

創新雲端 永續承諾

2012
遠傳電信
企業社會責任
報告書



FET CSR Report 2012

關於本報告



2012 遠傳電信
企業社會責任
報告書

2012 FET
Corporate
Social
Responsibility
Report

關於本報告

這是遠傳電信的第二本企業社會責任報告書，我們期待藉由每年定期出版，提供各界利害關係人，關於我們善盡社會責任方面的努力和成果。

報告期間

本報告書揭露2012年度（2012年1月1日至12月31日）遠傳各項CSR管理方針、關鍵議題、回應及行動的績效資訊。唯部分內容為考量活動或計畫呈現一致性，係以該活動的起始時間為主。

遠傳2011年CSR報告出版日期：2012年7月（第一本）

遠傳2013年CSR報告出版日期：2014年7月（下一本）

報告邊界與範疇

本報告書的邊界涵蓋遠傳電信股份有限公司。報告書資訊數據的範疇，涵蓋遠傳電信財務、環境和社會面的表現，財務資訊以遠傳電信為主體，部分內容涉及遠傳電信及其子公司之合併資訊，則於報告書中特別註明合併字樣。

報告綱領和確證

本報告參照全球永續性報告協會（The Global Reporting Initiative, GRI）GRI報告書G3.1版本綱領與電信業試行產業附加指標，及AA1000標準編寫，並經第三方驗證單位（SGS-Taiwan），確認本報告書符合G3.1 A+應用等級。

聯絡資訊

如果您對於《2012遠傳電信企業社會責任報告書》有任何指教，非常歡迎您將寶貴的意見傳達讓我們知道。

遠傳電信股份有限公司 公共關係處

地址：台北市內湖區瑞光路468號

電話：(02) 7723-5000

Email：pr@fareastone.com.tw



本報告書內頁採用環保道林紙
並使用環保大豆油墨印製



CONTENTS

目錄

2012 遠傳電信
企業社會責任
報告書

2012 FET
Corporate
Social
Responsibility
Report



001	關於本報告
004	總經理的話
006	2012年遠傳大事紀
008	認識遠傳
014	壹、關鍵CSR議題績效
016	貳、責任管理
017	一、完善的CSR組織
022	二、全方位的公司治理
028	三、適切的風險管理
030	參、創新應用
030	一、雲端服務 提供企業創新競爭力
037	二、2012年遠傳四大應用服務實績
042	肆、客戶服務
042	一、360度門市心服務 滿足客戶需求
044	二、貼心的門市服務
048	三、傲人的消費者滿意度
051	四、有效的客訴管理
052	五、可信賴的隱私權保護



054	伍、綠色電信
054	一、積極回應氣候變遷帶來的影響
066	二、降低產品與服務的環境影響
070	三、優良的供應商管理
070	四、全面的環境安全衛生管理
073	五、環境數據總覽
074	陸、員工關係
074	一、多元溝通模式 勞資互動良好
076	二、量身打造員工培育計畫
080	三、全方位規畫員工薪資及福利
084	四、員工道德行為規範
085	五、人資數據
088	柒、社會參與
088	一、創意綠色輕功 喚起環保意識
089	二、參與公益 不遺餘力
092	三、響應愛心再生電腦圓夢計畫
096	捌、GRI G3.1 Index



▶ 創新雲端 永續承諾

台灣最美麗的風景是人！

一直以來，遠傳秉持著「誠信、主動、創新、當責、團隊合作」的五大企業核心價值，並以「時尚環保、責任創意」的企業社會責任雙主軸追求永續，在這塊土地上持續深耕，以創新精神，與台灣同行。遠傳的五大企業核心價值，展現在多元面向上：我們重視對投資人的承諾，追求完善與透明化的公司治理；透過創新多元的產品與服務，提升客戶滿意度；主動關心社會弱勢及深耕兒少議題；同時，發揮資通訊（ICT）產業的實力，實踐節能減碳；更重要的是，重視人才培育，深耕台灣未來產業競爭力。

而推動「時尚環保、責任創意」的理念，更是不遺餘力。2012年第一屆「串連你的綠色輕功」微電影徵件活動，結合環保倡議、APP與影音文創，正是遠傳結合通訊實力、創新思維的一大突破，透過行動呼籲民眾共同參與。此外，遠傳不僅強調綠色採購，更是業界第一家企業總部與機房同時取得ISO 50001認證的領先企業，8年下來省電率達40%，讓節能減碳，不再只是口號！

隨著行動通訊與雲端運用時代降臨，ICT產業競合瞬息萬變，唯有不斷在產品加值、軟硬體服務、門市通路、數位內容、環境公益上持續創新，才能讓品牌力續航；我們更堅信，「人才」是企業最重要的資產，也是永續發展的關鍵。一路走來，遠傳最重視員工的學習成長，每位遠傳人都能透過專屬的教育訓練與創新學習工具，透過實體講座或E-training，持續吸收新知。此外，遠傳也善盡企業責任，積極為產業培育優秀人才，提供各大專院校學生優質實習環境，透過產學合作，為學生累積實務經驗，進而提升台灣未來競爭力。

除此之外，我們更致力營造幸福、平等的職場環境與氛圍，從身、心、靈三大面向著手，實踐以人為本的企業精神，遠傳的努力，不僅在員工整體滿意度上獲得具體回饋，舉辦親子日、長期贊助親子社等舉措，更讓家庭成為遠傳人的重要精神支柱，這一點可從遠傳的女性員工比例高於男性、居三大電信業之冠，茲為最好證明。

品牌精神與企業理念需要透過持續不斷的溝通，才能深刻內化、轉為行動，每位進到職場的人，就像一塊璞玉，透過核心價值的淬煉與工作環境的琢磨，就能讓璞玉閃閃發光。我們希望每位遠傳人，都能和遠傳齊心同步向前走，把「誠信、主動、創新、當責、團隊合作」的核心精神傳遞出去，同時，秉持社會責任的永續承諾，持續為投資人、顧客、員工、社會公益與環境而努力；並以專業能力與優質服務，推動台灣資通訊產業升級，往創新雲端的下個世代大步邁進。



遠傳電信 總經理 李彬

李彬

► 2012年遠傳大事紀

2012 01

榮獲Corporate Governance Asia「最佳投資人網站」、「最佳投資人關係」、「亞洲最佳CEO」、「亞洲最佳CFO」等四大獎項。

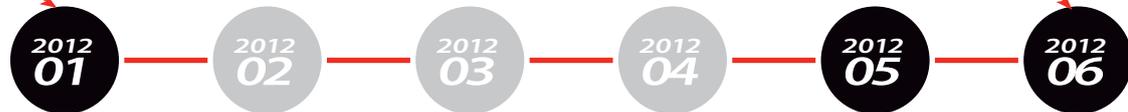
出版第一本企業社會責任報告書網路版，以「時尚環保、責任創意」概念出發，象徵遠傳將朝向企業永續發展及兼顧社會責任之方向邁進。

2012 06

榮獲《數位時代》雜誌評選2012年「台灣科技100強」Top 10及「亞洲科技100強」企業。



以「時尚環保、責任創意」的永續理念，積極倡導綠色環保新概念與實踐行動，推出「串連你的綠色輕功」微電影徵件活動，廣徵創意環保功夫。



2012 05

榮獲「金融亞洲雜誌Finance Asia第12屆亞洲最佳公司」7座大獎，包含台灣「最佳管理企業」、「最佳公司治理」、「最佳投資人關係」、「最佳企業社會責任」、「最致力於創造股利政策」、「最佳執行長」及「最佳財務長」等七大獎項。



2012 07

打造信賴行動生活，帳務服務榮獲國際知名驗證機構—瑞士SGS集團ISO 9001品質認證，為全台三大電信業者中，唯一帳務服務榮獲ISO 9001品質認證的電信業者。



2012 08

主辦「2012遠傳開發者大會」，開拓國內手機軟體開發產業的國際視野。邀請 Angry Birds、LINE等全球知名業者分享成功關鍵。



2012 10

榮獲國際知名驗證機構—瑞士SGS集團認可之Qualicert服務驗證肯定，成為全亞洲電信業者中唯一連續7年導入SGS Qualicert服務驗證的企業。



2012
07

2012
08

2012
09

2012
10

2012
11

2012
12

FET
future

2012 09

與華碩電腦結盟，推出「Super-Cloud遠傳企業儲存雲」，提供從雲到端一步到位的整合技術及彈性服務模式，實現無縫辦公環境願景，更於同年12月份榮獲台灣雲端運算產業協會頒發之「2012雲端創新獎」。



2012 11

第一本《遠傳電信企業社會責任報告書》，榮獲台灣永續能源研究基金會主辦「2012企業永續報告獎」之「新秀獎」殊榮。



▶ 認識遠傳

遠傳電信（以下簡稱遠傳）成立於1997年4月11日，為台灣公開發行的股票上市公司，股票代號是4904，憑藉堅強的技術資源及健全的財務實力，在1997年取得兩張行動通訊特許執照（GSM900與GSM1800），迅速地進行網路建設，在1998年1月正式開台。

2012年，面對全球行動通訊市場競合的瞬息萬變，再加上智慧行動裝置、應用服務及跨平台整合的潮流來襲，遠傳電信站穩趨勢浪頭上，以「突破競爭、創新營運、堅實承諾」的精神自許，持續求新求變，以回應消費市場多元化需求。



▶ 企業願景

「生活有遠傳，溝通無距離，人生更豐富」

▶ 企業使命

立足台灣，放眼全球華人市場，提供最優質的資通訊及數位應用服務

▶ 核心價值

誠信、主動、創新、當責、團隊合作

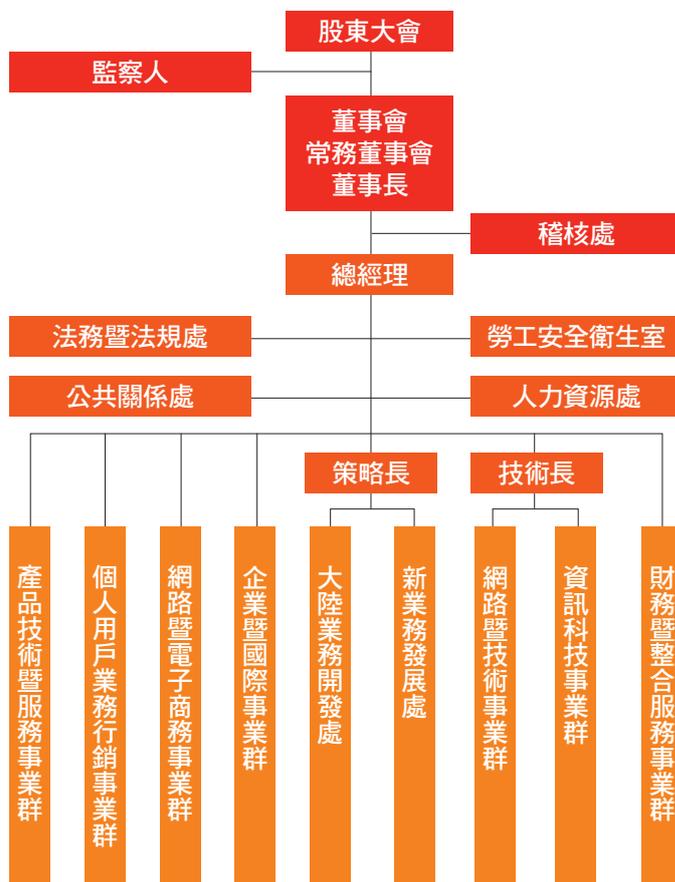
▶ 我們承諾

- 以創新及熱情超越客戶期望
- 成為員工首選企業
- 創造股東最高價值
- 致力於企業社會責任及環境永續發展

▶ 品牌精神

以「只有遠傳，沒有距離」的品牌精神，承諾不斷創新精進，透過強化公司治理、積極投入社會公益，並贊助弱勢團體來回饋社會

► 組織架構



遠傳電信股份有限公司速覽表

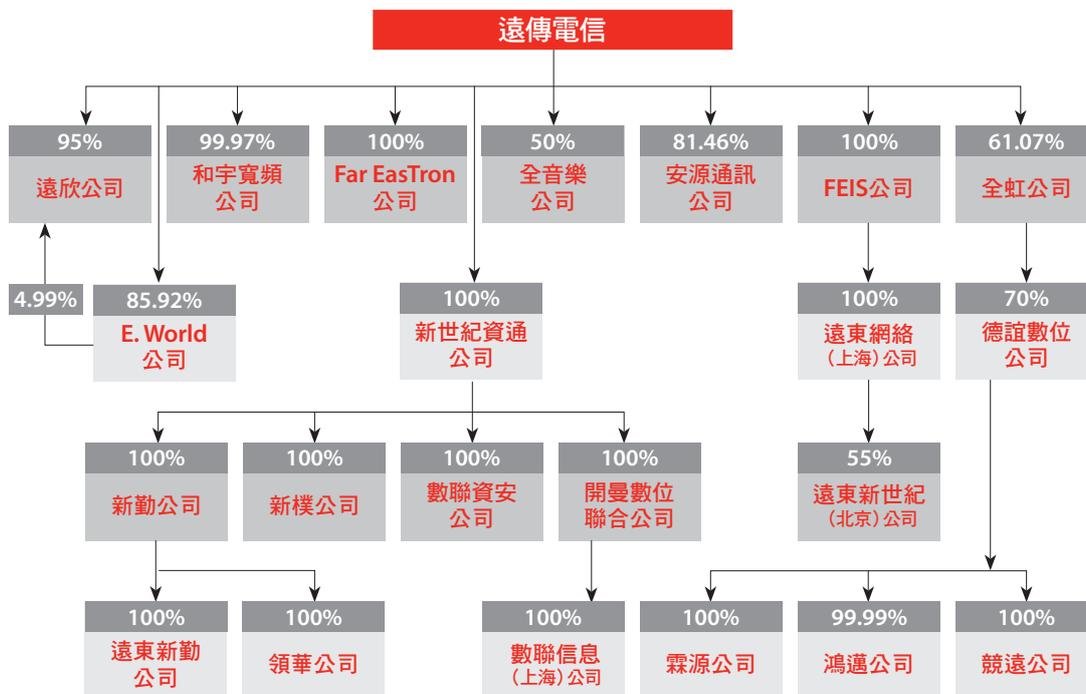
成立日期	1997年4月11日
總公司地址	台北市內湖區瑞光路468號
主要營業項目	電信服務、通訊、網際網路（第一及第二類通信）
主要營運範圍	台灣
合併總資產（仟元）	\$98,167,232
合併營業收入（仟元）	\$86,745,290
直營門市家數（家）	171
用戶數（千人）	6,618
員工人數	5,873



▶ 部門及職掌說明

部門	經理人姓名	職稱	權責
總經理室	李彬	總經理	執行董事會決議、制定公司重大營運策略、全面督導管理公司
法務暨法規處	陳嘉琪	副總經理	負責法律訴訟、智慧財產權、法規事務、合約管理、企業安全及公共事務等相關事宜
公共關係處	高治華	協理	負責企業溝通、企業公關事務、企業形象推薦
人力資源處	張玲娟	副總經理	負責人力資源管理及發展、薪酬福利管理、員工服務及內部溝通、人力資源系統及薪資發放
產品技術暨服務事業群	束宜鵬	執行副總經理	負責用戶服務之各項後勤支援、新產品系統規畫開發，以及客戶服務規畫等各項事宜
個人用戶業務暨行銷事業群	鄭智衡	執行副總經理暨營銷長	負責個人用戶服務電信產品的行銷規畫與業務銷售及通路開發等事宜，並負責公司品牌策略之擬定
網路暨電子商務事業群	洪小玲	執行副總經理	負責多媒體數位增值服務、媒體廣告業務、電子商務與行動支付發展相關事宜
企業暨國際事業群	李浩正	執行副總經理	負責企業用戶資通訊服務之規畫、銷售與客戶關係維繫管理，以及同業暨國際業務之規畫及執行
策略長辦公室	紀竹律	策略長暨技術長	負責策略聯盟及業務開發等相關事宜
技術長辦公室			負責網路暨技術事業群及資訊科技事業群等各項業務相關事宜
網路暨技術事業群	饒仲華	執行副總經理	負責行動／固網／數據網路之規畫、建置和維運、技術策略、規畫及開發
資訊科技事業群	林幼玲	執行副總經理	負責公司營運資訊系統策略規畫、建置和營運管理，提供公司門市、客服、帳務、財會及決策分析等作業流程之資訊服務，以提升企業營運競爭力
財務暨整合服務事業群	尹德洋	執行副總經理暨財務長	負責財會作業、投資關係、採購、流程控管、行政等綜合服務
稽核處	劉漢菁	總稽核	負責協助董事會及經理人檢查及覆核內部控制制度之缺失、風險評估及衡量營運之效果及效率，並提供改進建議，以確保內部控制制度得以持續有效實施

► 轉投資事業



2010 ~ 2012 年經營績效			
(單位：新台幣仟元)			
年度	2010	2011	2012
營業收入	63,435,905	75,748,831	86,745,290
營業成本及費用	52,261,567	64,232,301	72,996,554
營業淨利	11,174,338	11,516,530	13,748,736
營業外收入及利益	637,817	479,830	553,562
營業外費用及損失	846,650	1,121,799	1,297,639
稅前利益	10,965,505	10,874,561	13,004,659
所得稅費用	2,102,137	1,947,745	2,374,676
本期淨利	8,863,368	8,926,816	10,629,983

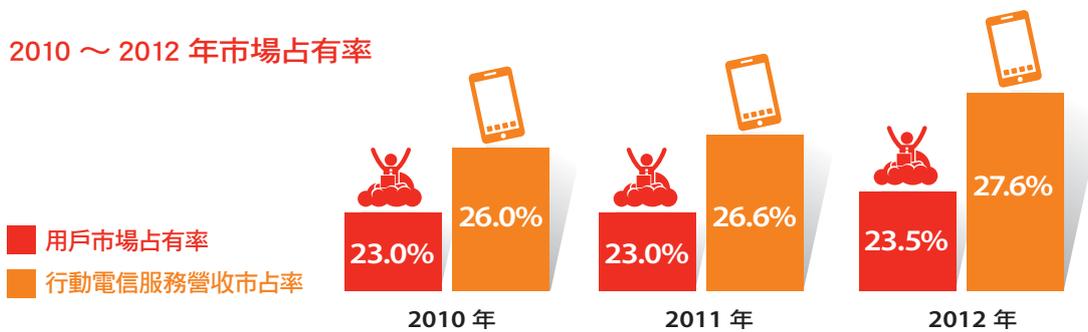
資料來源：合併財務報表

直接經濟績效			
(單位：新台幣仟元)			
年度	2010	2011	2012
人事費用	4,196,355	5,194,460	6,066,164
保留盈餘	19,076,653	19,811,394	22,366,064

資料來源：合併財務報表



2010 ~ 2012 年市場占有率



資料來源：2010 ~ 2012 年底 NCC 統計數據、公開資訊觀測站及各公司公告資訊



Key CSR Issues

關鍵CSR議題績效

2012 遠傳電信
企業社會責任
報告書

2012 FET
Corporate
Social
Responsibility
Report

▶ 壹、關鍵CSR議題績效

遠傳期望成為串連廣大消費大眾工作與生活的領先電信業品牌，這對我們來說，代表著我們必須承擔利害相關人的社會責任。2011年，我們設立了專責的企業社會責任（CSR）組織，並以明確的主軸策略，規畫及推動各項企業社會責任的行動，從現在就開始累積企業長期成功的條件。

▶ 創新 innovation

▶ 雲端 clouds

▶ 永續 sustainability

▶ 承諾 promise



企業社會責任近年來廣受各界關注，惟有在兼顧獲利目標與道德責任的前提下，才能創造企業永續經營的價值。在遠傳全體員工的努力之下，2012年我們進行了多項企業社會責任行動，為了展示及說明2012年遠傳在CSR層面的進步，這個章節主要以績效及圖解的方式，讓廣大大利害相關人，快速一覽遠傳關鍵CSR議題的執行成果。

1. One Call Resolution 降低 8,059 通消費者重複進線服務電話。(頁碼 49)
2. 首創 CSR 主軸倡議行動 串連你的綠色輕功，透過 App 時時傳遞環保理念。(頁碼 88)
3. 導入能源管理系統 內湖總公司大樓為台灣第一個機房與企業總部同時獲得 ISO 50001 認證的電信業者。(頁碼 55)
4. 員工 EAP 提供員工每年 6 次，每次 1 小時免費專業心靈諮商，員工滿意度達 98 分。(頁碼 82)

1. 首創 360 度門市心服務，滿足客戶需求 「遠傳 360 度門市心服務」品牌，滿足消費者不同需求，提供超越客戶期待的貼心服務。(頁碼 42)
2. 個資法 E-learning 線上教育訓練 全員學習個資法 E-learning 線上教育訓練課程。(頁碼 53)
3. 聚焦雲端，深化應用服務 推動醫護雲、運輸雲、校園雲等多項雲端服務，深化四大應用服務內容。(頁碼 31)

1. 辦公大樓節能 單位樓地板面積耗電量約節能達 8%。(頁碼 57)
2. 基地台節能 減碳成果相當於 6 座大安森林公園 1 年的吸碳量。(頁碼 62)
3. 員工滿意度 員工對公司整體滿意度比 2011 年提升 4%。(頁碼 76)

1. 員工教育訓練 一般員工平均學習時數超過 21.3 小時。(頁碼 79)
2. 全民 e 起做公益 募款總額比 2011 年成長 80%。(頁碼 89)
3. 響應愛心再生電腦圓夢計畫 響應「你的舊電腦，他的新希望」計畫，共計捐贈 1,925 台二手電腦及相關設備，為年度第一名。(頁碼 92)
4. 社會投資總金額 總投入金額為新台幣 11,323,314 元。(頁碼 93)

▶ 貳、責任管理

為了讓遠傳的核心能力與CSR行動達成有效的連結，我們在2011年設定了「時尚環保，責任創意」之企業社會責任雙主軸，鼓勵大眾用時尚、創意的思維，將行動落實在「環境」與「社會責任」的議題上。為體現此精神，2012年，我們推動「遠傳行動國片，串連你的綠色輕功」環保倡議活動，創下國內先例，以核心通訊實力出發，將倡議活動結合行動載具與影音創作App，並獲得員工及社會大眾廣大的回響及參與。

2011

遠傳企業 社會責任雙主軸

主軸1
時尚環保

與環境共生共存，是現代人不可忽視的新生活態度。遠傳面對全球關注的環境及能源問題，我們將結合企業核心實力，以更具創意的方式推廣此一環保倡議，希望透過创新的手法，成為電信產業的綠色標竿。我們想要傳達的信念是：環保可以是一種時尚，責任也可以用創意來展現。



主軸2
責任創意

遠傳秉持「誠信、主動、創新、當責、團隊合作」之核心價值，以「生活有遠傳，溝通無距離，人生更豐富」為公司願景。我們深信企業要能承擔社會責任，必須在意識及作為上不斷創新，透過創意方式落實當責文化，以提供消費者最佳品質及最多樣的服務，創造更豐富便利的行動生活。



2012

遠傳行動國片 串連你的綠色輕功

遠傳結合電信本業，落實「時尚環保，責任創意」理念，以核心通訊實力出發，結合行動載具與開發影音創作App，突破時空限制，透過智慧行動裝置上的「你的綠色輕功」App，讓參賽者將日常生活的環保好點子拍攝與記錄下來，並隨時、隨地、隨手上傳；讓及時貢獻與記錄環保好點子能成為全民運動。

