



本章回應之 SDGs

8

DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH

就業與經濟發展

12

RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION

責任消費與生產

公司綜覽



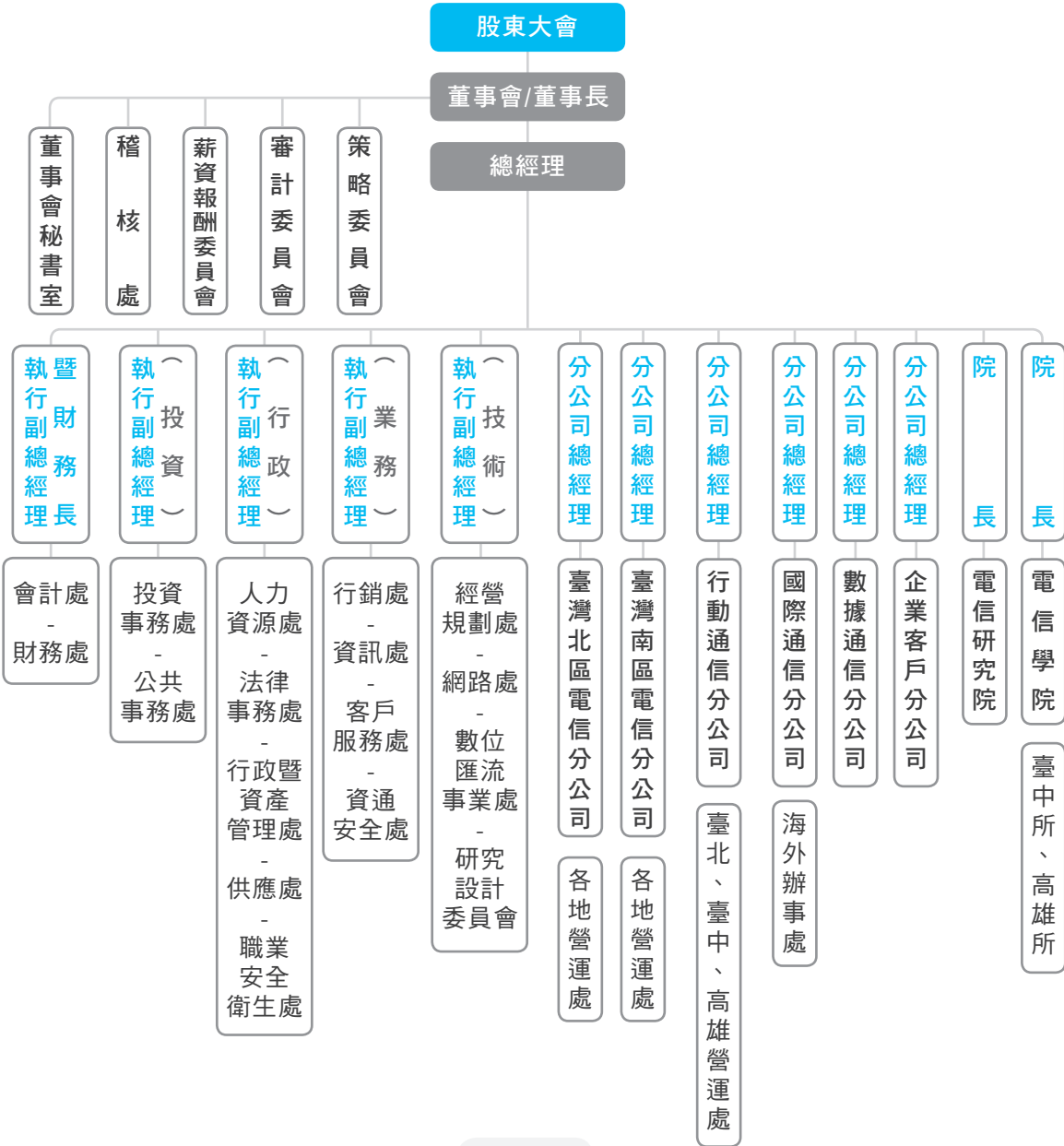
公司治理14

CSR 管理18

中華電信(2412)是國內最大之綜合電信業者，全台服務據點多達750家。主要業務涵蓋固網通信、行動通信及寬頻接取與網際網路，亦以大數據、資安、雲端及網路資料中心等技術資源，提供企業客戶資通訊服務，並發展物聯網、人工智慧等新興科技服務，為客戶創造優質的通訊環境與精彩便利的數位生活，亦是國際間電信業者重要的合作夥伴之一。

