



社會共融



社會投入

17 億元



提供偏鄉

8 萬戶

數據通信服務



弱勢民眾優惠補助

10,757 人



協助 **45** 位
視障者就業



S 數位包容



Connect Hope Technology

中華電信期望利用通信技術，營造一個沒有科技及資訊障礙的環境，讓文化的傳承、教育的延伸、產業的推動，及藝術人文的提升，都可以透過網路進行連結，讓所有人不分年齡、社會地位、地理因素、教育程度，都能因數位科技而受益，創造無限希望。

中華電信基於資通訊本業的特質，本著「價值之所在即責任之所在」的精神，深入台灣社區，以「縮短數位落差，創造數位機會」為宗旨，觀察數位落差發生趨勢，提出各種解決方案，以積極行動促進社會創新與數位包容。

中華電信數位包容策略

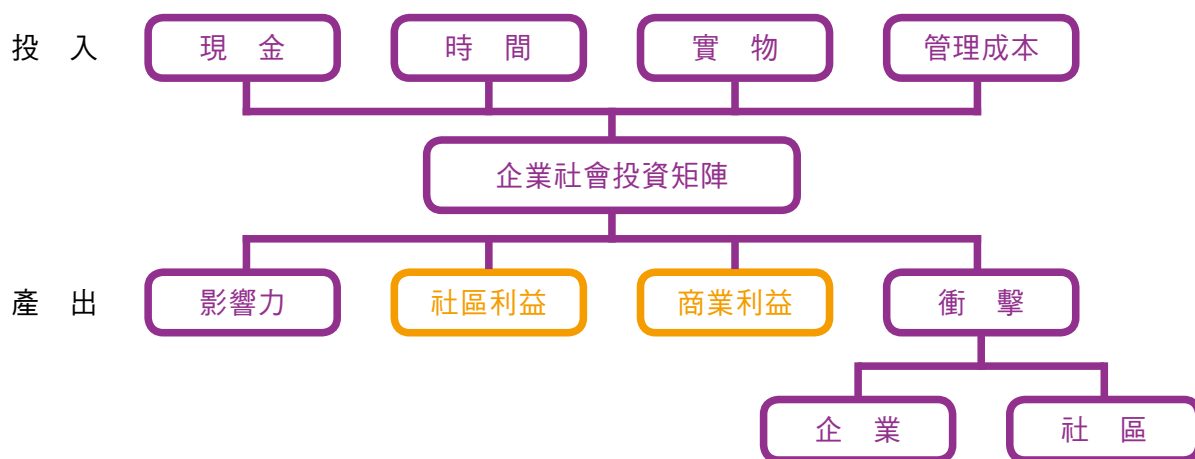
對身心障礙者	利用資通訊科技與資費優惠，化解身心障礙者與經濟弱勢者使用通訊服務的鴻溝；也致力於研發、提供身心障礙者資通訊設備，進而以資通訊科技改善身心障礙者的生活、教育與就業。透過資通訊服務的發展，我們也協助罹患慢性病及需要特別看護的年長者提高生活品質。
對低收入者	提供弱勢族群低資費優惠外，也協助在偏遠、弱勢社區裝設資通訊設備供其使用。
對偏遠地區	資通訊服務不應受到地形、距離或離島而有所差異，中華電信持續加強交通幹線全線行動通訊暢通，在偏遠地區建設雙路由以確保通訊，並藉由衛星改善山區與離島通訊。
對一般民眾	提供充足教育課程提供民眾學習管道，以完整的學習方案，協助民眾透過行動裝置、網站與各服務據點，學習利用各式資通訊服務、智慧型通訊設備與增值服務。

M 社會投資管理

中華電信秉持著「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電信服務業者，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。

量化社會投資貢獻

中華電信參考LBG(London Benchmark Group, 倫敦標竿管理集團)社區投資評估機制，在從事社會公益投資前，先對可能產生的社區價值(Community benefits)及商業價值(Business benefits)預先做評估及設定，將社會投資的貢獻予以量化，協助我們進行合理的資源配置，避免資源重複投入，有助於未來我們在決策及推動公益活動或贊助之判斷參考。



