





加強服務發展

Management 管理



創新品牌管理 強化客戶關係管理



得獎紀錄

- ■蟬聯三年《遠見雜誌》「第一線服務品質大調查」電信類首獎
- 蟬聯第九屆《壹週刊》「服務第壹大獎」第一名
- 榮獲第十一屆「亞太傑出顧客關係服務獎」之「最佳顧客忠誠計畫」獎
- 《數位時代》「第二屆數位服務標竿企業」資訊通路及通訊產業類第一名及年度大獎第二名
- 「Virtuoso」及「流通雲」榮獲台灣雲端運算產業協會「2012雲端創新獎」平台及應用雙料冠軍



措施



加強服務發展

雲端結合裝置,帶來源源不絕的創新前瞻發展,中華電信運用ICT (Information and communications technology)專業,提供完善的雲端服務平台與高規格的資安防護機制,以加速雲端運用的普 及。目前我們規畫的雲端服務,囊括政府、公司及個人市場,在雲端計算的布局日趨完整。



智慧醫療雲

為協助企業營造健康職場及提升國民身心健康,中華電信研究院整 合開發「愛保健服務」,提供健檢數據查詢與分析、健康促進建議及 成效分析等功能,以專業ICT技術服務企業員工及造福國民健康。另為 提供病患更優質的醫療照護服務及提升醫療院所的經營效率,自2012 年起,中華電信與秀傳醫療體系合作將雲端科技導入醫療應用服務, 在雲端建置電子病歷及醫院資訊系統,打造全國第一朶醫療私有雲。

2012年8月起,中華電信協助新北市消防局在23部救護車建置行動 急診室,讓救護車病患之生理資訊及影像上傳至消防局雲端緊急救護 平台,提供醫護人員利用影像視訊協助救護車人員作緊急醫療處置, 以提升緊急救護存活率。



牛活親子雲

秉持「創新價値・感動服務」的精神,以多螢一雲的架構出發,利 用雲端匯流的方式,導入跨載具平台,例如個人電腦、智慧手機、平 板電腦、MOD數位電視機上盒等,提供量身打造、多元豐富的數位學 習内容,將產品服務與現代生活串連起來,建構出一個便利的數位生

我們與聯合報系合作,整合家庭生活各方面的需求,以提供親子 幼教的雲端數位生活服務。未來更將朝向多角化經營,以單一平台搭 配多種應用載具,落實親子雲服務(家庭/教育及社群/個人化娛樂服 務),並鎖定兩岸與全球華語市場,目標成為最具影響力之華人親子 品牌。

行動裝置守護者

2012年我們與趨勢科技合作,共同開發「行動裝置應用程式信譽評 等服務」,為全球首創由電信業者App行動平台所推出的全自動化行動 App安全認證服務,利用資通雲端技術,可自動判別App是否藏有竊取 資料的惡意程式,也會針對App資源耗用問題進行檢測,兼具App安全 與綠能保障,預計於2013年第一季推出。

管理





企業雲

中華電信的企業雲服務 (VPC/Box^e) ,提供動態擴充與彈性的雲端 運算資源,可快速建構企業所需的專屬雲端資料中心,並提供企業總 部統一控管運算資源、儲存服務、網路服務與資安服務之完整解決方 案,打造出快速、彈性、安全、低成本四大特性,大幅提升企業的營 運效率與競爭力。

而由中華電信研究院研發之兩大產品「Virtuoso」及「流涌雲」, 更獲得「2012雲端創新獎」平台及應用的雙料冠軍:前者適用於各種 雲端應用基礎環境之建置,且可彈性客製應用於整合解決方案,滿足 各型企業所需私雲之虛擬化服務;後者則為整合流通業營運所需各項 資通訊服務,提供從虛擬至實體通路所需之經營管理服務。



★ 什麼是Virtuoso

Virtuoso是中華電信基於Open Source所開發的新一代虛擬化基礎 平台管控系統,與VMWare、Microsoft、Citrix虛擬化軟體產品屬同 一類型,具備七大功能特色,包含:豐富的使用者介面、可靠的叢 集管理、完整的虛擬機(Virtual Machine)管理、信賴的儲存與備援管 理、細緻的網路管理、自動化的資源優化、節能管理與愛護地球。

Virtuoso不僅能提供中小企業、中大型企業所需私雲之虛擬化服 務,也可適用於運營商、網路服務業者之虛擬化基礎建設,打造類 似Amazon AWS EC2之公雲服務。

警政雲

長久以來,中華電信一直不遺餘力地協助警方利用科技維護治安、 打擊犯罪,從110報案系統到警車派遣系統,都可看到我們的成果。

2012年起,藉由經濟部技術處補助的『雲端模組式綠能資料中心開 發計畫』,我們運用雲端科技,結合過去建置桃園縣警察局『天羅地 網監錄系統』的經驗,成功研發『雲龍專案-監錄系統智慧化』,是國 内第一套可實用的行車軌跡分析系統,該系統除了導入中華電信智慧 型車牌及車色辨識技術外,並藉由雲端伺服器的強大運算能力,在電 子地圖上提供跨攝影機、特定車輛的行駛軌跡即時追蹤,以及歷史行 駛軌跡檢索功能,可有效提升警方的辦案效率。

