

96 年度本公司股東常會股東所提建議事項及臨時動議辦理情形

Q：一、本公司捐贈或捐助政府、基金會及民間基金會及其他機關團體預算編列情形暨捐贈或捐助後對本公司業務營收是否有幫助。

A：

- (一)本公司捐助個人、社團、公益支出(如殘障福利基金、原住民綜合發展基金)、國外團體，均依規定編列年度預算，其餘則於已編列之”其他”項目動支。
- (二)不論捐贈或捐助，不僅可提昇企業整體形象，對於營收亦有助益。
- (三)依據證期局 90.2.21 台財證(六)字第 000468 號函公告之「財務報告公告申報檢查表」要求，若公司有捐贈支出金額重大者，應於財報中附註揭露其性質、理由及重大約定事項。本公司捐贈金額係列在損益表之營業費用項下，總金額未達營業費用之 5%，尚未逾越揭露之重大性標準，故遵守證期局相關規定，毋須於財報附註揭露具體明細。

Q：二、MOD 推銷時應順便教導客戶使用的方法。

A：

本公司提供客戶如何使用 MOD 相關資訊如下：

- (一)裝機人員於客戶家裝機時，除提供使用手冊外，亦示範 MOD 操作方法及說明 MOD 之各項服務功能，以利客戶收視觀賞內容。
- (二)MOD 上亦提供中、英文說明頻道各一，在 MOD 官網有使用說明分為「簡易操作說明」、「收看隨選影片」、「分辨您的機上盒類型」、「遙控器設定」等四大項，以利客戶查看瞭解，並提供各型機上盒使用指南下載。
- (三)未來如有系統重大變更而需變更使用方式時，本公司將即時提供新使用方式之說明選項，以教導客戶如何使用。

Q：三、中華電信對其神腦通路商應強力要求提升服務態度及維修品質。

A：

(一)針對新手機故障，已協調神腦公司依下列原則處理：

1. 購買一星期內非人為原因之故障，以新機故障(DOA)方式更換新手

機予消費者。

2. 新手機購買超過一星期以上非人為原因之故障，以維修(RMA)方式處理。
3. 新手機購買一個月內相同故障原因送修三次者，以新機故障(DOA)方式更換新手機予消費者。
4. 維修機送修期間，配有備用機營業據點，提供客戶備用機，未配備用機之營業據點，以調貨方式提供客戶使用，俟備用機到貨再通知客戶領用。

(二)有關神腦公司駐營業廳服務品質改善事項如下：

1. 神腦公司已設置專責管理單位，將建立標準化作業流程，服務人員不足部分，將儘速補足。
2. 神腦公司已修訂該公司「中華電信窗口銷售人員績效獎勵辦法」，針對「服務態度」、「主動招呼」及「與中華電信人員互動」等方面進行查核，以全面提升服務品質。
3. 神腦公司委託 AC-Nielsen 針對「特約服務中心」與「中華電信窗口駐點」進行「神秘訪客」與「客戶滿意」調查。
4. 本公司將針對購機客戶抽樣，作售後服務問卷調查。
5. 已請神腦公司重新規劃新名牌送中華電信。

Q：四、轉投資台北 101 已連續三年虧損，嚴重影響公司股東權益，請公司立即撤資，如經評估不撤資，應積極爭取董事長乙職，以鞏固本公司經營業務。

A：

- (一)台北 101 雖已連續三年虧損，但 96 年 6 月份起單月營業利益已有多月由虧轉正，預計 97 年度將因出租率再度提升，使年度虧損繼續縮小。未來年度亦將逐步縮小虧損，該公司預計至 101 年可達損益兩平。本公司股權代表多次於該公司董事會要求提高營業利益及增資改善財務結構，以期儘早損益兩平。台北 101 已為台灣之地標，只要財務結構有所改善，後勢可期，尚無撤資之必要。
- (二)本公司目前持有台北 101 股權比例僅約 11.76%，未來如有機會，將透過運作儘量爭取主導經營權。
- (三)台北金融大樓已於 96 年 9 月與新世紀資通完成合約簽署，並要求其電信設施建置規格比照中華電信，目前本公司已非台北 101 大樓唯一的固網業者。本公司仍積極爭取進駐之客戶使用本公司服務。

