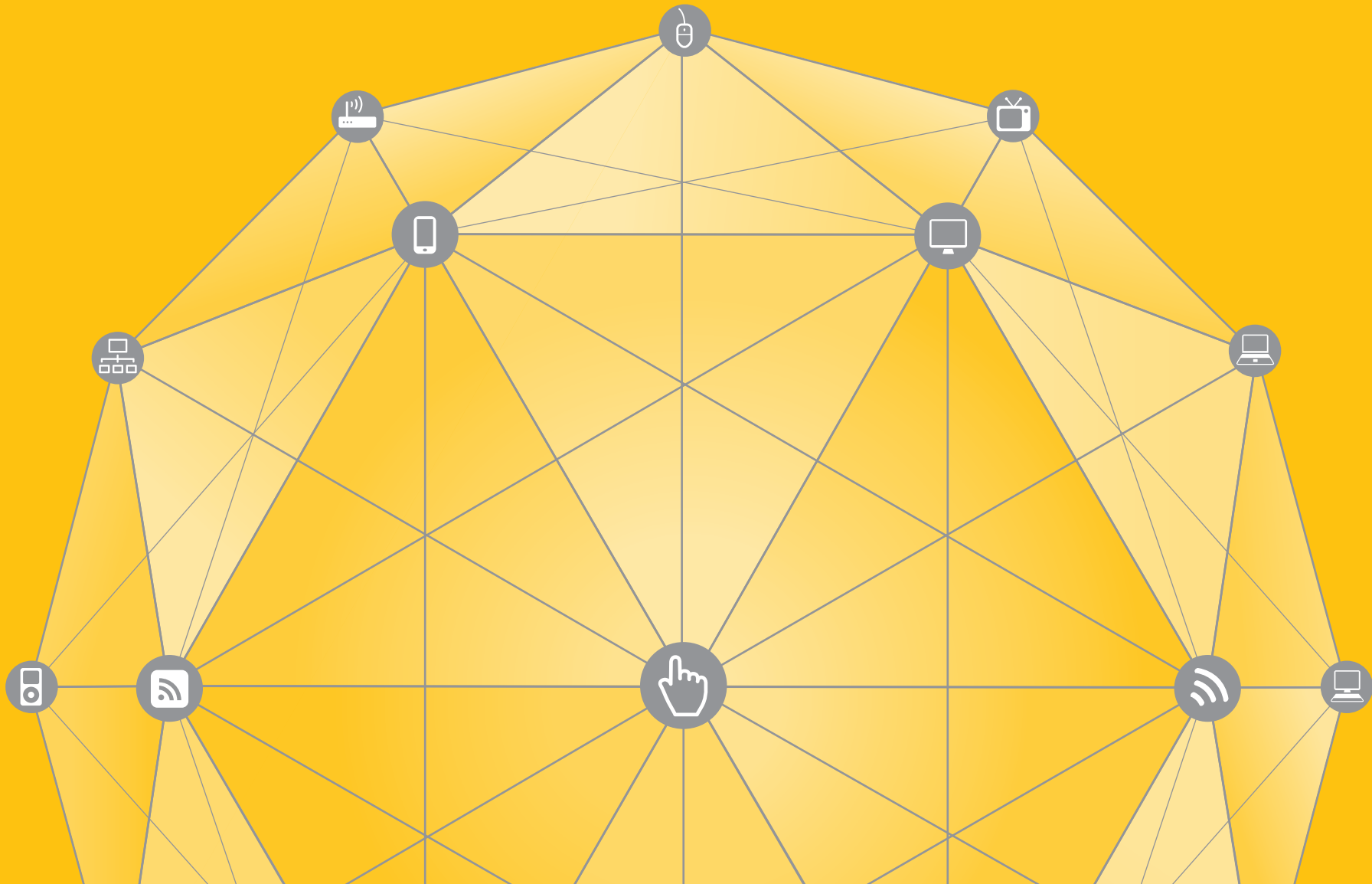






數位槓桿・綠色創新

實踐企業公民 邁向永續成長



關於本報告

本報告書依照「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」及台灣大哥大企業社會責任政策，呈現台灣大哥大股份有限公司(本公司)於2012年1月1日至12月31日間，在企業經營、公司治理、環境保護與社會參與等面向的具體實踐、各項績效數據與相關規畫，其中部份資訊回溯至2010年之前，以展現該項主題在時序上的變化。

報告主要涵蓋範疇，以台灣大哥大為主體，經營績效與溫室氣體盤查章節涉及台灣大哥大關係企業。在範疇與量化數據的量測方式上，與前一版報告(2012年08月出版)間，無重大改變。若在範疇或數據量測上與前一版不同，則會於該段落中特別註明。報告書中所揭露的統計數據皆來自於自行統計與調查結果，惟有關財務數據係經會計師認證後公開發表的資訊，並以一般慣用的數值描述方式呈現。

本報告書編製參考全球永續報告書協會(Global Reporting Initiative, GRI)之全球永續報告書第3.1代綱領(G3.1 Guidelines)，報告主題涵括經營績效、公司治理、環境保護及社會參與等面向，與目前國際對於企業經營資訊揭露的方向相呼應。報告書中公佈的資訊與數據經獨立且具公信力的驗證機構，根據AA1000(2008)Type2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，意見聲明書亦納入本報告中。

聯絡資訊

對於本報告書的任何意見或訊息諮詢，歡迎您以下列聯絡方式與我們連絡：
台灣大哥大股份有限公司 公共事務處
地址：台北市大安區基隆路二段172-1號13F-1
電話：+886 2 66386888
傳真：+886 2 66380098
電子郵件：spokesman2@taiwanmobile.com
網址：www.taiwanmobile.com

董事長的話



03

2012年全球經濟成長趨緩，行動語音市場飽和，企業面臨的經營環境艱鉅。台灣大哥大堅守誠信為本，落實公司治理，不但獲利持續創新高，同時還獲選道瓊永續指數(DJSI)成分股，成為國內首次入選的電信公司，在在顯示，我們已達國際級電信服務業之水準。

在環境責任上，我們建立內部碳盤查系統，透過能源管理，提升減碳競爭力；同時，藉由雲端服務，協助消費者、企業、政府、非營利組織等利害關係人達成節能目標，創造高槓桿減碳效益，共享綠色服務價值，一起打造智慧低碳社會。自2010年自主性盤查集團溫室氣體起，經歷2年多的努力，我們終於在2013年6月通過第三者驗證機構查證，榮獲ISO 14064-1溫室氣體查證聲明。

回應社會需求，2012年起，我們以「i無限」為主題，運用數位工具提升公益團體運作效能、增強募款能力，以發揮公益槓桿效益，擴大幫助社會弱勢。從核心技能與資源出發，以提升數位競爭力、厚植文創軟實力為軸心，其中「提升青少兒網路素養」獲得第9屆遠見雜誌企業社會責任獎之「教育推動組」首獎；在數位應用上，我們持續推動5180手機即時捐款、909手機語音導覽；在文創人才培育方面，舉辦myfone行動創作獎，引領微電影創作風潮、青少年手機短片創作營，鼓勵數位內容創作，全方位提升數位競爭力。

我們所做的努力，獲得國內外媒體高度肯定，包括《Euromoney》(歐元雜誌)台灣區公司治理第一名、《天下雜誌》天下企業公民獎和台灣最佳聲望標竿企業電信服務業第一名、第六度榮獲《遠見雜誌》遠見企業社會責任獎、2012台灣永續企業報告獎電信業銀獎、《數位時代》「數位服務標竿企業」資訊通路及通訊產業首獎、連續七屆獲得《亞洲公司治理雜誌》亞洲地區最佳公司治理獎等殊榮。這些肯定將是我們堅持承諾、精益求精的見證與動力。

迎接4G時代的來臨，我們將以數位匯流為核心策略，推出整合手機、電腦、平板電腦及電視的「四螢一雲」服務，讓消費者可隨時隨地透過雲端取得想要的數位服務；同時也進一步強化數位平台內容，諸如myMusic、myVideo、myBook、myfone購物APP、M+通訊軟體與購物台等，透過拓展實體與整合虛擬通路，以期深耕T(電信)、I(網路)、M(媒體)、E(娛樂)佈局，持續創造成長動能。

謹以此第五本社會責任報告書，誠信、透明、公開地說明我們的社會責任政策與實績，歡迎各界指教與建議，共同為增進社會與環境的美好而努力。

董事長

蔡明興



2012年 績效

EBITDA



能源間接溫室氣體排放



志工服務人次



面向		2011	2012	單位
經濟	營收	813.69	981.41	億元
	EBITDA	270.87	279.3	億元
	稅後淨利	134.69	146.92	億元
	研發經費(佔營業額)	0.91	0.81	%
環境	直接能源耗用	17,484,274	601,413 ¹	焦耳
	間接能源耗用	308,875,082	298,883,095	電力度數
	直接溫室氣體排放	2,608	2,617	公噸二氧化碳當量
	能源間接溫室氣體排放	196,221	159,006	公噸二氧化碳當量
	辦公區資源回收	28.93	29.25	Kg/每人
	水資源耗用	15	13	度/每人
	電子帳單(累計用戶數)	46	51	萬
	綠色採購金額	398.64	235.60	百萬元
社會	客戶整體滿意度 ²	3.8	3.8	
	員工平均教育訓練時數	20.72	15.7	小時
	志工服務人次	196	305	人次

¹ 直接能源耗用以公務車(租賃)用油為大宗，在碳盤查中屬於範疇三，予以排除；且，2012年開始，租賃公務車以油電混合車為主，燃油量也同步下降

² 5等第量表評估，1代表非常不滿意，5代表非常滿意

關於報告書	02		
聯絡資訊	02		
高階主管聲明	03		
2012年績效	04		
1 公司簡介	06	5 人才發展與員工關係	29
1.1. 現況與發展	06	5.1 人員聘雇	29
1.2 經營環境總覽	08	5.2 教育訓練	31
1.3 經營績效	09	5.3 福利制度	32
1.4 榮耀與肯定	10	5.4 員工健康與工作環境	33
2 企業承諾	11	6 客戶服務	34
2.1 企業社會責任政策與組織	11	6.1 客戶服務機制	34
2.2 利害關係人溝通	12	6.2 客戶滿意度	35
2.3 企業社會責任趨勢與重大議題	13	6.3 資訊安全	35
3 公司治理	14	6.4 資費透明揭露	36
3.1 組織與運作機制	14	6.5 依族群需求規劃優惠方案	36
3.2 風險管理	17	6.6 創新服務	37
4 環境保護	19	6.7 淨化成人資訊，保護青少兒	37
4.1 環境管理組織與政策	19	6.8 免付費電磁波量測服務	38
4.2 提升能源效率與氣候風險因應	21	7 供應商管理與採購	39
4.3 電子廢棄物處理	25	7.1 強化供應商管理	39
4.4 綠色辦公室	26	7.2 公開透明採購機制	39
4.5 實踐數位低碳社會	27	7.3 綠色採購	40
		8 社區參與及社會關懷	41
		8.1 資訊近用提升數位競爭力	41
		8.2 以數位應用創造社會價值	41
		8.3 弱勢關懷	45
		8.4 藝文素養推動與運動贊助	51
		8.5 企業志工	52

附錄	
GRI G3.1相符對照表	56
電信業補充指標	58
其他指標對照	59
查證聲明書	60

目錄

1 公司簡介



1.1 現況與發展

台灣大哥大成立於1997年2月，同年取得政府核發第一類電信事業特許營運執照，是第一家於台灣證券交易所上市交易之民營電信公司，於2002年納入台灣50指數，並獲納入摩根士丹利資本國際(MSCI)投資指數成分股，2013年更獲選道瓊永續指數(DJSI)成分股，與英國Vodafone、美國AT&T等全球電信龍頭業者，一起進入道瓊永續指數成分股行列。

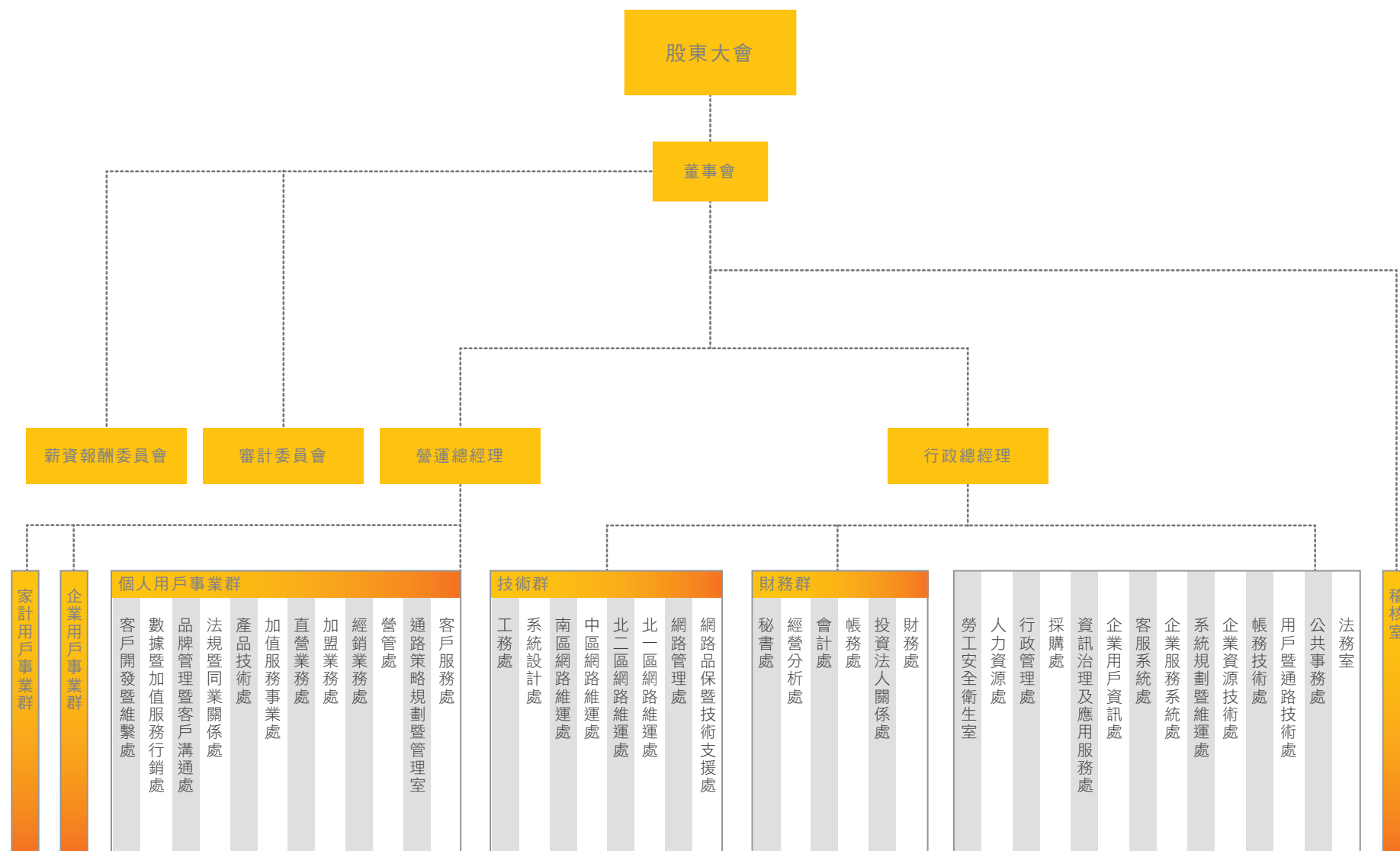
為提升營運規模、提供整合性的服務，在2007至2008年間陸續完成收購與合併台灣固網、台灣電訊、泛亞電信及東信電訊等公司，架構橫跨行動通訊、固網、寬頻上網及有線電視「四合一」平台。並於2008年正式推出「台灣大哥大」、「台灣大寬頻」、「台灣大電訊」三大新品牌，針對個人、家庭、企業用戶，提供數位匯流整合通信服務，並持續推出

myMusic、myVideo、myBook、M+等加值新創服務，為全台佈局T（電信）、I（網路）、M（媒體）、E（娛樂）領域最完整的電信與媒體服務業者。

另外，台灣大哥大myfone和客服中心2013年3月更榮獲SGS Qualicert認證殊榮，除了可強化門市服務品質，建構出完整一致的服務標準外，利用組織的資源，整合門市與客服的力量，製造差異及優勢的服務，持續提升顧客的滿意度，以展現台灣大哥大「精細化」服務的軟實力。

展望未來，我們仍將繼續秉持「誠信、創新、熱忱、化繁為簡」的品牌價值，落實誠信為本，持續以健全的公司體質強化市場競爭力，並積極打造最值得信賴的電信與媒體服務事業典範，成為國內數位匯流服務的領航者。

公司組織圖



1.2 經營環境總覽

消費者對通訊與傳播相關服務的支出，與整體經濟狀況息息相關。行政院主計處指出，由於物價飛漲、股市不振以及政策紛擾，使得國內整體消費信心低落，民間消費成長乏力。因此，2012年民間消費成長率自2011年的3.13%降至1.49%。

2012年，主管機關國家通訊傳播委員會(NCC)持續管制行動資費，衝擊行動業者的語音服務營收，但由於公司全力拓展行動數據、寬頻上網及其他具成長潛力之業務，使得台灣大哥大整體合併營收較2011年成長21%！

台灣大哥大持續發展數位匯流，不斷以創新推出整合手機、電腦、平板電腦及電視的「四螢一雲」數位匯流服務，從新產品：本土研發第一款M+通訊軟體、myVideo雲端影音、myBook電子書城、myMusic線上音樂、myPlay1手機遊戲；新通路：myfone通路升級數位3C服務內容及手機購物，整合虛擬通路，提供購物與全台維修服務；新服務：行動客服APP，連結網路客服及電話與門市客服，提升客戶使用經驗，以擴大市場持續成長。

台灣大哥大營運範疇規劃為個人用戶事業群、家計用戶事業群及企業用戶事業群三大體系，主要產品與服務內容如下表：

三大事業群及其主要服務

事業別	個人用戶	家計用戶	企業用戶
品牌名稱	台灣大哥大	台灣大寬頻	台灣大電訊
主要服務內容	個人用戶之行動電信服務，包含月租型、預付型、加值服務	家計用戶之視訊(CATV / DTV)、光纖寬頻上網(Cable Modem / FTTx)服務	企業用戶之資通訊整合服務，含固網(語音/數據/網際網路)、企業行動、系統整合
市場地位/占有率	行動電信營收佔總市場(5家行動業者)約27%，穩居國內三強	國內第四大MSO ³ ，涵蓋台灣11%家戶市場	ADSL/FTTx ⁴ 市佔率約2%；若加計台灣大寬頻逾17萬之上網用戶，則佔市佔率約6%，為國內第二大網路服務供應商(ISP)
用戶規模	逾700萬行動用戶	逾58萬有線電視用戶、逾17萬寬頻上網用戶	約10萬ADSL/FTTx上網用戶

³ MSO: multi-system operator,指擁有多個有線電視系統台之業者

⁴ FTTx: fiber to the x (x 泛指家戶、大樓或局端), FTTx指光纖到府, 到大樓或到局端

1.3 經營績效

台灣大哥大業務分為三大部分：個人用戶事業群、家計用戶事業群及企業用戶事業群，2012年營收及EBITDA如下圖。

2012年三大主要事業群營收及EBITDA⁵

事業別	個人用戶	家計用戶	企業用戶
營業收入	62,903	6,122	10,391
EBITDA	20,477	3,238	3,393

⁵ EBITDA: (earnings before interest, tax, depreciation and amortization) 稅前息前折舊攤銷前營業淨利 單位：新台幣百萬元

個人用戶事業群

2012年度由於國家通訊傳播委員會管制行動資費，帶來行動語音營收下滑的壓力，然由於積極促銷智慧型手機搭售行動上網資費，行動數據佔行動服務營收比例至2012年底達到33%，且較前一年度大幅成長39%，帶動行動服務營收較去年增加5%。加計手機銷售金額，個人用戶事業群的總營收較去年上升8%。

家計用戶事業群

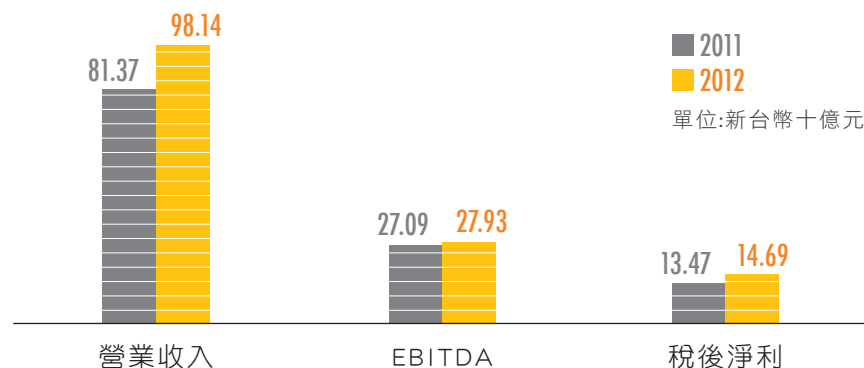
受惠於有線電視(類比及數位)收視及寬頻上網業務的營收成長，2012年度家計用戶事業群的總營收較2011年度增加4%，主要由於用戶數規模擴大、數位電視滲透率提升、頻道出租業務增加以及寬頻上網的高速用戶佔比上升。由於達到規模經濟，家計用戶事業群EBITDA較去年成長7%。

企業用戶事業群

年度企業用戶事業群的總營收較前一年度上升5%，主係企業用戶的行動用戶數規模擴大而使其行動電信營收年增率達11%所致。此外，由於營收成長且嚴格控管成本費用，企業用戶事業群EBITDA的年成長率達22%。

整體而言，雖然主管機關國家通訊傳播委員會持續管制行動資費，衝擊行動業者的語音服務營收，但由於本公司全力拓展行動數據、寬頻上網及其他具成長潛力的業務，使得本公司整體合併營收仍較去年增加21%。獲利方面，雖然衝刺智慧型手機滲透率使補貼金額增加，但受惠於電信及有線電視業務營收上升、獲利良好，加上子公司富邦媒體科技全年度的獲利貢獻(2011年只有5.5個月貢獻)，使得本公司年度稅後淨利較前一年度成長9%。

2011-2012年台灣大哥大及其子公司合併營運績效表



1.4 榮耀與肯定

2013-06	榮獲《亞洲公司治理雜誌》第九屆Asian Excellence Recognition Awards之「亞洲區最佳治理公司」楷模大獎	2012-07	俞若奚財務長獲Institutional Investor雜誌「2012全亞洲主管團隊排行」評選為亞洲地區「最佳財務長」第3名，為台灣電信業唯一
2013-05	連續10年榮獲《讀者文摘》「信譽品牌」電話服務(固網或行動)金獎肯定	2012-06	連續第六年榮獲Corporate Governance Asia雜誌「亞洲地區最佳公司治理獎」
2013-05	榮獲《遠見雜誌》企業社會責任獎「教育推動組」首獎	2012-06	榮登《數位時代》台灣科技百強榜首，並同時入選亞洲科技百強第八名
2013-04	台灣大哥大獲選道瓊永續指數(DJSI)成分股，為國內首次獲選的電信公司	2012-05	榮獲FinanceAsia 2012亞洲最佳公司票選之最佳管理公司、最佳公司治理、最佳投資人關係、最信守配發高股利承諾企業
2013-03	台灣大哥大myfone和客服中心榮獲SGS Qualicert認證殊榮	2012-05	榮獲《讀者文摘》「信譽品牌」電話服務(固網或行動)金獎，為連續第九年獲消費者票選肯定
2012-11	榮獲「2012台灣企業永續報告獎」電信業銀獎	2012-05	榮獲《遠見雜誌》企業社會責任獎「社區關懷組」、「整體績效組」兩項楷模獎，是唯一獲獎的電信業者
2012-11	榮獲《壹週刊》第九屆「服務第壹大獎」《行動電話&固網通訊類》第二名	2012-03	榮獲亞洲公司治理雜誌(CGA)第二屆Asian Excellence Recognition Awards之「台灣區最佳投資人關係獎」及「最佳企業社會責任獎」
2012-10	榮獲《天下雜誌》2012年「台灣最佳聲望標竿企業」電信服務業第一名		
2012-08	連續第6年榮獲《天下雜誌》「天下企業公民獎」		
2012-07	獲中華民國證券暨期貨市場發展基金會「上市(櫃)公司資訊揭露評鑑」評為透明度最高「A++」之企業，且名列上市公司前10名		

榮耀紀事

- 2013-05 榮獲《遠見雜誌》企業社會責任獎「教育推動組」首獎
- 2012-11 榮獲「2012台灣企業永續報告獎」電信業銀獎
- 2012-08 連續第6年榮獲《天下雜誌》「天下企業公民獎」
- 2012-05 榮獲《遠見雜誌》企業社會責任獎「社區關懷組」、「整體績效組」兩項楷模獎，是唯一獲獎的電信業者

2

企業承諾

2.1 企業社會責任政策與組織

2.1.1 企業社會責任政策

台灣大哥大堅持誠信為本，落實企業社會責任，為利害關係人創造最大價值，打造國際級一流企業。由公共事務處盤點內外意見，並經高階主管會議通過，按照業務接觸、對公司營運影響度等指標，鑑定本公司利害關係人包括員工、客戶、投資人、供應商、在地社區、政府機關、同業與非營利組織等。

企業社會責任雖早已融入於營運策略發展以及各管理系統與部門的日常營運活動之中，為配合台灣證券交易所(簡稱證交所)公布之「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」，董事會更於2011年1月通過本公司企業社會責任政策，做為公司長期推動企業社會責任的指導原則，更是對社會承諾的具體實踐。

