

公司綜覽

本章回應之SDGs



公司治理

14

CSR管理

20



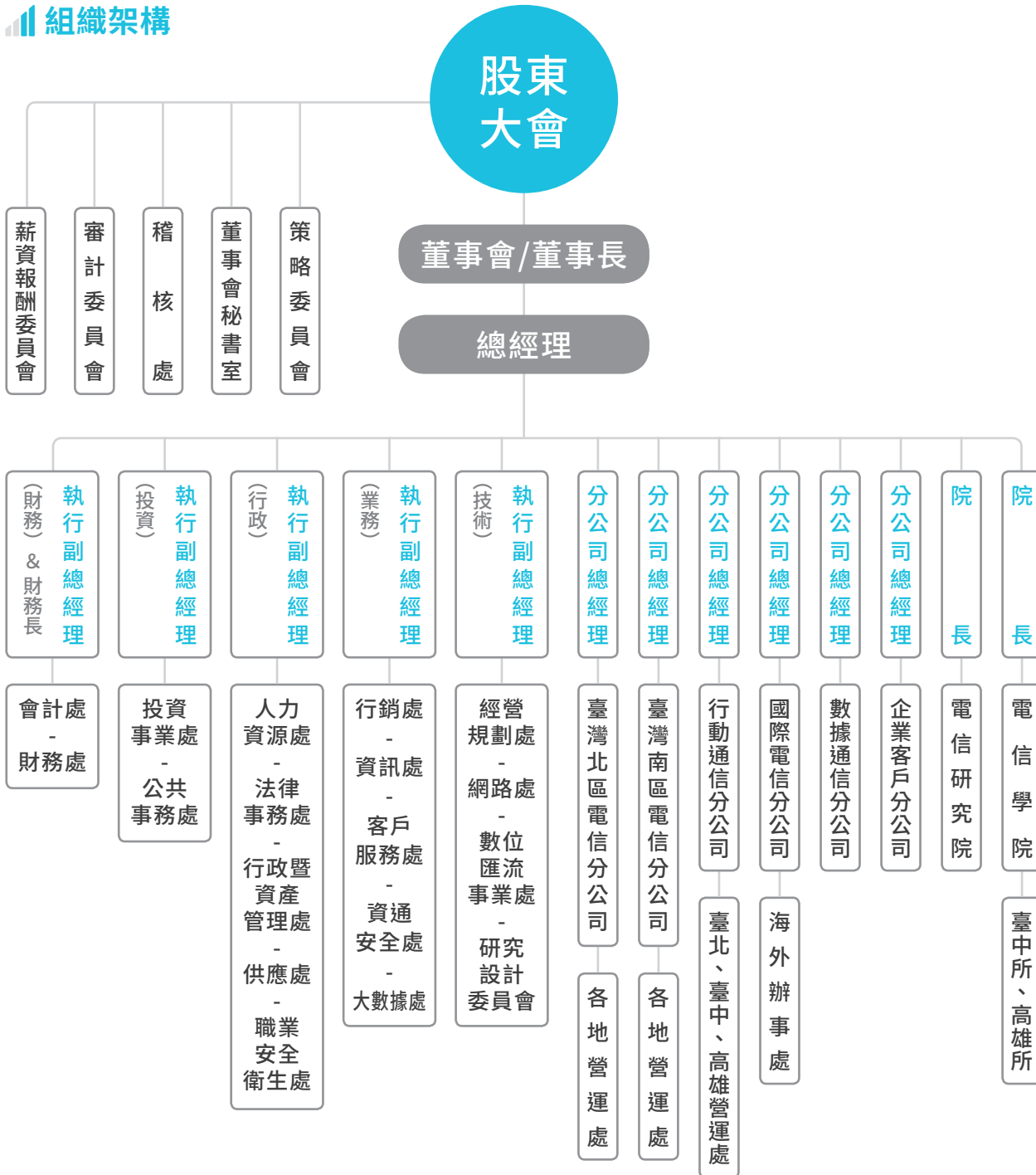
中華電信(2412)是國內最大之綜合電信業者，總公司位於台北市信義路一段21-3號。服務據點遍及全台22縣市，多達 **737** 家。主要業務涵蓋固網通信、行動通信及寬頻接取與網際網路，並以大數據、資安、雲端及網路資料中心等技術資源，提供企業客戶資通訊服務，並發展物聯網、人工智慧等新興科技服務，為客戶創造優質的通訊環境與精彩便利的數位生活，亦是國際間電信業者重要的合作夥伴。

