

Value & Trust 共享 · 信賴 · 價值

九十七年中華電信企業社會責任報告書



中華電信
Chunghwa Telecom

得獎紀錄

■ 社會責任 / 資訊揭露

天下雜誌	2008天下企業公民獎 2008電信服務業「台灣最佳聲望標竿企業」獎
遠見雜誌	2008台灣企業社會責任表現50強企業
台灣永續能源研究基金會	2008台灣企業永續報告「優勝」獎

■ 財務 / 公司治理

台灣證交所及證券櫃檯買賣暨期貨市場發展基金會	第五屆資訊揭露評鑑「A+級」
標準普爾長期信用評等	「AA」
中華信評長 / 短期信用評等	「twAAA / twA-1+」
2008 Frost & Sullivan Asia Pacific ICT Awards	2008「年度NGN服務業者獎」(亞太地區唯一獲獎電信公司)
The Asset財經雜誌 Corporate Governance Index	2008年台灣地區最佳公司治理
Finance Asia	最信守股利政策承諾之公司
電信管理世界大會(TMF)	年度「最佳創新計畫管理獎」

■ 綠色採購

台北市政府	2008年「民間企業與團體綠色採購」獎狀
-------	----------------------

■ 企業形象

讀者文摘雜誌 壹週刊	2004~2008年電信服務Trusted Brand 第五屆服務第壹大獎 「行動、固網」類第一名 「最佳服務員工」類第三名
今周刊 管理雜誌	「2008商務人士理想品牌大調查」電信業第一名 「2008年消費者心目中理想品牌大調查」行動電話系統及數據網路服務第一名
行政院體育委員會	「2008年企業贊助體育團體」表揚

意見回覆

如果對我們的《九十七年中華電信企業社會責任報告書》有任何指教，我們非常歡迎您將寶貴的意見傳達讓我們知道，您可以跟我們聯絡：

中華電信股份有限公司
公共事務處 企業社會責任科
曾志明

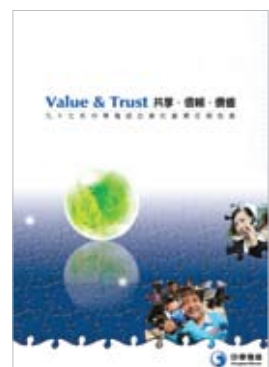
地址：台北市信義路一段21-3號

電話：02-23444000

電子郵件：chtcsr@cht.com.tw



九十六年企業社會責任報告書
2008年5月23日出版



九十七年企業社會責任報告書
2009年9月6日出版

編輯方針

這是中華電信的第二本企業社會責任報告書。今年的報告書主要在跟社會大眾溝通我們在2008年實踐CSR的各項行動與成果。

報告時間

揭露2008年度(2008年1月1日至12月31日)各項CSR管理方針、關鍵議題、回應及行動的績效資訊。但是，為了敘述的完整，部份內容中也涵蓋2008年1月1日以前，及2008年12月31日之後的行動內容與績效。

報告邊界與範疇

本報告書的邊界涵蓋中華電信總公司及分公司(不包含轉投資子公司)；簡稱為「中華電信」。報告書資訊數據的範疇，涵蓋了財務、環境和社會面的表現，惟財務資訊涵蓋中華電信及合資公司。

確保公開資訊的可靠性

為提升報告書可信度，我們委託「中華民國企業永續發展協會」檢視本報告書的內容並發表第三方檢視意見。同時，我們也委託台灣檢驗科技(股)公司針對本報告書中的數據進行確證，取得確證聲明書。經確證後，本報告書符合GRI A+應用等級。

有關GRI G3準則所對應的內容資訊，請參考GRI G3相符性對照表。



GRI G3應用等級

	C	C+	B	B+	A	A+
自我宣告						✓
GRI Checked						✓
第三方檢視						✓

參考指南

本報告書參照全球永續性報告協會(The Global Reporting Initiative, GRI)G3報告書綱領，以及電信業補充指標(Telecommunications Sector Supplement)撰寫。

本報告書的結構具有以下兩大特點：

層次分明：每一章皆包含四大面向

- 管理方針** 首先揭露我們的策略與管理方針，說明我們如何處理某些特定主題。
- 關鍵議題** 辨識我們對於經濟、社會與環境的影響，決定採取行動的優先順序。
- 主要回應** 回顧過去我們各類活動的績效指標，提供準確、可比較的數據資訊。
- 行動重點** 展望未來，設定各類行動的重點工作。勇於承諾，創造信賴與價值。

內容完整：充分涵蓋永續性主題

- 經營發展** 將永續性因素納入風險與機會的考量，我們的願景是「最有價值」。
- 負責任營運** 企業責任有助於恢復必要的市場信心，我們的願景是「最受信賴」。
- 利害關係人回應** 滿足利害關係人的合理期待與利益，我們的願景是「關懷與分享」。
- 社會貢獻** 以本業的核心技能縮短數位落差，創造社會價值，提升生活品質。
- 環境永續管理** 發展能降低環境衝擊的ICT科技，回應氣候變遷，落實環境保護願景。

經營發展

負責任營運

利害關係人回應

管理方針

永續經營 07

產品與服務 08

關鍵議題

營運績效與經濟影響 11

主要回應

維護股東權益 12

關係企業 13

間接經濟影響 13

帶動產業發展 13

行動重點

研發創新 14

公司治理 17

風險管理機制 19

資訊透明度提升 22

行為準則 23

業務行銷規範 23

投資人CSR資訊溝通 24

企業社會責任組織 27

利害關係人參與 29

CSR議題管理 30

員工安心 32

僱用多樣性 33

勞資和諧 34

員工權益 35

健康與安全 36

訓練和發展 38

內部創業 39

促進就業機會 39

消費者信賴 40

提升服務品質 41

服務滿意度調查 42

消費者隱私保護 43

意見回應 44

降低服務負面影響 46

電磁波議題 47

供應商管理 49

環境原則 49

人權倫理原則 49

社會貢獻

環境永續管理

附錄

社會貢獻五大面向	51	環境永續發展管理系統	71	第三方檢視意見	92
中華電信基金會	52	碳管理策略地圖	73	第三方確證聲明書	93
創造數位機會	52			GRI對照表	94
可量化的社會貢獻	53	溫室氣體盤查	74		
電信普及服務	54	持續降低環境衝擊	77		
推廣數位學習	55	員工自主環保	82		
縮短通信落差	58				
企業志工	60				
社區文化產業	62				
公益電信服務	64				
公益活動	66				
ADOC 2.0	68	節能減碳服務	85		