



大台北區瓦斯股份有限公司
The Great Taipei Gas Corporation



2023
永續報告書
SUSTAINABILITY REPORT

維持現狀即
是落伍

辛亥六月

吳大獅





目錄

經營者的話	4
年度亮點	5
關於本報告書	7

01 營運績效 12

04 職業安全衛生 40

4.1 職業安全衛生管理方針	41
4.2 職業安全衛生管理系統	41
4.3 職業安全衛生委員會	42
4.4 職業安全衛生績效	42
4.5 近 3 年職災統計分析	43
4.6 職業傷病與安衛風險	43
4.7 職安衛教育訓練	44

07 顧客至上 72

7.1 用戶服務風險機會評估及管理對策	73
7.2 多元溝通管道	74
7.3 計費正確	75
7.4 用戶滿意度	78
7.5 個人資料保護	78
7.6 資通安全政策實施情形	79

02 永續經營 15

2.1 公司簡介	16
2.2 公司治理管理方針	17
2.3 股東會	18
2.4 董事會	19
2.5 風險管理	22
2.6 內部稽核機制	23

05 天然氣供應安全 45

5.1 災害應變管理方針	46
5.2 瓦斯儲氣槽安全	47
5.3 災害應變能力	49
5.4 瓦斯管線安全維護	50
5.5 管線汰換	53
5.6 導管特約承攬商管理	54
5.7 顧客消費端安全服務	55

08 社會共融 80

8.1 社會關懷	81
8.2 瓦斯安全防災暨微電腦瓦斯表宣導活動	83
8.3 捐血活動	83

03 勞資樂融 26

3.1 勞資關係管理方針	27
3.2 人才招聘與留才	29
3.3 員工福利	33
3.4 多元的勞資溝通管道	34
3.5 人權承諾	35
3.6 訓練與發展	37

06 永續環境 58

6.1 氣候變遷調適	59
6.2 永續環境策略	63
6.3 能源設備管理	67
6.4 水資源管理	71

附錄 84

大台北區瓦斯股份有限公司取得第三方驗證之系統	85
GRI Standards 2021 索引表	85
GRI 11 中認定為不重大的主題	91
SASB 永續會計準則索引表	92
2023 年度揭露情形—油電燃氣業	93
TCFD 指標索引表	94
第三方查證聲明書	95



經營者的話



董事長

謝榮豐

面對能源轉型和氣候變化的挑戰，本公司持續吸收永續發展相關新知並設立方向，具體方向包括：智慧型管道管理資訊系統、高效能器具、燃料電池、合成甲烷、綠色能源等。

運用智慧型管道管理資訊系統，結合物聯網、大數據和人工智能的技術，針對天然氣管道適時監控和全面管理，提高管道安全、以減少洩漏對居民和環境的影響；為實現這些效益，我們正積極與「國家地震工程研究中心」合作，建立完整的地震災損推估數值平台，運用人工智能技術深入分析數據，定期進行地震災損模擬，不斷優化預測模型，以促進並確保我們在管理管道安全上取得更大效益，為大台北地區的居民提供更安全、更可靠的天然氣服務。

展望 2024 年度，本公司將持續致力於提昇營運績效，積極配合政府都市更新及危老改建政策、公共住宅興建、公有市場優化政策，以及商業市場活動復甦等供應需求，妥適規劃天然氣管線。在用電大戶及電力受限的客戶，推動具節電能力、經濟效益、增強營運持續計畫 BCP 的瓦斯熱泵空調（GHP）系統，並擴大推廣家用瓦斯型烘乾機，增加天然氣用途及使用量。採用國內外先進瓦斯安全設備，以提昇裝置工程附加效益，引進高效能且安全性高之瓦斯器具，加強建立台北瓦斯品牌器具之知名度。另配合主管機關推廣微電腦瓦斯表政策，擬定推廣策略暨行動方案，藉由十年換表作業全面推廣換裝微電腦瓦斯表、主動積極推廣新裝及復裝表用戶裝置微電腦瓦斯表，全面提升微電腦瓦斯表裝置。著重加速汰換老舊管線及用戶管線設備定期安全檢查，以確保供應端至用戶端瓦斯之使用安全，落實本公司「安全第一，服務至上」之經營理念。

鑒於政府在 2022 年 3 月發布「上市櫃公司永續發展路徑圖」，擴大永續資訊揭露範圍，並推動自 2025 年起全體上市櫃公司依 SASB 準則產業別揭露永續指標，本公司為積極回應全球永續發展行動與國家淨零排放目標，2022 年度永續報告書取得 AA1000 Type1 中度等級查證聲明書，次年度繼續辦理永續報告書第三方查驗。碳盤查方面，2022 年 12 月導入 ISO 14064，並自 2023 年 1 月開始盤查類別一至四，2024 年持續自主盤查，並以 2023 年為碳盤查基準年，2025 年規劃完成外部查證。

本公司光復大樓前矗立兩盞象徵「光明」、「永續」的瓦斯燈，那是與我們締結為汎亞洲都市瓦斯姊妹公司的沖繩瓦斯、大分瓦斯、大韓瓦斯、新海瓦斯及陽明山瓦斯等同業，以及愛知時計電氣株式會社，在 1993 年 1 月大樓落成時贈予我們的，至今已屆滿 30 年，也即將陪伴我們進入成立第一個甲子的歷史性時刻。

我們體認到因應氣候變遷，辨識風險與機會攸關提升能源產業競爭力，也為企業永續未來開啟全新的里程，前景如瓦斯燈光明且永續，我們將持續提供低碳產品給用戶，攜手供應商、消費者與社會環境共好共融。



*SDGs圖片來源：聯合國官網

年度亮點



Environment 環境面

能源管理

年度節能計畫，其執行結果與去年度相比耗熱值減少 10.31%。

溫室氣體減量

金屬廢料委託合格廠商回收再生；微電腦瓦斯表回收再使用。

災害應變能力

每年藉由演習模擬狀況以實兵演練方式，加強員工緊急應變能力。

供應商管理

定期或不定期進行物料供應商考核。

SDG



Social 社會面

資訊安全

2017 年至 2023 年公司皆未發生資料外流、申訴違反相關法規之案件。

客戶關係管理

臨櫃洽公用戶整體滿意度達 97%。

天然氣供應安全

市政府產業發展局公用天然氣事業安全管理查核計 22 場次，查核項次 284 項，無缺失事項。

人權保障與薪酬福利

進用身心障礙者 4 名、僱用 3 名具原住民身分員工，僱用比率優於法令規定。

勞資關係

結社自由，企業工會已成立 28 年。

職業安全與衛生

人員完成應接受訓練比率達 98.04%；全年零事故。

SDG



Governance 治理面

法令遵循

無重大違反法規之情事。

營運績效

在疫情期間創造的經濟價值達到新臺幣 1,752,500 仟元，35% 分配給股東。

公司治理

揭露並落實董事會成員多元化政策。

股東權益

穩定股利發放，採兼顧固定及剩餘股利政策。
連續 7 年配發股利 1.1 元。

風險管理

重大改變之風險控制則提案董事會議決。

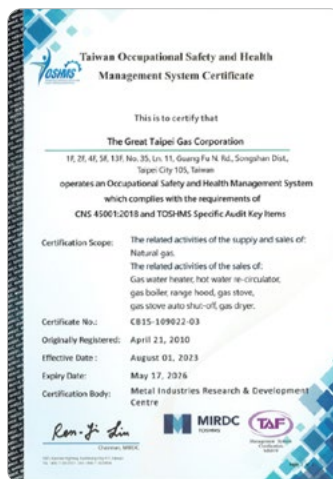
SDG





ISO 45001/TOSHMS 職業安全衛生管理系統驗證合格

(有效期間至 2026 年 5 月 17 日)



榮獲 2023 幸福企業票選製造業金獎



辦理 3 次捐血活動 捐血 364 袋



舉辦安全宣導活動計 15 場



▲ 捐血活動感謝狀



▲ ISO 9001 品質管理系統驗證合格 (有效期間至 2024 年 11 月 27 日)



▲ ISO50001 能源管理系統驗證合格 (有效期間至 2026 年 12 月 18 日)

關於本報告書

善盡企業社會責任是大台北區瓦斯股份有限公司（以下簡稱「台北瓦斯」、「本公司」、「公司」或「我們」）對於社會大眾的一項重要承諾，大台北區瓦斯股份有限公司 2023 年永續報告書（以下簡稱「本報告書」）是繼 2010 年發行企業永續報告書以來的第 15 本報告書，希望透過本報告書所揭露的資訊，持續讓社會大眾及利害關係人了解我們為實現企業永續責任所作的努力，並展現我們追求企業、環境、社會永續發展的決心與方向。

◎報告書期間

以 2023 年全年（2023.01.01 至 2023.12.31）經營活動為主，非屬此期間者則於報告書中註明。

本報告書每年定期於 8 月份發行。現行版本因應規範要求於 2024 年 8 月 31 日以前申報，2024 年 8 月發行電子版。

- 前次報告書發行時間：2023 年 8 月
- 本次報告書發行時間：2024 年 8 月
- 下次報告書預定發行時間：2025 年 8 月

◎邊界與範疇

本報告書陳述公司概况與治理，及在經濟、環境、社會、員工、人權、產品責任等具體表現及執行成果，資料涵蓋總公司及相關營運系統與活動，非財務績效不含合併報表子公司。為使社會大眾與利害關係人對公司 ESG 相關措施有更多元的瞭解與溝通管道，在官方網頁上設立了「永續 ESG」專區，除提供歷年報告書下載外，歡迎粉絲們留言諮詢溝通與批評指教。

◎綱領與依據

報告書編製依循全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）發布之通用準則、行業準則及重大主題準則。財務報表的數據已依國際財務報導準則（International Financial Reporting Standards, IFRS）彙總財務績效，並經動業眾信聯合會計師事務所查核簽證後公開發表。

◎第三方驗證

職業安全衛生管理系統、ISO 品質管理系統及能源管理系統，每年由合格之內部稽核員進行內部稽核，並接受 ISO 45001 / TOSHMS、ISO 9001 及 ISO 50001 外部稽核，由第三方驗證單位評鑑驗證。本公司委託艾法諾國際股份有限公司，依據 AA 1000 AS v3 第一類型、中度保證等級查證，保證意見聲明書揭露於本報告書附錄。

◎報告書編輯與審核

本報告書將公司各面向的要點與績效，以簡要文稿、圖表及指標，彙整成相關數據進行詳細報告，藉此呈現企業的永續作為。本報告書審核及定稿過程，係由各單位編撰小組提供資訊及數據，經部室內部檢討審稿，再移交研究發展部彙整初稿後，送「ESG 報告書編輯小組」校對及修正。定版稿完成後，報告書以美編版形式上陳總經理核閱確認；未來依循臺灣證券交易所發布之「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」，由最高治理單位檢視與核准。編製永續報告書的過程中，編輯小組盡力確保內容之正確性及完整性，做好資訊透明化。

◎編輯小組聯繫方式

聯絡電話：(02) 2768-4999 ext. 423（企劃課）

通訊地址：臺北市松山區光復北路 11 巷 35 號 4 樓

公司網址：www.taipeigas.com.tw

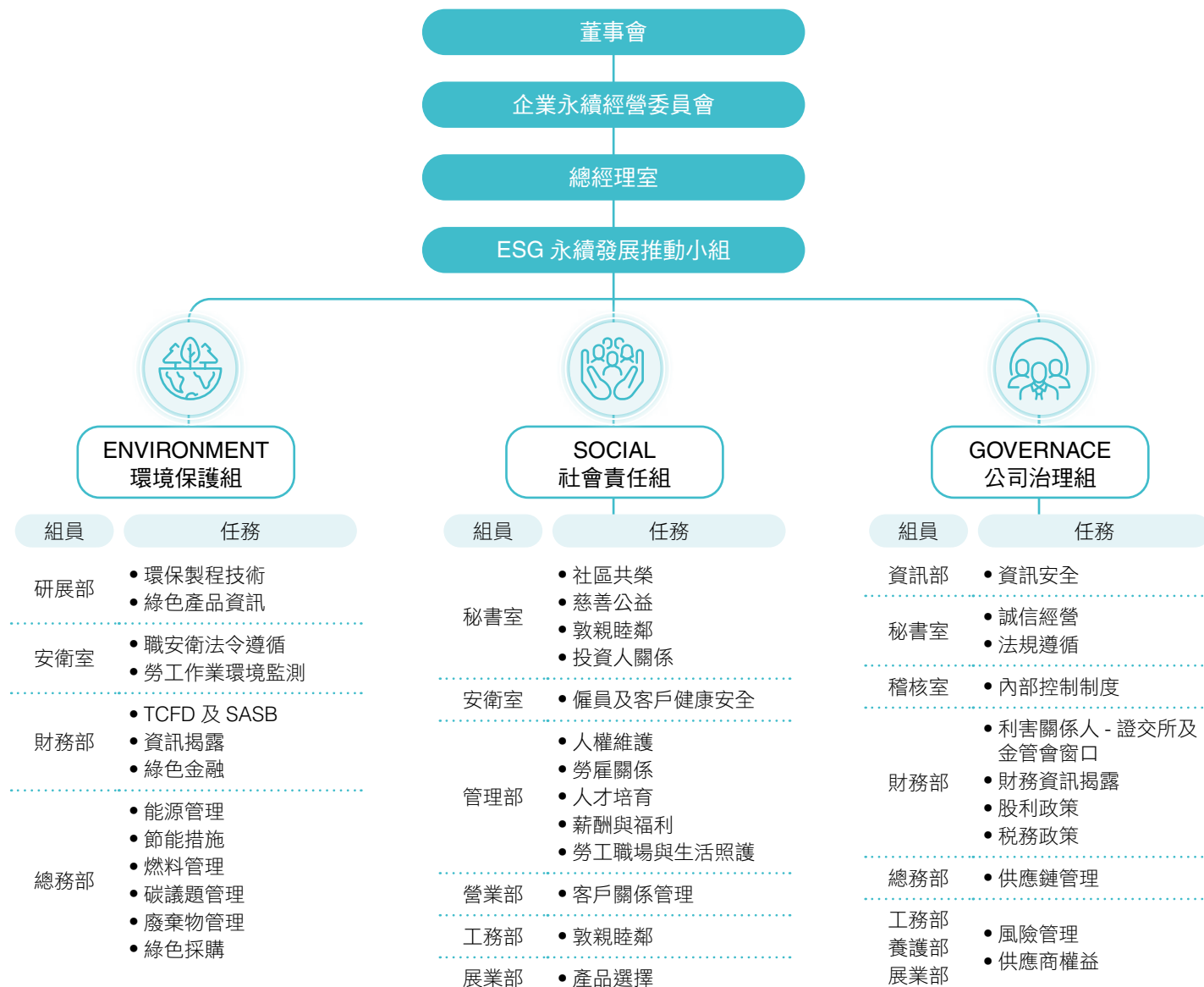
電子信箱：e3@taipeigas.com.tw

永續 ESG 專區：www.taipeigas.com.tw/CSR

ESG 推動組織

本公司於 2022 年 11 月 3 日經總經理核准，設置隸屬於總經理室轄下「ESG 永續發展推動小組」由各相關部門主管組成兼職推動永續發展政策、制度或相關管理方針及具體推動計畫之提出及執行，並於 2023 年成立功能性委員會－「企業永續經營委員會」，因應氣候變遷制定策略。

「企業永續經營」及「永續發展推動小組」成員 / 職掌：



利害關係人之鑑別與溝通

本公司為了實踐對利害關係人的承諾，並尊重、維護其應有之合法權益，透過公司網頁、粉絲團、年報及每年出版的永續報告書等與各界作正式的溝通與交流，此外也利用各種溝通及申訴管道，了解利害關係人關注之議題，以主動積極的態度即時回應他們的需求，並作為未來落實企業社會責任方向的參考依據。

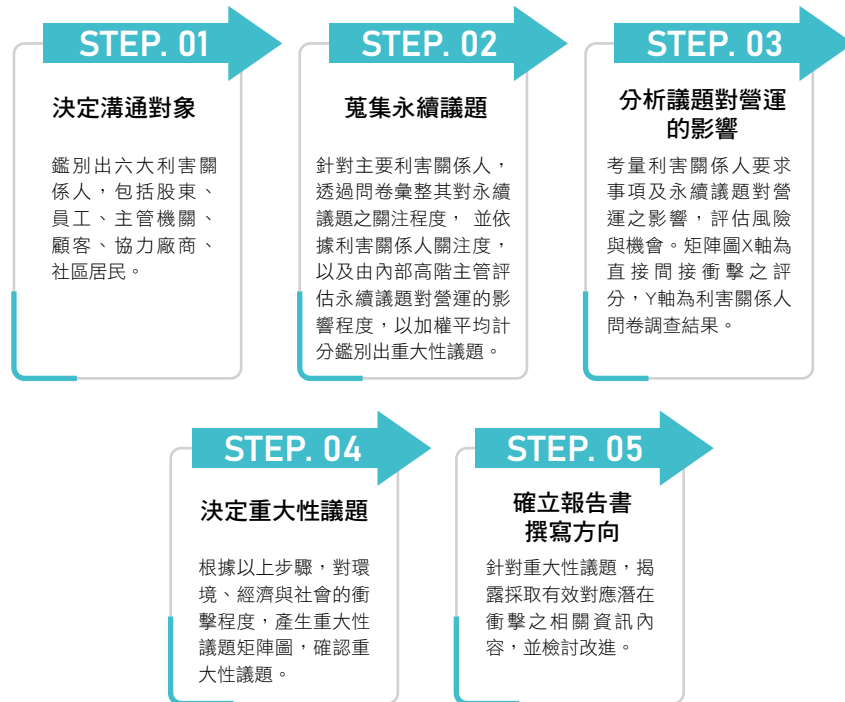
利害關係人鑑別報告書小組參酌各部門的調查及回饋，鑑別出所屬利害關係人，其中包括股東、員工、主管機關、顧客、協力廠商、社區居民。針對前述利害關係人，藉由雙向多元溝通管道與互動之經驗，分別列出其所關心的議題，再經內部會議評估討論後，決定多項關注議題，將重大性議題予以彙整，擬定涵蓋 15 項永續議題之調查問卷，透過權責部門向利害關係人問卷調查，共計回收 177 份，經彙總分析利害關係人關注議題對公司 ESG 營運衝擊度，完成 2023 年度重大性議題鑑別。

利害關係人溝通

利害關係人	對台北瓦斯關注	議和方式 / 頻率	回應章節	對公司之重要性	關注議題	回應
 股東	- 營業成長率 - 權益報酬率 - 公司盈餘分配 - 股利發放政策 - 年報 - 股東大會 - 不發生災害事故及財損	- 股東大會／每年 1 次 - 發行年度報告書／每年 1 次 - 電話直接洽詢／即時 - 官網 - 投資人專區／即時 - 聯絡信箱：d2@taipeigas.com.tw／隨時	- 營運績效 - 永續經營 - 職業安全衛生 - 天然氣供應安全	公司之資本來自於股東／投資人，我們應對其負責	營業成長率、權益報酬率、公司盈餘分配或股利發放政策、年報、股東大會、不發生災害事故及財損	- 經濟績效及其分配 - 於公司網站利害關係人專區按時提供各項財務資訊公告
 員工	- 持續提升及維持良好的員工福利及權益 - 資深員工經驗豐富對於通報案件處理迅速	- 總經理信箱／不定期 - MIS 知識分享網站／即時 - 員工提案制度／不定期 - 聯絡信箱：h1@taipeigas.com.tw／隨時	- 勞資樂融 - 職業安全衛生 - 天然氣供應安全	員工為公司最重要資產，是公司永續發展的關鍵	持續提升及維持良好的員工福利及權益、資深員工經驗豐富對於通報案件處理迅速	- 確保員工生活品質 - 平等僱用 - 提供職涯發展
 主管機關	- 公司治理定期申報規定 - 符合營業章程之營運活動 - 不發生災害事故及財損 - 要求漏氣案件立即通報 - 微電腦瓦斯表推廣工作 - 要求提升用戶管線定檢率 - 受理民眾反映管線裝置費用異議	- 公文／不定期 - 透過中華民國公用瓦斯事業協會／不定期 - 公用天然氣事業查核／每年 1 次 - 法規說明會或公聽會／每年 1 次 - 專案議題會議／不定期 - 聯絡信箱：d2@taipeigas.com.tw／隨時	- 永續經營 - 職業安全衛生 - 天然氣供應安全	- 依法誠實納稅是對國家社會實質且重大的貢獻 - 瓦斯管線埋設、維修及汰換安全維護機制是永續經營的關鍵 - 公用事業之監督單位，相關法條及政策的修改對營運及作業影響甚鉅	公司治理定期申報規定、符合營業章程之營運活動、不發生災害事故及財損、要求漏氣案件立即通報、微電腦瓦斯表推廣工作、要求提升用戶管線定檢率、受理民眾反映管線裝置費用異議	- 繳納稅額及有效稅率說明 - 編列年度汰換計畫實施汰換 - 氣源成本變動時，陳報產發局核備 - 每季定期陳報微電腦表推廣換裝數量

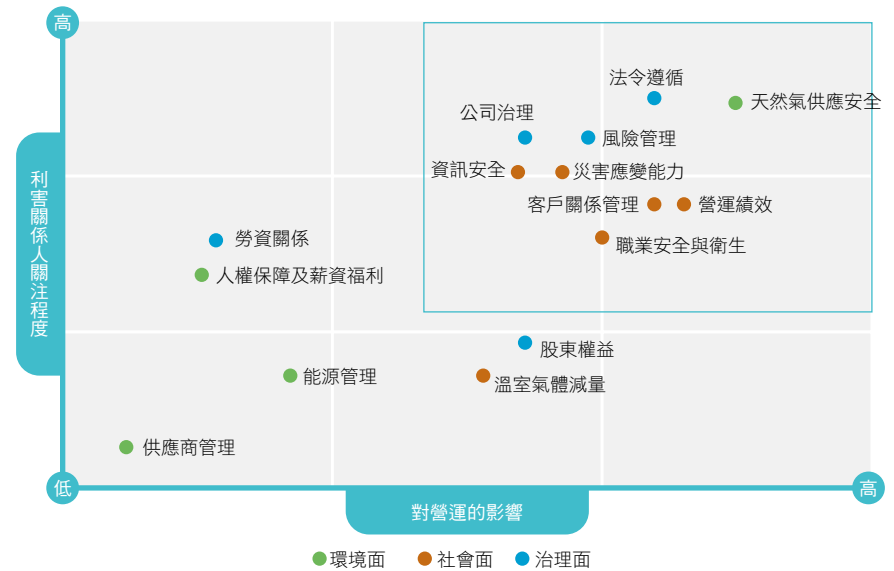
利害關係人	對台北瓦斯關注	議和方式 / 頻率	回應章節	對公司之重要性	關注議題	回應
 顧客	- 維修服務作業迅速安全 - 配合時間提供法定服務 - 對抄表及計費服務異議 - 大用戶捨天然氣改用其它能源 - 無紙化繳費服務 - 阻撓或拒絕工程施工 - 管線裝置費用異議 - 瓦斯器具使用顧客滿意程度	- 申訴專線：0800-005-134 / 即時 - 聽語障用戶簡訊專線：0936-676-016 / 即時 - 來函、E-mail、傳真、官網意見箱 / 隨時 - 親臨服務櫃檯 / 即時 - 滿意度調查 / 每年辦理 - 定期管線安檢 / 每 2 年 1 次 - 十年換表 / 10 年內換 - 官網揭露最新天然氣單價 / 台灣中油調價時 - 聯絡信箱：k2@taipeigas.com.tw / 隨時	- 天然氣供應安全 - 顧客至上	- 提供用戶清潔、方便、安全、經濟的天然氣與相關產品及服務，是我們公司的核心價值。 - 營運活動的核心對象，與用戶的關係也影響了公司能否永續經營的關鍵	無紙化繳費服務、維修服務作業迅速安全、對抄表及計費服務異議、配合時間提供法定服務、大用戶捨天然氣改用其它能源、阻撓或拒絕工程施工、管線裝置費用異議、瓦斯器具使用顧客滿意程度	- 施工前協調會勘（里民溝通） - 對附近住戶商家等提供問卷，針對施工前中後建議及指正 - 專人接聽申訴電話 - 計費正確 - 繳費便利
 協力廠商	- 產量（含瓦斯器具）不足以致供貨不穩定 - 材料價格調漲導致裝置費用增加 - 不發生災害事故及財損	- 職業安全衛生委員會 / 3 個月 1 次 - 承攬商協調會議 / 每年 2 次 - 座談會 / 不定期 - 電話、E-mail、line 聯繫溝通 / 即時 - 承攬商聯絡信箱：n0@taipeigas.com.tw / 隨時 - 供應商聯絡信箱：l3@taipeigas.com.tw / 隨時	- 職業安全衛生 - 天然氣供應安全 - 永續環境	提供本公司施工安全與品質保證的長期合作夥伴	- 工程完工承攬商圖資及結算 - 新承攬商招募	- 訂定各施工長度範圍內送圖期限及監工分組專人專職 - 為加速既有管線汰換率，對外招募新承攬商
 社區居民	- 搶修服務作業迅速安全 - 維繫鄰里良好互動關係並促進敦親睦鄰 - 儲氣槽周邊居民要求適當回饋	- 申訴專線：0800-005-134 / 即時 - 官網意見箱 / 即時 - 社區活動之參與、回饋 / 不定期 - 發布永續報告書 / 每年 1 次 - 拜訪鄰里長、社區主委 / 不定期 - 聯絡信箱：d2@taipeigas.com.tw / 即時	- 職業安全衛生 - 天然氣供應安全 - 社會共融	- 與利害關係人保持暢通之溝通管道 - 儲氣槽安全資訊	- 維修服務作業迅速安全 - 維繫鄰里良好互動關係並促進敦親睦鄰 - 儲氣槽周邊居民要求適當回饋	- 依計畫執行瓦斯槽周邊里活動贊助 - 強化資訊揭露 - 敦親睦鄰

關鍵永續議題鑑別流程



重大議題鑑別

2023 重大議題矩陣圖



2022 年及 2023 年重大性議題排序異動說明

	2022	2023	說明
重大性議題	天然氣供應安全、災害應變能力、職業安全與衛生、風險管理、公司治理、資訊安全、人權保障及薪酬福利、客戶關係管理、勞資關係、法令遵循、營運績效等 11 項。	天然氣供應安全、災害應變能力、職業安全與衛生、風險管理、公司治理、資訊安全、客戶關係管理、法令遵循、營運績效等 9 項。	● 2023 年依據問卷調查結果關注度排序重大性議題。
次要議題	股東權益、能源管理、供應商管理、溫室氣體減量等 4 項。	股東權益、人權保障及薪酬福利、勞資關係、能源管理、供應商管理、溫室氣體減量等 6 項。	



