

逢甲大學學生報告 ePaper

報告題名：企業社會責任之台灣大哥大

作者：余佩諭、羅嘉玲、郭曉倩、李秀亭、蔡宛容、莊函歲

系級：會計學系三年級

學號：D9435736、D9446208、D9435807、D9446255、D9426350、D9445959

開課老師：林昱成老師

課程名稱：企業倫理

開課系所：會計學系

開課學年：九十六 學年度 第二 學期

中文摘要

藉由企業倫理，了解企業對利害關係人的責任。隨著 CSR 的時代來臨，著重於推動公司治理、本著誠信的企業文化、發揚核心價值。而台灣大哥大的經營理念和企業的社會責任相互呼應不謀而合，放眼國際，吹起了企業社會責任的風氣。企業的經營不只是追求利潤的極大化，還必須考慮著社會成本的問題，很多事情不能靠單方面的努力，必須從各個方面去觀察實行。依據利害關係人幾個切點做詳細的討論，接著利用責任的重視、承擔的責任、履行責任到未來展望的藍圖，一一的介紹台灣大哥大企業社會責任，最後歸納出企業社會責任的重點。

關鍵字：社會責任、台灣大哥大、利害關係人

目次

壹、前言	03
貳、企業的社會責任	04
一、台灣大哥大對社會責任的重視	04
(一)公司治理的具體實踐	04
(二)誠信為本的企業文化	05
(三)企業的資訊安全	06
(四)企業的志工計畫	08
二、台灣大哥大所承擔的社會責任	08
(一)公司治理	08
(二)企業承諾	09
(三)社會參與	11
(四)環境保護	11
三、台灣大哥大如何履行社會責任	12
(一)電信研究	12
(二)行動關懷	13
(三)公益活動	13
(四)菁英講座	14
參、台灣大哥大對利害關係人的責任與承諾	14
一、對股東的責任與承諾	14
二、對員工的責任與承諾	14
三、對顧客的責任與承諾	16
四、對社會的責任與承諾	17
五、對環境的責任與承諾	19
肆、企業未來展望的藍圖	20
一、以誠信為本推行企業倫理道德	20
二、關懷交換計畫	21
三、企業志工全面推展	21
四、發揚核心價值	21
五、落實環境保護並推廣	22
伍、結論	23
陸、附錄	24

壹、前言

在這個媒體發達、資訊爆炸的時代，企業的一舉一動，都是大家所關注的焦點，企業對於社會風氣的影響作用很大。「企業永續發展」不再是企業的口號，取而代之的是「企業社會責任」；企業應該取之於社會，用之於社會，進而達到企業的社會責任，然而，「賺錢是企業唯一的企業社會責任！」這樣的說法，現今不再是每個經理人的所信奉的真理。「企業社會責任」早已成為跨國企業經理人朗朗上口語彙之一，而企業社會責任已經從「盡量做」轉變成了「必須做」。

企業對於其所依存而運作的社會，負有法律和社會義務，而企業社會責任就是企業和這些義務關係的互動，以及怎麼去履行這些義務。而且企業社會責任是企業永續發展中不可或缺的一部分，企業社會責任不再只是個名詞，而是要起身去實行的動詞。

社會是支持企業運作的原動力，近幾年來，台灣積極推動企業社會責任，把台灣的企業帶往全面 CSR 時代；企業有多大，責任就有多大，真心關懷，就是行動的開始。從貧富差距、文化落差到環境保育，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。我們利用台灣大哥大的例子，來說明企業建立怎樣的價值觀，到具體的實踐；如何善用有限的資源，進而推行企業的社會責任，台灣大哥大打著「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，貫徹「有好的品德才有好的績效」，落實「用之於社會」的行動，建立社會的標竿，讓社會多一點溫暖，多一份光明。

貳、企業的社會責任

一、台灣大哥大對社會責任的重視

震驚全球的美國安隆案爆發以來，全球投資人以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，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，台灣大哥大不只為電信產業的先鋒，更以開創國內企業的典範為使命。

而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，企業就容易產生弊端，損害股東利益，嚴重者將影響投資人信心，導致更大的社會成本損失。因此台灣大哥大始終堅持，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。

(一) 公司治理的具體實踐

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：

1. 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」，以確保台灣大哥大公司治理向國際水準看齊。

2. 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，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。

3. 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。台灣大哥大以超越主

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。

4. 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。

5. 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，稽核對象除台灣大哥大所有單位外，符合法令規定之各子公司亦統一由台灣大哥大稽核室執行稽核。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。

