



社會共融



● 數位包容







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



對象	策略	評量
 身心障礙者	利用資通訊科技與資費優惠，化解身心障礙者使用通訊服務的鴻溝；致力於研發、提供身心障礙者資通訊設備，進而以資通訊科技改善身心障礙者的生活、教育與就業；協助慢性病及需要特別看護的長者提高生活品質。	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、形象的提升。
 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、形象的提升。
 一般民眾	提供充足教育課程等管道，以完整的方案，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及智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、形象的提升。
 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、社區的環境變化。

● 社會投資管理

中華電信秉持著「取之於社會、用之於社會」的企業信念，不僅因為我們是台灣最主要的電信服務業者，遍及台灣本島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。

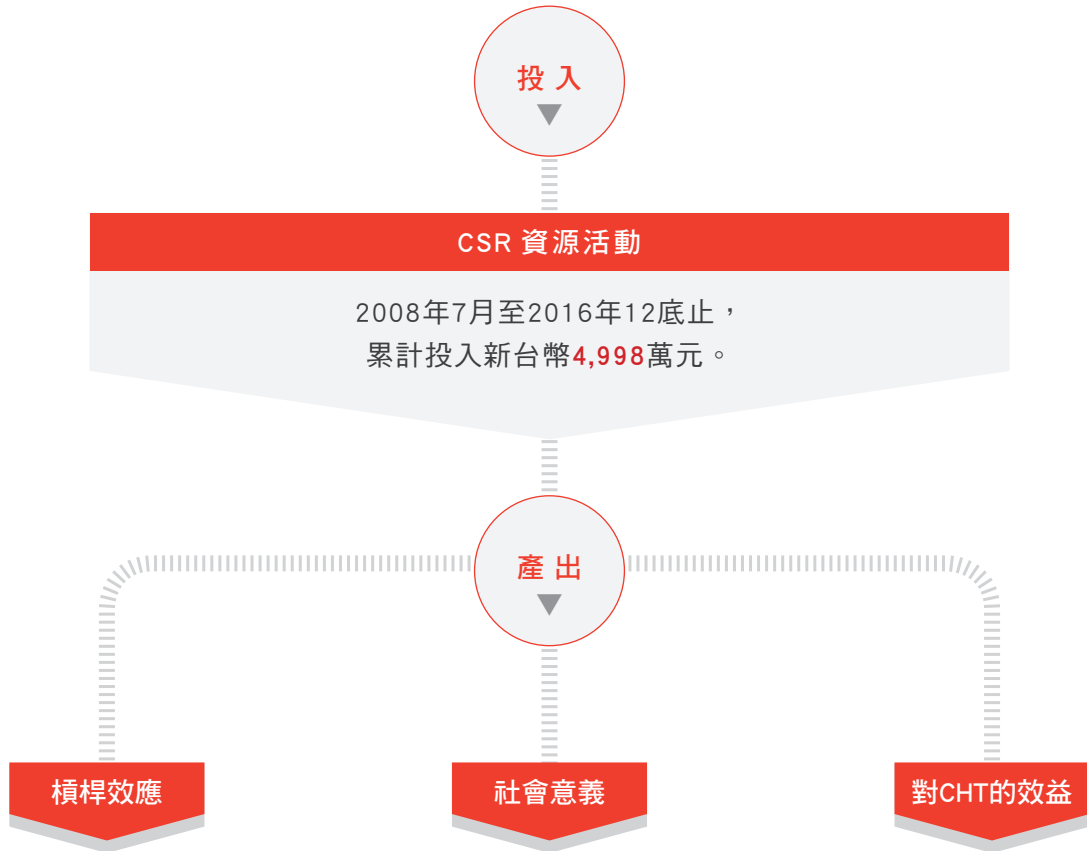
■ 量化社會投資貢獻

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)，預做評估及設定，將社會投資的貢獻予以量化，協助我們進行合理的資源配置，避免資源重複投入，有助於我們在決策及推動公益活動或贊助之判斷參考。