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。

企業社會責任政策

第一條

以誠信為本，堅決反對任何形式貪腐與賄賂，所有人員均需遵守本公司「道德行為準則」與「誠信經營守則」，確保基本社會責任之履行。

第二條

透過完善的公司治理架構，回應利害關係人(包括員工、股東、客戶、政府機關、在地社區、非營利組織與環境等)的期待，積極提升公司永續價值。

第三條

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。

第四條

採用節能設備與各項環境管理措施，持續改進、創新，降低營運對環境所造成之衝擊，並提高生態效益。協助建構智慧低碳社會，發揮通訊業的關鍵功能，透過各項電子化與行動化之服務，為其他產業與部門降低其碳排放量。

第五條

持續關懷弱勢團體以及在地社區之永續發展，以普及電信通訊與數位資源，提升社會整體數位競爭力與資訊素養。

第六條

以正確詳實與公平揭露之原則，與利害關係人進行溝通，確保營運資訊透明度之落實。

2011年1月27日董事會訂定

2.1.2 組織架構

2007年，在公共事務處下設置社會責任部，並結合台灣大哥大基金會資源，以專人推動企業內外的社會責任與各項社會公益專案，社會責任部對內，可充分整合集團內資源，發揮更大效益，並隨時掌握國內、外企業社會責任發展趨勢，扮演研判、分析、擬訂策略與執行的角色，對外也是與利害關係人溝通的重要橋樑，整合利害關係人的意見提供高階主管與相關部門參考。

此外，對於國內主管機關的相關政策規劃，如行政院金融監督管理委員會(簡稱金管會)、行政院環境保護署(簡稱環保署)等，提供企業界務實性的建言，亦協助國內整體企業社會責任的發展。其他與企業社會責任相關之議題，如客戶資訊安全、環境保護等，就議題之屬性回歸公司內部運作機制中，以各功能部門或專案小組形式予以推動。

未來，將持續檢視運作機制的有效性與外部情境變化，適時調整做法，以作為長期推動的方向。

2.2 利害關係人溝通

秉持公開透明的態度，我們針對以上重大議題，由公司內部的權責部門依下列各種方式進行溝通：

利害關係人	溝通做法
員工	- 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。 - 設置申訴信箱，員工可直接反應對公司任何建議。 - 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。 - 意見調查：委託專業外部機構，針對員工滿意度、員工意見及公司經營管理措施等議題進行內部調查；並不定期於年終餐會、健康檢查等活動後進行問卷調查收集意見。 - 內部刊物：不定期發行台灣大哥大電子報刊物。 - 設有職工福利委員會。

客戶	24小時免費客服專線：接受產品查詢、服務設定諮詢及申訴。 - 客服網路信箱：提供網站客服，一指之間解決需求。 - 客戶滿意度調查：規劃各式調查，了解用戶需求，全面提昇用戶滿意度。 - 用戶可於門市通路直接反應相關需求。 - 利用官方網站及電子報，與用戶快速溝通。 - 行動客服APP：提供客戶便捷的自助化管道。
一般股東	- 每年依法召開股東大會，並依規定編製財務年報作為會議參考資料 - 於企業網站內設立投資人專區，股東可點閱營運、財務、借款等相關資訊，設有股東專欄揭露股利、股價、股務等資料，並可從網路自行訂閱投資人訊息。 - 於每次董事會召開後，即時公告董事會之重要決議。 - 設有發言人信箱及審計委員會信箱之溝通管道。
投資人	- 每月定期公佈營運概況資訊。 - 每季定期舉辦法說會；不定期舉辦面對面之法人說明會及一對一會議。 - 參加海內外投資機構投資論壇與投資人面對面溝通。 - 設有發言人及法人股東聯絡窗口。 - 回覆國際企業社會責任評比相關問卷，如道瓊永續指數、里昂證券企業環保審計問卷等。
供應商	- 官網建置電子採購招標系統，資訊透明公開。 - 由權責人員針對採購案件之執行進度，隨時與供應商進行溝通協調。 - 如供應商對於採購案之進程序有任何損害其權利或利益者，得以書面方式提出至本公司「廠商申訴處理小組」申訴或傳真至稽核副總辦公室，傳真號碼：02-66361600。 - 建立廠商評鑑機制，定期由請購人員就品質、服務等項目評分。
在地社區	- 視情況拜訪社區及管理委員會進行溝通電磁波及基地台建置之相關議題，聽取其建議；並於重要節日參與社區活動了解當地居民需求與想法。 - 與台灣電信產業發展協會共設免付費電磁波檢測專線提供服務；發送基地台電磁波宣導品至社區、鄰里。 - 有線電視系統台設置節目部採訪社區活動，凝聚社區向心力與參與度。 - 有線電視系統台節目部門設專人負責與社區居民溝通安排居民與學生參訪電視台。 - 舉辦藝文活動，邀請社區居民共同參與。
政府機關	- 與主管機關國家通訊傳播委員會(簡稱，通傳會NCC)維持良好互動並積極參與主管機關舉辦之公聽會。 - 配合其對於電信事業之行政查核及行政指導等監理業務。 - 配合其對於資費、網路建設之管理。 - 參與經濟部能源局、行政院環保署發起之節能減碳與廢手機回收等倡議行動，與電信同業一同落實環境保護之目標。

同業	參與國內外同業各協會組織以維持良好互動，並建立協商平台，協調業者間合作與爭議，以維持公平競爭環境，包括： 1.台灣電信產業發展協會 2.台北市電腦商業同業公會 3.台灣網路資訊中心 4.台灣網際網路協會 5.台灣有線寬頻產業協會 6. Bridge Alliance 7. GSM Association(簡稱GSMA)
非營利組織	經由各式產官學研討活動與5180即時捐公益平台，與非營利團體溝通、交換意見。
其他	除同業相關協會外，積極參與下列公協會，以貼近產業脈動，為台灣資訊產業與相關發展，貢獻力量及經驗： 1. 亞太工商總會 2. 中華民國企業永續發展協會 3. 台灣數位出版聯盟 4. 中華民國資訊經理人協會 5. 中華民國資訊長協進會 6. 玉山科技協會 7. 財團法人公共關係基金會 8. 台灣企業重建協會 9. 財團法人台灣網站分級推廣基金會

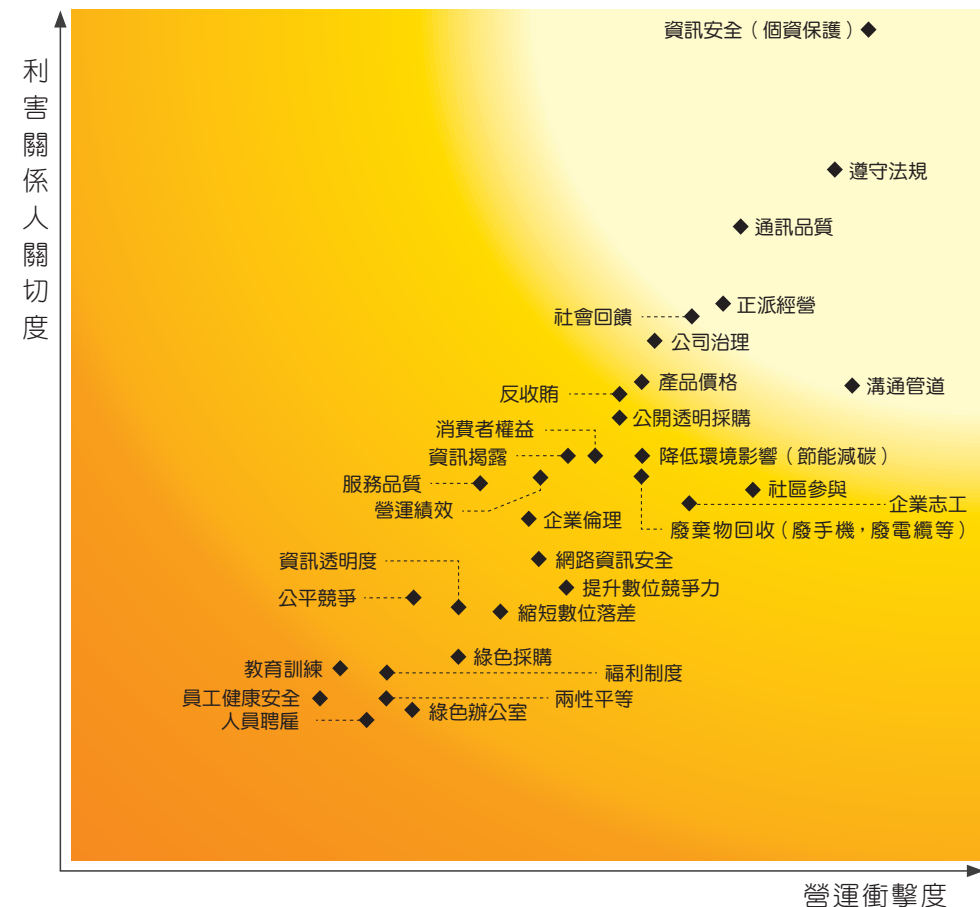
2.3 企業社會責任趨勢與重大議題

隨著高速傳輸技術的成熟、智慧型行動裝置普及，行動上網已成為民眾生活的一環。加上政府積極推廣電視數位化政策，豐富多元的高畫質內容、穩定的訊號品質、無縫從個人到家戶的寬頻上網需求穩定成長。而各企業也因此發展更多面向的雲端服務。因此，電信業者在資訊、通訊、媒體三大產業匯流下，提供多媒體數位內容服務上，扮演關鍵角色。

環境面向，極端氣候變遷造成的各種巨災使得基礎建設的損失，引起全球乃至在地利害關係人的持續關注，亦促使電信產業反思如何有效降低碳排放，並結合核心協助產業鏈一同降低溫室氣體影響。在社會面向，由於人口結構的改變，如少子化與高齡化的趨勢，我們將密切關注其發展，並推出相關服務做為因應。

在利害關係人關切議題的重大性評估上，由社會責任部透過評估會議，以討論方式將本公司利害關係人及其關心企業社會責任議題列表，再透過表單填寫、彙整，收集相關部門所評估的回覆意見，並將各種溝通方式得到的利害關係人意見回饋歸納，以「利害關係人關切度」及「營運衝擊度」為主要向度，找出目前推動企業社會責任的關切議題，包括：高度關切議題「資訊安全(個人資料保護)」、「遵守法規」、「通訊品質」、「正派經營」及「公司治理」；其他關切議題詳如下圖，各議題內容將於本報告書中各章節揭露。

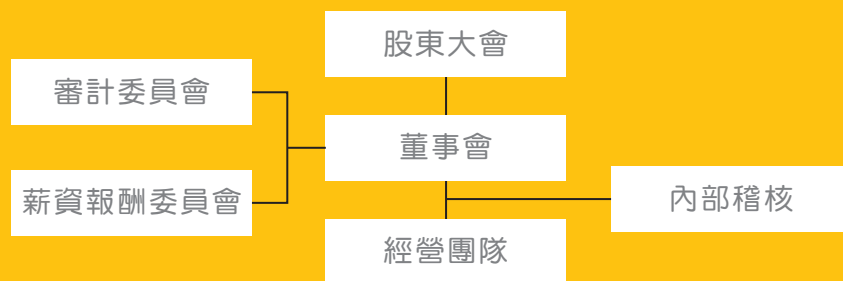
重大性評估矩陣圖



3

公司治理

以國際標竿級的公司治理自我要求，是我們對投資人、員工與往來商務夥伴負責的具體實踐，我們相信企業社會責任的落實，必須以誠信、透明的治理為基礎。至今已經連續多年獲得國內外各項肯定。2012年，榮獲亞洲公司治理雜誌(CGA)第二屆Asian Excellence Recognition Awards之「台灣區最佳投資人關係獎」及「最佳企業社會責任獎」的殊榮。



3.1 組織與運作機制

3.1.1 公司治理架構與原則

本公司設有董事9席(1席女性，平均年齡59歲)，遵守「上市上櫃公司治理實務守則」之精神，選任4席獨立董事，超越上市公司應設2席獨立董事之法令規定，由全體獨立董事組成審計委員會及薪資報酬委員會，制訂一系列的作業辦法與規章，確保制度之健全與有效運作；在股利政策方面，採取高盈餘分配比例之現金股利政策，員工分紅亦以現金方式發放，以保障股東之權益；更於股東大會對各項議案逐案進行投票表決，並得採電子投票行使表決權，以落實股東權利之行使。

根據本公司董事會議事規則第十五條「董事之利益迴避制度」，董事對於與其自身或代表之法人有利害關係者，應於當次董事會說明，如有害公司利益時，不得加入討論及表決。2012年度並無相關利害迴避案進入董事會議程中。相關資訊請詳閱本公司年報公司治理篇章。

3.1.2 治理與高階薪酬

公司支付董事、獨立董事酬金，除按「公司章程」與「董事薪酬給付辦法」等規定外，另董事、獨立董事、總經理及副總經理的薪酬，均由獨立董事所組成之薪資報酬委員會定期審視其對公司營運貢獻度，包含企業未來經營風險、環保及企業社會責任，作為其給付酬金之合理性。

3.1.3 內控稽核機制

設有稽核室，負責稽核本公司及子公司所有財務、業務等營運及管理功能。除依年度計畫執行之例行稽核，另視需要執行專案稽核，以期能適時發現內部控制制度之可能缺失，並提出改善建議。其執行狀況及結果皆定期於審計委員會中報告。

3.1.4 財務資訊揭露制度

為確保股東取得公司最新、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、董事會重大決議等

資訊，並優於主管機關要求，每季編制合併財務報表，按月公告營運成果，以及每季對國內外投資人舉辦法人說明會，積極參加國內外大型投資說明會。

3.1.5 道德行為準則

長期以來，嚴謹的落實公司治理，員工道德行為是各項考核中重要的一

環，2010年7月我們將此落實成明文規範，訂立「道德行為準則」，包括誠實信用原則、防止利益衝突、不得圖己私利、保密責任、公平交易及妥善保護與使用公司資產等規範，公司員工皆以誠信的態度，追求高標準之道德行為。全體同仁均已完成「道德行為準則」訓練，讓所有員工了解日常工作應謹守之道德規範。此外，定期排定公司治理相關法律講座，提升員工守法意識，避免工作中誤觸法律。

道德行為準則

第一條 (訂定目的及依據)

為導引本公司董事、經理人及其他員工之行為使符合道德標準，並使公司之利害關係人更加瞭解公司道德標準，爰訂定本準則，以資遵循。

第二條 (適用對象)

本準則適用於本公司董事、經理人及其他員工。前述適用對象以下簡稱為「本公司人員」。

第三條 (誠實信用原則)

本公司人員執行職務應遵守法令及本準則之規定，並應秉持積極進取、認真負責之態度，摒棄本位主義、注重團隊精神，並恪遵誠實信用原則，追求高度之道德行為標準。

第四條 (防止利益衝突)

本公司人員應以客觀及有效率之方式處理公務，且不得以其在公司擔任之職務而使其自身、配偶、父母、子女或三親等以內之親屬獲致不當利益。

前項人員所屬之關係企業與本公司為資金貸與或為其提供保證、重大資產交易、進(銷)貨往來之情事時，相關之本公司人員應主動向公司說明其與公司有無潛在利益衝突，並依公司核決權限表之上階主管核決後辦理，以防止利益衝突。

第五條 (不得圖己私利)

當公司有獲利機會時，本公司人員有責任增加公司所能獲取之正當合法利益。

本公司人員不得為下列事項：

1. 透過使用公司財產、資訊或藉由職務之便而有圖私利之機會或獲取私利。
2. 與公司競爭。

第六條 (保密責任)

1. 本公司人員對於公司本身或其進(銷)貨客戶之資訊，除經授權或法律規定公開外，應負保密義務。應保密之資訊包括所有可能被競爭對手利用或洩漏之後，對本公司或客戶有損害之未公開資訊。
2. 本公司人員所知悉或取得有關公司及/或關係企業之用戶、關係企業及/或任何其他第三者之機密資訊、技術資料、個人資料或任何其他不為公眾所知之資訊、商情等(以上均不論口頭、書面、是否標有「機密性」字樣)，皆應嚴守保密義務，除為履行工作所必須，不得任意查詢或使用之。非經公司事前書面同意，不得複製機密資訊或就機密資訊製作備份，且不得以任何方式將該等資訊以任何方式洩漏、告知、交付或轉移予他人或以任何其他形式對外發表出版。

第七條 (公平交易)

1. 本公司人員應公平對待公司進(銷)貨客戶、競爭對手及員工，不得透過操縱、隱匿、濫用其基於職務所獲悉之資訊、對重要事項做不實陳述或其他不公平之交易方式而獲取不當利益。
2. 本公司人員在從事日常工作及執行業務時，應遵守公司要求之道德標準及公平交易原則。於接受與本公司有關之廠商餽贈或招待時應注意下列事項：
 - (1)不得利用職務關係對廠商要求或期約收受賄賂、回扣、餽贈或其他不正當利益。
 - (2)接受廠商之餽贈或招待，如發現顯有違社會禮儀或習俗者，應當場予以婉拒，並嚴禁收受現金或有價證券之餽贈。
 - (3)如因不可抗力或事後始發現所收受之廠商餽贈或招

待，有違社會禮儀或習俗者，應於事發後向其直屬主管報告，並同時知會稽核最高主管，以利後續處理。

第八條 (公司資產之妥善保護及使用)

本公司人員均有保護公司資產之責任，並應確保其能有效合法地使用於公務上，以避免被偷竊、疏忽或浪費。

第九條 (法令遵循)

本公司人員應遵守所有規範公司活動之法令規章及公司政策，並應遵守證券交易法有關防止內線交易法令，掌握公司重要未公開資訊時，不得從事相關證券交易。

第十條 (鼓勵呈報任何非法或違反道德行為準則之行為)

員工於懷疑或發現有違反法令規章或道德行為準則之情事時，應主動向審計委員會、經理人、內部稽核主管或其他適當主管呈報，並提供足夠資訊使公司得以適當處理後續事宜。公司將以保密方式處理呈報案件，並將盡全力保護呈報者的安全。

第十一條 (懲處及救濟)

董事及經理人有涉嫌違反道德行為準則之情事時，公司應依相關規定處理。公司並設有申訴制度，以提供違反道德行為準則者，得依相關規定救濟之途徑。

第十二條 (揭露方式)

本公司應於年報、公開說明書及公開資訊觀測站揭露本道德行為準則，修正時亦同。

第十三條 (施行)

本道德行為準則經本公司董事會通過後施行，並送審計委員會備查及提報股東會，修正時亦同。

中華民國99年7月27日董事會訂定

3.1.6 誠信經營守則

誠信是我們的核心價值之一，也是公司永續經營最重要的基礎，這樣的理念透過嚴謹內控制度、教育訓練、內部溝通以及日常的工作中，

讓誠信內化在企業文化中，同時於2011年1月制定「台灣大哥大誠信經營守則」，適用範圍包括子公司、直接或間接捐助基金累計超過50%之財團法人及其他具有實質控制能力之機構或法人等組織。

誠信經營守則

第一條（訂定目的及適用範圍）

為建立誠信經營之企業文化及健全發展，以建立良好商業運作模式，特訂定本守則。

本守則適用範圍及於子公司、直接或間接捐助基金累計超過百分之五十之財團法人及其他具有實質控制能力之機構或法人等集團企業與組織。

第二條（禁止不誠信行為）

本公司之董事、經理人、員工或具有實質控制能力者（以下簡稱實質控制者），於從事商業行為之過程中，不得直接或間接提供、承諾、要求或收受任何不正當利益，或做出其他違反誠信、不法或違背受託義務等不誠信行為，以求獲得或維持利益（以下簡稱不誠信行為）。

前項行為之對象，包括公職人員、參政候選人、政黨或黨職人員，以及任何公、民營企業或機構及其董事（理事）、監察人（監事）、經理人、受僱人、實質控制者或其他利害關係人。

第三條（利益之態樣）

本守則所稱利益，其利益係指任何有價值之事物，包括任何形式或名義之金錢、餽贈、佣金、職位、服務、優待、回扣等。但屬正常社交禮俗，且係偶發而無影響特定權利義務之虞時，不在此限。

第四條（法令遵循）

本公司遵守公司法、證券交易法、商業會計法、政治獻金法、貪污治罪條例、政府採購法、公職人員利益衝突迴避法、上市上櫃相關規章或其他商業行為有關法令，以作為落實誠信經營之基本前提。

第五條（政策）

本公司本於廉潔、透明及負責之經營理念，制定以誠信為基礎之政策，並建立良好之公司治理與風險控管機制，以創造永續發展之經營環境。

第六條（承諾與執行）

本公司於管理規章及對外文件中明示誠信經營之政策，董

事會與管理階層承諾積極落實，並於內部管理及外部商業活動中確實執行。

第七條（誠信經營商業活動）

本公司以公平與透明之方式進行商業活動。

本公司於商業往來之前，將考量代理商、供應商、客戶或其他商業往來交易對象之合法性及是否有不誠信行為紀錄，並避免與有不誠信行為紀錄者進行交易。

本公司與他人簽訂契約，內容包含遵守誠信經營政策及交易相對人如涉及不誠信行為，得隨時終止或解除契約之條款。

第八條（禁止行賄及收賄）

本公司及董事、經理人、員工與實質控制者，於執行業務時，不得直接或間接提供、承諾、要求或收受任何形式之不正當利益，包括回扣、佣金、疏通費或透過其他途徑向客戶、代理商、承包商、供應商、公職人員或其他利害關係人提供或收受不正當利益。但符合營運所在地法律者，不在此限。

第九條（禁止提供非法政治獻金）

本公司及董事、經理人、員工與實質控制者，對政黨或參與政治活動之組織或個人直接或間接提供捐獻，應符合政治獻金法及公司內部相關作業程序，不得藉以謀取商業利益或交易優勢。

第十條（禁止不當慈善捐贈或贊助）

本公司及董事、經理人、員工與實質控制者，對於慈善捐贈或贊助，應符合相關法令及內部作業程序，不得為變相行賄。

第十一條（禁止不合理禮物、款待或其他不正當利益）

本公司及董事、經理人、員工與實質控制者，不得直接或間接提供或接受任何不合理禮物、款待或其他不正當利益，藉以建立商業關係或影響商業交易行為。

第十二條（組織與責任）

本公司之董事會應盡善良管理人之注意義務，督促公司防

止不誠信行為，並隨時檢討其實施成效及持續改進，確保誠信經營政策之落實。

本公司為健全誠信經營之管理，由稽核室負責誠信經營政策與防範方案之制定及監督執行，並定期向董事會報告。

第十三條（業務執行之法令遵循）

本公司之董事、經理人、員工與實質控制者於執行業務時，應遵守法令規定及防範方案。

第十四條（董事及經理人之利益迴避）

本公司制定防止利益衝突之政策，並提供適當管道供董事與經理人主動說明其與公司有無潛在之利益衝突。

本公司董事應秉持高度自律，對董事會所列議案，與其自身或其代表之法人有利害關係，致有害於公司利益之虞者，得陳述意見及答詢，不得加入表決，且表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。董事間亦應自律，不得互相互支援。

本公司董事及經理人不得藉其在公司擔任之職位，使其自身、配偶、父母、子女或任何他人獲得不正當利益。

第十五條（會計與內部控制）

本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。

本公司內部稽核人員定期查核前項制度遵循情形，並作成稽核報告提報董事會。

第十六條（作業程序及行為指南）

本公司訂定防範不誠信行為方案之作業程序及行為指南，具體規範董事、經理人、員工及實質控制者執行業務應注意事項，其內容涵蓋下列事項：

- 一、提供或接受不正當利益之認定標準。
- 二、提供合法政治獻金之處理程序。
- 三、提供正當慈善捐贈或贊助之處理程序及金額標準。

四、避免與職務相關利益衝突之規定，及其申報與處理程序。

五、對業務上獲得之機密及商業敏感資料之保密規定。

六、對涉有不誠信行為之供應商、客戶及業務往來交易對象之規範及處理程序。

七、發現違反企業誠信經營守則之處理程序。

八、對違反者採取之紀律處分。

第十七條（教育訓練及考核）

本公司定期對董事、經理人、員工及實質控制者舉辦教育訓練與宣導，各業務承辦單位應對與公司從事商業行為之

相對人進行宣導，使其充分瞭解公司誠信經營之決心、政策、防範方案及違反不誠信行為之後果。

本公司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。

第十八條（檢舉與懲戒）

本公司董事、經理人、員工與實質控制者發現有違反誠信經營規定之情事，應主動向審計委員會、經理人、內部稽核主管或其他適當主管檢舉。公司對於檢舉人身份及檢舉內容將確實保密，並積極查證與處理。確有違反誠信經營規定者，將視情節輕重予以懲處。

第十九條（資訊揭露）

本公司於網站、年報及公開說明書揭露其誠信經營守則執行情形。

第二十條（誠信經營守則之檢討修正）

本公司隨時注意國內外誠信經營相關規範之發展，並鼓勵董事、經理人及員工提出建議，據以檢討改進公司訂定之誠信經營守則，以提昇公司誠信經營之成效。

第二十一條（實施）

本公司之誠信經營守則經審計委員會審議後，送董事會通過後實施，並提報股東會，修正時亦同。

中華民國100年01月27日董事會訂定／中華民國100年10月27日第一次修正

3.2 風險管理

在風險管理上，我們規劃完整政策、組織架構與一般管理系統，將公司營運可能會面臨到之風險，均先予以因應，已達事先預防之效益。

3.2.1 風險管理政策4大原則

- (1) 持續推動以風險管理為導向之經營模式。
- (2) 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。
- (3) 架構全公司整體之風險管理體系，將風險控制於可以接受或管制範圍之內。
- (4) 引進最佳風險管理實務並達到持續改善。

