

Smart CSR Leads Smart City



2015 中華電信企業社會責任報告書



編輯方針

G4-28,G4-31,G4-33

歡迎閱讀中華電信股份有限公司（以下簡稱中華電信）第九本企業社會責任(Corporate Social Responsibility, CSR)報告書。本報告書同時發行中文、英文版本，並可於我們「企業社會責任專屬網站」下載。我們期望結合紙本與網路的優點，呈現我們2015年實踐企業社會責任的努力與成果，讓關心我們的各界利害關係人，能對我們投入於企業社會責任的績效成果更加瞭解與信任。

中華電信企業社會責任專屬網站：<http://www.cht.com.tw/csr/cm.html>



報告期間

本報告書資訊揭露期間為2015年度（2015年1月1日至12月31日），內容涵蓋我們各項企業社會責任管理方針、關鍵議題及考量面、專案績效等資訊，為求完整性，部份內容回溯2015年1月1日以前，及2015年12月31日之後的內容與績效。



撰寫依據

發布單位	項目
全球永續性報告協會 (The Global Reporting Initiative, GRI)	G4 全面選項
全球永續性報告協會 (The Global Reporting Initiative, GRI)	G3.1 版電信業補充指引 (Telecommunications Sector Supplement)
國際整合性報導委員會 (International Integrated Reporting Council, IIRC)	國際整合性報告<IR>架構



外部保證

本報告書經台灣檢驗科技（股）公司(SGSTaiwanLtd.)，按G4版「全面」依循選項，針對內容與數據進行重大性審查及保證作業。並確保本報告書符合G4版全面揭露與AA1000AS(2008)第二類型高度保證等級，及國際整合性報告<IR>架構對內容要素之需求。



意見回饋

如果您對於《中華電信企業社會責任報告書》有任何建議及意見，我們非常歡迎您將寶貴的意見傳達讓我們知道：

中華電信股份有限公司 / 公共事務處 / 企業社會責任科 / 曾志明科長

地址：台北市信義路一段21-3號

電話：(02)-2344-4000

電子郵件：chtcsr@cht.com.tw

GRI 指標

中華電信自有指標

延伸閱讀

CONTENT 目錄

編輯方針	01
經營者聲明	04
2015年重大性議題說明	08
聯合國永續發展目標	10



責任治理

企業社會責任管理	32
風險管理	36
重視道德廉潔	39



供應鏈管理

2015年供應商 CSR管理成果速覽	42
領先業界的供應鏈 CSR管理行動	42
與合作夥伴互利共生	43



領航智慧城市

永續產品與服務	45
4G領航智慧城市	46
持續創新研發	50

2015年關鍵利害關係人意見回應	12	產業價值鏈與關鍵績效指標	20
公司簡介	14	整合性報告思維	22
創造股東價值	16	創造價值因素與未來展望	24
2015中華電信CSR大事紀	18	風險、機會與中長期策略	26



56

行銷服務

品牌管理	57
綿密實體通路服務	58
良好的個資管理	59
精緻貼心服務	60
確保服務品質	62
通訊無孤島	66
減輕民眾對電磁波的疑慮	68
電信服務與推廣	69



70

員工關懷

保障員工權益	71
中華電信人力結構	72
重視員工訓練與發展	75
健康安全管埋	78
營造幸福企業	81



84

綠色企業

環境永續管理	85
全面展開綠色行動	88
氣候變遷風險與機會	89
用電管理	91
水資源管理	93
廢棄物管理	94
深耕綠色企業	95
環境教育與營運活動結合	97



98

社會共融

數位包容	100
社會投資管理	101
數位好厝邊，雲端新視野	102
蹲點·台灣	103
創造數位機會	105
弱勢團體優惠補助	110

參與的重要公協會一覽	111
查證聲明書	112
GRI Index	114



2015年是中華電信營運成果豐碩的一年，我們以精準建設、精準行銷為策略，在全體員工共同努力下，合併營收2,318億元，創下歷史新高，每股盈餘5.52元，更是近四年最佳。除了4G領先業界，於2015年底累積客戶數突破440萬外，亦取得2600MHz FDD區塊最大寬頻2X30MHz，結合既有900、1800MHz頻段，成為業界率先採用「3頻聚合」(3CA)技術，讓4G網速突破300Mbps的電信業者。

儘管光纖固網及4G為產業帶來許多發展契機，但同樣的，也讓我們面臨更多的挑戰，包括：因應數據爆炸性成長而衍生的建設及維運作業需求，以及來自內容產業與視頻服務(OTT)的威脅。我們積極思考核心本業之外的轉型與創新作為，包括：掌握未來趨勢，結合寬頻網路資源、技術研發能量與大數據分析能力，發展雲端、物聯網與資安服務等，期望藉由不斷創新與跨界經營，讓新創服務及事業能夠成為公司未來三到五年營收、獲利持續成長的機會與動能。

企業的經營與環境、社會有高度的連結並互相影響，為了確保企業能夠永續發展，中華電信早於2006年，便率先建立CSR管理機制，並連續三年入選為道瓊永續指數(DJSI)世界指數、新興市場指數成分股，成為全球前九大的永續電信企業之一。

除了積極參與國、內外永續評鑑外，2015年，我們也接軌國際非財務績效資訊揭露趨勢，首度依循國際整合性報導委員會(IIRC)制定之「國際整合性報告書框架」(Integrated Reporting Framework)，編撰我們的第九本CSR報告書。

在今年的報告書中，除了重大性議題外，我們亦開始聚焦於營運過程中所創造的價值及影響，藉由財務與非財務績效數據的整合，將中華電信在各項業務活動投入的資本以及創造價值的能力，具體呈現給關心我們的廣大利害關係人。

在公司治理方面，中華電信以「透明誠信、穩健經營」作為永續經營的承諾。我們連續十年獲得上市櫃公司資訊揭露評鑑的最高殊榮；良好的經營績效亦獲標準普爾長期信用「AA」及中華信評長/短期信用「twAAA/twA-1+」的評等；連續兩年於臺灣證券交易所公司治理評鑑中名列前茅（前5%）。此外，除精進業務服務與遵循政府法規外，為強化供應商整體價值鏈管理，已於南部地區試行推辦「投標免繳納押標金」優惠措施，以獎勵評鑑績優廠商；並已訂頒「採購申訴作業處理程序」，藉由提供供應商申訴管道，建置公開透明的採購環境。

在環境保護方面，中華電信以「打造綠色企業、響應低碳經濟」為使命，透過ICT服務協助整體社會的綠化。科技賦予人們無限的可能，但大量的碳排放量以及能源耗竭，導致人類迫切的生存危機。在聯合國全球電子永續倡議組織(GeSI)日前發表的SMARTer 2030報告中指出：「資通訊產業碳排放量占全球碳排放總量比，將從2020年的2.3%減少至2030年的1.97%，同時，協助其他產業在2030年減少全球20%的碳排放量」。為落實我們的綠色使命，中華電信完成許多「第一」，包括：獲得電信業範疇一至三溫室氣體盤查認證、贊助YouBike站設點宣導綠色差勤、全面實施ISO 50001、建置大中華區第一座符合Rated 4認證的IDC機房等。

中華電信將持續引領資通訊產業創造綠色價值，積極發展綠色消費、服務及活動，兼顧企業與環境的永續共生。

在社會共融方面，中華電信以「縮短數位落差，創造數位機會」作為社會投入的理念。我們致力弭平數位落差，推動台灣與離島偏鄉的電信普及服務，藉由網路的普及，促使知識與資訊得以快速傳遞，因而創造發展機會。2015年，蘇迪勒颱風造成嚴重災情，為搶通電信服務，我們動員4,752位人力，在最短時間內恢復災區通訊。推動多年的「數位好厝邊」，業於全台拓展76個據點，結合我們本業的軟硬體資源，以及中華電信基金會在地耕耘的用心，藉由「蹲點·台灣」系列活動，串起中華電信與台灣在地的連結。

展望未來，因應物聯網、數位匯流及智慧服務的發展，中華電信仍將秉持誠信經營的理念，以專業技術、前瞻精神，持續朝「成為最有價值與最值得信賴的資通訊公司」的願景邁進。同時，在產業升級、競爭加劇的時代，亦將積極透過整合性思維，將永續經營的企業文化與績效，緊密地與公司治理、環境保護與社會共融三個行動方針結合，持續帶動企業及社會的永續發展！

中華電信股份有限公司
董事長





重大性議題與利害關係人判別

G4-18-G4-21

我們期望讓所有關注電信業、關注中華電信邁向永續發展的利害關係人，更能聚焦在中華電信積極投入且具產業影響力的企業社會責任議題上，這也有助於中華電信更能專注深化行動內容，及提升報告揭露的品質。

重大性議題判別流程

Step.1

由「CSR秘書處」搜集國際綱領、永續評比問卷、國際標竿，及中華電信2015年相關新聞事件、中長期發展策略等資訊，並召開永續報告討論會議。



Step.2

召集CSR成員代表，按內部考量、產業狀況、產業鏈實務及利害關係人建議，確認這些重大性議題對組織內、外的潛在影響，即對經濟、環境和社會的正面、負面影響，並規劃逐步邀請組織內、外單位，進行影響的討論及資訊揭露。2015年中華電信重大性議題，對組織內、外的影響及衝擊狀況如下表所示。



Step.3

邀集各相關部門組成評估小組，就內、外部資訊，綜合考量議題與中華電信營運之間的關聯性，我們得出關鍵性議題矩陣與11個重大性議題。

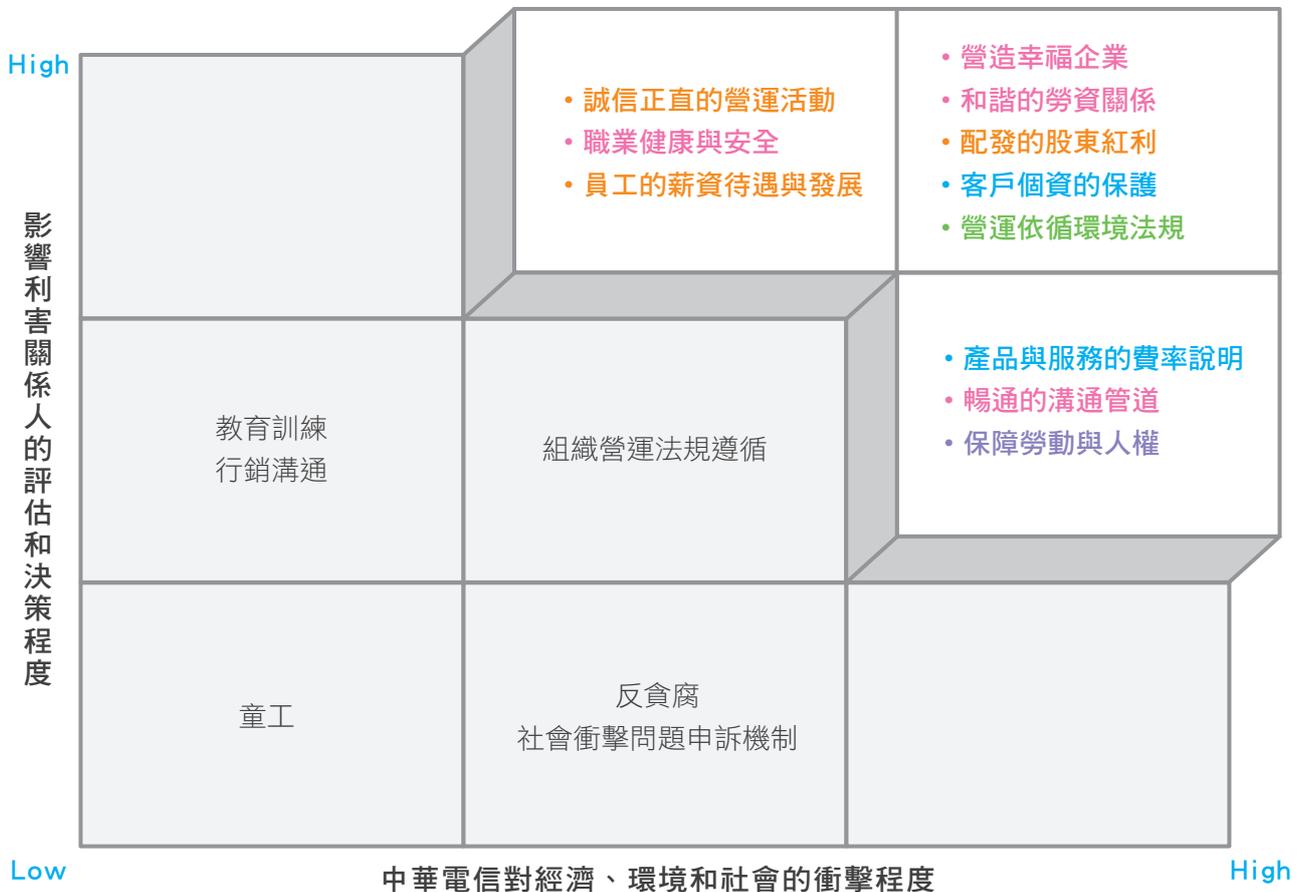
重大性議題邊界判別



永續面向	關鍵重大性議題	CHT	宏華 子公司	消費者	供應商	同業	社區	股東
經濟EC	配發的股東紅利	✖						✖
	誠信正直的營運活動	✖			✖		✖	
	員工的薪資待遇與發展	✖	✖					
產品PR	產品與服務的費率說明	✖	✖	✖		✖	✖	
	客戶個資的保護	✖	✖	✖				
勞工LA	營造幸福企業	✖						
	和諧的勞資關係	✖	✖					
	職業健康與安全	✖	✖					
	暢通的溝通管道	✖	✖					
人權HR	保障勞動與人權	✖	✖					
環境EN	營運依循環境法規	✖			✖		✖	

✖：代表有衝擊。

2015年重大性議題矩陣



註：關鍵重大性議題門檻值設定為X軸與Y軸排序皆達2.6分以上（滿分3分）。

利害關係人共融

關鍵利害關係人及議題的辨識，是落實企業社會責任的核心工作。中華電信在每一年編製企業社會責任報告書的啟動會議，皆會邀請各部門人員，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，進而繪製成表，做為報告書揭露內容的重要參考依據。

在推動企業社會責任活動或資訊揭露時，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：

- 企業社會責任報告書「外部專家諮詢會議」
- 不定期邀請外部專家，進行「企業社會責任議題研討會」，及舉辦相關論壇
- 每年定期舉辦「中華電信企業社會責任供應商夥伴交流會」
- 首創「企業社會責任影片專區」，定期紀錄各項企業社會責任行動執行成果，並搜集內、外部回饋資訊，企業社會責任影片專區網址：<http://www.cht.com.tw/portal/csr>
- 設置企業社會責任、基金會專責人員

中華電信利害關係人參與守則：<http://goo.gl/U8nM3q>

2015年重大性議題說明 G4-24-G4-27



對中華電的重要性

股東/投資人是中華電信的持有者，我們必須對其負責。

員工是中華電信能夠永續經營的關鍵，也是我們持續成長的驅動力。

客戶喜歡我們的產品與服務是永續經營的關鍵，我們的存在才有價值。

中華電信龐大的產品與服務鏈，仰賴眾多供應商穩定的支持。

溝通管道

股東專線、IR網站
定期舉辦法說會
Roadshow

e-mail、電話專線
異言堂網站
勞資協商會議

客服專線
服務中心

e-mail、電話專線
供應商CSR夥伴交流會

溝通頻率

即時

即時

即時

每月4~5次

關注議題

01

03 06 07 08 09 10

04 05

02 11

面向	關注議題及其意義	UN SDGs* 目標	G4 考量面	管理方針
經濟 EC	1.配發的股東紅利 配發給股東紅利，是我們持續維繫股東及投資人對公司營運信心、長期持有公司股票的要素。	目標8： 就業與經濟成長 目標11： 永續城市 目標12： 責任消費與生產	經濟績效	p.16
	2.誠信正直的營運活動 以最高倫理標準從事營運作為，除了符合法律規範，要求所有員工在從事商業行為時應以更高的道德標準反求諸己。		反貪腐 遵循組織營運法規 社會衝擊問題申訴機制 遵循產品相關法規 遵循環境法規	p.39 p.40 p.68 p.85
	3.員工的薪資待遇與發展 視員工為最重要的資產與合作夥伴，致力於建構完善薪資福利制度，確保每位員工都能充分發揮才能。		勞僱關係 市場形象	p.73
產品 PR	4.產品與服務的費率說明 我們正確傳達產品與服務資訊，讓客戶可以正確而快速地找到解決需求的方案，維持專業優質形象及服務品質。	目標9： 產業、創新和基礎建設 目標17： 全球夥伴	行銷溝通 產品與服務標示	p.39 p.58
	5.客戶個資的保護 我們持續透過各種流程及制度，強化消費者資料保護，杜絕資訊外洩或客服人員不當查閱資訊系統及消費者資料。		顧客隱私 行銷溝通	p.42 p.43

註：UN SDGs為聯合國永續發展目標，詳細對應及說明請參閱p.10~11。



身為台灣的大鄰居，中華電信期望能透過電信本業長才回饋社會，打造一個更美好的未來。



媒體與評比機構對中華電信的指教，是砥礪我們持續進步的良師益友。



電信產業受主管機關監督，我們推出的產品與服務以及相關營銷行為皆受主管機關的檢核。



中華電信身為台灣電信產業的領導品牌，期望能與同業良性競爭，共創整體產業發展。

e-mail、電話專線
利害關係人座談會

e-mail、電話專線
新聞稿、記者會

e-mail、公文、會議
電話、專程拜訪

公文、會議

即時

即時

即時

每月1-2次

02 04 11

02 07

02

04

面向	關注議題及其意義	UN SDGs* 目標	G4 考量面	管理方針
勞工 LA	6.營造幸福企業 制定優於法規的完善福利，增進員工福祉，以行動讓員工能夠安心致力於工作，共享經營成果。	目標3： 健康福祉 目標8： 就業與經濟成長	勞僱關係	p.73
	7.和諧的勞資關係 員工是企业永續發展關鍵，和諧的勞資關係，有利於企業營運及發展。		勞資關係	p.72
	8.職業健康與安全 我們遵守相關法規並導入職業安全健康管理系統，營造優質職場。		職業健康與安全	p.78
	9.暢通的溝通管道 重視與員工間的溝通及權利，設有多元的申訴機制與溝通管道，鼓勵員工提出建言與保護相關權益。		社會衝擊問題申訴機制 勞動實務申訴機制	p.40 p.74
人權 HR	10.保障勞動與人權 中華電信是國內唯一設有工會，並與工會簽訂團體協約的電信業者，不只符合國內法規與國際人權公約的要求，也展現我們維護員工權益的決心。	目標5： 性別平等 目標10： 減少不平等	童工 市場形象 教育訓練	p.31 p.73 p.75
環境 EN	11.營運依循環境法規 我們以永續發展的綠色企業為己任，除符合環境法規外，更力求加速ICT產業的綠化，帶動整個社會的綠化。	目標7： 可負擔能源 目標12： 責任消費與生產 目標13： 氣候行動	遵循環境法規	p.85

聯合國永續發展目標

為回應2015年聯合國的2030年永續發展目標(UN SDGs)，即使台灣並非聯合國成員，但中華電信身為負責任大鄰居及產業領先企業，在善盡地球村責任概念下，將與中華電信有關之SDGs具體次目標，與現有的營運作為進行對照如下表，讓利害關係人瞭解我們對全球永續發展目標的具體貢獻。

重大性議題	SDGs具體次目標
<p>配發的股東紅利</p> <p>誠信正直的營運活動</p> <p>員工的薪資待遇與發展</p>	<p>目標8：就業與經濟成長</p> <ul style="list-style-type: none"> 透過多元化、科技升級與創新提高經濟體的產能 2030年以前，使全民包括年輕人與身心障礙者，實現同工同酬的待遇，全面有生產力的就業 <p>目標11：永續城市</p> <ul style="list-style-type: none"> 2030年以前，提高融合、包容性及永續發展，以落實全國參與一致性之人類居住規劃與管理 2030年以前，減少城市的人均負面環境影響 促進城鄉之間的社經與環境的正面連結 <p>目標12：責任消費與生產</p> <ul style="list-style-type: none"> 鼓勵企業採取可永續發展的經營策略，並將永續性資訊納入他們的報告週期中 依據國家政策與優先要務，促進可永續發展的採購流程 制定及實施政策，以監測永續發展對創造就業、促進地方文化與產品的永續觀光的影响
<p>產品與服務的費率說明</p> <p>客戶個資的保護</p>	<p>目標9：產業、創新和基礎建設</p> <ul style="list-style-type: none"> 建立偏遠地區與外界之經濟、社會和環境聯繫 2030年以前，升級基礎設施，提高資源使用效率，採用更多環保技術及流程 2020年以前，於開發度最低的國家，建立全民可負擔之網際網路普及服務 <p>目標17：全球夥伴</p> <ul style="list-style-type: none"> 加強全球永續發展夥伴關係，分享知識、技術和財政資源，支持發展中國家實現永續發展 依據合作經驗與資源策略，鼓勵及促進有效的公民營以及公民社會的合作
<p>營造幸福企業</p> <p>和諧的勞資關係</p> <p>職業健康與安全</p> <p>暢通的溝通管道</p>	<p>目標3：健康福祉</p> <ul style="list-style-type: none"> 2030年前，透過預防及促進非傳染性疾病治療機制，並促進身心健康 2030年前，確保普及性健康和保健服務，包括生育計畫的資訊取得及教育 實現全民健康保障，包括提供保險、人人享有基本且優質之可負擔藥品及疫苗 加強早期預警，強化管理國家和全球健康風險的能力 <p>目標8：就業與經濟成長</p> <ul style="list-style-type: none"> 2025年以前，根除強制勞動與終止一切形式的童工及不當勞動力結構
<p>保障勞動與人權</p>	<p>目標5：性別平等</p> <ul style="list-style-type: none"> 消除對女性一切形式的歧視 確保女性有權利參與政治、經濟和公共生活的決策，並享有進入各級領導階層之平等機會 加強資訊技術的應用技術，增強女性能力 透過政策制定與立法，促進性別平等，增強女性之權力 <p>目標10：減少不平等</p> <ul style="list-style-type: none"> 2030年以前，促進社經政治的融合，無論年齡、性別、種族、宗教、經濟或其他身份地位 2030年以前，逐步實現和維持最底層40%人口收入增長，並確保其增長率高於全國平均水準 確保機會平等，減少不平等現象，推動適當立法、政策和行動
<p>營運依循環境法規</p>	<p>目標7：可負擔能源</p> <ul style="list-style-type: none"> 2030年以前，加強國際合作促進乾淨能源的取得管道，如再生能源，提升基礎建設與投資 <p>目標12：責任消費與生產</p> <ul style="list-style-type: none"> 2020年以前，依國際規範，落實化學品和廢棄物管理，大幅減少排放機率，降低負面影響 2030年以前，有效實現自然資源之永續管理及使用 2030年以前，透過預防、減量、回收與再使用降低廢棄物的產生 <p>目標13：氣候行動</p> <ul style="list-style-type: none"> 強化國家對天災與氣候有關風險的災後復原能力與調適能力 提升氣候變遷之風險意識與管控，強化預警機制，增進人與機構的能力

註：對中華電信而言，係將UN SDGs具體次目標所稱之各國、國家範圍限定於台灣；人口部份，則以我們正職的員工為優先努力對象。

中華電信對SDGs的貢獻		章節頁碼
 <ul style="list-style-type: none"> • 設置研究院，鼓勵創新創業，帶動產業多元化發展 • 建構完善薪酬福利及工會制度，確保男女平權  <ul style="list-style-type: none"> • 發展智慧城市，強化城市經濟、環境及社會之資訊化分析及控管機制  <ul style="list-style-type: none"> • 定期發行CSR報告書及創新溝通管道 • 完整的綠色採購行動 • 廣設中華電信會館，鼓勵在地文化及生態旅遊 		責任治理p.28 員工關懷p.70
 <ul style="list-style-type: none"> • 中華電信為投入普及服務建設最積極、投入資源最多之電信業者 • 提供弱勢族群、災害受損戶相關通訊優惠服務  <ul style="list-style-type: none"> • 建置完整透明、符合利害關係人需求之溝通及合作管道，積極參與產業組織及發展計畫 • 全台最早推動「供應商CSR管理」之電信業者，定期舉辦交流會議 		行銷服務p.56
 <ul style="list-style-type: none"> • 完善、全面之員工健康檢查、追蹤管理機制及防疫宣導  <ul style="list-style-type: none"> • 完整嚴謹的人事制度，並導入國際管理系統，確保不發生任何形式之強迫勞動行為 		員工關懷p.70
 <ul style="list-style-type: none"> • 中華電信為全台唯一設置「勞工工會」之電信業者，有效確保勞動權益  <ul style="list-style-type: none"> • 重視及落實平權法令，保護及促進女性就業及公平任用、晉升權益 • 完善薪酬福利機制，確保員工薪資水準高於當地法規及要求 		員工關懷p.70
 <ul style="list-style-type: none"> • 推動環境永續五年計畫，以成為綠色企業為目標，積極推動各項環境行動  <ul style="list-style-type: none"> • 推動各項能、資源減量及再利用行動，建置及提升再生能源應用效益，減少溫室氣體排放  <ul style="list-style-type: none"> • 推動機房減災及氣候調適方案，強化災害應變機制，減少氣候風險 		綠色企業p.84

2015年關鍵利害關係人意見回應

議題 1：基地臺蓋與不蓋的難題

隨著行動服務的普及，社會大眾皆期望在服務端，業者能提供通話品質佳、行動上網快的服務，但對於基地臺電磁波認知有資訊上之理解落差。亦即就算與屋主或業主溝通同意裝設，但後續卻常可能因「電磁波可能會危害人體健康」因素要求拆除。資訊落差的部份在於：

1 基地臺所發射的電磁波屬於非游離性輻射，電磁波粒子的能量太低，所以不會產生溫度，更不會破壞生物細胞分子，對人體無害。基地臺電磁波與X光的游離輻射完全不一樣：X光的游離輻射屬於極高頻率區段，電磁粒子的能量足以打斷化學鍵、破壞細胞分子，因此有害人體。

2 對於環境電磁波之量測，符合國際非游離輻射防護委員會(ICNIRP)之標準「非職業場所之一般民眾於環境中暴露各頻段非游離輻射之建議值」，即900MHz頻段須小於0.45毫瓦/平方公分，1800MHz頻段須小於0.9毫瓦/平方公分。以現在民眾使用手機的習性，其實「民眾暴露於手機的射頻，通常比基地臺高出千倍以上」。

綜上所述，基地臺的電磁波其實並無傳言中可怕，國內、外亦有專業網站資料供查詢，但若對住家附近的電磁波有疑慮，民眾可撥打0800-580-010，申請免費基地臺電磁波量測服務。

資料參考來源：基地臺電磁波知識服務網 <http://www.emfsite.org.tw/>



議題2：人手孔防治病媒孳生事件

2015年4月登革熱疫情爆發，政府強力稽查箱涵及人手孔積水情形，發現中華電信人手孔蓋因排水不良，可能導致孳生問題。自環保局稽察後，中華電信立刻全力配合地方政府，辦理相關防治措施，協助衛生機關阻斷病媒蚊孳生途徑，包括：

辦理措施

- 1 · 主動加強堵塞孔蓋開啟孔。
· 配合衛生機關防治進度，於疫情嚴重區域噴藥作業時，派員配合清理人手孔積水。

辦理成果

- 2 · 高雄疫區：完成172,431座人手孔蓋開啟孔堵塞工作，加上已下地孔蓋37,438座，共計209,869座完成阻斷病媒孳生途徑。
· 台南疫區：完成重點疫區68,024座人手孔蓋開啟孔堵塞工作。
· 屏東疫區：完成永城里重點疫區2,535座人手孔蓋開啟孔堵塞及消毒工作。

衛生機關對中華電信提供之相關防治措施表示肯定，也呼籲相關業者要善盡管理責任，有效控制病媒蚊孳生，維持環境衛生。

議題3：子公司人力管理

宏華國際股份有限公司（以下簡稱宏華）為中華電信子公司，承攬中華電信門市、客服、客網等一線作業所需人力，並對外承攬業務，其在人力管理機制、福利與中華電信管理方式不同。

然中華電信基於企業社會責任理念，於勞務契約中明定，承包廠商應依法照護其員工，遵守勞基法、職業安全衛生法、性別工作平等法等，並訂有罰則以維護勞工權益。鑑於此，宏華亦成立工會，並召開協商團體協約之討論與訂立，期望對員工權利與福利能更有保障，穩定勞資關係。

- 1 為因應勞動派遣法實施，將來法令規定事業機構可雇用派遣勞工之總額限制為總員工數的3%（或10%），中華電信為預做準備，爰針對本法提出因應對策，人資處業多次與行銷、網路、客服等相關單位召開會議，研議對策。
- 2 針對客服、客網、門市等一線作業人力於2015年底，已無委外人力，並視業務需要，由宏華承攬業務。



公司簡介

G4-4-G4-8

中華電信
Chunghwa Telecom

AGLTE
威

中華電信是台灣最大的綜合電信業者，總公司位於台北市信義路一段21-3號，於2005年8月12日政府持有中華電信股權降至50%以下，經營體制正式由國營事業轉為民營企業。

主要業務涵蓋固網通信、行動通信，及數據通信三大領域，提供語音服務、專線電路、網際網路、寬頻上網、智慧型網路、虛擬網路、電子商務、企業整合資通訊服務以及各類增值服務，以最佳的網路及服務品質為後盾，為用戶創造優質的通訊環境與精彩便利的數位生活，也是國際間電信業者重要的合作夥伴。近年，中華電信亦積極投入「企業社會責任」各項作為，屢獲國內外專業機構的肯定。

