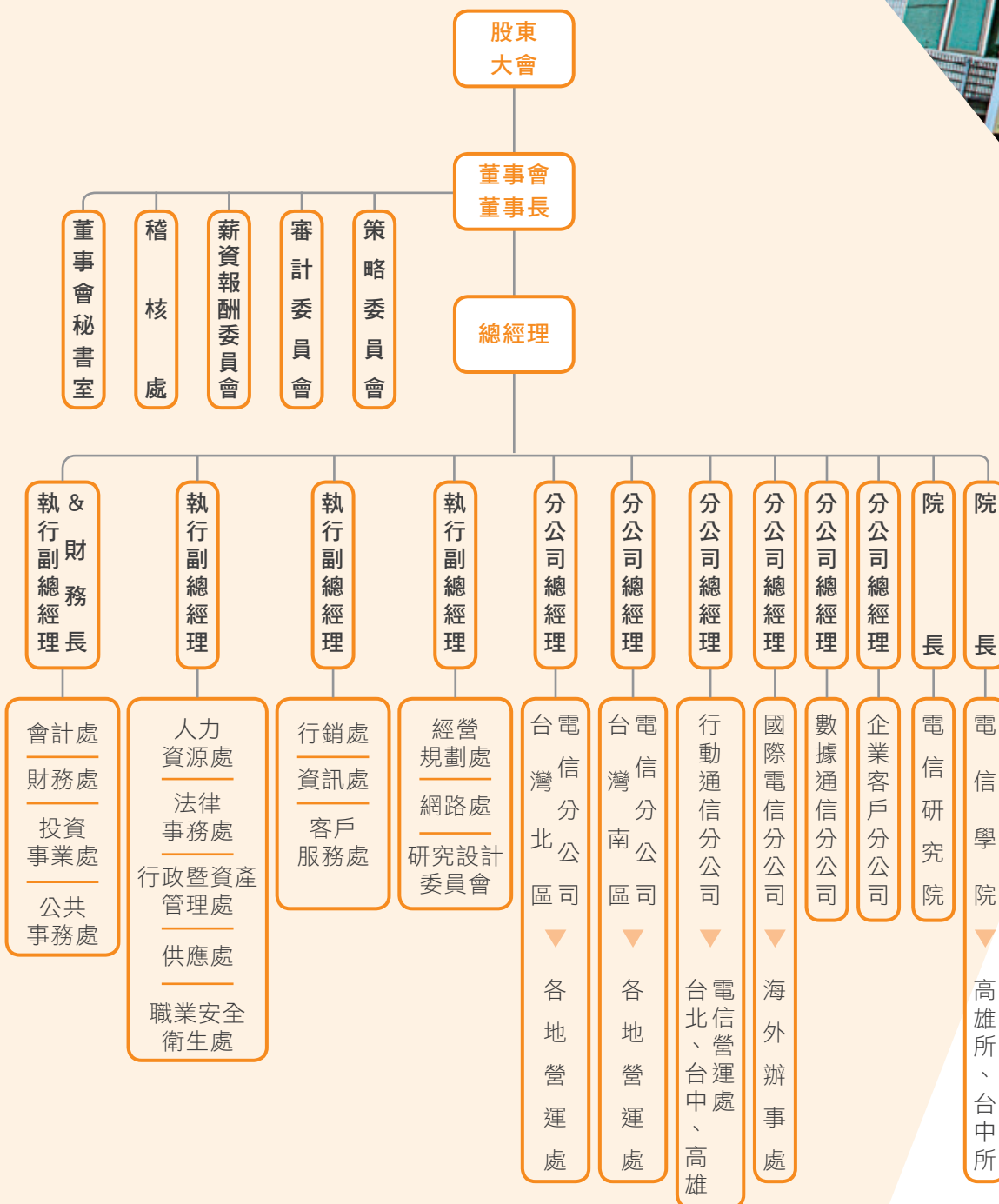




# 責任治理 G4-9





董事會成員經歷與能力：<http://goo.gl/VI3NS1> (p.16-19)  
董監事進修：<http://goo.gl/VI3NS1> (p.65-66)  
G4-34,G4-38,G4,39,G4-51

