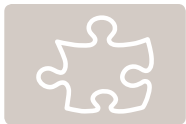




企業社會責任管理



SMART
CSR
管理系統



DJSI 2013/2014
World
Index
Member



第1家
進行供應商管理
的電信服務業者



在地採購比：
71.1%



S 企業永續發展策略

中華電信以成為「最有價值與最值得信賴的資通訊公司」為願景，除了在本業上不斷創新突破，更重視永續發展議題對企業經營的長遠影響。我們推動企業社會責任的關鍵，在於創造一種思考CSR、討論CSR，以及實踐CSR的組織文化。



為了達成「活水沃土、綠能永續、繁榮創新、多元共生、與各界互利共榮」的理念，我們從2006年開始導入永續／企業社會責任管理機制，用系統化、組織化的機制，包括設置董事會層級的CSR委員會、訂定各項永續政策，並以六大組別來推動各項永續行動，由上而下落實，而不僅只是停留在活動及口號的層次。

因為我們明白，要成為永續企業的關鍵因素，在於理解及觀察社會、產業趨勢，利用核心業務專長，採取更負責任、創新的行動，來影響營運所及的利害關係人。也因此，中華電信的企業永續發展策略，在於利用企業獨特的資源和專長，投入「創造社會共融、數位包容、綠色資通訊產品與服務、綠色品牌管理、節能減碳」等永續議題。

我們與國際永續標準規範接軌、用高標準的誠信道德理念自我要求，透過完整機制的建議，讓每位中華電信員工具備正確的企業社會責任觀念，將理念與行動落實企業社會責任於日常營運業務中，並內化為公司企業文化的基因之中，為所有利害關係人創造永續價值。

全球永續電信領先企業

中華電信2013年成為兩岸三地，唯一一家同時入選道瓊永續指數(DJSI)*「世界指數(DJSI-World)」及「新興市場指數(DJSI-Emerging Markets)」成份股的電信業。

2013年台灣總共有7家企業入選DJSI-World指數(包括中華電信、台積電、聯電、友達、台達電、光寶、中鋼)，而中華電信則是唯一，同時也是我國有史以來首家入選DJSI-World的服務業，證明中華電信在永續領域的投入，已經可完整融合環境面及社會面的運作，並具體反應在營運績效上，獲得全球國際投資人的認可。

今年全球入選DJSI-World電信業總共有10家，中華電信以總成績86分，大幅超出產業平均得分(59分)，與英國BT、西班牙Telefonica、南韓電信SK...等企業，一同名列為全球前十大永續電信企業之一。

在2013年的評比中，中華電信在「風險與危機管理」、「環境策略/管理系統」、「人力資源發展」等3項題組獲得滿分(100分)，此外，在電信業中特別被關注的「數位包容Digital Inclusion」與「企業公民與慈善Corporate Citizenship and Philanthropy」2項指標，中華電信亦以80分、90分的得分，大幅領先產業平均(50分，54分)，說明中華電信在經濟、環境及社會面向上的表現，已達到國際電信業最佳水準。

關於道瓊永續指數

DJSI(Dow Jones Sustainability Indexes)是美國道瓊公司與瑞士SAM永續集團(SAM Sustainability Group)於1999年9月8日所共同推出，以經濟、社會及環境3面向準則來進行全球企業永續性商機與風險評比，篩選出永續性績效前10%的永續績優公司，是全球最具有公信力也最被重視的社會責任投資的參考指標。



