



2009

# 企業永續報告書

追求能源永續之道  
與自然共舞



大台北區瓦斯股份有限公司



2009  
企業永續報告書

大台北區瓦斯股份有限公司



# 目 錄 CONTENTS | 2009 企業永續報告書

## 經 營

---

<b>經營者的話</b>	2	● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	<b>友善職場</b>	
<b>公司概況</b>			雇用合理化與公平機會	14
公司簡介	4		員工待遇與薪酬	15
<b>公司治理</b>			員工福利	16
組織架構及成員	6		員工行為準則	17
董事會概況及運作	7		勞資關係	17
董事及監察人成員	7		員工教育訓練	18
內部控制制度	8		安全衛生	21
內部稽核及風險管理	8		獲獎實績	26
<b>經營發展</b>				
產品與服務	10			
經營績效	11			
自我期許及未來發展	13			



## 環境安全

### 瓦斯供應安全

瓦斯供應系統 28

瓦斯供應中央監控系統  
(SCADA系統) 29

低壓供氣區塊化 30

管線設備維護管理 32

瓦斯管線設施及器具免費定期

安全檢查服務 32

### 使用器具之安全性

安全宣導 34

### 環境保護

擴大天然氣使用 36

內部環保措施 37

## 社 會

### 顧客服務及承諾

提供快速方便用心的服務 48

提升服務品質 50

### 社會關懷及回饋

推廣紮根環境教育 51

敦親睦鄰捐助 51

社會回饋與贊助 51

關懷社會 濟弱扶傾 52

贊助政府機構與民間組織 52

永續能源研究 52

大台北瓦斯歷年主要贊助活動 53

# 關於本報告

大台北區瓦斯股份有限公司為實現企業的永續發展，體認必須兼顧社會責任與環境保護的承諾，並透過對社會與環境影響的擴大管理來創造公司更大的價值與成長，以達到企業長期獲利的目標。

本報告書的範疇包含公司概況與治理，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2009年迄今之經營活動為主，非屬此期間者則於報告書中特別註明。

本報告書撰述原則，考慮的利害關係人為客戶、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；公司於2010年初成立企業永續經營委員會，委員會下分別設立經營績效、環境永續發展、社會責任關係三個小組，參考 GRI G3 Guideline 分別撰述相關報告，完成後提報委員會討論後同意揭露，有關揭露的統計數據均來自公司自行統計與調查之結果，財務數據均經勤業衆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，若對本報告書內容有所疑問或指教，歡迎惠賜寶貴意見。

電話：  
(02) 2768-4999 ext.710  
地址：  
台北市光復北路11巷  
35號13樓  
網址：  
[www.taipeigas.com.tw](http://www.taipeigas.com.tw)  
E-mail：  
[e3@taipeigas.com.tw](mailto:e3@taipeigas.com.tw)



## 企業永續經營委員會

主任委員：總經理

副主任委員：副總經理

執行秘書

### 環境永續發展小組

- ◆ 推動節能減碳行動
- ◆ 持續執行 OHSAS 18001 豐富 TOSHMS 等管理系統
- ◆ 提升環境保護與綠色採購

### 經營績效小組

- ◆ 加強主要風險控管
- ◆ 達成年度營運目標
- ◆ 統計環境會計資料

### 社會責任關係小組

- ◆ 健全企業自律規範
- ◆ 贊助社會公益活動
- ◆ 關懷弱勢團體

與自然共舞 追求能源永續之道



# 經營

維持現狀即  
是落伍  
研究發展才  
有進步

吳大輝





## 經營者的話

大台北區瓦斯股份有限公司成立於1964年7月1日，迄今逾46年，是全國第一家民營公用事業，公司成立以來始終秉持創辦人吳火獅先生「維持現狀即是落伍，研究發展才有進步」的經營理念，提供台北市民乾淨、方便，安全且全年無休的瓦斯供應服務。

在全球暖化氣候變遷的影響下，減少二氧化碳排放是身為地球的一份子所需面對的議題，大台北瓦斯公司以「敬天愛人」的精神，配合政府推動節能減碳擴大天然氣使用政策，提升能源效率，以「低碳、省能、環保」的觀念，持續提供用戶低碳瓦斯的服務及高效率燃燒器具等相關設備；並在公司內部進行節能減碳管理，共同為打造低碳社會而努力。

為關心用戶生命財產的安全，善盡企業社會責任，我們從2010年1月1日起推動免費「瓦斯器具安全檢查服務」專案，除協助用戶排除一氧化碳中毒危險因子，教導用戶正確的瓦斯使用觀念，並提供優質的強制排氣、恆溫型熱水器，以徹底解決因排換氣不良所產生的安全問題。



董事長

王文一



公司未來發展策略將朝向多角化穩健經營模式，調整資產結構，投資組合最適化，以增加業內外營收，維持穩定獲利，轉型成為提供多元化能源的公司。往後的經營策略必須要考量投資成本效益、提升服務品質、專注工程技術及綠色能源的發展，是大台北瓦斯公司持續發展及成長的重要關鍵。

在強化經營體質的同時，我們也以「企業公民」自我期許，持續參與社會公益及慈善活動回饋社會，加強環境保護並注重生態保育，以使公司得以永續發展。

今年在企業永續經營委員會推動及同仁們積極參與下，我們出版第一本企業永續報告書，希望藉由這本「企業永續報告書」的發行，讓所有利害關係人及社會大眾了解大台北瓦斯公司在公司治理、環境保護及社會責任方面的努力與成果，展現我們追求永續發展的決心。

總經理

謝翠宜



# 公司概況

## 公司簡介

60年代正是台灣進入經濟起飛的時期，當時民生用燃料大部份以煤炭及木材為主，台北市也為空氣污染、水源污染及噪音等三大公害所苦，1964年4月4日，台北市議會第六屆第一次會議決議：「為發展煤氣事業，改善環境衛生，提高市民生活水準，建議市府將煤氣公司開放民營。」

因台北市原有之公營台北市煤氣公司建於日據時代，設備已舊，復限於資金，無法更新及擴充，無力供應日益增加的台北市人口所迫切需要之現代都市燃料。有鑑於此，本公司創辦人吳火獅先生為維護國民健康，配合政府淨化都市空氣措施，於台北市政府決定煤氣供應事業開放民營後，便發起組織成立了「大台北區瓦斯股份有限公司」，向主管機關申請承辦台北市瓦斯供應事業，供應清潔、方便、安全、經濟的都市瓦斯，以解決市民家庭燃料問題。

本公司於1964年7月1日成立，並於1991年2月股票掛牌上市，是政府開放煤氣事業民營後，第一家成立的民營公用瓦斯事業及上市公司；營業區域為台北市區，目前總用戶數已逾36萬戶。



四十幾年來我們全力投入資金，擴充供氣設備，與日本東京瓦斯、大阪瓦斯公司技術合作，不斷引進新技術。採用瓦斯供應電腦自動化監控系統 (Supervisory Control And Data Acquisition, SCADA) 確保供氣的安全及穩定，24小時提供優質燃氣、守護用戶生命財產安全。

為使瓦斯供應電腦自動化監控系統 (SCADA) 運作順暢，本公司自德國引進光纖佈纜技術於瓦斯管內佈設光纖，並取得第一類電信電路出租執照，使得監控訊號品質得以高度提昇，讓用戶享有更高品質的服務與安全。此外，部份光纖並出租作為通訊用，以拓展多角化經營。

為於第一時間防止災害發生，公司亦積極推廣用戶換裝微電腦表，安裝瓦斯安全裝置，保障用戶安全；另外，為提高管線設計精準度及預防管線遭其他工程單位誤損，本公司率先同業於2004年完成支管及用戶管瓦斯管線圖資系統，除提昇同仁工作效率外，亦有助於維護公共安全。

為了配合國家能源政策，擴大天然氣使用，本公司於光復、八德二棟大樓引進瓦斯汽電共生系統（台灣首創的民生用汽電共生辦公大樓），作為台灣未來能源有效利用之推廣示範。



內湖成功基地

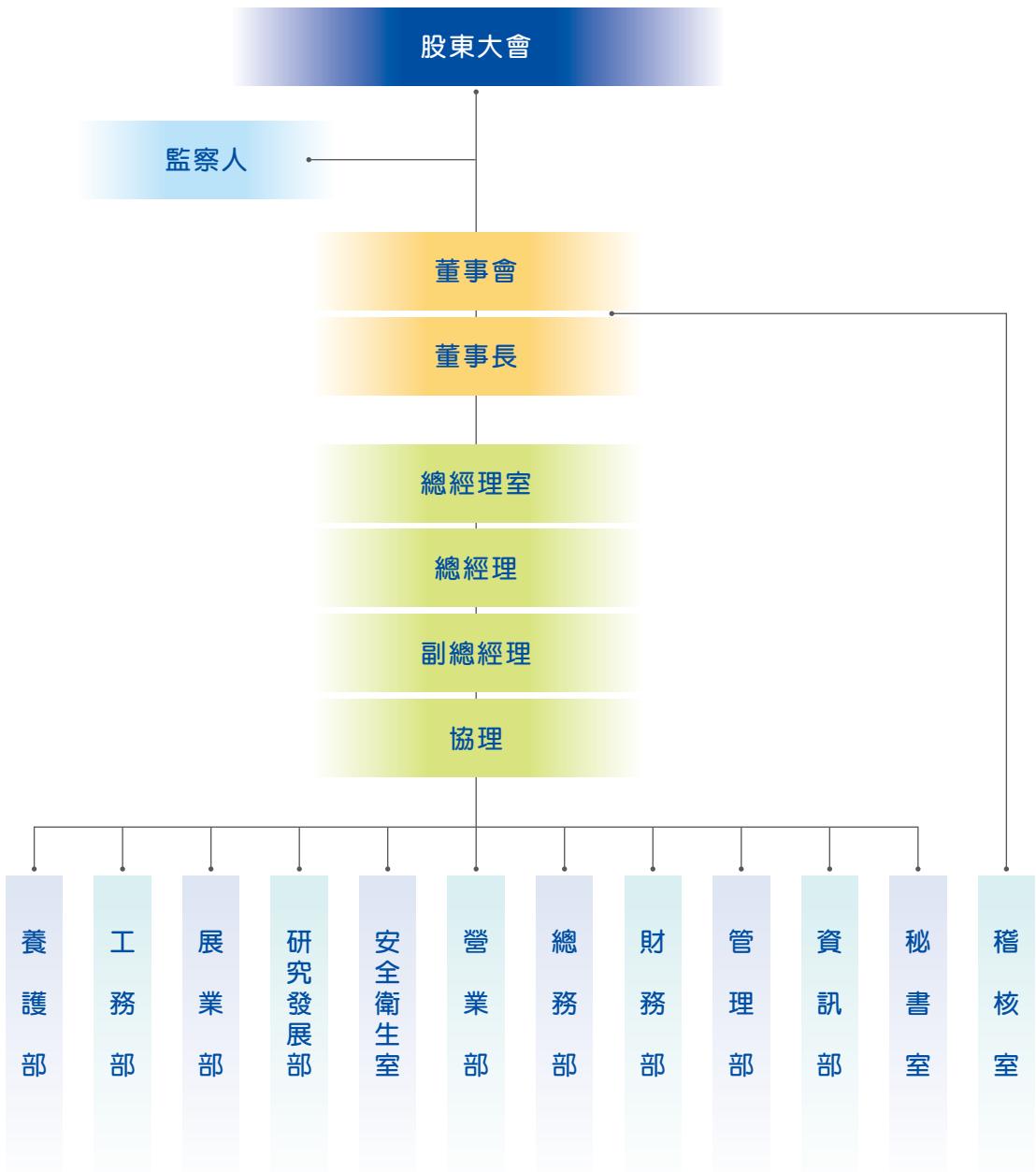


大台北瓦斯總部—光復大樓

我們以瓦斯事業為立基，今後將積極推展瓦斯能源之多元用途，持續關注氫能源、太陽能以及再生能源的發展，提供大眾生活更為便利舒適的服務。

# 公司治理

## 組織架構及成員



## 董事會概況及運作

大台北瓦斯公司為公開發行上市公司，依公司法、證券交易法及公司章程規定，由股東投票產生 15 名董事及 6 名監察人，董事會向股東會負責。公司治理制度之各項作業，均依照法令、公司章程、董事會組織規程、董事會議事規則及股東會決議行使職權。董事成員學經歷豐富，具備執行職務所必須之專業知識、技能及素養，並不定時參加講習，接受公司治理新知，足以擔負公司營運策略及監督之責任。董事長、董事、監察人之報酬，經股東會通過明定於公司章程：授權董事會依其對公司營運參與程度及貢獻之價值，並參照同業通常水準議定；另本公司董事長並無兼任其他行政職位。

