

Value & Trust 共享 · 信賴 · 價值

九十七年中華電信企業社會責任報告書



中華電信
Chunghwa Telecom

得獎紀錄

■ 社會責任 / 資訊揭露

天下雜誌	2008天下企業公民獎 2008電信服務業「台灣最佳聲望標竿企業」獎
遠見雜誌	2008台灣企業社會責任表現50強企業
台灣永續能源研究基金會	2008台灣企業永續報告「優勝」獎

■ 財務 / 公司治理

台灣證交所及證券櫃檯買賣暨期貨市場發展基金會	第五屆資訊揭露評鑑「A+級」
標準普爾長期信用評等	「AA」
中華信評長 / 短期信用評等	「twAAA / twA-1+」
2008 Frost & Sullivan Asia Pacific ICT Awards	2008「年度NGN服務業者獎」(亞太地區唯一獲獎電信公司)
The Asset財經雜誌 Corporate Governance Index	2008年台灣地區最佳公司治理
Finance Asia	最信守股利政策承諾之公司
電信管理世界大會(TMF)	年度「最佳創新計畫管理獎」

■ 綠色採購

台北市政府	2008年「民間企業與團體綠色採購」獎狀
-------	----------------------

■ 企業形象

讀者文摘雜誌 壹週刊	2004~2008年電信服務Trusted Brand 第五屆服務第壹大獎 「行動、固網」類第一名 「最佳服務員工」類第三名
今周刊 管理雜誌	「2008商務人士理想品牌大調查」電信業第一名 「2008年消費者心目中理想品牌大調查」行動電話系統及數據網路服務第一名
行政院體育委員會	「2008年企業贊助體育團體」表揚

意見回覆

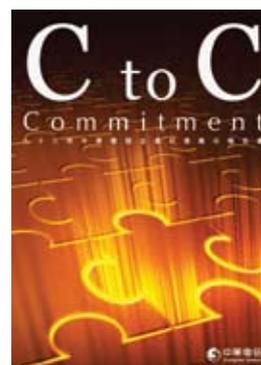
如果對我們的《九十七年中華電信企業社會責任報告書》有任何指教，我們非常歡迎您將寶貴的意見傳達讓我們知道，您可以跟我們聯絡：

中華電信股份有限公司
公共事務處 企業社會責任科
曾志明

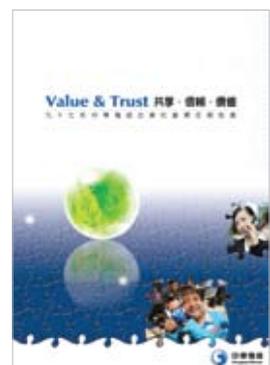
地址：台北市信義路一段21-3號

電話：02-23444000

電子郵件：chtcsr@cht.com.tw



九十六年企業社會責任報告書
2008年5月23日出版



九十七年企業社會責任報告書
2009年9月6日出版

編輯方針

這是中華電信的第二本企業社會責任報告書。今年的報告書主要在跟社會大眾溝通我們在2008年實踐CSR的各項行動與成果。

報告時間

揭露2008年度(2008年1月1日至12月31日)各項CSR管理方針、關鍵議題、回應及行動的績效資訊。但是，為了敘述的完整，部份內容中也涵蓋2008年1月1日以前，及2008年12月31日之後的行動內容與績效。

報告邊界與範疇

本報告書的邊界涵蓋中華電信總公司及分公司(不包含轉投資子公司)；簡稱為「中華電信」。報告書資訊數據的範疇，涵蓋了財務、環境和社會面的表現，惟財務資訊涵蓋中華電信及合資公司。

確保公開資訊的可靠性

為提升報告書可信度，我們委託「中華民國企業永續發展協會」檢視本報告書的內容並發表第三方檢視意見。同時，我們也委託台灣檢驗科技(股)公司針對本報告書中的數據進行確證，取得確證聲明書。經確證後，本報告書符合GRI A+應用等級。

有關GRI G3準則所對應的內容資訊，請參考GRI G3相符性對照表。



GRI G3應用等級

	C	C+	B	B+	A	A+
自我宣告						✓
GRI Checked						✓
第三方檢視						✓

參考指南

本報告書參照全球永續性報告協會(The Global Reporting Initiative, GRI)G3報告書綱領，以及電信業補充指標(Telecommunications Sector Supplement)撰寫。

本報告書的結構具有以下兩大特點：

層次分明：每一章皆包含四大面向

- 管理方針** 首先揭露我們的策略與管理方針，說明我們如何處理某些特定主題。
- 關鍵議題** 辨識我們對於經濟、社會與環境的影響，決定採取行動的優先順序。
- 主要回應** 回顧過去我們各類活動的績效指標，提供準確、可比較的數據資訊。
- 行動重點** 展望未來，設定各類行動的重點工作。勇於承諾，創造信賴與價值。

內容完整：充分涵蓋永續性主題

- 經營發展** 將永續性因素納入風險與機會的考量，我們的願景是「最有價值」。
- 負責任營運** 企業責任有助於恢復必要的市場信心，我們的願景是「最受信賴」。
- 利害關係人回應** 滿足利害關係人的合理期待與利益，我們的願景是「關懷與分享」。
- 社會貢獻** 以本業的核心技能縮短數位落差，創造社會價值，提升生活品質。
- 環境永續管理** 發展能降低環境衝擊的ICT科技，回應氣候變遷，落實環境保護願景。

經營發展

負責任營運

利害關係人回應

管理方針

永續經營 07

產品與服務 08

關鍵議題

營運績效與經濟影響 11

主要回應

維護股東權益 12

關係企業 13

間接經濟影響 13

帶動產業發展 13

行動重點

研發創新 14

公司治理 17

風險管理機制 19

資訊透明度提升 22

行為準則 23

業務行銷規範 23

投資人CSR資訊溝通 24

企業社會責任組織 27

利害關係人參與 29

CSR議題管理 30

員工安心 32

僱用多樣性 33

勞資和諧 34

員工權益 35

健康與安全 36

訓練和發展 38

內部創業 39

促進就業機會 39

消費者信賴 40

提升服務品質 41

服務滿意度調查 42

消費者隱私保護 43

意見回應 44

降低服務負面影響 46

電磁波議題 47

供應商管理 49

環境原則 49

人權倫理原則 49

社會貢獻

環境永續管理

附錄

社會貢獻五大面向	51	環境永續發展管理系統	71	第三方檢視意見	92
中華電信基金會	52	碳管理策略地圖	73	第三方確證聲明書	93
創造數位機會	52			GRI對照表	94
可量化的社會貢獻	53	溫室氣體盤查	74		
電信普及服務	54	持續降低環境衝擊	77		
推廣數位學習	55	員工自主環保	82		
縮短通信落差	58				
企業志工	60				
社區文化產業	62				
公益電信服務	64				
公益活動	66				
ADOC 2.0	68	節能減碳服務	85		

董事長的話

2008年，在CSR委員會推動及同仁們積極參與下，我們出版了第二本企業社會責任報告書，就各方利害關係人所關注的議題，我們採取的各項行動做系統性整理與指導，期使本公司在這個領域的作為符合當前社會需求及全球趨勢。

我們公司的願景是：成為最有價值與最值得信賴的資通訊公司。我們堅持「專注本業，注重專業，提高效率，感動服務」。雖然面臨全球金融風暴，秉持一貫嚴謹的公司治理原則，及全面性的風險控管機制，在同仁們的努力，客戶仍然愛用我們的服務以及各界的支持，我們仍能達成營運目標——全年合併營業收入為2,016.7億元。

我們了解到資訊透明度提升、員工安心、消費者信賴、社會投資統計及節能減碳等議題，是各方利害關係人所關注的。於是，透過更完整即時的營運資訊揭露，讓投資人及股東充分掌握公司經營現況；加強與同仁們及工會溝通，落實執行同仁「自願性」優惠離職與退休方案。

我們針對HiNet電子信箱客戶所免費使用的webmail服務，推出一項符合國內法令的過濾郵件做法，以進一步降低網路「垃圾郵件」對消費者造成的困擾。另外，我們主動持續在基地台電磁波議題投入資源，委請學術專業機構進行各項相關研究，以掌握最新發展趨勢。

我們投入的公益活動很多，包括一向重視的各類弱勢團體照護，也參與國際的ADOC 2.0(APEC Digital Opportunity Center)計畫，從贊助包括軟、硬體建設的核心業務，到企業志工參與公益活動，不一而足。透過「社會貢獻五大面向」，我們統計了過去一年的社會投資，這個評估過程除了展現我們對於社會的承諾，也讓我們更能掌握社會投資的效益，未來並將CSR活動朝更具「價值」的方向規劃。

氣候變遷成為全球企業持續關注的焦點，我們以企業客戶為對象，適時推出「智慧節能服務」。我們率先完成國內電信業第一家溫室氣體盤查，從了解碳排放，到交換機房及辦公大樓節省電力，進而全面展開減少能源耗用等各項行動。這些完整經驗化為「智慧節能服務」，我們希望可以幫助其他產業節能減碳，進而對國內經濟發展有正面的影響。

在永續的世界裡，沒有無條件的成長。今後，我們在履行企業社會責任上將更加專注於強化本業核心競爭力的同時，兼顧創造數位機會與環境永續發展兩大重點方向。我們應運用更有效率的CSR管理，將與利害關係人溝通互動所產生的議題，轉化為行動，從而發展出中華電信特有的CSR藍圖；並在同仁的努力，以及社會大眾的監督與鼓勵下，我們能成為最有價值與最值得信賴的資通訊公司。

董事長

呂學錦





經營發展

這波百年的全球金融危機，讓我們更深切的體認到，企業面對經濟危機、氣候變遷風險的挑戰，最終將與環境、人權、勞工到公司治理等企業行為準則議題發生密切關係；企業將環境、社會、公司治理因素列入風險與機會的考量，乃是企業永續經營的基本課題。

我們相信，尤其是在經濟困難的後金融危機時期，企業運用既有的CSR競爭優勢，更有利於打造永續競爭優勢的長期願景、凝聚員工的士氣和向心力，並且有助於維繫利害關係人(stakeholder)對企業的支持和信任。

因此，我們將比以前更有效地使用企業內部的資源，在CSR的領域，把心力與資源投注在能同時促進經濟效益和社會效益的方案上；亦即將專注本業、注重專業、提高效率、感動服務所追求「最有價值」的企業經營願景與CSR結合，持續增加我們在CSR的投資與績效改善。

- 📖 管理方針
永續經營
產品與服務

- 🔑 關鍵議題
營運績效與經濟影響

- 📖 主要回應
維護股東權益
關係企業
間接經濟影響
帶動產業發展

- 👥 行動重點
研發創新

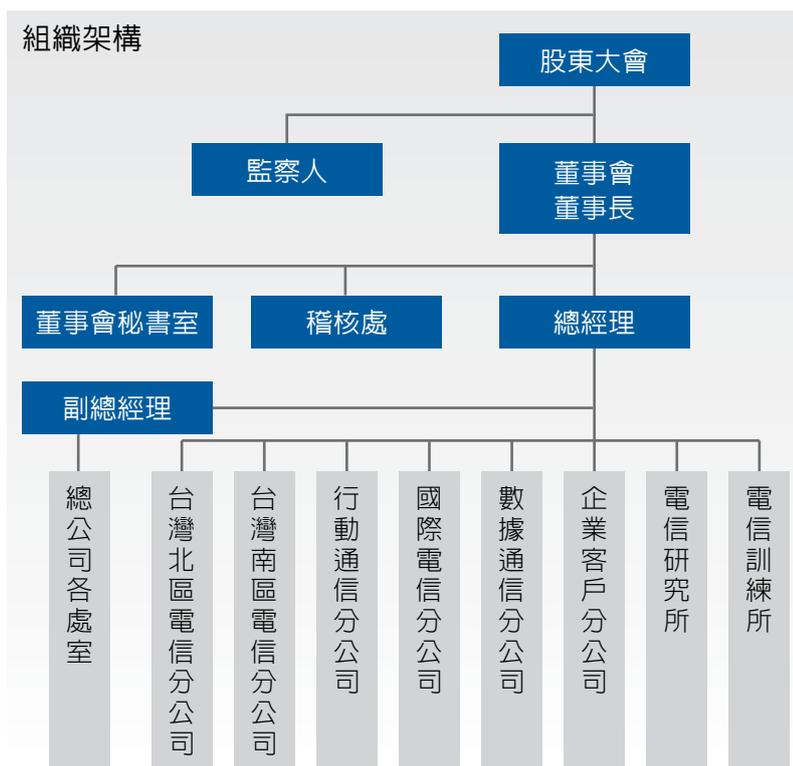


永續經營

21世紀，資通訊科技(Information and Communication Technology, ICT)對於一個國家競爭力的影響，不僅限於科技本身的發展，整合應用與通盤管理更是關鍵。身為台灣電信產業的領先業者，除了積極掌握全球趨勢、提供創新服務與產品，在服務範圍擴大的同時，我們的責任也與日俱增。

當企業發展將ICT整合到日常營運的每一個層面，其運作和服務就不能中斷。當企業營運趨於全球化和24小時全年無休，企業的網路就更需要全球化和持續運作。因此如何維持通訊與網路的品質，更關係到我們客戶的營運，甚至企業商譽，這也有賴我們努力以赴，達成客戶交付的使命，同時降低我們與企業客戶可能面臨的風險，共同邁向企業永續發展。

在目前經濟不景氣下，ICT相關技術除了可以幫助企業提高生產力，推動經濟成長，同時也提供低碳經濟，進而造福社會和環境。我們的永續經營理念，目的是幫助自我和我們的客戶，以一種重視環境資源，又能造福社會的方式經營企業，如此公司價值也才能夠觸動人心，獲得社會肯定。



 管理方針

產品與服務

電信是我們的專業，隨著科技的進展，我們的業務內涵也在快速變動。以近年來新興、具有成長性的業務為例，ADSL及光世代上網、行動上網(3.5G)、MOD、各種加值業務以及五大企業客戶產品(iEN、資安、Call Center、ITS/Telematics、PBX/IMO)等，我們已突破傳統電信的框架藩籬，逐漸跨入資訊領域。

我們的服務：

固網通信服務

- 傳統市內電話及相關加值服務：包含人工及直撥的長途電話與熱線服務、以及各類型的國際電話與會議電話服務等。
- 智慧型網路(IN)：多功能受話方付費電話、大量播放、隨身碼、及付費語音資訊等服務。
- 整體服務數位網路(ISDN)：以數位元通信方式同時傳送語音、數據、文字及影像等資訊。

行動通信服務

- GSM及3G行動通信服務：前者利用行動電話終端設備，經由數位式行動電話網路系統，能隨時與國內外通話；後者除提供語音服務外，可提供豐富及多元化的數據(含多媒體)服務及即時影像之應用。
- 行動加值服務：包含文字/多媒體簡訊、行動上網、加值語音、行動商務、行動資訊、音樂遊戲下載、影像電話、定位資訊服務等。
- 無線電叫人服務：呼叫者利用無線電信號，將消息傳送給無線電叫人收信器持用者，還會在收信器的顯示窗，用數字與符號來顯示出呼叫者要給收信者的訊息。



網際網路與數據通信服務

- 網際網路服務：HiNet是我們網際網路服務的品牌。除提供上網服務外，另提供遊戲、影視、防毒防駭等增值業務，以及Xuite會員整合服務。
- 寬頻上網服務
 - ADSL服務：在市内電話線或用戶迴路兩端加裝設備，提供客戶上網、虛擬私有網路及MOD等多媒體服務。
 - 光世代服務：利用各式光纖網路設備，提供客戶高速寬頻上網、虛擬私有網路、MOD等多媒體及數據傳輸服務。
 - 無線寬頻上網服務：在各公共場所建置公眾區域無線上網軟、硬體設備，供客戶以寬頻無線方式連接網路，或使用有無線網路卡配備的筆記型電腦或PDA，透過網路帳號或行動電話號碼，即可享受無線寬頻上網。
- MOD服務：MOD係經營多媒體內容之傳輸平台，提供用戶使用內容營運商所提供之頻道節目、隨選視訊內容及應用服務（如電視頻道、HD高畫質內容、家庭銀行及歡唱坊等）。
- 專線電路服務：提供約定傳輸速率之電路，供客戶做點對點傳輸之市内、長途、國際間語音及數據傳輸之服務。



企業客戶服務

為配合企業客戶成長的需求，我們提供客製化的資訊與通信整合性服務，以滿足其提升競爭力及積極爭取商機的各項需求，協助企業達成其經營目標與策略。

- 企業客戶整合性服務：企業語音增值、語音數據整合服務、企業e化一網通、客戶服務平台服務、整合型管理服務。
- 國際企業客戶服務：會議電話、國際專線與網路服務。
- 行動企業客戶服務：企業簡訊服務、企業行動辦公室、企業M化、商務及商旅通服務、GPRS通信等數據服務。
- 數據企業客戶服務：光世代企業上網、企業資安服務、電子商務、政府採購、地政業務、企業網路架站、智慧型設施管理服務、直播平台、視訊會議、HiNet旅遊網等數據增值服務。



其他服務

- 衛星通信服務：包括轉頻器出租、衛星上鏈、越洋衛星轉播、國際數據電路小型衛星地面站(VSAT)服務。



管理方針

中華電信用戶數



身為一個有價值的企業，如何對我們核心業務領域所影響到的各個利害關係人，採取更負責任的行動，一向是我們在注重專業之餘，從未忽視的課題。以下是我們列出核心業務所對應的CSR議題，未來將成為我們持續關注的焦點：

我們的業務服務	對應的CSR議題
行動通訊	手機回收、電磁波
ADSL 光世代	配合行政院國家資通訊發展方案及U台灣計畫等政策、縮短城鄉數位落差、推動數位生活與健康照護、帶動資通訊產業創新服務商機、提升國家競爭力與國民生活水準
MOD	降低廢棄物、節能減碳
HiNet上網	節能減碳、創造數位機會、透明即時的資訊、負責任的行銷行為、消費者關懷
客戶服務	客戶隱私權保護、節能減碳

從各類電信服務的市占率，可看出我們對國內經濟發展的重要性。加上資訊與通訊產業透過改善營運效率與提高生產力兩方面，對國家整體產業與經濟發展具有極大的影響；因此，我們致力於增進自身的永續競爭力，並與相關產業及客戶共同創造新而有前瞻性的產品與服務，進而達成多贏的局面。

台灣電信普及率(%)

	2007年	2008年
行動電話 ¹	105.9	110.3
寬頻網路 ²	63.8	65.6

註1：行動電話含PHS、以總人口數計。

註2：寬頻網路以家戶數計。

中華電信市場地位(用戶數及市占率)

	2007年		2008年	
	用戶數	市占率	用戶數	市占率
市話	1,295萬	97.4%	1,273萬	97.3%
行動電話	870萬	35.8%	895萬	35.2%
寬頻網路	425萬	87.0%	431萬	83.8%
HiNet ^註	408萬	68.3%	410萬	68.1%

註：HiNet包含寬頻(ADSL、光世代)、窄頻及其他上網方式。



關鍵議題

營運績效與經濟影響

2008年是全球經濟情勢動盪的一年，許多企業面臨業務緊縮，甚至放無薪假。情勢雖然艱難，在全體員工的努力及供應商夥伴的支持下，我們的營運績效仍維持一定水準。公司整體的營運績效表現如下：

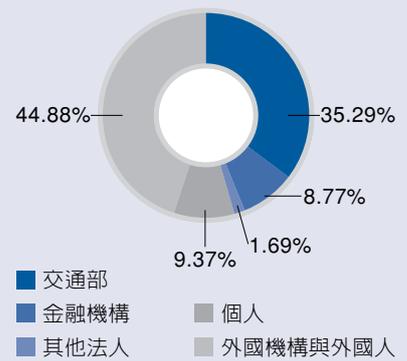
- 合併營收達2016.7億元，¹占行政院主計處公佈2008年全國實質GDP的1.54%。²
- 合併稅後盈餘達450.1億元，淨利率為22.3%。
- 合併納稅總額達138.9億元，名列全國企業之翹楚，成為國家的整體建設與發展之重要財源。

我們的實收資本額為969.7億元，政府仍是我們最大的股東，截至2008年底，交通部的持股數比例為35.29%。過去一年業務均衡發展如下：

- 行動電話及3G上網部份：我們2G+3G客戶數總計895萬戶，市占率35.2%。透過智慧型手機策略聯盟及通路促銷，帶動本國通訊設備產業發展，進而帶動國內行動商務及無線寬頻的生活化應用。
- 寬頻網路及電子商務：寬頻建設及普及率為國家競爭力重要指標之一，由於我們不斷的提升網路建設及服務品質，寬頻(ADSL+FTTx)總客戶數為431萬戶，市場占有率83.8%；其中光世代客戶數107萬戶，較前年度成長率高達99%。
- MOD及數位匯流服務：我們的MOD服務是國內家電、視訊設備廠商、數位內容及文創產業的創新平台。突破傳統收視限制，提供68萬家戶收視包括奧運等隨選、高畫質的精彩節目。
- iEN/ITS等ICT整合產品：秉持我們最具成長潛力的ICT技術與服務，推動企業客戶五大產品，並提供消費者、企業客戶、產業及政府等多方群聚的新興平台，為經濟成長及永續地球奉獻心力。

註1：指中華電信及其子公司的合併營收，中華電信之營收為1867.8億。
註2：2008年，全國實質GDP為13兆897億。

2008年股東結構





主要回應

維護股東權益

根據目前國際間CSR的發展趨勢，投資者對企業在社會和環境等方面的經營績效，越來越有興趣。除了長久以來致力於為股東創造利潤進而回饋社會的基本信念，我們也將企業管理永續發展、社會、環境和道德風險的作為，與投資人進一步溝通，確保投資人對我們的充份了解。

2008年，公司營運維持既定水準，對於股票報酬，我們每股配發4.26元的現金股利及0.1元的股票股利。為改善公司股東權益報酬率(ROE)，2008年8月，我們召開股東臨時會，通過資本公積轉增資發行新股案，每股配發2元的股票股利，另通過與資本公積轉增資同額之現金減資案，每股退還現金約1.64元，總計退還全體股東約191.16億元。加上2007年已辦理之減資計畫，2007年及2008年我們累計已退還全體股東約287.83億元。

多年來我們穩定經營，除了持續獲利及財務健全外，我們也依法誠實納稅，為國家做出實質且重大的貢獻。雖然未來的經營環境充滿挑戰，但我們仍將持續專注本業，為股東創造最大價值。

歷年主要財務績效



歷年納稅金額



合併資本支出



歷年合併財務績效指標

單位：千元

	2006年	2007年	2008年
營業收入	184,527,634	197,390,883	201,669,521
營業成本及費用	127,344,136	137,016,836	143,043,820
用人費用	42,566,323	40,604,196	40,930,423
營業利益(EBIT)	57,183,498	60,374,047	58,625,701
每股基本盈餘(元)	4.56	4.94	4.64
所得稅	12,752,007	13,059,108	13,892,308

註：2006年至2007年度財務報表若干項目經重新分類，以配合2008年度財務報表之表達。

關係企業

為了增加產業橫向連結的廣度及縱向整合的深度，2006年，我們開始推動轉投資業務，向外延伸觸角。目前轉投資事業總計23家，投資總額為114億元。

在核心投資項目中，我們特別著重於通訊產品服務整合的相關產業，藉由與所投資公司積極合作，提升我們的服務品質與效能，並在市場上創造出更多機會。在非電信核心或跨足新興產業的投資領域中，我們與其他產業建立更多的連結，以尋求更多元的獲利來源。

間接經濟影響

網路科技及行動通訊正在改變整個社會的生活型態，為使用者帶來了自由、便利和生產力的提升。除了直接經濟貢獻，我們也在營運過程中，帶動了相關產業群的發展，有效改變產業結構、創造就業機會及提升勞動力素質。並透過研發創新、對外採購以及社會投資計畫，讓社會大眾、各種產業、消費者和弱勢團體獲得便利及協助。

帶動產業發展

我們帶動產業發展的主要工作項目有：

- 建置WiMAX實驗網路，讓國內設備製造商可進行互通性的測試，帶動國內無線通信自主技術之發展。
- 2008年起，我們舉辦GPON(Gigabit-capable Passive Optical Network)測試大會，協助國內網通業者，取得國際大廠OLT局端設備的互連技術能力與價格競爭優勢。
- 研發智慧生活ICT服務技術，建立產業共通平台，帶動新興產業應用服務之發展。
- 發展MOD-HDTV，帶動數位內容相關產業的發展。

關係企業與持股比例

上市公司

神腦國際企業(股)公司(29%)

未上市公司

中華投資(股)公司(49%)

中華系統整合(股)公司(100%)

台灣國際標準電子(股)公司(40%)

是方電訊(股)公司(69%)

願境網訊(股)公司(30%)

中華國際黃頁(股)公司(100%)

春水堂科技娛樂(股)公司(56%)

光世代建設開發(股)公司(100%)

勤崑國際科技(股)公司(33%)

資拓科技(股)公司(49%)

台北金融大樓(股)公司(12%)

全球一動(股)公司(11%)

智玖創業投資(股)公司(8%)

榮電(股)公司(12%)

倍捷科技(股)公司(9%)

台灣工銀貳創業投資(股)公司(17%)

海外公司

Chunghwa Telecom Global, Inc. (100%)

Donghua Telecom Co., Ltd. (100%)

Viettel-CHT Co., Ltd. (33%)

Chunghwa Telecom Singapore Pte., Ltd. (100%)

中華電信日本株式會社(100%)

B.V. I.投資公司

New Prospect Investment Holdings Ltd.

