



2016年管理方針及其要素

重大性主題	我們如何管理
經濟績效	我們有完善的公司治理機構，含獨立董事及監察人，並設有審計及策略委員會與內部稽核單位，有效管控營運成本與發展方向。
市場地位	中華電信設有「薪資報酬委員會」，履行透明化的薪酬政策，以「員工安心」為承諾，訂定相關辦法，將營運績效回饋給員工；另制定多種福利措施與培訓機制。
反貪腐	為確保所有員工均能以最高倫理標準從事營運活動，我們訂有《誠信經營守則》、《行為準則》、《誠信經營作業程序及行為指南》，規範員工在從事商業行為時應具備的倫理與責任，並廣泛宣導及深化道德廉潔之企業文化。
有關環境保護的法規遵循	我們於「企業社會責任委員會」下設置專責環境永續事務的「環境永續發展小組」，負責訂定環境永續短、中、長期發展目標，並具體將節能減碳、環保議題納入營運計畫，制定企業內部環保行為準則、手冊及設定相關綠能標準及溫室氣體減量目標。
勞雇關係	我們視員工為最重要的合作夥伴，以「員工安心」為承諾，為確實保障員工工作權益，中華電信員工皆正式簽有《勞動契約》，並遵守勞動基準法相關法令規定進行員工異動之通知。此外，我們也透過說明會、勞資會議協商合作等溝通機制，致力締造和諧共融營運效益。
職業安全衛生	中華電信為國內第一家導入職業安全衛生管理系統(OHSAS 18000)的電信業者，並設有「職業安全衛生管理委員會」，定期召開會議，審議與協調勞工安全相關的業務與議題。
員工多元化與平等機會	我們自願性遵循聯合國《全球盟約》原則規範。在人權方面，尊重和維護國際公認的各項人權，絕不參與任何漠視與踐踏人權的行為；在勞工標準方面，維護結社自由、承認及維護勞資集體談判的權利，致力消除各種形式的不當勞動行為，並杜絕任何在雇用方面的歧視行為。
強迫或強制勞動	中華電信為國內唯一設有工會，並與工會簽訂團體協約的電信業者。同時，所有的員工皆正式簽訂《勞動契約》，並定期舉辦說明會、勞資會議協商。
顧客健康與安全	中華電信的產品與服務皆有提供說明使用規範，主動告知產品特性和應用資訊，並於設計時考量對消費者過度使用的影響，於行銷時提供善意的提醒。
行銷與標示	除針對產品與服務主動提供相關說明與使用規範外，我們另訂有《業務行銷規範》，以確保業務的執行都能符合主管機關的規範與要求，並將規範的符合情形列入高階主管人員的考評項目中。
客戶隱私	我們於資訊策略委員會下設置個資保護工作小組，以推動政策執行及每月個資風險評鑑，針對有個資風險管理的關鍵業務，均通過第三方稽核認證。