經營者的話

年度亮點

關於本報告書

1. 營運績效

2. 永續經營

3. 勞資樂融

4. 職業安全衛生

5. 天然氣供應安全

6. 永續環境

7. 顧客至上

8. 社會共融

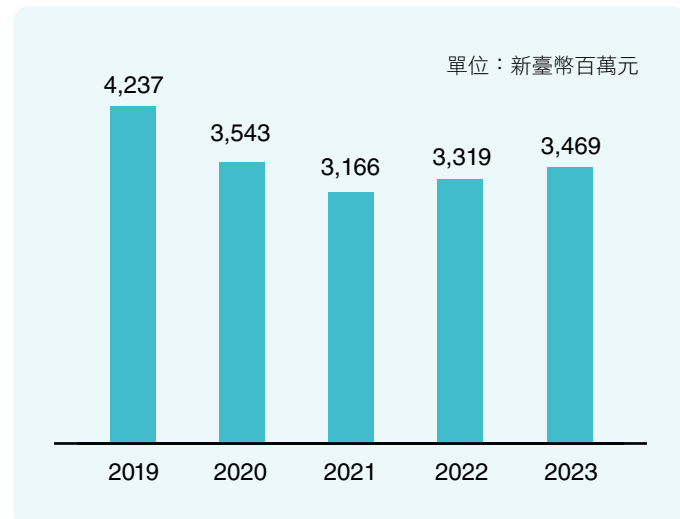
附錄



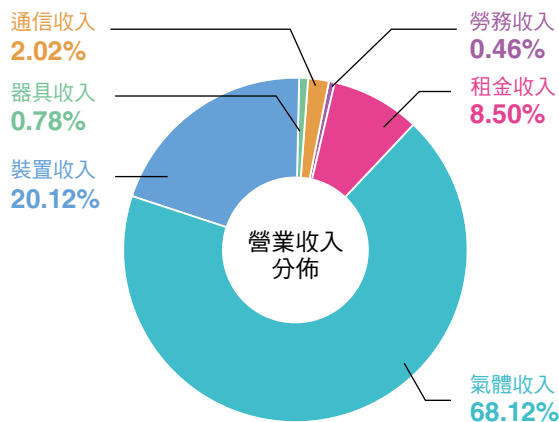
01

營運績效

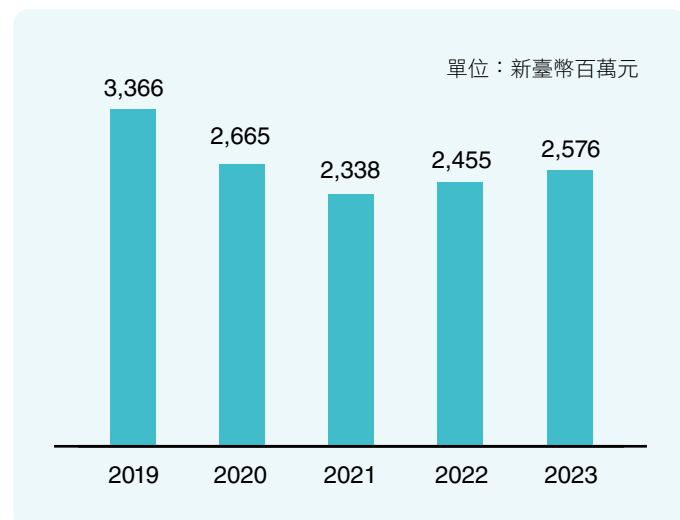
營業收入



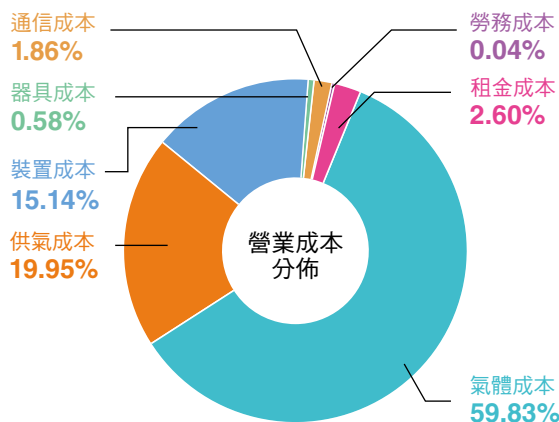
2023 年營業收入分佈



營業成本



2023 年營業成本分佈

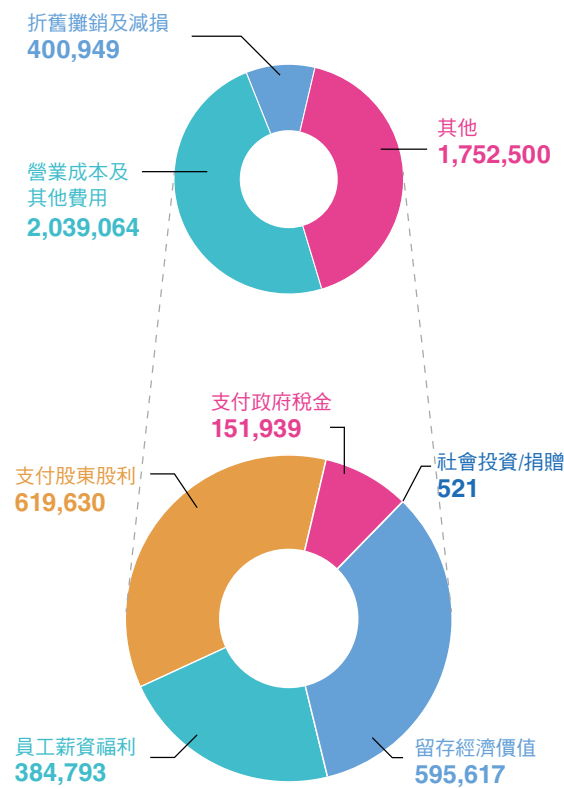


2023 年合併總收入 4,192,513 仟元

= 營業收入 \$3,468,819 仟元 + 其他收益及費

損淨額 \$(4,246) 仟元

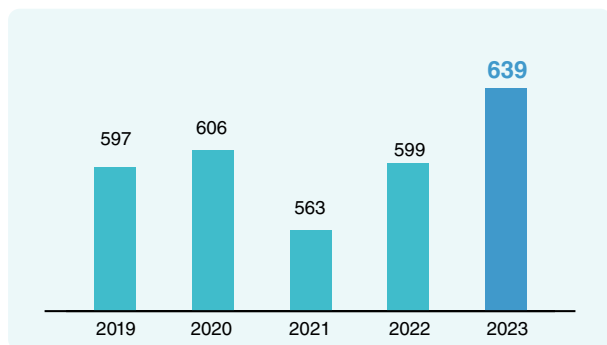
+ 營業外收入及支出合計 \$727,940 仟元



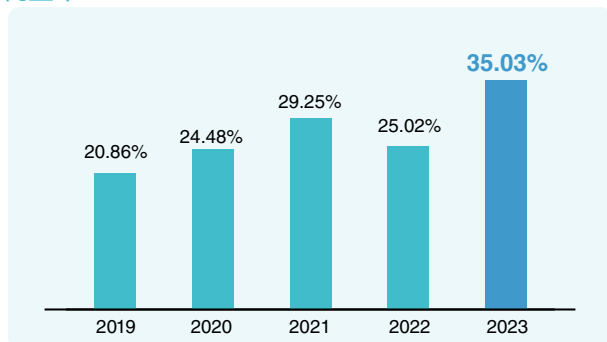


營業淨利

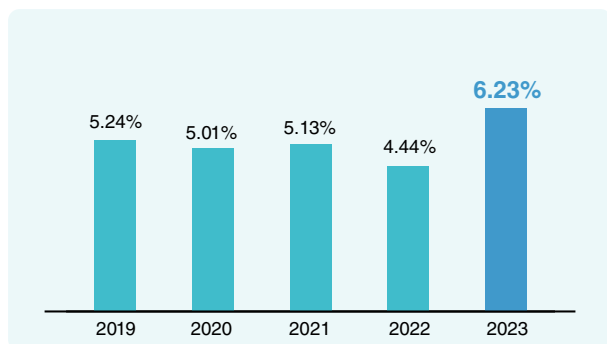
單位：新臺幣百萬元



純益率

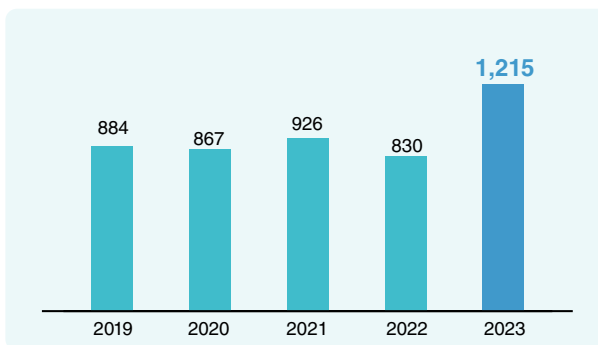


資產報酬率



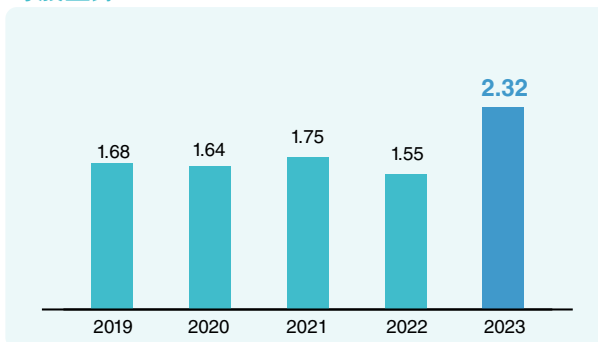
稅後純益

單位：新臺幣百萬元

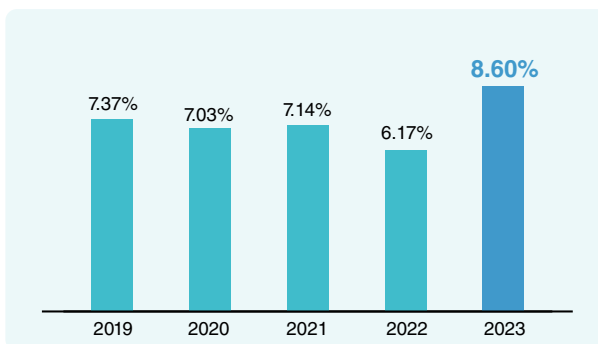


每股盈餘

單位：新臺幣元



權益報酬率



創造股東價值



2023 年合併總收入為 4,192,513 仟元，將總收入扣除進貨及營業之必要的成本費用與設備折舊攤銷的費用後，創造的經濟價值達到新台幣 1,752,500 仟元。在這些經濟價值中，我們將 35% 分配給股東，22% 分配給員工，9% 支付予政府，而剩餘的 34% 則留存公司，做為未來創造更多經濟價值的基礎。

誠實納稅原則

本公司多年穩定經營，除了持續獲利及財務健全外，我們也依法誠實納稅，為國家做出實質且重大的貢獻。

本公司承諾作為誠實的納稅義務人，遵循現行稅務法規，快速順應稅務法規之變化並即時繳納稅賦。定期在年報揭露稅賦資訊及召開法說會予利害關係人知悉，確保資訊透明性。和稅捐稽徵機關保持開放且誠實溝通的關係。

繳納本國所得稅額統計

單位：仟元

	2021	2022	2023
所得稅額	132,502	130,948	151,939
有效稅率	12.52%	13.62%	11.11%

* 有效稅率與法定稅率 20% 的差異主要為：營利事業投資國內其他營利事業，所獲配的股利淨額或盈餘淨額免徵所得稅。



02

永續經營

2.1 公司簡介

2.2 公司治理管理方針股東會

2.3 股東會

2.4 董事會

2.5 風險管理

2.6 內部稽核機制

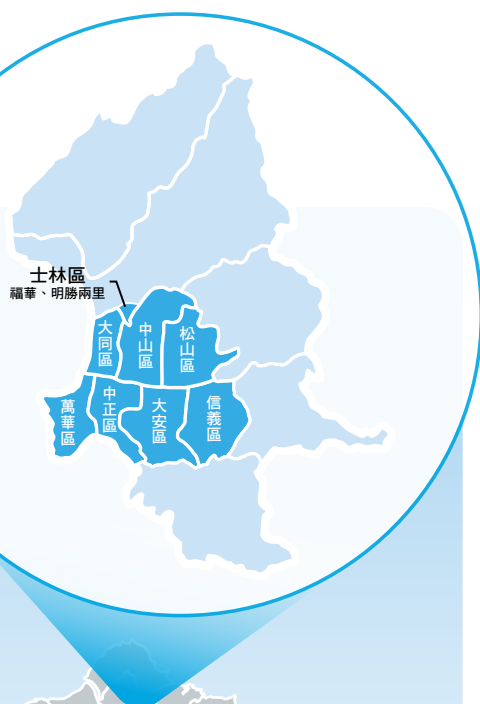


2.1 公司簡介

本公司營業區域臺北市行政區：

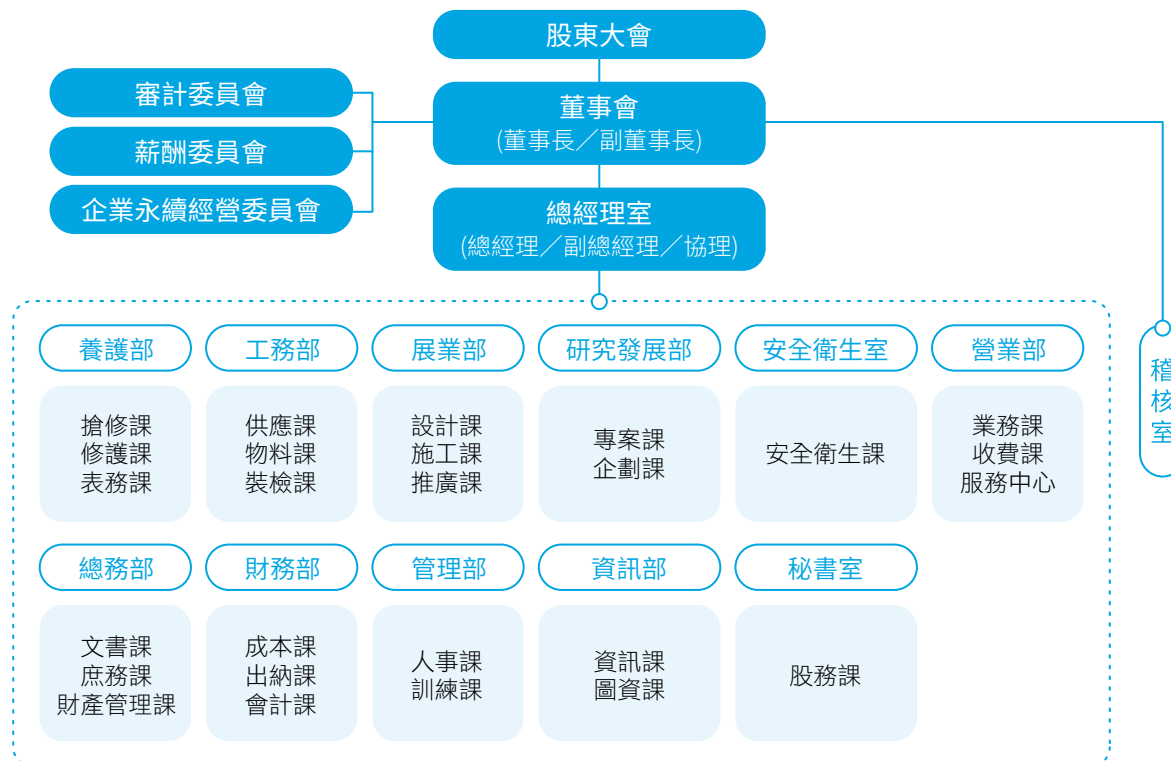
松山區、信義區、大安區、萬華區、中正區

大同區、中山區、士林區（福華、明勝兩里）



成立日期	1964 / 07 / 01	實收資本	NT\$ 5,163,580,000
員工人數	244 (2023.12.31)	用戶數	404,062 (2023.12.31)
天然氣銷售量	196,704 千立方公尺 (2023)	瓦斯相關轉投資	新海瓦斯、欣欣天然氣、欣隆天然氣
受管轄主要法規	天然氣事業法		
重大參與協會	- 中華民國公用瓦斯事業協會 - 財團法人台灣永續能源研究基金會 - 中華民國工商協進會 - 中華民國公開發行公司股務協會		
主要營業項目	- 天然氣供應 - 燃料導管裝設 - 瓦斯安全設備及器材裝置 - 瓦斯器具銷售 - 廚具、衛浴相關設備銷售 - 冷凍空調 - 第一類電信事業 - 不動產租賃 - 資訊軟體服務		

組織架構





2.2 公司治理管理方針



目標 / 項目	利害關係人	承諾 (政策)	2023 年執行情形 (行動)
保障股東權益 (G) 	股東	1. 鼓勵股東多使用電子投票參與股東會 2. 持續配發股利 3. 每季至少召開 1 次董事會 4. 推動 eNotice 股務事務電子通知	1. 為強化公司治理，股權 1% 以上股東得依《公司法》相關規定行使提案權，並鼓勵股東多使用電子投票參與股東會表決及選舉，電子投票參與股東會的比例為 25.03%。 2. 發放每股現金股利 1.1 元。 3. 共召開 5 次董事會。 4. 為響應環保減碳，減少紙類使用，配合集保推動 eNotice 股務事務電子通知，提供股東股利發放電子通知服務，今年股東使用此服務達 900 筆。
強化董事會職能 (G) 	董事	1. 董事會成員多元化政策及績效評估 2. 強化董事會職能發揮及進修 3. 加強防範內線交易之宣導	1. 揭露並落實董事會成員多元化政策。 2. 執行董事會及功能性委員會之績效評估，評估週期、面向、內容及結果請詳 112 年度年報。 3. 提供董事多元的進修課程資訊並協助報名。 4. 配合主關機關規定，強化防範內線交易之宣導作業，避免董事觸法，今年向董事宣導防範內線交易相關資訊共 7 次。
提昇資訊透明度 (G) 	股東、員工、供應商、社區居民	1. 強化資訊揭露 2. 與利害關係人保持暢通之溝通管道 3. 儲氣槽安全資訊	1. 依規定揭露公司各項資訊於官網及公開資訊觀測站 (9908)。 2. 設置發言人、代理發言人及公司治理主管。 3. 每年召開法人說明會。 4. 公司網站設置利害關係人專區。 5. 各項最新消息公告更新於官網。

2.2.1 對影響產業之環境及社會議題相關法規之因應

本公司秉持工程專業設計並重視用戶需求，依法經營業務，2023 年並無重大違反法規之情事。

本公司為取得公用天然氣設立許可暨供氣營業執照之業者，經營導管燃氣與供應民生用天然氣之銷售行為皆有法令規範，並切實遵循。定期蒐集更新法令新訊、國內外有關天然氣技術、施工管理或相關管線工程之新聞，以電子郵件傳遞予各單位通知同仁；遵循 ISO50001 能源管理系統、ISO45001/TOSHMS 職業安全衛生管理系統、ISO9001 品質管理系統並辦理法令規章查詢作業，摘錄修法要旨並文件化，作為法令遵循作業隨時翻閱查考之憑據。

2.3 股東會

股東常會之召開，依公司法規定須於會計年度終了後 6 個月內由董事會依法召開，確保股東對公司重大事項享有知悉及參與表決的權利。本公司 2022 年起依候選人提名制規定，由董事會提名候選人名單並公告之，於股東會進行第 20 屆董事選舉，本屆董事會成員改選後從 15 人減至 11 人，股東會各項相關資料依規定申報至公開資訊觀測站，並揭露於公司官網。



▲ 2023 股東會



▲ 2023 法說會



2.4 董事會



2.4.1 董事會組成

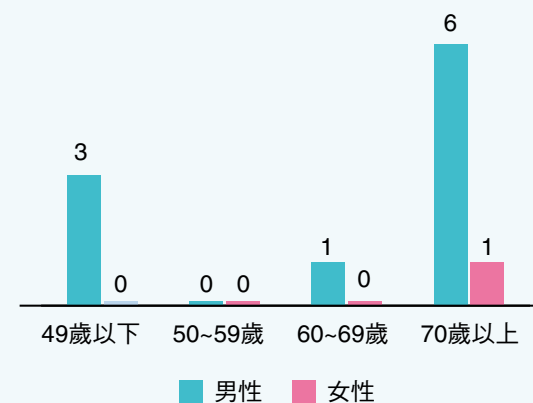
2023 年共召開 5 次董事會議，董事實際出席率達 92.7%(不含委託)，董事會決議揭露於公司官網。依公司章程規定，設置董事 11 人(含獨立董事 3 人)，由股東會就有行為能力之人依法選任之。董事任期 3 年，連選得連任。董事會在本公司的企業管理機制中，職司領導經營與業務運作，以及監督業務策略的執行情況，領導方向以法律規定範圍內符合公益及其股東利益的方式為之，且行事方式均不得違反法令規定，董事對於會議事項，與其自身或其代表之法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係之重要內容，如有害於公司利益之虞時，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。

2.4.2 董事會成員多元化政策

本公司董事會多元化政策，董事會成員之遴選條件不侷限於性別、年齡、國籍及文化等條件，且著重於應具備相關專業資格與經驗為優先條件。為達到理想的公司治理目標，董事會整體應具備營運決策判斷力、危機處理能力、產業發展及科技新知洞察力、永續發展前瞻力、會計及財務分析能力。

第 20 屆董事會成員 11 位皆為本國籍，具員工身份之董事占比為 0。成員中有 1 位女性董事，女性董事占比為 9.1%，目標希望提高女性董事比例為 18%。目前董事年齡分布 70 歲以上 7 位，60~69 歲 1 位，60 歲以下 3 位，目標希望增加 60 歲以下董事比例為 27%，於 2023 年下半年已達到 27%，持續推動董事成員年輕化為目標。

2023 年董事會成員性別及年齡分布 (共 11 人)





2.4.3 董事會成員（2023）

職稱	姓名	性別	主要學經歷	兼任本公司及其他公司之職務
董事長	謝榮富		• 空中大學商學系	• 新海瓦斯公司董事長 • 欣欣天然氣董事
副董事長	吳昕東		• 美國新學院大學 （基礎研究學系）	• 新光保全董事長 • 欣欣天然氣董事 • 新海瓦斯公司董事
董事	林伯峰		• 臺灣大學法律系	• 誼光保全董事長 • 新光保全董事 • 欣欣天然氣董事
董事	吳東進		• 日本早稻田大學（商學部）	• 新光醫療董事長
董事	薛夏良		• 臺中科技大學（電子學系）	• 大台北瓦斯董事
董事	侯士欽		• 成功大學醫學系	• 侯耳鼻喉科診所醫師
董事	洪榕駿		• 美國德克薩斯大學 奧斯汀分校	• 達榕興業董事長 • 起家大興總經理
董事	郭瑞惠		• 美國加州 Santa Clara 大學 MBA	• 大台北瓦斯董事
獨立董事	張建國		• 逢甲大學會計學系 • 曾任勤業眾信會計師事務所執業會計師	• 新海瓦斯獨立董事
獨立董事	王豫元		• 文化大學政治研究所 • 曾任中華民國駐教廷特任大使	• 新光銀行董事 • 新光銀行文教基金會董事長 • 台灣永續能源研究基金會董事
獨立董事	李正明		• 美國中央德州大學理學碩士 • 曾任台灣中油公司天然氣事業部執行長	• 財團法人環境永續發展基金會董事 • 台灣電力公司顧問 （天然氣發電方面）

註 1：董事擔任本公司職務及兼任其他公司職務請詳 112 年度年報。

註 2：2022.07.14 法人董事新光合纖改派代表人為吳東進。

註 3：2023.08.01 法人董事達榕興業改派代表人為洪榕駿。

2.4.4 董事會成員進修

2023 年董事進修情形依規定申報至公開資訊觀測站 (9908)，本公司不定時提供多元的進修資訊予董事並協助報名，今年持續配合主管機關宣導內部人持股變動及防範內線交易等注意事項，避免董事觸法。近年來因疫情影響，參加線上課程的董事也越來越多，暨減少群聚又能汲取知識，更加彈性便利。

2.4.5 公司治理主管進修情形

本公司自 2021 年 5 月 6 日董事會通過設置公司治理主管，其 2023 年進修時數為 15 小時，符合每年應達 12 小時進修時數規定。

姓 名	主辦單位	課程名稱	時數
伍啟豪 執行副總	會計研究發展基金會	ESG 資訊揭露趨勢與相關規範	3.0
	會計研究發展基金會	編製 TCFD 報告書：主要參考重點	3.0
	會計研究發展基金會	最新公司治理政策法令與常見缺失解析	3.0
	會計研究發展基金會	董事會與高階主管如何審閱 ESG 永續報告書	3.0
	證券暨期貨市場發展基金會	112 年度防範內線交易宣導會	3.0

2.4.6 獨立董事及功能性委員會之運作

本公司對獨立董事職權等相關事項已訂定「獨立董事之職責範疇規則」，使獨立董事對董事會及公司營運發揮其功能。第 20 屆董事會共有董事 11 人（含獨立董事 3 人），獨立董事占比為 27.2%，目前 3 位獨立董事任期年資皆為 8 年。

2.4.6.1 企業永續經營委員會成員資料及運作情形資訊

本公司於 2023 年 11 月 9 日設置企業永續經營委員會，委員會成員人數為 5 人，由董事長、副董事長及 3 名獨立董事組成，並由全體委員互推 1 人擔任召集人及會議主席。其職權如下：(1) 落實企業永續經營理念。(2) 公司永續發展、誠信經營及環境保護之執行情形與成效之檢討、追蹤與修訂暨監督，並定期向董事會報告。(3) 其他經董事會決議本委員會應辦理之事項。

委員會運作依本公司「企業永續經營委員會組織規程」辦理，成員謝榮富董事長及吳昕東副董事長均具備公司永續經營治理、財務、科技新知與風險管理等專長及經驗，3 位獨立董事各自具備財務、能源與商務等永續經營管理專長及經驗，符合委員會所需之專業能力。任期：2023 年 11 月 9 日至 2025 年 6 月 22 日，2023 年召開 1 次會議，出席情形如下：

職稱	姓名	實際出席次數	委託出席次數	實際出席率 (%)
召集人	謝榮富	1	0	100
委員	吳昕東	1	0	100
委員	張建國	1	0	100
委員	王豫元	1	0	100
委員	李正明	1	0	100

2.4.6.2 薪資報酬委員會

為落實公司治理並健全董事及高階經理人薪資報酬制度，本公司依法設置薪資報酬委員會，協助董事會訂定及定期檢討董事及高階經理人之績效評估與薪資報酬政策、制度、標準與結構，並向董事會提出建議，協助董事會履行其監督職責。薪資報酬委員會由全體 3 名獨立董事組成，委員均具有商務、法務、財務、會計或公司業務所需之工作經驗，資格上均合於法令規定。本屆委員任期自 2022.07.07 至 2025.06.22。

職稱	姓名	實際出席次數	委託出席次數	實際出席率 (%)
召集人	張建國	2	0	100
委員	王豫元	2	0	100
委員	李正明	2	0	100

2.4.6.3 審計委員會

審計委員會成立之宗旨乃藉由審計委員會之專業分工功能及獨立超然立場，協助董事會進行決策，並落實公司內部控制制度。依證券交易法、公司法及其他法律規定應由獨立董事行使之職權事項等，履行其監督之職。3 名委員中，召集人張建國具備財務或會計專長；本屆委員任期自 2022.06.23 至 2025.06.22。

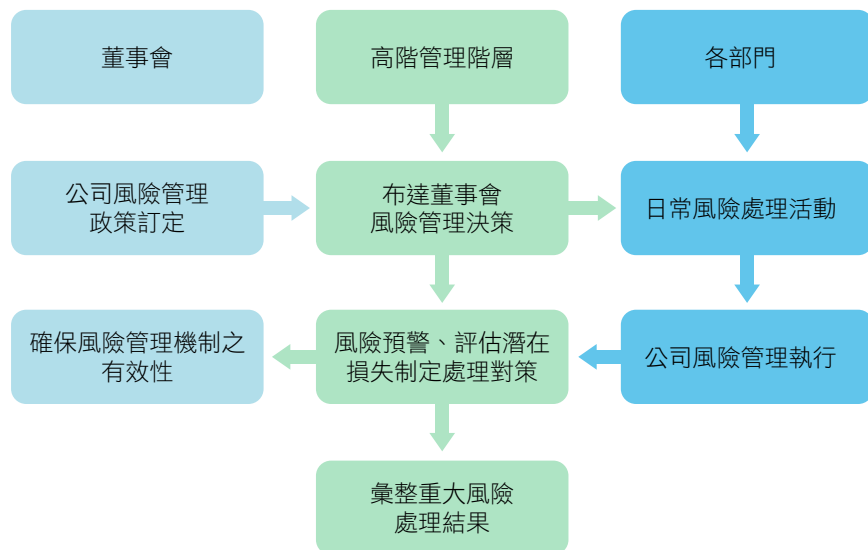
職稱	姓名	實際出席次數	委託出席次數	實際出席率 (%)
召集人暨主席	張建國	4	0	100
委員	王豫元	4	0	100
委員	李正明	4	0	100

2.5 風險管理

公司對於例行性作業改變的風險係透過平時的管理活動進行風險管理，經由會議的方式評估、提出因應對策，並向高階管理階層報告；對於重大改變之風險控制則提案董事會議決。2023 年度董事會中未有關鍵重大事件報告。

各項定期之會議有課務會議、部室會議、業務會報、經理會議、退休金監督委員會、職業安全衛生委員會、承攬商安全衛生協調會議、工程部門安全衛生管理會議、管理階層審查會議及安全宣導會等，以因應及降低內、外在經營環境變遷所增加之經營風險。

2.5.1 風險管理架構



2.5.2 重大風險之管理對策

我們透過風險辨識、風險分析、風險決策及風險控制，配合 PDCA 之持續改善流程，對風險的管理成效進行評估及驗證。在確保風險嚴重性已確實被控制，並達可容許範圍前，將持續研擬政策及措施監控各類風險。

風險	因應對策
資本	為保持企業永續經營，將公司之負債與股東權益最適化，以使股東報酬最大化。 採用審慎之風險管理策略並定期審核，依業務發展策略及營運需求做整體性規劃，決定本公司最適當之資本結構。 遵守天然氣事業法之資本額規定。天然氣事業法第 41 條「公用天然氣事業實收資本額不得低於現有輸儲設備原始取得成本 35%；其不足者，應於事實發生後 3 個月內辦理增加實收資本額。」
投資	投資策略秉持以投資公用天然氣事業同業為主，分散風險投資及其他產業高配息及穩定殖利率股為輔，以求穩定報酬。
財務	不操作高風險、高槓桿投資。 本公司訂有資金貸與他人與背書保證作業程序。 為有效控制因客戶信用異常而產生違約風險，裝置工程等營業項目採先繳款後施工之方式，以保障公司利益。 天然氣費採先使用後付費，設置呆帳評估及控制作業，並有專員進行逾期帳款之管理。 透過管理及維持足夠部位之現金及約當現金，以支應本公司營運並減輕現金流量波動之影響。
供應安全	24 小時監控中心；年度災害應變演習。 提升用戶免費定檢服務、加速老舊管線汰換、增加管線巡查頻率、促進微電腦瓦斯表推廣、強化搶修效率。
職安	職前及在職教育訓練；輔導考取專業證照；員工健康風險評估與諮詢。
資安	資訊安全健檢；資安教育訓練；採購及安裝資訊系統防護軟體。
氣候變遷	對設施進行氣候風險評估，對於高風險設施研擬改善方案，且檢討節能對策，強化企業員工節能觀念，並落實能源管理政策。