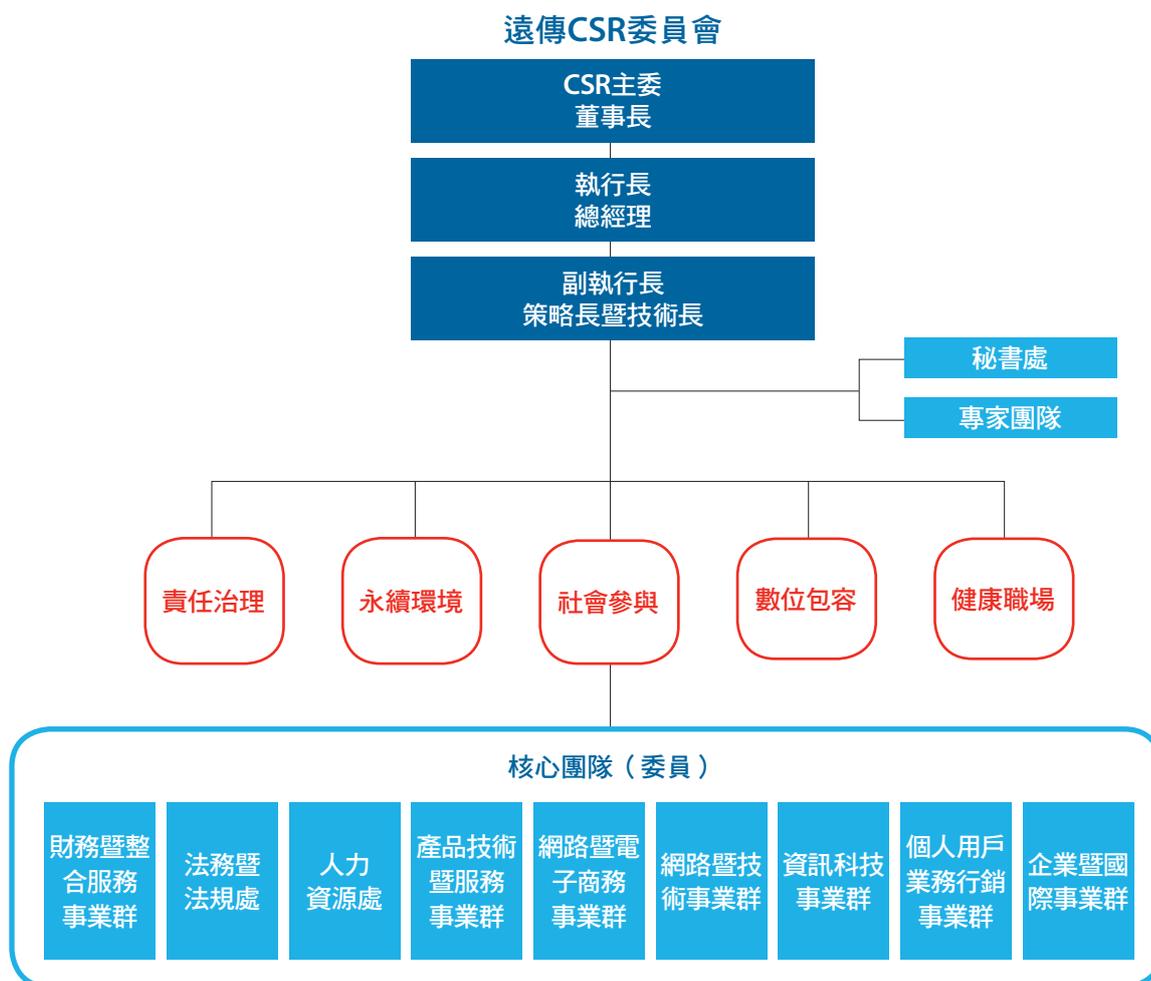
參考頁碼：
88

► 一、完善的CSR組織

「遠傳CSR委員會」是CSR策略規畫與討論的最高指導單位，由董事長擔任主任委員、總經理擔任執行長，由各部門主管擔任委員，並設置CSR專責秘書處，同時邀請專家團隊提供專業建議。

「遠傳CSR委員會」每年定期召開會議，由各委員針對相關領域議題提案討論，持續透過各種溝通管道，強化與各界利害相關人的溝通，並透過各項與社會及環保有關的行動，善盡企業公民責任。

委員係由各部門主管組成，共同推動及執行遠傳CSR五大目標，包括：責任治理、永續環境、社會參與、數位包容、健康職場等各項行動方案。針對關鍵、且為利害相關人關切的重大企業社會責任議題，我們亦會視議題的急迫及重要性，定期於「遠傳CSR委員會」中進行討論。



(一) 建立溝通機制 回應利害相關人需求

我們透過各種管道，蒐集利害相關人的聲音及建議，從營運績效、公司治理到社會回饋等面向，同時以具體的行動及檢核機制，確保我們的回應及行動能符合利害相關人的需求。除持續保持透明與暢通的溝通管道外，為了系統化管理遠傳每一年利害相關人提出的建議，從2012年起，我們按照AA1000標準原則，建立溝通機制，由公共關係處擔任CSR窗口，定期蒐集及回應外部利害相關人的議題及需求。



2012 年利害相關人意見與回應

利害相關人：政府

意見回應：率先響應政府節能減碳倡議行動

遠傳遵循環境相關法規及相關之國際準則規範，適切地保護自然環境，且於執行業務活動時，致力於環境永續之目標。

- ▶ 率同業之先，響應冷氣均溫 26 度政策。
- ▶ 參與經濟部能源局及綠色生產力基金會所舉辦的自願性節能簽署大會，宣示加入政府自願性節能行動行列，並簽署 3 年內節約用電 5% 之目標，以實質行動為節能減碳盡一己之力。
- ▶ 採購多項節能科技機具，著手打造更節能的基地台環境，有效降低夏季冷氣用電量，已連續 3 年獲得台北市金省能獎肯定，具體展現遠傳長期投入節能減碳之經營績效。

利害相關人：社會大眾
意見回應：電磁波測試服務

▶ 2012 年總共提供電磁波測試服務 159 次。

利害相關人：學術單位
意見回應：產學合作

2012 年遠傳受邀與台大智活團隊合作，以開發更友善產品的角度，探討族群研究管理、行為分析，觀察消費者的一天，協助遠傳在新產品的研發中導入此研究方法，讓新產品與服務更能貼近使用者需求。

利害相關人：投資人
意見回應：落實 CSR 作為

2012 年有投資人詢問遠傳係如何實踐企業社會責任及永續經營，我們的回應是，遠傳抱持著尊重社會倫理與注意其他利害相關人之權益，履行企業社會責任，在追求永續經營與獲利的同時，重視環境、社會與公司治理之因素，並將其納入公司管理與營運。此外，我們也透過定期出版 CSR 報告書，與社會大眾進行有效的溝通。

利害相關人：員工
意見回應：暢通的溝通管道

公司員工可在內部網站中點選「我要申訴」，即可透過此管道反映意見或檢舉違規事宜。其他通報管道設有：

- ▶ 監察人信箱：supervisor@fareastone.com.tw
- ▶ 稽核處信箱：ia@fareastone.com.tw
- ▶ 採購供應商管理組客訴信箱：feg_complaint@feg.com.tw

(二) 掌握關鍵議題 提升CSR活動績效

2012年我們把利害相關人所提出的建議，包括對遠傳在執行企業社會責任的期望，配合內部員工的調查、CSR專案推動檢討，判別出2012年CSR報告的關鍵議題。

我們的目標是期望在每年CSR委員會開會前，先就CSR議題及內、外利害相關人建議做完整的掌握，作為推動下一年度CSR策略及行動的參考基礎。我們相信如此作為將有助於提升CSR活動的績效與品質，並兼顧企業及廣大利害相關人的利益，達到雙贏的目的。

2012 年關鍵 CSR 議題與回應

利害相關人	投資者	客戶 (消費者)	員工	供應商	當地社區 非營利組織 NGOs	媒體	政府
議題 重大性	獲利能力	產品與服務 價格與品質	員工福利 待遇	供應鏈勞動 環境管理	社會公益 回饋 捐贈	產業經營 發展動態	法規遵循
2012 年 關鍵議題		產品、服務、 行銷資訊 透明化 					
基本回應 議題	公司治理 風險管理	誠信經營	職涯發展 工作環境 健康安全 工作與生活 的平衡 學習與成長	職業安全 衛生管理	公司經營 形象 企業志工	企業形象 產品服務 資訊	公共政策 參與 地方回饋

(三) 建立信任基礎 共同實現CSR目標

遠傳相信，廣大利害相關人的關注及參與，可以幫助我們建立雙方長期的信任基礎，並增加對遠傳營運活動的了解。此外，與利害相關人對話與互動，也正是推動CSR活動的靈感來源，這是一個建立夥伴關係的絕佳介面，有助於我們將CSR主軸及思維，與廣大的利害相關人共同實現。

利害相關人議合總表

分類	對象	關心議題	溝通方式	2012 年實績
投資者	一般股東 法人股東 評等機構	<ol style="list-style-type: none"> 獲利能力 公司治理、風險管理 企業社會責任之實行 股票價值 資訊揭露透明度 	股東會 問卷回覆 定期面對面溝通	<ul style="list-style-type: none"> ◆舉辦 4 次全球法人電話說明會，提供投資人與公司高階管理者直接溝通的機會 ◆發布 12 次公司自結營收、獲利及營運統計數據 ◆參加國內、外面對面法人會議，與投資人溝通 ◆透過回覆電話與電子郵件詢問，主動溝通相關議題
客戶 (消費者)	既有客戶 潛在客戶	<ol style="list-style-type: none"> 產品與服務價格與品質 產品、服務、行銷資訊透明化 誠信經營 	消費者滿意度調查	<ul style="list-style-type: none"> ◆客服單位執行的電話外撥滿意度調查共計 153,104 人次 ◆公司委外調查為 3,272 人次 ◆門市單位執行的電話外撥滿意度調查共計 562,895 人次
員工	管理階層 一般員工 派遣人力	<ol style="list-style-type: none"> 薪資待遇、福利 職涯發展 工作環境健康安全 工作與生活的平衡 學習與成長 	神燈會議 員工意見調查 (詳見 P.76)	<ul style="list-style-type: none"> ◆召開 2 次薪資報酬委員會 ◆召開 4 次神燈會議 ◆召開 1 場年度員工大會 ◆召開 28 場主管溝通會議 ◆員工建議事項共計 33 筆 ◆整體員工平均滿意度達 79.48%
供應商	設備供應商 工程包商 清潔、維護商 廢棄物清理商	<ol style="list-style-type: none"> 價格競爭力 供應鏈勞動環境管理 職業安全衛生管理 教育訓練 	供應商管理組客訴信箱	<ul style="list-style-type: none"> ◆協調處理清潔人力委外廠商客訴案
當地社區 非營利組織 NGOs	社區民眾 當地民間組織 當地社團團體	<ol style="list-style-type: none"> 社會公益回饋、捐贈 公司經營形象 企業志工 	詳見 P.88-93	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 2012 年「愛寶包」募款總額新台幣 1,868,328 元 ◆舉辦北、中、南 6 場遠傳兒盟義賣活動 ◆門市參與 5 場自發性社區活動 ◆對外現金捐贈逾新台幣 1 億 5 千萬元、物資捐贈超過 700 台電子相關產品
媒體	平面媒體 數位媒體 傳統電子媒體 報紙、商業雜誌	<ol style="list-style-type: none"> 產業經營發展動態 低碳產品與服務 企業形象 產品服務資訊 資訊透明度 	專責單位溝通 公開記者會 重大訊息	<ul style="list-style-type: none"> ◆舉辦 56 場記者會 ◆發布 187 篇新聞稿，與大眾及媒體溝通重要訊息 ◆以電話、電子郵件或各管道應對媒體詢問
政府	監管單位 各級政府單位	<ol style="list-style-type: none"> 法規遵循 公共政策參與 地方回饋 	法務單位 定期溝通	<p>NCC 部分：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆參與 149 次 NCC 會議 ◆參與 21 次 NCC 行政檢查 ◆參與 179 場各縣市政府消保官與消費者間之協調會議。(原協調會議共計 272 場，其中 93 場會議，遠傳於會議前，即先解決消費者之問題，而使消費者撤回申訴)

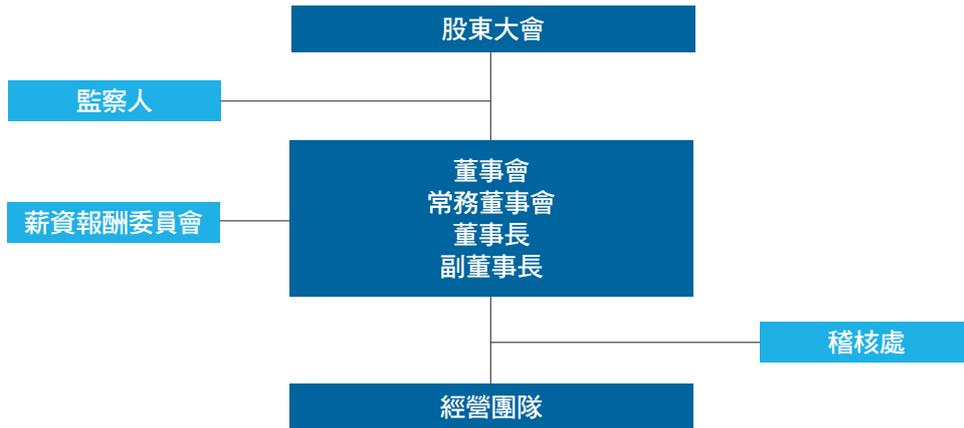
▶ 二、全方位的公司治理

我們相信有效率的董事會是公司治理的基石，對此，遠傳建構了全方位董事會機制，力求積極落實公司治理實務，確保及持續關切股東權益。也因此，2012年遠傳獲得來自國內、外相關公司治理獎項的肯定，並六度獲得證券暨期貨市場發展基金會之「上市櫃公司資訊揭露評鑑」最高等級的殊榮，在全國上市櫃公司中名列前10名。



為確保永續經營及各方面考量能夠專業周全，遠傳董事會的董、監事成員延攬了12位專業人才，包括電信專業經理人、國際知名經濟學者、財務會計、金融流通服務、通訊軟、硬體開發等理論與實務兼具的專家學者所組成，以確保公司在經濟、環境、社會議題上能全面考量，共設9席董事及3席監察人，其中，包含2席獨立董事及1席獨立監察人。2012年依公司章程規定，進行董、監事改選，董事長徐旭東先生並未兼任行政職位，以確保企業運作的獨立與公正性。

遠傳董事會組織圖



遠傳董事會成員。

董事會每季定期聽取經營團隊的報告，董事及監察人依照不同的專業領域，提供管理階層專業客觀之意見，以指引公司在經濟、環境和社會等議題的策略方向，協助經營團隊做出對公司股東及社會最有利的決策。當董事會議題涉及董監自身利害關係之事項時，董事會成員皆確實遵守利益迴避，不行使其自身及代理之表決權。

2012年，我們總計召開6次董事會（包含1次常務董事會），董事會運作依「董事會議事規則」規定執行，另訂有「遠傳電信公司治理實務守則」以確保制度之健全與有效運作，並於股東大會將各項議案進行逐案表決，且將表決結果詳實記載於股東會議記錄，以落實股東權利的行使。

相關作業程序及準則等規定，都公開揭露在遠傳官網／公司介紹／公司治理。

相關網址連結：www.fetnet.net/cs/Satellite/Corporate/coBODMeetingInfo
www.fetnet.net/cs/Satellite/Corporate/coRegulationRule

(一) 專業稽核 檢視內控機制

我們依「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」的規定，設置內部稽核處，隸屬於董事會。內部稽核處主要任務係依年度計畫執行稽核作業，協助董事會及經理人檢查與覆核遠傳及子公司的內控制度缺失，衡量營運效果及效率，並適時提供改善建議。另視需求執行專案稽核，以期能適時發現內控制度的可能缺失，以確保內控制度能持續有效的實施。

總稽核每季都會在監察人會議與董事會中報告稽核業務，讓經營高層了解內控制度的執行狀況。遠傳年度稽核計畫之擬定及核准等情形，揭露在遠傳官網／公司介紹／公司治理／內部稽核作業情形。

相關網址連結：www.fetnet.net/cs/Satellite/Corporate/coInspect

(二) 建置薪酬委員會 評估薪酬與績效

為協助董事會研擬公司整體之薪酬政策及架構，以吸引、激勵、獎賞及留住優秀人才，遠傳設置了「薪資報酬委員會」，設有3名委員，按「薪資報酬委員會組織規程」執行相關事務。主要目的為協助董事會執行及評估董事、監察人及經理人的薪資報酬與績效。

2012年共召開兩次會議，討論議案包括：遠傳經理人之變動獎金發放辦法與衡量標準，董事及監察人酬勞發放方式。雖然目前以評估績效與薪酬的對應及連結為主，未來考慮納入環境與社會績效的對應連結議題，期能發揮正面的功能。

(三) 資訊揭露 即時又透明

遠傳設有「投資關係處」，專門負責與投資法人及股東溝通，建立經營管理階層與外界投資人雙向溝通管道。透過雙向溝通，我們將投資人的寶貴建議提供給管理階層，作為長期營運策略規畫的參考。

此外，為確保資訊揭露的對稱性，我們每季定期召開法人說明會，同時回應投資法人與股東所提出之問題與建議。為提供國內、外投資大眾透明且即時的資訊，遠傳官網即時更新財務、業務及公司治理相關訊息，且為兼顧國內、外股東、投資人取得資訊之便利性，主動於公司年報、議事手冊、公開資訊觀測站及公司網站，提供中、英文訊息。

因資訊揭露的透明度與即時性，遠傳已六度獲得證券暨期貨市場發展基金會「上市櫃公司資訊揭露評鑑」最高等級A++的殊榮，在全國上市櫃公司中名列前10名。



遠傳投資人／股東溝通介面

- ▶ 每月定期公布營運概況。
- ▶ 每季定期召開法人說明會。
- ▶ 每年定期召開股東會，並依規定編製公司年報作為會議參考資料。
- ▶ 股東可透過電話或電子郵件提出問題或反映意見。
- ▶ 企業網站可查詢即時股價並設置投資人服務專區，股東可查詢財務資訊與營收發布、公司年報、營運分析及活動資訊，並設置投資人聯絡窗口。
- ▶ 投資人信箱：ir@fareastone.com.tw



透明的資費溝通

遠傳電信在推出新產品與服務時，資費內容依照相關辦法經主管機關核定或函知主管機關後，依法於實施日前公告，並在媒體、公司網站及各營業據點充分揭露資費訊息。並於消費者申辦服務時，門市同仁均會詳盡說明資費方案內容，並提供服務申請書等書面資料供客戶備查，以確保用戶能清楚了解相關資費之權利義務。



誠信經營 規範員工行為準則

為建立誠信的企業文化並防範不誠信的行為，董事會通過「內部重大資訊處理作業程序」、「道德行為準則」及「誠信經營守則」，明訂公司董事會成員、管理階層、一般員工及合作廠商不得圖己私利外，並另訂有行為規範、員工接受饋贈或招待準則、員工申告書及職業道德規範等，以規範員工受雇期間之相關權利義務。

除每年於公司內部之遠傳 e 事紀 (e-Paper) 進行「道德行為準則」及「誠信經營守則」的宣導外，也於對外商業文件如「供應商資料表」中加入「誠信經營守則同意書」，提醒利害相關人遵守並尊重遠傳的道德及誠信標準。

(四) 公協會參與一覽表

協會名稱	協會性質與功能	是否擔任理事 (董事) 或監事 (監察人)
台灣電信產業發展協會 (TTIDA)	一類電信業者所組成之協會，對外代表產業發聲，對內為業者間紛爭之協調平台，由各工作小組實際執行會務運作	4 位理事 1 位監事
台灣網際網路協會 (TWIA)	ISP 業者所組成之協會，由理監事會組成各委員會來實際執行會務運作	2 位理事
台灣數位出版聯盟 (TDPF)	國內推動數位出版的組織。凝聚產、官、學、研等各界力量，推動數位出版產業的具體發展，促成數位出版內容與資通訊服務之跨產業合作	1 位常務理事
台灣客服中心發展協會 (TCCDA)	協力發展與提升台灣客服中心之服務品質與效率為宗旨	1 位常務理事
台灣雲端產業協會 (TCCC)	集結我國資通訊軟硬體業者及服務營運業者，共同發展高度軟硬體整合的雲端系統平台，並推動三大類雲端應用服務，促使台灣成為雲端運算科技的創新基地	1 位理事
中華智慧型運輸系統協會 (ITS)	由智慧型運輸系統相關產業所組成之協會，為一跨產、官、學、研等部門的專責組織，以協調聯繫各部門之分工事宜	1 位理事

(表格資料接續右頁)

協會名稱	協會性質與功能	是否擔任理事(董事)或監事(監察人)
財團法人台灣網路資訊中心 (TWNIC)	台灣與中國互聯網絡信息中心 (CNNIC)、日本網路資訊中心 (JPNIC)、韓國網路資訊中心 (KRNIC) 等網際網路組織之對口單位。以中立及互助共享網路資源之精神，提供註冊資訊、目錄與資料庫、推廣等服務	2 位董事
中華公司治理協會 (TCGA)	由產、官、學界所組成，整合相關資源並專注於公司治理之主題	否
台灣新世代無線通訊產業研發聯盟 (WIT Club)	扮演業界與經濟部技術處的互動平台，並擔任業界資源整合的工作。致力於無線通訊產業鏈之晶片與終端技術創新、系統與應用整合發展、智權研究專業落實、標準與測試前瞻領航、智慧生活技術多元應用、兩岸技術流通發展等	否
台北市、台中市、高雄市電腦公會 (TCA、TCCA、KCA)	舉辦展覽 (Computex)、海外拓銷，亦扮演政府與業界 (IT/ 通信) 的橋樑，蒐集業界輿情，提供建言給政府及立法單位	否
台灣區電機電子工業同業公會 (TEEMA)	由電機電子產業所組成	否
GSM 協會 (GSMA)	GSM 協會 (GSMA) 由 15 家行動營運商組成，主要功能在於聯合發展新一代的行動通訊數位系統，後來逐步發展成行動營運商、製造廠商及供應商的產業組織，共同解決面臨的政策、技術及商用等問題	否
雲端暨聯網電視論壇 (CCTF)	雲端暨聯網電視論壇(CCTF)包含 3 個工作小組，分別為雲端架構暨服務平台組、數位內容暨互動應用組、聯網電視暨數位終端組，配合政府加速數位化與數位匯流政策，建構完善的數位電視及寬頻上網環境，進而推動聯網電視及雲端應用，促成數位終端裝置、雲端設備、數位內容及文創產業合作，建構完整雲端產業鏈	否
電信管理論壇 (TM Forum) (屬於國際性組織)	電信管理論壇 (TM Forum) 是一個全球性、非營利的產業協會，專注於提升服務、提供商務維運的靈活與創新。作為一個日漸壯大的產業智慧領導者，論壇致力於以聯合性的力量服務會員，通過豐富的知識資源、智慧資產和行業標準，幫助超過 900 家企業，解決關鍵業務問題	否

