

社會投資

S^{strategy}
策略



聚焦數位機會

M^{anagement}
管理



建立LBG評估法



得獎紀錄

- 經濟部「FBB暨寬頻智慧社區標章」之創新服務獎
- 行政院「101年體育推手推展類金質獎」獎座
- 苗栗縣政府感謝狀-贊助101國慶煙火暨國際藝術季在苗栗

A^{ction} 措施



取之於社會，用之於社會

R^{esponse} 回應



專案執行成果

T^{arget} 目標



數位包容創造共享價值

聚焦數位機會

PA2~3

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，我們致力於「縮短數位落差」及「創造數位機會」兩大主軸。投注許多心力鼓勵「企業志工」參與在地化的社區服務，積極協助社區創造數位機會。

	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

數位落差六大原因

當今社會的數位落差，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衆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：發生在一般民衆和身心障礙民衆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的羈絆，而有顯著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。



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的面向。

中華電信聚焦在此主題，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。
- 「服務或產品捐贈」讓通訊科技充分發揮其價值。
- 「研發創新」協助身心障礙者、弱勢族群及偏遠地區民衆共享通訊的便利。
- 「企業志工服務」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。



建立LBG評估法

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，評估社會投資帶來的效益。LBG由企業與非營利組織組成，致力於將企業社會投資影響量化，全球已有超過300家企業採用LBG模式。

LBG模式包含：

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，促使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。未來我們將持續強化社會參與的度量、管理與溝通。

社會投資統計

自2008年起，我們開始統計社會投資總金額。

2012年社會投資總金額為14.93億，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。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。

社會投資統計（新台幣千元）

年度	現金捐助	產品或服務捐贈	管理費用	志工人力成本	總計	佔營業收入百分比	企業志工服務時數(小時)
2010	273,778	1,470,014	131,395	-	1,875,187	1.01%	147,083
2011	260,934	1,324,955	14,110	4,863	1,604,862	0.83%	28,360
2012	231,202	1,150,656	88,687	22,365	1,492,910	0.68%	89,460

取之於社會，用之於社會



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，多年來，持續協助政府推動電信普及服務。我們成立中華電信基金會，以縮短數位落差、協助在地文化產業、耕耘社區生活為宗旨，結合中華電信核心專業，堅守關懷陪伴的服務理念，持續協助偏鄉、弱勢的數位發展。



善用電腦，電腦為善

中華電信基金會長期推廣「善用電腦，電腦為善」的概念，秉持「取之於社會、用之於社會」的服務信念，我們不獨善其身，亦協助其它非營利單位或在地團體組織改善電腦設備及寬頻線路問題。

2012年，捐助台東縣三仙台比西里岸Pawpaw鼓樂團、沓瓦樂團電腦設備，協助改善社區數位設備不足的窘境；協助財團法人天主教社會慈善福利基金會華遠兒童服務中心補充數位資源設備，期待透過這樣的參與，讓被照顧者能擁有更完善的服務品質；補助新竹縣知心會、聖方濟兒少中心、長安老人養護中心、善牧社會福利基金會四個社福團體縮短數位落差；定期贊助紅十字會位於阿里山駐點辦公室、財團法人中華民國唐氏症基金會之電信相關費用。

協助改善硬體設備的同時，我們也關注使用者的運用方式，在相關社區推廣正確使用電腦的態度，響應台灣關懷社會公益協會所舉辦的「e網打禁-教育短巨宣傳活動」，一同建構良善的數位使用環境。



蹲點・台灣

順應潮流，推展數位的同時，我們努力傾聽地方需求。偏鄉人口外移且青壯年人口普遍出外工作，造成人力斷層，因此，以社區的需求為出發點，我們量身規劃各類型志工服務方案，或協助社區事務、或帶領活動、或規劃數位課程，帶給社區不同以往的體驗。

2009年，基金會舉辦第一屆「蹲點・台灣」計畫，邀集大專院校有志青年透過蹲點從事社區影像紀錄，並貢獻個人所學、所長，帶領或參與社區各類學習、活動，四年下來已有23所學校162位學生參加，走過台灣47個鄉鎮，記錄超過1000分鐘動人影像。2012年舉辦的第二屆「中華電信基金會青年志工隊」服務計畫，同樣著眼於服務社區，經由外部青年志工的參與，帶給長期缺乏青年資源的定點充沛人力。

