



## 經營發展

這波百年的全球金融危機，讓我們更深切的體認到，企業面對經濟危機、氣候變遷風險的挑戰，最終將與環境、人權、勞工到公司治理等企業行為準則議題發生密切關係；企業將環境、社會、公司治理因素列入風險與機會的考量，乃是企業永續經營的基本課題。

我們相信，尤其是在經濟困難的後金融危機時期，企業運用既有的CSR競爭優勢，更有利於打造永續競爭優勢的長期願景、凝聚員工的士氣和向心力，並且有助於維繫利害關係人(stakeholder)對企業的支持和信任。

因此，我們將比以前更有效地使用企業內部的資源，在CSR的領域，把心力與資源投注在能同時促進經濟效益和社會效益的方案上；亦即將專注本業、注重專業、提高效率、感動服務所追求「最有價值」的企業經營願景與CSR結合，持續增加我們在CSR的投資與績效改善。

### 管理方針

永續經營  
產品與服務

### 關鍵議題

營運績效與經濟影響

### 主要回應

維護股東權益  
關係企業  
間接經濟影響  
帶動產業發展

### 行動重點

研發創新

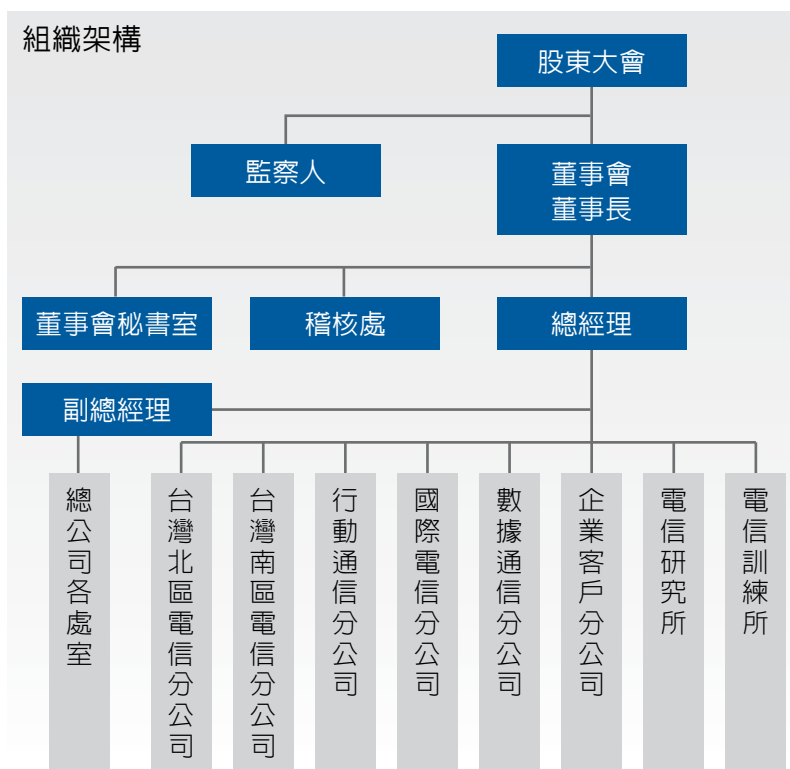


## 永續經營

21世紀，資通訊科技(Information and Communication Technology, ICT)對於一個國家競爭力的影響，不僅限於科技本身的發展，整合應用與通盤管理更是關鍵。身為台灣電信產業的領先業者，除了積極掌握全球趨勢、提供創新服務與產品，在服務範圍擴大的同時，我們的責任也與日俱增。

當企業發展將ICT整合到日常營運的每一個層面，其運作和服務就不能中斷。當企業營運趨於全球化和24小時全年無休，企業的網路就更需要全球化和持續運作。因此如何維持通訊與網路的品質，更關係到我們客戶的營運，甚至企業商譽，這也有賴我們努力以赴，達成客戶交付的使命，同時降低我們與企業客戶可能面臨的風險，共同邁向企業永續發展。