電信三法：<http://goo.gl/678ya>

分公司與轉投資公司主要業務：<http://goo.gl/VI3NS1> (p.109~121)





我們努力



讓企業因我們的服務而提高營運效率



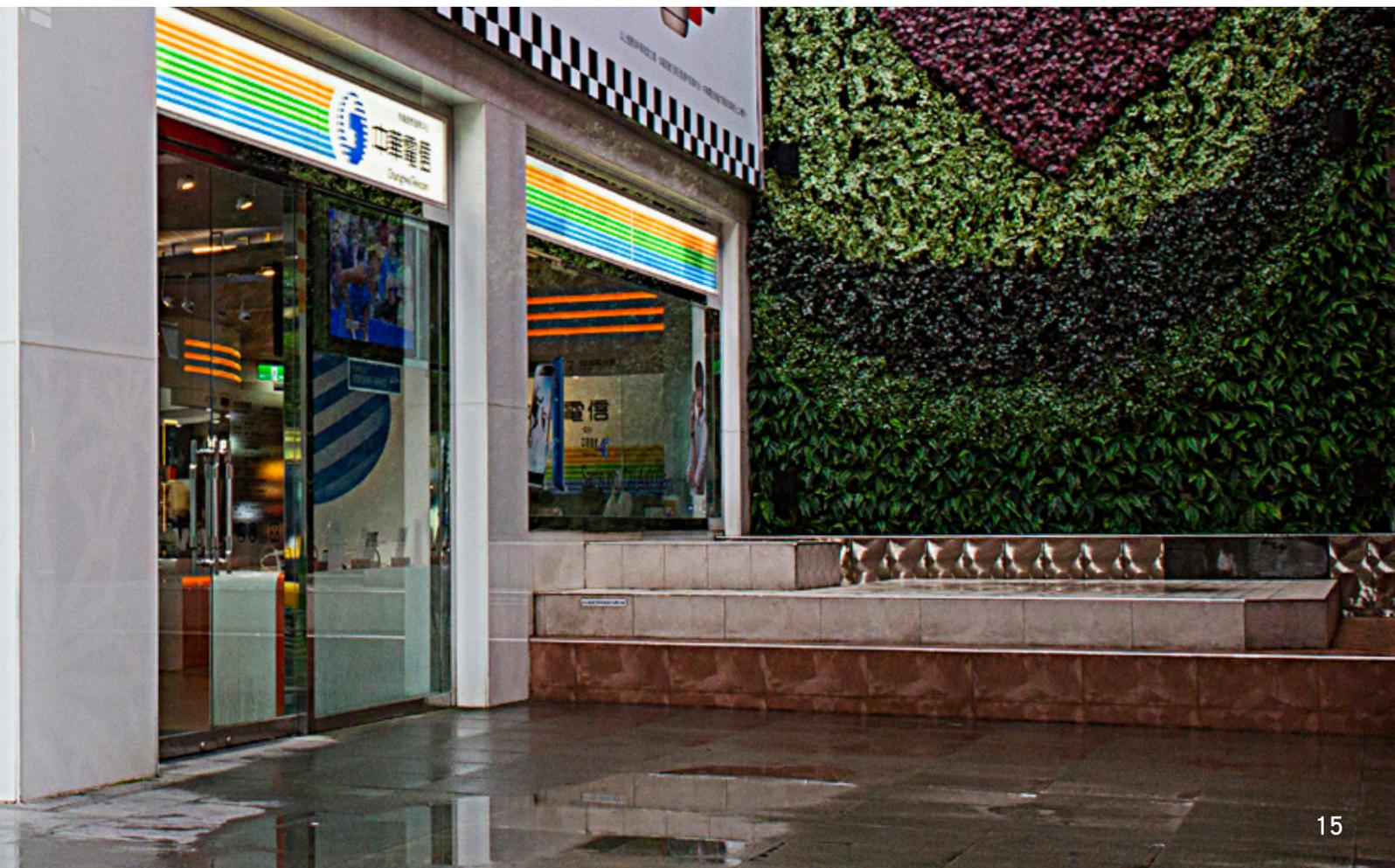
讓大眾因我們的服務而更能享受數位生活



讓產業規模因我們的努力而良性擴張



讓投資人在廣大消費者讚賞中分享經營利益



創造股東價值 G4-9

2015年中華電信合併總營收為新台幣2,318億元，較2014年度增加2.3%，達成全年財務預測100.3%。由於智慧型行動裝置風行，增值營收與銷貨收入雙雙成長，加上資通訊專案收入增加，抵銷了語音服務收入衰退的影響；歸屬於母公司的淨利為新台幣428.1億元、每股盈餘5.52元為近四年最佳，均達成全年財務預測的114.2%。

2015年中華電信所得稅有效稅率約15.73%，與法定稅率17%的差異主要為：依所得稅法第4條，營利事業投資國內其他營利事業，所獲配的股利淨額或盈餘淨額免徵所得稅；另依促進產業升級條例第6條及產業創新條例第10條申請投資抵減的租稅優惠。

中華電信稅務政策：http://www.cht.com.tw/csr/upload/files/Tax_Policy.pdf

營運績效

貨幣單位：新台幣佰萬元

母子公司員工總數	32,734	人
實收資本額	77,574	
營業收入	231,795	
營業成本	148,126	
營業費用	33,202	
員工薪資福利	47,324	(包含在營業成本及費用中)
現金股利	37,673	
支付所得稅	7,178	
社會投資 / 捐贈費用	910	(包含在營業成本及費用中)
留存的經濟價值	5,616	



產品服務成果



行動電話

- 客戶數 1,118萬戶
- 年成長率 0.5%



4G

- 客戶數 443萬戶
- 年成長率 232.6%



行動上網

- 客戶數 597萬戶
- 年成長率 15.7%



光世代

- 客戶數 336萬戶
- 年成長率 7.6%



100Mbps

- 客戶數 105萬戶
- 年成長率 21.5%



HiNet 寬頻

- 客戶數 377萬戶
- 市佔率 第一

家庭市場

Performance

商業模式



- 國內固定通信服務
- 國內電路出租業務
- 網際網路與增值服務
- MOD(IPTV)服務
- 國際固定通信服務

- 陸續推出500Mbps、1Gbps寬頻上網服務
- MOD聚焦電影/戲劇包月服務策略奏效

個人市場

Performance



- 行動通信服務
- Wi-Fi服務
- 國際固定通信服務

- 4G客戶數達443萬戶，領先同業
- 行動增值服務營收成長13.8%
- Hami電子書下載次數500萬次、Hami+音樂App會員120萬、並推出行動支付新服務

為了你， 一直走在最前面

中華電信2015年4G用戶累積達443萬戶，為台灣行動通信及數位匯流產業的發展奠立重大里程碑。

企客市場

Performance



- 企業客戶整合服務
- 企業客戶資安服務
- 行動企業客戶服務
- 數據企業客戶服務
- 國際企業客戶服務
- 多元整合支付服務

- 聯網創新服務(ITS、iEN、IVS等) 營收年成長76.5%
- 資安、雲端服務營收年成長23%
- 政府共同供應契約雲端服務類綜合評比第一

其他 1.3%

國際固定通信 6.7%

通信數： 1,346百萬分鐘
市佔率： 57.8%

國內固定通信 31.3%

	客戶數	市佔率
市內網路	1,117萬戶	94.0%
長途網路	2,889百萬分鐘	82.2%
寬頻接取	450萬戶	75.8%
MOD	130萬戶	20.4%

網際網路 11.1%

客戶數： 420萬戶
市佔率： 68.3%

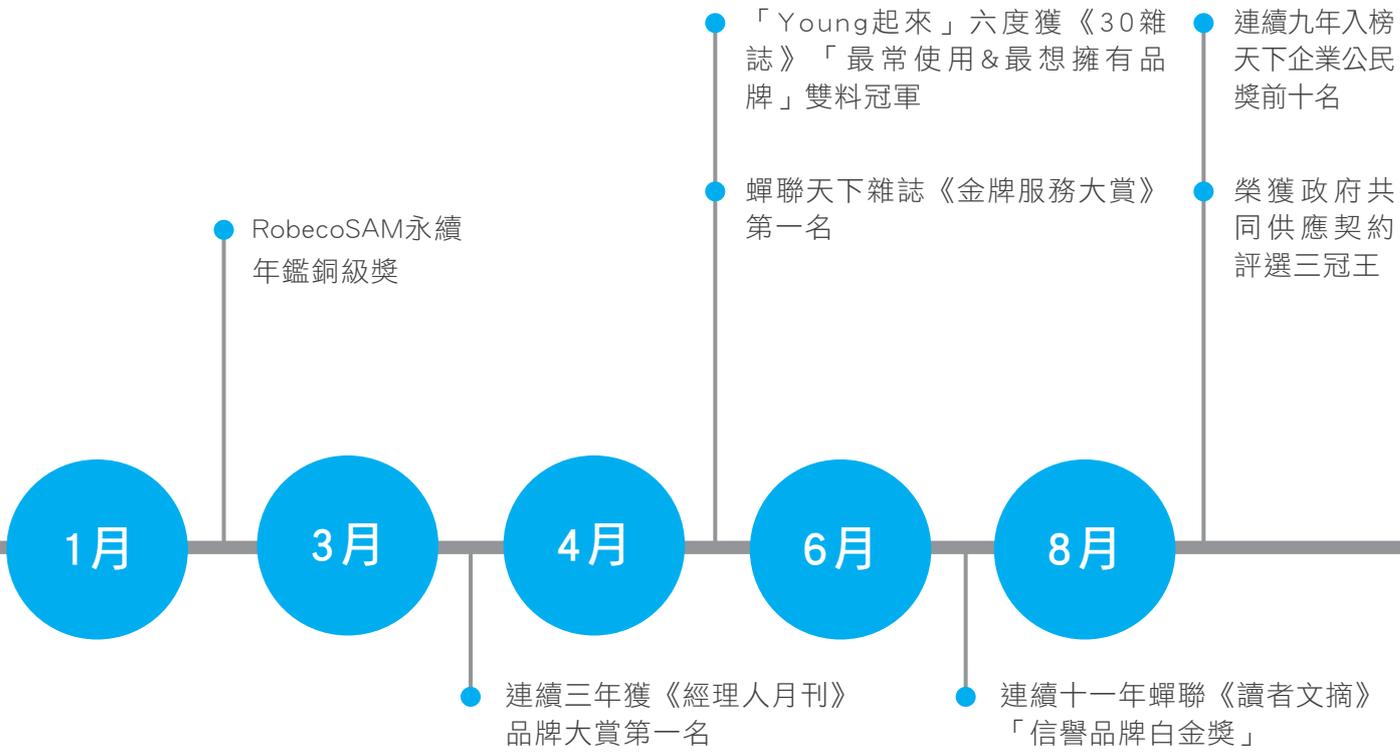
營收比重

行動通信 49.6%

客戶數： 1,118萬戶
市佔率： 38.1%



2015 中華電信CSR大事紀



2015 天下企業公民獎





- 獲2015年遠見五星服務獎
- 4G《世界越快心則慢》形象廣告屢創佳績
4G《曼曼故事》微電影榮獲2015年第3季「YouTube台灣最成功廣告影片排行榜」肯定
- 連續三年獲The Asset Corporate Award 白金獎肯定
- 中華電信研究院榮獲「第十七屆科技管理獎」
- 獲台灣企業永續獎最高榮譽-年度最佳報告獎

9月

- 連續三年入選道瓊永續指數成分股
 - 世界組成分股
 - 新興市場組成分股
- 榮獲2015-2016年度「世界品牌獎」台灣國家品牌獎殊榮
- 勇奪Frost & Sullivan「2015亞太最佳實踐獎—台灣區年度最佳電訊服務商」

10月

11月

12月

- 獲標準普爾長期信「AA」及中華電信評長/短期信用「twAAA/twA-1+」之評等
- 連續八度蟬聯《今周刊》「商務人士理想品牌大賞」
- 北區電信分公司榮獲全國績優職場標竿及台北市績優職場第一名
- 中華電信研究院榮獲「2015資訊月百大創新金質獎」
- 獲頒最新ISO/IEC 20000-1:2011國際認證資訊安全服務實力再升級

MEMBER OF

**Dow Jones
Sustainability Indices**

In Collaboration with RobecoSAM 

產業價值鏈與關鍵績效指標 G4-12

電信業是高資本支出、技術密集的科技產業，而在產業快速變革下，中華電信產業價值鏈因而更為擴大，除了傳統電信服務業務，亦須因應數據爆炸性成長的建設維運成本，雲端大數據、內容產業與視頻服務(OTT)等新興領域的挑戰與衝擊。

對此，中華電信將持續投入研發創新，結合上中下游產業鏈在硬體及軟體開發能力，提供差異化商品與eICT服務，並有效整合通路力量，擴展市場並發展數位匯流產業，為企業及產業創造更大的商業價值。



EC 經濟面關鍵績效

	2014	2015	績效說明
合併營業收入 單位：新台幣佰萬元	226,609	231,795	👍 營收創歷史新高
每百萬用戶客訴量 單位：件	182	186	👍 雖較去年增加，但仍為電信業最低，我們會持續檢討及改善
消費者滿意度 單位：十分制	7.3	7.6	👍 較去年增加0.3%
員工滿意度 單位：百分制	78	80	👍 較去年增加2%

EN 環境面關鍵

	2014
用電量 單位：百萬度	1,422
GHG排放量 單位：萬t-CO ₂ e	83.92
用水量 單位：公秉	2,567
廢棄物 單位：噸	9,142



績效

2015	績效說明
1,421	在業務持續成長下，仍達減量目標
83.47	在業務持續成長下，仍達減排目標
2,475	持續力行節水機制成功
3,838	修正數據統計方式，請參P.94

SO 社會面關鍵績效

	2014	2015	績效說明
社會投資金額 單位：新台幣仟元	1,471,596	910,230	修正數據統計方式，請參P.101
員工離退率 單位：%	4.3	2.2	較去年下降2.1%
總訓練支出 單位：新台幣仟元	679,171	572,351	採精準訓練模式，故支出減少
數位好厝邊據點數 單位：個	72	76	持續擴大社會共融成果

整合性報告思維

為了讓廣大利害關係人瞭解中華電信如何創造價值，在今年的CSR報告書，我們首度納入「國際整合性報告」思維，把我們在營運上的投入及管理作為，透過整合性報告框架來進行揭露。

價值創造模式

我們按資本類別，整理出六大資本對中華電信價值創造之影響，並說明為了確保能持續創造價值，我們所必須投入之資源、關係，及投入產出的結果。

資本投入

資本對價值創造的影響

確保持續創造價值之資源配置



財務資本

資本額
資本支出

- 確保維持營運資格（如取得4G頻譜）
- 確保獲取足夠財務資源，維持創造價值能力
- 有效執行商業活動
- 產生、配置其他形式資本。包括發放股東權益，投資及資本支出

- 貢獻稅金予政府
- 支持網路基礎建設之發展
- 提升電信服務品質



人力資本

薪資福利費用
教育訓練費用

- 員工所具備的電信專業知識及能力，是企業永續經營關鍵因素
- 人力資本是我們營運主要動力之一

- 建置報酬和獎勵機制，吸引和留住人才
- 鼓勵高價值的服務精神及創新作為
- 培訓和人才發展計畫



智慧資本

研發費用
行銷費用

- 執照取得支出、研究院及其它研發支出、產業技術取得與研究
- 投資及維護中華電信品牌經營

- 持續投入研發、建設及服務，維持服務品質與客戶滿意度
- 持續投資新技術研發及參與新技術規範之制定



製造資本

基礎建設

- 配置財務資本，建置及維護基礎設施（如機房）
- 網路資料中心(Internet Data Center, IDC)維運，無線設施之建置和應用軟體之開發

- 持續建設、維運及操作各項網路設備
- 透過採購控管機制，使用更具成本及能源效益之網路設備
- 閒置空間整併，及廢棄設備之回收及處理



社會資本

社會投資金額

- 回應政府監管機關及對話，有助營運合法性及確保產業競爭合法
- 消費者及社會大眾回饋及肯定，賦予中華電信較高之品牌信任度，降低財務資本之支出

- 與利害關係人的互動溝通，確保理解與合法
- 投入社會參與及社會共融領域，發揮核心能力，縮短數位落差



自然資本

綠能購置
清潔費用
綠色採購
節能減碳投入

- 我們需要自然資本，如基礎建設原物料和能源，以推動營運及配置人力資本
- 透過推動具能源效率之節能行動及整併機制，能有效降低自然資本之耗用

- 購買具環境效益之產品，減少自然資源損耗，推動能源效率行動
- 確實執行碳管理行動，管理能源耗用及提升再生能源應用

財務資訊：<http://goo.gl/V13NS1> (p.124-265)

永續績效產出



經濟

每股盈餘(EPS)	5.52元，為近四年最佳
合併營業收入	2,318億元，創歷史新高
資訊透明度	連續10年獲得資訊揭露評鑑A++級前十名肯定；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%)
道瓊永續指數評比	三度入選道瓊永續指數(DJSI)World及Emerging Markets成分股
4G市佔率	客戶數達443萬戶，市佔率38.2%位列第一

員工

員工薪資福利	47,324佰萬元
女性主管比例	25.16%
平均調薪幅度	2015年平均調幅約2.5%，最高調幅約5.5%
員工離退率	2.2%，較去年降低2.1%
人均訓練時數	47 hr
總訓練支出	572,351新台幣仟元
企業志工服務時數	36,049 hr
職業災害千人率	男性0.66 / 女性1.7 (全國3.09)
多元化	795名身心障礙員工 (法定217名)；45名原住民員工

社會

顧客及社區

照顧的弱勢團體通信用戶	共計10,698位用戶，補助金額達新台幣35,192仟元
電信普及服務	12Mbps寬頻服務涵蓋率達95%
無線熱點	55,000個公眾Wi-Fi無線上網熱點
消費者滿意度	7.58 (十分制)
客服專線服務滿意度	4.6 (五分制)
遠距課輔學生數	2009年12月至2016年1月底，共計4,651位學生受惠
盲用語音隨身助理App	截至2015年底下載次數達10,676次
社會投資金額	910,230仟元
蹲點·台灣	累積至2015年，計有306位同學參與
數位好厝邊據點	截至2015年底已有76處好厝邊據點

環境

用電量	2015年使用1,421百萬度，累計節電達2.83億萬度
購買綠電	認購200萬度綠色電力，為第五大認購單位
綠色採購金額	1,525佰萬元，佔總採購金額6.55%
綠色產品總營收	5,350佰萬元
碳排放量	834,745.37t-CO ₂ e
用水量	2,475 1000m ³
綠色機房	LEED黃金級綠色機房
廢棄物量	3,838噸
響應綠色運輸	第一家贊助YouBike站之企業，共投入185萬元

創造價值因素與未來展望

為了讓利害關係人瞭解我們所面臨的永續內、外環境的競爭及壓力，2015年我們召集CSR委員會六小組，聚焦及確認中華電信持續創造價值之關鍵因素，釐清目前的管理機制，並說明我們創造價值的未來展望及績效成果。

章節

創造價值之關鍵因素

我們如何管理



責任治理

🔑 落實公司治理組織及機制

- 建構完整、專業之治理架構與機制，確保符合法規及商業道德標準，持續創造價值
- CSR委員會持續運作，強化董事之永續管理職能



供應鏈管理

🔑 供應商CSR能力培訓 🔑 與供應商合作CSR倡議行動

- 持續瞭解供應鏈夥伴CSR執行狀況
- 推動二者稽核，盤點及確認執行品質
- 持續舉辦供應商交流大會



領航智慧城市

🔑 研發與創新能力

- 持續研發創新前瞻科技
- 強化智慧基礎設施之建置
- 觀察、紀錄及整合城市之文化特色



行銷服務

🔑 針對弱勢族群(低收入戶及身心障礙)補貼 🔑 偏遠地區再生能源基地臺 🔑 5G技術的標準制定與發展

- 鞏固既有業務，開發新興業務（如雲端及大數據應用）
- 精準投資，確保資本支出效益，維持技術及業務競爭力
- 持續建置及精進如4G LTE技術，擴大市佔率
- 投資下一代技術標準（如5G）之研擬及發展計畫
- 持續強化客戶服務品質機制，確保隱私權管理
- 確保行銷廣宣合法及資訊透明度



員工關懷

🔑 人力斷層問題 🔑 職安環境的狀況與挑戰

- 培養跨入新市場、新商機所需要的人才的技能
- 配合多樣化的產品服務，打造專業及服務技能
- 檢討及強化薪酬福利機制，打造幸福企業



綠色企業

🔑 IDC機房的用電量盤點與管理機制 🔑 未來IDC用電與再生能源策略的連結

- 對內推動環境永續行動計畫
- 分析及推動各項能源效率措施，減少能源損耗
- 發展綠色產品與技術



社會共融

🔑 蹲點·台灣 🔑 數位好厝邊

- 推動「基礎硬體建設」
- 適時提供「產品或服務捐贈」
- 持續「研發創新」協助身心障礙者、弱勢及偏遠族群
- 累積「企業志工」能量，持續耕耘社區參與
- 接軌「年輕世代」培養創造數位機會種子與先鋒

各關鍵因素之完整資訊成果，納入於後續八個章節中，向廣大利害關係人說明我們在2015年的投入及績效成果。

未來展望

- 建構更完善企業社會責任及風險管理機制，確保正派經營，回應廣大利害關係人期望
- 堅守政治中立，避免公司內部資金、人力、設施或其它資源用於政治目的

- 發揮通路綜效，連結夥伴力量跨足新產品及服務
- 引領供應鏈夥伴了解CSR，並帶動CSR執行風氣

- 配合城市發展與管理需求，發展「具特色、創新融合、無所不在」的智慧化生活應用服務

- 整合客服資源，快速確實地回應、滿足各類型需求
- 配合新興業務發展，連結不同社群與團體，創造新媒體廣宣效益
- 邁向服務導向的資通訊服務公司
- 推動有基礎、持續性的向上成長策略
- 聚焦資源（精準管控）、發展新興業務

- 建置安全健康的工作環境，持續關懷員工健康與安全
- 重視員工集會結社權益，確保溝通管道暢通與意見回應

- 每五年檢討及重新規劃環境永續計畫
- 推動節能減碳、生態關懷及綠智建築行動方案

- 持續運用自有的ICT核心能力，為社會創造價值，提升生活品質
- 致力「縮短數位落差」及「創造數位機會」

績效成果

- 公司治理評鑑連續2年名列上市公司前5%
 - 連續3年入選DJSI世界及新興市場指數成分股
- [📖 延伸閱讀P.33](#)

- 國內首家持續推動供應商管理計畫電信業者
- [📖 延伸閱讀P.42](#)

- 完成15縣市智慧城市成功示範案例
- [📖 延伸閱讀P.46-47](#)

- 榮獲多項國內、外創新及行銷服務獎項
 - 弱勢團體的優惠補助
- [📖 延伸閱讀P.18-19,110](#)
- 導入2600MHz頻段，4G三頻速度大躍進
- [📖 延伸閱讀P.4-5](#)

- 台灣唯一成立工會之電信業者，重視勞資溝通
- [📖 延伸閱讀P.72](#)

- 研發對環境友善的綠色產品，並產生實質之節能績效
- [📖 延伸閱讀P.48,97](#)

- 照顧全民基本的通訊權利，創造社會共融價值，使全民享受科技帶來的便利與機會
- [📖 延伸閱讀P.99,108-109](#)

風險、機會與中長期策略 G4-2, G4-14

此外，CSR六小組也針對各項創造價值之關鍵因素，釐清我們所面對的風險與機會，並根據目前及未來行動可能遭遇到的困難，提出中長期的規劃與想法，作為後續推動因應計畫之基礎。

創造價值之關鍵因素	風險	機會
<p>5G技術的標準制定與發展</p>	<ul style="list-style-type: none"> 5G將提供處處有寬頻、萬物聯網的服務，需投入高額頻譜及網路建設成本，收費模式若無法適當調整，將影響投資回報 	<ul style="list-style-type: none"> 中華電信具備競爭優勢基礎，並已積極布局以掌握發展契機
<p>供應商CSR能力培訓</p>	<ul style="list-style-type: none"> 在CSR風潮引領下，產業領先者被賦予責任，必須提升產業供應鏈夥伴能力，共同履行社會責任，否則將影響品牌及社會聲譽 	<ul style="list-style-type: none"> 可望帶動或相互影響電信產業供應鏈企業社會責任水準 減少供應鏈合作夥伴在環境及人權等相關議題之風險，降低可能發生之意外及糾紛
<p>與供應商合作CSR倡議行動</p>	<ul style="list-style-type: none"> 除了管控及稽核供應商夥伴外，為擴大及加乘影響力，須藉由CSR倡議以創造新的合作介面，否則將影響到未來商機或社群合作力量 	<ul style="list-style-type: none"> 與供應商夥伴合作CSR倡議，彼此以創意及善意進行合作，有助維繫和諧及互助之合作關係 透過與不同產業、領域之供應鏈夥伴合作，有助於提升社會及品牌價值之效益
<p>針對弱勢族群補貼</p>	<ul style="list-style-type: none"> 針對弱勢族群（低收入戶及身心障礙），之補貼，將造成營收減少 	<ul style="list-style-type: none"> 長期針對弱勢族群提供補助，除協助享有基本的通訊權利，亦有助企業形象提升
<p>偏遠地區再生能源基地臺</p>	<ul style="list-style-type: none"> 曝露基地臺位置恐引起附近居民抗議，遭遇抗爭拆臺之風險 	<ul style="list-style-type: none"> 降低能源使用量，減少溫室氣體排放量 有助提升企業節能減碳、愛護環境企業形象
<p>人力斷層</p>	<ul style="list-style-type: none"> 同時退休人數眾多，影響技術傳承 	<ul style="list-style-type: none"> 瞭解中華電信核心人力缺口，加速培養人才及專業技能
<p>職安環境的狀況與挑戰</p>	<ul style="list-style-type: none"> 職安工作範圍廣泛，工作場所環境狀況之危害辨認、評估及控制不易 員工因屆齡產所造成的體能衰退，提升工安危險及猝發疾病風險機率 	<ul style="list-style-type: none"> 科技進步，職場中運用的材料、設備日新月異，職安人員必須積極學習 制定適合事業單位之職業安全衛生管理規章，以達到工安零事故及健康促進
<p>IDC機房的用電量盤點與管理機制 未來IDC用電與再生能源策略的連結</p>	<ul style="list-style-type: none"> 電源供應不穩定：再生能源，皆未能長時間穩定提供能量發電 外部利害關係人，對於中華電信建置大型IDC機房再生能源議題之關切 	<ul style="list-style-type: none"> 有效控管IDC機房用電，有助減少能源成本及溫室氣體排放 強化IDC再生能源應用，有助建構低碳城市，提升再生技術及能力
<p>蹲點 · 台灣</p>	<ul style="list-style-type: none"> 越來越多NGO或NPO組織，鼓勵大專青年至國內外偏鄉進行志願服務的活動，但是大多以完成該組織指定的任務為主，讓蹲點的精神與意義大打折扣 	<ul style="list-style-type: none"> 提升青年返鄉認識及關懷土地意願 用更高的公民意識，利用影像能力參與公共議題，培育年輕世代發展自我、參與社會議題之能力
<p>數位好厝邊</p>	<ul style="list-style-type: none"> 社會議題（產業凋零、人口老化、隔代教養、教育翻轉）並非資通訊資源捐助就可以改變，企業持續投入效果需要時間支持 	<ul style="list-style-type: none"> 藉由數位共融行動，擴散及強化數位內容應用，有助偏鄉接軌數位化生活 更有機會接觸及發掘特色社區，能提供適切的協助，強化企業形象

