



# 誠信 Integrity

近來企業社會責任受到關注，台灣證交所及櫃買中心也以《上市上櫃公司企業社會責任實務守則》，規範上市（櫃）公司落實保護環境、維護人權及保障勞工之責任。對中華電信而言，這標示著企業社會責任從自願性揭露，走向符合政府規範的開始。

另一方面，國際投資人已經開始以企業的社會責任，作為評估潛在獲利能力、控管營運風險的重要指標。因此，中華電信將持續加強對相關議題的管理，妥善與各界利害關係人溝通，以達到提升企業價值的最終目的。



# 責任管理

投資人/股東、員工、政府

聲音 | 外界期待的聲音很多元，我們專心傾聽。

承諾 | 首家宣示符合《上市上櫃公司企業社會責任實務守則》的公司。

指標類別	2008年承諾	2009年執行情形	2010年目標	頁數
 合規指標 首家進行員工CSR調查的電信業	需執行	已執行 ✓	持續執行	P10
 得獎紀錄 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 行政院「國家永續發展獎」</li> <li>● 天下雜誌「企業公民獎」</li> <li>● 遠見雜誌「企業社會責任獎」</li> <li>● 台灣永續能源研究基金會「台灣企業永續報告獎—金獎」</li> <li>● FinanceAsia「Best Corporate Social Responsibility」</li> </ul>				

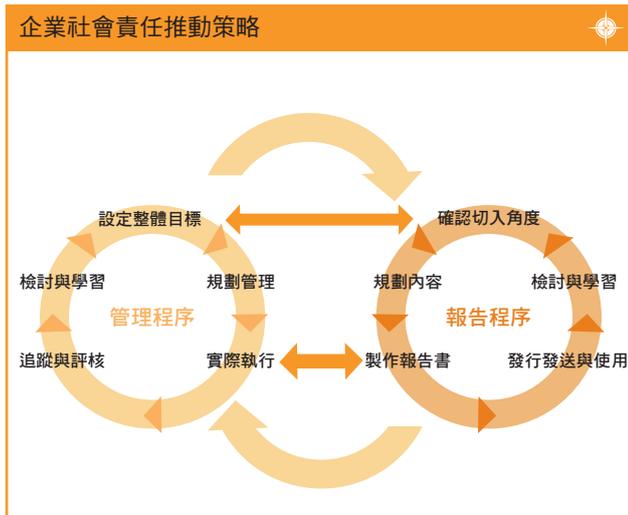
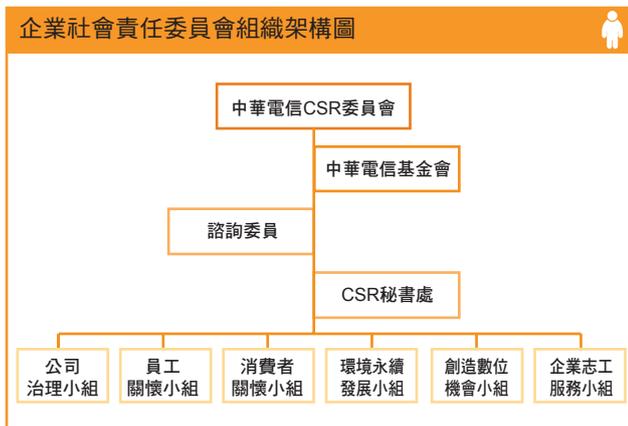
# Management 企業社會責任管理

## 管理

2006年6月，為了使利害關係人的溝通對話成為常態，將企業社會責任融入日常營運，我們聯合跨部門的高階主管組成「企業社會責任委員會」，規劃策略、設定目標，分由六個小組推動落實。

### 企業社會責任管理組織

「中華電信企業社會責任委員會」由董事長擔任主任委員、總經理擔任副主任委員，並設有「CSR秘書處」為專責單位。委員會分設：公司治理、員工關懷、消費者關懷、環境永續發展、創造數位機會與企業志工服務小組。同時，結合「中華電信基金會」，推動各項行動方案。