2.6 內部稽核機制

本公司設置稽核室為獨立單位，負責內部稽核業務，直接隸屬董事會；目前配置三名專任內部稽核人員，包含一名稽核主管。專任內部稽核人員互為選定擔任職務代理人，代理執行稽核業務。

2.6.1 稽核計畫之擬定

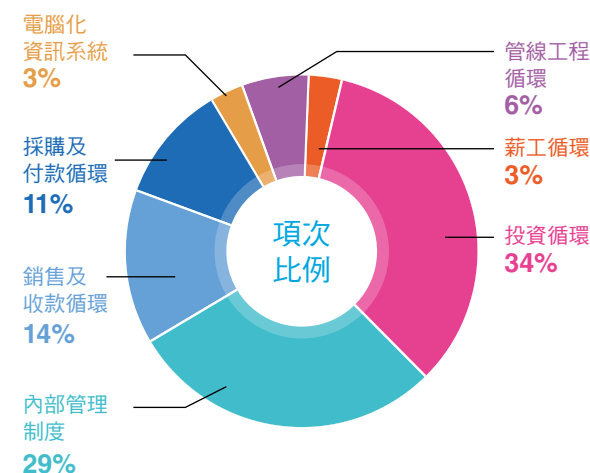
執行內部稽核可提供管理階層了解內部控制功能運作狀況及已存在或潛在缺失的管道。本公司稽核室每年年底依上述風險評估結果擬訂次年度稽核計畫，該計畫先送審計委員會通過後再送董事會決議通過後於次年度按計劃實施。

年度稽核計畫依風險評估結果擬定，風險辨識因子各項因子依序賦予 1～9 分之風險強度。風險強度劃分為三等級，高度者為 6 分以上，中度者為 3～5 分，低度者為未達 3 分。舉凡控制作業項目風險強度達高度者為年度計畫必查標的，而達中度且為法定必查項目亦為計畫查核標的。2023 年依風險得分評估內部稽核報告為 35 件，其循環類別及所占比例如下：

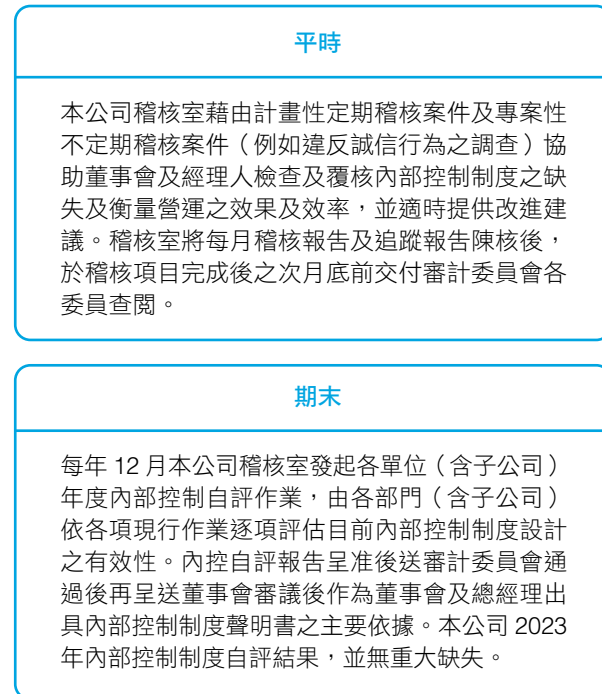
風險種類 / 強度	1	2	3	4	5	6	7	8	9
人為疏失	●								
法令應查及輪查項目		●							
會議熱點、受稽單位列述自評或發現問題			●						
內、外部檢查或稽核曾出具 / 溝通缺失、建議等事項				●					
近期内相關法規辦法、資料分析或標的之重大異動					●				
管理者未落實監督						●			
公司組織架構或控制環境有變化							●		
內部控制制度之設計尚未依據市場環境變化適時調整								●	
內控制度之控制重點其設計及執行不完善									●

2023 年依風險得分評估內部稽核報告

	項次	%
投資循環	12	34
內部管理制度	10	29
銷售及收款循環	5	14
採購及付款循環	4	11
電腦化資訊系統	1	3
管線工程循環	2	6
薪工循環	1	3
合計	35	100



2.6.2 稽核計畫之執行

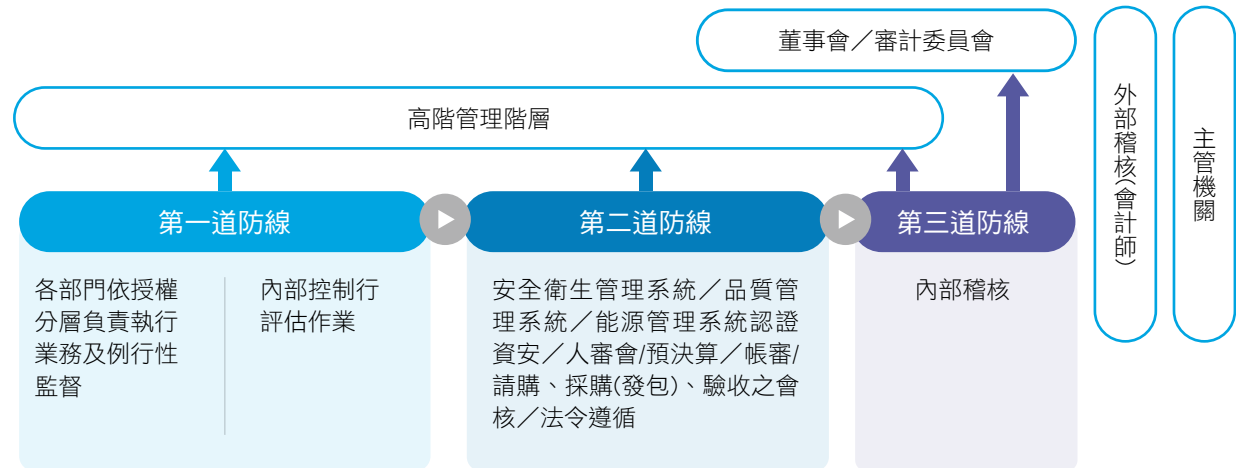


公司治理

稽核主管每季均列席審計委員會及董事會備詢。

2.6.3 內部控制之三道防線

本公司參考美國 COSO 委員會 2015 年 7 月發佈之研究報告為使內控制度有效發揮管理風險，除由各部門依權責落實各項管控制作形成第一道及第二道防線，再搭配內部稽核評估第一道及第二道防線之辦理情形等完成建構三道防線。



第一道防線

本公司所有營運活動已秉持控制環境、風險評估、控制作業、資訊與溝通及監督作業 5 大要素及其攸關 17 項原則之精神建立有效且完善的內部控制制度、內部管理制度及內部控制實施細則：

各部門落實持續內部控制運作（子公司內控亦由財務部管理監督）以合理確保以下目標達成：

- (1) 營運之效果及效率。
- (2) 報導具可靠性、及時性、透明性及符合相關規範。
- (3) 相關法令規章之遵循。

當流程及控制程序不足時，應立即提出改善計畫，應定期或不定期就前項內容辦理自我評估，以確保風險有被適當控管。

第二道防線

本公司第二防線主要透過持續國際認證強化公司風險管理及法令遵循：

ISO 45001 安全衛生管理系統、ISO 9001 品質管理系統、ISO 50001 能源管理系統。

第三道防線

本公司內部稽核單位，係以獨立超然之精神，執行稽核業務，協助董事會及高階管理階層查核與評估風險管理及內部控制制度是否有效運作，包含評估第一道及第二道防線進行風險監控之有效性，並適時提供改進建議，以合理確保內部控制制度得以持續有效實施及作為檢討修正內部控制制度之依據。



2.6.4 2023 年執行成果

- 依 2023 年度稽核計畫查核各單位內部控制作業並將稽核結果回饋受稽單位；2023 年計完成 35 項次暨按季追蹤報告 1 次，受稽單位均依規定執行，未有發現重大內部控制制度缺失及異常情事。建議事項 1 項皆已追蹤改善完成。
- 稽核報告及追蹤報告陳核後，皆依規定於稽核項目完成之次月底前交付各獨立董事查閱，並列席董事會報告稽核工作。
- 應申報事項皆依法令規定辦理。

2.6.5 未來目標

2024 年目標

- 完成董事會通過之內部稽核計畫，並有效改善發現之缺失。
- 執行內部控制有效性評估。

中長期目標

- 確保公司治理各項作業均遵循法令要求，達到穩定經營之目的。



經營者的話

年度亮點

關於本報告書

1. 營運績效

2. 永續經營

3. 勞資樂融

4. 職業安全衛生

5. 天然氣供應安全

6. 永續環境

7. 顧客至上

8. 社會共融

附錄



03

勞資樂融

3.1 勞資關係管理方針

3.2 人才招募與留才

3.3 員工福利

3.4 多元的勞資溝通管道

3.5 人權承諾

3.6 訓練與發展

3.1 勞資關係管理方針



員工是台北瓦斯最重要的資產，也是台北瓦斯成為卓越天然氣供應企業的堅實後盾。台北瓦斯深刻體認到，要維持企業的永續經營和發展，必須以員工為中心，從以人為本的角度出發，採取一系列措施來照顧員工。台北瓦斯將此理念不僅體現在口頭宣示中，更落實於公司的各個層面。公司持續強化對員工的重視，藉由提供穩定的工作環境、優渥的薪資獎金、完善的培訓機會和職涯發展管道，至落實員工關懷、提供多元化福利措施等，確保員工在工作中得到充分的支持和鼓勵。這些措施包括：

1. 打造穩定的工作環境：努力為員工提供穩定、安全、健康的工作環境，以確保他們能夠全心投入工作。
2. 有競爭力的薪資和獎金制度：制定具有競爭力的薪資和獎金政策，以激勵員工提升績效和貢獻。
3. 教育和培訓：依據員工訓練需求提供全面的教育和培訓機會，以幫助他們不斷提升技能，輔助員工達成職涯發展的個人目標。
4. 健康和關懷：關心員工的身心健康，提供必要的支持和資源，確保員工在健全的身心狀態下投入工作。
5. 福利措施：提供完善的福利計畫，以滿足員工從入職到退休各階段的各種需求。
6. 樣化的社團活動：鼓勵員工參與多樣化的社團活動，以促進員工彼此間情感交流。

我們堅信，以員工為中心的經營理念將有助於公司成為一家以 ESG 永續經營為導向的優質企業。台北瓦斯將繼續努力在環境、社會和公司治理方面做出積極的貢獻，以確保永續的未來發展。

2023 年知名人力銀行幸福企業票選活動，共計吸引逾 3200 家企業廠商參與，競爭激烈。經人力資源、企業管理專家學者、顧問團進行初選，再由網路票選（占 60%）及秘密客評比（占 40%），最終由幸福企業活動小組綜合各項評分後，本公司於「製造業」類別中榮獲幸福企業金獎肯定。

3.1.1 人力概況

因產業特殊性以男性員工居多，截至 2023 年底男性 157 人，女性 85 人，男女員工比率為 1: 0.54。平均年齡 42.98 歲，平均工作年資 17.64 年。

性別 年齡 職別							合計	人 數 占 比 (%)	
	≤ 30 歲	31~50 歲	>50 歲	≤ 30 歲	31~50 歲	>50 歲			
實習生	0	0	0	1	0	0	1	0 (0.0%)	1 (0.4%)
一般員工	38	53	24	16	30	19	180	115 (46.5%)	65 (26.3%)
中階主管	0	14	8	0	4	8	34	22 (8.9%)	12 (4.8%)
高階主管	0	1	7	0	0	2	10	8 (3.2%)	2 (0.8%)
專業人員	0	2	6	0	2	3	13	8 (3.2%)	5 (2.0%)
外調員工	0	2	2	0	0	0	4	4 (1.6%)	0 (0.0%)
總 計	38	72	47	17	36	32	242	157 (63.5%)	85 (34.4%)

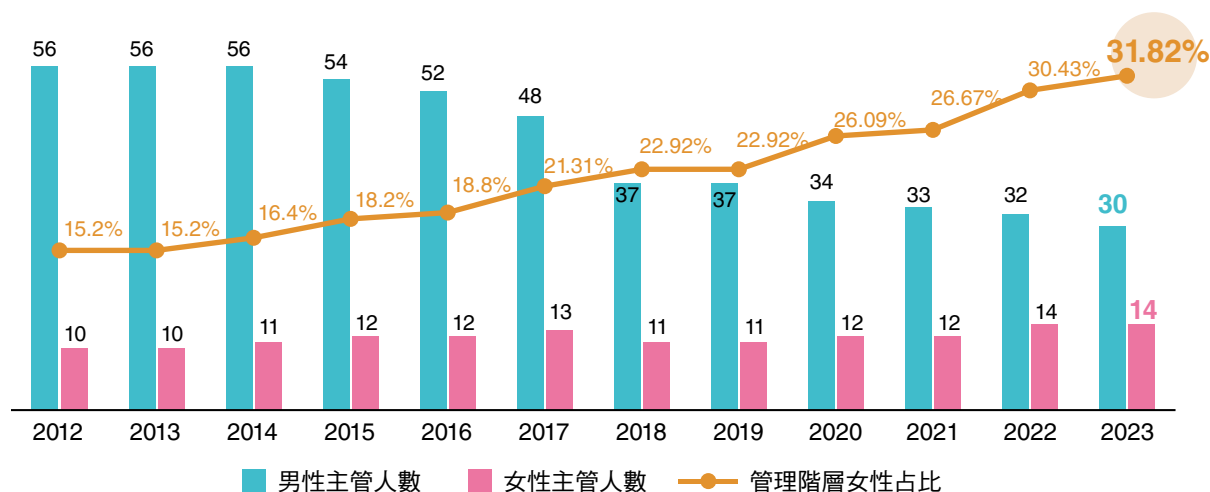
* 實習生：大專院校產學合作之在學學生，依「專科以上學校產學合作實施辦法」及「勞動基準法」等相關勞動法令規定，採工作型校外實習，簽訂定期契約，實習期滿後取得實習學分。

* 一般員工：技士以上，股長以下；中階主管：包含代理課長、課長、襄理、副理；高階主管：包含代理經理、經理；最高主管：協理、副總經理、執行副總經理、總經理，不包含副董事長、董事長等；專業人員：非擔任管理職之專門人員；外調員工：外調至同產業之企業工作之員工。

* 各職別員工佔比(%) = 各職別之員工總人數 ÷ 月平均員工總人數 × 100%。

* 所有員工均為中華民國國籍。

管理階層女性占比



* 指代理課長、課長以上包含襄理、副理、代理經理、經理、協理、副總經理及總經理，不包含副董事長、董事長。

性別平等不僅僅是口號，而是公司內部文化的一部分。台北瓦斯堅信，藉由公平競爭和多元化，可以更好地利用員工的潛力，為公司的發展做出貢獻。台北瓦斯珍視每個員工，不論性別，只要在工作中展現出卓越的表現和潛力，都有機會獲得晉升。正因為每個員工都是獨特的，擁有不同的技能和背景，這些多元化的因素正是台北瓦斯永續發展的關鍵。2023年由管理部於第4季安全宣導舉行3場性別平等工作法-員工性別平權宣導，以及針對新就任經理（含代理經理、代理部務）及課長（含代理課長）辦理職場性騷擾防治宣導1場。

3.1.2 人力異動

2023年共計延攬30名新進人才及產學合作實習生；年度離職人數共計32人，離職率較2022年增加5.8%；年度屆齡退休6人，自願退休5人，退休率較2022年增加0.9%。

近3年新進、離職、退休人數統計

年度		2021			2022			2023		
異動類別		新進人數	離職人數	退休人數	新進人數	離職人數	退休人數	新進人數	離職人數	退休人數
性別		15	6	13	24	13	7	16	25	10
		7	4	2	5	5	2	14	7	1
年齡	≤ 30歲	20	8	0	24	16	0	23	23	0
	31~50歲	2	2	1	5	2	0	7	8	0
	>50歲	0	0	14	0	0	9	0	1	11
總人數		22	10	15	29	18	9	30	32	11
占比 *		8.5%	3.9%	5.9%	11.4%	7.1%	3.5%	12.1%	12.9%	4.4%

* 各類別員工占比(%) = 各類別之員工總人數 ÷ 月平均員工總人數 × 100%

3.2 人才招募與留才

在人才甄選上，台北瓦斯採用多元的招聘管道，包括網路媒合、產學合作、親友介紹以及校園徵才等方式，以吸引並選拔合適的人才。

1 網路媒合

充分利用網路人力銀行擁有龐大的人才資料庫的優勢，是我們積極尋找合適人才的重要策略。長期且持續地在網路人力銀行刊登招聘資訊，以確保公司在網路平台上的能見度和知名度不斷提升。此種方式能夠迅速觸及到廣大的求職者群體，包括主動尋找工作機會的人才，以及可能正在考慮轉換職業的專業人才，有助於擴大招聘範圍，提高公司覓得合適人才的機會。

2 產學合作

大學生實習計畫是吸引年輕且有潛力的人才的途徑。公司不僅提供在校生有薪的工作機會，也讓他們深入了解天然氣供應、管線設計、施工及維護的作業流程和瓦斯工程所面臨的挑戰，藉此提升他們的實務經驗與專業能力。產學合作方式不僅為公司注入新的活力，也能從中發掘潛力人才。表現出色的實習生有機會獲得轉為正式員工的機會，為年輕學子提供了實質的職業發展機會，同時也加強了公司與新進人才的緊密聯繫。

3 親友介紹

為鼓勵員工積極推薦合適的工程人才，凡員工成功介紹新人入職，並且這位新進員工在公司任職滿 6 個月，介紹人將獲得 2,000 元介紹獎金。若在公司持續工作滿 1 年，介紹人將再獲得 4,000 元介紹獎金。

4 到班徵才

舉辦到班說明會，吸引受過專業培訓和具備相關技能的人才，同時也為通過培訓獲得資格認證的學員提供就業機會。台北瓦斯積極履行社會責任，幫助培育和發展優秀的工作人才，為社會和企業的永續發展作出貢獻。



3.2.1 薪資與獎金制度



台北瓦斯的薪酬策略以公正、公平、透明為原則，員工的努力和貢獻能夠得到應有的回報，從而建立一個激勵員工積極工作的良好環境。同時，透過培訓和職涯發展機會，讓員工在工作中獲得實際的成長和進步，也鼓勵他們不斷追求專業發展。台北瓦斯的薪酬制度，不僅使公司在市場上保持競爭優勢，也提升了員工的工作滿意度與忠誠度。以下是台北瓦斯主要薪酬和獎金政策說明：

薪酬政策

參考同業水準制定薪酬政策，以確保薪酬水平具有競爭力，有助於吸引和留任優秀員工，同時也激勵員工不斷提升自己的能力和表現。這些薪酬包括：

- **職務基本薪資：**
不同職等有不同薪資評價，服務滿一定年資的員工提供晉升機會以及相應的薪資調整。
- **快速晉升制度：**
對表現優秀員工快速提升至更高職位，不僅肯定員工在專業領域中的表現，更體現企業對優秀人才的高度重視。
- **專業證照獎勵：**
為鼓勵員工提升專業能力，設置專業證照獎勵金，凡考取必備專業證照即調薪 500~750 元。2023 年共計 10 名員工證照改敘。
- **主管加給：**
鼓勵員工承擔更多的責任和挑戰往更高職位發展。
- **試用期前 3 個月薪資補實：**
試用期表現出色之新進人員，於試用期間前 3 個月給與薪資補實。2023 年共計 2 名新進員工薪資補實。
- **試用期間特殊事蹟調薪：**
試用期滿 6 個月考核優異者，由主管於人事審議會提報「新進人員試用期間特殊事蹟評量」予以核定薪資調整。2023 年共計 3 名新進員工調薪。

獎金政策

設立多元化且豐厚的獎金制度，將員工的表現與公司的長期經營績效結合，是激勵員工、提高工作投入程度的重要措施。這些獎金包括：

- **年終獎金：**
年終獎金分配取決於公司的整體經營績效，讓員工與公司共同分享經營成果。另外又依員工表現實施獎金差異化，以激勵員工更積極地投入工作，將個人目標與公司目標緊密結合，共同為公司的永續發展貢獻心力。
- **工安獎金：**
全年度無重大工安事件發生時，發給 1 個月獎金。
- **員工酬勞：**
於公司章程中明確規定年度有盈餘分派時發放員工酬勞，以達盈餘獲利成果共享。
- **貢獻度獎金及行銷推廣獎金：**
根據各部門執掌之業務，制定相應的特殊績效獎金規定，用以獎勵績效卓越的員工。
- **獎勵金：**
公司視當年度營收狀況，於年度中發給獎勵金。
- **其他獎金或補助：**
三節節賞金、交通津貼、結婚補助、醫藥補助、親屬喪葬補助、旅遊補助。

亮點

自 2023 年起職等級差金額調整為原金額之加倍，全體員工依年度考核結果給予職等級差加給。

最低職級（技士）起薪為 2023 年法定基本工資 26,400 元的 1.18 倍。

2023 年 1 月發放防疫獎金 10,000 元 / 人。
2023 年 9 月發放員工獎勵金 0.5 個月 / 人。

2023 年 12 月發放工安獎金 1 個月 / 人。
2024 年 1 月發放 2023 年度年終獎金 4.5 個月 / 人。

2024 年 6 月發放 2023 年度員工酬勞總額 2 千 2 百萬元。

2023 年非擔任主管職務之全時員工薪資資訊

年度	2022	2023	與前年度相比
全時員工人數	237 人	234 人	-1.3%
全時員工薪資總額	254,572 仟元	264,563 仟元	+3.9%
全時員工薪資平均數	1,074 仟元	1,131 仟元	+5.3%
全時員工薪資中位數	995 仟元	1,012 仟元	+1.7%

資料來源：臺灣證券交易所公開資訊觀測站公司治理專區

男女固定經常性薪資比

一般員工	0.99	1
中階主管	0.98	1
高階主管	1.53	1

* 一般員工：技士以上，股長以下（包含實習生、實習員）

* 中階主管：包含代理課長、課長、襄理及副理。

* 高階主管：包含代理經理、經理及最高主管（如：協理、副總經理、執行副總經理、總經理，不包含副董事長、董事長等）。

3.2.2 績效評核制度

台北瓦斯秉持公平、公正、透明的考核制度，確保員工的努力能夠得到應有的回饋。制度的核心價值在於建立一個公平的工作環境，讓每位員工都有平等的機會獲得肯定和提升。以下為考核制度說明：

1. 新進人員考核：

新進人員有 6 個月試用期，在這段時間內，每隔 3 個月進行一次考核。只有在部門和單位主管的考核成績均達到 80 分以上的情況下，新進人員才能符合正式任用的資格。2023 年新進人員 100% 接受考核。

2. 正式員工年度考核：

正式員工年度考核是公司管理體系中的一項重要流程。每年，各部門都會設定具體的績效目標，而在年終考核時，主管將根據員工在各項績效目標的達成情況進行評分，評分結果直接影響個人年終獎金的增減幅度。公平、公正的績效考核制度不僅能夠客觀反映員工的工作表現，還使員工能夠更清楚地理解他們的工作貢獻與公司整體業績之間的關係。透過直接的經濟上獎勵，公司向員工傳達對其工作成就的認可，並激勵員工在工作中不斷取得進步。2023 年正職同仁 100% 接受績效評核。



3.2.3 打造多元與包容的職場

公司保障身心障礙者及原住民族群的工作權益，相關措施包括：

1. 依「政府採購法」、「原住民族工作權保障法」規定員工人數逾 100 人者，僱用原住民人數不得低於總人數 1%。2023 年共僱用 3 名具原住民身分員工，僱用原住民者占員工總人數 1.2%，超越法定僱用人數。
2. 2023 年進用身心障礙者 4 名，其中輕度 1 人，重度 3 人。依據「身心障礙者權益保障法」規定，僱用重度以上身心障礙者，每進用 1 人以 2 人核計，故進用身心障礙者人數得以 7 人計，計算加權比例後，僱用身心障礙者占員工總人數 2.8%，僱用比率優於法令 (1%) 規定。

年度	2021 年	2022 年	2023 年
近 3 年身心障礙者人數	7	7	7
近 3 年原住民人數	4	5	3

3.2.4 全方位的育兒措施

公司致力於提供全方位的關懷，以確保員工的身心健康和福祉。由於深知員工在生活的不同階段，例如結婚、生育、育兒等，會有不同的需求，從而為員工提供實際的協助和支援，以滿足這些需求。因此台北瓦斯不僅關注員工的職業發展，也注重提供與家庭生活相關的支援，致力於建立一個支持和關懷的工作環境，使員工能夠在工作和生活中取得更好的平衡。

- **婚假：**自結婚之日前 10 日起 3 個月內得請婚假。2023 年請婚假者 4 人。
- **產檢、陪產檢、陪產檢假：**自 2022 年起產檢假由 5 日增加為 7 日，產婦配偶亦享有陪產檢假及陪產假 7 日。2023 年請陪產檢、陪產檢假者 1 人。
- **產假：**給予 8 週有薪產假。福利會另發給同仁或其配偶生育補助每胎 3,200 元。2023 年請產假者 0 人。
- **哺(集)乳室：**置專責人負責維護及清潔。同仁可於出勤時間哺乳，哺乳時間計入工作時間。
- **育嬰留停：**為滿足同仁陪伴子女成長需求，於子女滿 3 歲前，依性別工作平等法規定得申請育嬰留職停薪。
- **特約醫護人員諮詢：**安排特約醫護人員為同仁提供懷孕中後期之衛教資訊、關懷追蹤及轉介服務。
- **托育：**與全國大型教育機構合作簽訂托育優惠合約，減輕同仁育兒負擔。

育嬰留職停薪統計

年度			統計
2023 年符合育嬰留停申請資格人數	4	4	8
2023 年實際申請育嬰留停人數	0	0	0
2023 年育嬰留停應復職人數 (A)	0	1	1
2023 年實際復職人數 (B)	0	1	1
2023 年復職率 (B/A)(%)	-	100%	100%
2022 年育嬰留停實際復職人數 (C)	0	0	0
2022 年復職後持續工作一年之人數 (D)	0	0	0
2022 年留存率 (D/C)(%)	-	-	-

註：2023 年符合申請育嬰留停申請資格人數是以 3 年內（2021-2023 年）有請過產假及陪產假且 2023 年底仍在職的員工人數計算。

3.2.5 穩健的退休金提撥制度

1. 適用勞基法舊制退休金者：

台北瓦斯成立「勞工退休準備金監督委員會」，主要負責管理員工的退休金提存、審核支付金額以及其他與勞工退休金相關的監督事項。依台北瓦斯員工退休金發給辦法規定，每月按適用勞動基準法退休金規定之員工薪資總額 10% 提撥員工退休基金存入臺灣銀行之專戶，截至 2023 年 2 月 28 日止勞工退休準備金累積餘額達 170,805,436 元。台北瓦斯每年委任顧問管理公司之精算師出具勞工退休準備金精算報告，以保障員工領取退休金的權利。

2. 適用勞工退休金條例新制退休金者：

台北瓦斯根據員工的退休金提繳級距，按月提繳 6% 至勞保局設立的個人退休金專戶。此外，根據員工的自願提繳率，台北瓦斯也會代扣並存入個人退休金專戶。此制度有助於員工積累個人退休金，以確保在退休後有足夠的經濟支持。

3.2.6 關於營運變化的最短預告期

「人事管理規則」第 136 條及第 146 條分別明定員工自願離職預告期間規範，以及依勞動基準法第 11 條規定公司須資遣員工時，則視員工年資於 10 至 30 日前預告終止勞動契約。

預告期	年資
10 天前	3 個月以上未滿 1 年者
20 天前	1 年以上未滿 3 年者
30 天前	3 年以上

3.3 員工福利

公司對員工的關心始終如一，提供穩定的工作機會和完善的福利制度。公司的經營理念是讓員工無後顧之憂，能夠在人生的道路上與公司一起並肩前行，共同渡過人生各個階段。因此，公司努力為員工創造一個支援和關懷的工作環境，讓員工能夠安心地投入工作，同時在個人生活中享受到平衡和幸福。



