

## 98 年度本公司股東常會及股東臨時會股東所提建議事項及臨時動議辦理情形

Q：一、期待公司能協助遏止犯罪。

A：

- (一)本公司客服處遇民眾撥打各客服專線反應疑似接到詐騙電話要求確認事宜者，客服人員皆會向客戶婉釋（反詐騙為警政署業務）並引導客戶改撥「165 反詐騙專線」。
- (二)若客戶堅持應由本公司處理，現場主管則會聲明將以三方通話方式代其撥打 165 轉報，接通後仍請客戶(本人)向 165 專人報案為宜。

Q：二、建議只要消費者購買高畫質 HDTV，就可以收視 MOD。

A：

有關客戶購買高畫質 HDTV，即可收看 MOD，MOD 機上盒必須在電視機出廠時即內建完成，事涉電視機製造高技術能力、成本、利益及意願。市售電視機品牌繁多，本公司將徵詢有意願之製造商，共同評估可行性。

Q：三、公司內部人才交流，執行方式不切實際，請公司深切了解並予以檢討。

A：

- (一)為著重於主管人員職務歷練，自 99 年度起「人才交流率」之計算定義及公式均修改為以當年度主管（第 6 職層職務以上）人員調派人次為計算交流率之基準，並增計機構內單位間主管人員交流之點數，另規範任職未滿一年再度調派者不得核計點數。
- (二)為符合公司正派經營形象，已請本公司所屬一、二級機構首長應確實依規定辦理人才交流，如有造假情事，視情節議處相關人員。

Q：四、行動基地台的抗爭非常嚴重，希望多加強客訴方面的人力。

A：

- (一)為提昇基地台抗爭處理作業成效與效率，行通分公司自 93 年起於各營運處成立專責基地台租賃與抗爭之『基地台爭議問題處理小組』，全力推動有關基地台抗爭處理事宜。
- (二)為強化基層員工抗爭處理能力，行通分公司亦召集各營運處具有抗

爭處理實務經驗者進行實例探討，對策擬定及作業流程編訂等作業，同時委請電信訓練所於 93 年起陸續在板橋電信訓練所開辦基地台抗爭處理研習班，除邀請具有豐富實務經驗之現場同仁擔任講師外，亦邀請其他如法界、公關界之講師講授相關法律常識及溝通技巧，受訓人數共計 150 餘人。

(三)近年來行通分公司除持續辦理基地台電磁波宣導作業，並自 94 年起會同台灣電信產業發展協會及其他電信同業，成立「基地台工作小組」，積極辦理各項宣導作業，期降低基地台抗爭情事。

(四)基地台抗爭處理已具成效，抗爭拆台數已從 95 年之 450 餘台降至 98 年 230 台左右。

**Q：五、有關優退建議將重大疾病的條件改掉。**

**A：**

本公司目前發佈之 99 年優退方案，並無重大疾病加發的條件。

**Q：六、建議寬頻的傳輸應大型化，交換機則應小型化。**

**A：**

(一)本公司網路建設已朝傳輸骨幹及交換核心網路(NGN\_CN)大型化，市話交換機端局等接取網路小型化之原則規劃建設。

(二)為滿足大容量頻寬之傳送需求，傳輸骨幹大型化部分，99 年將建設 ROADM 骨幹傳輸網路 164 λ、OXC/NG SDH 都會傳輸網路 993 GbE。

(三)市話交換機端局小型化部分，99 年將建設 NGN AG 23.8 萬門，以汰換老舊且不具維運效益之 PSTN 交換機。

**Q：七、永安基地台收訊很差請檢討改善。**

**A：**

(一)為改善永安鄉收訊，行通分公司高雄營運處曾於 89 年接洽永安農會設台，當時遠傳亦進駐設台，遠傳租金為 2.5 萬/月，現已調高至 3.5 萬/月。經評估，由於該台租金甚高，不敷營運成本，故於鄰近另覓永安永華台。

