

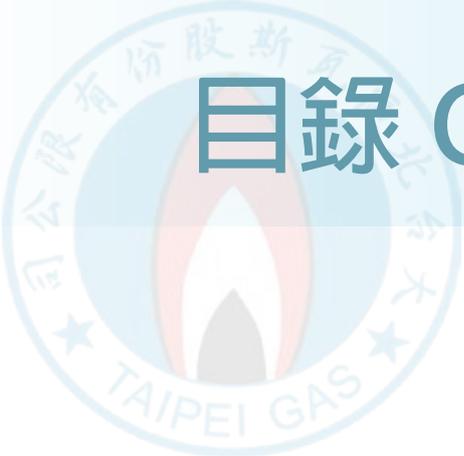
2013 企業永續報告書

2013 Corporate Sustainability Report



大台北區瓦斯股份有限公司





目錄 CONTENTS

CSR

經營者的話

4

CSR 1

本報告書

1.1 關於本報告	6
1.1.1 報告書概述	6
1.1.2 報告書範疇與邊界	6
1.1.3 報告書撰述原則	6
1.2 利害關係人之鑑別與溝通	7
1.3 重大性議題分析	8
1.4 CSR 組織與政策	10
1.4.1 CSR 組織架構	10
1.4.2 CSR 政策聲明	10

CSR 2

公司治理

2.1 公司概要	11
2.2 營運組織	12
2.3 技術交流與合作	13
2.4 未來發展與策略	13
2.4.1 「4E1B」事業拓展重心	14

CSR 3

永續經營

3.1 經營績效	15
3.1.1 營收與支出	15
3.1.2 盈餘分配	17
3.1.3 股東結構	18
3.1.4 經營風險管理	18
3.2 法令遵守	21
3.3 未來方向	21

CSR 4

永續管理

4.1 管理階層	22
4.1.1 股東會	22
4.1.2 董事會	22
4.1.3 監察人	23
4.1.4 功能性委員會	24
4.2 友善職場	25
4.2.1 尊重人權	25
4.2.2 人力結構	27
4.2.3 人力資源策略	28
4.2.4 教育訓練	29
4.2.5 薪酬待遇	33
4.2.6 福利措施	35
4.2.7 員工行為準則	36
4.2.8 安全衛生	36
4.2.9 勞資關係	39
4.3 法令遵守	41
4.4 未來方向	41

CSR 5

永續環境、安全

5.1 環境管理	42
5.1.1 天然氣的特性	42
5.1.2 產業鏈上的環境管理	43
5.1.3 產業鏈上的水資源	45
5.1.4 產業鏈上的碳排放	45
5.1.5 產業鏈上的廢棄物處理	46
5.1.6 內部環保措施	46
5.1.7 法令遵守	51
5.2 安全管理	52
5.2.1 瓦斯供應端之安全管理	52
5.2.2 瓦斯消費端之安全管理	57
5.2.3 風險鑑別	58
5.2.4 供應商管理	59
5.2.5 承攬商管理	59
5.2.6 重大災害因應對策	61
5.2.7 法令遵守	63
5.3 未來方向	63

CSR 6

永續社會

6.1 顧客服務及承諾	66
6.1.1 顧客個資安全	66
6.1.2 即時維修	67
6.1.3 定期安檢	67
6.1.4 服務承諾	69
6.1.5 用戶滿意度	72
6.2 社會關懷及回饋	74
6.2.1 推廣瓦斯安全教育	74
6.2.2 社區發展及回饋	76
6.2.3 社會公益	77
6.2.4 支持永續能源研究	79
6.2.5 參與公共事務	79
6.3 法令遵守	79
6.4 未來方向	80

CSR

附 錄

附錄 1 GRI G3.1 指標項目對照表	81
附錄 2 獲獎及認證實績	86
附錄 3 財務報告	88



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，即將在今年邁入第 50 個年頭。回顧這半個世紀，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、衛生的潔淨能源使用，目前已擁有 38 萬多個用戶，在營業區域內的普及率超過 65%，早已和市民的生活密不可分，成為市民的「在地生活好『伙』伴」。

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下一個 50 年的時候，該如何有更創新的作為，確保用戶滿意，保障股東權益，實現員工價值，履行社會責任，讓我們這家 50 年的老店可以永續經營，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 CO₂ 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

將瓦斯安全、穩定的送達給用戶，讓用戶可以安心的使用，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」之觀念及態度，透過事業貢獻社會的使命感，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，我們除了在 2003 年及 2010 年分別取得職業安全衛生管理系統的國際 OHSAS 18001 及經濟部標準檢驗局的 TOSHMS 認證，又在 2012 年導入了 ISO 9001 品質管理系統，並同樣獲得通過認證。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。在邁入下一個五十年的時刻，大台北瓦斯仍將期許自己是「台北市民在地生活的好伙伴，也永遠是台灣、地球的好伙伴」！

本報告書同時也是我們與各位利害關係人溝通的寶貴管道，希望在讓各位了解我們所作的努力之時，也能夠得到各位賜予寶貴的意見，讓我們持續不斷的進步。

2013

企
業
永
續
報
告
書

5



總經理 謝榮富 董事長 王文一

1.1 關於本報告

1.1.1 報告書概述

履行企業社會責任 (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五本報告書，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。

1.1.2 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 2013 年 1 月到年 12 月止，於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。

1.1.3 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	www.taipeigas.com.tw www.taipeigas.com.tw/CSR/
E-mail	e3@taipeigas.com.tw

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	◆ 0800 免付費專線服務電話	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
	◆ 聽障手機簡訊	
	◆ 網頁意見箱	
	◆ 電子郵件	
	◆ 來函、傳真	
	◆ 親臨服務中心	
	◆ 客戶滿意度調查	
	◆ 定期安全檢查	
股東	◆ 股東大會	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
	◆ 法人說明會	
	◆ 每年發行年度報告書	
	◆ 透過電話直接洽詢	
	◆ 電子郵件洽詢溝通	
員工	◆ 勞資座談會	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
	◆ 總經理信箱	
	◆ MIS 知識分享網站	
	◆ 員工提案制度	
主管機關	◆ 公文	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
	◆ 透過瓦斯協會與主管機關溝通	
	◆ 公用天然氣事業查核溝通	
	◆ 法規說明會或公聽會	
社區	◆ 0800 免付費服務電話	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
	◆ 台北瓦斯網站意見箱	
	◆ 社區活動之參與	
	◆ 發佈永續報告書	
供應商	◆ 勞工安全衛生會議	承攬商管理、勞工安全衛生
	◆ 承攬商協調會	
	◆ 不定期座談會	

2013

企
業
永
續
報
告
書

1.3 重大性議題分析

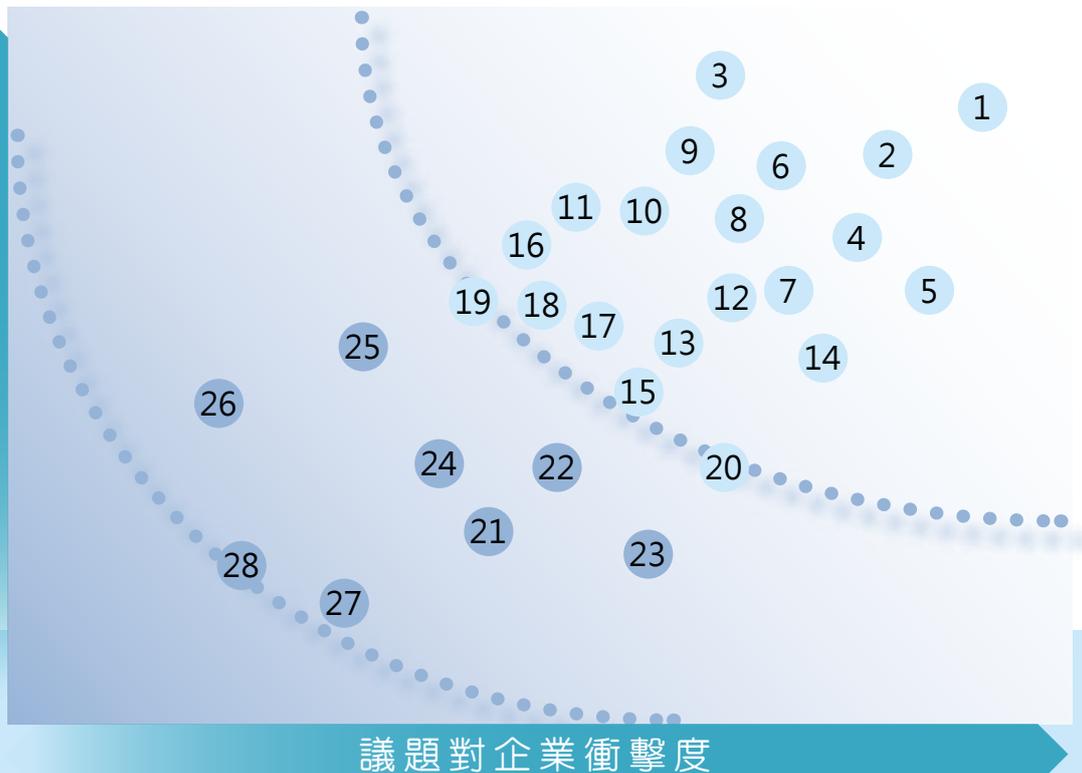
經由各種途徑與利害關係人溝通、與內部會議討論評估後，將關注議題予以彙整，由各權責單位將議題的重大性透過評估程序以釐清議題的優先順序，彙集成 28 項重大性議題。各權責單位再經過問卷調查、資料彙整後，以「社會對議題的關切度」與「議題對企業的衝擊度」為矩陣向度，進一步完成 CSR 重大性議題鑑別。重大性議題分析結果如下：

項次	關切議題	項次	關切議題
1	安全管理	15	供應鏈管理
2	CSR 發展策略	16	供應壓力及熱值之穩定
3	顧客服務及承諾	17	薪酬與福利
4	法令遵守	18	勞資關係
5	勞工安全衛生	19	人權管理
6	節能減碳	20	儲槽管理控制
7	經營績效	21	行銷溝通方式
8	風險管理	22	環境政策
9	道德倫理行為準則	23	職涯發展與教育訓練
10	資訊管理	24	勞動平權
11	利害關係人溝通	25	產品與服務
12	公司治理	26	社區參與與社會公益
13	汙染防治	27	重大經濟衝擊
14	公共事業服務	28	碳足跡

2013

企業
永續
報告
書

社會對議題關切度



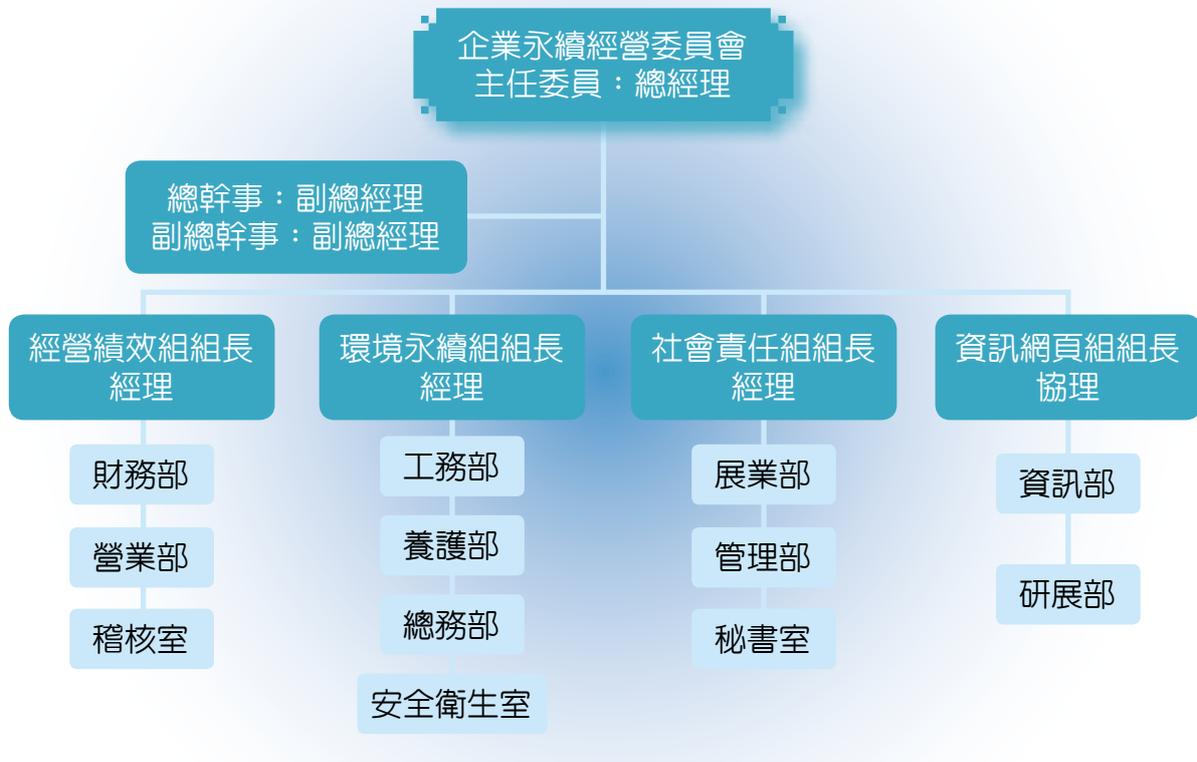
議題對企業衝擊度

其中坐落於右上角的議題即屬核心議題。我們得出需優先揭露的議題有 20 項，分別是安全管理、CSR 發展策略、顧客服務及承諾、法令遵守、勞工安全衛生、節能減碳、經營績效、風險管理、道德倫理行為準則、資訊管理、利害關係人溝通、公司治理、汙染防治、公共事業服務、供應鏈管理、供應壓力及熱值之穩定、薪酬與福利、勞資關係、人權管理、儲槽管理控制。關於此 20 項優先揭露的議題，請參考本報告書各相關章節。

議題	報告書揭露章節	頁碼
安全管理	5.2	52
CSR 發展策略	2.4	13
顧客服務及承諾	6.1	66
法令遵守	3.2、4.3、5.1.7、5.2.7、6.3	21、41、51、63、79
勞工安全衛生	4.2.8	36
節能減碳	5.1.2	43
經營績效	3.1	15
風險管理	3.1.4	18
道德倫理行為準則	4.2.7	36
資訊管理	3.1.4	18
利害關係人溝通	1.2	7
公司治理	2.1	11
汙染防治	5.1	42
公共事業服務	6.1	66
供應鏈管理	5.2.4	59
供應壓力及熱值之穩定	5.2	52
薪酬與福利	4.2.5	33
勞資關係	4.2.9	39
人權管理	4.2.1	25
儲槽管理控制	5.2.1	52

1.4 CSR 組織與政策

1.4.1 CSR 組織架構



1.4.2 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。

2013

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"> ❖ 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 ❖ 第一類電信事業
員工人數	313人 (※統計至2014年3月底)
用戶數	381,644戶 (※統計至2014年3月底)
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

