# 企業社會責任CSR實務研討會
# 中華電信CSR報告書建制經驗分享

中華電信

# 簡報大綱

## 壹、中華電信企業社會責任

- 推動CSR歷程、思維與軌跡
- 中華電信CSR委員會

## 貳、中華電信基金會

- 推動方向
- 策略思考

## 參、中華電信推動CSR之特色

- 願景形塑、行動方案、標竿學習

## 肆、中華電信CSR報告書內容

- 相關事項揭露
- GRI G3相符性對照表

# 壹、中華電信企業社會責任

- 中華電信推動CSR歷程
- 中華電信CSR 思維
- 中華電信CSR報告書 發展軌跡
- 中華電信推行CSR之思考
- 中華電信企業社會責任委員會組織架構

# 中華電信推動CSR歷程

# 中華電信CSR 思維

# 中華電信CSR報告書 發展軌跡

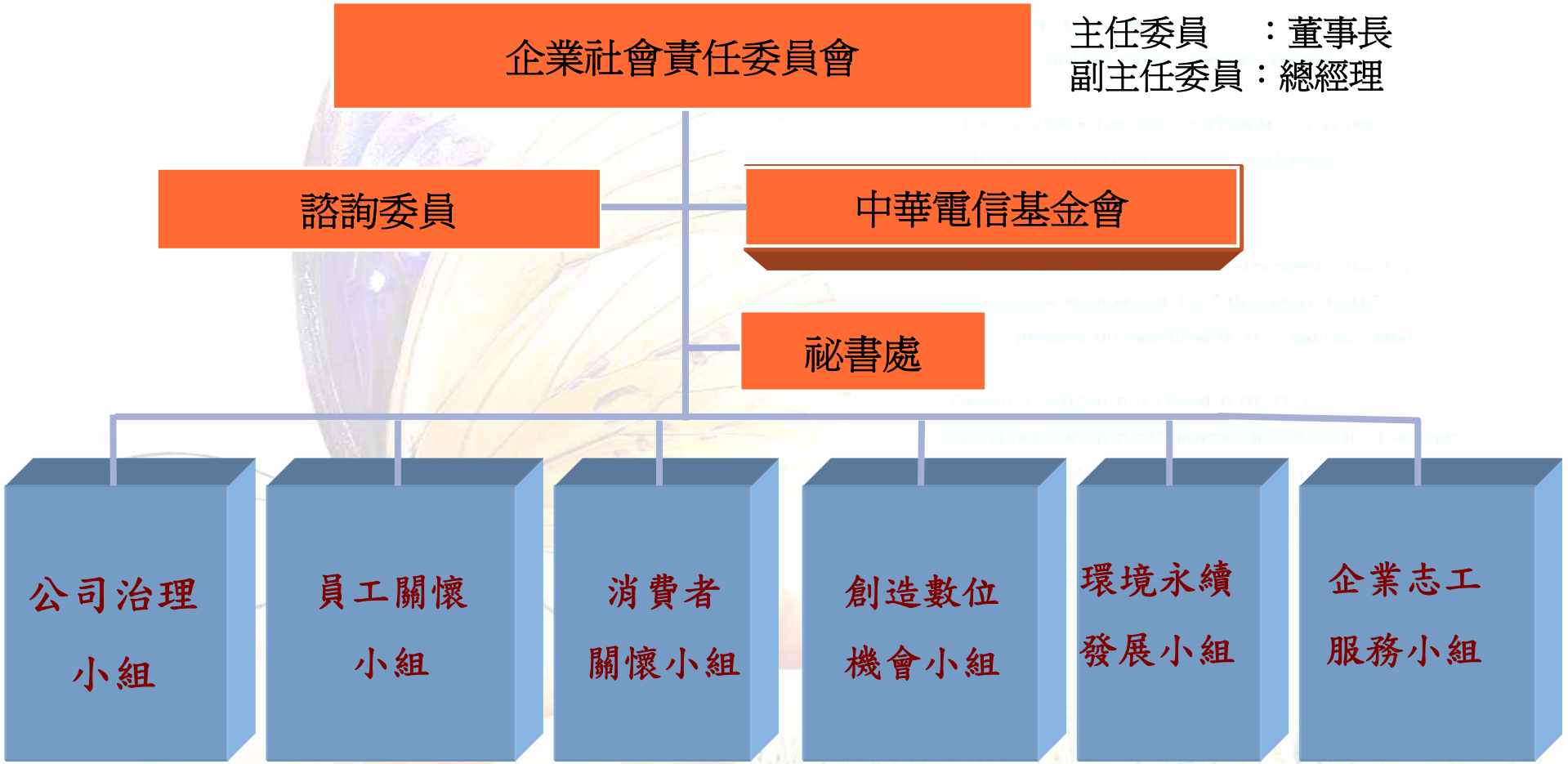
# 中華電信推行CSR之思考(1/2)