(二)98 年間高雄營運處曾前往拜會永安鄉農會林永仁總幹事表達本公司承租意願，當時林總幹事以待最新基地台相關法令立法完成後並經幹事會議決議通過方能承租，此期間亦經常去電詢問該農會許文

耀股長，但其回應均為如可出租會即刻通知本公司為由而無下文，可見該農會因怕引發抗爭，目前出租意願不高。

(三)行通分公司高雄營運處日前已派員前往該地區量測，2G 室外收訊正常，3G 涵蓋尚可。

**Q：八、建議人事制度應改掉舊思維，高員不一定比員優秀。**

**A：**

公司民營化後各項人事制度，均朝向市場及績效導向設計，從業人員之升遷、職階晉升、調薪及各項獎金發放標準，係以工作表現為優先考量，與職階高低不具有直接關連性。

**Q：九、有關營運管理事項（鳳山經理利用其職權欺壓員工，請董事長妥適處理、有關經理人適任與否問題）。**

**A：**

(一)為周延處理服務中心主任職層調整，本公司檢討修正「中華電信區分公司營運處各轄屬服務中心綜理業務主管職責層次設置要點」，上開人事案，已依修正後要點規定獲得妥適處理。

(二)經查本公司現任經理人中，過去並無在擔任班長職務時，因辦理工程發包與廠商發生問題而遭記過處分者，如認為現任經理人有違法違規行為，請提出具體事證，本公司會進行調查處理。

**Q：十、請加強對客戶關懷。**

**A：**

(一)本公司對 MOD 客戶關懷，以往係以寄送客戶關懷函或以 e-DM 結合 HiNet 會員寄送節慶 e 賀卡。MOD 客戶的消費情境與其他產品不同，目前更採取專人電話解說或當面關懷及社區服務的體驗行銷等方式，使客戶能深刻感受到 MOD 的好處，並提升接受度。

(二)為使客戶更有貼心感受，已將賀卡與賀禮併同規劃辦理，預定自 99 年 7 月起實施。

**Q：十一、同仁體檢的品質應提升。**

**A：**

本公司為展現照護同仁健康之誠意，自 98 年起健檢費調高為每人 2,800 元，優於國內其他大型機構，因採取整合資金統一招標方式辦理，同仁實質受惠價值已超過 7,000 元以上，已達高品質的體檢。

**Q：十二、MOD 操作太麻煩、建議 MOD 由股東來推動及最後一哩等問題。**

**A：**

- (一)MOD 提供相當多樣化的節目內容，為方便客戶找到想看的節目，本公司已於 98 年 5 月 1 日重新調整 UI，讓客戶尋找節目更容易外，且新增「影片搜尋」功能，客戶搜尋後可直接點選觀賞。另本公司亦將依客戶需求持續調整架上內容，將內容重新歸類，提供客戶更簡易的操作介面。
- (二)對於貴股東反映 MOD 只能在客廳看，在房間就看不到，是否研究如何讓它分出去乙節，因涉及 IPTV 技術、法規、客戶需求及商業模式等問題，仍有待釐清解決，本公司正規劃可行的同址多機營運模式，俟規劃妥當將陳報主管機關核准，即可正式上線提供該服務。
- (三)有關 MOD 由股東來推動乙節，因涉及個人佣金收入均須依法繳稅，且在法規上需以公開招標方式徵求行銷代理商，故由股東來推動 MOD 業務，目前仍有許多困難有待克服。
- (四)有關最後一哩議題，NCC 已將銅絞線用戶迴路(最後一哩)設為瓶頸設施，本公司每年須陳報費率由 NCC 審核，而本公司在與其他固網業者協商用戶迴路出租時，必定會堅守本公司立場，爭取公司最大利益。