企業社會責任活動成效

與輔仁大學合作

「偏鄉學童遠距課後輔導計畫」

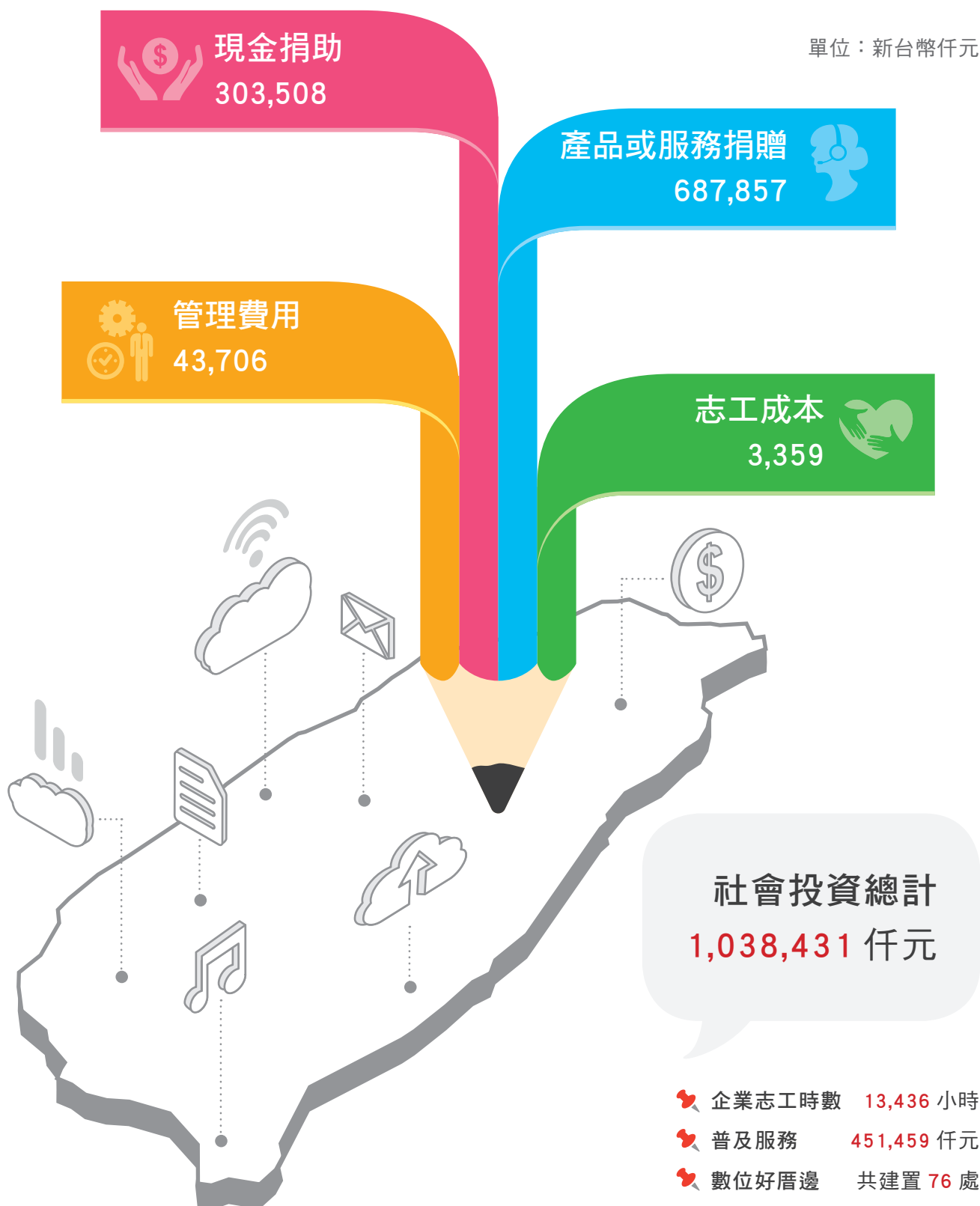


- 全國第一家與大專院校正式締結合作關係，結合產、學資源，攜手解決偏鄉學童課後輔導問題之資通訊產業。
- 運用企業專業的通信核心能力，發揮社區「大鄰居」的企業優勢，就近協助偏鄉學校電腦維修、通信電路等問題。
- 運用企業核心能力，落實「縮短數位落差」、「創造數位學習機會」的企業社會承諾。
- 善盡「大鄰居」的職責，透過無遠弗界的通信技術，拉近城市與鄉間的距離，傳達人與人之間的真情關懷。
- 向下紮根的教育關懷，有助於與利害關係人溝通對話，在公益專案中建構整體的企業形象。
- 結合社會資源，彌合企業公益的人力缺口。



