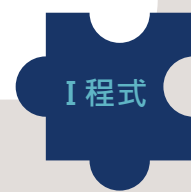


# 2017

## Smart CSR Leads Smart City

### 中華電信企業社會責任報告書



5i SDGs



## 目 錄

編輯原則 .....	4
經營者聲明 .....	6
一、 公司綜覽 .....	8
(一). 公司治理 .....	11
1. 創造股東價值 .....	13
2. 重視誠信道德 .....	14
(二). CSR 管理 .....	16
1. CSR 委員會 .....	17
2. CSR 內化與溝通 .....	18
二、 永續價值策略 .....	19
(一). 五大支柱-驅動永續循環 .....	19
(二). 六大資本-創造永續價值 .....	20
(三). 永續價值創造 - 企業端 .....	21
(四). 永續價值創造 - 利害關係人端 .....	22
三、 重大議題與衝擊 .....	23
(一). 2017 年重大議題與衝擊 .....	24
(二). 利害關係人共融 .....	29
四、 永續風險與機會 .....	33
(一). 新興風險 .....	35
(二). 新興機會 .....	36
(三). 氣候變遷風險 .....	38
(四). 資訊安全風險 .....	42
五、 我們創造的永續價值 .....	44
(一). 數位經濟發動機 .....	45
1. 領航 5G 智慧城市 .....	46
2. 創新 ICT 商品與服務 .....	46
(二). 創新產業領航員 .....	48
1. 環境創新 .....	49
2. 社會創新 .....	49
3. 從創意、創新到創業 .....	50
(三). 幸福價值守護者 .....	53

1. 員工幸福守護.....	53
2. 人權價值守護.....	72
3. 消費者權益守護.....	78
(四). 綠色企業開拓者.....	92
1. 5G 綠色企業.....	93
2. 永續供應鏈.....	104
(五). 社會價值引導員.....	111
1. 中華電信「5I SDGs」倡議.....	112
2. 360 度數位包容行動.....	117
六、 公共政策參與.....	127
七、 附件.....	130
(一). GRI INDEX 索引表.....	130
(二). 查證聲明書.....	139

## 編輯原則

歡迎閱讀中華電信股份有限公司 (以下簡稱中華電信或 CHT) 第 11 本企業社會責任 (Corporate Social Responsibility, CSR) 報告書。本報告書同時發行中文、英文版本，可至我們「企業社會責任專屬網站」下載。期望結合紙本與網路的優點，呈現我們 2017 年實踐企業社會責任的努力與成果，讓關心我們的各界利害關係人，能對我們投入於企業社會責任的績效成果更加瞭解與信任。

中華電信 CSR 專屬網站：<http://www.cht.com.tw/csr/download.html>

### 報告期間

本報告書資訊揭露期間為 2017 年度 (1 月 1 日至 12 月 31 日)，內容涵蓋我們各項企業社會責任管理方針、關鍵議題及重大主題、專案績效等資訊，為求完整性，部份內容回溯 2016 年或擴及 2018 年的績效。

### 撰寫依據

發布單位	項目
全球永續性報告協會 (The Global Reporting Initiative, GRI)	GRI Standards 核心(Core)選項
全球永續性報告協會 (The Global Reporting Initiative, GRI)	G3.1 電信業補充指引 (Telecommunications Sector Supplement)
國際整合性報導委員會(IIRC)	國際整合性報告<IR>架構

### 如何閱讀本報告

#### SMART - I

SMART	說明	內容
Strategy	策略	發展策略與承諾
Management	管理	管理思維與機制
Action	行動	重要專案與行動
Response	回應	利害關係人要求與意見回應
Target	目標	未來展望目標與規劃
Indicator	指標	該章節涵蓋之 CHT 或 GRI 主題及指標

## 外部保證

本報告書經台灣檢驗科技股份有限公司(SGS Taiwan Ltd.)，按GRI準則核心選項，針對內容與數據進行重大性審查及保證作業，確保本報告書符合GRI準則核心選項與AA 1000 AS(2008)第二類型高度保證等級，及國際整合性報告<IR>架構對內容要素之需求。

## 意見回饋

如果您對於《中華電信企業社會責任報告書》有任何建議及意見，非常歡迎您將寶貴的意見傳達讓我們知道：

中華電信股份有限公司/ 公共事務處/ 企業社會責任科/ 曾志明科長

地 址：台北市信義路一段 21-3 號 (總公司)

電 話：02-23444000

電子郵件：chtcsr@cht.com.tw



## 經營者聲明



在全體同仁的努力之下，中華電信2017年在永續領域表現卓越，除了連續6年入選道瓊永續指數(DJSI)成分股、入選MSCI臺灣ESG領導者指數(MSCI Taiwan ESG Leaders Index)十大成份股、富時社會責任新興市場指數(FTSE4Good Emerging Index)外，亦是首批被納入2017年「台灣永續指數」前10大成份股的企業，永續成果豐碩，包括：

1. 台灣第一家依循《GRI準則》(GRI Standards)出版CSR報告之電信業者（領先證交所規定2年達成）
2. 綠電認購連續三年業界第一，支持政府發展再生能源（3年總量1,200萬度）
3. 自建太陽光電發電量最大之電信業者，總裝置容量達527 kWp，節碳量約等於大安森林公園一年的吸碳量
4. 第一家加入CDP供應鏈專案，全面推動供應鏈永續管理之電信業者，帶動供應商夥伴邁向環境永續發展
5. 第一家全面支持運動產業的電信企業，包括連續2年獲運動企業認證，及多項體育推手獎，2017年中華電信支持「台北世界大學運動會」台灣最高等級運動賽事，社會參與金額達1億元

我們一直認為「中華電信，不只是中華電信」，除了產業發展及競爭，我們也重視內、外部利害關係人聲音，用心傾聽及回應社會需求，發揮我們在資通訊產業的技術核心優勢，積極地回應來自消費者、投資人、股東，社區及社會的期待。

目前電信產業正面臨行動通信業務即將取代語音業務，成為主要收入來源的時代，同時亦面臨網際網路的飽和期、國內電信市場高度競爭，和物聯網及創新應用產業的成長期。對此，中華電信已於2017年開展多元佈局策略，以成為「數位經濟發動機、創新產業領航員」為目標，持續加強寬頻網路建設，做為國內相關產業發展數位經濟的後盾；將以電信領航員為定位，帶動資通訊等新興應用的發展及掌握新創產業成長的機會，並持續與產學界夥伴攜手合作，打造數位新經濟發展環境，共同引領全民迎向數位經濟新世代！



歡迎各位閱讀中華電信出版的第11本CSR報告書，中華電信秉持著「永遠走在最前面」的品牌精神，於2016年率業界之先，出版電信業第1本依循《全球永續性報導準則》(Global Reporting Initiative Standards)的CSR報告書，勇奪2017年「亞洲永續報告獎」之「亞洲最佳透明化報告」獎項，具體展現中華電信在永續議題的管理及價值創造能力。

身為一個負責任的企業，中華電信在追求營運及獲利成長的同時，更加重視CSR的實踐，除了在公司治理、環境保護與社會共融三大面向投注心力，亦持續發揮我們在資通訊產業及技術上的優勢，期望能幫助台灣相關產業及企業實現永續發展目標，創造更多正面社會影響力。

在人才吸引及留用上，為減緩即將到來的員工退休潮對營運人力之影響，我們在2017年通過全面加薪案，平均加薪幅度達3.54%，最高5%，期望透過調薪方案，積極照顧年輕、基層及優秀員工，並激勵全體員工創造更高績效。

面臨全球自然資源環境生態持續惡化，中華電信透過環境及社會兩大層面行動回應，除了推動5G行動，全面轉型綠色企業，落實環境永續行動，開發環保綠色商品外；在社會面，我們以「縮短數位落差、創造數位機會」為願景，推動各項完善數位包容策略及行動，架接在多年投入社會共融領域之經驗，以積極行動促進社會創新與數位包容。

為接軌國際聯合國永續發展目標(UN SDGs)，我們於2017年正式發起「永續數位共融 5i - SDGs」（簡稱我愛SDGs）倡議，從台灣接軌國際，正式回應及履行聯合國永續發展目標，並發揮核心職能，響應台灣行政院DIGI+方案目標，以中華電信社會共融力，完備數位包容範圍，保障網路數位時代之資訊平權。

我們期望藉由夥伴關係及企業志工的推展，透過知識、技術、資源的分享及交流，具體支持弱勢及多元化族群接軌數位經濟時代，實現數位人權與創新經濟雙贏局面，深耕中華電信CSR精神與台灣在地社區的溫暖連結，讓科技串起善的循環，也期望各位能持續給予我們支持及鼓勵。

中華電信股份有限公司 董事長

辜 偃

## 一、公司綜覽

中華電信(2412)是國內最大之綜合電信業者，全台服務據點多達 750 家。主要業務涵蓋固網通信、行動通信及寬頻接取與網際網路，亦以大數據、資安、雲端及網路資料中心等技術資源，提供企業客戶資通訊服務，並發展物聯網、人工智慧等新興科技服務，為客戶創造優質的通訊環境與精彩便利的數位生活，亦是國際間電信業者重要的合作夥伴之一。

自 2006 年起，中華電信積極投入「企業社會責任」的各項作為，屢獲國內外專業機構肯定。並通過《企業社會責任實務守則》制定、治理架構法制化程序，展現宏偉的企圖心，履行全方位企業社會責任。

\*電信三法：<http://goo.gl/678ya>

\*分公司與轉投資公司主要業務：請參閱 2017 年公司年報 p.127-141

### 我們努力

讓企業因我們的服務而提高營運效率

讓大眾因我們的服務而更能享受數位生活

讓產業規模因我們的努力而良性擴張

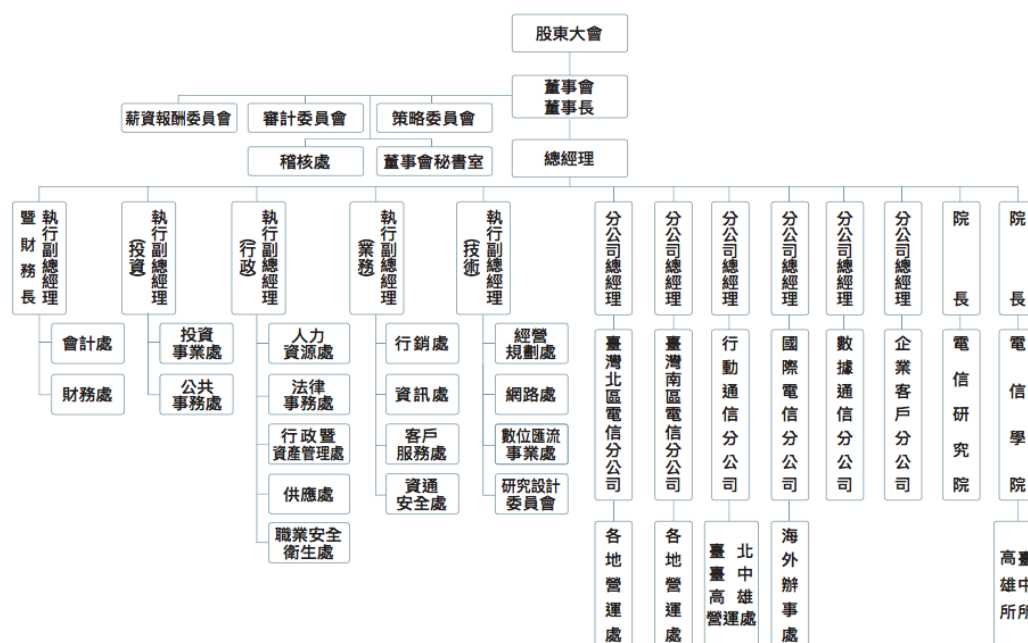
讓投資人在廣大消費者讚賞中分享經營利益

### 商業模式

家庭市場	個人市場	企客市場
<ul style="list-style-type: none"><li>•國內固定通信服務</li><li>•國內電路出租業務</li><li>•網際網路與增值服務</li><li>•MOD ( IPTV ) 服務</li><li>•國際固定通信服務</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•行動通信服務</li><li>•Wi-Fi服務</li><li>•國際固定通信服務</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•企業客戶整合服務</li><li>•企業客戶資安服務</li><li>•行動企業客戶服務</li><li>•數據企業客戶服務</li><li>•國際企業客戶服務</li><li>•多元整合支付服務</li></ul>



## 組織架構



## 產品與服務

項目	客戶數	經營成果
行動電話	1,045.2 萬	年成長率-3.1%
行動上網	831 萬	年成長率+11.4%
4G	798.7 萬	年成長率+19.0%
光世代	355.2 萬	佔寬頻客戶數 79.5%
100Mbps	128.2 萬	年成長率+9.5%
HiNet 寬頻	373.3 萬	市佔率第一

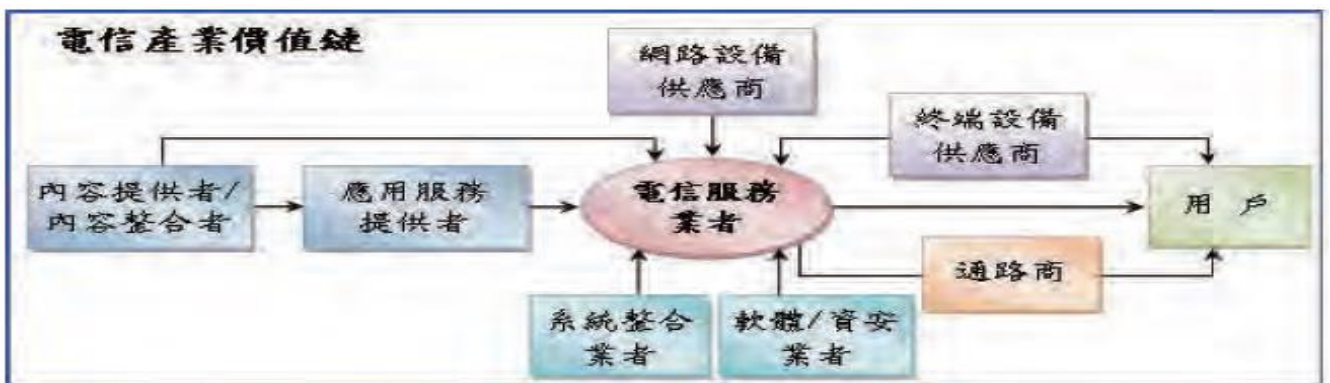
主要產品		佔營業額比重	客戶數/通信量	市佔率
國內固定通信	市內網路	31.3%	1,068.7 萬戶	93.3%
	長途網路		2,382 百萬分鐘	82.7%
	寬頻接取		446.7 萬戶	72.5%
	MOD		160.2 萬戶	23.5%
行動通信		48.1%	1,045.2 萬	36.5%
網際網路		12.7%	413.4 萬戶	67.6%
國際固定通信		6.0%	854 百萬分鐘	62.5%
其他		1.9%		

## 產業價值鏈

由於高科技功能的發揮，原有的市場界線逐漸推移，市場發生混合現象，使得產業界線愈趨模糊，國際數據資訊公司(International Data Corporation, IDC)將資通訊、e-Commerce、Electronics 及 Entertainment 合併成新的 eICT 領域，意味跨界經營與異業合作已逐漸普遍。

在數位匯流衝擊下，電信產業價值鏈因而更為擴大，業者無不以創新的 eICT 服務，提供更貼近用戶需求的產品、服務以爭取市場，同時，內容提供者/整合者、應用服務提供者、網路設備供應商及終端設備供應商等，更是電信服務業者推展數位匯流服務重要的價值夥伴。

未來中華電信將於固網、行動、數據及 eICT 等業務上持續精進，加強與上、中、下游供應商合作，形成更緊密的產業生態鏈，共同推出更多優質服務。



## (一). 公司治理

中華電信董事會為公司最高治理機構，具選任與提名高階管理者的職責，並負責制定及審核企業社會責任及永續發展策略。

第 8 屆董事選任 13 人，男性 11 名、女性 2 名（獨立董事男性 4 名、女性 1 名，其中 1 位男性獨立董事於 2017 年 8 月 5 日請辭，故目前董事共 12 人）。董事任期為 3 年（自 2016 年 6 月 24 日起至 2019 年 6 月 23 日止）。同時，為確保治理的獨立性並兼具利害關係人觀點，由全體獨立董事組成審計委員會。

性別	30-50 歲	51 歲以上
男	-	10
女	2	-

中華電信獨立董事及外部董事，可就其不同專才及領域，提供專業客觀的意見，有助於董事會做出對公司及股東最有利的決策。為了保障董事免於因執行職務，而遭受第三人訴訟所引發的個人責任及財務損失，我們亦為董事購買責任險。

\*董事會成員經歷：請參閱 2017 年公司年報 p.18-21

\*董監事進修：請參閱 2017 年公司年報 p.80-81

### 董事會多元化政策

中華電信為實踐董事會多元化，以用人唯才為原則。董事遴選基本條件不限性別、國籍及種族，且應具備良好素養、產業經驗及知識等專業背景，以達健全董事會結構。

名稱	說明
審計委員會	由全體獨立董事組成，主要職責為選（解）任中華電信的簽證會計師、決定簽證會計師的報酬、審核並討論有關每季、半年度、年度財務報告、審核內控制度，及修正與審核內控聲明書出具的合宜性等。
策略委員會	由七位董事組成，負責審查董事會交付案件，以及公司重要經營課題，如中長期發展目標及策略、重大投資與併購、組織機構重大調整、經營執照取得或繳回、年度營運計畫及預算之編製或修訂、資本額增減及其他重要策略議題等，審議結論依必要性提報董事會議決。
薪資報酬委員會	由三位獨立董事組成，負責定期訂定並檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬的政策、制度、標準與結構。

## 避免利益衝突

中華電信董事長身兼執行長，董事的選任係依證券交易所相關法令及章程規定，採候選人提名制度，由董事會及符合法定持股比例要求的股東提名，依法定程序辦理董事提名公告、提名及審查作業，為避免最高治理機構的利益衝突，我們按下列程序進行嚴謹的控管，包括：

- 新任董事均須簽署願任同意書，遵守公司法第 23 條的規定，忠實執行業務及盡善良管理人的注意義務。
- 所有董事均須簽署聲明書，聲明已確知公司法第 206 條有關表決權行使的迴避內容及其違反的法律效果。
- 董事會議事規範第 17 條已明定董事應自行迴避事項。

在董事的高道德自律標準及完整機制的運作下，中華電信董事會成立迄今並未有任何利益衝突事件發生。此外，中華電信董事會通過《中華電信股份有限公司治理守則》共五十條，除內部公告並函請各單位確實執行外，並由董事會秘書室定期追蹤評估。

\*中華電信股份有限公司治理守則：<http://www.cht.com.tw/aboutus/cog.html>

## 鼓勵股東參與公司治理

中華電信遵循公司治理的精神進行制度與措施變革及修正，包括：實施電子投票制度、股東會議案採逐案表決，在官方網站揭露全部議案的表決結果等，提供股東多元的議事表決管道，充分讓股東行使其權利，具體提升公司治理成效。

## 中華電信股東結構

	政府機構	金融機構	其他法人	個人	外國機構及外人
持股比例	40.06%	18.31%	7.09%	18.11%	16.43%

資料日期：2017/07/25

## 1. 創造股東價值

中華電信多年來穩定經營，除了持續獲利及財務健全外，我們也依法誠實納稅，為國家做出實質且重大的貢獻。儘管我國電信經營環境充滿挑戰，但我們仍持續專注本業，為股東創造最大價值。2017年，中華電信合併總營收為新台幣 2,275 億元，較 2016 年度減少 1.1%，達成全年財務預測 98.4%。

近年來在智慧型行動裝置、資通安全及智慧聯網風潮帶領下，加值營收與資通訊專案收入呈現雙雙成長狀況，抵銷語音服務收入衰退之影響；歸屬於母公司的淨利為新台幣 389 億元、每股盈餘 5.01 元，均達成全年財務預測的 105.5%。

2017 年，中華電信合併所得稅有效稅率約 16.57%，與法定稅率 17% 的差異主要為：依所得稅法第 4 條，營利事業投資國內其他營利事業，所獲配的股利淨額或盈餘淨額免徵所得稅；另依產業創新條例第 10 條申請投資抵減的租稅優惠。

\*中華電信稅務政策：[http://www.cht.com.tw/csr/upload/files/Tax\\_Policy.pdf](http://www.cht.com.tw/csr/upload/files/Tax_Policy.pdf)

經濟面績效成果 (單位：新台幣佰萬元)	
母子公司員工總數	33,311
實收資本額	77,574
營業收入	227,514
營業成本	146,837
營業費用	33,869
員工薪資福利 (包含在營業成本及費用中)	47,407
現金股利	38,337
支付所得稅	5,790
社會投資/捐贈費用 (包含在營業成本及費用中)	1,164
留存的經濟價值	2,681

## 2. 重視誠信道德

為確保所有員工均能以最高倫理標準從事營運活動，我們訂有《誠信經營守則》、《行為準則》、《誠信經營作業程序及行為指南》，規範員工在從事商業行為時應具備的倫理與責任，並廣泛宣導及深化道德廉潔之企業文化。

除了納入新進員工的訓練課程，全體員工每年也要定期上網重新閱讀並進行測驗，2017年除了施測期間有正當理由的員工外，皆完成測驗；同時設有安全嚴謹的員工保密舉報機制。

### 防範貪腐

中華電信訂有《從業人員考核要點》及《從業人員獎懲標準》作為員工考核依據，若遇有足資鼓勵的事蹟或應懲戒行為時，依規定即時辦理獎懲。員工資訊入口網站/員工園地中，設有受理員工申訴檢舉專線等資訊。2017年內部申訴（紀律查處、洩密查處兩類）共受理47件、結案47件，查證結果計有違反行為準則的紀律案6件（無貪腐相關事件），均依據作業規定及處理原則辦理調查及後續議處，以導正從業人員依章行事、維護公司紀律及股東權益。

\*中華電信內規：<http://www.cht.com.tw/aboutus/companyrules.html>

### 內稽制度

內部稽核旨在協助董事會及經理人，檢查及覆核內部控制制度與衡量營運效率。中華電信內部稽核單位隸屬董事會，依循規章制度執行稽核業務。每年底依據風險評估結果擬定次年稽核計畫，提報董事會通過後，以網路資訊系統申報予主管機關備查。

\*中華電信內部稽核組織及運作：

[http://www.cht.com.tw/aboutus/upload/content/Internal\\_audit\\_20130110.pdf](http://www.cht.com.tw/aboutus/upload/content/Internal_audit_20130110.pdf)

### 透明的資訊揭露

中華電信秉持誠信、負責及值得信賴的公司治理精神，透過官網、公開資訊觀測站、公司年報、企業社會責任報告書，以及各式記者會、法說會等多元的資訊透明管道，加強與利害關係人的溝通，提升資訊揭露的速度、品質、平衡度及可信度。

自2004年證券暨期貨市場發展基金會頒布資訊揭露評鑑結果以來，我們年年獲得A++級的肯定；2017年，再度獲臺灣證券交易所公司治理評鑑名列前茅獎（前5%企業），展現我們在資訊揭露的努力成果。



## 強化業務管理品質

為提升業務行銷的品質，建立消費者對中華電信品牌的信任，我們訂有《業務行銷規範》以確保業務的執行，都能符合主管機關的規範與要求，並將規範的符合狀況列入高階主管的考評項目之中。2017年，並無任何遭公平會裁罰的案件。

## 支持全球性 CSR 倡議與規範

我們自願性遵循聯合國《全球盟約》原則規範。在人權方面，尊重和維護國際公認的各項人權，絕不參與任何漠視與踐踏人權的行為；在勞工標準方面，維護結社自由、承認及維護勞資集體談判的權利，致力消除任何形式的不當勞動行為，並杜絕雇用方面的歧視行為。

中華電信公開揭示人權政策並力挺人權議題的重要性，且建立違反之處理機制，持續將守護人權的相關議題納入公司政策，並公開表明尊重人權的決心。每年定期檢視、推展人權政策相關議題，詳細記錄推展之查核結果，包含童工、原住民權利、供應商人權評估等，針對執行情形進行稽核，應改善事項提送相關單位檢討並研擬改進措施。

對於相關人權政策，中華電信學院每年皆開授專班，若遇勞動相關法規修法或政策性議題，亦會規劃課程及調訓，2017年共開班3堂，計18小時，240人參與。

\*中華電信人權政策：<http://goo.gl/ynRkOm>

## (二). CSR 管理

中華電信自 2006 年導入 CSR 管理機制，同年設置「CSR 委員會」及訂定各項永續政策，並下設六大行動小組，致力自上而下落實各項永續行動。

我們的企業永續發展策略，在於利用企業獨特的資源和專長，配合六大行動小組，投入「創造社會共融、數位包容、綠色 ICT 產品與服務、綠色品牌管理、節能減碳」等永續議題。

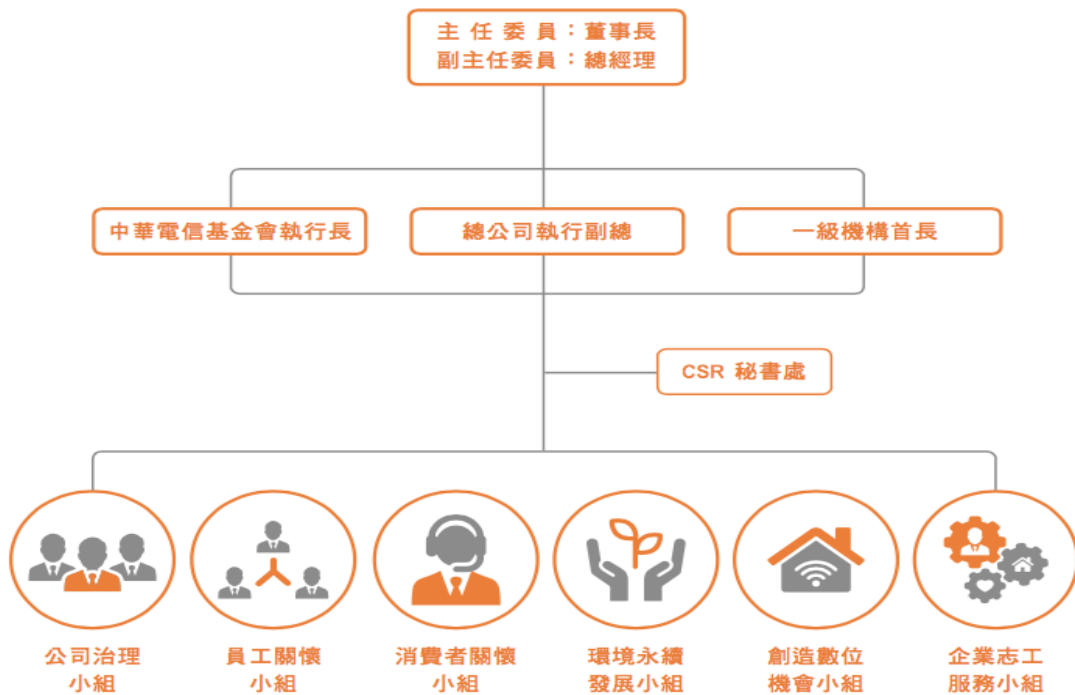
中華電信 企業社會責任 願景	<b>企業使命</b> 創新、優質 感動、信賴	<b>中華電信永續經營目標</b>  1. 以行動、寬頻、增值、ICT整合服務促進業務良性演進。  2. 開發雲端、智慧聯網等新興服務商機，結合夥伴先登策略高點。  3. 持續強化網路設施與資訊技術運用，支持業務轉型與成長。  4. 加強資源運用與管理機制，提高資源使用效率。  5. 拓展ICT業務海外市場，探索新發展空間。  6. 精進子公司獨特優勢，提升集團營運競爭力。  7. 以電信專業投入企業社會責任課題，實踐企業公民承諾。
	<b>社會貢獻</b> 縮短數位落差 落實環境保護 照顧弱勢族群	
	<b>團隊文化</b> 互信、負責 分享、成長	
	<b>客戶關係</b> 主動關懷 無所不在	

## 1. CSR 委員會

「中華電信 CSR 委員會」以擴大核心職能永續效益、落實企業社會責任願景為出發點，推動各項永續發展計畫，為產業及社會的永續發展做出卓越貢獻。

項目	說明
董事會代表	鄭優 董事長 謝繼茂 總經理
機制	CSR 委員會依董事會核定之政策，進行各項行動內容分工協調與進度監督，定期向董事會報告重要議題及利害關係人溝通結果，並由董事會負責每年最終的績效評核。
執行	<ul style="list-style-type: none"> <li>CSR 秘書處由公共事務處專責。</li> <li>秘書處綜理相關政策、行動規劃，訂定執行方案及編列預算，並辦理相關教育訓練、成果展示、管考追蹤及獎勵。</li> <li>六工作小組、分公司及所屬機構，配合推動及落實相關執行方案。</li> </ul>
開會頻率	每季一次
報告簽核	總公司副總級主管審核後，簽請董事長覆核。