| 思考層面 | 具體作法 |
| --- | --- |
| 策略層面 | ●公司整體「策略」，由企業全體部門員工共同執行。<br>→在公司的「五年營運計劃」中，加入「CSR計劃」，確定公司的社會責任之主軸(priority) /計劃。 |
| 股東會層面 | ●致力於改善本公司對社會和環境的影響力。<br>→95年提供給股東的年度報表中，加入公司「CSR別冊」<br>→96年出版第一本CSR年報。 |
| 口碑效應 | ●強化CSR宣導，引起共鳴，觸發口碑效應。<br>→透過媒體的專題報導，讓消費者和社會大眾知道CHT在社會上的作為。<br>→CHT內部的溝通、CHT web2.0互動平台。 |
| 企業文化(員工)層面 | ●大鄰居是本公司的最大特色；也是企業推動社會責任的最大推動力。<br>→ 以公司經營核心能力規劃策略目標。<br>→一二級機構配合在地社區需求辦理。 |

# 中華電信推行CSR之思考(2/2)

| 資源 | 核心能力之思考 | 計畫內容 |
| --- | --- | --- |
| 寬頻 | 縮短數位落差 | ①「數位好厝邊」專案<br>②「原住民網站社群入口」專案<br>③「村村有寬頻」專案建設 |
| 二手電腦 | 電腦及維修機制 | 捐贈偏鄉、原鄉、弱勢團體等 |
| 員工 | 企業志工 | 中華電信企業志工服務 |
| 網路／資訊 | 強化數位學習 | 亞卓市／點・台灣網站 |

# 「中華電信企業社會責任委員會」組織架構



# 企業社會責任管理委員會(1/3)

## 公司治理小組

- 持續以高標準提昇公司治理、財務透明化、資訊公開化等相關議題爲主要任務。

## 環境永續發展小組

- 以持續提昇各項環境保護、節約能源、資源回收...等相關議題爲主要任務。
- 加強與廠商或相關的研發單位合作、發展更多符合環境永續發展的產品。
- 與相關環保團體建立良好溝通管道。