自2006年起，中華電信積極投入「企業社會責任」的各項作為，屢獲國內外專業機構肯定。並通過《企業社會責任實務守則》制定、治理架構法制化程序，展現宏偉的企圖心，履行全方位企業社會責任。

電信三法：<http://goo.gl/678ya>
分公司與轉投資公司主要業務：請參閱2017年公司年報p.127-141



我們努力

讓企業
因我們的服務
而提高營運效率

讓大眾
因我們的服務
而更能享受數位生活

讓產業規模
因我們的努力
而良性擴張

讓投資人
在廣大消費者讚賞中
分享經營利益



產品與服務

行動電話



客戶數 **1,045.2 萬**
年成長率 **-3.1 %**

行動上網



客戶數 **831 萬**
年成長率 **+11.4 %**

100Mbps



客戶數 **128.2 萬**
年成長率 **+9.5 %**

大4G



客戶數 **798.7 萬**
年成長率 **+19.0 %**

光世代



客戶數 **355.2 萬**
佔寬頻客戶數 **79.5 %**

HiNet



客戶數 **373.3 萬**
市佔率 **第一**



家庭市場

- 國內固定通信服務
- 國內電路出租業務
- 網際網路與加值服務
- MOD(IPTV)服務
- 國際固定通信服務



個人市場

- 行動通信服務
- Wi-Fi服務
- 國際固定通信服務



企客市場

- 企業客戶整合服務
- 企業客戶資安服務
- 行動企業客戶服務
- 數據企業客戶服務
- 國際企業客戶服務
- 多元整合支付服務

國內固定通信

31.3 %

	客戶數/通信量	市佔率
市內網路	1,068.7萬戶	93.3%
長途網路	2,382百萬分鐘	82.7%
寬頻接取	446.7萬戶	72.5%
MOD	160.2萬戶	23.5%

其他 **1.9 %**

國際固定通信

6.0 %

	通信量	市佔率
	854百萬分鐘	62.5%

網際網路

12.7 %

	客戶數	市佔率
	413.4萬戶	67.6%

主要產品 營收比重

行動通信

48.1 %

	客戶數	市佔率
	1,045.2萬戶	36.5%



》企業社會責任大事紀

3月

- 獲FinanceAsia「2017亞洲最佳公司」-「最佳公司治理」電信業首獎
- 台灣第一家取得「思科金牌認證」的電信等級合作夥伴

5月

- 榮獲第十三屆《遠見雜誌》「CSR大調查-服務業組」楷模獎
- 入圍「亞洲通訊獎」-「年度最佳CEO獎」、「智慧城市獎」雙料肯定
- 榮獲臺灣證券交易所公司治理評鑑Top 5%肯定

7月

- 板橋雲端資料中心榮獲「2017第二屆台灣優良智慧綠建築大賽」二大獎 - 「優良智慧綠色系統產品類鉑金獎」及「優良智慧綠建築設計類銀獎」
- 雲端服務「共同供應契約」三連霸
- 連續四年獲ISLA獎

9月

- 入選FTSE4Good「新興市場指數成份股」
- 六度入選道瓊永續指數
- MEMBER OF **Dow Jones Sustainability Indices**
In Collaboration with RobecoSAM
- 《中華電信2016年CSR企業社會責任報告書》獲SGS《全球永續性報導準則》保證

11月

- 榮獲英國標準協會(BSI)「支付安全貢獻獎」
- 連續五年獲The Asset Corporate Awards白金獎
- 資安防護服務「色情守門員」於「2017亞太網路安全高峰會」獲獎
- 榮獲台灣企業永續獎六項大獎 - 「電信業唯一十大永續典範獎、資訊及通訊傳播業組Top 50報告金獎、社會共融獎、透明誠信獎、供應鏈管理獎及創新成長獎」
- 遠見五星服務獎電信類第一名