自2006年起，中華電信積極投入「企業社會責任」的各項作為，屢獲國內外專業機構肯定，並通過《企業社會責任實務守則》制定、治理架構法制化程序，展現宏偉的企圖心，履行全方位企業社會責任。

電信三法：<http://goo.gl/678ya> Q

分公司與轉投資公司主要業務：請參閱 2018 年公司年報 p.17,103-105

組織架構



我們努力

讓企業
因我們的服務
而提高營運效率

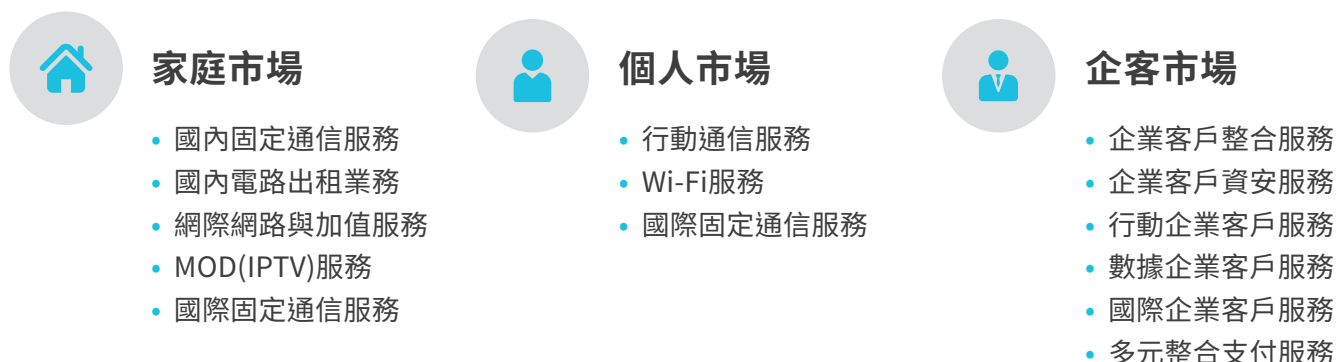
讓大眾
因我們的服務
而更能享受數位生活

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



商業模式



