

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，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效。

SUSTAINABLE DEVELOPMENT



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



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



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之電信業者：

- 與永續低碳聯盟(SALcE)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5G服務開臺的電信業者



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 60

幸福價值守護者 64

綠色企業開拓者 94

社會價值引導員 112



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

- 確保維持營運資格
- 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

- 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



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資本之一

- 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



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

- 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



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

- 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



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

- 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



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

- 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

策略 Strategy

- 強化既有核心業務，積極投入研發創新，「攻企客、守核心、衝新興、轉體質及廣結盟」，致力成為「智慧生活領導者·數位經濟賦能者」

M

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

A

行動 Action

- 第一家5G服務開臺的電信業者
- 第一家獲NCC「5G新無線電法規標準測試」雙認證之電信業者
- 以創新技術，自行研發IoT應用平台
- 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

R

回應 Response

- 5G商業應用p.58-59

T

目標 Target

- 短期：**
- 累積研發能量、推出創新產品及服務
 - 啟動「躍升2021」轉型計畫
- 中、長期：**
- 5G用戶數破 500 萬
 - 5G基地臺建置超過 1 萬臺
 - MOD客戶數突破 230 萬戶

I

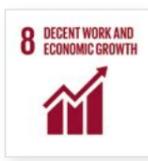
指標 Indicator

- GRI** 累計專利 2,408 件
- CHT** 研發投入成本 38.5 億元
- CHT** 研發人才超過 1,200 名

數位經濟 發動機



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

資通訊產品與服務

中華電信長期深耕跨國ICT服務與雲網融合智慧應用，領銜豐碩的產業服務經驗，5G競標取得最大頻寬，獲得行動寬頻業務3500MHz及28000MHz頻段特許執照，率先開台。結合5G高速率、低延遲、大連結的特性，藉由國內外產業創新技術的結盟，共同打造5G產業新興生態鏈。為加速台灣新創團隊轉型國際化，身為台灣唯一AWS諮詢及網路技術雙認證合作夥伴，且具備Amazon Web Services (AWS) DevOps/IoT/Well-Architected等專業能力認證，成功協助企業建立更安全、高效能及高彈性的營運雲端環境。



5G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，建構國內5G生態鏈，七大類13項垂直領域整合應用，期盼以產業之硬體優勢及電信軟體能量的更緊密結合，提供具競爭力的解決方案，迎向轉型。

[更多中華電信 5G 垂直領域應用](#)

迎接5G元年—中華電信領航隊年會

「台灣5G產業發展聯盟-中華電信領航隊」年度大會，共有逾60家產業機構、約兩百位代表共同參與。中華電信以5G、AI做為5+2創新產業之基礎，積極響應政府「六大核心戰略」，超前部署資訊及數位、資安卓越、精準健康戰略與綠電及再生能源等四大產業。

透過發表《5G服務白皮書》，宣示5G由「技術驗證」進入「商用服務」，攜手領航隊展示30項5G在垂直領域的企業應用，也共同探討5G網路演進布局，領航台灣5G向前行。

食

農業物聯網 AI管理顧田水

為協助精準農業，「農業物聯網，AI管理顧田水」解決方案，與雲林大型結球萵苣田合作，導入智慧化管理，架設微型氣象站及土壤三合一感測設備等，可即時得知田間土壤、氣候等環境資訊，並透過物聯網、大數據資訊，提升耕種效率。現已為國內知名連鎖餐廳供應商，並成功外銷至多國，榮獲「2020智慧城市創新應用獎」肯定。

醫

AR智慧眼鏡與遠距醫療

我們攜手員榮醫療體系及佐臻、品臻公司，共同推動「智慧醫療應用服務」，藉由AR智慧眼鏡，及寬頻網路進行遠距醫療協作，避免交叉感染風險，使行動不便的病患也可獲得醫療照護，提升醫療品質、守護國人健康。

5G AIoT智慧醫療應用服務

與交通大學、陽明大學三方共同簽訂產學技術合作意向書，結合三方各自優勢，共同發展5G AIoT先進智慧醫療服務，並合作建置以病人為中心、全程醫療照護之未來智慧醫院。



住

高齡樂智友善社區

與智慧時尚公司協同屏東縣府，參與經濟部工業局智慧城鄉補助計畫「樂齡守護屏安是福」，打造全台首座「高齡樂智友善社區」。透過智慧科技建立預防走失定位服務、緊急救援、智慧影像、友善安全交通及IoT長輩自主健康管理服務，啟動全台第一個防走失服務的示範社區，榮獲「2020年智慧城市卓越貢獻獎-智慧健康」獎項。

智慧5G新雲林

以引領建設5G智慧國家為願景，攜手雲林縣政府導入各項智慧城市應用，提供智慧農業、智慧防汛、遠距醫療、智慧救護、智慧觀光及智慧安防等服務，共同打造雲林成為全國最亮眼的5G智慧城市。



行

智駕巴士

與勤崑國際、淡水客運攜手合作，依據「無人載具科技創新實驗條例」取得自駕車試車牌，於淡海輕軌頂站至美麗新影城站啟動載客運行的「智駕巴士」，更是國內第一個整合蜂巢式車間通訊、自駕車、路側感測器，及雲端監控平台的自駕車公共運輸接駁服務。

未來透過5G高速率、低延遲、大連結的特性，結合車聯網AI等相關技術，持續展現我們的整合能力，期盼透過智慧交通的服務，帶給國人更聰明、更便利的生活，引領5G車聯網產業邁步向前開創商機。



育

暑假科學營

攜手資策會推出雙品牌、雙資源嶄新課程，配合教育部「適性揚才」基調課綱及「自主學習」，雙方合作為高中（職）與應屆畢業生，量身規劃：创客自造、AI、程式設計、網路通訊（5G智慧生活暨智慧製造課程）、數位全媒體，五大類主題科學營活動，兼顧新技術學習與實作。

IoT大平台創意應用大賽

為推動物聯網教育，祭出155萬元高額獎金，舉辦年度賽事「IoT大平台創意應用大賽」，吸引學子、社會創作者，運用IoT大平台激發多元創意，使創作更符合5G物聯網產業應用，期望在5G各領域開創新應用服務及商業模式。



樂

i聽聽

我們跨域結盟智趣王數位科技，推出《i聽聽》服務，內含超過3萬首跨領域、跨產業的數位有聲內容，成為第一家投入綜合性有聲內容市場的電信業者，打造「耳」目一新的5G數位閱聽新體驗。《i聽聽》分為聽書、聽節目、聽新聞三大單元，以聽節目(Podcast)收聽佔比最高，只要透過手機、平板等載具，就能點播收聽且音頻種類多元。

多地5G大體驗

我們於桃園跨年晚會現場投入最新型高效能基地臺及網路擴容，並動員大量工程人力，提供跨年最佳5G通訊品質，並運用5G高速率、MEC技術，將主舞台表演同步透過「12K沉浸式環景影像」呈現至第二沉浸式舞台之5G首演。



2020 創新研發成果

台灣雲端物聯網協會

職場健康管理EHS 獲雲端物聯網創新優良應用獎

中華民國對外貿易發展協會

獲「台灣創新技術博覽會」3金、5銀、1銅牌獎

台灣客服中心發展協會

IVR語音導航核證 獲TCCDA-CSEA卓越客服最佳智能客服系統應用獎

工業技術研究院

智慧型太陽能發電監測系統 獲「太陽光電創新應用產品設計競賽」佳作
為唯一獲獎之雲端管理系統軟體應用服務

中華智慧型運輸系統協會

智慧型自駕巴士監控管理系統 獲「智慧運輸應用獎」

論文《一種應用手機網路信令探偵之車流預測架構》

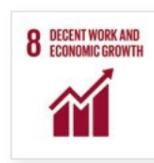
獲智慧運輸論文獎

[中華電信研究院](#)

創新產業 領航員



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。

2020年中華電信研究院速覽

- 員工共1,293名（佔公司總人數近6%），約94%為研發人員。
- 研發經費總計38.5億元，佔合併營業收入1.85%。
- 獲得專利184件（國內152件、國外32件），累計專利達2,408件（國內2,170件、國外238件），其中有效專利1,032件（國內904件、國外128件）。

人力結構

	博士		大學
86	人數	10	人數
90%	比例	10%	比例
	碩士		其他
907	人數	234	人數
79%	比例	21%	比例
	大學		其他
17	人數	8	人數
61%	比例	29%	比例
	大學		其他
11	人數	20	人數
39%	比例	71%	比例

◇ 創新、創意、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。

IoT大平台創意應用大賽

2020年「IoT大平台創意應用大賽」，因應5G開台，特別增設「行動物聯特別獎」，以鼓勵NB-IoT研發與應用，祭出總獎金155萬元，全面鼓勵、發掘頂尖物聯網創新人才。

共吸引近200組隊伍報名參賽，參加人數達千人，透過物聯網的研發應用，智慧城市的全方位需求將更能被滿足。評審以創意性、作品完整度及物聯網商業價值做為重點評分標準，期待透過競賽，激發學生、產業界及新創團隊共同參與展現多元化創意，以各種技術的融合，建構無縫物聯網服務，預期在5G及物聯網商業領域將開創出嶄新服務與應用。



MOD微電影大賽

本屆特別祭出百萬超高額獎金，新增「中華電信VR合作獎」，期許透過賽事獎金與提供VR放映設備、技術協助，挹注國內VR短片創作量能，開創微電影作品新高度，搭配HamiVideo、智慧眼鏡與5G高速率，開創全新觀影體驗。

2020年共300組創意團隊參與，主題多元、類型豐富，最終由37部微電影及5件VR原創微電影企劃案入圍角逐。因應5G時代來臨，落實「領航未來、創意秀出來」的創新精神，更首辦【VR影展】，特邀四部大師級作品展映。

本次入圍影展，除了讓作品躍上大銀幕，更推出映後座談，與觀眾分享創作者的種種感動，所有入圍微電影組作品皆上架MOD平台，讓優秀作品有更多曝光的機會。



FunPark創意說故事數位繪本創作大賽

全國唯一專為兒童量身打造的「FunPark 創意說故事數位繪本創作大賽」已連續舉辦第八年，除了鼓勵孩童勇於想像、創作與表演外，更期待透過賽事的參與，讓孩童提早建構數位學習與數位生活的成長模式，協助孩子們養成數位能力。

本屆賽事報名數逾1,600件，在法務部指導下，新增反毒組「最佳表演獎」，透過賽事招募兒童最佳創作大使團隊，增加小小創作團隊的參與度，也讓決賽表演更加精采。此外，更與全美最大出版社Scholastic合作新增「英文朗讀組」，鼓勵孩童勇敢說英文，培養語言能力，接軌國際。

◇ 社會創新

CHT健康雲—打造數位健康生活

中華電信致力於5G創新應用成為「智慧生活領導者」，憑藉智慧醫療的科技力量，提升用戶的診療效率，用戶可透過中華健康雲開放權限，同步提供生理量測數據供醫療團隊進行追蹤，使院所獲得最即時的生理數據，可依用戶狀況給予準確的衛教資訊，並判斷是否有回診需求、提供後續協助就診掛號，減少病患來回奔波與等待的辛勞，更有利於輔助院內醫師進行病情分析與診斷。亦可透過健康存摺功能，回顧就診紀錄及健康狀況，提升照護品質。



