



# 公司治理



風險管理支出

**391,146**

仟元



資訊揭露評鑑

**A++**



員工

**100%**

接受行為準則測驗



取得

**最大4G  
頻譜**

35MHz的業者



## S 誠信透明

中華電信董事會為公司最高治理機構，具選任與提名高階管理者的職責，並負責制定及審核企業社會責任及永續發展策略。第7屆董事共設置董事13人(男性8名，女性5名，兼顧性別平衡)，董事任期為3年(自2013年6月25日起至2016年6月24日止)，同時為確保治理的獨立並兼具利害關係人觀點，包含了5名獨立董事，並設置審計委員會取代監察人。

中華電信獨立董事及外部董事就其不同專業領域提供專業客觀的意見，有助於董事會做出對公司及股東最有利的決策。為了保障董事免於因執行職務，而遭受第三人訴訟所引發的個人責任及財務損失，我們亦為董事購買責任險。

為健全監督功能及強化管理機能，中華電信董事會下分設3個功能性委員會：



註：關於董事會成員經歷與能力介紹，請參照2013年公司年報p14-17；關於董監事進修項目，敬請參照p65-66。

中華電信董事長身兼執行長，董事的選任，係依證交所相關法令及章程規定，採候選人提名制度，由董事會及符合法定持股比例要求的股東提名，依法定程序辦理董事提名公告及審查作業，為避免最高治理機構的利益衝突，我們用下列程序來進行嚴謹的控管，包括：

- 新任董事均須簽署願任同意書，遵守公司法第23條的規定，忠實執行業務及盡善良管理人的注意義務。
- 所有董事均須簽署聲明書，聲明已確知公司法第206條有關表決權行使的迴避內容及其違反的法律效果。
- 董事會議事規範第17條已明定董事應自行迴避事項。

在董事的高道德自律標準，及完整機制的運作下，中華電信董事會成立迄今並未有任何利益衝突事件發生。

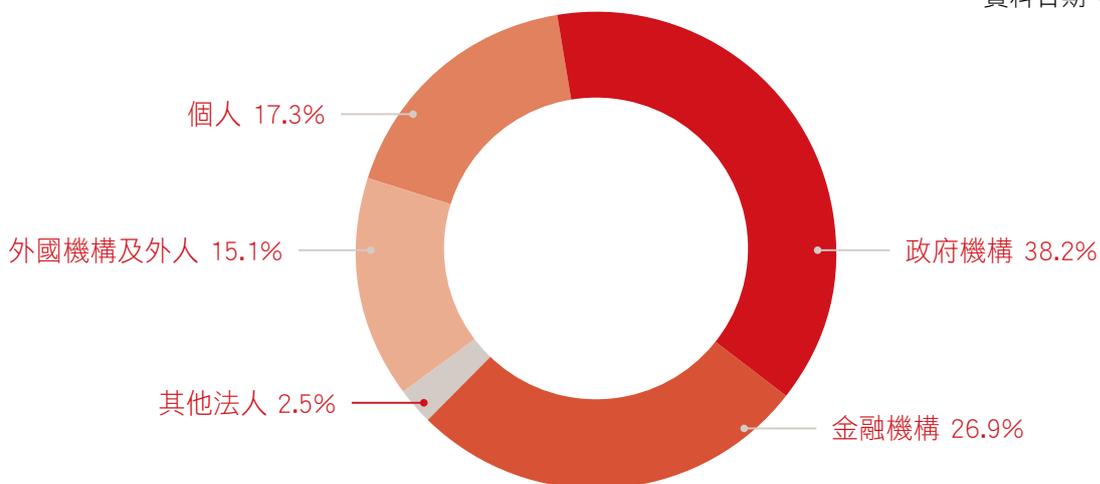
此外，中華電信董事會通過「中華電信股份有限公司治理守則」共五十條，除將該守則函送各單位確實執行外，並由董事會秘書室定期追蹤評估。

## 鼓勵股東參與公司治理

這兩年來，中華電信遵循公司治理的精神進行許多制度與措施的變革及修正，包括：實施電子投票制度、股東會議案採逐案表決，在官方網站中揭露全部議案的表決結果等，提供股東多元的議事表決管道，充分讓股東行使其權利，具體提升公司治理成效。

### 中華電信股東結構

資料日期：2013.07.18



## 遵守國際電信規則並恪守人權義務

中華電信是國際電信世界大會的會員，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》，確保全球資訊自由流通設定了通用原則，並特別納入了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。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。

