

# 推動社會共融



Strategy 縮短數位落差，創造數位機會。

Management LBG社區投資評估機制。

- 電信普及服務
- 數位好厝邊
- 伴你好讀《社區網路課輔》
- 盲用及銀髮族隨身助理App
- EYE社會創新客服中心

Response 銀髮族4G應用需求調查。

**短期** 持續投入電信普及服務，並增加數位好厝邊據點。

**中長期** 社會投資金額於**2020**年可以達營收**1%**。

**GRI** 社會投資金額**14.7**億元

**CHT** **72**處數位好厝邊



## 數位包容

中華電信期望透過通信技術，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。

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，中華電信深入台灣社區，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。



科技連結希望 Connect Hope Technology

### 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；協助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

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、智慧型通訊設備與加值服務。

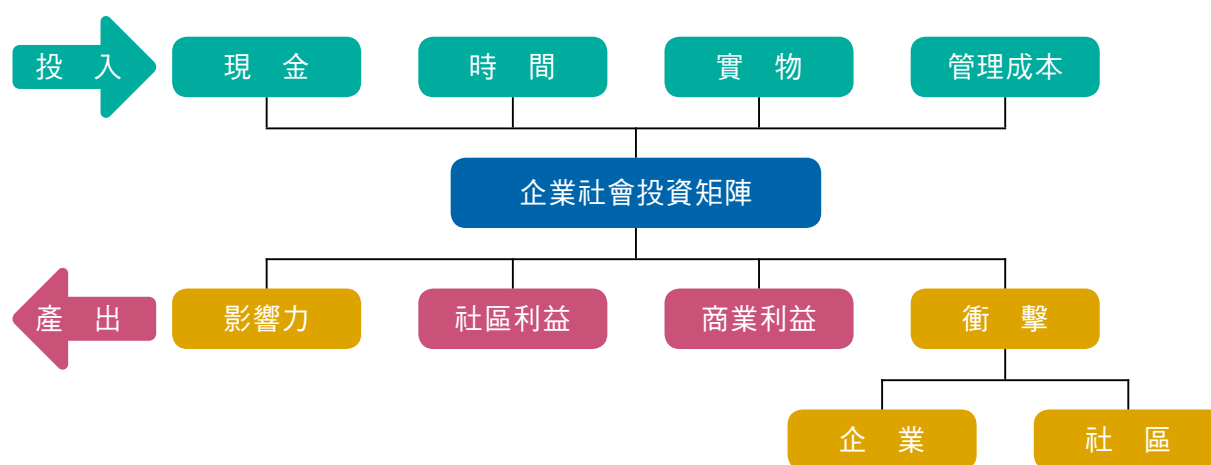


## 社會投資管理

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，能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。



CSR活動成效	投入	產出		
	CSR活動資源	CSR活動所產生的槓桿效應	CSR活動的社會意義	CSR活動對中華電信的效益
與輔仁大學合作「偏鄉學童遠距課後輔導計畫」	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>自2009年12月底至2015年1月底止，累計共投入新台幣2,972萬元，課輔時數達44,154小時。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>結合社會資源，彌補企業公益的人力缺口。</li> </ul>