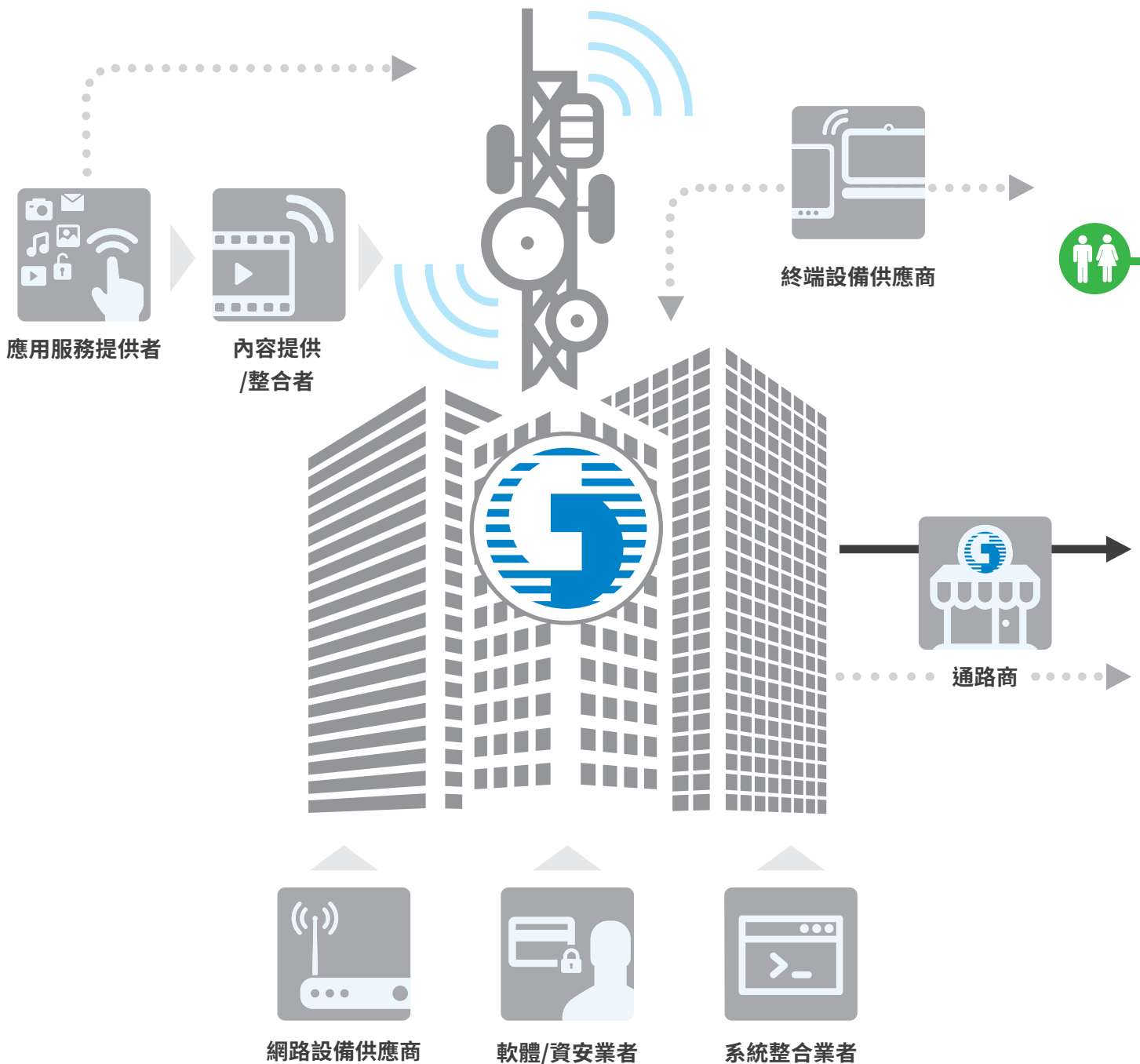
產品與服務



產業價值鏈與關鍵永續績效

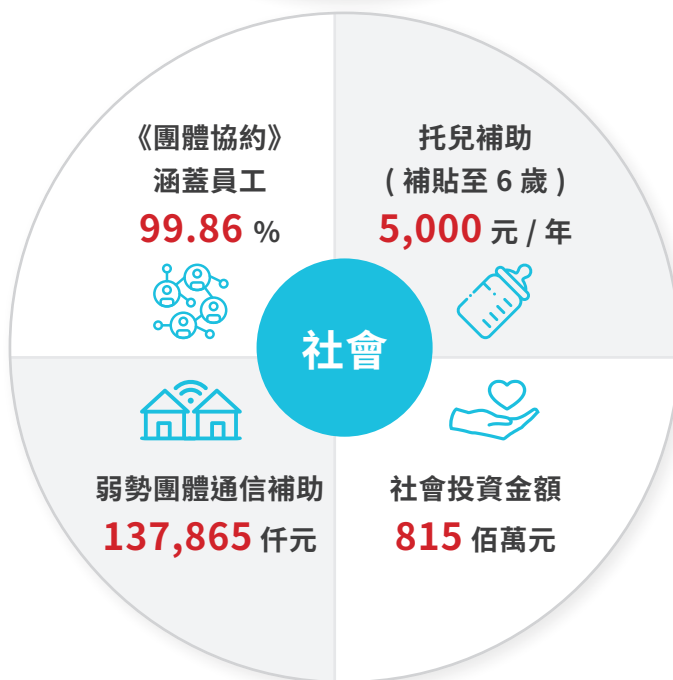
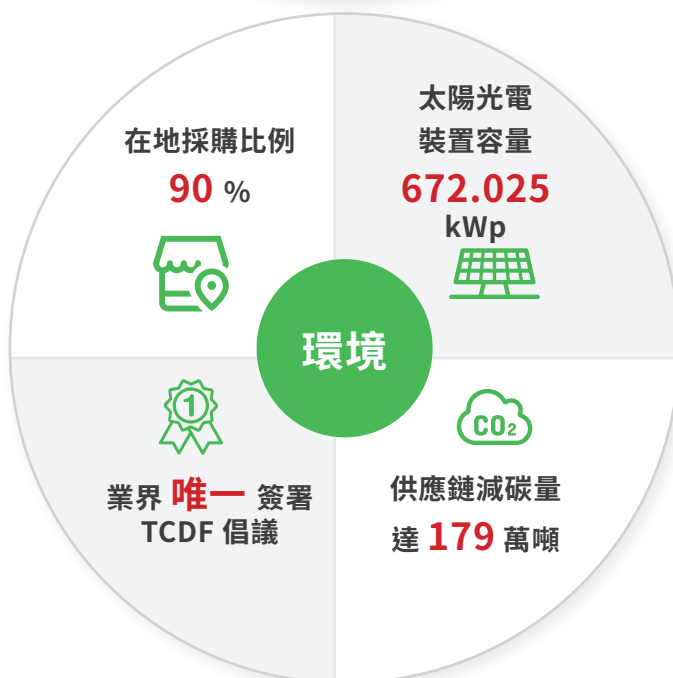
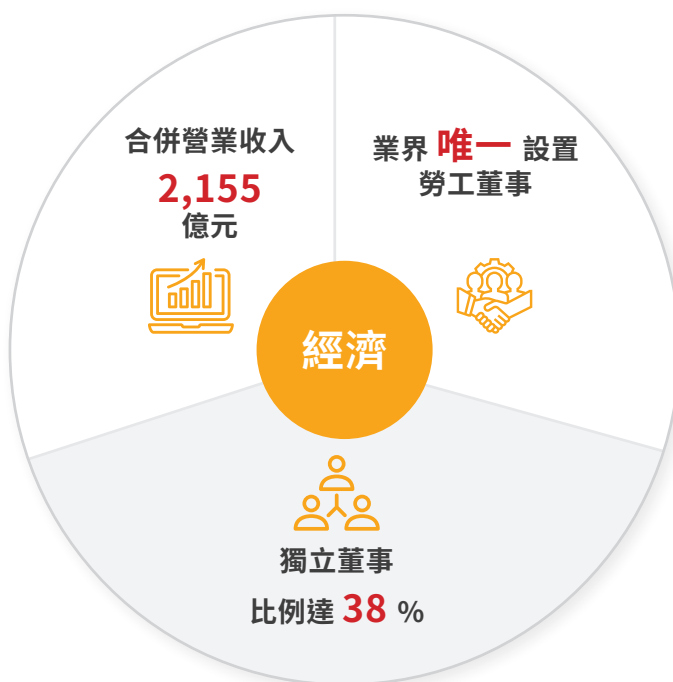
由於高科技功能的發揮，原有市場界線逐漸推移，市場發生混合現象，使得產業界線愈趨模糊，國際數據資訊公司(International Data Corporation, IDC)將資通訊、e-Commerce、Electronics及Entertainment合併成新的eICT領域，意味跨界經營與異業合作已逐漸普遍。