CHT CSR 委員會組織架構圖



## 2. CSR 內化與溝通

中華電信員工遍及全台灣，為確保所有員工都理解企業社會責任的精神，確實執行並適時提供回饋建議，我們於公司內部建置多元溝通管道，宣導相關議題，並結合績效考核機制，將 CSR 觀念化為行動，具體落實於日常作業之中。

管道	名稱	內容
高層溝通	高階主管會議	針對 CSR 重大議題，年度提報議題予高階主管會議討論，決議指示改善方向及目標。
員工論壇	中華電信異言堂	設有內部員工意見交流網站供匿名方式抒發、交換意見，適時針對多數人討論的議題，進行溝通及改善。
員工訓練	環境教育訓練	每年進行至少 4 小時的環境教育訓練，並藉由各種生態旅遊、寓教於樂，傳遞環境永續的理念。
	企業社會責任教育訓練	每年執行企業社會責任相關教育課程，並依循國際趨勢，聘請外部顧問上課與交流。
	新進人員訓練	針對新進人員辦理三天職前訓練，安排人事制度介紹、工作規則、勞資關係等課程，以了解《勞動基準法》、勞資協調及爭議處理等相關事宜。
	e-Learning	將課程、即時資訊及宣導事項，透過 e-Learning 系統，供員工隨時瀏覽。
年度考核	行政管理永續績效	將各類能源使用的減量目標列入年度管理績效考評，並做為個人或單位節能獎勵的依據。
	道德規範線上測驗	每年進行《行為準則》、《誠信經營守則》及《防範內線交易》規範的宣導及測驗。
	檢舉與申訴	一旦查證員工違反《行為準則》及《誠信經營守則》而受懲處者，均列入年度考核。
其它	企業社會責任報告書研討會	不定期針對最新的報告書撰寫趨勢，進行內部訓練。
	官網及 YouTube CSR 影片專區、FB 粉絲團	配合現代利害關係人閱聽習慣，在官網及 YouTube 設置「CSR 影片專區」、FB 粉絲團。

## 二、永續價值策略

中華電信投入於 CSR 的成果，不僅創造企業營運利潤及股東價值極大化，我們的股東結構，讓我們承擔了更廣泛的公民責任；我們所處的 ICT 產業位置、所提供的創新產品和服務，讓我們有機會運用技術與創新，掌握風險與機會。用創新服務與產品，為價值鏈帶來正面經濟影響，也為產業及社會大眾創造永續價值，並大幅減少對環境的負面衝擊。

### (一). 五大支柱-驅動永續循環

中華電信發揮 ICT 企業核心能力，結合企業社會責任，確立「數位經濟發動機、創新產業領航員、幸福價值守護者、綠色企業開拓者、社會價值引導員」等 5 大支柱，我們認為，投入於這五大重點領域，有助實現數位包容的社會及永續發展的未來。

支柱	數位經濟發動機	創新產業領航員	幸福價值守護者	綠色企業開拓者	社會價值引導員
願景	數位經濟轉型	產業創新 人才創業	幸福企業 貼心服務	全面轉型綠色企業	科技連結希望
策略	成為 5G 電信領導品牌 激發創新應用、創建新商業模式	投資及扶植新創企業 對內鼓勵創新及創業	建置健康幸福職場 保障資訊勞動人權 提供優質創新服務	5G(Green)綠色行動 創建綠色低碳供應鏈	5I SDGs 數位包容倡議 企業志工遍地開花

(二). 六大資本-創造永續價值

財務資本	人力資本	智慧資本	製造資本	社會資本	自然資本
<ul style="list-style-type: none"> <li>資本額 77,574,465 仟元</li> <li>資本支出 23,516,783 仟元</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>薪資福利費用 47,406,556 仟元</li> <li>教育訓練費用 514,082 仟元</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>研發費用 3,885,920 仟元</li> <li>行銷費用 25,356,999 仟元</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>通訊網路設備維 運費用 6,157,669 仟元</li> <li>基地臺建置支出 約 75,520,000 仟 元</li> <li>IDC 設備建置支 出 159,709 仟元</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社會投資 753,184 仟元</li> <li>普及服務 410,896 仟元</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>綠電購置 9,600 仟元</li> <li>綠色採購 1,223,000 仟元</li> <li>環境管理支出 300,722 仟元</li> </ul>



### (三). 永續價值創造 - 企業端

中華電信投入於 CSR 議題及行動，已有效且具體創造了經濟、環境及社會價值，雖然我們在設定和管理 CSR 方案目標及績效時，儘量採用量化數據設定，然而我們也明白真實及量化環境、社會價值的難度，目前我們所使用的 CSR 績效量測指標，有很多尚無法用貨幣來呈現真正的價值。

對此，我們參考「真實價值(True Value)」計算方式，以貨幣價值指標，透過正數(+)或負數(-)，期望透過多元化的視角，衡量和管理我們對社會和環境的影響，具體呈現我們於 2017 年度所創造的真實環境及社會價值 ( 獲益和成本 )，其中融入中華電信運營所創造的經濟、社會和環境貨幣價值。

大項	細項	金額 ( 億元 )
<b>財務價值(+)</b>	合併營收	2,275
<b>正向經濟-社會價值(+)</b>	創新研發真實價值	39
	綠色採購真實價值	12.23
	再生能源 ( 綠電 ) 採購真實價值	0.1
	社會投資真實價值	100.64
	企業志工服務真實價值	0.64
<b>負向環境減損價值(-)</b>	內部碳定價 - 溫室氣體排放	(1.25)
	環境管理支出 - 一般廢棄物處理	(3.01)
	環境管理支出 - 民生水資源管理	
<b>總計</b>		<b>2,423.35</b>

**(四). 永續價值創造 - 利害關係人端**

股東	員工	客戶/消費者	社區民眾	供應鏈夥伴
<ul style="list-style-type: none"> <li>每股盈餘(EPS)5.01 元</li> <li>合併營業收入 2,275 億元</li> <li>二度獲臺灣證交所公司治理評鑑前 5%</li> <li>六度入選道瓊永續指數(DJSI)新興市場指數成分股</li> <li>4G 市佔率客戶數達 798.7 萬戶</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工薪資福利 47,407 佰萬元</li> <li>人均訓練 43 小時</li> <li>總訓練支出 514,082 仟元</li> <li>企業志工服務時數 14,201 小時</li> <li>職業災害千人率男性 1.18/女性 1.57</li> <li>668 名身心障礙員工 (法定 212 名); 43 名原住民員工</li> <li>員工滿意度 80.56 分</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>超過 5.9 萬個公眾 Wi-Fi 無線上網熱點</li> <li>消費者滿意度 7.57 分 (十分制)</li> <li>客服專線服務滿意度 4.68 分 (五分制)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>照顧弱勢團體通信共計 18,112 戶·補助金額達 39,054 仟元</li> <li>電信普及服務 12Mbps 寬頻服務涵蓋率超過 96%</li> <li>盲用語音隨身助理 App 下載達 50,826 次</li> <li>數位好厝邊據點累計 92 處</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在地採購比例佔總採購 56%</li> <li>綠色採購金額 1,223 佰萬元</li> </ul>

### 三、 重大議題與衝擊

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 CSR 議題上，這也有助於中華電信更專注深化行動內容，及提升資訊揭露的品質。

#### 重大議題判別流程

1. 確認重大議題辨識流程	2. 資訊蒐集 / 識別各項議題	3. 議題分析/排序	4. 結果確認/重大議題矩陣
CSR 秘書處召集 CSR 六個工作小組，確認當年度重大議題判別流程，透過意見回饋、外部調查問卷執行。	由 CSR 秘書處按國際規範 ( 如 GRI 準則 )、永續評比問卷、國際標竿企業資訊，及中華電信 2017 年相關新聞，考量短、中、長期 CSR 目標達成狀況，進行各面向 CSR 議題之識別。	CSR 六個工作小組按內部考量、產業狀況、產業鏈實務及利害關係人建議，進行議題分析及相關討論，依議題重大及影響程度進行排序。	邀集 CSR 六個工作小組成員，按內、外資訊，綜合考量議題與營運的關聯性，確認 2017 年度議題識別結果，並繪製重大議題矩陣，簽請 CSR 委員會核可。

## (一). 2017 年重大議題與衝擊

中華電信為綜合電信服務業，除了營運據點及機房、數據中心因業務使用電力外，相關服務流程及機制，並不會對環境及社會造成重大負面衝擊。

但我們明白，中華電信遍佈全台的營運據點、超過 2 萬名的員工、價值鏈採購與供應能力，及各項 ICT 產品及服務，對台灣產業、經濟發展及社會大眾生活，可帶來正面的轉型契機及商機，因此，我們更積極掌握機會，致力降低重大 CSR 議題可能帶來的風險。

衝擊範圍 實體名稱	組織內			組織外 ( 供應商類型 )	
	CHT	宏華 子公司	資安 子公司	工程類 供應商	設備類 供應商
重大議題					
確保股東權益	●	◎	◎	◎	◎
營造幸福企業	●	◎	◎		
員工的廉潔與商業道德	●	◎	◎		
健康與安全	●	◎	◎	○	○
誠信正直的營運活動	●	◎			
隱私權保護	●	◎			
產品服務行銷資訊標示	●	◎			
法規遵循 ( 社會經濟 )	●	◎			
法規遵循 ( 環境 )	●	◎			
*創新 ICT 產品服務	●		○		◎
*社會參與	●	◎			
*氣候變遷	●			◎	◎
*資訊安全	●	◎	◎		

註：

- ：表示直接造成衝擊；○：表示間接造成衝擊；◎：表示因商業關係而產生的衝擊。
- 除 CHT 組織內 ( 包含 2 家子公司 ) 衝擊外，外部衝擊係以「供應商類型」辨識其所造成之衝擊。
- CHT 亦已推動相對應管理方針及行動，詳細議題資訊，請參考其所對應之章節頁碼。
- 標示「\*」為 2017 年判別出之新興議題，由於涉及利害關係人關注及公司中長期發展具實質影響力，故儘管非本年度所判別之重大議題，中華電信仍以專章揭露其資訊及未來目標。

2017 年重大 CSR 議題矩陣

High		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 營造幸福企業</li> <li>● 員工的廉潔與商業道德</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 隱私權保護</li> <li>● 確保股東權益</li> <li>● 產品服務行銷資訊標示</li> <li>● 健康與安全</li> <li>● 法規遵循 ( 社會經濟 )</li> </ul>	
	*資訊安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>*氣候變遷</li> <li>*社會參與</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 法規遵循 ( 環境 )</li> <li>● 誠信正直的營運活動</li> </ul>	
			*創新 ICT 產品服務	
Low	Low	經濟、環境和社會的顯著衝擊		High

註：

1. 重大議題門檻值設定：X 軸與 Y 軸排序皆達 2.5 分以上 ( 滿分 3 分 )。
2. 標示「\*」為 2017 年中華電信所判定之新興議題，由於涉及利害關係人關注及公司中長期發展具實質影響力，故儘管非本年度所判別之重大議題，中華電信仍以專章揭露其資訊及未來目標。
3. 中華電信亦自願揭露非 2017 年鑑別之重大主題，詳 GRI 索引表標示「\*」之主題。

## 2017 年重大議題說明

永續面向	編號	重大議題	對 CHT 的意義	對應之 GRI 準則主題	管理方針	UN SDGs
經濟	1	確保股東權益	配發股東紅利，是維繫股東及投資人持續對公司營運有信心、提高長期持有公司股票意願的要素。	經濟績效	13	8/12
	2	員工的廉潔與商業道德	以最高倫理標準從事營運活動，除符合法律規範，也要求所有員工從事商業行為時，以最高道德標準反求諸己。	反貪腐	14	11
	3	誠信正直的營運活動	誠信治理、正派經營是營運的根基，透過作業程序與行為指南，嚴謹防範不誠信的行為發生。	反競爭行為	14	11
環境	4	法規遵循（環境）	以永續發展的綠色企業為己任，除符合環境法規外，更求加速 ICT 產業的綠化，以帶動整體社會綠化。	有關環境保護的法規遵循	39	7/12/13
勞工	5	營造幸福企業	制定優於法規的完善福利，增進員工福祉，以行動讓員工安心致力於工作，共享經營成果。	勞/資關係	54	3/8
產品責任	6	健康與安全	遵守相關法規，並導入職業安全健康管理系統，全力打造安心職場。	顧客健康與安全	79	3/8
	7	產品服務行銷資訊標示	正確傳達產品與服務資訊，並提供專業且優質的服務，讓客戶可以快速的找到最適合的解決方案。	行銷與標示	15	9/17
	8	隱私權保護	持續透過多元流程與制度規範，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料系統。	客戶隱私	42	9/17
	9	法規遵循（社會經濟）	正派經營是 CHT 堅持的核心價值，以各項政策與宣導，促使所	社會經濟法規遵循	14	3/8



			有員工恪遵法律規範。			
新興 議題	10	創新 ICT 產品服務	受到全球產業鏈的影響，原有的電信產值不足以因應匯流時代，因此積極強化既有的核心業務，更透過創新 ICT 產品與服務，為公司帶來營收動能。	-	-	-
	11	社會參與	期望透過通訊核心本業，營造沒有科技與資訊障礙的環境。	-	-	-
	12	氣候變遷	氣候變遷議題與企業營運息息相關，積極訂定相關計畫與目標，力求降低價值鏈中與氣候變遷相關的成本與風險。	-	-	-
	13	資訊安全	身為國內最大的綜合電信服務提供者，隨著外部資安環境威脅與法遵調整，不斷精進資訊安全系統及管理策略。	-	-	-

## 2017 年重大新興議題說明

編號	重大議題	對 CHT 實質影響面向			關注之利害 關係人	中、長期目標	2017 年進度	達成度
		成本	營收	風險				
1	創新 ICT 產品服務		◎		企業客戶 消費者	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020 年，物聯網(IoT)相關營收達 150 億元</li> <li>2020 年，人工智慧(AI)相關營收超過 30 億元</li> <li>2018 年，最大影視平台 MOD 客戶數突破 200 萬</li> <li>2025 年，行動支付用戶普及率達 90%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>行動支付普及率達 50%</li> <li>IoT 大平台使用家數達 500 家</li> <li>研發出多款 AI 應用產品，如人臉驗證、大數據交通狀況分析</li> <li>榮任「行動支付應用服務聯盟」會長</li> </ul>	符合 預期
2	社會參與	◎			社區居民	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020 年，社會投資金額達營收 1%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社會投入金額 1,164,080 仟元，佔總營收 0.51%</li> </ul>	符合 預期
3	氣候變遷			◎	企業客戶 主管機關	<ul style="list-style-type: none"> <li>IDC 機房節電量 5 年達 10%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>再生能源建置容量達 527 kWp</li> </ul>	符合 預期
4	資訊安全	◎			企業客戶 消費者	<ul style="list-style-type: none"> <li>2022 年，營收達 30 億</li> <li>2020 年，防偽雲端產品營收達 5 億元</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>成立中華資安國際(股)公司，提供更優化、整合的資安解決方案</li> </ul>	符合 預期

## (二). 利害關係人共融

「中華電信，不只是中華電信」，除了產業發展及競爭，身為台灣電信業領導品牌，除了好的產品、服務及獲利，更重視如何藉由影響力來回饋社會，我們重視內、外部利害關係人聲音，用心傾聽並回應社會需求。

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。我們按 AA 1000 利害關係人議合標準 AA 1000SES(2015)，建立利害關係人辨識及議合流程，並透過多元管道，與利害關係人互動及溝通。

### CHT 利害關係人

員工  
股東/投資人  
客戶  
供應商  
社區/NPO  
媒體/評比機構  
主管機關  
同業

中華電信在每一年編製 CSR 報告書的啟動會議，都邀請各部門人員，針對目前關鍵利害關係人及其重視的議題進行討論與交流，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，全面徵詢內、外部利害關係人之意見及建議，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」及相關論壇
- 每年定期舉辦「中華電信 CSR 供應商夥伴交流會」
- 首創「企業社會責任影片專區」及中華電信官方 Youtube CSR 頻道，不定期記錄各項企業社會責任行動成果，並蒐集內、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>

利害關係人	對中華電信的重要性	關注主題	溝通管道	溝通頻率
股東/ 投資人	股東/投資人是中華電信股票持有者，我們必須對其負責。	<ul style="list-style-type: none"> <li>經濟績效</li> </ul>	股東專線、法人及投資人說明會	即時、每季一次
員工	員工是中華電信永續經營的關鍵，也是我們持續成長的驅動力。	<ul style="list-style-type: none"> <li>勞/資關係</li> <li>反貪腐</li> </ul>	e-mail、電話專線、異言堂網站、勞資協商會議	即時
客戶	客戶喜歡我們的產品與服務，是業務發展的關鍵。	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶隱私</li> <li>行銷與標示</li> <li>顧客健康與安全</li> </ul>	客服專線、服務中心	即時
供應商	我們龐大的產品與服務鏈，仰賴眾多供應商穩定的支持。	<ul style="list-style-type: none"> <li>有關環境保護的法規遵循</li> <li>社會經濟法規遵循</li> </ul>	e-mail、電話專線、CSR 供應商夥伴交流會、問卷填覆	即時
社區/ /NPO	身為在地社區的大鄰居，我們期望透過電信本業回饋社會，打造更美好的未來。	<ul style="list-style-type: none"> <li>有關環境保護的法規遵循</li> <li>行銷與標示</li> <li>社會經濟法規遵循</li> </ul>	e-mail、電話專線、利害關係人座談會	即時
媒體/ 評比機構	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>反貪腐</li> <li>行銷與標示</li> </ul>	e-mail、電話專線、新聞稿、記者會、問卷填覆	即時
主管機關	我們所推出的產品與服務及相關營銷行為，皆受主管機關的檢核與監督。	<ul style="list-style-type: none"> <li>反競爭行為</li> <li>反貪腐</li> <li>有關環境保護的法規遵循</li> <li>社會經濟法規遵循</li> </ul>	e-mail、公文、會議、電話、拜訪	即時
同業	中華電信身為台灣電信業領導品牌，期望能與同業良性競爭，共創整體產業發展。	<ul style="list-style-type: none"> <li>行銷與標示</li> </ul>	公文、會議	每年1~2次

2017 年關鍵利害關係人 CSR 議合成果

利害關係人	議合成果
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>勞資會議 6 次、1 次臨時會</li> </ul>
股東 / 投資人	<ul style="list-style-type: none"> <li>股東常會 1 次、季營運報告 4 次、法說會 4 次</li> </ul>
客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>123 客服專線服務逾 4,000 萬人次</li> </ul>
主管機關	<ul style="list-style-type: none"> <li>與立法院等主管機關議合溝通約 1,214 次 ( 件 )</li> </ul>
媒體	<ul style="list-style-type: none"> <li>總計發佈 292 則新聞稿</li> <li>總計舉辦 26 場記者會</li> </ul>
供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li>約 80 位供應商夥伴參與環境教育參訪活動</li> <li>約 100 位供應商夥伴參與「CSR 2017 年供應商夥伴交流會」</li> </ul>

**議合成果 1-員工全面調薪 平均幅度達 3.54%**

為營運及拓展業務需求，公開延攬新進人才、留住優秀員工。為激勵全體員工戮力創造更高績效，中華電信於 2017 年召開臨時董事會，通過全面加薪案，平均調幅 3.54%，最高上看 5%，並自 2018 年 1 月 1 日正式生效。

本次調薪為民營化 12 年以來幅度最大的一次，透過調薪方案的設計，多面向、全方位照顧、激勵全體員工，創造更佳士氣、更高績效，使中華電信成為數位經濟的發動機，創新產業的領航員。

**議合成果 2-數位好厝邊 創造社區資訊平權**

中華電信基金會於建置和維運「數位好厝邊」的同時，皆會透過與在地充分互動過程，了解社區樣貌、評估其需求，以利有限資源能夠發揮最大的效用。

- (1)、評估建置：需求端需先填寫「數位好厝邊申請表」，以供基金會初步了解社區狀況；書面資料審查後，則透過電話及實地訪視，與地方 key person 進行頻繁的互動訪談，待我們充份理解社區後，再進行內部研議、評估合作的可能性。
- (2)、維運過程：定期與不定時的與 key person 互動，透過 key person 的回饋，我們可以更了解地方的需求，並合宜分配資源。

基金會每年專案項目的執行皆從社區需求出發，與好厝邊長期互動的過程，社區部落也會給予基金會回饋，做為來年專案調整的依據，以期符合在地的需求。

### 議合成果 3-CSR 供應商夥伴交流會 啟動供應鏈碳管理

中華電信每年對外採購金額超過新台幣 400 億元，採購項目相當廣泛，包括寬頻、行動、固網等網路設備，以及手機、筆電等用戶終端產品。2017 年我們於「CSR 供應商夥伴交流會」中，公開宣示加入「CDP 供應鏈專案」會員，正式啟動供應鏈碳管理行動。

初期我們將採取輔導方式、鼓勵供應商逐年降低排碳量，長期方向則朝向將減碳列入招標文件及招標條件，符合一定排碳量才能參與中華電信各項招標工程。

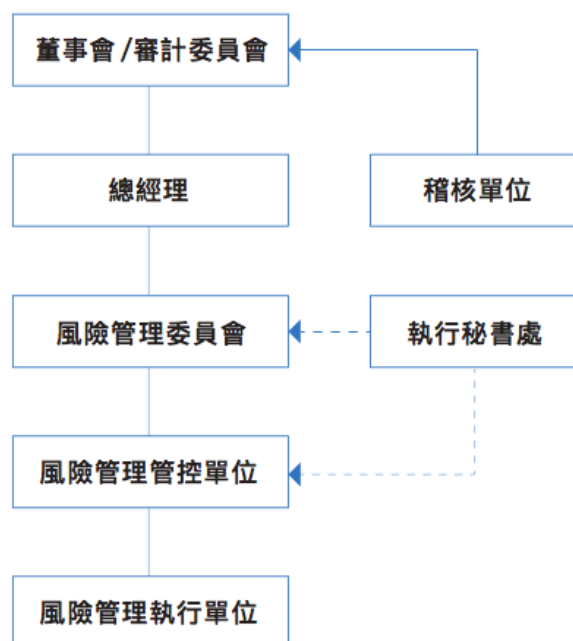


## 四、永續風險與機會

中華電信重視企業營運及永續風險之管控，2016年正式成立「風險管理委員會」，由總經理擔任召集人，高階主管為委員，督導風險控管，辨識及核准風險之優先順序，研商重大風險管理議題之因應對策，並視需要向董事會報告，透過各層面機制之把關，將企業營運可能面臨之風險及損失降至最低。

面向	說明
組織面	<ul style="list-style-type: none"> <li>成立「風險管理委員會」</li> </ul>
政策面	<ul style="list-style-type: none"> <li>由董事會訂定風險管理政策及架構</li> <li>訂有《風險管理規則》做為全體員工執行各項業務的依據</li> </ul>
管理系統	<ul style="list-style-type: none"> <li>設有企業風險管理系統(ERM)，定期管控各單位、各項業務之風險</li> </ul>
評估工具	<ul style="list-style-type: none"> <li>以「風險分析矩陣」為評估工具，進行法規風險、網路維運風險、市場競爭風險，以及財務操作風險的評估</li> <li>針對重點營運項目及關鍵CSR議題，加強執行敏感度分析與壓力測試</li> </ul>
考核面	<ul style="list-style-type: none"> <li>由執行秘書處協助推動全公司風險管理活動</li> <li>由稽核處覆核風險，向董事會報告</li> </ul>
回饋與改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>每月追蹤風險狀況，並統一匯報予風險管理委員會</li> <li>委員會根據各單位回饋意見，改善既有風險管理機制，確保流程更符合營運面之需求</li> </ul>

中華電信風險管理組織架構



### 善用組織架構形成管理體系 全面提升風險管理效能

為進一步強化風險管理績效，2017年風險管理委員會將轄下分支機構及營運處風險，依總公司組織分為策略、資訊安全、營運行銷、網路維運、法規、職業安全等16大體系，2018年我們將再強化風險管理績效考核，以使風險管理更為有效。

\*風險管理相關資訊可參閱 2017 年公司年報 p.115-116

## (一). 新興風險

為掌握數位匯流時代的商機，降低營運風險，中華電信持續投入各項技術之研究發展，吸納、培養並善用優秀的人才，整合各項網路與行銷資源，與策略夥伴密切合作，推出滿足客戶需求的新服務產品，成為「數位經濟的發動機、創新產業的領航員」，為客戶、股東、員工及社會創造價值。

風險因子	潛在影響 ( 困境 )	強化及回應機制
語音營收下降	<ul style="list-style-type: none"> <li>受市場競爭及 VoIP 網路電話替代影響，語音營收略微衰退。</li> <li>寬頻上網方面，儘管面臨有線電視(Cable)低價競爭，但目前中華電信在寬頻市場仍能維持競爭優勢。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>除了強化既有核心業務，亦積極投入研發創新產品，服務及加值應用，包括影視服務、資安、物聯網、雲端及行動支付等新興業務。</li> <li>加速發展大數據、資安、雲端、物聯網、5G、智慧城市相關應用，轉型為資通訊及數位匯流領導品牌。</li> </ul>
5G 商業模式未明	<ul style="list-style-type: none"> <li>投入於 4G 之成本尚未完全回收，未來 5G 屬於高頻譜，預估針對建置需求，需投入更多成本。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>自行研發 IoT 智慧聯網大平台，結合資安、大數據、區塊鏈、人工智慧(AI)與擴增實境(AR)五大服務功能。</li> <li>以物聯網為 5G 應用發展方向，已獲 300 萬個由 NCC 所核發的門號，逐步將物聯網裝置應用在產業及生活層面。</li> </ul>
能源供應穩定性	<ul style="list-style-type: none"> <li>電力供應穩定及充足電力</li> <li>再生能源配置</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化自建再生能源裝置之比例，配置緊急發電設備，確保營運不中斷。</li> </ul>

\*中華電信 IoT 智慧聯網大平台：<http://iot.cht.com.tw/iot/>

## (二). 新興機會

5G 將驅動智慧應用科技，未來生活中即將充滿人工智慧。新型態的服務 AIoT (人工智慧 AI+物聯網 IoT) 將成為快速匯流的主軸，邊緣運算、物聯網門號、無人機、AR、VR、智慧家庭等新興產業崛起，促進台灣企業從雲端、軟體，走向平台、硬體的發展。預計全球 AI 硬體的產值，將超過 5 兆台幣，勢必成為帶動全球經濟成長的重要動能。

在網路應用科技帶動下，近年勒索軟體犯罪規模爆增 40 倍；資料外洩事件年成長率亦達 2.8 倍，資訊安全威脅已演變成多面向且複合式攻擊，使得整合式的資安服務成為未來趨勢。中華電信深耕資安領域，提供最完整的整合服務。2017 年春節期間國內發生多家證券、期貨商遭勒索、恐嚇癱瘓事件，凡使用中華電信資安服務的客戶，皆因多層次且縱深的防禦，成功避免被相關事件波及。

機會因子	潛在機會 (商機)	強化及回應機制
5G 發展	<ul style="list-style-type: none"> <li>根據預測，5G 預期在 2035 年，為台灣廠商帶來 1,340 億美元產值。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>結合經濟部技術處 5G 辦公室、工研院、資策會，發起「台灣 5G 產業發展聯盟-中華電信領航隊」。</li> </ul>
物聯網 / 大數據	<ul style="list-style-type: none"> <li>國際研究機構預估 2020 年物聯網所衍生之應用，將產生 300-500 億元裝置商機。</li> <li>2025 年全球 IoT 產值高達 6 兆美元。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>將籌組物聯網國家隊，透過結盟國際及台灣廠商，為台灣物聯網產業創造國際競爭力，目前已有 40 家台灣一線廠商加入。</li> <li>成立 IoT 智慧聯網大平台，結合資安、大數據、區塊鏈、人工智慧(AI)與擴增實境(AR)五大服務功能。</li> </ul>
資訊安全管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>SonicWALL 公布 2017 年資安威脅報告，勒索軟體攻擊次數於 2016 年爆炸性成長 167 倍達 6.38 億次。</li> <li>Gartner 預估全球企業在資安的投資金額，至 2020 年將提升至 1,148 億美元，年複合成長率達 7.9%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>成立資安子公司，提供資安服務、代理及整合資安軟硬體，結合內部研發技術，拓展市場規模及新創產品，打造品牌、研發、服務一條龍的國際級專業資安公司。</li> <li>成立「SOC 資安整合監控中心」提供駭客情資掌握與資安事件處理等功能。</li> <li>中華電信「EyeQuila」擁有資安數據蒐集、保存及分析能力，為</li> </ul>

- 2017年台灣企業投資資安金額達新台幣300億元、年成長14.5%高於全球平均值。
- 全球第一個有回溯偵測概念的資安服務。
- 研發「FIDO 生物識別」利用手機或裝置進行指紋識別，為ISP業界唯一具備此服務之電信業者。