中華電信董事會為公司最高治理機構，具選任與提名高階管理者的職責，並負責制定及審核企業社會責任及永續發展策略。第7屆董事共設置董事13人（男性9名，女性4名），董事任期為3年（自2013年6月25日起至2016年6月24日止），同時，為確保治理的獨立並兼具利害關係人觀點，包含了5名獨立董事，並設置審計委員會取代監察人。

中華電信獨立董事及外部董事之選任，可就其不同專才及領域，提供專業客觀的意見，有助於董事會做出對公司及股東最有利的決策。而為了保障董事免於因執行職務，而遭受第三人訴訟引發的個人責任及財務損失，我們亦為董事購買責任險。

#### 審計委員會

由5位獨立董事組成，主要職責為選（解）任本公司的簽證會計師、決定簽證會計師的報酬、審核並討論有關每季、半年度、年度財務報告、審核內控制度，及修正及審核內控聲明書出具的合宜性等。

#### 策略委員會

由5-7位董事組成，負責審查董事會交付案件，以及公司重要經營課題，如預算編修訂、資本額增減、新增轉投資及既有轉投資案增減資或撤資、經營執照取得或繳回、公司機構調整、中長期發展計畫、其他重要議題等，審議結論依必要性提報董事會議決。

#### 薪資報酬委員會

由3位獨立董事組成，負責定期訂定並檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬的政策、制度、標準與結構。

## 避免利益衝突 G4-30,G4-31

中華電信董事長身兼執行長，董事的選任，係依證交相關法令及章程規定，採候選人提名制度，由董事會及符合法定持股比例要求的股東提名，依法定程序辦理董事提名公告及審查作業，為避免最高治理機構的利益衝突，我們用下列程序來進行嚴謹的控管，包括：

- 新任董事均須簽署願任同意書，遵守公司法第23條的規定，忠實執行業務及盡善良管理人的注意義務。
- 所有董事均須簽署聲明書，聲明已確知公司法第206條，有關表決權行使的迴避內容及其違反的法律效果。
- 董事會議事規範第17條已明定董事應自行迴避事項。

在董事的高道德自律標準，及完整機制的運作下，中華電信董事會成立迄今並未有任何利益衝突事件發生。此外，中華電信董事會通過《中華電信股份有限公司治理守則》共五十條，除將該守則函送各單位確實執行外，並由董事會秘書室定期追蹤評估。

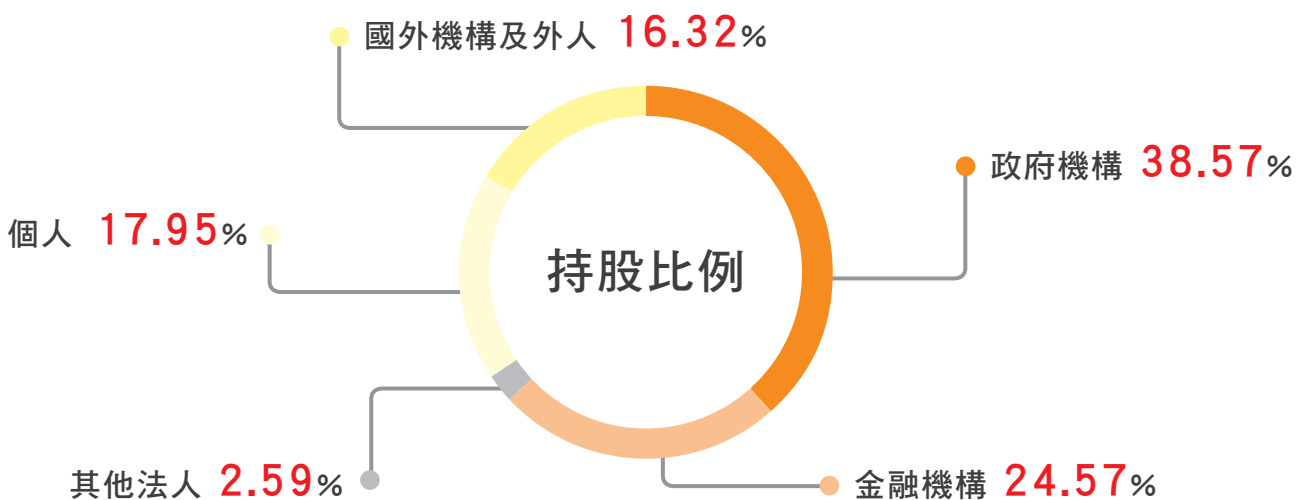
中華電信股份有限公司治理守則：<http://www.cht.com.tw/aboutus/cog.html>