可能遭遇的困難

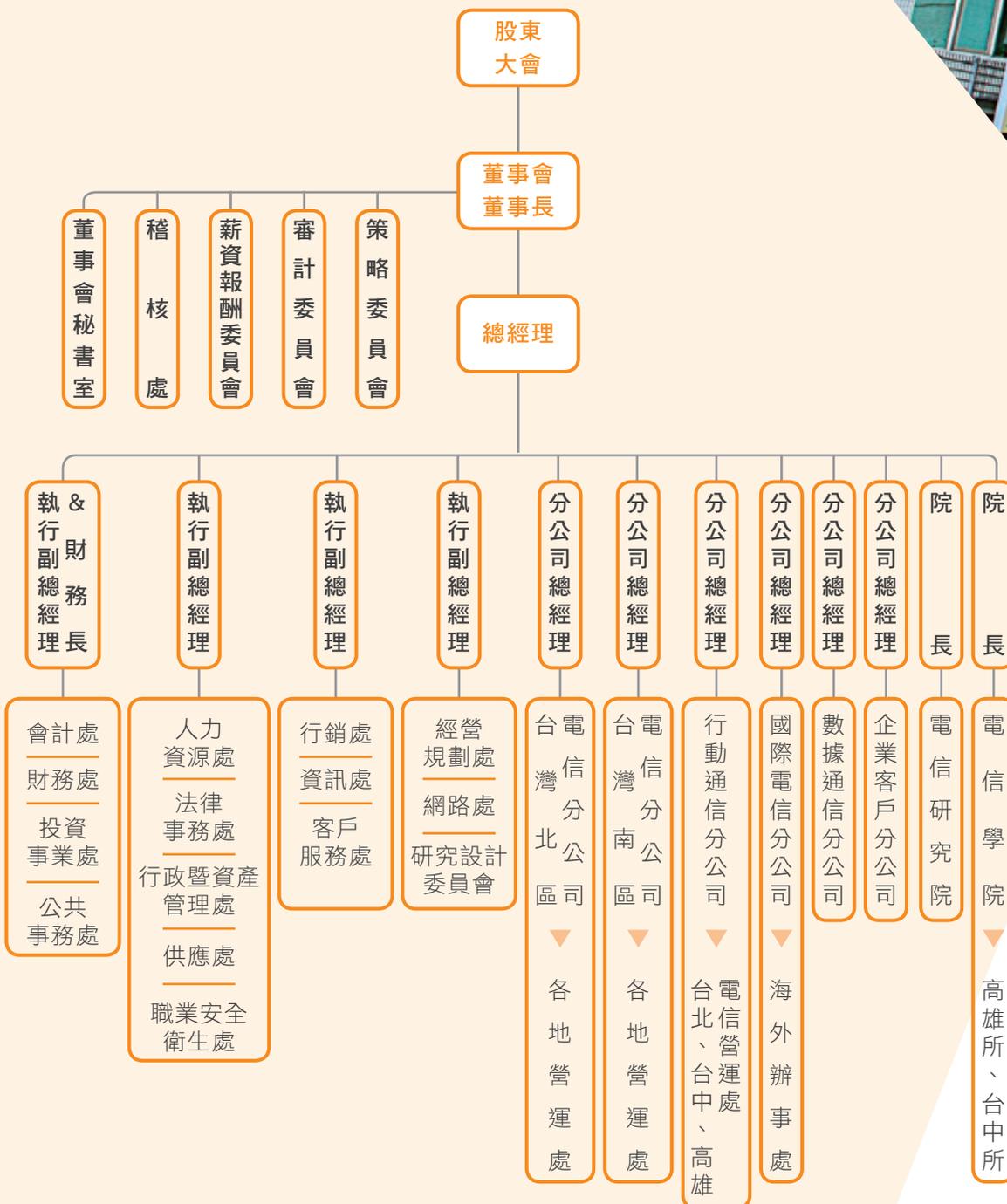
- 5G技術標準、頻譜配置尚未確定，產品發展時程尚難明確
- 供應商規模、人力及認知程度不一，無法同步進行課程培訓
- 供應商可能為單一次性合作，投入培育成本得不到預估成效
- 供應商CSR能力培訓需要長期投入，必須編列固定成本及費用
- 如果無固定且長期合作之供應商夥伴，在無雙贏及永續倡議之機制下，容易淪為單點式活動並難以形塑公司企業價值
- 如何探尋、溝通及推動彼此共享共利之CSR倡議，涉及長期對話及合作基礎，需要彼此之信任
- 許多身心障礙者是高收入戶，但一樣享有優惠補貼，恐引發公平性之疑慮
- 再生能源基地臺建置費用偏高，發電效率偏低，投資成本效益低
- 偏遠地區設備建設較困難，維修較不易
- 業務繁雜，各部門核心技術多，不易盤點
- 人事費用已偏高，在人力進用上恐有困難
- 如何強化全體員工職安認知，建置安全行為，將挑戰企業之職安衛管理體系及執行機制
- 將職安衛管理內化為企業營運管理文化
- 目前太陽光電、風力發電等再生能源發電效率較低、造價仍偏高
- 需佔用較大面積，及增加建設成本，都會地區難覓適當建置場所
- 偏鄉部落蹲點所需要考量之安全性問題
- 如何協調學生與在地蹲點之互動及溝通
- 如何突顯行動差異化，強化品牌認知
- 強調互信和陪伴，較不具可複製性，成果亦無法以量化方式
- 成果需要累積，很難立即收到成效，需要企業堅持及支持

中長期規劃及想法

- 參與國際標準組織先期掌握技術趨勢，並布局頻譜、網路演進，積極開創新業務
- 結合電信學院訓練相關核心職能，邀請供應鏈夥伴參與課程培育
- 逐步調查及統計交易金額大、固定及對環境社會具影響性之廠商，單點式進行CSR溝通及訓練
- 配合公司發動CSR倡議活動或行動，號召有關注或有意願響應之供應商夥伴參與
- 藉由逐年成果的紀錄及檢視，找到與供應商夥伴間之最佳合作及參與模式
- 更精進規劃補貼計畫，讓真正弱勢族群享有寬頻優惠
- 未來視再生能源發電效率提高及政府政策，審慎評估於適當地點，逐年酌量建設
- 針對六大體系（網路、資訊、業務、財會、研發及經營與行政管理）進行人才盤點
- 配合企業發展方向儲備適當人才
- 新技術專長人才獨立管理
- 短期治標：「勤查重罰」；長期治本，以「檢查、宣導及輔導」為三合一策略
- 針對健康高風險族群，建立完善健康檢查、促進管理規範
- 持續關注再生能源發電效率技術及政府政策
- 持續盤點及分析IDC機房用電需求，適時引進再生能源發電系統
- 以「蹲點學院」持續培育蹲點青年
- 以「蹲點·台灣通識課程」持續深入大學校園，提升年輕世代參與率
- 重新審視、檢討各據點經營狀況
- 再次盤點各據點之實際需求，規劃數位學習以外之學程及內容



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。

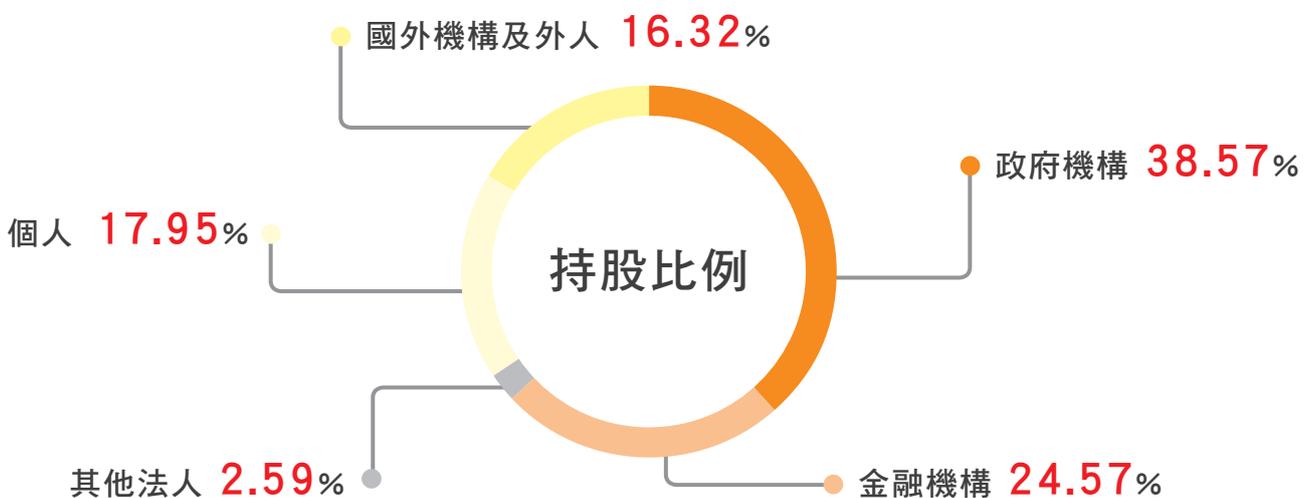
中華電信股份有限公司治理守則：<http://www.cht.com.tw/aboutus/cog.html>



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^{G4-15}

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

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。

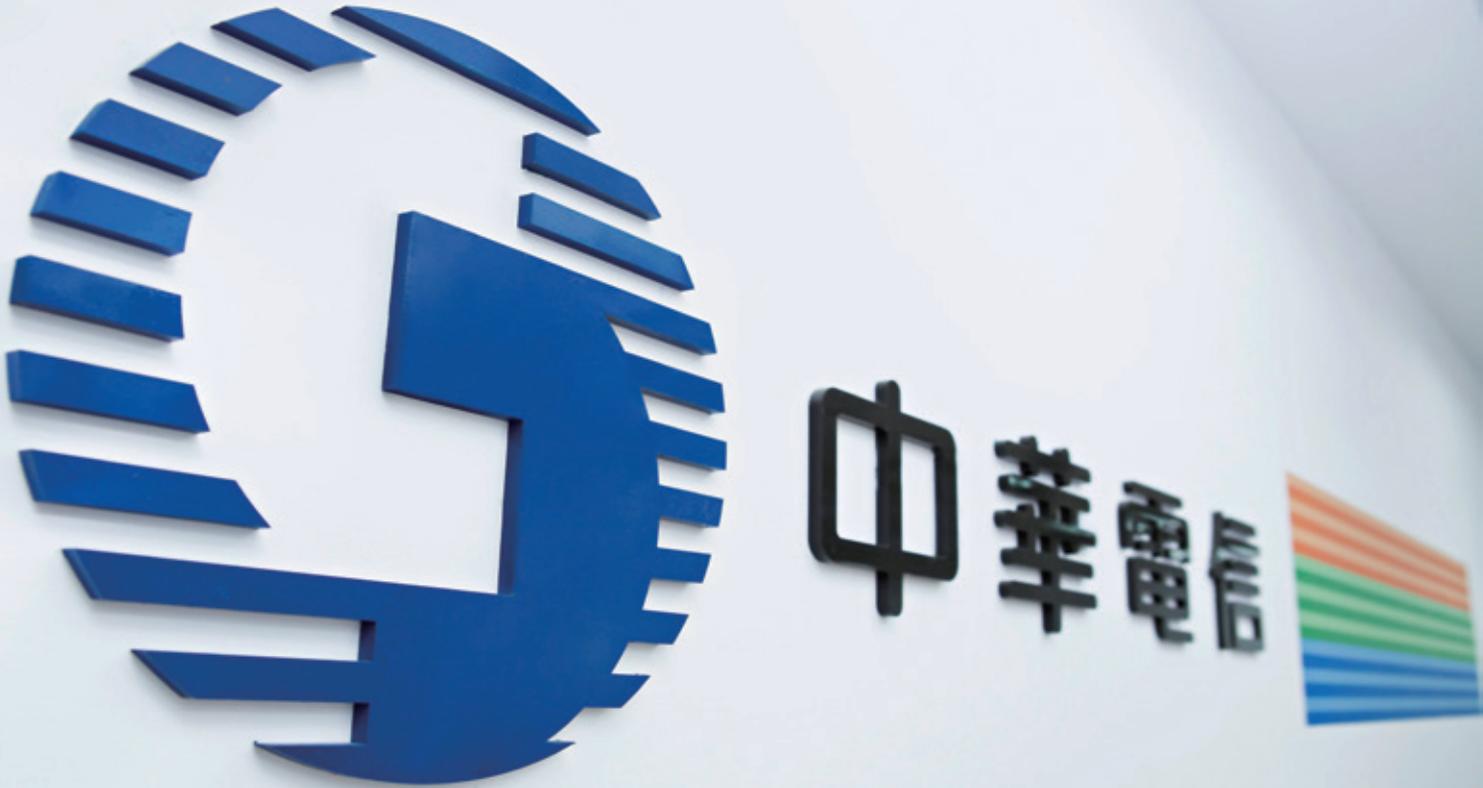
遵守國際電信規則並恪守人權義務

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。



中華電信
企業社會責任
願景

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。

MEMBER OF
Dow Jones
Sustainability Indices
 In Collaboration with RobecoSAM

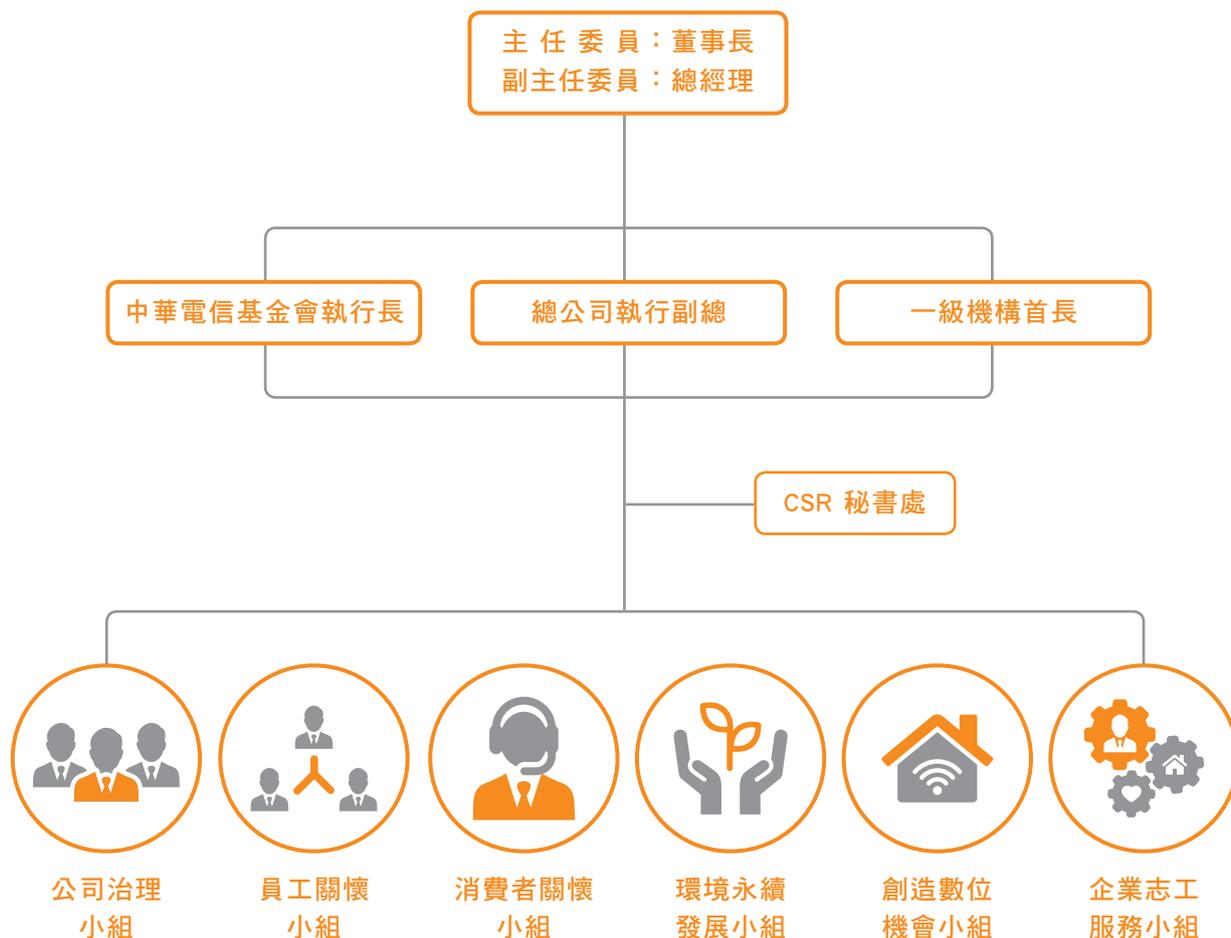
關於道瓊永續指數：<http://www.sustainability-indices.com/>

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。

董事會代表	蔡力行董事長、石木標總經理
機 制	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
執 行	<ul style="list-style-type: none"> · 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 · 六小組、分公司及所屬機構，配合推動及落實相關執行方案
開 會 頻 率	每季一次
報 告 簽 核	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
 高層溝通	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。
 員工論壇	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。
 員工訓練	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"> 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。 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。
	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。
 年度考核	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。
 其它	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。

2015



供應鏈管理

策略Strategy

善用中華電信廣大影響力，帶動供應商共同履行企業社會責任

管理Management

- 訂定《中華電信供應商社會責任準則》
- 訂頒《中華電信股份有限公司採購申訴作業處理程序》

行動Action

- 每年舉辦「企業社會責任供應商夥伴交流會」
- 執行「供應商企業社會責任現況調查問卷」
- 不定期現場稽核及巡視
- 每年委託第三者機構稽核十家關鍵供應商

回應Response

2015年中華電信CSR供應商夥伴交流會

目標Target

與供應商夥伴透過永續的行動，共同打造永續的經營生態圈

指標Indicator

- CHT 關鍵供應商二者稽核 10家
- CHT 土木線路廠商稽核 77家，次數 218次

年CSR供應商夥伴交流會



為提供廣大消費者優質的產品與服務，我們與供應商存在著密不可分的關係。中華電信每年向國內、外供應商採購可分為三類：財物、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，可鼓勵供應商共同履行社會責任。因此，中華電信藉由合約規範、問卷調查分析、企業社會責任供應商夥伴交流會及現場稽核四種方式，藉此提升供應商夥伴對企業社會責任的認知與瞭解，並更加明白中華電推動供應鏈管理的承諾與努力；對於企業社會責任程度處於剛起步階段的供應商，我們採取鼓勵原則，宣導並教育其瞭解企業社會責任內容，以及規劃相關介面協助其改善，期望能與供應商共創雙贏。

《中華電信供應商社會責任準則》，明白宣誓中華電信在「企業、道德、勞工、環境，以及安全與衛生」等面向的期望，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，並擴及與供應商直接或間接關聯的供應鏈廠商。期望供商夥伴能與我們一起承諾，透過更永續的作為，共同邁向更永續的經營生態圈。

供應商線上管理平台：<https://scm.cht.com.tw/outboard/>

2015年供應商CSR管理成果速覽

<p>供應商 CSR調查</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 98%供應商無違法案件受到罰鍰或其他行政處分 · 37%供應商已推動綠色採購 · 14%供應商公開揭露企業社會責任資訊 · 8%供應商每年至少一次與勞工代表會面 · 7%供應商有執行溫室氣體盤查
<p>CSR 二者稽核</p>	<p>選擇10家關鍵供應商執行「供應商企業社會責任二者稽核」，透過「瞭解分析」及「實地查訪」雙管齊下策略，建構完整的供應鏈管理機制。</p>
<p>土木線路 廠商稽核</p>	<p>共執行77家，稽核次數218次。至2015年底，共計52家違規，違規記點共計92點，累計罰款金額共計新台幣1,470仟元。</p>
<p>安全衛生 現場巡視</p>	<p>北、南分公司及行通分公司轄下各營運處職安衛人員，平均每週至少實施安全衛生現場巡視三次，2015年共巡視683家共6,937次。若發現缺失事項將立即通知相關單位追蹤改善。</p>

2015年中華電信CSR供應商夥伴交流會

2015年我們持續舉辦「中華電信CSR供應商夥伴交流會」，由總經理石木標擔任主持人，總計有48家廠商，共79位代表與會。

本年度交流會，特別邀請同為道瓊永續指數(DJSI)世界組成分股「台灣積體電路製造公司」資材供應鏈管理處柯宗杰處長，及「SGS-Taiwan」永續產品部門鮑柏宇總監二位企業代表與會，分享其供應鏈管理經驗與模式。

交流會議中也公開表揚5家「年度CSR績優供應商」，期望透過交流與鼓勵，帶動仿效風氣，與夥伴們共同營造永續經營發展的好環境，發揚企業社會責任的精神與優秀作為。

會議最後，由中華電信供應處鄭鳴岡副總經理，針對中華電信CSR供應商管理與貴賓進行對談，有效激盪出新思維，並分享跨產業之CSR經驗。

領先業界的供應鏈CSR管理行動

2008年

公布《供應商環境及人權倫理原則》，在採購需求中要求供應商應符合國內勞工及環保法規。

2010年

針對採購量大及對社會環境影響性高的供應商，寄發問卷並召開供應商大會，藉此瞭解目前供應商因應企業社會責任的狀況。

2009年

召集網路、供應及行管等單位，完成「供應商企業社會責任現況調查問卷」，在企業社會責任委員會核准下，正式啟動「中華電信道德供應鏈管理」行動。

2011年

- 公布《中華電信供應商企業社會責任準則》。
- 開始定期於年底召開「企業社會責任供應商夥伴交流會」，公布供應商企業社會責任調查分析結果，並做意見交流。



與合作夥伴互利共生

中華電信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。

我們推動各種機制，例如與供應商夥伴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。

獎勵績優供應商	專業技能培訓	火金姑專案
為獎勵評鑑績優廠商，於南部地區試行推辦「投標免繳納押標金；得標簽約時，繳納履約保證金之額度調降為契約金額5%」之優惠措施，希望能藉此發揮大企業的影響力，讓更多企業落實企業社會責任。	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。2015年提供供應商相關課程共49班，參訓人數1,151人，共616人取得相關認證。	配合政府扶植產業發展政策，我們與財團法人中小企業信用保證基金合作，推動「火金姑（相對保證）專案信用保證」，凡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。2015年底，累計共推薦廠商20案，核准通過17家累計核准資金融通總額約2.78億元。



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」。

2012年

採購金額500萬元以上的供應商，填覆「供應商企業社會責任現況調查問卷」。

2014年

委託第三者公證機構SGS公司，首次展開對關鍵供應商實施「供應商二者稽核」共計10家。

2013年

- 率先推動「電信業供應鏈企業社會責任二者稽核輔導」行動。
- 修訂《中華電信公司電信器材合格供應商供料管理要點》，將供應商執行企業社會責任、誠信經營的狀況，納入規範管理。

2015年

- 持續委託第三者公證機構SGS公司對關鍵供應商實施「供應商二者稽核」共計10家，以深化企業社會責任在台灣電信服務產業的落實。
- 訂頒《中華電信股份有限公司採購申訴作業處理程序》，提供供應商採購申訴管道，並建置公開透明之採購環境。



領航智慧城市

策略Strategy

持續投入相當資源於研究與發展工作，藉由創新研發、國內外技術引進及產官學研合作，掌握網路效能、營運管理與業務創新相關領域之關鍵技術

管理Management

成立品質推廣工作小組、品保中心、工程流程小組外，導入ISO研發品質制度、能力成熟度整合模式、專案管理及系統研發作業流程

行動Action

持續推出創新研發的產品與服務，布局智慧城市，包含ITS智慧交通、智慧家庭

回應Response

詳第52~53頁的「研究成果回顧與未來展望」

目標Target

短期 持續累積研發能量、推出創新智慧城市商品
中長期 2016~2018年，取得**60**萬4G智慧城市付費用戶，協助各縣市打造特色智慧城市

指標Indicator

- CHT 研發投入 **36**億元
- CHT 研究人才 **1,488**位
- CHT 累計專利達 **1,417**件

起迎向

中華電信

China Telecom

永續產品與服務

隨著全球環境與氣候的變化，低碳經濟及綠色消費理念的興起，符合永續環保理念的產品及服務，逐漸成為消費生活發展主流。我們認為，智慧城市之相關服務應用，將是帶動各項永續產品及服務發展的重要關鍵。

商機*

- 4G智慧城市付費用戶達100萬，累計帶動GDP增加700億元。
- 4G接取服務產值達400億元。
- 智慧城市衍生商機達300億元，帶動4G產值在2017年達1.56兆元。

中華電信優勢

- 擁有完整的網路基礎架構，及4G、雲端等軟硬體技術整合能力。
- 營運遍布全國，可建構及提供「具特色、創新融合」的智慧城市服務。

2015年特色案例

- 中華電信與工業局、地方政府合作推動4G智慧城市計畫。
- 中華電信投入3.12億元，針對「智慧無障礙應用服務」、「文創觀光應用服務」、「智慧商圈應用服務」三個領域，為台北市量身訂作智慧城市應用服務目標，讓台北市成為一個友善、人文及國際觀光首選的智慧城市。

註：商機為根據經濟部工業局針對我國智慧城市計畫之統計數據。

4G領航智慧城市

中華電信4G智慧城市計畫已獲得台灣15個縣市（基隆市、台北市、新北市、桃園市、新竹縣、新竹市、苗栗縣、台中市、嘉義縣、嘉義市、高雄市、台東縣、宜蘭縣、澎湖縣、金門縣）及2個特定場域（桃園機場、桃園捷運）支持。

智慧安防
IVS



智慧節能
服務



電子發票
服務



企業雲



虛擬化
管控平台



行動支付



商用車隊
管理系統



資安服務



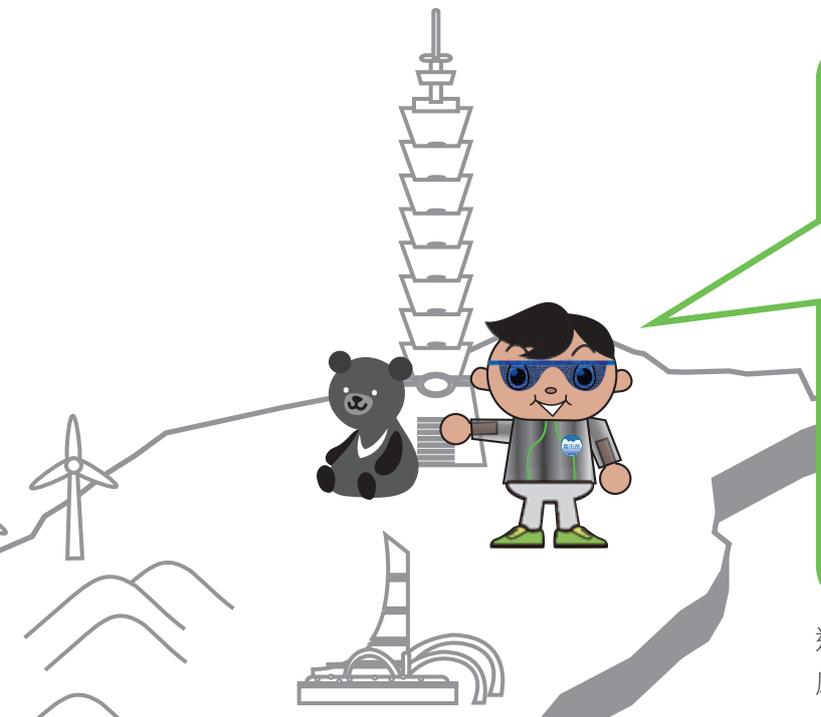
智慧家庭
eHome



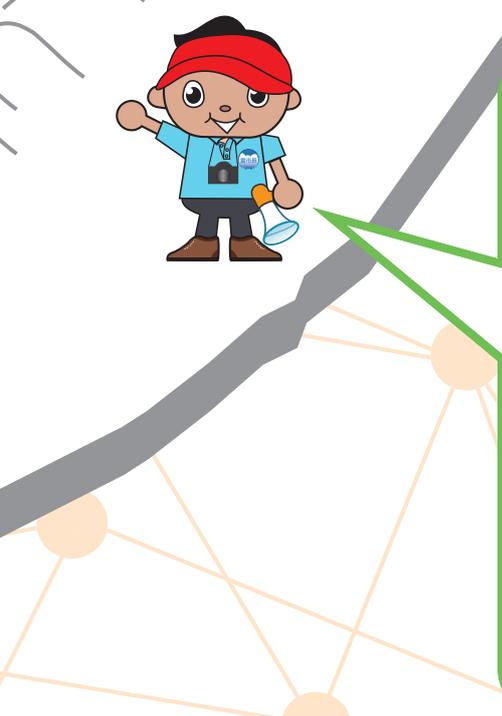
運用4G科技串連行動生活，打造文創、觀光購物、娛樂影音一網俱全的悠遊樂活城市。



中華電信打造「便捷」、「樂活」、「友善」4G智慧城市，引領智慧生活新紀元



運用4G科技搭建友善橋梁，建置讓個人、家庭都感到便利的幸福智慧家庭城市。



運用4G科技監控交通狀況，建造安全、便利、順暢、環保的便捷城市。

中華電信持續致力於綠色創新，以綠色消費、綠色服務及綠色活動三大主軸落實。期許善用環保節能的技術優勢，運用在既有產品與服務上，提升技術競爭力與轉型的契機，兼顧企業與環境的永續共生。2015年綠色產品總營收為新台幣5,350.2佰萬元，佔總體營收之2%。

iEN智慧節能服務

iEN智慧節能服務，聚焦乾淨能源、能源管理服務及專業服務三大主軸業務及「分區計畫」、「水管理」、「水質監測」、「汙廢水回收」、「海水淡化」、「農業回歸水」等水資源服務六大範疇，成立智慧能源辦公室及水資源管理辦公室專責組織，發展開放式服務平台，建立產品解決方案跨業生態鏈。以能源專業顧問團隊，跨入工程、行銷、生活應用，並積極拓展三大主軸商機提供企業全面性節能技術服務，建置一個最佳化能源管理環境，有效提升系統運作效率與降低企業營運成本。

中華電信基於共同承擔台灣永續發展責任，協助政府及企業建立國內綠能使用環境，共創與未來接軌的能源環境，並享受新能源帶來的收益。自服務推出以來，已成功運用於醫院、學校、政府機構、養殖漁業及大型賣場等產業場域，獲得多項獎項肯定，連續二年榮獲經濟部能源局頒發能源技術服務業績優廠商。

以新竹市為例，已完成「新竹市政府LED路燈汰換案」，運用物聯網概念結合圖資系統，提供以分區路段部分路燈遠端管理及報修服務等更完善的路燈管理，為新竹市提供智慧及節能城市立下重要基石；另運用物聯網節能技術，針對大學校區空調、宿舍熱水、建築物照明、路燈更新及智慧化管理服務，為校園智慧節能立下良好基礎。

<http://ien.com.tw/Info/>

智慧計程車派遣服務

本項服務係運用智慧型車機、GIS地理資訊系統及智慧型運輸系統等多項先進技術，並結合計程車隊客服平台系統，提供計程車業者車隊管理、營運派遣、客戶服務、安全監控、統計報表、司機緊急求救等多項管理功能與資訊服務，希望透過提供計程車客運服務業者於計程車上裝設衛星定位車上設備，全程了解車輛行進狀態、速度與方向，除提供民眾既安心又安全之乘車服務外，亦能減少計程車之空車率，創造中華電信、計程車隊、司機及乘客等多贏局面。