在目前經濟不景氣下，ICT相關技術除了可以幫助企業提高生產力，推動經濟成長，同時也提供低碳經濟，進而造福社會和環境。我們的永續經營理念，目的是幫助自我和我們的客戶，以一種重視環境資源，又能造福社會的方式經營企業，如此公司價值也才能夠觸動人心，獲得社會肯定。





管理方針

## 產品與服務

電信是我們的專業，隨著科技的進展，我們的業務內涵也在快速變動。以近年來新興、具有成長性的業務為例，ADSL及光世代上網、行動上網(3.5G)、MOD、各種加值業務以及五大企業客戶產品(iEN、資安、Call Center、ITS/Telematics、PBX/IMO)等，我們已突破傳統電信的框架藩籬，逐漸跨入資訊領域。

我們的服務：

### 固網通信服務

- 傳統市內電話及相關加值服務：包含人工及直撥的長途電話與熱線服務、以及各類型的國際電話與會議電話服務等。
- 智慧型網路(IN)：多功能受話方付費電話、大量播放、隨身碼、及付費語音資訊等服務。
- 整體服務數位網路(ISDN)：以數位元通信方式同時傳送語音、數據、文字及影像等資訊。

### 行動通信服務

- GSM及3G行動通信服務：前者利用行動電話終端設備，經由數位式行動電話網路系統，能隨時與國內外通話；後者除提供語音服務外，可提供豐富及多元化的數據(含多媒體)服務及即時影像之應用。
- 行動加值服務：包含文字/多媒體簡訊、行動上網、加值語音、行動商務、行動資訊、音樂遊戲下載、影像電話、定位資訊服務等。
- 無線電叫人服務：呼叫者利用無線電信號，將消息傳送給無線電叫人收信器持用者，還會在收信器的顯示窗，用數字與符號來顯示出呼叫者要給收信者的訊息。



## 網際網路與數據通信服務

- 網際網路服務：HiNet是我們網際網路服務的品牌。除提供上網服務外，另提供遊戲、影視、防毒防駭等增值業務，以及Xuite會員整合服務。
- 寬頻上網服務
  - ADSL服務：在市内電話線或用戶迴路兩端加裝設備，提供客戶上網、虛擬私有網路及MOD等多媒體服務。
  - 光世代服務：利用各式光纖網路設備，提供客戶高速寬頻上網、虛擬私有網路、MOD等多媒體及數據傳輸服務。
  - 無線寬頻上網服務：在各公共場所建置公眾區域無線上網軟、硬體設備，供客戶以寬頻無線方式連接網路，或使用有無線網路卡配備的筆記型電腦或PDA，透過網路帳號或行動電話號碼，即可享受無線寬頻上網。
- MOD服務：MOD係經營多媒體內容之傳輸平台，提供用戶使用內容營運商所提供之頻道節目、隨選視訊內容及應用服務（如電視頻道、HD高畫質內容、家庭銀行及歡唱坊等）。
- 專線電路服務：提供約定傳輸速率之電路，供客戶做點對點傳輸之市内、長途、國際間語音及數據傳輸之服務。



## 企業客戶服務

為配合企業客戶成長的需求，我們提供客製化的資訊與通信整合性服務，以滿足其提升競爭力及積極爭取商機的各項需求，協助企業達成其經營目標與策略。

- 企業客戶整合性服務：企業語音增值、語音數據整合服務、企業e化一網通、客戶服務平台服務、整合型管理服務。
- 國際企業客戶服務：會議電話、國際專線與網路服務。
- 行動企業客戶服務：企業簡訊服務、企業行動辦公室、企業M化、商務及商旅通服務、GPRS通信等數據服務。
- 數據企業客戶服務：光世代企業上網、企業資安服務、電子商務、政府採購、地政業務、企業網路架站、智慧型設施管理服務、直播平台、視訊會議、HiNet旅遊網等數據增值服務。