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。

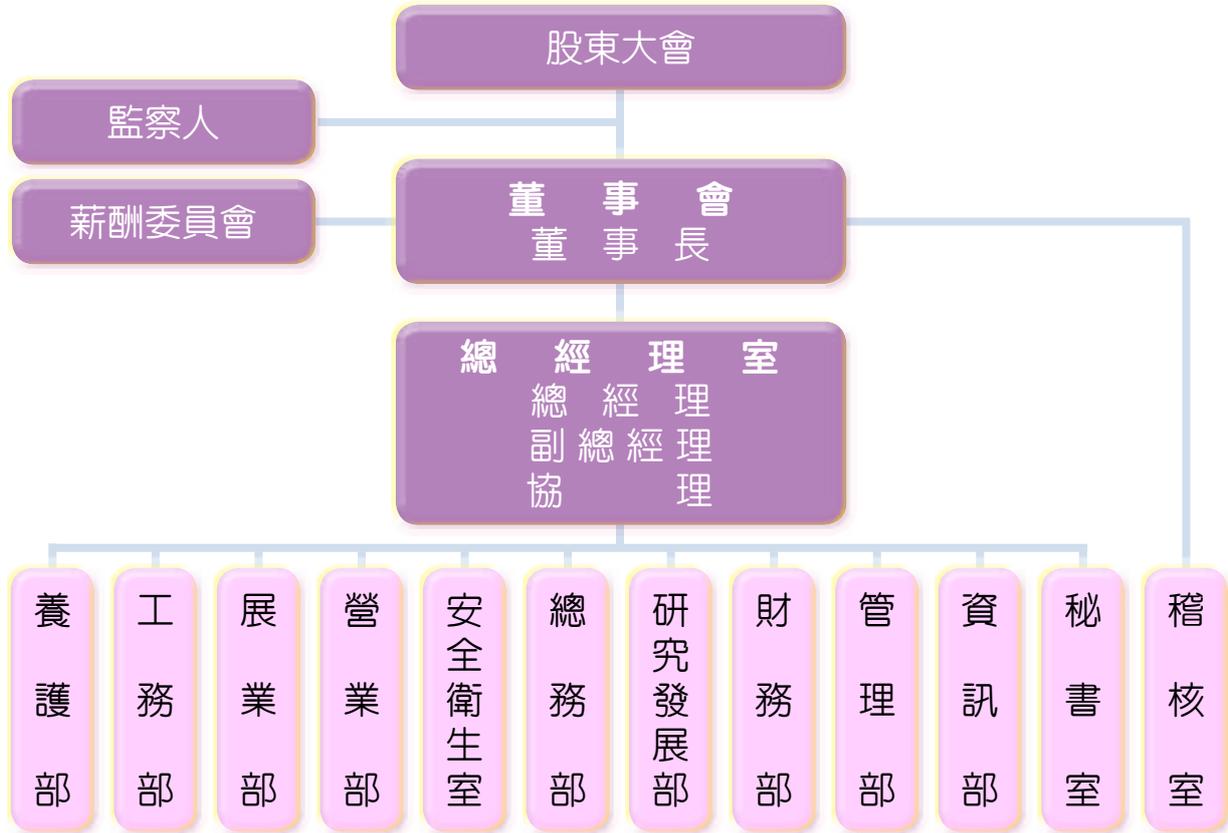


大台北區瓦斯股份有限公司營業區域

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：



部門	主要職掌
養護部	掌理輸配氣管線之檢查、維護及保養、瓦斯洩漏及供給不良之搶修等事項。
工務部	掌理高中壓瓦斯管線及設備、瓦斯之購儲及供應、品質與供應量之控制、管線抽換工程、光纜工程、物料請購、物料儲發及瓦斯表檢驗、修理、保養等事項。
展業部	掌理新設本支管、新設用戶瓦斯管線及設備、市場調查、用戶推廣、瓦斯器具之銷售、安裝、維修、瓦斯錶的拆、裝、換、各種工料費之結算、用戶裝置之定期檢查管理等事項。
營業部	掌理抄表、計費、收費、用戶資料之整理、統計、保管、動態登記、服務櫃台、話務中心、客訴處理等事項。
安全衛生室	掌理安全衛生之規劃、督導檢查、記錄、員工安全衛生教育訓練、員工健康管理以及職業災害之防止、調查處理、統計等事項。
總務部	掌理庶務、採購、營繕、文書管理、財產管理、能源設備、能源供應之控制等事項。
研究發展部	掌理公司事業規劃、經營分析、制度規章研擬、新工法、新能源與節能減碳技術、提高能源使用效率或廢熱再利用等相關資訊蒐集整理和研究評估，及其相關技術之研發事項。
財務部	掌理資金調度、預決算編擬、成本控制、現金出納、收支審核、帳務處理等事項。
管理部	掌理人事管理規章與員工編制、任免、遷調、敘薪、獎懲、考核、福利、訓練等事項。
資訊部	掌理資訊電腦化、管線及設備圖資之整理、電腦化及保管等事項。
秘書室	掌理文稿擬撰、綜核、法律事務之商辦、服務代理之作業管理、ISO 9001 品質管理系統、董事會股東會開會事宜、服務股東、股息及紅利之撥補等事項。
稽核室	掌理公司內部管理制衡制度之查核，定期申報主管機關核備事項與交辦案件之稽核。

2.3 技術交流與合作

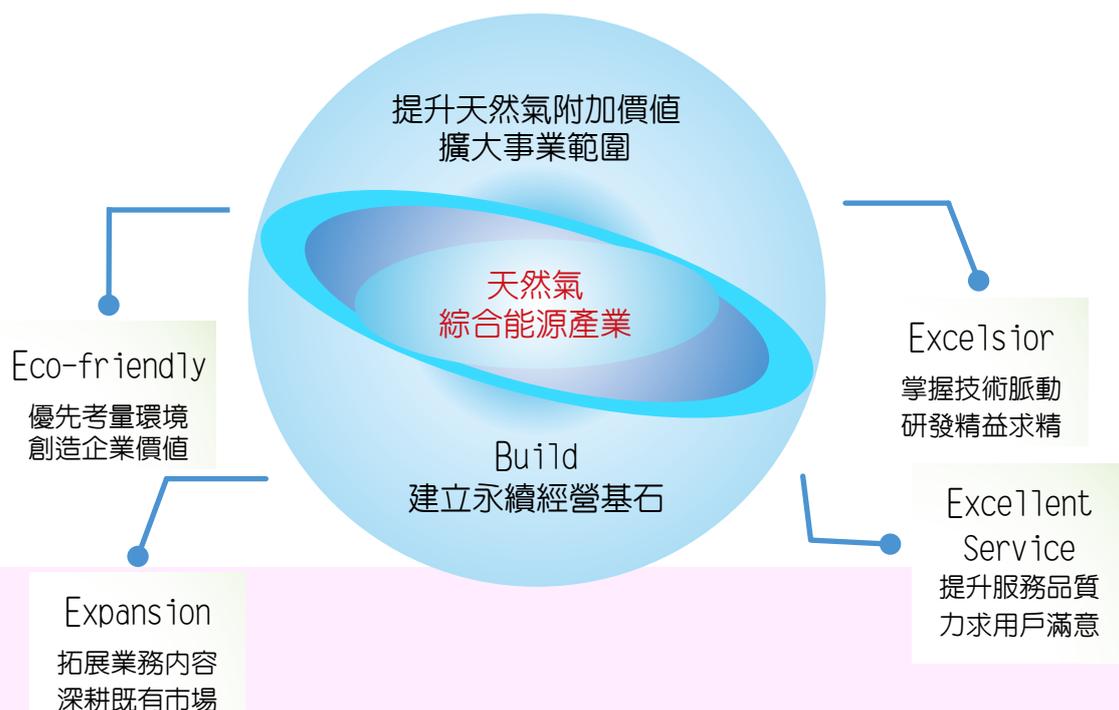
掌握國內、外天然氣與新能源技術與資訊，積極參加國內、外相關產、官、學技術交流會議、協會及公會，並簽訂交流協定。

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

天然氣具有能因應地球暖化對策的環保性，且能對應熱與電力之間轉換的便利性，作為能源供應公司，我們希望以推廣天然氣為主的能源多元利用，實現低碳社會，以減輕地球環境負荷，善盡企業社會責任。

未來將以「發展以天然氣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「提高天然氣的附加價值」與「擴大事業範圍」的目標。



2013

企
業
永
續
報
告
書

2.4.1 「4E1B」事業拓展重心

Eco-friendly

優先考量環境
創造企業價值

-  提高天然氣普及率，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。

Expansion

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。

Excellent

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。
-  持續執行「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。

Excelsior

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。

Build

建立永續經營基石

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

3.1 經營績效

依據金管會於 2009 年 5 月 14 日宣布之「我國企業採用國際會計準則推動架構」，大台北瓦斯自 2013 年起依證券發行人財務報告編製準則暨金管會認可之 IFRS 編制財務報告。大台北瓦斯 2013 年度財務報告為首份 IFRS 年度財務報告，轉換至 IFRS 日期為 2012 年 1 月 1 日。

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，2013 年的經營績效如下：

3.1.1 營收與支出

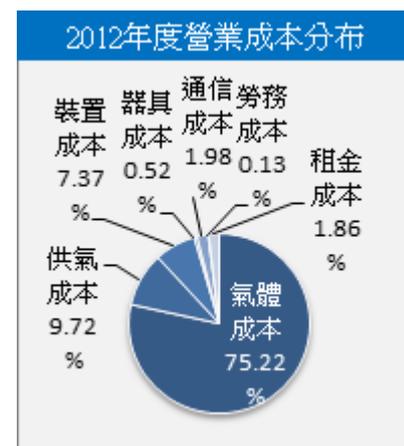
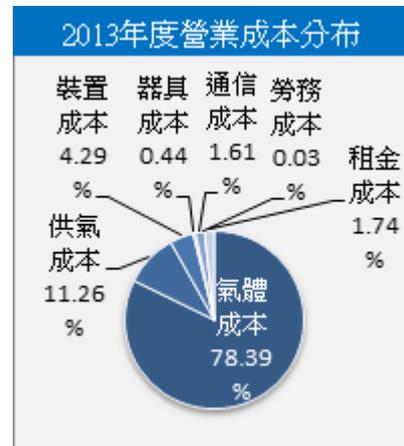
● 營業收入



2013

企業
永續
報告
書

● 營業成本



2013

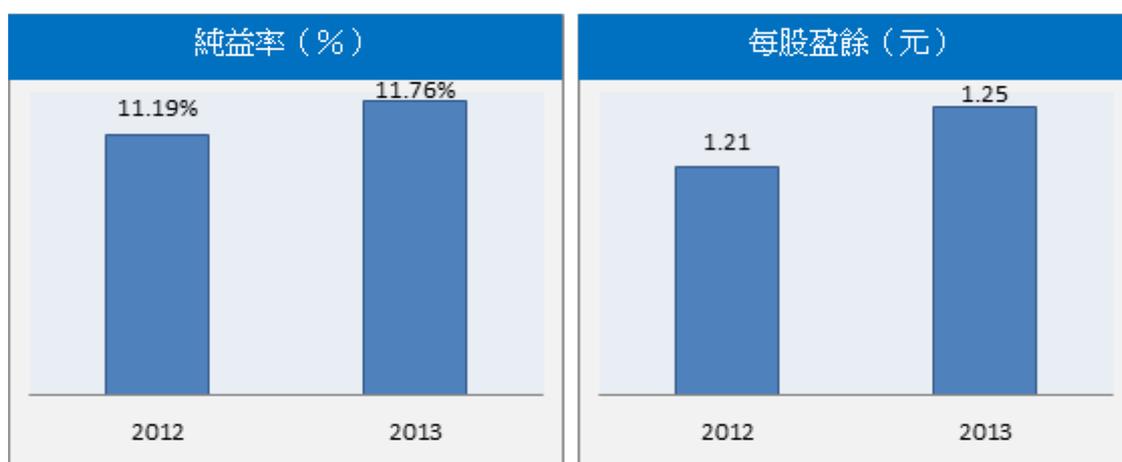
● 環保支出資訊

2013 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)	99,099
公安 (S)	148,005
衛生 (H)	4,727

3.1.2 盈餘分配

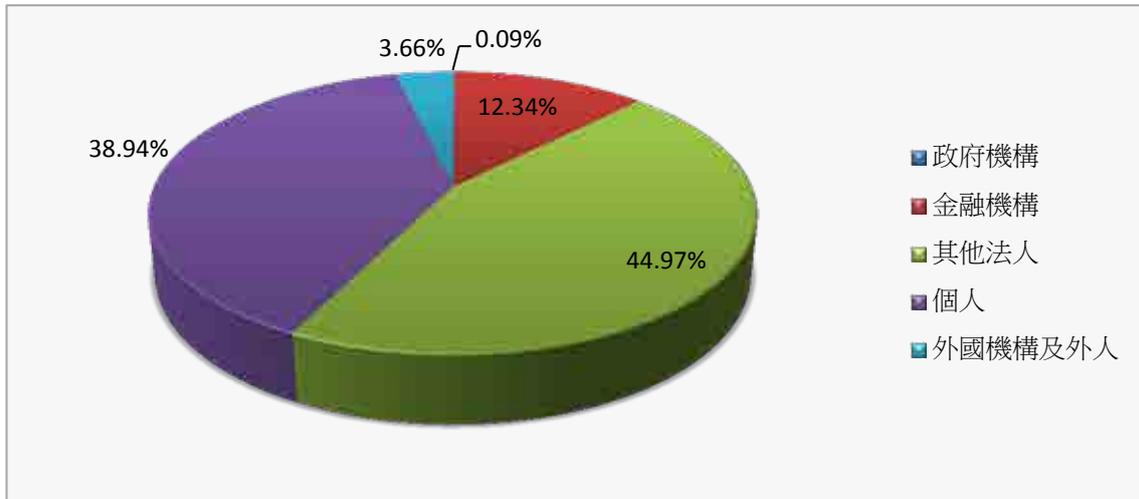


資料來源：2013 年度財務報表

2013

企
業
永
續
報
告
書

3.1.3 股東結構



資料來源：2013 年度財務報表

3.1.4 經營風險管理

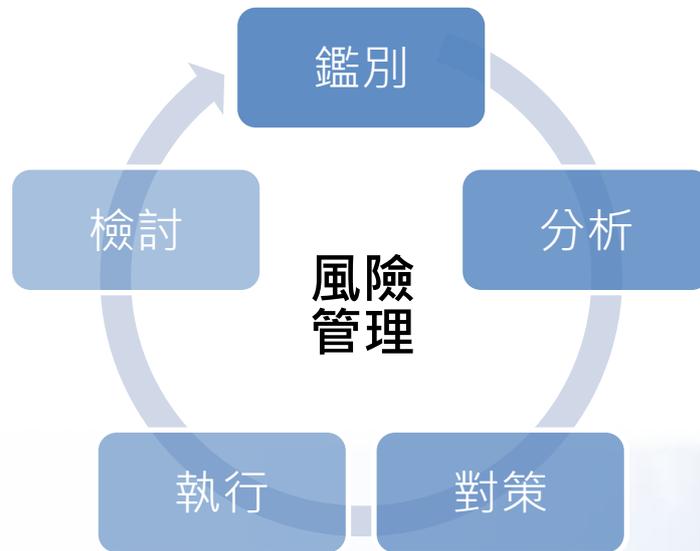
本公司風險管理之組織架構：

組織名稱	權 責
董事會	<ul style="list-style-type: none"> 公司風險管理政策訂定 確保風險管理機制之有效性
高階管理階層	<ul style="list-style-type: none"> 佈達董事會風險管理決策 未來及當下重要風險之預警、評估潛在之損失及制定處理對策 彙整重大風險事件處理結果
各部門	<ul style="list-style-type: none"> 部門職掌之日常風險管理活動 公司風險管理決策之執行

各部門風險管理如下：

部門	風險管理
養 護 部	產品輸配管線之維修、保養，以降低公共安全之風險。
工 務 部	材料儲運作業規劃、建置與管理；產品之購儲、品質及供應量控管；輸儲設備及管線之安全維護，以降低材料及產品供應安全之風險。
展 業 部	新用戶開發，擬定推廣計劃並改善服務模式，以降低業務營運風險。
營 業 部	客服業務規劃、營運與管理，以降低客服業務營運風險。
安全衛生室	安全衛生監督與管理，遵循職安法規，以降低工安事故風險。
總 務 部	資產活化作業之規劃與營運，以提升資產價值，進而降低資產管理相關風險。
研究發展部	經營規劃，研判經營環境、技術及產業演進，以降低策略性風險。
財 務 部	財務報表表達及資訊揭露，投資及轉投資效益評估，於風險控管監督機制下，重視安全性、流動性及收益性，俾建立避險機制，以降低財務風險。
管 理 部	負責人力資源制度與運用規劃，規範員工遵行本公司行為準則，以降低人力資源風險。
資 訊 部	負責業務資訊安全控管及防護措施，以降低資訊安全風險。
秘 書 室	董事會議事管理、董監及大股東股權異動，負責法律事務管理及處理契約和訴訟爭議，以降低法律風險。
稽 核 室	針對各作業存在或潛在風險予以評估，據以擬定年度查核重點，針對風險管理機制之運作執行客觀獨立之稽核，確保風險管理機制有效地運作。

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

- ◆ 規劃設計災害應變中心，並加強員工教育訓練，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地震計，提早感震預知，有效管理供應系統。

瓦斯洩漏氣爆風險

- ◆ 加強員工及協力廠商教育訓練，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

- ◆ 推廣天然氣的潔淨及便利性，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氣。

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。
- ◆ 於2012年成功導入國際財務報導準則 (IFRS)，並請專人與會計師隨時追蹤後續相關資訊。

投資風險

- ◆ 投資穩健標的，避免高風險之投資，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。

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，針對瓦斯費收取亦予以控管，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 2013 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 在不違反法令的規範下，尋求對本公司最有利的模式加以實行，創造公司最大利潤。
穩健投資	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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，尚須摶節開支，並開闢財源，採多角化經營，追求公司穩定發展及永續經營。
2014 年度計畫目標	<ul style="list-style-type: none"> 天然氣銷售量：214,252 千立方公尺。 營業收入：5,307,721 千元。 營業利益： 356,278 千元。

2013

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) 公司代表人)
董 事	薛美良 (粵興華投資 (股) 公司代表人)
董 事	孫若男 (新光紡織 (股) 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) 公司代表人)
董 事	吳東興 (瑞士大飯店 (股) 公司代表人)
董 事	吳昕東 (新保投資 (股) 公司代表人)
董 事	洪紹甫 (洽發企業 (股) 公司)
董 事	侯士欽
董 事	賴進淵
董 事	劉志和

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

2013

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，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，公司依法定提撥率 10% 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) 職業安全衛生委員會

依據「職業安全衛生法施行細則」第 32 條規定，設有「職業安全衛生委員會」，目前委員會有 9 人，每 3 個月至少開會一次，審議、協調及建議職業安全衛生有關業務之組織。

(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。

2013

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 50 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斑。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。假勤系統中亦主動設置補休提醒的貼心功能，定期檢視出勤狀況。

● 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，提高員工及其眷屬生活保障，提升員工對公司的信賴。

2013

企
業
永
續
報
告
書

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，目前僱用身心障礙者超過 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，曾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。

