

# 2012 企業永續報告書

2012 Corporate Sustainability Report



大台北區瓦斯股份有限公司

# 目錄 CONTENTS

## 經營者的話

### 1 本報告書

1.1 關於本報告	5
1.2 利害關係人之鑑別與溝通	6
1.3 重大性議題分析	7
1.4 CSR 組織與政策	8

### 2 公司治理

2.1 公司概要	9
2.2 營運組織	10
2.3 技術交流與合作	10
2.4 未來發展與策略	11

### 3 永續經營

3.1 經營績效	13
3.1.1 營收與支出	13
3.1.2 盈餘分配	15
3.1.3 股東結構	16
3.1.4 經營風險管理	16
3.2 法令遵守	18
3.3 未來方向	18

### 4 永續管理

4.1 管理階層	19
4.1.1 股東會	19
4.1.2 董事會	19
4.1.3 監察人	20
4.1.4 功能性委員會	21
4.2 友善職場	22
4.2.1 尊重人權	22
4.2.2 人力結構	24
4.2.3 人力資源策略	25
4.2.4 教育訓練	26
4.2.5 薪酬待遇	30
4.2.6 福利措施	32
4.2.7 員工行為準則	33
4.2.8 安全衛生	33
4.2.9 勞資關係	36
4.3 法令遵守	37
4.4 未來方向	37

## 5 ■ 永續環境、安全 ■

5.1	環境管理	38
5.1.1	天然氣的特性	38
5.1.2	產業鏈上的環境管理	39
5.1.3	產業鏈上的水資源	41
5.1.4	產業鏈上的碳排放	41
5.1.5	產業鏈上的廢棄物處理	42
5.1.6	內部環保措施	42
5.1.7	法令遵守	47
5.2	安全管理	47
5.2.1	瓦斯供應端之安全管理	48
5.2.2	瓦斯消費端之安全管理	52
5.2.3	風險鑑別	53
5.2.4	供應商管理	54
5.2.5	承攬商管理	55
5.2.6	重大災害因應對策	56
5.2.7	法令遵守	57
5.3	未來方向	57

## 6 ■ 永續社會 ■

6.1	顧客服務及承諾	58
6.1.1	顧客個資安全	58
6.1.2	即時維修	58
6.1.3	定期安檢	59
6.1.4	服務承諾	60
6.1.5	用戶滿意度	63
6.2	社會關懷及回饋	66
6.2.1	推廣瓦斯安全教育	66
6.2.2	社區發展及回饋	68
6.2.3	社會公益	69
6.2.4	支持永續能源研究	70
6.2.5	參與公共事務	70
6.3	法令遵守	71
6.4	未來方向	72

## ■ 附錄 ■

附錄 1	GRI G3.1 Guideline 指標項目對照表	73
附錄 2	獲獎及認證實績	78



## 經營者的話

大台北瓦斯自 1964 年成立以來，從供應煤炭瓦斯至供應天然氣至今，即將在明年邁入第 50 個年頭。回顧公司從開始興建第 1 座瓦斯槽以來，即一直戰戰兢兢地本著「安全第一，顧客至上」的服務精神，遵循創辦人「維持現狀即是落伍，研究發展才有進步」的經營理念，全年無休的提供用戶方便、安全、經濟、衛生的能源使用，目前已擁有 37 萬 8 千多個用戶。承蒙用戶及社會大眾的支持，除了感謝之外，也促使我們思考在要邁向第 2 個 50 年的時候，該如何有更創新的作為，讓我們這家 50 年的店可以永續經營，以回饋用戶及社會大眾對我們的支持，及對地球環境之永續發展盡一份心力。

### 實現環境和諧型社會

藉由天然瓦斯的推廣及高效率、高度利用，降低對環境之負荷，實現與地球環境共存共融之社會。

1. 推廣天然瓦斯及分散型能源系統，透過高效率、高度利用，減輕用戶端對環境造成之負荷。  
短期計畫－  
家庭用部分：推廣高效率潛熱回收型熱水器。  
業務用部分：推廣飯店、醫院將鍋爐用燃料轉換為天然瓦斯。  
中長期計畫－  
家庭用部分：推廣家庭用燃料電池系統。  
業務用部分：推廣辦公大樓、學校採用瓦斯空調、汽電共生系統。
2. 削減自家公司營運活動之 CO<sub>2</sub> 及資源循環利用，減輕對環境之負荷。  
短期計畫－逐年降低辦公室紙張用量、用電、用水，降低管線工程之廢棄物。  
中長期計畫－推動資源回收再利用，回收廢熱、廢水及其他可再利用資源，減輕對環境之負荷。
3. 對下一代之能源、環境教育活動除配合相關機關之宣導活動外，定期至中、小學舉辦「認識能源·環境」教育活動，從小扎根環保、節能概念。

### 提供更穩定、安全、安心的瓦斯供應服務

將瓦斯穩定的送達給用戶，讓用戶可以安全、安心的使用是瓦斯事業的原點。

在供應方面：逐年汰換老舊供應設備、改善管網系統，將購自中油之瓦斯以穩定的熱值、壓力輸送予用戶使用。

在輸氣方面：持續進行老舊管線汰換計畫，提升瓦斯管線的安全性。

在使用方面：持續免費安全檢查、促進安全型瓦斯器具之更換及微電腦瓦斯表之推廣、強化用戶端的安全宣導。

進而吸取日本在大震災所學習到的經驗，重新策定防災對策及業務持續計畫等，從硬體、軟體兩方面來提供平時及緊急時都可讓用戶及社會安心之瓦斯供應服務。

### **獲得用戶的信賴與支持**

與社會一起持續發展，成為持續受到用戶、股東、投資人、協力廠商、員工等利害關係人支持的企業是我們的目標。因此，每個員工都將抱持著對用戶及社會感謝的心及「現場就是原點」「回應顧客的想法」之透過事業貢獻社會的社會使命感在工作崗位上努力，並遵守法令，繼續致力於確保經營的透明性及健全性。

為了展現永續發展的經營決心，我們在 2012 年導入了 ISO9001 品質管理系統，並獲得通過認證。希望藉由改善作業流程，提高我們的服務品質，讓用戶更滿意、更安心，成為可以和地區一起成長，持續受到用戶、股東、投資人、協力廠商、員工等利害關係人支持的企業。

今後我們仍將秉持創辦人的經營理念繼續努力，邁向更新的里程碑，對社會人群作出貢獻。我們相信唯有受社會大眾肯定與信賴的企業，才能永續生存與發展。

本報告書是我們與各位利害關係人溝通的寶貴工具，希望能讓各位在了解我們所作的努力的同時，也能得到各位賜予寶貴意見，讓我們更進步。

董事長  
王文一



總經理  
謝榮富



# 1 本報告書



## 1.1 關於本報告

### ◆ 報告書概述

履行企業永續責任（CSR）是大台北瓦斯對於社會大眾的一項重要承諾，這是繼 2010 年發行企業永續報告書以來的第四本報告書，希望透過本報告書所揭露的資訊，讓社會大眾及利害關係人了解我們為實現企業永續責任持續所作的努力，並展現大台北瓦斯追求企業、社會永續發展的決心與方向。

### ◆ 報告書範疇與邊界

本報告書主要陳述大台北瓦斯概況與治理，及在經濟、環境、社會、員工、人權、產品責任等的具體表現及執行成果，以 2012 年 1 月迄今在台北市之經營活動為主，非屬此期間者則於報告書中特別註明。

### ◆ 報告書撰述原則

依據關係密切度分析辨識主要利害關係人，藉由與利害關係者（客戶、股東與投資人、員工、供應商與承攬商、政府相關單位、社區、媒體等）之業務接觸中，確認其所關切議題，提出完整說明。議題的篩選和優先順序係依據企業永續經營委員會討論之結果，同時參考 GRI G3.1 Guideline 分別撰述相關報告，揭露本公司主要的永續性主題、相關策略、目標、措施與各項績效指標。有關揭露的統計數據均來自公司自行統計與調查之結果，財務數據均經勤業眾信會計師查核簽證後公開發表，部分數據引用主管機關與網站公開發佈之資訊。

對本報告內容若有任何建議或指教，  
歡迎與我們聯絡：

電話	(02) 2768-4999 ext.722
地址	台北市光復北路 11 巷 35 號 13 樓
網址	<a href="http://www.taipeigas.com.tw">www.taipeigas.com.tw</a>
E-mail	<a href="mailto:e3@taipeigas.com.tw">e3@taipeigas.com.tw</a>

## 1.2 利害關係人之鑑別與溝通

大台北瓦斯企業永續經營委員會參酌各部門經驗鑑別出所屬利害關係人，包括顧客、股東、員工、主管機關、社區、協力廠商及供應商，針對上述利害關係人，按照過往的互動經驗，分別列出其所關心之議題，再經內部會議評估討論後，決定多項關注議題，並透過各種管道予以回應，溝通管道暢通。

利害關係人	溝通與回應	關注議題
顧客	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 0800 免付費專線服務電話</li> <li>◆ 網頁意見箱</li> <li>◆ 電子郵件</li> <li>◆ 來函、傳真</li> <li>◆ 親臨服務中心</li> <li>◆ 客戶滿意度調查</li> <li>◆ 定期安全檢查</li> </ul>	顧客隱私保障、顧客滿意度調查、服務承諾、瓦斯消費端之安全管理、重大災害因應對策、未來發展與策略。
股東	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 股東大會</li> <li>◆ 法人說明會</li> <li>◆ 每年發行年度報告書</li> <li>◆ 透過電話直接洽詢</li> <li>◆ 電子郵件洽詢溝通</li> </ul>	CSR 政策聲明、技術交流與合作、銷售營收、盈餘分配、經營風險管理、管理架構、如何因應重大經濟衝擊。
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 勞資座談會</li> <li>◆ 總經理信箱</li> <li>◆ MIS 知識分享網站</li> <li>◆ 員工提案制度</li> </ul>	尊重人權、人力資源策略、薪酬待遇、勞資關係、教育訓練、勞工安全衛生、福利措施。
主管機關	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 公文</li> <li>◆ 透過瓦斯協會與主管機關溝通</li> <li>◆ 公用天然氣事業查核溝通</li> <li>◆ 法規說明會或公聽會</li> </ul>	法令遵守、勞工安全衛生、社會回饋支出、產業鏈上的能源管理、產業鏈上的水資源、產業鏈上的空氣汙染、重大災害因應對策、供應端之安全管理、消費端之安全管理。
社區	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 0800 免付費服務電話</li> <li>◆ 台北瓦斯網站意見箱</li> <li>◆ 社區活動之參與</li> <li>◆ 發佈永續報告書</li> </ul>	社區發展、社會回饋支出、重大災害因應對策、產業鏈上的能源管理、產業鏈上的水資源、產業鏈上的空氣汙染、瓦斯供應端之安全管理。
供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 勞工安全衛生會議</li> <li>◆ 承攬商協調會</li> <li>◆ 不定期座談會</li> </ul>	承攬商管理、勞工安全衛生。

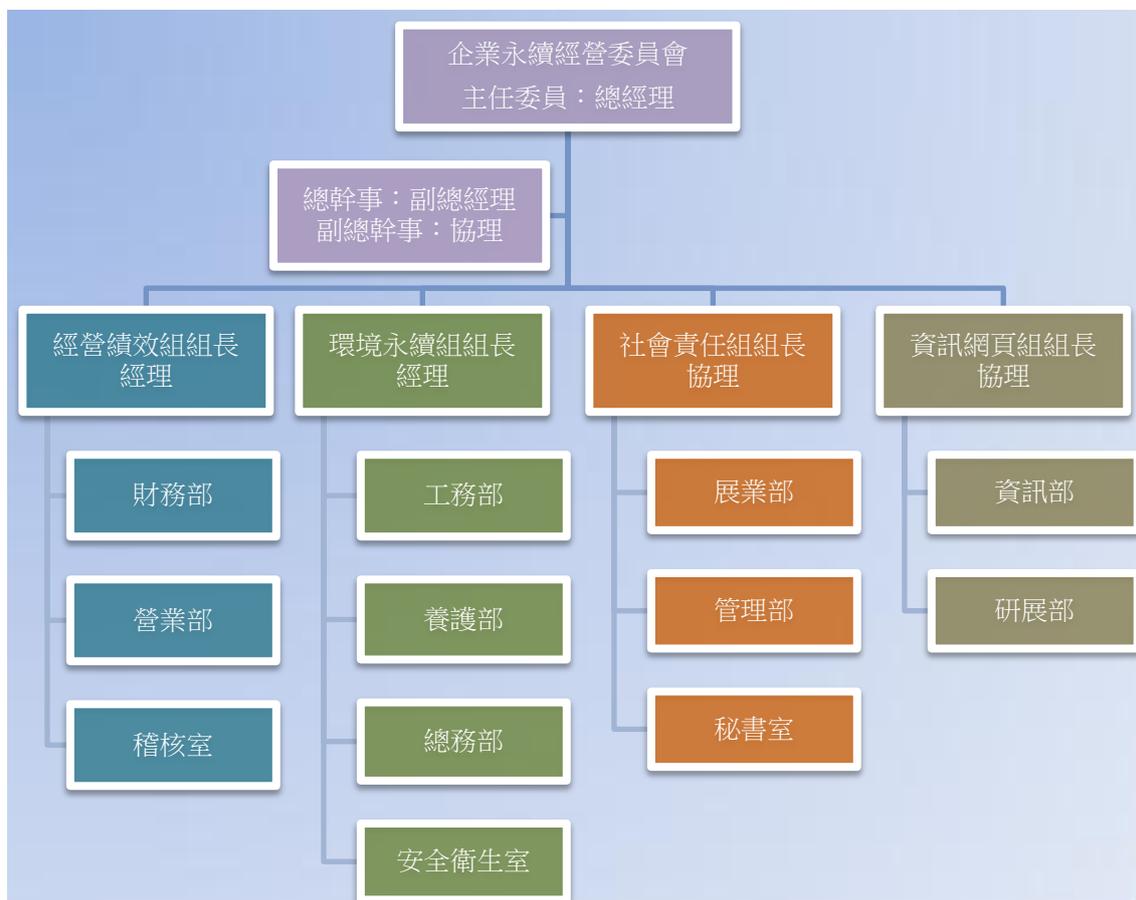
### 1.3 重大性議題分析

經由各種途徑與利害關係人溝通與內部會議討論評估後，將關注議題予以彙整，由各權責單位將議題的重大性透過評估程序以釐清議題的優先順序，彙集成數十個重大性議題。各權責單位再經過問卷調查、資料彙整後，以「社會對議題的關切度」與「議題對企業的衝擊度」為矩陣向度，進一步完成 CSR 重大性議題鑑別。其中坐落於右上角的議題即屬核心議題。本報告書針對以下議題進行討論分析與回應。重大性議題分析結果如下：



## 1.4 CSR 組織與政策

### ◆ CSR 組織架構



### ◆ CSR 政策聲明

- 提升經營績效，創造股東利潤，確保企業永續。
- 重視顧客意見，強化優質服務，提升顧客滿意。
- 研發精益求精，提供節能產品，共創舒適生活。
- 加強工安環保，消除職場災害，提升減污績效。
- 持續節能減碳，有效利用資源，善盡環保責任。
- 關懷社會弱勢，投入社區公益，做好敦親睦鄰。

## 2 公司治理



### 2.1 公司概要

公司名稱	大台北區瓦斯股份有限公司
成立	1964年7月1日
實收資本額	5,163,580,000 元
主要經營業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 天然氣供應</li> <li>■ 燃料導管裝設</li> <li>■ 瓦斯安全設備及器材裝置</li> <li>■ 瓦斯器具銷售</li> <li>■ 廚具、衛浴相關設備銷售</li> <li>■ 第一類電信事業</li> </ul>
員工人數	333 人
用戶數	378,633 戶
供給區域	台北市之松山、信義、大安、大同、萬華、中正、中山區及士林區福華、明勝二里

註：2012 年底統計資料。

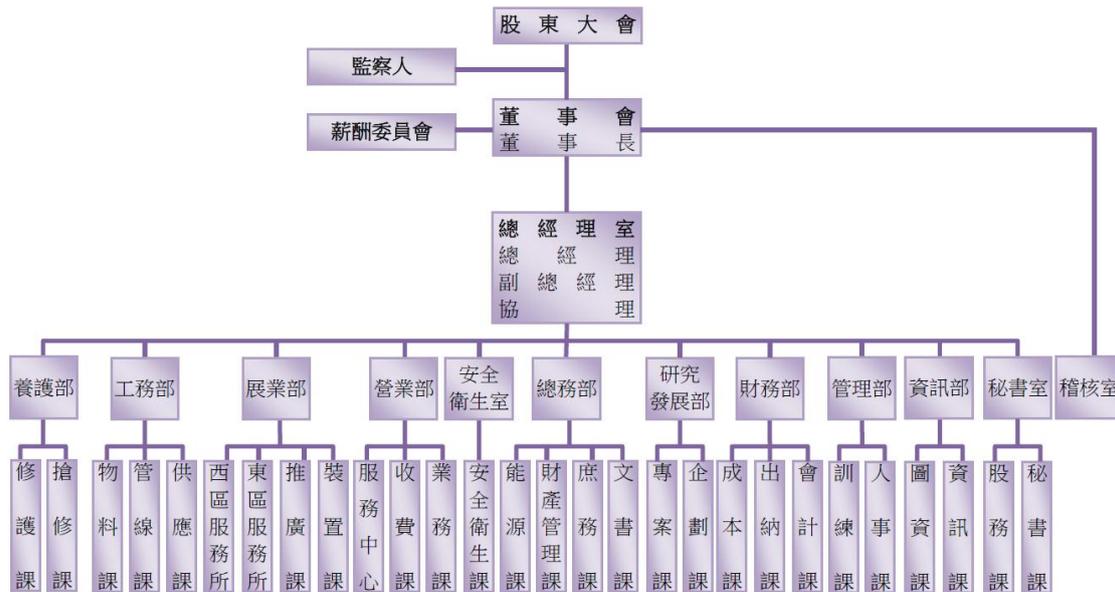


為確保台北市市民安全與舒適的生活品質，大台北瓦斯不斷引進歐、美、日等先進國家的新技術及瓦斯相關設備、產品，並自德國引進瓦斯管內佈設光纖的新技術，取得第一類電信電路出租特許執照，拓展多角化經營。

展望未來，將持續積極推動天然瓦斯之多元化使用，恪遵品質政策，提供最佳服務品質，為建構現代化的台北市盡一份心力。

## 2.2 營運組織

依「大台北區瓦斯股份有限公司章程」規定，董事長為股東會及董事會主席，其下有總經理、副總經理及協理襄助，總經理秉承董事會決議，綜理本公司業務執行，且有公司簽名之權，副總經理及協理輔佐總經理辦事，在董事長與總經理領導之下，帶領所有員工發揮團隊合作精神，創造組織的最佳績效。組織架構如下：



## 2.3 技術交流與合作

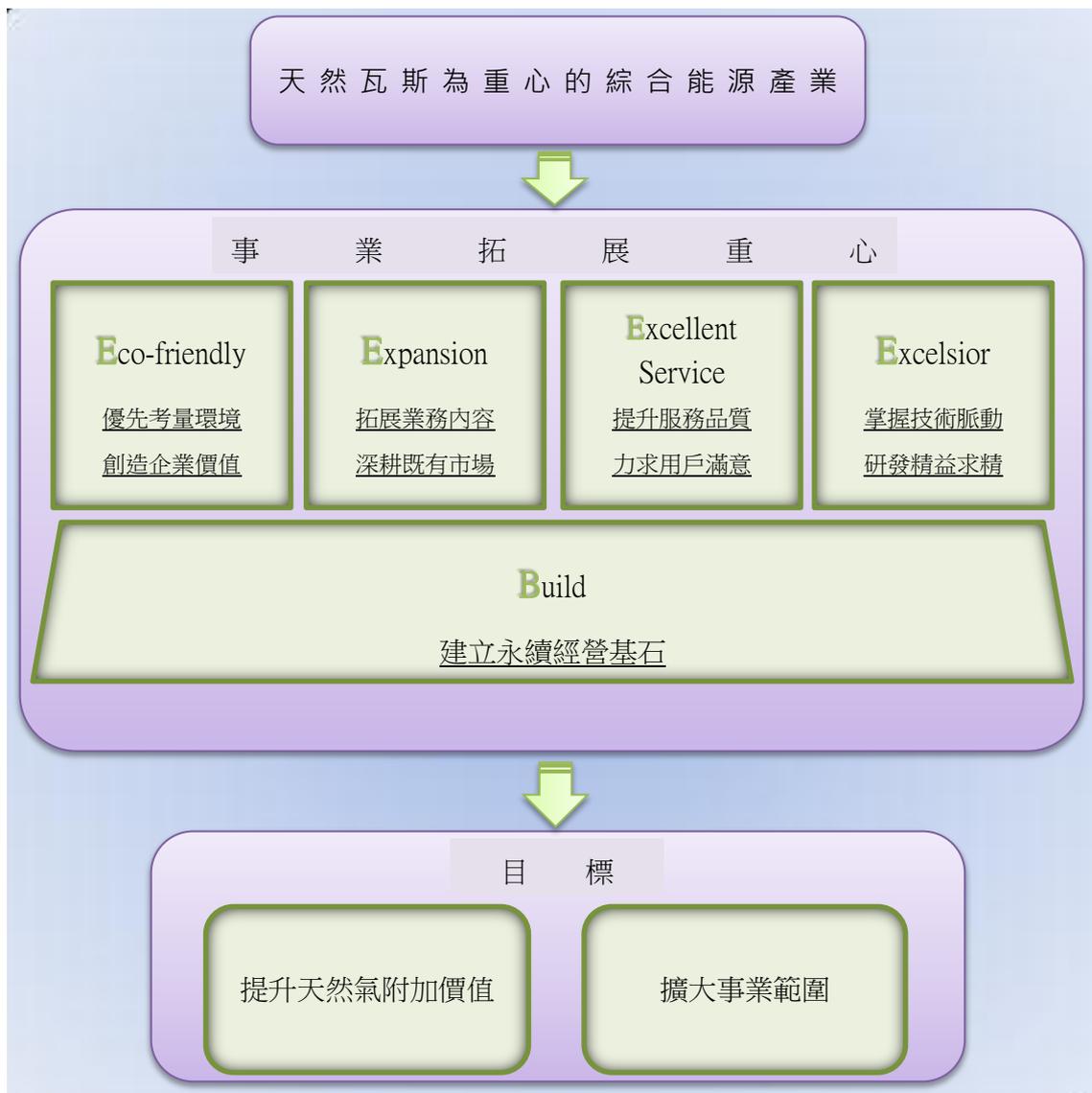
掌握國內、外天然氣技術與資訊，積極參加國內、外相關產、官、學技術交流會議、協會及公會，並簽訂交流協定。