4月

- 勇奪「台灣100大影響力品牌」電信品牌第一名及原創品牌第三名
- 榮獲《讀者文摘》信譽品牌「電信服務類」、「4G上網服務類」雙料白金獎
- 蟬聯《天下雜誌》「金牌服務業調查」電信類冠軍

8月

- 連續十一年入榜《天下雜誌》「天下企業公民獎」前十強

10月

- 三度蟬聯「世界品牌獎」
- 獲頒「2017運動企業認證」
- 榮獲「2017CSEA卓越客服大獎」-「最佳客戶體驗管理企業」及「最佳服務創新團隊」

12月

- 榮獲《今周刊》「商務人士理想品牌大賞」最佳電信業者
- 榮獲經濟部「Buying Power - 社會創新產品及服務採購獎勵機制」-「特別獎」、「首獎」雙料大獎



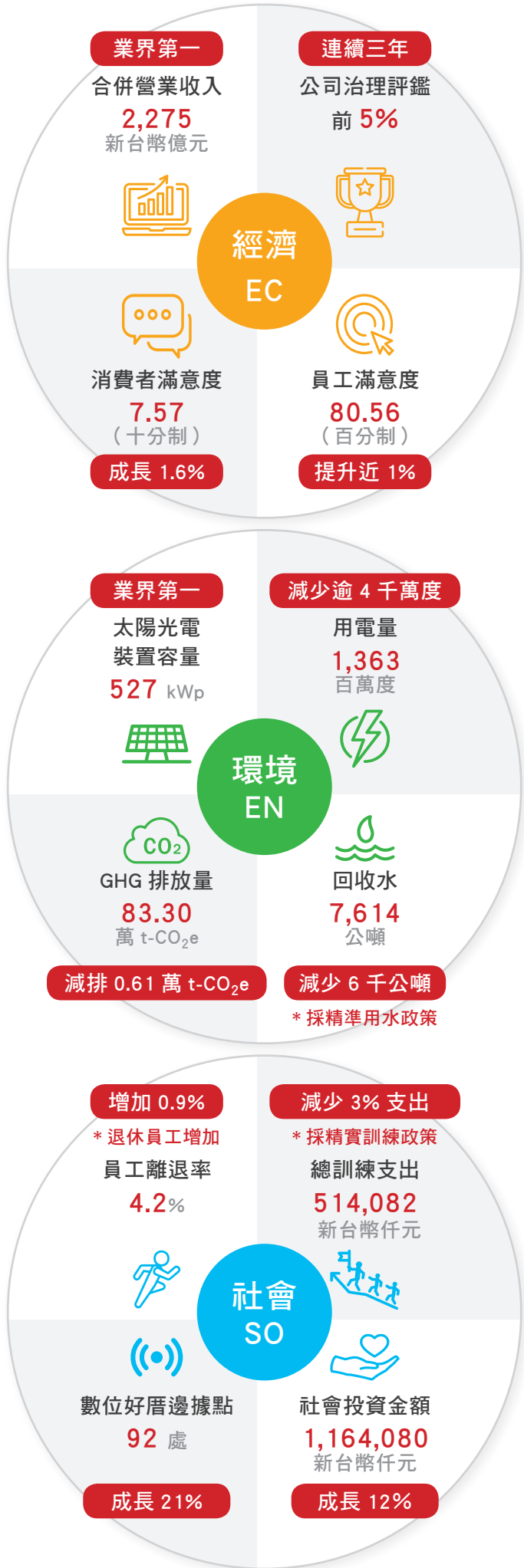
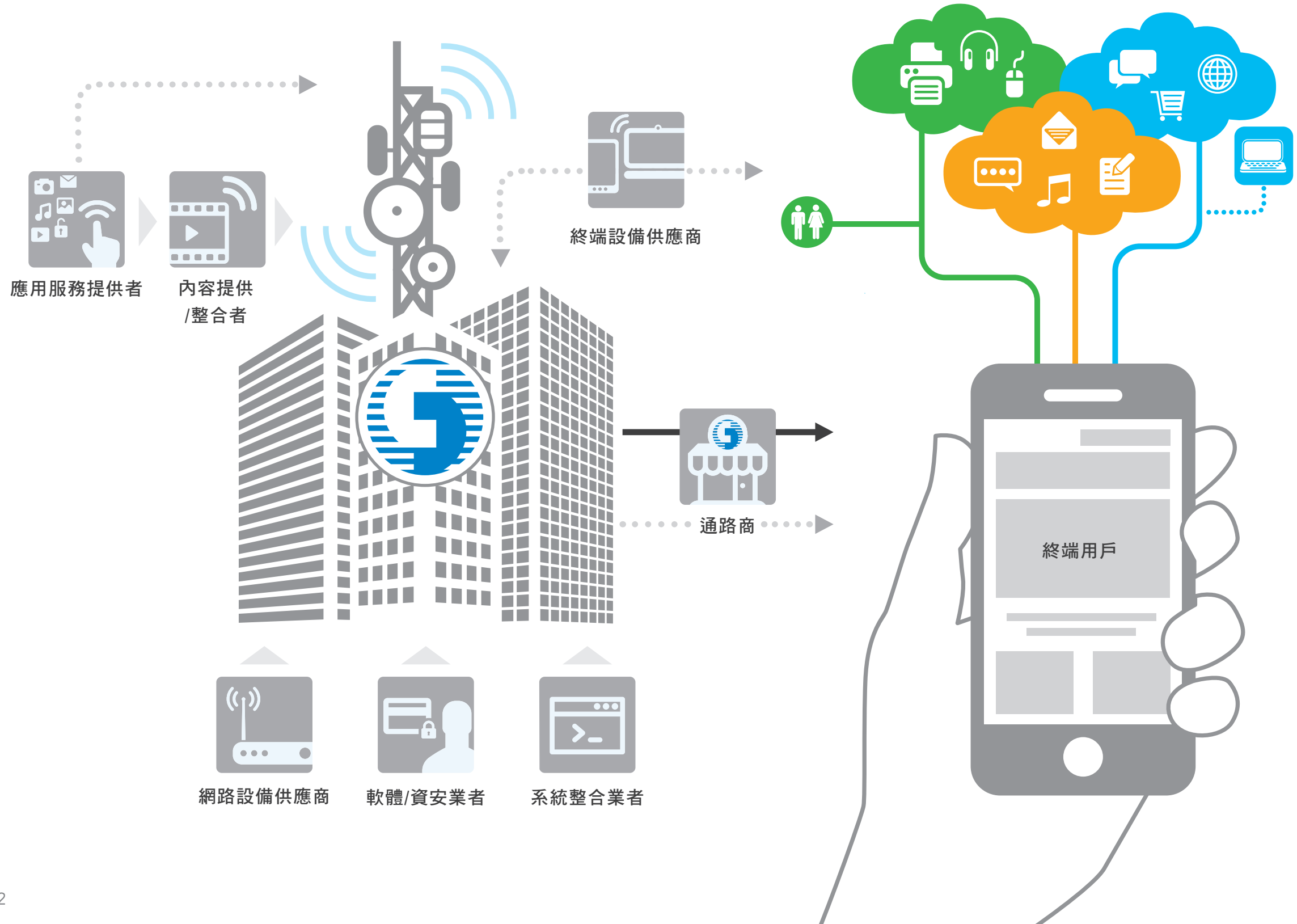