(二)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。台灣大哥大堅信，企業要永續經營，必須以「誠信」為基本的價值觀與道德要求。台灣大哥大除了建立公司監督與牽制的機制，更力求正派經營。台灣大哥大強調，與供應商的往來不依靠關係，不允許私下利益交換，因此，台灣大哥大建立了透明的招標採購系統，凡是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。

台灣大哥大要求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

在台灣大哥大公司裡面，主管嚴格要求做人誠信的原則，

2. 組織與團體利益優先

凡事的考量皆以團體為主，不允許員工有自私的心態，以團體為優先考量。

3. 不藏私

對於有助於公司發展的方法，鼓勵員工表達。

4. 不隱藏真相

知情不報在台灣大哥大裡面是不容允許的，授予員工擁有發言的權利。

台灣大哥大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。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。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。

(三) 企業的資訊安全

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，台灣大哥大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，放心使用台灣大哥大所提供的各項服務，台灣大哥大推動資訊安全管理系統認證，提供世界級的個人資料保護。

1. 資安驗證領先全球

從客戶踏入門市辦理各項行動電話業務開始，個人料的整個生命週期就被完善地保護，包括申裝、開通、變更、帳單及帳務處理到詐欺防制、法務等各項環節。

2. 資安通報系統標準化

對資訊安全的重視，是台灣大哥大對客戶長期的承諾。每半年

都經過ISO 27001資訊安全管理系統驗證嚴格的續評檢驗。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護，並每日發佈資安通報。2007年起，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。

3. 淨化成人資訊為青少兒把關

台灣大哥大為了提供用戶安心、淨化的通訊服務內容，是身為電信業者的責任，台灣大哥大堅持淨化成人資訊，為青少兒把關，提供客戶安心使用的通訊環境。

① 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。

② 三點不露 淨化成人資訊

台灣大哥大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，但是台灣大哥大堅持以「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。

③ 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，寧願短收，也不逾時替候選人發送簡訊，是守競選

宣傳時間限制的電信業者。

(四)企業的志工計畫

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實行的。如附錄圖(一)，企業員工對回饋社會的用心，是點點滴滴的累積，積沙成塔以行動證明。

二、台灣大哥大所承擔的社會責任

(一)公司治理

董事長蔡明興先生認為「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的行動電信服務提供者，台灣大哥大願意從「企業誠信」做起，重建社會信任感，建立標竿。對於台灣大哥大內部推動倫理品德教育，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。

成功的電信公司必須同時兼顧客戶、員工及投資人的最大利益，台灣大哥大除了堅持提供高品質的服務之外，更致力於「客戶關係維繫」和「公司治理」，以健全的公司體質不斷強化市場競爭力，不只成為一家最值得信賴的電信公司，同時也成為新世紀電信服務事業的典範。

以道德層面來說，許多人出社會都已有一段時間，這時再來告訴他什麼是道德、社會責任，常常聽不下去，道德無法用說教的方式傳達，重要的是實際的做法。現在說一套做另一套的人太多了，企業要長久經營必須要有基本價值觀與道德要求，反映的另一面就是公司治理，公司治理是一個機制，基本精神就是道德。台灣大哥大對道德要求的做法：

1. 無論採購招商、商品訂價，完全公開透明，沒有任何隱蔽性，消費者、供應商都可透過網路看到價格與採購，愈公平、愈公開就愈不會有不道德的事情產生。
2. 現代的工商社會競爭非常激烈，道德的要求是以君子之爭的方式面對競爭，不會以惡意扭曲的資訊攻擊對手不應以不實資訊透過耳語、網路方式攻擊對手。事實上，現在仍可常看到這種惡意攻擊。例如最近常被討論、立法院也在蘊釀的大哥大手機、基地台電磁波的問題，引起社會恐慌，但同業及消費者不瞭解台哥大研發出來的產品比同業的電磁波少很多。這也是同業競爭的道德問題。
3. 重視商品對於社會風氣造成的影響。無線通訊的簡訊服務，後來被詐騙團體用於散發詐騙、色情簡訊，台哥大設計很多過濾機制，當發現大量發送簡訊中有一些關鍵字，就會全部攔截掉，即使犧牲數十萬收入也不讓它發送，但這些訊息對於我們社會的傷害和影響，遠大於營業利益。