### 公司治理守則

- 《公司治理守則》第54條：「本公司在保持正常經營發展以及實現股東權益最大化之同時，應關注消費者權益，並透過行銷包裝積極參與各類型活動以提昇公司公益形象及善盡本公司之社會責任。」

### 企業社會責任願景：4個i

根植於「專注本業、注重專業、提高效率、感動服務」的企業理念，我們希望成為最有價值和最受信賴的資通訊公司，並經過多年企業社會責任管理的實踐，凝聚了獨有的企業社會責任願景，充分涵蓋了各項永續性議題。

- 誠信(Integrity)：以誠信為本的管理，達到提升企業價值的最終目的。
- 創新(Innovation)：以創新面對競爭環境和氣候變遷，達到企業永續經營的使命。
- 貼心(Inside)：關注員工和消費者的內在需求，持續進行溝通和關懷行動。
- 包容(Inclusivity)：結合科技、軟體和志工的力量，創造沒有資訊隔閡的社會。

### 企業社會責任管理模式：SMART模式

我們學習傾聽、了解利害關係人的聲音及需求，進而掌握資訊與評估企業社會責任之績效。延續系統化的資訊揭露，我們進一步發展出「SMART」管理模式，讓報告書的層次更加分明，並且做為日後企業社會責任工作推動的參考依據。每一章皆包含五大要素：利害關係人(Stakeholder)、管理方針(Management)、重點(Address)、回應(Response)，與目標(Target)。



# Management 強化中的企業社會責任規範

## 管理

2009年台灣的企業社會責任發展有了明確的成果，臺灣證券交易所股份有限公司及證券櫃檯買賣中心研擬制定《上市上櫃公司企業社會責任實務守則》，成為我們企業社會責任的基本規範。

### 現況分析與回應

《上市上櫃公司企業社會責任實務守則》與 GRI G3 互為表裡，前者從管理程序著手，而後者則從報告程序出發。也由於我們《九十七年企業社會責任報告書》已經達到應用等級 A，因此能滿足《實務守則》大多數的規範。其中我們較為不足之處有：

第 6 條：「上市上櫃公司之董事會應盡善良管理人之注意義務，以督促企業實踐社會責任，並隨時檢討其實施成效及持續改進，確保企業社會責任政策之落實。」及第 7 條：「上市上櫃公司為健全企業社會責任之管理，宜設置推動企業社會責任之專（兼）職單位，負責企業社會責任政策或制度之提出及執行，並定期向董事會報告。」

中華電信已設有企業社會責任委員會及專責單位，今後將進一步建立正式機制，由企業社會責任委員會秘書處定期向董事會報告企業社會責任工作之執行進度與發展方向。

#### 上市上櫃公司企業社會責任實務守則

- 《上市上櫃公司企業社會責任實務守則》共分六章31條，其宗旨為：「協助上市上櫃公司實踐企業社會責任，並促進經濟、社會與環境生態之平衡及永續發展」。

### 永續發展教育課程

《環境教育法》於2010年5月經立法院三讀通過，使我國成為世界上少數將環境教育立法推動的國家。其中與我們最為相關的是第19條：「機關、公營事業機構，所有員工每年應參加四小時以上環境教育，並向中央主管機關提報當環境教育執行成果。」這項規定，與《實務守則》第15條：「上市上櫃公司宜設立環境管理專責單位或人員，以維護環境管理相關系統，並定期舉辦對管理階層及員工之環境教育課程」恰好彼此呼應。對此，我們正規劃：

1. 全體員工每年接受4小時永續發展課程之方式。
2. 各地區經理人應特別就外部利害關係人溝通參與方式及其成效評估，接受專門課程。

#### 環境教育法

- 《環境教育法》共26條，其目的在於增進國民保護環境之知識、技能、態度及價值觀，促使國民重視環境，採取行動，以達永續發展之公民教育過程。

# Address 利害關係人CSR調查

## 重點

利害關係人的辨識與溝通，是企業社會責任的基礎。2009年，我們開始主動與利害關係人溝通，透過問卷調查、專家訪談等方式，收集來自內部和外部不同管道的意見。我們首先選擇的利害關係人的類別是：員工、消費者、機構投資人，藉以綜合性地了解不同屬性的利害關係人對中華電信執行CSR之感受與期望，做為日後研擬行動方案之參考。

