◎台灣大哥大（2012.9.24）

誠信經營與企業社會責任之實踐

台灣大哥大

公共事務處處長 阮淑祥

台灣大哥大

CSR

1

TWM企業核心價值

企業願景

以「創造最佳客戶使用經驗」為核心理念，提供全方位通訊與媒體服務，成為數位匯流時代的領導者，堅持誠信為本，實踐企業社會責任，為股東、員工、社會大眾創造最大價值，打造國際級一流企業。

企業目標

最佳用戶經驗
Best Customer Experience

企業價值

- 創新 (Innovation)
- 熱情 (Passion)
- 化繁為簡 (Simplicity)

- 不斷追求更好的解決方案
- 提供簡易便利的使用經驗
- 熱愛工作、追求卓越

言而有信、公正透明

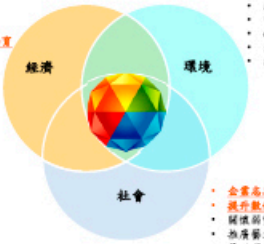
誠信 (Integrity)

2

實踐企業社會責任

以誠信為本，落實公司治理，運用核心能力實現社會公益及環境責任，創造價值與競爭力

- 簡化轉投資架構
- 強化董事會職能
- 提升股東價值
- 員工福利與人才培育



- 寬頻服務
- 持續推動節能減碳
- 回收廢手機
- e化/M化服務
- 落實辦公室環保
- 綠色採購

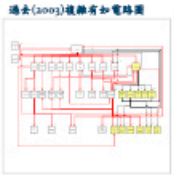
- 企業治理
- 提升數位競爭力
- 關懷弱勢與社區
- 推廣藝文素養
- 贊助運動賽事

3

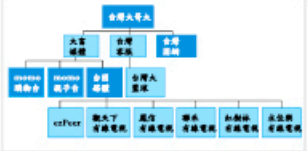
提升資訊透明度

簡化轉投資架構

過去(2003)複雜有如電路圖



現在(2012)簡單清晰



即時揭露重大訊息，定期與投資人雙向溝通

- 一年至少8次海外non-deal roadshow
- 一年至少4次國內法人說明會與電話法說會

4

強化董事會職能

設置4席獨立董事，占董事會席次4/9，超越法規至少2席之要求

獨立董事 \ 專長	高階經營管理	網路/通訊	財務	法務	媒體/行銷
黃日燦	✓			✓	
趙德潤	✓		✓		
葉文正	✓				✓
許秀	✓	✓			

全體獨立董事組成審計委員會及薪資報酬委員會

5

提升股東價值：市值穩定成長

- 多次減資，將現金發還給股東
  - 外資持股由2003/6的13%提升至3成以上
  - 2012/3股價已達88元，較2003年22.7元低點增加近3倍
- 稅後盈餘之九成(公司法上限)以現金股利發放予股東
- 首開國內上市公司先例，子公司台灣固網放棄其所持有台灣大哥大庫藏股21.4%之股利分派權利，推升其餘股東現金股利達27%

2007~2011 市值 (單位：新台幣億元)

2007~2011 台灣大哥大股東現金報酬

6

國內外肯定

卓越績效

- 最受尊敬企業 (Asia Wall Street Journal, 2008)
- 最佳公司治理 (Euromoney, 2004, 2006, 2010, 2011)

資訊揭露

- 大中華及亞太區最佳財務揭露 (IRGR投資人關係全球評比, 2010)
- 資訊揭露評鑑A+級 (證券暨期貨發展基金會，2006~2011)
- CG6006進階版公司治理制度評量認證 (中華公司治理協會，2011)
- Corporate Governance Asia最佳公司治理 (2007~2011)

企業社會責任

- 企業社會責任獎(遠見雜誌，2005、2007、2010、2011、2012)
- 連續六年榮獲「天下企業公民獎」(天下雜誌，2007~2012)

7

員工福利與人才培育

員工福利

- 領先業界，創立員工信託持股制度
- 員工分紅以全數發放現金方式為原則

人才培育

- 實體與數位課程兼具；每年開設實體課程逾750班，近1萬人次參加
- 補助員工進修國內外知名院校電信與管理碩士課程

8

台灣大哥大CSR實踐

數位競爭力

策略與作法

資訊近用—設備、網路	普及服務/數位學習中心：提供寬頻、電腦、師資培訓
資訊素養	藉教學模組及影片，培養網路使用思辨能力、價值觀，提升資訊素養
資訊應用—教育、生活、公益web2.0	• 青少年多媒體影像教育營 • 偏鄉數位教材 • 909語音導覽 • 5180手機捐款
數位文創人才培育	myfone行動創作獎：鼓勵數位創作及內容發展
NPO數位力&人才培育	數位公益：遴選TWM核心能力與資源，協助NPO提升服務效能及募款能力