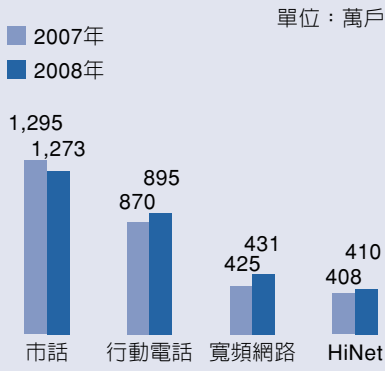
## 其他服務

- 衛星通信服務：包括轉頻器出租、衛星上鏈、越洋衛星轉播、國際數據電路小型衛星地面站(VSAT)服務。



## 管理方針

## 中華電信用戶數



身為一個有價值的企業，如何對我們核心業務領域所影響到的各個利害關係人，採取更負責任的行動，一向是我們在注重專業之餘，從未忽視的課題。以下是我們列出核心業務所對應的CSR議題，未來將成為我們持續關注的焦點：

我們的業務服務	對應的CSR議題
行動通訊	手機回收、電磁波
ADSL 光世代	配合行政院國家資通訊發展方案及U台灣計畫等政策、縮短城鄉數位落差、推動數位生活與健康照護、帶動資通訊產業創新服務商機、提升國家競爭力與國民生活水準
MOD	降低廢棄物、節能減碳
HiNet上網	節能減碳、創造數位機會、透明即時的資訊、負責任的行銷行為、消費者關懷
客戶服務	客戶隱私權保護、節能減碳

從各類電信服務的市占率，可看出我們對國內經濟發展的重要性。加上資訊與通訊產業透過改善營運效率與提高生產力兩方面，對國家整體產業與經濟發展具有極大的影響；因此，我們致力於增進自身的永續競爭力，並與相關產業及客戶共同創造新而有前瞻性的產品與服務，進而達成多贏的局面。

## 台灣電信普及率(%)

	2007年	2008年
行動電話 <sup>1</sup>	105.9	110.3
寬頻網路 <sup>2</sup>	63.8	65.6

註1：行動電話含PHS、以總人口數計。

註2：寬頻網路以家戶數計。

## 中華電信市場地位(用戶數及市占率)

	2007年		2008年	
	用戶數	市占率	用戶數	市占率
市話	1,295萬	97.4%	1,273萬	97.3%
行動電話	870萬	35.8%	895萬	35.2%
寬頻網路	425萬	87.0%	431萬	83.8%
HiNet <sup>註</sup>	408萬	68.3%	410萬	68.1%

註：HiNet包含寬頻(ADSL、光世代)、窄頻及其他上網方式。

 關鍵議題

## 營運績效與經濟影響

2008年是全球經濟情勢動盪的一年，許多企業面臨業務緊縮，甚至放無薪假。情勢雖然艱難，在全體員工的努力及供應商夥伴的支持下，我們的營運績效仍維持一定水準。公司整體的營運績效表現如下：

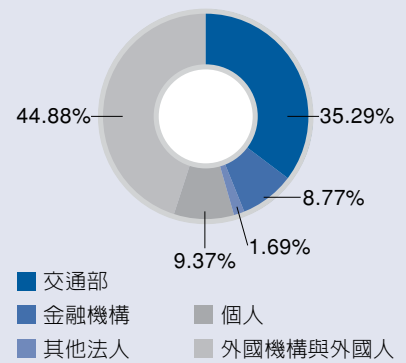
- 合併營收達2016.7億元，<sup>1</sup>占行政院主計處公佈2008年全國實質GDP的1.54%。<sup>2</sup>
- 合併稅後盈餘達450.1億元，淨利率為22.3%。
- 合併納稅總額達138.9億元，名列全國企業之翹楚，成為國家的整體建設與發展之重要財源。

