

S 策略 落實誠信經營

M 管理 完善風險與危機管理

A 措施 完善行為準則

R 回應 力行誠信企業文化

T 目標 深化揭露與管理



- 獲頒中華徵信所「經典獎」，唯一一家連續20年經營績效排名前500大的服務業
- 連續五年榮獲證券暨期貨市場發展基金會所舉辦之上市（櫃）公司資訊揭露評鑑A+之最高殊榮且名列A+級前十家上市櫃公司
- 連續五年榮獲證券暨期貨市場發展基金會資訊揭露評鑑A+之最高獎項
- Finance Asia 2010年亞洲最佳公司評比
- IR Global Rankings 最佳財務揭露獎、亞太區最佳財務披露獎
- IR Magazine 「台灣最佳公司治理及資訊揭露」獎
- 標準普爾長期信用「AA」及中華信評長/短期信用「twAAA/twA-1+」評等

落實誠信經營

要將「中華電信」打造成為最有價值及最值得信賴的資通訊公司，除業務拓展，更強調信賴價值以及正派經營。「中華電信股份有限公司治理守則」為正式之公司治理政策，內容涵蓋：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。

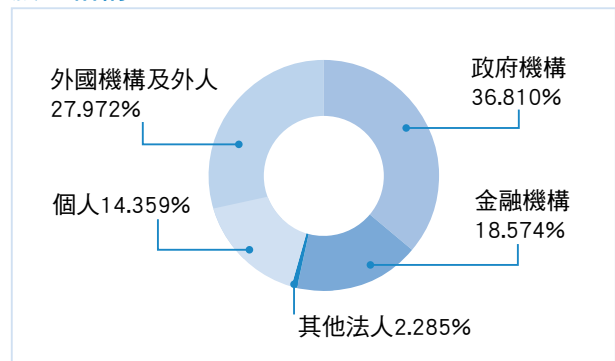
董事會運作與績效評估

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。董事會具有高階管理者的選任與提名之職責，並負責制定公司企業社會責任、企業公民、及永續發展策略。董事會設置13席董事（含3席獨立董事），另設3席監察人；目前13席董事中有3席為女性董事（含1席獨立董事），3席監察人亦均為女性。同時，明定設有勞工董事1席，確保董事會之多樣性。2010年，董事會共召開10次會議，所有董事的平均出席率超過九成。

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。獨立董事及外部董事就其不同專業領域提供專業客觀之意見，有助於董事會做出對公司及股東最有利的決策。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，戮力經營公司並善盡社會責任，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。2010年，公司董事、監察人、總經理及副總經理酬金總額占純益比例為0.29%，而2009年為0.32%。

股東結構



註：依2011年1月15日，本公司減資換股基準日。

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，有關資訊揭露事宜皆遵守國內外相關法規規定，所有投資人關心之議題皆以中英文同步在國內外揭露，提供即時之財務與業務資訊。在2006年到2011年連續六年，我們皆獲得上市（櫃）公司資訊揭露評鑑A+之最高殊榮且名列A+級前十家上市櫃公司。

我們亦訂有「中華電信股份有限公司防範內線交易管理控制作業要點」，供公司之董事、監察人、經理人及相關防範內線交易適用對象遵循並函知所屬各級機構，避免資訊不當洩漏，確保對外界發表資訊之及時性與正確性。

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。

完善風險與危機管理

辨識風險事件並加以管控，是企業強化營運的負責任作為。我們有完整的風險管理政策與制度，輔以完善的資訊系統做紀錄與追蹤，有效發揮了風險控管績效，降低經營層面的風險與危機。

風險分析與因應

我們一向秉持：「1.建立同仁風險管理意識；2.發掘潛在風險，並因應環境變動作動態因應調整；3.從風險中善用機會，合理確保公司目標之達成，並創造最大化的股東價值」的風險管理策略。並訂有「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。並且明訂總經理作為風險與危機管理的最高負責人，向董事會報告。

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。

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，針對本公司的重點營運工作，我們執行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。

我們架構完整之風險管理政策與制度，輔以資訊系統做紀錄與追蹤，多年來均有效發揮風險控管績效，降低經營層面之風險。2011年計畫新增了一項管控機制，即針對影響重大之即時風險資訊，請主辦單位填具「風險粗估」及「因應措施」，以利追蹤及控管，俾降低其影響程度。

氣候變遷風險

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。2010年11月，我們完成「因應氣候變遷—中華電信公司環保節能減碳策略行動」，就整體方案、目前執行狀況、近期及中長期行動計畫等，分別擬訂執行重點或改善計畫，以提昇防災能力，落實責任通信。

完善行為準則

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，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。

行為準則的增修

「中華電信股份有限公司行為準則」是我們全體員工日常執行業務運作的基本準則，依據「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」，以嚴謹的舉報機制讓員工可在安全保密的情況下傳達意見。

「行為準則」明定董事、監察人、經理人以及員工應遵循及維護之準繩，內容包含個人責任、群體責任，以及對中華電信、公眾，及其他利害關係人之責任規範，強調員工應有之誠實及道德行為、避免個人之利益衝突、維護營業秘密、公司資產之保護及正當使用、禁止內線交易等，並對違反公司規範之員工訂有應負之責任。

因應時事變化，「行為準則」將朝以下方向增修：

1. 增列關懷員工、不貪腐、不賄賂及落實環保與建立健康、安全之工作環境，藉以強化公司治理及加強內部控制。
2. 全集團適用：本公司關係企業與組織應依據本行為準則之精神從事營運活動，並亦得依據其營運需要修訂相關之規定。