## 董事會通過CSR實務守則

2013年中華電信已就「中華電信CSR實務守則」與CSR相關政策，與董事長及內部高層做多次討論與修正，並送呈董事會進行報告，規劃於本次董事會任期內通過，從最高治理單位開始，從上而下具體落實企業社會責任理念及行動。

## M 穩健經營

為了確保公司的穩健經營，不因外部環境及內部作業而影響營運，中華電信特別重視企業營運風險的管控，訂有「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，定期向董事會報告，確保各項營運風險都能夠被辨識並加以管控，確保營運不中斷，保障股東、投資人及所有消費者的權益。

中華電信「風險管理規則」明確規範了風險管理運作架構、管理流程及各單位權責，針對公司及各機構的中、長期發展規劃、年度營運計畫、重大應變、新增執行案及業務執行報告等事項，除了視需要進行風險管理外，更藉由風險管理平台，系統化記錄及追蹤管理，確保事件風險保持在可控的範圍。

### 中華電信風險管理規則涵蓋作業範圍



我們以「風險地圖」為評估工具，進行法規風險、網路維運風險、市場競爭風險，以及財務操作風險的評估，並針對重點營運項目，加強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，將可能產生的損失降至最低程度。

### 風險管理支出

單位：新台幣仟元



註：包含保險費、人力、系統維護、訓練費用等支出項目

## 氣候變遷風險管理

全球氣候變遷是本世紀人類必須面對的重大挑戰。對台灣來說，氣候變異現象，最嚴重的是短時間持續豪雨，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。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。此外，中華電信含子公司員工超過3萬人，營運範圍遍及全國。如因氣候變遷所引發之傳染疾病，將影響工作人員日常維運及服務。

對此，中華電信正式將「氣候變遷議題」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，每年編列預算執行防災、避災行動，並進行目標管理及績效考核，持續進行驗證及回饋。

此外，我們也針對資通訊產業的營運模式，推動因應氣候變遷的風險調適策略，加強碳管理措施，積極推動相關節能減碳行動及環境保護措施，來減少溫室氣體的排放，減少對資通訊產業的營運風險，並藉此擴大對社會大眾的影響力，發揮中華電信大鄰居的特色。



### 氣候變遷調適行動方案

為了有效因應氣候變遷所產生的營運風險，我們以「中華電信公司環保節能減碳策略行動」為基礎，分別擬定及執行重點或相關改善計畫，提升營運抗災、避災能力，確保通信暢通及整體通信網路的安全性。

#### 機房調適：主要為強化防汛措施

- 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。
- 排放管線、洞道纜線進口、高壓電纜進口、車道…等建置相關防治措施。

#### 電信網路設備：

- 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、蓄電池及增加儲油槽容量。
- 擴增蓄電池電源容量：天災來襲台電停電時，易形成孤島的偏遠地區重要機房，備援電池可維持高至72小時以上(一般機房3小時)，並適度放大交換式直流供電設備的容量。

## A 道德廉潔

中華電信矢志以最高倫理標準從事營運作為，訂定了「中華電信行為準則」規範所有員工在從事商業行為時應具備的倫理與責任。同時設有員工申訴檢舉專線，以嚴謹安全的舉報機制，讓員工可以在安全保密的情況下傳達意見，該行為準則除納入新進員工的訓練課程，每年針對所有員工進行複測，並與員工績效連結，確保所有員工都能確實的理解，並融入個人行為道德的基因之中。中華電信道德廉潔的共識與原則包括：

- 為強化對誠信經營的決心與承諾，明訂應於公司規章及對外文件等，明示誠信經營的政策並確實執行。
- 為期能以公平與透明的方式進行商業活動，明訂公司避免與不誠信行為紀錄者進行交易。
- 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。
- 明訂董事會應督促防止不誠信行為及確保政策的落實，並由專責單位負責。
- 為落實誠信經營，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。
- 明訂應訂定董事、監察人及經理人的利益衝突迴避政策。
- 為確保誠信經營的落實，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。
- 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，明訂應訂定相關作業程序及行為指南。
- 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。
- 明訂應強化履行誠信經營資訊的揭露。

## 防範貪腐

為建立誠信經營之企業文化，我們也訂立了「誠信經營守則」，健全公司經營，並制定了中華電信「誠信經營作業程序及行為指南」，防範相關不誠信行為，落實道德廉潔政策之執行。此外，我們也訂立了「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」來考核員工，讓員工明確知道行為規範，員工遇有足資鼓勵的事蹟或應懲戒行為時，亦依規定即時辦理獎懲。