網路課輔服務計畫

投入	CSR活動資源 (現金及非現金資源投入)	<ul style="list-style-type: none"> ● 結合大學優質的學術資源與人力，及本公司專業的通信網路核心技能，產學攜手合作解決偏鄉學童課後輔導問題。 ● 自2009年12月底至2014年1月底止，累計共投入新台幣2,152萬元，課輔時數達41,697小時。
產出	CSR活動產生的槓桿效應	<ul style="list-style-type: none"> ● 全國第1家與大專院校正式締結合作關係，結合產、學資源，攜手解決偏鄉學童課後輔導問題之資通訊產業。 ● 運用企業專業的通信核心能力，發揮社區「大鄰居」的企業優勢，就近協助偏鄉學校電腦維修、通信電路等問題。
	CSR活動的社會意義	<ul style="list-style-type: none"> ● 運用企業核心能力，落實「縮短數位落差」、「創造數位學習機會」的企業社會承諾。 ● 善盡「大鄰居」的職責，透過無遠弗界的通信技術，拉近城市與鄉間的距離，傳達人與人之間的真情關懷。
	對本公司的效益	<ul style="list-style-type: none"> ● 向下紮根的教育關懷，有助於與利害關係人的溝通對話，在公益專案中建構整體的企業形象。 ● 結合社會資源，彌合企業公益的人力缺口。

建立全面數位包容行動方案績效評量

我們針對四大面向訂定不同績效評量方式與優先順序：

1. 身心障礙者通訊的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、形象的提升。
2. 提供低收入者通訊的進用績效評量：通訊進用的便利、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、形象的提升。
3. 致力改善偏遠或離島的電信建設績效評量：基礎通訊涵蓋率、高速無線寬頻涵蓋率、確保通訊的暢通、用戶生活質量的改善、設備使用率、營收、形象的提升、社區的社會變遷、社區的環境變化。
4. 教導民眾善用通訊設備與服務績效評量：課程的完整性、消費者關心的服務課程、教育課程使用率、營收、社區的社會變遷、形象的提升。

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」兩大主軸。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

- 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。

數位機會

- 「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。
- 「研發創新」協助身心障礙者、弱勢族群及偏遠地區民眾共享通訊的便利。
- 「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」是創造數位機會的先鋒。

社會投資統計

社會貢獻類別	2011年	2012年	2013年
現金捐助 (新台幣仟元)	260,934	231,202	173,560
產品或服務捐贈 (新台幣仟元)	1,324,955	1,150,656	1,466,125
管理費用 (新台幣仟元)	14,110	88,687	35,512
志工人力成本 (新台幣仟元)	4,863	22,365	22,032
總計 (新台幣仟元)	1,604,862	1,492,910	1,697,228
佔營業收入百分比	0.83%	0.68%	0.74%
企業志工服務時數 (小時)	28,360	89,460	88,128

A 數位好厝邊，雲端新視野

我們成立中華電信基金會，本於「價值之所在即責任之所在」精神，以『縮短數位落差』、『協助在地產業』、『耕耘社區生活』、『紀錄在地故事』作為四大工作方向，從文化、產業、生活、教育等面向進入社區，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。

串聯外界資源

2006年，第一處「中華電信數位好厝邊」於台南後壁菁寮村正式成立，結合中華電信核心能量，成為在地的學習中心，在這個有形的空間交流彼此的知識、情誼，同時也能做為與外界資源串聯的平台，帶給社區、部落成長過程所需要的養份和動能，協助逐步穩定自立，開創出每個屬於在地的小確幸。

截至2013年，我們已陸續完成67個定點的建置，67個定點代表67個社區、部落，67種不同的在地樣貌及需求，基金會持續前進的過程亦不忘放慢腳步，與好厝邊夥伴交換彼此的經驗，一同成長。