全台第一座整合型智慧監獄

我們以資通訊整合技術，強化智慧監獄管理，協助嘉義看守所有效降低人力勤務負荷，提升矯正機關管理效率及安全性，進而增進收容人的人權及自主管理，五大智能管理亮點：

- 1. 雙重辨識系統：**採人臉辨識科技系統加QR CORD快速雙重認證，防範冒名。
- 2. 電子監控智能電梯與通道建置：**以專用閘道門禁管控，藉由電子場域予以監控，減少現場的派員人力。
- 3. 車牌辨識與定位追蹤：**透過AI影像辨識感應技術，對入所車輛身分進行辨識及認證，提升戒護安全。
- 4. 消費購物：**收容人可運用所內kiosks機台購物、查詢保管金餘額，減少職員勤務負擔。
- 5. 衛生醫療：**配置健康手環，協助收容人健康管理，醫護人員也可監看收容人之生理資訊，降低異常事故發生機率。

◇ 環境創新

空氣品質感測物聯網

近年來，對於空氣品質監測需求與日俱增，我們透過智慧監測物聯網技術，協助彰化縣政府建置空氣品質感測器，監測項目包含溫度、濕度、細懸浮微粒(PM2.5)等。藉由即時傳送感測數據至空氣品質分析平台，以感測點的時序變化及相對位置，分析「數據相對趨勢」及「時空特徵數據」，做為稽查依據，監測空氣品質的變化。



S

策略 Strategy

- 以「5G+轉型」做為雙軌主軸策略，強化人才招募
- 確保所有員工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

M

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

A

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
- 《企業行為準則(CoC)》取得SGS符合性聲明書
- 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

R

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

T

目標 Target

- 短期：**
- 擴大招募5G應用人才
 - 扶植人才，與員工共享企業經營成果，「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
- 中、長期：**
- 2021年前全區100%取得ISO 45001管理系統驗證

I

指標 Indicator

- GRI** 中華電信基本薪資為台灣基本起薪的 **1.3** 倍
- GRI** 人均受訓時數 **50** 小時
- GRI** 《團體協約》涵蓋員工比例達 **99.26** %
- GRI** **無違反** 個資、健康安全、產品標示等相關法規事件

幸福價值 守護者



本節回應之SDGs



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，另訂有核發辦法，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。

2020年 台灣基本起薪 23,800元	CHT 基本起薪 31,730元
資訊及通訊傳播業 平均薪資 67,976元	CHT 平均薪資 73,000元

非擔任主管職務之全時員工福利費用				
項目	單位	2019年	2020年	與前一年度相比
全時員工	人	21,473	20,957	-2.40%
薪資平均數	仟元	1,483	1,489	+0.40%
薪資中位數	仟元	1,466	1,467	+0.07%

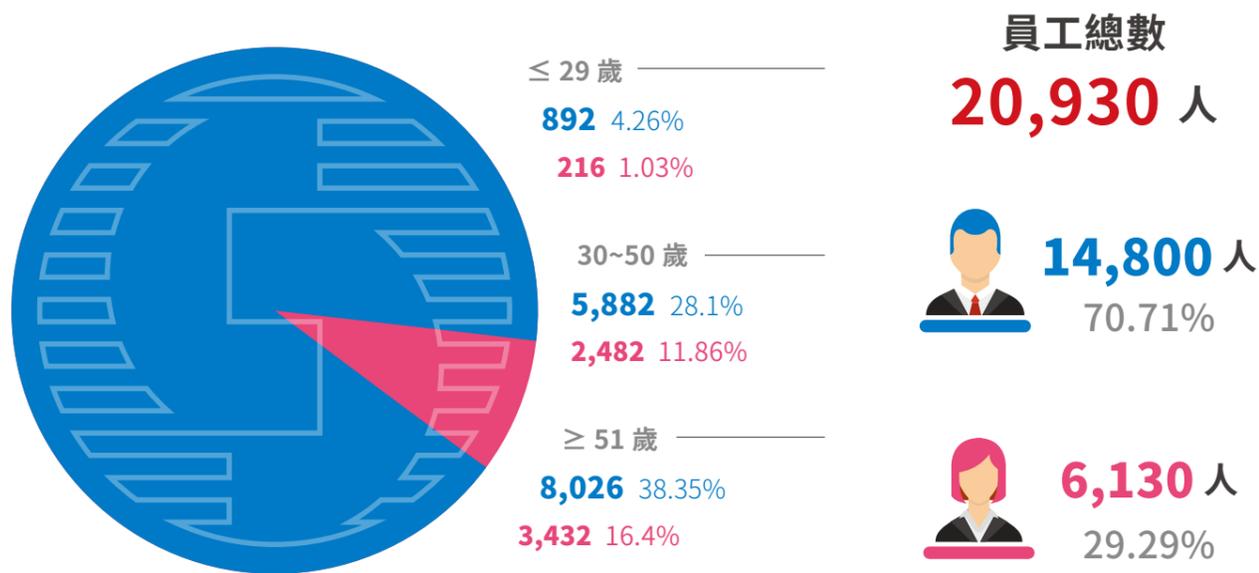
1. 資訊及通訊傳播業平均薪資：主計處資料薪資與生產力統計12月月報。
2. CHT平均薪資：2020年12月月薪平均值。

1. 全時員工人數採「年度平均」統計概念，以當年度受雇之員工總人數（包含當年度留停、離職、退休者）排除經理人後，再依其任職給薪月數比例換算為全年度之平均員工人數，非僅以年底人數為限。
2. 所謂「非擔任主管職務之全時員工」意即排除「經理人」者，經理人定義及名單詳閱2020年公司年報P. 32-35。

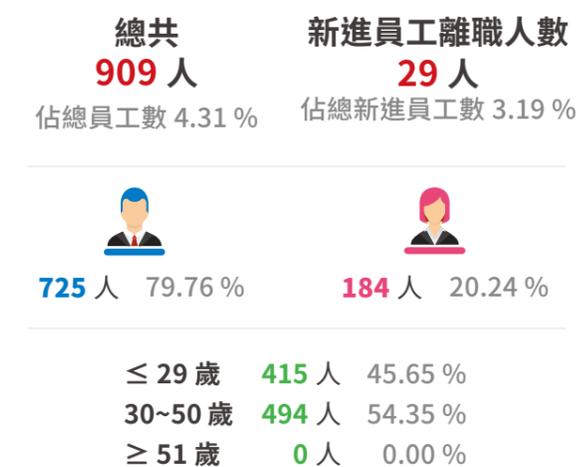
中華電信人力結構

2020年中華電信員工共有2萬餘人，平均年齡超過50歲，未來5年屆齡退休員工數將超過5千人，未來10年會有近一半的員工屆齡退休，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。

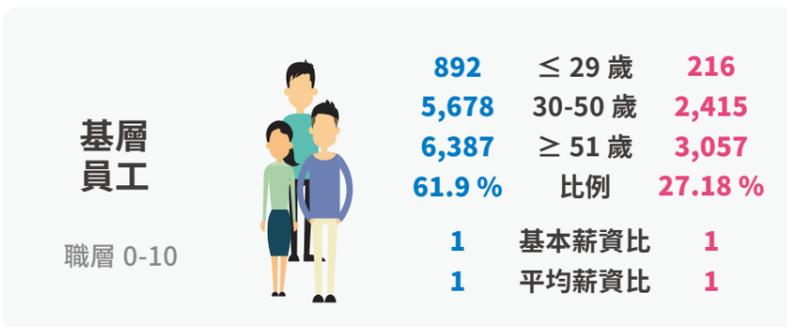
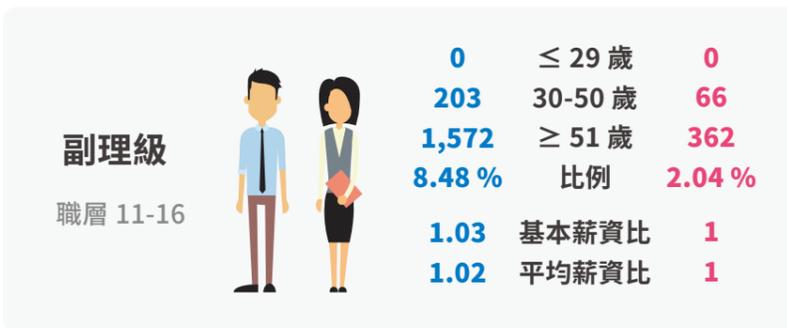
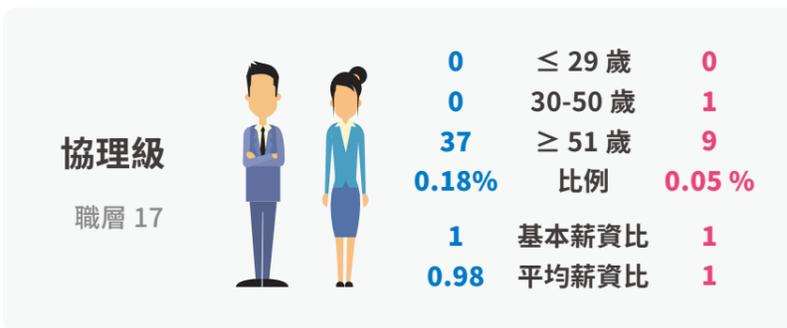
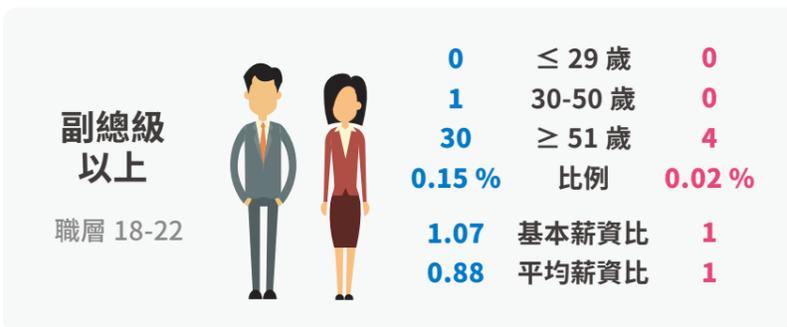
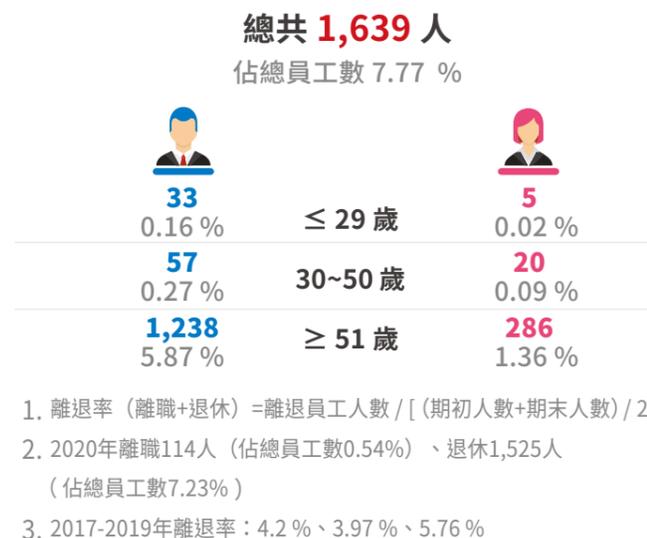
我們明白，目前所面臨的競爭壓力，不僅是源自電信同業，更多來自瞬息多變的資通訊產業鏈，未來人才招募，基層人員仍以大規模公開招考方式為主軸，針對各種專業人才，我們兼採外部網羅方式發掘，集結各方菁英人力，轉換為提升至新階段的重要動能。



HELLO 2020 年員工新進狀況



FAREWELL 2020 年員工離退狀況



1. 中華電信員工均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0-10、副理級11-16、協理級17、副總級以上18-22。

