

# 編輯方針

非常歡迎您閱覽中華電信的第三本企業社會責任報告書。本報告書同時發行中文、英文版本，並且設置了企業社會責任專屬網站。我們期望結合紙本與網路的優點，讓關心我們的各界利害關係人，能夠更加了解我們在2009年實踐CSR的各項努力與成果。

 企業社會責任專屬網站[http://www.cht.com.tw/ou\\_web/csr/](http://www.cht.com.tw/ou_web/csr/)

## 報告時間

本報告書揭露2009年度(2009年1月1日至12月31日)本公司各項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，部份內容也涵蓋2009年1月1日以前，及2009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股份有限公司以及中華電信基金會；簡稱為「中華電信」。報告書資訊數據的範疇，涵蓋了中華電信財務、環境和社會面的表現，惟財務資訊尚涵蓋其合併子公司。

## 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。



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



九十八年企業社會責任報告書  
2010年8月出版

## 確保公開資訊的可靠性

我們委託台灣檢驗科技(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+應用等級與AA1000 AS 2008的標準。



## 意見回覆

如果您對於我們的《九十八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



攜手愛護環境  
中華電信CSR報告書使用環保大豆油墨、再生紙印製

# 董事長的話

我們非常高興能藉著中華電信第三本「企業社會責任報告書」的發行，與大家分享 2009 年本公司在企業社會責任各主要面向的理念與努力成果。

在執行企業社會責任上，我們最重要的就是把本業做好。「專注本業，注重專業」，一直是我們企業的核心理念。長期以來，中華電信專心、用心的致力於本業的經營，結合電信網路及資訊技術，提供客戶及合作夥伴優質的溝通平台，進而協助客戶及合作夥伴業務的開發和拓展。

優良的公司治理是企業永續發展的根本，本公司十分重視。對正派經營、資訊透明的堅持，促使我們當仁不讓成為最值得信賴的標竿企業，並屢獲相關獎項的肯定。

隨著氣候變遷和生化能源耗竭等風險的不斷攀升，我們持續透過資通訊技術的創新整合，開發對環境更為友善的綠色節能產品與服務，以便在綠經濟 (Green economy) 的發展領域上盡一份心力。

中華電信在智慧節能服務 (Intelligent Energy Network, iEN) 上，結合了電信網路和資訊技術，研發出兼具節能診斷、控制管理及改善方案全方位解決功能 (total solution) 的客製化節能省電產品，以協助企業集中監控內部用電設備，並透過電腦數據資料的整理分析，提供企業優化的運作環境管理，真正落實節能管理。以署立苗栗醫院為例：其使用此 iEN 智慧節能服務後，預估一年可節省能源費用 200 萬元，節費率 49.27%，並減少 400 公噸的碳排放量；其它企業客戶使用該系統的成果也顯示，在導入該系統後其能源使用效率，至少可以提升高達 20% 以上。本公司也已全面在電信機房及業務大樓內建置該系統，亦因此榮獲 2009 年環保署第 18 屆中華民國企業環保獎的殊榮。

此外，中華電信也藉由綠色採購來具體實踐我們對環保的承諾。2009 年本公司以總金額超過 2 億元的綠色採購，躍身為台灣服務業之冠，並獲得台北市政府民間企業與團體綠色採購的表揚。我們同時也致力於廢行動通訊產品回收的工作，以逐步落實責任消費。

過去一年，我們成功的回收了近 4 萬支汰換手機及 2 萬公斤包括電池等廢棄手機配件，成為台灣廢手機回收最有成效的企業。

多年來，中華電信陪伴台灣社會一起成長，與社區民眾有深厚的感情連結，對於社會公益、弱勢照顧我們更是責無旁貸。透過中華電信基金會及在地企業志工服務，我們深入偏遠鄉鎮建置「數位好厝邊」據點，提供電腦軟硬體設備、教學課程及維修服務，讓偏鄉學童、新移民媽媽等弱勢族群，也能擁有無遠弗屆的數位學習機會。面對八八水災的浩劫，我們同仁除了在第一時間冒險挺進災區、達成「通訊無孤島」的搶修使命，並同步發動賑災勸募活動及產銷市集外，我們更善用偏鄉學童遠距課輔的合作經驗，再次與輔仁大學產、學合作，共同策劃網路課輔服務三年計畫，精緻打造災區學童課後輔導的優質學習環境。

身為 ADOC 2.0(註)計畫的民間發起人之一，我們結合淡江大學盲生資源中心，共同推動「以 ICT 協助視障者遠距工作專案」，攜手創立以視障同胞為主要成員的呼叫服務中心 (Call Center)，為國內視障者開創更多的工作機會。我們也將此成功經驗，以整套輸出營運模式，分享予菲律賓、北京等地區，協助「ADOC 2.0 視障數位機會中心」的成立。

在這個充滿挑戰的環境裡，中華電信在全體同仁的努力及客戶的支持鼓勵下，將更加強與各界人士、社區居民及公益合作夥伴們的對話，持續追求卓越與成長，共創多贏的局面。

董事長

呂學錦



註：ADOC 2.0即APEC Digital Opportunity Center 2.0之縮寫，這是我國在APEC提出並主辦的數位機會中心第二階段計畫。

# CONTENTS

## Stakeholder 利害關係人 Management 管理

責任管理	誠信 Integrity	投資人/股東、員工、政府 15	企業社會責任管理方針 強化中的企業社會責任規範 08
價值整合			公司治理 法規遵循與資訊透明 風險管理 16
前瞻創新	創新 Innovation	投資人/股東、政府、 商業夥伴、全球環境 23	提昇創新效率 擴大創新參與 24
環境永續		員工、商業夥伴 31	溫室氣體盤查與用電管理 環境永續管理系統 32
員工關懷	貼心 Inside	員工、員工眷屬 41	雇用多樣化 人權保障與勞資關係 人才吸引與培訓 42
感動服務		客戶、民間團體 48	品牌管理與產品使用推廣 客戶服務 意見回饋 49
數位機會	包容 Inclusivity	地方社區、民間團體 59	中華電信基金會 60
社會公益		員工、地方社區、弱勢團體 64	社會貢獻管理 65

## Address 重點

## Response 回應

## Target 目標

利害關係人CSR調查 關鍵議題矩陣	利害關係人溝通與交流	企業社會責任重點資訊揭露 企業社會責任關鍵績效指標
10	12	13
碳揭露與氣候變遷風險	公平競爭的產業環境	社會責任投資
19	20	21
eICT創新 ADOC 2.0計畫	產業鏈效果	研發成果國際化
26	29	30
電信綠建築行動 綠色採購與再生能源	環保行動與責任消費	電信業供應鏈管理
36	38	39
平衡職場與生活	健康安全與退休保障	企業志工服務
45	46	47
救災與責任通信	保障隱私權與對抗詐騙電話 健康的使用環境 電磁波決策機制與宣導	創新增值服務
52	54	57
數位好厝邊	電信普及服務	提昇數位素養
61	62	63
八八災後重建 災區學童網路課輔服務計畫	公益電信服務	開發特殊需求產品
66	68	69