



負責任營運

企業責任有助於恢復必要的市場信心，而企業的長期價值與成功，跟企業是否將環境、社會、公司治理考量整合入公司管理和經營，乃是不可相互分離的。

我們在「負責任營運」上追求的願景是「最受信賴」。在公司治理制度上，除了董事會的專業分工之外，並於2006年成立了CSR委員會，將CSR整合進公司管理經營的一環，同時建立風險管理系統，希望成為最受客戶信賴的公司。

我們認為，資訊透明化是負責任營運的重要指標，除了財務資訊透明之外，2007年我們出版了第一本的CSR報告書，試著揭露公司的非財務資訊。今後我們將持續此一工作，讓股東及利害關係人更了解我們公司在環境、社會及公司治理等各方面的作為。

- 管理方針

 公司治理
 風險管理機制

- 關鍵議題

 資訊透明度提升

- 主要回應

 行為準則
 業務行銷規範

- 行動重點

 投資人CSR資訊溝通



公司治理

為了成為最受信賴的企業，我們早在民營化之後，特別邀請不同專業領域的人士擔任獨立董事，一方面藉助其專長協助公司進一步強化公司治理，同時也在我們的風險管理與正派經營方面，扮演協助投資大眾監督公司的角色。

我們的公司治理架構，在董事會設置十三席董事及三席監察人，以及「策略」、「審計稽核」、「薪酬」3個委員會，由董事長兼任總執行長，其中包含三席獨立董事及七席非執行董事。獨立董事將就其不同專業領域提供董事會專業與客觀之意見，協助董事會做出對公司股東最有利的決策。為保障董事、監察人免於因執行職務遭受第三人訴訟所引發的個人責任及財務損失，我們已為董事、監察人購買責任險。

董事會為強化決策效率，成立策略委員會，由董事五人組成，依董事會之交付，召開審議會議，審查結論提報董事會，亦得針對公司發展重要課題召開會議討論，會議結論必要時提報董事會議決，下列事項為公司發展的重要課題：

- 預算編訂、修訂
- 資本額增減
- 新增轉投資、既有轉投資案增資、減資或撤資
- 經營執照取得或繳回
- 分公司、所機構調整
- 中長期發展計畫
- 其他重要議題

薪酬委員會於2005年11月成立，由董事五人組成，委員中至少一人為獨立董事，並由獨立董事擔任召集人，該會主要職責為擬訂下列事項之建議案：

- 董事、監察人之報酬。
- 董事長、總執行長及總經理之報酬。
- 其他由董事會交議之案件。

《九十六年中華電信企業社會責任報告書》

我們對公司治理的承諾：

我們認為，公司治理不止是財務績效的表現而已，對企業社會責任的承擔與員工的關懷，也是公司治理的重要課題。……我們把企業社會責任納入整個公司治理的架構，在公司內部設立「CSR委員會」，規劃我們的CSR議題。

 管理方針


公司治理守則(中文)

www.cht.com.tw/

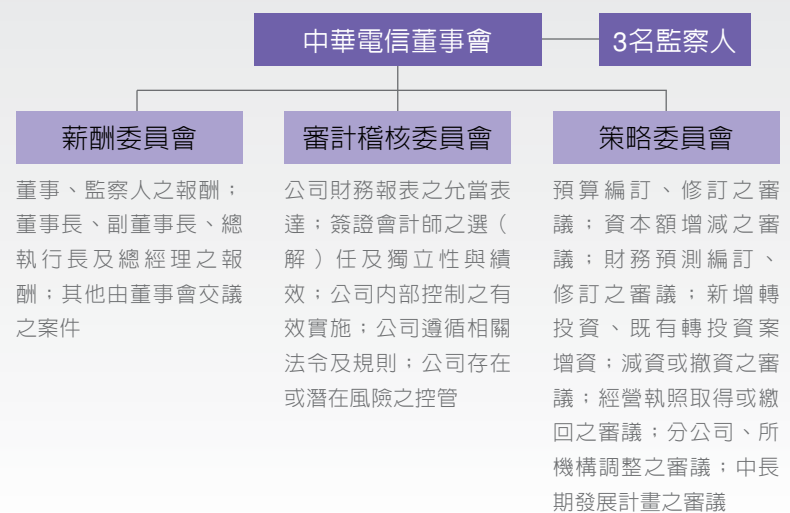
CompanyCat.php?CatID=912

審計稽核委員會於2004年9月21日成立，由3名獨立董事擔任委員。該委員會主要以獨立董事的角度，公正客觀的針對公司相關財會及內部控制等治理議題，執行其監督職責。主要職責如下：