# 企業社會責任管理委員會(2/3)

## 消費者關懷小組：

- 加強「顧客爲第一」之服務理念，長期關注顧客之權益爲主要任務。
- 與消費者及消費者團體建立良好溝通管道。

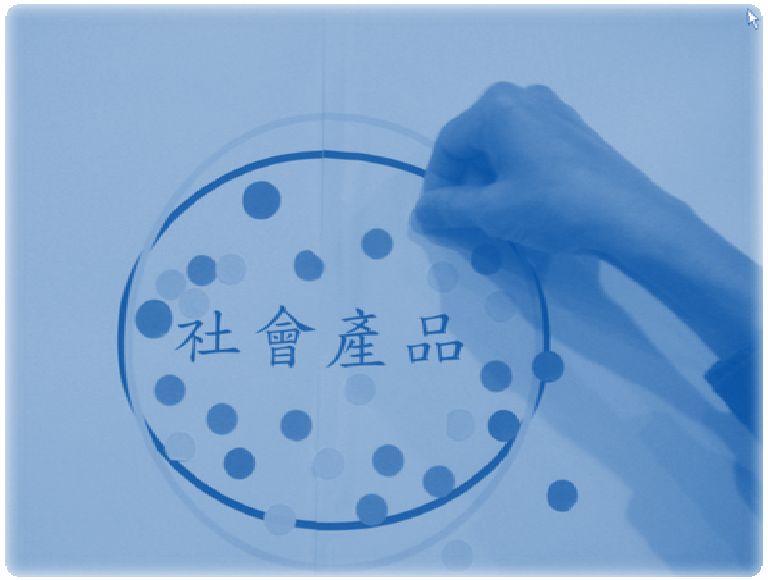
## 創造數位機會小組 ：

- 創造一個公平運用資訊通信科技的環境與機會。
- 協助弱勢族群資訊應用，創造數位機會。
- 拓展就業、文化、產業等各層面之多元化數位機會

# 企業社會責任管理委員會(3/3)

## 員工關懷小組：

- 持續提昇對員工的關懷。
- 開放的溝通及諮詢管道。
- 健康、安全的工作環境。
- 提供弱勢族群的工作機會。




## 志工服務小組：

- 設立「志工網站」資訊系統網站。
- 參與社區公益活動。
- 企業資訊志工服務。

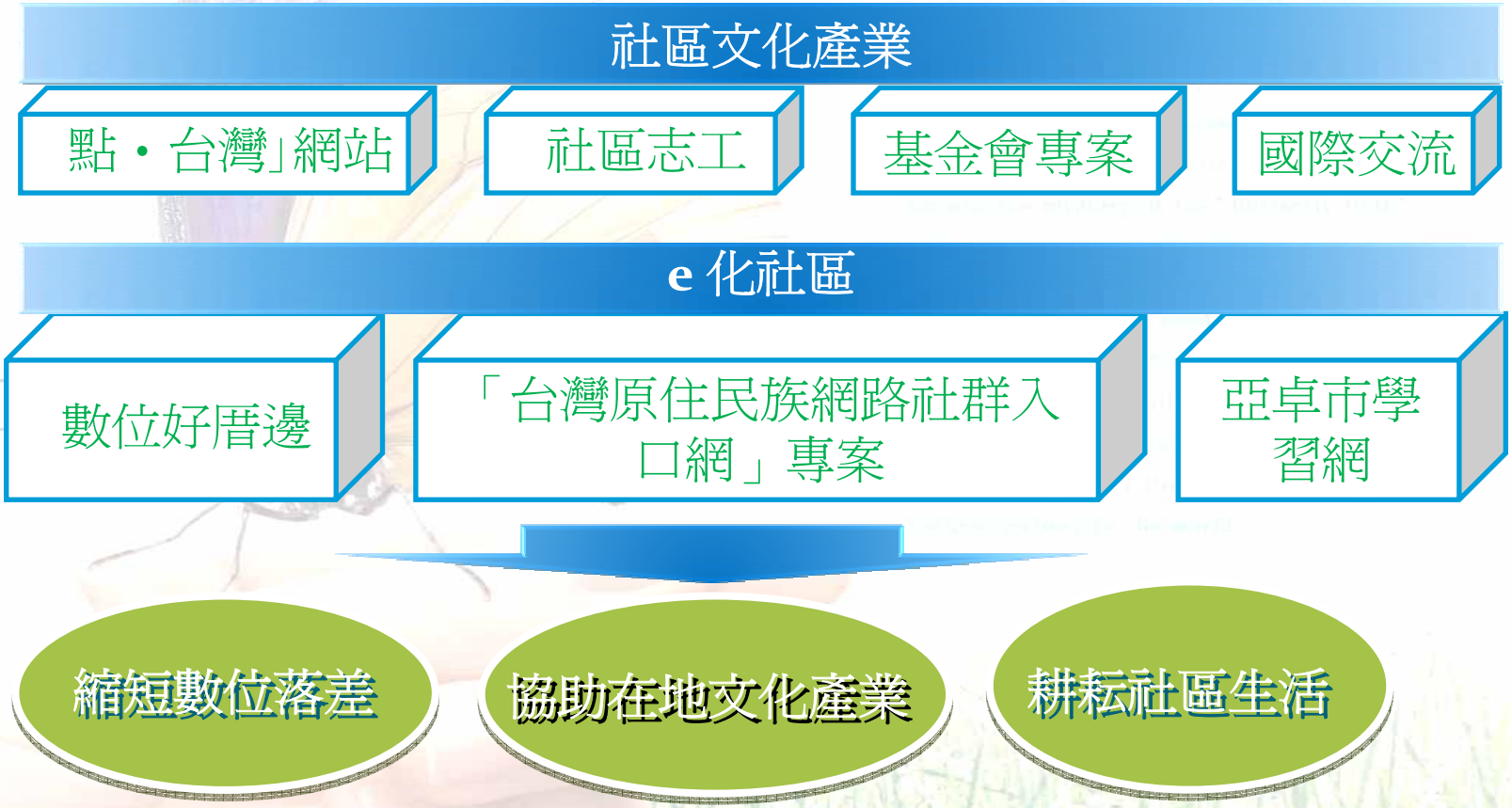
# 貳、中華電信基金會

## 成立之宗旨

- 縮短社區數位落差、協助偏遠學童數位學習
- 推動地方文化傳承、協助社區產業發展，實現多元文化內涵
- 社區資產保存，
  在地文化傳播與發揚
- 從事社會關懷
  回饋社會等公益活動