▶ 三、適切的風險管理

電信產業的環境在網路科技的發展及帶動下，營運環境日漸變得複雜及快速，產業激烈的競爭、消費者行為的變動，國家法規的控制，再加上氣候變遷所引起的自然災害對電信設備的影響，都需要系統性的預防及管理機制，才能適切的評估上述因素所帶來的風險及機會。

對此，我們在2012年建構了風險及安全控管專責組織，並提升至高階主管會議層級進行控管，力求對風險之考量及因應，能夠完整及落實控管。

風險及安全控管專責組織權責說明



風險管理組織	權責說明
高階主管會議 (Executive Management Team)	由總經理擔任會議主席，為遠傳企業安全政策的最高指導單位
企業安全委員會 (Corporate Security Committee)	為遠傳企業安全政策的決策單位，由各事業部門執行副總所組成之跨部門組織
安全維運委員會 (Operation Security Committee)	為遠傳企業安全政策的管理單位，由各事業部門安全官所組成之跨部門組織
企業安全管理部門 (Corporate Security Teams)	為遠傳企業安全政策之推行單位，負責企業安全委員會議之召集與應執行事項之彙整

(一) 啟動營運持續方針 培養應變能力

有鑑於電信服務倘若遭遇緊急情況造成營運中斷，將造成公司的巨大損失；並可能面臨客戶抱怨和流失等營運風險。為了確保企業的持續營運，我們制定「重大災害危機應變管理辦法」。

這份管理辦法包含了重大災害之預防、處置及災後復原等事務及其處理流程。2012年，我們進行了相關易付卡啟用系統之服務持續演練、機房火災演練等，以降低可能的風險及嚴重性，提升公司風險應變的承受能力。

(二) 強化個資保護 落實資訊安全

遠傳明白，個資保護與資訊安全是一體兩面且息息相關的議題，對此，我們透過強化個資管理與保護機制，落實安全控制措施，確保資訊安全控管機制的持續性及有效性，回應消費者及社會大眾對個人資料保護的關注。

我們以追求資訊安全效率為主軸，重視管理及制度的落實與內部溝通，2012年我們將資安管理層級再提高一級，增加開會頻率，並新增跨部門組織「企業安全管理委員會」及「安全維運委員會」，直接隸屬於總經理管轄，宣示對個人資料保護之慎重與決心。

為使資安作業有標準化之衡量指標，我們制定多項資訊安全關鍵績效指標 (Key Performance Indicators, KPI)，定期監控與衡量，透過客戶資料隱碼、資料傳遞加密或密碼保護等措施，防範資安事件之發生。為了讓個資保護政策及資訊安全管控更加完善，我們就資訊安全、人事安全、實體環境安全及客戶個人資料保護等事項進行全面性的管控：



項目	管控說明
資訊暨科技安全	1. 遠傳資訊安全管控範圍包含：資料、系統、流程、網路、伺服器、終端設備維護及基礎設施管理 2. 定期檢視、評估資訊安全之營運風險，持續進行全員資訊安全能力的養成、啟動資訊安全計畫、建置資訊安全架構、進行政策與規範的文件化與符合性的確認與驗證，達到對資訊安全維護的保證與承諾，以及全面性的資訊安全管理
人事安全	1. 完整、妥善的管理所有人事檔案資料，於招募員工時，聲明員工安全責任，並於聘雇合約記載。此外，在職期間定期舉行工作安全教育訓練，加強員工安全責任意識 2. 所有遠傳員工、供應商、承包商、約聘人員和顧問等應簽署「保密承諾書」或等同法律效力之文件
實體及環境安全	1. 就遠傳專屬區域範圍，依照該區裝備活動、資訊機密性和重要性，建立安全區域等級畫分制度 2. 事先了解實體及環境之不良及潛在危害因子，重要性之業務設備、設施和資訊，設置適當安全阻隔設施、配置保全人力與警告偵測設備，並建立人員識別系統，以防止未經授權的出入、干擾或害，採用及施行足夠的防護系統、服務及程序
客戶個人資料保護	1. 針對所有軟硬體、資料文件、內部人員及委外作業之供應商、承包商所接觸之遠傳客戶個人資料，採行適當之安全措施 2. 明確告知當事人客戶個人資料蒐集目的與使用範圍，處理、利用採行正式的存取管制與認證程序，定期舉辦員工個人資料管理教育訓練，加強保護責任認知宣導，使保護客戶個人資料為全員の責任

▶ 叁、創新應用

資通訊科技 (ICT) 發展對社會大眾的生活，產生重大影響，無論你在何時何地接觸到新的資通訊科技，都意味著發展與改變，因為新科技的應用本身就是社會創新的重要因子，而企業的需求亦是科技發展的重要動力。

遠傳投入創新研發經費一覽表

(單位：新台幣仟元)

年度	2010	2011	2012
總費用	518,992	515,163	522,220

資料來源：公開資訊觀測站

▶ 一、雲端服務 提供企業創新競爭力

根據資策會MIC調查，台灣雲端服務市場2013年可望成長至新台幣103億元。有鑑於雲端市場日益蓬勃發展，消費者習慣逐漸改變，雲端服務必須推陳出新才能因應市場需求。

除了各種最新穎的產品，遠傳更積極於拓展雲端運算服務，致力於推出創新且具高附加價值的雲端服務，針對企業客戶的行動應用服務需求，建構八大智慧雲平台，將雲端及物聯技術整合，應用於醫療、運輸、環控、管理、辦公、服務、業務、校園等八大領域，提供企業客製化的全方位資通訊服務，讓企業除了產業供應鏈整合能力外，也能兼具軟硬體平台與技術優勢的雲端內容，協助客戶提升企業效能與競爭優勢。

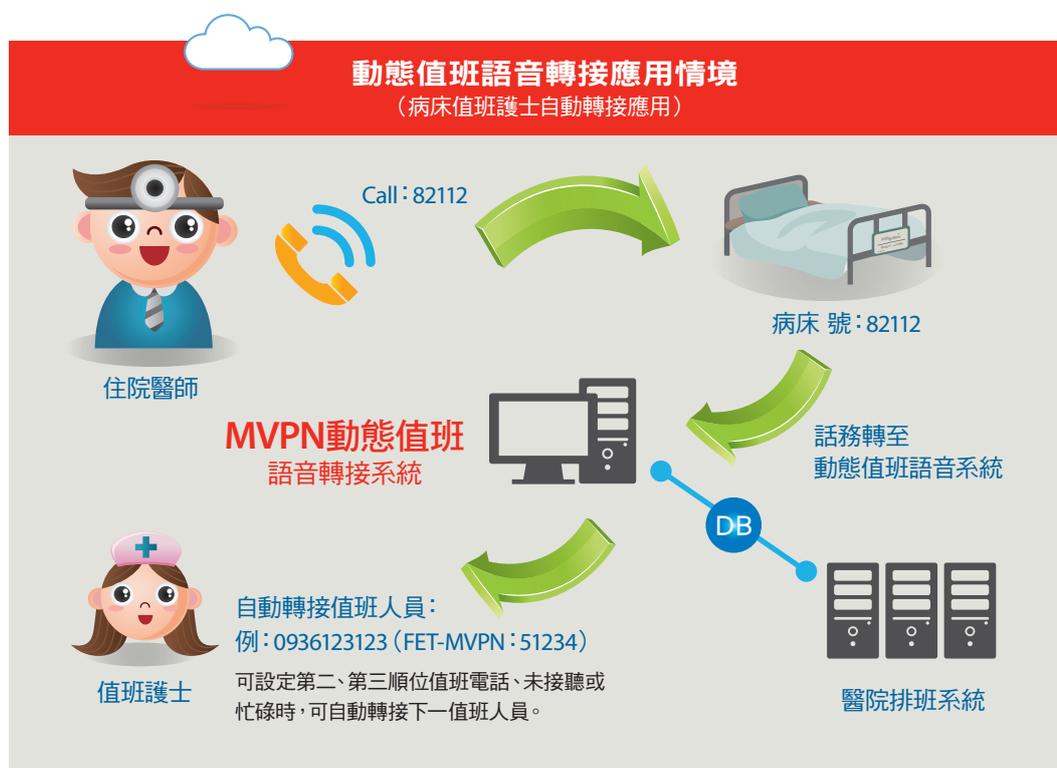


(一) 醫護雲 簡化護理程序

有鑑於過去病患或家屬有病房需求，透過與護理站聯絡，護理站再通知值班護士與家屬溝通了解，造成護理人員的時間管理及服務效率不彰，無形浪費許多時間與體力，遠傳鎖定醫院院內管理效率應用，針對巡房系統，推出醫護雲端行動化服務——「醫院動態值班轉接系統」(Dynamic Duty System, DDS)。

特色及效益

- ◆護士上班時登入系統，系統即自動同步更新動態值班人員撥碼表。
- ◆病患或家屬撥打簡碼，即可轉接該床值班護士的MVPN手機，即時反應病況及需求。
- ◆值班護士可與病患或家屬即時通話或回撥來電，依緊急程度安排處理順序，避免不必要的來回奔走，節省護理人力，提高工作效率，更可增進醫護人員與病患、家屬間的互動關係。
- ◆醫生欲了解病患情況時，撥打虛擬病床代號，即可轉接該時段值班護士。



(二) 運輸雲 監控車輛有效率

「運輸」對於台灣不少企業而言是相當重要的環節之一，特別是物流業如何能有效管理並控制成本，例如：針對運輸車輛是否正常執行任務、行車安全是否確實維護，甚至是行車交通上是否造成超速、是否因為繞路而使整體車輛油耗增加等。

遠傳針對企業需求，憑藉通訊核心優勢，與既有之上、下游廠商的產業資源、技術及合作經驗，推出「雲端車隊管理服務」協助企業開源節流，有效提升管理績效，強化營運體質，讓車輛管理更有效率，減少車輛異常出車行為。

特色及效益

- ◆ 利用GPS定位技術及GPRS數據傳輸網路，公司能即時定位及追蹤車輛位置，並可選用文字監控、全圖監控、多視窗監控等多種監控模式。
- ◆ 公司可預先自建常用地標及地圖，於第一時間掌握車輛行蹤。
- ◆ 若在行車途中，車輛發生任何突發狀況，可利用SOS緊急按鈕發送警示事件，系統立即以電子郵件及簡訊通知公司人員，使公司能以最快速度進行緊急處理。
- ◆ 透過各項報表管理統計資料，可以在工作流程或公務開銷上加以控制管理，有效提升企業營運效率及降低營運成本。

遠傳雲端車隊管理服務應用情境



安全追蹤 (即時追蹤、車輛追蹤)

Ex: 即時定位追蹤、路線軌跡紀錄、超速警示……

警示通報 (超速警示、特定區域出入)



資源管控 (行車軌跡、報表統計)

Ex: 清潔路線紀錄、里程及時間統計……



Ex: 出勤統計 (特定區域出入: 如醫院及消防隊)、行車軌跡紀錄、資源調派……



資源調派與管理

(三) 校園雲 安全防護立通報

隨著社會治安日益複雜，校園環境安全面臨挑戰，2012年6月與中國科技大學合作，共同推出「校園關懷網，溝通有愛，距離無礙」計畫，在校內導入3.5G無線網路與固網通訊技術，整合成一個智慧型的多元網路系統，至2012年底已有近1,200名師生加入。

我們透過行動通訊平台的建置，串連教職員、學生以及家長，建立校園安全防護網，達到全方位通訊整合，確保人安、物安之目標效益，讓校際間的溝通跨越地理限制，使資訊傳達更即時、更經濟，也更為便利。讓學校能有效反應、迅速處理各種突發狀況，防止意外事件發生。

特色及效益

- ◆ 提供超優惠的通話費率，降低了通訊成本，讓師生間互動更緊密。
- ◆ 提供每月定額免費簡訊，進行公告或發布訊息。
- ◆ 建設群組簡碼互撥功能，有效串連教職員的分機與群組手機，達成師生與家長間更快速的通訊聯繫。



(四) 商務領域 企業儲存雲存取好便利

隨著網路環境成熟與平板電腦、智慧手機等智慧型手持行動裝置的普及，數位資料呈現爆炸性成長，全球企業必須面對巨量資料儲存 (Big Data Storage) 需求、員工自備行動裝置 (Bring Your Own Device, BYOD) 風潮與行動辦公 (Mobile office) 趨勢等三大衝擊。

唯有仰賴雲端技術實現行動辦公，才能為企業一次解決海量資料管理，同步整合各類行動裝置資料，跨平台同步傳輸、備份、分享、記事與列印等應用服務。

因應以上趨勢，我們與華碩合作推動「Super-Cloud遠傳企業雲端儲存」服務，以客戶需求為導向，提供量身打造各種形態的雲端儲存服務，提供大、中、小型企業，最完整、具彈性的公、私



有雲端服務。

本項應用服務在2012年獲得由台灣雲端運算產業協會主辦、經濟部協辦的「2012雲端創新獎」的平台組亞軍殊榮及肯定。

特色及效益

- ◆ 無縫整合軟硬體、單一平台多重應用。
- ◆ 提供企業員工直接使用行動裝置瀏覽文件，亦可控制使用權限，加上多重資料安全防護措施，讓機密資料不落地。

公有雲 VS. 私有雲 應用情境

公有雲 

中小企業有大量資料存取的需求皆可使用，如會計師事務所，將文件掃描上傳備份，從傳統紙本檔案管理進化為數位化管理，方便搜尋資料，同時節省實體檔案存放空間。

私有雲 

大型企業注重資料安全管理，同時需求行動化，如壽險、房仲等多據點且有大量外勤人員的產業，業務在外可隨時用行動裝置連線查詢客戶或交易資訊，獨家「資料不落地」功能讓企業機密資料有保障，亦可透過超商 **ibon** 列印所需文件，落實行動辦公室的理念。



(五) 與企業客戶交流分享

我們多年來不斷藉由舉辦各種研討會、論壇活動，邀請EMBA管理名師、企業用戶代表、策略合作夥伴、與遠傳的專業經理人團隊等擔任講師，將最新的資通訊趨勢與產業應用分享給國內的大、中、小型，甚至是微型企業與新創族群。

2012 年遠傳舉辦相關研討會之重點場次表

主題	場次	議程內容	對象
管理大進化： 2012 決勝雲端策略論壇 (與數位時代媒體群、經理人月刊共同主辦)	3/9 ~ 3/22	<ul style="list-style-type: none"> ·【名師一堂課】企業管理再進化 ·【行動管理學】企業實戰分享雲端戰略下的策略布局 ·【Management Next】企業管理進化對談 	大、中、小型企業中高階經理人
金融業 IT 創新價值研討會 從基礎網路至行動化之企業雲端整合運用	6/28	<ul style="list-style-type: none"> · 通訊整合雲解決方案 · 行動商務及行動資安管理解決方案 · 行動協同作業解決方案 	金融業 (銀行、壽險) IT 經理人
遠東集團 IT 雲端論壇 以雲端應用打造企業行動力	7/20	<ul style="list-style-type: none"> · 企業私有雲趨勢與應用 · 企業行動化趨勢與應用 	遠東集團 CIO
科技製造業行動化駕駛研討會	8/30 ~ 9/7	<ul style="list-style-type: none"> · 製造業雲端交換機的趨勢與應用 · 行動商務及行動資安管理解決方案 · 企業行動化趨勢與運用 	科技製造業 IT 經理人
創造差異化—— 服務業行動應用研討會	10/16	<ul style="list-style-type: none"> · 雲端辦公室，建構服務行動化基礎 · 縮短資訊落差，快速提升服務競爭力 · 安全行動協同，打造高效行動化企業 	服務業 (連鎖、流通、觀光業) IT 經理人
中小企業勝出論壇 (與 Microsoft、TWNIC 共同主辦)	9/25 ~ 10/4	<ul style="list-style-type: none"> · 中小企業致勝方程式 · 中小企業輕鬆 M 化，商機無限 · 建構中小企業行動競爭力 · 中小企業創新行銷，啟動營收關鍵 	中小企業主、經理人



▶ 二、2012年遠傳四大應用服務實績

隨著網路、智慧行動裝置和雲端運算等技術興起，電信產業開始邁入以應用系統與服務創造商業價值的新紀元。而為持續掌握新世紀藍海價值脈動，我們透過「遠傳S市集」、「遠傳e書城」、「Omusic」及「遠傳影城」等四大服務，積極開發數位內容服務及應用，2012年各項應用服務也已有實際應用成果。



► 遠傳S市集：遠傳開發者大會 促進各界交流

為了增加商業交流機會，分享企業成功的經驗故事，同時提供開發者與合作夥伴更多媒合機會，2012年8月，我們舉辦「遠傳開發者大會」活動，邀請遠傳電信所有App開發者參加，與會人數超過300人次。

連結兩岸乃至國際人士，並邀請中國移動、優視網站、Rovio Asia Ltd.、LINE Global Business NHN Corp.等企業高層，分享關於兩岸遊戲內容市場與機會、手機瀏覽器發展方向與內容供應商之商機、成功的遊戲如何持續成功等議題，活動滿意度近乎100%。遠傳並藉此建立分享平台，有效促成國際化商業機會交流訊息管道，也讓開發商了解遠傳S市集行銷全球的能力。許多開發商對此開發大會評價頗高，並且期許我們來年一樣能提供如此高水準的分享平台。往後，遠傳仍將繼續舉辦此類型活動，促進產業鏈串接與交流機會。



► 遠傳S市集：App星光大賞 厚植數位文創軟實力

為鼓勵開發者持續創作優質App，厚植台灣數位文創軟實力，遠傳S市集2010年成立時，即規畫舉辦年度「遠傳S市集，App星光大賞」活動，獎掖後進。有別於一般的App競賽，「遠傳S市集，App星光大賞」對於獎項的規畫，不僅從App整體表現做評比，更針對各面向的App內容製作團隊，包括UI設計、流程規畫、音效製作等，給予認同與肯定。希望以此思維提升App產業的專業水準，協助相關微型開發團隊，打造更為優質的App產品。

與時俱進，「遠傳S市集，App星光大賞」主軸於2011年定位為：以串連App整體產業為目標，邀請消費者共同參與，帶動App產業的上、下游一直到用戶端，讓產業發展更為健全，期待透過此類大

型活動，讓台灣App產業從代工層級提升到專業製作，未來更進一步朝自有品牌發展。

2012年的活動特色為入圍即得獎的方式，依照不同組別，入圍即有1萬或5萬元獎金，並為洞悉未來趨勢增設Smart TV App獎項，藉此廣徵相關優秀作品。



App 星光大賞績效成果

年度	參賽 App 數量 (件)	獎項	總獎金 (新台幣/元)
2010	113	10 項	160 萬
2011	162	15 項	200 萬
2012	133	29 項	130 萬

► 遠傳S市集：單月3萬次下載量 搗蛋豬創紀錄

2012年9月，遠傳S市集與全球同步推出內容創新的App遊戲「搗蛋豬」，成為台灣區率先獨家上架的App平台。這是一款寓教於樂的App遊戲，讓用戶可以體驗因不同材質的零件與動力，和機械的原理交互作用，藉以感受物體的移動路徑及軌跡，其中，超乎預期的移動方式，為用戶帶來無窮樂趣。

我們透過虛實整合行銷，結合Internet App下載及門市通路打卡活動，提升用戶參與度，讓此App下載量單月超過3萬次，創下2012年單款遊戲新高紀錄。



► 遠傳e書城：綠色閱讀 減碳好環保

提供更環保、更便利，更有效率的綠色閱讀創新服務，一直是「遠傳e書城」的使命。遠傳電信自2010年7月推出「遠傳e書城」服務至今已2年半，電子書下載已達450萬冊，相當於減少1,350萬噸紙張用量，降低約1,607萬噸二氧化碳排放量，為綠色閱讀環保減碳樹立新典範。

「遠傳e書城」應用雲端概念，為讀者提供最經濟、便捷、節約能源的電子書閱讀方式及數位閱讀平台，目前藏書約3萬冊，合作出版社超過250家，會員可享超過千本好書免費下載。「遠傳e書城」支援多元載具，無論是PC使用者，或者愛用平板電腦 (iPad/Android Tablet) 或智慧型手機 (iPhone/Android Phone) 的用戶，都能使用「遠傳e書城」閱讀電子書。

Tips：二氧化碳數據計算邏輯如下：



印刷過程排放的二氧化碳，紙張的部分占 75%，其他占 25%，1 公噸紙張印刷時會釋放 1,190 公噸的 CO₂ (約為 1 : 1.19)。以書籍每一本 300 公克計算，450 萬次下載換算書籍重量約為 1,350 公噸，回推節省 1,350 公噸紙張印刷，減少的二氧化碳排放量約為 1,607 公噸。



► 遠傳影城：透過手機看電影 提升數位內容服務

雲端應用已成為科技發展主流，消費者的影音觀賞習慣也朝向「獨享、隨時與快速」轉變，2012年8月，我們首創手機看電影服務，可以跨裝置使用，用戶沒有還片困擾，並開辦單一資費，全館享受的服務，滿足消費者需求。

2012年10月再與韓國三星Smart TV合作，領先業界讓用戶可以在智慧電視上透過App觀賞影片。

2012年11月，門市開始提供申裝「遠傳影城」等數位內容服務，並為提升文創產業，參與社會文化活動，貢獻企業社會責任，並且贊助電影盛事金馬獎活動。

另外，我們於2012年12月與金門大學合作金門大學電影節，贊助活動抽獎，提供上千份的免費體驗序號以及「遠傳影城」半年包（價值上千元）等產品。



「遠傳影城」秉持著正派經營的態度，提供全面化並且合法的電影內容給消費者，以合理價格提供喜愛電影文化卻又無法負擔高額花費的民眾一個更為理想的選擇。

► Omusic：分享好歌零距離 數位音樂無限暢聽

數位產業科技盛行發展，聽音樂不單侷限於電腦平台上的單曲撥放。「Omusic」月租無限聽，不論是ios系統或是Android系統，電腦、手機皆有支援，一個帳號還可跨裝置使用，無限暢聽，完整專業的音樂分類，符合消費者享受音樂的需求。

創新音樂服務模式並於2012年5月起，結合數位追星活動，目前已有24名歌手上線「Omusic」月租無限聽，歌手同步編輯歌單，用戶可在「Omusic」直接聽取偶像歌手推薦的歌單，與偶像更近距離的互動體驗。

同時「Omusic」平均每週提供一首搶先專輯發行的歌曲，讓用戶可以享受新鮮上架零時差，也可輕鬆分享好歌給親朋好友，一同享受最流行的聽歌風潮，隨時隨地分享音樂零距離，讓數位音樂更貼近消費者的生活。



▶ 肆、客戶服務

遠傳秉持「生活有遠傳，溝通無距離，人生更豐富」的願景，致力於提供客戶高品質與多樣化的服務，打造便利與豐富的行動生活。我們堅持永遠為顧客著想的理念，用感動服務的精神，全面提升客戶服務品質。

我們所提供的產品與服務，與社會大眾的生活息息相關。對此，遠傳在提供產品及服務時，除了遵守相關行銷法規外，對於消費大眾所關心的行銷廣告資訊，均秉持透明化態度，期望帶給消費者更即時、公平及透明的便利服務。

