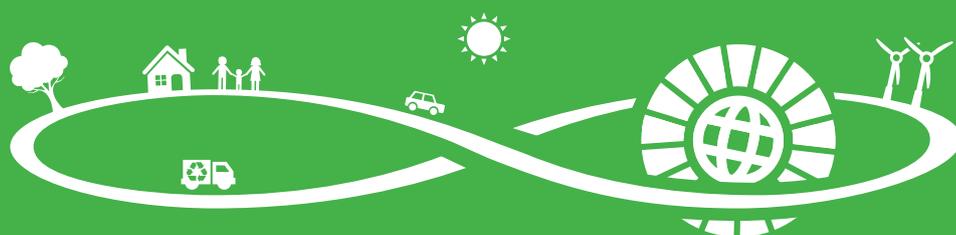


# Chapter 5

# 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。



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。將於2020年第三季正式實踐5G商用網路



第一家獲得ISO 45001驗證的行動通信業者



國內唯一設有工會之電信業者



第一家推動供應鏈永續管理電信業者：

- 與永續低碳聯盟(SALE)合作，推動「永續夥伴認證」制度
- 加入「碳揭露CDP供應鏈專案」會員



第一家同時取得「ISO 14067及ISO 14046」雙環境管理認證的電信業者



推動「5I SDGs」倡議：「I幫盲、I分享、I學習、I科技、I環保」，為台灣第一個可具體連結聯合國永續發展目標(SDGs)的倡議

數位經濟發動機	56
創新產業領航員	58
幸福價值守護者	66
綠色企業開拓者	92
社會價值引導員	108

**資本**
**資本對價值創造的影響**

**財務**

- 確保維持營運資格（如取得5G頻譜）
- 確保足夠財務資源，維持創造價值能力
- 有效執行商業活動
- 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


**人力**

- 員工所具備的電信專業知識及能力
- 人力資本是我們營運主要成本之一


**智慧**

- 執照取得支出、研究院及其他研發支出、產業技術取得
- 投資及維護品牌經營


**製造**

- 配置財務資本，建置及維護基礎設施
- 雲端資料中心(IDC)維運，無線設施建置和應用軟體開發


**社會**

- 與主管機關密切溝通，有助確保營運及產業競爭合規性
- 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


**自然**

- 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
- 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



## 確保持續創造價值之資源配置

- 貢獻稅金予政府
  - 支持網路基礎建設發展
  - 提升電信服務品質
- 
- 建置報酬及獎勵機制，吸引和留任人才
  - 鼓勵高價值的服務精神及創新作為
  - 培訓和人才發展計畫
- 
- 持續投入研發、建設及服務，維持服務品質與客戶滿意度
  - 持續投資新技術研發及參與新技術規範之制定
- 
- 持續建設及維運各種網路設備
  - 透過採購控管機制，使用更具成本及能源效益之網路設備
  - 空間整併、廢棄設備之回收及處理
- 
- 主動與利害關係人互動溝通
  - 投入社會參與及共融領域，發揮核心能力，縮短數位落差
- 
- 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
  - 確實執行碳管理行動，管理能源耗用及提升再生能源應用
  - 自建及代建太陽光電，聚焦再生能源




 S  
M  
A  
R  
T  
I

## 本節回應之SDGs



就業與經濟發展



產業、創新和基礎建設



永續城市

迎接5G世代的到來，中華電信結合經濟部技術處5G辦公室、工研院、資策會共同發起成立「台灣5G產業發展聯盟-中華電信領航隊」，並與國內外產、官、學、研界逾60個機構及企業結盟，以2020年領航台灣5G預商用為目標，共同建構端到端的5G產業鏈，致力推動台灣5G發展，創造台灣競爭優勢。

預計於2020年第三季，推出5G商用網路，藉由跨界合作，我們將扮演帶動AI、物聯網等多項創新應用的領頭羊，領航隊將把實驗室測試擴展到實際場域的驗證，國內各行各業可善用此環境，發展創新應用，掌握先機。期盼國內產業硬體優勢及電信業者軟體能量能更緊密結合，提供具競爭力的解決方案，迎向轉型。

## 中華電信5G試驗培育場域

為迎向2020年5G商用時代，中華電信「永遠走在最前面」！在專屬的中華電信學院綠能智慧園區，創新打造「5G試驗與培訓場域」，建置「5G通訊實驗網路」及自主研發的「5G智慧化邊緣資料中心」，建構大頻寬與低延遲無線傳輸環境，提供以「體驗、創新合作與培訓」為目的之開放性5G試驗與培訓場域。

## 策略 Strategy

強化既有核心業務，積極投入研發創新，以創新資通訊產品服務為公司帶來新的營收，致力成為「智慧生活領導者·數位經濟賦能者」

## 管理 Management

成立核心事業單位「數位匯流事業處」（含UI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

- 以創新技術，自行研發IoT應用平台
- 中華電信5G加速器「創新團隊成果展示」
- 促成5G標準會議(3GPP)在台舉辦
- 與多家策略夥伴簽訂MOU，實現5G預商用目標
- 跨界合作五大領域：物聯網(IoT)、人工智慧(AI)、大數據、AR/VR及自駕車

## 回應 Response

創新個案p.61-65

## 目標 Target

**短期：** 累積研發能量、  
推出創新產品及服務

- 中、長期：**
- 2020年第三季推出5G商用網路
  - 啟動「躍升2021」轉型計畫
  - MOD客戶數突破 **250** 萬戶
  - 物聯網(IoT)相關營收超過 **96** 億元
  - 人工智慧(AI)相關營收超過 **30** 億元

## 指標 Indicator

- GRI** 累計專利 **2,224** 件
- CHT** 研發投入成本 **39** 億元
- CHT** 研發人才近 **1,500** 位

中華電信竭誠歡迎產官學研各界參訪與合作，一起體驗未來智慧科技情境，共同「發展5G創新應用、加速5G專業人才養成」，期能帶動國內生態系夥伴的研發能量，成為「智慧生活領導者、數位經濟賦能者」，領航5G未來發展。





本節回應之SDGs



就業與經濟發展



產業、創新和基礎建設



永續城市

中華電信創新管理策略，除強化既有核心業務，亦積極投入技術創新研發，利用創新資通訊產品服務，為公司帶來新的營收動能。我們設有專職的創新研發機構「中華電信研究院」，聚焦基礎核心技術、創新服務及前瞻研發，持續從消費者需求的角度，積極研發便利及實用的技術、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。

## 2019年中華電信研究院速覽

- 超過1,495名員工（佔公司總人數近6.88%），約97.46%為研發人員。
- 研發經費總計39億元，佔合併營收1.9%。
- 獲得專利176件（國內156件、國外20件），累計專利達2,224件（國內2,018件、國外206件），其中有效專利1,162件（國內1,063件、國外99件）。

# 2019年創新研發成果

## 經濟部工業局

通訊大賽—「產品工具機AR協作」獲選為入選團隊

## 台灣資通標準產業協會

院測試中心取得「物聯網資安認可實驗室」標章

## 台灣客服中心發展協會

TCCDA CSEA—「產品花寶文字客服機器人」  
榮獲卓越客服最佳智能客服系統應用獎

## 工業技術研究院

太陽光電創新應用產品設計競賽—  
「智慧型太陽能發電監測系統」榮獲佳作

## 中華民國對外貿易發展協會

參獎專利榮獲四金三銀三銅牌

## 中華電信研究院

### AI大擂台競賽

第一名：產品AI影像標註幫手  
佳作獎：音樂神燈、產品智慧音箱之個人AI DJ

## 人力結構

♂	博士	♀	♂	大學	♀
93	人數	9	26	人數	15
6.22%	比例	0.6%	1.74%	比例	1%
♂	碩士	♀	♂	其他	♀
1,004	人數	308	15	人數	25
67.16%	比例	20.6%	1%	比例	1.68%

## 研究院獲TAF核准 「全國第一家單模光纜檢驗實驗室」

2019年，中華電信研究院測試中心取得財團法人全國認證基金會(TAF)單模光纜檢測技術認證，成為台灣第一家具備單模光纜光損失（含損失均勻性、彎曲損失性等）檢測能量的合格測試實驗室。

光纜檢測是未來5G產業鏈中不可或缺的角色，我們將持續朝先進之光通訊領域發展，建立完整的測試技術，提供國內光通訊產業全方位之測試服務。

## ✦ 創新資通訊產品與服務

中華電信預期在未來數年內，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。因此，我們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，截至2019年已有超過400個中、小企業創新使用者。

在AI發展上，我們網羅241名菁英組成研發團隊，共200多位資料科學家，及41位AI專門研究人員。2019年除持續精進五項業務領域「智慧安防、智慧資安、智慧交通、智慧家庭及新興應用」外，另有15項AI自主研發API已達商用水準。

在數位影視匯流部分，MOD秉持提供多元優質影音之服務宗旨，2019年與賽微科技合作，創建台灣AI語音技術嶄新里程，打造全台唯一國台語兼具的智慧語音聲控服務。

MOD推動落實分組付費機制及合理的營運商分潤制度，並尊重消費者自由選擇的收視權益，成功改變民眾收視習慣，在競爭激烈的影視產業中，配合行銷與產品策略，規劃運用全媒體通路。2019年透過中華職棒明星賽、亞洲盃棒球錦標賽、BWF台北羽球公開賽、金曲獎等重要藝文與體育活動，帶動客戶數突破200萬用戶。

### 2019MWC

中華電信林國豐執行副總率中華電信5G領航隊參加2019年「世界行動通訊大會(MWC)」，並於台灣館展示中華電信研究院自主研發之「5G智慧化邊緣資料中心」解決方案。解決方案內容包含「多視角視訊直播」、「智慧運籌管理中心」及「智慧農業」等應用，與國內網通廠商共同對外展現台灣在5G邊緣運算、網路切片、人工智慧(AI)、物聯網(IoT)及大數據資料分析等新興技術的研發能量與成果。



### 研究院與PIDA共同主辦 No Fiber, No 5G

中華電信研究院和光電協進會(PIDA)共同主辦「響應臺灣5G行動計畫—建構臺灣5G創新應用發展環境研討會」，探討5Gx光通訊x網通x雲端x電信跨場域創新應用發展。

中華電信執行副總林國豐強調，5G在垂直領域的應用尚待開發，跨領域的合作是成功的要素，可預見未來4G結合5G協同運作，綿密的光纖網路是5G成功的重要基礎，"No Fiber, No 5G"，5G技術及商業模式都在發展中，及早投入試煉可掌握市場先機。

## 社會創新

### 智慧醫療—社區健康照護

中華電信有感於台灣進入高齡化社會的需求，與各縣市政府合作推動智慧健康照護站服務，提升社區衛生所的診間服務品質。其中，花蓮縣在工業局智慧城鄉計畫的支持下，啟動社區基層衛生所及長照健康照護智慧化計畫。開發網路化、行動化的科技工具，提升13間衛生所的日常看診、健康檢查、預防注射等作業效率，將花蓮衛生所全面打造為智慧診間。

### AR智慧導覽—文化、科技相遇在故宮

中華電信期待能開拓更多5G創新應用，以豐富民眾生活，創造嶄新生活體驗。2019年與故宮攜手合作，共同打造我國博物館之首例，發展全新智慧博物館，創造5G時代全新的數位高畫質臨場體驗。於故宮正館210展間佈建5G通訊環境，建立5G實驗場域，提供互動AR智慧導覽服務，讓觀眾可探索虛實整合的時空，洞見院藏珍貴文物背後的故事。



### 智慧醫療—健康雲

響應政府長照2.0政策，我們透過資通訊科技建構遠距健康照護服務，提升醫療品質與效率，並和國內多家醫院合作，推出健康雲。使用者可透過宅端機以市話傳輸或藍牙連線等方式，將量測結果上傳到雲端，與遠地的親友分享自身健康狀態，形成互相照護的社群模式。子女可透過MOD或手機，即時得知父母的量測結果，也可以經過授權將資料分享給醫療院所，提供更全面的診斷依據。



中華電信領航隊

## ✦ 環境創新

### 智慧能源應用，儲能雲物聯網服務

中華電信近年來持續運用資通訊及網路技術優勢，拓展物聯網市場，與智捷能源合作，透過搭載NB-IoT行動通信技術，並導入中華電信IoT智慧聯網大平台的新創服務，提供儲能雲物聯網服務，企業客戶可進行遠端即時電力品質監控、自我診斷、自動警示及節電帳務處理等功能，確保備援電力的可用度及可靠度，降低企業經營風險衝擊，並獲致節能減碳與節費等多重效益。

### 智慧養殖監測

我們與台灣肥料股份有限公司共同合作，推出「智慧養殖溫度監測專案」，透過導入NB-IoT創新技術，在台肥花蓮深層海水園區，提供自動化監測解決方案，以自動化方式監測海水品質與溫度，讓園區中海藻類的繁殖在穩定的環境下成長茁壯。行動物聯網可24小時自動監測養殖環境，幫助節省人工與用水成本，亦能使產值更加穩定。



## ✦ 金融創新

### 將來網路銀行，打造數位生活

2019年，中華電信領軍的國家隊「將來網路銀行」獲准申設純網銀，預計於2020年開始提供服務。投資純網銀是布局數位金融商機重要的一環，「將來網路銀行」的組成多元，來自各行各業的金融創新賦能者，打造全新的金融創新應用平台，為企業客戶提供金融科技相關的專業資通訊服務，也希望透過參與純網銀的建置，為消費者創造更便利的數位生活。

## ✦ 從創意、創新到創業

我們持續鼓勵創意、創新，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，以內、外並進之策略，因應數位匯流與文創風潮，以數位生活為主題，打造數位創新賽系列，透過競賽發掘頂尖創新人才，讓創意獲得實踐，提升台灣創新軟實力！

## 黑客松AIoT大賽

中華電信首次以「智慧城鄉·創意生活」為主題，針對人工智慧領域的創作舉辦兩天一夜的AIoT黑客松賽事，吸引來自21所大學共160位參賽選手跨領域、跨校組成40個隊伍，充分展現出年輕學子團隊合作精神。

本次應用賽事著重團隊合作、創意發想外，更強調作品的實用性與完成度，也提供充沛資源讓每一位參賽選手在賽事中盡情發揮所長，讓作品不僅是理想藍圖，更可以做為未來實際應用的案例，共同實踐台灣「智慧城鄉·創意生活」的願景。



## 中華電信5G加速器「新創團隊成果展示」

「中華電信5G加速器—新創團隊成果展示日」，除了遴選出年度最佳新創團隊外，更是提供企業與新創團隊媒合的舞台，以達推動台灣5G產業生態圈之目標。

2019年的最佳團隊由「稜研科技」、「南瓜虛擬科技」及「偉薩科技」三組新創脫穎而出。前三名隊伍獲得和我們一起出席2020世界行動通信大會4YFN新創大會、與中華電信和5G領航隊企業會員之業務合作及轉投資媒合機會，總計等值壹佰萬元以上的獎項。

對於未能獲推薦參與2020世界行動通信大會的新創團隊，我們也彙整各團隊優秀創意，提供予5G領航隊成員企業參考，充分發揮平台橋接的角色，協助台灣新創團隊能快速成長。



## IoT大平台創意應用大賽

由於產業環境對行動服務需求大增，2019年「IoT大平台創意應用大賽」首度新增「M-IoT創新組」，且為鼓勵創新人才，祭出高達180萬元總獎金，本屆賽事共吸引151組隊伍參賽，透過競賽激發頂尖創新人才，開發具備商轉潛力的物聯網應用服務。

