



重大性議題與利害關係人判別

G4-18-G4-21

我們期望讓所有關注電信業、關注中華電信邁向永續發展的利害關係人，更能聚焦在中華電信積極投入且具產業影響力的企業社會責任議題上，這也有助於中華電信更能專注深化行動內容，及提升報告揭露的品質。

重大性議題判別流程

Step.1

由「CSR秘書處」搜集國際綱領、永續評比問卷、國際標竿，及中華電信2015年相關新聞事件、中長期發展策略等資訊，並召開永續報告討論會議。



Step.2

召集CSR成員代表，按內部考量、產業狀況、產業鏈實務及利害關係人建議，確認這些重大性議題對組織內、外的潛在影響，即對經濟、環境和社會的正面、負面影響，並規劃逐步邀請組織內、外單位，進行影響的討論及資訊揭露。2015年中華電信重大性議題，對組織內、外的影響及衝擊狀況如下表所示。



Step.3

邀集各相關部門組成評估小組，就內、外部資訊，綜合考量議題與中華電信營運之間的關聯性，我們得出關鍵性議題矩陣與11個重大性議題。

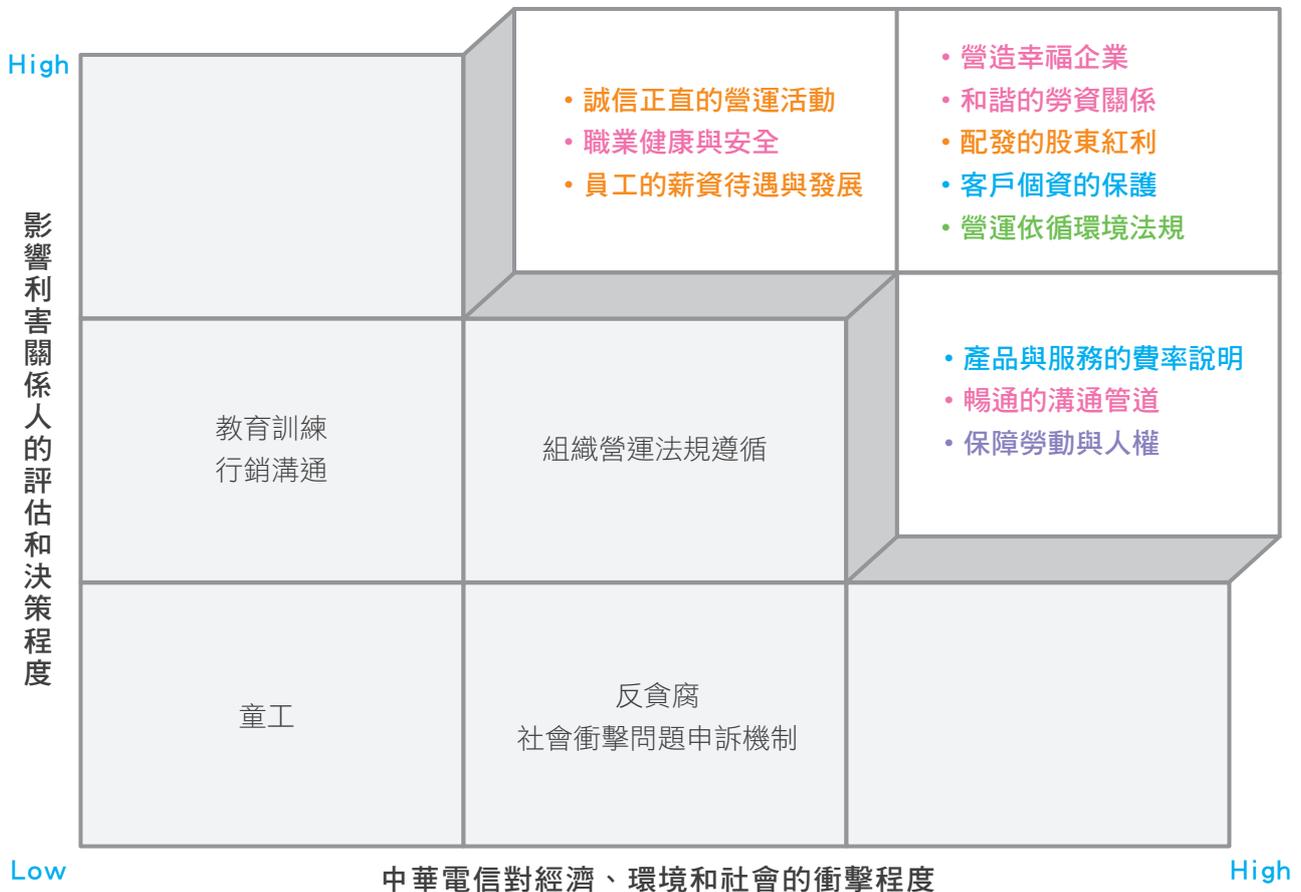
重大性議題邊界判別



永續面向	關鍵重大性議題	CHT	宏華 子公司	消費者	供應商	同業	社區	股東
經濟EC	配發的股東紅利	✖						✖
	誠信正直的營運活動	✖			✖		✖	
	員工的薪資待遇與發展	✖	✖					
產品PR	產品與服務的費率說明	✖	✖	✖		✖	✖	
	客戶個資的保護	✖	✖	✖				
勞工LA	營造幸福企業	✖						
	和諧的勞資關係	✖	✖					
	職業健康與安全	✖	✖					
	暢通的溝通管道	✖	✖					
人權HR	保障勞動與人權	✖	✖					
環境EN	營運依循環境法規	✖			✖		✖	

✖：代表有衝擊。

2015年重大性議題矩陣



註：關鍵重大性議題門檻值設定為X軸與Y軸排序皆達2.6分以上（滿分3分）。

利害關係人共融

關鍵利害關係人及議題的辨識，是落實企業社會責任的核心工作。中華電信在每一年編製企業社會責任報告書的啟動會議，皆會邀請各部門人員，針對目前關鍵利害關係人及其重視的議題做討論與交流，並取得共識，進而繪製成表，做為報告書揭露內容的重要參考依據。

在推動企業社會責任活動或資訊揭露時，皆會徵詢內、外部利害關係人之意見及建議，特別重要的機制包括：

- 企業社會責任報告書「外部專家諮詢會議」
- 不定期邀請外部專家，進行「企業社會責任議題研討會」，及舉辦相關論壇