3.3.3 風險管理架構

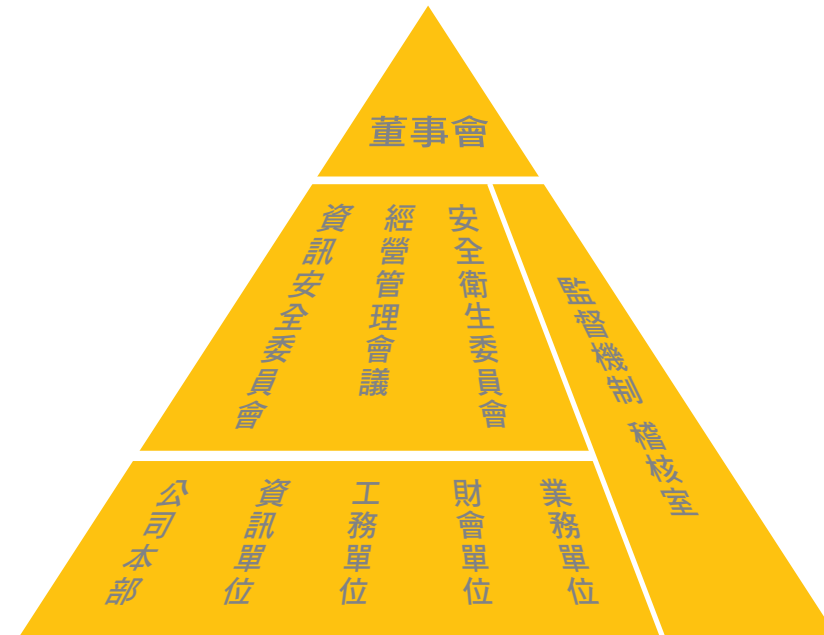
本公司風險管理架構共包含三級運作機制及監督機制，茲說明如下：

- (1) 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。
- (2) 第二級控管機制：由經營管理會議、安全衛生委員會及資訊安全委員會負責，分別由總經理及各委員會指定主管負責召集，並由各相關單位最高主管或督導副總組成。

(3) 最高決策機制：董事會。

(4) 監督機制：稽核室。

風險管理架構與執掌



3.2.3 風險管理運作機制

在機制運作上，分為三個層級來進行，第一級由各權責單位於日常營運時隨時注意，並於風險變更或新增時通報；第二級由各單位最高主管組成之管理委員會負責，針對重大風險進行審議並採取必要措施；第三級則是董事會，重大風險項目評估、控制措施均須經董事會決議後確認，並追蹤後續執行情形及成效。除董事會外，稽核室於日常作業時即負責監督及確認風險事項被妥為控管，並於發現異常時立即通報相關權責主管，以及時因應處理。

本公司風險管理運作機制說明如下：

(1) 第一級控管機制：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，並於風險狀況變更、或有新增風險項目時及時提報，以利公司採行因應措施。

(2) 第二級控管機制：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，由經營管理會議及各管理委員會審議風險內容，並決議採行之必要措施。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。
- 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。

(3) 最高決策機制：董事會為本公司風險管理之最高決策單位，應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。

(4) 監督機制：

■ 稽核室於日常查核時，即應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。

3.2.4 社會與環境風險評估與因應

本公司針對風險評鑑之流程，於2011年正式訂立風險管理政策，並於10月27日提報董事會通過。稽核室於每年底進行風險評量，對於各項風險的重要性及發生機率給予評分，並以此評分結果計算風險值。風險值之高低將做為次年度安排查核計畫之依據。2012年查核結果並未發現內部控制缺失及異常事項，僅提出給各部門應改善事項共28項，經評估其風險，尚不致對公司造成重大影響；另針對各作業流程提出具體建議事項共72項，以做為各部門提升管理品質之參考。針對28項應改善事項，我們每季持續追蹤並至改善完畢。

目前各項具重大性的社會與環境風險項目中，皆已納入風險管理系統與各權責部門的日常維運之中(相關資訊詳閱本公司2012年報風險事項及評估篇章)，並透過內部機制予以控管，並採取預防管理原則，針對潛在的風險，如氣候變遷造成的可能損失，乃至於因溫室氣體管制衍生的環保相關法令等，我們均密切關注其發展，以為因應。

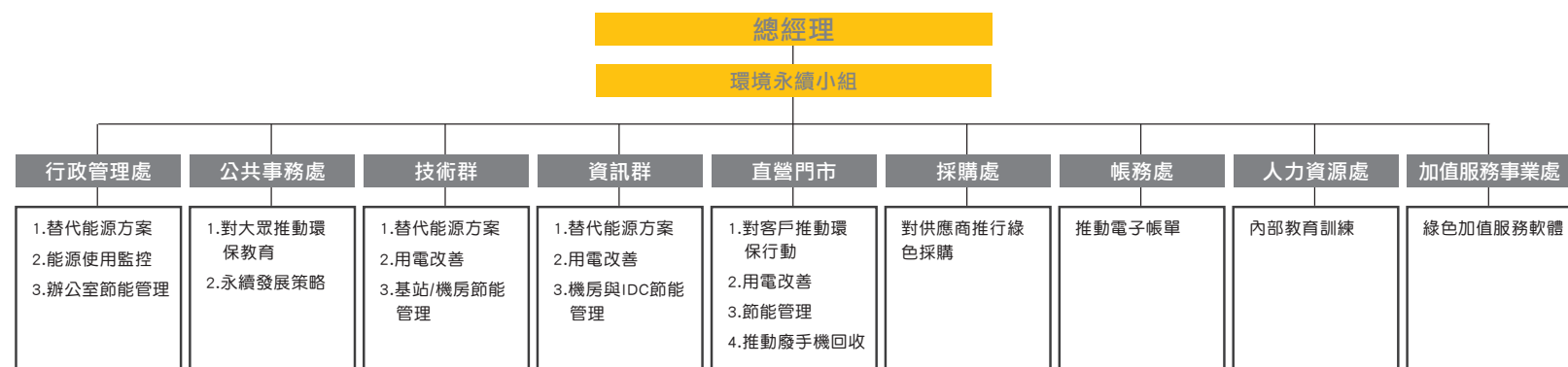
榮耀紀事

2013-06 導入溫室氣體盤查，並獲第三方驗證機構頒發ISO 14064-1溫室氣體查證明

2011-10 連續三年榮獲行政院環保署頒發「中華民國企業環保獎」，為國內第一家獲此終生榮耀之服務業

4.1 環境管理組織與政策

我們積極回應內外部利害關係人的需求，在組織上，設置環境永續小組，直接向行政總經理報告，負責規劃、推動並整合公司內環境保護相關業務。在政策上，我們將環境保護策略與未來執行方向，整合至公司企業社會責任政策中，於2011年1月經董事會通過並實施。



4 環境保護

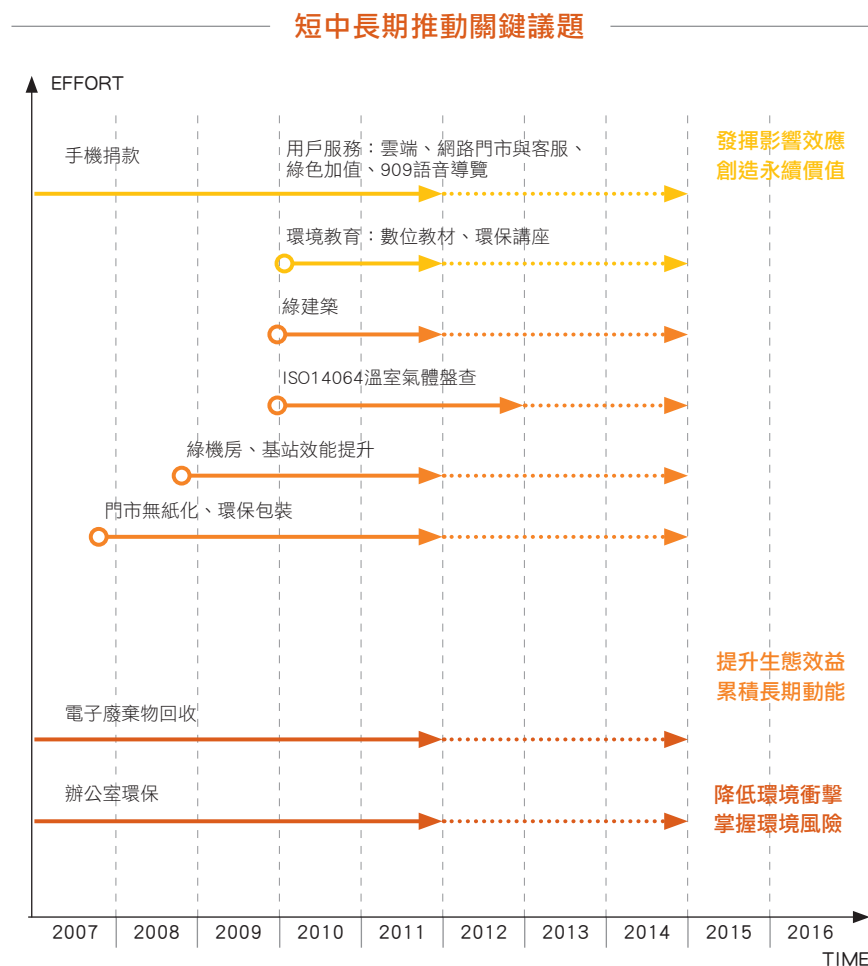
在環保行動上我們積極發揮資通訊服務業的關鍵角色，協助建構智慧低碳社會。透過各項電子化與行動化之服務，為跨產業與部門降低其碳排放量，並藉由接觸廣大用戶與消費者的機會，宣導環境保護的概念，進而扮演「推動者」的角色，達成我們長期目標。

2011年10月，我們獲得行政院環保署所頒發的中華民國企業環保獎，為2009年新增服務業組以來，首家三連霸企業獲獎。終生楷模無需再參與。2012年我們導入ISO14064-1溫室氣體盤查、建立減碳基線；並積極運用核心能力協助更多利害關係人。

4.1.1 分階段策略推動，展現環保價值

自2007年起，我們依各項環境保護措施對於自身營運發展的關聯性，分成短程(3~5年)、中程(5~7年)以及長程(7~10年)三階段予以推動。

短程：著重在降低營運面向的環境衝擊與風險，鼓勵回收再利用，如基站廢電池、電纜與手機回收、辦公大樓各類資源回收等，減少因營運對環境所造成的影響。



中程：以提升能資源的生態效益為核心，如運用電子帳單取代實體帳單，在全省門市推行無紙化作業，將表單e化歸檔，減少紙張印製的消耗。

長程：在硬體建置上，建構節能基地台、綠色雲端機房，從採購到營運都以環境永續原則進行；在軟體應用上，運用電信核心服務，如視訊會議、網路/行動等雲端服務，協助其他企業及消費者節能減碳，並藉由手機、網路與電視等媒體，傳達環境保護概念，以提升民眾的環境素養與促進各項環保行為。

4.1.2 從價值鏈分項落實環保計畫

我們從價值鏈的角度，自上游至下游，從公司內各部門，彙整出推動環境保護計畫的機會點，列為我們展開環境保護行動的考量。

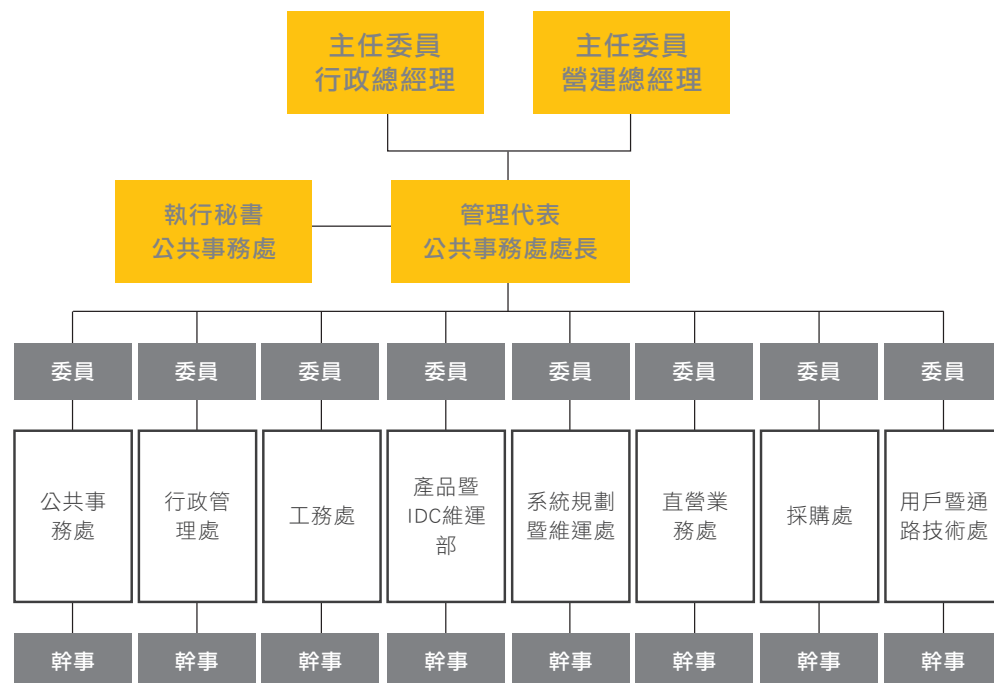


4.2 提升能源效率與氣候風險因應

4.2.1 ISO 14064-1 溫室氣體盤查

為因應全球趨勢，我們在2010年展開規劃與初步盤查，2012年引用國際標準ISO/CNS 14064-1建立、實施並維持溫室氣體資訊管理系統，以更精確掌握集團溫室氣體排放現況。並於2013年經英國標準協會外部查證確證，獲得ISO14064-1查證證書。

由環境永續小組中責成「能源管理系統委員會」推動溫室氣體資訊管理之運作，由行政與營運雙總經理擔任主任委員，公共事務處處長擔任管理代表，委員由各相關單位選派代表擔任，並由公共事務處任執行秘書。組織圖如下：



本公司採營運控制權方法，盤查邊界為台灣大哥大(股)公司、台信聯合數位(股)公司、台灣客服(股)公司、台灣固網(股)公司、台固媒體(股)公司、台灣大籃球育樂(股)公司及台灣酷樂時代(股)公司。類型包含上述公司之辦公室大樓、機房、基站及直營門市。

電信業主要耗能以電力為主，在溫室氣體排放中，以範疇二(能源間接排放)為主要的排放，以環保署2013年度公告排放係數以及2012年實際營運活動數據資料為依據計算，2012年度總碳排放量為161,623萬公噸二氧化碳當量。同時，經英國標準協會外部查證確證後，詳細溫室氣體排放數據如下：

範疇別	範疇一	範疇二	總排放 當量	生質燃料 二氧化碳
各類排放源 排放比例	直接溫室氣體 排放源	能源間接排 放源		
溫室氣體 排放量	2,617	159,006	161,623	0.8148
占總排放量 比例	1.62%	98.38%	100%	0.0005%

單位：公噸二氧化碳當量

2012 年能源耗用表

直接能源耗用				間接能源耗用
汽油(公升)	焦耳	柴油(公升)	焦耳	電力度數
176	5,722	16,965	595,691	298,883,095

註：熱值及電力係數參考經濟部能源局公告

台灣大哥大能源耗用以電力為主，占整體溫室氣體盤放中的九成八；而在其他間接排放上(範疇三)因實質性不易掌控，僅進行排放源鑑別之定性描述，不予以定量計算，項目包括委外生活廢棄物之焚化處理與交通運輸、員工洽工商旅、員工通勤、租賃公務車空調冷媒逸散等活動。

2013年，我們持續以提升電力能源效率，做為節能減碳的主要方向。並在基線上定出具體減碳目標，運用能源管理IT平台，追蹤減碳成果，並及時因應調整節能政策與專案推動方向。

BSI ISO14064-1 查證聲明書

4.2.2 持續建構節能基地台

(1) 提高共站與共構比

本公司在2003年主管機關修訂管理規則後，隨即朝2G網路建設共構共站之方向努力，舉凡台北、高雄兩市捷運路網隧道、中山高及國道3號沿線隧道、雪山隧道、中正機場一、二期航廈、台鐵隧道、高鐵隧道等重大交通建設，皆以共構方式建設。目前，本公司2G基地台之共站比例為79.9%，共構比例為30.8%，遠超過主管機關對共站/共構比例分別為20%與10%之要求。

(2) 以共站共用方式，減設新站點及天線

在進行3G基地台之建設時，其中有97%裝設在原有2G基地台上（共站），減少新設站點。另採用2G/3G共用之多頻天線，即使新增3G基地台於原有2G基地台上，亦不增加天線數量。此外亦有22.8%之3G基地台，除與原有2G基地台共站外，亦與其他3G業者共構與共用天線，提升天線減量成效。

(3) 提升基站節能效率

除持續以調整空調設備與溫度設定外，以提升能源效率外，2011年所採購之3G基地台設備，其設備供應商已通過ISO14001驗證，較以往採購之設備節能效率提升50%外，在終止運轉淘汰後，95%之零組件皆可再回收重複使用，此類高能源效率設備，已配置於88.2%之3G基站；另採取變頻式空調設備與調控溫度等方式，提升能源效率。

(4) 配合景觀美化環境

為加強基地台景觀美化，以維護整體環境，依「基地台景觀美化及施工工作法則」進行基站綠美化，以融入當地環境的設計減少視覺衝擊，以降低民眾對基地台電磁波的疑慮。



Opinion Statement

Greenhouse Gases Emissions
Verification Opinion Statement

This is to verify that: **Taiwan Mobile Co., Ltd.**
No. 172-1, Sec. 2, Ji-Lung Rd.
Taipei City
Taiwan

台灣大哥大股份有限公司
台灣
台北市
基隆路二段 172 之 1 號

Holds Statement No: **GHGEV 749-1**

Verification opinion statement
依據所執行之溫室氣體盤查程序及合理保證等級的基礎上，查證結論如下：

- 台灣大哥大股份有限公司於溫室氣體盤查期間(民國101年1月1日至民國101年12月31日)，總溫室氣體排放量為161,623公噸二氧化碳當量，包含：
 - 直接排放量(範疇一)排放量: 2,617公噸二氧化碳當量
 - 能源間接排放量(範疇二)排放量: 159,006公噸二氧化碳當量
- 有充分證據顯示台灣大哥大股份有限公司之溫室氣體排放具有正確
- 數據品質係符合 ISO/CNS 14064-1:2006 標準所內涵之準則要求

For and on behalf of BSI: 
Managing Director BSI Taiwan, Peter Pu

Originally Issue: 27/06/2013 Latest Issue: 27/06/2013

Page: 1 of 2
...making excellence a habit™



The British Standards Institution is independent to the above named client and has no financial interest in the above named client. This Opinion Statement has been prepared for the above named client only for the purposes of verifying its statements relating to its carbon emissions more particularly described in the scope. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this Opinion Statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used or to any person for whom the Opinion Statement may be read. This Opinion Statement is prepared on the basis of review by The British Standards Institution of information presented to it by the above named client. The review does not extend beyond such information and is solely based on it. In performing such review, The British Standards Institution has assumed that all such information is complete and accurate. Any queries that may arise by virtue of this Opinion Statement or matters relating to it should be addressed to the above named client only.

Statement No: **GHGEV 749-1**

Location: **Taiwan Mobile Co., Ltd.
No. 172-1, Sec. 2, Ji-Lung Rd.
Taipei City
Taiwan**

台灣大哥大股份有限公司
台灣
台北市
基隆路二段 172 之 1 號

Verification Information: **台灣大哥大股份有限公司於溫室氣體盤查期間(民國101年1月1日至民國101年12月31日)，總溫室氣體排放量為161,623公噸二氧化碳當量，包含：**
-直接排放量(範疇一)排放量: 2,617公噸二氧化碳當量
-能源間接排放量(範疇二)排放量: 159,006公噸二氧化碳當量

Originally Issue: 27/06/2013 Latest Issue: 27/06/2013

Page: 2 of 2

The British Standards Institution is independent to the above named client and has no financial interest in the above named client. This Opinion Statement has been prepared for the above named client only for the purposes of verifying its statements relating to its carbon emissions more particularly described in the scope. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this Opinion Statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used or to any person for whom the Opinion Statement may be read. This Opinion Statement is prepared on the basis of review by The British Standards Institution of information presented to it by the above named client. The review does not extend beyond such information and is solely based on it. In performing such review, The British Standards Institution has assumed that all such information is complete and accurate. Any queries that may arise by virtue of this Opinion Statement or matters relating to it should be addressed to the above named client only.

各方案採用基站佔比統計表

執行方案	效益	2009	2010	2011	2012
空調溫度調升至28℃ (2007年起)	較26℃約可 節電6%	28.0%	28.0%	28.0%	28.0%
改採變頻式空調 (2007年起)	約可節電 40%	15.2%	18.5%	26.4%	58.8%
採用低耗電、高效率 基站設備	耗電僅為傳 統基站50%	佔3G基站 33.2%	佔3G基站 58.2%	佔3G基站 67.4%	佔3G基站 88.2%



綠色雲端機房是全國首座獲Uptime Institute Tier III
認證機房

4.2.3 打造高能源效率機房

自2008年底起，於電信機房及網路資料中心機房規劃各項節能措施，包括採用空調循環溫溼度控制及冷熱通道分離配置設計，以得到較好的冷房效率，並持續各項能源效率提升方案，包括換裝LED燈管、更新節能不斷電系統與新式空調設備等，並進行離尖峰照明控管等，逐步提升能源效率。

我們更將雲端計畫所建置的機房等設施設置，朝向符合綠色採購精神與原則的方向執行，具體提升永續的效益。於2011年年底打造的綠色雲端機房是國內首座獲得國際機房管理權威機構Uptime Institute Tier III認證的雲端機房，預計將於2013年第三季完工營運。此結構設計依循「The Green Grid」聯盟銀級機房量測基準，達到PUE 1.5以下的能源效率，並預計在正式營運後以獲得ISO 50001能源管理查證為目標。2013年第三季雲端綠機房正式運轉後，預估每年將可降低碳排放達17,444公噸，若以大安森林公園一年可吸收370公噸碳來計算，相當於47座大安森林公園一年碳吸收量，有效降低碳排放。

4.2.4 辦公區與門市能源效率提升

在辦公區域與直營門市，透過電力耗用調查與各項節能措施，包括照明、空調與事務設備等面向，改善不必要的電力耗用，並提升能源效率。如針

對高耗能電場所進行細部盤查，並提出具體節能改善方案，並調整電力契約容量至合理值。

在照明設備上，除裝置省電T5燈泡、聚光燈罩外亦隨季節調整大樓及營業據點招牌亮燈時間；在辦公區域，採分區控制開關與座位整合，以降低非必要空間之照明用電，並調整電梯運轉模式，減少停靠樓層，降低啟動運轉次數，以降低電梯設備耗電。

在空調使用上，我們2012年台灣大哥大集團使用1,003.6公斤的R22冷媒，以辦公大樓及機房基站中的冰水主機與分離式冷氣使用為主，未來將隨著台灣及國際環保法規的規定，逐步替換成R134a及R410a之環保冷媒。

4.2.5 氣候風險因應

(1) 法規風險

我們密切關注政府相關法規的制定狀況，包括溫室氣體減量法與能源稅相關法令草案。電信服務業溫室氣體排放量較石化業、鋼鐵業等高能源密集產業等相對較少，預計在法規執行初期將不會納入管制範疇中。能源稅法目前的課稅標的仍以化石能源，如汽油、天然氣等，預計對公司營運造成的影響也相當有限，但其間接對民眾生活習慣造成改變，將有可能對相關虛擬化或行動化服務或產品產生正面的效果。

同時，秉持節能為企業營運目標之一，我們參與經濟部能源局於2010年舉辦的「電信、通訊商品及3C家電企業自願性節約能源簽署」活動，承諾三年內節省用電5%用電，截至2012年12月31日，皆有達成目標。

(2) 實體風險

由於風災或水災及電力中斷等各類的突發狀況，將可能對電信機房或基地台運作之穩定與安全造成顯著影響，在網路建置的事前規劃中，進行完善之規劃考量，以降低災害發生時之損失及最短時間的復原，並在機房的選擇及建置時，訂定下列基本規範，以提升機房的安全性。

- 機房之建設以符合建築技術規則之建築強度設計及適當之風力及地震強度之規劃。
- 地面型基地台之選點規劃須符合水土保持法並做適當之水土保持。

- 評估災害發生所需適當之電力系統及穩定的電力備援系統。
- 評估災害發生所需適當之傳輸架構及穩定之備用路由。

4.2.6 建設高抗災基地台

在2009年莫拉克風災之後，我們也響應當時高雄縣政府(現已合併為高雄市)的政策，於當年10月起於各山地鄉鎮建設救災型基站，在電力及電信遭沖毀中斷時，此類型基站仍必須發揮對外聯絡救災的功效。

2011年我們啟動建於桃源區、六龜區、茂林區、杉林區、鳳山區等5處高抗災基地台，增設備援發電機，傳輸部分增加了穩定的微波及衛星路由設備。2012年8月，3輛高抗災行動基地台車加入後，更能於天災發生時能維持穩定之電信服務，提供聯絡急救災使用。



台灣大哥大

4.3 電子廢棄物處理

4.3.1 有效處理廢電纜

為擴大電信服務範圍與品質，我們定期做纜線佈建與維運工程，過去三年累計在銅纜與光纜之總重量為3,663,205公斤；2012年在銅纜上為佈建總重為62,400公斤，光纜則為1,246,690公斤，合計為1,309,080公斤。