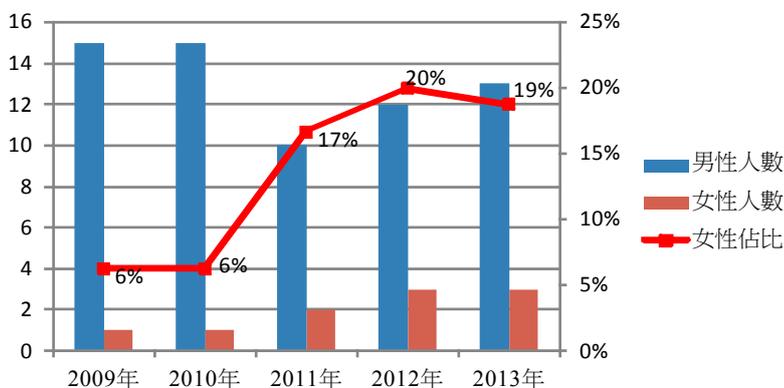


兩性工作平等

依性別工作平等法訂有「生理假」、「陪產假」、「家庭照顧假」及「育嬰留職停薪辦法」；除陪產假為三天有薪假外，生理假、家庭照顧假已併入事、病假規定處理，使女性員工減少後顧之憂。「育嬰留職停薪辦法」自實施以來有 1 名女性員工申請，已返回公司上班並准予原單位原職位復職。

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 6% 提升至今 19%，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。

中階主管女性佔比



為體恤員工家庭與職場兼顧的辛勞，我們提供特約托育機構服務給有需求的員工，並設置哺(集)乳室給有哺育需求的女性同仁，2012 年已有同仁開始使用，希望藉由創造更友善的職場環境，讓員工能安心、放心，全心投入工作，提升員工的幸福感與工作效能。



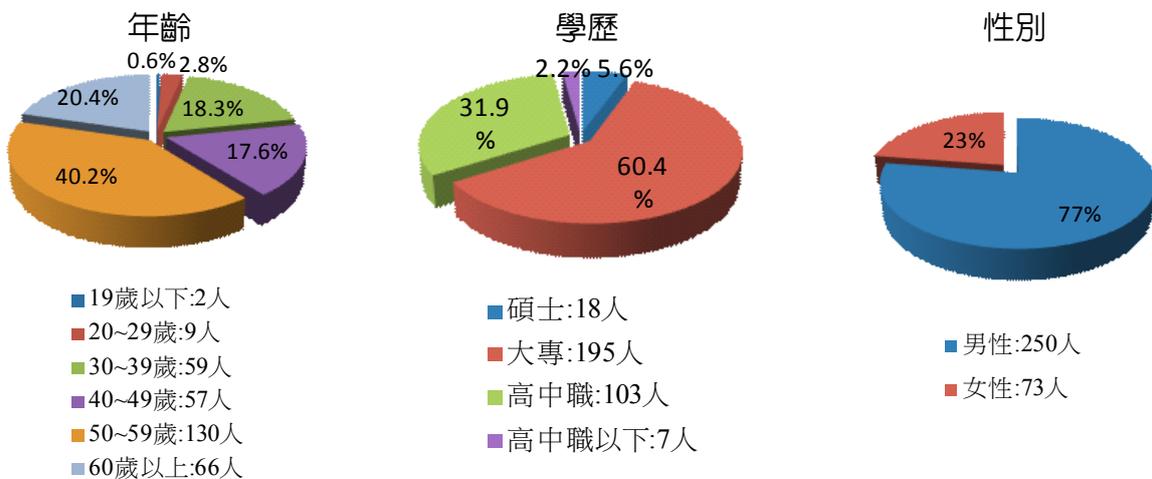
另外，為保障員工免於性騷擾的工作環境，我們依「性別工作平等法」訂定了「性騷擾申訴及懲戒辦法」，設有性騷擾申訴評議委員會、申訴專線、傳真及電子信箱等機制並於工作場所公開揭示，以協助員工解決問題。



● 資訊透明

為提供資訊公開的就業環境，攸關員工權益的人事管理規則、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



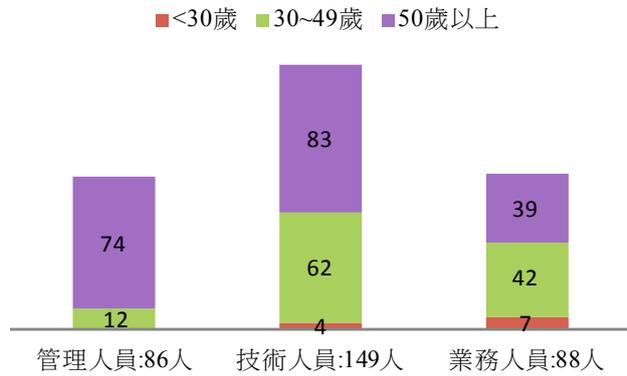
2013年，員工總人數323人，包含250名男性及73名女性員工，約有65%的員工服務年資超過20年，員工平均年資24.76，平均年齡49.55。

年度	2011	2012	2013
員工總數(人)	331	333	323
管理人員(人)	85	87	86
技術人員(人)	158	154	149
業務人員(人)	88	92	88
平均年齡(歲)	48.61	48.48	49.55
平均年資(年)	23.95	23.76	24.76

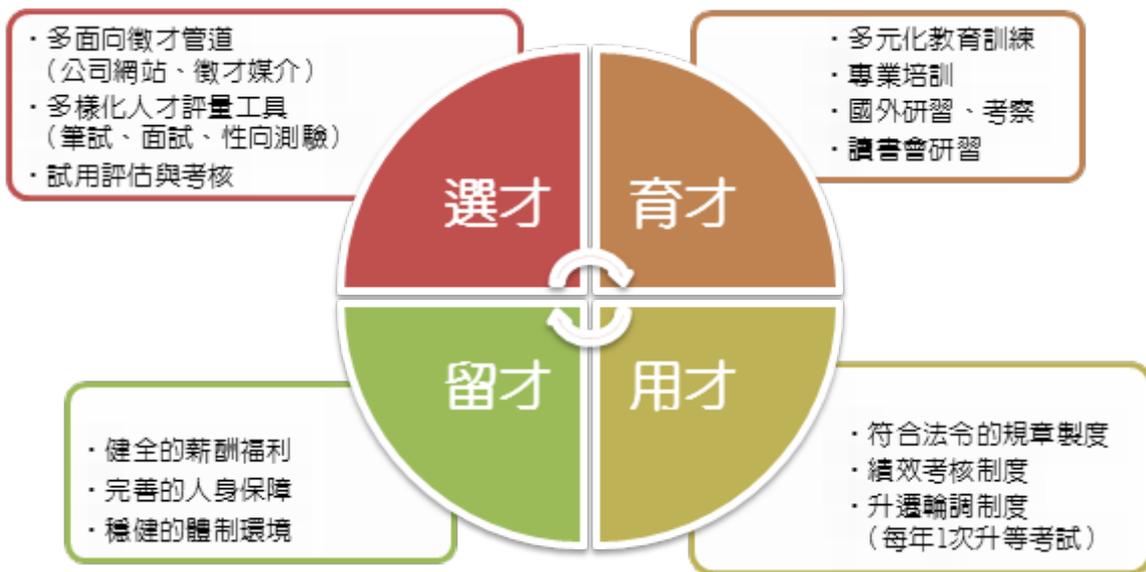
2013

企業永續報告書

根據 2013 年 12 月資料統計，員工年齡 50 歲以上者占 61%，人力集中於中高年齡層，結構嚴重老化。針對未來人力之需求與運用，為紓緩人力老化及傳承專業技術，目標朝向計畫性招募及培育專業人才，並著力於錄用足額工務人員（管理人員 56 人、技術人員 149 人），維持在不低於 60% 的比例，俾使有充足的人力維護瓦斯供應的安全，期待能挹注更多新血，加速技術經驗傳承的腳步。



4.2.3 人力資源策略

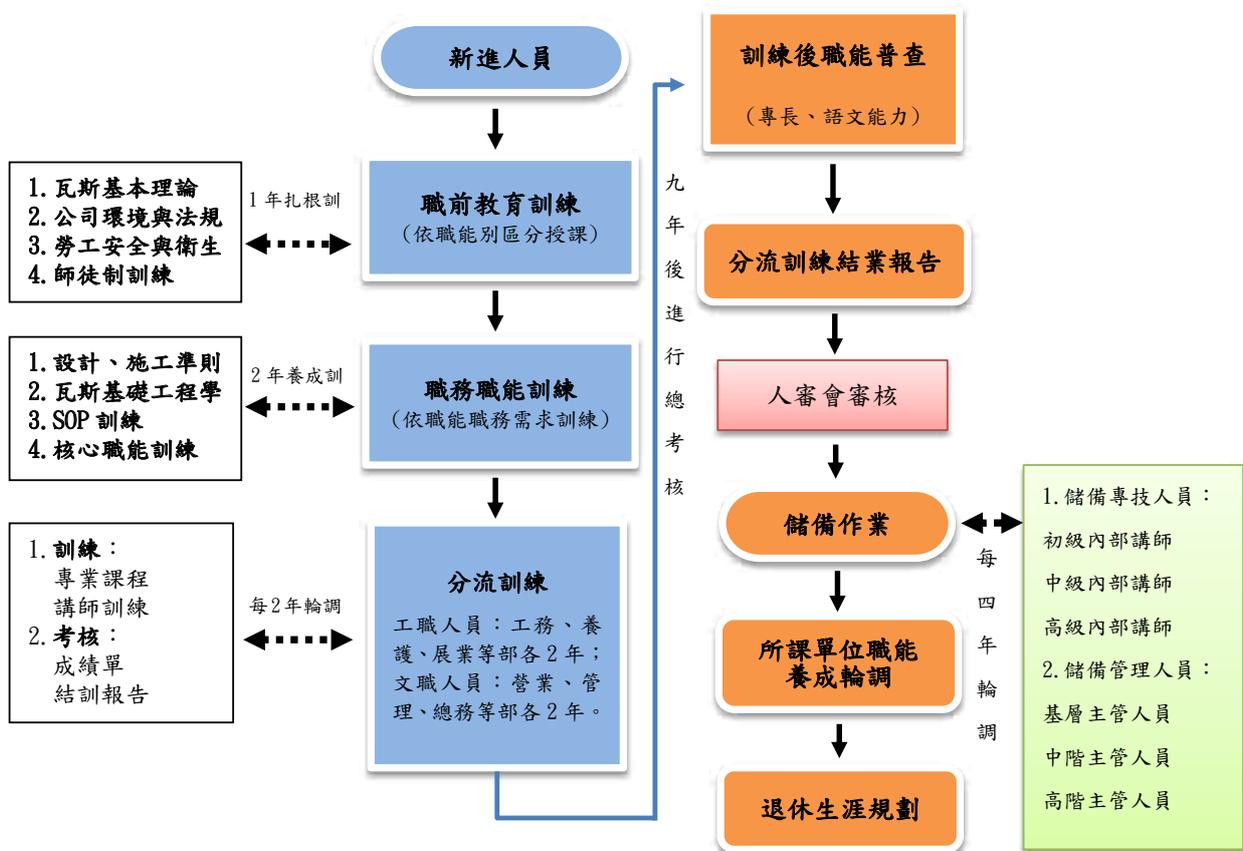


【木柵高工學生參訪】

4.2.4 教育訓練

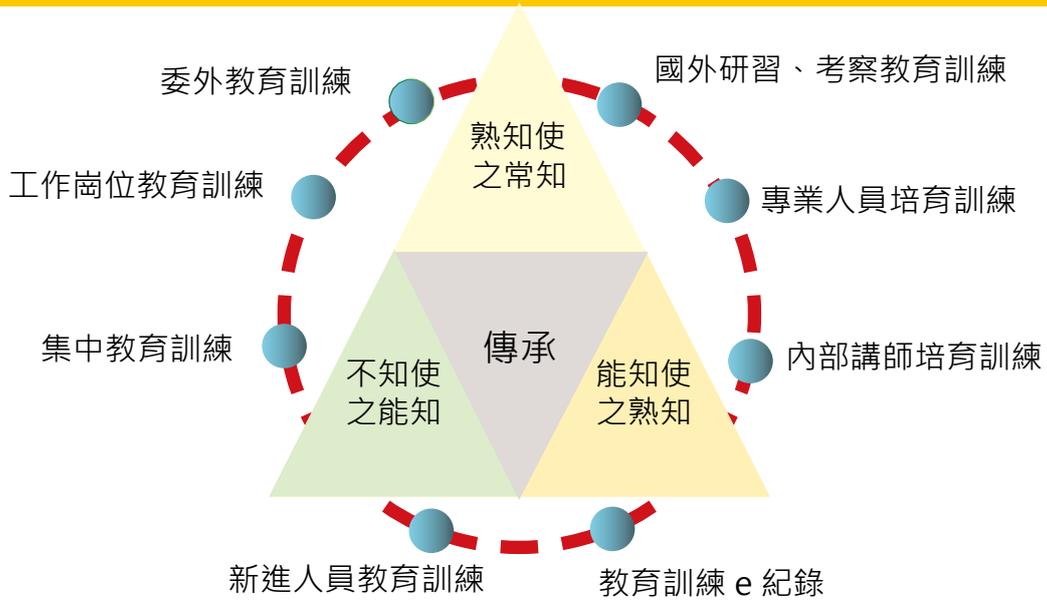
每年投入相當成本與人力辦理教育訓練，發展策略性人才培育，藉以提升員工之專業技術與服務品質。並透過學者、專家的實地訪視與不定期的稽核檢查，瞭解訓練的目標與需求的訂定，訓練規劃與經營目標連接性，及利害關係人參與的程度等，使訓練規劃與員工職涯發展及公司營運計畫緊密結合。

● 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。

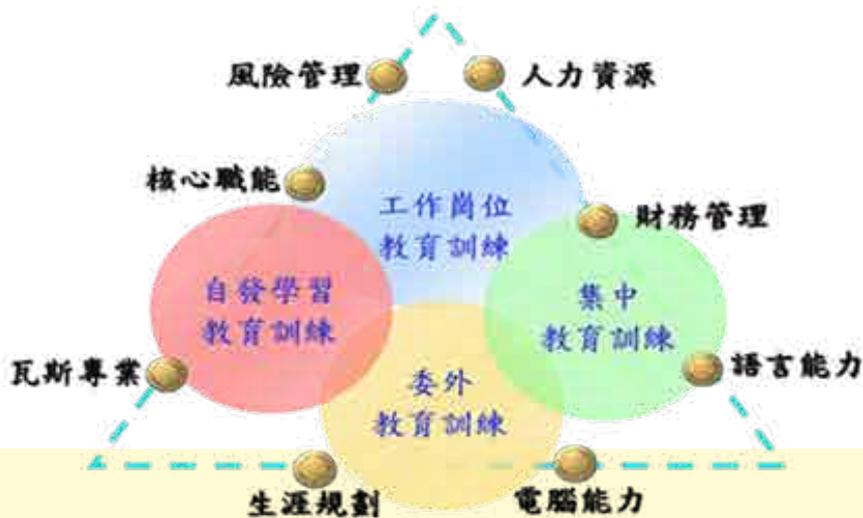


● 均衡多元的課程

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。



2013



2013 年度教育訓練執行成果

計畫	課程	班數	人次	人時	課程費用	申請補助	公司自付
集中型	內訓	30	636	3,821	426,499	201,600	224,899
	外訓	3	6	208	61,050	30,520	30,530
	小計	33	642	4,029	487,549	232,120	255,429
OJT	小計	171	1,428	3,956	0	---	0
委外	小計	21	32	337	99,560	---	99,560
合計		225	2,102	8,322	587,109	232,120	354,989

2009 ~ 2013 年員工教育訓練實績

項目別	年度	2009	2010	2011	2012	2013
總訓練費用(元)		917,964	942,444	993,418	1,172,489	587,109
每人平均訓練費用(元)		2,748	2,796	2,983	3,608	1,818
總訓練時數		7,177	8,211	13,549	10,608	8,322
每人平均訓練時數		22	24	40	33	26
輔導取得專業證照總人數		10	8	31	29	44

訓練履歷登錄系統與知識分享平台

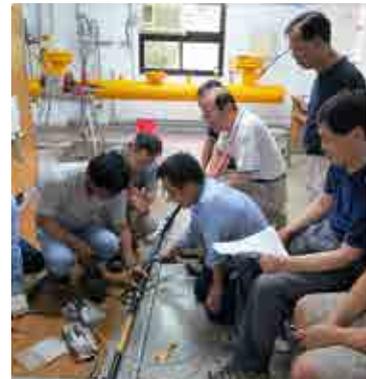
為激發員工潛能，特於 MIS 上建立員工訓練履歷登錄系統與知識分享平台，以供個人、部門主管或人資單位於輪調、提升等參考使用；為免個資外洩，設有多重安全管制措施，所有紀錄直到員工退休後銷毀。

2013

企
業
永
續
報
告
書

● 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，榮獲該計畫最高獎項 - 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。



員工的
話

展業部裝置課

陳 勇 榮

認真於工作，創造新價值



進入台北瓦斯這個大家庭已邁入第八個年頭，服務於展業部裝置課。主要的工作範圍涵蓋用戶申裝瓦斯之管線工程規劃，從用戶家中使用之瓦斯器具到道路挖掘施工等。簡單來說，就是將天然氣從本公司的瓦斯幹管分接並安全的送到各用戶家裡，從用戶洗澡的舒適度及炒菜的火力大小都跟我的工作密切相關。這段話說起來很簡單，但實際在規劃到執行作業卻是外人所無法想像的艱鉅。雖然工作內容複雜，但在公司循序漸進地安排職務工作及教育訓練，階段性的調整工作內容，使得我在職場生涯的路途中，能依循方向前進。

