



# 2016年重大性議題

102-40,102-42,102-46

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

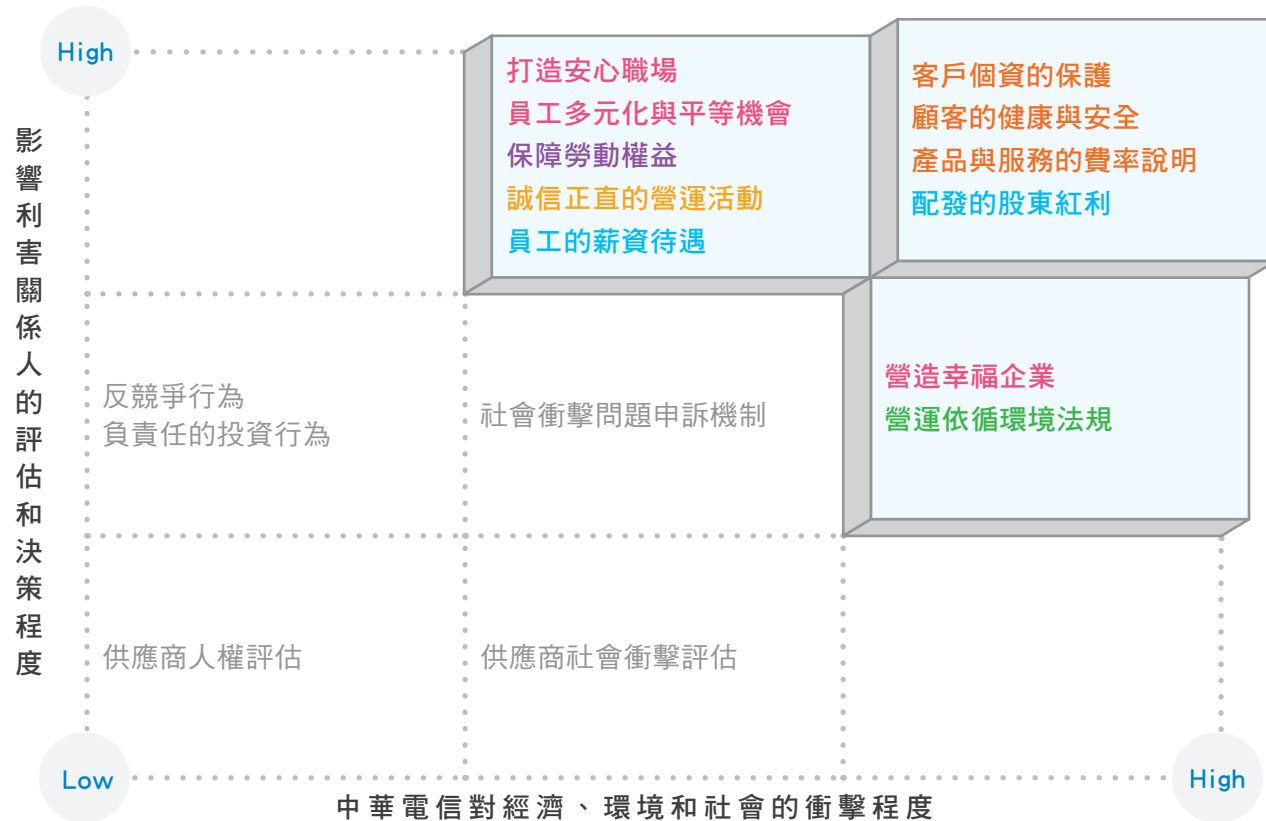
Step.1	由CSR秘書處搜集國際綱領、永續評比問卷、國際標竿（如GRI3.1電信業附加指標），及中華電信2016年相關新聞事件、中長期發展策略等資訊，召開永續報告討論會議。
Step.2	透過意見回饋、外部調查問卷，重新評估企業短、中、長期CSR目標達成狀況，並檢視相關策略、管理、行動、回應與目標需增修、改善之處。
Step.3	召集CSR小組代表，按內部考量、產業狀況、產業鏈實務及利害關係人建議，確認重大性主題對組織內、外的潛在影響，及對經濟、環境和社會的正、負面影響，進行討論及揭露。2016年中華電信重大性議題，對組織內、外的影響及衝擊狀況，如下表所示。
Step.4	邀集相關部門組成評估小組，按內、外資訊，綜合考量主題與中華電信營運的關聯性，得出關鍵性議題矩陣及11個重大性主題。