對參與計畫的青年志工而言，透過服務社區、記錄社區而有機會深入認識自己生活的土地及生活在其中的人們，更是難能可貴的經驗。我們也將持續鼓勵青年學梓雙腳親踩泥土，用自己的雙手認識這塊寶島上美麗的人事物。



微型產業・點亮經濟

2006年，中華電信基金會舉辦企業伴手禮公開展售活動，大力推廣在地產業，爾後以虛擬通路搭配實體銷售持續提供協助；2012年，著眼於社區產業有人力及規模的先天限制，因此逐步轉向微型產業概念提供協助方案。

「點·台灣好禮網」於2011年正式成立，做為社區產業的展售平台，透過系統化的規劃和經營，建置完整的產業資料庫，提供消費者認識生產者的機會，同時也提高產業的曝光率與知名度。結合中華電信基金會電子報發刊機制，定期發送予三萬多名會員，透過文字、影音訴說產業故事，並針對重要節日規劃節慶送禮專區，邀集更多人以實際行動支持鼓勵在地產業，匯聚社區的經濟亮點。

(點·台灣好禮網<http://www.clicktaiwan.com.tw/taiwan/specialgifts>)

馬來西亞視障數位機會中心



由於我們協助APEC會員國菲律賓所建置的「視障數位機會中心」成果廣獲好評，馬來西亞APEC資深官員主動向我國提出建置需求，我國「ADOC2.0計畫辦公室」再度轉請本公司協助馬來西亞建置「視障數位機會中心」。

2012年9月11日，該中心已順利於拉旺市完成建置並舉行開幕典禮，由馬國貿工部副秘書長、盲人協會主席及台灣駐馬代表處副代表林明禮親自出席見證。現已成功培訓3位視障客服人員，以及1位維運工程師。

EYE社會創新客服中心



本中心由我們與淡江大學盲生資源中心共同合作推動，提供視障者從事電話客服作業的機會。截至2012年12月底，中心共有18位視障電訪員、2位督導，共同承攬中華電信滿意度調查作業與台北市政府1999勞務相關諮詢工作。

以中華電信滿意度調查而言，視障電訪員的工作品質已符合中華電信客服作業要求；而台北市政府1999電訪員也大多能獨立完成諮詢作業，無須再轉接資深人員協助。2012年8月，台北市政府舉行的「1999視障話務小組啟動記者會」中，EYE社會創新客服中心的相關成果獲得郝市長的高度肯定。

專案執行成果

中華電信基金會服務宗旨包含改善城鄉、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；自成立以來，持續協助偏鄉弱勢建置友善資通訊環境，結合會內年度專案，提供適時、適所資源，充實社區能量，共同推動在地服務。



數位好厝邊·雲端新視野

「數位好厝邊」專案累積近六年的維運經驗，截至2012年12月底已完成建置63處數位好厝邊。我們持續捐助63個定點寬頻費用、協助汰換維修老舊不適用之硬體機種，以永續的概念提供偏鄉、弱勢、有需求者一處開放的公共學習空間。初期透過建置資通訊設備引領數位好厝邊跨入資通訊的大門，爾後依個案發展出教育、產業、文化等不同層面的需求，每個社區、部落因其文化背景、教育資源、社經發展衍生出獨特性及不可複製性，深耕陪伴的過程，結合中華電信企業志工共同經營在地，參與課程設計、進行授課的同時，亦投注心力於解決寬頻網路建置及硬體設備維修，提供需求單位最完整的學習場域。

資通訊進入社區，使用對象及應用層面相對多元，課程內容從初階的建構電腦基礎能力，培養文書處理、上網能力，逐步往中高階課程邁進，例如網頁製作、影像剪輯編修、電腦拆裝等進階能力，透過電腦設備培育參與者的軟實力，進一步影響他們的學業、就業機會或改變習以為常的生活習性，激發出另一種新樣貌。

鼓勵婦女及長輩學習

依據行政院研考會發佈2011年國內家戶資訊環境現況的調查，國內未上網人口輪廓女性高於男性，而年長者對於數位設備的使用又遠遠落後其它年齡層，因而在執行縮短數位落差議題的同時，我們更加鼓勵婦女及長輩參與課程。