纜線佈建與維運工程總重量

年度	2010	2011	2012
銅纜	146,480	47,115	62,400
光纜	1,183,240	977,290	1,246,680
合計	1,329,720	1,024,405	1,309,080

單位：公斤

在佈建或修整電信基礎建設的同時，均有許多廢舊光銅纜線須汰除，而這些纜線若處理不當，對環境也將造成嚴重影響。為避免破壞環境，我們自2000年起，委由環保署審查合格之廢纜處理廠商，以光纜折抵銅纜方式統包處理，以同時兼顧環保及節費之雙重目的。2012年合計處理廢纜總重量約397,720公斤，累計過去三年處理廢電纜總重達1,145,140公斤。

廢電纜回收成果

年度	2010	2011	2012	合計
銅纜	61,190	43,310	98,220	202,720
光纜	337,000	305,920	299,500	942,420
合計	398,190	349,230	397,720	1,145,140

單位：公斤

4.3.2 堪用廢舊電池組處理利用

在主機房及基地台能源供應上，均使用電池組作為緊急備援電力，由於電池組屬於耗材，需定期執行量測汰換，為避免堪用資源浪費，我們訂定電池回收標準分類，針對拆回後可再用之電池重新投入使用，以符合環保及節省成本之雙重目的。廢舊電池委託專業廠商處理，處理方式有二：使用年限大於(含)7年，因使用年限限制，採直接報廢；使用年限小於7年，交由電池活化廠商進行電池再生，經再生後蓄電容量達80%(含)以上者，再投入使用。2012年度，總計報廢電池11,027顆，送交967顆予電池活化廠商，而回收再使用為371顆。

2012年廢電池處理重量約496,215公斤，累計過去5年處理廢電池重量達1,662,435公斤，也避免電池廢液對環境的污染。

基站、機房廢電池回收成果

年度	2008	2009	2010	2011	2012	合計
電池(kg)	267,435	319,005	241,290	338,490	496,215	1,662,435

單位：公斤

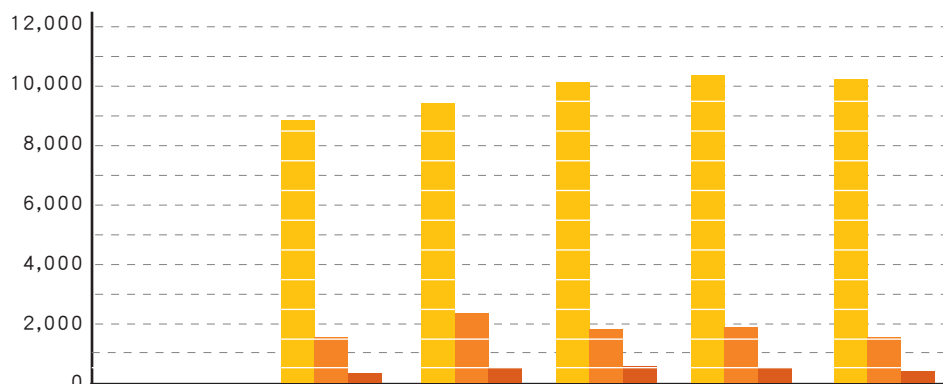
4.3.3 持續推動手機回收

於2008年4月率先推出「回收行動，珍愛地球」計畫，這是全台第一套完整的廢手機回收計畫，於全國門市推動回收電池、手機、旅充/座充/耳機/傳輸線等行動通訊相關組件，降低廢棄組件內含的鉛、鎘、鉍等重金屬污染地球環境，讓回收金、銅、塑料等資源得以再生與再利用，減少開發與浪費，手機回收箱採壓克力材質製作，可防電池液洩漏，避免造成二次污染。

我們在2008年參與行政院環保署「廢行動通訊產品回收」計畫，截至2012年底，已累計回收近5萬支手機，手機回收量亦逐年提升，並積極參

與經驗分享等座談，協助同業、手機品牌業者、3C家電通路與國內零售連鎖業一起投入，努力讓台灣成為手機回收點最密集的國家。以2012年為例，廢手機回收11,479支，配件回收1,466公斤，電池回收470公斤。

廢手機、配件與電池回收成果統計



類別 \ 年度	2008	2009	2010	2011	2012
■ 手機 (支)	8,950	9,673	10,137	11,449	11,479
■ 配件 (公斤)	1,466	2,202	1,837	1,909	1,466
■ 電池 (公斤)	419	461	527	499	470

4.4 綠色辦公室

我們持續提升各項能資源的生態效益，以打造綠色辦公室為目標。在水資源運用效率上，我們定期檢修各項可能給水與排水設備，並調降廁所與茶水間的出水量。主要用水來源為台灣自來水公司。

此外，我們在總公司回收逆透飲水機的廢水，將其做為廁所與洗車之用，每天約可節省2至3噸的用水。2012年度共回收約500¹公噸用水，約佔總用水量之2.1%，作為噴灑花苗、清掃及洗車等使用。且辦公室節水成效卓著，平均每人水資源耗用量較2011年減少5.55%，已達成原訂減量之目標，未來將持續進行各項節水措施。

辦公區域水資源耗用狀況列表

	2011	2012	年度差異	成長率(%)
用水度數	36,748	34,707	-2,041	-5.55
度數/人	15	13	-2	-13.33

單位：公斤

在垃圾減量及資源回收上，我們持續宣導垃圾減量，並在各辦公樓層設置資源及廚餘類回收設施，請同仁自備餐具並持續落實各項資源分類與回收，2012年資源回收總量為86.54公噸，較2011年成長12.83%。

在具體落實各項方案後，2012年已達成原設定環境績效目標，包括辦公電力耗用較2011年減量3.37%；水資源減量5.55%；辦公室用紙減量1.04%。未來我們將持續提升各項主要能、資源的使用效率，預計2013年辦公電力耗用較2012減量1%；用水減量1%；用紙減量1%等。

¹ R.O.逆滲透設備排水管單日累計最大量為86公升2桶，每日約為135~175公升不等，以2F至18F共15個樓層，每年250個工作日計算，估計一年可回收135×15×250=506.25公噸



4.5 實踐數位低碳社會

運用資通業的關鍵能力，以各項電子化與行動化服務，為其他產業與部門降低其碳排放量，打造智慧低碳智能社會是我們企業社會責任政策中所確立的實踐方向。我們推動電子帳單、無紙化服務、視訊會議等虛擬化服務，近年更隨行動科技普及，推出行動客服APP、網路門市、運用智慧型服務平台串連各系統，快速解決客戶問題。

4.5.1 智慧減碳的實踐：全方位視訊會議服務

碳揭露專案(Carbon Disclosure Project)於2010年所發表的一項研究顯示，虛擬化服務將可有效降低二氧化碳排放並且帶來可觀的財務效益，該研究推估，其以英、美兩國為例，若採用1萬個單位的視訊會議，自2010到2020年，將可減少550萬公噸二氧化碳當量的排放，同時產生190億美元的效益。

有鑑於此，我們從企業內部及產品面均大力推行，自2009年底起，總公司和海外的同仁進行會議多使用視訊系統，包括北京、廈門等地，不只具經濟效益，也降低間接碳排放。在外部推廣上，台灣固網於2010年9月推出自有視訊會議的服務，我們持續推廣此項產品，不僅提供企業客戶低碳服務，更以此綠色方案贊助公益社團，大幅降低人員交通往返之碳排放；而此套視訊會議更提升志工教育訓練效率，發揮綠色槓桿力量。

2012年，我們協助8家公益團體(羅慧夫顱顏基金會、心路基金會、勵馨、癌症希望基金會、陽光、荒野協會、善牧及救助協會)，完成視訊會議服務建置與導入，解決其因經費不足、會議往返舟車勞頓效率不彰的窘境。啟用至2013年第一季(約5個月)，近1,200人使用，擴大教育訓練人數2到3倍，已省下逾65萬元交通費，且減少13,772公斤以上的碳排放量²。預計2013年底，將可減少41,316公斤的碳排放量，相當於1/10的大安森林公園；再加上視訊系統使用中文介面，操作簡單，一次可供16個不同



據點志工同時上線，並可即時播放多媒體，這些好處都有效提升公益團體的運作效能。

4.5.2 拓展綠色加值服務

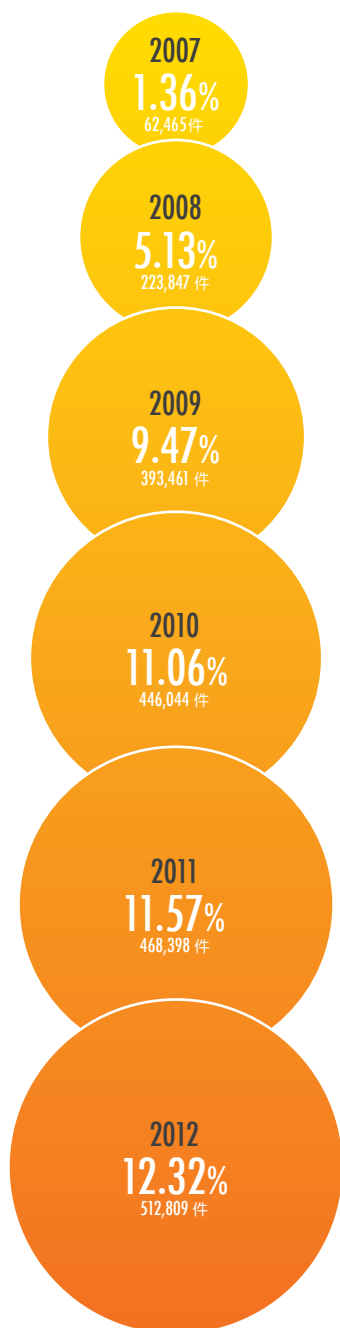
隨著智慧手機與平板電腦快速普及，許多應用服務可協助用戶發揮節能減碳的效果，如交通類的即時大眾運輸交通查詢服務，讓使用者更能掌握班次，提高搭乘意願，進而節能減碳；我們也提供myBook電子書服務，用戶可在線上直接閱讀存在雲端的數千本書籍以及雜誌，直接減少紙張的使用與紙本運輸的碳排放。

4.5.3 電子帳單佔比逐年成長

自2008年5月起，我們即正式對外推廣電子帳單的服務，利用電子郵件檔案形式，取代實體紙本寄送，每份帳單約可減少2.4張A4用紙，其中包括信封1張與帳單平均1.4張，自2008年5月推廣至2012年底，共減少2,159萬份帳單，約可減少5,182萬張A4紙列印。2012年度，電子帳單之帳單

² 參考環保署綠色生活網減碳行為計算http://ecolife.epa.gov.tw/Cooler/check/Co2_Countup.aspx

電子帳單歷年申辦數及佔比統計



數已達51萬，佔列印帳單數之12.32%，推廣至今申辦數共增加44萬，持續逐年成長。

未來，除將延續贈品、回饋既有用戶、參與公司舉辦之各式活動等推廣機制，並優化電子帳單使用的便利性，持續提升電子帳單用戶數外，並正依照不同客戶需求規劃簡訊帳單服務，同時本公司亦朝帳單明細列印量減量進行努力，已於2013年實施將用戶行動上網傳輸明細由A4紙張列印導引至網站瀏覽(相關數據資料將於2013年度社會責任報告中揭露)，期能持續發揮節能減碳之效果。

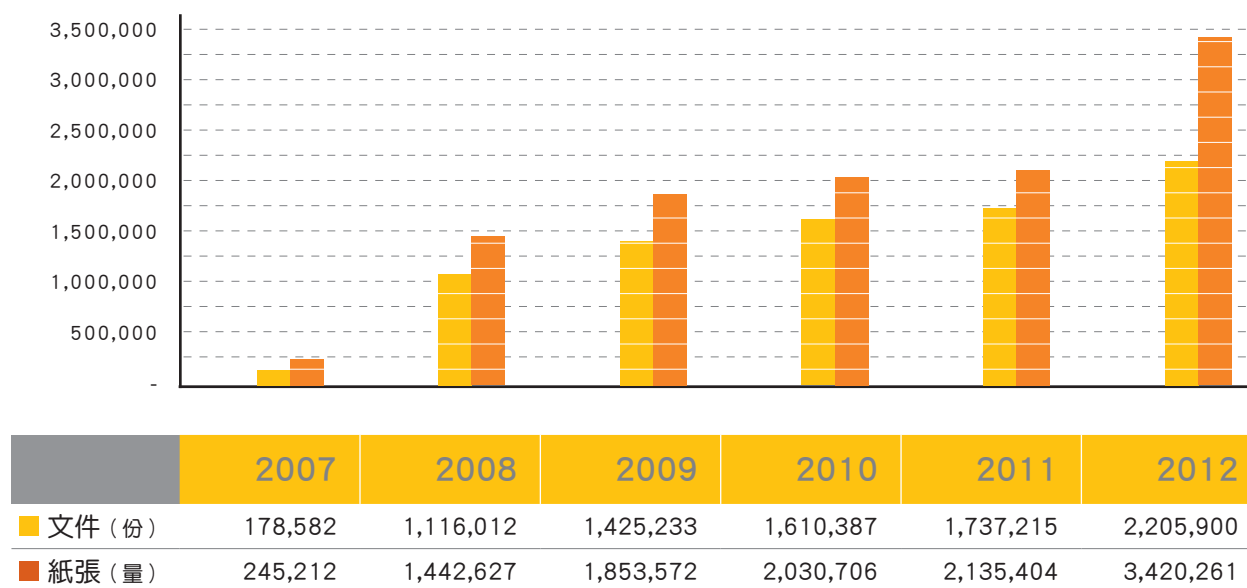
4.5.4 門市無紙化作業成效斐然

無紙化除了以電子郵件取代實體紙本帳單外，我

們也多方落實於企業內部及銷售流程，門市的無紙化作業就是在價值鏈中的綠色實踐案例。以往用戶至門市需填寫多份紙本表單，以完成申辦的程序，我們為推動無紙化作業，投資軟、硬體設備，讓用戶可於電子面板簽名並以掃描方式檢附證件，過程中無須影印證件，用戶繳費時亦可以簡訊取代紙本收據，降低紙本收據遭棄置以確保用戶個人資料無外洩之虞。

無紙化作業，不僅節省表單、紙張之印刷費用，也降低運送、銷毀及表單倉儲成本。2012年年底，無紙化的成效已達220萬份，累積節省用紙超過1,100萬張。

無紙化表單歷年節省使用量統計



榮耀紀事

2012-12 獲行政院衛生署國民健康局『健康減重績優單位-全國職場減重卓越獎』

2012-09 台北市政府衛生局『優良哺乳室認證』

人才是維繫核心競爭力的關鍵，我們不僅打造一個可以讓員工能穩定發展的職場環境，更重視培養「誠信」的價值觀，我們相信惟有全體人員皆以誠信為本，方能建構一個對社會負責的永續企業。2012年獲得行政院衛生署肯定，得到國民健康局『健康減重績優單位-全國職場減重卓越獎』及台北市政府衛生局『優良哺乳室認證』。

5.1 人員聘雇

5.1.1 人員組成

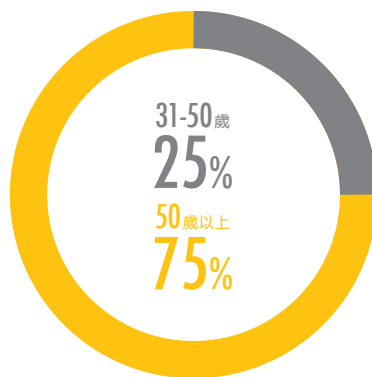
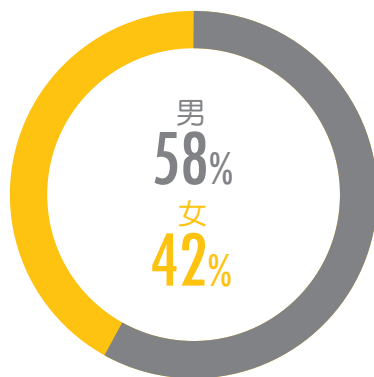
我們依據不同專業屬性，延攬適合於台灣大哥大發展職涯的夥伴，並提供極具競爭力的薪資福利與教育訓練機會，讓員工和公司一同成長。

本公司職缺係透過公開招聘，不因種族、膚色、宗教、性別或國籍，而在薪酬、任期、工作條件或就業權益予以差別待遇。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，進行員工任用時，亦預先將本公司勞動契約寄給員工審閱，於到職時全部人員皆需繳交已簽署之勞動契約，以維護勞資雙方權益。

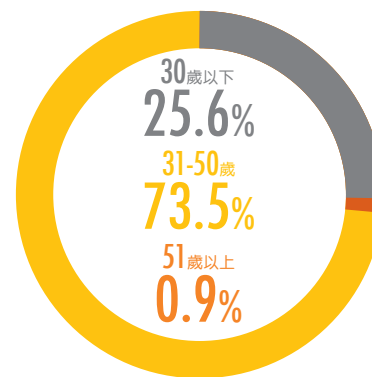
若需進行單位、工作地點及職務等變動，皆會事前溝通，獲得員工同意後才進行。最短於三天前徵詢當事人意見；若工作地點跨區調動，則至少於2週前與員工協商，使其有充足準備時間，同時公司提供搬遷、租屋等必要協助。

截至2012年底，台灣大哥大員工人數為2,959人，男女比率為58：42，平均年資約7年，其中又以31-50歲的男性佔多數，除2位外國員工外，主要以聘雇當地員工為主。員工組成的基本概況、性別、年齡分布如下表所示。

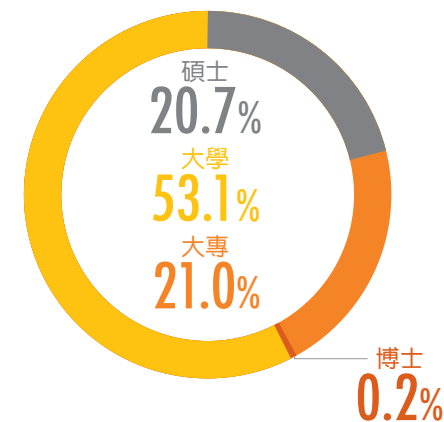
2012年度員工職級、年齡與性別人數表



高階經理人



員工



分類	年齡	人數		比例
		男	女	
高階經理人 (副總經理含以上)	30歲以下	0	0	0.00%
	31-50歲	4	1	25.00%
	51歲以上	13	2	75.00%
	合計	17	3	100.00%
員工	30歲以下	334	419	25.62%
	31-50歲	1,343	816	73.46%
	51歲以上	22	5	0.92%
	合計	1,699	1,240	100.00%
總人數				2,959
雇用狀況	全職			2,957
	兼職			2
平均年資				6.78
學歷分布比例	博士			0.24%
	碩士			20.71%
	大學			53.09%
	大專			20.99%
	高中以下			4.97%

* 註：全部員工工作地點皆在台灣。

在人員異動上，2012年新進人員數超過離職人員數，2012年新進與離職人員數，其性別、年齡分布狀況，詳如下表：

分類	新進				離職			
	人數		比例		人數		比例	
年齡	男	女	男	女	男	女	男	女
30歲以下	199	196	6.73%	6.62%	50	65	1.69%	2.20%
31-50歲	135	87	4.56%	2.94%	132	95	4.46%	3.21%
51歲以上	-	-	0.00%	0.00%	12	6	0.41%	0.20%
合計	334	283	11.29%	9.56%	194	166	6.56%	5.61%

* 註：全部員工工作地點皆在台灣(不含關係企業轉調人員)。

5.2 教育訓練

在培養人力資本與提升企業競爭力方面，結合發展策略及依年度訓練需求規劃人才培訓，並依照訓練管理辦法進行預算編列與執行。

5.2.1 公司整體訓練與職能別訓練

我們訓練體系分為公司整體訓練與職能別訓練兩大類，公司整體訓練由人力資源處規劃階層別訓練課程及發展共同性訓練課程，包括新進員工職前訓練、經營理念、企業文化、品管、IT技能訓練、安全環保訓練、一般管理能力發展/工作效率提升訓練等。

職能別訓練，則以各專業群或處/室為主體，發展專業課程及在職訓練，訓練體系概要說明如下：

(1) 新進人員職前訓練

讓新進人員加速了解工作環境及自身權益，同時給予其適切的關懷與照顧，凝聚向心力，塑造快樂的工作環境。在訓練中也特別重視職場工作平等相關規章制度，包括內部申訴機制。



(2) 共同職能發展

以員工共同職能為主軸，提升工作效率，提供日常工作所需知識與技能，並符合政府法令及資訊安全認證規定，如問題分析與解決技巧、溝通技巧、專案管理、電信相關法律知識、服務技能課程訓練等。

(3) 主管人員階層別訓練

分為基層主管、中階主管及高階主管訓練。以績效管理、領導統馭、激勵技巧、管理論壇、策略規劃、專案管理、組織發展能力及大師講座為主。基層及中階主管依職能評鑑結果，建立一套客觀的管理工作所需能力衡量指標，並配合訓練課程提升相關管理能力，以做為主管個人訓練發展之基礎。

(4) 專業知識提升

每年依專業需求讓員工參與國內外專業電信技術課程、管理論壇，以及顧問公司或廠商之訓練，提升公司技術層次、開發新產品、引進創新概念、提升管理技術等。

在訓練成果上，2012年平均每人受訓時數為15.7小時，詳如下表所示。為提升員工專業能力以創造用戶最佳使用經驗，並提供最佳網路及語音通話品質，內部自行辦理之技術性課程時數占總教室課程時數約1/4，而技術單位又以男性同仁居多，故非主管部分男性同仁受訓時數較女性同仁為多；而在主管部分則可看出男女性主管受訓時數較平均。

2012年度人員實體課程訓練時數表

分類	男	女
副理(含)以上主管	18.9	17.4
副理以下人員	19.4	10.2
性別平均	19.3	10.8
平均每人受訓時數	15.7	

自2008年開始規劃並建立數位學習平台，並於2009年逐步開放同仁使用；2012年員工線上課程學習時總時數為4927.8小時。線上學習社群自2011年開始成立及推行，包括新人社群、專案管理、電信技術、工作效能、業務、讀書會等實務討論社群，每一社群均有各領域專家，員工可隨時分享及交流工作心得並方便尋求跨領域的專業建議。Mobile-Learning於2012年底建置完成，員工能透過智慧型手機，安排自己方便學習的時間，在工作中隨時為自己加值，每週提供員工包括台灣大哥大小百科、商務英語、法規、工作效能提升等各類實用學習主題。

5.2.2 鼓勵進修與終身學習

(1) 獎助學金申請辦法

自2006年起實施「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2-3年學雜費；並提供國外知名學府商學或電信工程之相關碩士學位獎學金補助，讓員工可依照個人的生涯規劃，配合公司中、長期人力資源需求，取得專業學位。截至目前共26名員工獲准補助，2012年新增1名員工獲准補助。

(2) 進修補助

台灣大哥大聯合職工福利委員會每年提供定額補助，鼓勵員工公餘時間進行工作技能進修，包括各公私立院校開辦之學、碩、博士班學分課程或各公私立院校參加與工作職務、電腦技能、英文相關之進修推廣教育課程，皆可提出進修補助，2012年共有56名員工申請進修補助。

我們定期進行績效評核，主管針對員工工作表現，給予適當回饋及協助，並共同討論建立個人訓練發展計畫，規劃員工未來發展，使其對職涯有更明確的了解與認識，達成提昇績效與發展能力之目標。

5.3 福利制度

「福利與獎勵」為激勵同仁工作士氣與吸引優質人才的重要措施，台灣大哥大聯合職工福利委員會，負責規劃與執行各項福利方案，並整合各子公

司職工福利事業，具體福利包括：

- (1) 自到職日起，即享有勞工保險、全民健康保險、勞工退休金提撥及團體保險。
- (2) 實施庫藏股認股、年終獎金及分紅制度，並首創電信業持股信託方案，由員工及公司以定額相對提撥之方式辦理。
- (3) 依個人狀況申請各項福利項目，包含：結婚、生育、喪殯、住院、子女教育、旅遊及社團活動等。
- (4) 每兩年定期實施健康檢查，並依檢查結果進行分級健康管理，實施追蹤複檢及健康衛教。
- (5) 在休假福利上，亦優於法規，如到職後即享有當年度特別休假，依到職日至當年年底之日數占全年比例計算，此外也特別重視育嬰留職停薪等福利，在2012年度，有41位同仁申請育嬰留職停薪，女性回任率超過7成以上。

2012年度育嬰留職停薪相關統計表

分類	男	女
有權利申請育嬰留職停薪人數	207	188
申請育嬰留職停薪人數	2	39
育嬰留職停薪原應復職人數(A)	2	27
育嬰留職停薪原應復職且復職人數(B)	0	21
育嬰留職停薪復職人數(C)	0	22
育嬰留職停薪復職後工作超過1年人數(D)	0	16*
回任率(B/A)	0.00%	77.78%
留存率(D/C)	0.00%	72.73%

