



責任治理

102-18



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8屆董事選任13人，男性10名、女性3名（獨立董事男性4名、女性1名），董事任期為3年（自2016年6月24日起至2019年6月23日止）。同時，為確保治理的獨立性並兼具利害關係人觀點，由全體獨立董事組成審計委員會。

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，而遭受第三人訴訟所引發的個人責任及財務損失，我們亦為董事購買責任險。

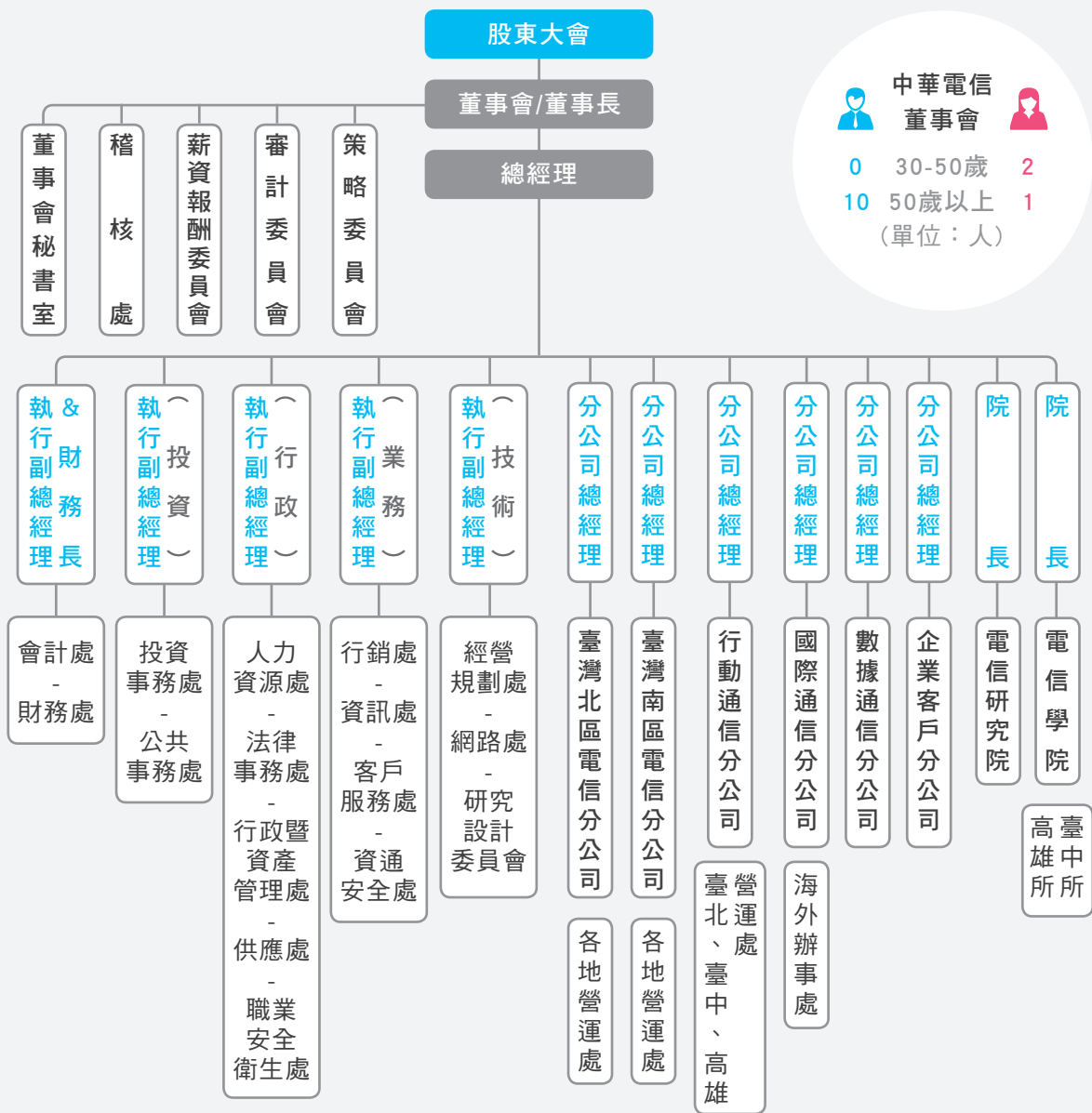
*董事會成員經歷與能力：<https://goo.gl/xAfPO3> (p.16-19)

