公司治理

Strategy 策略

落實誠信經營

Management 管理

完善風險與危機管理

得獎紀錄

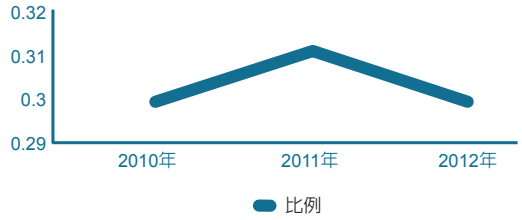
- 《數位時代》2012亞洲．台灣科技100強獎
- 證券暨期貨市場發展基金會「第九屆上市櫃公司資訊揭露評鑑」A++級
- 中華民國科技管理學會「第十四屆科技管理獎」
- 「2012台北國際發明暨技術交易展」發明競賽3件金牌、3件銀牌與2件銅牌獎項

Action
措施
深化誠信行為準則
Response
回應
透明揭露與管理
Target
目標
雲端平台共享價值

落實誠信經營

為將「中華電信」打造成為最有價值及最值得信賴的資通訊公司，除業務拓展外，我們訂定誠信經營守則，強調誠實、信賴與價值；強化董監事職能並提昇資訊透明度，以確保股東權益；以公平方式對待供應商，積極創造雙贏合作關係；同時，遵循法規並主動告知產品特性，爭取客戶信任。

公司董事、監察人、總經理、執行副總經理、分公司總經理及院長酬金總額占純益比例(%)



強化董監事職能 4.1

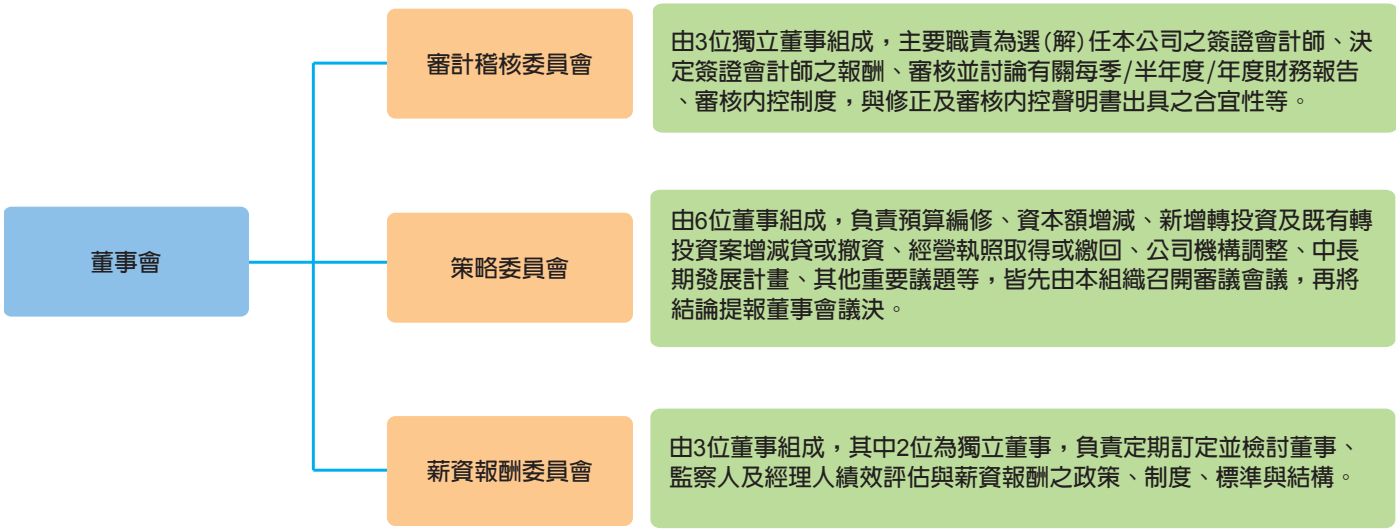
中華電信董事會為最高治理機構，董事長並身兼公司執行長。董事會具有高階管理者的選任與提名之職責，並負責制訂公司企業社會責任、企業公民及永續發展策略。目前董事會有12席董事（含3席獨立董事），有3席為女性（含1席獨立董事）；另設3席監察人，2席為女性。同時，明訂設有勞工董事1席，確保董事會之多樣性。2012年，董事會共召開8次會議，所有董事的平均出席率超過八成。

