

GRI Standards Index

管理方針及其要素

重大主題	我們如何管理
經濟績效	我們有完善的公司治理機構，含獨立董事及監察人，並設有審計及策略委員會與內部稽核單位，有效管控營運成本與發展方向。
市場地位	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，將我們的營運績效適當的回饋給員工。
反貪腐	為確保所有員工均能以最高倫理標準從事營運活動，我們訂有相關政策，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。
反競爭行為	
能源	我們每年進行溫室氣體盤查、驗證，並公開相關環境資訊，藉由我們自行研發的EARTH系統，有效掌握環境資源及環保節能成效。
排放	
勞雇關係	我們視員工為最重要的合作夥伴，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、勞資會議協商合作等溝通機制，致力締造和諧共融營運效益。
勞/資關係	
職業安全衛生	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，我們透過「制度化」與「系統化」機制，落實員工安全衛生的管理。除遵守安全衛生法規及相關規範要求外，亦持續改善工作環境安全衛生設施與措施。
行銷與標示	除針對產品與服務主動提供相關說明與使用規範外，我們另訂有《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人員的考評項目中。
客戶隱私	我們於資訊策略委員會下設置個資保護工作小組，以推動政策執行及每月個資風險評鑑，針對有個資風險的關鍵業務，均通過第三方稽核認證。
社會經濟法規遵循	正派經營、知法守法是我們經營的原則與方針，為確保所有營運作為皆遵循社會及經濟面的法規或規範，我們訂有完善的內稽制度，並透過講習、線上測驗等向員工宣導法遵知識與觀念。

管理方針設置目的	相關政策	績效成果 (頁碼)	申訴機制
確保公司經營符合我國政府及相關監管單位之要求，保障股東及相關利害關係人權利。	《誠信經營守則》、《行為準則》、《公司治理守則》	p.16	<ul style="list-style-type: none"> • 股東：2394-1845 • 投資人：23445488
確保公司薪資報酬的政策、制度標準與結構，符合政府法規，與員工權利。	《勞動契約》	p.69	<ul style="list-style-type: none"> • 投資人：23445488
有效管理及確保相關營運行為符合商業、行銷與誠信經營原則，杜絕任何貪腐情事發生。	《誠信經營守則》、《行為準則》、《公司治理守則》	p.17	<ul style="list-style-type: none"> • 申訴檢舉專線：0800-080998
透過國際驗證，提升環境管理效率。	《環境政策》	p.95	<ul style="list-style-type: none"> • 申訴檢舉專線：0800-080998
		p.49	
確保所有員工之雇用及勞動權利受到保障。	《勞動契約》、《誠信經營守則》、《行為準則》、《公司治理守則》、《團體協約》	p.70	<ul style="list-style-type: none"> • 申訴調查評議委員會 • 申訴檢舉專線：0800-080998
		p.72	
提供安全健康的工作環境是中華電信對員工的基本承諾，保障員工避免所有職業災害情事。	《勞動契約》、《團體協約》	p.77	<ul style="list-style-type: none"> • 申訴檢舉專線：0800-080998
保障消費者知的權益，確保行銷資訊清楚透明。	《通路輔銷物管理作業要點》、《業務行銷規範》	p.69	<ul style="list-style-type: none"> • 服務專線：0800-080-123
確保客戶個資受到嚴謹保障。	《客戶個人資料搜集告知條款》、《資訊安全政策》、《資訊安全管理規範與實施細則》	p.85	<ul style="list-style-type: none"> • 服務專線：0800-080-123
確保公司經營無違反社會、經濟相關法令之規範。	《誠信經營守則》、《行為準則》、《公司治理守則》、《通路輔銷物管理作業要點》、《業務行銷規範》、NCC《行動通信網路業務基地臺設置使用管理辦法》	p.17,85	<ul style="list-style-type: none"> • 申訴調查評議委員會 • 申訴檢舉專線：0800-080998