M 企業社會責任管理

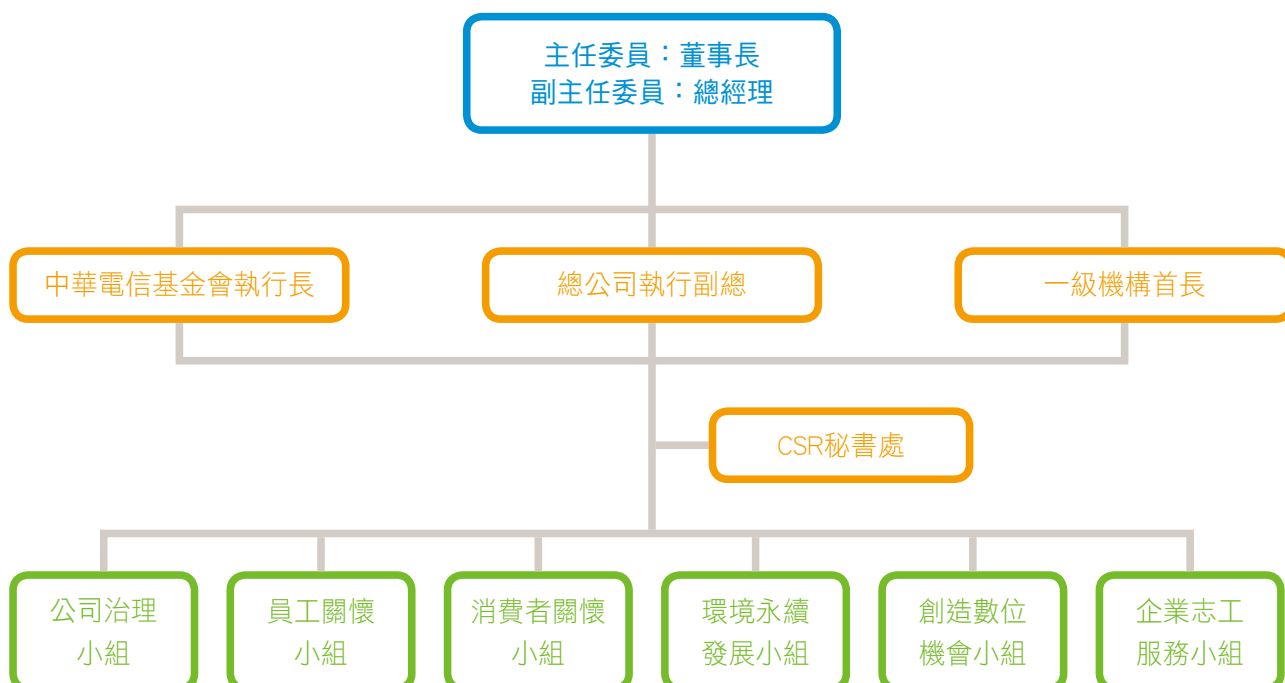
我們在2006年成立「企業社會責任委員會」，就是期望以更敏銳、更前瞻的視野，系統化地推動企業社會責任及環境永續發展的工作，我們以追求公司的生態效益為出發點，提供對環境更友善、對能源使用更有效率的電信服務給消費者，以企業公民的角色，為台灣的环境永續發展做出更多的貢獻。

CSR委員會管理機制

中華電信的CSR政策，是由董事會核定，再交由CSR委員會負責協調與監督進度、定期向董事會報告重要CSR議題及利害關係人溝通結果，且董事會負責每年最終的CSR績效評核。

管理代表	石木標
政策	董事會核定企業社會責任相關政策與策略
開會頻率	每季一次
執行	CSR秘書處負責規劃相關政策、行動；公共事務處訂定執行方案及編列預算，並辦理相關教育訓練、成果展示、管考追蹤及獎勵措施，分公司及所屬機構，配合推動及落實相關執行方案
CSR報告簽核	總公司各級主管(副總級)審核後，交由董事長簽核

企業社會責任委員會組織架構圖



中華電信獨特的Strategy-Management-Action-Response-Target(SMART)的企業社會責任管理系統，系統化管理並彙整相關社會責任作為，而因應G4的發行，以及國際對企業落實社會責任的趨勢要求，我們在2013年融入了最新報告書撰寫綱領的要求，更專注於對中華電信影響較為重大的考量面與議題，進行溝通與揭露。

SMART CSR

中華電信將企業社會責任依照「環境、社會和公司治理原則」(Environmental, Social and Corporate Governance, ESG)歸類為三大面向，並發展出獨特的五階段SMART企業社會責任管理系統以帶入營運計畫，進而編制企業社會責任的組織架構。



透過意見回饋、外部調查問卷及內部評估程序，我們在每年年底啟動檢核機制，重新評估短、中、長期的目標，並檢視相關策略、管理、措施、回應與目標是否有需要增補改善；加入外部利害關係人建議及回應，我們相信，對企業社會責任進行策略與管理，將有助推動企業社會責任的永續經營。

創造永續價值

我們認為，對企業社會責任進行策略與管理，將有效控制風險、降低成本、增加品牌價值和帶來新的成長機會，為包含股東在內的利害關係人帶來更多價值，也能藉由多元的溝通管道，拉近與各界利害關係人的距離。