2012年,新北市警方透過監視器破案及為民服務的件數高達1萬 2,150件。新北市警局以租賃合作方式使用中華電信的「e化天眼」監 錄系統,整合監視器的功能,將龐大的影像資料雲端化,並提供智慧 影像搜尋與行車軌跡記錄追蹤兩大新功能。

此套系統除了新北市,尚可擴及至其他各縣市使用,既能有效降 低調閱監視器的時間成本,整合車牌辨識系統追蹤特定車輛的軌跡路 線,並可跨縣市追蹤,達到提升辦案效率的目的。





智慧醫療雲

- 1.愛保健服務--提供健檢數據查詢與分析、健康 促進建議及成效分析。
- 2.醫療私有雲--與秀傳醫療體系合作,將雲端科 技導入醫療應用服務,在雲端建置電子病歷 及醫院資訊系統。
- 3.行動急診室--在救護車建置設備,將病患資料 即時上傳至消防局雲端緊急救護平台,醫護 人員便可透過視訊協助救護車人員作緊急醫 療處置。



生活親子雲

以多螢一雲的架構出發,利用雲端匯流的方式,導入跨載 具平台,例如個人電腦、智慧手機、平板電腦等,提供量 身打造、多元豐富的數位學習内容,將產品服務與現代生 活串連起來,建構出一個便利的數位生活型態。



『雲龍專案-監錄系統智慧化』是國内第一套可實用的行車軌跡分析系統,除了導入中華電信智慧型車牌及車色辨識技術外,並藉由雲端伺服器的強大運算能力,在電子地圖上提供跨攝影機、特定車輛的行駛軌跡即時追蹤,以及歷史行駛軌跡檢索功能,可有效提升警方的辦案效率。2012年,新北市警方透過監視器破案及為民服務的件數高達1萬2,150件。



HamiSafe安全標章

- 1.提供全自動化的Apps安全審核服務,主動診斷Apps資源耗用資及料竊取等問題。從全球不同的商店、雲端技術巨量收集專業分析,來協助個人/企業開發商Apps上架Hami軟體商店,提供免費檢測安全信譽評等。
- 2. Hami Safe安全標章功能,以趨勢科技的信譽評等服務 (Mobile App Reputation Service, MARS),透過雲端 技術,免費把關判別Apps是否隱含惡意程式,掃毒後 的App即可取得安全認證標章,在App icon上將包覆一 圈綠色外框,方便消費者辨識並可直接安心下載。

企業雲

- 1.VPC—虛擬私雲可提供企業客戶快速佈建、高效率及彈性擴充之雲端運算、儲存、資安、備援、VPN及加值服務。
- 2.Box^e—提供一個企業内部分享資料容易、快速穩定又安全的雲端儲存服務。
- 3.Virtuoso—適用於各種雲端應用基礎環境之建置, 且可彈性客製應用於整合解決方案,滿足各型企 業所需私雲之虛擬化服務。
- 4.流通雲—整合流通業營運所需各項資通訊服務, 提供從虛擬至實體通路所需之經營管理服務。

回應



創新品牌管理

中華電信在台灣社會擁有獨特的品牌資產,我們持續進行品牌管理與加值。2012年,中華電信連續九年榮獲讀者文摘亞洲區「信譽品牌Trusted Brand」電信服務類白金獎,是台灣唯一獲得該項殊榮的電信公司。



企業客戶服務

品牌組織與品牌架構 @22

中華電信採取集中式品牌架構兼顧獨立式品牌呈現,由總經理負責公司全部品牌之創設、管理、修改之督導,並與各分公司總經理溝通。分公司總經理遵循企業整體品牌策略,負責執行推動,並在授權範圍內靈活獨立使用,操作專屬品牌。

品牌策略

- 政策:採集中策略、兼顧個別領域發展需求。
- 管理:由總公司負全公司品牌策略擬訂、控制及調整之責;分公司 則負執行推動之責。
- ·品牌架構:屬集中式品牌架構、兼顧獨立式品牌呈現。

此外,隨著數位匯流趨勢,中華電信將以雲端為中心,推出系列三 螢一雲的服務,在塑造新服務形象時亦將導入中華電信旗下新的子品 牌,企圖藉由新的子品牌系列操作,提升公司前瞻創新的形象。

中華電信CI色彩象徵意義:



新色彩新感動

我們一直以紮實的經驗與專業領導台灣電信業的發展,為因應新世紀的挑戰,更不斷自我變革與提升,決定在原CI(企業識別系統)的基礎上推動全面且整體性的再造,用鮮豔的橘、綠、藍色帶,賦予中華電信科技、創新、關懷、成長、熱情、活力的新精神、新的企業形象。不僅是外在形象的重新塑造與標準化,更重視内在整體理念的認同與實踐。公司的每一位同仁都是品牌的經營者,面對每一位客戶、每個小細節的經營,都能為中華電信累積品牌的價值,貢獻心力。