在數位匯流衝擊下，電信產業價值鏈因而更為擴大，業者無不以創新的eICT服務提供更貼近用戶需求的產品、服務以爭取市場，同時，內容提供者/整合者、應用服務提供者、網路設備供應商及終端設備供應商等，更是電信服務業者推展數位匯流服務重要的價值夥伴。





未來中華電信將於固網、行動、數據及eICT等業務上持續精進，加強與上、中、下游供應商合作，形成更緊密的產業生態鏈，共同推出更多優質服務。



公司治理

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9屆董事選任13人，男性11名、女性2名（獨立董事男性4名、女性1名）。董事任期為3年（自2019年6月21日起至2022年6月20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，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。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。

董事會成員學、經歷：

<https://www.cht.com.tw/zh-tw/home/cht/about-cht/corporate-governance/board-of-directors/board-of-directors>

董監事進修情形：請參閱 2018 年公司年報 p.59-60

中華電信董事會

單位：人




董事會多元化政策

中華電信為實踐董事會多元化，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。

董事薪酬與永續績效連結性


中華電信董事均由董事會及持股達法定比例的股東提名，並經股東會選任；為促使董事績效與公司永續願景及短、中、長期策略目標相連結，評量其應有之核心能力、強化當責，並落實績效與薪酬連動、留任與吸引關鍵人才加入董事會，薪資報酬委員會依公司章程等相關規定，將永續經營策略目標彈性納入董事薪酬核予之指標考量項目，與其變動薪酬發揮實質的連動效應，達到雙贏。

董事酬金：請參閱 2018 年公司年報 p.28-29




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8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，如中長期發展目標及策略、重大投資與併購、組織機構重大調整、經營執照取得或繳回、年度營運計畫及預算之編製或修訂、資本額增減及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