- 每年定期舉辦「中華電信企業社會責任供應商夥伴交流會」
- 首創「企業社會責任影片專區」，定期紀錄各項企業社會責任行動執行成果，並搜集內、外部回饋資訊，企業社會責任影片專區網址：<http://www.cht.com.tw/portal/csr>
- 設置企業社會責任、基金會專責人員

中華電信利害關係人參與守則：<http://goo.gl/U8nM3q>

2015年重大性議題說明 G4-24-G4-27



對中華電的重要性

股東/投資人是中華電信的持有者，我們必須對其負責。

員工是中華電信能夠永續經營的關鍵，也是我們持續成長的驅動力。

客戶喜歡我們的產品與服務是永續經營的關鍵，我們的存在才有價值。

中華電信龐大的產品與服務鏈，仰賴眾多供應商穩定的支持。

溝通管道

股東專線、IR網站
定期舉辦法說會
Roadshow

e-mail、電話專線
異言堂網站
勞資協商會議

客服專線
服務中心

e-mail、電話專線
供應商CSR夥伴交流會

溝通頻率

即時

即時

即時

每月4~5次

關注議題

01

03 06 07 08 09 10

04 05

02 11

面向	關注議題及其意義	UN SDGs* 目標	G4 考量面	管理方針
經濟 EC	1.配發的股東紅利 配發給股東紅利，是我們持續維繫股東及投資人對公司營運信心、長期持有公司股票的要素。	目標8： 就業與經濟成長 目標11： 永續城市 目標12： 責任消費與生產	經濟績效	p.16
	2.誠信正直的營運活動 以最高倫理標準從事營運作為，除了符合法律規範，要求所有員工在從事商業行為時應以更高的道德標準反求諸己。		反貪腐 遵循組織營運法規 社會衝擊問題申訴機制 遵循產品相關法規 遵循環境法規	p.39 p.40 p.68 p.85
	3.員工的薪資待遇與發展 視員工為最重要的資產與合作夥伴，致力於建構完善薪資福利制度，確保每位員工都能充分發揮才能。		勞僱關係 市場形象	p.73
產品 PR	4.產品與服務的費率說明 我們正確傳達產品與服務資訊，讓客戶可以正確而快速地找到解決需求的方案，維持專業優質形象及服務品質。	目標9： 產業、創新和基礎建設 目標17： 全球夥伴	行銷溝通 產品與服務標示	p.39 p.58
	5.客戶個資的保護 我們持續透過各種流程及制度，強化消費者資料保護，杜絕資訊外洩或客服人員不當查閱資訊系統及消費者資料。		顧客隱私 行銷溝通	p.42 p.43