社會投資

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。



註：2015年起，使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」。

● 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，我們亦長期投入大量資源在開發身心障礙族群產品與服務，盡可能讓他們亦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2016年新建20個數據通訊接收服務建設案，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
- 約**24**萬多戶電話服務
- 約**10**萬多戶數據通信服務
- 全國**22**個縣市近**5.8**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接收服務



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

📎 鄉鄉有 4G

中華電信積極辦理全台4G基地臺建設，目前已於全台22個縣市、368個鄉鎮區，包含澎湖、金門等離島，以及高山地區或偏鄉區域，全面提供4G訊號服務，領先國內資通訊業者，達成「鄉鄉有4G」、「鄉鎮數涵蓋100%」里程碑。

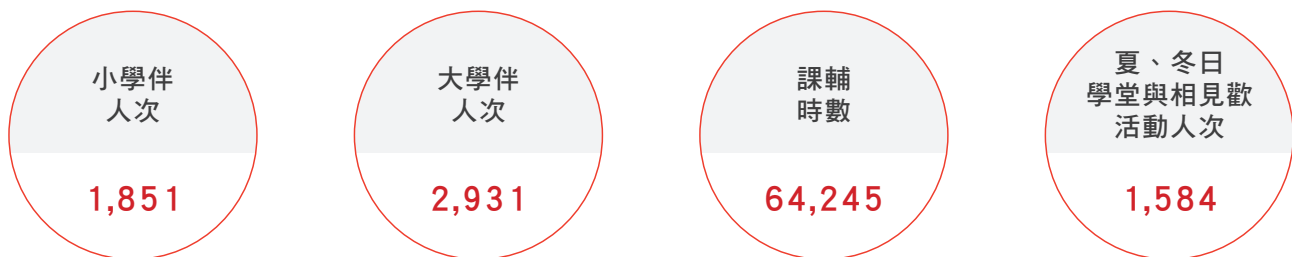
2016年除持續辦理全台900/1800/2600 MHz各頻段基地臺擴建以增加覆蓋率外；於都會人口密集區，持續提升基地臺容量及載波聚合功能(Carrier Aggregation, CA)，讓全民均能享受極速的4G服務，不僅充分體現企業社會責任，更實現我們「為了你，一直走在最前面」的企業精神。



■ 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！

特色	運用網路教學方式，由大學生輔導偏鄉地區的國中、國小學生，提升偏鄉學生學習成效，促成教育機會平等。
作法	落實利害關係人議合精神，與輔仁大學共同合作，以網路課輔為主軸，號召大學生，以一對一遠距教學模式，照顧偏鄉或災區學童。
參與單位	台東金崙溫泉部落、台東嘉蘭社區、屏東陽光課輔協會、屏東楓林教會、屏東潮州少年城、高雄六龜天主堂、高雄杉林大愛園區、嘉義輔仁中學、宜蘭頭城天主教堂、蘭嶼中學及馬祖高中。
主要成果	<ul style="list-style-type: none"> 與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」。



註：數據統計自 2009 年 12 月起至 2017 年 1 月止。

■ 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、照片分享及看影片等功能，期望能透過此App協助長輩使用智慧型手機與平板電腦，縮短數位落差，截至2016年底止，下載次數達4,046次。

目前成果

完成影音直播功能，使銀髮長輩能輕鬆欣賞4G古典音樂會的音樂饗宴，約3千人次使用愛樂直播服務。2016年首波影音直播服務，串連由資策會產研所與台北愛樂管弦樂團合作的音樂會，讓銀髮長輩也能透過4G服務享受古典音樂，提供如親臨國家音樂廳般的體驗，即時且同步欣賞國際級的「春樂田田」音樂會。