展望未來，我們將持續運用核心能力，落實誠信經營，創造企業社會責任標竿；關懷員工需求，迎接雲端時代，打造責任品牌；應對氣候變遷，聚焦數位機會，迎向新時代挑戰。而所有策略的核心都指向同一個目標，那就是我們的願景：「成為最有價值與最值得信賴的資通訊公司」。

遵循全球盟約 (Global Compact)

我們自願遵循聯合國《全球盟約》。在人權方面，我們尊重和維護國際公認的各項人權，絕不參與任何漠視與踐踏人權的行為；在勞工標準方面，我們維護結社自由，承認勞資集體談判的權利，徹底消除各種形式的強制性勞動，消除童工，並杜絕任何在雇用方面的歧視行為。

我們支持國際認可的人權公約包含：聯合國《世界人權宣言》、《國際勞動組織公約》的核心精神，禁止任何形式的歧視、禁止強迫勞動與使用童工。呼應聯合國《公民與政治權利國際公約》及《經濟社會文化權利國際公約》的國內法化，我們加強人權意識提昇，讓利害關係人都能受到尊重與公平的對待。我們也支持聯合國《保護、尊重和補救：商業與人權框架》及其《指導原則》。我們將依據這兩份文件，評估人權盡職調查的進行。

A 利害關係人共融

中華電信自2007年發表第一本企業社會責任報告書以來，即強化與利害關係人的互動，不定期邀請不同利害關係人與相關部門主管進行對話；並且將企業社會責任報告書提交第三方查證，確保資訊可靠、正確。

利害關係人溝通

關鍵利害關係人及議題的辨識，是落實CSR的核心工作。中華電信在每一年編製CSR報告書的啟動會議，我們都會邀請各部門人員，針對目前關鍵利害關係人及其重視的議題做討論與交流，並取得共識，進而繪製成圖表，做為報告書揭露內容的重要參考依據。

在推動CSR活動或資訊揭露時，皆會徵詢內、外部利害關係人之意見及建議，特別重要的機制包括：

- CSR報告書「外部專家諮詢會議」
- 不定期邀請外部專家，進行「CSR議題研討會」，及舉辦相關論壇
- 每年定期舉辦「供應商CSR大會」
- 首創「CSR影片專區」，定期紀錄各項CSR行動執行成果，並搜集內、外部回饋資訊
- 設置CSR、基金會專責人員

其它溝通及意見回饋管道如下表所示：

利害關係人溝通管道與頻率

類別	溝通管道	溝通頻率
 員工 (現職員工、員工眷屬)	e-mail、電話專線、異言堂網站、勞資協商會議	即時
 消費者 (一般消費者、企業消費者)	客服專線、服務中心	即時
 監管機關 (NCC、立法院交通委員會)	e-mail、公文、會議、電話、專程拜訪	每月4-6次
 媒體	e-mail、電話專線、新聞稿、記者會	每月4-5次
 社區/NGOs/NPOs	e-mail、電話專線、利害關係人座談會	每年3-4次
 投資人 (股東、機構投資人)	股東專線、IR網站、定期舉辦法說會及Roadshow	2013年共召開13場(包含股東常會、法說會等)
 合作夥伴 (供應商、承包商)	e-mail、電話專線、供應商大會	每年至少1次
 同業	公文、會議	每年1-2次

註：NCC係國家通訊傳播委員會之簡稱，亦可簡稱通傳會。

CSR內部溝通與廣宣

中華電信員工遍及全省，為了確保每一位員工都能理解、執行及適時提供CSR回饋建議，我們建構多元溝通管道，在公司內部宣導CSR相關議題，並結合績效考核，將CSR觀念化為行動，具體落實於日常作業之中。