在台灣大哥大的努力，逐漸展現具體成效，也贏得外界的肯定。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。在實踐上行動，員工自然會體認價值觀、道德標準，「言教不如身教」，當具體實踐時自然會養成員工、外界都瞭解台灣大哥大是重視道德的公司。

(二)企業承諾

1.員工關懷

為了協助人才職能開發，台灣大哥大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。

①重視員工教育訓練：台灣大哥大開設教育訓練課程，提供工作職能相關的各項專業知識課程和訓練。包括：新進人員職前訓練、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。

②提供外訓教育經費補貼：台灣大哥大每年提供員工外部教育訓練經費補助，讓員工自由選擇和工作相關的外部訓練課程，員工可以將自身能力發展和興趣相結合，發揮最大的學習效果。

③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。鼓勵員工在職進修，更有彈性的配合台灣大哥大中長期人力資源需求，強化員工的視野。

④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。

⑤成果分享制度化：

a. 員工庫藏股：台灣大哥大不定期釋出庫藏股，提供員工認購的福利。

- b. 員工持股信託：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。
- c. 年終獎金：台灣大哥大每年提撥年終獎金。
- d. 員工分紅制度：台灣大哥大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。

(三)社會參與

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。企業員工對回饋社會的用心，是點點滴滴的累積，由上而下，由內而外落實回饋社會，台灣大哥大為了鼓勵員工參與志工活動，提供：每年兩天給薪志工服務假、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。

(四)環境保護

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。

1. 門市無紙化：台灣大哥大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，可以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。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。

2. 廢電池回收：台灣大哥大在全省直營門市廣設廢電池回收筒，也推行到全省加盟門市，協助政府與民眾進行廢電池回收，減少地球環境汙染。

3. 預付卡創新儲值設計：結合環保概念融入產品與服務中，以電子化方式設計儲值取代傳統實體儲值卡，只要到直營門市付款，就可以將額度存入預付卡門號中，完全不需要實體卡片。

4. 鼓勵電子帳單的使用：搭配門市無紙化的措施，擴展到帳單電子化的使用，也是將環保概念融入產品與服務中，鼓勵用戶電子帳單的使用，更列為台灣大哥大推行重點策略。

三、台灣大哥大如何履行社會責任

台灣大哥大成立了台灣大哥大基金會，以發展電信學術、提供電信科技研發、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。除了長期獎助各項電信研究計畫、贊助通訊急難救助計畫，更持續關注偏遠弱勢兒童教育、青少年品格教育、憂鬱症宣導防治暨輔導、身心障礙族群關懷暨就業輔導、扶植優質表演團體、推廣文藝活動暨教育普及等社會公益，並舉辦菁英講座，將學習與美好連結到社區生活之中。台灣大哥大基金會結合了台灣大哥大的資源，共同投入各項社會、文化、教育、環保等活動，以持續服務社會、回饋大眾為己任。台灣大哥大基金會主要服務項目分為四大項：

(一) 電信研究

隨著資訊科技與數位通訊的發展，電信與通訊產業對於人才培養、研究發展之需要也加速提升，而此基金會本著「取之於社會，用之於社會」的回饋宗旨，獎助電信相關計畫，培養電信專業人才，結合產業與學界，共同研究最先進之電信通訊、網際網路與光電技術。主要獎助項目包含了電信相關社會教育等活動及各類型電信相關之學術研究計畫

及通訊競賽。

(二) 行動關懷

基金會結合台灣大哥大的核心通訊科技，首創建置了「5180 我要幫你」手機捐款平台，鼓勵捐款人善用行動科技的便利，即時賑災捐款、培養民眾長期且持續的捐款文化，隨手做公益，真正以「行動」關懷社會福利團體等。台灣大哥大也提供門號及通訊費補助，協助醫護人員及社工人員照護偏遠、獨居老人、急難救助之通訊使用，期望善用核心科技的價值，善盡社會責任，協助台灣的社會救護、緊急醫療發揮更大效益！另外，基金會也秉持了推廣藝文展覽及人文教育的服務，開發了「909 手機語音導覽」服務，提供民眾兼具知性與感性的知識傳遞，透過行動科技的功能，使其可以在生活中隨時隨地的欣賞藝文之美。

相關活動：

1. 台灣大哥大於全國 506 家門市推動回收活動。附錄圖(二)
2. 台灣大哥大邀請外籍媽媽免費打國際電話。附錄圖(三)
3. 台灣大哥大認養一萬顆樹苗，減碳環保愛地球。