## 鼓勵股東參與公司治理

這兩年來，中華電信遵循公司治理的精神進行許多制度與措施的變革及修正，包括：實施電子投票制度、股東會議案採逐案表決及在官方網站中揭露全部議案的表決結果等，提供股東多元的議事表決管道，充分讓股東行使其權利，具體提升公司治理成效。

## 中華電信股東結構



資料日期：2015年7月19日（最後一次停止過戶日）



## 支持全球性CSR倡議與規範<sup>G4-15</sup>

我們自願性遵循聯合國《全球盟約》原則規範。在人權方面，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，承認及維護勞資集體談判的權利，致力於消除各種形式的不當勞動行為，並杜絕任何在雇用方面的歧視行為。

對於相關人權政策，中華電信學院每年皆定期教育訓練，若遇勞動相關法規修法或政策性議題，亦規劃專班開課及調訓，2015年共開班四堂，計18小時，129人參與。

中華電行人權政策：[http://www.cht.com.tw/csr/upload/files/Human\\_Rights\\_Policy.pdf](http://www.cht.com.tw/csr/upload/files/Human_Rights_Policy.pdf)

中華電信支持及響應國際認可的人權公約包括：

- 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、禁止強迫勞動與聘用童工。
- 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升，讓利害關係人都能受到尊重與公平的對待。
- 支持聯合國《商業與人權框架》及其《指導原則》，不定期依據這兩份文件，進行人權盡職調查。

## 遵守國際電信規則並恪守人權義務

中華電信是國際電信世界大會的會員，該會訂定《國際電信規則》規範，確保全球資訊自由流通設定了通用原則，並特別納入了增加國際移動漫遊資費和競爭的透明度、支援發展中國家電信發展、為殘疾人獲取電信服務提供便利、保護公眾在電信網路中的言論自由等多項新內容。我們承諾，會遵守其規範，並以實質行動致力推廣其所提倡的行為準則。

## 企業社會責任管理

中華電信自2006年導入企業社會責任管理機制，並設置了「CSR委員會」、訂定各項永續政策，由上而下落實各項永續行動。

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，配合六大行動小組，投入「創造社會共融、數位包容、綠色ICT產品與服務、綠色品牌管理、節能減碳」等永續議題。



### 企業使命

創新、優質  
感動、信賴

### 社會貢獻

縮短數位落差  
落實環境保護  
照顧弱勢族群

### 團隊文化

互信、負責  
分享、成長

### 客戶關係

主動關懷  
無所不在

### 中華電信永續經營目標

1. 以行動、寬頻、增值、ICT整合服務促進業務良性演進。
2. 開發雲端、智慧聯網等新興服務商機，結合夥伴先登策略高點。
3. 持續強化網路設施與資訊技術運用，支持業務轉型與成長。
4. 加強資源運用與管理機制，提高資源使用效率。
5. 拓展ICT業務海外市場，探索新發展空間。
6. 精進子公司獨特優勢，提升集團營運競爭力。
7. 以電信專業投入企業社會責任課題，實踐企業公民承諾。