註：UN SDGs為聯合國永續發展目標，詳細對應及說明請參閱p.10~11。



身為台灣的大鄰居，中華電信期望能透過電信本業長才回饋社會，打造一個更美好的未來。



媒體與評比機構對中華電信的指教，是砥礪我們持續進步的良師益友。



電信產業受主管機關監督，我們推出的產品與服務以及相關營銷行為皆受主管機關的檢核。



中華電信身為台灣電信產業的領導品牌，期望能與同業良性競爭，共創整體產業發展。

e-mail、電話專線
利害關係人座談會

e-mail、電話專線
新聞稿、記者會

e-mail、公文、會議
電話、專程拜訪

公文、會議

即時

即時

即時

每月1-2次

02 04 11

02 07

02

04

面向	關注議題及其意義	UN SDGs* 目標	G4 考量面	管理方針
勞工 LA	6.營造幸福企業 制定優於法規的完善福利，增進員工福祉，以行動讓員工能夠安心致力於工作，共享經營成果。	目標3： 健康福祉 目標8： 就業與經濟成長	勞僱關係	p.73
	7.和諧的勞資關係 員工是企业永續發展關鍵，和諧的勞資關係，有利於企業營運及發展。		勞資關係	p.72
	8.職業健康與安全 我們遵守相關法規並導入職業安全健康管理系統，營造優質職場。		職業健康與安全	p.78
	9.暢通的溝通管道 重視與員工間的溝通及權利，設有多元的申訴機制與溝通管道，鼓勵員工提出建言與保護相關權益。		社會衝擊問題申訴機制 勞動實務申訴機制	p.40 p.74
人權 HR	10.保障勞動與人權 中華電信是國內唯一設有工會，並與工會簽訂團體協約的電信業者，不只符合國內法規與國際人權公約的要求，也展現我們維護員工權益的決心。	目標5： 性別平等 目標10： 減少不平等	童工 市場形象 教育訓練	p.31 p.73 p.75
環境 EN	11.營運依循環境法規 我們以永續發展的綠色企業為己任，除符合環境法規外，更力求加速ICT產業的綠化，帶動整個社會的綠化。	目標7： 可負擔能源 目標12： 責任消費與生產 目標13： 氣候行動	遵循環境法規	p.85

聯合國永續發展目標

為回應2015年聯合國的2030年永續發展目標(UN SDGs)，即使台灣並非聯合國成員，但中華電信身為負責任大鄰居及產業領先企業，在善盡地球村責任概念下，將與中華電信有關之SDGs具體次目標，與現有的營運作為進行對照如下表，讓利害關係人瞭解我們對全球永續發展目標的具體貢獻。