▶ 一、360度門市心服務 滿足客戶需求

為滿足消費者的所有需求與期待，2012年起我們以「遠傳360度門市心服務」為主題，陸續推出多項創新服務，包含有每月消費者課程、遠傳維修中心全年無休、門市自動繳費機服務、白金會員維修到府收送、門市預約服務、十分滿意、十分承諾等，針對消費者在不同時、地、物的需求，提供客製化的服務，竭力滿足每一位顧客的期望，並且在服務的過程展現創新及熱情，以提供超越客戶期待的貼心服務。

(一) 360度門市心服務 串連你我



遠傳 360 度門市心服務

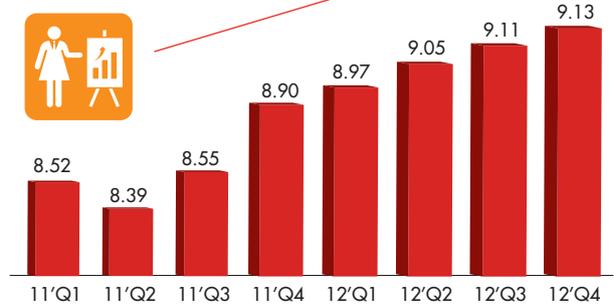
遠傳 360 度門市心服務	服務特色說明	2012 年執行成效
每月消費者課程	由專任講師開課，教導用戶各項最新手機功能及應用	自 3 月開辦此服務，年度總計舉辦共 38 梯次，計 217 人次完成免費學習課程
遠傳維修中心全年無休	北、中、南部維修中心 365 天天服務	自 3 月開辦此服務，平均每月增加 855 件服務量，年度總計增加 11,802 件服務量
門市自動繳費機服務	旗艦門市布建自助繳費機台，透過即時系統完成快速繳費服務，免除臨櫃等候困擾	年度平均自助繳費機服務占該列門市繳費總量 28%
白金會員維修到府收送	會員可致電線上報修，由專業物流到府收送，節省舟車往返與等候時間	平均每月 18 人次，年度取送共計 220 件服務
門市預約服務	提供服務預約，一通電話免等候、免排隊，專人服務	年度共計 43,734 人次完成預約服務
十分滿意、十分承諾	現場等候服務超過 10 分鐘，遠傳即獻上每分鐘 1 元的超時致歉金，並在下期帳單直接折抵	平均每月調帳 1,112 筆，年度共計調帳 13,469 筆折扣



(二) 客戶滿意度大幅提升

針對客戶到店服務後一週內，由系統自動外撥進行滿意度調查產生之結果，2012年度自第一季起至第四季，一般客戶整體滿意度指數從9.07提升至9.19，繳費客戶也從8.87提升至9.06，顯見「360度門市心服務」確實提高服務品質與客戶滿意度。

門市來客服務滿意度



服務流分類	11'Q1	11'Q2	11'Q3	11'Q4	12'Q1	12'Q2	12'Q3	12'Q4
一般客戶	8.64	8.71	8.76	9.02	9.07	9.13	9.19	9.19
繳費客戶	7.82	8.07	8.34	8.78	8.87	8.97	9.03	9.06
平均表現	8.52	8.39	8.55	8.90	8.97	9.05	9.11	9.13

▶ 二、貼心的門市服務

2012年門市服務焦點

- ◆3月—專屬貼心服務再創新：陸續推出消費者訓練課程服務、維修中心全年無休服務、全台首家最早開、最晚關的門市、不限資格免費Wi-Fi服務。
- ◆6月—工商時報服務業大評鑑金牌獎：遠傳電信門市榮獲工商時報主辦的第一屆「台灣服務業大評鑑」金牌獎殊榮。
- ◆7月—首創業界導入電信門市的第1個門市服務品牌「360度門市心服務」，創造便利貼心，且更用心的門市服務。
- ◆10月—遠傳電信門市及維修服務中心，第6次通過SGS QUALICERT服務驗證。



(一) 拓展門市據點 一致化服務更便捷

為了提供廣大消費者更便利、貼心的精緻服務，近年來我們積極拓展直營門市服務據點，以回應及滿足消費者與時俱進的期待。除了在地域廣度上大量以直營門市，提供消費者高標準的服務品質外，也透過提升加盟店的經營品質，包括格局改裝、設立品牌形象櫃檯、壁面情境陳列區、展示中島等設置，在強化硬體設備下，也同時在服務品質的管理規範上，同步執行等同直營門市的各項要求，提供顧客一致化的服務。

在門市拓展部分，2011年擴增61家、2012年擴增108家，規畫到2013年底達成泛遠傳門市1,000家的目標，讓消費大眾更容易取得便捷的服務。

遠傳直營門市 拓展數量



(二) 門市型態更新 體驗最佳客戶服務

隨著社會脈動所產生的消費型態改變，為了更全面性服務及滿足消費者需求，我們在2012年開始，針對不同客戶屬性，陸續開設特色門市，設立品牌陳列專區，並於全台每一門市建置實機體驗環境，透過強化互動，打造消費者行動智慧生活體驗平台。此外也提供行動通訊商品免費課程，滿足消費者智慧生活之各項應用。同時，配合全台推行「遠傳360度門市心服務」精緻便利服務措施，讓消費者享受最佳客戶服務與無障礙之商品體驗。



特色門市：南台灣最大旗艦店 高雄瑞豐旗艦門市

高雄瑞豐夜市旁的遠傳高雄瑞豐旗艦門市，目前為南台灣最大旗艦店及南部首家以 App 元素所設計的門市，耗資逾 1,500 萬元，全新打造 200 坪的旗艦門市。強化品牌效果與創新服務，不僅為客戶帶來全新消費體驗，也吸引不少非遠傳客戶前來選購配件或體驗服務，店內更設有消費者訓練教室，定期提供消費者最新資訊與商品體驗。



特色門市：電信業界的 7-11 台北車站直營門市

為了服務更多消費者，遠傳在台北車站直營門市，設置「開得最早、關得最晚」的門市據點，營業時間從早上 7 時至晚間 11 時，為全台服務時間最長的門市，可謂電信業界的 7-11。此外，有鑑於通訊產品相關配件不時推陳出新，為了創造車站通勤流動的購物便利，台北車站直營店的配件展示區，與一般街邊店相比足足大上一倍，陳列商品數量多了 50%，以滿足消費者追求潮流的速度。



(三) 多元教育訓練 關鍵服務到位

因應日新月異推陳出新的智慧型手機潮，我們也重視第一線門市人員的專業與服務品質。我們規畫在 2013 年導入門市人員智慧型商品教育訓練，並設置「商品達人」認證，結合門市人員專業度量測機制，更進一步提升專業知識表現。

此外，對於門市人員服務品質的管理，我們也同步在 2013 年全新規畫「互動式門市服務訓練」，包括 360 度貼心服務及顧問式銷售，以及服務教育訓練課程。針對門市新人、店員、資深店員、店長、區主管等設計不同的教育訓練內容，總計投入新台幣 120 萬元的教育訓練經費。



智慧型商品訓練課程

訓練	訓練內容
新進員工	基本專業能力、商品功能設定／操作、網卡安裝、網路設定、實際演練
行動智慧達人	基本功能設定複習、商品安裝及應用、問題解決／應用／演練
行動智慧專家	顧問式銷售演練、品牌商品專業訓練

服務教育訓練課程要點

門市新人／店員訓練要點	資深店員／店長訓練要點
<ul style="list-style-type: none"> · 服務及被服務經驗 · 站在顧客的角度來看電信商服務 · 服務共識的建立及服務換位思考 · 關鍵服務的基本面進化到貼心、用心層面 · 內化 360 度門市服務的價值 	<ul style="list-style-type: none"> · 重新思考服務業的服務本質 · 重新思考服務業的軟硬體服務之影響 · 重新思考我們顧客對遠傳的期望 · 重新檢視我們自己店鋪所需的調整 · 重新檢視我們對顧客的承諾

(四) 全方位、多面向 量測門市服務表現與專業技能

我們也藉由電話調查 (Telephone survey) 針對門市人員態度、專業、效率、問題解決，量測消費者服務感受評價；同時也藉由服務影音輔導系統 (DVR)、客訴管理、神秘客 (Mystery Shopper)、商品專業檢測 (實作測驗)，評估門市人員各面向的服務品質表現與技能，並設置相對應的獎懲機制。



評核工具	量測重點	獎懲機制	2012 施行成效
電話調查 Telephone Survey	消費者感受評價，針對態度、專業、效率、問題解決	採滿意度評分「相對比較」，施行 KPI 加減獎懲	相較 2011 年，年均表現從 8.59 分成長至 9.06 分
服務影音輔導系統 (DVR) 客訴管理	關鍵服務執行落實度量測 客戶抱怨事件管理	以缺失事件計罰，連結 KPI 扣分或服務佣金懲處 依缺失等級與抱怨等級懲處 (一般／嚴重／違規)	2012 年度 共完成 4,628 家次檢核
神秘客 Mystery Shopper	3P 技能量測 (Proactive, Professional, Problem Solving)	採「標準分」評量，施行服務佣金獎懲	2012 年度 共完成 1,879 家次檢核
商品專業檢測 (實作測驗)	專業技能量測 (Professional, Problem Solving)	採「標準分」評量，施行服務佣金獎懲	2012 年度完成 900 人次 現場實作測驗

▶ 三、傲人的消費者滿意度

了解客戶對各項服務的滿意程度、服務趨勢及品質是我們首要目標，為掌握顧客使用經驗及感受，我們不僅委託外部市調公司定期執行各種調查專案，內部單位也執行與其服務範疇相關的滿意度調查，藉由持續追蹤各項產品及服務的滿意度，聆聽每位顧客的聲音，做為未來經營策略及改善參考，期能提供消費者適切而滿意的服務，提升顧客的使用經驗及滿意度。

(一) 多面向顧客服務 滿足各客層需求

為滿足每一位用戶不同的服務需求，遠傳建置24小時無休的顧客服務機制，用戶可以透過各種管道，如電話、電子郵件尋求服務及意見反映外，更提供智慧型手機用戶「遠傳360度行動客服 App」，獲得服務及反映意見。

行動客服 App 打造自助式服務

隨著智慧型手機及平板電腦的盛行，民眾使用個人化 App 自助式服務及消費，已經成為普遍性行為。

我們深刻感受客戶需求，於2012年推出「遠傳行動客服 App」，為客戶量身打造零距離的360度個人化自助式服務。



遠傳針對身心障礙者，特別規畫優惠方案，如「溫暖195方案」提供給聽語障礙人士除了優惠簡訊費率外，並贈送固定則數之網內簡訊，增加其溝通之便利性；「溫暖365方案」提供身心障礙人士月租費半價之優惠。另針對年長者，遠傳也推出長青優惠方案，提供月租費半價之方案。

同時，針對在台的外籍人士亦設置多向性語言服務，包含印尼、越南、泰國、英文等四種語言，客戶撥打客服中心時可透過自動語音系統 (IVR) 選擇所需語言進行服務，由專屬國籍語言客服人員提供線上諮詢服務。

(二) 客服中心多重機制 追蹤客戶滿意度

遠傳客服中心自2003年起進行客戶服務滿意度調查作業，2012年我們領先業界，設置自動語音辨識系統 (Voice Recognition)，讓消費者透過口說互動方式即可進行服務評等，包括服務表揚、改善

建議、服務申訴等，即時客觀地傳達服務品質回饋，協助我們持續提升服務水準。

我們透過下列機制，追蹤消費者對產品及服務的滿意程度：

- 1.自動語音系統 (IVR) 客戶滿意度調查：**用戶撥打至客服中心完成服務需求，客服人員將用戶電話轉入系統進行服務滿意度調查。
- 2.自動撥號系統 (Auto Dialer) 客戶滿意度調查：**用戶撥打至客服中心完成服務需求，由系統隨機抽樣外撥用戶，進行滿意度調查。
- 3.人工電訪：**當用戶給予建議、留言產生負面評價時，由專人去電訪問，記錄詳細相關資訊及建議，立即回報權責單位進行改善並修復客戶關係。
- 4.自動語音辨識系統 (Voice Recognition) 客戶滿意度調查：**用戶撥打至客服中心完成服務需求，系統隨機抽樣外撥用戶，用戶透過口說互動方式進行服務滿意度調查。



遠傳客服中心顧客滿意度調查

年度	2009 年	2010 年	2011 年	2012 年
客戶滿意度 (註 1)	87.9%	88.5%	90.7%	90.3% 80.9% (註 4)
服務指標 (註 2)	66%	74%	83%	79.0%
單通電話完成率 (註 3)	88.2%	91.0%	91.4%	92.0%

- 註：1.「客戶滿意度」係指客戶撥打電話至客服中心後所給予之服務評價，訪問內容為「服務態度」、「處理能力」、「問題是否解決」、「等候接通」、「整體服務品質」平均達滿意以上評比。
 2.「服務指標」係指客戶進線 20 秒內接起之服務。
 3.「單通電話完成率」係指確認客戶是否「只撥一通來電」即提供完整服務。
 4.係指自動語音辨識系統 (Voice Recognition) 執行客戶滿意度調查數據。

一通電話解決客戶疑問

在最近的調查中，客戶的反應較多為客服人員無法立即解決問題，為此，客服部門特別擬定「One Call Resolution」單通電話完成的改善方案，經過一連串提升客服人員專業知識訓練，推行問題終結者、作業簡化等活動，2012 年每月平均成功降低 8,059 通客戶重複進線服務電話，希望能在一通電話就能解決顧客的問題，減少用戶需再次撥打客服中心的不便。



(三) 門市滿意度調查 朝A級服務邁進

對於每一位造訪遠傳門市的客戶，我們也會即時地在一週內，由系統自動外撥進行滿意度調查。從服務態度、專業知識、處理效率到問題解決能力，大量蒐集消費者各類建議與指導，以做為持續服務精進之依據。同時也將此一服務表現指標作為業務單位績效獎懲之要項。自2010年度實施開始，每年度均持續追求高品質表現。

年度	2010年	2011年	2012年
客戶滿意度(註1)	7.99	8.59	9.06

註：1.「客戶滿意度」係指客戶親臨門市後，由遠傳電話外撥系統詢問消費者所給予之服務評價，訪問內容為「服務態度」、「專業知識」、「處理效率」、「問題解決能力」等面向之平均得分。

(四) 外部滿意度調查 掌握公司整體服務面向

除了內部主動性調查，我們每年也會委託外部市調公司，針對行動電話用戶進行兩次的滿意度訪查，除了解我們和其他業者的表現，作為繼續進步的動力外，調查內容涵蓋通訊品質、電話客服、門市服務、費率、帳單等服務面向，我們亦可從中充分了解客戶在各個服務面向的滿意度，作為各部門改善整體電信服務品質的依據。

近幾年，遠傳在提升整體服務努力不懈，每次調查結果，除了各部門提出具體改善方案外，也在總經理主持的會議中進行檢討並落實執行，這樣的成果反映在我們近年來的客戶滿意度分數上，由2008年開始，每年都有逐步的提升。



2008 ~ 2012 年客戶整體滿意度調查



註：滿意度調查透過電話訪問方式，以「10 分量表」了解客戶的滿意度，10 分表示非常滿意，1 分表示非常不滿意。表中分數均為每年下半年之調查結果。

▶ 四、有效的客訴管理

為了有效提升每月營運效度與仔細聆聽客戶的聲音，2012年起，我們持續觀察客戶反映的問題與抱怨事項，擬定改善措施，並定期檢視追蹤處理改善進度。

我們定期盤點並覆核各部門的服務流程與作業重點，以緊密結合內外部環境變化，並依「正確性」、「及時性」與「完整性」三大構面架構出服務的關鍵指標。從門號資源服務、物流服務、門號啟用服務、帳務服務、到繳款服務等，形成一個完整且高效能的服務提供者，以持續不斷的提供內外部客戶完美的使用經驗。以帳務服務為例，問題的反映與抱怨事項數量，已較2012年3月減少達56%以上^(註1)。

註1：(期初反映與抱怨數量 - 期末反映與抱怨數量) ÷ 期初反映與抱怨數量 × 100% = 已減少反映與抱怨數量 %

我們將持續改善腳步，本著同理心角度虛心接受客戶的問題反映與抱怨，秉持遠傳電信「溝通無距離」的宗旨，讓客戶感受到我們的用心與貼心，全力提升營運效度與減少客戶抱怨的產生。

(一) 客訴分級管理

為降低客訴發生率與法律事件，我們增訂客戶抱怨分級懲處原則，規範客訴分類等級、處理回應機制、管理原則及懲處制度，防範企業內外各項不法情事的產生。

(二) 設置專責申訴管道 客訴處理標準化

為即時處理客戶之意見回饋，提升客戶滿意度與危機處理能力，我們訂立標準化客訴處理程序，設置專人專責客戶申訴專線，於約定時效內完成客戶意見之處理，詳細記載處理過程，轉送相關單位尋求協助與改善，由權責單位定期審視處理程序及結果，並進行分析訂立改善方針。

為審視服務品質的有效性與持續強化服務品質，我們定期抽樣，進行客戶滿意度調查，請客戶針對處理過程給予意見與回饋，以確保我們在客訴處理程序之最佳化與一致性。

► 五、可信賴的隱私權保護

隨著網路普及化及智慧型行動裝置使用量的提升，消費者可以透過電信服務及應用，處理生活中各項事務，從金融、消費到社群經營等，但是，便利的電信服務所帶來的隱憂，則是消費者對於個人資料外洩的不安全感。也因此，如何兼顧服務便利與客戶隱私權的保護，一直是遠傳所關心的議題。

遠傳明白，客戶個人資料是企業營運的重要資產，保護客戶個人資料與隱私權也是公司應盡的責任，遠傳電信於2012年10月「個人資料保護法」施行前，即對於個人資料的蒐集告知、同意、行銷拒絕與當事人可行使權益作業進行了更完整的規畫，使客戶持續建立對遠傳的信賴，並感受到我們的服務與關懷，讓客戶安心、放心的將個人資料交給我們。

除此之外，為持續提升企業對個人資料的管理與保護，我們透過下列措施，創造可信賴的個人資料保護與隱私環境。



(一)資訊安全管理系統 完善健全

遠傳早在2005年2月即取得BSi (British Security Institute) 國際資訊安全管理系統 (Information Security Management System, ISMS) 的驗證，當時為台灣第一家通過此項標準的行動通訊業者。

在2012年10月「個人資料保護法」公告實施之前，遠傳已落實全公司的個人資料盤點，以及推動個人資料蒐集、處理和利用之制度設計。

2012年，我們更擴大資訊安全管理系統 (ISMS) 的驗證範圍，涵蓋了整個公司核心業務 (包括客服及交換機房等) 達4,500人之規模，並依照法規、法令推動相關的個資保護措施。

遠傳第一線工作人員的電腦螢幕，實施客戶個人資料部分欄位隱碼措施，其電腦設備亦不得使用可攜式儲存媒體、照相設備和手機、限制發送電子郵件及網際網路連結等。強化作業系統及服

客戶資料保護程序	客戶資料保護控制
個人資料之盤點、個人資料蒐集行為的告知、當事人行使權利流程設計	客戶資料列為「極機密」保護，所有遠傳員工必須簽署「保密協議書」，直屬主管亦負連帶責任，委外業務涉及營業秘密者，受託機構及其工作人員，亦必須簽署相關保密協議

務平台的權限盤點，並定期更新作業系統及服務平台之安全弱點。定期向員工宣導客戶個人資料安全之重要性及法律責任，並由內部稽核人員進行個人資料保護執行的查核。

(二) 個資保護教育訓練 達成全員學習目標

針對政府在2010年公布的「個人資料保護法」，我們提供相關教育訓練，讓各部門負責管理客戶資料的員工，能夠預先了解「個人資料保護法」的相關規範，提早採取因應措施。

2012年，我們推動了實體與E-Learning線上課程訓練，課程重點包括個人資料保護法規的內容、各部門應了解目前持有個人資料為何(包含來源、利用之範圍及方法)、企業內部應有作為(包含已建置之個資保護制度應予持續強化等)每位員工在上課後，均需接受測驗，目前已達成全員E-Learning學習的目標。

除了進行內部教育訓練外，2010~2012年間，我們陸續邀請行政院法務部法律事務司專家，以及國內四大會計事務所中的鑑識防護專家，為員工講習「個人資料保護法」與「鑑識科技於個資防護之應用」等課程，讓員工能夠完整的了解法令影響及相關運用，實際參與課程的員工將近200名。在官網的首頁中，亦明確揭露遠傳對網際網路相關隱私權保護政策。

參照網址：

<http://www.fetnet.net/cs/Satellite/FETnet/FnPrivacy>

實體課程		
安排單位	場次	人數
HR	5 場	172 人
需求單位自行向 L&R 提出	11 場	315 人
總計	16 場	487 人

建立證據管理 保護客戶權益

除了建立個資侵害事件之通報及應變機制外，我們也建立了採集證據過程的規範，以便提出有證據力之軌跡紀錄，作為善良管理義務之證據。針對系統的稽核軌跡紀錄(Audit Log)作了妥善規畫，確保個人資料存取時，相關人、事、時、地、物軌跡紀錄的完整性，以便必要時能提供足夠的證據，保護客戶權益。

稽核軌跡紀錄應記錄：人、事、時、地、物之資訊

稽核軌跡留存 (AP Log Enable)

- 稽核軌跡留存項目
- AP Log Enable

稽核軌跡分析 (Audit Log Analysis)

- 稽核軌跡管理機制
- Log Collection
- Log Filter
- Alert by scenario

報表管理 (Report Mechanism)

- 稽核軌跡審視機制
- Simplifying Compliance
- Enhance Security
- Optimizing Operation

▶ 伍、綠色電信

近來全球各地因氣候變遷，導致颱風、洪水等異常天災頻傳，為此企業應加強面對氣候變遷營運風險管理。

根據全球電子永續性倡議 (GeSI, Global e-Sustainability Initiative) 所發表《Smart 2020：實現資訊時代的低碳經濟》的報告指出，遠傳所屬資通訊 (ICT) 產業，可以藉由提供其他產業提升能源效率的方法，讓資通訊產業在抵抗氣候變遷及全球暖化的危機上，具有重要的產業影響力。

▶ 一、積極回應氣候變遷帶來的影響

儘管ICT產業有降低溫室氣體的潛力，但是天災卻時常衝擊電信產業。因此，我們了解必須重視這個狀況，並採取回應行動。

包括行動通信設備損失 (如基地台建設、機房、纜線等)、中斷訊號之營收短少、人力維護次數增加，加上氣候變遷造成溫度變化提高成本 (如機房冷氣加裝、電費支出等)。有鑑於此，我們明白需要以更高標準審視，因應氣候變遷所帶來的實質影響，並將避免天災及氣候變遷而導致之法規風險，納入成本評估。

2012年，我們的因應氣候變遷行動，係以資訊安全管理國際標準ISO 27001為基礎，推動符合ISO 27001要求的「資訊系統災難回復演練」，確保資訊科技部門應變演練的標準作業流程無誤，保障災害復原之有效性與正確性。

燃料電池測試站 減少設備損失

為因應氣候變遷、天災頻傳的情況，考量到氣候影響造成機房、基地台等設備損失，我們配合經濟部能源局科專計畫，於2011年11月在新竹及台中地區分別安裝完成2座5KW甲醇水重組器型基地台燃料電池示範站，預計運轉測試2年，研究取代傳統電池及發電機之可行性與成本效益評估。