*董監事進修：<https://goo.gl/xAfPO3> (p.67-68)



董事會多元化

中華電信為實踐董事會多元化，並以用人唯才為原則。董事遴選基本條件不限性別、國籍及種族，且應具備良好素養、產業經驗及知識等專業背景，以達健全董事會結構。



審計委員會

由全體獨立董事組成，主要職責為選（解）任中華電信的簽證會計師、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，及修正與審核內控聲明書出具的合宜性等。

策略委員會

由八位董事組成，負責審查董事會交付案件，以及公司重要經營課題，如年度營運計畫及預算之編製、修訂、資本額增減、重大投資與併購、經營執照取得或繳回、公司組織機構重大調整、中長期發展目標及策略、其他重要策略議題等，審議結論依必要性提報董事會議決。

薪資報酬委員會

由三位獨立董事組成，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 102-5

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，我們依循下列程序進行嚴謹的控管，包括：

- 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。

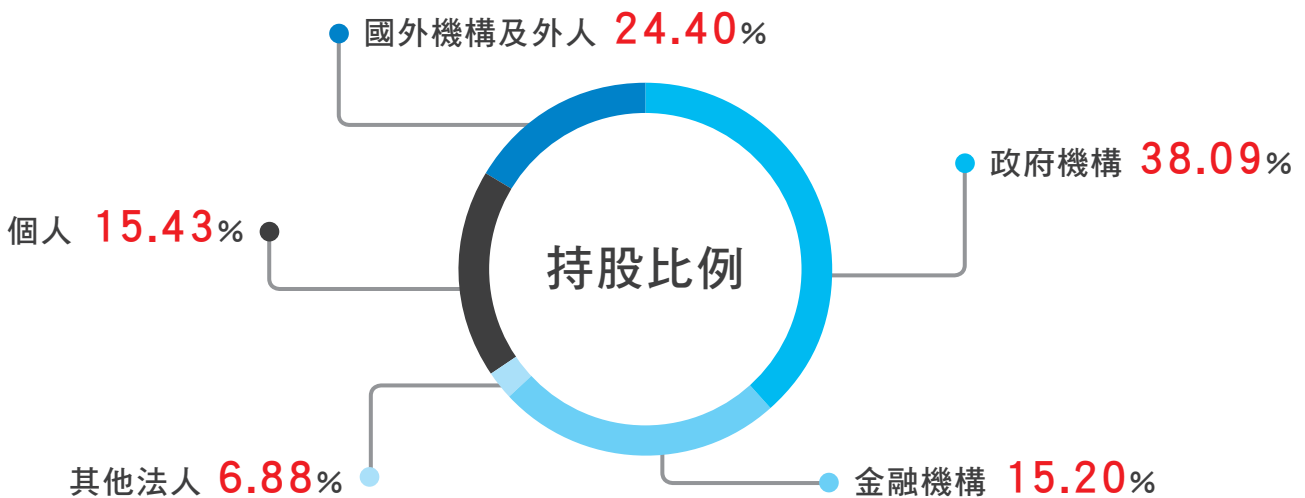
*中華電信股份有限公司治理守則：<http://www.cht.com.tw/aboutus/cog.html>

■ 鼓勵股東參與公司治理

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，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：2016.07.23（最後一次停止過戶日）

支持全球性CSR倡議與規範 102-12

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，維護結社自由、承認及維護勞資集體談判的權利，致力消除各種形式的不當勞動行為，並杜絕任何雇用方面的歧視。

中華電信公開揭示人權政策並提倡人權議題的重要性，且建立違反之處理機制，持續將守護人權的相關議題納入公司政策面，並公開表明尊重人權的決心。每年定期檢視推展人權政策相關議題，詳細紀錄推展人權政策之查核結果，包含童工、原住民權利、供應商人權評估等，針對執行情形進行稽核，並將應改善事項提送相關單位檢討、研擬改進措施。