Prime Asia Investment Holdings Ltd.



行動重點



位於中壢市郊的電信研究所，肩負電信尖端科技的研究發展工作，提升我們的競爭力。

 www.chttl.com.tw/



我們積極參與電信管理論壇的各類活動，提升國際知名度，並且爭取2010年 TMF Management World Asia在台北舉辦。

研發與創新

研發與創新能力是企業得以不斷成長的引擎，我們擁有電信研究所負責研發工作，並與國內多家大學與學術團體合作，進行下一代電信科技的創新研究，以因應整體環境變化所帶來的衝擊。2008年投入的研發經費約達32億元，除了不斷強化服務系統，提升整體服務品質外，並開發多元優質產品與服務，朝向「成為最值得信賴與最有價值的資通訊公司」之願景努力。

我們相信，利用企業獨特的資源和專長，重點投入相關的公益議題，來改善公司的競爭環境，可以讓社會和企業同時受益；而成熟的企業社會責任，必須要能夠融入企業的核心活動中，成為凝聚組織、激勵創新的企業文化基因。

因此，未來我們將依據本身的資源條件與核心能力，把產品研發、生產銷售及人力資源管理等研發政策，納入策略性的CSR規劃，同時考慮內部條件與外部需求，思考在什麼樣的社會議題上可以提供真正實質的幫助及產生最大的正面積極影響力，擬定出系統規劃、目標明確的CSR策略，透過績效資訊的蒐集分析，持續改善相關CSR計畫的後續執行效率和績效。2008年我們的主要研究成果包括了：

隨時掌握環境變化、確保策略競爭優勢

- 研究標竿電信公司經營績效與創新經營策略、電信市場競爭與產業發展趨勢、公司營運因應數位匯流之發展與變革策略。
- 研究分析轉投資及合作策略、國內外策略聯盟SOP、多角化經營方向及台商投資分析等。
- 研究主要國家之SMP監理政策及因應策略、各國法規動態分析及NCC政策追蹤與探討。

精進3G技術發展、提供多元優質服務

- 研發完成3G「放心講」服務系統、預付「如意卡」行動數據增值服務平台，強化競爭優勢，降低客戶離網率及吸引新客戶移入。
- 研發完成3G手機影視服務系統，提供用戶經由3G手機觀賞即時、豐富的影音內容，並應用於未來各類型手機電視服務。
- 研發完成iPhone 3G手機專屬Hami服務平台，提供差異化增值服務。

善用ICT核心技術、整合帶動智慧生活

- 完成Telematics行車資訊服務及行動計程車衛星定位派遣系統開發。
- 完成環境永續管理系統(EARTH)，提供含企業造林、用電管理、水資源管理、照明設備管理、資源回收管理、環保創新管理及溫室氣體盤查等管理功能。
- 配合NCC村村有寬頻及部落寬頻上網建設，完成整合式無線市話及寬頻上網系統研發，已在全省十餘處上線。

不斷強化系統功能、提升整體服務品質

- 完成國際漫遊「近即時漫遊數據交換」(Near Real Time Roaming Data Exchange)機制研發，提升話費風險管理能力，對詐欺風險的偵測時效由24小時縮短至4小時內。
- 完成3G RSV/MOS/RAN View及Core View/Roaming View即時監測分析系統上線，有效提升網路品質查測時效。
- 完成行動基礎網路維運五大資訊系統(MNOC/TIME/MTRIS/MBASIS/MORIS)升版，將3.5G/3G/GPRS/GSM網路1萬餘座基地台及核心網路設備納入管理。



在偏鄉地區進行微波建設工程，提供電話與上網等通訊服務。

電信管理論壇

由全球電信產業鏈主要相關業者聯合成立的電信管理論壇(TeleManagement Forum, TMF)，旨在協助全世界各電信公司發展與建立日益繁複之電信營/維運資訊系統(BSS/OSS)。自2000年啓動NGOSS(New Generation Operations Systems and Software)計畫以來，我們即積極參與相關技術規範之制定工作。

歷年來我們不僅在TMF Case Study發表多篇論文，也在歷屆會議中發表多場演說。我們與TELUS Telecom, Amdocs, Infosys, TechMahindra, TCS, NSN, Microsoft等公司合作「One Stop FMC Service」Catalyst Project，這個計畫不僅連續3年獲得TMF官方核准成立，同時也在2008電信管理世界大會中，榮獲「年度最佳創新計畫管理獎」(Best Catalyst Project Management 2008)的肯定。

 www.tmforum.org



負責任營運

企業責任有助於恢復必要的市場信心，而企業的長期價值與成功，跟企業是否將環境、社會、公司治理考量整合入公司管理和經營，乃是不可相互分離的。

我們在「負責任營運」上追求的願景是「最受信賴」。在公司治理制度上，除了董事會的專業分工之外，並於2006年成立了CSR委員會，將CSR整合進公司管理經營的一環，同時建立風險管理系統，希望成為最受客戶信賴的公司。

我們認為，資訊透明化是負責任營運的重要指標，除了財務資訊透明之外，2007年我們出版了第一本的CSR報告書，試著揭露公司的非財務資訊。今後我們將持續此一工作，讓股東及利害關係人更了解我們公司在環境、社會及公司治理等各方面的作為。

- 管理方針

 公司治理
 風險管理機制

- 關鍵議題

 資訊透明度提升

- 主要回應

 行為準則
 業務行銷規範

- 行動重點

 投資人CSR資訊溝通



公司治理

為了成為最受信賴的企業，我們早在民營化之後，特別邀請不同專業領域的人士擔任獨立董事，一方面藉助其專長協助公司進一步強化公司治理，同時也在我們的風險管理與正派經營方面，扮演協助投資大眾監督公司的角色。

我們的公司治理架構，在董事會設置十三席董事及三席監察人，以及「策略」、「審計稽核」、「薪酬」3個委員會，由董事長兼任總執行長，其中包含三席獨立董事及七席非執行董事。獨立董事將就其不同專業領域提供董事會專業與客觀之意見，協助董事會做出對公司股東最有利的決策。為保障董事、監察人免於因執行職務遭受第三人訴訟所引發的個人責任及財務損失，我們已為董事、監察人購買責任險。

董事會為強化決策效率，成立策略委員會，由董事五人組成，依董事會之交付，召開審議會議，審查結論提報董事會，亦得針對公司發展重要課題召開會議討論，會議結論必要時提報董事會議決，下列事項為公司發展的重要課題：

- 預算編訂、修訂
- 資本額增減
- 新增轉投資、既有轉投資案增資、減資或撤資
- 經營執照取得或繳回
- 分公司、所機構調整
- 中長期發展計畫
- 其他重要議題

薪酬委員會於2005年11月成立，由董事五人組成，委員中至少一人為獨立董事，並由獨立董事擔任召集人，該會主要職責為擬訂下列事項之建議案：

- 董事、監察人之報酬。
- 董事長、總執行長及總經理之報酬。
- 其他由董事會交議之案件。

《九十六年中華電信企業社會責任報告書》

我們對公司治理的承諾：

我們認為，公司治理不止是財務績效的表現而已，對企業社會責任的承擔與員工的關懷，也是公司治理的重要課題。……我們把企業社會責任納入整個公司治理的架構，在公司內部設立「CSR委員會」，規劃我們的CSR議題。

 管理方針


公司治理守則(中文)

www.cht.com.tw/

CompanyCat.php?CatID=912

審計稽核委員會於2004年9月21日成立，由3名獨立董事擔任委員。該委員會主要以獨立董事的角度，公正客觀的針對公司相關財會及內部控制等治理議題，執行其監督職責。主要職責如下：

- 簽證會計師之選(解)任，並決定其報酬。
- 審核(review)並與簽證會計師討論年度財務報告、半年度財務報告及每季財務報告。
- 與簽證會計師進行溝通及交流。
- 核定簽證會計師年度審計及非審計服務業務事項。
- 協商管理階層與簽證會計師間關於財務報告方面之意見分歧。
- 審核內部控制制度之訂定、修正及內部控制制度聲明書出具之合宜性。
- 與管理階層及簽證會計師討論其他財務資訊以及美國證券交易法要求之報告。

2008年8月20日，我們的最大法人股東——交通部改派法人代表董事二席，同日，我們召開第五屆董事會第五次臨時會議，選任原總經理呂學錦出任董事長，原副總經理張曉東升任總經理。

中華電信董事會組織架構與職掌



管理方針

風險管理機制

為強化負責任的營運作為，辨識風險事件並加以管控，我們訂有「中華電信股份有限公司風險管理規則」，做為全體員工執行各項業務的依據。該規則涵蓋了下列9項作業：

- 意識建立
- 目標設定
- 事件辨識
- 風險分析
- 風險評估
- 風險應變
- 控制作業
- 資訊及溝通
- 風險監控

此外，規則也明訂了風險管理運作架構、管理流程及各單位的權責，針對公司及所屬各機構的中、長期發展規劃、年度營運計畫、重大應變、新增執行案及業務執行報告等事項，視實務需要進行風險管理，並透過風險管理平台，系統化記錄及追蹤管理，確保事件風險保持在可控的範圍。

風險管理組織架構與權責

組織名稱	權責範圍
董事會(含審計稽核及策略委員會)	<ul style="list-style-type: none"> ● 制定風險管理政策、架構及文化 ● 確保風險管理機制之有效性，進行資源配置
高階管理階層(總執行長、總經理、副總經理)	<ul style="list-style-type: none"> ● 執行董事會風險管理決策 ● 協調跨部門之風險管理互動與溝通
總公司各主管處(經營規劃處為執行祕書處)	<ul style="list-style-type: none"> ● 彙整風險管理活動執行結果 ● 協助與監督所屬分支機構進行風險管理活動 ● 視環境改變決定風險類別並建議承擔方式
各分支機構	<ul style="list-style-type: none"> ● 進行日常風險管理活動 ● 進行風險控管活動的自我評估



風險管理系統有效追蹤、管理各風險事件。



外部環境風險及因應對策

風險管理是企業經營最核心的課題，內部風險較易控管，外部風險控管不易，主要還是在於平常對風險因子的評估與因應對策的掌握。傳統上，我們比較注重的外部風險是天然災害、政策與法規變動這兩項。但在全球化的時代，我們對外部風險的考量，也必須逐步把一些全球重視的議題納入我們外部風險管理的指標，例如氣候變遷、企業貪腐、道德供應鏈等企業社會責任的風險。

● 天然災害的因應

因氣候變遷所導致的天候異常，將可能顯著影響電信機房的運作及人力調度；此外，包括因天災搶修所須增加的人力；因地震／海嘯斷電所增加的備用電力，以及消費者補償費等，將大幅增加電信機房的維護成本。若全球暖化導致氣溫升高，電信機房空調所需的能源也將隨之升高，增加能源費用支出。

2008年我們的通信設施遭遇4次颱風，尤其卡玫基及辛樂克颱風帶來超大豪雨，重創中南部地區，部份地區市話及行動通信設備嚴重損壞，影響客戶通信甚鉅；災害期間我們立即啓動緊急應變機制，動員所有人力物力，克服停電、積水、道路橋樑阻斷等困難因素，順利恢復客戶正常通訊。

基於「防災重於救災」之經驗，秉持「多一分準備，少一分損失」之理念，我們平時特別加強災害預防工作，持續進行設備之維護、檢查與更新，並針對易受災地區強化防災措施，以期將災害損害層面降至最低。

● 政策與法規變動的因應

我們的主管機關是國家通訊傳播委員會(National Communications Commission, NCC)，任何政策或法規的變動，都可能影響我們的營運結果。例如當NCC希望全面開放電信業最後一哩(Last Mile)，對固網語音及ADSL業務造成影響。當NCC持續實施電信資費調整、調降行動電話語音話費，也使行動話務營收短少。此外，愈來愈多的業者取得執照切入VoIP市場，直接衝擊市話、長途電話及國際電話。我們針對這些變動造成營運的影響，除了增加整合性加值服務，提升營收之外，也會持續加強與NCC的溝通協商，以符合相關法令規定。

● 路平方案的因應

為配合行政院公共工程委員會推動的「道路平整方案」，我們已於辦理道路路面銑刨加鋪前，配合將原有路面人手孔蓋調降至刨除面以下，以利提升瀝青混凝土施工品質，對於使用頻率極低者實施暫不升高，以達逐年孔蓋下地減量政策之目標，促使道路平整並提升民衆用路之滿意度，以期成為最受信賴的公司。

● 氣候變遷風險的因應

在全球暖化的危機下，二氧化碳排放是我們無可迴避的議題，我們開始進行碳盤查的基礎工作，未來我們將在碳盤查的基礎上，分析我們各項服務的碳足跡。除了進行內部的節能減碳管理，也將持續提供低碳商品服務，積極影響消費者之碳意識，共同為打造低碳經濟而努力。

● 企業社會責任風險的因應

在企業貪腐、道德供應鏈等企業社會責任的風險方面，我們平時強化員工守則的推動，成立CSR委員會逐步建立各項管理系統。2008年，我們開始推動供應商管理，制訂供應商應遵行的環境原則與人權倫理原則。未來我們將進一步建立利害關係人參與對話管理系統。

 國家通訊傳播委員會(中、英文)
www.ncc.gov.tw



關鍵議題

資訊透明度提升

要成為最受客戶信賴的公司，強化公司治理是我們的既定政策。而資訊透明化與否，則是最重要的檢視指標，我們除了財務資訊透明之外，2007年出版了第一本的CSR報告書，著手揭露公司的非財務資訊，讓股東、投資人及利害關係人更了解我們公司在環境、社會及公司治理等各方面的作為。

2008年我們著手回覆道瓊永續性指數(The Dow Jones Sustainability Index, DJSI)問卷與碳資訊揭露專案(Carbon Disclosure Project, CDP)問卷，讓我們進一步了解到全球資本市場在環境永續及企業社會責任要求之趨勢，及其在實務上如何進行管理的要求，開拓了我們在企業社會責任領域的視野。

我們深信，勇敢的、誠實的資訊揭露，是邁向企業社會責任之路的第一步；敢於承諾、持續改善，是企業履行社會責任的基本原則與精神。

遠期外匯事件

2007年9月，因遠期外匯需求，公司簽訂一筆衍生性商品遠期外匯Knock-out合約，但2008年2月底由於新台幣快速升值，造成帳面上未實現評價損失大幅增加；我們隨即在3月初分別召開董事會、法人說明會及記者會，對國內、外揭露處理情形及提供相關的數據，讓各界在最短時間內了解所有的狀況。

董事會另組成專案小組協助處理後續事宜，在2008年10月，由於美金匯率到達32.7元，該合約自動失效，公司最終結算獲利約3,000萬元。對於此案之處理，我們採取高度資訊透明原則，贏得股東、客戶的信任與支持。持續的資訊揭露，建立經營團隊與董事、監察人間有效溝通平台，讓董事會的專業性與公正性得以充分發揮，是我們今後將不斷努力的方向。

遵守法律，是我們體現企業社會責任作為的基礎，除了履行納稅義務外，我們也透過下列管控機制，來確保我們的營運及員工行為合乎法令。



主要回應

行為準則

我們堅持企業員工的行為要符合道德標準，也就是在營運及業務執行過程中，應該遵循嚴謹的行為規範和道德準繩。因此，我們制定了「中華電信股份有限公司行為準則」，做為員工日常執行業務運作的基本準據。

我們在行為準則中明訂董事、監察人、經理人及全體員工從事商業行為時應有的倫理與責任，範圍涵蓋員工個人、群體及公司對公眾、其他利害關係人等。

我們要求員工確實遵循此一規定，且不得為達特定目的而有所妥協，以確保工作業務符合法令及社會倫理規範，防制不當行為發生。同時，我們將該準則納入新進員工的訓練課程，且每年對所有員工進行準則測驗，2008年答題率接近100%。

業務行銷規範

業務行銷是面對客戶溝通的第一道介面，我們為提升行銷業務之品質，一方面建立消費者對公司產品與服務的滿意度，同時減少客訴及爭議案件，特訂定業務行銷規範，規定相關廣告、文宣、促銷方案、電話行銷、贈品、贈獎及處理客戶資料等，均須遵照主管機關之法令規範，並列入年度高階主管人員考評項目，要求每一個部門持續加強宣導，督促同仁們確實遵守，以維持我們良好的商譽及企業形象。

再者，由於我們在美國發行存託憑證(ADR)，並於紐約證券交易所掛牌，因此受到沙賓法(Sarbanes Oxley Act)的規限。該法第404條，要求我們適當揭露公司財務資訊，並執行一系列的內部控制和程序，以避免資訊受到內外部威脅和未獲授權之存取，進一步確保員工、客戶及股東資料的完整性。

2008年仍發生了5件行銷業務不當案例，被主管機關裁罰了新台幣184萬元，但與2007年比較已大幅減少，未來我們仍將持續努力，規範我們的行銷方式，以提升客戶滿意程度。

 員工行為準則(中文)

www.cht.com.tw/

CompanyCat.php?CatID=911

業務行銷違法案件與罰款總額





行動重點

投資人CSR資訊溝通

我們不僅在營運上有卓越的成效，同時也早在2006年就領先國內企業，成立企業社會責任委員會，積極在各領域與利害關係人溝通互動。在國內，除了參與遠見雜誌企業社會責任獎與天下雜誌企業公民獎的問卷評選之外，近年來也陸續收到DJSI與CDP等國際性的問卷填寫邀請。我們相信，透過這些國內外權威機構的問卷填覆，也是公司資訊透明度的一種呈現方式。

道瓊永續性指數

由於我們在美國紐約證券交易所掛牌，也名列全球五百大企業，近年來，我們連續獲邀填覆道瓊永續性指數問卷，與全世界各國規模甚大的固網電信業(Fixed Line Telecommunications)者共同競逐列名其中。

2008年，我們首度回覆了DJSI問卷，在第一年的評選結果中，我們雖未列入該指數，但根據DJSI提供的標竿分析資料，我們在經濟面的表現較佳，環境及社會面有改進的空間；2008年的填覆，由於我們在環境面完成國內第一家電信業溫室氣體的盤查及第三方驗證，以及社會貢獻五大面向等等，在CSR上的表現應可獲得較佳的成績肯定。

從2002年到2008年，DJSI電信業的評分權重不斷變化，其中，DJSI以經濟、社會及環境三個面向準則，就企業在策略、管理及業別特定要素等方面的永續性商機與風險評比，篩選出永續性績效為前10%的績優公司，納入DJSI成份股，做為相關金融商品發展，以及投資的評估基礎。社會面權重的大幅提升，說明全球投資人重視「企業社會責任」的事實。這也是我們在推動CSR時重視與國際標竿企業學習，以成為世界級標竿企業自我期許。



道瓊永續性指數為1999年9月由美國道瓊(Dow Jones)與瑞士蘇黎士永續資產管理公司(Sustainable Asset Management, SAM)所共同推出。它以道瓊工業指數之成份股(約三千多家公司)為基礎，評比並挑選各產業在永續性上表現最好的前十分之一的公司為其成份股，屬於一種「社會責任型投資」(Social Responsibility Investment)指數。

 www.sustainability-index.com

碳資訊揭露專案

氣候變遷已成為全世界關注的焦點，對於經營環境最為敏感的我們，也早在幾年前就開始規劃節省能源耗用等行動；2009年召開的全國能源會議，以及隨後陸續通過立法程序的能源管理法及再生能源條例，也在在揭櫫碳管理已成為企業管理的顯學。

在國際層面，CDP已經成為全球企業「碳管理資訊揭露」的準則，2008年全球共有1,550多家公司參與CDP，揭露其溫室氣體排放情況，以及各企業對全球氣候變遷所帶來的風險和機會的策略與作法。據了解，2009年CDP問卷將發送給全球超過3,700家公司，預計參與企業將大幅增加。

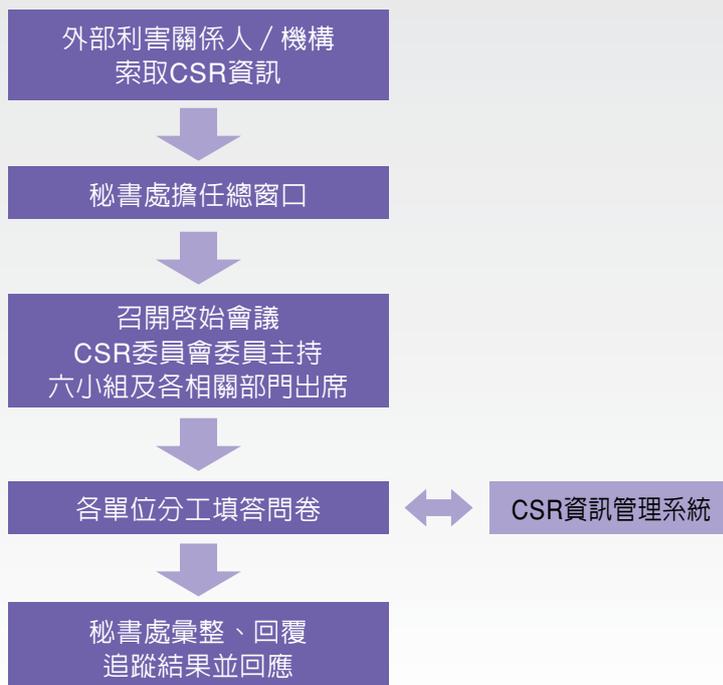
為展現我們對氣候變遷議題的重視，2008年我們開始公司的碳盤查工作，為填寫CDP問卷做準備。未來我們在各類產品、技術、服務與商業模式的創新研發，將納進碳管理的思維，逐步展開碳風險管理與相關商機的掌控。我們希望以公司在資通訊產業的核心能力，為台灣發展低碳經濟有所貢獻。