## SMART-I管理架構

中華電信獨特的Strategy-Management-Action-Response-Target(SMART)企業社會責任管理機制，系統化管理並彙整、揭露相關社會責任作為，而為回應GRI G4版綱領之精神，2014年起，我們新增Indicator項目，具體呈現該章節所對應之指標，也代表我們接軌國際規範之承諾。



SMART-I代表中華電信回應企業社會責任議題之績效成果，未來，將會更專注於對我們影響較為重大的考量面與議題，並納入整合性報告框架與思維，持續與利害關係人進行溝通與揭露。

中華電信透過意見回饋、外部調查問卷及內部評估程序，在每年年底啟動檢核機制，重新評估企業短、中、長期CSR目標達成狀況，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以及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。

## 全球九大 台灣唯一 - 中華電信再度入選DJSI雙料成分股

2015年，中華電信再度成為台灣唯一入選道瓊永續指數(Dow Jones Sustainability Index, DJSI)「世界指數(DJSI-World)」及「新興市場指數(DJSI-Emerging Markets)」成分股之電信業者，與英國BT、葡萄牙電信PT、南韓電信SK等企業，一同名列為全球前九大永續電信企業。

台灣總共有12家企業入選DJSI-Emerging Markets指數，8家企業入選DJSI-World指數，中華電信兼顧經濟、環境與社會面向的永續發展，全方位落實企業社會責任，並具體反應在營運績效上，獲得全球國際投資人的認可。



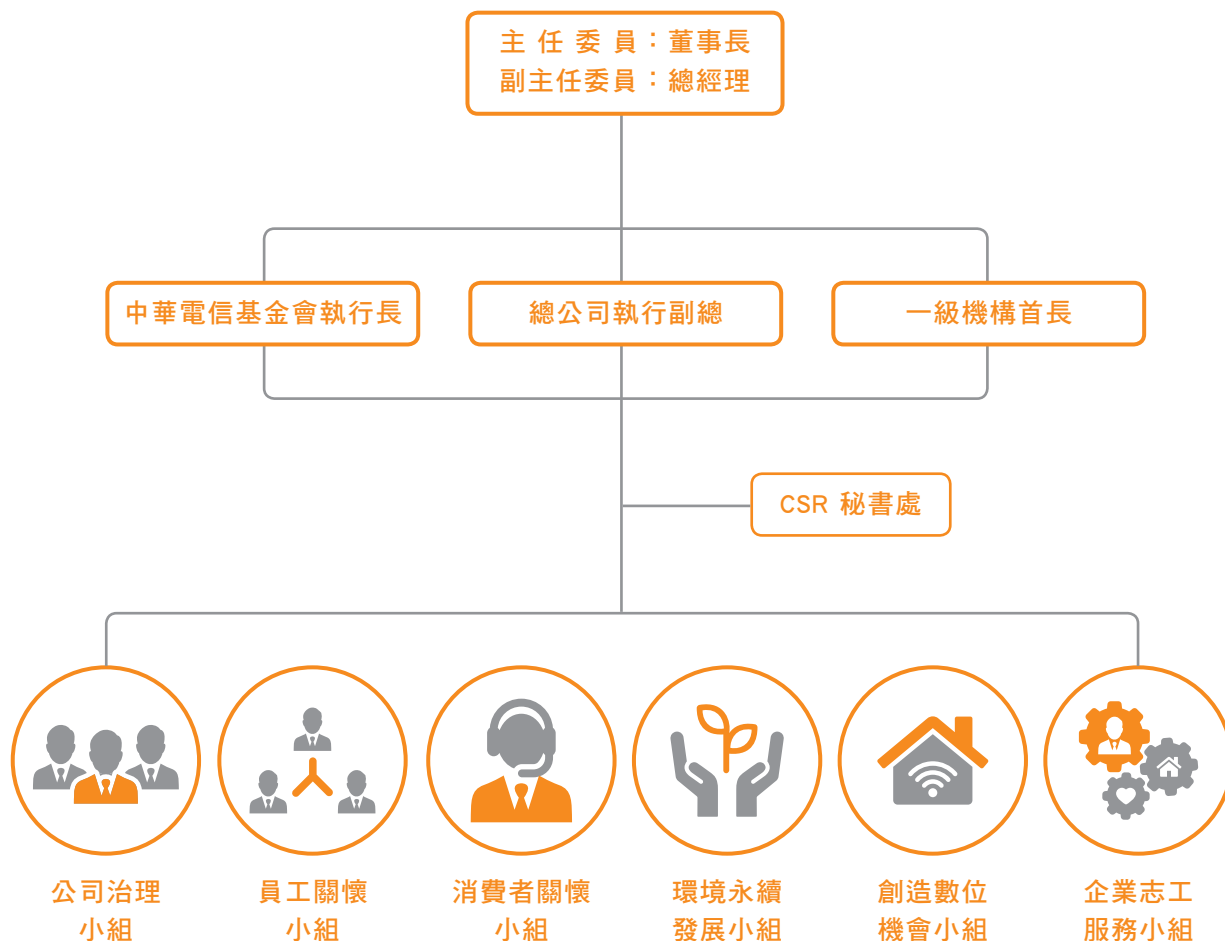
關於道瓊永續指數：<http://www.sustainability-indices.com/>