互助金

照顧同仁及眷屬 -- 結婚、生育、壽慶、離職、傷病、退休、喪葬。



教育獎助

嘉惠子女 -- 子女入學獎勵金、子女助學貸款。



旅遊休閒

工作與生活平衡 -- 國內外旅遊補助、社團活動補助。

- 國內旅遊補助每年 13,000 元
- 國外旅遊補助每二年 40,000 元
- 一般社團活動補助每年 20,000 元



住院病房優惠

與大型醫療機構合作，凡同仁本人或其配偶、父母和子女住院者，提供住院病房費 15% 優待。



停車位優惠

為有效利用大樓地下室停車空間，以實惠的價格提供同仁租用停車位每月 3,000 元。



其他福利

三節賞金、中秋禮品、生日禮券、銀行跨行轉帳 / 跨行提款免手續費。



健康照護

特約醫護臨場健康服務、健康高風險管理追蹤、哺集乳室設置、健檢診所專案優惠。



高階經理人健檢

與健康管理公司簽約，提供健檢 9 折優惠、健康管理師健康諮詢及就醫服務、門診掛號費優惠、家庭醫師綜合評估門診服務、營養師諮詢門診服務等。

3.3.1 社團活動

公司重視員工的工作與生活平衡，藉由支持員工參與社團活動的倡議，提升員工的健康和幸福對公司的重要性。此政策不僅有助於提高員工的士氣和工作滿意度，還能創造一個更加有活力和充實的工作環境。2021 年職工福利委員會制定了「社團活動管理辦法」，為各類社團活動提供經濟上的支持，如每年一般社團活動補助 20,000 元，年度公開活動補助 20,000 元，另贊助每位社員 300 元。

目前共設立三個社團，分別是「羽球社」、「大自然研究社」和「樂活美學社」。這些社團鼓勵員工親近大自然，維持定期的運動習慣，培養健康的身心。台北瓦斯不僅提供社團舉辦活動的場所，還積極促進員工之間的情誼和人際交流。公司將繼續支持此行動，以幫助員工實現工作與生活的平衡。



3.4 多元的勞資溝通管道

3.4.1 台北瓦斯企業工會

台北瓦斯企業工會成立於 1995 年 11 月，至今已有 27 年的歷史。工會會員主要由各部門副理及以下職位的同仁自願參加組成。在新進人員的教育培訓中，工會理事長鼓勵同仁加入工會，以享有更好的福利與保障。截至 2023 年底企業工會會員人數為 168 人，占全年員工平均總人數之 68%。



工會參與

企業工會以理性和平和的方式致力於捍衛勞工權益，包括每季度固定召開勞資會議、每月舉辦勞資座談會，以及工會選舉勞工代表參與職工福利委員會、職業安全衛生委員會以及勞工退休準備金監督委員會等。以確保員工在工作中獲得公平和合理的待遇，促進更好的工作環境和員工福祉。2023 年勞資雙方溝通後全體員工加發中秋節 0.5 個月獎金。

團體協約

企業工會目前正在積極收集各方意見，希冀通過談判和協商來爭取更優於法定的勞動條件，以提升員工工作滿意度，同時也積極努力穩固勞資關係，共同打造勞資共榮的職場環境。

會員關懷

企業工會為會員提供多項關懷和支援措施，包括：弔慰會員直系親屬喪禮、慰問傷病住院之會員。

工會交流

企業工會積極與國內各大工會保持頻繁交流，參加友會會員代表大會及交流活動。另定期參與臺北市總工會、中華民國能源產業工會全國聯合會之會務活動。此外，多次參加臺北市政府勞動局舉辦之各類會議和培訓課程，不斷提升自身的專業素養。

會員意見信箱

企業工會許理事長於 2023 年獲勞動部續聘為第五屆勞資爭議仲裁委員會委員。為嘉惠工會會員特設立理事長意見反映信箱 rrrraaaa7@yahoo.com.tw，為會員提供優質服務。

3.5 人權承諾



台北瓦斯承諾支持和遵循各項國際公認的人權標準，例如聯合國《世界人權宣言》、《聯合國全球盟約》和《國際勞動組織公約》等，並將這些標準實踐於營運活動中。在面對重要的人權議題時，台北瓦斯公司每年都會評估人權風險程度，制定風險減緩措施和加強補償措施，以堅定地維持職場零人權風險的目標。台北瓦斯在「員工行為守則」和「工作場所性騷擾申訴及懲戒辦法」等規章中明確定義了人權議題相關的權責單位和通報流程，並在公司內部網站上公開發佈，供同仁隨時查閱。此外，為了促進員工權益和福祉，公司定期舉行勞資會議和工會座談會等活動，傾聽員工的心聲。2023 年沒有發生任何職場歧視、雇用童工或侵犯員工權利的事件。本公司人權政策規範於「[永續發展實務守則](#)」經董事會通過後公告於官網供利害關係人參閱。



台北瓦斯 2023 人權風險評估與減緩措施

重大議題	受影響對象	風險減緩措施	補償措施	人權風險評估結果
禁止歧視	所有員工	- 制定「員工行為守則」明訂不得因性別、種族、宗教信仰、政治立場及年齡等因素而有任何形式之歧視和排擠。 - 建立多元通報管道 (如專線申訴電話、郵寄信函、申訴專用電子信箱) 與申訴處理機制。	同仁提出申訴後，立即啟動內部申訴流程，進行調查訪談並採取立即有效之處置。經查證屬實者，依受害者、申訴人、通報者需求安排心理諮商資源，同時對加害人依人事管理規則進行懲處作業。	無歧視案件。 判斷為極低風險。
禁止聘用童工	求職者 新進員工	- 招募作業階段：應徵者須於履歷表中填寫出生日期，並簽名保證資料真實性。 - 報到作業階段：到職當天須繳驗身分證件以確認年齡。	若童工對其年齡身分做虛偽表示者，則立即依勞動基準法第 12 條第 1 項第 1 款規定解僱。	無雇用未滿 16 歲之童工情形。 判斷為極低風險。
員工健康管理	所有員工	- 透過同仁健康檢查資料篩選高風險族群，安排臨場特約醫護人員追蹤管理，定期舉辦健康講座。 - 執行「職場母性健康保護計畫」、「異常工作負荷促發疾病預防計畫」及「人因工程危害預防計畫」等員工身心健康管理策略，由專業醫師提供適當建議。	安排臨場特約醫護人員一對一諮詢，持續追蹤關懷。如需進一步評估或追蹤檢查者，立即轉介專業醫療院所處理。	無高風險個案。

重大議題	受影響對象	風險減緩措施	補償措施	人權風險評估結果
杜絕職場不法侵害	所有員工	- 依循勞動部「執行職務遭受不法侵害預防指引」：辨識及評估危害→適當配置作業場所→依工作適性適當調整人力→建構行為規範→建立事件處理程序→執行成效評估改善 - 制定「預防職場不法侵害之書面聲明」禁止任何職場不法侵害行為，並提供諮詢、申訴管道。 2023 年針對新就任經理及課長辦理執行職務遭受不法侵害預防課程 1 場。	事件發生後立即採取適當處置措施，通知人資單位及部門主管，對於外部暴力事件則通知警衛或向警察單位報案。 ↓ 協助受害者安置或就醫。 ↓ 召集相關人員成立處理小組，落實被害人、申訴人、通報者之權益保障及隱私保護。 ↓ 啟動勞工健康服務相關專業人員後續追蹤關懷。 ↓ 後續協調處理： - 公司協助進行後續法律協助 - 公司進行內部相關懲處 - 公司依據醫療人員建議進行工作調整	無職場不法侵害案件。 判斷為極低風險。
禁止性騷擾	所有員工	- 制定「工作場所性騷擾申訴及懲戒辦法」。 - 成立性騷擾申訴處理專責委員會。 - 設立多元管道以保密方式妥善處理性騷擾事件。 2023 年舉行 3 場性別平等工作法 - 員工性別平權宣導，以及針對新就任經理及課長辦理職場性騷擾防治宣導 1 場。	- 同仁提出申訴時立即安排有效之處置，避免申訴人受性騷擾情形再度發生。 - 對申訴人提供或轉介諮詢、醫療或心理諮商、社會福利資源及其他必要之服務。 - 對性騷擾事件進行調查。 - 對行為人為適當之懲戒或處理。	無性騷擾案件。 判斷為極低風險。



3.6 訓練與發展

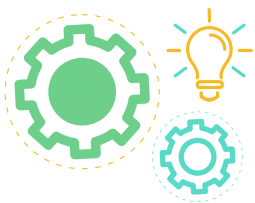
為培育優秀瓦斯產業人才，並配合升遷制度，落實選、訓、用之人才發展精神，新進員工一進入公司即接受職前教育訓練，協助其學習有關工作所應具備的基本知識與技能，進而依職能所需，接受在職、專業證照、職務證照等教育訓練，藉以增進員工新知識、技術與核心能力，以達成公司交付任務。

3.6.1 新進人員職前教育訓練

從員工報到開始即進行職前訓練。此訓練涵蓋共同科目，旨在傳達企業文化、公司組織結構、管理規範、以及職業安全衛生等相關規定，從而確保員工能夠全面理解公司運作方式及執行工作的準則。

而除上述對於公司的基本認識外，我們特別為新進人員提供「基礎職能」教育訓練。透過此訓練，新進人員在被分配到具體工作單位之前，將學習與瓦斯工程相關的基本知識和技能。這有助於新進人員在到達工作單位時迅速適應工作內容，並能夠高效地融入團隊，從而提高工作滿意度和工作效率。

另為強化企業社會責任，並使青年學子能於在學期間及早了解相關產業環境及工作內容，特提供在校生參訪活動及學生實習機會，以提升實習學生職場接軌力。



▲ 在校生參訪



▲ 在校生參訪



▲ 新進人員職前教育訓練



▲ 基礎職能教育訓練

3.6.2 員工在職教育訓練

員工在職教育訓練主要依據公司願景及組織發展方向，並視各單位業務發展及所屬員工職務所需專業，由訓練課統籌各類課程，建立瓦斯從業人員所需具備的專業核心能力。為了提升員工的專業技能、提高工作效率以及強調對品質的重視，我們定期執行年度教育訓練計畫。並結合內部培訓和外部培訓，以確保各部門員工的專業能力得到全面加強。



▲ OJT 教育訓練



▲ 集中教育訓練

2023 年員工訓練平均時數

職級	女	男	合計時數	平均時數
主管職	241	376	617	12.34
一般職員	1,588	5,046	6,634	34.20
合計時數	1,829	5,422	7,251	-
平均時數	21.52	34.10	-	29.72

※ 主管職：課長級以上至董事長；一般職員：包含實習生及技士以上，股長以下與專業人員。



2023 年各類別訓練時數與人次

新進人員教育訓練

總訓練時數
1,089.5

總訓練人次
28

※ 新進人數 30 名其中 2 名為留職停薪復職及實習生結束實習後，再聘入公司，故不重複訓練。

集中教育訓練

總訓練時數
2,463

總訓練人次
244

※ 集中教育訓練包含新進人員教育訓練

委外教育訓練

總訓練時數
1,538

總訓練人次
181

OJT 教育訓練

總訓練時數
3,250

總訓練人次
1,213

員工訓練金額與時數統計

訓練指標	2022 年	2023 年
員工訓練總金額 (元)	578,365	559,025
員工訓練總時數 (小時)	7,511	7,251
員工訓練總金額 / 總員工數 (元 / 人)	2,250.4	2,291.1
員工訓練總時數 / 總員工數 (小時 / 人)	29.2	29.7

3.6.3 專業證照取得

依經濟部能源局頒布之「天然氣事業法」第 14 條及其子法規定：公用天然氣事業應僱用甲級及乙級專業人員至少各 1 人，供氣戶數每超過 1 萬戶應增加甲級或乙級專業人員 1 人，依 2023 年底供氣戶數，至少需甲級及乙級專業人員 42 人。

自「天然氣事業法」2011 年公告實施後，訓練單位即辦理一系列教育訓練，協助工程人員取得專業人員證照，截至 2023 年底止甲、乙級專業人員證照持有人數為 121 人，已遠遠超過法定人數 42 人。對於新進員工或既有員工尚未考取專業人員證照者，訓練單位仍積極辦理考照教育訓練，並開放訓練場地供其隨時練習，協助員工考取證照。

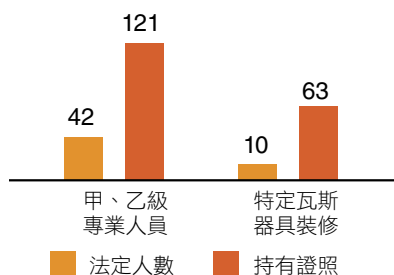
協助考取證照統計

證照種類	2022 年	2023 年
天然氣甲、乙級專業證照 (人)	12	9
特定瓦斯器具裝修證照 (人)	8	5
合計	20	14

註：甲級專業人員：從事高、中、低壓輸氣管線工程之施作
乙級專業人員：從事低壓輸氣管線工程之施作與其維護



▲ 瓦斯器具教育訓練



另依內政部消防署頒布之「消防法」第 15-1 條規定：需領有「特定瓦斯器具裝修」證照始可從事燃氣熱水器裝修。據此，公司從事燃氣熱水器裝修業務之單位雖僅 10 人，但仍鼓勵全體員工報考該項證照考試，訓練單位每年皆辦理該項證照考試輔導教育訓練，並協請專業廠商給予指導，至 2023 年底，本公司持有「特定瓦斯器具裝修」證照者共有 63 人。



▲ 導管配管教育訓練

職業安全衛生證照

依勞動部職業安全衛生署頒布之「職業安全衛生教育訓練規則」規定，於工作崗位上從事高壓氣體、高壓氣體特定設備或營造等作業，皆需至政府認可之訓練機構訓練，且領有合格證照，始可操作，因此，本公司各單位之業務若有上述證照需求者，經簽奉核准後，由訓練單位統籌派至政府認可之訓練機構受訓，並取得證照；取得證照後，訓練單位則予造冊列管，且依該法規定，於一定期間內必須再接受一定時數之在職教育訓練，以使員工能隨時熟練技能及學習新知識。至 2023 年底止，本公司持有各項職業安全衛生證照計有 208 張，並依法令於規定期限內完成在職教育訓練。

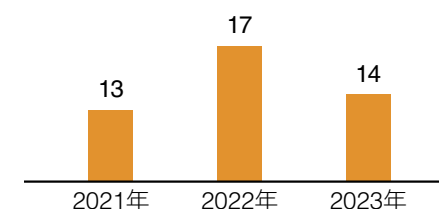
證照	目前持有
防火管理員	2
營造業甲種職業安全衛生業務主管	2
營造業丙種職業安全衛生業務主管	2
急救人員	14
局限空間作業安全	33
缺氧作業主管	32
屋頂作業主管	1
露天開挖作業主管	19
擋土支撐作業主管	2
施工架組配作業主管	2
高壓氣體特定設備操作人員	10
高壓氣體供應消費作業主管	4
高壓氣體製造安全作業主管	3
高壓氣體製造安全主任	2
大台北職安卡	80
合計	208

道路施工監造及現場管理人員認證

臺北市政府為提升管線挖掘施工品質及加強施工自主管理，自 2015 年開始辦理「臺北市管線挖掘施工管理人員認證」訓練課程（現名稱為：臺北市道路施工監造及現場管理人員認證）。

各管線單位及所屬監造廠商派駐現場之監工人員；管線單位所屬道路挖掘之施工廠商現場管理人員，都必須經由政府委託之代訓單位 17 小時的教育訓練並通過考試合格者始取得「道路挖掘施工管理人員識別證」，本公司 2023 年底持有合格認證計有 64 張，並將依法令於規定期限內完成在職教育訓練。

道路挖掘施工管理人員識別證取得合格證數 (監造人員、現場管理人員、含複訓)



04

職業安全衛生

- 4.1 職業安全衛生管理方針
- 4.2 職業安全衛生管理系統
- 4.3 職業安全衛生委員會
- 4.4 職業安全衛生績效
- 4.5 近 3 年職災統計分析
- 4.6 職業傷病與安衛風險
- 4.7 職安衛教育訓練

4.1 職業安全衛生管理方針

提供健康安全的工作環境是公司的義務，亦是勞工於職場上最為切身的議題之一，建立完善的安全衛生管理機制與文化，可降低意外事故的發生，減緩企業營運衝擊，並提高生產力，爰此，本公司以全體員工為永續發展重要基礎，秉持全員參與理念，透過四大安全衛生政策方針，給予安全的工作環境，共創優質友善職場。

安全衛生政策

遵守法令規定，保障員工安全與健康。
落實風險管理，精進危害控制與預防。
推動全員參與，提升安衛知能與水準。
持續檢討改善，實踐職安優化與創新。

4.2 職業安全衛生管理系統

建立可靠妥善的職業安全衛生管理系統，可有效降低工安風險，提升安全衛生水準，本公司自 2002 年 5 月 9 日開始建制 OHSAS 18001 職業安全衛生管理系統，並於 2003 年 11 月 24 日取得 OHSAS 18001 認證，為台灣第一家榮獲 OHSAS 18001 認證通過的瓦斯公司，自此至 2023 年連續 20 年通過第三方外部驗證單位稽核，持續取得認證登錄，期間因國際標準組織發布實施 ISO 45001，本公司亦配合於 2020 年將 OHSAS 18001 轉版為 ISO 45001，再度成為台灣第一家獲得 ISO 45001 認證通過的瓦斯公司，有效認可登錄至 2026 年 5 月 17 日。本公司職業安全衛生管理系統適用範圍，涵蓋全體員工人數 244 人、轄下所有作業活動及服務。

驗證項目	登錄期間	
OHSAS 18001	2003 ~ 2009	✗
OHSAS 18001/TOSHMS	2010 ~ 2015	✗
	2016 ~ 2019	✓
ISO 45001/TOSHMS	2020 ~ 2023	✓
ISO 45001/TOSHMS	2024 ~ 2026	✓



4.2.1 職業安全衛生管理系統稽核與控制

依循 PDCA 循環步驟持續執行，就能從錯誤中學習和反省，並且從反省中成長，尤其在職業安全衛生管理上，因應職場環境變化，須隨時改善管理方式，尋找出對策，這是管理者最重要的課題，藉由確實實施 PDCA 循環，落實內、外部稽核機制，即能體驗前所未見的巨大效益。

一、2023 年度內部稽核

- (一) 共查核 204 項次，未發現主要缺失。
- (二) 次要缺失共 4 件，經複查均已改善完成。

二、2023 年度外部稽核：次要缺失共 12 件，經複查均已改善完成。

三、推動 2023 年 6S 運動（整理、整頓、清掃、清潔、教養及安全）

設定評比項目，營造優質安全舒適的辦公環境。廚房瓦斯使用及大樓用電安全，是本公司辦公場所關鍵風險所在，也是評分重點。每年辦理 2 次推行職業安全衛生優良單位選拔活動。2023 年評審發掘各單位優點 50 處、缺點 15 處（均已改善完成）。



4.3 職業安全衛生委員會

建立由勞資雙方共同組成，且由總經理親自擔任主任委員之委員會，有效對職業安全衛生政策提出建議及協調安全衛生管理計畫，從而審議安全衛生教育訓練實施計畫，以及審議作業環境監測計畫、監測結果與採行措施，持續透過委員會審議各項提案，積極發掘潛在危害因素，並透過虛驚事故提案制度，藉以強化風險預知，有效消弭工安事故。

近三年職業安全衛生委員會決議案之主要成果

年度		2020	2021	2022	2023
(百分比% = 已完成件數 ÷ 受理提案總數 × 100%)	提案件數	13	11	10	12
	完成百分比%	100	100	100	100
虛驚事件及潛在危害提報件數		5	3	8	8
人員已完成應接受訓練比率 (%)		100	100	100	98.04

說明：2023 年 1 人因外部訓練機構課程異動，未能接受訓練，已另於 2024 年 4 月 17 日接受訓練完成。

4.4 職業安全衛生績效

為強化安全衛生管理，各部門依照公司安衛政策每年訂定不同安全衛生目標且量化，2023 年共計 31 項目標，再由各部門方案負責人依目標訂立符合所屬之管理方案，據以執行，並每季檢討達成率，藉以定期檢討，以提醒所有同仁安全的重要性。

2023 目標	2023 績效	2024 目標	中、長期目標
依據 31 項安全衛生目標，擬定 31 項安全衛生管理方案，依相關管理方案計畫實施。	依據 31 項安全衛生目標，擬定 31 項安全衛生管理方案，經內稽檢查皆依相關管理方案計畫實施完成。	依據 30 項安全衛生目標，擬定 30 項安全衛生管理方案，依相關管理方案計畫實施。	持續改善，創新安衛環境與績效。
	達成全年零災害，(2023.12.31 無災害累計工時達 659 萬小時)	預計達成全年零災害，(2024.12.31 無災害累計工時達 700 萬小時)	持續保持零災害。
	通過財團法人金屬工業研究發展中心 ISO 45001/ TOSHMS 驗證合格，認可登錄。	通過財團法人金屬工業研究發展中心 ISO45001/TOSHMS 驗證合格，認可登錄。	與國際接軌，持續改進安全衛生管理系統，落實風險管理，做好危害控制與預防，保障員工安全與健康。

4.5 近 3 年職災統計分析

2020～2023年共計發生失能傷害 1 件（危害類型為：1 件），無職業疾病發生，亦無與工作有關的工安案件，近三年來在同仁努力之下，連續維持工安零事故佳績。然有鑑於危害類型來自機車交通事故，因此要求各部門在制定年度方案時，將降低交通事故列為最重要的管控項目，藉由實施案例安全宣導及管制措施，將失能傷害事件降至最低，在 2023 年取得全年零事故佳績。

項目 年度	失能傷害頻率	失能傷害嚴重率	綜合傷害指數	說明
2020	0	0	0	無工安事故
2021	2.2	24.24	0.23	1. 工安事故 0 件 2. 機車交通事故 1 件
2022	0	0	0	無工安事故
2023	0	0	0	無工安事故

失能傷害頻率 (FR) = (總計傷害損失總人次數 ÷ 總經歷工時) × 10⁶

失能傷害嚴重率 (SR) = (總計傷害損失總日數 ÷ 總經歷工時) × 10⁶

綜合傷害指數 (FSI) = $\sqrt{(\text{失能傷害頻率 FR} \times \text{失能傷害嚴重率 SR}) \div 1000}$

4.6 職業傷病與安衛風險

4.6.1 健康講座



每年實施員工定期健康檢查，受檢率達 100%，並透過特約醫護人員臨場健康服務執行員工健康管理，服務範圍包含職場四大計畫（人因工程、職場過勞預防、職場暴力預防、職場母性勞工健康保護）、健檢異常分級管理及員工健檢報告諮詢。另不定期舉辦健康促進及邀約醫療機構專科醫師演講，如職場不法侵害預防、夏季戶外作業熱危害預防、心血管疾病預防、血壓控制及視力保健等健康議題，每月定期發送健康電子報，並持續推動職場健康環境，建立「健康自主管理文化」，鼓勵員工每天做健康操，舒展筋骨、遠離痠痛。



4.6.2 利害相關者關心議題及製程、設備、作業、場所風險管理績效

為建立並維持適當的程序，以持續鑑別危害，評估風險與機會，並實施必要的控制與對策，特制訂「安全衛生風險與機會鑑別評估管理辦法」，實施範圍包括：本公司各項製程、設備、作業、場所，及影響職業安全衛生管理系統之內部、外部、利害相關者（如：員工、承攬商、訪客、社區與民眾等）關切議題。

項目		2021 年	2022 年	2023 年
完成 / 檢討風險評估之作業 (百分比 % = 已完成件數 ÷ 應完成件數 × 100%)	完成評估之作業件數	210	209	201
	百分比%	100%	100%	100%
潛在風險降低數量	降低風險之數量	12	13	14
	工程控制之件數	4	11	0
	管理控制之件數	8	2	14

4.7 職安衛教育訓練

企業永續經營須以人才之訓育留用為基礎，透過教育訓練規劃，使員工可以提升職能，強化安衛觀念，讓員工在執行工作上更有效率，亦更加安全，同時也能降低成本，在訓練過程中，鼓勵同仁分享所學並互相交流，進而刺激員工主動、積極學習的力道，確保訓練成效。2023 年度職業安全衛生教育訓練，計有各類課程 6 大項暨 31 場次 1041 人次參加。



05

天然氣供應安全

5.1 災害應變管理方針

5.2 瓦斯儲氣槽安全

5.3 災害應變能力

5.4 瓦斯管線安全維護

5.5 管線汰換

5.6 導管特約承攬商管理

5.7 顧客消費端安全服務

5.1 災害應變管理方針

臺灣位處天然災害頻傳之地區，為充分整合災害搶修作業資訊，建立資訊處理與傳輸通報之標準作業流程，於2014即規畫「災害應變資訊系統」，該系統依據「災害防救業務計畫」，結合各項防災作業資源，配合「重大災害事故通報系統」，可提供防救災決策層參考，並於最短時間內，配合主管機關災害應變作業之指揮、協調及緊急通報事項之即時處理與對策因應。

近年來因氣候變遷，暴雨、颱風、地震等所為的「天災」越來越不可預期，若我們能及早清楚掌握了解居住地的公共設施管線資料與災害潛勢，就能在面對災害時有緊急的應變及恢復能力，不僅能降低災害帶來的影響，並能於災後快速重組生活機能及秩序。臺灣地處副熱帶，並位於環太平洋地震帶上，每年都有遭受颱風、豪雨、土石流及地震等單一或複合型災害侵襲之虞，其中地震是一種無預警性的災害，嚴重可能造成震區範圍內之天然氣輸儲設備受損，無法迅速恢復正常，需長期進行檢查與復原重建。本類事故案例發生之主要原因為：

1. 颱風或連日豪大雨，導致溪水暴漲，沖刷過河段之天然氣管線，導致管線被急流沖斷或破損。
2. 地震造成天然氣管線斷裂或破裂。
3. 極端氣候衝擊。

上述原因導致天然氣洩漏、火災及爆炸等災害事件發生。



供氣區域災害潛勢分析

- 本公司供氣區域依「臺灣地區油氣管線圖資管理系統、經濟部中央地質調查所網頁」查詢，供氣營業區未在活動斷層、土石流潛勢溪流影響範圍內。臺北市土壤液化潛勢區大多落在中正區及大同區，另外於萬華區也有少部分，其位置多於淡水河河邊及早期市區柳公渠一帶居多。
- 本公司敷設於供氣區域內之天然氣管線，因大部分均採低壓輸氣管網供應，故就設置於地面下之天然氣管線路徑，分別將土壤液化、管線基礎流失、耐震能力、斷層及其他災害風險納入考量，



預防對策

- 颱風前，須強化過河段管線之災防整備工作，加強巡管修工作預做準備及規劃（如庫存量、搶修之人力及機具應足）。
- 天然災害（如地震、颱風或連日豪大雨、淹水、土壤液化、土石流、大規模崩塌、火山與其他氣候變遷及極端氣候衍生之天災）過後，如震度4級進行特定管路巡檢，並檢查管線相關附屬設備之安全性及完整性。
- 針對淹水、海岸溢淹、斷層、土壤液化、土石流、火山、海嘯及管線過河段等危險區域，以及高鐵、臺鐵、輕軌或捷運等橫交處，應參考其他機關所做災害潛勢調查及危險度分析，建立預警措施、疏散撤離與收容安置等緊急應變作為。
- 於氣候變遷條件下，應通盤考量高溫對天然氣管線可能產生之影響，並在未來規劃設計上，提出耐高溫的材料或其他因應對策，以預防高溫之衝擊。且針對位於易受洪水沖刷及河床淘空之過橋段、河床下潛通管線與管線地基流失或地層大面積滑動之情況。

5.2 瓦斯儲氣槽安全



為保障市民安全與舒適的生活品質，我們將瓦斯儲氣槽製作成模型，利用模型來拍攝製作安全教學影片，向附近里民或瓦斯用戶介紹瓦斯儲氣槽是很安全的供氣設備，同時每月定期對瓦斯儲氣槽之保養與維護逐項進行檢查，以確保瓦斯儲氣槽安全性，並將檢查結果揭露於公司網頁，也定期更新相關資料，讓本公司用戶及臺北市民可以瞭解瓦斯儲氣槽是安全無虞的。

2023 年各瓦斯儲氣槽及高壓氣體特定設備均遵照法令規定，依「危險性機械及設備安全檢查規則」規定，由代檢機構檢實施高壓氣體特定設備檢查，並進行各項設備作動測試及鋼板厚度檢測，檢測結果均判定合格，同時我們也將瓦斯槽合格證揭露於公司網頁中，使本公司瓦斯用戶及臺北市民即時可以掌握儲氣槽之安全資訊。