台灣最美的風景是人，而我的職場生涯最美的風景就是認真在台北瓦斯工作的同事。初到公司時，主管們及前輩時常對新進同仁諄諄教誨及處處叮嚀，使得業務能圓滿完成，同事之間在工作中的相互扶持，更讓我在這個大家庭裡感受溫暖。

如果你是剛出社會，或是正在找理想工作，give it a shot 來台北瓦斯感受吧！

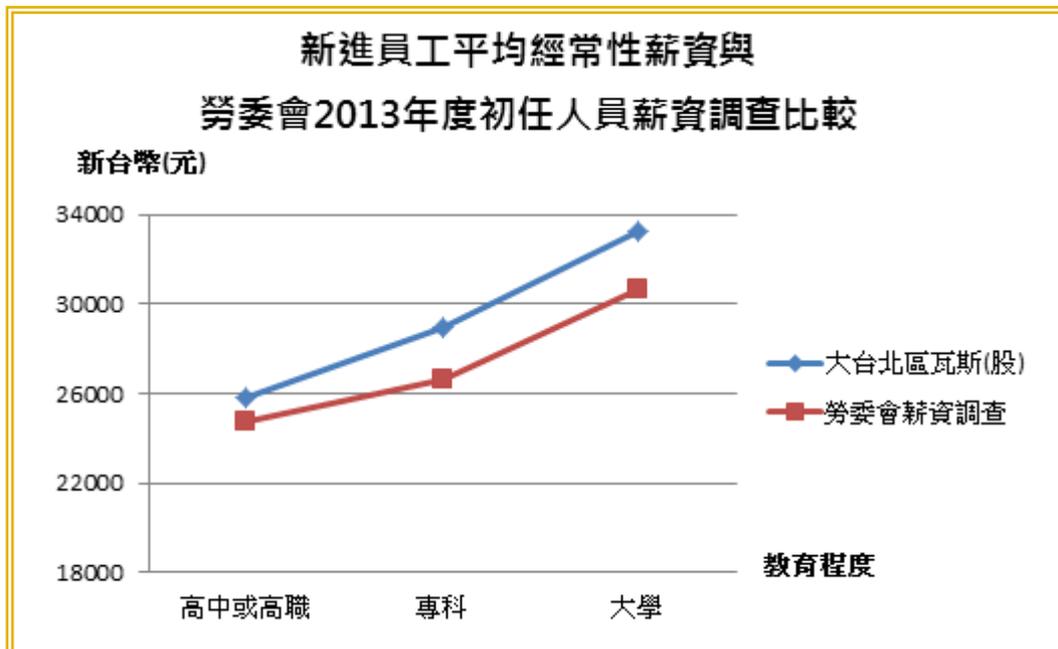
4.2.5 薪酬待遇



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 2013 年初任人員平均每月經常性薪資。



2013

● 績效考核制度

自 2009 年開始實施年終獎金差異化發給，並於 2013 年擴大差異化比例，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紀錄予以增減分，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，其成績作為續聘雇、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。

我們有公平升遷的機制，於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報名參加升等考試，合格者將予以升等並調整薪資作為鼓勵。2013 年符合資格晉升者計 17 名。

● 員工獎勵

我們不吝與員工分享營運成果，每年視當年度經營績效、個人考績等條件，發放員工紅利、年度獎金及業績獎金，並依員工職務別業績達成率發給各類的貢獻度獎金。

員工獎勵方案



● 退休保障

員工退休金給付標準悉依「勞動基準法」及「勞工退休金條例」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 2013 年 12 月 31 日止勞工退休準備金累積餘額達 459,143,503 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

2008 年推出優於勞基法之員工提早退休優惠方案，舉凡符合優退資格、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，2013 年計有 1 人提出申請優惠退休。該優惠方案推出迄今，共計 13 人提出申請，佔退休人數 39%。

4.2.6 福利措施

設計並執行多樣化的福利措施：

提倡正當休閒娛樂，除定期發放健身中心使用票券，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、紓解工作壓力。

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

2013

企
業
永
續
報
告
書



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。各單位依核心職能訂有各類工作或作業準則，由各級主管或專業人員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。未來將更加強宣導及強化員工行為倫理，以完善的內控機制定期檢核，使符合企業道德規範及永續經營的目標。

4.2.8 安全衛生

本公司職業安全衛生系統 OHSAS 18001 於 2003 年取得外部機構認證，OHSAS 18001/TOSHMS 合併於 2010 年起取得認證，OHSAS 18001/TOSHMS/ISO 9001 於 2013 年 3 月辦理第一次三證一驗通過，2014 年 3 月再度獲得合併追查認證，目前公司對安全衛生政策做出承諾如下：

- (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。



健康管理

「員工，是公司最重要的資產」；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，公司於 2013 年度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。

在員工健康管理上，2013 年度辦理勞工定期健康檢查共 229 人，受檢率 100%。有關員工健康部分，公司分析近幾年同仁健康檢查報告結果，發現同仁體重過重（BMI > 24）、三酸甘油脂、膽固醇、高血壓等的異常比例有呈現上升的現象，依同仁健康需要，請松山區健康服務中心聘請醫療專業人士擔任健康講座講師，同時請同仁注重自身健康加以防範。

為使同仁更加重視心血管疾病的保健，公司於 2013 年度利用安全宣導會舉辦健康講座如下：

日期	講座主題	合作醫院	主講人	參加人數
06/04	認識心臟功能及保健	博仁醫院	蘇上豪主任	57 人
06/06	認識心血管疾病	博仁醫院	蘇上豪主任	46 人
09/04	心血管疾病預防	台安醫院	袁明琦醫師	74 人
09/05	代謝症候群與肥胖防治	台安醫院	林毅欣醫師	84 人
12/04	心血管疾病預防	台安醫院	袁明琦醫師	83 人



自 2007 年起配合國民健康局，持續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。目前仍持續維持無菸害工作環境。

● 重視安全衛生品質環境

2013 年 4 月 3 日及 10 月 3 日委由社團法人中華民國工業安全衛生協會完成 2013 年度 2 次作業環境 CO₂ 濃度測定，每次測定 15 點，結果均在 500 ~ 850ppm 間，低於標準 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。並於 2013 年 5 月 21 日針對勞工工作場所進行照度測定共測量 51 個點，辦公場所照度下限值 300 LUX，照度測定值介於 327 ~ 1340 LUX，結果均符合勞工安全衛生設施規則之規定。

對於員工、承攬商、供應商、地區、用戶和其他利害關係人的安全、品質及環境維護是公司十分重視的議題；依據 OHSAS18001/TOSHMS/ISO 9001 標準，建置了一套系統化管理機制，有效管理以降低企業風險。

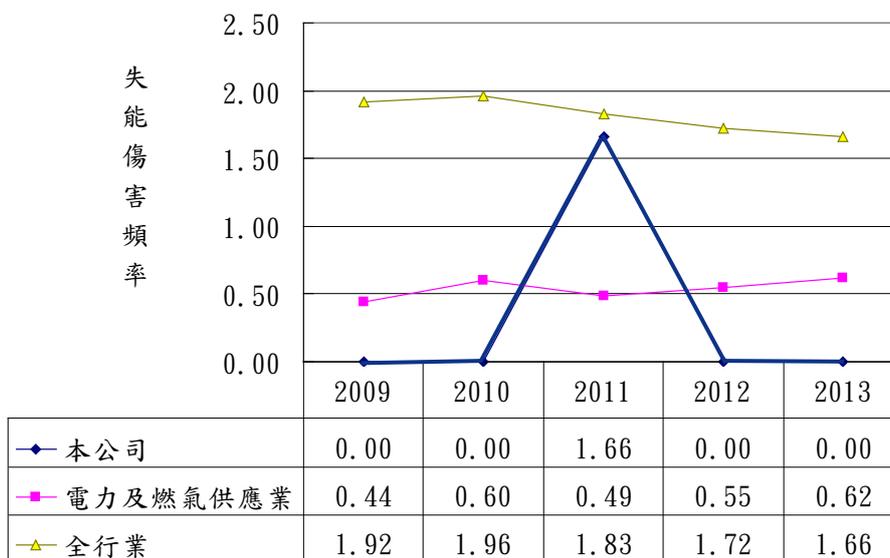
在高階主管、管理單位到執行單位共同努力下，2013 年達成無職災、無工安事故的目標。有效防止職業災害及工安事故的具體措施有：

- (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。

2013

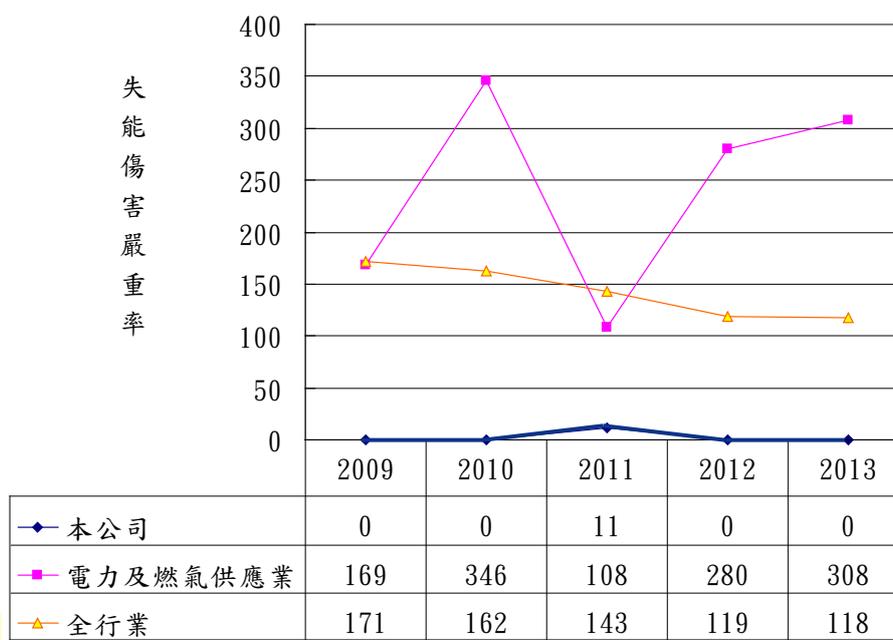
當有事故發生時，相關部門則成立調查小組主動調查，開會檢討及分析事故發生原因，建立預防矯正及改善方案，包括實施安全衛生教育訓練及加強工地巡查等，以確實防止事故的再度發生。

失能傷害頻率比較圖



註：失能傷害率 (FR) = 失能傷害人次數 × 10⁶ / 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 × 10⁶ / 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	每三個月	員工福利議題討論與改善，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	管理、監督相關業務，勞方委員比例三分之二。
勞工安全衛生委員會	每三個月	協調與建議勞工安全衛生事宜，勞方委員比例三分之一。
勞資座談餐會	每月	由總經理親自主持，勞資雙方充份溝通，勞方委員比例四分之一。
性騷擾申訴評議委員會	隨時	設置電子信箱與申訴專線處理員工投訴案件。
總經理電子信箱	隨時	員工透過電子信箱直接向最高管理階層表達意見。
新進員工訪談	隨時	以非正式方式關懷新進同仁需求。
人員離職懇談	隨時	瞭解員工離職原因，提供輔導與協助，降低人才留失。
知識分享網站	隨時	員工個人意見交流與資訊分享。

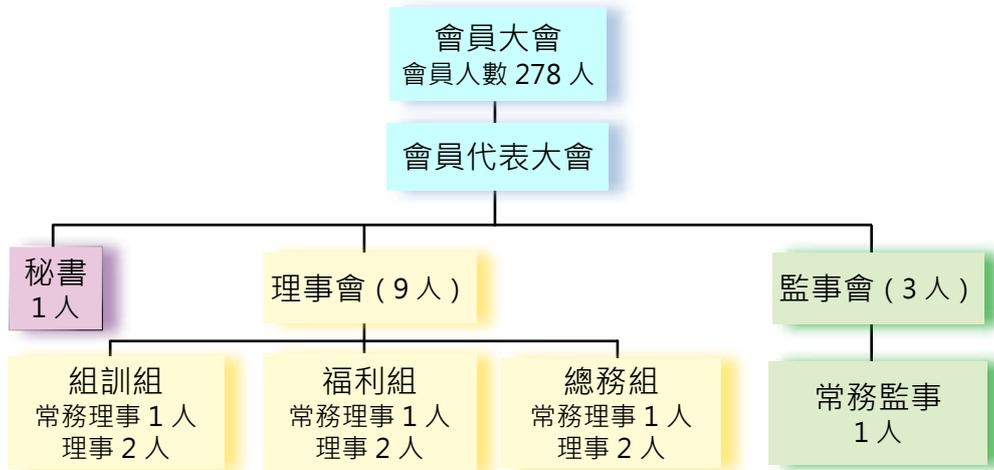
工會組織

員工為秉持「勞雇同心，共存雙贏」，於 1995 年籌組成立產業工會，2012 年依新頒布工會法更名為企業工會，2013 年 12 月底止會員人數 278 人，佔可入會員工（依工會法及本會組織章程規定）總數 86%。本公司除免費提供工會辦公場所及支援常設秘書一名等必要資源外，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。



2013

企
業
永
續
報
告
書



【工會組織架構】

我們的企業工會多次當選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、2013 年) ; 另 2000 年獲選勞委會全國優良工會楷模。

2013

企
業
永
續
報
告
書



【2013 年度台北市優良工會】

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 2013 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

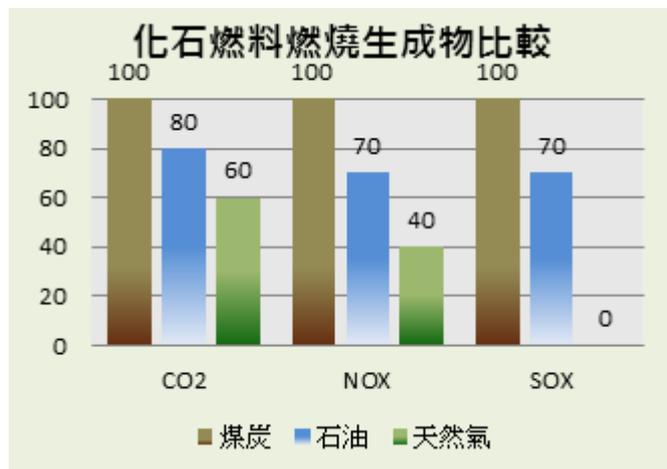
未來方向	未 來 作 為
提高人力效能	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 依營運計畫及人員離退狀況，由各單位定期檢討人力需求情形，規劃短、中、長期用人計畫。 ◆ 豐富公司內部知識分享平台。 ◆ 製作天然氣事業專業數位教材。 ◆ 廣邀學者專家及同業先進，共同參與「大台北瓦斯企業雲端大學」開設。 ◆ 提供員工多樣化的身心調養管道。 ◆ 加強福利措施。
凝聚團隊默契	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 設立社團組織

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。

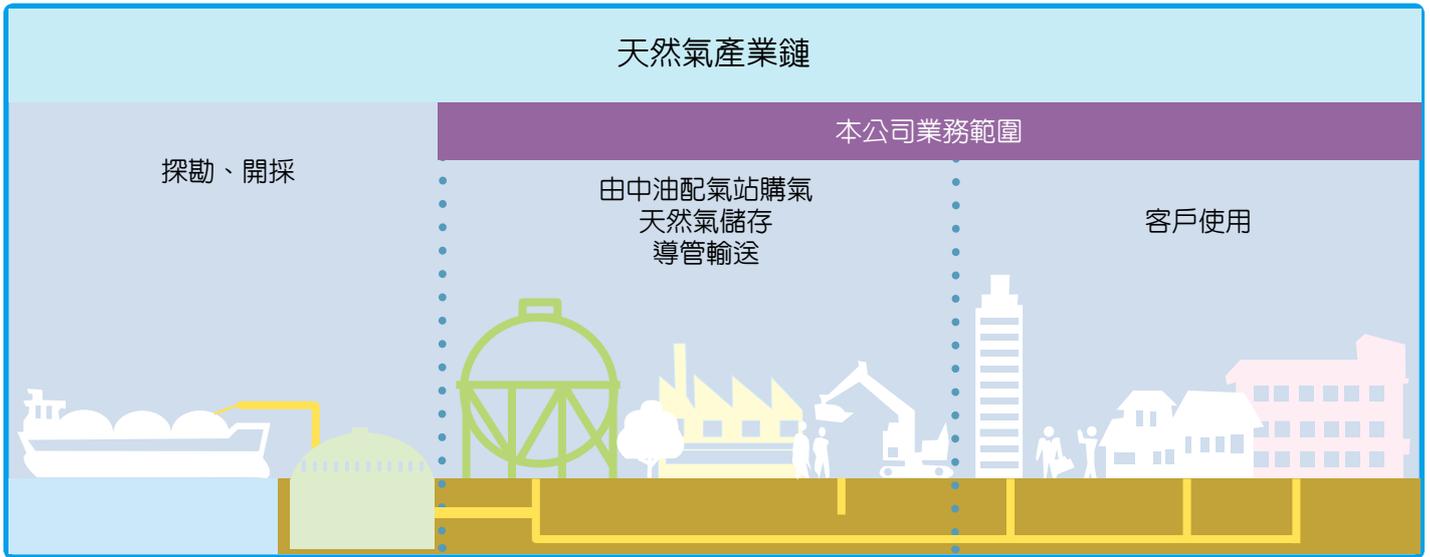
5.1.1 天然氣的特性

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，在國內主要做為發電使用，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