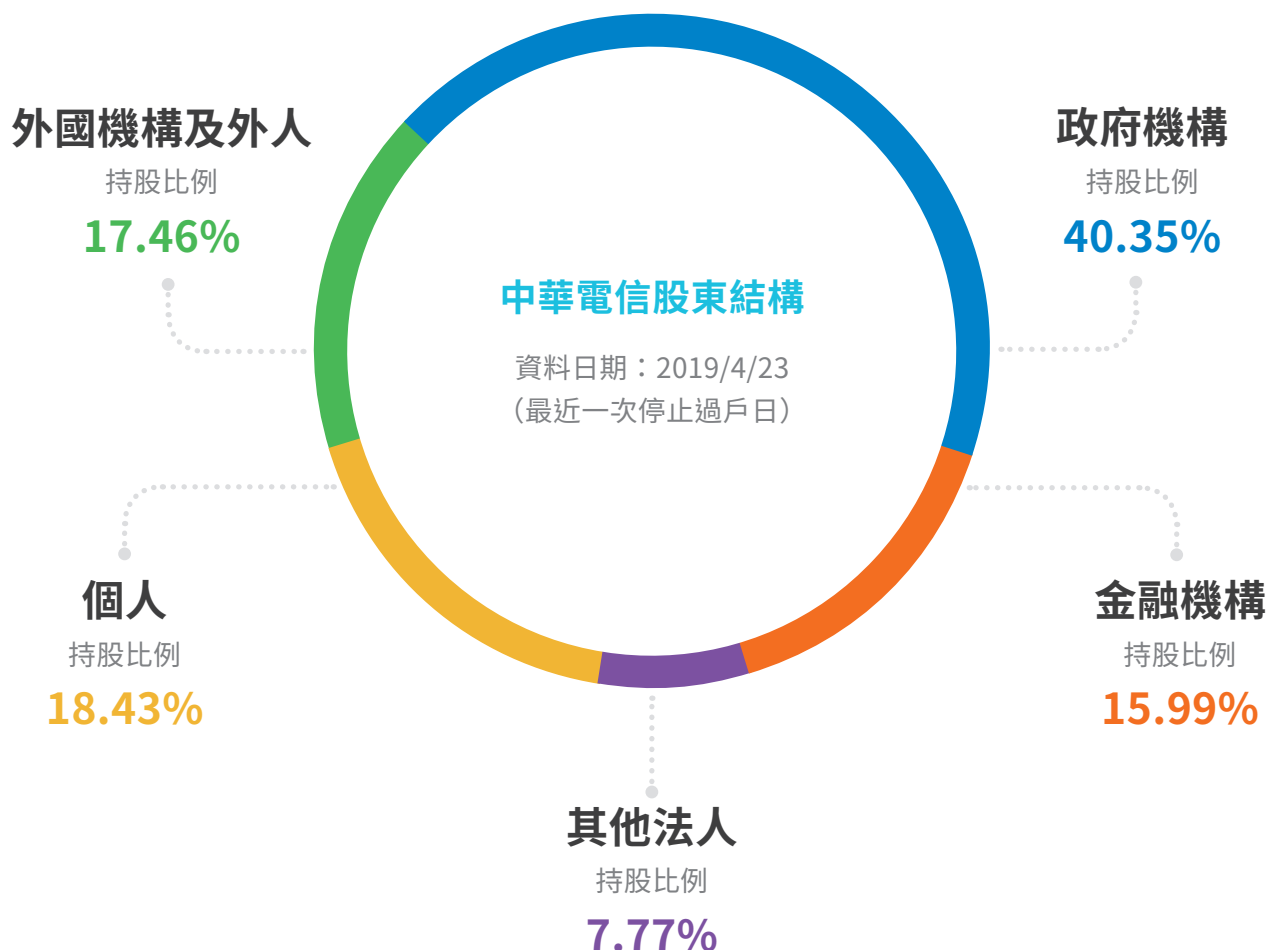
中華電信董事長身兼執行長，董事的選任係依相關法令及中華電信章程規定，採候選人提名制度，由董事會及符合法定持股比例要求的股東提名，依法定程序辦理董事提名公告、提名及審查作業，為避免最高治理機構的利益衝突，我們按下列程序進行嚴謹的控管，包括：

- 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違反時的法律效力。

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，董事會通過《中華電信股份有限公司治理守則》共五十條，除內部公告並函請各單位確實執行外，並由董事會秘書室定期追蹤評估。