管 道	名 稱	內 容
員工內網	中華電信異言堂	我們設有中華電信內部的員工意見交流網站，讓員工能夠即時在上面抒發心情、交換意見(可匿名)，並會針對討論量較大的內容，看是否有公司可以進行回應或改善之處。
管理階層	高階主管會議	每年會將相關面向的重大議題，提報高階主管會議做為討論議題，並由高階主管進一步決定未來應該努力或改善的方向及目標。
員工訓練	環境教育會議	每年我們都會進行至少4小時的環境教育訓練，並且透過各種生態旅遊，寓教於樂將環境保護的概念透過生活傳遞出去。
	CSR訓練	每年會提供總公司各部門有關CSR的基礎教育課程，並針對主要趨勢請外部顧問進一步上課。
	新進人員訓練	針對新進人員辦理三天職前訓練，包含人事制度介紹、工作規則、勞資關係等課程；每年並派員參加如勞基法、勞資協調及爭議處理等相關教育訓練。
	E-learning	我們將相關課程以及新知、宣導事項等等，透過內部的E-learning系統，供員工可隨時上去瀏覽，充實自己。
納入年度考績	行政管理永續績效考核	每年都會將各能源使用的減量目標列入管理績效考評，並以此做為個人或單位節能獎勵的依據。
	線上測驗	定期進行「行為準則、誠信經營守則及防範內線交易」等之宣導及測驗。
	檢舉申訴機制	一旦查證員工違反「行為準則」及「誠信經營守則」，而受懲處者，均列入年度考核。
其 它	CSR報告書研討會	每年會針對CSR報告書最新趨勢進行研習。
	CSR供應商大會	中華電信每年定期舉辦「供應商CSR」交流會，邀請供應商夥伴分享CSR議題與經驗。
	官網CSR影片專區	中華電信配合現代利害關係人溝通習慣，在官網創新設置「CSR影片區」，進行員工及外部溝通。

與合作夥伴共創雙贏

我們與供應商存在著密不可分的關係，為提供廣大消費者優質服務，中華電信秉持著互利共榮理念，在「中華電信行為準則」明訂：「必須以公平的方式對待供應商，不以隱匿、濫用優勢或其他實質上的誤導，取得不公平的利益並嚴禁自供應商取得不當的利益；也不會與競爭對手聯合杯葛或拒絕與供應商的交易，甚至是市場的壟斷行為」，與供應商夥伴共創雙贏。

我們將自身的資源與供應商分享，藉此提升供應商的研發能力，除了掌握未來技術，也致力於友善環境的創新。我們推動了各種機制，例如與供應商共同研發並提供獎勵；平等的移轉取得的技術專利權；硬體部分，我們持續支援電信設施與測試環境的發展；至於在軟體方面，我們透過擴充、開放式合作平台，與供應商達到利益共享的目標。

- 與國泰世華、台新、玉山、中國信託等四家銀行合作，率先在大中華區推出NFC手機信用卡空中下載 - Over the Air服務，把信用卡消費與行動支付帶入嶄新里程碑。此外，我們也跟高雄捷運合作，將高捷卡發卡系統與CHT TSM系統介接，推動國內首次OTA空中下載發行NFC手機交通票證卡行動。
- 2013年完成五項基本內容遞送網路(Content Delivery Network, CDN)服務，包括了：網站加速、大檔案下載、多螢服務Live、多螢服務VoD，以及影音服務加速，目前已有遊戲業、影音業、製造業、報紙業等產業共七家業者開始試用，將可有效提升國內內容服務業者的服務品質。
- 由於網際網路使用量成長快速，預估IPv4位址即將枯竭，網路相關產業需開始採用IPv6位址以提供服務，否則將面臨成本增加，及部分使用者無法使用服務的危機。有鑑於此，中華電信持續進行IPv4/IPv6上網服務商業運轉的準備作業，也加強公眾Wi-Fi、行動網路、CHTNet、雲端及IDC以及主要對外服務網站的IPv6功能準備度及佈署。
- 目前HiNet國際連網IPv6互連ISP、ICP數目為42家，包括日本、美國、香港等地區主要業者及Google、YAHOO、Facebook、微軟等內容業者；HiNet國內互連業者共14家，有5家業者完成IPv6界接(TANET、TWAREN、Sinica、TWGATE、萬宙商信)。TWIX互連業者共21家，其中已有9家業者於2013年完成IPv6互連(HiNet、網達國際、是方電訊、香港商第一線、全球光網、中華電信國際分公司、神坊資訊、台灣固網、亞太線上)。
- 除了持續將雲端作業系統、雲端應用服務標準化外，中華電信亦致力於自動化測試技術，提供完善的雲端產品驗證測試服務。2013年除完成自主研发的雲端產品Cloud BOSS與Virtuoso共17次的驗證測試，把關產品品質，對外亦提供第三方雲端產品驗證測試服務，並接受工研院ITRI Cloud OS委託驗測，協助國內雲端產業升級。