● 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。



2013

企
業
永
續
報
告
書

● 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。因此措施減少柴油消耗 5,587 公升，汽油消耗 1,318 公升，抑制 CO₂ 排放量合計 17,542 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 4 處約 5,249 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 CO₂ 的排放 35,350 公斤。

【2013 年度「修漏補丁噴霧封層新工法」成果】

減少刨除面積	5,249 平方公尺
減少柏油銑刨總瀝青殘土量	524.9 立方公尺
減少柏油銑刨使用重機械車輛總用油量	15,621 公升
降低二氧化碳排放	35,350 公斤



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

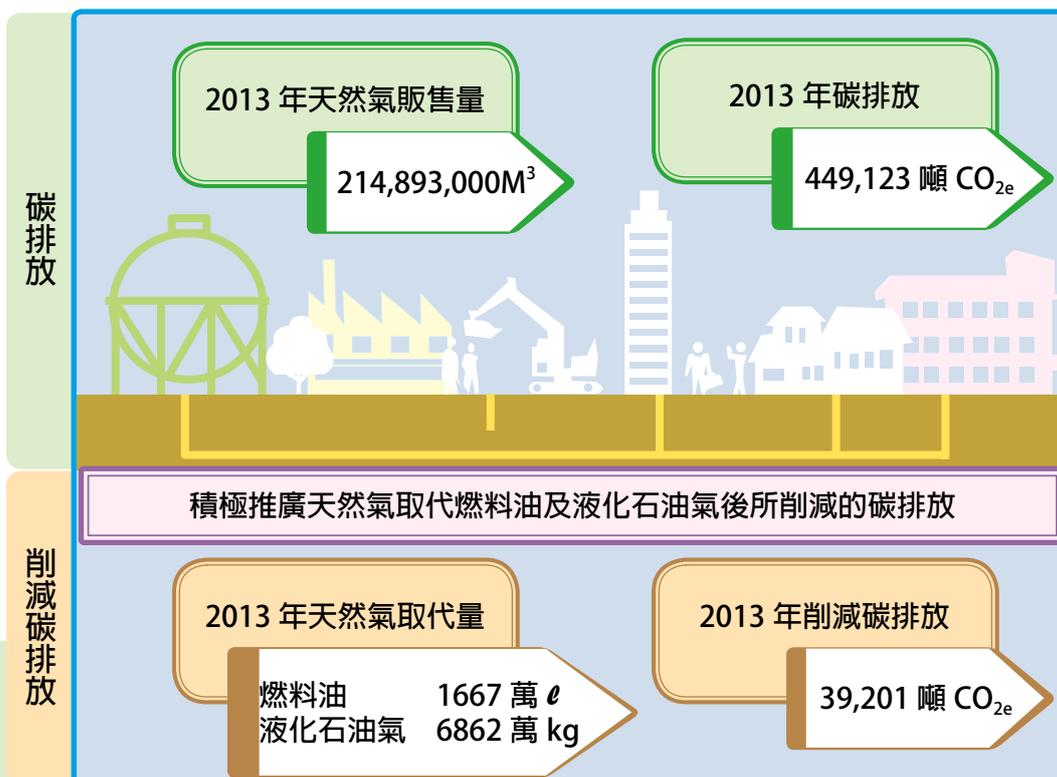
2012 年 6 月最新引進之 28 號熱水器 (PH-28EWHF) 為全台灣第一台獲得能源分級 2 級之高效能熱水器。

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 CO₂ 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。

2013

企
業
永
續
報
告
書

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。

【2013 年度廢料回收統計】

種類	2011 年	2012 年	2013 年
瓦斯表	32,174 只 (89.81 公噸)	34,400 只 (119.14 公噸)	28,443 只 (80.93 公噸)
金屬管材	49.24 公噸	54.28 公噸	56.71 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，於 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」，並簽署「民間企業與團體綠色採購意願書」，多年來，竭力採購綠色產品，為綠色大地盡一份心力。

【綠色採購近 5 年金額】

年度金額	2009	2010	2011	2012	2013
	6.8 萬元	8.7 萬元	130 萬元	130 萬元	161 萬元

【綠色採購近 5 年獲獎紀錄】

2009 年	「散播綠色種子 看見繽紛臺北」活動中獲頒「綠色採購標竿單位」獎狀。
2010 年	「清潔是美麗的力量」活動之「綠色採購企業與團體」中獲頒「綠色採購標竿單位」獎狀。
2011 年	「在地環保 百年傳承」活動之「綠色採購企業與團體」中獲頒「綠色採購標竿單位」獎狀。
2012 年	「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。
2013 年	「102 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。

● 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：

回收物		白紙 (影印紙)	報紙	紙板	寶特瓶	鐵罐	鋁罐	各式燈管	合計
回收量 (kg)	2011年	2,875	1,815	22,165	1,588	481	15.6	359	29,299
	2012年	2,095	2,315	25,650	1,737	572	46	225	32,640
	2013年	1,885	2,150	32,020	2,020	568	67	174	38,884
	合計	6,855	6,280	79,835	5,345	1,621	128.6	758	100,822.6



經本公司長期宣導，持續要求大樓服務處努力回收下，2013年廢棄物回收量比2012年增加6,244公斤，達到38,884公斤，廢棄物回收量比去年增加19%。主要係紙板類的回收量增加，其因係多家公司裝修、年節送禮及大掃除丟棄之紙板增加所致；將持續宣導進行各類物品節約使用。

● 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，且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) 將獨立新鮮空氣管引入密閉之話務中心，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，增加室內外空氣流通。
- (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1,000PPM（依規定須低於5,000PPM）。

2013

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，及節省支出，多年來，本公司竭力實施節約用水、電、瓦斯，2013年相關節約措施如下：

- (1) 夏秋季，持續將辦公室內溫度提高至 26°C，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，如外氣溫度達 28°C 以上時，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，以增加外氣引入比率，節省空調用電。
- (4) 整修光復大樓 3、6、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) 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。
- (7) 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利浦高功率省電日光燈。
- (8) 地下室停車場跳蓋開啟燈具，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。
- (9) 停用庭園電燈及建物投射燈，庭園照明改用瓦斯燈。
- (10) 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。
- (11) 大樓完工時，即提供 RO 逆滲透生飲水，節省煮沸所耗用的能源。
- (12) 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。
- (13) 2013 年 9 月起，大樓服務處將光復、八德大樓地下三、四樓停車場照明改用 LED 燈具，迄 2014 年 2 月底為止，共節省用電 11,382kWh，比去年同期節省 22.9% 之用電，減少排放 6,966kgCO₂。

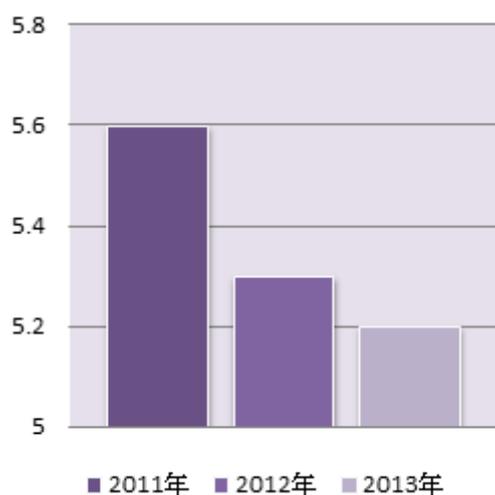
2013

● 大樓能源節省成效

近三年，總公司三棟大樓能源（電、水、瓦斯）消耗量及 CO₂ 排放數據如下：

年度別		2011年	2012年	2013年	相較 2012 節省績效 (百分比)
三棟合計	用電量 (MJ)	56,314,080	53,539,200	51,958,080	-1,581,120MJ (-2.9%)
	用水量 (M ³)	91,885	87,900	93,843	5,943M ³ (6.8%)
	瓦斯量 (M ³)	554,336	491,869	424,790	-67,079M ³ (-13.6%)
	CO ₂ 排放量 (Kg)	10,891,348	9,500,555	8,607,487	-893,068Kg (-9.4%)

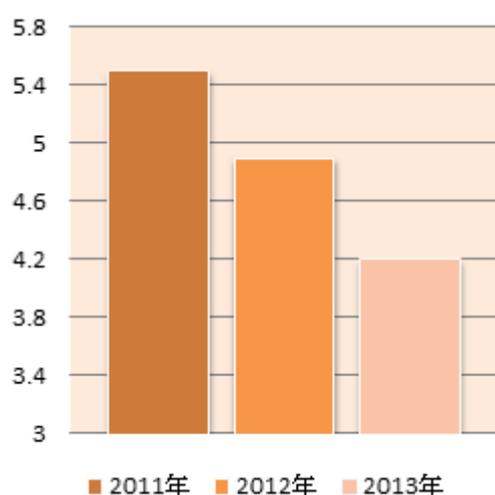
【用電量 (千萬 MJ)】



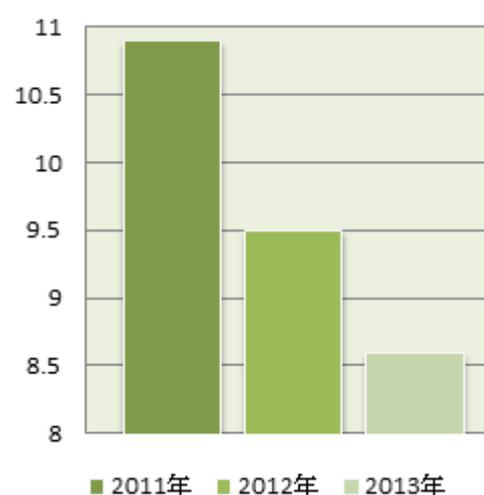
【用水量 (萬 M³)】



【瓦斯量 (十萬 M³)】



【CO₂ 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 CO₂ 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 CO₂ 排放量係數 (2.09CO₂ / M³) 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 CO₂ 排放數據彙整表。

2013

企
業
永
續
報
告
書

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	2011 年度	2012 年度	2013 年度	合計
使用瓦斯量 (M ³)	547,108	483,530	425,518	1,456,156
當年度節省瓦斯量 (M ³)	27,355	24,177	21,276	72,808
當年度降低 CO ₂ 排放量 (Kg)	57,173	50,529	44,467	152,169

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	2011 年度	2012 年度	2013 年度	合計
使用水量 (M ³)	21,831	20,601	20,502	62,934
當年度節省水量 (M ³)	1,092	1,030	1,170	3,292
當年度降低 CO ₂ 排放量 (Kg)	112	106	120	338

(3) 大樓中央監控系統

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，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 2013 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

2013

企
業
永
續
報
告
書



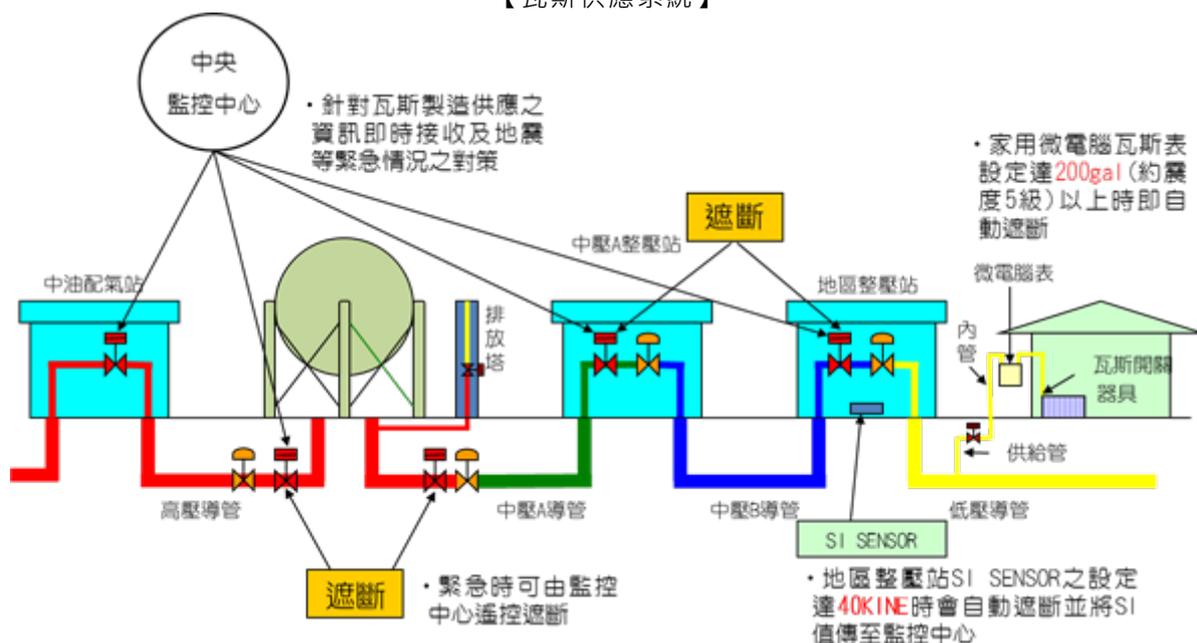
5.2 安全管理

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M³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。

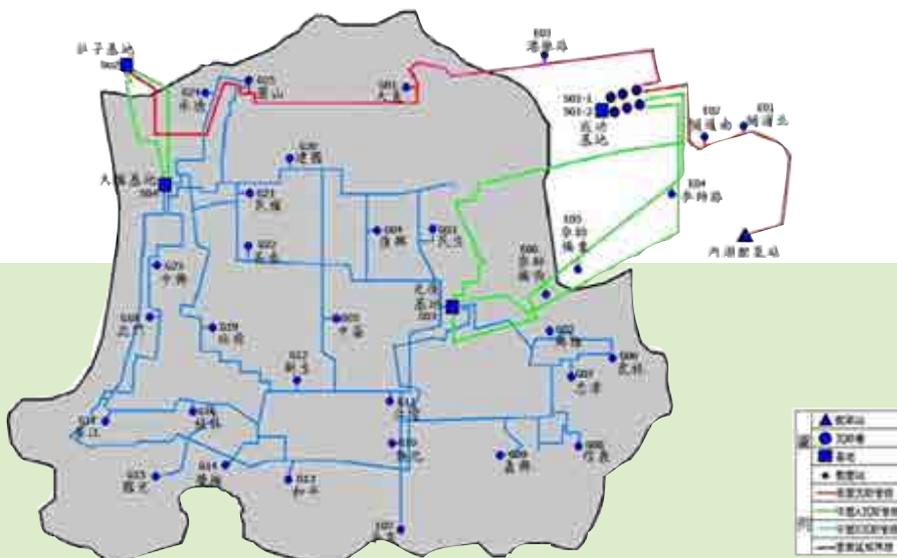
5.2.1 瓦斯供應端安全管理

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】



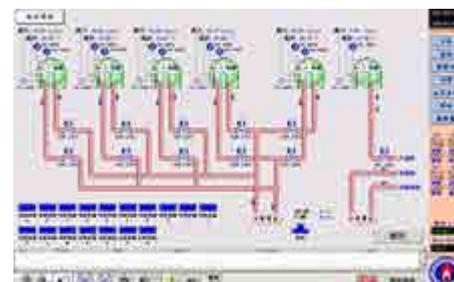
【供應管網系統】



中央監控系統

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震器之設定值 (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

2013

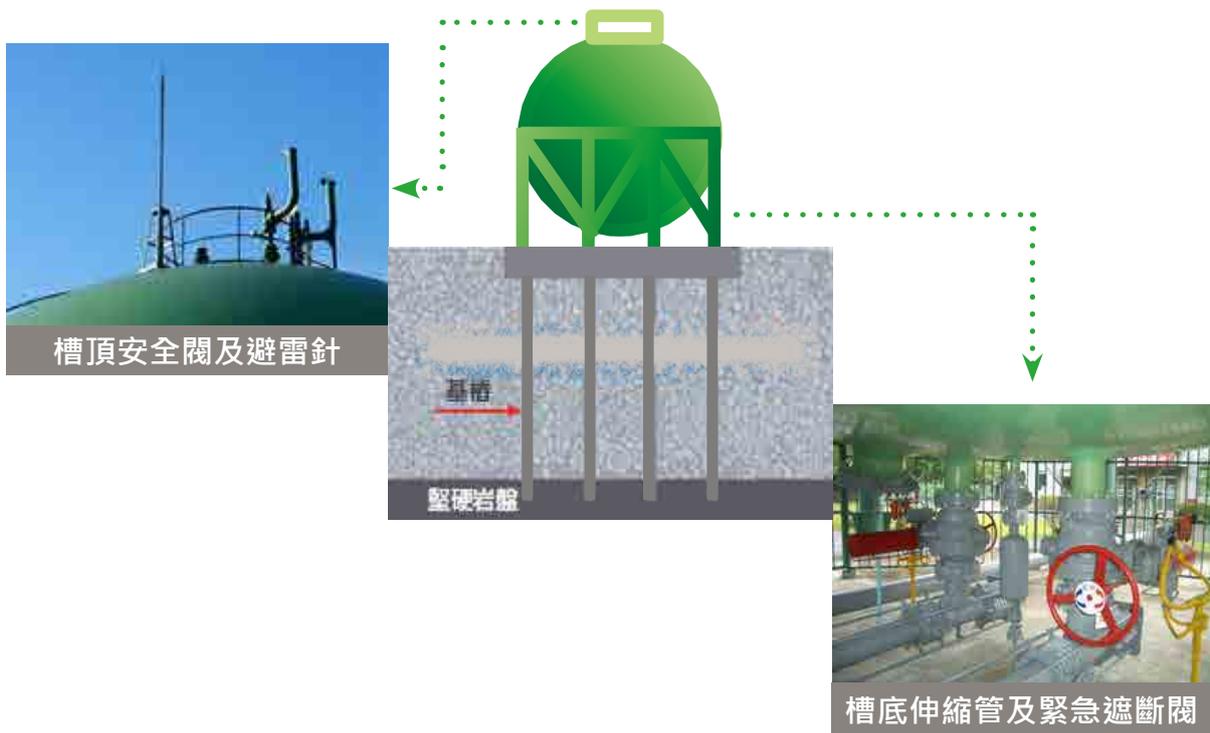
企
業
永
續
報
告
書

● 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) 均作電氣性的塔接，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。