我們於新北市三重區的財團法人耕心蓮苑教育基金會開設了網路生活班，參與課程的學員大多來自社區婦女，結束年度課程後，有學員已經能幫自家店面建置部落格，提供產品訊息；另有學員則是開始透過網路文字記錄自己的生活。同樣的場景也在屏東縣林邊鄉上演著，永樂社區的學習者以長輩居多，連年持續的學習，鼓勵了這群長輩成立在地長青影像志工團，他（她）們學會使用數位相機記錄生活大半輩子的家鄉、學習使用時下年輕人愛用的skype、臉書等世代網路工具。

在數位好厝邊，不分年紀、職業、貧富，學員在這個空間獲得的不僅是一次次的學習，還包括人際網絡的建立及互助共學的那份美好精神。



遠距課輔定點分佈

	定點	學生人數
1	善牧基金會新北市跨國婚姻家庭服務中心	13人
2	高雄市六龜天主堂	11人
3	高雄市杉林大愛村	20人
4	嘉義輔仁中學	16人
5	屏東縣楓林教會	21人
6	屏東縣隘寮課輔班	5人
7	台東縣大武國中	18人
8	台東縣嘉蘭社區	16人
9	台東縣金崙村溫泉部落	10人
合計		130人

遠距課輔讓學習不再有距離

2009年莫拉克風災啟動遠距課輔專案，中華電信提供穩定的頻寬及電腦設備供學習端使用，結合大學端優質的教學方案，讓偏鄉弱勢學童的成長多了一份關懷、多了一分學習。

截至2012年為止，共計有善牧基金會新北市跨國婚姻家庭服務中心、高雄市六龜天主堂、高雄市杉林大愛村、嘉義輔仁中學、屏東縣楓林教會、屏東縣隘寮課輔班、台東縣大武國中、台東縣嘉蘭社區及溫泉部落等九個定點參與本計畫，每週二、四的晚間為課輔時段，透過線上平台建構雲端學習機制，社區端學童及大學端課輔老師共同在網域當中進行互動交流，計劃執行過程，我們同時鼓勵社區人士積極參與，透過參與進而有所學習成長，方能帶動社區向上的動力。

結合數位學伴的概念，遠距課輔強調的不只是學習面，還有更深層的心靈陪伴，孩子們在課輔老師的身上能逐步發掘更多的可能性，學期間的身教言教，搭配「相見歡」、「冬、夏日學堂」的活動，有助於鼓勵孩子更勇敢地探索未來的發展。計畫中收穫最多的不只是學童，還包括參與其中的大專生，經由自身經驗體會貢獻所學所長的美好踏實，也為日後進入社會儲備更多能量。

中華電信數位好厝邊定點分佈



數位包容創造共享價值

在資通訊成為民衆生活主幹的ICT社會，我們致力建構無障礙之資通信環境，創新服務思維，讓全民共享科技價值。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。

在民衆善用通訊設備策略上，面對日新月異的資通訊服務，我們提供民衆充足的教育課程學習管道，以完整的學習方案，協助民衆透過行動裝置、網站與各服務據點，學習利用各式資通訊服務智慧型通訊設備與加值服務。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應受到地形、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無阻，並藉由衛星改善山區與離島的通訊品質。

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. 教導民衆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。





2012年數位包容方案量化成果



數位包容方案	優惠內容	優惠金額總計 (NTD元)	受惠人數 (人)
身心障礙寬頻上網優惠	ADSL 3M/384K電路月租費按月租費訂價8.5折計收，其它速率電路月租費按月租費訂價9.5折計收。光世代12M/3M及50M/5M電路費月租費按月租費訂價9.5折計收。	1,365,936	2,189
視障戶公話卡補助	不論該年那一個月份申請領卡，均發給一年份面額100元IC公話卡2張（共計200元/年）。	119,300	592
弱勢團體行動業務優惠	針對如視障、聽障及聲語障之身心障礙人士，提供低月租費優惠方案贈送或抵免國內通信費、行動簡訊及影像電話優惠等措施。	22,300,000	--