*註：2012年回任，至2013/6/7仍在職者

中階主管透過團隊合作，學習評估每項決策及其背後風險



5.4 員工健康與工作環境

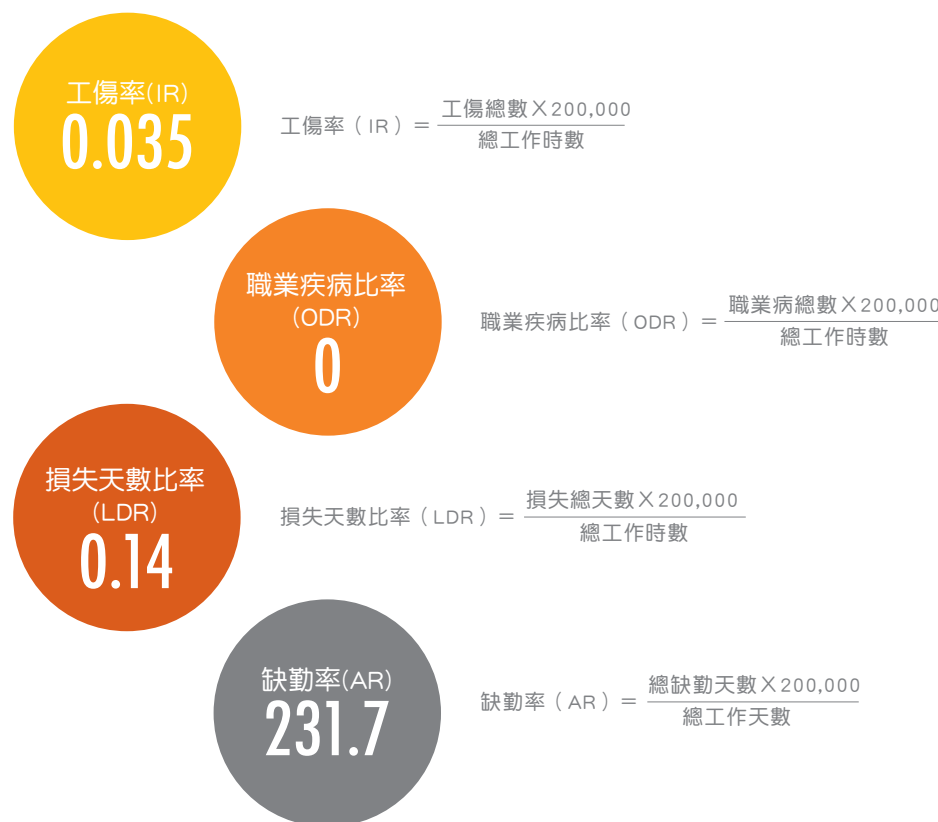
結合相關單位一級主管，設立勞工安全衛生委員會，其中勞工代表比例為三分之一，每三個月定期召開會議，進行全公司員工安全健康相關辦法規定審議並定期追蹤決議改善情形，由專責勞工安全衛生室統籌執行。另有關於勞工安全衛生相關之規範及文件，均公開於內部網站，提供每位員工隨時參閱。

針對網路維運作業訂定網路維運手冊，明訂相關標準作業程序，並提供適當之個人防護具供員工使用。另制定承攬商安全衛生環保規章，供網路維運外包廠商遵循，並督導廠商確實執行，確保維運作業安全。並定期舉辦消防訓練及急救訓練，提升員工災害因應及救災之基本技能。

於各辦公處所設置合乎數量之急救人員，並設置全職的職業護理專業人員，規劃員工健康管理事項，實施員工定期健康檢查並同時優惠眷屬享有同等優惠進行健檢，提供健康諮詢及健康講座加強健康教育宣導以落實健康生活化，了解疾病預防疾病的產生。落實健康管理追蹤針對健檢異常者進行追蹤管理。於各辦公處所設置合乎數量之急救人員，並辦理員工健康促進活動。

我們以「安全環境、預防疾病、健康促進及心靈舒壓」四大主軸，設計多元化的健康活動供員工參與，亦不定期舉辦健康講座及提供健康諮詢，以落實健康生活化，了解疾病預防疾病的產生，除員工參與外亦開放社區民眾居民參加。2012年獲得中央單位行政院衛生署的肯定，得到國民健康局『健康減重績優單位-全國職場減重卓越獎』及台北市政府衛生局『優良哺乳室認證』。

在強化管理職災上，訂有職業災害處理辦法，進行職業災害之處理、統計、調查、擬定對策避免再發生，並按月向勞動檢查機關申報職災資料，年度統計資料如下：



6

客戶服務

台灣大哥大全方位滿足行動生活需求，不斷推陳出新，提供多樣化資費選擇及加值服務，更精心推出省錢專案，透過系統輔助篩選特定名單，在用戶進線時，人員可適時推廣特惠方案，讓用戶以輕鬆費用，自在享受精質服務。

榮耀紀事

- | | |
|---------|---|
| 2013-03 | 台灣大哥大myfone和客服中心榮獲SGS Qualicert認證殊榮 |
| 2013-05 | 連續10年榮獲《讀者文摘》「信譽品牌」電話服務(固網或行動)金獎肯定 |
| 2011-11 | 榮獲《壹週刊》第八屆「服務第壹大獎」行動固網通訊第二名 |
| 2011-05 | 榮獲《讀者文摘》「信譽品牌」電話服務(固網或行動)金獎，為連續第八年獲消費者票選肯定 |
| 2011-05 | 於《數位時代》雜誌全國第一個「數位服務力大調查」中，勇奪「2011數位服務標竿企業」資訊通路及通訊產業首獎殊榮，電信業第一 |

6.1 客戶服務機制

「真心關懷客戶」是台灣大哥大的核心理念，提供最佳的服務使用經驗，支持客戶追求想要的生活方式。我們提供卓越服務、國際級的資訊安全保護、優質的通訊品質、創新的產品與服務。並定期以不同的市場調查，追蹤了解客戶的需求及對我們的建議，並提供全年無休之優質客服專線。

6.1.1 導入新措施，具體提升服務品質

為提升客戶服務品質，公司不斷推陳出新導入新措施，滿足客戶便捷及優質的行動生活。

- (1) 因應市場服務趨勢，首推「行動客服APP」並持續創新服務項目，提供最豐富的行動生活。
- (2) 運用智慧型服務平台，第一時間了解客戶進線原因，縮短溝通時效迅速解決客戶問題。

6.1.2 建立透明化申訴管道

結合全台門市及服務專線與網站服務，以完整及標準化的客訴處理流程，提供專人專責服務，作為產品及服務流程調整之依規。為提升客戶服務滿意度，於2012年8月啟動SGS Qualicert國際服務驗證作業，於2013年1月取得證書，維持高標準的服務品質。

6.2 客戶滿意度

持續運用各種市場調查工具（例如：電話訪問、網路調查、焦點群體座談會等），以追蹤檢討改進客戶滿意度，每年詳細規劃各式調查專案，調查對象從全市場到特定用戶，定期了解顧客的需求與想法，並根據調查結果擬定改善計畫或經營策略，以期全面性提升用戶的滿意度。其中針對整體消費者滿意度的調查每年舉辦兩次，充分凸顯對消費者意見及滿意度之重視。

我們透過內部專責單位與委託外部單位等方式進行滿意度調查，除可充份了解整體電信市場用戶對各電信業者的整體及各項滿意度外，亦可得知自身相較於其他業者之表現，以做為公司持續成長之動力。台灣大哥大2012年整體滿意度表現平穩，平均分數為3.8分，有59%的用戶給予4分以上(即表示「滿意」及「非常滿意」)，39%用戶的評價為3分，給予負面評價者的佔比極低。在細部分項滿意度又以電話客服滿意度4.5分表現最優。

2010-2012年客戶滿意度調查結果

	2010	2011	2012
整體客戶滿意度	3.7	3.7	3.8
通話品質滿意度	3.7	3.6	3.7
電話客服滿意度	4.3	4.3	4.5
門市服務滿意度	4.1	4.0	4.1

註：滿意度評分採五分法：非常滿意、滿意、普通、不滿意、非常不滿意，分別以滿意度分數5、4、3、2、1表示，各項滿意度數據為該年度最新調查結果。

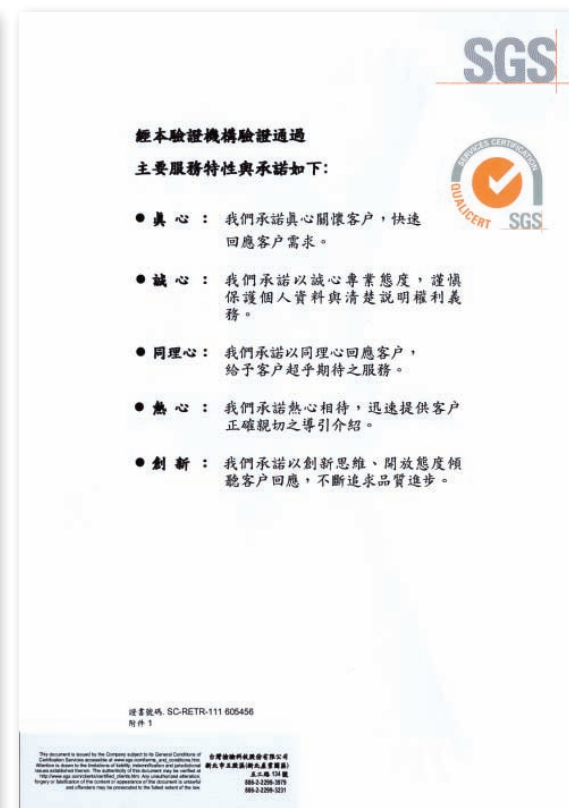
6.3 資訊安全

從用戶踏入全省myfone門市辦理各項行動電話業務開始，至每個月收到的行動電話帳單，或撥打免費客服專線從事資費變動、出國漫遊設定等項目，每一個牽涉到用戶個人資料的環結，都在專業的資訊安全相關管理系統及服務人員保護之下，得到最安全、嚴密的保障，用戶均能放心使用我們的各項服務。

我們於2004年推動資訊安全管理制度，並於2006年取得全球第一張ISO 27001資訊安全管理系統驗證；同時於2007年獲頒台灣第一屆「資安貢獻獎」，是電信業者中唯一得獎的企業；並於2008及2011年通過ISO 27001資訊安全管理系統三年全面重審驗證，在保障用戶資

訊安全的努力及成效上備受肯定。此外，更在2011年同時通過「ISO/IEC 27001國際資訊安全管理系統」及「NCC ISO/IEC 27011增項稽核」驗證，驗證範圍之廣度與流程之全面性都創下國內電信業之最，提供用戶更全面的國際級資訊安全保障！

為保障用戶的權益，強化用戶個人資料之保護，本公司資安認證範圍包含(1)總部及所有直營店之門號申裝，開通與異動，帳務管理，詐欺防制，客戶服務等關鍵營運流程所牽涉之客戶資訊安全及相關之IT服務包含基礎設施、作業系統、應用系統及相關資產之資訊安全的管理；(2)行動通信服務所使用之通信交換機房、網路監控之維運作業，及相關支援資訊系統的開發及維運。個人資料及相關營運設施都受到妥善的保護，且不自限於目前成就，仍持續視資訊安全防護需要逐步擴充既有範圍。



此外，每半年定期進行內部稽核作業，以獨立及客觀的評估確保作業確實遵守資訊安全政策。為持續維持資安控制點的有效性，並避免內部稽核流於形式，於每次內稽均加入不同手法以及因應資安發展趨勢，新增稽核重點，並集合各領域稽核員專業背景，期使資安內稽作業更加活化。

為使資安作業能有標準化衡量指標，以為定期檢討、持續改善機制運作需要，本公司內部制定資安KPI（關鍵績效指標）定期衡量作業成效，並透過客戶資料遮罩、資訊傳遞加密或密碼保護等措施，預防資安事件發生，另再經由系統資料存取紀錄調查，以確保內部末有不當存取客戶資料之行為。

除透過內部稽核與持續改善外，並順利通過主管機關年度實施資訊安全管理作業評估，以及相關行政檢查；另每半年經由定期外部稽核作業，由驗證公司重新檢視資安推動落實度，以期持續引領產業潮流，並與國際接軌、有效提升資安管理水準，成為用戶最安心信賴的電信公司。

6.4 資費透明揭露

詳盡揭露產品及服務訊息，代表公司對於「信譽品牌」及「產品責任」的重視。台灣大哥大推出創新型產品與服務時，資費內容均經主管機關核准，並依法於實施日前公告之，在媒體、公司網站及各營業據點所銷售的物品充分揭露費率內容。而現行語音資費每年均根據主管機關國家通訊傳播委員會公告之X值調降費率，以讓廣大用戶均能受惠。

此外，消費者申辦服務時，門市同仁均會詳細解說資費內容，並依消費者需要推薦合適的資費方案；申辦成功後會提供方案同意書及資費DM等書面資料供用戶備查。另外，在每月寄送給用戶的對帳單中，各項收費均依類別，清楚列示服務名稱、月租費、計費方式與使用期間。力求詳盡確實地將方案內容傳達給用戶。

6.5 依族群需求規劃優惠方案

針對年長者等有別於一般用戶之特殊族群需求，特別規劃優惠方案，以妥善照顧其需求，針對銀髮族(60歲含以上)，於2008年起提供多種月租費半價之方案，更在2011年3月起，搭配前述方案的「銀髮安心機」，其配有超大鍵盤、超大鈴聲、超大字幕、超長待機時間且兼顧老人安全考量的功能設計，如手機頂端有手電筒按鍵，長輩可用於暗



處照明，避免跌倒等意外發生；萬一發生緊急事故，按下背面的SOS緊急求救鍵3秒，可即時聯絡上家人。高齡化已是台灣社會不可避免的趨勢，未來我們也將持續運用核心技術與服務，為長輩提供更友善的通訊環境。

此外持續針對用戶不同的通訊需求推出其他優惠，例如：學生族群提供語音月租半價的優惠、針對親子聯繫族群推出超低月付熱線免費專案等。不定期因應市場需求推出各式專案，以更划算的優惠內容減輕用戶的帳單負擔。

6.6 創新服務

「創新」是台灣大哥大的核心價值之一，為因應智慧型手機及平板電腦的普及，我們也開發許多新型態的服務，以滿足用戶各類型的需求。

包括整合智慧型手機多家作業系統的軟體商店「match apps」；整合線上書櫃、劃線註記、群組功能、獨家有聲書及閱讀金回饋等多樣功能的「myBook」；遺失手機協尋的「手機保鑣」軟體；來電管理的「來電管家」；資料備份的「電話簿備份」；2012年，由國人自製研發的免費即時通訊軟體「Messenger+」，創新提供好友通訊錄網內外別、隱藏聊天室、預約訊息等功能與本土創作家特色圖貼的即時通訊軟體；跨平台多元整合與無間縫視聽影音內容的「myVideo」等智慧應用軟體。

未來我們將持續開發數位匯流、雲端服務、數位電視聯網，帶給家庭及個人用戶無縫感的使用體驗，並引領用戶邁向數位智慧生活，成為數位電信的領航企業。



創新雲端APP服務，滿足全方位行動生活需求

6.7 淨化成人資訊，保護青少兒

兒童與青少年正值人格養成階段，隨著手機持有率提升，越來越依賴行動通訊網絡，無論在人際溝通互動、獲取資訊上都佔了相當重要的比重，因此加強保護兒童與青少年不受成人資訊污染，維持行動網路安全、提供淨化的通訊服務內容是電信業者刻不容緩的社會責任。

我們除持續與白絲帶關懷協會共同推動青少兒資訊素養與網路安全教育外(此專案並獲得今年《遠見雜誌》企業社會責任獎「教育推動組」首獎)，並於2004年率先呼籲6家電信業者，共同發起淨化成人資訊加值服務內容聲明行動，並公告台灣大哥大「成人服務自律規範」，禁止各種色情裸露、暴力之圖片、影音、卡通，服務上線前皆經審核，並予以管理與稽核，若發現違反規範之內容提供商，將要求立即改善，情節嚴重者，將終止合作關係。

在2009年我們同時推出管理機制與色情防護功能，提供父母可主動關

閉成人服務、避免兒少接觸不當訊息的管理機制，讓門號擁有人為家中孩童申辦手機門號時，禁止使用與購買成人服務。

在行動上網、寬頻上網、手機簡訊及加值服務等核心服務上，台灣大哥大均嚴格把關，期許為下一代青少兒構築健康的通訊環境，主動提供客戶安心美好的行動生活。

6.8 免付費電磁波量測服務

為能降低民眾對基地台電磁波影響健康之疑慮，我們協同其他行動通信業者，設立基地台電磁波免付費量測申請專線0800-580010（我幫您、量一量），除了接受一般民眾申請住家附近免費電磁波量測服務外，亦提供有關電信服務之諮詢及申訴，並免費安排第三公正量測單位至現場實地量測並給予專業解說。2012年接受民眾電磁波量測服

務，由本公司協請第三公正單位電磁波量測服務執行量測服務數量達242件，量測結果全數符合NCC規範的電磁波標準值¹；近三年合计量測服務總數達631件。

我們並與台灣電信產業發展協會會員於2012年共同舉辦電磁波巡迴量測，委託第三公正單位至北、中、南、東各巡迴量測，作為相關電磁波宣導活動及製作相關宣導品之參考；協助臺灣大學電信研究中心舉辦研討會，邀請國際專家、學者針對電磁波相關研究、安全標準、法規現況等議題進行討論，作為政府訂定相關法規及施政之參考。

我們將持續在各縣市相關單位及團體，宣導正確電磁波觀念，並與同業共同委託台灣電信產業發展協會統一製作各項電磁波宣導品，並於全台各地廣為發送。

¹ 2G(GSM 1800MHz) 安全上限值「每平方公分0.9毫瓦」；3G(GSM 2100MHz)安全上限值「每平方公分1.0毫瓦」



榮獲第八屆遠見企業社會責任獎
「社區關懷組」、「整體績效組」
兩項楷模獎

「電磁波與公眾健康」

自1996年起，重要國際組織及研究機構如世界衛生組織(WHO)、國際非游離輻射防護委員會(ICNIRP)、電機電子工程師協會(IEEE)等針對電磁場進行專案研究，並發表相關報告及聲明：

IEEE：於2000年報告「基地臺射頻功率遠低於標準量，對於包括老人、孕婦、孩童在內的民眾均是安全的」。

ICNIRP：於20004聲明「並無一致性的或使人信服的證據顯現無線設頻導致任何健康效應」。

WHO：2011年6月第193號文件(Factsheet)指出，「過去二十年來，針對行動電話是否造成潛在的健康風險的大量研究中，皆顯示迄今為止尚未證實行動電話的使用，會對健康造成任何不良後果。」

本公司行動電話基地台依照相關法令規範建置，並經由國家通訊傳播委員會基地台電磁波把關完全符合ICNIRP標準。

7 供應商管理 與採購

7.1 強化供應商管理

以國內勞動基準法、環境保護法及勞工安全衛生法及其施行細則等相關法令為基礎，制定「承攬商安全衛生環保規章」，公佈於採購招標網站中，所有承攬商皆須簽署，若有違反者將停止與其合作，以確保維運作業安全、保障勞工安全與健康及防治污染危害，以降低供應鏈中可能發生的風險。

此外，並密切關注有關各類採購產品在生產過程中，對環境衝擊與社會責任的實踐狀況，包括有害物質的禁限用、手機電磁波吸收比值(Specific Absorption Rate, SAR)與勞工人權等面向，電信服務業雖不是消費產品的直接生產者，但卻是價值鏈中與消費者最密切相關的介面，任何供應夥伴對於企業社會責任的正面實踐與負面事件，都對公司聲譽產生影響，我們已在2011年公告供應商社會責任聲明書，針對勞工權益與人權、健康與安全、環競、道德規範四大面向，邀請供應夥伴一同實踐社會責任，我們將不僅扮演驅動與訊息傳遞的角色，更期待對整體產業的社會責任實踐產生助益。

7.2 公開透明採購機制

供應商遴選均依相關作業程序進行評比，不允許私下利益交換，並建立透明的招標採購系統，舉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，有關廠商申訴辦法，可於官網採購專區(<https://twmepmall.taiwanmobile.com/esp/>)下載。

此採購系統除公開標案內容外，供應商可於網站上完成註冊程序後，進行投標與報價，資訊完全透明。各標案皆依照其計分標準進行開標與選商，透過清楚嚴謹系統流程，使得各供應商的投標皆可在公平的基礎下進行評比，供應商報價亦在公平的機制中互相競爭。



7.3 綠色採購

本公司持續落實綠色採購，讓綠色消費市場更為成長，也符合公司在價值鏈創造綠色效益的雙贏策略。因此，我們優先採購「已取得行政院環境保護署認可之環保標章」、「符合再生材質、低污染、可回收、省資源」及「其他可增加社會利益或減少社會成本，而效能相同或相似」等三類對環境衝擊較少之環境保護產品，更期盼帶動綠色消費風氣，達到生態效益最大化。在2012年，我們在綠色採購上的總金額近2.4億元。

	項目	2012年
辦公室用設備	回收再利用碳粉匣	57,035
	印表機(租賃)	8,709,871
	電腦設備	9,089,100
	電腦設備(租賃)	19,918,652
	冷氣機空調(基站用)	124,083,300
	印刷品	72,360,335
工務車	油電混合車(租賃)	1,380,000
總金額		235,598,293

供應商企業社會責任守則

台灣大哥大股份有限公司及關係企業等（以下簡稱「本公司」）皆長期致力於企業社會責任之實踐，為期許本公司所有合作供應商皆能就企業社會責任盡乙份心力，特制定本「供應商企業社會責任守則」（以下簡稱「本守則」）與所有合作供應商共同遵守，俾促進經濟、社會與環境生態之平衡及永續發展。

壹、勞工權益與人權

供應商必須尊重勞工的人權，以國際社會認可的方式對待勞工，確保他們得到尊重。

一、反歧視 在招聘和就業過程中，供應商不得基於人種、膚色、年齡、性別、性取向、種族、殘疾、宗教信仰、政治歸屬、工會成員、國籍或婚姻狀況而在招聘、升遷、獎勵、培訓機會、工作安排、工資、福利、懲戒、解雇和退休時歧視勞工。供應商不得要求婦女進行懷孕測試或者歧視懷孕勞工，除非當地法律或法規對懷孕勞工有所要求。另外，供應商不得要求勞工或準勞工接受帶有歧視傾向的藥物測試，除非當地法律法規要求或為了確保工作場所的安全而進行。 二、禁止苛刻待遇和騷擾

供應商必須承諾工作場所沒有騷擾行為。供應商不得威脅勞工或使勞工受到苛刻或非人道的待遇，包括性騷擾、體罰、精神脅迫、身體脅迫或辱 等不當或違法情事。

三、非自願勞工 供應商保證所有勞工的工作都是自願的，勞工可以自由離開崗位或通過預先申請可以終止僱傭關係。不得以要求勞工抵押政府頒發的任何身份證明檔、護照或工作證作為僱傭的條件。

四、禁用童工 禁止使用童工。童工之定義依供應商勞工所在處所之法律規定為準。

五、工作時間 除非緊急或非政策情況，每周工作時數（包括加班時間）上限及勞工休假（包含請假和節慶假日休假之權利）規定等至少皆應符合供應商勞工所在處所之法律規定為準。

六、薪資福利 供應商必須支付勞工至少滿足供應商勞工所在處所之相關法律所規定最低工資標準並提供法定福利。除了正常工資外，勞工加班時間應該按照相關法律規定支付相對應之加班費。供應商不得以懲戒目的扣除勞工工資。工資支付必須準時，有關工資明細並應及時、清晰向勞工解釋。

七、自由結社 供應商必須尊重所在地法律規定勞工享有的自由結社權、自由組建和加入勞工組織權、尋求代表權和集體談判權。供應商在招聘時不得基於工會成員歧視勞工，特別是以放棄工會會員或同意不加入工會為招聘條件，或以工會會員或工作時間外（或工作時間內，如果供應商同意或相關法律歸定要求工會活動在工作時間進行）參與工會活動為由解雇或歧視勞工。

貳、健康與安全

一、職業安全 供應商應提供安全工作指引、預防維護和防護裝置（譬如防護罩、連鎖裝置和圍欄）以減少工作場所健康安全風險。如果上述措施不能有效控制風險，供應商應提供勞工合適的個人防護用品。勞工有權拒絕在不安全的工作環境下工作

直至管理層消除他們的顧慮，而無需擔心受到任何懲處。

二、工業衛生 供應商應辨識、評估和控制勞工暴露於危險化學品、生物和物理因素的風險。如果工程和管理手段不能有效控制風險，供應商必須提供勞工合適的個人防護用品。

三、職業傷害和職業病 供應商應建立系統以管理、追蹤和報告工作場所發生的職業傷害和職業病。這些系統應就勞工報告事故，對工傷和職業病進行分類和記錄，調查事故原因並實施糾正方案以根除導致事故的根源問題，提供必要的治療並協助勞工康復重回工作崗位。

四、勞工衛生安全 供應商承諾無條件遵守勞工安全衛生法規等相關法律之規定，並同意無條件遵守本公司所制訂相關之「承攬商安全衛生環保規章」。

叁、環境

一、有毒物質管理和限制 供應商必須遵守所有相關法律對於禁止或限制使用某些特定物質的規定。為了確保安全處理、轉移、儲存、回收、再用和處理有毒物質，供應商必須辨識和管理在排放時對環境造成影響的物質，同時也應遵守相關法律對回收和處理的規定。供應商應在工作場所張貼以勞工主要使用語言書寫的所有危險或有毒物質的物質安全資料表，並對在工作場所直接接觸這些物質的勞工進行培訓。

二、廢水和固體廢物的排放 供應商於製造商/產品過程中所產生的廢水、固體廢物和衛生設施必須進行監控，在排放或處理前必須根據相關法律規定進行處理。

三、廢氣排放 供應商於製造商/產品過程中所排放的揮發性有機化學品、煙霧、腐蝕物、顆粒、臭氣層消耗化學物、易爆副產品應進行區分、監控，在排放前根據相關法律規定進行處理。

