



價值整合

投資人/股東、員工、政府、同業

聲音 | 現今的世界裡，只有透明可以得到信賴。

承諾 | 成為國內外社會責任投資的企業標的。

責任管理

價值整合

前瞻創新

環境永續

員工關懷

感動服務

數位機會

社會公益

指標類別	2008年承諾	2009年執行情形	2010年目標	頁數
 合規指標 行為準則相關規範	需符合	已執行 ✓	持續符合	P16
 合規指標 氣候變遷法規的相關風險與機會	需評估	已執行 ✓	持續評估	P19
 標竿指標 首家進行機構投資人CSR調查的電信業	需執行	已執行 ✓	持續執行	P21
 得獎紀錄	<ul style="list-style-type: none"> ● 證券暨期貨市場發展基金會第六屆上市櫃公司資訊揭露評鑑 A+級獎勵 ● 中華信評長/短期信用「twAAA/twA-1」評等 ● 內部稽核協會「內部稽核品質評核認證證書」 ● 讀者文摘雜誌「信譽品牌電信服務類—白金獎」 ● IR Global Rankings「最佳財務揭露獎」 ● FinanceAsia「Most Committed to a Strong Dividend Policy」、「Asia's Best Companies」、「Best Managed Company」、「Best Corporate Governance」 ● Standard & Poor's標準普爾長期信用「AA」評等 			

Management 公司治理

管理

中華電信認為完善的公司治理是我們滿足消費者與社會期待、通往永續發展的基石。《中華電信股份有限公司治理守則》為正式之公司治理政策，完整涵蓋下列項目：建置有效的公司治理架構、保障股東權益、強化董事會職能、發揮監察人功能、尊重利害關係人權益，以及提昇資訊透明度。

董事會運作與績效評估

中華電信董事會為最高治理機構，董事長並身兼公司執行長。董事會由13席董事組成，其中包含3席獨立董事、2席執行業務董事，及8席外部董事。為確保董事會之多樣性，目前董事會有1名女性董事、1名女性監察人，並且明定設有勞工董事1席。

公司董事會為健全監督功能及強化管理機能，分設「策略」、「審計稽核」、「薪酬」3個委員會。

獨立董事就其不同專業領域提供專業客觀之意見，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。

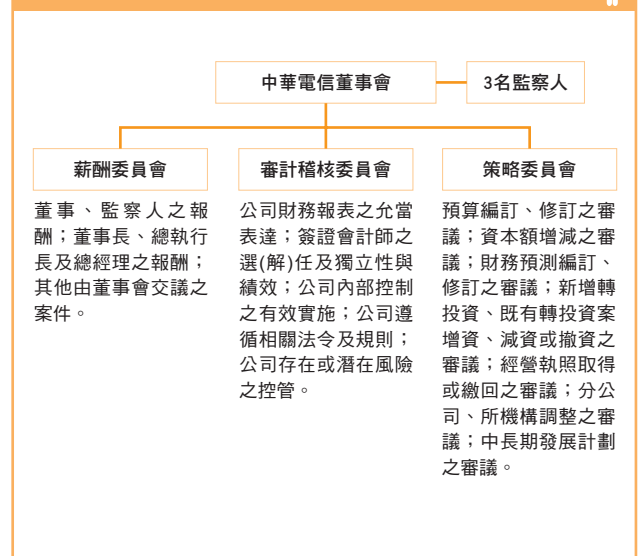
交通部為中華電信的最大股東，公司董事長及總經理做為政府股權代表，戮力執行政策與善盡社會責任，並依《交通部派任公民營事業及財團法人機關代表遴選、管理及考核要點》，於每年年終接受交通部考核。

針對中華電信所指派擔（兼）任轉投資事業董事長、總經理及股權代表之管理，亦訂定有管理機制《中華電信股份有限公司派任（兼）轉投資事業經營代表、股權代表之遴選、管理及考核要點》，據以辦理考核、善盡管理人之職。