國內	國外
中華民國公用瓦斯事業協會	世界瓦斯聯盟大會
台灣區氣體管工程工業同業公會	西太平洋地區瓦斯資訊交換會議
中華民國能源經濟協會	中日韓三國瓦斯協會圓桌會議
台灣汽電共生協會	兩岸三地燃氣論壇
台灣區瓦斯器材工業同業公會	與大阪瓦斯簽訂技術交流協定
台灣氣候變遷與能源永續協會	

## 2.4 未來發展與策略

天然瓦斯具有能因應地球化暖化對策的環保性，且能對應熱與電力之間轉換的便利性，作為能源供應公司，我們希望推廣天然氣的多元利用，以減輕地球環境負荷，善盡企業社會責任。

未來將以「發展以天然瓦斯為重心的綜合能源產業」為基本策略，以「建立大台北瓦斯永續經營的基石（Build）」作為經營核心，將事業拓展的重心平均分配在「以環境為優先考量，創造企業價值（Eco-friendly）」、「拓展業務內容，深耕既有市場（Expansion）」、「提升服務品質，力求用戶滿意（Excellent Service）」、「掌握技術脈動，精益求精（Excelsior）」的「4E」，藉以實現「提高天然瓦斯的附加價值」與「擴大事業範圍」的目標。



## ◆ 「4E1B」的事業拓展重心

**E**co-friendly

優先考量環境  
創造企業價值

- ◆ 提高天然瓦斯普及率，推廣高效能及環保的瓦斯器具。
- ◆ 提供能源多元利用及新能源組合系統方案，實現低碳社會。
- ◆ 朝注重環境與生態價值的能源服務業邁進。

**E**xpansion

拓展業務內容  
深耕既有市場

- ◆ 積極開發區域內的潛在市場。
- ◆ 徹底深耕家庭用的市場。
- ◆ 強化基礎建設，加強管線汰換。

**E**xcellent  
Service

提升服務品質  
力求用戶滿意

- ◆ 傾聽用戶需求，提供高品質的服務與提案。
- ◆ 確立並執行「顧客滿意度調查」體制。
- ◆ 強化安全對策與地震防災對策，提升「安全、安心、信賴」的品牌價值。

**E**xcellior

掌握技術脈動  
研發精益求精

- ◆ 掌握新能源的技術，擴大天然氣使用。
- ◆ 強化支撐產業基礎技術，並加以傳承。

**B**uild

建立永續經營基石

- ◆ 強化與合作廠商的企業夥伴關係。
- ◆ 人才培育。
- ◆ 推動 CSR 經營準則。

# 3 永續經營

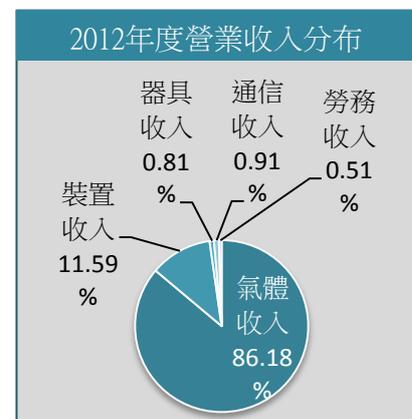
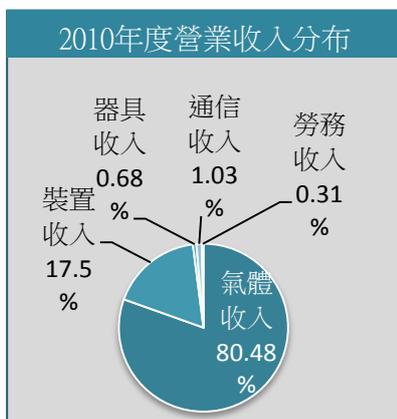


## 3.1 經營績效

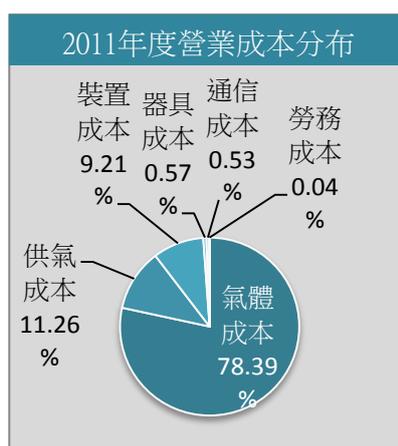
在經營環境日趨困難的情況下，全體員工仍共同努力，創造股東最大利益，2012 年的經營績效如下：

### 3.1.1 營收與支出

#### ◆ 營業收入



◆ 營業成本



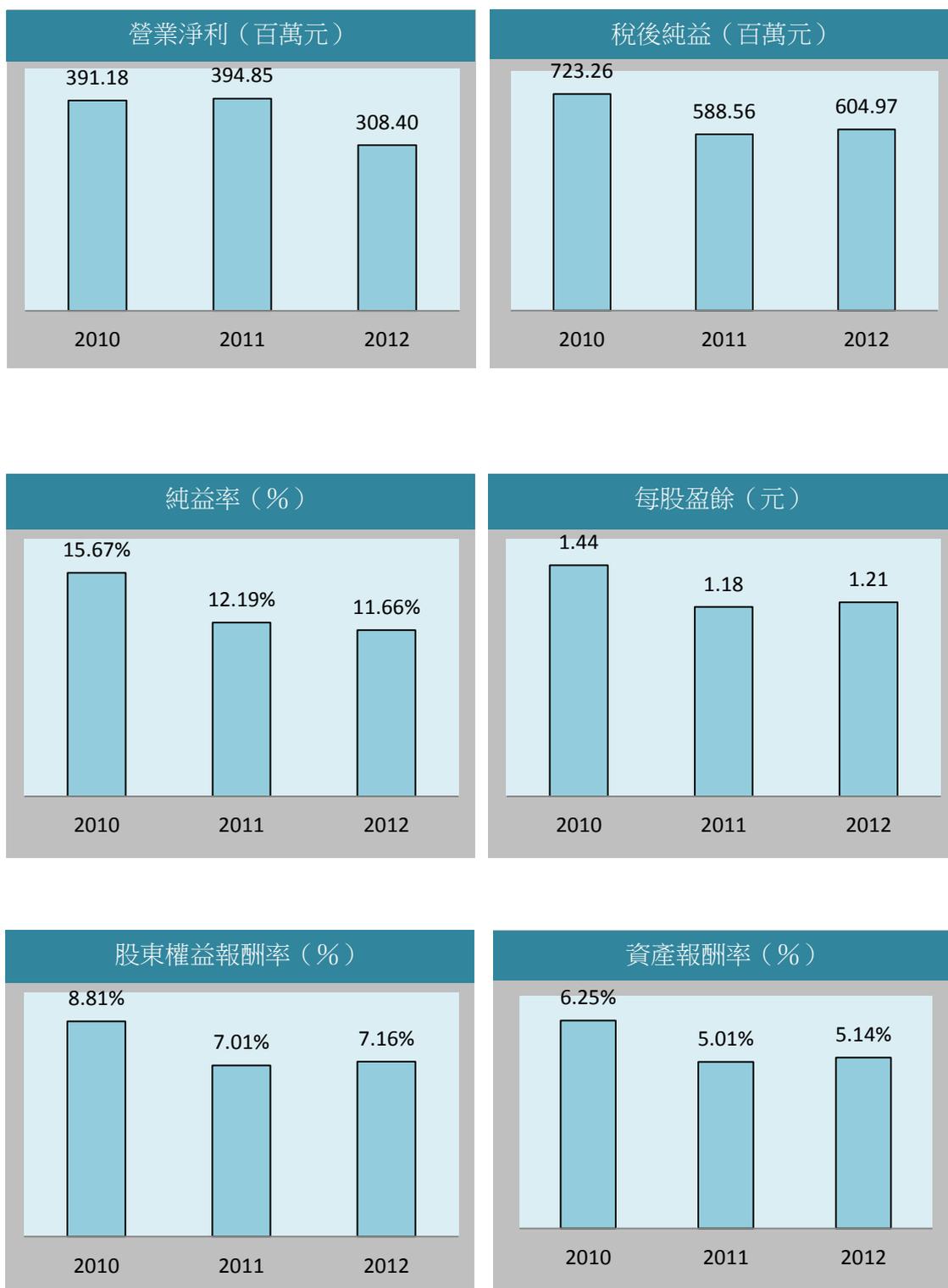
◆ 環保支出資訊

2012 年度投入於環境及安全衛生方面之費用如下：

單位：千元

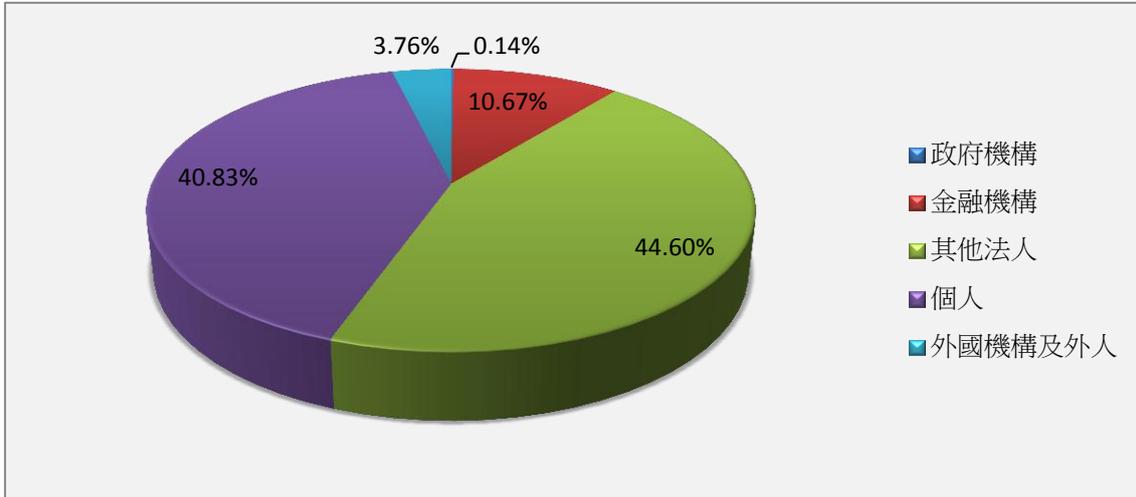
支出項目	金額
環境 (E)	104,448
公安 (S)	177,894
衛生 (H)	10,506

### 3.1.2 盈餘分配



資料來源：2011、2012 年度財務報表。

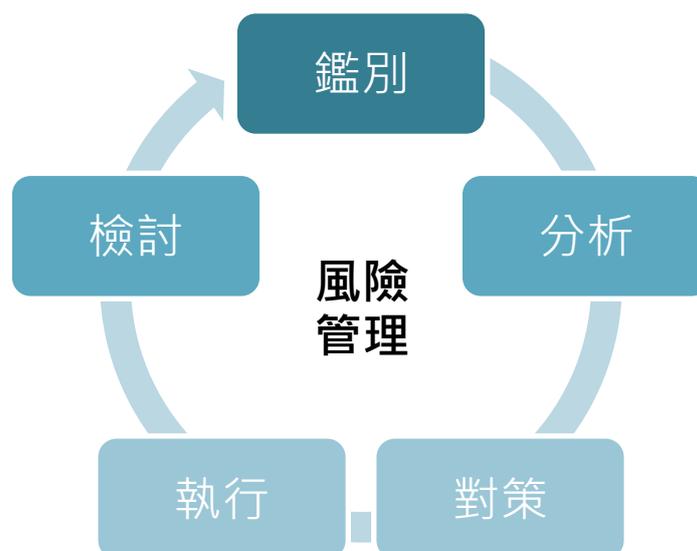
### 3.1.3 股東結構



資料來源：2011、2012 年度財務報表。

### 3.1.4 經營風險管理

藉由辨識風險所在，分析曝險之廣度及深度，提出規劃對策，集中管理營運有關之風險以有效控制。遇有重大風險被辨識，則透過經營管理階層會議，向管理者報告風險事宜及因應對策，分由各部門就地震災害、瓦斯洩漏氣爆、氣候變遷、替代燃料及產品、政策與法規變動、投資、進貨及銷貨等方面進行風險管控。



#### 地震災害風險

- ◆ 加強員工教育訓練，提升災害發生時的應變能力。
- ◆ 落實地震緊急應變計劃。
- ◆ 持續進行管線設備的汰舊換新，確保抗震能力的維護。
- ◆ 設置SI感震儀，提早感震預知，有效管理供應系統。

#### 瓦斯洩漏氣爆風險

- ◆ 加強員工教育訓練，確保瓦斯管線設備安裝之確實性。
- ◆ 落實緊急事故搶修作業流程及演練。
- ◆ 持續進行管線設備的汰舊換新，降低設備老舊漏氣之可能性。

#### 氣候變遷風險

- ◆ 推廣天然瓦斯的潔淨及便利性，消弭氣溫上升對於瓦斯用量之衝擊。
- ◆ 提升器具產品燃燒效率，降低溫室氣體之產生。

#### 替代燃料及產品風險

- ◆ 加強研發，推廣瓦斯空調、瓦斯汽電共生等其他用途，以增加大用量用戶。
- ◆ 加強推廣醫院、飯店使用瓦斯蒸汽鍋爐，以大量增加瓦斯用量。
- ◆ 加強已有瓦斯配管但尚未裝表使用之用戶補密作業。
- ◆ 加強瓦斯器具及系統廚櫃之銷售。
- ◆ 加強與各里長配合持續推展老舊社區使用天然瓦斯。

#### 政策與法規變動風險

- ◆ 對於瓦斯價格及裝置費用之調整，促使政府主管機關儘速完成法規修訂，使瓦斯費率合理化。
- ◆ 因應國際財務報導準則（IFRS），成立專責小組與會計師研討，以有效掌握導入。

#### 投資風險

- ◆ 投資穩健標的，避免高報酬高風險之投資，以控制經營風險的增長。
- ◆ 採保守穩健策略，投資有高現金股利分配的各產業龍頭公司。
- ◆ 避免高風險的投資，以控制經營風險的成長。

#### 進貨及銷貨

- ◆ 進貨來源為台灣中油公司，可確保貨源及價格穩定，並建置瓦斯儲槽及供應之中央監控系統（SCADA），以調節尖、離峰的供應能力，確保用戶氣源穩定供給。
- ◆ 銷貨對象為一般民生大眾，針對瓦斯費收取亦採控管，故無銷貨集中風險。

### 3.2 法令遵守

根據產業特性，在經營面向上主要的管制與法令如下所示，於 2012 年度並無發生違反法令之行為。

區 分	經營面向主要之法令規範
公司營運	天然氣事業法、公司法、證券交易法、稅捐稽徵法、所得稅法

### 3.3 未來方向

未來方向	未來作為
持續遵守	◆ 定期檢視法令的各項規定，確認公司各項營運活動無觸法之虞，並配合主管機關法令要求從事各項營運活動。
檢討運用	◆ 在不違反法令的規範下，尋求對本公司最有利的模式並加以實行，創造公司最大利潤。
穩健投資	◆ 本公司財務健全，不操作高風險、高槓桿投資，未來除穩健經營本業外，投資策略以仍將秉持以投資同業為主，分散風險投資電子業龍頭股為輔，以求穩定報酬。
永續經營	◆ 由於經營環境之變遷（如法令修改、經濟不景氣、市民生活習性之改變），促使公司在維持一定公安品質之外，尚須擲節開支，並開闢財源，採多角化經營，追求公司穩定發展及永續經營。

## 4 永續管理



### 4.1 管理階層

#### 4.1.1 股東會

依公司法、經濟部與本公司章程有關規定，股東常會於每會計年度終了後六個月內，由董事會依法召開，確保股東對公司重大事項享有知悉參與及決定的權利；股東會議事作成議事錄，傳輸至「公開資訊觀測站」及分送各股東，並依公司章程及有關法令規定揭露年度內公司治理的相關資訊。主要功能如下：

- (1) 決議公司營運計畫後，交由董事會執行。
- (2) 承認營業報告書、財務報表及盈餘分派或虧損彌補之議案。

#### 4.1.2 董事會

董事會為最高決策機構，負責重大政策之制定及重大計劃之審定。董事之選任，主要依「大台北區瓦斯股份有限公司董事及監察人選舉辦法」，並考量整體配置。成員整體應具備之能力如下：

- (1) 營運判斷能力。
- (2) 會計及財務分析能力。
- (3) 經營管理能力。
- (4) 危機處理能力。

目前共有 15 位董事，成員具有企管、財務、工程等專業背景，具備執行職務所必須之專業知識、技能及素養，足以擔負公司營運策略及監督之責任。為提高議事效率與效能，董監事亦不定期參加進修課程，充實新知。此外，董事會為確保會計師簽證之獨立性，定期評估更換會計師，以保障財務之公正透明性。

職 稱	姓名
董 事 長	王文一（新光醫療財團法人代表人）
董 事	許嫻嫻（新光醫療財團法人代表人）
董 事	吳東亮（新光醫療財團法人代表人）
董 事	侯勝茂（新光醫療財團法人代表人）
董 事	吳溫翠眉（家邦投資股份有限公司代表人）
董 事	薛美良（粵興華投資股份有限公司代表人）
董 事	孫若男（新光紡織股份有限公司代表人）
董 事	吳東昇（新光合成纖維(股)公司代表人）
董 事	郭瑞惠（盛美企業股份有限公司代表人）
董 事	吳東興（瑞士大飯店股份有限公司代表人）
董 事	吳昕東（新保投資股份有限公司代表人）
董 事	洪紹甫（洽發企業股份有限公司）
董 事	侯士欽
董 事	賴進淵
董 事	劉志和

註：以上董事之任期自 2013 年 6 月起。

### 4.1.3 監察人

監察人之選任，主要依「大台北區瓦斯股份有限公司董事及監察人選舉辦法」遴選具有專業背景人士擔任。監察人會每半年召開一次，除列席董事會，監督公司營運情況之外，亦定期與不定期查核公司財務及業務情形，審查董事會編造之各項表冊，於股東會提出報告。

職 稱	姓名
監 察 人	吳東勝（財團法人新光吳火獅文教基金會代表人）
監 察 人	薛夏良（泰興投資股份有限公司）
監 察 人	林宏銘
監 察 人	許育瑞（仰德投資事業股份有限公司代表人）
監 察 人	薛福生（財團法人新光吳火獅文教基金會代表人）
監 察 人	王自展

註：以上監察人之任期自 2013 年 6 月起。

#### 4.1.4 功能性委員會

##### (1) 薪資報酬委員會

委員會由三人組成，其中一人為董事；委員會互為推舉其中一人擔任召集人及會議主席，每年至少召開二次會議；職權為擬訂下列各建議案提報董事會議決：

- ◆ 訂定並定期檢討董事、監察人及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。
- ◆ 定期評估並訂定董事、監察人及經理人之薪資報酬。
- ◆ 其他由董事會交議之案件。

##### (2) 勞工退休準備金監督委員會

為保障員工退休後的生活，公司依法定最高提撥率15%按月提撥勞工退休準備金提存專戶，並選任勞資代表共同組成本委員會，每年定期開會四次，俾以管理、監督其業務。

##### (3) 安全衛生委員會

依據「勞工安全衛生組織管理及自動檢查辦法」第二條及第十條規定，設有勞工安全衛生管理單位及勞工安全衛生委員會。委員會置七人以上，每三個月至少開會一次，審議、協調及建議勞工安全衛生有關業務。

##### (4) 性騷擾申訴評議委員會

依性別工作平等法訂定性騷擾申訴及懲戒辦法，設置性騷擾申訴評議委員會處理性騷擾申訴案件，提供免於性騷擾之工作環境。

##### (5) 職工福利委員會

由公司推派職員代表及工會推選工會代表擔任委員，每年至少召開二次會議，辦理、監督各項福利事務。公司及員工共同提撥福利金辦理相關福利措施，發揮互助精神。

## 4.2 友善職場

致力於打造完善的職場工作環境，希望能讓每一位員工樂在工作，為用戶提供最佳的服務。期勞資同心建立安全、可靠的品牌形象，持續贏得用戶、社會大眾及投資人的信賴。

### 4.2.1 尊重人權

努力建立員工互信互重之工作環境，免於歧視與騷擾，保障員工工作權，不以非法方式強制員工勞動，亦不雇用童工，並尊重員工言論及集會結社自由。

#### ◆ 工作權保障

尊重每一位員工並保障其工作權，成立 49 年來從未解僱員工，即使在金融海嘯甚至景氣低迷之際，公司仍與員工共體時艱不裁員或調降薪資。員工流動率約 3%，職涯幾乎等同於人生履歷，員工的向心力與歸屬感可見一般。此外，職務異動及離、退職均按規定辦理，人事管理規則明訂有最少預告期限，保障員工工作權益。



