

歷年報告書

報告書下載網址：<http://www.cht.com.tw/csr/download.html>



如何閱讀本報告

今年中華電信CSR報告，按GRI G4版指南的建議，著重於G4重大性議題(或稱考量面)的揭露，主要針對所判斷出的「重大性(或稱實質性)議題」，進行相關行動、績效及成果的揭露。

我們期望讓所有關注電信業及中華電信邁向永續發展的利害關係人，更能聚焦在中華電信積極投入且具產業影響力的議題上，這也有助於中華電信更能專注深化行動內容，及提升報告揭露的品質。

SMART管理架構

每一章各主要段落的標題前，我們都會以一個英文字，標示該段落於中華電信SMART CSR管理架構下所代表的意義：S代表策略，M代表管理，A代表措施，R代表回應，T代表目標。期望藉由此編排，增加中華電信CSR報告書的溝通性，讓利害關係人更容易理解中華電信的相關企業社會責任作為。

重大性議題判別

我們首先以各種國際永續規約、綱領、指引(全球盟約、GRI G4及ISO 26000)所建議議題、原則，及國際主要永續評比機構的問卷調查(如道瓊永續評比問卷DJSI、碳揭露問卷CDP)等，作為議題辨識的基礎，然後加入中華電信核心業務運作考量，及外部利害關係人的建議，召開永續報告書會議來進行判斷。

重大性議題判別流程

Step 1

搜集資訊

由「CSR秘書處」搜集國際綱領、永續評比問卷、國際標竿，及中華電信2013年相關新聞事件、中長期發展策略等資訊，並召開永續報告討論會議。



Step 2

重大性議題在組織內、外的相關性

我們召集CSR成員代表，按內部考量、產業狀況、產業鏈實務及利害關係人建議，確認這些重大性議題對組織內、外的潛在影響，即對經濟、環境和社會的正面、負面，或潛在的影響，並規劃逐步邀請組織內、外單位，進行影響的討論及資訊揭露。2013年中華電信重大性議題，對組織內、外的影響及衝擊狀況如下表所示。

重大性議題	重大考量面	組織內		組織外			
		組織內	組織外	組織內	組織外		
CSR管理 公司治理	供應商勞動條件評估	A	D	行銷服務	顧客關係	A	E
	衝突礦產	A	D		遵守產品相關法規	AC	D
	經濟績效	ABC			產品與服務標示	A	DE
	市場地位	ABC			顧客隱私	ABC	DE
	採購實務	A	D		客訴處理流程	A	E
	反競爭行為	A	E		顧客健康與安全	A	DE
	產品與服務內容管理	A	E		行銷傳播規範	A	DE
員工關懷	勞雇關係	AC	D	綠色企業	排放	A	D
	勞資關係	AC	D		產品與服務的 環境影響	A	D
	職業安全健康	AC	D		遵守環境相關法規	A	D
	教育訓練	A			手機回收	A	E
創新研發	資源使用效率	A		社會共融	當地社區	A	E
	教育訓練	A	DE		基礎建設投資	A	E
					社會投資	A	E
					基礎建設	A	E
					縮短數位落差	A	E
					健康與安全 防護措施	A	E
					推動公共建設	A	E

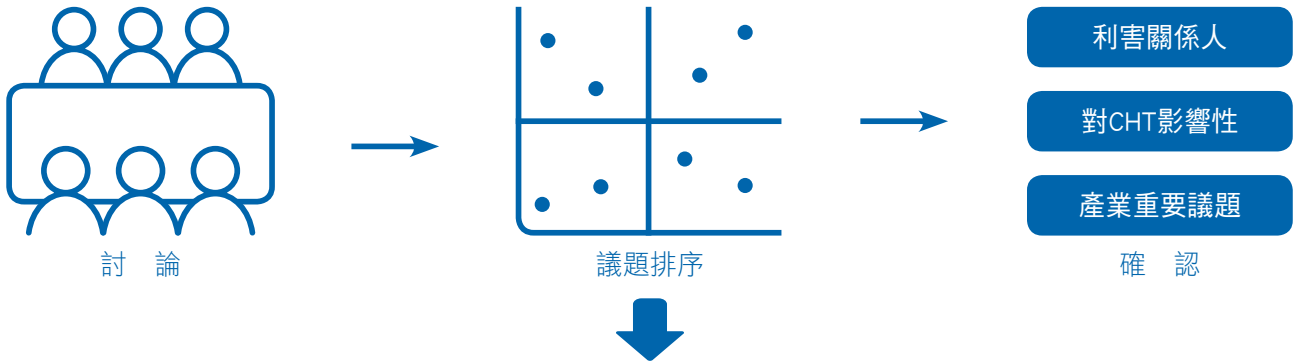
- A 中華電信
- B 中華國際黃頁
- C 宏華國際
- D 供應商
- E 消費者



