

✦ GRI 內容索引

管理方針及其要素

重大主題	我們如何管理
經濟績效 (創新ICT 產品與服務)	我們有完善的公司治理架構，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	我們設有薪資報酬委員會，提供潛力人才具競爭力的薪酬，藉由透明化的薪酬政策，將我們的營運績效適當的回饋給員工。
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，我們訂有相關政策，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。
能源 (氣候變遷)	我們每年進行溫室氣體盤查、驗證，並公開相關環境資訊，藉由我們自行研發的EARTH系統，有效掌握環境資源及環保節能成效。
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。
勞/資關係	
職業安全衛生	中華電信是國內第一家導入職業安全衛生管理系統(OHSAS 18000)的電信服務業者，我們透過「制度化」與「系統化」機制，落實員工安全衛生的管理。除遵守安全衛生法規及相關規範要求外，亦持續改善工作環境安全衛生設施與措施。
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，並將規範的符合狀況列入高階主管人員的考評項目中。
客戶隱私	我們設有「資通安全與個資保護策略委員會」，由董事長指派執行副總擔任「資通安全長」，透過定期會議及第三方認證，達成零容忍之目標。
社會經濟 法規遵循 (公司治理)	正派經營、依法守法是我們營運的根基，為確保所有營運執行皆遵循社會及經濟面的法律或規定，中華電信所轄單位及一、二級機構，皆遵循業務相關的法規營運。

管理方針設置目的	相關政策	績效成果	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關係人權利。	《誠信經營守則》、《行為準則》、《公司治理守則》	p.16	<ul style="list-style-type: none"> • 股東：2394-1845 • 投資人：23445488
確保公司薪資報酬的政策、制度標準與結構，符合政府法規，與員工權利。	《勞動契約》	p.67	<ul style="list-style-type: none"> • 申訴檢舉專線：0800-080998
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》	p.17	<ul style="list-style-type: none"> • 申訴檢舉專線：0800-080998
透過國際驗證，提升環境管理效率。	《環境政策》	p.97	-
確保所有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》、《團體協約》	p.66,67	<ul style="list-style-type: none"> • 申訴調查評議委員會 • 申訴檢舉專線：0800-080998
提供安全健康的工作環境是中華電信對員工的基本承諾，保障員工避免所有職業災害情事。	《勞動契約》、《團體協約》	p.76	<ul style="list-style-type: none"> • 申訴檢舉專線：0800-080998
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》、《業務行銷規範》	p.17,86	<ul style="list-style-type: none"> • 服務專線：0800-080-123
確保客戶個資受到嚴謹保障。	《資通安全政策》、《隱私權保護政策》、《個人資料蒐集告知聲明》	p.50,85	<ul style="list-style-type: none"> • 服務專線：0800-080-123
確保公司經營無違反社會經濟相關法令之規範。	《誠信經營守則》、《行為準則》、《公司治理守則》、《通路輔銷物管理作業要點》、《業務行銷規範》、NCC《行動通信網路業務基地臺設置使用管理辦法》	p.17	<ul style="list-style-type: none"> • 申訴調查評議委員會 • 申訴檢舉專線：0800-080998

✧ 2019年重大主題管理方針評估

重大主題	管理方針評估機制	評估結果	相關調整
經濟績效	獨立董事、監察人制度、內部稽核、董事會評鑑（自評：董事成員、功能性委員會；第三方評估：委任外部專業機構評估）、相關監管機關評鑑	p.16	無
市場地位	薪資報酬委員會、內部稽核、相關監管機關評鑑	p.67	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、CoC 取得外部第三方符合度保證	p.17	無
能源	ISO 14001、ISO 50001、ISO 14064-1 管理系統認證、證交所公司治理評鑑	p.97	無
勞雇關係	證交所公司治理評鑑、勞動契約、團體協約	p.67	無
勞/資關係	證交所公司治理評鑑、勞動契約、團體協約	p.70	無
職業安全衛生	勞動契約、團體協約	p.78	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	p.17	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	p.50,85	無
社會經濟法規遵循	NCC 的通信業務服務品質調查、通訊消費申訴監理報告、外部第三方董事會績效評估、證交所公司治理評鑑、CoC 取得外部第三方符合性保證聲明書	p.17	無

	揭露項目	頁碼
GRI 103 管理方針	103-1 解釋重大主題及其邊界	p.30-31
	103-2 管理方針與其組成部分	p.132-133
	103-3 管理方針的評估	p.134