總務部職員  
王振宇

「早安!」「早安!」大台北瓦斯的每一天，總在此起彼落的輕快問候聲中開始。這是一個有活力的大家庭，三百多位員工各司其職，敬業樂群，有業務繁忙的速度感，也有作息有序的穩定感，公司就在這和諧律動中穩定運轉。

時光一瞬，不覺今年已是到職第9年，群策群力的團隊精神在這個園地發酵不息，工作必然有苦有樂，從陌生到熟悉，挑戰總伴隨著成長，也激發了自己對公司明確的認同感。在看似保守的氣氛中，我仍能深刻的感受到，這裡殷殷傳承的，不只是嚴謹紮實的瓦斯工程專業技能，更在於那份與時俱進、不斷創新的企業文化。有了員工們不懈的奮力付出，成就了今日業績蓬勃的大台北瓦斯，而在大台北瓦斯豐厚羽翼的照顧下，更成就了數百員工的圓滿人生。往後的每一天，我相信，必會看到更多勤奮知足的笑臉。

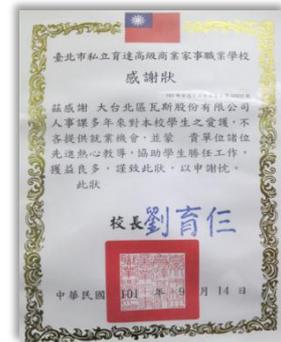
#### ◆ 完善的人身保障

全體受僱員工不分正式員工或訂定約聘僱合約之實習員，均加入勞工保險及全民健康保險，另額外為員工投保團體保險及因公出差需搭乘飛機或船舶者之海外旅遊平安保險，其保險費用皆由公司全額負擔，受益人為指定受益人或法定繼承人。員工因公傷亡或致心神喪失，公司訂有撫卹、補償規定，以增進員工及其眷屬生活保障。

◆ 公平就業機會及關懷弱勢

遵循「就業服務法」及「性別工作平等法」等相關規定，全體受僱員工任用、薪資、考核、升遷、福利及教育訓練，不會因種族、性別、婚姻狀況、政治立場、宗教等而有差別待遇，並依「勞動基準法」之規定，雇主不得僱用未滿 15 歲人員，且 15 歲以上未滿 16 歲之童工不得從事繁重及危險性之工作，至今未曾僱用童工從事相關工作，亦無任何違反人權之申訴案件。

為保障弱勢族群的平等就業機會，依照「原住民族工作權保障法」及「身心障礙者權益保障法」規定進用足額之原住民及身心障礙者，於 2012 年進用身心障礙者超過 1% 的員工比例規定。我們以實際行動扶助弱勢優秀青年，在辦理招募新進人員作業時，優先考量錄用低收入家庭子女，並獲育達高級商業家事職業學校感謝本公司對該校學生之協助。

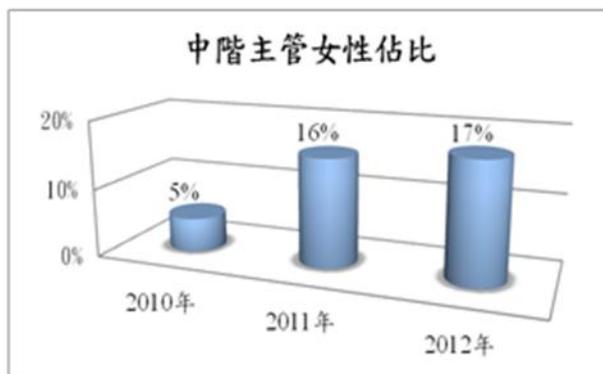


◆ 兩性工作平等



管理部職員  
黃于芹

大台北瓦斯是一個友善又溫暖的大家庭，在這裡，我經歷了生命中幾個重要的階段，尤其感謝的是，在女性人數比例不高的情況下，公司仍貼心地設置哺（集）乳室，並且提供冰箱與哺育時間、空間給有需求的女性同仁，以及身邊願意支持與體諒的同事們，讓我即使回到職場，仍能持續安心地哺餵母乳而無後顧之憂，對於這一切的幸福，我由衷感謝！

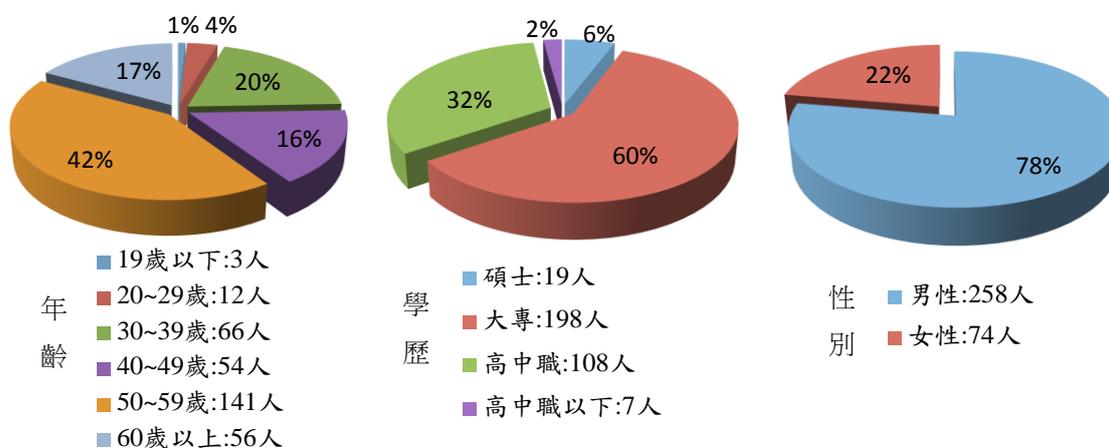


我們致力於兩性工作平等，中階主管女性佔比有逐年提升趨勢，由 2010 年 5% 提升至今 17%，並曾於 2010 年獲得行政院勞工委員會頒發友善職場優良事業單位之榮譽。

#### ◆ 資訊透明

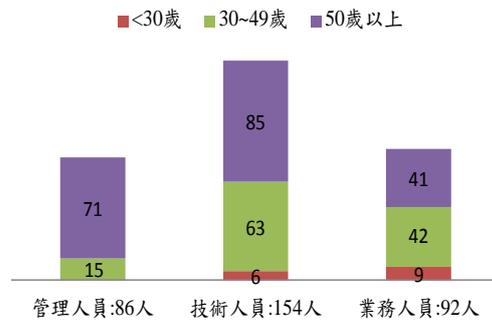
攸關員工權益的人事管理規程、相關作業規定辦法、出勤狀況與公文公告等資訊，皆放置於公司的資訊管理系統中供員工隨時查詢，提供資訊透明化的服務，確保員工權益。

#### 4.2.2 人力結構

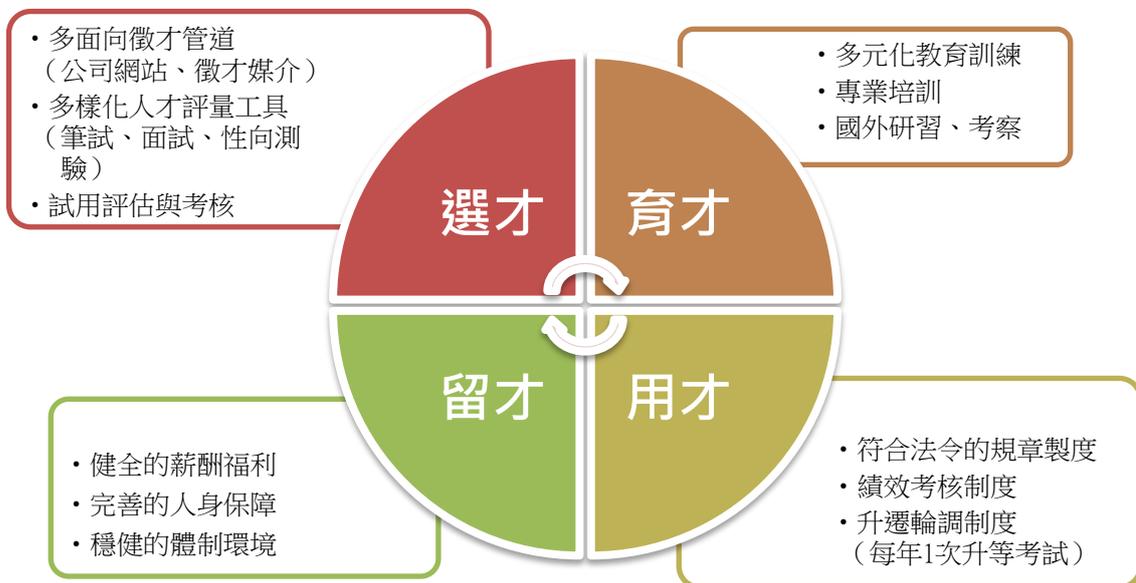


項目	2010年	2011年	2012年
員工總數(人)	337	331	333
管理人員(人)	80	85	87
技術人員(人)	165	158	154
業務人員(人)	91	88	92
平均年齡(歲)	48.08	48.61	48.48
平均年資(歲)	23.51	23.95	23.76

根據 2012 年 12 月資料統計，員工年齡 50 歲以上者占 59%，人力集中於中高年齡層。針對未來人力之需求與運用，為傳承專業技術，目標朝向計畫性招募及培育專業人才，並致力於錄用足額工務人員，俾使有充足的人力維護瓦斯供應的安全。2012 年招募 14 名新的生力軍加入我們的行列。



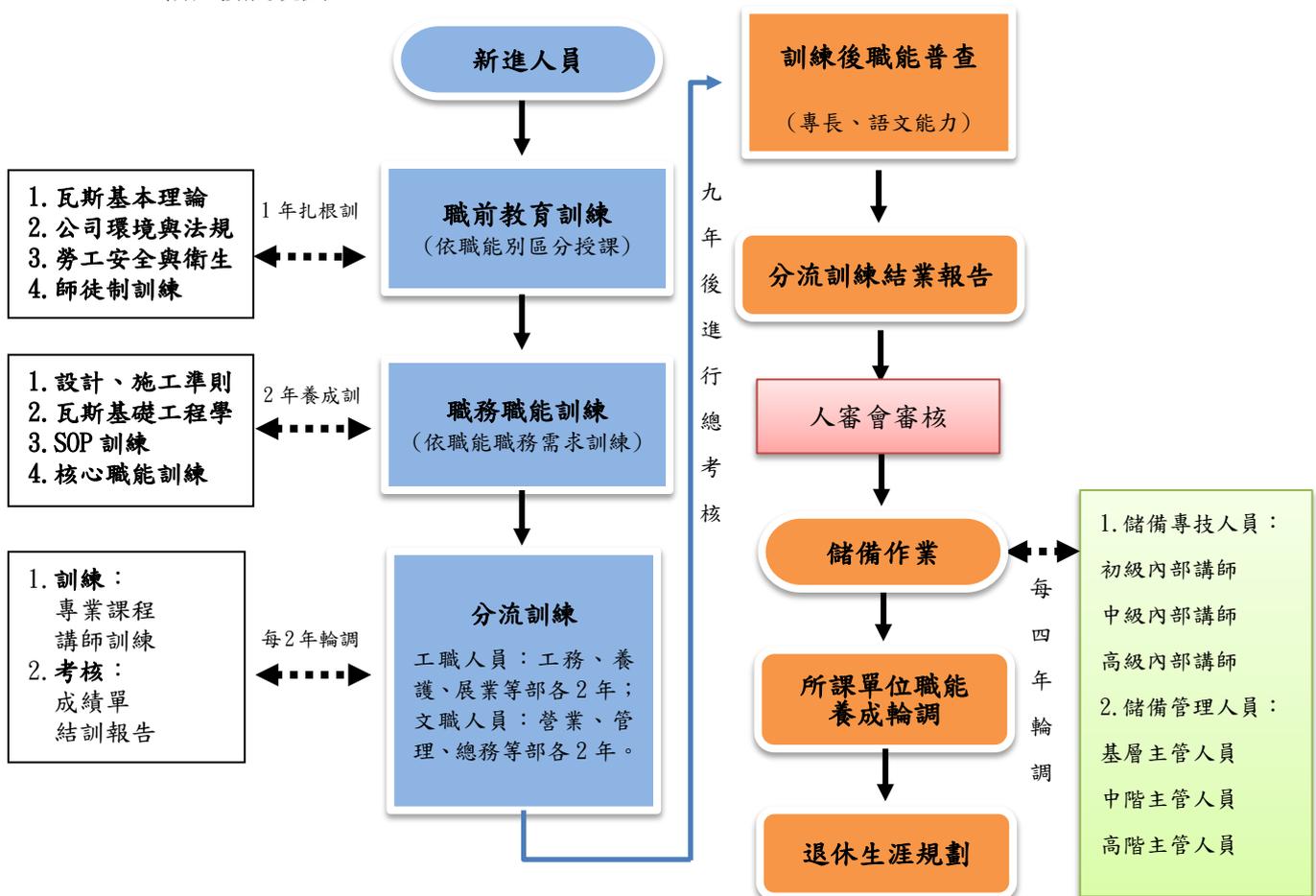
### 4.2.3 人力資源策略



#### 4.2.4 教育訓練

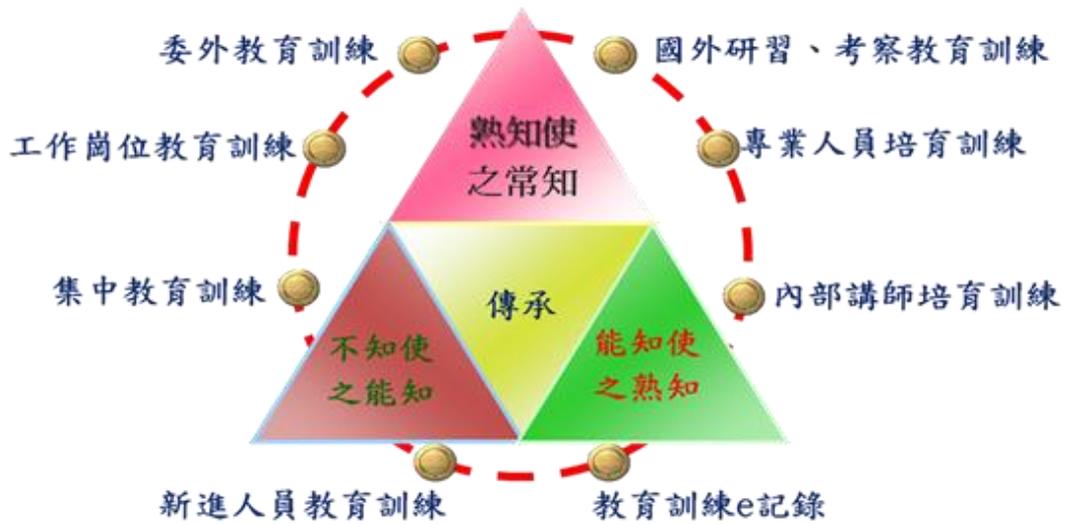
每年投入相當成本與人力辦理教育訓練，發展策略性人才培育，藉以提升員工之專業技術與服務品質。並透過學者、專家的實地訪視與不定期的稽核檢查，瞭解訓練的目標與需求的訂定，訓練規劃與經營目標連接性，及利害關係人參與的程度等，使訓練規劃與員工職涯發展及公司營運計畫緊密結合。

##### ◆ 職涯發展規劃



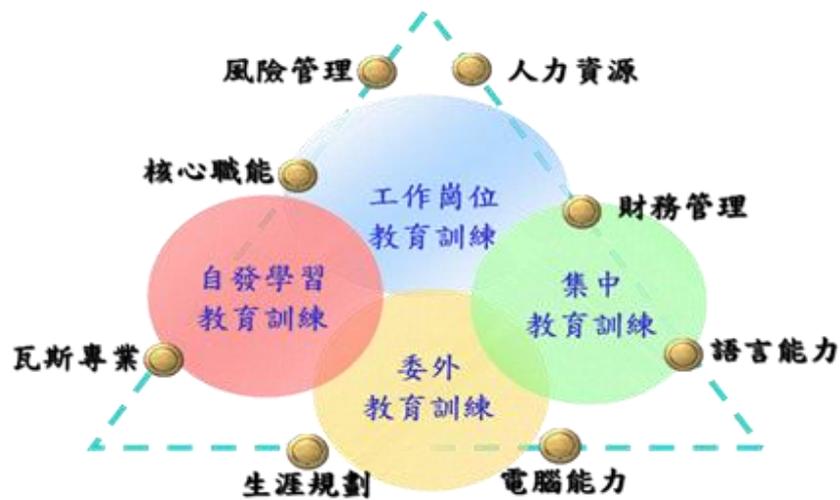
##### ◆ 有系統的人才培育

從員工報到後，即依「新進人員培育計畫表」實施職前訓練，傳達大台北瓦斯之企業文化、使命與願景，說明組織相關規定與政策，協助新進員工融入工作環境與產生認同；並依員工職涯發展策略需求，制定勞工教育規則、工作崗位訓練規則、委外教育訓練規則及內部講師規則，以完善之訓練體系、規劃嚴謹之訓練方案、良好之軟硬體資源及積極培訓內部講師，激發在職勞工自主學習，累積個人人力資本，提升自我競爭力，以圖員工良好之職涯發展。



◆ 均衡多元的課程

每年皆規劃多元豐富的課程培育員工，透過訓練單位對全方位訓練體系之控管、統計及建制個人訓練履歷，掌握每人職涯發展所應具備之訓練課程與時數，以期員工擁有完整的專業能力，成為知識工作者。



## ◆ 2012 年度教育訓練執行成果表

計畫	課程	班數	人次	人時	課程費用	申請補助	公司自付	
1	個別型	內訓	19	481	3,822	689,620	459,000	230,620
		外訓	4	13	250	107,600	59,180	48,420
		小計	23	494	4,072	797,220	518,180	279,040
2	OJT	小計	162	1,441	3,948	0	---	0
3	委外	小計	29	142	836	284,840	---	284,840
以上 3 項		合計	214	2,077	8,856	1,082,060	518,180	563,880
備註		1、2 項課程費用尚未包括其他餐點雜項等費用。						

## ◆ 2009~2012 年員工教育訓練實績

年度 項目別	2009	2010	2011	2012
總訓練費用(元)	917,964	942,444	993,418	1,172,489
每人平均訓練費用(元)	2,748	2,796	2,983	3,608
總訓練時數(小時)	7,177	8,211	13,549	10,608
每人平均訓練時數(小時)	22	24	40	33
輔導取得專業證照總人數	10	8	31	29

## ◆ 訓練履歷登錄系統與知識分享平台

為激發員工潛能，特於 MIS 上建立員工訓練履歷登錄系統與知識分享平台，以供個人、部門主管或人資單位於輪調、提升等參考使用；為免個資外洩，設有多重安全管理措施，所有紀錄直到員工退休後銷毀。

員工訓練系統			
F1資料查詢 F2訓練單號 F3存檔 F4訓練表單下載與列印 F5管理部作業 F6職能需求表 F10退出			
訓練單號:		填單人:	
部門名稱:		到職編號:	
職稱:		學員姓名:	
訓練類別:		訓練費用:	0
訓練名稱:			
訓練期間:	至	共	0 小時
講師:		訓練地點:	
派訓目的:			
課程大綱:			
附加檔案			

版面	主題	文章	最後發表
瓦斯論壇			
工程論壇 技術推廣、安全衛生、解決方案 版面管理員 <a href="#">1171</a> , <a href="#">1138</a> , <a href="#">1140</a>	64	85	星期四 11, 27, 2012 11:47 <a href="#">am1308</a>
工程論壇 公司營運管理(財務、人力、總務) 版面管理員 <a href="#">1171</a> , <a href="#">1435</a>	40	60	星期二 8, 10, 2012 4:19 <a href="#">Pm1282</a>
教育訓練論壇 內、外訓資料分享、題庫、論文 版面管理員 <a href="#">1291</a> , <a href="#">1171</a>	37	77	星期一 10, 29, 2012 3:52 <a href="#">pm1245</a>

◆ 訓練績效擴散

臺灣地區天然氣事業規模，除臺灣中油外，以中小型為主，限於組織的特性，有關的訓練活動常未能獨自辦理，大台北瓦斯秉持促進產業發展、訓練規劃經驗分享及互助合作的精神，於2008年帶領台灣地區全體同業參加「協助事業人力資源提升聯合型計畫」，2009年由瓦斯事業協會接辦，大台北瓦斯協辦，經過嚴格的評審及稽核，榮獲該計劃最高獎項-標竿企業獎。日後並持續開放自辦之年度教育訓練課程，提供同業公司員工研習進修，藉以提升產業相關技術與災害預防之能力。



