

社會投資



- S 策略** 聚焦數位機會
- M 管理** 建立LBG社會貢獻評估法
- A 措施** 縮短數位落差
- R 回應** 專案執行成果
- T 目標** 數位包容創造共享價值

得獎記錄



- 榮獲中華民國企業永續發展協會頒贈「民國100年推廣『1運動』」、「懋績嘉獻」獎座一座
- 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
- 日本震災人道援助表揚大會呂董事長親獲總統頒發感謝狀
- 榮獲行政院體育委員會頒發「體育推手」贊助類金質獎
- 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



從資通科技 到提供身障就業機會

過去身心障礙人士常在法規的保護傘下就業，但當保護傘收起，他們需要的是更多的機會與位置。

自從推動企業社會責任以來，我們在社會投資上增加貼心創意，創設中華電信Eye社會創新客服中心，創新的科技研發，讓視障者除了能熟練的操作客服資訊系統外，並且能有效率的進行營業櫃台服務滿意度電訪業務，過去我們只能給盲友部分的幫助，現在我們可以讓他們擁有十分的驕傲與工作尊嚴！

聚焦數位機會

科技進步的時代，「數位落差」儼然已帶來另一種教育與就業機會的不公平。基於資通訊本業的特質與核心專業技能，我們的社會投資致力於「縮短數位落差」及「創造數位機會」兩大面向。我們也投注許多心力推動「企業志工」參與在地化的社區服務，積極協助在地社區創造數位機會。

數位落差六大原因

今天社會的數位落差，主要發生於以下原因：

- 地理落差：發生在都會和偏遠地區使用資通訊服務的落差。
- 經濟落差：發生在不同收入的民眾之間使用資通訊服務的落差。
- 知識落差：發生在不同族群之間資通訊服務知識不均的落差。
- 身心障礙落差：發生在一般民眾和身心障礙民眾使用資通訊服務的落差。
- 健康落差：發生在不同年齡或健康狀況使用資通訊服務的落差。
- 性別落差：中高齡女性因傳統照顧家庭觀念下，而有顯著的使用資通訊服務的落差。

中華電信根據以上數位落差發生情形，多年來已提出各種解決方案，未來將持續觀察新的數位落差發生趨勢，積極從事社會創新因應。

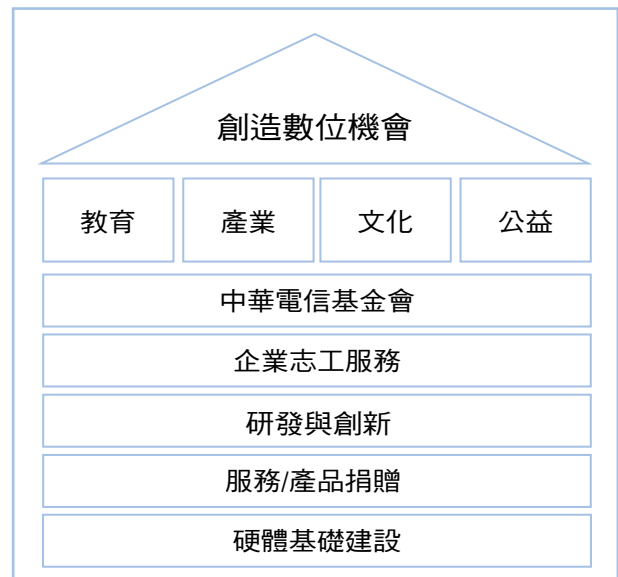
	中華電信方案
地理落差	普及服務等
經濟落差	低收入及弱勢族群通信優惠等
知識鴻溝	成人電腦班等
身心障礙落差	視障客服
健康落差	千里眼等
性別落差	「數位好厝邊」 提供社區婦女資訊教育課程

數位機會五大面向

中華電信基於資通訊本業的特質，以「縮短數位落差，創造數位機會」為中華電信及中華電信基金會進行社會投資的兩大宗旨。我們希望能營造一個多元且善用網路科技的環境，讓文化的傳承、教育的延伸、產業的推動、藝術人文的提升…等能因為網路科技而創造數位多元。

中華電信聚焦在此一主題，將多樣化的社會投資納入五個面向：「硬體建設」是今日人們溝通的基礎；「產品或服務捐贈」讓通訊科技充分發揮其價值；「研發與創新」著重於協助身心障礙者共享通訊的便利；「企業志工」讓我們的員工能直接發揮所長、耕耘社區參與；「中華電信基金會」則是我們創造數位機會的先鋒。