國際主流法人投資機構在2003年發動了碳資訊揭露專案(Carbon Disclosure Project)，每年邀請全球2,500~3,000家大企業，揭露其在因應氣候變遷議題上的風險與發展機會。CDP的投資者專案，背後代表管理資產總額為55兆美元的475家機構投資者，同時擁有全球最大的企業資料庫。

 www.cdproect.net

CSR資訊回應機制





利害關係人回應

中華電信在「利害關係人回應」上追求的願景是「關懷與分享」，對員工希望能做到「互信、負責、成長、分享」，對客戶能做到「主動關懷、無所不在」，對供應鏈能逐漸建立企業社會責任管理的經驗分享平台。

管理方針

企業社會責任組織
利害關係人參與
CSR議題管理

關鍵議題

員工安心 消費者信賴 供應商管理

主要回應

僱用多樣性 提升服務品質 環境原則
 勞資和諧 服務滿意度調查 人權倫理原則
 員工權益 消費者隱私保護
 健康與安全 意見回應
 訓練和發展 降低服務負面影響
 內部創業

行動重點

促進就業機會 電磁波議題



管理方針

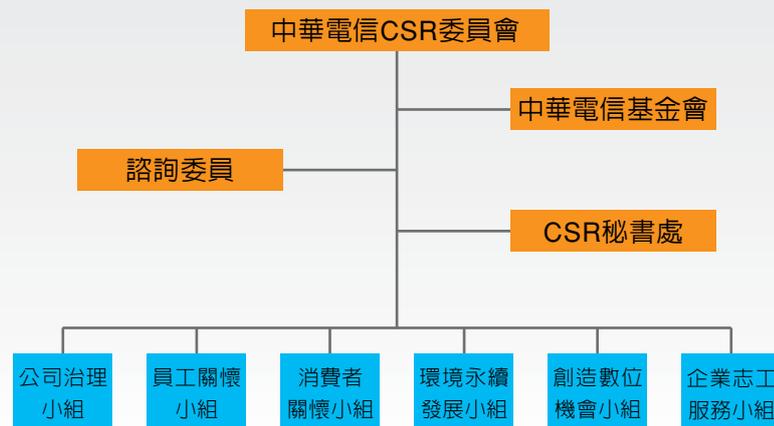
企業社會責任組織

利害關係人的辨識與參與，是企業社會責任的基礎。而企業管理高層的承諾與支持，更是推動企業社會責任的力量。

2006年6月，為了使利害關係人的溝通對話成為常態，建構新的企業文化，我們聯合跨部門的高階主管組成「企業社會責任委員會」，規劃CSR策略地圖與相關活動。我們秉持「共好」的管理理念，群策群力，共同勾勒對永續發展有價值、有意義的任務目標，分由六個小組加以推動落實。我們更學習傾聽、了解利害關係人的聲音及需求，進而掌握資訊與成效。



企業社會責任委員會組織架構圖



 管理方針

公共事務處處長
蔡景湖



我們認為，CSR活動不僅是單純回應某些議題，而應該是從長遠的角度、全面性地思考企業活動的影響。因此，我們採取的方式是成立正式的CSR組織，並與日常業務緊密結合。我們的六個工作小組，各自皆有相對應的專責部門。而CSR秘書處扮演的角色是提供一個互動平台：對內，協調各小組與相關部門；對外，則建立與各利害關係人溝通的機制。同時，我們也密切注意國際間最新的發展趨勢，主動與國際標準接軌。

我們的CSR活動從主動投入社區公益開始，逐步擴大到電信普及服務與創造數位機會，到現在已全方位的展開。我們團隊合作，為實現更豐富多彩的永續社會全力以赴。

中華電信CSR工作小組簡介

工作小組	任務及功能	負責單位
CSR秘書處	<ul style="list-style-type: none"> ● 建立利害關係人互動及溝通機制 ● 協調及溝通CSR各小組作業 ● 與國際標準接軌 	公共事務處
公司治理	<ul style="list-style-type: none"> ● 建立高標準的公司治理 ● 建立利害關係人互動及溝通機制 ● 保障股東權益 	財務處
員工關懷	<ul style="list-style-type: none"> ● 持續提升員工的權益 ● 開放的溝通及諮詢管道創造健康安全的工作環境 ● 提供弱勢族群的就業機會 	人力資源處
消費者關懷	<ul style="list-style-type: none"> ● 以長期關注客戶之權益及透明度為主要任務 ● 與消費者及消費者團體建立良好的溝通管道 	行銷處
環境永續發展	<ul style="list-style-type: none"> ● 以持續提昇各項環境保護、節能減碳、資源回收……等相關議題為主要任務 ● 加強與廠商或相關研發單位合作，發展更多符合環境永續/低碳解決方案 	行政暨資產管理處
創造數位機會	<ul style="list-style-type: none"> ● 以創造公平運用資訊通信科技的環境與機會為主要任務 ● 協助弱勢族群資訊運用，創造數位機會 ● 拓展就業、文化、產業等各層面之多元化數位機會 	經營規劃處
	<ul style="list-style-type: none"> ● 縮短數位落差 ● 協助在地文化產業 ● 耕耘社區生活 	中華電信基金會
企業志工服務	<ul style="list-style-type: none"> ● 結合在地員工及核心能力，推動各項志工服務 ● 招募在職及退休員工參與企業志工服務計畫 	公共事務處



利害關係人參與

我們主動與利害關係人溝通，並參與了多個不同性質的組織。期望跟這些重要的夥伴一起努力，藉由經驗交流來強化我們的能力，更進一步發揮我們的產業影響力。

利害關係人參與機制

利害關係人	涵蓋對象	溝通CSR議題	溝通管道
政府	NCC、立法院……等	公平競爭 溝通管理	專責部門 / 單一窗口
投資人	股東	財務業務狀況	中華電信官方網站
	投資人		公司年報 定期或不定期報告
員工	現職員工	公司政策 福利 / 薪資 績效管理制度 人才發展議題 教育訓練	內部網路：中華電信異言堂
客戶	一般消費者	服務品質	客戶服務專線
	企業客戶	服務品質 費率	專案經理 24小時服務
供應商	供應商	社會責任政策 溝通	定期或不定期資訊調查 供應商大會
社會大眾	一般民衆	品牌形象	社區溝通
非營利組織 / 非政府組織	消基會 環保團體 其他	弱勢關懷、 費率、電磁波 ……等	專責部門
同業	電信同業	產業發展	台灣電信產業發展協會

世界企業永續發展協會

2006年，我們加入世界企業永續發展協會 (World Business Council for Sustainable Development, WBCSD)，這是目前全球最具影響力的企業聯盟組織，在企業永續發展及企業社會責任議題上，有許多發展經驗值得我們借鏡。除參與會員大會及相關會議外，發展企業社會責任策略與出版永續性報告書，是我們對該協會相關主張的具體回應。

www.wbcsd.org/

中華民國企業永續發展協會

2006年，我們加入中華民國企業永續發展協會 (BCSD-Taiwan)。目前我們的董事長亦為協會的理事。該協會是由台灣各產業的大型企業共同組成之非營利性組織，協助會員建立更先進的環境管理工具、發展最佳實務措施，以及早因應國際趨勢，與政府進行政策對話，進而提升台灣企業的國際競爭力。積極參與永續議題討論，與多方利害關係人進行溝通，強化各項議題管理作為及資訊透明度，是我們對該協會成立宗旨的具體回應。

www.bcsd.org.tw/

台灣電信產業發展協會

2004年，台灣電信產業發展協會 (Taiwan Telecommunication Industry Development Association, TTIDA) 成立，我們是創始團體會員之一。目前，我們的董事長擔任該協會理事長一職，並且有五位主管分別擔任三席理事與兩席監事。我們將繼續透過該協會的運作，結合產官學界，為電信監理環境提供專業建議，並且鼓勵創新，促進兩岸電信合作交流，進而為台灣電信產業開啓海外投資的契機。

www.ttida.org.tw/



管理方針

《九十六年中華電信企業社會責任報告書》

2008展望：

未來我們將從下列方向來提升CSR的執行績效：

- 強化CSR之組織體系於總公司增設統籌CSR相關事務之專責單位——公共事務處，並於一、二級機構指定推動CSR及對應各工作小組之專責窗口，強化CSR之組織體系。
- 建立與利害關係人之溝通及對話平台加強與投資人、法人股東、供應鏈、公益合作夥伴、社區居民及各類利害關係人之對話，建立常態溝通平台。

CSR議題管理

我們身處於競爭激烈且變化快速的產業環境，包括行動服務需求的增加、媒體電信和網路業的匯聚逐漸擴大，以及氣候變遷等全球性的環境議題，都是未來我們業務發展所必須關注的重要議題。我們相信，企業必須具備掌握議題發展趨勢的能力，才能因應各地區市場快速發展的彈性變化。

我們參考歐盟官方對企業社會責任的定義：「企業社會責任乃是企業在自願的基礎上，將對社會和環境的關注整合入其商業運作，以及企業與其利益關係者的互動關係之中。」，將企業社會責任與公司日常營運管理結合，因為我們相信良好的社會責任議題管理，是我們達成願景的重要關鍵因素。能讓我們以更負責任的態度來面對未來可能發生的問題與挑戰，為公司的業務發展、客戶與廣大的利害關係人創造更大的價值。

我們對於CSR的考量是全面、系統化及制度化的。我們將企業責任納入日常的營運活動中，為了確保各項CSR議題能被有效討論、研擬計畫與執行控管，我們除了設置CSR委員會做為最高指導單位外，也分別針對特定及重要的CSR議題，設置六個工作小組來負責推動及執行相關計畫，並進行成效的控管及資訊回報。

在CSR組織建制之後，我們接著面對各項管理系統與制度建制的課題。在檢討近二年的組織運作經驗之後，為了讓六小組的運作更順暢，熟悉各小組間議題的關聯性以促進有機的分工，我們選擇以建立關鍵性CSR議題評估系統，做為我們推動CSR議題管理的第一步。

關鍵CSR議題評估

2008年，我們在關鍵性CSR議題的評估上，採行實質性評估程序(Materiality Assessment Process)，我們透過「社會關切度」與「營運衝擊度」這兩個主要向度，做為評估各種CSR議題選擇的工具。由CSR祕書處邀集CSR六小組召開實質性評估會議，透過表單的填寫、彙整，來做CSR議題及內容的實質性評估，釐清關鍵性CSR議題的優先順序。

此外，我們也藉由分析媒體報導、國際標準，以及全球電信產業標竿，並徵詢外部和學界專家的意見，來增加我們在評估上的客觀性，再綜合這些議題對於我們在財務、風險，以及聲譽的影響之後，具體收斂出最後結果，揭露於CSR報告書之中。



透過實質性的評估程序，我們辨識出2008年推動企業社會責任的優先議題，包含了：營運績效與經濟影響、資訊透明度提升、員工安心、消費者信賴、供應商管理、可量化的社會貢獻，以及溫室氣體盤查。

隨著CSR相關議題與活動資訊內容不斷增加，除了考量資訊揭露的延續性之外，未來我們的報告書內容將著重於優先且關鍵的CSR議題資訊的揭露。至於一般經常性的活動資訊，我們會將資訊另揭露於公司網頁中，以提高報告書的可讀性。



CSR委員會委員張宗彥副總經理帶領六小組，就相關議題直接交換意見。



關鍵議題

員工

員工安心

員工是公司最重要的資產，在2008年全球金融風暴的聲浪中，我們選擇了以「員工安心」作為2008年對員工的真實承諾。我們重視員工權益，尊重員工意見，並持續強化與員工溝通管道，讓員工在金融風暴仍能安心工作。這是我們選擇善盡企業社會責任的方式，也顯示公司對人才的重視，唯有優秀員工認真投入與協助，公司方能維持優勢的競爭力，達到永續經營之目標。

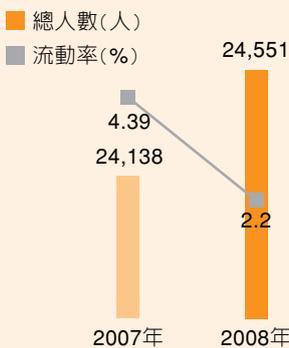
2008年，我們的員工總數有24,551人，其中有335名員工離職，新招募員工728人，員工流動率為2.2%。

《九十六年中華電信企業社會責任報告書》

我們對員工的承諾：

企業社會責任最重要的精神是強調利害關係人的參與、對話(engage)，而員工是我們最重要的利害關係人，也是我們推動各項企業社會責任議題的最佳夥伴。因此，我們承諾未來會更尊重勞資協商機制、強化與工會的溝通及對話。

員工總人數與流動率



註：2007年初為25,864人；2008年初為24,138人。



我們以員工安心為承諾，員工則以熱忱服務為己任。高雄營運處服務中心之資深員工陽毓容，獲得「第五屆服務第壹大獎」最佳服務員工類的第三名。而在行動電話與固網行通類，我們更是再度蟬聯最佳服務企業寶座。



主要回應

僱用多樣性

對員工的進用，我們以公開考試為原則，各職類科別均無性別之限制。但為了提供弱勢族群更多的就業機會，人員招考時，我們給予身心障礙者與具原住民身分者特別優惠加分。員工進用後，薪給以同工同酬為原則，沒有性別、族群的差異。

女性就業

2008年，我們女性員工總數為6,918人，占全體員工數的28.18%；其中女性主管的比例從2007年的21.51%略微上升到2008年的22.11%。

我們公司訂有性騷擾防治措施及申訴處理要點，設有專屬之申訴電話、傳真、電子信箱及申訴調查評議委員會，以處理性騷擾申訴案件；但2008年，我們沒有接到任何申訴案件。

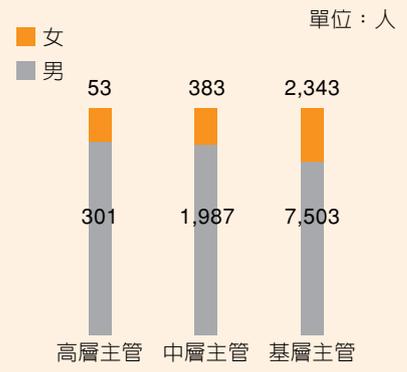
育嬰留職停薪津貼

自2006年7月起，我們在體恤女性員工的考量下，率先開始實施育嬰留職停薪制度，留職期間發給勞保投保薪資一半的育嬰留職停薪津貼，最長可請領2年。2008年，申請產假有125人；申請育嬰留職停薪則有52人；請領育嬰津貼者共計49人。

身心障礙者就業

我們依循「身心障礙者權益保障法」第38條第2項：「民營事業機構進用具有就業能力之身心障礙者人數，不得低於員工總人數百分之一」之規定，至2008年底，我們已進用之身心障礙員工高達695人，進用人數為法律規定的3.06倍。

性別比例



多元化員工

	2007年	2008年
女性員工比(%)	28.06	28.18
女性主管比(%)	21.51	22.11
身心障礙 僱用人數(人)	656	695

註：2008年，依法需進用之身心障礙者員工為227人。



鳳山營運處將超額進用身心障礙員工獎勵金459,360元，全數回捐高雄縣政府身心障礙就業基金專戶。營運處吳明德經理(左2)代表接受高雄縣長楊秋興(右2)的表揚。

主要回應

勞資和諧

我們的員工除了享有提案、申訴、加入工會之權利外，依團體協約總公司及各分、支機構的勞資代表，每3個月至少召開一次勞資會議，必要時得召開臨時勞資會議；勞方代表可受邀出席人評會，列席考核會、業務會報等；同時，我們依2003年6月6日立法院決議，設置勞工董事一席，參與董事會相關事務。

2009年1月23日，中華電信工會公告新一屆(第五)的理事、監事、代表、幹部當選名單，本次改選後，新上任工會團隊均能充分反映員工意見與公司溝通，對於促進勞資和諧團結具正面意義，有利於公司業務發展。

2008年11月，為改善人力結構，節省用人成本並兼顧員工生涯規劃，我們辦理員工優惠離退專案，共計有員工160人申請辦理。此次優惠離退完全尊重員工意願，由員工自行提出申請，並發給優惠之離退給與，充分發揮企業照顧員工之愛心。

 中華電信工會(中、英文)
www.ctwu.org.tw



張曉東總經理出席第五屆理監事會第一次會議，陳述資方理念與做法，與工會成員溝通無礙。

員工權益

為使員工瞭解勞工保險條例修正案(2008年7月17日,立法院三讀通過)與自身相關的權益,我們分兩階段辦理宣導說明。第一階段先邀請勞保局專家向總公司各單位、全區人事主管及產業工會幹部進行解說。第二階段則交由全區各分公司及營運處,分別於2008年9月20日前自行辦理完竣,全區共計舉辦77場次,6,827位員工參加。

我們各類新進人員之起薪標準均高於法令規定之最低工資(NT\$17,280元)。為了吸引人才、激勵士氣,我們訂有「從業人員績效考核要點」辦理員工年終考核,做為同仁升遷、晉(降)薪、獎懲、培育、工作調整及核發獎金、紅利之依據。依年終考核之結果,職階待遇最高調升5%。

另依「企業化獎金核發作業」規定,年終考核為特優者,最高可領取平均獎金的400%。此外,我們也會依據公司盈餘、經營狀況,核發績效獎金。對於各機構,擔任客戶服務或線路維運業務優秀委外人員,我們訂有納編為正職員工之制度,以照顧當地營運據點之委外人員。

其他保障員工權益的措施還有:勞資會議、獎酬、考核等勞動條件調整協調會商會議,均於相關規定中明定最短通知期及諮詢協商的預備。各機構組織整併或移轉時,我們也會在實施日期前核准,並周知有關單位及人員,配合辦理關係人員職務核派事宜。



我們一向重視員工權益,透過專家演講與問答,協助員工充分了解勞保條例修正的影響。



中華電信異言堂以Web 2.0的概念讓員工可以暢所欲言。

 主要回應

健康與安全

提供安全健康的工作環境是企業社會責任的基本要求。我們提供員工每年一次的免費健康檢查，舉辦多項的健康講座，同時持續推動員工協助方案(EAP)。以實際的政策與資源的投入，具體的呈現我們對員工健康與安全的主動關懷；2008年我們的職災發生千人率為1.06，與2007年比較，下降了千分之0.27。

職業安全衛生管理系統

為了提供員工一個安全健康的工作場所，我們領先業界，導入職業安全衛生管理系統。同時，職安衛管理系統的規劃、建立、執行、檢討、評估及改善等過程中，都有員工及其代表的適度參與，有助於我們以「制度化」及「系統化」機制，落實員工安全衛生的管理，提升營運品質及安全水平。

職業安全衛生管理系統驗證

接受OHSAS 18001職業安全衛生管理系統驗證，已是全球企業的共同趨勢。此標準共發展出44個相關(相等)安全衛生管理標準。為符合台灣現況，2007年行政院勞委會正式公布了可滿足事業單位「獲取國外驗證」與「符合國內規範」雙重需求之TOSHMS職業安全衛生管理系統。

2008年，我們的行動通信分公司率先獲得OHSAS 18001與TOSHMS職業安全衛生管理系統驗證。預計2009年，我們南、北分公司所屬營運處，至少有半數以上的單位，將通過OHSAS 18001/TOSHMS驗證。

兼顧員工身心健康

員工的健康是公司的財富，我們提供優於法令規定的照護，員工每年可享一次免費健康檢查。2008年，我們共舉辦健康專題講座219場次。另外為增強員工體能及關懷社區，我們共舉辦了體能競賽29場次、知性之旅124場次。我們也持續進行員工協助方案(EAP)，提供一對一個別專業諮詢服務，包含協助員工解決心理、法律、理財、醫療諮詢及工作、生活服務資訊等問題。



我們的營運處將逐步通過OHSAS 18001/TOSHMS驗證，保障員工安全、提昇營運品質。



各營運據點普遍設置健身器材，並且安排多項體適能活動，增進員工健康。

2008年五一勞動節前夕，我們完成了總公司員工餐廳的改建，新穎明亮的用餐環境，振奮員工的上班心情。各營運處也都設有健康活動中心，提供簡易的休閒健身器材供員工使用。

我們也鼓勵員工走出戶外、體驗大自然。我們利用全台各地閒置的備勤宿舍，整修成「中華電信會館」，會館服務均由員工兼理，採半自助式服務。同時我們加強了環保節能措施，除各會館備品統一購置、建置太陽能熱水設備、提供環保自行車租借外，也不忘宣導旅遊中應有的環保觀念。2008年共有28處、可提供366個房間。員工只需於使用前30天內線上訂房即可。

員工健康檢查與安全推動

	2007年	2008年
員工健康檢查人數(人)	23,378	24,018
員工接受健康檢查比例(%)	97.08	98.09
員工健康檢查總費用(元)	38,734,376	39,851,601
職災發生千人率(‰)	1.33	1.06

註：職災發生千人率=全年職災件數 / 員工數 = 26 / 24,551 = 1.06‰。

員工教育訓練

	2007年	2008年
總訓練經費(元)	616,673,532	659,309,528
每人平均訓練經費(元)	25,549	26,855
總訓練時數(小時)	2,023,112	2,190,419
每人平均訓練時數(小時)	84	89



電信會館是員工出遊的好夥伴，也展現我們對於環保的用心。圖為花蓮的松園會館。



我們重視員工的持續教育與訓練。在板橋、台中、高雄三地設有訓練所，方便員工就近學習。圖為板橋訓練所大樓。



主要回應



多樣的專業職能與經營管理課程，滿足員工求取新知的渴望。



呂董事長(左4)與台大副校長湯明哲(左6)，共同出席「電信網路技術高級學程」開學典禮。

訓練和發展

員工是企业發展重要的資產，我們對員工教育訓練的投資，包含一般本職學能訓練、菁英培育訓練及員工進修補助方案。這些方案的實施結果，顯著強化員工追求新知的意願，提升員工的平均職能與學歷。

本職學能訓練

一般本職學能教育訓練，由北、中、南3個電信訓練所每年開辦八大專業職能及經營管理相關課程，透過實際的上課與遠距視訊教學，2008年，員工訓練總時數達219萬小時，投入總金額超過6億5,930萬元。