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制度與措施變革及修正，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揭露全部議案的表決結果等，提供股東多元的議事參與管道，充分讓股東行使其權利，具體提升公司治理成效。



創造股東價值

中華電信財務健全，多年來穩定經營、持續獲利。我們也年年依法誠實納稅，為國家做出實質且重大的貢獻。儘管我國電信經營環境充滿挑戰，我們仍持續專注本業、開創新猷，為股東創造最大價值。2018年，中華電信合併總營收為 **2,155** 億元。

因語音業務持續受VoIP技術取代及市場競爭影響，導致營收下滑，資通訊專案營收亦下降，大幅抵銷手機銷貨、網際網路與MOD營收的增加；2018年，歸屬於母公司的淨利為 **355** 億元、每股盈餘(EPS) **4.58** 元。

2018年，中華電信合併所得稅有效稅率約 **18.95** %，與法定稅率20%及全球產業平均的差異主要為依據我國所得稅法第4條，營利事業投資國內其他營利事業，獲配的股利淨額或盈餘淨額免徵所得稅；另依產業創新條例第10條申請投資抵減的租稅優惠。



 <p>母子公司員工總數 32,611 人</p>	單位：佰萬元															
	<table border="1"> <tr> <td>實收資本額</td> <td>77,574</td> </tr> <tr> <td>營業收入</td> <td>215,483</td> </tr> <tr> <td>營業成本</td> <td>139,545</td> </tr> <tr> <td>營業費用</td> <td>32,404</td> </tr> <tr> <td>員工薪資福利*</td> <td>47,024</td> </tr> <tr> <td>現金股利</td> <td>37,205</td> </tr> <tr> <td>支付所得稅</td> <td>10,891</td> </tr> <tr> <td>社會投資/捐贈費用*</td> <td>815</td> </tr> </table>	實收資本額	77,574	營業收入	215,483	營業成本	139,545	營業費用	32,404	員工薪資福利*	47,024	現金股利	37,205	支付所得稅	10,891	社會投資/捐贈費用*
實收資本額	77,574															
營業收入	215,483															
營業成本	139,545															
營業費用	32,404															
員工薪資福利*	47,024															
現金股利	37,205															
支付所得稅	10,891															
社會投資/捐贈費用*	815															
 <p>留存的經濟價值 (4,562)</p>	<p>*包含在營業成本及費用中</p>															



重視誠信道德

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》及《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，全體員工每年都須定期上網重新瀏覽並進行測驗，2018年除了施測期間有正當理由的員工外，皆完成測驗。

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》做為員工考核依據，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。同時設有安全嚴謹的員工保密舉報機制，員工資訊入口網站之「員工園地」中，設有受理員工申訴檢舉專線等資訊。2018年內部申訴（紀律查處、洩密查處兩類）共受理52件、結案50件，查處中2件，查證結果有違反行為準則的紀律案計14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。

中華電信反貪腐政策：

https://www.cht.com.tw/home/cht/-/media/Web/PDF/Sustainability/Economic/CHT_Anti-corruption-policy2019.pdf?la=zh-TW 🔍

重大議題回應

關於中華電信部分同仁涉及「假交易」案，遭司法機關起訴一案，我們除了全力配合司法調查，也依規定送請考核委員會審議，並強化公司內部管理機制。

相關資訊請參閱 2018 年公司英文年報

<https://www.cht.com.tw/en/home/cht/investors/annual-report> 🔍

內部稽核制度

內部稽核旨在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，依循規章制度執行稽核業務。每年底依據風險評估結果擬訂次年稽核計畫，提報董事會通過後，經由網路資訊系統向主管機關申報備查。

內部稽核組織及運作：

<https://www.cht.com.tw/zh-tw/home/cht/about-cht/corporate-governance/internal-audit-function> 🔍

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、企業社會責任報告書，以及各式記者會、法說會等多元的資訊透明管道，加強與利害關係人溝通，提升資訊揭露的速度、品質、平衡度及可信度。證交所於2019年公布之第五屆公司治理評鑑中華電信獲評前 20 %。





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品牌的信任，並維護良好的商譽及企業形象，我們訂有《業務行銷規範》，以確保業務行銷的執行符合法令及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。因致力於遵循相關規範，**2018年無因業務行銷遭主管機關裁罰的重大案件**。

支持全球性CSR倡議與規範

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，致力消除任何形式的不當勞動行為，並杜絕僱用方面的歧視行為。