### (三). 氣候變遷風險

\* 年度新興議題

全球氣候變遷日益嚴重，中華電信作為全球供應鏈的一環，也面臨潛在風險與節能減碳之壓力，為確保能夠即時回應氣候變遷議題、符合環境相關法規制度，及保持產業領先地位，且避免利害關係人質疑、傷及損害公司名譽，我們確認及辨別氣候變遷所帶來的潛在風險與機會。

#### 氣候變遷可能會造成的營運風險

1. 隨著溫室效應影響、全球溫度上升且極端氣候加劇，臺灣近年面對更嚴峻之颱風、水患，部分地區因缺水危機嚴重影響工業以及民生用水。未來需投入更多成本於天災預防、災後設施維護、營運能源獲取。
2. 依循我國推行《溫室氣體減量及管理法》，未來將進行溫室氣體排放管制、開放碳權與碳交易。由於中華電信的網絡、機房營運仰賴大量能源，相關的投入直接影響財務成本。

#### 因應策略

面臨移動及雲端時代來臨，中華電信所掌握的核心能力及技術，未來將成為產業「節能減碳」的關鍵。我們運用內、外兩面向策略，致力實踐產業邁向環境永續的願景。

類型	說明
對內	採用組織化、系統化，訂定「企業環境永續策略及目標」，且以自行開發的「環境永續發展管理系統（簡稱 EARTH 系統）」，管理所有的環境資訊。
對外	落實「綠色產品及服務」理念，提供企業專業的節能技術及服務，協助產業輕鬆節能管理。

## 機會與行動

為及早因應潛在的環境與氣候變遷法規、國際協議，我們採取下述策略：

1. 利害關係人議合：密切關注國內、外法規變化，積極與主管機關等利害關係人溝通。

2. 規劃環境永續方案：

於 2015 年修訂《環境永續發展策略與目標五年計畫》，以「綠色企業」、「綠色永續」、「綠色創新」為目標，積極拓展環保行動；此外也推動機房減災及氣候調適方案，強化災害應變措施。

3. 導入與發展再生能源：

- (1)、於 2016 年正式成立「能源辦公室」，鎖定太陽能、風力發電以及 LED 三大領域。太陽能發電將與協力廠商合作、在租賃屋頂空間鋪設太陽能板，併網發電後除了提供租賃廠商電力外，也可將多餘電力回售台電；風力發電則積極評估是否切入政府標案，或以電信專業與節能減碳經驗、與台電合作風力發電投資案。
- (2)、於部分偏遠山區基地臺架設太陽能模組光電板，以提供無污染潔淨能源、降低能源消耗以及排碳量，如遇到天災導致台電供電中斷，亦可供給基地臺緊急聯絡通信。
- (3)、積極響應政府再生能源發展，2015 年認購 2 百萬度綠色電力、2016 年 4 百萬度，2017 年則認購 600 萬度，為全國企業之冠。

4. 管理溫室氣體排放：

每年進行溫室氣體盤查、驗證，公開揭露相關資訊，藉由中華電信自行研發之 EARTH 系統，有效掌握環境資源及環保節能成效，提升環境管理效率。

此外，2017 年我們加入 CDP 供應鏈專案會員，以具體行動及盤查，瞭解及計算供應鏈所產生的碳排放數據，作為未來供應鏈減碳目標之設定基礎。

5. 開發綠色產品及服務：

除了降低營運和產品服務對環境的影響外，中華電信也視危機為轉機，分別從產品、服務面向思考更多可能性。透過綠色創新服務，例如視訊會議、電子帳單、雲端產品等技術革新來降低碳足跡，並善用本業技術優勢提升既有產品、運用科技打造智慧城市，例如智慧計程車派遣可減少空繞、降低油耗，未來也將持續發展更有效使用能源之方式，與消費者一同探討更多低碳排之解決方案。

## 溫室氣體排放管理

2017 年度溫室氣體總排放量共計為 832,987.46t-CO<sub>2</sub>e，包含六種溫室氣體：CO<sub>2</sub>、CH<sub>4</sub>、N<sub>2</sub>O、HFCs、PFCs 與 SF<sub>6</sub>，中華電信主要營運使用能源為電力，因此溫室氣體主要排放來自範疇二（外購電力），所佔比例為 96.29%；範疇一部份則為辦公室場所普遍性之溫室氣體排放來源，所含比例僅佔總量之 3.71%。

單位：t-CO <sub>2</sub> e	2015 年	2016 年	2017 年
直接排放量(Scope 1)	26,994.3	27,345.6	30,873.98
間接排放量(Scope 2)	807,750.98	811,826.45	802,113.48
總排放量(Scope 1+Scope 2)	834,745.37	839,172.07	832,987.46
排放密集度(t-CO <sub>2</sub> e/NTD million)	3.6	3.7	3.66
涵蓋範圍占營收比例	100%	100%	100%

註：盤查及查證依據 ISO 14064-1 標準，全球暖化潛勢值 GWP 來源為 IPCC 第四次評估報告 (2007)，所有數據均經 SGS-Taiwan 查證通過。

## 響應綠色運輸

中華電信於 2013 年開始進行員工出差排放量的討論，按世界永續發展委員會(WBCSD)所訂定「範疇三」(Scope3)標準，設定盤查邊界並按里程方式計算。2017 年範疇三總排放量為 267.13kg-CO<sub>2</sub>e，計算員工差旅主要的交通方式：陸運（高鐵）及空運（飛機）所產生的溫室氣體排放量為主。

種類	kg-CO <sub>2</sub> e
陸運（高鐵）排放量	194.59
空運（飛機）排放量	72.54
總排放量	267.13

## 內部碳定價(Carbon Pricing)

中華電信重視碳管理風險，自 2017 年開始，將 GHG 排放與相關營運及活動結合，導入碳定價管理思維，以風險管理角度進行壓力測試，以因應未來法規之限制如《溫室氣體減量及管理法》，或回應相關利害關係人之要求，並據此作為推動節能減排、再生能源系統建置參考。

在負向環境減損價值中之內部碳定價，係採情境二「超過溫管法排放總量之排碳罰鍰」為壓力測試情境，儘管目前溫管法尚未針對 ICT 產業訂定 GHG 排放總量，但我們仍以自願性中、



長期減碳目標，作為碳定價之計算基礎，並據此進行內部節能減碳專案之評量。

#### 中華電信內部碳定價分析

碳管理風險情境	使用之碳定價 (影子價格)	GHG 排放範疇	涉及之營運據點數量	實際碳價格 (億元)
100%使用再生能源	3.56 元/度	Scope 2	總公司及轄下營運處	48.51
超過溫管法排放總量之 排碳罰鍰	1,500 元/噸 CO <sub>2</sub> e	Scope1 Scope2	總公司及轄下營運處	1.25

註：

1. 資料來源：國家再生能源憑證中心。
2. 我國 2017 年綠電附加費率為 3.12 元/度，推廣期間降價後之價格為 1.06 元/度，但實際上使用 1 度綠電之電價為 2.5+1.06=3.56 元
3. 影子價格：為 GHG 排放處理的假設成本，將 GHG 排放背後所隱藏的風險和機會具體量化，作為未來專案推動或資本支出決策參考。
4. 情境一：必須 100%使用再生能源（如綠電）。
5. 情境二：當溫管法實施溫室氣體總量管制之排碳罰鍰後，企業若超額排碳，每公噸最多可罰 1,500 元。
6. 情境二之實際碳價格，係以 CHT 中、長期碳管理自願性減排目標進行估算，即針對自有建築物，以 2017 年為基準年，於 2023 年減少 10% 碳排量。2017 年 GHG 排放量為 832,987.46 t-CO<sub>2</sub>e，假如未達 10% 自願性目標，則預估約有 83,298.75 t-CO<sub>2</sub>e 排放量須繳納罰鍰。

## (四). 資訊安全風險

### \* 年度新興議題

中華電信身為國內最大綜合電信服務提供者，若有資安事故或個資外洩，將損害客戶權益、嚴重影響資通訊產業形象、面臨裁罰及財務受損。

隨著外部威脅及駭客技術不斷翻新，我們的系統與服務可能會受到資安風險的影響，包括進階持續性滲透攻擊、網路釣魚攻擊、駭客劫取客戶資訊和阻斷服務攻擊(DDoS)等。數位服務如電子帳單和多元線上支付，亦承受網路攻擊之風險。

此外，為因應行政院《資通安全管理法》及歐盟《一般資料保護規則》(General Data Protection Regulation, GDPR)生效後的法遵風險，中華電信已進行風險評估，提報風險事件及應變措施，未來將持續追蹤。

### 因應策略

我們的資安策略執行以風險管理為導向，衡量資安治理落實度，洞察遵循性與有效性，鑑別風險並進行檢討改善，整合至營運活動。

我們依循國際標準（如 ISO 27001、BS 10012 等）與相關法規建立符合資訊安全管理系統及個資保護管理系統，並每年依據外部環境（如政府政策法規、資安威脅、國際標準、技術發展趨勢等）及內部風險評估（含內外部稽核結果、CHT SOC 資安監控及事件處理檢討改善等），持續精進內部異常偵測與防護方法（如提升情資掌握度、強化端點防禦及機器學習技術等），實施對應的安控措施，審視策略與資安規範，以降低企業資安風險。

2016 年成立專責資通安全的「資通安全處」，包含規範、宣導、推動、稽核等資安落實事宜，相關成果由資安長向執行副總、總經理或董事會報告，機制包括：

1. 每月進行評量：執行情況及新增風險資訊送至風險管理委員會列管，透過定期的資安會議進行檢討與調整策略。
2. 每年策略行動制定：依據風險因子發生頻率與對營運影響程度評估結果，擬訂該年度重要行動方案與績效指標，經總經理核准後納入所有員工的績效評核項目。

### 機會與行動

1. 建立整體資安防護機制：為落實「資安即國安」的國家資通安全政策，我們近年來除積極

培育資安專業人力外，並戮力做到事前安全防護、事中即時監控預警，以及事後快速應變處理等風險管理目標。

2. 規劃辦理政府機關或企客資安專案教育訓練：針對大、中、小型企業辦理資安論壇與研習班，2017 年共舉辦 10 場次。
3. 培育及建立資安服務或產品規劃與供裝維運技術團隊：為提升資安銷售團隊能量，針對 AM/PM/PE 辦理培訓課程，了解資安產品服務重點，提升銷售、規劃、供裝維運能力。
4. 成立轉投資資安子公司：成立「中華資安國際（股）公司」，以帶動國內資安產業發展，與捍衛數位國土安全，協助政府達成「打造安全可信賴的數位國家」之願景。

### **聚焦新市場 成立中華資安國際**

中華電信為亞洲地區電信領導業者，長期以來深耕資安專業服務，擁有領先的資安技術能量，並提供客戶完整健全的資安專業服務。著眼於全球資安議題之興起所帶動的市場商機，我們在 2017 年轉投資設立資安子公司，期望藉由開拓新市場及海外商機，並配合中華電信客戶關係經營，打造資安品牌、研發、服務一條龍的國際級專業資安公司。

中華電信期許中華資安國際能成為國內資安第一領導品牌，並以發展成為國際級資安艦隊為目標，攜手國內產業建立資安產業鏈，進而帶動我國資通安全產業發展。

## 五、我們創造的永續價值

中華電信在追求營運及獲利成長的同時，亦持續投入資源及尋求最適當之配置，為廣大利害關係人創造永續價值。我們確立了永續五大支柱，透過資本投入、策略訂定、行動方案，及定期追蹤及檢視績效成果，確保各項資本投入，可以獲得最妥適之永續成果。

資本	資本對價值創造的影響	確保持續創造價值之資源配置
財務	<p>確保維持營運資格 (如取得 4G 頻譜)</p> <p>確保獲取足夠財務資源，維持創造價值能力</p> <p>有效執行商業活動</p> <p>產生、配置其他形式資本。包括發放股東權益，投資及資本支出</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 貢獻稅金予政府</li> <li>● 支持網路基礎建設發展</li> <li>● 提升電信服務品質</li> </ul>
人力	<p>員工所具備的電信專業知識及能力</p> <p>人力資本是我們營運主要成本之一</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 建置報酬及獎勵機制，吸引和留住人才</li> <li>● 鼓勵高價值的服務精神及創新作為</li> <li>● 培訓和人才發展計劃</li> </ul>
智慧	<p>執照取得支出、研究院及其它研發支出、產業技術取得</p> <p>投資及維護品牌經營</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 持續投入研發、建設及服務，維持服務品質與客戶滿意度</li> <li>● 持續投資新技術研發及參與新技術規範之制定</li> </ul>
製造	<p>配置財務資本，建置及維護基礎設施</p> <p>雲端資料中心(IDC)維運，無線設施建置和應用軟體開發</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 持續建設及維運各種網路設備</li> <li>● 透過採購控管機制，使用更具成本及能源效益之網路設備</li> <li>● 空間整併、廢棄設備之回收及處理</li> </ul>
社會	<p>與主管機關密切溝通，有助確保營運及產業競爭合規性</p> <p>消費者及社會大眾回饋及肯定，賦予較高之品牌信任度，降低財務資本支出</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 主動與利害關係人互動溝通</li> <li>● 投入社會參與及共融領域，發揮核心能力，縮短數位落差</li> </ul>
自然	<p>我們需要自然資本，如基礎建設、原物料和能源，以推動營運及配置人力資本</p> <p>透過推動具能源效率之節能行動及整併機制，有效降低自然資本耗用</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 購買具環境效益產品，減少自然資源損耗，推動能源效率行動</li> <li>● 確實執行碳管理行動，管理能源耗用及提升再生能源應用</li> <li>● 自建及代建太陽光電，聚焦再生能</li> </ul>

**(一). 數位經濟發動機****SMART-I**

SMART-I	說明
策略 Strategy	強化既有核心業務，積極投入研發創新，以創新 ICT 產品服務為公司帶來新的營收動能
管理 Management	成立核心事業單位「數位匯流事業處」及 AI 團隊，導入 ISO 研發品質制度、能力成熟度整合模式及專案管理與系統研發作業流程
行動 Action	<ul style="list-style-type: none"> <li>以創新技術，自行研發 IoT 應用平台</li> <li>跨界合作五大領域（物聯網、人工智慧、大數據、AR / VR 及自駕車）</li> <li>支持創新創業</li> </ul>
回應 Response	詳p.46創新個案
目標 Target	短期：累積研發能量、推出創新產品及服務 中、長期： <ul style="list-style-type: none"> <li>物聯網(IoT)相關營收達150億元</li> <li>人工智慧(AI)相關營收超過30億元</li> <li>MOD客戶數突破200萬戶</li> </ul>
指標 Indicator	<ul style="list-style-type: none"> <li>CHT 研發投入39億元</li> <li>CHT 研發人才超過1,400名</li> <li>CHT 累計專利1,839件</li> </ul>

## 1. 領航 5G 智慧城市

根據預測：2035 年，5G 將為台灣企業帶來 1,340 億美元產值，為有效掌握 5G 所產生的商機，我們鎖定五大重點領域，藉由跨界合作，讓台灣跟緊國際腳步，同步奠定台灣在全球 5G 經濟之重要地位。

中華電信 5G 生態體系

項目	內容	成果
產業生態圈	物聯網生態圈	2017 年累計 800 家企業及個人加入
產業國家隊	已結盟聯發科、廣達、華碩、宏達電、中磊等 40 家業者組成「台灣 5G 產業發展聯盟」	扮演帶動 AI、物聯網、自駕車等多項創新應用的領頭羊

## 2. 創新 ICT 商品與服務

### \* 年度新興議題

我們預期在未來數年內，5G 將會催生物聯網應用科技，新型態的服務例如 AI、大數據、無人機、AR、VR、智慧家庭、智慧長照等新興產業崛起，將帶動全球經濟成長。對此，中華電信積極投入 ICT 創新產品及應用服務之開發，期望藉由創新領域之拓展，帶動企業下一波的商業動能。

中華電信 3~5 年創新 ICT 產品服務目標

目標	說明
目標一	2020 年，物聯網(IoT)相關營收達 150 億元
目標二	2020 年，人工智慧(AI)相關營收超過 30 億元
目標三	2018 年，最大影視平台 MOD 客戶數突破 200 萬戶

中華電信以技術創新、領先群雄，自行研發 IoT 應用平台，結合資安、大數據、雲端、AI 與 AR 五大服務功能，目前已有超過 500 家中、小企業客戶創新使用。

在 AI 發展上，我們網羅 350 名菁英組成團隊，包括 200 多位資料科學家，及 150 位 AI 專門研究人員。目前已研發出六大項 AI 應用服務：

- (1)、 AI 人臉辨識
- (2)、 人臉驗證
- (3)、 語音合成與影像監控的人臉辨識門禁系統
- (4)、 交通大數據路況預測與預警系統
- (5)、 AI 技術預測網路威脅
- (6)、 AI 手勢操作智慧眼鏡人機介面

在數位影視匯流部份，我們擁有全台最大影視平台 MOD，總用戶數已超過 170 萬，以使用者為導向，推出整合固網、數據與行動三網跨平台之 MOD+OTT 多螢服務，成為台灣少數做到行動與有線電視匯流整合之企業。

此外，我們成立核心事業單位 - 「數位匯流事業處」，專責 MOD/OTT 影視平台經營、智慧家庭創新應用等數位匯流業務，並結合我們在 IoT、大數據、AR、VR、MR 及 AI 等技術能力，引進各種具有發展前景的業務，期望中華電信成為台灣發展智慧城市的夥伴首選。

## (二). 創新產業領航員

台灣電信產業核心業務（固網、行動、語音）市場漸趨飽和，中長期而言，將會對營收帶來衝擊及影響，包括語音營收下降、電信基礎建設成本過高及 OTT 供應商影響，預估整體電信業產值，直至 2020 年，都是呈現下降趨勢。

對此，中華電信創新策略，除了強化既有核心業務，亦積極投入研發創新，用創新 ICT 產品服務，為公司帶來新的營收動能。

### 創新研發基地-中華電信研究院

我們設有專職的研發機構—中華電信研究院，聚焦創新服務、基礎核心技術及前瞻研發，持續從消費者需求的角度，積極研發提供便利及實用的服務，處理龐雜的跨界整合工作，期望達成「把簡單的交給消費者，複雜的留在中華電信」的服務宗旨。

#### 2017 年中華電信研究院速覽

- 超過 1,461 名員工（佔公司總人數近 6.50%），約 95% 為研發人員
- 研發經費總計 39 億元，佔合併營業收入 1.7%。
- 獲得專利 190 件（國內 167 件、國外 23 件），累計專利達 1,839 件（國內 1,673 件、國外 166 件），其中有效專利 1,059 件（國內 967 件、國外 92 件）。

#### 中華電信研究院人力結構

		男	女
博士	人數	94	7
	比例	6.43%	0.48%
碩士	人數	962	300
	比例	65.85%	20.53%
大學	人數	23	17
	比例	1.58%	1.16%
其他	人數	27	31
	比例	1.85%	2.12%



## 1. 環境創新

### 力助 NASA 黑客松 創新救地球

2017 年，中華電信以唯一資通訊贊助商身份，參與「NASA 黑客松」，投入大量資源與人力，建構優質的寬頻電路、光纖網路、防火牆等資通訊軟硬體設備，提供活動場地「台大綜合體育館」最安全、快速的網路設備，讓黑客們創作時，能在順暢舒適的網路環境下，思緒與系統操作不中斷，積極發展創新的科技應用。

「NASA 黑客松」是一場國際黑客馬拉松，全程 48 小時，在世界各地同步舉行，2017 年包含台灣在內，全球共有 161 個城市共襄盛舉，NASA 以其在太空發展上的資源和優勢，蒐集全球高質量數據，透過資料庫的公開應用，讓參賽者可集思廣益，為水資源管理、天然災害應變等地球面臨的挑戰，從資通訊、軟硬體的角度，找到創新的解決方案。

中華電信持續以優質的技術服務，激發年輕世代的潛力，提升台灣的資通訊產業競爭力。

### iEN 水資源管理

中華電信自 2008 年推出 iEN 智慧環境服務，提供企業客戶能源管理技術，有效降低營運成本，2017 年 iEN 智慧環境服務更跨足水資源管理，透過資安、物聯網等技術，提供全方位水資源解決方案。

1. 精進灌溉節水管理技術：透過雲端智慧平台的智慧決策系統，搭配環境監測設備，精準達成灌溉水量最適化計算配置，提供農作物生長之最佳需水量，有效提升灌溉節水效益。
2. 牡丹水庫智慧營運與管理技術：為水庫監測系統，有效蒐集天氣、水質、水位、閘門、壩體、邊坡等即時資料，並依據集水區降雨量、水庫水位，提供放水建議，藉此提升供水穩定度，有效利用水資源，發展蓄水利用、防洪運轉、水庫安全三大系統應用。

## 2. 社會創新

### 防偽雲-保障智慧財產安全

近來消費性產品如仿冒菸、酒、茶葉、飲料充斥市場，為了防範有心人士針對產品進行不當之仿冒或侵權，保障企業產品權益，我們成功開發「中華防偽雲」，提供企業經營佈局更完善的防偽機制，不僅守護企業品牌價值，也有效保障全球消費者的權益。

目前「中華防偽雲」已有高達 9 成客戶著手經營海外市場，為提供海外營運的有效防偽機制，「中華防偽雲」更強化全球通路管理的應用，並提供繁體中文、簡體中文、英文、日文等多語系的 App 介面，讓企業免於耗費心力防範侵權或仿冒商品，方能全心全力專注於商品研發及市場經營。

\*中華防偽雲：<http://wetrusty.twgate.net/>

### 3. 從創意、創新到創業

中華電信長期鼓勵創意、創新，除鼓勵員工創新突破及研發外，為了具體把創意轉換為產值，帶動產業發展及挹注公司未來營收，2017 年我們以內、外並進之策略，激勵及促進台灣 ICT 產業之創業風氣。

策略	說明	2017 年成果
內部創業	<ul style="list-style-type: none"> <li>育成新創團隊</li> <li>提供員工創業獎勵金</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>針對員工創意團隊提供每年每案上限一億元經費，從事創意落實並輔導成立公司。</li> <li>修訂員工內部創業辦法，包括最高 30 個月薪資之創業獎勵金。</li> </ul>
外部投資	<ul style="list-style-type: none"> <li>成立創投基金</li> <li>支持新創企業融資</li> <li>鏈結海外新創</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>成立「中華網家一號」創投，資金規模達 4 億元。</li> <li>捐助 5 仟萬，推動火金姑專案信用保證專案。</li> <li>參股台杉創投基金，成為台杉 IoT 基金最大民間股東，透過間接投資鍊結矽谷新創公司。</li> <li>派員進駐美國矽谷駐點，擴大鏈結海外新創。</li> </ul>

#### 支持新創企業 1- 發起「hi-accelerator 新創夢想加速計畫」

2017 年中華電信、資策會簽署「hi-accelerator 新創夢想加速計畫」合作備忘錄，攜手培育數位產業新創人才，中華電信雲端及 IoT 應用平台資源，結合資策會新創育成能量，加速新創公司發展具有商業價值之創新產品服務，促進國內創新產業發展。

#### 支持新創企業 2 - 中華電信與 PChome 成立創投基金

中華電信為支持台灣的早期創新創業生態系發展，孕育台灣的獨角獸企業，2018 年 3 月經董事會策略委員會審議核准和 PChome 共同成立創投基金「中華網家一號」，基金規模 4 億元。我們將結合雙方專業領域與資源，投資、育成、共同發展多軌並行，並肩扶植具創造價值，及擁有核心技術的台灣新創團隊。

#### 支持新創企業 3 - 中華電信火金姑專案

2017 年 12 月，中華電信與中小企業信用保證基金，合作推動「火金姑專案信用保證」，並擴大辦理「火金姑（企業相對保證）專案」，該專案透過中華電信捐助 5 仟萬元，信保基金提撥等值專款，提供 20 倍（即 20 億元）保證融資額度，支持新創團隊融資發展。

此倡議亦吸引台灣銀行、華南銀行、第一銀行、合作金庫銀行及台灣中小企業銀行等五家銀行業者共襄盛舉。截至 2017 年底止，已有 20 家新創公司申請融資，合計共融資 2.78 億元。

### MOD 微電影大賽

中華電信長期深耕影視產業，為支持原創數位內容，培育台灣電影優秀人才，2017 年舉辦總獎金高達 430 萬元之「MOD 微電影暨金片子創作大賽」，收件共計 324 組，其中有 30 部作品以 4K 規格拍攝。

為讓優秀作品有更多曝光機會，我們將參賽作品以 HD 高畫質上架 MOD，讓作品與院線片同等規格於大銀幕播映，舉辦首屆「MOD 微電影暨金片子創作大賽得獎作品影展」，讓創作團隊可互相交流，藉此提升整體影視產業競爭力。

### Hami 軟體開發大賽

中華電信深知創新科技與年輕族群之間需要緊密連結，2017 年舉辦「Hami 軟體開發大賽」，吸引新創軟體開發團隊參與賽事，總計近 200 件作品參加，參賽者結合共享經濟、物聯網、3D 技術、AR 等最新趨勢與熱門領域，透過 App 設計實踐創意成真，讓數位新秀、供應商擁有一個可以落實創意、成功進入市場的機會及平台。

「2017 Hami 軟體開發大賽」創新應用 App 組冠軍團隊開發「USPACE Partner」App，將共享經濟概念運用於停車需求，用戶申請安裝專利智慧地鎖搭配 App，就能輕鬆將閒置時段之私人車位變成共享車位，解決都市停車位不足的問題。

「USPACE Partner」App 在台北市柯文哲市長支持下，以南京東路商圈劃為示範點，透過公私部門協力合作，推廣共享車位概念。所有參賽作品均上架 Google Play，多款 App 下載量，也獲得市場肯定，期望藉由賽事的舉辦更活絡台灣市場，創造下一支世界級的 App。

## 2017 年創新研發成果

頒贈單位	獎項名稱
IEEE 先進通訊科技	匯流所獲 IEEE 先進通訊科技研討會「傑出論文獎」
歐洲創新聯盟	企客所、智聯所成果獲 EAI IoTaaS 2017 大會「最佳論文獎」
經濟部	無線所、寬網所、網管所、資安所、匯流所、企客所、智聯所與巨量所榮獲經濟部「2017 年台北國際發明暨技術交易展競賽獎」三金、七銀及一銅牌

中國電機工程學會	智聯所謝文生主任級研究員及資安所陳彥仲研究員分別榮獲中國電機工程學會「傑出電機工程師獎」及「優秀青年電機工程師獎」
資訊月活動委員會	寬網所、匯流所、智聯所研發成果獲資訊月「百大創新產品獎」
中華智慧運輸協會	智聯所「駕駛行為計費保險分析系統-Driving Insight」獲「智慧運輸應用獎」
經濟部標檢局	無線所「衛星雙向傳時軟體無線電接收機技術」獲國際度量衡標準組織採用成為國際協調時(UTC)比對技術

## (三). 幸福價值守護者

### 1. 員工幸福守護

#### SMART-I

SMART-I	說明
策略 Strategy	<ul style="list-style-type: none"> <li>以「員工安心」為承諾，確保所有員工之工作權益及結社自由，強化勞資溝通與對話機制</li> </ul>
管理 Management	<ul style="list-style-type: none"> <li>所有員工簽訂《勞動契約》，嚴格遵守勞動基準法等法令規範，並定期召開勞資會議</li> </ul>
行動 Action	<ul style="list-style-type: none"> <li>設有專責訓練單位與職業安全衛生管理單位</li> <li>執行中華電信工作幸福感調查</li> <li>透明且多元的員工溝通申訴管道</li> </ul>
回應 Response	<ul style="list-style-type: none"> <li>國內唯一設有工會之電信業者</li> </ul>
目標 Target	<ul style="list-style-type: none"> <li>扶植人才，與員工共享企業經營成果</li> </ul>
指標 Indicator	<ul style="list-style-type: none"> <li>GRI 中華電信基本薪資為台灣最低工資的 1.4 倍</li> <li>GRI 人均受訓時數 43 小時</li> </ul>

## 保障員工權益

我們視員工為最重要的合作夥伴，以「員工安心」為承諾，為確實保障員工工作權益，中華電信員工皆正式簽有《勞動契約》，並遵守勞動基準法相關法令進行員工異動之通知。此外，我們也透過說明會、勞資會議協商合作等溝通機制，致力締造和諧共融營運效益。

### 具競爭力薪酬制度

我們設有「薪資報酬委員會」，提供潛力人才具競爭力的薪酬，藉由透明化的薪酬政策，將企業營運績效回饋給員工。針對高階管理者薪酬，我們訂有核發辦法，確實履行薪酬制度化，並依法於年報公開揭露。對同一職別之基層專員，進用人員待遇皆相同，另針對具相關專業及工作經驗之人員，則按錄取者的學經歷、專長及證照等核定待遇，並不會因性別或族群而有所差異。