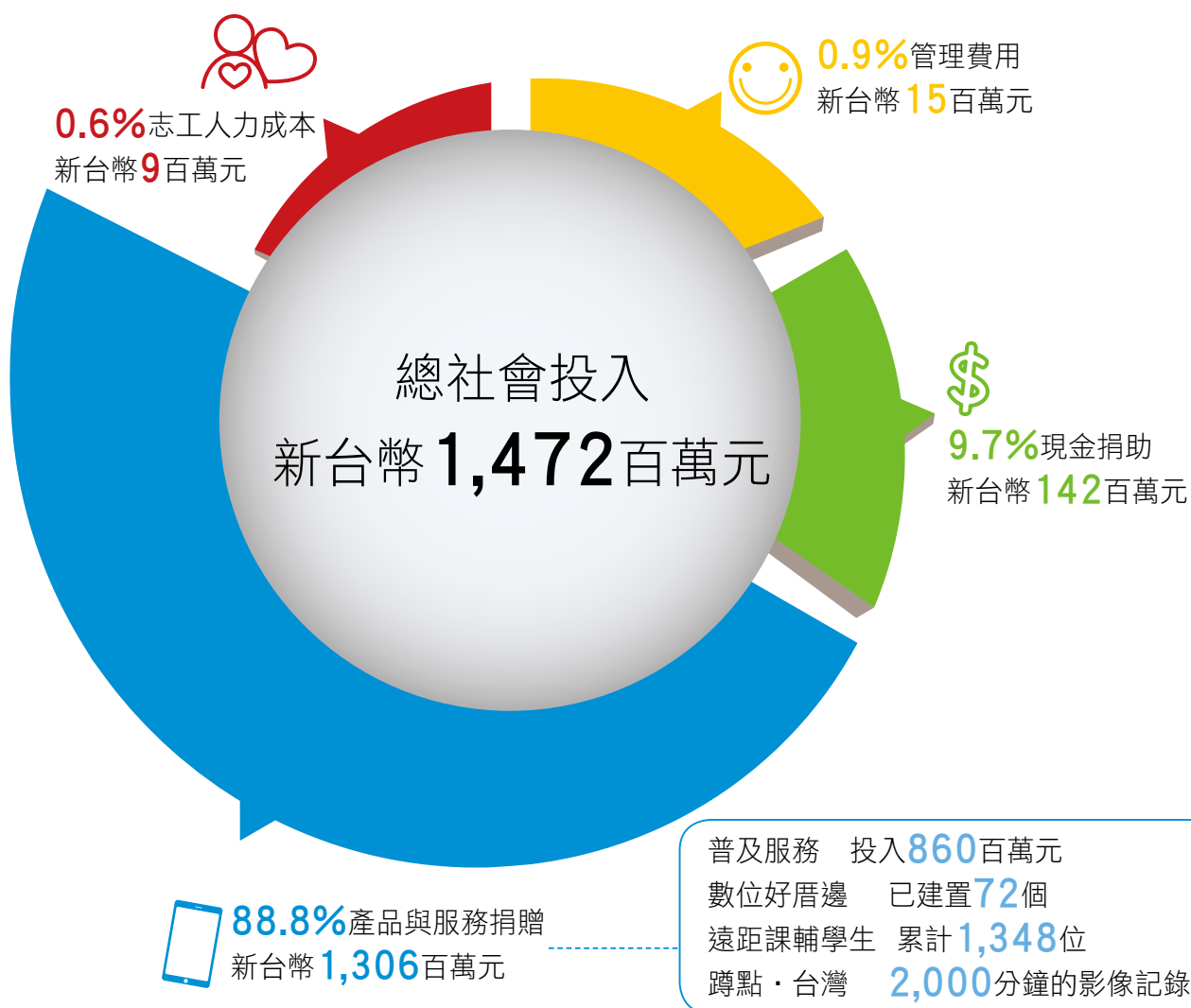
## 建立全面數位包容行動方案績效評量

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) 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。
- (4) 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。

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。

### 社會投資統計



## 數位好厝邊，雲端新視野

中華電信基金會本於「價值之所在，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」、「記錄在地故事」作為四大工作方向，從文化、產業、生活、教育等面向進入社區，陪伴社區共同成長。

### 評估與策略規劃

中華電信核心專業及基金會耕耘在地的用心，支持各地進行數位學習課程及活動。2006年起，我們在全省及離島地區建置「數位好厝邊」，協助資源缺乏但有學習意願之定點建置社區型電腦教室，提供一個開放、公眾使用的資訊交流空間。

我們以長期陪伴的方式傾聽在地需求，建立良好的雙向互動，建構企業與社區之間互信平等的合作關係，進一步帶動社區自主成長。

特 色	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 不同於單次捐贈的模式。</li> <li>● 從前期定點評估、中期設備建置至後端維運作業，皆以長期深耕的角度去思考規劃。</li> </ul>
程 序	以「個案」的方式經營，思考社區因文化時空背景、經濟發展、教育程度，反覆的溝通討論進行媒合。
成 果	共已完成72處「數位好厝邊」。
延 伸	積極發掘社區需求，或藝文下鄉、或創意閱讀、或籃球夏令營、或志工服務，結合內外部資源供應社區成長過程所需要的各式養份。

除了企業資源的挹助，我們更鼓勵「數位好厝邊」展開橫向連結，為此，我們每年舉辦為期二天一夜的「數位好厝邊交流會」，邀集全省各地的社區夥伴齊聚一堂，分享、交流，共創更多可能。

課程期間除了安排維運成熟的「數位好厝邊」分享成功心法之外，也邀請外部講師針對專業領域議題進行分享，藉由互動討論、腦力激盪等課程規劃，讓參與者有更多時間認識彼此、磨合的機會，同時也是提供社區自我進修的機會。我們期待透過這樣的形式，協助好厝邊逐步建立在地友善支援系統，累積更豐厚的經驗，並將它實踐於「數位好厝邊」之中。

