子。

台灣大哥大長期持續贊助國內外各優質藝術文化活動、促進國際藝文交流，希望將多樣、精緻的文化藝術帶到台灣的各個角落，例如文建會「藝術出巡台灣最美」邀請明華園、表演工作坊等優質藝文團體，至全台及離島免費演出88場精采的在地饗宴，此外還有「紙風車劇團」、2006新竹之春音樂節活動、台北愛樂室內及管絃樂團 於美國甘迺迪藝術中心及史丹佛大學演出、卡瑞拉斯首度來台跨年演唱等，讓民眾輕鬆簡易親近藝文，豐富精神生活，進而促進優質藝文發展。

環境關懷

環保是企業永續經營的指標之一，台灣大哥大提倡降低資源浪費、有效利用資源、節省能源、削減廢棄物及預防環境污染，從門市店面無紙化、產品融入環保概念到辦公室環保，由內而外積極推動環保。

推動門市無紙化與廢電池回收

一、門市無紙化

為積極推動無紙化，台灣大哥大從2006年中起翻新全省門市資訊系統，針對客戶到門市辦理申裝、異動等各項作業，結合電子簽章系統，將紙張的使用降到最低。例如，客戶到門市繳款未攜帶帳單，可不需使用補單機補印，直接告知門號就可完成繳款。客戶繳款後，也可選擇不拿傳統收據，改以簡訊收取收據。

門市無紙化成果

根據台灣大哥大內部估算，門市無紙化專案上線半年，就約可節省紙張成本近140萬元！再加上掃描成本、人力成本、倉儲空間、文件調閱成本，一共可節省超過460萬元，相當於未來每年可省下近1,000萬元的支出。無紙化的門市系統設計，同時兼顧了顧客的便利性，可說是創造環境、顧客、企業的三贏。

二、廢電池回收

台灣大哥大於全省myfone直營門市廣設廢電池回收桶，並推行到全省加盟門市，多年來協助政府與民眾進行廢電池回收，減少地球環境污染。

環保概念融入產品與服務

一、預付卡創新儲值設計

傳統預付卡或儲值卡都是讓消費者購買實體儲值卡，每次購買都是一次資源的浪費，為了符合環保概念，台灣大哥大設計推出預付卡「電子儲值服務—ETU」(Electronic Top-up)，以電子化方式儲值取代傳統實體儲值卡，消費者只要到全省myfone門市直接付款，就可以將額度存入預付卡門號，完全不需實體卡片。台灣大哥大於2006開始試賣ETU，並列為2007年主推的服務。

二、鼓勵電子帳單使用

台灣大哥大於2004年5月推出電子帳單系統，目前有超過4萬名用戶採用電子帳單，捨棄每月帳單的紙本印製。2007年度更將列為公司推行的重點策略。另外，未滿300元的小額帳單，台灣大哥大也不寄發實體帳單，改以簡訊發送通知，並在下月份合併出帳。

基地台電磁波檢測服務

台灣大哥大、泛亞、東信三網之行動電話基地台是遵循國家通訊傳播委員會之規範建置，基地台運轉所產生之電磁波，亦經過環保署之嚴格檢測，遠低於國家與國際標準。

為宣導安全之電磁波常識及觀念，台灣大哥大配合國家通訊傳播委員會及電信產業協會辦理各項電磁波宣導活動及電磁波檢測服務，降低民眾對電磁波不了解而產生的疑慮，並參與基地台共建共構、重視景觀融合美化。

海洋泛舟守護台灣

台灣四面環海，擁有豐富的海洋資源，但是海洋環境污染、海域資源破壞情況嚴重。長期以來缺乏對於海洋議題的正視，使台灣人民與海洋的距離更加疏遠。

加拿大裔台灣女婿韋馬克(Mark Western)於2004年發起「海洋泛舟」計畫，以獨木舟力抗大海波濤，繞行台灣海岸一周，確實體驗並紀錄台灣周圍海域的點滴。台灣大哥大認同這項理念，協助他以GPRS傳送航海日誌，並於2004年5月共同發起「海洋泛舟、守護台灣」活動，宣示海洋保育的理念與決心。