## 重大性議題衝擊邊界判別



永續面向	重大性議題	組織內							組織外						
		CHT	宏華 子公司	消費者	供應商	同業	社區	股東	消費者	供應商	同業	社區	股東		
經濟	配發的股東紅利	✓													✓
	員工的薪資待遇	✓	✓												
勞工實務	打造安心職場	✓	✓												
	員工多元化與平等機會	✓	✓												
	營造幸福企業	✓	✓												
產品責任	顧客的健康與安全	✓		✓											
	產品與服務的費率說明	✓	✓	✓			✓		✓						
	客戶個資的保護	✓	✓	✓											
人權	保障勞動權益	✓	✓												
社會	誠信正直的營運活動	✓	✓				✓				✓				
環境	營運依循環境法規	✓					✓				✓				

## 重大性議題矩陣



註：1. 關鍵議題門檻值設定為X軸與Y軸排序皆達2.6分以上（滿分3分）。

2. 中華電信亦自願揭露非2016年鑑別之重大性主題，詳p.119 GRI Standards Index所標示\*之主題。

## 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CSR報告書的啟動會議，都會邀請各部門人員，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CSR供應商夥伴交流會」
- 首創「CSR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，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>



# 2016 年重大性議題說明 102-43,102-44,102-47



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、定期舉辦法說會及 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、每季一次

即時

即時

每月 4-5 次

關注議題

01

02 03 04 05 09

06 07 08

10 11

永續面向	經濟		勞工實務		
	01 配發的股東紅利	02 員工的薪資待遇	03 打造安心職場	04 員工多元化與平等機會	05 營造幸福企業
重大性議題					
對 CHT 的意義	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。	我們致力建構完善的薪資福利制度，確保每一位員工皆能發揮才能。	我們遵守相關法規，並導入職業安全健康管理系統，致力打造安心職場。	我們尊重與關懷不同宗教、種族及社會背景的员工，並提供平等的工作機會。	制定優於法規的完善福利，增進員工福祉，以行動讓員工安心致力於工作，共享經營成果。
GRI 重大性主題	經濟績效	市場地位	職業安全衛生	員工多元化與平等機會	勞雇關係
管理方針	p.20	p.72	p.78	p.74	p.81
UN SDGs* 目標					

註：UN SDGs 為聯合國永續發展目標，詳細對應及說明請參閱 p.10-13。



社區/NPO

身為台灣的大鄰居，我們期望透過電信本業回饋社會，打造更美好的未來。

e-mail、電話專線、新聞稿、記者會

即時

07 10 11



媒體 / 評比機構

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。

e-mail、電話專線、新聞稿、記者會

即時

09 10



主管機關

我們所推出的產品與服務及相關營銷行為，皆受主管機關的檢核與監督。

e-mail、公文、會議、電話、專程拜訪

即時

10 11



同業

中華電信身為台灣電信業領導品牌，期望能與同業良性競爭，共創整體產業發展。

公文、會議

每年 1-2 次

07

產品責任			人權	社會	環境
06 顧客的健康與安全	07 產品與服務的費率說明	08 客戶個資的保護	09 保障勞動權益	10 誠信正直的營運活動	11 營運依循環境法規
<p>中華電信以符合主管機關相關法規，以期保障消費者的健康與安全；提供多元網路安全專案，弭平電信服務可能產生的負面影響。</p>	<p>我們正確傳達產品與服務資訊，並提供專業且優質的服務，讓客戶可以快速的找到最適合的解決方案。</p>	<p>我們持續透過多元流程與制度規範，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料系統。</p>	<p>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，更展現我們維護員工權益的決心。</p>	<p>以最高倫理標準從事營運活動，除了符合法律規範，也要求所有員工從事商業行為時，應以最高道德標準反求諸己。</p>	<p>我們以永續發展的綠色企業為己任，除了符合環境法規外，更求加速ICT產業的綠化，以帶動整體社會綠化。</p>
顧客健康與安全	行銷與標示	客戶隱私	強迫或強制勞動	反貪腐 行銷與標示	有關環境保護的 法規遵循
p.68	p.59	p.61	p.74	p.43, 59	p.84
 			 		  