## 員工

我們透過內部網路線上調查的方式，了解員工對於各項CSR議題的看法。整體的結果相當令人感到欣慰：

- 當員工對企業社會責任的成果愈滿意，其對公司的認同感就愈深。
- 當員工對資訊揭露愈滿意，其對公司認同的程度就會愈高。
- 企業社會責任有助於提升公司品牌形象時，員工對公司也就愈認同。

員工對於企業社會責任的看法(%)

	認同	非常認同
您對公司推動企業社會責任的成果感到滿意	37.49	56.82
您對於公司在企業社會責任各方面資訊內容的呈現感到滿意	39.50	54.23
中華電信在企業社會責任上的表現有助於公司品牌形象	30.67	65.54
您對於「我以身為中華電信的員工為榮」的說法	33.41	59.85

資料來源：2009年員工CSR認知調查

最受員工肯定的三項CSR相關議題

項目	百分比
公司治理	20.13
促進經濟發展	15.86
公益慈善活動	15.61

最受員工肯定的三項員工相關議題

項目	百分比
健康與安全	31.98
教育訓練	21.22
勞資和諧	20.57

## 消費者

全球金融海嘯與企業醜聞等，讓社會大眾對於企業品牌的可信度產生質疑。我們委請外部的財務專家，針對中華電信執行CSR的努力，如何反應於品牌價值，進行了研究。

結果發現，綜合獲利能力指標、市場價值指標、風險衡量指標，顯示我們的股價較不易受到大盤指數與景氣波動的影響。將企業社會責任融入日常營運的我們，在各方面都有良好表現，故導入企業社會責任對於穩固企業的財務績效是有所幫助的。

# Address 關鍵議題矩陣

## 重點

2009年，我們持續進行實質性評估程序(Materiality Assessment Process)，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，釐清關鍵性CSR議題的優先順序。

此外，我們藉由分析媒體報導、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。

關鍵議題矩陣

4.15



責任管理

價值整合

前瞻創新

環境永續

員工關懷

感動服務

數位機會

社會公益

# Response 利害關係人溝通與交流

## 回應

中華電信重視各類利害關係人的聲音，採取主動溝通的態度，即時合理地回應外界的需求。另外我們也與國際先進組織深化交流，開啟我們更多在企業社會責任和永續發展方面的想法，進而促進合作，讓我們的承諾產生更大的影響力。

### 利害關係人之溝通參與

4.16

	溝通議題	溝通管道
監管機構（NCC、立法院）	公平競爭 溝通管理	專責部門／單一窗口
投資人（股東、機構投資人）	財務狀況及業務發展	中華電信官方網站 公司年報 定期或不定期報告
客戶（一般消費者、企業客戶）	服務品質 費率	客戶服務專線／專案經理
合作夥伴（供應商、承包商）	社會責任政策溝通	定期或不定期資訊調查 供應商大會
員工（現職員工、員工眷屬）	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
社區／非營利組織／非政府組織	公益活動 弱勢關懷	社區溝通
媒體／社會大眾	品牌形象 弱勢關懷 費率 電磁波	專責部門
同業	產業發展 公平競爭	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。2009年我們也簽署了該協會發起的建築物能源效率宣言。

世界企業永續發展協會

 <http://www.wbcasd.org>



## 國際環保組織交流

我們於2009年9月前往英國進行國際環保組織交流訪問，吸收領先企業及國際組織之經驗，同時分享我們推動CSR的績效與成果。

- 英國碳信託 (Carbon Trust)：由英國政府設立之獨立機構，其使命在於創造低碳經濟。我們向該機構學習目前國際最先進節能減碳的規格標準，並共同探討未來節能減碳的長期策略。
- 英國社區事業協會 (Business in the Community, BITC)：該機構致力於企業參與公益計劃的推動，此次參訪讓我們與 BITC 成員進行多樣化交流，並且思考如何以核心能力促進社會發展。