我們的實收資本額為969.7億元，政府仍是我們最大的股東，截至2008年底，交通部的持股數比例為35.29%。過去一年業務均衡發展如下：

- 行動電話及3G上網部份：我們2G+3G客戶數總計895萬戶，市占率35.2%。透過智慧型手機策略聯盟及通路促銷，帶動本國通訊設備產業發展，進而帶動國內行動商務及無線寬頻的生活化應用。
- 寬頻網路及電子商務：寬頻建設及普及率為國家競爭力重要指標之一，由於我們不斷的提升網路建設及服務品質，寬頻(ADSL+FTTx)總客戶數為431萬戶，市場占有率83.8%；其中光世代客戶數107萬戶，較前年度成長率高達99%。
- MOD及數位匯流服務：我們的MOD服務是國內家電、視訊設備廠商、數位內容及文創產業的創新平台。突破傳統收視限制，提供68萬家戶收視包括奧運等隨選、高畫質的精彩節目。
- iEN/ITS等ICT整合產品：秉持我們最具成長潛力的ICT技術與服務，推動企業客戶五大產品，並提供消費者、企業客戶、產業及政府等多方群聚的新興平台，為經濟成長及永續地球奉獻心力。

註1：指中華電信及其子公司的合併營收，中華電信之營收為1867.8億。  
註2：2008年，全國實質GDP為13兆897億。

### 2008年股東結構





主要回應

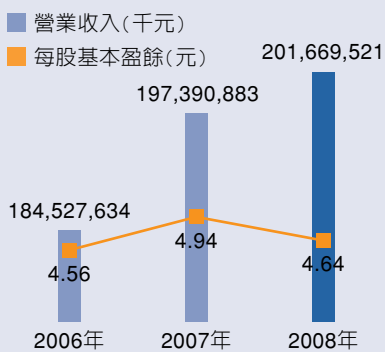
## 維護股東權益

根據目前國際間CSR的發展趨勢，投資者對企業在社會和環境等方面的經營績效，越來越有興趣。除了長久以來致力於為股東創造利潤進而回饋社會的基本信念，我們也將企業管理永續發展、社會、環境和道德風險的作為，與投資人進一步溝通，確保投資人對我們的充份了解。

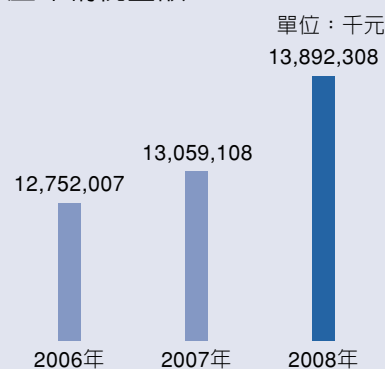
2008年，公司營運維持既定水準，對於股票報酬，我們每股配發4.26元的現金股利及0.1元的股票股利。為改善公司股東權益報酬率(ROE)，2008年8月，我們召開股東臨時會，通過資本公積轉增資發行新股案，每股配發2元的股票股利，另通過與資本公積轉增資同額之現金減資案，每股退還現金約1.64元，總計退還全體股東約191.16億元。加上2007年已辦理之減資計畫，2007年及2008年我們累計已退還全體股東約287.83億元。

多年來我們穩定經營，除了持續獲利及財務健全外，我們也依法誠實納稅，為國家做出實質且重大的貢獻。雖然未來的經營環境充滿挑戰，但我們仍將持續專注本業，為股東創造最大價值。

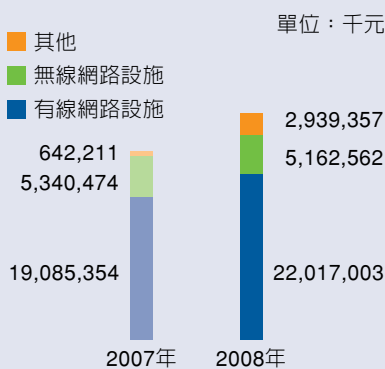
### 歷年主要財務績效



### 歷年納稅金額



### 合併資本支出



### 歷年合併財務績效指標

單位：千元

	2006年	2007年	2008年
營業收入	184,527,634	197,390,883	201,669,521
營業成本及費用	127,344,136	137,016,836	143,043,820
用人費用	42,566,323	40,604,196	40,930,423
營業利益(EBIT)	57,183,498	60,374,047	58,625,701
每股基本盈餘(元)	4.56	4.94	4.64
所得稅	12,752,007	13,059,108	13,892,308