公司董事會每年至少召開四次以上，董事會本著董事專業知能，除強化董事會職能，忠實注意義務與社會責任，保障股東權益，尊重利害關係人權益，並提昇董事會運作效率及決策能力；董事會中並明訂董事參照議事內容，注意利益迴避及衝突，透過完善的管理制度，健全公司營運，有效提昇競爭力，隨著社會脈動，隨時傾聽利害關係人聲音及需求，善盡對於經濟、環境、社會之責任。監察人會每半年召開一次，並列席董事會，定期或不定期查核公司財務、業務情形，審查董事會編造之各項表冊，於股東會提出報告。董事會為確保簽證會計師之獨立性，定期評估更換，以保障財務之公正透明性。

## 董事及監察人成員

職 稱	姓 名	法 人 代 表	簡 歷
董事長	王文一	新光醫療財團法人	瓦斯協會理事長
董 事	許嫻嫻	新光醫療財團法人	新光建設董事長
董 事	吳東亮	新光醫療財團法人	台新金控董事長
董 事	吳東昇	新光合纖（股）公司	新光合纖董事長
董 事	孫若男	新光紡織（股）公司	惠普企業董事長
董 事	吳欣儒	東盈投資（股）公司	新光人壽董事
董 事	吳昕東	新保投資（股）公司	新光保全董事
董 事	吳東興	瑞士大飯店（股）公司	新光三越董事長
董 事	吳邦聲	家邦投資（股）公司	新家邦實業董事長
董 事	郭功一	盛美企業（股）公司	盛賀投資董事長
董 事	侯勝茂	啓業化工（股）公司	新光醫院院長
董 事	洪紹甫	洽發企業（股）公司	洽發企業總經理
董 事	薛美良	粵興華投資（股）公司	粵興華投資總經理
董 事	侯明甫	自然人	台北醫學院
董 事	劉志和	自然人	農禾企業總經理

職 稱	姓 名	法 人 代 表	簡 歷
監察人	吳東勝	財團法人新光吳火獅文教基金會	新光實業總經理
監察人	薛福生	財團法人新光吳火獅文教基金會	日本經營技術制度服務公司監察人
監察人	王自展	朋城(股)公司	朋城(股)公司董事長
監察人	許育瑞	仰德投資事業(股)公司	士林電機董事長
監察人	薛夏良	泰興投資(股)公司	泰興投資(股)公司董事
監察人	林宏銘	自然人	台北貿易董事長

## 內部控制制度

本公司相關內部控制制度皆依據主管機關及法令規定，目前制定有各項內部控制的管理制度及辦法，並設有專職的內部稽核人員，定期針對本公司各項內部作業進行稽核並編制稽核報告；稽核報告均充分揭露檢查結果且交付各監察人查閱。公司目前在內部控制方面並無因違反規定而遭主管機關懲處之情形。

## 內部稽核及風險管理

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，經由審慎評估、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。公司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、勞工安全衛生委員會、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。

本公司稽核室秉持興利防弊的稽核態度執行職務，若查核有風險存在時，均充分揭露於報告中提供受稽單位透過其風險管理因應解決。

除有定期會議及內稽查核，各單位並有不定期之工作崗位教育訓練及公司每年一次大型的災害防救應變聯合演習，就人員、任務分配、指揮系統、狀況推演、支援人員作有系統的整合與演練，以對輸氣管線、貯氣槽及附近居民的安全作有效的維護。

主要風險	因應對策
地震災害風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>加強員工教育訓練，提升災害發生時的應變能力。</li> <li>落實地震緊急應變計劃。</li> <li>持續進行管線設備的汰舊換新，確保抗震能力的維護。</li> </ul>
瓦斯洩漏氣爆風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>加強員工教育訓練，確保瓦斯管線設備安裝之確實性。</li> <li>落實緊急事故搶修作業流程。</li> <li>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。</li> </ul>
氣候變遷風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>提升器具產品燃燒效率，降低溫室氣體之產生。</li> </ul>
替代燃料及產品風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>加強已有瓦斯配管但尚未裝表使用之用戶補密作業。</li> <li>加強瓦斯器具及系統廚櫃之銷售。</li> <li>加強與各里長配合持續推展老舊社區使用天然瓦斯。</li> </ul>
政策與法規變動風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
投資風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>投資穩健標的為主，避免高報酬高風險之投資，以控制經營風險的增長。</li> <li>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。</li> <li>避免高風險的投資，以控制經營風險的成長。</li> </ul>
進貨及銷貨	<ul style="list-style-type: none"> <li>進貨來源為台灣中油公司，可確保貨源及價格穩定。</li> <li>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。</li> </ul>

# 經營發展

這幾年的全球金融危機，讓我們更深切的體認到，企業面對經濟危機、氣候變遷風險的挑戰，最終將與環境、人權、勞工到公司治理等企業行為準則議題發生密切關係，企業將上述因素列入風險與機會的考量，乃是企業永續經營的基本課題。我們相信運用既有的產業優勢，有效地利用企業內部資源，投注在能同時促進經濟效益和社會效益的方案上，才能提高企業價值，邁向永續發展。

## 產品與服務

### 【天然瓦斯供應】

本公司主要銷售產品為購自台灣中油股份有限公司天然氣，經地區整壓站整壓後，以導管輸送至用戶端，提供安全、經濟、方便及潔淨之能源予營業區域用戶使用。

### 【燃料導管裝設】

提供瓦斯導管裝置施工、瓦斯設備裝置之服務。

公司 項目	大台北區瓦斯股份有限公司用戶普及率統計表			
年度	2007年	2008年	2009年	2010年目標
供氣普及率	65.69%	66.11%	66.2 %	<b>66.65%</b>
提升比率	—	0.42%	0.09%	<b>0.45%</b>
裝置普及率	82.78%	83.36%	83.72%	<b>84.23%</b>
提升比率	—	0.58%	0.36%	<b>0.51%</b>

## 【瓦斯安全設備及器材裝置】

提供瓦斯緊急遮斷閥設備、瓦斯漏氣警報器及一氧化碳警報器、安全龍頭等器材。

## 【瓦斯器具及系統廚櫃】

提供銷售用戶安全可靠、精巧美觀實用的瓦斯器具（台爐、熱水器）及系統廚櫃，相繼開發推出一系列符合國家標準之【台北瓦斯牌】瓦斯器具產品，包括台爐、熱水器、排油煙機等。

除瓦斯供應外，以用戶安全為第一，24小時全年無休提供處理火警、瓦斯漏氣、瓦斯中斷、供氣不良、器具維修等用戶服務及免費用戶「定期安全檢查」、免費「瓦斯器具安全檢查」服務。

## 經營績效

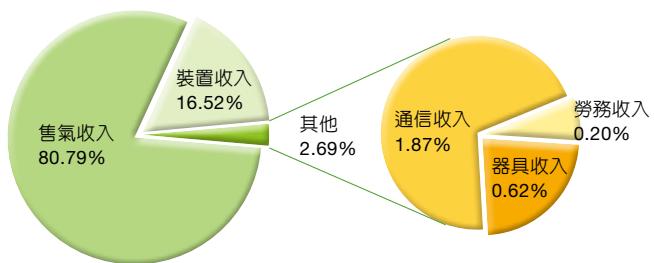
資本額：新台幣 5,163,580,000 元。

### 股東結構（至 2010 年 4 月 6 日止）

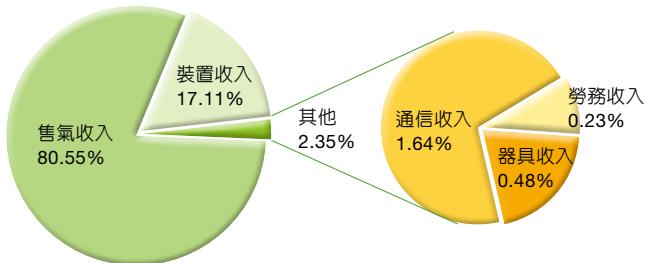
股東結構 數量	政府機構	金融機構	其他法人	個人	外國機構 及外人	合計
人數	3	8	95	16,154	29	16,292
持有股數	1,306	34,001,352	256,508,640	217,298,477	8,548,225	516,358,000
持股比例	0.00%	6.58%	49.67%	42.08%	1.67%	100.00%



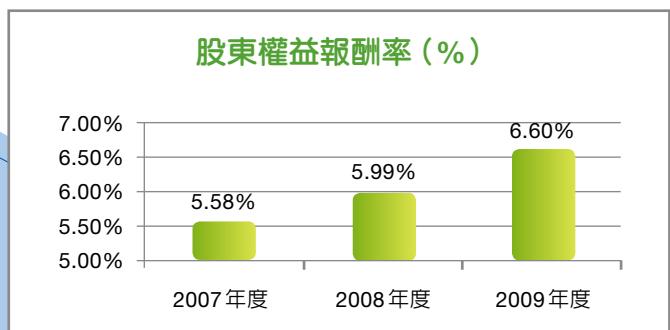
**2008 年度業務狀況**



**2009 年度業務狀況**



**股東權益報酬率 (%)**



**每股盈餘 (元)**



## 自我期許及未來發展

公司未來的發展策略在全面提升營運績效、降低營運成本、擴大天然氣的用途及使用量等，以維持穩定獲利，轉型成為提供多元化能源公司，並從能源使用中減緩對環境負荷，善盡企業公民的社會責任，期望我們的努力能獲得利害關係人的一致認同。為達成企業永續經營的目標，我們訂定未來3~5年發展策略及行動方案，做為公司同仁共同努力的方向：

發展策略	行動方案
擴大天然氣使用	<ul style="list-style-type: none"><li>加強器具行銷</li><li>推廣汽電共生、瓦斯空調、瓦斯鍋爐等設備</li><li>進行裝置用戶補密作業，提高用戶普及率</li></ul>
改善組織績效	<ul style="list-style-type: none"><li>採取輪調制度</li><li>持續辦理各項教育訓練，提升人力素質</li><li>實施關鍵績效指標管理制度（KPI）</li></ul>
採取多角化經營策略	<ul style="list-style-type: none"><li>健全資產結構</li><li>調整投資組合最適化</li><li>加強大樓出租率</li></ul>
持續提供優質服務	<ul style="list-style-type: none"><li>實施顧客滿意度調查</li><li>規劃電子帳單繳費作業</li><li>加強客訴處理</li></ul>
強化資訊化管理	<ul style="list-style-type: none"><li>健全資訊安全保密作業</li><li>協助同業資訊分享</li><li>開發應用軟體程式</li></ul>
提升工程技術	<ul style="list-style-type: none"><li>引進新材料、新工法</li><li>加強國內外技術交流活動</li></ul>
關注天然氣及新能源發展趨勢	<ul style="list-style-type: none"><li>適應外部環境及政府法規之變化</li><li>蒐集國內外天然氣利用之研究計畫</li><li>參與瞭解太陽能、氫能等替代能源產業的發展計畫</li></ul>

