

公司治理



S 策略 落實誠信經營
M 管理 完善風險與危機管理
A 措施 深化行為準則
R 回應 力行誠信企業文化
T 目標 透明揭露與管理

得獎記錄



- 中華電信連續6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
- IR Global Rankings(投資人關係全球評等)亞太區最佳財務揭露獎、大中華區最佳財務揭露、台灣投資人關係網站銅獎。
- 榮獲電信管理世界大會(TM Forum Management World)『2011企業創新卓越獎』
- 亞洲永續性評等(2011 Asian Sustainability Rating, ASR)第2名，台灣第1
- 第二屆華人十大傑出專案經理人獎
- 參展「2011上市公司博覽會」獲頒CG6006進階版公司治理制度評量認證證書及企業社會責任優良獎
- 蟬聯「2011天下企業公民獎」-晉升為台灣最具未來性的新價值企業的電信業者



從基礎建設 到數位雨林

中華電信從交通部電信總局轉型公司後，在台灣、美國紐約都是績優股票上市公司，我們致力完善公司治理，更以綠色企業自許，將永續性議題融入企業日常經營之中。

自從推動企業社會責任工作以來，我們積極思考與商業夥伴協同合作，帶動社會正面發展。今後，我們將致力推動「活水沃土、綠能永續、繁榮創新、多元共生」的數位雨林理念。

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，除業務拓展外，我們更強調信賴與價值。我們強化董監事職能並提昇資訊透明度，以確保股東權益。我們以公平方式對待供應商，積極創造雙贏合作關係。同時，我們遵循法規並主動告知產品特性，爭取客戶信任。

強化董監事職能

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12席董事（其中1席於2011年7月辭任，缺額未補）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，明訂設有勞工董事1席，確保董事會之多樣性。2011年，董事會共召開8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」、「薪資報酬」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。2011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0.31%；2009年為0.33%、2010年為0.30%。

股東結構

政府機構	金融機構	其他法人	外國機構及外人	個人
36.84%	21.58%	2.50%	24.59%	14.49%

註：依2011年7月23日，本公司除息停止過戶日。

資訊揭露規範

我們為國內股票上市公司，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。自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。

供應商管理規範

「中華電信行為準則」明訂：我們必須以公平的方式對待我們的供應商，嚴禁自供應商取得不當之利益。多年來，我們提供軟硬體協助，與供應商創造雙贏合作關係。2011年，我們更領先業界，制訂「中華電信供應商社會責任準則」，期望與所有商業夥伴共同邁向永續發展。

業務行銷規範

為提升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。並以總經理為風險與危機管理的最高負責人，向董事會報告。

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。

氣候變遷風險

為嚴防水災、土石流造成服務中斷、人員及財務損失，我們積極完成機房防汛修繕作業，辦理災害防救及緊急應變演習，減緩氣候變遷所引致之營運風險，以確保通信暢通及整體通信網路之安全性。

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，以提昇抗災能力，落實責任通信。

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)	1. 訂定風險管理政策、架構及文化。 2. 確保風險管理机制之有效性，進行資源配置。
高階管理階層 (總執行長、總經理與副總經理)	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)	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	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。

深化行為準則

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。

遵循行為準則

「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以在安全保密的情況下傳達意見。

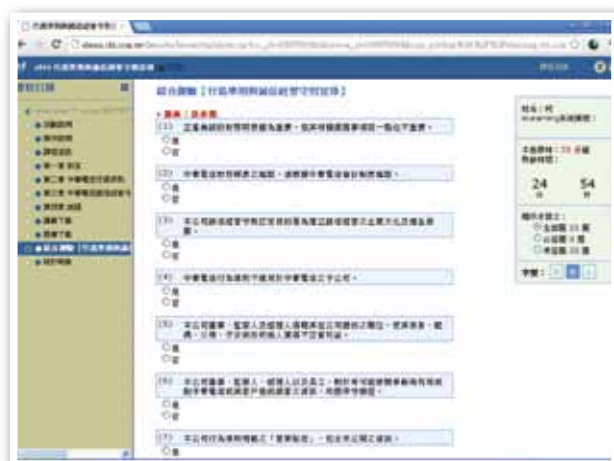
本公司及其董事、監察人、經理人及員工以最高之倫理標準於全球各地從事商業活動，為設立應遵循及維護之準繩，特訂定本行為準則。

行為準則包含個人責任、群體責任，以及對本公司、公眾、其他利害關係人之責任規範，適用於董事、監察人、經理人及員工，其目的在於防制不當行為的發生。

員工行為倫理評鑑

「行為準則」與「誠信經營守則」除於公司內外部網站公告週知外，本公司全體同仁每年均須定期上網閱讀相關規定後，進行「行為準則與誠信經營守則測驗」，藉以強化員工操守及價值觀、公司治理與風險管控，並建立誠信之企業文化。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懲戒行為時，亦依上開規定即時辦理獎懲。