火金姑專案

除了與供應商分享既有的資源與技術，我們也配合政府扶植產業發展政策，與財團法人中小企業信用保證基金合作，推動了「火金姑(相對保證)專案信用保證」，只要是經中華電信推薦的優良廠商，都可申請本專案信用保證，協助產、銷供應鏈之中小企業取得資金融通，藉此鼓勵企業投入創新研發，強化企業競爭力。

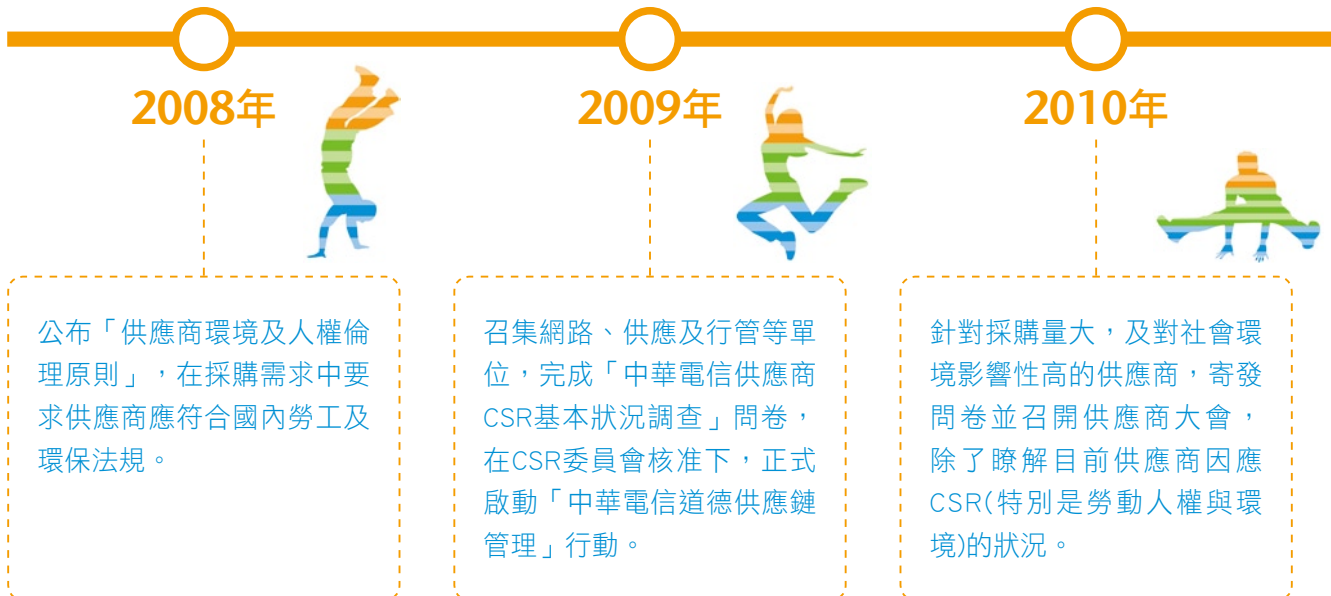
「中華電信火金姑專案信用保證」專案自成立後持續推動至2013年底止，累計共推薦廠商20案，累計核准資金融通總額約2.78億元。

供應商夥伴專業技能培訓

我們期望供應商夥伴能與我們共榮互利，對此中華電信學院也會針對相關業務需求，提供供應商夥伴專業進修、認證等課程協助，包括纜線作業承商技能檢定、電信線路工程品管員認證或光纜接續承商訓練等訓練。2013年共開課67班，合計供應商上課家數61家、參與人數2,528人，並協助1,245人取得相關認證。

R 供應鏈管理

領先業界的供應鏈CSR管理行動



中華電信每年向國、內外供應商購買財務、勞務及工程，舉凡網路設備、資訊設備、纜線、行銷設計與廢棄處理服務，採購量及供應商數量甚為龐大。這意味著，我們具備廣大的影響力，去影響供應商共同來履行社會責任。我們認為：

- CSR領先企業具有示範及引導的角色及責任，我們有義務引導及帶領供應鏈夥伴，透過經驗分享及合作，以實現CSR最佳實務為追求目標。
- CSR供應鏈是目前外資及利害關係人關注的議題，但我們認為關鍵不在於管理，而是在與供應鏈夥伴的交流與互動合作，期望跟供應鏈夥伴，一起建立邁向永續經營的基礎能力，對整體社會及環境帶來更大的正面影響。