台灣基本起薪	CHT 基本起薪	資訊及通訊傳播業平均薪資	CHT 平均薪資
NTD 21,009	NTD 29,330	NTD 62,712	NTD 71,000

最高薪資：薪資中位數	5.15:1
------------	--------

## 中華電信人力結構

2017 年中華電信員工共有 2.2 萬餘人，平均年齡超過 51 歲，未來 5 年屆齡退休員工數將超過 5 千人，未來 10 年有近 50% 員工屆齡退休，包含現階段的高階主管，皆納入此波退休潮之中，對此，中華電信積極進行人才培育跟傳承，培養新一代的人才。

中華電信明白，目前我們所面對的產業競爭不僅是電信產業，而是面貌多變的資通訊產業，未來人才招募方向，除了基層人員將以大規模公開招考方式，針對各種專業領域，我們會採外部網羅方式，將中華電信人才轉換成下一個階段持續往上提升之重要動能。

	2017 年總員工人數：22,460	
	男	女
各類別總數	16,075	6,385
29 歲以下	608	135
30~50 歲	5,230	2,673
51 歲以上	10,237	3,577

### 各職級人數與性別薪資比

職級	職層	男 (人數)				女 (人數)				職級 性別 基本 薪資 比 (女 : 男)	職級 性別 平均 薪資 比 (女 : 男)
		29 歲 以下	30-5 0 歲	51 歲 以上	比例 %	29 歲 以下	30-50 歲	51 歲 以上	比例 %		
基層 員工	0- 10	608	5,033	8,275	86.57%	135	2,606	3,227	93.47%	1:1.02	1:1.03
副理級	11- 16	0	196	1,892	12.99%	0	65	339	6.33%	1:1.05	1:1.05
協理級	17	0	1	34	0.22%	0	2	8	0.15%	1:1.18	1:1.33
副總級以 上	18- 22	0	0	36	0.22%	0	0	3	0.05%	1:0.87	1:0.86

	身心障礙人員	原住民	專業技術人員
男	436	27	0
女	232	16	1
合計	668	43	1

註：

- 1.上表員工皆為本國籍全職之不定期契約人員。
- 2.各職級性別基本薪資比以固定薪資做統計(月薪)。
- 3.各職級性別平均薪資比以固定加變動做統計(包含月薪、年終、獎金等)。
- 4.各職級職等：基層員工 00-10、副理級 11-16、協理級 17、副總級以上 18-22。
- 5.專業技術人員為定期契約人員。

### 新進員工

年度	2017 年		
新進員工人數/比例	687/3.06%		
新進員工離職人數	5	0.73%	
性別	男	567	82.53%
	女	120	17.47%
年齡	29 歲以下	275	40.03%
	30~50 歲	403	58.66%
	51 歲以上	9	1.31%

註：新進率=新進員工人數/員工總數。

### 離退員工

年度	2017 年			
	男	%	女	%
人數/比例	951/4.2%			
29 歲以下	17	1.79%	3	0.32%
30~50 歲	37	3.89%	28	2.94%
51 歲以上	690	72.55%	176	18.51%

註：離退率=離退員工人數/員工總數。



## 宏華國際 2017 年人力結構

組成	男	女
29 歲以下	909	1,306
30~50 歲	1,811	1,809
51 歲以上	19	43
員工總數	2,739	3,158
身心障礙雇用人數	27	23
原住民	12	12

註：員工皆為本國籍之全職人員。

## 性別平等及多元化

中華電信重視工作人權及男女平權，2017 年女性員工占總員工 28.43%，女性主管比例為 25.86%。為落實性別工作平等法男女平等精神，訂定性騷擾防治及處理機制，並設有「申訴調查評議委員會」，專責處理員工受歧視等不當行為之投訴。評議委員會共有 5 位委員，女性委員佔比達二分之一以上 ( 3 名 )。在有效控管的機制下，2017 年並無歧視相關事件發生。

在人力多元化部份，我們大幅超越《身心障礙者權益保障法》第 38 條之規定，2017 年超額進用之身心障礙人員，超過法規規定之 3.71 倍 ( 法定 212 名，實際僱用 787 名，依規定進用重度以上身心障礙者，每進用一人以二人核計 )。另對 2017 年在職之 43 名原住民員工，我們亦尊重其文化習俗，並無違反其工作權及人權之相關案件發生。

## 國內唯一設有工會之電信業者

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。協約內容涵蓋資遣、獎懲、升遷、健康與安全等議題，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。中華電信員工組織的工會，除原有的中華電信企業工會外，另獲准成立的企業工會計有 11 家，2017 年員工加入工會的比例達 99.86%，同時在企業董事會中，亦設置勞工董事一席，讓員工的心聲更能充分表達。

註：針對職務變動，中華電信遵守團體協約第 16 條，若因組織變動 ( 包括成立、變更、合併、裁撤等 ) 而需調動會員時，應視業務需要並尊重會員之意願辦理；同時符合勞基法「調動五原則」辦理。

## 順暢溝通與申訴管道

我們建置多元員工溝通管道，確保員工需求及建議能夠傳達給公司，若發現單位有違規、不法情事者，均可透過相關管道，提出申訴及檢舉。2017 年，中華電信受理內部申訴案件，案件分為紀律查處 ( 包括有關公司現行制度、規章或行政管理措施有未盡事宜者，及違反員工行為準則或不當行為 ) 45 件；洩密查處 2 件，共計 47 件，並無與人權有關的案件。

為確保勞資溝通管道暢通，我們定期召開勞資會議，勞、資雙方代表各 9 人，會議主席輪流擔任，中華電信董事長、總經理不定期與工會理事長、理監事等工會代表座談或電話溝通。此外，中華電信工會理事長可受邀出席人評會，列席考核會、業務會報等，確保勞方瞭解各項營運訊息。2017 年共計召開 6 次全區勞資會議，並加開 1 次臨時會，針對相關議題達成多項共識。此外，如牽涉到勞動條件變更，另行召開會議協商，2017 年共召開 8 次會議。

### 溝通申訴管道

- 員工資訊入口網站：<http://eip.cht.com.tw>
- 受理單位：總公司人力資源處（台北市信義路一段 21-3 號總公司大樓 503 室）
- 專線：0800-080998
- 傳真：(02)2357-0007
- 電子郵件：[chthr@cht.com.tw](mailto:chthr@cht.com.tw)

## 重視員工訓練與發展

我們以「專注本業、注重專業、提高效率、感動服務」的企業理念為基礎，持續推動「內部 + 外部創新人才培育行動」。

為協助員工全方位的發展，我們建置完整的訓練機制，透過訓練前之「需求分析」與「詳細規劃」，及事後之訓練績效評估與檢討，讓員工在系統化機制的引導下，強化專業技能並提升工作效率與人力資源的運用。

### 人力發展策略規劃

中華電信學院依據 2016~2018 年業務拓展方向及人力發展策略，研訂人力資源發展策略。

\*培訓課程與業務發展結合

\*培訓對象與培訓課程契合

\*數位 ( 微 ) 學習行動化

\*產官學研平台化

\*創新與效益

#### 數位學堂

線上專業學習社群翻轉傳統的課堂及單向式的 e-Learning 模式，促進知識分享及經驗傳承，以降低培訓成本，提升學習成效。以寬頻裝修技術學堂為例，提供客網相關員工跨領域資訊交流平台，包括技術文件、查修案例、影音教學及技術討論等，皆可透過學堂進行資訊交流與學習。

#### 直播課程

直播課程可針對與工作相關的特定主題規劃課程，在網路上利用企業內部整合通訊(UC)平台學習，提供學習新知及掌握新趨勢的快捷便利管道。直播課程將達人專家經驗，無遠弗屆傳達至全體員工，促進業務成長。2017 年主題包括核心業務、ICT 延伸業務、新興領域業務以及管理新知健康關照，共辦理 175 場次，14,665 人次參與。

#### 具體成果

##### 資安證照

2017 年取得資安證照 EC-CHFI 40 位、EC-ECSA 30 位；ISO 27001:2013 主導稽核員認證 28 位。

##### 提升銷售實績

企客專業培訓與認證，通過認證 AM 所帶進來的營收增加數，成長 13.76%。

##### 強化專業技能

4G 行動寬頻網路品質改善人力提升計畫，訓後認證學員能力提升平均達 15%。

拓展新業務能量

智慧建築專業技術能力培訓，確保公司智慧建築服務競爭力，共 17 班 526 人次。

太陽光電技術系列培訓、業務推廣、規劃設計、建置維護人力，共 17 班 509 人次。

## 專責訓練單位

為持續累積及創造企業核心競爭優勢，中華電信成立「電信學院」，專責培育電信技術及經營管理人才，而為了讓訓練成果能與營運政策緊密結合，達成「訓用合一」的目標，另設有「人才發展小組」，由總經理擔任召集人，一年召開 1 次會議，定期進行訓練規劃審議及訓練成果檢討。

## 多元訓練學習管道

中華電信學院提供充實的多元學習管道，協助員工深耕專業領域或精進管理職能，帶動員工成長並發展職涯。除了平日可至學院進修外，假日或夜間亦可到電信學院充電。配合事業單位的需求，電信學院亦協助派老師到工作場所辦理訓練。電信學院共提供八種類型的學習管道：課堂教學、遠距教學、數位學習、直播微課程、數位學堂、公司外訓練、到府教學及數位圖書館。

## 新進員工訓練

為使新進員工瞭解企業願景、理念價值、企業文化，並加速適應職場規範與環境。我們於 2014 年訂定《中華電信暨所屬機構新進人員輔導培育作業說明》，建立新進人員輔導員制度，並順應數位學習時代，加速新進員工步入軌道。

## 新世代人才的招募與培育

根據內部人力盤點結果顯示，中華電信將於五年後，開始面臨大量高階主管退休之狀況，為因應退休潮，我們研議及進行下列機制，來因應未來可能產生之人力斷層狀況：

- 一線作業視業務需要，由宏華國際公司承攬業務。
- 資訊、ICT、4G、研發等新技術、新業務人力，須由外部補充，專案核定進用需求。
- 新世代人才的培育：每年研訂年度人才培訓計畫，提供員工專業且多元的職能培訓，辦理專業認證訓練，提升專業能力水準。
- 新興業務：因應資通訊創新技術與跨領域知識整合，培育具前瞻性的技術整合服務專業人才，快速了解雲端、大數據之技術及應用、產品包裝及功能實務。

## 公平考核機制

為有效考核員工績效，創造員工、客戶及股東、公司共贏之企業文化，中華電信訂有《中華電信股份有限公司從業人員績效考核要點》。針對工作績效不佳的員工，按規定程序輔導、改善與追蹤。

我們依工作屬性，分為基層人員、中階及高階主管分別考核。考核係透過員工與主管面談，於期初確定個人目標，並進行日常、期中考核追蹤及期末年終考評其貢獻度，以達公正考核，進而提升公司經營績效；面談時，主管也會與員工討論職涯規劃，並提供員工來年職涯訓練課程的建議。中華電信績效獎金及員工酬勞均與員工個人績效考核連動。

## 培育專業人才

我們致力於提供員工開放多元的學習環境，並透過工作輪調、專案指派及海外派任，使員工生涯與職涯相互結合。2017年，員工訓練總時數達97萬小時，訓練費總支出超過5億元。同時我們也鼓勵員工終身學習，提供每學期最高3萬元的進修補助，申請公餘進修補助者有440人次，共投入701萬元。

	2015年	2016年	2017年
總訓練經費(仟元)	572,351	529,744	514,082
人均訓練經費(元)	24,733	23,384	22,889
總訓練時數(小時)	1,078,140	1,046,253	974,712
人均訓練時數(小時)	47	46	43

註：2015年起我們採行精準訓練政策，透過內部講師之傳承來進行，因此即使訓練經費大幅降低，但訓練時數及人均訓練時數，均與2014年差異不大。

## 工作幸福感調查

自2011年以來，我們每年以線上匿名問卷方式，委託外部第三方公正單位辦理「中華電信工作幸福感調查」，旨在了解員工對工作現況的想法，作為我們精進管理的參考依據。調查議題包含對於工作環境、福利及公司轉型的認同度，藉此傾聽員工的心聲，瞭解員工的感受與期望。未來我們會持續針對員工所反應的問題，具體回應、溝通。2017年工作幸福感平均80.56分(總分100)。

## 健康安全管理

中華電信是國內第一家導入職業安全衛生管理系統(OHSAS 18000)的電信服務業者，截至 2017 年底，全公司已有 27 個分支機構通過國際驗證作業，透過「制度化」與「系統化」機制，落實員工安全衛生的管理。除執行電信作業危害辨識與風險評估外，針對高風險作業，採取作業許可等管制措施，強化作業風險管控，有效防範任何職業災害的發生。除遵守安全衛生法規及相關規範要求外，亦持續改善工作環境的安全衛生設施與措施。

我們積極參與政府單位健康職場相關活動，共有 9 個機構榮獲勞動部職業安全衛生署推動之「全國職場安全健康週系列活動」相關獎項；行通分公司台北營運處，更榮獲衛福部頒發「健康典範獎」。

**遵守安衛法規，推動自主管理 實施危害辨識，落實風險管控 強化健康服務，促進身心健康**

**推動全員參與，提升安衛績效 持續改善設施，營造優質職場 辦理職安訓練，提升安全意識**

### 設置專責職業安全衛生管理單位

「職業安全衛生管理單位」負責規劃、督導與推動勞工安全衛生相關業務；中華電信總公司「職業安全衛生委員會」，每季開會一次，負責審議、協調及建議勞工安全衛生有關業務。

職業安全衛生委員會共有 27 名委員，其中勞工代表有 10 人（佔 37%）。2017 年召開 4 次會議，勞工代表提案計 11 件，議題分別為安全衛生設施改善 4 件、安全衛生管理精進 5 件、職工福利事項 2 件，經討論後皆已有效解決。



## 雇用專職護理人員 促進員工健康管理

為確保員工健康及發生緊急狀況時，能得到即時的醫療協助，2017 年我們正式雇用 20 名專職護理師、特約 22 位醫師執行勞工健康服務，並分別於信義、愛國、大安園區及新北、桃竹苗、中部、嘉南、高屏等地區提供臨廠健康相關服務。

另外針對高架作業人員，建置六套健康讚(i-med)系統，分別設於轄屬機構客網中心，提供作業員工於出工前血壓量測，進行監測管理，降低職業災害。

### 年長員工健康促進行動

中華電信的員工以 50 歲以上佔大宗，年長員工的健康保健是我們非常重視的議題。2017 年，我們進行一系列年長者的健檢活動，由裡到外推行自主健康管理行動，除了鍛鍊體能，並透過活動建立朋友間的支援系統。

1. 健康檢查：包含頸動脈超音波及心臟超音波檢查，以評估缺血性腦中風危險性、診斷心臟冠狀動脈是否狹窄及心臟瓣膜是否閉鎖不全，及眼底攝影（觀察黃斑部病變、眼底血管、青光眼）。
2. 健康講座：邀請台安醫院營養師主講「吃出好視力」，讓員工了解如何從食物及保健食品中吃對護眼飲食；邀請中華民國健身運動協會教練介紹辦公室肌力伸展運動，強調健康規劃對身體機能維護的重要性。
3. 其它：推動流感預防，辦理職場公費流感疫苗施打，全區計有約 1,745 人接種。

### 國民體適能活動

2017 年教育部體育署與遠見雜誌合作委託雙和醫院辦理國民體適能活動，中華電信總公司共 149 人參與。活動內容包含：量測身體組成（身高、體重、腰臀圍比）、肌力及肌耐力（一分鐘仰臥起坐）、柔軟度（坐姿體前彎）、心肺耐力（三分鐘登階），促進同仁了解自身狀況及吸收運動新知。

## 降低職業災害

中華電信於《意外事故處理要點》訂有職業病評估流程，從業人員如有罹患職業疾病之疑慮，可協助其依職業災害勞工保護法規定，向直轄市、縣(市)主管機關申請認定。另為落實源頭管理，確實管控施工風險，我們在線路工程管理系統中，加註高風險作業危害辨識與風險評估資訊，供作業人員能有效辨識。

針對高風險作業，我們採取作業許可制並利用 ICT 專業，使用手持裝置拍攝作業前檢點照片，上傳至遠端監控系統，強化墜落及缺氧等危害預防。在提升員工安全衛生知識與技能上，2017 年辦理各類職業安全衛生教育訓練，計 138 班次、共 6,257 人次參加。

2017 年職災計 49 件，其中發生在工作中 31 件(包括交通事故 20 件)，另外上下班途中交通事故 18 件。事故主因前三項分別為執行職務與上下班途中的機、汽車交通事故及跌倒等。

為提升同仁交通安全意識，降低交通意外事故發生，辦理「交通事故預防與處理」訓練，邀請新北市交通事故鑑定委員擔任講師，並於職業安全衛生委員會、工安晨會及教育訓練時，強化宣導安全駕駛應注意之事項。

傷害率 (IR)	2015	2016	2017
男性	0.07	0.09	0.12
女性	0.11	0.17	0.16
合計	0.08	0.11	0.13
職業病率 (ODR)			
男性	0	0	0
女性	0	0	0
合計	0	0	0
損工率 (LDR)			
男性	2.68	3.79	40.41
女性	2.47	7.12	3.31
合計	2.62	4.74	29.86
缺勤率 (AR)			
男性	0.28	0.31	0.30
女性	0.59	0.66	0.70
合計	0.37	0.41	0.41

註：傷害率(IR)=(失能傷害人次數/工作總時數)x200,000；職業病率(ODR)=(職業病總數/工作總時數)x200,000  
 損工率(LDR)=(失能傷害的總損失日數/工作總時數)x200,000；缺勤率(AR)(包含事、病假)=(總缺勤日數/總工作人天數)x100%

健康安全的工作環境

員工的健康是公司的財富，提供安全健康的工作環境也是中華電信對員工的基本承諾。2017 年相關員工健康照顧的支出為新台幣 82,245 仟元，投入的項目包括：

項目	說明		
員工及其眷屬健康檢查	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供優於法令規定的健檢照護，可依員工年齡、健康高危險因子等因素，選擇適當套餐受檢，2017 年共計 21,870 人接受檢查，受檢率達 99.14%。</li> <li>員工家屬，可享員工健康檢查項目及金額參與健檢活動，共 3,292 人參加。</li> </ul>		
辦理免費流感疫苗施打	<ul style="list-style-type: none"> <li>免費流感疫苗施打，符合公費施打條件者於健康管理系統完成網路預約即可，共 1,745 人參與。</li> </ul>		
員工協助方案 (EAP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>自 2007 年起推動 EAP，為國內早期推動的大型企業之一。</li> <li>提供員工每人 1 年 5 次免費外部專業諮詢服務，協助解決法律、醫療、家庭親子、職場關係、壓力等困擾。</li> <li>年度接受服務 454 人次、個案管理師入廠服務 9 次。</li> </ul>		
勞工健康服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>採網路或電話預約方式提供員工健康諮詢，醫師每月臨場服務 35 次，每次 3 小時，每人次約 30 分鐘。</li> <li>使用自行開發之「員工健康管理系統」分析、評估員工健康檢查紀錄，依風險屬性主動給予關懷，必要時安排臨場服務醫師與員工面談，提供健康指導與照護。健康服務總投入經費約新台幣 1,515 萬元。</li> </ul>		
	醫師諮詢服務人次(每次 30 分鐘)	醫師臨場服務次數	護理人員諮詢人次
	2,491	383	7,412
員工健康促進活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>舉辦健康專題講座 124 場次，7,983 人次參與；體能競賽 34 場次，6,047 人次參與；知性之旅 73 場次，8,175 人次參與；健康篩檢 15 場次，2,178 人次參與；其他大型及社團活動 311 場次，18,518 人次參與。</li> <li>每月發布健康衛教資訊 2 則，宣導正確疾病預防概念。</li> </ul>		
健康職場	<ul style="list-style-type: none"> <li>針對辦公室室內噪音、照明光線、溫度、濕度及空氣品質進行定期檢測、維運與清理。</li> <li>提供符合人體工學坐椅、對外通風門窗以及室內綠植，以創造健康的辦公環境。</li> </ul>		
營養衛生員工餐廳	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工餐廳提供營養均衡與多元化的餐點選擇。</li> <li>食品供應商皆通過嚴謹的食安審查，以確保員工吃的安心健康。</li> </ul>		

<b>平衡職場生活</b>	全台設置會館達 31 處，鼓勵員工休假，提供休閒住宿，每人每年提供旅遊補助 8,000 元。
<b>彈性工時</b>	每日 8:00~9:00 及 17:00~18:00 為彈性上、下班時間；另於園區提供各類社團活動場地，供員工於下班之餘休閒使用。

## 營造幸福企業

中華電信長期投入資源與人力，致力於推動職場運動風氣、支持運動產業，透過軟、硬體資源建置，創造優質的運動環境，營造健康安心之幸福企業，2017 年更榮獲第二屆「運動企業認證」。

「員工安心」是我們對員工的真實承諾，中華電信採取「不裁員不減薪」原則，提供多元福利措施及優惠，讓員工能夠安心致力於發揮工作能力，為個人及企業創造更高價值。

項目	活動內容與場次說明	參與/ 受惠人數	投入/ 補助金額
生育津貼	依《就業保險法》給付六個月津貼，中華電信政策另外給付勞保投保薪資一半的育嬰留職停薪津貼	122 人	14,731 仟元
體育活動	全區辦理路跑 100 次、健行 130 次、球類 102 次及其他（尾牙、旅遊等）活動 254 次	448 千人次	12,769 仟元
持股信託	增進員工福祉、提高員工對公司的向心力、共享企業經營成果，使員工退休或離職後之生活獲得保障	約 1.9 萬人	每人月 約 2.2 仟元
子女教育補助	每年 2 次（上、下學期）	20,127 人	198,892 仟元
結婚補助	員工本人結婚符合法律規定者，得申請結婚補助	211 人	528 仟元
生育補助	員工本人或配偶生育時，得申請生育補助	467 人	1,168 仟元
喪葬補助	員工之父母、養父母、繼父母、配偶、子女死亡時，得申請眷屬喪亡補助	865 人	4,325 仟元
休閒體育空間	綜合體育館、游泳池、網球、羽球、籃球、桌球場、綜合型活動空間、卡拉 OK、員工會館		共計 13,103 坪

註：相關福利以提供中華電信員工為主，未包含子公司。

### 優於法令規定之育嬰補貼

為協助員工兼顧事業與家庭，自 2006 年起，率先實施育嬰留職停薪制度，除了依《就業保險法》給付津貼六個月，女性員工於留職期間，依公司政策另外發給勞保投保薪資一半的育嬰留職停薪津貼，最長可請領達 2 年。中華電信亦提供家庭照顧假、男性陪產假、女性生理假及提供哺乳室等措施。

2017 年，發放育嬰津貼共新台幣 14,731 仟元，比 2016 年增加 2,382 仟元；申請產假者 169 人；申請育嬰留職停薪者有 122 人；請領育嬰津貼者共計 122 人。

項目	男性	女性	合計
2017 年符合育嬰留停申請資格人數(A)	1,011	537	1,548
2017 年實際申請育嬰留停人數(B)	31	91	122
2017 年育嬰留停申請率(B/A)	3%	17%	8%
2017 年待復職之育嬰留停人數(C)	29	98	127
2017 年申請復職人數(D)	29	98	127
2017 年復職率(D/C)	100%	100%	100%
2016 年育嬰留停復職總人數(E)	15	73	88
2016 年申請復職後服務滿一年人數(F)	14	63	88
2016 年育嬰留停復職留任率(F/E)	93%	86%	88%

註：

1. 2017 年享有育嬰假申請資格人數(A)：2015-2017 年請過產假及陪產假的員工人數。
2. 2017 年應該復職之人數(C)：2015-2017 年申請，並應於 2017 年復職的人數。
3. 2017 年實際復職之人數(D)：2015-2017 年申請，並於 2017 年復職的人數。
4. 復職率： $(\text{當年度實際復職人數} / \text{當年度應該復職人數}) * 100\%$
5. 留任率： $(\text{前一年度復職後持續工作一年的人數} / \text{前一年度復職人數}) * 100\%$

### 退休保障

依據《中華電信股份有限公司從業人員退休撫卹及資遣要點》以及《勞動基準法》、《勞工退休金條例》等規定辦理員工退休事宜。

- 《勞動基準法》：按月提撥每月薪資總額上限 15% 的勞工退休準備金，由勞工退休準備金監督委員會監督。目前退休金準備專戶餘額為 337 億元。
- 《勞工退休金條例》：每月負擔不低於 6% 的勞工退休金提繳率，並按行政院核定的月提繳工資分級表，提繳儲存於該員工在勞動部勞工保險局所設立的勞工退休金個人專戶。為協助員工適應並創造退休後優質生活，特委託中華電信學院辦理「退休人員社會調適

班」，2017 年計辦理 9 場次、共 362 人次參與；亦持續捐助「中華電信退休同仁協進會」450 萬元辦理相關活動；捐助 150 萬元辦理旅遊活動，及全區志願服務人員春節餐費 30 萬元。

為使經驗傳承、促進事業發展，我們為資深電信退休人員訂定《顧問聘任要點》。顧問區分為有給職與名譽職二類；執行副總經理以上主管及一級機構首長，於退休時得由中華電信聘任為有給職顧問。有給職顧問任期以一年為限，自期滿之次日起改聘為名譽職顧問。

## 2. 人權價值守護

我們重視人權議題，積極守護人權價值，響應聯合國《世界人權宣言》、《國際勞動組織公約》的核心精神，禁止任何形式的歧視、禁止強迫勞動與使用童工，並呼應聯合國《公民與政治權利國際公約》及《經濟社會文化權利國際公約》的國內法化；加強人權意識提升，讓利害關係人都能受到尊重與公平的對待。

在資訊平權議題上，中華電信加入國際電信世界大會，遵守該會訂定之《國際電信規則》規範，保障全球資訊自由流通、國際移動漫遊資費和競爭的資訊透明度、支援發展中國家電信發展、為殘疾人獲取電信服務提供便利，及保護公眾在電信網路中的言論自由等權利。

此外，我們支持聯合國《商業與人權框架》及其《指導原則》，定期進行人權盡職調查，以確保營運價值鏈之各項人權議題，都得以被評估，並將各項風險控制至最低之程度。

註：人權議題包括反歧視、性別平等、結社自由、集體談判、童工、強迫與強制勞動、原住民權利等。

### 人權風險調查流程

中華電信每年針對潛在人權議題進行評估，以辨識可能違反人權之情況，並藉此提供補救措施以減緩風險所造成的傷害與衝擊，相關鑑別流程如下：

- Step 1 議題盤點：參考內、外部人權指標，評估與營運相關之議題

項目	說明	
內部	年度重大性議題	
	公司申訴管道	
外部	國際綱領	聯合國《世界人權宣言》
		聯合國《商業與人權框架》及其《指導原則》
		《國際勞動組織公約》
		《國際電信規則》
		《公民與政治權利國際公約》
		《經濟社會文化權利國際公約》
	國內外永續評比問卷	
國際標竿		

- Step 2 鑑別範疇與議題：透過內部討論會議，鑑別各關鍵議題之對應價值鏈，包含中華電信母公司、子公司、轉投資公司、供應鏈與顧客等。



- Step 3 評估衝擊：根據不同關鍵議題，委由負責單位執行調查與確認相關衝擊，並以「推展人權政策查核項目自行檢查執行情形及查核結果記錄表」詳細紀錄查核結果與衝擊影響程度。
- Step 4 改進與追蹤：歸納評估成果並繪製價值鏈人權風險地圖，且由負責單位檢討具體風險事項與研擬改進方案。
- Step 5 揭露：將人權政策執行情形及查核過程，於 CSR 年報與官網揭露。

## 價值鏈人權風險地圖

類別	關鍵議題	議題說明	具潛在風險之價值鏈
當地人權	責任採購	是否禁止使用來自衝突礦產地區製造的原物料？	供應鏈
		為保障從業人員之身心健康，是否禁止使用有害物質？	
	原住民權益	針對基地臺建設，是否尊重當地原住民之土地所有權與健康安全？	中華電信
從業人權	工時與工資	是否有超時工作、低於最低工資之事件？	中華電信、供應鏈、子公司、轉投資公司
	結社自由	是否鼓勵員工參與工會、簽訂團體協約，以確保勞資溝通順暢？	
	反歧視與騷擾	是否有歧視、騷擾等違法社會法規之事件？	
		是否有因員工懷孕或申請育嬰留停而遭強迫離職之情事？	
	職業衛生安全	是否有因性別差異，而有同工不同酬或不對等職涯發展之情事？	
	職業衛生安全	是否有建構良好職業環境，以確保員工從業安全？	
顧客人權	資訊安全與隱私保護	是否有採取嚴謹控管機制，以確保顧客個人資訊與商業行為傳遞之安全？	中華電信、供應鏈、子公司
		是否有提供消費者選擇個人資訊再利用與否之選擇權？	中華電信
資訊平權	縮短數位落差	是否針對有需求之少數群體，提供對應服務，以確保資訊平權？包含移工、當地社區等。	中華電信