自2010年7月開始,全省共約300多個據點逐步更換新店招,結合感動服務,期望以嶄新的企業形象帶給大衆耳目一新的感受。2011年成立多家旗艦店與10家增設服務中心,全面導入CI新輔助圖案及色彩,藉由旗艦店與增設服務中心的展現,提升CI新輔助圖案的消費者識別度及印象,同時創造新的品牌形象。截至2012年12月止,已成立80家增設服務中心(含旗艦店)。



強化客戶關係管理

為提供客戶完整的服務,我們除了加強營業櫃台與空中櫃台的協同作業,更逐步強化網路客戶服務工作。2012年,我們的努力成果榮獲香港亞太顧客服務協會「亞太傑出顧客關係服務獎」之「最佳顧客忠誠計畫」。今後我們將持續參加國內外顧客關係服務相關獎項競賽,藉此積極學習國際客服營運管理及標竿經營模式,精進內部作業流程與優化客戶關係。

多重服務管道

針對不同的服務管道與客戶類型,全面精進服務品質,並加強營業櫃台與空中櫃台的協同作業,提供客戶完整的服務。2010年起,更逐步加強網路客服工作,逐年增加網路自助服務項目,包括:

- ·文字線上客服:基於愈多網友喜愛使用即時通訊,且能兼及服務聽語障人士,我們推出Web Chat文字線上客服,截至2012年底,服務範圍已涵蓋公司全業務(行動/固網/寬頻/國際)。
- ·網路社群:網路社群的人口呈跳躍式成長,為提供即時的互動服務,自2010年1月成立「中華電信Q博士粉絲團」,主動回應網友提問及提供優惠方案等訊息,並蒐集客戶建議供相關單位參考。
- ·強化網路客服中心:為降低客戶親臨櫃台之交通往返不便,增加服 務便捷性,持續增加網路客服DIY項目,提供即時自助服務功能。
- · 手機版網路客服中心:針對日益增加的智慧型手機用戶,將於2013年第二季推出手機版網路客服中心與APP(iphone及android系統)
 - ,提供更友善的服務介面讓客戶有耳目一新的感受。



推動精緻服務

我們的服務中心櫃台、客戶服務專線及裝機查修服務,均辦理客戶滿意度調查,即時改善服務品質。在營業櫃台部分,除推動SGS Qualicert 國際服務品質驗證外,特延聘顧問公司協助推動精緻化服務,及神秘客自我查核客服品質機制,持續檢討改善服務品質弱項,並於2012年三度蟬聯<遠見雜誌>「第一線服務品質大調查——電信業第一名」,及八度獲得<壹週刊>「服務第壹大獎」行動電話&固網通訊類第一名。2012年持續執行的措施有:

- 重視新科技帶來的新需求,特別成立專業的技術服務團隊,如智慧型 手機達人線上直接導引,提供即時性客製化之優質服務。
- · 主動關懷:堅持對客戶的承諾,安排人員主動外撥電話關懷客戶,藉 由傾聽瞭解需求,主動傳遞相關業務訊息,為客戶規劃最適的方案。
- ·委託顧問公司辦理專案輔導,融入感動服務元素,提高營業櫃台服務標準,引導客服人員掌握與客戶接觸的關鍵時刻,提供熱忱、親切服務,設置專職內部顧問師及輔導師,推動全區精緻化服務輔導。
- · 「感動服務區」:為激勵客服人員發揮熱誠與專業知能,且發自內心 誠懇地服務客戶,進而超越客戶的期待,於內部網站「感動服務區」 分享優良服務案例,供客服人員學習並舉辦「感動案例」表揚活動。



持續客戶滿意度調查

PR5

中華電信以感動服務為宗旨,目標是3個工作日内處理完客戶申訴問題。我們重視客戶對各項服務指標的滿意度,及對我們企業形象、品牌價值與服務品質的認知,因此長期委託外界進行客戶服務滿意度調查。此外,我們也固定接受通傳會的通信業務服務品質調查,各項實績值均明顯超越通傳會規範的標準。

毎萬客戶申訴量(件數)



客訴處理流程及機制

為提供客戶一個公開、有結果的客訴處理過程,2011年5月,我們空中櫃台各專線通過ISO10002:2004(品質管理一顧客滿意一組織處理客訴指南)的國際標準認證,為國内首位獲得認證的電信業者。目標為3個工作日內處理完客戶申訴問題。除了客服專線外,客戶也可經由公司官網的中華電信總機(02-2344-6789),直接向獲董事長授權的「首長室助理人員」申訴,我們受理客訴案件後,會交由客訴處理小組討論,以急件處理客戶問題,客戶可以隨時進線詢問處理進度,客訴小組也會向客戶回報案件處理進度。

客服專線關鍵績效指標



空中櫃台服務滿意度調查

本項服務滿意度成績有三種來源。第一種為客服處以人工外撥客戶進行,原則上客戶進線後3~7天進行問訪;第二種為機器自動問訪〈全程無人為介入〉,原則上為客戶進線客服中心後30分鐘內進行回撥問訪;第三種年度問卷調查,由總公司行銷處委託中華大學以寄送問卷方式執行。