為避免最高治理者利益衝突，我們採行如下程序：

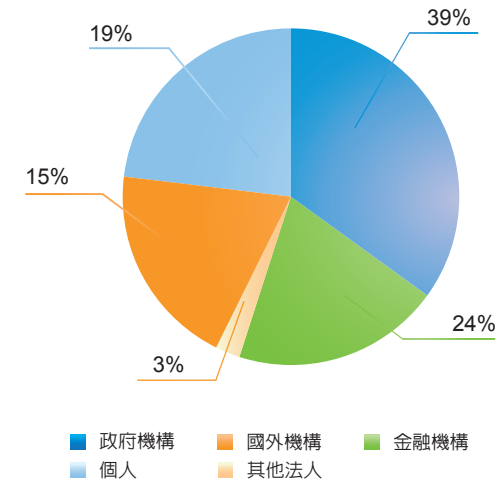
- 新任董事、監察人皆需簽署願任同意書，表明願遵守公司法第23條之規定，忠實執行業務及盡善良管理人之注意義務。
- 所有董事皆需簽署聲明書，聲明已確知公司法第206條有關表決權行使之迴避內容及其違反之法律效果。
- 董事會議事規範第17條已明訂董事應自行迴避事項。

獨立董事就其不同專業領域提供專業客觀之意見，有助於董事會做出對公司及股東最有利的決策。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。

健全監督功能及強化管理機能，分設3個委員會：



股東結構 2.6



註：依2012年7月19日本公司除息停止過戶日

業務與行銷過失案件

類別	案件數（件）	罰鍰金額統計（NTD萬元）
未經許可即設置基地台	15	750
未取得執照即播送節目	1	10
未取得許可即增設固網設備	1	90
未申請備查即實施行動電話資費案	1	30
未經通傳會審驗即自行變更系統交換設備	1	30
未核對使用者資料即開通行動電話業務服務	1	30
涉違反公司交易法第21條廣告引人錯誤之規定	1	500
總計	21	1440

採行電子投票 4.4

我們於2011年開始採行逐案表決，並於公司網站揭露全部議案之詳細表決結果。2012年股東常會首次採行電子投票，計有1,053位、共持有15%股權之股東使用電子投票行使表決權。

這些都是我們鼓勵股東參與公司治理所做的努力，持續以保障股東權益為目標。

業務行銷規範

為提升業務行銷之品質，建立消費者對公司之信任，我們訂定《業務行銷規範》，確保符合主管機關之法令規範，並列入年度高階主管人員考評項目。

2012年業務與行銷因過失而遭處分共21件、罰鍰總計1440萬元，主要與基地台的架設有關。我們虛心接受所有主管機關的裁決，並在此揭露所有業務與行銷過失案件供大眾審核，也會逐項進行檢討並提出改善方案，期望以全體同仁的共同努力，維持我們良好的商譽及企業形象。

資訊揭露規範

資訊公開是證券市場之基石、亦為公司治理重要之一環，我們榮獲第九屆資訊揭露評鑑A++級前十名，自證券暨期貨市場發展基金會頒佈評比結果以來，我們已連續七年獲得資訊揭露評鑑的最高殊榮。我們會持續並積極貫徹資訊透明及公平公開的原則。

中華電信一向秉持誠信、負責及值得信賴的公司治理精神經營事業，過去數年我們在資訊揭露、公司治理及企業社會責任等各方面的努力獲得國內外諸多獎項的肯定，這些珍貴的經營理念與價值將繼續引領我們向前邁進。

完善風險與危機管理

辨識風險事件並加以管控，是企業強化營運的負責任作為。我們有完整的風險管理政策與制度，輔以完善的資訊系統記錄與追蹤，有效降低經營層面的風險與危機，提升風險控管績效。