宏華國際 2020 年人力結構

皆為本國籍人員



身心障礙者 / 加權



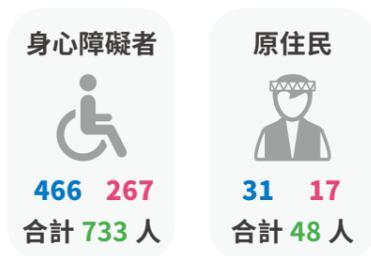
原住民



性別平等及多元化

中華電信致力於提供員工一個有尊嚴及安全的工作環境，我們落實僱用多樣性、薪酬與升遷機會的公平性，並確保員工不因種族、性別、宗教信仰、年齡、政治傾向及其他受適用法規保護的任何其他狀況而遭受歧視、騷擾或不平等的待遇。

我們尤其重視工作人權及男女平權，2020年女性員工占總員工29.29%，女性主管比例為27.84%。為落實性別工作平等精神，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，2020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，2020年超額進用身心障礙人數為法定之3.49倍（法定應僱用210名，實際僱用733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2020年在職之48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15家，截至2021年2月底，《團體協約》涵蓋的員工比例達99.26%，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。2020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43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。2020年共計召開6次全區勞資會議，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>
- 專線：0800-080998
- 舉報受理單位：總公司人力資源處
- 傳真：(02)2357-0007
- (台北市信義路一段21-3號總公司大樓503室)
- 電子郵件：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，且與公司營運效益連結。

人力發展策略規劃

中華電信學院依據業務拓展方向及人力發展需求，研訂人力資源發展策略。



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。2020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227場次，12,989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，2020年辦理AWS、Azure、GCP培訓與認證考照輔導，協助各機構取得279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。2020年共計有357人次高階經理人參與。

3. 拓展新業務能量

- 配合5G開臺元年，需要大量辦理5G建設、維運及推廣人員相關培訓，計5G基地臺裝機設定學程認證班共有19位通過認證、另5G技術研習系列課程，及企客行業別應用等課程計培訓6,088人次，儲備5G發展所需人才。
- 辦理31場重要專業研討會，計有3,309人次參與，包含5G無線技術研討會、物聯網AIoT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16班、181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。2020年獲勞動部勞動力發展署「人才發展品質管理系統評核等級證書(TTQS)-金牌」。

[中華電信學院](#)

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」，並順應數位時代閱聽習慣，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

2020年為5G元年，我們全力發展5G、物聯網、AI人工智慧及資安等重要業務，制定中華電信黃金三律「創新第一、技術第一、人才第一」，藉此打造年輕人展現的舞台，創造ONE CHT的價值。

- **招募專業人才：**如資通訊、AIoT、5G應用、研發等新技術、新業務，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、公司共贏之企業環境，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，期末根據員工當年的貢獻度，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。

專業人才發展

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。2020年，員工訓練總時數達104.5萬小時，訓練經費總支出超過4.93億元。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，2020年申請公餘進修補助者有329人次，共投入605萬元。



	2018年	2019年	2020年
總訓練經費(仟元)	502,370	497,901	493,000
人均訓練經費(元)	22,707	22,938	23,555
總訓練時數(小時)	908,316	961,234	1,045,267
人均訓練時數(小時)	41	44	50

配合公司樽節政策，雖2020年較2019年總訓練經費略為降低，但因應5G元年等重點業務培訓，於總訓練時數及人均訓練時數仍有增加。

工作幸福感調查

自2011年起，我們每年以線上匿名問卷方式，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。

2020年工作幸福感調查為百分制，共回收4,698份問卷，回收率23%，有效問卷4,431份，有效回收率94%，工作幸福感平均82分，及員工敬業度平均90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ISO於2018發布ISO 45001，隨即啟動ISO 45001國際驗證作業，與國際安全衛生趨勢無縫接軌，截至2020年底，共有26個分支機構通過ISO 45001國際驗證，預計全區將於2021年完成ISO 45001國際驗證，完善我們的職場安全與衛生管理目標：「持續改善安全衛生設施，營造安全、健康、舒適、友善的工作環境，降低職業災害」。

除執行電信作業危害辨識與風險評估外，針對高風險作業，我們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3個轄屬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

中華電信依循 GRI 403，
揭露職業安全衛生相關內容 [↗](#)



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34%，每季開會一次，負責審議、協調及建議安全衛生相關事項；並設置專責一級「職業安全衛生管理單位」負責規劃、督導與推動安全衛生相關業務。

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%）。2020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管理精進6件及職工福利事項2件，皆已有效解決。

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，2020年我們正式僱用22名專職護理師、特約20位醫師於各機構執行勞工健康服務，並分別於信義園區（含宜蘭、花蓮）、愛國園區、大安園區（含基隆）、國光園區（含學院）、桃園營運處、研究院（含新竹、苗栗）、台中營運處、行分台中營運處（含南投）、彰化營運處（含雲林）、林森園區（含屏東、台東）等十處設置健康服務中心，提供健康服務、諮詢及照護。

特約醫師協助辦公室現場巡視，對使用電腦作業員工，提供符合人因工程的建議、調整電腦及座椅高度，辦公設備採購，除依公司《材料技術規格》外，皆須符合國家標準(CNS)；針對員工作業環境，定期實施溫度、濕度、照度、噪音、室內空氣品質(CO₂)的監測及記錄，確保作業環境之舒適與安全，2020年監測結果皆符合規定。

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；另於全區設置職場健康管理生理（血壓）量測系統共10套，並結合我們的「企業員工健康管理系統(EHS)及健康雲」，讓同仁可隨時監測個人血壓變化。



年長員工健康促進行動

2020年，促進年長員工健康保健，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。

- **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）。
- **健康講座：**邀請衛福部屏東醫院-陳韋伶醫師主講「女性更年期健康」，落實健康檢查成效預防並降低疾病危害；邀請聯醫仁愛院區林怡君主任主講「認識失智症及照護」，理解失智症，進而支持失智者及家屬；邀請劉素鳳心理師主講「中高齡勞工身心健康」，說明中高齡者身分角色及生理心理變化；邀請台安醫院林欣穎醫師主講「常見筋骨關節疾病簡介與保健」，講解如何調整坐姿，以免身體不適。

科技體適能檢測

2020年教育部體育署與遠見雜誌合作辦理科技體適能檢測活動，信義園區共100人參與。活動檢測內容包含：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）、心肺適能（漸進式原地抬膝踏步），促進同仁了解自身體能狀況及吸收運動新知。

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）主管機關申請認/鑑定。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善用資通訊專業，要求員工作業前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，2020年辦理多項職業安全衛生教育訓練，計124班次、共7,570人次參加。其中急救人員教育訓練，共614人次、計11,052小時；另參加台北市AED教育訓練共307人次，計614小時。



2020年員工及非員工之職業傷害、職業病一覽表

合計

工作者	中華電信			進場承攬商		
工作總時數 (時)	41,860,000			11,934,360		
職業傷害死亡人數 (人)	1	0	1	0	0	0
職業傷害死亡率 (%)	0.02	0	0.02	0	0	0
可記錄之職業傷害人數 (人)	33	7	40	11	9	20
可記錄之職業傷害率 (%)	0.79	0.17	0.96	0.92	0.75	1.68

1. 工作總時數：8小時*人數*工作天數
2. 職業傷害死亡率=（職業傷害所造成之死亡人數/工作總時數）× 1,000,000
3. 嚴重的職業傷害率（失能超過6個月）=（嚴重的職業傷害人數/工作總時數）× 1,000,000
4. 可記錄之職業傷害率=（可記錄之職業傷害人數/工作總時數）× 1,000,000
5. 進場承攬商定義：係於中華電信營運據點，現場工作之個人或組織
6. 職業傷害及職業病類型：墜落、跌倒、交通事故
7. 統計數據不包含通勤事故
8. 2020年中華電信職業傷害死亡1人（於執勤中因「心因性休克昏迷」過世）

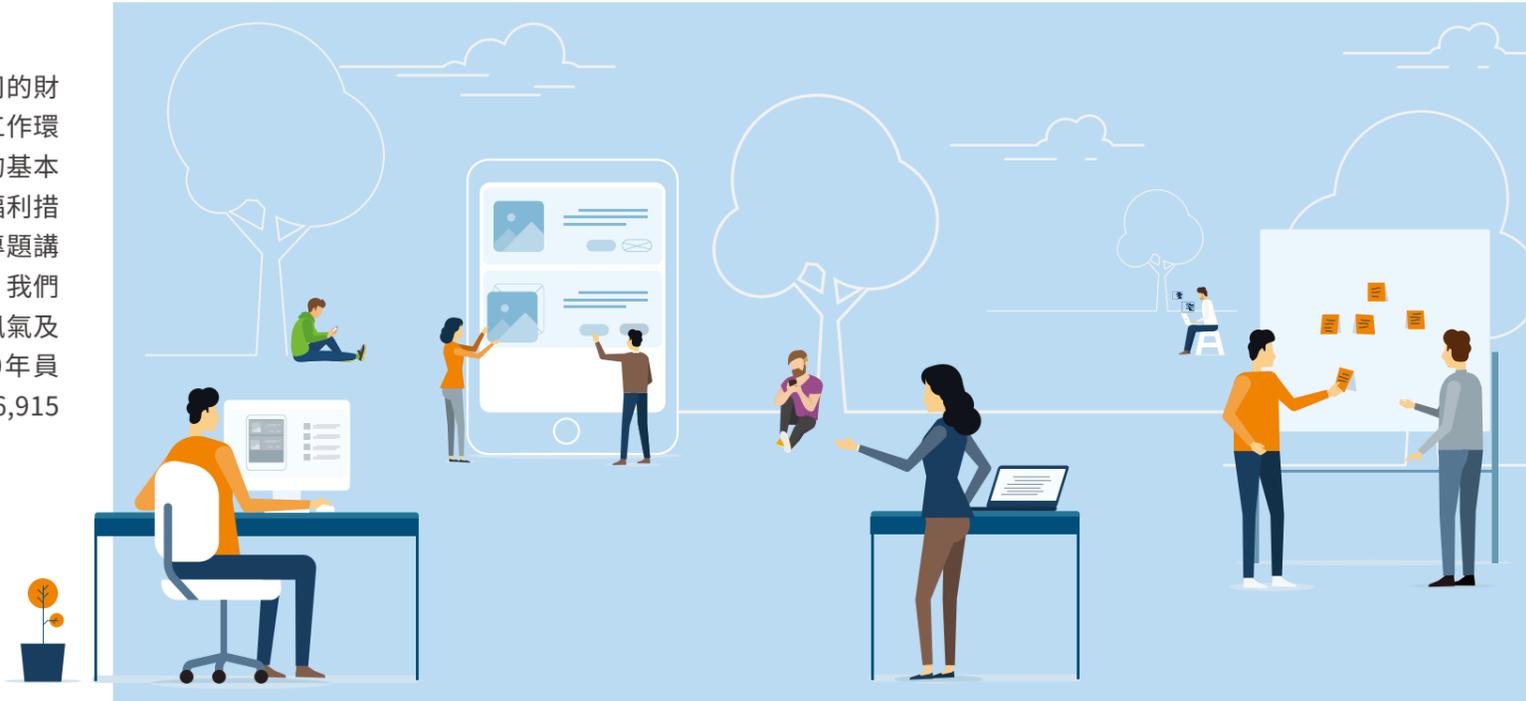
安全e點靈App

中華電信自行開發的職安衛M化管理工具「安全e點靈App」，讓員工、合作廠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，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、即時化與有效性。透過安全e點靈App，2020年，動火、吊掛、高架、電力及消防防護中斷等作業許可申請完成率達97.8%、危害告知完成率達99.9%。