四、環保許可證和報告 供應商應依工作場所所在處所之相關法律規定領取、維持和保留最新的所有必需的環保許可證和批文並按照許可證規定的運作和報告要求執行。

五、防止污染和節能 供應商應致力於減少或消除各種形式的浪費，包括水和能源。供應商可以在設備、維修或生產過程中使用節能措施，或通過回收、再用或替代物料的方式達到節能的目的。

肆、道德規範

一、勒索或不當收益 禁止供應商對於本公司任何單位/人員進行任何形式的期約、賄賂、佣金、回扣、饋贈、招待或其他不正利益之行為，本公司一旦發現並查證屬實，本公司除有權立即終止與該供應商所有合作並採取相關法律行動外，並有權要求供應商支付新台幣500萬元整之懲罰性違約金。

二、資訊公開 供應商應根據相關法律和普遍行業標準公開其商業活動、架構、財政狀況和營運表現的資訊。

三、公平經營、促銷和競爭 供應商在促銷、銷售和競爭時必須遵守公平經營的標準。供應商必須採取措施保護客戶的資訊。

伍、本守則公告方式 供應商瞭解並同意無條件遵守本公司有權對於本守則隨時變更修改之內容，並同意本公司以公告於電子採購系統方式揭露變更修改之內容，不需對每一供應商為任何方式之通知。

8

社區參與及社會關懷

榮耀紀事

- 2013-05 榮獲第九屆遠見企業社會責任獎之「教育推動組」首獎
- 2012-08 連續第六年榮獲《天下雜誌》「天下企業公民獎」，為非製造業之冠
- 2012-05 榮獲《遠見雜誌》社會責任獎「社區關懷組」、「整體績效組」兩項楷模獎，是唯一獲獎的電信業者



8.1 運用核心資源，回應社會需求

在台灣，行動電話用戶普及率已達百分之百，行動上網的使用者也有著突破性的成長，人們的生活已和行動通訊有著密不可分的關係，再加上智慧型手機與行動通訊裝置已逐漸被國內消費者所接納，甚至已成為生活中不可或缺的一項「日常用品」，在這樣的脈絡下，我們將運用電信服務業的核心資源與技術，為建構永續型的社會，扮演驅動者的角色。

在企業社會責任的策略規劃以及實踐上，我們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，創造出明確且具社會效益的方案，具體實踐企業社會責任並創造更大的社會效益，為企業帶來永續的價值。

8.1.1 資訊近用

(1) 普及服務

2009年起台灣固網和台灣大哥大基金會在國家通訊傳播委員會指導下，持續配合「村村有寬頻」、「部落有寬頻」政策，提供南投縣仁愛鄉精英村與新竹縣尖石鄉義興村寬頻數據服務，讓地處偏遠的社區部落，能透過網際網路和世界接軌，從事電子商務等。在硬體建設完成後，基金會持續提供村民的上網費和電路費第一年免費及第二年半價的補助，減輕村民寬頻上網的負擔。2012年度阿里山山美、茶山、十字村及南投縣仁愛鄉精英村及新竹縣尖石鄉義興村普及服務的維運費用合計4,307,832元。

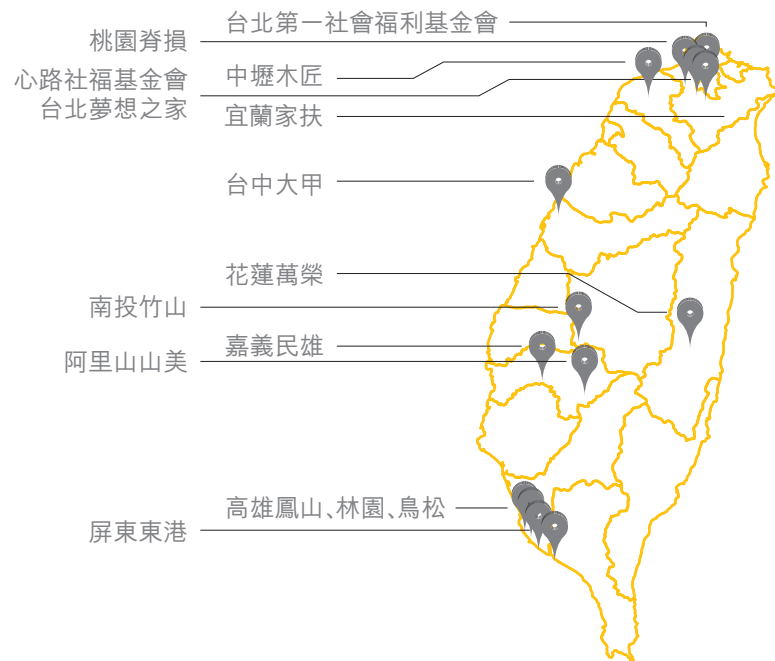
(2) 數位學習中心

根據行政院研究發展考核委員會(簡稱研考會)公佈的最新數位落差統計報告(2012)，核心都市和一般都市民眾有八成以上曾使用電腦，約七成六的人使用網路，明顯高於一般鄉鎮、高齡化鄉鎮和偏遠鄉鎮居民的資訊設備使用率(低於七成)，而身心障礙民眾的電腦使用率為54.5%，上網率為49.1%，資訊設備近用程度都明顯低於非身心障礙民眾(逾七成)。為改善此一現象，我們投入電信核心技術，整合行動、固網及有線電視資源，針對偏遠地區、弱勢族群建置數位學習中心。

數位落差問題不僅是硬體設備不足，更缺乏授課教師，而人口外流現象，也讓部分偏遠地區流失種子師資。為解決師資問題，我們協助輔導在地組織運用e-learning資源及當地教師師資訓練，培養其主管管理與授課能力，同時培訓社區婦女、國高中學子成為種子師資，鼓勵受助者成為助人者。除此之外，運用IP-camera，促進我們與在地組織間的聯繫，精確掌握使用狀況，以及時提供協助；也讓數位中心之間得以互相觀摩，汲取寶貴經驗。

2012年贊助社團法人夢想之家青年發展協會、財團法人心路社會福利基金會成人支持服務台北中心、天主教善牧社會福利基金會_高雄中心及高雄縣林園鄉魔法屋愛鄉協會，共成立4間數位中心，提供合計33席電腦及網路資源，提供租賃電腦設備及寬頻網路，提升設備良率、增

2007年-2012年台灣大哥大數位學習中心表



項次	學習中心	服務對象	席位
01	阿里山山美數位學習中心	部落居民	20席
02	南投竹山	陪讀班學童與社區居民	15席
03	台中大甲	陪讀班學童與社區居民	15席
04	高雄鳥松	陪讀班學童與社區居民	12席
05	花蓮萬榮	陪讀班學童與社區居民	15席
06	屏東東港	陪讀班學童與社區居民	15席
07	嘉義民雄	陪讀班學童與社區居民	15席
08	宜蘭數位學習中心	家扶中心學童	16席
09	高雄鳳山	新住民	5席
10	高雄林園	新住民	12席
11	桃園脊損	脊髓損傷病友	--*
12	中壢木匠的家	新住民	14席
13	台北第一社福數位學習中心 (台北第一社福第一發展中心、愛智發展中心、恆愛發展中心)	特殊身心障礙學童	21席
14	台北夢想之家	弱勢兒童及青少年、社區居民	11席
15	心路社會福利基金會成人支持服務 台北中心	智能障礙、自閉症、唐氏症、 腦性麻痺或其他伴隨有智能障 礙之多重障礙者	5席

使用電腦的心得：

謝謝台灣大哥大基金會，捐電腦給我們使用，讓我學到 FB、小畫家、動畫、PPT、EXCEL。我可以利用書與同學聊天上傳圖片，上傳影片我上這堂課很開心，我可以單獨一台電腦，不用輪流。我希望你們可以的話，請多捐筆記型電腦給中心，再次謝謝你們提供電腦給恆愛，感謝台灣大哥大基金會捐電腦給恆愛感謝。

署名

廖家翊

感謝台灣大哥大基金會

使用電腦的心得：
謝謝電腦給我們大家
也感謝老師教我們學會 FB 和繪圖小畫家 PPT 檔。
還有臉書跟同學聊天跟朋友連結感情。
Excel 檔學會了支出表，也學會了在 FB 上傳影片和上傳照片和小畫家動畫。
學會了電子信箱傳信。
上這堂課很開心。
我學會在電子信箱傳信。
謝謝你們捐筆記型電腦給恆愛，讓我可以上這堂課。
希望你們可以捐平板電腦讓我們更厲害。

署名

廖家翊

加當地數位學習機會，強化在地回饋。自2007迄今，結合當地非營利組織共成立累計15間數位學習中心(詳列如左頁表)，191席次電腦及網路資源。透過企業與社區的共同努力，期能讓貧困兒童、外籍配偶、多重障礙兒童、自閉症、唐氏症、腦性麻痺或其他伴隨有智能障礙之多重障礙者及成人等弱勢族群，也能有機會透過電腦、網路的學習，增進技能與世界接軌。

8.1.2 資訊素養

提供用戶安心、淨化的通訊服務內容，為青少兒把關，提供一個安心使用的通訊環境，是我們一向堅持的使命，除於自身加值服務持續堅守三點不露原則，有鑑於網路使用者的年齡逐年下降，青少兒因缺乏正確的資訊素養，而引起各式成癮、霸凌與網路犯罪等各式問題，我們自2009年起與白絲帶關懷協會以及國立政治大學數位文化行動研究室共同合作，探討當代青少年網路行為及問題(援交、色情網站、網路成癮、網路霸凌、網路身份與自我認同等)，共同製作網路安全防護影片，強化青少兒數位安全認知與自我保護的能力，例如網路著作權、個人資料保護與散佈網路謠言涉及的法律問題等。

此外，我們結合台灣大哥大企業志工、家長、教師等力量，運用有趣生動的教案與影片至校園推廣，藉由影片與互動討論，讓青少年釐清許多似是而非的網路迷思。自2009至2012年，累積已超過225所學校，31,011位學童參與課程。

2010-2012年網路安全宣導實施校園數與參與學童人數

年份	2010	2011	2012
校園(所)	66	72	87
參與志工	123	135	197
學童(位)	10,295	7,943	12,772

白絲帶關懷協會提供



推動青少兒網路素養，台灣大哥大基金會提出「6F」（面對接納、聚焦正向、尊重友善、釋放自己、饒恕他人、保持彈性）建立青少兒健康的自我形象

8.1.3 資訊應用

(1) 製作優質數位教材

台灣位於偏遠地區的中小學超過千所，雖然2009年教育部推動e化教室計畫，讓偏鄉學校擁有完善的硬體設備，卻因地區、距離、經濟等限制，享有較少專業師資與軟體資源，學童們也鮮少有親近藝文活動的機會。

台灣大哥大每年主辦多場精緻古典音樂會，贊助各項環境及人文教育的大型計畫，為了讓這些資源能夠進一步延伸，落地紮根；也為了讓偏鄉學童不受上述限制影響，仍能享有多元豐富的教育資源、文化刺激，與身歷其境的感動。我們積極說服專案合作夥伴與音樂家提供影片公益授權，將這些極具教育意義的優質演出和影片，製作成數位教材，提供給鄉鎮市圖書館與上千所的偏鄉中小學。

除了由專業團隊於演出現場進行多軌收音、後製，讓孩子們透過數位教材也能欣賞優質美好的演出；同時為了讓老師更方便運用它，特別邀請專家撰寫深入淺出的解說，搭配活潑的單元，針對各項主題循序漸進的探討。

至2012年年底，已出版18套教材，內容涵蓋台灣大哥大戶外音樂會演出實況、網路安全教育、數位創作、環境教育與人文關懷等，致贈超過19,668份，獲各界肯定。未來將深入環境教育，並拓展如文學、藝術等面向，增加教案或學習單元形式，以更貼近授課與學習需求。數位教材免費申請辦法請上「台灣大哥大基金會」網站搜尋。



2012年發行數位教材



籃球隊長
劇情影片及教案



生生愛不息
台灣大哥大日月潭花火音樂會
音樂會實況錄影



NSO生日快樂音樂會
台灣大哥大音樂響宴
音樂會實況錄影

(2) 影像教育與應用

部落格、微網誌及線上影音已逐漸成為生活的一部份，因拍攝器材取得容易、發表平台眾多，影像產製門檻降低，相對卻也造成資訊垃圾氾濫，而未來「手機」將成為普羅大眾影像紀錄及行動媒體最重要的媒介，台灣大哥大持續以數位匯流為策略方向，也期待以更多元化且具意義的「內容」，豐富閱聽人的生活。



首度舉辦進階班「影棚開Live數位營隊」，學習棚內三機作業流程

基金會與公共電視以「培養未來多媒體人才」作為出發點，持續推動「青少年手機創作營」計劃，連續5年於北中南東舉辦2天免費營隊活動，分別以「手機show台灣」、「我的潮語字典」和「行動報馬仔」、「下課後的天空」、「生活中的小確幸」為主題，藉由專業的指導，讓孩子學習用影像表達自己的觀點。

營隊中提供高階攝錄影手機設備，聘請知名導演，指導參與學生初階影像概念、創作技巧及討論拍攝大綱、分鏡腳本，包括林育賢、黃嘉俊、林文龍等得獎導演均親臨監製，輔導創作團隊共同用手機完成2-3分鐘的短片。過程中不僅演練拍攝技術與技巧，更強調智慧財產權的正確法律觀念，並融入媒體素養課程，學員們透過兩天的活動中，學習到的不只是影像創作能力，更重要的是培育媒體素養的價值，成為能夠分享具社會價值影像的創作者。

2012年舉辦第4屆手機短片創作數位營，擴及台北、台中、高雄及宜蘭，並新增進階課程提供給曾經參與數位營的同學進修，共有193位國高中生參與，完成23部影片。從2009至2012年止，全台參與學校累計超過187所，共號召逾544位學生參與，完成78部2-3分鐘的精彩手機短片。

歷屆學員們不只在營隊中拍出令人驚豔的作品，還不斷創作，以團隊合作方式將影像力發揮在生活各層面。例如：台北北投國小團隊持續拍攝「大樹腳73號」，榮獲國際影展肯定；而台中龍港國小於營對結束後繼續創作、再接再厲完成10分鐘版的「小螃蟹上高塔」；學員中甚至有位北市康橋國中的徐韜同學升上高中後還創立電影社，2011年日本311震災時號召同學製作「Infinity無限一愛 勇氣 希望」公益短片，以中、日、英文三種版本上傳Youtube，觀賞人次破萬，並於校園募款達400多萬元，正是「影像力=影響力」的最佳寫照。

8.2 以數位應用創造社會價值

數位應用不僅可便利人們的生活，提升工作效率，更可以運用在藝文推廣、慈善、醫療與環保等具社會意義的方向。多年來，我們不斷的

探索與嘗試，緊密結合核心技術與資源，彌補社會缺口，提昇數位競爭力，以數位應用創造更多社會價值。

8.2.1 數位文創人才培育—myfone 行動創作獎

2007年台灣大哥大基金會為回應國人國文程度低落、音樂市場萎縮、優質創作人才缺乏等社會問題，並期待提升國人數位創作之風氣，特舉辦「myfone行動創作獎」，鼓勵民眾善用最熟悉的生活必需品—手機，隨時、隨地、隨身創作。舉辦6屆以來，無論是投稿件數、講座參與人數、人氣投票參與人數都持續創新高，締造國內藝文創作徵件的新猷。足見《myfone行動創作獎》已在短期內奠定其知名度與地位，成功掀起行動創作風潮。

近幾年影音平台的蓬勃發展，行動影音創作多元化的趨勢明朗，為



因應影音體驗和電影復興的浪潮，2012年新增「微電影」組，以「感動」為題，鼓勵大家把生活中感動的事，用各種拍攝工具，以紀錄片、劇情片、動畫片甚至廣告片各種類型呈現。另為鼓勵年輕學生加入創作行列，特別設立學生保障名額，透過myfone行動創作獎的微電影徵件活動，大量栽培文創影音人才，首次舉辦的「微電影」組投稿數201件，超出預期一倍，微電影熱潮已來勢洶洶。

第6屆《myfone行動創作獎》得獎者年齡分佈從14歲到70歲，而參賽者的年齡分佈則更廣，可說是全民運動，其中16-20歲佔31.12%，為最主力參與族群，30歲以下參賽者更高達68.04%，深受年輕世代的青睞！此外得獎者來自各行各業，以其精緻思維表達小市民心聲，作品中可微觀台灣社會現況，反映當下最真實的百年意涵！隨網際網路蓬勃發展，myfone行動創作獎在網路亦造成巨大影響力，每年舉辦

入圍作品的人氣票選，第6屆更是再創佳績，為期8週的票選活動票數高達159,399票。歷屆得獎作品可參閱網站 www.myfone.org.tw 「歷屆回顧」。

同樣的理念贏得許多重量級評審的共鳴，簡訊組由大師級的余光中、廖玉蕙、詹宏志、平路、王文華擔綱，鈴聲組由黃舒駿、侯志堅、雷光夏領軍，微電影組則有小野、戴立忍及林育賢等決審評審，評審一致認為參賽作品水準逐年攀高，簡訊犀利切中時事，鈴聲不僅製作品質提升，風格亦多元，有四國語言、寶

第六屆myfone行動創作獎新增「微電影」組，大師級評審參與栽培文創影音人才



萊塢及原住民語等，微電影更是大獲好評，參賽者影片類型，不論是親情、愛情，還是遊民、流浪動物等題材，都在短短五分鐘內陳述理念，鼓勵數位創作的影響力無遠弗屆。第6屆更首次舉辦「創作面對面」，使myfone行動創作獎成為一創作者交流平台，讓創作者和評審針對個人作品提問解答，提供雙向近距離的溝通機會。

myfone行動創作獎參賽統計

件數 組別	屆次年度 第一屆 2007	第二屆 2008	第三屆 2009	第四屆 2010	第五屆 2011	第六屆 2012
簡訊文學	5,232	4,745	22,512	39,494	48,279	44,497
原創歌曲鈴聲	138	331	424	427	660	470
微電影	-	-	-	-	-	201
總件數	5,370	5,076	22,936	39,921	48,939	45,168
人氣獎票數	-	-	49,674	54,370	65,260	159,399

2012第六屆myfone行動創意講座表

日期	講題	講師	地點	人數
4/24	巨大的力量	楊力州	朝陽大學	80
5/1	翻滾吧，你，我，他，還有喵導	林育賢	世新大學	150
5/26	這東西要怎麼做才對	陳飛午	台灣大B2一訓	71
5/30	影像中的文學元素	小野	大里高中	700
6/15	創意的五種方法	王文華	松山高中	850
6/28	拼貼框裡的創意生活	方文山	台南女中	1,500
				合計 3,351



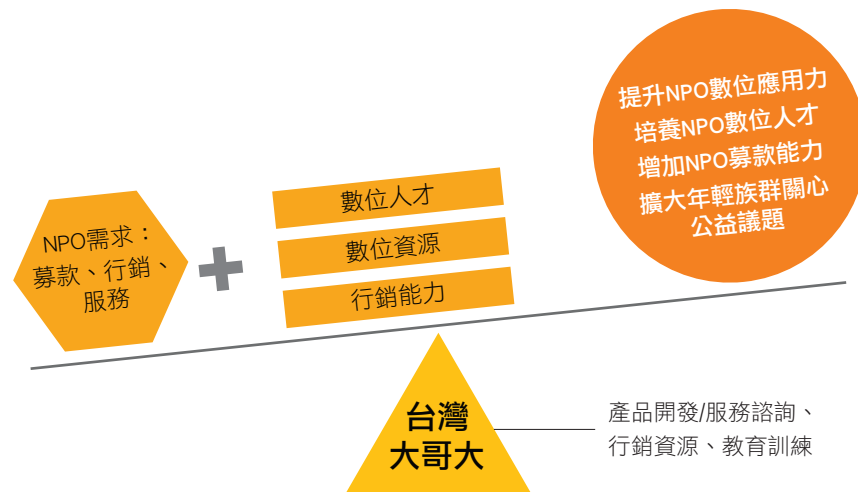
「i無限」協助NPO跨入行動領域，為NPO的服務與募款搭建數位平台

由於作品質與量的同時累積，《myfone行動創作獎》代表的意涵不再只是純粹的創作競賽、文學或音樂之美的探討，而是當代人的生活與社會的縮影與紀錄。從第三屆《myfone行動創作獎》開始，台灣大哥大發表作品中的社會觀察，而2012年第六屆作品更點出當代意識狀況，包括道出高齡化現象、社群媒體衝擊人際關係、愛情多角等社會議題。詩人余光中曾形容簡訊文學用簡短巧妙的方式表達全民心聲，好似「詩經採十五國風」，相當值得當政者、研究社會問題、和父母老師的人們參考。

《myfone行動創作獎》以手機為新興創作工具，反應時代需求、科技變化，前所未見地將簡訊視為新文體、鈴聲視為新音樂格式、微電影因應行動影音的需求，提出行動創作競賽構想。不只掀起文藝復興風潮，讓科技與文學、音樂與影像擦撞出奇妙的火花，更是鼓勵大眾以全新的角度看待手機工具所傳遞的內容，讓眾多潛力人才投入創作，並培養優質的文學、音樂及影像內容，進而可以促進數位內容與創作人才的培育，對於核心營運方向形成正向的循環。這也和國家發展文創產業的方向一致，期望藉由持續提供創作者全新的創作空間、發掘優質的文字、音樂及影像內容，進而提升全民軟實力，鼓勵數位內容與文創發展。

8.2.2 i無限數位公益

2012年台灣大哥大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，藉由提升NPO內部組織運作效能與外部募款能力，彌補公私部門無法協助的社會弱勢，擴大台灣社會關注且投身公益議題的目的。



基金會於2012年針對公益團體發出500份問卷，調查其數位應用現況與瓶頸，發現NPO在「數位應用行動能力」非常欠缺，高達75%，我們針對NPO在行動應用開發，數位行銷和教育訓練的需求下，提出五項數位方案，共11家公益團體參與19項專案發表。歷經一年，我們結合產學研團隊資源，協助兩家公益團體開發行動應用，分別是幫助身障者暢行無阻的「無礙自由行APP」及隨拍隨辨花種的「花名錄APP」；並且，協助6家公益團體開發電子書及8家NPO導入視訊會議，幫助社團減少30%以上的營運成本。同時，推出3部微電影，透過網路行銷的力量，為公益團體開創募款新亮點。2013年，總計收到27家NPO，提出68項新提案申請，創下投稿新高。

無礙自由行APP—百萬身障、銀髮、娃娃車族外出寶典



「無礙自由行APP」可查詢全國景點、飯店、餐廳及購物商場等地的無障礙設施；同時，透過APP內建低地板公車路線圖庫，想去哪立刻可搭車出發；目前資料已經累計超過三百多筆，多集中於雙北市、台中、台南與高雄等都會區，希望號召全民透過APP內建的「友善空間回報」機制或上傳圖片資料到「行無礙網站」，在打卡分享之餘，順手上傳各地無障礙據點，幫助全國400萬行動不便的身障朋友、銀髮族，娃娃車族群，可以圓夢趴趴走。

花名錄APP—全國第一座互動學習花卉知識庫



結合荒野保護協會、台灣大學及政治大學資工系團隊，共同開發全國唯一可辨識花卉的「花名錄APP」。讓互動學習花卉知識更加容易。使用者只要下載APP，透過手機拍照花卉，上傳到雲端，便可辨識大自然的各種花卉，從產地、毒性、特性，到花卉小故事，全部一覽無遺。「花名錄APP」結合生態導覽功能，目前以北中南三大都會公園(台北-大安森林公園；台中-都會公園；台南-巴克禮公園)為主，寓教於樂，吸收更多生態保育知識；透過臉書分享給好友，號召大夥一起來擴增台灣第一座行動花卉資料庫。

「無礙自由行APP」造福400萬身障、銀髮、娃娃車族群



視訊會議服務

導入視訊會議服務，減低羅慧夫、勵馨、癌症希望、陽光、荒野、心路、善牧及救助協會員工南北奔波舟車勞頓之苦，更有助於減少碳排放量。啟用至2013年第一季(約5個月)，超過1,200人使用，擴大教育訓練人數2到3倍，再加上視訊系統使用中文介面，操作簡單，一次可供16個不同據點志工同時上線，並可即時播放多媒體，這些好處都有效提升公益團體的運作效能。

以羅慧夫顱顏基金會為例，啟用視訊會議以來成效良好。以往訓練為各區自行督導進行、以至於督導人力不足，頻率為一年一次，視訊會議使其改為一月一次，提高其效率，進行跨區督導，解決督導人力問題；以往事多人少，人員流動率高，視訊會議除增加其穩定度及工作效率，各區社工亦透過此視訊系統經驗交流、共同討論案例，進行跨區交流。如此一來，對機構而言，節省交通成本；對中階主管而言，節省開會往返交通的時間，可以服務更多個案；對各分區而言，精簡了溝通的過程，卻提高了溝通的品質，進而達到目標；對同仁而言，各區面對面的溝通，促進同仁間的感情，也達到經驗交流傳承及成效，透過共同畫面與檔案傳送功能，不再讓彼此各說各話。

mybook公益電子書

2012提供羅慧夫、勵馨、癌症希望、心路、善牧和救助協會一個公益電子書平台，讓紙本刊物全面電子化，有效降低至少30%營運成本(超過百萬百萬印刷成本以及郵寄成本)。相較於2012年，今年預計協助超過4倍，共23家新增的公益社團申請公益電子書服務。將多元公益議題推廣給使用mybook電子書館的50萬用戶，協助社團節能之餘，更擴增捐款金額，一舉數得。