員工行為倫理評鑑

「行為準則」除於公司內外部網站公告週知外，每年並辦理行為準則網路測驗，強化員工操守及價值觀，以期共同遵守。此外，另訂「中華電信股份有限公司從業人員考核要點」及「中華電信股份有限公司從業人員獎懲標準」考核員工。各項規定均週知員工遵守，讓員工明確知道行為規範。員工遇有足資鼓勵之事蹟或應做誠行為時，亦依上開規定即時辦理獎懲。

2010年違反行為準則事項共發生8件15人，其中違反資安規定1件3人、違反保密規定2件2人、違反電信法規1件3人、侵占公司財務1件4人、言行失檢3件3人。違紀案件較2009年的12件減少，我們除明確發佈懲處令，也持續加強相關教育宣導。

力行誠信企業文化

企業誠信經營，不僅可以強化投資人對公司的信心、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之目標。因此，我們制定了《中華電信股份有限公司誠信經營守則》做為集團全體遵守之政策。

企業誠信經營是當前大家共同關切的重要課題，聯合國早已在1999年提出全球盟約（Global Compact），將反貪腐作為落實企業社會責任（CSR）主要議題之一，主張企業應負有積極營造誠信公平經營環境責任；亞太經濟合作組織（APEC）也已將「提昇企業社會責任」及「打擊貪腐」列為未來必須面對的兩項全球化議題，並鼓勵公私部門共同合作，致力於改善治理機制、打擊貪腐。

有鑑於此，2010年12月，董事會再通過「中華電信股份有限公司誠信經營守則」共23條，明定本公司之董事、監察人、經理人與員工執行業務應遵守法令規定及防範不誠信行為。該守則為全集團之政策，規範對象包含各投資公司，並於公司內外部網站公告週知。其重點如下：

- 1.本守則訂定目的。（第1條）
- 2.明定禁止不誠信行為及利益之態樣。（第2、3條）
- 3.明定公司應遵守有關法令，落實誠信經營。（第4條）
- 4.為創造永續發展之經營環境，明定公司應訂定以誠信為基礎之政策，並建立良好之公司治理與風險控管機制。（第5條）
- 5.為落實政策，規範公司應訂定防範不誠信行為要點。（第6條）
- 6.明定防範不誠信行為要點之範圍。（第7條）
- 7.為強化公司對誠信經營之決心與承諾，明定公司應於公司規章及對外文件等明示誠信經營之政策並確實執行。（第8條）
- 8.為期公司能以公平與透明之方式進行商業活動，明定公司避免與不誠信行為紀錄者進行交易。（第9條）

- 9.明定禁止行賄及收賄、提供非法政治獻金、不當慈善捐贈或贊助及提供不合理禮物、款待或其他不正當利益。（第10條至第13條）
- 10.明定董事會應督促公司防止不誠信行為及確保政策之落實，並由專責單位負責。（第14條）
- 11.為落實公司誠信經營，明定公司董事、監察人、經理人與員工執行業務應遵守法令規定及防範不誠信行為要點。（第15條）
- 12.明定公司應訂定董事、監察人及經理人之利益衝突迴避政策。（第16條）
- 13.為確保誠信經營之落實，公司應建立有效會計制度及內部控制制度，內部稽核人員亦應定期查核其遵循情形。（第17條）
- 14.為利董事、監察人、經理人與員工於執行業務遵循辦理，以落實誠信經營，明定公司應訂定相關作業程序及行為指南。（第18條）
- 15.為落實推動誠信經營，明訂公司應定期舉辦教育訓練及宣導，並建立合宜檢舉及懲戒制度。（第19、20條）
- 16.明定公司應強化履行誠信經營資訊之揭露。（第21條）

我們設立了防弊業務推動及執行單位，還有檢舉違規舞弊管道，維護公司營業秘密，防範違規、舞弊及內線交易等。

深化揭露與管理

2010年我們第三度獲得台灣永續能源發展基金會「台灣企業永續報告獎」服務業組金獎的肯定，這代表我們致力於企業社會責任資訊揭露的方向與目標，得到了社會各界利害關係人的肯定。未來我們將持續走在主管機關之前，持續成為台灣企業資訊揭露的標竿。

確立GRI架構為最重要之準則

繼《上市上櫃公司企業社會責任實務守則》推出後，證交所對加強上市公司之企業社會責任資訊揭露，也有進一步的發展方向，證交所將以目前全球報告倡議組織（Global Reporting Initiative，簡稱GRI）所提出之永續性報告書第三代綱領（the third generation of GRI's Sustainability Reporting Guidelines，簡稱GRI G3 Guidelines），作為國內上市公司在資訊揭露時最重要之依據及架構。我們將持續重視企業社會責任議題及報告書之編製。



我們的公司資訊揭露連續五年獲金管會評鑑為最高之A+級。



蕭副總統與呂董事長合影留念。

定期公布溫室氣體排放及減量資訊

證交所也鼓勵上市公司與年報及公開說明書揭露有關溫室氣體排放及減量資訊的趨勢。未來我們將遵從主管機關指示，在年報及公開說明書內，自願揭露相關資訊，以強化公司治理和落實企業社會責任。

中華電信力行節能減碳與環境永續發展，是國內第一家通過溫室氣體盤查及認證的電信業者，未來也將逐年公布相關資訊，持續成為國內服務業的標竿。

以AA 1000為報告書查證標準

為了提升報告書的品質，2009年起我們以AA 1000為報告書查證標準。AA 1000是社會與倫理擔當研究所(Institute of Social and Ethical Accountability, AccountAbility)所制定的查證標準，強調報告書應以報告書的製作過程，如確認利害相關者身份、與利害相關者溝通、與利害相關者確認議題，做為查證的起點，並強調報告書應符合包容性、完整性、可比較性等原則。我們已透過訓練課程等各種形式，加深企業社會責任委員會各小組對AA 1000的認知。