### 2014年基金會社會投入

單位：新台幣仟元

項 目	數位學習	數位好厝邊	蹲點台灣	社會行銷	紀錄片 保存專案	中華電信 女籃隊	行政費用
投入資源	2,839	3,975	6,676	3,815	1,000	13,521	10,251



## 蹲點·台灣

由中華電信基金會和政大廣播電視學系共同主辦的「蹲點·台灣」計畫，持續鼓勵青年從生活中實踐改變，跳脫原本框架，感受不同的人事物，經由參與的過程重新認識自己與這塊土地。

暑假期間，大學生以15~20天的時間到「數位好厝邊」，力行「一手服務，一手紀錄」，將所學所長帶入社區，並拍攝在地故事。第六屆「蹲點·台灣」共25組、50位大學生，至21個「數位好厝邊」進行蹲點服務與拍攝，來自不同地區、學校與科系的大學生，各自發揮專長進行社區服務，包含繪本閱讀、新聞製播、彩繪牆壁、英語教學、趣味科學、銀髮運動、MV拍攝、活動記錄、網站架設、創意美術、戲劇舞蹈等，並用鏡頭記錄在地真摯人情與動人故事。至2014年底，共有44間學校258位學生參與，深入57個社區，記錄超過2,000分鐘的影像紀錄。

為了延續青年服務的熱忱，2014年我們啟動「蹲點·台灣 青年培力計畫」，提供歷屆參與活動的優秀學生進階學習、再次進入社區服務的機會，我們看見年輕一代對這塊土地的使命感與責任感，以及源源不絕的創意與行動力，期待透過青年學子的參與，啟動良善循環，共創美好將來。

### 蹲點·台灣「青年培力計畫」展現知識新力量

就讀雲林科技大學視覺傳達系的雅涓和雅甄，在花蓮富里的羅山村展開蹲點計畫，從兩個人兩支刷子開始彩繪原本灰撲撲的牆面，幾天後，越來越多村民一同加入這個行列，共同在蹲點期間完成三面牆的彩繪工作，讓社區環境煥然一新。「我們做了件小事，而這小事帶動了「人」，人與人帶動了所有，而最後，我們大家共享這幾面牆」回憶當時，兩位學生仍感動萬分，而他們的紀錄片《笠仔》則記錄即將失傳的手編斗笠工藝，提醒現代人思考一味追求速度的迷思，傳達在地簡單質樸的美好與溫度。

政治大學的林詩函與高育琴，身為阿美族與賽夏族的原民青年，在排灣族的屏東東源村，發現原住民落葉歸根、遊子返鄉奉獻的故事，透過鏡頭看見原住民文化傳承的挑戰，喚醒沉睡的認同，以及族人拿出源源不絕的動力來維護排灣文化的種種努力。





## 「點·台灣」公益講座

我們期待有更多人能認識在地生活的特質與美好，自2013年起即以「幸福·共享」為題，舉辦「點·台灣」公益講座，傳遞中華電信基金會「耕耘社區生活、協助在地產業」的理念，共同關懷在地，建立美好生活。

2014年，再次以「幸福有故事」為起點，邀請在各領域努力耕耘、為這塊土地寫故事的達人們，分享他們如何前往屬於自己的幸福夢想之路，而又是如何體悟這段旅程的人生風景。六個場次的公益講座獲得參與者正面的回饋，也讓社會大眾有更多元的管道去認識這塊土地所發生的故事。

### 聽眾回饋

▶ 謝謝導演，讓我相信影響力是可以漣漪的，因為這些紀錄，記錄片不再是紀錄片，而是  
涿涿有力量、生命力。（9/20 場次）

▶ 非常感動，人與土地的對話確實是我這種未種過田的都市小孩難以體驗，透過今天的演  
講，讓我了解及尊重農業生產者。（10/12 場次）

▶ 感謝基金會辦了這樣子的活動，透過分享我相信台灣一定能變得更好，今天我得到一句  
很棒的話，改變不是一個人做了很多，而是每個人多做了一點。（10/26 場次）



## 藝文下鄉

有感「數位好厝邊」多位於交通不便之處，要欣賞或參與藝文活動皆需舟車勞頓，故自2010年起，連年邀請優質藝文團隊到社區部落進行演出，頗獲好評。

2014年，我們除持續與「紙風車兒童劇團」合作完成巡演，將外部資源帶到社區；另一方面，我們鼓勵好厝邊將在地文化軟實力向外展現，所以特別規劃一場「數位好厝邊 - 屏東縣獅子鄉楓林教會」，與南投親愛國小「親愛愛樂」管弦樂團的藝文交流。跳脫以往單向欣賞表演的方式，這場藝文交流透過音符、傳唱、在地導覽、DIY等形式，讓泰雅族、賽德克族和排灣族跨越族群的隔閡，山上與海邊的孩子有機會開拓視野，「傳承文化」不再是口號，而是融合生活中，讓更多人得以參與。