第一種與第二種方式整合成一項KPI要求,滿意度以五分制計算,2012年為4.578分。第三種方式為單獨KPI要求,滿意度以十分制計算,2012年實績為7.60分。

客戶滿意度調查



註:2011年起,客戶滿意度指標由五分法改為十分法: 計分量尺由1-10分改為0-10分。

客戶滿意度調查

為瞭解客戶對各項服務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,我們每年均委託外部專業學術機構,針對所提供的重要業務,含固網、行動及數據業務等,就營業櫃檯、客服中心、裝機、障礙、帳務、行銷及企客等方面,進行一般消費客戶、中小型客戶及大企業客戶的服務滿意度調查,找出客戶最關心的問題,做為改善服務品質和努力的方向,並列為服務提供單位的績效評估指標,俾有效提升客戶對中華電信所提供各項服務的滿意程度。



主動說明產品特性

我們致力於提供美好的數位生活服務。為了讓客戶使用我們的產品、服務沒有後顧之憂,我們 在銷售時,除了主動說明產品特性與收費方式之外,同時,我們也積極管理成人内容以保護未 成年青少年,並遵循電磁波管制規範,以摒除可能造成的負面影響。

確保收費與費率透明

因出帳錯誤或因障礙衍生費用的問題,我們秉持收費透明原則,除了主動通知受影響的客戶外,並透過公司內部訊息通報平台將事件發生的緣由和處理方式發布給各客服專線,讓各專線客服人員了解,方能於客戶進線諮詢時可立即正確回答,降低客訴。我們非常重視客戶對各項應繳付費用有異議時所提出之申訴,除了在未查明責任歸屬前暫緩執行催費及暫停通信外,並特別在各客服專線成立話查小組,讓客戶隨時可進線諮詢處理進度,提高客戶的滿意度。

主動告知產品特性和應用資訊

為統一資訊來源,客服專線在承接各分公司產品銷售前後之客戶服務時,為求正確傳達每年多達3,500件的相關產品資訊,於內部網頁設置訊息收納專區,做為各分公司相關部門提供產品訊息之共同管道。同時設置專人審核訊息內容及時效,同步上傳客服資訊站供全區客服中心與服務中心之服務人員查詢,以利客戶進線客服中心時,客服人員可完整告知客戶產品特性與相關優惠活動。

遵循電磁波管制標準 ❸ 104~8

雖然WHO等世界組織的研究報告,並無明確科學證據顯示電磁波會對健康造成影響,我們仍嚴格地遵循主管機關訂定的安全標準,進行行動通信系統建置及採購符合安全規範的設備,並持續進行基地台品質優化。

在基礎研究方面,我們支持「低頻無線時頻傳播系統預定地電波涵蓋模擬分析」,針對預定地近場進行低頻系統可能引起的電器設備之電磁干擾及人體健康之電磁安全等進行分析與模擬。結果顯示符合國際非游離輻射防護委員會(ICNIRP)所訂定之電磁安全標準,並不會對天線近場區域內的人員造成過量的電磁波曝露。

為降低對民衆之視覺衝擊,我們與其他行動同業協同建置共站、 共構基地台,達成減少整體基地台站點數量。對於網路系統及業務營 運,我們也提供專門的申訴管道,若民衆對電磁波環境有疑慮,可免 費申請專業量測。

2012年起,我們與其他行動同業委請電信協會於Facebook成立「通訊讓愛無時差」粉絲專頁,配合產業形象CF、網路宣導等活動同步在線上與粉絲互動,維持專頁活絡並潛移默化宣導基地台電磁波正確觀念。2012年7月,我們配合通傳會於鶯歌博物館舉辦「認識電磁波享受新生活」行動通信電磁波宣導嘉年華活動。



資料來源:NCC



營造資訊安全

我們建立完善的客戶個人資料保護管理制度,維護客戶的隱私與權益。我們建置「防制詐騙停 斷話作業處理系統」,配合警政機關防制詐騙。此外,我們也持續關注《濫發商業電子郵件管 理條例》草案中責付網際網路服務提供者(ISP)的管理義務。



客戶隱私服務措施 **◎** PR8

因應新《個人資料保護法》自2012年10月1日起實施,我們於既有「資訊策略委員會」下增設「個資保護工作小組」,訂定本公司個人資料保護政策、管理規範、個資安全訓練與宣導計畫、個資流程分析與盤點計畫、風險評鑑計畫,並列為內部績效考核的項目。

為強化客戶資料保護,防杜資訊外洩或客服人員(含正職員工與委外人員)不當查閱資訊系統客戶資料,我們將客戶基本資料列為「極機密」文件,客戶申請書均存放專櫃並上鎖。從業人員都須簽訂「維護營業秘密契約書」,且直屬主管負連帶責任。若是委外業務涉及營業秘密者,受託機構及其工作人員也必須簽署相關保密協議。各分公司每年陳報客戶個人資料保護執行情形。總公司、各分公司除個別執行年度各服務中心不定期稽核外,並增加兩次個人資料查核,以落實消費者隱私保障。