長期耕耘再回饋

2013年10月，資策會一批待捐贈至高雄那瑪夏區民生國小的再生電腦，透過菁寮村數位好厝邊長期培養的學生，完成維修、重獲新生，原本不堪使用的電腦經過學員們專業的檢測、評估，讓設備得以轉捐至更有需要的單位。

參與本次計劃的學員皆從國小就參與數位好厝邊的電腦課程，打下深厚的專業知能基礎，也奠定他們以資訊工程相關科系做為發展的志向，以「取之社會，用之社會」的良善循環做為出發，讓學習之路不只利己更能利他，惟有透過長時間的累積和持續不間斷地努力，方能獲得這樣的成果，基金會亦在這6至7年的時程扮演最佳的資源媒合平台，成為數位好厝邊的最佳後援。



創造職場新動能

屏東新來義部落、吾拉魯滋部落因莫拉克風災遷徙至平地，為使有限資源創造最佳的效果，我們與紅十字會在地工作團隊一同建置數位好厝邊，依據各自的專業提供社區適切的資源，在多方合力之下，社區開辦了MOS國際認證輔導班，將歷年的學習轉化為工作職場的動能，取得認證後，更有不少學員有心繼續朝進階認證邁進，為自己開創更多可能。

搭建偏鄉藝文橋梁

與數位好厝邊互動的過程我們發現，社區常因地處偏遠或相對弱勢，導致資源不易抵達或不易取得，為了使外部資源得以進入社區，並協助社區建立自己的資源管道，基金會成為一個平台、橋梁，讓需求得以被滿足，「從需求點出發」的作法也讓資源能夠被精準地運用。今年，我們持續導入閱讀、藝文、數位閱讀、大學院校及其它NGO團隊的能量，透過外部單位的合作，讓社區獲得更專業的服務，也能開拓不同的視野。

藝文下鄉零距離 - 兒童劇團演出

有感數位好厝邊多位於交通不便之處，要聆聽一場音樂劇或是觀賞一齣戲劇表演十分困難，所以基金會自2010年起規劃藝文下鄉活動，邀請優質團隊巡迴好厝邊進行演出。2013年我們與「紙風車兒童劇團」、「如果兒童劇團」合作，將寓教於樂的劇碼帶入社區，於九月開學季展開一連八場的巡迴演出，並於12月安排加映場，藝文的種子也在社區發芽，花蓮松浦國小的學童看完演出後興致勃勃地表示，要開始練習寫劇本，設計一齣「如何成為一位負責任學生」的戲碼，親身實踐舞台上的各種想像。

閱讀下鄉樂趣多 - 推廣行動書車

都會地區不乏圖書館、文化中心且書店林立，但在鄉里間的孩子、居民卻難以觸及如此充沛的文化資源，結合「誠品文化藝術基金會」行動書車，我們以推廣閱讀做為共同的目標進入數位好厝邊，書車上的豐富藏書滿足了閱讀者的渴望，也增加了閱讀過程的想像和樂趣，透過其它NGO團隊的參與，活化書車的功能。數位已成趨勢，我們鼓勵社區結合新式數位載具賦予文字新的生命力，2013年透過「新匯流基金會」的參與，數位閱讀和傳統閱讀得以並行，帶給閱讀者不同的火花，同時也帶給大家數位潮流下應具備的正確觀念。

第三屆方賢齊先生獎學金

中華電信為感念方賢齊先生對臺灣電信的貢獻與付出，並為鼓勵學生積極參與社會服務、公益活動、關懷鄉土、扶助弱勢群體，協助縮短數位落差，貢獻所學所能服務社會，促使更多學生從事志工服務，以達到服務學習之目的，於「前電信總局總局長方賢齊百歲誕辰」，特設置中華電信「方賢齊獎學金」。