內部稽核

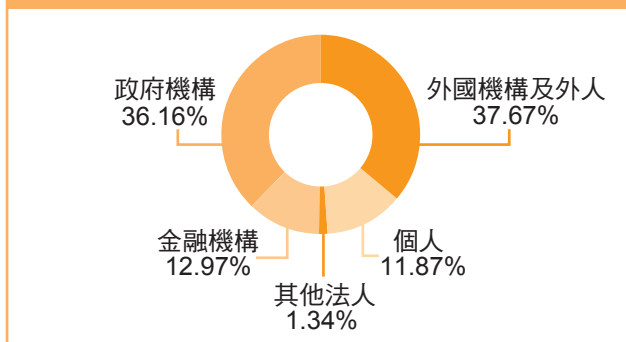
內部稽核是公司內部控制及公司治理之核心，為了證明我們內部稽核單位確實能夠符合國際內部稽核協會所訂定的內部稽核執業準則以及內部稽核定義之作業標準，2009年，我們委請內部稽核協會實施本公司稽核品質之評核。歷經一個多月的資料準備與書面審查，加上2個星期的實地查核與訪談，由國際內部稽核協會美國總會資深品質評核專家所率領的品質評核團隊，認定我們的內部稽核單位普遍遵循準則及職業道德規範，因此給予最佳的評核等級。

中華電信董事會組織圖



股東結構

2.6



Management 法規遵循與資訊透明

管理

中華電信致力於遵守國內外相關法規，提升資訊揭露的透明度及準確性。此舉不僅可以強化投資人對公司之信心、增加企業價值，更可進而降低籌資成本，達到企業及投資人雙贏的目標。因此，我們制定了《中華電信股份有限公司行為準則》，做為全體員工日常執行業務運作的基本準則，並且適用於所有服務供應商。

資訊揭露

我們為國內上市公司，同時發行美國存託憑證於紐約證券交易所上市，有關資訊揭露事宜必須遵守國內外相關法規規定，包括建立發言人制度、依規定即時發布重大訊息資訊及充實公司網站資訊內容等，所有投資人關心之議題皆以中、英文同步在國內、外揭露，提供投資人完整即時之財務與業務資訊，不僅可提升資訊揭露的透明度及準確性，做為投資人決策之參考，並可強化投資人對本公司之信心，增加企業價值，創造公司及投資人雙贏局面。

業務行銷規範

為提升業務行銷之品質，建立消費者對公司之信任，我們訂定《業務行銷規範》，確保符合主管機關之法令規範，並列入年度高階主管人員考評項目，全體同仁共同努力維持我們良好的商譽及企業形象。

業務行銷違法案件與罰款	PR7		
	2007	2008	2009
罰款總額(萬元)	430	184	268
違法案(件)	11	5	9

行為準則

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。並且設有員工申訴檢舉專線，以嚴謹的舉報機制讓員工可以在安全保密的情況下傳達意見。

我們要求員工確實遵循《行為準則》，且不得為達特定目的而有所妥協，以確保執行業務符合法令及社會倫理規範，防制不當行為發生。我們除了將該《行為準則》納入新進員工的訓練課程，同時每年對所有員工進行複測，並與員工績效連結。

2009年仍發生12件、13人次違紀案件，我們除明確發佈懲處令，提出檢討分析報告，也持續加強相關教育宣導。

行為準則相關規範

4.8

- 《中華電信股份有限公司行為準則》
- 《中華電信股份有限公司違反行為準則案件受理要點》
- 《中華電信股份有限公司維護營業秘密實施要點》
- 《中華電信股份有限公司人力資源處受理員工申訴檢舉專線》

責任管理

價值整合

前瞻創新

環境永續

員工關懷

感動服務

數位機會

社會公益

Management 風險管理

管理

風險管理是企業經營的核心課題。為強化負責的營運作為，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。並明訂總經理為風險與危機管理的最高負責人，向董事會報告。

風險分析與因應機制

《風險管理規則》主要在規範包含風險管理運作架構、管理流程及各單位的權責，針對本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分析，系統化記錄及追蹤管理。

目前我們採用了風險地圖做為風險評估的工具，其範圍包括：法規風險、網路維運風險、市場競爭風險，以及財務操作風險。同時，我們執行全公司各層級的敏感度分析與壓力測試，透過風險接受、風險轉移、風險削減與風險避免，將可能的損失降至最低。

風險管理組織架構

組織名稱	權責範圍
董事會 (含審計稽核及策略委員會)	<ol style="list-style-type: none">1. 訂定風險管理政策、架構及文化。2. 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)	<ol style="list-style-type: none">1. 執行董事會風險管理決策。2. 協調跨部門之風險管理互動與溝通。
總公司各主管處 (經營規劃處為執行秘書處)	<ol style="list-style-type: none">1. 彙整風險管理活動執行結果。2. 協助與監督所屬分支機構進行風險管理活動。3. 視環境改變決定風險類別並建議承擔方式。4. 進行風險調整後之績效衡量與協調。
所屬分支機構	<ol style="list-style-type: none">1. 執行日常風險管理活動。2. 進行風險控管活動的自我評估。