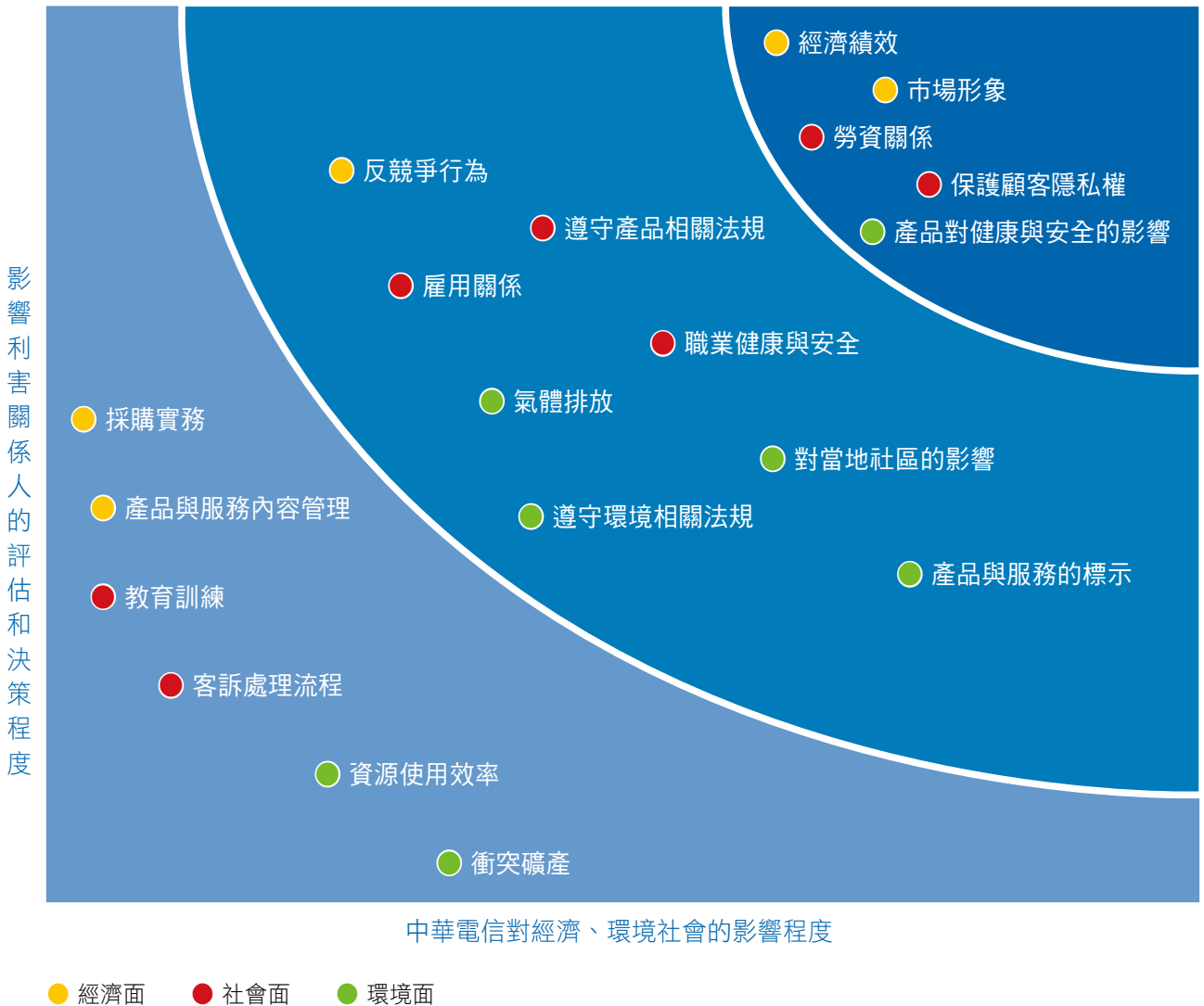
Step 3

重大性議題排序及確認流程

在確認完重大性考量面及衝擊的範圍後，我們邀集各相關部門組成評估小組，就內、外部資訊，綜合考量議題與中華電信營運之間的關聯性，確定重大性議題矩陣，我們得出關鍵性議題矩陣與17個重大性議題。



2013年重大性議題矩陣



重大性議題管理方針揭露

管理方針揭露(Disclosure on Management Approach, DMA)為組織說明自身如何管理與重大性議題相關之經濟、環境和社會衝擊，本頁彙整中華電信各主要利害關係人所關心的重大性議題與其對應的管理方針揭露索引，以便於讀者閱讀。

關鍵利害關係人	關注議題(GRI考量面)	管理方針揭露頁碼
 股東／投資人	經濟績效	第13頁
	市場形象	第61頁
	勞資關係	第64頁
 政府／監管單位	遵守產品相關法規	第36頁
	經濟績效	第13頁
 員工	雇用關係	第64頁
	勞資關係	第64頁
	職業健康與安全	第68頁
 社區居民	氣體排放	第79-80頁
	產品與服務的環境影響	第77-78頁
	對當地社區的影響	第57，95頁
 消費者	保護顧客隱私權	第52頁
	產品對健康與安全的影響	第57，58頁
 評等／評比機構	市場形象	第61頁
	經濟績效	第13頁
	保護顧客隱私權	第52頁
	供應商管理	第26頁
 競爭對手	經濟績效	第13頁
	行銷傳播規範	第36頁
	反競爭行為	第36頁
	市場形象	第61頁
 供應商／承包商	採購實務	第24頁
	供應商勞動條件評估	第26頁
	產品對健康與安全的影響	第57，58頁
 媒體	市場形象	第61頁
	保護顧客隱私權	第52頁
	產品與服務的標示	第57頁

2013年組織邊界 - 子公司基本資訊

公司基本資訊	宏華國際	中華國際黃頁
成立日期	2013年1月28日	2007年1月2日
主要產品或服務	人力調解管理	平面黃頁、網路黃頁
2013年營收(新台幣仟元)	622,358	339,898
2013年成本(新台幣仟元)	585,282	320,297
2013年稅後淨利(新台幣仟元)	11,428	17,314

子公司人力結構