菁英培育訓練

為因應未來組織永續發展，並做好電信科技人才世代交替之準備，我們與台灣大學達成協議，雙方將在無線通訊、數據寬頻、多媒體信號、資訊安全等領域展開合作關係，以電機資訊學院為軸心，結合管理學院、法律學院及社會學院等，建構含括電信經營、法規制度及社會服務等跨領域平台。2008年9月，「電信網路技術高級學程」專案訓練班正式開班。我們期望藉由與國內各企業菁英的異業交流及產學合作，來育成公司中高階人員在經營管理領域更高深的理論與經驗。

員工進修補助

依據2007年我們制定的「中華電信股份有限公司經營管理人才培育要點」，每年我們從公司內部遴選具有潛力的人員，派赴國內大學研究所在職進修。我們也鼓勵一般員工從事終身學習，凡符合本公司「從業人員就讀大專院校(含研究所)處理要點」者，均得申請進修費用補助，每學期最高2萬元；2008年，員工申請進修補助者有1,219人次，投入的總金額為1,268萬元。

內部創業

除了教育訓練的培育途徑，我們同時鼓勵員工內部創業。第一個正式獲准創業育成的是中華優購團隊，我們利用集體團購的力量，為員工開創更大的福利空間，並自2007年10月24日起與中華電信職工福利會合作。2008年團購網站交易金額已突破2億元。預計2009年5月底所有員工均將加入優購團隊成為會員。此舉，不僅將員工福利事務的經營帶向嶄新境界，我們也將成功經驗開放與其他企業團體共享。

第二家獲准進入創業育成的是中華立鼎光電團隊，該團隊利用電信研究所的設備與技術，在同仁努力之下，已設計、產製三種類型紅外線檢光及陣列影像模組，可應用於工業檢測、夜間影像監控、農業及軍事等廣泛用途。目前已獲得國內外訂單，成功地銷售國內及德國、比利時等歐洲國家。

行動重點

促進就業機會

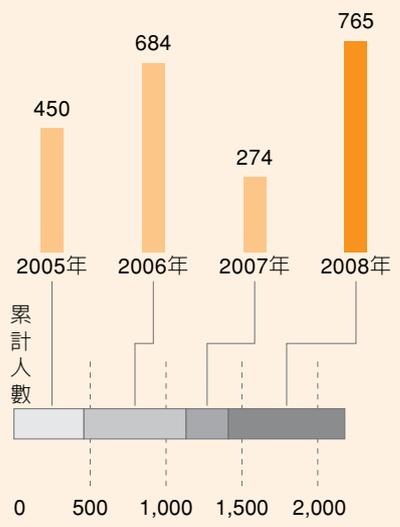
自2005年民營化以來，我們採多元進用管道，全區所屬各機構增加僱用新進人員，至2008年底共2,173人(含優秀委外人員納編為正職員工138人)，提供大量就業機會。

即使在金融風暴下，我們仍秉持著善盡企業社會責任的經營理念，非但不裁員不減薪，且為搶救失業，持續增加就業機會。2009年雖然景氣仍在谷底，為了善盡企業社會責任——促進就業，我們計畫招考進用新進人員382人。



集體團購為員工創造更多福利，網路購物的普及也有利於我們網際網路業務的推動。

歷年招募進用人數





關鍵議題

消費者

消費者信賴

在競爭日漸激烈的通訊服務產業中，除了產品價格、功能之爭，我們相信，服務態度、對客戶需求與抱怨的回應，以及如何讓消費者真切的感受到企業除了營利還能善用其影響力，協助解決社會關心的議題，才能贏得消費者最終的信賴。而這也正是企業社會責任倡議的真諦。

我們藉由客戶服務處的成立來整合客服的資源，迅速確實地回應、滿足客戶各類型的需求，透過服務品質認證來提升客戶滿意度；全面加強客戶個人資料保護以保障消費者隱私權利；以負責任的態度來回應消費者對我們的要求(包括網路速率提升、電信費率調降、垃圾郵件與色情郵件過濾等)。

服務的提供是我們獲利的來源，而消費者對我們的支持與信賴，讓我們累積更多影響供應商的能力。2008年我們在供應商管理方面，初步以國內勞工及環保法令為基準，制定了供應商的人權倫理原則與環境原則。

這是我們跨進全球企業社會責任倡議的兩大核心議題——道德供應鏈與綠色供應鏈的第一步。未來，我們在道德供應鏈管理方面，將逐步與全球接軌，參考電子業生產守則(Electronic Industry Code of Conduct, EICC)在勞動條件與人權、安全衛生、環境保護、管理系統要求、企業道德規範的標準，來展開我們的道德供應鏈管理政策。

在綠色供應鏈方面，將來我們也會考慮採取歐盟的廢電機電子設備指令(Waste Electrical and Electronic Equipment, WEEE)、電機電子設備限用有害物質指令(Restriction of the use of certain Hazardous Substances in electrical and electronic equipment, RoHS)及使用能源產品生態化設計指令(Eco-Design Requirements for Energy Using Products, EuP)的標準，要求我們的供應商提供容易回收、減少污染及對生態友善的商品。

全球電子商務論壇

全球電子商務論壇(Global Business Dialogue on e-commerce, GBDe)自1999年成立以來，除在國際間電子商務政策發揮重要影響力外，並致力於完善資訊社會政策的推動。

2004年，我們加入GBDe即擔任企業指導委員會(Business Steering Committee)重要委員之一，負責重要會務的推動與運作。2005年，我們主導「跨國小額付款工作小組」的成立，2007年，主導「數位家庭工作小組」成立。2006年11月，我們舉辦了「GBDe台北高峰會議」，除有助於業務發展，更提高了台灣的國際能見度。



www.gbd-e.org/index.html

消費者電子商務協會

1999年3月，消費者電子商務協會(Secure Online Shopping Association, SOSA)成立時，我們即是創始團體會員之一。我們積極參與各委員會會務，並提供人力物力的支援。以期為消費者與網路商家營造一個「互信、雙贏」的商業環境。

2008年，我們擔任消費者電子商務協會理事長，同時被亞太信賴聯盟大會(Asia-Pacific-Trustmark Alliance, ATA)推選為主席，帶領國內參訪團赴越南考察電子商務商機，並於10月在台北主辦ATA 2008 Meeting暨亞太地區電子商務創新趨勢高峰論壇。



www.sosa.org.tw



主要回應

提升服務品質

- 全面提升客服主管領導與管理能力，推動客服主管領導能力AQF(Australia Qualification Framework)國際專業認證；共54位取得認證。
- 辦理「客戶接觸溝通技巧及開發能力」專業訓練，提升客服作業主管品質輔導與績效管理能力；共82位取得認證。
- 分兩梯次辦理「客服訓練種子人員專業認證訓練」；共80人成為種子講師。
- 為培育客服人員多技巧、跨領域職涯發展，多次舉辦「客服實務(行動及數據)學程」專業認證；共82人取得認證。

整合勞務委外作業，降低委外人員流動率

建立勞務委外作業標準與評核機制，採合理之固定價、限制性招標方式；整合全區客服勞務委外標案，由35案整合為10案；影響委外人員流動率由原流動率3.34%降為0.78%。

服務品質認證

- 各分公司積極落實SLA(Service Level Agreement)與OLA(Operation Level Agreement)，定期召開客服品質改善會議，並針對重大客訴事件研擬因應改善對策。
- 2008年12月全公司各業務之客服專線(共15個客服中心)全數通過SGS團隊品質認證，獲頒ISO9001:2000證書。
- 我們透過國際SGS Qualicert服務驗證，完成櫃檯作業標準化；2008年完成全區服務品質認證，自2009年起全區每年並將持續執行複驗，以維持高品質之服務水準。
- 服務績效全面提升：20秒內應答率、查號代客轉接率、客戶滿意度均有提升。首次設定的關鍵績效指標：首通電話完成率(FCR)，2008年也達96.70%，大幅超越原訂目標值(76.50%)。



聘請專業講師教授客服技巧，進而提昇整體服務品質，落實感動服務。

客戶服務關鍵績效

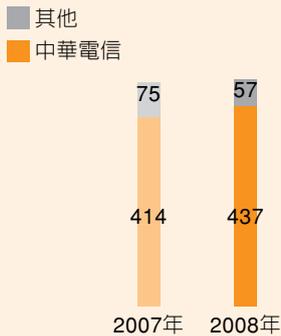
	2007年	2008年
客戶滿意度	4.41	4.71
20秒內應答率	79.1%	87.1%
首通電話完成率	-	96.7%
查號代客轉接率	15.41%	23.29%



主要回應

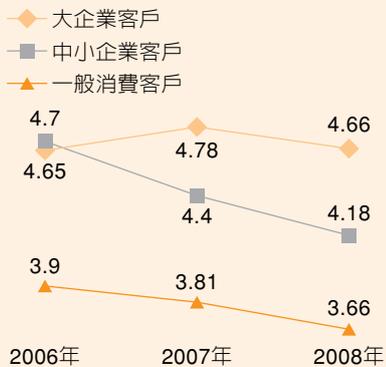
固定通信業務服務品質調查

單位：件



註：計算週期為前一年的10月到當年的9月。

各類客戶之滿意度比較



註：每一項服務滿意度指標採五分法：非常滿意、滿意、普通、不滿意、非常不滿意，並分別以滿意度分數5、4、3、2、1表示。

服務滿意度調查

固定通信業務服務品質調查

我們符合NCC為維護消費者權益及維持市場競爭公平而訂定之「固定通信業務服務品質評鑑」標準。評鑑根據項目包括：供裝時程、每年障礙次數、障礙修復天數、出帳正確率、本網及跨網接續完成率、104查號服務測試、客戶滿意度，及消費爭議統計等9大項。

我們的固網市占率超過97%，因此客訴案件也相對提高；根據NCC最近一期的調查結果，在受理的494件消費爭議案件中，我們占了其中的88%。對此，我們會持續進行瞭解、溝通及改善，維持消費者權益。

客戶滿意度調查

為瞭解客戶對各項服務指標的滿意程度及對我們企業形象、品牌價值與服務品質的認知，我們每年委由外部市調公司，就一般消費客戶、中小企業客戶及大企業客戶進行客戶服務滿意度調查，分別就各項業務找出客戶最關心的問題與期待，做為企業成長努力的方向。

消費者隱私權保護

為強化客戶資料保護，防杜客服人員(含自有、外包)不當查閱資訊系統客戶資料，我們依下列四個層面推動相關保護措施。



對抗詐騙行為

為強化客戶關懷及防止冒名申裝，我們主動寄發「客戶關懷函」予新申辦市內電話及行動電話之消費者進行確認。為保護消費者個人資料安全，避免有心人士透過帳單竊知電話號碼從事不法行為，我們已全面實施自然人客戶帳單隱藏部份電話碼數，並配合客戶需要提供「號碼不隱碼」服務。

此外，若電話被盜接、冒用，經查證屬實，則減收被盜打的話費。為避免消費者證件遺失遭冒用，經客戶向本公司任一服務中心通報，隨即將資料建立於風險通報系統，客戶於不同地點申辦各業務時，我們均會加強查核。



意見回應

客戶即時的需求，是企業成長及改善服務的最大動力。我們一直自我要求能夠傾聽客戶的聲音，並積極加以回應處理。費率調降、ADSL速率及垃圾信件處理，是2008年外部利害關係人及社會大眾最關注的議題，我們已啟動相關措施來積極回應。

電信費率調降

2008年11月，我們全面調降HiNet ADSL及光世代上網費率，平均調幅達8.8%。此外，我們積極與中國大陸最大的行動通信業者中國移動(CMCC)洽談雙方手機漫遊折扣，預計自2009年1月起，我們客戶的手機在大陸漫遊，只要選用中國移動的網路，打回台灣的費用平均降幅約34%，自當地發送簡訊的費用亦調降43%，數據漫遊費率降幅更高達67%，以便讓在大陸經商或旅遊的客戶，可以安心、從容地與台灣親友聯絡。

ADSL速率問題

受限於距離及環境的不同，技術上ADSL各種傳輸速率無法保證頻寬，我們希望能夠透過積極帶入技術及調降費率來滿足客戶的需求，並提供頻寬測試網站，讓客戶能充分掌握ADSL速率之相關資訊。



連線速度測試(中文)

www.hinet.net/support/testspeed.html

垃圾信件及色情郵件處理

為服務使用HiNet信箱的客戶，我們在硬軟體上已投入上億元的資源去加強使用效能。針對垃圾信件處理問題，目前我們提供給客戶免費使用的webmail服務上，採取過濾垃圾郵件的作法，客戶可經簡單的一次性選擇設定，決定往後是否將疑似垃圾郵件予以「直接刪除」。

此外垃圾郵件中以色情廣告占9成，家長若擔心孩童收到垃圾色情信件，我們已提供家長防堵色情垃圾信件的K12信箱。K12信箱之功能包含：

- 文字內容過濾：防堵出現在郵件主旨、內文的不雅文字；
- 圖形過濾：使用11種圖片判讀方法，隔離色情圖片；
- web回饋：Webmail提供「這是垃圾信」的回報，提高判讀過濾引擎正確率。
- 網路端強制隔離：不同於其他業者將垃圾信另存於垃圾信箱，K12信箱在網路端便將垃圾郵件完全強制隔離。



HiNet副總陳祥義：「K12代表的是從幼稚園(Kindergarten)到高三(12年級)，HiNet要提供未成年的兒少一個『最純淨的信箱』，讓我們的下一代能擁有健康的上網環境。」



主要回應

降低服務負面影響

讓客戶沒有後顧之憂使用我們的服務，是我們一直以來努力的方向，未來我們仍會不斷開發新的服務內容，降低產品或服務可能衍生的負面效應。以下是我們努力的重點。

不當內容過濾

為了打造適合孩童以及讓家長安心的網路使用環境，我們推出「HiNet色情守門員」服務，客戶不需安裝任何軟體或設備，也不必做任何設定，就能遠離色情、暴力、自殺、毒品、武器、賭博等有害兒童及青少年身心健康之網站；我們黑名單資料庫完整，包含多國語言，且每兩小時就更新一次資料庫，防堵效能極高。我們將這項服務免費提供給台北市社會局及其他公益團體使用；相當於提供362萬元的捐贈。

使用時間控制

針對自我管控能力尚在培養階段的國中、小學生，家長亦可選用「HiNet上網時間管理服務」及手機「3G放心講」方案，設定孩童上網的時段及通話額度。我們獨創的進階管理功能，讓父母親能有效掌握孩童使用手機及上網情形外加帳單設定，以培養孩子們良好的通訊習慣。

通訊安全維護

有關網路及通信的資訊安全，我們分別推出「HiNet動態密碼鎖」及「來電黑名單」來保障客戶的權益。「HiNet動態密碼鎖」每60秒隨機產生一組動態密碼(One Time Password)，且每組密碼只能使用一次，可防止駭客盜取帳號或詐騙網站竊取個人資料，目前已應用於中華電信會員及HiNet小額付款認證、Yahoo!奇摩帳號安心鎖以及HiNet拍賣等服務。

「來電黑名單」則讓客戶將不想接聽的號碼設定為黑名單，系統預設過濾方式將代為拒絕接通；針對發話號碼隱藏或是發話號碼無法帶出之不明來電，系統將來電導入語音信箱，有效的防堵詐騙集團及騷擾電話，維持客戶之用話安全。



我們不僅提供網路服務，也重視服務可能帶來的影響。「色情守門員」與「上網時間管理」是我們落實企業責任的具體行動。

 HiNet健康上網(中文)
www.hicare.hinet.tw



小巧輕便的動態密碼鎖，不需要與電腦連結，也不需要安裝任何軟體，透過雙向認證機制，能有效阻止帳號盜用，讓消費者遨遊網路沒煩惱。

 HiNet動態密碼鎖(中文)
otp.hinet.net/



行動重點

電磁波議題

身為國內最大的行動通信業者，我們建置涵蓋完整的電波信號網絡，提供無所不在的通訊服務。第三代寬頻行動通信與網際網路集合，除了語音，更可以提供行動多媒體、行動影音、行動上網、電子商務等應用服務。使用者即使身處地底捷運、高山偏鄉或出國旅遊，都可以方便的與外界保持聯繫。遇到緊急狀況，也可以立即撥打專用簡碼尋求救援。我們專業的工作同仁，全天候守護通信網絡的暢通，間接增進大眾生活的舒適。

電磁波安全與宣導

WHO自1996年起歷經10年、花費2億5千萬美元，進行國際電磁場專案研究，成員包括美、英、法等先進國家、ITU、ICNIRP等重要國際組織及研究機構；WHO於2006年5月公佈第304號文件，其結論為：根據極低的暴露值水平以及至今收集的科學研究資料，沒有可靠的科學證據顯示，基地台和無線網路產生的微弱射頻訊號會導致不良的健康影響。

為宣導民衆正確之電磁波觀念，我們配合台灣電信產業發展協會舉辦「認識基地台電磁波媒體巡迴講座座談會」，藉由學者、專家精闢解說，同時輔以專業的儀器及實地量測方式，使媒體記者均能以理性科學論證態度面對電磁波問題，以釐清事情之真相做平衡性報導。同時，我們與各同業委由電信協會統一製作各項電磁波宣導品，2008年共計製作「2008年宣導日誌」、「環保袋/杯」、「棒球帽」、「隨身碟」及「便利貼」等多項電磁波宣傳品，此外亦印製大量大型電磁波宣導海報，分送至本公司分支機構及民間、相關政府單位，以擴大宣導成效。



我們贊助山岳大縱走活動，找尋通訊死角、以提供無阻斷的通信服務。活動圓滿成功，行動分公司3位經理與眾登山高手們合影留念。

 世界衛生組織第304號文件(中、英文)

www.who.int/mediacentre/factsheets/fs304/zh/index.html



行動重點

基地台美化

為達到電波全面涵蓋，提供無所不在服務的理想，行動通信業者佈置基地台，大多係基於網路性能及涵蓋率的考量，惟因此造成基地台天線到處林立，影響原有的環境景觀，導致民衆對於基地台的心理排斥。

為減少環境景觀上的衝突、降低居民視覺衝擊，我們除了對新建基地台增加天線美化設計以外，對於既有基地台亦進行天線美化工程，依基地台設置地點及周遭環境而有不同的設計樣式，例如：彩繪式、庭園燈式、植物藤蔓式、特殊造型……等，至2008年底基地台天線美化比例已達46.6%。

安排第三方量測公司

為消弭基地台附近居民對電磁波的疑慮，我們聯合各行動通信業者設立基地台電磁波免費量測申請專線0800-873888，免費安排公正的量測公司進行實地量測並給予專業解說。2008年我們共受理168件民衆陳情。

電磁波量測服務處理流程



我們將現代生活必備的行動通訊基地台，與地形景觀妥善融合，滿足不同利害關係人的需求。

主要回應

供應商管理

我們與供應商進行所有交易合作時，均以公正、嚴謹之原則，查核供應商提供之器材品質，強化供應商自行管理機制，確保我們的通信品質，並善盡企業社會責任，以達存優汰劣之目的。

我們依據公平道德的交易原則，以國內勞動基準法(Labor Standards Law)及環境保護法(Taiwan Environmental Law)為基礎，制定合格供應商的環境與勞工標準相關管理原則。

環境原則

我們要求供應商必須遵守國內環境保護法的相關法規。因應全球暖化問題，我們呼籲供應商共同降低產品或服務的能源耗用量與環境影響程度(包括製造、使用與廢棄處理的過程)。

- 我們與供應商共同確保所購入的商品服務，均以對社會與環境負責的方式而製造、配送與進行廢棄處理。
- 我們鼓勵供應商承擔超越法律要求的環境責任，響應降低產品對環境影響的承諾。
- 供應商需取得進行生產活動所必須具備的所有許可證明。
- 我們鼓勵供應商研發與創新，提出對環境有益的解決方案。

人權倫理原則

我們依照國際社會公認的準則，保障勞工人權，並與同樣遵從此原則的供應商合作。這些標準包含了國內勞基法所認同的勞工標準，同時也是主要供應商應遵循的標準：

- 確保我們受委託資訊的保密安全性，並與同樣遵從此實務的供應商合作。
- 供應商不得對我們的人員給予期約、賄賂、佣金、回扣、餽贈、招待或其他不正利益。分包廠商亦同。違反規定者，我們得終止或解除契約。
- 供應商履約時應遵守勞工安全衛生法規等有關規定辦理。



電子業生產守則(EICC)涵蓋人權、安全衛生、環境保護、管理系統要求與企業道德規範，是日後我們發展供應商管理政策的重要參考。

 電子業生產守則(英文)

www.eicc.info



社會貢獻

長期以來，我們一直秉持著「取之於社會、用之於社會」的企業信念。不僅因為我們是台灣主要的、最大的綜合型電信業者，遍及台灣本島和離島的網路和服務，更形塑了我們對於貢獻社會的自我認知。多年來我們早已運用自身的核心能力，踏實地為台灣社會創造價值，提升生活品質。

為了回應國內外利害關係人的要求，2008年，我們以現金捐贈與產品或服務捐贈的方式，投入縮短數位落差及各式各樣的社會公益活動，初步估算約2.48億元，占營業利益的0.43%。

管理方針 社會貢獻五大面向
中華電信基金會
創造數位機會

關鍵議題 可量化的社會貢獻

主要回應 普及電信服務
推廣數位學習
縮短通信落差
企業志工
社區文化產業
公益電信服務
公益活動

行動重點 ADOC 2.0

管理方針

社會貢獻五大面向

我們將多樣化的社會貢獻納入五個面向：「硬體建設」是今日人們溝通的基礎；「產品或服務捐贈」讓通訊科技充分發揮其價值；「研發與創新」著重於協助身心障礙者共享通訊的便利；「企業志工」讓我們的員工能直接發揮所長、耕耘社區參與；「中華電信基金會」則是我們創造數位機會的先鋒。



菁寮村是數位好厝邊計畫的起點，涵蓋對象從新移民、學童擴展到文化資產保存。



管理方針

中華電信基金會

中華電信基金會
執行長
林三元



中華電信基金會曾在台灣多達29處的偏遠地區建置「數位好厝邊」，以捐助電腦設備、建置網路環境等方式，結合中華電信廣布台灣各地的企業志工，參與提高社區的數位學習機會，消弭數位落差，創造數位機會，讓科技的力量，得以在地生根發芽茁壯。

也曾在2007年與觀光局合作「旅行台灣」專案，將人文旅行帶到各地，讓旅行台灣更有深度，更具在地性。未來，針對偏鄉、弱勢，基金會仍將本於中華電信的核心能力，持續在教育、地方產業、文化、公益等各方面，積極創造數位機會，善盡企業社會責任。

2006年，我們成立「中華電信基金會」，除了環境議題外，我們結合核心技能及社會上的各項資源，共同協助社區文化產業發展、縮短數位落差、耕耘社區生活，我們執行的工作以在地文化為主軸，以社區參與為服務起點，期能為台灣社區的發展貢獻一份心力。

我們的主要工作：

- 協助在地文化產業：建置「點·台灣」網站，提供社區產業一個資訊交流的平台，透過文字、圖像及影音，一起記錄在地文化產業的努力成果及社區生活故事。
- 縮短數位落差：深入偏鄉社區及原鄉部落設置「數位好厝邊」，除了建置數位設備與提供寬頻外，也針對社區的生活面、學習面及產業面，導入社會資源與企業志工服務。
- 耕耘社區生活：持續關懷、參與社區，透過各式企業志工服務，協助社區永續發展。