5.2.1 氣量穩定供應

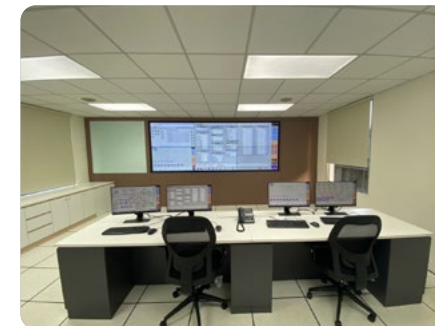
本公司瓦斯儲氣槽基地設有瓦斯供應監控中心，設有值班人員 24 小時輪班監控，值班人員透過監控系統（SCADA），監控臺北市各地區天然氣供應狀況、管網壓力及供氣設備等，若發現有異常狀況時，可即時掌握資訊並於第一時間立即派員處理，使用戶可以安心使用，同時透過瓦斯監控系統，可有效且精準的瞭解尖、離峰用戶使用量，若有瓦斯供應不足時，可由瓦斯儲氣槽來進行瓦斯供應量之調節，使瓦斯可穩定的供應至用戶端。

本公司用戶中，大部份以家庭用戶為主，用戶之用氣特性顯示尖、離峰及氣候因素之影響特別顯著，因此需要利用基地內之六座瓦斯儲氣槽來調節瓦斯之供應，同時可避免上游氣源於尖峰時因供應量不足，壓力瞬間驟降之問題，另外瓦斯儲氣槽還可在地區瓦斯管線、設備進行維修時或管線遭到第三方挖損時之緊急調節供應。

中央監控系統 (SCADA) 於 2023 年 11 月開始進行裝修翻新以及操作系統更新工程，原舊有馬賽克牆面將更新為電視牆面，使監控畫面更為新穎且更能一目了然營業區內各地整壓站之供應壓力。



▲ SCADA 裝修前



▲ SCADA 裝修後

5.2.2 瓦斯供應安全

本公司瓦斯儲氣槽基地內、整壓設備區設有火焰感測器、瓦斯洩漏偵測器、消防噴塔及移動式消防幫浦等各項防災設備，並與瓦斯監控中心連線，每年藉由演習模擬狀況以實兵演練方式，加強員工緊急應變能力，若災害發生時能迅速執行即時修護、緊急供應，以避免災害之擴大及迅速恢復瓦斯正常供應及保障儲氣槽、整壓站週邊居民生命財產安全。

基地內值班人員每日核對嗅劑電腦與實際嗅劑添加量及每週嗅劑添加設備巡檢，可防止設備異常造成嗅劑無法添加，並確保嗅劑添加量符合天然氣事業法之規定，同時每年

配合政府不定期進行嗅劑添加濃度檢測，添加量皆符合法規，提供市民更安全及舒適的生活環境及維持維供氣安全，避免因嗅劑自動添加系統異常，而衍生供氣安全問題。

本公司營業區域內的各個瓦斯整壓站，每月除不定期進行站房整壓供應設備安全檢查、儀控設備巡檢、消防設備巡檢、環境清潔維護及警告標示檢查外，皆按保養周期定期進行設備保養與更換設備耗材，同時也定期舉辦 OJT 教育訓練，讓員工更加熟悉相關設備的操作及故障的檢修。每年主管機關臺北市產發局均會安排年度安全查核，同時每月也會不定時稽查，本公司皆無缺失，管網供應安全無虞。



▲ 安全查核



▲ 關閉閥門



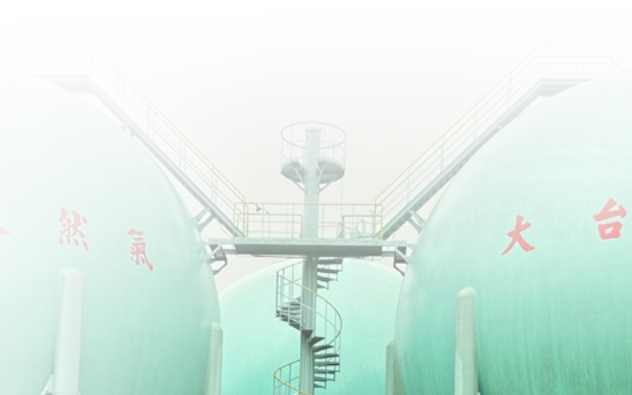
▲ 瓦斯槽檢查



▲ 噴灑消防水柱



▲ OJT



5.3 災害應變能力

本公司營業區域位於臺北市七個行政區，人口眾多且交通繁忙，一旦發生重大災害將遭蒙巨大的危害及損失，為充分整合災害搶修作業資訊，已建立資訊處理與傳輸通報之標準作業流程，結合各項防災作業資源，並遵循「重大災害事故通報系統」，可提供防救災相關資訊提供決策層參考，並可於最短時間內，配合主管機關災害應變之指揮、協調及緊急通報等事項之即時處理與對策因應。

5.3.1 災害應變系統

為增進搶修人員在緊急狀況下之應變、搶修及消防等能力，並強化與瓦斯同業、警察、消防及異業（台電）等單位配合支援，藉以縮短搶修時程，以維護瓦斯管線、貯氣槽之安全，臺北市三家天然氣公司每年都會輪流主辦聯合災害防救應變演習，以備不時之需，防範未然。

2023年由欣湖天然氣主辦聯合災害防救應變演習，北市四家瓦斯公司皆共同參與，並邀請警察、消防、中油及台電等單位協同演習，藉由實兵演練方式模擬複合型災害發生時之應變及管線搶修，加強緊急應變處理能力，以備災害發生時能迅速執行即時修護、緊急供應、設備復舊等應變工作，並避免災害擴大及迅速恢復瓦斯正常供應。

2023年災害防救應變演習：



5.4 瓦斯管線安全維護



5.4.1 管線巡查

管線管理是一個非常專業且分工緊密的工作，本公司的管線遍佈臺北市街道下，需要完善管線管理制度，以維護管線安全，萬一事故發生時，能迅速處理避免造成重大工安環保事件。

管線事故的起因：腐蝕洩漏、外力破壞、自然災害、設備失效及操作疏失等，故管線之巡查實為保障管線安全，並防範於未然。

管線巡查依埋設管線之壓力別，可分為高、中、低壓管線，依各壓力管線之風險評估及主管機關之規定，訂定管線巡檢計畫。巡檢計畫如下：

壓力別	管線巡查 (公里)	管線巡查 完成率	管線檢測 (公里)	管線檢測 完成率
高壓管線	234	101 %	234	101 %
中壓管線	293	108 %	156	113 %
低壓管線	921	105 %	480	109 %

2023 年管線巡查與管線檢測完成率皆為 100% 以上，巡檢過程中共移轉案 10 件有反應轉續查案件，經地面鑽孔確認有漏，並已修護完成件數計 7 件，每年透過管線檢測與巡查，將可以確保本公司地下管線安全無虞。

針對用戶表外管部份進行安全檢查部分，本公司依規定二年一輪（自 2021 年起）完成全數 88,000 支之表外管檢查，檢查人員以手持雷射甲烷偵測儀針對建築大樓外牆之瓦斯立管進行檢測，於 2023 年共檢查建築大樓外牆之瓦斯立管計 45,068 支（二年一輪完成率為 102%），其中主動發現有異常計 74 件，佔總檢查數（8,8000 支）約 0.08%，從檢查異常結果得知本公司表外管狀況良好安全無虞，本公司將持續努力以維護瓦斯供應安全。

本公司對於地下鋼管之維護亦不遺餘力，建置地下鋼管陰極保護系統，使管線能控制腐蝕率，除可確保管線安全外，另可減少因管線老舊汰換所衍生之成本及對於施工時環境交通之影響，對於陰極保護系統設備之維護也持續進行，於 2023 年共完成 4 次計 929 處之管線陰極保護電位測試，確保陰極保護系統運作正常，展望於未來，將持續努力完成每季一次之電端檢測及每月一次的整流站檢查外，於 2023 年已完成每季 1 次全年計 4 次之檢討報告，參加人員有承辦人員及工務部主管，除可集思廣義研擬改善方向外，亦造就技術人員之養成，達到人材培育之目的。

5.4.2 參與各機（關）構之現場會勘或協調會議

依各機（關）構來函所需配合或改善之會議，依所訂日期、時間及地點準時派員前往參加，並將會勘或會議結論陳報主管及移轉權責單位以辦理後續事宜，以確保公共安全及維護服務品質。



▲ 路面破損，配合新工處現場會勘



▲ 開挖確認造成路面破損原因交權責單位處理

5.4.3 管線檢測作業

由於地下瓦斯管線如有洩漏會往電力、電信等通氣之管道逸散，故人孔檢測正是最好的檢測方式，本公司定期依埋設管線路段行人孔查漏檢測（種類包括：污水、電力、電信、交工局、有線電視台、自來水、本公司人、手孔等），一經瓦斯檢知器檢測到有漏氣反應，可馬上由圖資得知現場管線位置、管徑大小並記錄漏氣百分比，供後續處理人員參考。藉由自動檢測發現漏氣，快速處理以減少發生事故風險，亦可減少民眾報漏案件之數量，提升服務品質及企業之社會形象。

項目 \ 年度	2021 年	2022 年	2023 年
人手孔查報漏氣件數	79	22	36
確認有漏並已修復完成件數	53	12	22

註：人手孔查報漏氣案件，經探漏開挖修復並經複查後，確認當年度人手孔查報漏氣地點已無瓦斯洩漏情形。



▲ 人孔巡檢測漏作業情形



▲ 開挖修護作業情形



▲ 開挖修護作業情形



▲ 搶修完成路面修復

5.4.4 市府巡查查報改善案件

依市府各查報機（關）構所提供之資料按址現場勘查、拍照，再將資料彙整呈報相關單位派員改善，完成後隨即通報查報機關辦理結案，以避免意外事故發生。

查 2021 ~ 2023 年台北市政府工務局新工處查報改善案件統計如下：

年度	2021	2022	2023
件數	302	230	387



▲ 查報瓦斯器箱下陷 - 改善前



▲ 改善後



▲ 查報人手孔不平導致汽車壓過產生聲響 - 改善前



▲ 調平改善中



▲ 調平改善後

5.4.5 管線漏氣事故搶修案例分享

2023 年 6 月 8 日 11:30 消防局 119 通報中山北路 2 段 39 巷 2 號前路基掏空導致瓦斯管線斷裂漏氣，本公司立即指派工作班前往現場搶修，關閉瓦斯閥門搶修，搶修完畢後交由施工廠商回填路面修復。

本案係在 2023 年 6 月 8 日上午 11 時許該路段路基掏空導致瓦斯管線斷裂，瓦斯大量洩漏，在消防隊到場灑水戒護後，由本公司派員關閉瓦斯閥門後立即進行搶修，搶修完畢後交由施工廠商回填路面修復。本公司迅速搶修完成以確保民眾生命安全。

路基掏空導致瓦斯管線斷裂



▲ 路基掏空塌陷



▲ 消防隊戒護



▲ 搶修完成記錄



▲ 搶修完成記錄

5.5 管線汰換



5.5.1 管理目標

超越汰換計畫進度，老舊管線全面更新，以新式材質對應耐震並兼顧防蝕，降低管線供應風險與社會影響衝擊，確保都市瓦斯使用安全。

5.5.2 成效

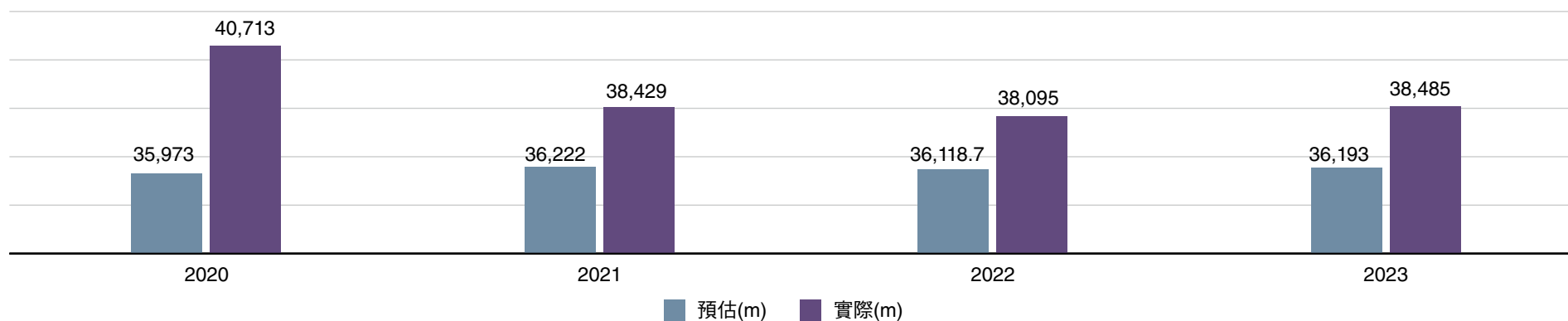
- 自 2019 年至現今 2023 年，年度汰換計畫案件均以預估長度的 100% 完成率達標。
- 2023 年度除辦年度計畫汰換執行外，配合市府道路更新或道路禁挖解禁辦理汰換及積極辦理增列漏氣頻率較高案件汰換，合計計畫性汰換管線案件完成總長度為 38,485 公尺。

2020 ～ 2023 年度管線汰換長度統計表

2020		2021		2022		2023	
預估 (m)	實際 (m)	預估 (m)	實際 (m)	預估 (m)	實際 (m)	預估 (m)	實際 (m)
35,973	40,713	36,222	38,429	36,118.7	38,095	36,193	38,485

說明：依天然氣事業法每年編寫年度管線維修檢測汰換計劃，主要目的為防止天然氣管線因發生腐蝕或其他現象造成漏氣而有安全之虞。

成效：2023 年完成汰換進度 106.33%。



5.6 導管特約承攬商管理



導管之輸配氣工程一直以來是本公司在安全管理上最為重視的一環。目前瓦斯管裝置工程施工部分委由專業合格且經驗豐富的承攬商來執行，公司擔負監督及技術提供之管理責任，共同為臺北市民來服務。在為維持瓦斯管裝置之品質及工作安全，善盡對於用戶之承諾及平等對待承攬商之權益，本公司與承攬商雙方依「瓦斯設備工程特約承攬商管理辦法」簽定「瓦斯管線及設備工程契約書」，明定雙方權利與義務，於提供用戶優質之服務時，保障用戶使用瓦斯之品質與安全。

5.6.1 契約管理精進措施

每季針對承攬商之施工品質、客戶服務、應變能力及配合度等重要項目，進行 1 年 4 次評鑑，年度評鑑結果作為承攬商取件數量及續約之依據。

瓦斯管工程特約承攬商評鑑分數

考核評鑑分數		≥ 91 分	88 ~ 90 分	85 ~ 87 分
2022	承攬商家數	2	7	1
2023	承攬商家數	10	1	0

- 每月：承攬商需執行自動檢查計畫，將工地巡查報表提送備查，本公司進行定期與不定期抽查覆核，確保工程作業品質。
- 每 2 年：實施一次承攬商工具檢查，確保承攬商機具完備。
- 不合格之承攬商，於複查不合格時，則依契約規定實施罰款、停工等處分，至改善完成後，始開放承攬商工作資格，以確保工程與服務品質。

5.6.2 確保承攬商工作人員資格與保障

承攬商需定時及不定時向本公司申報施工人員資料，台北瓦斯確認工作人員之專業資格及保險，確保專業施作品質與人員權益保障。本公司各承攬商所僱用之人員，其分級及負責之業務、資格，均符合「天然氣導管配管專業人員管理辦法辦理」、「職業安全衛生教育訓練」、「僱主意外責任保險」及「原住民族工作權保障法」等法規之規定。

5.6.3 承攬商管理之檢討改進

除規定承攬商資格及施工規範外，也對於承攬商違規之部份訂有審議機制及罰則。在承攬商發生重大工安違規事件後，由承攬商管理單位召集各相關部室主管組成承攬商管理委員會，由總經理擔任主席。受評之承攬商得列席陳述意見，經委員會研討決議後，對承攬商就違規事實以懲處以茲懲戒。在重大工安事件發生後，除對該承攬商施以懲處外，對於內部施工管理也進行系列的檢討與改進措施。

首先對於第一線的工程人員訂定了監工職責，明訂現場工程人員作業程序，除可作到施工標準統一及提升施工品質外，也可落實工地安全及風險管理之機制。針對工地安全的巡視，要求主管人員落實走動式管理，巡視工地進行工地安全及施工品質的巡察，巡視後製作紀錄備查。

最後為定期進行文件的管理與檢討，針對工程所訂定之各管理辦法、報表，除需符合公司規定及相關法令規範外，也會以公司或其他同業所發生之案例修正各管理辦法、報表，藉以 PDCA 之程序，使各項文件、規範更能符合實務上之需要，最後達成品質及安全兼顧之目標。



5.6.4 對承攬商之期許

對於施工安全及品質的要求，在與承攬商召開之相關會議或利用公文要求各特約承攬商配合辦理，並主動辦理有關承攬商施工技術或相關作業文件化之訓練，以提升承攬商技術。

與承攬商建立良性的溝通管道及互信互利之關係，希望承攬商與我們一起成長及進步，共同為追求施工安全及高品質的目標一起努力。

經承攬商評鑑結果對於施工品質、服務態度、應變能力及配合度良好之承攬商，將於年度契約屆滿前主動邀約辦理續約，以肯定承攬商之工作表現。溝通時，對於承攬商的建議事項予逐一討論，共同尋求最佳解決方案，主動協助尋找創新機具、施工技術及管理措施等，以增進工程效能。



5.7 顧客消費端安全服務

為確保用戶瓦斯使用安全，設有 24 小時專業人員值勤，在接獲客戶報修或報漏後，立即受理並於約定時間內派遣服務人員到府處理，如為緊急案件搭配工程救險車可於最短時間內到達，提供用戶全方位全年無休服務。

用戶服務案件資訊採電腦集中式管理，工程救險車並配有 GPS 定位系統，針對漏氣案件，管理者可隨時依報案內容，於最短時間內調派人員處理，提供用戶最可靠的安全保障。



5.7.1 定期安全檢查

為維護用戶之瓦斯使用安全，提升供氣服務品質，除了提供安全的瓦斯設備外，並持續辦理對瓦斯家庭用戶進行二年一次及商業服務業一年一次的「用戶管線定期檢查」作業。

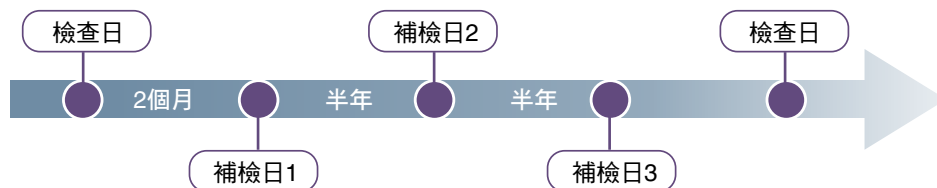
本公司每位定檢人員都具有瓦斯專業知識及具備「丙級以上氣體燃料導管裝管技工」考驗合格證照，定檢人員依標準作業程序，詳細檢查瓦斯設備及管線使用情形，有效防範因瓦斯裝置故障、管線自然腐蝕漏氣所造成之重大危害，保障客戶生命及財產安全。定檢人員於前往用戶家中執行用戶管線定期檢查時，皆有能力說明或解釋用戶之疑慮，於定期檢查同時宣導正確使用瓦斯的安全常識，保障用戶使用瓦斯器具的安全性，如檢查如有異常或需建議改善部份，提供用戶改善之最佳方式，善盡社會教育之企業責任。

5.7.1.1 加強措施

- 一、為確保家家戶戶瓦斯使用安全，本公司秉持企業責任，一直努力提高檢查率，以免造成遺珠之憾，近年提升定檢率實行措施如下：
 1. 配合用戶時間延長定檢時段，改為每日下午 2：00 到晚上 9：30。
 2. 配合用戶時間，可預約安排於假日進行補檢。
 3. 利用到用戶家檢修服務的同時一併實施複檢。

二、實行補檢措施：

1. 當天下午檢查不在家之用戶，當天晚上再進行第二次巡檢，若用戶還是不在家，當場投遞「服務通知單」再通知用戶進行補檢。
2. 當月份在針對上上個月未接受檢查之用戶，實施補檢。
3. 每半年再針對前 1 年度未受檢用戶再通知安排補檢。



- 三、連續 2 期（4 年）未受檢用戶，除於公司瓦斯費繳費通知單及收據上加註提示，請用戶儘速來電連絡安排補檢外，另掛號郵寄公文通知用戶補檢，以維瓦斯管線使用安全。
- 四、2021 及 2022 年遭逢新冠肺炎之影響致用戶受檢查意願降低，但於年底時在疫情稍緩的情形下加強補檢，仍可維持定檢率達 84.9%，2023 年疫情逐漸趨緩下定檢率達 90.5%，有效的維護客戶用氣安全。（各年度定檢率詳下表）

用戶定檢率統計比較表

年度	2019	2020	2021	2022	2023
定檢率	92.8%	92.5%	86.5%	84.9%	90.5%

- 五、有鑑於每年一到冬天一氧化碳中毒事件頻傳，對用戶執行定期安全檢查時，如查知天然氣燃氣熱水器之裝置環境在密閉空間（如：浴廁、室內、通風不良等場所），立即向用戶說明通風不良易產生一氧化碳中毒，建議用戶盡速改善，另函知消防主管機關處理。2023 年透過定期安檢中共發現共提報 3,704 件，藉由積極宣導燃氣熱水器之安全觀念，協助民眾改善中毒潛勢環境，強化防災意識之提升與配合，能減少危害因子，共同維護居家安全。除此之外同時印製「瓦斯安全手冊」宣導品及「瓦斯使用注意事項」貼紙向用戶宣導正確的瓦斯使用方式及注意事項，確保瓦斯使用安全。

「瓦斯安全手冊」及「瓦斯使用注意事項」貼紙等宣導品戶數

年度	2020	2021	2022	2023
戶數	203,445	188,624	206,200	201,726

輔導用戶改善的戶數成效

年度	2020	2021	2022	2023
戶數	6,465	2,630	4,170	3,704

- 六、為配合市府產發局冬季督導，本公司每年 12 月至次年 1 月，指派專員與定檢人員配合市府產發局官員到用戶定期檢查，同時向用戶宣導防範一氧化碳中毒事件；2023 年本公司配合檢查計完成 496 戶，其中有 9 戶發現用戶管線設備異常，經開立建議改善通知單告後追蹤，管線設備異常之用戶皆已完成改善。
- 七、臺北市政府為了加強臺北市自助洗衣店之管理，自 2021 年 7 月 1 日起，「臺北市自助洗衣店安全管理自治條例」公告實施。自助洗衣店由原一年檢查一次改為半年檢查一次，並將原由瓦斯公司自行連絡業者排檢改為由產發局、消防局及瓦斯公司的聯合檢查。2023 年度配合市府聯合檢查共執行完成 336 間自助洗衣店檢查，完成警報器測試計 8 件，本公司全程參與亦配合宣導，市府新措施雖增加本公司人力成本支出，但為降低廣大市民對於瓦斯安全之疑慮，本公司仍全力以赴確實配合檢查，以盡企業應有之社會責任。



5.7.2 用戶滿意度

本公司為提昇定期檢查用戶服務滿意度，自 2019 年 9 月起每月進行用戶服務滿意度調查，滿意度調查之方式，於服務完成後於現場請用戶填寫外，另對於未填寫之用戶，可於本公司網頁上進行填寫，問卷調查結果，用戶滿意比率為 100%。除作為本公司服務改進之參考外，亦轉陳主管機關備查，經統計 2023 年 1~12 月用戶服務滿意度問卷數量共計 3,345 份。

2023 年度問卷調查數量統計

季 別	第一季	第二季	第三季	第四季
調查份數	802	829	838	876
滿意度	100%	100%	100%	100%

5.7.3 永續環境安全管理方面

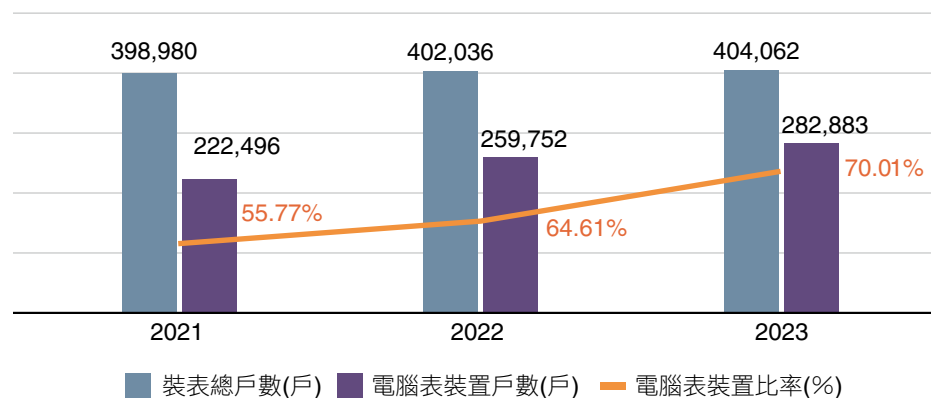
因應轉型新世代的供氣系統，本公司亦加速微電腦瓦斯表建置，邁向供氣智慧化。此舉不僅有助於提高供氣安全，並可進行瓦斯漏氣及地震偵測，藉由微電腦瓦斯表自動偵測裝置，及早發現漏氣用戶，以縮小事故造成之損失。目前已加強本公司營業區內為電腦瓦斯表建置，普及率約占 70.01%，未來將持續推動，提升建置之目標值。

微電腦瓦斯表具有發生「漏氣遮斷」、「超時遮斷」及「地震遮斷」的安全遮斷功能，居家用氣安全更有保障。



本公司微電腦瓦斯表裝置戶數比率統計：

	2021 年	2022 年	2023 年
裝表總戶數 (戶)	398,980	402,036	404,062
電腦表裝置戶數 (戶)	222,496	259,752	282,883
電腦表裝置比率 (%)	55.77%	64.61%	70.01%



06

永續環境

6.1 氣候變遷調適

6.2 永續環境策略

6.3 能源設備管理

6.4 水資源管理

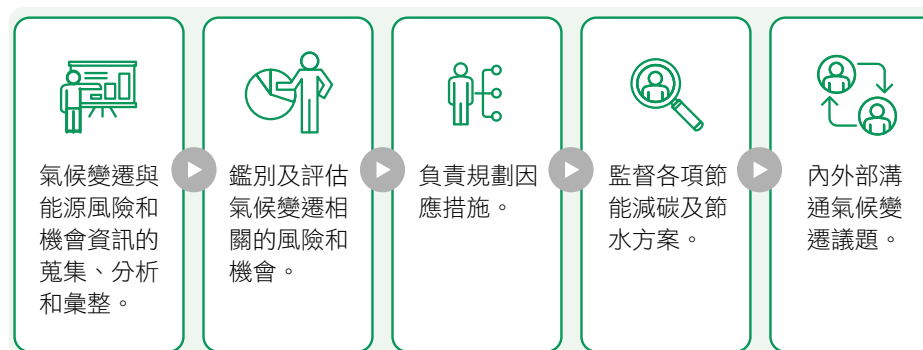
6.1 氣候變遷調適

6.1.1 氣候相關風險管理的組織與權責

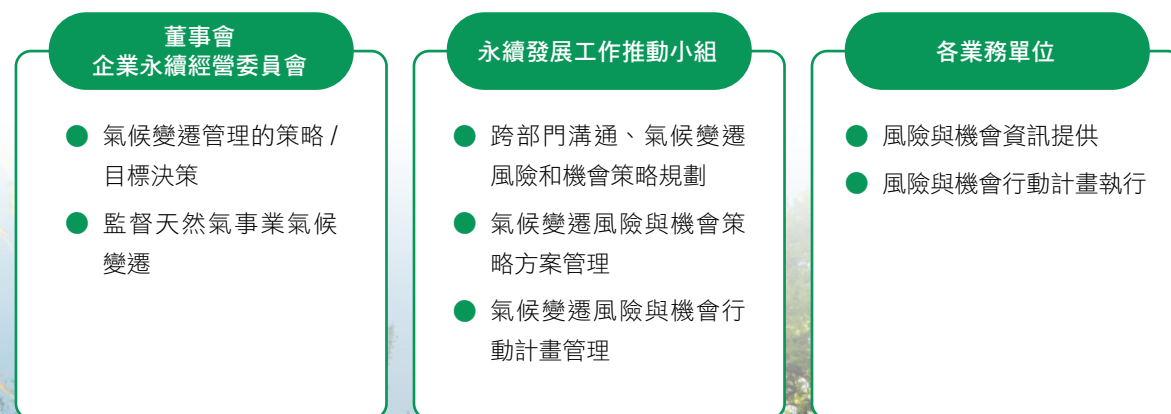
本公司以董事會為因應氣候變遷之最高治理單位，負責審議永續發展政策、策略及管理方針，並監督推動永續發展相關事項及執行方案。

本公司於 2023 年成立功能性委員會－「企業永續經營委員會」；並以董事長為召集人，副董事長及獨立董事為成員，針對氣候變遷相關議題，參考 TCFD 的架構，鑑別出相關各項風險，制定管理策略並進行策略性的風險管理。