設備+素養+應用+人才培育=提升數位競爭力

資訊近用

- 提供偏鄉弱勢網路頻寬及電腦設備，全省各地累計建置共13間，計171席
- 課程內容包括網站建置、社群網路應用、多媒體製作、電子商務等。

中心名稱	資產縣市
高雄美和	弱勢兒童
台北第一扶輪第一發展中心	多重障礙兒童
台北第一扶輪愛智發展中心	
台北第一扶輪恢愛發展中心	多重障礙成人
桃園大溪的家關懷協會	新移民家庭及弱勢兒童
桃園學園	智能障礙患者職訓
高雄美和	弱勢兒童
高雄旗津	外籍配偶
高雄鳳山	外配及弱勢兒童
宜蘭羅東	高風險家庭之弱勢青少兒
嘉義民雄	弱勢兒童
屏東東港	弱勢兒童
花蓮美崙	原住民及弱勢兒童
台中大平	弱勢兒童
南投竹山	弱勢兒童
阿里山山美村	原住民及弱勢兒童

資訊素養

- 以網安影片及教案，推廣至中小學
- 長期調查研究青少兒網路行為

4年(2009-2012)，累計3萬調查

以青少兒網路交友、色情網站、網路成癮等問題為素材

製作影片教案，提供偏鄉中小學

累計195所學校，109場次，超過3萬名學生人次

累計舉辦4場研討會，培育校園師資270位(2012兩在巡迴中)

資訊應用-青少年多媒體影像教育營

國內唯一以手機為拍攝媒介的創作數位營，體驗影像集體創作之實際分工方式；邀請知名導演，親自傳授創作概念、分鏡腳本、鏡頭語言及網路應用

成果	第一屆(2009)	第二屆(2010)	第三屆(2011)	第四屆(2012)	
參與組成	以新竹青少兒為主	36所國中小	36所國高中	邀請偏鄉資源匱乏的學員	48所國高中
產出短片數	15部	20部	20部	3部	進行中

4年預計共累計78部手機短片，參與學校全台超過140所，共517位學生(不含台中)

資訊應用-偏鄉數位教材

- 結合金畫社實相關活動，已累計出版18套
- 致贈鄉鎮市圖書館與偏鄉中小學總量2萬多份，近4000多所學校

類別	內容		致贈對象/台數
藝文	明万元&TC旗艦圖繪機	8月淳花文會館會一馬君女仲	每場中小學,1020所
	御武營基礎音會一陳政營動分享	陳穗青剪紙	
	8月淳花文會館會一廖姚雯今	張生巳藝	
	李崇仲與傳興之呼吸聲音	2009-2011新万元與TC合繪部	
	林明生與國台北	NSO生日快樂	
	8月淳花文會館會一生生愛不息		
環保	兒童環保劇一女媧補天		每場國高中機,小學,4,054所
	看山看河《天下雜誌》		
數位創作	影片創作之手機攝影比賽《公共電視》		每場國小學1,020所
實驗書籍	星空鐵人《台灣學園雜誌社》 小熊的好朋友《台灣學園雜誌社》 藍鯨傳奇《台灣學園雜誌社》		每場中小學1,020所
人文關懷	新台灣之光100《遠見雜誌》		(遠見)每縣市小學-圖書館, 2,5000

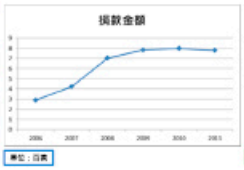
資訊應用-909語音導覽

- 推動909語音導覽，已和17個展館合作36種以上，累計使用199,226人次、93,788,342秒(26,052小時)
- 對展館—節省主機、導覽器購置、管理及維運成本，降低導覽人力
- 對民眾—運用隨身手機，即可隨時聆聽導覽內容
- 2012年於北投公園及遺產，以語音覽，結合產、官、民結合推動在地環境教育