管理方針設置目的	相關政策	績效成果 (頁碼)	申訴機制
確保公司經營符合我國政府及相關監管單位之要求，保障股東及相關利害相關人權利。	《誠信經營守則》、《行為準則》、《公司治理守則》	20	<ul style="list-style-type: none"> 股東專線：23941845 投資人專線：23445488
保障員工權益及吸引人才與留用。	《誠信經營守則》、《行為準則》	30-31,72	<ul style="list-style-type: none"> 申訴調查評議委員會 申訴檢舉專線：0800-080-998
有效管理及確保相關營運行為符合商業、行銷與誠信經營原則，杜絕任何貪腐情事發生。	《誠信經營守則》、《行為準則》、《公司治理守則》	43	<ul style="list-style-type: none"> 申訴調查評議委員會 申訴檢舉專線：0800-080-998
確保公司經營無違反相關環境法令之規範。	《中華電信環境永續政策》	84	-
確保員工之雇用及勞動權利受到保障。	《勞動契約》、《誠信經營守則》、《行為準則》、《公司治理守則》	70,74	<ul style="list-style-type: none"> 申訴調查評議委員會 申訴檢舉專線：0800-080-998
保障員工健康與安全，確保員工身心健康。	《誠信經營守則》、《行為準則》、《勞動契約》	78-80	<ul style="list-style-type: none"> 職業安全衛生管理委員會 申訴檢舉專線：0800-080-998
藉由各項管控措施，確保員工之雇用及勞動權利受到保障。	《勞動契約》、《從業人員退休撫卹及資遣要點》、《行為準則》、《中華電信股份有限公司從業人員績效考核要點》	72,74	<ul style="list-style-type: none"> 申訴調查評議委員會 申訴檢舉專線：0800-080-998
確保員工之雇用及勞動權利受到保障。	《勞動契約》、《行為準則》、《中華電信股份有限公司採購申訴作業處理程序》	46,70,74	<ul style="list-style-type: none"> 供應商專線：23443197 申訴檢舉專線：0800-080-998
確保提供的產品與服務，在消費者使用時不會產生健康與安全風險。	《通路輔銷物管理作業要點》、《通路輔銷物管理作業細則》、《業務行銷規範》	59,68	<ul style="list-style-type: none"> 服務專線：0800-080-123
保障消費者知的權益，確保行銷資訊清楚透明。	《通路輔銷物管理作業要點》、《通路輔銷物管理作業細則》、《業務行銷規範》	59	<ul style="list-style-type: none"> 服務專線：0800-080-123
旨在確保客戶個資受到嚴謹保障。	《客戶個人資料蒐集告知條款》、《資訊安全政策》、《資訊安全管理規範與實施細則》	61	<ul style="list-style-type: none"> 服務專線：0800-080-123

2016年管理方針評估

重大性主題	評估機制	評估結果 (頁碼)	相關調整
經濟績效	獨立董事、監察人制度、內部稽核、相關監管機關評鑑	20	無
市場地位	薪資報酬委員會	30-31,72	無
反貪腐	內部稽核、溝通申訴機制(含專線、email及專職單位)、年度線上測驗、證交所公司治理評鑑	43	無
有關環境保護的法規遵循	證交所公司治理評鑑	84	無
勞雇關係	證交所公司治理評鑑、《勞動契約》	70,74	無
職業安全衛生	管理系統(OHSAS 18000)、專職職業安全衛生管理單位、證交所公司治理評鑑	78-80	無
員工多元化與平等機會	申訴調查評議委員會、工會、溝通申訴機制(含專線、email及專職單位)、考核機制	72,74	無
強迫或強制勞動	工會、溝通申訴機制(含專線、email及專職單位)、證交所公司治理評鑑	46,70,74	無
顧客健康與安全	證交所公司治理評鑑、NCC《行動通信網路業務基地臺設置使用管理辦法》	59,68	無
行銷與標示	NCC的通信業務服務品質調查、通訊消費申訴監理報告	59	無
客戶隱私	申訴機制、系統認證(ISO 27001、BS 10012)、內部查核人員認證、證交所公司治理評鑑	61	無

2016年環境損益評估EP&L

環境損益評估(Environmental Profit & Loss)為「以貨幣價值形式，量化企業對環境影響」的評估方法，藉由計算組織營運對價值鏈所造成的環境成本與助益，將環境外部性量化為金錢單位，進而在經濟價值外、也把企業營運對環境的衝擊也納入考量面，不僅能以易懂的形式讓一般利害關係人了解環境議題所帶來的影響，也有助於企業以更宏觀的角度審視營運，進一步作為風險或供應鏈管理的決策工具。