風險管理組織權責

組織名稱	
董事會 (含審計稽核及策略委員會)	1. 訂定風險管理政策、架構及文化。 2. 確保風險管理機制之有效性，進行資源配置。
高階管理階層 (執行長、總經理與執行副總經理)	1. 執行董事會風險管理決策。 2. 協調跨部門之風險管理互動與溝通。
總公司各主管處 (經營規劃處為執行秘書處)	1. 彙整風險管理活動執行結果。 2. 協助與監督所屬分支機構進行風險管理活動。 3. 視環境改變決定風險類別並建議承擔方式。 4. 進行風險調整後之績效衡量與協調。
所屬分支機構	1. 執行日常風險管理活動。 2. 進行風險控管活動的自我評估。

風險管理政策 4.11

我們的風險管理策略一向秉持：「1.建立同仁風險管理意識；2.發掘潛在風險，並因應環境變動做動態因應；3.從風險中善用機會，合理確保公司目標之達成，並創造最大化的股東價值」。並訂有「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。並以總經理為風險與危機管理的最高負責人，向董事會報告。

目前我們採取了風險地圖做為風險評估的工具，其範圍包括：法規風險、網路維運風險、市場競爭風險，以及財務操作風險。同時，針對本公司的重點營運工作，我們執行敏感度分析與壓力測試，透過風險接受、風險轉移、風險削減與風險避免，將可能的損失降至最低。

氣候變遷風險 1.2

針對台灣地理環境來說，氣候變異現象，最嚴重的是短時間內持續豪雨，除了會對電信設施造成危害外，長期而言，氣溫升高、海平面上升，將可能顯著影響電信機房的運作及人力調度。不論搶修所須增加的人力及物力、斷電所增加的備用電力，以及消費者補償費等，都可能大幅增加我們的營運成本。因此本公司已正式將因應「氣候變遷」因子納入「績效與風險管理」的評估系統中，對於顯著的風險，列入集團年度營運計畫中，並進行目標管理及績效考核，持續進行驗證及回饋。

因應氣候變遷，以新的ICT技術與產品，減緩對社會及環境帶來的損害，積極提升能源使用效率，開發節能減碳新技術及發展環境保護資訊系統，結合通訊科技產業，打造ICT產業綠色供應鏈，開發綠色智慧節能產品。除了期盼能降低經營風險與營運成本外，也期盼為企業創造市場機會，為環境永續發展議題貢獻一份心力。

風險變遷導致的潛在財務負擔/風險/機會 EC2

風險驅動	詳細說明	潛在的財務負擔/風險/機會
台灣溫室氣體減量法案	台灣目前「溫室氣體減量法案」的策劃正在進行中，一旦通過該法案，所有電信公司將有溫室氣體排放限制與碳稅制度；另外，政府也會建立碳交易平台。	1.當法案成立後，中華電信將能從執行ISO-14064-2促進利用再生能源，從碳交易取得優勢。 2.設立環境永續發展小組，每年運作費用約新台幣600萬。
氣候變化、豪雨增加	因為全球氣候變化，近兩年台灣氣候出現較多颱風以及豪雨，帶來的水災會破壞電信設備並且造成服務中斷，需要更多預算修理損壞的設備。	強化及防止電信機房受水災的影響，預算約新台幣3億。
海平面上升	台灣是一個島國，海平面上升會破壞已有的電信設備，因此在設備維護及建設新的電信機房部分須編列更多的預算。	
平均氣溫升高	商業設備與家電用品在高溫時使用會更耗電，且隨著時代趨勢，消費者逐漸意識到節能產品及服務的好，中華電信提供家庭和企業更多綠能產品及服務，便能協助個人及企業節能減碳。	1.估計可以從iEN這個產品獲得新台幣30億的收入。 2.中華電信將投資新台幣9億於研發新產品和服務。
公司商譽	電信公司所提供的產品及服務被賦予有節能減碳功用的期望，故若中華電信無法滿足該期望，商譽將可能有負面影響。	每年規劃新台幣1千萬的預算執行碳管理行動、計畫及協調溝通。