對於相關人權政策，中華電信學院每年皆開授專班，若遇勞動相關法規修法或政策性議題，亦會規劃開課及調訓，2016年共開班10堂，計43小時，362人參與。

* 中華電信人權政策：<http://goo.gl/ynRkOm>

支持及響應國際公約並恪守人權義務

- 加入國際電信世界大會，遵守該會訂定之《國際電信規則》。包含全球資訊自由流通、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。
- 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、禁止強迫勞動與使用童工。
- 呼應聯合國《公民與政治權利國際公約》及《經濟、社會與文化權利國際公約》的國內法化；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》，不定期進行人權盡職調查。





● 企業社會責任管理

中華電信自2006年導入CSR管理機制，同年設置「CSR委員會」及訂定各項永續政策，力求由上而下落實各項永續行動。

我們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



1. 以行動、寬頻、加值、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

中華電信以獨特的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及GRI準則主題，致力接軌國際規範。

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，我們會持續專注於對中華電信影響較為重大的主題與議題，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。

	策略 Strategy	發展策略與承諾
	管理 Management	管理思維與機制
	行動 Action	重要專案與措施
	回應 Response	利害關係人要求與意見回應
	目標 Target	未來展望目標與規劃
	指標 Indicator	該章節涵蓋之CHT或GRI指標

全球九大，台灣唯一「中華電信四度入選 DJSI 雙料成份股」

2016年，中華電信四度同時入選道瓊永續指數(Dow Jones Sustainability Index, DJSI)「世界指數(DJSI-World)」及「新興市場指數(DJSI-Emerging Markets)」成份股，為兩岸三地唯一入選世界指數之電信業者，與義大利電信Telecom Italia、南韓電信SK等企業，名列全球九大永續電信服務業。

中華電信在所評量的22個項目中，包括「客戶關係管理」、「創新管理」、「環境報導」、「數位包容」等高達7項PR值高於90，其中「創新管理」與「環境報導」兩項的PR值更高達100。四度入選DJSI，代表中華電信長久以來堅持的永續經營理念及實踐社會責任的表現，深獲國際投資人肯定，足以成為企業典範。