【協助瓦協辦理超音波表介紹】



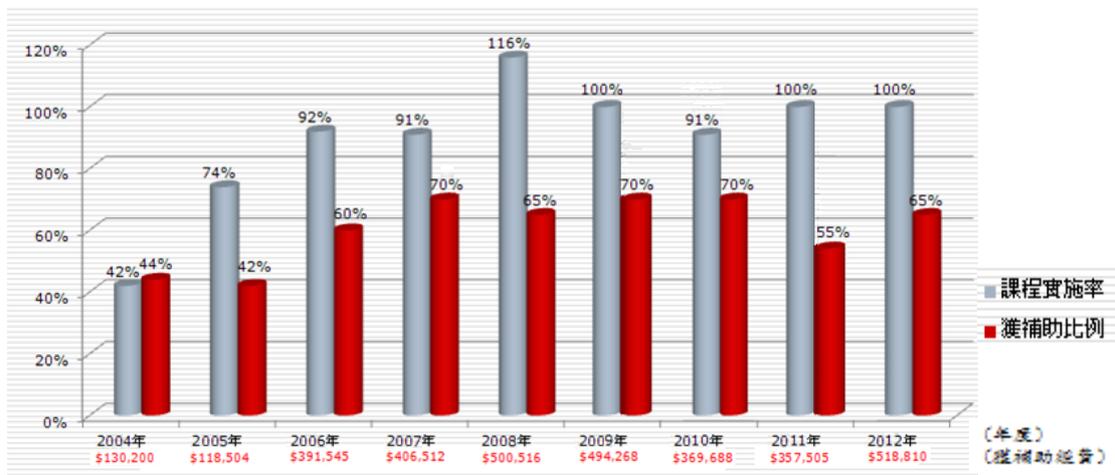
【缺氧瓦斯工程事故預防課程】



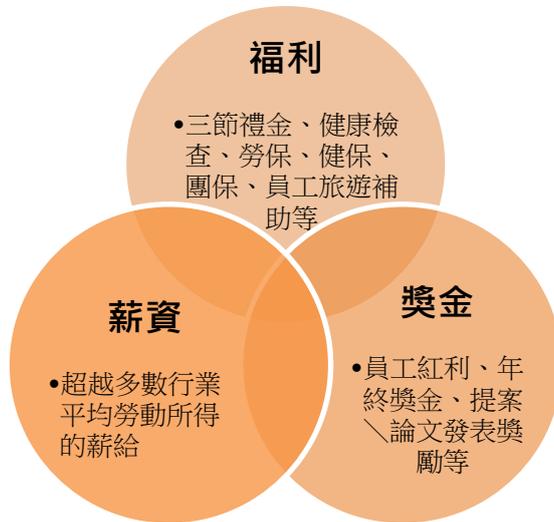
【乙級氣體燃料導管配管示範說明】

◆ 學者專家的肯定

自2004年起開始參加行政院勞工委員會職業訓練局「協助企業提升人力資源個別型計畫」，依TTQS評核系統，導入PDDRO(規劃/設計/執行/查核/成果評估)的訓練規劃體系，獲得評鑑學者專家一致的肯定，多次給予最高補助比率70%。



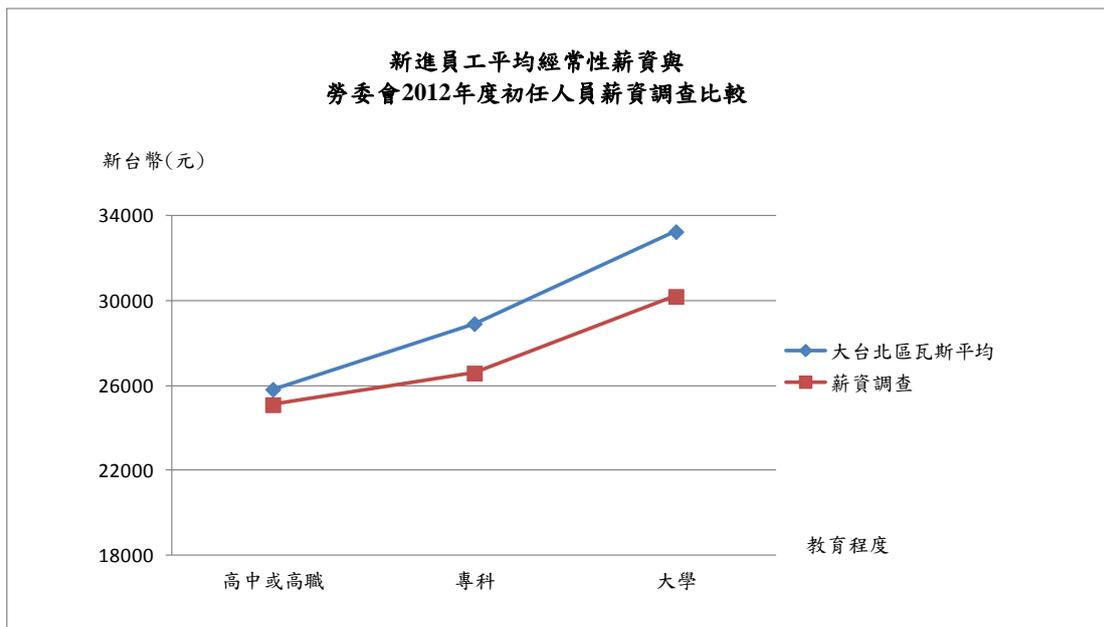
### 4.2.5 薪酬待遇



員工為公司最重要的資產及利害關係人，為了使員工安心工作，我們於「人事管理規則」詳細規範薪俸與福利，員工薪資公開且透明化，無性別的差異，提供具有市場競爭力的薪資水準，同時依勞務對價原則制定各類獎酬辦法。

#### ◆ 具競爭力的薪酬制度

員工薪俸依「員工職級及薪津表」發給，平均經常性薪資與行政院主計處公告的各行業調查結果互相評比，其排序高居前十名。新進員工則按其所任職務之職稱，並考量學經歷及專業證照，依「新進員工試用及補實待遇表」核給，各職類敘薪標準均高於勞委會統計處公告之 2012 年初任人員平均每月經常性薪資。



### ◆ 績效考核制度

自 2009 年開始實施年終獎金差異化發給，考核作業部分依績效面談結果辦理專案考核、輪調或職稱調整。各級主管核定年度考績後，人事單位按年度獎懲記錄予以增減分，並依據年度考績辦理薪資改敘及提供升遷之參考。

#### 試用期間考核

- 聘僱、試用員工及代理主管，由所屬單位主管於聘僱、試用或代理期間屆滿時填具平時考核表，其成績作為續聘僱、正式任用或真除的依據。

#### 平時考核

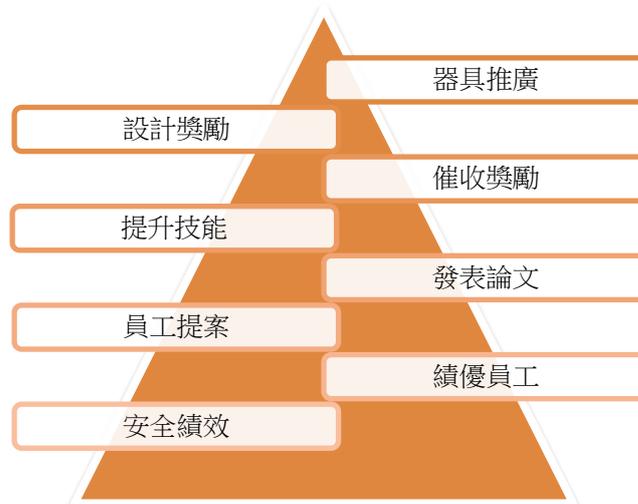
- 各級主管記錄所屬員工平時之工作表現、操行及學習狀況，並於員工遷調時送新服務單位繼續考核。

#### 年度考核

- 每年度假勤統計結算完成後，主管級及一般員工依不同之考核項目接受各階層主管初核或複核。

每年年度考績核定完畢後，依人事管理規則辦理年度升等作業。符合一般升等資格者無需考試直接晉升，符合特定職級升等者可依其意願自由報名參加升等考試，合格者予以薪資調整作為職等晉升之鼓勵。2012 年符合資格晉升者計 29 名。

### ◆ 員工獎勵



#### ◆ 退休保障

員工退休金給付標準悉依「勞動基準法」及「退休金條例」保障員工權益，對於員工退職金分為確定給付制與確定提撥制兩種運作方式，每月皆依規定提撥上限比例存入專戶，截至 102 年 3 月 31 日止勞工退休準備金累積餘額達 445,074,047 元，並另提供退職退休福利補助金與員工退休紀念品。

#### ◆ 提早退休優惠方案

因應業務變革及人力資源規劃需要，推出員工提早退休優惠方案，凡符合優退資格條件的員工均可申請，讓有意願提早退休的員工能儘早規劃自己的人生。2012 年計有 4 人申請該優惠方案。

### 4.2.6 福利措施

設計並執行多樣化的福利措施：

年終獎金	婚喪住院補助	健康檢查	健身中心票券	生日禮券
旺年會	三節禮金	團險勞健保	年度旅遊	生育補助
父母高齡敬老金	圖書借閱	員工無息貸款	子女新生入學獎勵金	新光醫院本人眷屬住院優惠

提倡正當休閒娛樂，除定期發放健身機構使用票券，另由福利會不定期辦理登山踏青、員工旅遊等公開活動，均贊助經費鼓勵員工充分休息、紓解壓力後再投入工作。



### 4.2.7 員工行為準則

為強化員工行為操守，依據「勞動基準法」及相關法令訂定「人事管理規則」，明確規範員工任用、差勤、獎懲、考核、升遷、福利、訓練、離退、補償、撫卹等事項，將職場倫理等核心職能列入年度教育訓練，使員工於作業及行為上有所依循。各單位依作業屬性訂有各類工作或作業準則，由各級主管於新進員工職前訓練、不定期工作崗位訓練、每月至少一次的單位或部門會議中宣導員工遵循。

同時拔擢具有敬業樂群精神且個人操守及道德規範皆屬正直之員工擔任主管，以身作則帶領單位樹立良善的風氣及優質的企業文化，並透過稽核室每年定期查核之內部管理制度，以防範營私舞弊之情形發生。

### 4.2.8 安全衛生

秉持「維持現狀即是落伍」、「研究發展才有進步」的理念，建立符合公司體制的職業安全衛生系統，並對下列安全衛生政策做出承諾：

- (1) 遵守法令規定：安全是全體員工的責任，必須遵守政府法令與公司相關規定，以保障員工安全與健康。
- (2) 落實風險管理：做好危害控制與預防，達成無災害、無事故為目標，善盡社會責任。
- (3) 推動全員參與：致力安全衛生教育訓練，提升安衛知能與水準，創造安全文化。
- (4) 定期檢討改進：承諾持續改善，創新安衛環境與績效，達成永續經營目標。

藉由外部機構驗證及內部有效執行安全衛生的規畫（Plan）－實施（Do）－檢核（Check）－行動（Act）循環，持續提升公司的安全衛生水準。為國內公共瓦斯業者中第一個取得OHSAS 18001 國際認證的公司，並連續 6 年通過外部驗證。2010 年 3 月由經濟部標準檢驗局評鑑 OHSAS 18001/TOSHMS，獲得登錄認可迄今。

基於責任照顧的理念，協助承攬商及瓦斯同業辦理各項安全衛生教育訓練並取得合格證書，有乙級氣體燃料導管技術士、局限空間等課程。



為加強保障員工工作安全並落實作業前預知危險之安全叮嚀與教育，每日工作前由股長、課長等主管人員於辦公室或作業場所舉行三分鐘安全教育預知危險叮嚀、宣導。

【三分鐘安全教育】

#### ◆ 健康管理

員工健康才能為公司創造更大的價值，為建立員工健康的工作環境，每年舉辦二梯次推行勞工安全衛生優良單位選拔，評比工作場所整潔、安衛活動、自動檢查等，前三名於旺年會由總經理頒發獎狀，以資鼓勵。

2012 年度辦理勞工定期健康檢查共 34 人，受檢率 100%，分析近 6 年檢查報告結果，發現同仁體重過重(BMI > 24)排名第一，另同仁在三酸甘油脂、膽固醇、肝功能等的異常比例有呈現上升的現象，規劃聘請醫療專業人士擔任健康講座講師，加強同仁健康保健常識。

2012 年度利用每季的安全宣導會舉辦健康講座：

講座題目	合作醫院	主講人
「健康外食 正確嚐鮮」 「均衡飲食與慢性疾病」	台安醫院	林子右營養師
「認識代謝症候群」	博仁醫院	吳永衍醫師
「泌尿道保健」	三軍總醫院	曹智惟醫師
「體外震波治療」	新光醫院	廖振焜醫師

自 2007 年起配合國民健康局，推動健康職場自主及菸害防治，落實室內工作場所全面禁菸，維護清新無菸的工作環境，於 2008 年 11 月 1 日至 2011 年 12 月 31 日獲得國民健康局認證為績優健康職場公司，並獲健康促進標章及菸害防治標章。

#### ◆ 重視安全衛生品質環境

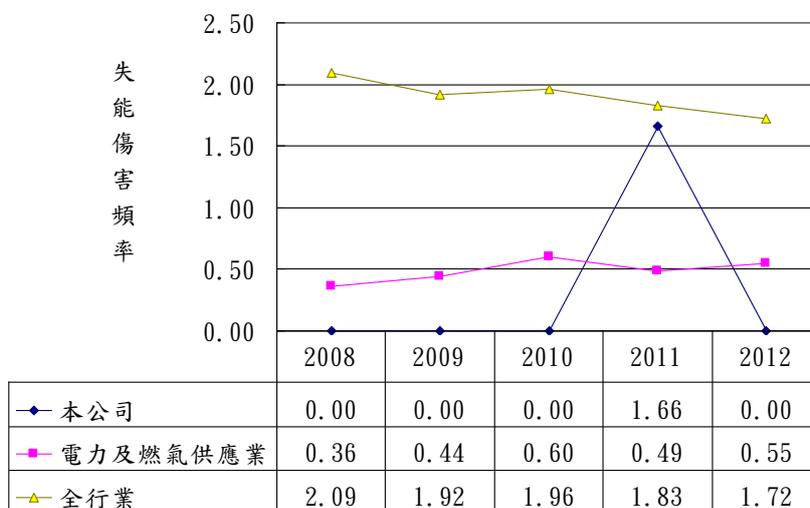
2012 年度完成 2 次作業環境 CO<sub>2</sub> 濃度測定，每次測定 15 點，結果均在 500~700ppm 間，低於 1000ppm 以下，空氣品質良好，均符合勞工作業環境測定實施辦法之規定。

在全體同仁的共同努力下，2012 年達成無災害、無事故的目標。有效防止職業災害及工安事故的具體措施有：

- (1) 不定期提供「勞動安全即時電子報」。
- (2) 虛驚事故提報制度。
- (3) 各級主管及安衛工地巡查。
- (4) 內外部稽核缺失矯正改善。

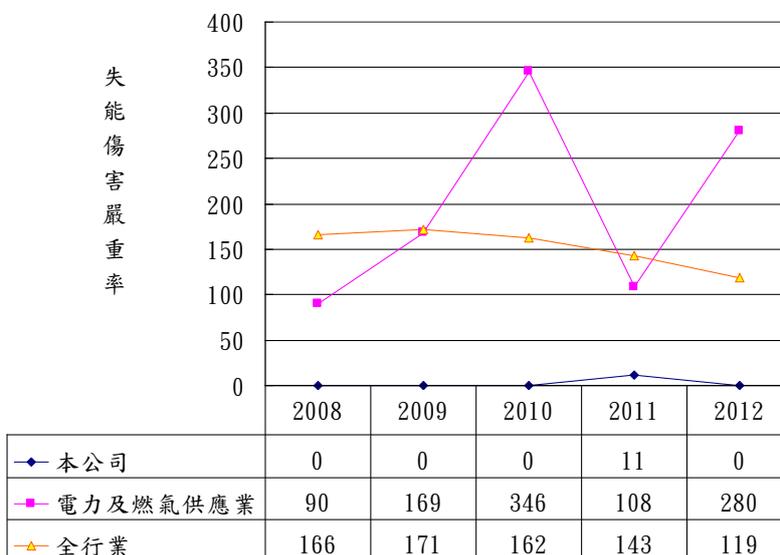
當有事故發生時，相關部門成立調查小組主動調查，開會檢討及分析事故發生原因，並建立預防矯正及改善方案，以確實防止事故的再度發生。

失能傷害頻率比較圖



註：失能傷害率 (FR) = 失能傷害人次數 × 10<sup>6</sup> / 總經歷工時。

失能傷害嚴重率比較圖



註：失能傷害嚴重率 (SR) = 失能傷害總損失日數 × 10<sup>6</sup> / 總經歷工時。

### 4.2.9 勞資關係

保障員工權益，落實平等待遇，打造符合勞工安全衛生規定之工作環境，尊重員工言論及集會結社自由，勞資關係和諧。

#### ◆ 暢通多元的溝通管道

我們誠心傾聽員工心聲，尤其注重員工勞動權益，勞資雙方在互信基礎下，建立良好及立即的溝通管道，未曾發生勞資糾紛之情事。

溝通管道	頻率	說明
職工福利委員會議	每三個月	勞方委員比例三分之二。
勞工退休準備金監督委員會	每三個月	勞方委員比例三分之二。
勞工安全衛生委員會	每三個月	勞方委員比例三分之一。
勞資座談餐會	每月	勞方委員比例四分之一。
總經理信箱	隨時	員工透過信箱直接表達意見。
知識分享網站	隨時	員工可交流個人意見分享資訊。

#### ◆ 企業工會

員工秉持「勞雇同心，共存雙贏」的理念，於 1995 年籌組成立產業工會，2012 年更名為企業工會，2012 年 12 月底止會員人數 282 人，佔可入會員工（依工會法及本會組織章程規定）總數 85%。本公司除免費提供工會辦公場所及必要資源外，工會理監事因辦理會務、召開會議、參加勞工教育等，公司皆依工會法給予公假。



我們的企業工會多次獲頒台北市優良工會榮譽獎狀(1999年、2000年、2001年、2005年、2006年、2007年、2010年、2011年、2012年)；並曾於2000年獲選勞委會全國優良工會楷模。



### 4.3 法令遵守

根據產業特性，在管理面向上主要的管制與法令如下所示，於2012年度並無發生違反法令之行為。

區 分	管理面向主要之法令規範
員工管理	勞動基準法、就業服務法、身心障礙者權益保障法、性別工作平等法、原住民族工作權保障法
個資保護	個人資料保護法

### 4.4 未來方向

未來方向	未來作為
提高人力效能	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 依營運計畫及人員離退狀況，由各單位定期檢討人力需求情形，規劃短、中、長期用人計畫。</li> <li>◆ 豐富公司內部知識分享平台。</li> <li>◆ 製作天然氣事業專業數位教材。</li> <li>◆ 廣邀學者專家及同業先進，共同參與「大台北瓦斯企業雲端大學」開設。</li> <li>◆ 提供員工多樣化的身心調養管道。</li> <li>◆ 加強福利措施。</li> </ul>

# 5 永續環境、安全

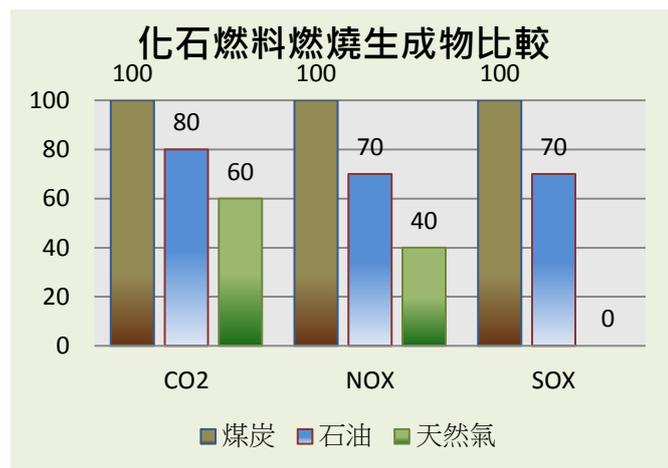


## 5.1 環境管理

隨著全球暖化、氣候變遷造成種種災害及糧食短缺等危機，身為地球村的一份子及企業公民的自覺，我們在環境保護方面，除了遵守政府環保法規相關規定，更致力於環境保護，節約能源的實踐，從推廣潔淨能源的使用到落實於日常生活的具體作為，共同為保護地球環境盡一份心力。

### 5.1.1 天然氣的特性

天然氣主要成份為甲烷，是一種潔淨、方便、高效率的初級能源，在國內主要做為燃料使用，為低碳能源，能減少溫室氣體排放，減緩地球暖化，且其僅含微量之氮及硫，與其他初級能源比較，屬高熱值、低污染之潔淨能源，其燃燒後排放之二氧化碳較其它能源低，且幾乎不會產生氮氧化物、硫氧化物及粒狀物等空氣污染物。



資料來源：「Natural Gas Prospects」(1986) / IEA (國際エネルギー機関)、火力発電所大気影響評価技術実証調査報告書(1990) / (財)エネルギー総合工学研究所

### 5.1.2 產業鏈上的環境管理

【事業活動流程】



#### ◆ 綠化儲槽基地

瓦斯槽基地周圍自然林木生意盎然，林帶內生態豐富，當瓦斯槽建構完成時，即配合周遭環境選擇綠色油漆彩繪，將整體瓦斯槽融入綠色林帶之中。基地面積 2.3 公頃，為擴大水土保持、廣植花木，以確保基地安全，同時亦美化環境。



瓦斯槽基地栽植松、柏樹、楓樹及樟樹等喬木，如今樹已長成達三層樓高，環繞瓦斯槽周圍形成一綠色林帶，將瓦斯槽融入其中，同時也固守著基地的水土保持，以確保基地及瓦斯槽之安全。為維護瓦斯槽區自然生態，逐年栽植茶花、杜鵑花或桂花等灌木類花樹，有層次的美化基地環境，已招引甚多鳥類昆蟲聚居，豐富自然生態，讓環境更加美化及永續發展。



### ◆ 減少工程汙染

瓦斯導管輸送工程主要為新設、汰換更新及配合捷運等公共工程需要拆遷等作業。對環境所產生之影響，不外乎噪音、空氣汙染及交通衝擊等。

- (1) 施工噪音：採用低噪音型機具，施工時段亦經詳細評估，儘量採日間施作，以不妨害附近居民之作息為原則。
- (2) 空氣汙染：挖掘管溝先行澆灑適量的水，以免施工中之粉塵逸散，載運途中覆蓋帆布，防止沿途塵土掉落，避免空氣或路面汙染。
- (3) 交通衝擊：施工前先行做好交通維持計劃，落實交維作業，具體措施包括：
  - 避免上、下班時段施工，必要時實施完善臨時之改道措施。
  - 週六、日車流較少時段施工。
  - 改道標示明確、派專人指揮或請當地警察單位派駐義警，疏導車流。