截至2015年底，全台共有13家車隊約3,700部車輛採用本服務，加速計程車服務業升級。中華電信「智慧型計程車衛星派遣解決方案」可為計程車隊提升之服務效益包括：

- 派遣效益提升：智慧型計程車衛星派遣整合客服中心與網路平台，叫車服務之派遣處理時間數由平均46秒降為20秒。
- 平均載客率提升、待客時間縮短：計程車空車率降低，每車每天派遣載客次數成長達28%，營業時間約縮短20%。
- 油耗降低、節能減碳：以GPS定位尋車派車，司機不需在街上空繞，系統導入後較導入前即節省約17%油耗。
- 提供安心簡訊乘車服務：乘客上車可以簡訊告知親友乘車訊息，安全有保障，且系統自動撮合乘車服務，平均為車隊增加5.2%客源。

<http://210.61.251.143>



加入「台灣智慧航空城產業聯盟」(TIAA)

為配合政府落實「桃園航空城國家型計畫」，中華電信主動邀集智慧航空城產業生態鏈(Ecosystem)具代表性之國內外領導業者，在短短2個月期間凝聚共識並招募近70家業者共同成立台灣智慧航空城產業聯盟(TIAA)，以「打造國門智慧運籌之都，建設產業科技智慧之城」為目標，對桃園航空城發展政策提出具前瞻性創新智慧化應用服務建言。

該聯盟於2013年12月10日正式成立，由中華電信董事長擔任首屆會長，透過聯盟組織的運作，展現中華電信在「智慧航空城」及「智慧城市」等領域具領導地位，並提升公司前瞻創新形象。

台灣智慧航空城產業聯盟(TIAA)與桃園市政府於2015年12月18日共同舉辦「智慧航空城/智慧城市應用展示暨國際研討會」。

此次研討會以智慧政府、智慧產業及智慧生活為三大主軸，展示13項創新智慧應用成功案例，透過4G寬頻技術，結合物聯網(IoT)及雲端(Cloud)，讓參觀者親自體驗各種智慧應用情境，展現新型態智慧城市的便利。



台灣智慧航空城產業聯盟：<http://www.tiaa.org.tw/>

持續創新研發

身為電信產業領導企業，中華電信明白研發與創新能力是企業得以不斷成長的引擎，對此，我們持續秉持前瞻、創新的精神，在數位雨林活水沃土上實踐多螢互動分享、產業繁榮共生的理念。

我們設有專職的研究機構—中華電信研究院，持續投入相當資源於研究與發展工作上，除研發中華電信集團拓展業務所需的技術外，亦扮演培育新創事業的搖籃。

研究院聚焦創新服務、基礎核心技術及前瞻研究，持續從消費者需求的角度，積極研發便利及實用的服務，處理龐雜的跨界整合工作，期望達成「把簡單的交給消費者，複雜的留在中華電信」之目標。

研發團隊



中華電信研究院速覽

- 超過1,488名員工（佔公司人數近6.4%），約92%為研發人員，2016年規劃再徵集30名正職員工。
- 2015年研發經費總計36億元，約佔合併營業收入之1.6%。
- 2015年共獲得國內、外162件產品服務專利專利權，累計專利已達1,417件（國內1,294件、國外123件），其中有效專利769件（國內706件、國外63件）。

新創事業，挹注營收



2005年，中華電信從研究院獨立出「中華精測科技股份有限公司」；2015年業績大放異彩，全年營收衝上17.25億元，稅後淨利年增逾1倍，每股稅後盈餘(EPS)14.77元，目前已是中華電信旗下最賺錢的新創事業，於2016年三月底正式掛牌上櫃。

此外，我們預計於2016年從研究院獨立成立一家光電公司，以生產國防用夜視鏡、工業用攝影機，以及利用近紅外線提供食品、水果等農產品相關檢測及人臉辨識等半導體感光應用產品為主，應用廣泛並已接獲國際訂單。



中華電信研究院獲獎紀錄

👍 經濟部

「2015年台北國際發明暨技術交易展競賽獎」獲得三金二銀四銅牌

👍 資訊月活動委員會

EyeQuila巨量資料APT解決方案榮獲2015年資訊月百大創新產品獎之「創新金質獎」

👍 經濟部工業局

2015年產業資訊應用個案競賽第三名及優勝

👍 中華智慧型運輸系統協會

中華智慧型運輸系統協會2015年智慧運輸論文獎

👍 中國電機工程學會

無線所林晃田博士及智聯所翁孟君博士分別榮獲中國電機工程學會「傑出電機工程師獎」及「優秀青年電機工程師獎」

👍 中華民國科技管理學會

無線所榮獲中華民國科技管理學會「第十七屆科技管理獎」

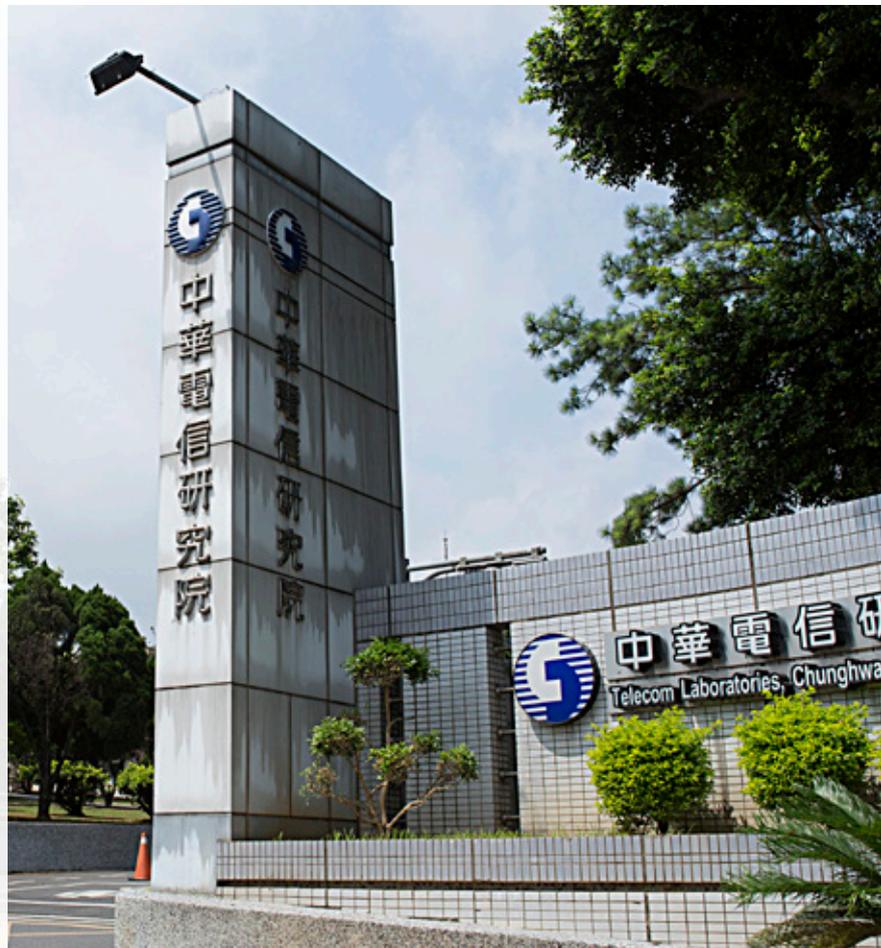
👍 台灣雲端運算產業協會

EyeQuila巨量資料APT解決方案榮獲2015雲端創新競賽季軍

中華電信研究院人才一覽



學歷	男性 (95人, 6.39%)	女性 (8人, 0.54%)
博士	95 人 6.39%	8 人 0.54%
碩士	963 人 64.72%	310 人 20.83%
大學	28 人 1.88%	20 人 1.34%
其他	32 人 2.15%	32 人 2.15%



鼓勵內部創新

為培養創新之企業文化，我們成立了「中華電信創新網」，鼓勵員工發想創新提案，並獎勵通過評選的提案。當提案通過驗證、發展上市後，提案人還可依實質營運狀況，分享最高達3,000萬元的高額獎金。

跨界合作，鼓勵創新

- 病歷無紙化解決方案：持續與北醫集團之雙和醫院、萬芳醫院及台北醫學大學附設醫院等合作，產出8類共34種新病歷單張。
- Hami+書城與春水堂科技：書城由春水堂科技負責經營推動，中華電信協助Hami+書城增值功能研發。可依據Hami+會員閱讀喜好，提供個人化文章推薦服務，並提供Hami+會員有聲書服務，滿足會員於各種情境的閱讀需求，結合個人化服務的應用有利於國內電子出版業之業務推動。
- 與NTTWest交流合作，內容包括：FutureNetwork、Wi-Fi網路維運、Cloud Computing、資安、IoT及Server-based Infrastructure Management等交流，協助中華電信了解日本同業之新興業務及NTT之新經營策略-Hikari Collaboration Model，為未來具潛力之業務布局。
- 與交大合作參與科技部Software Defined Network (SDN)前瞻技術產學合作（產學大聯盟），透過合作案縮短SDN相關前瞻技術的研發時程，節省研發費用，並以共同研發成果協助公司網路規劃、建設與加速增值服務開發，進而帶動國內通訊產業發展，共創產學雙贏。



2015 成果

- SDN技術完成全區Wi-Fi與CDN Quality of Experience (QoE)建置上線，大幅縮減監測建置點及維運成本，並完成跨國服務測試系統佈建。
- 與國網中心共同參與美國德州奧斯汀Super Computing 2015，展示SDX Topology Exchange，大幅提升國際能見度。

- 研發ICAO電子文件、ECC演算法、虛擬智慧卡、多卡合一、行動市民卡等技術，並應用於跨界領域如政府、金融、企業等。
- EyeQuila巨量資料APT解決方案，榮獲「資訊月百大創新產品獎之創新金質獎」最高殊榮，及「雲端創新競賽」季軍。
- 取得4G智慧寬頻應用城市政府科專補助計畫，透過TSM系統將市民卡、電子票證、信用卡等服務以OTA的方式發行到智慧手機。

2016 目標

- 展開Wi-Fi Gateway虛擬化部署上線，依需求彈性建置與動態部署，無須事先採購硬體，大幅縮短建置期。
- 經濟面效益：減少硬體設備。
- 社會面效益：可提升使用者體驗、滿足消費者需求及社會期待。
- 環境面效益：提升資源效益、降低溫室氣體排放。

- 持續強化EyeQuila系統功能，聚焦於APT防禦及資安鑑識領域，以情資系統為核心，打造從Log、闖道到端點APT聯防陣線。
- 投入NFC技術及應用研發，研發新一代Easy Hami Wallet，讓非NFC手機用戶可以跟NFC手機用戶一樣，享受數位皮夾帶來的便利性。



智慧環境 解決方案

B4G/5G 技術

2015 成果

- 配合政府落實節能減碳政策及推動水銀路燈落日計畫，發展LED路燈管理系統，提供GIS結合LED路燈狀態監測、路燈障礙通報、路燈迴路用電監測、LED路燈報修App等功能。
- 發展水資源管理系統，提供計量分析、水質偵測、漏水估測等三大類服務，協助客戶掌握用水使用狀況並進行漏水偵測與告警。
- 發展電子業節能管理系統，研發空壓機群控監控技術，可依照工廠供氣需求控制空壓機群運轉台數，減少低負載與怠速運轉以協助客戶節能。

2016 目標

- 持續布局水資源管理應用領域，規劃完成污水監測、DMA分區計量等功能模組，可因應政府污水防制法規定提供客戶解決方案。
- 配合政府健康雲服務發展，擴展病歷無紙化核心技术，持續進行PHR個人健康紀錄之標準化、歸戶、安全、管理、分享及交換。
- 協助各級健康照護機構及民眾分享、交換並整合個人紀錄，提升健康生活品質。

- 中華電信為台灣4G頻譜釋照頻段成功於3GPP推動B3+B3+B8及B3+B7+B8三頻載波聚合組合技術標準的電信公司。

- 中華電信目前是3GPP及NGMN等主要的5G技術標準組織的成員，並持續投入行動通信技術研究，更重視在5G之前的4G/B4G網路技術演進技術研發。同時針對高訊務需求區域及不易涵蓋區域進行smallcell建設。未來將適時領先導入國內提供5G服務，進而實現政府「打造行動寬頻智慧台灣，創造生活無距離、資訊無時差之舒適便利生活」願景。

創新應用大賽－培育創新種子

中華電信數位創新應用系列賽已持續辦理近10年，我們提供開放平台，鼓勵有想法與熱情的學生及社會人士，發揮創意實作能力，發展創新實用的App、微電影及兒童電子書。透過競賽，建立與業界溝通的管道，在相互觀摩學習下，激盪出創新、創意及創時代的作品。

Hami Apps軟體開發大賽

- 1 舉辦至今已累積上萬學子參賽、1,000件以上行動應用完整作品。2015年報名件數200件、有效作品（上架）數135件、作品下載數10萬次、Hami軟體商店累積客戶數145萬。

MOD微電影大賽

- 2 為台灣微電影比賽中，參賽件數最多、獎金最高的創作比賽。2015年校園組參賽作品，更受到台北市電影委員會及微電影協會的注意，主動提出賽事合作及資源共享之規劃。

FunPark創意說故事

- 3 「FunPark童書夢工廠」是業界首創兒童數位繪本創作平台，鼓勵學童發揮想像創造故事，優勝作品將由專業編輯團隊協助出版個人化專屬的App數位互動式電子繪本。2015年參與學校共1,183所，近60場的校園巡迴，觸及10萬的師生及家長，得獎作品點閱率更達8萬以上，「FunPark童書夢工廠」加值服務更達營收成長10%佳績。





「四中心一平台一市集」打造金斗雲

中華電信在雲端運算的布局依循「四中心一平台一市集」的策略框架逐步邁進。四中心指研發中心、測試中心、營運中心及體驗中心，同時設置開放式雲端創作平台以及雲市集。我們期望藉由軟硬體技術整合的優勢，帶動國內產業轉型與發展。

2015年，中華電信與新北市政府「企業金斗雲第三代」專案，實現「千億雲端入新北，十萬企業百萬金」的願景目標，共已輔導5,496家次以上企業使用雲端服務，並提供三項雲端服務，包括雲端資安、雲端資料櫃及雲伺服器，滿足企業資安防護、資料備援與儲存、架設伺服器等需求，使新北市成為企業使用雲端服務最密集、全台績效最好的城市。

「台灣雲谷」計畫：創新、創意、創業

中華電信積極參與雲端協會，2013年正式參與「台灣雲谷雲豹育成計畫」，結合雲端協會重量級會員企業，透過選秀機制、投入技術、企業導師及資金，期望發掘台灣雲端產業的明日之星、創業團隊，期將台灣雲谷發展為雲端產業示範聚落。

2015年，中華電信由數據分公司經規處饒處長擔任企業導師，輔導諾客網科、Magen king兩家新創企業參加雲豹育成計畫決賽，成果卓越。





行銷服務

策略Strategy

多元化的服務管道，提供消費者全方位、高品質且具效率的服務

管理Management

- 成立專業的技術服務團隊
- 營業櫃台導入SGS Qualicert國際服務品驗證
- 設置內部顧問師及輔導師，推動全區門市精緻化服務輔導
- 設立感動服務區

行動Action

- 推動門市客服品質三級自檢、查核與輔導機制
- 取得個人資訊管理系統驗證

回應Response

基地臺蓋與不蓋的難題

目標Target

讓客戶在中華電信都能找到最適合自己高品質的產品與服務

指標Indicator

GRI 一般消費者滿意度 **7.58**分

CHT 每百萬客戶客訴 **186**件





品牌管理

中華電信以專業、便捷與多元的資通訊服務及行銷創意，傳達穩健、創新及貼近消費者的品牌形象，在百家爭鳴的品牌行銷年代，累積「為了你，一直走在最前面」的品牌資產及核心價值，增加消費者品牌好感度與市佔率，為提供最佳數位生活而持續努力。

中華電信以集中式品牌架構兼顧獨立式品牌呈現，由總經理負責品牌的創設、管理及修正的指導，並與各分公司總經理溝通，遵循企業整體品牌策略，負責執行推動，並在授權範圍內靈活獨立使用，操作地域型專屬品牌。

品牌政策

採集中策略、兼顧個別領域發展需求。

品牌管理

由總公司負責全公司品牌策略擬訂、控制及調整；分公司則負責執行推動。

品牌架構

屬集中式品牌架構、兼顧獨立品牌呈現。

綿密實體通路服務

中華電信重視消費者聲音，在行銷推廣上，除了傳遞產品服務之技術特色，更從消費者角度出發，訂定嚴謹的行銷及服務標準，並且設置多元化的服務管道，提供消費者全方位、高品質且具效率的服務。

為了因應都市化人口大量聚集趨勢，2015年我們全區服務據點達到734家，並持續改造既有服務中心及深耕社區，擴大服務範圍及能量，提供消費者更便捷、貼心的服務。

中華電信的產品與服務於設計時即考量到若消費者過度使用的影響，銷售時客服人員皆會提供使用規範，並主動告知產品特性和應用資訊。此外，為了讓各服務據點的輔銷物陳列及作業管理能保有一致性，我們也訂定《通路輔銷物管理作業要點》與《通路輔銷物管理作業細則》，讓所有營運據點提供消費者更良好的服務環境，維持企業專業優質形象及服務品質。2015年無違反健康安全、產品標示等相關法規的事件。

產品服務數量

約3,422件

產品資訊平台－客服資訊站

內網建置「訊息收納專區」，專人審核訊息內容上傳資訊站，供所有客服中心與服務中心查詢

消費者進線

完整告知消費者產品特性與相關優惠活動資訊





良好的個資管理

中華電信對個人資料的蒐集、處理或利用，都嚴守個資法規定，以嚴謹的組織、管理系統及控管機制，確保消費者個資安全。2015年受處理疑似洩密申訴案件共計32件，較2014年44件下降27%，全年客服專線受理量0.0001%。客戶透過各種管道投訴疑似洩密申訴的案件，經調查皆無洩漏個資之事實。

組織

「資訊策略委員會」下增設「個資保護工作小組」

政策與程序

- 個資保護政策、管理規範、安全訓練與宣導計畫、流程分析與盤點計畫、風險評鑑計畫
- 配合個資法，新增《消費者個人資料蒐集告知條款》、《消費者個人資料申請暨處理回覆單》等文件，提供消費者查詢、閱覽其個人資料及製作複本，停止行銷訊息之利用，退租及刪除其個人資料等保護功能

管理系統

- 取得ISO 27001資安認證，並通過「ISO 27001國際資訊安全管理系統」暨「NCC ISO 27011電信增項稽核」驗證作業，是國內第一家達到NCC標準的行動電信業者
- 2013年行動客服專線率先通過BS 10012國際驗證
- 2015年客服專線全數取得BS 10012國際驗證，成為個資保護標竿企業

人員控管機制

- 將消費者基本資料列為「極機密」文件，所有申請書均存放專櫃並上鎖
- 從業人員須簽訂《維護營業秘密契約書》，直屬主管負連帶責任
- 委外業務涉及營業秘密者，受託機構及其工作人員也必須簽署相關保密協議
- 員工透過資訊系統查詢客戶個人資料，留存查詢紀錄並由主管定期稽查

客服控管機制

- 風險：客服利用攜帶式資訊儲存設備，於作業區內儲存消費者資料
- 因應：制訂《客服處作業中心攜帶式資訊儲存設備使用規範》，並列入作業中心業務宣導範圍，每半年全員宣導一次，留存紀錄備查。萬一有個資外流狀況發生，客服中心按ISO 9001《疑似洩密案件處理作業程序書》進行妥善處理

實體通路轉型與升級

為強化服務品質，我們推動門市通路轉型升級計畫，期望讓消費者得到更快速便捷的服務，相關措施包括：

- 持續建置增設門市，擴充通路服務能量：截至2015年12月止，已成立167家增設服務中心，全台灣實體通路服務直營門市467家，特約門市267家，共計已達734家。
- 設置專職「區輔導」：主要負責增設門市店務經營管理、行銷績效等輔導，強化門市客服品質及經營管理效能。
- 建立門市客服品質三級自檢、查核與輔導機制：門市自行查檢、營運處輔導、抽檢門市，與分公司輔導、抽檢營運處門市，提升臨櫃客服品質。

精緻貼心服務

中華電信致力於服務品質精進與提升，2015年榮獲《遠見雜誌》第一線服務品質大調查之「五星服務獎」電信類第一名肯定。此外，中華電信客服人員賴毓珍小姐傾聽客戶需求，將客戶視為家人，提供貼心與優異服務，更榮獲《遠見雜誌》評選為「年度金牌服務人員」殊榮。

為提供給客戶更高效率、便捷的精緻服務，中華電信積極挑戰自我、追求卓越，秉持「以客為尊、視客如親」服務理念，修練各項電信業務專業職能，另設置專職內部顧問師及輔導師，推動全區精緻化服務輔導，有效引導服務人員掌握與消費者接觸的關鍵時刻，提供熱忱、親切專業的「誠心、用心、真心、耐心、貼心」五心服務！

服務據點/規模

全台設有 **15** 個客服中心，客服人員總數約 **3,900** 人。

多元服務項目

- 文字線上客服
- 網路社群-「中華電信Q博士粉絲團」
- 網路客服中心
- 手機版網路客服中心
- 客服App
- 簡訊客服

訓練及成果

年度	受訓總人次	受訓總時數 (小時)	平均受訓時數 (小時)
2013	9,690	216,431	22.3
2014	9,834	213,650	21.7
2015	7,838	166,960	21.3

精緻客服訓練

中華電信持續力推「以客為尊」的精緻化服務，為激發客服人員服務熱忱，強化服務理念，2015年，邀請陳蕙兒老師親授「魅力客服贏得顧客心研習班」。為鼓勵更多客服人員積極參與，本次課程除了在中華電信板橋學院、台中學院及高雄學院面授外，同步安排遠距連線課程，總計365人完成教育訓練。





客服之星表揚大會

為激勵服務人員發揮熱誠與專業知能，發自內心誠懇地服務消費者，進而超越消費者的期待，建立中華電信優良服務之企業形象，我們每年針對客服人員獲得客戶讚許的案例，依內容情節給予不同等級之獎勵，並列入績效評核成績，獲選人員依評列之優良等級頒發等值獎品與獎座。此外，亦於內部網站成立「感動服務區」，記錄優良服務案例，供服務人員分享、學習及下載，達成見賢思齊的學習網絡。

遇見生命中對的客服人員

客戶謝小姐的手機每天都有些小狀況，不能正常運作，至手機直營維修據點仍無法解決，讓謝小姐感到十分苦惱，中華電信得知這個狀況，即由客服人員羅雯俐協處理。在與謝小姐聯絡的過程中，我們客服人員不時給予關心，歷經半個月的時間，終於找出關鍵問題，透過與手機工程師溝通後，解決了謝小姐的難題。

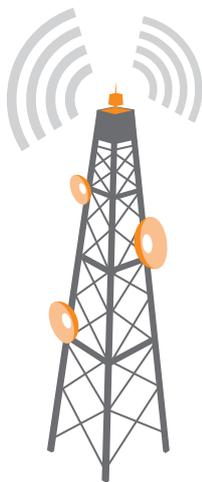
當手機可正常運作後，謝小姐激動地向客服人員說出「謝謝妳！終於遇到一個對的人，辛苦妳了！妳看看，這麼多人，在我要放棄的時候偏偏遇到妳，全世界只有妳能解決我的問題，真的好開心！」

事後，謝小姐到中華電信網頁留下對客服人員的表揚，希望可以對這位「生命中對的客服人員」給鼓勵與讚許。中華電信客服人員羅雯俐表示，因謝小姐與羅媽媽年紀相仿，「視客如親」為客服人員應具備的專業態度，能夠解決謝小姐的問題又獲得客戶的鼓勵，對她來說更是段美好的記憶與經驗。

確保服務品質

為提供更「廣」的無線電波涵蓋、更「優」的行動通信品質，中華電信近年繼續辦理4G行動通信系統「量」的擴充與「質」的提升，並持續引進新技術（如Carrier Aggregation及Voice over LTE），搭配1800/900MHz高低頻段基地臺，由點、線、面構成綿密的網路涵蓋，以提供更廣泛、更優質的行動寬頻網路服務。

此外，為因應數位匯流與智慧數位新生活之需求，中華電信亦推出300Mbps光纖高速上網服務，滿足用戶各種高速上網及寬頻應用服務快速發展需求，引領台灣正式由M時代進入G時代。



寬頻網路建設目標

建置年度2012年-2016年

投入金額 1,000億



響應政府「數位匯流發展方案」設定，即「2015年光纖用戶達720萬戶、無線寬頻用戶達1,100萬戶」目標已達成





擴建無線熱點

截至2015年底，我們已建置超過55,000個公眾Wi-Fi無線上網熱點(Hotspot)，提供民眾品質穩定、頻寬大且綿密無障礙的Wi-Fi無線上網服務。

同時，我們也配合政府政策，積極推動全民免費無線上網服務，以合理租用Wi-Fi收費方案及強固的用戶認證平台，配合全台無休的維運監控系統，讓政府經營免費無線上網服務熱點遍布全國；在社會參與部份，我們配合各縣市政府活動及特定節日，擴建熱點提供民眾上網服務，如元旦跨年建置約215個熱點、台中燈會257個熱點等活動，全年投入擴建支出超過855萬元。

Wi-Fi熱點，悠遊北捷

為滿足社會大眾對通信便利之要求與期望，中華電信除了在台北捷運站遍設公用電話，亦與台北捷運公司簽訂租賃契約，在公用電話上裝設Wi-Fi，提升上網服務品質，服務大量往來乘客及觀光客。

目前台北捷運117停靠站，總計裝設公用電話826具，其中附加Wi-Fi 282路，2015年，捷運公話Wi-Fi使用人次達2,500萬人，次數約4,500萬次，成效卓越。



確保消費者滿意

為了確保所有消費者需求都能夠儘量被滿足，中華電信服務中心、消費者服務專線及裝機查修服務，每年都會辦理消費者滿意度調查，力求即時改善服務品質。除了固定委託市調公司進行消費者滿意度調查外，我們也固定接受國家通訊傳播委員會(National Communications Commission, NCC)的通信業務服務品質調查，各項實績值均明顯優於NCC規範的標準。

項目	目標	實績
市話接續完成率	≥95.6%	98.32%
行動電話通話中斷率	≤3%	2G:0.79% 3G:0.28%
數據通信接取服務封包遺失率	≤3%	0.0166%

註：統計期間2015.01.01-12.31

消費者服務滿意度調查

我們透過不同類型的滿意度調查，就各項業務內容，找出消費者最關心的問題與期待，做為未來改善方向之參考。

調查後我們透過消費者意見處理系統，將消費者意見及建議，即時傳達給產品或業務單位人員，包括風險管理部門及公關部門，同時每月定期由產品單位高層，與客服單位召開檢討會議，務求滿足消費者期待。

2015年服務滿意度調查結果

	空中櫃檯	客服處人工問訪	4.60分	(滿分為5分)
		機器自動問訪	4.60分	(滿分為5分)
		問卷調查(委託中華大學執行)	7.78分	(滿分為10分)
	大企業客戶		9.35分	
	中小企業客戶	委託外部市調機構執行	8.17分	(滿分為10分)
	一般消費者		7.58分	

我們每年都會針對各項調查結果，將「重要度-表現度分析(Importance-Performance Analysis, IPA)」落於「需加強改善區(第IV象限：高重要度與低滿意度)」之項目，交由各相關單位進一步分析原因、研擬具體改善措施，並於一季後追蹤各項改善措施辦理情形。

客服專線關鍵績效指標

中華電信空中櫃檯各專線於2011年通過「ISO 10002:2004客訴管理系統」認證，為國內首家取得相關認證之電信業者。我們將顧客投訴視為企業持續改善的契機，以顧客的反應為基礎，對於客戶的申訴意見，設定於3個工作日內必須處理完畢，持續提升服務品質。

除了客服專線外，消費者也可經由公司官網，或經獲董事長授權的中華電信總機(02)2344-6789直接向首長室助理人員申訴。另為加強消費者的滿意度，我們與相關單位合作，建立有效的潛在客訴偵測及改善措施，在有效機制控管下，2015年NCC所發布的「通訊消費申訴監理報告」，中華電信客戶申訴比例為業界最低。



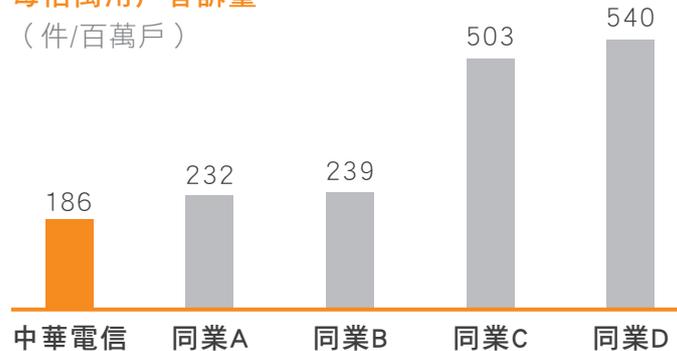
KPI	2013	2014	2015
20秒內人員應答率	78.4%	74.0%	78.5%
服務滿意度 (滿分5分)	4.59	4.60	4.61