未來目標

完成iOS版本不老小幫手App，以及新增訊息推播功能，可即時提供影音直播訊息、最新消息、程式更新或是自我成長與保健資訊等。

■ 盲用 - 語音隨身助理 App



秉持著科技創新以人為本，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2016年底止，下載次數達15,373次，為視障朋友方便好用的隨身助理。

目前成果

完成研發整合最新的雲端影像辨識技術，協助視障者透過智慧型手機，獲得生活物品自動辨識、文字辨識、人臉偵測、地標辨識等功能。另外整合國立教育廣播電台的網路直播功能，提供視障者更豐富的行動學習方式，有效地幫助視障者解決生活上常遭遇的問題，提升生活品質。

未來目標

整合4G智慧導引功能，提供視障者4G視訊協助與Beacon功能，其中視障者4G視訊協助可讓志工成為視障者雙眼，協助解決生活面的問題，例如視障朋友可於商店購物時，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世界。

i 幫盲志工培訓

中華電信與雙連視障關懷基金會合作，募集200支二手iPhone手機。由志工整理重置為原廠狀態，利用iPhone特別為視障者設計的輔助軟體VoiceOver，作為視障者通訊輔具。

2016年我們協助招募志工參與「iPhone盲用課程志工訓練」，共57位結訓志工擔任「iPhone盲用課程訓練課程」助教，辦理七梯次訓練課程，共計120位視障者完成課程訓練。完成結訓的視障者，皆能獲得二手iPhone手機一支，享受智慧型手機所帶來的便利生活。



■ 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，發表國內第一套「整體性的解決方案」，包括無障礙的商機系統研發、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。
- 2016年，「整體性的解決方案」提供中華電信滿意度調查值機人員8名，每月負責約5千筆有效問卷。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；台北市1999客服人員15名（視障者12名、督導3名），每月處理逾8千多通的話務量。

■ 行動語音公益捐款

中華電信研究院所研發之手機語音捐款服務，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，即可將自己的愛心與善心，迅速送到需要的人手中。2016年，共計95筆捐款，總額超過新台幣10萬元。

■ 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就能隨照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2016年底，共計496人次參與，捐款金額達新台幣28萬元。



● 中華電信基金會

「十年有誠，持續關懷、扎根在地」

2006年春天，中華電信秉持回饋社會的精神，成立中華電信基金會，走訪台灣不同的角落，透過陪伴與深耕，持續記錄在地故事，成為非營利組織的連結平台，並協助原鄉保存文化、創新價值。

中華電信基金會執行長林三元表示：「基金會長期在數位教育的領域中扎根，十年來走遍全台76處「數位好厝邊」，在偏鄉和部落積極導入數位科技應用，以「種一棵科技樹，結一串人文果」自我期許，協助當地社區永續發展。十年來，我們以「社區」作為實踐場域，透過不同的專案，例如數位學習、「蹲點·台灣」、藝文下鄉、產業工作坊、社區小旅行等，為台灣各個角落寫下美麗的故事。未來，中華電信基金會將持續扮演「溝通」、「連結」的角色，期待更多有心的人事物，能以基金會做為資源串連的平台，讓有資源者及有需求者一起共創真實幸福的未來。」

展望下一個十年，中華電信基金會身為數位串流的領航者，將持續從數位著手、從文化著眼，為台灣社區永續發展而努力。特別邀請國際級導演林正盛執導記錄數位好厝邊，以《遇見，真實幸福的未來》為片名，如實呈現對這片土地的關懷之情，期許未來十年能迎接真實幸福的未來。透過影片，希望讓各界感受到台灣的原動力，「台灣不只一點點」，在扎根的十年中，基金會持續發掘人與土地的故事，期待能讓更多人看見這些隱身在社區部落的點滴。