2018年重大主題管理方針評估

重大主題	管理方針評估機制	評估結果 (頁碼)	相關調整
經濟績效	獨立董事、監察人制度、內部稽核、相關監管機關評鑑	p.16	無
市場地位	薪資報酬委員會、內部稽核、相關監管機關評鑑	p.69	無
反貪腐	內部稽核、溝通申訴機制 (含專線、email 及專責單位)、年度線上測驗、證交所公司治理評鑑	p.17	無
反競爭行為	內部稽核、年度線上測驗、證交所公司治理評鑑	p.17	無
能源	ISO 14001 及 ISO 50001 管理系統認證、證交所公司治理評鑑	p.95	無
排放	ISO 14064-1 管理系統認證、證交所公司治理評鑑	p.49	無
勞雇關係	證交所公司治理評鑑、勞動契約、團體協約	p.70	無
勞/資關係	證交所公司治理評鑑、勞動契約、團體協約	p.72	無
職業安全衛生	勞動契約、團體協約、OHSAS 18000 及 ISO 45001 管理系統認證	p.77	無
行銷與標示	NCC 的通信業務服務品質調查、通訊消費申訴監理報告	p.69	無
客戶隱私	申訴機制、系統認證 (ISO 27001、BS 10012)、內部查核人員認證、證交所公司治理評鑑	p.85	無
社會經濟法規遵循	NCC 的通信業務服務品質調查、通訊消費申訴監理報告、證交所公司治理評鑑	p.17	無

	揭露項目	頁碼
GRI 103 管理方針	103-1 解釋重大主題及其邊界	p.30
	103-2 管理方針及其要素	p.126-127
	103-3 管理方針的評估	p.128

一般揭露 (2016)	揭露項目	頁碼 /URL 及說明	未揭露的 原因說明	外部 保證
組織概況				
102-1	組織名稱	中華電信		V
102-2	活動、品牌、產品與服務	p.11		V
102-3	總部位置	p.9		V
102-4	營運活動地點	p.9		V
102-5	所有權與法律形式	p.9		V
102-6	提供服務的市場	p.9		V
102-7	組織規模	p.9		V
102-8	員工與其他工作者的資訊	p.70		V
102-9	供應鏈	p.12-13		V
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	無相關情事		V
102-11	預警原則或方針	p.19,42-50		V
102-12	外部倡議	p.18,45,109		V
102-13	公協會的會員資格	p.122		V
策略				
102-14	決策者的聲明	p.4-5		V
倫理與誠信				
102-16	價值、原則、標準及行為規範	p.17		V
治理				
102-18	治理結構	p.14		V
利害關係人溝通				
102-40	利害關係人團體	p.34-35		V
102-41	團體協約	p.72		V
102-42	鑑別與選擇利害關係人	p.34-35		V
102-43	與利害關係人溝通的方針	p.34-35		V
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	p.34-35		V
報導實務				
102-45	合併財務報表中所包含的實體	2018公司年報p.103-117		V
102-46	界定報告書內容與主題邊界	p.30		V
102-47	重大主題表列	p.30		V
102-48	資訊重編	重新定義國外供應商		V
102-49	報導改變	無相關情事		V
102-50	報導期間	2018/1/1-2018/12/31		V
102-51	上一次報告書的日期	2018/8/31		V
102-52	報導週期	每年一次		V
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	p.1		V
102-54	依循GRI準則報導的宣告	核心		V
102-55	GRI內容索引	p.126-132		V
102-56	外部保證/確信	p.124-125		V