創造數位機會示意圖



建立LBG社會貢獻評估法

我們一直秉持著「取之於社會、用之於社會」的企業信念。不僅因為我們是台灣最主要的綜合型電信業者，遍及台灣本島和離島的網路和服務，更形塑了我們對於貢獻社會的自我要求。多年以來，我們持續運用自身的核心能力，腳踏實地為台灣社會創造價值，協助大眾提升生活品質。

社會投資統計

自2008年起，我們開始統計社會投資總金額。2011年之總金額約16億，代表我們藉由商業活動、實物捐贈、企業志工服務或其他免費專業服務對社會之貢獻。此外，我們也改進了統計方法：在社會貢獻的類別中新增了「志工人力成本」一項，讓我們更了解從事社會公益活動時付出的成本。總社會貢獻金額下降的主要原因是我們改善了管理方法，減少不必要的支出，而其他部分則維持水準。

社會貢獻金額（單位：千元）

社會貢獻類別	2009	2010	2011
現金捐助	165,044	273,778	260,934
產品或服務捐贈	1,391,422	1,470,014	1,324,955
管理費用	—	131,395	14,110
志工人力成本	—	—	4,863
總計	1,556,467	1,875,187	1,604,862
佔營業收入百分比	0.84%	1.01%	0.83%
企業志工服務時數（小時）	41,979	147,083	28,360

社會貢獻評估

自2010年起，我們採取LBG（London Benchmark Group倫敦標竿管理集團）模型，去評估社會投資帶來的效益。LBG由一群企業與非營利組織組成，致力於將企業社會投資影響量化，該模式已經在國際上使用超過18年，全球已有超過150家企業採用LBG模式。

根據LBG模式：

1. 設定計畫目標：社區/企業。
2. 活動型態（按照動機區分）。
3. 投入價值：全部金錢價值、實物、員工時間與計畫、管理成本。
4. 外部資源整合：其他資源產生的社區計畫。
5. 社區利益：計畫成果對社區的績效評量。
6. 商業利益：計畫成果對商業的績效評量。
7. 對社區/企業的影響評量。

將社會投資的貢獻予以量化，能協助我們進行合理的資源配置，避免資源重複投入。讓財務和非財務資訊能有效的結合，同時滿足多重利害關係人的期待，創造更有效益的社會貢獻。我們的工作重點，將持續強化社會參與的度量、管理與溝通。

縮短數位落差

中華電信在通信及網路的領域中，一向扮演著舉足輕重的角色，我們也持續協助政府推動電信普及服務。此外，我們成立了中華電信基金會，以縮短數位落差、協助在地文化產業、耕耘社區生活為主要宗旨，從社區作為出發點，以關懷陪伴的概念結合中華電信核心專業，持續協助在地文化產業、耕耘社區生活。

數位表達 · 數位溝通

中華電信基金會成立之宗旨為改善城鄉、族群、貧富，在教育及傳播間之數位落差，並提倡身心健康以平衡資訊科技的過度使用。2011年，基金會秉持「善用電腦，電腦為善」的理念，於全台各地之「中華電信數位好厝邊」協助運用數位工具進行數位表達及溝通。我們認為，數位化是新世代的溝通平台與媒介，同時也是在地向外發聲的最佳管道，透過各種形態的接觸與學習，資訊的取得跨越時間、空間的門檻，資訊的應用因而開啟更多可能性。

偏遠地區建設通信基礎設施

我們向來善盡企業社會責任，配合政府縮小城鄉數位落差政策，並促進偏鄉及部落之產業經濟發展，積極投入普及服務相關建設：

1. 2010年不經濟地區數據通信接取普及服務，我們如期完成12處部落寬頻建設點。
2. 配合NCC辦理偏遠地區81鄉鎮市716村里，已可供裝10M地點調查，以利未來偏遠地區寬頻政策推動。
3. 協助NCC辦理教育部173處DOC點以及衛生署99處遠距醫療站點，完成升速需求調查，以提升偏鄉民眾寬頻上網知識及健康照護。

持續回饋，善盡企業社會責任

中華電信在通信及網路的領域中，一直扮演著舉足輕重的角色，但是我們所思考的不只是市場的領先地位，更重要的是如何回饋社會、善盡企業社會責任。

有鑑於社區樣貌及需求的多元性，基金會分別從學習教育、產業經濟、人文關懷等面向協助在地建構數位應用的能力；2011年，我們持續捐助66條寬頻線路、捐贈70台電腦，以建構基礎網路設備為開端，進而鼓勵、支持各類型電腦課程計劃，依照在地關懷的主題、社區發展的重心各自延伸出不同需求的學習課程，電腦課程總時數達934小時。基礎電腦入門的課程幫助初次接觸數