(三) 公益活動

台灣大哥大基金會長期投注人力和資源，來關注偏遠小學與弱勢兒童的教養問題、青少年的品格教育及藝文素養的提昇，致力提昇社會未來棟樑的競爭力，希望在青少兒成長過程中，建立積極正面的人生態度，以勇氣與智慧迎向人生未知的挑戰。

而有鑒於憂鬱症已成為國人急需要關懷救助之問題，故贊助憂鬱症社福團體投入電話關懷、諮詢輔導、舉辦課程及各項防治宣導工作，讓民眾遠離憂鬱的威脅；協助弱勢族群之培訓就業，重回社會重建自主尊嚴。以實際行動為台灣的環境保育盡心盡力，投入生物保育及環境保護計畫，為環保紮根。扶植國內優質表演團體、贊助各式藝文表演活動、促進國內外藝文交流，組成台灣大哥大音樂大使、結合具有同樣理念的

藝術表演者，一起以音樂傳播愛與關懷，致力將藝文之美普及到台灣的每一個角落。

(四) 菁英講座

台灣大哥大基金會舉辦「菁英講座」，從電信趨勢、自我成長、身心健康、潛能開發甚至於人文美學、音樂電影、建築旅遊等各式主題，邀請各領域達人，與社區的民眾學習分享。

參、台灣大哥大對利害關係人的責任與承諾

一、台灣大哥大對股東的責任與承諾

(一) 台灣大哥大對股東的責任

推動公司治理，維護股東權益，台灣大哥大以「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。

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，企業則容易產生弊端，損及股東利益，嚴重的話將會影響投資人信心，導致更大的社會成本損失。

(二) 台灣大哥大對股東的承諾

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。同時也會按月公告營運成果，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。

二、台灣大哥大對員工的責任與承諾

(一) 台灣大哥大對員工的責任

以人為本，鼓勵自我實現，以「人」為本，從「心」出發，為協助人才職能開發，台灣大哥大落實以績效為依歸的薪酬獎勵措施，不僅提供具市場競爭力的薪資、年終獎金及員工分紅，並且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，並提供完善的福利、兩性平等的工作機會、教育訓練制度，保障員工的權益的同時也鼓勵員工自我實現並發展志工計畫，鼓勵員工參與社會公益。一個企業運作的好壞，關鍵在於中流砥柱的基層人員，一層一層的堆疊而形成了，企業個體龐大的公司，加上外在形象良好，輕易的在市面上建立消費者的信心。

台灣大哥大重視員工的教育訓練，提供工作職能相關的各項專業知識課程與訓練。每年提供每位員工外部教育訓練經費補助，讓員工自由選擇與工作相關的外部訓練課程，員工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。

(二)台灣大哥大對員工的承諾

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。為了鼓勵員工在職進修，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。

台灣大哥大也實施了「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。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。

台灣大哥大為強化部門團隊精神，即時獎勵員工傑出的工作表現，

每年會依員工人數提撥每位員工預算，作為部門的活動費用。為了鼓勵員工的辛勤努力，除提供每月的固定薪資外，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。

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。每三個月定期召開勞工安全衛生委員會，並定期實施環保品質檢驗、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。

三、對顧客的責任與承諾

(一) 台灣大哥大對顧客的責任

台灣大哥大對顧客有責任提供安全、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，並且提供安心、放心的通訊環境；台灣大哥大以卓越的通訊品質、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。

由於資訊科技發達衍生個人隱私遭濫用，侵害個人權利的事件層出不窮，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，放心使用所提供的各項服務，台灣大哥大推動資訊安全管理系統認證，提供世界級的個人資料保護。

緊急事故災害發生時，也是提供穩定而高品質的通訊，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。且在第一時間成立全區防災指揮中心，至北、中、南地區防災指揮中心，進行全面警備與搶修。災後及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。

(二) 台灣大哥大對顧客的承諾

對資訊安全的重視，是台灣大哥大對客戶長期的承諾。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，台灣大哥大在增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。台灣大哥大也是先採取「不良簡訊過濾機制」的業者，主動過濾詐騙與色情簡訊。

顧客配合著台灣大哥大直營門市的無紙化作業，為消費者灌輸環保觀念，一方面也讓台灣大哥大節省了許多紙張資源。此外，台灣使用手機的普及率及汰換率高，手機汰換下來將成為龐大的電子垃圾，且回收率低，台灣大哥大推出「回收手機的方案」來達到手機回收的目的，推動「行動愛地球」環保活動，廢手機經回收處理後，可以避免廢手機內的有害物質在焚燒或掩埋的過程中污染環境，更可以使手機內的有用物質再生使用，減少地球資源與能源消耗，進而減緩地球暖化以達到顧客和業者雙贏的局面。