# 聯合國永續發展目標

身為台灣的大鄰居及產業領先企業，中華電信在善盡地球村責任概念下，自2015年起，致力於對接聯合國2030年永續發展目標(Sustainable Development Goals, SDGs)與我們的行動作為，讓利害關係人了解中華電信的CSR投入，對全球永續發展目標的具體貢獻，以及我們實踐永續發展的決心。

## 重大性議題

## SDGs具體次目標

配發的股東紅利  
誠信正直的營運活動  
員工多元化與平等機會

### 目標8：就業與經濟成長

- 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

### 目標11：永續城市

- 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

### 目標12：責任消費與生產

- 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響

產品與服務的費率說明  
客戶個資的保護  
顧客健康與安全

### 目標9：產業、創新和基礎建設

- 建立偏遠地區與外界之經濟、社會和環境連結
- 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

### 目標17：全球夥伴

- 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

營造幸福企業  
打造安心職場

### 目標3：健康福祉

- 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

### 目標8：就業與經濟成長

- 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

保障勞動權益  
員工多元化與平等機會

### 目標5：性別平等

- 消除對女性任何形式的歧視
- 確保女性有權利參與政治、經濟和公共議題的決策，並享有進入各級管理階層之平等機會
- 加強資通訊技術的應用技術，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

### 目標10：減少不平等

- 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

營運依循環境法規

### 目標7：可負擔能源

- 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

### 目標12：責任消費與生產

- 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、回收與再利用降低廢棄物的產生

### 目標13：氣候行動

- 強化國家對天災與氣候相關風險的災後復原及調適能力
- 提升氣候變遷之風險意識與管控，強化預警機制、增進人員與機構的能力



註：對中華電信而言，係將SDG具體目標所稱之各國、國家範圍限定於台灣；人口部份，則以我們的正職員工為優先努力對象。

\*Sustainable Development Goals: <https://sustainabledevelopment.un.org/sdgs>

我們配合政府推動「數位國家·創新經濟」發展方案（簡稱DIGI+），策略包含：建構有利數位創新的基礎環境(DIGI+Infrastructure)；全方位培育數位創新人才(DIGI+Talent)；數位創新支持跨產業轉型升級(DIGI+Industry)；成為數位人權、開放網路社會的先進國家(DIGI+Right)；中央、地方、產學研攜手建設智慧城鄉(DIGI+Cities)；提升我國在全球數位服務經濟的地位(DIGI+Globalization)。

中華電信對SDGs的貢獻		章節頁碼
  	<p><b>目標8</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>設置研究院，鼓勵創新創業，帶動產業多元化發展</li> <li>台灣唯一加入國際新世代行動網路聯盟(NGMN)的電信業者，積極掌握下一代關鍵通訊技術</li> <li>建構完善薪酬福利及工會制度，確保男女平權</li> </ul> <p><b>目標11</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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，打造鄉鄉有4G之普及服務</li> </ul> <p><b>目標12</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>定期發行CSR報告書及創新溝通管道</li> <li>完整的綠色採購行動及目標</li> <li>廣設中華電信會館，鼓勵在地文化及生態旅遊</li> </ul>	<p>責任治理 p.30 員工關懷 p.70</p>
 	<p><b>目標9</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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，2016年普及服務投入超過4億元</li> <li>提供弱勢族群、災害受損戶相關通訊優惠服務，2016年提供超過3仟萬元之優惠金額</li> </ul> <p><b>目標17</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>全台最早推動「供應商CSR管理」的電信業者，定期舉辦交流會議及永續教育訓練</li> <li>規劃2017年展開中華電信自有綠色產品標章，鼓勵供應商申請，完善綠色採購機制</li> </ul>	<p>行銷服務 p.58</p>
 	<p><b>目標3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>全台第一間導入OHSAS 18001職業安全衛生管理系統的電信業者</li> <li>設有專職職業安全衛生管理單位</li> <li>完善且全面之員工健康檢查及追蹤管理機制</li> </ul> <p><b>目標8</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	<p>員工關懷 p.70</p>
 	<p><b>目標5、10</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>中華電信為全台唯一設置「勞工工會」之電信業者，有效保障勞動權益</li> <li>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</li> <li>落實性別平等，訂定性騷擾防治法及處理機制，並設有「申訴調查評議委員會」</li> <li>優於法規的育嬰留停福利，鼓勵職場與家庭平衡</li> <li>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</li> </ul>	<p>員工關懷 p.70</p>
  	<p><b>目標 7、12、13</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>推動5G(Green)策略：綠色營運、綠色能源、綠色商店、綠色採購及綠色供應鏈</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>鎖定低碳產業，積極建置太陽光電及再生能源應用，預計2017年自設太陽光電裝置容量可達500 kWp</li> </ul>	<p>綠色企業 p.84</p>