中華電信平均客訴量最低

根據國家通訊傳播委員會的2015年行動通訊客訴量統計資料，若以每百萬名用戶的客訴量計算，中華電信的客訴案件數為同業最低。

未來我們將持續強化服務品質，思考簡化業務受理流程，提供消費者便利性，讓所有消費者需求，都能在中華電信獲得專業、便利有品質的服務。

每佰萬用戶客訴量
(件/百萬戶)



通訊無孤島

我們吸取過去救災經驗，加強建置偏遠地區中繼傳輸多路由、無線備援路由、備用電力增加容量，將備援電池效能提升至72小時以上，讓偏遠地區不會因天災停電時，失去與外界的聯繫。

應變機制

每年執行網路及設備的調度及搶修演練，並針對行動電話基地臺制定妥善備援計畫，即基地臺採分散收容，當任一系統基地臺的電路、電力中斷或設備故障時，鄰近的基地臺仍能維持運作，讓服務不中斷。

災害發生

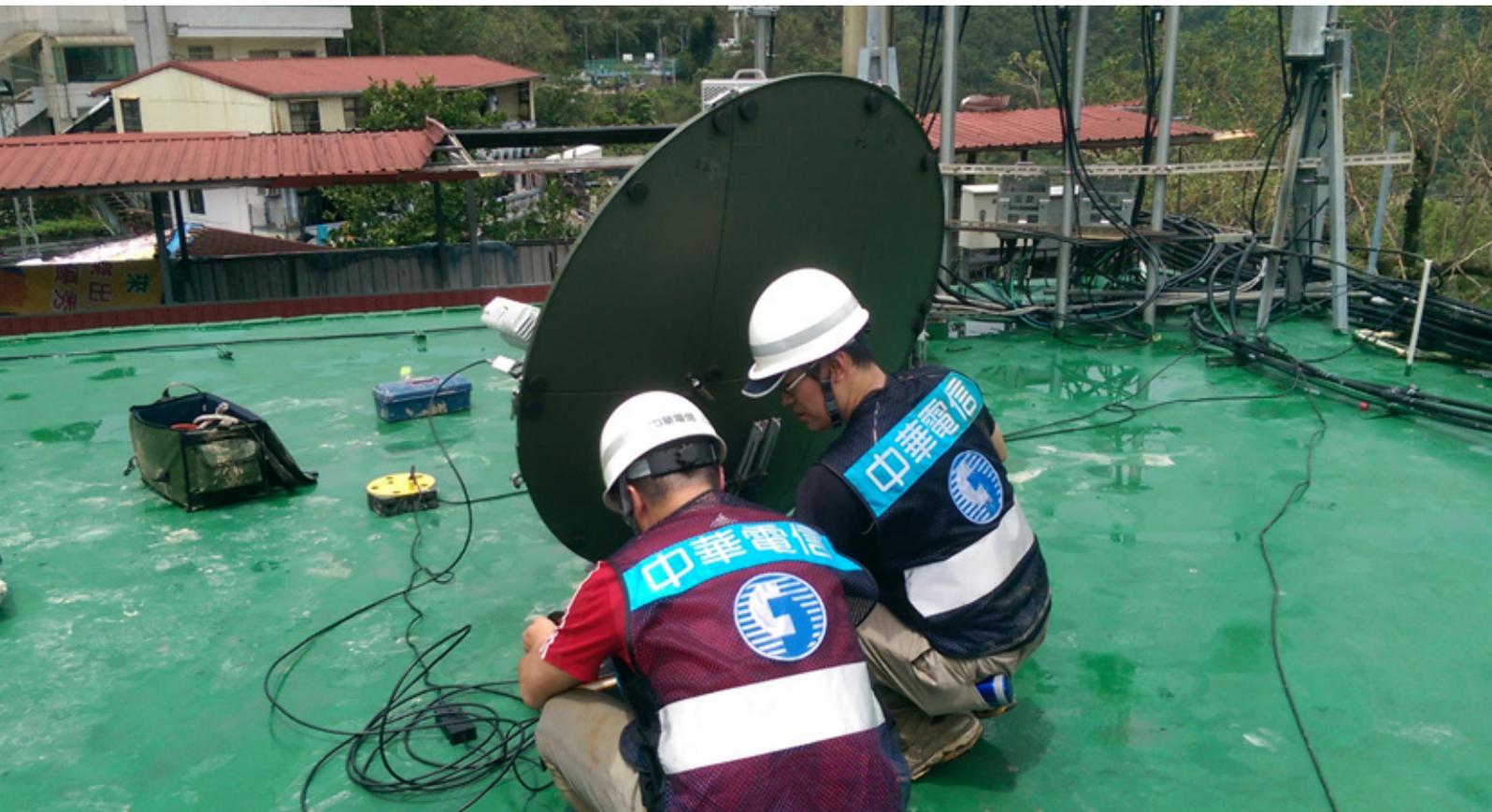
若不幸發生天災導致通信中斷，我們會視受災區環境狀況，提供小型微波、衛星或移動型基地臺，讓災區能夠持續保持與外界的通信。

特殊案例

針對蘇花公路等單一進出的特殊封閉地形，則提供複式基地臺服務區涵蓋，即使某一基地臺因天災發生損毀，其配對的基地臺仍能使服務區維持正常通信，成功在近兩年的重大意外事件中發揮極大功效，確保災區通信不致中斷。

偏遠地區建置再生能源基地臺

中華電信於宜蘭地區、新竹地區、基隆壽山及新北地區等十處偏遠地區，建設1~2kWp太陽能模組光電板於基地臺，其系統於正常時期可提供無污染潔淨能源，減少能源消耗降低排碳量，遇天災台電供電中斷時亦可供給基地臺緊急聯絡通信所需之電力。





災害通報 安全升級

由中華電信自行研發的「災害緊急應變訊息通報系統」，2015年總共發布21萬餘則災害示警簡訊，成功扮演災害訊資預防及通報者的角色，期望透過即時資訊傳播，能將災害的影響降到最低。

我們另協助公路總局，在道路坍方、土石流、積雪、意外等公路災害的發生前、後，針對特定區域道路，以發送簡訊方式，主動通知用路人行車安全及交通資訊，受到政府與民眾高度的肯定。

民安1號災防演習

協助新北市政府辦理「民安1號災防演習」，對演習區域發布約16,000餘則行動簡訊。針對水庫下游、土石流區域、低窪易淹水地區，規劃數百個特定災害潛示區域，一旦發生警戒告警狀況時，可立即發布特定區域告警簡訊，讓民眾能即早進行防災準備。

2015年核安第21號演習

配合行政院原子能委員會進行「核安第21號演習」，並配合台電於各核能發電廠進行定期演練，對於企業社會責任不遺餘力。

風災補償與優惠 降低用戶負擔

2015年因蘇迪勒颱風襲台，導致中華電信客戶之市內電話、網路連線或MOD服務連續阻斷，我們按各項服務營業規章、契約條款等相關規定，主動辦理費用扣減，維護消費者權益，經統計，蘇迪勒風災補償設備數共5,133筆，補償金額共1,916仟元。

此外，為了讓烏來地區受災客戶能儘速重建家園，針對該地區受災客戶另實施相關優惠措施：

- 市內網路、各類專線、寬頻、HiNet上網費及MOD等業務，至修復日，依各業務障礙相關規定減收或免收全月月租費，並延後帳單催收及停話。
- 受災戶申請市話、寬頻（ADSL及光世代）、HiNet、MOD等業務移機、指定轉接及載答服務免收相關移設、異動費。
- 受災客戶向中華電信租用之話機、寬頻數據機及機上盒等通信設備，予以免費更換。

減輕民眾對電磁波的疑慮

包括WHO等世界組織在內，目前相關研究報告均無明確科學證據顯示，電磁波會對人體健康造成影響。但基於預警原則及回應客戶之疑慮，中華電信仍嚴格地遵循主管機關訂定之安全標準來進行行動通信系統建置。

中華電信所採購的行動通訊產品，電磁波能量比吸收率(Specific Absorption Rate, SAR)均符合NCC所訂定之限制。此外，我們每年也贊助50萬元，提供台灣電磁產學聯盟研究電磁波對健康與安全的影響。

中華電信2015年與基地臺相關之裁罰或行政處分共計20件，罰款達新台幣780萬元。原因亦產生於消費者要求「收訊品質良好」，又對「基地臺可能影響健康」有疑慮，為求保障消費者通訊權益，另在基地臺設置點難尋之情況下，我們針對基地臺不同設置階段，採取不同對應措施，力求符合法規之規範。

溝通評估階段

- 評估該區域人口數量、人潮聚集度、電波涵蓋範圍、客訴量及周遭既有基地臺容量等因素，並考量當地民情對基地臺的接受度。在透過管委會或里長取得周遭居民同意後，依據《中華電信行動通信分公司行動電話基地臺房地租賃作業要點》辦理租賃建物土地設置基地臺。



架設階段

- 將擬裝設基地臺之相關資料，呈報NCC辦理證照審驗及會勘，俟審驗完成後才安裝設備。



開臺前

- 依規定進行緊急電話測試，通過NCC參照國際非游離輻射防護委員會(ICNIRP)規範之站台審驗量測，進行路測驗證設備功能及涵蓋範圍。
- 目前中華電信基地臺實測之電磁波功率密度均符合規範標準。



降低環境衝擊及視覺美化

- 為環境整體規劃且避免天線雜亂影響美觀，將會同各電信公司以共構方式辦理，以共同設計發包，降低對環境之衝擊且可增進有限空間之使用效益。
- 依據《動通信網路業務基地臺設置使用管理辦法》，進行基地臺天線美化，2015年已達60%。
- 立法院通過《推動公有建物及土地設置基地臺績效評量原則》，有助於增加通訊品質。

與電信產業發展協會密切合作，宣導正確電磁波觀念

- 配合NCC與全臺19個縣市政府辦理電磁波宣導座談會19場；完成269件免費電磁波量測案件，測量結果基地臺電磁波功率密度均符合規範標準。
- 透過地方辦理活動，發放電磁波宣導品及手冊，以提供正確知識，引導民眾認識電磁波議題。
- 2015年於北區辦理第一線工程人員教育訓練座談會，加強其面對抗爭民眾的溝通技巧，並持續舉辦電磁波宣導及宣導短片的推播。



電信服務與推廣

詐騙防制措施

我們在2007年協助政府成立165反詐騙諮詢專線，配合警政機關進行詐騙防制行動，為社會大眾看管財產安全。

投入資源

- 每月投入約9名客服人力，協同刑事警察局承接週一至週五第一線業務。
- 防制詐騙停斷話作業處理系統：提供疑似詐騙電話資料與協助即時偵辦作業，每月投入約3名客服人力。

詐騙防制

- 2013年起新增小額付款雙向簡訊認證機制。
- 2014年新增雙向簡訊內容增加防騙警語。

成效說明

- 總進線電話量達208,099通，受理轉介民眾詐欺被害案件16,320件。
- 協助警政署刑事警察局執行停斷話共730門，成功攔截受害案件共905件。

數位與您－降低網路負面影響

摒除電信服務可能產生的負面影響，才能讓消費者無後顧之憂的使用我們的服務。我們持續推動降低網路負面影響的措施，包括：「兒少健康上網」傳達正確上網的態度及推出「上網時間管理服務」與「色情守門員」等服務。除了善用本業長才外，我們也透過贊助支持相關單位推廣網路安全，2015年贊助5萬元予台灣原住民族文化推廣協會刊登網路安全廣告。

垃圾信件管理

使用HiNet信箱的消費者可免費使用webmail服務，透過一次性選擇設定，決定往後是否將疑似垃圾郵件予以直接刪除。我們也持續關注《濫發商業電子郵件管理條例》草案，責付網際網路服務提供者(ISP)管理義務。

色情資訊隔離

提供HiNet K12信箱強制隔離、HiNet色情守門員、行動上網色情警衛，讓兒童及青少年遠離有害身心健康的網站。

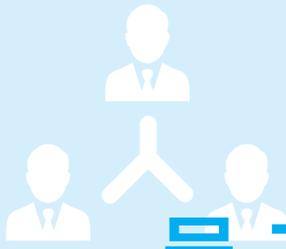
使用時間控制

「HiNet上網時間管理服務」及手機「3G放心講」方案，讓父母親能有效掌握孩童使用手機及上網情形。

中華電信基地臺架設類型

基地臺系統	獨立基地臺	共享基地臺
4G	9.0%	91%
3G	6.8%	93.2%
2G	30.5%	69.5%

註：均在既有建物上建置使用。



員工關懷



策略Strategy

以讓「員工安心」為承諾，尊重每一位員工，不會因性別、年齡、族群、宗教而有所差異；主動關懷員工需求、健康與安全、集會結社權益與意見回饋權利，持續強化與員工之間的溝通與對話機制

管理Management

與所有員工都正式簽有《勞動契約》，嚴格遵守勞動基準法相關法令規定，並定期召開勞資會議

行動Action

- 中華電信學院專職負責員工訓練
- 推動中華電信工作幸福感調查

回應Response

子公司人力管理

目標Target

扶植人才，讓員工能共享企業經營成果，落實幸福企業的真諦

指標Indicator

- GRI** 中華電信基本薪資為台灣最低工資的**1.4**倍
- GRI** 中華電信工作幸福感調查**80**分
- GRI** 人均訓練時數**47**小時



保障員工權益

中華電信視員工為最重要的合作夥伴，除了致力建構完善薪資福利機制，並確保員工基本及工作人權不受侵犯外，亦持續創造安全優質的職場環境。

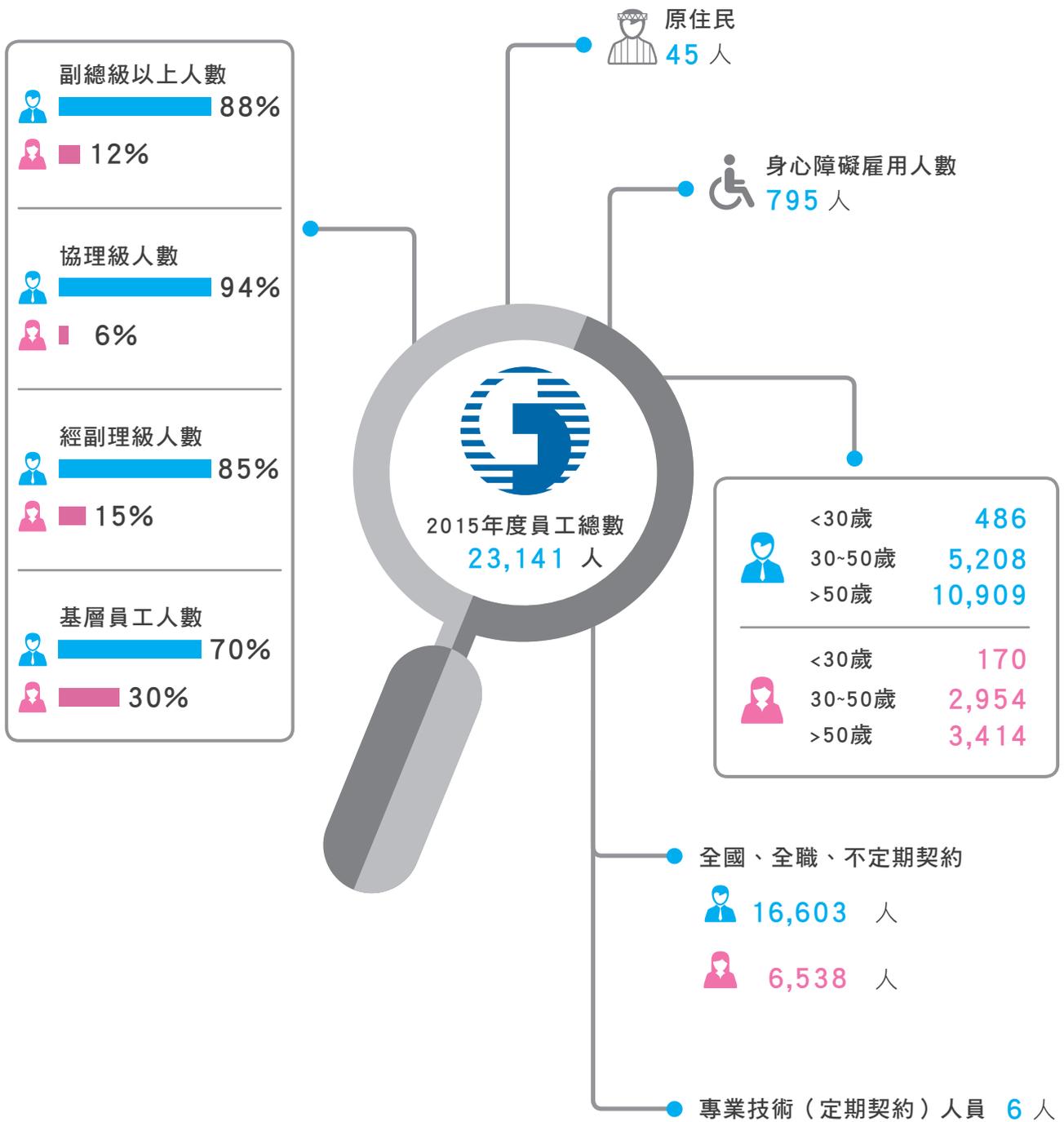
我們以「員工安心」為承諾，為確實保障員工工作權益，中華電信員工皆正式簽有《勞動契約》，並遵守勞動基準法相關法令規定進行員工異動之通知。此外，我們也透過說明會、勞資會議協商等溝通機制，致力締造和諧共融營運效益。

具競爭力薪酬制度

我們設有「薪資報酬委員會」，提供潛力人才具競爭力的薪酬，藉由透明化的薪酬政策，將企業營運績效回饋給員工。針對高階管理者薪酬，我們訂有核發辦法，確實履行薪酬制度化，並依法於年報公開資訊揭露。對同一職別之基層專員，進用人員待遇皆相同，另針對具相關專業及工作經驗之人員，則按錄取者的學經歷、專長及證照等來核定待遇，並不會因性別或族群而有所差異。

2015年我們執行調薪方案，員工薪資平均調幅約2.5%，最高調幅約5.5%，另考量營運情況及基層員工年紀較輕，家庭負擔相對較重，調薪方案主要著重於基層員工的照顧，故月薪較低的員工調整比例較高。

中華電信人力結構 G4-10,G4-11

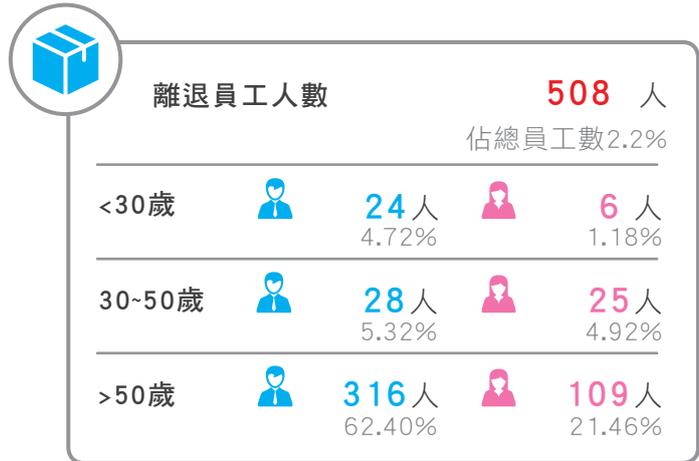
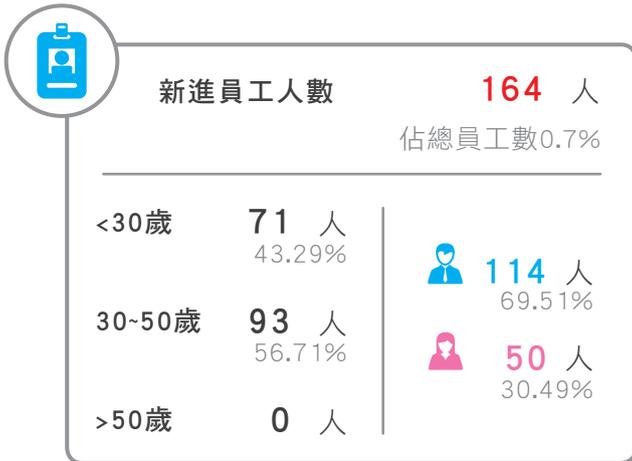


國內唯一設有工會之電信業者

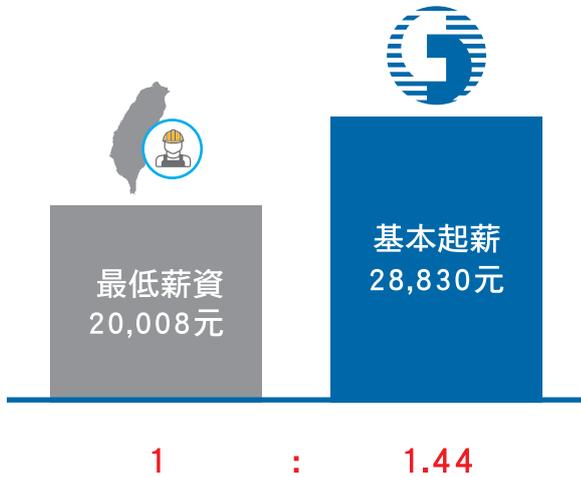
中華電信是國內唯一設有工會，並與工會簽訂團體協約的電信業者。協約內容涵蓋資遣、獎懲升遷、健康與安全等議題，不只符合國內法規與國際人權公約的要求，也展現我們維護員工權益的決心。中華電信員工組織的工會，除原有的中華電信企業工會外，另獲准成立的企業工會計有8家，2015年員工加入工會的比率達99.86%，同時在董事會中，亦設置勞工董事一席，讓員工的心聲更能充分表達。



2015年員工新進及離退狀況



2015年員工薪資狀況 ^{G4-54}



宏華子公司2015年人力結構

宏華國際		
<30歲	922	1,691
30~50歲	1,095	1,347
>50歲	15	32
本國員工	2,032	3,070
身心障礙雇用人數	26	16
原住民	5	4
全職人員	2,032	3,070

性別平等及多元化

中華電信重視工作人權及性別平權，2015年女性員工占總員工28.25%，女性主管比例為25.16%。另為落實性別工作平等法，我們訂定性騷擾防治及處理機制並設有「申訴調查評議委員會」，專責處理員工受歧視等不當行為之投訴。評議委員會共有委員5人，女性委員占比達二分之一以上（3名）。在有效控管的機制下，2015年並無相關歧視事件發生。

在人力多元化部份，我們大幅超過《身心障礙者權益保障法》第38條之規定，2015年超額進用795名身心障礙人員，為法定217名的3.66倍。另對2015年在職之45名原住民員工，我們亦尊重其文化習俗，並無違反其工作權及人權相關案件發生。

暢通溝通與申訴管道

我們建構各項暢通的員工溝通管道，若發現單位有違規、不法情事者，均可透過相關管道，向公司提出申訴及檢舉。2015年，中華電信內部並無與人權有關的申訴案件。

另為確保勞資溝通管道暢通，我們定期召開勞資會議，勞、資雙方代表各9人，會議主席輪流擔任，中華電信董事長、總經理不定期與工會理事長、理監事等工會代表座談或電話溝通。此外，中華電信工會理事長可受邀出席人評會，列席考核會、業務會報等，確保勞方瞭解各項營運訊息。

2015年共計召開6次全區勞資會議、1次座談會，針對相關議題達成多項共識。此外，召開5次與勞動條件有關的協調會商會議，協商議題包含修訂公司意外事故處理要點等。



員工溝通申訴管道

- 員工資訊入口網站(<http://eip.cht.com.tw>)
- 員工園地中，設有受理員工申訴檢舉專線
- 受理單位：總公司人力資源處（100台北市信義路一段21-3號總公司大樓503室）
- 受理申訴檢舉專線：0800-080-998
- 申訴檢舉傳真專線：(02)2357-0007
- 電子郵件帳號：chthr@cht.com.tw



重視員工訓練與發展

我們以「專注本業、注重專業、提高效率、感動服務」的企業理念為基礎，持續推動「內部＋外部創新人才培育行動」。

為了協助員工全方位的發展，我們建置完整的訓練機制，透過訓練前之「需求分析」與「詳細規劃」，及事後之訓練績效評估與檢討，讓員工在系統化機制的引導下，強化專業技能並提升工作效率與人力資源的運用。

設置專責訓練單位

為持續累積及創造企業核心競爭優勢，中華電信成立「電信學院」，專責培育電信技術及經營管理人才，而為使訓練成果能與營運政策緊密結合，達成「訓用合一」的目標，另設有「人才發展小組」，由總經理擔任召集人，一年召開1次會議，定期進行訓練規劃審議及訓練成果檢討。

目前電信學院已完成網路、行銷等19體系，約870項專業職能，及各職層主管管理職能項目，得以雙管齊下，同步提升員工專業知能及主管經營管理能力。2015年專業職能培訓計35,856人次，管理職能培訓達2,354人次。



電信學院人力發展策略規劃

電信學院秉持促進經營策略之落實，及實現企業願景為使命，依照中華電信2016~2018年業務拓展方向及人力發展策略，研訂人力資源發展策略。

- 培訓與業務發展結合：針對策略目標及重點計畫執行策略，規劃人力培訓方案。
- 培養經營管理人才：人力盤點顯示五年後高階主管將大批屆退，中階主管必須提升能力銜接。高階主管儲備培訓嚴謹，培訓後應有評鑑，建立人才庫，做為日後選才的參考。
- 推動職能培訓：配合公司業務發展重點，逐步建立各體系工作技能及重點項目之學程及認證，管理職能及核心職能建立培訓架構及課程。
- 強化數位及多元學習：運用互動學習、混成學習及社群學習，使知識性的學習內容可透過網路自主學習；結合網路社群之經營，善用事業單位現場專家之參與，開發員工能力。

具體成果

規劃辦理企客業務經理培訓暨認證，銷售實績比訓前成長

- 1 · 自2012年10月到2015年9月底，共771人參加培訓，668人通過認證，認證通過率為87%。
· 相較於2011年，2014年通過認證之營收貢獻增加約30億元。

每人平均營收貢獻成長

- 2 · 「中小企客團隊專業銷售力培訓學程班」受訓學員總人數78人。
· 2015年，受訓學員人均營收貢獻46萬元，較2014年提升約25萬元。

多元訓練學習管道

配合組織需求與個人志趣及特質，中華電信學院提供充實的多元學習管道，協助員工深耕專業領域或精進管理職能，帶動員工成長並發展職涯。

除了平日可至學院進修外，假日或夜間亦可到學院充電。若事業單位有需求，學院亦協助派老師到工作場所辦理訓練。我們共提供八種類型的學習管道：課堂教學、遠距教學、假日班、夜間班、數位學習、公司外訓練、到府教學及數位圖書館。

新進員工訓練

為使新進員工瞭解企業願景、理念價值、企業文化，並加速適應職場規範與環境。我們於2014年訂定《中華電信暨所屬機構新進人員輔導培育作業說明》，建立新進人員輔導員制度，並順應數位學習時代，加速新進員工步入軌道。



新世代人才的招募與培育

根據內部人力盤點結果，中華電信將於五年後，開始面臨大量高階主管退休之狀況，為因應退休潮，我們研議及採行下列機制，因應未來可能產生之人力斷層狀況：

- 一線作業視業務需要，由宏華國際公司承攬業務。
- 資訊、ICT、4G、研發等新技術、新人力等新業務、成長業務單位，須由外部補充，專案核定進用需求。
- 新世代人才的培育：每年研訂年度人才培訓計畫，提供員工專業且多元的職能培訓，辦理專業認證訓練，提升專業能力水準。
- 新興業務：因應資通訊創新技術與跨領域知識整合，培育具前瞻性的技術整合服務專業人才，快速了解雲端、大數據之技術及應用、產品包裝及功能實務。

公平考核機制

為有效考核員工績效，創造員工、客戶及股東、公司共贏之企業文化，中華電信訂有《中華電信股份有限公司從業人員考核要點》，適用所有的員工。針對工作績效不佳的員工，按照規定的程序輔導、改善與追蹤。

中華電信依工作屬性，分為基層人員、基中層主管及高階主管等分別考核。考核係透過員工與主管面談，於期初確定個人目標，並進行平時、期中考核追蹤及期末年終考評其貢獻度，以達公道考核，進而提升公司經營績效；同時，主管也會與員工面談，討論職涯規劃，並提供員工來年職涯訓練課程的建議。中華電信績效獎金及員工薪酬均與員工個人績效考核連動。



培育專業人才

中華電信致力於提供員工一個開放多元的學習環境，並透過工作輪調、專案指派及海外派任，使員工生涯與職涯相互結合。2015年，中華電信員工訓練總時數達107萬小時，訓練費總支出超過新台幣5億元。同時我們也鼓勵一般員工終身學習，提供每學期最高3萬元的進修補助。2015年，申請公餘進修補助者有776人次，投入的總金額為新台幣1,145萬元。

	2013	2014	2015
總訓練經費（仟元）	747,833	679,171	572,351
人均訓練經費（元）	30,877	28,857	24,733
總訓練時數（小時）	1,413,923	1,129,809	1,078,140
人均訓練時數（小時）	58	48	47

註：2015年我們採行精準訓練政策，透過內部講師之傳承來進行，因此即使訓練經費大幅降低，但訓練時數及人均訓練時數，均與2014年差異不大。

校園人才培育

我們與台大、交大、清大、中央4所大學合作，提供暑期實習計畫，計有12個名額，除了給予工資外，也提供完整的培訓課程。同時，為培育優秀電信海外人才，設有「中華電信東南亞獎學金」，每年提供定額獎學金予東南亞籍優秀僑生及外籍生，受獎學生亦有機會參與的研發專案，或至各分公司工讀。