四、台灣大哥大對社會的責任與承諾

(一)台灣大哥大對社會的責任

台灣大哥大關注弱勢兒童的問題，「安居不用架高樓，書中自有黃金屋。」所以從教育著手，讓弱勢兒童透過知識的傳遞以及全人教育，養成健全的性格，同時能夠脫離貧窮，以免未來造成更大的社會成本。並且結合核心資源，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。

台灣大哥大以企業有限的力量，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兒童的學習能力，使她們在愛與真理中學習，提升國家未來主人翁的知識力和創造能力，建立良好的品格，培養正確的價值觀，拒絕不良誘惑並面對生活中各種問題與挑戰。

(二)台灣大哥大對社會的承諾

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。

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。

手機除了提供通話、資訊、電子商務及上述的公益活動等服務外，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，以推廣藝術教育。還有戶外藝文活動的贊助，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。

為預防社會問題，台灣大哥大關注青少兒教育和憂鬱症，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，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；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，輔導青少年建立積極人生觀，養成良好品格和情緒管理。

此外，台灣大哥大不只在弱勢兒童身上下功夫，也致力於培訓弱勢族群的專長，結合社會職場的需求，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」專

案，運用了VoIP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植機現場，讓這群行動障礙的客服人員不受限制。脊髓損傷大多數是因為後天的意外造成，意外發生前，弱勢族群往往已經具備了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，把弱勢族群從絕境中拉了出來，台灣大哥大成了弱勢族群的一盞明燈，弱勢族群走出逆境，重新面對新的人生。

四川震災震驚了全世界，台灣大哥大宣布發動員工捐出一日所得，將募集新台幣一千萬元，協助四川救災。同時提供手機免費捐款服務。透過「5180 即時捐」捐款給聯合勸募協會及「55135」捐款給中華民國紅十字會，讓前往四川震災地區救援的公益團體得到最及時的援助，協助災民盡速重建家園。

五、台灣大哥大對環境的責任與承諾

(一)台灣大哥大對環境的責任

台灣是個四面環海美麗的小島，自然資源有限，但是卻遭到環境汙染。全世界越來越重視環境保護議題。然而，台灣大哥大動員企業的人力、物力資源協助環境保護計畫，「環境保護議題」早就深植在台灣大哥大的心中。基於環保，台灣大哥大實行門市無紙化、落實資源回收、省電措施以及環保材料使用等等，台灣大哥大善盡企業公民的責任，結合台灣大哥大、員工、用戶的力量，身體力行，為當今社會的良好典範。

台灣大哥大由自身做起，善盡地球公民責任，從減少污染、降低資源浪費、落實垃圾分類、有效利用資源、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。

(二)台灣大哥大對環境的承諾

台灣大哥大訂定了辦公室環保與健康計畫：

1. 辦公室無紙化(Paperless)

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。

2. 落實垃圾分類與資源回收

台灣大哥大在辦公大樓各層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。

3. 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。

4. 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。

5. 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。

6. 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授權美國黃豆協會的環保黃豆油墨。

肆、企業未來展望的藍圖

一、以誠信為本推行企業倫理道德

自從許多知名企業包括美國恩隆、英國霸菱銀行以及台灣博達、訊碟及

力霸等爆發一連串商業詐欺醜聞後，無論是企業或是政府都開始全面反思誠信的重要。然而，台灣大哥大以「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」原則。

二、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。下一代的培養，應該在小時候就灌輸觀念，從小學會對社會貢獻心力，學習如何對待這片大地。

三、企業志工全面推展

為了讓更多的志工投入社會，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和交通津貼，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。

台灣大哥大持續推廣企業志工，透過志工的手，透過實際的行動，來達到企業對社會的關懷，建立大家的社會責任，企業帶動志工起身而行，才能使社會更擁有那溫暖，藉此，透過志工，能讓那份心的溫暖傳達到社會黑暗孤苦的角落。

四、發揚核心價值

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，但是以有限的資源和能力，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，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。

五、落實環境保護並推廣

環保是企業永續經營的指標之一，自然環境不再是企業獨享的，每個人都有責任為了大地挺身而出，地球上的資源也不允許大家如此浪費，大地不是奢侈品，是大家的必需品，台灣大哥大在今年認養了一萬棵樹，面對全球暖化與原油價格衝破 130 美元大關，台灣大哥大開始啟動節能、減廢與回收大作戰。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。