深入社區的關懷與服務，讓小朋友開心的笑了。

位設備的學員有系統的展開學習、生活化的文書應用課程提供學員更有效率處理物件的方式、進階的電腦認證課程則提供學員達成自我挑戰、學習肯定的機會。

EYE社會創新電話客服中心

我們於2008年8月1日簽署「參與ADOC2.0計畫合作意向書」，正式成為ADOC2.0計畫民間發起人之一。

我們為落實ADOC2.0之精神及善盡企業社會責任，推動縮短數位落差及創造數位機會，因此成立「以ICT協助視障者遠距工作專案」計畫，自2009年1月起分階段推動相關工作，開辦「視障遠距電話客服中心」，藉由我們ICT技術整合能力，研發完成中文版視障遠距電訪系統、視障聽打快手系統，並為配合海外推廣，也完成英文版系統及輔助軟體研發，成功推動以ICT協助視障者工作。這套以ICT技術協助視障者就業的成功模式，並已

陸續複製到大陸北京及菲律賓等地區。

由於參加亞太數位機會中心ADOC2.0的機緣，我們與淡江大學盲生資源中心合作，歷經三年研發與實證，「EYE社會創新客服中心」於2011年7月28日正式揭幕，中心以「協助視障者就業」及「推動社會企業創新」之宗旨出發，並朝向能讓該中心自給自足、永續經營為努力目標，落實推動協助視障者永續就業之企業社會責任。

「EYE社會創新電話客服中心」除承接中華

電信客戶滿意度電訪工作外，也已爭取承攬「台北市政府1999視障勞務委外案」，期許未來可做為其他企業推動落實相關法案之成功案例，成為勞委會及關心此議題之中央、地方官員、立法委員、民間弱勢團體的重要參考，藉以呼籲各界對視障者工作權的重視。



呂董事長與淡江大學副校長共同為「EYE社會創新電話客服中心」揭幕。

網路課輔，學習沒有距離

2009年，中華電信暨基金會與輔大偏鄉教育關懷服務團隊等優質大學，突破原有的合作規模，替偏鄉弱勢學童與莫拉克颱風災區學童開啟另一道學習旅程。隨著計劃執行，2011年已經邁入第二年，學期間，每禮拜二、四晚間，為包含板橋善牧基金會、屏東隘寮課輔班及屏東楓林教會在內的學習端，進行一對一或一對二的線上教學，孩子們經歷1-2年的長期輔導，在面對課業的心態上多能轉為積極正向，經由網路教學平台，學習端和教學端能以更有系統、更即時的

方式進行線上溝通，透過課輔日誌的紀錄與回覆，更能掌握每個孩子的學習進度及學習狀態。

礙於空間的限制，平時，課輔老師和學童各自在不同的場域進行網路課輔與生命教育，此外，「相見歡」、寒暑假的「夏日學校」及「冬日學堂」活動，讓師生之間有了更進一步實體互訪交流的機會，經過縝密的

行前規劃、教案設計，每一次的會面都增加孩子們的學習機會，對於參與課輔計劃的大學生而言，「能貢獻所學」更成為大學生涯中難能可貴的經驗。



我們持續關注偏鄉弱勢學童的教育，鼓舞他們積極向上。

專案執行成果

我們從2006年開始執行「數位好厝邊」專案，理想是：讓人人都能「善用」電腦，並且透過電腦來「為善」；人人都能「善用」網路，並且透過網路來「為善」；最終的目標是人人都能「善用」機會，並且透過機會來「為善」。這幾年來，透過中華電信遍佈全台各地員工持續不斷的服務協助，我們實踐創造數位機會的企業承諾，並獲得地方人士與在地民眾的肯定。

穩健成長的數位好厝邊

我們為幫助居住偏遠地區的民眾克服數位落差的問題，多年來持續推動「數位好厝邊」的專案計畫，除贊助電腦及網絡、通訊設備外，並與在地的公益團體形成長期合作的夥伴關係，累計到2011年底，共設置63個「數位好厝邊」，除了持續推動電腦學習以外（電腦課程總時數達934小時），更積極導入志工與產業協助。

由於中華電信基金會和各個設置、執行單位間的密切互動，成熟穩健型的「數位好厝邊」多能自行規劃適合社區的課程內容，而發展中的「數位好厝邊」亦能主動與基金會討論課程內容，因此課程執行的狀況都很順利，也獲致相當明顯的成效。

青年志工下鄉・體驗多元台灣

中華電信基金會成立之初結合中華電信企業志工進行社區服務，透過偏佈全省各地的營運單位協助在地、耕耘社區；而近年，國內外鼓勵青年學梓參與地區性或是跨國性的社會服務事業，除著眼於青年志工的創意無限，也期待透過社區服務的過程能同時提升年輕一代勇於負責、面對壓力的軟實力。