展館	展覽名稱
故宮博物院	鄭老師藝術史博物館/華星巴洛克/印象華沙藏/大英博物館珍藏展/嘉慶大手與路易十四
國立歷史博物館	紙行台灣/敦煌藝術/雷峰塔/黃鶴出動/絲路傳奇新疆文物大展
北美館、國美館、高美館	紙行台灣/紙光重彩/敦煌藝術/雷峰塔/美好年代/空地、風景
當代藝術館	時尚義大利/流行的意外
中正紀念堂	安迪、沃荷、威廉廷利
國父紀念館	馬蒂斯藝術展
螢橋鬼博物館	常設展/北海岸展/螢火蟲藝術展
朱銘美術館	常設展
華夏海洋生物博物館	常設展
台北故事館	旅行的故事
台北市立動物園	可愛動物區/馬島館
台中市投所	長行樂園區/古物考察
國立科學教育館	生物考察
台北市公共空間	一起手的祝福/藝術小巷弄/繪飛叮/台北藝文行腳
明日博物館	地球劇場

資訊應用-5180手機捐款

- 開業暴先河，啟動手機捐款，開辦至今，63家社福團體，累計捐款達42,699,200元，94,987人次，累計筆數94,902筆
- 「5180即時捐」以環保結合數位，讓忙碌現代人，當馬上行動
  - ➢ 隨手作公益，行動最便利→減少交通產生的碳排量
  - ➢ 電信帳單臺灣捐款金流與資訊流 → 節省用紙耗量與郵遞成本
  - ➢ 帳務處理電子化→ 節省社團人工詢問收據資訊的支出
  - ➢ 捐款快速有效率只要短短30秒 → 大幅降低捐款過程能耗



數位文創-myfone行動創作獎

類別 \ 年度		2008	2009	2010	2011	2012
講座		845	2,450	3,400	4,892	3,371
投稿件數	簡訊	4,745	22,612	39,389	48,279	44,479
	鈴聲	331	426	427	660	470
	微電影	-	-	-	-	201
	Google連結	88.2萬	255萬	600萬	540萬	660萬

數位文創-myfone行動創作獎

- 開拓數位創作新平台，近5萬件投稿，刷新藝文徵件紀錄
- 全民參與：得獎者年齡分布27-58歲
- 文壇、樂壇及影壇鐵石級評審共同支持
- 獲2011榮獲《遠見雜誌》企業社會責任獎「教育推廣類」首獎

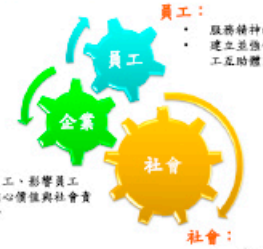
反應社會現況：簡訊、鈴聲與生活密不可分，投稿作品更反映了四大社會現象

1. 物價漲壓力大	2. 全民瘋社群	3. 行動智慧生活的來臨	4. 家庭關係的疏離
▪ 哥不是宅，是買得沒錢出門！ ▪ 萬物皆漲，還我從月光仙子進階星光蟹。	▪ 我們在臉書上問候彼此；你在見面時低頭玩臉書。	▪ 給有一天，手指會打破神話，成為人體最大塊的肌肉組織群。	▪ 問診便得好餓，病是不能言語，外傷不知所云，家屬不見人影。

台灣大哥大CSR實踐

志工文化

【投入志願服務的效益】



員工：
- 服務精神的滿足
- 建立並強化企業內員工互助體系

企業：
- 鼓勵員工、影響員工
- 企業核心價值與社會責任結合

社會：
- 受助者的實質幫助與改善
- 連結整合企業投注社會之資源

【志工行動的開始—放心寶貝安全夏令營】

2006年，近百名台灣大哥大員工，專為來自單親、隔代教養等弱勢家庭孩子，在台北三重、台中新社、宜蘭五結、花蓮新城各地，舉辦夏令營。

【2007年邁向制度化】

目的：
鼓勵員工參與社會服務，從實踐的過程，建立感恩回饋的企業文化，強化員工對企業的認同與向心力

志工辦法：

行前完整訓練

網站交流與回饋

【發展多面向的志工服務】

關懷獨居老人
5場,519人次
-花蓮獨居老人關懷

弱勢兒童
6場,214人次
-放心寶貝安全夏令營
-放心寶貝暑期之旅(台北)
-放心寶貝暑期之旅(高雄)