產業價值鏈與關鍵永續績效

由於高科技功能的發揮，原有的市場界線逐漸推移，市場發生混合現象，使得產業界線愈趨模糊，國際數據資訊公司(International Data Corporation, IDC)將資通訊、e-Commerce、Electronics及Entertainment合併成新的eICT領域，意味跨界經營與異業合作已逐漸普遍。

在數位匯流衝擊下，電信產業價值鏈因而更為擴大，業者無不以創新的eICT服務，提供更貼近用戶需求的产品、服務以爭取市場，同時，內容提供者/整合者、應用服務提供者、網路設備供應商及終端設備供應商等，更是電信服務業者推展數位匯流服務重要的價值夥伴。

未來中華電信將於固網、行動、數據及eICT等業務上持續精進，加強與上、中、下游供應商合作，形成更緊密的產業生態鏈，共同推出更多優質服務。





公司治理

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8屆董事選任13人，男性11名、女性2名（獨立董事男性4名、女性1名，其中1位男性獨立董事於2017年8月5日請辭，故目前董事共12人）。董事任期為3年（自2016年6月24日起至2019年6月23日止）。同時，為確保治理的獨立性並兼具利害關係人觀點，由全體獨立董事組成審計委員會。

中華電信獨立董事及外部董事，可就其不同專才及領域，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。

董事會成員經歷：請參閱2017年公司年報p.18-21

董監事進修：請參閱2017年公司年報p.80-81

董事會多元化政策

中華電信為實踐董事會多元化，以用人唯才為原則。董事遴選基本條件不限性別、國籍及種族，且應具備良好素養、產業經驗及知識等專業背景，以達健全董事會結構。



審計委員會

由全體獨立董事組成，主要職責為選（解）任中華電信的簽證會計師、決定簽證會計師的報酬、審核並討論有關每季、半年度、年度財務報告、審核內控制度，及修正與審核內控聲明書出具的合宜性等。



策略委員會

由七位董事組成，負責審查董事會交付案件，以及公司重要經營課題，如中長期發展目標及策略、重大投資與併購、組織機構重大調整、經營執照取得或繳回、年度營運計畫及預算之編製或修訂、資本額增減及其他重要策略議題等，審議結論依必要性提報董事會議決。



薪資報酬委員會

由三位獨立董事組成，負責定期訂定並檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬的政策、制度、標準與結構。

避免利益衝突

中華電信董事長身兼執行長，董事的選任係依證券交易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、提名及審查作業，為避免最高治理機構的利益衝突，我們按下列程序進行嚴謹的控管，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。

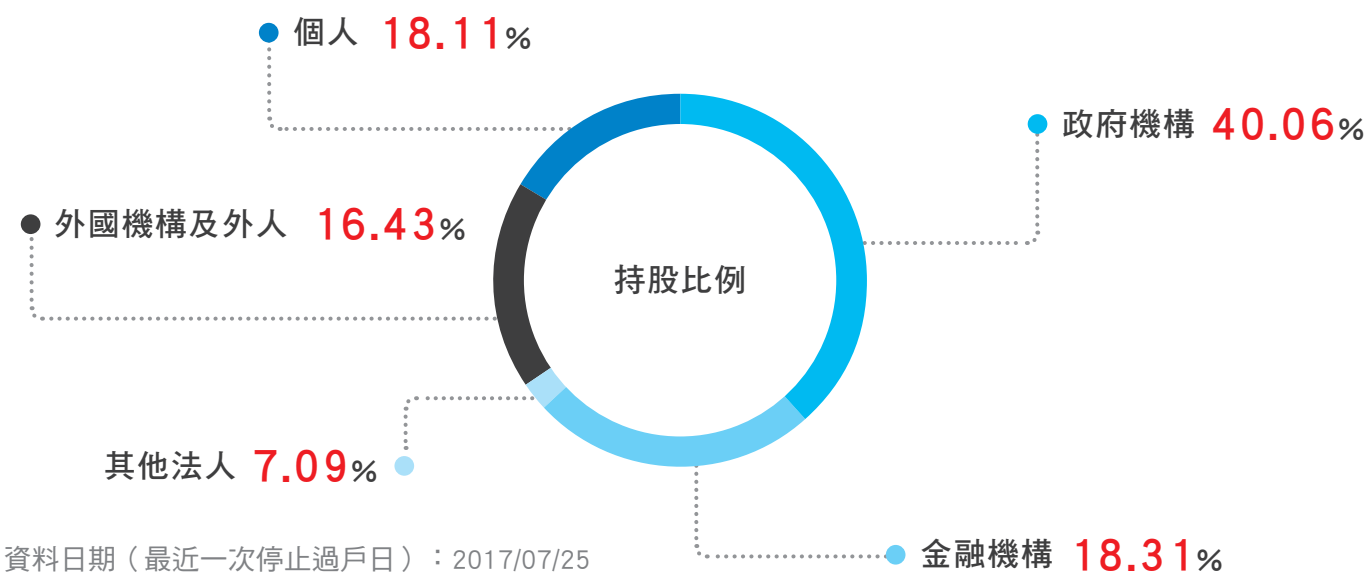
在董事的高道德自律標準及完整機制的運作下，中華電信董事會成立迄今並未有任何利益衝突事件發生。此外，中華電信董事會通過《中華電信股份有限公司治理守則》共五十條，除內部公告並函請各單位確實執行外，並由董事會秘書室定期追蹤評估。