重大性議題	SDGs具體次目標
<p>配發的股東紅利</p> <p>誠信正直的營運活動</p> <p>員工的薪資待遇與發展</p>	<p>目標8：就業與經濟成長</p> <ul style="list-style-type: none"> 透過多元化、科技升級與創新提高經濟體的產能 2030年以前，使全民包括年輕人與身心障礙者，實現同工同酬的待遇，全面有生產力的就業 <p>目標11：永續城市</p> <ul style="list-style-type: none"> 2030年以前，提高融合、包容性及永續發展，以落實全國參與一致性之人類居住規劃與管理 2030年以前，減少城市的人均負面環境影響 促進城鄉之間的社經與環境的正面連結 <p>目標12：責任消費與生產</p> <ul style="list-style-type: none"> 鼓勵企業採取可永續發展的經營策略，並將永續性資訊納入他們的報告週期中 依據國家政策與優先要務，促進可永續發展的採購流程 制定及實施政策，以監測永續發展對創造就業、促進地方文化與產品的永續觀光的影响
<p>產品與服務的費率說明</p> <p>客戶個資的保護</p>	<p>目標9：產業、創新和基礎建設</p> <ul style="list-style-type: none"> 建立偏遠地區與外界之經濟、社會和環境聯繫 2030年以前，升級基礎設施，提高資源使用效率，採用更多環保技術及流程 2020年以前，於開發度最低的國家，建立全民可負擔之網際網路普及服務 <p>目標17：全球夥伴</p> <ul style="list-style-type: none"> 加強全球永續發展夥伴關係，分享知識、技術和財政資源，支持發展中國家實現永續發展 依據合作經驗與資源策略，鼓勵及促進有效的公民營以及公民社會的合作
<p>營造幸福企業</p> <p>和諧的勞資關係</p> <p>職業健康與安全</p> <p>暢通的溝通管道</p>	<p>目標3：健康福祉</p> <ul style="list-style-type: none"> 2030年前，透過預防及促進非傳染性疾病治療機制，並促進身心健康 2030年前，確保普及性健康和保健服務，包括生育計畫的資訊取得及教育 實現全民健康保障，包括提供保險、人人享有基本且優質之可負擔藥品及疫苗 加強早期預警，強化管理國家和全球健康風險的能力 <p>目標8：就業與經濟成長</p> <ul style="list-style-type: none"> 2025年以前，根除強制勞動與終止一切形式的童工及不當勞動力結構
<p>保障勞動與人權</p>	<p>目標5：性別平等</p> <ul style="list-style-type: none"> 消除對女性一切形式的歧視 確保女性有權利參與政治、經濟和公共生活的決策，並享有進入各級領導階層之平等機會 加強資訊技術的應用技術，增強女性能力 透過政策制定與立法，促進性別平等，增強女性之權力 <p>目標10：減少不平等</p> <ul style="list-style-type: none"> 2030年以前，促進社經政治的融合，無論年齡、性別、種族、宗教、經濟或其他身份地位 2030年以前，逐步實現和維持最底層40%人口收入增長，並確保其增長率高於全國平均水準 確保機會平等，減少不平等現象，推動適當立法、政策和行動
<p>營運依循環境法規</p>	<p>目標7：可負擔能源</p> <ul style="list-style-type: none"> 2030年以前，加強國際合作促進乾淨能源的取得管道，如再生能源，提升基礎建設與投資 <p>目標12：責任消費與生產</p> <ul style="list-style-type: none"> 2020年以前，依國際規範，落實化學品和廢棄物管理，大幅減少排放機率，降低負面影響 2030年以前，有效實現自然資源之永續管理及使用 2030年以前，透過預防、減量、回收與再使用降低廢棄物的產生 <p>目標13：氣候行動</p> <ul style="list-style-type: none"> 強化國家對天災與氣候有關風險的災後復原能力與調適能力 提升氣候變遷之風險意識與管控，強化預警機制，增進人與機構的能力

註：對中華電信而言，係將UN SDGs具體次目標所稱之各國、國家範圍限定於台灣；人口部份，則以我們正職的員工為優先努力對象。

中華電信對SDGs的貢獻		章節頁碼
 <ul style="list-style-type: none"> • 設置研究院，鼓勵創新創業，帶動產業多元化發展 • 建構完善薪酬福利及工會制度，確保男女平權  <ul style="list-style-type: none"> • 發展智慧城市，強化城市經濟、環境及社會之資訊化分析及控管機制  <ul style="list-style-type: none"> • 定期發行CSR報告書及創新溝通管道 • 完整的綠色採購行動 • 廣設中華電信會館，鼓勵在地文化及生態旅遊 		責任治理p.28 員工關懷p.70
 <ul style="list-style-type: none"> • 中華電信為投入普及服務建設最積極、投入資源最多之電信業者 • 提供弱勢族群、災害受損戶相關通訊優惠服務  <ul style="list-style-type: none"> • 建置完整透明、符合利害關係人需求之溝通及合作管道，積極參與產業組織及發展計畫 • 全台最早推動「供應商CSR管理」之電信業者，定期舉辦交流會議 		行銷服務p.56
 <ul style="list-style-type: none"> • 完善、全面之員工健康檢查、追蹤管理機制及防疫宣導  <ul style="list-style-type: none"> • 完整嚴謹的人事制度，並導入國際管理系統，確保不發生任何形式之強迫勞動行為 		員工關懷p.70
 <ul style="list-style-type: none"> • 中華電信為全台唯一設置「勞工工會」之電信業者，有效確保勞動權益  <ul style="list-style-type: none"> • 重視及落實平權法令，保護及促進女性就業及公平任用、晉升權益 • 完善薪酬福利機制，確保員工薪資水準高於當地法規及要求 		員工關懷p.70
 <ul style="list-style-type: none"> • 推動環境永續五年計畫，以成為綠色企業為目標，積極推動各項環境行動  <ul style="list-style-type: none"> • 推動各項能、資源減量及再利用行動，建置及提升再生能源應用效益，減少溫室氣體排放  <ul style="list-style-type: none"> • 推動機房減災及氣候調適方案，強化災害應變機制，減少氣候風險 		綠色企業p.84