# 友善職場

## 雇用合理化與公平機會

本公司公開招募新進人員，進用員工無歧視待遇，並依規定進用足額之身心障礙者，於2005年度四季均獲台北市政府勞工局核付超額進用身心障礙者獎勵金。每年積極招募原住民員工，並於2007年度招募足額原住民迄今。

員工之敘薪及升遷，並未因性別而有差別待遇，落實兩性平權，依性別工作平等法規定，給予女性生理假、家庭照顧假、男性陪產假、育嬰留職停薪等，並設置性騷擾申訴評議委員會。

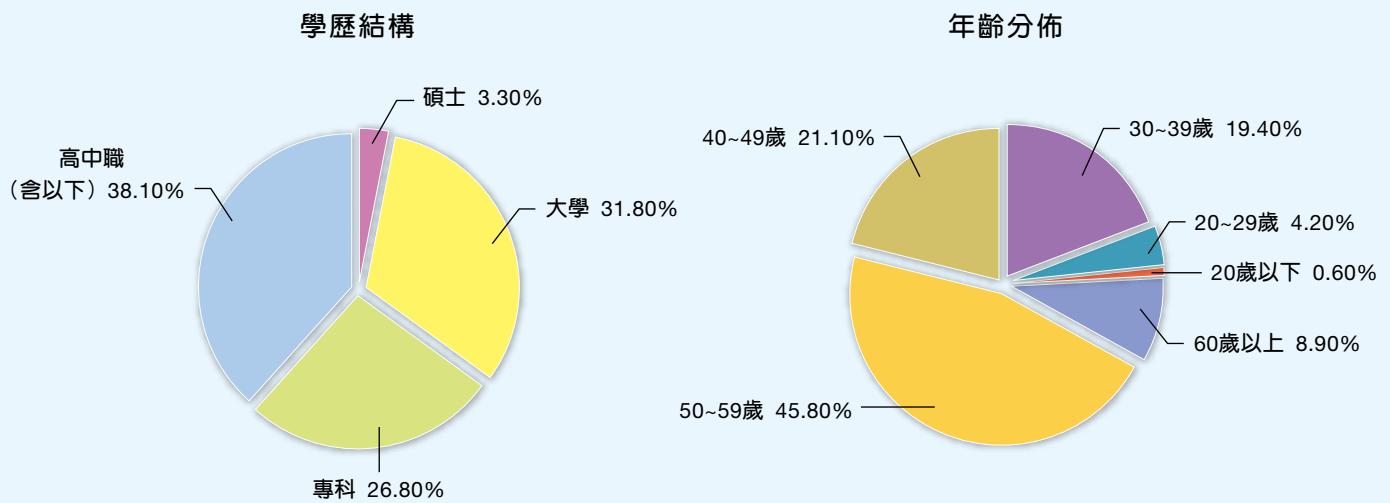
本公司積極營造友善之工作環境，工作無性別歧視、工作權實質平等，獲行政院勞工委員會評選為「2008年縣市級友善職場優良事業單位」。



2008年縣市級  
友善職場優良單位獎座

### ◆ 近年人力結構

年 度		2006 年度		2007 年度		2008 年度		2009 年度		
員工總數		340		348		342		337		
男性	女性	266	74	273	75	269	73	264	73	
平均年齡		45.77		46.21		46.57		47.37		
平均服務年資		21.69		21.54		22.07		22.83		
流動率 (%)		6%		3%		5%		2%		
新進員工 (人)	男	女	5	2	13	5	5	5	0	1
在職身心障礙	男	女	2	2	2	2	2	2	2	2
在職原住民	男	女	0	0	2	1	2	1	2	1
高階主管 (%)	男	女	93	7	93	7	94	6	93	7
中階主管 (%)	男	女	100	0	94	6	94	6	94	6
基層主管 (%)	男	女	72	28	75	25	74	26	72	28



## 員工待遇與薪酬

員工平均固定月薪資為行政院主計處公告之2009年12月工業及服務業受僱員工每人平均月薪資（含變動薪）之1.34倍。員工薪酬包括月薪資、各類職務津貼、年節節賞金、員工紅利、年終獎金、交通補貼、專業證照獎勵金。自2009年度考核作業實施部分年終獎金差異化發給，並依績效面談結果辦理專案考核、輪調或職稱調整。年度內工作業績達成或超出設定獎勵目標者、個人專業證照提供公司依法辦理登記者、員工職能符合公司獎勵規定者、員工職務符合公司補助規定者，均依據相關獎勵辦法支給員工貢獻度年終獎金。另設有提案制度，員工之建議方案，經認定可行，則予以採納並發給獎金獎勵之。

本公司依勞動基準法或勞工退休金條例，提撥或提繳員工退休金，自勞動基準法開始實施，即依法令規定之上限提撥月薪資總額15%作為退休準備金，並自勞退新制開始實施後，由員工自由選擇適用制度。又因應員工作業規劃，於1999年及2008年報請勞工局核備後公告實施「員工提早退休優惠辦法」，確保員工退休生活經濟無虞，善盡企業照顧員工之責任。

員工退休金提撥統計（民國2010年4月底止）			
退休金制度	適用之員工 總人數	提撥或提繳率	累計提撥餘額或 提繳金額（仟元）
勞基法退休金制度	286人	法令規定之上限 月薪資總額15%	416,649
勞工退休金條例	47人	月提繳工資6%	4,772



▲ 員工訓練實況



▲ 縢優員工受獎，獎勵員工無性別差異



▲ 縢優員工前往瑞士參訪PE管材

## 員工福利

員工福利包括依法享有勞工保險及全民健康保險，另全額負擔團體定期壽險及意外保險之費用，受益人為員工指定受益人或法定繼承人；員工因公而致傷亡時，由公司予以補償、撫卹。員工婚喪喜慶均有公司補助外，另由勞資雙方推選代表組成之本公司福利委員會，辦理公司同仁之結婚、生育、壽慶、傷病、喪葬、退職、退休、貸款等各項福利，以及辦理公開休閒活動，並補助員工參加國內外旅遊。

為增進員工知能，本公司依員工需求辦理各項訓練，並全額補助訓練費用；另訂有績優員工推薦表揚辦法，績優員工由公司公開予以表揚並得由公司選派赴國內外進修或考察。

公司成立迄今，未曾違反任何勞工法令（諸如性別工作平等法、勞動基準法、就業服務法、勞工安全衛生法等），並提供員工優於市場水準之薪酬及福利，以及安全舒適之工作環境，工作無後顧之憂，可為社會大眾提供優質之服務。





▲產業工會2009年度會員代表大會暨勞工教育訓練



▲本公司與產業工會同心發起捐助梅山鄉太和村

## 員工行為準則

大台北瓦斯以有道德之方式經營企業，有關員工行為操守，依據公司章程、組織規程、勞動基準法及相關法令訂定「人事管理規則」，規範本公司員工任用、差勤、獎懲、考核、訓練等事項，使員工於作業及行為上有所依循。新進員工於報到時實施職前訓練，使其瞭解本公司各項業務及規範。另藉由經理會議、業務會報、部務會議、課務會議等即時而良好之溝通管道，加強宣導員工個人對公眾及其他利害關係人等之行為倫理，以維持品牌信譽及良好的社會觀感。

## 勞資關係

本公司秉持「勞雇同心，創造雙贏」之理念，與產業工會互動和諧，自成立以來無因勞資糾紛而導致損失之情事。本公司產業工會會員至2010年4月底計有295人，占公司員工之88%。勞資協商管道有：

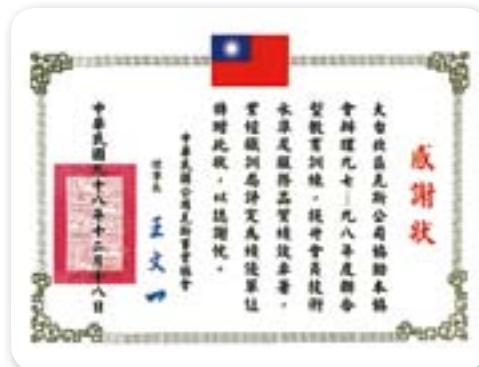
- ◆ 勞工退休準備金監督委員會議。  
(工會代表占委員人數三分之二，並推選一名擔任副主任委員)
- ◆ 職工福利委員會議。(工會代表占委員人數三分之二，並推選一名擔任主任委員)
- ◆ 勞工安全衛生委員會議。(工會代表占委員人數三分之一)
- ◆ 每月一次由總經理率同相關部室主管與工會理監事代表午餐座談。
- ◆ 公司內部 MIS 系統設置總經理信箱及知識分享網站。

## 員工教育訓練

在招募員工時，即訂定職務所需之學經歷，但為促進本公司從業人員能因應升遷調整而獲得發展其潛力之機會，公司訂有在職訓練計劃，除充實員工職務應具備之學識及技能外，並能符合公司需求。晉升基層主管者，由訓練單位安排委外 MTP 主管管理能力培訓課程；因單位異動而致重要工作內容有所變動者，由訓練單位規劃輔導作業職能之課程。

新進人員於任職前施予職前訓練，介紹公司組織及概況、有關規章及所擔任工作之知能，並給予生活輔導，加強其對環境之熟悉及工作之瞭解。工程新進人員於職前訓練中，特別加強實務技能演練操作。分發單位後由指定指導員專責帶領熟稔業務，訓練單位並於新進人員試用期滿報告書中，了解新進人員對自我及公司之期望、未來希望增進之職能及發展。公司依新進人員專長及職涯發展分發單位，務求適才適所，並設定學習目標，配合其生涯規劃實施長期輔導。

公司制訂有勞工教育訓練辦法、工作崗位訓練規則、委外教育訓練規則及訓練品質管理手冊等，規範進修及訓練之運作，並自2004年度起申辦行政院勞工委員會職業訓練局「協助企業人力資源提升個別型計畫」(2009年度更名為「立即充電計畫」)，2008年度起協助中華民國公用瓦斯事業協會申辦聯合型計畫，辦理全省25家瓦斯同業聯合訓練。2009年度瓦協經職業訓練局評定為聯合型訓練計劃績優單位，特致贈感謝狀於本公司。聯合型訓練計劃現已展現擴散效益，建立起各瓦斯公司間之相互緊急支援體系，為國內民生公用瓦斯事業肩負起「維護社會安全」之重責大任。





▲「緊急支援系統規範與實務介紹」上課實況



▲台北瓦斯、欣欣、欣湖、陽明山等公司聯合辦理  
「災害防救應變聯合演習」

在訓練品質方面，本公司員工教育訓練計劃均衡展開工程及業務技能課程，培育員工專業知識技能（含工程技術、財經管理、客服態度、從業人員英語能力）及提升工作安全。另積極輔導員工報考或受訓，取得專業技術證照或通過認證，共計 744 張，平均 2 張/人。

#### ◆ 2009 年度員工訓練辦理情形

訓練類別 項 目	集中 教育訓練	委外 教育訓練	工作崗位 訓練	總 計	平 均
開課班數	12	35	118	165	—
受訓人次	238	140	1,183	1,561	4.7 次/人
訓練人時	1,544	2,442	3,349	7,335	22 小時/人
訓練費用(元)	238,617	674,147	5,200	917,964	2,748 元/人

為避免人力斷層及考量技術傳承，並配合公司業務發展、提高工作品質、培育優秀人才，本公司各級人員均依公司工作規則及年度訓練計劃等規定，實施各項職前及在職訓練，並參加主管機關或其指定機構舉辦之訓練課程，以提昇人力素質。為瞭解員工對各項課程指標的滿意程度及對公司經營的認知，本公司於每次訓練課後進行滿意度調查，分別就各項結果分析了解員工最關心之問題與期待，做為公司教育訓練改進成長之方向。