八八水災之後，我們正式將「氣候變遷議題」因子納入「績效與風險管理」的評估系統中，對於顯著的風險，則列入集團年度營運計畫中，並進行目標管理及績效考核，持續進行驗證及回饋。

Address 碳揭露與氣候變遷風險

重點

為回應2009年碳揭露(Carbon Disclosure Project,CDP)問卷，5月時我們首次於公司內部以「世界咖啡館」(註)的討論方式，邀請跨部門同仁一起研判氣候變遷對中華電信將產生的風險和機會。(註：世界咖啡館是一套近年來在世界暢行的討論流程，可以帶動同步對話、分享共同知識、甚至找到新的行動契機。)

實質風險

當時各部門同仁在分組討論時，提出氣候變遷對中華電信的實質性風險包括：「溫室氣體將使氣溫升高，提升機房成本」、「氣候變遷導致氣候異常時，天災造成機房損失」、「通訊中斷造成的營收損失」與「進行風險移轉時的保費支出」等四項風險，而莫拉克颱風似已印證了上述討論。

- 台灣氣候變異現象，最嚴重的是短時間持續豪雨，有可能對電信機房及設施造成危害，我們需編列大量預算，執行防災計畫及救災行動。
- 中華電信員工超過2萬人，營運範圍遍及全國。如因氣候變遷所引發之傳染疾病，將影響工作人員日常維運及服務。
- 長期而言，氣溫升高、海平面上升，將可能顯著影響電信機房的運作及人力調度。不論搶修所須增加的人力及物力、斷電所增加的備用電力，以及消費者補償費等，都可能大幅增加公司的營運成本。

法規風險

在討論實質風險同時，我們持續密切追蹤氣候變遷相關法規制定進度及評估可能風險，必要時納入風險評估系統管理。提前因應法規變動，除了減少營運風險，也可形塑綠色標竿企業之形象。

氣候變遷相關法規之風險與機會



法規名稱	風險	機會
再生能源發展條例	隨電費徵收發展再生能源的基金，電力使用成本增加	● 可提供本公司評估未使用之非都市土地可供造林或再生能源設備建置使用。
能源管理法	政府會針對企業的用電效率進行稽核，可能增加設備改善及維護成本	● 以資通訊核心能力協助企業節能減碳。
溫室氣體減量法(立法中)	規範電信產業排放額度限制，增加未來執行產業碳排放總量管制及交易(cap and trade)的成本	● 發展再生能源大容量發電，可自用或轉售。 ● 有利智慧型運輸系統(ITS/Telematics)之發展。 ● 因應低碳社區及城市的發展，有利智慧節能服務推廣及銷售。 ● 因應節能家電的需求，有利我們發展節能LED照明燈具。
能源稅(立法中)		● 以資通訊核心能力與電力業者共同合作建構智慧電網。

Response 公平競爭的產業環境

回應

金融風暴持續影響下，2009年國內的景氣依舊不佳，加上傳統電信市場飽和與監理機關持續以行政手段管制資費，使得整體產業經營環境面臨很大的考驗。在保障客戶與股東權益的前提下，我們將持續與監理機關與同業進行溝通。

監理機關

任何政策或法規的變動，都可能影響我們的營運結果。我們的主管機關是國家通訊傳播委員會(National Communications Commission, NCC)。自2007年起，NCC已連續三年調降X值，行動電話資費降幅累積超過14%，寬頻資費降幅累積也超過19%。我們樂見國家寬頻普及率提升、縮短數位落差，並且致力滿足客戶對高速寬頻的需求，但仍認為相關費率應該尊重市場機制。

因應上述營運衝擊，我們除了持續發展整合性增值服務、提升營收之外，也密切注意下列法規與政策變動：

- 積極參與《電信法》及廣電三法修訂作業，並提供相關修法意見。
- GSM 900/1800 執照將於2012年/2013年到期，我們將積極爭取GSM執照延期。
- NCC預計將於2011年釋出7張數位無線電視第二單頻網之執照。
- 國內WiMAX業者將於2010年陸續開台商轉，我們除積極提升行動網路之涵蓋率與品質，並將加速推廣光世代網路。