我們對個人資料之蒐集、處理或利用,都尊重消費者之權益(包括:個人隱私權及個人資料保密),嚴守個資法規定不逾越特定目的之必要範圍,並與蒐集之目的有正當合理之關聯。我們新增「客戶個人資料蒐集告知條款」、「客戶個人資料申請暨處理回覆單」等個資文件,提供客戶查詢、閱覽其個人資料及製作複本,停止行銷訊息之利用,退租客戶刪除其個人資料等保護功能。

客服專線為迅速受理及處理客戶申訴洩密案件,制訂ISO9001標準之「疑似洩密案件處理作業程序書」,凡客戶申訴洩密案件皆依此作業程序書處理,以保障客戶個人資料,提升公司形象及客戶服務品質。2012年受理客戶申訴疑似洩密案件共計69件,較2011年下降38%,佔全年客服專線受理量0.0015%。

防制詐騙

自2007年11月起,我們協助政府成立165反詐騙諮詢專線,2012年平均每月投入約14名客服人力,協同刑事警察局承接週一至週五(09:00~21:00)的第一線業務。並建置「防制詐騙停斷話作業處理系統」,配合檢警調偵防作業所需,提供疑似詐騙電話資料與協助即時偵辦作業,平均每月投入約3名客服人力,配合警政機關即時停斷話。







資訊安全管理認證

我們對於資訊、個資及網路安全向來極為重視,早在2007年便針對保護客戶資訊之相關作業取得ISO 27001資安認證,隨後為展現保障資通安全及維護使用者權益的決心,自2010年第三季正式啓動「擴大ISO 27001國際資安標準認證專案」,並於2011年8月通過BSI英國標準協會「ISO 27001 國際資訊安全管理系統」暨「NCC ISO 27011電信增項稽核」驗證作業,為國内第一家達到通傳會標準之行動電信業者。

針對資訊安全管理知識及制度,我們於2012年共舉辦37場教育訓練課程,參加人數達2,249人次,並於2012年底獲頒英國標準協會「ISO 27001:2005資訊安全管理制度認證」證書,全面提升資訊安全防護機制,並更加強核心競爭能力。另為強化公司同仁緊急應變能力,亦於2012年12月上旬辦理個資案例實際演練。



兒少健康上網

中華電信自我要求業務的拓展,是架構在安全健康的社會使命上。 兒童青少年隨著成長使用網路接收資訊,在網路世界學習與生活,也 是我們關注的重點。為了在資訊接觸愈來愈便利的生活中,讓經常與 網路生活在一起的兒童,能夠有安全的上網環境,我們推出時間管理 與色情網站把關的機制,讓家長可以藉由科技來管理兒童使用的資 訊,讓我們的下一代少一份網路的傷害,多更多網路安全的保護。

HiNet色情守門員可以讓學子上網受到更多保護,並推出學生優惠方案,凡家中有專科及高中職以下的學生,皆可享有此優惠。除此之外,針對弱勢族群及低收入戶,我們提供第一年免費優惠,讓孩子上網可受到HiNet色情守門員的保護,遠離色情、暴力、自殺、武器、賭博、毒品等有害網站,健康安全的長大。2012年,我們參與新北市主辦之兒童月活動「兒童安全動體驗」,宣導兒童健康上網,運用問券、遊戲等互動,讓大人小孩都能體認健康上網的重要性。

降低負面衝擊

摒除電信服務可能產生的負面影響,才能讓客戶使用我們的產品及 服務無後顧之憂,除了遵循電磁波管制標準,我們並提供以下服務:

- · 垃圾信件管理:使用HiNet信箱的客戶,可免費使用webmail服務, 經由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。
- 色情資訊隔離:提供K12信箱強制隔離、HiNet色情守門員、行動上網色情警衛,讓兒童及青少年遠離有害身心健康之網站。
- ·使用時間控制:「HiNet上網時間管理服務」及手機「3G放心講」 方案,讓父母親能有效掌握孩童使用手機及上網情形。



建設寬頻網路

隨時隨地皆能連網,已成為現代人行動生活的需求與趨勢。為滿足網路與企業客戶不斷攀升之頻寬需求,我們持續擴充既有海纜容量及參與興建新海纜系統,並積極佈建光纖。中華電信光纖網路接取設備建設量已於2012年第三季超越ADSL電路數。此外,我們持續擴建無線上網熱點基礎網路,打造更多無線上網熱點,紓解行動數據的訊務,提升服務品質。



通信無孤島 @ PA1

為防範災害發生及災情擴大,我們吸取過去救災經驗,加強建置偏遠地區中繼傳輸多路由、無線備援路由、備用電力增加容量、國際海續系統備援等措施。並且每年均辦理網路及設備之調度及搶修演練,增加防災搶救的嫻熟度,以降低災害損失。針對大多數人通訊所必須的行動電話,我們已有妥善的備援計畫:基地台採分散收容,當任一系統基地台之電路、電力中斷或設備故障時,鄰近的基地台仍能維持運作,使不致發生連續區域的服務中斷。當天然災害發生致通信中斷時,備有小型微波、衛星(直昇機載送,較小容量)或移動型基地台(移動車,較大容量),使災區保持與外界的通信。我們在蘇花公路等單一進出的特殊封閉地形,提供了複式基地台服務區涵蓋,並在近兩年的重大意外事件中發揮功效,即使某一基地台因天災發生損毀,其配對的基地台仍能使服務區維持正常通信,不致求救無門。