2011年，基金會結合國內大專院校社團至數位好厝邊舉辦營隊，依照社團屬性及特色規劃適合學童參與、在地特色的活動內容，或著重資訊教育學習、或協助社區從事綠美化工程、或運用汽球創意展示科學知識…偏鄉弱勢學童樂在其中，大專志工也從服務中獲得截然不同的生命體驗。

社區產業推廣・永續經營與文化傳承

秉持「深耕社區」的理念，基金會持續與社區合作，一同為文化產業的推廣與永續經營努力，期許成為社區產業的成長伙伴，依照社區需求量身打造最適切的發展方案，也更能趨近產業的理想。

繼2006年的「企業伴手禮」展售、2007年的「小小市集」、2008年「夏日文創市集」，2009年的「中華電信傳愛市集」、2010年「點・台灣正紅」主題活動，2011年成立「點・台灣好禮網」，集合9個社區產業，超過50種在地獨特手工藝品、有機農產品與食品，介紹產品特色、設計理念、製作過程、及創作者背景等故事，以「精選好禮」的概念，精緻呈現在地商品，提升商品形象並促進商品開發；同時，持續贊助社區產業實體展售，期望能結合實體市集與虛擬展售平台，增加社會大眾接觸、認識與瞭解社區產業的機會，也促進產業工作者與民眾的交流，開創原鄉商機，並有助於在地文化推廣與傳承。

另一方面，2011年基金會重要活動現場也都能看到社區產業的蹤跡，包括企業禮品、志工獎品、活動贈品、會議與典禮茶點，總計採購超過22萬元的社區文化產業商品，把握機會將社區產業推上舞台，實際扶持產業發展，並提升其能見度與知名度，更透過活動殿堂傳達其質樸而雅緻的形象。

此外，基金會延聘在地新銳設計師協助包裝與商品的開發與設計，期盼現代化設計思維不但能凸顯產業精神，更能夠為特色商品注入新創意、新想像，透過「品牌經營」真正達到產業進階、事業永續的目標。

數位包容創造共享價值

在資通訊成為民眾生活主幹的ICT社會，我們致力以資通訊科技，建構無障礙通信環境，創新服務思維，讓全民共享價值。未來，我們將訂立全面數位包容策略，並逐步推行數位包容行動方案績效指標。

數位包容策略四大面向

在身心障礙者數位包容策略上，我們利用資通訊科技與資費優惠，化解身心障礙者與經濟弱勢者使用通訊服務之鴻溝；也致力於研發、提供身心障礙者資通訊設備，進而以資通訊科技改善身心障礙者之生活、教育與就業。透過資通訊服務的發展，我們也協助罹患慢性病及需要特別看護的年長者提高生活品質。

在低收入者通訊進用策略上，我們除了提供弱勢族群低資費優惠外，也協助在偏遠、弱勢社區裝設資通訊設備供其使用。

在民眾善用通訊設備策略上，面對日新月異的資通訊服務，我們提供充足教育課程提供民眾學習管道，以完整的學習方案，協助民眾透過行動裝置、網站與各服務據點，學習利用各式資通訊服務慧型通訊設備與增值服務。並於各縣市舉辦各項電腦訓練課程。

在偏遠地區通訊策略上，我們認為資通訊服務不受到地形、距離或離島而有所差異。因此我們持續加強交通幹線全線行動通訊暢通，在偏遠地區建設雙路由以確保通訊，並藉由衛星改善山區與離島通訊。



透過各樣的學習方案，讓每個人都能善用資通訊服務。

建立全面數位包容行動方案績效評量

我們將逐步針對四大面向訂定不同績效評量方式與優先順序：

1. 身心障礙者通訊之進用與生活改善
績效評量：通訊進用無障礙、生活質量的改善、身心障礙者就業機會、社區的社會變遷、形象之提升。
2. 提供低收入者通訊之進用
績效評量：通訊進用之便利、負擔得起的通訊費用、生活質量的改善、社區的社會變遷、設備使用率、營收、形象之提升。
3. 教導民眾善用通訊設備與服務
績效評量：課程之完整性、客戶關心之服務課程、教育課程使用率、營收、社區的社會變遷、形象之提升。
4. 致力改善偏遠或離島之電信建設
績效評量：基礎通訊涵蓋率、高速無線寬頻涵蓋率、確保通訊之暢通、用戶生活質量的改善、設備使用率、營收、形象之提升、社區的社會變遷、社區的環境變化。



我們承諾持續改善偏鄉及離島的電信建設，確保通訊暢通。