工作幸福感調查

自2011年以來，我們每年以線上匿名問卷方式，委託外部第三方公正單位辦理「中華電信工作幸福感調查」。針對員工對於工作環境、福利、薪酬等面向的滿意情況進行測量，藉此傾聽員工的心聲，瞭解員工對於工作滿意度的感受與期望。

自調查以來，員工滿意度及回應逐年上升，未來我們會持續針對員工所反應的問題，藉由透過具體回應、溝通及推動教育訓練，來強化員工的認同及幸福感。

員工滿意度

（總分為100）



健康安全

中華電信是國內第一家導入職業安全衛生管理系統(OHSAS 18000)的電信服務業者，截至2015年底，全公司已有27個分支機構通過國際驗證作業。

我們積極參與政府單位健康職場相關活動，共有7個機構榮獲勞動部職業安全衛生署推動之「全國職場安全健康週系列活動」相關獎項；2015年中華電信北區分公司，更榮獲台北市績優健康職場評選第一名，及衛福部國健署全國績優職場健康標竿獎。

我們以「制度化」與「系統化」機制，落實員工安全衛生管理。針對高風險作業，執行電信作業危害辨識與風險評估，並採取作業許可等管制措施，強化作業風險管控，有效防範任何職業災害的發生。除遵守安全衛生法規及相關規範，亦持續改善工作環境的安全衛生設施。

遵守安衛法規，推動自主管理

實施危害辨識，落實風險管控

強化健康服務，促進身心健康

推動全員參與，提升安衛績效

持續改善設施，營造優質職場

辦理勞安訓練，提升安全意識





設置專責職業安全衛生管理單位

我們設有專責職業安全衛生管理單位，負責規劃、督導與推動勞工安全衛生相關業務，並成立「職業安全衛生委員會」，每三個月開會一次，負責審議、協調及建議勞工安全衛生有關業務。

職業安全衛生委員會共有26名委員，其中勞工代表有9人（佔35%）。2015年召開4次會議，勞工代表提案計11件，議題分別為安全衛生設施改善5件、安全衛生管理精進2件、食安議題1件、職工福利事項3件，經討論後皆能獲得有效解決。

		
失能傷害人次數	11	7
失能傷害頻率	0.33	0.54
失能傷害嚴重率	13	12
職災千人率	0.66	1.70

雇用正職醫護師，保護員工安全健康

為確保員工健康，在發生狀況時，能得到即時的醫療協助，2015年我們正式雇用12名專職護理師、特約10位醫師執行勞工健康服務，分別於信義、愛國、林森、國光及大安園區提供健康安全相關服務。

針對高架作業人員，建置六套健康讚(i-med)系統，分別設於轄屬機構客網中心，提供作業員工於出工前血壓量測，進行監測管理，降低職業災害。

降低職業災害

中華電信於《意外事故處理要點》訂有職業病評估流程，從業人員如疑似罹患職業疾病，可協助其依職業災害勞工保護法規定，向直轄市、縣（市）主管機關申請認定。

2015年職災計18件，發生在工作中計2件、上下班交通事故共16件。為落實源頭管理，確保設計階段即能管控施工風險，於線路工程管理系統加註高風險作業危害辨識與風險評估資訊，自2015年3月上線，使作業人員能有效辨識風險並採取控制措施。

針對高風險作業，我們採取作業許可制並利用ICT專業，使用手持裝置拍攝作業前檢點照片，上傳至遠端監控系統，強化墜落及缺氧等危害預防。在提升員工安全衛生知識與技能上，2015年辦理各類職業安全衛生教育訓練，計200班次、共8,381人次參加。

	2013	2014	2015
傷害率(IR)	 0.09  0.26 合計 0.14	 0.07  0.18 合計 0.11	 0.07  0.11 合計 0.08
職業病率(ODR)	 0  0 合計 0	 0  0 合計 0	 0  0 合計 0
損工率(LDR)	 2.71  7.65 合計 4.12	 2.46  2.80 合計 2.56	 2.68  2.47 合計 2.62
缺勤率(AR)	 0.20  0.41 合計 0.26	 0.22  0.49 合計 0.30	 0.28  0.59 合計 0.37

傷害率(IR)=(失能傷害人次數 / 工作總時數)×200,000
 職業病率(ODR)=(職業病總數 / 工作總時數)×200,000
 損工率(LDR)=(失能傷害的總損失日數 / 工作總時數)×200,000
 缺勤率(AR)=(總缺勤日數 / 總工作人天數)×100%

職災/職安競賽

為鼓勵員工提升工作安全觀念，我們落實相關安全規定，防止意外事故發生，特訂立《工作安全競賽實施要點》，意外事故包含：上下班途中發生交通事故，請公傷假一日以上；執行職務中，因中華電信電信設施致員工或他人身體、財物遭受傷亡或毀損；執行職務致中華電信財物毀損等意外事故。

依當年12月底之員工名冊，於年度結束後分別由該機構職安單位審核，並經職安委員會通過後，依工作安全競賽獎品金額標準核給等值紀念品以示獎勵。



營造幸福企業

中華電信以「永續經營」為目標，制定一系列員工激勵培育措施，透過訓練與發展留住人才。我們選擇以「員工安心」作為對員工的真實承諾，並採取「不裁員不減薪」原則，讓員工能夠安心致力於工作表現。除原有的福利項目外，中華電信另有員工持股信託獎勵金、留職停薪期間育嬰津貼、集團結婚及企業化特別獎金等福利措施。

項目	活動內容與場次說明	參與/受惠人數	投入/補助金額
 生育津貼 (公司)	留職停薪後滿6個月後，公司繼續補助至期滿 (最多1.5年)	104人	7,210 仟元
 體育活動	全區辦理路跑8次、健行153次、球類158次 及其他(尾牙、旅遊等)活動205次	86,355人	17,278 仟元
 持股信託	增進員工福祉、提高員工對公司的向心力、 共享企業經營成果，使員工退休或離職後之 生活獲得保障，特成立員工持股會	20,290人	每人月約 2 仟元
 子女教育 補助	每年2次(上、下學期)	22,459人	268,758 仟元
 結婚補助	員工本人結婚符合法律規定者，得申請結婚 補助	278人	695 仟元
 生育補助	員工本人或配偶生育時，得申請生育補助	520人	1,300 仟元
 喪葬補助	員工之父母、養父母、繼父母、配偶、子女 死亡時，得申請眷屬喪葬補助	875人	4,375 仟元
 集團結婚	邀請董事長擔任主婚人，提供禮車、場地及結 婚賀禮，為新人打造難忘婚禮，創造中華電信 獨特的企業文化	50對	2,300 仟元
 休閒體育 空間	綜合體育館、游泳池、網球、羽球、籃球、 桌球場、綜合型活動空間、卡拉OK、員工會館	共計	13,103 坪

關心員工健康

員工的健康是公司的財富，提供安全健康的工作環境也是中華電信對員工的基本承諾。2015年員工健康照顧相關的支出為新台幣**82,453**仟元，投入的項目包括：

員工及其眷屬健康檢查

提供優於法令規定的照護，配合員工年齡、健康高危險因子等因素，依個人需要選擇適當套餐受檢，共計**22,923**人接受檢查，受檢率達**98.82%**。員工家屬可比照員工健康檢查項目及金額參加健檢活動，共**3,700**人參加。

職場勞工特殊行為模式及其應對

中華電信學院辦理10場次「職場常見特殊行為模式類型及其應對」研討會；及7場次「職場勞工特殊行為模式及其應對」研討會。透過EAP輔導，協助員工認知個人狀況，並訓練主管管理、溝通能力，提升員工心理健康。

員工協助方案(EAP)

- 我們自2007年起推動員工協助方案(Employee Assistance Program, EAP)，為國內早期推動的大型企業之一。
- 主要內容提供每人1年5次的外部專業諮詢服務，協助解決法律、醫療、家庭親子、職場關係、壓力等困擾。2013年導入個案管理師入廠服務，及建立e-Service平台，2015年接受服務600人次、個案管理師入廠服務28次。

勞工健康服務

員工健康諮詢採網路或電話預約方式，醫師每月臨廠服務9次，每次3小時，每人每次約30分鐘。護理人員使用中華電信「員工健康管理系統」分析、評估員工健康檢查紀錄，依風險屬性主動給予關懷，必要時安排臨廠服務醫師與員工面談，提供健康指導與照護。健康維護經費約新台幣**400**萬元。

醫師諮詢服務	600 人次
醫師臨廠服務	120 次
護理人員諮詢	1601 人次

員工健康促進活動

- 舉辦健康專題講座137場次，9,244人參與；體能競賽22場次，830人參與；知性之旅124場次，12,377人參與；健康篩檢16場次，4,473人參與；其他大型及社團活動255場次，33,529人參與。
- 每月發布健康衛教資訊2則，宣導正確疾病預防概念。

平衡職場生活

全省設置會館達29處，鼓勵員工休假，提供休閒住宿，每人每年提供旅遊補助**8,000**元。

彈性工時

每日8:00~9:00及17:00~18:00為彈性上、下班時間；另於園區提供各類社團活動場地，供員工於下班之餘休閒使用。

發展企業志工

自1985年以來，中華電信各分公司員工陸續自發性籌組「愛心社」、「彰化小炭隊」、「杉林大愛村成人電腦班」等社會參與組織及活動，協助在地發展，解決社會問題。

我們樂見及支持員工主動倡議之社會參與活動，故於2007年11月，就遵循《志願服務法》的精神，完成全國第一本企業志工服務作業要點暨企業志工服務計畫書，辦理志工基礎訓練班（含特殊訓練），協助員工取得內政部頒發之志工服務手冊，確保接受服務者之權益，藉此鼓勵員工自發性提案及參與社會參與行動。



福利超越法規 鼓勵職場與家庭平衡

為了協助員工兼顧事業與家庭，我們自2006年，即率先開始實施育嬰留職停薪制度。中華電信除了依《就業保險法》給付津貼六個月，女性員工於留職期間，另依公司政策，發給勞保投保薪資一半的育嬰留職停薪津貼，最長可請領達2年。

中華電信亦提供家庭照顧假、男性陪產假、女性生理假及提供哺乳室等措施。2015年，發放育嬰津貼共新台幣**7,209**仟元；申請產假者**185**人；申請育嬰留職停薪者有**155**人；請領育嬰津貼者共計**104**人。

			合計	
2015	符合育嬰留停申請資格人數(A)	930	434	1,364
	實際申請育嬰留停人數(B)	22	133	155
	育嬰留停申請率(B/A)	2.37	31.37	11.36
	待復職之育嬰留停人數(C)	22	132	154
	申請復職人數(D)	12	72	84
	復職率(D/C)	54.55	54.55	54.55
2014	年育嬰留停復職總人數(E)	7	51	58
	申請復職後服務滿一年人數(F)	5	51	56
	育嬰留停復職留任率(F/E)	71.43	100	96.55

註1：2015年符合育嬰留停申請資格人數：2013-2015請過產假及陪產假的員工人數計算
 註2：實際申請育嬰留停人數：2015年尚在育嬰留停期間總人數
 註3：2015年待復職之育嬰留停人數：2013-2015申請育嬰留停總人數-2013&2014已申請復職人數

退休保障

我們依據《中華電信股份有限公司從業人員退休撫卹及資遣要點》以及《勞動基準法》、《勞工退休金條例》等相關規定辦理員工退休事宜。

- 《勞動基準法》：按月提撥每月薪資總額上限15%的勞工退休準備金，由勞工退休準備金監督委員會監督。目前退休金準備專戶餘額為236億。
- 《勞工退休金條例》：每月負擔不低於6%的勞工退休金提繳率，並按行政院核定的月提繳工資分級表，提繳儲存於該員工在勞動部勞工保險局所設立的勞工退休金個人專戶。

我們致力協助員工適應並創造退休後優質生活，特委託中華電信學院辦理「退休人員社會調適班」，2015年計辦理2場次、共73人次參與；亦持續捐助「中華電信退休同仁協進會」450萬元辦理相關活動；捐助150萬元辦理旅遊活動，及全區志願服務人員春節餐費15萬元。

為使經驗傳承、促進事業發展，我們為資深電信退休人員訂定《顧問聘任要點》。顧問區分為有給職與名譽職二類，執行副總經理以上主管及一級機構首長，於退休時得由中華電信聘任為有給職顧問，任期以一年為限，自期滿之次日起改聘為名譽職顧問。



綠色企業



策略Strategy

加速ICT產業的綠化(Green of ICT)，透過ICT協助社會整體的綠化(Green by ICT)

管理Management

透過EARTH環境永續發展管理服務

行動Action

- 各項主要能源管理
- 節約能源措施

回應Response

人手孔防治病媒孳生事件

目標Target

- 短期 因應業務成長的能源使用量，增幅不超過2%
- 中長期 綠色採購比例持續增加；並且推出更多綠色產品與服務

指標Indicator

- GRI 總能源使用量**5,119,776**GJ
- GRI 總能源密集度**22.09** (GJ/佰萬元營收)
- GRI 碳排放量**834,745.37**t-CO₂e



環境永續管理

電信業雖屬於低污染的產業，但中華電信瞭解，在營運過程中所使用到的能源及資源、廢棄物、維運以及採購業務等，都有可能對環境造成影響。

為實現綠色企業的承諾，我們在2015年修訂「環境永續發展策略與目標五年計畫（2016年~2020年）」，訂定環境永續發展政策、策略及策略地圖，每年編列預算，積極推動各項行動方案。



遵循環保法規，
推動自主環保。

研發綠色產品，
發展綠色經濟。

提升能源效率，
落實節能減碳。

強化生態環境，
營造綠智建築。

採用綠色能源，
實施綠色採購。

運用回收減量，
建構環境永續。

環境永續發展策略

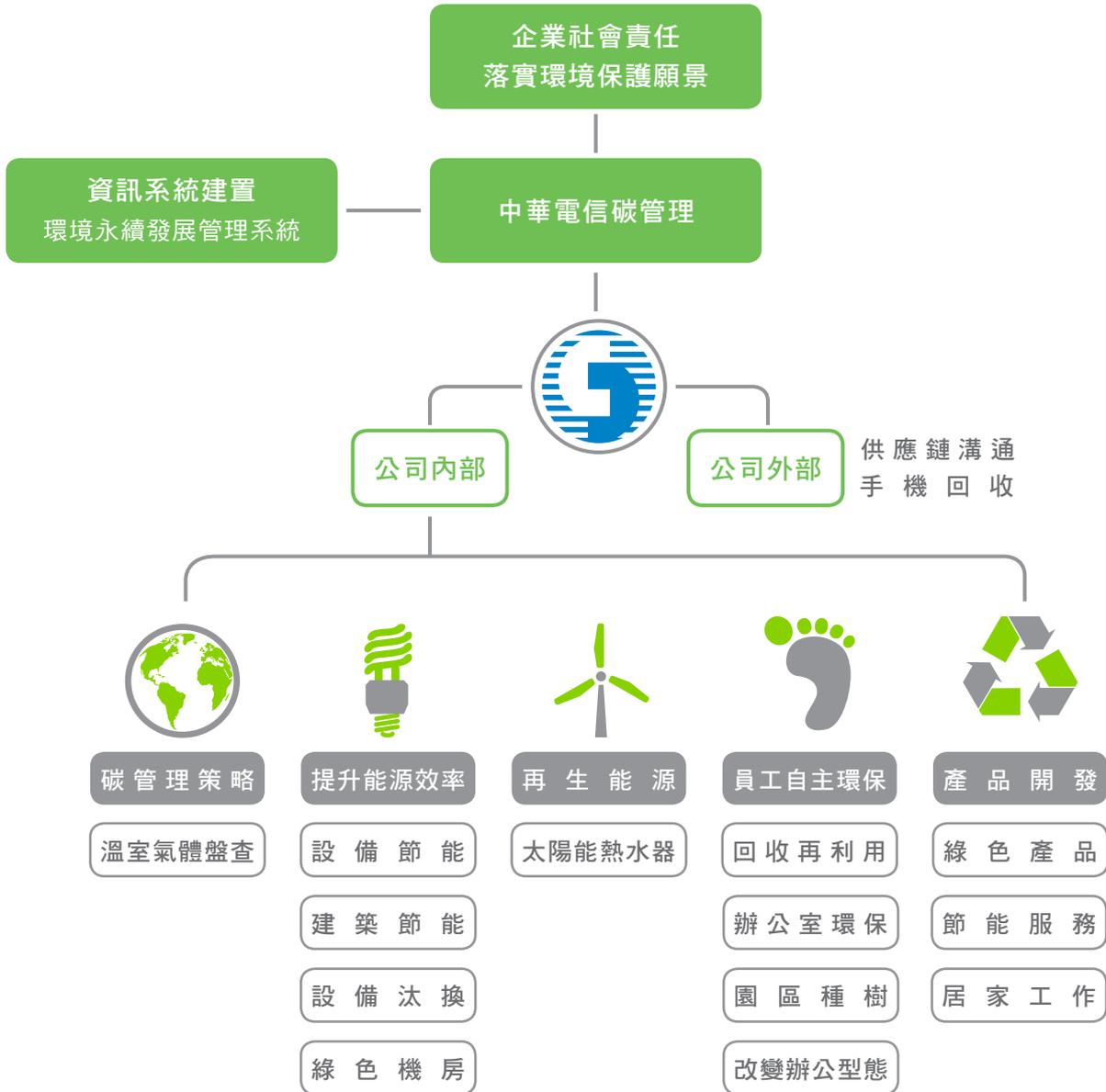
中華電信未來五年環境永續策略方向，將以「綠色企業」、「綠色創新」與「綠色永續」三面向來進行發展。



理念	將減量、回收、再利用等3R理念，融合入綠色消費、綠色服務及綠色活動中，降低廢棄物產生，提升環境效益	因應政府環保能源相關法規與政策，並持續關注氣候變遷、再生能源國際環保機構監督等議題，時時調整綠色永續之方針	善用環保節能的技術優勢，思考如何運用在既有產品與服務上，提升技術競爭力與轉型的契機，兼顧企業與環境的永續共生
短期目標	新IDC機房能源效率PUE值達 1.5 以下	因應業務大幅成長，但將用電量維持在正負 2% 以內	電信機房與IDC資料中心節能達 1%
中期目標	維持至少 5% 之綠色採購比例	控制用電成長量	綠色產品、服務營收年成長 1%
長期目標	綠色供應鏈採購金額占整體採購比例超過 5%	建置太陽光電系統，再生能源營運使用率超過 5%	綠色產品、服務占總營收 20%

環境永續發展策略地圖

為具體履行「落實環境保護」承諾，我們於「企業社會責任委員會」下設置專責環境永續事務的「環境永續發展小組」，負責訂定環境永續短、中、長期發展目標，具體將節能減碳、環保議題納入營運計畫，制定企業內部環保行為準則、手冊，並設定相關綠能標準及溫室氣體減量目標。



據點100%導入ISO 14001系統認證

「中華電信的營收，100%都來自於取得環境管理系統認證的據點。」目前中華電信南區分公司、行動通信分公司、北區分公司、數據分公司、國際分公司、電信研究院及電信學院等重要營運據點，皆已通過環境管理系統認證。

在能源管理方面，中華電信為業界唯一全面實施ISO 50001能源管理系統的電信公司。2011年數據公司；2012年，研究院已經取得認證；2013年，行動通信分公司所轄各單位，包含台北、台中、高雄三個營運處的辦公室、機房及基地臺皆取得認證，2014年國際電信分公司、北區電信分公司桃園營運處及南區電信分公司高雄營運處也取得認證。

全面展開綠色行動

儘管中華電信為ICT服務業，並非製造業，但我們仍重視產品與服務對環境的影響，積極研發及提供對環境友善的產品與服務，詳細綠色產品介紹，可參閱報告書第45頁。

環境永續發展管理服務(EARTH)

為更有效率的掌握所有環境資源及環保節能成效，2008年我們研發出「環境永續發展管理服務」資料庫，簡稱「EARTH系統」，有效協助我們降低能源費用支出、提升環境管理效率。EARTH系統功能包括：

	節能創新	供各單位上傳節能創新作為，讓其他單位下載學習。
	績效評核	以系統量化方式進行績效評比，激勵全體員工為環境永續貢獻心力。
	用電管理	申請電力帳單集中繳納作業，目前已納管超過56,709個電號、228.8萬筆電費資料。
	用水管理	申請水公司電子帳單集中繳納作業，目前系統已納管超過1,265個水號、78,863筆水費資料。
	碳盤查作業	提供相關碳查證資訊化表單，全區節省約300人日作業人力。
	用油管理	分析油電混合車及普通車的用油數據，達到節能減碳的效能。
	企業造林	針對樹木的種類、數量、保管單位及位置進行建檔的工作，目前系統資料庫內超過66,591棵樹木資料。
	資源回收管理	針對各種回收的種類、數量及負責單位進行建檔。目前系統已記錄22種資源回收項目，共14,607,614筆資源回收資料。

	2013	2014	2015
綠色採購金額 （新台幣佰萬元）	2,087	1,522	1,525
佔總採購金額比例	5.73 %	4.37 %	6.55 %

環境管理費用 （新台幣仟元）	269,881	181,365	275,975
佔營收比	0.12 %	0.08 %	0.13 %

參與國際節能研究

我們加入國際節能研究組織Green Touch Consortium，參與該組織技術文件的編訂、技術專題研究等相關活動，並陸續於會員大會、研討會等場合，分享相關節能技術之研究成果，為ICT節能技術盡一份力，具體實踐世界公民的責任。



氣候變遷風險與機會

中華電信以成為永續發展的「綠色企業」為目標，將環境議題融入企業營運及管理之中。我們期望在能源與氣候變遷議題上，扮演更積極的角色，透過提升能源效率、積極開發對環境友善的產品與服務，從核心職能出發，引領下一代低碳產業的發展。

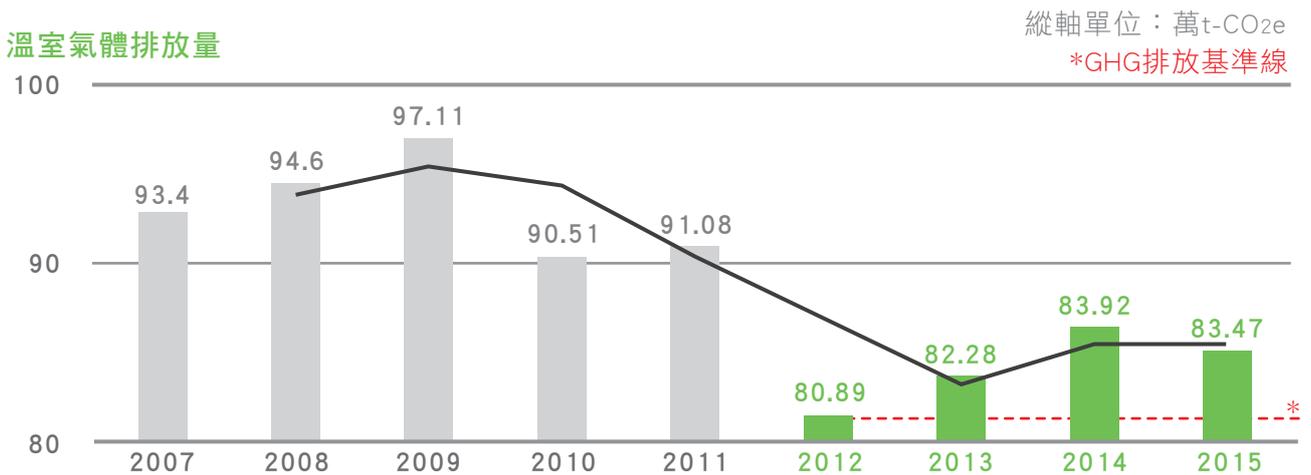
有效掌握溫室氣體排放

氣候變遷議題的因應策略，與公司長期經營布局息息相關，為有效降低價值鏈中與氣候變遷有關的成本與風險，及評量自願性減碳節能措施的成效。對此，中華電信早於2008年，率先啟動電信業界最完整之「溫室氣體盤查計畫」。

中華電信碳管理目標，原是規劃「溫室氣體排放量在2012年回歸到2007年基準排放量」，在控管得宜下大幅降低溫室氣體排放總量，已於2011年提前達成目標。

為因應4G及行動通信每年約2%的業務增長量，必須增加通信設備的建置，預期將會影響用電量，導致溫室氣體排放量上升。對此，我們在2013年提出新的溫室氣體管理目標，即：

以2012年排碳量為基準，每年因業務成長所增加的排碳量，控制在2%的範圍之內



2015年度溫室氣體總排放總量共計為834,745.37 t-CO₂e，包含六種溫室氣體：CO₂、CH₄、N₂O、HFCs、PFCs與SF₆，由於中華電信為綜合電信服務業者，主要營運使用能源為電力，因此溫室氣體主要排放來自範疇二（外購電力），所佔比例為96.9%；範疇一則為辦公室場所普遍性之溫室氣體排放來源，所含比例僅佔總量之3.1%。

單位：t-CO ₂ e	2013	2014	2015
直接排放量(Scope 1)	24,519.2	24,036.0	26,994.3
間接排放量(Scope 2)	798,272.3	815,138.8	807,750.98
總排放量(Scope 1+Scope 2)	822,791.5	839,174.8	834,745.37
排放強度(t-CO ₂ e/NTD million)	3.6	3.7	3.6
涵蓋範圍占營收比例	100%	100%	100%

註：盤查及查證依據ISO 14064-1標準，全球暖化潛勢值GWP來源為IPCC第四次評估報告(2007)，所有數據均經SGS-Taiwan查證通過。

推廣綠色運輸，響應綠色生活

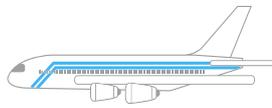
中華電信致力推廣綠色運輸，響應綠色生活。我們從公益角度出發，贊助185萬元建置YouBike信義杭州路口租車站，50個YouBike停車位除了便民外，同時希望透過贊助綠色運輸的方式，與員工溝通環境保護的重要性，鼓勵員工共同響應低碳運輸。

為因應國際盤查員工通勤碳排放量趨勢，我們在2013年開始進行員工出差排放量的討論。按世界永續發展委員會(WBCSD)所訂定的「範疇三標準」(Scope 3)，設定盤查之邊界並按里程方式計算。

2015年範疇三總排放量為263,495kg-CO₂e，以計算員工差旅主要的交通方式：陸運（高鐵）及空運（飛機）所產生的溫室氣體排放量為主。長遠來看，目前研議把消費者的影響納入範疇三的盤查範圍，盡量完善整個溫室氣體盤查系統考量面。

空運(飛機)排放量

98,842.7kg-CO₂e



陸運(高鐵)排放量

164,652 kg-CO₂e



總排放量 263,495 kg-CO₂e





用電管理

「以2012年用電量為基準，每年因業務成長所增加的用電量不得超過2%」

在電信業務增長，設備建置量增加之因素影響下，設備用電量增長控制不易，但我們仍致力於從自有建築物的節能做起。在有效控管下，截至2015年底，累積節電量達2.82億度，比例達27.87%，相較2007年，溫室氣體減少量達14,172t-CO₂e。透過強化內部環境永續發展管理系統，及電信設備用電管理機制，有效控管用電量。

中華電信秉持關懷環境永續發展，積極響應政府發展再生能源，2015年認購2百萬度綠色電力，為第五大認購單位。2016年將持續響應，以行動促進台灣邁向更乾淨的未來。



本區域使用綠電
100萬度以上
104年
經濟部能源局

用電量分析

	2007	2012	2013	2014	2015
總用電量 (萬度) (A)	135,180	139,272	142,580	142,216	142,092
一般用電量 (萬度) (B)	9,420	8,912	8,835	8,873	8,571
業務用電量-表燈 (萬度) (C)	125,151	124,166	127,023	126,128	125,740
業務用電量-包燈 (萬度) (D)	609	6,194	6,722	7,215	7,781
業務增加用電量 (萬度) (E)	NA	1,977	3,385	-402	178
業務增加用電量比例(F)	NA	1.42%	2.37%	-0.28%	0.13%

· 一般用電量：辦公區域及員工宿舍
 · 業務用電量：基地臺、機房、電桿、公用電話等非自有建築物
 · A=B+C+D，一般用電量來自自有辦公大樓，業務成長用電量含包燈及表燈
 · E=今年業務用電量-去年業務用電量；F=E/A
 此表呈現有電號之用電計算，浮動之無電號設備用電，已納入溫室氣體盤查數據中

回應碳揭露計畫(Carbon Disclosure Project, CDP)

由國際主流法人投資機構發起的碳揭露計畫(CDP)，從2003年開始邀請全球企業回覆CDP問卷，藉此機會了解企業對於碳議題的風險管理及因應方式，回覆該問卷，不只彰顯公司碳管理的績效，更代表了企業未來的投資價值。

為回應國際投資機構對中華電信碳資訊及減量作為的關注，我們從2010年起即採用世界咖啡館模式，是台灣唯一連續多年參與CDP的電信業者，邀請跨處室員工共同研商，積極回覆CDP問卷，除了透過問卷內資訊來檢視需要改善之處，也有助我們訂立具體減碳目標，這也是在填寫碳揭露問卷之外，最重要的功能。

機房節電

中華電信重視機房節能省電效益，目前積極施行資通信機房（含IDC機房）節能計畫。如安康機房於2013年取得綠色機房認證；板橋新建設的IDC機房，預計2016年取得綠建築的認證，也有效使用自行研發的iEN智慧節能系統，透過科技發揮節能減碳、環境保護之效。