### ◆ 專業證照統計（至2010年7月底止）

專業證照名稱	持有證照員工總數	占全體員工比率	占工程人員比率
氣體燃料導管裝管技工證	196人	58.2%	92.5%
特定瓦斯器具裝修 丙級技術士證	56人	16.6%	26.2%
相關安衛證照	178人	52.7%	83.2%
其他證照	313人	92.6%	146.3%

### ◆ 申辦行政院勞委會職訓局教育訓練計劃獲補助費用一覽表

年度 項目	2004年度	2005年度	2006年度	2007年度	2008年度	2009年度	
型別	培育型	培育型	優質型	優質型	聯合型	立即 充電計畫	聯合型
獲補助比率 (最高70%)	44%	42%	60%	70%	65%	70%	70%
獲補助費用	130,200	118,504	391,545	406,512	500,516	344,272	494,268

## 安全衛生

公司向來注重員工健康及作業安全，為建立一個有效而且能自行維持的職業安全衛生管理系統，特於2003年依據OHSAS 18001標準建制安全衛生管理系統，並順利通過驗證，為國內瓦斯業者中，第一個取得OHSAS 18001國際認證的公司，且連續六年通過年度外部稽核驗證。2010年3月更委託經濟部標準檢驗局評鑑本公司OHSAS 18001：2007/TOSHMS，獲得登錄認可。未來也將持續以有效之安全衛生P-D-C-A（規劃、執行、檢查、矯正）循環，改善公司之安全衛生水準。



### 【安全衛生組織及運作】

設置有勞工安全衛生委員會、安全衛生室及專任之安全衛生管理人員執行安全衛生管理業務；制定有安全衛生政策及自動檢查巡視辦法，規範各階主管安全衛生權責。

### 【安全衛生管理規章及計畫】

依OHSAS 18001及TOSHMS要求制定有安全衛生管理系統文件，如：安全衛生工作守則、特殊作業管制、勞工安全衛生管理計畫、災害防救業務計畫、安全衛生自動檢查計畫、承攬商管理辦法及瓦斯槽基地、總公司門禁安全管理辦法等，並確實執行。

### 【職業災害預防】

- ◆ 從2003年開始執行所有製程、設備、作業、場所風險評估、危害鑑別，經過六年之危害控制對策措施；比較2010年之風險評估，不僅製程、設備、作業、場所數量減少，變得較為嚴謹，且風險較高項目（風險評估得分6分以上）皆大量減少。顯示大台北瓦斯在各項製程、設備、作業、場所之安全衛生風險已大大降低，員工在職場上安全感大幅提升。



▲安全衛生內部稽核



▲管理階層審查會議



▲消防自衛編組演練

### 大台北瓦斯各項製程、設備、作業、場所風險評估得分及其件數比較表

比較 年度	風險評估得分及其件數								
	4分	5分	6分	7分	8分	9分	10分	11分	12分
2003年	223	34	45	12	15	2	0	0	0
2010年	172	32	9	0	0	0	0	0	0
增減	-51 (-23%)	-2 (-6%)	-36 (-80%)	-12 (-100%)	-15 (-100%)	-2 (-100%)	0	0	0

- ◆ 建物管理權人遴選專業人員擔任防火管理人，製作消防防護計畫、實施消防安全設備自動檢查、消防自衛編組演練。重大工程於施工前，皆召開協調會、執行工作環境危險因素、相關安全衛生規定告知及相關巡視、訓練、協調等事項，以預防、降低職業災害。
- ◆ 注重員工健康，定期實施作業環境測定（有二氣體、照度）、體格及健康檢查，各部門指定主管對轄管員工每月至少作一次安全觀察，依結果執行改善措施；並定期舉辦各項健康講座、急救訓練。
- ◆ 定期實施安全衛生內部稽核，將異常情形於管理階層審查會議提出報告，追蹤至改善為止。



▲緊急應變演習



▲員工健康檢查



▲健康講座

- ◆ 實施現場作業安全衛生巡視管理，及早發現不安全因素及防止職業災害之發生，  
2004~2009年承攬商現場施工違規比率漸趨減少。

年度	巡查件數	違規件數	違規比率
2004	206件	5件	2.43%
2005	219件	3件	1.37%
2006	204件	4件	1.96%
2007	215件	2件	0.93%
2008	321件	3件	0.93%
2009	428件	4件	0.93%

#### 【安全衛生教育訓練及活動】

制定有年度安全衛生教育訓練計畫，規劃各類安全衛生證照人員及在職人員安全衛生教育訓練；協助本公司承攬商（及瓦斯同業）辦理各項安衛教育訓練，並取得合格證照、造冊列管。另外，經常參與政府單位及各協會舉辦之各項安全宣導會、研習會、觀摩會等活動，提升安全衛生職能及意識。

年度	受訓人次
2007	1,472
2008	1,608
2009	1,370

2007~2009年度相關安全衛生教育訓練  
(含宣導、研習、觀摩會)受訓人次



▲「OHSAS 18001 & TOSHMS」  
經濟部標準檢驗局外部稽核

▲「OHSAS 18001」DNV 外部稽核

▲零災害累計工時顯示看板

### 【職業災害調查統計與報告】

制定有意外事故調查報告與追蹤管理辦法，實施職業災害調查、分析並將職業災害案例作為教材宣導；另外，建立良好、周全可做績效評估之虛驚事故、潛在危害提報制度，並彙整為訓練教材。

定期製作職業災害相關統計報表陳報給台北市勞動檢查處，並參與中華民國工業安全衛生協會零災害累計工時活動，另於公司各工作場所，設置零災害累計工時顯示看板，提醒員工注意安全；零災害累計工時（交通事故不計）至2009年12月31日止已達255萬小時，且持續增加。

自2003年大台北瓦斯建置「職業安全衛生管理系統」(OHSAS 18001)後，到2009年底止，除發生一件與本業相關之「工作場所」職業災害及一件與本業無關之「就業場所」職業災害，其餘四件均為交通事故，顯示與本業相關之職業災害已獲得有效之控制；然而，未來仍應繼續加強交通事故的防範。再從大台北瓦斯近15年之「失能傷害頻率及嚴重率與水電燃氣業及全行業比較表及曲線圖」來看，在全公司的努力下，失能傷害頻率及嚴重率大多低於水電燃氣業及全行業。

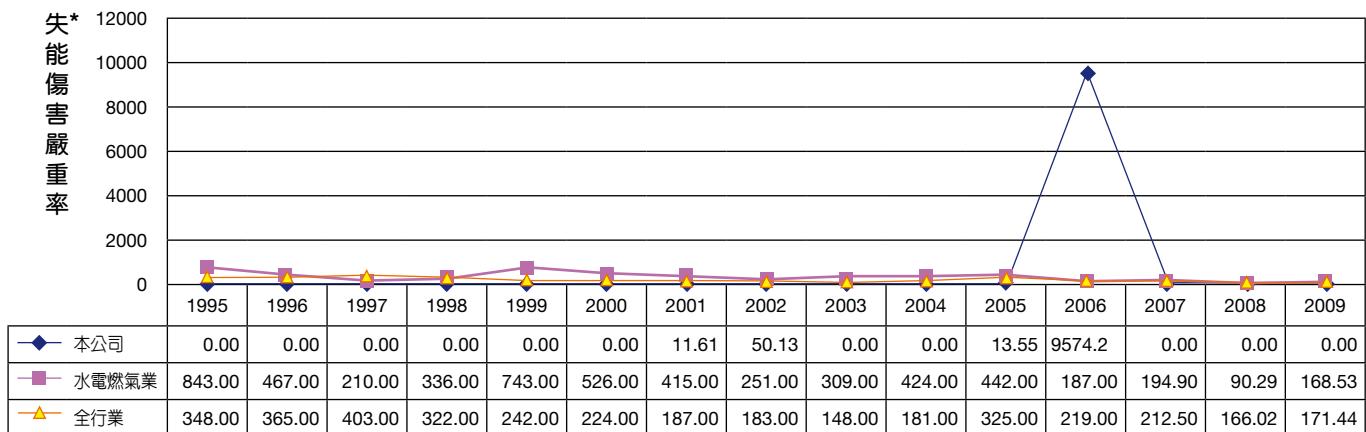
### 【推動自主管理】

為推動各單位自主管理，舉辦「推行勞工安全衛生優良單位選拔」，前三名由總經理公開表揚。(評選項目包括虛驚事故提報、6S運動、職災、健康檢查、安衛意識問卷等)。



▲ 推行勞工安全衛生優良單位選拔

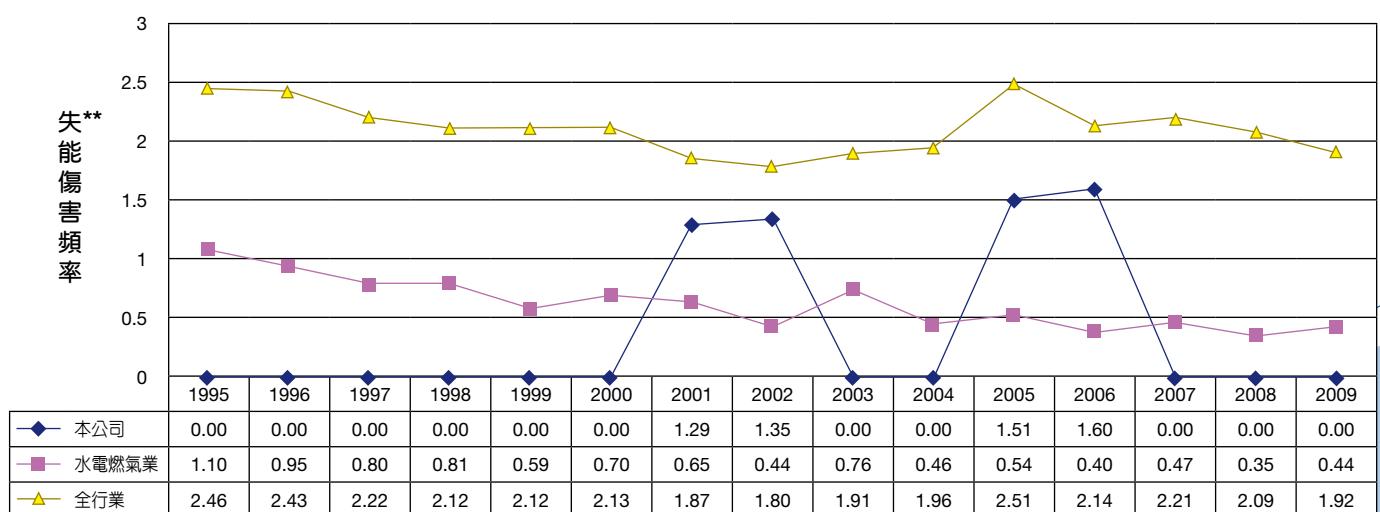
### ◆ 失能傷害嚴重率比較曲線圖



\* 失能傷害嚴重率 (Severity Rate, SR) 係指每百萬經歷工時中，所有失能傷害總損失日數。

$$\text{失能傷害嚴重率 (SR)} = \frac{\text{總損失日數} \times 10^6}{\text{總經歷工時}}$$

### ◆ 失能傷害頻率比較曲線圖



\*\* 失能傷害頻率 (Frequency Rate, FR) 係指每百萬經歷工時中，所有失能傷害次數。

$$\text{失能傷害頻率 (FR)} = \frac{\text{失能傷害人次數} \times 10^6}{\text{總經歷工時}}$$

註：2006年度失能傷害嚴重率為9574，係因配合台北市政府消防局救災勤務所發生之「就業場所」職災，非本業之「工作場所」職災。

## 獲獎實績

- ◆ 1993年 獲得象徵安全衛生界最高榮譽的「五星獎」。
- ◆ 1999年 獲得「安全衛生自護單位榮譽標誌」。
- ◆ 2003年 取得OHSAS 18001驗證合格。
- ◆ 2005年 獲得台北市職場健康促進優良獎。
- ◆ 2008年 獲得行政院勞工委員會2008年縣市級友善職場優良單位獎。
- ◆ 2008年 獲得台北市無菸職場－「健康績優獎」。
- ◆ 2008年 獲得全國績優建康職場－菸害防制「樂群健康獎」。
- ◆ 2008年 獲得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。
- ◆ 2009年 獲得台北市健康職場－「健康卓越獎」。
- ◆ 2009年 獲得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。
- ◆ 2009年 獲得全國績優健康職場－健康促進「健康永續獎」。
- ◆ 2009年 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。
- ◆ 2010年 取得TOSHMS及OHSAS 18001驗證合格。