## 2017 年價值鏈人權評估結果

價值鏈標的	據點數/家數		評估機制	評估比例	具風險例	說明/提升機制
中華電信轄下 一、二級機構	23		<ul style="list-style-type: none"> <li>勞資會議</li> <li>團體協約</li> <li>工會會議</li> <li>年度人權事件調查</li> </ul>	100%	1%	<ul style="list-style-type: none"> <li>部分機構有違反社會法規之情事，已採取後續改善措施。</li> <li>持續透過工會與團體協約之簽訂，保障勞工人權。</li> </ul>
子公司	19		年度 CSR 執行狀況調查	100%	1%	部分機構有違反職業安全與衛生之情事，已提供後續改善建議，未來將持續追蹤、管理。
轉投資公司	6		年度 CSR 執行狀況調查	100%	5%	部分轉投資公司有違反社會法規之情事，已提供相關改善建議，未來將持續追蹤、管理。
上下游供應商	Tier 1	1,471	<ul style="list-style-type: none"> <li>CSR 問卷調查</li> <li>CSR 二者稽核</li> <li>職業安全衛生稽核</li> </ul>	100%	1%	<ul style="list-style-type: none"> <li>部分供應商有違反勞動法規之事件。</li> <li>未來將透過供應商交流大會或相關管道，持續提升評估百分比，並持續追蹤已鑑別出風險之供應商是否有落實改善措施。</li> </ul>
	關鍵 Tier 1	146				
	關鍵 Tier 2	28				
社會大眾	全部消費者		<ul style="list-style-type: none"> <li>多元化申訴管道 (含歧視及騷擾)</li> <li>服務滿意度調查</li> <li>個資與隱私權保護調查</li> <li>少數群體服務機制</li> </ul>	100%	0%	<ul style="list-style-type: none"> <li>2017 年無歧視或騷擾、侵害顧客隱私、個資之事件發生。</li> <li>未來將持續推動 5I SDGs 倡議，確保各群體間的資訊平權。</li> </ul>

## 關鍵人權風險議題

針對 2017 年價值鏈人權風險分析與調查，我們歸納出以下關鍵議題，包含：

### 1. 當地人權

為落實反強迫勞動與不當工作環境之理念，中華電信於採購階段即要求投標廠商須簽署《無使用衝突礦產聲明書》，評估供應商是否使用剛果民主共和國等人權高風險地區所產出之原物料，避免在提供資通訊服務與產品的過程中，助長戕害當地居民之基本人權。我們視需求，要求供應商提供礦產來源證明、第三方認證或接受稽核，以確認無相關情事。

我們亦要求供應商遵循《有害物質禁限用指令》(Restriction of Hazardous Substances directive, RoHS)，從源頭防治有害物質對當地從業人員、環境，甚至是顧客之危害。

### 2. 從業人權

為防範潛在職業安全風險，中華電信透過導入職業安全衛生管理系統(OHSAS 18000)，有系統地落實員工安全衛生管理，針對高風險作業，除了遵守安全衛生與相關法規，亦強化風險管控，持續改善工作環境的安全衛生設施與措施，以積極行動落實對員工的保障。

其中，針對客服人員在服務過程中可能遭遇客戶不合理要求與人身攻擊，我們則建立 SOP 使同仁可予以回應，並視事件情節之重大程度依個案辦理，重則委託法律事務所協助制止不法行為。自 2011 年起，中華電信即導入 ISO 10002 系統並獲得認證，建立完善客服作業流程與處理機制，此外亦定期開設相關教育訓練課程，如客戶溝通、情緒管理與職業身心健康危害預防等，在建構專業能力之餘，也積極防制壓力對客服人員身心健康之危害，2017 年共提供客服人員 5 堂相關教育課程、累計訓練時數達 588 小時。

### 3. 顧客人權

由於產業性質，中華電信除了需建立適用於企業本身營運之資訊安全管理之外，也須針對顧客個人資訊實施應有之保障措施。

針對營運管理，我們建置符合 ISO 27001 與 BS 10012 等國際標準的資訊安全系統，也定期由員工或第三方單位執行供應商稽核與監督，針對設備或軟體供應商，更實施相關測試與弱點掃描，確保無後門或惡意軟體。

針對顧客隱私保護，除了事先取得顧客同意後，方能蒐集個人資料外，內部也建立《顧客資料再利用之保密安全原則》，相關人員須正式提出申請、經主管核可後，方能取得符合職位之權限，進入資安特級系統，此外，系統不僅會監控、記錄人員操作，也僅會顯示某條件下的客戶總量，而無法觸及個別客戶之詳細資料，相關資訊亦遵循「名單不落地」原則，禁止人員擷取或下載，以避免任何外傳或洩漏之風險。

#### 4. 資訊平權

中華電信期望透過通信技術，營造一個沒有科技及資訊障礙的環境，讓文化的傳承、教育的延伸、產業的推動，及藝術人文的提升，都可以透過網路進行連結，讓所有人不分年齡、社會地位、地理因素、教育程度，都能因數位科技而受益，創造無限可能。基於資通訊本業的特質，本著「價值之所在即責任之所在」的精神，我們深入台灣社區，以「縮短數位落差，創造數位機會」為宗旨，觀察數位落差發生趨勢，提出各種解決方案，以積極行動促進社會創新與數位包容，同時也投注許多心力推動「企業志工」參與在地化的社區服務，積極協助在地社區創造數位機會。

### 3. 消費者權益守護

#### SMART-I

SMART-I	說明
策略 Strategy	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供虛實多元、全方位且高品質的服務管道</li> </ul>
管理 Management	<ul style="list-style-type: none"> <li>服務中心導入 SGS Qualicert 國際服務驗證</li> <li>推動全區精緻化服務輔導</li> <li>設立感動服務區</li> <li>完善且嚴謹的人員控管機制</li> </ul>
行動 Action	<ul style="list-style-type: none"> <li>投入資源於數位轉型，設置全台首間電信複合門市</li> <li>執行服務中心客服品質三級檢定、查核與輔導機制</li> <li>推動個資管理與查核人員認證制度</li> <li>推動 400 間服務中心轉型為「綠色商店」</li> </ul>
回應 Response	<ul style="list-style-type: none"> <li>降低對電磁波的疑慮</li> </ul>
目標 Target	<ul style="list-style-type: none"> <li>讓所有客戶在中華電信都能找到最適合的高品質產品與服務</li> </ul>
指標 Indicator	<ul style="list-style-type: none"> <li>GRI 無違反健康安全、產品標示等相關法規的事件</li> <li>GRI 無違反個資事件</li> </ul>

## 數位轉型 虛實通路多元服務

中華電信重視消費者聲音，除了產品服務之創新技術與特色外，更從消費者角度出發，透過多元化的服務管道，提供消費者全方位、高品質且具效率的服務。截至 2017 年 12 月止，全台灣實體通路服務直營門市 465 家，特約門市 285 家，共計 750 家，不分都市及偏遠地區，提供全台消費者更便捷、貼心的服務。

為接軌數位經濟，中華電信將 2017 年定位為數位轉型年，投入更多資源推動數位化服務客戶，包括網路數位門市及中華電信行動客服 App，相關業務包括帳單查詢、申辦國際漫遊等，都將以行動客服取代，增加更多客服能量。

### 數位客服-中華電信客服 App

「中華電信客服 App」提供客戶查詢行動、固網、寬頻、國際等業務服務，每月服務客戶次數達 660 萬人次以上。其中行動客戶使用量為大宗，約佔每月客服 App 整體服務量 90%；客戶最常使用前三項服務依序是行動上網用量查詢、帳單查詢及合約查詢。



### 中華電信客服 APP

免費下載客服APP，提供中華電信行動電話、市內電話、寬頻、HiNet等全業務24小時免費即時的客戶服務。

### 誠信行銷 資訊透明

中華電信的產品與服務皆有提供使用規範說明，主動告知產品特性和應用資訊，並於設計時考量對消費者過度使用的影響、於行銷時提供善意的提醒。此外，為了讓各服務據點的輔銷物陳列及作業管理保有一致性，我們訂定《通路輔銷物管理作業要點》與《通路輔銷物管理作業細則》，讓所有營運據點提供消費者更良好的服務環境，維持企業專業優質形象及服務品質。2017 年並無違反健康安全、產品標示等相關法規的事件。

### 多元服務 中華電信複合門市

2017 年中華電信於桃園設置全台首間電信複合門市，結合咖啡廳、3C 及展示體驗等，並發揮綠色商店功能，展售電動機車、電視機、電冰箱、空氣清淨機等綠色節能家電，提供客戶全新服務體驗。

## 最大影視平台 MOD 隨選即看

「我的電視我做主，想看哪台就買哪台！」中華電信 MOD 為國內最大影視平台，2017 年引領國內數位電視發展，與頻道商共同推動全新分潤制度，鼓勵引進優質影音，用多元的內容吸引觀眾訂閱，形成頻道商、平台，以及消費者的正向循環，使影視產業成功革新。

MOD 所推出頻道輕鬆購專區，可讓消費者自由選配，把選擇權交還到觀眾手中，可依個人需要訂閱喜歡的頻道，提供多元收視模式與內容，達到真正的收視自主，與多元豐富的影視體驗。

## Hami Wallet 行動支付 輕鬆消費

Hami Wallet 全面升級滿足客戶「購物、交通、集點、繳費」多元行動支付需求，與信用卡組織 MasterCard、中國信託、玉山銀行、聯邦銀行、愛金卡、一卡通合作，推出業界首創結合 HCE 及 TSM 的手機票證聯名卡，為全台首家提供具備自動加值功能之 NFC 票證聯名卡的電信業者，讓消費者感受「一嗶在手，行動支付更自由」，並結合 Pi 行動錢包，提供付款碼整合功能，滿足各種支付情境。

## 智慧金融推手 跨界合作智慧繳費

根據 eMarketer 數據，台灣是全球智慧型手機普及率最高的地區，幾乎人手一機。消費者已習慣透過行動裝置完成各項服務。中華電信與新光人壽、銀行合作推廣行動繳費，只要是中華電信 3G 或 4G 的客戶，透過下載「Hami Wallet App」，簡單設定繳款帳號後，即可於任何時間及地點在手機上完成保費繳納，提供保戶更方便到位的服務。

類別	說明
產品資訊平台 - 客服資訊站	為業務及工務訊息之「收納專區」。專責人員接獲業務及工務資訊新增或異動通知時，依 SOP 進行驗證流程，並編輯相關 FAQ 後上傳至客服資訊站，供中華電信客服人員（包括服務中心及客服中心）與網路櫃台查詢使用。
消費者進線	完整告知消費者產品特性與相關優惠活動資訊。



## 嚴謹的個資管理

中華電信對個人資料的蒐集、處理或利用，都嚴守個資法相關規定，以嚴謹的組織、管理系統及控管機制，提供消費者更完善的資安與個資保護。

為使全體員工落實個資保護，中華電信訂定完善個資管理機制，除了導入管理系統，亦定期辦理宣導訓練及內部稽核人員認證制度，定期追蹤各項績效指標執行成效。

2017 年受理客戶透過客服專線投訴「疑似洩密申訴案件」共計 14 件，較 2016 年減少 21 件，佔全年客服專線服務量 0.000026%，經調查後皆無洩漏個資之事實。

中華電信個資管理機制

類別	說明
組織	<ul style="list-style-type: none"> <li>資訊策略委員會下設置「個資保護工作小組」，推動個資保護及作業執行等工作。</li> <li>總公司設立「資通安全處」，專責公司整體資通安全策略、規範及 SOC 運作。</li> </ul>
政策與程序	<ul style="list-style-type: none"> <li>依循國內外標準及法規（如 BS 10012、個資法、通傳會指定之非公務機關個人資料檔案維護辦法等），制定及頒行個資保護政策及規範，公布於本公司內部網站，每年依相關法遵及發現之風險議題進行審視並修訂。</li> <li>配合個資法，提供消費者查詢、閱覽其個人資料及製作複本，停止行銷訊息之利用，退租及刪除其個人資料等保護功能。</li> </ul>
管理系統	<ul style="list-style-type: none"> <li>通過「ISO 27001 國際資訊安全管理系統」暨「國家通訊傳播委員會(NCC) ISO 27011 電信增項稽核」驗證作業，是國內第一家達到 NCC 標準的行動電信業者。</li> <li>CHT 會員服務、全數客服專線、行動數位產品取得 BS 10012 國際驗證。</li> </ul>
人員控管	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者基本資料列為「極機密」文件，所有申請書均存放專櫃並上鎖。</li> <li>從業人員 100%簽訂《維護營業秘密契約書》，直屬主管負連帶責任。</li> <li>委外業務涉及營業秘密者，受託機構及其工作人員也必須簽署相關保密協議。</li> <li>員工透過資訊系統查詢客戶個人資料，留存查詢紀錄並由主管定期稽查。</li> </ul>
客服控管	<ul style="list-style-type: none"> <li>依照《客服處個人資料保護管理手冊》執行客服作業管制區管理作業，定期進行宣導，並留存紀錄備查。</li> <li>建立個資事件處理流程，若發生個資洩漏事件時，客服中心須依照《客服處個人資料事件管理作業程序書》所訂流程妥善處理。</li> </ul>

- 為激勵各單位落實個人資料保護制度，每半年舉辦一次競賽活動，前三名的績優中心，將獲頒獎盃及獎品。評選項目包含跨電腦主機病毒通知處理、電子郵件社交工程測試、第三方外部驗證及個資事件等。

## 精緻貼心服務

中華電信以精緻、體貼、專業的服務機制，為客戶打造最有溫度的服務，積極累積客戶對我們品牌的好感與忠誠，近年更導入大數據分析，讓我們更深入了解客戶真正的需求，提供體貼且客製化的服務及產品。

### 中華電信客服機制速覽

項目	說明																
客服規模	全台設有 15 個客服中心，客服人員全年平均約 3,200 人																
多元服務管道	<ul style="list-style-type: none"> <li>文字線上客服</li> <li>網路社群-「中華電信 Q 博士粉絲團」</li> <li>網路客服中心</li> <li>手機版網路客服中心</li> <li>客服 App</li> <li>簡訊客服</li> </ul>																
訓練及成果	<p>為強化「以客為尊」的精緻化服務，致力提供客戶最溫暖的服務，2017 年於北、中、南三區辦理三場客服培訓班，以激發客服人員服務熱忱，強化服務理念。課程除了在中華電信板橋學院、台中學院及高雄學院面授外，亦有遠距連線課程。2017 年總計 450 人次參與訓練。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>受訓總人次</th> <th>受訓總時數</th> <th>人均受訓時數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2015</td> <td>7,838</td> <td>166,960</td> <td>21.3</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>7,487</td> <td>171,355</td> <td>22.9</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>6,832</td> <td>161,911</td> <td>23.7</td> </tr> </tbody> </table>	年度	受訓總人次	受訓總時數	人均受訓時數	2015	7,838	166,960	21.3	2016	7,487	171,355	22.9	2017	6,832	161,911	23.7
年度	受訓總人次	受訓總時數	人均受訓時數														
2015	7,838	166,960	21.3														
2016	7,487	171,355	22.9														
2017	6,832	161,911	23.7														

中華電信客服團隊於 2017 榮獲台灣客服中心發展協會所頒發的 CSEA 卓越客服大獎「最佳客戶體驗管理企業」及「最佳服務創新團隊」獎項，及第十五屆「遠見五星服務獎」電信類第一名殊榮。

### 連續 6 年蟬聯「五星服務獎」第一名

中華電信對待客戶用心、真誠，充份掌握「黃金服務 15 秒」，了解客戶需求獲得客戶的信賴，服務品質於 2017 年連續 6 年蟬聯「遠見五星服務獎」電信類第一名肯定！

我們對客服人員的素質要求嚴謹，除了服務語態和禮儀，更重視專業知能的養成教育。設置教編小組，以多元化的訓練機制與內容，強化人員的專業技能。為擴大教育訓練情境及無間斷線上應用，將教材製成影音檔，分類上傳 MOD 影視平台，於晨會播放學習。另外，中華電信也為員工建置了 e-learning 平台，將各類業務資訊與增值服務導入題庫，供全體員工參考。

### 創新智慧客服

為快速理解客戶問題並提供解決辦法，2016 年起我們整合語音應用系統與客服平台，2017 年更秉持著公司「永遠走在最前面」的堅持，持續開發與延伸相關技術，期待帶給客戶更便利的服務。

1. 文字客服機器人：隨著行動網路普及，文字客服成為近年來新興的客服管道。2017 年底完成內部導入 AI 輔助功能，提升客服人員作業效率，預計 2018 年 6 月底正式開放服務。
2. 客服 IVR 智慧語音導航：提供客戶全新客服體驗，讓客戶用「說的」就能找到需要的服務，並縮短客戶在 IVR 選項的時間。2017 年完成技術研發，持續進行階段性測試，預計 2018 年底正式上線。
3. VOC 與智能質檢：為了解客戶最真實的聲音，藉由客戶進線錄音檔分析，音轉字、詞及句子的判定，期望完整掌握客戶心聲，達成客戶的期待。

## 客服之星表揚

為鼓勵客服人員發揮熱誠的服務精神與良好的專業能力，中華電信針對客服人員獲得客戶讚許之案例，依內容情節給予不同等級之獎勵，並列入績效評核成績，表揚優秀同仁服務品質。此外，亦於內部網站成立「感動服務區」，記錄優良服務案例，供服務人員分享、學習及下載，達成見賢思齊的學習網絡。

### 謝謝您們專業有溫度的服務

客戶陳小姐進線表示未收到帳單，客服范小姐立即查明並協助補寄，陳小姐同時表示接到行銷寬頻線路續約電話，但擔心受騙，認為透過客服專線續約比較放心，客服范小姐並詳細說明及介紹適合的內容，最後陳小姐選擇將寬頻線路升速成 100M，並讚美范小姐的專業服務。

因通話過程中發生斷線，客服范小姐立刻依客戶聯絡電話致電，除了告知寬頻升速已辦理完成，亦貼心提醒相關注意事項。因范小姐的貼心服務，陳小姐要求轉予客服主管，並與主管說明：「范小姐的服務態度非常好又非常專業，我想要跟主管說一聲，她一大早就讓我心情好好，人也很客氣，非常優秀，真的很謝謝您們的服務。中華電信的長官真是領導有方，謝謝您們！」

客服范小姐從問候「陳小姐，早安」開始，就帶給陳小姐很好的印象，並能迅速針對客戶的需求提供專業協助及中肯建議，達成有溫度的銷售。

## 客服專線關鍵績效指標

中華電信空中櫃檯各專線於 2011 年通過「ISO 10002:2004 客訴管理系統」認證，為國內首家取得相關認證之電信業者。我們將顧客投訴視為企業持續改善的契機，以顧客的反應為基礎，對於客戶的申訴意見，設定於 3 個工作日內必須處理完畢，持續提升服務品質。

除了客服專線外，消費者也可經由公司官網，或經獲董事長授權的中華電信總機(02-23446789)直接向首長室助理人員申訴。

KPI	2015 年	2016 年	2017 年
20 秒內人員應答率	78.50%	77.38%	72.26%
服務滿意度 (滿分 5 分)	4.61	4.64	4.68

中華電信為更優化顧客服務品質，啟動《123 客服心守則》。1.「傾聽」：以「感動服務」贏得消費者信賴，用心傾聽、細心瞭解客戶需求，迅速回應消費者；2.「關懷」：在客戶反應問題的當下給予協助並主動關心；3.「體驗」：建立新一代客戶體驗管理機制，打造最有溫度的客戶服務。

2007年1月，中華電信成立客戶服務處，整合24小時全年無休的123、080等客服專線。董事長鄭優表示：「123 客服專線每年服務4,000多萬人次，滿意度平均達到4.6分以上（滿分5分），但我們並不以此自滿，仍會持續優化顧客服務流程、提升客服品質！」未來，我們將從過去累積的大數據資料，分析消費行為，了解消費者真正的需求，優化客戶體驗。

### 消費者服務滿意度調查

我們透過不同類型的滿意度調查，就各項業務內容，找出消費者最關心的問題與期待作為未來改善方向之參考。調查後透過消費者意見處理系統，將意見及建議即時傳達給產品或業務單位，包括風險管理部門及公關部門，同時每月定期由產品部門管理高層，與客服單位召開檢討會議，務求滿足消費者期待。

消費者類型	調查方式	調查結果（滿分10分）
大企業客戶	委託外部市調機構執行	9.12
中小企業客戶		9.08
一般消費者		7.57

我們每年都會針對各項調查結果，將「重要度-表現度分析(Importance-Performance Analysis, IPA)」落於「需加強改善區（第IV象限：高重要度與低滿意度）」之項目，交由各相關單位進一步分析原因、研提具體改善措施，並於次季後追蹤各改善措施辦理情形。

## 鄉鄉有 4G 偏鄉通訊無礙

我們在 2017 年強化行動網路建設，除了 4G 基地臺數成長 40%，為業界最多外，並於高鐵全線、全台超過 20 個熱門商圈提供全台唯一四頻聚合(4CA)服務，搭配中華電信最大頻寬，能夠承載最多的客戶順暢上網，全面提升服務體驗。

為確保資訊平權，除了積極強化人口稠密都會區的行動上網品質，我們更重視偏鄉訊號涵蓋。目前中華電信 4G 鄉鎮數涵蓋率已達 100%，並持續深入山區、離島建設，全台 747 個偏鄉村里中已有 736 個村里有 4G LTE 涵蓋。

中華電信擁有 180MHz 最大頻寬，將持續運用頻譜優勢，有效提升網速、擴大網路容量，提供最可靠的行動服務。我們積極響應行政院「數位國家·創新經濟發展方案」(DIGI+方案)，規劃於 2020 年達成 1Gbps 涵蓋率達 72%之目標。

### 擴建無線熱點

我們積極配合政府政策，推動全民免費無線上網服務，以合理租用 Wi-Fi 收費方案及強固的用戶認證平台，配合全台無休的維運監控系統，讓政府經營免費無線上網服務，熱點遍布全國。截至 2017 年底，已建置超過 59,000 個公眾 Wi-Fi 無線上網熱點，提供民眾品質穩定、頻寬綿密的無障礙 Wi-Fi 無線上網服務。

在社會參與，我們配合國際大型運動賽事、各縣市政府活動及特定節慶，擴建熱點提供民眾順暢上網，如 2017 世界大學運動會建置約 2,200 個熱點、元旦跨年晚會建置約 107 個熱點、元宵燈會建置約 180 個熱點及其他活動配合建置約 147 個熱點，全年投入節慶活動計 28 件，投入成本超過 2 仟萬元。

## 通訊無孤島

中華電信不斷強化建置偏遠地區中繼傳輸多路由、無線備援路由、備用電力增加容量，將備援電池效能提升至 72 小時以上，讓偏遠地區不會因天災停電時，失去與外界的聯繫。

項目	說明
應變機制	每年執行網路及設備的調度及搶修演練，針對行動電話基地臺制定妥善備援計畫，即基地臺採分散收容，當任一系統基地臺的電路、電力中斷或設備故障時，鄰近的基地臺仍能維持運作。
災害發生	若不幸發生天災導致通信中斷，將視受災區環境狀況，提供小型微波、衛星或移動型基地臺，讓災區能夠持續保持與外界的通信。
特殊案例	針對蘇花公路等單一進出的特殊封閉地形，提供複式基地臺服務區涵蓋，即使某一基地臺因天災發生損毀，其配對的基地臺仍能使服務區維持正常通信。

### 災害通報 安全升級

由中華電信自行研發的「災害緊急應變訊息通報系統」，2017 年總共發布 33 萬餘則災害示警簡訊，成功扮演災害預防及資訊通報的角色；另配合國家政策建設「PWS 細胞廣播系統」，第一時間將災害示警訊息（如颱風、地震、大雷雨、土石流、公路封閉、水庫洩洪、疫情通知等）快速且正確地於特定區域內廣播，凡中華電信 3G 及 4G 用戶，只要手機具備且開啟 PWS 功能者均能接收訊息，有利民眾避災準備，統計 2017 年間共計發布超過 1.4 萬封實況示警訊息。

2017 年 3 月我們分別配合新北市政府辦理「全民防衛動員暨災害防救(民安 3 號)演習」；配合桃園市政府、台灣電力公司、中油辦理「行政院災害防救工作訪評暨實兵演習」；9 月配合台灣電力公司核二廠辦理「核安第 23 號演習」，成功利用「災害緊急應變訊息通報系統」通報特定區域內民眾；10 月配合彰化縣政府、交通部公路總局辦理 12 年來首度「八卦山隧道雙向封閉防災演習」，協助政府單位與民眾提升防災意識及應變能力。



## 2017 年度網路重大障礙事件與因應措施

依據2017年國家通訊傳播委員會(NCC)公告之相關業務管理規定，中華電信針對網路重大障礙事件與後續修復服務，主動於官網揭露、說明事件情形與損害處理方式。

項目	說明
障礙概況	<ul style="list-style-type: none"> <li>北北基與宜蘭地區因設備異常，導致部分行動用戶無法上網。</li> <li>新竹地區因市話設備劣化、引發火警，故為搶救設備而暫時執行斷電。</li> <li>彰化地區因中央控制故障而中斷服務。</li> </ul>
原因分析	<ul style="list-style-type: none"> <li>設備老舊、零件劣化</li> <li>無法預期之障礙</li> </ul>
強化機制	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化設備搶修之標準作業程序，加強維運人員工作教育訓練，提升設備維運技術與搶修技能，縮短障礙判斷與處理時間。</li> <li>建立各介面流量異常即時警告與通報機制，強化橫向通知與處理。</li> <li>全面檢測發生事故之同機型設備，2017年共完成約4萬件設備檢測。</li> <li>要求營運處定期檢測相關設備，並進行登錄追蹤。</li> </ul>
實際行動	<ul style="list-style-type: none"> <li>舉辦教育訓練，2017年受訓人數共約900人次，並更新值班手冊。</li> <li>針對核心網路維運人員，加強研習相關訓練課程，2017年受訓人數約42人次。</li> </ul>
成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>每位客戶年均經歷網路障礙次數，2016年0.019次/年，2017年降為0.013次/年。</li> <li>平均網路障礙持續時間，2016年3.69分鐘/年，2017年降為1.55分鐘/年。</li> </ul>



## 降低對電磁波的疑慮

根據世界衛生組織(World Health Organization, WHO)報告及相關科學研究表示，基地臺和無線網路的訊號暴露值，不致於對人體健康造成影響。對此議題，中華電信嚴格遵循主管機關訂定之安全標準進行行動通信系統建置。我們所採購的行動通訊產品，電磁波能量比吸收率(Specific Absorption Rate, SAR)均符合國家通訊傳播委員會(NCC)所訂定之限制。

為求保障消費者通訊權益，另在基地臺設置點難尋之情況下，我們針對基地臺不同設置階段，完善相關對應措施，力求符合法規之規範。中華電信 2017 年與基地臺相關之裁罰或行政處分共計 7 件，罰款達新台幣 350 萬元。原因亦源自於消費者要求「收訊品質良好」，又對「基地臺可能影響健康」有疑慮。

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。民眾若對住家附近的基地臺有疑慮，可撥打 0900-580-010，申請免費基地臺電磁波量測服務。

### 宣導正確電磁波觀念

中華電信與台灣電信產業發展協會合作，透過座談會及宣導品，強化民眾對電磁波之正確觀念。

- 配合國家通訊傳播委員會(NCC)與全台 19 個縣市政府辦理電磁波宣導座談會 33 場，完成 158 件免費電磁波量測案件。
- 透過地方辦理活動時，發放電磁波宣導品及宣導手冊，引導民眾認識電磁波議題。

### 中華電信基地臺架設類型

基地臺系統	獨立基地臺	共享基地臺
4G	9.3%	90.7%
3G	14.3%	85.7%

註：均在既有建物上建置使用。

## 電信服務與推廣

### 詐騙防制措施

2007 年成立 165 反詐騙諮詢專線，配合警政機關進行詐騙防制行動。

項目	說明
投入資源	<ul style="list-style-type: none"> <li>每月投入約 11 名客服人力，協同刑事警察局承接週一至週五第一線業務。</li> <li>「防制詐騙停斷話作業處理系統」提供疑似詐騙電話資料與協助即時偵辦作業，每月投入約 1 名客服人力。</li> </ul>
網路/行動裝置詐騙防制	<ul style="list-style-type: none"> <li>小額付款雙向簡訊認證機制</li> <li>雙向簡訊內容增加防騙警語</li> </ul>
2017 年成效說明	<ul style="list-style-type: none"> <li>總進線電話量達 235,692 通，受理轉介民眾詐欺被害案件 18,992 件。</li> <li>協助警政署刑事警察局執行停斷話共 723 門，成功攔截 1,903 件受害案件。</li> </ul>