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：

<p>訂定「成功基地消防防護計畫」</p>	<p>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。</p>
<p>成立自衛消防編組</p>	<p>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。</p>
<p>定期演練</p>	<p>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。</p>

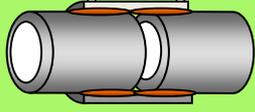
● 同業聯合演習

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

為維護公共安全，本公司將陰極防蝕電位檢測、人（手）孔查漏檢測、汰換管線列為工作重點之一，並循序漸近的完成。

<p>陰極防蝕電位檢測</p>	<p>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。</p>
<p>人（手）孔查漏檢測</p>	<p>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。</p>
<p>汰換管線</p> 	<p>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 263 件，計 14,069 公尺，完成率為 34.56%，並依計劃逐年進行。</p>

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、強化橡皮管、緊急安全遮斷裝置等	熱水器、瓦斯爐

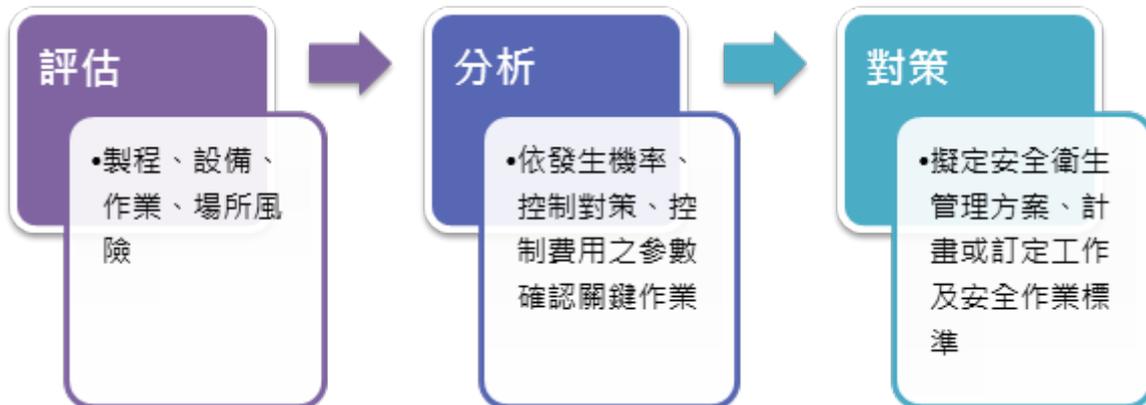


2013

企業
永續
報告
書

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。

2014年4月為止·承攬商申請申報施工人數為123人		
合格證書名稱	合格人數	備註
乙級技工證書	29	皆符合資格
丙級技工證書	54	皆符合資格
工作意外保險	123	皆符合資格
勞工安全衛生教育訓練	113	皆符合資格
原住民工作人員數量	15	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，與承攬商建立良好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。

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，本公司將於年度契約屆滿前主動邀約辦理續約，以保障承攬商工作權；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，並主動協助尋找新機具、工法，以節省作業工時提升效益。

5.2.6 重大災害因應對策

● 預防 - 高耐震性的輸儲設備，具有多重安全防護裝置

整壓站

- ◆ 設置緊急遮斷閥，超壓時可連動遮斷。
- ◆ 設有 SI 地震計，地震強度達到設定值時可自動遮斷。



高中壓導管

- ◆ 採高強度、高延展性之鋼質或 PE 材質，可承受地震時地盤變動。
- ◆ 附掛橋樑、分歧或人孔處，以吸收變位方式配管。
- ◆ 橋樑、隧道等重要地點之兩端，設置緊急遮斷閥並與地震計連動。



附掛橋樑兩端以吸收變位方式配管

低壓導管

- ◆ 新配及抽換導管均採用 PE 管，具高延展性，且不受腐蝕，使用年限長。
- ◆ 大樓、隔震建築物分別採用可撓性鋼管、萬向式伸縮接頭等，減低不均勻沈陷及吸收地震產生之變位。
- ◆ 高層建築物採耐震支撐、不銹鋼可撓管等耐震設計，配管採用 VI 管銲接施工。



2013

企
業
永
續
報
告
書

緊急 - 因應意外發生的防災措施及處置

關斷瓦斯，防範未然

- ◆ 設置可遠端遮斷地區供應的 SCADA 系統。
- ◆ 一般家庭用戶，可透過微電腦瓦斯表，由瓦斯洩漏及一氧化碳警報器連動遮斷。
- ◆ 高樓、大用量用戶裝置安全設備，設有地震計、警報器可與緊急遮斷閥連動遮斷。
- ◆ 瓦斯安全龍頭 - 當地震等致瓦斯器具之橡皮管脫落時，可自動遮斷。



建置 GPS 網路監控平台

- ◆ 為提升服務品質、應變能力及管理績效，特建置工程車輛及用戶檢修人員 GPS 網路監控平台。
- ◆ 平時利用 GPS 網路監控平台掌控工程車輛及用戶檢修人員之作業進度及位置；遇有緊急狀況，即就近調派工程車輛或用戶檢修人員前往搶修、應變，爭取災害防救之黃金時效。

分區遮斷



- ◆ 低壓導管網分割十區塊。

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。

- ◆ 迅速蒐集及整合各方資訊，作出最佳決策。

● 復舊 - 判斷最適當的復舊方法，安全且迅速地恢復瓦斯供應

- ◆ 活用 MIS 及 GIS 資訊系統，分區逐步恢復供氣，有效率的進行復舊作業。
- ◆ 大規模災害發生時，由北部都市瓦斯同業相互支援。



【分區停氣、搶修、復氣之緊急作業程序】

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 2013 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、職業安全衛生法、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"> ◆ 夏秋季，將辦公室空調溫度提高至 26°C。 ◆ 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。 ◆ 持續辦理工程車午休不返公司措施。 ◆ 大樓整修工程時持續採用省水、省電器具及綠建材。 ◆ 持續追蹤 LED 燈具發展，及規劃改用之。 ◆ 評估節能管理系統、變頻節能及空調系統節能之可行性。 ◆ 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。
安全管理	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 維持零災害、無事故達到 200 萬工時，預定於 2014 年 6 月達成。 ◆ 汰換老舊管線，依計畫進行第二次 10 年計畫。 ◆ 規劃建置防災應變中心。

2013

企
業
永
續
報
告
書

內湖配氣站嗅劑外洩說明

內湖配氣站嗅劑外洩發生原因

2013 年 11 月 5 日凌晨 1 點 24 分，本公司於中油公司內湖配氣站嗅劑自動添加系統小嗅劑槽液位警報器之墊片異常，發生嗅劑外洩，臭味飄散至內湖、松山及鄰近地區，造成大量民眾通報瓦斯漏氣。

改善措施與執行情形

- (1) 立即於 2013 年 11 月更換內湖配氣站嗅劑自動添加系統之墊片。
- (2) 全面體檢自動加嗅設備。



電磁閥氣密試驗



電磁閥作動測試



過濾器零件拆卸檢查



排氣浮筒安全裝置氣密試驗



肥皂水洩漏檢查



瓦斯檢知器洩漏檢查

- (3) 為求更進一步防範，本公司主動縮短更新年限，改採每 2 年更新一次。於 2014 年 3 月更換社子基地自動加嗅系統之墊片，下次更換時間預計於 2015 年及 2016 年。
- (4) 加強內湖配氣站及社子基地之嗅劑自動添加系統之定期巡查作業，並檢討點檢內容。每星期巡查一次內湖配氣站及社子基地之自動加嗅系統，於 2013 年 12 月 20 日公告實施，且依檢查項目逐項確實檢查，以確保加嗅系統運作正常。
- (5) 加強工安值勤人員於內湖配氣站附近有疑似嗅劑味時之危機處理訓練。
- (6) 加強公司員工現場與警消單位通報聯繫作業訓練。



結語

本公司因內湖配氣站嗅劑外洩，復加強勁東北季風吹拂，進而使臭味迅速擴散，讓市民誤以為瓦斯漏氣事件，造成恐慌，本公司深感歉意。經此事件，除內部檢討分析發生原因及研擬防範對策外，已完成改善措施，經 4 個月嚴密觀察，並無狀況發生。爾後將更加強內湖配氣站及社子基地等加嗅設備之巡查與保養，以杜絕嗅劑再發生外洩。

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」。「個人資料保護法推動小組」規劃不同階段之個資管理作業程序，循序逐步辦理，並不定期召開會議檢討進度。

用戶來電申請瓦斯費計費履歷，先徵信確認申請人與名義使用人或屋主之關係，且以提供兩年內履歷為限。如需求兩年至五年間履歷則需臨櫃填寫申請書，並請申請人檢附名義用戶本人與代辦人身分證、或其他相關證明文件。

「個人資料保護法推動小組」2013 年度完成工作項目如下：

2013 年度完成工作項目	說明
蒐尋個資安全時事、法令修正或函釋	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 了解企業對個資法之因應措施，作為個資管理措施之參考。 ◆ 以個資安全事件為借鏡。 ◆ 提供各部室作為個資宣導資訊。
個資法問卷調查	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 個資保護教育訓練前置作業。
辦理個資保護教育訓練	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 由公司法律顧問主講。 ◆ 訓練結束後由各部室專人向其業務所涉及之廠商宣導個資保護政策及事項。
各部室進行個資盤點清查作業	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 請各部室個資專責人員全面清查該部室所掌握之表單，包括委外廠商辦理業務時有涉及個資之紙本及有用戶簽署之書面，及 MIS 系統上有涉及個人資料項目者。 ◆ 由推動小組成員分別與負責輔導之部室進行面對面討論會兼個資法宣導會，檢討管制措施及銷毀方式，督促各部室完成填寫「委外廠商保密承諾書」。
研討個資安全處理原則	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 擬訂個資風險等級，以及各等級個資之對應管制處理原則。 ◆ 設計完成個資安全事件通報單及規劃處理程序。



【由法律顧問主講解析個人資料保護法】

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，用戶如有器具維修需求或管線設備瓦斯洩漏等疑慮時，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「用戶瓦斯管線設備定期檢查」，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，除向用戶加強宣導，建議用戶改善外，另採取措施如下：

- (1) 當場開立「缺點改善通知單」並提供改善方式等相關資訊，供用戶參考改善。
- (2) 寄發公文再提醒用戶儘速改善，確保瓦斯使用安全。
- (3) 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。

發送「瓦斯安全手冊」及「瓦斯使用注意事項」貼紙等宣導品戶數如下：

2011 年	2012 年	2013 年
195,307 戶	181,925 戶	177,232 戶

2013

企
業
永
續
報
告
書

輔導用戶即刻改善的戶數如下：

2011 年	2012 年	2013 年
407 戶	462 戶	394 戶

為確保家家戶戶瓦斯使用安全，公司秉持企業責任，一直投入人力提高檢查率，減少災害發生機率，近年提升定檢率實行措施如下：

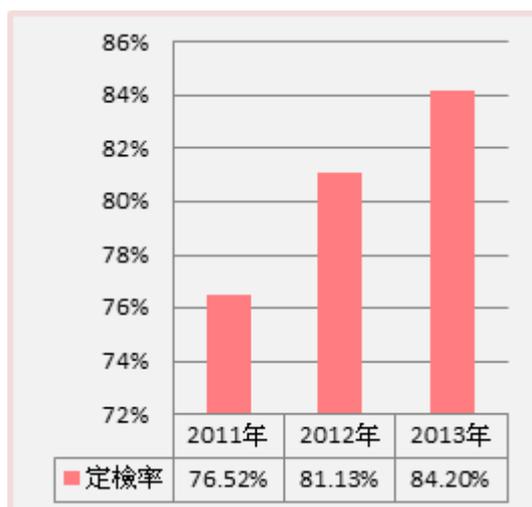
- (1) 配合用戶時間調整定檢時段，改為每日下午 2：00 到晚上 9：00。
- (2) 利用到用戶家服務的同時一併實施複檢。
- (3) 實行補檢制度，對於不在家之用戶，當天晚上再進行第二次巡檢，若用戶還是不在家，當場投遞「服務通知單」再通知用戶進行補檢。

定檢人員須具有瓦斯專業知識外另須具備「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。

2012 年度開始實施補、複檢計畫後，實際完成檢查的定檢率已大幅提升至 81.13%，2013 年定檢率提升至 84.2%，期望於 2014 年更能提升至 85% 以上。2011 年至 2013 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。

員工的話

西區服務所定檢人員

林 昌錦

多一句叮嚀，少一分災害



瓦斯定期檢查是為維護用戶居家瓦斯使用安全不可或缺的一環。我們進行兩年一次例行性的定檢作業，進入用戶屋內親自檢視其使用瓦斯情況，並提供正確的使用常識，以防範用戶不當操作而引發災害。

在執行公務的同時，我們會一再地將正確觀念告知用戶，在日常生活中，我們亦不厭其煩地提醒身邊的親朋好友和街坊鄰居要多加注意瓦斯使用安全，因為多一句叮嚀，就可以少一分災害。

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 OHSAS 18001 及臺灣職業安全衛生管理系統 TOSHMS，並於 2013 年同時取得經濟部標準檢驗局職業安全衛生管理系統 OHSAS 18001/TOSHMS 及品質管理系統 ISO 9001 認可登錄。

【服務承諾】



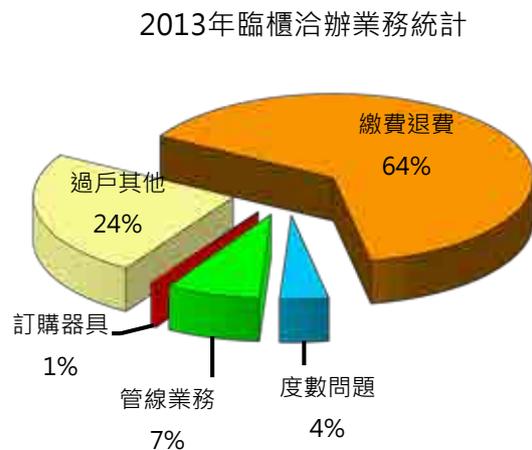
2013

企
業
永
續
報
告
書

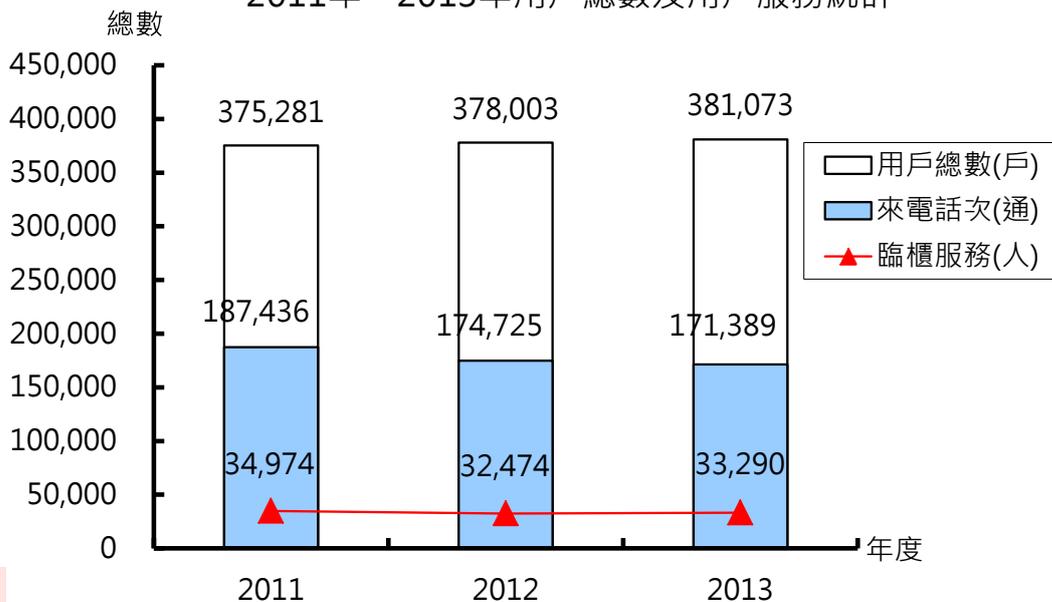
● 服務管道多樣化

自更新啟用 UCD 話務系統後，服務中心兼總機綜理各項用戶服務業務，大幅提升線上服務效率，服務櫃檯提供全方位受理服務，並持續研發更便捷之服務管道及繳費機制，因而服務中心受理用戶服務數量在近 3 年趨於平穩。

