



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	利害關係人參與	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	利害關係人參與	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	11
	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	21
	EC3	組織擬定之退休金計畫是否完整	員工權益	35
	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	35
	EC6	對當地供應商之政策、措施及支出比例	供應商管理	49
	EC7	在各主要營運地點聘用當地人員的程序	員工權益	35
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	可量化的社會貢獻	53
	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	51
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	72
	EN2	採用經循環再造之物料的百分比	廢棄物回收	80
能源	EN3	按主要來源劃分的直接能源耗量	能源使用分析	72
	EN4	按主要來源劃分的間接能源耗量	能源使用分析	72
	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	77
	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	78
	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	77
水	EN8	按來源劃分的總排水	能源使用分析	72
	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	81
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	61,84
	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	72
	EN17	按重量劃分的其他相關溫室氣體排放量	能源使用分析	72
	EN18	減少溫室氣體排放的計畫及成效	能源使用分析	72
	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	80
	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