(一)導入ISO 50001能源管理系統

遠傳為善盡企業社會責任，實現能源績效持續改善的目標，我們承諾提供可取得的資源以達成下列事項：

為有效管理能源，2012年我們以內湖總公司大樓為先鋒，率先導入ISO 50001能源管理系統，範圍涵蓋辦公室及機房等區域。我們採用ISO 50001國際標準為依據，以規畫 (Plan)、實施 (Do)、檢查 (Check) 及行動 (Action) 管理循環模式，在組織內建構完整的能源管理體系。

而為求全面、持續性的整合內、外部資源，我們同步成立了「能源管理委員會」，並制定「能源管理辦法」，來擬定能源管理政策，擴大能源管理組織，建立能源管理基線與目標，訂定能源管理措施及節能行動方案與查核及驗證執行成效。能源管理委員定期會議每季召開一次，由能源代表召集，討論及報告上一季能源系統運作及能源績效等議題，系統化的實現能源管理政策，並達成能源績效持續改善的目的。

遠傳能源管理政策與承諾

持續改善能源績效、發揮能源價值
遵守能源管理法規、推廣節能理念
支持採購省能產品、建置節能環境



能源管理委員會組織說明

名稱	職掌
高階主管會議	· 確保公司能源政策確實進行並定期了解執行進度
主任委員	· 訂定能源政策 · 建立能源目標與標的 · 提供所需資源 · 核決委員會決議事項
管理代表	· 能源管理系統建立、實施、維持及持續改善 · 執行委員會運作 · 定期向主任委員報告
執行秘書	· 執行委員會決議與管理代表交辦事項 · 能源課程安排 · 委員會工作協調
能源稽核組	· 查核能源使用紀錄 · 異常矯正結果確認
宣傳活動組	· 設計節能宣傳材料 · 進行節能宣導及相關活動
資訊組	· 建立能源管理平台 · 協助蒐集電腦設備用電統計資訊
行政環保組	· 員工相關能源管理計畫之協調、公告、實施及成效確認 · 環保活動推行 · 資源回收活動推行及數量統計 · 辦公室綠美化活動推行
大型機房組	· 辦公室、主機房、IDC 機房能源診斷窗口 · 管理及記錄能源設施運作 · 能源管理程序文件撰寫及修訂 · 擬訂、確認、執行、查核各項節能計畫
小型機房組	· 小型機房及站台能耗確認 · 協助小型機房及站台相關設施調整可行評估及節能提案 · 擬定、確認、執行、查核小型機房及站台節能計畫
IDC 機房組	· IDC 機房設備能耗確認 · 協助 IDC 客戶能耗統計及監控 · 擬定、確認、執行、查核 IDC 機房設備節能計畫
直營門市組	· 直營門市能耗確認 · 協助直營門市相關設施調整可行評估及節能提案 · 擬定、確認、執行、查核直營門市各項節能計畫
採購策略組	· 依循能源管理系統評估及調整採購策略
溝通關係組	· 驗證對外公開資訊審閱 · 協調媒體相關事務

(二) 推動遠傳內湖總部大樓節能方案

「節能整合行動計畫」的節能管理目標為：設定至2015年，辦公區耗用量指標EUI，即每單位樓地板面積耗電量要減少5%以上，目前已節約8%；機房區3年內降低能源使用效率值3%以上。上列關於能源基線、能源績效與目標計算得考慮影響能源使用或消耗的變數，但必須予以標準化。

目前推動的節能方案，分為公共區LED照明、空調、卸除負載、自動能源管控、行為改善等五大類，整年度節能效益總計397,510度。

2012 年總公司節能績效	
節能方案類別	節能績效 (度/年)
公共區 LED 照明	85,711
空調：增設 2 台高效能主機，已完成汰換	157,424
卸除負載	87,600
自動能源管控 (空調照明自動開關)	504
行為改善	66,271
總計	397,510

註：節能目標及績效範圍為內湖總公司大樓

獲頒 2012 年商業大樓節能標示

2012 年因遠傳內湖總公司辦公大樓積極進行節能減碳措施，年度總電度變動率降低 9.3%，獲得台北市政府產業發展局核發「101 年台北市商業大樓節能標示」。



公司全省之節能目標

- 辦公室年單位用電量下降2%
- IDC電力使用效率值下降2%
- MSC電力使用效率值下降2%
- 直營門市單店平均用電量下降2.5%
- BTS/Access Site每一單位話務 (MBs) 用電量下降44%

(三) 提升能源效率行動

行動一：安康機房節能措施

為符合綠色環保機房的願景，遠傳位於內湖的安康IDC機房的能源效率管理與改善是一個中長期的計畫，在機電維運團隊數年的努力下，在2012年仍持續看到顯著的節能成效，大幅降低了機房的耗電量。板橋大型IDC機房也正在積極籌建中，預計2015年啟用。



行動二：打造雲端共構平台 串連全省IDC中心

我們繼在內湖安康打造全台第一座環保綠能IDC雲端服務中心後，再推出以企業網路資料中心應用服務領域為訴求，建置全台第一個「雲端共構平台」(IDC Farm)，以10G專屬光纖串連全省多座IDC中心，形成一個共構平台，以客戶需求為考量，提供「一地進駐、遠端遙控」的新形態服務，邁出「雲台灣」計畫的第一步。

雲端共構平台 (IDC Farm) 服務讓用戶得以透過內網，串連全台多座遠傳IDC機房，其中的兩大特點「遠端遙控」及「異地備援」，亦有助於減少維運人員的差旅成本。

遠傳「雲端共構平台」支援企業IT工程師，透過遠傳新購置的IP KVM設備強大的功能，執行遠程異地伺服器的虛擬網路建置 (VLAN)，亦可以Web介面遙控操作遠端機房的伺服器或資料庫，實現雲端服務中心高可靠性、高延展性、隨需服務、成本低廉及虛擬化的五大訴求，而「只有遠傳，沒有距離」更是貼切呈現在此新形態服務的核心思維。同時，對於中南部的內容業者更是一大利多，可就近將伺服器置放於中南部IDC機房，即使伺服器置放於北部IDC機房，也不再會有維修人員無法及時趕赴現場處理的困擾。

除此之外，「雲端共構平台」也將遠傳的異地備援服務帶進另一里程碑，企業用戶的資料庫可分

散於各地機房存取，以便於當甲地的設備發生問題時，乙地的設備可立即接應並持續運作。同時，遠傳也提供資訊委外服務 (ICTO)，專業認證的工程師可依客戶提供的SOP指引，協助客戶進行設備或系統的維護，讓客戶可以放心的把伺服器維護的重任，交給遠傳專業團隊執行。

電子商務平台 「一體到位」的金流服務

隨著網路交易風氣日益盛行，企業提供實體商家與虛擬網路商家「一體到位」的金流服務已是必然的商業趨勢。遠傳以具有異地機房、遠端遙控、協同操作的三大優勢，以及包含機櫃防震設計、冷熱循環設計、電源排插設計、設備裝機設計、機櫃埋線的五大設計與 7 級防震規格，提供電子交易平台極佳後盾。

遠傳同時也是台灣唯一擁有獨立資安服務的公司，且機房業已獲得 ISO 27001、ISO 27011 資訊安全認證的電信業者，該服務推出後即獲得台灣收付款服務指標企業採用，將其資料中心轉進遠傳高規格的 IDC 機房，協助其電子交易平台由前端用戶（企業、消費者或店鋪）到後端銀行系統一體到位，且於尖峰時段依然能穩定處理每分鐘高達數千筆的交易資料，是電子商務平台相當值得信賴的夥伴。



行動三：IT設備虛擬化 汰換老舊設備

隨著電信業的競爭日益加劇，企業內提供資訊化服務愈來愈多元，對於IT原有資訊基礎架構相對是一種挑戰，每增加一個資訊服務，則需要購置新的資訊伺服器主機，提供該項服務的硬體設備使用，將面臨更多的資訊伺服器主機管理與維護、電力消耗、機房空間、網路節點、冷氣空調等問題，並且機房多部老舊資訊伺服器主機已進入汰換期，如添購新設備，產生為數眾多的伺服器，其衍生相關營運成本，勢需龐大經費來支援，考量機房空間及節能減碳雙重因素，決定導入雲端虛擬化系統平台，建構穩定、安全、容易管理的IT基礎架構來解決目前所面臨的問題。

從2009年起，遠傳IT即開始進行虛擬化計畫，從2009年建立56個虛擬主機至2012年增加至599個虛擬主機，部署系統涵蓋帳務、客服中心、店家等IT所有服務系統，虛擬化之對象除新建立之IT服

務外，也針對老舊占空間與耗電主機進行汰換至虛擬主機，對於資料中心之空間、電源與實體機數量的減少與節省，助益甚大，從中幫助公司達成省電、省碳以及省空間的三大目標，未來我們將持續進行老舊設備汰換計畫。

我們利用虛擬化 (Virtualization Management) 的技術，將許多服務所使用的實體伺服器虛擬化成虛擬伺服器，有效分布在雲端環境中，並利用雲端的特性，做到縮短服務中斷的時間，而此技術也能充分調度伺服器的資源，讓每一台伺服器能夠運行在合理的負載範圍內，達到縮減伺服器的總量。

到2012年為止，我們將原本需要110台的伺服器，必須使用49,500瓦的能量，在目前虛擬化環境下，只需要19台刀峰伺服器，而所需要的能量只有19,285瓦，讓伺服器群僅需原來39%的耗能，此外，空間也只需原本的10%。

遠傳下一個階段性任務為走向雲端及虛擬化策略，未來將大幅縮減伺服器的數量，並使用低耗能的綠色伺服器，作為雲端以及虛擬化策略的基石，並將此伺服器基礎建設提供給應用程式 (Application) 使用，以期達到省電、省碳以及省空間的三大目標。

行動四：資訊設備租賃活化

基於綠色產品要求、能源效率提升、設備更好、更新，遠傳在資訊設備活化方面，一方面希望透過電腦設備租賃的方式達到耗能更低且更省電的目標，也可將汰換下來的電腦設備捐贈，持續響應捐贈資訊設備的公益活動。遠傳從2011年開始著手進行公司的電腦租賃，截至2012/12/31共計3,614部PC、660部NB、3,519部螢幕，遠傳仍繼續推動此一資訊設備租賃的活化方式。

資訊設備租賃活化成果

(單位：部)



PC
資訊設備租賃活化

3,614



NB
資訊設備租賃活化

660



螢幕
資訊設備租賃活化

3,519

總計 7,793 部

行動五：建置綠能機房 提高伺服器效能

遠傳因提供多元化電信服務，伺服器與資料庫的數目也隨之增加，造成機房空間不足及管理的複雜度。2012年，我們積極推動朝綠能機房之目標前進，在系統設計及人員管理上，我們都面臨較為複雜且需提高效率的全新挑戰。

機房節能措施		
類別	項目	已執行措施
大型機房 (IDC、MSC、 LS、MO、DO)	能源效率紀錄	以電力使用效率 (PUE) 管制每月定期檢討變化
	環境節能管理	依能源平衡圖定期調整冷卻及電力分布
	電力需量監控	每年定期試算設定最佳契約容量，並抑制轉移高單價尖峰時段用量
	空調效能改善	逐步汰換低效率機組，以高顯熱、高靜壓機組取代
	機房供電系統改善	整併低載 UPS / SMR 以提升使用效率
	設施運轉最佳化	監控節能程控主機依容量啟停台數及頻率
	照明光源效率提升	停用傳統日光燈，逐年換裝為 T5 或 LED
小型機房 (BTS、Access Site)	使用再生能源	預計 2013 年中，於安康機房屋頂，裝設最新高效率 5kW 容量太陽能發電板，發電將用於照明系統
	時間電價	申請將表燈計費變更為時間電價，以符合 24 小時用電特性，降低電費支出
	變頻空調換裝	換裝定頻空調機組為變頻，並合理調整部分站台空調噸數
	自然通風系統	建置外氣導入裝置，設定外氣條件符合需求時引入，減少空調運轉時數
	溫度提升計畫	調升基地站溫度設定，降低空調運轉時間

行動六：提高基地台用電效率 減少碳排放

目前基地台用電占全部營運用電63.3%，因此提高基地台用電效率，不但可節省電費支出，也為減少碳排放做出貢獻。對於基地台各種節能措施，我們制定相關年度節能計畫，並於每月追蹤節能進度。



制定基地台節能減碳政策



推動基地台節能減碳各項專案



追蹤基地台節能減碳各項專案成效



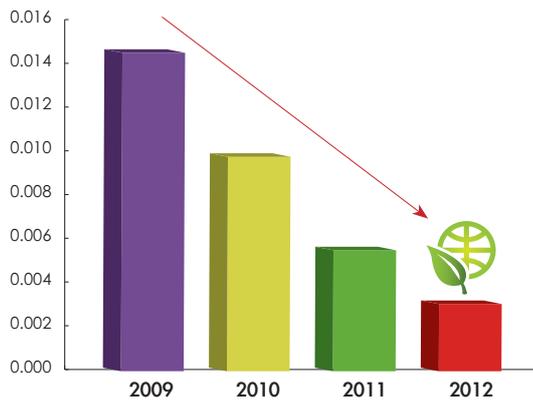
發展及評估各種節能減碳技術與設備

◆基地台用電比例分析

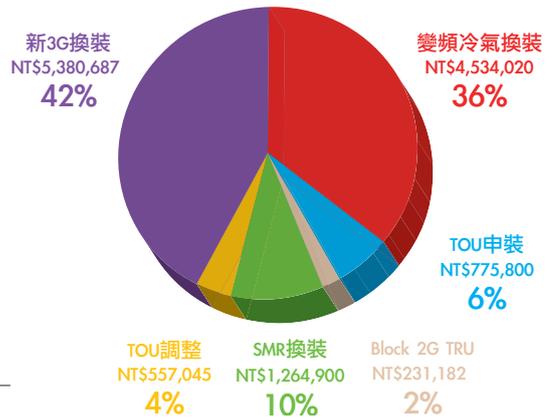
冷氣用電占47%，通信設備用電占53%，因此，提高基地台用電效率必須針對減少冷氣用電及提高通信設備用電效率雙管齊下，才能獲得最大之節能減碳效益。

我們已經建立電費管理系統，用來記錄全部營運網路每一座基地台的每月用電度數及電費，以利用電統計與分析。另外，我們還建立基地台節能控管資料庫，管理低話務時段關閉部分基地台發射單元，以及管理基地台整流設備轉換效率。在我們的努力下，自2009~2012年之話務量及數據量，每1MBs之用電效率提升62%。

2009-2012年 每1MBs之用電量下降趨勢



2012年基地台節能績效



2012年基地台節能績效

節能方案	節省電費 NT\$	節省用電 度數	減少溫室氣體排放量 (公噸/二氧化碳當量)	比例
時間電價電錶申裝	775,800	221,657	141.42	6%
變頻冷氣換裝	4,534,020	1,295,434	826.49	36%
低耗電 3G 基地台換裝	5,380,687	1,537,339	980.82	42%
契約容量調整	557,045	159,156	101.54	4%
基地台高效能整流設備換裝	1,264,900	361,400	230.57	10%
部分時段關閉 2G 低話務量 發射單元	231,182	66,052	42.14	2%
合計	12,743,634	3,641,038	2,323	100%

註 1：依據台電 100 年度電力排放係數資料 536 公克 CO₂e / 度。

註 2：依農委會林務局推估，每公頃森林一年吸碳量最高可達 14.9 公噸，以台北市大安森林公園為例，一年的吸碳量約 386 公噸。

註 3：2012 年減碳成效，相當於 6 座大安森林公園一年的吸碳量。

未來基地台節能推動方向與目標

- ▶ 擴大低話務量時段關閉部分 2G 發射單元數量
- ▶ 提高基地台整流設備轉換效率
- ▶ 基地台節能建設：2013 年計畫安裝基地台通風系統 500 套，俾於戶外溫度低於 32°C 時，停用冷氣啟用通風設備，估計可節省 25% 的用電
- ▶ 新型基地台停用冷氣政策：新型基地台可承受較高之操作溫度，因此 2013 年新建設之基地台不再安裝冷氣設備，改用通風系統排放通信設備熱量
- ▶ 持續低耗電 3G 基地台換裝：新型基地台耗能較舊型基地台減少 25%，加上不再安裝冷氣設備，新式基地台總耗電量將比舊型基地台減少 50% 的用電
- ▶ 持續基地台高效能整流設備換裝：新型基地台整流設備較舊型轉換效率提高 20%，因此亦可減少基地台用電

行動七：海纜站節能 降低用電量

海纜站為優化冰水系統之板式熱交換器，藉由將其一次與二次系統連通，減少空調CHP 45度冰水循環泵運轉用電容，節能效益實際測量改善後，1日用電降低1,243度，預估每月約37,290度，每年約453,695度，以平均每度電費2.92元估算，1年約可節省電費 1,324,789元。





行動八：節能宣導 員工隨手做

2012年推動相關節能宣傳是以書面文宣方式進行，並於每週兩次由客服同仁錄製節能廣播，請大家隨手關燈跟空調。宣導活動採取階段性啟動，分為夏、冬兩個時點執行，計畫如下：

夏季節能月

子計畫

- 文宣海報、節能廣播、創意徵文
- 電子公告暨遠傳人生活節能專欄
- 節能提醒視窗及下班電腦關閉統計
- 發起健康步行運動 (多使用樓梯)
- 節水節紙 (重複使用) 宣導活動
- 創意節能方案徵選、節能觀念有獎徵答

冬季節能月

子計畫

- 廢棄物減量及回收活動
- 自然風活動

行動方案

- 低效空調機組汰換為滿液式空調機組
- LED 光源汰換案
- 冷卻水塔效能提升案
 - 增加清洗、更換散熱鰭片
- 節能管理強化案
 - 縮減空調照明 (自晚間 7 點起關閉空調及照明)
 - 非尖峰上班時間 (10:00~11:30; 14:30~17:00; 19:00~07:00)
 - 電梯管制關閉 1 台
 - 貨梯全天候管制
- 增設感應式自動點滅



行動九：推動門市節能行動方案

目前進行中的節能計畫：

區域	項目	已執行措施
辦公室 直營門市 	環境節能管理	依節能管制標準設定辦公室溫度 26°C、減少使用時間、縮減區域 3 項原則，執行空調照明及電梯省能操作
	照明光源效率提升	新設禁用白熾燈、鹵素燈、傳統鐵心日光燈，既有設備 3 年內完成換裝為 T5 或 LED
	空調效能改善	新設機組必須配備變頻或容量自動調整，既有機組預計 5 年內完成汰換
	基礎保養	空調照明及動力設備定期保養清潔維持效率值在購入標準 80% 以上，水管路及空調風管定期查漏阻絕查修
	待機電力管理	個人電腦公用 OA 設備、飲水機節電模式及長期休眠自動關機

行動十：UC溝通平台 虛擬會議節能方便

隨著網際網路應用普級，資訊訊息的傳遞速度已成為企業競爭力的關鍵指標。員工們在指定的地點使用指定的裝置進行著各式的溝通，不僅浪費時間、浪費因交通所產生的能源，也大幅降低企業競爭力，而傳統的電子郵件溝通方式在這資訊爆炸時代也已漸漸無法應付「即時」訊息的傳遞，也無法透過其進行有效率的協同合作。

遠傳電信自2010年起即推動「UC溝通平台」（Unified Communication），以達組織協同合作的效率，讓員工可以在個人電腦上，透過單一的使用介面，以最即時的方式進行文字，語音，視訊及共享文件的方式進行溝通。

透過UC的協同合作平台，不僅可降低因跨區會議所產生的交通資源浪費及時間成本，同時也可減少企業所需的會議室實體空間及節省相關能源，進而達到提升企業競爭力與員工生產力之綜效。

自2012年4月正式導入運用，每月員工透過UC溝通平台所開啟的虛擬會議室平均已達1,500次，所承載的語音通訊時數也高達420個小時，透過文字傳遞的訊息，每月平均約達210,000次之高。在日常使用的電腦前即可進行語音、視訊、文字及共享桌面文件影像的會議，其節省的交通與時間成本的數字其實是相當可觀的。藉由UC溝通平台的建立，降低空間的使用及能源節省，達到了省電、省碳以及省空間的效益。

▶ 二、降低產品與服務的環境影響

遠傳從自身做起，推動一連串的措施，不斷降低我們自己的業務活動對氣候和環境的影響，期望未來也能協助遠傳的客戶，透過我們的產品與服務，尋求節能減碳的解決方案。

(一) 手機回收再利用

遠傳一向積極落實環保行動，全省遠傳直營及加盟門市，皆設立廢手機及電池回收桶，收集後統一交由甲級處理業者回收。其中，手機回收會提醒用戶進行個人資料消除或由門市人員協助理。2012年總計處理廢手機393支、廢鋰電池21公斤、雜線55公斤，目前成效仍持續成長中。



項目	廢手機 (支)	廢鋰電池 (公斤)	雜線 (公斤)
數量	209	7	7
	 184	 14	 48
總計	 393	 21	 55



降低廢棄物產生量

廢棄物清運委由合法專業之廢棄物清除處理機構清理，一般事業廢棄物（玻璃、塑膠、紙……等）分類後則交由環保署核可資源回收；有害事業廢棄物（廢混合五金）則拆解、分類後資源化回收處理。

遠傳日常營運所產生之廢棄物，主要以生活廢棄物為主，並可細分為可回收資源、紙類、不可回收、事業廢棄物共四類，總計2012年產生量共計375.45噸。2012年主要辦公區委外清運垃圾量為183噸。



遠傳主要辦公室廢棄物分類

數量（噸）



可回收資源

10.45 噸



紙類

20 噸



不可回收

345 噸



生活廢棄物
委外清運數量總計
(一般辦公場所垃圾+資源回收)

375.45 噸

遠傳主要辦公室委外清運垃圾量統計

數量（噸）



內湖瑞光路
218號辦公室

(每週垃圾量合計)

1,130 KG

(每月平均垃圾量)

4.84 噸

(年度總量)

58.08 噸



內湖港墘路
220號辦公室

(每週垃圾量合計)

600 KG

(每月平均垃圾量)

2.57 噸

(年度總量)

30.84 噸



內湖瑞光路
468號辦公室

(每週垃圾量合計)

1,480 KG

(每月平均垃圾量)

6.34 噸

(年度總量)

76.08 噸



內湖安康路
IDC機房

(每週垃圾量合計)

350 KG

(每月平均垃圾量)

1.5 噸

(年度總量)

18 噸

(二)帳單無紙化 行動客服隨身服務

為了更貼近客戶需求，我們陸續提升簡訊帳單以及電子帳單用戶，瀏覽及下載方面的便利性。為了讓用戶對帳單清楚易懂，遠傳在2012年陸續推出更精緻的服務，如簡訊帳單，用戶於10月起皆可在網站上瀏覽及下載帳單明細。此外，因應智慧行動裝置的普及，於12月推出智慧行動裝置之「遠傳行動客服」App，提供用戶全年無休的隨身客戶服務。

其中，透過帳單金額、未結帳金額及上網傳輸量查詢，客戶可隨時隨地了解通話和上網使用量，立即掌握門號使用的最新資訊；隨身攜帶的App繳款工具，更讓客戶免出門、免帳單就可輕鬆繳費，省時、省力又兼顧環保。