「安全e點靈App」，曾榮獲臺北市勞動局頒發「臺北市勞動安全創意獎」，2017年起，開始推廣予中華電信全區機構及台鐵、台電使用，協助導入M化安全衛生管理，技術資源共享。

健康促進活動

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、專題講座及健康促進活動等，我們亦致力推動職場運動風氣及支持運動產業，2020年員工健康照護的支出為76,915仟元。



項目	2020 年成果及說明
員工及眷屬健康檢查	<ul style="list-style-type: none"> 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20,428人接受檢查。 員眷可享員工健康檢查項目及金額參與健檢活動，共3,276人參加。
免費施打流感疫苗	<ul style="list-style-type: none"> 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1,171人參與。
員工協助方案 (EAP)	<ul style="list-style-type: none"> 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480人次、個案管理師入廠服務19次。
遠距工作	<ul style="list-style-type: none"> 電話轉接：利用辦公室電話設定轉接 即時訊息：利用Qmi即時通訊軟體通報 信件送收：利用Web mail信件收送 視訊會議：利用UC、hiVideo、Teams OA網路行政作業：利用HiGate遠距辦公或手機行政M化服務
員工健康促進活動	<ul style="list-style-type: none"> 舉辦健康專題講座151場次，10,398人次參與；知性之旅71場次，10,950人次參與；健康篩檢12場次，877人次參與；其他大型及社團活動316場次，21,811人次參與。 每月發布健康衛教資訊至少2則，宣導正確疾病預防概念、增進同仁健康意識。

項目	2020 年成果及說明						
彈性工時	<ul style="list-style-type: none"> 每工作日8:00~9:00及17:00~18:00為彈性上、下班時間。 						
勞工健康服務	<ul style="list-style-type: none"> 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34次，每次3小時，每人每次約30分鐘。 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。 <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>醫師諮詢服務人次 (30 分鐘 / 次)</td> <td>醫師臨場服務次數</td> <td>護理人員諮詢服務人次</td> </tr> <tr> <td>2,385</td> <td>407</td> <td>10,485</td> </tr> </table>	醫師諮詢服務人次 (30 分鐘 / 次)	醫師臨場服務次數	護理人員諮詢服務人次	2,385	407	10,485
醫師諮詢服務人次 (30 分鐘 / 次)	醫師臨場服務次數	護理人員諮詢服務人次					
2,385	407	10,485					
健康職場	<ul style="list-style-type: none"> 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。 提供符合人體工學坐椅、對外通風門窗以及室內綠植。 						
員工餐廳	<ul style="list-style-type: none"> 員工餐廳提供營養均衡與多元化的餐點選擇。 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。 						
防疫假	<ul style="list-style-type: none"> COVID-19防疫期間，核給從業人員「防疫公假」共計75人，公假總時數3,139小時。 照顧12歲以下子女、不給薪、不影響全勤的「防疫照顧假」，請假人數124人，總時數共3,798小時。 						
平衡職場生活	<ul style="list-style-type: none"> 全台設置會館達30處，鼓勵員工休假，提供休閒住宿。 						

◀ 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，將於台北市、新北市、桃園市、台中市、台南市、高雄市設立職場互助教保服務中心，預定2022年8月正式開班，提供員工子女、孫子女教育及照顧服務，落實員工子女照顧，營造友善職場，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工作環境。



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，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	116 人	13,705 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，自 9 月起增加為 6,000 元 / 每年	2,523 人	14,668 仟元
體育活動	全區辦理路跑 90 次、健行 383 次、球類 79 次及其他活動 (爬樓梯、健康操、散步、健康講座等) 946 次	58 千人次	11,543 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	17,913 人	每人約 2.4 仟元 / 月
子女教育補助	每年 2 次 (上、下學期)	17,953 人	80,786 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	187 人	467.5 仟元
生育補助	員工本人或配偶生育時，得申請生育補助	374 人	935 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	677 人	3,385 仟元
休閒體育空間	綜合體育館、游泳池、網球、羽球、籃球場、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。

優於法規的假別

特休

CHT	勞基法
• 服務年資滿7年：21日	• 服務年資滿7年：15日
• 服務年資滿10年：28日	• 服務年資滿10年：16日
• 服務年資滿15年：30日	• 服務年資滿15年：21日

娩假

CHT	勞基法
42 日	8 週
不計休息日、例假、國定假日	含休息日、例假、國定假日

病假

CHT	勞基法
全薪	半薪

生理

CHT	勞基法
全薪	半薪

事假

CHT	勞基法
有薪 5 日	無薪

產檢

CHT	勞基法
8 日	5 日

喪假

CHT	勞基法
特定親屬皆優於法規	無

流產假

CHT	勞基法
全薪	無薪





優於法規的育嬰津貼

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。2020年，實際申請育嬰留職停薪者有71人；請領育嬰津貼者共計116人，發放育嬰津貼共13,705千元。

年度	項目	男	女	合計
2020	符合育嬰留停申請資格人數 (A)	852	369	1,221
	實際申請育嬰留停人數 (B)	9	62	71
	育嬰留停申請率 (B/A)	1.1%	16.8%	5.8%
	應復職之育嬰留停人數 (C)	11	69	80
	申請復職人數 (D)	12	66	78
	復職率 (D/C)	109%	95.7%	97.5%
2019	育嬰留停復職總人數 (E)	18	61	79
	申請復職後服務滿一年人數 (F)	18	61	79
	育嬰留停復職留任率 (F/E)	100%	100%	100%

- 2020年符合育嬰留停申請資格人數(A)：2018-2020年請過產假及陪產假的員工人數。
- 2020年應復職之人數(C)：2018-2020年申請，並應於2020年復職的人數。
- 2020年申請復職之人數(D)：2018-2020年申請，並於2020年復職的人數。
- 復職率： $(\text{當年度申請復職人數} / \text{當年度應復職人數}) \times 100\%$ 。
- 留任率： $(\text{前一年度復職後持續工作一年的人數} / \text{前一年度復職人數}) \times 100\%$ 。

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392億元。

《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。

終身學習與培訓計畫

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」，2020年計辦理12場次、共748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、禁止強迫勞動與僱用童工，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化、支援發展中國家電信發展、為殘疾人士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。

2020年中華電信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"> 勞資會議 團體協約 工會會議 年度人權事件調查 	100%	1.6%	<ul style="list-style-type: none"> 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。 透過工會與《團體協約》之簽訂，保障勞工人權。 2020年無促進勞動環境相關風險情事。
子公司	21	<ul style="list-style-type: none"> 年度CSR執行狀況調查 	100%		
轉投資公司	16	<ul style="list-style-type: none"> 年度CSR執行狀況調查 	100%	2.5%	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	2,078	<ul style="list-style-type: none"> CSR問卷調查 CSR二者稽核 職業安全衛生稽核 	100%	0%
	關鍵 Tier 1	192			
	關鍵 Tier 2	28			
社會大眾	所有消費者	<ul style="list-style-type: none"> 多元化申訴管道(含歧視及騷擾) 服務滿意度調查 個資與隱私權保護調查 少數群體服務機制 	100%	0%	<ul style="list-style-type: none"> 2020年無歧視或騷擾、侵害顧客隱私、個資之事件發生。 將持續推動5I SDGs倡議，確保各群體間的資訊平權。

關鍵人權風險議題



資訊平權

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。



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》，並遵循「名單不落地」原則，禁止人員擷取或下載，以避免任何個資外傳或洩漏之風險。

防範產品或服務損害利害關係人，例如環境電磁波量測值，應符合國際非游離輻射防護委員會(ICNIRP)公布之「非職業場所之一般民眾於環境中暴露各類段非游離輻射之建議值」，民眾可申請免費基地臺電磁波量測服務，以降低社區民眾健康安全疑慮。



從業人權

為防範潛在職業安全風險，中華電信透過職業安全衛生管理系統(OHSAS 18000/ISO 45001)的導入，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。

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，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。



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。

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2020年底，全台灣實體通路服務直營門市455家，特約門市245家，共計700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。2020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。

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。

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。2020年榮獲國際外部第三方驗證單位SGS-Taiwan頒發「個資管理卓越獎」。



中華電信客服機制速覽

項目	說明																
客服規模	<ul style="list-style-type: none"> ● 全台設有15個客服中心，客服人員全年平均約2,500人 																
多元服務管道	<ul style="list-style-type: none"> ● 文字線上客服 ● 網路社群—「中華電信Q博士粉絲團」 ● 網路客服中心 ● 手機版網路客服中心 ● 客服App ● 簡訊客服 																
訓練及成果	<p>為強化「以客為尊」之服務理念，提供客戶最佳服務體驗，並考量新冠肺炎疫情影響，2020年運用 Microsoft Teams 工具，開辦三場現場零學員、零群聚之「以服務帶動銷售」遠距線上研習課程，培訓種子人員 150 位，人均受訓時數 6 小時。</p> <p>中華電信客服人員需具備良好之服務語態及應對禮儀，更重視客服人員專業知能之養成教育。2020年共訓練 9,853 人次，總時數 4.4 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>2020</td> <td>9,853</td> <td>44,368</td> <td>4.5</td> </tr> <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> </tbody> </table> <p>2020年受疫情影響，電信學院減少現場授課，改採較短時數之線上教學課程，致受訓人次增加，總時數卻減少。</p>	年度	受訓總人次	受訓總時數	人均受訓時數	2020	9,853	44,368	4.5	2019	5,885	127,511	21.7	2018	5,684	141,207	24.8
年度	受訓總人次	受訓總時數	人均受訓時數														
2020	9,853	44,368	4.5														
2019	5,885	127,511	21.7														
2018	5,684	141,207	24.8														

CSEA卓越客服大獎

• 獲頒「最佳智能系統應用企業」— 自主研發IVR語音導航核證應用

為提供客戶更優質的服務體驗，近年來積極發展智慧客服創新應用。2018年導入文字客服機器人，成功打造人機協作新模式，2020年IVR語音導航核證上線，透過自主研發具備語音辨識、語意理解、語音合成、自動化回饋學習及彈性調整機制等五項核心技能之AI客服機器人，執行客戶進線之語音導航及核證工作，大幅提升客服作業效率。

• 獲頒「最佳客服管理企業」— 以ICT資通訊科技支援政府防疫

自2020年初新冠肺炎疫情爆發以來，我們以ICT資通訊科技支援政府防疫，包括設計提供防疫手機、開發電子圍籬監控系統、大數據分析疫情足跡等創新作為，有效協助政府進行疫情管控。於農曆春節開始，動員四個客服中心專線人力，並調度場地、座席、系統及電路等資源，機動調整IVR語音，快速建置KM知識庫，啟動居家檢疫主動關懷，創下單日最高應答量4.7萬通，協助疫管署因應1922防疫專線話務，充分展現應變能力。