# ICT產業對SDGs之貢獻

中華電信參考GeSI於2016年所發布的系統轉變報告(System Transformation Report)在SMARTer2030基礎上，探索ICT產業，可能對於永續發展目標之貢獻，並對應出目前中華電信已發展並商業化，對SDGs可產生貢獻之商品與服務。

## 領域一：商業個案

### 電子銀行

#### Hami Wallet手機錢包：

整合多項行動支付及卡片功能，下載數近10萬，活躍使用客戶約四成，2017年客戶目標要達百萬用戶。

### 智慧製造

#### 中華電信「雲端ERP」：

透過齊全模組，省去企業開發之資訊管理人力成本及時間，亦省下伺服器、電腦設備、軟體等大筆費用，精準地掌握生產環節，提升產能及品質。

## 領域二：商業個案

### 連結網路

- 運用ICT技術，建置智慧網絡，並由雲端運算整合實現物聯網，提供高效益的能源管理與分析。
- 智能微電網：整合及監測再生能源（如風力、太陽能光電）生產與分配狀態，優化能源分佈及管理。

### 智慧能源

建築自動化管理系統：由雲端系統管理、分析建物能源消耗，有效管控能源負載以提升能源效益。

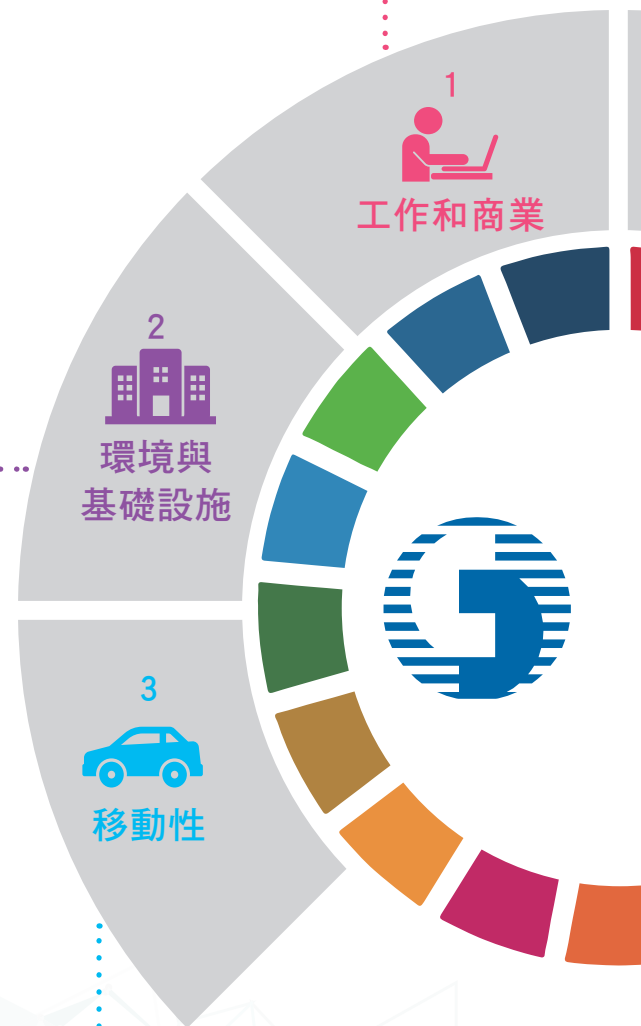
### 智慧水資源管理

智慧節能服務(iEN)：提供用水監測、管理服務，成功幫助台南市政府解決了原來漏水問題，成功減少70%用水量。

## 領域三：商業個案

### 交通管制及優化

- 智慧交通管理：以「雲端系統」透過即時交通數據蒐集、影像與事件管理監控，提升都會運輸系統之能源效益。
- 結合適地性服務(Location-Based Service, LBS)、電子地圖平台、3G/4G行動網路及雲端服務，提供即時車隊定位監控服務。