2020年5G來臨，更加速物聯網快速發展，評審標準以「創意、作品完整度高、並具有商業價值」為得獎關鍵。此外，中華電信提供獲獎隊伍相關輔導，導入產學合作與應用，讓角逐出線的優秀作品有更多機會與產業接軌，未來也將持續舉辦相關賽事，啟發更多創意人才投入物聯網的應用研發，透過科技智慧提升管理效率、創造產業新契機，帶領台灣進軍全球物聯網市場。



## MOD微電影大賽

2019「MOD微電影暨金片子創作大賽」總獎金高達490萬元，是國內獎金最豐厚且最具規模的微電影比賽，吸睛引來海內外的影視創作高手報名參加，超過300件優秀創作投件。

本賽事舉辦五年來，已累積近2,000件作品，奠基良好聲譽和雄厚實力。我們在MOD特別開闢「微電影」專區，上架所有入圍作品，讓MOD客戶都能免費欣賞這些獨家的精采內容，本次更特別在華山光點電影館舉辦入圍影展，以高規格電影大螢幕，馬拉松接力放映49部優秀入圍作品，藉以展現國人的創作能量，讓台灣的影視原創力被更多人看見。



## 六都電競

身為資通訊領航者，我們積極參與各項電競活動，深耕電競產業不遺餘力，連續三年冠名贊助全國最大業餘電競賽事「六都電競爭霸戰」，為玩家們打造最優質的網路環境，提供觀眾最好的收視體驗。

2019年六都電競賽事期間，我們提供快速通關與專屬觀戰座位等好康，成功吸引4.3萬人參與；並在MOD、Hami Video提供全程高畫質轉播，突破60萬人次點閱，比2018年成長20%。





S

M

A

R

T

I

## 本節回應之SDGs



健康福祉



就業與經濟發展



產業、創新和基礎建設



減少不平等

## ✦ 員工幸福守護

### 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》，並遵守勞動基準法等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，不會因性別或族群而有所差異。

## 策略 Strategy

- 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
- 提供虛實多元、全方位且高品質的服務管道

## 管理 Management

- 所有員工均簽訂《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
- 服務中心導入SGS Qualicert國際服務驗證
- 完善且嚴謹的人員控管機制

## 行動 Action

- 設有專責訓練單位與職業安全衛生管理單位
- 透明且多元的員工溝通申訴管道
- 執行服務中心客服品質三級檢定、查核與輔導機制
- 推動個資管理與查核人員認證制度

## 回應 Response

- **國內唯一**設有工會之電信業者
- 電磁波檢疑服務
- 國內**第一家**取得ISO 45001驗證的行動通信業者

## 目標 Target

- 短期：**扶植人才，與員工共享企業經營成果，2020年「延攬專才·積極留才」調薪**3%**
- 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
  - 《企業行為準則(CoC)》取得外部第三方符合性聲明書

**中期：**2021年前全區**100%**取得ISO 45001管理系統驗證

## 指標 Indicator

**GRI** CHT基本薪資為台灣基本起薪的**1.3**倍

**GRI** **無違反**個資、健康安全、產品標示等相關法規事件

**GRI** 人均受訓時數**44**小時

**GRI** 《團體協約》涵蓋員工比例達**99%**

2019年  
台灣基本起薪  
23,100元



基本起薪  
31,730元

資訊及通訊傳播業  
平均薪資  
68,974元



平均薪資  
72,000元

1. 資訊及通訊傳播業平均薪資：主計處資料薪資與生產力統計12月月報。
2. CHT平均薪資：2019年12月月薪平均值。

非擔任主管職務之全時員工福利費用

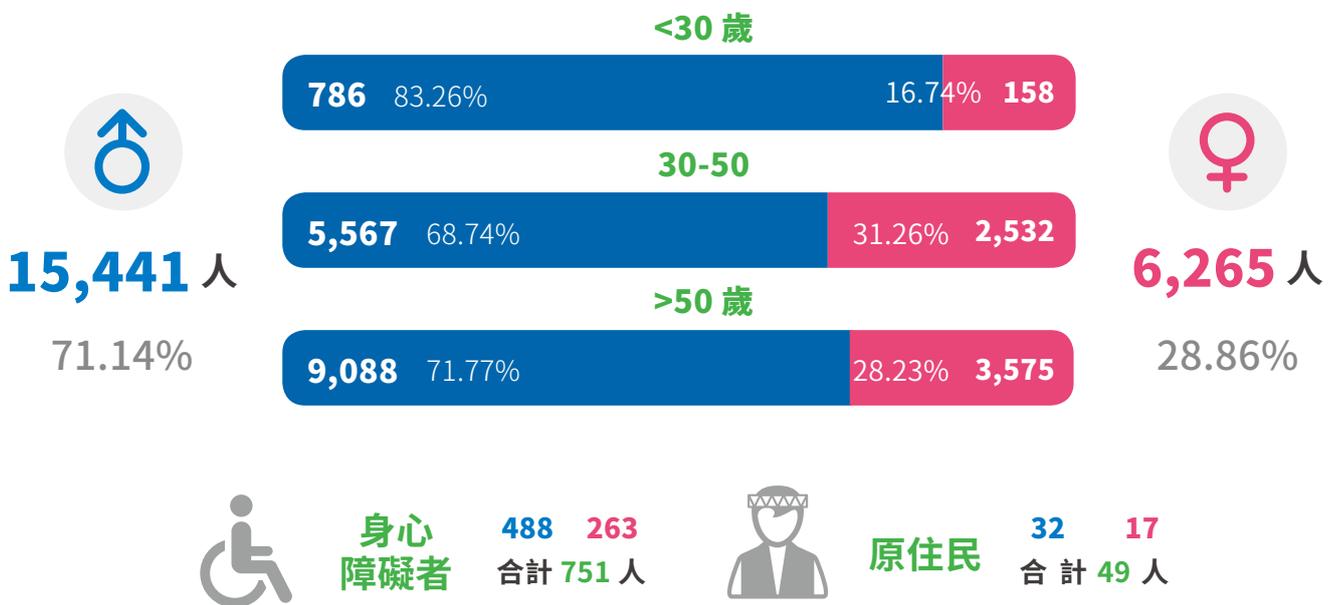
項目	單位	2018年	2019年	與前一年度相比
全時員工	人	21,981	21,473	-2.31%
薪資平均數	仟元	1,493	1,483	-0.67%
薪資中位數	仟元	1,479	1,466	-0.88%

## 中華電信人力結構

2019年中華電信員工共有2萬餘人，平均年齡超過50.8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，皆在此波退休潮之中，因此，中華電信積極展開人才培育及職能傳承，鞏固新世代的人力缺口。



員工總數 **21,706** 人



### + 2019 年員工新進狀況

總共 **890** 人  
佔總員工數 4.1 %

新進員工  
離職人數 **32** 人  
佔總新進員工數 3.59 %

♂ **700** 人 78.65 %    ♀ **190** 人 21.35 %

<30 歲	<b>391</b> 人	43.93 %
30~50 歲	<b>497</b> 人	55.84 %
>50 歲	<b>2</b> 人	0.22 %

新進率=新進員工人數/[ (期初人數+期末人數) /2]

### — 2019 年員工離退狀況

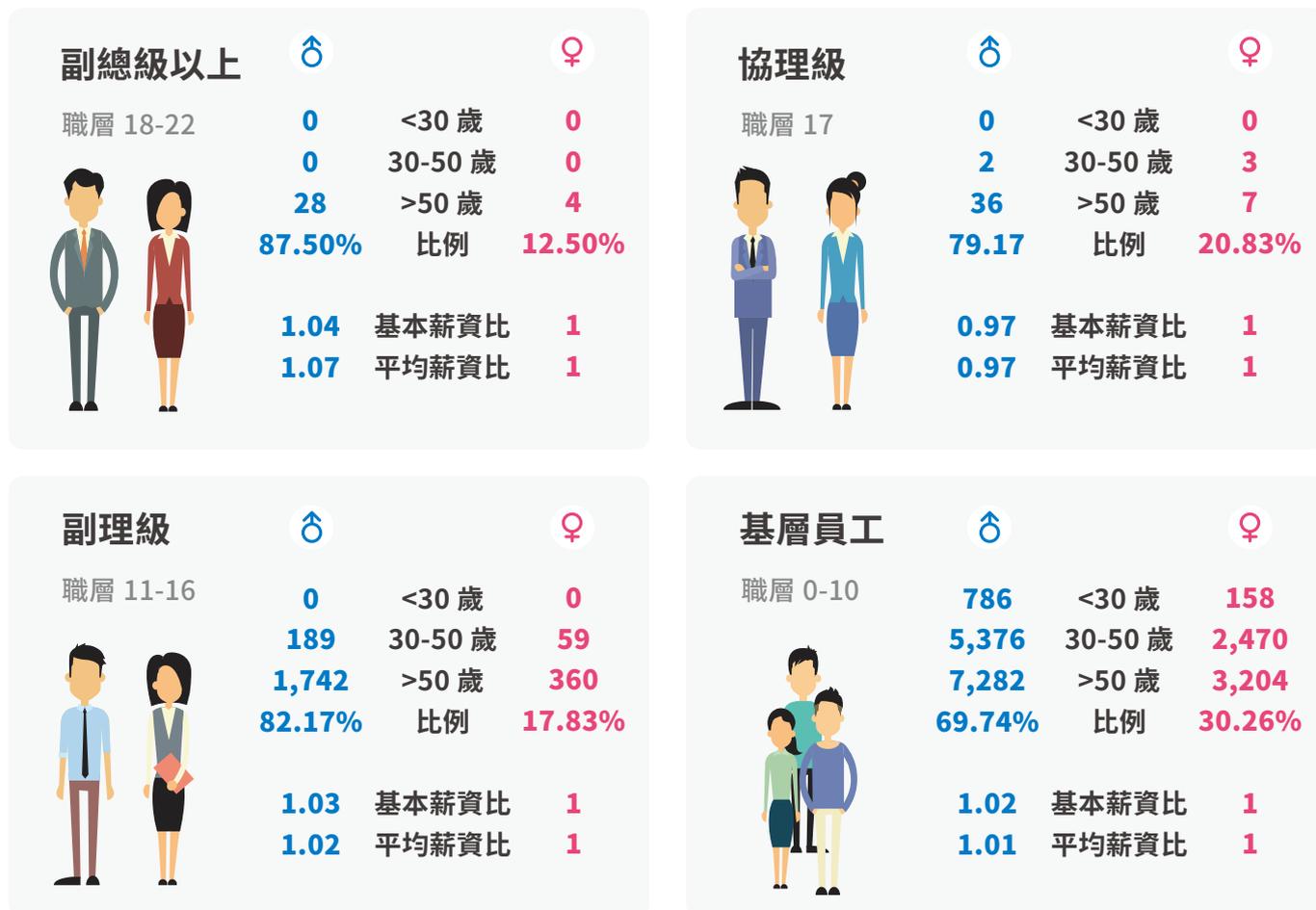
總共 **1,251** 人  
佔總員工數 5.76 %

性別	年齡組	人數	百分比
♂	<30 歲	<b>21</b>	1.68 %
	30~50 歲	<b>59</b>	4.72 %
	>50 歲	<b>940</b>	75.14 %
♀	<30 歲	<b>4</b>	0.32 %
	30~50 歲	<b>25</b>	2.00 %
	>50 歲	<b>202</b>	16.15 %

1. 離退率=離退 (離職及退休) 員工人數/[ (期初人數+期末人數) /2]

2. 前兩年 (2017~2018) 離退率：4.2%、3.97%

中華電信明白，目前我們所面臨的競爭壓力，不僅是源自電信同業，更多來自瞬息多變的資通訊產業鏈，未來人才招募，基層人員仍以大規模公開招考方式為主軸，針對各種專業人才，我們兼採外部網羅方式發掘，集結各方菁英人力，轉換為提升至新階段的重要動能。



1. 中華電信員工以本國籍全職之不定期契約人員為主，另因產業管理之需，聘請1名女性定期人員。
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、各項獎金等）。
4. 職級職等：基層員工0-10、副理級11-16、協理級17、副總級以上18-22。

### 宏華國際 2019 年人力結構



#### 身心障礙者



28 25  
合計 53 人

#### 原住民



14 20  
合計 34 人

## 性別平等及多元化

中華電信重視工作人權及男女平權，2019年女性員工占總員工28.86%，女性主管比例為27.16%。為落實性別工作平等法男女平等精神，訂有中華電信《性騷擾防治措施及申訴處理要點》，並設置「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）。在有效控管機制下，2019年無歧視相關情事。

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，2019年超額進用身心障礙人數為法定之3.74倍（法定應僱用201名，實際僱用751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2019年在職之49名原住民員工，我們亦尊重其文化習俗，無違反其工作權及人權之相關情事。

## 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14家，2019年團體協約涵蓋的員工比例達99%，同時在董事會中，亦設置勞工董事1席，讓員工的心聲更能充分表達。

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）而須調動會員時，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》規定辦理。





## 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。2019年，中華電信受理內部申訴案件，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等案件計25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，確保勞方了解各項營運訊息。2019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，如涉及到勞動條件變更，則另行召開會議協商。



### 溝通申訴管道

- 員工資訊入口網站：<http://eip.cht.com.tw>
- 舉報受理單位：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」，及訓練後之績效評估與檢討，讓員工在系統化的機制引導下，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2017~2019年業務拓展方向及人力發展需求，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，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。將達人專家經驗，無遠弗屆傳達給全體員工，促進業務成長。2019年課程主題包括核心業務、資通訊延伸業務、新興領域業務以及管理新知、健康關照，共辦理115場次，11,021人次參與。

#### 具體成果

##### 1. 辦理國際公雲證照培訓

- 因應公司雲策略，2019年辦理AWS、Azure、GCP培訓與認證考照輔導，協助各機構取得194張國際公雲證照。

##### 2. 提升經營管理能力

- 辦理「經理人經營研討會」，有效解決經營議題，促進業務發展與獲利及營收成長，藉由研討強化溝通品質，敏捷回應客戶痛點、精準推動公司重點業務。2019年共計有171人次高階經理人參與。

##### 3. 拓展新業務能量

- 辦理人工智慧學程認證及智慧物聯網(AIoT)學程，強化AIoT核心競爭力，2018-2019年共辦理三梯次，培育92人次。
- 辦理46場重要專業研討會，計有3,444人次參與，如5G無線技術研討會、物聯網IoT發展趨勢暨服務應用研討會、大數據應用研討會等。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30班、833人次。

## 專責訓練單位

為持續累積及創造企業核心競爭優勢，我們成立「中華電信學院」，專責培育電信技術及經營管理人才，為使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，一年召開一次會議，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，電信學院老師亦可受邀到工作場所開班授課。電信學院提供8種類型的學習管道：「課堂教學、遠距教學、數位學習、行動微學習、直播課程、公司外訓練、到府教學及數位圖書館」。

## 新進員工訓練

為使新進員工了解企業願景、理念價值、文化特色，並快速適應職場規範與環境，2014年我們訂定《中華電信暨所屬機構新進人員輔導培育作業說明》，建立「新進人員輔導培育制度」，並順應數位時代閱讀習慣，通過e-Learning影音課程學習，加速新進員工融入工作軌道。

### 新世代人才的招募與培育

為因應業務擴增與新興科技發展迅速，兼顧退休潮、人力結構改變，中華電信集團近年內陸續招募新血，規劃於2019年徵1,600人，實際招募1,025人，達成率約64%，2020年預計目標招募1,800人，同時進行下列機制，以因應可能產生之人力斷層危機：

- **招募專業人才**：如資通訊、AIoT、5G應用、研發等新技術、新業務人力，經由對外招募補充人力。
- **新世代人才培育**：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課程，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服務整合專業人才，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 長期激勵