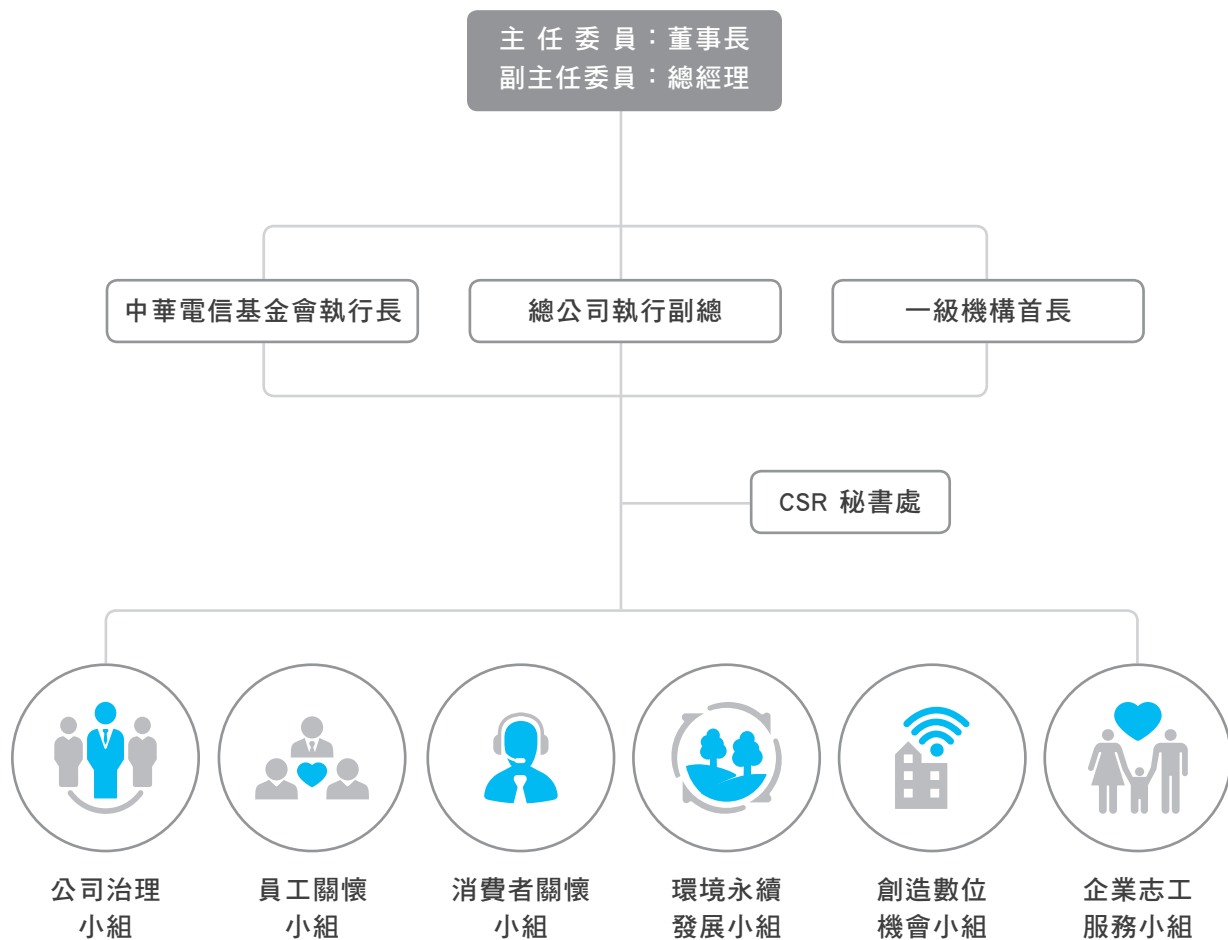


CSR委員會管理機制

「中華電信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	鄭 優 董事長 謝繼茂 總經理
機制	董事會核定政策，CSR委員會協調與監督進度，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

委員會組織架構圖



CSR內化與溝通

中華電信員工遍及全台，為了確保每一位員工都能理解企業社會責任的精神，確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	針對CSR重大議題，年度提報高階主管會議做為討論議題，由高階主管定奪改善方向及目標。
員工論壇	中華電信異言堂	設有內部的員工意見交流網站，員工能夠以匿名方式抒發、交換意見，針對多數人討論的議題，進行溝通及改善。
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，並藉由各種生態旅遊、寓教於樂，傳遞環境永續的理念。
	企業社會責任基礎訓練	針對總公司各部門，每年執行CSR基礎教育課程，並依循國際趨勢，請外部顧問上課與交流。
	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、勞資關係等課程。 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。
	e-Learning	將課程、即時資訊及宣導事項，透過e-Learning系統，供員工隨時瀏覽。
年度考核	行政管理永續績效	將各能源使用的減量目標列入年度管理績效考評，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》規範的宣導及測驗。
	檢舉與申訴	一旦查證員工違反《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。
	官網及YouTube CSR 影片專區	配合現代利害關係人閱聽習慣，在官網及YouTube設置「CSR影片專區」，進行員工及外部溝通。



● 風險管理 102-11,102-15

為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年我們正式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。風險管理支出預計於2017年揭露。

* 風險管理相關資訊可參閱：<https://goo.gl/xAfPO3> (p.105-114)

■ 中華電信風險管理規則涵蓋作業範圍



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，帶動了更多應用服務競爭，相對為中華電信帶來風險及機會。2016年中華電信率先開放2600MHz頻段，以最大頻寬130MHz稱霸業界、並以三頻聚合(Three carrier aggregation, 3CA)讓4G網速最高飆破300Mbps，再度引領台灣行動通訊產業進入大4G高速行動上網的新紀元。

2016年中華電信4G客戶數已達671萬戶，因應快速且多變的競爭市場，藉由創新研發（2016年投入新台幣38億元，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、遠距教育、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

開通桃捷、高鐵4G/Wi-Fi上網，客戶數達871萬戶；發展創新加值專案，深化行動上網服務。

參與下一代通信技術發展

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，並與台灣資通訊產業發展協會(TAICS)，及國際新世代行動網路聯盟(NGMN)等，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。