## CSR委員會管理機制 G4-35-G4-37,G4-39,G4-44-G4-49

我們在2007年成立「CSR委員會」，以擴大核心職能永續效益、落實企業CSR願景為出發點，推動各項永續發展工作，為產業及社會的永續發展做出更多的貢獻。

<b>董事會代表</b>	蔡力行董事長、石木標總經理
<b>機 制</b>	由董事會核定政策，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議題及利害關係人溝通結果，並由董事會負責每年最終的績效評核
<b>執 行</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· CSR秘書處負責規劃相關政策、行動</li> <li>· 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</li> <li>· 六小組、分公司及所屬機構，配合推動及落實相關執行方案</li> </ul>
<b>開 會 頻 率</b>	每季一次
<b>報 告 簽 核</b>	總公司副總級主管審核後，交由董事長簽核

### 中華電信企業社會責任委員會組織架構圖





## CSR內化與溝通

中華電信員工遍及全台灣，為了確保每一位員工都能理解企業社會責任的精神，切實執行並適時提供回饋建議，我們在公司內部建構多元溝通管道，宣導相關議題，並結合績效考核機制，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
 <b>高層溝通</b>	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努力的方向及目標。
 <b>員工論壇</b>	中華電信異言堂	設有內部的員工意見交流網站，讓員工能夠匿名在上面抒發心情、交換意見，並針對討論量較大的內容，進行回應及改善。
 <b>員工訓練</b>	環境教育訓練	每年進行至少4小時的環境教育訓練，並且藉由各種生態旅遊、寓教於樂，傳遞環境保護的概念。
	企業社會責任基礎訓練	針對總公司各部門，每年針對企業社會責任提供基礎教育課程，並針對主要趨勢請外部顧問進一步上課。
	新進人員訓練	<ul style="list-style-type: none"> <li>針對新進人員辦理三天職前訓練，如人事制度介紹、工作規則及勞資關係課程。</li> <li>每年派員參加相關教育訓練，如《勞動基準法》、勞資協調及爭議處理等內容。</li> </ul>
	e-Learning	我們將相關課程、新知及宣導等事項，透過內部的e-Learning系統，供員工可隨時登入瀏覽、充實自己。
 <b>年度考核</b>	行政管理永續績效	每年將各能源使用之減量目標列入管理績效考評，並做為個人或單位節能獎勵的依據。
	道德規範線上測驗	《行為準則》、《誠信經營守則》及《防範內線交易》等規範的宣導及測驗。
	檢舉與申訴	員工凡經查證違反《行為準則》及《誠信經營守則》而受懲處者，均列入年度考核。
 <b>其它</b>	企業社會責任報告書研討會	不定期針對最新的報告書撰寫趨勢，進行內部訓練。
	官網企業社會責任影片專區	配合現代利害關係人溝通習慣，在官網創新設置「企業社會責任影片專區」，進行員工及外部溝通。