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，訂定中華電信《從業人員考核要點》，針對工作績效不佳員工，按規定程序輔導、改善與追蹤。

我們的員工依工作屬性，分為一般從業人員及高階主管分別考核。員工於期初設立個人目標，主管透過面談機制，適時指導並協助員工精進工作技能，期末根據員工年度貢獻度，辦理年終考核，以提升公司經營績效。

除員工薪酬獎金與個人年度績效考核相連結外，中華電信訂有久任獎金，只要員工連續服務年資及近期績效考核成績達到一定標準，便給予現金獎勵，獎金遞延1年發放，適用對象為全體員工。

## 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，連結公司營運效益，促進菁英的專業養成，使員工職涯發展與學習歷練相互結合。2019年，員工訓練總時數達96萬小時，訓練經費總支出超過4.97億元。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，2019年申請公餘進修補助者有381人次，共投入517.3萬元。

	2017年	2018年	2019年
總訓練經費 (仟元)	514,082	502,370	497,901
人均訓練經費 (元)	22,889	22,707	22,938
總訓練時數 (小時)	974,712	908,316	961,234
人均訓練時數 (小時)	43	41	44



## 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，做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、員工敬業度及公司轉型的認同度，藉此傾聽員工的心聲，了解員工的感受與期望。

2019年工作幸福感調查為百分制，共回收4,641份問卷，回收率21.9%，有效問卷4,533份，有效回收率97.67%，工作幸福感平均83.63分，及員工敬業度平均91.25分。未來我們會持續針對員工反應的問題，提供具體回應並持續溝通。

## ✦ 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，透過「制度化」與「系統化」機制，落實員工安全衛生的管理。

配合OHSAS 18000於2018年轉版並更名為ISO 45001，截至2019年底，共有15個分支機構完成ISO 45001驗證，預計2021年完成全區應建置職業安全衛生管理系統的27個分支機構之ISO 45001轉版驗證。

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。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21個機構榮獲衛生福利部國民健康署推動之「健康職場認證—健康促進標章」相關獎項。



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

中華電信全區各級機構皆設有「職業安全衛生委員會」，勞工代表佔比平均為35.64%，每季開會一次，負責審議、協調及建議勞工安全衛生相關議題；並設置「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。

總公司職業安全衛生委員會共有29名委員，勞工代表有10名（佔34%）。2019年召開4次會議，勞工代表提案計8件，議題分別為安全衛生設施改善1件、安全衛生管理精進3件、職工福利事項4件，皆已有效解決。

### 第一家獲得ISO 45001驗證的行動通信業者

中華電信自始即積極推動職業安全，落實自護制度，經由教育訓練、管理程序檢視修訂、內部稽核管理及現場勘測，完整落實企業職安衛管理。2018年，中華電信行動通信分公司繼通過OHSAS 18001及TOSHMS兩大職安衛管理系統雙驗證後，再度取得「ISO 45001職業安全衛生管理」驗證證書，成為國內第一家獲得國際驗證的行動通信業者！



## 僱用專職護理人員 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，2019年我們正式僱用23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6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，降低職業災害風險。

### 重大議題—新冠肺炎(COVID-19)事件

因應2020年初，嚴重特殊傳染性肺炎疫情，設立防疫應變指揮中心，由董事長擔任指揮官，下設支援外部應變小組及內部抗疫應變小組。依疫情變化設定不同級別，採取相對應防疫措施。為維持服務不中斷，各體系擬定客戶服務維持服務不中斷營運計畫、網路系統維持營運計畫、資訊系統維持營運計畫等防疫應變計畫。

#### 防疫措施

- 職安處依疫情變化製作最新資訊、旅遊警示及防疫宣導，以E-mail、多媒體簡訊、員工入口網站公告等多管道方式發布全區防疫宣導。

#### 防疫補助

- 因防疫需要自國外回國者（出國至今已公告為國際旅遊疫情建議等級第三級警告地區者除外），居家檢疫期間核給防疫公假，至4月底為止，居家檢疫核給公假人數52人，核給總時數4,160小時。
- 配合政府機關因應嚴重特殊傳染性肺炎必要措施，高中以下學校延後開學。從業人員如有照顧12歲以下學童需求者，同仁與配偶其中一人得於2/11~2/24期間，請「防疫照顧假」。請假期間不給薪，不影響全勤及獎金，不計入事病假請假天數。總請假人數123人，總請假時數3,510小時。

## 降低職業災害

中華電信《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）主管機關申請檢驗。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统中，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的參考依據。

針對高風險作業，我們採取作業許可制並利用資通訊專業，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。為提升員工安全衛生知識與技能，2019年辦理多項職業安全衛生教育訓練，計132班次、共7,597人次參加。其中急救人員教育訓練，共615人次、計5,745小時；另參加台北市AED教育訓練共838人次，計1,676小時。



2019年職災計19件（不含上、下班事故），災害類型分別有交通事故10件、跌倒3件、墜落2件、衝撞2件、被夾1件、物體飛落1件。為提升同仁交通安全意識，降低交通意外等事故發生，請電信學院製作交通安全e-learning教材，供員工上網學習及測驗，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。2019年全區承攬商共發生4件重大職業災害，其中3件為墜落事故、1件為感電事故，共計4人受傷。

### 年長員工健康促進行動

- **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、眼底血管及青光眼）。
- **健康講座：**由健康管理師主講「骨質疏鬆症」，以維繫身體健康；邀請啟新健檢營養師主講「慎選好心食物—遠離心血管病變」，邀請啟新健檢營養師主講「存骨本；養肌肉—中年人的優雅體態」，強調健康規劃對身體機能維護的重要性。
- **其他：**推動流感預防，辦理職場公費流感疫苗施打，全區計有1,821人接種。

### 科技體適能活動

2019年教育部體育署與遠見雜誌合作辦理科技體適能活動，信義園區共177人參與。活動內容包含：身體組成分析（身高、體重、腰臀圍、四肢軀幹肌肉、脂肪、蛋白質、礦物質、肥胖程度）、肌力適能（握力）、柔軟度（坐姿體前彎）及心肺適能（漸進式原地抬膝踏步），促進同仁了解自身狀況及吸收運動新知。

## 安全e點靈App

由我們自行研發的職安衛M化管理工具「安全e點靈App」，讓員工及合作承攬商於作業現場直接透過手機App，進行危害告知、作業申請、遠端不預警抽查及職安衛知識佈達，即時的安全檢核，不受空間限制，讓安全衛生管理邁向雲端化、無紙化、即時化與提升有效性。目前正推廣予全區機構使用，並技術資源分享予國內企業，展現善盡企業社會責任的美意。

2019年，我們藉由「安全e點靈App」，結合雲端技術的M化管理，包含動火、吊掛、高架、電力及消防防護中斷等作業，應執行之許可申請及危害告知率100%，績效卓著。

	2017年			2018年			2019年		
傷害率 (IR)	0.12	0.16	0.13	0.13	0.25	0.16	0.13	0.05	0.18
職業病率 (ODR)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
損工率 (LDR)	40.41	3.31	29.86	80.27	7.9	59.64	31.45	2.32	33.77
缺勤率 (AR)	0.30	0.70	0.41	0.37	0.79	0.49	0.31	0.75	0.44

1. 傷害率(IR) = (失能傷害人次數/工作總時數) × 200,000。

2. 職業病率(ODR) = (職業病總數/工作總時數) × 200,000。

3. 損工率(LDR) = (失能傷害的總損失日數/工作總時數) × 200,000。

4. 缺勤率(AR) = (總缺勤日數/總工作人天數) × 100%。

5. 總缺勤日數：事假、病假、無給事假、無給病假、延長病假及曠職日數，不含公傷假。

6. 工作總時數：各機構人數×工作日數\*8小時-請假時數+加班時數

7. 統計數據包含上、下班交通事故。

合計

### 項目

### 2019年成果及說明

#### 員工及眷屬 健康檢查

- 提供優於法令的健檢照護，可依員工年齡、健康高危險因子等因素，選擇適當受檢套餐，共20,962人接受檢查，受檢率達99.02%。
- 員眷可享員工健康檢查項目及金額參與健檢活動，共4,150人參加。

#### 免費施打 流感疫苗

- 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便可接種，共1,711人參與。

#### 員工協助方案 (EAP)

- 自2007年起推動EAP，為國內早期推動的大型企業之一。
- 提供員工每人一年5次免費外部專業諮詢服務，協助解決法律、醫療、家庭親子、職場關係及壓力等困擾。
- 年度服務375人次、個案管理師入廠服務25次。

#### 員工健康 促進活動

- 舉辦健康專題講座149場次，9,583人次參與；體能競賽2場次，79人次參與；知性之旅79場次，8,607人次參與；健康篩檢16場次，1,510人次參與；其他大型及社團活動258場次，18,437人次參與。
- 每月發布健康衛教資訊2則，宣導正確疾病預防概念。

#### 彈性工時

- 每日8:00~9:00及17:00~18:00為彈性上、下班時間。

## 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是中華電信對員工的基本承諾。除了提供多元福利措施，包括健康檢查、專題講座及促進活動等，我們亦致力推動職場運動風氣及支持運動產業，2019年我們榮獲第四屆「運動企業認證」及康健雜誌首屆「CHR健康企業公民」首獎。2019年相關員工健康照顧的支出為80,313千元。



項目	2019年成果及說明						
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，每人每次約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，必要時提供臨場服務，安排醫師與員工面談，提供健康指導與照護。</li> </ul> <table border="1"> <tr> <td>醫師諮詢服務人次 (30分鐘/次)</td> <td>醫師臨廠服務次數</td> <td>護理人員諮詢服務人次</td> </tr> <tr> <td>2,792</td> <td>420</td> <td>6,305</td> </tr> </table>	醫師諮詢服務人次 (30分鐘/次)	醫師臨廠服務次數	護理人員諮詢服務人次	2,792	420	6,305
醫師諮詢服務人次 (30分鐘/次)	醫師臨廠服務次數	護理人員諮詢服務人次					
2,792	420	6,305					
健康職場	<ul style="list-style-type: none"> <li>針對室內噪音、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。</li> </ul>						
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>						
防疫假	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020年初COVID-19防疫期間，核給從業人員「防疫公假」共計52人，公假總時數4,160小時。</li> <li>照顧12歲以下子女、不給薪、不影響全勤之「防疫照顧假」，請假人數123人，總請假時數3,510小時。</li> </ul>						
平衡職場生活	<ul style="list-style-type: none"> <li>全台設置會館達30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。</li> </ul>						

## ✦ 營造幸福企業

中華電信將員工視為公司重要的資產，員工家庭生活美滿，是成就公司永續經營發展最主要的動能。我們採取「不裁員不減薪」原則，提供多元福利措施及優惠，配合國家生育政策、留用年輕人才，實施0-6歲托兒補助措施。我們致力透過軟、硬體資源建置，讓員工能夠安心、展現最佳能力，為個人及企業創造更高價值，營造健康安心之幸福企業。

項目	活動內容 / 場次說明	參與 / 受惠人數	投入 / 補助金額
育嬰津貼 (公司)	依《就業保險法》給付六個月津貼後，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	129 人	17,069 仟元
托兒補助 (公司)	員工子女符合 0-6 歲補助資格者，由系統自動補助 5,000 元 / 每年	3,475 人	14,432 仟元
體育活動	全區辦理路跑 98 次、健行 164 次、球類 116 次及其他 (爬樓梯、健康操、散步、趣味競賽等) 活動 1,648 次	67 千人次	11,691 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 1.8 萬人	每人約 2.3 仟元 / 月
子女教育補助	每年 2 次 (上、下學期)	25,224 人	145,400 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	224 人	560 仟元
生育補助	員工本人或配偶生育時，得申請生育補助	381 人	953 仟元
喪葬補助	員工之父母、養父母、繼父母、配偶、子女死亡時，得申請眷屬喪葬補助	832 人	4,160 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

相關福利以提供中華電信不定期契約員工為主，未包含子公司。

## 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396億元。
- 《勞工退休金條例》：按月提撥不低於其月提繳工資6%的勞工退休金，儲存於員工在勞動部所設立之勞工退休金個人專戶。  
月提繳工資為員工每月工資對照「勞工退休金月提繳工資分級表」適用級距工資，且每年依法調整兩次。

## 優於法令規定的育嬰津貼

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，員工於育嬰留停期間，前六個月依《就業保險法》領取主管機關給付之育嬰津貼，期滿後依公司政策發給勞保投保薪資一半的育嬰留職停薪津貼。中華電信依規提供家庭照顧假、男性陪產假、女性生理假、產檢假、娩假及哺乳室等，配合政府防疫政策亦提供防疫照顧假。2019年，實際申請育嬰留職停薪者有88人；請領育嬰津貼者共計129人，發放育嬰津貼共17,069千元，比2018年增加2,085千元。

年度	項目	男	女	合計
2019	符合育嬰留停申請資格人數 (A)	887	414	1,301
	實際申請育嬰留停人數 (B)	14	74	88
	育嬰留停申請率 (B/A)	2%	18%	7%
	應復職之育嬰留停人數 (C)	17	56	73
	申請復職人數 (D)	17	65	82
	復職率 (D/C)	100%	116%	112%
2018	育嬰留停復職總人數 (E)	22	52	74
	申請復職後服務滿一年人數 (F)	20	50	70
	育嬰留停復職留任率 (F/E)	91%	96%	95%

1. 2019年符合育嬰留停申請資格人數(A)：2017-2019年請過產假及陪產假的員工人數。
2. 2019年應復職之人數(C)：2017-2019年申請，並應於2019年復職的人數。
3. 2019年申請復職之人數(D)：2017-2019年申請，並於2019年復職的人數。
4. 復職率：(當年度申請復職人數/當年度應復職人數) × 100%。
5. 留任率：(前一年度復職後持續工作一年的人數/前一年度復職人數) × 100%。

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「回甘樂活員工退休關懷班」，2019年計辦理13場次、共636人次參與；亦持續捐助「中華電信退休同人協進會」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，任期以一年為限，自期滿之次日起改聘為名譽職顧問。



## ✦ 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》的國內法制化；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》相關規範，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。

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。

### 2019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	具風險比例	提升機制 / 說明
 中華電信轄下 一、二級機構	28	<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%	2.1%	<ul style="list-style-type: none"> <li>部分機構有違反社會法規與職業安全與衛生之情事，將持續追蹤、管理。</li> <li>透過工會與《團體協約》簽訂，保障勞工人權。</li> </ul>
 子公司	19	年度 CSR 執行狀況調查	100%		
 轉投資公司	7	年度 CSR 執行狀況調查	100%	7.6%	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 1,573	CSR 問卷調查 CSR 二者稽核 職業安全衛生稽核	100%	0%	<ul style="list-style-type: none"> <li>部分供應商有違反勞動法規之事件。</li> <li>將持續透過供應商交流大會或相關管道，追蹤已鑑別出風險之供應商是否有改善措施及落實狀況。</li> </ul>
	關鍵 Tier 1 133				
	關鍵 Tier 2 28				
 社會大眾	所有消費者	<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>2019年無歧視或騷擾、侵害顧客隱私、個資之事件發生。</li> <li>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



### 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》，確保供應商無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。我們視狀況於必要時會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》，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。



### 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。



### 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/ISO 45001)，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受客戶不合理要求與人身攻擊，我們已建立SOP處理流程，供同仁妥善應對，並視事件情節之影響程度個案處理，情節嚴重者，將委任專業律師協助制止不法侵犯行為。自2011年起，中華電信即獲得ISO 10002系統認證，建立完善客服作業流程與處理機制，並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，2019年為客服人員共開辦9堂教育課程、合計訓練時數達2,176小時。