機房節能措施



空調改善

- 配合設備變更出風口風量或風管配置拆除或停用小型空調。
- 配合年度汰換計畫，空調設備汰換時改採高顯熱主機。
- 依用途差異，隔離空調區間或空調配置，避免未裝機區間及非24小時有空調需求之區間浪費機房空調資源。
- 冷卻水塔風車及水泵，增設溫控變頻控制。
- 推動電信機房外氣空調技術應用，於春、秋及冬季可大幅降低用電量。



能源管理

- 將空調溫度設定納入既有監控系統，由電力維護人員管控各區間溫度於標準範圍內。
- 經一年測試觀察後，全面將機房標準溫度上修調升1°C。
- 冷卻水塔風車依出水水溫變頻卸載。
- 負荷較低之行動基地臺、電信室、配電設備改採通風散熱。
- 引進再生能源供電系統如太陽電池發電系統。



設備整併

- 將行動基地臺、數位交換設備、傳輸設備、寬頻設備、電源供應設備集中整併後，停用設備斷電，並汰換不良耗能設備。
- 整併裝機空間，並進行隔離，以減少空調能源消耗。

IDC機房用電量

年份	2011	2012	2013	2014	2015
用電量（萬度）	13,040	13,794	14,620	14,700	14,539

機房再生能源方面，目前太陽能光電系統計213.8kWp，風力發電規劃建置26.6kWp，規劃於多處機房使用。

板橋IDC機房由於空間規劃使用、建置成本考量有引進少量太陽光電使用，其餘大多為分散各地、規模較小與一般通信機房混合使用，其供電系統規劃與空間使用，亦不適宜建置太陽光電、風力發電等再生能源系統，未來有大規模IDC機房新建計畫時，再行考量規劃引進再生能源作為IDC機房用電。

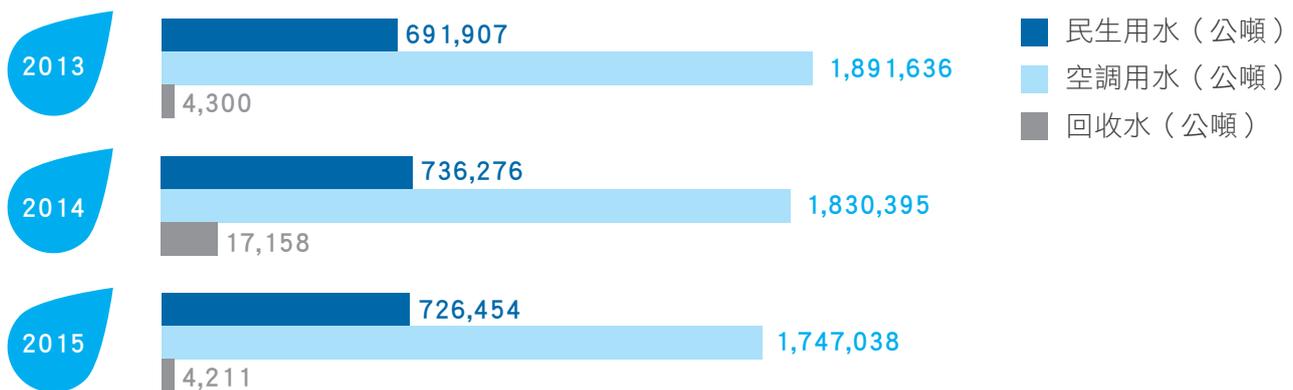




水資源管理 G4-22

中華電信的用水主要為民生用水，除一般盥洗用水外，以冷卻空調用水為主要用量，隨業務成長與人力增加，用水量減少有限，將仰賴雨水與冷卻水回收，將用水進行有效之管控。

除了在產品中把漏水納入偵測功能外，我們也將公司用水量納入環境永續管理系統，透過資訊化界面管理及分析、制定推動水資源節約措施，擬定具體管理目標，提升其使用效率，等各項節水措施。



註：2014年我們調整民生用水與空調用水之分類及比例更為精準，可更加有效控管水資源；2015年因氣候急劇變遷發生嚴重乾旱，水資源回收有限，故數據驟減。

水資源管理計畫與措施

由於現今中華電信每年的業務成長量約2%，故我們將以2012年用水量為基準，每年因業務成長所增加的用水量不得超過2%，並據此目標來推動水資源節約措施，包括：

- 洗手檯裝設噴霧式水龍頭，降低水流。
- 廁所改裝兩段式沖水設備，減少沖水量。
- 辦公樓內的開水供應每天上午8：00開啟，晚上18：00關閉。
- 使用雨水回收水進行公司綠化澆灌花。
- 發現供水設備損壞應及時與維修工程人員聯繫，避免長時間流水浪費。
- 推動新建築物中水設置，將生活污水匯集經過處理後，達到規定的水質標準後，可在一定範圍內重複使用於非飲用及身體接觸用水。

水資源回收

中華電信自2007年起推動節水措施，並將全區水資源管理納入EARTH環境永續管理系統，同時透過EARTH系統的「水費管理」功能，便可輕鬆完成申辦台灣省水費集中代繳業務，減少水費帳單的印製。系統資訊化介面，可供管理人員查詢、產生趨勢圖及統計報表，提供異常訊息報表避免水公司計費或抄錶錯誤，根據統計分析報表檢討用水情形，減少用水支出，有效增加管理效率。

為強化水資源回收再利用成效，我們訂定五年計畫，預計新設地下筏基雨水回收系統，收集下雨時機房屋頂及地面乾淨雨水，同時，將辦公大樓空調系統進行新設冷凝水回收工程，將回收水充分利用；並推行雨水、沐浴水、空調冷凝水等回收再利用方案，將回收水再利用於樹木澆灌、園區及人行道清洗。

廢棄物管理 G4-22

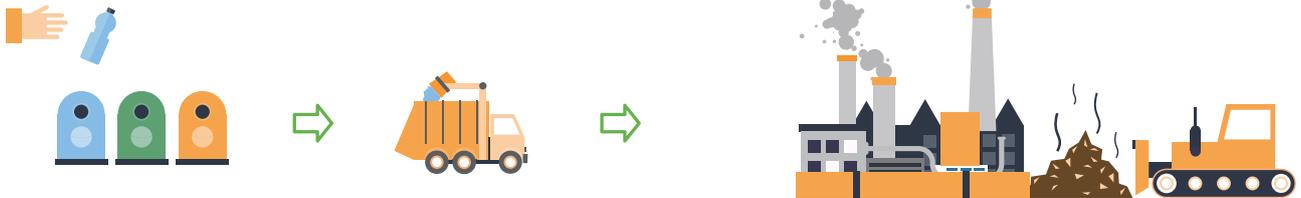
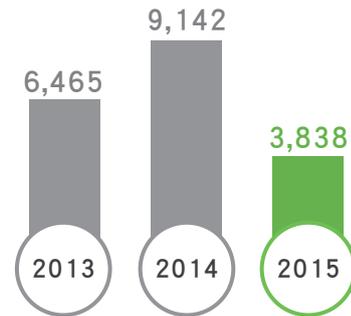
中華電信了解資源減量、回收與再利用的重要，故我們訂定前述的環境永續發展五年計畫，搭配自行研發的EARTH環境永續發展管理系統，妥善管理各項資源的使用、即時掌握能源的使用效率，也針對回收與廢棄物處理進行系統化管理，並在各營運據點提倡手機回收，2015年共回收6,170支。

一般生活廢棄物

中華電信一般生活廢棄物委託專業清運公司，運交垃圾掩埋場掩埋或焚化爐焚燒處理。而可回收資源廢棄物，則由承包的清潔公司派清潔人員回收分類處理變賣。

註：因系統升級後重新調整分類，2015年嚴格執行可回收物質回收再利用，故生活廢棄物數據較往年降低許多。

生活廢棄物重量
(公噸)



事業廢棄物

我們電信機房的廢鉛蓄電池屬環保署公告應回收事業廢棄物，基於減少污染物、有毒物及廢棄物的排放為事業機構共同的社會責任，爰規定回收處理須採訂定共同契約模式公告標售，且處理廠商皆為環保署資源回收基管會公告之合法業者，有效管理處理的合法性，以及減少對環境的影響。

我們各所屬機構所產生的廢鉛蓄電池，均經由供應單位就地標售，並取得「公告應回收清除、處理的廢鉛蓄電池遞送聯單」留存備查。另因原物料日益上漲，廢鉛蓄電池的回收再生價值提高，2015年共回收處理廢鉛蓄電池32,311顆，總重量1,592,945公斤，標售金額為新台幣25,678仟元，除善盡環保責任，亦附帶增裕公司營收。其他事業廢棄物，如電纜及五金雜項，則委託經環保機關認許的公民營廢棄物處理機構處理。

廢棄物類別	單位	2013	2014	2015
充膠電纜	Ton	803	427	256
一般電纜	Ton	3,917	1,851	1,534
五金雜項	Ton	3,250	1,781	699
蓄電池	PC	26,436	24,868	18,151
處理費用	新台幣仟元	263,129	191,617	265,455



深耕綠色企業

中華電信身為高度在地化的電信業者，是社區發展的好鄰居，也是國際間電信業者最重要的合作夥伴。隨著科技的進展，我們已突破傳統電信的框架藩籬，逐步將企業社會責任(Corporate Social Responsibility, CSR)的理念融入產品服務的研發與應用，整合至公司經營管理策略中，致力打造綠色企業。

綠色環保會館

中華電信會館為提供我們、子公司員工異地出差住宿及其員眷休閒旅遊住宿用。為響應地球環保及個人衛生，會館不提供一次性消耗用品及毛巾，並執行各項節能措施，如太陽能熱水器、冷氣熱泵系統及更換LED照明等。由於全區會館勵行環保簡約、清潔衛生，成為員眷出差休閒的首選，2015年全區會館共有7處，獲得環保旅店認證。

我們響應由世界旅遊理事會(World Travel&Tourism Council, WTTC)和國際旅遊合作夥伴(International Tourism Partnership, ITP)所制定的「旅館業碳測量HCMI 1.0」倡議，推動中華電信西子灣會館進行「房間碳足跡計算」，並結合iEN節能系統，有效管控會館內設備使用情形及用電量，建構完整的電力監控及客房服務管理模式，達最大節能、節水效益。

西子灣會館溫室氣體排放

	2013	2014	2015
營收（新台幣佰萬元）	9.1	9.5	9.4
排碳量（公斤）	61,300	64,527	57,443
用電量（度）	117,433	123,853	110,256
能源強度（t-CO ₂ /NTD仟元）	0.01	0.01	0.01

電子帳單整合

為方便客戶進行帳單管理，同時響應環保愛護地球，我們從2001年起推行帳單合併及相同地址的多張帳單彙集於同一信封內寄送的整合服務。

2005年起推行電子帳單，截至2015年底，每年減少消耗4.1億張用紙，約當減少砍伐37,847棵原木、等同減少7,494噸碳排放，不僅滿足客戶需求，對於減緩全球暖化也盡了一份心力。

電子帳單與合併帳單的節能效益

	2013	2014	2015
申請帳單合併的客戶比例	88%	88%	88%
申請電子帳單的客戶比例	17%	18%	18%
節省紙張量（千張）	412,755	415,765	416,318
減少碳排放量（噸）	7,429	7,484	7,494

註1：與2013年的計算基準不同，2014年起，以電子帳單與合併帳單共同節省的紙張量與碳排放量為計算依據。

註2：每一筆電子帳單或帳單合併可減少使用之信封及帳單用紙共2.5張A4紙，節省紙張量：
13,877,270筆*12（月）*2.5=416,318。

註3：一張A4紙排放量為18公克CO₂，減少碳排放量：416,318張紙*18公克CO₂=7,493,724,000公克CO₂。

大中華區最環保的資料中心

2016年即將完工之板橋IDC暨雲端資料中心，是全台第一，更是大中華區第一座符合「Rated4認證」的國際級IDC資料中心，提供消費者更高級的資料中心服務，加速台灣雲端邁向國際化。

板橋IDC機房環保特色

- 結合中華電信自主開發之iEN「智慧能源管理雲端平台」，進行全系統環境自動監控
- 能源效率目標依循「The Green Grid」聯盟機房量測基準，達到PUE1.5以下的高能源效率
- 通過美國綠建築協會LEED黃金級認證及取得台灣綠建築、智慧建築等標章，徹底實踐綠色建築的精神

此外，我們也積極與建設公司合作，如板橋「光點」等綠建築建案，未來也希望能將相關節能服務或產品運用至社會上現存多數的舊大樓，以開創多元的智慧生活應用，為綠色建築盡一份心力。



環境資訊揭露

- 每年執行溫室氣體盤查，通過ISO 14064查證，取得查證聲明證書。
- 每年回應碳揭露計畫(Carbon Disclosure Project, CDP)問卷。
- 每年回應道瓊永續指數(Dow Jones Sustainability Index, DJSI)問卷環境議題。
- 回應天下雜誌及遠見雜誌問卷。
- 出版企業社會責任報告書：揭露環境相關數據。

提升能源使用效率

- 機房整併：機房空間整併有效利用。
- 建築加裝iEN：配合新建機房工程加裝iEN智慧節能系統，2015年協助我們節省用電量約26.6百萬kWh，節省113佰萬元成本，相當於減少13.9千公噸的二氧化碳排放。
- 空調設備節能：迄2015年底，完成節能變頻模組5,791HP、高顯熱空調機30,023RT、高效率空調機7,029部、全外氣空調機2,278RT、自然通風為主空調為輔476部。
- 綠建築及綠色會館：配合新建機房或會館採用綠色環保建材。
- 太陽能熱水器：電信會館建置太陽能熱水器。
- 水資源的回收再利用：建置雨水、地下水及空調冷凝水回收系統。
- 環保LED燈泡：內部辦公大樓公共區域換裝LED燈泡。



環境教育與營運活動結合

中華電信盼能建立全體員工「氣候變遷人人有責、永續經營企業有責」的共識，使員工瞭解極端氣候與個人環保有關聯性，在產品設計上也要懂得產品的生命週期，以節能、減材及減廢觀念，營造環境永續成為公司的綠色文化。

我們每年提供員工至少4小時的環境教育課程；舉辦員工生態旅遊；參與由愛普生科技等企業共同發起的台灣節能巡邏隊，從提高企業營運、生產過程中的能源效率著手，進而達到減碳，減緩地球暖化的核心目標。

	2013		2014		2015	
	場次	人次	場次	人次	場次	人次
環境教育	3	254	9	399	6	336
環境生態旅遊	69	16,093	79	14,984	140	14,853
企業節能志工	15	27	8	17	21	24



導入綠色能源

- 太陽光電系統：迄2015年底，累計已建置完成213.8kWp。
- 風力發電：2015年，計畫建置完成26.6kWp。
- 積極響應經濟部自願性綠色電價制度試辦計畫，2015年認購2百萬度綠色電力，為第5大認購單位。

推動自主環保

- 車輛節能減碳：汰換舊車採購新式環保節能車，引進電動車輛。
- 綠色運輸：贊助185萬元建置信義與杭州南路口公共自行車站(YouBike)。
- 清淨家園、辦公室節能環保、健康管理系統、無車日、公文系統(ODAS)無紙化。
- 節能服務隊：協助中小企業或弱勢機構進行能源效率改善。
- 事業廢棄物回收再利用：訂定我們事業廢棄物減量及回收再利用目標。

產品加值與服務

- 電子帳單：配合行銷處推動，具有環保及節能減碳的功能。
- 電子發票：將發票資料雲端化永久儲存，節省耗材、人力成本及享有政府節稅與免罰優惠。
- iEN智慧節能服務及行銷八大節能產品。
- 手機回收：配合宣導廢棄物回收再利用，服務中心設置回收箱。
- 協助供應商通訊產品取得環保標章：提供廠商環保標章認證所需的相關資訊。



社會共融



策略Strategy

縮短數位落差，創造數位機會

管理Management

LBG社區投資評估機制

行動Action

- 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

回應Response

銀髮族4G應用需求調查

目標Target

- 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%

指標Indicator

- GRI 社會投資金額910,230仟元
- CHT 76處數位好厝邊



科技連結希望 Connect Hope Technology

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，觀察數位落差發生現象，提出各種解決方案，以積極行動促進社會創新與數位包容。

4G智慧寬頻應用城市 - 智慧無障礙應用服務

中華電信參與經濟部4G智慧寬頻應用城市補助計畫-「悠遊城市」，打造4G智慧城市，引領智慧生活新紀元，共有三大子計畫，包括「便捷城市」、「樂活城市」及「友善城市」。其中友善城市「智慧無障礙應用服務」，以關懷理念，創造「愛」的生活圈，運用4G搭建友善橋樑，實現無障礙環境，讓民眾享受4G服務與感動的幸福城市。

2015年，已在台北市晴光商圈、中山國小捷運站出口至無障礙科技協會、淡江大學公車站至視障資源中心等場域啟用，當視障者走在街道及商家前，手機就會報讀周遭環境資訊、道路安全訊息、店家語音菜單、科技說菜等，用「聽覺」逛街。2016年規劃在大台北推動9個友善捷運站、3條友善街道、1個友善校園建置，提供弱勢族群貼心服務，提升友善城市形象。

數位包容

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，同時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。



對象	策略	評量
 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；致力於研發、提供資通訊設備，並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。	通訊進用無障礙、生活質量的改善、身心障礙者就業機會、社區的社會變遷及形象的提升。
 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。	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、營收及形象的提升。
 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慧型通訊設備與加值服務。	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、社區的社會變遷及形象的提升。
 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。	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、社區的社會變遷及社區的環境變化。



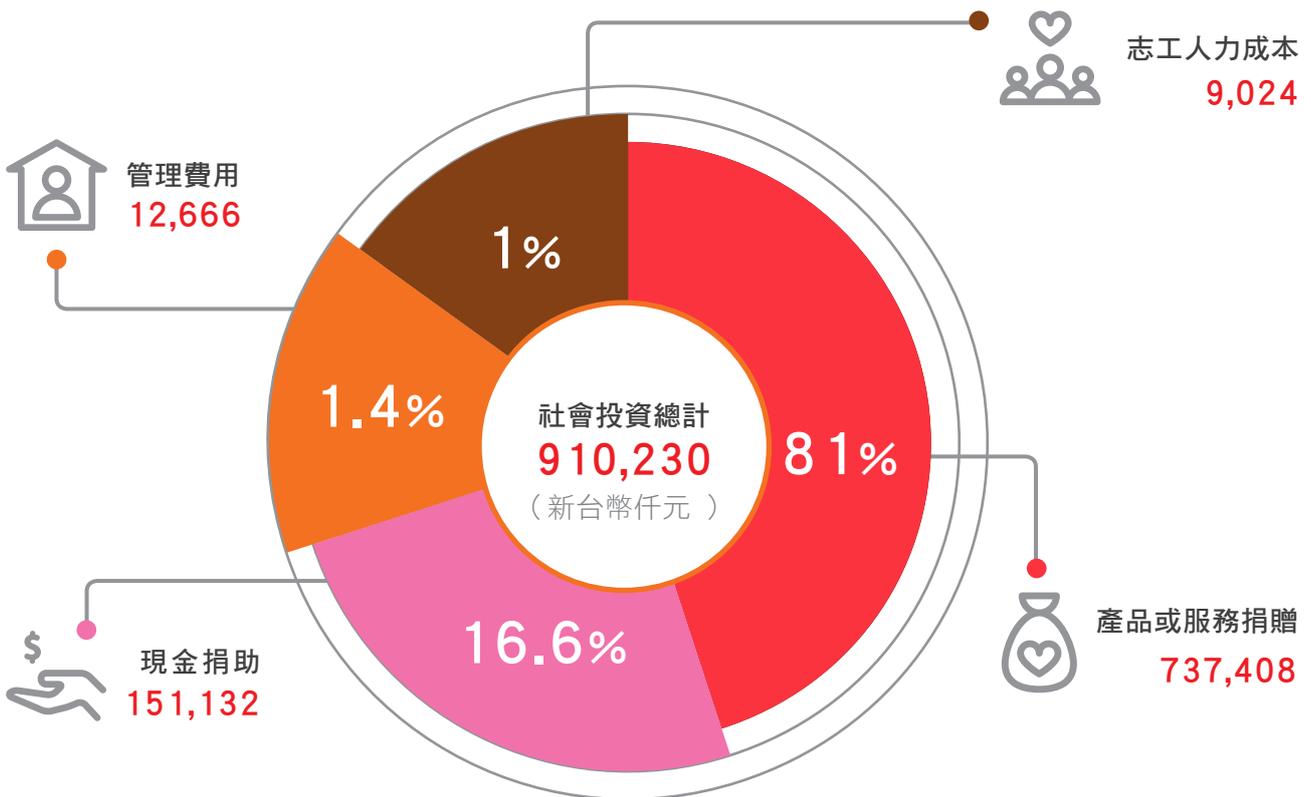
社會投資管理 G4-22

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，遍及台灣本島及離島的網路和服務，更形塑了我們對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，腳踏實地為台灣創造價值，協助大眾提升生活品質。

量化社會投資貢獻

我們參考倫敦標竿管理集團(London Benchmark Group, LBG)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。

2015社會投資類別



普及服務	投入	372 佰萬元
數位好厝邊	共建置	76 處
企業志工服務時數		36,049 小時

註：2015年起，為社會投資統計更能展現成本效益，調整普及服務計算方式為：以「當年度淨成本」+「上一年度分攤金額」-「上一年度核准金額」，故2015年社會投資金額略微降低。

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」、「紀錄在地故事」作為四大工作方向，從文化、產業、生活、教育等面向參與社區，陪伴社區共同成長。

台灣368個鄉鎮市區構成寶島最美麗的風景，我們認為每個城鎮聚落都有其不可取代的獨特之處，尊重在地自主營運，鼓勵在地發聲，才能創造更多永續發展的故事。鑑於資源有限，故發掘需求並結合現有資源，即能創造最大效益。

基金會結合中華電信本業特長，2006年起於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；有別於單次捐贈的模式，「數位好厝邊」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思考規劃。

每個數位好厝邊的發展因其本質有所不同，或以照顧弱勢家庭學童為主、或以發展社區部落產業為主、或以服務在地之宗教團體單位，因著這些組織單位的長期經營，累積了豐厚的執行經驗，著眼於此，基金會持續辦理好厝邊交流會，除了好厝邊之間的交流，2015年我們特別辦理「見學旅行」，與好厝邊走出自己熟悉的生活場域，與高雄甲仙地區的產業工作者進行交流，透過實地踏查、親身感受的歷程，看見他人的美好，並反芻成為自身成長的能力。

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。截至2015年底共已完成76處「數位好厝邊」，結合中華電信核心專業及基金會耕耘在地的用心，持續陪伴大家。

數位傳遞家鄉情

遍布全省各地的好厝邊，不只是社區的電腦教室、資源交流平台，它也成為新住民媽媽和家鄉姐妹話家常的場域。2015年，基金會與好厝邊合作開設平板課程，除了教新住民媽媽學習使用平板之外，也結合媽媽們的家鄉文化製作實體小書，一解媽媽們遠渡重洋的家鄉愁之外，也成為媽媽們帶給子女最寶貴的文化傳承。



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，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。

第七屆「蹲點·台灣」共48位大學生，至24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，各自發揮所長進行社區服務，包含繪本閱讀、彩繪牆壁、創意美術、攝影教學、烹飪課程、銀髮運動、活動記錄、記者與編輯課程、協助編織染布工作、協助外語編譯工作、協助在地導覽工作、拍攝部落族人全家福、改造廢棄老屋、帶領國高中生進行生涯探索課程等，同時用鏡頭記錄在地真摯人情與動人故事。

為了將蹲點青年的體悟與感動，傳達給更多社會大眾，並觸動更多人也思考自己與土地的關係，進一步投入在地深耕，為這片土地盡一份心力。我們規劃於2016年，巡迴全台各縣市特色咖啡館舉辦「和土地談戀愛-蹲點·台灣巡迴影像故事展」，邀請在地深耕達人與「蹲點·台灣」參與學生以分享座談會的形式進行對話，期待能激盪出更多關懷在地的新思維。



「蹲點·台灣」青年，發現蹲點的意義，看見自己的價值與能力

就讀台北科技大學建築系，以及逢甲大學建築系的謝端硯、黃若涵，在族人的協同與指導下，發揮建築系的專長，共同將廢棄校舍改造成部落青年聚會所，成為部落推動文化保存與傳承的重要基地。

蹲點過程中他們發現，與其說自己帶著專長來實踐，不如說是帶著期盼向族人學習，跨越了知與行的落差，兩人用實際經驗充實了課本裡的文字，見證了團隊合作的力量，更開拓了廣大的視野。

「蹲點，不僅僅是蹲低一點，而是要懂得站在不同的角度看待眼前的事物。」

政大廣播電視學系的詹金達、新聞系的林子濠，到了排灣族部落「新來義部落」服務。一開始協助族人訪問耆老記錄部落文史，因拍攝的人像讓族人驚歎不已，進而請他們幫忙拍攝全家福或證件照。兩人每天四處拍照，看著族人穿起傳統服飾，笑得驕傲而燦爛，也開始思考此行的意義「很多耆老在八八風災後找不到照片，因此拍照變成一件很有意義的事情。雖然我們只做這點小事，但他們仍然笑得這麼開心，我們也跟著感到快樂」。

蹲點結束後，一位曾拍攝過的長者過世，族人委請兩人幫忙將當初的照片修改成遺照，這是他們第一次接觸到生命的消逝，深刻體悟到「拍攝」的意義與價值。

「藉由拍照，我們默默地參與了他的生命，也為他接下來的旅程作了最好的祝福。或許生命很脆弱，但我們總能帶給對方一點美好與溫暖。」

資源串連共創共好

基金會於社區部落建置數位好厝邊，協助建立屬於在地的資訊交流平台，過程中，我們看到地方的火花和可能性，於是我們把基金會當做資源串連的據點，社區的需求可以在這個平台上發聲並獲得適合的解決之道。

表演創作活動能帶給孩子們想像、天馬行空的能量，於是我們把紙風車兒童劇團帶到宜蘭東澳、花蓮高寮等七所偏鄉小學；我們和台灣玩具圖書館及主婦聯盟一同完成了七個據點的閱讀課程；社區擁有活力十足的音樂素養，所以我們把金曲獎歌手帶到屏東永樂社區，在地的國樂社團和專業樂團以音樂互相切磋，共同完成一場非常棒的音樂會；其中當然還包括好厝邊彼此間的互相應援和支持，讓我們相信透過眾人之手就能完成共好的遠景。



2015年基金會社會投入類別

項目	投入資源
數位學習	2,917
社區耕耘	4,342
蹲點·台灣	6,017
社會行銷	4,312
中華電信女籃隊	13,781
行政費用	11,185

(新台幣仟元)

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2015年新建62個數據通訊存取服務建設案，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

- 全國**84**個偏遠鄉鎮
- **23**萬多戶電話服務
- **10**萬多戶數據通信服務
- 全國**22**個縣市近**6.4**萬多具公用電話服務
- **500**多所中小學校及公立圖書館數據通信存取服務

- 困難點
- 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》



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，許新世代孩子一個「有安全、有尊嚴、有希望」的學習環境！

與輔仁大學合作「偏鄉學童遠距課後輔導計畫」

投入 ▶ CSR活動資源

- 自2009年12月底至2016年1月底止，累計共投入新台幣3,306萬元，課輔時數達58,625小時。

產出 ▶ 槓桿效應

- 全國第一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。

社會意義

- 運用企業核心能力，落實「縮短數位落差」及「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。

對中華電信的效益

- 向下紮根的教育關懷，有助於與利害關係人溝通對話，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。

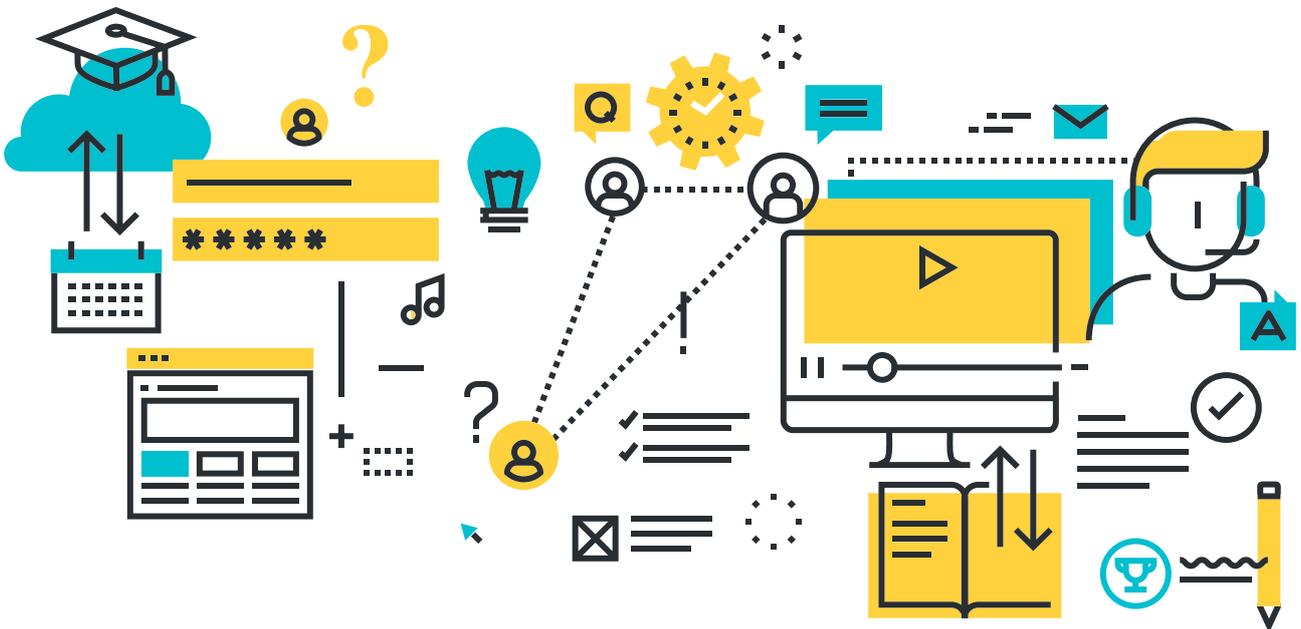
特 色	作 法	參 與 單 位
運用網路教學方式，由大學生輔導偏鄉地區的國中、國小學生，提升偏鄉學生學習成效，促成學習機會均等。	落實利害關係人議合精神，與輔仁大學共同合作，以網路課輔為軸心，號召大學生，以一對一遠距教學模式，照顧偏鄉或災區學童。	台東金崙溫泉部落、台東嘉蘭社區、屏東陽光課輔協會、屏東楓林教會、屏東潮州少年城、高雄六龜天主堂、高雄杉林大愛園區、嘉義輔仁中學、宜蘭頭城天主教堂、蘭嶼中學及馬祖高中等。