鼓勵股東參與公司治理

中華電信遵循公司治理的精神進行制度與措施變革及修正，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





》創造股東價值

中華電信多年來穩定經營，除了持續獲利及財務健全外，我們也依法誠實納稅，為國家做出實質且重大的貢獻。儘管我國電信經營環境充滿挑戰，但我們仍持續專注本業，為股東創造最大價值。2017年，中華電信合併總營收為新台幣2,275億元，較2016年度減少1.1%，達成全年財務預測98.4%。

近年來在智慧型行動裝置、資通安全及智慧聯網風潮帶領下，加值營收與資通訊專案收入呈現雙雙成長狀況，抵銷語音服務收入衰退之影響；歸屬於母公司的淨利為新台幣389億元、每股盈餘5.01元，均達成全年財務預測的105.5%。

2017年，中華電信合併所得稅有效稅率約16.57%，與法定稅率17%的差異主要為：依所得稅法第4條，營利事業投資國內其他營利事業，所獲配的股利淨額或盈餘淨額免徵所得稅；另依產業創新條例第10條申請投資抵減的租稅優惠。

中華電信稅務政策：http://www.cht.com.tw/csr/upload/files/Tax_Policy.pdf

實收資本額	77,574	 母子公司 員工總數 33,311人	員工薪資福利*	47,407
營業收入	227,514		現金股利	38,337
營業成本	146,837		支付所得稅	5,790
營業費用	33,869		社會投資/捐贈費用*	1,164
留存的經濟價值	2,681			

單位：新台幣佰萬元

*包含在營業成本及費用中



》重視誠信道德

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。除了納入新進員工的訓練課程，全體員工每年都要定期上網重新閱讀並進行測驗，2017年除了施測期間有正當理由的員工外，皆完成測驗；同時設有安全嚴謹的員工保密舉報機制。

■ 防範貪腐

中華電信訂有《從業人員考核要點》及《從業人員獎懲標準》作為員工考核依據，若遇有足資鼓勵的事蹟或應懲戒行為時，依規定即時辦理獎懲。員工資訊入口網站/員工園地中，設有受理員工申訴檢舉專線等資訊。2017年內部申訴（紀律查處、洩密查處兩類）共受理47件、結案47件，查證結果計有違反行為準則的紀律案6件（無貪腐相關事件），均依據作業規定及處理原則辦理調查及後續議處，以導正從業人員依章行事、維護公司紀律及股東權益。

■ 內稽制度

內部稽核旨在協助董事會及經理人，檢查及覆核內部控制制度與衡量營運效率。中華電信內部稽核單位隸屬董事會，依循規章制度執行稽核業務。每年底依據風險評估結果擬定次年稽核計畫，提報董事會通過後，以網路資訊系統申報予主管機關備查。

內部稽核組織及運作：

<https://www.cht.com.tw/zh-tw/home/cht/about-cht/corporate-governance/internal-audit-function>

■ 透明的資訊揭露

中華電信秉持誠信、負責及值得信賴的公司治理精神，透過官網、公開資訊觀測站、公司年報、企業社會責任報告書，以及各式記者會、法說會等多元的資訊透明管道，加強與利害關係人的溝通，提升資訊揭露的速度、品質、平衡度及可信度。自2004年證券暨期貨市場發展基金會頒布資訊揭露評鑑結果以來，我們年年獲得A++級的肯定；2017年，再度獲臺灣證券交易所公司治理評鑑名列前茅獎（前5%企業），展現我們在資訊揭露的努力成果。

■ 強化業務管理品質

為提升業務行銷的品質，建立消費者對中華電信品牌的信任，我們訂有《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，並將規範的符合狀況列入高階主管的考評項目之中。2017年，並無任何遭公平會裁罰的案件。

■ 支持全球性CSR倡議與規範

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，致力消除任何形式的不當勞動行為，並杜絕雇用方面的歧視行為。