### 顧客人權

由於產業性質，中華電信除了建立企業適用之資訊安全管理系統外，也針對顧客個人資訊實施應有之保障措施。聚焦營運管理，我們建置符合ISO 27001與BS 10012等國際標準的資訊安全管理系統，並定期透過專業人員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，更嚴格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，除了須事先取得顧客同意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，進入資安特級系統後，系統不僅會監控、記錄人員操作過程，也僅會顯示權限條件下的客戶總量，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，以避免任何個資外洩或洩漏之風險。

## ✦ 消費者權益守護

### 數位轉型 通路虛實多元

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2019年底，全台灣實體通路服務直營門市459家，特約門市255家，共計714家，不分都市及偏遠地區，提供消費者更便捷、貼心的服務。

### 誠信行銷 資訊透明友善

我們的產品與服務皆有提供使用規範說明，並主動告知消費者產品特性和應用資訊，於設計時考量對消費者過度使用的影響，並於行銷時提供友善的提醒。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，我們訂有《通路輔銷物管理作業要點》與《通路輔銷物管理作業細則》，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。2019年並無違反健康安全、產品標示等相關法規情事。

### 綠色服務 環保複合創新

2018年起，我們陸續於中壢、苗栗、新竹設置電信複合門市，結合咖啡廳、3C及展示體驗等，發揮綠色商店功能，展售電動機車、電視機、電冰箱及空氣清淨機等綠色節能家電，推動綠色商機發展，提供客戶一站式購足及全新門市服務體驗。



類別	說明
產品資訊平台 客服資訊站	「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後，依 SOP 流程完成資訊驗證，並編輯相關 FAQ 上傳至本平台，供中華電信客服人員（含服務中心及客服中心）與線上客服查詢使用。
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。

## 嚴謹的個資與隱私保護管理機制

中華電信依據相關法規及國際標準，建立個人及隱私資料保護管理制度及《隱私權保護政策》，並參考歐盟GDPR "Privacy by design" 概念，具備標準作業程序(SOP)與專責單位把關，貫穿應用產品/服務之生命週期，構建嚴密的保護措施與安全環境，避免客戶資料遭竊取、竄改及非法利用，符合相關主管機關嚴格要求，並對內部人員施予完善個資隱私保護訓練。

我們持續強化作業程序確保各作業環節落實個資隱私保護安控措施，定期追蹤各項績效指標執行成效，每年接受內外部稽核並通過主管機關之行政查訪，提供消費者更完善的資安與個資隱私保護。2019年受理客戶透過客服專線投訴「疑似洩密申訴案件」共計3件，較2018年減少9件，佔全年客服專線服務量0.0000085%，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
 <p>蒐集 處理 利用</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務推展前進行個資盤點及隱私衝擊分析，我們透過各業務受理網站、App、門市、客服專線等方式，藉由《個人資料蒐集告知聲明》明確告知當事人，並依所告知之特定目的範圍內利用，使用者可透過多元管道，取得及了解中華電信蒐集、處理、利用及第三方揭露類別與方法，以及客戶得行使之權利。</li> <li>有關隱私及個人資料之蒐集、儲存、處理及利用，依所告知之特定目的範圍內利用，由中華電信自行管理，不會交換、出租或以其他變相之方式，揭露予第三方。</li> <li>若與第三方服務供應商合作時，則使用去識別化和假名化等技術，或以統計數據、趨勢或其他無法識別個人身分之形式產出結果，進行資料交換。</li> <li>惟法令另有規定時（如：為增進公共利益所必要或防止他人權益之重大危害），我們將依法僅提供必要資訊。配合政府及執法機構辦理如下： <ol style="list-style-type: none"> <li>因應新冠肺炎(COVID-19)疫情，我們於2020/1/26起配合政府防疫需求，依《傳染病防治法》及《嚴重特殊傳染性肺炎防治及紓困振興特別條例》，以增進全民公共利益為前提，全台電信業者皆依法提供政府必要之資訊，協助政府推動居家隔離政策，遏止疫情擴散，嚴格管控資料安全，並於結案後銷毀不留存資料，以維護客戶隱私。</li> <li>政府及執法機構為維護公共安全及打擊犯罪，向中華電信行文調閱或查詢客戶資訊，依《電信事業處理有關機關（構）查詢電信使用者資料實施辦法》及《電信事業處理有關機關查詢電信通信紀錄實施辦法》規定，經嚴格審查申請流程後，據此向政府及執法機構提供客戶資訊。</li> </ol> </li> </ul>
 <p>當事人權利行使</p>	<ul style="list-style-type: none"> <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、暫停行銷訊息之利用、退租及刪除其個人資料等各項服務。</li> </ul>
 <p>客服控管</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>中華電信會員服務及全數客服專線皆取得BS 10012國際驗證。</li> <li>依照《客服處資安與個資管理手冊》及《客服處個人資料保護管理作業程序書》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>建立個資事件標準處理流程，若有個資洩漏事件發生，客服中心須依照所訂之流程妥善處理。</li> </ul>

更多中華電信資安與個資隱私保護相關資訊，請參閱官網 [↗](#)

## 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體驗，積極累積客戶對我們品牌的好感與忠誠，近年來更導入大數據分析，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。2019年我們榮獲遠見雜誌第一線服務人員服務品質大調查「遠見五星服務獎」電信類首獎、臺灣客服中心發展協會「卓越客服獎(CSEA)」公司類「最佳智能客服系統應用」及「最佳服務創新企業」二項大獎；另子公司宏華國際亦獲得「最佳客戶服務企業」及「最佳訓練團隊」獎項；同年我們也獲得第16屆壹週刊服務第壹大獎「電信4G業者」第一名的殊榮。

中華電信客服專線為維持優質與穩定之服務品質，歷年來已通過ISO 9001、ISO 10002、BS 10012及ISO/IEC 27001等多項國際認證。近年更精益求精，致力發展以客戶為中心之客戶體驗優化工程；運用大數據分析，發掘客戶在意的關鍵環節，用心傾聽客戶的聲音，持續優化流程與精進系統功能，創造最佳之體驗與價值。



## 中華電信客服機制速覽

項目	說明																
<b>客服規模</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 全台設有15個客服中心，客服人員全年平均約2,700人</li> </ul>																
<b>多元服務管道</b>	<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>																
<b>訓練及成果</b>	<p>為強化「以客為尊」之服務理念，並提供客戶最溫暖的服務，2019年於北、中、南三區辦理「客戶體驗旅程與服務精進培訓班」及「客戶服務理念研習班」，共10場次訓練課程、培訓約315種子人員，有效激發客服人員服務熱忱。中華電信對客服人員的素質要求嚴謹，除了服務語態和應對禮儀，更重視專業知能的養成教育，共訓練5,885人次，總時數12.8萬小時。</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>2019</td> <td>5,885</td> <td>127,511</td> <td>21.7</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>5,684</td> <td>141,207</td> <td>24.8</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	2019	5,885	127,511	21.7	2018	5,684	141,207	24.8	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														
2019	5,885	127,511	21.7														
2018	5,684	141,207	24.8														
2017	6,832	161,911	23.7														

## 客服之星表揚

為鼓勵客服人員發揮熱忱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。並於內部網站成立「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。



## 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妥，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	2017年	2018年	2019年
20秒內人員應答率	72.26%	73.42%	73.37%
服務滿意度 (滿分5分)	4.68	4.71	4.74

## 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，做為未來改善之參考目標。並透過消費者意見處理系統，將調查分析結果彙集的意見及建議即時傳達給產品及業務單位，亦包括風險管理部門及公關部門，同時每月由產品部門與客服單位定期召開檢討會議，務求滿足消費者的期待。

針對委託外部機構執行之滿意度調查，我們每年都會依據各項調查結果，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，交由相關單位進一步分析原因、研提具體改善措施，並於次一季追蹤各項改善措施辦理情形。



委託 **外部機構** 執行

調查結果 (滿分 10分)

**大企業客戶 8.98 分**  
**中小企業客戶 8.68 分**  
**一般消費者 7.79 分**

## 創新智慧客服

2017年，中華電信研究院自主研發「文字客服機器人」，由客服教編小組擔任機器人訓練師，將零散且龐大資料轉換成有用資訊，完備AI知識庫核心智慧，並設計互動情境及調校機器人學習，以24小時全年無休、快速回應客戶業務諮詢及提供產品與服務資訊為第一階段目標。

2018年，行動業務文字客服機器人上線，2019年，固網及數據寬頻業務文字客服機器人接續上線，提供圖文並茂之回覆內容、OTP認證模組、個資查詢功能、商機轉接提示、語句批次導入、中華App同步認證界面等多項創新功能，2019年客戶進線總量41萬通，機器人完成服務29萬通，完成率70%，AI辨識率97%，成效顯著。

## 鄉鄉有1G，村村有100M

我們積極建設行動網路，全台4G基地臺數與各縣市布建數均為業界第一，依國內官方公布4G行動上網速率量測結果，中華電信行動網速稱冠22縣市，並蟬聯OpenSignal「4G下載速度」及「整體下載速度」雙料冠軍、Speedtest「全台行動網速第一名」大獎，網路品質備受國內、外肯定。

我們將持續建設，重視客戶使用感受，致力提供全台第一的行動網路，同時為確保資訊平權，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4G鄉鎮數涵蓋率已達100%，並持續深入山區、離島建設，其中偏遠地區村里人口涵蓋率已達98.06%。

為提升數位人權的落實，我們積極響應行政院「數位國家·創新經濟發展方案」(DIGI+方案)，目標訂定「2020年1Gbps涵蓋率達90%，2025年2Gbps涵蓋率達90%」，使國民有公平的發展機會，以激發數位經濟的創新應用，創造產業價值，倍增經濟成長動能，完成偏鄉超寬頻網路建設。2019年已達1Gbps等級到鄉、100Mbps等級到村(里)、擴展Wi-Fi熱點寬頻，及強化偏鄉4G行動寬頻基地臺計畫等102項前瞻計畫，投入建設費用達1.6億。

### 「行動通訊，登峰無慮」-玉山北峰基地臺啟用

為強化玉山國家公園山域與登山路線行動通訊涵蓋品質，發揮急難救援效能，提升登山遊客及保育巡查人員安全，中華電信自2012年起，積極配合國家通訊傳播委員會(NCC)政策，於玉山北峰建設行動通信共構基地臺。

玉山北峰基地臺啟用後可提升玉山登頂沿線，包括登山口、主峰、北峰等重要據點的信號涵蓋，並改善玉山群峰、八通關古道

及排雲山莊等5處避難所的通訊品質，不僅提供急難救助時迫切需要的手機定位與緊急聯絡，更可在第一時間收到災防告警細胞廣播訊息(CBS)及提供「112」緊急電話服務。

此外，中華電信和玉山國家公園管理處針對玉山登頂路線及重要據點，預計設置行動通訊服務告示牌共250處。滿足山友手機通訊與急難救助的需求，展現中華電信積極投入網路建設不遺餘力，致力提升山區行動通訊品質。

[影音紀錄](#)



### 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，配合全年無休的維運監控系統，讓政府經營之免費無線上網服務，熱點遍布全國。截至2019年底，已建置超過5.3萬個公眾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通信環境。

在社會參與方面，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。2019台中新社花海建置約15個熱點、元旦跨年晚會建置約58個熱點、元宵燈會建置約116個熱點，及其他活動配合建置約48個熱點，全年投入節慶活動計19件、合計建置約237個熱點、投入成本超過2佰萬元。

## 通訊無孤島

中華電信積極投入網路建設不遺餘力，更致力於提升偏鄉的行動通訊品質，不斷強化建置偏遠地區中繼傳輸備援路由、無線備援路由，並將備用電力增加容量，高抗災平台之備援效能提升至72小時以上，讓偏遠地區不會因天災停電，失去與外界的聯繫。

項目	說明
<b>應變機制</b>	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。
<b>災害發生</b>	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。
<b>特殊案例</b>	基礎通訊是山區意外事故救援的關鍵指標，我們為保障山友的緊急通訊需求，自2017年攜手林務局啟動「天網計劃」，於全台15個縣市、共149條熱門登山步道，建設近3,500座基地臺，強化偏鄉地區的通訊品質，做為山區救援最強而有力的後盾。

### 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」，2019年總共發布42萬餘則災害示警簡訊，應用於公路總局道路預警通報、原能會定期核安演練、消防署災防演習等，成功扮演災害預防資訊通報的角色。

另配合國家政策建設「PWS細胞廣播系統」，協助政府單位與民眾提升防災意識及應變能力，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、疫情通知及各類演習等）快速且正確針對特定區域民眾即時廣播，凡中華電信用戶，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。

2019年PWS細胞廣播系統發布災害警示8千餘次，發送區域涵蓋全國各縣市鄉鎮，其中南方澳大橋斷裂災害發生時，即時利用PWS細胞廣播系統進行疏散避難警報，有效協助政府單位完成緊急通報執行救災之重大工作。

### 2019年網路中斷事件與因應措施說明

- 1. 障礙概況：**台南麻豆5ESS交換機設備障礙，影響18,000戶市話通信。
- 2. 原因分析：**交換機硬碟障礙造成系統運作異常。
- 3. 強化機制：**
  - 確實執行交換機每月系統備份磁帶，以備緊急需求使用。
  - 強化交換機設備維護機制，縮短障礙搶修時間。
  - 以汰停機房提供在職訓練，提升同仁緊急應變能力。
- 4. 實際行動：**
  - 完成台南麻豆交換機設備汰換。
  - 持續精進維運措施，推展預防性集中監控作業。
- 5. 年度成果：**每位客戶年均經歷網路障礙次數從2018年0.0016次/年，降為2019年0.0007次/年。平均網路障礙持續時間從2018年0.63分鐘/年，降為2019年0.138分鐘/年。

## 電磁波檢疑服務

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2019年與基地臺相關之裁罰或行政處分共計6件，罰款達262萬元。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。

依規定環境電磁波之量測值，應符合國際非游離輻射防護委員會(ICNIRP)最新公布之「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0800-580-010，申請免費基地臺電磁波量測服務。

### 中華電信基地臺架設類型



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7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2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>
2019 年成效	<ul style="list-style-type: none"> <li>總進線電話量達13.4萬通，受理轉介民眾詐欺被害案件1.4萬件。</li> <li>協助刑事警察局執行停斷話2,138門，成功攔截1,631件詐騙案件。</li> </ul>



### 宣導正確電磁波觀念

我們與台灣電信產業發展協會合作，透過座談會及宣導品，強化民眾對電磁波的正確觀念。

- 配合國家通訊傳播委員會(NCC)與全台15個縣市政府辦理電磁波宣導座談會15場、9場地方基礎建設宣導座談會，完成122件免費電磁波量測案件。
- 透過地方政府辦理活動時，發放電磁波宣導品及宣導手冊，引導民眾認識電磁波議題。

### 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，有效建立兒少防護機制的管理。



S

M

A

R

T

I

## 本節回應之SDGs



水及環境衛生



可負擔能源



責任消費與生產



氣候行動

## 台灣首座智慧綠能員工宿舍

為吸引高科技人才，我們斥資近三億元在桃園市楊梅區電信研究院，打造地上六樓、地下一樓全新員工宿舍。兼具CT及IT的整合服務，以先進的資通訊科技應用與建築物融合，強化建築物管理效能，提升居住品質。以實際行動建構一座符合綠建築及智慧建築雙標章之國家級認證、融入節能概念與ICT資通訊科技的前瞻智慧型大樓。

## 策略 Strategy

- 加速資通訊產業綠化(Green of ICT)，透過資通訊協助社會整體綠化(Green by ICT)