中華電信「行為準則」與「誠信經營守則」除了公佈於公司內、外部網站外，全體員工每年都要定期上網重新宣讀後，進行「行為準則與誠信經營守則」測驗，力求企業道德廉潔價值觀、誠信企業文化得以廣泛宣導及持續深化。2013年除了施測期間因故不在的員工以外，其他全體員工皆有參與測驗。

## R 資訊揭露

中華電信秉持誠信、負責及值得信賴的公司治理精神，致力於降低營運管理與外部利害關係人之間的資訊不對稱，建構多元化的資訊透明管道，加強與利害關係人的溝通，提升資訊揭露的速度、資訊品質、平衡度及可信度等措施。

為了到達資訊即時傳遞，與營運相關的資訊，我們都會透過官網、公開資訊觀測站、公司年報、企業社會責任年報，以及各式記者會、法說會等管道，讓利害關係人能以多元的方式了解中華電信的最新現況。

也因此，中華電信在資訊揭露的努力及投入，獲得了2013年第十屆資訊揭露評鑑A++級前十名的肯定。自證券暨期貨市場發展基金會頒佈評比結果以來，中華電信已連續八年獲得資訊揭露評鑑的最高殊榮！未來我們仍會繼續秉持展現公司誠信經營的最高原則，持續爭取消費者、股東及投資人的信任與支持。

## 強化業務管理

為提升業務執行行銷的品質，建立消費者對公司的信任，我們訂有「業務行銷規範」來確保業務的執行，都能符合主管機關的規範與要求，並將規範的符合狀況列入高階主管人員的考評項目之中。在相關機制控管下，2013年中華電信雖然並無受到稅務、不當勞動行為之裁罰，但總計有59件，罰鍰金額新台幣1,998萬元之罰款項目。根據2013年罰款項目，茲將主要原因，及後續改善方式說明如下：

### 基地台申裝

- (1)中華電信長期在消費者「抱怨收訊不良」，及消費者在「基地台可能影響健康」因素拉扯下，在營運過程中常因基地台問題而遭受裁罰或行政處分等情事。
- (2)在考量保障消費者的通信權益，及基地台站點難尋之情況下，未來我們將持續採取下列措施，包括：
  - 積極與民眾溝通協調基地台建設及調整事項
  - 持續與主管機關溝通，適度放寬基地台設置規範
  - 持續努力，讓基地台管理法規更明確、便捷且更有保障
  - 加強宣導，讓民眾對電磁波議題更加了解，並提供免費檢測服務。

### 2013年2件公平會裁罰事件

經確認，2案都屬於「應申報結合而未申報」。中華電信日後在面對與其他企業的合作程序上會更加謹慎。

案名	Sonet社區超網合作案	中華碩銓及智趣王案
原因	公平會認定本案屬公平法第6條第1項第4款之結合類型，應申報結合而未申報，違反同法第11條第1項規定，裁罰60萬元。	公平會認定本案屬公平法第6條第1項第2、5款之結合類型，應申報結合而未申報，違反同法第11條第1項規定，共裁罰120萬元。
解決方式	已終止與Sonet之社區超網合作案	已向公平會補行結合申報程序

## 員工行為管理

在員工管理部份，2013年有20件，共計25人違反「行為準則與誠信經營守則」，但並無因賄賂情事，導致被解僱或受紀律處分的員工，亦無因此而產生的訴訟案件。除了進行懲處，未來我們也會持續加強相關教育宣導，讓員工能了解誠信業務行為的重要及必要。

員工違反「行為準則與誠信經營守則」狀況：

- 違反保密規定：3件4人。
- 其他言行失檢或違反公司規定：17件21人。

## 關注數位匯流發展

任何政策或法規的變動，都可能影響中華電信的營運及未來發展，對此，中華電信除了與政府及主管機關保持溝通外，也隨時關注及掌握相關法規發展動態。其中，攸關國家競爭力及提升與資通訊產業發展的「數位匯流發展方案」，是我們密切注意的重點。

行政院於2010年核定「數位匯流發展方案」，根據該方案將推動兩階段修、立法工作，第一階段就廣電及電信產業分別修法，檢視各產業目前的問題，對有急迫性的條文進行法制調整作業，目前廣電三法修正草案已於立法院審議，電信法的修法通傳會則決議逕行進入第二階段修法；第二階段係以水平層級架構，進行匯流法制調整作業。目前通傳會正針對第二階段的修法議題進行意見諮詢，本公司也積極提供意見供通傳會做為修法之參考。