台灣大哥大動員企業人力、物力資源協助這項計畫，300多位企業員工與親眷屬一同前往台北三芝麟山鼻海岸淨灘，藉由認識台灣海洋、體認污染問題，希望進而成為捍衛台灣海洋的種籽。同時，台灣大哥大也於全省28家直營門市義賣T-shirts，協助募款。

為了延續對於海洋保護的承諾，台灣大哥大贊助荒野保護協會「海王子海洋教育計劃」和黑潮文教基金會「海洋監測計劃」，前者為深入國小、國中、高中與大專，在全省舉辦160場以上的海洋環保講座，後者則是長期紀錄海濱垃圾的來源及成因，以還給海洋乾淨的原貌。

辦公室環保與健康計畫

基於對環保以及對員工健康的重視，台灣大哥大積極推動多項辦公室環保政策與措施，並於2006年12月獲台北市政府頒發「台灣市健康職場傳承獎」，2005年12月獲台北市政府衛生局頒發「台北市職場健康促進特優獎」。

一、辦公室無紙化(Paperless)

近年來除了門市無紙化，公司內部所有公告、表單簽核、會議通知也電子化，並且落實公司內部信封重複利用，節省紙張資源的使用。同時，為鼓勵員工使用回收紙，公司改採用80磅數紙張取代70磅的紙張，雖然增加成本，但可改善紙張透光情況，增加回收使用的可行性。

二、落實垃圾分類與資源回收

於辦公大樓各層樓都設有垃圾分類與回收裝置，除一般垃圾分類，包括廢紙、廢容器、廚餘、廢電池都分類回收。以總公司使用回收影印紙之成效為例，2006年影印紙訂購量比2005年減少29.1%。

三、辦公室省電措施

空調系統依分區暨人數控管調整運作主機，下班自動關閉；辦公室電燈分區照明，員工中午休息及下班隨手關燈；門市店招霓虹燈冬季在17：30開啟，夏季則延後到18：30打開。

四、辦公室省水與綠化措施

控制水龍頭及馬桶的出水量，有效節省水資源。公司不定期舉辦綠化、環保競賽，培養員工力行環境保護的習慣。

五、無菸職場

為了員工與顧客的健康，台灣大哥大全面推動無菸職場，在辦公室全面禁止吸菸，並輔導員工戒菸。2006年11月並獲頒行政院衛生署國民健康局頒發「全國菸害防治優良職場菸害實績—最佳見証獎」、「職場菸害防治熱心推動獎」。

六、環保材料使用

辦公室落實採用環保建材、油漆、省電燈泡，包括印刷品皆指定採用美國National Soy Ink Information Center授權美國黃豆協會（American Soybean Association，ASA）之環保黃豆油墨。同時，所採購的網路設備也皆符合歐盟電子電機設備中危害物質禁用指令（RoHS）規範。

未來展望

myfone行動創作獎

有鑒於現在年輕人的國文能力日趨下滑，台灣大哥大希望藉由年輕人最常用的科技產品——手機，讓手機搭起「文學與科技」、「傳統與創新」的橋樑！「myfone行動創作獎」在這樣的理想下誕生，2007年我們將邀請有志一同的學者及詞曲創作家，包括余光中、張曉風、張大春、黃舒駿、王文華、雷光夏……等，一起發起並鼓勵民眾隨手創作，為搶救下一代的知識學習力，盡一份心力。

科技演進快速，資訊取得太容易，視聽化的情境造成圖像思考與傳達，幾乎取代以文字為主要溝通傳統形式，年輕一輩普遍缺乏閱讀的習慣。此外，在教改縮減國文課程時數之下，台灣學生國語文能力不斷降低。這種因科技便利而帶來的負面衝擊，非僅台灣，在世界各國皆然，突顯下一代的語文能力退化的全球普遍性。