中華電信公開揭示人權政策、力挺人權議題的重要性並建立相關之申訴及處理機制，持續將守護人權的相關議題納入公司政策，並公開表明尊重人權的決心。對於相關人權政策，中華電信學院每年皆開授專班，遇有勞動相關法規修訂或政策性議題，亦會規劃課程及調訓，2018年共開班**6**堂，計**36**小時，**163**人參與。

中華電信人權政策：

https://www.cht.com.tw/home/cht/-/media/Web/PDF/Sustainability/Economic/CHT_Human_rights_policy2019.pdf?la=zh-TW 



氣候風險管理

中華電信建構系統性和組織化的公司治理架構，確保與氣候變遷相關挑戰，能即時納入公司年度策略之中，並確保相關專案之執行。

董事會監督責任

中華電信CSR委員會主任及副主任委員，分別由董事長及總經理擔任，2人亦同時為中華電信董事會成員，確保氣候變遷相關議題，能在年度CSR委員會上，進行相關風險和機會的討論與審查，並向董事會進行匯報。

中華電信意識到氣候變遷議題的重要性，2018年起推動《高階經理人績效管理辦法》，將「企業社會責任」與「氣候變遷」納入薪酬指標之中，並透過相關機制及指標，來評估企業社會責任執行績效。

管理的角色

中華電信CSR委員會下設環境永續發展小組，根據董事會所制定之長期策略，配合國際投資人、評比機構及利害關係之需求，透過公司風險管理流程，評估氣候議題所帶來的風險與機會。

此外，CSR委員會每年審視公司碳管理策略，規劃妥適預算執行行動方案，並設定相關績效目標，確保氣候策略能夠融入部門年度營運活動之中，相關管理責任包括：



CSR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，並設六大行動小組，致力於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，配合六大工作小組，投入「創造社會共融、數位包容、綠色資通訊產品與服務、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



- 以行動、寬頻、加值、ICT整合服務促進業務良性演進。
- 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。
- 持續強化網路設施與資訊技術運用，支持業務轉型與成長。
- 加強資源運用與管理機制，提高資源使用效率。
- 拓展ICT業務海外市場，探索新發展空間。
- 精進子公司獨特優勢，提升集團營運競爭力。
- 以電信專業投入企業社會責任課題，實踐企業公民承諾。

中華電信CSR實務守則：

[https://www.cht.com.tw/home/cht/-/media/Web/PDF/About-CHT/Corporate-Governance/Other-Bylaws/CSR_Best_Practice_Principles\(1060808\).pdf](https://www.cht.com.tw/home/cht/-/media/Web/PDF/About-CHT/Corporate-Governance/Other-Bylaws/CSR_Best_Practice_Principles(1060808).pdf)

CSR內化與溝通

中華電信員工遍及全台灣，為確保所有員工都理解企業社會責任的精神，確實執行並適時提供回饋建議，我們於公司內部建置多元溝通管道，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	行動
高層溝通	高階主管會議	針對CSR重大議題，定期提報予高階主管會議討論，依決議改善發展方向及目標。
員工論壇	中華電信異言堂	設有內部員工意見交流網站供匿名方式抒發、交換意見，適時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。
	企業社會責任教育訓練	每年執行企業社會責任相關教育課程，並依循國際趨勢，聘請外部顧問上課與交流。
	新進人員訓練	針對新進人員辦理三天職前訓練，安排人事制度介紹、工作規則及勞資關係等課程，以了解《勞動基準法》、勞資協調及爭議處理等相關事宜。
	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。

CSR委員會

「中華電信CSR委員會」以擴大核心職能效益、落實企業社會責任願景為出發點，推動各項發展計畫，為產業及社會之永續做出卓越貢獻。

項目	說明
董事會代表	謝繼茂 董事長
機制	CSR委員會依董事會核定之政策，進行各項行動內容分工協調與進度監督，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委員會秘書處由公共事務處專責。 秘書處綜理相關政策、行動規劃，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。 六大工作小組、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，簽請董事長覆核。



管道	名稱	行動
年度考核	行政管理永續績效	將各類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	每年進行《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	員工違反《行為準則》及《誠信經營守則》查證屬實者，將依公司規定辦理。
其他	CSR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。
	官網及社群媒體	配合現代利害關係人閱聽習慣，在官網及中華電信YouTube頻道上設置「CSR影片專區」並建立FB粉絲團。