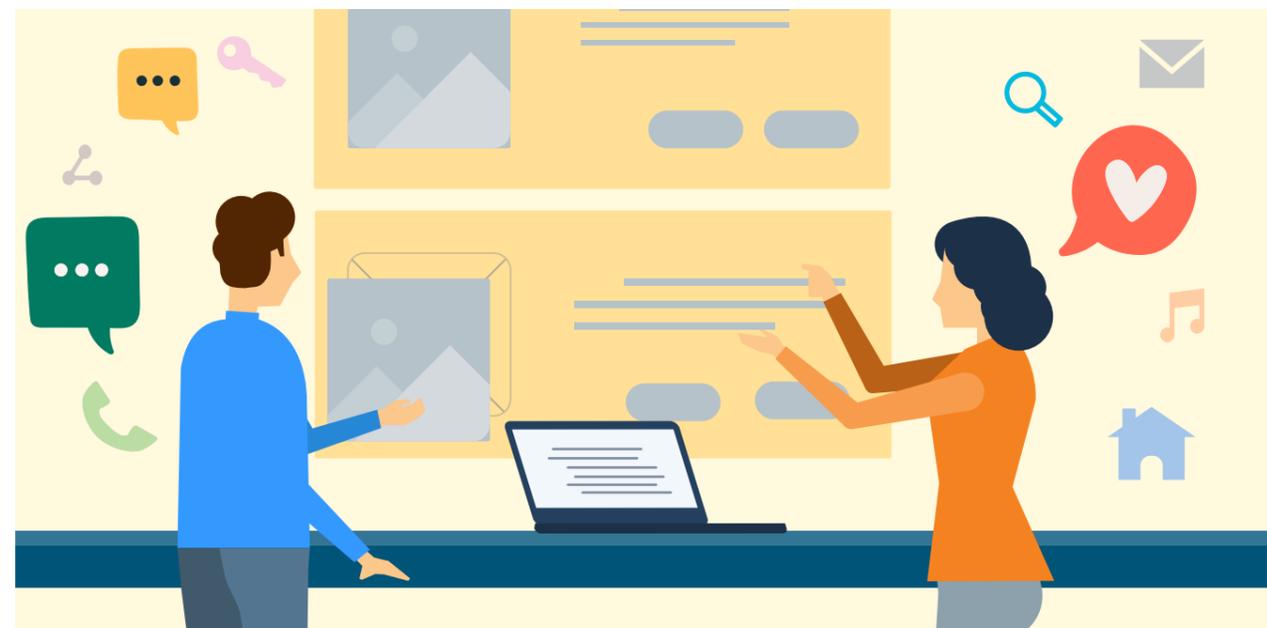
客服之星表揚

為鼓勵客服人員發揮熱忱服務精神與專業能力，中華電信針對獲客戶讚許之客服人員，依案例情節提供不同等級獎勵，並列入績效評核成績，以表揚優秀同仁。

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	2018年	2019年	2020年
20秒內人員應答率	73.42%	73.37%	68.98%
服務滿意度(滿分5分)	4.71	4.74	4.75



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 **9.09** 分

中小企業客戶 **8.72** 分

一般消費者 **7.77** 分

嚴謹的個資與隱私保護管理機制

我們非常重視客戶的個人資料及隱私權益，有關個資隱私之蒐集、處理、利用及保護，均依《隱私權保護政策》、各業務《個人資料蒐集告知聲明》及《個人資料保護法》相關法令規定之範圍內使用，不會任意交換、出租或以其他變相之方式，揭露予第三人。

我們依據法規命令及國際標準，建立嚴謹的個資隱私保護管理機制，在業務推展前執行風險評估，並構建嚴密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，並對內部人員施予完善個資隱私保護訓練，符合主管機關要求，保護客戶的隱私。

我們持續強化作業程序與提升資訊技術，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查核及第三方認證（ISO 27001 / ISO 27011 / BS 10012 / CSA STAR Certification，證書持續有效），提供消費者最完善的資安與個資隱私資料保護。

中華電信個資管理機制

類別	說明
客戶個資隱私資料蒐集、處理與利用	<p>資料蒐集類別及內容 當客戶使用中華電信的服務時，基於法規確認身份或提供服務之需要，我們蒐集帳戶、位置、網頁瀏覽 / 行動裝置應用程式等個資隱私資料。 客戶可以透過多元管道（如網站、App、門市及客服專線），容易取得及了解我們蒐集、處理、利用及第三方揭露個資類別與方法，及客戶得行使之權利（包含查詢、請求停止蒐集、處理、利用及刪除等）。</p> <p>資料利用與保護 為提升客戶使用體驗與維護客戶關係，我們運用客戶資料進行分析，提供更優化貼切的服務及最適合客戶的優惠資訊，客戶亦可隨時請求停止此類資料的使用。 針對客戶個人資料的使用，進行 100% 監控，並施以嚴密的保護措施，防止個人資料遭未經授權的存取、揭露、使用與竄改，以保障客戶個人隱私資料安全及權益。 2020 年中華電信二次使用客戶資料比例為 84.4%。</p>
個人資料提供	<p>我們絕對不會任意交換、出租或以其他變相之方式，將客戶的個人資料揭露予第三人，但取得客戶的同意或依其他法令有特別規定者，不在此限。</p> <ul style="list-style-type: none"> 執法機構申請 當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，我們依相關法令規定，經嚴格審查申請流程後，據此提供政府及執法機構客戶資訊，若審查不符相關法規程序及要件者，則拒絕提供，2020年提供比例為 92.5%，拒絕提供為 7.5%，主要為不合法規及來源資料錯誤。 配合政府防疫 因應 COVID-19 疫情，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相關資訊予衛生福利部疾病管制署，協助政府推動居家隔離政策，遏止疫情擴散，同時嚴格管控資料安全，以維護客戶隱私。

類別	說明
個資隱私保護諮詢與申訴管道	<p>我們對個資隱私保護議題，均由受過個資法訓練的人員，提供客戶專業的諮詢與申訴管道。</p> <ul style="list-style-type: none"> 申訴專線：0800-080-090 意見信箱：https://www.cht.com.tw/zh-tw/home/cht/service/emailus 如果客戶在 30 天內未能解決個資隱私使用問題，亦可聯繫我們，連絡資訊如下： 收件人：中華電信股份有限公司 / 資通安全長 地址：台北市信義路一段 21-3 號 聯絡電話：(02)-2344-6789 <p>我們已建立個人資料事故通報、應變及改善機制，透過輿情分析及客戶諮詢與申訴管道，蒐集資訊，一旦發現疑似個資事件，須依通報窗口名單完成通報，如為重大事故須升級通報總公司資通安全處及資安長，並於規定時限內組成應變小組，啟動緊急應變程序。</p> <p>若證實屬個資事故，本公司會依暨有事故處理程序，進行事故調查與分析，找出根因，清查損害範圍，保存相關事證，同時採取緊急應變措施，監控輿情及客訴變化，掌握該事故個資遭不法蒐集、處理、利用之情形，預防損害擴大，並依法通知當事人與主管機關。若因該事故致使客戶權益受損，本公司亦將提供當事人補償或法律協助，全力協助維護客戶的權益。</p> <p>2020 年客服專線受理客戶投訴「疑似洩密申訴案件」共計 8 件，其中，國家通訊傳播委員會通知 1 件，透過客服專線投訴 7 件（較 2019 年增加 4 件，佔全年客服專線服務量 0.000018%），經調查後皆確認無洩漏個資之事實。</p>
個資隱私風險管理	<p>本公司個資隱私風險管理機制，基於識別內外部威脅（包含法規與國際標準變化、主管機關要求、資安威脅趨勢、查核結果等）對組織營運、業務帶來之風險，盤點當年度的重要風險議題，進而分析風險發生的衝擊程度與機率，評估風險處理優先順序，訂定風險處理目標與措施，定期檢討與評量指標達成情形。</p>

[更多中華電信資安與個資隱私保護相關資訊，請參閱官網](#)



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%。

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。2020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80項前瞻計畫，投入建設費用達2億。



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。

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。元旦跨年晚會建置約81個熱點、元宵燈會建置約19個熱點，及其他活動配合建置約31個熱點，全年投入節慶活動計20件、合計建置約131個熱點、投入成本超過102萬元。

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；國家通訊傳播委員會(NCC)亦發布，國內基地臺電磁波的功率都在國際標準值以內，對人體不會造成危害，因此行政院環保署並未將基地臺列為環境污染源。

對此議題，我們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，電磁波能量比吸收率(Specific Absorption Rate, SAR)均符合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。2020年與基地臺相關之裁罰或行政處分計1件，罰款達50萬元。原因源自於消費者要求「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。

宣導正確電磁波觀念

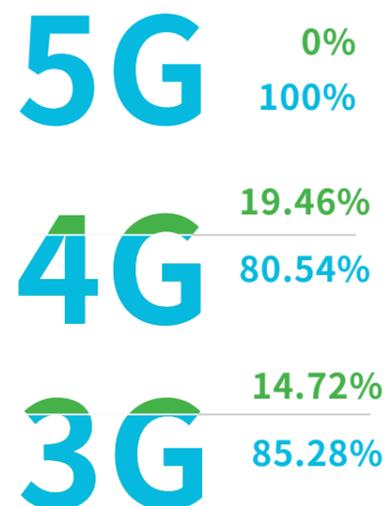
我們與台灣電信產業發展協會合作，透過座談會及宣導品，強化民眾對電磁波的正確觀念。

配合國家通訊傳播委員會與全台10個縣市政府辦理電磁波宣導座談會12場、24場地方宣導座談會，完成125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

獨立基地臺 共享基地臺



1. 均在既有建物上建置使用。 2. 5G於2020年7月1日開臺。



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
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。



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"> 每月投入約10名客服人力，協同刑事警察局承接週間第一線業務。 「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3.1名客服人力。
網路 / 行動裝置 詐騙防制	<ul style="list-style-type: none"> 小額付款雙向簡訊認證機制。 雙向簡訊內容增加防騙警語。
2020年成效	<ul style="list-style-type: none"> 總進線電話量達184,589通，受理轉介民眾詐欺被害案件19,579件。 協助刑事警察局執行停斷話1,582門，成功攔截2,287件詐騙案件。

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」，2020年總共發布6萬餘則災害示警簡訊，應用於公路總局道路預警通報、原能會定期核安演練、消防署防災演習等，成功扮演災害預防資訊通報的角色。

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，凡我們的用戶，只要手機具備且開啟PWS功能均能接收訊息，有利民眾避災準備。2020年災害警示2千4百餘次，發送區域涵蓋全國，其中疫情爆發初期，警示共4次，有效協助政府單位完成政令宣達、分散人流。

2020年網路中斷事件與因應措施說明

- **障礙概況：**2020年9月12日基隆信義局SVG設備障礙，影響15,585戶市話通信。
- **原因分析：**雷擊導致SVG兩台L2 SW故障，造成系統運作異常。
- **強化機制：**各營運處存放2部L2 SWITCH備品，供緊急調度使用。持續強化維運措施，推展預防性集中監控作業。
- **實際行動：**針對該批易受雷擊故障之L2設備，完成全區更換作業，提升雷擊保護能力。完成L2 SWITCH緊急備援SOP及教育訓練，提升同仁緊急應變能力。
- **年度成果：**在網路維運單位持續加強維運機制下，用戶的平均障礙次數由2019年的0.0007，改善至2020年的0.0006，平均障礙時間由2019年的0.138分鐘，改善為2020年的0.096分鐘。

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

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)

M

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》
- 每年度至少蒐集一次供應商氣候變遷和碳排放資訊

A

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(SALcE)合作，推動永續夥伴認證
 2. 取得「氣候相關財務揭露(TCFD)」認證
 3. 導入《ISO 20400永續採購指南標準》
 4. 加入「碳揭露CDP供應鏈專案」會員
 5. 通過 ISO 14046 認證

R

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

T

目標 Target

- 於2021年完成台灣首座智慧綠能員工宿舍(進度50%)
- 於2023年達成：
 1. 再生能源自建容量達3,975.5kWp
 2. 以2017年為基準年，自有建築物減少10%碳排放量
 3. 以2017年為基準年，機房節能計畫節電率累積達10%