上述措施已降低對環境影響，此外施工案件的分配均以區域性為主，實施中午不返公司措施，減少車輛往返造成之能源消耗。因此措施減少耗油 2,813 公升，CO<sub>2</sub> 排放 6,365 公斤。

- (4) 道路修復：採用「修漏補丁噴霧封層新工法」減少環境汙染，配合臺北市政府「路平專案管制」政策，減少刨除柏油路面面積共 15 處約 9,498 平方公尺。減少產生大量瀝青殘土及重機械車輛作業施工時間，降低 CO<sub>2</sub> 的排放 63,966 公斤。

#### 【2012 年度「修漏補丁噴霧封層新工法」成果】

減少刨除面積	9,498 平方公尺
減少柏油銑刨總瀝青殘土量	950 立方公尺
減少柏油銑刨使用重機械車輛總用油量	28,266 公升
降低二氧化碳排放	63,966 公斤

說明：柏油銑刨 1 平方公尺平均用油 29.76 公升。



噴霧封層施作前



樹脂水泥鋪設中



劃設標線完成



#### ◆ 提高器具效率

持續引進先進之熱水器，大幅提高熱效率減少能源消耗，同時降低一氧化碳排放量，為保護地球環境貢獻一份心力：

機型	測試日期	熱效率	一氧化碳濃度
16 號熱水器	2003 年 04 月	76.1 %	400 ppm
20 號熱水器	2007 年 06 月	80.8 %	330 ppm
28 號熱水器	2012 年 06 月	83.9 %	211 ppm

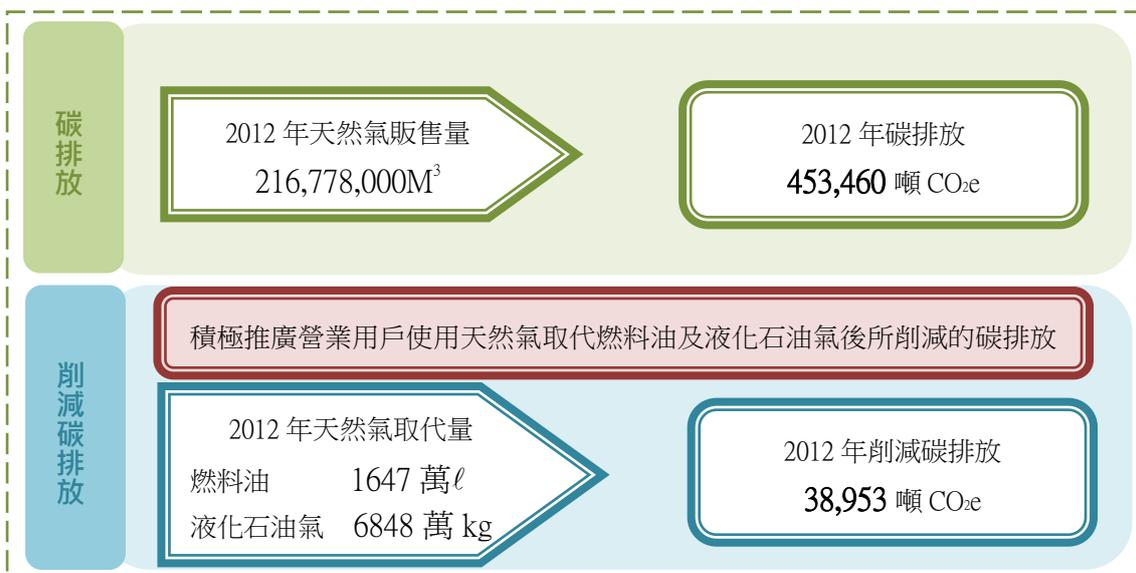
2012 年 6 月最新引進之 28 號熱水器 (PH-28EWHF) 為全台灣第一台獲得能源分級 2 級之高效能熱水器。

### 5.1.3 產業鏈上的水資源

本公司主要業務係轉銷售購自台灣中油之天然氣給一般家庭用戶與商業用戶使用，本身並未從事天然氣之開採、製造或接收，故不會對水源產生任何影響。施工前查詢自來水管線埋設位置，避免施工挖損浪費水資源。

### 5.1.4 產業鏈上的碳排放

不從事製造，以導管輸送天然氣，輸送過程中並無 CO<sub>2</sub> 排放，僅於用戶端使用時會有碳排放，較其他能源產生之空氣污染少。



說明：碳排放當量依據經濟部能源局能源產業溫室氣體減量資訊網計算。

### 5.1.5 產業鏈上的廢棄物處理

- ◆ 殘土處理：為避免開挖路面埋設瓦斯管線之殘土造成在安全、生活、自然環境等方面的危害與影響，均依廢棄土處理規定將殘土載運至政府規劃設置之土方資源堆置場（簡稱土資場）或民間申請經政府核准之土資場，透過土資場之運作，進行資源化之處理工作以達到提高資源再利用率之目的。
- ◆ 廢料處理：埋設年久腐漏之管線經緊急搶修或更新，所拆除之廢管均依其材質分類，統一存放於廢管堆置場，堆置至一定數量時即通知廢鐵回收廠依廢管材質估價、回收。報廢瓦斯表主要材質為鋁合金，廢料得標廠商回收處理後可製成鋁錠再生。而報廢管材及管件除部分利用於員工教育訓練外，其餘廢管材及管件則由廢料得標廠商回收處理後，製成鋼筋再利用，以達資源再利用之目的。

【廢料回收統計】

種類	2010年	2011年	2012年
瓦斯表	7,565 只 (22.68 公噸)	32,174 只 (89.81 公噸)	34,400 只 (119.14 公噸)
金屬管材	50.8 公噸	49.24 公噸	54.28 公噸

### 5.1.6 內部環保措施

#### ◆ 綠色採購

為對環境永續發展及資源永續利用盡一份心力，採購綠色產品，自 2007 年 11 月 27 日參加台北市政府環境保護局舉辦之「2007 小綠人採購達人研討會」後，簽署「民間企業與團體綠色採購意願書」迄今。

【採購綠色產品金額】

年度	2007年	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年	總計
金額	11 萬元	27.7 萬元	6.8 萬元	8.7 萬元	130 萬元	130 萬元	314.2 萬元

◆ 廢棄物回收

總公司三棟大樓各辦公室樓層均設置資源回收箱，鼓勵員工及承租戶將各類廢棄物妥善分類，再由清潔公司加以回收，最近三年廢棄物回收成效如下：

種類 年度	白紙 (影印紙)	報紙	紙板	寶特瓶	鐵罐	鋁罐	各式燈管	合計 (kg)
2010 年	4,170	2,635	20,519	954	548	143	497	29,466
2011 年	2,875	1,815	22,165	1,588	481	15.6	359	29,298.6
2012 年	2,095	2,315	25,650	1,737	572	46	225	32,640
合計	9,140	6,765	68,334	4,279	1,601	204.6	1,081	91,404.6



經本公司長期宣導，持續要求大樓服務處努力回收下，2012 年廢棄物回收量比 2011 年增加 3,341 公斤，達到 32,640 公斤，回收量比前年增加 11%。主要係報紙及紙板類的回收量增加，其係因各公司訂閱報紙份數增加、送禮及大掃除丟棄之紙板增加所致。未來將持續宣導廢棄物分類回收。

◆ 提升空氣品質

為提升室內空氣品質，總公司三棟大樓（光復、八德、網路科技）採行下列方式，以淨化室內空氣：

- (1) 三棟大樓內全面實施禁菸政策，並於新鮮空氣引入口處，張貼禁止抽菸告示，由大樓服務處加強稽查。
- (2) 大樓服務處機電組定期維護、清掃空調設備以提供乾淨空氣。
- (3) 每年委託專業公司清洗預冷空調箱及空調箱以清除積垢或積塵。
- (4) 委託專業清潔公司每日清掃室內外及出/排風口以提供優質室內循環冷氣。
- (5) 將獨立之新鮮空氣管引入密閉之話務中心，並設置空氣清淨機，以確保該室空氣清新。
- (6) 一樓大廳及自用樓層室內放置綠色植栽，並鼓勵承租戶比照辦理。
- (7) 當室外溫度低於 24°C 時，鼓勵各樓層使用單位開啟氣窗，增加室內空氣流通。

- (8) 光復大樓採用 AHU 空氣調節箱風管系統，於回風處設置混合箱，經與新鮮空氣混合，以獲得清淨空氣。
- (9) 每年二次（4 月及 10 月）委託專業公司檢測自用樓層室內二氧化碳含量，迄今檢測值皆低於 1,000 ppm（依規定須低於 5,000 ppm）。

#### ◆ 大樓能源管理

總公司三棟大樓，屬於商業辦公大樓，其能源使用主要係台電電力、天然氣及自來水；為減少消耗資源、降低二氧化碳的排放，有效減少溫室效應對環境的衝擊並節省支出，近年來竭力實施節約用水、電、瓦斯，2012 年相關節約措施如下：

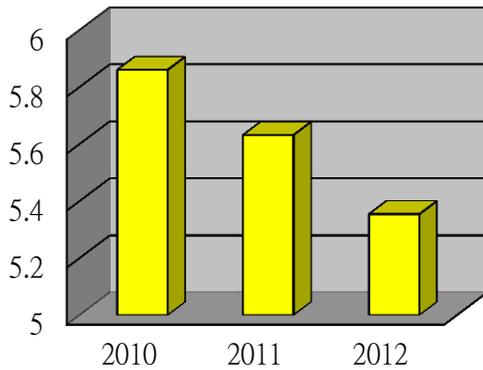
- (1) 夏秋季，持續將辦公室內溫度維持 26°C 以上，以節省空調用電。
- (2) 持續使用光復、八德大樓一樓大門口空氣門，於上班時開啟，下班後或未開啟空氣門時，關閉大門，以防止冷氣外洩。
- (3) 當室外溫度低於室內溫度 6°C 以上時，提高冰水溫度 2°C ~ 3°C，並增加外氣引入比率，以節省空調用電。
- (4) 2012 年整修光復大樓 7、9、10、12、14 樓及八德大樓 B1、3、4、6、7 樓廁所、茶水間及公共區走道時，採用省水馬桶、省電 T5 燈具及綠建材。
- (5) 禁用白熾燈泡，現有燈具皆為高功率、低耗電之燈具。
- (6) IDC 機房燈具損壞時，改用省電 T5 燈具；2010 年起迄今共改用 79 盞 T5 燈具。
- (7) 採光明亮之公共區（樓梯、電梯廳）減少燈管或少開燈具，並移除燈罩。
- (8) 網路科技大樓辦公室採用省電 PL 燈管，公共區採用 BB 省電燈具；光復、八德大樓辦公室採用菲利浦高功率省電日光燈。
- (9) 地下室停車場跳盞開啟燈具，並減少燈管；以上下班時車輛進出頻繁之時間區隔，控制地下室停車場抽排風機運轉時間。
- (10) 停用庭園電燈及建物投射燈，庭園照明改用瓦斯燈。
- (11) 持續宣導（含承租戶）節能減碳措施，養成隨手關閉水、電、瓦斯習慣，以降低水、電、瓦斯使用量。
- (12) 提供 RO 逆滲透生飲水，節省煮沸所耗用的能源。
- (13) 致力機電、給水設備及瓦斯爐具維護保養，適時淘汰效率不良設備。
- (14) 在符合照度規定及不影響工作之下，拆除自用層部份位於走道之燈管（計拆除 36W×76 支、20W×8 只、18W×44 支），預估每年可節省 9,768kwh 用電，減少排放 5,978 kg CO<sub>2</sub>。
- (15) 大樓服務處拆除或停用各類機房之燈管計 18W×46 支、40W×79 支、100W×9 只，預估每年可節省 42,120kwh 用電，減少排放 25,777kg CO<sub>2</sub>。

◆ 大樓能源節省成效

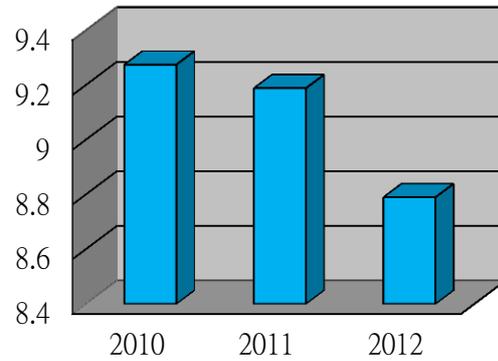
近三年，總公司三棟大樓能源（電、水、瓦斯）消耗量、CO<sub>2</sub>排放量與績效如下：

年 度 別		2010	2011	2012	相較 2011 節省績效 (百分比)
三棟合計	用電量 (MJ)	58,597,200	56,314,080	53,539,200	-2,774,880 (-4.9%)
	用水量 (M <sup>3</sup> )	92,745	91,885	87,900	-3,985 (-4.3%)
	使用瓦斯量 (M <sup>3</sup> )	557,731	554,336	491,869	-62,467 (-11.3%)
	CO <sub>2</sub> 排放量 (kg)	11,399,552	10,891,348	9,500,555	-1,390,793 (-12.8%)

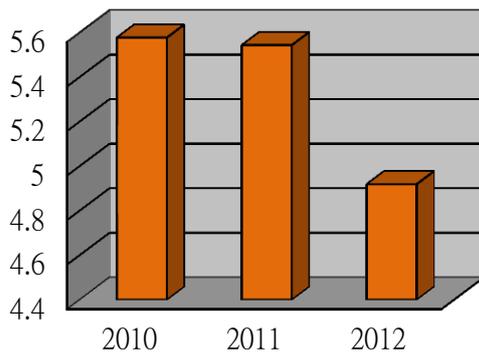
用電量 (千萬MJ)



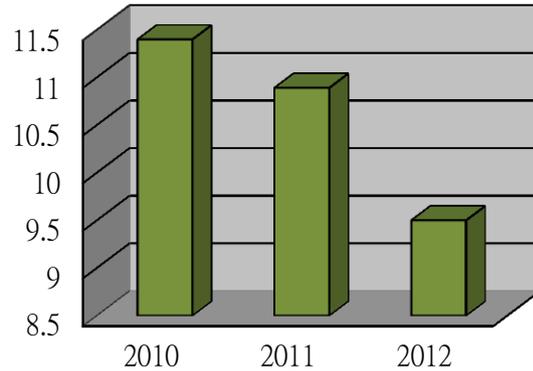
用水量 (萬M<sup>3</sup>)



使用瓦斯量 (十萬M<sup>3</sup>)



CO<sub>2</sub>排放量 (百萬kg)



備註：

- (1) 光復、八德、網路科技三棟大樓之用電量、用水量及其 CO<sub>2</sub>排放量摘錄自台電電費單及自來水公司水費單。
- (2) 瓦斯用量摘錄自大台北區瓦斯公司瓦斯費單，其 CO<sub>2</sub>排放量係數 (2.09CO<sub>2</sub>/M<sup>3</sup>) 取自經濟部能源局能源產業溫室氣體減量資訊網之 6.0 版燃料及電力使用 CO<sub>2</sub>排放數據彙整表。

## ◆ 大樓節能系統

### (1) 八德大樓能源中心鍋爐系統

規劃以瓦斯做為蒸汽鍋爐之燃料，以符合環保及節能減碳需求，並利用鍋爐燃燒後之廢熱（氣），收集至節炭器，再與鍋爐給水做熱交換，進而達到鍋爐給水先預熱，提升給水溫度至 100°C 後，再至鍋爐燃燒室加熱產生蒸汽，如此可提高約 5% 之效率以節省能源費用，亦可將鍋爐燃燒後之廢熱（氣），先降溫再排至大氣層，減少溫室效應。

近三年八德大樓能源中心鍋爐使用節炭器節能減碳成果如下：

年 度 別	2010 年度	2011 年度	2012 年度	合 計
使用瓦斯量 (M <sup>3</sup> )	555,149	547,108	483,530	1,585,787
當年度節省瓦斯量 (M <sup>3</sup> )	27,757	27,355	24,177	79,289
當年度降低 CO <sub>2</sub> 排放量 (kg)	58,013	57,173	50,529	165,715

採用世界知名品牌日本三浦貫流式鍋爐，配合定期檢測來提供優質蒸氣，做為吸收式冰水主機運轉熱源，依現場負荷蒸汽壓力，調配鍋爐高、低燃及運轉台數，以節省能源消耗。由吸收式冰水主機回收之蒸汽冷凝水，全數回收於保溫冷凝水槽，做為鍋爐給水，如此循環使用，可節省水及燃料之消耗。

### (2) 冷卻水塔系統

冷卻水塔配合溫控且設置連動控制，冷卻水溫度達到設定值時，風扇即停止運轉，當冰水主機壓縮機停止運轉時，連動冷卻水泵與冷卻水塔亦一併停止運轉；冰水主機壓縮機啟動前 30 秒，則預先啟動冷卻水泵與冷卻水塔預冷。另使用優良之水質處理藥劑並定期清潔、檢測、保養空調相關設備。可獲得效益為：

- 溫控且設置連動控制，可大幅減少設備之運轉費用。
- 定期檢測可提高空調相關設備效率減少能源消耗。
- 使用優良水質處理藥劑可提高冷卻水導電度減少冷卻水之排放。

最近三年冷卻水塔使用優良水質處理藥劑節能減碳成果如下：

年 度 別	2010 年度	2011 年度	2012 年度	合 計
使用水量 (M <sup>3</sup> )	24,143	21,831	20,601	66,575
當年度節省水量 (M <sup>3</sup> )	1,207	1,092	1,030	3,329
當年度降低 CO <sub>2</sub> 排放量 (kg)	124	112	106	342

(3) 中央監控系統

三棟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。

**5.1.7 法令遵守**

根據產業特性，在環境面向上主要的管制與法令如下所示，於 2012 年度並無發生違反法令之行為。

區 分	環境面向主要之法令規範
環境管理	能源管理法、天然氣事業法、 營建工程空氣汙染防制設施管理辦法

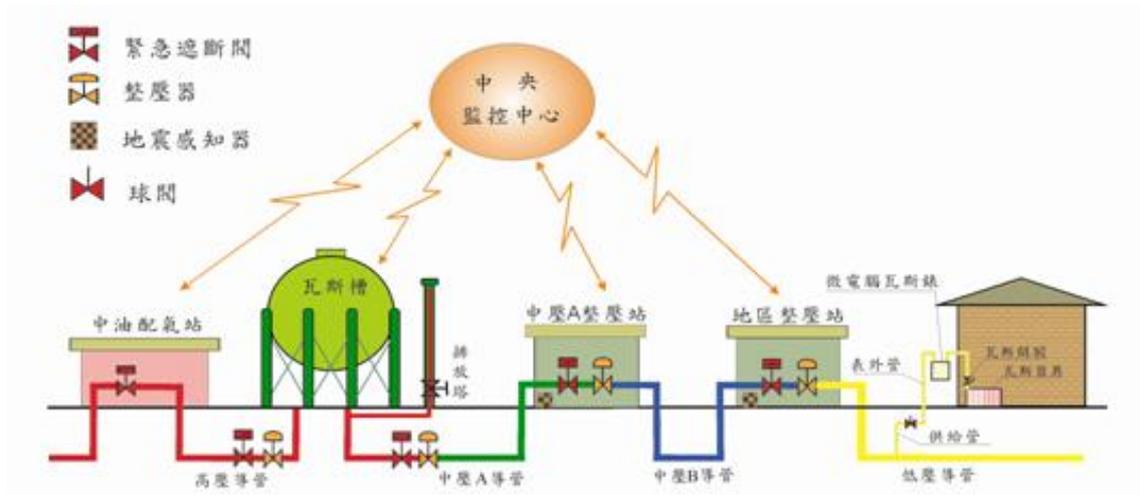
**5.2 安全管理**

穩定供給，確保安全是身為公用事業的基本義務，本公司自天然氣輸儲到消費端止確實執行安全上的管理措施。為確保瓦斯的穩定供給予用戶，讓用戶安心的使用，率先於國內同業，耗費巨資建立 6 座瓦斯儲槽，以調節尖、離峰的供應能力，並做為上游供應商中油公司事故中斷供氣之備援，確保用戶氣源的穩定供給，計可儲存 30 萬M<sup>3</sup>的天然氣，足可供應消費者半日的用量。另，從儲存、輸送供給至用戶端使用，公司除了採行安全天然氣存量管控機制穩定供氣，更領先天然氣業者建立了輸氣之中央監控系統（SCADA），以更精準的管理尖、離峰的氣源供應能力，期使公司更有效降低營運風險的衝擊。

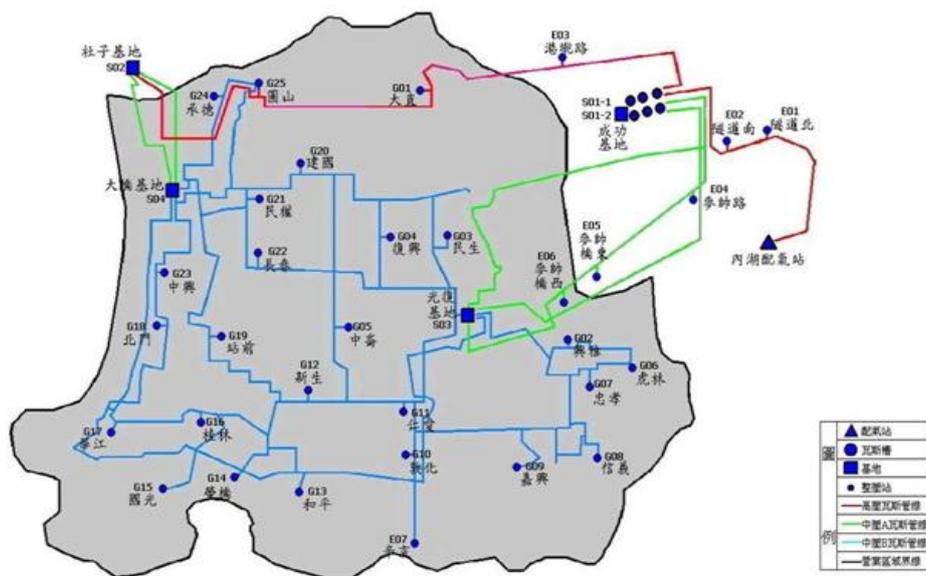


### 5.2.1 瓦斯供應端之安全管理

本公司於內湖配氣站和社子配氣站接收台灣中油公司氣源後，經各級整壓站整壓，供應用戶使用。目前有 2 個供應管網系統，大直、圓山地區為中壓 B 管網（供應壓力 0.1 MPa），台北市區則為低壓管網（供應壓力 2.3 kPa）。