- 簽證會計師之選(解)任，並決定其報酬。
- 審核(review)並與簽證會計師討論年度財務報告、半年度財務報告及每季財務報告。
- 與簽證會計師進行溝通及交流。
- 核定簽證會計師年度審計及非審計服務業務事項。
- 協商管理階層與簽證會計師間關於財務報告方面之意見分歧。
- 審核內部控制制度之訂定、修正及內部控制制度聲明書出具之合宜性。
- 與管理階層及簽證會計師討論其他財務資訊以及美國證券交易法要求之報告。

2008年8月20日，我們的最大法人股東——交通部改派法人代表董事二席，同日，我們召開第五屆董事會第五次臨時會議，選任原總經理呂學錦出任董事長，原副總經理張曉東升任總經理。

中華電信董事會組織架構與職掌





管理方針

風險管理機制

為強化負責任的營運作為，辨識風險事件並加以管控，我們訂有「中華電信股份有限公司風險管理規則」，做為全體員工執行各項業務的依據。該規則涵蓋了下列9項作業：

- 意識建立
- 目標設定
- 事件辨識
- 風險分析
- 風險評估
- 風險應變
- 控制作業
- 資訊及溝通
- 風險監控

此外，規則也明訂了風險管理運作架構、管理流程及各單位的權責，針對公司及所屬各機構的中、長期發展規劃、年度營運計畫、重大應變、新增執行案及業務執行報告等事項，視實務需要進行風險管理，並透過風險管理平台，系統化記錄及追蹤管理，確保事件風險保持在可控的範圍。

風險管理組織架構與權責

組織名稱	權責範圍
董事會(含審計稽核及策略委員會)	<ul style="list-style-type: none"> ● 制定風險管理政策、架構及文化 ● 確保風險管理機制之有效性，進行資源配置
高階管理階層(總執行長、總經理、副總經理)	<ul style="list-style-type: none"> ● 執行董事會風險管理決策 ● 協調跨部門之風險管理互動與溝通
總公司各主管處(經營規劃處為執行祕書處)	<ul style="list-style-type: none"> ● 彙整風險管理活動執行結果 ● 協助與監督所屬分支機構進行風險管理活動 ● 視環境改變決定風險類別並建議承擔方式
各分支機構	<ul style="list-style-type: none"> ● 進行日常風險管理活動 ● 進行風險控管活動的自我評估



風險管理系統有效追蹤、管理各風險事件。



外部環境風險及因應對策

風險管理是企業經營最核心的課題，內部風險較易控管，外部風險控管不易，主要還是在於平常對風險因子的評估與因應對策的掌握。傳統上，我們比較注重的外部風險是天然災害、政策與法規變動這兩項。但在全球化的時代，我們對外部風險的考量，也必須逐步把一些全球重視的議題納入我們外部風險管理的指標，例如氣候變遷、企業貪腐、道德供應鏈等企業社會責任的風險。

● 天然災害的因應

因氣候變遷所導致的天候異常，將可能顯著影響電信機房的運作及人力調度；此外，包括因天災搶修所須增加的人力；因地震／海嘯斷電所增加的備用電力，以及消費者補償費等，將大幅增加電信機房的維護成本。若全球暖化導致氣溫升高，電信機房空調所需的能源也將隨之升高，增加能源費用支出。

2008年我們的通信設施遭遇4次颱風，尤其卡玫基及辛樂克颱風帶來超大豪雨，重創中南部地區，部份地區市話及行動通信設備嚴重損壞，影響客戶通信甚鉅；災害期間我們立即啓動緊急應變機制，動員所有人力物力，克服停電、積水、道路橋樑阻斷等困難因素，順利恢復客戶正常通訊。

基於「防災重於救災」之經驗，秉持「多一分準備，少一分損失」之理念，我們平時特別加強災害預防工作，持續進行設備之維護、檢查與更新，並針對易受災地區強化防災措施，以期將災害損害層面降至最低。

● 政策與法規變動的因應

我們的主管機關是國家通訊傳播委員會(National Communications Commission, NCC)，任何政策或法規的變動，都可能影響我們的營運結果。例如當NCC希望全面開放電信業最後一哩(Last Mile)，對固網語音及ADSL業務造成影響。當NCC持續實施電信資費調整、調降行動電話語音話費，也使行動話務營收短少。此外，愈來愈多的業者取得執照切入VoIP市場，直接衝擊市話、長途電話及國際電話。我們針對這些變動造成營運的影響，除了增加整合性加值服務，提升營收之外，也會持續加強與NCC的溝通協商，以符合相關法令規定。