## 風險管理 G4-2, G4-14

為了確保公司的穩健經營，不因外部環境及內部作業而影響營運，中華電信特別重視企業營運風險的管控，訂有「風險管理規則」，做為全體員工執行各項業務的依據。由董事會訂定風險管理政策、架構及文化，執行秘書處協助推動全公司風險管理活動，並由稽核處複核風險，向董事會報告。2016年2月1日我們成立風險管理委員會，由總經理擔任召集人，高階主管為委員，督導風險控管，辨識及核准風險之優先順序，研商重大風險管理議題之因應對策，並視需要向董事會報告。

中華電信風險管理就營運目標、財務報導正確性及高影響性風險事件加以分析與因應，以確保各項營運風險都能夠被辨識並加以管控，使營運不中斷，保障利害關係人的權益。我們並設有企業風險管理系統(ERM)，管控各項業務之風險，各單位風險經理人按月對其所提之風險目標及風險事件確實填報最新訊息，並檢討及調整風險應變措施，重估風險影響值，發揮系統化記錄、管理、與追蹤之功能。

我們以「風險地圖」為評估工具，進行法規風險、網路維運風險、市場競爭風險，以及財務操作風險的評估，並針對重點營運項目，加強執行敏感度分析與壓力測試，透過風險接受、風險轉移、風險削減與風險避免，將可能產生的損失降至最低程度。風險管理支出包括保險費、風險控制成本、風險管理行政費用等三大類，預計2017年揭露。

### 中華電信風險管理規則涵蓋作業範圍



### 極端氣候之營運調適策略

中華電信之機房營運，容易受極端氣候所引發之暴雨等風險影響，對此，我們積極擬定減緩與調適因應策略，及極端氣候災害風險之管理機制，並具體推動強化調適能力與調適專案，減少風險所引發之災損，避免營運中斷。

#### 機房強化防汛措施

- 建置防水閘門及防水措施／設備裝設防水閘門／裝設封閉式防水檔板。
- 地下室建置強力沉水抽水機，以利積水加速排除／地下室通氣孔及門窗升高或封閉。
- 屋外地面設備（散熱器、空調室外機等）遷移或升高。
- 地下油槽之呼吸口增加高度與加油口增設閘門，以防止地下油槽進水。
- 排放管線、洞道纜線引進口、高壓電纜引進口、車道等建置相關防治措施。

#### 電信網路設備

- 地下室機電設備遷移：儘可能將柴油發電機、交流受配電等設備遷至一樓以上、直流設備裝設於機房二樓以上。
- 預備大型移動式發電機及小型發電機、抽水機。
- 強化偏遠機房發電機配置、蓄電池及增加儲油槽容量。
- 擴增蓄電池電源容量：天災來襲台電停電時，易形成孤島的偏遠地區重要機房，備援電池可維持至少72小時以上（一般機房3小時），並適度放大交換式直流供電設備(SMR)容量。

氣候風險

## 全力以赴－蘇迪勒風災搶救

2015年蘇迪勒颱風於8月8日挾帶強風暴雨重創台灣，造成全台各地慘重災情，尤以烏來、三峽、宜蘭等偏遠山區受創最為嚴重。其中烏來地區電力及中華電信連外2條中繼光纜亦全部斷線，致使該區對外通信全部中斷，呈現孤島狀態。

儘管災後大雨不斷，但中華電信仍全力動員4,752人，冒著腳下土石可能滑落及頭上巨石可能隨時掉落之風險，不分日夜進行搶修，用最短時間完成通信修復任務，讓區民儘快恢復通訊，進行災後之復原工作。