2013年第三屆中華電信方賢齊先生獎學金，計核發195萬元獎學金，幫助135位學生。

R 以核心職能回饋社會

電信普及服務

為保障國民基本通信權益，讓全體國民公平享有普及的電信服務，是政府長期積極推動的政策目標。長期以來，我們不計成本提供全國82個偏遠鄉鎮不經濟地區21萬多戶電話服務與8萬多戶數據通信服務、全區22個縣市7萬4千多具公用電話服務及3千7百多所中小學校及公立圖書館數據通信接取服務，2013年度普及服務投入淨成本為8.5億元。

此外，為落實行政院數位匯流方案及提供偏遠地區客戶優質服務，配合國家通訊傳播委員會致力於偏遠地區提供12Mbps以上之寬頻服務(原基礎速率為2Mbps)。為達成75%以上涵蓋率目標，中華電信2013年建設190點，投入建設經費4億元以上，且偏遠地區地形差異大，路程遙遠，維護相當困難，若遇天災，電信設施受損機率極高，維運成本不低於建設費用。

伴你好讀《社區網路課輔》

2009年莫拉克風災過後，透過與優質大學的產學攜手，我們持續將偏鄉教育關懷的服務觸角延伸到災區的安置中心及永久村等新興社區，藉由網路視訊科技，排除課輔教師授課往來的交通風險，將家教式的教育資源，安全送達偏鄉、弱勢族群的手中。

伴你好讀為了充分展露課輔師、生間生動活潑的互動交流，強調相伴、融合的特色，課輔老師為「大學伴」；受課輔的中、小學生為「小學伴」。除了傳道授業，大、小學伴也可以談未來、聊夢想，共同實現大手牽小手的相伴理念。

目前參與課輔計畫的學習端計有：台東金崙溫泉部落、台東嘉蘭社區、屏東陽光課輔協會、屏東楓林教會、屏東潮州少年城、高雄六龜天主堂、高雄杉林大愛園區、嘉義輔仁中學、桃園爺亨部落等。秉持「樹德務滋」的服務理念，我們分別在仲夏及寒冬時節，為小學伴舉辦夏日學堂及相見歡活動，除了多元學習、增長見識外，利他服務應有的謙卑及對人承諾的嚴謹，是貼身學習的珍貴收穫！也讓大、小學伴彼此的關懷熱情飆上另一個高點！

2013年9月，針對「菁英型」、「增能型」及「陪伴型」三種不同特質的學習需求，服務團隊提供更精進的課輔方式，將族群中的菁英推上更高一層級；中下程度的孩子有補救課業的機會；也讓渴望家長陪伴的孩子，多一分關注及助長學習的動力；這個轉折意外促發適性教育的理想有一個更優質的揮灑天地！我們冀望藉由深耕、培力的實際做法，許新世代孩子一個「有安全、有尊嚴、有希望」的學習環境！

小學伴人次	大學伴人次	課輔時數	相見歡人次	夏冬日學堂人次	經費支出(元)
1,035	1,604	41,697	1,848	925	21,524,016

註：本表數據統計自2009.12.01起至2014.01.31止。

感動下鄉最深刻 - 《蹲點·台灣》

我們以「縮短數位落差」作為宗旨，在全國四十多個偏鄉社區、部落建置了『數位好厝邊』，提供電腦與寬頻網路，並開設許多電腦相關免費學習課程，提供在地居民的教育學習與產業發展。

2009年7月，中華電信基金會與國立政治大學合作，舉辦了第一屆《蹲點·台灣》計畫，亦即鼓勵在校學生，在暑假期間到中華電信『數位好厝邊』進行『蹲點計畫』，包括拍攝紀錄片、參與社區的志工服務，及擔任電腦課程的助教或講師。

我們希望能夠藉由這樣的機會，讓大學生更深入瞭解自己生長的這塊土地，開拓新的視野。而除了持續在地紀錄，我們也鼓勵參與的青年們，可以結合所學所長與「服務學習」的概念，為社區打造服務計畫，回應社區需求，創造受助與被助之連結。