結合myfone行動創作得獎團隊，拍攝3部動人公益微電影

微電影：用影像感動行銷，突破傳統募款瓶頸

為打破公益團體傳統行銷手法，台灣大哥大號召myfone行動創作獎微電影得獎團隊，以真實個案改編，協助肯愛協會、救助協會、得勝者教育協會分別拍攝三部影片。「11點的秘密」敘述憂鬱症媽媽如何為了孩子走出陰霾；「拜耶穌的阿嬤」以詼諧手法點出隔代教養下，弱勢家庭兒童課後陪讀的重要；「標籤少女」則透過科幻手法強化得勝者的青少年品格教育。3部微電影上線三個月總共協助社團募到超過8千2百多萬元，與2011年同期相較，總共多募得超過6百多萬元，大幅紓解公益團體勸募貧頸，擴大服務對象與範圍。

更難得的是，這群微電影創作者平均年齡不到30歲，透過公益微電影的拍攝，不僅擴大台灣青年關注公益議題、更提供這群文創人才一個再展光芒的舞台與機會。

11點的秘密



拜耶穌的阿嬤



標籤少女



8.2.3 909手機語音導覽

台灣大哥大以自身優異的電信核心技術，自2004年起首創手機語音導覽服務，以行動通訊協助藝文推廣。透過手機語音導覽系統的建置，我們為展覽建立了完整的數位資料庫，讓看展的民眾不用受到時間、地點的限制，讓手機成為專屬隨身導覽員，隨時隨地了解精彩的展覽內容。

自2004年起，我們陸續與國內各大展覽場館合作，推出了藝術、文化、社區、歷史、古蹟、生物等多元的語音導覽服務。除了於朱銘美術館、屏東海洋生物博物館、鶯歌陶瓷博物館等場館設常態性的語音導覽服務之外，我們也不斷與各國際性大型特展合作，如：協助策展瘋狂達利特展，共計有10,949人次使用。至目前已與國內18個展館合作37檔展覽，推出藝術、文化、社區、歷史、古蹟、生物等多元的語音導覽服務。每場導覽並邀請原作者或美學大師，如蔣勳、朱銘等人親自撰稿、錄音，讓民眾能透過專家的角度及聲音與各種藝術作品更加的接近。

2012年12月首度產官學合作，我們與北市觀傳局、北投八頭里仁協會歷時兩年籌備的「北投環境博物園區手機語音導覽」服務啟用，是

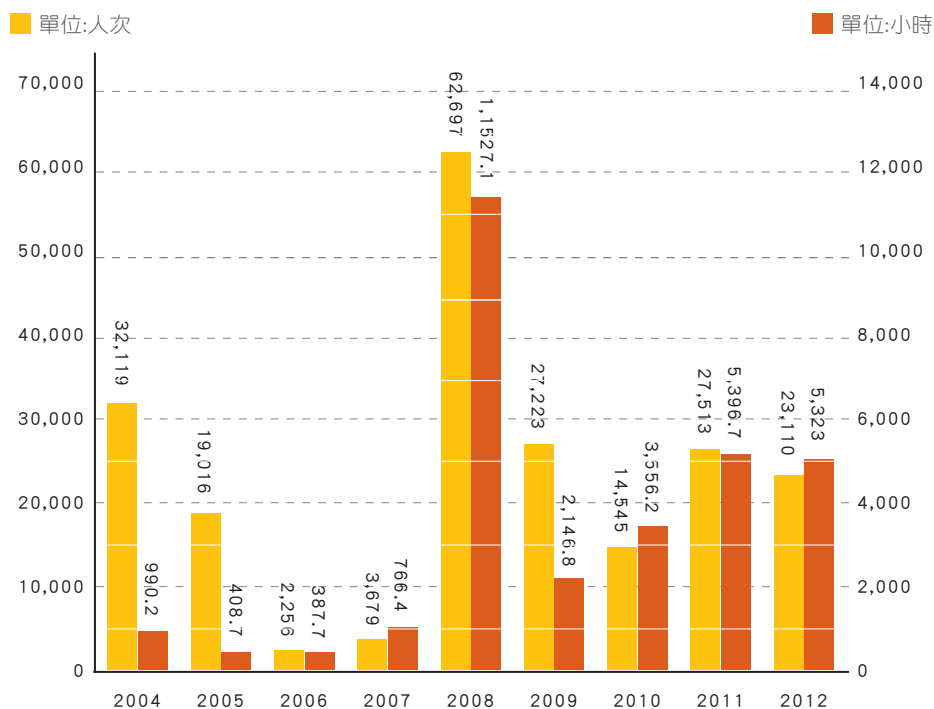
北投環境博物園區手機語音導覽，創下產官學合作導覽先例



台北市第一個戶外園區建置手機語音導覽示範點，跨出觀光、文史領域的語音導覽新里程碑。園區12處共101個導覽點，包括北投公園、凱達格蘭文化館、溫博館、地熱谷、北投圖書館、草山行館等，內容橫跨歷史、人文、生態、建築、環保及旅遊六大面向。

我們更邀請在北投居住超過30年，文學/畫家雷驤、金曲/金馬音樂製作人雷光夏父女檔來為語音導覽服務發聲代言。因應北投為觀光景點，英日版導覽也將於2013年第三季推出。自2012年10月與北投八頭里仁協會合作，製作北投環境園區語音導覽101則，首次於開放空間推廣文化語音導覽，推廣以來已超過1千人次使用。手機語音導覽系統，自2004年起至2012年已累積近21萬人次、聆聽超過3萬小時。

2004~2012年909手機語音導覽服務歷年使用量



8.2.4 5180手機即時捐

2005年12月，我們首先推動手機小額捐款平台，「5180即時捐」充分發揮「便利性」的特點，讓忙碌的現代人，不受時空限制，讓愛化為行動，更為社福團體建立長期募款管道。

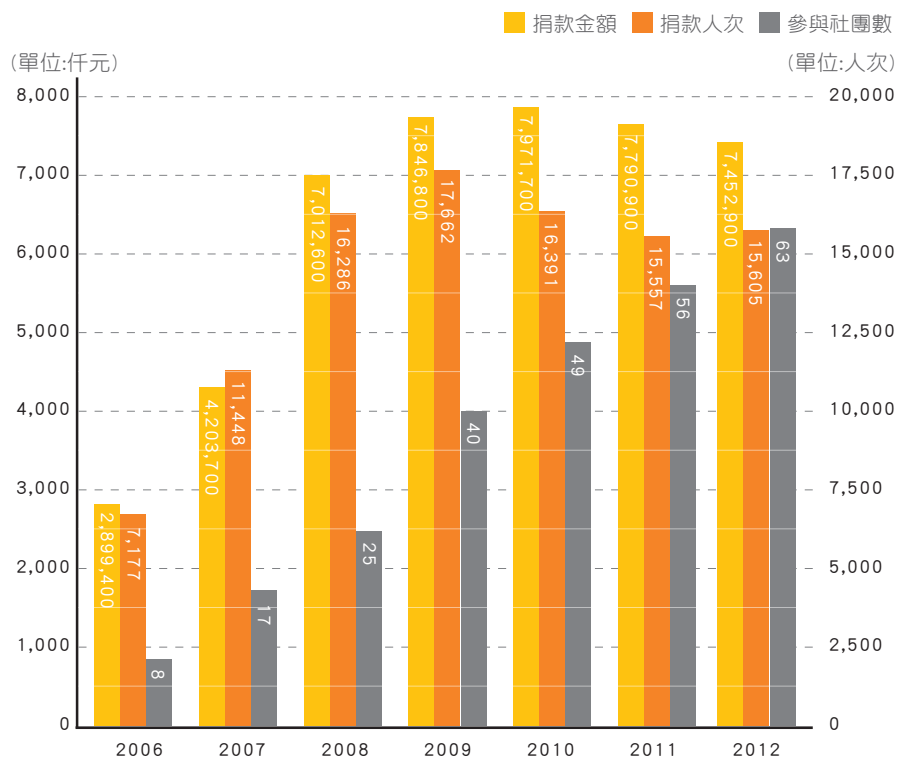
此服務充分結合電信業的核心技術IVR (Interactive Voice Response) 與後端服務，捐款金額從100，500，1,000，1,500，2,000到3,000元，讓用戶有不同的捐款額度可選擇。結合後端金流及資訊流系統，用戶可以伴隨電信帳單繳納捐款，捐款時也可選擇線上索取收據，既安全又便利。

我們慎選優質且財務透明度高的社福團體，如在成效面，需具備主管機關評鑑甲等以上或通過聯合勸募協會補助；在財務責任面，需為公益團體自律聯盟的成員或其年度財務報告已由會計師簽證等。自2005年12月啟用至2012年底，已有63家社福團體在本系統上進行募款，協募成效也逐步成長，累計募款金額已超過4千4百餘萬元，累積捐款人次也超過10萬人，涓滴細流，匯成江海，更代表了台灣公民社會中穩定持續的良善力量。

此外，在投入企業資源上，我們透過各種企業活動、宣傳管道協助公益團體提升能見度與募款效益。針對公益團體的需求不定期舉辦年度講座等教育訓練，如：「數位公益3.0－行動科技應用@NPO」等，不僅提供公益團體溝通交流的平台，更希望幫助社團面對知識經濟的浪潮衝擊時，能夠在管理本質上精進。在人力投入上，我們除確保系統運作，更鼓勵員工支持「5180即時捐」的合作社團，每年規劃數場志工活動，讓員工親身接觸合作社團，進而產生認同、增進捐款意願。2012年度舉辦六場志工活動，總計志工服勤時數達2,440小時。

未來，我們將持續進行系統優化與拓展服務的社團與用戶，並不定期配合社團計畫提供資源協助、擴大捐款效益，期待手機捐款能成為社福團體的主要捐款管道之一。

5180歷年捐款成效及參與社團數



8.2.5 行動醫療

台灣大哥大基金會多年來持續支持「台北市社會局獨居老人緊急照護」與「台東基督教醫院」偏遠地區行動醫療車行動上網傳輸與網卡設備等費用，以電信技術為核心，讓緊急需求可以即時被溝通與傳達，為需要的弱勢族群，提供必要的協助。

8.3 弱勢關懷

8.3.1 獨居老人關懷

隨著台灣高齡化社會來臨、地方人口外移，在花東偏遠地區尤其明顯，許多原住民老人年老失依，長期獨居，無人照料。台灣大哥大從



資深藝人林沖獻唱，與百位企業志工一同陪伴後山獨居長輩圍爐

2008年起，每年率領超過百位企業志工遠赴花蓮陪伴關懷長輩，不只是提供物質的資助，更重要的是提供長輩們最需要的一對一陪伴，讓他們藉由志工的陪伴感受互動的溫暖。

五年來成功地跨越地理、年齡界限，牽起花蓮獨居長輩與同仁的緣分，長輩獲得噓寒問暖的關懷，年年叮囑自己保持身心健康期盼來年再聚，志工們也擁有一生難得的服務體驗，這正是『老吾老，以及人之老』的具體實踐！

2013年2月，百位企業志工們第六度圍爐不只溫暖獨居長輩們，更特別規劃「重溫兒時回憶」的節目與闖關活動，邀請資深藝人到現場與長輩一同唱開懷。特別的是，這次更有5位小小志工一同參與，讓志願服務的精神，深深紮根在下一代孩子們的心中。

8.3.2 關懷憂鬱症

自2006年起，台灣大哥大開始與長期關注憂鬱症患者的專業社團——肯愛協會合作，利用本身的核心技術，提供固網、行動等數位資源，協助肯愛協會建立優質的溝通網路，讓憂友們有良好的硬體資源來輔導、關懷憂鬱症患者。為了鼓勵憂鬱症患者就醫，改善國內憂鬱症高

盛行率、低就診率的情況，自2009年起，舉辦「遇見十大溫暖我心的抗憂醫師」全民票選活動，建立全國憂鬱症好醫生地圖，鼓勵良好的醫病溝通，讓憂鬱症患者的就診意識及就醫率提升。2012年期間台灣大哥大協助肯愛協會服務了近42,000人次的憂鬱症患者，抗憂好醫生票選活動則是進入第4屆，有38,000人次的網友參加票選活動。

8.3.3 弱兒陪讀計畫

自2005年起，支持中華基督教救助協會的「弱勢家庭兒童課後陪讀計畫」，協助弱勢家庭兒童藉由陪讀班長期的陪伴、課業輔導、品格陶冶和生命教育，提升他們學習力，幫助孩子們找回自信與歸屬感，重拾生命的價值。2012(100學年度)年台灣大哥大持續認養11所陪讀班，共計140名弱勢家庭兒童之陪讀班經費，包括宜蘭五結、台北新莊、台中大甲、屏東東港與澎湖等地。

8.3.4 青少年情緒管理與生命教育

數位時代下的青少年面對的繁重的課業壓力，還有生活中的複雜人際關係以及多元的價值觀，在此時更需要來自學校、家庭以及社會支持。青少年社會問題日益增多，得勝課程作為預防社會問題的防火牆，協助學子度過人生風暴期。自1993年起推動，已超過170萬學生參與輔導，超過85%學生給予肯定並喜歡課程。

自2004年起，我們持續贊助「得勝者教育協會」，每年針對全國數百所中學的國一生提供每學期10週的「問題處理」、「情緒管理」、「兩性關係」、「自殺防治」及「網路交友與危機處理」等課程。在2012年度「問題處理」與「情緒管理」班級輔導活動，共計在全國25個縣市(含外島金門縣、澎湖縣、連江縣)、1,135所學校，合計5,739個班級參與，受惠學生達18萬人次。

「得勝課程」減少學生行為困擾及提昇學習動機等正面影響，可建立學生正確問題解決的態度，使學生在面對個人方面的行為困擾確實較有幫助，並解決或減少其行為困擾。學生對得勝課程回應，顯示「得

勝課程」在學生課業上及自我效能感上有正面影響，強化個人因應環境能力，培養良好品格，及預防偏差行為的發生，並有助於學生面對生活中各項問題與挑戰，如：處理問題的能力、正確人生觀與價值觀、人際關係等。

8.4 藝文素養推廣與運動贊助

文化藝術的涵養與體育風氣的養成，對企業是一種無形資產的投資，我們透過自身的品牌經營與基金會資源，投入藝文活動與運動賽事的贊助，以期建構一個健康與高人文素養的樂活社會。

8.4.1 戶外音樂會

表演藝術一直都是文化創意產業中最能突顯文化價值及創意能力的一環，而古典音樂則是當中直接又具有強大感染力的精緻化表演藝術。台灣近年來由於文化創意產業的推行以及表演藝術的蓬勃發展，培養出許多優秀的音樂團隊。但由於一般大眾對於古典音樂依舊有「高票價」、「殿堂藝術」等難以親近的刻板認知；再加上文化、經濟資源多集中在都會區，精緻的古典音樂會大多只在大都市演出，造成了古典音樂在普及化與推廣上的困難。

為推廣古典音樂及優質藝文活動，使民眾在沒有經濟、年齡等限制的情況下輕鬆接觸古典音樂之美，台灣大哥大自2005年開始舉辦大型戶外古典音樂會，邀請國內外的音樂大師及樂團共同參與，在台灣各地進行免費戶外演出。從部落、鄉村、風景名勝到大都市，我們將優秀的音樂家、樂團及精緻的古典音樂帶到各個角落，藉由培養各地民眾的音樂鑑賞力，提升藝文素養，扶植優秀表演團體，厚植全民的軟實力。

我們思考企業在藝文活動推廣中的所扮演的角色及定位後，跳脫了傳統贊助者的被動角色，轉變為創意發想策畫者。從演出地點選擇、演出團隊邀請到節目設計企畫、行銷宣傳，發揮企業的營運專業及整合能力，將企業、表演團隊、民眾及地方以音樂做了最佳的串連。

自2011年起，我們開始探索藝文推廣之外的更多延伸價質及可能性，加入了公益的元素。除了邀請公益團體到現場欣賞演出外，更精心設計與音樂會主題相契合的公益團體在音樂會的暖場、中場休息及散場等時段進行軟性的推廣及介紹，並結合了台灣大哥大的核心技術所建構的5180手機捐款平台，提供民眾無壓力又便捷的募款管道，成功的幫助公益團體帶來募款及宣傳效益，成為企業推動公益與藝文活動結合的嶄新示範，讓戶外音樂會對社會的貢獻更加多元。自2011年起結合藝文與公益，已幫助10家NPO，募得1,315,417元！

我們在2012年間共舉辦5場主題式音樂會，從電影〈真善美〉原曲經典重現、風光明媚配合華麗煙火的悲慘世界—逆境重生日月潭花火音樂會、古典駭客伊古德斯曼與朱鉉基首次與NSO國家交響樂團交手、國際小提琴大師胡乃元與Taiwan Connection室內樂團、國際爵士巨星克拉茲兄弟耶誕饗宴，以多元化的面向提供民眾新的視野與體驗。迄今已於全省各地舉辦過33場大型戶外音樂會，超過47萬以上人次蒞臨欣賞！



2012年台灣大哥大音樂會列表

日期	名稱	地點	演出團隊	公益社團
2012 04/14	台灣大哥大音樂會 遇見真善美	台中 圓滿劇場	樂興之時管絃樂團 指揮/江靖波 女高音/詹怡嘉	社團法人中華 民國肯愛社會 服務協會
2012 10/13	台灣大哥大衛武營音樂會 古典音樂駭客之夜	高雄衛武營 藝術文化中心	NSO國家交響樂團 指揮/張尹芳 伊古德斯曼 & 朱	喜憨兒社會福 利基金會
2012 10/20	台灣大哥大日月潭音樂會 悲慘世界—逆境重生	日月潭水社 中興停車場	樂興之時管絃樂團 指揮/江靖波 男高音/王典 女高音/黃綯雲 台大合唱團	社團法人中華 民國得勝者教 育協會
2012 12/01	台灣大哥大戶外音樂會 誰殺了艾格蒙	彰化 縣立體育場	TC室內樂團 小提琴獨奏/胡乃元	弘道老人基 金會
2012 12/15	台灣大哥大戶外音樂會 克拉茲兄弟的耶誕趴	台南市府 西側廣場	克拉茲兄弟 與古巴打擊樂團	伊甸基金會

8.4.2 菁英講座

這是個資訊快速流通的時代，人們可輕鬆的透過書籍、電視、網路等各種媒介獲得大量的資訊。即使資訊獲得如此容易，但如何有效的將資訊轉化成可用的知識，是現代人共同的課題。台灣大哥大長期舉辦免費「菁英講座」，邀請人文、數位趨勢、環保、藝術、行銷、非營利組織等領域的專家達人，與民眾面對面的分享他們的專業知識與經驗。2012年共舉辦7大系列共8場優質講座，已讓941人次民眾分享這些知識菁華。



2012年菁英講座系列

講座系列(2012年共8場)

環保	3月27日	當ICT產業遇到氣候變遷	簡又新
文創	5月26日	「這東西要怎麼作才對？」-- 流行音樂編曲與配樂作曲	陳飛午
數位	7月5日	雲端上的錢	詹宏志
藝術	7月14日	達利的愛情與藝術世界	陸蓉之
公益	8月30日	數位公益3.0-行動科技應用	Mr. PM
音樂	11月24日	從頭說起	胡乃元
音樂	12月11日	有條不紊的古典式完美	胡乃元
運動	12月20日	破除迷思：運動篇-運動十大錯誤報你知	簡文仁

8.4.3 提升運動風氣

秉持「與你生活在一起」的企業品牌精神，我們支持各項運動賽事，希望藉大眾接觸多元化運動比賽的機會，感受生活的美好與活力；歷年來從年齡層最廣的高爾夫球、到國人最熱愛的棒球及參與人口最多的籃球等，自2003年至2012年底，投入的贊助金額已超過3億元，董事長蔡明興先生更榮獲行政院體育委員會頒贈2009年「體育推手獎」金質獎。

自2007年組成超級籃球聯賽(SBL)台灣大籃球隊，為國內籃球最高殿堂注入清新活力。2010年起更向下紮根基層籃壇，贊助高中籃球聯賽(HBL)，為更多傑出的籃球新秀打造更好的成長環境。2012年度持續贊助超級籃球聯賽及101學年度贊助高中籃球聯賽金額近3千6百萬。

未來將持續支持優質體育活動，不僅是經費的贊助，更本著企業公民精神，結合集團豐沛資源投注人力與心力，讓國人生活更加健康有勁，也希望拋磚引玉，吸引更多人共同關注體壇，鼓勵國內選手不斷精進成為台灣之光。

8.5 企業志工

自2007年起，公司制定並執行「企業志工辦法」，提供每年2天給薪志工服務假、提供志工交通津貼及保險、行前完整的志工訓練、頒發志工證書、志工網站交流與分享，鼓勵員工參與社會服務，身體力行具體實踐社會責任。另外針對不同的公益團體之服務需求，提供企業志工不同的社會服務機會。

自2006年至2013年初，累積志工投入已超過10,586個小時；在2012年舉辦的六場志工活動，總計志工服勤時數達2,440小時。許多員工透過這些具體行動，改變他們社會回饋及社會參與的態度，更強化對企業文化的認同與向心力。

企業環保志工親手實作，打造大崙尾山步道



活動日期	服勤天數	活動名稱	活動簡介	志工人次
2010/2/5	1	「獨居老人圍爐」 不能沒有你! 志工活動	台灣大哥大、台東基督教醫院一粒麥子基金會長期關懷獨居長輩，連續第三年號召百位企業志工，遠赴花蓮縣陪伴獨居長輩圍爐，直送企業員工個人捐輸上千件的生活用品，並安排剪髮、梳妝、拍攝沙龍照服務及活動筋骨的闖關遊戲，與長輩同樂話家常，提前歡度春節。	101
2010/4/23	1	「阿里山-山美大橋」 造橋志工	繼捐助阿里山山美大橋重建，台灣大哥大近70位員工擔任八八水災後的造橋志工，投入新山美大橋重建工程。這也是嘉邑行善團四十多年來，首度有企業號召員工響應其志工活動，以企業之力讓民間志工精神更加發揚。	66
2010/9/1- 2010/10/31	3場	白絲帶關懷協會 「2010網路安全推廣」輔導志工	台灣大哥大基金會自2009年起與中華白絲帶關懷協會合作，探討當代青少年網路行為及問題，並製作網路安全防護影片，進入校園宣導，企業志工投入網安推廣教育，共同努力讓孩子們在網路的世界裡快樂學習成長！	13
2011/1/14	1	「獨居老人圍爐」 有你陪伴 不孤單	113位志工在農曆春節前遠赴花蓮縣鳳林鎮，於兆豐農場陪伴104位獨居長輩圍爐餐敘，全程貼心一對一服務與互動，讓長輩們提前歡度溫暖難忘的春節。	113
2011/8/29- 2011/9/7	1	月餅志工	83位志工與伊甸社會福利基金會及第一社會福利基金會合作，從月餅的壓模、脫模、包裝到裝箱，以實際行動助庇護工場的身心障礙孩子們一臂之力！	83
2012/1/6	1	花蓮獨居老人圍爐	近百位企業志工與台東基督教醫院合力，第五度圍爐陪伴獨居長輩們；特別規劃「老化體驗」活動，讓年輕人戴上老化體驗道具，親自感受眼睛看不清、關節不靈活，為生活造成的不便而更加感恩惜福，關懷長輩及孝順父母！	98
2012/4/1	1	地球日	響應環境資訊協會舉辦422國際地球日「Mobilize the Earth」主題，參邀請全民一同行動作環保，回收廢棄手機，珍愛地球資源。	20
2012/7/13 2012/9/14 2012/11/16	3	手作步道 (共三梯次)	與荒野保護會共同規劃舉辦「2012年手作步道志工」系列活動，透過親手實作步道，培育企業環保志工種子，養護郊山步道。	75
2012/9/10- 2011/9/26	1	月餅志工	志工分成13梯次前往第一社會福利基金會恆愛發展中心，陪伴庇護工廠的孩子一起製作月餅。	112
2013/2/1	1	花蓮獨居老人圍爐	連續第六年舉辦「2013年清寒長者歲末關懷活動」活動，百位志工前往花蓮光復糖廠陪伴低收入戶獨居老人參與歲末圍爐及闖關遊戲，並首度邀請三位資深藝人到場與長輩同歡。	103

GRI 準則	揭露狀態	頁次	補充說明
1. 策略與分析			
1.1 機構的最高決策者對其組織與策略的永續性之相關聲明	●	3	
1.2 主要影響、風險及機會的說明	●	13, 17-18	
2. 組織概況			
2.1 機構名稱	●	2	
2.2 主要的品牌、產品及/或服務	●	6-9	
2.3 機構的營運架構	●	7	
2.4 機構的總部位置	●	2	
2.5 機構營運國家	●	6	
2.6 所有權的性質與法律形式	●	6	
2.7 機構供應的市場	●	8-9	
2.8 報告機構的規模	●	6, 8-9	
2.9 報告期內機構規模、架構或所有權方面的重大改變	●	6-7	本公司2012年無重大組織之變革及持股出脫狀況
2.10 報告期間所獲得的獎項	●	10-11, 19, 29, 34, 41	
3. 報告參數			
3.1 資訊報告期間	●	2	
3.2 上一份報告的日期	●	2	
3.3 報告週期	●	2	2007年至2010年，每兩年發行一版CSR報告書；2011年起改為每年發行，2012年是第二本年度發行之報告書
3.4 查詢報告或報告內容的聯絡資訊	●	2	
3.5 界定報告內容的過程	●	2	
3.6 報告的邊界	●	2	
3.7 指出任何有關報告範疇及邊界的限制	●	2	
3.8 匯報可能嚴重影響報告的合資機構、附屬機構、租用設施等	●	56	報告期間無相關情事
3.9 數據量測技巧及計算基準	●	2	
3.10 解釋舊報告所載的資訊重新陳述的效應及原因	●	2	作為不同時點之比較
3.11 報告的範疇、邊界或所用的計算方法與以往報告的重大分別	●	2	
3.12 表列各類型標準揭露在報告中的位置	●	附錄	
3.13 外部確證的政策與現行措施	●	60	
4. 治理、承諾及議合			
4.1 機構的治理架構	●	7	
4.2 指出最高治理機構的主席是否兼任行政職位	●	56	董事長未兼任執行長
4.3 董事會中獨立及/或非執行成員的人數	●	14	