2016年：

- 2月：參與NGMN於西班牙舉辦之世界行動通訊大會(MWC)，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。
- 3月：主辦NGMN首次在台會員大會，促成台灣行動通信產業與全球接軌。
- 10月：與TAICS、聯發科共同主辦5G Technology Workshop，強化與國際接軌，協助台灣產業提前投入5G技術研發。

2017年初，中華電信領航業界與設備供應商諾基亞(Nokia)合作實現Pre-5G NB-IoT行動物聯網測試，將行動網路擴大至物與物的連結，創造更多元的應用服務；與日本NTT及伊藤忠總公司簽署SDN/NFV技術合作備忘錄，將共同致力於研訂新世代網路架構規格。

註：1. 國際電信聯盟(The International Telecommunication Union, ITU)於2015年將下一代行動通信(5G)定名為IMT-2020，並以萬物聯網為5G發展願景。

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

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



關注數位匯流發展

政府政策或法規的變動與中華電信的營運息息相關。對此，中華電信除了與政府及主管機關保持暢通的溝通管道外，也密切關注以隨時掌握相關重要法規的發展動態。其中，攸關國家競爭力及提升ICT產業發展的數位匯流立法作業，是我們密切注意的重點。

通傳會於2016年8月公布新的施政方針，宣布調整原數位匯流五法架構並重新研擬草案；2017年1月通傳會公告《電信管理法》草案及《數位通訊傳播法》草案並對外界徵詢意見，待其完成行政程序後將提報行政院審議。中華電信將持續密切注意修法動態，適時表達意見。



氣候變遷風險與機會

鑑於氣候變遷議題與公司的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，在控管得宜下已於2011年提前達成「溫室氣體排放量在2012年回歸到2007年基準排放量」。為因應4G及行動通信每年約2%的業務增長量，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

2016年度溫室氣體總排放總量共計為839,172.07t-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96.74%；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3.26%。

單位：t-CO ₂ e	2014年	2015年	2016年
直接排放量(Scope 1)	24,036.0	26,994.3	27,345.62
間接排放量(Scope 2)	815,138.8	807,750.98	811,826.45
總排放量 (Scope 1+Scope 2)	839,174.8	834,745.37	839,172.07
排放密集度(t-CO ₂ e/NTD million)	3.7	3.6	3.7
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。



響應綠色運輸，打造綠色生活

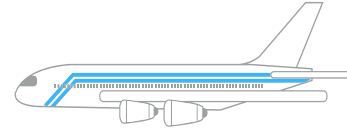
中華電信致力推廣綠色運輸，響應綠色生活。因應國際盤查員工通勤碳排放量趨勢，我們在2013年開始進行員工出差排放量的討論。按世界永續發展委員會(WBCSD)所訂定的「範疇三標準」(Scope3)，設定盤查之邊界並按里程方式計算。

2016年範疇三總排放量為240,879.02kg-CO_{2e}，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。目前研議將消費者的影響納入範疇三的盤查範圍，以達完善溫室氣體盤查系統考量面。

陸運（高鐵）排放量 170,357.3



空運（飛機）排放量 70,521.7



總排放量 240,879

單位：kg-CO_{2e}



極端氣候之營運調適策略

中華電信機房營運，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、洞道纜線進口、高壓電纜進口、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：台電停電時，偏遠地區重要機房易形成孤島，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。