2015年關鍵利害關係人意見回應

議題 1：基地臺蓋與不蓋的難題

隨著行動服務的普及，社會大眾皆期望在服務端，業者能提供通話品質佳、行動上網快的服務，但對於基地臺電磁波認知有資訊上之理解落差。亦即就算與屋主或業主溝通同意裝設，但後續卻常可能因「電磁波可能會危害人體健康」因素要求拆除。資訊落差的部份在於：

1 基地臺所發射的電磁波屬於非游離性輻射，電磁波粒子的能量太低，所以不會產生溫度，更不會破壞生物細胞分子，對人體無害。基地臺電磁波與X光的游離輻射完全不一樣：X光的游離輻射屬於極高頻率區段，電磁粒子的能量足以打斷化學鍵、破壞細胞分子，因此有害人體。

2 對於環境電磁波之量測，符合國際非游離輻射防護委員會(ICNIRP)之標準「非職業場所之一般民眾於環境中暴露各頻段非游離輻射之建議值」，即900MHz頻段須小於0.45毫瓦/平方公分，1800MHz頻段須小於0.9毫瓦/平方公分。以現在民眾使用手機的習性，其實「民眾暴露於手機的射頻，通常比基地臺高出千倍以上」。

綜上所述，基地臺的電磁波其實並無傳言中可怕，國內、外亦有專業網站資料供查詢，但若對住家附近的電磁波有疑慮，民眾可撥打0800-580-010，申請免費基地臺電磁波量測服務。

資料參考來源：基地臺電磁波知識服務網 <http://www.emfsite.org.tw/>



議題2：人手孔防治病媒孳生事件

2015年4月登革熱疫情爆發，政府強力稽查箱涵及人手孔積水情形，發現中華電信人手孔蓋因排水不良，可能導致孳生問題。自環保局稽察後，中華電信立刻全力配合地方政府，辦理相關防治措施，協助衛生機關阻斷病媒蚊孳生途徑，包括：

辦理措施

- 1 · 主動加強堵塞孔蓋開啟孔。
· 配合衛生機關防治進度，於疫情嚴重區域噴藥作業時，派員配合清理人手孔積水。

辦理成果

- 2 · 高雄疫區：完成172,431座人手孔蓋開啟孔堵塞工作，加上已下地孔蓋37,438座，共計209,869座完成阻斷病媒孳生途徑。
· 台南疫區：完成重點疫區68,024座人手孔蓋開啟孔堵塞工作。
· 屏東疫區：完成永城里重點疫區2,535座人手孔蓋開啟孔堵塞及消毒工作。

衛生機關對中華電信提供之相關防治措施表示肯定，也呼籲相關業者要善盡管理責任，有效控制病媒蚊孳生，維持環境衛生。

議題3：子公司人力管理

宏華國際股份有限公司（以下簡稱宏華）為中華電信子公司，承攬中華電信門市、客服、客網等一線作業所需人力，並對外承攬業務，其在人力管理機制、福利與中華電信管理方式不同。

然中華電信基於企業社會責任理念，於勞務契約中明定，承包廠商應依法照護其員工，遵守勞基法、職業安全衛生法、性別工作平等法等，並訂有罰則以維護勞工權益。鑑於此，宏華亦成立工會，並召開協商團體協約之討論與訂立，期望對員工權利與福利能更有保障，穩定勞資關係。

- 1 為因應勞動派遣法實施，將來法令規定事業機構可雇用派遣勞工之總額限制為總員工數的3%（或10%），中華電信為預做準備，爰針對本法提出因應對策，人資處業多次與行銷、網路、客服等相關單位召開會議，研議對策。
- 2 針對客服、客網、門市等一線作業人力於2015年底，已無委外人力，並視業務需要，由宏華承攬業務。