### 降低網路負面影響

我們持續以多元行動方案，降低網路負面影響，打造健康的網路環境。

項目	說明
防毒防駭管理	使用 HiNet 信箱的消費者可免費使用 webmail 服務，透過一次性選擇設定，決定往後是否將疑似垃圾郵件予以直接刪除。我們也持續關注《濫發商業電子郵件管理條例》草案中，責付網際網路服務提供者(ISP)之管理義務。
色情資訊隔離	提供 K12 信箱強制隔離、HiNet 色情守門員、行動上網色情警衛，讓兒童及青少年遠離有害身心健康的網站。
使用時間控制	「HiNet 上網時間管理服務」及手機「3G 放心講」方案，讓父母親能有效掌握孩童使用手機及上網情形。
MOD 親子鎖	親子鎖分為「保護級」、「輔導級」，選擇級別後輸入分級密碼，設定後立即生效。透過親子鎖可有效建立管理兒少的防護機制。

### 色情守門員服務表現出色 獲亞太網路安全高峰會獎

中華電信於 2017 亞太網路安全高峰會(2017 APAC Online Safety Summit)·以網路安全業界領導者之姿·參與網路安全解決方案論壇·並以「色情守門員」過濾不良內容網站的服務獲國家通訊傳播委員會(NCC)頒獎肯定。

根據勵馨基金會兒少性剝削調查顯示·越來越多性剝削是以網路作為媒介·其中 11.6% 的兒少受訪者表示：是透過色情相關網站接觸到性產業·顯示在科技進步下·網路已成為兒少性剝削的黑暗捷徑。

中華電信「色情守門員」擁有完整的黑名單資料庫·除涵蓋中、英、日、法等多國語言·並配合國家級網路防護機構 iWIN 通報即時更新·由機房端直接提供過濾服務·防止用戶連線至不良網站·防堵色情、暴力、自殺、賭博、武器、毒品等六大類型的不良內容·有效協助守護兒少上網環境·並在資安專業服務上更加投入·為守護網路安全、提升亞太地區網路資安防護盡力。

**(四). 綠色企業開拓者****SMART-I**

SMART-I	說明
策略 Strategy	<ul style="list-style-type: none"> <li>加速 ICT 產業綠化(Green of ICT) , 透過 ICT 協助社會整體綠化 (Green by ICT)</li> </ul>
管理 Management	<ul style="list-style-type: none"> <li>訂定「環境永續發展策略與目標五年計畫」</li> </ul>
行動 Action	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過環境永續發展管理系統(EARTH)管理各項能源效能</li> <li>展開 5G 行動 , 追求經濟利潤、環境永續與社會責任三重效益</li> </ul>
回應 Response	<ul style="list-style-type: none"> <li>鎖定低碳產業 , 推動太陽光電</li> </ul>
目標 Target	<p>短期：因應業務成長的能源使用量，增幅不超過 2%。</p> <p>中長期：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>針對自有建築物，以 2017 年為基準年，於 2023 年減少 10% 碳排量。</li> <li>針對機房節能計畫，以 2017 年為基準年，於 2023 年節電率累積達 10%。</li> <li>於 2023 年再生能源自建容量達 750 kWp。</li> </ul>
指標 Indicator	<ul style="list-style-type: none"> <li>GRI 碳排放量 832,987.46 t-CO<sub>2</sub>e</li> <li>CHT 太陽光電系統總容量 527 kWp</li> </ul>

## 1. 5G 綠色企業

電信業雖屬於低污染的產業，但中華電信瞭解，在營運過程中所使用到的能源及資源、廢棄物、維運以及採購業務等，都會對環境造成一定程度的衝擊。

我們制定「環境永續發展策略與目標計畫」，內容涵蓋環境永續發展政策、策略及策略地圖，每年編列預算，積極推動各項永續行動。

綠色企業 5G 行動	2017 年成果
1G：綠色營運	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 自行開發 EARTH 系統，100%管理環境資訊</li> <li>• 100%營運據點取得 ISO 14001/ ISO 50001 認證</li> </ul>
2G：綠色能源	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 自建太陽光電裝置容量達 527 kWp</li> <li>• 每年綠電認購量全台電信業第一</li> </ul>
3G：綠色商店	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 400 間服務中心轉型綠色商店</li> <li>• 推動單據無紙化服務，累積節紙量達 4.2 億張</li> </ul>
4G：綠色供應鏈	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 第一家推動供應鏈永續管理電信業者</li> <li>• 加入國際 CDP 供應鏈平台，擴大碳管理效能</li> </ul>
5G：綠色採購	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2017 年綠色採購金額達 1,223 佰萬元，業界第一</li> <li>• 每年綠色採購金額達總採購量 5%</li> </ul>

為實踐綠色承諾、面對全球的綠色挑戰，中華電信透過「綠色企業、綠色永續及綠色創新」策略，積極展開 5G(Green)行動：「綠色營運、綠色能源、綠色商店、綠色供應鏈及綠色採購」，追求經濟利潤、環境永續與社會責任的三重效益。

目標	綠色企業	綠色永續	綠色創新
短期	新 IDC 機房能源效率 PUE 值達 1.5 以下	年度電力絕對減量 1%	電信機房與 IDC 資料中心 節能達 1%
中期	維持至少 5%之綠色採購 比率	建置太陽光電系統超過 1,000 kWp	綠色產品/服務營收年成 長 1%
長期	綠色供應鏈採購金額占 整體採購比例超過 50%	建置太陽光電系統超過 5,000 kWp	綠色產品/服務佔總營收 20%

## 1G：綠色營運

中華電信以成為「綠色企業」為目標，將環境議題融入企業營運及管理之中，期望在能源與氣候變遷議題上，扮演更積極的角色。我們除了透過提升能源效率、積極研發對環境友善的產品與服務外，更強化核心職能，引領下一代低碳產業的發展。

### 環境永續發展管理系統(EARTH)

為更有效率的掌握所有環境資源及環保節能成效，2008 年我們研發出「環境永續發展管理系統」，簡稱「EARTH 系統」，有效降低能源費用支出、提升環境管理效率。

EARTH 系統功能包括：

- 節能創新：供單位上傳節能創新作為，以利其他單位學習。
- 績效評核：以系統量化方式進行績效評比，激勵全體員工為環境永續貢獻心力。
- 用電管理：電力帳單集中繳納作業，已納管超過 60,429 個電號、2,704,535 筆電費資料。
- 用水管理：申請電子帳單集中繳納作業，系統已納管超過 1,285 個水號、101,572 筆水費資料。
- 碳盤查作業：提供相關碳查證資訊化表單，全區節省約 300 人日作業人力。
- 用油管理：分析油電混合車及普通車的用油數據，達到節能減碳的效果。
- 企業造林：針對樹木的種類、數量、保管單位及位置建檔，系統資料庫內超過 251 種樹種、67,326 棵樹木資料。
- 資源回收管理：回收種類、數量及負責單位建檔。系統已記錄 22 種回收項目，16,563,292 筆資源回收資料。

### 電子發票加值中心服務

中華電信電子發票加值中心服務提供企業客戶將發票雲端化，可永久儲存，便於管理；由於紙本電子發票縮小到 5\*8 公分以內，無論購買產品項目多寡，均只列印一張，紙漿用量只有原先的 1/4 至 1/3，有效降低企業成本。

以每月 380 萬張電子發票為例，一年約節省 4,600 棵樹木，而每棵樹每年平均可減碳 10-20 公斤，最多可減碳 9 萬公斤，達到節能減碳效果。2017 年電子發票加值中心服務客戶達 676 戶，年營收 5.7 佰萬元。

## 環保會館

中華電信會館提供中華電信及子公司，員工出差住宿及其員眷休閒旅遊住宿用。為響應地球環保及個人衛生，會館不提供一次性消耗用品及毛巾，並執行各項節能措施，如太陽能熱水器、冷氣熱泵系統及更換 LED 照明等。2017 年，全區共計 19 處會館通過環保旅店認證。

## 環境管理支出

項目	2015 年	2016 年	2017 年
環境管理費用 ( 仟元 )	275,975	286,734	300,722
佔營收比(%)	0.13	0.12	0.15



## 2G：綠色能源

中華電信積極響應政府政策，累積資通訊技術創新研發能量，投入太陽能產業多年，積極佈建太陽能電站。截至 2017 年底，全台已有 45 處建置太陽能光電，總容量為 527 kWp。

### 搶攻綠能商機 獲全台最大規模太陽能電廠標案

中華電信於 2017 年獲得台電彰濱太陽光電新建工程標案，為目前台灣規模最大的太陽能發電廠，佔地 140 公頃。預計於 2019 年完工，預估可為我們增裕約 58 億元營收。

台電彰濱太陽光電新建工程標案，係以當地保育類動物白海豚，及小燕鷗的意象設計太陽能板景觀，並以綠建築概念設計變電站，未來將成為彰濱工業區最為壯麗的景緻，亦是國內能源教育的最佳場所。

中華電信於 2015 年即成立智慧能源辦公室，全力發展太陽光電、風力發電、沼氣發電等綠電市場，至 2017 年 9 月止，已建置 373 案場，發電量 103MW。我們以多年累積之實績與專業能力，運用資通訊及物聯網專長，將 iEN 雲端智慧平台導入於太陽能電廠，以利監控發電，亦於發生障礙時可即時派工維運，獲得業界的青睞與好評。

## 綠電採購，業界第一

中華電信秉持關懷環境永續發展，積極支持政府推廣綠色電價制度，繼 2016 年認購 400 萬度綠電後，2017 年我們加碼認購 600 萬度綠色電力。未來我們將持續展現推廣再生能源之決心，並協助政府創造綠能經濟發展，達成能源供給、產業發展與環境保護三贏局面。

## 用電量分析

年度	總用電量 (萬度)(A)	一般用電量 (萬度)(B)	業務用電量- 表燈(萬度) (C)	業務用電量- 包燈(萬度) (D)	業務增加用 電量(萬度) (E)	業務增加 用電比例 (F)
2007	135,180	9,420	125,151	609	NA	NA
2013	142,580	8,835	127,023	6,722	3,385	2.37%
2015	142,092	8,571	125,740	7,781	178	0.13%
2016	140,438	109,590	24,980	5,867	-	-
2017	136,269	108,525	22,289	5,455	-3,103	-11.18%

註：

1. 2016 年起，為更有效率展現實際用電狀況，變更系統計算方式，故 B-F 數據有顯著差異，但總用電量比 2015 年減少。
2. 一般用電量：辦公區域及員工宿舍。
3. 業務用電量：基地臺、機房、電桿、公用電話等非自有建築物。
4.  $A=B+C+D$ ，一般用電量來自自有辦公大樓，業務成長用電量含包燈及表燈。
5.  $E=$ 今年業務用電量-去年業務用電量； $F=E/A$ 。
6. 此表呈現有電號之用電計算，浮動之無電號設備用電，已納入溫室氣體盤查數據中。

## 機房節電

中華電信重視機房節能省電效益，目前有資通信機房(含 IDC 機房)節能計畫之施行，同時有效使用自行研發的 iEN 智慧節能系統，透過科技發揮節能減碳、環境保護之效。

### IDC 機房電力使用表

年	2015 年	2016 年	2017 年
萬度	14,539	15,210	16,065

## 水資源管理

中華電信主要用水為民生用水，除一般盥洗用水外，以冷卻空調用水為主要用量，隨業務成長與人員增加，用水量減少有限，以仰賴雨水與冷卻水回收，有效進行用水量之管控。

我們以 2012 年用水量為基準，每年因業務成長所增加的用水量不得超過 2%，除了在產品中把漏水納入偵測功能外，也將公司用水量納入 EARTH 系統，透過「水費管理」功能，輕鬆完成申辦省水費集中代繳業務，減少水費帳單的印製，系統可供管理人員查詢、產生趨勢圖及統計報表，提供異常訊息報表避免計費或抄錶錯誤，根據趨勢圖或統計分析報表檢討用水情形，減少用水支出，有效增加管理效率。

我們透過資訊化介面管理及分析，制定推動水資源節約措施，擬定具體管理目標。並據此目標來推動水資源節約措施，提升其使用效率，包括：

- 洗手檯裝設噴霧式水龍頭。
- 廁所改裝兩段式沖水設備。
- 使用雨水及回收水進行公司綠化澆灌。
- 推動新建築物中水設置，將生活污水匯集經過處理並達規定的水質標準後，在範圍內重複使用於非飲用及身體接觸用水。

## 水資源回收

為強化水資源回收再利用成效，我們設置地下筏基雨水回收系統，蒐集下雨時機房屋頂及地面乾淨雨水，同時，將辦公大樓空調系統進行新設冷凝水回收工程，將回收水充分利用；並推行雨水、沐浴水、空調冷凝水等回收再利用方案，將回收水再利用於樹木澆灌、園區及人行道清洗。

年份	2015	2016	2017
民生用水 (公噸)	726,454	721,476	776,377
空調用水 (公噸)	1,747,038	1,758,145	1,742,680
回收水 (公噸)	4,211	14,087	7,614

## 廢棄物管理

中華電信了解資源減量、回收與再利用的重要性，故訂定前述的環境永續發展五年計畫，搭配 EARTH 系統，妥善管理各項資源的使用、即時掌握能源的使用效率，也針對回收與廢棄物處理進行系統化管理。

我們的一般生活廢棄物委託專業清運公司，運交垃圾掩埋場掩埋或焚燒處理；而可回收資源廢棄物，則由承包的清潔公司協助回收分類或處理。

年份	2015	2016	2017
生活廢棄物重量 (公噸)	3,838	4,706	4,389

## 事業廢棄物

電信機房的廢鉛蓄電池屬環保署公告應回收事業廢棄物，基於減少污染物、有毒物及廢棄物的排放為事業機構共同的社會責任，爰規定回收處理採訂定共同契約模式公告標售，且處理廠商須為環保署資源回收基管會網站公告的合法處理廠商，有效管理處理程序的合規性，以及減少對環境的影響。

我們所屬機構所產生的廢鉛蓄電池，均經由供應單位就地標售，並取得「公告應回收清除、處理的廢鉛蓄電池遞送聯單」留存備查。因原物料日益上漲，廢鉛蓄電池的回收再生價值提高，2017 年共回收處理廢鉛蓄電池 32,264 顆，總重量 2,065,674 公斤，標售金額為新台幣 38,496 仟元，除善盡環保責任，亦附帶增裕公司營收。

其他事業廢棄物，如電纜及五金雜項，則委託經環保機關認許的公民營廢棄物處理機構處理。

廢棄物類別	單位	總量			處理費用 (新台幣仟元)		
		2015 年	2016 年	2017 年	2015 年	2016 年	2017 年
充膠電纜	Ton	256	156	103	265,455	254,198	180,764
一般電纜	Ton	1,534	602	1,402			
五金雜項	Ton	699	852	819			
蓄電池	PC	18,151	28,973	26,153			

## 3G：綠色商店

中華電信身為高度在地化的電信業者，是社區發展的好鄰居，也是國際間電信業者最重要的合作夥伴。隨著科技的進展，我們已突破傳統電信的框架藩籬，逐步將企業社會責任的理念融入產品服務的研發與應用，整合於管理經營策略中。

### 綠色營收

除了開發環境友善產品，我們積極推動綠色商店，為全台第一家服務中心全面轉型為綠色商店之電信企業，透過「中華電信綠色門市」鼓勵消費者優先採購綠色商品。2017年，中華電信綠色營收 7,795.2 佰萬，佔總營收之 3.5%。

#### 跨界行銷成果佳

自 2016 年起，中華電信與中華汽車以異業結盟的方式，於門市推出「e-moving 電動機車/自行車」優惠方案，凡中華電信室內電話或是寬頻的客戶，即可於直營門市選購 e-moving。2017 年中華電信共售出 1,496 台 e-moving，跨界行銷創下銷售佳績。

### 無紙化單據服務

基於節能減碳、環保愛護地球的理念，同時降低客戶整理紙本帳單的時間，中華電信繼 2001 年起推行帳單合併服務、電子帳單後，於 2017 年推動「無紙化單據服務」，截至年底，減少消耗 5.68 億張用紙，約當減少砍伐 51,703 棵原木，等同減少 10,237 噸碳排放，不僅滿足客戶需求，也為減緩全球暖化盡一份心力。

無紙化帳單節能效益

年份	2015	2016	2017
申請帳單合併的客戶比例	88%	88%	89%
申請電子帳單的客戶比例	18%	18%	19%
節省紙張量 (千張)	416,318	434,164	568,730
減少碳排放量 (噸)	7,494	7,815	10,237

註：

- 2017 年起，以電子帳單、合併帳單與單據無紙化共同節省的紙張量與碳排放量為計算依據。
- 上述措施，每一筆可減少使用之信封及帳單用紙計 2.5 張 A4 紙，節省紙張量：18,957,696 筆\*2.5\*12 (月) = 568,730 千張。
- 一張 A4 紙排放量為 18 公克 CO<sub>2</sub>，減少碳排放量：568,730 千張紙\*18 克 = 10,237 噸 CO<sub>2</sub>。

## 4G：綠色供應鏈

「加速 ICT 產業的綠化(Green of ICT)·透過 ICT 協助社會整體的綠化(Green by ICT)」是中華電信身為產業領袖的責任與使命。

綠色企業的趨勢由「非市場及市場」兩方力量推進，非市場為政府法規，供應鏈則代表市場。企業想與環境共生共榮，須強化整體供應鏈的「綠化」。自 2008 年起，中華電信逐年推展各項措施；2016 年，我們自主對外推動自有綠色產品標章，邀集供應商申請，致力強化供應鏈從原物料、製程到包裝，選用節能或是綠能產品；2017 年，我們率業界之先，加入「CDP 供應鏈專案」會員，透過 CDP 平台，強化、整合與分析供應商的溫室氣體排放，確保中華電信對供應鏈碳管理的資訊透明度。

未來，綠色供應鏈不僅是供應商進行綠化環保、甚至綠色產品生命週期，中華電信將持續關注 ICT 的加值應用，完善各項制度並延伸至供應鏈進行協同管理與完整監控。

## 5G：綠色採購

中華電信配合政府政策，每年編列預算，全力推動全區優先採購具環保標章（低污染、可回收、省資源或綠建材）、自行宣告或生命週期（原料取得至廢棄）對環境衝擊較小的綠色產品；並積極參與綠色採購計畫或活動，希望帶動產業與民眾的綠色消費風氣。

針對綠色採購的相關目標與規範，於前述相關的五年計畫中詳細說明，中期目標以維持每年至少 5%之綠色採購比率；長期規劃，希望未來綠色供應鏈採購金額佔整體採購比例超過 50%。

年份	2015	2016	2017
綠色採購金額（佰萬元）	1,525	1,379	1,223
佔總採購金額比例	6.55%	5.62%	4.45%

## 2017 年環境績效

項目	說明
環境資訊揭露	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 每年出版 CSR 報告書及回應道瓊永續指數(DJSI)揭露環境數據。</li> <li>• 每年執行溫室氣體盤查，並取得 ISO 14064-1 查證聲明證書。</li> <li>• 回應英國碳揭露(Carbon Disclosure Project, CDP)問卷。</li> <li>• 回應國內相關評比問卷 ( 如天下及遠見雜誌 )。</li> </ul>
提升能源使用效率	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 機房空間整併有效利用。</li> <li>• 空調設備節能：迄 2017 年底，完成節能變頻模組 6,037HP、高顯熱空調機 33,116RT、高效率空調機 9,130 部、全外氣空調機 2,668RT 及自然通風為主空調為輔 618 部。</li> <li>• 配合新建機房或會館採用綠色環保建材。</li> <li>• 電信會館建置太陽能熱水器。</li> <li>• 建置雨水、地下水及空調冷凝水回收系統，達到水資源再利用。</li> <li>• 內部辦公大樓公共區域換裝 LED 燈泡。</li> </ul>
導入綠色能源	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 太陽光電系統迄 2017 年底累計已建置完成 527 kWp。</li> <li>• 風力發電計畫建置完成 17.6 kW。</li> <li>• 持續響應「經濟部自願性綠色電價制度計劃」，認購 600 萬度綠色電力。</li> </ul>
推動自主環保	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 汰換舊車採購新式環保節能車，引進試用電動車輛。</li> <li>• 贊助 185 萬元建置信義、杭州南路口公共自行車站(YouBike)。</li> <li>• 清淨家園、辦公室節能、無車日、公文系統(ODAS)無紙化。</li> <li>• 節能服務隊：協助中小企業或弱勢機構進行能源效率改善。</li> <li>• 訂定事業廢棄物回收再利用目標。</li> </ul>
產品增值與服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 電子帳單：配合業務行銷推動，具有環保及節能減碳的功能。</li> <li>• 電子發票：將發票雲端化永久儲存，節省耗材、人力及享有政府節稅與免罰優惠。</li> <li>• iEN 智慧節能服務及行銷八大節能產品。</li> <li>• 手機回收：配合宣導廢棄物回收再利用，服務中心設置回收箱。</li> <li>• 綠色商店：目標 2018 年全台 400 家服務中心轉型為「綠色商店」，並販售 3 種以上環保標章商品。</li> <li>• 協助供應商通訊產品取得環保標章：提供廠商環保標章認證所需的相關資訊。</li> </ul>

## 2. 永續供應鏈

## SMART-I

SMART-I	說明
策略 Strategy	<ul style="list-style-type: none"> <li>善用中華電信廣大影響力，帶動供應商共同履行企業社會責任</li> </ul>
管理 Management	<ul style="list-style-type: none"> <li>訂定《中華電信供應商社會責任準則》</li> <li>訂定《中華電信股份有限公司採購申訴作業處理程序》</li> </ul>
行動 Action	<ul style="list-style-type: none"> <li>2017 年台灣第 1 家加入「碳揭露問卷 CDP 供應鏈」會員之電信業</li> <li>2017 年「CSR 供應商夥伴交流會」，近 100 名供應商代表參與</li> <li>2017 年供應商永續環境參訪交流，近 80 名供應商代表參與</li> </ul>
回應 Response	<ul style="list-style-type: none"> <li>「中華電信CSR供應商夥伴交流會」</li> <li>「永續環境參訪交流」</li> </ul>
目標 Target	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020 年 100%完成「第一階供應商」CSR 現況評估</li> <li>2020 年 100%完成「關鍵第一階供應商」碳管理知識教育訓練</li> <li>2020 年 100%完成「關鍵第一階供應商」ESG 現場稽核作業</li> <li>每年度至少蒐集一次供應商氣候變遷和碳排放資訊</li> </ul>
指標 Indicator	<ul style="list-style-type: none"> <li>CHT 關鍵供應商二者稽核 10 家</li> </ul>



中華電信每年向國、內外供應商採購營運所需軟硬體，如網路設備、資訊設備、纜線、行銷設計與廢棄處理服務等，採購金額、數量及供應商數量甚為龐大，而這也意味著我們對供應鏈的影響力不容小覷，有責任帶領供應鏈夥伴一同履行社會責任，透過履行符合國際供應鏈 ESG 管理規範之作為，引領 ICT 產業邁向永續。

面臨全球氣候變遷議題逐步影響企業發展的關鍵時刻，2017 年中華電信率先成為台灣首家電信企業加入「CDP 供應鏈專案」會員，與世界接軌，一起邁向永續發展的道路。

### 供應鏈 ESG 管理策略

策略	管理目標	2017 年成果
將 ESG 原則整合至中華電信供應商評估的流程	2020 年 100%完成「第一階供應商」CSR 現況評估	87%供應商完成 CSR 調查問卷
確保供應商 ESG 作為，符合中華電信供應商社會責任準則要求	2020 年 100%完成「關鍵第一階供應商」CSR 現場訪視與稽核	CSR 現場訪視與稽核比例達 84.65%
持續進行溝通活動，提升供應商因應氣候變遷之機制及排放數據管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020 年 100%完成「關鍵第一階供應商」碳管理知識教育訓練</li> <li>每年度至少蒐集一次供應商氣候變遷和碳排放資訊</li> </ul>	台灣第 1 家加入 CDP 供應鏈會員的電信業者

中華電信供應商按類型可分為：財物、勞務及工程，除了相關專業網通設備以國外採購為主外，我們儘量以國內在地採購方式，促進在地經濟發展，2017 年國內採購比例為 56%。

中華電信採購比例(%)

年度	國內 ( 在地 )	國外
2015 年	71.00%	29.00%
2016 年	49.40%	50.60%
2017 年	56.00%	44.00%

註：國外供應商範圍包含「國外廠商、國外廠商在台之分公司或代理商」。

我們將企業社會責任的推動分為兩個層次，第一：對於企業社會責任認知處於剛起步的供應商，我們採取鼓勵原則，宣導並教育其了解相關內容，同時規劃相關介面協助其改善；第二：已具備 CSR 基礎的供應商，我們透過第三方稽核、線上 CSR 問卷、夥伴交流會及永續活動等，致力共創雙贏。

## 中華電信供應商分析

	家數	佔總採購金額比例(%)
第一階供應商	1,471	98.32
關鍵第一階供應商	146	86.02
關鍵非第一階供應商	28	--

註：

- 1.第一階供應商係指直接向中華電信提供產品或服務，年度採購金額 $\geq$ 10萬元之企業。
- 2.關鍵第一階供應商係指直接向中華電信提供產品或服務，年度累計採購金額  $\geq$  5000萬之企業。
- 3.關鍵非第一階供應商係指提供 CHT 第一階供應商產品與服務之關鍵，但非 CHT 第一階之供應商。

### CSR 現場稽核與能力提升

為提升供應鏈夥伴對 CSR 及 ESG 管理認知，我們自 2010 年起委託 SGS-Taiwan，按中華電信所擬定之供應鏈 ESG 準則，進行關鍵第一階供應商現場稽核，加上既有之職安衛現場稽核，2017 年 ESG 稽核比例達 84.65%。我們承諾在 2023 年前，100%完成「關鍵第一階供應商」ESG 現場稽核作業，確保供應鏈夥伴都能理解及提升 ESG 管理成果。

CHT 管理指標	作法	比例
每年廠商 ESG 稽核比例	職安衛現場稽核	38.27%
每三年廠商接受 ESG 評估比例	二者稽核+土木線路稽核	關鍵第一階供應商：46.38% 關鍵第一階+關鍵非第一階供應商：40%

### 帶領供應鏈夥伴回應氣候變遷議題

在《巴黎協定》通過後，未來已確立將邁入低碳經濟時代，對於位處資通訊產業界的中華電信而言，瞭解及回應氣候變遷議題可能帶來的衝擊，並擬定妥適之回應策略及行動，已是刻不容緩的重要議題。

2017 年中華電信在供應商夥伴交流會中，除了以「氣候變遷」為主軸，邀請碳揭露計畫 (CDP)代表，及國內碳管理前瞻之先進企業，分享如何識別氣候變遷議題帶來的風險及機會外，亦於會中正式啟動、宣告加入「碳揭露問卷 CDP 供應鏈」會員，讓供應商從了解氣候變遷開始，逐漸邁向有效的碳管理，未來我們也會推動相關鼓勵機制，以利供應商研發減緩氣候衝擊的產品和服務。CHT 供應鏈碳管理三大目標：

- (1)、提升供應商氣候變遷知識
- (2)、溫室氣體排放資訊蒐集
- (3)、溝通和激勵 ( 改變供應商行為 )

### *2017 年 CSR 供應商夥伴交流會*

中華電信 2010 年領先業界，率先推動供應鏈 ESG 管理行動，每年定期舉辦交流大會，2017 年連續 7 年舉辦此項盛會。

2017 年交流會由中華電信謝繼茂總經理主持，計有近百位重要供應商代表與會，會議開始前，中華電信正式宣告加入「CDP 供應鏈專案」會員，未來將以科學量化的方式進行供應鏈碳排放管理，協助供應商夥伴提升碳管理能力，確切掌握碳風險及商機。

2017 年交流會以「氣候變遷」為主題，邀請碳揭露計畫(CDP)供應鏈專案宋婉瑜經理、天氣風險氣象公司彭啟明總經理，及友達光電股份有限公司林立偉處長，向與會的供應鏈夥伴，分享《巴黎協定》通過後，企業如何瞭解及回應氣候變遷議題可能帶來的衝擊。會中並表揚「供應商二者稽核獎」及線上問卷「資訊揭露獎」之傑出供應商，包括：中磊電子(股)公司、友訊科技(股)台灣分公司、大亞電線電纜(股)公司、主向位科技(股)公司、互動國際數位(股)公司等五家供應商，我們特致贈獎座感謝夥伴們的支持與配合，並期盼廣大供應商皆能一起並肩走在永續發展的道路上。