## 管理 Management

- 訂定《中華電信供應商社會責任準則》
- 訂定《中華電信股份有限公司採購申訴作業處理程序》
- 訂定「環境永續發展策略與目標五年計畫」

## 行動 Action

- 透過環境永續發展管理系統(EARTH)管理各項能源、資源
- 展開5G行動，追求經濟利潤、環境永續與社會責任三重效益
- 台灣第一家：
  1. 與永續低碳聯盟(SALE)合作，推動永續夥伴認證之電信業者
  2. 簽署響應「氣候相關財務揭露」(TCFD)倡議之電信業者
  3. 導入《ISO 20400永續採購指南標準》之電信業者
  4. 加入「碳揭露CDP供應鏈專案」會員之電信業者

## 回應 Response

- 「中華電信CSR供應商夥伴交流會」、「永續環境參訪交流」
- 鎖定低碳產業，推動太陽光電

## 目標 Target

- 於2020年達成：
- 台中料庫太陽能電廠掛錶，發電量達**1,200kW**
  - **100%**「第一階供應商」CSR現況評估
  - **100%**「關鍵第一階供應商」碳管理知識教育訓練、ESG現場稽核
- 於2021年完成台灣首座智慧綠能員工宿舍
- 於2023年達成：
- 再生能源自建容量達**750kWp**
  - 以2017年為基準年，自有建築物減少**10%**碳排量
  - 以2017年為基準年，機房節能計畫節電率累積達**10%**
  - 每年度至少蒐集一次供應商氣候變遷和碳排放資訊

## 指標 Indicator

- |            |   |            |                           |
|------------|---|------------|---------------------------|
| <b>GRI</b> | 碳排放量 <b>823,751.09t-CO<sub>2</sub>e</b> | <b>CHT</b> | <b>20</b> 家關鍵供應商完成CSR二者稽核 |
| <b>CHT</b> | 太陽光電系統總容量 <b>600.745kWp</b>             | <b>CHT</b> | 取得 <b>96</b> 張T-REC       |

主建物完成後將陸續導入AI智慧家庭、智慧住宿、人臉辨識、IoT感測、MOD影視多媒體、IOC智慧管理中心、BIM直覺式建物管理、居家健康、循環經濟等亮點服務，打造具備綠色、智慧、健康、創新、循環等五大元素之新世代優質生活環境。

## ✦ 5G 綠色企業

電信業雖屬於低污染的產業，但中華電信了解，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。



碳標字號第2014832001號  
每服務人次  
<http://www.epa.gov.tw>

### 1G 綠色營運

- 自行開發EARTH系統，**100%**管理環境資訊
- **業界唯一**通過ISO 14046認證的電業信者
- **100%**營運據點取得ISO 14001、ISO 50001認證及ISO 14064-1驗證

### 2G 綠色能源

- 自建太陽光電裝置容量達 **600.745**kWp
- 自建再生能源總發電量 **760,000**kWh
- 取得 **96** 張T-REC證書

### 3G 綠色商店

- **458**間服務中心轉型綠色商店
- 台北三創門市為**業界唯一**「零碳門市」，已取得「碳足跡(ISO 14067)、環保署服務型碳標籤及碳中和(PAS 2060)認證」
- 推動單據無紙化服務，累積節紙量每年達**5.8**億張

### 4G 綠色供應鏈

- **第一家**推動供應鏈永續管理電信業者
- 正式導入《ISO 20400永續採購指南》的資通訊企業
- 加入國際CDP供應鏈平台，擴大碳管理效能

### 5G 綠色採購

- 綠色採購金額達**1,024**佰萬元
- 每年綠色採購金額達總採購量**5%**

為實踐綠色承諾、面對全球綠色挑戰，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。



#### 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

綠色採購比率  
至少 **5%**

建置太陽光電系統  
超過 **1,000** kWp

綠色產品及服務  
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%**

太陽光電系統建置容量  
超過 **5,000** kWp

綠色產品及服務  
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)

為更有效率地掌握所有環境資源及環保節能成效，2008年我們成功研發「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，功能包括：

<p><b>節能創新</b> </p> <p>供單位上傳節能創新作為，以利標竿學習。</p>	<p><b>績效評核</b> </p> <p>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。</p>	<p><b>用電管理</b> </p> <p>電力帳單集中繳納作業，已納管超過 63,791 個電號、2,581,268 筆電費資料。</p>	<p><b>用水管理</b> </p> <p>申請電子帳單集中繳納作業，系統納管超過 1,295 個水號、118,843 筆水費資料。</p>
<p><b>碳盤查作業</b> </p> <p>提供相關碳查證資訊化表單，全區節省約 300 人天作業人力。</p>	<p><b>用油管理</b> </p> <p>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。</p>	<p><b>企業造林</b> </p> <p>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、67,357 棵樹木資料。</p>	<p><b>資源回收管理</b> </p> <p>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，18,026,950 筆資源回收資料。</p>

## 業界唯一通過水足跡認證的電信業者

我們為確實掌握水資源風險，同時響應聯合國永續發展目標六「乾淨飲用水」，2019年選擇中華電信最具代表之「大中華區Rated 4等級一板橋IDC暨雲端資料中心」，率先進行ISO 14046水足跡盤查與認證，通過SGS-Taiwan查證，取得查證聲明書，成為業界唯一通過水足跡認證的電信業者。可達成之效益如下：

- **建立水資源管理策略**：建立組織水足跡標準作業流程，有助於落實水資源管理目標。
- **強化企業用水管理**：透過水足跡盤查，可有效掌握企業內部虛擬用水之分佈，建制完整水資源管理系統，並擬定適度的管理與節約措施，達到節約用水之目標。



### 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。2019年，全區共計19處會館通過環保旅店認證。

### 生態旅遊

中華電信期盼透過環境生態旅遊，讓員工在寓教於樂之中，了解極端氣候與個人環保、責任旅遊及尊重大自然與維護在地居民權利。我們定期舉辦員工生態旅遊，將環境教育融入旅程中、實踐於日常生活。2019年共舉辦105場，投入87,186仟元，共計18,935人次參與。



[活動影音紀錄](#)

### 環境管理支出

年度	2017年	2018年	2019年
環境管理費用 (仟元)	300,722	319,637	328,558
佔營收比 (%)	0.15	0.15	0.16

## 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，積極布建太陽能發電站。截至2019年底，全台已有62處建置太陽能光電，總容量達600.745kWp。

單位：萬度

年度	總用電量 (A)	一般用電量 (B)	業務用電量—表燈 (C)	業務用電量—包燈 (D)	業務增加用電量 (E)	業務增加用電比例 (F)
2007年	135,180	9,420	125,151	609	NA	NA
2017年	136,269	108,525	22,289	5,455	-3,103	-11.18%
2018年	137,191	106,264	24,107	6,819	3,182	2.32%
2019年	135,066	103,338	25,497	6,231	802	0.59%

- 2016年起，為更有效率展現實際用電狀況，變更系統計算方式。
- B：辦公區域及員工宿舍；C：基地臺、機房、公用電話等非自有建築物。
- 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。
- E=今年業務用電量-去年業務用電量；F=E/A。
- 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能，目前有資通信機房（含IDC中心）節能計畫之施行，同時有效使用自行研發的智慧節能系統(iEN)及機房電力空調集中監控管理系統(POSS)，透過網路進行動態之能源管理，發揮科技節能減碳、環境保護之效益。

### IDC 機房電力使用

年度	2017年	2018年	2019年
萬度	16,065	16,440	16,600

### 板橋 IDC 機房再生能源使用量

單位：度

年度	2018年	2019年
太陽能發電量 (A)	95,624	100,896
總用電量 (B)	21,411,200	24,470,132
節電比例 (A/[A+B])	0.44%	0.41%

## 水資源管理

中華電信的用水主要為民生用水，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，用水量減少幅度有限，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作業，減少水費帳單的印製。系統可查詢、產出趨勢圖及統計報表，提供異常訊息、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。

透過資訊化介面管理及分析，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。



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，收集機房屋頂及地面乾淨雨水，並在辦公空調系統上加裝冷凝水回收設備，同時將雨水、沐浴水、空調冷凝水等回收再利用於樹木澆灌、園區清洗，充分利用回收水資源。

單位：噸

年度	2017年	2018年	2019年
民生用水	776,377	753,023	691,954
空調用水	1,742,680	1,624,419	1,590,716
回收水	7,614	7,398	3,776

2018年起，原宏華國際租賃之場域，資、能源排除計算。

## 廢棄物管理

我們了解資源減量、回收與再利用的重要性，除訂定相關減量計畫外，搭配EARTH系統，妥善管理與掌握各項資、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。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；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。

單位：噸

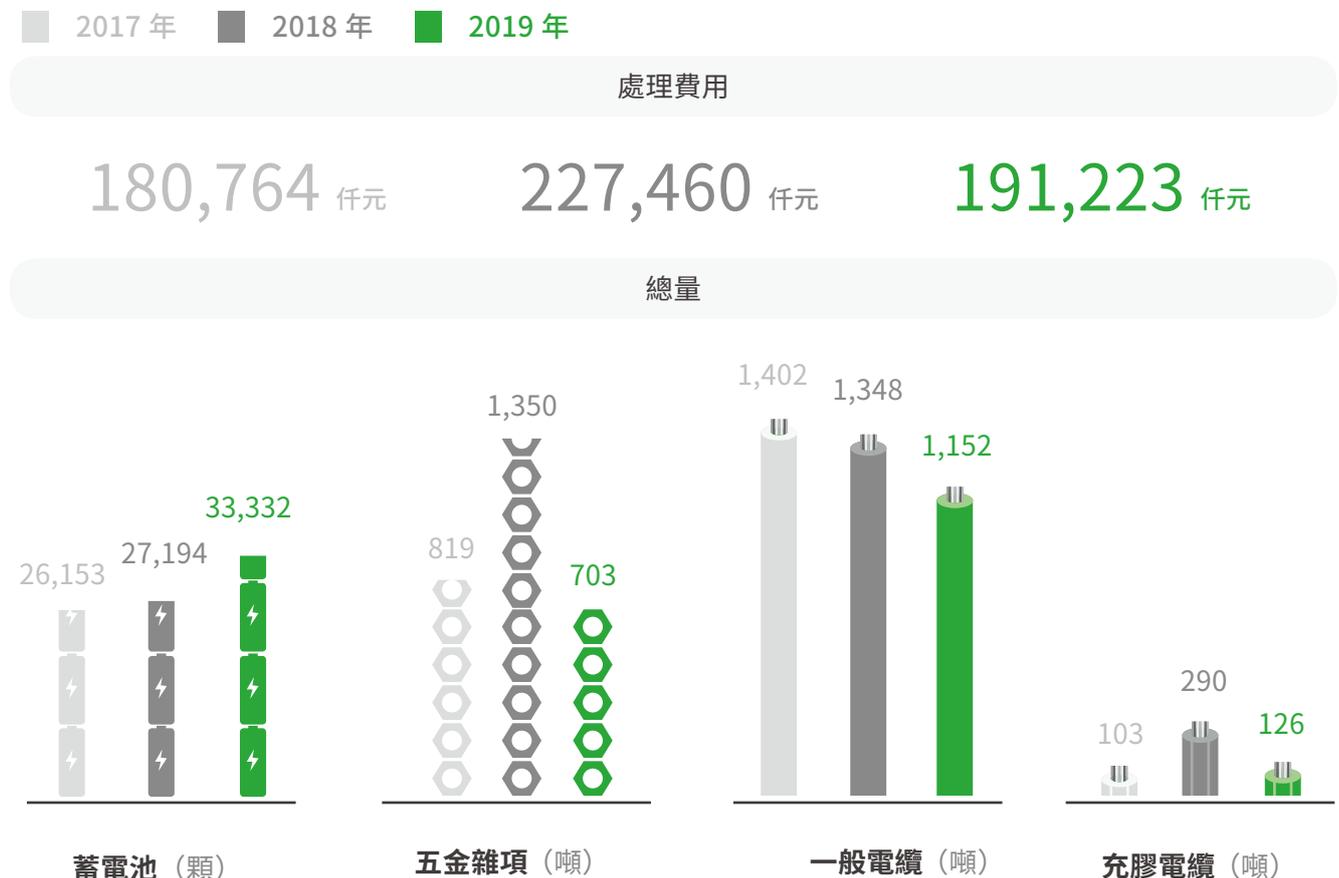
年度	2017年	2018年	2019年
生活廢棄物	4,389	3,505	2,881

2018年起，原宏華國際租賃之場域，資、能源排除計算。

## 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金會網站公告的合法處理廠商，有效管理處理程序的合規性，以減少對環境的負面影響。

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。2019年共回收處理54,398顆，總重量3,592,131公斤，標售金額為61,867,496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。



## 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。2019年，中華電信綠色商品營收106.61百萬，佔市售商品營收5.4%。



### 無紙化單據服務

基於節能減碳、環保愛護地球的理念，同時降低客戶整理及保存紙本單據的時間與空間。繼2001年起推行帳單合併服務及電子帳單後，於2017年起全面推升「無紙化單據服務」。截至2019年底，無紙化單據比例逾70%，減少消耗5.8億張用紙，約相當於減少砍伐52,722棵原木，等同減少10,439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。

年度	2017年	2018年	2019年
無紙化帳單數 (萬份)	1,609	1,869	1,933
無紙化帳單比例	59%	68%	70%
節省紙張量 (千張)	482,630	560,700	579,946
樹木換算 (棵)	43,876	50,973	52,722
減少碳排放量 (噸)	8,678	10,093	10,439

1. 計算基礎：電子帳單（含簡訊帳單）、合併帳單共同節省的紙張量與碳排放量。
2. 每一無紙化帳單減少使用之信封及帳單用紙為 2.5 張 A4 紙，節省紙張量 = 無紙化帳單數 × 2.5 × 12（月）。
3. 一張 A4 紙排放量為 18 公克 CO<sub>2</sub>，減少碳排放量 (t-CO<sub>2</sub>) = 節省紙張量（千張） × 18 克。
4. 1 噸紙漿 = 20 棵樹、1 噸紙漿可生產 22 萬張 A4 紙，樹木換算 = 節省紙張量 ÷ 22 萬 × 20。

### 業界唯一零碳排門市

我們已將環保綠能與網路服務緊扣在一起，在帶給民眾優質服務的同時，我們更希望能夠與消費者達到「綠色溝通」，以協助消費者精確掌握產品與服務的環保及低碳性。

2019年，中華電信三創門市，依據國際標準ISO 14067完成服務中心碳足跡計算，並取得SGS-Taiwan「ISO 14067查證聲明書」。為更符合「永遠走在最前面」的企業理念，我們進一步申請環保署服務型碳標籤，同時購買50噸的碳權，取得碳中和PAS 2060認證，達成零碳排標準。

透過國內、外標準認證與審查（ISO 14067、PAS 2060、環保署碳標籤），我們於2020年第二季，成為全台第1家取得服務中心碳標籤的電信業者，及業界唯一的零碳排門市！

[中華電信碳標籤資訊](#)



## 4G 綠色供應鏈

「加速資通訊產業的綠化(Green of ICT)，透過資通訊科技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。自2008年起，為強化整體供應鏈的「綠化」，中華電信逐年推展各項措施，率業界之先，取得兩個「第一」：