小 學 伴 人 次	1,617	大 學 伴 人 次	2,560
課 輔 時 數	58,625	夏 冬 日 學 堂 人 數	1,433

註：本表數據統計自2009.12.01起至2016.01.31止。

主要成果

- 教育部數位學伴計畫聯合舉辦「網實合一」活動，邀請中華電信伴你好讀偏鄉夥伴及教育部數位學伴計畫夥伴中小學師生一同參與活動，藉由面對面的相處與互動，拉近彼此心的距離。
- 數位學伴計畫「十年i關懷，擁抱e未來」聯合成果展，教育部獎勵中華電信長期支持「深耕數位數位關懷」。



盲用-語音隨身助理App



我們於2013年首創專為全盲及弱視者設計的「語音隨身助理App」，結合影像、語音、閱讀、生活等四大雲端功能，在各方面協助視障者與銀髮族解決弱視的困擾。截至2015年底止，下載次數達10,676次，已成為視障朋友方便好用的隨身助理。

目前成果

- 2014年，iPhone系統版本，提供四國語言、三萬本聽書功能及五國鈔票種類和面額鈔票辨識功能。目前，全台共有200位雲端志工，協助生活物品辨識服務。
- 2015年，iPhone版新增網路博覽家、4G行動學習功能，提供視障者以手勢操作及書籤功能，率先響應國家通訊傳播委員會(NCC)通過《推動無障礙通傳近用行動方案草案》推動之口述影像政策、可與口述電影，職棒口述轉播等數位內容結合，提供視障者無障礙高速寬頻的行動學習環境。

未來目標

- 規劃整合4G智慧導引之功能，提供視障者4G視訊協助與Beacon協助，其中視障者4G視訊協助可讓志工成為視障者雙眼，使用4G行動網路與視障者互動幫「盲」，協助他們解決生活方面的問題。
- 如視障朋友商店購物時，透過視訊協助選購物品且得知價錢及相關資訊。透過App功能及社群志工的協助，讓視障者能透過更多形式看見這個世界。



銀髮族-不老小幫手App



中華電信與資策會合作設計研發之首款銀髮長輩「不老小幫手App」，包含電話輔助、通訊錄、來電報號、天氣查詢、保健提醒、緊急狀況、照片分享、看影片等功能，期望能透過不老小幫手App協助長輩使用智慧型手機與平板電腦，縮短數位落差。

目前成果

經過資策會、弘道老人基金會合作，於嘉義重陽敬老活動、新莊運動公園之「幸福家庭日-爺奶健走活動」兩場體驗活動，以年齡在55歲以上長輩為測試及訪談對象，進行體驗活動，推廣人數達到400人，實測人數達到71人。針對整體評價、介面優使性、功能需求性進行詢問及訪談的結果，有超過八成的受訪長輩表示對整體服務滿意。

未來目標

- 進行400位銀髮族的體驗測試、完成不老小幫手App服務模式優化、研發整合視訊電話功能之互動式遠距陪伴服務，結合4G寬頻特性，建構互動式視訊關懷服務，提供長者和外界更多元的聯繫管道。
- 透過社家署、弘道老人福利基金會、新店台北小城社區、三木日光社區關懷據點等政府機關與社會福利機構，接觸銀髮族群，預計接觸10個社區中心，參與三場大型公益活動，設立App體驗專區與行銷推廣。



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。

- 2015年，完成研發台北市1999視障客服系統功能升級，包含即時訊息通知系統、整合三方通話功能及錄音系統、英日語群組及遭人身攻擊語音宣告轉接功能、通話時間音效提醒功能、衛生局知識庫與法規查詢功能及聯絡小結分類功能，可擴充視障客服人員服務內容以及提升其工作效率。
- 至2015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11,525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。

行動語音公益捐款

中華電信研究院所研發手機語音捐款服務，持續協助相關弱勢團體、社福團體、文教、環境保護等相關機構，提供捐款人一種透過手機捐款的方便管道，以利這些團體得到更多的資金捐助。捐款人只要拿起手機，撥打語音捐款並依據指示操作，即可讓社會大眾將自己的愛心與善心，迅速送到需要的人手中。2015年年度捐款金額達新台幣721萬元。

QR Code-照立捐 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，使公益捐款變得更加智慧。捐款單位不受限於超商、網路等特定場所，能利用多元管道募款，降低捐款單位的作業負擔。自服務上線截至2015年底，共計401人次參與，捐款金額達新台幣179,028元。



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
公話卡補助低收入戶及視障戶	<ul style="list-style-type: none"> 針對市內電話住宅用戶租用人為低收入戶或視障者，發給面額100元IC公話卡。 視障戶當年度一律發給2張IC公話卡。 	<p>4,533 人</p> <p>2,367 仟元</p>
行動電話關愛系列方案優惠	<ul style="list-style-type: none"> 針對視障、聽障及聲語障之身心障礙人士加送一倍國內通信費金額。 針對聽障及聲語障之身心障礙人士提供免費網內簡訊300則及網外簡訊100則，3G客戶提供「網內影像電話」費率比照語音費率之優惠。 	<p>未統計人數</p> <p>16,297 仟元</p>
寬頻上網低收入戶優惠	<ul style="list-style-type: none"> 光世代6M/2M、20M/5M、60M/20M及100M/40M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。 	<p>2,188 人</p> <p>9,405 仟元</p>
身心障礙用戶4G行動上網關懷方案	<ul style="list-style-type: none"> 為關懷身心障礙用戶，針對身心障礙人士（不限障礙類別）提供4G636型以上4G資費月租費減收200元優惠。 合約期間內再加贈CHT Wi-Fi無線上網免費優惠，一證號限辦一門。 	<p>未統計人數</p> <p>5,001 仟元</p>
寬頻上網身心障礙者優惠	<ul style="list-style-type: none"> 光世代6M/2M、20M/5M及60M/20M、100M/40M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。 	<p>898 人</p> <p>423 仟元</p>
MOD弱勢族群方案	<ul style="list-style-type: none"> 平台服務費：自竣工日起前二年（計24個月），以五折優惠（45元/月）計收。 訂閱家庭豪華餐一年，可享二年（計24個月）優惠，以九折（243元/月）計收（不含MOD平台服務費）；優惠期滿後，依牌告優惠價計費。 訂閱家庭精選餐一年，可享二年（計24個月）優惠，以九折（98元/月）計收（不含MOD平台服務費）；優惠期滿後，依牌告優惠價計費。 	<p>2,967 人</p> <p>註：數據於2016年5月15日自系統節錄</p> <p>1,566 仟元</p> <p>註：金額未包含頻道套餐費用</p>
健康上網公益優惠專案	<ul style="list-style-type: none"> 針對低收入戶提供首年免費優惠。 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。 	<p>112 人</p> <p>133 仟元</p>
福祉公用電話	<ul style="list-style-type: none"> 於公共場所裝設距地面高度110公分之公用電話，方便身障者使用。 所有公用電話機按鈕盤「5」字均有凸點設計，方便視障者使用；電話機均有3db-6db音量放大按鈕設計，方便戴有助聽器聽障者使用。 IC公用電話卡邊緣均有導盲凹槽設計，方便視障者使用。 	
聽語障者電訊轉接業務	<ul style="list-style-type: none"> 聽語障者，可將欲傳遞給受信者之訊息內容，傳真至聽語障服務台0800-080-885（諧音幫幫我），由服務台代為電話口述給受信者，並可將受信者之回話回傳給聽語障者（代傳字數限於80個字以內，回傳內容以30字為限）。 非聽語障者亦可撥打聽語障服務0800-080-880，代為書面傳真訊息給聽語障者，服務時間每日08:00~21:00。 	

參與的重要公協會一覽 G4-16

中華電信參與將近一百個公協會組織，希望能藉由頻繁的同業、異業的交流與合作，提升中華電信的技術以及帶動整個產業的發展，以下條列幾個主要參與的公協會組織：

協會名稱	說明
中國電機工程學會	透過該會舉辦之電信研討會向政府反應電信政策，並贊助該會的活動，以盡扶植產業之責。
台灣智慧航空城產業聯盟	中華電信帶領該聯盟之整體工作規劃執行，從中發掘新的商機與培養國內產業實力，進而培養能力輸出解決方案至世界各地。
台灣電信產業發展協會	為同業間重要的溝通交流平台，就重要議題之會商討論，並扮演與主管機關之重要溝通橋樑；另設有行動通信建設協商小組，協商基地臺共構、共站或預留天線通信埠等事項。
中華民國國際經濟合作協會	中華電信應邀發表專題演講、協助推動國際交流及業務合作；在台舉辦會議則配合於現場展示產品，促進業務推廣、媒體曝光。
台灣客服中心發展協會	經常舉辦講座，並引進最近客服系統技術、營運管理、服務理念等，對於業務創新，有助於中華電信增進營運管理與客戶服務。
Pacific Telecommunications Council (PTC)	與全球電信公司定期、就近洽商，具有海外業務拓展實質效益。
中華民國企業永續發展協會	有利於企業永續發展策略之探討與相關管理工具之引進、掌握企業社會責任議題之國際發展動態、推動公私部門建立夥伴關係以共同邁向永續發展之目標、非財務績效資訊揭露之推廣。
台灣雲端運算產業協會	可即時掌握政府雲資訊及商機，並透過協會向政府提出雲端產業建言；此外，亦可增加與國際及兩岸交流之機會。
台灣電磁產學聯盟	為國內各大專院校電磁領域專業教授群所組成的研究聯盟，對B4G/5G等無線技術有深厚研發能量，中華電信不定期參與相關研討會、交流參訪等活動。



ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE CHUNGHWA TELECOM CO., LTD.'s CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT FOR 2015

NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION

SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by Chunghwa Telecom Co., Ltd. (hereinafter referred to as CHT) to conduct an independent assurance of the Corporate Social Responsibility Report for 2015 (hereinafter referred to as CSR Report). The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology, included the text, and data in accompanying tables, contained in this report.

The information in the CHT's CSR Report of 2015 and its presentation are the responsibility of the management of CHT. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in CHT's CSR Report of 2015. Our responsibility is to express an opinion on the text, data, graphs and statements within the scope of verification with the intention to inform all CHT's stakeholders.

The SGS protocols are based upon internationally recognized guidance, including the Principles contained within the Global Reporting Initiative (GRI) Sustainability Reporting Guidelines (2013) for accuracy and reliability and the guidance on levels of assurance contained within the AA1000 series of standards and guidance for Assurance Providers.

This report has been assured using our protocols for:

- evaluation of content veracity at a high level of scrutiny for CHT and moderate level of scrutiny for subsidiaries, and applicable aspect boundaries outside of the organization covered by this report;
- AA1000 Assurance Standard (2008) Type 2 evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2008);
- evaluation of the report against the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Guidelines (G4 2013);
- evaluation of the report against the GRI Telecommunications Sector Supplement (Pilot Version 1.0); and
- evaluation of the report against the IIRC International <IR> Framework (Chinese version 2015) requirements for content elements

The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant employees, superintendents, CSR committee members and the senior management in Taiwan; documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant. Financial data drawn directly from independently audited financial accounts has not been checked back to source as part of this assurance process.

STATEMENT OF INDEPENDENCE AND COMPETENCE

The SGS Group of companies is the world leader in inspection, testing and verification, operating in more than 140 countries and providing services including management systems and service certification; quality, environmental, social and ethical auditing and training; environmental, social and sustainability report assurance. SGS affirm our independence from CHT, being free from bias and conflicts of interest with the organisation, its subsidiaries and stakeholders.

The assurance team was assembled based on their knowledge, experience and qualifications for this assignment, and comprised auditors registered with ISO 26000, ISO 20121, ISO 50001, SA8000, EICC, QMS, EMS, SMS, GPMS, CFP, WFP, GHG Verification and GHG Validation Lead Auditors and experience on the SRA Assurance service provisions.

VERIFICATION/ ASSURANCE OPINION

On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the information and data contained within CHT's CSR Report of 2015 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of CHT sustainability activities in 01/01/2015 to 12/31/2015.

The assurance team is of the opinion that the Report can be used by the Reporting Organisation's Stakeholders. We believe that the organisation has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting. In our opinion, the contents of the report, CHT's 2015 Corporate Social Responsibility Report, meet the requirements of GRI G4 Comprehensive Option, GRI Telecommunications Sector Supplement (Pilot Version) and AA1000 Assurance Standard Type 2, High level assurance. The report also appropriately responds to the content elements requirements of The IIRC International <IR> Framework.

AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES (2008) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

Inclusivity

CHT has demonstrated a strong commitment to stakeholder inclusivity and stakeholder engagement. A variety of engagement efforts such as survey and communication to employees, customers, investors, authorities, local communities, suppliers and other stakeholders are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns.

Materiality

CHT has established effective processes for determining issues that are material to the business. Formal review has identified stakeholders and those issues that are material to each group and the report addresses these at an appropriate level to reflect their importance and priority to these stakeholders.

Responsiveness

The report covers comprehensive and balance responses to stakeholder concerns and material issues. It is recommended to report on more direct engagements results with stakeholders in the future.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING GUIDELINES (G4 2013) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The report, CHT's CSR Report of 2015, is adequately in line with the GRI G4 Comprehensive Option. The material aspects and their boundaries within and outside of the organization are properly defined in accordance with GRI's Reporting Principles for Defining Report Content. Disclosures of identified material aspects and boundaries, and stakeholder engagement, G4-17 to G4-27, are correctly located in content index and report. More disclosures on the material aspects related to the subsidiaries are encouraged for future reporting.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.



Dennis Yang, Chief Operating Officer

Taipei, Taiwan

17 June, 2016

WWW.SGS.COM



AA1000

**Licensed Assurance Provider
000-8**

指標	描述	頁次與說明	未揭露資訊與原因說明	外部保證
G4-1	提供組織最高決策者的聲明	4~5		v
G4-2	描述關鍵衝擊、風險及機會	26-27,36-38		v
G4-3	組織名稱	中華電信		v
G4-4	主要品牌、產品與服務	14,16~17		v
G4-5	組織總部所在位置	14		v
G4-6	組織營運所在的國家數量及國家名	14		v
G4-7	所有權的性質與法律形式	14		v
G4-8	組織所提供服務的市場	14		v
G4-9	組織規模	14,17		v
G4-10	員工總數	16		v
G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例	72		v
G4-12	組織的供應鏈	20-21		v
G4-13	報告期間有關組織規模、結構、所有權或供應鏈的任何重大變化	無相關情事		v
G4-14	組織是否具有因應相關之預警方針或原則	36-38		v
G4-15	經組織簽署認可，而由外部所制定的經濟、環境與社會規章、原則或其他倡議	31		v
G4-16	組織參與的公協會(如產業公協會)和國家或國際性倡議組織的會員資格	111		v
G4-17	組織合併財務報表或等同文件中所包含的所有實體	詳中華電信2015年公司年報p.100		v
G4-18	界定報告內容和考量面邊界的流程	6-9		v
G4-19	所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面	6-9		v
G4-20	針對每個重大考量面，說明組織內部在考量面上的邊界	6-9		v
G4-21	針對每個重大考量面，說明組織外部在考量面上的邊界	6-9		v
G4-22	對先前報告書中所提供之任何資訊有進行重編的影響及原因	93-94,101		v

指標	描述	頁次與說明	未揭露資訊與原因說明	外部保證
G4-23	和先前報告期間相比，在範疇與考量面邊界上的顯著改變	無相關情事		v
G4-24	組織進行議合的利害關係人群體	6-9		v
G4-25	就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法	6-9		v
G4-26	說明與利害關係人議合的方式，包含依不同利害關係群體及形式的議合頻率，並說明任何的議合程序是否特別為編製此報告而進行	6-9		v
G4-27	說明經由利害關係人議合所提出之關鍵議題與關注事項，以及組織如何回應這些關鍵議題與關注事項	6-9		v
G4-28	所提供資訊的報告期間	2015/1/1- 2015/12/31		v
G4-29	上一次報告的日期	2015/8/31		v
G4-30	報告週期	每年1次		v
G4-31	可回答報告或內容相關問題的聯絡人	1		v
G4-32	組織選擇的「依循」選項	全面		v
G4-33	說明組織為報告尋求外部保證/確信的政策與現行做法	1		v
G4-34	組織的治理結構	28-29		v
G4-35	最高治理機構針對經濟、環境及社會議題，授權委任給高階管理階層與其他員工的流程	34		v
G4-36	組織是否任命經營管理階層負責經濟、環境和社會議題，並是否直接向最高治理機構報告	34		v
G4-37	利害關係人與最高治理機構在經濟、環境和社會議題上諮詢的流程	34		v
G4-38	按分類，說明最高治理機構及其委員會的組成	29		v
G4-39	最高治理機構的主席是否亦為經營團隊成員	29,34		v
G4-40	最高治理機構及其委員會之提名與遴選流程，以及最高治理機構成員提名和遴選的準則	30	環境及社會面 考量尚未納入 遴選準則	v
G4-41	最高治理機構如何確保避免及管理利益衝突之流程，及是否有向利害關係人揭露利益衝突	30		v
G4-42	最高治理機構與高階管理階層，在發展、核准與更新該組織之宗旨、價值或願景、策略、政策，以及與經濟、環境、社會衝擊相關之目標上的角色	4-5, 34		v

指標	描述	頁次與說明	未揭露資訊與原因說明	外部保證
G4-43	為發展與提升最高治理機構在經濟、環境和社會議題上的整體知識所採取的措施	詳中華電信2015年公司年報p.41-43		v
G4-44	說明最高治理機構在經濟、環境和社會議題表現的評量流程。說明此評量流程是否獨立進行且頻率為何。說明此流程是否為自我評估	34	我們有擬定評量流程，惟尚未通過簽核	v
G4-45	說明最高治理機構於鑑別與管理經濟、環境與社會產生之衝擊、風險和機會所扮演的角色	34		v
G4-46	最高治理機構在檢視組織針對經濟、環境和社會議題風險管理流程之有效性上的角色	34		v
G4-47	最高治理機構檢視經濟、環境和社會衝擊、風險與機會之頻率	34		v
G4-48	最高層級委員會或職位，其職責為正式檢視及核准組織永續性報告書，並確保已涵蓋所有重大考量面	34		v
G4-49	與最高治理機構溝通重要關鍵議題的程序	34		v
G4-50	與最高治理機構溝通之重要關鍵議題的性質和總數，以及後續所採取的處理和解決機制	詳中華電信2015年公司年報p.54-58		v
G4-51	按類型，說明最高治理機構和高階管理階層的薪酬政策	詳中華電信2015年公司年報p.34,42		v
G4-52	說明薪酬決定的流程。說明是否有薪酬顧問參與薪酬的制定，以及他們是否獨立於管理階層。說明薪酬顧問與組織之間是否存在其他任何關係	詳中華電信2015年公司年報p.34,42		v
G4-53	如適用時，說明如何尋求利害關係人意見並將其意見與薪酬結合，包括對薪酬政策和提案之投票結果	-	暫無相關規劃	v
G4-54	在主要營運據點的每個國家中，組織中薪酬最高個人之年度總收入與組織在該國其他員工（不包括該薪酬最高個人）年度總收入之中位數的比率	73		v
G4-55	在主要營運據點的每個國家中，組織中薪酬最高個人年度總收入增加之百分比與組織在該國其他員工（不包括該薪酬最高個人）平均年度總收入增加百分比之中位數的比率	最高薪酬者2015年無加薪		v
G4-56	組織之價值、原則、標準和行為規範，如行為準則和倫理守則	39		v
G4-57	對倫理與合法行為徵詢意見及組織誠信相關事務之內外部機制，如服務專線或諮詢專線	39,74		v
G4-58	對於舉報有違倫理或不合法行為及組織誠信相關問題的內、外部機制，如透過直屬管理向上報告、舉報機制或是專線	39,74		v

特定標準揭露

指標	描述	頁次	未揭露資訊與原因說明	外部保證	
類別：經濟					
經濟績效					
DMA p.16	EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	16		√
	EC2	氣候變遷對組織活動所產生的財務影響及其他風險與機會	37-38,89		√
	EC3	組織確定福利計畫義務的範圍	81-83		√
	EC4	自政府取得之財務補助	無相關情事		√
市場形象					
DMA p.73	EC5	在重要營運據點，不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比例	73		√
	EC6	在重要營運據點僱用當地居民為高階管理階層的比例	全體員工皆為本國籍		√
採購實務					
DMA p.43	EC9	於重要營運據點，採購支出來自當地供應商之比例	43		√
類別：環境					
法規遵循					
DMA p.85	EN29	違反環境法律和法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	無相關情事		√
*能源					
DMA p.91	EN3	組織內部的能源消耗量	91	主要的能源消耗為電力，約占95%	√
	EN4	組織外部的能源消耗量	-	暫時無法統計	√
	EN5	能源密集度	84		√
	EN6	減少能源的消耗	48,91,96-97		√
	EN7	降低產品和服務的能源需求	48,91,96-97		√
*排放					
DMA p.89	EN15	直接溫室氣體排放（範疇一）	89		√
	EN16	能源間接溫室氣體排放量（範疇二）	89		√
	EN17	其他間接溫室氣體排放量（範疇三）	90		√
	EN18	溫室氣體排放強度	89		√
	EN19	減少溫室氣體的排放量	86-90,96-97		√
	EN20	臭氧層破壞物質(ODS)的排放	-	非製造業，不適用	√
	EN21	氮氧化物、硫氧化物和其他顯著氣體的排放	-	非製造業，不適用	√
*產品與服務的環境影響					
DMA p.86	EN27	降低產品和服務對環境衝擊的程度	48,96-97		√
	EN28	按類別說明回收已售出之產品及產品之包裝材料的百分比	-	產品多屬服務性質，故不適用	√

指標	描述	頁次	未揭露資訊 與原因說明	外部保證	
類別：社會					
子類別：勞工實務與尊嚴勞動					
勞雇關係					
DMA p.73	LA1	按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工的總數及比例	73		v
	LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	81-82		v
	LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	83		v
勞資關係					
DMA p.72	LA4	是否在集體協商中具體說明有關重大營運變化的最短預告期	72		v
職業健康與安全					
DMA p.78	LA5	在正式的勞工健康與安全管理委員會中，協助監督和建議職業健康與安全相關規劃的勞方代表比例	79		v
	LA6	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷頻率、職業病、損失日數比例及缺勤率，以及因公死亡事故總數	79		v
	LA7	與其職業有關之疾病高發生率與高風險的勞工	80		v
	LA8	工會正式協約中納入健康與安全相關議	詳中華電信及產業工會團體協約第六章		v
教育訓練					
DMA p.75	LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數	77	因現有系統的限制，暫時無法依性別類別分類	v
	LA10	強化員工持續受僱能力以及協助其管理退休生涯的職能管理與終生學習計畫	83		v
	LA11	按性別和員工類別劃分，接受定期績效及職涯發展檢視的員工比例	76		v
勞工實務申訴機制					
DMA p.74	LA16	經由正式申訴機制立案、處理和解決的勞工實務申訴的總量	無相關情事		v
子類別：人權					
投資					
DMA p.31	HR1	載有人權條款或已進行人權篩選的重要投資協定及合約的總數及百分比	41		v
	HR2	員工接受營運相關人權政策的訓練總時數，以及受訓員工的百分比	31		v
不歧視					
DMA p.74	HR3	歧視事件的總數，以及組織採取的改善行動	無相關情事		v
童工					
DMA p.31	HR5	已發現俱有嚴重使用童工風險的營運據點和供應商，以及採取有助於杜絕使用童工的行動	無相關情事		v

指標	描述	頁次	未揭露資訊 與原因說明	外部保證
*結社自由與集體協商				
DMA p.72	HR4 已發現可能違反或嚴重危及結社自由及集體協商的營運據點或供應商，以及保障這些權利所採取的行動	無相關情事		√
子類別：社會				
當地社區				
DMA p.102	SO1 營運據點中，已執行當地社區議合、衝擊評估和發展計畫的據點之百分比	68,102	比例的計算方式尚在討論中	√
	SO2 對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運據點	暫無發現相關情事		√
反貪腐				
DMA p.39	SO3 已進行貪腐風險評估的營運據點總數及百分比，以及所鑑別出的顯著風險	無相關情事		√
	SO4 反貪腐政策和程序的溝通及訓練	39		√
	SO5 已確認的貪腐事件及採取的行動	無相關情事		√
法規遵循				
DMA p.42	SO8 違反法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	無相關情事		√
*社會衝擊問題申訴機制				
DMA p.40	SO11 經由正式申訴機制立案、處理和解決的社會衝擊申訴之數量	無相關情事		√
子類別：產品責任				
產品及服務標示				
DMA p.58	PR3 依組織資訊與標示程序所劃分的產品與服務資訊種類，以及需要符合此種資訊規定的重要產品及服務類別的百分比	100%		√
	PR4 依結果類別劃分，違反商品與服務資訊標示的法規及自願性規範之事件數量總數	無相關情事		√
	PR5 客戶滿意度調查的結果	64		√
行銷溝通				
DMA p.39	PR6 禁止或有爭議產品的銷售	無相關情事		√
	PR7 按結果類別劃分，違反有關行銷推廣（包括廣告、推銷及贊助）的法規及自願性準則的事件總數	39		√
顧客隱私				
DMA p.59	PR8 經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數	無相關情事		√
遵守產品相關法規				
DMA p.68	PR9 因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定被處巨額罰款的金額	68		√
*顧客健康與安全				
DMA p.68	PR1 為改善健康和 safety 而進行衝擊評估的主要產品和服務類別之百分比	68		√
	PR2 依結果分類，違反有關產品和服務在其生命週期內之健康與安全性衝擊的法規和自願性準則的事件總數	無相關情事		√

註：標示*為中華電信自願揭露之指標，非2015年鑒別之重大考量面。

電信業附加指標

指標	描述	頁次與說明	未揭露資訊 與原因說明	外部保證
子類別：內部管理				
基礎建設投資				
DMA p.105	I01	在電信網路基礎設施方面的投資	62-63,105	√
	I02	因「電信普及服務」之義務，提供非營利服務的淨成本	101	√
健康與安全防護措施				
DMA p.68	I03	建造和維護通信設施時，確保人員健康與安全的措施	78-80	√
	I04	遵守國際非離子輻射委員會頒布之手機電磁輻射的規定	12,68	√
	I05	遵守國際非離子輻射委員會頒布之基地臺電磁輻射的規定	12,68	√
	I06	與手機電磁波能量特定吸收比率(SAR)有關的政策和措施	12,68	√
基礎建設				
DMA p.68	I07	選擇天線和傳輸站建置地點的政策和措施	68	√
	I08	獨立基地臺、共享基地臺、既有建物上的基地臺數量及比例	69	√
子類別：提供近用權				
縮短數位落差				
DMA p.105	PA1	在偏遠地區建設通信基礎設施，以及提供通信產品和服務	24-25, 63,105	√
	PA2	克服取得與使用通信產品和通信之障礙政策與措施	24-25, 63,105	√
	PA3	確保通信產品和服務之可取得性與可信賴度的政策及措施	58-59	√
	PA4	在有營運的地區，量化通信產品與服務的普及程度	62,105	√
	PA5	提供低/無收入族群使用的通信產品與服務之數量與種類	110	√
	PA6	在緊急狀況與救援時，提供通信產品及服務的方案	66-67	√
產品與服務內容管理				
DMA p.100	PA7	管理取得和使用電信產品與服務有關之人權議題	100	√
顧客關係				
DMA p.68	PA8	推動電磁波相關議題公開溝通的政策與措施	68	√
	PA9	在電磁波研究計畫與活動的資金總投入	68	√
	PA10	確保收費與費率明確的活動	58	√
	PA11	告知顧客產品特性和應用資訊之活動	58-60	√
子類別：技術應用				
資源使用效率				
DMA p.45	TA1	如何在提供通信產品與服務時，提高資源利用效率	58	√
	TA2	通訊產品、服務與應用，具備哪些可取代有形產品的潛力	46-48, 108-109	√
	TA3	揭露由於TA2所舉例的通信產品與服務而帶來的變化	45-48, 108-109	√
	TA4	揭露對客戶使用上述產品和服務的間接效果之評估	62-64, 108-109	√
	TA5	描述企業在智慧財產權和開放源頭技術的作為	50-53	√



本報告書採用不含重金屬之環保紙張及改善地球生態環境的環保大豆油墨印製



Smart CSR Leads Smart City
領航智慧城市



中華電信
Chunghwa Telecom