創造數位機會

在各項社會貢獻中，我們特別重視與我們電信本業屬性密切相關的「創造數位機會」。數位機會的基礎，是我們的同仁辛苦地深入偏鄉，承擔了絕大部份寬頻網路建設的工作。有了硬體，我們再進一步提供產品/服務的捐贈或優惠，並且以中華電信基金會與企業志工，投入偏鄉社群的教育工作。除了關心下一代的成長，協助社區文化產業與關懷弱勢族群，也是我們關注的項目。透過由下而上、全方位的努力，我們期望讓台灣成為一個數位包容的社會。



創造數位機會示意圖

 關鍵議題

可量化的社會貢獻

為了回應國內外利害關係人的要求，2008年，我們初步估算中華電信社會貢獻的總金額：2.48億元，占營業利益的0.43%。接下來我們工作的重點是持續強化度量、管理與溝通。

將社會貢獻予以量化，能協助我們進行合理的資源配置，避免資源重複投入。讓財務和非財務資訊能有效的結合，同時滿足我們與利害關係人的需求，創造更好的生活品質。

2008年社會貢獻金額

單位：千元

社會貢獻類別	金額
現金捐助	71,380
產品或服務捐贈	176,136
總計	247,516
社會貢獻占營業利益百分比	0.43%



苗栗縣泰安鄉象鼻地區，缺乏有線電話，農友賣水果「靠行動電話」，偏偏山區收訊不佳、聯絡上常出差錯。我們苗栗營運處同仁為當地架設有線電話及寬頻網路，總經費達200萬元，服務約20戶。這筆工程費全由我們吸收，平均一戶電話成本約為10萬元。

《九十六年中華電信企業社會責任報告書》

我們對數位機會的承諾：

未來，持續以直接或間接的方式，協助社區與弱勢族群進行應用網路科技來改善社區與個人的生活品質、提升社區或部落文化及在地產業的發展，是我們在數位機會上不變的承諾。



主要回應

電信普及服務



網路建設是縮短數位落差的基礎。我們不計硬體建置費用與日後維修成本，積極投入這項工作。圖為台東縣池上鄉施工現場。



我們不僅帶來網路，也送來電腦，是真正的「e家人」。圖為屏東縣霧台鄉阿禮部落。

為保障國民基本通信權益，讓全體國民公平享有普及的電信服務，是我們長期積極推動的政策目標。目前，台灣的市內電話滲透率已經達全國98%的家庭，我們不計經濟成本的提供全國81個偏遠鄉鎮不經濟地區22萬多戶電話服務與2萬8千多戶數據通信服務、全區25個縣市2萬多具公用電話服務及3千7百多所中小學校及公立圖書館數據通信接取服務。為配合政府推動各級學校全面上網，提升學校頻寬使用率，至2008年我們已協助81.03%偏鄉學校，逐步將原使用之ADSL網路、數據電路轉換為光纖網路(FTTB)。

部落有寬頻

2007年，NCC指定第一類電信事業建置46個特定村里提供數據通信接取普及服務，其中43個村里(93%)是由我們建設的；2008年6月NCC再指定為50個特定部落網路建置，其中也有42個(84%)部落是由我們完成的。使寬頻的建設達到全國7,388個村落，滲透率也高達75%的家庭。

結合「部落有寬頻」專案，我們提供優惠費率鼓勵偏鄉居民使用網路，更主動針對42個部落內共31所國民小學提供優惠，包括免收接線費、免收2年電路月租費及上網通信費、贈送防毒防駭服務2年、贈送HiNet學習e卡通2年、筆記型電腦2台。此外也贈送社區電腦、舉辦教學活動或協助居民建置網站，行銷農特產品、發展觀光。

村村寬頻及部落寬頻兩專案建置地區，已有1,500多戶寬頻使用戶，寬頻使用率由零成長到3成左右。間接改善了偏鄉居民生活，促進當地的發展。

共星共碟直播衛星系統

自2004年起，我們受行政院原住民族委員會之託，建構共星共碟直播衛星系統，改善原住民地區電視收訊不良的問題。截至2008年底，累計完成安裝64,620戶。

推廣數位學習

經由網路，一個偏鄉部落可以連結全球、創造無限可能。積極為偏遠社區、部落與弱勢族群創造數位學習的環境，才能催生多元的數位機會。

數位好厝邊

2006年，我們開始執行「數位好厝邊」專案，透過遍佈全省2萬4千名員工，共同為實踐創造數位機會的企業承諾而努力。2008年底，共已完成29個好厝邊的建置，捐贈466台電腦及355套軟體設備到偏鄉社區及部落，依據定點需求、社區產業與發展特性，導入各項資源，並結合中華電信企業志工服務及其它專業志工人力，以深度耕耘的方式，讓數位學習的種子在各地逐步發芽。

胖卡計畫

胖卡計畫(PUNCAR Action)的部落客，以獨特方式實踐「將宅宅宅配到鄉村」理念，透過一部二手貨車改裝成的數位行動車「胖卡」前往偏遠鄉鎮，教導偏鄉居民使用網路應用，頗富創意又具實際行動力的教學方式，讓好厝邊的學員體驗趣味性十足的學習歷程。

亞卓市知識學習

「亞卓市」學校班級社群網站，扮演從真實世界到網路虛擬環境的橋樑角色，提供教育活動與學習內容。廣受全國中小學師生好評的「英語單字馬拉松」與「全能益智王」，2008年超過500所學校全校報名，高達17萬多人次的學生報名參賽。此外，為了宣傳地球暖化、氣候變遷等議題的重要，「亞卓市」推出抗暖化築夢計畫活動，讓中小學生能更愛地球多一些。



屏東縣霧台鄉佳暮部落的數位好厝邊開張了！當地魯凱族婦女熱情歡迎基金會林執行長與我們的企業志工。



可愛的胖卡受到小朋友熱情地包圍。



「英語單字馬拉松」中區決賽，國中組優勝者興奮地與數據分公司馬宏燦處長合影。

 亞卓市(中文)

www.educities.edu.tw

 主要回應


菁寮村

台南菁寮村是數位好厝邊計畫的起點，在建置之初即導入企業志工，每週的電腦課程讓新移民媽媽和志工之間建立起亦師亦友的關係。

當地的「義昌碾米廠」設立於光復初期，在2006年初歇業。整間米廠造型古樸，已有八十多年歷史的全木造碾米機更是彌足珍貴。我們的企業志工參與協助碾米廠的維修工程，讓頗具歷史意義的古早文物能夠繼續為後人所見。

東源村

屏東東源村的現任溫村長原本是個遠離家園的異鄉遊子，二年前因為父親生病返鄉後，大力推動數位學習。我們結合交通大學的志工服務團隊，教導孩子們使用部落格、學習如何拍出好照片、舉辦小型的作品發表會，讓偏鄉的孩子也可以擁有學習所帶來的快樂與自信。

新興國小

2008年11月，我們在台東縣金峰鄉新興國小舉辦觀摩會來增進「數位好厝邊」之間的認識與互動。維運「數位好厝邊」的在地人士和參與服務的志工們，在這場觀摩會中互相交流，除了藉由心得分享增進瞭解外，也期望將成功經營的「數位好厝邊」經驗複製，讓更多的「數位好厝邊」開花茁壯。

鹿場部落

苗栗縣南庄鄉鹿場部落因為一支汽車電視廣告而廣為人知，片中蜿蜒道路與靈氣山嵐，吸引了許多觀光客前往，全盛時期預約當地民宿都要排到半年後，卻因為幾年前颱風等災情不斷，觀光風潮退了燒，也讓居民有更多時間重新思索部落的未來。

為了讓泰雅文化能被外界所認識，除了透過在地旅行社的協助安排，網路無遠弗屆的力量更成為大家希望的焦點，有了資訊教室之後，大家已經開始規劃電腦課程，逐步構想如何完成屬於鹿場的部落格，能再度為部落的人們增加更多的生機。

野桐工坊

苗栗野桐工坊成立以來，致力於傳承泰雅染織文化，它同時也成為國內具代表性的原住民傳統專業染織工藝教學團體。2008年，我們參與協助野桐進行泰雅編織的數位典藏工程，運用數位設備讓部落文化能更有系統、更完整的被保存與傳承。

福音部落

花蓮玉里鎮松浦國小的王老師從大城鎮來到花蓮，從此愛上部落文化，也體認到要讓阿美族傳統有所傳承應該從小做起，數位化的應用更是過程中不可或缺的工具，所以他和部落青年團一起推動數位學習，運用數位設備記錄部落的點點滴滴，並且透過網路平台寫下部落發生的故事。目前已培訓近十位學童擔任部落小小記者，只要登入部落網站就能看到小記者的文字，以及文化採集的內容。

福音部落在大家的鼓勵下，已經展開有機農產品的耕作測試，測試過程都放在網路平台，以便鄉民及異鄉遊子隨時掌握最新進度，透過數位運用替部落開創新的機會。

原愛布工坊

台東新興國小校長鄭漢文為了讓部落家庭有固定的收入，結合學校及各方資源成立「原愛木工坊」及「原愛布工坊」，以排灣族圖騰為設計主軸的布工坊，運用有限資源進行織物產品的製作，由中華電信基金會邀請名設計師進入部落，與布工坊媽媽們共同討論並進行創作，經過持續的交流與專業理念的導入，讓布工坊作品更趨成熟。

里佳部落

鄰近阿里山風景區的里佳部落，一直希望能結合寬頻網路的力量，推廣在地產業。2007年，里佳部落成為「村村有寬頻」第一個啓用寬頻的部落。里佳國小分校是部落裡頭擁有電腦設備，同時又最具方便性的公共空間。我們在此設立「數位好厝邊」，讓孩子們課餘之時有能力替自己的家鄉建置網站和部落格，把科技帶入生活。





主要回應

縮短通信落差

我們瞭解非營利組織的發展對於公民社會的重要，因此我們以產品捐贈、網路廣宣、轉贈電子發票的方式，來扶持社會公益團體。對於低收入戶與身心障礙等弱勢族群，我們也提供多種不同的優惠方案，協助他們以低負擔享受高效能的通信服務。

電信費率優惠方案

- 註1：視障、聽障及聾語障朋友可選擇2G「88型」或3G「183型」資費，再加送一倍與月租費88元或183元相同的抵用金額，也就是包含原月租費抵用金額，共可抵用兩倍國內通信費（即176元或366元）。
- 註2：聽障、聾語障朋友可選擇2G「188型」或3G「183型」資費，可享免費發送網內簡訊300則及網外簡訊100則之優惠。
- 註3：利用傳真機與電話，經由聽語障服務台值機人員代傳訊息，以提供聽語障用戶與非聽語障用戶相互溝通之人工制通信服務。

項目	內容	成效
1	低收入戶專用256K/64K及2M/256K電路月租費按月租費訂價5折計收	5,633戶
2	補貼低收入市話客戶通話(每年600元公話卡)。	7,030戶
3	身心障礙者專用2M/256K電路月租費按月租費訂價85折計收；其他速率按95折計收	1,022位
4	「關愛系列一」方案優惠 ¹	1,499位
5	「關愛系列二」方案優惠 ²	1,558位
6	補貼視障者市話客戶通話(每年200元公話卡)	1,170位
7	聽語障者電訊轉接業務 ³	585通

本表資料累計至2008年12月



總公司地下室設置喜憨兒烘焙屋及咖啡座，不收取水電費與裝潢費用，長期提供喜憨兒工作機會。

台灣原住民族網路社群入口網站

「台灣原住民族網路社群」提供各部落自行建置維護網站的平台，做為與對外交流或外界認識部落的管道，至2008年底，已有591個部落社群網站。2008年，我們提出2萬元的補助計畫予43個部落網站，透過舉辦活動或電腦課程的形式，增加部落使用電腦的機會，進而帶動數位學習的契機。經過篩選後，共有40個部落通過計畫審核。

這次的補助計畫成效極佳，例如屏東瑪家部落將排灣族傳統婚禮詳細記載，上傳於部落網站，讓更多人能一窺部落婚禮的隆重與莊嚴。苗栗泰安鄉巴那瓜力部落原為寬頻無法抵達的定點，因本計畫終於解決網路不及的問題，2萬元的補助經費更讓居民期待已久的電腦課程能夠順利開課。台東麻荖漏部落也因此開設傳統樹皮編織課程，將手工技藝傳承給下一代。

關懷新移民

由於社會經濟情勢的變遷，台灣的外籍新娘日漸增加，據統計每8個新生兒就有一個是外籍新娘所生，面對這群台灣新移民與新台灣之子，我們以實際的行動協助他們消除文化的隔閡。

新移民媽媽生活關懷專線0800-080508，每月平均接聽600通的來電，透過免付費電話提供國語、英語、印尼語、泰語、越南語等5種不同語言，對新移民媽媽的生活諮詢有很大的助益。

為了協助新移民女性取得學習資源並適應台灣生活，我們已完成錄製「新移民女性」親子生活影音教材共100集。這套教材在MOD平台提供免費播放服務，2008年點閱次數已經超過9萬7千人次。此外，我們也將此教材贈送給縣市政府及社福團體使用。



中華電信基金會長期支持台灣原住民族網路社群。

hohayan.net.tw



我們舉辦母親節園遊會提供撥打免費國際電話，讓新移民媽媽一解思鄉之情。



主要回應

《九十六年中華電信企業社會責任報告書》

我們對數位機會的承諾：

為了讓我們熱心的員工能夠更積極參與社區活動，因此在2007年我們提倡「企業志工服務」計畫，在有制度、有計畫的推動下，我們的員工都能夠發揮善心與潛力，帶著中華電信的使命深入社區，為民眾創造更多的數位機會。



中華電信志工(右)協助偏鄉學校解決通訊問題。



板橋訓練所提供相見歡活動場地與學童住宿。

企業志工

身為高度在地化的電信產業，我們的服務據點遍佈全國各地。除了公司資源的投入，我們2萬4千多名員工，是我們協助社區、關懷社會與環境生態最重要的人力支援；我們的電信專業，讓我們成為開創數位學習的先鋒。

2007年11月30日，我們遵循志願服務法的精神，完成全國第一本企業志工服務作業要點暨企業志工服務計畫書，做為我們推動志願服務、關懷社區的指導原則。

2008年底，我們累計678名(2.76%)電信員工完成志工教育訓練課程，並獲頒國家認證之「志願服務記錄冊」。因應服務計畫的不同，總計完成10,690小時的志願服務特殊訓練課程。同時，透過企業資源的結合運用及員工志願服務的導入，經由不同形式的公益活動，我們總計奉獻了49,355小時的企業志工服務。

偏鄉學童遠距課輔計畫

2008年5月，我們與輔仁大學合作的偏鄉學童遠距課輔計畫正式開跑。我們運用資通訊核心專業，分享Joint Net平台、捐贈電腦軟硬體，必要時並提供電路費差價的補助，以便化解偏鄉學校不及編列預算、無法拓展頻寬的窘境。因為我們深切體認到：要縮短城鄉差距，協助偏鄉學童追趕學習的第一哩路是最重要的一步。此外，我們也導入在地的企業志工，擔負起偏鄉學校電腦設備的維修工作。

除了輔大課輔教師細心的課業輔導，我們更重視學童品格教育的養成，透過延伸教育單元相見歡活動，不但增廣偏鄉學童的學習視野，面對面的貼身互動，更拉近了遠距課輔師生的情誼。我們不僅成功地傳達城市對偏鄉的重視與關懷，也激發偏鄉學童們對未來的成長規劃及思考。

環保紀錄片——「種樹的男人」

2008年7月，為了履行我們對社會的公開承諾，鼓勵社區居民在日常生活作息中，融入環保綠化的藝術，我們獨家贊助拍攝完成「種樹的男人」紀錄片，闡揚盧銘世「以綠樹妝點北回歸線」的宏願。經過一年多上山下海的貼身採訪，同步體驗身體力行的阿Q精神。經由寫實的影音呈現，讓觀眾深深感染了那份濃濃的鄉土情懷。本紀錄片榮獲綠色環保團體推薦為生態教育的教材。

除了全國公開巡迴播映、提供MOD及hiChannel自由下載，我們也免費贈送予機關團體使用；同時邀請專家學者編寫影片欣賞的教案，透過不同年齡層的语言，延伸學習環保理念生活化的快樂，更喚醒一般市井小民對台灣這塊土地的淳厚熱情！

生物多樣性教育宣導

2007年秋季至2008年6月止，為了宣傳「生物多樣性」的理念，我們結合夥伴企業與綠色團體的力量，一起走進全省104所學校校園，進行原生植物綠化環境的教育宣導活動。透過企業志工的親切陪伴及親子般的溫馨互動，大手牽小手，一起觸摸、一起律動，一起體驗泥土的柔軟，一起認識在地原生植物的韌性與生命力。



紀錄片專屬網站除了提供線上觀賞，也是各界意見交流的平台。

 種樹的男人(中文)

life.cht.com.tw/TreeMan



我們將對大地之愛與弱勢關懷細心結合，由企業志工陪伴多重障礙的小朋友體驗大自然。

 數位造林·綠拇指活動日記(中文)

blog.xuite.net/chttree/treeblog



主要回應

《九十六年中華電信企業社會責任報告書》

我們對數位機會的承諾：

從2006年以來中華電信基金會已經在全國16個社區推展了不同的個案。每一個社區在納入計畫以前，我們都進行詳細的研究與多次實地考察，充分與當地居民互動，直到我們確認了社區民衆對於資訊服務的真正需要，我們才擬定具體計畫與實行步驟，結合企業內人力與物力，逐步推行並隨時修正。

社區文化產業

小小市集與原民小小市集

為推廣在地產業，2007年底，我們在師大「南村落」舉辦為期3天的「森林紅茶」小小市集，成功地將在地品牌帶出社區，引起廣大的迴響。2008年3月起，中華電信基金會再次與南村落合作，舉辦小小市集系列活動，並配合陳列在地特色產品。從2008年3月到6月期間，共舉辦花蓮福丁原住民發展中心、台東法拉撒工坊、台東新興國小原愛布工坊及木工坊、苗栗野桐工房和南投溪底遙學習農園等6場產業故事分享活動。

2008年8月至11月，在南村落舉辦原民小小市集活動，總計有森林紅茶、法拉撒、溪底遙、野桐工房、原愛木工坊與原愛布工坊等13個在地產業參加。為期半年多的「小小市集」與「原民小小市集」活動，共銷售近百萬元的產品，成果豐碩。



南村落小小市集成功拉近城市與鄉間、生產者與消費者的距離。我們結合網路與實體活動，協助社區文化產業的發展。

點·台灣

2008年，「點·台灣」網站內容已包含100個以上社區文化產業、74個特色社區生活故事，以及超過100支社區紀錄短片。「數位好厝邊」的社區生活故事，將陸續在網路上公開，讓更多人瞭解台灣的在地之美。

2009年2月起，我們開始發行屬於「點·台灣」的電子報，內容以主題方式呈現，每月發刊一次，介紹「點·台灣」網站豐富的內容及數位好厝邊、社區產業等在地新發生的故事。目前「點·台灣」電子報已有近1萬人次的訂閱讀者，未來將持續增加更多元、深入的內容，增加「點·台灣」網站與「點·台灣」社群的緊密度。

旅行台灣

2007年11月，延續「點·台灣」的理念，中華電信基金會與交通部觀光局共同主辦「旅行台灣，說自己的故事」活動，邀集50位名人、150位達人書寫旅行故事，並建置300個自然、人文、在地、活力分項景點資料庫。2008年1月，中華電信基金會與時報出版合作發行《旅行台灣，名人說自己的故事》一書。各界熱烈迴響，我們緊接著在同年6月，再推出第2本《旅行台灣，達人帶路》，透過達人帶領讀者進行深度的旅行體驗。

為了讓旅行的感動延續，我們將《旅行台灣，名人說自己的故事》版稅所得捐助「兒童公益旅行」計畫，讓偏鄉地區與城市裡的弱勢孩子，能夠有機會藉由旅行的交流與體驗，真切感受台灣的美好與溫情。此次「兒童公益旅行」，規劃了美術、藝文、科學及在地體驗4個2天1夜的行程，讓孩子們可以根據興趣做選擇，享受一段既可開心玩樂又富學習意義的特色之旅。



點·台灣(中文)

www.clicktaiwan.com.tw



參加兒童公益旅行的小朋友以繪畫表達心中的感謝。



公益電信服務

免付費簡碼服務

我們提供的免付費(含市話、行動)服務簡碼有：110(報案台)、113(全國婦幼保護專線)、118(海岸巡防報案專線)、119(火警台)、165(反詐騙諮詢專線)、1922(全國疫情通報專線)、1957(大溫暖求助專線)，共7項；及市話免費之1985(國防部諮詢服務專線)。2008年，累計超過1,122萬通電話，而我們為公益而支付的通信費用估計約為1,872萬元。

此外，我們也以發送簡訊的方式，協助政府進行政令宣導，如春節交通疏導、腸病毒通知、消費券發放等。2008年，我們共發出1,143萬封公益簡訊。

防制詐騙電話

- 165通報專線
 - 我們的客服中心受理165通報專線前置處理，如客戶須檢舉或報案則將該電話轉接至刑事警察局繼續處理。
 - 我們針對165通報所提供之詐欺電話號碼，利用信號網路之網管系統做呼叫追蹤以過濾相關話務，並產生告警報表後，經專人過濾，若查證確係被盜轉則取消其轉接號碼，並通知客戶。
- 提供客戶來話過濾服務：我們提供來話過濾功能，客戶可自行啓動以拒接未顯示號碼之來話。
 - 行動電話部份：(來電黑名單)客戶可以透過網路自行設定黑名單(30組電話號碼)，依需要啓動黑名單或將未顯示號碼之來話，導入語音信箱。
 - 固網電話部份：(來話過濾服務)依客戶設定之黑名單篩選過濾來話，其中可針對未顯示號碼或國際電話之來話進行過濾，客戶可拒接未顯示號碼話務。
 - 開放固網客戶指轉加密服務：市話客戶在話機上設定指定轉接時，須先經交換機密碼認證，能有效防止客戶外線被詐騙集團夾線而盜轉。

- 協助防詐之措施

為防止歹徒利用我們裝置於戶外的電信交接箱或大樓內的電信總箱，私接電話線路進行詐騙或以錄音設備竊聽，我們除已完成全區交接箱監控系統之建置，強化監控功能及箱體結構外，並已依照國家通訊傳播委員會指示在大樓或建築物佈告欄、管理室、總箱或較明顯處，張貼防止盜接說帖，以提醒大樓住戶提高警覺，共同防範詐騙及竊聽。另外在重要警政機關防範電話線遭盜接的措施上，我們除宣導加設電話線路中斷警示裝置外，並協助警政機關利用通信技術，早日將歹徒繩之以法。