環境安全

經濟  
安全

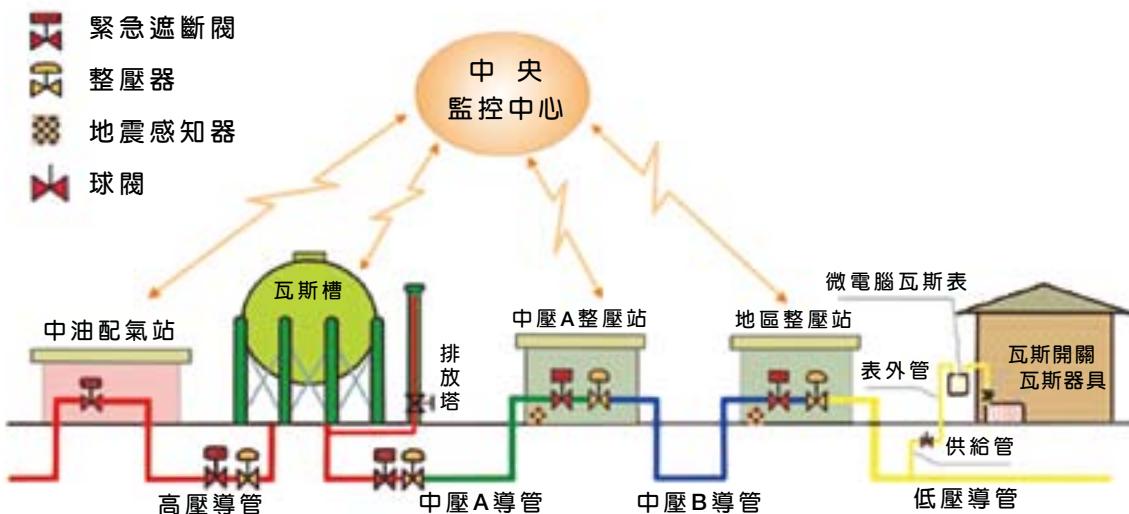
衛生  
方便



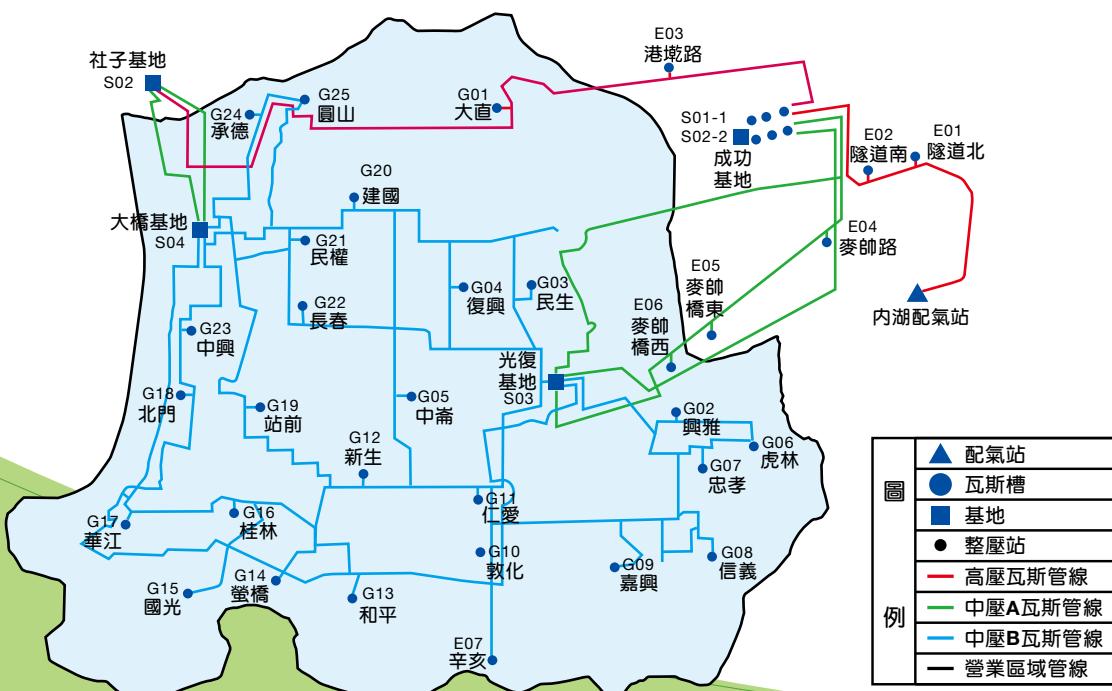
# 瓦斯供應安全

## 瓦斯供應系統

本公司之瓦斯供應系統為自台灣中油公司之配氣站接收天然氣，以輸氣導管將天然氣經由瓦斯球槽和高、中壓整壓站輸送予用戶使用。



### ◆ 高中壓管線圖





▲ 中央監控室



▲ 監控畫面圖例 (1)

▲ 監控畫面圖例 (2)

### 【瓦斯供應電腦自動化監控系統 (SCADA)】

為加強維護瓦斯供氣安全及服務品質，於內湖成功基地設置中央監控中心，於1999年9月21日正式啓用，在本公司各基地、地區整壓站及高中壓管線適當地點設置壓力、流量、溫度、洩漏、地震、淹水及門禁等偵測設備，利用本公司自有光纖環路及數據專線，將測得之信息隨時傳達至中央監控中心予以監視、控制及管理應用。為順應科技發展及時代潮流，於2009年11月6日將全部監控系統更新完成，使系統更加穩定可靠。

#### ◆ SCADA系統功能概要說明

涵蓋範圍	球槽、基地、高中壓整壓站、ESV站、高中壓管網、加臭系統。
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、加臭狀況等。
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。

目前於適當地點設置33只地震感應器，並於基地、整壓站及高中壓管線設置68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33只緊急遮斷閥與地震感應器連動，當地震強度達到現場感震器之設定值時，即自動遮斷，可防止瓦斯漏氣造成之災害。

## 低壓供氣區塊化

依據煤氣事業管理規則第十三之三條『煤氣事業之總用戶數達五萬戶以上者，應將營業區域內輸配氣管線建置為可即時切斷供氣之區域性供氣系統及相關設備』之規定，以每一供氣區塊五萬戶以下為原則，建置完成十個供氣區塊。當地震災害發生後，為防止二次災害發生，在管線嚴重受損區域有停止供氣之必要時，可即時切斷供氣，並使強震受損後能迅速分區恢復供氣。



低壓供氣區塊圖

### 【緊急應變體系之建置】

當災害或緊急事故發生時，必須立即進行精確的研判，才能有效配合狀況執行後續的因應措施，因此，訂定「災害等級區分及應變方法」來進行精確的研判及採取適當的對應行動。依公司組織、災害防救業務計畫緊急應變體制及相關各級政府法令辦法，本公司訂定災害等級，依地震、颱風及瓦斯災害等災情大小，分甲級災害、乙級災害、丙級災害，當災情縮減或擴大時配合成立各級災害應變中心及採用不同應變措施。災害應變中心成立時，使用「一呼百應」及「簡訊廣播」系統利用簡訊發布緊急動員通知，各編組人員依災害等級及獲得災害處理資訊，能迅速有效地前往各指定應變中心報到，按任務分派執行搶修業務，並即時回報處理作業情形，有效的利用媒體向用戶進行宣導，達到減低災害的目的。



▲工安值勤寢室



▲工安值勤教育訓練



▲工安值勤漏氣搶修



▲工安值勤漏氣搶修

### 【災害防救應變演習】

除了日常維護瓦斯管線、整壓設備及瓦斯槽之安全外，大台北瓦斯更持續強化天然災害及緊急事故的預防，制定完善的災害防救應變計畫、事故應變措施，遇有緊急狀況發生時，可立刻展開搶修工作，以維護公共安全及維持用戶之正常使用。

為增進搶修人員在緊急狀況下之應變、搶修及消防等能力，本公司每年舉辦一次災害防救應變演習，2009 年度與台北市其他三家瓦斯同業（欣欣天然氣公司、欣湖天然氣公司及陽明山瓦斯公司）舉辦應變聯合演習，互相支援搶修，縮短作業時程及早恢復供氣，務求在緊急事件發生時，可以迅速處理，並將影響程度降到最低。

### 【工安值勤制度的建立】

都市瓦斯公司係以提供天然氣供城市居民日常生活所需為核心業務，在安全第一原則下，本公司設有 24 小時值勤中心及工安值勤制度，日夜皆有工職人員負責瓦斯漏氣、中斷等案件之緊急處理。



▲調壓器測試作業



▲器箱巡查作業



▲器箱巡查作業

## 管線設備維護管理

本公司營業區內之管線有1,015公里，並有約29,000個閥箱等附屬設備，維護工作相當繁重，而且平時依管線輸送壓力、規定檢查週期實施定期檢查，在地震、颱風等天然災害時更對管線架管及經地下道等特殊場所加強不定期巡查作業。管線巡查作業發現管線腐蝕漏氣時，即時修理並轉交汰換更新。中央主管機關及地方主管機關亦於每年聘請專家、學者查核業務、工務、儲輸設備及用戶管線設備之維護作業情形。

## 瓦斯管線設施及器具免費定期安全檢查服務

除了提供安全的設備外，利用「免費定期檢查服務」及免費「瓦斯器具安全檢查」等二項免費檢查服務，更增加用戶使用瓦斯器具的安全性，減少危險因子的產生，進而保護用戶生命財產安全。

### 【免費定期檢查服務】

為維護用戶使用瓦斯的安全，防範公安全事故，保障用戶生命財產之安全，進而使用戶對公司產生信賴感，定期對用戶瓦斯管線設備進行檢查。

- ◆ 檢查週期為一般用戶每2年1次，營業用戶1年1次。



- ◆ 在管線檢查方面，項目包含管線是否腐蝕或漏氣，與電器設備之安全距離，計量表狀況及各類龍頭（開關）堪用情況等，瓦斯器具則著重於設置位置、排換氣狀況、橡皮管老化情形等。管線不合格用戶，在安全之考量下，先行初步處理，再轉相關單位後續處置。
- ◆ 定檢人員須具備「氣體燃料導管裝管技工」證照，並於職前訓練及在職訓練中，充實瓦斯基礎理論及搶修技巧，其目的在於前往用戶家中執行管線設備定期檢查時，有能力說明或解答用戶之疑慮，更進一步提供用戶改善缺點之最佳方式，善盡社會教育之一份心力。
- ◆ 為避免用戶資料外洩之可能，所有通知單及紀錄表，均由本公司自行列印，且派專人投遞於用戶信箱中，通知單並加註警語，請用戶認明本公司全銜及商標，以免徒增用戶困擾。
- ◆ 定檢率的提昇為重要課題之一，期望能將定檢率提昇至 85% 以上。