透明揭露與管理

我們致力於企業社會責任資訊揭露的努力與成果，獲得社會各界利害關係人的肯定。未來我們將持續走在主管機關之前，以國際標準來揭露各項訊息，並加強與利害關係人的溝通，成為台灣企業資訊揭露的標竿。

確立GRI架構為最重要之準則

繼《上市上櫃公司企業社會責任實務守則》推出後，證交所對加強上市公司之企業社會責任資訊揭露，也有進一步的發展方向，證交所以目前全球報告倡議組織（Global Reporting Initiative, GRI）所提出之永續性報告書第3.1代綱領（The third generation of GRI Sustainability Reporting Guidelines，簡稱 GRI G3.1 Guidelines），做為國內上市公司在資訊揭露時最重要之依據及架構。我們將持續重視企業社會責任議題及報告書之編製。

以AA 1000為報告書查證標準

為了提升報告書的品質，2009年起我們以AA 1000為報告書查證標準。AA 1000是社會與倫理擔當研究所(Institute of Social and Ethical Accountability, Account Ability)所制訂的查證標準，強調報告書應以報告書的製作過程，如確認利害關係人身份、與利害關係人溝通、與利害關係人確認議題，做為查證的起點，並強調報告書應符合包容性、完整性、可比較性等原則。我們已透過訓練課程等各種形式，加深企業社會責任委員會各小組對AA 1000的認知。

定期公布溫室氣體排放及減量資訊

證交所也鼓勵上市公司於年報及公開說明書揭露有關溫室氣體排放及減量資訊的趨勢。未來我們將遵從主管機關指示，在年報及公開說明書內，自願揭露相關資訊，以強化公司治理和落實企業社會責任。中華電信力行節能減碳與環境永續發展，是國內第一家通過溫室氣體盤查及認證的電信業者，未來也將逐年公布相關資訊，持續成為國內服務業的標竿。

邀請利害關係人閱讀報告

為符合「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」第8條規定，本公司從界定利害關係人開始，辨識出最關注的利害關係人為顧客、員工、股東、供應商、社區和非營利組織，並從2011年起開始辦理利害關係人會議，分為特定型及一般型，邀請各利害關係人針對當年度CSR報告書回饋意見。

深化誠信行為準則 4.8

我們堅持企業員工的行為要符合道德標準，在營運及業務執行過程中，遵循嚴謹的行為規範和道德準繩，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。企業誠信經營，不僅可以強化投資人對公司的信心、增加企業價值，進而降低籌資成本，達到企業及投資人雙贏之目標。因此，我們制訂了《中華電信股份有限公司誠信經營守則》做為集團全體遵守之標準。

遵循行為準則

為設立本公司董事、監察人、經理人、員工之最高倫理標準於全球各地從事商業活動時，應遵循及維護之準繩，特訂定「中華電信股份有限公司行為準則」，做為我們全體員工日常執行業務運作的基本準則。

行為準則包含個人責任、群體責任，以及對本公司、公眾、其他利害關係人之責任規範，目的在於防制不當行為的發生。

此外，依據「中華電信股份有限公司違反行為準則案件受理要點」、「中華電信股份有限公司維護營業秘密實施要點」、「中華電信股份有限公司人力資源處受理員工申訴檢舉專線」，以嚴謹的舉報機制讓員工可以在安全保密的情況下傳達意見。

公私協力打擊貪腐 SO3

企業誠信經營是當前大家共同關切的重要課題，聯合國早已在1999年提出全球盟約（Global Compact），將反貪腐做為落實企業社會責任主要議題之一，主張企業應負有積極營造誠信公平經營環境責任；亞太經濟合作組織（APEC）也將「提昇企業社會責任」及「打擊貪腐」列為未來必須面對的兩項全球化議題，並鼓勵公私部門共同合作，致力於改善治理機制、打擊貪腐。

有鑑於此，2010年12月，董事會通過「中華電信股份有限公司誠信經營守則」共23條，明訂本公司之董事、監察人、經理人與員工執行業務應遵守法令規定及防範不誠信行為。