本公司定期由總經理召開工作會議，總經理負責監督各項節能減碳方案、風險管理方案執行進度與目標達成狀況，並且每年至少 1 次，將相關議題執行進度向「企業永續經營委員會」及董事會報告。



6.1.2 氣候相關風險管理的權責分工



6.1.3 風險與機會鑑別及評估流程

本公司之風險鑑別和評估氣候相關風險流程如下：

(一) 背景資料蒐集：

1. 從新聞、網路、其他國家或公司所發生的事件進行背景資料蒐集。
2. 考量轉型風險 (包含政策和法律、市場、技術、名譽) 及實體風險 (包含急性、慢性) 。

(二) 風險及營運評估範圍：

對價值鏈的上下游，直接與間接營運範圍進行氣候變遷風險評估。(如圖 1.1-1、圖 1.1-2)

圖 1.1-1 氣候變遷風險議題分析流程



圖 1.1-2 風險與機會鑑別分析架構

建立管理策略 進行風險管理		
轉型風險	政策／法規風險	碳價增加、碳排報告義務、現有產品／服務的法規、暴露於訴訟風險中 執行單位：總經理室、秘書室、研究發展部、安全衛生室
	技術／科技風險	產品被取代、轉型低碳科技成本 執行單位：總經理室、研究發展部
	市場風險	消費者偏好改變、原物料成本上漲 執行單位：總經理室、總務部、展業部
	名譽風險	利害關係人關注產業汙名化 執行單位：總經理室、秘書室
實體風險	急性風險	颱風、洪水 執行單位：總經理室、工務部、養護部
	慢性風險	降雨、氣溫上升、海平面上升
機會	能源效率機會	採用更有效率的製程、配送運輸流程 執行單位：總經理室、研究發展部
	能源機會	低碳能源、新科技使用、加入碳市場 執行單位：總經理室、研究發展部、工務部、展業部
	產品與服務機會	低碳產品發展、消費者偏好改變 執行單位：總經理室、展業部
	市場機會	進入新市場的管道、公部門獎勵措施 執行單位：總經理室、秘書室
	適應力機會	再生能源專案能源替代／多樣化 執行單位：總經理室、研究發展部、工務部

(三) 風險及營運衝擊分析

1. 分析頻率：每年重新檢視。
2. 分析方式：風險地圖 (Risk Mapping)。
3. 高度風險盤點及鑑別：在確定和評估與氣候相關的風險與機會時，本公司定義可能損失金額超過新臺幣 5,000 萬元且發生機率大於 80% 的為高度風險，超過 2,000 萬元且發生機率大於 50% 為中度風險，其餘為低度風險；低度風險為可接

受風險，中度風險目前不須採取行動，但仍需持續監控變化情形。評估為高度風險之事件，必須擬定相對應之管理方案來減少風險所帶來的損失，如降低發生次數、降低財務影響、風險轉嫁及風險規避。

(四) 管制措施及目標設定

依據後果及可能性等級評量標準評估出風險指數。風險和機會確認後，分別擬定減輕、轉移、控制或接受之相關因應對策，以訂定短、中、長期目標。

6.1.4 風險與機會的管理方式

本公司鑑別氣候之風險與機會後，依據後果及可能性等級評量標準評估出風險指數。風險和機會之等級確認後，分別擬訂減輕、轉移、控制或接受之相關因應對策，訂定短、中、長期目標。針對目標擬定方案，透過定期召開的工作會議，檢討執行進度與目標達成狀況，每年至少 1 次，將相關議題執行進度向「企業永續經營委員會」及董事會報告。

分析治理、經濟、環境、社會等各面向主要議題並將以上評估影響衝擊較大者，揭露已擬定之因應方法如表 2.2-1 及 2.2-2：

表 2.2-1 各風險類別對財務衝擊最大之議題評估管理

風險類型 轉型 / 實體	風險議題	風險類別	主要氣候相關風險因素	風險管理方案
轉型風險	政策與法規	中度風險	氣候變遷因應法 - 徵收碳費：針對《氣候變遷因應法》，超額及非超額碳排，皆有可能徵收碳費。	積極推動各項節能減碳方案，逐步朝向低碳轉型，評估投資： (1) 綠能發電設施（風能、太陽能）及儲能系統。 (2) 氫能產業。
轉型風險	用戶行為改變	中度風險	氣候變遷導致氣溫逐年升高，用戶使用天然氣的時間縮短，可能改裝 IH 爐及電熱式熱水器。	本公司面臨天然氣未來可能被其他綠能取代之風險，目前將積極宣導天然氣安全，重視工安及提高輸氣管線及裝置的普及率來因應潛在的風險。
實體風險	急性 - 極端氣候 強降雨 / 洪災 / 颱風	低度風險	受氣候變遷影響，極端性氣候頻率漸增，可能因豪大雨、強颱風而影響輸氣，造成停氣損失。	本公司位於地面上的供氣設備所在地皆設置防水閘門，且主要輸氣管線皆位於地下，不易受颱風及洪水的影響，未來仍將持續投資相關防災及監控等設備。

表 2.2-2 各機會類別對財務衝擊最大之議題評估管理

機會議題	機會類別	主要氣候相關機會因素	機會管理方案
提高能源效率	轉型機會	政府能源政策擴大天然氣使用，預期在 2025 年將目前發電能源配比調整，其中隨著燃煤發電比重由 45.5% 減少至 27%，天然氣發電則自 34.3% 提高至 50%。在發電能源配比的改變下，推估電價朝上升的趨勢發展，據此，以使用天然氣作為驅動能源之瓦斯熱泵空調 (GHP) 系統，具有提升環境保護及優化能源配置等特點，是未來利於推展的重要設備。	本公司於總公司 1 樓辦公區域驗證，2023 年度總能源費用與未引進 GHP 前 2019 年全年度相較減少 49%，總耗電量則大幅減少 86%。未來本公司將持續推動 GHP 系統以達到節省用電，提高天然氣使用的政策。燃燒天然氣排碳量較電力少，且天然氣以管線輸送，沒有能源損失。
產品與服務	轉型機會	地震時用戶急於避難，未及時關閉瓦斯會釀成火災，而微電腦瓦斯表在 5 級強震時會自動遮斷瓦斯，可維護用戶身家安全。本公司面臨不可改變的環境因素，積極推廣用戶換裝微電腦瓦斯表並加裝警報器，配合政府政策鼓勵用戶換裝微電腦表。	截至 2023 年 12 月微電腦表裝置率為 70.01%，領先臺北市其他瓦斯公司。本公司站在維護用戶用氣安全的考量下，未來將持續配合主管機關政策推行微電腦瓦斯表，逐年提升裝置率。

6.1.5 氣候相關議題風險之整合及管理

企業的永續經營必須考量到各種潛在性的風險議題與營運評估。本公司為實踐永續發展的理念，持續觀察全球風險趨勢。風險議題從過往的單一「經濟」面向，更進而衍伸出許多不同的面向，包含：環境、社會、科技及政策等，本公司配合主管機關的政策及法令要求，進一步將氣候變遷相關風險議題，整合於公司的整體風險中。並以「企業永續經營委員會」為中心進行所有風險的管理，對於可能影響公司營運的風險加以辨識、評估，並依風險性質，透過總經理指示不同業務相關單位共同評估發生可能性及影響程度後，確實執行相關政策，並將執行成果定期向「企業永續經營委員會」及董事會報告。

6.1.6 指標與目標

依主管機關規定，本公司需於 2025 年完成溫室氣體盤查，2027 年完成查證。惟本公司已提早於 2022 年底委由專業廠商輔導依循 ISO14064-1 進行溫室氣體盤查。

6.2 永續環境策略

氣候變遷對於地球的影響已成為全球共同的風險，環境議題逐漸受到全世界國家的重視，由於氣候變遷帶來後續效應，對人類生存空間及自然環境造成威脅。因此企業在獲利的同時必須對現有的經濟活動進行必要的變革。台北瓦斯屬油電燃氣產業，本公司秉持「低碳、省能、環保」的宗旨，建立公司能源管理系統，透過能源管理系統確實有效地節省能源成本，提升企業競爭力。在運用各項設備性能相互搭配下，減少對環境的衝擊，致力於永續環境的目標。

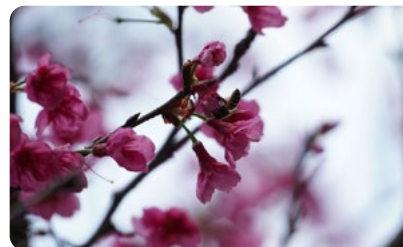
6.2.1 設施環境之綠化



綠是一種概念，一種意象表徵，有自然化、人性化、舒適感、安全感、與自然和諧等代表人與週遭生活環境相互契合的涵義。

透過持續植栽、加強綠化的規劃配置，並選擇綠色油漆，將其外部表面噴塗成綠色，能將綠意融入周遭儲氣槽內，除可讓成為生態物種棲息地外，亦透過定期養護修剪，提升辦公同仁舒適及解壓之辦公環境。

基地設立至今已 50 餘年，樹齡多為 40 年以上的松樹及櫻花樹將瓦斯槽區妝點的五彩繽紛外，還有多種果樹，林帶內生態豐富，吸引甚多鳥類、昆蟲及動物聚居，由於基地內保留了原始自然山林的森林生態資源，到了每年 4 月至 8 月鳥類繁殖季時，更可見臺灣三級保育類的臺灣藍鵲成群結隊出現在基地樹林間爭相求偶，在都會區內其他地方是不太可能見到的。



6.2.2 定檢及換表無紙化



用戶管線定期檢查 APP

為進一步強化客戶端瓦斯使用上之安全並響應政府節能減碳政策，自 2018 年 11 月起全面採用智慧型手機並搭配本公司自行研發之用戶管線定期檢查 APP，有利於定檢資料的保存及管理，節省定期檢查作業所造成之大量紙張消耗及碳粉的使用，及加速定檢資料的建立及審核，統計 2023 年共節省紙張計 157,676 張，約減少 19 棵（註）樹木之砍伐，為環保愛地球盡微薄之力。

註：護樹計算參考依據內政部營建署「減紙 護樹 愛地球」計算參考：1 張 A4 紙約重 4 公克～6 公克，每箱 A4 紙約 25 公斤（5,000 張紙），每噸紙漿約需砍伐 24 棵平均高度 12 公尺、直徑 15 至 20 公分的樹木，每噸紙漿可生產 40 箱紙，因此生產 1 箱紙約須砍伐 $24/40 = 0.6$ 棵樹， $157,676/5,000 * 0.6 \approx 19$ （護樹棵數）。

十年換表 APP

本公司十年換表作業，為改善人力作業成本以及節省紙張的使用，公司致力開發 APP 程式，一來可節省人力作業成本，二來也可節省大量用紙，邁向無紙化作業，為地球環境貢獻一己之力。

換表 APP 開發完成後自 2022 年 11 月起開始使用，除可減少樹木的砍伐，亦可減少二氧化碳之排放，為地球環境盡一份節能減碳的心力。



6.2.3 廢棄物回收

為落實地球永續發展，資源再利用的理念。台北瓦斯大樓各辦公室樓層均設置資源回收箱，鼓勵員工將各類廢棄物妥善分類，再由大樓管理公司委託之清潔公司依廢棄物清理法與臺北市政府制定之「廢棄物進入臺北市環保局處理廠（場）之種類限制宣導及稽查手冊」之規定辦理回收、清除、處理。歷經多年宣導，員工皆已習慣將廢棄物分類放置，養成資源回收的習慣，無紙化公文作業也將成為公司節約能源目標之一環。2023 年度本公司廢棄物管理成效如下：

廢棄物回收統計表

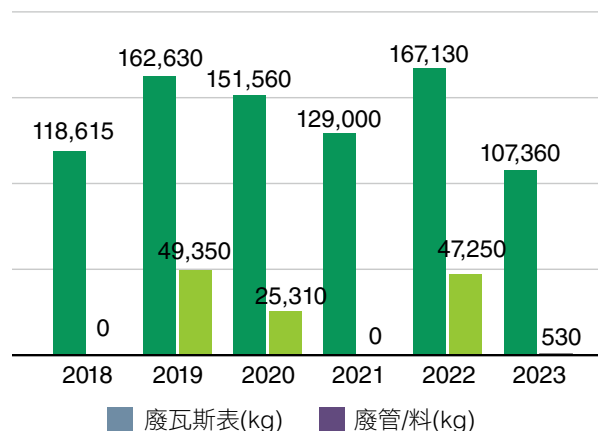
年度	影印紙、報紙	紙板	寶特瓶
2023	447	3,651	324
	鐵罐	鋁罐	合計 (kg)
	51	9	4,482

6.2.4 廢料回收處理

管線汰換之管材、設備維修所產生之報廢料，以及辦理用戶瓦斯表十年換表作業拆換之報廢瓦斯表，均屬可再生資源，統一存放於堆置場，堆置至一定數量時即通知合格回收廠商依材質估價、回收，不僅能增加公司收入，經回收處理後，可再製成原料，亦能落實資源回收永續循環利用的目標。

年度	廢瓦斯表 (kg)	廢管 / 料 (kg)	合計 (kg)
2016	55,810	55,680	111,490
2017	64,890	42,950	107,840
2018	118,615	0	118,615
2019	162,630	49,350	211,980
2020	151,560	25,310	176,870
2021	129,000	0	129,000
2022	167,130	47,250	214,380
2023	107,360	530	107,890

歷年廢料回收數量



2018 年起配合政府政策推廣更換微電腦瓦斯表及本公司既定十年換表週期，全年度換表量明顯增加。2024 年預估與 2023 年汰換數量持平。

本公司對於汰換之各種管材、設備以及報廢瓦斯表，會經資料核對、確認、磅重及堆置等一系列管控程序，最終報廢物料將進行回收措施，本單位定期統計俟累積相當數量後，即委託合格廠商負責回收清運處理。



6.2.5 金屬廢料再生 - 減低環境污染

本公司採購之瓦斯表表型眾多，表殼材料以鋁合金為大宗，少數表型為鐵製品。汰換之瓦斯表若按一般廢棄物掩埋將對環境造成危害，物料課不定期將累積一定數量之汰舊瓦斯表 / 廢管簽報標售，總務部配合辦理廢瓦斯表公開標售，委由領有廢棄物清運許可證之合法廠商按實際過磅重量收購（詳歷年廢料回收數量表），再以專業人工加以拆解，將可回收再利用的表殼還原成鋁錠，供給相關產業做為金屬製品之再生原料，如汽車輪胎的鋁圈等，物盡其用是保護地球生生不息的最佳方式。

除了將金屬資源回收利用外，2023年物料倉庫更換 104 支 40W 螢光燈管改為照度相同但較省電、壽命長之 20W-LED 燈管，此舉每年將可節省 $20(W) \times 104(支) \times 9(hr/日) \times 22(天/月) \times 12(月/年) = 4,942,080W$ 電力，約 4942 度電，另使用 LED 燈管亦可減少螢光燈管內螢光粉及重金屬對環境所造成之污染；此外對於老舊耗能之空調設備亦予以檢討更新能源效率高之設備，調高空調溫度及關閉窗戶減少冷氣外洩，並定期清理空調濾網以提高冷房效果。

本公司為能源公司，深知能源之可貴，除致力於資源回收外，對於節能亦有積極作為，建立用戶能源效率觀念及推廣高效之天然氣爐具，提高設備安全性減少碳排放量，共同為地球之永續及後代子孫盡綿薄之力。

報廢瓦斯表
(混合五金廢料)

人工拆解分類：
以氣動式螺絲起子等工具先拆除外殼，再以工具進行內部拆解

有價值
金屬物料：
鋁鐵鋅

轉售予回收廠商製成鋁錠等

無價值
廢棄物：
塑膠廢料(政府減塑政策，無法回收)

照廢棄物清理法規定，依法將所收集廢棄物運至最終置地點。

6.2.6 落實綠色採購 建立低碳環境

本公司為了地球家園永續發展及資源永續利用，建立綠色低碳的企業環境，優先採購經行政院環保署認可環保標章規格標準，符合「低污染、可回收、省資源」之環保實質意義。

自 2007 年 11 月 27 日參加臺北市政府環境保護局舉辦之「2007 小綠人採購達人研討會」後，對採購綠色產品盡一份心力，並持續簽署「民間企業與團體綠色採購意願書」迄今。

本公司採購綠色產品金額表

單位：元

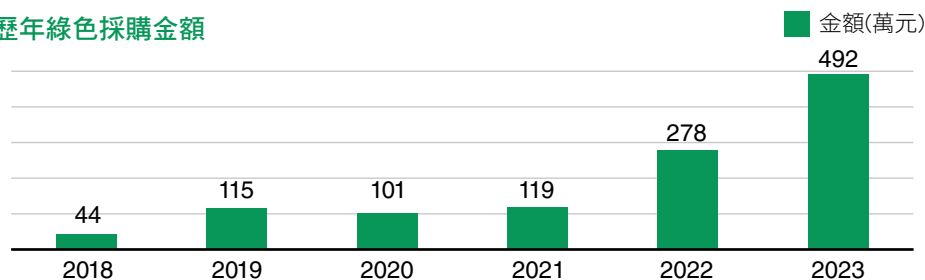
年度	2018	2019	2020
金額	44 萬	115 萬	101 萬
年度	2021	2022	2023
金額	119 萬 (預估目標 100 萬)	278.3 萬 (預估目標 100 萬)	492.3 萬 (預估目標 130 萬)

備註：2023 年採購綠色產品含購入主管公務車之費用，故較高。

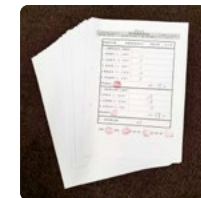
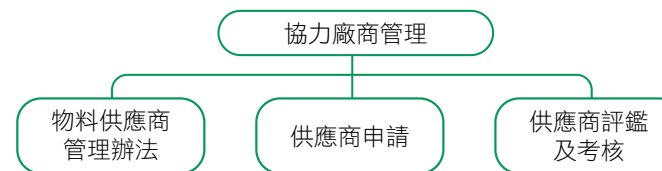
2023 年本公司目標訂 130 萬，結算為 492.3 萬，含新購主管公務車兩輛。本公司綠色採購集中於一般辦公室事務性採購，非工程類大批採購，故綠色採購金額皆不高，2024 年定訂目標為 130 萬，持續綠色採購之政策，為環境保護盡一份心力。



歷年綠色採購金額



6.2.7 物料供應商管理



● 供應商管理方針

採購分為一般物品採購及物料採購，瓦斯工程所需之材料皆為物料採購，特訂定物料供應商管理辦法，藉由適切的評估與管理，審慎選擇供應商，建立密切之合作關係，確保供應商提供之物料符合品質之要求。

● 供應商申請

物料供應商均須經政府立案且具合法證照登記之廠商，須為非拒絕往來戶及一年內無退票之記錄。其販售之物料應符合國家標準或相關法規規定，而未訂有國家標準或相關法規未規定者，依中央主管機關所認定得採行之其他先進國家標準。

● 供應商評鑑及考核

物料供應商評鑑方式分為免評鑑及現場實地評鑑，須評鑑之廠商分為製造商或代理商進行現場實地評鑑。現場實地評鑑不合格之廠商，則由主管決定是否擇期再評或不予考慮採購。

1. 將定期或不定期進行物料供應商考核，考核分級標準分為甲、乙、丙三級，甲級為 80 分以上，乙級為 70 分以上至 79 分，丙級為 69 分以下。
2. 重要供應商考核須達到甲級，一般供應商須達到乙級，考核丙級不得為本公司供應商。
3. 對於經常往來之物料供應商已簽訂物料訂購合約書，規範其供貨品質、規格為本公司重要供應商。
4. 如有物料規格相同但價格明顯高於其他廠商、延遲交貨、品質不良率過高或有其他損害本公司權益或誠信原則之事實者，採購單位應與之協商改善，若協調不成則終止採購不再購買，另覓其他供應商供貨。
5. 依據物料供應商管理辦法辦理 2023 年重要供應商考核，總計完成 30 家供應商之考核，考核分數皆達到甲級，且無供應商申訴案件。

6.3 能源設備管理



本公司屬燃氣產業，秉持「低碳、省能、環保」的觀念，建立公司能源管理系統，運用各項設備性能相互搭配下，以控制及減少對環境的衝擊。

GHP 瓦斯冷暖空調機

1. 符合環保及節能減碳需求，採用一次能源之天然氣，直接供應到使用端，減少集中發電造成之環境衝擊。
2. 低耗電有助於減少尖峰負載。
3. 耗電量能大幅減少。
4. 有效降低用電設備之容量。



變頻離心式冰水主機

1. 採用高性能變頻器，可精準控制水溫，達到大幅提升空調效率。
2. 依負載需求調整壓縮機轉速，使低負載時能源效率增加，節省用電費用。



蒸汽吸收式冰水主機

1. 符合環保及節能減碳需求。
2. 節省受電設備費用、基本電費及夏季尖峰時間電費。



高效能蒸汽鍋爐

1. 採用特殊傳熱鰭片，可延長罐體壽命。
2. 提供安定優質的蒸氣供給，提高工作效率。
3. 防止鍋爐過熱的安全設計。
4. 以最高技術水準的節能減碳效能，減輕對環境之負荷。



6.3.1 台北瓦斯大樓管理



公司所屬光復、八德二棟商辦大樓自用樓層，其能源使用主要來自台電電力、天然氣及自來水。為減少消耗資源、降低二氧化碳的排放，以有效減少溫室效應對環境的衝擊。故我們竭力實施節約用水、電、瓦斯。

電力、照明系統

台北瓦斯光復、八德辦公大樓電力、照明系統管理，為達到節能減碳目標，訂定合理之契約容量，功率因數均達 98% 以上，定期檢測清潔用電設備，提高用電品質，減少故障機率。

中央監控系統

台北瓦斯光復、八德辦公大樓均建置智慧型中央監控系統，整合大樓內所有用電設備，包含空調、照明、電力、消防等系統，藉由人性化操作，達到效能提升、自動化控制系統資源，並確保設備均在最適當的節能條件下運轉。

中央空調系統

台北瓦斯光復、八德辦公大樓中央空調系統，使用空調監控系統對空調設備進行控管，根據系統負荷自動調整壓縮機轉速，使空調始終保持優化運轉狀態及最佳能源使用率，並對冷卻水塔進行優化控制，進而達到節能的目標。在大門進出口更設置空氣門設備防止冷氣外溢，提高空調使用效率。

6.3.2 節能成效及措施

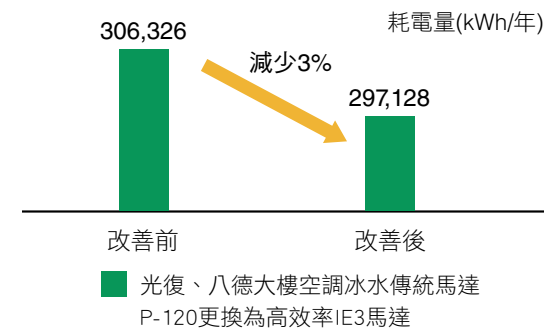
6.3.2.1 2023 年節能計畫及成效

多年來，本公司實施 ISO50001 能源管理系統，每年須減少 1% 能源。因此依節能目標及行動計畫，循序漸進地改善空調系統與照明等主要耗能設備，提升企業環境監控能力，以達到降低能源成本、減少溫室氣體排放，為自然環境盡一份心力。

2023 年能源設備成效

耗電量 (kWh/年)		節電能 (kWh/年)	節能量 (MJ/年)	減碳量 (ton-CO ₂ /年)
改善前	改善後			
306,326	297,128	9,198	33,113	4.55

2023 年台北瓦斯節能計畫成效



6.3.2.2 自用樓層能源績效與能源績效指標

根據 2023 年度節能計畫以及自用樓層能源的自主管理，以用電量、天然氣量換算為耗熱值，作為能源績效指標單位，其執行結果與去年度相比耗熱值減少 10.31%。

自用樓層能源績效與能源績效指標

年度 能源績效指標	2020 年度 耗熱值	2021 年度 耗熱值	2022 年度 耗熱值	2023 年度 耗熱值
總熱值 (MJ)	12,666,052	12,466,504	12,078,200	10,833,041
單位面積熱值 (MJ/坪)	5,950	5,858	5,674	5,088
2023 年與 2022 年相比			-1,245,159MJ (- 10.31%)	

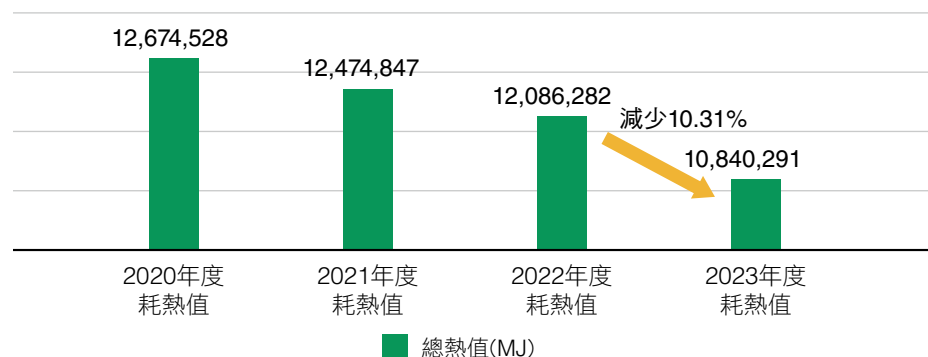
註：因修正係數，2020 年至 2022 年資訊重編。

6.3.2.3 自用樓層溫室氣體排放減量措施

本公司極為注意氣候變遷對營運活動之影響，亦將其列為重大風險管理項目之一，並執行溫室氣體盤查，力行所有辦公場所節約用水、電、瓦斯，行政作業資訊化、無紙化以及夏季管控室溫 26℃ 等節能減碳及溫室氣體減量措施。

	降低電力使用量	將環保與節能落實於大樓各系統的軟、硬體上，透過系統化管理與節能設備的汰換等方式，有效的減少電力等間接能源的使用量。
	推動節能管理措施	研究各項節能方法，採用節能設備，並執行電力、空調及照明等各項系統節能措施，編列預算執行節能汰換工程。

自用樓層能源績效與能源績效指標



因 2022 年台北瓦斯光復、八德大樓更新 1 台冰水主機為變頻離心式冰水主機，可降低耗電量，達到節電效果，耗熱值大幅減少。

自用水電瓦斯 CO₂ 排放量統計

	2019 年		2020 年		2021 年		2022 年		2023 年	
	度數	排碳量 (kgCO ₂)	度數	排碳量 (kgCO ₂)	度數	排碳量 (kgCO ₂)	度數	排碳量 (kgCO ₂)	度數	排碳量 (kgCO ₂)
水	16,602	1,104	17,980	1,196	15,726	871	14,179	786	13,618	739
電	1,927,548	1,027,383	1,891,182	1,045,824	1,838,444	922,899	1,765,235	898,505	1,829,509	903,777
瓦斯	2,291	4,305	9,518	17,884	9,145	17,183	7,813	14,681	12,150	22,830
CO ₂		1,032,792		1,064,904		940,953		913,984		927,346

備註：1. 以上統計數據來源包含台北瓦斯三棟辦公大樓自用樓層及工務部。

2. 各項碳排放係數來源：

* 用水碳排放係數：臺北自來水事業處 每度水約排放 0.0543 kgCO₂。

* 用電碳排放係數：台灣電力公司 每度電約排放 0.494 kgCO₂。

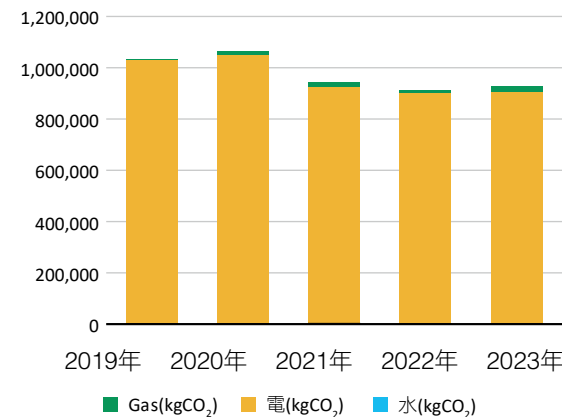
* 用瓦斯碳排放係數：行政院環境部 每度瓦斯約排放 1.879 kgCO₂。

6.3.2.4 其他節能措施

「節能」就在每天的生活中，本公司透過以下三種方式推動節能，達成節能減碳：

	節能措施	- 辦公室空調溫度設定為 26-28 度；並定期維護空調設備，以維持空調設備運轉效率 - 設備未使用時，設定進入自動省電狀態（如影印機、電腦等） - 拔除不必要的電源插頭 - 減少搭乘電梯，鼓勵同仁多走樓梯，既健康又省電 - 每日午休時間關閉（全部 / 局部）辦公室照明 - 假日或夜間少數人加班時，避免申請開空調及僅開啟個人工作區域的照明
	設備管理	- 上下班車輛進出頻繁之時段，控制地下停車場抽排風機運轉時間，以節約用電 - 大樓緊急出口指示燈或樓梯照明等，逐步汰換 LED 燈管 - 個人電腦 CRT 顯示器故障汰換時，採用 LCD 液晶顯示器 - 玻璃帷幕裝設百葉窗簾，以避免日光直接照射增加輻射熱
	概念宣導	- 加強宣導關閉非必要之電源及電腦周邊設備 - 加強宣導午休時間及下班時間隨手關燈節約能源 - 張貼「節能減碳」標示警語，時時提醒使用者，避免資源浪費