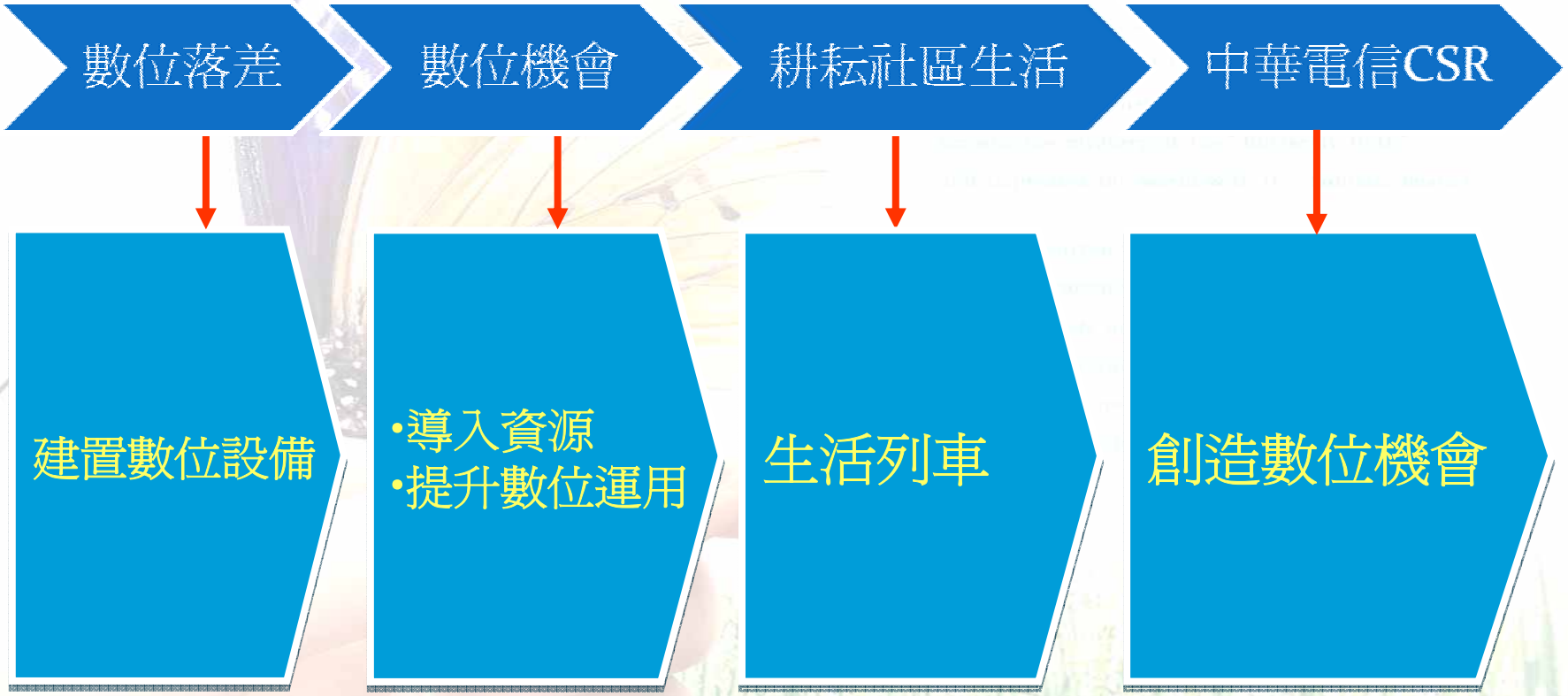
# 中華電信基金會之推動方向

- 基金會將結合中華電信之資源，協助各社區發展社區文化產業，以利文化傳承並帶動產業發展。
- 主要任務：縮短數位落差、協助在地文化產業發展



# 「數位好厝邊」之策略思考

- 運用策略性CSR之思維，落實「經濟價值」與「社會價值」匯流，以縮短「數位落差」，進而創造「數位機會」，並配合「耕耘社區生活」計畫，形塑中華電信CSR特色之一。