服務中心是主要的服務窗口，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，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」，節省申請及辦理時間。



2011年~2013年用戶總數及用戶服務統計



● 提升效能

為提供給用戶更優質之服務，2013 年在客服各方面之耕耘如下：

收費

- ◆ 開放 808 虛擬帳號匯款或 ATM 轉帳代繳：不限金融機構 ATM 均可操作，較原本僅限關係機構銀行 ATM 更為便利。
- ◆ 邀請工研院資通所辦理智慧型手機電子帳單繳費系統研討會。
- ◆ 洽詢業者規劃行動服務解決方案：在 App 上結合公共事業繳費資訊，以擴大企業對民眾帳務查 / 繳之服務的管道，打造企業與民眾雙贏之局面。
- ◆ 利用金融機構代扣繳並申請電子帳單之用戶，扣款前事先通知金額再執行，以避免存款不足。

抄表

- ◆ 邀請電腦表 429MHz 無線抄表廠商辦理研討會。
- ◆ 邀請微電腦瓦斯表廠商辦理遙讀測試計畫討論會。
- ◆ 蒐集並分享瓦斯同業與中華電信合作之雲端管理系統（智慧型瓦斯表計劃）之資訊。
- ◆ 抄表機更新計畫朝 RFID (Radio Frequency Identification, 無線通訊識別) 方向辦理。
- ◆ 為提升抄表品質及降低客訴，由專人負責不定期抽查貼收抄表單之情形。
- ◆ 積極複查老舊表及繼續推動營業用瓦斯表超流量使用改善專案，以維護公共安全及保障公司與用戶雙方權益。

客服

- ◆ 重視用戶意見，2013 年辦理兩次服務櫃檯用戶滿意度調查，較歷年多辦理 1 次。
- ◆ 增設聽語障用戶簡訊專線：在既有之服務管道——服務中心、0800 申訴專線、網路意見箱外，為擴大服務弱勢族群而設置簡訊專線。
- ◆ 持續辦理客服教育訓練，加強專業知能及應對技巧，以維持用戶滿意度，外聘講師課程開放同業報名，一同研習一起成長，並互相交流客服經驗，共同提升服務效率及品質。

2013



【器具行銷教育訓練】

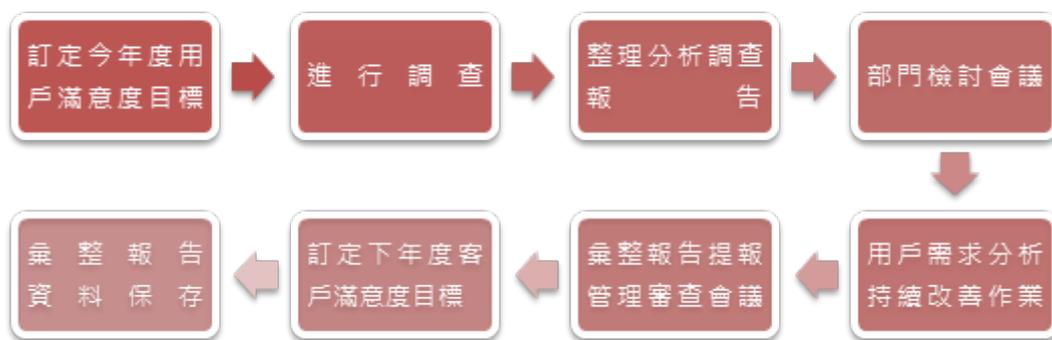


【CRM 話術課程】

6.1.5 用戶滿意度

用戶滿意度是企業經營績效的指標，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。

2013 年度辦理 2 次，調查對象為臨櫃之用戶、準用戶及其他利害關係人。



● 上半年度調查與去年同期比較結果

年度實施期間	2013 年 3 月 1 日至 3 月 26 日				2012 年 3 月 16 日至 4 月 13 日			
臨櫃用戶填單率	33%				17%			
滿意度 (占填單人數比)	非常好	滿意	普通	不滿意	非常好	滿意	普通	不滿意
❖ 服務的空間舒適度	83%	16%	0.8%	0.2%	57%	41%	2%	-
❖ 櫃檯人員服裝儀容	89%	11%	-	-	68%	30%	2%	-
❖ 人員服務親切程度	92%	8%	-	-	65%	19%	16%	-
❖ 人員辦理事務速度	90%	9%	1%	-	72%	26%	1%	0.1%
❖ 等候服務時間長短	87%	12%	1%	-	68%	28%	3%	0.1%
整體滿意度	89%	10%	0.9%	0.1%	66%	28%	5%	0.1%
2013 年用戶具體意見	1. 空間太大有些冷清。 2. 沒有停車位優惠。							

2013

● 下半年度調查結果

下半年度實施調查目的如下：

- ◆ 藉由問卷了解叫號機取號動線是否良好，納入未來櫃檯搬遷之設計規劃考量。
- ◆ 櫃檯人員編制再減少 1 人對辦理效率之影響。
- ◆ 間接推廣「多來電少來店」(減少臨櫃人次)。
- ◆ 間接宣導提防仿冒詐騙。
- ◆ 滿意櫃檯服務之用戶比例是否達到 2013 年度品質目標 - 占總臨櫃人數之 90% 以上。

實施期間	2013 年 7 月 1 日至 7 月 31 日		
臨櫃用戶填單率	20%		
調查項目	結果		
櫃檯人員服務時的親切程度如何	很好 92%	滿意 8%	
排隊順序叫號機的位置是否明顯	是 96%	不好找 4%	
從抽號碼到叫號辦理等候多少人	0~2 人 96%	3~4 人 3%	5 人以上 1%
來櫃檯前有先打電話問辦理方式	有 46%	沒有 53%	未答 1%
是否知道有些業務可用電話申請	知道 60%	不知道 34%	其他 6%
為防範仿冒詐騙會先打電話查證	會 87%	不會 11%	未答 2%

本年度調查結果達年度品質管理目標，用戶之具體意見則移請相關單位研議。



【用戶滿意度 100% 客服人員】

2013

企
業
永
續
報
告
書

員工的
話

服務中心客服督導

黃麗敏

顧客至上，用戶滿意 100%



費用爭議一向是客訴核心問題，由用戶臨櫃洽辦業務統計比例可見一斑。瓦斯費持續調漲之現況下，部分用戶無法理解調整單價僅僅是反應公司向中油購氣成本，因此在與客服窗口接洽時，以相當直接的情緒化言行宣洩心中不滿。

而我們經驗豐富的客服人員，永遠以禮貌及尊重來接待用戶，所以在用戶滿意度調查中，獲得用戶許多肯定的讚美：「親切和藹」、「非常熱情服務」、「服務佳、態度良好、速度快」、「櫃檯人員將心比心」等等，甚至有用戶也以真誠回報我們。

我們在櫃檯看到高大壯碩的男性外籍青年熊抱瘦削而白髮稀疏的外勤收費同仁，為了感謝公司同仁拾金不昧歸還遺忘在櫃檯的厚重皮夾；也看到中年女性牽著八十高齡的母親在離櫃前頻頻回首，感謝櫃檯同仁耐心向突然失憶的母親問出聯絡電話、打電話通知家人接回。

這樣的感動不斷鼓舞我們好還要更好，也很驕傲我們是用戶滿意度百分之百的客服人員。

6.2 社會關懷及回饋

安全且穩定供應瓦斯予市民用戶是我們的責任，我們仍將堅持此一信念，持續對社會的關懷，同時培育更多瓦斯技術人才，以期滿足客戶的需求並保障民眾生命財產安全。基於取之於社會，用之於社會，大台北瓦斯對於社會關懷的承諾包括：

-  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) 為讓市民瞭解瓦斯之特性及對災害防治之應辦措施，每年舉辦瓦斯防災應變演習，並在二年一次對於用戶的瓦斯安全檢查中，檢查瓦斯設備的安全，同時教導民眾如何安全使用瓦斯。

- (2) 臺北市政府消防局辦理防火防災宣導活動中，本公司均派出專業人員到場教導市民使用瓦斯器具，以提醒民眾瓦斯使用安全應注意事項。
- (3) 臺北市政府消防局每年均會在 12 個行政區舉辦社區安全，人人有責的活動，未來將配合消防局宣導瓦斯安全常識及如何預防一氧化碳中毒，以履行對消費者使用瓦斯安全之承諾。
- (4) 宣導用戶注意瓦斯使用安全，配合政令，協助熱水器裝置位置不合法規規定者，向政府申請補助費用，以更新熱水器，減少一氧化碳中毒意外，保障生命安全。
- (5) 接受大專院校學生社團的參訪，介紹天然氣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。

● 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。

服務中心暨展示中心預計將於 2014 年重新規劃設計，在櫃檯服務及展示一般瓦斯器具以外，增加影片播放、瓦斯空調及熱能設備、體驗區，以動態展示及親身接觸提升教育功能。



【微電腦表動態模擬機】



【器具展示】



【警報器展示】

2013

企
業
永
續
報
告
書

6.2.3 社會公益

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，2013年度活動如下：

- (1) 為關懷社會並建構國人安全的生活環境，提高公共場所發生突發性心臟停止個案之救活率，與「新光人壽慈善基金會」集合集團資源，聯合捐贈 AED 自動體外心臟電擊去顫器共 50 台，提供台北市、新北市、台中市、嘉義市、高雄市、台東縣、宜蘭縣等七縣市政府，廣佈 AED 使用據點，期望在民眾生命威脅時，第一時間搶救生命，維護安全、造福各地民眾。



- (2) 2013 年協助財團法人台北市新光吳火獅先生救難急救基金會舉辦 CPR 8 個場次，幫助市民瞭解緊急時的急難救助，並取得證照，未來將持續辦理以嘉惠更多市民。



- (3) 響應本公司承租戶二手書募集活動，鼓勵同仁踴躍捐書，並無償提供場所供其放置二手書。本活動所收集之書籍交由茉莉二手書店義賣，義賣所得全數捐給「瑪利亞社會福利基金會」，幫助極弱小與極重度障礙兒童，提供障礙者醫療復健、教育、職業訓練及就業輔導。



- (4) 贊助僻遠地區原住民部落節慶活動，以豐富其心靈生活。
- (5) 提供同仁採購中南部農友作物訊息，以產地直銷，減少中間商人剝削，為農民增加更多收入。

2013

企
業
永
續
報
告
書

【本公司舉辦社會公益及回饋成果】

活動期間	類別	主題	金額
2013年1/28	捐贈	2013台北燈節活動	250,000元
2013年2/25	捐贈	社子富光里元宵節聯歡晚會活動	15,000元
2013年2/25	捐贈	內湖湖興里元宵節聯歡晚會活動	30,000元
2013年6/26	捐贈	捐贈5台自動心臟電擊器	500,000元
2013年6/17	捐贈	內湖湖興里慶祝端午節活動	30,000元
2013年8/23	捐贈	花蓮光復鄉大興村當地烏卡蓋部落豐年祭	2,000元
2013年8/29	捐贈	中華民國阿拉伯文化經濟協會晚會活動	20,000元
2013年9/17	捐贈	內湖湖興里中秋節聯歡晚會活動	30,000元
2013年9/25	捐贈	社子富光里中秋節聯歡晚會活動	10,000元
2013年12/17	捐贈	贊助財團法人中華民國兒童慈善協會音樂會	60,000元
2013年12/28	活動	辦理本公司同仁暨瓦斯同業音樂欣賞	50,000元

2013年社會公益回饋總金額較前一年度成長68%，足見本公司對社會公益愈益投入（2012年590,852元、2013年997,000元）。



2013

企
業
永
續
報
告
書

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 2013 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、天然氣事業法及相關子法 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

2013

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"> ◆ 供氣區域內推動裝置工程優惠方案，提升瓦斯用戶普及率。 ◆ 瓦斯本支管已埋設區域，辦理申請裝置說明會。 ◆ 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。
強化行銷策略	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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。 ◆ 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。 ◆ 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。 ◆ 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。 ◆ 持續辦理十年換表 為避免瓦斯表計量失準，維護用戶權益並保障用氣安全，本公司依據「度量衡法」之規定，每十年免費為用戶更換瓦斯表。
提升用戶滿意度	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 持續提升客服人員之應變能力，辦理教育訓練強化專業知能及客訴處理技巧。 ◆ 2014 年辦理兩次服務櫃台用戶滿意度調查。 ◆ 重新規劃設計服務中心暨展示中心，在櫃檯服務及展示一般瓦斯器具以外，增加影片播放、瓦斯空調及熱能設備、體驗區，以動態展示及親身接觸提升教育功能。
關懷弱勢族群	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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。
持續敦親睦鄰	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 持續不定期舉辦交流活動，展現回饋社會的積極作為。 ◆ 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。
推動環境教育	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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。

2013

附錄 1 GRI G3.1 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
戰略與概況			
1. 策略與分析			
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	18-20
2. 組織簡介			
2.1 企業名稱	★	2.1	11
2.2 主要品牌、產品和服務	★	2.1	11
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	11-12
2.4 企業總部所在位置	★	1.1	6
2.5 公司營運所在國家數及國家名	★	2.1	11
2.6 所有權性質及法律形式	★	1.1	6
2.7 提供服務的市場	★	2.1	11
2.8 報告公司的規模	★	2.1	11
2.9 報告期間內公司規模、組織架構、所有權遇重大變更時	★	2013 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	86-87
3. 報告規範			
3.1 所提供資訊的期間	★	1.1	6
3.2 最近一次報告的日期	★	2013 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	6
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	6-9
3.6 報告書的範圍	★	1.1	6
3.7 說明報告書特殊限制的範圍或界線	★	1.1	6
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	6

2013

	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	6
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	★	2013 並無重編之情事	
3.11	與以前報告有明顯不同之處	★	結合財務報告	88-93
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	★	目錄	2-3
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	
4. 治理、承諾及參與				
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	12、22-24
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	12
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	22-23
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	7
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	12、24
4.6	最高治理單位確實能避免利益衝突之程序	★	4.1	22-24
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	22-23
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	10、13-14
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	18-20
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	22-24
4.11	說明機構有無及是否提出預警的方法或原則	★	3.1.4	18-20
4.12	經公司簽屬或認可，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	13
4.13	公司參與商業協會，和/或全國及國際性永護機構的會員資格	★	2.3	13
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	7
4.15	識別及選擇所要接觸之利害關係人的準則	★	1.2	7
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	7
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	7
經濟績效指標				
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	15-17、77-78
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	18-20
EC3	公司界定福利計劃義務的範圍	★	4.2.6	35

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	★	2013 年無接受重要財政補助	
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	33-35
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	59-60
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	27-28
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	74-80
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	18-20
環境績效指標				
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	46-51
EN4	由主要能源劃分之間接能源消費量	★	5.1.6	46-51
EN5	由環境保護及效率的改善所節省的能源	★	5.1.6	46-51
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	46-51、65
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	46-51、65
EN8	按源頭說明總耗水量	★	5.1.6	46-51
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)	45
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)	45
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	43-45、46-51
EN17	其他相關間接之溫室氣體排放量	★	5.1.2、5.1.4、5.1.6	43-45、46-51
EN18	降低溫室氣體排放的行動及其成效	★	5.1.2、5.1.6	43-45、46-51
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	

2013

企
業
永
續
報
告
書

83

	G3.1 Guideline 指標項目	揭露狀況	相關章節及說明	頁碼
EN20	按類別及重量計算氮氧化物 (NOX)、硫化物 (SOX)、及其他重要氣體排放	★	5.1.1、5.1.4	42、45
EN21	污水排放的污染程度及流向終點	★	5.1.3	45
EN22	廢棄物的總量，按種類及處理方式描述	★	5.1.5、5.1.6	46-51
EN23	重大洩漏的次數及數量	★	2013年嗅劑外洩事件揭露	64-65
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，無污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	13-14、63
EN27	售出的產品及包裝材被要求回收的比例	★	5.1.5	46
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	63
EN29	商品、原料或人員的輸送所造成的重大環境衝擊	★	5.1.2	43-45
EN30	按類別揭露環境保護的總費用與投資	★	5.1.6	46-51
勞工實踐與合理工作績效指標				
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	27-28
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	25-27
LA3	在營運主要據點對全職、正式員工提供之福利	★	4.2.6	35
LA4	受勞資雙方共同協議保護之員工比例	★	4.2.1、4.2.9	25-27、39-40
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	25-27、36
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	24、39-40
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	36-38
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	36-38
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	36-40
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	29-32
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	29-32
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	33-35
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	25-27
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	25-27、33-35
LA15	按性別報告育嬰假後恢復工作和留存率	★	2013年無員工利用本制度 (4.2.1)	25-27