截至2013年為止，《蹲點·台灣》已正式邁入第五年，目前已累積30所學校共208位學生參加，走過台灣54個鄉鎮，紀錄超過1500分鐘動人影像。

微型產業·點亮經濟

2006年中華電信基金會舉辦企業伴手禮以展售形式推廣在地產業，爾後以虛擬通路搭配實體銷售持續提供協助；近年開始，考量社區產業有著人力、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，做為社區產業展售平台，透過系統化的規劃和經營，建置完整的資料庫，提供消費者認識生產者的機會，同時也提供產業曝光的機會。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。

QR Code公益捐款

於2013年推出QR Code行動支付新應用，利用APP能隨「照」QR Code指定捐款，以信用卡「立」刻「捐」出善款。我們也從捐款單位觀點切入，首先透過「照立捐」行動的低成本優勢，使捐款單位不再受限於超商、網路、加油站等特定場所，能利用多元管道募款；另為降低捐款單位的作業負擔，本年度更是於APP中添加了最低捐款額度的限制，使公益捐款變得更加方便、智慧、有效率。本年度為協助推廣服務，我們於捷運市政府站1號出口與提供全球弱勢救助的慈濟合作刊登捐款廣告，讓世界看見台灣愛的力量。



T 用科技連結希望

中華電信希望能夠透過電信科技的本業長才，讓社會變得更好，我們也希望能讓民眾，無論貧富、身分或地域等差異，都能共享科技帶來的進步與便利，進而達到縮短數位落差，創造數位機會的宗旨。為此，除了前述的行動以及提供補貼，有別於其他企業，我們亦長期投入很多資源在開發身心障礙族群的產品與服務，盡可能讓他們也能享有基本的數位學習與生活的權利。

盲用及銀髮族隨身助理APP

為了縮短數位落差，解決視障者及銀髮族操作智慧型手機的障礙，維護弱勢族群享用各種通訊服務的權利，透過整合多項資通訊技術及社群志工的協助，中華電信於2013年中推出了第一套專為華人設計的「盲用及銀髮族隨身助理APP」，提供給需要的人免費下載，讓視障者及銀髮族在志工的協助下，能透過更多方式來看這世界，包含語音辨識、影像辨識、雲端閱讀以及生活幫忙等。

中華電信導入雲端辨識科技，已可輕易辨識美元、歐元、日幣、台幣和人民幣等五種鈔票；一般日常用品的辨識則需經由遠端志工服務系統，使用者將物品拍照，APP自動上傳，交由志工辨識。而透過語音辨識功能，視障者或銀髮族可用「說」的收聽廣播、看報紙、股票；該APP還結合GPS定位系統提供公車的動態資訊，而且只要事先將緊急聯絡人或親友的電話號碼設定進去，視障者或銀髮族就可「一指」發送報平安或求救簡訊。截至2013年底已破千人次下載。

EYE社會創新客服中心

我們長期與淡江盲生資源中心合作，並於2011年成立EYE社會創新客服中心，協助訓練盲生具有語音客服的能力。除了中華電信服務滿意度電話訪查，另有台北市1999服務、桃園縣1999服務、高雄市1999服務及疾管局1922服務，導入視障客服系統，至今已協助45位視障者就業，提供他們多一個工作選擇。

針對視障者從事電話服務工作，我們與淡大盲生資源中心經過近三年的研發與實證，於2011年發表了國內第一套「整體性的解決方案」，包括無障礙的值機系統研發、改良，以及人才培訓與輔導等，培育視障人員擔任電話客服人員的能力。截至2013年底，已提供中華電信滿意度調查值機人員7名，及台北市1999客服人員12名，每月處理逾一萬通的話務量，更有1名視障值機人員通過考核，成為電話客服的主管。