**Q：十三、MOD 目標的擬定請貼切可行。**

本公司 MOD 目標的擬定，係考量經濟情勢、競爭態勢、客戶需求及產品生命週期的成長趨勢等因素，訂出最適可行的目標。

**Q：十四、請就差工年資服務證明影響退休年資採計一事成立專案小組補救。**

**A：**

- (一)本案已請北區分公司依據本公司 98 年 7 月 14 日「中華電信公司 98 年股東常會臨時動議第 2 案有關『差工服務年資採計』溝通協商會

議」決議事項辦理後，逕復股東尤家華先生並副知本公司。

(二)針對尤家華先生再於 98 年 11 月 10 日所發之電子郵件，本公司業於 98 年 12 月 1 日以信人三字第 0980001492 號函請其逕向權責主管機關申請釋疑，以謀求解決。

Q：十五、股東朱水文所提有關帳務處理、申辦業務效率及 MOD 裝機與費用問題、保全問題。

A：

(一)

1. 本公司對於電信費逾期，皆依「市內網路業務服務契約」處理。
2. 本案所述事項已由台北南區營運處於 97 年 5 月 29 日回覆貴股東欠費處理結果。
3. 至 98 年 6 月貴股東並無任何欠費。

(二)

1. 貴股東至士林服務中心欲辦理「原有門號 2G 升 3G 並購無線網卡」兩項業務，服務人員須先完成門號 2G 升 3G(約兩天)，才能進入購買作業，經向貴股東致歉並婉釋後，貴股東同意改以「新申租門號並購無線網卡」之方式重新辦理。
2. 業務受理完成並取得無線網卡後，貴股東繼續停留於該服務中心貴賓室進行網卡測試，確定通訊良好後始離去，前後臨櫃時間約 2 個小時。貴股東離去前抱怨因業務辦理時間太長，須多繳路邊停車費用，該服務中心主管即主動表示願代繳停車費用，並派員陪貴股東至路邊停車格取繳費通知單，再至超商繳付停車費用。

(三)

1. 本公司裝置於客戶之機上盒皆係功能正常之良品，並無貴客戶所言未經品管之情事。
2. 本公司對客戶 MOD 障礙費用簽減問題，係依多媒體內容傳輸平台服務營業規章及服務契約條款第 18 條及第 19 條規定辦理：  
第 18 條：乙方租用本服務，因不可歸責於乙方之原因，致系統障礙不能收視時，甲方於接獲乙方維修通知，應於二十四小時內與用戶約定維修時間，並進行維修服務。甲方違反前項到修時間或修復時間超過二十四小時，按日減少平臺服務費的三十分之一計算。  
前揭障礙原因係可歸責於節目內容營運商者，由甲方轉知節目內容營運商負責處理。  
第 19 條：乙方租用本服務由於天然災害之不可抗力致阻斷服務

時，於修復前，不收平臺服務費。

(四)本公司為門禁管制之需，訪客需辦理登記，保全人員有責任予以維護工作同仁及辦公環境之安全。已請保全公司加強督導保全人員之應對，以維與訪客間之良好互動關係。

**Q：十六、請考量讓電信退休人員利用業餘時間，擔任全區各營運處重點服務中心志工團隊。**

**A：**

本公司自 91 年 6 月 1 日起即已實施退休人員志願服務作業迄今，各營運處視服務中心業務量及人力配置需要，遴選具服務熱忱之退休人員擔任志工，目前計有台北南區營運處等 12 處有退休人員志工參與營業廳服務。

**Q：十七、請確實執行正派經營及優退辦法應更明確。**

**A：**

(一)本公司長久以來均秉持正派經營之理念，董事長於就任典禮中宣示中華電信的核心價值為正派經營、專業、執行力。為更落實正派經營之理念，並已修正本公司相關考核要點，除要求績效面之管理綜效，並強調行為面，以確保人員的行為合乎道德規範與法律規定，有效發揮公司正派經營及風險控管機制。