我們以創新思維致力於節能減碳的行動，已獲得消費者的極大認同與支持。截至2012年底，遠傳已有近百萬用戶使用簡訊或電子帳單。

(三)客戶系統e化服務 提高顧客使用率

除了帳單電子化，遠傳門市通路改用客戶系統e化服務（SEF電子表單），同樣大幅減少紙張支出，以達到節能省碳效果，系統化降低用紙比率，簡化表單作業，提高系統使用率，減少資料外洩疑慮，提升企業形象，達到顧客、公司、門市三贏局面。

客戶系統 e 化服務的好處	
對象	好處
門市	<ul style="list-style-type: none"> ·減少紙張支出（節能省碳） ·掃描證件不怕遺失（光碟檔） ·系統防呆簽名不漏簽、證件不漏印 ·啟用回收 7 日確認 SA（一般回收作業 60 日） ·簽名 + 拍照可減少與客戶爭議問題 ·不用郵包寄送避免遺失、簡化流程 ·門市啟用管理，避免證件不齊衍生爭議 ·減少 FD case 產生（拍照）
SEF system	<ul style="list-style-type: none"> ·系統化降低 60% 用紙量（Printer SA、copy ID） ·提高系統使用率 ·減少資料外洩疑慮 ·提升企業形象 ·三贏局面（顧客、公司、門市）
消費者	<ul style="list-style-type: none"> ·避免影印之證件遭複製使用 ·減少偽冒辦理業務申請（照相） ·申請書電子簽名無法偽造



(四)門市節能設計 省電又環保

為了落實節能環保行動，並降低企業營運對環境資源造成的耗損，遠傳新一代店格全面改採用下列節能設備：T5省電燈具、變頻省電空調、LED緊急出口燈等節能省電裝置。我們從2009年起，每年固定編列預算汰換變頻空調冷氣，2010年開始已將環保節能標章列為展店發包標準，2012年為止已有56家門市完成汰換空調設備，計畫2013~2015年，每年編列經費100萬元進行汰換。



門市展店環保節能行動	
空調設備	2010 展店已將環保節能標章列為展店發包標準 2009 每年固定編列預算汰換變頻空調冷氣
	2009-11 家、2010-11 家、2011-18 家、2012-16 家、2013 ~ 2015 每年編列 100 萬元進行汰換

(五)推動綠色採購 鼓勵廠商響應

綠色採購是社會責任的重要一環。遠傳電信採購系統為了更精確即時掌握綠色採購成果，在2012年於每筆訂單建置追蹤機制，透過報表的呈現，可以完整了解合作廠商與遠傳電信共同為綠色採購所作的努力，採購部門亦可藉由報表，鼓勵更多廠商提供符合環保標章的優質產品。

採購系統跨入綠色採購新里程碑，2012年是我們綠色採購豐收的一年。根據最新綠色採購環保標章，遠傳電信與新世紀資通在2012年共同達成5億5千1百萬的綠色採購金額，比2011年增加1倍有餘。由各項分類中，展現遠傳電信從辦公室到機房，為節能環保所做的努力及成果，更榮獲台北市政府環境保護局頒發綠色採購標竿企業獎。



綠色採購成果			(單位：新台幣/元)
單位/年度	2011	2012	
FET	200,490,969	359,348,127	
NCIC	46,798,622	192,503,877	
總計	247,289,591	551,852,004	

2012年綠色採購各類別金額						(單位：新台幣/元)
單位/度	OA 辦公室用具	日常用品	省電產品	資訊產品	總計	
FET	3,390,000	15,567,998	40,503,700	299,886,429	359,348,127	
NCIC	600,000	-	6,502,068	185,401,809	192,503,877	
總計	3,990,000	15,567,998	47,005,768	485,288,238	551,852,004	

(六)電磁波量測

為降低民眾對電磁波之疑慮，TTIDA針對電磁波議題乃設置「基地台工作小組」，該工作小組其中一項工作即是電磁波宣導工作。該工作小組協助NCC提供電磁波量測宣導專線服務，於2011所有電信業者共計提供482件次電磁波問題諮詢服務，並受理民眾共計285件要求電磁波量測服務，其中遠傳受理159件民眾要求的電磁波量測服務。

▶ 三、優良的供應商管理

遠傳電信致力於扶植當地產業，除持續提供優良的國際手機品牌及設備服務外，在不計入上述國際廠牌金額，2012年台灣當地採購金額已達99.59%。

年度供應商評鑑是採購處在供應商管理的重要工作之一，遠傳每年都有約百家左右的跨領域廠商，必須接受遠傳相關部門的工作表現評鑑。2012年接受評鑑的廠商達122家，其總訂單金額更達年度總採購金額的95.3%，足以表示此評鑑的重要性。而評鑑結果，是做為廠商獎懲及改進的主要依據，更因年度供應商評鑑工作的持續要求，供應商亦能不斷精進，提供優質產品及服務，進而保障遠傳電信對廣大客戶的承諾。

(一)供應商評鑑

年度	2010年	2011年	2012年
供應商數(家)	109	95	122
訂單金額佔比	90.7%	91.7%	95.3%

(二)供應商溝通內容

- 於官網設置採購專區，以利新供應商連結網站進行註冊。
- 建置電子採購招標系統，讓資訊透明、公開。
- 建立供應商評鑑機制，定期由請購人員就品質、服務等項目進行評分。
- 若供應商對於採購案之進程序有任何損害其權利或利益者，可寫信至遠東集團採購企劃委員會供應商小組「供應商管理組客訴信箱」申訴。

▶ 四、全面的環境安全衛生管理

好的企業安全文化，有效的加以執行與落實，不僅可以保障員工的安全與健康，更可以降低企業的營運成本，增加營運績效和提升企業形象，創造出企業卓越的競爭力。

遠傳尊重生命，重視員工的安全與健康，透過危害的認知來提升員工的風險意識，強化其危機

處理能力，積極配合法令及主管機關的要求，努力推動相關防災活動，促使全員參與，防止職業災害發生，為邁向無災害職場的目標前進。

我們結合各單位成員成立「勞工安全衛生委員會」，成員共13人，勞方代表8名（63%），定期3個月召開一次會議，研議、協調、制定勞工安全衛生相關事務與政策。

	2010 年	2011 年	2012 年
 工傷率 (IR)	0.0244	0.0403	0.068
 職業病率 (ODR)	0	0	0
 誤工率 (LDR)	0.1464	0.0404	2.1539
 缺勤率 (AR)	3,698.02	3,825.70	4,620.16

$$\text{IR (工傷率)} = \frac{\text{公傷總數}}{\text{總工作小時數}} * 200000$$

$$\text{ODR (職業病比率)} = \frac{\text{職業病總數}}{\text{總工作小時數}} * 200000$$

$$\text{LDR (誤工率)} = \frac{\text{誤工總天數}}{\text{總工作小時數}} * 200000$$

$$\text{AR (缺勤率)} = \frac{\text{報告期內總缺勤天數}}{\text{報告期內總工作天數}} * 200000$$

註：2012 年總人數 5,873 人，工作天數 250 天；總工時 11,746,000 小時，職災工時 1,012 小時（共 126.5 天）

(一)建構安全防護 防止職災發生

為防止職業災害發生，制定「勞工安全衛生管理計畫」，執行工作環境及作業安全的危害辨識等預知危險，於作業前做好有效的安全防護；制定「自動檢查計畫」，視作業的特性於作業的前、中、後對環境、設備、器具、安全防護具等執行檢查，以提供一個安全的工作環境，並確保作業的安全，建立「稽核制度」，有效管理各項檢查被確實的執行。

(二)緊急救護通報 爭取黃金救援時間

內部人員發生因疾病或意外需緊急救護及處置時，遠傳建立一套有效的通報系統，以爭取救援的黃金時間與即時的現場處理；並藉由職業災害的判斷與事故之調查與分析，找出預防的對策，以防止類似事故再發生。

(三)災害應變宣導 強化員工危害意識

為加強員工對災害發生的應變能力，即時保護員工的安全及搶救資產設備，遠傳成立跨部門的災害緊急應變中心，每月定期針對火災、颱風、地震、停電、淹水及勞安相關職業災害，模擬狀況並進行通報演練。

為防止災害發生，強化員工的預知危險能力，遠傳對於新進同仁、一般員工及承攬商進行一般勞工安全衛生教育訓練及防災演練。另外，參與主管機關所成立的「勞工安全衛生學院」，享有勞安資訊共享的利基，以利於安全衛生活動的推行。同時也利用主管機關即時的職災案例分享給員工，以實際的案例深植員工的心中，強化危害意識。

(四)妥善管理外包承攬商 預防災害發生

建立「承攬管理制度」，包括設置協議組織、指揮監督管理、合約管理、危害告知、自動檢查、教育訓練、安全宣導……等，以預防承攬期間發生職業災害。

遠傳外包人力主要分為保全、清潔、維修保養、拆裝設備、電路測試、修繕裝潢、傳輸纜線拆移暨維運……等。2012年進行承攬商勞工安全衛生教育訓練、資訊安全教育訓練及防災應變演練。此外，由於導入ISO 27001個資保護法，針對第一線人員進行教育訓練，2012年受過保全訓練的上課人數為90人次。

(五)環境支出一覽表

定量指標	單位	備註/說明	2010	2011	2012
回收處理廢棄物總量	公斤/年	資源回收類、紙類	NA	NA	10.45 噸/ 20 噸
廢棄物處理費用	新台幣萬元/年	委外廢棄物處理合約 345 噸	818,246 (未稅)	903,660 (未稅)	944,107 (未稅)
環境管理支出	新台幣萬元/年	委外清潔人力、定期清潔、病蟲害防治合約	18,770,705 (未稅)	17,844,750 (未稅)	17,460,522 (未稅)

項目	金額(元)	備註
多功能環保節能事務機採購 38 台	3,990,000	單價 100,000 元。具備環保、節電標章的一般事務機採購時所附資料、環保證明由廠商提供
垃圾委外清運費用	439,200	-
導入 ISO 50001 節能委員會輔導費用	0	由能源局全額補助

► 五、環境數據總覽

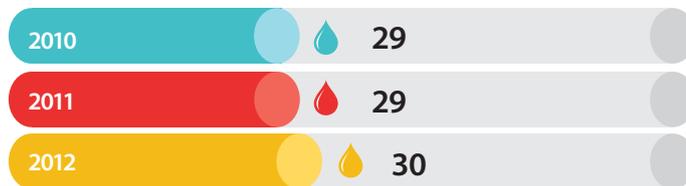
電力					
定量指標	單位	單位欄之備註說明	2010	2011	2012
全省電力使用量 (總計)	t-CO ₂ e /年	註 1	143,862	151,818	166,612
全省電力使用量 (電信機房)	t-CO ₂ e /年	註 1	51,917	55,291	61,052
全省電力使用量 (基地台)	t-CO ₂ e /年	註 1	82,629	85,933	93,558
全省電力使用量 (辦公室)	t-CO ₂ e /年	註 1	6,596	6,650	5,972
全省電力使用量 (門市)	t-CO ₂ e /年	註 1	2,720	3,944	6,031
全省柴油使用量	t-CO ₂ e /年	註 3	55	13	29



水

全省自來水使用量

單位：t-CO₂e /年
說明：註 2



節能措施

定量指標	單位	單位欄之備註說明	2010	2011	2012
全省 UPS+SMR 汰換設備更新 (如淘汰老舊設備, 使用高效率設備) 所節省的能源量	t-CO ₂ e /年	註 1	344	848	712
全省照明空調設備改善或更新所節省的能源量	t-CO ₂ e /年	註 1	416	10	862
內湖總部大樓節能管制措施	t-CO ₂ e /年	註 1	27	NA	NA
全省節能管制措施	t-CO ₂ e /年	註 1	NA	NA	149

註 1：依據台電 100 年度電力排放係數資料 536 公克 CO₂e / 度。
 註 2：依據自來水公司 100 年度每生產 1 度水之 CO₂ 排放約當量 0.167 公斤
 註 3：依據行政院環境保護署更新之建議排放係數 2.6060 KgCO₂/L

▶ 陸、員工關係

優秀人才是遠傳之所以能在變遷快速的電信業界站穩腳步的基石，創造並提供員工一個良好、安全、健康且人性化的工作環境，一直是我們努力的目標，我們從心出發，從專業的人力資源角度，建構完整、靈活的人力價值體系，希望每位員工藉由此體系，逐步完成個人職涯及夢想的追求。

我們致力於提升工作環境的舒適安全，並透過員工協助方案，促進員工的身心健康發展，尊重員工集會結社自由，未來也將持續推動各項方案，讓遠傳成為員工嚮往的幸福企業。遠傳按本國勞工法規規定，除了禁用童工，也嚴格禁止任何強迫勞動的行為。



2012年遠傳電信 榮獲獎項

- ◆「內湖468辦公室無災害工時」
- ◆台北市政府勞工局「身障就業、最佳企業夥伴之表揚」
- ◆台北市政府勞工局「101年度進用視障按摩師優秀雇主」
- ◆行政院衛生署國民健康局「健康職場自我認證健康促進標章」
- ◆台北市政府衛生局優良哺乳室認證

▶ 一、多元溝通模式 勞資互動良好

遠傳倡導多元思維及創新的組織文化，並持續建構透明的溝通管道，建立良好的勞資互動關係。為增強與員工溝通的效率與效果，我們提供多元化的溝通模式與同仁進行互動。我們確立行為準則，由主管以身作則，在達成企業目標的過程中，展現核心價值，與願景、使命相互連結，落實推廣企業核心價值。



實體溝通管道

神燈會議	增進勞資雙方溝通，以促進組織和諧，提升企業競爭力，發揮核心價值之精神，提供建設性建議，共同為遠傳塑造更美好的明天。每季開會一次，遇有特殊情況時則臨時召開會議
員工大會	年度全員會議，由總經理主持，分享經營結果，增進溝通與了解
聯合職工福利委員會	每季或不定期開會，促進福利之改善與組織和諧
主管溝通會議	每季針對 L2 暨以上主管召開會議，於會中傳達營運策略，同時可於會議中提出疑問與建議，由高階主管直接現場回覆，建立互動式溝通
員工意見調查 (EOS)	讓同仁對公司及主管表達意見、感覺與建議，以做為公司持續改善的衡量依據
單位內部溝通會議	定期或不定期舉行的會議，可直接溝通想法，增加同仁互信合作之良好關係



電子溝通管道

遠傳人 (e-Newsletter)	每月出刊，增進組織學習與分享
遠傳 e 事記 (e-Paper)	每週三出刊，摘錄公司要聞及產業訊息
遠傳快報 (e-Express)	隨時傳送即時且重要，或需同仁立即採取行動的訊息
POP UP 視窗	於內部網頁點選時自動彈跳出來，增加重要訊息曝光度
同仁建議	對公司營運有助益之創意提案
我要申訴	同仁先向相關權責單位反映或與主管溝通而無結果，可由此管道進行投訴

(一)神燈會議 強化勞資雙向溝通

為增進勞資雙方的溝通，讓「勞資會議」的名稱更為軟性，呼應遠傳的價值觀與文化，我們將勞資會議取名為「神燈會議」。我們的願景是維持正面有效的溝通，經營和諧的勞資關係，追求持續的績效提升，創造更好的工作環境。

遠傳在2000年即開始透過神燈計畫，塑造企業文化與信念，強調正面積極與建設性，而神燈會議也秉持相同的價值觀，鼓勵員工用正面態度來面對與處理問題，讓擔任神燈代表成為一種榮譽與責任。

溝通議題包括勞資關係、促進勞資合作、勞動條件、勞工福利、提高工作效率等事項。會議主題包含公司財務、業務現況及福利、健康和安安全等各事項。

(二)2012年員工滿意度提升4%

2012年遠傳員工意見調查係以與元智大學管理學院共同開發之滿意度問卷為之，調查面向多元，涵蓋工作滿意、薪酬與績效管理、直屬主管、領導效能、組織綜效及整體滿意等六大主構面，15項次構面，共72題，另有開放意見回饋。調查以線上普查方式進行，為保持調查結果的公正性，原始資料由元智大學管理學院進行分析，產出結果報告向最高管理層級主管報告。

2012年遠傳員工意見調查結果，公司整體滿意度相較於2011年的整體滿意度進步了4%。與2011年相較，公司整體進步最大的3個面向分別是：領導效能、薪酬與績效管理及組織綜效。每年透過意見調查的結果，了解同仁對工作、各項經營管理措施的看法，以及公司是否在適當的地方投入適當的資源，做為改善的參考，並擬定行動方案，希望藉由持續的改善，不斷提升遠傳的競爭力。



▶ 二、量身打造員工培育計畫

電信產業技術不斷創新，員工持續學習是我們在電信業者中，維持競爭地位的關鍵因素。遠傳根據員工職能所需具備的核心能力，提供領導管理、專業、基礎及電信技術等四大類課程。此外亦針對新進人員、適用全體員工的「一般工作效能」課程，以及因應特定團隊需求，量身設計合宜的訓練計畫。我們將人才培育分為三大面向思考及執行：



- 1. 重點人才：**依據組織營運方向，分析人才分布、需求等，評估發展的機會、方式，以提升具潛力人才的未來能力，著重於領導力、應變力的訓練。
- 2. 管理人才：**由管理職能展開，發展出管理訓練藍圖，以協助管理人才在日常帶領團隊中最需要具備的知識與技巧，分為基礎主管、中階主管、高階主管等對應發展。新晉升主管則安排有相關基礎管理概念、認識公司相關政策與運用，以及直屬主管在工作中的指導等培育方式。
- 3. 專業人才：**可分為兩大部分，第一為核心職能的專業，主管協助個別員工完成其當年度工作目標，由同仁與直屬主管共同規畫之個人訓練發展計畫；第二為通訊技術、產品介紹、服務等相關職能發展課程。

(一)人才招募 網羅各界專才

秉持「服務第一、積極創新及持續成長」三大理念，我們深知，唯有滿意的員工才能夠創造滿意的客戶，因此在人才招募上，我們因應電信產業變遷及公司發展需求，隨時保持敏銳的觀察並依據策略調整招募方向，未來我們積極招募具備電信、多媒體、雲端、資通訊整合服務技術之人才。

除透過人才市場招募專業人士外，我們更積極與大專院校進行產學合作。2012年門市、客服單位與亞東技術學院、嶺東技術學院、東方設計學院及樹德科技大學建立產學合作計畫，致力整合校園資源、縮短理論與企業實務之差距、培養專業人才；此外，自2006年起推行儲備幹部計畫，每期招收4~6名儲備幹部，透過嚴謹的招募、培訓及績效評核機制，完訓後承擔部門重要職務，提升人力素質。

(二)透過招募系統 進行員工聘用

當有因應組織上之需求須增補人力時，由各部門用人主管提出人力需求申請書，送人力資源部門審核通過後，於招募系統 (e-Recruitment) 在公司內外部網站上公告職缺，進行招募作業。

(三)員工訓練和職涯發展

員工訓練和職涯發展					
		專業同仁	初階主管	中階主管	高階主管
組織核心	卓越領導	-	管理技巧、能力訓練	管理、領導技巧發展	人才發展
	人際互動	建立互信、溝通表達、團隊合作			
	著重成果	客戶導向、問題分析與決策、專案管理			
	驅策改變	服務、創新			
功能性職能訓練		各功能別要求之技能訓練、在職訓練			
基礎訓練		電信趨勢發展資訊、法規等相關訓練、企業文化、價值、新進人員訓練			

- 1. 新進人員基礎訓練：**為使遠傳新進人員快速了解公司整體環境，我們提供所有新進人員相關訓練課程，包括認識公司願景、價值、高階主管；工作上所必須注意如個資、資訊安全、工作環境安全等事項、內部系統相關資訊介紹等。
- 2. 專業職能發展：**遠傳以提升組織專業職能為目標，持續提供職務所需之知識與技能，讓員工能夠透過學習，逐步提升專業及技術能力。我們所提供的職能訓練，包括溝通技巧、問題分析與解決方式、專案管理、電信技術、服務技能課程訓練等。

3. 領導力養成：為提升未來領導人的知識素養與能力，我們以基層主管、中階主管及高階經理人的領導職能為架構，規畫訓練發展藍圖。每年度我們根據主管的領導職能評鑑結果，客觀了解各自最需要發展的領導職能，做為年度個人發展需求方向，規畫適當的訓練計畫。

4. 「生活與法律」教育訓練課程：為協助員工了解生活與法律相關問題，我們於2011年開始籌畫「生活與法律課程」，並於2012年舉辦5場訓練課程，內容包括車禍處理及財產處理等，共計有220人次參與，因課程內容深獲參與同仁之好評，預計將於2013年舉辦6場次的相關課程，以協助同仁學習生活與法律新知。



2012 年開課內容、場次及參與人數



2013 年預計規畫之生活與法律課程



5. 持續發展員工不同領域的能力：

A. 舉辦人文講座 分享交流

遠傳重視員工的身心平衡，每年為同仁精心規畫不同主題的課程，包括：創意激發、美學生活、親子關係、樂活人際等主題，並邀請大師級名人於全省北、中、南主要辦公室，藉由講座與同仁分享交流，透過不同知識與經驗的學習，激發靈感並進而刺激多元思考。

B. 線上學習不限時地

遠傳重視同仁的持續學習，除了提供實體課程外，我們也建立線上學習制度，規畫了法務、資訊安全、電腦技能、提升個人效能等課程，以培養同仁主動學習之能力，學習期間不但不會受到時間、地點的因素限制，同時協助同仁自我掌握進度，達到靈活學習並提升效率的目的。

C. 在職進修補助 鼓勵員工學習

為鼓勵優秀員工繼續進修深造，我們訂定遠傳在職進修補助辦法，由公司補助二分之一的註冊費與學費，鼓勵員工申請國內、外大學進修，強化知識能力，2012年持續補助一位員工進修深造，且另新增一位員工完成申請。

D.內部講師專業分享 學習實戰經驗

在遠傳，我們鼓勵內部講師授課制度，藉由內部講師之分享，提供同仁不同領域之專業知識及常識的交流機會，進而形塑多元的學習型組織。



平均學習時數						
性別	女性			男性		
級別 / 平均受訓時數	2010 年	2011 年	2012 年	2010 年	2011 年	2012 年
協理級(含)及以上	11.1	12.9	18.8	19	14.8	21.8
經副理級	15.8	16.4	17.8	14.6	19.1	20.8
一般員工	17.7	34.5	21.3	12.7	36.1	23.6

(四)定期績效評比 發掘潛力員工

為深入了解與評估員工的職業發展潛力，我們定期針對員工的工作狀況進行績效評比，並作為績效考核之依據。員工的年度績效獎勵，係依據前一年度的績效評等作為基礎，年底時，我們會針對所有在職員工進行年度的績效評估，並針對具發展潛力之員工，提供個人年度發展計畫，人數約占整體員工42%。

個人發展計畫	女性	男性	總數(人)
協理級	7	22	29
經副理級	110	219	329
一般同仁	914	1,236	2,150
總數	1,031	1,477	2,508

(五)遠傳卓越獎 表揚優良同仁

為激勵表現優良同仁，樹立良好員工楷模，期望同仁秉持服務第一、積極創新的精神，持續提供優質化服務品質，同時鼓勵同仁於工作中展現遠傳核心價值，朝向遠景持續發展，每年由各部門依考核標準進行優良員工選拔、表揚。2012年共表揚包含業務人員、非業務人員與客戶服務3個獎項，共計有154位同仁獲獎(不含子公司)。