同業關係

在高度競爭市場裡，各業者獲利受限，「最後一哩」議題因而受到同業與社會大眾的質疑。最後一哩早已於2004年開放，2006年公告為瓶頸設施後，規定按歷史成本法以全迴路提供予其他固網業者，並以芯線數作為成本攤分基礎。在此計價規定下，我們提供的最後一哩資費已屬世界最低(126元/月)，僅約日本之3至5成，顯見我們已提供最低價格予其他固網業者租用。

2009年4月間，我們與台灣固網 (TFN) 等其他固網業者，因網路互連費用無法取得共識，而引發社會大眾的關注。我們僅對台灣固網限縮部分頻寬，而且是在充分考量客戶權益不受影響的前提下執行。

針對這項爭議已久的問題，NCC於同年8月做出裁定：網路互連費新牌價每Mbps為1,480元，以後網路互連費將每年檢討一次，同時各ISP業者也需配合降價。

為提供客戶良好的通信品質及更好的服務，在大部分電信設施均逾齡且汰舊換新的情況下，我們每年仍持續對最後一哩投入數百億建設及維護資金。我們期盼與其他業者共同創造良性健康的競爭環境，提供消費者更多樣且高品質的服務。

Target 社會責任投資

目標

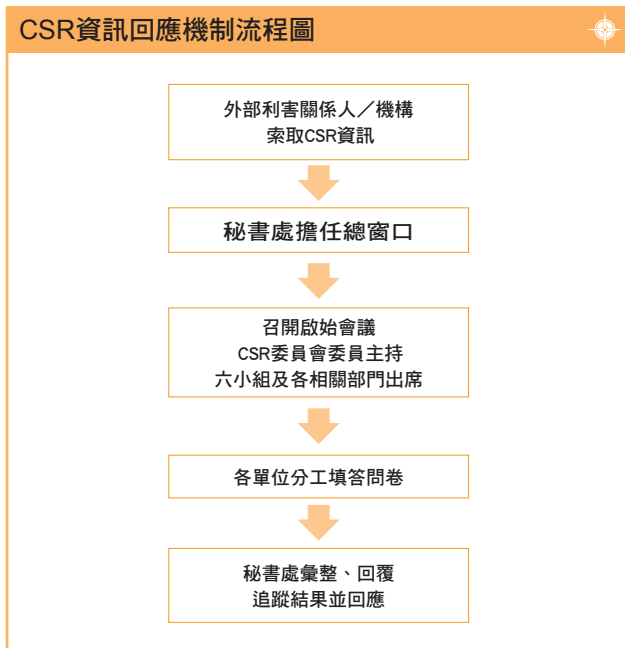
2009年勞退基金、勞保基金等四大政府基金，決定將公司的CSR表現納入基金投資決策考量，與國際間社會責任投資(Social Responsible Investment, SRI)的趨勢吻合。我們將持續加強與投資人和股東溝通，以達到提升企業價值的最終目的。

國際重要問卷

國際間兩份重要的社會責任投資(SRI)問卷：道瓊永續性指數(Dow Jones Sustainability Indexes, DJSI)與碳揭露專案(Carbon Disclosure Project, CDP)，我們分別自2008年與2009年開始填覆。我們相信，透過權威機構的問卷填覆，可提升公司資訊揭露透明度，同時亦可帶動公司內部的企業社會責任管理。

另一方面，儘管台灣的社會責任投資仍在萌芽階段，我們也開始著手對全球機構投資人進行CSR資訊問卷調查，了解機構投資人對公司的期待。

CSR資訊回應機制流程圖



投資人關係活動

為了協助投資人了解我們的經營策略與營運成果，我們每季定期召開法人說明會，並安排公司高層透過海外投資人巡迴說明會(Non-deal roadshow)與機構投資人面對面溝通。此外，亦即時更新公司網站上包括財務、業務等各項資訊，並針對公司重大發展發佈新聞稿與重大訊息，提高資訊透明度。

機構投資人CSR溝通

我們主動向國內外機構投資人寄發線上問卷，以了解他們對於企業社會責任與SRI的看法，並傳達落實企業社會責任的決心與成效。我們寄發了上百份問卷，但回覆率偏低。在有限的回覆中，歸納整理出一些SRI趨勢。

首家進行機構投資人CSR調查的電信業者

- 部分機構投資人在進行投資決策時，會將公司是否落實企業社會責任納入考量。
- 部分受訪者認同「公司治理」與「人力資源發展」為評估公司績效時之重要指標，也有受訪者已將新興的「碳管理」納入考量。
- 部分機構投資人了解中華電信在企業社會責任上的努力並表示贊許。