GRI 準則	揭露狀態	頁次	補充說明														
4.4 股東及員工向最高治理機關提出建議或經營方向的機制	●	12															
4.5 對高層人員的補償與機構績效之間的關係	●	14															
4.6 避免最高治理機關出現利益衝突的程序	●	14-15															
4.7 決定董事會成員之關於永續性專業的流程	●	14															
4.8 機構內部的使命或價值觀、行為守則，以及其實施現況	●	15-17															
4.9 董事會管理經濟、環境及社會績效的監督程序和頻率	●	14-18															
4.10 董事會評估本身經濟、環境及社會績效的程序	●	14-18															
4.11 解釋機構有否及如何按預警方針或原則行事	●	14-18															
4.12 機構對外界發起的約章、原則或其他倡議的參與或支持	●	22, 附錄															
4.13 機構加入的一些協會或倡議組織	●	13, 22															
4.14 機構議合的利害關係人群體清單	●	12-13															
4.15 辨識及選擇要議合的利害關係人的根據	●	13															
4.16 利害關係人議合的方法，包括議合的頻率	●	12-13															
4.17 利害相關人議合過程中所提出的關鍵主題，以及機構如何回應	●	12-13															
經濟績效指標																	
經濟面管理方式揭露	●	8-9															
EC1 產出及分配的直接經濟價值(員工薪資福利/社會投資)	●	9, 23	其他資訊請參閱本公司年報														
EC2 因氣候變遷造成的財務影響，及其他的風險與機會	●	13, 17-18															
EC3 機構擬定之退休金計畫是否完全	●	32															
EC4 來自於政府的重大財務援助	●	56	<table><tr><td colspan="3">2012年度 單位: 新台幣仟元</td></tr><tr><td colspan="2">現金支付所得稅</td><td>2,980,093</td></tr><tr><td rowspan="2">相稅優惠</td><td>投資抵減</td><td>4,437</td></tr><tr><td>虧損扣抵</td><td>11,226</td></tr><tr><td colspan="3">資料來源：台灣大哥大母、子公司合併財務報告</td></tr></table>	2012年度 單位: 新台幣仟元			現金支付所得稅		2,980,093	相稅優惠	投資抵減	4,437	虧損扣抵	11,226	資料來源：台灣大哥大母、子公司合併財務報告		
2012年度 單位: 新台幣仟元																	
現金支付所得稅		2,980,093															
相稅優惠	投資抵減	4,437															
	虧損扣抵	11,226															
資料來源：台灣大哥大母、子公司合併財務報告																	
EC5 標準薪資與當地最低工資的比例	●	56	本公司標準起薪較政府所公告之基本工資高														
EC6 對當地供應商之政策、措施及支出比例	◎	39-40															
EC7 在各主要營運地點聘用當地人員的程序	●	29															
EC8 為公共利益而提供之基礎建設投資及服務，其發展與影響	●	41-43															
EC9 瞭解並說明重大的間接經濟影響和影響程度	●	13															

●完全揭露 ◎部分揭露 ○未揭露

GRI 準則	揭露狀態	頁次	補充說明
環境績效指標			
環境面管理方式揭露	●	19-28	
EN1 所用物料的重量或用量	●	24	非製造業，不適用
EN2 使用再生原料作為生產原料之比例	●	24	非製造業，不適用
EN3 按主要來源劃分的直接能源耗量	●	21	
EN4 按主要來源劃分的間接能源耗量	●	21	
EN5 經環境保育及提高效益而節省的能源	◎	22-28	
EN6 提供具能源效益或以可再生能源為本的計畫	●	21-28	
EN7 減少間接能源耗用的計畫，以及計畫成效	●	21-28	
EN8 按來源劃分的總耗水量	●	26	
EN9 因排水而嚴重影響的水源	●	26	依法規處理，無造成水源影響
EN10 循環再用及再用水的總用量	●	26	
EN11 在環境保護區或生物多樣的地區的資產	●	57	非製造業，不適用
EN12 機構活動、產品及服務在生物多樣性方面的重大影響	●	57	非製造業，不適用
EN13 受保護或經修復的棲息地 無任何營運設	●	57	營運據點多設在都會區，不適用
EN14 對生物多樣性的策略	●	57	非製造業，不適用
EN15 棲息地受機構作業影響的瀕臨絕種物種數量	●	57	營運據點多設在都會區，不適用
EN16 按重量劃分的直接與間接溫室氣體總排放量	●	21	
EN17 其他相關按重量劃分的溫室氣體總排放量	●	21	
EN18 減少溫室氣體排放的計畫及成效	●	20-28	
EN19 臭氧物質排放量	●	23	
EN20 氮氧化物、硫氧化物及其他重要氣體的排放量	●	57	非製造業，不適用
EN21 總排水量	●	57	生活廢水經污水下水道且依法規處理
EN22 按種類及處置方法劃分的廢棄物總重量	●	57	一般廢棄物皆按當地既有系統方式處理；事業廢棄物皆按政府規定辦理
EN23 嚴重溢漏的總次數及溢漏量	●	57	非製造業，不適用
EN24 按照《巴賽爾公約》處理的有毒的廢棄物重量	●	57	非製造業，不適用
EN25 受機構排水及徑流嚴重影響的水源及相關棲息地	●	57	非製造業，不適用
EN26 減低產品及服務的環境影響的計畫及其成效	●		
EN27 包裝材料回收比例	●	57	非製造業，不適用
EN28 違反環境法律及規則被處罰款的總額和次數	●	57	報告期間，無相關情事
EN29 運輸產品及員工通勤等所產生的重大環境影響	●	57	本公司的運輸產品及員工通勤未有重大環境影響
EN30 按總類劃分的總環保開支及投資	●	22-24, 27-28, 40	

GRI 準則	揭露狀態	頁次	補充說明								
社會績效指標（1）											
勞動面管理方式的揭露	●	29									
LA1 按雇用型式、合約及地區劃分的員工總數，並依性別來細分	●	29									
LA2 按年齡組別、性別及地區劃分的雇員離職總數及比率，另加計新進員工的總數及離職率	●	29-30									
LA3 按營運據點劃分，只提供予全職雇員（不包括臨時或兼職雇員）的福利	●	32									
LA4 受集體協議（Collective Bargaining Agreement）保障的雇員百分比	●	29, 57	100%。進行員工任用時，亦預先將本公司勞動契約寄給員工審閱，於到職時全部人員皆需繳交已簽署之勞動契約，以維護勞資雙方權益								
LA5 有關特定工作更動的最短通知期，包括有否在集體協議中明訂	●	29									
LA6 在正式健康安全委員會中，協助監察及諮詢職業健康與安全計畫的勞方代表比例。（用百分比表示）	●	33									
LA7 按地區與性別劃分的工傷、職業病、損失工作日及缺勤比率，以及和工作有關的死亡人數	●	33									
LA8 為協助雇員、雇員家屬或社區成員而推行，與嚴重疾病	●	33									
LA9 與工會達成的正式協定中，跟健康安全有關的主題	●	57	本公司於員工手冊及工作規則內皆有提及勞工健康與安全項目，且員工到職即享有公司付費團保。另為保護員工安全增進健康，設置有健康中心；並有勞工安全管理師及專任護理師為全體同仁之安全及健康把關。								
LA10 按雇員職級及性別，計算每一個員工的每年平均受訓時數	●	31-32									
LA11 加強雇員的持續受聘能力，協助雇員轉職的技能管理，以及終生學習的專案或課程	●	32									
LA12 按性別區分，接受定期評比及職業發展檢討的雇員的百分比	●	31	本公司定期進行績效評核，主管針對員工工作表現，給予適當回饋及協助，並共同討論建立個人訓練發展計畫，規劃員工未來發展，使其對個人職涯有更明確的了解與認識，達成提昇績效與發展能力之目標。 女:100%，男:100%								
LA13 按性別、年齡、少數族裔成員，以及其它多樣性指標，細分高階人員、各職稱員工的狀況	●	30									
LA14 按營運據點、員工職種及職別，區分男性與女性的基本薪資比率和獎金（紅利）比率	●	57	女男基本薪資比例為1:1 平均年薪(含績效報酬)依性別比例，女性為1，以下為男性比值結果	<table><tr><td>年度</td><td>2012</td></tr><tr><td>副理(含)以上主管</td><td>0.95</td></tr><tr><td>副理以下人員</td><td>1.13</td></tr></table>	年度	2012	副理(含)以上主管	0.95	副理以下人員	1.13	
年度	2012										
副理(含)以上主管	0.95										
副理以下人員	1.13										
LA15 按性別區分，在生產育嬰假後的恢復工作率與留任率	●	32									

●完全揭露 ◎部分揭露 ○未揭露

GRI 準則	揭露狀態	頁次	補充說明
社會績效指標（2）			
人權面管理方式的揭露	●	29	
HR1 載有任何關注人權條款，或已通過人權審查的重要投資協定與合約的數量及百分比	●	58	本年度無重大投資
HR2 已通過人權審查的重要供應商、承包商及其它商業夥伴的百分比	◎	40	全數供應商皆需簽約符合相關人權規範，若有違反將解約停止合作
HR3 員工的人權訓練	◎	58	1.於新進人員職前訓練中介紹包含員工手冊、性別工作平等相關規章制度，總計512小時 2.資訊安全小組自新進人員職前訓練起，安排個人與客戶資料安全/保密相關課程，並規劃定期進階課程，協助同仁強化保護個人資料安全意識，總計4,558.2小時 3.相關訓練時數佔2012年訓練總時數約為11％
HR4 歧視個案的總數，以及機構採取的行動	●	29	本年度無相關情事
HR5 危害或違反員工、重要供應商集合結社自由和集體協議作業模式鑑別，及採取的行動	●	58	本公司尊重員工於法律上所被賦予之權利，從未阻止或妨礙員工結社之自由
HR6 鑑別貴公司與重要供應商，哪些作業模式，可能危害童工，並衡量消除童工的貢獻	●	39-40	
HR7 鑑別作業模式，可能導致公司與重要供應商的強制勞動，並衡量消除所有形式強迫勞動的貢獻	●	39-40	無相關情事
HR8 保全的人權訓練	○	N.A.	
HR9 涉及侵犯當地員工權利的個案總數	●	29	
HR10 接受人權審查與(或)影響評估的營運活動總數與比例	●	58	全數，本公司依照勞基法及相關法令實施
HR11 經由正式申訴機制與人權有關的申訴件數、處理和解決的數量	●	58	1.本公司由稽核室訂立員工及廠商申訴辦法，並於稽核室及廠商採購專區設有申訴電子信箱，亦可直接傳真至稽核室申訴專線。 2. 本公司2012年並無收到人權相關之申訴案件
社會績效指標（3）			
社會面管理方式的揭露	●	11	
SO1 執行「議會對話、影響評估及開發計畫」的比率	◎	12-13	
SO2 已作賄賂風險分析的業務單位的總數及百分比	◎	14-15, 58	對於防制具貪污高風險人員，公司為其投保高額誠實險
SO3 已接受機構反賄賂政策及程序培訓的員工百分比	●	14-15	
SO4 回應賄賂個案所採取的行動	●	58	2012年無發生相關情事
SO5 對公共政策的立場和遊說	●	58	配合政府法令
SO6 政治捐獻	●	58	依公司政策不參予
SO7 涉及反競爭行為、反壟斷措施訴訟的總數和結果	●	58	2012年無發生相關情事
SO8 違法律及規則被處鉅額罰款的總額	●	58	2012年未發生重大爭議事件

GRI 準則	揭露狀態	頁次	補充說明
SO9 對當地社區具有重大潛在或實際負面影響的營運活動有哪些	●	58	依循主管機關規定建置基地台
SO10 對當地社區具有重大潛在或實際負面影響的營運活動之預防和減緩措施	●	18, 38	
社會績效指標（4）			
產品責任面管理方式揭露	●	11, 34	
PR1 產品及服務在其生命週期各階段對安全與健康的影響	●	38	
PR2 違反規範產品及服務健康與安全的次數	●	58	2012年無發生相關情事
PR3 標示產品及服務所需的資訊種類	●	36-37, 51	
PR4 違反規範產品及服務資訊標章的次數	●	58	2012年無發生相關情事
PR5 滿足客戶需求的措施，包括客戶滿意度調查結果	●	35	
PR6 符合行銷推廣相關法律、標準及自願性規約的計畫	●	34-36	
PR7 違反行銷推廣相關法律、標準及自願性規約的次數	●	58	2012年無發生相關情事
PR8 侵犯顧客隱私權及遺失顧客資料的實際投訴總次數	●	58	2012年無發生相關情事
PR9 產品或服務違反法律所處鉅額罰款的總額	●	58	2012年無發生相關情事

電信業補充指標		揭露狀態	頁次	補充說明
投資	IO1 按國家或區域劃分的企業在電信網路基礎建設之投資額	◎	41-43	
	IO2 因「電信普及服務」之義務，於特殊地區或低收入群提供非營利服務的淨成本	●	41-43	
內部管理	IO3 建造和維護通信設施時，確保人員健康與安全的措施	●	33	
	IO4 遵守國際非游離輻射防護委員會頒發的手機無線發射防護的規範	●	33, 38	
	IO5 遵守國際非游離輻射防護委員會頒發的基地台無線發射防護的規範	●	33, 38	
	IO6 與手機設備電磁波能量吸收比(SAR)相關的政策與措施	●	33, 38	
	IO7 天線和傳輸設備選址之相關政策與措施，包括與利害關係人協商、共站及主動降低不良視覺影響。	●	22	
	IO8 已設站中，獨立基站、共用站點的數量及比例	●	22	
提供通訊服務	PA1 為偏遠或人口較少地區建設電信基礎建設並提供相關服務的政策與措施，並解釋所應用之商業模式	●	41-43	
	PA2 為彌平障礙提供的通訊商品及服務之相關政策與措施，其障礙包括語言、文化、教育程度、收入、殘疾和年齡因素，並說明所應用之商業模式	●	37, 41-43	

●完全揭露 ◎部分揭露 ○未揭露

電信業補充指標		揭露狀態	頁次	補充說明
提供通訊服務	PA3 為確保通訊產品及服務有效性和可靠性而採取的政策與措施，如可能，詳盡說明通訊故障所發生之時間地點	◎	34-35	
	縮減數位落差 PA4 於營運區域應針對通訊產品及服務有效性進行量化評估。案例包括客戶人數/市佔率、已進入市場、網路覆蓋人口比率、網路覆蓋地區比率	◎	8	
	PA5 為低收入或無收入來源族群提供的通訊產品及服務的數量、類型，並提供所選擇對象的涵蓋，包括定價	●	37, 41-43	
	PA6 在緊急、災害救助情況下提供及維護通訊產品服務的計畫	●	34-35	
	內容提供 PA7 與取得與使用通訊產品與服務相關的人權問題的政策與措施。例如：弱勢族群保護如--兒童..等	●	37, 41-43	
	服務 PA8 公開溝通電磁波等相關問題的政策與措施，包括在銷售資料中提供相關訊息。	●	38	
	顧客關係 PA9 在電磁研究及活動之投資總額，包括所報告機構贊助及受益的項目說明。	●	59	2012年贊助金額為398萬
	PA10 確保資費說明之透明度	●	36	
	PA11 主動告知消費者產品特性及能夠提高效率、降低成本、更佳環保的使用方式。	●	27-28, 48	
	技術應用 TA1 舉例說明如何藉由所提供之通訊產品和服務提高資源的使用效率。	●	27-28, 48	
技術應用	TA2 舉例說明通訊產品、服務和技術應用最有可能取代的實體產品(例如：使用網路資料庫取代電話本；使用視訊會議取代傳統的會議形式)。	●	27-28, 48	
	TA3 披露公司在改變消費者使用上述通訊產品、服務以有效利用資源的措施，並提供其比例、市場規模或潛在的費用節省。	●	27-28, 48	
	TA4 披露對消費者使用上述產品和服務的間接效果評估，以及在未來發展應注意的問題，包括社會與環境面向的影響。	●	27-28, 41-52	
	TA5 描述公司在智慧財產與開放性原始碼技術方面的措施。	●	59	智慧財產使用軟體皆經授權

●完全揭露 ◎部分揭露 ○未揭露

全球盟約建議企業應遵循下列10項原則

10項原則		對應章節
人權部份	1. 在企業影響所及的範圍內，支持並尊重國際人權 2. 企業應確保公司內不違反人權	5.1、7.1 GRI G3.1相符性對照表補充說明
勞工部份	3. 保障勞工集會結社之自由，並有效承認集體談判的權力 4. 消除所有型式之強迫性勞動 5. 有效廢除重工 6. 消除雇用及職業上的歧視	5.1、GRI G3.1相符性對照表補充說明
環境部份	7. 支持對環境挑戰採取預防性措施 8. 採取善盡更多的企業環境責任之做法 9. 鼓勵研發及擴散環保化的科技	2.3、4.1-4.5
反貪腐部份	10. 企業應致力於反貪腐活動，其中包含敲詐及及賄賂	1.2、1.3

ISO 26000社會責任指引國際標準

核心主題與議題		對應章節
組織之管理		
人權	議題1：守規並避免因人權問題造成之風險的查核	6.1、7.1
	議題2：人權的風險處理	3.2.3
	議題3：共犯之避免	3.1-3.2
	議題4：解決牢騷埋怨	GRI G3.1相符性對照表補充說明(HR11)
	議題5：歧視與弱勢族群	6.5、6.7、8.1
	議題6：公民與政治權	5.1
	議題7：經濟、社會及文化的權利	5.1-5.4
	議題8：工作之基本原則與權利	5.1-5.4
	議題1：聘僱與聘僱關係	5.1
	議題2：工作條件與社會保護	5.1
勞工實務	議題3：保持社會對話	2.2、6.1
	議題4：在職之衛生與安全	5.4
	議題5：職場之人力發展與訓練	5.2
環境	議題1：污染預防	4.2、4.3、4.4
	議題2：永續資源使用	4.2、4.3、4.4
	議題3：氣候變遷緩和與適應	4.2
	議題4：環境保護、生物多樣性及自然棲息地修復	第4章
	議題1：反貪腐	3.1、3.2
公正營運實務	議題2：負責任的政治參與	2.2
	議題3：公平競爭	2.2
	議題4：促進價值鏈中之社會責任	7.1
	議題5：尊重智慧財產權	電信業補充指標TA5
	議題1：公平市場行銷、資訊與無偏差資訊及公正契約實務	6.4
消費者議題	議題2：保障消費者健康與安全	6.8
	議題3：永續消費	4.5
	議題4：消費者服務、支援及抱怨與爭議解決	6.1
	議題5：消費者資料保護與隱私權	6.3
	議題6：提供必要的資訊	6.4
社區參與及發展	議題7：教育與認知	6.4-6.6
	議題1：社會參與	第4及8章
	議題2：教育與文化	8.1、8.2
	議題3：就業創造與技能發展	4.5
	議題4：科技發展與取得	4.2.6
	議題5：財富與所得之創造	1.3
	議題6：健康	6.8
	議題7：社會投資	第4及8章

上市上櫃公司企業社會責任實務守則

內容		對應章節
第一章 總則	揭發制定之目的、適用之對象、實踐之原則等	第2章
第二章 落實推動公司治理	企業社會責任管理之推動專(兼)職單位、利害關係人辨識與溝通、建置公司治理架構	第2、3章
第三章 發展永續環境	企業環境責任、永續生產與消費、環境管理制度與教育	第4、7章
第四章 維護社會公益	勞動條件、人權、消費者權益、社區貢獻、社區參與	第5、6、8章
第五章 加強企業社會責任資訊揭露	強化資訊揭露及CSR報告書	關於報告書
第六章 附則	附錄	關於報告書

獨立保證意見聲明書

2012 年台灣大哥大股份有限公司企業社會責任報告

英國標準協會與台灣大哥大股份有限公司(簡稱台灣大哥大公司)為相互獨立的公司。英國標準協會除了針對台灣大哥大公司 2012 年企業社會責任報告進行評估和查證外，與台灣大哥大公司並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書僅作為對下列台灣大哥大公司企業社會責任報告中所界定範圍內的相關事項進行查證之結論，而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人，英國標準協會並不負責或承擔任何有關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係英國標準協會審查台灣大哥大公司提供之相關資訊所作成之結論，因此審查範圍乃基於並侷限在這些提供的資訊內容之內，英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問，將交由台灣大哥大公司處理。

查證範圍

台灣大哥大公司與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 整份報告內容及 2012 年台灣大哥大公司總部及其在台灣之相關營運系統與活動。
2. 依照 AA1000 保證標準(2008)的第 2 應用類型評估台灣大哥大公司遵循 AA1000 當責性原則標準的本質和程度，以及特定永續性績效資訊的可信賴度。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結台灣大哥大公司企業社會責任報告內容，對於台灣大哥大公司的相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。我們相信有關台灣大哥大公司於 2012 年的經濟、社會及環境等績效指標是被正確無誤地呈現。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準(2008)查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要的訊息資料及說明。我們認為就台灣大哥大公司所提供的足夠證據，表明其依據 AA1000 保證標準(2008)的報告方法和他們的自我聲明符合全球永續性報告 3.1 版指南係屬公允的。

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體的議題相關於台灣大哥大公司政策進行高階管理層的訪談，以確認本報告中聲明書的合適性
- 與台灣大哥大公司管理者討論有關利害關係人參與的方式，我們並訪談 2 個外部利害關係人
- 訪談 30 位與永續性管理、報告編製及資訊提供有關的員工
- 審查有關組織的關鍵性發展
- 審查財務與非財務報告相關的會計系統之廣度與成熟度
- 審查內部稽核的發現
- 藉由與負責收集資料管理者的會議，查證報告的績效數據與宣告
- 審查資料收集的流程與確保數據的準確性，數據追溯至最初來源並進行深度抽樣
- 比對財務數據與經會計稽核的財務報告數據之一致性
- 審查報告中所作宣告的支持性證據
- 針對公司報告及其相關 AA1000 保證標準(2008)中描述有關包容性、重大性及回應性原則的流程管理進行審查

結論

針對包容性、重大性及回應性之 AA1000 當責性原則與「全球永續性報告 3.1 版指南(GRI G3.1)」之核心指標的詳細審查結果如下：

包容性

2012 年報告反映出台灣大哥大公司落實對於利害關係人之承諾及已制定組織層級之社會責任政策。展現出台灣大哥大公司實踐利害關係人參與的努力，以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應。此系統正被良好地發展以產生必要的資訊。報告中已公正地報告與揭露經濟、社會和環境的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定。以

我們的專業意見而言，這份報告涵蓋了台灣大哥大公司的包容性議題。

重大性

台灣大哥大公司已依據對公司永續發展的影響程度與建立的準則，對各部門所鑑別出來的相關事項，建立執行的優先順序。過程相當完備。台灣大哥大公司亦已依照議題重大性分析結果建立具體可比較之 CSR 目標。因此，重大永續議題已被完整分析並揭露永續經營相關資訊，使利害關係人得以對公司的管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言，這份報告適切地涵蓋了台灣大哥大公司的重大性議題。

回應性

本年度台灣大哥大公司持續企業責任承諾，對於來自利害關係人的期待與看法，展現其永續相關績效資訊適當地予以回應。以我們的專業意見而言，這份報告涵蓋了台灣大哥大公司的回應性議題。然而，未來的報告應持續加強以下的項目：

— 展現台灣大哥大公司在其領域之領導地位來影響其他利害關係人

績效資訊

基於本聲明書描述的我們之工作，特定績效資訊係在台灣大哥大公司與英國標準協會協議的查證範圍內，報告揭露的全球永續性報告指南 G3.1 版核心指標及電信業行業補充指標試行版。以我們的觀點，台灣大哥大公司 2012 年企業社會責任報告的數據與績效資訊沒有實質性差異。

GRI 報告指南

台灣大哥大公司提供有關符合全球永續性報告 3.1 版指南(GRI G3.1)的自我宣告，與相當於 A⁺分級的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告中參照 GRI 的社會責任與永續發展的相關指標已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了台灣大哥大公司的社會性與永續性議題。在台灣大哥大公司 2012 年的報告，依據 GRI G3.1 報告指南 A 分級要求的核心指標已被適當地揭露。然而，未來的報告可以持續改善以下的項目：

— 隨著新發展的標準(如 GRI G4)，持續關注於永續發展的程序和方案的實施。

保證等級

依據 AA1000 保證標準(2008)我們審查本聲明書為高度保證等級，如同本聲明書中所描述的範圍與方法。

責任

這份報告所屬責任，如同責任信中所宣稱，為台灣大哥大公司負責人所有。我們的責任為基於所描述的範圍與方法，提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

能力與獨立性

英國標準協會於 1901 年成立，為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊係由其工程背景，且接受過 AA1000AS、ISO14001、OHSAS18001、ISO14064 及 ISO9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有主事稽核員與碳足跡查證員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。

For and on behalf of BSI:



Peter Pu
Managing Director BSI Taiwan
30 July, 2013

bsi.



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-4

Taiwan Headquarters: 5th Floor, No. 39, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.



www.taiwanmobile.com

台灣大哥大基金會

www.twmf.org.tw