因此，中華電信每年都會藉由召開「CSR供應鏈夥伴交流會」，和我們生意上的夥伴共同探討及分享CSR實務，一同促進我國社會及產業環境的永續發展。

而為了瞭解商業夥伴在CSR的執行狀況，我們將在2014年正式啟動供應商ESG的二者稽核，透過我們的影響力，深化CSR在台灣電信服務產業的落實。

當地供應商採購比例

供應商地區	2011年	2012年	2013年
國內	77.0%	74.8%	71.1%
國外	23.0%	25.2%	28.9%

註：國外供應商範圍包含「國外廠商、國外廠商在台之分公司或代理商」。



台灣第一家制定「供應商CSR準則」的電信業者

中華電信是台灣第一家制定供應商CSR管理政策的電信業者，我們從2009年開始推行供應商CSR管理，除了不斷完善相關制度，我們更將在2014年，將成為台灣第一家推動供應商企業社會責任管理的服務業者，期盼透過與供應商的互利共生、共同成長，能提供更多優質的產品與服務給各界利害關係人。

為了讓所有供應商夥伴有一致性的遵循標準，我們訂定了「中華電信供應商企業社會責任準則」，明白宣誓了我們在「企業道德標準、勞工、環境，以及安全與衛生」等面向的期望，期望供應商能與我們一起承諾，透過更永續的作為，共同邁向更永續的經營生態圈。2013年我們也同時修訂了「中華電信公司電信器材合格供應商供料管理要點」，將供應商執行CSR、誠信經營的狀況，納入規範管理。

中華電信公司電信器材合格供應商供料管理要點，投標廠商資格限定規範

投標廠商應具備之資格證件如下：

- 投標廠商如有本一般條款第十五條被停權處分者，或政府採購法103條規定之情形(略)
- 投標廠商須無不誠信行為之紀錄。
- 投標廠商不使用來自剛果民主共和國及周邊國家衝突礦產製造的物料，必要時，願意提供礦產來源證明或第三方認證之無使用衝突礦產聲明書或接受稽核。
- 投標廠商如需使用所屬員工專業證照等個人資料投標，該相關人員應簽署(略)

衝突礦產

衝突礦產是指在武裝衝突和侵犯人權的情況下所開採的礦物，特別是指在剛果民主共和國東部省份，由剛國政府軍和其他許多武裝叛亂集團所控制的礦場所開採的資源。常見的礦藏包括錫石、黑鎢、鈳鉬鐵礦和黃金，這些礦物原料是日常生活所使用的設備不可或缺的要件，例如手機、手提電腦和MP3播放器都含有這類礦物。

「中華電信供應商企業社會責任準則」適用所有向中華電信、子公司暨合資公司提供商品與服務的供應商，並且擴及與供應商直接或間接關聯的供應鏈廠商。規範內容則包括下列永續發展五個面向：



此外，我們每年亦透過「問卷調查」方式，深入瞭解供應商落實企業社會責任的狀況與風險，作為日後提供輔導訓練、選商或進行實地查核的依據。自2009年起到2013年，屬於協助供應商瞭解、響應中華電信CSR承諾階段，我們僅針對CSR風險進行評估，並未將CSR表現列入選商標準，故並無按CSR條款來進行廠商評比、或因CSR而解除合約的狀況。

2013年我們總回收了311份問卷，進行整體CSR建置狀況評估，並進行分級。對於CSR程度處於剛起步階段的供應商，我們則採取鼓勵原則，宣導並教育其瞭解CSR內容，及規劃相關介面協助其改善，同時我們也會在每年舉辦的「供應商交流大會」上，針對最新的CSR發展狀況、議題及趨勢，邀請專家進行分享，藉此提升供應商夥伴對CSR的認知與瞭解，更加明白中華電推動供應鏈管理的承諾與努力，與我們共創雙贏。

供應商管理

中華電信確實管理供應商夥伴，根據「投標須知一般條款」與「廠商基本資料暨審查表」，上面明訂供應商須遵循的事情，若有發違規或不當時，即可依規範不予投標、停權、終止或解除合約等處罰。

2013年我們客服委外作業，供應商因資遣不適任的委外人員，致引發勞資爭議及供應商給付資遣費用問題，本案經協調後，供應商依雙方簽訂合要點，承擔應負責任，以維護雙方誠信經營原則及善盡社會責任。2013年共發現12家供應商違規，罰款金額共計新台幣1,072仟元。