### 【免費瓦斯器具安全檢查】

2010 年 1 月 1 日起為加強用戶服務，防止因瓦斯器具使用不當造成一氧化碳中毒之事故發生，特別辦理免費用戶瓦斯器具安全檢查服務，徹底瞭解本公司用戶瓦斯器具使用情形及安全狀況，教導用戶正確安全使用瓦斯器具，防止事故發生。

以 3 年輪迴檢查一次，每年檢查 12 萬戶，每月受檢 1 萬戶為目標，針對 365,000 餘用戶進行器具安全檢查。目前不合格用戶占受檢戶的 47%，預計每年以 5% 遞減，3 年可降至 30% 以下，5 年降至 20% 以下。

器具安檢是直接面對客戶，以高品質的服務方式，解決用戶器具安全使用的問題。每位有證照的檢查人員，以專業的技術，現場研判用戶使用的器具是否有潛在性危險，並為用戶提出改善辦法，以保障用戶使用瓦斯之安全，符合公司以服務為本以安全為依歸的核心價值。器具安檢之推動為瓦斯界之先驅，若能成功執行並加以推廣，定可以為全台之天然瓦斯用戶多添一層保護網。並提供無息分期付款方式，讓低收入之用戶可以輕鬆的付款來改善瓦斯器具使用不當之情況，全面性的為用戶安全把關。



# 使用器具之安全性

## 安全宣導

近來一氧化碳中毒事故不斷發生，導致傷亡不斷增加，大台北瓦斯本著企業應有之社會責任，期許減少事故的發生，隨時配合政府消防安全防災宣導，在平時也不斷發送傳單供用戶參閱，讓用戶實實在在的感受到公司的用心。



### 【瓦斯熱水器】

引進日本原裝進口 PALOMA 20 號屋內型獨一無二附缺氧、警報及遮斷裝置之數位恆溫強制排氣熱水器，防止一氧化碳中毒，使用戶可以安全舒適的使用。

### 【電腦表外接警報器】

提供用戶選擇智慧型電腦表，電腦表具有五級地震感應遮斷，流量異常使用遮斷，並可外接「二用型瓦斯、一氧化碳偵測警報器」，當有瓦斯漏氣或一氧化碳外洩，在尚未危及用戶安全時，立即遮斷瓦斯。



### 【一氧化碳專用警報器】

特別引進日本 NEW COSMOS 公司「二用型瓦斯、一氧化碳偵測警報器」及「單用型一氧化碳偵測警報器」，提供用戶多一層保障。

### 【業務用瓦斯緊急安全遮斷裝置】

針對「煤氣事業管理規則」所規定之用戶，提供一套業務用瓦斯緊急遮斷系統，如遇有五級地震或瓦斯漏氣，可立即遮斷瓦斯，避免二次災害。

### 【大樓型瓦斯緊急遮斷閥】

大樓供給管部分，針對「煤氣事業管理規則」所規定之高樓層用戶，設計大樓瓦斯緊急安全遮斷系統，可有效的偵測瓦斯漏氣及五級地震感應遮斷。

### 【台北瓦斯牌瓦斯器具】

為服務用戶，滿足用戶多元需求，供應銷售安全可靠、精巧美觀實用的瓦斯器具及系統廚櫃，相繼開發推出一系列符合國家標準之「台北瓦斯牌」瓦斯器具產品。

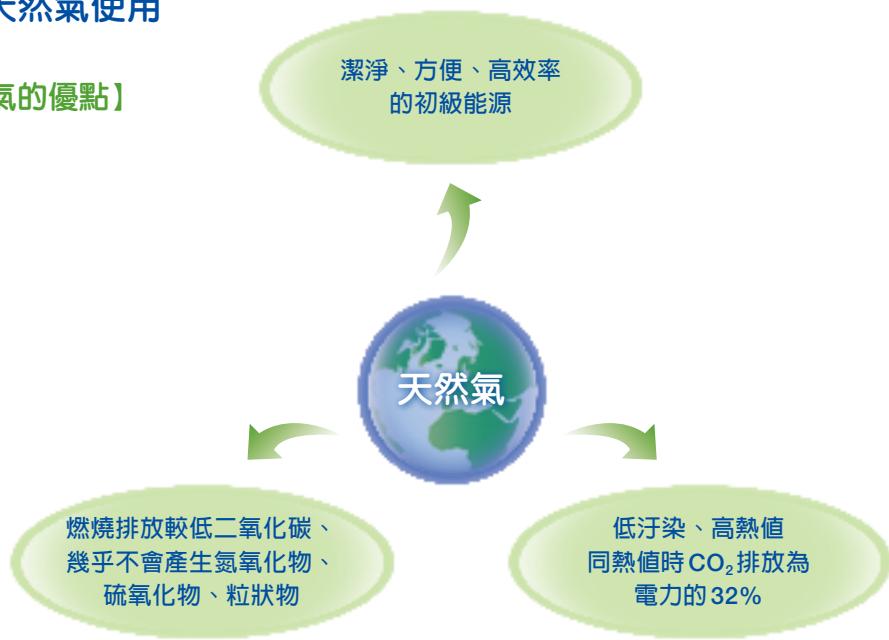


# 環境保護

大台北瓦斯在環境永續發展上，配合政府推動節能減碳擴大天然氣使用政策，提升能源效率，以「低碳、省能、環保」的觀念，持續供應用戶低碳瓦斯及高效率燃燒器具等相關設備；並在公司內部進行節能減碳、環境保護管理，降低環境衝擊，共同為保護地球環境盡一份心力。

## 擴大天然氣使用

### 【天然氣的優點】



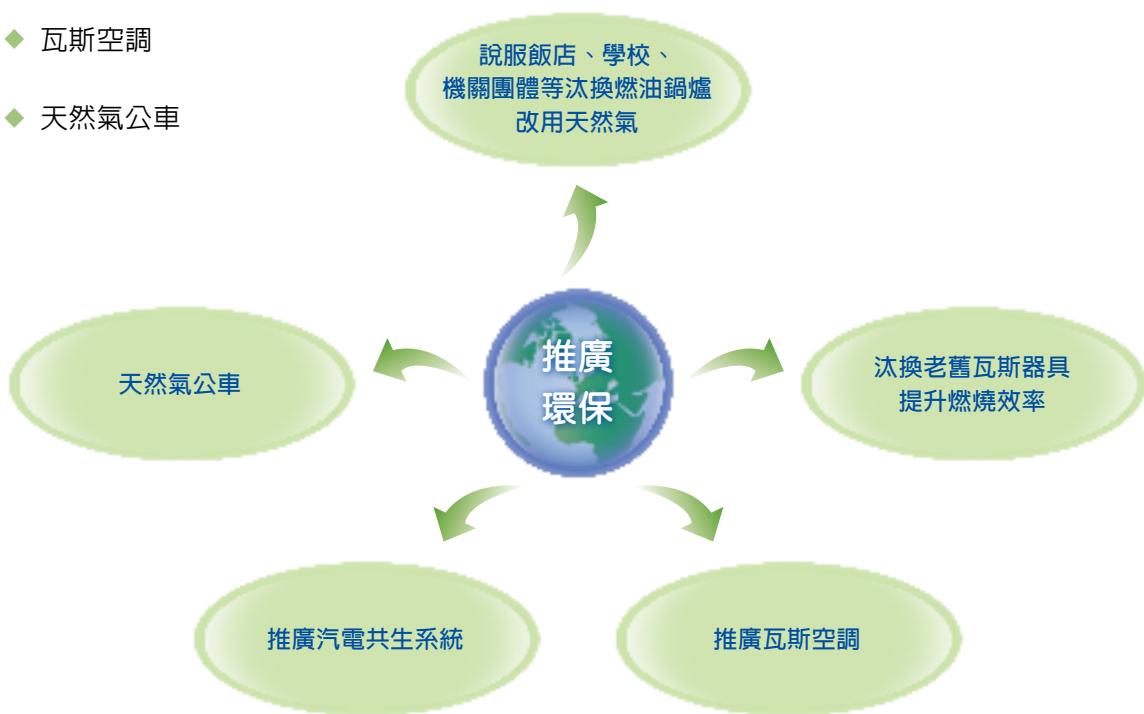
### 【能源政策趨勢】





## 【拓展天然氣用途】

- ◆ 推廣飯店、學校、機關團體等汰換燃油鍋爐改用天然氣
- ◆ 汽電共生系統
- ◆ 瓦斯空調
- ◆ 天然氣公車



## 內部環保措施

### 【汽電共生系統】

為落實環保及節能減碳政策，早在1993年元月於能源中心建置二項不同於一般商業大樓的設備：(一) 電力供應除了市電外，另有一套以瓦斯引擎發電機為主的汽電共生設備；(二) 空調供應非一般電力式冰水主機，而是使用以蒸汽為熱源之吸收式冰水主機。瓦斯汽電共生符合環保及節能減碳需求，為分散式發電最佳選擇，兼具緊急發電效益。



## 【清淨空氣】

三棟大樓（光復、八德、網科）採行下列方式清淨室內空氣，改善空氣品質：

- ◆ 每年委託專業公司清洗空調箱、預冷空調箱之過濾網及鰭片。
- ◆ 每年二次委託專業公司檢測室內二氧化碳含量。
- ◆ 獨立新鮮空氣管引入密閉之話務中心，並設置空氣清淨機。
- ◆ 實施大樓內全面禁菸政策。
- ◆ 本公司自用樓層室內擺放中、小型盆栽，並鼓勵承租戶比照辦理。



## 【節約用水、電、瓦斯】

三棟大樓（光復、八德、網科）節約用水、電、瓦斯措施如下：

- ◆ 減少地下室停車場之燈具及燈管。
- ◆ 採光良好之樓梯間減少燈管，並移除燈罩。
- ◆ 網路科技大樓辦公室採用 PL 省電燈管，公共區採用 BB 省電燈具。
- ◆ 汰換 IDC 機房燈具時，改用省電 T5 燈具。
- ◆ 停用庭園燈及建築物投射燈，庭園改用瓦斯燈。
- ◆ 提供 RO 逆滲透生飲水，節省煮沸水耗用之能源。
- ◆ 宣導隨手關燈、水、瓦斯以降低水、電、瓦斯用量。
- ◆ 一般燈具故障時，檢討改用高功率、低耗電之省電燈具。
- ◆ 致力爐具保養、適時淘汰熱效率低的爐具，以進一步減少瓦斯耗用。



## CO<sub>2</sub>排放數據

本公司最近三年三棟大樓（光復、八德、網科）能源（電、水、瓦斯）消耗量及CO<sub>2</sub>排放數據如下：

年 度 別		2007 年度	2008 年度	2009 年度
光復八德	用電量 KWH	11,868,000	12,168,000	11,912,000
	用水量 M <sup>3</sup>	88,682	90,688	84,355
	CO <sub>2</sub> 排放量 Kg	18,669,180	19,141,077	18,737,928
網路科技	用電量 KWH	5,603,400	6,919,600	7,005,000
	用水量 M <sup>3</sup>	12,822	15,318	17,369
	CO <sub>2</sub> 排放量 Kg	8,811,623	10,881,360	11,015,842
三棟合計	用電量 KWH	17,471,400	19,087,600	18,917,000
	用水量 M <sup>3</sup>	101,504	106,006	101,724
	CO <sub>2</sub> 排放量 Kg	27,480,803	30,022,437	29,753,770

年 度 别	2007 年度	2008 年度	2009 年度	合 計
使用瓦斯量 M <sup>3</sup>	742,826	648,728	644,090	2,035,644
CO <sub>2</sub> 排放量 Kg	1,552,506	1,355,842	1,346,148	4,254,496