完成緊急救難及公益特碼服務系統建置

- 配合內政部消防署提升各縣市119報案電話網路功能，我們重新規劃各縣市119報案網路架構，建置完成相關網路設備平台，除廣續於第一時間提供市話用戶報案電話號碼及電話地址予縣市消防單位案件處理參考外，更協助轉送行動電話報案基地台參考位置(Cell ID)，並配合其後端資訊系統，大幅縮小行動電話災難求救之搜救範圍及減少搜救時間。
- 配合各縣市政府推動「1999」，一個號碼、全面服務的便民措施，我們協助台北市政府、台北縣政府完成1999話務中心電信及資訊系統建置，加速民衆與縣市政府間的溝通。
- 為配合行政院經濟建設委員會建置消費券服務諮詢中心，提供民衆24小時有關消費券發放與使用之相關問題諮詢窗口，我們即投入大量人、物力，如期完成消費券服務諮詢中心網路平台(0800-883600及02-4123600)之建置。

海上救難通信服務

我們受交通部委託辦理執行「全球海上遇險及安全系統(Global Maritime Distress and Safety System, GMDSS)」通信服務，兼負著全台附近海域船舶遇險、遇難救助的連絡工作，扮演海上安全保護者之角色。交通部每年為此項救助服務撥付3,500萬元的補助金，而我們的實際業務支出為1億46萬元。2008年間，我們受理的海上遇險緊急通信共122件，其中海難有35件，229人獲得及時救援。另提供DSC數位安全呼叫79,502次，航行警告電傳(NAVTEX)172,930篇/次。



配合台北市政府便民措施，只要您身處台北市區，自手機撥「1999」即可轉接至台北市政府便民服務專線。

 國際衛星輔助搜救組織(英文)

www.cospas-sarsat.org



主要回應

公益活動

奧運戶外轉播

我們取得2008年北京奧運的獨家轉播權，利用MOD(電視)、hiChannel(網路)、emome(手機)三平台轉播奧運，在各個平台介面上充分發揮IPTV的各項優點，提供客戶高畫質服務(MOD)、最多最完整的奧運賽事(hiChannel)、精彩賽事隨時隨地想看就看的便利(emome)。相較傳統無線台與Cable業者所提供之奧運收視服務，我們三平台同步轉播奧運帶給國內觀眾全新的奧運收視體驗，獲得政府機關、學界與社會大眾的高度肯定。

奧運期間，客戶免費點選三平台奧運隨選節目之金額高達4,000萬元以上。此外，為服務廣大民眾共同為中華隊加油，我們與各縣市政府或機構合作，於全台灣地區34個地點，共舉辦110場次之「奧運中華棒球隊戶外直播派對」，透過MOD同步直播之臨場感，高解析度及細膩的影像，帶給球迷更高層次的視覺享受，及如臨現場的驚豔震撼感，獲得民眾熱烈迴響，場場人潮爆滿，推估高達30萬人次在戶外一起為中華隊加油，創下單一派對活動，同時在全台灣地區、最多個地點、最多場次、最多免費回饋金、最多人一起為中華隊加油的驚人紀錄。



我們與台北市政府合辦「奧運中華棒球隊戶外直播派對」吸引上千球迷到場為中華隊加油。

聽障奧運熱身賽

聽障奧林匹克運動會，將於2009年9月5日在台北舉行。在此之前，我們分別於2007年及2008年協助台北聽障奧運基金會規劃「世界聽障奧運游泳錦標賽」及「台北國際聽障運動邀請賽」之電信相關服務，包含市話、光纖網路ADSL及HiLink VPN、伺服器機房託管及多媒體訊息發送系統(MMS)、3G門號及網卡、如意卡及儲值卡等，贊助金額約400萬元。我們藉由參與上述之活動來演練及模擬聽障者所需相關服務，以激盪並規劃2009聽障奧運之服務。充份展現我們支持體育活動及為社會付出關懷的決心。

川震賑災

為表達我們對於四川震災的深切關懷，我們及時捐贈Inmarsat衛星電話100部，供四川災區對外聯繫用。其中語音、數據兩用者20部，語音專用者80部，每部並分別贈送2張包含約850通話分鐘數之預付卡，經由中國電信(China Telecom)及中華慈善總會，交成都抗震指揮救災中心轉送受災地區使用。同時自2008年5月12日震災發生日起至5月底止，我們也提供市話以019撥打四川地區全日每分鐘1元之費率，以帳單扣減方式處理，供在台客戶關懷災區親友通話之用。此外，我們的員工也自動發起勸募活動，共募集超過1,767萬元善款，展現企業與員工一體的人道關懷。



行動重點



科技的便利應該讓所有的人都能享有，因此我們開發了導盲鼠系統，讓視障同胞更方便使用電腦。



我們舉辦「探索溝通的祕密——澄清湖網友會」，由企業志工帶領視障朋友體驗南台灣的風土人情，同時展示我們將語音技術應用於無障礙科技的成果。

ADOC 2.0計畫

為善盡企業社會責任、協助身心障礙者，我們的電信研究所研發之十餘項智慧型科技核心技術已晉成熟。除了已經發表的智慧型文件分析系統、光學文字辨認技術、智慧型電腦語音合成技術、智慧型國語語音辨認技術、收聽簡訊、來電已接未接電話簿、616快速語音撥號功能外，2008年我們致力於身心障礙者無障礙上網界面研發，共完成：

- 使用者單鍵選擇自動辨識、純中文繁體、純中文簡體或純英數。
- 支援多國語言的語音合成(TTS)軟體系統。
- 男女聲音的選擇，以便系統能把本文和訊息用不同聲音輸出。
- 客戶可利用智慧型手機聽取簡訊，語音可以選擇男聲或女聲。
- 導盲鼠系統(Windows 2000, XP, Vista)。
- 電信研究所外部網站調整為適合障礙人士使用，可瀏覽或聽取，並取得A+無障礙網頁標章。

我們將研發的成果免費授權淡江大學盲生資源中心於教學及公益使用。2008年受益人數統計如下：

- 視障資訊電腦教育訓練：共服務671人次。
- 視障學生學習輔具：共服務842人次。
- 無障礙網路及華文視障電子圖書館使用：1,936人次。

除了專用資訊系統的研發，我們也多次與身障團體合作辦理通訊科技生活體驗營，在縮短明盲距離之際，透過企業志工的參與凝聚活動過程中的互愛與溫暖，共同為身心障礙者創造新的可能與契機。

台灣在2003年亞太經濟合作會議(APEC)年會中提出旨在縮短數位落差的ADOC(APEC Digital Opportunity Center)倡議，2004年8月起正式執行，陸續在越南、智利等7個會員體境內，設置數位機會中心。這項計畫植基於台灣資訊科技產業優勢，年年深受APEC肯定，對於我國國際形象之提升有顯著的貢獻。

在2007年澳洲雪梨舉辦的APEC會議中，施振榮領袖代表提出ADOC 2.0計畫，與第一期計畫最大差異在於引進民間力量，不再只由政府部門出錢出力，而是廣邀APEC會員體民間企業與非政府組織加入，共同建立跨國的公私部門合作平台。

2008年8月1日，我們簽署「參與ADOC 2.0計畫合作意向書」，正式成為ADOC 2.0計畫民間發起人之一。為落實ADOC 2.0相關贊助計畫，以符合縮短數位落差及創造數位機會之精神，我們結合淡江大學盲生資源中心、電信研究所與客服處等相關資源，推動「以ICT協助視障者遠距工作專案」，為國內視障者開創更多的工作機會。透由本計畫推動之經驗，建立一個典範，希望未來可以將相關機制及介面，提供給有需要的APEC經濟體應用，為ADOC 2.0做出實質貢獻。



ADOC 2.0(英文)

www.apecdoc.org

李炎松總經理(左)、ADOC 2.0民間辦公室黃少華執行長(右)及淡江大學張家宜校長(中)共同主持「ADOC 2.0數位機會中心」揭牌儀式，同時宣告視障者遠距工作夢想正式啓動。



環境永續管理

中華電信在「環境永續管理」上追求的願景是「降低環境衝擊」，希望能藉由建立環境管理系統、回應氣候變遷、發展綠色科技，來協助降低環境衝擊。

- 📖 管理方針
環境永續發展管理系統
碳管理策略地圖
- 🔑 關鍵議題
溫室氣體盤查
- 📖 主要回應
持續降低環境衝擊
員工自主環保
- 👥 行動重點
節能減碳服務



管理方針

環境永續發展管理系統

為了讓公司所有單位能夠方便存取及管控環境績效，我們自2007年開始建置環境數據資料庫——「環境永續發展管理系統」。這套系統能有效協助各單位彙整與管理所有與環境面有關的資訊，經過一年的試行，2008年我們把系統的功能修正得更為完善，新增了分析、統計及單位比較的功能，讓各單位能訂定更具體、量化的環境改善目標，提升業務執行的效率。



2008年，環境永續發展小組執行巡迴宣導活動，針對系統功能及使用方式，到各單位進行教育訓練及講解，透過即時溝通及互動，讓所有員工都能瞭解系統應用方式，同時也藉此搜集不同的意見，做為系統持續修正的參考。

能源使用

在提供電信服務的過程中，包括數據傳輸、公務及工程車輛、鍋爐、機房及建築空調等，須使用大量電力及化石燃料。對此，除了系統化的數據管理外，我們也執行了提升能源效率的行動，減少因能源使用所產生的溫室氣體(GHG)排放。

在資訊管控及節能措施雙重策略的配合下，除了因為配合業務發展，購置新設備而導致用電量小幅增加外，2008年能源使用量、用水量、廢棄物排放量均較2007年降低。下列圖表說明了電力使用、溫室氣體排放、總能源耗用、水資源及廢棄物的管理績效。

環境永續發展管理系統功能

環保腳踏車使用次數與資源回收統計

水、電費用管理

水資源回收再利用統計

溫室氣體排放資訊管理

環保創新與節能業務管理

樹木盤查建檔及企業造林

照明設備管理

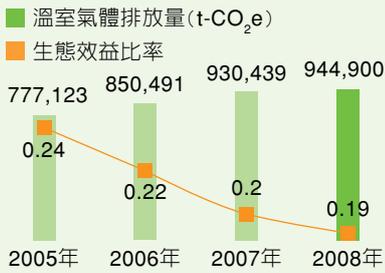
用電績效評核及專家管理系統

管理方針

電力



溫室氣體 (GHG)



能源使用(電力+化石燃料)



用水量



能源使用分析

電力

	2005年	2006年	2007年	2008年
	(系統量測值)	(系統量測值)	(經查證) ³	(系統量測值)
用電量(百萬度)	1200.9	1304.8	1418.0 ²	1453.6
生態效益比率 ¹	152.7	141.4	131.4	128.5

註1：生態效益比率 = 當年度營收 / 類別。2008年，中華電信之營收為186,780.65百萬元。

註2：《九十六年中華電信企業社會責任報告書》揭露2007年用電量1364.1百萬度，係以費用來推估，經正式盤查修正總用電量為1,418.0百萬度，生態效益比率修正為131.4。

註3：經查證：指中華電信「有電錶號+無電錶號」設備的總用電量，並經過公正第三方查證後之數值。

系統量測值：指中華電信「有電錶號」設備的總用電量。各年度溫室氣體盤查中，將統計「無電錶號」設備之用電量，並進行前一年度總用電量之修正。

溫室氣體 (GHG)

	2005年	2006年	2007年	2008年 ⁴
	(系統量測值)	(系統量測值)	(經查證)	(系統量測值)
排放量(t-CO ₂ e)	777,123.7	850,491.6	930,439.94	944,900
生態效益比率	0.24	0.22	0.2	0.19

註4：2008年溫室氣體排放總量為「環境永續發展管理系統」之系統量測值，將於2009年進行查證。

能源使用(電力+化石燃料)

	2005年	2006年	2007年	2008年
能源使用量 ⁵ (GJ)	4,597,847	4,970,858	5,112,636	5,068,123
生態效益比率	0.04	0.037	0.036	0.037

註5：能源消耗總量(GJ)熱值=總用電量(GJ)熱值+總用油量(GJ)熱值。

用水量

	2005年	2006年	2007年	2008年
用水量(1,000m³)	2,603.8	2,515.4	2,431.0	2,378.0
生態效益比率	70.4	73.3	76.6	75.5

廢棄物

	2005年	2006年	2007年	2008年
廢棄物產生量(t)	-	-	10,295	7,917
生態效益比率	-	-	18.1	23.6



管理方針

碳管理策略地圖

我國政府、消費者及社會大眾已經開始重視「節能減碳」議題，可以預見未來產業結構也將逐步朝低碳產業發展。由於我們所處的電信產業，具有支援其它產業，包括提升其能源效率、減少原物料使用量，或運用替代模式(如視訊會議及智慧型節能系統)，進而達到節能減碳的特質，如能善加運用，將有助其他產業達成節能減碳的目標。

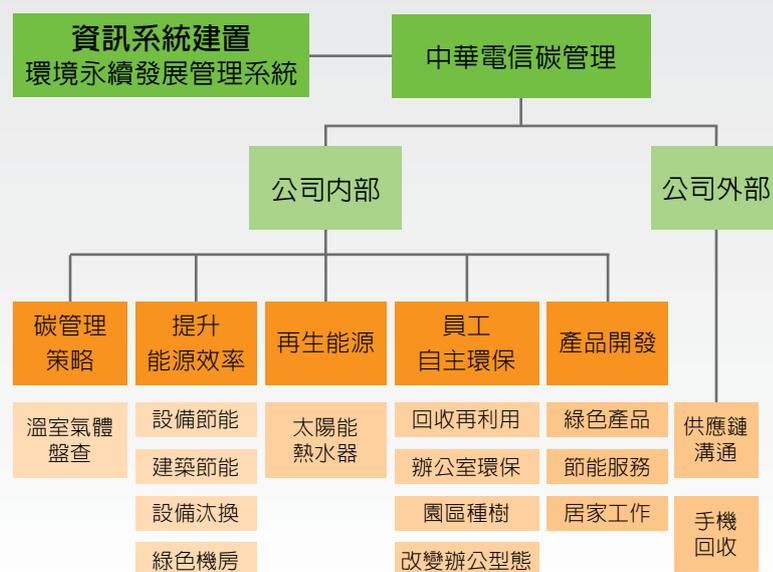
對此，我們以追求提升生態效益為理念，致力於降低營運所造成的環境足跡。2008年我們執行了具體的行動，期望讓消費者能享受對環境更友善、更高能源效率的電信服務。

我們在2008年正式將節能減碳、環保議題納入營運計畫，並根據實際的狀況，規劃出「中華電信碳管理策略地圖」，做為未來的行動依據。對內，我們透過提升能源效率、員工自主環保及開發低碳產品來強化基礎能力；對外，我們也開始跟供應廠商進行溝通，逐步執行綠色供應鏈管理及手機回收的工作，努力在營運活動範圍內建構減廢及低碳的網絡。



逐步引進太陽能與風力發電設備，減少溫室氣體排放。

中華電信碳管理策略地圖



關鍵議題

溫室氣體盤查

《九十六年中華電信企業社會責任報告書》

我們對環境永續發展的承諾：

「我們深切的認知，企業要有清楚的節能減碳目標，首先必須要做碳盤查的基礎工程，才有展開「碳管理」的可能。因此，我們明確的提出我們對環境永續發展的承諾：2008年我們將完成公司碳盤查的基礎工程，提出CO₂排放的精確數據，以具體展開我們的碳管理策略。」

碳管理能力有賴長期的經驗累積，為有效管理節能成效，訂定量化的減量目標，2008年我們領先業界，執行了溫室氣體(GHG)盤查專案，是國內第一家完成溫室氣體盤查的電信業者。

我們使用世界資源協會(WRI)及世界企業永續發展協會(WBCSD)開發出來的「溫室氣體盤查議定書」(GHG Protocol)，來進行全公司的溫室氣體排放數據計算，建立了完整的排放清冊，做為未來推動溫室氣體減量的基礎。

我們以2007年為基準年(base-year)，由總公司「企業社會責任委員會」下的「環境永續發展小組」，以專案方式組成「溫室氣體盤查推動小組」，協同各單位執行盤查作業。溫室氣體盤查推動小組的任務包括：

- 組織溫室氣體的盤查及管理
- 確實掌握公司溫室氣體的排放狀況
- 尋求溫室氣體減量的可行方案
- 執行溫室氣體減量計畫
- 推廣生態效益策略及執行環境永續發展行動

中華電信溫室氣體盤查推動小組組織架構圖



盤查範圍

我們的盤查範圍涵蓋總公司、各分公司及其所轄營運處、電信研究所及電信訓練所等，共計37個機構，逾1,800個處所、20,000筆電錶號碼，範圍相當廣大。而為了讓所有員工都能清楚盤查的目標及內容，我們在台北、台中及高雄執行了3場次的教育訓練，包括協助執行的人員在內，在盤查期間共投入了300人次的人力。

數據查證

為了確保數據的可信度，我們委託台灣檢驗科技(股)公司(SGS)來進行溫室氣體排放數據的查證，按照ISO 14064-1標準，藉由SGS嚴格的查核程序(書面及現場證據審查)，經過一個多月的查證，取得ISO 14064-1查證聲明書。

溫室氣體排放分析

經過盤查及確證，我們在本報告書中將2007年溫室氣體排放總量修正為930,439.94 t-CO₂e，高於《九十六年中華電信企業社會責任報告書》中的推估值。

為了協助各單位日後可以快速即時的掌握排放狀況，採取有效的減量管理措施，在2008年的查證過程中，我們也同步將盤查計算工具置入於系統中，讓同仁在進行電力數據的管理時，也能同步取得溫室氣體排放數據，提升系統的管理效能。根據系統量測，2008年溫室氣體排放總量為944,900 t-CO₂e(數據將於2009年8月進行查證)，進一步檢視排放量增加的原因，主要是因應電信服務的成長，我們開始引進次世代通信網路設備，以致於用電量小幅增加。

由於電信服務主要使用的能源為電力，因此我們主要的溫室氣體排放來源，是來自於外購電力所產生的間接排放(範疇二)，占總量達97.08%。至於直接排放部份(範疇一)，主要是來自日常營運所使用的化石燃料之燃燒(如汽、柴油)、滅火器使用逸散、冷媒逸散，及化糞池之甲烷逸散等所產生，占總量2.92%。



動員人數最多的教育訓練。

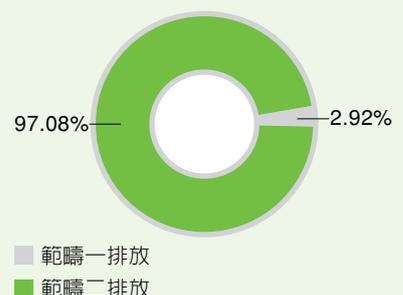


妥善準備以因應查證需求。



SGS ISO 14064-1查證聲明書

各範疇排放占比



 關鍵議題

2007年6種溫室氣體排放量

溫室氣體	排放 (t-CO ₂ e)	占總排放量 比例(%)
CO ₂	924,258.25	99.33
CH ₄	2,187.65	0.24
N ₂ O	580.26	0.06
HFCs	3,403.82	0.37
PFCs	5.52	0
SF ₆	4.44	0
總計	930,439.94	100

至於在範疇三部份，我們針對委外活動產生的排放進行了調查，包括員工通勤、廢棄物委外運輸、外包咖啡吧、勤務工作、餐廳委外承包……等。在綜合考量內部溝通，以及未來排放清冊的預期使用者用途後，我們僅將範疇三的排放源列出，並沒有納入盤查的營運邊界及計算，將在更進一步了解員工通勤出差的狀況後，在2009年展開此部份的推估計算工作。

進一步分析2007年溫室氣體盤查結果，CO₂占總排放量比例達99.33%，其次為甲烷(CH₄)，占總量0.24%。

我們瞭解，氣候變遷除了天然災害的風險外，若全球暖化導致氣溫持續升高，則電信機房空調所需耗用的能源也將隨之增加，將大幅提升我們的服務成本及溫室氣體的排放。因此，在完成2007年溫室氣體盤查後，我們隨即於公司內部擬定相關節能計畫，包括：汽、機車減量節油五年計畫、電信機房節能減碳五年計畫、辦公大樓節能減碳五年計畫，並訂定電信機房、辦公大樓、車輛管理等提升能源效率行動方案，以中、長期的規劃，有系統的逐步降低各項耗能。

網路是現代產業發展最重要的共通平台，雖然我國並非聯合國氣候變遷綱要公約規範附件一及附件二國家，沒有國家減量目標的限制，而且政府也尚未針對各產業訂定具體的減量目標。但我們仍自發性的採取行動，除了確立「在2013年將溫室氣體排放量回到2008年水準」的減量目標外，未來也將持續發揮ICT技術經驗及服務能力，包括協助產業建立資訊系統與資料庫、開發應用服務與技術、加強與新興產業夥伴的合作，發揮產業的集聚效應等，期望能成為新興產業發展的共通平台，提供未來低碳產業發展及成長的重要支援。



主要回應

持續降低環境衝擊

我們積極推動技術創新、行為改變及加強控管，在建築、電力、通信設備、空調、旅運，以及資源回收等主要耗能項目上，尋求減少能源耗用，持續降低環境衝擊的可能性。

辦公大樓節能

根據計算，如能在建築上落實電力、照明、空調，以及事務設備的節能改善，約可節省20%的能源耗用。為減少建築物能源的使用量，我們在2008年制訂了「辦公大樓節能減碳五年計畫」，優先推動辦公大樓的用電管理。除了執行耗能設備的節能改善措施外，也透過內部的溝通及宣導來凝聚共識，包含：

- 建物用途盤查：我們的建築物依用途可區分為辦公大樓、電信機房大樓及混合型大樓，在採取改善行動前，逐一盤查了各種大樓的耗能設備，詳細記錄其用電狀況。
- 建置智慧節能服務(Intelligent Energy Network, iEN)：經過分析，2008年我們優先遴選人數較多且節能效果顯著的辦公大樓為建置iEN設備的地點，確實控管大樓能源使用狀況。
- 進行節能診斷：我們在各單位成立「節約能源推動小組」，並設置跨部門「節能診斷」任務編組，針對電力、空調、照明系統及一般事務，提出節能診斷及改善建議，並辦理各大樓需量管理及用電效率分析。
- 登錄資訊：我們將節能改善措施登錄在環境永續發展管理系統的「節能創新」子系統中，透過系統性的彙整，讓各單位能彼此分享具效益的節能措施經驗。
- 效益評量：為了區別節能改善前後的用電效益，我們透過環境永續發展管理系統，提供客製化的電力消耗管制報表，讓各單位能針對特定大樓電力耗能做比較及管控。

節能效益

以配置iEN設備的辦公大樓來說，若採用電子式安定器，並更換T5燈及高效能燈具，每年可節省12%的大樓用電量。若再加上iEN系統針對空調及其他用電設備的管控，約可產生5%的節電量，估計每棟辦公大樓每年可節省17%耗電量。



主要回應

機房節能

通信機房是電信產業的基礎設施，機房耗能主要來自通信設備及空調設備的電力使用，我們以降低固定機房的耗電來實踐節能方案。

我們自2007年開始著手進行固定機房整體節能方案，從上、中、下游三個不同層次同步執行。2008年更進一步推動「機房節能五年計畫」，期能更有效降低固定機房的耗電量。

推動綠建築

建築物從建造、裝修、使用，一直到廢棄後的拆除，都會消耗大量能源，CO₂的排放量也相當可觀。因此，我們把推動綠建築列為重要措施，並藉此宣導生態、節能、減廢及健康的理念。