光纖網路建設 **◎ I**O1 / PA4

為配合政府「數位匯流發展方案」之政策目標,自2012年起五年内,我們投資新台幣逾干億元,採精準建設與節降成本之策略,積極建設固網及行動寬頻網路,俾鞏固競爭優勢,奠定數位匯流及創新服務發展利基。截至2012年底,HiNet光世代上網用戶約245萬戶,光世代電路用戶約272萬戶;我們擬定之2013年光世代上網用戶目標為348萬戶,而光世代電路用戶目標為322萬戶,其中50Mbps以上客戶數將達151萬戶,100Mbps客戶數目標將達30萬戶。

2012年底,中華電信100Mbps寬頻涵蓋率*為73.6%,達成政府2012年100Mbps涵蓋率70%以上的目標,預估2013年中華電信100Mbps涵蓋率將達85%。另政府研訂2013年非偏遠地區100Mbps涵蓋率達100%的有線寬頻網路全面到戶之目標,我們已與主管機關溝通,以期達成如下建議事項,俾提升國家寬頻競爭力:

- 1.各電信與電纜業者積極建設光纖寬頻網路。
- 2.將光纖列入新建築物必備線路之一。
- 3.擬定「既存建築物增設光纖管線設施補助辦法」,給予工料費等 適當補助,以鼓勵建築物自備光纖。
- 4.修訂電信法第三十八條之一,電信業者出資設置之建築物電信設備,其他業者得請求有償共用。
- 5.放寬光纖配線道路施工作業管制規範。

中華電信	2012年 成果	2013年 目標
100Mbps寬頻涵蓋率	73.6%	85.0%
光世代上網用戶數	245萬	348萬
光世代電路用戶數	272萬	322萬

*寬頻涵蓋率:以光纖或無線方式投落點涵蓋半徑400公尺,其設備均建設完成且備妥,若客戶申請可於1個月內提供服務之戶數/台灣家庭總戶數。旨在反應業者之服務供給面,在一定範圍內得以高於Ethernet或VDSL等技術之速率提供寬頻服務者均得計入。





👍 中華電信守護蘇花公路用路人安全

2012年,公路總局運用中華電信「災害緊急應變訊息通報系統」 所送出之示警簡訊共計161次,約70餘萬則簡訊。其中蘇花公路因 颱風或豪大雨造成道路坍方,發生21次交通中斷意外,共計使用 37次,發佈超過20萬則簡訊,約佔示警簡訊之3成。

我們在蘇花公路除了設置傳統通訊線路外,更建立了多條路由, 並定期進行演練。目前全線手機信號可維持3格以上,並在近兩年 的重大意外事件中,行動通信網路均能維持正常運作。



中華電信行動客戶獨享CHT Wi-Fi SIM卡自動 認證功能!只要您的上網設備下載設定檔後, - 偵測到CHT Wi-Fi即會自動登入,從此免輸 入帳密,立即享受便利的Wi-Fi行動生活!

擴建無線熱點

隨時隨地皆能連網,已成為現代人行動生活的需求與趨勢,隨著 智慧型手機與平板電腦用戶快速成長,行動寬頻上網數據量呈倍數成 長,我們於2011至2012年間,總計投入超過100億元來擴建行動網路 基礎建設,2012年即採購超過2.000座3.5G基地台並於全台各地區佈 建,已有效擴大行動寬頻網路容量、傳輸速度以及覆蓋率。

另為提供更綿密的行動上網服務,累計至2012年底,我們打造 35,000個Wi-Fi無線上網熱點(Hot Spot)、100處Wi-Fi無線上網熱區(Hot Zone),預計至2013年底,無線上網熱點將擴充至45,000個、無線上 網熱區將擴充至200處。我們的3G用戶數已超過639萬,為提供客戶更 方便地暢遊3G及Wi-Fi網路,自2013年1月15日起,我們針對綁約型的 iPhone行動裝置客戶正式啟動Wi-Fi自動認證功能(EAP-SIM), iPhone 客戶毋須再輸入帳號與密碼即可自動登入本公司Wi-Fi網路,而我們的 Android行動裝置客戶則可免費下載「CHT Wi-Fi」APP,客戶只要透過 APP一次性帳號與密碼設定後,即可自動登入中華電信Wi-Fi網路,可提 供客戶更流暢、便利的行動上網體驗。

普及服務建設淨成本

	2010	2011	2012
金額(億元)	8.82	8.54	8.50

2012年NCC公告不經濟地區數據通信接取普及服務實施 計畫,計9處建設點,總工程費約2400萬,我們已如期 完工通過驗收。2012年偏遠地區提升12M涵蓋率平均達 71%,已合乎NCC規定。