### 烏來搶修全記錄

8月8日

8月9日

8月10日

#### 動員人力

組織約百餘人搶修小組  
分二路挺進烏來

- 第一組共4名搶修小組工程師
- 第二組共2名搶修小組工程師

配合政府單位救災，調度中、南部精良之衛星通信裝備及人員

#### 我們的努力

第一路：以車行及徒步方式，用人力背負通信器材挺進烏來，沿途支援防救災指揮中心通訊。

- 以人力背負通訊器材、發電機及油料，採步行方式至烏來忠治村，率先搶通烏來山區通信。

- 搭直升機進入更偏遠烏來災區搶修通信，裝置救災緊急應變設備，維持災區及救災指揮中心的通信。

第二路：以直升機空降於山區制高點，架設衛星傳輸基地臺，提供人口稠密區域對外通信。

- 搭乘直升機至烏來制高點。完成西羅岸通信搶通作業，提供烏來老街等人口密集區域通信。

- 提供救災人員及民眾行動電話，確保民眾聯繫無礙且加速家園重建。



營運風險

## 關注數位匯流發展

政策或法規的變動與中華電信的營運息息相關。對此，我們除了與政府及主管機關保持溝通，也隨時關注及掌握相關法規發展動態。其中，攸關國家競爭力及提升ICT產業發展的《數位匯流發展方案》，是我們密切注意的重點。

行政院於2010年核定《數位匯流發展方案》，根據該方案將推動兩階段修、立法工作。通傳會於2015年10月14日審議通過「通訊傳播匯流相關立法草案整體架構」，制定《電信事業法》、《有線多頻道平臺服務管理條例》、《無線廣播電視事業與頻道事業管理條例》、《電信基礎設施與資源管理法》及《電子通訊傳播法》五部法典組成匯流法制架構。匯流五法經行政院於2016年5月完成審查後送請立法院審議，新政府上任後，行政院撤回所有送請立法院審議但尚未進入審議程序之法案，中華電信將持續密切注意修法動態，適時表達意見。



營運風險

## 參與下一代通信技術發展

「中華電信身為台灣行動通信服務領導品牌，已積極投入5G技術的規劃研發，並加入以電信業者為主導的NGMN聯盟，除了確實掌握國際間5G發展趨勢，儘早帶給國人更進步的行動通信服務之外，也希望能因此讓我國資通訊產業和國際5G發展接軌，於未來5G產業生態體系佔有重要地位。」

中華電信公司董事長蔡力行

為儘早掌握下一代關鍵通信技術發展，中華電信除持續投入技術研發、參與3GPP標準制定外，亦深化與國內、外產業的連結，在2015年參與國內台灣資通訊產業發展協會(TAICS)，與國際新世代行動網路聯盟(NGMN)兩個重要組織，共同推動5G的發展。

中華電信是台灣唯一加入NGMN聯盟的電信業者，為全球28個電信業者會員之一，派一席董事參與董事會運作，積極作為台灣與國際5G商機接軌的橋樑。

繼2015年12月協同經濟部舉辦台灣首次NGMN工作研討會，共同探討與尋求垂直領域之5G需求外，亦於2016年2月參與NGMN於西班牙2016MWC（世界行動通訊大會）所舉辦之會議，共商NGMN聯盟工作計畫與短期目標，提升台灣電信產業在國際發聲的機會與能見度。

註：「5G」第五代行動通信網路國際電信聯盟(The International Telecommunication Union, ITU)於2015年6月將下一代行動通信(5G)定名為IMT-2020，並將以萬物聯網為5G發展願景。5G技術性能指標將於2016~2017年逐步確定，初步設定的目標為提高峰值速率至20Gbps（4G為1Gbps）、降低傳輸延遲至1ms（4G為10ms）、比4G更高的頻譜使用效率、更多的連結終端數、更低的電源消耗等。

Next Generation Mobile Networks Alliance (NGMN): <https://www.ngmn.org/>

台灣資通訊產業發展協會(TAICS): <http://www.taics.org.tw/>



營運風險

## 4G市場競爭激烈

在4G突破既有的頻寬與速度限制後，更快的上網速度，帶動更多應用服務競爭，相對為中華電信帶來風險及機會。

2015年中華電信4G客戶數已達443萬戶，因應快速且多變的競爭市場，藉由創新研發（2015年投入新台幣36億元，佔整體營收1.6%），持續運用4G的大頻寬特性，打造優質4G行動寬頻及數位匯流生活。