# 參、中華電信推動CSR之特色

- **CSR願景形塑**
- **CSR行動方案**
- **CSR標竿學習**

# CSR願景形塑

影片共享

為了具體展現經營管理階層對**CSR**的承諾及支持，中華電信的高層主管共聚一堂，我們透過群體力量，共同發掘中華電信**CSR**核心願景及期望。

# CSR行動方案

影片共享

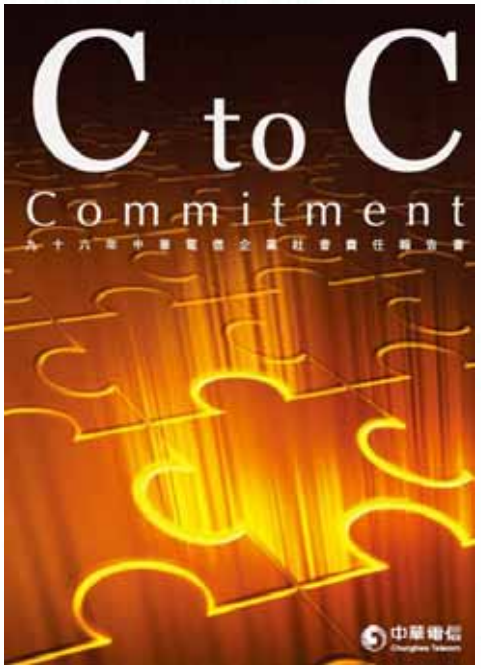
- 邀請總公司及其他一、二級機構同仁，一起發想策略行動，將**CSR**的觀念，以及經營高層對於**CSR**的共識，逐漸導入到各個營運階層中。
- 使用**CHT Web 2.0**互動平台，做爲企業內部**CSR**概念宣導與溝通的另一管道。

# CSR標竿學習

持續進行**CSR**標竿學習，以同產業**CSR**表現卓越的公司作爲學習對象，來提升自身對**CSR**議題的了解，並據此擬定適當的行動方案，持續改善及強化公司本身的競爭優勢。

# 肆、中華電信CSR報告書 內容特色

- 勞工關係相關事項揭露
- 防範電話詐騙事項揭露
- 縮短通信落差事項揭露
- 企業志工服務事項揭露
- 碳管理策略揭露
- GRI G3相符性對照表




請參閱http://www.cht.com.tw/網站

# 勞工關係相關事項揭露

- 勞工關係相關事項揭露，**p10,p15:**
- 中華電信擁有符合國際勞工公約及國內法規的工會組織，這份報告在顯著位置提到了勞資關係與工會角色，也適度描述了**2007**年的勞工權益活動。

# 防範電話詐騙事項揭露

- 防範電話詐騙事項揭露，**p24:**
- 我們率先遵照NCC的指示，與內政部警政署刑事警察局合作建立「聯合服務平台」。從2007年年底開始，我們率先投入客服人員協助165反詐欺專線服務工作，平均每月可處理60,000 通民眾諮詢電話，年支出估約2,160萬。

# 縮短通信落差事項揭露

- 縮短通信落差事項揭露，**p35:**
- 爲協助視障朋友跨越通訊e化的鴻溝，自**1986**年起，我們即投入無障礙通訊科技的研發，包括視障手機聽簡訊、視障無線生活運用、無障礙網頁瀏覽、視障者電腦程式設計、網路即時通訊、無障礙語音閱讀、無線行動有聲圖書館等，爲視障朋友創造新的可能與契機。

# 企業志工服務事項揭露

- 企業志工服務事項揭露，p34:
- 96年11月30日

  「中華電信企業志工服務作業要點」

  企業社會責任委員會通過發布實施
- 97年1月8日

  「中華電信企業志工服務計畫書」

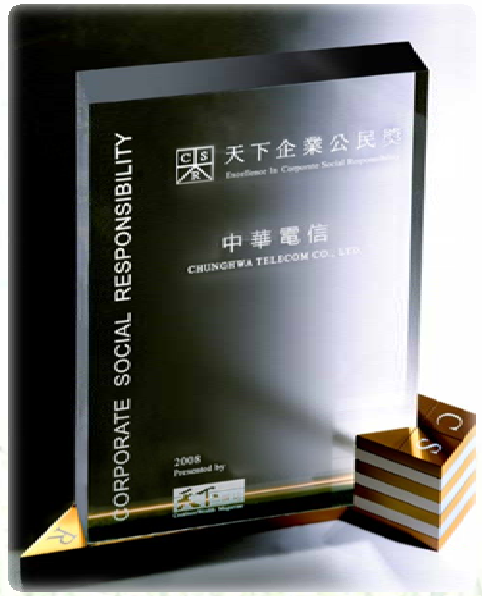
  交通部函准備查

# 碳管理策略揭露

- 碳管理策略揭露， **p48-p61:**
- 因應暖化趨勢，這份報告完整揭露了包含管理系統、節能措施、員工環保、消費者產品、供應鏈各面向的碳管理策略，並勾勒了整體節能地圖；爲國內電信業首家正面因應氣候風險的業者。

# GRI G3相符性對照表

- **GRI G3相符性對照表， p64-p67:**
- 繼加入世界企業永續發展組織(WBCSD)，中華電信在企業社會責任表現持續與國際接軌，爲國內電信業目前唯一運用GRI G3指標進行資訊揭露的業者。



# 謝謝各位

# 敬請指教