資料來源：「國際電信聯盟」

遵守國際電信規則並恪守人權義務

2012年底於杜拜舉行的國際電信世界大會，修訂了《國際電信規則》，為確保全球資訊自由流通之理想，設定了世界通用原則，並特別納入『增加國際移動漫遊資費和競爭的透明度、支援發展中國家電信發展、為殘疾人獲取電信服務提供便利、保護公眾在電信網路中的言論自由』等多項新內容。身為會員國的我們承諾：會遵守其規範，並以實質行動致力推廣其所提倡的行為準則。

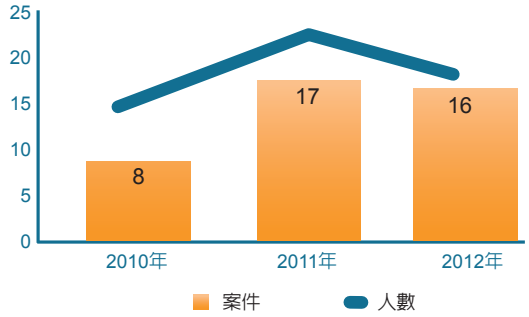
員工行為倫理評鑑 HR3

「行為準則」與「誠信經營守則」為全集團之規範，約束對象包含各投資公司。除了於公司內外部網站公告週知外，本公司全體同仁每年均須定期上網閱讀相關規定後，進行「行為準則與誠信經營守則測驗」，藉以強化員工操守及價值觀、公司治理與風險管控，並建立誠信之企業文化。2012年各級機構完成「行為準則與誠信經營守則測驗」達 99.95% 。

此外，另訂「中華電信股份有限公司從業人員考核要點」及「中華電信股份有限公司從業人員獎懲標準」考核員工。各項規定均週知員工遵守，讓員工明確知道行為規範，員工遇有足資鼓勵之事蹟或應懲戒行為時，亦依上開規定即時辦理獎懲。

2012年違反行為準則與誠信經營守則案件共16件17人，無因賄賂案件被解僱或受紀律處分之員工，亦無賄賂之訴訟案件。其中違反保密規定，主管連帶受處分者1件2人；其他曠職、言行失檢或違反公司規定15件15人。我們除明確發佈懲處令，也持續加強相關教育宣導。

違反行為準則與誠信經營守則事項



內部共識 SO4

誠信經營守則訂定之目的為統一內部共識，明訂公司禁止不誠信行為和必須遵守有關法令，利用落實誠信經營與良好之公司風險控管機制創造永續發展之經營環境。重點如下：

1. 為強化公司對誠信經營之決心與承諾，明訂公司應於公司規章及對外文件等明示誠信經營之政策並確實執行。
2. 為期公司能以公平與透明之方式進行商業活動，明訂公司避免與不誠信行為紀錄者進行交易。
3. 明訂禁止行賄及收賄、提供非法政治獻金、不當慈善捐贈或贊助及提供不合理禮物、款待或其他不正當利益。
4. 明訂董事會應督促公司防止不誠信行為及確保政策之落實，並由專責單位負責。
5. 為落實公司誠信經營，明訂公司董事、監察人、經理人與員工執行業務應遵守法令規定及防範不誠信行為要點。
6. 明訂公司應訂定董事、監察人及經理人之利益衝突迴避政策。
7. 為確保誠信經營之落實，公司應建立有效會計制度及內部控制制度，內部稽核人員亦應定期查核其遵循情形。
8. 為利董事、監察人、經理人與員工於執行業務遵循辦理，以落實誠信經營，明訂公司應訂定相關作業程序及行為指南。
9. 為落實推動誠信經營，明訂公司應定期舉辦教育訓練及宣導，並建立合宜檢舉及懲戒制度。
10. 明訂公司應強化履行誠信經營資訊之揭露。