● 路平方案的因應


為配合行政院公共工程委員會推動的「道路平整方案」，我們已於辦理道路路面銑刨加鋪前，配合將原有路面人手孔蓋調降至刨除面以下，以利提升瀝青混凝土施工品質，對於使用頻率極低者實施暫不升高，以達逐年孔蓋下地減量政策之目標，促使道路平整並提升民衆用路之滿意度，以期成為最受信賴的公司。

● 氣候變遷風險的因應

在全球暖化的危機下，二氧化碳排放是我們無可迴避的議題，我們開始進行碳盤查的基礎工作，未來我們將在碳盤查的基礎上，分析我們各項服務的碳足跡。除了進行內部的節能減碳管理，也將持續提供低碳商品服務，積極影響消費者之碳意識，共同為打造低碳經濟而努力。

● 企業社會責任風險的因應

在企業貪腐、道德供應鏈等企業社會責任的風險方面，我們平時強化員工守則的推動，成立CSR委員會逐步建立各項管理系統。2008年，我們開始推動供應商管理，制訂供應商應遵行的環境原則與人權倫理原則。未來我們將進一步建立利害關係人參與對話管理系統。

 國家通訊傳播委員會(中、英文)
www.ncc.gov.tw



關鍵議題

資訊透明度提升

要成為最受客戶信賴的公司，強化公司治理是我們的既定政策。而資訊透明化與否，則是最重要的檢視指標，我們除了財務資訊透明之外，2007年出版了第一本的CSR報告書，著手揭露公司的非財務資訊，讓股東、投資人及利害關係人更了解我們公司在環境、社會及公司治理等各方面的作為。

2008年我們著手回覆道瓊永續性指數(The Dow Jones Sustainability Index, DJSI)問卷與碳資訊揭露專案(Carbon Disclosure Project, CDP)問卷，讓我們進一步了解到全球資本市場在環境永續及企業社會責任要求之趨勢，及其在實務上如何進行管理的要求，開拓了我們在企業社會責任領域的視野。

我們深信，勇敢的、誠實的資訊揭露，是邁向企業社會責任之路的第一步；敢於承諾、持續改善，是企業履行社會責任的基本原則與精神。

遠期外匯事件

2007年9月，因遠期外匯需求，公司簽訂一筆衍生性商品遠期外匯Knock-out合約，但2008年2月底由於新台幣快速升值，造成帳面上未實現評價損失大幅增加；我們隨即在3月初分別召開董事會、法人說明會及記者會，對國內、外揭露處理情形及提供相關的數據，讓各界在最短時間內了解所有的狀況。

董事會另組成專案小組協助處理後續事宜，在2008年10月，由於美金匯率到達32.7元，該合約自動失效，公司最終結算獲利約3,000萬元。對於此案之處理，我們採取高度資訊透明原則，贏得股東、客戶的信任與支持。持續的資訊揭露，建立經營團隊與董事、監察人間有效溝通平台，讓董事會的專業性與公正性得以充分發揮，是我們今後將不斷努力的方向。

遵守法律，是我們體現企業社會責任作為的基礎，除了履行納稅義務外，我們也透過下列管控機制，來確保我們的營運及員工行為合乎法令。



主要回應

行為準則

我們堅持企業員工的行為要符合道德標準，也就是在營運及業務執行過程中，應該遵循嚴謹的行為規範和道德準繩。因此，我們制定了「中華電信股份有限公司行為準則」，做為員工日常執行業務運作的基本準據。

我們在行為準則中明訂董事、監察人、經理人及全體員工從事商業行為時應有的倫理與責任，範圍涵蓋員工個人、群體及公司對公眾、其他利害關係人等。


我們要求員工確實遵循此一規定，且不得為達特定目的而有所妥協，以確保工作業務符合法令及社會倫理規範，防制不當行為發生。同時，我們將該準則納入新進員工的訓練課程，且每年對所有員工進行準則測驗，2008年答題率接近100%。

業務行銷規範

業務行銷是面對客戶溝通的第一道介面，我們為提升行銷業務之品質，一方面建立消費者對公司產品與服務的滿意度，同時減少客訴及爭議案件，特訂定業務行銷規範，規定相關廣告、文宣、促銷方案、電話行銷、贈品、贈獎及處理客戶資料等，均須遵照主管機關之法令規範，並列入年度高階主管人員考評項目，要求每一個部門持續加強宣導，督促同仁們確實遵守，以維持我們良好的商譽及企業形象。