本公司自用水電瓦斯 CO₂ 排放量



6.3.2.5 2024 年預計節能計畫

為提升能源使用效率，2024 年度能源績效目標預估再節省 1% 耗能；本公司除了推動 6.3.2.4 其他節能措施之外，並依據重大能源使用設備鑑別相關規定，預計規劃執行之行動目標如下：

2024 年節能計畫

項目	節電能 (kWh/年)	節能量 (MJ/年)	減碳量 (ton-CO ₂ /年)
光復、八德大樓空調冰水傳統馬達 P-130 汰換為高效率 IE3 馬達	9,198	33,113	4.55

6.4 水資源管理



依據 2018 年全球永續性標準理事會（GSSB）新發布 GRI 303 標準，本公司針對「303-3 取水量」來作檢視。水資源耗用主要為公司同仁日常使用，少部分為來訪廠商使用，並未有生產製程所產生的廢污水。

取水量 (GRI303-3)

水源 \ 取水區		自有大樓及辦公場所用水 (m ³)	具高或極高水資源壓力區域
地表水 (總量)		0	—
地下水 (總量)		0	—
海水 (總量)		0	—
產出水 (總量)		0	—
第三方的水	總量 * 註 1	13,618	—
	淡水	13,618	—
	其他的水	0	—
總取水量		13,618	—

* 註 1：第三方供水商為臺北自來水事業處。

* 註 2：根據世界資源研究所（WRI）的水資源風險評估工具（Aqueduct Water Risk Atlas, 渡槽水風險地圖集），本公司營業據點之整體水風險分級屬於低級風險，且無取自水資源壓力地區之水源。



07

顧客至上

7.1 用戶服務風險機會評估及管理對策

7.2 多元溝通管道

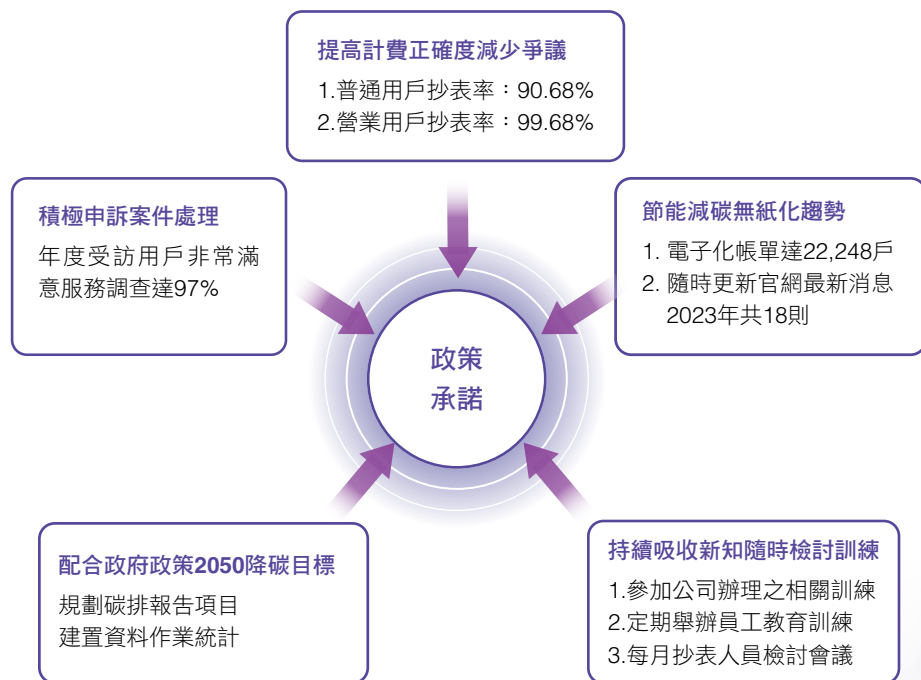
7.3 計費正確

7.4 用戶滿意度

7.5 個人資料保護

7.6 資通安全政策實施情形

「顧客至上」、「服務周到」是本公司品質政策的目標，為傾聽用戶的想法和需求，特提供多元溝通管道除適時處理用戶需求及分享正確的瓦斯相關資訊外，並依用戶建議隨時調整改進，或為未來擬定改進方案參考，以提供更精進、有效率的服務品質為努力方向。展望未來除負起實踐社會責任永續發展外，因應溫室氣體管理與減量趨勢並朝2050年淨零碳排目標邁進，除恪遵政府法令規章也會隨時關注氣候變遷議題配合政府節能減碳政策，並進一步將氣候衍生的風險納入營運評估。



7.1 用戶服務風險機會評估及管理對策

風險議題	事件	顯著性	管理對策
營運	計費爭議	低	定期辦理抄表會議及員工教育訓練。
	大用量用戶捨天然氣改用其它能源	低	宣導天然氣為低碳高效率且經濟又方便的能源。
	紙漿原物料短缺，紙張成本增加	低	積極開發無紙化、數位線上服務，減少對紙用品的依賴。

機會議題	事件	顯著性	管理對策
營運	用戶環保意識抬頭關切公司環保作為	低	積極開發無紙化服務，提高環保作為，響應低碳生活。
	用戶要求更方便的繳費管道	低	持續吸收新知，引進時下大眾所接受的服務，滿足用戶的需求。
	小型商旅林立	中	積極推廣、配合瓦斯管線設備裝設，提高增加營收機會。

7.2 多元溝通管道

為廣納用戶需求及意見，本公司多年來常設有多種管道主動提供訊息或即時接收各個用戶的聲音。有關公司營業範圍內之各類問題，例如管線設計、施工、維護、安全、表務、抄表及計費等，民眾皆可利用下列管道獲得資訊並提出問題，以期獲得圓滿的服務順利解決問題。

7.2.1 利害關係人議合

7.2.1.1 台北瓦斯資訊傳遞管道

	台北瓦斯官網 ESG 專頁、台北瓦斯 FB 粉絲團	提供網路世代族群最新、最完整的服務資訊。2023 年合計更新 18 則最新消息
	服務中心櫃檯及客服專線	展示瓦斯使用安全、瓦斯表及器具產品、各項宣導的營業大廳

7.2.1.2 用戶表達反映管道

	0800 申訴專線	針對不同類型問題直接裁決處理或進行跨部門協調，提供用戶單一窗口的服務，總計來電 3,348 話次
	服務中心櫃檯及客服專線	展示瓦斯使用安全、瓦斯表及器具產品、各項宣導的營業大廳
	網路意見信箱	於官網設置意見信箱，可全天候隨時表達意見之反映管道，共受理 614 件



聽語障手機簡訊專線

提供有需要的用戶貼心的文字服務，協助聽語障用戶辦理收費相關業務及受理申請



書面來信

共來信 6,802 封皆適時回覆。

7.2.2 申訴電話、意見信箱及書面來函統計分析

上經統計分析，其中以意見信箱及申訴電話為用戶提出需求及意見的主要管道，書面信函其他多為諮詢、申請等功用。2023 年申訴電話來電 3,348 話次、意見信箱 614 件，所有要求及意見悉數順利處理完成。

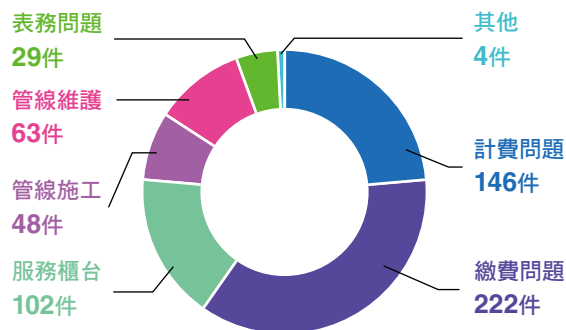
2023 各項服務書面來函總計達 6,802 件，內容多為詢問計費、繳費等相關及養護工程之意見反應，又因疫情結束多數滯留國外紛紛回國及國人休閒旅遊娛樂大增，各大營業所復業或新裝較往年增加，故用戶書面來函相較前三年增加許多（詳如下圖），本公司十分重視所有用戶的建議及意見，各相關單位收到信函後皆能即時處理。

近三年比較分析詳如下表：

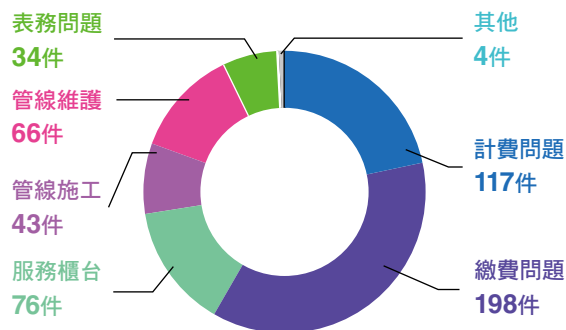
	2021 年	2022 年	2023 年
	3,679 件	3,674 件	3,348 件
	512 件	538 件	614 件
	5,170 件	5,418 件	6,802 件

2023 年意見信箱內容分析，以計費 146 件、繳費 222 件及服務櫃台 102 件等用戶服務問題為主，其次為管線維護 63 件、管線施工 48 件、表務 29 件及其他 4 件等問題合計 614 件。依據近兩年意見信箱內容分析（詳如下統計圖），顯示用戶對於瓦斯的計費內容、繳費方式及更便利的櫃台服務方式持續保持相當的關注度。在了解用戶的需求後，我們也在接續的章節中做出回應。

2023 年意見信箱內容



2022 年意見信箱統計



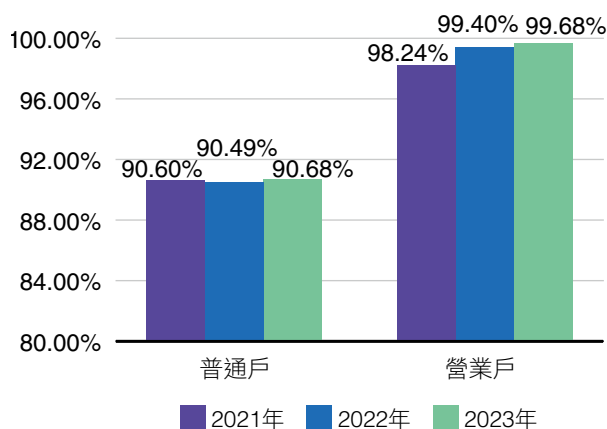
7.3 計費正確

本公司礙於受限消防法規歸範，90% 用戶瓦斯表裝置於屋內，因無線自動抄表費用較高尚無法全面推廣，故抄表業務除委由承攬商派專員抄取外，我們也提供自動語音系統、公司官網、手機 APP 程式供用戶全天候自報度數，並設有專線電話提供用戶專人接聽應答服務。此外，對於取得的大量數據，我們除透過電腦程式加上專人判定使用度數有無異常增減外最後亦再派專人複查，以期望可及時蒐集正確的資料作為計費的依據，減少用戶疑慮、降低計費糾紛。

策略	2023 年達成績效	2023 年短期目標	達標與否	2024 年預期目標	長期目標
提高抄表率並降低錯誤抄表發生	營業用戶抄表率達 99.68%	99.4%	是	99.7%	總體抄表率持續提高
	普通用戶抄表率達 90.68%	91.0%	否	90.7%	

2023 年抄表率，營業用戶抄表率仍維持 99.68% 的高抄表率；而在抄表人員和內勤人員的共同努力下，普通用戶的抄表率也達到了 90.68%。未來，我們將持續研究各種提高抄表率的方案，以進一步提高抄表的準確性，並減少爭議案件的發生。近三年度抄表統計如下圖所示：

近 3 年抄表率比較



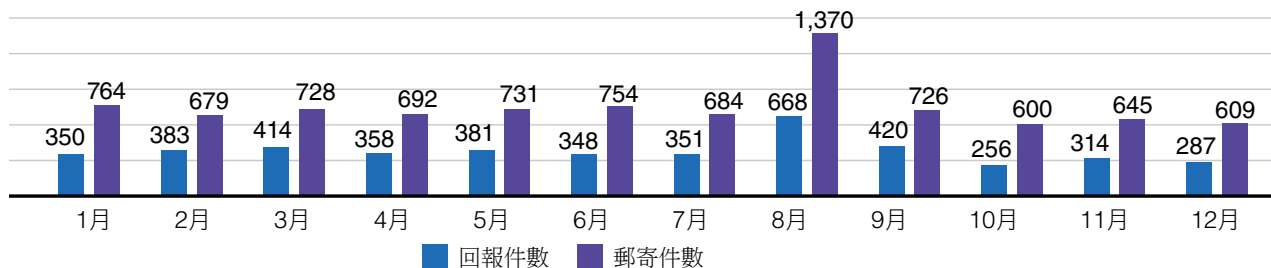
為了計費的準確性，除了抄表人員親自抄表及貼單抄表外，用戶也可以透過電話或網路等方式主動回報度數；本公司也會適時派員進行複查並關心用戶的使用情況。另外，對於長期不使用瓦斯或空屋的用戶，我們會建議他們採用空屋管控方式，以避免計費錯誤而引發後續爭議。2023 年空屋管控申請案件數為 4,379 件。近 3 年空屋管控如下圖所示顯示件數逐年增加。

	2021 年	2022 年	2023 年
	3,726 件	4,040 件	4,379 件

7.3.1 強化措施

對於長期未抄的用戶，我們規劃於 5 期末抄後另郵寄抄表通知，篩選 6 期以上未抄用戶派專人複查，希望以提早防範、積極解決的方式減少爭議並提升服務品質。2023 年檢視其成果每月統計回報件數，平均回報率為 49.30%(2022 年為 49.16%)，每月郵寄及回報情形詳如右圖：

2023 年郵寄及回報件數



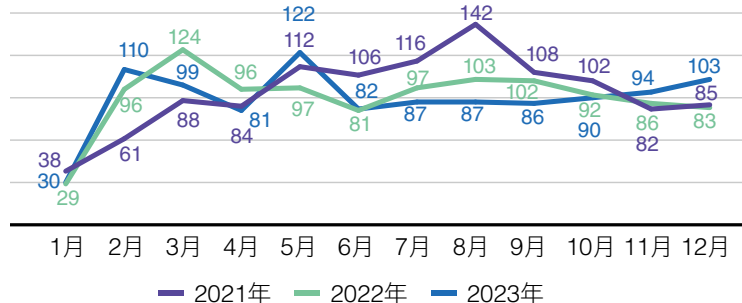
7.3.2 便利服務

提供用戶多元、便利的服務一直是公司努力的目標，尤其近年來電子化、線上化的相關服務更是著重之方向，近年來普通用戶漸漸改變資訊生活習慣因此電子支付、電子帳單、線上名義變更及搬家、過戶網頁結算等較往年成長許多。

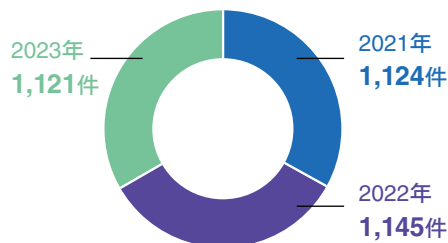
策略	2023 年達成績效	2023 年預期目標	達標與否	2024 年預期目標	長期目標
推廣新穎服務 提高使用頻率	電子支付每月使用 22,248 筆	21,500	是	24,000	增加電子支付家數並持續增加使用數量

公司官網在多年來陸續推出供用戶線上新設裝置申請、訂購瓦斯器具、自報度數、查詢欠費、申請電子繳費憑證、線上名義變更的服務、氣費查詢及電子發票平台歸戶的功能，其中「線上名義變更的服務」用戶無須至臨櫃現場即可辦理更名，提供用戶更便利的方式。每年年皆有千戶申請詳如下表：

近 3 年線上名義變更服務統計

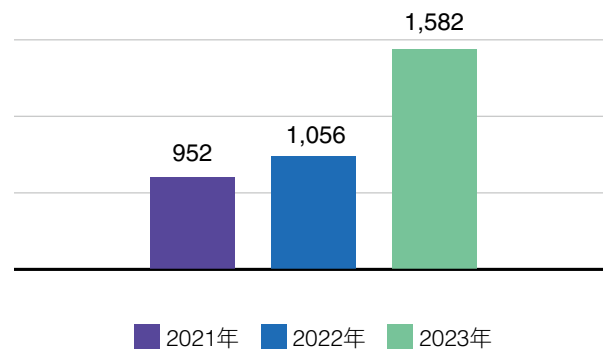


近 3 年線上名義變更總數列表



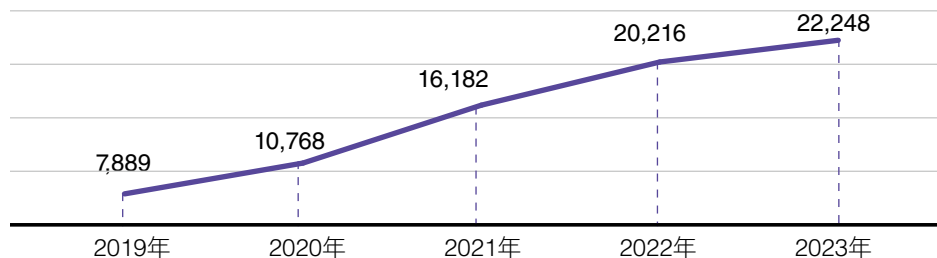
此外「搬家、過戶度數結算」為提供在外租房、房屋買賣過戶的用戶，透過線上結算後匯入轉帳帳戶的方式完成結算繳費的管道，便利又快速。2021~2023 年線上申請統計如下圖：

搬家、過戶網頁結算逐年增加



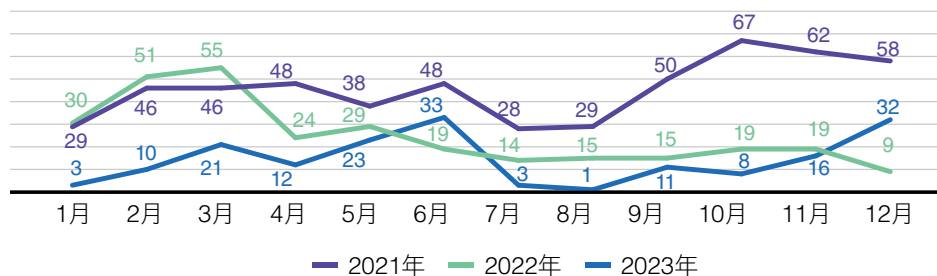
電子支付方面自 107 年開始推廣來，隨著通訊技術發展各種支付管道不斷推陳出新，消費者的支付習慣也逐漸改變，為讓用戶享有更便捷安全之支付服務，每年依現況增加支付運用選擇方式：目前有街口支付、台灣 Pay、e-Bill 全國繳費網、嗶嗶繳、橘子支付、一卡通 MONEY、悠遊付、全支付及新光、元大、永豐三家網銀等多元的繳費選擇；2023 年又增加愛金卡及全盈支付，截至 2023 已有相當多的民眾開始習慣利用電子支付繳交瓦斯關費用等，最近 5 前平均繳費筆數逐年成長詳如右表。為配合公司節能減碳實施及加速提升電子支付普化，未來將持續竭盡所能透過各種管道加強對民眾宣導及推廣。

近 5 年電子支付月平均繳費筆數逐年成長



為拆表用戶結算費用免去日後收到帳單繳費或至櫃台繳費之不便，自 2019 年底起試辦拆表用戶於拆表當下結算收費的服務，2023 年因餐廳、休閒等營業場所新設裝表較多，但結束拆表結算用戶相對較少。近 3 年結算件數詳入下表：

最近 3 年表務課拆表現場結算收瓦斯費



上述各項貼心服務除了為提升服務品質、節省用戶寶貴時間而特地設計外，更可以減少業務的碳足跡，為環境永續盡一份心力，節能減碳！

7.3.3 持續吸收新知及檢討訓練

為解答用戶臨櫃或來電，對瓦斯設備及器具使用有疑問及新知識分享等，不定期舉辦員工教育訓練，課後部門長官會隨時檢視員工了解及應用狀況，並適時給予協助。對於後勤人員服務品質及專業能力之提升，除工作指導、日常處理業務、接聽電話禮節及瓦斯知識傳承等外，每月訂時辦理員工教育訓，如遇有新到職員工則另指派專人個別指導及經驗傳承。

另外為提升外勤人員服務品質，除即時將用戶需求轉知抄表人員外，每月訂時召開抄表人員檢討及改善會議，會中進行檢討缺失及工作經驗分享，期能強化抄表正確率及滿足用戶需求。



7.3.4 客戶關懷

為了照顧弱勢，對於設籍於供氣範圍內之獨居老人，只要向公司申請並經臺北市政府社會局確認身分通過後，公司便提供免費換裝微電腦瓦斯表及減免電腦表與一般機械表基本費差額。另 2023 年持續辦理經臺北市政府核定之 0、1 類低收入戶，提供減免電腦表與一般機械表基本費差額的補助，以讓更多用戶可享有微電腦表所帶來的安全照護。此外，對於身障、行動不便的用戶，只要提出需求我們也提供專人到府抄表、收費的服務，盼以行動照顧到每個有需要的用戶。



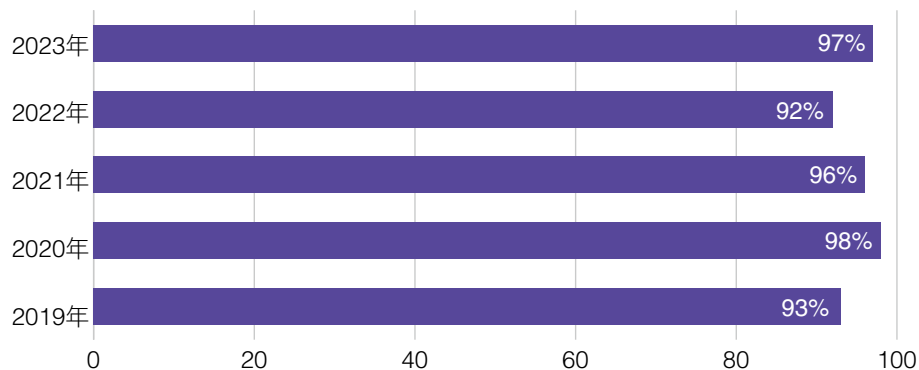
7.4 用戶滿意度

透過客戶滿意度調查與分析，公司可以了解用戶對於既有服務品質及效率、新推出的服務接受度、政府政策宣導成效、企業形象觀感之各方面看法與接受度，以利於檢討作業成效、促進業務正向發展。

2023 年對親臨服務中心洽公之用戶分別進行年度之整體滿意度調查，綜合結算整體滿意度結果為 94% 較去年成長。展望 2024 年我們必須加倍努力並更積極主動處理及回應用戶需求，並以不斷提升用戶滿意度以提高服務效率為目標，使用戶與公司間保持良好互動關係，進而塑造優質企業形象。

策略	2023 年 達成績效	2023 年 預期目標	達標 與否	2024 年 預期目標	長期目標
提升顧客 整體滿意度	回收有效問 卷滿意度達 97%	滿意度 ≥ 93%	是	滿意度 ≥ 98%	逐年成長

比較近 5 年整體滿意度



7.4.1 配合政府政策 2050 降碳目標未來努力方向

努力方向	實際措施
開發無紙化服務	服務櫃台辦理業務所需資料填寫各項表單，可參考國內電信公司以線上填寫及簽名方式完成資料建檔，以減少紙張使用，提高環保作為，響應低碳生活。
合約廠商	未來選擇合約廠商，使用材料及製作過程否符合法令減碳規定，將列入重要考量因素，以擴大永續環境效益。
電動車取代汽油車	鼓勵外勤抄表人員、投單人員及本公司複查人員，未來機車汰換時以電動車取代汽油車。
教育訓練及宣導	透過每月課務會議、部務會議、台瓦會議及等，課內 OJT 等政策宣導及分享環保減碳最新知識。
配合公司政策	大台北瓦斯 2023 年起實施溫室氣體盤查建立，營業部將配合公司政策進行各項盤查數據之收集及統計。

7.5 個人資料保護

個人資料保護法	本公司自訂個人資料保護法管理要點、個人資料安全事件通報與處理程序、個人資料檔案安全維護計畫及業務終止後個人資料處理要點
保護與管制	重要資料以及用戶，乃至員工之個資內容
設置專責單位	個人資料保護法推動小組
個資保護教育訓練	每年延請律師擔任講座進行宣導、觀念強化
資料外流、申訴事件	2017 年至 2023 年公司皆未發生

7.6 資通安全政策實施情形

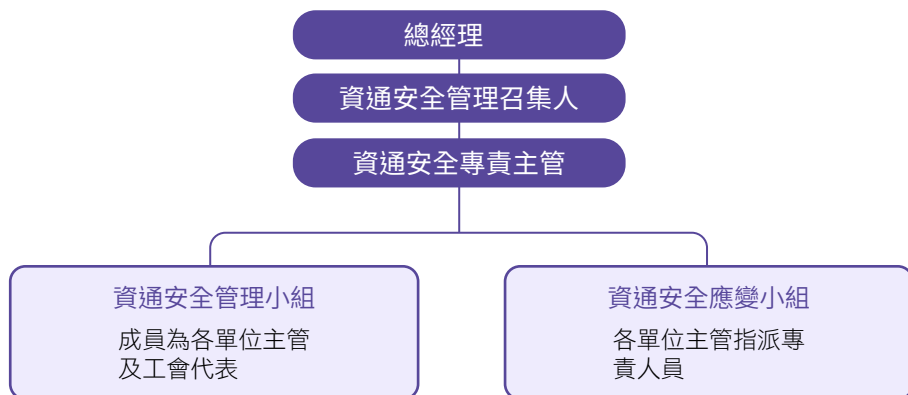
本公司持續強化資通安全管，建安全及可信賴之資訊系統，確保資、系統、設備及通訊安全，保障本公司及社會大眾權，並善盡社會責任。

7.6.1 資通安全維護計畫適用範疇

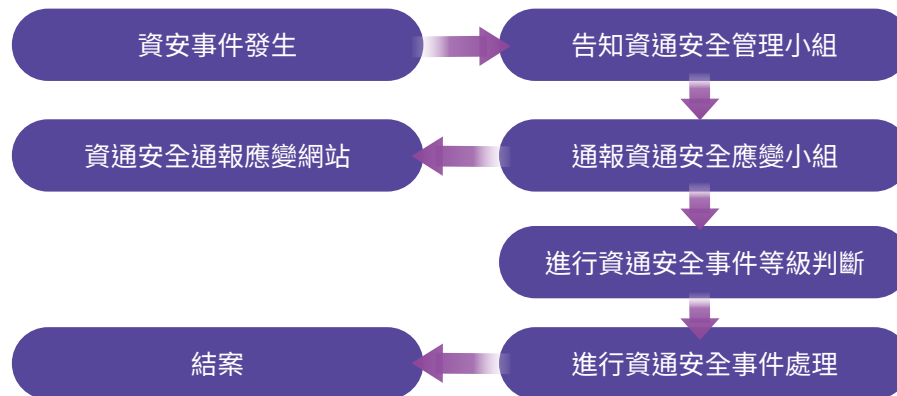
本公司全體人員、業務往來單位、委外服務廠商、訪客及使用本公司服務之使用者等。

7.6.2 「資通安全推動組織」組織架構

資通安全管理召集人	負責督導公司資通安全相關事項。
資通安全專責主管	負責執行公司資通安全相關事項。
資通安全管理小組	負責執行公司資通安全相關事項。
資通安全應變小組	落實本公司資通安全事件通報及相關應變處理。
使用者	各部、室(課)配合相關作業執行。



7.6.3 資通安全事件通報及應變流程



7.6.4 資通安全管理實施情形

- 訂定「資通安全維護計畫」，適時因應法令與資安議題，調整資通安全維護之內容，以確保其適當性及有效性。
- 重要資料及核心資通系統定期備份異地存放，及每半年確認資料備份之有效性。
- 每年不定期對員工進行資通安全及個資保護教育訓練，強化同仁資安及個資維護意識。
- 自 2024 年起每年定期辦理資通安全健診。
- 電腦皆安裝防毒軟體，並採購 MailGates 郵件防護系統，防範駭客入侵、電腦病毒及惡意郵件攻擊，保護資訊系統及避免資料外洩被進行勒索。
- 本公司 2023 年未發生重大之資安事件，也未有接獲侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴。
- 租用中華電信先進網路防禦系統服務及防火牆，阻擋殭屍網路、惡意攻擊。
- 架設 VPN 加密遠端連線伺服器，確保遠距辦公安全性。