第一家提出

「永續供應鏈倡議」的資通訊企業

有效連結全球權威永續組織及夥伴，串連供應商夥伴，具體回應聯合國永續發展目標(SDGs)。



第一家加入

「國際碳揭露CDP供應鏈專案」的電信業者

邀請100家供應商於國際平台，填覆碳管理資訊，用科學、量化機制，提升供應商碳管理能力。

未來，綠色供應鏈不僅是供應商進行綠化環保、展延綠色產品生命週期，中華電信也將持續關注資通訊的加值應用，完善各項制度並推伸至供應鏈，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及活動，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，我們中期目標以維持每年至少5%之綠色比率；長期規劃未來綠色採購金額佔整體採購比例超過50%，為落實此目標，我們自2018年底導入《ISO 20400永續採購指南標準》，藉由ISO管理系統，強化與落實綠色採購思維。

年度	2017年	2018年	2019年
綠色採購金額 (佰萬元)	1,223	1,487	1,024
佔總採購金額比例	4.45%	3.36%	2.47%

更多關於綠色供應鏈及綠色採購的內容，請參閱 p.102-107。

## 2019 年環境績效

項目	說明
 <p><b>環境 資訊揭露</b></p>	<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>• 每年執行全區溫室氣體盤查，取得ISO 14064-1查驗聲明書。</li> <li>• 回應英國碳揭露(CDP)問卷。</li> <li>• 回應國內相關評比問卷（如天下雜誌、遠見雜誌）。</li> <li>• 簽署氣候變遷相關財務揭露(TCFD)倡議。</li> </ul>
 <p><b>提升能源 使用效率</b></p>	<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2019年底，完成節能變頻模組130HP、高顯熱空調機1720RT、高效率空調機900部、全外氣空調機140RT及自然通風為主空調為輔90部。</li> <li>• 配合新建機房或會館採用綠色環保建材。</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>
 <p><b>導入 綠色能源</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 太陽光電系統迄2019年底累計已建置完成600.745kWp。</li> <li>• 風力發電計畫建置完成12.6kW。</li> <li>• 取得96張國家再生能源憑證(T-REC)。</li> </ul>
 <p><b>推動 自主環保</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 業界唯一：板橋IDC機房通過ISO 14046認證。</li> <li>• 汰換舊車採購新式環保節能車，引進電動車輛。</li> <li>• 協助建置信義、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>
 <p><b>產品加值 與服務</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 業界唯一：三創零排放門市，取得國內環保署服務型碳標籤、國際ISO 14067及PAS 2060雙認證。</li> <li>• 電子帳單：配合業務行銷推動，具有環保及節能減碳的效能。</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 8 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：全台458家直營門市轉型為「綠色商店」。</li> <li>• 與永續低碳聯盟(SALE)合作，推動永續夥伴（產品、服務及組織）認證。</li> </ul>

## ✦ 永續供應鏈

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、行銷設計與廢棄物處理等，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，引領資通訊產業邁向永續。

2017年率先成為台灣首家電信企業加入「碳揭露CDP供應鏈專案」會員，接軌世界一起邁向永續發展的道路，2018年成為第一家導入《ISO 20400永續採購指南標準》的資通訊企業，將我們的永續理念落實至採購實務中，2019年我們正式啟動「永續夥伴認證」機制。

初期我們透過輔導方式，鼓勵供應商揭露碳資訊及逐年降低排碳量，未來規劃將減碳納入招標條件，唯有符合一定排碳量、減碳量，才能參與各項招標工程，透過永續面考量、評估供應商，以分級管理建構「綠色供應鏈」，達到環境保護、經營治理、勞動權益及安全衛生等永續經營之目標。



### 中華電信永續供應鏈倡議-永續夥伴認證

我們秉持成為「數位經濟的發動機、創新產業的領航員」之使命及品牌精神，除導入《ISO 20400 永續採購指南標準》外，2019年，也正式啟動「中華電信永續夥伴認證」。

我們依廠商類別及重要性，按SGS二者稽核之結果，進行供應商分級，共分為「金、銀、銅、參與」4級。若有不合格者，另配合相關之限期改善機制，引領供應商向上提升。分級後的供應商，可按級別取得對應之標章，做為招標資格的加分項目。

期望透過「評估、訓練、稽核及認證」方式，建構「中華電信永續供應鏈」合格名單，帶領供應商夥伴邁向更低碳永續未來，提升資通訊產業、整體供應鏈與社會的永續性，正式接軌國際低碳經濟時代。

## 供應鏈ESG管理策略

策略	管理目標	2019年成果
將 ESG 原則融合至中華電信供應商的評估流程	<ul style="list-style-type: none"> <li>維持100%完成「第一階供應商」CSR現況評估</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>100%供應商完成《供應商CSR現況自評調查表》</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023年100%完成「關鍵第一階供應商」CSR現場訪視與稽核</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CSR現場訪視與稽核比例達77.02%</li> </ul>
持續進行溝通活動 提升供應商因應氣候變遷之機制及碳排放數據管理	<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> <li>供應商回覆提交中華電信碳揭露CDP供應鏈專案問卷之家數累計至200家</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>台灣第一家加入CDP供應鏈會員的電信業者</li> <li>供應商回覆提交問卷比例67%</li> </ul>

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，2019年國內採購比例為95%，目標於2023年達到96%。

### 供應商分析

項目	家數	佔總採購金額比例
第一階供應商	1,573	98.11%
關鍵第一階供應商	133	77.97%
關鍵非第一階供應商	28	-

1. 第一階供應商：直接向中華電信提供產品或服務，年度採購金額≥10萬元之企業。
2. 關鍵第一階供應商：直接向中華電信提供產品或服務，年度累計採購金額≥5000萬元之企業。
3. 關鍵非第一階供應商：提供中華電信第一階供應商產品與服務之關鍵供應商，但非中華電信第一階供應商。

### 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，按中華電信供應鏈ESG準則，進行關鍵第一階供應商現場稽核；2019年，我們擴大二者稽核供應商家數至20家，並新增複查作業。我們致力在2023年前，完成100%「關鍵第一階供應商」ESG二者稽核作業，另為確保供應鏈夥伴都能理解及提升ESG管理成果，更設定於2025年完成140家供應商永續分級，及頒發認證標章之目標。

管理指標	行動	比例
每年供應商 ESG 稽核比例	<ul style="list-style-type: none"> <li>職安衛現場稽核/土木線路</li> <li>SGS-Taiwan二者稽核</li> </ul>	77.02%
每三年供應商接受 ESG 評估比例	<ul style="list-style-type: none"> <li>關鍵非第一階供應商稽核</li> </ul>	22.98%

## 永續供應鏈成果速覽

項目	說明	2019年 目標	2019年 成果	2020年 目標
<b>供應商線上CSR 問卷調查比例</b>	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	90%	100%	95%
<b>接受CSR相關訓練 之採購人員比例</b>	確保所有中華電信採購相關人員，理解與嚴謹執行《中華電信供應商社會責任準則》	100%	100%	100%
<b>供應商合約列有 CSR相關條款比例</b>	採購合約明確要求供應商需遵守《中華電信供應商社會責任準則》	100%	100%	100%
<b>CSR現況自評調查表 納入投標必要文件</b>	採購文件要求所有投標廠商填寫《供應商CSR現況自評調查表》，經查若有違法狀況者，另要求廠商提供改善說明	100%	100%	100%
<b>供應商無違反 環境保護法之比例</b>	透過線上問卷，了解供應商環境管理現況	100%	100%	100%
<b>供應商CSR 二者稽核</b>	透過二者稽核，確保關鍵供應商無環境及強迫勞動人權等風險	100%	100%	100%
<b>土木線路廠商稽核</b>	共執行74家，稽核次數191次。至2019年底，計有34家違規，累計罰款共計新台幣712仟元。			
<b>安全衛生現場巡視</b>	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，2019年共巡視承攬商1,044家，計22,734次。			

## 首家加入 CDP 供應鏈專案 串連低碳供應鏈

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，了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年中華電信率先加入「碳揭露CDP供應鏈專案」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，引領供應商研發減緩氣候衝擊的產品和服務。中華電信供應鏈碳管理三大目標：

### 目標 1

提升供應商  
氣候變遷知能



### 目標 2

溫室氣體排放  
資訊蒐集



### 目標 3

溝通和激勵  
(改變供應商行為)



## 2019年「碳揭露CDP供應鏈專案」成果速覽

**67** %

供應商回覆中華電信 CDP 問卷  
(全球回覆率 70%)

約 **233** 萬 t-CO<sub>2</sub>e

中華電信供應鏈  
總減碳量

**57** %

供應商已推動  
節能減碳行動

**63** %

供應商將氣候變遷納入  
長期商業策略規劃  
(全球平均 81 %)

**63** %

供應商已設有  
減碳目標

**69** %

供應商已具備氣候變遷相關  
風險評估的流程

## 中華電信供應鏈 2019 年節能方案成果

節能專案類型	減碳量 (t-CO <sub>2</sub> e)	估計每年節省費用 (美金)
能源效率：建築材料	23	2,198
能源效率：建築服務	35,571	8,644,100
能源效率：製程	61,307	15,649,137
建置 / 安裝低碳能源	15,269	266,370
採購低碳能源	2,171,799	1,133,764
製程排放減量	30,561	163,207
其他	16,071	1,631,342
<b>總計</b>	<b>2,330,601</b>	<b>27,490,118</b>

## 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》，公開宣誓我們對於「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產品與服務的供應商，並擴及與供應商直接或間接關聯的供應鏈廠商。期望帶領供應商夥伴與我們共同承諾，透過更永續的作為，攜手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，藉此提升研發能力，除了掌握未來技術，也致力友善環境創新。包含共同研發並提供獎勵；平等移轉取得的技术專利權。硬體部分，持續支援電信設施與測試環境的發展；軟體方面，則透過擴充、開放式合作平台，達到利益共享的目標。



## 供應鏈永續低碳管理

### 2008

公布《供應商環境及人權倫理原則》，於採購需求中要求供應商應符合國內勞工及環保法規。

### 2009

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

針對採購量大及對社會環境影響性高的供應商，寄發問卷並召開會議，藉以瞭解供應商因應企業社會責任的狀況。

### 2016

舉辦首屆「供應商環境永續參訪交流」活動。

### 2015

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，建置公開透明採購環境。

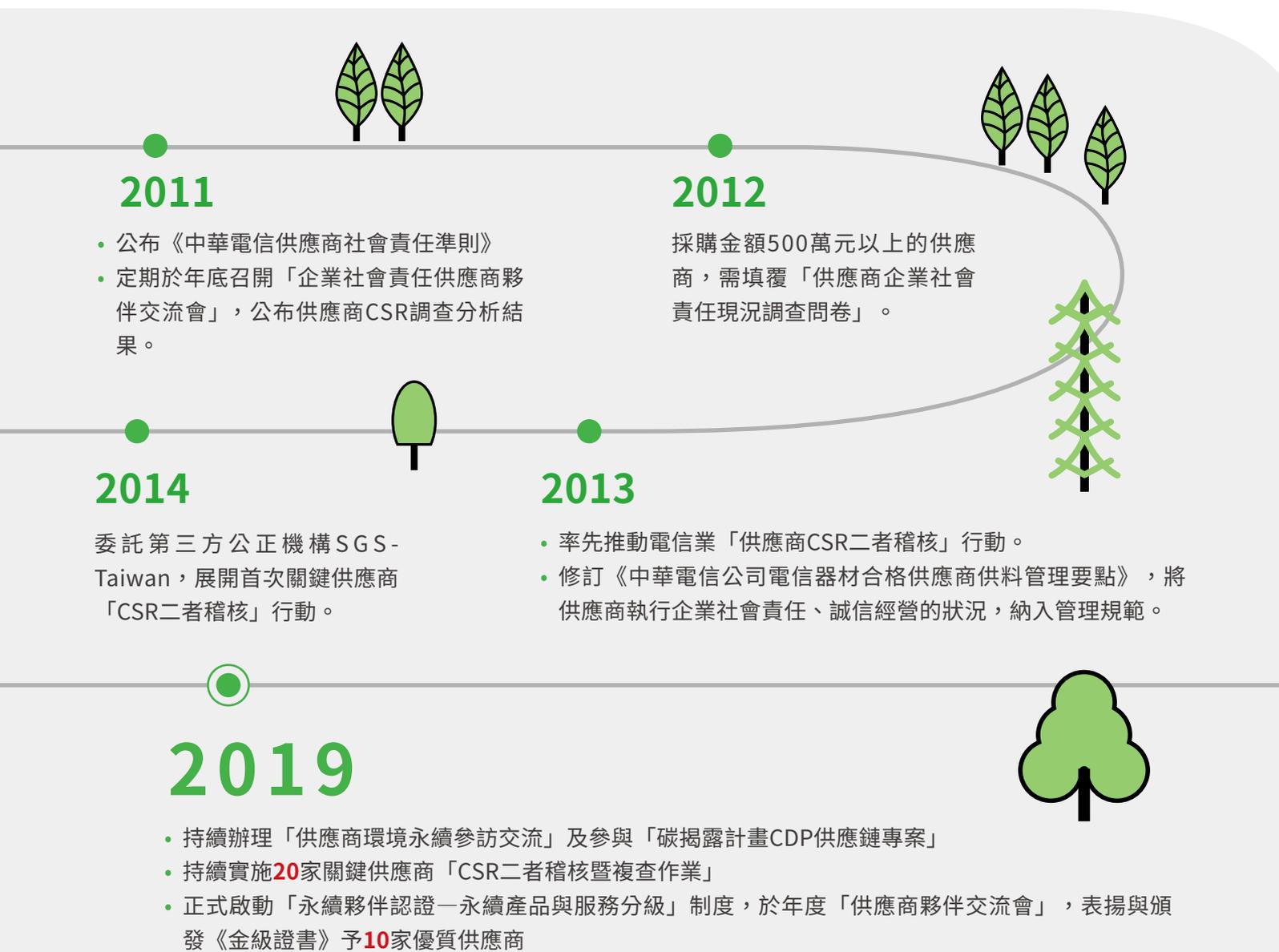
### 2017

正式宣告加入「碳揭露CDP供應鏈專案」會員，成為國內首家加入國際平台的電信業者。

### 2018

- 正式導入《ISO 20400永續採購指南標準》。
- 與永續低碳聯盟(SALE)合作，將永續產品與服務分級制度，納入永續夥伴評核機制，分為「金級、銀級、銅級及參與」四級認證，為台灣第1家推動永續夥伴認證之電信業者。

類型	說明
獎勵績優供應商	於南部地區持續推辦「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。2019年共開課35班、636人次參訓，計360人取得相關認證。





S

M

A

R

T

I

## 本節回應之SDGs



高品質教育



就業與經濟發展



減少不平等



永續城市

## 中華電信「5I SDGs」倡議

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。

我們以完整的數位包容策略為基礎，架接多年社會共融領域之經驗，於2018年倡議並推動「5I SDG」倡議。倡議中的「5I」，除了「我愛」的中文諧音之外，其中「I」尚有「以『ICT』達成SDGs」之意涵，有效連結SDGs及我國DIGI+目標，藉由拓展夥伴關係（與NPO/NGO合作），知識、技術資源分享，支持弱勢及多元化族群，實現數位人權與創新經濟雙贏，讓科技串起善的循環。

[5I SDGs 精彩影音回顧](#)

## 策略 Strategy

- 縮短數位落差，創造數位機會

## 管理 Management

- LBG社區投資評估機制
- SROI社會投資報酬率計算工具

## 行動 Action

- 5I SDGs數位包容倡議
- 電信普及服務
- 數位好厝邊
- 伴你好讀《社區網路課輔》

## 回應 Response

- 「I幫盲」志工培訓
- 企業志工行動
- 「5I SDGs」策略及目標

## 目標 Target

### 短期：

持續投入電信普及服務，並依評估狀況調整「數位好厝邊」據點

### 中、長期：

- 社會投資金額於2025年達營收 **1%**
- 支援大型國家節慶、運動等活動之熱點建設，每年提供 **1,000** 萬名遊客高品質網路服務
- 基金會每年投入 **3,600** 萬元協助社區創造