環境議題	影響評估說明	預估損益（元）
 溫室氣體排放 839,172 t-CO ₂ e	根據經濟合作暨發展組織(OECD) Effective Carbon Rates(2016)研究報告指出，14歐元（相當於新台幣485.6元）/t-CO ₂ e為有效碳價。	(407,501,923)
 水資源消耗 2,479 1000m ³	根據自來水事業處公開資訊，2016年每度水排放CO ₂ 約當量為0.072 kg-CO ₂ 。	(86,673.77)
 生活廢棄物 4,706噸	2016年中華電信環境管理支出費用。	(286,734,000)
 採購綠電 2016年採購400萬度綠電	每度電較現行電價多1.06元附加費用。	4,240,000
 太陽光電系統 2016年14萬度發電量	台灣電力公司以每度電6.48元收購。	907,200
 綠色產品 包含雲端服務、IoT物聯網、智慧建築、視訊/會議電話等產品	詳細綠色產品介紹，可參閱報告書第52-53頁。	6,366,000,000
 電子帳單 2016年共計節省434,164千張用紙量	2016年共減少7,815噸碳排放量。	3,794,964

* 碳排係數參考：<https://goo.gl/mxsh7F>

* 水資源係數參考：<https://goo.gl/cFhxuo>

一般揭露

一般揭露	揭露項目	頁碼/URL及說明	未揭露資訊與原因說明	外部保證
組織概況				
102-1	組織名稱	中華電信		√
102-2	活動、品牌、產品與服務	20-21		√
102-3	總部位置	18		√
102-4	營運活動地點	18		√
102-5	所有權與法律形式	32		√
102-6	提供服務的市場	18		√
102-7	組織規模	20		√
102-8	員工與其他工作者的資訊	72-73		√
102-9	供應鏈	22-23		√
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	無相關情事		√
102-11	預警原則或方針	38-42		√
102-12	外部倡議	33		√
102-13	公協會的會員資格	111		√
策略				
102-14	決策者的聲明	4-5		√
102-15	關鍵衝擊、風險及機會	26-29		√
倫理與誠信				
102-16	價值、原則、標準及行為規範	43		√
102-17	倫理相關之建議與關切事項的機制	43		√
治理				
102-18	治理結構	30-31		√
利害關係人溝通				
102-40	利害關係人團體	8-9		√
102-41	團體協約	70		√
102-42	鑑別與選擇利害關係人	6-8		√
102-43	與利害關係人溝通的方針	8-9		√
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	6-9		√
報導實務				
102-45	合併財務報表中所含的實體	詳2016年 公司年報p.117		√
102-46	界定報告書內容與主題邊界	6		√
102-47	重大主題表列	8-9		√
102-48	資訊重編	無相關情事		√
102-49	報導改變	無相關情事		√
102-50	報導期間	1		√
102-51	上一次報告書的日期	2016/8/31		√
102-52	報導週期	每年一次		√
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	1		√
102-54	依循GRI準則報導的宣告	核心		√
102-55	GRI內容索引	114-120		√
102-56	外部保證/確信	112-113		√

	揭露項目	頁碼
管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	6-9, 114-115
	103-2 管理方針及其要素	114-115
	103-3 管理方針的評估	116