G3.1 Guideline 指標項目	揭露狀況	相關章節及說明	頁碼
人權績效指標			
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	★ 2013 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	59-60
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	29-32
HR4	歧視事件發生之總數和已採取的矯正行動	★ 4.2.1	25-27
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	25-27、39-40
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	25-27
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，且衡量消除所有形式強迫勞動的貢獻。	★ 4.2.1	25-27
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	★ 2013 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	★ 2013 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	25-27
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	★ 2013 年無相關申訴案件	
社會績效指標			
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	7-9、43-45
SO2	對貪汙風險已分析之企業單位數量和比例	★ 4.2.7	36
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	29-32
SO4	對貪污事件的反制行動	★ 4.2.5、4.2.7	33-36
SO5	公共政策之定位和參與公共政策的發展與遊說	★ 6.2.5	79
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	★ 2013 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	★ 2013 年大台北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	★ 2013 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	52-57
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	52-57

2013

企
業
永
續
報
告
書

G3.1 Guideline 指標項目	揭露狀況	相關章節及說明	頁碼	
產品責任績效指標				
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	57、66-74
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	★	2013 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	66-74
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	★	2013 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	72-74
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	80
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	79
PR8	客戶抱怨關於隱私侵犯，和資料外洩等事件的總數	★	2013 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	★	2013 年大台北瓦斯無重大罰款	

附錄 2 獲獎及認證實績

● 公司治理

年 度	內 容
2003	◆ 取得 OHSAS 18001 驗證合格。
2005	◆ 榮獲台北市職場健康促進優良獎。
2008	◆ 榮獲行政院勞工委員會 2008 年縣市級友善職場優良單位獎。 ◆ 榮獲台北市無菸職場－「健康績優獎」。 ◆ 榮獲全國績優健康職場－菸害防制「樂群健康獎」。 ◆ 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。
2009	◆ 榮獲台北市健康職場－「健康卓越獎」。 ◆ 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。 ◆ 榮獲全國績優健康職場－健康促進「健康永續獎」。
2010	◆ 取得 OHSAS 18001 暨 TOSHMS 認可登錄。
2011	◆ 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。 ◆ 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」。
2012	◆ 取得經濟部標準檢驗局品質管理系統 ISO 9001：2008 認可登錄。
2013	◆ 同時取得經濟部標準檢驗局職業安全衛生管理系統 OHSAS 18001/TOSHMS 及品質管理系統 ISO 9001 認可登錄。 ◆ 榮獲財團法人台灣永續能源研究基金會 2013 年最佳前 50 企業永續報告獎服務業組優等獎。

● 環境、安全、衛生

年 度	內 容
1993	◆ 榮獲象徵安全衛生界最高榮譽之「五星獎」。
1999	◆ 榮獲「安全衛生自護單位榮譽標誌」。
2009	◆ 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。 ◆ 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。
2010	◆ 榮獲台北市政府頒發「勞動安全獎」。 ◆ 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。
2011	◆ 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」。 ◆ 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。
2012	◆ 取得經濟部標準檢驗局品質管理系統 ISO 9001：2008 認可登錄。 ◆ 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。 ◆ 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。
2013	◆ 「102 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。



2013

企
業
永
續
報
告
書

附錄 3 財務報告

大台北區瓦斯股份有限公司及子公司

合併資產負債表

民國 102 年 12 月 31 日暨民國 101 年 12 月 31 日及 1 月 1 日

單位：新台幣仟元

代碼	資	102年12月31日			101年12月31日			101年1月1日		
		產	金	額	%	金	額	%	金	額
	流動資產									
1100	現金及約當現金 (附註四、六及三三)		\$ 1,900,349	14	\$ 1,210,082	9	\$ 1,401,952	11		
1110	透過損益按公允價值衡量之金融資產—流動 (附註四、七及三三)		371,157	3	428,333	3	411,574	3		
1125	備供出售金融資產—流動 (附註四、五、八、三三及三五)		1,156,294	8	1,412,003	11	1,148,223	9		
1150	應收票據 (附註四、十及三三)		16,909	-	18,686	-	31,779	-		
1170	應收帳款 (附註四、五、十及三三)		726,520	5	716,341	6	699,464	5		
1180	應收帳款—關係人 (附註四、五、十、三三及三四)		14,496	-	10,347	-	6,912	-		
1200	其他應收款 (附註四及三三)		127	-	369	-	2,296	-		
1220	當期所得稅資產 (附註四)		327	-	286	-	133	-		
130X	存貨 (附註四、五及十一)		149,654	1	169,730	1	154,424	1		
1410	預付款項 (附註三四)		43,014	-	44,203	-	46,073	-		
1476	其他金融資產—流動 (附註四、五、十六及三三)		100,000	1	100,000	1	100,000	1		
1479	其他流動資產 (附註四及十七)		194	-	403	-	263	-		
11XX	流動資產總計		<u>4,479,041</u>	<u>32</u>	<u>4,110,783</u>	<u>31</u>	<u>4,003,093</u>	<u>31</u>		
	非流動資產									
1523	備供出售金融資產—非流動 (附註四、五、八及三三)		2,361,203	17	2,231,787	17	2,185,214	17		
1543	以成本衡量之金融資產—非流動 (附註四、九及三三)		216,059	2	233,638	2	205,388	2		
1550	採用權益法之投資 (附註四及十二)		759,386	5	738,864	6	681,380	5		
1600	不動產、廠房及設備 (附註四、十三及三五)		3,723,776	27	3,512,342	26	3,504,333	27		
1760	投資性不動產 (附註四、十四及三五)		2,304,332	17	2,350,285	18	2,393,674	18		
1780	其他無形資產 (附註四、十五及三四)		21,830	-	27,410	-	33,249	-		
1840	遞延所得稅資產 (附註四、五及二八)		37,798	-	46,307	-	47,836	-		
1915	預付設備款		3,157	-	1,810	-	3,843	-		
1920	存出保證金 (附註三十及三四)		29,858	-	25,710	-	25,263	-		
1985	長期預付租金 (附註三四)		15,322	-	19,319	-	23,316	-		
1990	其他非流動資產 (附註四、十及十七)		978	-	1,244	-	1,674	-		
15XX	非流動資產總計		<u>9,473,699</u>	<u>68</u>	<u>9,188,716</u>	<u>69</u>	<u>9,105,170</u>	<u>69</u>		
1XXX	資產總計		<u>\$ 13,952,740</u>	<u>100</u>	<u>\$ 13,299,499</u>	<u>100</u>	<u>\$ 13,108,263</u>	<u>100</u>		
	負債及權益									
	流動負債									
2100	短期借款 (附註十八及三三)		\$ -	-	\$ -	-	\$ 20,000	-		
2110	應付短期票券 (附註十八及三三)		20,000	-	-	-	30,000	-		
2150	應付票據 (附註三三)		311	-	593	-	875	-		
2170	應付帳款 (附註三三)		472,169	4	456,290	3	399,632	3		
2180	應付帳款—關係人 (附註三三及三四)		8,093	-	5,475	-	4,005	-		
2219	其他應付款 (附註十九、三三及三四)		629,012	5	609,178	5	646,194	5		
2230	當期所得稅負債 (附註四及二八)		42,598	-	31,558	-	77,959	1		
2300	其他流動負債 (附註二十及三四)		589,181	4	554,315	4	530,772	4		
21XX	流動負債總計		<u>1,761,364</u>	<u>13</u>	<u>1,657,409</u>	<u>12</u>	<u>1,709,437</u>	<u>13</u>		
	非流動負債									
2550	負債準備—非流動 (附註四及二二)		2,319	-	2,363	-	2,219	-		
2570	遞延所得稅負債 (附註二八)		969,965	7	969,965	7	969,965	7		
2630	長期遞延收入 (附註四及二一)		263,961	2	-	-	-	-		
2640	應計退休金負債 (附註四、五及二三)		178,576	1	188,215	2	197,796	2		
2645	存入保證金 (附註三十及三四)		328,393	2	305,488	2	283,060	2		
2670	其他非流動負債		61,490	1	74,533	1	61,259	1		
25XX	非流動負債總計		<u>1,804,704</u>	<u>13</u>	<u>1,540,564</u>	<u>12</u>	<u>1,514,299</u>	<u>12</u>		
2XXX	負債總計		<u>3,566,068</u>	<u>26</u>	<u>3,197,973</u>	<u>24</u>	<u>3,223,736</u>	<u>25</u>		
	歸屬於本公司業主之權益 (附註二四及二八)									
	股本									
3110	普通股		5,163,580	37	5,163,580	39	5,163,580	40		
3200	資本公積		44,512	-	38,177	-	31,841	-		
	保留盈餘									
3310	法定盈餘公積		1,026,804	7	966,308	7	907,453	7		
3320	特別盈餘公積		1,185,459	9	1,179,409	9	1,173,524	9		
3350	未分配盈餘		878,702	6	846,990	6	829,675	6		
3300	保留盈餘總計		<u>3,090,965</u>	<u>22</u>	<u>2,992,707</u>	<u>22</u>	<u>2,910,652</u>	<u>22</u>		
3400	其他權益		1,228,744	9	1,053,721	8	941,450	7		
3500	庫藏股票		(17,944)	-	(17,944)	-	(17,944)	-		
31XX	本公司業主權益總計		<u>9,509,857</u>	<u>68</u>	<u>9,230,241</u>	<u>69</u>	<u>9,029,579</u>	<u>69</u>		
36XX	非控制權益 (附註二四)		876,815	6	871,285	7	854,948	6		
3XXX	權益總計		<u>10,386,672</u>	<u>74</u>	<u>10,101,526</u>	<u>76</u>	<u>9,884,527</u>	<u>75</u>		
	負債及權益總計									
			<u>\$ 13,952,740</u>	<u>100</u>	<u>\$ 13,299,499</u>	<u>100</u>	<u>\$ 13,108,263</u>	<u>100</u>		

大台北區瓦斯股份有限公司及子公司

合併綜合損益表

民國 102 年及 101 年 1 月 1 日至 12 月 31 日

單位：新台幣仟元，惟
每股盈餘為元

代 碼		102年度		101年度	
		金 額	%	金 額	%
4000	營業收入（附註四、二五及三四）	\$5,351,448	100	\$5,467,063	100
5000	營業成本（附註十一、二六、二七及三四）	(4,725,022)	(88)	(4,772,438)	(87)
5900	營業毛利	<u>626,426</u>	<u>12</u>	<u>694,625</u>	<u>13</u>
	營業費用（附註二二、二七及三四）				
6100	推銷費用	(76,942)	(1)	(87,546)	(1)
6200	管理費用	(206,591)	(4)	(201,139)	(4)
6000	營業費用合計	(283,533)	(5)	(288,685)	(5)
6500	其他收益及費損淨額（附註二七）	(5,083)	-	(3,498)	-
6900	營業淨利	<u>337,810</u>	<u>7</u>	<u>402,442</u>	<u>8</u>
	營業外收入及支出（附註四、九、十二、二七及三四）				
7050	財務成本	(1,246)	-	(1,294)	-
7060	採用權益法認列之關聯企業及合資損益份額	66,206	1	81,952	2
7100	利息收入	7,548	-	7,285	-
7130	股利收入	198,312	4	177,437	3
7190	其他收入	14,638	-	23,722	-
7225	處分投資利益	101,910	2	15,560	-
7590	什項支出	(243)	-	(438)	-
7635	透過損益按公允價值衡量之金融資產損失	(4,265)	-	(12,550)	-
7000	營業外收入及支出合計	<u>382,860</u>	<u>7</u>	<u>291,674</u>	<u>5</u>

(接次頁)

2013

企
業
永
續
報
告
書

(承前頁)

代 碼		102年度		101年度	
		金 額	%	金 額	%
7900	稅前淨利	\$ 720,670	14	\$ 694,116	13
7950	所得稅費用(附註四及二八)	(91,869)	(2)	(81,921)	(2)
8200	本年度淨利	<u>628,801</u>	<u>12</u>	<u>612,195</u>	<u>11</u>
	其他綜合損益(附註四、二 三及二八)				
8325	備供出售金融資產未實 現利益(損失)	185,040	3	130,576	3
8360	確定福利計畫精算損益	(12,075)	-	(9,805)	-
8370	採用權益法之關聯企業 及合資之其他綜合損 益之份額	9,074	-	10,547	-
8399	與其他綜合損益組成部 分相關之所得稅	<u>2,053</u>	<u>-</u>	<u>1,667</u>	<u>-</u>
8300	本年度其他綜合損 益(稅後淨額)	<u>184,092</u>	<u>3</u>	<u>132,985</u>	<u>3</u>
8500	本年度綜合損益總額	<u>\$ 812,893</u>	<u>15</u>	<u>\$ 745,180</u>	<u>14</u>
	淨利歸屬於：				
8610	本公司業主	\$ 624,472	12	\$ 605,443	11
8620	非控制權益	<u>4,329</u>	<u>-</u>	<u>6,752</u>	<u>-</u>
8600		<u>\$ 628,801</u>	<u>12</u>	<u>\$ 612,195</u>	<u>11</u>
	綜合損益總額歸屬於：				
8710	本公司業主	\$ 789,639	15	\$ 710,684	13
8720	非控制權益	<u>23,254</u>	<u>-</u>	<u>34,496</u>	<u>1</u>
8700		<u>\$ 812,893</u>	<u>15</u>	<u>\$ 745,180</u>	<u>14</u>
	每股盈餘(附註二九)				
9750	基 本	<u>\$ 1.25</u>		<u>\$ 1.21</u>	
9850	稀 釋	<u>\$ 1.24</u>		<u>\$ 1.21</u>	

2013

大台北區瓦斯股份有限公司及子公司

合併現金流量表

民國 102 年及 101 年 1 月 1 日至 12 月 31 日

單位：新台幣仟元

代 碼		102年度	101年度
	營業活動之現金流量		
A10000	本年度稅前淨利	\$ 720,670	\$ 694,116
A20010	不影響現金流量之收益費損項目		
A20300	呆帳(迴轉利益)提列費用	(167)	1,158
A20100	折舊費用	217,715	219,170
A20200	攤銷費用	5,721	5,839
A20900	利息費用	1,246	1,294
A22300	採用權益法之關聯企業及合資 損益之份額	(66,206)	(81,952)
A21200	利息收入	(7,548)	(7,285)
A21300	股利收入	(198,312)	(177,437)
A22500	處分不動產、廠房及設備損失	2,281	3,498
A20400	分類為持有供交易之金融資產 淨損失	4,265	12,550
A22700	處分投資性不動產損失	2,802	-
A23100	處分備供出售金融資產淨利益	(101,910)	(15,560)
A29900	其他非流動資產－預付款項攤 銷	82	328
A29900	長期預付租賃款攤銷	3,997	3,997
A29900	投資損失	-	408
A30000	營業資產及負債之淨變動數		
A31110	持有供交易之金融資產	52,911	(29,309)
A31130	應收票據	1,724	13,019
A31150	應收帳款	(14,319)	(21,738)
A31180	其他應收款	242	1,927
A31200	存 貨	21,647	(15,306)
A31230	預付款項	1,189	1,870
A31240	其他流動資產	208	(140)
A31990	催 收 款	395	444
A32130	應付票據	(282)	(282)
A32150	應付帳款	18,497	58,128
A32180	其他應付款	19,834	(37,016)
A32200	負債準備	(44)	144
A32210	遞延收入	263,961	-

(接次頁)

(承前頁)

代 碼		102年度	101年度
A32230	其他流動負債	\$ 34,866	\$ 23,543
A32240	應計退休金負債	(21,710)	(16,611)
A32990	其他非流動之負債	(13,043)	13,274
A33000	營運產生之現金	950,712	652,071
A33100	收取之利息	7,548	7,285
A33300	支付之利息	(1,246)	(1,294)
A33500	支付之所得稅	(70,308)	(126,946)
AAAA	營業活動之淨現金流入	<u>886,706</u>	<u>531,116</u>
投資活動之現金流量			
B00300	取得備供出售金融資產	(390,070)	(494,827)
B01200	取得以成本衡量之金融資產	-	(30,000)
B01400	以成本衡量之金融資產減資退回股 款	17,579	1,750
B00400	出售備供出售金融資產價款	803,308	330,201
B07600	收取其他股利	253,071	211,345
B02700	購置不動產、廠房及設備價款	(382,756)	(178,238)
B04500	購置無形資產	(141)	-
B05400	購置投資性不動產價款	(1,116)	(2,325)
B07100	預付設備款增加	(7,324)	(4,692)
B03700	存出保證金增加	(4,148)	(447)
BBBB	投資活動之淨現金流入(流出)	<u>288,403</u>	<u>(167,233)</u>
籌資活動之現金流量			
C00200	短期借款減少	-	(20,000)
C00500	應付短期票券增加	20,000	-
C00600	應付短期票券減少	-	(30,000)
C03000	收取存入保證金	22,905	22,428
C04500	支付本公司業主股利	(510,023)	(510,022)
C04600	支付非控制權益現金股利	(17,724)	(18,159)
CCCC	籌資活動之淨現金流出	<u>(484,842)</u>	<u>(555,753)</u>
EEEE	現金及約當現金淨增加(減少)	690,267	(191,870)
E00100	年初現金及約當現金餘額	<u>1,210,082</u>	<u>1,401,952</u>
E00200	年底現金及約當現金餘額	<u>\$ 1,900,349</u>	<u>\$ 1,210,082</u>

2013

企
業
永
續
報
告
書



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