## 指標 Indicator

**GRI** 社會投資金額 **760,701** 仟元

**CHT** 累計 **89** 處數位好厝邊

**GRI** 弱勢團體通信補助 **172,682** 仟元

中華電信「5I SDGs」數位包容倡議，為台灣首個具體連結聯合國永續發展目標(SDGs)，及行政院DIGI+目標的倡議行動，「5I SDGs」倡議目標：

1



從台灣面向國際，正式回應及履行聯合國永續發展目標

2



響應行政院DIGI+方案目標，完備數位包容範圍，保障網路數位時代之資訊平權

3



發揮核心職能，串連各地營運處專業技能及企業志工資源，與專業社群合作，擴大社會共融行動效益

## I 科技

**企業志工** 科技教學服務隊  
**核心職能** 運用數位科技，推動數位平權  
**行動計畫** 服務中心手機達人課程

### 2030目標

1. 培育**2,000**名科技教學志工
2. 科技教學服務達**500萬**人次

### 對應SDGs



## I 環保

**企業志工** 節能環保服務隊  
**核心職能** 節能減碳、綠色環保愛地球  
**行動計畫**

- 減少海洋塑膠
- 節能志工服務隊

### 2030目標

1. 供應鏈減碳量達**1,000萬**t-CO<sub>2</sub>e
2. 協助社區節能減碳量**100萬**t-CO<sub>2</sub>e
3. 清理海洋垃圾達**100t**

### 對應SDGs



## I 幫盲

**企業志工** 視障無礙服務隊  
**核心職能** 協助視障者接軌數位科技及服務  
**行動計畫**

- beacon個案
- 助盲課程

### 2030目標

1. 嘉惠台灣**60,000**名視障者
2. 視障者生活娛樂受助達**20萬**人次

### 對應SDGs



## I 學習

**企業志工** 有愛學習服務隊  
**核心職能** 縮短城鄉落差，翻轉偏鄉教育  
**行動計畫**

- 伴你好讀
- 基金會專案

### 2030目標

1. 大學伴伴讀人次累積超過**4,000**人次
2. 小學伴受助時數累積超過**80,000**小時

### 對應SDGs



## I 分享

**企業志工** 在地分享服務隊  
**核心職能** 發揮大鄰居特色，推動在地服務  
**行動計畫** 台灣電信數位典藏導覽

### 2030目標

1. 企業志工服務人次達**50,000**人次
2. 受惠社區利害關係人達**300萬**人次

### 對應SDGs



### I 科技-企業志工活動

2019年，我們發揮專業技術能力，招募多位專業的企業志工擔任講師，指導北投硫磺谷社區約60位阿公阿嬤們如何使用智慧型手機，包括line的使用、App下載應用、聽音樂、拍照與建立相簿等，讓長輩也能享受數位生活帶來的便利與樂趣。



## I 幫盲 + I 分享-幫助視障朋友看見博物館

我們與淡江大學視障資源中心，於2019年發表國內第一個「博物館視障深度導覽整合解決方案」，邀請30位視障者，以觸摸輔以語音說明的方式「參觀」基隆國立海洋科技博物館，落實身心障礙者權利公約(CRPD)的精神，積極實現文化平權。

透過創新的視障無障礙語音隨身助理App，視障朋友出發前可先擷取博物館相關資訊，在參訪現場，可藉由推播訊息瀏覽展品的詳細介紹，並透過語音導覽、融合聽覺、觸覺、嗅覺等感官探索海洋的神祕。

本次活動，我們亦號召企業志工共同協助視障朋友，於行前舉辦助盲專業課程確保服務品質，落實「幫盲」與「I分享」的倡議行動！

[活動影音紀錄](#)



## I 環保-愛地球、護環境淨灘活動

為具體回應聯合國永續發展目標(SDGs)第14項「減少海洋垃圾」之永續目標，避免海洋動物因誤食塑膠死亡，及降低因塑膠廢棄物所造成的環境浩劫。2019年，我們於新北、台中、台東及彰化，共舉辦4場淨灘活動，合計297人次參與，共清出7,350公斤的垃圾。



淨灘活動充分發揮中華電信善於「連結」的核心能力，除了由最高主管帶領，中華電信也串連了全國各營運據點的企業志工，響應並遵循《ICC國際淨灘行動守則》規範，來從事淨灘活動及進行成效統計。

此外，為了寓教於樂，活動結合生態旅遊形式，透過「基礎訓練、環境教育及實際行動」等3階段作為，在訓練有素的志工及生態導覽員的帶領下，企業志工及眷屬們自備環保筷、杯、碗、壺及手帕，以不留下廢棄物的環保作為，讓環境永續知識及理念，深植於每位參與人員的DNA之中。此外，為確保每位參與人員的安全，我們也邀請健康管理師企業志工全程隨行，具體落實對員工安全衛生之保障。

[活動影音紀錄](#)

# SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

## CHT 對接 UN SDGs 行動及目標

1 NO POVERTY



消除貧窮

- 為弭平城鄉通訊品質的落差，確保資訊平權，我們持續深入山區、離島建設4G基地臺，目前全台747個偏鄉村里中，4G涵蓋率達99%
- 響應「數位國家·創新經濟發展方案」及「前瞻基礎建設—數位建設」目標，用行動展現中華電信社會共融力
- 年投入逾4.4億元建設、維運電信普及服務，實現「鄉鄉有4G」、「鄉鎮數涵蓋100%」，努力達成「促進社會創新與資訊平權」、「實現數位人權與創新經濟雙贏」兩大願景
- 上述行動，具體回應SDGs目標1，確保所有男女，特別是窮人和弱勢群體，享有平等經濟資源，及獲得基本服務的權利

2 ZERO HUNGER



消除飢餓

- 自主開發 AI 農業分析模型，依農田場域的需求，布建適合的農業感測器，收集生長環境數據與氣象資料，進行整理與分析，預測數日內的農地狀態，並將數據透過NB-IoT通訊技術傳送至智慧農業雲平台，農民可參考此數據決定耕作排程
- 透過行動物聯網技術，將科技帶入農產，分析作物的關鍵環境監控參數，透過預測未來數值變化趨勢，打造作物生長的最佳環境，降低農災風險，更有助於作物產量及品質的提升，達到智慧精緻農業目標

3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING



健康福祉

- 為國內第一家導入OHSAS 18001及TOSHMS，率先取得「ISO 45001職業安全衛生管理」驗證的電信服務業者，以「制度化」與「系統化」落實員工安全衛生的管理
- 每年定期員工健康檢查、含EAP員工協助方案、健康講座、員工健行、旅遊及體育比賽等活動，聘請專業醫師及健康管理師，提供員工健康諮詢，建構全方位的員工照顧措施
- 開發職安衛M化管理工具「安全e點靈」App，在作業現場直接透過手機管理，讓安全衛生管理邁向雲端化、無紙化、即時化與有效性

4 QUALITY EDUCATION



教育品質

- 2009年與輔仁大學推動《伴你好讀》網路課輔計畫，透過網路資訊設備，協助偏鄉弱勢中小學生學習課業，同時陪伴學童及滿足其心有所依之精神需求，實質幫助偏鄉學童克服城鄉落差、翻轉人生
- 「中華電信數位好厝邊」計畫執行逾十年，於全國89個鄉鎮建置數位中心，結合中華電信、中華電信基金會及在地組織團隊，共同推展數位應用
- 充份連結資通訊的專業，協助偏遠或有需求的地方組織建立穩定的網路環境，保障在地使用數位的權益

5 GENDER EQUALITY



性別平等

- 我們重視工作權及男女平權，女性員工薪酬，不論管理職或非管理職，與男性員工薪酬相當
- 落實性別工作平等法精神，訂有《中華電信性騷擾防治措施及申訴處理要點》
- 設置「申訴調查評議委員會」，專責處理歧視員工等不當行為之投訴，評議委員會有5位委員，女性委員有3名，超過二分之一

## CHT 對接 UN SDGs 行動及目標

### 6 CLEAN WATER AND SANITATION



#### 淨水及衛生

- 我們的用水主要為民生用水，除一般盥洗用水外，以冷卻空調用水為主要用量
- 將全國水資源管理，納入自行開發的EARTH環境永續管理系統，系統中創新的「水費管理」功能，可輕鬆完成全台據點水費及水量集中管理，減少水費帳單印製浪費外，亦可透過大數據，分析及控管水資源的耗用
- 2019年，推動大中華區最環保的資料中心-板橋IDC機房的水足跡盤查作業，導入ISO 14046水足跡標準，並通過SGS的驗證，取得查證聲明書
- 透過資料中心的水足跡盤查，將資料中心生命週期階段的用水與水污染納入考量，作為辨識水資源環境風險，及未來水管理政策及措施制定之重要參考

### 7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY



#### 可負擔能源

- 我們積極發展再生能源，接軌綠能，截至2019年底，中華電信全台已有62處建置太陽能光電，總容量達600.745kWp
- 進軍綠能產業，協助建造太陽能發電站，總計發電量已超過150MW。2017年承攬興建台電彰濱工業區的太陽能發電廠，2019年底已全面供電100MW
- 另有台泥子公司及台電兩個建案，台泥子公司委託興建太陽能發電站，可發電量達12MW，為目前承攬民間企業太陽能發電廠的最大承攬案

### 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH



#### 就業與經濟成長

- 我們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，2019年團體協約涵蓋的員工比例達99%，同時在董事會中，亦設置勞工董事一席，讓員工的心聲更能充分向上表達
- 完善的教育訓練、合理的待遇與尊嚴的環境，使員工安心致力於工作，降低人員頻繁流動造成的浮動心理
- 2011年成立EYE社會創新客服中心，發表國內第一套「整體性解決方案」，透過方案輔導培育視障朋友擔任電話客服人員並提供其工作機會

### 9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE



#### 工業、創新和基礎設施

- 持續佈建高速寬頻網路，提升客戶上網速率，配合行政院DiGi+計畫，佈建1Gbps超高速寬頻網路，預估2020年覆蓋率可達到90%，因應數位匯流時代影音串流服務的需求
- 秉持數位平權的精神，積極於偏鄉建設行動網路，除全台基地臺數，與各縣市佈建數均為業界第一外，也積極優化偏遠地區網路建設及通訊涵蓋，偏鄉的行動寬頻覆蓋率已達90%以上

## CHT 對接 UN SDGs 行動及目標



- 我們重視人權議題（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），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》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》的國內法制化；加強人權意識提升，讓利害關係人都能受到尊重與公平對待
- 在資訊平權議題上，我們加入國際電信世界大會，遵守該會訂定之《國際電信規則》相關規範，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化、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



- 隨著物聯網、5G、大數據分析與AI人工智慧的發展，我們自許成為「智慧生活領導者·數位經濟賦能者」，以各式智慧化解決方案，協助台灣建構智慧永續城市
- 運用物聯網等技術建構的「IOC智慧運籌管理中心」，是智慧城市的重點核心
- 各縣市政府所在城市，可利用IOC平台，跨部會整合不同部門各自獨立的系統，收集與分析市政資訊，以智慧化、系統化及可視性呈現，掌握民眾陳情、空氣品質、消防災害、交通安全、醫療資源等資訊，建構永續安全健康城市



- 於2007年出版第一本的CSR報告書，揭露公司的非財務資訊，目前已持續13年
- 力行綠色採購策略，2019年綠色採購金額逾10.2億元，每年綠色採購金額達總採購量5%
- 2008年我們率先執行「供應商CSR管理行動」，是全國最早推動供應鏈CSR管理的電信業者
- 從CSR準則、調查問卷、供應商大會、永續教育，到與SGS合作超過100家供應商現場稽核，逐步提升供應商夥伴的永續力
- 歷經10年累積，除導入《ISO 20400永續採購指南標準》外，2019年更實施「永續分級標章」，將永續理念具體落實至產品服務中，把採購力量發揮至最大，創造綠色新商機



- CSR委員會下設有專責的「環境永續發展小組」，主責訂定環境永續發展目標，並將碳管理議題納入營運計畫
- 2008年我們即導入ISO 14064-1溫室氣體管理系統，盤點全區1,800多棟建物與基地臺的碳排放狀況，每年均通過SGS驗證
- 對外更串連供應鏈，推展永續低碳供應鏈實務，開發綠色產品及服務。2016年開始，每年帶領約100位供應商夥伴，到各環境教育場域，進行碳管理環境教育，提升其環保意識
- 2018年加入「CDP供應鏈專案」，推動全供應鏈碳管理行動，為全台第1家簽署響應「氣候相關財務揭露小組 (TCFD)」倡議的電信業者

## CHT 對接 UN SDGs 行動及目標

14 LIFE BELOW WATER



水下生態

- 基隆望海巷海域曾經被廢棄漁網和垃圾掩蓋生機，對此，基隆市政府將之設立為「望海巷潮境海灣資源保育區」
- 上述區域禁止採捕的節制，進行物種復育，並清除廢棄物，鼓勵民眾親近海洋、善待海洋，發展生態觀光，將產業轉型契機帶給地方，永續海洋生態發展
- 中華電信基金會，以基隆為「我是環保小導演」課程據點，響應世界地球日，透過環保課程，結合影像紀錄課程，讓活動參與人深度了解家鄉豐富海洋與生態資源

15 LIFE ON LAND



陸地生態

- 2006 年與珍古德博士合作，攜手結盟共同參與關心環境教育及保育議題，贊助珍古德協會規劃製作發行「根與芽環境教育兒童電子報」
- 2016年首創供應商「永續環境教育」行動，每年帶領100位供應商夥伴，到環教場域進行「永續環境教育」訓練
- 累積至2018年，已有300餘位供應商夥伴參與

16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS

和平  
與正義制度

- 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》及《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
- 訂有《從業人員考核要點》及《從業人員獎懲標準》做為員工考核依據，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
- 設有安全嚴謹的員工保密舉報機制，員工資訊入口網站之「員工園地」中，設有受理員工申訴檢舉專線等資訊

17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS



全球夥伴

- 善盡「大鄰居」企業社會責任，以公司資源及核心能力，串連全球及在地組織，服務特定、偏遠及弱勢利害關係人，創造數位包容社會
- 1988年起，與淡江盲生資源中心合作，致力於運用電信技術協助視障朋友，並開發語音助理App便利其生活
- 2009年起，與輔仁大學共同推動《伴你好讀》遠距課輔計畫逾10年，以網路代替馬路，提供偏鄉學童課業上的協助
- 2015年起，與台大黑客松合作，建置會場通訊環境，使參賽者得以透過網路擷取資料，創新解決方案
- 長期與社會企業合作，於企業內部設置喜憨兒烘焙坊、採購鄰鄉良食商品，並將康福得寶、芙彤園等社會企業商品上架內部員購網，擴大其通路，協助宣揚其永續理念

## ✦ 360度數位包容行動

中華電信秉持資通訊本業的特質與核心專業技能，致力於「縮短數位落差」及「創造數位機會」兩大社會投資主軸，同時投注心力推動「企業志工」參與在地化的社區服務，積極協助在地社區藉助數位科技、創新更多機會，以360度視角，推動全方位數位包容行動。

### 中華電信數位包容策略及成果



## 縮短數位落差



### 中華電信基金會 「數位好厝邊」

- 全國 **89** 個數位好厝邊據點



### 電信普及服務 年投入約 **4.4** 億元

- 全國 **86** 個偏遠鄉鎮；約 **23** 萬戶電話服務
- 約 **12** 萬多戶數據通信服務
- **六百多** 所中小學校及公立圖書館接取服務
- 全國 **22** 個縣市近 **四萬一千** 多具公用電話服務