一般揭露

一般揭露 (2016)	揭露項目	頁碼 /URL 及說明	未揭露的原因說明	外部保證
組織概況				
102-1	組織名稱	中華電信		V
102-2	活動、品牌、產品與服務	p.11		V
102-3	總部位置	p.8		V
102-4	營運活動地點	p.8		V
102-5	所有權與法律形式	p.8		V
102-6	提供服務的市場	p.11		V
102-7	組織規模	p.8,14,68		V
102-8	員工與其他工作者的資訊	p.67-68		V
102-9	供應鏈	p.12-13		V
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	無相關情事		V
102-11	預警原則或方針	p.40-51		V
102-12	外部倡議	p.17,109		V
102-13	公協會的會員資格	p.128		V
策略				
102-14	決策者的聲明	p.4-5		V
倫理與誠信				
102-16	價值、原則、標準及行為規範	p.17		V
治理				
102-18	治理結構	p.14		V
利害關係人溝通				
102-40	利害關係人團體	p.35		V
102-41	團體協約	p.70		V
102-42	鑑別與選擇利害關係人	p.34		V
102-43	與利害關係人溝通的方針	p.32-33		V
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	p.32-33		V
報導實務				
102-45	合併財務報表中所包含的實體	2019公司年報 p.109		V
102-46	界定報告書內容與主題邊界	p.30-31		V
102-47	重大主題表列	p.31		V
102-48	資訊重編	無相關情事		V
102-49	報導改變	無相關情事		V
102-50	報導期間	2019/1/1 - 2019/12/31		V
102-51	上一次報告書的日期	2019/8/15		V
102-52	報導週期	每年一次		V
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	p.1		V
102-54	依循GRI準則報導的宣告	核心		V
102-55	GRI內容索引	p.132-138		V
102-56	外部保證/確信	p.130-131 (SGS-Taiwan)		V

✦ 特定主題揭露

特定主題揭露	揭露項目 (未標註年度之主題，皆為 GRI 準則 2016 年版)	頁碼 /URL 及說明	未揭露的 原因說明	外部 保證
201 經濟績效				
201-1	組織所產出及分配的直接經濟價值	p.16		V
201-3	定義福利計畫義務與其他退休計畫	p.80-81		V
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	p.67		V
205 反貪腐				
205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	p.17		V
205-3	已確認的貪腐事件和採取的行動	無相關情事		V
206 反競爭行為 *				
206-1	反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	無相關情事		V
302 能源				
302-1	組織內部的能源消耗量	p.96,97		V
302-4	減少能源的消耗	p.96-99		V
302-5	降低產品和服務的能源需求	p.96-99		V
305 排放 *				
305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	p.49		V
305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	p.49		V
305-3	其他間接（範疇三）溫室氣體排放	p.49		V
305-5	溫室氣體排放減量	p.47-48		V
307 有關環境保護的法規遵循 *				
307-1	違反環保法規	無相關情事		V
308 供應商環境評估 *				
308-1	採用環境標準篩選新供應商	p.104		V
401 勞雇關係				
401-1	新進員工和離職員工	p.68		V
401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	p.77-81		V
401-3	育嬰假	p.81		V

特定主題揭露	揭露項目	頁碼 /URL 及說明	未揭露的 原因說明	外部 保證
402 勞 / 資關係				
402-1	關於營運變化的最短期預告	p.70		V
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	p.76		V
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	p.78		V
403-4	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%		V
405 員工多元化與平等機會 *				
405-1	治理單位與員工的多元化	p.14,68,70		V
405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	p.69		V
414 供應商社會評估 *				
414-1	使用社會標準篩選之新供應商	p.104		V
415 公共政策 *				
415-1	政治捐獻	無相關情事		V
416 顧客健康與安全 *				
416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	無相關情事		V
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		V
417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	無相關情事		V
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	無相關情事		V
419 社會經濟法規遵循				
419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	無相關情事		V

標示 * 為中華電信自願揭露主題，非2019年鑑別之重大主題。

✧ 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 116	IO1	在電信網路基礎設施方面的投資	p.88	V
	IO2	因「電信普及服務」之義務，提供非營利服務的淨成本	p.112,128	V
健康與安全防護措施				
DMA 90	IO3	建造和維護通信設施時，確保人員健康與安全的措施	p.75-76	V
	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	p.90	V
	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	p.90	V
	IO6	與手機電磁波能量特定吸收比率(SAR)有關的政策和措施	p.90-91	V
基礎建設				
DMA 90	IO7	選擇天線和傳輸站建置地點的政策和措施	p.90	V
	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	p.90	V
子類別: 提供近用權				
縮短數位落差				
DMA 109	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	p.88,112	V
	PA2	克服取得與使用通信產品和通信之障礙政策與措施	p.112	V
	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	p.116	V
	PA4	在有營運的地區，量化通信產品與服務的普及程度	p.116	V
	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	p.116,122	V
	PA6	在緊急狀況與救援時，提供通信產品及服務的方案	p.88	V
產品及服務內容管理				
DMA 84	PA7	管理取得和使用電信產品與服務有關之人權議題	p.83,85	V
客戶關係				
DMA 84	PA8	推動電磁波相關議題公開溝通的政策與措施	p.91	V
	PA9	在電磁波研究計畫與活動的資金總投入	無相關投入	V
	PA10	確保收費與費率明確的活動	http://www.emome.net/cell_phone_plans/monthly_rate_plan	V
	PA11	告知顧客產品特性和應用資訊之活動	p.84	V
子類別: 技術應用				
資源使用效率				
DMA 60	TA1	如何在提供通信產品與服務時，提高資源利用效率	p.60	V
	TA2	通訊產品、服務與應用，具備哪些可取代有形產品的潛力	p.61-62	V
	TA3	揭露由於TA2所舉例的通信產品與服務而帶來的變化	p.63-65	V
	TA4	揭露對客戶使用上述產品和服務的間接效果之評估	p.61-62	V
	TA5	描述企業在智慧財產權和開放源頭技術的作為	p.64	V