【瓦斯供應系統】



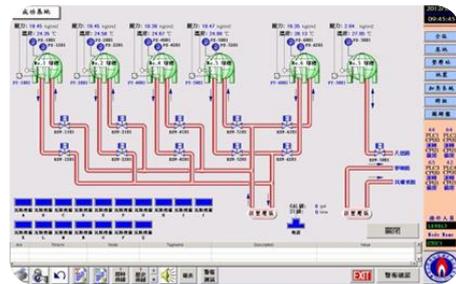
【供應管網系統】

◆ 中央監控中心



SCADA (Supervisor Control And Data Acquisition) 意即監督控制及資料蒐集，為加強維護瓦斯供氣安全及服務品質，利用公司自有光纖環路及中華電信數據專線，將各基地、地區整壓站等測得之壓力、流量、溫度、洩漏、地震、淹水及門禁等資訊，隨時傳達至中央監控中心加以控管。

目前於適當地點設置 32 只地震感應器；並於基地、整壓站及高中壓管線設置 67 只緊急遮斷閥，若遇異常狀況而必須緊急遮斷瓦斯時，可由監控中心遙控遮斷，其中 32 只緊急遮斷閥與地震感應器連動，若地震強度達到現場感應器之設定值 (40 KINE)，即自動遮斷，可防止瓦斯漏氣造成之災害。



【SCADA 系統概要說明】

涵蓋範圍	球槽、基地、高中壓整壓站、ESV 站、高中壓管網、嗅劑添加系統。
通訊方式	24 站採光纖通訊，10 站採數據專線通訊。
監視內容	流量、壓力、瓦斯洩漏、地震、嗅劑添加量等。
控制內容	ESV 開閉、壓力調控。
警報功能	系統異常達設定值即警報。
報表功能	定時自動列印管理報表。
曲線圖功能	歷史曲線、即時曲線。

◆ 儲槽管理

- (1) 瓦斯供應中央監控 (SCADA) 系統 24 小時監控瓦斯壓力、溫度及儲存量等之變化，發現異常時即時處理或通報處理。
- (2) 每年依「自動檢查計畫」定期執行各檢查項目 (含儲槽、整壓站及附屬設備、消防設備) 之自動檢查與維護保養。
- (3) 瓦斯儲槽每 5 年依規定定期開放檢查及外部油漆。
- (4) 嚴格實施門禁管制基地人員進出，並裝設 CCTV 保全監控系統，24 小時監視基地安全。

- (5) 高特及第二種壓力容器每年一次自動檢查。
- (6) 瓦斯槽及整壓設備周圍之基地範圍內嚴格管制火源。
- (7) 瓦斯槽區及整壓區設有 16 只定置式瓦斯偵測器作全時段偵測，當空氣中甲烷濃度超過設定值時，即將訊號傳送中控室並發出警報，以供監控人員處理。
- (8) 配合經濟部能源局及台北市政府每年一次之安全查核。
- (9) 每月配合台北市產業發展局之天然氣貯、輸配氣管線安全檢查。

◆ 儲槽安全措施

設備	說明
警報裝置	當壓力、溫度等有異常變動，或瓦斯洩漏等異常事態發生時，立即以單獨或連動方式，以警鈴或警示燈等發出警告。
靜電去除設備	儲槽或塔槽頂所有金屬部分（包括配管）均作電氣性的搭接，以免產生電位差，並接地使電荷能釋放，該接地電阻為 10Ω（歐姆）以下。
安全電力	為免於因停電而喪失設備機能或引起危險狀態，本公司自備有空壓機、發電機、備用蓄電池等安全電力配備，以供緊急發電。
電氣設備防爆裝置	為防範電氣設備造成之電氣火花，可能引燃天然氣之安全之虞，本公司於儲槽周邊設備，均備置具有防爆性能之配備。
防雷擊裝置	為避免雷擊可能引發之燃燒，於瓦斯槽頂均裝設有避雷針裝置。
吸收變位裝置	球槽與瓦斯出入導管之連接處，裝設有伸縮管以吸收球體本身因溫度、壓力變化所可能造成膨脹收縮之變位及外力使球體之變位，以避免造成瓦斯洩漏等事故發生。
安全閥	當壓力異常升高超過設定壓力時可自行作動，將內部超壓向外排放，以確保安全。
緊急遮斷閥	設置於球槽、整壓站及氣源主要出入管等重要管線上，經常為開啟狀態，於緊急狀況時，可遙控加以關閉，以避免危險發生。
逆止閥	為避免下游側壓力高於上游側時，恐有逆流之虞，裝設此閥可防止氣體逆流。
安全距離	本公司瓦斯儲槽獨立設置於山坡地，且儲槽周邊均依規定設置圍牆，並保留法定 20 公尺空間，可確保附近居民、員工及設備之安全。



【槽頂安全閥及避雷針】



【槽底伸縮管及緊急遮斷閥】

當火災發生時，為避免造成或擴大二次災害，緊急措施如下：

- (1) 啟動消防設備緊急撲救，及時滅火有效控制災情。
- (2) 成立自衛消防編組：

訂定「成功基地消防防護計畫」	依消防法及消防法施行細則之規定，於成功基地編訂「成功基地消防防護計畫書」，並依規定送台北市政府消防局核備，計畫變更或管理權人等組織成員有變動時，均依規定更正並重新送請核備。
成立自衛消防編組	依據消防防護計畫成立第一、二、三小隊自衛消防編組，並由管理權人(經理)及單位主管分別擔任總指揮及小隊長，明確賦予管理權人、防火管理人及各消防編組成員職責。
定期演練	每年依規定進行二次以上之消防演訓，藉以提高隊員緊急應變能力，期使萬一有火災或地震發生時能即時滅火作緊急應變處理，及引導人員避難逃生，以防範災情擴大或造成二次災害，確保人員及設備安全。

◆ 同業聯合演習



大台北瓦斯、陽明山瓦斯、欣湖天然氣、欣欣天然氣、等北區 4 家瓦斯公司，為維護瓦斯管線、瓦斯槽及附近居民之安全，增進搶修人員緊急應變之能力，每年度均個別辦理災害防救應變演習。自 2009 年起為擴散訓練效益，建立瓦斯同業間緊急支援體系，由各公司輪流主辦聯合演習，共同為廣大社會大眾提供更安全的保障。



#### ◆ 管線安全管理

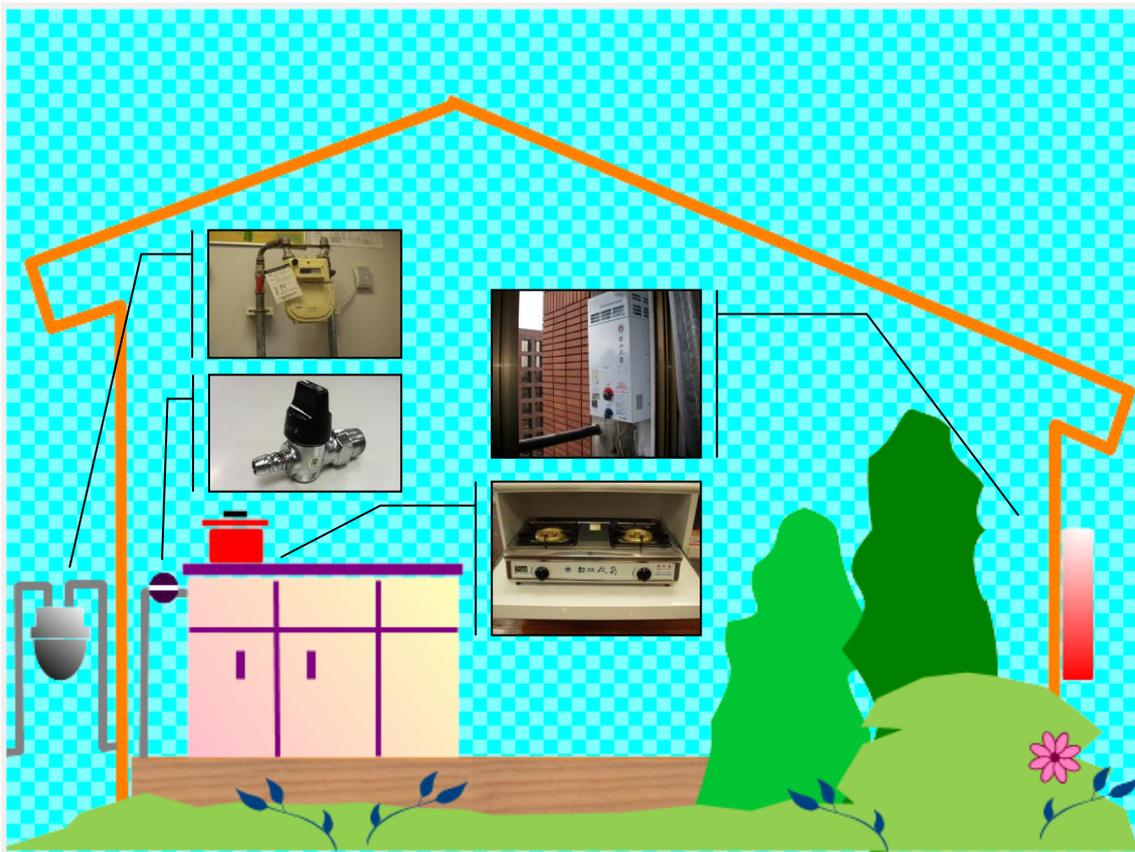
陰極防蝕電位檢測、人(手)孔查漏檢測、汰換管線雖動用龐大人力、物力及須籌措經費，但為維護公共安全，本公司仍列為工作重點之一，並循序漸近的完成。

陰極防蝕電位檢測	針對高壓、中壓及低壓管線指定專人巡查，定期辦理高壓、中壓鋼管之陰極防蝕電位檢測。
人(手)孔查漏檢測	人(手)孔種類包括污水、電力、電信、交工局、有線電視台、自來水、瓦斯等，由於地下瓦斯管線漏氣會往人(手)孔通氣之管道逸散，藉由人(手)孔檢測之自主巡查，可早期發現漏氣，儘速處理，減少發生事故風險。
汰換管線	為維護輸氣過程之安全，持續進行老舊管線汰換。訂定第二次 10 年計劃（2012 年至 2021 年），預計汰換 804 件，總長度為 40,710 公尺。於 2012 年開始執行，目前已完成 60 件，計 3,308.7 公尺，完成率為 8.13%，並依計劃逐年進行。

#### 5.2.2 瓦斯消費端之安全管理

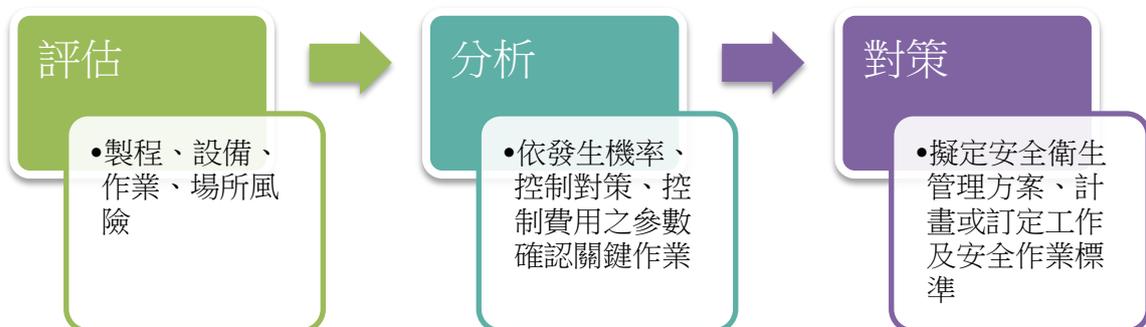
為維護用戶之瓦斯使用安全，提升供氣服務品質，於用戶端提供瓦斯安全設備、器具及兩年一次之免費用戶管線定期檢查，保障用戶安全。

瓦斯安全設備	瓦斯安全器具
共用管球閥、表前安全球閥、爐具端安全單口龍頭、微電腦瓦斯表、緊急安全遮斷裝置等	熱水器、瓦斯爐



### 5.2.3 風險鑑別

透過風險鑑別評估及工程控制、管理控制、配帶個人防護具等機制之建立，有效控制危害及風險。



工程控制	可避免或降低危害事件（例如墜落、衝撞、物體飛落等）發生之可能性或後果嚴重之裝置或設備。
管理控制	可降低危害事件發生可能性或後果嚴重度之管理措施，例如教育訓練、各類合格證、健康檢查、緊急應變計畫或程序、工作許可、上鎖/掛簽、各種標準作業程序（SOP）或工作說明書（WI）（須標註其名稱或編）、日常巡查、定期檢查、承攬管理、採購管理、變更管理、人員全程監視等。
個人防護具	可避免人員與危害源接觸，或減輕人員接觸後之後果嚴重度的個人用防護器具，例如呼吸防護（口罩、空氣呼吸器等）、防護衣、手部防護（手套）、護目鏡、安全鞋、背負式安全帶、安全帽等。

#### 5.2.4 供應商管理

訂有供應商管理辦法，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採購品質要求。

##### ◆ 供應商申請

- (1) 供應商均須為經本國政府立案且具合法證照登記廠商。
- (2) 其販售之物料應符合國家標準或相關法規規定；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。
- (3) 供應商須為非拒絕往來戶及具有最近 1 年內無退票記錄之金融機構證明文件。

##### ◆ 供應商評鑑

評鑑方式分為免評鑑及現場實地評鑑，須評鑑者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。

##### ◆ 供應商考核

- (1) 與供應商簽訂物料採購合約書，規範其供貨品質、規格。廠商如有物料規格相同但價格明顯高於其他廠商、延遲交貨之頻率高而影響本公司工程進度、品質不良率過高及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合約不再購買，另覓其他供應商供貨。

- (2) 考核分為定期或不定期，分級標準為甲、乙、丙三級，重要供應商須達到甲級以上，一般供應商須達到乙級以上，考核丙級者不得為本公司供應商。

### 5.2.5 承攬商管理

目前瓦斯管裝置工程施工部分委由專業、合格的承攬商來執行，共同為廣大的用戶來服務，且為維持配管裝置安全及品質，雙方依「瓦斯設備工程特約承攬商管理辦法」簽定「瓦斯管工程特約承攬商契約」，明定雙方權利與義務。

#### ◆ 契約主要管理精神

- (1) 每一季對合作承攬商之施工品質、客戶服務、應變能力及配合度進行評鑑，評鑑結果作為發包及下年度續約與否之依據。
- (2) 要求承攬商訂定自動檢查計畫，並將每月機、工具檢查報表、工地巡查報表送至本公司備查。

上述不合格之承攬商，一個月內實施復查，如復查不合格將依雙方簽訂之合約，實施罰款、停工等處分。

- (3) 每年實施一次承攬商工具檢查，以確保承攬商機具是否完備。
- (4) 承攬商需不定時向本公司申報施工人員資料：
  - 須具有政府核發之「氣體燃料導管裝管技工考驗合格證書」或丙級以上配管技術士證書。
  - 符合勞工安全衛生法規規定，接受勞工安全衛生教育訓練。
  - 施工人員須投保工作意外險。

2012年12月為止·承裝商申請申報施工人數為138人		
合格證書名稱	合格人數	備註
丙級技工證書	138	皆符合資格
工作意外保險	138	皆符合資格
勞工安全衛生教育訓練	138	皆符合資格
原住民工作人員數量	23	占全部施工人員16.7%，遠遠超過政府「原住民工作權保障法」規定之1%。

#### ◆ 承攬商管理之檢討改進

對於承攬商管理訂有「瓦斯設備工程特約承攬商管理辦法」，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，由總經理擔任主席，被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，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；次為工地安全的巡視，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，除需符合本公司規定及相關法令規範外，也會以本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。

#### ◆ 對於承攬商之期許

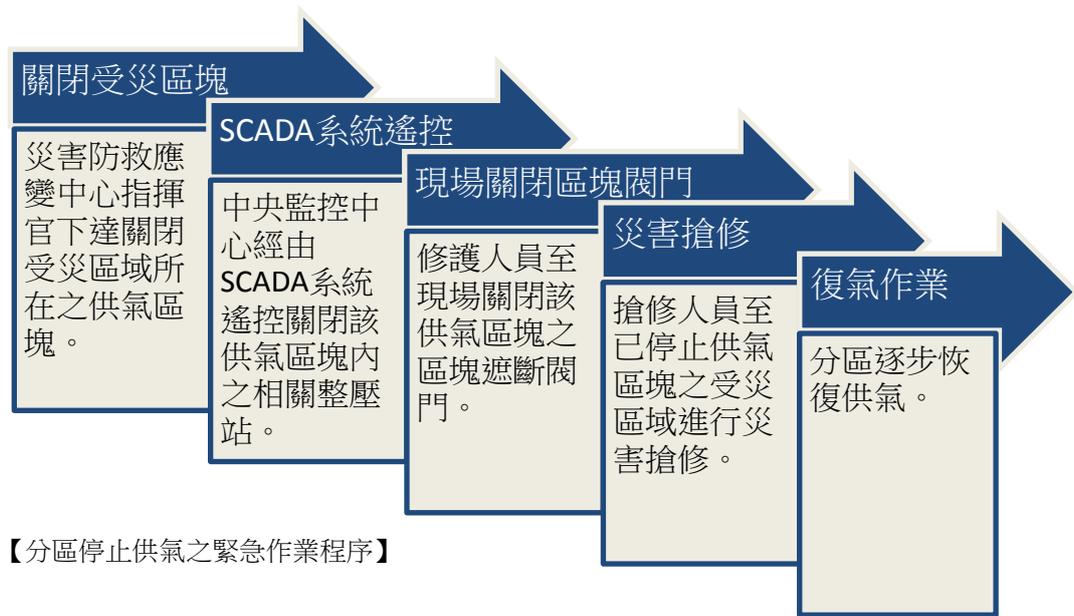
對於施工安全及品質的要求，在與承攬商召開之相關會議或利用公文要求各特約承攬商配合辦理，並主動辦理有關承攬商施工技術或相關作業文件化之訓練，以提升承攬商技術，與承攬商建立良性的溝通管道及互信互利之關係，希望承攬商與本公司一起成長及進步，共同為追求施工安全及高品質的目標一起努力。

### 5.2.6 重大災害因應對策

制定有「公用氣體管線災害防救業務計畫」，每年針對各項風險因子，定期舉行應變演習，並舉行檢討會議改進各項缺失。



為有效因應地震所可能造成之二次災害發生，依地域性及每一供氣區塊五萬戶以下為原則，建置完成十個供氣緊急遮斷區塊，俾利必要時可緊急遠端遮斷，以達有效預防及控制災害發生，並使強震受損後能迅速分區恢復供氣。同時也符合天然氣事業法第十三條第三項『公用天然氣事業，應在其輸儲設備建置可即時切斷供氣之區域性供氣系統』之規定。



### 5.2.7 法令遵守

根據產業特性，在安全面向上主要的管制與法令如下所示，於 2012 年度並無發生違反法令之行為。

區分	安全面向主要之法令規範
安全管理	天然氣事業法、勞工安全衛生法、消防法、燃氣熱水器及其配管安裝標準、公共危險物品及可燃性高壓氣體設置標準暨安全管理辦法

## 5.3 未來方向

未來方向	未來作為
環境管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 夏秋季，將辦公室空調溫度提高至 26°C。</li> <li>◆ 冬季時，提高冰水溫度並增加外氣引入比率，以節省空調用電。</li> <li>◆ 持續辦理工程車午休不返公司措施。</li> <li>◆ 大樓整修工程時持續採用省水、省電器具及綠建材。</li> <li>◆ 持續追蹤 LED 燈具發展，評估改用之可行性。</li> <li>◆ 評估節能管理系統、變頻節能及空調系統節能之可行性。</li> <li>◆ 在符合照度規定及不影響工作之下，持續檢討少用燈具可行性。</li> </ul>
安全管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 維持零災害、無事故達到 200 萬工時，預定於 2014 年 6 月達成。</li> <li>◆ 汰換老舊管線，依計畫進行第二次 10 年計畫。</li> </ul>

## 6 永續社會



### 6.1 顧客服務及承諾

#### 6.1.1 顧客個資安全

遵循個人資料保護法規定，落實個人資料之保護及管理，成立「個人資料保護法推動小組」並制定「個人資料保護法管理要點」，由副總經理擔任召集人，負責辦理規劃、擬議、審議、評估與管理本公司個人資料保護業務相關事宜。此外由各部室指派「個資保護人員」專責處理各部室涉及個資業務的蒐集、處理及利用相關事宜。

營業單位謹守個人資料保護法第 3 及第 5 條之規定，用戶於營業時間電話申請 2 年以內瓦斯費履歷者，由受理人員核對身分後提供；如申請 2 至 5 年瓦斯費履歷者，申請人或代辦人應持身分證件或其他證明文件，於營業時間臨櫃填寫申請書後發給。