2011年違反行為準則與誠信經營守則事項共17件22人，無因賄賂案件被解僱或受紀律處分之員工，亦無賄賂之訴訟案件。其中違反保密規定9件11人、涉嫌殺人1件1人、侵占公司財務1件1人、其他言行失檢或違反公司規定6件9人。我們除明確發佈懲處令，也持續加強相關教育宣導。



每年舉辦行為準則線上測驗，深化誠信經營。

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。

公私協力打擊貪腐

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），將反貪腐做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，董事會通過「中華電信股份有限公司誠信經營守則」共23條，明訂本公司之董事、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。

全集團適用

本守則訂定之目的為統一內部共識，明訂公司禁止不誠信行為和必須遵守有關法令，利用落實誠信經營與良好之公司風險控管機制創造永續發展之經營環境。

重點如下：

1. 為強化公司對誠信經營之決心與承諾，明訂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。
2. 為期公司能以公平與透明之方式進行商業活動，明訂公司避免與不誠信行為紀錄者進行交易。

3. 明訂禁止行賄及收賄、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。
4. 明訂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。
5. 為落實公司誠信經營，明訂公司董事、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。
6. 明訂公司應訂定董事、監察人及經理人之利益衝突迴避政策。
7. 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。
8. 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，明訂公司應訂定相關作業程序及行為指南。
9. 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。
10. 明訂公司應強化履行誠信經營資訊之揭露。

另外，我們還特別設立了防弊業務推動及執行單位以及檢舉違規舞弊管道，維護公司營業秘密，防範違規、舞弊及內線交易等。

透明揭露與管理

我們致力於企業社會責任資訊揭露的方向與目標，獲得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，以國際標準來揭露各項訊息，並加強與利害關係人的溝通，藉此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3.1代綱領（the third generation of GRI Sustainability Reporting Guidelines，簡稱GRI G3.1 Guidelines），做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。

邀請利害關係人閱讀報告

為符合「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」第8條規定，本公司從界定利害關係人開始，找出最關注的利害關係人為顧客、員工、股東、供應商、社區和非營利組織，並從2011年起開始辦理利害關係人會議，分為特定型及一般型，邀請各利害關係人針對當年度CSR報告書回饋意見。



榮獲「第九屆上市櫃公司資訊揭露評鑑」A++級。

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於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，如確認利害關係人身份、與利害關係人溝通、與利害關係人確認議題，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。

雲端平台共享價值

我們的目標是成為「最有價值、最值得信賴的資通訊公司」，除了在客戶、股東跟員工之間取得平衡之外，更致力於創造社會整體價值，我們致力成為國內雲端運算的領導者，帶動國內產業共享價值。

領導帶動雲端運算服務

雲端運算是近年來重要的資通訊產業發展趨勢，中華電信也積極佈局發展。所謂雲端運算，一言以蔽之，就是雲伺服器、終端、網路與服務。其中，「網路」與「服務」就是中華電信的本業與優勢，串起「雲」與「端」，提供民眾及企業便利的雲端運算服務。我們具有深厚技術實力，整合帶動國內資通訊產業的轉型與升級，積極耕耘，提出三大願景：成為國內雲端運算服務領導者、扮演雲端運算產業推動者、與策略合作夥伴攜手共創雲端運算新服務。

2011年雲端服務已從概念階段的基礎建設進入雲端服務年。目前，除了提供客戶關係管理服務、運算雲、雲端掃毒除駭、雲端儲存等服務外，更與來自不同產業之合作夥伴共同推廣個人雲、儲存雲、企業雲、觀光雲、流通雲、健康雲六大雲端服務。同時，我們積極與微軟、英特爾、富士通、趨勢、廣達、秀傳等雲端策略夥伴合作，強化雲端基礎建設，進而帶動台灣雲端運算產業之發展。

台灣雲端運算產業協會

2010年，我們推動成立「台灣雲端運算產業協會」，此協會已成為台灣雲端運算產業鏈提升價值的觸媒，讓產學研界有開發、整合、驗證、商用、輸出的媒合平台。

2011年台灣雲端運算產業協會擘劃並催生「台灣雲谷」(Taiwan Cloud Valley)，以期能建立產業聚落，提供育成、建置雲端平台及其他跨據點運作之基地，成為台灣第一個雲端運算示範產業園區，並進一步成為亞洲雲端服務的樞紐，發展帶動台灣雲端產業邁向下一個里程碑。

四中心一平台一市集

中華電信在雲端運算的佈局是依循「四中心一平台一市集」的策略框架逐步邁進，四中心是指研發中心、測試中心、營運中心及體驗中心。再來，中華電信更針對雲端軟體開發者，建置大容量「雲端服務創作平台」，以及打造「中華雲市集」，提供企業客戶一站購足、改買為租、隨選即用、安全穩定的雲端應用服務，藉此擴大雲端應用，打造台灣最大雲端聚落。