(二)本次優惠專案離退方案一次規劃 98、99 年之優退條件，旨在讓同仁對其生涯有較周慮的思考規劃，有關員工離退方案業經信人三字第 0980000502 號函發布，係經本公司審慎研議後訂定頒布實施，相關辦法應屬明確。

**Q：十八、杜絕第四台對於 IPTV 的不法競爭行為。**

**A：**

針對近來無線電視頻道節目覆蓋事件，本公司為維繫既有客戶權益，在 6 月 4 日立法院交通委員會做成「要求 NCC 修法使得平台無差異管理」決議後，已函請各無線台保持原內容播出，並由頻道營運商台灣互動電視公司積極與無線台協商 MOD 授權合約。

**Q：十九、確遵勞動法令不得違法支薪。**

**A：**

(一)基於維護員工權益，本公司目前並未依立法院中央政府總預算通案

決議第 15 項之現職員工支薪原則執行扣薪。

- (二)本公司分別於 98 年 5 月 14 日及 98 年 7 月 23 日與工會溝通協調，認為員工皆經考試及格任用，非屬酬庸轉任之高階人員，不符合監察院認定之支領雙薪要件及立法院該決議案之規範對象，並已將協商結論兩次函請交通部轉陳行政院說明。

**Q：二十、廢除五等第績效考核制度。**

**A：**

本公司為辦理 98 年從業人員年終考核，乃自 98 年 6 月 16 日起與工會共計進行 11 次協調會商及數次非正式溝通，並於 98 年 11 月 24 日獲致勞資雙方共識，訂定適用於 98 年度之「本公司 98 年度從業人員績效考核要點」。而考核制度亦朝向「評分制」方向進行設計變更，亦即從業人員之年終考核評分以 100 分為滿分，評定分數僅作為次年度晉薪、發放獎金之依據，不予存記。

**Q：二十一、研議神腦手機價格、品質及服務態度。**

**A：**

- (一)為深入了解神腦手機價格於通路市場之競爭力及其於中華駐點及特約服務中心之服務品質等，行通分公司規劃定期執行「神秘客查訪」，查訪內容含：上架手機價格、自購機推廣銷售、促銷方案內容介紹及重點業務文宣品是否依規定執行及擺置、服務人員之服務熱忱等，以為本公司管理代理商之參據。
- (二)針對神腦服務品質等議題，神腦公司內部已訂定各項績效評比，增進現場人員之服務品質，同時將加強上架手機進銷存的控管以及服務人員教育訓練。本公司將針對神腦公司訂定服務品質及手機缺貨相關罰則，以提升該公司服務品質。
- (三)本公司已督請神腦改善手機價格及品質如下：
1. 手機價格：本公司指派專人蒐集上架手機市場上之單機售價，作為神腦上架手機促銷價參考。若發現手機價格較高，將責成神腦改善。
  2. 手機品質：神腦已訂定手機故障處理原則，本公司將持續追蹤神腦確實執行情形。

Q：二十二、請落實監工制度。

A：

本公司已於 98 年 7 月 13 日函知所屬營運處重申各級主管及監工員應確實辦妥執行工程應辦各項事宜，如工程品質、工期管制、安全督導及承包商施工人員等管理、糾正、改善與應注意事項。另為追蹤管控落實執行情形，由分公司組成工程臨檢小組不定期派員抽查轄區工程發包案施工現場，並將檢查結果函報本公司，迄今工程推展實施均順利良好。

Q：二十三、建請將員工分紅由現行 3%~5%修改為 10%。

A：

本公司除俟相關法規之修正外，亦將參酌未來景氣復甦及公司實際營收提升，再作彈性調整。

Q：二十四、建請公司即刻儘速聘請國內具有公信力會計師對中國信託受託管員工信託持股進行帳務查核。

A：

本公司已委請安永會計師事務所辦理查核員工持股會帳務，並於 98 年 9 月 18 日交付會計師查核報告。查核結果表示：員工持股會財務報表足以允當表達資產與負債、收入及費用。本帳務查核工作已列入持股會年度例行事項，並以每年查核一次為原則。