7.6.5 投入資通安全管理之資源

19 場 宣導說明會	246 名 員工完成線上 教育課程	995 名 訓練人次	78 次 資安公告
---------------	-------------------------	---------------	--------------



經營者的話

年度亮點

關於本報告書

1. 營運績效

2. 永續經營

3. 勞資樂融

4. 職業安全衛生

5. 天然氣供應安全

6. 永續環境

7. 顧客至上

8. 社會共融

附錄



08

社會共融

8.1 社會關懷

8.2 瓦斯安全防災暨微電腦
瓦斯表宣導活動

8.3 捐血活動

8.1 社會關懷

瓦斯儲氣槽及高壓管線輸儲設備基地週邊鄰里，每年於元宵、端午、中秋等重要民俗節日慶典活動時，本公司皆贊助鄰里辦理相關活動時，平時亦會不定時拜訪里辦公室，聽取當地住戶與地方的聲音，充分瞭解里內民眾的需求與意見，如有提出疑問時，現場立即詳細答覆說明，使其瞭解企業對於社區民眾之用心，搭起互信互助的共融關係。

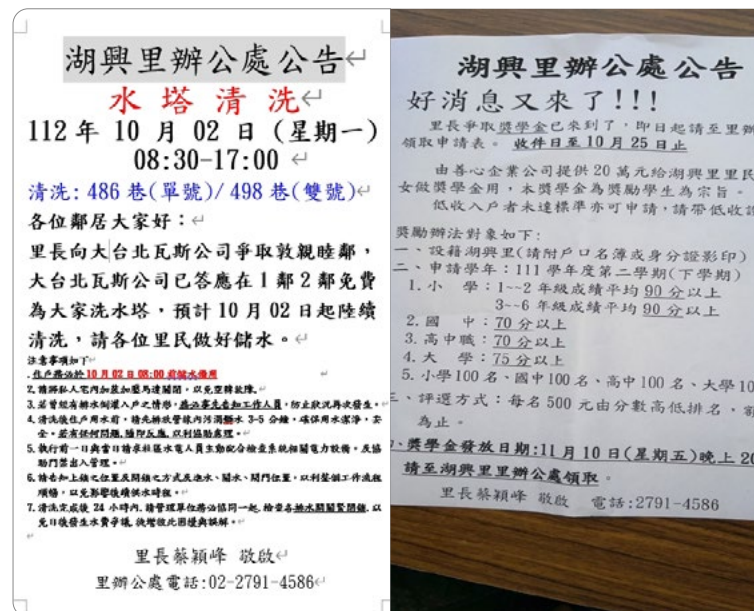
為落實環境友善，於秋冬季節時，氣溫較低，樹木樹葉易有落葉產生，將不定時協助鄰里周邊環境打掃，與周邊鄰里居民共同打造乾淨的生活環境，維護周邊環境整潔，與地方保持良好的活動關係，增進居民的認同感與歸屬感，營造公司和諧之鄰里關係。



▲ 贊助社區水塔清洗及獎學金

8.1.1 敦親睦鄰

項目	目標	利害關係人	承諾（政策）	2023 年執行情形（行動）
尊重利害關係人權益（S）	內湖瓦斯槽附近居民	內湖瓦斯槽附近居民	➡ 敦親睦鄰 贊助瓦斯槽周邊鄰里舉辦節慶活動，拜訪各鄰里長進行交流溝通，維繫公司與社區居民之和諧。	1. 依計畫執行瓦斯槽周邊里民活動贊助用於協助里長辦公室辦理各項活動，包括節慶活動、里民獎助學金、社區水塔清洗等。



▲ 贊助社區節慶活動

8.1.2 社會公益

項目	目標	利害關係人	承諾（政策）	2023 年執行情形（行動）
社會關懷 / 公益活動（S）		一般民眾	1. 永續社會 2. 公益活動	1. 持續贊助「財團法人臺灣永續能源研究基金會」所成立之《臺灣企業永續研訓中心》，其經費作為舉辦國際性論壇、臺灣永續政策研析、培訓企業永續專業人才等。 2. 協助「財團法臺北市新光吳火獅先生救難急救基金會」辦理心肺復甦術 (CPR) 暨自動體外電擊器 (AED) 急救訓練課程。 3. 協助「財團法人臺北市新光吳氏基金會」開設新光講堂，課程包含花藝親子課程及才藝教室等。 4. 與捐血中心合辦多場捐血活動，邀請附近的友善企業廠商一同參與，包括辦公室承租人及所屬員工響應挽袖捐血做愛心。



▲ CPR 急救訓練課程



▲ 才藝教室



▲ 花藝親子課程

8.2 瓦斯安全防災暨微電腦瓦斯表宣導活動

2023 年度舉行公用天然氣事業安全管理查核暨安全宣導活動總計：**15** 場次。



▲ 20230226 瓦斯安全宣導活動



▲ 20230916 國家防災日宣導活動



8.3 捐血活動

本公司發揮「人飢己飢、人溺己溺」的精神，2023 年度與財團法人台北市新光吳氏基金會共同辦理三次捐血活動，由本公司提供場地並呼籲全體員工暨吉祥里里民等愛心民眾踴躍捐血，讓「捐血一袋，救人一命」不只是口號，更是付出實際行動力以達成對社會貢獻一己之力。2023 年度參與人數共 237 人，捐血袋數 364 袋。

捐血日期	2023.04.13	2023.08.15	2023.12.07	總計
捐血人數	63	97	77	237
捐血袋數	110	146	108	364

註：捐血人員來源包含吉祥里里民、大樓承租戶、洽公人員及本公司員工。





經營者的話

年度亮點

關於本報告書

1. 營運績效

2. 永續經營

3. 勞資樂融

4. 職業安全衛生

5. 天然氣供應安全

6. 永續環境

7. 顧客至上

8. 社會共融

附錄



附 錄

大台北區瓦斯股份有限公司取得
第三方驗證之系統

GRI Standards 2021 索引表

GRI 11 中認定為不重大的主題

SASB 永續會計準則索引表

2023 年度揭露情形—油電燃氣業

TCFD 指標索引表

第三方查證聲明書



大台北區瓦斯股份有限公司取得第三方驗證之系統

驗證系統	品質管理系統 ISO 9001:2015	職業安全衛生管理系統 ISO 45001/TOSHMS	能源管理系統 ISO 50001:2018
系統邊界	總公司、養護部、工務部	總公司、養護部、工務部	總公司、養護部
證書效期	2024.11.27	2026.05.17	2026.12.18
備註	—	—	—

GRI Standards 2021 索引表

使用聲明	大台北區瓦斯股份有限公司已依循 GRI 準則報導 2023.01.01 至 2023.12.31 期間的內容。
使用的 GRI 1	GRI 1：基礎 2021
適用的 GRI 行業準則	GRI 11：石油與天然氣業 2021

GRI 準則揭露項目	揭露章節	GRI11 準則參考編號	頁碼
GRI 2：一般揭露 2021			
組織詳細資訊及報導實務			
2-1 組織詳細資訊	2.1 公司簡介		16
2-2 組織永續報導中涵蓋之企業實體	關於本報告書	11.1.1	07
2-3 報告期間、頻率及聯繫方式	2.1 公司簡介		16
2-4 資訊重編	2023 年本公司無資訊重編情形		-
2-5 外部保證 / 確信	查證聲明書詳附錄		95



GRI 準則揭露項目		揭露章節	GRI11 準則參考編號	頁碼
營運活動及員工資訊				
2-6	活動、價值鏈與其他商業關係	2.1 公司簡介		16
2-7	員工	3.1.1 人力概況		27
2-8	其他非員工之工作者	委外抄表承攬商台瓦公司抄表員計 24 人 瓦斯設備工程特約承攬商員工計 135 人		-
治理				
2-9	治理結構及其組成	組織架構		16
2-10	最高治理單位的提名與遴選	2.4 董事會		19
2-11	最高治理單位的主席	2.4 董事會		19
2-12	最高治理單位在監督衝擊管理的角色	2.4 董事會 6.1.1 氣候相關風險管理的組織與權責	11.2.2	19 59
2-13	衝擊管理的負責人	2.5 風險管理		22
2-14	最高治理單位在永續性報導中的角色	關於本報告書		07
2-15	利益衝突	2.5 風險管理		22
2-16	關鍵重大事件的溝通	2023 年未發生關鍵重大事件		17
2-17	最高治理單位的群體智慧	經營者的話		04
2-18	最高治理單位的績效評估	2.4 董事會		19
2-19	薪酬政策	參閱 112 年度年報 P20 ~ 22		-
2-20	決定薪酬的流程	2.4.6.1 薪資報酬委員會		21
2-21	年度總薪酬比率	公司政策不對外揭露最高薪酬與中位數薪資之比率		-
策略、政策及相關實務作為				
2-22	永續發展政策聲明	經營者的話		04



GRI 準則揭露項目		揭露章節	GRI11 準則參考編號	頁碼
2-23	政策、承諾	人權政策規範於「永續發展實務守則」經董事會通過後公告於官網供利害關係人參閱		
2-24	營運活動納入負責的商業行為政策承諾		11.15.1	35
2-25	補救負面衝擊的程序	利害關係人之鑑別與溝通	11.15.1	09
2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	利害關係人之鑑別與溝通	11.15.1	09
2-27	法規遵循	2023 年無重大違反法規之情事	11.20.1	17
2-28	公協會的會員資格	2.1 公司簡介		16
利害關係人溝通				
2-29	利害關係人的議合方針	利害關係人之鑑別與溝通	11.15.1	09
2-30	團體協約	3.4 多元的勞資溝通管道		34
GRI 3 重大主題 2021				
3-1	決定重大議題的過程	關鍵永續議題鑑別流程		11
3-2	重大議題表列	重大性議題鑑別		11
重大主題：天然氣供應安全				
GRI3	3-3 天然氣供應安全管理方針	5.1 災害應變管理方針	11.8.1	46
	市政府產業發展局公用天然氣事業安全管理查核計 22 場次，查核項次 284 項，無缺失事項。	5.2 瓦斯儲氣槽安全		47
		5.4 瓦斯管線安全維護		50
		5.5 管線汰換		53
GRI416	416-2 違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	2.2.1 對影響產業之環境及社會議題相關法規之因應		17
重大主題：災害應變能力				
GRI3	3-3 災害應變能力管理方針	5.1 災害應變管理方針	11.8.1	46
	每年藉由演習模擬狀況以實兵演練方式，加強員工緊急應變能力。	5.3 災害應變能力		49



GRI 準則揭露項目			揭露章節	GRI11 準則參考編號	頁碼
重大主題：職業安全與衛生					
GRI3	3-3 職業安全與衛生管理方針	4.1 職業安全衛生管理方針		11.9.1	41
GRI403	403-1 職業安全衛生管理系統	4.2 職業安全衛生管理系統		11.9.2	41
	403-2 危害辨識、風險評估、及事故調查	4.5 近 3 年職業災害統計分析 4.6 職業傷病與安衛風險		11.9.3	43 43
	403-3 職業健康服務	4.6.1 健康風險評估與諮詢		11.9.4	43
	403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	4.6 職業傷病與安衛風險		11.9.5	43
	403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練	4.7 職安衛教育訓練		11.9.6	44
	403-6 工作者健康促進	4.6 職業傷病與安衛風險		11.9.7	43
	403-7 預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	4.6 職業傷病與安衛風險		11.9.8	43
	403-8 職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	4.2 職業安全衛生管理系統		11.9.9	41
	403-9 職業傷害	4.6 職業傷病與安衛風險		11.9.10	43
	403-10 職業病	4.6 職業傷病與安衛風險		11.9.11	43
重大主題：風險管理					
GRI3	3-3 風險管理方針	2.5 風險管理			22
	重大改變之風險控制則提案董事會議決	2.5.1 風險管理架構 2.5.2 重大風險之管理對策			22 22
重大主題：公司治理					
GRI3	3-3 公司治理管理方針	2.2 公司治理管理方針			17
	揭露並落實董事會成員多元化政策。	3.2.3 打造多元與包容的職場			31
GRI405	405-1 治理單位與員工的多元化	2.4.2 董事會成員多元化政策		11.11.5	19
	405-2 女性對男性基本薪資加薪配的比率	3.2.1 薪資與獎金制度		11.11.6	30



GRI 準則揭露項目		揭露章節	GRI11 準則參考編號	頁碼
重大主題：資訊安全				
GRI3	3-3 資訊安全管理方針	7.5 個人資料保護		78
GRI418	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	2023 年本公司無侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴		79
重大主題：客戶關係管理				
GRI3	3-3 客戶關係管理管理方針	7.1 風險機會評估及管理對策		73
	滿意度調查	5.7.2 用戶滿意度		57
		7.4 用戶滿意度		78
重大主題：法令遵循				
GRI3	3-3 法令遵循管理方針	2.2.1 對影響產業之環境及社會議題相關法規之因應	11.20.1	17
	無違反法規之情事。	誠實納稅原則	11.21.4	14
		2.4.6.2 審計委員會		21
		3.2.5 穩健的退休金提撥制度		32
		3.6.3 協助取得專業證照		39
		5.6.2 確保承攬商工作人員資格與保障		54
重大主題：營運績效				
GRI3	3-3 營運績效管理方針	創造股東價值	11.14.1	14
GRI201	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	營運績效	11.14.2 11.21.2	12
主題：人權保障與薪酬福利				
GRI3	3-3 員工多元化與平等機會管理方針管理方針	2.4 董事會	11.11.5	19
GRI201	201-3 定義福利計畫義務與其他退休計畫	3.3 員工福利	11.10.3	33



GRI 準則揭露項目	揭露章節	GRI11 準則參考編號	頁碼
GRI202	202-1 不同性別基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	3.2.1 薪資與獎金制度	11.11.6
	202-2 雇用當地居民為高階管理階層比例	3.1.1 人力概況	11.11.2 11.14.3
GRI401	401-2 提供給全體員工的福利	3.1.2 人力異動 3.3 員工福利	11.14.3
	401-3 育嬰假	3.2.4 全方位的育兒措施	11.10.4/11.11.3
GRI404	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	3.6.2 員工在職教育訓練	11.10.6 11.11.4
	404-2 提升員工職能及過渡協助計畫	3.6.3 協助取得專業證照	11.7.3
		3.2.6 關於營運變化的最短預告期	11.7.2 11.10.5
GRI406	406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動	3.5 人權承諾	11.11.7
主題：勞資關係			
GRI3	3-3 勞資關係管理方針	3.1 勞資關係管理方針	11.7.1 11.10.1
GRI401	401-1 新進員工和離職員工	3.1.2 人力異動	11.10.2
GRI402	402-1 關於營運變化的最短預告期	3.1.2 人力異動	11.7.2 11.10.5
主題：能源管理			
GRI3	3-3 能源管理方針	6.2 永續環境策略	11.1.1
GRI302	302-4 減少能源消耗	6.3.2 節能成效及措施	
GRI303	303-3 取水量	6.4 水資源管理	11.6.4
主題：溫室氣體			
GRI3	3-3 溫室氣體排放管理方針	6.2 永續環境策略	11.1.1
GRI305	305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放	6.3.2.3 自用樓層溫室氣體排放減量措施	11.1.6



GRI 11 中認定為不重大的主題

主題	解釋
GRI 11.3 氣體排放	本公司供應之天然氣未產生對空氣品質、生態系統以及人類和動物健康產生負面衝擊的污染物。
GRI 11.4 生物多樣性	本公司為都市天然氣供應業者，基礎設施及管線未產生對生物多樣性的衝擊包括造成空氣、土壤和水的污染、土壤侵蝕和水道沉積。
GRI 11.5 廢棄物	本公司以瓦斯槽儲存天然氣並以管線輸送，無石油及天然氣開採設施，未產生含有化學添加劑、碳氫化合物、金屬等有害廢棄物。
GRI 11.6 水與放流水	本公司第三方供水商為臺北市自來水事業處，未取用地下水、產出水等其他水源。
GRI 11.12 強迫勞動與現代奴役	未有具強迫或強制勞動事件重大風險之營運據點或供應商。
GRI 11.13 結社自由與團體協約	未有可能面臨結社自由及團體協商風險之營運據點或供應商。
GRI 11.16 土地與資源權	本公司無石油及天然氣開採設施，在使用土地和自然資源上，未產生對人權和土地使用權的衝擊。
GRI 11.17 原住民權利	本公司無涉及侵害原住民權利的事件。
GRI 11.18 衝突與安全	本公司未利用保全人員來管理衝突，且無衝突地區作業地點。
GRI 11.19 反競爭行為	本公司天然氣供應單價調整需提送主管機關臺北市議會通過，未有壟斷市場之情事。
GRI 11.22 公共政策	本公司未有政治捐獻。



SASB 永續會計準則索引表

主題	指標代碼	指標性質	會計指標	指標對應	頁碼
能源負擔能力	IF-GU-240a.1	量化	1.家庭客戶的平均零售價：單一費率 2.商業客戶平均零售價：單一費率 3.工業客戶平均零售價：單一費率 4.輸送服務：無	10. 38 新台幣元 / m ³	-
	IF-GU-240a.2	量化	家庭客戶的月平均天然氣費	295 新台幣元	-
	IF-GU-240a.3	量化	1. 因未付款而導致家庭客戶燃氣中斷的次數 2. 30 天內重新復氣的百分比	139 次 / 年 23.74%	-
	IF-GU-240a.4	質化敘述	討論外部因素對客戶天然氣支付能力的影響， 包括服務區域的經濟狀況。	本公司天然氣供應單價調整需提送主管機關臺北市議會 通過。	-
最終使用效率	IF-GU-420a.1	量化	來自費率結構的天然氣公用事業收入的百分比	不適用	-
	IF-GU-420a.2	質化敘述	客戶因市場效率措施而節省的天然氣	1. 配合經濟部能源局「住宅家電汰舊換新節能補助」推廣 客戶換裝一、二級能源效率之瓦斯器具。 2. 瓦斯器具耗用量與客戶使用習慣有關，不易逐戶統計量 化換裝後之總節能數據。	-
天然氣輸送基礎設施 的完整性	IF-GU-540a.1	量化	1. 可報告的管道事故 2. 糾正行動令 (CAO) 3. 可能違規通知 (NOPV)	1. 管線事故：0 2. 收到糾正公函：0 3. 收到違規通知：0	-
	IF-GU-540a.2	量化	分配管道的百分比： 1. 鑄鐵和 / 或鍛鐵 2. 未受保護的鋼	1. 鑄鐵管比率：45.66% 2. 鋼管比率：5.44%	-
	IF-GU-540a.3	量化	氣體百分比： 傳輸和檢查的天然氣輸配管道的百分比	1. 高壓管線長度：19.294 公里 年度檢測的比率；100% 2. 中壓管線長度：135.708 公里 年度檢測的比率；100% 3. 低壓管線長度：871.040 公里 年度檢測的比率；100%	CH.5
	IF-GU-540a.4	量化	描述管理氣體輸送基礎設施完整性的工作，包括與 安全和排放相關的風險	CH.5 天然氣供應安全	45



主題	指標代碼	指標性質	會計指標	指標對應	頁碼
活動指標	IF-GU-000.A	量化	服務的客戶數量 1.住宅 2.商業 3.工業	總客戶數：404,062 戶 家庭：393,910 戶 商業：10,151 戶 工業：1 戶	-
	IF-GU-000.B	量化	天然氣輸送量 1.住宅 2.商業 3.工業 4.轉讓給第三方	全年度售氣量為 6950.67 MMBtu，類別占比如下： 1.住宅：46.81% 2.商業：53.14% 3.工業：0.05% 4.轉讓給第三方：0	-
	IF-GU-000.C	量化	管線總長度	1,026.043 公里	-

2023 年度揭露情形——油電燃氣業

編號	指標	指標種類	2022 年度揭露情形	單位	備註
一	在人口密集地區的煉油廠數量	量化	不適用	數量	本公司無煉油廠
二	總取水量及總耗水量	量化	總取水量 13,618(m³)	立方公尺 (m³)	
三	所產生有害廢棄物之重量及回收百分比	量化	本公司所產生的廢棄物以廢料、廢金屬為主，非有害廢棄物；百分比不適用	公噸 (t), 百分比 (%)	廢料主要為廢管材、廢管件及廢瓦斯表為主，廢棄主因為超過使用年限及損毀，故無固定回收之百分比。
四	說明職業災害人數及比率	量化	2023 年度並無職災產生，0%	比率 (%), 數量	
五	重大事件之風險管理政策	質化敘述	詳氣候相關資訊之一至六	不適用	
六	依產品類別之主要產品產量	量化	本公司主要產品為天然氣，2023 年度計費量 196,704, 千立方公尺	千立方公尺	



TCFD 指標索引表

項目	內容	執行情形	頁碼
治理	a) 描述董事會對氣候相關風險與機會的監督情況。	6.1.1 氣候相關風險管理的組織與權責	59
	b) 描述管理階層在評估和管理氣候相關風險與機會的角色。	6.1.2 氣候相關風險管理的權責分工	59
策略	a) 描述組織所鑑別的短、中、長期氣候相關風險與機會。	6.1.3 風險與機會鑑別及評估流程	59
	b) 描述組織在業務、策略和財務規劃上與氣候相關風險與機會的衝擊。	6.1.4 風險與機會的管理方式	61
	c) 描述組織在策略上的韌性，並考慮不同氣候相關情境（包括 2°C 或更嚴苛的情境）。	6.1.5 氣候相關議題風險之整合及管理	62
風險管理	a) 描述組織在氣候相關風險的鑑別和評估流程。	6.1.3 風險與機會鑑別及評估流程	59
	b) 描述組織在氣候相關風險的管理流程。	6.1.4 風險與機會的管理方式	61
	c) 描述氣候相關風險的鑑別、評估和管理流程如何整合在組織的整體風險管理制度。	6.1.5 氣候相關議題風險之整合及管理	62
指標目標		6.1.6 指標與目標	62
		6.3.2.3 自用樓層溫室氣體排放減量措施	69
	a) 揭露組織依循策略和風險管理流程進行評估氣候相關風險與機會所使用的指標。	本公司經評估後暫無使用情境分析評估氣候風險。	-
	b) 揭露範疇 1、範疇 2 和範疇 3（如適用）溫室氣體排放和相關風險。	本公司自 2022 年底導入溫室氣體盤查。	62
	c) 描述組織在管理氣候相關風險與機會所使用的目標，以及落實該目標的表現。	本公司目前尚無正式轉型計畫。	-
		本公司無使用內部碳定價之規劃。	-

公司所在地

● 總公司：

臺北市松山區光復北路 11 巷 35 號 1、2、4、5、13 樓

電話：(02)2768-4999

● 工務部：

台北市內湖區成功路二段 456 巷 1 號

電話：(02)2791-4277

● 養護部：

臺北市松山區光復北路 11 巷 33 號 1 樓

電話：(02)2768-4999

註：報告書報導邊界含 2 樓自有設施。

● 申訴專線：0800-005-134

第三方查證聲明書



獨立保證意見聲明書

大台北區瓦斯股份有限公司 2023 年永續報告書

「法國標準協會」於1926年成立，作為法國國家標準的主管機關，並擔任「國際標準組織」的常任理事國代表，是全球知名的驗證機構之一。本項查證工作由「法國標準協會」亞太公司「艾法諾國際(股)公司」執行，團隊成員均具有專業背景，並接受過AA1000 AS、AFAQ 26000、ISO 9001、ISO 14001、ISO 14064、ISO 45001、ISO 50001等永續性相關之品質、環境、能源、安全與社會責任等國際標準的訓練，而擁有主導稽核員或查證員之資格。法國標準協會除了本獨立保證聲明書所述內容外，並未涉及或介入任何大台北區瓦斯股份有限公司永續報告書之準備過程。

法國標準協會與大台北區瓦斯股份有限公司(以下簡稱台北瓦斯)為相互獨立的實體，艾法諾國際(股)公司依據AA1000保證標準(v3)及GRI永續報導準則(GRI Standards)，對台北瓦斯2023年永續報告書進行評估。

查證範圍

大台北區瓦斯股份有限公司負責按所宣告之永續報導準則，公正地在永續報告書中對台灣各營運據點的經濟、環境與社會面向之營運活動與績效進行報導。

艾法諾國際(股)公司負責：

1. 依照AA1000 保證標準(v3)的第一應用類型評估台北瓦斯遵循AA1000當責性原則的符合程度，但不包括對於報告揭露的特定永續性績效資訊與數據之可信賴度的查證；查證範圍包含相關的永續性議題、回應機制、績效資訊與資料的管理系統，以及重大性評估與利害關係人的參與過程。
2. 依照GRI永續報導準則，查證台北瓦斯編撰之聲明選項與重大主題之揭露。

查證標準

保證範圍包括評估特定績效資訊的來源合理性，以及對以下報導標準遵守情況的評估：

- AA1000 當責性原則(2018)
- GRI 永續報導準則

查證方法

- 針對報告書及其相關 AA1000 保證標準(v3)中所述有關包容性、重大性、回應性與衝擊性原則的流程管理進行審查。
- 該報告採用依據 GRI 永續報導準則進行報導，針對報告內容符合 GRI 準則的一般揭露及特定主題揭露進行審查。

afnor
GROUPE



- 針對管理團隊進行訪談以確認利害關係人的溝通與回應機制，然而，我們並不直接接觸外部利害關係人。
- 基於抽樣計畫，查證組織產出、蒐集與管理報告中所揭露的質化與量化的資料的流程。
- 藉由訪談台北瓦斯的各組負責人員，檢驗與審核報告相關的文件、資料與資訊。
- 訪談與永續發展管理、報告撰寫有關的組織成員，包含各階層與各部門代表。
- 與本報告編制相關的所有文件、數據和資訊由查證團隊與相關人員的訪談進行查核。
- 審查報告書內容之支持性素材與證據的充分性與完整性。

結論

- ◆ AA1000當責性原則

包容性

台北瓦斯已辨識利害關係人，並維持利害關係人參與不同之重要主題溝通管道，瞭解利害關係人關注之重要資訊，廣納各方對於該公司永續發展期待之回饋。未來該組織可持續發展利害關係人識別與溝通流程，以因應持續的內外環境變動。

重大性

台北瓦斯已公布相關資訊使利害關係人得以對該公司的治理與績效進行判斷，並規劃發展及實施重大性議題決策機制，以聚焦與該公司永續發展之重大議題。未來該組織可持續強化重大主題的評估與決策流程，確保利害關係人所關注的重大議題及時更新與發展應對策略。

回應性

台北瓦斯已發展且實施利害關係人回應機制，明確宣告相關政策且與利害關係人進行溝通，並具體提出來自利害關係人的期待與看法之回應。未來該組織可在既有基礎上，持續進行資訊的揭露來提供營運的透明度，達成與利害關係人的良好溝通。

衝擊性

台北瓦斯已理解其營運過程中對環境帶來的衝擊性，並據以發展量測、評估與管理組織的衝擊性之流程，已提供必要的資源與資訊，並致力於將組織對利害關係人及自身之衝擊性的量測與評估做出全面且平衡的揭露。未來可持續提供資源，支持衝擊性的識別、衡量、評估與管理。

- ◆ GRI永續報導準則

基於審查的結果，我們確認報告書一般揭露與特定揭露內容及重大主題之必要管理方針揭露，符合GRI永續報導準則(GRI Standards)之要求。未來可持續按報導準則要求，彙整重大主題管理內容及各據點相關營運績效，提供充分的永續報導內容。

afnor
GROUPE



意見聲明

「法國標準協會」依據AA1000保證標準(v3)的查證指引及GRI永續報導準則，已發展完整的永續性報告保證準則。我們認為就台北瓦斯所提供的足夠證據及查證的所見事實，秉持公允的原則，對該組織遵循的AA1000保證標準及查證的情況出具聲明。

我們總結「大台北區瓦斯股份有限公司2023年永續報告書」內容，對於台北瓦斯的相關運作與特定績效提供了一個公平的觀點。我們相信有關台北瓦斯2023年的經濟、社會及環境等特定績效指標是被正確地呈現。

保證等級

依據AA1000保證標準(v3)，我們謹依據本聲明書中所描述的範圍與方法，審定本聲明書為中度保證等級。

責任

本獨立保證聲明書的意見聲明僅供大台北區瓦斯股份有限公司使用，「法國標準協會」不對其它的用途負責。我們的責任僅基於所描述的範圍與方法，為提供利害關係人一份獨立的保證意見與聲明。

以上，謹代表「法國標準協會」

Patrick Ni

Patrick Ni

認證與評鑑部門 理事

2024年06月26日

艾法諾國際股份有限公司—臺灣桃園市桃園區中平路102號20樓
電話：+886 3 2208080，傳真：+886 3 2204866，網址：http://www.afnor.org



AA1000
Licensed Report
000-84/V3-RSFDN

afnor
GROUPE



大台北區瓦斯股份有限公司

105410台北市松山區光復北路11巷35號1、2、4、5、13樓

電話:+886-2-2768-4999

<https://www.taipeigas.com.tw/>