供應商CSR調查與稽核

我們自2012年起開始要求採購金額500萬元以上的供應商，必須遵循「中華電信供應商社會責任準則」與「促進供應商落實社會責任作業要點」，要求供應商在得標後填覆「供應商CSR現況調查問卷」，以便進行CSR及永續體系建置狀況的評估與管理。

2013年共執行93家廠商的稽核工作(書審30家，現場稽核63家)，針對線路工程類的供應商，透過實地觀察、管理階層與員工訪談，藉以掌握施工品質，稽核次數共計為427次。

2014年我們將正式要求，所有採購金額500萬以上的供應商，都必須需填覆「CSR現況調查問卷」，並正式委託外部驗證單位，進行「供應商二者稽核」行動，透過「瞭解分析」、「實地查訪」雙管齊下策略，建構完整的供應鏈管理機制，未來我們會針對CSR建置程度較低的供應商夥伴，推動適當的訓練及輔導，提升其CSR認知及行為。

供應商CSR交流會議

2013年我們舉辦了第三屆「中華電信CSR供應商交流大會」，由總經理石木標擔任主持人，總計有43家廠商，共67位代表與會。

交流會議提供了介面及平台，讓我們跟供應商夥伴面對面，透過雙向交流，讓供應商們了解中華電信對社會責任的想法與作法；此外，2013年我們也公開表揚7家年度CSR績優供應商，除了鼓勵其在企業社會責任的投入，也期望帶動跟進仿效風氣，與夥伴們共同營造永續經營發展的好環境，發揚CSR的精神與優秀作為。

公益合作

我們重視與供應商的交流與互動，除了每年定期召開供應商交流大會，亦透過各種介面，邀請及號召供應商、合作夥伴一起合作推動社會參與行動。2013年我們與宏達電、淡江大學盲生資源中心以及中國信託、國泰世華等數家銀行一起合作，分別響應流浪動物、盲用以及公益行動捐款等三項社會參與、回饋活動，期望透過企業的影響力還有民眾的消費行為，能喚起大眾對社會議題的重視。

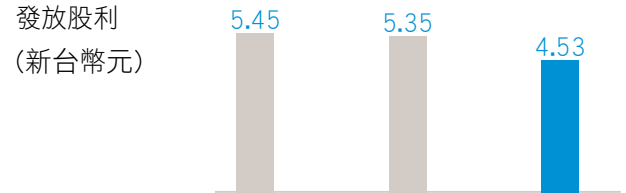
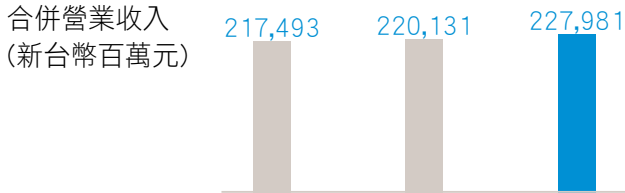


T CSR績效管理

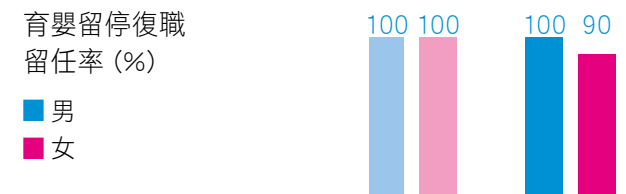
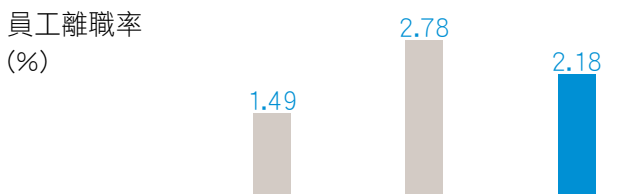
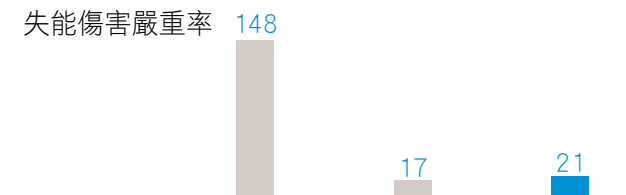
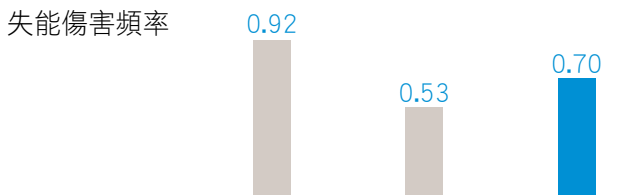
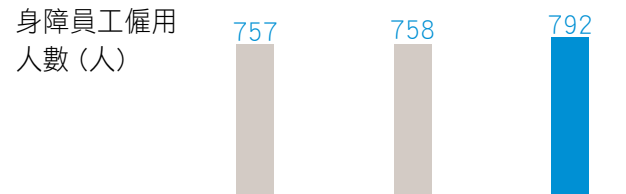
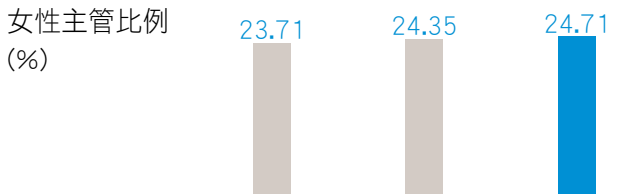
2011年 2012年 2013年