影音紀錄



大事紀

2016

【與土地談戀愛】影像巡迴故事展，展出大學生遇見台灣土地的影像故事

2015

「分享在地的美麗與感動」展覽

2014

- 「手感的溫度」特展
- 「蹲點·台灣 青年培力計畫」培育青年關懷土地的行動力

2013

第一屆「幸福共享」講座

2012

「蹲點·台灣校園巡迴影展」開跑，擴大青年下鄉實踐公益的影響力

2011

- 開辦「中華電信女籃愛與關懷巡迴公益活動」及「籃球小子夏令營」落實公益精神並培育新生代籃球好手
- 「點·台灣好禮網」上線，推廣在地產品

2010

- 推動「創意閱讀營」，帶領偏鄉學童進入跨平台閱讀的世界
- 「藝術下鄉」啟動，表演藝術不再是城市的專利
- 「數位學伴」計畫啟動，大手牽小手的遠距教學

2009

- 第一屆「蹲點·台灣」專案啟動
- 啟動「傳愛市集」專案協助產業推廣

2008

於南村落舉辦「春日午宴」，推廣在地產業的「小小市集」起跑

2007

- 和觀光局合作啟動「旅行台灣」專案
- 第一屆「攝區二三事」紀錄片徵件競賽

2006

- 中華電信基金會成立
- 於台南菁寮教會建置第一個「數位好厝邊」
- 舉辦企業伴手禮展示會

■ 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，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，才能創造最大效益。

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為主，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，2016年的「見學旅行」造訪位於嘉義阿里山的「數位好厝邊」「瑪納有機文化園區」，經由小旅行體驗在地，並規劃工作坊收斂所見所聞，將其內化成為推動各個據點前進的養分。截至2016年底已建置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。





數位好厝邊交流會

「看見別人的努力，也成就更好的自己」

「爬過一個山頭來到阿里山，雖然沒有滿天星但卻有精彩宵夜論壇，一邊談社區營造一邊談部落教育，讓人恨不得想多一組耳朵，好一場高手在民間的數位好厝邊交流會。」
- 南投數位好厝邊

「因為願意改變，所以有更多機會，年輕人返鄉了。」
- 花蓮數位好厝邊

「得學會等待彼此，扶持走才能行的遠。」
- 屏東數位好厝邊

「看見一群認真的人，努力使自己和別人都一起變好，鼓勵自己更往好的路上前進。」
- 台中數位好厝邊

「過程中難免遇到很多挫折，但身為大人的我們千萬不要輕言放棄，因為我們最常教孩子的就是不要輕易地放棄。」
- 台東數位好厝邊

■ 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到20天的時間至「數位好厝邊」，力行「一手服務，一手記錄」，將所學所長帶入社區，並拍攝在地故事。

第八屆「蹲點·台灣」共50位大學生、來自17所學校25個科系，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、活動記錄、記者與編輯課程、協助編織染布工作、改造廢棄老屋等，同時用鏡頭記錄真摯在地人情與動人故事。

為了將蹲點青年的體悟與感動傳達給更多社會大眾，觸動更多人思考自己與土地的關係，進一步投入在地深耕，除持續辦理校園巡迴影展，擴大青年影響力之外，2016年起陸續走訪全台特色咖啡館，結合在地人文空間，展出精選的點滴故事，讓青年下鄉的生命經驗以及對土地人文的觀察和體悟能夠更貼近日常。緊接著，國立公共資訊圖書館亦響應加入巡迴據點，基金會特別邀請樟湖生態中小學陳清圳校長、知名兒童文學作家幸佳慧老師及國際知名的編舞家布拉瑞揚老師，結合本次展覽主題「和土地談戀愛」，分享他們的觀察和體會。活動引發熱烈迴響，參與民眾在現場留下「在世界上的每個角落，每天都有不一樣的感動……每個用心生活的人，都是最不平凡的人」、「從別人的視野，看見每個真誠的心，在這塊土地上發亮著，謝謝你」、「除了自己的世界之外，還有更多精彩的生命內容，謝謝蹲點台灣的各位，熱情分享生命平等、純真、圓滿、清淨的內涵。」等珍貴回饋。