I

指標 Indicator

- **GRI** 碳排放量**790,320.9986** t-CO₂e
- **CHT** 太陽光電系統總容量**2,783.665**kWp
- **CHT** 供應商ESG教育訓練近**100**人
- **CHT** **20**家關鍵供應商完成CSR二者稽核
- **CHT** 取得**105**張T-REC

綠色企業 開拓者



本節回應之SDGs



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。



2020年成果

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
- 全營運據點取得ISO 14001、ISO 50001認證及ISO 14064-1驗證
- 取得「氣候相關財務揭露(TCFD)」認證

2G
綠色能源

- 自建太陽光電裝置容量達 **2,783.665 kWp**
- 取得 **105** 張T-REC證書

3G
綠色商店

- **455**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**5.9**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**904**佰萬元
- 年度綠色採購金額達總採購量**1.08%**

ISO 14001效期至2023/12/24止、ISO 50001效期至2022/12/17。



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

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。



2020年代建宜蘭最大規模太陽能電廠

我們與維特克能源公司合作，於宜蘭縣完成新寶元鋼鐵與宜聯鋼鐵二座太陽能電廠，發電設備容量近3,000kW，預計年發電量可達3百萬度，每年減碳量近1,600公噸，約等同4座大安森林公園吸碳量。未來將持續拓展宜蘭縣太陽光電案廠，從開發、規劃、建置、維運做好工程品質，讓更多企業願意共同投入綠能產業。

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，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：

節能創新

供單位上傳節能創新作為，以利標竿學習。

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 64,710 個電號、2,918,907 筆電費資料。

用水管理

申請電子帳單集中繳納作業，系統納管超過 1,298 個水號、126,142 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 人天作業人力。

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、67,350 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，18,188,291 筆資源回收資料。

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。2020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。2020年共舉辦102場，投入54,283仟元，共計15,209人次參與。



環境管理支出

年度	2018年	2019年	2020年
環境管理費用 (仟元)	319,637	328,558	329,126
佔營收比 (%)	0.15	0.16	0.16

響應綠能政策，打造第一座太陽能停車場

中華電信響應政府綠能政策並落實2025年非核家園理念，響應經濟部能源轉型太陽光電推動方案之「2020年太陽光電6.5 GW達標計畫」，打造雲林工業園區內第一座兼具發電及停車功能之太陽能停車場。

每年發電57.5萬度綠電，有效降低293公噸二氧化碳排放量，約發揮30公頃造林效益。規劃200席停車位，提供園區內周邊廠商員工便捷停車環境，滿足工業園區停車需求，兼具環保及長期投資效益，未來將陸續引進智慧化停管設備及太陽能LED導引停車燈，打造成為工業園區重要地標。

2G 綠色能源

因應氣候變遷，台灣已規劃再生能源配比由2017年6%，提升到2025年的20%，以降低二氧化碳排放。中華電信響應政府政策不遺餘力，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2020年底，已在全台建置55處太陽能光電，總容量達2,783.665kWp。

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
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%
2020年	135,350	102,684	26,784	5,883	938	0.69%

1. 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。
2. 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。
3. E=今年業務用電量-去年業務用電量；F=E/A。
4. 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	2018年	2019年	2020年
萬度	16,440	16,600	16,576



板橋 IDC 機房再生能源使用量

單位：度

年度	2018年	2019年	2020年
太陽能發電量 (A)	95,624	100,896	104,608
總用電量 (B)	21,411,200	24,470,132	34,446,400
節電比例 (A/[A+B])	0.44%	0.41%	0.30%

大中華區最環保的資料中心-板橋IDC

中華電信板橋雲端資料中心為全台第一座符合TIA-942 Rated 3及Rated 4認證的國際級資料中心，且陸續取得ISO 27001、PCI DSS等多項國內外認證及標章，從機房建築、電力、機械、電信、資安都有最嚴謹的標準及規範，以確保資料中心的永續運行。

為有效降低機房維運風險及提升客戶信賴度，2020年成功取得Uptime Institute M&O認證 (Management and Operations Stamp of Approval)，為台灣第一家取得M&O認證的專業機房，同年亦取得SOC認證，顯示我們在機房持續性維運管理上達到國際標準。

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	2018年	2019年	2020年
民生用水	753,023	691,954	679,629
空調用水	1,624,419	1,590,716	1,617,960
回收水	7,398	3,776	2,777

2018年起，原宏華國際租賃之場域，資、能源排除計算。

業界唯一通過水足跡認證的電信業者

我們積極響應聯合國永續發展目標六「乾淨飲用水」，2019年以最代表之「大中華區Rated 4等級—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。



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及目標（即當年比前一年減量10%），遵守垃圾減量5R原則外，另搭配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

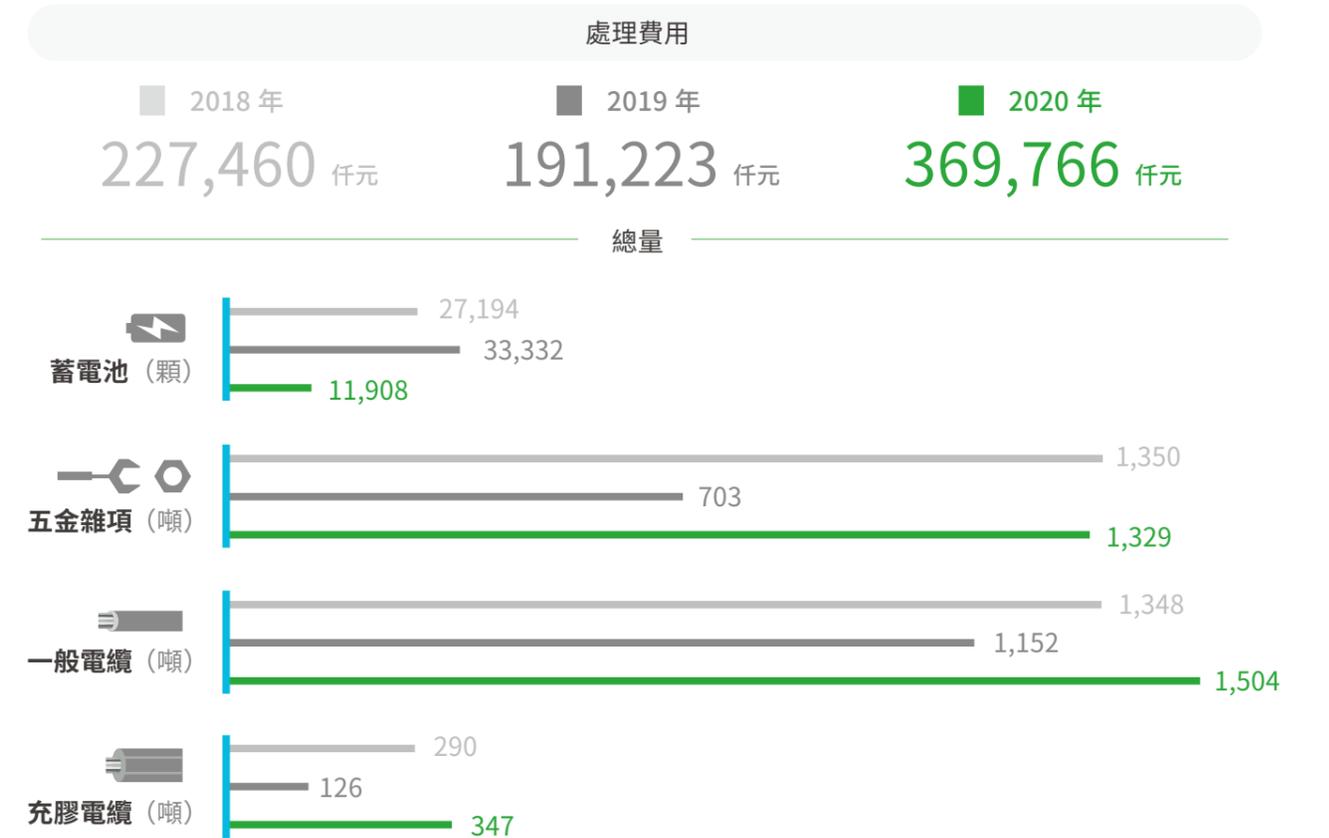
年度	2018年	2019年	2020年
生活廢棄物	3,505	2,881	3,173

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。

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。2020年共回收處理34,148顆，總重量1,630,201公斤，標售金額為31,143,557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。2020年，中華電信綠色商品營收361佰萬，佔市售商品營收16.3%。

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2020年12月，無紙化單據比例逾71%，減少消耗5.9億張用紙，約相當於減少砍伐53,673棵原木，等同減少10,627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	2018年	2019年	2020年
無紙化帳單數 (萬張)	1,869	1,933	1,968
無紙化帳單比例	68%	70%	71%
節省紙張量 (千張)	560,700	579,946	590,000
樹木換算 (棵)	50,973	52,722	53,673
減少碳排放量 (公噸)	10,093	10,439	10,627

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. 無紙化帳單減少使用的用紙量為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CO₂，減少碳排放量(t-CO₂)=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

2020年第二季，「中華電信三創門市」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！

透過國內、外標準認證與審查（ISO 14067、環保署碳標籤）及購買50噸的碳權，取得碳中和PAS 2060認證，達成零碳排標準。

我們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，更符合「永遠走在最前面」的企業理念。



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67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	2018年	2019年	2020年
綠色採購金額 (佰萬元)	1,487	1,024	904
佔總採購金額比例	3.36%	2.47%	1.08%

更多關於綠色供應鏈及綠色採購的內容，請參閱p.105-111。

2020 年環境績效

項目	說明
 環境 資訊揭露	<ul style="list-style-type: none"> • 每年出版企業社會責任報告書，及回應道瓊永續指數(DJSI)揭露環境數據。 • 每年執行全區溫室氣體盤查，取得ISO 14064-1查驗聲明書。 • 回應英國碳揭露(CDP)問卷。 • 參與國內相關獎項（如天下雜誌、遠見雜誌、台灣企業永續獎）。 • 簽署氣候變遷相關財務揭露(TCFD)倡議，及按TCFD框架揭露相關資訊。
 提升能源 使用效率	<ul style="list-style-type: none"> • 機房空間整併有效利用。 • 空調設備節能：迄2020年底，完成節能變頻模組90 HP、高顯熱空調機1020 RT、高效率空調機495部、全外氣空調機90 RT及自然通風為主空調為輔510部。 • 配合新建機房或會館採用綠色環保建材。 • 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。 • 內部辦公大樓公共區域換裝LED燈泡。
 導入 綠色能源	<ul style="list-style-type: none"> • 太陽光電系統迄2020年底累計已建置完成2,783.665kWp。 • 取得105張國家再生能源憑證(T-REC)。
 推動 自主環保	<ul style="list-style-type: none"> • 業界唯一：板橋IDC機房通過ISO 14046認證。 • 汰換舊車採購新式環保節能車，引進電動車輛。 • 協助建置信義、杭州南路口公共自行車站(YouBike)。 • 清淨家園、辦公室節能、無車日、公文系統(ODAS)無紙化。 • 節能服務隊：協助中小企業或弱勢機構進行能源效率改善。 • 訂定事業廢棄物回收再利用目標。
 產品加值 與服務	<ul style="list-style-type: none"> • 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。 • 電子帳單：配合業務行銷推動，具有環保及節能減碳的功能。 • 電子發票：將發票雲端化永久儲存，節省耗材、人力及政府節稅與免罰優惠。 • iEN智慧節能服務及行銷節能產品。 • 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。 • 綠色商店：全台455家直營門市轉型為「綠色商店」。 • 與永續低碳聯盟(SALcE)合作，推動永續夥伴（產品、服務及組織）認證。