Q：二十五、查核主管有無扣留所屬 CALL OUT 業績。

A：

經查本公司轄屬營運處，並無「主管扣留所屬員工 call out 行銷業績作為個人提升考績或獎勵金」之不當情事，亦無類似情節之員工申訴案例。

Q：二十六、資本公積轉增資發行新股及現金減資改為五年辦一次。

A：

本公司資本結構政策於維持本公司既有之信用評等前提下，以期降低資金之使用成本與提高股東權益報酬率(ROE)。

對於未來是否辦理資本結構調整，將逐年視相關法規、公司財務、經濟情況、同業動態及投資人觀感等，經審慎評估後再作考量。

Q：二十七、公司員工執行職務時應準備名片及識別證。

A：

本公司員工執行職務如有使用名片需求者，均可申請印製名片備用。另每位員工均有核發識別證，員工執行業務時均應配戴員工識別證，並主動遞出名片，以利業務之推展。

Q：二十八、總公司餐廳之管理應善待廠商。

A：

總公司餐廳之管理是由職工福利委員會台北市分會委託總公司幹事會管理，與廠商訂有契約，皆依契約管理。

Q：二十九、建議公司正派經營，確實處理本股東歷年所提案件。

A：

本公司長久以來均秉持正派經營之理念，董事長於就任典禮中宣示中華電信的核心價值為正派經營、專業、執行力。對於股東所提建議事項皆由指定單位專責追蹤辦理，除將辦理結果答覆各提案股東外，亦放置於本公司網站「股東專欄」項下，供股東查閱。

Q：三十、請監察人調查公司 97、98 年回函本人各項提案未認真處理。

A：

(一)依據本公司章程第 17 條規定，監察人之主要職權如下：

- 1．調查公司業務及財務狀況。
- 2．查核公司帳冊及文件。

(二)故請監察人調查公司 97、98 年回函貴股東各項提案未認真處理乙案，非監察人之職權。

Q：三十一、請統一公文格式。

A：

本公司暨所屬各機構之公文一向依據行政院之規定辦理，凡由本公司發出之正式函件均有統一格式。

Q：三十二、股東朱水文所提賠償吳興街 118 巷施工居民損害。

A：

- (一)本案係指工程施工造成居民出入不便與挖斷水管情事，台北東區營運處業於 98 年 7 月 22 日以北東監字第 0980000672 號函，函復朱股東表達歉意，並請其提供當事人相關資料，本公司當儘速依相關規定與當事人協商處理。
- (二)截至目前為止，皆未接獲朱股東之任何回應或提出任何居民損害之佐證資料。

Q：三十三、調查誰洩漏朱股東資料。

A：

- (一)本案為本公司北南營運處 98 年 6 月 11 日接獲貴股東申訴本公司於吳興街施工時破壞環境、挖損水管及妨礙安寧等情事；隨後將客戶申訴案傳真北東營運處，北東營運處即派監工及承包商前往登門拜訪處理。
- (二)監工員及承包商純為展現誠意協商處理賠償事宜，係依客戶申訴單上貴股東自行提供之住址親訪。

Q：三十四、追究相關人員滅火器消失責任。

A：

- (一)依消防法施行細則第 6 條規定公共場所每半年至少檢查消防設備 1 次，本公司訓練所因重視受訓學員之安全，委由領有消防設備士執照以上之專業廠商每 3 個月定期檢查、維修 1 次，並將檢修結果報請當地消防機關備查。
- (二)訓練所所區乾粉滅火器依消防法規配置共有 563 具，其有效期、檢查廠商及檢查日期均標示於每具滅火器上，以供檢視。
- (三)股東會大會會場滅火器均依規定安置，確保股東安全。