另外，我們還特別設立了防弊業務推動及執行單位以及檢舉違規舞弊管道，維護公司營業秘密，防範違規、舞弊及內線交易等。

雲端平台共享價值

雲端運算是近年來重要的資通訊產業發展趨勢，中華電信也積極佈局發展，致力成為國內雲端運算的領導者，帶動國內產業共享價值。2011年起，雲端服務已從概念階段的基礎建設進入雲端服務年，2012年逐步邁向商用發展。

領導帶動雲端運算服務

所謂雲端運算，一言以蔽之，就是雲伺服器、終端、網路與服務。其中，「網路」與「服務」就是中華電信的本業與優勢，串起「雲」與「端」，提供民眾及企業便利的雲端運算服務。

我們具有深厚技術實力，整合帶動國內資通訊產業的轉型與升級，積極耕耘，提出三大願景：成為國內雲端運算服務領導者、扮演雲端運算產業推動者、與策略合作夥伴攜手共創雲端運算新服務。

目前，除了提供客戶關係管理服務、運算雲、雲端掃毒除駭、雲端儲存等服務外，更與來自不同產業之合作夥伴共同推廣個人雲、儲存雲、企業雲、觀光雲、流通雲、健康雲等雲端服務。同時，我們積極與微軟、英特爾、富士通、趨勢、廣達、秀傳等雲端策略夥伴合作，強化雲端基礎建設，進而帶動台灣雲端運算產業之發展。

成立視覺特效雲端中心協助奧斯卡名作”少年Pi”

2011年底，中華電信與好萊塢特效公司R&H合作投入「視覺特效雲端中心」（Cloud for Animation and Visual Effects，CAVE），以中華電信的機房、通訊網路，及研發的虛擬化管理技術Virtuoso，加上R&H在好萊塢電影特效製作的技術與經驗，以雲端運算鎖定電影特效計算需求，已透過「少年PI的奇幻漂流」及「公主與狩獵者」兩部電影實驗驗證。

雙方更進一步於2012年底簽署合作備忘錄，進一步探討引進好萊塢在電影特效製作上的技術及產業經驗，提昇國內數位內容產業。CAVE未來將分三階段推動：第一階段已經過兩部電影特效製作；第二階段將協助工作環境雲端化，以擴大特效製作市場表現；第三階段是結合各家特效製作軟體工具在雲端平台上運行，讓有創意的電影從業人員以最少設備投入電影製作，未來希望能隨著雲端的視覺運算成熟，逐漸擴大發展服務規模，奠定市場地位。

四中心一平台一市集

中華電信在雲端運算的佈局是依循「四中心一平台一市集」的策略框架逐步邁進，四中心是指研發中心、測試中心、營運中心及體驗中心。中華電信更針對雲端軟體開發者，建置大容量「雲端服務創作平台」，以及打造「中華雲市集」，提供企業客戶一站購足、改買為租、隨選即用、安全穩定的雲端應用服務，藉此擴大雲端應用，打造台灣最大雲端聚落。

台灣雲端運算產業協會 4.13

本公司與國內資通訊領導業者於2010年共同成立台灣雲端運算產業協會，截至2012年底，會員已超過110家，致力於開發雲端運算解決方案和雲端運算應用服務。該協會已成為台灣雲端運算產業鏈提升價值的觸媒，讓產學研界有開發、整合、驗證、商用、輸出的媒合平台，朝下一個兆元產業的目標前進。

2011年，台灣雲端運算產業協會擘劃並催生「台灣雲谷」(Taiwan Cloud Valley)，以展現台灣在全球雲端供應鏈所扮演之關鍵性角色，並協助台灣雲端運算產業邁入另一嶄新“跨雲”互接之國際舞台。「台灣雲谷」共分三期，第一期展示中心業於2012年3月啓用，提供虛擬展示櫥窗，雲集精華展出30餘項台灣雲端IaaS,PaaS,SaaS產品，已有逾300個國際重要貴賓與產業團體來訪，「讓世界談到雲端，就想到台灣」。

「台灣雲谷」第二期育成中心及第三期雲谷園區預計於2013、2014年陸續推出，將引領台灣成為亞洲雲端服務的樞紐，帶動台灣雲端產業邁向下一個里程碑。