電信普及服務 🚨 🖂

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 政府長期積極推動的政策目標。我們不計成本提供全國82個偏遠鄉鎮 不經濟地區21萬多戶電話服務與8萬多戶數據通信服務、全區25個縣 市7萬7千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。2012年中華電信普及服務投入建設之淨成本總金額達 8億5000萬元。有關寬頻網路基礎建設,我們預計在全國偏遠地區721 村里建設12Mbps以上寬頻網路,於2013年完成75%之涵蓋率,2014 年完成85%涵蓋率,2015年達成95%涵蓋率。



保障通訊品質

由於氣候變遷所導致的天候異常,如颱風、暴雨等,都會影響電信機房的運作,使客戶及災情通報中斷,嚴重影響救災進度。為解決各營運地區所遭遇氣候變遷調適的工作難題,我們平日即確實做好防災準備,一旦災害發生,便可迅速成立緊急應變小組,進行搶救作業,確保災區通信順暢。



因應氣候變遷行動方案

2010年11月,我們完成「因應氣候變遷一中華電信公司環保節能減碳策略行動」,就整體方案、目前執行狀況、近期及中長期行動計畫等,分別擬訂執行重點或改善計畫,以提昇抗災能力,確保通信暢通及整體通信網路之安全性。

有淹水之虞機房相關設施改善計畫有:

- 裝設封閉式防水檔板。
- · 設備裝設防水閘門。
- ·地下室通氣孔及門窗升高或封閉。

電信網路設備之改善計畫有:

- 地下室機電設備遷移:配合機房汰換計畫,儘可能將柴油發電機、交流受配電等設備遷至一樓以上、直流設備裝設於機房二樓以上。
- 預備大型移動式發電機及小型發電機、抽水機。
- · 強化偏遠機房發電機配置及增加儲油槽容量。



災害緊急應變訊息通報系統 © PA6

2012年,我們創新研發的「災害緊急應變訊息通報系統」協助公路總局於道路坍方、土石流、積雪、意外等公路災害發生前、後,針對特定區域道路,主動通知用路人行車安全及交通資訊,受到政府與民衆高度的肯定。此外,2012年我們協助各級政府單位共發出106萬餘則(288次)示警區域簡訊,並且針對水庫下游、土石流區域、低窪易淹水地區,規劃了數百個特定災害潛示區域,一旦發生警戒告警狀況,可立即發布特定區域告警簡訊,迅速通知民衆及早準備、保障人民生命財產安全。

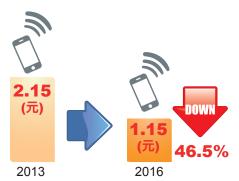
此外,新創之「低頻無線時頻傳播系統」具快速、低廉、不怕停電、不佔用公衆通信系統資源且系統涵蓋可及於全國的特性,特別適合用於氣象預警、土石流警戒等災害緊急應變通報。



掌握政策與法規

任何政策或法規的變動,都可能影響我們的營運結果。我們除了與政府及主管機關:國家通訊傳播委員會(National Communications Commission, NCC通傳會)保持良好溝通,也積極掌握立法院的相關立法動態。其中,攸關國家競爭力提升與ICT產業發展的「數位匯流發展方案」,是我們密切注意的焦點。

	數位匯流發展方案
2013年	100Mbps寬頻網路全面到家戶
2014年	有線電視全面數位化
	6月數位匯流法規架構調整通過立法
2015年	光纖用戶數達720萬戶
	無線寬頻網路帳號數達1,100萬戶
	新興視訊服務用戶普及率可達50%
	新製全類別電視節目達35,372小時、高畫 質節目達5,383小時
	每家無線電視台至少應有一個可播放高畫 質節目之頻道
	可接取高畫質電視頻道總數達74個



≣± .

1.「X値」為通傳會所訂定的價格調整上限係數(百分數)。(N+1)年價格上限指數=N年價格上限指數×(1+消費者物價指數變動率-X値)

2.所謂行動電話接續費率指的是兩家行動電信用戶彼 此通話,兩家公司依照受話網路時間的拆帳費率。

數位匯流發展方案

2010年12月,行政院核定「數位匯流發展方案」,分成兩階段進行:第一階段讓廣電及電信產業分別修法,以層級管制架構的概念、因應實務需求進行法制調整作業,目前廣電三法修正草案已於立法院審議,電信法修正草案則由行政院函請通傳會研議後再行報院;第二階段預計於2014年6月完成廣電三法及電信法草案或匯流形式規範架構,朝向水平結構法制調整作業,並經立法院審議通過,預計於2015年達成光纖用戶數、無線寬頻用戶數、數位有線電視普及率等數位匯流發展目標。

數位匯流發展方案將提升國家競爭力,且有效加速數位匯流服務 及ICT產業之發展,我們樂見其成。除持續關注修法進度與方向,適 時與主管機關溝通,表達意見,爭取最大利益外,同時亦積極建設光 纖網路,提高光纖寬頻競爭力,另致力開拓創新加值服務業務、創造 ICT產業商機,以維持我們於高速寬頻市場之領導地位。