### 數位好厝邊，成就更多可能

台南菁寮教會長期推廣數位學習課程，學童從小五、小六持續學習至國、高中階段，經年累月的訓練讓學員從原本的對前途感到茫然，轉而往資工專業人才的路途邁進。2014年五月間，吳牧師和二位好厝邊培育的同學一起挑戰丙級電腦硬體裝修技術士認證，吳牧師雖非本科，但為了陪伴孩子而共同努力，最後皆順利取得證照，牧師也預告要再挑戰乙級證照，以身作則，鼓勵孩子開創更多可能。

社團法人臺中市婦幼關懷成長協會透過遠距課輔的方式，每週帶領遠端學童進行英語學習，除了學童受益之外，協會也將會內的工作機會開放給弱勢學童家長。目前會內有二位家長，透過協會的幫助及電腦學習，現在一位已成為課輔老師，每週透過遠距系統替孩子們上基礎課程；另一位則是協助處理會內行政文書，原本對電腦一竅不同的二位媽媽，因著數位學習，而能一肩扛起家計。





## 創造數位機會

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，我們也希望能夠讓民眾，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。

## 電信普及服務

長期以來，中華電信持續投入企業資源進行電信普及建設，如2014年新建65個數據通信接取普及服務建設案，以具體行動響應及支持政府保障國民基本通信權益。

普及服務受益對象	<ul style="list-style-type: none"><li>● 全國82個偏遠鄉鎮</li><li>● 21萬多戶電話服務</li><li>● 8萬多戶數據通信服務</li><li>● 全國22個縣市6萬9千多具公用電話服務</li><li>● 3千7百多所中小學校及公立圖書館數據通信接取服務</li></ul>
----------	---

中華電信投入資源	2012年~2014年平均每年約8.6億元
----------	-----------------------

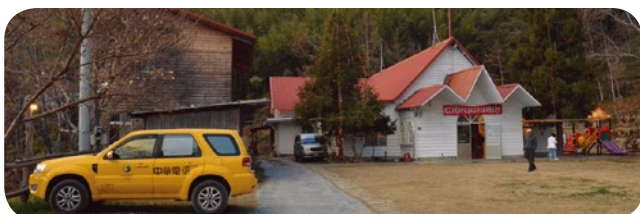
困難點	<ul style="list-style-type: none"><li>● 偏遠地區地形差異大，路程遙遠，維護相當困難</li><li>● 若遇天災，電信設施受損機率極高，維運成本不低於建設費用</li></ul>
-----	---

### 讓司馬庫斯連結全世界

司馬庫斯為泰雅族人居住的部落，總人口只有170多位，總戶數僅28戶，該部位於新竹縣尖石鄉的後山地區，距離最近的竹東鎮開車約需近3小時車程，該部落週圍山景壯觀、風景幽美加上檜木組成的巨木群，吸引不少遊客千里而來，擁有上帝部落的美譽。

因地理位置相當偏遠、交通不便、山路彎曲路面顛簸，電信業者網路建設相當不易，中華電信自2003年起，先克服山區崎嶇道路，投入800萬元建置數位微波系統，提供市話、ADSL上網(1M/256K)服務；2012年，提升骨幹網路頻寬，開始在當地提供MOD服務，光纖寬頻上網速率則提升至20Mbps；2014年6月，建置完成公眾Wi-Fi無線上網熱點計18處，提供Wi-Fi無線上網服務。

我們秉持企業社會責任，不計成本多年投入司馬庫斯的電信建設，已大幅提升該部落之上網速率與品質，透過網路的傳播讓司馬庫斯和全球接軌，現階段，每年觀光人口達5至6萬人次，其中不乏日本、美國、加拿大等各地遊客，進而提升進該部落之觀光、農產銷售經濟效益。



## 伴你好讀《社區網路課輔》

自2009年莫拉克風災過後，中華電信至今仍持續支持偏鄉教育與關懷。我們將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，將家教式的教育資源，安全送達偏鄉、弱勢族群的手中。