我們除了持續關注修法進度與方向，也將適時與主管機關溝通及積極建設光纖網路，提高光纖寬頻競爭力，積極開拓創新加值服務業務，持續引領高速寬頻市場發展。

## 調降行動電話接續費率

為趕上歐美等國家電信市場自由化的監理趨勢，NCC決定調整現行資費管制政策，2013年起不再管制服務費率，改為管制電信業者彼此間的中間價格，降低電信業者間行動電話接續費率，促使電信市場良性競爭。

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。2013年起將分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，從現在接續費率的2.15元降到2016年的1.15元，相當於4年後接續費率調降約46.5%。

中華電信致力於縮短城鄉數位落差，但由於目前在台灣無線頻譜規劃不明、民眾對基地台有疑慮、3G「吃到飽」(Flat Rate)費率，及少數高用量用戶使用大部分頻寬資源等因素影響下，導致「基地台建設」及「網路資源」無法有效分配，而不利於行動寬頻產業發展。對此，我們將持續與主管機關溝通，建立有利於行動寬頻發展的健康環境。

### 率先邁入4G行動通訊

智慧型終端設備所開發的各項豐富的行動應用，正在改變人們的行為習慣，行動用戶需求已由語音服務朝向多媒體的影音服務。為了提升行動通信網路通訊品質與傳輸速率，中華電信將率先達成提供「4G」行動通信網路服務的目標。

我們在2013年以新台幣390.7億元，取得總計35MHz頻寬的4G頻譜，是取得最大頻寬35MHz的電信業者。其中900MHz的B2頻段、1800MHz的C2頻段為我們既有2G系統所使用頻段，可以平順延續既有2G與未來4G系統的頻率發展，而1800MHz的C5頻段4G網路設備及終端裝置生態系統最為健全和普及。

對此，中華電信將率先在C5頻段建置4G，預計2014年第二季前率先開放4G服務，同時規劃在5年內建設7,000台以上的4G高速基地台，電波涵蓋範圍將達人口涵概率96%以上，提供品質第一的4G行動通信系統服務。

#### 「4G」- 第四代行動通信網路

指的是用戶在移動時其資料傳輸峰值速率可達100Mbps、在靜止狀態下峰值速率則須達到1Gbps以上。其中長期演進技術升級版LTE-Advanced是第一批被承認的「4G」標準，而LTE則為其前身，也是目前台灣各行動通信業者所建置最新的行動通信網路，因其在靜止狀態時資料傳輸峰值速率僅達150Mbps，只能稱為BEYOND 3G或PRE 4G網路技術。



## T 永續經營

面對電信服務經營及環境快速變化的挑戰，中華電信將以「創新、寬頻、增值、整合、固本、感動」為發展策略主題，作為各項營運工作推展的主要依循，以提升企業營運績效、增加股東權益及企業永續價值為追求目標。

我們將持續恪守公司治理原則，加強社會關懷與環境保護，實踐企業社會責任，並善用科技與管理，提升員工專業水準與公司經營績效。相信經由這些努力，我們將具備因應多變的產業環境的能力，持續創造價值來回報消費者、股東、員工一路以來的支持，達成永續經營的目標。

**1** 以行動、寬頻、增值、資通訊整合服務促進業務良性演進。

- 積極推出寬頻新產品、拓展企客重點業務，加大業務演進能量。
- 以資通訊整合服務創造競爭優勢。

**2** 開發雲端、智慧聯網等新興服務商機，結合夥伴先登策略高點。

- 積極整合雲端、智慧聯網產業生態能量，激發市場需求風潮。
- 新興服務價值，以開創新應用領域、節省成本、提高營運效率為依歸。

**3** 持續強化網路設施與資訊技術運用，支持業務轉型與成長。

- 網路升級與整合運用。
- 運用資訊技術提升營運效率、支援新業務，並加強資安防護。

**4** 加強資源運用與管理機制，提高資源使用效率。

- 資源集中規劃、運用與管理，管控營運成本與費用。
- 推動非營運用資產之活化與運用，增益資產價值。

**5** 拓展資通訊業務海外市場，探索新發展空間。

- 評估目標市場發展條件，篩選適合海外推廣產品。
- 規劃營運模式，以利穩健拓展市場。

**6** 精進子公司獨特優勢，提升集團營運競爭力。

- 加強集團企業協同合作，提升集團營運優勢。
- 深化子公司重點專業，增強獨特競爭優勢。

**7** 以電信專業投入企業社會責任課題，實踐企業公民承諾。

- 推動數位雨林專案，以業務深度合作促進資通訊應用創新。
- 運用專業協助縮減數位與保護環境，拉近城鄉差距與落差增益社會福祉。