### 風險

台灣共有五家業者提供4G服務，4G寬頻服務進入百家爭鳴的時代，4G行動業務競爭因而加劇，對未來中華電信的營運形成威脅。

### 機會

智慧城市及物聯網商機（如車聯網、遠端教育、醫院監控、智慧家庭、智慧節能、智慧城市等），進一步發展各類大型數據商品，有助中華電信開發及提供相關應用產品與服務。

### 目標

導入2600MHz頻段，客戶數達640萬戶；發展創新加值，深化行動上網服務。



## 重視道德廉潔 G4-56-G4-58

為確保所有員工均能以最高倫理標準從事營運活動，建立誠信經營之企業文化，我們訂立並公布《誠信經營守則》、《行為準則》及《誠信經營作業程序及行為指南》，規範所有員工在從事商業行為時應具備的倫理與責任，並廣泛宣導及持續深化企業道德廉潔價值觀，建立誠信企業文化。

除了納入新進員工的訓練課程，全體員工每年也要定期上網重新閱讀並進行測驗；同時設有員工申訴檢舉專線，以嚴謹安全的舉報機制，讓員工可以在安全保密的情況下傳達意見。2015年除了施測期間因故不在的員工以外，其他全體員工皆有參與測驗。

### 防範貪腐

中華電信訂有《從業人員考核要點》及《從業人員獎懲標準》作為員工考核依據，員工遇有足資鼓勵的事蹟或應懲戒行為時，依規定即時辦理獎懲。

中華電信員工資訊入口網站/員工園地中，設有受理員工申訴檢舉專線等資訊。2015年共受理申訴案50件，結案50件；查證結果計有違反保密規定案2件、其他違反行為準則的紀律案8件，均依據中華電信相關作業規定及處理原則辦理調查及後續議處，並製成案例加強宣導，以導正從業人員依章行事、維護公司紀律、提升公司形象及維護股東權益。

中華電信內規：<http://www.cht.com.tw/aboutus/companyrules.html>

### 內稽制度

中華電信內部稽核單位直接隸屬董事會，以獨立超然之精神依循規章制度執行內部稽核業務，目的在於協助董事會及經理人檢查與覆核內部控制制度及衡量營運效率。

中華電信內部稽核組織及運作：<http://www.cht.com.tw/aboutus/companyrules.html>

### 透明的資訊揭露

中華電信秉持誠信、負責及值得信賴的公司治理精神，致力於降低營運管理與外部利害關係人之間的資訊不對稱，我們透過官網、公開資訊觀測站、公司年報、企業社會責任年報，以及各式記者會、法說會等多元化的資訊透明管道，加強與利害關係人的溝通，提升資訊揭露的速度、資訊品質、平衡度及可信度。

自2004年證券暨期貨市場發展基金會頒布資訊揭露評鑑結果以來，中華電信年年獲得A++級、前十名的肯定；另也在2015年，獲頒臺灣證券交易所第一屆公司治理評鑑名列前茅獎（前5%企業），展現我們在資訊揭露的努力成效！

### 強化業務管理品質

為提升業務執行與行銷的品質，建立消費者對公司的信任，我們訂有《業務行銷規範》來確保業務的執行，都能符合主管機關的規範與要求，並將規範的符合狀況列入高階主管人員的考評項目。

在相關機制控管下，2015年，因廣告違反公平交易法之裁罰僅一件，計新臺幣80萬元，茲將主要原因及後續改善方式說明如下：

1. 營運處刊載「100M+看電視節目費」比較廣告，後該廣告被檢舉涉有違反公平交易法規定，經公平會調查後，認為對競爭者上網及電視服務之內容為虛偽不實及引人錯誤之表示。
2. 經公平會來函指正，中華電信除立即停止使用該爭議廣告，由相關權責單位進行檢討外，並擴大檢視所有廣告內容，加強宣導公平交易法及業務行銷等規範。