我們自2008年起推動「綠建築行動方案」，凡是工程造價在5千萬元以上的新建建築物，都必須符合內政部「公有建築物綠建築標章暨候選綠建築證書推動使用作業要點」的規定。期望在對環境影響最小的情況下，提供員工及消費者健康、舒適、安全的工作和洽公空間。

再生能源應用

再生能源的最大好處就是可以不斷重複使用，而且會減少排放溫室氣體與其他空氣污染物。若我們能夠多利用再生能源，將可以讓環境變的更清潔。

我們2008年在北區、南區、國際，及行動分公司的努力下，共完成16套，總容量71.8kWp的「太陽光電發電系統」。此外，在提供員工技能提升的訓練所，以及可做心靈交誼及親近自然的電信會館，2008年共裝設了66套、有效面積達252.12m²的太陽能熱水器，節約了291,900度的電力使用，可省下72萬9,700元的電費，充份展現會館重視「電信情、環保心」的承諾。



我們選擇在合適的地點裝置太陽能板，節省電費支出。

減少車輛使用 降低耗油

為有效減少車輛使用所產生的溫室氣體排放，除了透過教育訓練，教導駕駛人員改變駕駛習慣來降低油耗外，我們在2007年開始導入汽、機車減量計畫，截至2008年，2年共減少了1,012輛汽車及549輛機車的使用。

在檢視及統計實際狀況後，我們在2008年初修正了「汽機車五年減量計畫」及「汽機車五年汰換計畫」，規劃在五年間，要再減少625輛汽車及248輛機車。

中華電信汽、機車減量五年計畫

	2009年	2010年	2011年	2012年	2013年	總計
汽車	166	138	145	141	35	625
機車	94	46	44	44	20	248

註：《九十六年中華電信企業社會責任報告書》中汽、機車減量目標分別設定為495輛及205輛，於2008年初修正目標為324輛及214輛。

中華電信汽、機車汰換五年計畫

	2009年	2010年	2011年	2012年	2013年	總計
汽車	1,126	792	631	367	302	3,218
機車	279	290	263	164	229	1,225

註：《九十六年中華電信企業社會責任報告書》中機車汰換目標設定為333輛，於2008年初修正目標為60輛。

綠色採購

我們配合環保署「生活做環保，消費看標章」的政策，積極推動綠色消費行動，除了採購具有環保標章的產品外，也跟台北市環保局簽署了「民間企業與團體綠色採購意願書」，辦理內部綠色採購研習會，宣導綠色採購概念。

我們在2008年的綠色採購金額為2.01億元。若以縣市來區分，台北市採購金額超過1億元，高雄市超過3千萬元，除了具體落實我們對環境永續發展的承諾外，也間接對所處縣市的經濟發展做出貢獻。

2008年汽機車減量成效



2008年汽機車汰換成效



我們的努力不僅得到台北市環保局的肯定，中華電信總公司、南區分公司、行通分公司，也獲得環保署「綠色採購績優企業」的頒獎表揚。

主要回應



纜線拆收後，經妥善檢驗，找出電氣特性良好的部份加以再利用。減少資源浪費，並節省工程經費。

廢棄物回收

我們主要的事業廢棄物多為混合類五金，屬於可再生資源。在回收處理部份，我們按廢棄物清理相關法規的規定，分為 R、D、E 等 3 類，委託合格廠商負責回收處理。

- R類：公告應回收或再利用之廢棄物。
- D類：一般線纜、混合五金等廢棄物。
- E類：含油脂線纜等廢棄物。

2008年廢棄物回收總量

● 混合類五金回收數量

種類	2007年	2008年
蓄電池(只)	3,315	3,006
一般線纜(公噸)	5,018	3,219
廢五金(公噸)	1,137	875
充膠電纜(公噸)	825	817

註：蓄電池的報廢條件為5年以上不堪使用者，回收數量與當年度之建設數量有關，並不做為績效指標。因蓄電池之容量大小不一，無法直接將數量換算重量。2007年回收重量為1,028公噸，2008年為582公噸。

● 接取網路客戶端設備回收數量

回收種類	2008年
ATU-R(部)	380,213
VTU-R(部)	57,735
MOD-ST(部)	129,084

此外，我們也在各辦公地點設置專門的回收箱，鼓勵員工將辦公及生活廢棄物妥善分類後加以回收，並把回收成果鍵入「環境永續發展管理系統」進行追蹤。

2008年辦公及生活廢棄物回收績效

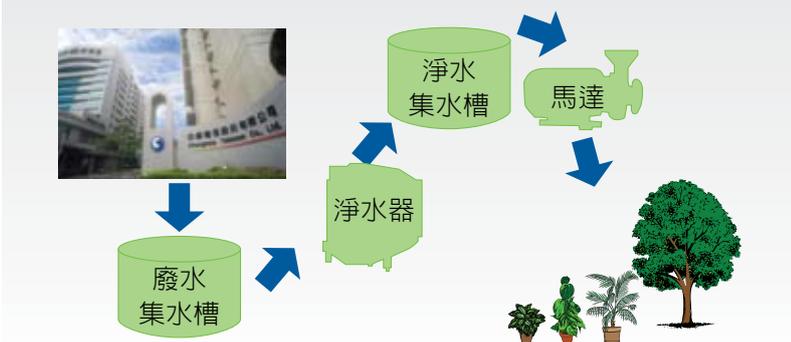
塑膠類(kg)	手機(只)	廢電腦(台)	廢燈管(支)	鋁罐(kg)
9,565	609	3,061	26,101	4,650
廢電池(kg)	廢紙(kg)	紙張減量(張)	碳粉匣(個)	
10,465	361,161	4,579,273	4,807	

● 水資源回收

我們自2008年起推動節水措施，以及雨水、生活廢水的再生利用方案，將回收水再利用於樹木澆灌、園區及人行道清洗上。此外，也將回收數據登錄於環境永續發展管理系統中，方便各單位進行分析、管控及評比。具體節水措施包括：

- 洗手檯裝設噴霧式水龍頭，降低水流。
- 部份女廁改裝兩段式沖水設備，減少沖水量。
- 雨水、生活廢水的再生利用方案。（2008年雨水回收設備裝置容量為5,078,984公升、沐浴水回收設備裝置容量為11,940公升。另逆滲透RO水實際回收1,238,608公升。）

沐浴水回收系統



● 手機回收

廢手機經回收處理後，可以避免廢手機內的有害物質，在焚燒或掩埋的過程中污染環境，更可以讓手機內的有用物質再生使用，減少地球資源與能源消耗。

近年來行動通訊科技日新月異，加上產品不斷推陳出新，加快了消費者手機汰換的速度。為了讓社會大眾更便利的回收廢行動通訊產品，我們在2008年12月30日，與行政院環境保護署簽訂了「廢行動通訊產品回收合作備忘錄」，結合319家服務中心及神腦國際逾210家門市，全面展開手機回收行動。

我們期望透過手機回收計畫的全面推動，呼籲社會大眾對於科技產品回收再利用的重視，減少廢棄通訊產品流入新興國家，損害及污染當地居民健康及環境的機會。



以回收紙製成的手機回收桶，象徵我們落實資源回收再利用的決心。

主要回應

員工自主環保

員工的參與，是我們推動環保不可或缺的重要關鍵，我們鼓勵員工盡最大努力來參與環保及節約能源行動。

為了讓員工能夠完整瞭解公司對環保的承諾及作為，我們在2007年制訂了「環保生活暨節約能源行為準則」，讓員工在日常工作中也能落實環保及節能理念。

2008年，我們開始推動各種自主環保行動，讓每一位員工從自身做起，透過生活及工作習慣的改變，共同為維護自然環境貢獻一己之力。

員工低碳通勤調查

我們擁有2萬4千多名員工，分布於全台各地，我們體認到，大量的通勤行為為人類社會帶來許多麻煩，漫長的上下班旅途耗費自然資源，加劇環境污染，也浪費個人大量寶貴時間。我們若能減少一天的通勤溫室氣體排放，約能減少101噸CO₂排放量，大幅減低對地球與環境的衝擊。

為了瞭解員工通勤所產生的溫室氣體排放狀況，以及未來配合低碳通勤模式的意願，我們在2008年的國際無車日，進行了首次的「員工通勤問卷調查」，在全體員工踴躍的參與下，調查回覆率達32%。調查結果顯示：

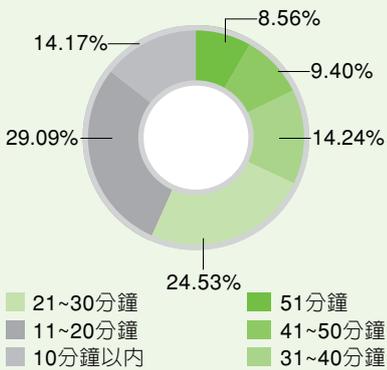
- 員工目前主要通勤方式，以騎機車(45.4%)及開車(26.52%)為主。
- 約80%的員工在40分鐘內可以完成單程通勤路程。
- 員工因通勤所產生的溫室氣體排放，平均為4.11kg CO₂ / 人天(採用環境品質文教基金溫室氣體計算器推估)。
- 當外在通勤條件不變的狀況下，我們員工每週願意參與3天的低碳通勤，改用騎單車(35.48%)及搭乘大眾運輸工具(25.80%)上下班。
- 低碳通勤花費的時間會略為增加，但我們的員工普遍仍願意配合採用較為環保及低碳的通勤方式。

員工通勤使用交通工具

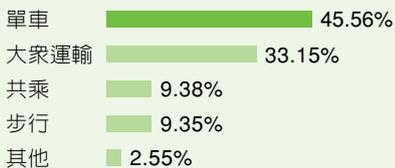


註：採複選方式，故比例總和不是100%。

單程通勤時間



配合低碳通勤，員工願意使用的運輸工具



通信機房及辦公室環保節能競賽

為鼓勵員工將節能視為一種工作態度及習慣，我們特別針對綠美化、垃圾分類、節紙、電源空調，以及機房節能等項目，在2008年9月舉辦了「辦公室環保節能競賽」。透過全員工的參與行動，除了讓環保節能措施能被有效落實外，我們的員工也會在「中華電信異言堂」中，分享及交流彼此的節能經驗，擴大影響範圍。



節能績效評鑑

除了總公司，我們也在各分公司及營運處成立「節約能源推動小組」，由各單位最高主管擔任召集人，指派節約能源管理人員，每年擬定節約能源目標及工作計畫，推動各項節約能源措施。

在節能措施取得一定成果後，我們在2008年執行了「節能績效內部評鑑」活動，由總公司組成績效評鑑專家團，到各分公司及營運處進行績效評量，期望透過各單位互相觀摩的方式，檢視節能成果，並激勵專業技術的成長與創新發展。



我們鼓勵創意的節能方案，例如在大樓屋頂設置蘭花園有助於室內降溫又可滿足員工休閒。



我們了解能源的有限，透過各機構的互相觀摩，檢視節能成果，讓節能的觀念深植每個員工心中。

 主要回應


環保公務腳踏車現已普遍使用。



希望基金會董事長紀政女士，與呂董事長共同推薦步行樓梯刷卡系統。



利用既有空地建造生態池。

公務車調派共乘，減少車輛出勤次數

我們的電信服務範圍遍佈全國，相關建設及服務必須藉由公務車來達成。為減少耗油所產生的溫室氣體排放，2008年我們開始推動公務車調派及共乘的計畫，透過有效的調度及排程來減少車輛出勤次數及油耗，並透過宣導，教育員工正確的駕駛概念。具體措施包括：

- 集中調度公務車輛，鼓勵或協調公出差路線相同者共乘。
- 鼓勵近程洽公員工搭乘大眾運輸工具或騎乘環保腳踏車（2008年使用者超過25,915人次）。
- 督導駕駛同仁，隨時保持適當胎壓、冷氣強弱，並禁止怠速運轉。

員工走樓梯健身活動

電梯是辦公大樓的必要設備，雖然有助節省辦公人員的體能及時間，但對於用電負荷過重的電梯而言，如能減少使用次數，除了可以減少電力消耗量，達到節約能源的目的外，洽公時如能多利用樓梯，也能達到健身的效果。

因此，我們在2008年12月推出了「上、下班及平時洽公多走樓梯少搭乘電梯活動」，邀請全體員工一同來響應。我們研發了智慧型步行樓梯刷卡系統，只要是公司員工及外包工作人員，行走於總公司電信大樓之不同樓層，即可隨手以識別證IC卡於各樓層梯間轉角平台處之刷卡器上留下紀錄。

估計每月因此可節省電梯運轉約80小時，每年約可節省6萬元的電費，相當於減少12,000公斤的碳排放，步行樓梯既可健身又可節能減碳，確屬一舉數利的運動。

生態保育

我們不僅努力降低環境的負面衝擊，也透過種樹的積極行動，在兼顧生物多樣性的前提下，為生態的保育盡一份心力。我們鼓勵員工參與各項植栽及綠美化行動，並利用管理系統來控管植栽狀況，累積已種植超過5萬棵樹木。



行動重點

節能減碳服務

長期以來，我們持續建設光世代電路與NGN網路，透過優質完整的IT服務平台，協助台灣產業的升級及發展。面對本世紀的重要議題「節能減碳」，我們也將透過建立資訊系統與資料庫、開發應用服務與技術，以及夥伴合作等策略，來強化新興產業的市場發展，連結創造產業群聚效應。

為具體履行我們對環境永續發展的承諾，我們自2008年起推動「節能減碳」服務。以「智慧節能服務」(Intelligent Energy Network, iEN)為例，透過電腦數據資料整理分析，提供企業優化的運作環境管理，讓企業真正落實節能管理，至少可以提升能源使用效率達到20%以上。

此外，我們正在研發「汽車資通訊服務」(Intelligent Transportation System, ITS)，也首開創新智慧型運輸系統的服務模式，提供有關節能、防盜、緊急援助、導航、即時路況資訊、影音娛樂、旅遊，及購物優惠等資訊，讓消費者享受行動休閒娛樂的便利。

在精緻農業領域方面，我們擁有近紅外線(NIR)關鍵技術、千里眼服務、資訊整合技術，可以協助精緻農業自動化，全程監控農產生長過程，並透過建立生產履歷來提升商品附加價值。在觀光旅遊方面，我們積極建置新的旅遊網站基礎平台，結合自有GIS地圖系統及黃頁店家，提供消費者有關旅遊、店家及節慶活動等資訊，利用e化來減少能源的耗用，提升生活的便利。

我們秉持永續發展的理念，對社會盡責、對環境友善，透過通信及網路技術的研發，我們將持續創新，希望能為社會大眾帶來更豐富、更美好、更嶄新的低碳生活服務。



麥克·諾貝爾(Dr. Michael Nobel)博士是「諾貝爾獎」創辦人阿佛列·諾貝爾的曾姪孫，目前擔任諾貝爾慈善基金會主席，長期關注環保與節能議題，近年來更致力新興能源開發，以期改善環境污染，減緩全球暖化。諾貝爾博士受邀為「全國能源會議」進行專題演講，而他來台的首站便是參觀我們研發的iEN，熱烈討論節能的重要性。



行動重點

《九十六年中華電信企業社會責任報告書》

我們對環境永續發展的承諾：

「我們希望從自身嚴謹的碳管理與內部節能減碳的經驗，結合我們網路通信的核心技能，開發對環境更友善的、更確實的節能減碳創新服務，成為幫助客戶打造低碳經濟與低碳生活的最佳夥伴，共同為台灣節能減碳盡一點心力。」

帳單整合與電子帳單

帳單電子化兼具「減碳」與「固碳」雙重效益，實體帳單電子化後，可減少寄送油耗所產生的二氧化碳，有助減碳，而減少紙張用量，則有助減少砍伐樹木，增加吸存CO₂的固碳效果。

為了宣導節能減碳概念，並鼓勵客戶利用電子化介面進行帳單管理，我們選擇從用紙量最大的電信帳單開始，進行帳單合併的規劃。截至2008年底，已有84%客戶採用帳單整合，每年約可節省20,640萬張的A4帳單用紙，相當於減少砍伐18,763棵原木、減少3,715公噸的CO₂排放。

為更進一步達到帳單減紙目標，我們自2005年8月起推出「線上電子帳單服務」，提供消費者線上查詢、線上繳費，及帳單分析等服務。截至2008年底，已有202萬個門號(約130萬筆帳單)採用電子帳單，每年約可節省3,870萬張A4用紙，相當於減少砍伐3,518棵原木、減少697公噸的CO₂排放。

帳單整合與電子帳單成效

	2007年	2008年	2009年目標
採用帳單整合之客戶比例(%)	82	84	84
採用電子帳單之門號數(萬)	118	202	300

註：22萬張A4紙≐1噸紙漿，1噸紙漿≐20棵原木。

根據環保署全民二氧化碳減量資訊站：A4紙張一張可產生0.018kg CO₂。

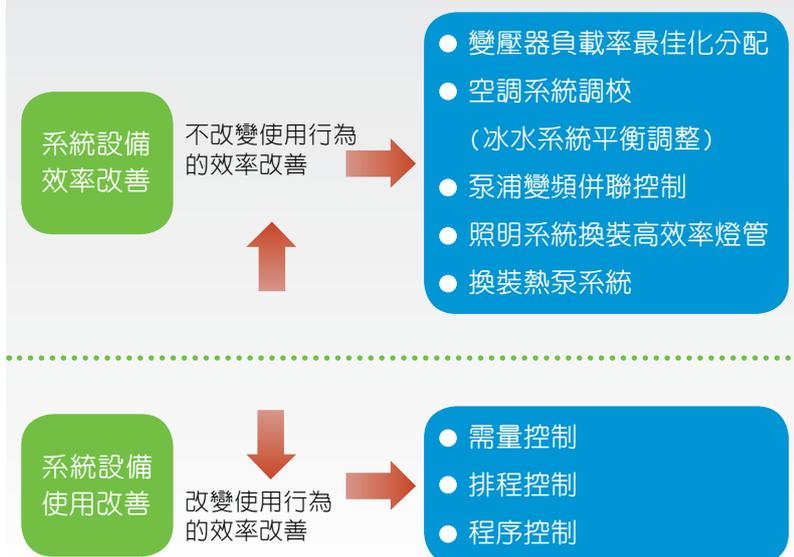
智慧節能服務

雖然ICT產業具有解決氣候變遷危機、創造低碳生活的機會，但終究無法靠一己之力獨立完成。我們不斷透過夥伴關係，開發新的產品與服務，期望跟我們的消費者一起創造低碳生活的願景。

我們累積了25年的電力監控及節能經驗，除致力於自主節能外，也不斷運用資通訊技術與創新整合能力，自行研發完成整體綠色節能解決方案：智慧節能服務產品，透過iEN來進行能源與節能績效管理，達到環保節能的目標。

iEN提供的服務不單只有系統面，而是具「節能診斷、控制管理及改善方案」的全方位解決功能(total solution)，管控範圍包括電力系統、空調系統、照明系統、給排水系統、熱泵系統、環境監控系統，以及太陽能光電系統等各項用電設施及設備。

iEN提升節能效益方式



iEN系統涵蓋範圍



 行動重點



 enjoy共乘網(中文)
carpool.hinet.net/open/acced.html

enjoy共乘網

將節能減碳的觀念落實到生活習慣，這種改變並非一蹴可及。對此，我們運用核心技能與專業，建構了「enjoy找共乘」社群平台，跟社會大眾一起邁出改變的第一步，期望創造對個人、對社會、對環境都具正面效應的多贏局面。

- 對個人：節省通勤油料、停車費、車輛折舊成本，同時能增加社交互動，認識新朋友，減少通勤時間。
- 對社會：減少塞車問題、興建停車位需求並且達到減少CO₂排放和空氣污染的效果。

2008年使用「enjoy找共乘」的總里程數為79,951公里，等同環繞地球1.99圈^註。目前我們正在積極規劃企業版的共乘服務，透過客製化的平台導入，讓企業在最短時間內，以最符合成本效益的方式，建立專屬的共乘網站平台，擴大節能減碳的效益。

註：地球一圈≐40,000公里

地政電傳資訊系統

我們協助政府建立地政電傳資訊系統，將全國各縣市政府所轄的地政事務網路化，民衆利用電腦或PDA上網，搭配自然人(工商)憑證的使用，便可查詢到全國所有縣市地籍資料，方便又快速，大量減少民衆因交通運輸所產生的CO₂排放。

系統特色

- 便利性：只要有一個HiNet帳號，上網就可查詢全國所有縣市的地籍資料。
- 資料正確性：與各縣市政府地政處(局)資料庫同步更新。
- 安全性：可分類查詢地籍資料，維護個資安全。

2005年至2009年1月，謄本核發總量為8,350萬張。以每件5分鐘處理時間計算，共為政府單位節省約380萬小時的工作時數。以民衆每次往返時間1小時、交通費50元計，共節省民衆4,563萬小時、約22億8,150萬元。

歷年謄本申請量趨勢圖

單位：萬張



數位宜家服務

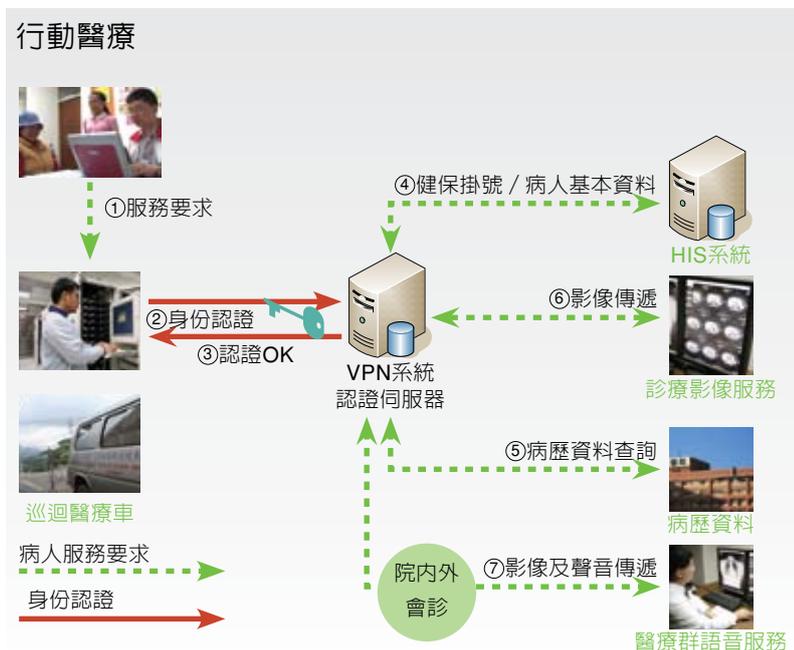
數位宜家服務是功能強大、穩定、高安全性的服務管理平台，應用了我們光纖網路、行動網路及無線技術，提供客戶遠端監控設備功能，讓客戶可以遙控窗簾、照明、冷氣空調，及瓦斯遮斷閥等設備。