▶ 三、全方位規畫員工薪資及福利

我們依法成立遠傳電信聯合職工福利委員會，妥善規畫及提供員工各項福利措施，如年節禮金、員工旅遊及家庭日活動，並有豐富的社團生活等；公司另提供員工結婚禮金、生育禮金以及住院傷病慰問等。員工除享有勞保、健保、退休金外，為了讓員工的身心健康與生活相互平衡，我們亦提供員工團體保險、眷屬自費團體保險，全員健康檢查，並設有醫護室、員工服務中心、EAP員工協助中心、板橋及內湖員工餐廳；提供健康與安全衛生講座、手機補助、員工優惠費率方案，包含每月免費定額之通話費補助。

除了提供具競爭性的薪資與年終獎金外，為了激勵員工，我們不斷引進新進的人力資源制度，包括規畫績效達成獎金、業務獎金及特殊表現獎勵等薪酬制度，提供員工高於當地最低工資的薪資。此外，為了紓解員工疲勞，促進工作效率，提供視障朋友的就業機會，善盡社會責任並符合勞工局進用身心障礙者之規定，我們於2004年率先在辦公室內設立免費按摩專區，由視障按摩師服務。

2012年視障按摩服務共有17位視障按摩師，不但增進身心障礙者的就業機會，更可紓解員工的工作壓力，開啟員工與視障朋友間的溝通管道，增進彼此的了解與互動，讓視障按摩師與員工有機會感受彼此的關懷與照顧，更於2012年1月獲台北市勞工局身障就業、最佳夥伴企業表揚，10月獲選為2012年度進用視障按摩師優秀雇主。

(一) 社團活動 擴大生活領域

遠傳員工社團活動大致可分為運動、人文藝術、紓壓交流三大類，包括攝影社、親子活動社、北區影音聯誼社、繪畫研習聯誼社、羽球社、籃球社、瑜伽社、健康體適能社、花藝社、手藝社、高爾夫球社等，最多成員的社團有超過250位員工，由遠傳聯合職福會負責提供社團相關管理與經費補助之辦理。其中，因應社會少子化現象，許多家庭多為獨生子女或子女人數過少而使幼童缺乏同儕學習力，我們特別成立「親子活動社」，提供同仁家中的幼童同儕學習的機會，並達到親子交流目的，同仁亦可藉由每個月社團活動機會，交換彼此養育孩子的心得及方式，兼顧工作與家庭的平衡。另外，「攝影社」以研究攝影技術、探討攝影藝術以及提倡正常休閒活動為宗旨，藉由鏡頭記錄自然之美及環境現況，聯絡遠傳同仁之友誼，擴大生活領域，提升生活品質及美學的養成。



(二)家庭日 促進員工交流

為增加同仁間的互動及員工向心力，並增進員工與親友間的情感，遠傳透過各項活動讓同仁更了解公司的核心價值與文化，促進團隊合作的默契，並增加工作熱情與績效。2012年8月，我們一連3週，於全省舉辦13場家庭日社區活動，總計有6,500位員工與親友參加，讓家人也能成為員工的推手。



(三)員工旅遊 紓解工作壓力

為促進同仁身心健康發展，並紓解工作壓力，福委會於每年4~12月舉辦包含國內、外行程豐富多樣化的員工旅遊，促進員工交流，參與員工人數比例高達97%以上。

(四)退休員工福利機制 依法制定

遠傳對正式聘用員工訂有退休辦法，依據勞動基準法規定而制定，退休金之支付係根據服務年資及退休前6個月之平均工資計算，每月按薪資2%提撥退休準備金，交由勞工退休準備金監督委員會管理，並以該委員會名義存入台灣銀行。遠傳員工退休金規定皆依循法令，全員參與，若員工選擇舊制，將依勞動基準法第56條規定，進行相關的計算及發放；員工若選擇新制，則依勞工退休金條例之相關規定進行提撥。

(五)關心員工健康 打造安全職場

我們用心照顧員工的健康，遠傳員工除了享有每兩年一次、優於法令規定的健康項目檢查外，我們也會不定期與政府機構、社區醫療院所、聯合舉辦各類健康講座與健康篩檢、健康促進之活動，如：子宮頸抹片檢查、三高篩檢、心肺復甦術、母乳哺育、健康體適能、健康體重管理及家庭、工作與生活……等，提升員工健康知識、技能與促進身心健康之課程與活動。更參與「台北市內湖區健康生活型態營造暨代代傳愛誓師大會」，全力共同支持與營造職場健康的生活環境。

除了協助員工照顧自己的健康，我們也鼓勵員工付出關懷，



每年定期舉辦捐血活動，讓遠傳的熱血，救助更多的生命。此外，為使同仁在一個舒適的環境下工作，遠傳除了有專業的機電人員管理空調設備外，每6個月也請專業的環境檢測機構對辦公區域檢測二氧化碳濃度。

結合雲端平台，推動健康管理



為了讓員工健康檢查結果能夠與企業健康管理系統結合，遠傳與亞東醫院正在合作發展與驗證「企業健康生活網」服務，期望結合雲端平台，讓醫院的健康管理服務可以直接透過此雲端平台提供給企業與員工。若未來此服務完成驗證，屆時遠傳員工在健檢之後，除書面報告外，各項資料也將儲存在雲端系統，員工可隨時使用個人帳號登入平台比對或觀測健康變化。

此外，遠傳亦規畫推動員工健康自主管理，透過雲端平台的協助，推廣健康風險評估量表，員工可藉由系統了解自身健康風險，進一步發展個人技巧，透過運動、飲食控制等方式，達成健康平衡。

未來，遠傳將以各部門為單位，透過雲端分析部門員工的整體健康狀況。由於工作型態不同，各部門或有不同的健康需求：如男性工程人員常見體重過重等情形。未來該系統將可依據各部門的工作特性，進一步安排追蹤檢查、健康改善課程等，使健康照顧手法更細膩、更符合員工需求。

(六)EAP員工協助方案 提供專業諮詢

除了員工生理健康，遠傳同樣關心員工的心理健康需求。我們引進廣受好評的「EAP員工協助方案」(Employee Assistance Program)，長期與新竹生命線協會合作，提供員工在家庭、親子、婚姻、人際關係、兩性情感、生涯工作、身心壓力等方面的專業諮詢服務，提供全國近6,000多名員工，不分職級，每年6次、每次1個小時的免費諮商，員工只要撥打EAP專線，即可與專業諮商師取得聯繫，獲得協助與輔導，過程與內容完全保密，相關費用由公司支付。

我們更照顧下一代的健康，讓哺乳女性員工在上班期間可以有每日2次、每次30分鐘的集乳時間，同時提供寬敞、隱密、安全、舒適、優質的集乳設備與環境，讓哺乳母親能安心工作，開心孕育下一代的健康。

員工諮詢服務方案服務流程圖



遠傳各項關懷員工身心健康的措施，自2009年起持續獲得行政院衛生署之「健康職場自我認證健康促進標章」，以及台北市政府之「台北市政府衛生局優良哺乳室認證」的實質肯定。

2012 年員工對於 EAP 諮商服務滿意度分析

題目	分數
老師的態度溫暖及真誠	98
老師了解我的問題	97
老師引導我以開放的態度討論問題	98
與老師討論後，我更清楚困境可努力的方向	97
願意再次接受諮商老師的服務	98
平均	98

資料來源：新竹生命線協會

(七)身心靈整合協助 照顧女性員工

根據行政院主計總處公布，2012年人力運用統計，平均勞動力參與率為58.35%，較2011年上升0.18個百分點，女性勞動參與率達50.19%，首度突破5成。2012年底，遠傳員工男女百分比約為46：54，是國內電信三雄中，唯一女性員工多於男性員工的公司，女性平均年齡為34.5歲，此一族群不僅是社會中堅，更身處於三民主義時代。

為協助女性員工在工作與家庭中取得平衡，遠傳提供女性員工身心靈的整合協助(Integrated Solution)，從公司政策、軟硬體設備、員工福利委員會到身心健康輔導，進而增進家庭關係和諧，串連員工的全方位生活面向。

1. 鈦金級性別平等政策

遠傳推動性別工作平等不遺餘力，不僅在選、育、訓、用、留與績效考核上一律平等，更提供同仁生理假、產假(全薪)、陪產假(全薪)、安胎休養假、育嬰留職停薪、集乳時間及家庭照顧假；值得一提的是，遠傳更提供彈性工時，員工可根據自身的需求，選擇不同時段上班，讓通勤更具彈性化；此外，遠傳也更明訂職場性騷擾防治教育訓練、訂定處理性騷擾事件之申訴程序及機制，以保障性別權益。

2. 體貼女性專屬設備

有鑑於遠傳電信是國內電信三雄中，唯一女性員工多於男性員工的企業，我



們特別提供女性專屬設備，包括：

- A. 增設女性專用化妝室，並設立女性私物櫃以利使用。
- B. 設立女性專用淋浴間，提供使用自行車通勤同仁梳洗便利。
- C. 全國各辦公區域皆設置集乳室，提供同仁安全舒適的集乳環境。
- D. 與全國197間何嘉仁幼兒或安親學校合作，提供員工托育子女之費用優惠，降低托育負擔。

3.提供身心靈平衡講座

遠傳也在內部開設13場心靈講座，邀請新竹市生命線協會多位心理諮商師、中央大學洪蘭教授、白絲帶基金會黃葳威教授等名師，針對親子教育、生活減壓……等議題進行演講。

身心靈平衡講座一覽表	
講座名稱	合作單位
大腦與人生	中央大學 洪蘭教授
父母學程：預防網路成癮，青少年網路安全	中華白絲帶關懷協會
樂在工作·工作最樂	亞碩國際管理顧問公司 王文華
伸展台 vs 劇場 舞蹈的時尚圖像	國家兩廳院
莎士比亞的奇想異境	國家兩廳院
代謝型態—吃對食物、自然享「瘦」	卓越人生企管顧問股份有限公司
打造自我的天空	卓越人生企管顧問股份有限公司
紓壓轉換能量·活力再現	卓越人生企管顧問股份有限公司
態度決定你的高度	智谷網絡股份有限公司
找尋工作與生活的平衡點	新竹生命線協會
家庭關係一點通	新竹生命線協會
健康體適能，運動DIY	中華民國健身運動協會
母乳哺育、小兒常見皮膚病	內湖健康服務中心

▶ 四、員工道德行為規範

遠傳提供公平的受雇機會，強調男女平權，提供男性及女性員工同等及高於基本工資之薪資，受聘後的薪資和升遷的調整均基於個人能力和績效，不會受年齡、種族、膚色、性別、性傾向等影響。

為了讓員工能在性別平等的職場環境上安心工作，遠傳在性別工作平等法施行後，即進行了全台巡迴溝通及說明，同時為因應性騷擾防治法的實施，成立「性騷擾申訴處理委員會」與申訴事件處理流程，並設立員工申訴信箱，致力建構一個健康、無騷擾且無歧視的工作環境。

在相關機制的執行管控下，2012年並未有相關性別歧視、騷擾，及涉及侵犯員工權利的個案發生。遠傳的「道德行為準則」及「誠信經營守則」經董事會正式通過，要求所有經理人及員工與實質控制者，在執行業務時，不得直接或間接提供、承諾、要求或收受任何形式之不正當利益，包括回扣、佣金、疏通費或透過其他途徑向客戶、代理商、承包商、供應商、公職人員或其他利害關係人提供或收受不正當利益，每年更透過公司內部電子報提醒並宣導同仁確實遵守。



► 五、人資數據

(一) 人力結構

年度		2010		2011		2012	
員工總數		4,072		4,940		5,873	
本國員工	合計	4,064	99%	4,931	99%	5,863	99%
	男性	2,013	49%	2,337	47%	2,700	46%
	女性	2,051	50%	2,594	52%	3,163	54%
外國員工	合計	8	1%	9	1%	10	1%
	男性	4	0.5%	5	0.6%	6	0.6%
	女性	4	0.5%	4	0.4%	4	0.4%
全職人員	合計	4,072	100%	4,940	100%	5,873	100%
	男性	2,017	49%	2,342	47%	2,706	46%
	女性	2,055	51%	2,598	53%	3,167	54%
不定期契約	合計	4,068	99%	4,936	99%	5,868	99%
	男性	2,014	49%	2,339	47%	2,702	46%
	女性	2,054	50%	2,597	52%	3,166	53%
定期契約	合計	4	1%	4	1%	5	1.0%
	男性	3	0.7%	3	0.7%	4	0.7%
	女性	1	0.3%	1	0.3%	1	0.3%

單位：人

(二) 員工國籍分析

國籍	台灣	瑞典	印尼	泰國	馬來西亞	越南	新加坡	韓國
2010	4,064	1	1	1	2	1	1	1
2011	4,931	1	1	1	3	1	1	1
2012	5,863	1	3	1	1	1	1	2

單位：人

(三)員工男女與職級分布比例

		2010					2011					2012				
職級／年齡		男性	比率	女性	比率	合計人數	男性	比率	女性	比率	合計人數	男性	比率	女性	比率	合計人數
一般員工人數	30歲以下	217	32%	455	68%	672	391	33%	811	67%	1,202	615	34%	1,212	66%	1,827
	30~50歲	1,268	48%	1,370	52%	2,638	1,391	48%	1,537	52%	2,928	1,523	47%	1,689	53%	3,212
	50歲以上	21	91%	2	9%	23	31	84%	6	16%	37	32	80%	8	20%	40
經副理級人數	30歲以下	0	0%	0	0%	0	0	0%	2	100%	2	0	0%	1	100%	1
	30~50歲	392	68%	184	32%	576	397	66%	202	34%	599	403	65%	213	35%	616
	50歲以上	40	89%	5	11%	45	46	90%	5	10%	51	47	84%	9	16%	56
協理級人數	30歲以下	0	0%	0	0%	0	0	0%	0	0%	0	0	0%	0	0%	0
	30~50歲	47	65%	25	35%	72	49	71%	20	29%	69	50	72%	19	28%	69
	50歲以上	10	71%	4	29%	14	13	76%	4	24%	17	15	79%	4	21%	19
副總級人數	30歲以下	0	0%	0	0%	0	0	0%	0	0%	0	0	0%	0	0%	0
	30~50歲	9	50%	9	50%	18	9	50%	9	50%	18	6	38%	10	62%	16
	50歲以上	13	93%	1	7%	14	15	88%	2	12%	17	15	88%	2	12%	17

單位：人

(四)身心障礙人士雇用



+ 2010年
雇用人數
29人



+ 2011年
雇用人數
29人



+ 2012年
雇用人數
39人

(五)新進員工男女及年齡分析表

年齡	2010				2011				2012			
	男性	比率	女性	比率	男性	比率	女性	比率	男性	比率	女性	比率
30歲以下	127	3.1%	273	6.7%	432	8.7%	781	15.8%	659	11.2%	1,076	18.3%
30~50歲	336	8.3%	376	9.2%	250	5.1%	306	6.2%	310	5.3%	339	5.8%
50歲以上	16	0.4%	5	0.1%	3	0.1%	1	0.0%	2	0.0%	2	0.0%
Total	1,133		1,773		2,388							

單位：人



(六)員工流動率

年度	2010				2011				2012			
	男性	比率	女性	比率	男性	比率	女性	比率	男性	比率	女性	比率
30歲以下	49	1.2%	171	4.2%	171	3.5%	308	6.2%	339	5.8%	529	9.0%
30~50歲	176	4.3%	381	9.4%	188	3.8%	232	4.7%	226	3.8%	298	5.1%
50歲以上	13	0.3%	2	0.0%	4	0.1%	3	0.1%	25	0.4%	5	0.1%
Total	792				906				1,422			

單位：人

(七)育嬰留職停薪申請及復職率

年度	2012		
	男性	女性	合計
2012年符合育嬰留職停薪申請資格人數 (A)	318	466	784
實際申請育嬰留職停薪人數 (B)	4	71	75
育嬰留職停薪申請率 (B/A)	1.3%	15.2%	9.6%
2012年待復職之育嬰留職停薪人數 (C)	284		
2012年申請復職人數 (D)	5	60	65
2012年復職率 (D/C)	35.33%		
2011年育嬰留職復職總人數 (E)	7	49	56
2011年申請復職後服務滿一年人數 (F)	7	45	52
2011年育嬰留職復職留任率 (F/E)	100%	92%	93%

註1：2012年符合育嬰留職停薪申請資格人數：2010~2012年請過產假及陪產假的員工人數計算

註2：實際申請育嬰留職停薪人數：2012年尚在育嬰留職停薪期間總人數

註3：2012年待復職之育嬰留職停薪人數：2010~2012年申請育嬰留職停薪總人數 - 2010&2011已申請復職人數

▶ 柒、社會參與

遠傳認為，企業和社會之間必須建立良好的關係，透過其所提供的產品與服務，與社會共享經濟及企業發展的成果。我們從自身出發，透過觀察整體社會的發展情況，尋找合適的策略夥伴，持續規畫及推動各項社會參與行動。

遠傳承諾我們的行動將不斷地創新精進，以創意結合核心能力來參與社會公益、贊助弱勢團體來回饋社會。

▶ 一、創意綠色輕功 喚起環保意識

有鑑於時下年輕人大膽創新，具有創意及號召力，遠傳電信以「時尚環保，責任創意」的永續理念，倡導綠色環保新概念，鼓勵透過輕鬆、簡單、時尚的行動喚起大眾的環保意識，邀請年輕族群一起用創意的手法，捕捉日常生活中可以做到但卻沒想到的環保輕功。

我們鼓勵透過行動裝置，將創意的環保想法拍攝成影片，隨時、隨地、隨身推廣環保行動。為此，我們設計開發「你的綠色輕功」App，廣邀社會大眾參與行動國片創作比賽。活動共計投入400多萬元經費，影片徵件數共215件，App下載數達2,603次，官方影片觀賞人數總計20,214次，參賽者影片觀賞人數13,137人。



▶ 二、參與公益 不遺餘力

(一)與兒福聯盟攜手 關懷兒童議題

遠傳持續投入關懷棄養兒問題進入第7年。除了與兒福聯盟文教基金會共同攜手推動「搶救生命，棄兒不捨」義賣活動與零錢捐之外，也積極參與促進親子關係與重視兒童的活動，期望以現代科技創意運用，為培育下一代的教育盡一份心力。

為具體落實遠傳時尚環保、責任創意之理念，遠傳啟動通路公益計畫，號召全台直營及加盟門市共同參與義賣「幸福打氣筒」與「愛寶包」及「零錢捐」行列，將愛心活動推廣至遠傳用戶，除在門市內鼓勵民眾主動捐款之外，為擴大影響力，遠傳同仁更是自發性募集志工，不僅在台北信義威秀商圈舉辦首賣活動，更走上街頭募款與義賣，於新北市政府廣場、板橋府中商圈、台中逢甲夜市、高雄新崛江夜市等進行多場街頭愛心募款活動。此外，為號召社會大眾響應零錢捐公益募款，遠傳再度啟動手機380「想幫您」捐款，並發起「全民e起做公益」活動，只要遠傳用戶申辦電子帳單或銀行轉帳代繳成功者，遠傳即捐10元給兒福聯盟，2012年10月至12月共計7.31萬筆提出申請，捐款73.19萬元，連同義賣及其他捐款活動，總計募得3,360,688元，較去年成長80%。

我們觀察到現今的家長愈來愈重視教育，但親子關係卻愈來愈疏遠，對此，我們於兒童節時與兒福聯盟共同舉辦歡樂童心嘉年華園遊會，透過「教育、健康、媒體、休閒及就業」等五大兒童議題作為活動主軸，設計不同主題的活動，提供孩子們全方位的體驗，提升台灣親子對五大議題的關注力與參與度，並邀請偏鄉地區——層林國小的小朋友一同參與。

同時舉辦「搶救生命，棄兒不捨」義賣首賣會、新北市政府市民廣場募款活動、遠東集團點燈活動募款等多場義賣活動，共計投入1,765,567元活動支出費用。





2012 年「搶救生命，棄兒不捨」募款金額總表

時間	活動名稱	捐贈金額 (元)
10月~12月	電子帳單/銀行轉帳申辦成功捐款	\$731,990
10/6	「搶救生命，棄兒不捨」義賣首賣會—義賣及零錢捐	\$145,414
11/1 ~ 12/31	全台直營及加盟門市通路義賣及零錢捐	\$2,330,904
	手機 380 捐款	
12/1 ~ 12/2	遠傳新北市市民廣場志工募款活動—義賣及零錢捐	\$105,872
12/5	遠東集團點燈活動義賣及零錢捐	\$16,092
12/1 ~ 12/24	直營門市同仁義賣 · 高雄新崛江商圈—義賣及零錢捐 · 台中逢甲夜市—義賣及零錢捐 · 板橋府中商圈—義賣及零錢捐	\$30,416
總計		\$3,360,688



兒福聯盟「搶救生命，棄兒不捨」捐款資源運用狀況

年度	捐贈金額 (元)	扶助人次	扶助對象
2006	562,018	192	棄兒和出養孩子
2007	2,884,808	961	棄兒和出養孩子
2008	1,851,352	612	棄兒和出養孩子
2009	3,682,696	2,200	八八受災兒童家庭重建 (專款專用)
2011	1,868,328	623	棄兒和出養孩子
2012	3,360,688	1,344	棄兒和出養孩子
Total	14,209,890	5,932	

註：計算方式以兒盟當年度實際提供棄兒和出養孩子的生活費計算之



(二) Omusic線上音樂服務 積極投入社會公益

秉持回饋社會的理念，積極響應社會公益活動，遠傳結合唱片公司及藝人的參與，喚起社會大眾對弱勢族群的關懷與愛心。Omusic線上音樂服務針對公益歌曲，除將歌曲放在特別明顯的版位並做完整的公益活動名稱露出，同時製作大型宣傳圖片，以清楚傳遞關懷的訊息。2012年參與宣傳的歌手包括劉虹翎為「台灣照顧生命協會」發聲的《希望》、HERO為「兒福聯盟」唱出的《愛孩在》，以及范瑋琪擔任羅東聖母醫院募款代言人拍攝的《感動就不遠》MV。其中，歌手范瑋琪參加羅東聖母醫院募款代言人公益活動，遠傳電信亦積極協助記者會之舉辦，期望為羅東聖母醫院籌措更多老人醫療大樓的興建經費。

(三) 支持白絲帶關懷協會 重視兒少網安

政大數位文化行動研究室透過青少年使用網路社群調查發現，目前青少年對網路資訊智慧財產權、保護個人隱私與資料等觀念仍相當薄弱，而家長對子女上網行動亦無法提供正確的指導，顯見數位e世代家庭成員皆需要加強上網之正確觀念。

中華白絲帶關懷協會於2012年成立「家庭網安熱線」，對網路成癮的青少年和相關家庭進行關懷、諮詢和轉介的服務，同時也針對親子溝通失調提供關懷與協助，遠傳重視企業社會責任，以具體行動支持白絲帶關懷協會，贊助Call In家庭網安熱線及種子志工研習營台東場活動經費。

