

# 中華電信股份有限公司企業社會責任實務守則

106.8.8 第八屆第七次董事會通過  
110.11.5 第九屆第十五次董事會修正通過

## 第一章 總則

**第一條** 中華電信股份有限公司(以下簡稱本公司)為管理公司在經濟、環境及社會構面的風險與影響，實踐企業社會責任，以達社會永續發展目標，爰參照上市上櫃公司企業社會責任實務守則，訂定本公司企業社會責任實務守則(以下簡稱本守則)，以資遵循。

**第二條** 本守則之適用對象為本公司各機構，適用範圍及於本公司各機構之整體營運活動。

**第三條** 本公司履行企業社會責任，注意利害關係人之權益，重視公司治理、環境與社會因素，並納入公司管理方針與營運活動。

**第四條** 本公司對於企業社會責任之實踐，依下列原則為之：

- 一、落實公司治理。
- 二、發展永續環境。
- 三、維護社會公益。
- 四、加強企業社會責任資訊揭露。

**第五條** 本公司訂定企業社會責任政策、制度或相關管理方針，經董事會通過後，提股東會報告。

股東向本公司提出涉及企業社會責任之議案時，董事會得審酌列為股東會議案。

## 第二章 落實公司治理

**第六條** 為健全公司治理，本公司訂定中華電信股份有限公司治理守則、中華電信股份有限公司誠信經營守則及中華電信股份有限公司行為準則。

**第七條** 董事應盡善良管理人之注意義務，督促本公司履行企業社會責任，並隨時檢討實施成效及持續改進，以確保企業社會責任政策之落實。

本公司董事會於公司履行企業社會責任時，充分考量利害關係人之利益並包括下列事項：

- 一、提出企業社會責任使命或願景，制定企業社會責任政策、制度或相關管理方針。
- 二、將企業社會責任納入公司之營運活動與發展方向，並核定企業社會責任之具體推動計畫。
- 三、確保企業社會責任相關資訊揭露之即時性與正確性。

本公司為健全企業社會責任之管理，得設立永續發展委員會，審議企業社會責任相關議題，並將審議結論及執行成果向董事會報告。

**第八條** 本公司定期舉辦履行企業社會責任之教育訓練，包括宣導前條第二項等事項。

**第九條** 本公司訂定合理之薪資報酬政策，以確保薪酬規劃符合組織策略目標及利害關係人利益。

本公司員工績效考核制度與企業社會責任政策結合，並設立明確有效之獎酬制度。

**第十條** 本公司應於公司網站設置利害關係人專區；透過適當溝通方式，瞭解利害關係人之合理期望及需求，並妥適回應其所關切之重要企業社會責任議題。

### **第三章 發展永續環境**

**第十一條** 本公司遵循環境相關法規及參酌相關之國際準則，於執行營運活動及內部管理時，致力於達成環境永續之目標。

**第十二條** 本公司致力於提升各項資源之利用效率，並使用對環境負荷衝擊低之再生物料，使地球資源能永續利用。

**第十三條** 本公司依資通信產業特性建立合適之環境管理制度，該制度包括下列項目：

- 一、收集與評估營運活動對自然環境所造成影響之充分且及時之資訊。
- 二、建立可衡量之環境永續目標，並定期檢討其發展之持續性及相關性。
- 三、訂定具體計畫或行動方案等執行措施，定期檢討其運行之成

效。

**第十四條** 本公司指定環境管理專責單位，統籌擬訂、推動及維護相關環境管理制度及具體行動方案，並定期舉辦對管理階層及員工之環境教育課程。

**第十五條** 本公司重視營運對生態效益之影響，促進及宣導永續消費之概念，並依下列原則從事研發、採購、作業及服務等營運活動，以降低公司營運對自然環境及人類之衝擊：

- 一、減少產品與服務之資源及能源消耗。
- 二、減少廢棄物之排放，並妥善處理廢棄物。
- 三、增進產品之可回收性與再利用。
- 四、使可再生資源達到最大限度之永續使用。
- 五、延長產品之耐久性。
- 六、增加產品與服務之效能。

**第十六條** 為提升水資源之使用效率，本公司訂定相關管理措施。

本公司強化相關環境保護處理設施，以避免污染水、空氣與土地；並盡最大努力減少對人類健康與環境之不利影響，採行最佳可行的污染防治和控制技術之措施。

**第十七條** 本公司採用國內外通用之標準或指引，執行企業溫室氣體盤查並予以揭露，其範疇包括：

- 一、直接溫室氣體排放：溫室氣體排放源為公司所擁有或控制。
- 二、間接溫室氣體排放：外購電力、熱或蒸汽等能源利用所產生者。

本公司注意氣候變遷對營運活動之影響，並依營運狀況與溫室氣體盤查結果，制定公司節能減碳及溫室氣體減量策略，據以推動，以降低公司營運活動對氣候變遷之衝擊。

## **第四章 維護社會公益**

**第十八條** 本公司應遵守國內法規及參酌國際人權公約，如性別平等、工作權及禁止歧視等權利。

本公司為履行保障勞動人權之責任，制定相關管理政策與程序，包括：

- 一、提出企業之人權政策或聲明。
- 二、評估公司營運活動及內部管理對人權之影響，並訂定相應之處理程序。
- 三、定期檢討企業人權政策或聲明之實效。
- 四、涉及人權侵害時，應揭露對所涉利害關係人之處理程序。