2011年 2012年 2013年

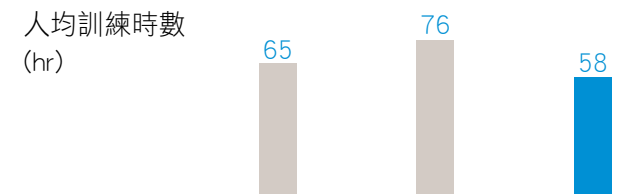
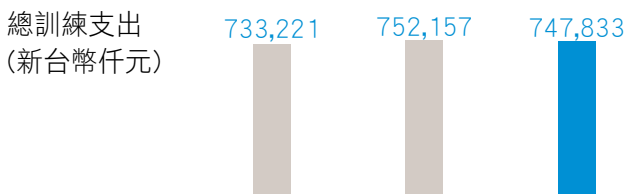
財務



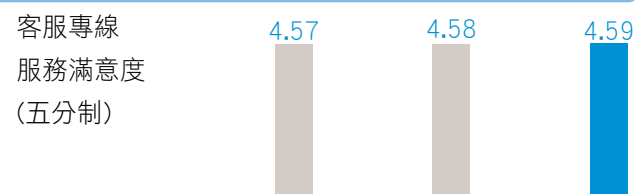
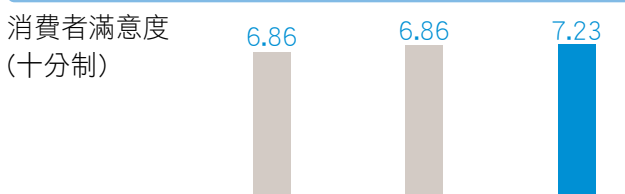
員工



註: 2011年無統計資料



消費者

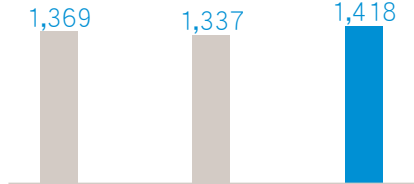


2011年 2012年 2013年

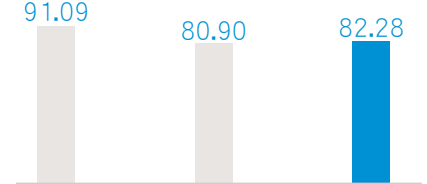
2011年 2012年 2013年

環境

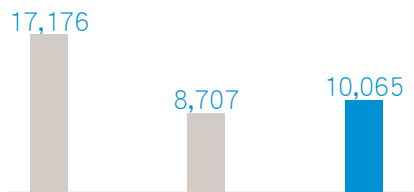
用電量
(百萬度)



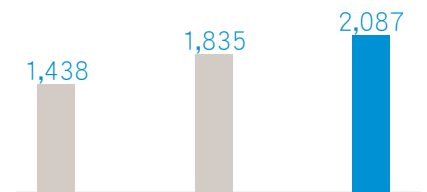
碳排放量
(萬噸)



手機回收量
(支)

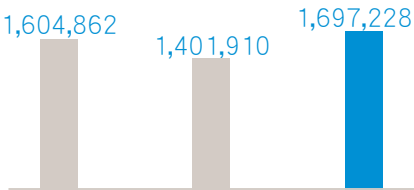


綠色採購量
(百萬元)



社會貢獻

社會投資金額
(新台幣仟元)



企業志工服務
時數(hr)