註：2006年至2007年度財務報表若干項目經重新分類，以配合2008年度財務報表之表達。

## 關係企業

為了增加產業橫向連結的廣度及縱向整合的深度，2006年，我們開始推動轉投資業務，向外延伸觸角。目前轉投資事業總計23家，投資總額為114億元。

在核心投資項目中，我們特別著重於通訊產品服務整合的相關產業，藉由與所投資公司積極合作，提升我們的服務品質與效能，並在市場上創造出更多機會。在非電信核心或跨足新興產業的投資領域中，我們與其他產業建立更多的連結，以尋求更多元的獲利來源。

## 間接經濟影響

網路科技及行動通訊正在改變整個社會的生活型態，為使用者帶來了自由、便利和生產力的提升。除了直接經濟貢獻，我們也在營運過程中，帶動了相關產業群的發展，有效改變產業結構、創造就業機會及提升勞動力素質。並透過研發創新、對外採購以及社會投資計畫，讓社會大眾、各種產業、消費者和弱勢團體獲得便利及協助。

## 帶動產業發展

我們帶動產業發展的主要工作項目有：

- 建置WiMAX實驗網路，讓國內設備製造商可進行互通性的測試，帶動國內無線通信自主技術之發展。
- 2008年起，我們舉辦GPON(Gigabit-capable Passive Optical Network)測試大會，協助國內網通業者，取得國際大廠OLT局端設備的互連技術能力與價格競爭優勢。
- 研發智慧生活ICT服務技術，建立產業共通平台，帶動新興產業應用服務之發展。
- 發展MOD-HDTV，帶動數位內容相關產業的發展。

## 關係企業與持股比例

### 上市公司

神腦國際企業(股)公司(29%)

### 未上市公司

中華投資(股)公司(49%)

中華系統整合(股)公司(100%)

台灣國際標準電子(股)公司(40%)

是方電訊(股)公司(69%)

願境網訊(股)公司(30%)

中華國際黃頁(股)公司(100%)

春水堂科技娛樂(股)公司(56%)

光世代建設開發(股)公司(100%)

勤崑國際科技(股)公司(33%)

資拓科技(股)公司(49%)

台北金融大樓(股)公司(12%)

全球一動(股)公司(11%)

智玖創業投資(股)公司(8%)

榮電(股)公司(12%)

倍捷科技(股)公司(9%)

台灣工銀貳創業投資(股)公司(17%)

### 海外公司

Chunghwa Telecom Global, Inc. (100%)

Donghua Telecom Co., Ltd. (100%)

Viettel-CHT Co., Ltd. (33%)

Chunghwa Telecom Singapore Pte., Ltd. (100%)

中華電信日本株式會社(100%)

### B.V. I.投資公司

New Prospect Investment Holdings Ltd.

Prime Asia Investment Holdings Ltd.





行動重點

## 研發與創新



位於中壢市郊的電信研究所，肩負電信尖端科技的研究發展工作，提升我們的競爭力。

[www.chttl.com.tw/](http://www.chttl.com.tw/)

研發與創新能力是企業得以不斷成長的引擎，我們擁有電信研究所負責研發工作，並與國內多家大學與學術團體合作，進行下一代電信科技的創新研究，以因應整體環境變化所帶來的衝擊。2008年投入的研發經費約達32億元，除了不斷強化服務系統，提升整體服務品質外，並開發多元優質產品與服務，朝向「成為最值得信賴與最有價值的資通訊公司」之願景努力。