本公司應參酌國際公認之勞動人權，如結社自由、集體協商權、關懷弱勢族群、禁用童工、消除各種形式之強迫勞動、消除僱傭與就業歧視等，並確認人力資源運用政策無性別、種族、社經階級、年齡、婚姻與家庭狀況等差別待遇，以落實就業、雇用條件、薪酬、福利、訓練、考評與升遷機會之平等及公允。

本公司對於危害勞工權益之情事，提供有效及適當之申訴機制，確保申訴過程平等、透明，申訴管道簡明、便捷與暢通，且對員工之申訴予以妥適之回應。

**第十九條** 本公司提供員工資訊，使其了解依營運所在地國家之勞動法律及其所享有之權利。

**第二十條** 本公司提供員工安全與健康之工作環境，包括提供必要之健康與急救設施，並致力於降低對員工安全與健康之危害因子，以預防職業上災害。

本公司對員工定期實施安全與健康教育訓練。

**第二十一條** 本公司為員工之職涯發展創造良好環境，並建立有效之職涯能力發展培訓計畫。

本公司將企業經營績效或成果，適當反映在員工薪酬政策中，以確保人力資源之招募、留任和鼓勵，達成永續經營之目標。

**第二十二條** 本公司建立員工定期溝通對話之管道，讓員工對於公司之經營管理活動和決策，有獲得資訊及表達意見之權利。

本公司尊重員工代表針對工作條件行使協商之權力，並提供員工必要之資訊與硬體設施，以促進雇主與員工及員工代表間之協商與合作。

本公司以合理方式通知對員工可能造成重大影響之營運變動。

**第二十三條** 本公司對產品或服務所面對之客戶或消費者，以公平合理之方式對待，其方式包括訂約公平誠信、廣告招攬真實、告知與揭露、申訴保障、業務人員專業性等原則，並訂定相關執行策略及具體

措施。

**第廿四條** 公司對產品與服務負責並重視行銷倫理。於研發、採購、作業及服務流程，致力確保產品及服務資訊之透明性及安全性，制定且公開消費者權益政策，並落實於營運活動，以防止產品或服務損害消費者權益、健康與安全。

**第廿五條** 本公司依政府法規與產業之相關規範，確保產品與服務品質。  
本公司就產品與服務之行銷及標示，遵循相關法規與參酌相關之國際準則規範，不蓄意為欺騙、誤導、詐欺或破壞消費者信任、損害消費者權益之行為。

**第廿六條** 本公司宜評估並管理可能造成營運中斷之各種風險，降低其對於消費者與社會造成之衝擊。  
本公司就產品與服務提供透明且有效之消費者申訴程序，公平、即時處理消費者之申訴，並遵守個人資料保護法等相關法規，確實尊重消費者之隱私權，保護消費者提供之個人資料。

**第廿七條** 本公司得評估採購行為對供應來源社區之環境與社會之影響，並與供應商合作，共同致力落實企業社會責任。  
本公司於商業往來之前，得評估相關供應商是否有影響環境與社會之紀錄，避免與本公司企業社會責任政策牴觸者進行交易。  
本公司與主要供應商簽訂契約時，其內容宜包含供應商應遵守本公司之供應商社會責任準則。

**第廿八條** 本公司宜評估公司經營對社區之影響，並適當聘用公司營運所在地之人力，以增進社區認同。  
本公司得經由股權投資、商業活動、捐贈、企業志工服務或其他公益專業服務等，將資源投入透過商業模式解決社會或環境問題之組織，或參與社區發展及社區教育之公民組織、慈善公益團體及政府機構之相關活動，以促進社區發展。

## **第五章 加強企業社會責任資訊揭露**

**第廿九條** 本公司依相關法規辦理資訊公開，並充分揭露具攸關性及可靠性之企業社會責任相關資訊，以提升資訊透明度。

本公司揭露企業社會責任之相關資訊如下：

一、經董事會決議通過之企業社會責任政策、制度或相關管理方針及具體推動計畫。

二、落實公司治理、發展永續環境及維護社會公益等因素對公司營運與財務狀況所產生之風險與影響。

三、企業社會責任之履行目標、措施及實施績效。

四、主要利害關係人及其關注之議題。

五、主要供應商對環境與社會重大議題之管理與績效資訊之揭露。

六、其他企業社會責任相關資訊。

**第三十條** 本公司編製企業社會責任報告書採用國際上廣泛認可之準則或指引，以揭露推動企業社會責任情形，並取得第三方確信或保證，以提高資訊可靠性。內容包括：

一、企業社會責任政策、制度或相關管理方針及具體推動計畫。

二、主要利害關係人及其關注之議題。

三、落實公司治理、發展永續環境、維護社會公益及促進經濟發展之執行績效與檢討。

四、未來之改進方向與目標。

## **第六章 附則**

**第三十一條** 本公司隨時注意國內外企業社會責任相關準則之發展及企業環境之變遷，據以檢討並改進本公司企業社會責任制度，以提升履行企業社會責任成效。

**第三十二條** 本守則經董事會通過後實施，修正時亦同。