Q：五、修正本公司從業人員績效考核要點

A：

- (一)本公司「從業人員績效考核要點」自 94.11.08 第四屆董事會第九次會議通過，並公布實施後，為配合 96 年起薪資制度將改採薪幅制的變革走向，次經 95.12.26 第四屆董事會第十七次會議審議通過進行第 1 次修訂，並自 96 年 1 月 1 日起公佈實施，該次考核要點修訂的最大差異，即在將原有績效考核結果的「晉薪級」措施，改採「晉薪幅比率」，可使員工根據個人表現適當調整薪幅比率，落實公司績效與個人績效的結合。
- (二)本公司董事會於 96 年 10 月 23 日第 5 屆第 5 次會議決議，成立專案小組處理勞資相關事宜，至 96 年 12 月 20 日止專案小組共召開 2 次會議，並做成 4 點結論，對增進勞資和諧有莫大助益。

Q：六、有關建議經理應該再教育及如有違反相關勞動法令，經查證屬實或經主管機關行政處分，應立即予以撤換。

A：

- (一)本公司部分營運處為有效提升人力資源綜效，實施人力整合運用措施，其成員係來自該營運處各單位提報須加強輔導、訓練及資深經驗豐富之員工，非僅限於年齡 55 歲以上者，無違反就業服務法相關規定。
- (二)本公司經整體考量及配合業務發展需要，辦理經理人調動。
- (三)有關提升經理人之才能發展及領導統御能力，本公司將持續加強辦理。

Q：七、公司人事部門未提供勞動基準法等專業給經理部門，致公司違反勞動基準法，公司應予重新整頓，並立即恢復員工原有勞動條件，以免造成勞資爭議。

A：

- (一)政府勞工主管機關於 96 年 5 月間，陸續前往本公司暨轄屬機構進行全面勞動檢查，本公司各相關受檢機構業已依據檢查報告做妥適處理，並依法進行相關後續作業。
- (二)本公司與產業工會簽定之團體協約，有關勞資雙方應先行協調會

商、協商定之、協商解決、會商協調及協商修定之相關事項均有原則性規範，本公司辦理勞資相關事項時，均依團體協約規定與產業工會進行協調會商。

(三)本公司董事會於96年10月23日第5屆第5次會議決議，成立專案小組處理勞資相關事宜，至96年12月20日止專案小組共召開2次會議，並做成4點結論，對增進勞資和諧有莫大助益。

Q：八、請公司依法辦理員工福利事項。

A：本公司目前並未發給員工伙食代金及為員工辦理團體壽險，不宜另立名目。公司與職福會所提供之福利項目一直是各司其職，相輔相成。目前委託企管公司作彈性福利調查，是希望達成員工的期待與需求，公司會依團體協約之約定，在公司既有與創新之福利項目中，創造更公平、彈性之福利制度。

Q：九、請公司為87年以後進入公司且已達專業職(四)碰頂之從業人員，專案辦理專業職(四)晉升專業職(三)之職階晉升考試或訓練。

A：本公司將於97年6月-7月規劃職階晉升訓練計劃時，通盤考量增加專業職(四)晉升專業職(三)之訓練名額。

Q：十、中華電信更名為騰龍電信公司。

A：本公司名稱在電信產業界及消費者心目中，已具有相當高之商譽，不應輕言變更。

Q：十一、未處置95年度股東常會建議事項及臨時動議。

A：本公司董事會秘書室於股東常會結束後，立即將股東建議事項及臨時動議彙整，送各相關單位追蹤辦理，並將辦理結果放置於本公司網站「股東專欄」項下。