特定主題揭露

特定主題揭露 (2016)	揭露項目	頁碼 /URL 及說明	未揭露的 原因說明	外部 保證
201 經濟績效				
201-1	組織所產出及分配的直接經濟價值	p.16		V
201-3	定義福利計畫義務與其他退休計畫	p.81		V
202 市場地位				
202-1	不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	p.69		V
205 反貪腐				
205-3	已確認的貪腐事件和採取的行動	無相關情事		V
206 反競爭行為				
206-1	反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	無相關情事		V
302 能源				
302-1	組織內部的能源消耗量	p.96		V
302-4	減少能源的消耗	p.96-101		V
302-5	降低產品和服務的能源需求	p.94,96,99		V
305 排放				
305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	p.49		V
305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	p.49		V
305-3	其他間接（範疇三）溫室氣體排放	p.49		V
305-5	溫室氣體排放減量	p.47		V
307 有關環境保護的法規遵循 *				
307-1	違反環保法規	無相關情事		V
401 勞雇關係				
401-1	新進員工和離職員工	p.70		V
401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	p.77,79-80		V
401-3	育嬰假	p.81		V

特定主題揭露 (2016)	揭露項目	頁碼 /URL 及說明	未揭露的 原因說明	外部 保證
402 勞/資關係				
402-1	關於營運變化的最短期預告	p.72		V
403 職業安全衛生				
403-1	由勞資共同組成正式的安全衛生委員會中的工作者代表	p.76		V
403-2	傷害類別，傷害、職業病、損工日數、缺勤等比率，以及因公死亡件數	p.78		V
403-4	工會正式協定涵蓋的健康與安全相關議題	https://goo.gl/gMRBN1 健康與安全議題條款佔團體協約之6.5%		V
405 員工多元化與平等機會 *				
405-1	治理單位與員工的多元化	p.14,70		V
405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	p.71		V
416 顧客健康與安全 *				
416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	無相關情事		V
417 行銷與標示				
417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	無相關情事		V
417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	無相關情事		V
418 客戶隱私				
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	無相關情事		V
419 社會經濟法規遵循				
419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	無相關情事		V

標示 * 為中華電信自願揭露主題，非2018年鑑別之重大主題。

電信業附加指標

指標	描述	頁碼 /URL 及說明	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 112	IO1	在電信網路基礎設施方面的投資	p.112	V
	IO2	因「電信普及服務」之義務，提供非營利服務的淨成本	p.112	V
健康與安全防護措施				
DMA 90	IO3	建造和維護通信設施時，確保人員健康與安全的措施	p.78-79	V
	IO4	遵守國際非離子輻射委員會頒布之手機電磁輻射的規定	p.90	V
	IO5	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	p.90	V
	IO6	與手機電磁波能量特定吸收比率(SAR)有關的政策和措施	p.90	V
基礎建設				
DMA 90	IO7	選擇天線和傳輸站建置地點的政策和措施	p.90	V
	IO8	獨立基地臺、共享基地臺、既有建物上的基地臺數量及比例	p.90	V
子類別:提供近用權				
縮短數位落差				
DMA 88	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	p.88	V
	PA2	克服取得與使用通信產品和通信之障礙政策與措施	p.88-91	V
	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	p.88-91	V
	PA4	在有營運的地區，量化通信產品與服務的普及程度	p.88	V
	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	p.114	V
	PA6	在緊急狀況與救援時，提供通信產品及服務的方案	p.88-89	V
產品及服務內容管理				
DMA 83	PA7	管理取得和使用電信產品與服務有關之人權議題	p.83	V
客戶關係				
DMA 83	PA8	推動電磁波相關議題公開溝通的政策與措施	p.90	V
	PA9	在電磁波研究計畫與活動的資金總投入	無相關投入	V
	PA10	確保收費與費率明確的活動	https://www.emome.net/data_plan	V
	PA11	告知顧客產品特性和應用資訊之活動	p.84	V
子類別:技術應用				
資源使用效率				
DMA 57	TA1	如何在提供通信產品與服務時，提高資源利用效率	p.57-64	V
	TA2	通訊產品、服務與應用，具備哪些可取代有形產品的潛力	p.57-64	V
	TA3	揭露由於TA2所舉例的通信產品與服務而帶來的變化	p.57-64	V
	TA4	揭露對客戶使用上述產品和服務的間接效果之評估	p.119	V
	TA5	描述企業在智慧財產權和開放源頭技術的作為	p.61	V



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