蹲下來就能看見不一樣的風景

來自淡江大學大眾傳播系的郭珮君，蹲點前甫結束一場青年企業家營隊的實習，心還留在有著閃耀光環的卓越青年身上，雖然來到了熱情的原民部落，參加熱鬧的來義鄉運動會，卻只能漫無目的地觀看。她害怕主動攀談，無法融入，發出「我覺得蹲點不適合我」的疑問。但隨著蹲點進程點滴地推進，和當地青年有了交流互動，看著他們牽起手同聲吟唱部落古調，一同穿上傳統服飾跟著族人回到山上舊部落參加祈福儀式，無私與包容的人情與豐美的文化，讓她開始體會到「我在這裡的意義，就是盡可能地記錄」，結束蹲點後「更珍惜自己擁有的，慾望變小了。或許選擇當一個文化工作者，時時感受土地和人，這樣的工作很有意義。」

就讀台灣科技大學營建工程系的黃媛榆，蹲點期間和夥伴一起帶著社區的孩子認識設計史、用落葉製作衣服、體驗創意建築，也到老人關懷據點和長輩聊天，陪長輩一起用餐。過程中，聽著長輩慨嘆「唉，我命不好啦！自己一個人住而已…」因而想起自己的爺爺曾對她說：「這輩子最遺憾的事情，應該就是你們都在外面工作、讀書，沒有跟我一起住了！」經過這次蹲點，她體悟「不想再只是拿著相機了，我想更真實地感受跟他們相處的感覺，而不是透過鏡頭看著他們。」科技始終無法取代人的溫度，有人才有故事，才有感觸，進而觸發感動；蹲點讓媛榆找到動人故事，記錄下這些感動時刻，觸發更多人「用心去感受，用經驗去體會，用回憶去省思」。



認識好農的第一步 - 雲市集「線上購買、線下取貨」

基金會長期致力於社區深耕，為提高在地產業能見度，協助行銷推廣，曾舉辦實體「傳愛市集」、年節伴手禮推廣活動，促進社區產業銷售成績；2016年，藉由虛實整合的方式，透過「雲市集」平台協助社區部落建立更多元推展銷售的管道，亦是提供同仁接觸在地產業的機會，透過實際行動給予產業端最直接的鼓勵與支持！

以「友善土地、產地直送、支持小農、社會企業」做為四大期許，雲市集平台的產業夥伴以基金會長期合作的「數位好厝邊」為主。有來自嘉義阿里山的高山蔬菜、新竹尖石鄉的甜柿、花蓮邦查農場的紅糯米及原鄉野菜、雲林縣口湖鄉老人協進會製作的千歲豆腐餅、新北市三重區愛一家親社會企業出品，由志工媽媽製作的各式甜點糕餅、屏東縣高樹鄉幸福食間社會企業的農產加工食品等，每一筆訂單都承載著社區部落的夢想，透過連結，讓點點夢想都有成真的一天。



2016 年基金會社會投入

項目	數位學習	社區耕耘	蹲點·台灣	社會行銷	中華電信女籃隊	行政費用
仟元	2,623	4,089	6,205	5,276	16,290	11,350



● 弱勢團體優惠補助

中華電信長期針對弱勢族群，提供電信服務上的補助，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 / 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>3,963 戶</p> <p>2,078 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與月租相同之抵用金額。 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>9,782 仟元</p>
寬頻上網低收入戶優惠	<ul style="list-style-type: none"> 光世代16M/3M、35M/6M、60M/20M、100M/40M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>1,718 戶</p> <p>7,442 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（含）以上4G資費月租費減收200元+Wi-Fi無線上網89元 	<p>未統計人數</p> <p>12,560 仟元</p>
寬頻上網身心障礙者優惠	<ul style="list-style-type: none"> 光世代16M/3M、35M/65M、60M/20M及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，其他速率電路月租費按月租費訂價9.5折計收。 	<p>789 戶</p> <p>342 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2年（計24個月），以5折優惠（45元/月）計收。 訂閱家庭豪華餐1年，有效期間內，以9折優惠（243元/月）計收。 家庭精選餐：訂閱家庭精選餐1年，有效期間內，以9折優惠（98元/月）計收。 	<p>1,106 戶</p> <p>956 仟元</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>232 戶</p> <p>275 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0800-080885（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(0800-080880)，代為書面傳真訊息給聽語障者，服務時間每日08:00~21:00。 	