## 【廢棄物管理】

主要事業廢棄物多為用戶管或本支管抽換拆回之金屬管及管材，與配合經濟部度量衡法規規定辦理用戶瓦斯表十年換表作業所拆換之瓦斯表，均屬可再生資源。在回收處理部份，投入人力定期盤點廢棄物數量，每半年委託合格廠商回收處理。此外，也在各辦公地點設置資源回收箱，鼓勵員工將辦公及生活廢棄物妥善分類並委由清潔公司加以回收。2009 年度本公司廢棄物管理成效如下：



種類	2008年	2009年
廢五金(瓦斯表)	3496只(11.06公噸)	3916只(11.28公噸)
廢五金(金屬管材)	35.28公噸	40公噸

回收物	白紙 (影印紙)	報紙	紙箱	寶特瓶	鐵罐	鋁罐	燈管	合計
回收量 (公斤)	1,375	1,690	13,190	420	195	6	430	17,306

### 【更新設備 韻應環保】

對於施工機具的汰換，除了安全性之外，環保性亦列為要求重點，例如換購低噪音型挖土機及車載低噪音型發電機，使其噪音值符合法規規定。2000年3月開始於高中壓管線施工排氣作業時，加裝排氣脫臭設備，避免危害環境。

音量 類別	挖土機	發電機
夜間實測值	75 dB	70 dB
環保署標準值	75 dB	75 dB

環保署標準值資料來源：  
環境保護署民國2009年9月4日新修正噪音管制標準，第六條：營建工程噪音管制標準管制區第三、四類夜間最大音量為75 dB。

## 【引進新技術工法 減少汙染】

於2010年2月從日本大肯精密株式會社引進「TN不漏氣瓦斯遮斷工法」，此工法可於管線不停氣時，分歧接氣施工而無瓦斯洩漏，除確保作業人員安全外，更不會對周遭環境造成污染。



## 【積極推行工程施工汙染減量 維護環境】

基於環境保護與提升營業區生活環境品質之理念，在施工上皆配合政府所規定之相關法規規定施作，並持續推動承攬商施工環境品質管理及環保工法教育。

導管埋設對環境最主要的污染來自於管線埋設時所產生之噪音及廢土處理等問題，在噪音防治問題上，近年來積極配合道路維護主管機關之夜間減量施工政策，除緊急搶修及中壓接氣案件外，一般導管埋設工程已規劃於日間施工，以減少施工所產生之噪音影響用戶睡眠；此外積極降低施工所產生之噪音，如鼓勵承攬商採用低噪音切割機刀片、採用低噪音發電機、工程中不使用發電機時將發電機關機等，以期施工所產生之噪音能儘量減低至不影響市民生活作息。

在廢土處理問題上，除配合台北市環保局之廢土不落地政策，嚴格督導承攬商工程施工中之廢土不落地，並於車輛搬運過程中嚴格要求覆蓋防塵布，廢土之最終處理交合法廢土堆置場作廢土再利用處理，此外如工程完工後路面清洗，大大減少塵土污染環境，清洗路面之用水採用雨水或人孔水，避免使用自來水造成水資源的浪費。積極推行工程施工污染減量，期待工程除了使用戶有潔淨之能源使用外，也能不影響市民生活環境及作息，與市民一同維護美麗新台北。



## ◆ 露天開挖作業

物料堆置	具粉塵溢散性之材料、砂石、土方或廢棄物，皆要求採行覆蓋防塵布或防塵網。
機具選擇	施工機具皆要求承攬商選用低碳排放機具且使用合法油品。
路面切、開挖	<ul style="list-style-type: none"><li>路面皆以切割機切割，除較美觀外，又可使路面向填較為平整。</li><li>切割產生之音量依噪音管制法管制標準予以教育及管理，並儘可能選擇不擾民生活之時段。</li><li>切割產生之泥水依水污染防治法之標準予以教育及管理，並於施工區排水溝覆蓋防水布以避免排水系統堵塞之可能。</li><li>切割產生之粉塵依空氣污染防治法之管理辦法予以教育及管理，並灑灑清水避免揚塵污染空氣品質。</li></ul>
材料運送	廢棄及回填之土方使用太空袋包裝以落實土方不落地，並以防塵布覆蓋抑制揚塵。

## ◆ 室內、外配管作業

物料堆置	施工機具使用區底部置放帆布墊，油污不污染地面，以保持環境品質。
機具選擇	施工機具皆要求承攬商選用低碳排放機具且使用合法油品。
管材選擇	採購使用期長、不具毒性、可回收及製程低污染之PE管件與VI管件。
配管施工	配管作業所產生之音量依噪音管制法管制標準予以教育及管理，並儘可能選擇不擾民生活之時段。



## 【瓦斯槽區綠化】

為降低瓦斯儲存場所對環境的衝擊，在建構當時即構思綠色建築概念，儲槽施工儘量不破壞原有環境，並將儲槽彩繪成綠色與周遭環境融合，槽區2.3公頃土地內廣植花木，松樹、槭樹交雜參天，櫻花、杜鵑依時續綻放，與周遭公館山結合成綠色林帶，林帶內生態豐富，天氣晴朗時可見老鷹成對盤旋於槽區上空，春季常見成群藍鵲出沒於槽區林間，其他諸如蜥蜴、蛇等爬蟲類及鳥類亦常現蹤跡。此外，本公司與專業景觀公司簽約，每兩月定期整理槽區內花木，使槽區豐富之生態環境得以永續發展。

## 【綠色採購】

為了環境永續發展及資源永續利用，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，即對採購綠色產品盡一份心力，並簽署「民間企業與團體綠色採購」宣言。更於2009年12月18日於「散播綠色種子 看見繽紛臺北」—2009第十二屆環保義工大隊幹部授證暨綠色消費展示活動中獲台北市長郝龍斌表揚，頒發「綠色採購標竿單位」獎狀。





社  
會

開懷回饋



# 顧客服務及承諾

對於顧客服務，我們向來秉持「顧客至上」之理念，不斷傾聽顧客聲音，改進作業方式，提升服務品質，以滿足客戶需求，讓客戶感受到我們的用心，產生對我們的信賴感。

## 提供快速方便用心的服務

### 【全功能服務櫃檯】

以全功能服務櫃檯，提供快速的單一窗口服務，讓客戶可以一次滿足需求。並儘可能改變以通訊方式辦理，使臨櫃服務人數由2008年50,485人次降至39,183人次。

### 【多元繳費方式】

為增加用戶方便性，提供各項繳費方式，有匯款、ATM轉帳、金融機構代收或代繳、超商代收及臨櫃繳費等，讓顧客有多項選擇。另規劃無紙化帳單作業，為保護地球資源盡一分心力。

繳費方式	2008年(件)	2009年(件)
匯款	3,882	3,134
ATM轉帳	6,309	4,932
金融機構代收	49,201	44,613
金融機構代繳	1,199,847	1,205,638
超商代收	846,877	865,367
臨櫃繳費	52,203	42,049
執行催收	25,536	24,736



### 【話務中心受理服務】

提供各項服務以通訊方式辦理，話務中心服務項目包括：度數更正、名義變更、申請管線、裝換拆表、管線修護、器具維修、漏氣通報……等，全部電腦連線，各單位都可在第一時間接收最新資料，以快速服務滿足顧客要求。24小時電話語音自報度數及 CALL OUT 通知抄表系統，顧客可隨時通報度數等，語音也同時可立即告知是否有遺忘繳費情事，使顧客能得到最新使用訊息。對於長期末抄表或未繳費顧客，以 CALL OUT 系統利用語音或簡訊貼心的提醒顧客。



### 【顧客資料保護】

全面加強顧客個人基本資料保護，不隨意揭露。對於顧客身分證字號、銀行帳號均列入管制，以確保顧客隱私權利。

### 【防止詐騙行為】

詐騙集團假冒本公司定檢名義販售瓦斯防爆器等器材收費，造成顧客受騙事件層出不窮，不僅顧客金錢損失，也危及居家安全。為防止產品或服務可能衍生的負面影響，本公司實施派員到府服務一律採現場不收費，同時並加強向用戶宣導，對打擊詐騙行為已有顯著效果。

## 提升服務品質

### 【加強客服人員在職訓練與溝通技巧】

我們深知唯有不斷加強訓練才能有好的服務品質，為提升服務品質，定期舉辦工作崗位訓練（顧客服務之儀態表達與問候應對課程）及不定期工作流程討論會以符合顧客期待。

### 【彙編櫃檯作業操作手冊】

為達到櫃檯作業的一致性及避免顧客產生困擾，制定櫃檯作業手冊以供客服人員依循，服務櫃檯須依規定作業，並於每月課務會議或OJT訓練提出檢討修正，以符合實際需求。

### 【傾聽顧客聲音，維護顧客權益】

顧客的即時反應是企業成長及改善服務的最大動力，公司非常重視客戶意見，由營業主管級人員輪流接聽電話並迅速處理，從消費者的角度檢視公司必須達成的承諾，設有免費申訴電話：0800-005-134 及網站（[www.taipeigas.com.tw](http://www.taipeigas.com.tw)）意見信箱。在傾聽顧客聲音，了解顧客需求並處理後，會作成記錄以為將來改善之參考。

### 【顧客滿意度調查】

為瞭解客戶對各項服務指標的滿意程度及對公司企業形象與服務品質的認知，將自2010年起針對臨櫃顧客以服務品質、公司形象、顧客整體滿意度認知及顧客抱怨申訴處理等構面來進行滿意度調查。預定蒐集足夠抽樣本後，針對顧客反應檢討分析確認顧客需求，提出具體改善方案後並付諸實施，以提升服務品質。最近三年本公司並無因違反公平交易法及其他相關法令致受處分案件。



# 社會關懷及回饋

秉持著「取之於社會，用之於社會」的理念，大台北瓦斯對於扶助弱勢團體、參與社會公益、贊助藝文學術活動、關心地方人文、推廣環保教育、支持永續能源研究等，向來不遺餘力。

## 推廣紮根環境教育

長期以來持續落實環保教育，提升社會大眾對天然瓦斯之認知，期望宣導珍惜資源、節能減碳之理念與作法，共同為守護地球而努力。



為讓環保教育向下紮根，於2002~2007年均配合台北市政府產業發展局舉辦「親一夏」暑期系列活動，使參與學童了解天然瓦斯不僅是一種既經濟又清潔、方便，且是極安全的都市燃料，使他們在日常生活中能對瓦斯有更正確、安全使用的觀念，並可消除長久以來民衆對天然瓦斯的疑慮，同時了解生態及環境保育的重要性，深切體會環境危機，藉以喚起新生代對生態保育的重視，進而化為日常生活中愛護地球、關懷生態的行動力。未來，公司仍將持續舉辦此類型寓教於樂的相關活動。

## 敦親睦鄰捐助

大台北瓦斯認同企業與社會福祉共生理念，經常舉辦各項社會公益活動，贊助公司周邊鄰里社區辦理公益建設、以及元宵節、母親節、端午節、中秋節、重陽節、聖誕節等地方民俗節慶活動，以促進公司周邊社區之發展，並藉此增進和社區里民之感情交流。



## 社會回饋與贊助

為彰顯服務社會、參與社會、回饋社會之企業理念與責任，大台北瓦斯多年來贊助政府及民間活動，不遺餘力。展望未來，本公司仍將持續紮根環保教育的工作、贊助敦親睦鄰、回饋市民、社會公益等活動，並以行動積極展現愛護地球的決心。



## 關懷社會 濟弱扶傾

本著「人飢己飢，人溺己溺」的精神，大台北瓦斯賑災捐款一向不落人後。2009年莫拉克颱風重創台灣，本公司除熱烈響應行政院內政部「莫拉克颱風賑災捐款」活動，全體員工更慷慨解囊，募款捐贈嘉義縣梅山鄉太和村莫拉克風災重建經費。