◇ 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，2020年已累計16家獲頒金級標章認證的永續供應商。

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。2020年獲永續低碳聯盟(SALcE)頒發「永續供應鏈卓越證書」，肯定我們在供應鏈管理機制上的落實。



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，於2018年，正式導入《ISO 20400 永續採購指南標準》，用永續架構評估供應商的永續表現。自2019年起，我們啟動「永續夥伴認證」，依廠商類別及重要性，按SGS二者稽核結果，進行供應商分級，共分為4級「金、銀、銅、參與」，凡不合格者，另以限期改善機制輔導之。分級後的供應商，可按級別取得對應之認證標章，標章等級亦為招標資格的加分根據。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	2020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"> 維持100%完成「第一階供應商」CSR現況評估 	<ul style="list-style-type: none"> 100%供應商完成《供應商CSR現況自評調查表》
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"> 2023年100%完成「關鍵第一階供應商」CSR現場訪視與稽核 	<ul style="list-style-type: none"> CSR現場訪視與稽核比例達71%
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"> 2020年100%完成「關鍵第一階供應商」碳管理知識教育訓練 每年度至少蒐集一次供應商氣候變遷和碳排放資訊 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 	<ul style="list-style-type: none"> 100%完成「關鍵第一階供應商」碳管理知識教育訓練 台灣第一家加入CDP供應鏈會員的電信業者 供應商回覆提交問卷比例87.58%

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，2020年配合5G建設，國外設備採購金額較高，但我們儘量以國內在地採購方式，促進在地經濟發展，2020年國內採購比例為80%，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	2,078	99.16%
關鍵第一階供應商	192	85.61%
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。

供應商 ESG 能力提升

2020年，除既有的年度交流會及環境教育參訪外，我們舉辦首屆供應商ESG教育訓練，邀請近50家、70位供應商代表到中華電信，除了內部ESG講師外，亦委請外部ESG專業顧問，進行4小時的ESG課程。期望藉由教育訓練，傳達予供應商，我們推動永續供應鏈管理，及永續夥伴認證制度的信念，共同讓電信產業供應鏈，接軌國際永續趨勢，在ESG業務上，都有所助益。



現場稽核

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；自2019年起，我們持續二者稽核供應商家數為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，及頒發認證標章為目標。

管理指標	行動	比例
每年供應商 ESG 稽核比例	<ul style="list-style-type: none"> 職安衛現場稽核/土木線路 SGS-Taiwan二者稽核 	71%
每三年供應商接受 ESG 評估比例	<ul style="list-style-type: none"> 關鍵非第一階供應商稽核 	29%

永續供應鏈成果速覽

項目	說明	2020年目標	2020年成果	2021年目標
供應商線上CSR問卷調查比例	採購金額5佰萬元以上的供應商，每年需填覆「供應商CSR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	95%	100%	95%
接受CSR相關訓練之採購人員比例	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%
供應商合約列有CSR相關條款比例	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%
CSR現況自評調查表納入投標必要文件	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%
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	100%	100%	100%
供應商CSR二者稽核	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%
土木線路廠商稽核	共執行74家，稽核次數191次。至2020年底，計有29家違規，累計罰款共計新台幣874仟元。			
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，2020年共巡視承攬商936家，計19,716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)



2020年中華電信「碳揭露CDP供應鏈專案」成果速覽



2020年供應鏈節能方案成果

節能專案類型	減碳量 (t-CO ₂ e)	估計每年節省資金 (美金)
公司政策及行為改變	230	138,916
建築能源效率	1,165	5,624,859
生產流程能源效率	1,544	3,344,367
低碳能源消耗	307	14,285
自產低碳能源	0	232,314
減少廢棄物及材料回收	5	1,210
其他	0	14,751,915
總計	3,251	24,107,866

提升供應商永續作為

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。包含與夥伴廠商共同研發並提供獎勵；平等移轉取得的技術專利權。持續支援「硬體」電信設施與測試環境的發展；同時開放、擴充「軟體」的合作平台，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。2020年共開課38班、707人次參訓，計383人取得相關認證。

2020年攜手供應商參與環境教育場域，影音連結 [🔗](#)

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CSR現況調查問卷」，在CSR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

2011

- 公布《中華電信供應商社會責任準則》
- 定期於年底召開「CSR供應商夥伴交流會」公布供應商CSR調查分析結果

2012

採購金額500萬元以上的供應商，需填覆「供應商CSR現況調查問卷」

2013

- 率先推動電信業「供應商CSR二者稽核」行動
- 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

2014

委託第三方公正機構SGS-Taiwan，展開首次關鍵供應商「CSR二者稽核」行動

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

2020

- 辦理首屆供應商ESG教育訓練
- 獲永續低碳聯盟(SALcE)頒發永續供應鏈卓越認證及環境永續夥伴認證
- 持續辦理「永續夥伴認證—永續產品與服務分級」制度，累計16家金級供應商

2019

啟動「永續夥伴認證—永續產品與服務分級」制度，於年度「供應商夥伴交流會」，表揚與頒發《金級證書》予優質供應商

2018

- 正式導入《ISO 20400永續採購指南標準》
- 與永續低碳聯盟(SALcE)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

2017

正式宣告加入「碳揭露計畫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

2016

舉辦首屆「供應商環境永續參訪交流」活動

S

策略 Strategy

- 縮短數位落差，創造數位機會

M

管理 Management

- LBG社區投資評估機制
- SROI 社會投資報酬率計算工具

A

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》

R

回應 Response

- 「I幫盲」志工培訓
- 企業志工行動
- 「5I SDGs」策略及目標

T

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
 - 2021年實踐I分享、I環保，舉辦「5G無束無塑日」活動
- 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，持續提供遊客高品質網路服務
 - 基金會每年投入**3**仟萬元協助社區創生

I

指標 Indicator

- GRI** 社會投資金額**107,669**萬元
- GRI** 弱勢團體通信補助**195,855**仟元
- CHT** 累計**89**處數位好厝邊
- CHT** 《伴你好讀》社會投資報酬率(SROI)**6.47**元

社會價值 引導員



本節回應之SDGs



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。

中華電信「5I SDGs」數位包容倡議，亦是台灣首件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。



從台灣迎向國際，正式回應及履行聯合國永續發展目標

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



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 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



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**8,000**人次
 2. 小學伴受助時數
累積超過**180,000**小時



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



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-CO₂e
 2. 協助社區節能減碳量**100萬**t-CO₂e
 3. 清理海洋垃圾達**100t**



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



I科技+I分享 - 堅守國家關鍵基礎設施安全防護

行政院主導之「國家關鍵基礎設施防護指定演習」為最高等級之一級國安層級演習，中華電信不斷進化技術力，連續六年獲行政院擇定舉辦指定演習，結合多面向網路資源及縝密無縫的災害應變能力，2020年獲頒國家關鍵基礎設施防護指定演習「特優單位」團體殊榮。總經理郭水義指揮得當、調度得宜，應變指揮能力備受評核委員肯定，獲頒「最佳指揮官」。



我們的核心專業橫跨行動、固網、海纜、衛星、數據，亦包括AI大數據、資安防護、區塊鏈等新興技術能量，皆隸屬於國家關鍵基礎設施「通訊傳播」領域。演習歷經7個多月，聯合外部26個應變機構，發揮高效的橫向聯繫，並針對天災、資安、人為恐攻等複合情境想定，展開整體應變計畫，充分展現抗災韌性與災害應變能力，成功完成歷年來災害型態涵括範圍最大、連結單位最廣、動員人力最多的應變演練，獲得國家最高肯定。

未來我們將持續精進各項關鍵基礎設施安全防護，與公私部門密切合作，攜手形成區域聯防，確保公司持續營運的能力，保障國家指管通訊暢通無礙。

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，履行身心障礙者權利公約(CRPD)精神，積極透過科技落實數位與文化平權。2020年攜手捐贈30餘年來共同研發的盲用電腦系統予國立科學工藝博物館，成立國內第一座常設視障導覽服務的電信館，幫助視障朋友「看見」科工藝品。



中華電信「用I幫盲」，運用資通訊智慧科技開發建置「博物館視障深度導覽整合方案」，方便視障朋友行前藉由「語音隨身助理App」，聽讀展覽品相關訊息，結合現場QR code解說、點字觸摸、推播訊息及專業導覽，亦可透過文字、影像辨識掌握周遭環境，並集訓「個人專屬」企業志工，「用I分享」-有效、適當的全程陪伴視障朋友暢遊高雄科工館及台中科博館，深度探索生物與科技的奧秘。

「用I幫盲」、「用I分享」以智慧科技彌平文化落差，幫助視障朋友學習、拓展生活圈及專業養成，期能塑造成功服務典範拋磚引玉，實踐聯合國永續發展目標(SDGs)第九項「產業、創新和基礎建設」、第十項「減少不平等」目標。2020科普之旅共嘉惠42名盲胞、115名企業志工參與。

[影音連結](#)

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

CHT 對接 UN SDGs 行動及目標

CHT 對接 UN SDGs 行動及目標



- 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
- 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
- 我們透過具體行動回應目標1，確保所有弱勢群體，享有平等經濟資源，及獲得基本服務的權利



- 自主開發 AI 農業分析模型，依農田場域的需求，布建合適的農業感測器，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



- 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，直接透過手機管理作業現場，讓安全衛生管理邁向雲端化、無紙化、即時化與有效性



- 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



- 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



- 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，板橋IDC機房的水足跡盤查作業，導入ISO 14046水足跡標準，並取得SGS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，做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



- 積極發展再生能源接軌綠能，截至2020年底，累計建置太陽能光電，總容量達2,783.665kWp
- 進軍綠能產業，協助建造太陽能發電站
- 承攬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，為承攬民間企業太陽能發電廠的最大承造案
- 與維特克能源公司合作，於宜蘭縣完成新寶元鋼鐵與宜聯鋼鐵二座太陽能電廠，發電設備容量近3,000kW，預計年發電量可達3百萬度，每年減碳量近1,600公噸



- 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，2020年團體協約涵蓋的員工比例達99.26%，同時在董事會中，亦設置勞工董事1席
- 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，降低人員流動
- 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



- 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，2020年覆蓋率達到90%，以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97.58%以上

CHT 對接 UN SDGs 行動及目標

CHT 對接 UN SDGs 行動及目標



減少不平等

- 我們重視人權議題（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
- 禁止強迫勞動與僱用童工，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、為殘疾人士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



永續城市

- 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



責任消費與生產

- 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14年
- 力行綠色採購策略，2020年綠色採購金額逾904佰萬元，年度綠色採購金額達總採購量1.1%
- 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
- 除導入《ISO 20400永續採購指南標準》外，2019年起正式實施「永續分級標章」，將永續理念具體落實至產品服務中，把採購影響力發揮至最大，創造綠色新商機



氣候行動

- 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，並於2020年正式轉版使用國際ISO 14064-1:2018版本
- 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，參訪各環境教育場域，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(TCFD)」倡議的電信業者
- 2020年成為全球電信產業首家，以最高等級通過BSI「TCFD符合性查核」



水下生態

- 2020年企業志工響應「彰化縣節能減碳聯合淨灘護海洋活動」，計有60名企業志工參與，清出一般垃圾14,100公斤、資源回收5,600公斤，一起為「護海洋、愛地球」盡一份心力



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，2020年帶領126位供應商夥伴，參訪環教場域進行「永續環境教育」