根據「全球永續議題e化倡議組織(GeSI)」研究顯示，數位方案為實現聯合國17項永續發展目標(SDGs)，及169項次目標，不可或缺的重要關鍵。



## 領域四：商業個案

### 智慧農業

- 「智慧節能服務(iEN)」提供農作物、魚塢等最適生長環境，提升產品品質及產量。
- 「農業雲」當農民顧問，使農民能精確管理作物生長過程，增進產能，同時提高抵禦氣候風險的能力。

### 智慧建築

- 「中華電信智慧建築」自動化系統，獲得「國際智慧城市論壇(Intelligent Community Forum, ICF)」之「國際智慧城市Top7獎」住宅示範案例。
- 「中華電信eHOME」透過ICT整合應用及雲端技術，讓住宅智慧、節能及永續，目前已有7,000多戶家庭採用。

## 領域五：商業個案

### E化政府

協助政府建立資安縱深防禦體系，為行政院資安會報之資安服務廠商評鑑中，唯一在監控服務(Security Operation Center, SOC)及滲透測試項目中皆獲得特優級的廠商。

### 智慧安防

協助政府成立165反詐騙諮詢專線。2016年協助警政署刑事警察局執行停斷話共1,713門，成功攔截受害案共1,396件。

### 即時防災警示

自行研發「災害緊急應變訊息通報系統」，2016年共發布32萬餘則災害示警簡訊；另協助建設災防告警細胞廣播訊息系統(Public Warning System, PWS)，2016年針對全台土石流、地震、封路等配合啟動4,367次。

## 領域六：商業個案

### E健康

自主研發智慧聯網平台(Internet of Things, IoT)，垂直整合健康服務產業鏈，解決以往個人健康紀錄資料孤島及健康照護難以跨區服務與收費的問題。

### E學習

#### 數位好厝邊：

於全台及離島地區建置76處數位好厝邊，協助資源缺乏但有學習意願之定點，建置社區型電腦教室。

#### 伴你好讀：

運用網路教學方式，由大學生以一對一遠距教學模式輔導偏鄉地區學生，至今已促成1,851位小學伴、2,931位大學伴，共計64,245課輔時數。





# 2016年重大事件回應

## 事件1：基地臺電磁波疑慮解析

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，因此對人體有害。
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。以現代人使用手機的習性，手機幾乎24小開啟，只要是開機狀態，手機會不斷發出電磁波與基地臺保持連線，換句話說「民眾暴露於手機的射頻，通常比基地臺高出千倍以上」。

「全球行動通訊趨勢報告」調查指出，全球平均每人每日使用手機40次

根據世界衛生組織(World Health Organization, WHO)報告，基地臺和無線網路的訊號暴露值不致於影響人體健康；截至目前並無科學證據顯示，基地臺電磁波會對人體造成危害。

綜上所述，只要對基地臺電磁波有既定之理解，國內、外亦有專業網站資料供查詢，若對住家附近的電磁波有疑慮，可撥打0800-580-010，申請免費基地臺電磁波量測服務。

\*基地臺電磁波知識服務網：<http://www.emfsite.org.tw/>



## 事件2：旗山工安事故

中華電信承攬商於旗山地區進行人孔內光纜佈放工程，因未保持良好通風換氣，導致工作人員吸入有害氣體，造成一死一傷之工安事故。事故發生後，我們依據重大職災通報系統進行通報，全力配合勞動檢查處辦理相關改善措施，並敦促承攬商慰問罹災勞工與家屬。

### 改善會議

- 與勞檢處聯合召開「安全衛生管理座談暨自主管理宣導會」
- 與線路工程相關承攬廠商負責人，召開檢討會議及加強宣導局限空間作業管制程序
- 與相關單位舉辦「局限空間作業現場及重大職災案例檢討會」，共計76人參加

### 教育訓練

- 承攬商召集全部勞工施以再教育訓練並執行局限空間及高架作業演練

#### 1. 「局限空間」定義（按職業安全衛生設施規則第十九條之一）

- 非供勞工在其內部從事經常性作業
- 勞工進出方法受限制
- 無法以自然通風維持充分、清淨空氣之空間

#### 2. 局限空間作業危害防止措施

- 作業開始前必須確認勞工身體及換氣裝置是否有異常，及作業場所中氧氣與有害氣體的濃度
- 作業空間需適當換氣，作業場所氧氣濃度需在18%以上
- 從事缺氧危害作業時，現場應有一人以上的監視人員，及設置搶救人員
- 勞工需接受必要的安全衛生教育及訓練
- 定期檢查、更換作業及測試設備