## 贊助政府機構與民間組織

台灣經濟建設能有今天的成果，全賴產、官、學各界通力合作與努力。大台北瓦斯為聯絡瓦斯事業之人員，研討瓦斯之安全使用、改善國民生活品質、增進公用瓦斯技術、謀全國公用瓦斯事業之互助合作，於1974年號召同業，成立了中華民國公用瓦斯事業協會，現由本公司王文一董事長擔任理事長，謝榮富總經理擔任常務理事及研究發展委員會召集人，協助及參與協會各項會務，並鼓勵同仁踴躍投入參與協會各項活動。

為增進瓦斯技術及維護工程品質，並參加了中國石油協會、中華民國工業安全衛生協會、台灣汽電共生協會、中華民國防蝕工程協會、台灣區氣體管工程工業同業公會、台灣區瓦斯器材工業同業公會等相關團體。

另外，為了參與國際事務、推動地方建設，和相關產業緊密連繫，陸續加入許多民間組織與社團，如：中華民國股務協會、中華民國工商協進會、台灣工商企業聯會會、台日文化經濟協會等，並定期參加工商講座，藉以強化工商界經營能力，提升國際競爭力，期能透過相互學習、溝通、研討，協助政府改善國內投資與經營環境，促進兩岸經貿交流，且加強推動經濟自由化與企業全球化。

## 永續能源研究

2007年本公司在前董事長吳東進先生的發起下，與新光人壽保險公司、台灣新光保全公司捐贈成立「財團法人台灣永續能源研究基金會」，目的為促進對氣候變遷、能源永續的了解，協助發展能源科技，促進能源產業進步，倡導節能減碳、保護地球環境資源。除了贊助基金會之活動外，公司本身對能源科技之發展，亦持續關注研究。



## 大台北瓦斯歷年主要贊助活動一覽表

- ◆ 2010年
  - 贊助 GASEX2010 台北年會系列活動
  - 支援台灣永續能源研究基金會舉辦紀念世界地球日四十週年「十萬夥集、減碳救地球」活動
  - 贊助台北市政府「2010台北燈節」活動
- ◆ 2009年
  - 贊助「財團法人台灣永續能源研究基金會」
  - 贊助台北市政府「2009台北燈節」活動
  - 贊助台灣李國鼎數位知識促進會「李國鼎先生百歲誕辰紀念」
  - 贊助經濟日報邀請 2008 年諾貝爾經濟學獎得主－克魯曼先生主持「走出蕭條、邁向復甦」論壇
  - 韻應行政院內政部「莫拉克颱風賑災捐款」
  - 捐贈嘉義縣梅山鄉太和村莫拉克風災重建經費
  - 贊助財團法人新光吳火獅紀念醫院－梵谷特展門票
- ◆ 2008年
  - 贊助「財團法人台灣永續能源研究基金會」
  - 贊助台灣工商企業聯合會主辦「第九屆海峽兩岸和香港澳門經貿合作研討會」
  - 贊助台北市政府「2008台北燈節」活動
  - 支援台灣永續能源研究基金會「捍衛地球作戰活動」

- 
- ◆ 2007年
    - 捐贈成立「財團法人台灣永續能源研究基金會」
    - 資助台北市政府「2007台北燈節」活動
    - 資助財團法人中華經濟研究院「2007 IAEE 會議」
  - ◆ 2006年
    - 資助台北市政府「2006台北燈節」活動
  - ◆ 2005年
    - 資助財團法人中華經濟研究院「IAEE 國際能源經濟學會台北年會」活動
    - 捐贈內湖區湖興里、紫陽里設置 CCTV 監控系統工程
    - 資助消防局 94 年度「瓦斯安全宣導」活動
  - ◆ 2004年
    - 資助新湖國民小學各項建設及活動
  - ◆ 2003年
    - 資助國際社會福利協會在台舉行「亞太區會議」
    - 資助財團法人希望基金會「五三一健走抗 SARS」活動
    - 資助中華民國三三企業交流會活動
  - ◆ 2002年
    - 資助「好山好水好多樹」活動
  - ◆ 2001年
    - 資助社子國小「百年校慶」活動
    - 資助陳淑華市議員服務處舉辦之音樂會活動

# GRI G3 Guideline 指標項目對照表

指標編號	敘述	頁碼
策略與分析		
1.1	決策者的聲明	2
1.2	永續發展的主要影響、風險與機遇	i、9、13
組織簡介		
2.1	機構名稱	i
2.2	主要品牌、產品與服務	2、10、11
2.3	機構的營運架構，包括主要營運公司、子公司	4
2.4	機構總部位置	i
2.5	機構在多少國家營運、與業務	4
2.6	所有權	4、11
2.7	服務供應的市場	2、4
2.8	機構的規模	4
2.9	機構在報告期間之重大改變	無此情事
2.10	報告期間獲獎狀況	26
報告規範		
3.1	報告期間	i
3.2	上一份報告日期	不適用
3.3	報告週期	不適用
3.4	查詢報告或報告內容的連絡點	i
3.5	界定報告內容	i
3.6	報告的範圍	i
3.7	任何有關報告範圍及界限的限制	i
3.8	決定報告界限之原則	i
3.9	數據量測基準	i
3.10	與舊報告所述信息不同處與原因	不適用
3.11	與前報告書顯著不同處	不適用
3.12	表列各類指標於報告中的位置	55、56
3.13	認證	無此情事
治理、承諾及參與		
4.1	董事會架構與成員	7
4.2	最高治理者是否兼任其他行政職位	7

指標編號	敘述	頁碼
4.3	獨立或外部董事	未設置
4.4	股東或員工提出建議或經營方向的機制	7、17
4.5	董事的酬薪與機構績效的關係	7
4.6	避免董事出現利益衝突的程序	7
4.7	董事應具備在經濟、環境、社會的資格與經驗	7
4.8	機構內部訂定的價值觀、行為守則等	7、17
4.9	董事會如何對公司在各項績效上的監督程序	7
4.10	董事會中評估本身在經濟、環境、社會績效的程序	7
4.11	機構是否及如何按謹慎方針行事	7
4.12	機構對外界發起的經濟、環境與社會約章的支持	45、52
4.13	機構加入的學協工會及擔任的職位	52
4.14	機構的利害關係人名單	i
4.15	機構挑選利害關係人的依據	i
4.16	引入利害關係人的方針	i
4.17	引入利害關係人的主要項目及關注點，以及回應方式	i、50、51
<b>經濟績效指標</b>		
EC1	經濟價值產生與分佈，包括營收、營運成本、員工薪資、捐贈，及其他社區投資、保留盈餘、股東報酬與納稅	12、13
EC2	氣候變遷所造成的財務衝擊與機會	2、36
EC3	機構福利計畫與範圍	16、17
EC4	政府主要之財務補助	18、38
EC5	主要營運所在地薪資比	15
EC6	各主要營運地點對當地供應商的政策與支出比例	無此情事
EC7	各主要營運地點聘用當地人員的程序與員工、高階主管比例	14
EC8	透過商業活動、實物捐贈或免費服務等方式，所提供的基礎建設之發展及影響	51、52
EC9	了解並解釋說明其重大的間接經濟影響，包括影響的程度	無此情事
<b>環境績效指標</b>		
EN1	原料使用量	未揭露
EN2	使用再生原料比例	無此情事
EN3	直接能源耗量	41
EN4	間接能源耗量	未揭露
EN5	經環境保育及提高效益而節省的能源	38
EN6	提供高效率能源及再生能源的產品與服務計畫	38

指標編號	敘述	頁碼
EN7	減少間接能源耗量的計畫與成效	未揭露
EN8	總用水量	41
EN9	因用水而受嚴重影響的水源	無此情事
EN10	用水回收率	無此情事
EN11	環境保護區或生物豐富多樣的地區，擁有、租賃或管理的面積	45
EN12	專案執行對環境保護區或生物豐富多樣的地區所產生的重大影響	45
EN13	保護或修復的棲息地	45
EN14	對生物多樣性影響的策略、行動與未來的計畫	45
EN15	棲息地受公司營運影響的物種數量	未揭露
EN16	直接及間接溫室氣體排放量	41
EN17	其他間接溫室氣體排放量	未揭露
EN18	減少溫室氣體排放量的計畫與成效	40
EN19	臭氧消耗性物質的排放量	未揭露
EN20	氮氧化物、硫氧化物及其他空氣污染氣體排放量	未揭露
EN21	排水目的地的總量	未揭露
EN22	事業廢棄物的排放總量	未揭露
EN23	重大洩漏事件	無此情事
EN24	依照巴爾賽公約定義之有害廢棄物輸出入量	不適用
EN25	受排水嚴重影響的水源及棲息地位置、面積、生物多樣性的價值	無此情事
EN26	減低專案執行對環境影響的計畫與成效	37~40、42、43
EN27	依類別區分專案執行中包裝物料的回收百分比	42
EN28	違反環境法規受懲處的金額總量或非金額的事件	無此情事
EN29	運輸材料或人員對環境產生的重大影響	未揭露
EN30	環境保護的支出與投資	未揭露
勞工實踐與合理工作績效指標		
LA1	雇用類型、合約形式與地區區分的僱員總數	14
LA2	依年齡、性別及地區區分離職員工總數與比例	14
LA3	全職員工的福利	16
LA4	受勞資協議保障的員工百分比	17
LA5	工作內容改變的最短通知期	17
LA6	勞資健康與安全委員會中，勞方的代表比重	17
LA7	工傷、職業病、損失工作日、缺勤比率及死亡人數	24、25
LA8	對員工、家屬或社區居民在重大疾病的教育、培訓、輔導等計畫	23
LA9	勞資會議中達成正式協議的健康安全項目	22

指標編號	敘述	頁碼
LA10	員工受訓的時數	19
LA11	職能訓練計畫	18
LA12	接受定期績效與職業發展檢討的員工百分比	未揭露
LA13	依據性別、年齡及其他多元性指標區分高階主管核各職級員工	14
LA14	男女薪資比例	14
<b>人權績效指標</b>		
HR1	載有人權條款或通過人權審查的投資總數及百分比	未揭露
HR2	通過人權審查的承攬商或供應商的百分比	未揭露
HR3	人權政策與員工受人權訓練總時數	未揭露
HR4	歧視個案的總數與公司採取的行動	無此情事
HR5	可能危害集會結社自由的作為，及保障這些作為的行動	17
HR6	可能危害童工的作業及有助廢除童工的行動	未雇用
HR7	可能導致強制勞動的作業，及預防的措施	14
HR8	保安人員在作業範圍內受人權訓練的百分比	不適用
HR9	涉及侵犯本地員工權益的個案總數，及公司採取的行動	不適用
<b>社會績效指標</b>		
SO1	營運對於社區的影響	33、45、51
SO2	賄賂風險分析	未揭露
SO3	已接受公司反賄賂政策及程序培訓的員工數	未揭露
SO4	賄賂事件的處理方式	17
SO5	對公共政策的立場，及在遊說公共政策方面的參與	52
SO6	政治捐獻	無此情事
SO7	涉及反競爭、反壟斷的法律訴訟案件總數及結果	50
SO8	違反法令遭懲處的金額總數，及非受金錢處罰的事件	無此情事
<b>產品責任績效指標</b>		
PR1	為改良而評估專案在生命週期各階段對安全與健康的影響	43
PR2	違反專案在生命週期中影響健康及安全的法規及內規次數	23
PR3	產品與服務訊息	i、50
PR4	違反產品與服務訊息規定案件	無此情事
PR5	顧客對於服務的滿意程度	49、50
PR6	符合市場推廣時之法律、標準及自我要求計畫	21、24
PR7	違反市場推廣之相關法律、標準及自我要求的次數	無此情事
PR8	侵犯客戶隱私權或遺漏客戶資料而遭投訴的次數	無此情事
PR9	專案執行過程違反相關法令而遭懲處的罰款金額	無此情事



大台北區瓦斯股份有限公司