我們冀望藉由深耕、培力的務實做法，許新世代孩子一個「有安全、有尊嚴、有希望」的學習環境！

特色	運用網路教學方式，由大學生輔導偏鄉地區的國中、國小學生，提升偏鄉學生學習成效，促成學習機會均等。
作法	落實利害關係人議合精神，與輔仁大學共同合作，以網路課輔為軸心，號召大學生，以一對一遠距教學模式，照顧偏鄉或災區學童。
參與單位	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、宜蘭頭城天主教堂、蘭嶼中學及馬祖高中……等。
2014年主要成果	除了中小學生，我們招收42名高中生納入本課輔計畫，針對三種不同特質的學習需求，提供更精進的課輔方式，也讓渴望家長陪伴的孩子，多一分關注及助長學習的動力！



小學伴人次	大學伴人次	課輔時數	經費支出(元)
1,348	2,232	44,154	29,716,523

註：本表數據統計自2009.12.01起至2015.01.31止。



## 盲用及銀髮族隨身助理App

中華電信於2013年首創專為華人設計的「盲用及銀髮族隨身助理App」結合影像、語音、閱讀、生活等四大雲端功能，在食、衣、住、行、育樂各方面協助視障者與銀髮族解決生活上的困擾。截至2014年底止，下載次數達6,282次，已成為視障朋友方便好用的隨身助理。

### 目前成果

- 2013年Android系統版本，2014年iPhone系統版本，提供繁體中文、簡體中文、英文、日文等四國語言版本
- 鈔票辨識功能：提供視障者辨識五國鈔票種類和面額，包含人民幣、新台幣、美金、歐元、日幣
- 生活物品辨識(由遠端Facebook及Skype雲端志工協助)
- 目前，全台灣總共有200位雲端志工，想要成為雲端志工，只要上FB搜尋「物品辨識」關鍵字，並立即加入成為好友，就可一起為視障朋友的生活添加色彩
- 聽書功能(三萬本)

### 未來目標

- 由靜態照片到動態視訊的志工協助系統
- 整合多項ICT技術及社群志工，讓視障者能透過更多形式來看事物

## 4G行動，志在幫盲

雲端志工當「眼睛」、運用4G導引來「幫盲」！為了感謝「雲端志工」長時間的協助視障者進行「生活物品辨識」，以及介紹目前與未來視障者智慧生活隨身助理功能，中華電信研究院與淡江大學視障資源中心，以及中華民國無障礙科技發展協會於2014年12月5日舉辦「4G行動，志在幫盲」分享會。

根據衛生福利部統計處資料顯示，截至2014年底為止，全國視障者約有5.7萬，佔身心障礙者的5%，相較於2001年的4.1萬，增加約39%，有逐年增加之趨勢。中華電信期盼藉由此次與外部專業單位所合作開發之4G視訊導引及Beacon導引，能夠號召更多雲端義工，為視障朋友開啟另一扇窗。

## 2014年不老環台逗陣行

「2014年不老環台逗陣行」邀請居住在台北市、新北市、基隆市、台中市、彰化縣及高雄市、55歲以上的長輩，體驗操作「不老小幫手App」，針對整體服務評價、介面使用性、功能需求性等面向進行詢問及訪談。截至2014年，下載達868人次，體驗活動共10場次，推廣人數達到1,065人，實測人數達到203人，超過八成的受訪長輩表示對整體服務滿意，以及此App設計的介面與功能適合長輩使用。

Step  
3

體驗結束後針對整體服務評價、介面優使性、功能需求性進行詢問與記錄

Step  
2

提供長輩進行該款App操作與體驗

Step  
1

由研究員先行針對中華電信研究院(TL)所開發之「不老小幫手App」之各項服務內容進行說明與操作

測試回饋如下：銀髮族生活助理App的文字一看就能對應提供的功能，清楚明瞭。配色不刺眼，背景不反光，整體感覺很好。字體大而且清楚，整體看起來很舒適，用的字體跟原本手機相同，有熟悉感。

## EYE社會 創造就業機會

我們長期與淡江盲生資源中心合作，並於2011年成立EYE社會客服創新中心，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。

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位視障者進入中華電信與1999等5個單位從事電話客服服務，讓視障者能順利融入社會，並創造更多的視障者數位工作機會。

截至2014年底，「整體性的解決方案」已提供中華電信滿意度調查值機人員9名，及台北市1999客服人員12名，每月處理逾10,097通的話務量，其中，更有1名視障值機人員通過考核，成為電話客服的主管。

## 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。運用智慧型行動電話也可以做善事！隨心所致，公益捐款將變得更加智慧，《QR扣》App使「照立捐」成為全民舉手之勞運動，將愛傳至全世界。

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。2013年和慈濟基金會及2014年伊甸基金會合作推廣QR扣捐款服務，截至2015年一月底，共計289人次參與，捐款金額達125,800元。