中華電信供應鏈管理即將邁向下一階段，正式接軌國際低碳經濟趨勢，帶領供應鏈夥伴邁向更低碳永續的未來！

## 供應鏈CSR管理行動

年度	作為
2008年	公布《供應商環境及人權倫理原則》，在採購需求中要求供應商應符合國內勞工及環保法規。
2009年	召集網路、供應及行管等單位，完成「供應商企業社會責任現況調查問卷」，在企業社會責任委員會核准下，正式啟動「中華電信道德供應鏈管理」行動。
2010年	針對採購量大及對社會環境影響性高的供應商，寄發問卷並召開供應商大會，藉以瞭解供應商因應企業社會責任的狀況。
2011年	<ul style="list-style-type: none"> <li>公布《中華電信供應商社會責任準則》</li> <li>開始定期於年底召開「企業社會責任供應商夥伴交流會」，公布供應商企業社會責任調查分析結果。</li> </ul>
2012年	採購金額 500 萬元以上的供應商，填覆「供應商企業社會責任現況調查問卷」
2013年	<ul style="list-style-type: none"> <li>率先推動「電信業供應鏈企業社會責任二者稽核輔導」行動。</li> <li>修訂《中華電信公司電信器材合格供應商供料管理要點》，將供應商執行企業社會責任、誠信經營的狀況，納入管理規範。</li> </ul>
2014年	委託第三方公證機構 SGS-Taiwan，首次展開關鍵供應商「供應商二者稽核」行動。
2015年	訂頒《中華電信股份有限公司採購申訴作業處理程序》，提供採購申訴管道，並建置公開透明之採購環境。
2016年	舉辦首屆「供應商環境永續參訪交流」活動。
2017年	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續實施關鍵供應商「供應商企業社會責任二者稽核」及辦理「供應商環境永續參訪交流」活動。</li> <li>正式宣告加入碳揭露計畫(CDP)「供應鏈專案」會員，成為國內電信業首家加入國際平台的企業，再創永續價值鏈里程碑。</li> </ul>

## 供應鏈ESG管理成果速覽

項目	說明	2017 年 目標	2017 年 成果	2018 年 目標
線上供應商 CSR 評估比例	採購金額 500 萬元以上的供應商，每年需填覆「供應商企業社會責任現況調查問卷」，評估項目涵蓋： · 企業倫理 · 勞動人權 · 環境管理 · 職業安全衛生	88%	87%*	88%
中華電信接受 CSR 相關訓練之採購人員比例	確保所有採購人員，理解與嚴謹執行《中華電信供應商社會責任準則》	100%	100%	100%
中華電信供應商合約列有 CSR 相關條文比例	採購合約列有明確要求供應商遵守《中華電信供應商社會責任準則》	100%	100%	100%
供應商無違反環境保護法之比例	透過線上問卷，了解供應商環境管理現況	96%	98%	98%
供應商企業社會責任二者稽核	供應商二者稽核，確保關鍵供應商無環境及強迫勞動人權等風險	100%	100%	100%
土木線路廠商稽核	共執行 75 家，稽核次數 173 次。至 2017 年底，計有 43 家違規，累計罰款金額共計新台幣 2,202 仟元。			
安全衛生現場巡視	北、南分公司及行通分公司轄下各營運處職安衛人員，平均每週至少實施安全衛生現場巡視三次，發現缺失事項並通知相關單位追蹤改善，2017 年共巡視承攬商 563 家，計 8,580 次。			

註：因 2017 年線上問卷回收比例較 2016 年略提升 0.2%，故未達目標值(88%)。

## 與合作夥伴互利共生

2011 年公布的《中華電信供應商社會責任準則》，公開宣誓我們於「企業、道德、勞工、環境、以及安全與衛生」等面向的期望，適用於所有向中華電信、子公司暨合資公司提供商品與服務的供應商，並擴及與供應商直接或間接關聯的供應鏈廠商。期望供應商夥伴能與我們一起承諾，透過更永續的作為，共同邁向更永續的經營生態圈。

中華電信將自身的資源與供應商分享，藉此提升其研發能力，除了掌握未來技術，也致力友善環境的創新。例如共同研發並提供獎勵；平等移轉取得的技術專利權。硬體部分，持續支援電信設施與測試環境的發展；軟體方面，透過擴充、開放式合作平台，與供應商達到利益共享的目標。

類型	說明
獎勵績優供應商	於南部地區試行推辦「投標免繳納押標金；得標簽約時，繳納履約保證金之額度調降為契約金額 5%」之優惠措施，藉此發揮大企業影響力，讓更多企業落實企業社會責任。
專業技能培訓	針對業務需求，提供供應商進修、認證等課程，如纜線作業承商技能檢定、電信線路工程品管員認證或光纜接續承商訓練等。2017 年共開課 57 班、共 1,483 人參訓，計 912 人取得相關認證。

## (五). 社會價值引導員

### SMART-I

SMART-I	說明
策略 Strategy	<ul style="list-style-type: none"> <li>縮短數位落差，創造數位機會</li> </ul>
管理 Management	<ul style="list-style-type: none"> <li>LBG 社區投資評估機制</li> </ul>
行動 Action	<ul style="list-style-type: none"> <li>5I SDGs 數位包容倡議</li> <li>電信普及服務</li> <li>數位好厝邊</li> <li>伴你好讀《社區網路課輔》</li> </ul>
回應 Response	<ul style="list-style-type: none"> <li>I 幫盲志工培訓</li> <li>企業志工行動</li> </ul>
目標 Target	<ul style="list-style-type: none"> <li>短期 持續投入電信普及服務，並依評估狀況增加數位好厝邊據點</li> <li>中長期 社會投資金額於 2025 年達營收 1%</li> </ul>
指標 Indicator	<ul style="list-style-type: none"> <li>GRI 社會投資金額 1,164,080 仟元</li> <li>CHT 累計 92 處數位好厝邊</li> </ul>

## 1. 中華電信「5I SDGs」倡議

### \* 年度新興議題

中華電信自許為 CSR 領航員，我們發揮核心能力，積極縮短數位落差，致力創造數位機會，自 2015 年起，全力接軌聯合國 2030 年永續發展目標(Sustainable Development Goals, SDGs)，透過具體行動展現實踐全球永續發展的決心。

2017 年我們推動「5I SDGs」倡議：「I 幫盲、I 分享、I 學習、I 程式、I 環保」，為台灣第一個可具體連結聯合國永續發展目標(SDGs)，及行政院「數位國家·創新經濟發展方案」(簡稱 DIGI+) 目標的倡議行動，透過拓展夥伴關係 ( 與 NPO/NGO 合作 )，促進知識、技術資源的分享，讓科技串起善的循環，支持弱勢及多元族群接軌數位時代，實現數位人權與創新經濟之雙贏。

項目	說明
精神	win-win-win，對履行社會責任有益；對發展數位經濟有益；對全球永續發展有益 ( 對接 SDGs )。
願景	建構數位包容社會，以資通訊科技(ICT)為工具、以企業志工為尖兵深入台灣社區，積極推動普及建設外，並利用研發創新及實務作為，促進社會創新與資訊平權。
目標	透過普及服務、ICT 科技的研發及企業志工，完成下列目標： <ul style="list-style-type: none"> <li>積極推動普及服務建設，提供無障礙與充足的普及服務支援</li> <li>培養各族群數位資訊素養</li> <li>弱勢族群資訊輔助措施之研發或購置</li> </ul>



SDGs 永續發展目標	子目標	5I	企業志工行動
目標 1：終結貧窮	<ul style="list-style-type: none"> <li>2030 年前，消除全世界所有形式的極端貧窮</li> <li>2030 年前，增強貧困和弱勢族群的抵禦災害能力，減少遭受極端氣候和其他經濟、社會和環境衝擊及災害</li> </ul>	I 分享	<ul style="list-style-type: none"> <li>支持偏鄉經濟</li> <li>永續在地旅行</li> <li>生態導覽</li> <li>IoT 防災</li> </ul>
目標 2：零飢餓	<ul style="list-style-type: none"> <li>2030 年前，消除饑餓，確保所有人特別是貧困和弱勢族群，都有安全、營養豐富和足夠的食物</li> <li>2030 年前，實現小型糧食生產者的生產力翻倍，具體做法包括確保平等獲得土地、其他生產資源和投入、知識、金融服務、市場及增值機會、和非農業就業機會</li> </ul>	I 分享	<ul style="list-style-type: none"> <li>支持偏鄉經濟</li> </ul>
目標 3：健康福祉	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化預防與治療藥物濫用狀況，包括麻醉藥物和酗酒</li> <li>2030 年前，交通事故造成的死傷人數減半</li> <li>2030 年前，確保普及性的健康、保健服務，包括生育計畫的資訊取得及教育</li> <li>2030 年前，減少因危險化學品及空氣、水和土壤污染死亡和患病的人數</li> </ul>	I 分享	數位好厝邊企業志工宣導防止吸毒、愛滋病毒、酗酒、性教育與減少公路交通事故的死傷
目標 4：高品質教育	<ul style="list-style-type: none"> <li>2030 年前，確保所有兒童都享有公平中、小學受教機會</li> <li>2030 年前，消除性別、弱勢族群的受教不平等，確保能平等接受教育及職業訓練</li> <li>為所有人提供一個安全、沒有暴力、包容和有效的學習環境及教育設施</li> <li>到 2020 年時，提高全球的受教比例以及提供獎學金，包括職業訓練、資通訊科技、技術與工程和科學等相關課程</li> </ul>	I 程式 I 學習 I 幫盲	<ul style="list-style-type: none"> <li>網路遠距課輔</li> <li>視障者 PC 教學</li> <li>社會創新服務</li> <li>獎學金</li> </ul>

<p>目標 6：水及環境衛生</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2030 年前，每個人都能取得乾淨且負擔得起的飲用水</li> <li>• 2030 年前，透過改善水質、減少污染及濫倒廢棄物，有毒化學品、材料減排，增加回收再利用的比例</li> <li>• 2030 年前，提高用水效率，以解決缺水問題</li> </ul>	<p>I 環保</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 推動環境教育</li> <li>• 減少污水排放</li> <li>• 認養營運處鄰近山林、濕地、河川</li> </ul>
<p>目標 7：可負擔能源</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2030 年前，每個人都能取得可負擔的能源服務</li> <li>• 2030 年前，提高可再生能源的共享</li> </ul>	<p>I 環保</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 積極建置再生能源</li> </ul>
<p>目標 8：就業與經濟發展</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 促進以開發為導向的政策，如生產活動、創造就業、創新與創意，並鼓勵微型和中小型企業成長，提供如財務相關的協助</li> <li>• 2030 年前，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</li> <li>• 保障勞工權益，及促進安全的工作環境</li> <li>• 2030 年前，制定和採取促進永續旅遊的政策，以創造就業機會，促進地方文化和產品</li> <li>• 2030 年前，擬定和實施年輕人就業全球策略，並落實國際勞工組織的全球就業協定</li> </ul>	<p>I 環保</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 支持社會企業</li> <li>• 保障勞工權益</li> <li>• 永續在地旅行</li> <li>• 志工生態導覽</li> </ul>
<p>目標 9：產業、創新和基礎建設</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 發展高品質、可靠、永續且具有災後復原能力的基礎設施，包括區域和跨界基礎設施，並將重點放在全民能負擔的管道上</li> <li>• 2020 年前，於開發度最低的國家，建立全民可負擔之網際網路服務</li> </ul>	<p>I 分享</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 共構基地臺、普及服務等硬體建置後服務應用</li> </ul>
<p>目標 10：減少不平等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2030 年前，逐步實現和維持底層 40% 人口所得增長，並確保其增長率高於全國平均水準</li> <li>• 2030 年前，促進社經政治的融合，無論年齡、性別、種族、宗教、經濟或其</li> </ul>	<p>I 分享 I 幫盲</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 支持偏鄉經濟</li> <li>• 保障勞工權益</li> </ul>

	<p>他身份地位</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>採取適當政策，特別是財政、薪資和社會保護政策，強化平等對待</li> </ul>		
目標 11：永續城市	<ul style="list-style-type: none"> <li>2030 年前，為所有人提供安全、可負擔的且可永續發展的交通運輸系統，改善道路安全尤其大眾運輸，且符合弱勢族群、身心障礙、婦女、兒童及年長者的需求</li> <li>2030 年前，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</li> <li>持續保護和捍衛世界文化和自然遺產</li> <li>2030 年前，減少城市的人均負面環境影響</li> <li>2030 年前，提供所有人無障礙的綠色公共空間，尤其是婦女、兒童、年長者及身心障礙族群</li> <li>2030 年前，通過並執行旨在促進包容的政策，提高資源使用率，減緩和適應氣候變化，建立全面性的災害風險管理</li> </ul>	I 幫盲	<ul style="list-style-type: none"> <li>智慧城市、智慧城鄉產品與服務</li> <li>智慧導航</li> <li>原民文化保存</li> <li>IoT、循環經濟</li> <li>城市社區防災行動</li> </ul>
目標 12：責任消費與生產	<ul style="list-style-type: none"> <li>2030 年前，將零售和消費環節的全球人均糧食浪費減半，減少生產和供應環節的糧食損失</li> <li>2030 年前，透過預防、減量、回收和再使用，減少廢棄物</li> <li>根據國家政策和優先要務，推行永續的公共採購流程</li> <li>制定及實施政策，監測永續發展對創造就業、促進地方文化與產品的作用</li> </ul>	I 環保	<ul style="list-style-type: none"> <li>環保習慣宣導</li> <li>辦公室減少廢棄物產生</li> <li>供應鏈管理</li> <li>永續在地旅行</li> </ul>
目標 13：氣候行動	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化針對極端氣候產生的相關風險，復原與調適的應變力</li> <li>針對氣候變遷議題，提升意識、宣導教育及強化民眾與機構的能力</li> </ul>	I 環保	<ul style="list-style-type: none"> <li>推動環境教育</li> </ul>
目標 14：永續海洋	2025 年前，預防及減少各類海洋污染，特別是來自陸上活動所造成的，包括海洋	I 環保	<ul style="list-style-type: none"> <li>志工淨灘活動</li> </ul>

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

\*Sustainable Development Goals: <https://sustainabledevelopment.un.org/sdgs>

### 企業志工 熱血響應 2017 臺北馬拉松

「2017 臺北馬拉松」於 12 月 17 日上午熱烈開跑，吸引上萬名跑者參與，中華電信引領企業內部運動風氣，展現對體育產業的支持，招募企業志工響應「2017 臺北馬拉松」，不到一周即吸引近 500 名員工報名，最後透過重重選拔與抽籤選出 50 名企業志工，於現場 5 公里處補給站（仁愛、新生南路口）供應物資給跑者，以實際行動為選手們加油打氣。

中華電信董事長鄭優表示：「我們致力於提升運動風氣及營造健康組織文化，由主管們親自帶頭，透過企業志工輔以推廣，鼓勵員工規律運動，打造永續健康的企業文化，並運用企業內部的成功經驗，向外推動全民運動風氣，配合企業志工招募計畫，善盡企業社會責任。未來，中華電信也將率領企業志工進行不同的任務，為創造幸福健康台灣持續努力。」

## 2. 360 度數位包容行動

中華電信基於資通訊本業的特質與核心專業技能，社會投資致力於「縮短數位落差」及「創造數位機會」兩大主軸，並投注心力推動「企業志工」參與在地化的社區服務，積極協助在地社區創造數位機會，以 360 度視角，全方位推動數位包容行動。

長期以來，我們亦持續投入企業資源進行電信普及建設，如 2017 年新建 35 個數據通訊接入服務建設案，以具體行動響應及支持政府保障國民基本通信權益。

中華電信數位包容策略

數位包容	項目	2017 年成果
縮短 數位落差	中華電信基金會 數位好厝邊	<ul style="list-style-type: none"> <li>全國 92 個數位好厝邊據點，較 2016 年成長 28%</li> </ul>
	電信普及服務 年投入約 8.6 億元	<ul style="list-style-type: none"> <li>全國 85 個偏遠鄉鎮；約 23 萬戶電話服務</li> <li>約 11 萬多戶數據通信服務</li> <li>全國 22 個縣市近 5.3 萬具公用電話服務</li> <li>500 多所中小學校及公立圖書館接入服務</li> </ul>
	弱勢優惠補助	照顧共計 18,112 戶弱勢團體，補助金額達 39,054 仟元
	大型活動設備支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>寬頻電路、MOD 平台廣宣、行動基地臺車、簡訊推播、Wi-Fi AP、臨時數據電路</li> <li>電信普及服務 12Mbps 寬頻服務涵蓋率超過 96%</li> </ul>
創造 數位機會	中華電信基金會 蹲點台灣計畫	<ul style="list-style-type: none"> <li>蹲點·台灣計畫，44 所學校學生深入 57 個鄉鎮，影像記錄超過 2,000 分鐘</li> </ul>
	創新應用大賽	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續 10 年舉辦創新應用系列賽，推動台灣數位創新發展</li> </ul>
	電腦教育 / 網路課輔	<ul style="list-style-type: none"> <li>伴你好讀《社區網路課輔》10 年來輔導學生近 2,300 人，課輔時數達到 76,259 小時</li> <li>定期辦理 iPhone 盲用課程訓練，捐贈 50 支二手 iPhone 響應助盲計畫</li> </ul>
	應用輔助開發 / 就業	<ul style="list-style-type: none"> <li>發展無障礙輔助 - 盲用 App，累計下載達 50,826 次</li> <li>成立 EYE 社會客服創新中心，讓視障朋友可進入職場，從事客服工作，自食其力</li> </ul>

## 社會投資管理

參考倫敦標竿管理集團(London Benchmark Group, LBG)社區投資評估機制，在從事社會公益投資前，先對可能產生的社區價值(Community Benefits)及商業價值(Business Benefits)，預做評估及設定，將社會投資的貢獻予以量化，協助我們進行合理的資源配置，避免資源重複投入，有助於未來在決策及推動公益活動或贊助之判斷參考。

## 社會投資統計

類別	2015 年	2016 年	2017 年
現金捐助 (新台幣仟元)	151,133	303,508	366,075
產品或服務捐贈 (新台幣仟元)	737,408	687,857	627,546
管理費用 (新台幣仟元)	12,667	43,706	167,101
志工成本 (新台幣仟元)	9,024	3,359	3,358
總計 (新台幣仟元)	910,230	1,038,431	1,164,080
佔營業收入百分比	0.39%	0.45%	0.51%
企業志工服務時數 (小時)	36,049	13,436	14,201

## 縮短數位落差

中華電信基金會成立於 2006 年，從實踐企業社會責任出發，透過長期耕耘將核心理念落實到社區及部落、城市邊陲、資源相對缺乏的地區，以基金會作為資源連結的平台，將所有「善」的事物加以重整編排，分享至有需求的據點，成為支持在地勇往直前的力量。

### 中華電信基金會 - 數位好厝邊

為彌平城鄉數位落差，中華電信基金會作為資源平台，與在地組織單位共同推廣數位應用。有資源需求的非營利單位可申請加入成為「中華電信數位好厝邊」，基金會評估在地對於數位資源的需求，選定資源匱乏之偏鄉部落，攜手樂齡服務、兒少教育、弱勢團體照顧、新住民關懷等社福團體，共同彌平數位落差，保障基本數位人權。

「中華電信數位好厝邊」依據點需求導入專案資源，包括數位課程、青年志工、藝文閱讀活動、電信女籃、產業協助、影像紀錄學習等。截至 2017 年底，共與 92 個非營利組織合作，足跡已遍佈全台，包含司馬庫斯部落與外島等地都有中華電信數位好厝邊的據點。

### 持續推廣數位運用，鼓勵善用數位設備

雖然學校教育普遍安排電腦資訊課程，但礙於時間限制，且在社區部落並非每戶皆有硬體配備，透過「數位好厝邊」據點，讓學習延伸到社區，更是呼應我們所提倡的「5I SDGs」之「I 學習」鼓勵善用數位科技。2017 年已完成 1,691 小時的課程時數，服務人數達 4,000 多人次。

位於台南後壁區菁寮教會的據點，連續六年和基金會合作影像培力課程，從攝影基礎課程起步，陸續開設影像說故事、文字腳本撰寫、人物訪談、拍攝實作等，累積學員製作影像的能力。2017 年暑假，學員們將歷年的學習融合，共同創作出一支 MV，讓影像教育能在地紮根結果，鼓勵在地透過紀錄，說出家鄉事。

近年來，長輩對於行動載具的學習需求增加，2017 年，我們在屏東林邊鄉永樂社區開設智慧型手機課程，從認識手機開始，現在社區的大哥大姐已經學會使用 FB、Line、影像軟體、K 歌軟體等，豐富他們的日常生活也串連鄰里之間的感情，鼓勵銀髮族長輩終身學習，活到老學到老。

更多「數位好厝邊」





### 深耕社區特色，協助永續發展

每個社區的發展特色不同，依據社區特質與發展方向，導入不同的專案內容，協助地方永續發展。2017 年，基金會協同『如果兒童劇團』巡迴社區，進行三天兩夜的藝術課程教學，開啟孩子多元智慧與藝術能量，並邀請學童進行戲劇表演，讓孩子們有機會成為演出的一部份，擁有難忘的體驗與回憶。在藝文推廣的同時，也推動社區閱讀課程，透過閱讀培養學童獨立創造思考能力。

為能推廣社區產業，每年年底，基金會舉辦「年節伴手禮」活動，鼓勵企業同仁與各部門踴躍採購社區產業的產品，2017 年底，邀請 6 個社區產業舉辦「十犬十美」的伴手禮活動，共同支持優質的在地產業。

此外，中華電信長期以來培育國內的女子籃球好手，透過「中華電信女籃隊」將籃球運動帶到社區部落，為了發掘及培育更多的潛力好手，在全國各地舉辦「公益盃三對三籃球比賽」，培育並發掘國內籃球體壇的種子，2017 年在桃園、高雄及澎湖舉辦三場公益比賽，共計 548 支隊伍參與。

<p>好厝邊所在的位置多在交通不便的地方，再加上經費募集不易，要想邀請藝文表演團隊進入社區部落著實困難，所以從 2010 年起，我們開展藝文專案，把好的團隊帶進到社區。</p>	<p>邀請社區部落產業工作者參加年節伴手禮預購活動，因應中華電信企業同仁及部門的消費需求，透過實體銷售的形式，增加產業端與消費端的互動。</p>	<p>以挖掘培育籃壇種子出發，每年電信女籃參與公益活動，將國手級的選手帶往社區部落。</p>
--	--	--

#### 2017 年基金會社會投入

項目	數位學習	社區深耕	蹲點·台灣	社會行銷	中華電信女籃隊	行政費用
單位：仟元	5,091	6,169	3,000	5,471	22,188	16,369



## 弱勢優惠補助

中華電信長期針對弱勢族群，提供電信服務補助，讓他們能享有基本的通訊權利。

方案	優惠內容	2017 年累計優惠金額 (千元)	2017 年 受惠人數
公話卡補助低收入戶及視障戶	針對市內電話住宅用戶租用人為低收入戶或視障者，發給面額 100 元 IC 公話卡。視障戶當年度一律發給 2 張 IC 公話卡。	1,850	3,594
行動電話關愛系列方案優惠	<ul style="list-style-type: none"> <li>針對視障、聽障及聲語障之身心障礙人士加送一倍與月租相同之抵用金額。</li> <li>針對聽障及聲語障之身心障礙人士提供免費網內簡訊 300 則及網外簡訊 100 則，3G 客戶提供「網內影像電話」費率比照語音費率之優惠。</li> </ul>	5,238	平均 1,450
寬頻上網低收入戶優惠	<ul style="list-style-type: none"> <li>光世代 16M/3M、35M/6M、60M/20M、100M/40M 及 100M/40M 電路月租費按訂價 5 折計收。</li> <li>ADSL 2M/64K 及 5M/384K 電路月租費按訂價 5 折計收。</li> </ul>	7,197	1,637
身心障礙用戶 4G 行動上網關懷方案	為關懷身心障礙用戶，針對身心障礙人士(不限類別)提供 4G636 型(含)以上 4G 資費月租費減收 200 元+Wi-Fi 無線上網 89 元	25,766	7,925
寬頻上網身心障礙者優惠	<ul style="list-style-type: none"> <li>光世代 16M/3M、35M/65M、60M/20M 及 100M/40M 電路月租費按訂價 9.5 折計收。</li> <li>ADSL 5M/384K 電路月租費按訂價 8.5 折計收，其它速率電路月租費按訂價 9.5 折計收。</li> </ul>	277	671
MOD 愛心專案、低收入戶專案	<ul style="list-style-type: none"> <li>平台服務費：自竣工日起，以五折優惠(45 元/月)計收。</li> <li>訂閱家庭豪華餐、家庭精選餐、家庭精選 B 餐、家庭優質餐、家庭特選餐、家</li> </ul>	4,098 (以二年優惠 減免估算)	平均 2,811

	<p>庭人氣餐，皆為有效期間內以九折優惠計收。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>以上優惠方案皆適用於愛心及低收入戶，其中愛心專案無期限，低收入戶專案提供竣工起 24 個月優惠。</li> </ul>		
健康上網公益優惠專案	<p>針對低收入戶提供首年免費優惠，讓孩子上網可受到 HiNet 色情守門員的保護，遠離色情、暴力、自殺、武器、賭博、毒品等有害網站。</p>	28.5	24
福祉公用電話	<ul style="list-style-type: none"> <li>於公共場所裝設距地面高度 110 公分之公用電話，方便身障者使用。</li> <li>所有公用電話機按鈕盤「5」字均有凸點設計，方便視障者使用；電話機均有 3db~6db 音量放大按鈕設計，方便戴有助聽器聽障者使用。</li> <li>IC 公用電話卡邊緣均有導盲凹槽設計，方便視障者使用。</li> </ul>		
聽語障者電訊轉接業務	<p>聽語障者，可將欲傳遞給受信者之訊息內容，傳真至聽語障服務台 0800-080885 (諧音幫幫我)，由服務台代為電話口述給受信者，並可將受信者之回話回傳給聽語障者 (代傳字數限於 80 個字以內，回傳內容以 30 字為限)；非聽語障者亦可撥打聽語障服務(0800-080880)，代為書面傳真訊息給聽語障者，服務時間每日 08:00~21:00。</p>		

**無縫升轉 4G，確保數位平權**

有鑑於 3G 業務特許執照將於 2018 年底終止服務，中華電信「行動寬頻業務事業計畫書」已通過國家通訊傳播委員會(NCC)之核可，確保未來 3G 用戶轉換為 4G 合約後，可無縫享有便利之通訊服務。

針對 3G 業務終止相關消費者權益保障，中華電信將以透明誠信之原則，尤其針對弱勢、銀髮族等族群，規劃精準、淺顯易懂之說明，及搭配合適手機等方式，協助原 3G 系統消費者平順移轉至 4G 行動服務，保障其數位平權之權益。

## 創造數位機會

中華電信希望能夠透過電信科技的本業長才，讓民眾無論貧富、身分或地域等差異，都能共享科技帶來的進步與便利，進而達到縮短數位落差，創造數位機會的服務宗旨。為此，除了前述的行動方案及提供補貼，有別於其他企業，我們亦長期投入眾多資源在研發身心障礙族群之相關產品與服務，盡可能讓他們也能享有基本的數位學習與生活的權利。

### 中華電信基金會 - 蹲點·台灣

為使大專青年有更多認識社區部落、在地人文的機會，2009 年基金會與政治大學廣播電視學系共同主辦「蹲點·台灣」計畫，暑假期間，大學生以 15 到 20 天的時間至「數位好厝邊」偏鄉社區，力行「一手服務，一手記錄」，將所學所長帶入社區，並拍攝在地故事。「蹲點·台灣」鼓勵青年從生活中實踐改變，跳脫原本框架，感受不同的人事物，經由參與的過程重新認識自己與這塊土地。

2017 年第九屆的「蹲點·台灣」共計有 364 位來自全台 76 所學校，156 個不同科系的大學生報名參加，最終錄取 50 位大學生，前往 23 個「數位好厝邊」偏鄉社區進行蹲點服務與拍攝。來自不同地區、學校與科系的大學生，各自發揮所長進行社區服務，包含故事創作課程、設計祖孫互動遊戲、協助部落製作遊程宣傳片、口腔衛教宣導、活動記錄、彩繪牆面、攝影課程等，用鏡頭記錄在地真摯人情與動人故事。

為能號召更多青年參與，拓展活動效應，積極與全國各大專院校合作校園影展活動，配搭校內課程進行主題影片分享。2017 年舉辦了 29 場「蹲點·台灣」校園巡迴影展，參與學生人數超過 2,300 人，鼓勵更多青年學子返鄉，腳踩土地服務鄉里。

<p>蹲點的十六天中，燃起對生活的熱情、對台灣土地更多的好奇心，體會到敬天畏地、愛人惜物的精神。</p> <p>-臺北大學社會工作學系、屏東科技大學企業管理學系</p>	<p>能夠遇見你們，讓我載著滿滿的感動與祝福，繼續回到自己的生活軌道，是幸運並且幸福的事情，因為你們，讓我想成為更棒的人。</p> <p>-東海大學哲學系、台北教育大學社會與社區發展學系</p>	<p>與其用「一手服務，一手記錄」來概括蹲點，我認為在口湖的這些日子更教會我怎麼好好生活。</p> <p>-政治大學廣告系</p>
--	---	---