我們相信，利用企業獨特的資源和專長，重點投入相關的公益議題，來改善公司的競爭環境，可以讓社會和企業同時受益；而成熟的企業社會責任，必須要能夠融入企業的核心活動中，成為凝聚組織、激勵創新的企業文化基因。

因此，未來我們將依據本身的資源條件與核心能力，把產品研發、生產銷售及人力資源管理等研發政策，納入策略性的CSR規劃，同時考慮內部條件與外部需求，思考在什麼樣的社會議題上可以提供真正實質的幫助及產生最大的正面積極影響力，擬定出系統規劃、目標明確的CSR策略，透過績效資訊的蒐集分析，持續改善相關CSR計畫的後續執行效率和績效。2008年我們的主要研究成果包括了：

### 隨時掌握環境變化、確保策略競爭優勢

- 研究標竿電信公司經營績效與創新經營策略、電信市場競爭與產業發展趨勢、公司營運因應數位匯流之發展與變革策略。
- 研究分析轉投資及合作策略、國內外策略聯盟SOP、多角化經營方向及台商投資分析等。
- 研究主要國家之SMP監理政策及因應策略、各國法規動態分析及NCC政策追蹤與探討。



我們積極參與電信管理論壇的各類活動，提升國際知名度，並且爭取2010年TMF Management World Asia在台北舉辦。

## 精進3G技術發展、提供多元優質服務

- 研發完成3G「放心講」服務系統、預付「如意卡」行動數據增值服務平台，強化競爭優勢，降低客戶離網率及吸引新客戶移入。
- 研發完成3G手機影視服務系統，提供用戶經由3G手機觀賞即時、豐富的影音內容，並應用於未來各類型手機電視服務。
- 研發完成iPhone 3G手機專屬Hami服務平台，提供差異化增值服務。

## 善用ICT核心技術、整合帶動智慧生活

- 完成Telematics行車資訊服務及行動計程車衛星定位派遣系統開發。
- 完成環境永續管理系統(EARTH)，提供含企業造林、用電管理、水資源管理、照明設備管理、資源回收管理、環保創新管理及溫室氣體盤查等管理功能。
- 配合NCC村村有寬頻及部落寬頻上網建設，完成整合式無線市話及寬頻上網系統研發，已在全省十餘處上線。

## 不斷強化系統功能、提升整體服務品質

- 完成國際漫遊「近即時漫遊數據交換」(Near Real Time Roaming Data Exchange)機制研發，提升話費風險管理能力，對詐欺風險的偵測時效由24小時縮短至4小時內。
- 完成3G RSV/MOS/RAN View及Core View/Roaming View即時監測分析系統上線，有效提升網路品質查測時效。
- 完成行動基礎網路維運五大資訊系統(MNOC/TIME/MTRIS/MBASIS/MORIS)升版，將3.5G/3G/GPRS/GSM網路1萬餘座基地台及核心網路設備納入管理。




在偏鄉地區進行微波建設工程，提供電話與上網等通訊服務。

### 電信管理論壇

由全球電信產業鏈主要相關業者聯合成立的電信管理論壇(TeleManagement Forum, TMF)，旨在協助全世界各電信公司發展與建立日益繁複之電信營/維運資訊系統(BSS/OSS)。自2000年啓動NGOSS(New Generation Operations Systems and Software)計畫以來，我們即積極參與相關技術規範之制定工作。

歷年來我們不僅在TMF Case Study發表多篇論文，也在歷屆會議中發表多場演說。我們與TELUS Telecom, Amdocs, Infosys, TechMahindra, TCS, NSN, Microsoft等公司合作「One Stop FMC Service」Catalyst Project，這個計畫不僅連續3年獲得TMF官方核准成立，同時也在2008電信管理世界大會中，榮獲「年度最佳創新計畫管理獎」(Best Catalyst Project Management 2008)的肯定。

 [www.tmforum.org](http://www.tmforum.org)