### 弱勢優惠補助

- 照顧共計 **62,387** 戶弱勢團體，補助金額達 **172,682** 仟元



### 大型活動設備支援

- 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
- 電信普及服務12Mbps寬頻服務涵蓋率 > **97.6** %

## 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，針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，將社會投資的價值貢獻予以量化，協助我們進行合理的資源配置，避免資源重複投入，有助於未來決策規劃、公益推動或投注贊助之判斷參考。

### 社會投資統計

現金捐助	<b>216,189</b> 仟元
管理費用	<b>10,834</b> 仟元
產品或服務捐贈	<b>527,543</b> 仟元
企業志工成本	<b>6,135</b> 仟元
<b>總計</b>	<b>760,701</b> 仟元



### 企業志工服務時數

**21,375** 小時



### 佔營業收入百分比

**0.37** %

長期以來，我們亦持續投入企業資源進行電信普及建設，2019年新建7個數據通訊接取服務建設案，以具體行動響應及支持政府保障國民基本通信權益。



## 創造數位機會



### 中華電信基金會 「蹲點·台灣」計畫

- 第11屆「蹲點·台灣」，**60**位大學生深入**27**個鄉鎮



### 電腦教育 / 網路課輔

- 伴你好讀《社區網路課輔》**11**年來輔導學生近**2,875**人，課輔時數達到**91,187**小時
- 定期辦理iPhone助盲訓練課程，協助盲友學習使用智慧型手機，接軌數位生活



### 創新應用大賽

- 持續**12**年舉辦創新應用系列賽，推動台灣數位創新發展



### 應用輔助開發 / 就業

- 發展無障礙輔助－盲用App，自2013年起，累計下載達**54,270**次
- 成立EYE社會創新客服中心，讓視障朋友可從事客服工作，進入職場、自主自立

## 電信之旅 學童圓夢

中華電信關懷偏鄉弱勢兒童，欲善用社會資源，彌補其教育資源之缺乏，增進學校教學之成效，自2011年起與高雄國立科學工藝博物館及財團法人台灣電信協會合作，每年針對南部地區偏鄉學校及公私立兒童及少年社會福利團體與相關單位，舉辦兩梯次偏鄉弱勢學童參訪科學工藝博物館的知性之旅，提供科普教育的機會，落實「學習即時樂」的概念。截至2019年，已累計5,214位偏鄉學童到訪，贊助總金額達420萬元。

[活動影音紀錄](#)





## 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、延伸到城市邊陲及資源相對缺乏的地區，以基金會做為資源連結的平台，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。



## 「數位好厝邊」 親近數位，善用數位



系列課程：我是環保小導演，用數位影像做環保



課程對象：國小~國中



課程亮點：結合數位影像及環保教育，在田野調查及實作的過程中鼓勵學員打開自己的感官，重新認識自己的家鄉。



以「善用電腦，電腦為善」的概念出發，2019年持續辦理「我是環保小導演」影像培力課程，著眼於北台灣基隆豐富的海洋文化及老鷹生態，遂與基隆市政府、基隆市海洋教育輔導團及在地師生，於八斗國小舉辦「我是環保小導演：珍愛基隆海岸」課程，邀請知名紀錄片導演帶領國小、國中的小導演，用數位記錄環保議題，從孩子的視角道出家鄉事。

本次課程共培育了30位平均年齡12歲的小導演，產出10支環保短片，拍攝手法充份展現出孩子的創意和細膩的觀察力，短短兩週影片觸及人數即突破2萬人，此外，也透過國立海洋科技博物館常態性的播映，讓更多造訪基隆的旅客也能透過輕鬆有趣的影片，近距離認識當地的生態環境、再次喚起對環境保育的重視。



[觀看更多相關影片](#)

### 「中華電信基金會」耕耘社區、同創共好

中華電信、中華電信基金會攜手深耕社區13年，於全台建置「數位好厝邊」，以縮短城鄉資源落差為目標，扮演資源連結平台的角色，提供社區數位學習、青年志工、體育藝文活動、地方產業推廣等資源，並在過程中挖掘出屬於在地的動人故事及別具特色的地方產業。

目前合作據點已遍布全國北中南東及離島，涵括閩南、客家、原民、新住民姐妹等，2019年持續於嘉義縣及基隆市新增8個「數位好厝邊」據點，期待透過好厝邊的集結和串連，讓不同族群、不同年齡的居民都能在其中獲得機會和能量，翻轉都市及城鄉間的資源落差。

 **系列課程：**銀髮長輩玩手機，樂齡學習不NG

 **課程對象：**樂齡長輩

 **課程亮點：**以生活化、趣味化做為課程亮點，鼓勵長輩分享自己的生命經驗，接受新知識之餘，也鼓勵他們走出家門、增加人際互動，讓生活多加樂趣。

數位好厝邊據點多座落在以小孩和長輩為主的村落，為了讓不同年齡層的受眾都能被關照到，2019年特別針對樂齡長輩開辦「數位好厝邊，樂齡學習不NG」的App課程。根據媒體數位落差大調查的資料顯示，50-69歲的長輩對於醫療、社交及資訊類型的課程相對有興趣，因此課程的設計一方面顧及學員興趣，同時也結合地方政府推行的便民軟體，鼓勵學員擅用數位科技，讓生活更便利。

系列課程共前往五個「數位好厝邊」據點進行，包括三峽復興堂、嘉義東後寮教會、桃園永揚社區、屏東黎明社區發展協會、屏東赤山社區發展協會，或位於都市邊陲、或位於鄉村聚落，透過講師和助教的引導，這群超齡學生終於有機會好好認識手中的數位載具，也終於聽得懂孫子們的語言話術，每週一次的課程互動也讓鄰里間更有話題、感情更密切，讓數位不只是工具，還能成為長輩們的另類陪伴。



## 「蹲點·台灣」揮灑青春行動力

「蹲點·台灣」：一手服務，一手紀錄

參與對象：全國大專青年

實踐場域：中華電信數位好厝邊

2009年起，基金會每年招募全國大專青年以2人一組報名（不限性別、科系、年齡），錄取25組（共50位）大學生於暑假期間前往全台「數位好厝邊」進行蹲點計劃。學生需事先瞭解社區需求、結合自身專長，設計並實踐符合在地需求之服務方案，同時進行文字與影像記錄。2019年，共有來自18校、37科系的大學生、身懷不同專長與才藝，在社區進行多元服務，包含口腔衛教、藝術彩繪、英文教學、電腦與手機課程、數位行銷、芳療復健、在地創生設計、影像創作、下田農作、閱讀寫作、社區事務協助等，從多元面向參與社區，縮短城鄉落差。

2019年再次與第三方團隊「5% Design Action」合作，前往蹲點社區「彰化溪州荖仔埤圳產業文化協會」、「屏東黎明社區」、「屏東高士部落」。一方面輔導蹲點同學運用設計思考產出社區設計提案，同時也在互動討論中，與社區夥伴交換新思維、新作法，為地方注入活水。

「蹲點·台灣·心南向」：新二代的尋根之旅

參與對象：數位好厝邊新住民姐妹及其二代、台灣大學生

實踐場域：新二代的家鄉—越南

基金會耕耘在地十餘年，觀察到新住民為台灣土地帶來的充沛能量，我們希望把蹲點的精神延伸到這群新住民姐妹，透過蹲點歷程，一方面讓新二代更深入了解媽媽的文化，同時能體察到擁有兩種文化背景的優勢，進一步讓新住民姐妹更加融入台灣社會。所以繼2018年辦理第一屆心南向計劃之後，持續辦理第二屆。

以數位好厝邊為招募對象，篩選出來自新北市、台南和高雄共三組團隊執行計劃，除了文字和影像紀錄之外，也融入「一手服務」的精神，由學員教導家鄉長輩使用數位工具，期待即使分離，也能透過無遠弗屆的網路，傳遞對家鄉的思念。



[2019年成果](#)

[2019年28支社區紀錄片](#)



## 蹲點同學心得

當自己成為頂著豔陽、彎著腰在田裡繁忙的農夫，才真正體會「粒粒皆辛苦」的道理。第一次跨出舒適圈，深入未知的地方，發揮所長，將部落的美好帶給大家認識。這對我來說真的是人生的新里程碑。



花蓮復興部落



臺東縣南迴健康促進關懷服務協會

記得要離去的前晚，坐在方舟教室前的空地，我內心響起每位護理系的我們都曾經發過的誓言。我會帶著在土坂充滿的電，進到醫院成為更好的護士。

我明白了自己擁有很多，不僅是對於我所擁有的資源感到知足，而是發現，自己擁有的能力，比原本以為的，來得更有能量、勇氣甚至是潛能。



雲林縣口湖鄉老人協進會



雲林麥仔寮文化協會

希望這趟旅程結束後，我可以更去感受孕育我成長的土地，並能回饋自己的家鄉，我想這也是蹲點活動很重要的核心價值，唯有當你真的蹲下來，才更能懷抱土地，傾聽這些在地聲音。

### 2019年 中華電信 基金會社會投入



青年培力 4,746,671 元

數位培力 7,642,808 元

在地培力 3,473,614 元

形象推廣 5,484,038 元

中華電信女籃隊 21,976,834 元

## 弱勢族群優惠補助

中華電信長期針對弱勢族群，提供電信服務優惠，讓他們能享有基本的通訊權利，下表為2019年主要優惠項目與數據。

優惠方案	優惠內容	優惠金額 (仟元)	受惠人數 (人)
行動電話 關愛系列 優惠方案	<ul style="list-style-type: none"> <li>視障、聽障及聲語障之身心障礙人士：加送一倍與月租費相同之抵用金額。</li> <li>聽障及聲語障之身心障礙人士：免費網內簡訊300則及網外簡訊100則、3G客戶另提供「網內影像電話」，費率比照語音費率優惠計收。</li> </ul>	653	218
寬頻上網 低收入戶優惠	<ul style="list-style-type: none"> <li>電路月租費按訂價5折計收：含光世代16M/3M、35M/6M、60M/20M、100M/40M及ADSL 2M/64K、5M/384K。</li> </ul>	42,349	8,928
4G行動上網 身心障礙用戶 關懷方案	身心障礙人士（不限障礙類別）：提供限定4G 399/436/499型資費，月租費減收100元；599型（含）以上資費，月租費減收200元及合約期間內加贈CHT Wi-Fi無線上網免費優惠。	114,438	44,827
寬頻上網 身心障礙者優惠	<ul style="list-style-type: none"> <li>光世代16M/3M、35M/6M、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>	10,468	5,607
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、家庭人氣餐，皆為有效期間內以9折優惠計收。</li> <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>	4,761 以二年優惠 減免估算	平均 2,794
健康上網 公益優惠專案	提供低收入戶首年免費優惠，透過HiNet色情守門員的保護，讓孩子上網可遠離色情、暴力、自殺、武器、賭博、毒品等有害網站。	13	13
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	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專線（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。		



## 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，儘可能輔助他們也能享有基本的數位學習與生活便捷的權利。

### 中華電信女子籃球隊 貢獻所長服務鄉里

每年暑假期間，基金會與電信女籃的球員邀請社區學童參加籃球夏令營活動，由電信女籃球員擔任隊輔和教練，提供學童充實豐富的營隊經驗，同時也透過競賽遊戲，培養良好的運動家精神及團隊合作的精神與態度，並讓籃球的種子向下扎根。

有鑑於5G時代來臨，2019年特別結合科技、藝術和籃球三元素，規劃三天兩夜的「5G無束～科技x藝術x籃球E起小旅行」，邀請來自花蓮、台東和屏東的兒童前往中華電信明日智慧生活館，感受5G生活帶來的便利之外，更安排參加藝文創作工作坊，讓這趟旅程增添科技感和藝文風。



### 好厝邊生活節 — 促進城鄉交流，推動在地產業發展

有越來越多「數位好厝邊」，逐步發展出社區產業及在地小旅行，為進一步協助推廣社區產業，2019年我們辦理了第一屆「好厝邊生活節」，邀請來自全台各縣市23個「數位好厝邊」及6組表演團隊共襄盛舉，帶著他們引以自豪的地方產業、別具特色的表演與北部的朋友相見，分享他們的故事。

這場活動除了是協助「數位好厝邊」拓展北部銷售機會之外，亦是提供產業工作者與消費者面對面、直接溝通的機會，包括了解消費者對產品的喜好、如何進行近距離的銷售，它同時也提供產業工作者互相學習的機會，而這些都會成為地方發展最扎實的養分。

基金會近年來持續透過網路及實體展售的方式，為社區產業創造更多的行銷平台，結合母公司的能量，共同響應在地經濟，期待最終能帶動青年回流，創造更多就業機會及地方穩健發展。



## 伴你好讀 — 《社區網路課輔》

自2009年莫拉克風災過後迄今，中華電信持續支持偏鄉教育與數位學習，藉由服務觸角的延伸及網路視訊科技的運用，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人次偏鄉學童接受網路課輔服務。</li> <li>• 參與網路課輔教學志工人數累計逾4,500人次。</li> <li>• 志工參與網路課輔教學之「受訓時數」，累計投入總時數逾100,000小時。</li> </ul>
 特色	鼓勵大學生參與，運用網路視訊科技、一對一教學，輔導偏鄉地區的國中、國小學生，提升學習成效，縮短數位落差，促成教育機會平等。
 作法	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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，並賦予學習端更多當責與參與。</li> <li>• 線上一對一遠距教學，大學生為偏鄉學童進行課業輔導及生活陪伴。</li> <li>• 量身訂制專屬課輔內容，透過陪伴、互動與溝通，關照學童的心靈成長。</li> </ul>
 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、馬祖高中、台東鹿野堂、花蓮玉里天主堂、桃園大園天主堂及桃園觀音天主堂。
 主要成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 提升學童課業學習成效、建立自信，並透過大學生及帶班老師之言行身教與日常陪伴，養成學童正向的生活態度並給予學童心靈溫暖關懷。</li> <li>• 經過逾十年努力，已累計數十位學童考上國、私立大學，包含陽明大學、臺北醫學大學等頂尖學校，實質幫助偏鄉學童克服城鄉落差、翻轉人生。</li> </ul>

小學伴人次

**2,875** 人

大學伴人次

**4,460** 人

課輔時數

**91,187** 小時

夏冬日學堂與  
相見歡活動人次

**2,812** 人

數據統計自2009年12月起至2020年2月止。

[活動影音紀錄](#)

## 應用輔助開發



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，協助視障者與銀髮族解決弱視的困擾。截至2019年底止，下載或更新本App的次數達54,270次，2019年每月平均登入7,078人次，每月平均點閱次數為347,987次，為視障朋友方便好用的隨身助理。

## EYE 社會創新客服中心 創造視障朋友就業機會

中華電信與淡江盲生資源中心長期合作，三十餘年來提升視障朋友的服務不遺餘力，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」，包括無障礙的客服系統研發、改良及人才培訓與輔導等，培育視障人員擔任電話客服人員的客服能力。

2015年，完成研發臺北市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及提升其工作效率。

2019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；另有臺北市1999客服人員15名（視障者12名、督導3名）。

開創脊髓損傷者的新就業機會：提供1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。



## 行動語音公益捐款

中華電信研究院研發之手機語音捐款服務，持續為社福、文教、環保等機構，提供一條捐助善款的方便管道，捐款人只需拿起手機撥打公益簡碼，並依循語音指示操作系統，即可輕鬆地將愛心與善款，迅速送達需要的人手中。2019年，共計8,256筆捐款，善款共計4,389,350元。