更多「蹲點·台灣」



### 電腦教育 / 網路課輔

自 2009 年莫拉克風災過後，中華電信至今仍持續支持偏鄉教育與關懷。我們將服務觸角延伸到災區的安置中心及永久村等新興社區，藉由網路視訊科技，將家教式的教育資源，安全送達偏鄉、弱勢族群的手中，許新世代孩子一個「有安全、有尊嚴、有希望」的學習環境！

項目	說明
目標	於 2022 年達成累計： <ul style="list-style-type: none"> <li>幫助 2,900 位偏鄉學童接受網路課輔服務</li> <li>累計參與網路課輔教學的志工人次逾 4,500 人次</li> <li>累計參與網路課輔教學、訓練的志工時數逾 100,000 小時</li> </ul>
特色	運用網路教學方式，由大學生輔導偏鄉地區的國中、國小學生，提升偏鄉學生學習成效，縮短數位落差，促成教育機會平等。
作法	落實利害關係人議合精神，與輔仁大學台灣偏鄉教育關懷中心共同合作，以網路課輔為主軸，由大學生以一對一遠距教學模式，照顧偏鄉學童。
參與單位	屏東楓林教會、屏東潮州少年城、台東泰源書屋、台東荊桐書屋、台東復基部落、高雄圓富社區、台南黃絲帶愛網關懷協會、嘉義輔仁中學、蘭嶼中學及馬祖高中。
主要成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>由大學生一對一為偏鄉學童量身訂製、教學課後輔導內容，同時也透過陪伴、互動與溝通，照顧學童的心靈關懷交流需求。</li> <li>數位學伴計畫經過十年努力，已累計數十位學童考上國、私立大學，包含陽明大學、臺北醫學大學等醫學院，實質幫助偏鄉克服城鄉落差，真正翻轉學童人生。</li> </ul>

小學伴人次	大學伴人次	課輔時數	夏冬日學堂與相見歡活動人次
2,292	3,587	76,259	1,721

註：數據統計自 2009 年 12 月起至 2018 年 2 月止。

### I 幫盲 - 企業志工培訓

中華電信善用企業資通訊資源，支持視障者便利生活。2017 年與台灣電信協會攜手合作，響應雙連視障關懷基金會推動之「二手 iPhone 助盲計劃」，除了與神腦國際共同募集、捐贈 50 支二手 iPhone，亦提供無線網路訓練教室，舉辦「iPhone 盲用課程訓練」，幫助盲友們擁有與一般人相同的生活品質，保障視障者基本通訊權利。

由中華電信企業志工參與的助盲計劃，2017 年已進入第三梯次，企業志工協助募集的 iPhone 重置為原廠狀態，並透過教學訓練轉贈給視障者，參與課程的盲友，結訓時皆能獲贈二手 iPhone，以利接軌數位生活。

## 應用輔助開發 / 就業

秉持「科技創新、以人為本」的精神，2013 年首創專為全盲及弱視者設計的「語音隨身助理 App」。結合影像、語音、閱讀、生活等四大雲端功能，在各方面協助視障者與銀髮族解決弱視的困擾。截至 2017 年底止，下載次數達 50,826 次，實為視障朋友方便好用的隨身助理。

### 銀髮族-不老小幫手 App

中華電信與資策會合作設計研發之首款銀髮長輩「不老小幫手 App」，包含電話輔助、通訊錄、來電報號、天氣查詢、保健提醒、緊急狀況、照片分享及看影片等功能，期望能透過此 App 協助長輩使用智慧型手機與平板電腦，縮短數位落差。

目前成果	完成影音直播功能 使銀髮長輩能輕鬆欣賞 4G 古典音樂會的音樂饗宴，約 4,000 人次使用愛樂直播服務。至 2017 年底止，下載次數達 9,576 次。
未來目標	完成 iOS 版本不老小幫手 App，以及新增訊息推播功能，可即時提供影音直播訊息、最新消息、程式更新或是自我成長與保健資訊等。

### EYE 社會創新客服中心 創造視障朋友就業機會

長期與淡江盲生資源中心合作三十餘年提升視障朋友的服務，並於 2011 年成立 EYE 社會創新客服中心，發表國內第一套「整體性的解決方案」，包括無障礙的值機系統研發、改良以及人才培訓與輔導等，培育視障人員擔任電話客服人員的能力。

- 2015 年，完成研發台北市 1999 視障客服系統功能升級，包含即時訊息通知系統、整合三方通話功能及錄音系統、英日語群組及遭人身攻擊語音宣告轉接功能、通話時間音效提醒功能、衛生局知識庫與法規查詢功能及聯絡小結分類功能，可擴充視障客服人員服務內容以及提升其工作效率。
- 2017 年，以「整體性的解決方案」提供中華電信滿意度調查值機人員 8 名（1 名視障者主管）工作機會，每月負責產出約 5,000 筆有效問卷。另有台北市 1999 客服人員 15 名（視障者 12 名、督導 3 名），平均每月處理 16,055 通話務量。
- 開創脊髓損傷者的新就業機會，提供 2 位重度脊髓損傷者擔任 4G 視訊協助服務員，即透過 4G 雲端服務，協助視障者日常生活的影像辨識，提高視障者日常的生活品質與獨立性，同時也提供重度身障者的就業機會。

## 行動語音公益捐款

中華電信研究院所研發手機語音捐款服務，持續協助相關弱勢團體、社福團體、文教、環境保護等機構，提供捐款人方便管道，捐款人只要拿起手機，撥打專線並依據指示操作，即可讓社會大眾將自己的愛心與善心，迅速送到需要的人手中。

## QR Code-照立捐 公益捐款

於 2013 年推出 QR code 行動支付新應用，利用 App 能隨時拍攝 QR Code 立即指定捐款，使公益捐款變得更加智慧。捐款不再受限於超商、網路等特定場所，能利用多元管道募款，降低受款單位的作業負擔。

## 六、 公共政策參與

中華電信於 2017 年度投入約 4.4 億元參與公共政策，項目涵蓋參與國內、外公協會、支持政府推動普及服務與建設，及發展前瞻產業。

我們參與將近一百個公協會組織，希望能藉由與同業、異業間的交流與合作，提升中華電信的技術以及帶動整個產業的發展，以下條列主要參與的公協會組織。

協會名稱	說明	資格
中國電機工程學會	透過該會舉辦之電信研討會向政府反應電信政策，並贊助該會的活動，以盡扶植產業之責。	會員
台灣智慧航空城產業聯盟	中華電信帶領該聯盟之整體工作規劃執行，從中發掘新的商機與培養國內產業實力，進而培養能力輸出解決方案至世界各地。	會員
台灣電信產業發展協會	為同業間重要的溝通交流平台，就重要議題進行會商討論，並扮演與主管機關之重要溝通橋樑；另設有行動通信建設協商小組，協商基地臺共構、共站或預留天線通信埠等事項。	會員
中華民國國際經濟合作協會	中華電信應邀發表專題演講、協助推動國際交流及業務合作；在台舉辦會議則配合現場產品展示，促進業務推廣、媒體曝光。	會員
台灣客服中心發展協會	經常舉辦講座，引進最新客服系統技術、營運管理、服務理念，對於業務創新等，有助於中華電信增進營運管理與客戶服務。	會員
Pacific Telecommunications Council (PTC)	與全球電信公司定期、就近洽商，具有海外業務拓展實質效益。	會員
中華民國企業永續發展協會	有利於企業永續發展策略之探討與相關管理工具之引進、掌握國際發展趨勢、推動公私部門建立夥伴關係以共同邁向永續發展之目標、非財務績效資訊揭露之推廣。	會員
台灣雲端物聯網產業協會	可即時掌握政府雲資訊及商機，並透過協會向政府提出雲端產業建言；此外，亦可增加與國際及兩岸交流機會。	會員
台灣電磁產學聯盟	為國內各大專院校電磁領域專業教授群所組成的研究聯盟，對 B4G/5G 等無線技術有深厚研發能量。	會員



### 公共政策參與 1 - TIAA 2017 年前瞻·創新 x 智慧航空城高峰論壇

中華電信配合政府落實「桃園航空城國家型計畫」，主動邀集近 70 家智慧航空城產業生態鏈(Ecosystem)具代表性之國內外領導業者，共同成立「台灣智慧航空城產業聯盟」(簡稱 TIAA)，以「打造國門智慧運籌之都，建設產業科技智慧之城」為目標，對桃園航空城發展政策提出具前瞻性創新智慧化應用服務建言。

TIAA 已完成「亞洲·矽谷創新法制政策」建議書，就亞洲·矽谷推動方案兩大主軸提出政策建言，並多次與行政院科技會報辦公室、桃園市政府進行匯報，以期建立產官學研各界對亞洲·矽谷計畫之共識。此外，台灣智慧航空城產業聯盟(TIAA)於 2017 年與桃園市政府共同主辦「前瞻·創新 x 智慧航空城高峰論壇」，共計吸引產官學研逾 300 人熱情與會。

\*台灣智慧航空城產業聯盟：<http://www.tiaa.com.tw/>

### 公共政策參與 2 - 關注通訊傳播匯流發展

政府政策或法規的變動與中華電信營運息息相關。對此，中華電信除了與政府及主管機關保持暢通的溝通管道外，也密切關注以隨時掌握相關重要法規的發展動態。其中，攸關國家競爭力及提升ICT產業發展的通訊傳播匯流立法作業，即是我們密切注意的重點。

通傳會於2016年8月公布新的施政方針，宣布調整原匯流五法架構並重新研擬草案；2017年4月通傳會通過《電信管理法》草案及《數位通訊傳播法》草案，陳報行政院審查；同年11月行政院院會通過兩草案並函請立法院審議，目前於立法院交通委員會審議中。中華電信將持續密切注意修法動態，適時表達意見。

### 公共政策參與 3 - 支持電競產業發展

中華電信支持政府發展電競產業，2017年成為國內最大電競賽事的贊助者。在六都決賽及總決賽場地，除佈置HiNet光世代高速寬頻，亦透過網路與直播平台轉播賽事。

期望透過資通訊技術實力，串連電競相關產業鏈資源，可以成為台灣電競選手及潛力玩家的堅實後盾，打造優質的電競環境，除帶動台灣電競產業的成長動能，也藉此提升國內電競選手之實力。



#### 公共政策參與 4 - MOD 影視平台直播立法院議事

中華電信擁有全台最大影視平台 MOD，除了提供廣大客戶豐富影音內容外，亦具備強大公共資訊傳播功能，間接促進國會議事資訊透明化發展，達到政府所設定之透明國會目標。

2017年2月立法院完成即時轉播設備建置，可在中華電信 MOD、有線與無線電視及 IVOD 網路議事轉播系統同步轉播，所設立之專屬國會的 123、124 頻道，根據統計目前已有 1,600 萬人次收看。直播議事不僅有立法院院會報告，甚至連各委員會和黨團協商都是全程錄音錄影。MOD 亦具備之隨選即看及歷史回播功能，可讓社會大眾隨時能透過網路查看國會運作狀況，瞭解法案發展。

#### 公共政策參與 5-連續 20 年贊助台灣燈會主燈

自 1999 年起，中華電信連續 20 年贊助台灣燈會主燈，期盼點亮台灣之心不間斷，使台灣邁向永續。

2017 年台灣燈會以「忠義天成」為主題，展現原住民孩童及忠心相伴的台灣犬佇立於阿里山雲海山巔的樣貌，此外，中華電信亦同時針對全台 12 場燈會，強化活動區域 4G 品質。

我們傾聽及體貼利害關係人需求，包括台灣燈會在內的全台 12 場燈會，網路設備皆由中華電信工程人員全程監控，透過涵蓋最廣的行動網路、基地臺數量第一、4G 最大頻寬，讓大眾賞燈走春、拍照打卡分享更順暢。

#### 公共政策參與 6-大型活動設備支援

中華電信長期支持台灣推動大型國際活動與賽事，提供完善的通訊設備與數位服務，2017 年我們全力支持台灣最高等級運動賽事「台北世界大學運動會」，社會參與金額達 1 億元，包括：

1. 台北、新北、桃園及新竹，約 80 處場館網路架設規劃及傳輸。
2. 動員超過 2,500 人次之技術工程師，佈建多達 400 條以上電路。
3. 賽事轉播專屬光纖、VPN 網路，建置國、內外媒體即時發稿之網路系統。
4. 板橋 IDC 暨雲端資料中心於世大運期間，24 小時、不間斷進行網路品質與資安防護監控，確保網路與資訊安全。

## 七、 附件

## (一). GRI Index 索引表

## GRI 103 管理方針

重大主題	我們如何管理	管理方針設置目的	相關政策	績效成果 (頁碼)	申訴機制
經濟績效	我們有完善的公司治理機構，含獨立董事及監察人，並設有審計及策略委員會與內部稽核單位，有效管控營運成本與發展方向。	確保公司經營符合我國政府及相關監管單位之要求，保障股東及相關利害相關人權利	《誠信經營守則》、《行為準則》、《公司治理守則》	13	<ul style="list-style-type: none"> <li>股東：2394-1845</li> <li>投資人：23445488</li> </ul>
反貪腐	為確保所有員工均能以最高倫理標準從事營運活動，我們訂有《誠信經營守則》、《行為準則》、《誠信經營作業程序及行為指南》，規範員工在從事商業行為時應具備的倫理與責任，並廣泛宣導及深化道德廉潔之企業文化。	有效管理及確保相關營運行為符合商業、行銷與誠信經營原則，杜絕任何貪腐情事發生。	《誠信經營守則》、《行為準則》、《公司治理守則》	14	<ul style="list-style-type: none"> <li>申訴調查評議委員會</li> <li>申訴檢舉專線：0800-080998</li> </ul>
反競爭行為				14	
環境保護的法規遵循	我們於「企業社會責任委員會」下設置專責環境永續事務的「環境永續發展小組」，負責訂定環境永續短、中、長期發展目標，並具體將節能減碳、環保議題納入營運計畫，制定企業內部環保行為準則、手冊及設定相關綠能標準及溫室氣體減量目標。	確保公司經營無違反相關環境法令之規範	-	39	-

勞/資關係	我們視員工為最重要的合作夥伴，以「員工安心」為承諾，為確實保障員工工作權益，中華電信員工皆正式簽有《勞動契約》，並遵守勞動基準法相關法令規定進行員工異動之通知。此外，我們也透過說明會、勞資會議協商合作等溝通機制，致力締造和諧共融營運效益。	確保員工之雇用及勞動權利受到保障。	《勞動契約》、《誠信經營守則》、《行為準則》、《公司治理守則》	54	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 申訴調查評議委員會</li> <li>• 申訴檢舉專線：0800-080998</li> </ul>
顧客健康與安全	中華電信的產品與服務皆有提供說明使用規範，主動告知產品特性和應用資訊，並於設計時考量對消費者過度使用的影響、於行銷時提供善意的提醒。	確保提供的產品與服務，在消費者使用時不會產生健康與安全風險	《通路輔銷物管理作業要點》、《通路輔銷物管理作業細則》、《業務行銷規範》	79	服務專線：0800-080-123
行銷與標示	除針對產品與服務主動提供相關說明與使用規範外，我們另訂有《業務行銷規範》以確保業務的執行，都能符合主管機關的規範與要求，並將規範的符合狀況列入高階主管人員的考評項目中。	保障消費者知的權益，確保行銷資訊清楚透明	《通路輔銷物管理作業要點》、《通路輔銷物管理作業細則》、《業務行銷規範》	15	服務專線：0800-080-123
客戶隱私	我們於資訊策略委員會下設置個資保護工作小組，以推動政策執行及每月個資風險評鑑，針對有個資風險管理的關鍵業務，均通過第三方稽核認證。	旨在確保客戶個資受到嚴謹保障	《客戶個人資料搜集告知條款》、《資訊安全政策》、《資訊安全管理規範與實施細則》	42	服務專線：0800-080-123
社會經濟法規遵循	正派經營、依法守法是我們營運的根基，為確保所有營運執行皆遵循社會及經濟面的法律或規定，中華電信所有單位及一、二級機構，皆遵循業務相關的法規營運。	確保公司經營無違反社會經濟相關法令之規範	《誠信經營守則》、《行為準則》、《公司治理守則》、《通路輔銷物管理作業要點》、《通路輔銷物管理作業細則》、《業務行銷規	14	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 申訴調查評議委員會</li> <li>• 申訴檢舉專線：</li> </ul>

			範》、NCC《行動通信網路業務 基地臺設置使用管理辦法》		0800-080998
--	--	--	---------------------------------	--	-------------

## 2017 年重大主題管理方針評估

重大主題	管理方針評估機制	評估結果 (頁碼)	相關調整
經濟績效	獨立董事、監察人制度、內部稽核、相關監管機關評鑑	13	無
反貪腐	內部稽核、溝通申訴機制(含專線、email及專職單位)、年度線上測驗、證交所公司治理評鑑	14	無
反競爭行為	內部稽核、溝通申訴機制(含專線、email及專職單位)、年度線上測驗、證交所公司治理評鑑	14	無
環境保護的法規遵循	證交所公司治理評鑑	39	無
勞/資關係	證交所公司治理評鑑、勞動契約	54	無
顧客健康與安全	證交所公司治理評鑑、NCC《行動通信網路業務基地臺設置使用管理辦法》	79	無
行銷與標示	NCC的通信業務服務品質調查、通訊消費申訴監理報告	79	無
客戶隱私	申訴機制、系統認證(ISO 27001、BS 10012)、內部查核人員認證、證交所公司治理評鑑	81	無
社會經濟法規遵循	證交所公司治理評鑑、NCC的通信業務服務品質調查、通訊消費申訴監理報告	89	無

GRI 103 管理方針	揭露項目	頁碼
	103-1 解釋重大主題與其邊界	24、130-131
	103-2 管理方針與其組成部分	26、130-131
	103-3 管理方針的評估	132

一般揭露	揭露項目	頁碼/URL 及說明	未揭露的原因說明	外部保證
組織概況				
102-1	組織名稱	中華電信		V
102-2	活動、品牌、產品與服務	9		V
102-3	總部位置	5		V
102-4	營運據點	8		V
102-5	所有權與法律形式	8		V
102-6	提供服務的市場	8		V
102-7	組織規模	13		V
102-8	員工與其他工作者的資訊	55-57		V
102-9	供應鏈	10		V
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	無相關情事		V
102-11	預警原則或方針	33-43		V
102-12	外部倡議	26-27,112-116		V
102-13	公協會的會員資格	127-129		V
策略				
102-14	決策者的聲明	6-7		V
倫理與誠信				
102-16	價值、原則、標準及行為規範	14-15		V
治理				
102-18	治理結構	9,17		V
利害關係人溝通				
102-40	利害關係人團體	29-30		V
102-41	團體協約	58		V
102-42	鑑別與選擇利害關係人	29-30		V
102-43	與利害關係人溝通的方針	29-32		V
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	29-32		V
報導實務				
102-45	合併財務報表中所包含的實體	公司年報 p.127		V
102-46	界定報告書內容與主題邊界	24		V
102-47	重大主題表列	26		V
102-48	資訊重編	無相關情事		V
102-49	報導改變	無相關情事		V
102-50	報導期間	2017/1/1-2017/12/31		V

2017 CSR Report

102-51	上一次報告書的日期	2017/8/31		V
102-52	報導週期	每年一次		V
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	5		V
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	核心		V
102-55	GRI 內容索引	130		V

特定主題揭露	揭露項目	頁碼/URL 及說明	未揭露的原因說明	外部保證
<b>201 經濟績效</b>				
201-1	組織所產出及分配的直接經濟價值	13		V
201-3	定義福利計畫義務與其它退休計畫	70		V
<b>*202 市場地位</b>				
202-1	不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	54		V
<b>205 反貪腐</b>				
205-3	已確認的貪腐事件和採取的行動	無相關情事		V
<b>206 反競爭行為</b>				
206-1	反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	無相關情事		V
<b>*302 能源</b>				
302-1	組織內部的能源消耗量	98		V
302-4	減少能源的消耗	95,103		V
302-5	降低產品和服務的能源需求	95,101,103		V
<b>*305 排放</b>				
305-1	直接 ( 範疇一 ) 溫室氣體排放	40		V
305-2	能源間接 ( 範疇二 ) 溫室氣體排放	40		V
305-3	其他間接 ( 範疇三 ) 溫室氣體排放	40		V
305-5	溫室氣體排放減量	39,103		V
<b>307 有關環境保護的法規遵循</b>				
307-1	違反環保法規	無相關情事		V
<b>*401 勞雇關係</b>				
401-1	新進員工和離職員工	56		V
401-2	提供給全職員工 ( 不包含臨時或兼職員工 ) 的福利	67-69		V
401-3	育嬰假	70		V

402 勞/資關係				
402-1	關於營運變化的最短期預告	58		V
*403 職業安全衛生				
403-1	由勞資共同組成正式的安全衛生委員會中的工作者代表	64		V
403-2	傷害類別，傷害、工傷、職業病、誤工日數、缺勤等比率，以及因公死亡件數	66		V
403-4	工會正式協定中納入健康與安全相關議題	<a href="https://goo.gl/gMRBN1">https://goo.gl/gMRBN1</a> 健康與安全議題條款佔團體協約之 6.5%		V
*405 員工多元化與平等機會				
405-1	治理單位與員工的多元化	11,58		V
405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	55-56		V
*407 結社自由與團體協商				
407-1	可能面臨結社自由及團體協商風險的營運據點或供應商	無相關情事		V
*409 強迫或強制勞動				
409-1	具強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	無相關情事		V
416 顧客健康與安全				
416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	無相關情事		V
417 行銷與標示				
417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	無相關情事		V
417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	無相關情事		V
418 客戶隱私				
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	81		V
419 社會經濟法規遵循				
419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	89		V

註：標示\*為中華電信自願揭露主題，非 2017 年鑑別之重大主題。



電信業附加指標				
指標	描述	頁碼/URL 及說明	未揭露資訊與原因	外部保證
子類別：內部管理				
基礎建設投資				
DMA 112	IO1	在電信網路基礎設施方面的投資	112,117-118,	V
	IO2	因「電信普及服務」之義務，提供非營利服務的淨成本	118	V
健康與安全防護措施				
DMA 89	IO3	建造和維護通信設施時，確保人員健康與安全的措施	89	V
	IO4	遵守國際非離子輻射委員會頒布之手機電磁輻射的規定	89	V
	IO5	遵守國際非離子輻射委員會頒布之基地台電	89	V
	IO6	與手機電磁波能量特定吸收比率(SAR)有關的	89	V
基礎建設				
DMA 89	IO7	選擇天線和傳輸站建置地點的政策和措施	89	V
	IO8	獨立基地台、共享基地台、既有建物上的基地	89	V
子類別：提供近用權				
縮短數位落差				
DMA 86	PA1	在偏遠地區建設通信基礎設施，以及提供通信產品和服務	86-88	V
	PA2	克服取得與使用通信產品和通信之障礙政策與措施	86-88	V
	PA3	確保通信產品和服務之可取得性與可信賴度的政策及措施	86-88	V
	PA4	在有營運的地區，量化通信產品與服務的普及程度	86	V
	PA5	提供低/無收入族群使用的通信產品與服務之數量與種類	121-122	V
	PA6	在緊急狀況與救援時，提供通信產品及服務的方案	86-88	V
產品及服務內容管理				
DMA 121	PA7	管理取得和使用電信產品與服務有關之人權議題	121-122,124-125	V

顧客關係					
DMA 79	PA8	推動電磁波相關議題公開溝通的政策與措施	89		V
	PA9	在電磁波研究計畫與活動的資金總投入	無相關投入		V
	PA1 0	確保收費與費率明確的活動	<a href="http://www.emome.net/cell_phone_">http://www.emome.net/cell_phone_</a>		V
	PA1	告知顧客產品特性和應用資訊之活動	79		V
子類別：技術應用					
資源使用效率					
DMA 46	TA1	如何在提供通信產品與服務時，提高資源利用效率	46,101,103,117		V
	TA2	通訊產品、服務與應用，具備哪些可取代有形產品的潛力	46,101,103,117		V
	TA3	揭露由於 TA2 所舉例的通信產品與服務而帶來的變化	46,101,103,117		V
	TA4	揭露對客戶使用上述產品和服務の間接效果之評估	46,101,103,117		V
	TA5	描述企業在智慧財產權和開放源頭技術的作為	48		V



# ASSURANCE STATEMENT

## **SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE CHUNGHWA TELECOM CO., LTD.'s CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT FOR 2017**

### **NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION**

SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by Chunghwa Telecom CO., LTD. (hereinafter referred to as CHT) to conduct an independent assurance of the Corporate Social Responsibility Report for 2017 (hereinafter referred to as CSR Report). The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology, included the text, and data in accompanying tables, contained in this report.

The information in the CHT's CSR Report of 2017 and its presentation are the responsibility of the management of CHT. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in CHT's CSR Report of 2017.

Our responsibility is to express an opinion on the text, data, graphs and statements within the scope of verification with the intention to inform all CHT's stakeholders.

The SGS protocols are based upon internationally recognized guidance, including the Principles contained within the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) 101: Foundation 2016 for accuracy and reliability and the guidance on levels of assurance contained within the AA1000 series of standards and guidance for Assurance Providers.

This report has been assured using our protocols for:

- evaluation of content veracity at a high level of scrutiny for CHT and moderate level of scrutiny for subsidiaries, joint ventures, and applicable aspect boundaries outside of the organization covered by this report;
- AA1000 Assurance Standard (2008) Type 2 evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2008); and
- evaluation of the report against the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (2016)
- evaluation of the report against the IIRC International <IR> Framework (Chinese version 2015) requirements for content elements.

The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant employees, superintendents, CSR committee members and the senior management in Taiwan; documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant. Financial data drawn directly from independently audited financial accounts has not been checked back to source as part of this assurance process.

### **STATEMENT OF INDEPENDENCE AND COMPETENCE**

The SGS Group of companies is the world leader in inspection, testing and verification, operating in more than 140 countries and providing services including management systems and service certification; quality, environmental, social and ethical auditing and training; environmental, social and sustainability report

assurance. SGS affirm our independence from CHT, being free from bias and conflicts of interest with the organisation, its subsidiaries and stakeholders.

The assurance team was assembled based on their knowledge, experience and qualifications for this assignment, and comprised auditors registered with ISO 26000, ISO 20121, ISO 50001, SA8000, EICC, QMS, EMS, SMS, GPMS, CFP, WFP, GHG Verification and GHG Validation Lead Auditors and experience on the SRA Assurance service provisions.

#### **VERIFICATION/ ASSURANCE OPINION**

On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the information and data contained within CHT's CSR Report of 2017 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of CHT sustainability activities in 01/01/2017 to 12/31/2017.

The assurance team is of the opinion that the Report can be used by the Reporting Organisation's Stakeholders. We believe that the organisation has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting. In our opinion, the contents of the report meet the requirements of GRI Standards in accordance with Core Option and AA1000 Assurance Standard (2008) Type 2, High level assurance. The report also appropriately responds to the content elements requirements of The IIRC International <IR> Framework.

#### **AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES (2008) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS**

##### **Inclusivity**

CHT has demonstrated a great commitment to stakeholder inclusivity and stakeholder engagement. A variety of engagement efforts such as survey and communication to employees, customers, investors, suppliers, CSR experts, and other stakeholders are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns.

##### **Materiality**

CHT has established effective processes for determining issues that are material to the business. Formal review has identified stakeholders and those issues that are material to each group and the report addresses these at an appropriate level to reflect their importance and priority to these stakeholders.

##### **Responsiveness**

The report includes coverage given to stakeholder engagement and channels for stakeholder feedback.

#### **GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING STANDARDS (2016) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS**

The report, CHT's CSR Report of 2017, is adequately in line with the GRI Standards in accordance with Core Option. The material topics and their boundaries within and outside of the organization are properly defined in accordance with GRI's Reporting Principles for Defining Report Content. Disclosures of identified material topics and boundaries, and stakeholder engagement, GRI 102-40 to GRI 102-47, are correctly located in content index and report.

**Signed:**

**For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.**



**David Huang, Director**

Taipei, Taiwan

13 June, 2018

[WWW.SGS.COM](http://WWW.SGS.COM)

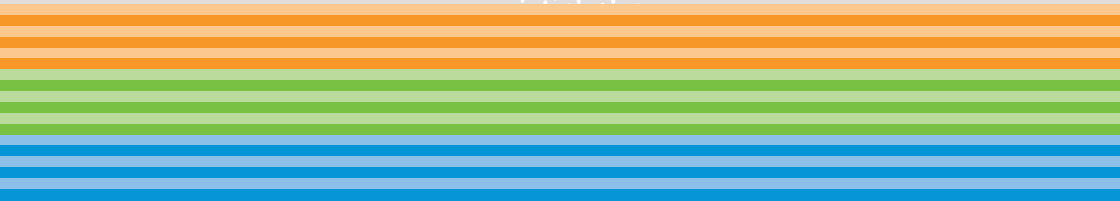


**AA1000**

Licensed Assurance Provider  
000-8



Smart CSR Leads Smart City  
領航智慧城市



中華電信  
Chunghwa Telecom