在創新部份，我們可利用該平台來維護與管理客戶端的設備，即時管控狀況，更可結合MOD、寬頻上網，提供客戶安全及全方位的數位家庭服務。

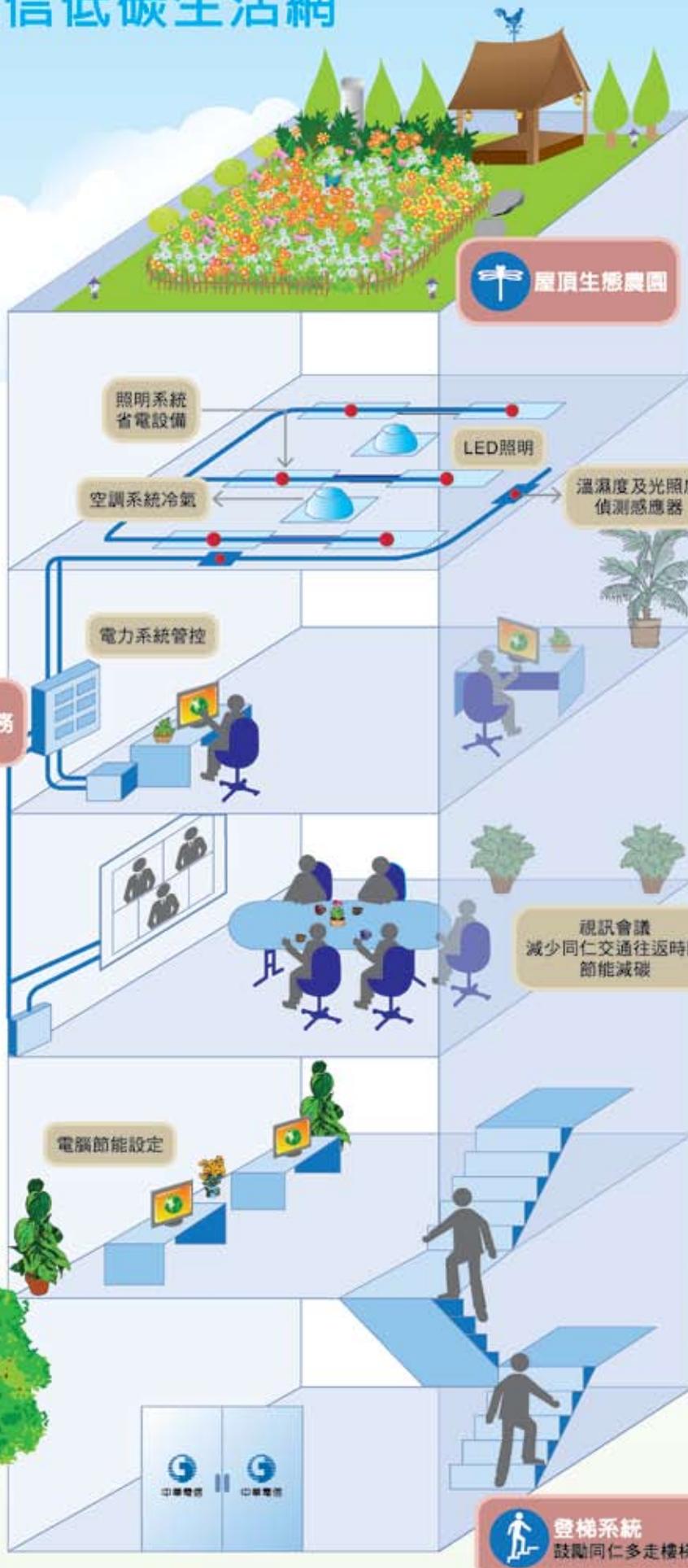
遠距照護

我們與埔里基督教醫院合作，利用WiMAX寬頻網路(頻寬約40Mbps，以及後端FTTB骨幹網路)，結合醫院所提供的2部巡迴醫療車，以「行動診間」的方式來進行巡迴醫療服務。

透過WiMAX寬頻網路，讓醫療車等於擁有行動醫院的功能，可以整合院內資源，進行遠距會診。此外，我們也設置多重資安認證機制來保障個人病歷資料，病患在車上就診就像是親至大醫院一樣方便安全，山區民衆不會因交通不便而延誤診療，也可減少醫護人員往返奔波的時間，提高醫療效率，對提升偏遠地區部落居民之醫療服務品質助益甚大。



中華電信低碳生活網



iEN 智慧節能服務





 生態池

 太陽能熱水器



 環保公務自行車

 雨水中水回收槽 (雨撲滿)

 雨水中水回收槽 (雨撲滿)

生態綠美化



第三方檢視意見



這是中華電信第二次發行獨立的企業社會責任報告書，相較於《九十六年中華電信企業社會責任報告書》，不論是議題的選擇、內容的清晰度與充實度、報導內容的平衡性，以及數據的完整性與可靠性，都有明顯的提升，其中有幾項特點，特別值得提供各界參考：

1. 中華電信體認到企業社會責任的實踐係立基於滿足利害關係人的合理期待，透過系統性的實質性評估程序，來選定中華電信的CSR議題，並清楚揭露利害關係人清單與需回應之議題。
2. 針對公益目的支出進行量化管理，是國內企業進行社會公益投資的一項創新作法，可供國內企業落實CSR之參考。
3. 中華電信深刻瞭解自身的產業獨特性，在因應氣候變遷的議題上，積極地研發節能減碳相關產品與服務，將ICT產業對能源與氣候變遷議題的特有貢獻，做出了很好的詮釋。

我們也期待中華電信在未來的企業社會責任實踐與報告上，能著重在下項目的改善：

1. 完整的企業社會責任承諾與目標設定。在揭露許多營運現況的資訊與數據後，對許多的利害關係人來說，將更希望瞭解中華電信在相關CSR議題上的短中長期目標或承諾。
2. 數據定性或定量分析的描繪。企業社會責任報告書除肩負與利害關係人溝通的任務之外，也是重要的管理工具。缺乏對歷史數據的分析，將讓這個管理功能有所侷限，亦讓報告書的閱讀者少了重要的應用資訊。
3. 與利害關係人互動過程的陳述。如電磁波、開放「最後一哩」等議題，引起社會關注甚大，但在報告書中並未說明中華電信如何從與相關利害關係人的溝通或討論的過程，收斂至最後決策的治理方式。
4. 對供應商的影响力。報告書中提及相關的環境與倫理守則要求，但並未揭露對應的管理措施。

總體來說，我們觀察到中華電信這份2008年企業社會責任報告書，不論在製作規劃與內容呈現上都有長足的進步，揭露的議題與事項，也切合目前公司所遭遇的實質挑戰，是一本相當值得閱讀且可供業界參考的企業社會責任報告書。

中華民國企業永續發展協會
秘書長

第三方確證聲明書 ASSURANCE STATEMENT



Independent Assurance Statement

SGS Taiwan's report on sustainability activities in the CHUNGHWA TELECOM CO., LTD. Corporate Social Responsibility Report 2008.

Nature and Scope the Assurance/Verification

SGS Taiwan was commissioned by CHUNGHWA TELECOM CO., LTD. to conduct an independent assurance of the Corporate Social Responsibility Report 2008. The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology, included the text, and data in accompanying tables, contained in this report.

The information in the CHUNGHWA TELECOM CO., LTD. Corporate Social Responsibility Report 2008 and its presentation are the responsibility of the governing body and the management of CHUNGHWA TELECOM CO., LTD.. SGS Taiwan has not been involved in the preparation of any of the material included in the report.

Our responsibility is to express an opinion on the text, data, graphs and statements within the scope of verification set out below.

The SGS Group has developed a set of protocols for the Assurance of Corporate Social Responsibility Report based on current best practice guidance provided in the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Guidelines (2006). These protocols follow differing levels of Assurance depending the reporting history and capabilities of the Reporting Organisation. This report has been assured using our Level 2 protocol for:

- content veracity;
- evaluation of the report against the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Guidelines;

The assurance comprised a combination of pre-assurance research to identify issues of materiality to the organisation, as identified by stakeholders, peer organisations, those which are expectations of regulations or international standards and those of general concern both in the public eye and raised by expert opinion. The process also included interviews with managers and relevant employees at their head office in Taipei, Taiwan; documentation and record review and evaluation of the report contents against the GRI's G3 application requirements.

The process also includes the provision of an internal management report designed to feedback to the organisation on improvements and recommendations as a result of the assurance process.

Financial data was drawn directly from the audited accounts of CHUNGHWA TELECOM CO., LTD. and has not been checked back to source as part of this assurance process.

Statement of Independence and Competence

The SGS Group of companies is the world leader in inspection, testing and verification, operating in more than 140 countries and providing services including management systems and service certification; quality, environmental, social and ethical auditing and training; environmental, social ASSURANCE STATEMENT and sustainability report assurance. SGS Taiwan affirms our independence from CHUNGHWA TELECOM CO., LTD. being free from bias and conflicts of interest with the organisation, its subsidiaries and stakeholders.

The assurance team was assembled based on their knowledge, experience of the industry and qualifications for this assignment, and include auditors who are registered Quality, EMS, OHSAS and SA 8000 Lead Auditors and IRCA Registered Sustainability Assurance Practitioner.

Verification/ Assurance Opinion

On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the information and data contained within CHUNGHWA TELECOM CO., LTD. Corporate Sustainability Report 2008 is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of CHUNGHWA TELECOM CO., LTD.'s sustainability activities during the reporting period.

We believe that the organisation has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting.

The report is the first time to be assured by an independent assurance team and CHUNGHWA TELECOM CO., LTD. have taken a bold step by offering the report to evaluation against GRI's G3 guidelines. This shows a deserved confidence in their Corporate Social Responsibility Report development.

In our opinion, the contents of the report meet the content and quality requirements of the Global Reporting Initiative G3 Version 3.0 Application Level A*.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.
Dennis Yang, Chief Operating Officer of Eastern Asia
17 August, 2009

GRI G3相符性對照表

類別	準則	我們的回應	頁碼	
策略與分析	1.1	高層就永續發展與企業策略的聲明	董事長的話	4
	1.2	主要影響、風險及機會的說明	CSR議題管理	30
機構簡介	2.1	機構名稱	中華電信股份有限公司	封面裡
	2.2	主要的品牌、產品及 / 或服務	產品與服務	8
	2.3	機構的營運架構	組織架構、關係企業	7,13
	2.4	機構的總部位置	台北市信義路一段21-3號	封面裡
	2.5	機構在多少國家營運、在哪些國家有主要業務	關係企業	13
	2.6	所有權的性質與法律形式	股東結構	11
	2.7	機構供應的市場	市場地位	10
	2.8	報告機構的規模	營運績效與經濟影響	11
	2.9	報告期內機構規模、架構或所有權方面的重大改變	董事會改組	18
	2.10	報告期間所獲得的獎項	得獎紀錄	封面裡
報告參數	3.1	資訊報告期間	2008年1月~12月	封面裡
	3.2	上一份報告的日期	2008年5月23日	封面裡
	3.3	報告週期	每年	1
	3.4	查詢報告或報告內容的聯絡資訊	編輯方針	1
	3.5	界定報告內容的過程	CSR議題管理	30
	3.6	報告的邊界	編輯方針	1
	3.7	指出任何有關報告範疇及邊界的限制	編輯方針	1
	3.8	匯報可能嚴重影響報告的合資機構、附屬機構、租用設施	編輯方針	1
	3.9	數據量測技巧及計算基準	(依各項指標說明)	-
	3.10	解釋舊報告所載的資訊重新陳述的效應及原因	(依各項指標說明)	-
	3.11	報告的範疇、邊界或計算方法與以往報告的重大分別	(無重大改變)	-
	3.12	表列各類型標準揭露在報告中的位置	GRI G3相符性對照表	94
	3.13	外部確證的政策與現行措施	檢視意見；確證證明書	92,93
治理、承諾與議合	4.1	機構的治理架構	公司治理	17
	4.2	指出最高治理機構的主席是否兼任行政職位	(否)	-
	4.3	董事會中獨立及 / 或非執行成員的人數	公司治理	17
	4.4	股東及員工向最高治理機關提出建議或經營方向的機制	資訊透明度提升	22
	4.5	對高層的補償與機構績效之間的關係	公司治理	17
	4.6	避免最高治理機關出現利益衝突的程序	公司治理	23
	4.7	決定董事會之永續性專業的流程	企業社會責任委員會	27
	4.8	機構內部訂定的使命或價值觀、行為守則	企業社會責任委員會	27
	4.9	董事會管理經濟、環境及社會績效的監督程序	企業社會責任委員會	27
	4.10	董事會評估本身經濟、環境及社會績效的程序	企業社會責任委員會	27
	4.11	解釋機構有否及如何按預警方針或原則行事	風險管理機制	19
	4.12	機構對外界約章、原則或其他倡議的參與或支持	ADOC 2.0計畫	69
	4.13	機構加入的一些協會及 / 或倡議組織	(依組織類型另提供說明)	15,29,40
	4.14	機構議合的利害關係人群體清單	利害關係人參與	29
	4.15	辨識及選擇要議合的利害關係人的根據	利害關係人參與	29

類別	準則	我們的回應	頁碼
治理、承諾與議合	4.16	利害關係人議合的方法	29
	4.17	利害關係人議合過程中所提出的關鍵主題及關注點	29
經濟面指標	指標項目	我們的回應	頁碼
管理方式揭露		永續經營	7
經濟績效	EC1	產出及分配的直接經濟價值	營運績效與經濟影響
	EC2	因氣候變遷造成的財務影響，及其他的風險與機會	氣候變遷風險的因應
	EC3	組織擬定之退休金計畫是否完整	員工權益
	EC4	來自於政府的重大財務援助	無接受政府財務援助
市場地位	EC5	標準薪資與當地最低工資的比例	員工權益
	EC6	對當地供應商之政策、措施及支出比例	供應商管理
	EC7	在各主要營運地點聘用當地人員的程序	員工權益
間接經濟衝擊	EC8	為公共利益而提供之基礎建設、投資及服務	量化的社會貢獻
	EC9	瞭解並說明重大的間接經濟影響，包括影響的程度	社會貢獻五大面向
環境面指標	指標項目	我們的回應	頁碼
管理方式揭露		環境永續發展管理系統、碳管理策略地圖	71,73
物料	EN1	所用的物料或重量	能源使用分析
	EN2	採用經循環再造之物料的百分比	廢棄物回收
能源	EN3	按主要來源劃分的直接能源耗量	能源使用分析
	EN4	按主要來源劃分的間接能源耗量	能源使用分析
	EN5	經環境保育及提高效率而節省的能源	持續降低環境衝擊
	EN6	提供具能源效益或以可再生能源為本的計畫	再生能源使用
	EN7	減少間接能源耗用的計畫，以及計畫成效	持續降低環境衝擊
水	EN8	按來源劃分的總排水	能源使用分析
	EN9	因排水而嚴重影響的水源	無相關情事
	EN10	循環再用及再用水的總用量	水資源回收
生物多樣性	EN11	在環境保護區或生物豐富多樣地區的資產	(無位於敏感地區的資產)
	EN12	活動、產品及服務在生物多樣性方面的重大影響	無相關情事
	EN13	受保護或經修復的棲息地	無相關情事
	EN14	對生物多樣性影響的策略、現行行動及未來計畫	生物多樣性教育宣導、生態保育
	EN15	棲息地受機構作業影響的瀕臨絕種物種數量	無相關情事
排放物、污水及廢棄物	EN16	按重量劃分的直接與間接溫室氣體總排放量	能源使用分析
	EN17	按重量劃分的其他相關溫室氣體排放量	能源使用分析
	EN18	減少溫室氣體排放的計畫及成效	能源使用分析
	EN19	臭氧消耗性物質的排放量	本公司非製造業，本指標不適用
	EN20	氮氧化物、硫氧化物及其他重要氣體的排放量	本公司非製造業，本指標不適用
	EN21	按品質及目的地劃分的總排水量	本公司非製造業，本指標不適用
	EN22	按種類及處置方法劃分的廢棄物總重量	廢棄物回收
	EN23	嚴重溢漏的總次數及溢漏量	無相關情事
	EN24	按照《巴塞爾公約》處理的有毒廢棄物重量	無相關情事
	EN25	受機構排水及徑流嚴重影響的水源及相關棲息地	無相關情事

環境面指標		指標項目	我們的回應	頁碼
產品及服務	EN26	減低產品及服務的環境影響的計畫及其成效	持續降低環境衝擊、員工自主環保	77,82
	EN27	售出產品及回收產品包裝物料的百分比	無相關情事	-
遵守法規	EN28	違反環境法律及規則	無相關情事	-
交通運輸	EN29	運輸產品以及員工通勤所產生的重大環境影響	減少車輛使用、員工低碳通勤調查	79,82
整體情況	EN30	按總類劃分的總環保開支及投資	持續降低環境衝擊	77
勞工面指標		指標項目	我們的回應	頁碼
管理方式揭露			企業社會責任組織、利害關係人參與、CSR議題管理	27,29,30
雇用	LA1	按雇用類型、雇用合約及地區劃分的員工總數	僱用多樣性	33
	LA2	按年齡組成、性別及地區劃分的員工流動總數及比率	僱用多樣性	33
	LA3	按主要職務劃分，只提供給全職員工的福利	員工權益	35
勞資關係	LA4	受集體協商權保障的員工百分比	員工權益	35
	LA5	有關各類作業改變的最短通知期	員工權益	35
職業健康與安全	LA6	勞資健康與安全委員會中，勞方代表的比重	職業安全衛生管理系統	36
	LA7	工傷率、職業病率、損失工作日以及工作有關的死亡人數	職災發生千人率	37
	LA8	關於嚴重疾病的教育、預防與監控計畫	兼顧員工身心健康	36
培訓與教育	LA9	與工會達成的正式協議中，跟健康與安全有關的主題	勞資和諧	34
	LA10	每名員工每年受訓的平均時數	員工教育訓練	38
	LA11	協助員工轉職的技能管理及終生學習課程	訓練和發展	38
多元化與平等機會	LA12	接受定期績效及職業發展檢討的員工百分比	訓練和發展	38
	LA13	按多元性指標劃分各治理機關成員和各類員工	僱用多樣性	33
	LA14	按員工類別劃分，男性與女性的基本薪資比率	僱用多樣性	33
人權面指標		指標項目	我們的回應	頁碼
管理方式揭露			企業社會責任組織、利害關係人參與、CSR議題管理	27,29,30
投資及採購措施	HR1	載有人權條款或已通過人權審查的重要投資協議	供應商管理	49
	HR2	已通過人權審查的重要供應商與承包商	供應商管理	49
	HR3	員工在作業中，涉及人權範圍的訓練	僱用多樣性	33
反歧視	HR4	歧視個案的總數，以及機構採取的行動	僱用多樣性	33
結社自由與集體協商權	HR5	已發現可能嚴重危害結社自由及集體協商權的作業	勞資和諧	34
童工	HR6	已發現可能會危害童工的作業	無相關情事	-
強逼與強迫勞動	HR7	已發現可能會導致嚴重強逼與強迫勞動的作業	無相關情事	-
保安措施	HR8	保安人員在作業中，涉及人權範圍的訓練	無相關情事	-
當地員工	HR9	涉及侵犯原住民員工權利的個案總數	無相關情事	-
社會面指標		指標項目	我們的回應	頁碼
管理方式揭露			社會貢獻五大面向、中華電信基金會、創造數位機會	51,52
社區	SO1	任何評估及監控機構作業對社區的影響	社會貢獻五大面向	51
賄賂	SO2	已做賄賂風險分析的業務單位總數及百分比	公司行為準則	23
	SO3	已接受機構的反賄賂政策及程序培訓的員工百分比	公司行為準則	23
	SO4	回應賄賂個案所採取的行動	公司行為準則	23
公共政策	SO5	對公共政策的立場以及遊說	政策與法規變動的因應	21
	SO6	政治捐獻的總值	2008年無政治捐獻	-

社會面指標		指標項目	我們的回應	頁碼
反競爭行為	SO7	涉及反競爭行為、反壟斷、壟斷措施的法律訴訟	業務行銷規範	23
遵守法規	SO8	違反法律及規章被處鉅額罰款的總額	業務行銷規範	23
產品面指標		指標項目	我們的回應	頁碼
管理方式揭露			產品與服務	8
客戶健康與安全	PR1	產品及服務在其生命週期各階段對安全與健康的影響	降低服務負面影響	46
	PR2	違反健康與安全規範的次數	降低服務負面影響	46
產品及服務標章	PR3	標示產品及服務所需的資訊種類	無相關情事	-
	PR4	違反規範產品及服務資訊標示的次數	無相關情事	-
	PR5	滿足客戶需求的措施，包括調查客戶滿意度	服務滿意度調查、意見回應	42,44
行銷推廣溝通	PR6	為符合行銷推廣相關法律、標準及自願性規約而設定的計畫	業務行銷規範	23
	PR7	違反行銷推廣相關法律、標準及自願性規約的次數	業務行銷規範	23
客戶隱私權	PR8	關於侵犯客戶隱私權及遺失客戶資料的實際投訴總次數	消費者隱私權保護	43
遵守法規	PR9	產品或服務違反法律和規章被處鉅額罰款的總額	消費者隱私權保護	43
電信業補充指標			我們的回應	頁碼
內部管理				
投資	IO1	在電信網路基礎設施方面的投資	合併資本支出	12
	IO2	因「電信普及服務」之義務，提供非營利服務的淨成本	可量化的社會貢獻	53
健康與安全	IO3	建造和維護通信設施時，確保人員健康與安全的措施	電磁波議題	47
	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	電磁波議題	47
	IO5	遵守國際非離子輻射委員會頒布之基地台電磁輻射的規定	電磁波議題	47
	IO6	與手機電磁波能量特定吸收比率(SAR)有關的政策和措施	電磁波議題	47
基礎建設	IO7	選擇天線和傳輸站建置地點的政策和措施	電磁波議題	47
	IO8	獨立基地台、共享基地台、既有建物上的基地台數量及比例	電磁波議題	47
提供進用權				
獲取通訊產品與服務	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	電信普及服務	54
	PA2	克服取得與使用通信產品和通信障礙之政策與措施	推廣數位學習、縮短通信落差	55,58
	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	天然災害的因應	20
	PA4	在有營運的地區，量化通信產品與服務的普及程度	市場地位	10
	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	電信費率優惠方案	58
	PA6	在緊急狀況與救援時，提供通信產品及服務的方案	緊急救難系統、海上救難通信服務	65
獲取內容	PA7	管理取得和使用電信產品與服務有關之人權議題	降低服務負面影響	46
客戶關係	PA8	推動電磁波相關議題公開溝通的政策與措施	電磁波議題	47
	PA9	在電磁波研究計畫與活動的資金總投入	電磁波議題	47
	PA10	確保收費與費率明確的活動	意見回應	44
	PA11	告知客戶產品特性和應用資訊之活動	意見回應	44
技術應用				
效率	TA1	如何在提供通信產品與服務時，提高資源利用效率	節能減碳服務	85
	TA2	通訊產品、服務與應用，具備哪些可取代有形產品的潛力	節能減碳服務	85
	TA3	揭露由於TA2所列舉的通信產品與服務而帶來的變化	節能減碳服務	85
	TA4	揭露對客戶使用上述產品和服務的間接效果之評估	節能減碳服務	85
	TA5	描述企業在智慧財產權和開放源頭技術的作為	研發與創新	14

www.cht.com.tw
www.cht.com.tw