中華電信公開揭示人權政策並力挺人權議題的重要性，且建立違反之處理機制，持續將守護人權的相關議題納入公司政策，並公開表明尊重人權的決心。對於相關人權政策，中華電信學院每年皆開授專班，若遇勞動相關法規修法或政策性議題，亦會規劃課程及調訓，2017年共開班3堂，計18小時，240人參與。

更多人權守護資訊請詳p.68-71

中華電信人權政策：<https://www.cht.com.tw/zh-tw/home/cht/sustainability/economic/business-and-human-right>

CSR管理

中華電信自2006年導入CSR管理機制，同年設置「CSR委員會」及訂定各項永續政策，並下設六大行動小組，致力自上而下落實各項永續行動。我們的企業永續發展策略，在於利用企業獨特的資源和專長，配合六大行動小組，投入「創造社會共融、數位包容、綠色ICT產品與服務、綠色品牌管理、節能減碳」等永續議題。

中華電信CSR實務守則：[https://www.cht.com.tw/home/cht/-/media/Web/PDF/About-CHT/Corporate-Governance/Other-Bylaws/CSR_Best_Practice_Principles\(1060808\).pdf](https://www.cht.com.tw/home/cht/-/media/Web/PDF/About-CHT/Corporate-Governance/Other-Bylaws/CSR_Best_Practice_Principles(1060808).pdf)



CSR內化與溝通

中華電信員工遍及全台灣，為確保所有員工都理解企業社會責任的精神，確實執行並適時提供回饋建議，我們於公司內部建置多元溝通管道，宣導相關議題，並結合績效考核機制，將CSR觀念化為行動，具體落實於日常作業之中。

管道	名稱	內容
高層溝通	高階主管會議	針對CSR重大議題，年度提報議題予高階主管會議討論，決議指示改善方向及目標。
員工論壇	中華電信異言堂	設有內部員工意見交流網站供匿名方式抒發、交換意見，適時針對多數人討論的議題，進行溝通及改善。
員工訓練	環境教育訓練	每年進行至少4小時的環境教育訓練，並藉由各種生態旅遊、寓教於樂，傳遞環境永續的理念。
	企業社會責任基礎訓練	每年執行企業社會責任相關教育課程，並依循國際趨勢，聘請外部顧問上課與交流。
	新進人員訓練	針對新進人員辦理三天職前訓練，安排人事制度介紹、工作規則、勞資關係等課程，以了解《勞動基準法》、勞資協調及爭議處理等相關事宜。
	e-Learning	將課程、即時資訊及宣導事項，透過e-Learning系統，供員工隨時瀏覽。

CSR委員會

「中華電信CSR委員會」以擴大核心職能永續效益、落實企業社會責任願景為出發點，推動各項永續發展計畫，為產業及社會的永續發展做出卓越貢獻。

董事會代表	鄭 優 董事長 謝繼茂 總經理
機制	CSR委員會依董事會核定之政策，進行各項行動內容分工協調與進度監督，定期向董事會報告重要議題及利害關係人溝通結果，並由董事會負責每年最終的績效評核
執行	- CSR秘書處由公共事務處專責 - 秘書處綜理相關政策、行動規劃，訂定執行方案及編列預算，並辦理相關教育訓練、成果展示、管考追蹤及獎勵 - 六工作小組、分公司及所屬機構，配合推動及落實相關執行方案
開會頻率	每季一次
報告簽核	總公司副總級主管審核後，簽請董事長覆核



管道	名稱	內容
年度考核	行政管理永續績效	將各類能源使用的減量目標列入年度管理績效考評，並做為個人或單位節能獎勵的依據。
	道德規範線上測驗	每年進行《行為準則》、《誠信經營守則》及《防範內線交易》規範的宣導及測驗。
	檢舉與申訴	一旦查證員工違反《行為準則》及《誠信經營守則》而受懲處者，均列入年度考核。
其它	CSR報告書研討會	不定期針對最新的報告書撰寫趨勢，進行內部訓練。
	官網及社群媒體	配合現代利害關係人閱聽習慣，在官網及YouTube設置「CSR影片專區」並建立FB粉絲團。