特定主題揭露

重大主題	揭露項目	頁碼/URL及說明	未揭露資訊與原因說明	外部保證
201 經濟績效				
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	20		✓
201-3	定義福利計劃義務與其它退休計畫	83		✓
202 市場地位				
202-1	不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	71-72		✓
205 反貪腐				
205-3	已確認的貪腐事件和採取的行動	43		✓
*302 能源				
302-1	組織內部的能源消耗量	90		✓
302-4	減少能源消耗	89-91		✓
302-5	降低產品和服務的能源需求	91,93		✓
*305 排放				
305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放量	40		✓
305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放量	40		✓
305-3	其它間接（範疇三）溫室氣體排放量	41		✓
305-5	溫室氣體排放減量	88-91		✓
305-6	破壞臭氧層物質(ODS)的排放	-	非製造業不適用	✓
305-7	氮氧化物(NOx)、硫氧化物(SOx)，及其它重大的氣體排放	-	非製造業不適用	✓
307 有關環境保護的法規遵循				
307-1	違法環保法規	無相關情事		✓
401 勞雇關係				
401-1	新進員工和離職員工	73		✓
401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	81-83		✓
401-3	育嬰假	83		✓
*402 勞/資關係				
402-1	關於營運變化的最短期預告	74		✓
403 職業安全衛生				
403-1	由勞資共同組成正式的安全衛生委員會中的工作者代表	78		✓
403-2	傷害類別，傷害、職業病、損工日數、缺勤等比率，以及因公死亡件數	78,80		✓
403-5	工會正式協定涵蓋的健康與安全相關議題	https://goo.gl/gMRBN1 健康與安全議題條款佔團體協約之6.5%		✓
405 員工多元化與平等機會				
405-1	治理單位與員工的多元化	31,72		✓
405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	72		✓
*407 結社自由與團體協商				
407-1	可能面臨結社自由及團體協商風險的營運據點或供應商	無相關情事		✓
409 強迫或強制勞動				
409-1	具強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	無相關情事		✓
416 顧客健康與安全				
416-1	評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	68		✓
416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	59		✓
417 行銷與標示				
417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	無相關情事		✓
417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	無相關情事		✓
418 客戶隱私				
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	61,66		✓

註：標示*為中華電信自願揭露主題，非2016年鑑別之重大性主題。

G3.1 電信業附加指標

指標	描述	頁碼/URL 及說明	未揭露資訊 與原因說明	外部保證
子類別：內部管理				
基礎建設投資				
DMA 99	IO1	在電信網路基礎設施方面的投資	64,65,100	√
	IO2	因「電信普及服務」之義務，提供非營利服務的淨成本	99	√
健康與安全防護措施				
DMA 68	IO3	建造和維護通信設施時，確保人員健康與安全的措施	80	√
	IO4	遵守國際非離子輻射委員會頒布之手機電磁輻射的規定	16,68	√
	IO5	遵守國際非離子輻射委員會頒布之基地臺電磁輻射的規定	16,68	√
	IO6	與手機電磁波能量特定吸收比率(SAR)有關的政策和措施	16,68	√
基礎建設				
DMA 68	IO7	選擇天線和傳輸站建置地點的政策和措施	68	√
	IO8	獨立基地臺、共享基地臺、既有建物上的基地臺數量及比例	68	√
子類別：提供近用權				
縮短數位落差				
DMA 100	PA1	在偏遠地區建設通信基礎設施，以及提供通信產品和服務	67,100	√
	PA2	克服取得與使用通信產品和通信之障礙政策與措施	67,100-102	√
	PA3	確保通信產品和服務之可取得性與可信賴度的政策及措施	67,100-102	√
	PA4	在有營運的地區，量化通信產品與服務的普及程度	65,98,108	√
	PA5	提供低/無收入族群使用的通信產品與服務之數量與種類	110	√
	PA6	在緊急狀況與救援時，提供通信產品及服務的方案	42,67	√
產品及服務內容管理				
DMA 100	PA7	管理取得和使用電信產品與服務有關之人權議題	100-102	√
顧客關係				
DMA 68	PA8	推動電磁波相關議題公開溝通的政策與措施	68	√
	PA9	在電磁波研究計畫與活動的資金總投入	暫無相關投入	√
	PA10	確保收費與費率明確的活動	59 https://goo.gl/2Vbsdg	√
	PA11	告知顧客產品特性和應用資訊之活動	59-60	√
子類別：技術應用				
資源使用效率				
DMA 52	TA1	如何在提供通信產品與服務時，提高資源利用效率	59-60	√
	TA2	通訊產品、服務與應用，具備哪些可取代有形產品的潛力	52-53, 101-103	√
	TA3	揭露由於TA2所舉例的通信產品與服務而帶來的變化	52-53, 101-103	√
	TA4	揭露對客戶使用上述產品和服務的間接效果之評估	64-66, 101-102	√
	TA5	描述企業在智慧財產權和開放源頭技術的作為	54-56	√



本報告書採用不含重金屬之環保紙張及改善地球生態環境的環保大豆油墨印製