伍、結論

台灣大哥大的經營理念和企業的社會責任相互呼應不謀而合，放眼國際，吹起了企業社會責任的風氣。企業的經營不只是追求利潤的極大化，還必須考慮著社會成本的問題，很多事情不能靠單方面的努力，必須從各個方面去觀察實行。

台灣大哥大成立了台灣大哥大基金會，將企業社會責任付諸實行，是電信服務業的良好典範，同時也獲得外界的肯定，在今年台灣大哥大獲得了第四屆《遠見》企業社會責任獎，台灣企業不僅投入越來越多心力於實踐企業社會責任，實踐面向不限於環保議題，與社區居民的互動、改善勞資關係等，也成為企業推動企業社會責任的重點。

18 世紀的工業革命不但拓展人類的潛能，而人口急速增加、經濟成長造成對生態環境的破壞，在這個新世代企業應將重點放在使用更少的資源，排放更少的污染，才能增加商品或服務更多的價值。「減量原則」，包含著降低原物料的使用、削減產品尺寸、減少工業有毒物質與廢棄物之排放。其中，台灣大哥大再回收的部份，下了很大的工夫，推行「全國 506 家直營門市推動回收」的活動。回收之目的希望能再度使用產品，廢手機經回收處理後，可以避免廢手機內的有害物質在焚燒或掩埋的過程中污染環境，更可以使手機內的有用物質再生使用，減少地球資源與能源消耗，進而減緩地球暖化。

許多企業著手計畫社會責任，身為消費者的我們，應該也要有環保意識，進而支持這些愛護地球，盡社會責任的企業，這些企業有了消費者的支持，必然會更有能力的去實行對社會有利的計畫。

陸、附錄

一、附圖說明

附圖(一) 志工參與弱勢兒童課後陪讀班。



在 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。

附錄圖(二) 台灣大哥大於全國506家門市推動回收活動。



台灣大哥大宣布響應環保，全國 506 家直營門市將全面回收廢手機及相關配件，不限廠牌及型號，也不限台灣大哥大用戶。消費者可以拿自己不用的舊手機到全省直營門市回收，合作夥伴索尼愛立信 (Sony Ericsson) 更提供迷你太陽能手電筒為贈品，鼓勵民眾回收手機，送完為止。

回收手機是台灣大哥大推動「行動愛地球」環保系列活動之一，雖然台灣大哥大不是前端生產手機的製造商，但可以透過全台 506 家直營門市據點，在後端建立一條最佳模式的回收通路；廢手機經回收處理後，可以避免廢手機內的有害物質在焚燒或掩埋的過程中污染環境，更可以使手機內的有用物質再生使用，減少地球資源與能源消耗，進而減緩地球暖化。

台灣大哥大回收舊手機交由甲級廢棄物清除、處理業者處理，手機回收處理再利用的方式，主要是拆解塑膠機殼及機板，最後分離出塑膠微粒、玻璃纖維、金屬粉末。金屬粉末中以銅的含量最高 (約占八成)，其他包括金、銀等有價金屬，可供冶煉，減少挖礦、提煉等資源與能源消耗。運送與處理過程會嚴密監控，以防止回收手機外流至二手市場、中古零件市場、第三世界國家圖利或污染環境。

附錄圖(三) 台灣大哥大邀請外籍媽媽免費打國際電話。



因感念母親節的到來，台灣有一群離鄉背井遠嫁來台的外籍新娘，無法回家鄉歡度佳節。台灣大哥大基金會特別於母親節的前夕，贊助宜蘭縣政府舉辦的『酷寶貝~LOVE

俏媽咪』母親節傳真愛活動，讓外籍媽媽可以免費打國際長途電話回家，一解思鄉之苦。

參考文獻

1. 財團法人企業永續發展協會 <http://www.bcsd.org.tw/>
2. 台灣企業社會責任 <http://csr.moea.gov.tw/>
3. 台灣大哥大基金會 <http://www.twmf.org.tw/aboutus/index.asp>
4. 自由時報電子報
<http://www.libertytimes.com.tw/2008/new/apr/1/today-e19-2.htm>
5. 企業倫理，全華科技圖書股份有限公司，莊立民編譯。
6. 賴英照說法：從內線交易到企業社會責任，聯經出版公司，賴英照
7. 企業社會責任入門手冊，天下文化，林宜諄、高希均