再者，由於我們在美國發行存託憑證(ADR)，並於紐約證券交易所掛牌，因此受到沙賓法(Sarbanes Oxley Act)的規限。該法第404條，要求我們適當揭露公司財務資訊，並執行一系列的內部控制和程序，以避免資訊受到內外部威脅和未獲授權之存取，進一步確保員工、客戶及股東資料的完整性。

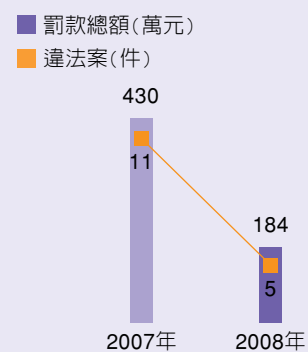
2008年仍發生了5件行銷業務不當案例，被主管機關裁罰了新台幣184萬元，但與2007年比較已大幅減少，未來我們仍將持續努力，規範我們的行銷方式，以提升客戶滿意程度。

 員工行為準則(中文)

www.cht.com.tw/

CompanyCat.php?CatID=911

業務行銷違法案件與罰款總額





行動重點

投資人CSR資訊溝通

我們不僅在營運上有卓越的成效，同時也早在2006年就領先國內企業，成立企業社會責任委員會，積極在各領域與利害關係人溝通互動。在國內，除了參與遠見雜誌企業社會責任獎與天下雜誌企業公民獎的問卷評選之外，近年來也陸續收到DJSI與CDP等國際性的問卷填寫邀請。我們相信，透過這些國內外權威機構的問卷填覆，也是公司資訊透明度的一種呈現方式。

道瓊永續性指數


由於我們在美國紐約證券交易所掛牌，也名列全球五百大企業，近年來，我們連續獲邀填覆道瓊永續性指數問卷，與全世界各國規模甚大的固網電信業(Fixed Line Telecommunications)者共同競逐列名其中。

2008年，我們首度回覆了DJSI問卷，在第一年的評選結果中，我們雖未列入該指數，但根據DJSI提供的標竿分析資料，我們在經濟面的表現較佳，環境及社會面有改進的空間；2008年的填覆，由於我們在環境面完成國內第一家電信業溫室氣體的盤查及第三方驗證，以及社會貢獻五大面向等等，在CSR上的表現應可獲得較佳的成績肯定。

從2002年到2008年，DJSI電信業的評分權重不斷變化，其中，DJSI以經濟、社會及環境三個面向準則，就企業在策略、管理及業別特定要素等方面的永續性商機與風險評比，篩選出永續性績效為前10%的績優公司，納入DJSI成份股，做為相關金融商品發展，以及投資的評估基礎。社會面權重的大幅提升，說明全球投資人重視「企業社會責任」的事實。這也是我們在推動CSR時重視與國際標竿企業學習，以成為世界級標竿企業自我期許。



道瓊永續性指數為1999年9月由美國道瓊(Dow Jones)與瑞士蘇黎士永續資產管理公司(Sustainable Asset Management, SAM)所共同推出。它以道瓊工業指數之成份股(約三千多家公司)為基礎，評比並挑選各產業在永續性上表現最好的前十分之一的公司為其成份股，屬於一種「社會責任型投資」(Social Responsibility Investment)指數。

 www.sustainability-index.com

碳資訊揭露專案

氣候變遷已成為全世界關注的焦點，對於經營環境最為敏感的我們，也早在幾年前就開始規劃節省能源耗用等行動；2009年召開的全國能源會議，以及隨後陸續通過立法程序的能源管理法及再生能源條例，也在在揭櫫碳管理已成為企業管理的顯學。

在國際層面，CDP已經成為全球企業「碳管理資訊揭露」的準則，2008年全球共有1,550多家公司參與CDP，揭露其溫室氣體排放情況，以及各企業對全球氣候變遷所帶來的風險和機會的策略與作法。據了解，2009年CDP問卷將發送給全球超過3,700家公司，預計參與企業將大幅增加。

為展現我們對氣候變遷議題的重視，2008年我們開始公司的碳盤查工作，為填寫CDP問卷做準備。未來我們在各類產品、技術、服務與商業模式的創新研發，將納進碳管理的思維，逐步展開碳風險管理與相關商機的掌控。我們希望以公司在資通訊產業的核心能力，為台灣發展低碳經濟有所貢獻。



國際主流法人投資機構在2003年發動了碳資訊揭露專案(Carbon Disclosure Project)，每年邀請全球2,500~3,000家大企業，揭露其在因應氣候變遷議題上的風險與發展機會。CDP的投資者專案，背後代表管理資產總額為55兆美元的475家機構投資者，同時擁有全球最大的企業資料庫。

 www.cdproect.net

CSR資訊回應機制