政策法規影響

為趕上歐美等國家電信市場自由化的監理趨勢,通傳會決議調整現行行動電話資費管制政策:2013年起不再管制服務費率,改為管制電信業者彼此的中間價格,並分4年逐年降低行動電話接續費率,包括2G與3G通訊系統用戶,從2.15元降到2016年的1.15元,調降幅度約46.5%,以促使電信市場良性競爭。至於固網市場則維持資費價格管制政策,2013年寬頻上網電路月租費及批發價格,將依照X值係數5.1749%,連續4年要求業者調降。

中華電信樂見政府尊重市場機制並鼓勵業者致力於縮短數位落差,惟目前台灣無線頻譜規劃仍不明、民衆對基地台仍有疑慮,以及3G「吃到飽」(Flat Rate)費率導致少數高用量用戶佔去大部分頻寬資源等因素,令業者面臨基地台建設困難和網路資源無法有效分配,不利行動寬頻產業發展。我們將持續與主管機關溝通,期望產官攜手共同建立有利於行動寬頻發展的健康環境。

4G執照釋照

2012年11月底,通傳會公告行動寬頻業務釋照規劃草案,擬於2013年底前辦理4G行動寬頻業務釋照作業,預計釋出270MHz頻寬供業者經營行動寬頻業務,並於2013年2月辦理行動寬頻業務釋照及競價方式規畫第二次公開說明會,就各項規畫事宜進行說明與溝通。我們將密切注意、適時掌握主管機關之釋照政策及動態,並將積極參與4G執照競標,以確保現有行動通信業務之延續,乃至於推出新業務以增裕營收。





建構開放創意平台

我們響應政府推廣數位內容產業政策,積極整合內容、平台、終端設備三方資源,將文創與科 技結合,使閱讀不再受限於時間與地點,將台灣數位文創產業帶向另一個高峰。我們全面發展 一個具有支援創意與營運機制的產業結構,將讓台灣成為亞太地區數位内容設計、製作與發行 中樞,提升數位内容產業與國家競爭力。

開放創新

我們持續提升電信研發資源使用效率,並維護研發系統品質,除了在 中華電信研究院陸續成立品質推廣工作小組、品保中心、工程流程小組 外,更藉由ISO研發品質制度、能力成熟度整合模式(Capability Maturity Model Integration, CMMI),導入工作專案管理及系統研發作業流程等國 際規範與組織稽核制度,建立組織之標準化制度,並配合高階主管管理 審查作業,提升專案管理能力、產品品質、研發品質及員工品質意識。 除了内部創新,我們同樣重視外部合作,帶動產業發展。





🕩 中華電信2012年内部創新機制與成果

為培養創新企業文化,設立「中華電信創新網」及舉辦「中華電 信創新工作團隊競賽」,藉此鼓勵員工提案。

現有5件提案經精鍊後,進入推廣階段,包括:「讓iPhone也能 成為悠遊卡或信用卡的NFC背夾」、「提供用戶測試網路速度的 軟體Dr. Speed」、「與兒童福利聯盟基金會合作,加速協尋失蹤 兒童少年的『全民協尋系統』」、「提供遊客行前規劃、旅途導 遊以及旅遊後分享之服務,並整合至HiNet旅遊雲」及「有效提升 公司光世代網路供裝與維運效率的圖資系統」。

公司也鼓勵員工參加外部競賽,諸如:「港區人車櫃作業自動化 之創新流程技術」參加經濟部技術處「產業創新成果表揚」,獲頒 「製程/流程創新獎」;「雲端虛擬化資源管控系統Virtuoso」獲 得台灣雲端運算產業協會頒發「2012雲端創新獎-平台組冠軍」; 「智慧型運輸系統專案計畫」獲得中華民國科技管理學會頒發「 第十四屆科技管理獎-企業團隊獎」;「Win8中華電信APP應用軟 體」參加「第一屆微軟Apps 開發者聯盟競賽」,獲頒「快手獎」 和「新App大賞」第三名。







數位雨林

未來將是數位內容及文創產業發光發熱的時代,我們致力於創造一個環境,好像亞馬遜雨林河域活水沃土,讓台灣的軟實力可以蓬勃發展。目前已建立一個開放式的數位內容發展平台,提供上架、交易、帳務管理、版權管理等服務介面,以方便文創業者及數位內容業者將其作品與服務在此上架及銷售。

在頻繁的兩岸交流中,台灣優勢如基礎建設、創新研發、技術整備及教育訓練能力,與大陸的總體經濟穩定度及市場規模,若能互補,就可創造雙贏。各項ICT產業中,我們將持續深化文創、節能減碳、醫療、教育訓練與觀光產業的結合,衍生出更多令人感動的服務。

電信創新應用大賽

我們持續舉辦之「電信創新應用大賽」,以堅實的數位匯流平台與行銷資源協助民衆築夢踏實,透過與產官學研各界攜手合作,朝多營應用、數位內容、文化創意及發揮產業關聯等方向推動,打造為最專業的雲端創新數位平台,藉此協助優秀的創意構想產業化、進而成功創業。2012年創作擂台共有超過2.2萬件作品報名,全國超過96%以上的大專院校參加;網路擂台則有近18萬人次參與,全國超過半數的中小學校參加各項主題。2013年則將持續精進競賽主題,強化育成輔導機制,並積極與產學跨界合作,打造全國規模最大的電信創新舞台!