身心障礙
4場,293人次
-愛心寶寶月餅
-愛的相親愛樂會
-把愛送出去公益園遊會

原鄉部落
4場以上,逾70人次
-阿里山山美、茶山、十字村電腦教學
-新山美火種重建

環境保育
4場,141人次
-關渡自然公園生態保育
-地球日綠色行動
-千張步道志工

數位與影像教育
4場,120人次
-網路安全推廣講座
-「手機SHOW台灣」數位智庫

【獨居長輩關懷大使】

花蓮獨居老人比例高達13%，超過全國平均

- 2008年起，與一教孝子基金會合作
- 每年百位志工遠赴後山，陪伴獨居長輩圍爐過好年

藉此喚起社會大眾對老人長期照護需求的重視

不只是物質的捐助，最重要的是貼心的陪伴

- 關懷對象
  - 獨居長輩(共400名)
    - 園爐活動約100名
    - 居家訪視
- 詢問度最高
  - 連續5年，場場秒殺
  - 離職員工自費參加
- 向隔者眾響應物資
  - 募集二手衣
  - 認捐撰彩禮

行前 ，寫滿三張暖暖的卡片，給當日無法前來的長輩

領紅包辦年貨，每一分都精打細算

一對一的貼心，共享天倫

長年獨居的長者 不再孤單過年

我們一起瘋Facebook吧

「攬著著」、「啾一個」，用手機合照上傳贏福袋

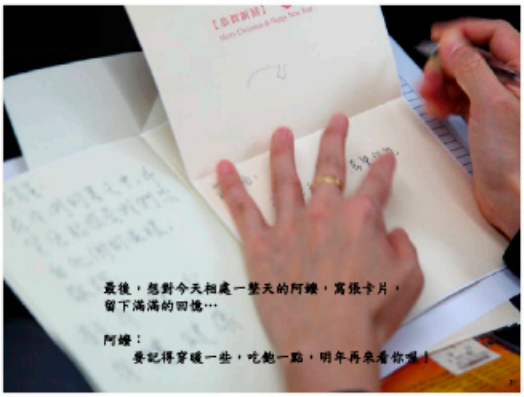
老化體驗，更懂惜福

矇眼拌手挾四色豆，體會老化不便

攬著著寫真館

溫馨合照，真情回味，暖暖的365天

志工感恩即刻分享：儲備滿心感動，互相打氣，相約明年再來



最後，想對今天相處一整天的阿嬤，寫張卡片，
留下滿滿的回憶…

阿嬤：
要記得穿暖一些，吃飽一點，明年再來看你喔！

【網住雲海—阿里山看到全世界，全世界看到阿里山】

2007年在阿里山鄉推動「村村有寬頻」普及服務

- 寬頻建設、上網電路費補助、架構社區入口及電子商務網站、募集圖書及電腦、建置山美社區網路圖書中心

開啟台灣大哥大對鄒族偏鄉的關注

【八八災後重建，企業捐橋，員工造橋！】

2009年莫拉克颱風肆虐，阿里山全鄉橋樑斷了23座，社區需要的不僅是網路，更需要的是一座可以出入，運送物資的新山美大橋。

與有400座造橋經驗的**喜邑行善團**合作，效法志工團精神，一沙一土造橋去。

半夜台發，凌晨上工

▲ 深入破碎的河床溪谷

【八八災後重建，企業捐橋，員工造橋！】

走出辦公室，親身體驗大自然的威力、偏鄉交通的困難以及居民最急迫的需求。

拉近部落與城鄉的距離，建立志工對土地和原鄉的感情。

【紮根志工精神 企業親子總動員】

◀2004淨灘　▼2009復地保護

▼2007公益園遊會

▲2008溪頭植樹

【手攜手 共創三贏】

志工的成長

「每年擔任園遊志工都讓我充滿感恩，今年老公第6次和我一起參加，這是我們**最好的結婚紀念禮物**。」

「原來老了不但身體不能使喚，心裡的落差感才是最大的打擊，**回去後要好好回報父母**，長輩。」

社團的鼓勵

這次園遊會雖然熱得令人頭暈發黑，大部兄弟是熱力十足，

台哥大志工，**搬機，拉著搬拉**，充滿熱情笑容，**行動也絲毫畫線**，通通幫我們搬桌子！

我們真的要說，這是強強滾的園遊會喔！~~罕見疾病基金會

關懷對象回饋

阿公去年二月重病**快進加護病房**，他堅方治療能力，堅持不放棄生命，他告訴我們：「**我好想再參加台灣大哥大的園遊**，跟那些年輕人跑來跑去…」。

這個動力幫助阿公順利**健康出院**，將他穿著全套西裝，打領帶盛裝出席，和親與台灣大哥大志工重逢。

1163 位台灣大哥大企業志工，

足跡遍及 **7** 個縣市 **31** 個鄉鎮，

直接服務對象超過 **3,000**人

累計服務 **9,304** 小時

簡報結束

謝謝