全力以赴 - 連續風災肆虐

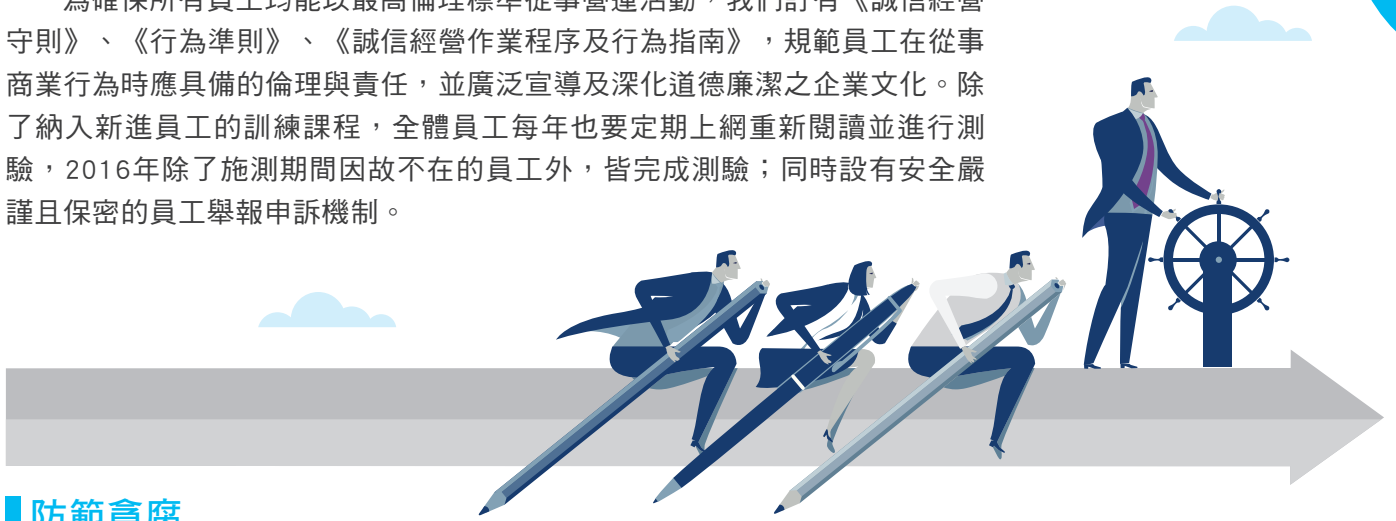
2016年台灣遭受連續颱風襲擊，其中尼伯特、莫蘭蒂及梅姬颱風瞬間陣風均達17級以上，造成重大災情。中華電信網路規劃設計和建設施工，均充分考慮防災備援能力，以防止災區孤島效應，此次雖因風災肆虐基地臺受損嚴重，但並未發生鄉鎮完全失去行動通信的通訊孤島效應現象。

中華電信因有2015年蘇迪勒風災之搶修經驗，颱風來襲前，我們已預先加強重要通信設施防護，針對易受災地區備妥搶修機房之備援電力、機具、油料、纜線物料及衛星電話，讓災損降到最低及災後能快速調度器材進行修復。當風災發生時，除密切掌握颱風狀況，也優先派員處理重要民生電路、基地臺；評估跨區人力，調度換班，搶修的工程師不分男女，共計15,642人動員，以利快速修復基本通訊服務。



● 重視道德廉潔 102-16,102-17

為確保所有員工均能以最高倫理標準從事營運活動，我們訂有《誠信經營守則》、《行為準則》、《誠信經營作業程序及行為指南》，規範員工在從事商業行為時應具備的倫理與責任，並廣泛宣導及深化道德廉潔之企業文化。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，2016年除了施測期間因故不在的員工外，皆完成測驗；同時設有安全嚴謹且保密的員工舉報申訴機制。



■ 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，若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。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，2016年共受理申訴案42件，結案42件；查證結果計有違反行為準則的紀律案7件（無貪腐相關事件），均依據作業規定及處理原則辦理調查及後續議處，以導正從業人員依章行事、維護公司紀律及股東權益。

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

■ 內稽制度

內部稽核之目的在於協助董事會及經理人，檢查及覆核內部控制制度與衡量營運效率。中華電信內部稽核單位隸屬董事會，依循規章制度執行內部稽核業務。每年底依據風險評估結果擬定次年稽核計畫，提報董事會通過後，以網路資訊系統申報與主管機關備查。

* 中華電信內部稽核組織及運作：<http://goo.gl/46A4jy>

■ 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，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，我們年年獲得A++級、前十名的肯定；2016年，再度獲頒臺灣證券交易所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

為提升業務行銷的品質，建立消費者對中華電信的信任，我們訂有《業務行銷規範》以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的考評項目之中。2016年，無任何遭公平會裁罰的案件。