#### 6.1.2 即時維修

為確保用戶使用瓦斯安全及服務品質，設置 24 小時即時維修專線，值勤人員 24 小時隨時準備出勤，用戶如有器具維修或瓦斯管線設備等疑慮時，於接獲客戶報修報漏後，服務人員一小時內到府維修，如為緊急案件另配備有緊急車輛可於最短時間內到達，提供用戶全方位全年無休服務。



### 6.1.3 定期安檢



除了提供安全的設備外，長期針對瓦斯管線設備的安全進行二年一次免費的「定期安全檢查」，同時宣導正確使用瓦斯的安全常識，增加用戶使用瓦斯器具的安全性。

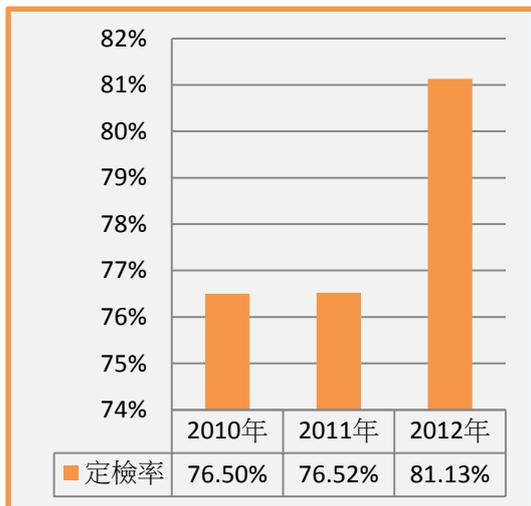
有鑑於每年一到冬天一氧化碳中毒事件頻傳，對用戶加強定期安全檢查，勸導不合格之用戶即時改善，降低一氧化碳中毒發生機率，近年為提升

定檢率實行措施如下：

- (1) 配合用戶時間調整定檢時段，改為每日下午 2：00 到晚上 9：00。
- (2) 利用到用戶家服務的同時一併實施複檢。
- (3) 實行補檢制度，對於不在家之用戶，當場投遞「服務通知單」再通知用戶進行補檢。

2012 年度開始實施補、複檢計畫後，定檢率已大幅提升至 81.13%，期望於 2013 年能將定檢率提昇至 82% 以上。2010 年、2011 年及 2012 年之定檢率成長情形如下：

【定檢率】



註：實施複檢後合格者亦一併計算。



西區服務所定檢人員  
黃萬慶

• 在執行瓦斯管線檢查，最重要就是要確實不可馬虎，因為維護用戶使用瓦斯安全，可防止瓦斯意外事故的發生，保障用戶生命財產之安全。檢查後若有不合格項目，則提供相關之改善資訊，勸導用戶即時改善，以避免災害之發生。

身為定檢人員，於執行公務中，責無旁貸的將正確之防治觀念灌輸予用戶，閒暇時也不忘提醒親朋好友或街坊鄰居，加強安全檢查，相信從你我做起，災害之杜絕必定指日可待。

定檢人員須具備「氣體燃料導管裝管技工」證照，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，更進一步提供用戶缺點改善之最佳方式，善盡社會教育之一份心力。

輔導用戶即刻改善的戶數如下：

2010 年	2011 年	2012 年
915 戶	407 戶	462 戶

#### 6.1.4 服務承諾

我們以服務顧客為企業之核心價值，不僅提供能源，更以提供安全自我期許，員工上下一心致力於維繫「供應不間斷、安全有保障」之品牌形象。領先業界引進國際安全衛生管理系統 OHSAS18001 及臺灣職業安全衛生管理系統 TOSHMS，並於 2012 年底通過經濟部標準檢驗局 ISO 9001：2008 品質管理系統評鑑。



◆ 服務管道多樣化



以服務中心為主要之受理用戶服務窗口，用戶一通電話或 e-mail 即可辦理收退費及營業用戶過戶以外之各項服務（參見網頁用戶服務圖示），充分享受「多來電，少來店」之便利；公司網頁並提供各項便民之申請及查詢功能，鼓勵用戶「多用網路，少走馬路」，節省雙方申請及辦理之時間。



服務管道	說明
總公司服務中心	<a href="http://www.taipeigas.com.tw/">http://www.taipeigas.com.tw/</a>
網頁提供欠費查詢及線上申請	
網頁意見箱（諮詢、溝通、抱怨）	<a href="mailto:K2@taipeigas.com.tw">K2@taipeigas.com.tw</a>
0800 申訴專線	即時性互動

提防詐騙

裝表	計費方式
換表、拆表	欠費查詢
維修服務	自報度數
過戶(營業用戶)	繳瓦斯費
用戶保證金退費	電子帳單申請
氣費保證金退費	下載專區
名義變更	Q & A
抄表方式	

**瓦斯安全宣導**

[認識瓦斯](#) · [瓦斯小百科](#) · [使用瓦斯注意事項](#) · [檢查瓦斯漏氣方法](#) · [瓦斯漏氣處理](#) · [瓦斯中毒處理](#) · [瓦斯火災處理](#)

【公司網頁提供之用戶服務查詢及瓦斯相關資訊】

其中網頁意見箱提供用戶及所有利害關係人表達對本公司之服務或產品之任何建議事項，或者諮詢各項業務，意見箱來函由專責單位即時接收後移轉相關單位回覆，由處理單位系統管理並列入安全衛生/品質管理稽核項目。2012 年度受理 107 件，均以當日回覆為效率指標，網頁意見箱已是申訴電話以外與用戶進行良性溝通之重要管道。

大台北瓦斯公司您好，請問我們社區為 125 戶之 13 層大樓，就 貴公司之安全管理上，有哪些防護安全之措施呢？因社區全體住戶想了解。

> 姓名: 管委會  
> E-Mail: ab.c7806@msa.hinet.net  
> 用戶號碼: --  
> 聯絡電話:  
> 使用瓦斯之現有住址:  
> 您的意見:  
> 大台北瓦斯公司您好:  
> 請問我們社區為有 125 戶之 13 層大樓，就 貴公司之安全管理上，有哪些防護安全之措施呢？因社區全體住戶想了解。  
> 大安區超級市民大觀管委會

寄件者: "ab.c7806" <ab.c7806@msa.hinet.net>  
收件者: "收費課" <k2@taipeigas.com.tw>  
傳送日期: 2012年11月20日 下午 05:25  
主旨: Re: Re: [網頁]意見箱

From: 收費課  
To: ab.c7806@msa.hinet.net  
Sent Date: Tue, 20 Nov 2012 15:05:54 Asia/Taipei  
Subject: Re: [網頁]意見箱

您好：

在供氣安全管理上，本公司悉依相關規章辦理。  
一、依「天然氣事業法」第18條規定，於用戶申請供氣時檢查天然氣計量表以內之管線，確定安全無虞後，始得供氣。  
二、依「天然氣事業法」第48條第5項規定辦理用戶管線定期檢查，家庭用戶每2年檢查1次，服務業及商業用戶每年檢查1次。  
三、依本公司報請台北市政府產發局核備之「營業章程」第9條規定，表外管由本公司施作並負責維修及汰換，但損壞原因歸責於用戶者，由用戶負擔維修及汰換費用；表內管為用戶所有，由用戶負擔維修及汰換費用。  
四、依本公司「營業章程」第10條規定，新申請之用戶如為十樓以上建築物，需確認已裝置緊急遮斷設備，或已裝置自動遮斷功能之計量表，才可供氣。

有關安全管理事項範圍廣泛，謹簡要回覆如上，如需了解特定作業或個別案例，請再提供詳細事由及用戶地址，以便針對您的問題轉請專責單位回覆。

大台北區瓦斯股份有限公司敬上

萬分感謝貴公司如此高效率的回復，謝謝！

#### 【網頁意見箱件數統計】

處理單位 年度	業務課 (抄表業務)	收費課 (收費業務)	服務中心 (綜合客服)	其他 (工程單位)	總件數
2010	14	6	6	41	67
2011	27	11	9	44	91
2012	36	24	17	30	107

#### ◆ 繳費抄表更便利

除了至超商及金融機構等實體繳費方式外，利用銀行 ATM 繳費是繁忙都會生活型態下用戶另一個選擇。2012 年 11 月起增加「全方位代收帳號」繳納瓦斯費，不限銀行之 ATM 均可轉帳繳費，並函請政府機關或學校或特定用戶利用「全方位代收帳號」繳費。因應智慧型手機蔚為風潮，收費單位持續評估運用網路平台繳費之可行性，包括與金融機構洽談 FCS 系統平台作業方式、諮商利用中華郵政 MYUBOX-國民專屬郵箱服務代收費用、邀請工研院資通所研討「手機電子帳單繳費系統」等。

為提供營業用戶更便捷之抄表方式及提高抄表正確率，權責業務單位已接洽遙讀抄表之廠商討論執行細節，逐步為提升服務品質而努力。

◆ 宣導用氣安全

依據天然氣事業法第 18 條之規定，用戶申請供氣時應檢驗表內管安全無虞始得供氣。另消防法第 15-1 條規定，熱水器應裝設於建築物外牆或通風良好之位置；依營建署函令，建築物內天然瓦斯管線及錶等設備不得裝置於安全梯內。服務中心同仁均熟記以上法規，在受理用戶申請裝表或復表時，嚴格把關，不厭其煩向用戶確認各項細節，並向用戶解說法令，告知不符合規定之改善措施。逢消防局辦理以中低收入戶為優先對象之遷移（更換）熱水器補助方案時，服務中心推廣人員更主動協助申請用戶填寫申請表格。



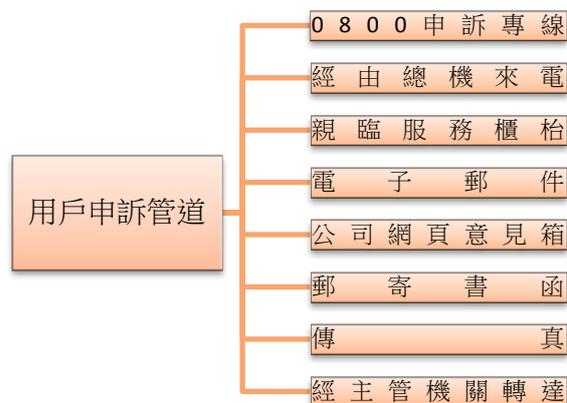
抄表單位對度數異常突增之用戶，積極主動聯繫並派員稽查確認。如有計量表故障或漏氣風險，可及早處理以免日後衍生重大災害；如有度數誤抄者可及時更正不致溢繳費用。

**6.1.5 用戶滿意度**

◆ 用戶申訴管道



為確認用戶迅速獲得滿意的服務，重視用戶反應及建議，提供多重暢通之申訴管道，充分與用戶溝通，藉由「用戶抱怨處理管理辦法」落實用戶問題處理，以期防止抱怨再度產生並積極提升客戶滿意度。



您的問題  
我來回答



經由以上管道反應之用戶抱怨事項，如由受理人員或移轉單位線上說明結案者，登錄於「異議案件」存查；如需採行對應措施之客訴案件，則處理單位應於 5 個工作日完成主管簽核，並依「用戶抱怨處理管理辦法」進行服務品質管理與擬定改善計劃。

#### ◆ 用戶滿意度調查

為了解用戶對公司品牌產品、各項作業流程、服務品質之接受與滿意度，藉由用戶滿意度調查與分析，增進用戶與公司之互動，不斷提升用戶信賴度，促進業務發展。

服務中心自 2012 年起定期對臨櫃用戶進行問卷調查，項目包括用戶對客服中心整體環境、服務櫃檯之服務流程及受理用戶服務之應對態度等之滿意度。調查結果依「用戶滿意度調查管理辦法」於定期性的管理階層審查會議中，報告調查過程、各調查項目別統計結果、用戶提出之主要意見及建議、改善計劃及具體方案，並於內部會議中獎勵用戶滿意度最高之櫃檯服務人員。

【用戶滿意度調查管理流程圖】



【2012、2013 年度服務櫃檯用戶滿意度調查結果】

年度別 實施期間	2013 年 3月1日~3月29日		2012 年 3月16日~4月13日	
填單率（回收單數/臨櫃總人次）	34%		17%	
調查項目	平均分數/滿意（含非常好）比率			
本公司提供服務的空間舒適度	4.8	99%	4.5	98%
櫃檯人員的服裝儀容感覺	5.0	100%	4.6	98%
櫃檯人員服務時的親切程度	5.0	100%	4.0	84%
櫃檯人員辦理事務的速度	4.8	99%	4.6	98%
排隊等候服務的時間長短	4.8	99%	4.5	96%
整體滿意度	4.88		4.44	

註：滿意度計分以非常好為5分，以1分為間隔遞減，非常差為1分。

2012年調查結果，滿意櫃檯整體環境舒適度、櫃檯儀容觀感及服務速度之臨櫃用戶達98%，滿意櫃檯專業度及等候服務時間之臨櫃用戶達96%。2013年調查結果顯示，臨櫃用戶填單率倍增，且櫃檯服務各項滿意度均較上年度提升。櫃檯服務人員獲得用戶之讚賞包括「非常好」、「讚不絕口」、「親切和藹，賓至如歸」、「讚」，唯一一件用戶反應不滿意之意見（沒有停車位優惠），已即時依「用戶滿意度調查管理辦法」第4.6條規定採取改善措施。另為提升客服人員之應變能力，不定期辦理教育訓練強化專業知能及客訴處理技巧。



服務中心客服督導  
黃麗敏

• 我們的工作是第一線的客服人員，有熱忱為用戶服務，也了解提供用戶滿意的服務，不但可贏得用戶的讚美也提升企業形象。客戶的要求，我們很樂意幫忙。甚至因為詢問度高而用心製作了一張水電公司的交通指引表；老人家眼睛不好抄表有困難，我們派人過去抄表；視障朋友臨櫃繳費後請求我們幫忙引導他到公車站，我們同仁把視障朋友的手搭上肩膀，一步一步慢慢帶領到站牌發現用戶塞滿現金的皮匣遺失在櫃檯，我們馬上打電話聯絡用戶。我們以笑容迎接用戶，當用戶離去前向我們說聲「謝謝」，我們的笑容將會更燦爛。我們衷心期盼走進我們大門的用戶，都能感受到我們的誠懇，有不滿意的地方可以告訴我們，但如果滿意我們的服務，也請不要忘記給我們一個鼓勵的微笑。



【「情緒管理與壓力紓解」課程實況】



【「客戶抱怨分析與處理」課程實況】

## 6.2 社會關懷及回饋

基於取之於社會，用之於社會，大台北瓦斯對於社會關懷的具體作為及承諾：

- 推廣瓦斯安全教育
- 社區發展及回饋
- 社會公益
- 支持永續能源研究
- 參與公共事務

### 6.2.1 推廣瓦斯安全教育

天然瓦斯是一種兼具經濟、清潔、方便、安全的都市燃料，為提升社會大眾對天然瓦斯的認知，本公司對瓦斯安全教育及安全設備的投入更是不遺餘力，在做好扎根瓦斯安全教育的工作上包括：

- (1) 在市政府舉辦「親一夏台北暑期系列活動」中以「認識石油及瓦斯之奧秘」為主題，於寓教於樂的方式中，讓中小學生了解瓦斯的特性及安全知識，如何於日常生活中安全使用瓦斯及節約有限能源。
- (2) 接受大專院校學生社團的參訪，介紹天然瓦斯並推動永續能源的發展，未來亦會繼續辦理相關的活動，並接受學校邀請到校宣導相關議題。
- (3) 為讓市民瞭解瓦斯之特性及對災害防治之應變措施，每年舉辦瓦斯防災應變演習，並在二年一次對用戶的瓦斯安全檢查時，除了檢查瓦斯設備的安全，也同時教導民眾如何安全使用瓦斯。
- (4) 臺北市政府消防局辦理防火防災宣導活動中，均派出專業人員到場教導市民使用瓦斯器具，以提醒民眾在用火、用電及瓦斯方面應注意事項。

未來將配合臺北市政府消防局每年在 12 個行政區舉辦之「社區安全，人人有責」的活動，宣導如何預防一氧化碳中毒及瓦斯安全常識，履行對消費者使用瓦斯安全之承諾。

◆ 展示中心兼具教育功能



總公司展示中心展售種類繁多之瓦斯相關器具供顧客選購，同時設置連接導管之機械表及微電腦表之模型，教導用戶如何正確讀表、辨識表型及表號、如何開閉表前開關及安全龍頭。



微電腦瓦斯表展示機模擬 5 級地震發生或超流量使用時自動遮斷狀況，並由服務中心同仁指導用戶實際操作復歸程序，用戶透過解說可體認微電腦瓦斯表之安全效能，且具備自行復歸之常識，不需由搶修單位派人到府處理，對商業用戶更有減少損失營業時間之助益。



【瓦斯表展示區】



【微電腦表動態模擬機】

### 6.2.2 社區發展及回饋

- (1) 配合消防局「防範一氧化碳中毒遷移或更換瓦斯熱水器補助專案」，宣導瓦斯熱水器更換活動。
- (2) 2012.04.21 與台北市政府消防局，於建成花園大廈前（三民路與民生東路口）舉行防火（災）宣導活動。
- (3) 2012.06.24 與台北市政府產業發展局，於「花博公園圓山廣場」辦理「2012 年親一夏台北暑期系列活動」。

活動期間對於來訪市民，加強瓦斯安全使用方式及環境之宣導，並辦理有獎徵答，以寓教於樂的方式，解除市民對瓦斯使用安全之疑慮。



### 6.2.3 社會公益

#### ◆ 公益活動

認同企業與社會福祉共生理念，大台北瓦斯經常贊助政府及民間公益活動，其中包括：

- (1) 為環境清潔及敦親睦鄰，由員工主動發起於台北市文山區舉辦淨山活動，深獲當地居民肯定；今後將不定期舉辦類似活動，展現台北瓦斯回饋社會的積極作為。



- (2) 為發揮人飢己飢、人溺己溺之精神，本公司產業工會持續將關懷擴大到台灣各地弱勢團體，不定期購買原住民果農當令蔬果及農民滯銷之農產品，協助原住民及農民紓困。
- (3) 冬天家家戶戶門窗緊閉，空氣無法流通，使用瓦斯比較容易造成一氧化碳中毒，未來將持續在此季節巡迴台北市區加強宣導，以保障市民人身安全。
- (4) 老吾老以及人之老，幼吾幼以及人之幼，老人及弱勢團體是最需關懷的對象，未來本公司將於端午及重陽節至週邊鄰里贈送應節之食品及日常用品，以表敬慰之意。

#### ◆ 社會回饋支出

為與公司營運處所之社群和睦共處，經常性回饋鄰里包括：

- (1) 長期協助附近鄰里辦理元宵節、端午節、中秋節等民俗節慶活動，以促進公司與周邊社區之和諧互動。
- (2) 捐贈公司周邊鄰里社區公益建設如社區監視器等，對於治安及防治宵小有莫大助益。
- (3) 為減碳及美化公司週邊環境，栽種花樹數千株，未來將繼續植栽，以對保護地球環境有所貢獻。



- (4) 總公司大樓開放空間供附近居民休閒運動使用，增進和社區里民的感情。
- (5) 協助吳氏基金會舉辦 CPR 教學 8 個場次，幫助市民瞭解緊急時的急救措施，未來將續辦更多場次。

【本公司舉辦社會公益及回饋成果】

活動期間	類別	主題	金額
2012 年 1/17	捐贈	台北市真佛宗中觀學會	135,352 元
2012 年 2/4	捐贈	內湖湖興里元宵節聯歡晚會活動	30,000 元
2012 年 2/4	捐贈	社子富光里元宵節歡喜慶元宵晚會活動	15,000 元
2012 年 2/6	捐贈	2012 台北燈節活動	250,000 元
2012 年 2/23~2/24	捐贈	台灣原住民族文化推廣協會舉辦之「二氧化碳別過來暨尋找心樂園」系列活動	22,500 元
2012 年 6/18	捐贈	內湖湖興里端午節發送端節禮品活動	30,000 元
2012 年 7/24~7/27	活動	2012 年「親一夏台北」愛上台北好自然「認識石油與瓦斯之奧秘」暑期活動	6,000 元
2012 年 9/28	捐贈	內湖湖興里中秋節聯歡晚會活動	30,000 元
2012 年 9/28	捐贈	社子富光里中秋節「愛在月光下」晚會活動	10,000 元
2012 年 11/24	活動	辦理木柵指南里淨山活動	2,000 元
2012 年 12/14	捐贈	兒童慈善協會	60,000 元

#### 6.2.4 支持永續能源研究

因應全球暖化其對整體環境及公司營運造成之衝擊，除繼續贊助「財團法人台灣永續能源研究基金會」推動相關能源科技之發展以及環境教育活動外，並積極派員參與能源相關產業交流活動，了解節能及再生能源發展之最新趨勢。

持續關注潔淨能源，增進對環境有利之天然氣的使用，配合能源最新發展趨勢，促進產、官、學合作，推廣燃料電池以及再生能源等，建構能源使用最佳組合方式，為保護地球環境資源盡一份心力。

#### 6.2.5 參與公共事務

大台北瓦斯對於公共事務基於社會責任，經常透過產業協會及公會積極提供意見，善盡言責，協助政府制定相關法規草案，以兼顧各種利害關係人的立場及社會利益。

### 6.3 法令遵守

根據產業特性，在社會面向上主要的管制與法令如下所示，於 2012 年度並無發生違反法令之行為。

區 分	社會面向主要之法令規範
瓦斯器具行銷販售及安裝	消防法、建築技術規則 燃氣熱水器及其配管安裝標準 燃氣熱水器及其配管承裝商管理辦法
瓦斯管線裝置業務 瓦斯管線設計及施工	建築技術規則、天然氣事業法 台北市道路挖掘管理自治條例
用戶個資保護	個人資料保護法