打開視障者另一扇窗 - 視障客服分享

我們常常聽到「給視障者一個機會」但實際上有多少人願意給這個機會，以前在幼稚園實習時，園長不知道我的情況，一切對待都和一般老師一樣，但當園長知道我是視障後，我就被調離教室改做一些雜事，畢業後找工作也遇到一些挫折，但我相信上天關了我一道門一定會為我開啟另一扇窗，而且只要我肯努力一定可以做的和一般人一樣好，甚至更好。

直到我收到了1999市民服務熱線要應徵視障話務員的消息，我馬上就投了履歷表，錄取後經過一段時間的培訓終於可以上機接聽民眾的電話，能為民眾服務真的是一件很快樂的事情，而近期讓我感到最窩心的事情，就是有一位民眾早上打來詢問有關勞基法的事情，而我跟他說明後就結束通話，到了下午又接到這位民眾的電話，她是專程打來道謝的並且還告訴我她有去寫市長信箱誇獎我，我聽了很高興並告訴她，這是我應該做的，沒想到她卻說：「我知道這是你們應該做的，但是我也是工作了很久的，我知道有一些小小的鼓勵對你們來說是很重要的。」我聽了好感動，原來還是有很多人願意給我們機會，給我們肯定！

黃雅琦

無障礙重「心」出發 - 視障客服分享

我是楊志美，在研究所一年級時，我的視力因為視網膜剝離而瞬間惡化，面對周遭同學同事都是準博士，心理有種痛苦萬分的感覺，甚至會想這件事怎麼會發生在我身上，難以接受命運如此無情的安排。但在基督信仰的支持下，藉著禱告使我明白，每個人都有自己的生命功課，於是，我接受了視力變化的自己，重新出發，開始到無障礙科技發展協會學習盲用電腦的相關操作。

之所以會選擇電話服務為主的工作，是因為週遭朋友一致認為我的聲音適合做電話工作，但剛開始尋找電話客服工作時，會因為每個公司的作業系統和時間上的限制，導致我無法適任電話客服的工作。但很幸運的是中華電信願意將電話客服工作釋放出來，並且願意與淡江大學盲生資源中心合作與研發適合我們的介面，使得我越來越靠近夢想。在培訓的期間，我也學習到許多專業的知識與技能，真是感謝中華電信與淡江大學盲生資源中心給予的許多幫助。期許自己未來可以成為一個具有愛心、耐心、同理心的專業電話客服人員，也能為中華電信和我自己的形象加分。

楊志美

弱勢團體優惠補助

中華電信長期針對弱勢族群，提供在電信服務上的補助，讓他們能享有基本的通訊權利：

優惠方案	優惠內容	受惠人數與金額
低收入戶寬頻上網優惠	<ul style="list-style-type: none">● 光世代6M/2M、20M/5M、60M/15M電路費月租費按月租費訂價5折計收。● ADSL 2M/64K及5M/384K電路月租費按月租費訂價5折計收。	 15,833 NT\$3,927仟元
身心障礙者寬頻上網優惠	<ul style="list-style-type: none">● 光世代用20M/5M及60M/15M電路費月租費按月租費訂價9.5折計收。● ADSL 5M/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。	 1,311 NT\$1,674仟元
公話卡補助	<ul style="list-style-type: none">● 針對弱勢族群申請者，發給面額100元IC公話卡。	 24,802 NT\$4,992仟元
關愛系列資費優惠	<ul style="list-style-type: none">● 每月加送一倍抵用國內通信費的金額。● 免費發送網內簡訊300則及網外簡訊100則。	NT\$22,800仟元
弱勢族群行動上網服務優惠	<ul style="list-style-type: none">● 提供低月租費惠方案的贈送或抵免國內通信費、網內外網簡訊及影像電話優惠措施。	NT\$1,240仟元
健康上網公益優惠	<ul style="list-style-type: none">● 針對低收入戶提供第一年免費優惠，讓孩子上網可受到HiNet色情守門員的保護，遠離色情、暴力、自殺、武器、賭博、毒品等有害網站。	 164