中國文字構造獨特且歷經幾千年的薰陶，看到「世界書香日」、「美國讀詩日」、「法國寫信日」…和台灣由詩人余光中教授和其他學者共同發起的「搶救國文連署活動」，各種強化文字閱讀與書寫的事件，反應全球有心學者們呼籲若要拯救文學素養，需要從教育制度面、需要從根基改善。

台灣大哥大基金會則認為，還可以同時從貼近年輕人日常生活的工具 -- 手機和網路著手。利用他們常常傳簡訊和朋友互動的特性，舉辦「簡訊徵文活動」將簡訊創新為一種文體，不短不長70個字的情感抒發，再藉由講座引導運用熟悉的通訊工具重新體會中國文字之美。

此外，為了讓目前當紅的手機鈴聲，有更多年輕揮灑創意的舞台，將與數位內容廠商合作舉辦鈴聲創作比賽，透過手機與網路的連結，建立更彈性、友善的數位創作平台，鼓勵更多專業或業餘創作者藉由日常生活熟悉使用的手機，隨時隨地盡情創作、自由發表、分享創作原曲鈴聲，供民眾下載，進一步豐富數位內容產業的整體發展。

關懷交換計畫

激發更多的孩子，早一點對社會有一份貢獻的心力和創意，台灣大哥大將舉辦「關懷交換計畫」，第一年將以「環保」做主題，中小學生只要提出對生活環境、社區的創意，並且能身體力行去落實，台灣大哥大將會相對提出一個關懷的回饋，邀請台灣大哥大長期贊助的藝文團體如「紙風車兒童劇團」、「樂興之時管絃樂團」、「雲門舞集」等藝文團體，到學生所屬的學校，表演一場音樂會或者兒童劇，甚至推廣現代舞。

台灣大哥大希望能早點播下愛心的種子，鼓勵孩子提出關懷計畫，當這些小種子有一天成樹成林，進而對社會產生強烈的責任感。

萬聖節環保DIY

台灣大哥大基金會連續三年邀請紙風車劇團，在萬聖節為國小學生舉辦寓教於樂的環保DIY萬聖節扮裝活動，推廣環保觀念從基礎教育做起。

企業志工計畫全面推展

為了讓更多的志工能投入社會，台灣大哥大基金會將提供遍佈全省的志工服務需求，讓全省企業員工在工作之餘，能夠發揮對社會對弱勢的服務熱忱，落實在地關懷的社會責任，台灣大哥大也給予員工一年兩天的志工假及交通津貼，讓員工有更大的動力能持續投入社會服務。

台灣大哥大基金會還將透過網站擴大社會服務的力量，整合目前急需志工的社福單位和需求，供基金會的會員上網查詢，以便更快速的連結社會上不同族群的力量。

發揚核心價值　延伸核心技術

台灣大哥大善用行動科技，結合企業核心資源回饋社會，未來計畫與更多加入台灣公益團體自律聯盟、落實組織治理及公益責信、管理績效優良的公益團體合作推廣「5180手機捐款」，期望發揮群聚效應進而擴大捐款成效，達到協募挹注社團之目的；持續提供通訊資源給社工、急難救助單位、更生觀護人等，以企業核心資源投入，發揮弱勢關懷救助、預防犯罪之效，減少社會成本、提升社會價值。

企業社會責任在全球愈來愈受到重視，台灣企業界及媒體這兩年也開始對企業社會責任有更深的體認，台灣大哥大雖然受到許多媒體的肯定，但是我們深知，以我們有限的資源和能力，回饋社會如九牛之一毛，未來除了繼續戰戰兢兢的努力下去，更希望台灣大哥大能發揮拋磚引玉的效果，號召更多的企業投入回饋社會、服務社會的行列。