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
- 2020年起，進行《企業行為準則》外部第三方符合性認證



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》社區網路課輔逾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
- 為助益社區產業經濟自主，基金會長期與溪州尚水、原動力社企與肯納自閉症基金會等社會企業合作，將其原鄉物產與商品上架內部員購網，串聯同仁支持社區型產業，宣揚其永續理念，並於內部設置喜憨兒烘焙坊，以實際行動擴大其通路

◇ 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。

長期以來，我們亦持續投入企業資源進行電信普及建設，2020年新建27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。

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

弱勢優惠補助



- 照顧共計 **77,398** 人，補助金額達 **195,855** 仟元

創新應用大賽



- 持續 **13** 年舉辦創新應用系列賽，推動台灣數位創新發展

中華電信基金會 「蹲點·台灣」計畫



- 第12屆「蹲點·台灣」計畫，**58** 位大學生深入 **29** 個鄉鎮

電信普及服務 年投入約 **4.9** 億元



- 全國 **86** 個偏遠鄉鎮；約 **22** 萬戶電話服務
- 約 **12** 萬多戶數據通信服務
- **6百多** 所中小學校及公立圖書館接取服務
- 全國 **22** 個縣市近 **3萬6千** 多具公用電話服務

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 12 Mbps 寬頻服務涵蓋率 **> 97.58%**

電腦教育 / 網路課輔



- 《伴你好讀》社區網路課輔 **12** 年來輔導學生 **3,152** 人，課輔時數達到 **97,105** 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

應用輔助開發 / 就業



- 自2013年起，發展無障礙輔助App，瀏覽人次達 **2千萬**
- 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



社會投資管理

參考倫敦標竿管理集團(London Benchmark Group, LBG)社區投資評估模式，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，量化社會投資的價值貢獻，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	167,262 仟元
產品或服務捐贈	705,118 仟元
管理費用	20,891 仟元
企業志工成本	183,420 仟元
總計	1,076,692 仟元



企業志工服務時數
16,970 小時



佔營業收入百分比
0.52%



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。



「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15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、地方產業行銷等資源，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，包含閩南、客家、原民、新住民姐妹等，期待透過好厝邊的集結和串連，讓不同族群、不同年齡的住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。

【蹲點·台灣】—大專青年服務學習

NO.

2009年開始，基金會每年招募全國大專青年以2人一組報名，於暑假期間前往全台「數位好厝邊」蹲點。學生需瞭解社區需求並結合自身專長，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。2020年，來自16校31系共29組大學生參加，透過專長與才藝，在社區進行多元服務，規劃詩作與朗誦、GPS家鄉尋寶、畫自己的家鄉，以及閱讀、法治、烘焙、編劇與攝影等課程，陪伴社區長輩和孩子們度過豐富的暑假。同時，也為社區做文史田調、設計產業DM、拍攝部落尋根紀錄片、策畫部落史蹟館開幕展覽等，努力保存在地故事，並為社區帶來新觀念新視野，多面向協助社區成長，縮短城鄉落差。



【蹲點·台灣】歷屆以傳播類科系為主要報名來源，2021年，透過調整行銷宣傳方式，我們擴大招募更多元的校所與科系（如理工科系），期盼為社區偏鄉帶來更多面向，切合在地實際需求的服務解決方案。

[活動網頁](#)

蹲點同學心得

NO.

台東 卡大地布部落

從卡大地布青年們的身上，深切地感受到他們為部落付出的愛、為文化傳承努力的心，我們想將這份精神與感動分享給每一位觀眾。

花蓮 魯巴斯部落

「回家的路百百種，你可以選擇自己想要的方式，沒有人規定你一定要樣樣都會，只要找個有興趣的點去認同自己的身分就好。」
隨著世代變遷，住在花蓮魯巴斯部落的太魯閣族人，從過去以物易物、自給自足，變成貨幣交易的日子後，賺錢供家人溫飽、讀書成為了他們新的生活重心。

台中 天恩社區關懷協會

牧師一家人當初放棄了工作，選擇跟隨牧師一同為大肚的孩子們盡一份心力，彼此間互助互信、同心協力，每個人在天恩中都是不可或缺的拼圖，共同築起這樣一個充滿愛的地方。牧師一家人因為天恩而有了更密不可分的連結、更深切濃厚的羈絆，而這是我們想記錄的，這烙印在心中，那樣知足而善良的一家人。

雲林 麥仔寮文化協會

若是沒有夥伴的邀約，今年暑假的我，可能和往年的暑假一樣，日復一日的上班，偶爾和朋友出遊，走著那些大家喜歡的網美行程。一直都很嚮往的旅行，就是選定一個地方待久一點的時間，我認為想要了解一個地方，就是要透過融入當地的生活，才能真正的感受到這個地方的特色、感受到這個地方的美、吸引人的地方。



2020年
中華電信基金會
社會投入

青年培力
2,888,895 元

數位培力
4,004,915 元

在地培力
3,302,624 元

形象推廣
4,249,313 元

中華電信女籃隊
20,946,802 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2020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"> 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 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 	390	123
寬頻上網 低收入戶優惠	<ul style="list-style-type: none"> 光世代16M/3M、35M/6M、60M/20M、100M/40M及ADSL 2M/64K及5M/384K電路月租費按訂價5折計收 	40,116	8,361
4G行動上網 身心障礙用戶 關懷方案	<ul style="list-style-type: none"> 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 	132,519	58,505
寬頻上網 身心障礙者優惠	<ul style="list-style-type: none"> 光世代16M/3M、35M/6M、60M/20M、100M/40M電路月租費按訂價95折計收，HiNet上網非固定月租費按訂價7折計收 ADSL 5M/384K電路月租費按訂價8.5折計收，上網非固定月租費，原280元調降至180元 	13,578	7,317
MOD愛心專案 低收入戶專案	<ul style="list-style-type: none"> 平台服務費：自竣工日起，以五折優惠（45元/月）計收 訂閱自選餐、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、家庭黃金餐，皆為有效期間內以7折優惠計收 以上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 	9,237 以二年優惠 減免估算	3,079
健康上網 公益優惠專案	<ul style="list-style-type: none"> 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 	15	13
福祉公用電話	<ul style="list-style-type: none"> 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 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 IC公用電話卡邊緣均有導盲凹槽設計，方便視障者使用 		
聽語障者 電訊轉接業務	<ul style="list-style-type: none"> 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，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，都能共享科技進步帶來的便利，進而達到縮短數位落差、創造數位機會的服務理想。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身心障礙族群相關產品與服務之研發，盡其所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

NO.

中華電信女子籃球隊（簡稱電信女籃）於1974年成立，自2011年起，連續10年辦理「愛與關懷巡迴公益活動」，期許藉由相關活動，傳遞電信女籃清新健康形象與中華電信ESG理念。

2020年為了增進與社區的連結，同時因應防疫，「籃球小子夏令營-電信女籃到我家」前往數位好厝邊蹲點，陪伴社區孩子打籃球，足跡遍及彰化、宜蘭與台南；另辦理3場「公益盃三對三鬥牛賽」，所到之處新竹、台東與屏東，吸引全台近400組團隊報名，透過籃球比賽推廣籃球運動，挖掘各地的年輕種子，鼓勵年輕學子勇敢追夢。



推動地方創生—「2020蹲點創新設計行動」

NO.

中華電信基金會看見在地人力物力的不足，地方產業發展受到侷限，以2020年為啟動點，策劃推出「蹲點創新設計行動」專案。我們聯手社會企業，招募具設計、城鄉發展專業，及任教大專院校設計師，組成團隊進駐選定社區，運用設計力，與社區夥伴共創地方產業解方。經激烈遴選，來自高師大、高科大、及亞大三組設計師生團隊勝出。自8月起蹲點參與地方討論，經多方腦力激盪，社區前期研究、設計發展、原型打造到最終獲得經費資助落實，協助嘉義鹿草鄉松竹社區、屏東內埔鄉黎明社區與台東土坂部落捌個零社會企業，共創解決問題的設計方案，並舉辦實體交流分享會，接續辦理線上沙龍，邀請暢銷書作家「洪震宇」與入圍葛萊美獎名設計師「蕭青陽」對談，分享地方創生的實務設計解方。

台東縣捌個零社會企業

- 柔和「捌個零」原logo的線條及色彩，新版logo更具親和及溫暖度。
- 呼應十週年的意象，創作「拾穗系列」，融合原鄉大地色調進行書腰設計，融入食材簡介，推廣原鄉物產。



屏東縣內埔鄉黎明社區

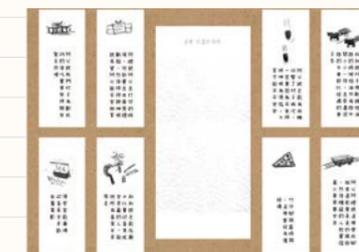
- 推廣原鄉物產。將傳統麻糬融合在地農產（如火龍果、花生、可可、蝶豆花等）創造出色彩繽紛又健康的新式麻糬，設計10款對應的吉祥物，吸引年輕族群購買。
- 以社區地景、社區名稱、在地產業做為CIS設計元素，共創「黎尚往來」品牌識別。

黎尚往來



嘉義縣鹿草鄉松竹社區

- 以長輩手繪的「松竹牛」進行禮盒設計，內附故事小卡及社區地圖，喚起異鄉遊子的家鄉情懷，也邀請新朋友到社區走看。
- 透過田調採集製作成社區故事繪本，保存在地故事。



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 2030 年達成累計： <ul style="list-style-type: none"> 幫助5,000人次偏鄉學童接受網路課輔服務 參與網路課輔教學志工人數累計逾8,000人次 志工參與網路課輔教學之受訓時數，累計投入總時數逾15萬小時
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"> 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 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 量身訂製專屬課輔內容，透過陪伴、互動與溝通，關照學童的心靈成長
參與單位	桃園大園天主堂、桃園觀音天主堂、嘉義輔仁中學、台南 i hope 愛希望全人關懷協會、高雄大愛書屋、屏東楓林教會、屏東潮州少年城、花蓮玉里書屋、台東復基部落、台東鹿野書屋、台東泰源書屋、台東荊桐書屋、蘭嶼中學、馬祖高中
主要成果	<ul style="list-style-type: none"> 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與關懷 經過十多年努力，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

小學伴人次
3,152 人

大學伴人次
4,863 人

課輔時數
97,105 小時

夏冬日學堂與
相見歡活動人次
2,980 人

1. 數據統計自2009年12月起至2020年12月止。
2. 因提前達成計畫目標，爰調整中長期目標志工人次及受訓時數。

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。2016年亦成功研發「智慧導引App」，是視障朋友及銀髮族生活的好幫手。2020年，登入次數達51萬人次，累計下載次數達52,679人次以上，逾2千萬人次瀏覽。



EYE社會創新客服中心—創新科技·承載希望

中華電信長期與淡江盲生資源中心合作，三十餘年來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」，包括無障礙的商機系統研發、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商機能力。



- 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。
- 2018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）。
- 2020年，持續以「整體性的解決方案」提供中華電信滿意度調查值機人員工作機會，每月負責產出約5,500筆有效問卷，良率達96%以上；臺北市1999平均每月處理約8,000通話務量，每年平均有10組外單位蒞臨參訪話務中心，儼然成為各話務單位之示範點。
- 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。透過4G雲端服務，協助視障者日常生活的影像辨識，提高視障者的生活品質與獨立性。

[影音紀錄](#)

行動語音公益捐款

中華電信研究院成功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。2020年，共計8,235筆捐款，總額逾4佰萬元。