(四) 免費公益簡訊 鼓勵大眾參與

為鼓勵社會大眾參與公益活動，遠傳提供公益團體免費簡訊，贊助團體包括：協助中華白絲帶關懷協會宣傳白絲帶網安熱線，共計贈送2萬筆簡訊，此外，我們也支持財團法人肝病防治學術基金會推廣免費肝炎、肝癌篩檢活動，免費贊助簡訊發送共計5萬筆，期望透過遠傳的參與，促進公益活動的推廣，也鼓勵社會大眾一起參與。

(五) 贊助鉅亨網溫暖送愛心 幫助社福團體

遠傳自2010年開始，持續支持鉅亨網的溫暖送愛心系列活動，目前總計幫助超過10個以上社福機構團體。2012年，我們贊助對象包括台中慈馨兒少之家、南投家扶中心、宜蘭普賢育幼院、花蓮黎明教養院、恆春基督教醫院等，總計贊助金額為新台幣5萬元。

2013年我們預計贊助屏東家扶中心、老人福利聯盟、嘉義聖馬爾醫院、恆春基督教醫院，贊助內容包括創傷兒童復原治療、捐贈保暖衣物、醫療器材及提供獨居老人送餐服務等，預計投入新台幣5萬元的贊助經費。

(六) 邀請弱勢團體擺攤義賣

遠傳福委會每年不定期舉辦員工內部特賣會，除積極尋找優質廠商，更邀請愛心團體參與，例如安康啟智教養院等。2012年家庭日活動亦透過伊甸社會福利基金會提供點心，並邀請至現場擺攤義賣。

▶ 三、響應愛心再生電腦圓夢計畫



為響應台灣三益策略發展協會「你的舊電腦，他的新希望」愛心再生電腦圓夢計畫，遠傳捐贈二手電腦不遺餘力，此計畫期望透過回收二手電腦，讓資源再利用並且轉贈給弱勢族群，達到資源效益最大化並協助有需要的人，同時減少環境汙染，達到資源節約。

遠傳響應此計畫，於2012年共計捐贈二手電腦相關設備共1,925台（957部PC、766部螢幕、163部NB、39部印表機），為年度第一名，並獲邀參加「2012年愛心再生電腦圓夢計畫年終感恩會」，遠傳未來將繼續秉持初衷，支持此項公益活動。



2012 年社會投資總計

類別	投入金額 (元)	受惠人數／團體
行動國片比賽	\$4,188,228	8 位 (得獎人數)
遠傳 App 星光大賞	\$1,300,000	29 個獎項, 含 1 個特別獎 得獎人／團體： BabyLife、陳昱標、網際智慧股份有限公司、奇岩數位股份有限公司、柯博文和美華影音、智崴資訊科技股份有限公司、李立文、三竹資訊股份有限公司、奇岩數位股份有限公司、研鼎數位股份有限公司、勝義科技股份有限公司、榮欽科技股份有限公司、紅谷資訊股份有限公司、林崇偉、樂風創意視覺股份有限公司、奇岩數位股份有限公司、智崴資訊科技股份有限公司、奧爾資訊多媒體、寰宇知識科技
參與兒福聯盟 2012 年「搶救生命，棄兒不捨」 募款活動	\$3,360,688	1,344 人次
產學合作	\$2,000,000	台大智活團隊
白絲帶活動	\$210,470	50 人
公益簡訊贊助	\$84,000 (註)	中華白絲帶關懷協會宣傳白絲帶網安熱線、財團法人肝病防治學術基金會
鉅亨網溫暖送愛心活動	\$50,000	台中慈馨兒少之家、南投家扶中心、宜蘭普賢育幼院、花蓮黎明教養院、恆春基督教醫院
其他 (贊助心路基金會、弱勢團體公益擺攤、二手書籍／衣物捐贈)	\$129,928	心路基金會、光仁社會福利基金會、財團法人台灣肯納自閉症基金會
總計		\$11,323,314

註：70,000 則簡訊計算，以 \$1.2 元／則計算



ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S INDEPENDENT ASSURANCE REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE FAR EASTONE TELECOMMUNICATIONS CO., LTD.'S CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT FOR 2012

NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION

SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by FAR EASTONE TELECOMMUNICATIONS CO., LTD. (hereinafter referred to as FET) to conduct an independent assurance of the Corporate Social Responsibility Report of 2012. The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology, included the text, and data in accompanying tables, contained in FET's operational sites in Taiwan of this report.

The information in the FET's Corporate Social Responsibility Report of 2012 and its presentation are the responsibility of the superintendents, CSR committee and the management of FET. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in the FET's Corporate Social Responsibility Report of 2012.

Our responsibility is to express an opinion on the text, data, graphs and statements within the scope of verification set out below with the intention to inform all FET's stakeholders.

The SGS Group has developed a set of protocols for the Assurance of Sustainability Reports based on current best practice guidance provided in the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Guidelines and the AA1000 Assurance Standard. These protocols follow differing options for Assurance depending the reporting history and capabilities of the Reporting Organization.

This report has been assured using our protocols for:

- evaluation of content veracity at a moderate level of scrutiny;
- evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2008);
- evaluation of the report against the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Guidelines (2011);
- evaluation of the report against Global Reporting Initiative Telecommunications Pilot Sector Supplement; and

The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant employees at headquarter of FET in Taipei City in Taiwan; documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant.

Financial data drawn directly from independently audited financial accounts has not been checked back to source as part of this assurance process.

STATEMENT OF INDEPENDENCE AND COMPETENCE

The SGS Group of companies is the world leader in inspection, testing and verification, operating in more than 140 countries and providing services including management systems and service certification; quality, environmental, social and ethical auditing and training; environmental, social and sustainability report assurance. SGS affirms our independence from FET, being free from bias and conflicts of interest with the organization, its subsidiaries and stakeholders.

The assurance team was assembled based on their knowledge, experience and qualifications for this assignment, and comprised auditors registered with QMS, EMS, SMS, EnMS, GPMS, SA 8000, GHG Verification Lead Auditors and experience on the SRA Assurance service provisions.

VERIFICATION/ ASSURANCE OPINION

On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the information and data contained within FET's Corporate Social Responsibility Report of 2012 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of FET sustainability activities in 01/01/2012 to 12/31/2012.

The assurance team is of the opinion that the report can be used by the Reporting Organization's Stakeholders. We believe that the organization has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting. The report is the second to be assured by an independent assurance team and FET has taken a bold step by offering the report to evaluation against both Global Reporting Initiative's G3.1 guidelines and the AA1000 Assurance standard. This shows a deserved confidence in their reporting process. In our opinion, the contents of the report meet the requirements of Global Reporting Initiative G3.1 Application Level A+ and AA1000 Assurance Standard type 1, moderate level.

AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

Inclusivity

FET has demonstrated a strong commitment to stakeholder inclusivity and stakeholder engagement. A variety of engagement efforts such as survey and communication to employees, consumers, investors, local communities, suppliers, media, NGOs and other stakeholders are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns. It is recommended to have higher degree of direct involvement of stakeholders during future engagement.

Materiality

FET has implemented appropriate process for determining issues that are material to the organization. We believe the report has addressed the great majority of FET's material issues at an appropriate level to reflect their importance and priority to the stakeholders. It is recommended that the process and criteria applied to assess materiality to be formalized and documented to ensure better consistent result in future reporting.

Responsiveness

FET is committed to being responsive to stakeholders and their concerns. Future reporting may refocus on how the contribution is making to sustainable development outcomes. The amount of information on environmental aspect may be increased in next report.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING GUIDELINES CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

Principles, Standard Disclosures and Indicators

The report, FET Corporate Sustainability Report 2012, is adequately line with the GRI Application level A⁺. Contents of Disclosure on Management Approach may have more clearly defined goal for each aspect. It is also recommended to have more disclosure on the performance of supplier chain management, green house gases emission, and organizational governance.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.



Dennis Yang, Chief Operating Officer
Taipei, Taiwan
20 June, 2013
WWW.SGS.COM



▶ 捌、GRI G3.1 Index

● 為全部揭露 ○ 部分揭露 ○ 無

標準揭露	揭露項目	頁次	揭露程度
策略與分析	1.1 機構的最高決策者對其組織與策略的永續性之相關聲明	4	●
	1.2 主要影響、風險及機會的說明	4,28	●
機構簡介	2.1 機構名稱	1	●
	2.2 主要的品牌、產品或服務	8-9	●
	2.3 機構的營運架構	9	●
	2.4 機構的總部位置	9	●
	2.5 機構營運國家	9	●
	2.6 所有權的性質與法律形式	11	●
	2.7 機構供應的市場	9	●
	2.8 報告機構的規模	9	●
	2.9 報告期內機構規模、架構或所有權方面的重大改變		無重大改變
	2.10 報告期間所獲得的獎項	22,74	●
報告參數	3.1 資訊報告期間	1	●
	3.2 上一份報告的日期	1	●
	3.3 報告週期	1	●
	3.4 查詢報告或報告內容的聯絡資訊	1	●
	3.5 界定報告內容的過程	20-21	●
	3.6 報告的邊界	1	●
	3.7 指出任何有關報告範疇及邊界的限制		無相關限制
	3.8 匯報可能嚴重影響報告的合資機構、附屬機構、租用設施等		○
	3.9 數據量測技巧及計算基準		見各章節圖表
	3.10 解釋舊報告所載的資訊重新陳述的效應及原因		無重述
	3.11 報告的範疇、邊界或所用的計算方法與以往報告的重大分別		○
	3.12 表列各類型標準揭露在報告中的位置	96	●
	3.13 外部確證的政策與現行措施	1,94-95	●
治理、承諾與議合	4.1 機構的治理架構	23	●
	4.2 指出最高治理機構的主席是否兼任行政職位	22	●
	4.3 董事會中獨立及非執行成員的人數	22	●
	4.4 股東及員工向最高治理機關提出建議或經營方向的機制	19,25	●
	4.5 對高層人員的補償與機構績效之間的關係	24	●
	4.6 避免最高治理機關出現利益衝突的程序	24	●
	4.7 決定董事會成員之關於永續性專業的流程	22	●
	4.8 機構內部的使命、價值觀、行為守則，以及其實施現況	8	●
	4.9 董事會管理經濟、環境及社會績效的監督程序和頻率	17	●
	4.10 董事會評估本身經濟、環境及社會績效的程序	24	●
	4.11 解釋機構有無及如何按預警方針或原則行事	28-29	●
	4.12 機構對外界發起的約章、原則或其他倡議的參與或支持	91-92	●
	4.13 機構加入的一些協會或倡議組織	26-27	●
	4.14 機構議合的利害關係人群體清單	21	●
	4.15 辨識及選擇要議合的利害關係人的根據	18	●
	4.16 利害關係人議合的方法，包括議合的頻率	21	●
	4.17 利害關係人議合過程中所提出的關鍵主題，及機構如何回應	20-21	●

(資料未完接續下頁)

經濟指標	揭露項目	頁次	揭露程度
管理方針		22	●
經濟績效	EC1 產出及分配的直接經濟價值	11,12,93	●
	EC2 因氣候變遷造成的財務影響,及其他的風險與機會	54	●
	EC3 機構擬定之退休金計畫是否完全	81	●
	EC4 來自於政府的重大財務援助	無補助 公股不存在股權結構中	●
市場地位	EC5 標準薪資與當地最低工資的比例	80	◐
	EC6 對當地供應商之政策、措施及支出比例	70	●
	EC7 在各主要營運地點聘用當地人員的程序	77	◐
間接經濟衝擊	EC8 為公共利益而提供之基礎建設投資及服務,及其發展與影響	91-92	●
	EC9 了解並說明重大的間接經濟影響和影響程度	91	◐

環境指標	揭露項目	頁次	揭露程度
管理方針		54	●
能源	EN1 所用物料的重量或用量	本公司為服務業	●
	EN2 使用再生原料作為生產原料之比例	本公司為服務業	●
	EN3 按主要來源畫分的直接能源耗量	73	●
	EN4 按主要來源畫分的間接能源耗量	73	●
	EN5 經環境保育及提高效益而節省的能源	58-62,73	●
	EN6 提供具能源效益或以可再生能源為本的計畫	57,66,73	◐
	EN7 減少間接能源耗用的計畫,以及計畫成效	66,68	◐
	EN8 按來源畫分的總排水量	73	●
水	EN9 因排水而嚴重影響的水源	所有用水只有一般民生用水,廢水排入當地污水處理設施	●
	EN10 循環再用及再用水的總用量	本公司為電信服務業,無使用循環再利用水	●
生物多樣性	EN11 在環境保護區或生物多樣地區的資產	無任何營運設施建於保護區	●
	EN12 機構活動、產品及服務在生物多樣性方面的重大影響	無任何營運設施建於保護區	●
	EN13 受保護或經修復的棲息地	無任何營運設施建於保護區	●
	EN14 對生物多樣性的策略	無任何營運設施建於保護區	●
	EN15 棲息地受機構作業影響的瀕臨絕種物種數量	無任何營運設施建於保護區	●
排放物、污水及廢棄物	EN16 按重量畫分的直接與間接溫室氣體總排放量	73	◐
	EN17 其他相關按重量畫分的溫室氣體總排放量	目前暫無統計,預計未來揭露	●
	EN18 減少溫室氣體排放的計畫及成效	58-65	●
	EN19 臭氧物質排放量	本公司為電信服務業,無相關物質排放	●
	EN20 氮氧化物、硫氧化物及其他重要氣體的排放量	本公司為電信服務業,無相關物質排放	●
	EN21 按品質及目的地畫分的總排水量	所有用水只有一般民生用水,排入當地污水處理設施,無特別計算	●

(資料未完接續下頁)

環境指標	揭露項目	頁次	揭露程度
排放物、 汗水及 廢棄物	EN22 按種類及處置方法畫分的廢棄物總重量	67,72	●
	EN23 嚴重溢漏的總次數及溢漏量	本公司為電信服務業，故無相關情事	●
	EN24 按照《巴塞爾公約》處理的有毒廢棄物重量	本公司為電信服務業，故無相關情事	●
	EN25 受機構排水及徑流嚴重影響的水源及相關棲息地	所有用水只有一般民生用水，排入當地汗水處理設施，相關影響	●
產品及 服務	EN26 減低產品及服務對環境影響的計畫及其成效	66-70	●
	EN27 售出產品與包裝材料回收百分比	66	☾
遵守 法規	EN28 違反環境法律及規則被處罰款的總額和次數	無相關情事	●
交通 運輸	EN29 運輸產品及員工通勤等所產生的重大環境影響	本公司為電信服務業，在運輸及員工通勤上不會產生重大環境影響	●
整體 情況	EN30 按總類畫分的總環保開支及投資	69,72	●

勞工指標	揭露項目	頁次	揭露程度
管理方針		74	●
雇用	LA1 按雇用型式、合約及地區畫分的員工總數，並依性別來細分	85	●
	LA2 按年齡組別、性別及地區畫分的雇員離職總數及比率，另加計新進員工的總數及離職率	87	☾
	LA3 按營運據點畫分，只提供予全職雇員（不包括臨時或兼職雇員）的福利	80-82	●
	LA15 按性別區分，在生產育嬰假後的恢復工作率與留任率	87	●
勞資 關係	LA4 受集體協議（Collective Bargaining Agreement）保障的雇員百分比	本公司無工會	●
	LA5 有關特定工作更動的最短通知期，包括有否在集體協議中明訂	依勞基法規定	●
	LA6 在正式健康安全委員會中，協助監察及諮詢職業健康與安全計畫的勞方代表比例	71	●
	LA7 按地區與性別畫分的工傷、職業病、損失工作日及缺勤比率，以及和工作有關的死亡人數	71	●
	LA8 為協助雇員、雇員家屬或社區成員而推行，與嚴重疾病的教育、培訓、輔導、預防，以及風險監控有關的計畫	80	●
LA9 與公會達成的正式協定中，跟健康安全有關的主題	本公司無工會	●	
培訓與 教育	LA10 按雇員職級及性別，計算每一個員工的每年平均受訓時數	79	●
	LA11 加強雇員的持續受聘能力，協助雇員轉職的技能管理，以及終生學習的專案或課程	77-78	●
多元化 與平等 機會	LA12 按性別區分，接受定期評比及職業發展檢討的雇員的百分比	79	●
	LA13 按性別、年齡、少數族裔成員，以及其它多樣性指標，細分高階人員、各職種員工的狀況	85-86	●
	LA14 按營運據點、員工職種及職別，區分男性與女性的基本薪資比率和獎金（紅利）比率	84	●

人權指標	揭露項目	頁次	揭露程度
管理方針		74	●
投資和 採購	HR1 載有任何關注人權條款，或已通過人權審查的重要投資協定與合約的數量及百分比	無重要投資	●
	HR2 已通過人權審查的重要供應商、承包商及其它商業夥伴的百分比	目前暫無相關資料，預計未來揭露	●
	HR3 員工的人權訓練	26	☾
反歧視	HR4 歧視個案的總數，以及機構採取的行動	無相關情事	●

(資料未完接續下頁)

人權指標	揭露項目	頁次	揭露程度
結社自由與集體協商權	HR5 危害或違反員工、重要供應商集合結社自由和集體協議作業模式鑑別，及採取的行動	74	●
童工	HR6 鑑別貴公司與重要供應商，哪些作業模式，可能危害童工，並衡量消除童工的貢獻	74	●
強迫勞動	HR7 鑑別作業模式，可能導致公司與重要供應商的強制勞動，並衡量消除所有形式強迫勞動的貢獻	74	●
安全措施	HR8 保全的人權訓練	無資料	無揭露
當地員工	HR9 涉及侵犯當地員工權利的個案總數	無相關情事	●
評量	HR10 接受人權審查或影響評估的營運活動總數與比例	目前無相關資料，預計未來揭露	●
矯正措施	HR11 經由正式申訴機制與人權有關的申訴件數、處理和解決的數量	無相關情事	●

社會指標	揭露項目	頁次	揭露程度
管理方針		88	●
社區	SO1 執行議會對話、影響評估及開發計畫的比率	本公司為電信服務業，對社區未有顯著衝擊，故未進行相關評估	無揭露
	SO2 已作賄賂風險分析的業務單位的總數及百分比	目前無相關資料，預計未來揭露	●
賄賂	SO3 已接受機構反賄賂政策及程序培訓的員工百分比	目前無相關資料，預計未來揭露	●
	SO4 回應賄賂個案所採取的行動	無相關情事	●
公共政策	SO5 對公共政策的立場和遊說	參與價格調整係數 X 值公共政策	●
	SO6 政治捐獻	無相關情事	○
反競爭行為	SO7 涉及反競爭行為、反壟斷措施訴訟的總數和結果	無相關情事	●
遵守法規	SO8 違反法律及規則被處鉅額罰款的總額	無重大罰款	●
	SO9 對當地社區具有重大潛在或實際負面影響的營運活動有哪些？	本公司為電信服務業，對社區無重大潛在負面影響	●
社區	SO10 對當地社區具有重大潛在或實際負面影響之預防與減緩措施	本公司為電信服務業，對社區無重大潛在負面影響，故未有相關預防措施	●

產品指標	揭露項目	頁次	揭露程度
管理方針		42	●
客戶健康與安全	PR1 產品及服務在其生命週期各階段對安全與健康的影響	70	●
	PR2 違反規範產品及服務健康與安全的次數	無相關情事	●
產品及服務標示	PR3 標示產品及服務所需的資訊種類	47	●
	PR4 違反規範產品及服務資訊標章的次數	無相關情事	●
	PR5 滿足客戶需求的措施，包括客戶滿意度調查結果	48-51	●
行銷推廣溝通	PR6 符合行銷推廣相關法律、標準及自願性規約的計畫	42	●
	PR7 違反行銷推廣相關法律、標準及自願性規約的次數	無相關情事	●
客戶隱私權	PR8 侵犯顧客隱私權及遺失顧客資料的實際投訴總次數	無相關情事	●
遵守法規	PR9 產品或服務違反法律所處鉅額罰款的總額	無相關情事	●

(資料未完接續下頁)

電信業產業附加指標

IO1 在電信網路基礎設施方面的投資	為持續提供客戶更好的服務，遠傳 2012 年網路基礎建設投資已逾 65 億元
IO2 因「電信普及服務」之義務，提供非營利服務的淨成本	偏遠地區訊號加強 NT\$64M
IO3 建造和維護通信設施時，確保人員健康與安全的措施	70-72
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	販賣手機符合 NCC 規定
IO5 遵守國際非離子輻射委員會頒布之基地台電磁波輻射的規定	基地台符合 NCC 規定
IO6 與手機電磁波能量特定吸收比率（SAR）有關的政策和措施	協助 2012 年電磁波量測數量 159 並協助與 NCC 及電信產業發展協會進入各地方進行電磁波觀念宣導
IO7 選擇天線和傳輸站建置地點的政策和措施	遠傳於基地台及天線設置上，除了滿足主管機關之相關法規要求外，亦不斷致力於利用共構、共站以及共天線的方式，大幅降低必要天線數量。並透過加強基地台周邊景觀綠美化，務求減少甚至消除基地台及天線對環境造成突兀的視覺衝擊
IO8 獨立基地台、共享基地台、既有建物上的基地台數量及比例	共站 67%、共構 26%、獨立站台 7%
PA1 為偏遠或人口較少地區建設電信基礎建設並提供相關服務的政策與措施，及解釋所應用之商業模式	為響應政府村村有寬頻，縮短城鄉差距政策，於 2009 年起參與普及服務提供，讓偏鄉能享受到寬頻上網與優質市話服務
PA2 為彌平障礙提供的通訊商品及服務之相關政策與措施，其障礙包括語言、文化、教育程度、收入、殘疾和年齡因素，並說明所應用之商業模式	48
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	1. 為確保通信產品符合消費者期待，我們提供 7 天鑑賞期。 2. 投入資金強化偏遠地區訊號
PA4 在有營運的地區，量化通信產品與服務的普及程度	1. 用戶市場佔有率 23.5% 2. 行動電信服務營收市占率 27.6%
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	學生族群可免費申請「遠傳學生優惠價方案」，方案內容包含國內簡訊、MMS 及傳輸費半價。遠傳也提供其他語音月租半價及上網月租 499 吃到飽之學生專案
PA6 在緊急狀況與救援時，提供通信產品及服務的方案	除高抗災通訊平台外，另有移動式基地台通訊車
PA7 管理取得和使用電信產品與服務有關之人權議題	電信業與人權相關議題為監聽活動，遠傳依法配合政府提供設備供相關單位使用
PA8 推動電磁波相關議題公開溝通的政策與措施	協助 2012 年電磁波量測數量 159，並與 NCC 及電信產業發展協會進入各地方進行電磁波觀念宣導
PA9 在電磁波研究計畫與活動的資金總投入	1. 電磁波量測 NT\$2M 2. 財團法人電訊暨科技運輸基金會捐獻 NT\$7M 3. 偏遠地區訊號加強 NT\$64M
PA10 確保資費說明之透明度	25
PA11 主動告知消費者產品特性及能夠提高效率、降低使用成本、更佳環保的使用方式	42,48
TA1 如何在提供通信產品與服務時，提高資源利用效率	30-41
TA2 通訊產品、服務與應用，具備哪些可取代有形產品的潛力	30-41
TA3 揭露由於 TA2 所舉例的通信產品與服務而帶來的變化	30-41
TA4 揭露對客戶使用上述產品和服務的間接效果之評估	30-41
TA5 描述企業在智慧財產權和開放源頭技術的作為	38-39