我們並受 BITC 邀請加入「The Prince's May Day Network」，這是英國最大對抗氣候變遷的企業組織，共有約 1,100 家英國企業加入。我們正式取得 2010 May Day logo，承諾減少碳排放、記錄並回應氣候變遷歷程、參與產業倡議，與英國大型企業共同展現在「氣候變遷」議題的企業影響力。

# Target 企業社會責任重點資訊揭露

## 目標

為了讓外界更能了解我們在企業社會責任的管理實績，我們在本報告書中強化了組織、管理方針和案例的揭露，組織指標（）代表我們在企業社會責任工作的相關組織，方針指標（）代表各項企業社會責任工作的指導方針，案例指標（）代表我們創造出的典型案例。

### 組織指標



企業社會責任委員會 P08

中華電信董事會組織圖 P16

風險管理組織架構 P18

品牌管理架構 P49

### 方針指標



企業社會責任推動策略 P08

SMART管理模式 P08

CSR資訊回應機制流程圖 P21

創新提案比賽流程圖 P24

供應鏈管理途徑 P39

電信網路搶修原則 P52

減少電信服務負面衝擊原則 P55

### 案例指標



衛星行動電話系統 P26

SaaS CRM客戶關係管理服務 P26

雲端運算hiCloud CaaS 服務 P26

經濟部工商憑證智慧卡暨發卡系統 P27

再生能源通信應用系統 P27

智慧型行動化的國民健康自我照護 P27

雨水回收 P34

節能禮堂 P36

生態工法機房 P36

退休員工終身學習 P46

行動上網色情守門員 P55

Hami書城 P57

hifree P57

i顧家 P57

Smart Phone Mobil Office 行動商務辦事台 P57

新住民電腦課程 P61

先閱讀 後上網 P63

部落工藝教室 P66

網路課業輔導環境與設備架構 P67

無限夢想 國際爭光 P69

蹲點台灣 P70

胖卡行動 P70

責任管理

價值整合

前瞻創新

環境永續

員工關懷

感動服務

數位機會

社會公益

# Target 企業社會責任關鍵績效指標

## 目標

從 2006 年開始推動企業社會責任以來，我們逐步累積了各項績效指標，在本報告書中以不同的標誌呈現，合規指標（📄）代表我們在企業社會責任工作所依循的相關法令，標竿指標（🏆）代表我們在企業社會責任工作所創造出的標竿成績，管理指標（🔍）代表我們持續進行績效管理的工作項目。另以（🏆）代表我們在相關領域的得獎紀錄。

責任管理

價值整合

前瞻創新

環境永續

員工關懷

感動服務

數位機會

社會公益

### 合規指標



公司治理守則 P08

環境教育法 P09

行為準則相關規範 P17

氣候變遷法規的相關風險與機會 P19

WBCSD建築物能源效益宣言 P36

身心障礙者權益保障法 P42

聯合國全球盟約 P43

兩公約國內法化 P43

工會法 P43

教育訓練相關規範 P44

志願服務法 P47

NCC普及服務政策 P62

### 標竿指標



首家進行員工CSR調查的電信業 P10

首家進行機構投資人CSR調查的電信業 P21

研發金額最高的電信業32億 P24

首家進行節能目標設定的電信業下降12% P33

綠色採購金額最高的服務業 2.06 億元 P35

手機回收數量最高的電信業 39,807 支 P37

首家進行供應鏈管理行動的電信業 P38

唯一設有工會且與員工簽訂團體協約的電信業 P43

行動通信救災車隊 P52

### 管理指標



	2007	2008	2009	說明	頁數
女性主管比例(%)	21.51	22.11	22.48	↑	P42
身心障礙雇用人數	656	695	709	↑	P42
育嬰留職停薪申請(人)	---	52	55	↑	P45
企業志工服務時數	---	---	41,979	首度列為指標	P47
客戶滿意度：一般消費客戶 (滿分為5分)	3.81	3.66	3.73	↑	P51
偏遠地區開設電腦相關課程 (小時)	---	---	1,023	首度列為指標	P61
偏遠民眾通過TQC 電腦認證(人)	---	---	100	首度列為指標	P61
社會公益貢獻金額(千元)	---	247,516	1,556,467	↑	P65