瓦斯管線設計人員  
鄭嘉耘

• 從事瓦斯管線設計工作已接近6年的時間，對於每個設計案，無論工程規模大小，我總是堅持設計理念，提供用戶最安全性、最經濟性、以及最快速性的服務來完成所有的個案，看著每棟建築、商場、百貨公司及每戶人家都能使用個人所設計的瓦斯管線供應瓦斯，心裡總是充滿著成就感。這些年來，不只推廣更多人使用潔淨的天然氣能源，對於自己的付出所帶給人們生活上的便利性，更是感到快樂

## 6.4 未來方向

未來方向	未來作為
提升用戶普及率	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 供氣區域內推動裝置工程優惠方案，提升瓦斯用戶普及率。</li> <li>◆ 瓦斯本支管已埋設區域，辦理申請裝置說明會。</li> <li>◆ 管線未到達區域，積極拜訪各里辦公室及社區管委會，請求協助及加強推廣。</li> </ul>
強化行銷策略	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 安心熱水服務 計畫以公司提供之瓦斯熱水器，供用戶使用，用戶每月僅需於瓦斯帳單中繳納「安心熱水服務」費，即能享受本公司於年限內所提供之爐具使用及24hr 免費維護服務，並於到期後爐具免費更新，讓用戶使用瓦斯熱水器更有保障。</li> <li>◆ 瓦斯警報器推廣計畫 對於已裝設瓦斯警報器之用戶，主動於使用年限屆期時通知更換新品，以保障天然氣的使用安全。</li> <li>◆ 推廣飯店使用天然氣燃料之鍋爐設備 積極與現有使用鍋爐油之飯店業者接洽，推廣更換成使用乾淨之天然氣能源之鍋爐設備，除了增加飯店在環保之良好形象，亦能以減少空氣汙染物之排放，為環境盡一份心力。</li> <li>◆ 微電腦瓦斯表推廣計畫 配合政府政策分期推廣用戶設置微電腦瓦斯表，提升民眾用氣安全。</li> </ul>
提升用戶滿意度	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 持續提升客服人員之應變能力，不定期辦理教育訓練強化專業知能及客訴處理技巧。</li> </ul>
關懷弱勢族群	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 持續購買原住民果農當令蔬果及農民滯銷之農產品，協助原住民及農民紓困。</li> </ul>
持續敦親睦鄰	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 持續不定期舉辦交流活動，展現回饋社會的積極作為。</li> <li>◆ 端午及重陽節至周邊鄰里贈送應節之食品及日常用品，以表敬慰之意。</li> </ul>
推動環境教育	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 持續贊助相關財團法人公益團體，推動節能減碳綠能環境教育活動。</li> </ul>

# 附錄



## 附錄 1 GRI G3.1 Guideline 指標項目對照表

揭露狀況：完全揭露★ 部分揭露● 未揭露▲ 不適用◆

G3.1 Guideline 指標項目		揭露狀況	相關章節及說明	頁碼
<b>戰略與概況</b>				
<b>1. 策略與分析</b>				
1.1	組織最高決策者對組織與策略的永續性相關聲明	★	經營者的話	
1.2	對關鍵衝擊、風險及機會的簡單描述	★	3.1.4	16-17
<b>2. 組織簡介</b>				
2.1	企業名稱	★	2.1	9
2.2	主要品牌、產品和服務	★	2.1	9
2.3	企業的運營架構，包括主要部門、營運公司、子公司及合資企業的說明	★	2.1、2.2	9-10
2.4	企業總部所在位置	★	1.1	5
2.5	公司營運所在國家數及國家名	★	2.1	9
2.6	所有權性質及法律形式	★	1.1	5
2.7	提供服務的市場	★	2.1	9
2.8	報告公司的規模	★	2.1	9
2.9	報告期間內公司規模、組織架構、所有權遇重大變更時	★	2012 年公司組織無重大改變	
2.10	報告期間內所獲得的獎項榮譽	★	附錄 2	78-79
<b>3. 報告規範</b>				
3.1	所提供資訊的期間	★	1.1	5
3.2	最近一次報告的日期	★	2012 年 8 月	
3.3	報告週期（每年或每兩年）	★	每年	
3.4	針對報告書及內容有問題時的聯絡人	★	1.1	5
3.5	界定報告內容的流程，包括：實質性決定、報告內容的優先順序、確認預期使用的利害關係人	★	1.1、1.2、1.3	5-7
3.6	報告書的範圍	★	1.1	5
3.7	說明報告書特殊限制的範圍或界線	★	1.1	5
3.8	對合資企業、擁有部份股權的子公司、租賃設施、外包業務以及其他個體可能嚴重影響跨越報告期間/或跨越公司可比較性的報告基礎	★	1.1	5

G3.1 Guideline 指標項目		揭露狀況	相關章節及說明	頁碼
3.9	提供報告的資料測量技術及計算基礎，包括假設與用在編輯指標的基本估計技術和其他資訊	★	1.1	5
3.10	如果企業重編加入以前的報告所提供的資訊，則應說明重編入影響及重編的原因	★	1.1 CSR 組織架構調整，增加 CSR 政策聲明	5
3.11	與以前報告有明顯不同之處	★	1.1、1.4	5、8
3.12	內容索引，其作用是按章節和指標確定報告內容在報告中的明確頁數	★	附錄 1	73-78
3.13	為整個報告提供外部保證的相關政策和現行作法	★	未來規劃外部保證措施	
<b>4. 治理、承諾及參與</b>				
4.1	企業的治理架構，包括最高治理機構下負責特定事務的各個委員會	★	2.2、4.1	10、19-21
4.2	指出最高治理單位的主席是否兼任其他行政職位	★	2.2	10
4.3	對僅有單一董事會結構的公司說明最高治理單位獨立和/或非執行成員的人數	★	4.1.2、4.1.3	19-20
4.4	股東及員工向最高治理單位提供建議或經營方向的機制	★	1.2	6
4.5	企業最高治理單位與公司資深主管及執行者成員之間的互補連結關係	★	2.2、4.1.4	10、21
4.6	最高治理單位確實能避免利益衝突之程序	★	4.1	19-21
4.7	確認最高治理單位的組成與所需具備的專業流程及其承諾，包括對性別和其他多樣性指標的考量	★	4.1.2、4.1.3	19-20
4.8	內部產生的使命、價值觀、行為準則的陳述和與經濟、環境和社會績效相關的原則及其實施狀況	★	經營者的話、1.4、2.4	8、11-12
4.9	最高治理單位對組織如何鑑別、確認及管理經濟、環境和社會績效的流程：包括相關的風險、機會及遵守國際議定標準、行為準則及原則	★	經營者的話、3.1.4	16-17
4.10	最高治理單位評估本身在經濟、環境與社會績效的績效表現流程	★	4.1.2、4.1.3、4.1.4	19-21
4.11	說明機構有無及是否提出預警的方法或原則	★	3.1.4	16-17
4.12	經公司簽署或認可，由外部產生發起的經濟、環境及社會憲章、原則或其他倡議	★	2.3	10
4.13	公司參與商業協會，和/或全國及國際性永續機構的會員資格	★	2.3	10
4.14	列出公司利害關係人名單，如：公眾、民間社團、顧客、股東和出資者、當地社區	★	1.2	6
4.15	識別及選擇所要接觸之利害關係人的準則	★	1.2	6
4.16	利益關係人參與的方法，包括按類型及按與利害關係人之接觸頻率	★	1.2	6
4.17	透過與利害關係人的接觸所獲得之最近關鍵議題和關心事項及企業如何回應這些議題和關心事項，包括透過報告的呈現等	★	1.2	6
<b>經濟績效指標</b>				
EC1	直接產生及分配的經濟價值，包括收入、運營成本、員工薪酬、捐助及社區投資、保留盈餘、股利和稅捐支出等	★	3.1.1、3.1.2、6.2.3	13-15、69-70
EC2	氣候變遷導致公司活動涉及財務及其風險與機會	★	3.1.4	16-17
EC3	公司界定福利計劃義務的範圍	★	4.2.6	32

G3.1 Guideline 指標項目		揭露狀況	相關章節及說明	頁碼
EC4	接受政府的重要財政補助	★	4.2.4	26-29
EC5	企業新進人員薪資範圍與當地最低薪資依性別比較	★	4.2.5	30-32
EC6	對重要營運據點當地供應商的政策、執行與支出比例	★	5.2.4、5.2.5	54-56
EC7	重要營運據點當地員工雇用程序與當地資深管理階層雇用數量與比例	★	4.2.2	24-25
EC8	透過商業，類似之接觸有利大眾之基礎設施的投資與服務所產生之發展與衝擊	★	6.2	66-70
EC9	了解與描述重大的間接經濟影響，包括影響的範圍	★	3.1.4	16-17
<b>環境績效指標</b>				
EN1	使用的原料之重量或體積	★	大台北瓦斯並無製造廠商使用的原料須加以量測	
EN2	使用再生原料作為生產原料之比例	★	大台北瓦斯並無製造廠商使用的原料須加以量測	
EN3	由主要能源劃分之直接能源消費量	★	5.1.6	42-47
EN4	由主要能源劃分之間接能源消費量	★	5.1.6	42-47
EN5	由環境保護及效率的改善所節省的能源	★	5.1.6	42-47
EN6	企業的自主行動，包括能源使用效率提升、運用再生能源製作的產品及服務以及由於這些行動降低的能源耗用	★	5.1.6、5.3	42-47、57
EN7	為達成間接能源消耗的減量和達成減量成果的自主行動	★	5.1.6、5.3	42-47
EN8	按源頭說明總耗水量	★	5.1.6	42-47
EN9	因取水而有重大影響的水源	★	大台北瓦斯使用自來水，無因為取水而對水源產生重大影響(5.1.3)	41
EN10	水回收及再利用水的總量及百分比	★	大台北瓦斯非製造業，不會產生製造用水，亦無水回收與再利用(5.1.3)	41
EN11	在保護區之生物多樣性豐富的棲息地、或在其鄰近地區，所擁有、租賃或管理的土地面積及地理位置	◆	大台北瓦斯並非在保護區內，本項不適用	
EN12	描述活動、產品及服務對保護區多樣性生物和保護區外高度生物多樣性的影響與衝擊	◆	大台北瓦斯並非在保護區內，本項不適用	
EN13	保護與恢復的棲息地	◆	大台北瓦斯並非在保護區內，本項不適用	
EN14	訂定策略、目前的行動及未來計畫以管理生物多樣性的衝擊	◆	大台北瓦斯並非在保護區內，本項不適用	
EN15	企業營運的活動區域影響棲息地中有 IUCN 紅色名單種類與國家保育類生物清單中依絕種風險程度別列出數量	◆	大台北瓦斯並非在保護區內，本項不適用	
EN16	直接和間接排放之溫室氣體總量	★	5.1.2、5.1.4、5.1.6	39-41、42-47
EN17	其他相關間接之溫室氣體排放量	★	5.1.2、5.1.4、5.1.6	

G3.1 Guideline 指標項目		揭露狀況	相關章節及說明	頁碼
EN18	降低溫室氣體排放的行動及其成效	★	5.1.2、5.1.6	39-41、42-47
EN19	造成破壞臭氧層之物質排放量	★	大台北瓦斯無排放破壞臭氧層之物質	
EN20	按類別及重量計算氮氧化物 (NO <sub>x</sub> )、硫化物 (SO <sub>x</sub> )、及其他重要氣體排放	★	5.1.1、5.1.4	38、41
EN21	污水排放的污染程度及流向終點	★	5.1.3	41
EN22	廢棄物的總量，按種類及處理方式描述	★	5.1.5、5.1.6	42-47
EN23	重大洩漏的次數及數量	★	2012 年大台北瓦斯無重大瓦斯洩漏情事	
EN24	視為具有危險性的運輸、運入、輸出或處理的廢棄物總重量，根據巴塞爾協定附錄之一、二、三、與八則條文，及運輸至國外的廢棄物百分比	★	大台北瓦斯非製造業，無危險性的廢棄物產生與運輸等情事	
EN25	企業排放的廢水及廢棄物對生物多樣性的明顯影響，包括種類、保育狀況、保育價值等	★	大台北瓦斯非製造業，無汗水和廢棄物排放的問題，也無影響生物多樣性問題	
EN26	企業從事降低其產品及服務對環境的衝擊之行動及擴大降低衝擊	★	2.4、5.3	11-12、57
EN27	售出的產品及包裝材被要求回收的比例	★	5.1.5	42
EN28	重大違反環境法條規定的事件及所處罰款金額，或非金錢方法的處罰	★	5.2.7	47
EN29	商品、原料或人員的輸送所造成的重大環境衝擊	★	5.1.2	39-41
EN30	按類別揭露環境保護的總費用與投資	★	5.1.6	42-47
<b>勞工實踐與合理工作績效指標</b>				
LA1	按地區/國別、雇用類型、以及雇用合約依性別進行總勞動力的細分	★	4.2.2	24-25
LA2	按年齡、性別及區域區分計算新進員工人數、比例與員工離職人數和離職率	★	4.2.1、4.2.2	22-25
LA3	在營運主要據點對全職、正式員工提供之福利	★	4.2.6	32
LA4	受勞資雙方共同協議保護之員工比例	★	4.2.1、4.2.9	22-24、36-37
LA5	針對不論是否在共同協議內容之營運變更的最少公告期限	★	4.2.1、4.2.7	22-24、33
LA6	由勞資雙方代表參加的正式聯合勞工健康安全委員會之勞工比例，藉以監督和指導職業健康安全計畫	★	4.1.4、4.2.9	21、36-37
LA7	區域與性別之工傷率、職業疾病發生率、損失天數比例、缺勤率及和工作有關的死亡人數	★	4.2.8	33-35
LA8	對員工、家屬、及社區等針對重大疾病的教育、訓練、諮詢、預防與風險控制計畫的執行	★	4.2.8	33-35
LA9	健康與安全相關議題被列於工會正式協議文件中	★	4.2.8、4.2.9	33-37
LA10	按雇員類別與性別計算的單一雇員每年接受的訓練時數	★	4.2.4	26-29
LA11	員工職能管理和終身學習計畫以協助員工持續受雇之能力及其退休計畫	★	4.2.4	26-29
LA12	依性別員工接受定期的績效及生涯發展審查的比例	★	4.2.5	30-32

G3.1 Guideline 指標項目		揭露狀況	相關章節及說明	頁碼
LA13	公司高階管理和員工的組成類別，包括性別、年齡層、少數族群和其他多樣性指標	★	4.2.1、4.2.2	22-25
LA14	依員工類別和主要營運據點的女性與男性之基本薪資和報酬比率	★	4.2.1、4.2.5	22-24、30-32
LA15	按性別報告育嬰假後恢復工作和留存率	★	2012 年無員工利用本制度(4.2.1)	22-24
<b>人權績效指標</b>				
HR1	有多少公司重大投資協議與合約，載有關注人權之條款或經過人權篩選之件數和佔總重大投資件數之比例	★	2012 無重大投資協議與合約	
HR2	重要供應商/承包商與其他商業夥伴的選擇，有多少比例經過人權過濾且已採取行動	★	5.2.4、5.2.5	54-56
HR3	考量人權因素的員工總訓練時數。員工接受營運相關人權考量的政策和程序訓練的總時數及有多少比例的員工受過訓練	★	4.2.4	26-29
HR4	歧視事件發生之總數和已採取的矯正行動	★	4.2.1	22-24
HR5	可能危害或違反員工結社自由和共同協議的作業及重要供應商和採取了甚麼樣的行動	★	4.2.1、4.2.9	22-24、36-37
HR6	企業營運活動及重要供應商對童工可能造成之危險已經確認，且衡量消除童工的貢獻	★	4.2.1	22-24
HR7	辨認有強迫或強制勞動風險的營運活動和務重要供應商，且能量測消除所有形式強迫勞動的貢獻。	★	4.2.1	22-24
HR8	公司有多少比例的安全人員對營運中相關人權有關的政策和人權考量有關的程序接受訓練	★	2012 年雇用 8 名安全人員並委由簽約公司訓練	
HR9	侵犯當地人權事件之總數量和已採取的行動	★	2012 年無侵害在地人權事件發生	
HR10	接受人權審查和/或影響評估的營運活動的總數和比例	★	4.2.1	22-24
HR11	經由正式申訴機制與人權有關的申訴件數、處理和解決的數量	★	2012 年無相關申訴案件	
<b>社會績效指標</b>				
SO1	實施當地社區參與、影響評估和發展方案的營運活動之比例	★	1.2、1.3、5.1.2	5-6、39-41
SO2	對貪汙風險已分析之企業單位數量和比例	★	4.2.7	33
SO3	員工接受過公司之反貪污政策和程序之訓練比例	★	4.2.4	26-29
SO4	對貪污事件的反制行動	★	4.2.5、4.2.7	30-33
SO5	公共政策之定位和參與公共政策的發展與遊說	★	6.2.5	70
SO6	對政治團體、個人或相關政府團體的貢獻價值，包括財務與實物	★	2012 年大台北瓦斯無政治捐獻	
SO7	針對反競爭行為、反托拉斯和獨佔等情形採取法律行動訓練之總數及其結果	★	2012 年大台瓦斯無涉及反競爭行為、反托拉斯和獨佔之法律訴訟案件	
SO8	違反法律及規定之貨幣罰款及非貨幣之物重大懲罰總量	★	2012 年大台北瓦斯無重大懲罰性罰款	
SO9	對當地社區具有重大潛在或實際負面影響影響的營運活動	★	5.2.1	48-52
SO10	對當地社區具有重大潛在影響或實際負面影響的預防和減緩措施	★	5.2.1	48-52

G3.1 Guideline 指標項目	揭露狀況	相關章節及說明	頁碼	
<b>產品責任績效指標</b>				
PR1	在產品週期的各階段，影響健康與安全的產品及服務都經過評估改善，有多少比例的重要產品和服務經過這些程序	★	5.2.2、6.1	52-53、58-65
PR2	按結果種類，闡述商品與服務在壽限內違反法律規範及傷害健康及安全的事件數量	★	2012 年大台北瓦斯並無違反法律規範及傷害健康及安全之事件	
PR3	依程序必要的產品與服務資訊類型及需要這些訊息的重要產品和服務的比例	★	6.1	58-65
PR4	按結果種類闡述商品與服務違反規定及自願性規範事件數量的資訊	★	2012 年大台北瓦斯無違反規定及自願性規範	
PR5	針對顧客的滿意作調查的行動，包括衡量客戶滿意度調查的結果	★	6.1.5	63-65
PR6	有關市場溝通，包括廣告、促銷、贊助等活動，所作遵從法律、標準及自律性的規劃	★	6.4	72
PR7	按結果種類闡述商品與服務違反法律規範及自律的市場溝通，包括廣告、促銷、贊助等活動數量	★	6.3	71
PR8	客戶抱怨關於隱私侵犯，和資料外洩等事件的總數	★	2012 年大台北瓦斯並無違反客戶隱私權或傷害客戶權益	
PR9	提供與使用產品與服務中，違背法律與規定導致重大罰款之貨幣價值	★	2012 年大台北瓦斯無重大罰款	

## 附錄 2 獲獎及認證實績

<b>1993</b>	◆ 榮獲象徵安全衛生界最高榮譽之「五星獎」。
<b>1999</b>	◆ 榮獲「安全衛生自護單位榮譽標誌」。
<b>2003</b>	◆ 取得 OHSAS 18001 驗證合格。
<b>2005</b>	◆ 榮獲台北市職場健康促進優良獎。
<b>2008</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 榮獲行政院勞工委員會 2008 年縣市級友善職場優良單位獎</li> <li>◆ 榮獲台北市無菸職場－「健康績優獎」。</li> <li>◆ 榮獲全國績優健康職場－菸害防制「樂群健康獎」。</li> <li>◆ 榮獲行政院衛生署國民健康局－健康職場自主認證－菸害防制標章。</li> </ul>
<b>2009</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 榮獲台北市健康職場－「健康卓越獎」。</li> <li>◆ 榮獲行政院衛生署國民健康局－健康職場自主認證－健康促進標章。</li> <li>◆ 榮獲全國績優健康職場－健康促進「健康永續獎」。</li> <li>◆ 配合經濟部能源局之能源產業環境會計輔導，建置完成環境會計制度並獲頒獎狀。</li> <li>◆ 於「98 年度臺北市推動民間企業及團體實施綠色採購績優表揚典禮」中獲頒「綠色採購標竿單位」獎狀。</li> </ul>
<b>2010</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 取得 OHSAS 18001 暨 TOSHMS 認可登錄。</li> <li>◆ 榮獲台北市政府頒發「勞動安全獎」。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 於「99 年度臺北市推動民間企業及團體實施綠色採購績優表揚典禮」中獲頒「綠色採購標竿單位」獎狀。</li> </ul>
<b>2011</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 榮獲行政院勞工委員會職業訓練局訓練品質評核系統評核等級企業機構版銅牌。</li> <li>◆ 榮獲台北市政府勞工局勞動檢查處頒發「100 年台北市勞動安全獎」。</li> <li>◆ 榮獲財團法人台灣永續能源基金會台灣企業永續報告獎之「最佳進步獎」。</li> <li>◆ 於「100 年度臺北市推動民間企業及團體實施綠色採購績優表揚典禮」中獲頒「綠色採購標竿單位」獎狀。</li> </ul>
<b>2012</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 取得經濟部標準檢驗局品質管理系統 ISO 9001：2008 認可登錄。</li> <li>◆ 榮獲得臺灣職業安全衛生管理系統北區促進會，財團法人安全衛生技術中心頒贈感謝狀。</li> <li>◆ 於「101 年度臺北市推動民間企業及團體實施綠色採購績優表揚典禮」中獲頒「綠色採購標竿單位」獎狀。</li> </ul>



大台北區瓦斯股份有限公司

地址：台北市光復北路 11 巷 35 號

電話：( 02 ) 2768-4999

**The Great Taipei Gas Corporation**

Address : No.35, Lane 11, Kwang-Fu North Rd, Taipei, TAIWAN

TEL : ( 02 ) 2768-4999

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

